

GYB  贵阳银行

**贵阳银行股份有限公司
BANK OF GUIYANG CO.,LTD.**

2017 年度社会责任报告

(股票代码: 601997)

二〇一八年四月

报告说明

（一）报告范围

报告组织范围：报告覆盖贵阳银行股份有限公司总行及分支机构，其中关键绩效表涉及控股子公司广元市贵商村镇银行股份有限公司和贵阳贵银金融租赁有限责任公司。为便于表达，在报告的表述中分别采用“贵阳银行”“本行”以及“我们”。

报告时间范围：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制依据

本报告参照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，以及上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求进行编写。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自于本行 2017 年年度报告。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”，所称“截至年末”均为“截至 2017 年 12 月 31 日”。

（四）报告保证方法

贵阳银行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本行网站（www.bankgy.cn）浏览下载。

（六）报告备置地点

贵阳银行董事会办公室。

目录

一、致辞	2
二、关于本行	3
(一) 企业概况	3
(二) 公司治理情况	4
(三) 关键绩效表	7
(四) 荣誉与奖项	7
三、责任理念与体系	9
(一) 责任理念	9
(二) 责任体系	9
四、回报股东，实现持续稳健发展	10
(一) 有效保证股东回报	10
(二) 公开透明披露信息	10
五、服务地方，助推经济转型升级	11
(一) 支持实体经济发展	11
(二) 服务地方产业转型	12
(三) 支持民生工程建 设	12
(四) 大力发展小微金融	13
六、紧跟时代，聚焦金融扶贫攻坚	15
(一) 完善普惠金融服务体系	15
(二) 扎实推进农业产业扶贫	15
(三) 改善农村区域金融环境	16
七、心系客户，提供优质金融服务	17
(一) 创新产品服务	17
(二) 优化服务渠道	18
(三) 健全消费保护	19
(四) 提升客服能力	22
八、保护环境，积极践行绿色发展	23
(一) 健全绿色金融组织架构	23
(二) 创新绿色金融服务模式	23
(三) 倡导绿色办公节能环保	24
九、成就伙伴，搭建卓越发展平台	24
(一) 保障员工权益	24
(二) 抓好作风建设	27
十、回馈社会，持续投入公益事业	28

一、 致辞

2017 年，我们继续秉承“责任银行 和谐发展”的理念，坚持责任与使命共担，服务社会与自身发展并行，在履行社会责任的道路上迈出了新的步伐。

一年来，我们深入贯彻落实国家宏观调控政策，大力支持供给侧结构性改革，将金融资源更多地投向国民经济关键领域和重要环节，持续提升对实体经济、民生领域、新兴产业、高端制造业、绿色环保产业的信贷支持力度，严控过剩产能行业贷款，助推经济高质量发展。

我们坚持从战略高度积极助力脱贫攻坚，以金融支持“大扶贫”战略为主线，大力实施产业扶贫与公益扶贫，为贫困地区注入发展动力。我们持续延伸金融服务触角，进一步完善农村金融、社区金融、小微金融和扶贫金融“四位一体”的普惠金融服务体系，为实现“综合金融服务不出乡，基础金融服务不出村”的普惠金融目标贡献力量。

我们遵循绿色发展理念，抢抓贵州省贵安新区建设绿色金融改革创新试验区机遇，制订并实施《贵阳银行打造绿色生态特色银行总体规划》，设立绿色金融事业部，将绿色转型发展作为重要的战略转型方向，积极推动绿色发展转型。

我们坚持以人为本，把经营发展与为员工创造价值相统一，不断完善员工权益保障体系，营造有安全感、有归宿感、有文化认同感的工作氛围，为员工成长创造良好条件。

新时代，新征程。2018 年，我们将积极担当使命，努力践行责任，在履行企业社会责任的道路上作出新作为。

董事长：陈宗权

行长：李忠祥

2018 年 4 月 27 日

二、关于本行

(一) 企业概况

法定中文名称：贵阳银行股份有限公司

（简称：贵阳银行）

法定英文名称：BANK OF GUIYANG CO., LTD.

（简称：BANK OF GUIYANG）

法定代表人：陈宗权

董事会秘书：董静

证券事务代表：李虹檠

注册和办公地址：贵州省贵阳市中华北路 77 号

邮政编码：550004

联系电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

邮箱：gysh_2007@126.com

客服电话：40011-96033

互联网网址：www.bankgy.cn

经营范围：人民币业务：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据贴现、承兑；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券；从事同业拆借；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保险箱业务；办理地方财政信用周转使用资金的委托贷款业务；基金销售；经监管机构批准的各项代理业务。外汇业务：外汇存款；外汇贷款；外汇汇款；国际结算；外币兑换；同业外汇拆借；结汇、售汇；资信调查、咨询和见证业务。经监管机构批准的其他业务。

(二) 公司治理情况

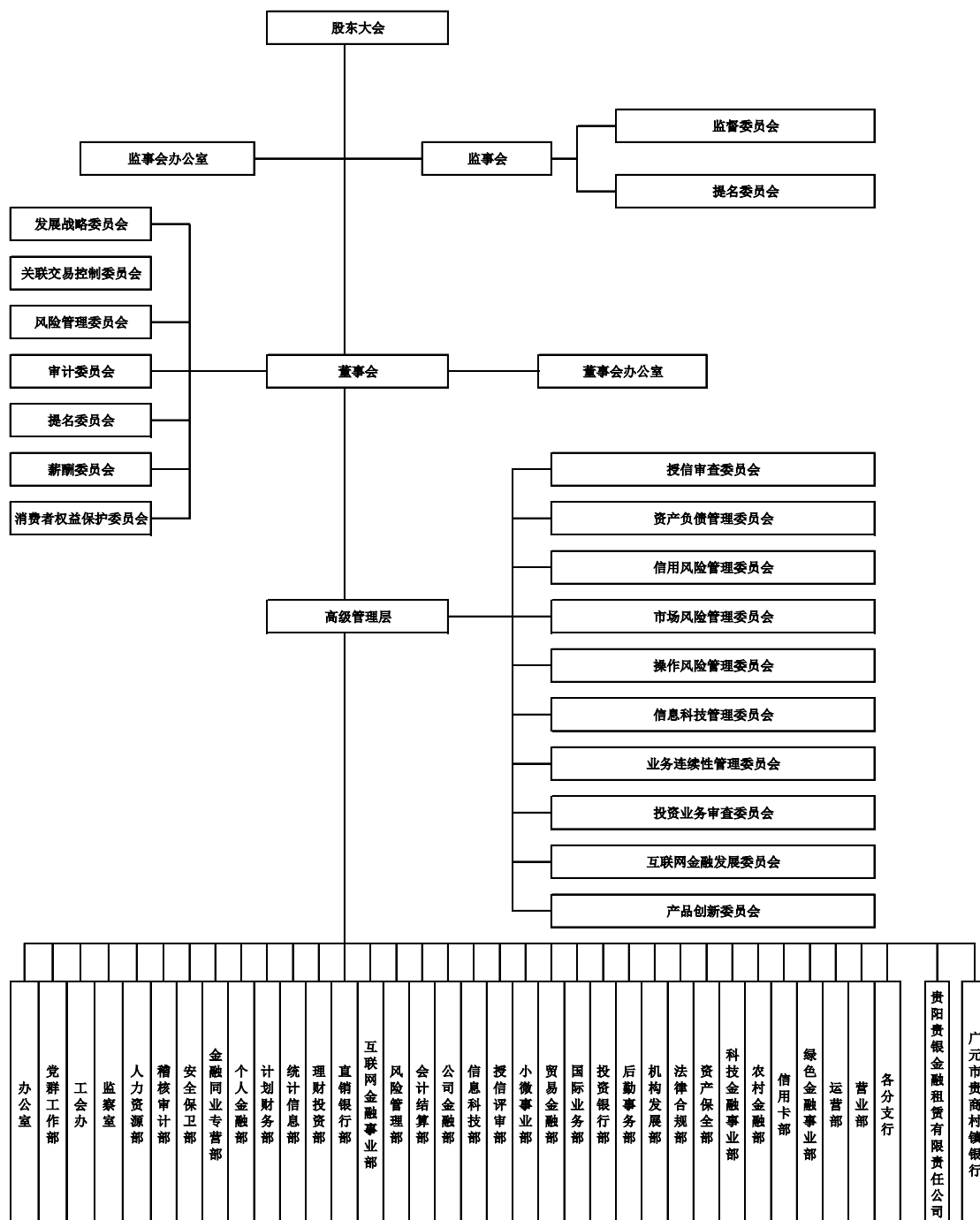
1. 完善公司治理

报告期内，本行加快推进治理能力现代化、治理成效价值化、治理价值最优化，严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规以及监管机构的监管要求，结合公司治理实际，以提高公司治理质量与效率为目标，坚持党的领导与公司治理相结合，持续完善公司治理制度体系。一是不断健全“三会一层”和各专门委员会的决策、执行、评估机制；二是持续优化“三会一层”公司治理组织架构，不断提升履职的有效性；三是持续开展对“两会一层”及其成员的履职评价，不断完善履职评价体系，进一步强化监督约束机制；四是持续规范关联交易和股权管理，不断提升关联交易和股权管理的规范运作水平，切实保护投资者利益；五是持续强化信息披露和投资者关系管理，不断提高信息披露透明度，积极释放公司投资价值。

报告期内，本行完成公司章程和股东大会议事规则的修订，选举产生第四届董事会和监事会，在董事会下新设消费者权益保护委员会。全年召开股东大会 3 次，审议通过议案 46 个；召开董事会 8 次，审议通过议案 82 个；召开董事会专门委员会会议 14 次，审议通过议案 64 个。

本行组织结构图如下：

贵阳银行股份有限公司组织结构图



2. 加强全面风险管理

本行按照全面风险管理的总体目标和原则，从管理架构、政策制度、业务流程、问责考核等方面建立了“纵向垂直”“横向嵌入”的三级全面风险管理体系，已形成“三道防线”齐抓共管的风险管理框架。报告期内，本行主动适应新形势，始终坚持“审慎合规，稳健经营”的风险管理理念，着力优化风险治理体系，不断丰富和完善风险管理技术与手段，持续强化重点领域、关键环节的风险管理，助力各项业务稳健发展。

3. 开展反洗钱工作

反洗钱是银行业保障金融体系稳健运行，维护社会公平公正和市场竞争秩序的重要手段。报告期内，本行一是积极升级改造反洗钱系统，建立了反恐怖融资、反逃税、电信诈骗、非法集资等可疑交易自主监测模型，不断提高可疑交易报告质量。二是修订完善了《贵阳银行反洗钱管理规定》《贵阳银行反洗钱名单客户管理规定》《贵阳银行涉及恐怖活动资产冻结管理规定》等 13 项反洗钱制度。三是大力开展反洗钱宣传与培训，全年开展行内外反洗钱培训 10 次，开展反洗钱、非法集资、电信诈骗宣传各 1 次。

(三) 关键绩效表

表 1 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2017 年	2016 年	2015 年
经济绩效指标	总资产	亿元	4,641.06	3,722.53	2,381.97
	营业收入	亿元	124.77	101.59	77.05
	利润总额	亿元	51.27	42.52	39.25
	净利润	亿元	45.31	36.54	32.40
	纳税总额	亿元	14.61	17.43	15.13
	基本每股收益	元	1.97	1.86	1.79
	加权平均净资产收益率	%	19.76	21.67	26.37
	不良贷款率	%	1.34	1.42	1.48
	资本充足率	%	11.56	13.75	13.54
	拨备覆盖率	%	269.72	235.19	239.98
社会绩效指标	员工总数	人	6277	5716	4412
	女性员工比例	%	51.63	52.03	53.27
	员工培训投入总额	万元	1033	1,013.2	491.52
	对外捐赠总额	万元	686.61	670.43	487.08
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	82.99	33.45	15.22
	电子渠道交易替代率	%	87.90	82.82	75.23

(四) 荣誉与奖项

贵阳银行 2017 年获奖情况：

1. 在英国《银行家》杂志发布的“2017 年全球银行 1000 强”榜单中，本行综合排名第 316 位，资本收益率排名居中国入选银行第 4 位。

2. 在中国《银行家》杂志发布的“2017 中国商业银行竞争力排名”中，本行获资产规模 3000 亿元以上城市商业银行竞争力排名第 3 位。

3. 在中国银行业协会发布“2017 年商业银行稳健发展能力陀螺评价体系”中，本行获城商行综合排名第 9 位，收益可持续能力单项第 1 位，体系智能化单项第 5 位，风险管控能力单项第 9 位。

4. 荣获中国银监会授予的 2016 年度“监管标准化数据报送优秀组织单位”称号。

5. 荣获银行业信贷资产登记流转中心授予的“2016 年最佳机构奖”。

6. 在中国银行业协会、香港银行学会、金融时报社共同举办的“2017 两岸暨港澳银行业财富管理论坛”上，本行理财产品荣获“最佳转型奖”“最佳城商行奖”“最佳收益奖”“最佳综合理财能力奖”。

7. 参加贵州省工经联举办的“2017 贵州省企业社会责任报告发布会”，获“贵州省履行社会责任五星级企业”称号。

8. 荣获贵州省银行业协会授予的“2016 年度贵州省银行业文明规范服务工作突出贡献奖”“2016 年度贵州省银行业普及金融知识万里行活动先进单位”。

9. 本行直属支行营业部获“2016 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

10. 本行客服中心荣获中国电子商务协会客户联络中心专业委员会评选的“2017 年度质信双保障示范单位”。

11. 本行“爽爽 bank”手机银行获中国金融认证中心（CFCA）评选的“2017 年区域性商业银行最佳手机银行功能奖”。

12. 荣获贵阳市委金融工委、贵阳互联网金融特区管委会举办的贵阳市金融系统党的十九大知识竞赛一等奖。

13. 荣获半月谈杂志社发布的第八届品牌生活榜“最佳城市商业银行”称号。

14. 荣获投资者报评选的“2017 年最值得信任区域银行”称号。

15. 荣获每日经济新闻评选的“2017 年度中国上市公司最佳投资者关系”奖。

三、 责任理念与体系

(一) 责任理念

本行秉承“服务市民、服务中小、服务地方”的办行宗旨，践行“责任银行 和谐发展”理念，不断探索负责任、可持续的商业银行发展模式，形成了企业与政府、监管机构、股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等一系列利益相关者和谐共生的价值理念。

(二) 责任体系

表 2 本行责任体系

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	责任回应
政府	遵守国家法律法规、行业标准与规范；支持区域经济发展；支持社会民生。	法律法规、政策指引、规范性文件；现场检查、非现场监管；座谈会、研讨会。	贯彻国家宏观政策；服务实体经济；支持中小微企业发展。
监管机构	依法合规经营；完善公司治理；加强风险控制；健康稳定运行。	报送报表；现场检查；参加会议；汇报工作。	严格落实监管政策、规范性文件；依法合规经营；加强内控体系建设；实施全面风险管理。
股东	维护股东权益；持续稳健经营；提升盈利能力；持续合理的回报；全面及时准确的信息披露；保持可持续发展。	准确及时披露信息；定期走访；定期报告；召开股东大会等。	制定和落实发展战略；实施精细化管理；完善公司治理；建立健全信息披露机制；加强投资者关系管理。
客户	诚信经营；规范服务收费；提供优质金融服务、金融产品；提供真实、准确、完整的产品服务信息；保障客户信息安全。	营业网点服务；营销活动；产品宣传；客服电话；客户调查、走访；客户满意度调查。	减费让利；拓宽客户服务渠道，提升电子化服务水平；创新金融产品；提升客户体验；开展金融知识宣传活动。
员工	保证合理的待遇和福利；良好的职业发展空间；多样化的培训方式。	教育培训；召开职代会；建立内部沟通渠道；设置员工意见箱。	保障员工基本权益；拓宽员工职业发展通道；制定人才规划战略；完善职业规划和培训体系。
合作伙伴	诚信履约；合作共赢；优化服务。	严格履行合同或协议；招投标；交流谈判。	坚持公平、诚信、平等、互惠原则；保证产品与服务质量；维持良好的长期合作关系。
社区	参与社区建设和发展；关心弱势群体。	开展金融服务活动、公益活动、联谊活动等。	扩大金融服务范围；建立特色社区银行；坚持定点扶贫、公益慈善捐赠。
环境	支持低碳经济；促进节约型社会建设；实现可持续发展。	严格执行监管部门相关政策；信息披露；参与各类环保实践活动。	坚持低碳运营；推行绿色金融；严控“两高一剩”；加大对节能减排企业的信贷投放。

四、回报股东，实现持续稳健发展

（一）有效保证股东回报

2017 年，本行经营发展稳中有进，总体经营情况稳中向好。报告期内，实现营业收入 124.77 亿元，较上年同期增加 23.18 亿元，增长 22.82%；实现归属于母公司所有者的净利润 45.31 亿元，较上年同期增加 8.76 亿元，增长 23.98%；基本每股收益 1.97 元。报告期末，归属于母公司股东的每股净资产 10.75 元，较上年末增长 16.91%。持续稳健的发展有效地保证了股东回报，同时，本行制订了长期股东回报规划，推行稳定的利润分配政策，保证足额现金股利分配比例，最大程度实现对投资者的价值回报。

（二）公开透明披露信息

报告期内，本行严格按照监管规定及信息披露相关制度，公开透明披露信息。一是加强制度执行力度，完善信息报送机制，确保重大信息真实、准确、完整、及时披露；二是努力提升报告编制能力，不断增强各类报告的可读性，积极为投资者提供信息；三是强化保密意识，严控内幕信息泄露，做好内幕信息及知情人登记工作，严防利用内幕信息交易等违法违规行为。

（三）积极开展投资者关系管理

本行高度重视投资者关系管理工作，通过投资者热线、上证 e 互动、本行官网等多渠道与投资者进行沟通交流，多维度多角度向资本市场传递本行信息，重视对中小投资者利益的保护。报告期内，本行举办了本行 2016 年度业绩说明会、2017 年半年度业绩说明会和“我是股东-走进上市公司”投资者保护活动；共接待各类投资者来访调研 3 次；参加证券机构举办的策略会议 3 次；参加了由贵州证监局、

贵州证券业协会举办的 2016 年度贵州辖区上市公司投资者接待日活动；累计接待投资者来访、来电咨询累计 1000 余人次。

五、服务地方，助推经济转型升级

本行始终坚持与地方经济共生共荣、共同发展，围绕地方发展战略，因地制宜、因时制宜，走出了一条契合本地实情、切合本行行情的经营道路。

（一）支持实体经济发展

报告期内，本行认真贯彻落实国家宏观调控政策，坚持回归银行业务定位的市场本源和金融服务实体经济的本质属性。加大信贷资源倾斜，将信贷资源优先投放中小企业实体和普惠金融领域，并提高对服务实体经济的 FTP 考核，努力提升服务实体经济的能力。

1. 持续推动供给侧结构性改革。围绕供给侧结构性改革总体目标，重点支持大数据产业、大健康产业、现代制造业、现代服务业、现代农业和传统优势产业改造升级改造，深度融入全省“三大战略”行动和公平共享创新型中心城市建设，有效对接金融服务供给与实体经济需求。报告期内，本行加快推进战略转型，充分发挥金融对地方经济的服务功能，大力支持市政基础设施建设、工业园区建设、生态环境建设、基础教育等重点项目，重点支持高新技术产业、现代制造业、现代服务业以及小微企业等实体经济。

2. 积极拓宽企业融资渠道，加大对外引资力度。报告期内，本行积极参与债券市场业务，与北京金融资产交易所开展合作，获得了债权融资计划主承销商资格，为企业客户直接融资开拓新渠道。同时，多渠道、多方式引进外部资金，支持地方经济建设。

（二）服务地方产业转型

一是实施“有保有压、有扶有控”的差异化信贷政策，支持地方“去产能”“去库存”，支持零售消费、共享经济、现代供应链等新的经济增长点。二是加大对重点行业产业链金融服务力度，将传统的“一段式”金融服务转变为全链条、全产业的“一站式”金融服务模式，把产业金融的思维贯穿到从项目设计开始到产品实现销售的各个环节，构筑良性互动的产业生态链条。三是积极响应《中国制造 2025》计划以及《贵州省“十三五”新兴产业发展规划》，加大对航空产品、智能制造装备、新能源汽车产业、高端软件和信息技术服务、生物医药、生物医学工程产品、风电、节能环保产业、新材料产业等新兴产业支持力度。截至年末，累计对 324 户科技型企业提供授信，较年初增加 110 户；授信总额 142.56 亿元，比年初增加 63.76 亿元；贷款余额 54.90 亿元，较年初增加 22.72 亿元；对全省新三板挂牌企业提供服务 50 户，服务率为 87%。

（三）支持民生工程建设

本行始终坚持金融服务民生，切实提升金融机构对民生领域的服务能力，将信贷资源更多地用于支持民生工程建设。通过支持通村油（水泥）路、县乡道改造、水利项目等农村基础设施建设，棚户区、公租房、廉租房等保障性安居工程建设，幼儿园、中学、职业技术学校等园区建设，着力解决出行难、住房难、教育难、就业难等民生问题。

本行民生工程贷款余额如下表：

表 3 民生工程贷款情况统计表

指标内容	单位	2017 年	2016 年	2015 年
农村基础设施工程贷款余额	亿元	134.80	50.99	31.97
农村基础设施工程贷款当年发放额	亿元	79.68	34.86	21.88
农村基础设施工程贷款当年增减比例	%	164.37	59.46	80.45
交通便利工程贷款余额	亿元	137.40	114.96	72.43
交通便利工程贷款当年发放额	亿元	53.71	84.44	64.90
交通便利工程贷款当年增减比例	%	19.52	58.72	50.16
科教文卫等社会事业贷款余额	亿元	55.21	47.62	38.48
科教文卫等社会事业贷款当年发放额	亿元	35.57	37.03	19.02
科教文卫等社会事业贷款当年增减比例	%	15.94	23.75	15.85

(四) 大力发展小微金融

大力发展小微金融，努力打造具有特色化、差异化的小微企业金融服务体系。作为世界银行推动下与国家开发银行合作开展微小贷款项目的西南地区首家城商行，本行不断创新完善服务机制，持续推进小微业务转型。目前，本行小微事业部下设 10 个垂直分部，组建了一支 200 余人的专业化队伍。截至年末，本行小微企业贷款余额 750.54 亿元，占全行贷款的 61.81%，贷款户数 44862 户。

报告期内，本行不断完善小微信贷工厂业务体系，加强小微业务与大数据应用的深度融合。以数据为驱动，引入外部反欺诈、工商、税务等数据，通过信用评分模型构建简约有效的风险计量体系，实现对信贷业务的快速决策，缩短业务办理周期，减少业务办理成本。本行创新推出了“数谷 e 贷”大数据小微系列贷款产品，实现不同业务

场景下的 9 个子产品上线运营，包括支持诚信纳税小微企业及个体工商户的“税源 e 贷”，便捷、高抵押率的抵押贷款“超值 e 贷”，基于流水进行业务授信的“POS e 贷”“扫码 e 贷”“烟草 e 贷”“电商 e 贷”等信用类贷款业务。推出的产品能有效满足小微企业及个体工商户的个性化融资需求，适应小微企业融资“短、频、快”的特点，解决抵押物提供难的问题。截至年末，“数谷 e 贷”累计授信 2.73 万笔，金额 21.62 亿元，为近 3 万户小微客户提供了资金支持。

贵阳银行“数谷 e 贷”大数据金融创新项目荣获“2017 年度中央金融团工委、全国金融青年联合举办的第五届‘双提升’金点子方案评选全国一等奖”；“IDC2017 年度中国金融行业最佳创新项目奖”。

案例：“税源 e 贷”产品介绍

“税源 e 贷”是一款为诚信纳税商户量身打造的专属贷款产品。“税源 e 贷”将小微企业纳税信用、税收贡献与其融资发展相关联，以纳税信用标尺衡量企业信用状况，进一步增强小微企业依法纳税意识和防范涉税风险意识，促进小微企业重视、积累自身良好的纳税信用记录，营造守法诚信的良好社会氛围。2017 年“税源 e 贷”荣获“贵州省银行机构支持地方实体经济发展考核和创新金融产品评选”二等奖。

六、紧跟时代，聚焦金融扶贫攻坚

贵州省是全国脱贫攻坚的主战场。本行作为根植地方的金融机构，坚持从战略高度狠抓金融精准扶贫，助力全省脱贫攻坚。报告期内，本行不断完善普惠金融服务体系，组建“五专团队”下基层开展针对性帮扶，有效提升县域支行的金融服务能力，大力支持县域产融结合、“一县一业”等项目，充分发挥金融助推县域经济社会发展的作用。截至年末，本行涉农贷款余额 489.88 亿元，较年初增加 159.89 亿元；通过直接支持、产业带动及项目带动帮扶贫困人数 158.76 万人，支持产业扶贫项目贷款余额 6.09 亿元，支持项目精准扶贫贷款中教育贷款余额 9.87 亿元。

（一）完善普惠金融服务体系

报告期内，本行进一步完善农村金融、社区金融、小微金融和扶贫金融“四位一体”的普惠金融服务体系，加强“三农”和偏远地区金融服务。本行依托农村金融服务站，深入贯彻金融支持扶贫实施意见，实现“综合金融服务不出乡，基础金融服务不出村”的普惠金融服务要求。截至年末，本行共建设农村金融服务站 5229 家，涉及全省 64 个县（区），覆盖 46 个贫困县、600 个乡镇、4629 个行政村。2017 年，本行农村金融服务站共办理业务 63 万笔，为边远农村地区组织 367 次以非法集资、金融基础知识、反假币、消费者权益保护为主题的宣传活动。

（二）扎实推进农业产业扶贫

按照“给思路、给资金、给项目、给市场”的金融服务商定位，召集 41 家极贫县研讨“一县一业”产业布局，引进 20 余家农业龙头企业进行考察对接，以“全产业链打造、全流程优化、全要素链组合、

全利益链联结、全责任链压缩”和“定主业、定主体、定模式、定额度、定计划”为指导思想，有效衔接扶贫项目产业链上的各方资源，通过产业扶贫带动贫困户脱贫。

（三）改善农村区域金融环境

重点围绕基础设施、易地扶贫、医疗扶贫、创业扶贫、教育扶贫等领域，做好精准扶贫项目融资、产业融资、消费金融、结算服务、理财投资等综合化金融服务需求。本行以普惠金融改善农村区域金融服务生态环境，完善支付结算、商品采销、数据归集功能，与贵州省供销社联合社、贵州省气象局、贵农网、农经网建设创新型农村金融综合服务站，推出“爽农贷”和“爽农存”两个系列重点产品，通过“农村电商+农村金融”的创新模式，使农户享受高效率的金融便民服务，享受“黔货出山”和“农资下乡”双向电商通道服务。

本行服务三农情况统计表如下：

表 4 服务三农情况统计表

编号	指标名称	单位	2017年	2016年	2015年
1	涉农贷款余额合计	亿元	489.88	329.99	180.36
2	涉农贷款余额占全部贷款的比例	%	40.34	33.31	22.41
3	涉农贷款余额同比增长	%	46.95	82.96	76.87
6	农户贷款余额	亿元	23.56	13.76	11.10

七、 心系客户，提供优质金融服务

本行坚持以客户为中心，以市场为导向，依托本地资源和品牌优势，结合地方经济特点，以“场景化获客、生活化交互、产品化竞争、智能化服务”为路径，打造本地生活金融服务平台，为客户提供优质的综合金融服务。

（一）创新产品服务

报告期内，本行开发推出数谷 e 贷、爽融链、爽定投、爽农诚易贷、养老理财、爽商品增值储蓄等 20 余款产品，进一步丰富产品体系和服务手段。

1. 养老理财

作为“社保金”“养老金”的代发单位，本行有效利用投资理财途径帮助更多客户实现“养老金”的保值增值，新推出的“养老理财”产品，帮助客户在实现“老有所依”的基础上做到“老有所享”。

2. ETC 联名信用卡

2017 年 6 月本行正式对外发行 ETC 联名信用卡。通过打造汽车消费金融场景，利用 ETC 联名卡与黔通记账卡的优势，实现现场 20 分钟发卡，即办即用，该卡具有免充值、先通行、后缴费的特点，为客户带来极大方便。全年新增信用卡 44.69 万张，信用卡总数达 85.64 万张，激活率 81.84%，交易量跃升全省第一位。

3. “票链”产品

2017 年 7 月，本行推出一款基于中小微企业客户持有的银行承兑汇票，提供快速安全融资服务的新型互联网票据融资产品——“票链”产品。该产品专贴 5 万元、10 万元小额票据，着力解决小票流通问题。

4. STM 智能柜台

以智能化网点建设为目标，开发“STM 智能柜台”，实现柜员一对多办理业务，实现柜台处理终端的自助化；推行柜面业务办理无纸化，进一步提升柜面工作效率；把企业网银开户功能移植到柜面系统，同时对交易流程进行简化和整合，提升柜面图形终端系统业务办理效率，提高网点服务质量。

(二) 优化服务渠道

本行持续优化提升传统网点、电子银行、支付结算等服务水平，积极开展智慧银行试点建设、第三方支付合作，从客户需求出发，提升客户体验。报告期内，本行线上渠道建设取得突破，电子银行客户突破 200 万户、达 249.09 万户，手机银行客户突破 100 万户、达 117.95 万户，个人有效电子产品渗透率 94.66%，对公有效电子产品渗透率 92.19%。

报告期内，本行制订了《“智慧网点”转型升级实施方案》，启动直属支行营业部和中天社区支行“智慧网点”试点建设工作，以智能网点建设为目标，推动传统网点转型。

“爽爽 bank”手机银行引入指纹、声纹、人脸识别等生物识别技术，加载中国金融认证中心云证通电子签名功能，采用多种加密手段、多种认证方式，保障客户在使用过程中的信息安全。将贵阳市社保网上营业厅迁移到手机银行，并逐步拓展手机银行全省各地区公共事业代缴费业务，完善全省缴费服务，提升客户的移动金融体验。

有效整合金融 IC 卡、互联网支付等渠道，突破传统实体网点经营模式，为客户提供操作便捷的网银、手机 APP、微信和自助设备等多渠道金融服务，开展直销银行建设，扩大本行金融服务受众面。

2017 年，“爽爽 BANK”手机银行与中国银联合作推出的二维码支付和银联钱包功能，使本行成为全国首家实现在手机银行中使用银联钱包商户优惠券功能和全国首批上线银联标准二维码支付功能的银行。贵阳银行手机银行荣获中国金融认证中心颁发的“2017 年区域性商业银行最佳手机银行功能奖”。

报告期内，本行持续推动网点无障碍通道的建设，改造新建无障碍通道的营业网点 129 个，截至年末，无障碍通道的网点覆盖率达 71%。

本行服务渠道建设情况如下：

表 5 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
1	网上银行用户数量	户	80.30	54.95	-
2	手机银行用户数量	户	126.52	44.54	-
3	直销银行客户数量	户	42.27	30.48	-
4	营业网点数量	个	279	289	209
5	自助网点数量	个	171	150	123
6	设置无障碍通道的网点数量	个	199	70	45
7	提供延时服务的网点数量	个	72	60	34

（三）健全消费保护

报告期内，本行进一步健全消费者权益保护工作机制，突出董事会主体责任，在董事会增设消费者权益保护委员会，定期评估消费者权益保护工作执行情况，将消费者权益保护工作融入公司治理，纳入全行发展战略规划。

在 2017 年中国银监会统一组织开展的“金融知识进万家”活动中，本行组织全辖范围内 293 个营业网点及众多农村金融服务站，结合自身区域特点及客户群体特征，积极开展进社区、进校园、进农村

等系列宣传活动。根据服务客户群体的差异性，以形式多样的宣讲方式，对当前金融消费过程中消费者关注的热点和常发风险点开展宣传教育。本行积极履行了作为银行业金融机构对金融消费者的社会责任。

1. 金融知识进网点

充分利用客户在网点厅堂的等候时间，由大堂经理组织向等候区的客户进行防范电信诈骗、防范非法集资，珍爱信用记录，科学使用银行产品等金融知识宣讲，用互动宣教的方式提升宣传实效。

2. 金融知识进社区

本行秉承“情系千家万户，真诚服务社区”的社区银行服务宗旨，在为社区居民提供便利金融服务的同时，主动参与社区共建，积极关心社区公共福利事业，扎根服务基层民众，打造特色社区金融服务。报告期内，本行联手贵州省慈善总会在各社区（小微）支行举行“温暖传递共前行，一物一件总关情”爱心拍卖活动，在拍卖活动过程中开展宣传，邀请社区居民关注本行微信公众号参与“金融知识加油站——在线有奖问答”活动，提高了公众的参与热情。

3. 金融知识进商圈

本行充分调动下辖 40 个小微支行以周边市场、商圈为主要宣传对象，设立宣传展台、组织有奖问答、开展专项讲座，向小微企业主现场宣讲金融知识，告知其选择正规金融服务渠道、辨别正规银行场所的重要性，使其尽可能免受违法违规金融活动的侵害，依法维护自身安全。

以“送爽送福到身边——公益露天电影放映”大型公益活动为契机，在各县域地区中心广场开展金融知识宣讲，向群众宣传和普及金融知识，利用大屏幕上滚动播放“贵阳银行金融知识安全讲堂一分

分钟识破诈骗术”主题漫画，以漫画形象向群众展示各类电信诈骗的经典案例。

4. 金融知识进农村

报告期内，本行开展了“蒲公英”金融志愿服务对村帮扶宣传活动，推动金融知识在农村的普及。以覆盖全省的农村金融服务站为载体，利用人口密集的赶集日之际现场设立宣传展台，发放各类宣传资料，普及金融知识。结合当地实际情况，采用讲故事的形式，制作微信 H5 软文“金融故事会—小爽爽给乡亲们说故事”，进行金融知识宣传。在少数民族地区向农户提供“双语”金融知识宣讲服务，获得农户一致好评。

5. 金融知识进学校

针对近年来违法违规互联网金融活动、“校园贷”纠纷、电信网络诈骗案件频发等问题，组织开展送金融知识进校园专项宣传活动。制作微信软文“面对校园网络借贷、您心动过吗”，通过微信转发活动，提高学生对金融宣传内容的接受度，增强活动的互动性。

本行公众教育工作情况统计表如下：

表 6 公众教育工作情况统计表

编号	指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
1	公众教育服务投入金额	万元	61.41	135.23	109.35
2	公众教育专题活动次数	个	4	6	5
3	公众教育年度累计活动次数	次	1600	196	135
4	公众教育受众人次	万	30	5.5	4

注：公众教育是指银行业金融机构为金融消费者提供金融知识普及服务

(四) 提升客服能力

报告期内，本行修订完成《贵阳银行客户投诉处理管理规定》等相关制度，持续完善客户关系管理工作考核评价机制、内部责任追究机制、投诉争议处理机制。2017 年，本行从各类渠道受理客户投诉 134 笔，客户建议 18 笔，来电来访表扬 93 笔，客户满意度 95.59%。

在中国电子商务协会客户联络中心专业委员会首次举办的“2017 年中国客户服务节”上，本行客户服务中心荣获“2017 年度质信双保障示范单位”称号；本行客服人员刘远玲、李琳分别荣获“2017 年中国客户联络中心行业达人奖”和“2017 年中国客户联络中心行业青年奖”。

本行客户服务情况统计表如下：

表 7 客户服务情况统计表

编号	指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	122	89	64
2	受理客户投诉数	件	134	166	112
3	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
4	客户满意度	%	95.59	95.96	94.22

八、保护环境，积极践行绿色发展

本行深刻理解并认同环境对美好生活的重要意义，把绿色发展理念融入业务发展，将本行发展战略和践行绿色发展有机结合起来。2017年6月，国务院决定在贵州省贵安新区建设绿色金融改革创新试验区，七部委联合印发了《贵州省贵安新区建设绿色金融改革创新试验区总体方案》。结合方案要求，本行制订了《贵阳银行打造绿色生态特色银行总体规划》，确定了将贵阳银行打造成为绿色生态特色银行的总体定位，将绿色转型发展作为贵阳银行重要的战略转型方向。规划明确了绿色金融组织架构体系、重点支持行业和领域、产品和服务模式创新方向、支撑保障体系和激励约束机制建设等，贵阳银行绿色金融发展实施路径逐步明晰。

（一）健全绿色金融组织架构

为加快推进贵阳银行绿色金融工作开展，本行成立了绿色金融工作领导小组，负责全行绿色金融工作的决策、推动与协调。成立了绿色金融事业部，统筹规划全行绿色金融业务发展，重点支持具有贵州特色的绿色项目和绿色产业。报告期内，本行围绕贵安新区大力拓展业务，积极对接贵安新区绿色产业发展的融资需求，支持贵安新区绿色金融发展。

（二）创新绿色金融服务模式

围绕绿色金融产品创新，本行一是以绿色食品为纽带，构建“社区支行+农村金融服务站+农村电商”的线上线下联通机制，深入推动“黔货出山”和“农资下乡”，先后推出茶园贷、猕猴桃贷等绿色金融产品。二是将绿色信贷与农业供给侧改革有效结合起来，针对绿色食品龙头企业的“种植-加工-运输-生鲜店售卖”产业链融资提供综

合解决方案，开发农村承包土地经营权抵押贷款、林权抵押贷款、生鲜供应链信贷等多种产品，支持农村地区龙头企业发展。三是制订了《贵阳银行绿色产业授信业务指导意见》，不断完善绿色授信项目库，积极对接绿色食品、生态林业、绿色制造、节能环保等绿色产业，加快绿色项目储备。

(三) 倡导绿色办公节能环保

本行倡导全行员工践行节能环保，将节能环保理念融入日常运营中。目前，已在本行南明支行、成都分行等五家机构开始试运行无纸化业务处理系统；对各类办公用品采取按计划申报、集中领用、集中管理制度，杜绝办公用品耗材的浪费；加强公务车辆管理，提高使用效率，合理调度，保证车辆尾气排放达标；推行绿色采购，优先选择使用低能耗、低碳排放和具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品。

九、成就伙伴，搭建卓越发展平台

(一) 保障员工权益

本行致力于“以人为本，和谐发展”的理念，始终把经营发展与为员工创造未来协调统一。2017 年，本行持续营造有安全感、有归宿感、有文化认同感的工作氛围，探索新的人才优选培养机制，不断完善员工权益保障体系，为员工成长并充分发挥才干创造条件。

1. 职业发展

优化专业序列通道。充分发挥专业技术职务聘任制度对专业人才队伍建设的导向和促进作用。2017 年，开展专业技术职务聘任工作，扩大专业技术职务人员队伍规模，激发人才干事热情，引导员工队伍向深度专业化发展。

实施高校毕业生职业规划。对新入行的高校毕业生开展职业生涯规划辅导，以大学生职业生涯规划为切入口，统筹针对高校毕业生的各项制度安排，要求各单位按照综合管理和专业技术两条路径，对高校毕业生进行有计划的轮岗锻炼。

2. 培训体系

一是升级定制本行在线学习平台“爽爽大学”，并以此为基础，构建社交化、移动化的学习分享平台。二是以“爽爽银行，爽学培训”为主体，针对中基层管理人员、近两年新设立的县域支行入行人员、全行业务骨干员工、新入职大学生推出“爽学高校行”“爽爽大讲堂”“爽学送基层”“爽学微课赛”“爽学内训师”“爽学之星”等内部品牌项目，逐步形成丰富的人才培养体系。

截至年末，本行共认证 92 名内训师，制作了 63 门符合本行特色的标准化线上专业课程和 10 门标准化面授课程。2017 年，共举办各类培训 1354 期，培训 32745 人次；组织参加外部培训 179 期，培训 706 人次。

3. 权益保障

报告期内，本行严格执行国家相关劳动法规，落实劳动合同签订、“五险一金”缴纳和带薪年假制度；在基本养老保险的基础上建立了企业年金制度，让广大职工共享企业发展成果；通过建立贵阳银行工会“心连心”网络平台，职工代表大会、员工座谈会、员工意见箱等形式，保障广大职工与工会组织之间便捷顺畅的沟通，有效行使民主权力。

4. 雇主品牌

进一步扩大雇主品牌影响力，逐步建立富有丰富内涵和独特企业文化的雇主品牌，设立“贵阳银行人才招聘与发展”微信公众号，参与第五届贵州省人才博览会，采取专业测评公司外包服务形式，在高校毕业生校园招聘和业务人才招聘时，应用多维度的测评工具，辅助判断求职者职业倾向、价值观等，提高人才引进质量。2017年，本行在智联招聘组织的“2017中国年度最佳雇主”评选中，荣获“贵阳最佳雇主”称号。

5. 员工关怀

通过人性化的管理措施，使员工工作生活得以平衡。一是确保员工休息、休假权利，定期组织全行员工体检，邀请专家对本行员工进行心理健康及心理疏导培训；二是开展女员工特殊权益保护，为本行女职工购买了“女性团体安康保险”；三是建立困难员工档案，帮扶困难职工；四是开展丰富多彩的文体活动，倡导健康向上的企业文化。

2017 年本行组织参加的部分文体活动如下：

1. 参加贵州证券期货业“歌唱主旋律喜迎十九大”合唱比赛荣获一等奖。

2. 承办“2017 年贵州金融系统第一届职工运动会‘贵阳银行杯’五人制足球比赛”，荣获贵州赛区第一名。

3. 组队代表贵州金融系统参加“2017 年全国金融系统第三届职工运动会”，足球队获得全国金融系统第五名，网球队获得全国金融系统第六名。

4. 参加 2017 中国大城市业余网球团体赛，荣获业余网球团体赛

第四名。

5. 举办 2017 年“贵阳银行杯”网球邀请赛。

6. 参加 2017 年全国金融系统桥牌赛荣获殿军。

7. 组织退休职工开展“快乐同行·健康同心”——重阳节活动，让退休职工感受到企业的温暖，发扬敬老爱老的社会风尚。

8. 举办 CAA 国家级四类赛 2017 年“贵阳银行杯”钓鱼邀请赛。

9. 举办贵阳银行 20 周年行庆联谊会、20 周年行庆职工足球赛活动、20 周年行庆篮球邀请赛、20 周年行庆摄影大赛、20 周年行庆职工健步走活动、20 周年行庆职工趣味运动会等系列活动。

（二）抓好作风建设

报告期内，本行认真贯彻落实党风廉政建设“两个责任”和“一岗双责”，以《工作要点》形式，梳理制定 2017 贵阳银行党风廉政建设 6 大任务清单，涉及 16 项具体工作目标，对全行 2017 年纪检监察工作的开展实行菜单式管理、条目化监督，并纳入目标考核。全行每名干部员工都签订了《党风廉政建设承诺书》，切实加强党风廉政建设。同时，开展了形式多样的廉政教育和职业道德教育活动，筑牢干部员工拒腐防变的思想防线。

十、回馈社会，持续投入公益事业

本行在服务百姓生活，助力地方经济发展的同时，持续长期的投入到公益事业当中，以实际行动回报社会。

1. 对外捐赠

报告期内，本行持续组织开展慈善捐赠活动，发起设立了“贵州省贵银爽爽阳光公益基金会”，参与了贵阳市息烽县西山镇联合村脱贫解困项目、春晖励志助学金项目、黔南州“见义勇为”专项资金募集等公益捐赠活动，累计对外捐赠达 686.61 万元。

2. 同步小康驻村帮扶

报告期内，本行继续推进息烽县温泉镇兴隆村、九庄镇清坪村的帮村扶贫工作。积极协调有关部门，实施村级集体经济发展、农业产业扶贫、道路改造、乡村环境整治、人畜饮水工程等项目 18 个，投入资金 281.24 万元。引进贵州富之源集团公司，采取富之源“19518”生猪产业扶贫模式（即 1 个致富带头人带 9 个贫困户，养 500 头育肥猪，年出栏 2 批即 1000 头，实现年收入 18 万），在兴隆村建设 10 个生猪养殖基地。

3. 无偿献血

2017 年全年组织员工参加了两次爱心无偿献血活动，上半年献血人数 92 人，下半年献血人数 95 人。

4. 关爱环卫工

自 2015 年 9 月以来，本行联合贵阳日报传媒集团、贵阳市城管局、贵阳市环境卫生管理中心开展“关爱环卫工”公益活动，将贵阳市全部近 140 个网点设立为环卫工爱心饮水点，长期解决环卫工户外饮水的具体问题。