

GYB  贵阳银行

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

2021 年度社会责任报告

(股票代码：601997)

二〇二二年四月

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，以及控股子公司广元市贵商村镇银行股份有限公司（以下简称“广元市贵商村镇银行”）和贵阳贵银金融租赁有限责任公司（以下简称“贵银金租”）。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：2021年1月1日至2021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

本报告参照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构公司治理准则》、中国证监会《上市公司治理准则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》以及中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》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2021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“截至报告期末”均为“截至2021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

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.....	1
二、关于本行	4
(一) 企业概况.....	4
(二) 公司治理情况.....	5
(三) 稳健合规经营.....	8
(四) 关键绩效表.....	11
(五) 荣誉与奖项.....	12
(六) 品牌理念.....	13
三、责任理念与体系	14
(一) 责任理念.....	14
(二) 责任体系.....	14
四、持续稳健发展，保护股东权益	16
(一) 有效保证股东回报.....	16
(二) 提升信息披露质量.....	16
(三) 加强投资者关系管理.....	16
五、立足服务地方，惠及民营小微	18
(一) 服务地方经济.....	18
(二) 支持民营企业.....	19
(三) 深耕普惠金融.....	20
(四) 支持改善民生.....	23
六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴	26
(一) 强化顶层设计.....	26
(二) 金融支持产业振兴.....	27
(三) 优化农村金融服务.....	28
(四) 积极开展驻村帮扶.....	30
七、专业用心服务，提升客户体验	31
(一) 优化产品体系.....	31
(二) 提升客户体验.....	32
(三) 加强消费者权益保护.....	37
八、践行绿色发展，倡导低碳运营	41
(一) 发展绿色金融.....	41
(二) 践行绿色运营.....	44
九、携手全体员工，共建美好家园	46
(一) 助力员工成长发展.....	46
(二) 畅通民主沟通渠道.....	47
(三) 加强员工人文关怀.....	48
(四) 共建和谐职工之家.....	49
十、心系社会公益，履行责任担当	50
附：意见反馈表.....	51

一、致辞

2021年，“两个一百年”奋斗目标交汇，百年变局与世纪疫情交织，中国开启了全面建设社会主义现代化国家新征程。在打造“西部上市城商行排头兵、贵州新发展重要助力者”战略目标引领下，贵阳银行坚守初心和使命，保持战略定力，坚持稳中求进工作总基调，将新发展理念融入经营发展和社会责任实践中，在创造股东回报、服务实体经济、防控金融风险、发展普惠金融、推动绿色发展、助力乡村振兴、提升客户和员工价值等方面取得了一系列成效，在融入经济社会发展大局中诠释了贵阳银行的担当，为促进经济、社会、生态的协调可持续发展贡献了金融力量。

党建引领治理，稳健合规运营。我们坚定不移地加强党的全面领导，从百年党史中汲取奋进力量，将党的领导融入公司治理各个环节，不断健全和完善“党委把关定向、董事会科学决策、监事会有效监督高管层高效执行”的决策程序和运行机制。坚守发展和风险两条底线，依法合规经营，完善内部控制体系，加强全面风险管理，打好防范化解金融风险攻坚战，推动经营效益和质量保持平稳，保障本行安全稳健运行，持续为股东创造稳定回报。

坚守金融本源，服务实体经济。我们牢记“服务实体经济是金融业的天职”，聚焦主责主业，主动服务和融入新发展格局，紧紧围绕贵州省“乡村振兴、大数据、大生态”三大战略和“新型工业化、新型城镇化、农业现代化、旅游产业化”四化布局，多措并举支持贵阳市“强省会”五年行动、贵阳贵安融合发展，引导金融活水精准滴灌实体之花，发挥集团综合经营优势，助推地方传统产业转型升级。深化金融供给侧改革，构建能贷、敢贷、愿贷的金融服务体系，为民营

企业发展创造良好的金融环境。

践行普惠金融，增进民生福祉。我们在普惠金融领域深耕细作，持续优化普惠金融服务体系，积极落实减费让利、延期还本付息政策，竭力破解小微企业“融资难、融资贵”问题。坚持“以人民为中心”，聚焦住房、医疗、教育、养老等民生服务需求，助力解决社会民生痛点问题，持续推动医疗、社保、教育等综合服务平台建设，实现业务发展与便民生活服务的融合发展，提升人民生活幸福感。打造乡村振兴特色服务新模式，加大乡村振兴支持力度，以普惠金融改善农村区域金融服务生态环境，为“三农”群体提供便捷的支付结算服务，优化的普惠涉农信贷服务。同时，我们积极投身农村金融知识宣传教育，持续开展驻村帮扶工作，推进乡村治理现代化，强化信贷资源投入，创新农村金融服务产品，不断改善农村金融服务环境，推动巩固脱贫攻坚成果同拓展乡村振兴战略有效衔接。

围绕客户需求，提升服务质效。我们坚持“以客户为中心、数字化转型”为发展方向，围绕场景生态建设，加强产品和服务创新，精心打造“爽”系列特色储蓄产品体系、优化“爽贷”信贷产品体系、丰富“爽银财富”资管产品体系、做强“爽盈门”财富品牌。关爱弱势群体，持续开展线上和线下网点的智能化、适老化、无障碍化改造，为客户提供有温度的金融服务。我们切实履行反洗钱义务，高度重视消费者权益保护，积极开展公众教育宣传，完善投诉管理机制，倾听客户诉求，提升客户体验和满意度；持续加强信息安全管理，为客户资金安全保驾护航。

推进绿色发展，守护共同家园。面对气候变化带来的挑战与机遇，我们贯彻落实国家“双碳”战略目标，将绿色金融纳入五年发展战略

规划，明确绿色产业发展方向，将信贷资源向绿色发展领域倾斜，精准匹配绿色信贷、绿色债券、绿色租赁，为绿色经济、低碳经济、循环经济提供科学高效的金融支持；深耕绿色金融创新，强化环境信息披露，打造“绿色金融+”品牌形象，成功发行西部地区首单“绿色+革命老区振兴发展”债券；倡导绿色运营，践行节能降耗，传达环保理念，促进人与自然和谐共生，推动绿色生态特色银行的建设。我们坚信“绿水青山就是金山银山”，人不负青山，青山定不负人。

坚持以人为本，赋能社会公益。我们始终坚持以人为本，深化人才培养体系，完善员工职业发展通道，推动企业发展和员工成长的协调统一。我们致力于构建“爽银之家”家园文化，关注员工身心健康，倡导健康生活方式，实施企业年金和补充医疗保险计划，切实保障员工“老有所养、病有所医”，持续增强员工的安全感、归属感、获得感和幸福感。我们坚持金融向善，积极参与各类公益活动，“爽爽阳光，共享美好生活”品牌口号更加响亮，2021年全年共捐赠367.24万元。

潮起海天阔，扬帆正当时。2022年，是奋战“十四五”至关重要的一年。站在新时代新的起点上，我们将继续秉承“价值金融创造者”使命，践行“责任银行 和谐发展”的理念，紧扣新发展阶段、新发展理念和新发展格局，充分把握机遇，积极应对挑战，以更有力的金融担当，服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会，为经济社会的高质量、可持续发展作出更大贡献。

董事长：张正海

行长：盛军

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：张正海

董事会秘书：董静

证券事务代表：李虹檠

注册和办公地址：贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天·会展城
B 区金融商务区东区 1-6 栋

邮政编码：550081

联系电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

邮箱：gysh_2007@126.com

客服电话：40011-96033

官方网站网址：www.bankgy.cn

经营范围主要包括：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. 坚持党建引领

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移加强党的全面领导，推进全面从严治党、全面从严治行。坚持全面深化改革，将党的领导融入公司治理各个环节，不断健全和完善“党委把关定向、董事会科学决策、高管层高效执行、监事会有效监督”的决策程序和运行机制，更好地发挥党委“把方向、管大局、保落实”的政治核心和领导核心作用。坚持以客户为中心，聚焦金融工作的初心和使命，支持实体经济发展，防范化解金融风险，持续提升公司治理的科学性和有效性，推动银行稳健可持续发展。

报告期内，扎实开展党史学习教育和“牢记殷切嘱托、忠诚干净担当、喜迎建党百年”专题教育。以庆祝建党 100 周年为契机，组织开展了党史知识竞赛，“两优一先”评选表彰、“我心向党”主题征文、职工文艺汇演等活动，进一步增强全行干部员工爱党爱国情怀。开展“党旗在一线高高飘扬”活动，全行各级党组织聚焦实体经济、服务乡村振兴、推动服务升级等方面重点任务，累计设立党员先锋岗、责任区 569 个，组建志愿服务队 137 支，累计开展“我为群众办实事”主题党日活动 320 次，上门为特殊群体提供金融服务 1500 余次。

2. 强化公司治理

本行股东大会在《公司法》《公司章程》和《股东大会议事规则》规定的范围内行使职权，股东大会的召集、提案与通知、召开、表决和决议均符合相关规定。股东通过现场或网络参加股东大会，保证所

有股东充分行使权利，现场参加股东大会的股东踊跃发言，有效进行表决，积极参与本行重大问题的决策。同时，股东通过本行定期报告、临时公告、电话和现场咨询、上证 e 互动和路演平台提问等方式，及时了解公司经营管理、财务等情况，有效保证中小股东获取信息的数量和质量，切实维护中小投资者利益。

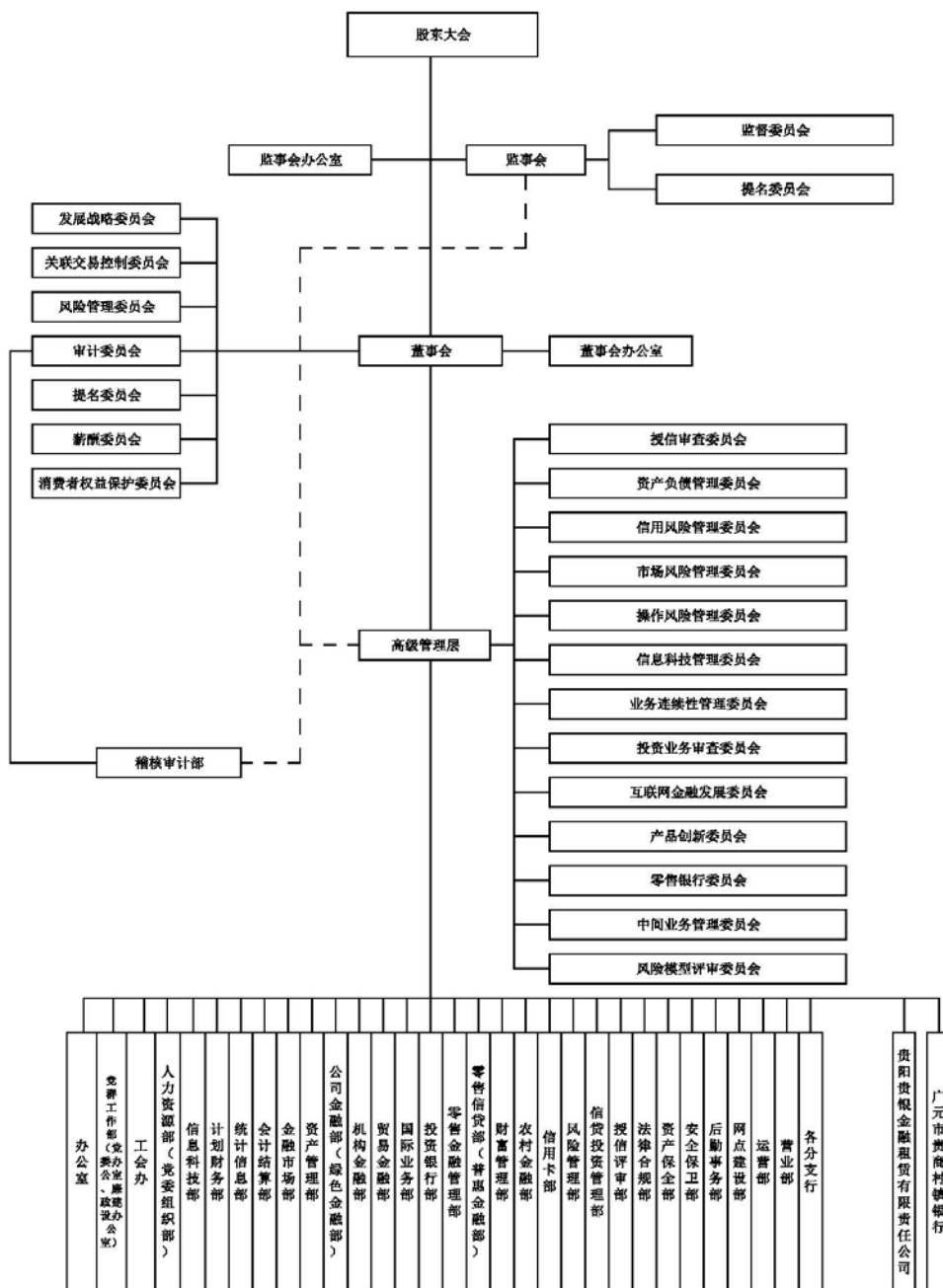
本行董事会有效发挥在公司治理中的决策作用，依法依规履行职责，积极服务国家地方发展战略，认真贯彻落实监管要求，围绕股东大会确定的目标任务，推进经营转型和结构调整，在公司治理、战略管理、资本管理、集团并表管理、股权管理、激励约束、全面风险管理、内控合规管理等方面发挥重要作用，积极承担社会责任，确保集团稳健经营和健康发展。

监事会有效发挥监督作用，认真落实监管规定，创新监督方式，拓展监督范围，整合监督资源，持续完善监督管理机制，积极履行对发展战略、财务状况、风险管理、内部控制以及董事和高级管理人员履职等领域的监督职责，客观、公正地提出意见和建议，促进本行进一步优化公司治理机制，加强经营管理，助力本行稳健合规发展。

高级管理层有效履行经营管理职责，认真贯彻执行国家经济金融政策和监管要求，坚持党的领导，坚决落实“六稳”“六保”要求，加快转型发展，加大特色培育，加深重点领域改革，加强风险管控，有力有序推进全年经营管理工作。同时，积极落实股东大会、董事会、监事会决议，支持完善公司治理相关工作，持续完善与董事会、监事会的沟通交流机制，不断促进公司治理主体之间协调运作。

本行组织结构图如下：

贵阳银行股份有限公司组织架构图



（三）稳健合规经营

1. 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，制订了业务运营与风险管理并重的发展战略，从管理架构、政策制度、业务流程、问责考核等方面建立了涵盖“总分支”三级及子公司的全面风险管理体系，并将全集团承担的信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、洗钱风险、声誉风险等主要风险纳入全面风险管理范畴，进一步明确了董事会、监事会、高级管理层、操作执行层、子公司在风险管理中的具体职责，形成了由业务部门、风险管理职能部门和内部审计监督部门组成职责明确的风险管理“三道防线”，各司其职，共同致力于集团风险管理目标的实现。

报告期内，国内经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，新冠疫情反复不定，百年变局加速演进，外部环境更趋复杂严峻，本行严格按照中央经济工作会议、省市市政府有关防范化解重大金融风险的要求，始终坚持“稳字当头、稳中求进”的工作总基调，坚守发展和风险两条底线，围绕“百年好银行”发展愿景，贯彻“审慎合规，全程管控，恪守底线”的风险管理理念，以问题为导向，不断提升全面风险管理水平和重大金融风险的防范化解处置能力，进一步完善风险治理体系，切实推进重要风险管理工具的落地应用，同时，狠抓重点领域风险管控，确保资产质量相对稳定，保障全行各项业务安全稳健运行。

2. 强化内控合规管理

一是强化内部控制管理。不断夯实制度基础，对各项经营活动制定了较健全的规章制度，进一步完善内部控制体系，规范内部控制制

度执行。根据监管要求，制定了《贵阳银行 2021 年内控合规管理建设年活动工作方案》，开展制度梳理“立改废”工作。全年共新制定印发制度 100 项，修订制度 400 项，废止制度 77 项。

二是加强合规文化建设，持续开展合规管理员培训，组织全行案件防控工作相关人员参与外部专项脱产培训，全面提高案防人员理论和操作性知识；组织学习《民法典》《刑法》《防范和处置非法集资条例》《贵阳银行铁律》《员工手册》等国家法律法规及本行规章制度，提升全行员工法律常识和廉洁自律意识；编发 15 期《贵阳银行合规简报》，通过典型案例分析及时揭示相关业务风险，提升本行合规管理水平，构建合规文化氛围。

三是持续开展案件防控工作。通过召开案防工作会议，切实落实各部门、各分支行案防主体责任；完善案件防控相关制度，修订《贵阳银行案件防控管理规定》《贵阳银行案件防范工作责任制管理规定》等制度；定期组织开展案件风险排查，传达案防风险提示，开展防范和打击非法集资专项检查 and 排查，开展防范和打击非法集资宣传教育月活动，让员工有效识别并自觉抵制非法集资行为。

四是强化全行员工行为管理。系统、全面开展岗位规范和业务流程教育，不断提升员工诚实守信的职业操守、遵章守纪的合规操作意识。通过运用“数据铁笼”系统，对员工资金异常交易等行为进行线上日常监测，按月开展员工异常行为排查，按季开展员工参与非法集资情况专项排查，并严肃追责问责，确保内外部规章制度贯彻落实。

3. 认真做好反洗钱工作

本行始终坚持“风险为本”的原则，严格按照反洗钱法律法规和监管要求，切实履行各项反洗钱义务，营造知法守法的反洗钱氛围，

不断提升洗钱风险管理水平，预防打击洗钱和恐怖融资犯罪。

报告期内，一是健全反洗钱管理机制，建立组织健全、结构完整、职责明确、清晰的洗钱风险管理架构，并不断优化洗钱风险管理机制，新增并完善反洗钱内控制度共 22 项。二是加强反洗钱系统建设，对照监管文件要求，通过金融科技赋能不断提升对洗钱风险的自动、智能化防控水平，梳理疑似地下钱庄、疑似腐败、疑似贩毒、疑似诈骗（电信诈骗、电邮诈骗）、疑似野生动物非法交易等 11 大类涉罪模型 15 个子模型，共计 381 个识别点，优化相关模型、指标。三是开展反洗钱宣传教育，通过线下网点、社区，线上官方网站、小视频等多种渠道和方式开展反洗钱宣传，提高公众的反洗钱风险防范意识，通过内外部检查、考核与培训，加强洗钱风险管理文化建设，有效提升全员反洗钱意识和能力。全年组织中高层人员、反洗钱岗位人员等开展有差异化的培训共 14 场，人员共计 9,734 人次。四是切实履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告为核心的反洗钱义务，及时向有权机构提供重要线索，充分发挥好与人民银行、金融机构和公安机关的三方联动机制作用，有力打击金融违法犯罪行为，维护地方金融环境。

案例：女子遭遇“抖音点赞”诈骗，贵阳银行工作人员及时报警成功止损

一名女性客户走进贵阳银行播州支行要求开通网上银行，工作人员按规定对其进行身份识别，在了解资金用途的过程中发现她非常急切地要开通此项业务，但无法说清具体用途，引起银行工作人员警觉。经耐心沟通后得知该客户为全职妈妈，近期在使用抖音时，通过陌生人私信推送的方式下载了一款名为“长聊”的软件，使用该软件可在

家从事“兼职”工作，只要在软件上接单完成任务即可获得相应奖励。贵阳银行工作人员仔细查看了 APP 里的“任务流程”，敏锐察觉到该客户正慢慢落入不法分子设置的诈骗陷阱当中，立即报警。接警后，遵义市公安局播州分局刑侦大队民警立即到达贵阳银行播州支行进行核实。经民警反复劝说，讲述真实案例，该客户终于认识到这是一起“抖音点赞”骗局。随后民警帮助该客户在手机中下载安装了国家反诈中心 APP，并针对类似高发的诈骗案件类型进行了分析与讲解。最终客户停止转账、及时止损。

（四）关键绩效表

表 1 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2021 年	2020 年	2019 年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	6,086.86	5,906.80	5,603.99
	营业收入	亿元	150.04	160.81	146.68
	利润总额	亿元	67.95	67.37	63.56
	归属于母公司股东的净利润	亿元	60.45	59.22	58.00
	纳税总额	亿元	23.39	18.69	21.78
	基本每股收益	元	1.65	1.76	1.72
	加权平均净资产收益率	%	13.34	15.75	17.41
	不良贷款率	%	1.45	1.53	1.45
	资本充足率	%	13.96	12.88	13.61
	拨备覆盖率	%	271.03	277.30	291.86
社会 绩效 指标	每股社会贡献值	元	7.44	7.37	7.15
	员工总数	人	6,526	6,594	6,545
	女性员工比例	%	50.8	51.32	51.21
	员工培训投入总额	万元	1,355.97	1,111.27	1,216
	对外捐赠总额	万元	367.24	1,399.88	147.76
环境 绩效 指标	绿色信贷余额	亿元	227.49	193.71	179.62
	电子渠道分流率	%	96.51	96.37	97.64

注：1. 每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 公司因环境污染造成的社会成本) / 期末总股本

2. 电子渠道分流率：电子渠道发生的交易笔数 / 所有渠道发生的交易笔数

（五）荣誉与奖项

报告期内，主要获奖情况如下：

表 2 贵阳银行 2021 年获奖情况

序号	内容	颁奖单位
1	全国脱贫攻坚先进集体	党中央、国务院
2	2021 年全球银行品牌价值 500 强第 224 位	英国“品牌金融”(Brand Finance)
3	2021 年全球银行 1000 强第 232 位	英国《银行家》杂志
4	2021 年中国银行业 100 强排名第 39 名	中国银行业协会
5	公开市场一级交易商	中国人民银行
6	征信系统（企业业务）数据质量工作优秀机构	中国人民银行
7	上市公司 ESG 优秀实践案例	中国上市公司协会
8	2020 年银行间本币市场核心交易商	中国外汇交易中心
9	2020 年银行间本币市场优秀货币市场交易商	中国外汇交易中心
10	2020 年银行间本币市场 X-Repo 交易、X-Bargain 交易创新奖	中国外汇交易中心
11	全国银行间同业拆借中心“年度市场影响力奖”和“市场创新奖”	中国外汇交易中心
12	2021 年度债券交易投资类“自营结算 100 强”——优秀自营商	中央国债登记结算有限责任公司
13	资本市场服务贵州脱贫攻坚突出贡献奖	贵州证监局、贵州证券协会
14	2020 年银行业监管统计工作考核评比优秀奖	中国银保监会贵州监管局
15	2020 年度金融信用信息基础数据库接入机构征信合规与信息安全考核评级 A 类	中国人民银行贵阳中心支行
16	2020 年贵州省金融机构调查统计工作地方法人金融机构组一等奖	中国人民银行贵阳中心支行
17	2021 年度贵州省金融机构统计综合评比第 1 名	中国人民银行贵阳中心支行
18	银联移动支付业务突出贡献奖	中国银联
19	2021 年 VISA 卓越合作伙伴奖	Visa 国际组织
20	“贵阳银行荣耀刷卡锦鲤”荣获“创意内容类金奖”和““网络人气奖”	金融数字化发展联盟
21	2021 年金融数字化发展金榜奖年度最受用户喜爱信用卡奖	金融数字化发展联盟
22	2021 年中国数字金融金榜奖——数字金融一体化创新奖	金融数字化发展联盟
23	2021 年第二届城市商业银行数字金融与支付创新优秀案例评选场景金融优秀案例	城银清算服务有限责任公司
24	卓越投资回报银行、优秀权益类银行理财产品（基金精选系列）	普益标准
25	2021 中国资产管理与财富管理行业“金誉奖”-卓越财富服务能力银行、年度发展潜力财富管理银行	普益标准
26	2021 “金智奖”——杰出财富管理奖	金融界
27	中国银行业微博影响力排行榜城商行&农商行第 1 位	中国银行保险报
28	子公司贵银金租获 2021 年度“西湖论坛杯”优秀租赁企业奖	中国融资租赁（西湖）论坛

（六）品牌理念

从成立到成长、从挑战到跨越，贵阳银行始终坚守“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的初心，以“价值金融创造者”为使命，在区域市场实现“跟跑者”到“领跑者”的转变，并在发展中积极推进地域文化与品牌建设的有机融合，打造了“爽爽的银行·成就您的爽爽人生”品牌口号，相继推出爽得宝、爽银财富、爽快贷等，用“爽”品牌与地方、与企业、与客户共“筑”辉煌。2021年2月1日，贵阳银行发布了全新的品牌口号——“贵于行·爽于心”，新品牌将原“爽”品牌升华，赋予“价值”“服务”“科技”“文化”等内涵，提炼出“价值银行、爽心银行、随行银行、信赖银行”四大品牌标签，以及“打造综合金融服务首选平台”的品牌定位，为“百年好银行”宏伟愿景打下阶段性坚实基础。

三、责任理念与体系

(一) 责任理念

本行秉承“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的办行宗旨，将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化中，践行“责任银行 和谐发展”的理念，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发展理念。

(二) 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、业绩说明会等。	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。	构建普惠金融服务体系；减费让利；不断拓宽客户服务渠道，提升电子化服务水平；创新金融产品；提升客户体验；开展金融知识普及教育。
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；保证产品与服务的质量；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支持。

四、持续稳健发展，保护股东权益

（一）有效保证股东回报

2021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150.04亿元；实现归属于母公司股东的净利润60.45亿元，较上年增加1.23亿元，增长2.07%；基本每股收益1.65元。

本行始终秉承与股东共享发展成果的理念，按照股东回报规划，实施稳健的利润分配政策，确定合理的现金股利分配比例，有效地保证了股东回报。上市五年共计派发现金红利43.70亿元，其中，2016年度每10股派发现金红利2.6元；2017年度每10股派发现金红利3.3元；2018年度每10股派发现金红利4元、以资本公积金每10股转增4股；2019年度每10股派发现金红利3.1元；2020年度每10股派发现金红利3.0元。

（二）提升信息披露质量

本行依法履行信息披露义务，并主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的质量、时效性和透明度，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。报告期内，按时编制、审批和发布定期报告，及时披露各项临时公告共计69项，及时披露本行重大事项的相关进展；同时，加强经营业务分析与数据分析质量，及时有效地向投资者传递信息，不断增强定期报告的可读性。

（三）加强投资者关系管理

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、官方网站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。报告期内，本行举办了 2020 年度网上业绩说明会，回答问题 51 个，组织接待来访投资者调研 2 次，参加证券机构策略会 4 次，接待机构投资者和分析师 23 人；通过电话、现场等方式接待股东约 760 余人次；通过上证 e 互动在线累计回答投资者问题 186 个，回复率 100%。

五、立足服务地方，惠及民营小微

金融是现代经济的核心和灵魂，金融活则经济活，金融稳则经济稳，“强省会”必须强金融。作为扎根贵州的城市商业银行，贵阳银行始终坚持与地方发展共生共荣，共同发展，为地方经济注资增力，实现“输血”向“造血”的转变，助力“十四五”良好开局。

（一）服务地方经济

报告期内，本行主动服务和融入新发展格局，紧紧围绕贵州省“乡村振兴、大数据、大生态”三大战略和“新型工业化、新型城镇化、农业现代化、旅游产业化”四化布局，支持贵阳市“强省会”五年行动、贵阳贵安融合发展，制定出台贵阳银行金融支持“强省会”五年行动实施意见，并配套制定金融支持新型工业化指导意见、新型城镇化营销方案，推动信贷资源向“四化”领域聚集，引导金融活水精准滴灌，助推地方传统产业转型升级，为实体经济培育更多发展动能。

截止报告期末，本行对公贷款余额 2,079.60 亿元，较年初增加 219.38 亿元，增长 11.79%。投向“四化”贷款余额达 1010.43 亿元，较年初增加 88.09 亿元，其中：新型工业化贷款余额 218.18 亿元，占比 21.59%；新型城镇化贷款 626.02 亿元，占比 61.96%；农业现代化贷款余额 89.70 亿元，占比 8.88%；旅游产业化贷款余额 76.53 亿元，占比 7.57%。

案例：洒下金融及时雨，助力“铝”产能升级

作为贵州省 2021 年“千企改造”工程、省级龙头企业，黔西南州兴仁某新材料有限公司筹备项目二期生产线时，需购置生产设备，投入较大，导致经营流动资金紧缺。在了解企业困难后，贵阳银行主

动与企业深入沟通，提供高效完善的金融服务与咨询帮助。2021年10月，贵阳银行对兴仁某新材料有限公司提供综合授信7.5亿元资金支持，从根本上解决了该企业融资困境，使企业产能实现了质的提升。2021年该公司生产电解铝液24.91万吨，实现产值约40亿元、利润3.9亿元。兴仁某新材料公司总经理陈松说道，“这都多亏贵阳银行帮助我们渡过难关”。注入强劲的金融动力后，企业发展迅速，现已建成25万吨铝液生产线，在技术装备、节能环保、产品质量等方面已达到国内一流、世界领先水平，被列为贵州省“四个一体化”重点项目、有色产业重大项目、基础材料产业重点企业和重点项目，直接解决就业660余人，间接带动物流运输、三产服务等就业1000余人以上。

案例：助力城市“一圈两场三改”惠民工程

为契合贵阳贵安“一圈两场三改”建设，让更多的市民享受到优质的配套生活服务，贵阳银行观山湖支行紧扣贵阳贵安“一圈两场三改”重点项目，加快推动绿色交通体系建设，通过贷款支持“观山湖区停车位特许经营运营项目”，该项目总投资90,030.71万元，获得本行授信金额6.8亿元。项目预计在观山湖区居民区及重点商业区附近新增和改建停车位总计24,230个，同时，项目配套搭建观山湖区大数据停车管理系统，该智能停车运营项目的落地有利于加快城市化进程，缓解“停车难”的问题。

（二）支持民营企业

民营企业是中国经济的活力和韧性所在，也是推动经济恢复和“六稳”“六保”的重要力量和关键一环。贵阳银行始终坚持回归本源、服务实体，持续落实本行金融支持民营企业二十条系列措施，构

建能贷、敢贷、愿贷的金融服务体系，为民营企业发展创造良好的金融环境。截至报告期末，全行民营企业贷款余额 384.35 亿元，累计支持民营企业 2,781 户，共发放贷款 175.18 亿元，支持民营企业 1,377 户。

案例：知识产权质押贷动高新技术企业升级上市

某科技公司是我省一家专门从事先进锻压技术应用研究与工程化应用研究的国家高新技术企业，其产品主要应用于国内外航空发动机、燃气轮机、航天运载火箭、导弹、新能源等高端装备领域，本行采取以其企业的知识产权质押方式作为贷款质押物，盘活公司名下无形资产，着力解决公司资金难题。本行给予该公司贷款授信额度从 2014 年的 1.2 亿元，逐步增加至 2021 年末为 4.7 亿元，其中传统抵押方式对应贷款额度仅为 3500 万元，其余额度均为知识产权质押和信用方式，公司获得贷款支持后，不断推动销售和企业利润规模增加，2021 年 7 月，该公司顺利登陆科创板，成为贵州省首家科创板上市公司。

（三）深耕普惠金融

本行积极贯彻落实监管部门“量增、面扩、价降、提质”政策导向，在普惠金融领域深耕细作，持续优化普惠金融服务体系，竭力破解小微企业“融资难、融资贵”问题，纾解小微企业融资困难，稳企业，保就业。

报告期内，持续完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效服务机制，加大普惠小微信贷支持力度，推动普惠小微贷款稳健增长，首贷户、信用贷款和中长期贷款比重提升，企业综合融资成本稳中有降。一是用好用足支持小微贷款的工具，申请支小再贷款 50 亿元；成功发行

小型微型企业贷款专项金融债券 40 亿元，专项用于发放小型微型企业贷款；二是完善内部考核体系，单列普惠小微信贷规模，实行差异化 FTP 考核，引导信贷资金投向普惠型小微企业；三是响应监管导向，对受疫情影响严重的小微企业，继续执行贷款延期还本付息支持政策；四是强化金融科技赋能，优化“税源 e 贷”“烟草 e 贷”等大数据普惠小微企业信贷产品，扩大担保贷款受益范围。

报告期内，母公司新发放普惠小微企业贷款（中国银保监会“两增两控”口径）187.41 亿元，新发放普惠型小微企业贷款平均利率 5.56%，同比下降 38 个基点。截至报告期末，普惠小微企业贷款余额 266.68 亿元，较上年同期增加 26.33 亿元，增速 10.95%，高于全行贷款增速；有余额的贷款户数 36,515 户，较年初增加 3,442 户。

案例：多措并举降低小微企业融资成本

某公司主营业务为软件和信息技术服务，下游客户多为政府、事业单位、银行等优质单位。因下游客户报账流程复杂周期长等因素导致结款周期延长，企业流动资金周转受到一定影响，为确保企业稳健经营，企业于 2021 年 3 月向贵阳银行白云支行申请了 100 万元贷款，用于采购原材料。白云支行在受理申请后，及时对该企业经营情况及贷款申请进行审查审批，于 2021 年 3 月 23 日向该企业发放了 100 万元的贷款。经评估，该企业符合小微企业创业担保贷款的规定，白云支行为该企业申请了小微企业创业担保贷款贴息，经白云区就业小额担保贷款项目审查小组会议审议通过，该笔贷款利息得到了财政专项资金贴息，贴息利率为 2%（1 年），贴息后客户实际承受贷款利率为 2.35%，减少了企业的实际贷款利息，降低了企业融资成本，有效缓解了小微企业资金压力。

案例：烟草 e 贷线上产品，为客户提供更便捷

客户邓某某，自 2018 年起在毕节市经营烟酒店，经营较为平稳。因年底需要提前囤货销售，经营资金较为紧张，故向多家银行电话咨询烟草贷款，但由于没有时间到银行现场申贷，导致贷款事宜一再搁浅。2021 年 9 月 20 日，贵阳银行工作人员了解客户情况后，主动上门对接。邓某某得知贵阳银行烟草 e 贷为全线上申请、审批、合同签订和放款，在本行工作人员的指导下现场申请了烟草 e 贷（烟商），并当场获得了 50 万元的贷款额度。邓某某表示贵阳银行烟草 e 贷（烟商）线上操作方便快捷，足不出户即可获贷，切实为其解决了贷款困难、手续繁杂的问题，并且有效缓解了年底囤货的资金压力。

案例：银企互助共渡难关

丁某某为贵州某公司股东兼法人代表，该企业为评级 A 级的优质纳税信用企业。疫情发生后，企业面临流动资金紧张的压力，丁某某向贵阳银行白云支行提出贷款申请，在满足申请条件的前提下，支行响应国家复工复产的号召，于 2020 年 3 月 30 日向客户发放贷款 100 万元，及时帮助企业解决人工工资难题。2021 年该笔贷款到期前丁某某主动联系本行，表示贷款期间受疫情影响回款情况较差，还款压力较大，但仍积极筹措资金归还贷款本息，白云支行客户经理及相关业务负责人了解企业情况后，及时上门实地调查，了解到企业应税销售同比去年呈增长趋势，但企业应收账款因疫情原因回收困难。为稳定企业四百多名在岗员工的就业，鉴于企业正常经营，还息正常，本行积极响应国家小微企业续贷政策，随即向企业建议申请办理税源 e 贷-续贷，并于 2021 年 3 月 24 日成功发放贷款，切实缓解了企业的短期还款压力帮助企业渡过难关。

案例：金融租赁助力煤炭行业转型升级

某机械公司是盘州市生产煤矿液压顶板、刮板机的中小企业。其开展的综采综掘设备生产研发及升级改造项目是贵州省新型工业化重点项目，符合贵州省加快煤炭行业转型升级，提升煤炭开采机械化、智能化的发展要求。但由于企业经营历史较短，股东资金支持力度不足，融资渠道不畅，使得企业手握订单却因生产环节关键设备不足、原材料采购流动资金告急等问题无法生产，企业产能无法释放，严重制约了企业的发展。得知情况后，子公司贵银金租详细核实企业情况，认真研判市场行情和企业前景，最终支持企业采购了急需的生产设备，在帮助企业支付前期设备采购款的同时，也为企业腾挪出宝贵的流动资金，快速帮助企业恢复生产、释放产能。

（四）支持改善民生

民生无小事，枝叶总关情，贵阳银行聚焦住房、医疗、教育、养老等民生服务需求，顺应服务型政府、智慧城市、数字化建设发展趋势，深化与财政、医保、教育等领域客户的合作，持续推动医疗、社保、教育等公共资源“金融+非金融”综合服务平台建设，实现业务发展与便民生活服务的融合发展，为提升人民生活幸福感持续贡献金融力量。

截至报告期末，交通便利工程贷款余额 408.36 亿元，较 2020 年增加 19.99 亿元，报告期内新增投放 40.81 亿元；科教文卫等社会事业贷款余额 151.31 亿元，报告期内新增投放 26.42 亿元。

表 4 民生工程贷款情况

指标内容	单位	2021 年	2020 年	2019 年
交通便利工程贷款余额	亿元	408.36	388.37	312.6

交通便利工程贷款当年发放额	亿元	40.81	104.51	86.39
交通便利工程贷款当年增减比例	%	5.15	24.23	42.79
科教文卫等社会事业贷款余额	亿元	151.31	161.34	120.98
科教文卫等社会事业贷款当年发放额	亿元	26.42	44.50	47.89
科教文卫等社会事业贷款当年增减比例	%	-0.62	33.36	39.31

案例：加强金融支持，助推教育发展

遵义某学校是一所涵盖幼儿园、小学、初中、高中教育十五年一贯制的全新寄宿制民办学校。为切实帮助企业解决项目建设过程中存在的资金困难，推动项目尽快建成投用，2021年贵阳银行对该学校授信7000万并放款。通过实地调查并了解其经营规划后，本行根据项目建设及装修进度，定制了中长期项目融资方案，并合理设置项目还款计划，同时让利于民，为客户提供优惠利率支持，减轻其财务负担。通过本行的支持，遵义某学校完成了98746平方米的建筑装饰，包含教学楼、宿舍、剧场等，为在读学生提供了一个良好的学习环境，推进了汇川区产城融合，帮助优化该地区的教育环境和资源。

案例：建设银政合作平台，推行便民服务

为解决患者挂号、缴费排队的问题，提升患者的看诊效率，减少人工窗口压力和居民排队等候时间，本行协助开发建设了医院自助服务平台。医院信息化系统建设后，实现了自助诊疗卡发卡、自助银行卡充值、自助挂号、预约挂号、自助取号、缴费、查询、医保业务、打印报告单、打印住院清单等功能。

同时，本行深化与省、市医保机构长期合作，主动发展成为医保电子凭证接入行，持续为大规模医保客户群体提供便捷医保结算服务；

积极推广电子医保，2021 年共激活医保电子凭证 14.11 万张，相较于实体卡更加方便快捷，用户就诊、配药无需携带社保卡，凭手机扫码即可完成门诊挂号、门诊结算、门诊退费、诊间结算、住院登记、住院结算等业务。

六、巩固扶贫成果，推进乡村振兴

民族要复兴，乡村必振兴。乡村振兴战略是关系全面建设社会主义现代化国家的全局性、历史性任务。本行按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求，以服务农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足为主线，深化金融供给侧结构性改革，把更多金融资源配置到“三农”重点领域和薄弱环节，更好地满足农村金融服务需求，推进乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴，为贵州巩固拓展脱贫攻坚成果、在乡村振兴上开新局作出地方银行贡献。

报告期内，本行支持脱贫攻坚、助力乡村振兴系列工作得到中央和地方的充分肯定，获国务院颁发的“全国脱贫攻坚先进集体”称号。截至报告期末，母公司涉农贷款余额 1,160.11 亿元，较年初增加 104.08 亿元。全行普惠涉农贷款余额 91.91 亿元，较年初增加 10.69 亿元，增速 13.16%，高于全行贷款增速。

（一）强化顶层设计

战略部署上，将服务乡村振兴纳入《贵阳银行 2021-2025 年发展战略规划》，出台《中共贵阳银行委员会金融服务乡村振兴战略的意见》《贵阳银行支持国家级、省级乡村振兴重点帮扶县的贯彻落实意见》等统领性文件，进一步调整优化信贷结构，强化信贷资源投入，创新农村金融服务产品，改善农村金融服务，加大乡村振兴支持力度，推动巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴战略的有效衔接。

组织保障上，建立了总分支三级党组织书记抓乡村振兴的工作机制，在总行零售信贷部设立二级部门“乡村振兴金融部”，着力打造形成上下贯通、精准施策、一抓到底的工作体系。

信贷政策上，安排适量信贷资源投入乡村振兴领域，提升农村金

融的整体供给能力。建立乡村振兴专项流程，提高工作效率，在符合监管要求和风险可控的原则下，加强乡村振兴企业贷款“三查”管理，通过简化流程、限时办理、开通“绿色通道”等措施，对乡村振兴企业融资需求做到快速受理调查、快速审查审批、快速发放落地。

（二）金融支持产业振兴

坚持产业振兴助力乡村振兴，结合贵州省高效特色农业的特点和“一县一业”优势产业规划布局，以绿色产业扶贫贷款为抓手，按照“给思路、给资金、给项目、给市场”的定位，将扶贫贷款重点投向龙头企业或农民合作社，紧扣各县主导产业，积极引入龙头企业，重点支持短中期相结合、产业链条长、带动农户增收快和可持续发展的茶叶、中药材、食用菌、优质草、农旅一体化、大健康、生态水产、干果等全省十二大产业。

案例：支持生猪生产，助推农业产业化

发展生猪生产，对于保障人民群众生活、稳定物价、保持经济平稳运行和社会大局稳定具有重要意义。贵阳银行把生猪稳产保供作为重要民生工程，主动加强与主产区的对接，共同推进养殖、屠宰加工生产基地建设，授信平塘某农牧有限公司 36000 万元，用于平塘县 100 万头优质生猪产业化建设项目。该项目的建设，有利于解决当地农户的就业岗位，推进地方深化农业供给侧结构性改革，加快构建现代农业产业、生产、经营体系，推动农业大发展、加快农业现代化。

案例：贵银金租——直租业务助力构建“县、乡、村”三级物流体系

某物流科技公司是一家致力于构建县、乡、村三级物流体系的综合性物流服务公司，通过与县级各快递品牌加盟商股权合作的方式，

将原有分散的快递业务资源进行整合，开展统仓共配业务（建立统一的仓储、分拣及配送体系，使快递能够快速进乡入村，同时帮助农村物资能够顺利出山），有效解决了原有各快递品牌各自为战造成的配送效益低下、进乡入村难等问题，打通城乡物流的“最后一公里”及“最初一公里”。贵银金租了解情况后，主动对接客户融资需求，通过深入剖析研判其商业模式，在风险可控前提下，发挥直租业务响应速度快、还租方案灵活、增值税抵扣降低融资成本等优势，对其业务中投入最大的智能快递分拣设备的采购环节给予融资支持，并出台标准化产品，对该公司德江项目授信 600 万元，并完成首笔 237 万元业务投放，支持该公司开展的德江县统仓共配业务，切实解决企业资金难题，有效支持贵州县、乡、村三级物流体系建设，构建高效的城乡物流体系。

（三）优化农村金融服务

1. 农金服务点规范化管理

围绕全省“十县百乡千村”乡村振兴示范工程，“强省会”行动计划等工作部署，按照“统一名称、统一形象、统一标准、统一流程”的标准，对农金服务点进行规范化管理，打造标杆服务点，以普惠金融改善农村区域金融服务生态环境，助力全省脱贫攻坚、乡村振兴工作。截至报告期末，全省共运营农金服务点 2966 家，标杆服务点达 1057 家，年内累计办理各项业务 175.01 万笔。

2. 提升农户金融支付便捷性

一是为“三农”客群提供低成本的支付结算服务。针对三农客群推出“福农卡”、“乡村振兴卡”，上述借记卡执行免开卡手续费、卡年费、跨行跨地区取款手续费、账户管理费等优惠政策。报告期内，全行累计发行“福农卡”、“乡村振兴卡”40 余万张。二是推动移

动便民支付工程进农村。针对旅游资源丰富的地区，向当地酒店、农家乐、特色民宿、土特产销售、地方特色餐饮等商户推广“云闪付”及配套的惠民政策，搭建农村地区支付场景，为村民提供便捷的支付结算服务。

3. 优化普惠涉农信贷服务

一是以区域特色农业产业为中心，围绕涉农核心企业，着力打造“爽农贷”产品品牌，并持续优化完善项下子产品，进一步丰富“三农”群体服务体系。针对产业订单，合理规划产能，打通生产销售渠道，使农民合作社生产结构得到了有效调整；根据农户的小额贷款需求，匹配“爽农诚意贷”等产品，提供最高金额 50 万元，最长期限 5 年，最低利率可至 4.35% 的信贷支持。

二是充分发挥本土银行优势，运用“442”等政银担风险分担业务，支持实体产业发展。通过丰富“快捷担保”模式项下产业项目，打破传统担保业务瓶颈，提高业务标准化程度，为涉农担保业务提质增效；以“新农直通车”活动为契机，通过与“快捷担保”模式的衔接、政策性担保的介入等方式，为新型农业经营主体提供高效便捷的金融服务。

4. 开展金融知识宣传教育

以农金服务点为窗口，围绕乡风文明建设，持续强化反洗钱、反假币、银行卡使用安全知识、征信管理、电信诈骗、账户管理、自助金融机具使用等日常金融基础知识普及，通过开展“爽爽赶集天”现场宣传、举办金融夜校、进行上门入户拜访等宣传教育活动，提高农户的风险防范和合法、合规使用金融账户的意识，助力优化金融生态环境建设。报告期内，农村地区累计开展各项支付结算宣传培训活动 1718 场，受益人数 12 万余人；开展反诈宣传 2,070 场，受益人数 9

万余人。

5.金融支持农村青年创业

本行坚持人才振兴带动乡村振兴，不断探索和优化切合乡村实际的农村青年创业金融支持体系。一是持续优化农村青年创业服务站点建设，支持返乡创业大学生、新型职业农民等群体就业创业，培育和扶持一批农村青年致富带头人。报告期内，增设7个农村青年创业金融服务站，贵阳银行农村青年创业金融服务站达29个，实现了贵州省各市（州）的全覆盖。二是组建农村青年创业金融服务志愿队，走村入户，全面了解当地农村青年数量、受教育程度、就业创业意向及掌握技能情况并开展金融知识宣讲培训，为精准做好农村青年创业金融服务工作提供了有力支撑。报告期内，各站点共组建24支志愿服务团队，对农村青年致富带头人开展金融知识培训425人次，开展金融知识宣讲培训178次，向农村青年共发放创业贷款729.2余万元，建立信用档案人数167人。

（四）积极开展驻村帮扶

本行高度重视驻村帮扶，开展脱贫攻坚工作以来，全行累计派出10余名驻村干部，结对帮扶10余个贫困村脱贫摘帽。在“十四五”开局之年，贵阳银行党委按照中央、省、市安排部署，继续开展驻村帮扶工作，切实履行社会责任，新选派了4名党员领导干部赴清镇市麦格苗族布依族乡小谷陇村、息烽县养龙司镇堡子村和灯塔村、息烽县温泉镇兴隆村担任驻村第一书记，实现金融人才下沉服务，帮助建强村党组织，投入帮扶资金80余万元，抓好乡村设施建设，发展农村产业，巩固脱贫攻坚成果，推进乡村治理现代化，增强群众获得感、幸福感、安全感。

七、专业用心服务，提升客户体验

新冠疫情的发生使得金融领域线下服务场景受限，也为银行业深化数字化转型提供了前所未有的契机，本行坚持“以客户为中心、数字化转型”发展方向，以专业、用心的服务理念，践行“价值金融创造者”使命，为客户提供优质的产品、爽心的服务体验，持续为客户创造价值，打造省内最佳财富管理银行和西南地区财富管理标杆城商行，同时建立健全消费者权益保护架构，加强客户信息安全保护和客户投诉管理，推动客户服务质量和服务体验的有效提升。

（一）优化产品体系

在推进零售转型的过程中，我们坚持以“产品化竞争”突围，保持本行产品服务与客户多元需求的高位对接，并依托科技赋能，持续进行产品创新、完善产品体系、优化业务流程，满足不同风险偏好和客户需求。

一是打造“爽”系列特色储蓄产品体系。根据客户需求，研发特色储蓄产品；为满足客户对收益和流动性的需求，新上线个人大额存单可转让功能；针对代发客群，持续优化“爽薪通”应用服务平台，支持基本户、专户等账户代发，为企业提供更便捷的代发服务。

二是优化“爽贷”信贷产品体系。围绕场景和生态建设，加强产品和服务创新，打造数谷e贷、爽快贷、爽按揭、爽农贷四大零售信贷主品牌，优化业务操作和风险控制流程。上线纯信用互联网贷款“烟草e贷（烟商）”，同步推进“税源e贷”优化及“质押e贷”开发，拓宽普惠小微客户受众群体；以区域特色农业产业为中心，着力打造“爽农贷”产品品牌，进一步扩大普惠涉农贷款支持范围；深化银政合作，联合省农担在省内首创推出了“快捷担保贷”业务，以“集群

营销、统一办理、批量担保”的模式，有效提高双方涉农担保业务办理效率；积极推广和优化“爽快贷”消费贷款业务，满足人民对美好生活的向往和日益增长的消费需求。

三是丰富“爽银财富”资管产品体系。完成净值化转型，丰富产品体系及产品模式的多样性，推出“基金精选（战略新趋势）”“基金精选（均衡策略）”“金债定期薪旺 365”等理财产品。持续强化投研能力建设，深化投资策略开发，形成多资产、多维度投资策略工具库，推动股债再平衡策略、固收+策略等应用于理财产品，通过资产配置增厚客户投资收益。

四是做强“爽盈门”财富品牌。以客户财富管理需求为中心，持续丰富储蓄、理财、基金、信托、保险、贵金属为主的产品体系，构建集投资、保障、传承、融资功能于一体的财富管理全产品超市，实现由产品销售向客户资产配置服务转型，以定制化投资策略为手段，为不同层级客户制订差异化综合金融解决方案，助力客户实现财富的保值、增值及传承，提高财富管理综合贡献度和竞争力。

（二）提升客户体验

本行坚持“以客户体验至上”宗旨，持续营造更加舒适的服务环境、打造更加简便的业务流程、创造更加便捷的生活场景，通过全方位、多层次、立体化的服务网络，实现客户足不出户办理业务，享受舒适、便捷、安全的金融消费体验。

1. 推动渠道服务升级

本行以专业、用心的服务态度，致力于打造爽心体验、持续创造金融价值的网点服务。从“专注、真诚、关怀”的角度营造网点服务氛围，持续开展线上和线下网点的智能化、适老化、无障碍化改造，

为客户提供有温度的金融服务，启动网点服务形象、服务质量“双提升”项目，推动“好口碑、好形象、好品牌”的三好银行形象更加深入人心。截至报告期末，本行共有 18 家网点获评中国银行业协会星级及千佳营业网点，5 家获评贵州省银行业协会服务百佳单位。

报告期内，本行持续加强网点智能化建设，布设网点智能化机具，提升业务办理效率。截至报告期末，累计布设 STM（对私业务智能柜员机）、ATM（取款机）、CRS（存取款一体机）等自助机具 1,908 台，覆盖省内贵阳地区和八个地州主要城市以及省外成都地区 233 家网点，覆盖率超 75%。

案例：关爱特殊群体，提供暖心服务

为做好老年客户、残障人士等特殊客群的服务，本行网点不仅全辖配备无障碍通道，厅堂内设置爱心专座，同时为客户配备雨伞、取款信封、手提袋、点钞机等便民物品，并为老年客户配备了不同度数的老花镜、放大镜、拐杖及折叠轮椅、电子血压测量仪，在智能柜员机增加语音播报功能，部分网点对于实际有困难无法亲自到网点办理业务的客户，提供了上门服务，以人性化的服务积极满足不同客群需求，帮助客户解决问题，提升客户体验。

为方便老年客户群体使用手机银行，针对多数老年客户仍使用存折的情况，手机银行的转账交易从单一的卡对卡转账，优化支持卡转存折、存折转卡、卡转对公账户等多种转账功能，针对老年客群多需要交易回单的特点，手机银行增加电子回单功能，方便对转账、存取款、理财、收费等多个交易的回单进行查看、保存及转发。

表 5 服务渠道建设情况

编号	指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
1	手机银行用户数量	万户	529.73	469.52	387.75
2	网上银行用户数量	万户	96.65	94.89	92.89
3	营业网点数量	个	304	304	298
4	自助网点数量	个	302	353	355
5	设置无障碍通道的网点数量	个	304	304	298
6	提供延时服务的网点数量 (社区小微支行)	个	40	47	52
7	智能网点数	个	233	184	99
8	快捷支付	万笔	26108	20341	16515
		亿元	899	728.59	664.54
9	pos 交易	万笔	1554.23	1339	1485
		亿元	292.23	324.38	392.42

2. 打造信用卡消费生态圈

本行信用卡致力于服务本地客户，深耕线下场景、拓展线上场景，持续完善零售金融生活消费生态圈场景建设。一是跟随本地消费偏好和主流生活节奏，拓展线下“衣食住行”等行业头部商户，覆盖大小商超、加油洗车、主流商圈、地道美食、特色小吃等场景，让信用卡场景充满本地的“生活圈”“市井味”和“烟火气”。二是布局线上“场景+支付”金融生态圈建设，深度与财付通、京东流量支付平台合作，让客户在便捷支付的同时享受支付优惠。三是锁定装修、家居、家电等大额连锁消费场景，联动拓展大额分期。四是搭建“信用卡微信银行小程序”，开发“线上商户地图”，增加“微信银行在线客服”，拓展“微信还款分期”、“一键绑卡”渠道，优化“信用卡权益平台”，深化客户线上化服务内涵，提高客户线上化、智能化服务水平。

3. 金融科技赋能数字化转型

报告期内，本行充分发挥科技在日常经营和内部管理上的支持保障作用、在产品创新和业务拓展上的驱动作用，为数字化转型提供有力支撑。在金融产品方面，开发上线质押 e 贷、银保通、爽金存等产品，进一步丰富了我行产品类型，扩大客群覆盖面。在服务渠道方面，推进新企业网银系统、自助设备统一服务平台、新短信平台等系统的建设，持续完善智能柜台、手机银行、微信银行等线上线下渠道的业务功能，协助提升服务能力、提高客户体验。在营销管理方面，建设完成销售管理平台，推动营销从测试、执行到评估的全流程管控。实现全行营销由地毯式、经验依赖型向数据化决策、精细化运营模式的转变，助力零售业务转型升级。并持续推进零售客户营销数据集市建设，挖掘客户需求和期望，识别营销线索，实现活动客群精准营销。在运营风控方面，完成零售数据分析平台的系统开发和上线，实现个人工作台、敏捷数据分析、模型分析、客户画像、数据看板、客户指标（标签）计算分析、数据报表等功能，为业务人员提供自助查询数据、分析数据的操作平台和工具。同时持续对零售 CRM 平台进行升级优化，实现业绩评分考核功能，协助业务条线加强人员管理，提高营运质效。

4. 提升信息安全保障

报告期内，本行持续加强信息安全管理。一是加强了信息系统源代码检测管理，优化了网络安全数据智能关联分析模型，并进一步加强钓鱼网站、仿冒 APP 等的监测和预警，以及内部、外部网络攻防演练等安全措施，降低网络安全威胁。2021 全年共拦截外部网络攻击达百万余次，提交关停涉及本行的钓鱼网站 120 个，下架仿冒本行手

机银行的 app13 个，发现平台媒体的疑似电信欺诈账号 100 余个。二是开展信息系统和软件产品针对性渗透测试和专项评估 18 次，及时发现和处理安全隐患，防范信息安全风险问题的发生。三是推进金融等级保护、密码应用、电子银行网络安全等相关金融安全标准的应用和改造，加强网络安全。四是面向全行人员开展在线网络信息安全培训，提高各条线关键岗位人员安全意识。

5. 优化财富管理服务

（1）持续丰富财客专属增值权益服务体系

以客户实际需求为着力点，整合行内外优势资源，构建阶梯化非金融权益回馈体系，建设涵盖商旅、健康、教育、艺术、鉴赏、社交、运动、关爱、公益、咨询在内的十大“爽心享”增值权益体系，打造财富客户专属生态圈，全面满足财富客户多元化需求，构建财富管理价值循环链，大力提升研究客户、研究市场能力。报告期内，本行先后推出龙洞堡机场贵宾厅、全国高铁贵宾厅、健康体检、法律咨询、税务咨询、五星要客、游泳、羽毛球、电影观赏、洗车、代驾等财客专属权益，同时优化并完善财富客户行内增值服务体系，实现优先办理、专属卡面、费率减免、专属祝福、免费资讯、专属顾问等增值服务，提升财富客户体验。

（2）持续优化财富客户线上线下营销服务渠道

一是在总行打造高端化、专属化、一站式的私人银行中心，建设客户服务综合体。二是规范各类营业网点的财富客户服务区域及功能设置，在营业网点内建设“爽盈门”贵宾中心，提升财富客户线下服务体验。三是在手机银行超级 APP、官方微信公众号内建设“爽盈门”财客专区，持续丰富和延伸手机银行及微信公众号的服务内涵，形成

一站式财富管理服务平台。四是构建 96033 电话银行财富专线，逐步扩大财客专线服务范围，促进客户价值挖掘与服务提升。五是建立“贵阳银行财富管理”企业微信，提升客户线上服务体验。

（3）持续提升财富顾问一对一专业服务能力

本行以“网点、分支行、总行”三层级组建“1+1+N”财富顾问团队，为财富客户提供一对一专属服务。报告期内，本行通过多种方式深入推进财富顾问培训工作，构建“阶梯式”培训体系，着力提升财富顾问的专业化客户营销服务能力。通过以财富顾问、资产配置服务为核心的专属服务，为财富客户订制个性化、综合化、专业化的金融服务方案，提升客户差异化财富管理体验。

（三）加强消费者权益保护

本行高度重视消费者权益保护工作，董事会、监事会和高级管理层定期组织召开会议，听取并审议消费权益保护工作执行情况报告，切实将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略。报告期内，持续完善消费者权益保护机制建设，深入开展金融消费权益保护工作，强化投诉管理，同时，通过多种方式广泛开展公众教育服务，提升消费者的金融风险防范能力，通过内部员工个人金融信息保护培训，提升员工的消保意识，为客户的资金安全筑牢防护网。

1. 完善消保机制

本行明确了金融消费权益保护职能部门工作的组织架构、运行机制、相关职能部门的职责，以及各项金融消费权益保护相关工作的规范，为消费权益保护工作提供总体性指导。报告期内，将消保工作纳入 2021-2025 全行发展战略规划，强调了后续消费者权益保护工作的重点内容；修订各类业务文本，强化对客户知情权的保护；修订手机

银行隐私政策，进一步规范客户信息使用授权；修订《贵阳银行客户投诉处理管理规定》，进一步明确多元化解消费纠纷的动态授权、异地授权工作程序，持续优化投诉管理机制；制定《贵阳银行产品和服务营销宣传消费者权益保护管理规定》，进一步明确零售类产品和服务营销宣传的审查程序，完善了产品和服务营销宣传消保工作机制。

2. 加强投诉管理

本行定期监测全行投诉运行态势，持续开展投诉分析，及时通报全行投诉情况；推动重点业务溯源整改、优化产品和服务流程，提升客户体验。报告期内，各渠道受理消费者投诉 1843 笔，平均每网点 6.41 笔，本年度投诉数较上年增长 42.9%，主要由于 2020 年受疫情影响客户线下办理业务总量减少，2020 年投诉基数较小，在网点服务全面恢复后线下办理业务数量增加，且本行持卡客户基数增长，投诉量相对增长较快。

从消费者投诉业务类别来看，涉及银行卡类业务 1,068 笔，占比 57.95%；其他中间业务 245 笔，占比 13.29%；贷款类业务 138 笔，占比 7.49%。从消费者投诉区域分布来看，投诉主要分布在贵阳市、遵义市、毕节市等地。

本行持续推动强化投诉问题整改质效，坚持“首问责任制、守土责任制、信息保护制”的投诉处理原则，积极围绕消费者所投诉的问题展开分析，推动消费者问题解决，满足消费者合理诉求，投诉完结率为 100%，全年未发生重大侵犯消费者权益的事件。

3. 提升 96033 渠道客户满意度

报告期内，本行持续优化客服中心服务管理，充分发挥客户服务中心咨询解答、业务办理、投诉受理作用，按照“短平快、全覆盖”

的舆情应急处置工作要求，高度重视客户投诉、信访等可能引发负面舆情的事情。启动了智能客服系统项目建设，完善在线文本客服功能，支持手机银行、个人网银、微信公众号三大主要线上渠道接入服务；上线智能外呼，建立信用卡逾期催收、权益外呼场景。

报告期内，投诉处理完结率 100%，共收到来电表扬 179 笔。全年客户满意度 99.67%，参评率 85.61%。获评中国信息协会、中国客户联络中心“2021 年度卓越服务奖”。

表 6 客户服务情况

编号	指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
1	客服中心工作人员累计人数	人	160	160	160
2	受理客户投诉数	件	1589	1176	692
3	客户投诉处理满意度	%	100	100	100
4	客户满意度	%	99.67	99.66	99.61

注：2019 年 9 月上线贵阳银行客服中心消费者权益保护信息系统，按照银行业金融机构消费投诉统计要求，当金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为。统一通过“消保系统”记录工单扭转至责任机构处理，因统计口径发生变化，导致总量增加。

4. 开展公众教育

(1) 通过传统网点开展公益宣传。

以全辖各网点为宣传主阵地，通过悬挂横幅、张贴海报、摆放展架、播放视频、现场讲解等方式开展公众教育宣传：一是在网点 LED 显示屏滚动播放活动宣传标语字样，在网点厅堂持续播放宣传主题视频；二是在厅堂显著位置张贴活动海报、搭建宣传展台，摆放宣传折页，引导客户扫码观看“普及金融知识 提升金融素养”作品库；三是开设金融小课堂，向前来办理业务的客户普及金融知识，分享金融诈骗案例，对非法集资、电信网络诈骗、洗钱行为特征进行重点提示；四是结合“春节”“端午”等节日节气时点，组织形式多样的现场活

动，开展内容丰富的金融知识普及宣传；五是以网点“蒲公英”金融志愿服务岗为联络人，建立社区金融知识普及微信群，定期推送金融知识普及短视频及长图，为居民答疑解惑，引导居民主动防范各类金融风险。

（2）打造线上线下立体宣传模式

着力打造线上线下立体宣传模式，实现精准化宣传，力争提升宣传效果。线下宣传通过设立宣传站点、开展专题讲座等多种方式，走进社区、农村、商圈、校园、企业、部队、养老院普及金融领域法律法规和基础金融知识，帮助消费者有效识别金融诈骗骗局，切实提高防范意识；线上宣传充分利用网络新媒体传播快、覆盖面广的优势，制作反诈主题宣传长图和防范非法集资系列短视频，通过官方微博、官方微信公众号、官方抖音号、网点电子显示屏等渠道进行宣传，在贵州交通广播 FM95.2 频道“了不起的金融助理”栏目播出金融小常识，加强公众教育。

八、践行绿色发展，倡导低碳运营

贵阳银行秉承“绿水青山就是金山银山”的理念，精准匹配绿色信贷、绿色债券、绿色租赁，为绿色经济、低碳经济、循环经济提供科学高效的金融支持，致力绘出生态美、产业兴、百姓富的美丽画卷。

（一）发展绿色金融

1. 推广绿色信贷

报告期内，本行围绕省“十四五”规划、远景目标及大生态战略行动计划，明确金融支持绿色生态产业发展方向，持续加大对绿色食品产业、生态林业、绿色制造、节能环保、污染防治、生态环境治理与保护修复等绿色生态产业的信贷投入，单列绿色信贷投放计划及考核计划，加大内部激励考核力度，及时宣贯绿色金融信贷政策，加强绿色金融服务团队建设，在业务准入、贷前调查、贷款审批及贷后管理过程中，将企业的节能减排、环境评价、资源的综合利用等信息作为企业评价的重要参考依据。作为地方法人金融机构，本行积极探索绿色金融支持贵州“四化”建设，持续提高本行绿色信贷业务占比和绿色金融业务总量，推动新型工业化、新型城镇化、农业现代化和旅游产业化的低碳发展。截至报告期末，本行绿色贷款余额 227.49 亿元，较年初增长 33.78 亿元。

案例：某生态渔业全产业链示范工程项目

某生态渔业全产业链示范工程项目总计投资 2 亿元，用于建设鱼苗繁殖场、标准化循环水养殖基地、水产品加工厂、休闲垂钓项目等，重点发展“水槽式”循环流水设施渔业，形成了集养殖、加工、仓储、

销售于一体的全产业链条，同时该项目充分利用农户自有稻田养鱼 20000 亩，将通过与农户以多种合作形式养殖稻田商品鱼。截至 2021 年末，本行累计发放 1.44 亿元支持该项目，依托完整产业链，有效提高经济效益，帮助农户脱贫致富，同时有效释放生态效益，依托技术改良和设施优化，自动收集排泄物、智控收集污水，净化水质，有效规避了高密度养殖肥水对生态环境的污染破坏，改善了水质环境。

2. 支持绿色经济

报告期内，本行深耕绿色金融创新，推动形成以绿色信贷、绿色债券、绿色租赁为引擎，以绿色发展基金、绿色 PPP 项目、绿色零售产品为补充的多层次多维度绿色金融产品体系。有序探索绿色资管业务，尝试绿色 ABS、ESG 主题理财产品等工具的研发，引导更多社会资本进入绿色领域；多措并举推动资本、产业、绿色方面形成良性互动，为全省绿色项目融资提供更加广阔的空间。截至报告期末，本行绿色信贷产生的整体环境效益如下：节约标准煤 66415.79 吨、减排二氧化碳 240804.49 吨、减排化学需氧量 5317.75 吨、减排氨氮 531.81 吨、减排二氧化硫 2.97 吨、减排氮氧化物 84.37 吨。

案例：西部地区首单“绿色+革命老区振兴发展”债券

由贵阳银行承销的某央企集团贵阳勘测设计研究院有限公司 2021 年度第二期绿色超短期融资券(革命老区)在银行间债券市场成功发行，发行规模 2 亿元，期限 180 天，票面利率 2.82%，募集资金用于发行人风电场项目。本期债券为西部地区首单“绿色+革命老区振兴发展”概念的债务融资工具。

本次主承销的“绿色+革命老区振兴发展债券”精准对接革命老区建设和乡村振兴发展需求，支持革命老区因地制宜发展风电产业，

对助力革命老区高质量发展、支持地方绿色产业可持续发展具有良好的示范效应。

案例：某城乡供排水一体化项目

某城乡供排水一体化项目含污水处理二期工程、若干新建供水厂、若干存量供水厂、护岸工程。供水规模为 7.55 万立方米/日，污水处理规模为 2.40 万立方米/日。本项目总投资为 56,269 万元，本行投放资金 2 亿元，预计可实现改造及扩建供水管网 10417 米，项目建成后，可有效解决当地严重的自来水供需问题，确保当地居民生活用水安全。根据项目进出水质指标进行测算，预计可实现减排化学需氧量 778.4 吨，减排生化需氧量 373.63 吨，减排总氮 77.84 吨，减排氨氮 77.84 吨，减排总磷 10.9 吨，减排悬浮物 591.59 吨。污水处理二期工程具有良好的环境效益和社会效益，有效改善当地城市功能布局和水域的环境质量，避免城市污水对地下水的污染，保护地下水资源，同时可以完善基础设施建设，促进地区经济发展，对实现水资源的可持续利用起到积极作用。

3. 推行绿色租赁

本行子公司贵银金租依托贵州省绿色发展的生态优势、政策优势和产业优势，坚定不移走绿色发展道路，力争“铸造生态经济新引擎，助推绿色租赁新发展”。截至报告期末，绿色租赁资产余额 145.14 亿元，绿色租赁占租赁总余额 53.87%。贵银金租连续三年荣获全球租赁竞争力论坛颁发的“绿色租赁领军企业”，中国国际金融论坛颁发的“年度最佳绿色租赁公司”等称号，绿色已成为贵银金租在行业中的鲜明特色和响亮名片。

4. 加强环境信息披露

报告期内，本行严格按照中国人民银行办公厅发布的《银行业金融机构环境信息披露操作手册》等文件中的环境相关披露要求编写《环境信息披露报告》（详见本行网站 www.bankgy.cn），逐步构建环境信息披露体系。通过分析环境信息披露、气候变化报告等环境相关信息披露的政策标准要求，识别各个业务条线的绿色金融进展与成效；客观表达与环境相关的公司治理层面组织架构、信贷政策、风险管理、绿色运营等情况。

（二）践行绿色运营

1. 坚持绿色采购

积极探索并实践绿色采购及可持续采购模式，在保证品质、安全的同时降低采购成本，减少重复采购次数，提高采购效率。优先采购节能环保产品，在工程项目、IT 设备、办公家具、办公电脑等采购项目的招标环节，要求供应商提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准，积极向供应商传达绿色环保理念，进一步强化供应商社会责任，推动绿色消费。

2. 倡导绿色办公

本行积极倡导绿色办公理念，坚持低碳运营，大力推行电子化办公，降低资源浪费，提升固定资产使用效益，营造绿色办公氛围。一是大力推广线上无纸化办公，不断优化升级 OA 办公系统，公文管理、印章管理、档案管理、信息管理等均通过线上流转，减少纸张使用，全年通过 OA 公文系统制发各类文件 1787 份，处理各类收文 20734 件。二是厉行节约、节能降耗。使用低能耗、低碳排放量和具有环保性能电子设备，加强各类固定资产的维护保养力度，确保各类固定资产处

于正常运转状态，减少固定资产损耗。三是加强绿色办公宣传，提高员工环保意识。发布《贵阳银行节约用电倡议书》，践行绿色节能办公，加强办公设备用电管理，控制空调使用时间。充分利用自然光照明，合理使用照明灯具，杜绝白昼灯、长明灯、无人灯，走廊、楼道等公共区域照明做到“随走随关”“人走灯灭”。

九、携手全体员工，共建美好家园

（一）助力员工成长发展

我们始终坚持以人为本，保障职工合法权益，深化人才培养体系，完善员工职业发展通道，优化绩效管理机制，推动企业发展和员工成长的协调统一。

1. 保障员工合法权益

严格执行国家劳动保障政策，保障员工合法权益。依法按时足额发放员工工资，为员工缴纳社会保险，实施员工带薪休假，签订劳动合同，积极构建和谐劳动关系，增强企业的凝聚力、向心力和员工的安全感、获得感。开展员工家访工作，及时了解员工思想动态和家庭状况，帮助解决员工思想问题和实际困难，进一步密切党群、干群关系，形成相互关爱的良好氛围，促进员工健康成长。建设员工综合医疗健康保障项目，搭建起基本医疗保险、大额医疗补助、医疗互助、商业补充医疗保险互补的医疗福利体系，提高我行补充医疗的保障力度，增强员工的安全感、归属感。

2. 深化人才培养体系

开展形式丰富的培训培养项目，深化人才培养体系。推进贵阳银行“2221”人才培养工程，设计人才培养路径和培训培养方式，着力培养善经营、懂管理、有格局的复合型高级管理人才，专业精湛、引领作用突出的各领域专业领军人才，金融科技融合和高端数字化双栖人才，正能量、高潜质的青年后备人才。成立“贵阳银行人才培养研修院”，建设“1+N+N”的三级教育培训架构，着力构建总行牵头、条线和分支行协同联动的教育培训格局，充分调动全行力量参与到人才建设中来，为贵阳银行战略落地培养一支政治过硬、专业突出、素

质优良的攻坚人才队伍。2021 年举办各类线下培训 962 期，培训 105,964 人次，人均培训 53.94 学时；持续扩大线上“短频快”培训项目，人均线上培训 118.49 学时。

3. 完善职业发展通道

大力推进优秀人才储备，加强人才交流培养，完善员工职业发展通道。持续开展员工“上挂下派”工作，有效地促进总行各部门与分支行间的工作交流和经验积累，开阔员工工作视野，丰富工作经历，提升员工综合素质和管理能力。启动专业序列优化项目，着力搭建专业技术序列职务职级管理体系和评价机制，拓宽和明晰员工发展通道，鼓励员工努力提升专业技能。组织分支机构加大后备干部人才、青年骨干人才后备库建设，通过组织手段挖掘高潜人才，帮助优秀人才快速脱颖而出。

4. 优化绩效管理机制

持续优化绩效管理机制，提升员工激励获得感。在人力资源规划中积极分析研判我行绩效管理存在的问题和痛点，制定绩效管理优化思路，提高岗位绩效考核与全行整体战略发展、经营目标挂钩关系紧密度，根据目标业绩贡献适度体现薪酬差距。持续开展 2021 年度岗位绩效考核，实施以“考核维度拓展”和“考核颗粒度转变”为主要内容的绩效考核能力提升项目，强化岗位绩效考核与核心价值观考核、问责管理工作的协同，强调纪律处分在年度考核中的结果运用。

（二）畅通民主沟通渠道

本行坚持以工建服务党建，以发展和谐劳动关系为主线，紧紧围绕“服务企业、服务职工”的初心，不断提升企业民主管理工作质量，确保职代会各项职权的落实。报告期内，召开了 6 次职工（工会会员）

代表大会，听取并审议了《关于〈贵阳银行 2020 年度工会经费使用情况暨 2021 年度工会经费财务预算〉的议案》《关于选举贵阳银行股份有限公司第五届监事会职工监事的议案》《关于〈贵阳银行补充医疗保险方案〉的议案》《关于〈调整企业年金方案〉的议案》《关于修订〈贵阳银行岗位绩效工资管理规定〉的议案》等 9 个议案，通报了《贵阳银行工会 2020 年工作总结暨 2021 年工作思路》以及《关于贵阳银行 2020 年度企业年金运营管理情况的报告》，并选举了贵阳银行第五届监事会职工监事。通过职代会的召开，真正做到了让职工通过职代会积极参与企业重大决策和重大事项的审议，将职工的知情权、参与权、表达权、监督权落到实处。

（三）加强员工人文关怀

我们致力于构建“爽银之家”家园文化，关注员工身心健康，倡导健康生活方式，鼓励员工保持积极快乐的工作态度，持续开展职工人文关怀工作，实施共建、共享、互助的关爱计划。

一是从员工多样化需求出发，实施有针对性人文关怀。报告期内，指导和督促各基层工会组织职工进行年度健康体检；启动了员工心理关爱服务项目，对 5 家试点单位的 6 次跟岗观察、49 人次的调研访谈、154 人次的心理沙龙调研活动、2 场心理健康知识讲座、2 场心理知识培训以及针对 38 名中层助理以上管理人员的“一对一”心理访谈；针对全行员工（含内退、退休及派遣员工）进行了节日慰问、生日慰问向 13 名职工发放了“爱心帮扶互助金”，共计 217,817.93 元；根据《贵阳银行困难职工补助实施办法》，向全行 28 名困难员工发放困难补助共计 147,000 元；为 4 名员工向贵阳市总工会申请了贵阳市职工重大疾病互助金，共计 74,119 元。

二是完善职工医疗福利体系。为促进企业与员工共同发展，优化完善人才激励长效机制，聚焦公司福利体系建设，关注员工成长与收获，秉承依法合规、规范运作、立足普惠、适度激励、统筹规划、稳健持续的原则，2021年推进企业年金激励分配和长短结合、延展职工全生命周期的补充医疗保险保障计划，切实保障员工“老有所养、病有所医”，持续增强员工的安全感、归属感、获得感和幸福感，进一步激发团队创造力、凝聚力与向心力。

（四）共建和谐职工之家

我们通过丰富多彩员工文体活动团结干部职工、改善人文关系环境、增强企业凝聚力、丰富并促进企业文化建设，不断推进“爽银之家”工会子品牌建设，打造和谐友爱的职工之家。

报告期内，本行组织参与的部分文体活动有：

组织开展了庆祝中国共产党成立100周年职工文艺汇演；“爽银之家”三人制职工篮球赛；2021年“我为爽银添光彩”劳动技能竞赛；2021年“贵阳银行杯”足球、篮球、羽毛球赛等丰富多彩的文娱活动；全行26家基层分会也开展了丰富多彩的活动，例如：乌当支行举行的“信仰的力量、永远的星光”主题活动、白云支行“铸造优秀团队 共创企业辉煌”户外拓展活动等丰富多彩的职工文体活动。

十、心系社会公益，履行责任担当

贵阳银行作为一家有温度、有担当的银行，秉持“爽爽阳光，共享美好生活”的公益理念，始终致力于慈善公益，以实际行动诠释金融责任担当。在 2021 年“贵州省第八届慈善项目推介会”上，贵州省贵阳市生态文明基金会、贵阳市慈善总会分别授予贵阳银行“爱心企业”称号。报告期内，累计对外捐赠金额共计 367.24 万元，其中部分捐赠活动和公益活动如下：

1. 积极参与绿色公益，向生态文明贵阳国际论坛捐赠 200 万元。
2. 与贵州特殊教育中等职业技术学校开展“我为群众办实事助力特教促发展”捐赠活动，特向贵州特殊教育中等职业技术学校捐赠 100 万元人民币用于购置教学物资。
3. 捐赠 50 万元，成立“贵阳市慈善总会·贵阳银行股份有限公司乡村振兴红色美丽村庄关爱基金”。
4. 组织开展了 2021 年无偿献血活动，全行共 107 人参与献血，总共采集血液 28200 毫升；子公司广元市贵商村镇银行党支部开展“争当无偿献血者、争做可爱贵商人”党建活动，共计 37 人参与，献血 6700 毫升。
5. 打造贵阳银行“黄金四分钟”急救驿站，完成了贵阳银行总行机关及 11 个营业网点除颤仪的购置、安装及调试工作。
6. 提供 54 家贵阳市城区户外劳动者综合服务站。
7. 子公司贵银金租积极响应国家乡村振兴号召，向灯塔村捐赠了 3 万元，用于该村修建食堂，以解决该村村委会食堂老旧问题，推进农村人居环境整治和美丽乡村建设。

附：意见反馈表

感谢您阅读《贵阳银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告》。
为促进我行提升履行企业社会责任的能力和水平，衷心地希望您能够
对本报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

电邮：gysh_2007@126.com

邮编：550081

地址：贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天·会展城 B 区金融商务区
东区 1-6 栋

1. 您属于以下哪类利益相关方？

A 政府 B 监管机构 C 股东和投资者 D 客户

E 员工 F 供应商与合作伙伴 G 社区 H 公众与媒体

2. 您对贵阳银行社会责任报告的总体评价是：

A 好 B 较好 C 一般

3. 您认为本报告是否完整地覆盖了您对贵阳银行的期望？

A 是 B 否

如选择否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

4. 您认为本报告的内容编排是否方便阅读？ A 好 B 较好 C 一般 D 差 5.

您对贵阳银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

非常感谢您参与本次反馈调查。