



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

# 2015

社会 责任 报 告



贵阳银行  
BANK OF GUIYANG



服务市民 服务中小 服务地方

## 报告说明

### 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。为便于表达，在报告的表述中分别采用“贵阳银行”、“我行”、“本行”、“我们”。

报告时间范围：2015年1月1日至2015年12月31日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

### 报告编制依据

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》和《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》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求进行编写。

### 报告数据说明

报告中的财务数据来自2015年度财务报告，其他数据以2015年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

### 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。

### 报告发布形式

报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。电子版可在贵阳银行网站下载。（[www.bankgy.cn](http://www.bankgy.cn)）

### 报告备置地点

贵阳银行董事会办公室。

## 目录

|    |   |
|----|---|
| 致辞 | 3 |
|----|---|

|      |   |
|------|---|
| 关于我们 | 4 |
|------|---|

|         |   |
|---------|---|
| 企业概况    | 4 |
| 关键绩效表   | 5 |
| 公司治理情况  | 6 |
| 主要荣誉与奖项 | 8 |

|           |    |
|-----------|----|
| 社会责任理念与体系 | 10 |
|-----------|----|

|      |    |
|------|----|
| 责任理念 | 10 |
| 责任体系 | 10 |

|        |    |
|--------|----|
| 社会责任实践 | 11 |
|--------|----|

### 承担经济责任

|             |    |
|-------------|----|
| 1. 支持地方经济建设 | 11 |
| 2. 服务小微企业   | 12 |
| 3. 服务“三农”   | 13 |
| 4. 保障股东权益   | 14 |
| 5. 真诚回馈客户   | 15 |

### 持续发展创新

|          |    |
|----------|----|
| 1. 社区银行  | 18 |
| 2. 科技金融  | 19 |
| 3. 互联网金融 | 20 |
| 4. 产品创新  | 20 |

### 促进社会和谐

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 公益慈善      | 23 |
| 2. 支持保障性安居工程 | 26 |
| 3. 就业小额担保贷款  | 26 |
| 4. 员工权益保障    | 27 |

### 加强环境保护

|         |    |
|---------|----|
| 1. 绿色信贷 | 29 |
| 2. 环保公益 | 30 |

|           |    |
|-----------|----|
| 立足现在，展望未来 | 31 |
|-----------|----|

2015 年，面对复杂多变的外部环境，我们勇于担当、主动探索，持续为股东、员工、客户和社会公众创造价值，在履行企业社会责任的道路上不断前行。

**一年来，我们注重服务地方经济。**作为一家区域性城市商业银行，在依托地方资源促进自身发展的同时，坚持反哺支持地方经济。围绕地方经济社会发展布局，不断创新金融服务模式，丰富金融服务产品，加大金融支持实体经济的力度，重点支持了高新技术产业、现代制造业、生态环保业、大数据、大健康等产业。

**一年来，我们注重健全普惠金融体系。**坚持服务中小微企业的市场定位，大力发展扶贫金融、农村金融、社区金融，进一步完善了三位一体的普惠金融服务体系。截至 2015 年 12 月 31 日，小微企业贷款余额达到 397 亿元，直接扶持就业人数 4 万余人，建成 39 家小微支行、48 家社区支行以及 175 个助农取款点，累计推出 30 余种特色化金融产品。

**一年来，我们注重真诚回馈客户。**坚持办好线上、线下两个银行，完善网上银行、手机银行，推出直销银行、微信银行业务；积极开展“阳光贷”无抵押贷款业务，推出“养老助力贷”惠民金融产品，研发了多种互联网金融产品；自觉维护消费者合法权益，扎实推进消费者权益保护工作，开展了“3.15”消费者权益保护、“送金融知识下乡”、“金融知识进万家”等公益宣传活动；为切实减轻企业成本、降低百姓负担，积极落实减费让利政策，进一步规范服务收费管理，对市场调节价类 60 项中的 14 项服务收费项目实施了减免。



一年来，我们注重践行绿色金融。积极支持节能环保产业、大数据与信息产业、新医药大健康产业、都市现代农业等绿色环保产业，严格控制“两高一剩”及淘汰落后产能行业的信贷投入，截至2015年12月31日，绿色信贷余额达到75.68亿元，建立了有效的绿色融资机制。

一年来，我们积极投身社会公益，履行社会捐助帮扶责任。在重大社会灾害、教育、环保、扶贫等领域进行公益捐赠；对息烽县贫困村进行定点帮扶；联合贵州电视台开展宝贝回家公益活动，帮助失孤家庭找到孩子。

一年来，我们注重培养关爱员工。按照“1+4+1”（1个培训规划、4个培训管理体系和1个工作指引）的模式，逐步完善了全员培训机制；结合中层以上干部任用考核机制，公平、公开地竞聘选拔管理人才，建立了有效的员工交流晋升机制；定期组织困难员工帮扶工作、开展女员工特殊权益保护，关心员工的工作、生活和健康；推行企业年金，让员工参与共享我们的发展成果。

贵阳银行将通过推动社会责任承担与全行经营发展的融合与统一，坚定不移地走一条负责任的、可持续的发展之路。

董事长：

行长：

二〇一六年二月二十九日

## 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

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：86-851-86859036

传真：86-851-86859053

邮箱：gysh\_2007@126.com

客服电话：40011-96033

互联网网址：www.bankgy.cn

### 经营范围

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。



## 关键绩效表

| 指标类别   | 指标名称       | 单位 | 2015 年   | 2014 年   | 2013 年   |
|--------|------------|----|----------|----------|----------|
| 经济绩效指标 | 总资产        | 亿元 | 2,381.97 | 1,561.00 | 1,225.49 |
|        | 营业收入       | 亿元 | 77.05    | 57.43    | 38.22    |
|        | 利润总额       | 亿元 | 39.25    | 29.97    | 22.32    |
|        | 净利润        | 亿元 | 32.40    | 24.47    | 18.09    |
|        | 纳税总额       | 亿元 | 15.13    | 11.63    | 10.38    |
|        | 基本每股收益     | 元  | 1.79     | 1.35     | 1.00     |
|        | 加权平均净资产收益率 | %  | 26.37    | 26.44    | 24.91    |
|        | 不良贷款率      | %  | 1.48     | 0.81     | 0.59     |
|        | 资本充足率      | %  | 13.54    | 13.54    | 14.40    |
|        | 拨备覆盖率      | %  | 239.98   | 400.43   | 556.84   |
| 社会绩效指标 | 员工总数       | 人  | 4,412    | 3,671    | 3,112    |
|        | 女性员工比例     | %  | 53.27    | 54.15    | 54.72    |
|        | 员工培训投入总额   | 万元 | 491.52   | 520.72   | 297.25   |
|        | 捐赠总额       | 万元 | 487.08   | 851.09   | 280.53   |
| 环境绩效指标 | 绿色信贷余额     | 亿元 | 75.68    | 58.38    | 26.81    |

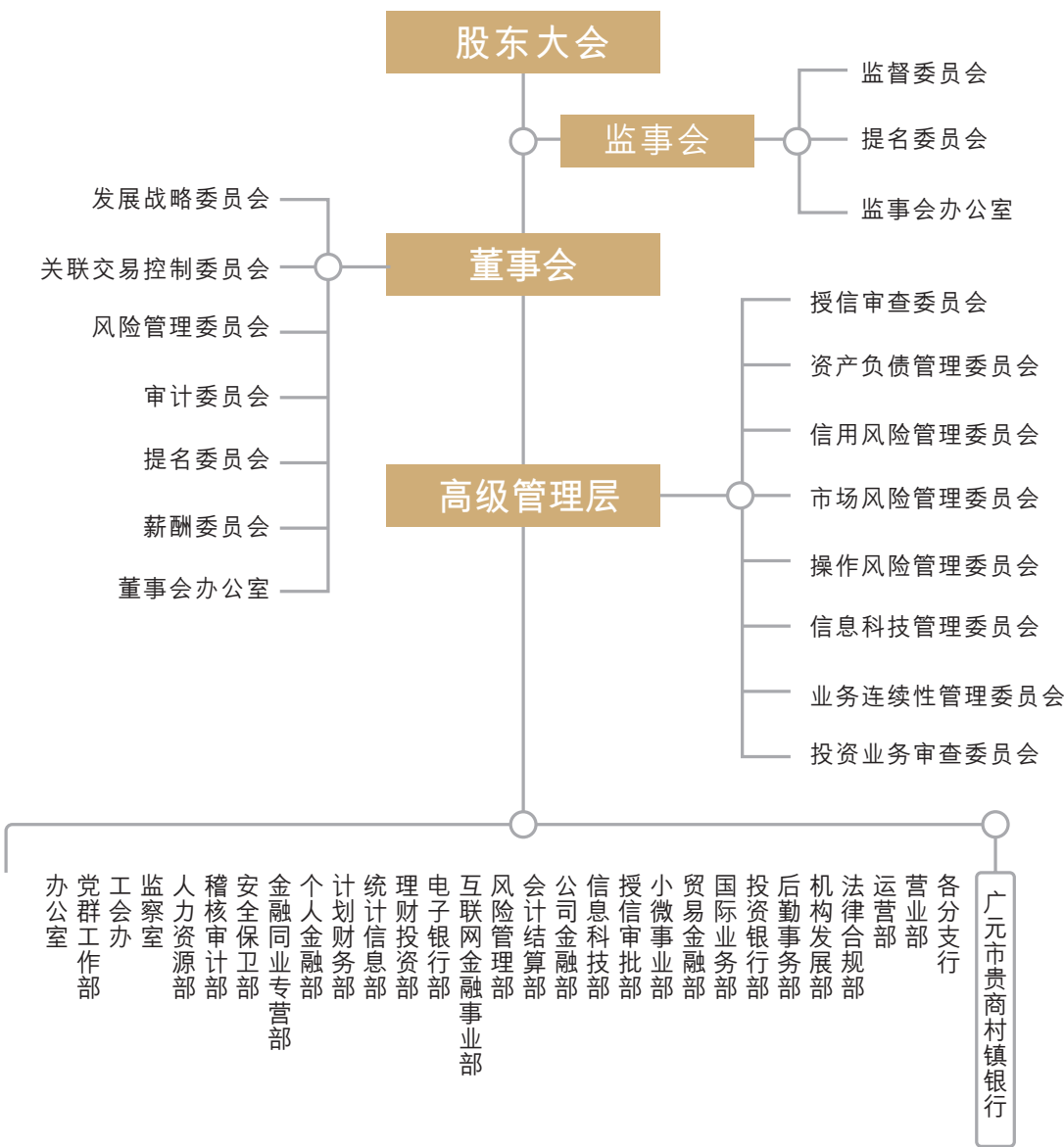
注：绿色信贷余额为贵阳银行股份有限公司总行及分支机构数据，按照《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》（银监办发[2013]185号）口径进行统计。

公司治理情况

1. 公司治理架构

我行根据《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国商业银行法》等相关规定，制定了《贵阳银行股份有限公司章程》及配套的管理制度，构建了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的“三会一层”公司治理组织架构。“三会一层”分别下设了各专门委员会，并制订了完备的议事规则和决策程序。我行组织结构图如下：

贵阳银行股份有限公司组织结构图





## 2. 全面风险管理情况

我行紧紧围绕健全风险管理机制和加强全面风险管理两条主线，按照全面风险管理的总体目标，从管理架构、政策制度、业务控制、问责考核等方面建立了“纵向垂直”、“横向嵌入”的三级风险管理体系。制定《贵阳银行 2015 年度风险管理政策指引》，设定了包括房地产贷款、“两高一剩”贷款和融资性担保业务等特定业务的限额。我行在 2015 年度中国银行业协会发布的“陀螺评价体系”全国资产规模大于 1500 亿元地方法人银行中，风险管控能力居第二位。



## 3. 内部控制情况

我行对各项经营活动包括授信业务、资金业务、中间业务、存款及柜台业务等均制定了较健全的规章制度，按照《内控手册》、《程序文件》、《管理规定和操作规程》及《支持性记录》四个层次建立了基本覆盖我行各项业务操作和管理活动的内部控制体系文件，并将文件制度的修改完善、持续改进作为每年的一项常规性工作。我行依据财政部等五部委发布的《企业内部控制评价指引》及相关法规，制定《贵阳银行内部控制评价和后评价管理规定》，每年对我行内部控制工作进行评价和说明。

## 4. 合规管理情况

2015 年，我行继续加强合规建设，组织开展贵阳银行制度“守法”检查，对全行 44 个规章制度进行了合规性审核，检查各部门制度完整性、有效性和全面执行性，完善制度建设，严防制度漏洞；组织开展“加强内部管控遏制违规经营和违法犯罪”专项自查工作，对各项业务、重要和特殊岗位重点进行排查，针对典型突出问题一查到底；按季对分支行内控、合规及案防情况进行检查，及时发现问题并督促分支行进行整改；编发《合规简报》共 14 期，及时发布我行合规动态，揭示相关业务风险。

## 5. 反腐倡廉

2015 年，我行反腐倡廉工作坚持以“教育为基础，制度为保证，监督为关键”，初步构建了教育、制度、监督并重的预防和惩治腐败体系。

教育方面：2015 年 4 月，全行共计 200 多人到羊艾监狱接受警示教育；2015 年 6 月，邀请贵阳市检察院预防局开展预防职务犯罪专题讲座。

制度方面：逐步制定和完善《贵阳银行关于加强对各级“一把手”权利运行监督的工作措施》、《贵阳银行廉政风险实施办法》、《贵阳银行约廉谈话制度》和《贵阳银行“五个不准”“八条禁令”》等规章制度。

监督方面：各级干部层层签订《贵阳银行 2015 年度党风廉政建设责任书》和《贵阳银行 2015 年度党风廉政建设承诺书》；主要领导与党委班子成员对各自分管的部门及联系行主要负责人进行了“两个责任”约谈；开展廉政风险防控梳理排查工作，从重点岗位和各业务条线关键环节入手，排查岗位廉政风险，完善廉政风险防控管理体系。

## 主要荣誉与奖项

**The Banker**  
GLOBAL FINANCIAL INTELLIGENCE SINCE 1926

◆ 在英国《银行家》杂志“2015 全球银行 1000 强”榜单上，本行综合排名 454 名；资产规模排名 435 名；资本收益率排名 85 名；资产收益率排名 168 名。

**The Asia Banker**  
亚洲银行家

◆ 在《亚洲银行家》发布的“2015 亚洲银行 500 强”榜单中，本行实力排名位居第 32 位，居中国入选银行第 8 位；资产排名位居第 206 位，较上年提升 47 位；资本回报率排名位居第 8 位。

 **中国银行业协会**  
China Banking Association

◆ 在中国银行业协会首次发布的商业银行稳健发展能力“陀螺（GYROSCOPE）”评价体系”中，本行在资产规模大于 1500 亿元的地方性法人银行中综合评价排名第六名，其中多项排名位居前十，收益可持续能力评价排名第二，风险管控能力评价排名第二，体系智能化能力评价排名第四，股本补充能力评价排名第十名。

 **银行家**  
The Chinese Banker

◆ 在中国《银行家》杂志发布的《2015 年中国商业银行竞争力评价报告》中，本行在资产规模 1000 亿 -2000 亿元全国城市商业银行中竞争力评价排名位居第二。

 **中国银行业监督管理委员会**  
China Banking Regulatory Commission

◆ 荣获中国银监会授予的“2012-2015 年度全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”荣誉称号。

 **中国人民银行**  
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

◆ 荣获中国人民银行颁发的 2014 年度银行科技发展奖三等奖。

**全国银行间同业拆借中心**

◆ 在全国银行间同业拆借中心公布的“2015 年度银行间本币市场交易 200 强”中，本行排名全国第 92 位。

**中央国债登记  
结算有限责任公司**

◆ 在中央国债登记结算有限责任公司发布的 2015 年度中国债券市场优秀成员中，本行荣获“优秀自营机构”称号。

 **贵阳银行**  
BANK OF GUIYANG



### 半月谈

◆ 荣获由《半月谈》杂志主办的中国金融创新与法治高峰论坛暨第五届品牌生活榜 2014 金融榜“最值得百姓信赖的银行机构”称号。

贵州省经济和信息化委员会  
贵州省企业联合会  
贵州省企业家协会

◆ 在贵州省经济和信息化委员会、贵州省企业联合会、贵州省企业家协会联合发布的“2015 贵州双百强企业”榜单中，本行在“2015 贵州企业 100 强”中排名第 24 名，同时，“一体五专科技金融服务体系”荣获“贵州省第十六届省级企业管理现代化创新成果奖”一等奖，“社区金融服务体系”荣获“贵州省第十六届省级企业管理现代化创新成果奖”二等奖。



贵州省总工会



贵州省人力资源和社会保障厅

◆ 荣获贵州省总工会、贵州省人力资源和社会保障厅等联合授予的“2014 年度贵州省劳动关系和谐企业”荣誉称号。

贵州省企业联合会  
贵州省企业家协会

◆ 荣获贵州省企业联合会、贵州省企业家协会联合授予的“2014 贵州省优秀企业”荣誉称号。

### 贵阳市扶贫开发领导小组

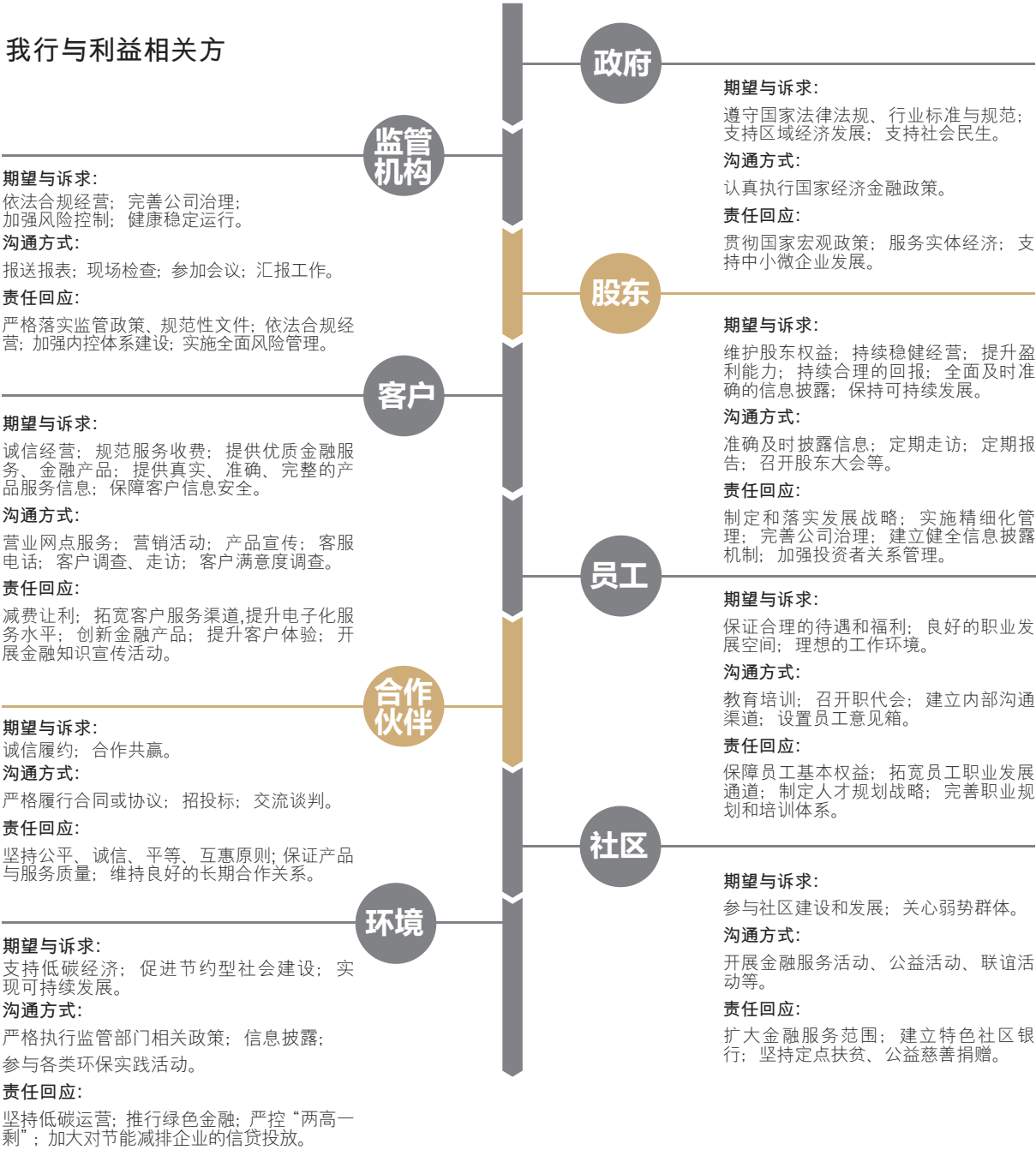
◆ 荣获贵阳市扶贫开发领导小组颁发的贵阳市 2014 年度扶贫开发工作三等奖。

责任理念

我行秉承“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，不断追求负责任的、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。

责任体系

我行与利益相关方





## 承担经济责任

### 1. 支持地方经济建设

我行作为一家区域性城市商业银行，在依托地方资源促进自身发展的同时，坚持反哺支持地方经济。根据地方经济发展需要和自身定位，围绕重大交通、重大农业、重大民生等领域集中发力，加强投融资模式探索，大力支持地方经济建设。

为铜仁至玉屏铁路工程项目建设授信 5 亿元。该条铁路建成后，从铜仁往贵阳、昆明方向可通行直达列车，向北可延伸至湖南的吉首和张家界，向南可接入贵广铁路。届时将使铜仁市成为贵州东北部的一个重要交通枢纽，成为我国西南、西北和中南地区连接珠三角地区的一条重要通道。

为安顺市城区二环路项目建设授信 5 亿元。该条道路建成后，将与现有的黄果树大街、两六路连接，形成一条长约 40 公里形如长方形的环线，将老城区、开发区、西秀新区囊括于环内，成为安顺市北部新区缓解城市交通压力、连接城市东西方向的重要城市干道。

为乌当区马百路项目建设授信 5 亿元。贵州乌当经济开发区系省政府批复的省级经济开发区，是中关村贵阳科技园乌当园的重要组成部分。

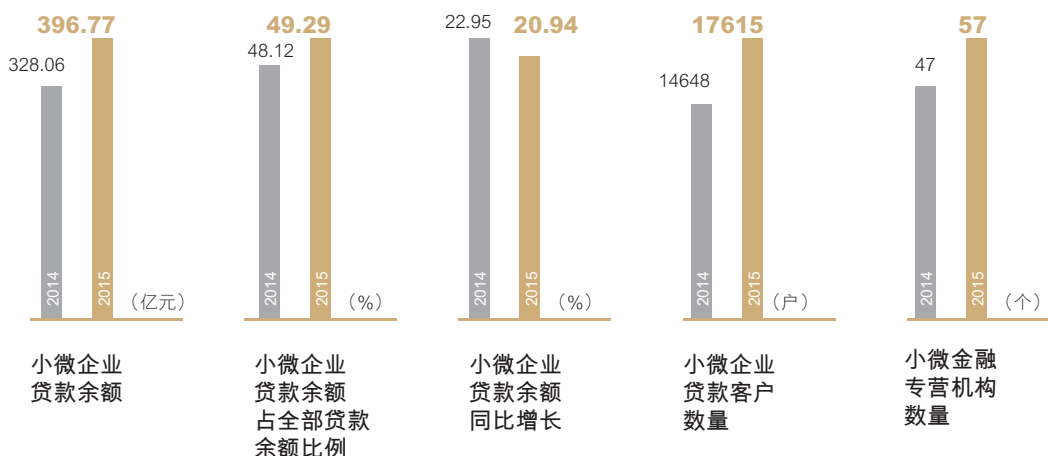
马百路的建设将推动高新技术产业、新医药食品产业、现代物流业、新型电子元器件制造业和与之相配套生产性服务业的发展。



累计对贵州五福坊食品有限公司发放贷款 8000 万元。贵州五福坊食品有限公司是一家主要从事腌腊制品系列、软包装餐桌食品系列、猪肉类休闲旅游食品系列等猪肉生鲜加工的企业，我行自 2001 年开始支持贵州五福坊食品有限公司的发展，支持其生猪屠宰生产线、生猪养殖基地和特色食品加工基地的建设，帮助其建立了从生猪养殖、屠宰加工、深加工到以专卖店销售为核心的食品安全链，形成了“养殖 + 食品加工”的产业化模式，成为“全国农产品加工业示范企业”、“贵州省农业产业化重点龙头企业”和“贵州省十大农产品加工示范基地”。

## 2. 服务小微企业

服务小微企业情况统计表



注：1. 小微企业贷款：包括小型、微型企业、个体工商户及小微企业主贷款。

2. 小微金融专营机构：包括小微支行、中华北路支行、郊区支行和异地分行的小微部。

我行始终坚持“服务地方经济、服务中小实体、服务广大市民”的经营宗旨，致力于打造具有特色化、差异化的小微企业金融服务体系。

### （1）完成“三个不低于”目标

截至 2015 年 12 月 31 日，我行小微企业贷款余额 396.77 亿元，增幅 20.94%，高于各项贷款增速 2.88 个百分点；贷款户数 17615 户，较去年同期增加 2967 户；申贷获得率 74.53%，较去年同期增加 16.73 个百分点，实现小微企业贷款“三个不低于”目标。

### （2）小微产品和服务创新成果

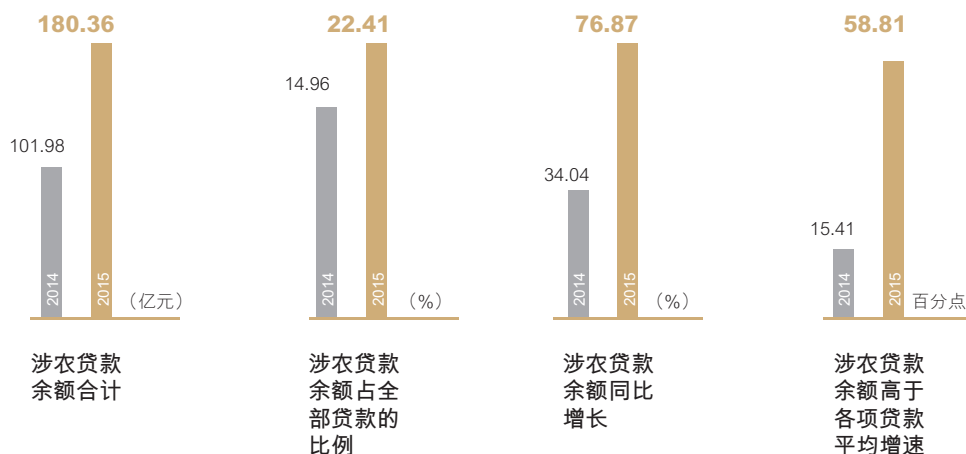
基于“及时雨”贷款业务，我行创新推出了“及时雨 e 贷”业务，打通了小微信贷业务电子渠道，实现了在线申请、线下调查、在线支用和在线还款为一体的“O2O”模式。加大了弱担保小微产品的创新，为无抵押担保物的小微企业提供了更多的正规金融服务，如无需抵押的“小微诚易贷”、实行贷款利率优惠的“小微积易贷”和实现批量化营销、批量化放款的“小微互助贷”，切实降低了小微企业融资成本。此外，我行小微企业专营机构与社区银行建立了联动机制，搭建业务合作平台，更加有效地解决小微企业融资难问题。

### 案例

贵州佰仕佳智能科技有限公司是一家主营 IT 和照明业务的科技公司，于 2006 年由 4 名大学毕业生创立。2009 年，为缓解流动资金紧张的压力，企业到多家银行申请贷款，但均因处于起步阶段且无抵押担保物而被拒绝。我行经深入调查该公司经营情况、项目的市场前景及偿债能力等，受理了客户申请，并在 1 天的时间内完成了审查、审批流程，为客户发放了 10 万元“诚易贷”贷款，解决了公司的燃眉之急。此后，公司一直和我行保持着紧密的合作关系，多次获得我行贷款支持，贷款金额从 2009 年的 10 万元增长至 2015 年的 200 万元，累计获得小微贷款超过 1000 万元。在我行的支持下，公司逐渐走向集团化和规模化，成为国家级高新技术企业和省政府重点扶持企业。

## 3. 服务“三农”

服务“三农”情况统计表



注：“三农”指农村、农业和农民。

提高“三农”服务责任意识，为涉农贷款提供规模保障。2015年我行在信贷增量有限的前提下，积极调整信贷结构，加大对“三农”的信贷支持力度，将信贷资源向“三农”倾斜，突出对现代农业的金融支持，增强农村金融服务的针对性和有效性。

制定支持“三农”授信政策，明确涉农业务发展方向。我行在2015年授信业务指导意见中，明确了“加强对三农的金融服务，积极支持现代生态农业发展，加大对城镇化发展中的基础设施建设、产业发展等领域的金融服务”的工作重点，积极支持新农村建设，支持“四在农家，美丽乡村”计划。加大对农业产业化龙头企业、种养大户、家庭农场、合作社等农村新型生产主体的支持力度，优先支持贵州省现代高效农业示范区、农业规模化和集约化发展较快的优势地区和集中连片地区；通过农村土地承包经营权抵押贷款、“茶园贷”、林权抵押贷款等信贷产品支持农业产业化龙头企业做大做强；支持核心企业的生产线、厂房等项目建设；支持农产品批发市场、鲜活农产品冷链物流项目建设。

填补农村金融服务空白，将“大扶贫战略行动”落到实处，让农民享受高效率的金融服务。适当调整涉农贷款审批权限，提高涉农金融服务的灵活性；建立完善“小微企业暨农村金融服务中心”，提高涉农服务专业化水平；在县域分支机构增加POS机具、ATM终端、存取款一体机、自助网银等设备，推广手机银行服务，拓宽便民金融服务方式。

### 案例 助农取款点建设

一是通过在助农取款点开展以消费者权益保护、金融知识、非法集资、反假币等为主题的一系列形式多样、内容丰富的宣传活动，对助农取款点进行“点对点，一对一”的帮扶。

二是我行助农取款点在原有“村村通”为农户提供 POS 终端小额取款服务的基础上，设立了独立的金融服务区，增加了自助终端机具的配置，新增了代缴费、账户信息即时通等形式多样、内容丰富的基础金融业务。

三是加强对助农取款点的风险管理，严格执行对助农取款点的检查及巡查工作。2015年6月，我行组成检查小组，进行了农村支付服务环境安全大检查，围绕准入条件、服务、规范、安全四大方面 24 个子项，逐一对我行助农取款点进行了排查，对不符合规范的情况进行及时整改，有效地将隐患消除在萌芽状态。

截至 2015 年 12 月 31 日，我行全年新增助农取款点 123 个，累计设立助农取款点 175 个，覆盖全省 9 个地州市，40 个乡镇，135 个行政村，其中包括 13 个贫困县，41 个贫困村。累计办理甲秀卡 34605 张，办理手机银行及网上银行 395 个，办理各项业务 11 万笔，其中自助终端交易量达 64830 笔，较上年增长了 322.27%，服务农户 13 万人次，获得了广大农户的一致好评。



### 4. 保障股东权益

2015 年，我行召开了第十九次股东大会和一次临时股东大会，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、年度财务预决算、利润分配、“两会一层”履职情况报告、发行小型微型企业金融债券等多项议案。会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《中华人民共和国公司法》和《贵阳银行股份有限公司章程》的规定。



2015 年，我行对《贵阳银行股份有限公司章程》和《贵阳银行股份有限公司高级管理层议事规则》进行了修订和完善，进一步健全了公司治理制度，为股东行使权力提供了制度保障。完成了部分高管人员的聘任，持续优化由股东大会、董事会、监事会和高管层组成的“三会一层”治理架构。

2015 年，我行加强内部重大信息报告制度执行力度，强化信息披露管理，不断完善信息披露机制，努力提高定期报告披露的主动性和透明度，全行信息披露质量进一步提升。董事会以控制风险为导向，定期审议认定关联方名单，认真审批

关联交易，确保全年关联交易合法合规。董事会关联交易控制委员会严格在其职责权限范围内，突出专业特点，围绕我行关联交易管理有效发挥作用。

2015 年，我行坚持稳中求进的工作总基调，坚守发展与风险两条底线，围绕股东大会确定的目标任务，坚定推进战略实施，着力推动转型升级，引领全行实现了平稳快速发展，取得了良好的经营成效，不断实现股东利益与公司价值的共同成长。



## 5. 真诚回馈客户

### (1) 消费者权益保护

2015年我行从优化组织架构、健全制度体系等方面着手，持续完善消费者权益保护工作管理体系。

根据《贵阳银行股份有限公司金融消费者权益保护工作规划(2015—2019年)》的整体部署，我行将消费者权益保护相关工作纳入企业发展战略和文化建设；董事会牢固树立消费者权益保护理念，遵循依法合规和内部自律原则，坚持维护消费者的合法权益，建立定期听取消费者权益保护工作开展情况报告的机制等；董事会发展战略委员会负责协助董事会监督、评价我行消费者权益保护工作开展以及高管层相关履职情况，使管理层可充分认识金融消费者权益保护工作的重要性，并自觉在经营管理和业务环节中贯穿消费者权益保护理念，以达到保障消费者合法权益，提升全行整体服务质量的工作目标。

2015年我行新增了《贵阳银行消费者权益保护工作办法》、《贵阳银行消费者权益保护应急预案》、《贵阳银行客户信息安全管理办法》、《贵阳银行产品和服务信息披露管理办法》等加强消费者权益保护工作的基本制度，填补了我行消费者权益保护制度的空白。同时，我行继续修订完善相关服务制度和办法，如《贵阳银行文明规范服务管理规定》和《贵阳银行网点文明规范服务管理实施细则》等，进一步优化了网点服务流程，为消费者权益保护工作的深入开展提供了更为全面周详的制度保障。

#### ◆ 积极落实减费让利政策

我行始终秉承“服务市民、服务中小、服务地方”的办行宗旨。为切实减轻企业成本、降低百姓负担，我行积极落实减费让利政策，进一步规范服务收费管理，对市场调节价类60项中的14项服务收费项目实施了减免。其中：推广期内暂不收取的有3项，全行免收的有4项，小微企业免收的有7项。

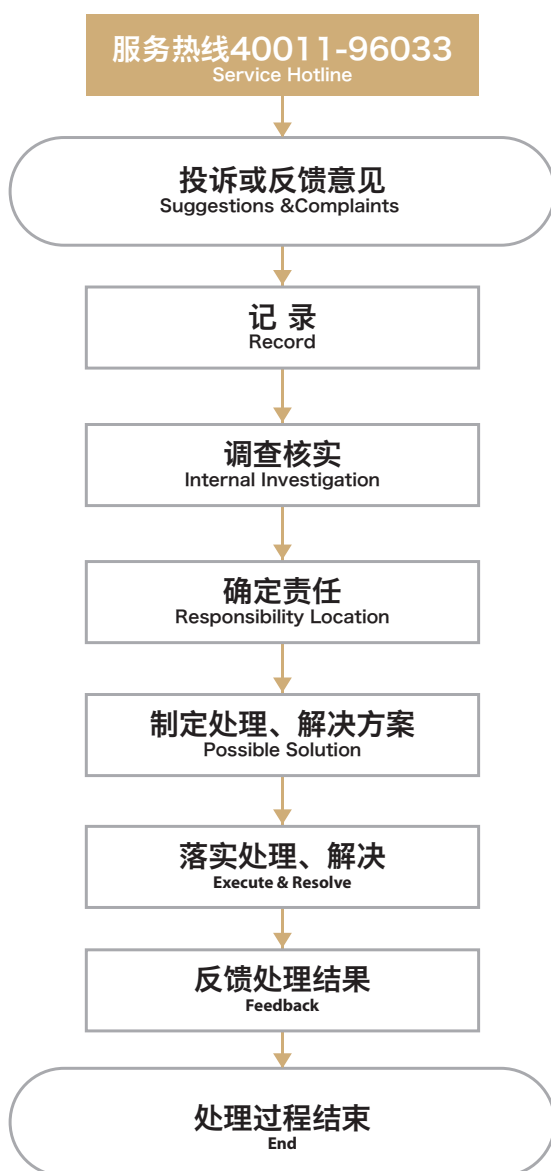
#### ◆ 客户投诉机制

加强投诉管理，提升消费者服务体验。我行全辖所有营业网点及官方网站在醒目位置公示了我行的客户服务电话以及投诉受理、处理流程图；省内异地分行按要求公示了中国人民银行金融消费权益保护热线和当地投诉处理专岗的电话，便于分行覆盖范围内的消费者进行咨询和维权；消费者通过客服热线、营业网点等各个投诉渠道对我行提出的投诉建议，负责接待的工作人员都在第一时间进行了妥善处理；消费者通过客服热线提交的投诉，客服中心系统都予以记录，建立投诉台账，并按照投诉内容进行分类处理。

合规使用系统，完善应急处理流程。我行积极配合中国人民银行金融消费权益保护信息管理系统上线测试工作，严格按照系统使用规定做好系统账户的使用及移交，详细记录系统转办的投诉并及时处理回复；建立了投诉处理的应急响应机制，营业网点、相关部门及人员发现可能引发系统性风险及群体事件的投诉及时按规定上报总行消费者权益保护工作管理部门，由总行向监管机构提交专项报告，妥善处理相关问题。

2015 年，我行两家优秀网点顺利通过中国银行业协会“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”复检；五家网点分获中国银行业协会授予的“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”和“中国银行业文明规范服务三星级营业网点”称号；两家网点获评贵州省银行业协会“贵州省银行业文明规范服务百佳示范单位”称号。

**客户投诉（意见）处理流程图**  
Customer Suggestions & Complaints Processing Scheme





### ◆ 客户满意度调查

为了解客户对我行的满意程度，不断提升服务质量，我行每半年进行一次客户满意度调查。2015年下半年，各分支行营业网点累计发放涵盖15项内容的《顾客满意度调查表》4324份，实际收回有效调查表4199份，收回率97.11%。通过对分支行《顾客满意情况调查统计表》进行统计，并按照《贵阳银行顾客满意测量控制程序》中满意程度公式计算，2015年下半年顾客满意程度百分制分数为94.22，本次“满意程度”调查结果“满意”。对于调查中出现的不满意调查项，各分支行高度重视并提出了整改方案，以提高服务质量，赢得客户认可。

### (2) 金融知识普及

为借助金融公众教育服务活动的开展，进一步巩固和完善消费者权益保护工作长效机制，我行通过实体网点设立展台，走进周边社区、单位和商圈，利用门户网站、微信公众号等自媒体及广播电台、其他新闻门户网站等外媒开展了主题鲜明的金融知识宣传活动；承办了中国人民银行贵阳中心支行在中天社区发起的金融知识进社区活动；配合贵州省消费者协会在筑城广场开展消费者权益保护公益宣传活动；开展了“金融知识万里行”、“金融知识普及月”及“金融知识进万家”系列宣传活动等。



### (3) 特殊群体服务

我行为落实“以客户为中心”的经营理念，制定了《贵阳银行特殊客户服务处理手册》，指导营业网点向各类特殊客户提供优质服务，真正帮助视觉障碍客户、聋哑客户、肢体残疾客户、书写障碍客户、老年和孕期客户，以及因特殊原因无法到网点办理业务的客户解决了实际困难。



## 持续发展创新

### 1. 社区银行

我行自 2013 年首批社区银行开业以来，一直秉承“情系千家万户，真诚服务社区”的服务宗旨，旨在“贴近基层、贴近社区、贴近居民”，大力推进普惠金融，将金融服务真正下沉至社区，建立特色社区银行，切实为社区居民提供便利、实惠。



建立单独的管理体制和激励考核机制。为了确保社区银行金融服务的真正“下沉”，我行建立了垂直扁平的专门化管理架构。总行个人金融部增设专门管理社区银行的二级部门“社区银行管理部”，对社区银行建设和开发工作进行管理，形成“决策有效率、目标有措施、责任有落实、进度有监督、效果有评估”的管理体系，并建立了单独的激励考核机制。

积极参与社区共建，融入社区，建立有效的多方联动机制。将社区金融服务网点纳入基层管理体制规划，建立起政府、社区服务中心与社区银行有效的联动机制，充分考虑社区居民的金融需求，将社区银行真正融入社区，统一规划、统一部署、统一建设。让社区支行行长进入社区党委、工作人员加入社区志愿者，形成多方参与、共同管理的城市基层管理新局面。

以社区和社区服务中心为依托，创新服务和产品。社区银行除了满足居民存取款、投资理财等金融服务需求外，也满足了与居民日常生活密切相关的业务需求，包括为社区居民提供兑换零钞和缴纳水、电、气、物业、通讯等费用的渠道；实施“错峰延时”服务，营业时间为 10 时至 20 时，周六、日不休；推出预约上门服务，针对军属、烈属、老年人、残疾人士等各类特殊人群，只要预约就可以足不出户办理挂失等业务；开展多种形式的志愿者活动，如“金融知识进万家活动”、“绿丝带”志愿者活动、“小小书画家”儿童绘画活动等；针对不同社区特点，开展社区专属化服务，为社区居民提供图书角、儿童游乐室等设施，积极关心社区公共福利事业，使之成为金融与社区居民之间最密切的纽带，以优质高效的服务提升社区支行服务水平。

我行因“扎根服务基层社区民众，打造特色社区金融服务”荣获贵阳市社会建设和群众工作领导小组颁发的 2015 年贵阳市“社会治理创新优秀案例”。

截至 2015 年 12 月 31 日，我行已获得监管部门开业批复的社区银行共 48 家，正式开业的社区银行达 34 家；储蓄存款时点余额 6.24 亿元，较去年同期增加 4.2 亿元，增速为 206%；储蓄存款日均余额 4.55 亿元，较去年同期增加 2.95 亿元，增速为 184%。全年新增个人客户 14757 户，累计开设账户 39762 户，较上年增加 26123 户，累计办理业务 202 万笔。



## 2. 科技金融

我行围绕国家创新驱动发展战略，努力契合贵州省发展大数据产业的方向，紧抓贵阳市“创新驱动区域合作”发展战略的时代机遇。为积极支持科技型实体经济的发展，促进科技产业与金融要素的深层次有机融合，我行启动了科技金融服务体系建设工作，支持科技企业发展壮大。

我行在先行先试科技金融服务的实践中，创建了具有自身特色的“一体五专”科技金融服务体系，即是以“专门的组织管理架构、专门的授信评审和授权机制、专门的风险管理机制、专门的产品创新机制、专门的考核激励机制”为基本内容，积极调动和聚集各类金融要素，构建起契合科技企业成长全过程的一体化科技金融服务模式。



### （1）建立专门的“两级三维”组织管理架构

我行成立科技金融服务工作小组，指导和督促全行从制度、产品、渠道等方面开展创新，形成有效的运作和评价机制，按照“总行科技金融服务中心+北京代表处+科技支行”的两级三维管理构架面向全省推动科技金融服务。成立了省内首家，也是唯一一家由贵州银监局授牌的专注于服务科技企业的科技支行，负责组织和开展项目落地、客户营销与金融服务等工作。

加强与省市科技主管部门、高新区政府等机构的业务合作，借力科技型中小企业贷款“风险资金池”的杠杆作用；继续深化与“一站一台”（首都科技条件平台贵阳合作站、北京技术市场贵阳服务平台）的合作，为科技成果转化、交易提供途径，努力推进金融与科技的有机结合；联合全国中小股份转让公司和券商等，积极为全省科技型企业提供综合化服务，为企业提供发行辅导、中介、主承销、增信等多层次金融服务，解决科技企业融资“难”问题，有效支持了南源电力、蓝图新材料、东方世纪、森瑞新材、世纪恒通等一批新三板和IPO企业。通过各类平台的搭建，积极助推科技企业成果转化和发展壮大。

### （2）运用专门的授信评审和授权机制

针对科技企业的行业特点，我行打破传统信贷对财务指标的要求，适度提高非财务因素和行内因素在授信评审中的占比，降低企业准入门槛，发挥地方法人金融机构“解急救难”的作用，建立信贷评审绿色通道，使科技金融业务办理时间较传统业务平均减少5-7个工作日。

### （3）实施专门的风险管理机制

我行运用非结构性数据信息，创新风险评级技术和评级模板，建立科学的风险评价机制，对处于不同阶段的科技企业采取差异化的风险容忍度政策。

### （4）制定专门的产品创新机制

我行根据科技型企业大分散、小聚集的特点，推出了知识产权质押贷款、股权质押贷款、科技链助力贷、科技创业贷款、选择权贷款五大类13款科技信贷产品，采用知识产权质押贷款支持科技型企业15户授信6.66亿元，累计向科技型企业减免知识产权评估费22万元。

### （5）采取专门的考核激励机制

为鼓励分支行积极推广科技金融业务，我行加大了对科技金融业务条线的经济增加值计奖比例，并对从事科技金融服务工作的专属客户经理实行单独考核和激励机制。

截至2015年12月31日，全行累计向151户科技型企业提供授信，授信总额49.83亿元，其中：2015年新增客户44户，新增授信额9.52亿元。

## 3. 互联网金融

围绕贵州省发展大数据产业的规划和“把贵阳打造成为创新型中心城市”的理念，我行加快了互联网金融建设的步伐。2015 年，我行将直销银行、“爽得宝”、“爽 e 卡”和移动支付终端产品进行打包，通过与中国联通、途牛网等行业伙伴合作，向客户提供一整套互联网产品方案。

通过与陆金所合作开发“爽得宝”产品，打开我行互联网金融的通道和路径，为进一步加强与互联网金融机构合作探索出较为成熟的业务合作模式。



## 4. 产品创新

### (1) 个人消费信贷业务

#### ◆ 积极开展“阳光贷”业务

“阳光小额信用贷款”（简称“阳光贷”）是针对普通居民开展无抵押贷款业务的信用保证保险产品，旨在更好地满足客户多元化的消费需求。我行为提升阳光个人消费贷款的市场占有率，增加了铜仁、安顺分行等 7 家办理机构，通过调研、业务培训、测试、引导等方式鼓励各分支行开展阳光个人消费贷款业务，截至 2015 年 12 月 31 日合计发放阳光个人消费贷款 2388 笔，贷款余额 1.16 亿元。

#### ◆ 推出“养老助力贷”产品

为配合贵阳市人力资源和社会保障局完善城镇企业职工基本养老保险制度，我行设计了“养老助力贷”惠民金融产品，满足了城镇企业职工缴纳社会保险的金融需求。自 2015 年 10 月上线以来，已有 8 家分行正式开展该业务，共计办理 131 笔，合计金额 483.2 万元。

#### ◆ 优化汽车消费贷款办理模式

我行为解决传统车贷放款流程繁琐等问题，将汽车消费贷款方式优化为信用卡分期、抵押加保证、传统抵押三种模式。截至 2015 年 12 月 31 日，我行汽车消费贷款余额为 1.17 亿元，较去年同期新增 5,971 万元，其中信用卡分期 234 笔，合计金额 2,191.2 万元。



## (2) 信用卡业务

2015年我行推出甲秀信用卡，凭借全市最低的分期费率、汽车专项分期业务和信用卡专属理财产品，充分利用现有的优质客户资源，采取分支行上门、微信平台、营业厅堂、路演展示、车展现场宣传等渠道吸引目标客户，大力推广营销。创建“爽爽星期六”品牌形象，分阶段推出“爽行”、“爽食”、“爽购”等主题营销活动。2015年，我行信用卡新增发卡12.89万张，较上年增长705.63%，累计发卡量达16.80万张。



### (3) 电子银行服务

我行坚持以客户为中心，持续优化电子化服务用户体验，打造了统一快捷的电子银行。我行现已形成网上银行、手机银行、电话银行为一体的电子化服务渠道，同时不断推进电子化服务渠道与物理网点的无缝衔接。

#### ◆ 网上银行

我行网上银行 24 小时为客户提供多储种、多需求的查询、转账服务；特色化网银缴费功能可满足客户在通讯费、煤气费和税费等公共事业缴费方面的支付需求。2015 年新增“企业一户通”账户资金归集功能，客户可通过网上银行签约办理各项业务，减少客户柜面办理流程，效率得到有效提升。

#### ◆ 电话银行

截至 2015 年 12 月 31 日，我行客户服务中心坐席数由成立初期的 3 席增至 34 席，其中 2015 年增加 22 席。电话接通率达到 94.03%，电话银行服务消费者满意度达到 99.69%，客服中心规模和服务质量得到有效提升。



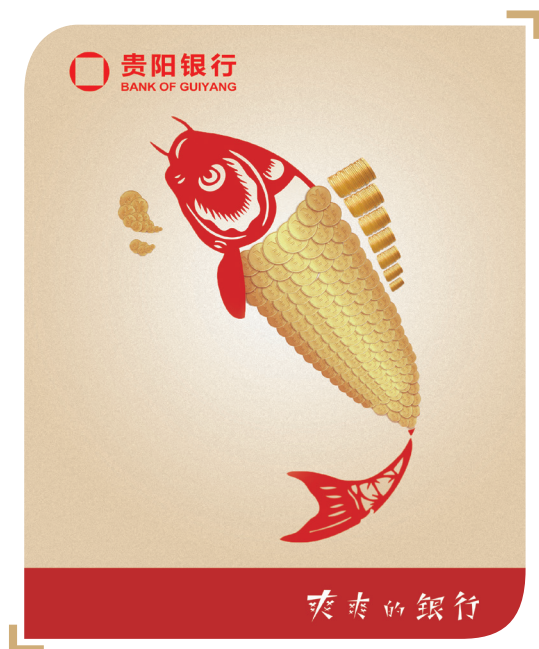
#### ◆ 手机银行

2015 年 7 月，我行推出“爽爽 bank”手机银行，可实现储蓄账户的详细查询、转账、信用卡服务、部分理财产品购买、生活缴费等移动在线支付功能。2015 年，我行手机银行客户数量激增，新增客户数达到 95955 户。

### (4) 理财产品

2015 年，我行理财产品以深入挖掘和满足客户个性化需求为重点，通过创新产品种类、结构、期限和购买渠道等，形成了涵盖活期、定期、滚续等共 18 个品类的金债系列和权益系列产品。

我行结合各节假日和不同客户群体的需求，全年共发售七夕、中秋、信用卡、社保卡、VIP 等各类专属理财产品共计 18.29 亿元。开展“理财到身边”社区专属营销活动，将理财产品下沉至社区，为社区群众提供便利。





## 促进社会和谐

### 1. 公益慈善

#### (1) 推进驻村帮扶及扶贫开发

围绕国家提出的大扶贫战略，我行高度重视帮村扶贫工作，牢固树立科学治贫、精准扶贫、有效脱贫理念，制定了《贵阳银行遍访帮扶贫困村贫困户工作方案》，积极开展和参加遍访贫困村贫困户及同步小康驻村帮扶工作，重点帮扶了息烽县。遍访帮扶的9名班子成员认真学习贯彻“切实落实领导责任、切实做到精准扶贫、切实强化社会合力、切实加强基层组织”要求，实实在在开展帮村扶贫工作。



我行投入 16.77 万元，对 6 家危房进行了改造。  
图为即将住进新房的老人，喜笑颜开。

截至 2015 年 12 月 31 日，我行共帮扶息烽县扶贫点 3 个，投入帮扶资金 120 余万元，解决了息烽县温泉镇兴隆村、三交村及永靖镇的安马村 420 多亩的土地耕作问题和 750 余户 2738 人的交通出行困难。

我行息烽支行对返乡农民工、下岗再就业和部分失业人员，以及城乡交不起养老保险金等贫困村民给予贷款支持，截至 2015 年 12 月 31 日，我行已累计为息烽县的建设发展提供了 23.12 亿元贷款。因我行帮扶实绩，《贵州日报》于 2015 年 11 月 11 日以《履行社会职责，推进遍访帮扶》进行了报道；《贵阳日报》于 2016 年 1 月 8 日以《贵阳银行赴息烽温泉镇走访困难群众落实帮扶措施》进行了报道。



2015 年 11 月 11 日，我行赴息烽县兴隆村进行爱心捐赠。

对兴隆村的帮扶。我行资助兴隆村 14.82 万元用于修建长 2 公里、宽近 3 米的潘家坡机耕道，机耕道完工后，惠及农户 34 户 135 人，解决 150 多亩的土地耕作困难问题；资助兴隆村 21.6 万元用于改造饮水项目，新建减压池 2 处，更换全线供水管道，彻底解决了兴隆村高峰、胡子湾、凤凰寨等 11 个村民组的用水问题，惠及 290 户 1189 人，同时作为干旱时镇政府 950 人的供水备用水源，极大地改善了村民和镇政府的生产生活条件；资助兴隆村 9.5 万元用于修建洗车场，使项目得以落地实施，项目建成运行可解决兴隆村 20 余人的务工问题，建成 160 平方米的 6 间门面，加上洗车收入，能为村集体创利近 18 万元，解决无钱运转、无钱为群众办事的现实困难；向兴隆村捐赠 19000 元，用于慰问 38 名贫困村民每名 500 元；我行三合支行到兴隆村兴隆小学开展“手拉手，心连心”六一节爱心慰问活动，干部职工捐赠文具、体育用品、图书画册、爱心书包以及干净衣物等物品，折合物资达 12000 元；我行党群工作部 6 月 16 日为兴隆小学捐赠价值 2955 元的小学生诚信道德教育手册《友爱诚信》50 册、预防犯罪教育手册《青春密码》50 册、反恐防暴反邪手册《防暴反邪》50 册，共计 150 册。

对安马村的帮扶。我行资助安马村 15.9 万元用于修建干田至红岩机耕道，工程建成后惠及沿线村民 84 户 357 人，同时辐射周边村组，解决 270 多亩土地的耕作问题。

### (2) “宝贝回家”寻亲活动



2015 年 8 月，我行联合贵州广播电视台百姓关注栏目、宝贝回家寻子网共同打造了大型公益活动——“宝贝回家”。我行先后举办了三场现场活动，邀请打拐专家和宝贝回家寻子网志愿者向参与活动的市民普及防拐知识，讲述“宝贝回家”背后感人的寻亲故事。

2015 年 9 月 26 日，我行与贵州电视台、宝贝回家寻子网贵州站、央视“等着你”栏目在六盘水钟山区政府会展中心举办“宝贝回家”现场公益活动。活动共有 15 名寻亲“宝贝”和 1000 多名家长参加，寻亲“宝贝”通过诉说自己的幼时记忆、被拐经历、寻亲历程和体貌特征等方式寻找亲人。同时邀请了电影《失孤》主角的原型郭刚堂现场分享自己 18 年来的寻子历程，对在寻亲路上坚持着的人们给予了极大的鼓舞。

同时，我行将当时已开业的社区支行设立为寻找失踪儿童互助点，协助失孤家庭填报被拐儿童信息，目前已将收到的失踪登记表近 40 份转交给宝贝回家寻子网，并通过媒体广而告之。活动推出以来，相关微信转载量已超过 4 万次，引起了央视、网易、搜狐、凤凰等主流媒体和社会各界的广泛关注，目前已帮助 4 名孩子成功找到了亲人，圆了四个家庭的团圆梦。

### （3）捐赠支持孔学堂建设

贵州省孔学堂发展基金会设立于 2013 年 12 月 23 日，旨在通过对省内孔学堂及其它孔学机构的建设、运行、发展及助学、助教、助研等有关活动的资助，搭建贵州省弘扬孔子思想和儒家学说、传播中华优秀传统文化的重要工作平台，推动优秀传统文化教育及其他有关事业的健康发展。为加快打造贵州文化新名片和中华文化交流的重要窗口，我行对贵州省孔学堂发展基金会共计捐赠资金 1000 万元，其中 2015 年支付捐赠资金 300 万元。



### （4）关爱环卫工实现微心愿

2015 年 9 月，我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了“关爱环卫工 实现微心愿”公益活动，将我行贵阳市内全部近 140 个网点设立为环卫工爱心饮水点，长期解决环卫工的户外饮水问题，同时认领了环卫工 500 个微心愿。



### （5）无偿献血

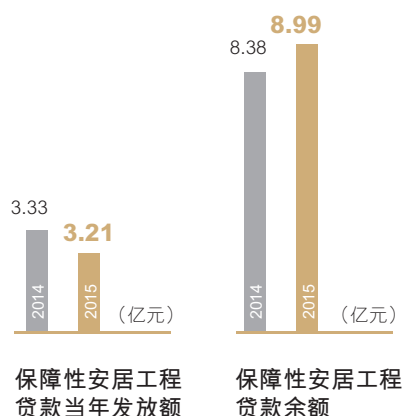
2015 年 2 月 6 日，我行 109 名职工自愿参加了无偿献血活动，在临床用血高峰的冬季主动承担了社会责任。



## 2. 支持保障性安居工程

我行严格执行差别化住房信贷政策，重点支持符合条件的保障性安居工程项目。2015 年我行明确信贷支持范围，适度增加了符合条件的保障性安居工程贷款规模，满足中低价位、中小户型普通商品住房、经济适用房、限价房、廉租房、公共租赁住房等项目的贷款需求；加强了保障性住房信贷准入管理，综合考虑项目所在地区、政府配套政策、财政还款能力等审批要素，在关注客户财务实力和行业资质的同时，重点关注政府安置计划和资金安排，在落实必要担保措施的前提下，执行国家关于资本金比例的最低要求；加强了与地方政府相关部门的合作，针对政府公租房、定向安置房等保障性住房的收购、开发建设、运营管理等提供授信支持，在政策范围内给予最优惠贷款利率。

支持保障性安居工程  
建设情况统计表



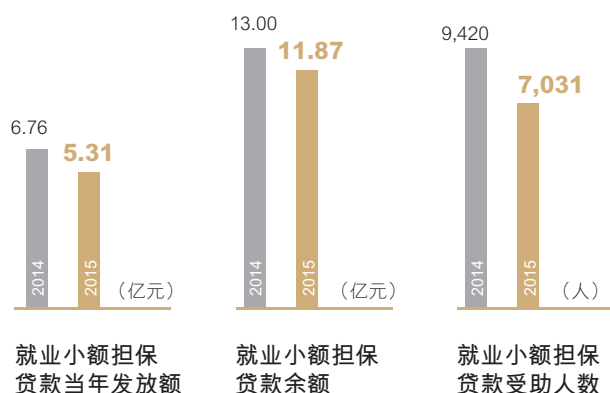
## 3. 就业小额担保贷款

2003 年，我行在贵阳地区首次独家开展了就业小额担保贷款业务，截至 2015 年 12 月 31 日，累计发放就业小额担保贷款 30561 笔，共计 29.77 亿元，扶持就业人员 46284 人。为促进就业和社会稳定做出了积极贡献，得到了社会各界的充分肯定。

为抓好本项工作，我行建立了内部业务管理机制，成立了专门的组织机构，明确各自的管理职责，指定十余个覆盖全省的分支机构开办该项业务，制订专项贷款操作规程，从组织和制度上保证了业务的正常开展。同时，就业小额担保贷款业务是一项政策性很强的系统工程，涉及多个部门和机构，为

形成有效的外部沟通协调机制，我行主动加强与当地社保部门、财政部门、监管部门和有关担保公司协调合作，形成了“政府引导、部门协调、社会参与”的帮扶机制，建立了人社部门推荐、担保公司担保、银行贷款、财政贴息的工作联动机制，使得该项业务落到实处。

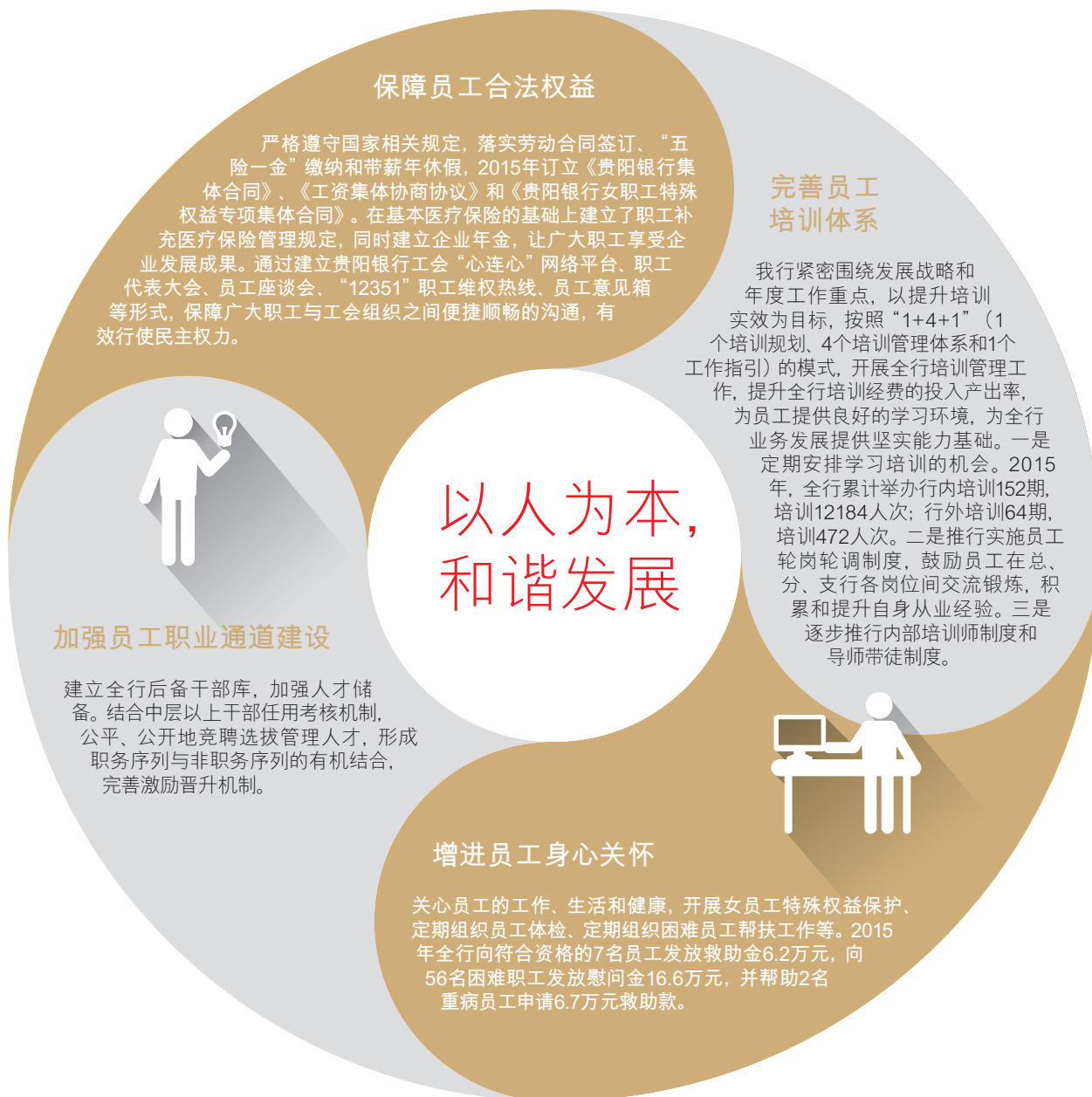
就业小额担保贷款情况统计表





#### 4. 员工权益保障

我行致力于“以人为本，和谐发展”理念，高度重视人才队伍建设，持续关注员工职业发展，不断加强培养力度，有效完善激励机制，以人文关怀提升员工幸福感和凝聚力，实现员工与企业的共同成长。



### 2015 年我行举办的部分文体活动如下：

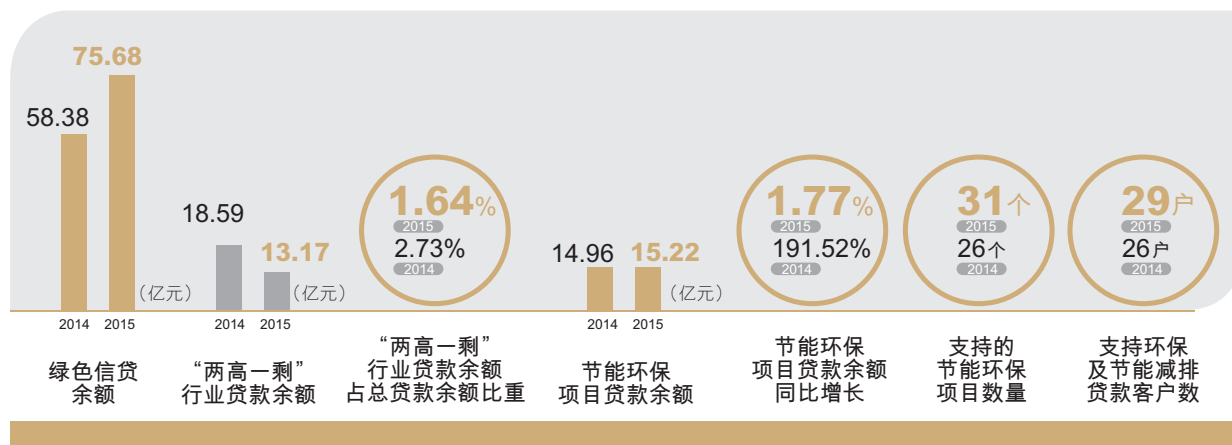
贵阳银行秋季运动会及五四青年节“舞青春飞扬”主题活动；参加“绿色低碳、善行 100”公益徒步募款活动并取得团体亚军；举办书画和摄影作品展等交流活动并将优秀作品定期发布在行刊上；举办“七夕鹊桥活动”并促成现场八对新人牵手成功；参与全国金融系统“金融杯”桥牌比赛并一举夺冠。



## 加强环境保护

### 1. 绿色信贷

绿色信贷情况统计表



2015年，我行加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，按照“有保有压、扶优限劣”要求，发展生态金融、绿色金融业务，重点支持节能环保、新能源等战略性新兴产业，增加绿色信贷投入比例，以此优化信贷结构，促进发展方式转变。

在审查审批环节上，认真对借款人的环境影响进行评价审批，重点考察国家和省级重点节能企业的节能评估及节能监测情况、安全生产和卫生标准执行情况、城市规划审查情况等，要求拟授信项目必须符合国家及地方的产业政策要求和产业发展的技术经济趋势，严格执行环评一票否决制。

2015年，我行取消了对两高一剩行业贷款的分支行审批权限，统一由总行进行审查审批。严格控制“两高一剩”及淘汰落后产能行业的信贷投入，对该类贷款不予新增；对不符合国家产业政策及国家发改委有关要求的项目不予授信；对已经授信并列入淘汰类或风险加大的客户不予准入。

#### 案例

绿地环保科技股份有限公司是一家无区域性的大型环保综合公司。2015年我行给绿地环保科技股份有限公司授信2亿元，用于该公司修建污水处理项目。截至2015年12月31日，我行累计给该公司授信3亿元，极大地支持了企业做大做强，推动贵州省环保事业的发展。

目前，该公司已获得上百项实用新型专利及四项发明专利，先后发明了四合一污水处理设备、组合式膜生物反应一体化污水处理设备、活性硫砂过滤器、燃油烟气净化器四项国家发明专利，现已大量使用在各种行业的污水处理工艺上，先后完成了数千项污水处理及环保业绩工程，公司目前已拥有托管运营的污水处理厂47个，日处理量达到30万吨，为环境治理、节能减排做出了贡献。

### 2. 环保公益

2015 年，全行继续加强节能减排工作，将节能环保理念融入全行日常运营中，倡导全行员工以实际行动投入节能减排。

推行“绿色采购”，优先选择使用低能耗、低碳排放量和具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品等。2015 年新建项目均按国家节能标准设计、施工和验收，启用新型节能照明灯具，门头灯箱内置灯管全部启用损耗小、亮度均匀的 LED 灯管，全行装修工程均采用环保无污染材料，达到国家环境质量标准。

优化办公程序，将能源管理科学化。充分利用“OA”办公系统，精简和压缩各类公文，采用电子文件转发总行的非重要文件及签报，对各类办公用品采取按月计划申报、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，有效降低油耗，同时定期对车辆进行检查和保养，保证上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行；各分支行培训及会议多采取视频会议的方式进行，减少异地交通耗能；合理科学地使用中央空调，空调总控由监控室统一进行控制，最大限度节约办公能耗；加强电子化运营水平，通过积极开展网上银行、电子银行和手机银行等在线服务，在保证客户顺利办理业务的同时，降低对油墨纸张的耗能。





2016年，贵阳银行将继续践行“服务市民、服务中小、服务地方”的办行宗旨和经营理念，在持续稳健经营的同时，主动承担更多的经济、社会和环境责任。

持续推动实体经济发展。以促进经济结构调整和产业结构升级为方向，支持战略性新兴产业的成长，大力推进西部大开发，最大限度地满足实体经济的金融需求。

持续承担金融普惠责任。尽管在经济压力持续加大的形势下，仍需保持发展定力，不抽贷、不压贷、不惜贷，支持“小微”，服务“三农”，健全普惠金融。

持续践行公益慈善事业。坚持回馈社会，以人为本，充分利用自身条件，主动承担关心弱势群体、扶贫帮困的社会责任，让企业道德建设跟上经济发展的脚步。

2016年，贵阳银行坚持保障股东权益、真诚回馈客户、注重员工发展、促进社会和谐，与各利益相关方共同践行企业社会责任。





# 责任银行 和谐发展



地 址：贵州省贵阳市中华北路77号

服务热线：40011-96033

传 真：0851-86859053

邮政编码：550004

**[www.bankgy.cn](http://www.bankgy.cn)**