



盛京銀行
SHENGJING BANK

盛京銀行股份有限公司*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：02066

盛京



2017

環境、社會及管治報告

绿色



目錄

報告編製說明	2
董事長致辭	4
一. 關於我們	5
1.1 公司簡介	5
1.2 榮譽獎項	7
1.3 關鍵績效	9
二. 社會責任理念與管理	10
2.1 社會責任理念	10
2.2 社會責任管理與實踐	10
2.3 社會責任溝通	11
2.4 實質性議題分析	13
三. 加強管治，防範風險	14
3.1 完善公司治理	14
3.2 強化風險管理	16
3.3 合規穩健經營	18
四. 服務經濟，造福民生	22
4.1 助力東北經濟振興	22
4.2 服務「京津冀」一體化	22
4.3 扶持小微企業	23
4.4 加強「三農」建設	23
4.5 推動民生金融發展	25
五. 綠色發展，保護環境	26
5.1 開展綠色信貸	26
5.2 推廣綠色服務	27
5.3 倡導綠色運營	29
六. 回饋社會，和諧共贏	32
6.1 提升服務品質	32
6.2 保障客戶權益	34
6.3 助力員工成長	38
6.4 投身社會公益	48
展望2018	51
獨立有限鑒證報告	52
ESG指標索引	54
讀者反饋	57

* 盛京銀行股份有限公司根據香港銀行業條例(香港法例第155章)並非一家認可機構，並非受限於香港金融管理局的監督，及不獲授權在香港經營銀行及／或接受存款業務。

報告編製說明



本報告反映了盛京銀行股份有限公司(簡稱「盛京銀行」、「本行」、「我行」、「我們」)2017年在經濟、社會和環境方面承擔社會責任的表現及取得的成果。

報告時間

2017年1月1日至2017年12月31日

報告週期

年度報告

報告範圍

本報告以盛京銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專營機構，除特別註明。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編製，

並參考：
全球報告倡議組織《可持續發展報告指南(G4.0)》
中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

數據收集

報告中涉及的財務數據部分來自於2017年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自於本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

本行董事會保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。

發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：
<http://www.shengjingbank.com.cn>及<http://www.hkexnews.hk>。
報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

編製單位

盛京銀行董事會辦公室

聯繫方式

盛京銀行董事會辦公室
地址：中國遼寧省瀋陽市瀋河區北站路109號
郵編：110013
電話：024-2253 5633
傳真：024-2253 5930
郵箱：shengjing@shengjingbank.com.cn

董事長致辭



2017年，是全面貫徹黨的十九大精神的初始之年，也是全面推進戰略轉型的關鍵之年。盛京銀行始終堅持求實進取、勇於擔當、直面挑戰，不斷深化「創新、協調、綠色、開放、共享」的發展理念，以綜合性、多元化、高品質，在同類型銀行中處於領先地位的股份制商業銀行為發展目標踐行社會責任。

努力提升股東回報。截至2017年末，資產總額人民幣10,306.17億元，同比增長13.8%；實現淨利潤人民幣75.74億元，同比增長10.1%；基本每股收益人民幣1.31元；平均權益回報率15.36%。主要經營指標繼續保持城商行領先水平，股東投資收益穩步提升。

致力業務結構轉型。圍繞區域經濟發展佈局，持續加大對經濟社會發展和產業結構升級具有帶動作用的重點產業、支柱企業的金融支持力度，推動「一主體兩中心」戰略佈局和專營機構建設發展，進一步加快向「輕資產、輕資本」業務和「大零售」業務的經營模式轉型。

大力支持實體經濟。遵循「綠水青山就是金山銀山」的科學論斷，積極實施綠色信貸政策，不斷加大對節能減排重點項目、重點污染源治理項目、企業節能環保技術改造和轉型升級項目的信貸投放，促進綠色、循環、低碳經濟發展。

積極建設責任銀行。強調以事業發展吸引人，注重以思想文化凝聚人，為廣大員工提供發揮才智、實現價值的平台。與此同時，引導全行固本培元、標本兼治，打好信貸資產質量攻堅戰，打好全面風險管控保衛戰，嚴守風險底線，防範最終風險。

投身社會公益慈善。一如既往地奉行「共享」發展理念，踐行「奉獻」企業文化，積極開展扶貧助殘、慈善捐贈活動。多年來已累計投入公益慈善和扶貧幫困資金超過1,000萬元，並先後榮獲「全市助殘先進集體」、「瀋陽市慈善濟困先進集體」和「扶貧開發工作標兵單位」等榮譽稱號。

2018年，盛京銀行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，主動適應新形態，積極把握新機遇。圍繞戰略定位和發展目標，全面踐行新發展理念，服務實體，防控風險，深化改革，推動盛京銀行在新的歷史起點上實現全方位、高質量、可持續發展，以持續良好的經營業績和優質高效的金融服務回報股東、回饋社會，為東北再振興做出新的更大的貢獻。

盛京銀行董事長
張啟陽

1.1 公司簡介

盛京銀行總部位於遼寧省瀋陽市，前身是瀋陽市商業銀行，2007年2月經中國銀保監會批准更名為盛京銀行，並實現跨區域經營，是東北地區實力雄厚的總部銀行。2014年12月29日，盛京銀行在香港聯合交易所主板成功上市(股份代號：02066)。

目前，盛京銀行在北京、上海、天津、長春、瀋陽、大連等城市設立了18家分行，經營網絡覆蓋京津冀、長三角及東北地區。同時，在瀋陽設立了資金運營中心、小企業金融服務中心、信用卡中心等3家分行級專營機構，營業機構總數已達201家。盛京銀行在瀋陽發起設立了東北地區首家消費金融公司——盛銀消費金融有限公司；在上海寶山、寧波江北、瀋陽沈北、瀋陽新民、瀋陽遼中、瀋陽法庫發起設立了6家村鎮銀行，形成了「根植瀋陽、覆蓋遼寧、輻射東北、走向全國」的經營發展佈局，市場競爭力和區域影響力不斷提升。

盛京銀行始終堅持依法合規、穩健經營，不斷改革創新、開拓進取，促進效益、質量、規模均衡發展。截至2017年年末，總資產達人民幣10,306.17億元，實現淨利潤人民幣75.74億元，連續多年納稅排名遼寧省金融服務業首位，瀋陽市納稅前三強。憑借良好的經營業績和優質的金融服務，盛京銀行贏得了社會各界的高度讚譽，名列英國《銀行家》雜誌「2017年全球銀行1000強」第190位，在中國入榜銀行中位列第24位；在中國銀行業協會發佈的「2017年中國銀行業100強」榜單中位列第24位；入榜中國企業聯合會和中國企業家協會發佈的「2017年中國企業500強」；榮獲《金融時報》2017年中國金融機構金牌榜「年度最具競爭力中小銀行」獎項；榮獲中國銀行業協會商業銀行綜合理財能力評價「最佳城商行」獎項；2016年、2017年連續兩年被全國銀行間同業拆借中心評為「銀行間本幣市場核心交易商」；獲得中國外匯交易中心評選的2017年度「銀行間外匯市場50強」；2015年、2016年、2017年在香港財經雜誌《中國融資》連續三年被評選為最佳上市公司獎項。

盛京銀行始終堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，積極履行金融企業社會責任，依託體制機制和決策優勢，主動對接和服務「一帶一路」、「京津冀」協同發展、長江經濟帶建設、東北老工業基地振興、遼寧自貿試驗區改革創新等國家重大戰略和《中國製造2025》等決策部署，努力

一. 關於我們(續)



提升服務實體經濟的能力和效率。作為伴隨東北老工業基地全面振興逐步發展壯大的區域總部型銀行，盛京銀行充分發揮金融先導、輻射帶動和戰略支撐作用，不斷創新服務理念、服務方式，優化金融資源配置，大力支持基礎設施、支柱產業、重點行業、民生工程建設發展，為促進東北老工業基地經濟結構調整和產業轉型升級提供了強有力的信貸支持和金融保障，為地區金融發展與經濟增長、民生改善相互促進和良性循環做出了重要貢獻。

盛京銀行積極踐行普惠金融理念，提供便利、增值、安全的金融服務，持續提升普惠金融服務水平，形成了「親民、便民、利民、惠民」的服務特色和品牌優勢。設立「小企業金融服務中心」，完善專業化的服務體系，開通綠色通道，簡化業務流程，主動減費讓利，推出「快快貸」小微企業融資品牌，涵蓋經營貸、商舖貸、創業貸、採購貸、按揭貸、稅貸通等九大系列產品，以及循環貸、接續貸等特色產品服務，滿足不同類型、不同發展階段的小微企業融資需求。持續優化完善和創新拓展貼近市民生活需求的金融產品和服務渠道，大力推進社區金融建設，形成了物理網點、網上銀行、手機銀行、微信銀行、電視銀行、電話銀行等全方位、多渠道的服務體系；加強與互聯網等領域企業的跨界合作，提高線上、線下業務協同和場景化金融服務能力，提升客戶體驗；推出「財富通」、「創利」系列智能儲蓄存款產品，以及智盈、穩盈、盛盈系列「紅玫瑰」理財產品，滿足客戶財富資產保值、增值需求；積極打造區域公用事業全功能代理型銀行，代理發放醫療、失業、最低生活保障等社會保障資金，以及水、電、天然氣、供暖、通訊、有線電視、教育、交通罰款、住房公積金、房屋維修基金等與百姓日常生活密切相關的收費項目，成為遼瀋地區代收費項目最多、服務功能最全的銀行之一，市民貼心、可信賴銀行的品牌形象日益深入人心。

面對未來，盛京銀行將以黨的「十九大」精神為指引，主動適應經濟發展新常態，牢固樹立和踐行新發展理念，緊緊抓住金融改革開放持續深化和國家振興東北老工業基地等區域發展戰略深入實施的歷史機遇，積極推進戰略轉型和改革創新，逐步構建「一主體兩中心」戰略性經營佈局，加快向「輕資產、輕資本」業務和「大零售」業務轉型，努力將自身建設成為綜合性、多元化、高品質，在同類型銀行中處於領先地位的股份制商業銀行，持續提升服務實體經濟的質效與水平，為推進新時代中國特色社會主義現代化建設做出積極貢獻！

1.2 榮譽獎項

榮譽名稱	頒獎部門
「2017年全球銀行1000強」中名列第190位，在中國入榜銀行中位列第24位	英國《銀行家》雜誌
入選「2017中國企業500強」和「2017中國服務業企業500強」	中國企業聯合會 中國企業家協會
「2017中國銀行業100強」榜單位列第24位	中國銀行業協會
商業銀行綜合理財能力評價「最佳城商行」獎	中國銀行業協會
2017最佳上市公司大獎、最具投資價值獎	香港財經雜誌《中國融資》
2017年度最具競爭力中小銀行	《金融時報》
2017年度卓越競爭力社會責任銀行	《中國經營報》
入選「2017中國中小銀行先鋒榜」中的「普惠金融榜」	《每日經濟新聞》
2017年度值得信賴銀行獎、2017年度傑出中小銀行獎	《金融界》
「2017金融科技最佳實踐－風險管理創新中小銀行」 金融科技及服務優秀創新獎	《金融電子化》雜誌社
2017年度銀行間本幣市場核心交易商、 2017年度銀行間本幣市場交易300強	全國銀行間同業拆借中心

一. 關於我們(續)



榮譽名稱	頒獎部門
2017年度銀行間外匯市場50強、最佳外幣對會員獎	中國外匯交易中心
2017年「最佳進步承銷商」、「優秀創新承銷商」、 「銀行間市場優秀承銷商」、「綠色債券優秀承銷商」	國家開發銀行
2017年「優秀承銷商」	中國農業發展銀行 中國進出口銀行
2017年度中債優秀成員—優秀自營機構—城市商業銀行	中央國債登記結算有限責任公司
2017年度最受歡迎的銀行理財產品、用戶最滿意銀行、 金融支持實體經濟成就獎	遼瀋晚報
遼寧省用戶滿意企業	遼寧省質量協會
榮獲2017年度遼寧銀行業金融知識普及工作先進單位	遼寧銀監局
瀋陽市職工文化建設突出貢獻單位	瀋陽市總工會
2017中國年度最佳僱主「瀋陽最佳僱主10強」	北京大學社會調查研究中心 智聯招聘

1.3 關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2017年	2016年
經濟績效	營業收入	億元	132.50	161.14
	淨利潤	億元	75.74	68.78
	基本每股收益	元	1.31	1.18
	資產總額	億元	10,306.17	9,054.83
	存款總額	億元	4,735.81	4,152.46
	貸款總額	億元	2,795.13	2,354.17
	平均總資產收益率	%	0.78	0.86
	股東權益報酬率	%	15.36	15.62
	不良貸款率	%	1.49	1.74
	撥備覆蓋率	%	186.02	159.17
	資本充足率	%	12.85	11.99
社會績效	納稅總額	億元	34.12	39.80
	慈善資金總額	萬元	238.07	325.50
	小微企業貸款餘額	億元	1,136.74	932.00
	每股社會貢獻值*	元	7.47	6.14
	員工總數	人	5,239	4,824
	女性員工比例	%	56.82	55.89
環境績效	年人均培訓次數	次	64	59
	綠色信貸餘額	億元	75.25	67.60
	電子銀行業務替代率	%	61	60
	總部辦公用電量	萬千瓦時	274.6	296
	總部辦公用水量	噸	44,966	42,920
	總部天然氣使用量	立方米	18,451	19,596.5
	總部辦公用紙量	百萬張	2.23	N/A
總部辦公用油量**	升	177,738	N/A	

* 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 支付員工工資 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

** 包括瀋陽地區所有營業網點鈔車用油量。

二. 社會責任理念與管理

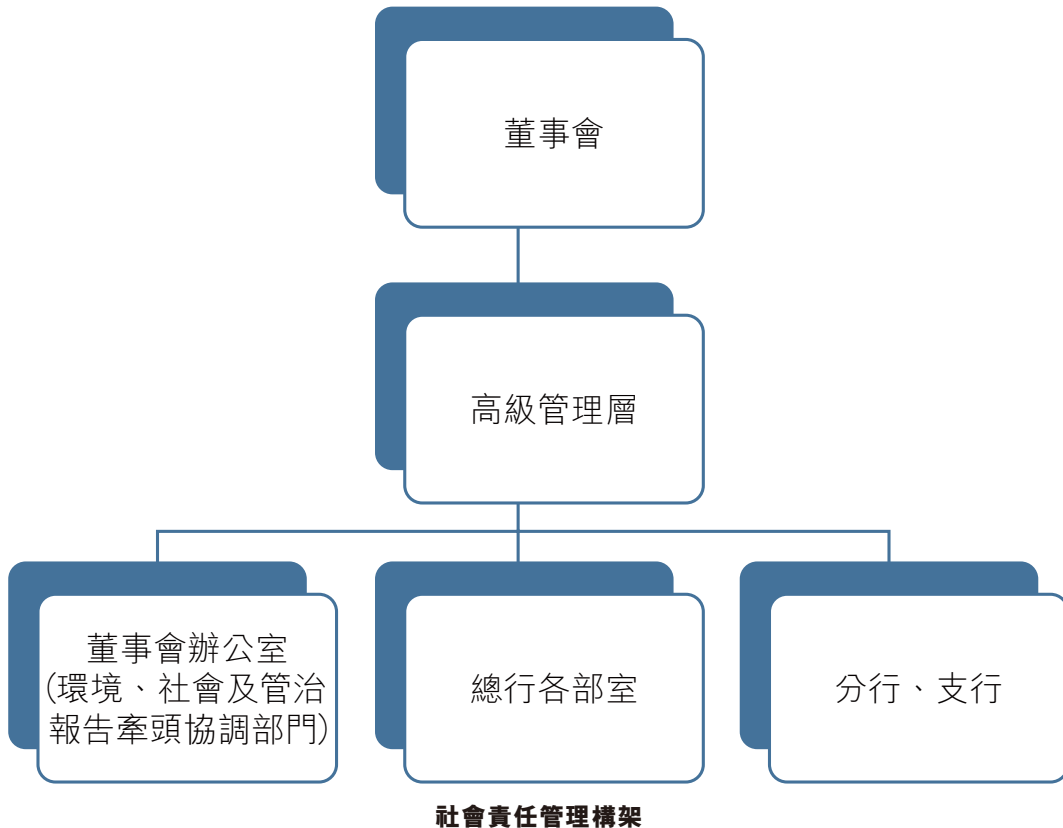


2.1 社會責任理念

- 發展目標：建設綜合性、多元化、高品質，在同類型銀行中處於領先地位的股份制商業銀行。
- 市場定位：服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民。
- 服務理念：親民、便民、利民、惠民。
- 核心價值觀：誠信、親和、進取、敬業、奉獻。

2.2 社會責任管理與實踐

本行社會責任工作由董事會領導，高級管理層負責。董事會辦公室牽頭協調具體工作，並由總行各相關部門及分支機構協作執行，各部門分工協作，相互配合，共同推進和開展各項工作。在實現自身持續、穩定、快速發展的同時，本行積極履行社會責任，將社會責任理念貫徹在經營活動的各個方面。



二. 社會責任理念與管理(續)

2.3 社會責任溝通

本行通過多種溝通方式加強與利益相關方的溝通和交流，並採取各種舉措滿足利益相關方的期望和訴求。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none">• 響應國家政策• 服務實體經濟• 發展普惠金融	<ul style="list-style-type: none">• 政策文件及指引• 專題報告• 信息報送• 工作會議	<ul style="list-style-type: none">• 支持東北經濟振興• 服務小微「三農」• 成立消費金融公司
監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 依法合規運營• 防範金融風險• 促進行業發展	<ul style="list-style-type: none">• 監管政策• 調研走訪• 上報數據	<ul style="list-style-type: none">• 加強內部控制• 健全風險管理體系• 加強日常檢查
股東	<ul style="list-style-type: none">• 持續穩健經營• 提升公司價值• 提高投資回報	<ul style="list-style-type: none">• 股東大會• 公司公告• 業績路演	<ul style="list-style-type: none">• 完善公司治理結構• 落實發展戰略• 提高盈利能力• 及時信息披露
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 簡化業務流程• 提高服務質量• 豐富金融產品• 保障消費者權益	<ul style="list-style-type: none">• 營銷活動• 客服熱線• 問卷調查	<ul style="list-style-type: none">• 優化業務流程• 加強產品創新• 提升服務品質• 普及金融知識

二. 社會責任理念與管理(續)



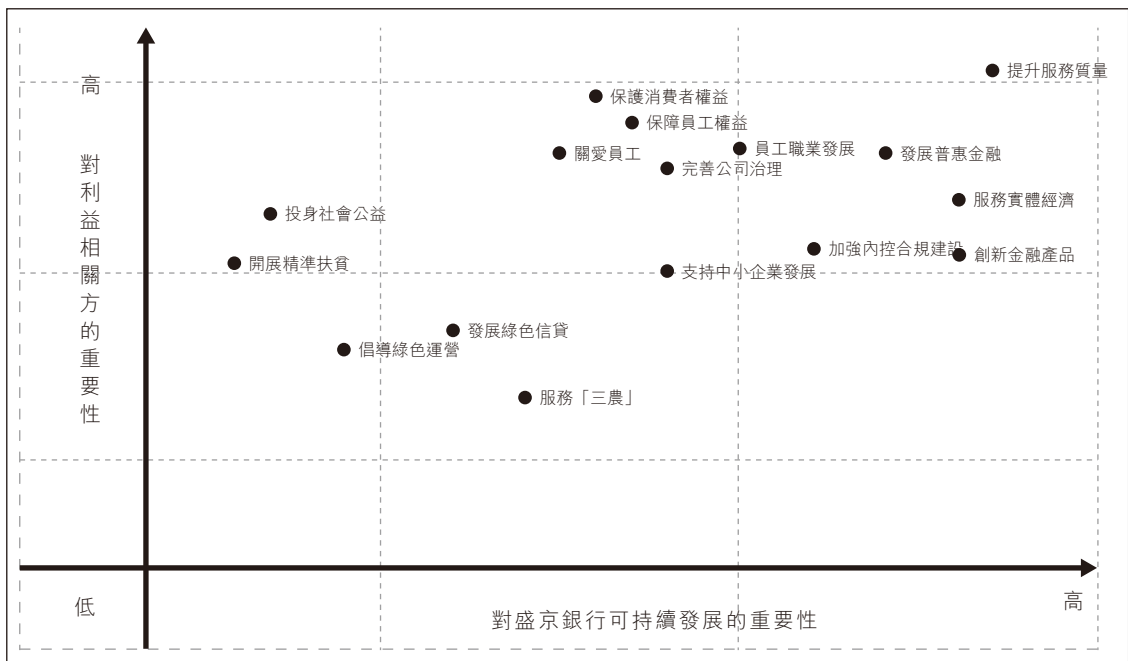
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 提高薪酬福利待遇 • 保障員工權益 • 職業培訓與發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 工會 • 職工代表大會 • 走訪慰問 • 職業培訓 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善薪酬體系 • 加強員工培訓 • 關愛員工生活
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 公平採購 • 誠信履約 • 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 談判 • 合作協議 • 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立採購管理制度 • 加強業務合作
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 互惠合作 • 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 研討會 • 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 調研走訪 • 加強同業交流
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 開展社區活動 • 幫助弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> • 慰問走訪 • 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 捐資助學 • 組織社區活動 • 員工志願者行動
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 支持低碳經濟 • 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 節能減排 • 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色信貸 • 綠色辦公 • 電子銀行

2.4 實質性議題分析

本行根據利益相關方的需求和自身戰略重點識別社會責任議題，並綜合本行管理層和利益相關方的意見對議題進行重要性評估，從而確定重要的實質性議題。



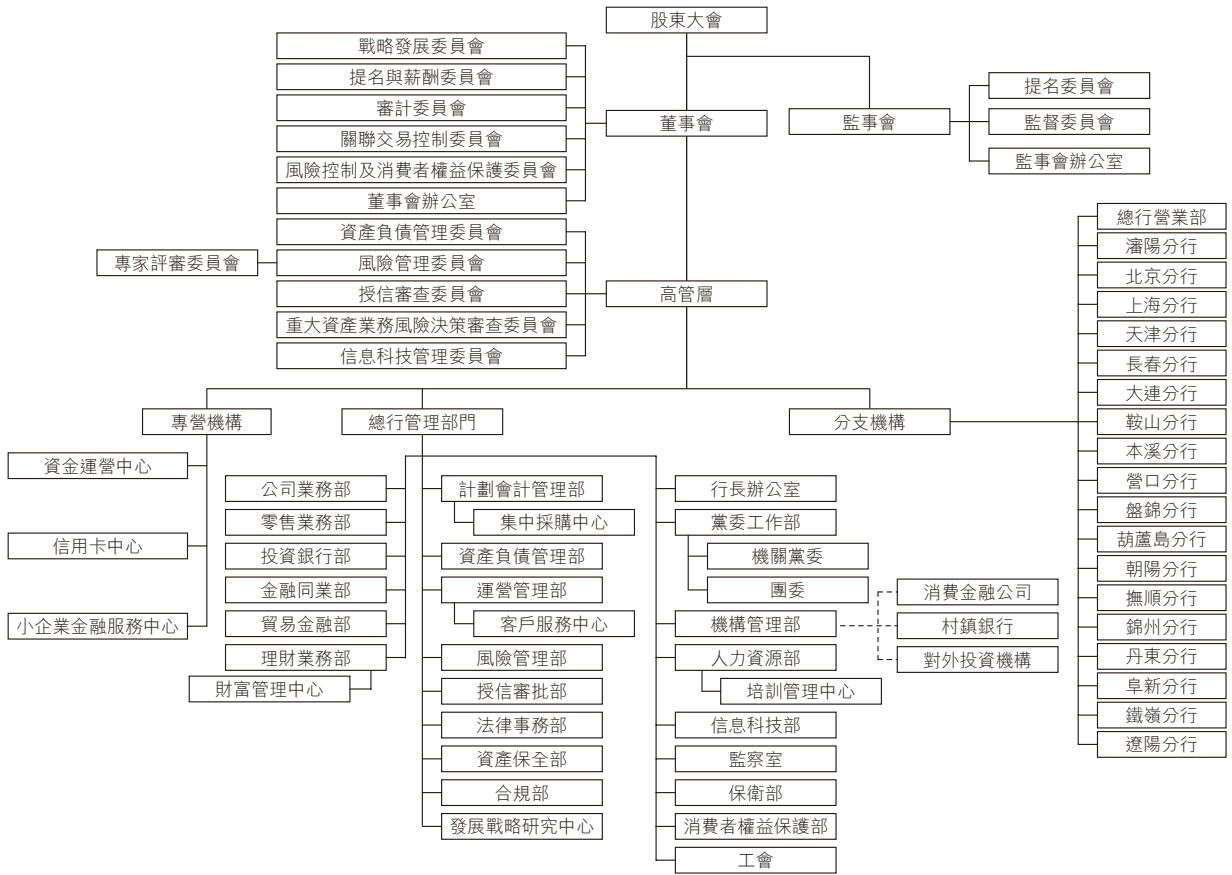
重要性分析矩陣



三. 加強管治，防範風險



3.1 完善公司治理



盛京銀行組織架構圖

三. 加強管治，防範風險(續)

本行加強法人治理建設，不斷完善以股東大會為最高權力機構，董事會為決策機構，監事會為監督機構，高級管理層為執行機構的公司治理架構，制定了股東大會、董事會、監事會和高級管理層及其下設機構的議事規則、決策程序和工作條例，形成了權責清晰、有效制衡的良性治理格局。報告期內，本行繼續保持多元化的股權結構，內資股第一大股東為中國恒大集團附屬子公司恒大集團(南昌)有限公司，結構多元、科學合理的股權結構有助於本行以市場化方式進行運作。

報告期內，本行共召開一次股東大會即週年股東大會，審議通過了9項議案並聽取了2項事項。會議的召開履行了相應的法律程序。

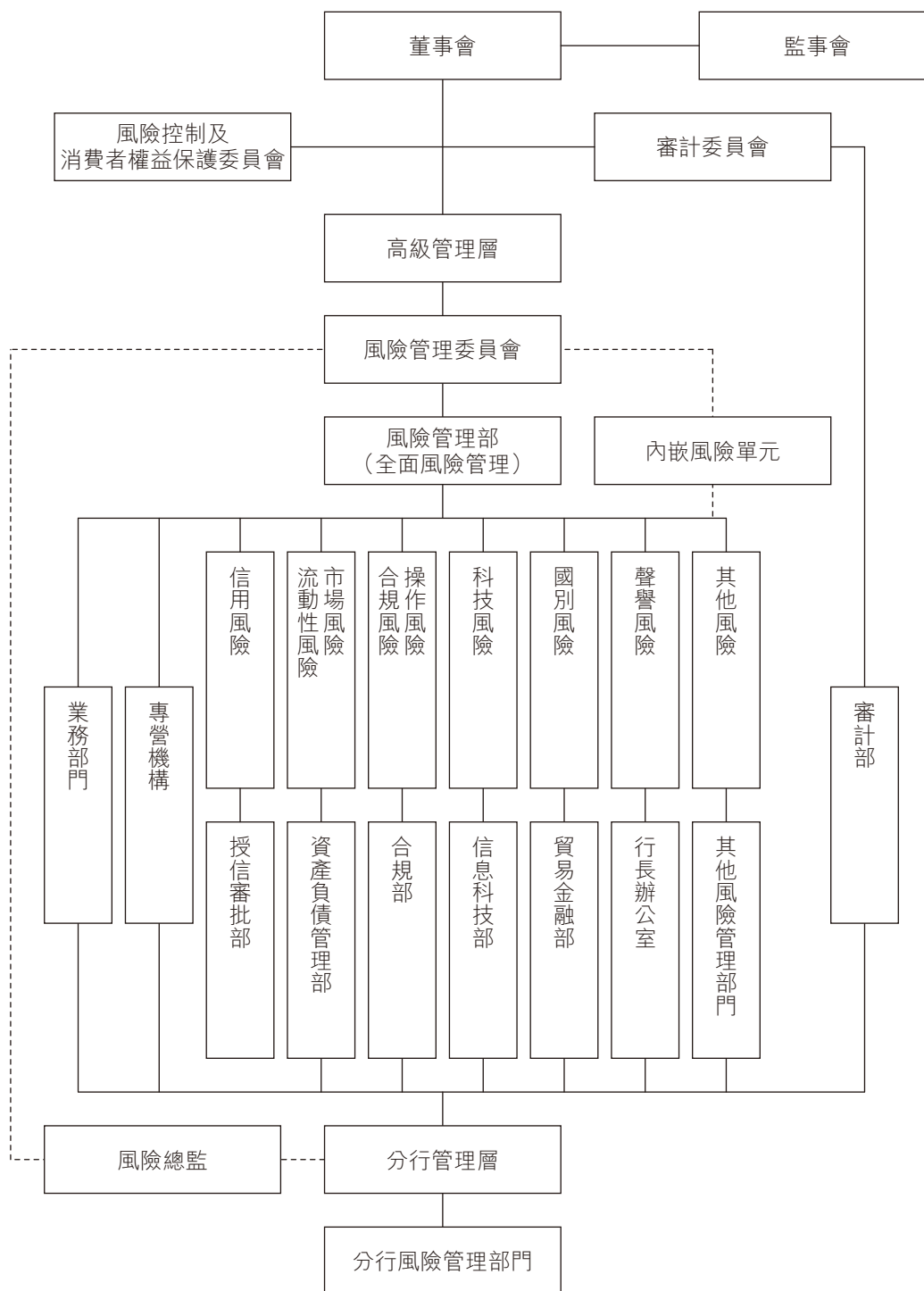
截至報告期末，本行共召開董事會會議8次(包括書面決議)，審議38項議案，並聽取了3項事項。截至報告披露日，本行董事會共有董事15名，其中執行董事4名、非執行董事6名、獨立非執行董事5名，獨立非執行董事人數佔比不低於董事會總人數的三分之一。董事會下設5個專門委員會，包括戰略發展委員會、風險控制及消費者權益保護委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會。(註：相關董事之選舉須待中國銀行保險監督管理委員會正式核准其資格後，方可作實。)

截至報告期末，監事會共召開7次會議，審議通過了32項議案。截至報告披露日，本行監事會共有9名監事，其中職工代表監事3名、股東代表監事3名、外部監事3名。

三. 加強管治，防範風險(續)



3.2 強化風險管理



風險管理體系組織架構圖

三. 加強管治，防範風險(續)

本行持續完善公司治理和風險管理架構，不斷優化風險管理的決策、監督和執行機制，逐步形成權責清晰、有效制衡的良性治理格局。在日常經營管理過程中，業務部門、風險管理部門和內審部門分別在事前、事中、事後介入風險管理，形成了職責清晰、分工明確、縱橫交錯、相互配合的風險管理體系，在風險管理實踐中取得了顯著成效。

面對錯綜複雜的經濟形勢，本行充分認識風險管理的嚴峻性和緊迫性，高度重視風險管理的主動性和前瞻性，認真分析和判斷宏觀經濟形勢與政策變化，在審慎穩健的風險防控框架下，堅持有效資產抵押的剛性原則，注重風險與收益的合理匹配和動態平衡，整體謀劃，疏堵並舉，持續深化客戶、行業、區域風險分析與戰略研究，主動調整風險管控策略，實施差異化的風險管理措施，總行通過每半年出台風險管理工作指導性意見，指導全行風險管理工作實踐；通過總分行風險管理交流機制，解讀傳導總行風險管理政策，提升分行前沿信息反饋；實施重點客戶、重點項目風險監測、評估，及時發佈預警信號，適時增補有效風險緩釋措施，增強風險抵禦能力。

風險管理措施：

➤ 強化風控戰略與策略的前瞻性研究

本行積極開展前瞻性宏觀經濟形勢和市場走勢研判，根據監管重點和導向，主動管理風險，動態調整風控策略，每半年出台風險管理工作指導性意見，指導全行風險管理工作實踐。本行着力搭建行內風險管理交流平台，傳遞風險管理經驗和同業信息分享，提升全行風險管理能力；按季開展重點客戶、重點項目風險預警與評估，及時預警風險信號，及時增補有效風險緩釋措施，防範最終風險。

➤ 強化重點領域、關鍵行業差異化風險管控

— 新增業務風險管理

- 加大公用事業類客戶支持力度
- 深化戰略客戶合作深度和廣度
- 差異化信貸投放和產能過剩行業風險管理

三. 加強管治，防範風險(續)



— 存量業務風險管理

- 強調同業融資變化「三關注」，關注融資額度變化、擔保條件變化、定價變化
- 強調財務狀況變化「三監測」，監測履約還本付息情況、現金流變動情況、重要財務指標變動
- 強調非財務因素變化「三跟蹤」，跟蹤股東變化情況、經營戰略變化、行業政策變化

➤ 加強抵押物風險管理

堅持易評估、易受控、易管理、易分割、易變現的「五易原則」，通過引進第三方評估中介，公允、審慎確定抵押物價值，對價值實行跟蹤壓力測試，防範資產跌價風險。

3.3 合規穩健經營

本行的內部控制管理框架由內部控制決策層、執行層、監督評價層三部分組成，並形成公司治理及分工合理、職責明確的內部控制管理架構。

本行董事會負責建立並實施充分有效的內部控制體系，保證本行在法律和政策框架內審慎經營，明確設定可接受的風險水平，保證高級管理層採取必要的風險控制措施，監督高級管理層對內部控制體系的充分性進行監測和評估。本行高級管理層負責執行董事會決策，根據董事會確定的可接受的風險水平，制定系統化的制度、流程和方法，採取相應的風險控制措施，建立和完善內部組成機構，保證內部控制的各項職責得到有效履行，組織對內部控制體系的充分性、有效性進行監測和評估。本行監事會監督董事會、高級管理層完善內部控制體系，監督董事會、高級管理層及成員履行內部控制職責。

本行各級業務管理部門、各營業網點與風險管理部門根據相互制衡原則，構建職責明確、相互制約的內控管理體系。本行各級機構業務管理部門、各營業網點組成「內部控制第一道防線」，是本行內部控制的建設、執行部門，負責制定和實施本機構內部控制方案，識別、評估各類風險，根據操作細則進行業務操作。本行各級機構風險管理部、合規部或相應的風險控制崗位組成「內部控制第二道防線」，負責對第一道防線制度建設和執行情況進行指導和監督，並向風險管理委員會報告內部控制運行的整體情況。本行各級審計部門組成「內控管理第三道防線」，負責履行內部控制的監督職能，對本行內部控制的充分性和有效性進行監督和評價，有權直接向董事會及其項下的審計委員會報告審計發現的問題，並監督整改。

三. 加強管治，防範風險(續)

合規檢查

本行嚴格依據監管要求貫徹實施合規檢查工作。根據《商業銀行合規風險管理指引》，本行制定並實施《盛京銀行合規檢查管理辦法(試行)》及《盛京銀行合規現場檢查實施細則(試行)》，定期對各分行級機構經營管理行為的合規性進行檢驗和評估。2017年度，以同業業務、理財銷售專區管理、洗錢風險、貸後投後管理等監管風險提示、銀行同業風險暴露等方面為檢查重點，對分行的合規管理情況實施現場風險排查。按照《盛京銀行風險控制考核評價辦法》的規定，每個季度制定風險考核評價方案並明確風險檢查點，通過自查與互查、現場與非現場、定性與定量相結合的方式進行考核評價。

同時，本行依據監管要求嚴格執行各項專項檢查。2017年度，按照《中國銀監會辦公廳關於開展銀行業「違法、違規、違章」行為專項治理工作的通知》(銀監辦發[2017]45號)、《中國銀監會辦公廳關於開展銀行業「監管套利、空轉套利、關聯套利」專項治理工作的通知》(銀監辦發[2017]46號)、《關於開展銀行業「不當創新、不當交易、不當激勵、不當收費」專項治理工作的通知》(銀監辦發[2017]53號)等銀保監會專項治理工作要求，對制度建設、合規管理、風險管理、流程、系統控制等環節的合規性開展全面檢查，重點關注信貸、票據、同業、理財等業務領域，全面覆蓋體制、機制、系統、流程、人員及業務，做到有組織、有安排、有實施、有記錄，有效促進合規長效機制建設。

內部審計

本行實行向董事會負責的獨立垂直的內部審計組織體制，內部審計工作接受審計委員會的監督，充分發揮內審監督的第三道風險防線作用，提高內審管理效能，進一步明確內審目標範圍、地位架構、職責權限、工作流程，擴大內審職能範圍，加大重點業務領域和業務環節專項審計力度，實現審計領域全覆蓋，為戰略有效執行和業務穩健運營提供重要保障。

三. 加強管治，防範風險(續)



根據中國銀保監會所頒佈的《商業銀行內部審計指引》規定，內審部門的員工需佔不少於本行全部員工總數的1%。本行內審部門的員工人數已符合該監管規定。同時，本行採取下列措施將保障內部審計職能的有效履行，一是持續完善內審制度建設，強化內部審計質量管控；二是不斷優化審計工作流程，提升內部審計效率；三是完善非現場審計管理，通過現場審計和非現場審計的緊密聯動，提升內部審計有效性。

2017年，本行不斷擴大審計範圍，提升審計工作質量，持續開展常規審計和專項審計，加大業務領域和業務環節的專項審計力度，提高審計監督效能，防範業務風險。全年開展審計項目23項，內控執行力有效增強。

規範員工行為

為約束員工行為，提高員工自律性，本行頒佈施行了《盛京銀行員工行為守則(試行)》、《盛京銀行員工行為管理細則(試行)》、《盛京銀行員工專業技能等級考評管理辦法(試行)》等規章，強化制度約束和教育引導相結合，注重員工行為集中排查與日常培訓相結合，充分利用職代會、民主生活會、員工座談會等多種形式，定期或不定期地組織員工開展合規經營理念、法律法規、職業道德、案例警示教育，引導員工學習國家法律法規和行內相關規章制度，促使全體員工自覺遵守職業操守，在實際工作中增強防範風險的自覺性和主動性。

反貪污政策

本行成立了治理商業賄賂專項工作領導小組，並制定了《關於開展治理商業賄賂專項工作的實施意見》，明確了治理商業賄賂專項工作的指導思想，開展專項治理工作重點，具體安排和推進防治商業賄賂長效機制建設內容。通過治理商業賄賂自查自糾，使各級經營管理人員普遍受到教育，依法合規經營觀念得到增強，各項內控制度進一步完善，為建立健全長效機制奠定堅實基礎。

本行堅持標本兼治、綜合治理、懲防並舉、注重預防的方針，認真抓好反貪污宣傳。

一是強化宣傳教育，重點抓好理想信念教育、案例警示教育和黨紀法規學習教育，豐富和完善反腐倡廉「大宣教」格局，加強案例警示教育，不斷築牢拒腐防變的思想道德防線。

三. 加強管治，防範風險(續)

二是堅持「懲防並舉」，積極開展犯罪預防。本行積極開展預防調查，查找本行經營管理中存在的苗頭性、傾向性問題；開展典型案件分析，總結銀行系統職務犯罪規律特點，結合預防調查和案例分析提出犯罪預防監察建議，幫助本行建章立制，有效遏制犯罪發生。

三是強化監督執紀，堅持民主決策，圍繞重大財務事項、大宗物品採購、幹部人事任免、大額資金使用等，認真貫徹執行黨內監督條例等規定，突出監督的重點對象和部位，確保權力在「陽光」下合法運作。

四是強化違規問責，強化各級經營班子和經營管理人員履職監督，加強企業行政效能監察，綜合運用職能監督、問責監督、民主監督、員工監督、輿論監督等多種監督方式，協同配合，提高依法合規經營管理水平。加大違規行為懲處力度，提高全體員工履職盡責、廉潔自律的自覺性，要注重抓早抓小，防微杜漸。

反洗錢管理

本行嚴格遵守反洗錢法律法規，根據中國人民銀行發佈的《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》(中國人民銀行令[2016]第3號)要求，積極落實反洗錢的各項監管要求，制定《盛京銀行反洗錢和反恐融資名單監控管理辦法》，優化反洗錢監測系統，自主建立可疑交易監測指標，升級黑名單數據庫，並增設反洗錢專職崗位人員，加大對可疑交易人工分析、甄別力度，進一步提升重點可疑交易報告質量；同時，按照分級管理原則，對各分支機構反洗錢工作的執行情況進行監督、檢查及考核；嚴格執行客戶身份識別及身份資料和交易記錄保存制度；強化專項培訓，提升全行的反洗錢管理水平；與六家商業銀行聯合組織大型反洗錢宣傳活動，切實履行金融機構反洗錢義務。2017年本行協助人行開展反洗錢調查(協查)11次。

知識產權保護

本行根據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等國家法律法規開展知識產權工作，充分發揮知識產權對企業經營的支撐保護使用，健全知識產權管理體系建設，增強企業的核心競爭力。在積極做好本行知識產權申請、管理及保護工作的同時，尊重他人合法權利，有效防範知識產權侵權風險。

四. 服務經濟，造福民生



4.1 助力東北經濟振興

本行作為東北地區成立較早、規模最大的總部銀行，始終秉承「綜合性、多元化、高品質，在同類型銀行中處於領先地位的股份制商業銀行」的發展定位和戰略目標，堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」，充分發揮總部銀行體制機制和決策優勢，持續加大對地方經濟的信貸支持力度，通過豐富金融產品、簡化審批流程、提升服務效率，全力支持重點產業基地建設、傳統產業升級和戰略性新興產業發展，在促進東北地區經濟社會發展方面發揮了重要作用，為東北老工業基地新一輪振興與發展做出了重要貢獻。

案例：

某汽車集團股份有限公司充分發揮自身的整車和車橋技術優勢，積極致力於新能源的產品研發和技術應用。本行了解到企業的融資需求後，積極與企業溝通聯繫，為企業量身定製的融資方案，為集團整體授信2億元，信貸資金主要用於滿足企業的日常資金週轉需求。預計新能源基地投產後，將大幅提升產品的市場競爭力，產品銷量將達到5,000輛規模，同時產品附加值將大幅提高。



4.2 服務「京津冀」一體化

本行緊緊圍繞京津冀協同發展的國家重點發展戰略，充分利用本行在天津和北京重點區域設立外埠分行的有利條件，通過省內和省外分行的有效聯動營銷，加大對重點項目和重大工程的信貸投放力度。本行以京津冀協同發展國家戰略作為主要營銷拓展領域，緊抓京、津、冀三地在基礎設施建設、首都功能疏解、產業資源轉移、行業重組兼併、生態環境治理過程中產生的金融需求。針對創新型業務，總行不斷加快研發進度，配合分行實施產品與功能營銷。同時本行不斷提高服務能力，研發滿足客戶個性化需求的特色產品。

四. 服務經濟，造福民生(續)

案例：

本行借助濱海新區開發開放、設立自貿區、國家自主創新示範區的有利時機，加大對濱海新區的支持和拓展力度，緊盯區內生物醫藥、新能源、現代服務等優質客戶，強化與九大功能區管委會的溝通與協調，以互惠互利為基礎，以支持濱海新區特色優勢產業及經濟發展轉型為主線，與天津市濱海新區人民政府建立市場化運作的長效機制，探索多樣化的合作模式，建立緊密、穩定的合作關係。

4.3 扶持小微企業

本行充分利用特色產品和合作渠道優勢擴大本行小微企業客戶群，在風險可控的前提下，改進和完善小微企業等經濟社會薄弱環節的金融服務，擇優支持政府風險補償金項下的優質小微客戶，積極支持國有大中型擔保公司、總對總合作保險公司等渠道的小微客戶，進一步支持消費服務、醫療衛生、文化教育等民生領域的小微企業客戶，強化小微企業客戶的專業化、集中化管理，實現風險紮實管控和經營效益的有效提升。截至2017年12月31日，本行小微企業貸款餘額達人民幣1,136.74億元。

案例：

瀋陽于洪國際特種機床裝備城和于洪零部件產業城是瀋陽市重點建設工程，為瀋陽市于洪區招商引資項目，項目佔地面積共計293.32萬平方米，於2012年5月末建成，為扶持園區內企業經營發展，解決企業初期融資難的實際問題，盛京銀行為園區內企業制定了專屬融資方案。

盛京銀行於2012年6月，為其園區一期內5戶瀋陽小微企業辦理法人按揭貸款，發放貸款1,600萬元，同時陸續為其他小微企業辦理貸款融資業務，截至2017年12月31日，已為近百家小微企業發放貸款近4億元，有力地支持了項目與企業的發展。

4.4 加強「三農」建設

截至報告期末，本行已出資設立六家村鎮銀行，其中，瀋陽新民富民村鎮銀行由盛京銀行於2010年6月發起設立，自成立伊始始終秉承支持「三農」經濟發展的服務理念，健全鄉村地區金融組織體系，成立七年來有力地支持了縣域地區農業供給側結構性改革。

四. 服務經濟，造福民生(續)



本行對「三農」信貸支持採取優惠政策，加大傾斜力度，最大限度支持縣域和「三農」經濟的發展。在信貸規模上，優先滿足「三農」信貸需求，全力支持農村產業結構的調整和農民創業增收以及實體經濟的發展。對農村基礎設施建設、小微企業、科技創新等「三農」特色貸款，享受政策傾斜，最大限度給予利率優惠。為切實優化授信流程，提高支農貸款審批效率，根據「三農」貸款的特點，靈活創新貸款模式，優化信貸流程，優化支農服務機制。開闢綠色通道，秉承客戶優先、服務優質、經營優良、管理優化的理念，以效率為先導，為適應支農貸款「小、頻、急、快」的融資特點，優化審批流程，實行「一站式、標準化」的服務流程。在風險可控的前提下，簡化審批手續和操作環節，提高審批時效，確保支農貸款的及時發放。截至2017年12月31日，本行涉農貸款餘額人民幣269.70億元。

案例：

瀋陽新民富民村鎮銀行自成立以來，重點支持了兩戶農業合作社的發展，經過多年的發展，目前兩家合作社已形成集漁業生產、銷售、示範、推廣、培育、服務為一體的產業化龍頭企業，自身逐步發展壯大的同時，也帶動了廣大農戶脫貧致富。



4.5 推動民生金融發展

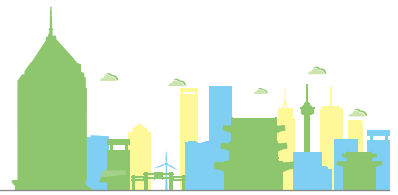
本行積極踐行普惠金融理念，堅守民生金融服務責任，持續加大對民生基礎產業和城市公共產業領域的金融支持力度，積極支持水、電、天然氣、供暖、公共交通、醫療衛生、保障性住房等基礎生活領域發展建設。本行積極打造區域公用事業全功能代理型銀行，代理發放醫療、失業、最低生活保障等社會保障資金，以及水、電、天然氣、供暖、通訊、有線電視、教育、交通罰款、住房公積金、房屋維修基金等十餘種與百姓日常生活密切相關的收費項目，成為遼瀋地區代收費項目最多、服務功能最全的銀行之一。

一站式繳費

本行是最早在瀋陽地區開展便民繳費的代理行之一，通過電話銀行、自助設備、手機銀行、微信銀行以及自助便民服務終端等電子渠道為客戶打造「一站式繳費」的便利服務。本行在瀋陽市基本實現了與市民生活密切相關的煤水電費、通訊費、交通違章罰款等公用事業繳費項目的全覆蓋，為市民提供了足不出戶的繳費便利服務。截至2017年12月31日，本行公用事業賬單代收服務的業務量達到577.79萬筆，代收金額約為人民幣17.36億元。



五. 綠色發展，保護環境



5.1 開展綠色信貸

本行積極落實國家關於綠色信貸的發展戰略，按照國務院印發的《生態文明體制改革總體方案》、中國銀保監會與國家發改委聯合印發的《能效信貸指引》以及中國銀保監會發佈的《綠色信貸指引》，先後制定了《盛京銀行綠色信貸工作指導意見(試行)》和《盛京銀行環境和社會風險管理暫行辦法(試行)》等相關制度，明確了綠色信貸的工作內容與工作目標，從分類管理、政策體系、流程管理、產品與服務創新、考核機制以及能力建設等方面，提出了本行綠色信貸體系建設的方向和工作要求，實現了綠色信貸管理對整個信貸流程的全覆蓋。截至2017年12月31日，本行綠色信貸餘額為人民幣75.25億元。

本行不斷創新業務品種、服務渠道，助力企業和區域實體經濟的快速發展。一是制定貸款投向，着力支持科技創新、節能環保、新能源、現代裝備製造等行業的企業信貸投放力度。二是支持「去產能、去庫存、去槓桿」，按照總量控制、結構調整的原則，在控制總量的基礎上重點做好結構調整工作。三是繼續實行限額管理，合理控制敞口規模，對鋼鐵、煤炭、水泥製造、平板玻璃、電解鋁等行業繼續加強限額執行監控，授信額度只減不增。

本行支持發展低碳經濟，對符合國家節能減排和環保要求的企業和項目按照「綠色信貸」原則加大支持力度，將信貸資金投放於環保、節能、清潔能源、清潔交通等綠色產業。同時，對於高耗能、高污染和資源消耗型的企業和項目從嚴限制，加強對產能過剩行業市場變化、生產經營情況的跟蹤及研判，對達到環保、耗能、質量、安全、技術等標準，積極化解過剩產能、經營有效益的企業，幫助企業渡過難關，穩定運營。

五. 綠色發展，保護環境(續)

案例：

北京某水務科技有限公司專業致力於水處理技術與膜材料技術的研發、生產與應用，是中國領先的同時具備工程能力和膜研發、製造的水務公司。該公司通過與清華大學合作，完成了世界領先水平膜技術的研發，並實現了該技術的產業化，擁有世界級高品質、低成本超濾膜製造能力，是國家瞪羚計劃企業。該公司在本行授信額度為人民幣8,000萬元，本行貸款解決了該公司在污水處理及海水淡化EPC總包工程的設備採購資金短缺問題，保證了污水處理廠及海水淡化廠工程的順利實施。

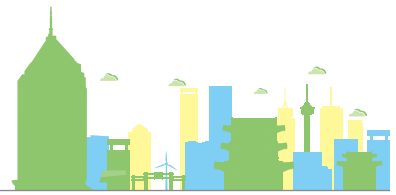


5.2 推廣綠色服務

本行積極推動電子銀行業務創新，2017年完成手機銀行、網上銀行升級，完成銀聯二維碼支付、APPLE PAY手機支付、小額免密免簽等功能上線，進一步拓展移動支付功能，提升移動應用體驗，全年實現優化各項功能服務300餘項，新增電子銀行客戶45.6萬戶，客戶量突破百萬，同比增長80.16%，電子銀行業務替代率達61%。

本行積極推進網點智能化建設，新增投放移動發卡機、遠程視頻櫃員機等智能設備，提升網點智能化服務水平和移動展業能力，擴大業務受理半徑，提升廳堂服務質量。同時，強化自助設備分流作用，優化調整自助設備佈局，現金類自助設備新增定期存款查詢、簽約財富通、簽約短信通知、受理存摺等功能，進一步提升自助設備服務能力和客戶服務體驗。同時優化電子銀行業務流程，實現櫃面辦理電子銀行業務免填單，簡化客戶憑證填寫環節，提高業務辦理效率，提升客戶服務體驗。2017年，本行在全行網點新投放ATM、CRS等各類電子化自助設備350台，進一步豐富了設備種類和服務功能，拓寬了線下服務渠道，提升客戶服務體驗。

五. 綠色發展，保護環境(續)



自助銀行

本行自助銀行設備包括自助取款機、存取款一體機、查詢繳費機和小區智能終端，2017年本行加大自助設備投放力度，科學調整設備配比，強化自助服務分流作用，為客戶提供全天候便利安全的服務，截至2017年12月31日，自助設備2,491台，比上年增加350台。

網上銀行

本行不斷提升電子化企業資金服務，積極提升結算效率和資金整體性服務。同時，不斷完善個人網上銀行體驗，優化快捷登錄、資產視圖、實時轉賬等功能。截至2017年12月31日，企業網上銀行客戶累計達到1.85萬戶，比上年末增長40%；全年企業網上銀行轉賬交易89.46萬筆，比上年增長35%，交易金額人民幣17,793.81億元，比上年末增長53%；截至2017年12月31日，本行個人網上銀行客戶累計達到30.84萬戶，比上年末增長67%。完成網上銀行升級，本行官網採用簡約模塊化設計風格，新增智能轉賬、快速轉賬、快速繳費等功能，拓展支持IE、360、Safari、搜狗、QQ等多種瀏覽器版本，進一步提升客戶使用便捷性。全年個人網上銀行轉賬交易87.12萬筆，比上年增長88%；全年累計交易金額人民幣286.35億元，比上年增長117%。

手機銀行

本行目前已完成手機銀行升級，升級交互操作頁面，優化「移動金融」、「理財超市」、「社區生活」三大功能模塊，簡化操作流程，貼合客戶使用習慣，強化交互體驗。截至2017年12月31日，手機銀行個人客戶累計達到61.80萬戶，比上年末增長75%；全年手機銀行共發生轉賬交易171.62萬筆，比上年增長61%，交易金額人民幣126.59億元，比上年增長62%；公用事業繳費54.53萬筆，比上年增長43%，交易金額人民幣8,842.09萬元，比上年增長51%。

電視銀行

本行推出「家居銀行」理念，通過電視銀行應用，廣大市民百姓在家欣賞電視節目的同時，即可實現實時掌握賬戶動態、完成資金劃轉、投資理財、日常生活繳費等金融服務。截至2017年12月31日，本行已在瀋陽、鞍山、鐵嶺等地區為9.9萬戶家庭開通電視銀行服務。

微信銀行

本行積極豐富微信銀行服務功能，向用戶提供動賬信息通知、賬戶查詢、公積金查詢、ETC管家、最新理財產品信息查詢、生活繳費、網點查找和人工客服等服務，豐富客戶服務渠道，滿足客戶便捷查詢、快速繳費等需求，並通過微信銀行向用戶推送產品信息、開展金融知識教育等，拓展宣傳渠道，使客戶及時了解我行最新產品信息，增加客戶了解投資理財、權益保護、風險防範等金融知識的途徑和頻率，引導客戶安全合理地使用銀行產品和服務，提升客戶保障自身財產、信息安全的意識和能力。截至2017年12月31日，本行微信銀行客戶28.34萬戶，同比增長135%。

5.3 倡導綠色運營

本行把環境和資源的保護視為重要的責任。本行一直嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國水法》等相關法律法規。

為進一步提高能源管理水平，推廣綠色辦公理念，本行一直注重節能環保宣傳工作，制定了《盛京銀行綠色辦公管理辦法》、《盛京銀行辦公節能工作實施細則》等制度，利用各種形式開展節能宣傳和教育活動，及時傳達政府、銀監局、總行有關節能減排的文件；大力推行辦公自動化系統、遠程視頻會議系統建設，積極倡導無紙化辦公，培養員工節約能源意識，促進資源的循環利用，降低資源消耗。

本行不斷提升自身環境與社會表現，推行綠色運營，努力將環保節能低碳可持續發展的理念融入本行的日常運營之中，致力於提升各項能源、水資源、物料的利用效率，更好地依循與經營業務相關的國家和地方法律法規，減少對各項天然資源的使用，並做好環境保護，保障節能工作的有效落實。

五. 綠色發展，保護環境(續)



節能減排措施

盛京銀行2017年能源消耗及溫室氣體排放表

類別	單位	2017年
總部辦公用電量	萬千瓦時	274.6
總部辦公用水量	噸	44,966
總部辦公用油量*	升	177,738
總部天然氣使用量	立方米	18,451
總部溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	2,899.02
– 直接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	419.76
– 間接溫室氣體排放***	噸二氧化碳當量	2,479.26

* 包括瀋陽地區所有營業網點鈔車用油量

** 包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放

*** 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

為響應國家「努力建設成資源節約型，環境友好型和諧社會」的號召，積極推行綠色辦公，推進落實節約能源，提高能源利用效率和經濟效益，緊緊圍繞「節能減排，科學發展」這一主題，因地制宜，人人參與，本行採取多種形式，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：

- 節約空調用電，辦公區域空調溫度設置夏季在25攝氏度以上，空調主機關機時間為17：00。2017年，本行嚴把空調權限，根據天氣的實時變化來調整空調的運行時間，在確保為大樓辦公提供舒適辦公環境的前提下，盡最大努力降低用電量。
- 節約辦公設備用電，減少計算機、打印機、複印機等辦公室設備待機時間，辦公區域盡量利用自然光照，減少照明設備電耗。所有用電設施逐一落實管理責任人，要求班後關閉電源；安保執勤人員每日晚間巡視2次，逐層檢查關閉樓層照明，零點關閉所有樓層照明。
- 積極採用遠程辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視頻會議154次。

五. 綠色發展，保護環境(續)

- 倡導綠色數據中心。本行不斷利用虛擬服務器替換物理服務器，節省採購、電力和冷卻成本，減少能耗與製冷需求。截至報告期末，本行數據中心使用虛擬化服務器882台，降低採購費用5,000餘萬元，節約運維費用5,000餘萬元，節省電力800萬度，減少二氧化碳排放量6,280噸。
- 建立大宗商品集中採購制度，規範辦公物品的保管、領用、回收及報廢等工作，同時辦公系統使用OA系統傳閱文件，辦公用紙雙面使用，有效避免浪費。

廢棄物處理

- 循環利用設備。將替換下的終端設備進行循環利用。2017年，循環利用設備736台(終端340台，存打222台，針打57台，金卡鍵盤103台，網絡設備8台，服務器6台)；報廢耗材(打印墨盒、硒鼓、色帶)8,228件；自助設備更新29台。
- 廢電池。電池中含有汞、鉛、鎘，對人體和環境可造成巨大危害。因此，物業管理部要求全員嚴禁亂丟亂棄廢舊電池，廢舊電池應投入「廢電池回收箱」，由相關單位對廢電池統一回收管理。
- 廢棄日光燈管。由於日光燈管內的熒光粉含有較多量的汞，如保管和處置不當，會對生態環境造成巨大危害。因此，目前在日常工作中產生的廢棄日光燈管須上交至相關單位，統一轉移到具備從事收集、貯存、處置危險廢物經營活動的單位，明令禁止將危險廢物提供或者委託給無經營許可證的單位從事收集、貯存、處置。

採購管理

為規範和管理辦公用品及科學選擇供應商，本行根據《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國合同法》等法律法規和盛京銀行股份有限公司制度規定，制定了《盛京銀行集中採購管理辦法(試行)》。採購管理辦法明確了集中採購範圍、方式、程序等。本行選擇供應商標準：遵循公開、公平、公正和誠實信用、合理適用、效益優先的原則，確保集中採購貨物、工程和服務的最佳性能和價格優勢；原則上應當採購本國貨物、工程和服務；優先採購節能、環保和國家扶持產品。

六. 回饋社會，和諧共贏



6.1 提升服務品質

本行優化服務環境，完善服務設施，致力於為客戶提供優質的金融服務，按照總行整體部署，對全轄各個營業網點開展服務禮儀檢查評比活動。通過金融產品創新，為客戶提供豐富多樣的理財產品，滿足客戶的多樣化需求。同時，拓寬客戶服務渠道，在地域上進一步擴大金融服務範圍，深化網點佈局，加大對縣域的金融支持，讓人們享受更加便捷高效的金融服務。

本行為進一步提高服務品質，積極制定了《盛京銀行2017年服務提升工作方案》，從管理架構、管理職責、服務考核等多個方面對全行服務管理工作實施有效推動。

聯合開展「百日服務競賽」活動，設立優秀服務集體、優秀服務標兵、優秀服務明星等獎項，在全行範圍內實施評選，提升全行參與熱情，提高全行服務品質。

在全行發起了《關於開展「服務創造價值、服務提升競爭力、服務促進發展」主題徵文競賽活動》及《關於開展「金融支持實體經濟、支持社會民生事業」視頻交流活動》，提高領導及員工對服務的主人翁意識，從而提高全行服務能力。

- 提升客戶服務體驗。本行定期結合客戶需求，優化櫃面與電子渠道業務流程，提高業務受理效率，提升客戶服務體驗。積極推動電子銀行業務創新，2017年完成手機銀行、網上銀行升級，完成銀聯二維碼支付、APPLE PAY手機支付、小額免密免簽等功能上線，進一步拓展移動支付功能，提升移動應用體驗，全年實現優化功能服務300餘項，新增電子銀行客戶45.6萬戶，客戶量突破百萬，同比增長80.16%。優化電子銀行業務流程，實現櫃面辦理電子銀行業務免填單，簡化客戶憑證填寫環節，提高業務辦理效率，提升客戶服務體驗。積極推進網點智能化建設，新投放移動發卡機、遠程視頻櫃員機等智能設備，提升網點智能化服務水平和移動展業能力，擴大業務受理半徑，提升廳堂服務質量。同時，強化自助設備分流作用，優化調整自助設備佈局，對現金類自助設備新增定期存款查詢、簽約財富通、簽約短信通知、受理存折等功能，進一步提升自助設備服務能力和客戶服務體驗。
- 完善客戶服務監督管理。本行通過建立服務質量考評、監測機制、推行服務提升等系列活動、加大開展網點服務檢查力度等手段提升客戶服務品質。重點加大對客戶投訴處理工作的跟蹤、催辦和問責力度，建立以95337為主渠道的客戶投訴平台，截至2017年12月31日，客服中心累計工作人員71名。其中，管理人員12名，客服代表59名，總呼入量達到370.52萬通，事件處理的回覆回訪率為100%，事件處理的客戶滿意度達100%。
- 滿足多元化的客戶理財投資需求。本行為滿足客戶投資需求，針對儲蓄類客戶推出了財富通系列智能儲蓄產品，針對理財型客戶推出了智盈、穩盈、盛盈等紅玫瑰系列理財產品並開展盛京寶、貴金屬、基金代銷業務，為客戶提供了豐富多樣的金融產品選擇。

六. 回饋社會，和諧共贏(續)

- 關注關愛特殊客戶群體。針對特殊客戶群體，本行各營業網點積極開設特殊客戶綠色通道，開設愛心窗口、殘障窗口、涉外窗口等特殊服務窗口，增加服務設施，不斷加強服務手段創新與完善，滿足特殊客戶群體需求。
- 加大普惠金融服務力度。2017年，本行加大普惠金融服務力度，便利客戶儲蓄產品投資需求，在財富通系列智能儲蓄產品基礎上，進一步研發了以「創利通、創利存、創利贏」為主打的創利系列智能儲蓄產品，在支取方式、付息方式等方面更加靈活，隨用隨取，實現客戶資金的智能管理。
- 積極參加由銀行業協會組織的優質文明服務評比活動。2017年，本行瀋陽分行營業部、北京分行營業部等11家單位榮獲了中國銀行業文明規範服務星級網點示範單位稱號。

禮儀培訓

為提升全行的整體服務形象，增強員工自身的素質和服務能力，本行於2017年開展了「商業銀行服務管理」專題禮儀培訓，聘請行外專家開展商業銀行服務管理培訓，內容包括服務管理相關知識、銀行服務趨勢變化、體系建設、規範要點、優服創建路徑選擇等，提升我行業務人員服務理念，開拓視野，助推經營。



網點人性化設施

本行高度重視人性化服務設施建設，將「老弱病殘孕」等特殊群體客戶的實際需要納入到網點建設總體規劃之中。目前本行共鋪設坡道127條，設置無障礙機動車停車位113個，配置盲文業務指南98本、助盲卡78張、語音叫號機185台、盲文密碼輸入器90個、語音播報驗鈔機148台、語音提示系統取款機356台、語音叫號顯示屏860張、愛心座椅197家、愛心窗口142家、寵物驛站62家。同時，每個網點都配

六. 回饋社會，和諧共贏(續)



置了急救藥箱、花鏡，有條件的網點還配置了兒童座椅、手機充電設備等。此外，允許視力障礙客戶攜帶經過登記、認證、有可識別標識且處於工作狀態的導盲犬進入銀行營業網點辦理業務。



拓寬服務渠道

本行緊跟京津冀一體化、長江經濟帶、東北再振興、遼寧創新驅動等國家戰略發展，優化網點布局，拓寬客戶服務渠道。2017年，本行在北京市、吉林省以及遼寧省內新增營業網點11個。同時，進一步支持「大眾創業、萬眾創新」，為小微企業提供便捷金融服務，新增小微支行1家。截至2017年12月31日，本行營業網點共201個。同時，本行積極推進網點智能化服務建設，通過增加電子智能服務設施，提高客戶自助服務佔比，提升渠道服務效率。2017年，本行在全行網點新投放ATM、CRS等各類電子化自助設備350台，新投放移動發卡機、遠程視頻櫃員機等智能設備，進一步豐富了設備種類和服務功能，拓寬了線下服務渠道，提升網點智能化服務水平和移動展業能力，擴大業務受理半徑，提升廳堂服務質量和客戶服務體驗。

6.2 保障客戶權益

本行制定了《盛京銀行消費者權益保護工作指引》、《盛京銀行消費者權益保護委員會工作規則》、《盛京銀行消費者權益保護工作考核評價辦法》等規章制度，並成立了消費者權益保護部，創辦了《盛京銀行

六. 回饋社會，和諧共贏(續)

消保之聲》雜誌，制定了投訴快速處理流程，客戶可通過電話、電子郵箱、意見簿留言等方式投訴。同時，本行加強個人信息保護，將個人基本信息、財務信息、交易信息等全部納入保護範圍，通過信息系統、業務流程、操作環節等規定，完善了採集、保存、傳遞、調取等步驟的管控；並加強員工風險意識和保密意識教育，真正做到嚴格遵守保密制度、恪守保密承諾。

本行積極開展金融知識普及活動。每年制定年度金融知識普及計劃，在每年3.15國際消費者權益保護日，本行都會開展為期一個月的金融知識普及專項活動，7月至9月開展金融知識萬里行活動，9月配合監管開展金融知識進萬家和金融知識普及月活動，常年堅持網點陣地宣傳，鼓勵各分行通過微信公眾號、微博等新媒體自發開展金融知識普及活動。

本行以「道德銀行」、「責任銀行」建設為宗旨，始終履行社會責任，致力於構建和諧社會。截至2017年12月31日，本行公眾教育服務投入金額人民幣54.38萬元，公眾教育專題活動數12個，公眾教育年度累計活動次數3,059個，志願者參與宣傳12,564人次，公眾教育受眾170.68萬人次，公眾教育發放宣傳資料量78.60萬份。

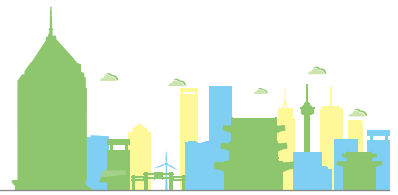
3.15消費者公益宣傳活動

2017年3月1日至3月31日，本行開展為期一個月的消費者權益保護公益宣傳活動。

本次活動以「防範電信詐騙，安度幸福晚年」為主題，以老年人群體為宣傳對象，通過「六個一」系列活動，即開展一次全行性「防範電信詐騙」金融知識普及培訓活動、開展一次青年志願者團隊主題宣講活動、開展一次金融知識教育示範基地專項宣傳活動、組織一次微視頻大賽活動、開展一次覆蓋全轄網點的大型宣傳活動、進行一次密集的媒體報道，為進一步全面深化公眾金融知識教育工作奠定了基礎，提升了社會公眾自我保護意識和保護能力，將普及金融知識落到實處。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



金融知識萬里行活動

為全面提升和加強消費者金融素質和風險防範意識，構建和諧的金融秩序，切實履行普及金融知識的社會責任和義務，本行按照中國銀行業協會要求，在7月至9月開展金融知識萬里行活動。在常規陣地宣傳的基礎上，通過社區宣傳、校園宣傳、企事業宣傳、商圈宣傳、基地宣傳等，充分調動了各類人群學習金融知識的積極性，使金融知識普及、金融風險宣傳和金融消費者權益保護工作常態化、規範化，為社會公眾營造了學金融、懂金融、用金融的良好氛圍。



金融知識進萬家

2017年9月，本行開展了「金融知識進萬家」宣傳服務月活動，以「正確使用金融服務，依法維護自身權益」為主題，開展層次鮮明、具有特色的金融知識普及活動。本行走進社區、走進企事業、走進廣場、走進校園、走進商圈、走進軍營、走進工地等，全面提升了公眾金融安全意識和金融知識水平，積極引導消費者熟練運用銀行各項金融服務，增強了消費者信心，為社會公眾營造了學金融、懂金融、用金融的良好氛圍。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

金融知識普及月活動

2017年9月，本行開展了「金融知識普及月」活動，以「普及金融知識，提升金融素養，防範金融風險，共建和諧金融」為宣傳口號，重點關注農民、務工人員、青少年、老年人和殘疾人等人群。本行創新宣傳模式，在常規宣傳的基礎上通過「走出去」和「請進來」宣傳方式，重點向低淨值人群宣傳校園貸、電信網絡詐騙、非法集資、徵信知識、假幣識別、自助機具等相關金融知識，以實際行動踐行盛京銀行「道德銀行」、「責任銀行」的立行宗旨。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



6.3 助力員工成長

分類	截至2017年12月31日		截至2016年12月31日		
	人數 (人)	比例 (%)	人數 (人)	比例 (%)	
員工總數	5,239	100.00	4,824	100.00	
按性別劃分					
男性員工	2,262	43.18	2,128	44.11	
女性員工	2,977	56.82	2,696	55.89	
按僱傭類型劃分	合同制員工	5,239	100.00	4,824	100.00
按年齡組別劃分					
30歲(含30歲) 以下員工	2,277	43.46	2,109	43.72	
31至40歲 (含40歲)員工	1,530	29.21	1,340	27.78	
41至50歲 (含50歲)員工	1,273	24.30	1,265	26.22	
50歲以上員工	159	3.03	110	2.28	
按地區劃分					
遼寧省內員工	4,267	81.45	3,891	80.66	
遼寧省外員工	972	18.55	933	19.34	
新進員工	520	9.93	359	7.44	
少數民族員工	496	9.47	440	9.12	

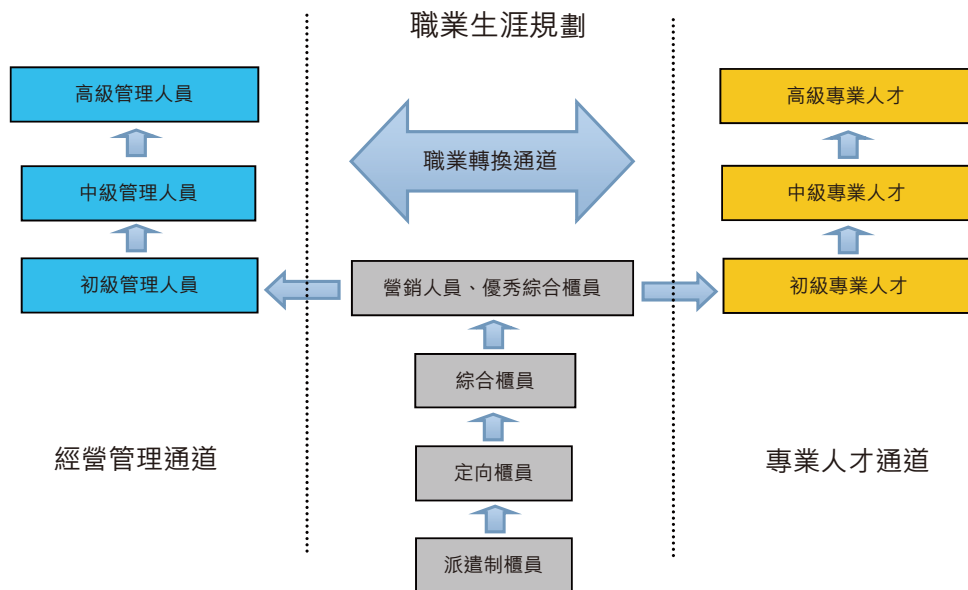
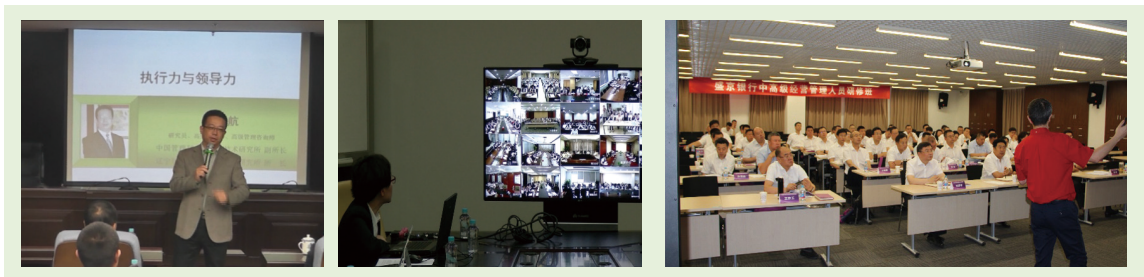
在招聘管理方面，本行制定了《盛京銀行員工招聘管理辦法》，在人員引進過程中強調「公開、公平、公正」的原則，建立監督保障體系，在員工錄用環節保持客觀公平的態度，為員工提供平等的就業機會。公司謹遵勞動法及相關法律法規的要求，絕對不允許經營活動中涉及童工或強迫與強制勞動。

在勞動關係管理方面，本行一方面制定了《盛京銀行全員勞動合同制實施細則》、《盛京銀行勞動用工管理辦法》，強調了全員合同制管理，建立以勞動合同管理為核心的用工機制，強化企業的主體責任，促進企業發展和員工職業成長；另一方面出台了《盛京銀行考勤管理制度》，提出了「全行實行每周五天、每天八小時工作制」及加班工資的支付標準；依據法律法規，明確了病事假、產假、婚假等員工法定休假的權利，並出台了《盛京銀行員工休假管理辦法》，詳細規範了員工帶薪年假的管理審批流程，充分保障員工權益的有效實施。截至2017年12月31日，本行未出現員工因公負傷或死亡情況。

六. 回饋社會，和諧共贏(續)

在薪酬管理方面，本行制定了《盛京銀行薪酬管理辦法》、《盛京銀行企業年金方案》、《盛京銀行補充醫療保險方案》、《盛京銀行員工專業技能等級考評管理辦法》、《盛京銀行崗位風險責任等級管理辦法》，明確了員工的薪酬構成、考核及發放方式，在滿足基本福利保障的基礎上，增加了企業年金和補充醫療保險，進一步豐富了員工的福利保障，增加了員工的待遇福利。

在職業發展方面，本行為員工搭建廣闊的職業發展平台，打破單一的職務任命的晉升方式，建立經營管理晉升通道和專業人才晉升通道，員工可結合自身能力特點，選擇未來職業規劃發展方向，實現員工與企業相互促進，共同成長。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



在員工培訓方面，本行構建了總分支三級培訓體系，實行分級負責、分類實施的培訓管理模式，緊緊圍繞企業發展對人才的需求，着力培養經營管理人員和兼職教師隊伍；鼓勵各層級業務骨幹發揮特長並結合經驗做業務宣講和輔導，通過工作實踐和理論歸納的雙重鍛煉，漸進培養核心業務員工；注重培訓質量的提升，開展多元化培訓，靈活運用崗位交流、掛職鍛煉等方式，提高員工業務能力，做到理論與實際相結合，提升培訓效果。截至2017年12月31日，全行共組織各類培訓33萬餘人次，製作視頻課程共計17門，培訓人員覆蓋面達100%。

指標	單位	2017年	2016年
人均學時數(中高級經營管理人員)	小時	30	46
人均學時數(初級經營管理人員)	小時	42	81
人均學時數(員工)	小時	96	153

第二次會員代表大會暨第二屆第一次職工代表大會

2017年4月18日至19日，本行工會第二次會員代表大會暨第二屆第一次職工代表大會隆重舉行。總行領導班子成員、瀋陽市總工會副主席曹洪同志、瀋陽市總工會服務業工會主席劉宗純同志蒞臨大會，來自全行的235名代表參加了會議。大會按照規定程序，進行了工會換屆選舉工作，產生了本行工會第二屆委員會、經費審查委員會、女職工委員會，徐成同志當選為工會主席。

大會開幕式上，瀋陽市總工會副主席曹洪同志代表瀋陽市總工會向大會的召開表示熱烈的祝賀，對本行工會成立五年來，在自身組織建設、企業文化建設、職工生活關愛等方面做出的工作，以及取得的成績給予了充分的肯定。徐成同志代表第一屆工會委員會作了題為《服務全行大局，勇於開拓進取奮力開創盛京銀行工會工作新局面》的工作報告，對本行工會第一屆委員會的各方面工作進行了全面的總結，對未來五年工作提出了要求，作出了部署。大會以書面形式提請代表審議了本行工會第一屆經費審查委員會工作報告和本行職工監事屆期述職報告。

本行第二屆工會委員會將牢牢把握工會工作的時代主題，緊緊圍繞全行中心工作，充分發揮工會組織作為黨聯繫職工群眾的橋樑紐帶作用，肩負起光榮使命和重大責任，開創本行工會工作發展的新局面。

六. 回饋社會，和諧共贏(續)



專業技能競賽

2017年9月7日至8日，本行組織了全行範圍內的專業技能競賽，10家分行被授予優秀組織獎，95名員工分別被授予崗位標兵榮譽稱號和崗位能手榮譽稱號。



勞動競賽

2017年春季，全員營銷百日會戰勞動競賽活動在全行上下的共同努力下取得了很好的成果，對瀋陽分行等6家先進單位、北京分行公司部等20家先進集體、兩靜煦等20名營銷標兵、張允等40名營銷能手予以通報表彰，並頒發獎牌和證書，對營銷標兵和營銷能手安排赴上海學習考察。

本行號召全行幹部員工要以先進模範為榜樣，緊緊圍繞半年工作報告及張啟陽董事長在半年工作會議上的講話精神，貫徹落實經營發展新思路、轉型發展新理念，以建設綜合性、多元化、高品質，在同類型銀行中處於領先地位的股份制商業銀行為目標，不斷加強和完善營銷渠道拓展、業務功能完善、業務產品創新和服務水平提升，以更加堅定的信心，更加振奮的精神，更加紮實的工作，為全面完成全年經營工作任務而努力奮鬥！

六. 回饋社會，和諧共贏(續)



建設職工之家

本行完成總行員工健身活動中心的建設工程，為員工提供一個鍛煉體魄、緩解壓力、激發幹勁的家園。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

模範職工小家

2017年11月，在瀋陽市服務業工會組織的「模範職工小家」的評選活動，萬泉支行榮獲「模範職工小家」稱號，獲得市服務業工會的表彰。

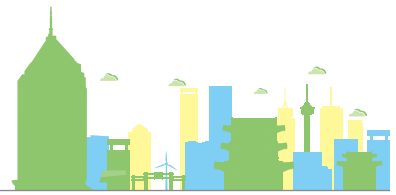
萬泉支行工會組織充分發揮員工民主管理、民主監督的作用和工會的橋樑、紐帶作用，利用通知欄、行內微信群、員工大會等多種形式向職工公開行務工作，及時公佈行裡的規章制度、獎金分配方案、崗位分工、評先選優、發展黨員等重要事項。工會委員會還廣泛徵集員工的意見、建議，逐項研究、落實。全體會員對支行民主管理、行務公開工作的透明度和時效性非常認可。

支行工會開展豐富多彩的職工文體活動。行內不僅設有紙制書籍的「閱讀角」，還建立了支行微信群內「電子書屋」，努力讓員工成為我行文化建設的參與者、建設者和受益者。支行多次組織員工與東藥集團、國開行遼寧省分行等單位開展籃球、乒乓球、羽毛球、卡拉OK等友誼賽和聯誼活動，促進雙方業務合作。

支行工會還積極開展送溫暖活動。班子成員在每個重要節日前夕都對生病、生活困難職工親自上門探望，並送上慰問金；職工婚喪嫁娶，工會領導也會親自到場。支行還開展了「社區金融服務奉獻日」活動，每月定期委派兩名志願者深入瀋河區清泉社區服務於社區居民。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



健步走活動

2017年10月14日，北京分行工會組織全體員工在奧林匹克森林公園開展了「金秋送爽，盛京銀行健步走」主題競賽活動。

參與此次活動的同志感受到了健康的運動氛圍，爭取名次的選手一路疾行，而尋求體驗的參與者則且走且停，感受森林公園秋日的美景。營造最大限度的參與、滿足員工多元化的健身需求是本次工會活動的最大亮點。本次健步走活動不僅深入推動了員工健身活動的開展，也增強了員工的凝聚力和向心力。同時，活動恰逢盛京銀行更名10週年，也體現了對本行砥礪前行，穩步發展的祝福之情。



職工書屋

為深入推進學習型組織建設，努力建設書香氛圍，助推企業發展，盛京銀行通過建設職工書屋營造良好的文化氛圍，各分行結合職工意願開展讀書活動，組織廣大職工積極參與到讀書活動中來。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

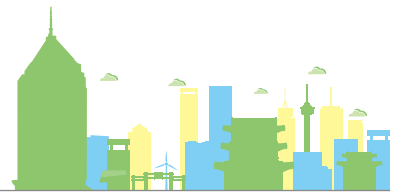
戶外拓展活動

為更好地激發分行員工的工作熱情，培養員工之間積極溝通、相互信任、團結協作的意識，增強員工的責任感及歸屬感，上海分行組織近百名員工分3批開展以「凝心聚力，共創未來」為主題的戶外拓展活動。

在輕鬆愉快的氛圍中，參訓人員隨機分組立隊，篝火晚會、定向徒步行、趣味遊戲等項目不僅在體力上考驗着參賽隊員們，也對團隊意識、思維方式、細心程度提出了很高的要求。這次活動讓員工深切感受到在團隊不斷成長過程中，協調一致、統一指揮、有效執行等對於高效達成團隊共同目標的重要性；體會到團隊合作對於克服客觀障礙的決定性作用，以及團隊中每一個成員的特殊價值。活動還使每一位參與的員工在體驗的過程中，清楚地看到自身的不足，有效地挖掘出自身和團隊的潛能，加強了員工的團隊協作意識，展現了盛京人的青春活力與風採。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



籃球比賽

2017年10月12日，「大連第四屆金融系統籃球賽」隆重開幕，我行大連分行參加。這場比賽全面展現了我行積極向上、勇於拼搏的團隊意識和集體凝聚力。比賽中我們服從裁判，賽出了風格，賽出了水平。

比賽中隊員們激烈的搶球，敏捷的運球，巧妙的傳球，漂亮的投籃，精妙的配合；各顯神通，努力拼搏，不時博得場外觀眾的陣陣喝彩，整個場面歡聲笑語不斷，充分體現出了球隊的團結協作能力和隊員們的競技水平。



羽毛球比賽

2017年11月4日下午，北京分行工會在石化體育館舉行了「北京分行第四屆職工羽毛球大賽」，經過三個多小時的激烈角逐，共產生了男女單打、雙打及混雙五項冠軍。最後，由北京分行四名優秀的羽毛球選手代表為大家奉獻了一場精彩絕倫的表演賽，引得觀眾連連掌聲及歡呼。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

員工幫扶

天合支行走訪慰問本單位困難職工和患病職工，為他們送去慰問金及生活用品，詳細詢問他們的病情及家庭生活情況，鼓勵他們要有信心戰勝病痛，要同困難做斗爭，樹立積極樂觀的生活態度。

「兩節」送溫暖

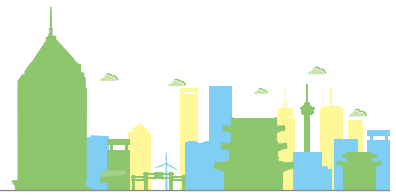
為解決及時性幫扶問題，本行以職工救助基金為依托，持續開展全行「兩節」送溫暖活動，印發通知，統計全行困難員工數量，更新完善困難職工檔案，不斷健全和完善職工幫困送溫暖長效機制，將臨時救助與定期救助相結合。2017年共幫助困難職工人數87人，發放困難救助資金人民幣23.4萬元。

女職工關愛室

瀋陽分行天合支行工會籌建了「母愛小屋」，為孕期和哺乳期女職工提供一個私密、衛生、溫馨、舒適的環境，為女職工特殊需求提供多方面的貼心服務。「母愛小屋」面積約25平方米，環境溫馨隱秘，佈局陳設合理，內設有高級布藝沙發、茶几、豪華嬰兒牀、冰箱、飲水機、音樂播放器、消毒烘乾一體機、兒童玩具、兒童圖書等，為了突出溫馨的主題，在牆面上黏貼有卡通和小動物圖案，每天有保潔人員專門對室內進行清潔和維護，對室內物品進行消毒處理，確保整潔衛生，努力把「母愛小屋」打造成為女職工溫馨舒適的場地、交流思想的陣地、豐富生活的園地。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



6.4 投身社會公益

愛心服務基地

為詮釋盛京銀行「誠信、親和、進取、敬業、奉獻」的企業文化，踐行盛京銀行「道德銀行」、「責任銀行」建設，奉獻愛心，傳遞社會正能量，春節前夕，盛京銀行遼陽分行「愛心服務基地」在遼陽市兒童福利院掛牌成立，並舉行了揭牌儀式。

寒冬料峭，天氣雖然寒冷，但市兒童福利院暖意如春。掛牌儀式後，遼陽分行青年員工代表慰問了生活在福利院的孤兒和智障兒童，為他們送去了水果、玩具、學習用品、生活用品等春節慰問品。隨後，福利院院長帶領分行員工代表一行參觀了孩子們的活動室和休息室，並詳細介紹了福利院近況和孩子們的生活情況。青年員工代表與孩子們近距離接觸，與孩子們一起跳舞、做遊戲，為孤殘兒童帶來了喜悅與溫暖，贏得了孩子們的喜愛。

遼陽分行「愛心服務基地」的建立，既是遼陽分行積極履行社會責任的重要舉措，同時也為我行青年員工開展思想教育、提供志願者服務、奉獻社會提供了一個實踐教育平台。遼陽分行將以此為新起點，繼續長期堅持開展形式多樣的社會公益活動，履行社會責任，奉獻社會，傳遞愛心，為創建和諧社會、支持地方經濟建設做出更多的貢獻。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

定點扶貧

本行始終將實現企業發展與實施開發式幫扶有機結合起來，以實現農村產業結構調整和實施精準扶貧工作為重點，積極落實「開發式」扶貧工作思路，深入實施基礎設施完善工程、產業增收工程和農民素質提升工程，提高貧困地區自我發展能力，加速貧困群眾致富步伐。本行已連續多年向定點幫扶對象新門市周坨子村投入每年數十萬元人民幣的扶貧資金。

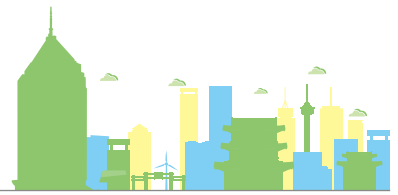
2017年10月17日是我國第4個扶貧日，也是第25個國際消除貧困日，按照《遼寧銀監局辦公室關於做好2017年扶貧日宣傳工作》的通知精神及總行工會工作安排，瀋陽分行積極組織各支行工會開展扶貧日「盛京銀行助力產業發展，聚力扶貧攻堅改善民生」宣傳活動，營造濃厚輿論氛圍，凝聚脫貧攻堅強大合力，確保金融精準扶貧工作宣傳有聲音、有亮點、有實效。

扶貧日當天，于洪支行重點宣傳我行發起設立的村鎮銀行，以農業產業鏈中處於優勢地位的食品加工業的龍頭企業和其他大型企業為重心，深度挖掘上游種植業和養殖業的農戶，擴大貧困貸款覆蓋面，針對扶貧龍頭企業、種養大戶、家庭農場等新型農業經營主體，推出切合實際的信貸產品。中山支行上門走訪慰問週邊社區的困難戶，鼓勵他們要積極生活，端正心態，努力脫貧，並為困難戶家庭送去豆油等生活用品。保工支行將定點幫扶工作放在重要位置，建立了社區專員報告制度，幫助社區獨居老人繳納各種水、電、燃氣等生活費用，支行社區金融小組每月進行一次定點幫扶工作匯報。

瀋陽分行通過形式多樣的宣傳活動，充分彰顯了盛京銀行作為市民銀行的社會責任感和使命感，發揮了盛京銀行業務特點幫扶貧困人群，讓他們感受到社會的關愛與關注。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)



高考愛心志願車隊

盤錦分行始終秉承「市民銀行、服務市民」的服務宗旨，在高考之際，分行員工自主提供私家車，成立「高考愛心志願車隊」，車隊統一張貼「盛京銀行考生愛心專車」車貼，於6月7日、6月8日兩天，為盤錦地區廣大考生提供無償接送服務。高考期間志願車輛在考點週邊大廳路口停靠，有需要車輛幫助的考生可以憑准考證隨時尋求幫助。同時分行的該項舉措獲得了盤錦市政府的高度認可，被盤錦市「文明盤錦」公眾號刊登，作為唯一一家提供此項服務的企業單位，獲得了盤錦市人民的高度贊揚，進一步提升了百姓對我們的認可度。

同時，高考期間在各大考點門前搭建「愛心服務篷」，提供飲用水、充電寶、桌椅等便民設施，將盛京銀行關注高考、服務考生的愛心傳遞給每名參考的學生及其家長，進一步提升了分行的公益形象。



當前，世界經濟持續溫和復蘇，逐步走出金融危機的陰影，但也面臨着國際格局的深度調整和國際經濟秩序的深刻變革。國內經濟由高速增長階段向高質量發展階段轉變，正處在轉變發展方式、優化經濟結構、轉換增長動力的關鍵時期。2018年，圍繞中央經濟工作會議精神，我國將繼續堅持穩中求進工作總基調，堅持新發展理念，按照高質量發展的要求，統籌推進穩增長、促改革、調結構、惠民生、防風險各項工作，經濟發展將迎來更廣闊的空間，也將為金融業發展帶來新的機遇。

銀行業面臨的市場環境和政策環境也發生了深刻變化，金融脫媒和混業經營趨勢進一步增強，互聯網和金融科技加速發展，貨幣政策和宏觀審慎政策「雙支柱」調控框架不斷完善，監管政策趨於全面、協調、細化和嚴格。未來，銀行業將在競爭中有序發展，客戶和業務結構將持續優化，風險管控能力將顯著增強，精細化管理水平將不斷提升，為服務實體經濟作出更大的貢獻。

圍繞「建設綜合性、多元化、高品質，在同類型銀行中處於領先地位的股份制商業銀行」的戰略目標，本行將進一步加快業務結構調整和盈利模式轉型，提高資產效益和投資回報，不斷完善公司治理結構，深化體制機制改革，強化風險管控能力建設和人才梯隊建設，塑造優秀的企業品牌，全面提升本行核心競爭力。

未來兩至三年，本行將積極適應經濟發展新形勢，圍繞戰略目標和發展願景，緊抓深化金融改革的契機，不斷優化服務實體經濟的理念和方式，有效提升風險管理質效，實現自身與區域經濟的協調發展和互惠共贏。

為了實現上述目標，本行將採取以下措施：一是大力發展「輕資本、輕資產」業務，以更高的資產效率、更低的資本消耗實現經營利潤穩步增長。二是加大力度發展「大零售」業務，進一步發揮零售業務輕資本、弱週期的優勢特點，全面增強零售業務的市場規模和盈利能力。三是構建以東北總部地區為主體，京津冀地區為投行、同業業務拓展中心，長三角地區為金融交易和產品創新中心的「一主體兩中心」發展格局，形成優勢互補、相互協同的三大增長極。四是打造公司優勢強、零售基礎好、同業覆蓋廣的客戶佈局，夯實優質客戶基礎，深化戰略客戶合作，提升客戶滿意度和忠誠度。五是強化資本管理能力，加強財務成本管控，實現資源最佳配置和資本約束下的效益最大化，有效提升管理的精細化水平。六是堅實審慎穩健的風險管理策略，持續推進與監管要求、發展戰略和風險特點相適應的全面風險管理體系建設。七是提升信息科技水平，強化信息科技對業務發展的支撐引領作用，提高銀行運營管理的智能化水平。八是深化體制機制改革，完善公司治理架構建設，推進組織架構改革，優化激勵約束機制，深化人才工程建設。九是大力弘揚企業文化，積極履行社會責任，促進銀行品牌競爭力和企業形象穩步提升。



盛京銀行股份有限公司董事會：

我們接受盛京銀行股份有限公司(以下簡稱「貴行」)董事會的委託，對貴行截至2017年12月31日止年度的2017年環境、社會及管治報告(以下簡稱「ESG報告」)進行了有限鑒證。

一. 董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議(簡稱為「香港聯交所指引」)所編製的2017年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二. 我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務(International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

三. 實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以瞭解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

四. 結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)

北京
2018年7月13日



ESG報告指標對照表

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
A. 環境				
A1 排放物	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	29-31頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	註釋
			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)	30頁
			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)	不適用
			A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	31頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	29-31頁
			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	31頁
A2 資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	29-31頁	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)	9頁
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	9頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	29-31頁
			A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	30頁
			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
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	26-31頁	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	26-31頁

ESG指標索引(續)

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B. 社會				
B1 僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	38-39頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	38頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	註釋
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	38-39頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	38-39頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	38-39頁
			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	38-39頁
B3 發展及培訓	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	40-41頁	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	40頁
			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	40頁
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	38-39頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	38頁
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	31頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	註釋
			B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	31頁

ESG指標索引(續)



指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	32-37頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	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	32-33頁
			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	34-35頁
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	20-21頁	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	不適用
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	20-21頁
B8 社區投資	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	48-50頁	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)	48-50頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	48-50頁

註釋： 本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

感謝您閱讀2017年《盛京銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為加強與利益相關方的溝通和交流，進一步提高本行履行社會責任的能力和水平，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：024-2253 5633
傳真：024-2253 5930
郵箱：shengjing@shengjingbank.com.cn
地址：中國遼寧省瀋陽市瀋河區北站路109號
郵編：110013

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

- 政府 監管機構 股東 客戶 員工
 供應商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價：

- 不好 一般 較好 很好

3. 您對盛京銀行在經濟方面履行社會責任的評價：

- 不好 一般 較好 很好

4. 您對盛京銀行在環境方面履行社會責任的評價：

- 不好 一般 較好 很好

5. 您對盛京銀行在社會方面履行社會責任的評價：

- 不好 一般 較好 很好

6. 您認為本報告披露的信息是否完整：

- 否 一般 是

7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

- 否 一般 是

8. 您對改善和提高盛京銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對盛京銀行的關心和支持！



盛京銀行

SHENGJING BANK

