



鄭州銀行

BANK OF ZHENGZHOU

鄭州銀行股份有限公司

H股股份代碼：6196 A股股份代碼：002936

2025年度

可持續發展（ESG）報告

目錄 CONTENTS

報告開篇

關於本報告	2
關於鄭州銀行	4

可持續發展管理

董事會聲明	10
責任管理架構	10
利益相關方溝通	12
重要性議題分析	13
盡職調查	13

報告附錄

關鍵績效表	60
報告索引表	64
獨立審驗聲明	69
讀者反饋表	71



01

治理篇 穩健經營， 築牢發展根基

完善公司治理
強化合規風控
堅持責任經營

16 19 21



02

發展篇 堅守本源， 服務實體經濟

數字金融賦能
深化科技金融
踐行普惠金融
關心民生福祉
服務實體經濟

26 27 29 30 30



03

服務篇 金融為民， 提升服務質效

消費者金融保護
客戶投訴管理
優化客戶服務

34 38 40



04

環境篇 低碳引領， 助力綠色發展

踐行低碳運營
發展綠色金融
應對氣候變化

44 48 49



05

人才篇 以人為本， 凝聚奮進力量

加強員工關懷
賦能員工發展
保障員工權益

54 55 58

關於本報告

報告簡介

自2015年起，鄭州銀行股份有限公司(簡稱「鄭州銀行」[本行]或「我們」)每年定期發布社會責任報告/可持續發展報告，重點披露本行在環境、社會及治理(簡稱「ESG」)領域的可持續發展相關信息。

本報告為本行發布的2025年度可持續發展(ESG)報告，闡述本行於2025年度的可持續發展表現。我們希望以公開透明的方式披露本行在可持續發展道路上的願景及實踐，以回應利益相關方對本行可持續發展管理的關注與期望。

報告範圍

- 報告的組織範圍：本報告涵蓋的範圍與上一份報告相同，包括鄭州銀行總行、分行及支行、附屬公司。
- 報告的時間範圍：2025年1月1日至2025年12月31日(簡稱「報告期」)，為增強報告可比性和完整性，部分內容適當溯及以往年份。
- 報告的發布週期：本報告為年度報告。

編製依據

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(簡稱「香港聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》、深圳證券交易所(簡稱「深交所」)《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告(試行)》《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號——主板上市公司規範運作》中「社會責任」章節，參考《深圳證券交易所上市公司自律監管指南第3號——可持續發展報告編製》、全球報告倡議組織《GRI可持續發展報告準則》(2021版)(GRI Standards 2021)、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》進行編製。

匯報原則

- 重要性：本行通過廣泛收集利益相關方訴求，動態檢視並確認年度實質性議題，確保報告內容聚焦於對本行及利益相關方具有重大影響的領域。
- 量化：本行披露有關歷史數據的關鍵績效指標可予計量，並於可行情況下披露量化數據所用標準、方法、假設、計算工具的資料，以及所使用的轉換因子的來源。
- 平衡：本報告客觀闡述本行於報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。
- 一致性：除非另行說明，本報告的披露統計方法與往年報告一致。

信息來源

本報告所披露的信息和數據來源於鄭州銀行內部文件、統計報告、年度報告以及日常整理的ESG實踐案例。本報告中涉及的財務數據來自本行按照中國企業會計準則和國際財務報告準則編製的2025年度財務報表，除特別註明，本報告涉及的財務數據按照前述準則計算結果並無差異。本行2025年度財務報表已經由會計師事務所審計。如無特別說明，本報告中的財務數據以人民幣為單位。

聯繫方式

鄭州銀行董事會辦公室

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號

郵編：450018

電話：+86-371-67009199

確認批准

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。本報告由聯合赤道環境評價股份有限公司按照《AA1000審驗標準v3》(AA1000AS v3)進行獨立審驗，並出具《獨立審驗聲明》。

報告獲取

本報告以電子版和印刷版兩種形式發布。印刷版備置於本行董事會辦公室。

電子版查詢下載地址：香港聯合交易所有限公司網站(www.hkexnews.hk)、深圳證券交易所網站(www.szse.cn)、巨潮資訊網(www.cninfo.com.cn)及本行網站(www.zzbank.cn)。

本報告以簡體中文編製，附繁體中文、英文文本，如中、英文版本有任何歧義，以簡體中文版為準。

關於鄭州銀行

公司簡介

鄭州銀行成立於1996年，2015年12月在香港聯交所上市，2018年9月在深交所上市，是全國首家「A+H」股上市城商行。截至2025年末，鄭州銀行在職員工5,530人，省內共有分支行182家，其中地市分行14家；管理中牟、新密、鄆陵、扶溝、浚縣、確山、新鄭7家村鎮銀行和1家金融租賃公司。

長期以來，鄭州銀行始終堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」職能定位，根植鄭州，深耕河南，充分發揮地方法人金融機構決策鏈條短、服務網點多、體制機制靈活的特點，持續塑造和擴大特色化、差異化競爭優勢，經營管理水平和服務實體經濟效能不斷提升，為地方經濟社會發展提供了有力金融支撐。截至2025年末，鄭州銀行資產總額7,436.74億元，存款總額4,630.75億元，貸款總額4,102.64億元，淨利潤19.09億元。

截至 2025 年末，
鄭州銀行資產總額
7,436.74 億元
淨利潤
19.09 億元

2026年，鄭州銀行將高舉習近平新時代中國特色社會主義思想偉大旗幟，堅持以服務實體經濟為根本宗旨，深入貫徹落實黨的二十大和二十屆歷次全會精神以及中央、省委、市委經濟工作會議精神，聚焦「兩高四着力」，圍繞省委「1+2+4+N」目標任務體系和市委「1+7+7+7」工作部署，立足地方，專業專注，做好金融「五篇大文章」，以金融「活水」澆灌高質量發展沃土，為奮力譜寫中原大地推進中國式現代化新篇章貢獻更大的鄭銀力量。

文化理念

戰略願景

努力成為一流城商行

經營理念

規範經營 堅守誠信

責任理念

服務地方經濟 服務中小企業 服務城鄉居民

年度榮譽



2025 ESG先鋒60 - 年度ESG綠色金融獎
上海報業集團(界面新聞)



ESG社會責任卓越企業
格隆匯



年度可持續發展信息披露獎
財聯社



卓越競爭力區域金融服務銀行
中國經營報



金鼎獎-年度支持地方經濟發展獎
每日經濟新聞



**第五屆金譽獎「卓越轉型發展銀行」「卓越銀行財富品牌」
「卓越投資回報銀行」「優秀混合類銀行理財產品」**
普益標準



2025年度區域服務領軍銀行
和訊網



優秀金融企業獎
證券市場週刊



2025年零售銀行獎
亞太銀行聯盟組委會

亮點績效

科技金融

增設4家科技特色支行，築強科技金融服務陣地，創新推出信用為主的便捷化產品「惠企貸」，持續提升對科技創新主體的金融支持能力。

科技貸款餘額
332.37 億元，
較上年末增加**67.69** 億元，
增幅**25.57%**。

綠色金融

增設2家綠色特色支行，為全行樹立綠色金融發展標杆。

創新綠色金融產品服務，完善綠色信貸產品組合，拓展綠色債券投資，實現可持續發展掛鈎貸款、最大單筆綠債投資、首只代銷綠色產品等「首單」突破。

綠色信貸餘額
136.94 億元，
較年初新增**38.82** 億元¹，
增幅**39.56%**。

普惠金融

開展「千企萬戶大走訪」精準對接需求，打造數字化普惠貸款產品「鄭惠貸」，通過線上申請、快速授信等模式，滿足小微、涉農主體融資需求。

普惠小微貸款餘額
573.26 億元，
涉農貸款餘額
517.15 億元。

養老金融

健全制度規劃，豐富產品體系，優化適老化服務，在服務網點配置便民設施、開設助老綠色通道，提供紙質憑證辦理及上門服務。

打造首家養老金融特色網點，創新「健康+金融」專屬服務模式。

數字金融

強化智能風控、流程智能化建設，探索大模型應用，推出鴻蒙版手機銀行，優化信貸等業務線上办理流程。

參編行業標準被中國信息通信研究院錄用，斬獲「信創融合最佳實踐獎」，本行在全國首屆金融行業數字化轉型技能大賽中獲2項優勝獎。

¹ 按照《綠色金融支持項目目錄(2025年版)》口徑，2024年末綠色信貸餘額為98.12億元。

可持續發展管理

鄭州銀行秉持可持續發展理念，健全職責分明、上下聯動的ESG推進機制，將ESG事宜融入自身發展和經營活動，多方調研、精準把握、及時回應利益相關方訴求。

董事會聲明

本行董事會高度重視可持續發展工作，建立了有效的ESG管理策略與機制，並通過日常溝通、專家諮詢和內部調研等方式對ESG重要性議題進行了識別與評估。董事會對本行ESG重大事項進行審議和決策，包括審議年度ESG報告等，推進ESG理念與經營管理融合，監督ESG事宜的進展情況，確保有關ESG目標與業務發展緊密關聯。於本匯報年度內，董事會對照設定的ESG相關目標檢查實施進度，就本年度ESG工作成果進行了審閱、討論及確認。本行已將ESG相關表現納入高級管理人員績效考核體系，並通過合規經營、風險管理、經營效益、發展轉型和社會責任等核心指標，與高管薪酬激勵機制掛鉤。

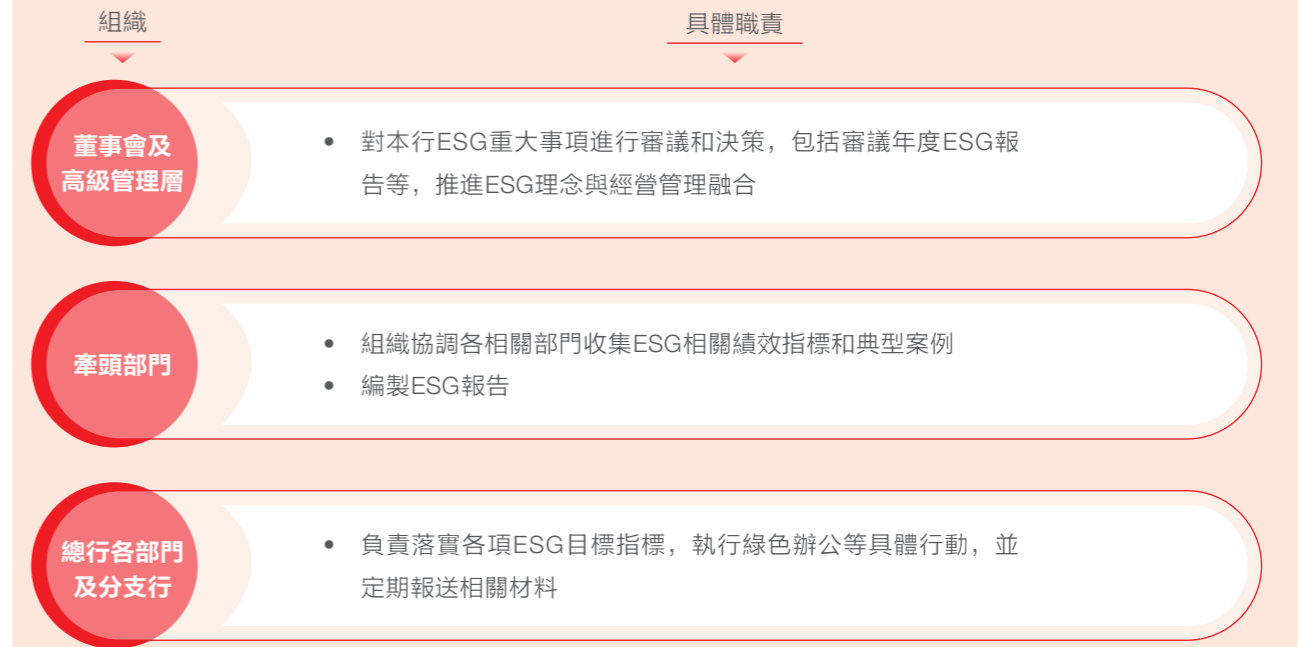
董事會評估、優次排列、檢討進度及管理重要ESG相關事宜的過程，亦可見本報告「利益相關方溝通」及「重要性議題分析」部分。

責任管理架構

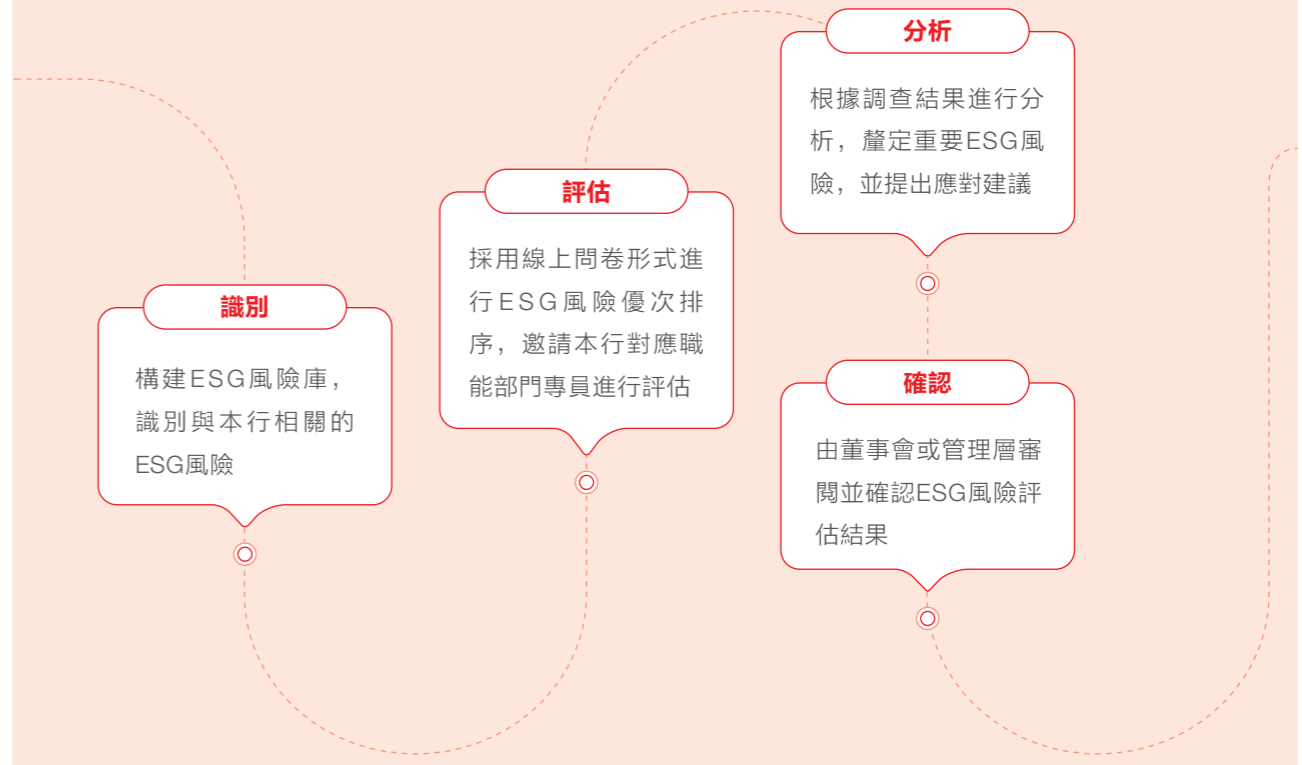
本行建立了董事會及高級管理層、牽頭部門、總行各部門及分支行分級實施的ESG管理體系，不斷提升ESG績效表現。

報告期內，本行圍繞ESG管理與信息披露要求，面向ESG工作牽頭部門及相關業務部門組織開展專項培訓，並進行現場宣講與交流，有效提升了相關部門對ESG理念與實踐要求的認知水平。

鄭州銀行ESG治理架構



ESG風險識別及評估工作流程



利益相關方溝通

本行高度重視利益相關方的期望與訴求，積極與股東及投資者、客戶、合作夥伴和員工等利益相關方建立多元化且及時的溝通，了解各利益相關方期望和訴求，有針對性地制定行動計劃，提升本行的可持續表現。

鄭州銀行利益相關方期望及回應舉措

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持政府戰略規劃 服務實體經濟 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 專題報告 信息報送 研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 支持政府戰略規劃實施 支持民營、小微企業 支持「三農」 深入貫徹實施創新驅動發展戰略，做實做細科技金融大文章
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規運營 維護金融穩定 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 調研檢查 上報數據 	<ul style="list-style-type: none"> 審慎合規管理 健全風險管理體系 加大反腐倡廉與反洗錢工作力度 參與行業協會活動
員工	<ul style="list-style-type: none"> 提高薪酬福利待遇 保障員工權益 提供職業成長機會 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 建議信箱 職業培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 多元平等僱傭 完善薪酬福利體系 加強員工培訓 各類文體活動
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 高效的服務品質 優質的金融產品 保障客戶權益 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 業務辦理 	<ul style="list-style-type: none"> 優化業務流程 創新金融產品 提升服務品質
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 誠信履約 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合作協議 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> 陽光採購 加強業務合作
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 增強綜合實力 提高投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 信息披露 業績說明會 電話諮詢 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 落實發展戰略 履行信息披露義務 加強投資者關係管理 保障中小股東權益
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 研討會 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 調研走訪 加強同業交流
社區	<ul style="list-style-type: none"> 支持社區發展 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> 普及金融知識 開展公益慈善活動 投身志願服務活動
環境	<ul style="list-style-type: none"> 支持低碳經濟 推廣綠色銀行業務 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排 綠色採購 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> 落實綠色貸款政策 堅持綠色運營 推廣電子銀行

重要性議題分析

本行結合利益相關方關注重點，對標行業內優秀企業，同時綜合考慮主營業務及經營環境、經營策略以及主要利益相關方的情況等因素，採用重要性議題回顧及審視的方式，最終確定16項議題為報告期內的重要性議題。通過專家諮詢和內部調研，按照「財務重要性」和「影響重要性」兩個維度對重要性議題進行評估排序，形成重要性議題矩陣。

鄭州銀行2025年度重要性議題矩陣

對經濟、環境和社會的重要性	高度	<ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 員工健康與安全 數據安全與客戶隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶投訴管理 消費者金融保護 合規風控 反腐敗及反賄賂 反洗錢及反電詐
	中度	<ul style="list-style-type: none"> 社會貢獻 供應鏈管理 鄉村振興 發展與培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 普惠金融 科技金融 服務品質 經濟表現
對公司財務的重要性			

盡職調查

本行結合自身業務特點，持續開展可持續發展相關盡職調查工作，系統識別和應對經營活動中可能產生的ESG風險與負面影響。報告期內，本行圍繞授信審批、投資決策及重點業務合作等關鍵環節開展盡職調查，明確調查責任主體和工作分工，對潛在的合規風險、環境與社會影響風險及聲譽風險進行識別與評估，並根據評估結果採取相應的風險管控和緩解措施，確保本行經營活動符合監管要求、行業規範及可持續發展目標，推動負責任金融實踐落地實施。



01 穩健經營， 築牢發展根基

鄭州銀行持續完善公司治理，強化風險管控，健全權責清晰、運作規範、監督有效的治理體系，將合規經營、風險管理和可持續發展理念有機融入經營決策與日常管理。

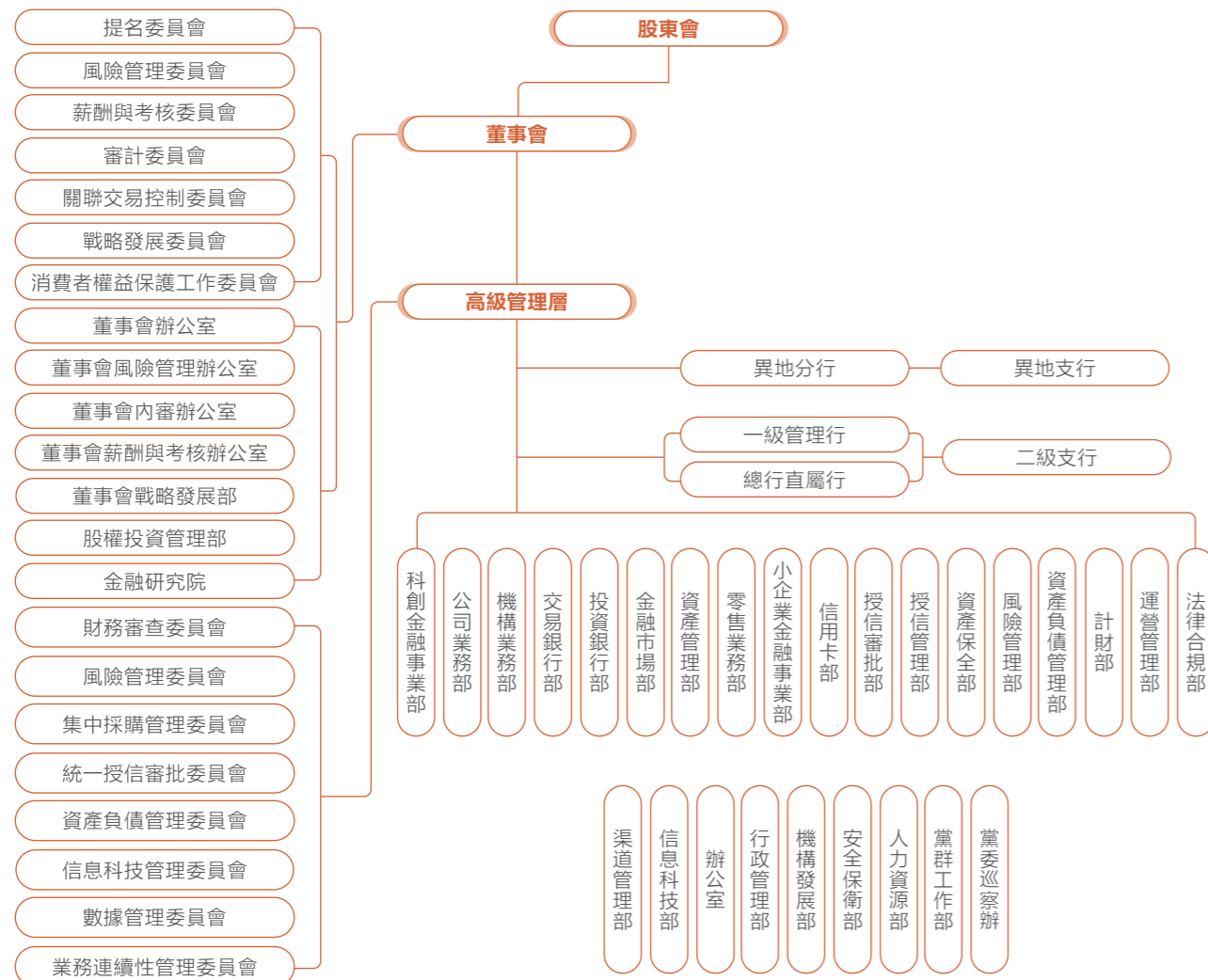
完善公司治理

鄭州銀行以健全的公司治理體系促進高質量發展，建立較為完善的治理架構和高效的決策機制，涵養風清氣正的金融生態，保障持續穩健經營。

公司治理體系

本行根據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《中華人民共和國商業銀行法》《上市公司章程指引》《銀行保險機構公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》及其他有關法律、行政法規、部門規章、本行股票上市地證券監督管理機構及證券交易所的規定，結合本行實際情況，制定《鄭州銀行股份有限公司章程》，構建股東會、董事會及高級管理層規範運作、職責明確的公司治理架構和管理體系，維護本行、股東和相關利益主體的合法權益。

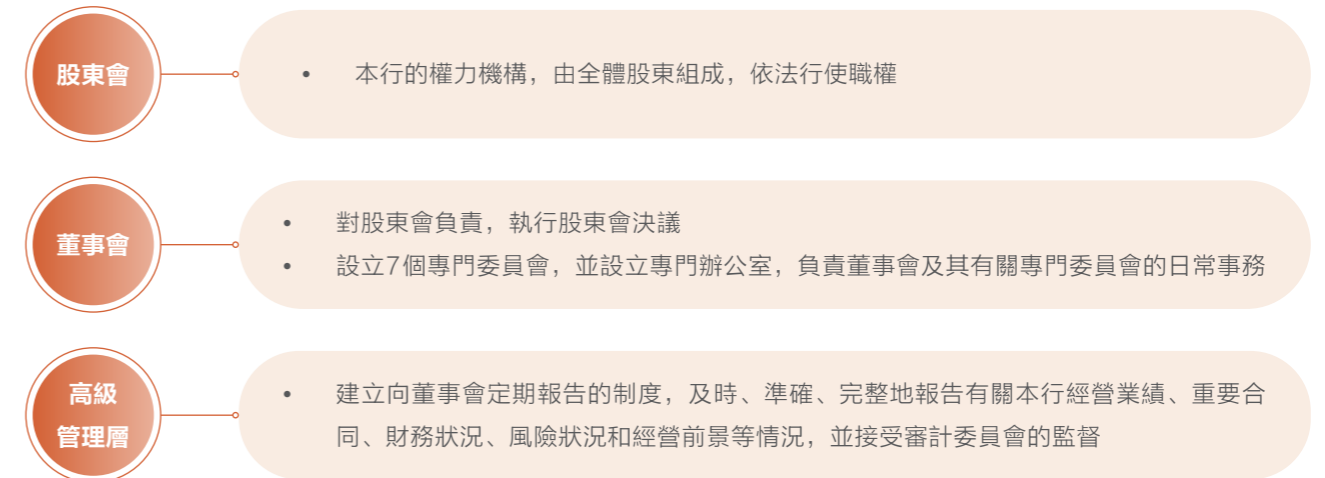
鄭州銀行組織架構²



² 2025年11月，本行不再設立監事會及其專門委員會。

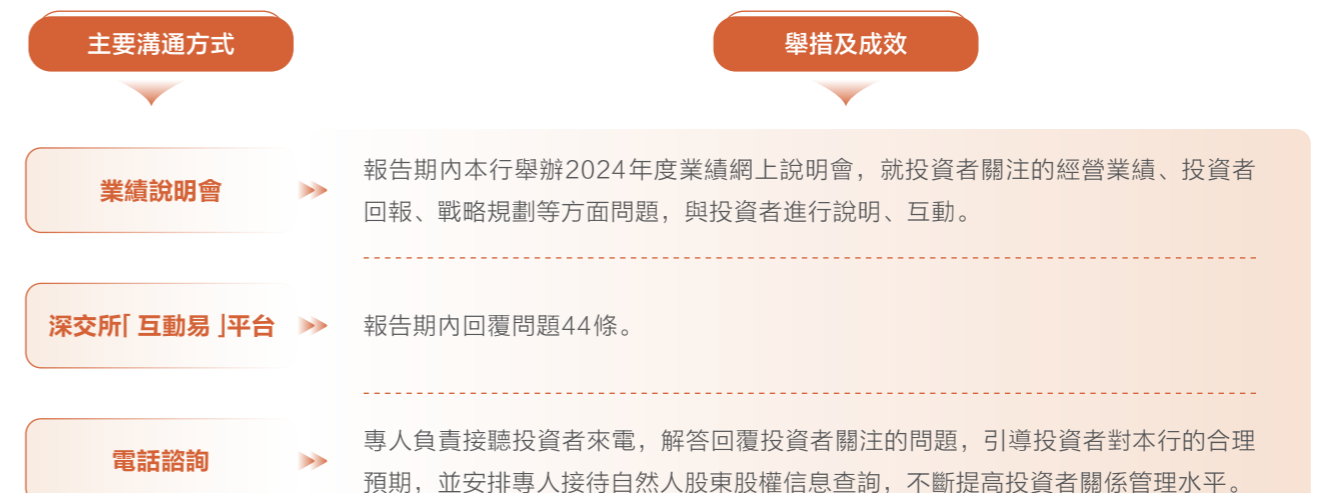
本行致力於組建成員背景多元化的董事會，以進一步提升決策質量和公司治理水平，更好地反映利益相關方訴求。在選擇董事會成員時，注重董事的結構安排，綜合考慮董事性別、資歷、區域、行業經驗、技能等因素，引進具有理論基礎與豐富實踐經驗的專業人士，不斷強化董事會治理能力。截至2025年末，本行共有董事9人，包括2位女性董事，董事會成員結構包括2名執行董事、3名非執行董事和4名獨立非執行董事。

本行每位董事均能勤勉盡責、恪盡職守，研究學習最新的監管政策與相關制度，提高合規意識和履職能力。報告期內，本行各位董事參加了中國上市公司協會舉辦的四次培訓，培訓主題主要圍繞獨立董事能力建設培訓、怎樣做一個合格的上市公司董監高、上市公司違法違規典型案例分析（信息披露專題）、銀行業公司治理，學習了香港聯交所的董事會及董事企業管治指引，掌握了公司治理最新立法及實踐，提升了合規意識，強化了履職能力；新任的董事系統學習了有關董事責任及相關法規的備忘錄，明確了作為上市公司董事的責任、買賣證券的限制、內幕消息的法定披露機制等。



投資者關係管理

本行通過多渠道與投資者保持溝通，制定《鄭州銀行股份有限公司投資者關係管理辦法》，通過公告披露、股東會、業績說明會、電話諮詢等方式，與投資者互動交流，增強利益相關方對本行的了解。



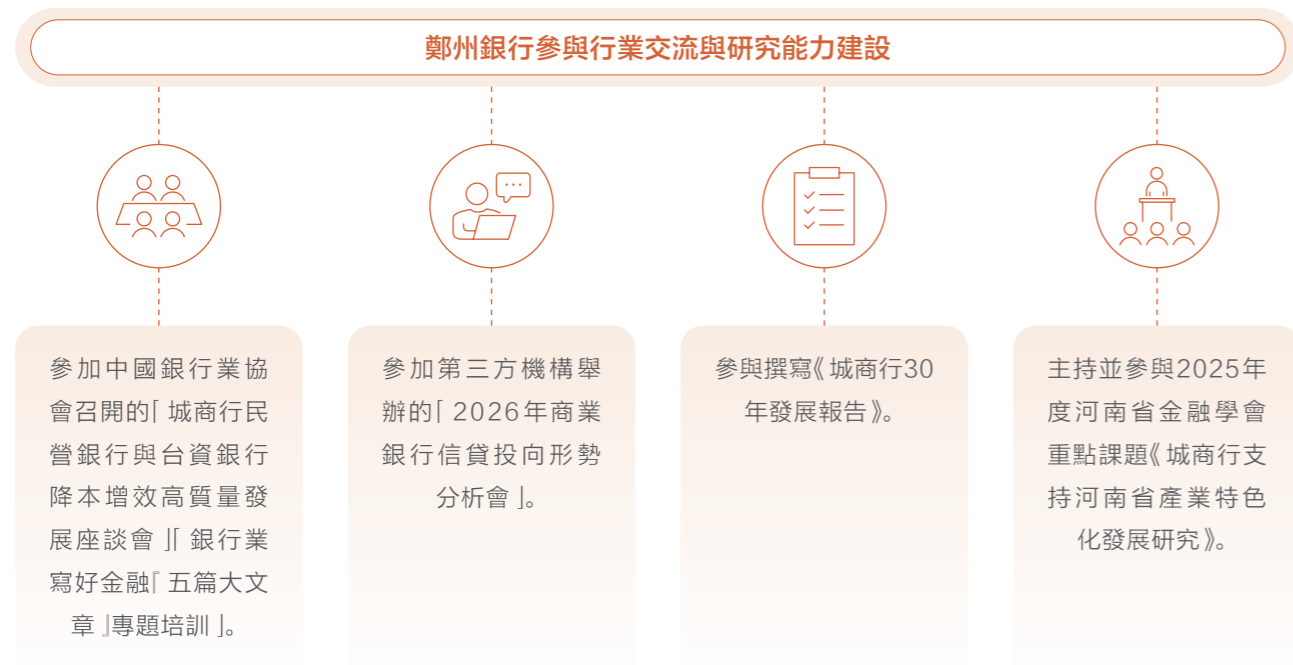
本行制定《鄭州銀行股份有限公司信息披露事務管理制度》，建立完備的信息披露管理制度體系，依法合規開展信息披露工作，不斷規範信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露質量，確保信息披露真實、準確、完整、及時。報告期內，發布A股、H股各類公告共計175項。

報告期內，本行向權益分派股權登記日登記在冊的普通股股東每10股派發現金紅利0.20元(含稅)，與投資者共享經營發展成果。



行業交流和發展

報告期內，本行積極參與行業交流與政策研究工作，持續加強對宏觀經濟形勢、行業發展趨勢及監管導向的理解，推動治理能力與經營管理水平的穩步提升。



強化合規風控

鄭州銀行不斷完善各項內部規章制度，強化監督檢查和問題整改，着力提升制度執行力，持續宣貫合規文化，提升全員合規意識。

治理

本行制定《鄭州銀行法律合規管理基本制度》《鄭州銀行合規風險管理辦法》等合規政策，規定董事會、高級管理層和全體員工的合規管理職責，設置專門的合規管理部門，明確具體的合規管理工作內容，並配備必要的權限和資源。

戰略

本行建立了貫穿產品管理生命週期的合規風險識別評估機制，定期開展制度梳理和合規審查，制定全行合規管理計劃，堅持對經營管理活動事前、事中、事後各環節實施檢查，不斷強化授權管理，持續提升法律審查質效，全面築牢內控合規工作基礎。

影響、風險和機遇管理

全面風險管理

本行持續優化全面風險管理體系和管理制度，構建了權責清晰、分工協同的全面風險管理治理架構，保障各項風險管理工作紮實推進。我們以信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、國別風險、銀行賬簿利率風險、聲譽風險、戰略風險和信息科技風險等為主要管控對象，構建了涵蓋風險識別、計量、監測、控制、報告以及監督考核的閉環管理體系。



在ESG領域風險管理方面，本行持續加強反洗錢和反恐怖融資管理，落實客戶盡職調查、客戶身份資料和交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告等工作要求；強化消費者權益保護，推動消保審查前置、加強信訪風險監測和投訴溯源整改；完善信息科技風險監測機制，圍繞系統研發、運維、外包和信息安全等環節開展常態化監測，確保信息科技運行總體平穩、風險可控。

數字化風控

本行持續推進數字化風控體系建設，堅持以數據驅動為核心，整合內外部數據資源，構建統一的大數據風控決策引擎，形成覆蓋交易、信貸和貸後管理等關鍵環節的數字化風控體系。

本行已部署交易反欺詐、信貸實時風險監測、貸後預警監測、非零客戶評級和零售評分等五大應用模塊，並持續對相關規則與策略進行迭代優化。截至報告期末，交易反欺詐系統日均監測交易約220萬筆；貸後風險預警系統日均批量監測業務數據約37萬筆，覆蓋對公及零售條線信貸業務；信貸實時風險監測、客戶評級與零售評分應用覆蓋多類信貸產品，為授信決策和風險管控提供支持。

截至報告期末，交易反欺詐系統日均監測交易約

220 萬筆

貸後風險預警系統日均批量監測業務數據約

37 萬筆

尊重知識產權

本行重視知識產權保護工作，遵守知識產權相關法律法規，對商標、軟件著作權、專利等註冊申請事項實施動態管理，維護自身合法權益，並充分尊重他人知識產權。報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件。

稅務合規

本行嚴格遵守國家稅收法律法規相關要求，持續完善稅務合規管理體系，將依法納稅作為履行自身社會責任的重要內容，持續提升稅務管理的規範性和準確性，防範稅務合規風險。

指標和目標

本行以合規穩健經營為目標，持續提升全員合規意識，深化合規文化建設，通過常態化合規文化培訓不斷提升合規治理水平。2025年，本行開展合規文化培訓32場次，參訓7.08萬餘人次。

2025年，本行開展合規文化培訓

32 場次

參訓

7.08 萬餘人次

堅持責任經營

本行高度重視合規與商業道德建設，將反洗錢及反電詐、反腐敗及反賄賂、供應商管理等重點領域納入商業行為規範體系，持續完善制度建設與執行機制，推動形成公平、透明、負責任的經營環境。

反洗錢及反電詐

治理

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》等法律法規，制定了《鄭州銀行反洗錢和反恐怖融資管理基本制度》《鄭州銀行洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法》等內控制度，確保各項反洗錢、反電詐工作有章可循，穩健運行。

同時，本行建立了組織健全、結構完整、職責明確的洗錢、電詐風險管理架構，明確董事會、高級管理層、反洗

錢、反電詐管理部門、其他相關部門和分支機構的職責分工，形成層次清晰、相互協調、有效配合的運行機制，為反洗錢及反電詐工作提供制度和組織保障。

戰略

本行將反洗錢和反電詐工作納入全行合規與風險管理整體部署，持續完善制度體系和管理機制。通過強化客戶盡職調查、交易監測、內部監督檢查和員工培訓等重點工作，不斷提升洗錢和電詐風險的識別、防控與處置能力，同時加大社會公眾宣教力度，積極履行金融機構在維護金融秩序和社會穩定方面的責任擔當。

影響、風險和機遇管理

本行堅決貫徹落實反洗錢及反電詐工作要求，通過完善管理體系、優化工作流程、信息科技賦能、加強培訓宣傳等多方面舉措，切實提升風險防控能力，保障金融秩序穩定。

強化核心義務履行

持續做好客戶盡職調查、客戶身份資料和交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告、反洗錢特別預防措施等工作。

科技賦能風險防控

持續完善反洗錢和反電詐系統功能，夯實全流程風險防控底座；不斷優化可疑交易監測模型，提升可疑交易監測效能。

鄭州銀行反洗錢與反電詐關鍵措施

提升監督管理效能

通過多種方式積極開展反洗錢內部檢查與審計，強化結果運用，不斷增強內控管理效能。

構建多維培訓體系

遵循「不同對象、不同方式、不同層次、不同內容」原則有序開展內部培訓，全面提升各級人員的反洗錢、反電詐專業知識及履職能力。

深化社會宣傳教育

不斷拓展反洗錢和反電詐知識宣教廣度與深度，通過多維度、高質量的宣教工作提升全社會對金融風險的防範意識和共治能力。

鄭州銀行開展2025年中高層管理人員反洗錢專題培訓

2025年10月，本行以線上形式舉辦《2025年中高層管理人員反洗錢專題培訓》，特邀外部專家進行授課。培訓內容圍繞國內外反洗錢監管形勢、反洗錢監管政策、新法背景下中高層管理人員履職、監管檢查和處罰趨勢等要點展開，有效提升本行中高層管理人員的反洗錢合規意識和風險研判能力。



指標和目標

本行以提升洗錢和電詐風險防控能力為目標，通過內部檢查、系統運行、培訓覆蓋率和宣傳成效等指標進行持續評估。

本行通過營業網點常態化宣傳、線上宣傳、集中宣教活動以及面向重點客群發送風險提示短信等多種方式，持續拓展反電詐宣傳覆蓋面，提升公眾風險防範意識。2025年，本行組織各類反電詐宣傳活動2,304次，其中網點宣傳1,149次、外出宣傳1,039次、網絡宣傳116次，累計覆蓋群眾100萬餘人次。

2025年，本行組織各類反電詐
宣傳活動

2,304次

累計覆蓋群眾

100萬餘人次

反腐敗及反賄賂

治理

本行嚴格遵守《中國共產黨紀律處分條例》，制定《鄭州銀行員工行為管理辦法》《鄭州銀行員工違禁違規違紀處理與處分管理辦法》等規章制度，推進懲治和預防腐敗體系建設。

戰略

本行積極貫徹國家關於全面從嚴治黨的戰略部署，將清廉企業文化建設作為推動本行高質量發展、保障金融安全穩定的重要抓手。通過鞏固深化貫徹學習教育，開展警示教育，深化廉潔宣教，厚植清廉文化，引導全體員工知敬畏、存戒懼、守底線，增強廉潔自律意識。

影響、風險和機遇管理

本行制定了《鄭州銀行信訪工作責任制實施細則》，規範信訪事項受理、辦理和反饋流程。指定相關部門協同建立相關舉報機制，對員工違法違規及異常行為、案件線索等開展調查、處理，並對舉報人實施保護。

同時，本行積極營造良好的廉潔氛圍，深入貫徹中央八項規定精神學習教育，開展廉政談話和案例警示強化員工廉潔自律意識；持續做好節假日期間廉政風險教育提醒和監督檢查工作，防範「四風」問題反彈；依託內網「黨風廉政建設」專欄，定期發布黨的建設重點工作、廉潔文化資料、典型案例等內容，並將清廉文化、黨員行為規範和作風建設納入培訓與考試，深入推進清廉文化建設。

指標和目標

本行以提升反腐敗及反賄賂工作能力為目標，將反腐敗及反賄賂工作成效納入案防和廉政建設評價體系，通過責任書簽訂、培訓覆蓋率和宣傳落實情況等指標進行持續跟蹤。

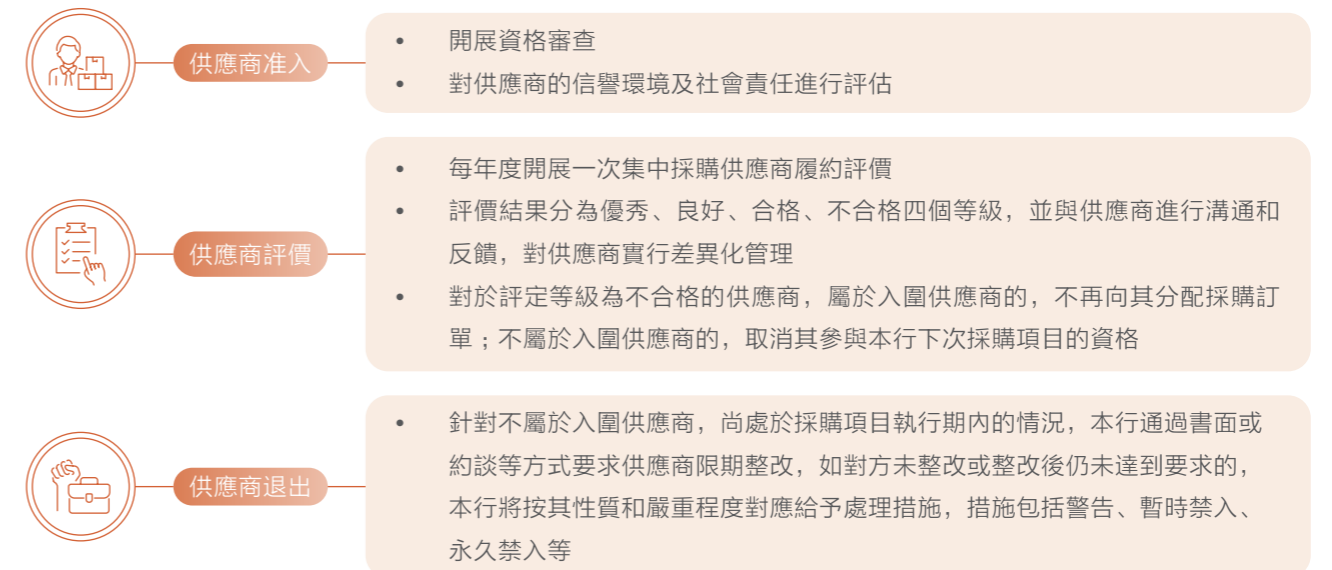
報告期內，本行組織開展覆蓋全員的案防專項培訓，重點講解貪污罪、受賄罪的法律依據及典型案例，累計參與人次約1.7萬人次；全行簽訂《2025年度案防目標責任書》和《2025年黨風廉政建設目標責任書》，進一步壓實廉潔責任。報告期內，未發生對本行產生重大影響的貪污訴訟案件。

供應商管理

本行遵循公開、公平、公正的採購原則，設立採購標準與程序，建立集中採購供應商庫，制定《鄭州銀行集中採購管理辦法》《鄭州銀行框架協議管理辦法》等內部政策，對採購實施、供應商選取、供應商履約評價等集中採購相關工作進行規範管理和監督約束，確保集中採購流程的各環節合規、透明。

同時，本行踐行綠色採購理念，優先使用國家認證的綠色節能環保產品，以推動採購活動符合綠色、低碳、可持續的要求。

鄭州銀行集中採購供應商管理體系



本行堅持開展陽光採購，平等對待各類企業，保障採購活動中各方合法權益，對權錢交易、利益輸送、腐敗等供應商不良行為零容忍。本行在集中採購文件中向潛在供應商出具不良行為告知書，要求潛在供應商制定集中採購廉潔從業自律協議並出具承諾函，杜絕任何形式的商業賄賂行為。針對向採購有關人員、採購代理機構行賄或者提供其他不正當利益的供應商納入不良行為處理，降低採購過程中可能存在的環境及社會風險。截至報告期末，本行集中採購供應商478家，其中，河南省內227家，河南省外251家。

02 堅守本源， 服務實體經濟

鄭州銀行始終以「服務地方經濟、服務中小企業、服務城鄉居民」為定位，將 ESG 理念深度融入發展戰略，為地方經濟社會發展提供更加有力有效的金融支持。

服務實體經濟

鄭州銀行主動踐行金融工作的政治性、人民性，主動融入地方經濟社會發展大局，全力提升服務實體經濟效能，努力實現自身高質量發展和服務地方經濟社會高質量發展的良性循環。

促進區域發展

本行積極投身河南省地方經濟建設，作為河南省政府債券承銷團成員之一，全力以赴貫徹落實省委、省政府各項穩經濟促增長工作部署，為推動全省經濟高質量發展、維護全省金融穩定作出了積極貢獻。2025年，本行承銷河南省政府債98億元。日常通過一二級聯動努力提高河南省政府債券的流動性，擴大市場影響，助力河南省地區經濟發展。

在深化銀政協同方面，本行選派幹部到政府部門掛職，充分發揮地方法人銀行「人緣、地緣」優勢，建立常態化銀政合作機制，主動融入政府服務清單，當好地方金融顧問。圍繞縣域經濟發展重點領域和薄弱環節，本行實施縣域引領高質量發展專項行動，積極培育縣域金融「增長極」，為地方基礎設施建設和特色產業發展提供持續的資金保障。

亮點工作：

支持文旅開發：本行成功參與 **15.36** 億元銀團貸款支持「某旅遊景區特許經營項目」。通過銀政協同、扁平化作業，高效支持智慧景區建設及文旅新業態培育，打造文化旅遊標杆城市。

優化要素配置：2025年5月，本行成為**省內首家**實現與全省土地二級市場交易平台系統對接的金融機構。通過金融系統聯調優化，提升土地交易資金結算的安全性與效率，促進土地要素高效配置。

支持產業升級

本行圍繞河南省產業結構優化和新興產業發展方向，按照「壯大核心、培育集群」的原則，全力支持七大產業集群建設，持續加大對戰略性新興產業和優勢產業的金融供給。本行成立六大「賽馬團隊」，帶領包乾分支機構對區域主導產業開展系統性摸排，形成地市調研報告，並為分支機構提供「保姆式」賦能，強化總分支協同，深入走訪產業鏈鏈主企業及上下游客戶，打造差異化金融服務方案。

本行持續完善供應鏈金融模式，賦能產業鏈協同。聚焦重點產業鏈調研客戶需求，打通鏈上中小企業融資堵點。依託「雲商」一站式線上平台及其核心應收賬款電子憑證「鼎e信」，本行成功將優質核心企業的信用延伸至多級供應商，並協同「1+N保理」、國內信用證、自營福費廷及「鄭好付」等多元化產品矩陣，全方位提升產業鏈金融服務的可得性。報告期內累計支持核心企業上下游客戶超2,100戶，實現融資金額逾80億元，在有效降低鏈上企業財務成本的同時，有力支撐了實體產業的穩鏈、補鏈與強鏈。

支持兼併重組：2025年6月，本行作為聯合牽頭行，組建5.51億元銀團貸款，支持食品龍頭A公司併購重組本土酒企B公司，推動企業恢復生產、重塑區域品牌價值，助力「食品+酒飲」產業協同發展。

服務國家戰略

本行堅定落實中部地區加快崛起戰略，聚焦「三基地一樞紐」建設目標，積極支持重點工作任務、重要項目工程和重大改革事項落地實施。為提升重點項目金融服務質效，本行成立項目調評中心，對項目貸款從營銷對接、方案設計到審批落地實施全流程精細化管理，不斷提高項目審查審批效率和服務響應能力。

2025年，本行圍繞中歐班列配套基礎設施建設需求，快速響應項目融資申請，高效完成資料收集和業務申報流程，最終審批通過6.8億元固定資產貸款，用於支持「一帶一路」重點項目建設，助力提升區域物流樞紐功能和對外開放水平。

關心民生福祉

本行堅持「對外客戶體驗第一」的經營理念，圍繞提升城鄉居民生活質量和金融服務可得性，持續完善農村金融服務體系、深化社區便民服務供給，並通過多元化公益活動和金融宣教舉措，積極回應民生關切，助力增進社會福祉。

助力鄉村振興

本行持續完善鄉村金融基礎服務設施建設。通過優化鄉村金融服務網絡布局，填補農村地區金融服務空白。為確保服務質效，本行建立常態化服務點管理機制，通過金融知識宣傳及金融服務質效評估工作，進一步提升站點服務能力，滿足農村居民金融服務需求。2025年，本行惠農服務已覆蓋河南省內15個地市，約2,800個村鎮，有效提升了農村居民金融服務的可得性和便利性。

本行不斷推進主題產品與服務場景深度融合。通過加大鄉村振興主題借記卡推廣力度，實施「5減免」政策，疊加銀聯主題卡權益，降低農村居民金融服務使用成本。聚焦農村居民生產生活的高頻需求，我們構建了「線上+線下」的農村金融服務體系，通過手機銀行「鄉村振興版」提供返鄉補貼服務，依託惠農服務點開展社保繳費補貼活動，並在超市、農資店等民生消費場景推出惠農商戶滿減活動，豐富鄉村振興卡用卡生態，切實提升金融服務可得性。截至2025年末，本行累計發行鄉村振興卡34.58萬張，「惠農站點+」場景已覆蓋3,804戶惠農商戶。

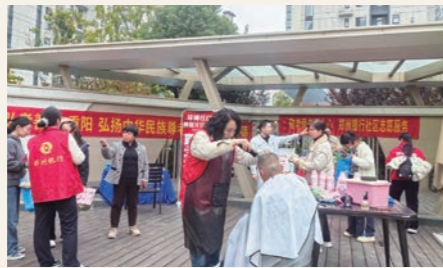
本行持續提升農村居民金融風險防範意識。通過組織分支機構深入鄉村，進行金融知識普及、反假貨幣、拒絕非法集資、防範電信詐騙等各類主題宣傳活動，引導其更加精準地識別虛假、詐騙信息，遠離非法金融活動，提高農村地區居民的風險防範意識。2025年，本行組織各類宣傳活動131場。

關愛社區發展

本行堅守「扎根本土、服務民生」的初心，深入踐行「金融為民」的核心宗旨，助力構建社區便民生態服務圈，打造社會廣泛認可的「市民銀行」。2025年，本行在全省400餘家社區開展「進社區」活動，通過資源整合與服務下沉，構建起「金融+公益」的社區服務生態，有效推動金融服務與社區生活的深度融合。

聚焦多元需求，提供生活關懷

針對老年群體，持續開展「義剪」「義診」及健康檢查等專項活動，關愛老年群體的健康與生活質量。



定期舉辦親子互動、手工DIY、公益觀影等文娛活動，豐富社區精神文化生活，增強社區向心力與凝聚力。

促進全齡友好與社會包容

針對老年客群，舉辦「鄭好愛相伴」八段錦大賽，倡導健康生活方式；針對青少年群體，打造「鄭好未來星」服務品牌，通過財商教育、壓歲錢規劃、高考志願指導及研學活動，助力青少年綜合素養提升。



助力體育公益與城市可持續發展

積極參與城市公共文化與體育事業建設，冠名支持「鄭州銀行杯」2025鄭州馬拉松，以專業金融能力保障賽事順利進行，詮釋「與城市共成長」的責任擔當。



踐行普惠金融

鄭州銀行始終堅守城商行「三服務」定位，聚焦支農支小客群，旨在不斷提升普惠金融服務質效。圍繞小微企業、個體工商戶和涉農經營主體的多樣化融資需求，通過機制創新、產品優化和數字化賦能，不斷提升普惠金融服務的可得性、便利性和覆蓋面。

特色管理機制

本行始終堅持與地方經濟緊密相融，把服務小微企業作為做好普惠金融大文章的重要抓手，成立小微企業融資協調工作機制專班，實行「一把手」負責制，構建三級聯動、會商及檢視等機制，統籌全行資源，明確職責分工，形成總分行上下聯動、前中後台一體協同的服務合力。2025年，本行持續開展「千企萬戶大走訪」活動，及時摸排企業融資需求，精準對接，快速實現企業需求的落地轉化。



為小微商戶提供「鄭惠貸」現場服務

創新產品體系

聚焦個體工商戶、小微企業主和農戶等小微經營群體融資難題，本行打造以「數字化賦能+精準服務」為核心的普惠貸款產品「鄭惠貸」，依託線上申請、快速授信和靈活還款機制，為區域經營主體提供高效、便捷的融資支持。

截至報告期末，
本行普惠小微貸款餘額
573.26 億元
較上年末增長
6.78%
高於全行一般貸款增速
1.75 個百分點

截至報告期末，
涉農貸款餘額
517.15 億元

深化科技金融

本行深入貫徹實施創新驅動發展戰略，持續深化「六專」機制，做實做細科技金融大文章。

優化服務體系

本行推進科技特色支行建設，加快在高校園區、科研機構集聚區布局分支機構，持續加大對初創期、成長期企業和團隊的金融供給。2025年，本行增設4家機構為科技特色支行，並配置專職團隊，打造「懂技術、懂產業、懂金融」的複合型專業團隊。

數字金融賦能

本行圍繞數字化轉型戰略，持續推動金融科技創新與應用，通過頂層設計優化、產品模式創新及前沿技術應用，全面提升金融服務的普惠性、便利性與安全性，致力於構建數智驅動的金融服務新生態。

明確轉型路徑

本行制定分階段數字化轉型規劃，重點圍繞零售轉型、對公轉型和風險轉型等關鍵領域，重塑客戶服務旅程與管理流程，豐富產品及服務模式。同時聚焦「用數」基礎，以問題為導向，夯實數據服務能力，築牢數據支撐的技術基座，並通過核心業務場景推動數據分析能力建設，培育以數據支持決策的管理文化。

報告期內，本行完成10餘項數字化轉型重點項目上線，積極推動關鍵技術應用與系統優化迭代，穩步實現內部效率與客戶體驗的雙重提升。在此基礎上，「鄭惠貸」「眾安貸」「鄭好付」「銀保通」等多項產品實現線上化應用，進一步提升了業務辦理效率和客戶服務體驗。

創新服務生態

在產品體系方面，本行創新推出信用為主的便捷化產品「惠企貸」，實行標準化作業模式，憑藉高效便捷優勢，提升科技金融服務的可得性和覆蓋面。

在協同合作方面，本行加強與省內重點科研機構和科研主體的交流合作，並與重點實驗室簽訂戰略合作協議，持續提升對科技創新主體的金融支持能力。

2025年，本行重點支持了一批以新材料、新一代信息技術、低空經濟、現代食品等產業為代表的科技型企業，為區域經濟產業結構轉型發展提供了有效的金融支撐。截至報告期末，本行科技貸款餘額332.37億元，較上年末增加67.69億元，增幅25.57%。

階段	數字化轉型戰略目標
第一階段 (2024-2025年)	以數據為基礎，助力業務轉型
第二階段 (2025-2026年)	深化數據應用，推動業數融合
第三階段 (2026-2027年)	實現數智驅動，引領業務創新

數字創新成果

在數字化轉型過程中，本行持續推動金融科技創新與應用，取得了階段性進展：

- 夯實智能風控能力。**成功構建反電詐模型，模型自上線以來共提示風險客戶2,084個，有效提升風險識別和管控能力。
- 推動業務流程智能化。**自主研發OCR識別模型並與智能授權系統結合，實現對多類業務憑證和證件材料的自動化識別處理，助力業務辦理智能化與效率提升。
- 探索人工智能應用場景。**啟動大模型相關技術研究，完成知識庫與智能報告寫作平台採購，穩步推進智能運營陪練平台項目。
- 優化數字化服務體驗。**推出鴻蒙版手機銀行，依託多終端協同能力和系統級安全架構，實現跨設備「全場景服務」，在保障信息安全的基礎上提升客戶服務的便捷性與穩定性。截至2025年末，鴻蒙版手機銀行用戶累計6.7萬餘戶，日活0.5萬戶。

2025年，本行持續推進信貸產品重塑和線上化建設，信用卡分期、住房按揭、消費信貸及供應鏈金融等多項產品實現線上辦理和流程優化，有效提升了業務處理效率與客戶服務體驗。

助力行業發展

為提升全行數字化與科技應用能力，本行系統開展多項數字化專題培訓，覆蓋產品經理、業務骨幹、信息科技人員和數據開發人員，推動業務與技術深度融合。

同時，本行積極參與行業標準制定，參與編寫的《知識服務智能體(AI Agent)能力要求》標準於2025年11月被中國信息通信研究院錄用。

在各項賽事和評選中，本行多次獲得行業認可：

2025年6月，本行在域名系統信創融合方面的相關工作獲得「**信創融合最佳實踐獎**」；

2025年12月，本行參與全國首屆金融行業數字化轉型技能大賽(294支團隊、1,449名選手參賽)，榮獲「**2025金融業數字化轉型大賽網絡安全優勝獎**」和「**2025金融業數字化轉型大賽數據建模優勝獎**」。



03 金融為民， 提升服務質效

鄭州銀行堅持「以客為先」，持續圍繞客戶投訴管理、客戶服務優化與消費者金融保護等重點工作，完善服務管理機制，推進服務流程與體驗改進，加強權益維護與金融知識普及，努力為客戶提供更安心、更便捷、更貼心的金融服務。

優化客戶服務

鄭州銀行圍繞提升客戶體驗與服務安全水平，持續完善服務機制，加強信息安全與隱私保護，積極拓展養老金融等特色服務，不斷提升金融服務的便捷性、安全性和包容性。

提升客戶體驗

本行堅持客戶至上，不斷創新服務模式，推進數字化服務升級，完善無障礙適老化服務，豐富客戶體驗，持續提升客戶滿意度。

數字化服務

本行聚焦群眾急難愁盼和企業辦事痛點，在手機銀行與企業網銀端創新推出政府非稅收入全類型、全天候、一站式線上繳納服務。個人可輕鬆繳納學費、罰沒款、考試費等，企業可高效處理行政事業性收費、國有資本收益等，真正實現「零跑動、秒到賬、全留痕」。該服務打通財政、銀行與用戶「最後一公里」，大幅提升公共服務效率，以數字金融切實提升民生福祉、優化營商環境，彰顯鄭州銀行「金融為民」的責任擔當與服務溫度。

指標	單位	2025年績效
個人手機銀行客戶數量	萬戶	427.18
企業網上銀行客戶數量	萬戶	7.44

客戶滿意度

本行客戶滿意度評價體系以「精準捕捉需求、科學量化體驗」為核心，監測服務環節表現，為持續優化服務體驗提供數據支撐。本行通過手機銀行問卷推送和第三方機構現場調研相結合的方式，持續開展客戶滿意度調查，覆蓋全行經營區域的主要客戶群體。

無障礙服務

為提升網點服務的可達性與友好度，本行持續完善無障礙設施配置與適老化服務指引，保障老年客戶便捷、安全辦理金融業務。

截至報告期末，本行共有182個營業網點，均配備輪椅坡道或相應無障礙服務設施，其中160家網點設置輪椅坡道，22家網點配備無障礙服務標識並公布服務電話，方便老年客戶聯繫工作人員提供協助，基本滿足老年客戶群體的金融服務需求。

豐富活動形式

本行聚焦手機銀行、快捷支付等線上渠道，通過開展新客福利社、微信首綁等特色活動吸引客戶，並依託手機銀行、外呼、短信等方式進行產品批量化觸達。2025年，本行個人手機銀行累計簽約客戶數427.18萬戶，活躍客戶同比增長12.42%；借記卡新客三方支付綁卡率同比提升10.24%。

2025年，第三方機構現場調研重點圍繞服務環境、廳堂服務、線上渠道體驗、金融產品滿意度等維度。本行的客戶總體滿意度得分為96.31分。客服熱線話後滿意度達99.78%。

客戶服務體系優化舉措：

➤ 優化服務提升措施，保障問題整改實效

採用督導+非現場檢查的形式開展服務優化工作，督導執行「即查即指出」機制，保障問題整改的針對性與時效性；提高日常服務優化頻次，通過常態化、廣覆蓋的服務優化，保障網點服務標準的一致性與連貫性。

➤ 上線滿意度調查功能，貼合客戶服務需求

遵循「業務辦理後及時反饋」原則，在手機銀行端上線客戶滿意度調查功能，捕捉客戶體驗，為服務優化提供數據支持。

➤ 修訂服務考核標準，統一崗位服務流程

對日常服務考核標準進行修訂更新，梳理形成「一崗一流程」的標準內容，確保考核標準貼合現行管理規範。

➤ 構建體驗監測指標體系，持續深化用戶調研

聚焦客觀指標與主觀問卷，搭建體驗監測體系，實現對全行重點產品及服務旅程的體驗監測，開展即時交易評價問卷投放與跟蹤監測。

本行的客戶總體滿意度得分為

96.31 分

客服熱線話後滿意度達

99.78%

信息安全與隱私保護

信息安全管理

本行制定《鄭州銀行信息安全管理體系基本規定》，明確本行信息安全管理組織架構。信息科技管理委員會為信息安全工作決策機構，信息安全工作領導小組為管理機構，信息科技部為主管部門，總行各部室及各分支行為執行部門。

本行不斷加強信息安全管理體系建設，通過建立持續改進工作機制，提升信息安全風險防範能力，已通過ISO 27001國際標準審核認證。2025年，本行聘請第三方安全公司開展4次互聯網滲透測試，組織3個場景的信息安全應急演練，開展定期漏洞排查與安全加固工作。



ISO 27001 認證證書

本行同樣要求供應商和合作夥伴嚴格遵守數據保護和隱私安全要求：

<p>建立相關安全管理要求，依據《鄭州銀行信息科技外包風險管理辦法》，對供應商進行網絡與信息安全培訓；對外包活動需訪問或使用的信息資產，按「必須知道」和「最小授權」原則實施訪問授權。</p>	<p>與供應商簽訂保密協議，約定其在技術成果、業務數據保護等方面的保密義務，保障客戶信息安全傳輸與存儲，防止數據洩露。</p>
<p>嚴格把控供應商准入環節，對重要外包供應商及近三年首次合作的供應商，通過盡職調查評估其網絡和信息安全能力。</p>	<p>在外包人員入場前開展信息安全培訓與測評，提升其信息安全保密意識，並要求簽訂保密承諾書，對項目實施過程中接觸的本行各類數據承擔保密義務。</p>

客戶隱私保護

本行高度重視客戶個人信息和金融數據的保護工作，制定了《鄭州銀行個人客戶金融信息管理辦法》，建立了覆蓋個人客戶金融信息全生命週期的管理機制，明確各部門職責分工，並對信息安全管理及應急處置作出規範要求。

2025年，本行組織開展個人信息保護專題培訓和客戶信息洩露專項應急演練，持續提升員工隱私保護意識和應急處置能力。同時，將數據安全和隱私保護要求融入產品和系統建設全過程，通過權限管理、數據脫敏、安全測試和運行監測等措施，加強對客戶信息的安全防護。報告期內，本行未發生客戶信息隱私洩露事件。

推廣養老金融

本行不斷優化升級養老金融政策、產品和服務，制定《鄭州銀行適老化金融服務工作實施方案》《鄭州銀行適老化支付服務管理辦法》等制度，成立養老金融服務工作小組，統籌推進養老金融發展。2025年，我們制定並實施了《養老金融三年發展規劃（2025-2027年）》及目標，深化養老金融服務，不斷提升服務中國式老齡化的能力與質效。

本行圍繞銀髮經濟發展趨勢，持續完善養老金融服務體系，推動產品、模式與服務協同創新，不斷提升養老金融專業化和精細化水平：

<p>存款產品：發行2年、3年等多檔中長期定期產品，包含整存整取、零存整取、大額存單等。</p>	<p>提供紙質憑證辦理業務，滿足老年客戶業務需求。</p> <p>網點廳堂配置愛心座椅、老花鏡、輪椅、便民藥箱等方便老年客戶使用的暖心服務設施；為老年客戶開設助老綠色通道，減少業務辦理排隊等待時間；並在全行打造養老金融特色網點。</p>
<p>養老規劃產品：持續豐富具有長期保障和穩定收益的商業養老保險產品。</p>	<p>針對年齡較大、行動不便的老年人，主動提供上門服務，延伸面對面金融服務場景。</p>

鄭州銀行依託「鼎學苑」開展信息安全意識培訓與考試

2025年，本行通過「鼎學苑」線上學習平台，面向全員系統化開展了兩次信息安全意識培訓及考試，旨在持續強化員工安全防護意識，夯實數據全生命週期安全管理能力，共同築牢信息安全防線。全行員工參與率達99.76%，考試通過率100%，有效提升了員工安全意識與合規執行力，夯實了本行信息安全防線。



打造養老金融特色網點，提升老年客群金融服務可得性

2025年6月，鄭州銀行以提升老年客戶金融服務體驗為目標，對政通路支行營業部進行適老化改造，將其打造為全行首家養老金融特色網點。

通過完善適老化設施，設置愛心窗口和愛心座椅，在便民服務區配備老花鏡、放大鏡、輪椅、拐杖、溝通手寫板等輔助工具，切實降低老年客戶在業務辦理過程中的操作門檻。同時，網點專門設立養老金融服務專區，結合基礎健康監測服務和金融知識宣傳，推出「健康+金融」專屬服務，幫助老年客戶提升金融獲得感、風險防範意識和數字金融適應能力。



客戶投訴管理

鄭州銀行建立了完善的客戶投訴管理體系，通過制度規範、組織保障與流程閉環，確保消費者合法權益得到有效維護。

治理

本行制定並嚴格執行《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》《鄭州銀行信用卡業務客戶投訴處理管理辦法》《鄭州銀行客戶服務中心投訴受理操作規程》等制度，明確投訴處理流程及各業務條線的責任分工，確保投訴受理、調查、處理、反饋、整改的閉環管理。

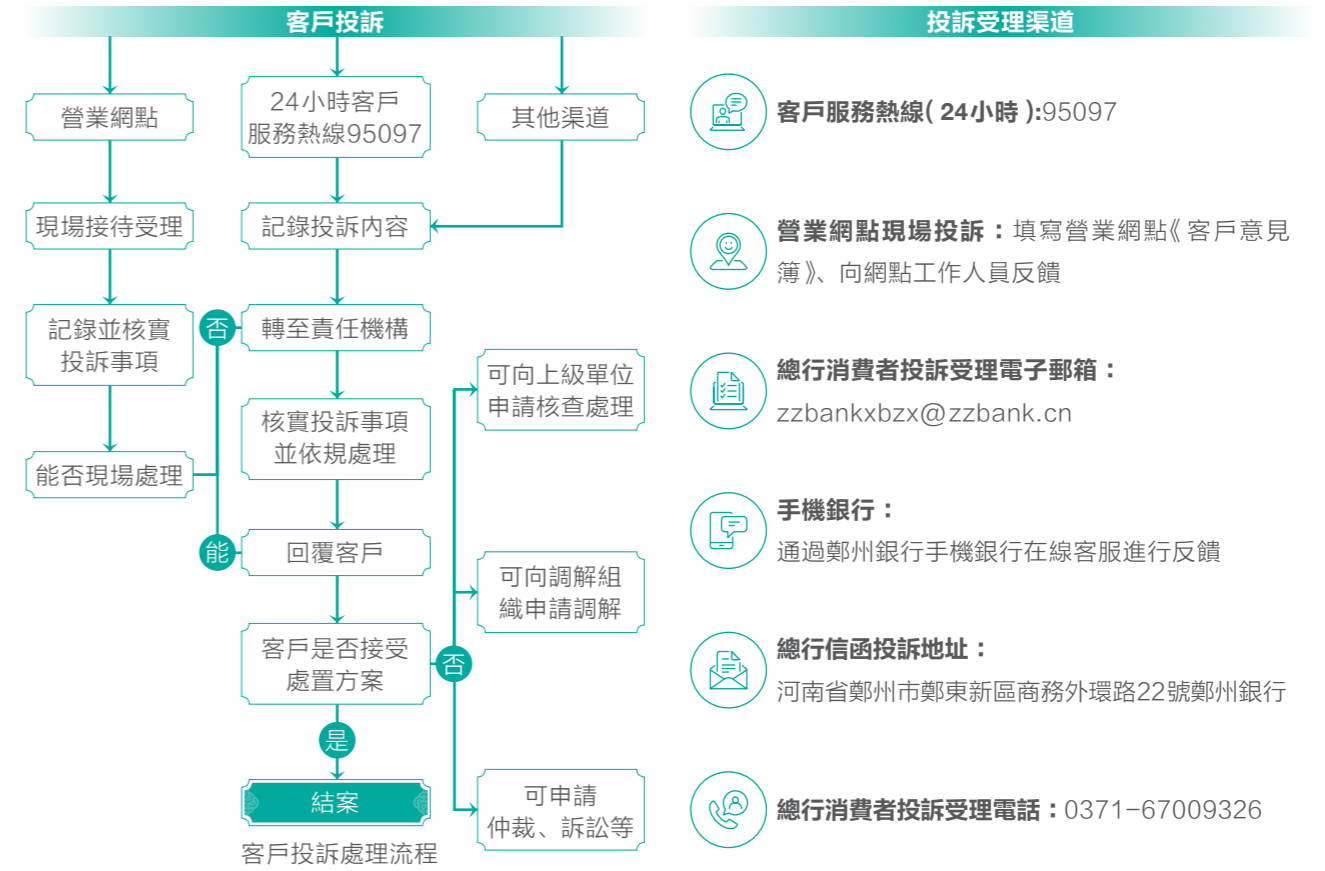
各業務條線針對投訴處理工作建立快速響應機制，相關業務部門依託聯動協同模式，第一時間核實情況，制定處置方案，高效解決客戶合理訴求。針對特殊情況，建立投訴應急處理工作小組，採取調解、溝通等多元化解機制，最大限度維護客戶權益。

戰略

本行始終堅持「依法合規、便捷高效、標本兼治和多元化解」原則，將客戶投訴管理納入消費者權益保護、合規經營和全面風險管理體系，作為提升服務質量和防範經營風險的重要抓手。

影響、風險和機遇管理

本行搭建多種意見表達渠道，包括營業網點客戶意見簿、客戶服務熱線、手機銀行、消費者權益保護部投訴受理電話、電子郵箱及外部監管機構轉辦等，形成線上線下融合的投訴接收機制，確保客戶訴求能夠快速、便捷地得到響應。我們不斷完善內部溝通協調、信息共享、協同處理的工作機制，優化完善考核制度，全面加大溯源整改力度，提升消費投訴處置質效，高效滿足消費者合理合法訴求。



指標和目標

本行持續提升投訴治理的前置預防與快速響應能力。報告期內，本行處理客戶投訴2,520宗，投訴處理率100%。投訴業務類別主要集中在貸款、銀行卡等業務，投訴地區主要集中在鄭州、開封、商丘等地區。

消費者金融保護

鄭州銀行堅持以「金融為民」為理念，將消費者金融保護作為高質量發展和穩健經營的重要組成部分，系統推進負責任營銷、案件風險防控和金融知識宣教的協同聯動。

治理

本行制定了《鄭州銀行消費者權益保護審查管理辦法》，在產品管理全生命週期對涉及消費者權益的政策制度、業務規則、收費定價、協議條款和營銷宣傳等內容實施審查管理，確保相關安排符合法律法規和消費者保護要求。

本行設立董事會消費者權益保護工作委員會，負責指導本行消費者權益保護工作。

戰略

本行建立了貫穿產品管理全生命週期的合規風險識別評估，定期開展制度梳理和合規審查，制定全行合規管理計劃，堅持對經營管理活動事前、事中、事後各環節實施檢查，全面築牢內控合規工作基礎。

影響、風險和機遇管理

本行將消費者金融保護融入產品管理和服務體系建設全過程。在產品設計、定價管理、協議制定等環節，強化信息披露和風險提示，確保客戶在充分了解產品特性和潛在風險的基礎上作出決策。

同時，本行將消費者權益保護作為履行社會責任、維護金融穩定的重要內容，持續提升客戶的金融素養和風險防範意識。線上通過手機銀行APP設立「金融資訊」專區，定期發布理財知識及市場要聞等內容；線下定期在各網點舉辦「理財微課堂」「反詐知識講堂」等，針對不同客戶群體持續開展消費者教育活動；總行層面按季度開展「投資策略報告會」，邀請知名經濟學家、行業分析師與客戶面對面交流，在充分提示風險的基礎上，提供專業的市場分析和資產配置建議。



反假幣知識宣傳



急救知識宣傳



反詐知識宣傳



金融知識進社區系列活動

指標和目標

報告期內，本行持續推進消費者權益保護工作，通過線上平台與線下網點相結合的方式常態化開展金融知識宣傳，圍繞理性投資、防範金融風險及消費者權益保護等重點內容，不斷擴大宣傳覆蓋範圍和服務觸達能力，持續提升客戶金融素養和風險防範意識。



04 低碳引領， 助力綠色發展

鄭州銀行立足國家綠色低碳發展戰略，將環境與氣候相關因素納入經營決策和風險管理體系，通過發展綠色金融、優化自身運營管理和支持綠色產業發展，持續提升對經濟社會綠色轉型的金融支持能力。



應對氣候變化

鄭州銀行將氣候風險納入風險管理體系，以識別潛在的風險，並為應對氣候變化帶來的挑戰制定科學的應對策略。通過對氣候風險的系統評估和分析，明確氣候風險在本行整體風險管理中的地位，採取有效措施來應對這一挑戰。

治理

本行將氣候變化及相關風險納入風險管理體系，構建由董事會、高級管理層和相關職能部門共同參與的氣候治理架構。

機構	職責
董事會	負責決定本行經營發展戰略並監督戰略實施，將氣候風險納入風險管理體系，聽取包括綠色金融發展等在內的事項匯報，並對相關工作成效進行評估。
高級管理層	負責組織落實相關決策部署，將氣候相關因素融入業務發展、風險管理和經營管理，統籌推進綠色金融業務發展、氣候風險識別與應對措施實施。
相關職能部門	負責氣候風險識別與評估、綠色金融產品與服務推進、環境信息管理以及內部培訓與宣傳等工作，並通過定期報告機制對相關工作進行反饋。

為強化氣候治理執行力，本行將綠色節能相關指標納入董事長及高級管理人員的績效考核體系，並與薪酬激勵機制相掛鉤，推動管理層在經營決策中充分考慮氣候和環境因素。

在能力建設方面，本行鼓勵董事會成員、高級管理人員及相關業務骨幹積極參與綠色金融、氣候風險管理等主題的外部交流與專業培訓，不斷提升對氣候相關風險和機遇的認知水平與管理能力。

戰略

本行根據氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)對氣候風險的定義與分類，結合氣候情景分析方法，從政策、市場和聲譽等不同情景出發，對氣候風險與機遇進行系統梳理，形成涵蓋物理風險、轉型風險及相關發展機遇的清單，提升本行在不同氣候情景下的氣候韌性，積極應對氣候變化。氣候相關風險與機遇的時間範圍劃分為：短期(1-3年)、中期(3-5年)及長期(5年以上)，本行據此開展相關風險識別與分析。

氣候風險識別與應對

風險類型	影響時間範圍	潛在風險描述	價值鏈影響	潛在財務影響	應對措施
物理風險	急性	極端降雨和洪澇事件可能影響客戶生產經營和還款能力，同時對本行網點運營和基礎設施穩定性造成衝擊。	<p>上游供應鏈：第三方技術服務商、數據中心供應商遭遇極端天氣影響服務連續性，可能導致交付延遲或中斷</p> <p>自身運營：極端降雨、風暴或高溫可能影響網點運營、電力供應和數據中心運行穩定</p> <p>下游客戶：受災地區企業和居民客戶生產經營活動中斷，還款和現金流能力下降</p>	資產質量下降，運營恢復成本提高	<p>已制定較為完備的業務連續性管理體系，針對自然災害，本行按照事件的級別制定了差異化的應急響應策略，再區分不同的場景明確相應的業務恢復措施與流程，並通過演練提升突發事件應對處置能力。</p> <p>加強對受災區域及重點行業客戶的風險監測，實施風險緩釋措施，持續提升對極端氣候事件的綜合應對能力。</p>
	慢性	海平面上升及水資源短缺、乾旱等慢性氣候變化趨勢，可能對農業等特定行業以及沿海、乾旱地區的企業和項目產生持續性影響，削弱其生產經營能力和現金流穩定性。	<p>自身運營：設施運維和能源管理成本上升</p> <p>下游客戶：相關區域和行業授信對象的違約風險上升</p>	信用風險加大，管理費用和運營成本增加	<p>在授信審查中關注區域和行業的氣候脆弱性，加強對農業及資源敏感型行業的風險評估。</p> <p>加強能效管理，推進辦公節能設備改造和綠色辦公措施，降低單位運營能耗水平。</p>
轉型風險	政策	碳排放約束、綠色金融政策和環境監管趨嚴，可能影響高排放、高耗能行業客戶的經營成本和融資能力。	<p>自身運營：部分授信結構面臨調整；綠色資產配置要求提升</p> <p>下游客戶：高碳行業客戶因政策調整可能面臨成本上升或業務模式轉變</p>	資產質量下降，提高融資成本	<p>踐行綠色金融發展理念，明確綠色信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜。</p> <p>積極落實地方政策，做好授信政策與經濟政策、產業政策和環保政策的銜接一致。</p> <p>對授信客戶或項目面臨的環境和社會風險情況、因環保政策而面臨的風險等進行動態評估。</p>

風險類型	影響時間範圍	潛在風險描述	價值鏈影響	潛在財務影響	應對措施
技術	中期長期	清潔能源技術迭代(如光伏、儲能技術升級)導致傳統能源項目淘汰。低碳技術應用成本下降,傳統高碳企業轉型滯後。	下游客戶:相關行業授信客戶的信用風險上升	資產減值風險上升,盈利面臨承壓	在授信評估中關注客戶技術改造能力和轉型規劃,支持節能技改和綠色轉型項目融資。
轉型風險	市場	中期	綠色產品和低碳服務需求上升,傳統業務模式可能面臨調整壓力。	下游客戶:客戶轉型需求加劇,本行需提供適應性更強的產品支持	降低市場競爭力和盈利收入
聲譽	短期中期長期	本行在氣候與環境議題上的表現受到公眾關注,信息披露不足或爭議事件可能影響品牌形象。	自身運營:環境信息披露不充分可能影響投資者與監管滿意度	潛在融資成本上升、品牌價值受損	動態評估氣候轉型對業務結構的影響,逐步壓降高碳相關業務佔比,優化客戶與產品結構;加強市場監測與策略調整,緩釋傳統業務調整帶來的盈利波動風險。 加強氣候相關信息披露,鄭州銀行已將氣候風險納入全面風險管理,並及時披露溫室氣體排放信息,保障投資者知情權。 積極開展綠色低碳和可持續發展相關的學習交流活動。

氣候機遇識別與應對

機遇類型	影響時間範圍	潛在機遇描述	價值鏈影響	潛在財務影響	應對措施	
政策	短期中期長期	國家出台《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》《關於銀行業保險業做好金融「五篇文章」的指導意見》等政策文件,鼓勵銀行業金融機構加大對能源、工業、交通、建築等領域綠色發展和低碳轉型的信貸支持力度。	自身運營:綠色金融產品體系與風控、披露能力持續完善 下游客戶:綠色低碳轉型企業獲得更穩定、低成本融資支持	綠色貸款規模增長,利息收入增加,有利於資產結構穩定	發行綠色金融債,為綠色項目提供中長期資金支持。 將綠色項目納入重點支持清單,優化授信流程。	
轉型機遇	市場	中期長期	新能源、環保產業、綠色建築、綠色交通等領域投資活躍,企業對綠色信貸、項目融資和綜合金融服務需求持續上升。	自身運營:綠色產品創新和客戶服務能力提升	金融服務需求提升,業務收入增長	拓展綠色貸款、綠色項目融資和綠色供應鏈金融。 加強對新能源、環保企業的綜合金融服務支持。
聲譽	中期長期	投資者、客戶和社會公眾越來越關注金融機構在綠色金融和氣候治理方面的表現,良好的ESG表現有助於提升品牌形象和市場認可度。	上游供應鏈:更易吸引具備可持續理念的合作夥伴 自身運營:品牌影響力和治理能力增強 下游客戶:更受綠色企業和優質客戶認可	融資成本下降、長期盈利能力增強	持續披露綠色金融和氣候相關信息,積極開展綠色低碳和可持續發展相關的學習交流活動。	

影響、風險和機遇管理

本行已將氣候風險納入全面風險識別評估流程,定期對氣候風險進行識別和評估。從發生可能性、發生財務影響分析、非財務影響分析三方面綜合判斷氣候風險水平,根據評估結果,氣候風險是本行的非主要風險,氣候相關風險和機遇對報告期內的財務狀況、財務表現及現金流量沒有造成明顯影響。

本行關注並持續評估極端天氣對業務的影響,採取積極應對措施,確保財務狀況和經營成果保持穩定。本行定期撰寫全面風險管理報告,將綠色金融業務情況納入報告範圍;針對氣候變化帶來的潛在風險,本行採取了一系列的風險控制和緩解措施。對於急性實體風險,通過完善的應急響應機制和業務連續性管理體系提升了應對能力;在信用風險管理上,傾向於支持綠色、低碳行業;在市場風險管理中,嚴格按照監管要求進行市場風險管控,確保在氣候變化背景下保持業務的穩定和持續性。

本行重點關注政策支持綠色低碳轉型、新興綠色產業金融需求增長以及ESG表現對品牌與融資能力的積極影響等機遇。本行持續完善綠色金融產品體系,優化綠色項目授信機制並加強氣候與綠色金融信息披露,推動綠色金融業務穩步發展,服務實體經濟綠色轉型。

指標和目標

為加強對溫室氣體排放的管控,鄭州銀行持續監測年度溫室氣體排放情況,通過定期評估和報告,不斷推進節能減排與能效提升措施,降低運營過程中的碳排放水平與環境影響。

報告期內,本行的溫室氣體排放情況如下,其中本行溫室氣體排放總量為運營邊界排放(範圍一及範圍二)。同時,本行識別並計算部分範圍三排放(員工通勤),相關數據單獨披露,未納入運營排放總量統計:

2025年溫室氣體排放量

運營排放		
溫室氣體排放指標	單位	2025年績效
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	118.64
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	6,420.43
溫室氣體排放總量(範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	6,539.07
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/平方米	0.11
溫室氣體減排量	噸二氧化碳當量	429.02
價值鏈排放		
範圍三溫室氣體排放量(員工通勤)	噸二氧化碳當量	78.31

發展綠色金融

鄭州銀行不斷加大重點領域支持力度、提升綠色金融專業服務能力、豐富綠色金融產品和服務，加快建立健全綠色金融支持體系，切實做好綠色金融大文章，助力全省的綠色轉型發展。

綠色金融管理

本行持續協同推進「降碳、減污、擴綠、增長」，依託五篇大文章工作專班，紮實推進全行綠色金融發展，成立鄭州銀行綠色金融工作領導小組，統籌開展綠色金融業務；在綠色金融工作領導小組下設綠色金融業務專業團隊，由各業務條線業務骨幹組成，搭建跨部門協同作戰機制，形成工作合力，協同推進綠色金融業務發展。同時，為積極貫徹落實國家、省市關於綠色金融發展的相關要求，本行制定了綠色金融發展規劃(2025-2027)，統籌推進各項工作開展。

2025年，為提升綠色金融服務質效，助力區域綠色經濟發展，本行新增設立商丘分行、洛陽分行兩家綠色特色支行，為全行樹立綠色金融發展標杆。「綠色金融工作領導小組+總行綠色金融牽頭管理部門+綠色特色分支行」，總分管理組織架構成效顯著，共同推動綠色金融業務高質量發展。

ESG風險審查

本行高度重視ESG風險管理，將授信客戶的環境風險納入全流程管理體系。特別是在行業准入上，嚴格控制「兩高一剩」行業的授信，堅決執行「環保一票否決制」，防止不符合環保標準或涉及重大環境風險的項目進入信貸範圍。

為積極推動綠色低碳轉型，本行對符合能源安全保供和綠色轉型方向的企業提供合理的信貸支持，加大對節能降碳改造、產能過剩行業的兼併重組與技術改造的信貸支持。同時加強貸後和投後管理，密切關注國內外政策、技術、市場的變化，及時調整和優化管理措施。

創新綠色金融產品

截至報告期末，本行綠色信貸餘額136.94億元，較年初新增38.82億元，增幅39.56%。本行持續完善綠色信貸產品體系，形成涵蓋流動資金貸款、技術改造貸款等多類型產品的綠色信貸組合，全面滿足企業短中長期資金需求，相關資金主要投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境及基礎設施綠色升級等領域。

在綠色債券業務方面，本行積極加大綠色債券投資力度，拓展綠色資金融資渠道。截至報告期末，本行已累計發行綠色金融債券100億元，存量綠色金融債券餘額20億元，募集資金全部用於支持《綠色債券支持項目目錄(2021年版)》規定的綠色產業項目。

2025年，本行加快綠色投融資產品和服務模式創新，綠色金融業務實現多項「首單」突破：

落地首筆可持續掛鉤貸款

本行作為牽頭行，聯合某銀行鄭州分行，與某央企建築公司簽訂可持續發展(ESG)掛鉤銀團貸款合同，並已實現投放。該筆貸款實現了本行以綠色貸款形式服務河南企業綠色低碳轉型「零」的突破。

落地單筆規模最大綠債投資

通過跨條線緊密配合、聯動協同，以「當日發起、兩日上會、一週審結」的敏捷工作機制，高效完成某公司債券授信審批工作，創下本行單支綠色債券投資規模新高。

發售本行首只代銷綠色金融主題產品

本行首只代銷綠色金融主題產品正式發售。

綠色金融能力建設

2025年，本行組織了綠色金融專題培訓，系統梳理綠色金融政策體系與發展脈絡，全面解讀相關政策內容、配套支持措施以及重點領域典型案例，參與人員涵蓋業務條線骨幹。該培訓有效增強了一線營銷人員的專業素養與業務能力，為綠色金融業務的拓展奠定了紮實的人才基礎，賦能綠色金融發展。

踐行低碳運營

鄭州銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等法律法規，積極推動節能環保，營造綠色低碳運營。

環境與資源管理

本行制定《鄭州銀行環境衛生管理辦法》，對辦公室環境管理流程進行規範，節約資源，降低能耗，有效控制污染排放。報告期內，本行嚴格按照相關法律法規的要求管理污染排放，未發生環保違規事件。

本行使用的主要資源包括水、電、天然氣、汽油及紙張。在維持運營所需的基礎上，本行堅持有計劃地從源頭減少能源消耗，減少不必要的資源消耗，進一步推動綠色運營目標的實現。本行用水均來自市政管網，在求取水源方面不存在問題，且本行所有運營點均不處於生態紅線內，不涉及對生物多樣性的損害。

指標	單位	2025年績效
直接能源總耗量	兆瓦時	500.84
間接能源總耗量	兆瓦時	12,586.00
能源總耗量	兆瓦時	13,086.84
用水總量	噸	85,597.00
用水密度	噸/平方米	1.45

排放物管理

本行採取了多項有效措施減少大氣污染。公務車輛實行統一管理，定期進行檢修與保養，提高車輛使用率及完好率，並通過優化出行安排減少燃油消耗。鼓勵員工綠色出行，減少不必要的車輛使用以降低車輛的碳排放。廢水方面，本行總部辦公區生活廢水通過所在大廈物業的污水處理設施進行處理後排入市政污水管道，不會對周圍環境造成不利影響。

本行採取以下措施降低排放物：

在公務車輛管理上，實行集中管理、統一調度，嚴格落實日常使用規範與定期維護保養，着力提升車輛完好率與使用效率，並通過科學規劃出行路線、合併出行任務等方式，減少燃油消耗與尾氣排放。

積極倡導員工低碳出行，鼓勵乘坐公共交通、騎行或步行，最大限度減少非必要公務用車，切實降低交通領域的碳排放。目前，本行總行車輛共計22輛，均為燃油車。

指標	單位	2025年績效
氮氧化物排放量	千克	13.13
硫氧化物排放量	千克	0.22
顆粒物排放量	千克	0.55

本行採取以下措施減少和管控廢棄物：

有害廢棄物：及時送往鄭州市垃圾綜合處理廠進行妥善處理；不使用或少使用會產生有害廢棄物的各項設備。

指標	單位	2025年績效
碳粉	千克	1,007
有 害 廢 棄 物		
硒鼓	千克	1,543
墨盒	千克	62
色帶	千克	136
有害廢棄物總量	千克	2,748
有害廢棄物密度	千克/平方米	0.05

廢棄物管理

本行高度重視環境保護與廢棄物管理。本行廢棄物主要為辦公與生活產生的無害廢棄物，包括生活垃圾、廢棄紙張、辦公設備及包裝物等。本行主營業務不涉及高污染、高排放，故未產生明顯有害廢棄物。

無害廢棄物：積極倡導辦公桌椅等資產的內部調劑與二次循環利用；委託專業公司規範回收或運至指定電廠進行能源轉化處理所有無害廢棄物。

指標	單位	2025年績效
銷毀的生產硬盤	千克	72.1
無 害 廢 棄 物		
生活垃圾產生量	千克	262,000
辦公廢紙(用紙量)	千克	21,011
無害廢棄物總量	千克	283,083.1
無害廢棄物密度	千克/平方米	4.81

綠色運營

本行深入踐行綠色運營理念，將環保節約融入日常管理，通過制度保障與具體舉措推動可持續發展。為強化資源管控，本行制定並實施《鄭州銀行財務費用配置細則》，對各機構每年的水、電等消耗量及費用進行嚴格的預算控制與考核，確保節約措施有效落實。

在具體實踐中，本行積極推行節材設計，優先選用環境友好的票據與辦公材料，持續降低各類耗材使用。基於本行業務不涉及高能耗生產環節的特點，本年度環境目標聚焦於精細化管理，致力於將溫室氣體排放密度、總能耗密度、耗水密度及廢棄物排放密度持續維持在科學合理的範圍之內，系統性推動運營活動與環境效益的協調發展。

本行開展綠色運營的措施有：

用電管理

- 採購新設備時，優先考慮節能環保型設備等
- 辦公電腦設置自動休眠(如15分鐘無操作後)，並規定下班後必須關閉所有非必需設備(如電腦、打印機、飲水機)的電源
- 推行「綠色照明」，全面更換為LED節能燈具，並根據自然採光情況設置分組分區照明，養成「人走燈滅」的習慣，晚9點後關閉所有公共區域(走廊、衛生間等)電源
- 優化空調與取暖管理，執行「夏季不低於26°C、冬季不高於20°C」的空調溫度設定標準，定期清洗空調濾網，並對門窗縫隙做好密封，提升能效

用水管理

- 採取清潔用水時以少量多次為原則，倡導及時關水，避免過長時間沖淋
- 張貼節水標識，如發現異常情況，立即進行維修處理

辦公管理

- 優化辦公自動化系統，實現業務審批、印章審批、法務審查、工作溝通及督查督辦的線上辦理
- 確需打印時，默認設置雙面打印，鼓勵將單面廢紙用作草稿或二次打印
- 開發會務助手，實現會議通知、會務材料的線上查閱
- 啟用電子章系統，替代部分實物印章的刻制和使用
- 推行視頻會議，降低會議成本
- 採購文具時，優先選擇可替換筆芯、可再生材料製成的產品。提倡使用馬克杯或自帶水杯，減少瓶裝水和一次性紙杯的消耗
- 鼓勵市內公務優先採用公共交通；推行線上會議，減少非必要差旅；確需線下會議時，提供電子版材料，不提供瓶裝水



05 以人為本， 凝聚奮進力量

鄭州銀行堅持「以人為本」，將人才視為創新驅動與高質量發展的核心資源，切實維護員工合法權益，持續為員工搭建多元成長與廣闊發展平台。不斷完善職業發展通道與激勵約束機制，強化安全保障，暢通民主溝通與關懷機制，提升員工獲得感、歸屬感與凝聚力。

保障員工權益

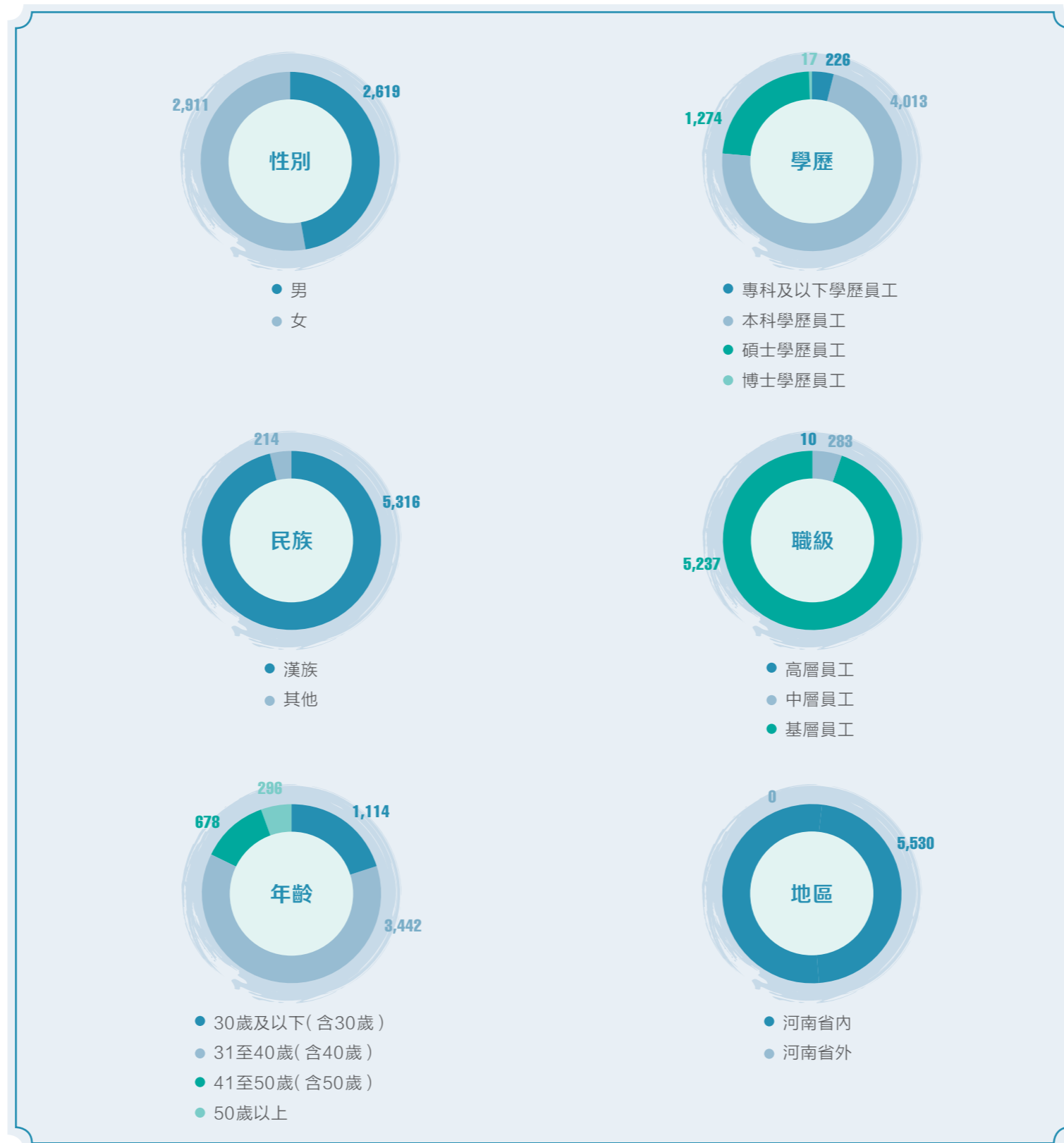
鄭州銀行始終堅持公平合規的用工管理，嚴格遵守勞動法規，維護員工的合法權益，營造穩定、公正的工作環境。本行不斷優化薪酬福利體系、持續完善僱傭管理制度和激勵機制，致力於構建和諧、共贏的勞動關係。

公平合規僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，制定並落實《鄭州銀行招聘及試用期管理辦法》，確保招聘流程公開透明、公正規範，營造包容、多元的發展環境。招聘過程中，我們對候選人身份信息、年齡與任職資質進行嚴格核驗，並依法簽訂勞動合同，明確雙方權利義務，保障用工合規有序。報告期內，本行未發生僱傭童工及強制勞動事件。

本行堅持機會均等與非歧視原則，在招聘、薪酬、培訓、晉升、福利及離職等管理環節中，禁止基於種族、宗教、地域、性別、年齡、語言、身體能力等因素的差別對待，持續維護員工合法權益。

2025 年，本行安置退役軍人 **3** 名，新入職員工共 **123** 人，全職員工總數 **5,530** 人，其中研發人員 **346** 人。
員工勞動合同簽訂率 **100%**。



完善薪酬福利

本行堅持「公平性、競爭性、激勵性」的薪酬管理原則，建立完善的薪酬激勵體系，制定《鄭州銀行薪酬管理辦法》《鄭州銀行獎懲管理制度》，持續提升市場競爭力、吸引優秀人才，有效激勵員工創造價值。

本行薪酬由固定工資、浮動工資、加班薪酬和福利薪酬構成，在福利保障方面為員工足額繳納五險一金。另外，公司為員工提供企業年金與補充醫療基金，進一步提升員工保障水平。報告期內，本行五險一金、企業年金和補充醫療保險覆蓋率均為100%。

此外，本行董事長及高級管理人員的績效薪酬與績效考核結果掛鉤，考核指標中納入綠色節能、安全管理、創新發展等ESG相關議題，強化責任導向與激勵約束。

賦能員工發展

本行堅持將人才發展作為服務實體經濟和推動高質量發展的重要支撐，通過完善選拔培養機制和職業發展體系，持續提升組織效能。

員工發展與培訓

本行致力於構建系統化、可持續的人才培養體系，持續壯大專業化人才隊伍，不斷提升員工能力素質與職業發展質量，為高質量發展夯實人才基礎。

• 打造專業化人才隊伍

圍繞改革轉型和數字化發展需求，本行加大科技與高技能人才引進力度，持續提升科技人才佔比與質量水平，打造學習型、專家型團隊。同時，我們鼓勵人才自薦，將想幹事、能幹事、幹成事的員工選拔到關鍵崗位。

報告期內，本行推進總行信息科技崗位常態化社會招聘，並開展總行首席信息官社會選聘，通過精準引才拓寬人才「蓄水池」，優化隊伍結構，為本行數字化轉型和業務創新提供核心驅動。

• 優化晉升通道

本行制定並實施了《鄭州銀行幹部管理辦法》《鄭州銀行職級體系管理暫行辦法》等制度，建立管理與專業「雙通道」發展機制，明確員工晉升路徑，確保管理人員選拔的公平性和規範性，為員工提供多元化成長空間。

• 多元培訓方案

本行以員工能力提升為核心，持續完善培訓體系建設，搭建多層次、系統化學習平台，全方位賦能員工成長發展。本行建有內訓師培養、導師結對培養雙重機制，並依據《鄭州銀行專業（職業）資格證書費用報銷管理辦法》，為員工考取資格證書提供費用報銷支持。此外，本行制定《鄭州銀行培訓效果評估管理辦法》，強化培訓全流程跟蹤與成果轉化應用，切實提升培訓工作的針對性與實效性。2025年，本行修訂《鄭州銀行培訓管理辦法》，進一步提升培訓管理工作的規範性與便捷性。

在培訓實施方面，本行融合推進線上線下培訓模式，建設「鼎學苑」線上學習平台，以「人－崗－課」智能匹配為核心，運用大數據與深度學習算法提供精準個性化學習內容，實現隨需隨學。平台集教研、教學、測評與管理於一體，通過數據驅動打通培訓與人才發展閉環，持續賦能組織知識沉澱、效率提升與學習型組織建設。



常規培訓

分層分類培訓

圍繞員工層級與崗位需求實施差異化培養：中層幹部側重政治素養、紀律意識與宏觀視野；新任幹部強化管理認知、團隊管理等綜合能力。

線上學習平台

依託「鼎學苑」平台開展跨部門、跨條線在線學習，涵蓋直播課程、在線考試與自主學習，提升學習便捷性與參與度。

內訓師培訓

建立內訓師培訓與認證機制，提升課程實用性與業務賦能效果，並鼓勵中高層幹部參與授課，促進經驗傳承。

專項培訓

再上崗中心建設

面向能力不達標、業績未達預期人員，開展脫產培訓與上崗考察，幫助補齊能力短板、提升崗位勝任力。

導師帶教能力提升

組織導師帶教能力提升培訓，加快「鐵軍文化」培育，強化幹部員工管理能力與業務能力提升。

服務能力提升與品牌建設

圍繞品牌建設目標，提升一線對客人員服務水平，強化全員品牌意識與服務一致性。

AI賦能經驗萃取

引入AI工具賦能內訓師課程開發與經驗萃取，形成實戰導向、標準化程度高的精品課程。

員工激勵與保障

本行制定並實施《鄭州銀行獎懲管理制度》，持續完善薪酬激勵體系，健全激勵與約束並重的管理機制，強化價值創造導向，助力經營發展。我們將浮動薪酬作為與績效表現掛鉤的激勵性收入，根據員工崗位貢獻、業績水平及考核結果發放，主要包括績效工資、提成工資、中長期激勵及各類獎金等。

2025年，本行的整體員工流失率為2.63%，按性別、年齡、學歷和地區劃分的流失率如下：

類別		2025年員工流失率劃分
性別	男性	2.97%
	女性	2.40%
年齡	30歲及以下(含30歲)	5.37%
	31至40歲(含40歲)	2.13%
	41至50歲(含50歲)	1.17%
	50歲以上	2.01%
學歷	專科及以下學歷員工	0.84%
	本科學歷員工	2.40%
	碩士學歷員工	3.83%
	博士學歷員工	5.56%
地區	河南省內	2.63%
	河南省外	0%

加強員工關懷

鄭州銀行不斷優化員工福利的每一個細節，將關懷融入日常工作與生活，暢通員工溝通，保障員工健康，讓每一位「鄭銀人」都能在工作中感受幸福，在奮鬥中收穫溫暖。

員工關懷與溝通

員工溝通渠道

本行持續健全員工溝通與參與機制，制定《鄭州銀行工會工作管理辦法》等制度，保障員工依法參與企業民主管理與監督。報告期內順利完成工會換屆選舉，進一步夯實員工溝通渠道與權益保障的組織基礎。

員工幫扶

本行不斷完善困難員工幫扶保障機制，員工確診重大疾病，可申請專項醫藥費用補助；員工因疾病身故或猝死致家庭陷入困境的，本行將給予一次性救助幫扶。

員工活動與關懷

本行持續提升員工關懷措施，積極營造和諧溫暖的工作氛圍。報告期內，本行組織開展國際婦女節、世界讀書日等活動，持續豐富員工精神文化生活；持續做好員工關懷慰問，覆蓋年節、生日、結婚、生育、住院等情況，增強員工的歸屬感和幸福感。

組織員工開展年度體檢，依託員工關愛中心，開展中醫、心理等健康知識講座，並積極為員工參與住院醫療、重大疾病、意外傷害職工互助保障活動，提升職工抵禦風險能力。

本行為員工打造「三餐有溫度、運動觸手可及」的工作環境。報告期內，完成食堂翻新升級，實現烹飪全程透明，開通線上充值、菜單查詢等便捷功能，提供多樣化餐食滿足差異化口味需求；總部配備瑜伽室、健身房、乒乓球室等免費運動場地，員工可就近使用，隨時釋放壓力、保持活力。



鄭州銀行開展「三八」婦女節活動



母嬰室



心理健康知識講座



緊急救援站



職工餐廳



健身房

員工安全與健康

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，落實工作場所安全管理措施，確保員工在安全、穩定的環境下工作。本行制定了《鄭州銀行安全消防網格化管理方案》，按照「全覆蓋、責到人、嚴管控」的原則進行精細化管理，逐級簽訂安全生產管理目標責任書，持續提升營業網點及辦公場所的安全管理水平。本行嚴格執行24小時視頻監控巡查，對自助銀行和網點周邊進行輪巡，各分支機構嚴格落實每日對重點區域的6次巡視，班後及時關閉除監控、報警、自助設備及需24小時用電外的電源總開關，確保工作場所安全。

本行針對消防安全、營業場所日常安全防範開展職業安全培訓教育和應急預案演練。報告期內，本行對網點進行了406次安全檢查，開展2,186次安全消防培訓和1,638次應急演練，員工覆蓋率100%，有效提升全員安全防範意識及防控能力。過去三年（包括報告期），本行未發生因工死亡事件。

指標	單位	2025年績效
工傷事故	宗	8
因工受傷人數	人數	11
因工傷損失日數	日數	596
因工死亡人數	人數	0
因工死亡比率	%	0

報告附錄

關鍵績效表

經濟績效

指標	單位	2025年	2024年	2023年
營業收入 ³	億元	129.41	128.90	136.99
淨利潤	億元	19.09	18.63	18.59
基本每股收益	元	0.16	0.15	0.15
資產總額	億元	7,436.74	6,763.65	6,307.09
存款總額	億元	4,630.75	4,045.38	3,609.61
貸款總額	億元	4,102.64	3,876.90	3,606.08
總資產收益率	%	0.27	0.29	0.30
加權平均淨資產收益率	%	3.16	3.21	3.29
不良貸款率	%	1.71	1.79	1.87
撥備覆蓋率	%	185.81	182.99	174.87
資本充足率	%	11.71	12.06	12.38
納稅總額	億元	17.80	21.02	20.54
小微企業貸款餘額	億元	1,746.39	1,679.82	1,602.67
涉農貸款餘額 ⁴	億元	517.15	482.35	822.39
綠色信貸餘額 ⁵	億元	136.94	91.46	40.88

³ 上表中營業收入按照國際財務報告準則計算；按照中國會計準則計算的2025年、2024年和2023年營業收入分別為129.21億元、128.77億元和136.67億元。

⁴ 2025年涉農貸款統計口徑與2024年一致，與2023年不一致。監管2024年內更改了涉農貸款統計口徑。中國人民銀行2024年初下發的《涉農貸款專項統計修訂內容》對涉農貸款統計中的城市區域、農村區域進行了新的明確規定，自2024年7月起金融機構需按照制度要求執行。

⁵ 2023年、2024年數據40.88億元、91.46億元，按《綠色產業指導目錄(2019年版)》口徑披露。根據監管要求，2025年末綠色信貸餘額136.94億元，按《綠色金融支持項目目錄(2025年版)》口徑統計披露。

環境績效⁶

指標	單位	2025年	2024年	2023年
資源消耗				
天然氣使用量	兆瓦時	388.10	293.52	320.03
天然氣使用密度	兆瓦時/平方米	0.01	0.01	0.01
公車耗油量	兆瓦時	110.28	159.08	105.66
公車耗油密度 ⁷	兆瓦時/輛	5.01	7.23	6.60
直接能源總耗量	兆瓦時	500.84	452.61	425.70
直接能源總耗量密度	兆瓦時/平方米	0.01	0.01	0.01
用電量	兆瓦時	10,668.01	11,156.03	10,956.00
用電密度	兆瓦時/平方米	0.18	0.20	0.19
暖氣熱力消耗量	兆瓦時	1,917.99	2,205.87	2,130.17
暖氣熱力消耗密度	兆瓦時/平方米	0.03	0.04	0.04
間接能源總耗量	兆瓦時	12,586.00	13,361.91	13,086.37
間接能源總耗量密度	兆瓦時/平方米	0.21	0.24	0.23
用水量	噸	85,597.00	75,944.00	66,358.00
用水密度	噸/平方米	1.45	1.34	1.17
溫室氣體排放				
總溫室氣體排放量 ⁸ (範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	6,539.07	6,968.09	7,246.96
總溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.11	0.12	0.13
溫室氣體排放量(範圍一) ⁹	噸二氧化碳當量	118.64	110.87	90.16
溫室氣體排放量(範圍二) ¹⁰	噸二氧化碳當量	6,420.43	6,857.22	7,156.80
溫室氣體排放量(範圍三 - 員工通勤) ¹¹	噸二氧化碳當量	78.31	-	-

⁶ 環境績效中碳粉、硒鼓、墨盒、色帶的統計口徑為由總行行政管理部採購、總行部門及部分支行領用的部分，其它數據的統計口徑為總行範圍。

⁷ 2025年末總行共有22輛辦公車輛，2024年末總行共有22輛辦公車輛，2023年末總行共有16輛辦公車輛。

⁸ 排放的溫室氣體類型主要為二氧化碳。

⁹ 範圍一溫室氣體排放主要包括消耗天然氣、汽油、柴油產生的溫室氣體排放，其中道路移動源與天然氣排放計算分別參考《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》與《溫室氣體核算體系 - 能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南(2.1版)》。

¹⁰ 範圍二溫室氣體排放主要包括消耗電力及市政供暖產生的溫室氣體排放，熱力使用參考自《溫室氣體核算體系 - 能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南(2.1版)》進行計算，電力排放因子取自生態環境部、國家統計局公布的最新全國電力平均二氧化碳排放因子。

¹¹ 範圍三溫室氣體排放(員工通勤)數據僅覆蓋鄭州銀行總行，相關數據基於總行部分員工通勤方式與距離的抽樣調查結果，按照比例推算形成，為估算值。後續本行將逐步完善數據收集邊界與統計方法，持續提升範圍三排放數據的完整性與準確性。

社會績效

指標	單位	2025年	2024年	2023年
員工績效 ¹²				
正式員工數量	人	5,530	5,623	5,329
研發人員數量	人	346	-	-
員工民族分布				
漢族	人	5,316	5,407	5,115
其他少數民族	人	214	216	214
員工區域分布				
河南省內	人	5,530	5,623	5,329
河南省外	人	0	0	0
員工年齡分布(全職員工)				
30歲及以下(含30歲)	人	1,114	1,132	1,329
31至40歲(含40歲)	人	3,442	3,451	3,167
41至50歲(含50歲)	人	678	706	585
50歲以上	人	296	334	248
員工性別分布(全職員工)				
男性	人	2,619	2,647	2,477
女性	人	2,911	2,976	2,852
員工學歷分布(全職員工)				
專科及以下學歷員工	人	226	244	278
本科學歷員工	人	4,013	4,061	3,877
碩士學歷員工	人	1,274	1,300	1,154
博士學歷員工	人	17	18	20
員工職能分布(全職員工)				
高層員工	人	10	21	20
中層員工	人	283	267	273
基層員工	人	5,237	5,335	5,036
員工新入職人數				
員工新入職人數總計	人	123	493	180
員工流失率				
員工總體流失率	%	2.63	2.16	-

¹² 該員工構成截至報告期末的本行不含附屬公司口徑。

指標	單位	2025年	2024年	2023年
員工培訓績效 ¹³				
受訓員工總數	人	5,530	5,623	5,329
受訓員工總比率	%	100	100	100
年度員工培訓總投入	萬元	262.14	566.99	759.44
受訓員工按性別分類				
男性員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
女性員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
受訓員工按職能分類				
高層員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
中層員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
基層員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
受訓總時數按職能分類				
高層員工	小時	404	287.7	672
中層員工	小時	20,038.4	8,921.1	13,714.5
基層員工	小時	878,408.5	317,811.8	203,593.9
員工平均受訓總時數按性別分類				
男性	小時	162.5	58.2	40.9
女性	小時	162.5	58.2	40.9
員工平均受訓總時數按職能分類				
高層員工	小時	40.4	13.7	33.6
中層員工	小時	70.8	33.4	50.2
基層員工	小時	171.6	59.6	40.4
職業安全健康績效				
工傷事故	宗	8	-	-
因工受傷人數	人數	11	-	-
因工傷損失日數	日	596	402	343
因工死亡人數	人	0	0	0
因工死亡率	%	0	0	0
接獲關於服務的投訴數目				
投訴數目	宗	2,520	2,405	1,941
客戶投訴處理率	%	100	100	100
客戶滿意度	%	96.31	96.26	96.02

¹³ 報告期內，本行全面推行「線上化+內訓化」培訓模式，嚴控外部培訓及師資使用，降低培訓相關費用，職工教育經費投入下降，同時線上課程頻次增加、培訓總時長提升。

報告索引表

1. 深圳證券交易所《上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告（試行）》

維度	序號	議題	所在章節
環境	1	應對氣候變化	應對氣候變化
	2	污染物排放	踐行低碳運營
	3	廢棄物處理	踐行低碳運營
	4	生態系統和生物多樣性保護	業務類型不涉及
	5	環境合規管理	業務類型不涉及
	6	能源利用	踐行低碳運營
	7	水資源利用	踐行低碳運營
	8	循環經濟	業務類型不涉及
社會	9	鄉村振興	關心民生福祉
	10	社會貢獻	關心民生福祉
	11	創新驅動	深化科技金融
	12	科技倫理	業務類型不涉及
	13	供應鏈安全	強化責任經營
	14	平等對待中小企業	踐行普惠金融
	15	產品和服務安全與質量	優化客戶服務 客戶投訴管理 消費者金融保護
16	數據安全與客戶隱私保護	優化客戶服務	
17	員工	保障員工權益 賦能員工發展 加強員工關懷	
可持續發展相關治理	18	盡職調查	盡職調查
	19	利益相關方溝通	利益相關方溝通
	20	反商業賄賂及反貪污	強化責任經營
	21	反不正當競爭	業務類型不涉及

2. 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》

C部分：「不遵守就解釋」條文

層面	描述	位置	
A環境			
層面A1： 排放物	一般披露	有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P49-50
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P50
	A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量為單位、每項設施計算)。	P50
	A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量為單位、每項設施計算)。	P50
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P50
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P50
	層面A2： 資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。
A2.1		按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P49
A2.2		總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P49
A2.3		描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P49
A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P49
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	業務類型不涉及	
層面A3： 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P49
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P49
B社會			
層面B1： 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P54
	B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P54-55
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P57
層面B2： 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P59
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	P59
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P59
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P59

層面	描述	位置	
層面B3： 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P55-57
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	P63
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P63
層面B4： 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P54
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P54
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P54
層面B5： 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P23
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P23
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	P23
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P23
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P23
層面B6： 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P40-41
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	業務類型不涉及
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P38-39
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P20
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	業務類型不涉及
	B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P35-36
層面B7： 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P21-23
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P23
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P22-23
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P23
層面B8： 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P27-28
	B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	P27-28
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P27-28

D部分：「氣候相關披露」內容索引

氣候相關披露	位置	
管治	P44	
策略	氣候相關風險和機遇	P45-46
	業務模式和價值鏈	P45-46
	策略和決策	P45-46
	財務狀況、財務表現及現金流量	P45-46
	氣候韌性	P45-46
風險管理	P47	
指標及目標	溫室氣體排放	P47
	氣候相關轉型風險	P45-46
	氣候相關物理風險	P45
	氣候相關機遇	P46
	資本運用	P48-49
	內部碳定價	未使用內部碳定價
	薪酬	P44
	行業指標：將ESG因素納入信用分析的描述	P47
氣候相關目標	P47	

氣候相關未披露內容說明

本行遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》中D部分氣候相關披露的各項要求編製ESG報告「應對氣候變化」相關內容。在報告編製過程中，本行結合自身業務特性及管理實踐，對各項披露要求進行了系統評估，由於現階段氣候風險管理體系建設進度、數據基礎及分析能力等因素，部分披露內容暫未具備披露條件，本行已在能力範圍內盡合理努力開展相關信息收集與分析，並將持續完善相關披露，現就未披露內容說明如下：

1. 氣候相關財務量化信息，本行暫無可披露有效數據，未來將逐步完善相關統計及分析能力：

第25(a)(ii)段：為實施策略所需的資金計劃來源；

第25(b)段：基於氣候相關風險管理策略，公司財務業績及現金流量在短期、中期、長期內的預期變化分析；

第30段：容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比；

第31段：容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比；

第32段：涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。

2. 氣候相關目標信息，本行積極踐行國家「雙碳」目標，系統規劃低碳轉型路線，並通過綠色金融、節能運營等方式降低環境影響。未來，本行將結合監管要求及管理實踐，逐步完善以下氣候相關目標設定及跟蹤評估機制：

第38段：氣候相關目標設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度；

第39段：有關每項氣候相關目標的績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析；

第40(b)段：溫室氣體排放目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放的具體說明；

第40(d)段：溫室氣體排放目標是否採用行業脫碳方法得出的具體說明；

第40(e)段：公司計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現淨排放目標的具體規劃，包括碳信用的依賴程度、驗證認證方式、碳信用類型等全部細節。

3. 截至報告期末，本行尚未在投資決策、資本配置或情景分析中正式採用內部碳定價機制。鑒於本行當前所處行業特性、排放結構及管理成熟度，現階段內部碳定價對風險管理及資源配置的邊際效用有限。本行將持續關注國內外碳市場發展及監管趨勢，並在管理體系進一步成熟後，評估引用內部碳定價機制的可行性。

獨立審驗聲明

致：鄭州銀行的管理層及利益相關方

聯合赤道環境評價股份有限公司(以下簡稱「聯合赤道」或「我們」)受鄭州銀行股份有限公司(以下簡稱「鄭州銀行」)委託，對其《鄭州銀行股份有限公司2025年度可持續發展(ESG)報告》(以下簡稱「報告」)進行獨立有限審驗。鄭州銀行的責任是接受聯合赤道審驗團隊的盡職調查，為本次審驗工作提供相應的信息數據和制度文件，並應確保其提供的信息數據和制度文件真實有效。聯合赤道的責任是在與鄭州銀行商定的職權範圍內，對報告進行審驗，並出具審驗聲明。

1. 審驗標準

本次審驗工作依據《AA1000審驗標準v3》(AA1000AS v3)，對報告遵循包容性、實質性、回應性及影響性四項原則的情況進行審驗。同時，依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》、《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告(試行)》《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號——主板上市公司規範運作》中「社會責任」章節等標準，參考《深圳證券交易所上市公司自律監管指南第3號——可持續發展報告編製》、全球報告倡議組織《GRI可持續發展報告準則》(2021版)、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等相關要求，對報告披露的合規性以及選定績效信息的可靠性與質量開展有限審驗工作，確保委託事項的執行符合上述標準和規範。

2. 審驗範圍

- 審驗的時間範圍限於2025年1月1日至2025年12月31日；
- 審驗的信息範圍限於報告涵蓋的鄭州銀行可持續發展信息，不涉及供應商、合作夥伴及其他第三方的信息，組織的立場、觀點、前瞻性聲明及預測性信息均不在本次審驗範圍內；
- 審驗遵循AA1000AS v3，審驗類型為「類型2」，審驗深度為「中度審驗」；
- 選擇報告中以下特定績效指標納入審驗範圍：



天然氣使用量



用水量



用電量



員工總體流失率



員工受訓總時數



年度員工培訓總投入



客戶滿意度

3. 審驗方法

聯合赤道本次審驗工作主要包括以下方面：

- 審閱報告中的可持續發展相關信息；
- 對鄭州銀行的管理人員以及負責績效信息計量和採集的人員進行抽樣訪談；
- 對鄭州銀行的管理實踐、業務流程和證據收集進行審閱和檢查；
- 對特定績效信息的部分細節進行抽樣檢查和計算；
- 收集和評估能夠支持組織遵循AA1000原則的程度的證據資料和管理層聲明。

4. 局限性

由於目前非財務績效信息的評估與計量尚缺乏全球統一的公認標準，不同機構在應用可接受的計量技術和信息採集方法上存在差異，這可能影響本報告中選定績效信息與其他機構披露信息的可比性。

5. 審驗結論

根據上述程序的實施結果，針對鄭州銀行遵循AA1000原則的程度以及特定績效信息的可靠性和質量，我們形成如下審驗結論：

- 包容性：**鄭州銀行識別了主要利益相關方，包括政府、監管機構、員工、客戶、供應商、股東及投資者、合作夥伴、社區及環境等群體。針對不同利益相關方，建立了多層次的溝通及回應機制，通過研討會、職工代表大會、客服熱線、股東會、信息披露、電話諮詢、慰問走訪、社區服務活動等方式收集各方訴求。針對利益相關方關注點，本行通過具體行動予以回應，將各方期望融入公司可持續發展規劃與日常經營。我們認為，鄭州銀行遵循包容性原則。
- 實質性：**鄭州銀行建立了規範的實質性議題篩選流程，結合政策導向、行業趨勢分析及利益相關方關注重點，對標行業內優秀企業，同時深入考慮本行經營環境、經營策略及主營業務特點，識別出16項具有實質性的議題。本行通過專家諮詢及內部調研，從「對經濟、環境和社會的重要性」和「對公司財務的重要性」兩個維度進行評價，形成了實質性議題矩陣，並在報告中對識別出的重要議題進行了系統披露。我們認為，鄭州銀行遵循實質性原則。
- 回應性：**鄭州銀行建立了多維度的溝通渠道，與利益相關方進行定期或不定期的溝通，持續回應利益相關方的訴求和期望。報告針對實質性分析中確定的重要議題進行了重點披露，包括但不限於應對氣候變化、消費者金融保護、合規風控、反貪污與反賄賂、反欺詐與反洗錢、客戶投訴管理、科創金融、員工健康與安全、社會貢獻等。此外，鄭州銀行通過展示具體的管理措施、關鍵績效數據及典型實踐案例，增強了信息披露的透明度。我們認為，鄭州銀行遵循回應性原則。
- 影響性：**鄭州銀行構建了ESG治理架構，開展ESG風險識別及評估工作，將可持續發展事宜融入自身的發展戰略和經營活動中。本行評估並管理自身業務活動對環境、社會及經濟產生的影響，關注相關風險對運營合規性及長期價值創造的作用，制定了重點領域的戰略目標，並在報告中披露了實踐進展，通過自身發展貢獻客戶、產業、員工和社會。我們認為，鄭州銀行遵循影響性原則。
- 報告披露合規性：**報告中環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，已按照本聲明所述的相關披露準則及指引要求進行了披露。鄭州銀行已披露其主要利益相關方參與重要性議題評估的過程，描述了董事會對ESG事宜的管治及業務活動的影響，並對環境及社會數據進行了統計與披露。針對報告的改進建議，已在本審驗聲明發出前予以採納或解釋。
- 特定績效數據：**根據我們執行的程序及取得的證據，我們沒有發現任何事項使我們懷疑選定績效數據的可靠性及質量。鄭州銀行對相關績效指標的統計方法科學，數據真實、完整。

6. 勝任力和獨立性聲明

聯合赤道成立於2015年，是通過綠色債券標準委員會市場化評議註冊的綠色債券評估認證機構，是經AccountAbility AA1000 CIC許可的可持續發展審驗機構，具有豐富的評估認證經驗。

聯合赤道審驗團隊成員具有實施審驗的專業能力及經驗，遵循AA1000AS v3業務守則，並以《聯合赤道可持續發展審驗工作程序》規範具體審驗工作。除因本次審驗工作事項聯合赤道與鄭州銀行構成委託關係外，聯合赤道、審驗團隊成員與鄭州銀行之間不存在任何影響審驗工作獨立、客觀和公正的關聯關係。

執行總裁

聯合赤道環境評價股份有限公司

2026年3月25日，中國天津

電話：022-58356831/022-58356999

網址：www.lheia.com

地址：天津市和平區曲阜道80號聯合信用大廈6層

註：本審驗聲明有中文簡體、中文繁體及英文三個版本，若存歧義，請以中文簡體版為準。

聯合赤道
Lianhe Equator



AA1000
Licensed Report
000-714/V3-VTTQA

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀《鄭州銀行股份有限公司2025年度可持續發展(ESG)報告》。為持續改進我們的ESG工作，不斷提高ESG管理的能力和水平，我們非常希望傾聽您的意見和建議，請選擇以下方式反饋給我們。

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號

郵編：450018

電話：+86-371-67009199

傳真：+86-371-67009898

郵箱：ir@zzbank.cn

您的信息	
姓名	
工作單位	
聯繫電話	
Email	
意見反饋	

- 您對公司可持續發展(ESG)報告的總體評價是
 好 較好 一般
- 您認為本報告是否能反映公司ESG議題的重大影響
 能 一般 不了解
- 您認為本報告所披露信息、數據的清晰、準確、完整度如何
 高 較高 一般 較低 低
- 您最滿意本報告哪一方面？

- 您希望進一步了解哪些信息？

- 您對我們今後發布報告還有哪些建議？



地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路 22 號

郵編：450018

郵箱：ir@zzbank.cn

電話：+86-371-67009199

傳真：+86-371-67009898