

# 2017 社會責任報告

## SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



## 報告說明

---

### 報告時間：

2017年1月1日 - 2017年12月31日。為增強報告的對比性和前瞻性，部份內容適當追溯以往年份。

### 報告週期：

本報告為年度報告。

### 報告組織範圍：

本報告所涉及的數據和事實覆蓋了天津銀行股份有限公司總行、所屬分支機構及附屬公司。為便於表達，在報告的表述中分別使用「天津銀行」或「我行」。

### 報告編製原則：

本報告主要依照香港聯合交易所有限公司（聯交所）證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管制報告指引》（ESG 報告指引）編製，同時參考全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告指南》（G4）及《金融服務業補充指南》、國家質量監督檢驗檢疫總局、國家標準化管理委員會《社會責任指南》（GB/T 36000-2015）、《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001-2015）、《社會責任績效分類指引》（GB/T 36002-2015）、國際標準化組織（ISO）《社會責任指南（ISO 26000）》、AA1000 等相關標準，並滿足中國銀監會《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》的相關要求。

### 數據說明：

報告中的財務數據均來自 2017 年度經審計財務報告，如本報告所載數據與年報不一致，請以年報為準，其他數據以 2017 年為主，部份包括以前年度數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

### 發佈形式：

報告以電子版形式發佈。電子版可在我行網站下載（網址：<http://www.bankoftianjin.com/>）。

# 目錄

## 報告說明

### 4 董事長致辭

### 6 行長致辭

## 8 管理篇

### 關於我們

- 11 公司概況
- 12 公司治理
- 14 關鍵績效

### 責任管理

- 15 責任管理理念
- 15 責任管理架構
- 15 利益相關方溝通
- 17 社會榮譽及資質

### 誠信經營

- 18 風險管理
- 20 反貪污
- 22 反洗錢

## 24 服務經濟篇

### 調整佈局 服務國家戰略

- 27 支持「一帶一路」建設
- 28 助力京津冀協同發展
- 29 促進長江經濟帶發展



## 38

### 服務環境篇

#### 傳播綠色金融 服務可持續發展

- 41 創新綠色金融服務
- 42 推廣綠色信貸業務

#### 落地綠色運營 服務低碳環保

- 44 倡導綠色辦公
- 46 踐行綠色公益

#### 創新思維 服務產業升級

- 29 發揮優勢聚焦重點行業
- 30 差異化授信嚴控產能過剩
- 30 優先政策助力「三農」產業

#### 堅守使命 服務小微企業

- 32 創新產品服務小微企業
- 34 建設小微專營支行
- 34 支持個人自主創業

#### 金融普惠 服務百姓民生

- 35 支持民生產業發展
- 36 助力安居工程建設
- 37 推動特色便民服務

## 48

### 服務社會篇

#### 提升品質 服務消費者需求

- 51 保護消費者權益
- 54 創新個性化產品
- 55 提升消費者體驗

#### 以人為本 服務員工成長

- 57 平等僱傭員工
- 58 保障員工權益
- 59 激勵員工進取
- 59 助力員工發展
- 60 關注員工健康
- 61 關心員工生活

#### 奉獻愛心 服務和諧社會

- 63 開展精準扶貧
- 64 熱心公益事業
- 66 投身志願服務

## 68

### 未來展望

## 69

### 附錄

- ESG 指標索引
- GRI 指標索引
- 讀者意見反饋表



天津銀行 董事長

李學俊

2017年，面對錯綜複雜的經濟形勢，天津銀行堅持「不忘初心、牢記使命」，堅決把服務實體經濟作為我們首要的最大的社會責任，堅持立足京津冀區域，切實把踐行社會責任全面落實到全行各項工作之中，實現了經營業績和社會效益共贏的良性循環發展。2017年，憑藉紮實的經營管理和金融創新，我們在2017年「全球銀行品牌500強排行榜」中排名第232位，在英國《銀行家》雜誌2017年全球1000家大銀行最新排名中，按一級資本排名第199位。

## 董事長致辭

以服務實體經濟為根本，深度融入國家重大戰略。

2017年，我們不斷加強金融支持京津冀協同發展的廣度和深度，緊密結合國家「雄安新區」千年大計建設規劃，充分發揮京津冀區域內分支機構佈局早、覆蓋廣的戰略優勢，實行總分行上下聯動，共同籌劃部署，及時出台專項支持政策，加大優勢資源項目儲備力度，重點服務於京津冀及雄安新區基礎設施、產業轉移承接及環境保護治理建設，有效促進金融支持國家戰略、服務實體經濟和踐行社會責任。

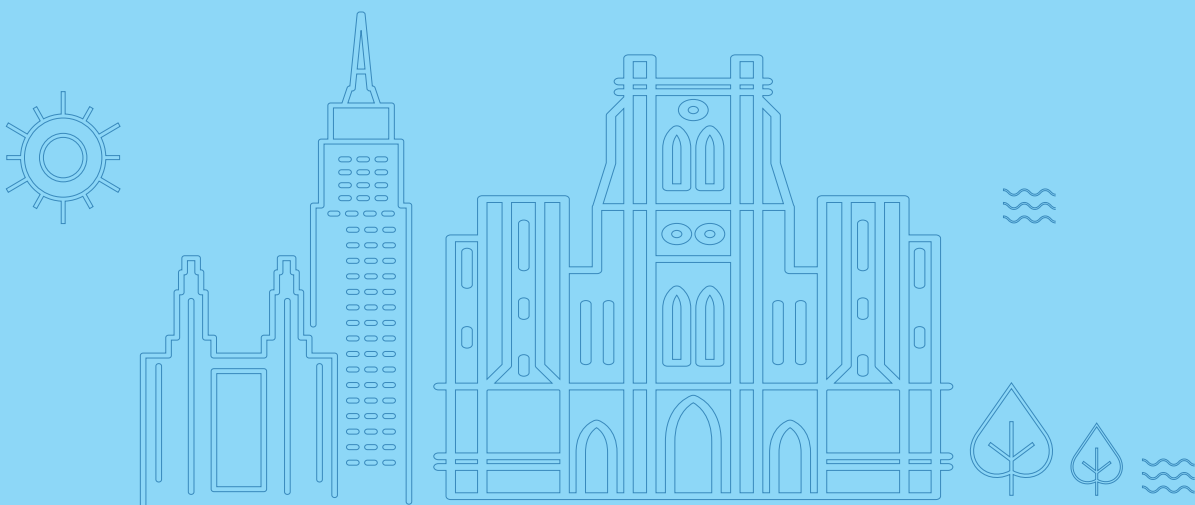
以服務中小企業為源頭，築牢長期發展基礎。我們始終牢記金融使命和發展定位，緊密結合天津市中小企業數量多、品質好、潛力大、發展快的區域優勢，積極跟進天津市對中小企業支持優惠政策，持續深化對科技型「小巨人」企業的金融服務，堅持把服務中小企業作為全行長期穩健發展的基本行策。2017年，我行充分發揮首批入選國家投貸聯動試點的先發優勢，加大對分支機構所在區域創業型公司的挖掘和篩選，有力推進投貸聯動試點工作，為天津銀行長期平穩有序發展奠定堅實基礎。

以服務和諧社會為抓手，大力踐行普惠金融。

2017年，我們堅持「服務三農、服務民生、服務

社區」的普惠金融理念，加強與地方政府和部門的合作，不斷滿足城鄉居民不平衡不充分的發展需要。2017年，實現了「社保卡」即時發卡，進一步豐富「工會卡」服務項目；創新推出「助學e貸」等新產品，助力大學生升學就業；嚴格執行國家住房信貸政策，提升「市民銀行」形象，有效保障剛性和改善型居民住房需求；堅持向個人創業者提供小額擔保貸款，促進大眾創業、萬眾創新發展；充分發揮新疆、寧夏地區的「津匯系」7家村鎮銀行品牌優勢，加大對邊遠地區信貸投放力度，促進當地「三農」發展。

立時代之潮頭，匯奮進之力量。2018年是我國實施「十三五」規劃承上啟下的關鍵一年，也是本行轉型發展跨越的重要一年。本行將立足區域實際之本，圍繞實體經濟之源，緊緊抓住發展機遇，堅持推動高質量發展，深入踐行社會責任，持續推動金融事業、百姓民生、經濟社會和諧發展，展示天津銀行新形象、新風貌、新作為！





天津銀行 行長



2017年是國家深入貫徹落實「十三五」規劃的關鍵之年，也是金融工作的定局之年。作為一家在區域內佔有重要地位的中小銀行，我們堅定信念，不忘初心，在董事會的帶領下，通過創新、透明、合作的方式，與政府、股東、客戶、員工、合作夥伴、社區建立良好的溝通交流，攜手共進，贏得利益相關方信任和認同，努力打造具成長性的綜合化服務銀行，在實現自身經濟增長的同時，不忘回饋社會，力爭實現經濟、社會和環境可持續發展。

## 行長致辭

**完善責任理念 推進責任管理。**我行積極將社會責任理念融入公司發展戰略，完善責任管理架構，推進責任管理實踐，加強利益相關方溝通，努力塑造負責任的銀行品牌，為股東、客戶、員工、合作夥伴、社區等利益相關方創造更大價值。

**依法誠信經營 防禦金融風險。**我行不斷完善誠信體系建設，加強內部控制和風險管理，健全內部審計體系，加強反貪污治理力度，提升反洗錢管理能力，保障依法合規經營，有效防控金融服務風險，力爭實現金融安全與社會穩定。

**順應國家戰略 支持實體經濟。**圍繞供給側結構改革、京津冀協同發展、「一帶一路」等國家發展戰略，我行加大了總行層級的資源配置和業務組織，建立分支機構營銷聯動機制，加大對裝備製造、節能環保、信息技術、新能源、新材料等產業的支持，優化授信政策，嚴控產能過剩行業，促進產業鏈合理佈局，助力產業結構升級，推進重點領域實體經濟全面發展。

**堅守本源使命 扶持小微企業。**小微企業是新時代推動創新發展的活力源泉，為新常態下的經濟結構轉型提供了新動能。我行始終堅持「成為小微企業的夥伴銀行」的品牌定位，依托靈活的服務優勢，創新產品設計，探索融資新模式，為小微企業發展提供綜合解決方案。2017年末，我行中小微企業客戶數量2065戶，中小微企業貸款餘額1519.17億元，佔公司貸款總額的75%，中小微企業信貸投放增速12.09%。連續四年被天津銀監局評為「天津市小企業金融服務先進單位」，並榮獲天津市中小企業協會授予的「天津中小企業服務之星」。

**提升服務品質 保護消費者權益。**客戶是金融行業可持續發展的重要利益相關方。我行堅持「客戶至上」的理念，切實保護消費者的知情權、求償權和監督權等權利，針對消費者個性化需求，搭建個性化金融服務平台，推出個性化產品，優化服務質量，擴展服務渠道，致力於全方位滿足消費者需求，為消費者提供最優質的消費體驗，提高客戶滿意度。2017 年末，我行客戶投訴處理率 100%，客戶投訴滿意度達到 99.99%。

**落實金融普惠 服務百姓民生。**普惠大眾、服務百姓民生是金融行業推進可持續發展的重要目標之一。我行圍繞民生消費，長期致力於支持民生產業發展，助力安居工程建設，推動特色便民服務，滿足民生需求，貢獻民生幸福。2017 年末，全行共投放住房貸款 83.56 億元，規模較年初增長 67.74 億元。

**堅持以人為本 攜手員工成長。**員工是企業發展的寶貴財富。我行堅持平等僱傭原則，切實保障員工基本權益，激勵員工進取，助力員工發展，關愛員工健康，關心員工生活，努力將發展成果惠及全體員工，實現企業與員工和諧共進、共同發展。2017 年末，我行共有員工 6652 人。

**傳遞低碳理念 踐行環保責任。**走綠色發展道路，建設生態文明，是實現經濟社會環境和諧、可持續發展的前提和保障。我行順應時代發展趨勢，落實國家綠色發展政策要求，將低碳環保理念融入公司運營和日常管理，積極構建綠色金融體系，探索獨具特色的綠色金融發展模式，改善和創新節能環保領域的金融服務，推廣綠色信貸業務，落地綠色運營行動，加強辦公節能減排管理，傳播低碳環保理念，通過提供卓越的綠色金融產品和服務，支持社會、經濟、環境的可持續發展，為推進美麗中國建設保駕護航。2017 年末，我行綠色信貸餘額 112.73 億元，各項排放物排放及處理滿足合規要求，辦公能源消耗持續減少。

**熱心公益慈善 助力和諧社會。**我行堅持「不忘初心、回饋社會」的理念，積極履行對社會的責任，充分利用自身業務和資源優勢，通過創新模式開展精準扶貧，加大困難幫扶力度，拓寬扶貧手段，實現涉貧地區經濟可持續發展，提升涉貧地區居民生活水平。熱心公益慈善，面向教育、科學、文化、醫療、體育、公共福利領域，開展公益性捐贈，鼓勵員工參加志願活動，為社區提供志願服務，推動社會和諧發展。2017 年末，我行涉農貸款餘額 311.21 億元，扶貧人數 5238 人，對外捐贈總金額 167.5 萬元。

過去的輝煌終將過去，面對新的挑戰與機遇，我們將繼續發揚敢於拼搏、開拓創新的精神，在共同鑄造天津銀行可持續發展之路上揮灑青春與熱血，為促進經濟、社會及環境和諧發展貢獻強大力量。



# 管理篇

## 關於我們

- 11 公司概況
- 12 公司治理
- 14 關鍵績效

## 責任管理

- 15 責任管理理念
- 15 責任管理架構
- 15 利益相關方溝通
- 17 社會榮譽及資質



誠信經營

- 18 風險管理
- 20 反貪污
- 22 反洗錢

## 經營定位

京津冀主流銀行  
價值驅動的銀行  
卓越體驗的銀行  
雙軌並進的銀行  
合規誠信的銀行  
關愛員工的銀行

## 關於我們

### ■ 公司概況



天津銀行成立於1996年。2016年3月30日，成功在香港聯合交易所主板上市。2016年，發起設立的天銀金融租賃股份有限公司正式對外營業，成為天津市第一家法人金融機構發起設立的金融租賃公司；獲得全國首批投貸聯動試點銀行資格。截至2017年末，我行設有1家營業部、7家一級分行、6家中心支行，共計242家營業網點，以及出資設立了天銀金融租賃股份有限公司，天津市薊州村鎮銀行和寧夏、新疆自治區7家津匯村鎮銀行。

天津銀行始終秉持「京津冀主流銀行、雙軌並進的銀行、價值驅動的銀行、合規誠信的銀行、卓越體驗的銀行、關愛員工的銀行」的發展願景，銳意進取，開拓創新，規範管理，成為我國銀行業極具成長性的股份制商業銀行之一。截止2017年末，全行資產總額達到7019.14億元，其中客戶貸款及墊款總額2416.37億元，客戶存款總額3578.58億元。

憑藉優質的金融服務，天津銀行贏得了社會各界

的廣泛贊譽，在英國《銀行家》雜誌2017年世界銀行1000強排名中，天津銀行位列199名，較上年提升12位；在英國知名品牌價值評估機構（Brand Finance）最新發佈的「全球銀行品牌價值500強」中，天津銀行品牌排在第232名。同時，我行還榮獲「2017年度卓越城市商業銀行」、「年度十佳城市商業銀行」等榮譽稱號。聯合資信評估公司調升我行主體信用評級至AAA級，達到國內商業銀行最高主體信用評級。

## ■ 公司治理

我行嚴格遵循《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國商業銀行法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律法規要求，完善公司治理架構，進一步明晰股東大會、董事會、監事會、高級管理層等治理主體的職責和邊界，構建「權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡」的公司治理制衡機制，推進形成決策科學、監督有效、運行穩健的公司治理模式，以提升公司整體治理水平。

我行嚴格遵守香港上市規則附錄十四所載的守則條文的規定，建立了較為全面的企業管治架構。我行明確劃分股東大會、董事會、監事會及高級管理層

的職責。股東大會是本行的最高權力機構。董事會對股東大會負責。報告期內，董事會共有董事15名，包括4名執行董事，6名非執行董事，5名獨立非執行董事。董事會下轄6個專門委員會，在董事會領導之下運作，並為董事會的決策提供意見。報告期內，監事會共有監事6名，包括股東代表監事2名，職工代表監事2名，外部監事2名。監事會負責監督本行的穩健良好經營，以及董事會及高級管理層履行職責。在董事會領導下，高級管理層負責執行董事會的決議並負責本行的日常業務與管理，並定期向董事會及監事會報告。

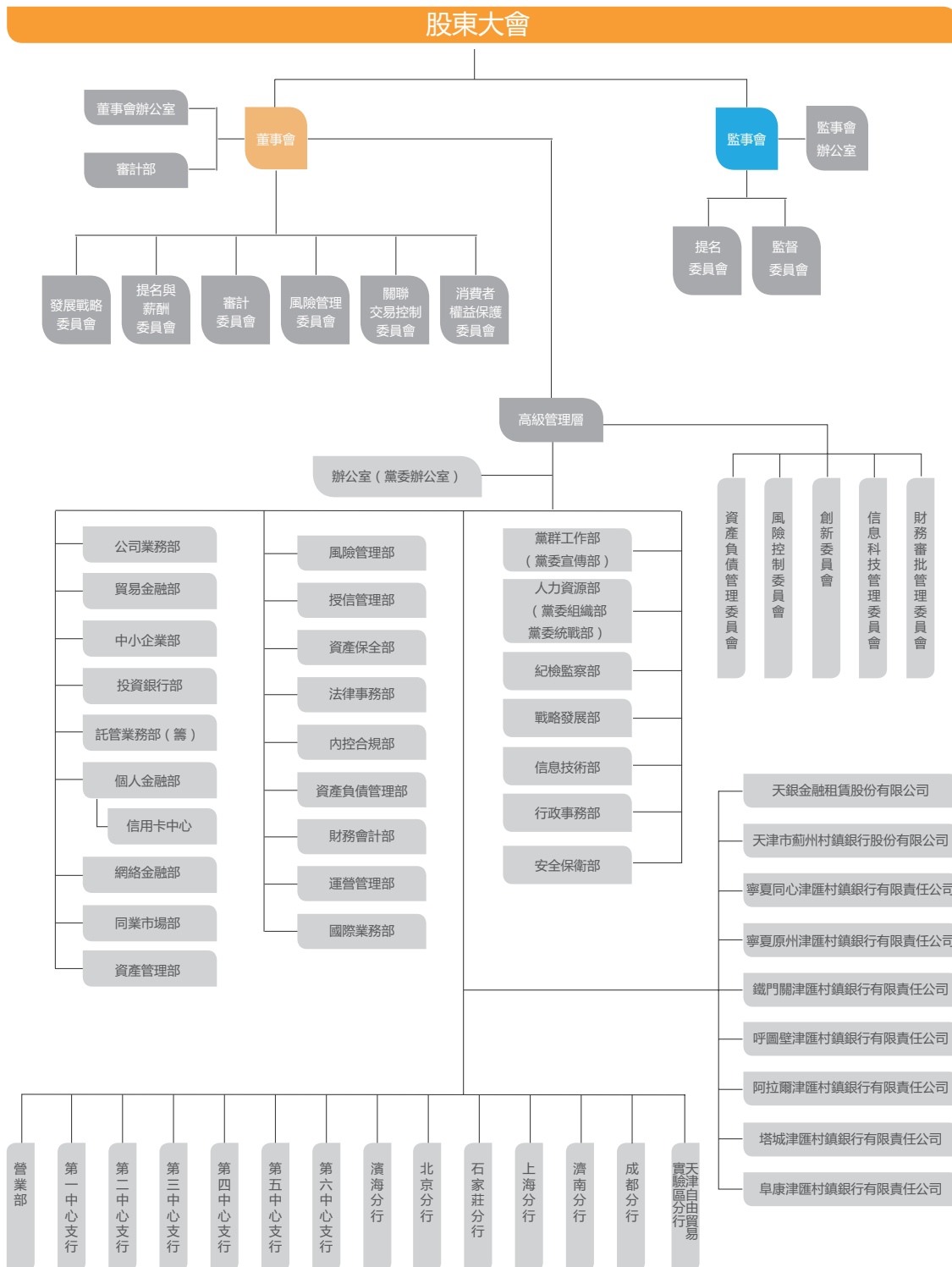
### 公司治理進展



- 舉行了**2**次臨時股東大會
- 舉行了**1**次年度股東週年大會
- 審議並通過了**15**項議案

- 舉行了**7**次董事會會議
- 審議批准了**58**項議案
- 舉行了**7**次監事會會議
- 審議批准了**48**項議案

組織架構



## ■ 關鍵績效

### 經濟績效：

指標名稱	單位	2017年	2016年
營業收入	百萬元	10143.32	11814.74
資產總額	百萬元	701913.59	657310.11
存款餘額	百萬元	357857.64	365470.96
客戶貸款及墊款餘額	百萬元	241637.25	207854.53
淨利潤	百萬元	3943.06	4517.90
繳納稅收	百萬元	1058.53	1709.28
平均總資產回報率	百分比	0.58	0.74
資本充足率	百分比	10.74	11.88
撥備覆蓋率	百分比	193.81	193.56

### 社會績效：

指標名稱	單位	2017年	2016年
員工總數	人	6652	6526
男性員工人數	人	2826	2815
女性員工人數	人	3826	3711
社會保險覆蓋率	百分比	100	100
住房公積金覆蓋率	百分比	100	100
補充醫療保險覆蓋率	百分比	100	100
涉農貸款餘額	億元	311.21	302.19
扶貧人數	人	5238	2931
對外捐贈總額	萬元	167.5	95

### 環境績效：

名稱	單位	2017年	2016年
綠色信貸餘額	億元	112.73	122.45
市政供水的耗水量	噸	151002.01	/
外購電力消耗	兆瓦時	26311.51	/
汽油的消耗量	升	355190.60	/
天然氣的消耗量	立方米	518892.76	/
「產能過剩」行業貸款餘額	億元	133.26	152.16
「產能過剩」行業貸款餘額佔總貸款餘額比重	百分比	5.57	7.13

## 責任管理

### ■ 責任管理理念

我行積極將社會責任理念融入發展戰略規劃中，內容涵蓋了精準扶貧、普惠金融、環境及社會風險評估、綠色信貸、消費者權益保護等領域。同時，確

定了「六大定位」的發展願景，承諾努力成為京津冀主流銀行、雙軌並進的銀行、價值驅動的銀行、合規誠信的銀行、卓越體驗的銀行和關愛員工的銀行。



### ■ 責任管理架構

我行高度重視社會責任管理推進工作，不斷完善社會責任管理組織架構，形成上下聯動的工作機制，推動社會責任理念更加有效地嵌入我行決策管理和業務運營中，優化社會責任管理流程，提升社會責

任管理專業化能力。我行由高級管理層負責公司社會責任戰略、目標、規劃等重大事項的審議和決策，推進社會責任理念與發展戰略和經營管理的融合。

### ■ 利益相關方溝通

我行積極開展利益相關方溝通，通過實時溝通與定期溝通相結合、內部溝通與外部交流相搭配的方式，確保與各重要利益相關方保持暢通、常態化溝

通。同時，我行還創新搭載新技術手段，積極發揮新媒體平台作用，拓寬溝通渠道，鼓勵相關方參與互動，主動回應利益相關方訴求和期望。



## 利益相關方訴求與回應

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	我行回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務國家經濟發展戰略，促進區域經濟發展</li> <li>實現國有資產保值增值</li> <li>貢獻穩定的稅收和就業機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>工作會議</li> <li>信息報送</li> <li>座談會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法穩健經營，貫徹國家宏觀經濟政策</li> <li>促進民生發展，支持中小微企業、「三農」和區域產業發展，服務「京津冀一體化」等重大國家戰略</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規經營</li> <li>守住風險底線</li> <li>維護金融體系穩定與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管政策</li> <li>調研走訪</li> <li>上報報表</li> <li>工作請示、報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格落實監管政策和要求</li> <li>加強銀行集團並表管理</li> </ul>
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強行業自律，優化金融服務</li> <li>溝通反饋的及時性和材料的質量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話、微信、郵件</li> <li>信息報送</li> <li>工作會議</li> <li>培訓</li> <li>問卷調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善溝通機制和良好的合作</li> <li>積極參與行業活動</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>滿意的收益回報</li> <li>嚴格的風險控制</li> <li>良好的信用等級</li> <li>暢通的信息溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>準確及時披露信息</li> <li>股東大會</li> <li>業績路演</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健經營，提升經營業績</li> <li>規範的公司治理，依法的合規經營</li> <li>領先的投資者關係管理</li> <li>充分及時的信息溝通</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>多樣化的金融產品</li> <li>優質安全的金融服務</li> <li>暢通的信息獲取渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣傳活動</li> <li>客服熱線</li> <li>問卷調查</li> <li>官網、微博、微信互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新金融產品</li> <li>加強客戶關係管理</li> <li>拓寬渠道建設</li> <li>提升服務品質，關注客戶體驗</li> <li>加強消費者權益保護</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>合理的待遇與福利</li> <li>良好的職業發展</li> <li>滿意的工作環境</li> <li>員工合法權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>座談會</li> <li>行長信箱</li> <li>慰問走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平的用工政策</li> <li>完善的薪酬激勵機制和培訓體系</li> <li>多元化的職業發展平台</li> <li>關注員工的辦公環境與身心健康</li> </ul>
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期良好的合作關係</li> <li>溝通反饋的及時性和材料質量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>談判</li> <li>合同協議</li> <li>招投標</li> <li>訪談</li> <li>書面調研</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話</li> <li>微信</li> <li>郵件</li> <li>路演</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>調研溝通收集材料編製報告</li> <li>平等互利，誠信履約</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展綠色金融</li> <li>支持環境友好型企業發展</li> <li>推進資源節約和可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行節能綠色減排政策</li> <li>開展綠色公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持節能減排，創新綠色金融產品，開展綠色信貸業務</li> <li>實施綠色辦公，建設綠色銀行</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與社區發展</li> <li>致力社會和諧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>進行實地調研</li> <li>慰問走訪</li> <li>公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展志願者活動，扶助弱勢群體，積極投身公益事業</li> <li>保證安全運營，普及金融知識</li> </ul>
社會公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持良好的公眾關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開記者會</li> <li>訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善溝通與合作機制</li> <li>積極開展新聞報道和宣傳</li> </ul>

## ■ 社會榮譽及資質

### 社會榮譽



在英國《銀行家》雜誌2017年世界銀行1000強排名中，天津銀行位列199名，較上年提升12位。

在英國知名品牌價值評估機構 (Brand Finance) 發佈的「全球銀行品牌價值500強」中，天津銀行品牌排在第232位。

聯合資信評估公司調升我行主體信用評級至AAA級，達到國內商業銀行最高主體信用評級。

榮獲「2017年度卓越城市商業銀行」、「年度十佳城市商業銀行」、「年度成長卓越獎」、「最佳上市公司」、「最具潛力上市公司」、「2017中國中小銀行審慎經營榜」、「2017區域性商業銀行最佳手機銀行獎」、「2017年全國銀行業理財信息登記工作優秀城商行」等榮譽稱號。

### 資質優勢

# 01

天津銀行獲得首批B類主承銷業務資格、首批B類主承銷獨立主承資格

# 02

天津銀行獲得首批北金所債權融資計劃承銷資格、信貸資產證券化資格、開展併購貸款資格、信貸資產流轉資格

# 03

天津銀行獲得首批投貸聯動試點銀行資格等多項投行業務牌照及資質

## 誠信經營

天津銀行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等相關法律法規，不斷完善誠信體系建設，加強內部控制和風險管理，健全內部審計體系，加強反貪污治理力度，提升反洗錢管理能力，保障依法合規經營，有效防控金融服務風險，努力實現金融安全與社會穩定。

### ■ 風險管理

我行遵循巴塞爾新資本協議要求，持續推進全面風險管理體系建設，規範全面風險治理架構，不斷完善信用風險、操作風險、合規風險、科技信息風險等管理制度，建立與各業務條線相匹配的風險防控機制，促進我行風險管理能力的持續提升。

#### 構建全面風險管理體系

我行按照《中國銀監會關於印發銀行業金融機構全面風險管理指引的通知》（銀監發[2016]44號）要求，制定了《天津銀行全面風險管理體系》，從組織、制度、流程、方法、工具、系統及文化建設等方面出發，建立了多道防線為基礎的、層次化分明的風險管理架構，初步搭建了董事會領導下的職責明確、相互制衡、報告關係清晰的全面風險管理組織體系。

我行依據行業新監管要求，進一步完善風險管理制度體系建設，針對不斷出現的新產品、新業務，梳理和完善全行風險管理制度、操作流程，監督制度落實，構建風險管理的長效機制。

#### 信用風險管理

我行嚴格執行國家及監管機構金融監管要求，建立了信用風險監測體系，加強信貸資產質量的監測和預警，識別、監測、控制和緩釋風險，提高風險識別的前瞻性和風險應對的敏感性。同時，我行進一步加固市場准入、早期干預和處置退出三道防線，嚴格限制產能過剩行業融資需求，規範房地產開發貸款和融資平台業務，切實防範交叉金融業務風險。

我行持續加強金融不良資產管理力度，修訂完成了《天津銀行不良資產清收保全管理辦法》、《天津銀行委託外部機構催收不良資產管理辦法》、《不良資產批量轉讓評估定價管理辦法》及《天津銀行抵債資產管理辦法》等制度，突出重點地域和重點項目，採取多種手段，規範不良資產管理，保障資產充足，實現公司健康、可持續運營。報告期內，我行不良貸款率1.50%，資本充足率10.74%，撥備覆蓋率193.81%。

報告期內



不良貸款率

1.50%



資本充足率

10.74%



撥備覆蓋率

193.81%

## 信息科技風險管理

我行嚴格遵循國家信息安全標準，高度重視監管機構指導意見。2017年，總行對部門職能分工進行了調整，形成了信息科技風險管理的「三道防線」架構，由信息技術部負責信息科技建設和信息安全管理，是信息科技風險管理的「第一道防線」；內控合規部負責信息科技風險管理和業務連續性管理工作，是信息科技風險管理的「第二道防線」；審計部是信息科技風險管理的「第三道防線」。「三道防線」嚴格把控，實現了各道防線的真正隔離，各道防線協作的同時又相互制約，滿足了銀監會「信息科技風險管理部門需獨立於信息科技管理部門」的要求，完善了我行信息科技風險管理三道防線架構。報告期內，我行實現全年無事故，全年業務運營穩定，信息科技風險管理工作得到極大提升。

此外，我行建立了多維度信息科技制度管理體系，橫向維度劃分了信息科技標準領域條線，縱向維度自頂向下根據層級化的制度建設標準，建立了信息科技管理層級和操作層級各項制度及實施流程。報告期內，我行建立了信息科技制度87個。我行制定的信息科技制度管理體系符合ISO27001信息安全管理要求，並為ISO20000IT服務體系、CMMI軟件開發標準體系奠定良好的基礎。我行還進一步完善信息安全監測指標，持續調整完善指標閾值，執行定期監測報告制度，通過數據的採集、統計、分析，對信息安全隱患進行充分識別、提示和跟蹤整改，提升信息安全監測質量。我行嚴格落實信息科技外包商管控措施，明確外包商分級管理劃分標準，實施分級管理，通過定期對外包服務商的服務進行評價和監測，有效識別信息科技外包中存在的不足和隱患，嚴控信息科技外包風險，降低了安全隱患。

## 操作風險管理

我行嚴格按照銀行業監督管理規定，完善操作風險管理架構，不斷提升操作風險管理能力，建立操作風險管理政策制度體系，制定與自身業務性質、規模、複雜程度和風險特徵相適應的《天津銀行股份有限公司操作風險管理政策》及《天津銀行操作風險管理辦法》。同時，為有效防範業務操作風險，我行積極開展內控檢查，構建了由專業條線部門、內控管理綜合部門和內部審計部門組成的內控監督檢查三道防線體系，監督檢查範圍覆蓋各級機構、各種產品、各個業務流程。對監督檢查發現的問題和缺陷，明確整改責任部門，規範整改流程，確保整改措施落實到位，針對業務違規行為強化責任追究。對外部監督檢查問題整改，我行下發了《關於建立外部監督檢查問題整改追蹤機制的通知》，規範外部監督檢查問題整改流程，進一步提高問題整改效率和效果。報告期內，我行開展滾動式、立體化檢查監督，先後組織開展12項專項檢查，組織開展23人離任審計，按季組織開展4項常規檢查，形成專題報告及時反饋給高級管理層及相關部門，並按要求向監管部門匯報。

我行還建立了授信業務審查審批監督評價機制，選派專人對分支機構權限內審批的授信業務開展檢查監控。報告期內，我行共向分支機構下發56封核査函，核査疑點問題業務134筆，對存在問題的業務，要求分支機構立即停止發放授信或及時採取有關措施進行整改。

## 信用卡業務風險管理

我行針對信用卡貸前、貸中、貸後三個環節實施全面風險管理，強化信用卡授信審查和風險監控力度，有效防控制信用卡授信風險。

## 信用卡貸前 風險管理

明確營銷推廣過程中准入、審慎、禁止類客群標準，制定《2017年天津銀行信用卡授信客群准入指導意見》，加強客群准入風險管理，將風險關口前移。同時，統一分支機構信用卡初審管理標準，實行信用卡業務集中初審管理模式，統一下發信用卡業務審核標準，並為分支機構配備信用卡初審專用印章，規範信用卡業務審核印章管理與使用。



## 信用卡貸中 風險管理

明確授信審查審批標準，制定《天津銀行信用卡授信審查審批政策(2017年修訂)》，加強欺詐風險的防範力度，按照授信額度等級建立層級審批管理機制，有效加強我行信用卡授信風險管理水平。



## 信用卡貸後 風險管理

通過交易風險監測、人民銀行徵信數據服務以及套現數據模型篩查進行授信後風險排查。同時，制定《天津銀行信用卡業務風險監測實施細則》，通過短信警告、電話警告、通知分行預警提示、主動止付、降低額度等風險管控措施，降低風險資產敞口。另外，在資產保全方面，規範催收管理要求，制定《天津銀行信用卡逾期催收實施細則》，按照地域管理原則實行屬地信用卡不良資產外包催收方式，通過加強總行與分支機構的聯動聯繫，加強異地分行的屬地管理能力，提升逾期催收工作效果。



## 反貪污

我行嚴格遵守《中國共產黨章程》等黨規黨紀以及《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反貪賄賂法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國公司法》、國家工商行政管理局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，不斷結合我行工作實際，推進反腐敗體系建設，建立健全反腐問責制度，強化內部監督的作用，開展反腐教育宣傳，致力於構建權責對等、責任明確、制約有效、監督到位的反腐機制，從源頭上控制腐敗滋生。

2017年，我行在以往制度體系基礎上，補充制定了《天津銀行總行紀檢監察機關執紀審查工作規則(試行)》、《關於天津銀行違紀案件通報曝光工作的規定(試行)》和《天津銀行黨委巡察組2017年度工作計劃》等制度，修訂完善了《天津銀行問責報備制度(2017年修訂)》、《天津銀行黨委巡察工作實施辦法(修訂)》等制度，同時對已有制度開展了重查工作，以構建完善的反腐制度體系，進一步強化執紀審查的制度性、規範性。

我行採取多元化行動，通過推進黨風廉政建設責任書簽訂、開展定期交談、組織專題會議、推行內部巡察等方式，層層分解量化責任清單，確保反腐工作順利落實。報告期內，總行領導分別與分管部門主要負責人簽訂黨風廉政建設責任書，紀委書記與各分支機構紀委書記簽訂落實監督責任書，層層分解量化責任清單；總行紀委書記對新任職分支機構紀委書記進行集體約談和任前談話；與分支機構紀委書記進行廉政談話及任前談話19人次，並及時與分管黨員幹部進行誠勉談話、警示提醒談話等。此外，我行結合工作實際，深入思考推進全面從嚴治黨、強化內部監督的有益舉措，組織推行黨委內部巡察，全年完成了七輪、共十三家分支機構的巡察工作，實現巡察全覆蓋。我行嚴格按照監督執紀工作規則和執紀安全相關規定，積極處理市委巡視發現的問題，並通過批評教育、告誡約談、誠勉談話等方式，糾正苗頭性和傾向性問題，將腐敗扼殺於搖籃中。

我行還建立了線上與線下聯動的學習機制，依托線上微信平台，結合線下反腐培訓、宣傳，共同營造風清氣正的工作氛圍，提升廉潔從業意識。報告期內，線上「清風天行」微信號關注人員已接近1800人，線下組織了各種培訓和宣傳活動，實現總分支機構紀檢監察幹部培

訓全覆蓋。鼓勵紀檢監察幹部參加市紀委、市紀委駐金融局紀檢組組織的各類脫產培訓，購買黨風廉政建設書籍，強化理論學習，提高思想覺悟，防止腐敗萌生。同時，重申總行紀委舉報電話及郵箱，暢通舉報渠道，有效預防和監督腐敗問題。



### 案例 1：開展黨風廉政建設教育黨課

2017年12月28日，按照市委、市紀委以及市金融局黨委關於全面從嚴治黨工作部署，依據天津銀行黨委工作安排，總行黨委組織開展黨風廉政建設教育黨課，由天津銀行黨委書記親自授課。全行各級黨員領導幹部約130人在現場或通過視頻參會聽課。通過黨課教育，培育黨員廉政思想，避免腐敗滋生。



### 案例 2：百花齊放，開展形式多樣的反腐教育活動

我行積極舉辦以「反腐倡廉」為主題的學習、參觀活動，讓領導幹部及黨員接受黨的先進思想洗禮，提升反腐倡廉意識，樹立清正廉潔思想。



參觀「利劍高懸、警鐘長鳴」警示教育主題展覽



參觀濱海新區反腐倡廉教育基地



參觀四川省法紀教育基地



參與反腐倡廉警示教育活動

## ■ 反洗錢

我行認真落實《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國中國人民銀行法》等相關法律法規要求，遵守行業規定與準則，加大反洗錢整治力度、完善反洗錢管理體系建設，修訂反洗錢管理制度，創新

業務系統改造，加強反洗錢風險控制，全面推進反洗錢管理，對洗錢、金融詐騙等違法犯罪行為決不姑息。



我行進一步修訂、完善了《天津銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《天津銀行大額交易和可疑交易報告管理實施方案》、《天津銀行反洗錢工作管理辦法》、《天津銀行反洗錢集中分析管理辦法》、《天津銀行反洗錢集中分析處理操作規程》、《天津銀行反洗錢業務操作流程》、《天津銀行洗錢風險自評估管理辦法》等多項反洗錢制度，並下發了《關於進一步規範反洗錢相關工作的通知》，規範反洗錢工作，搭建了一整套反洗錢風險防控制度體系，為強化反洗錢管理奠定了堅實的基礎。

根據人民銀行《中國人民銀行關於加強支付結算管理防範電信網絡新型違法犯罪有關事項的通知》文件監管要求，我行對反洗錢系統執行的大額監測規則、自定義可疑監測標準、數據報送要素接口調整、涉恐名單實時監控等多個方面進行了系統改造，升級了疑似集資和疑似詐騙模塊，增加了30餘個監測指標；建立了「可疑賬戶管理」模塊，增加了涉恐賬戶的凍結功能；進一步完善對非法集資和電信網絡新型違法犯罪行為的監測預警體系，有效地提升了對此類可疑案例的識別能力，經系統監測分析判斷，認為為可疑的賬戶採取人工暫停該賬戶非櫃面業務。

結合人民銀行洗錢風險提示，我行下發了《關於開展境外取現可疑客戶風險排查的通知》，在全行範圍內，針對個人客戶的交易情況進行風險排查。防止通過頻繁「掛失——補卡」、「銷卡——重開」的手段，重獲跨境取現額度，變相提高銀行卡境外取現金額的風險。

我行按照監管機構要求，整合內外部專家資源，面向不同部門、各個層級，積極開展反洗錢培訓和宣傳活動，明確職能分工，提升反洗錢意識。報告期內，我行共組織反洗錢培訓4場，共培訓636人次。

## 報告期內



組織反洗錢培訓

4場



共培訓

636人次



## 案例 1：天津銀行特邀資深專家開展反洗錢培訓會

2017年5月19日，我行特邀資深反洗錢專家，面向銀行管理人員，開展反洗錢培訓會。總行反洗錢領導小組成員部門負責人；外地分行主管反洗錢工作行長；濱海分行、各中心支行、總行營業部主管反洗錢工作行長；內控合規部、運營管理部總經理和轄屬一級支行行長共計140餘人參加培訓。此次培訓的順利召開，進一步提升了我行反洗錢管理水平。



## 案例 2：天津銀行開展反洗錢主題宣傳活動

根據人民銀行《中國人民銀行天津分行辦公室關於開展2017年反洗錢主題宣傳活動的通知》（津銀辦發[2017]346號）的文件要求，我行及時下發了《天津銀行關於開展2017年反洗錢主題宣傳活動的通知》，組織全行開展「遏制洗錢犯罪，維護穩定發展」反洗錢宣傳月活動，借助微信、自媒體等網絡傳媒渠道，普及反洗錢知識。





# 服務經濟篇

## 調整佈局 服務國家戰略

- 27 支持「一帶一路」建設
- 28 助力京津冀協同發展
- 29 促進長江經濟帶發展

## 創新思維 服務產業升級

- 29 發揮優勢聚焦重點行業
- 30 差異化授信嚴控產能過剩
- 30 優先政策助力「三農」產業

## 堅守使命 服務小微企業

- 32 創新產品服務小微企業
- 34 建設小微專營支行
- 34 支持個人自主創業

## 金融普惠 服務百姓民生

- 35 支持民生產業發展
- 36 助力安居工程建設
- 37 推動特色便民服務



Innovation  
Branding  
Solution  
Marketing  
Analysis  
Ideas  
Success  
Management

Business Strategy

# 調整佈局 服務國家戰略

不忘初心  
牢記使命



金融行業在服務國家經濟發展方面承擔著義不容辭的責任，天津銀行致力於成為服務地方經濟發展的領導者，堅守使命、不忘初心，通過不斷調整業務佈局、創新產品內核，滿足國家戰略發展需求，促進產業升級調整，推動實體經濟發展，服務百姓民生需要，成就負責任的品牌形象。



## 調整佈局 服務國家戰略

在國家經濟進入新常態背景下，我國明確提出「一帶一路」建設、京津冀協同發展、長江經濟帶建設三大國家戰略，為促進經濟發展輸入新動能。天津銀行依托地理位置的特殊性與行業內優勢，主動調整業務佈局，適應國家戰略發展，力爭成為京津冀主流銀行，聚焦京津冀，支持實體經濟發展，為京津冀協調發展做出重要貢獻。同時，在「一帶一路」建設、長江經濟帶建設等國家重要戰略的推進過程中，發揮支持和促進作用。

### ■ 支持「一帶一路」建設

「一帶一路」是國家推進對外開放與實現世界和諧發展的偉大倡議，借助區域合作平台，以和平發展為旗幟，加強經濟合作，促進經濟發展，加強政策溝通、道路聯通、貿易暢通、貨幣流通、民心相通，共同打造政治互信、經濟相融、文化包容的利益共同體、命運共同體和責任共同體。

我行緊緊圍繞國家「一帶一路」倡議，制定與之相匹配的業務發展措施，給予全面金融支持，促進「一帶一路」背景下的國家產業結構調整和產業升級，協同助力「一帶一路」倡議的推進和發展。我行重點支持

的行業領域包括：新材料、新能源、信息網絡、集成電路、航空發動機、大型燃氣輪機、生物醫藥、高端裝備製造等重點行業；與「一帶一路」戰略緊密相關的建築施工行業，如鐵路、交運、建築、工程承包等行業；重點能源行業，主要包括石油、天然氣、電力及其上下游產業，如油氣貿易、油氣勘探開發、油氣管網、港口碼頭、電力投資及工程設備出口、電網跨境互聯等項目；促進節能環保產業發展，支持氣、水、土污染治理等行業發展；現代農業中已形成產業規模、實力較強的客戶。

## ■ 助力京津冀協同發展

為響應國家「京津冀協同發展」的重要戰略，有序推進京津冀協同發展，我行致力於成為京津冀主流銀行，聚焦京津冀，支持實體經濟發展，通過提升金融總量市場份額，加大重點產業信貸投放，支持重點實體企業，深度服務零售客戶金融需求，增強地區小微企業和「三農」投放，支持科技創新企業等6大區域發展指標，以及充分發揮政策和產品優勢，全面關注京津冀地區重點項目落地情況，升級跟進金融產品和服務，在支持京津冀地區產業轉移與升

級、基礎設施與交通設施建設、生態環保與綠色經濟等領域集中力量，提供重點支持，為京津冀協同發展做出突出貢獻。報告期內，我行發放支持京津冀協同發展重點項目貸款餘額95.59億元。

報告期內



支持京津冀協同發展  
重點項目貸款餘額

**95.59** 億元



### 案例 1：各支行助力京津冀一體化發展

為支持京津冀一體化的協同發展，天津銀行濱海分行加大金融支持力度。2017年5月，天津銀行濱海分行為天津濱海新區環球網絡電視有限公司提供了2800萬人民幣的流動資金貸款，主要融資用途為購買網絡機頂盒。該公司致力於支持京津冀一體化發展，依托互聯網技術，為客戶提供高質量網絡電視服務。

2017年8月，天津銀行北辰支行為天津北辰經濟技術開發區總公司發放3年期7億元貸款，支持北辰開發區改造建設，為支持京津冀一體化戰略做出積極貢獻。天津北辰經濟技術開發區總公司承擔開發區的具體運營管理工作，致力於增強開發區的發展活力、提振開發區的發展後勁、改變開發區的發展模式。

天津銀行河東支行與天津天保控股有限公司建立信貸合作關係，為其提供9.98億元資金支持，補充天津天保控股有限公司的全資子公司天津天保置業有限公司承建的濱海航空產業區（八平方）配套基礎設施項目中的資金需求，提供金融貸款服務。航空產業是京津冀一體化協同發展的重點項目，河東支行緊抓歷史機遇，推動京津冀一體化協同發展。

為了支持京津冀一體化發展，為祖國建設添磚加瓦，2017年，天津銀行寧河支行與寧河區政府合作，為天津新河灣建設投資有限公司提供7億元貸款，支持寧河「新河灣」項目，為支持京津冀一體化發展打響第一炮。該項目致力於為該地區人民打造生態宜居城市。

## ■ 促進長江經濟帶發展

長江經濟帶建設是中國新一輪改革開放轉型實施新區域開放開發的國家戰略，我行依托《長江三角洲地區區域規劃》、《國務院關於依托黃金水道推動長江經濟帶發展的指導意見》、《國家發展改革委關於印發長江中游城市群發展規劃的通知》的總體政策導向，明確授信業務重點服務方向，形成以支持服務行業發展為主體，協同推進基礎設施建設行業、跨境貿易及運輸業、農業和漁業產業共同發展。報告期內，公司授信業務支持長江經濟帶地區港口、鐵

路、公路建設，為大型基礎設施建設提供合適的、所有權清晰的、無法律瑕疵的融資租賃服務。同時，我行發展供應鏈金融業務，滿足農漁產業鏈雙向延伸的全方位金融需求；利用小企業金融業務和個人融資業務滿足農漁產業多元經營主體的個性化金融需求；支持長三角地區新型城鎮化建設，促進長三角地區產業結構轉型，推動區域一體化發展，以實現長三角地區經濟全面崛起。

## 創新思維 服務產業升級

中國經濟發展處於轉型升級的關鍵時期。天津銀行集中力量，密切關注國家戰略性新興產業發展，採取差異化的授信政策，嚴控產能過剩行業，促進產業鏈合理佈局，助力產業結構升級。同時，完善政策導向，加強產品創新，促進「三農」產業發展。

## ■ 發揮優勢聚焦重點行業

我行立足於國家發展大局，致力於提高投資效率、集中力量、發揮優勢，精確推進國民經濟支柱型產業、戰略性新興產業及關乎國計民生的文化安防產業轉型發展，促進產業優化升級。

我行依據國家政策導向，不斷完善金融服務信貸政策，密切關注國家戰略性新興產業發展，培育新興

產業市場，通過「沙盤計劃」三步走，打造行業深度經營和新客營銷能力，聚焦大健康、大消費、新一代信息、高端裝備製造、綠色信貸與節能環保、大物流運輸、三農、非營利機構八大重點產業，提供專業金融服務。同時，我行也持續關注文化、安防等民生文化產業發展，為改善國計民生貢獻力量。



### 案例 1：關注新能源產業發展

2017年，天津銀行濟南分行批准山東桑樂太陽能有限公司人民幣8800萬綜合授信額度，用於購買支架、平板、真空管、集熱器、不銹鋼板等。此授信業務基於「綠色金融」理念，支持新能源產業發展，有利於推進綠色經濟、低碳經濟、循環經濟發展。



### 案例 2：支持高新技術產業發展

2017年，天津銀行第二中心支行根據天津巴莫科技股份有限公司實際資金需求為企業申請了16666萬元的綜合授信。該公司從事高科技綠色環保鋰離子電池正極材料的研製、開發、生產和銷售。此舉體現我行為進一步推進區域高新技術產業發展做出積極貢獻。

## ■ 差異化授信嚴控產能過剩

我行採取差異化授信政策，嚴控產能過剩行業，助力產業結構升級。我行按照《天津銀行2017年授信業務指引》要求，嚴格限制產能過剩行業融資需求；建立退出機制，主動退出產能落後，環保不達標的企業；堅持風險底線，我行建立了產能嚴重過剩行業授信客戶名單管理機制，對產能嚴重過剩行業實施動態名單化管理，嚴禁為產能嚴重過剩行業的新增產能項目提供任何形式的新增信貸支持。報告期內，我行向「產能過剩」行業貸款餘額133.26億元，「產能過剩」行業貸款餘額佔總貸款餘額比重5.57%，比年初下降1.56%。

報告期內



「產能過剩」行業貸款餘額

**133.26** 億元



「產能過剩」行業貸款  
餘額佔總貸款餘額比重

**5.57%**



比年初下降 **1.56%**

## ■ 優先政策助力「三農」產業

我行認真貫徹國家「三農」扶持政策和要求，以傳統金融服務為基礎，規範涉農金融服務管理，完善「三農」服務渠道，創新「三農」金融產品，加大農村扶貧力度，助力農村經濟發展，提升農民生活水平。

我行積極助力農村環境改善與涉農企業創新發展，加大對農村基礎設施建設、棚戶區改造、水利、交通等方面的資金投入，支持農村城鎮化建設，促進農村經濟發展。

我行以金融產品創新為支撐，支持農民增收、農業增效，先後推出「薊縣農樂貸」、「兩權抵押貸款」等產品，精準支持農民生產經營活動；以普惠金融為出發點，拓寬「三農」金融服務用戶群，以涉農科技

型企業作為涉農服務的重要對象，支持企業創新升級，積極搭建「銀擔」平台，解決涉農企業擔保難問題，積極為農民專業合作社及農村專業大戶提供金融支持。

此外，我行加大涉農信貸力度，構建「一次核定、餘額控制、託管使用、動態管理」的授信模式，促進「三農」產業發展。報告期末，涉農貸款餘額為311.21億元。

報告期內



涉農貸款餘額

**311.21** 億元



### 案例 1：特色金融服務 助力農民增收

天津銀行針對天津市薊縣下營鎮的常州村的農家院升級改造，推出了農家院專屬產品「薊縣農樂貸」，以信貸資金助力提升農家院接待能力，提升服務品質，實現了村民增收、景區增效，截止 2017 年底，累計投放貸款 4500 多萬元，惠及農戶 50 餘戶。



天津銀行針對天津大港中塘鎮小辛莊的青飼種植戶，發放下崗職工小額擔保貸款，戶均 10 餘萬元，切實解決了農民年初土地承包、土地平整及播種等方面資金短缺的困難。



### 案例 2：寧夏同心津匯村鎮銀行精準金融服務 助力「三農」發展

寧夏同心津匯村鎮銀行嚴格按照「立足縣域、服務社區、服務三農」的市場定位開展經營活動，嚴格執行差別化信貸政策，將信貸資金主要用於支持「三農」發展。第一，成立專門農貸部門。在董事會、經營層下設立了「三農委員會」，負責涉農金融服務重大決策。第二，推出特色金融產品。為了助推同心村經濟發展，推出滿足同心縣域經濟特點和民俗特色的信貸產品，如「圓棗紅」、「香蔥寶」和「微企贏」等，幫助同心縣的農民專業合作社、家庭農場、農家樂等持續發展。2017 年 12 月末，該村鎮銀行涉農貸款餘額達到 32184.5 萬元。與年初相比增加 13863.5 萬元，增幅達到 75.7%，緩解了同心縣域小微企業、農業合作專社和農戶融資的難題，為同心縣經濟發展注入了活力，獲得了社會各界的好評，同心縣政府對津匯銀行進行了表揚。該行動也獲得了人大、政協代表的褒揚和贊譽。

## 堅守使命 服務小微企業

小微企業是社會中最具創造性的力量，是新時代推動創新發展的活力源泉，為新常態下的經濟結構轉型提供了新動能。在「互聯網+」的時代背景之下，天津銀行依托靈活的服務優勢，創新產品設計，探索新時期下創新融資的新模式，致力於解決小微企業融資難、個人創業起步難等問題，促進小微企業發展，激發經濟活力，服務實體經濟。



## ■ 創新產品服務小微企業

我行積極貫徹國家普惠金融政策，支持實體經濟發展，持續關注小微企業發展需求，制定小微企業專項政策，創新和豐富小微企業金融產品功能，為不同類型的小微企業量身打造專屬產品，制定個性化金融服務方案，打造小微企業綜合服務平台，為新常態下的經濟發展增添新活力。報告期內，我行中小微企業客戶數量2065戶，中小微企業貸款餘額

1519.17億元，佔我行公司貸款總額的75%，中小微企業信貸投放增速12.09%。作為首批榮獲中國銀監會全國銀行業金融機構小企業貸款工作先進單位的商業銀行之一，我行連續四年被天津銀監局評為「天津市小企業金融服務先進單位」，並榮獲天津市中小企業協會授予的「天津中小企業服務之星」。

報告期內



小微企業客戶數量

**2065**戶



中小微企業貸款餘額

**1519.17**億元



中小微企業信貸投放增速

**12.09%**

### 小微企業專項政策

我行貫徹國家大力支持、推動「大眾創業、萬眾創新」的政策，依托自身主業優勢，積極探索小微企業服務新思路、新方法，持續提升服務小微企業的金融能力，致力於為小微企業創造良好的生存環境和借貸環境。

我行本著貼近客戶、務實創新的理念，加強對小微企業的業務激勵和資源傾斜，制定專項優惠政策，積極探索小微企業借貸業務模式，聚焦「科技小巨人、高新技術企業、上市企業、掛牌企業」四類重點客戶，執行《小微授信業務盡職免責辦法及實施

細則》，提升營銷動力，解決思想包袱。

同時，我行制定了以「形成「三個聯動」、創立「四個池子」、實現「四項隔離」、強化「五專機制」為主要特色的投貸聯動試點方案，建立營銷隊伍、考核機制、信貸流程和審批流程，切實提升服務科技創新型企業水平，為「一助兩促」提供創新動能。以此為契機，我行有序推進投資聯動基礎建設，傾力打造科技金融專營機構的特色化經營模式，實現多方合作機制。

## 小微企業創新產品

我行針對不同成長階段、不同行業類型的中小微企業，結合企業個性化需求，推出了五大融資服務專案，囊括了40餘款中小微特色產品，構成了中小微五大「金」系列產品體系。

我行針對處於種子期、初創期的小微企業創新金融產品，採取間接融資與直接融資相結合的方式，開發

並推出認股權貸類產品—「留權貸」，建立「債券融資+認股選擇權」的綜合服務模式，撬動和服務潛在客戶，有效解決小微企業融資難問題。同時，為響應「大眾創業、萬眾創新」政策，我行還為種子期、初創期的小微企業提供延伸服務，推出「優創貸」產品，滿足企業創業資金需求，成為首家入駐清華大學X-lab創意創新創業平台的城市商業銀行。



## 小微企業綜合服務平台

我行著力打造「銀政合作、銀券合作、銀園合作」服務平台，拓展服務渠道，為各行業、不同發展階段的

小微企業提供方便、便捷、高效的一站式共享金融服務。

### 銀政合作

- 持續名單制服務，有效提高金融服務的針對性。

### 銀券合作

- 攜手券商搭建服務平台，為企業成長全週期提供一攬子金融服務。

### 銀園合作

- 針對不同發展定位的園區，送政策、答疑解惑、講產品，服務駐區企業，最大程度方便企業享受金融服務。



## 案例 1：天津銀行唐山分行助力小微企業發展

天津銀行唐山分行秉承「服務中小企業」的經營理念，豐富創業中小企業信貸的擔保方式，推出了商標專用權貸款，幫助缺少有效擔保物的企業盤活無形資產，解決企業發展過程中的資金難題。2017年，唐山分行為唐山某實業有限公司發放了商標專用權貸款 490 萬元，助力企業擴大生產規模。在唐山分行的支持下，該企業 2017 年實現銷售收入 9502 萬元，同時帶動當地的生雞養殖業，為周邊地區農戶提供 150 餘個就業崗位，為農民帶來較好的收益。

## ■ 建設小微專營支行

我行始終圍繞服務實體經濟、服務中小企業的基本定位，堅持「立足中小、支持中小、服務中小」的經營方向，努力打造中小企業夥伴銀行。我行秉承「培育專營支行，推進特色化經營」的理念，進一步完善小微企業金融服務模式，建設小微專營支行，著

力打造小微企業專業化服務團隊，專人負責，一戶一策，打造專業化、差異化、特色化科技金融新亮點，發揮引領示範作用，持續擴大小微金融服務範圍和觸角。報告期內，全行共有小微企業專營機構 4 家。

## ■ 支持個人自主創業

我行積極響應國家「大眾創業、萬眾創新」的號召，切實發揮金融機構服務實體經濟的作用，探索新時期下支持個人創業創新融資新模式，加強對個人創業的支持力度，完善個人創業貸款產品，優化貸款審核流程，構建更高效、更惠民、更多元的金融服務體系，為個人創業提供靈活、便捷的服務平台。我行開展的創業擔保貸款業務多次受到財政部門、人力資源和社會保障部門及客戶的表揚，並獲得自主創業者的認同和好評。

我行圍繞「政策、模式、服務」三條主線，不斷調整和完善個人創業貸款產品，增強個人創業貸款業務的針對性和有效性。同時，我行有效利用法人銀行資源優勢，加強與各地財政部門、人力資源和社會保障部門的合作，積極探索新型創業擔保貸款

模式，支持創業人員自主創業，擴大就業與促進創業。報告期內，我行已累計研發推廣了 10 餘種個人創業貸款產品，支持個人創業貸款餘額 38.16 億元，支持 5118 人創業。

我行堅持「為民、便民、務實、高效」四個原則，積極優化創業貸款流程，在具體業務中執行「總一分一支」高效協作模式，壓縮業務辦理時間，更快捷地為創業者提供資金支持，惠及廣大創業人員。

報告期內



支持個人創業貸款餘額

**38.16** 億元



支持個人創業

**5118** 人



### 案例 1：天津銀行第六中心支行助力青年創業

中支行為天津青年創業園管理有限公司提供貸款服務，支持天津青年創業園管理有限公司持續發展。截至 2017 年 12 月末，累計貸款餘額達 850 萬元。天津青年創業園管理有限公司立足青年創業園為廣大創業青年提供創業平台和相關服務，園區內共註冊企業 1145 家，其中已認定科技型企業 525 家，申請知識產權七百餘項，3000 餘青年來園區創業，帶動就業超過萬人。我行將持續支持該企業發展，助力青年創業服務，為解決青年就業、促進經濟發展作出應有的貢獻。

## 金融普惠 服務百姓民生

民生問題是關係到人民群眾切身利益的關鍵問題，普惠大眾、服務百姓民生是金融行業推進可持續發展的重要目標之一。天津銀行圍繞民生消費，長期致力於支持民生產業發展，助力安居工程建設，推動特色便民服務，滿足民生需求，貢獻民生幸福。

### ■ 支持民生產業發展

我行積極響應國家政策號召，牢記行業使命，主動承擔社會責任，促進民生基礎設施建設，支持科教文衛事業發展，全面部署、重點推進，做推動民生產業持續健康發展的行業領頭羊。

我行認真貫徹落實國家支持教育產業發展的相關政策，通過加大授信額度，降低融資門檻等方式，加強與高校合作，支持高校基礎設施建設，為高校學

生提供個人助學貸款，幫助困難學生完成學業，支持教育事業健康發展，助力國家軟實力提升。

我行還積極發揮行業優勢，加大信貸投入力度，促進文化旅遊產業和信息技術產業發展。通過與醫院達成合作共識，暢通掛號和支付通道，致力於改善公眾醫療支付環境。



## 案例 1：各分行支持民生產業發展

### 支持基礎設施建設

2017年，天津銀行北京分行批准北京城建道橋建設集團有限公司10000萬元流動資金貸款，用於置換他行借款、支付勞務費、施工材料款、設備租賃款、採購款等，支持該企業健康持續發展。北京城建道橋建設集團有限公司業務涉及公路工程、市政公用工程、房建工程、工業工程四大產業板塊，支持該企業發展有利於促進國家基礎設施建設，提高民生質量。

### 支持文化旅遊產業發展

2017年8月份，天津銀行濱海分行給予天津濱海泰達航母旅遊集團股份有限公司人民幣3000萬元的項目貸款，該項目定位以航母編隊為核心，集航母艦隊觀光、軍事體驗活動、軍事科普教育、軍事拓展訓練等功能為一體的品質獨特的世界級軍事文化體驗區。該項目將進一步豐富濱海航母的軍事文化內涵，加快濱海航母主題公園的經濟發展速度，全面提升區域旅遊品牌知名度。

### 支持信息技術產業發展

2017年，天津銀行上海分行對上海鳴嘯信息科技股份有限公司發放貸款800萬元，用於企業採購原材料和日常經營。在我行的支持下，企業今年同期營業收入較去年增加了1341萬元，解決了企業日常流動資金緊張的問題。同時，也為我國信息技術產業的發展盡綿薄之力。

## ■ 助力安居工程建設

我行積極貫徹落實國家安居工程政策，圍繞《天津市住房公積金管理中心關於調整個人住房公積金（組合）貸款審核有關問題的通知》，出台了《關於進一步重申提升個人住房公積金（組合）貸款操作質量的通知》、《個人住房按揭貸款階段性擔保業務系統錄入操作提示》、《調整我行個人信貸政策的通知》等一系列政策，通過降低個人住房貸款門檻等方式，提升個人購房能力，改善個人居住環境，貢獻安居工程建設。

我行還積極發揮金融調節槓桿作用，引導城市房價合理變動，並圍繞支持居民自住或改善生活條件的購房需求，隨市場需要調整個人住房貸款政策，提高中低收入人群購房覆蓋率，努力實現個人消費者「買得到房、買得起房」的目標。截至2017年末，全行共投放住房貸款83.56億元，規模較年初增長67.74億元。

報告期內截至2017年末



投放住房貸款 **83.56** 億元



較年初增長 **67.74** 億元

為滿足居民安居需求，我行積極為保障性住房項目提供有力的資金支持，在天津地區，我行提供貸款支持的保障性住房項目為13個。同時，我行嚴格落實差別化住房信貸政策，並制定了與之匹配的房貸價格標準。目前，我行「首套房」貸款規模佔比達到八成，滿足了居民合理的剛性購房需求。

## ■ 推動特色便民服務

我行本著「社會所需、群眾所享」理念，依托自身業務等方面，推出一系列特色便民服務產品，推進特色業務優勢，面向廣大社會公眾，經過認真調研，評估便民服務，履行便民責任。民生需求，在教育、醫療、生活繳費、工會卡福利

### 教育方面

- 我行制定《天津銀行線上個人自助貸款管理辦法(試行)》、《天津銀行「助學e貸」貸款管理辦法》、《天津銀行「助學e貸」線上貸款實施細則》，推出「助學e貸」產品，為大學生提供助學貸款。

### 生活繳費方面

- 分別與移動、聯通、電信天津分公司合作開展代繳話費業務(天津地區)，代繳渠道涵蓋櫃面、網上銀行、手機銀行及ATM機具。

### 醫療方面

- 與天津市多家三甲醫院合作，打通掛號和支付通道，為患者提供線上線下掛號和支付服務，縮短就醫時間。

### 工會卡福利

- 與天津市總工會密切合作，我行工會卡發卡機構主動對接企業工會，推進「企業行」上門服務，為會員提供工會卡激活、社保卡激活、金信通簽約、手機銀行簽約、三方存管簽約、信用卡申請等基礎便民服務，同時加強產品組合推介，開展工會卡優惠活動，陸續推出「津天惠」美食季、「一元洗車」、「一元購圖書卡」、「話費滿百減五」、「光合谷溫泉門票秒殺」、「中石化加油滿減」等系列活動，讓工會會員享受各項生活優惠福利。

# 服務環境篇

● ..... ●  
傳播綠色金融 服務可持續發展

- 41 創新綠色金融服務
- 42 推廣綠色信貸業務

● ..... ●  
落地綠色運營 服務低碳環保

- 44 倡導綠色辦公
- 46 踐行綠色公益







# 傳播綠色金融 服務可持續發展

走綠色發展道路  
建設生態文明

“

走綠色發展道路，建設生態文明，是實現經濟社會環境和諧、可持續發展的前提和保障。在全球競相發展綠色經濟、尋求經濟可持續發展路徑的大背景下，建立和完善綠色金融體系已經成為金融行業撬動經濟可持續增長的新支點。天津銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規要求，順應時代發展趨勢，落實國家綠色發展政策要求，將低碳環保理念融入公司運營和日常管理，積極推動綠色金融服務，落地綠色運營行動，傳播低碳環保理念，努力建設美麗中國，為實現中華民族永續發展不遺餘力，為推進美麗中國建設保駕護航。

”

## 傳播綠色金融 服務可持續發展

天津銀行圍繞國家綠色發展戰略，貫徹落實《關於構建綠色金融體系的指導意見》，搶抓綠色金融發展機遇，積極構建綠色金融體系，探索獨具特色的綠色金融發展模式，改善和創新節能環保領域的金融服務，推廣綠色信貸業務，在履行環境責任的同時提升自身盈利和風險管理能力。

### ■ 創新綠色金融服務

我行將發展綠色金融、履行社會責任與銀行的可持續發展相融合，完善綠色金融管理制度、構建綠色金融產品與服務體系，通過提供卓越的綠色金融產品和服務，支持社會、經濟、環境可持續發展。我行制定了《天津銀行2017年授信業務指引》，大力支

持環保產業發展，量身打造授信方案，幫助在節能減排、生態建設等方面具有發展潛力的企業持續發展，致力於成為中國綠色金融服務領跑者，支持環保產業，推進環保事業發展。

## ■ 推廣綠色信貸業務

我行將綠色金融理念融入業務發展，推廣綠色信貸業務，大力支持綠色低碳經濟發展。我行積極響應國家及監管機構綠色信貸政策，按照《中國銀監會關於印發綠色信貸指引的通知》中的要求，制訂了《天津銀行綠色信貸指引》，構建了較為完善的綠色信貸管理體系，通過優化信貸政策和管理流程，規範信貸評價考核機制，拓寬信貸辦理渠道，降低綠色信

貸業務風險，保障綠色信貸業務順利推進。報告期內，我行綠色信貸餘額達112.73億元。

報告期內



綠色信貸餘額

**112.73**億元

### 構建綠色信貸管理體系

完善行業信貸政策

- 我行印發了《天津銀行綠色信貸指引》、《關於進一步做好綠色信貸相關授信管理工作的通知》等綠色信貸政策，在行業投向上對綠色產業給予積極的行業定位，鼓勵全行積極拓展綠色經濟領域信貸市場，推動全行信貸結構「綠色調整」

加強信貸流程管理

- 在信貸全流程中繼續全面實施「綠色信貸一票否決制」
- 對環境與社會風險的監測、識別、控制與緩釋等提出具體要求，並將其貫徹到信貸全流程
- 健全總分行分工負責的環保風險預警和防控工作機制，對環境和生產安全違法違規、涉及淘汰落後產能的企業加強跟蹤監測與督導，實現對環境與社會風險的全過程監測、管理和控制

嚴格信貸評價考核

- 設置了綠色信貸定量指標並納入對各分支機構的績效考評指標體系中，進一步完善對綠色信貸工作的績效評價和激勵約束機制



### 案例 1：天津銀行上海分行推進綠色信貸管理

天津銀行上海分行始終重視開展綠色信貸業務，致力於支持綠色經濟、低碳經濟的信貸投向，積極發展符合國家經濟政策的綠色信貸業務。

天津銀行上海分行認真執行《天津銀行綠色信貸指引》，確定重點支持信貸領域，規範調整存在環境或社會風險行業的授信政策，制定貸款管理制度，落實貸款責任追究制，制定盡職調查程序，通過實地走訪、監測市場信息、嚴格執行貸後管理政策等方式，識別信貸業務中的環境影響和社會風險。截止2017年末，上海分行各類貸款餘額250.46億元，其中綠色信貸餘額11.64億元。

## 綠色信貸產品和服務

我行通過合理分配經濟資本、信貸資源等有效方式，優先支持綠色信貸產品和服務的發展。我行對於綠色信貸業務和產品設定較低的風險權重，優惠

徵收資本佔用費，同時將綠色信貸業務完成情況納入年度分支行業務發展指標，引導分支機構將自身信貸額度優先用於綠色信貸項目。



### 案例 2：天津銀行各分行開展綠色信貸業務，支持綠色產業發展

天津銀行北京分行支持綠色環保事業發展。2017 年，北京分行為康萊德國際環保植被（北京）有限公司提供 2000 萬元流動資金貸款用於採購絲網。

該公司是集環保草毯研發、生產、銷售、園林綠化施工和售後服務為一體的大型綠色環保企業。該公司先後榮獲國家「高新技術企業」、中關村國家自主創新示範區「高新技術企業」、「北京市農業產業化重點龍頭企業」等榮譽稱號。

天津銀行石家莊分行大力推動綠色信貸，強化對節能環保企業的信貸支持，不斷提高支持企業節能減排的金融服務水平。2017 年，石家莊分行給河北港安環保科技有限公司提供流動資金貸款 3000 萬元，助力該公司持續發展，服務節能減排。河北港安環保科技有限公司為鉛蓄電池回收企業。目前港安作為雄安新區當地以及華北地區再生資源回收利用的龍頭企業，得到了各利益相關方認可。

天津銀行濱海分行重視支持環保行業發展。為天津萬峰環保科技有限公司提供 2850 萬元的人民幣綜合授信額度，用於企業採購日常生產經營所需的原材料。天津萬峰環保科技有限公司是以水污染治理與資源化利用、污泥處置與綜合利用以及廢氣治理領域的技術研發和應用為主的高科技環保企業，憑藉優秀的產品質量及技術優勢在行業內建立了良好的口碑，擁有國內唯一一家國家環境保護惡臭污染控制重點實驗室工程應用中心。

天津銀行濟南分行順應綠色環保的發展大趨勢，為蓬萊市碧海污水處理有限公司提供 4000 萬元貸款，用於該公司採購運營。該公司採用曝氣生物濾池工藝，進行污水處理，有利於水資源循環利用，保障可持續的生態循環。

## 落地綠色運營 服務低碳環保

天津銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規要求，秉承可持續發展理念，堅持將低碳環保融入公司運營管理，建立節能減排制度，注重辦公場所節水、節能、節電，持續推動節能降耗，降低自身運營對環境的影響，全方位構建綠色銀行。同時，我行還積極關注綠色運營與環保理念的傳播，通過組織一系列的環保類主題活動，在員工中間傳播環保知識與公益理念，履行環境責任。

### ■ 倡導綠色辦公

我行積極倡導綠色辦公，加強日常運營用能、用電、用水、用紙等方面的管理，規範員工行為習慣，注重辦公場所的節能降耗，減少溫室氣體、固體廢棄物排放，實現資源可持續利用。

消耗的汽油、食堂和供熱消耗的天然氣、辦公照明用電等。固體廢棄物排放主要源於食堂生活垃圾、辦公垃圾，如廢舊紙張、廢舊包裝物等。我行辦公過程中，未產生明顯有害廢棄物，對於辦公垃圾中存在的有害廢物均委託有資質的專業機構規範處理。

我行碳排放主要源於辦公能源消耗，包括公務用車

#### 辦公節能降耗管理

##### 用能管理

- 推進全行公務用車制度改革，完善公務用車管理制度，印發了《天津銀行機動車輛管理辦法》，對配置車輛遵循經濟適用、節能環保的原則，嚴格燃油管理，車輛燃油實行「定車、定卡」，建立車輛燃油使用登記台賬，定期分析燃油使用情況。在車輛使用方面，採取一車多人使用，避免浪費。報告期內，我行公務用車由原來的408輛減少至122輛。通過公務用車改革，降低了汽油消耗量及尾氣污染物的排放。

##### 用電管理

- 優先選購節能設備，培養員工節電習慣，號召員工隨手關燈、關空調、關電腦。

##### 用水管理

- 加強用水設備維護管理，倡導節約用水，張貼節約用水標識，號召員工節約用水。

##### 用紙管理

- 我行繼續以辦公信息化為手段，推進無紙化辦公，搭建了集流程管理、辦公業務集中處理、文件資料實時處理等功能於一體的辦公信息化平台。

##### 污水管理

- 生活污水進入市政管網，統一處理。

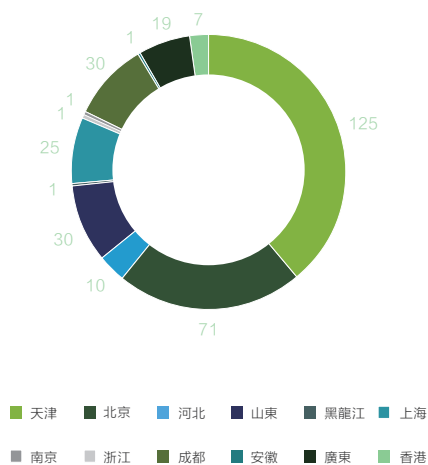
報告期內，我行環境類排放物表現如下：

指標名稱	指標單位	2017年
汽油的消耗量	升	355,190.60
天然氣的消耗量	立方米	518,892.76
外購電力消耗	兆瓦時	26,311.51
溫室氣體直接排放量	噸CO <sub>2</sub> e	1,912.14
溫室氣體間接排放量	噸CO <sub>2</sub> e	19,692.69
溫室氣體總排放量	噸CO <sub>2</sub> e	21,604.83
百萬元營業收入溫室氣體排放量	噸CO <sub>2</sub> e/百萬元	2.13
人均溫室氣體排放	噸CO <sub>2</sub> e/人	3.25
綜合能源消耗量	噸標煤	4,305.33
百萬元營業收入綜合能耗	噸標煤/百萬元	0.42
僱員人均能耗	噸標煤/人	0.65
市政供水的耗水量	噸	151,002.01
百萬元營業收入綜合耗水量	噸/百萬元	14.89
生活辦公垃圾排放總量	噸	565.39
百萬元營業收入生活辦公垃圾排放量	噸/百萬元	0.06
污水排放量	噸	128,351.71
百萬元營業收入污水排放量	立方米/百萬元	12.65

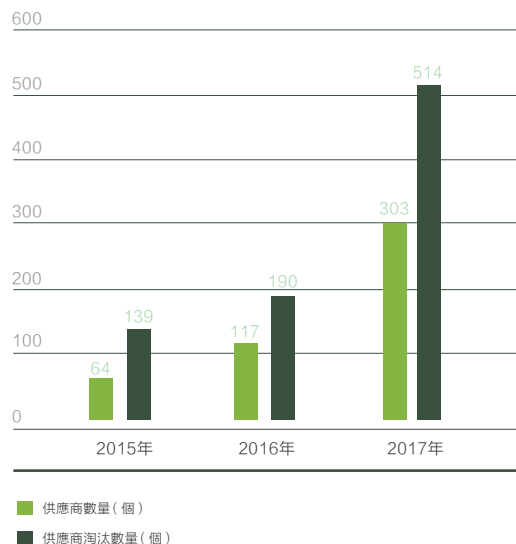
我行堅持綠色採購原則，嚴格按照《天津銀行採購管理辦法》的要求，建立供應商庫，制定供應商入庫標準，將環境指標納入供應商審查考核中，優選環境

友好型供應商實施採購，淘汰對環境和社會存在不良影響的供應商，促進供應商履行環保責任。

2017年天津銀行各地區供應商數量(個)



2015-2017年天津銀行供應商數量和淘汰數量



## ■ 踐行綠色公益

我行堅持「綠色環保，從我做起」，持續關注氣候變化、環境污染、水土流失、植被破壞等問題，並積極參與環境治理，開展環保公益活動，不斷提高員

工的環保意識，同時將綠色發展的理念傳遞給更多的社會公眾。





### 案例 1：天津銀行各分行開展環保公益活動

2017年3月12日，天津銀行煙台分行聯合煙海市農海局、團委共同參加「3.12植樹節」義務植樹活動，為環境保護貢獻綿薄之力。



2017年5月14日，天津銀行泰安分行團總支組織團員青年開展「美化泰山環境 展現天行風采」志願者戶外公益活動。志願者們沿著崎嶇的山路步行，撿拾遊客丟棄的垃圾，倡導綠色環保理念，踐行綠色公益，積極參與植樹護綠，共建綠色家園。





# 服務社會篇

## 提升品質 服務消費者需求

- 51 保護消費者權益
- 54 創新個性化產品
- 55 提升消費者體驗

## 以人為本 服務員工成長

- 57 平等僱傭員工
- 58 保障員工權益
- 59 激勵員工進取
- 59 助力員工發展
- 60 關注員工健康
- 61 關心員工生活

---

奉獻愛心 服務和諧社會

- 63 開展精準扶貧
- 64 熱心公益事業
- 66 投身志願服務



## 提升服務品質 服務消費者需求

凝心聚力

實現與消費者共贏



社會是由人組成的有機整體，人與人之間的關係是構成社會的基本要素。企業作為社會的重要存在，與社會之間構建和諧共生關係是企業可持續發展的基礎。金融行業自成立之初即擔負著服務經濟發展，建設和諧社會的使命。天津銀行始終秉承「服務型銀行」的宗旨，將自身發展與服務社會相融合，凝心聚力、砥礪奮進，積極踐行社會責任，致力於為消費者、員工及社會公益事業貢獻全部的智慧與力量，贏得利益相關方的尊重和認同，打造負責任的銀行品牌形象。



## 提升品質 服務消費者需求

天津銀行將客戶的滿意視為我行可持續發展的重要保障，致力於全方位滿足消費者需求，為消費者提供最優質的消費體驗，實現我行與顧客和諧共贏。我行切實支持和保護消費者知情權、求償權和監督權等權利；針對消費者個性化需求，搭建個性化金融服務平台，推出個性化產品；優化服務質量，擴展服務渠道。

### ■ 保護消費者權益

我行嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規的要求，在自身發展運營的過程中重視消費者權益保護，制定了《天津銀行消費者權益保護工作管理辦法》，對消費者權益保護的行為準則、組織架構及職責、報告路徑、內容和時限要求等進

行了詳細規定。我行建立了較完備的消費者權益保護工作體系，推進產品服務透明化，多渠道處理消費者投訴，提高消費者的信任感和滿意度；開展金融知識宣傳，反金融詐騙，提升消費者金融安全意識。我行通過多層次管理，形成上下聯動機制，加強消費者權益保護，為構建健康安全的金融消費環境貢獻力量。

## 保障消費者安全

我行高度重視消費者金融交易和信息安全，持續完善消費者安全保護管理機制，採用先進的科技手段，實現消費者信息安全、賬戶安全和資金安全。

我行不斷完善消費者信息安全保護制度體系建設，深化內部管控，制定了《天津銀行金融消費者個人金融信息保護工作管理辦法》，強化總行及各分支行消費者信息安全保護主體責任，推動消費者信息安全保護有效落實。同時我行根據銀監會《電子銀行安全評估指引》要求，參考國內同行業先進經驗，對網上銀行、手機銀行、微信銀行等電子渠道交易進行全面安全評估，提升對互聯網惡意攻擊的應急響應能力，降低重大信息洩露及財產損失風險。同時，我行還面向全行開展個人金融信息安全隱患排查，排除或減少金融交易流程、業務操作流程、信息技術安全等層面可能存在的風險，對發現的問題立即上報、整改。

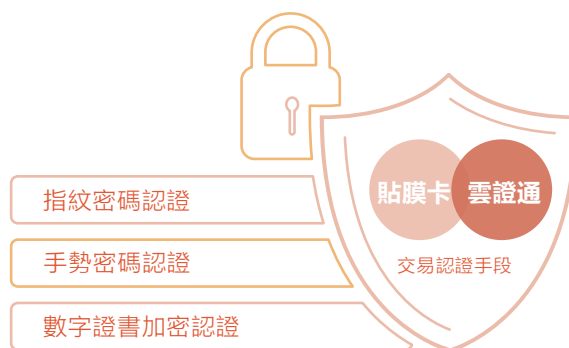
## 產品服務透明化

我行持續為消費者提供公開透明的產品和服務，保護消費者知情權，贏得消費者信任。同時，還通過官網個人產品查詢平台，收錄全部在售及存續期內金融產品的基本信息，對存續期內金融產品的風險信息變動情況進行及時提示，並明確區分自有產品和代銷產品。

## 處理消費者投訴

我行視消費者投訴管理為可持續發展的關鍵。我行按照《天津銀行投訴管理辦法》、《天津銀行客

我行採用業內領先的貼膜卡和雲證通交易認證手段，增加了指紋密碼認證、手勢密碼認證、數字證書加密認證等方式，實現了軟件加硬件的雙重安全保護，提高消費者金融交易安全。為進一步加強可疑交易後續控制管理，我行成功上線人臉識別系統，建立公安機關資源共享、協調聯動的機制，有力提升了可疑客戶身份信息甄別能力，對維護客戶資金安全、打擊電信詐騙等起到積極的推動作用。我行成為天津市首家與公安系統合作開發人臉識別系統的金融機構，在全國銀行業也處於領先地位。



服中心客戶投訴管理辦法》的要求，建立了完善的客戶投訴處理機制，通過規範投訴處理流程、控制處理時限、強化考核管理，實施定期排查等舉措，加強客戶投訴管理監督，提升客戶投訴管理水平。

我行建立了客服工單系統，對各類投訴表揚等事件進行實時管理，將客戶投訴劃分為一般類、緊急類，分別設立回覆時限，並有預警，保證在規定時間內查證處理客戶投訴。我行承諾對客戶投訴受理時限不超過5个工作日，確保給客戶一個滿意的反饋。

我行進一步強化對客戶投訴的考核管理，將「投訴管理」納入分支機構的績效考核。同時，進一步強化客戶投訴管理，特別是對涉及服務態度、業務差錯等基礎問題投訴進行重點管理，按季進行全行通報。被投訴分支機構及時查找薄弱環節，研究改進措施，保證客戶意見建議處理的效率和質量，促進服務質量提升。

報告期內，我行客戶投訴處理率100%，客戶投訴滿意度達到99.99%。

#### 報告期內



投訴處理率 **100%**



客戶投訴滿意度 **99.99%**

## 防金融詐騙

我行積極開展防金融詐騙宣傳教育活動，採取線上提示和線下宣傳相結合的方式，提高消費者金融安全意識，提升風險防範能力，防止金融詐騙給消費者帶來損失。報告期內，我行共組織全行範圍的金融知識宣傳教育10餘場，舉行戶內外宣傳教育活動

2200餘場，活動範圍涵蓋了各類企事業單位、學校、醫院、廣場、社區和商場等地區，共計發放宣傳材料超過28萬份，官方微信推送金融知識30餘次，短信宣傳191萬條，受益群眾近200萬人次。

#### 線上提示

- 客戶使用手機銀行APP購買理財產品時，系統提示安全操作、防金融詐騙等；
- 在公司官網金融知識宣傳教育專欄中不定期推送預防電信詐騙的溫馨提示；
- 配合監管機構和國家相關政策，發送提示信息；
- 編製風險提示和教育材料通過官方網站和微信平台推送。

#### APP 宣傳



#### 官網宣傳



線下宣傳活動

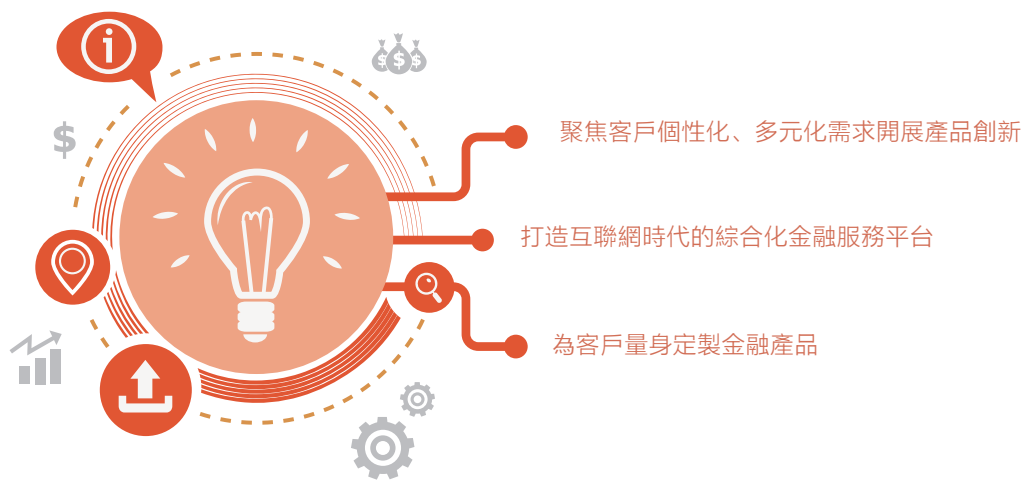
- 舉辦形式多樣的金融知識宣傳教育活動，重點圍繞金融消費者權利、銀行卡信息安全、防範電信詐騙、珍惜個人信用記錄、打擊非法直銷和傳銷、校園網貸等時下金融熱點內容進行宣傳，進一步提升了金融消費者風險責任意識。

天津銀行開展形式多樣的金融知識宣傳教育活動



■ 創新個性化產品

我行依托互聯網時代背景，聚焦客戶個性化、多元化需求開展產品創新，充分整合自身技術和資源優勢，打造互聯網時代的綜合化金融服務平台，為客戶量身定製金融產品，讓客戶盡享更智慧、更便捷的精彩金融生活。



## 個性化服務產品

產品名稱	客戶期望與回應
社保卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>上線社保卡即時製卡業務，為天津市社保參保人員提供社保卡的申請、製卡、激活等業務，將傳統批開模式下補辦社保卡約 45 個工作日的用時，縮短到 30 分鐘領取新卡，全心全意服務市民百姓，提升社保卡客戶體驗。</li> </ul>
助學e貸	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過手機銀行，向已經獲得境內（中國大陸）指定高等院校正式錄取的新生或者在讀學生發放的人民幣小額個人信用貸款，大學生可以通過手機銀行自助完成「助學e貸」線上貸款操作。此舉展現了我行支持高等教育事業發展，關愛青年成長的強烈社會責任感。</li> </ul>
租金貸	<ul style="list-style-type: none"> <li>向在集群性市場、園區或者寫字樓內註冊並經營的個體工商戶或小微企業發放的用於支付經營場所、辦公場所租金需求的人民幣貸款，滿足小微企業、個體工商戶可持續經營需求，支持小微企業及個體商戶發展。</li> </ul>
留權貸	<ul style="list-style-type: none"> <li>對符合條件的科創企業開展的，以信用、股權質押、知識產權質押等多種擔保方式並留有認股選擇權的，用於滿足生產經營中流動資金需求的融資業務，為科創企業發展打造良好的金融服務平台，扶持科創型企業發展。</li> </ul>
農民住房財產權抵押貸款	<ul style="list-style-type: none"> <li>以農民住房所有權及所佔宅基地使用權作為抵押向符合條件的農民住房所有人發放的、在約定期限內還本付息的貸款，幫助農民創業、增收，提升生活品質。</li> </ul>
農村承包土地經營權抵押貸款	<ul style="list-style-type: none"> <li>以承包土地的經營權作抵押向符合條件的承包方農戶或農業經營主體發放的、在約定期限內還本付息的貸款，扶持農戶及農業經營主體發展，推動農村經濟發展，提高農民生活水平。</li> </ul>

## ■ 提升消費者體驗

我行高度重視消費者金融服務體驗，從客戶需求入手，以客戶滿意為目標，以提升消費者服務質量和拓展服務渠道為重點，通過為客戶提供差異化服務和增值服務，擴展服務渠道，提升消費者體驗，提高客戶滿意度。

### 尊重差異化需求

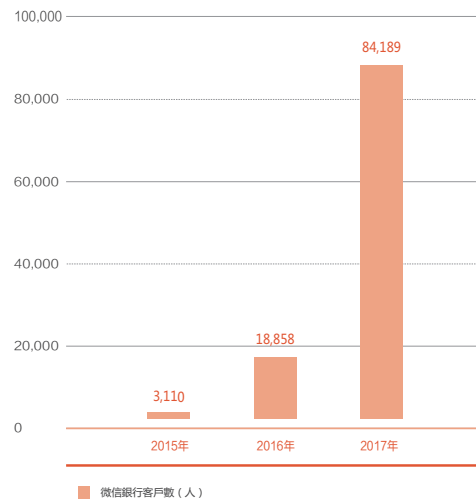
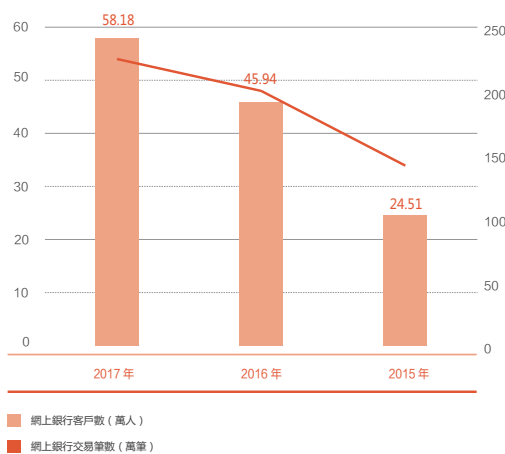
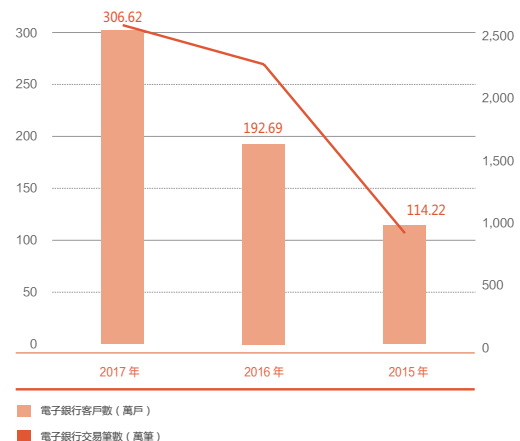
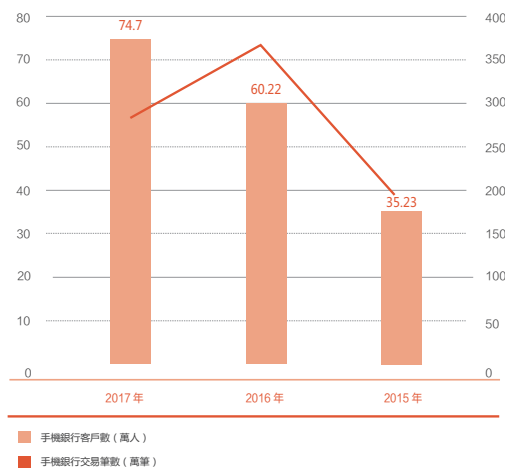
為更好地滿足不同用戶群的差異化需求，我行開發適於年輕人的時尚版、適於老年人的大字體版金融交易功能，並按照用戶操作習慣，為客戶推送個性化信息，尊重每一位客戶平等接受服務的權利，拉近銀行與客戶之間的距離。



## 拓展服務渠道

我行積極拓展服務渠道，大力建設手機銀行、微信銀行和WAP版手機銀行三大移動門戶，並配套打造一系列基礎性平台，豐富「掃一掃」、「搜一搜」、「搖一搖」等創新功能，將聲波支付、二維碼支付、社交互動、語音服務、位置服務(定位)、無卡取現、紅包、限時搶惠、幸運抽獎等互聯網概念產品融入金融功能，在移動端做到智能化與安全化完美的結合。報告期內，我行電子銀行客戶數為306.62萬戶，電子銀行業務替代率為80.96%。智能機具數量為1402台，ATM機數量為537台，網銀機具數量為204台，POS機數量為207台。

我行順應「互聯網+」趨勢，促進推動互聯網移動金融業務發展，將信用卡查詢類和動賬類交易功能增加至37項，增加信用卡微信支付功能，開通信用卡Apple Pay、HCE、華為Pay、小米Pay系列雲閃付功能，持續提升客戶用卡體驗。報告期內，信用卡微信銀行綁定18383戶，雲閃付功能累計成功交易筆數6762筆，成功交易金額363.58萬元。



## 以人為本 服務員工成長

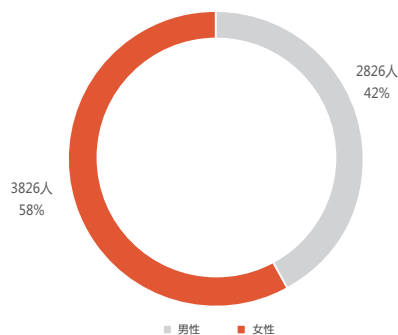
天津銀行堅持「人才強行」的戰略目標，嚴格遵守法律法規要求，堅持平等僱傭原則，切實保障員工基本權益，激勵員工進取，助力員工發展，關愛員工健康，關心員工生活，努力將發展成果惠及全體員工，實現企業與員工和諧共進、共同發展。

### ■ 平等僱傭員工

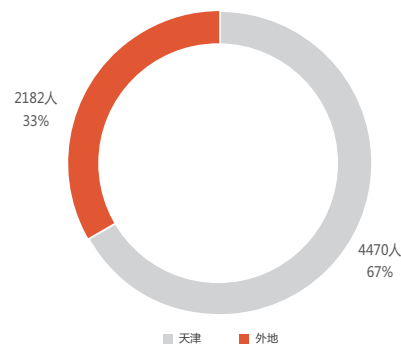
我行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》要求，堅持「公平、公正」的招聘原則，確保招聘信息公開，招聘流程公正。我行按照制度規定及崗位需要設置招聘條件，平等對待不同國籍、區域、民族、膚色、性別、學歷、年齡、宗教信仰的應聘者。

我行嚴格遵守防止童工或強制勞工的國際通行、國家及運營所在地相關準則、規則、條例，確定不同崗位的用工形式，規範應聘者審查，避免使用童工或強制勞工。報告期內，我行擁有員工6652人。

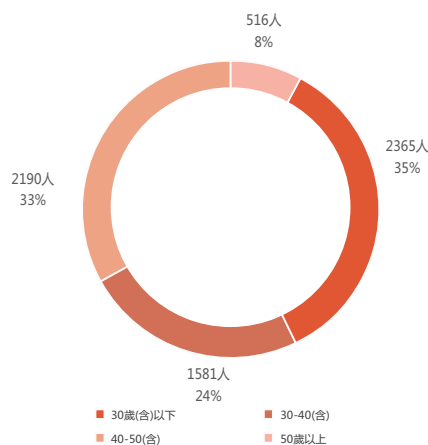
按性別劃分的員工人數及佔比  
(單位：人/百分比)



按工作地點劃分的員工人數及佔比  
(單位：人/百分比)



按年齡劃分的員工人數及佔比  
(單位：人/百分比)



## ■ 保障員工權益

我行始終堅守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》等相關法律法規，尊重員工自願選擇權利，與員工建立和諧的勞動關係，保障員工合法權益。

我行制定了《天津銀行勞動合同制度實施細則》，依法與員工簽訂勞動合同，嚴格按照法律執行派遣用工管理；除依法執行社會保險及住房公積金制度外，還提供企業年金、補充醫療保險等多種保障項目。報告期內，我行勞動合同簽訂率100%，為員工繳納社會保險率100%，住房公積金繳納率100%，補充醫療保險繳納率100%。

我行遵循「自願」與「雙向選擇」的原則，允許應聘者根據個人意願選擇應聘崗位。同時，我行員工在合理通知的情況下享有自由離職的權利。

我行按照國家及地方相關規定，保證員工享有合理工時，落實休假管理辦法，保障員工享有法定節假日及假期的權益，避免強迫或強制勞動。

我行還充分發揮天津銀行職工代表大會、勞動爭議調節委員會及工會等機構的作用，保障員工參與公司決策的權益。同時，設立「工會主席意見箱」，聽取員工建議，並及時反饋，構建了民主、和諧的用工氛圍。報告期內，我行第三中心支行、濟南分行工會被天津市總工會授予「模範職工之家」稱號；武清支行分會被天津市總工會授予「模範職工小家」稱號；天津銀行薊州支行被中央精神文明建設指導委員會授予「全國文明單位」稱號。

### 報告期內

-  勞動合同簽訂率 **100%**
-  社會保險繳納率 **100%**
-  補充醫療保險繳納率 **100%**
-  住房公積金繳納率 **100%**



天津市總工會授予天津銀行武清支行分會「模範職工小家」稱號



天津市總工會授予天津銀行第三中心支行、濟南分行工會「模範職工之家」稱號



中央精神文明建設指導委員會授予天津銀行薊州支行「全國文明單位」稱號

## ■ 激勵員工進取

我行堅持「同工同酬」的原則，不斷調整完善薪酬績效體系和制度，優化薪酬結構，建立更加科學有效的激勵約束機制，激勵員工進取，提升員工工作熱情和動力。

我行建立以績效為基礎的薪酬制度，依據職位及績效

考核確定員工薪酬，有效調動員工工作積極性和創造性，提高工作效率；同時充分發揮薪酬在業務風險管控中的導向作用，形成風險責任與職工薪酬掛鉤機制，增強員工風險意識，促進我行可持續發展和員工自我價值同步提升。

## ■ 助力員工發展

我行視員工成長為公司發展的持續動力，着力打造「聚焦專業、立足實踐、業務卓越」的人才隊伍，不斷完善培訓體系，加大人才培養力度，針對不同梯級各業務層面的員工，採用個性化的培訓形式，開展內容豐富的員工培訓，鼓勵員工參加職業考試，提高員工隊伍的素質和能力，拓展員工進步空間。報告期內，我行共舉辦員工培訓1656場，培訓員工51143人次，人均受訓時數為72小時。

我行採用線上加線下的培訓學習模式，面向新入行員工，青年管理後備、專業條線骨幹、新任職管理人員，構建了集線下培訓課程與網絡學院學習課程於一體的系統化課程體系，有效提高不同業務人才的專項能力。此外，為滿足員工線上線下學習需求，我行還推出開放網絡學院系列課程。

### 報告期內

舉辦員工培訓  
 **1656**場

培訓員工  
 **51143**人次

人均受訓時數  
 **72**小時

#### 新員工入職培訓

下發《關於做好2017年新入行大學生培養工作的通知》，明確新入行大學生的培養目標、原則、方式，實現系統化、專業化培養。

#### 不同專業線培訓

開展包括新產品新業務、員工職業操守、通用素質能力、風險在內的多種專項知識技能提升培訓。通過跟崗實習、案例經驗分享等方式，強化培訓的實用性，提升培訓效果。

#### 專業能力提升學習

制定了《天津銀行員工職業資格證書管理辦法》，確立人才招聘、崗位競聘、職務晉升、評先評優考核機制，設立專項學習資金，鼓勵員工考取銀行業職業資格證書，致力於提升員工專業能力，實現我行「人才強行」戰略。



### 案例 1：新員工入職培訓

我行採用「行外集中封閉 + 網絡在線學習」分階段學習的方式，安排集中授課、多媒體教學、網絡在線培訓、互動式體驗學習、小組討論、結訓測試等多種教學模式，培訓內容豐富、培訓方式新穎，有效幫助新員工融入我行，樹立正確的職業觀念及風險防範意識，學習領會銀行專業實務知識。



### 案例 2：天津銀行開展青訓班活動

我行開展青訓班活動，通過小組學習和討論的形式，向青年員工介紹了我行的規章制度、文化和價值觀，幫助員工熟悉並掌握完成本職工作所需要的各項技能，同時增進員工之間的了解，提高員工的團隊合作能力。



## ■ 關注員工健康

我行建立了完善的員工健康管理體系，依照《天津銀行員工健康體檢管理辦法》，定期組織員工體檢。同時，通過為員工創造健康安全的工作環境，開展疾

病預防和安全健康講座，保障員工的身心健康。同時，為減輕員工日常醫療負擔，我行還為員工繳納了補充醫療保險，解決員工看病就醫的後顧之憂。



### 案例 1：天津銀行開展夏季疾病預防健康講座

天津銀行基層機構舉辦夏季疾病預防健康講座，邀請中醫專家主任圍繞夏季常見病、多發病，為大家講解介紹了中暑、心腦血管疾病、消化系統等疾病的治療及預防措施，給大家帶來解暑配方及養生茶飲配方。講座提高了員工對防暑防病的了解，有助於員工身體健康。



## ■ 關心員工生活

我行關注員工的工作與生活，制定並實施《天津銀行為退休員工送溫暖管理辦法》和《天津銀行工會為會員送溫暖工作實施辦法》等管理制度，在全行營造關愛、關懷、尊重員工的氛圍，幫扶困難員工，慰問退休員工，開展豐富多彩的文體活動，給員工送上節日和生日慰問，豐富了員工的物質、精神生活，提升員工幸福感和歸屬感，增強員工凝聚力，構建和諧有愛的工作環境，讓員工愉快、安心工作。報告期內，我行在春節期間共慰問因病致困、特困黨員群眾72人，為困難員工送去慰問金40餘萬元；堅持為全行7000餘名在職和退休的員工開展健康體檢，並在傳統節日發放節日慰問品，讓全體員工感受到企業大家庭的溫暖。

#### 困難員工關愛

- 為因病致困的員工、特困群眾、困難黨員等送上溫暖和慰問，幫助他們共度難關。

#### 對患病、退休員工關愛

- 給患病住院的員工送去慰問品，給患重大疾病員工和直系親屬去世的員工送上慰問金。
- 為退休員工訂閱中老年報紙，豐富他們的物質和精神生活。
- 組織退休員工參加健康體檢。
- 在元旦春節期間慰問退休員工和退休勞模，並為他們送上節日慰問品、企業慰問金。

#### 全員關愛

- 組織各類文體活動，如開展美容知識專題講座、舉辦球、棋類和書法比賽等，豐富員工精神文化生活，助力員工身心健康。
- 給過生日的職工送生日蛋糕、卡片祝福。
- 建立職工活動中心和工會之家，設立了員工閱覽室，幫助員工提高知識和文化素養。



### 案例 1：天津銀行泰安分行工會打造員工閱覽室

泰安分行工會打造了員工閱覽室，閱覽室配備各類熱銷書籍、各色飲品，溫馨的笑臉照片牆、員工天地、綠植把閱覽室裝點的如同家的感覺。閱覽室還舉辦每週一次的午間手工小課堂，木器製作、糕點烘焙、插花、生日會……閱覽室讓員工在緊張的工作之餘身心放鬆，舒緩壓力，以更加飽滿的精神投入到工作中，也讓同事之間建立了更深一層的感情，讓員工感受到天津銀行泰安分行大家庭的溫暖。



### 案例 2：天津銀行開展慶「三八」表彰會議暨「魅力女性，扮美天行」美容化妝知識講座

2017年3月8日，天津銀行開展慶「三八」表彰會議暨「魅力女性，扮美天行」美容化妝知識講座，表彰勤勞智慧、自強不息並對我行發展做出突出業績和貢獻的傑出女性員工，並邀請美容化妝師，針對銀行工作特點，從化妝的重要性、面型分析及面部如何化妝等角度詳細教授化妝知識，幫助女性員工通過化妝塑造女性健康、自信、大方的個人形象，激勵女性員工發揮更大作用，以更加自信的面貌和飽滿的熱情投身於工作和生活當中。



## 奉獻愛心 服務和諧社會

天津銀行堅持「不忘初心、回饋社會」的理念，除了致益於消費者和員工，還積極履行對社會的責任。我行充分利用自身業務和資源優勢，通過創新模式開展精準扶貧，熱心公益慈善，鼓勵員工參加志願活動，為社區提供志願服務，推動社會和諧發展。

### ■ 開展精準扶貧

我行積極貫徹落實國家精準扶貧政策，本著「授人以漁」理念，結合自身特點和優勢，完善信貸政策，加大困難幫扶力度，拓寬扶貧手段，實現涉貧地區經濟可持續發展，提升涉貧地區居民生活水平。

我行面向貧困地區的個人和企業，制定優惠信貸政策，推出專項優惠金融產品，提高辦貸效率，幫助涉貧個人和企業解決融資難問題。

我行還採取結對扶貧的方式，選派幹部到對口困難村開展結對幫扶工作，改善貧困村基礎設施，推動農村組織建設，優化農業種植結構和種植方式，豐富村民精神文化生活。我行幫扶工作得到了上級和群眾的肯定，被評為天津市結對幫扶困難村工作先進幫扶單位，兩個工作組分別被評為天津市、區「優秀駐村工作組」，6名駐村幹部分別被評為天津市、區「優秀駐村幹部」。

#### 天津銀行結對扶貧成效

##### 提升經濟收入水平

通過落實「一村一策」項目，引進推廣新品種、新技術，優化農業種植結構，轉變種植方式，建設村級專業合作社等，提高了困難村集體和村民收入。各村集體經濟收入均超過20萬元、人均可支配收入達到2萬元，較2013年分別增長了10倍和1.25倍。

##### 改善生產生活環境

硬化道路14100米，改建道路5400米；鋪設了排水管道，安裝了路燈、監控錄像、消防滅火器材，清理挖深了灌溉溝渠，為水井配套了低壓電設施；綠化植樹1500餘株，粉刷牆面30000平米，清理村內垃圾300噸，整修明溝暗渠，購置垃圾車、垃圾桶，美麗鄉村建設取得了可喜的變化，對改善村民生產生活、增加發展後勁起到了積極作用。

##### 豐富精神文化生活

通過新建村委會和健身廣場，援建農家書屋和老年活動中心，為村民安裝有線電視盒，捐助秧歌服裝，邀請市河北梆子劇團到困難村演出等，豐富活躍了村民文化生活。

##### 完善基層黨組建設

總行黨委與困難村黨組織開展共建，撥付黨費購置黨員教育設備，農業技術和種植類書籍，電腦等。幫扶的4個村均達到鎮級基層「五好黨支部」創建標準，基層黨組織建設得到了加強。

##### 提高特殊困難群體關注度

- 在重大節日為困難群眾送去了米、麵、油等慰問品。
- 向困難村小學捐贈了電教設備和學習用品。
- 開展志願者活動，幫助困難村留守老人採摘玉米、棉花等。





### 案例 1：寧夏原州津匯村鎮銀行踐行普惠金融，助力精準扶貧

2017年3月，寧夏原州津匯村鎮銀行主動向原州區黨委、政府申請幫扶4個行政村，共448戶建檔立卡貧困戶。寧夏原州津匯村鎮銀行制定下發了金融扶貧工作方案，成立了由行長任組長的領導小組和由主管副行長任組長的工作小組，形成了「管理層統籌、經營層負責、主管領導抓落實」的工作機制，組織員工多次深入幫扶村組、貧困戶家中，了解信貸需求、採集基礎信息、現場辦理貸款。通過「政府+銀行+擔保公司」的合作模式，分別向建檔立卡戶和涉貧企業推出具有利率優惠、期限靈活、手續簡便等特點的「富貧貸」和「惠貧貸」兩項專項產品，並由擔保公司提供擔保。

報告期內，幫扶村組扶貧貸款覆蓋率提高到90%以上，有效解決了貧困戶「融資難、融資貴」的問題，有效幫助貧困戶發展種植、養殖產業，助力脫貧攻堅戰略「開花結果」。

## ■ 熱心公益事業

我行主動履行社會責任，參與公益事業、奉獻愛心、回饋社會。我行遵照《天津銀行對外捐贈管理辦法》，面向不同地域、行業及人群，開展多樣化的慈善捐贈活動。面向受災地區、定點扶貧地區、定點援助地區或者困難的社會弱勢群體開展救濟性捐贈；面向教育、科學、文化、醫療、體育、公共福利領域，開展公益性捐贈。報告期內，我行組織了形式多樣的送溫暖活動，通過走訪慰問兒童福利院、敬老院，看望慰問留守兒童、孤寡老人、社區

貧困群眾，幫助他們解決教育環境、生活物資、情感缺失方面的實際困難，讓弱勢群體感受到關愛與溫暖，向社會傳遞正能量。報告期內，我行對外捐贈總金額為167.5萬元。

報告期內



對外捐贈總金額 **167.5** 萬元



### 案例 1：天津銀行慰問貧困群眾

2017年9月11日至22日，我行領導一行赴寧夏、新疆7家津匯村鎮銀行調研、考察。期間，我行領導深入寧夏原州區調研金融扶貧工作，並代表總行黨委看望慰問了困難群眾，送去了慰問金，並為該鎮60歲以上的60位孤寡老人家中送上取暖用煤，讓老人們溫暖過冬。



## 案例 2：天津銀行成都分行幫助華年希望小學改擴建

2017年9月4日，由天津銀行成都分行發起捐助的華年村小學改（擴）建工程圓滿竣工，華年小學正式更名為「天津銀行華年希望小學」。該小學改建前年久失修、設施陳舊，每年新招生10人左右，師資力量薄弱。在了解相關情況後，成都分行先後三次派專人赴華年村實地考察，在詳細掌握華年村小學實際困難後，於2017年6月下旬向該校捐款70萬元，用於教學樓防水工程、教學樓內外翻修、新建教師宿舍、新建幼兒園校舍、圍牆改造、操場改造等項目。竣工儀式現場，成都分行還向全體學生發放了分行員工自發捐贈的價值6萬元的校服、書包、文具等學習用品，華年小學回贈了「扶貧助學大愛無疆」錦旗。

該工程的竣工，使得該學校教育學習環境得到了全面的提升，為當地教育發展做出貢獻。2017年9月份學校開學，新招學生40餘人，是往年的4倍多，突破性地吸引2名大學生前來任教。當地群眾對天津銀行的善舉給予高度評價，並對自己的子女能在嶄新的校園裡學習表達了由衷的感謝之情。





## ■ 投身志願服務

天津銀行積極鼓勵員工參加志願活動，為社會奉獻餘熱。報告期內，我行參與了國際馬拉松比賽志願服務、全運會志願服務、志願者戶外公益活動和環境保護志願活動等多項重大社會志願活動。同時，開展了30餘次志願愛心公益活動，參加活動的志願者多達1100餘人，志願服務時長累計約140小時。

### 報告期內

開展志願愛心公益活動  
 **30**餘次

參加活動的志願者達  
 **1100**餘人

志願服務時長累計約  
 **140**小時





### 案例 1：天津銀行東營分行開展志願者服務活動

2017年5月7日，天津銀行東營分行員工為東營（黃河口）國際馬拉松比賽提供了細緻周到的志願服務，圓滿完成比賽和賽事服務工作，充分體現了天行人積極向上的精神風貌及服務社會的熱忱。



### 案例 2：天津銀行煙台分行開展重陽節敬老系列活動

「敬老、愛老、扶老」是中華民族傳統美德。2017年10月28日重陽節，天津銀行煙台分行團總支協同煙台開發區團委、市場營銷三部、營業部開展重陽節敬老系列活動，組織青年志願者為貧困老人家庭帶來米、麵、油等生活用品，為踐行社會責任做出積極努力，進一步提升了天津銀行的社會認可度。



煙台分行團總支還協同營業部在營業大廳佈置重陽節敬老小禮品、秋季養生宣傳單頁以及我行理財產品宣傳折頁，對前來我行辦理業務的中老年客戶送上宣傳折頁以及精美小禮品，活動當天共接納客戶30餘人次，其中中老年客戶6人，共發放宣傳折頁30餘份，發放禮品6份。

## 未來展望

2018年，我國將進入供給側結構性改革深水區，產業轉型升級步伐全面加快，經濟增長新舊動能加速轉換，經濟金融環境的深刻變化，為銀行發展帶來壓力與挑戰的同時，也帶來新的歷史機遇。面對經濟新常態、金融大變局，天津銀行將繼續砥礪奮進、堅持前行，推進可持續發展理念，落實可持續發展戰略，深化社會責任管理，堅持以轉型求生存，以創新謀發展，聚焦重點業務，拓展服務群體，提高專業能力，為經濟、社會及環境可持續發展貢獻價值，持續打造京津冀主流銀行、雙軌並進的銀行、價值驅動的銀行、合規誠信的銀行、卓越體驗的銀行、關愛員工的銀行。

在責任管理方面，我行將履行社會責任融入經營管理各方面和全過程，在突出經濟效益的同時，積極承擔社會責任，不斷完善責任管理體制，深化推進社會責任實踐；完善利益相關方溝通機制，嚴格落實從嚴治行，統籌防範各類風險，不斷提升內控水平，有效樹立公司良好社會形象，提升可持續發展能力，確保社會責任工作高效、聯動、有序開展。

在經濟領域，我行始終將服務實體經濟、助力經濟平穩發展作為基本責任，堅定「質量優先、效率至上」的發展方向，穩步推進金融改革，加強金融科技水平，提升產品創新能力，保障業務穩健發展；聚焦重點行業、重點項目，集中運營優勢，突破新型業務競爭力，加大中小微企業的支持力度，不斷推進普惠金融、潤澤社會民生，服務「三農」發展。

在環境領域，將綠色發展作為社會責任的緊迫任務，發揮金融孵化作用，推進節能減排轉型，支持環保產業發展，推進綠色信貸，倡導綠色辦公，投身綠色公益事業，努力將天津銀行打造為環保友好型「綠色銀行」，保護生態環境、建設綠色家園。

在社會領域，將客戶需求作為工作中心，提供覆蓋面廣、功能多樣的優質服務，構建良好客戶關係；注重良好企業文化建設，保障員工權益，提供人文關懷，豐富培訓渠道，不斷增強人才儲備，努力實現公司與員工價值的同步提升；熱心社區公益，增加社會福祉，促進社會和諧發展，展示我行負責任、有擔當的企業公民形象。

## 附錄

### ■ ESG指標索引

層面	內容	披露位置
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註：①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>②溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>③有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	倡導綠色辦公
	A1.1排放物種類及相關排放數據。	倡導綠色辦公
	A1.2溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	倡導綠色辦公
	A1.3所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	倡導綠色辦公
	A1.4所產生無害廢棄物總量(以重量或體積計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	倡導綠色辦公
	A1.5描述減低排放量的措施及所得成果。	倡導綠色辦公
	A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	倡導綠色辦公
A2 資源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>註:資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</p>	倡導綠色辦公
	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)。	倡導綠色辦公
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	倡導綠色辦公
	A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果。	倡導綠色辦公
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升用水效益計劃及所得成果。	倡導綠色辦公
	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。	不適用

層面	內容	披露位置
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。	踐行綠色公益
	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。	踐行綠色公益
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	平等僱傭員工 保障員工權益 激勵員工進取
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	平等僱傭員工
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露
	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： (a) 政策，及； (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
B3 發展及培訓	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露
	B2.2 因工傷損失工作日數。	未披露
	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。	關注員工健康
	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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	助力員工發展
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。	未披露	
	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。	未披露
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	平等僱傭員工
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等僱傭員工
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	未披露

層面	內容	披露位置
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。	倡導綠色辦公
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	倡導綠色辦公
	B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，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。	倡導綠色辦公
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護消費者權益
	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。	不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	保護消費者權益
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保護消費者權益
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	誠信經營 防金融詐騙
	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。	反貪污
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	誠信經營
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。	奉獻愛心 服務和諧社會
	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)。	奉獻愛心 服務和諧社會
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	奉獻愛心 服務和諧社會



## GRI指標索引

指標編號	指標內容	披露位置
<b>戰略與分析</b>		
G4-1	機構最高決策者(如CEO、董事長或相當的高級職位)就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。	董事長致辭 行長致辭
<b>機構概況</b>		
G4-3	機構名稱。	公司概況
G4-4	主要品牌、產品和/或服務。	公司概況
G4-5	機構總部的地理位置。	公司概況
G4-6	機構在多少個國家運營,在哪些國家有主要業務,或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。	公司概況
G4-7	所有權的性質及法律形式。	公司概況
G4-8	機構所服務的市場。	公司概況
G4-9	機構規模。	公司概況 關鍵績效
G4-10	按地區和性別劃分的員工總數。	平等僱傭員工
G4-12	描述機構的供應鏈情況。	倡導綠色辦公
G4-13	報告期內,機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化。	公司概況 公司治理
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事。	風險管理
<b>確定的實質性方面與邊界</b>		
G4-18	說明界定報告內容和方面邊界的過程。	報告說明
<b>利益相關方參與</b>		
G4-24	機構的利益相關方列表。	利益相關方溝通
G4-26	利益相關方參與的方法,包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率,並指明是否有任何參與是專為編製報告而進行。	利益相關方溝通
G4-27	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮,以及機構回應的方式,包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。	利益相關方溝通
<b>報告概況</b>		
G4-28	所提供信息的報告期。	報告說明
G4-30	報告週期。	報告說明
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人。	報告說明 讀者意見反饋表
G4-32	說明機構選擇的「符合」方案及所選方案的GRI內容索引,如報告經過外部鑑證,引述外部鑑證報告。	報告說明 GRI指標索引

指標編號	指標內容	披露位置
G4-34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。	公司治理
G4-35	說明從最高治理機構授權高級管理人員和其他員工管理經濟、環境和社會議題的過程。	公司治理
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成。	公司治理
G4-41	最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序，是否向利益相關方披露利益衝突。	公司治理
G4-45	在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面，最高治理機構的角色，以及是否使用利益相關方諮詢，以支持最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。	公司治理
<b>商業倫理與誠信</b>		
G4-56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範。	責任管理
G4-57	尋求道德與合法行為建議的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務。	誠信經營
<b>經濟績效</b>		
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值。	關鍵績效 調整佈局 服務國家戰略 創新思維 服務產業升級 堅守使命 服務小微企業
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇。	傳播綠色金融 服務可持續發展
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。	金融普惠 服務百姓民生 奉獻愛心 服務和諧社會
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。	創新思維 服務產業升級 金融普惠 服務百姓民生 傳播綠色金融 服務可持續發展 奉獻愛心 服務和諧社會
G4-EC8	在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例。	落地綠色運營 服務低碳環保
<b>環境績效</b>		
G4-EN3	機構內部的能源消耗量。	倡導綠色辦公
G4-EN5	能源強度。	倡導綠色辦公
G4-EN7	產品和服務所需能源的降低。	倡導綠色辦公
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	倡導綠色辦公
G4-EN15	直接溫室氣體排放量。	倡導綠色辦公
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量。	倡導綠色辦公
G4-EN17	溫室氣體排放強度。	倡導綠色辦公
G4-EN22	按水質及排放目的地分類的污水排放總量。	倡導綠色辦公

指標編號	指標內容	披露位置
G4-EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量。	倡導綠色辦公
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度。	創新綠色金融 推廣綠色信貸
G4-EN32	使用環境標準篩選的新供應商的比例。	倡導綠色辦公
<b>社會績效</b>		
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例。	平等僱傭員工
G4-LA2	按重要運營地點劃分，不提供給臨時或兼職員工，只提供給全職員工的福利。	保障員工權益
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數。	助力員工發展
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成。	平等僱傭員工
G4-HR2	就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比。	助力員工發展
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的運營點和供應商，以及有助於有效杜絕使用童工情況的措施。	平等僱傭員工 保障員工權益
G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的運營點和供應商，以及有助於消除一切形式的強迫或強制勞動的措施。	平等僱傭員工 保障員工權益
G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例。	奉獻愛心 服務和諧社會
G4-SO4	反腐敗政策和程序的傳達及培訓。	反貪污
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動。	反貪污
G4-SO6	按國家和接受者/受益者劃分的政治性捐贈的總值。	奉獻愛心 服務和諧社會
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果。	保護消費者權益
<b>金融行業補充指引</b>		
G4-FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策。	調整佈局 服務國家戰略 創新思維 服務產業升級 堅守使命 服務小微企業 金融普惠 服務百姓民生 傳播綠色金融 服務可持續發展 提升品質 服務消費者需求
G4-FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序。	誠信經營
G4-FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控。	誠信經營
G4-FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序。	助力員工發展
G4-FS5	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動。	責任管理
G4-FS6	按地區、規模、行業劃分的業務比例。	創新綠色金融 推廣綠色信貸

指標編號	指標內容	披露位置
G4-FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值。	調整佈局 服務國家戰略 創新思維 服務產業升級 堅守使命 服務小微企業 金融普惠 服務百姓民生 提升品質 服務消費者需求
G4-FS8	為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值。	傳播綠色金融 服務可持續發展
G4-FS10	在投資組合中，報告組織與其存在環境或社會因素互動的公司比例及數量。	創新綠色金融 推廣綠色信貸
G4-FS13	按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點。	奉獻愛心 服務和諧社會
G4-FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動。	奉獻愛心 服務和諧社會
G4-FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策。	提升品質 服務消費者需求
G4-FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動。	提升品質 服務消費者需求

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2017年《企業社會責任報告》。為加強與您和其他利益相關方的溝通交流，並持續改進我行的環境與社會責任履行工作及社會責任報告編製工作，我們真誠希望傾聽您的寶貴意見和建議，衷心期待您通過以下方式反饋意見：

電話：+8622 28405372

電子郵件：ir@bankoftianjin.com

郵寄地址：天津市河西區友誼路15號

郵政編碼：300201

聯繫人：董事會辦公室

請您提出具體的反饋意見：

1. 您對本報告的總體評價是

好  較好  一般  差

2. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？

好  較好  一般  差

3. 您認為本報告反映我行所承擔的經濟責任的全面性如何？

好  較好  一般  差

4. 您認為本報告反映我行所承擔的環境責任的全面性如何？

好  較好  一般  差

5. 您認為本報告反映我行所承擔的社會責任的全面性如何？

好  較好  一般  差

6. 您認為本報告的設計、排版效果是否方便閱讀

好  較好  一般  差

7. 您認為本報告中最为需要改進的內容是

經營  服務  環境  員工  社會

8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：

9. 您對本行的社會責任工作和報告編製的意見和建議：

