



Luzhou Bank Co., Ltd. \*

泸州银行股份有限公司 \*

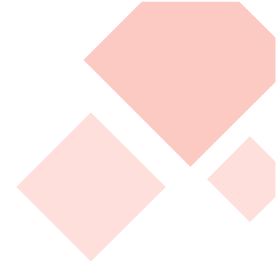
(前稱泸州市商業銀行股份有限公司 *Luzhou City Commercial Bank Co., Ltd.*)

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號: 1983)

## 2018 年度環境、社會及管治報告





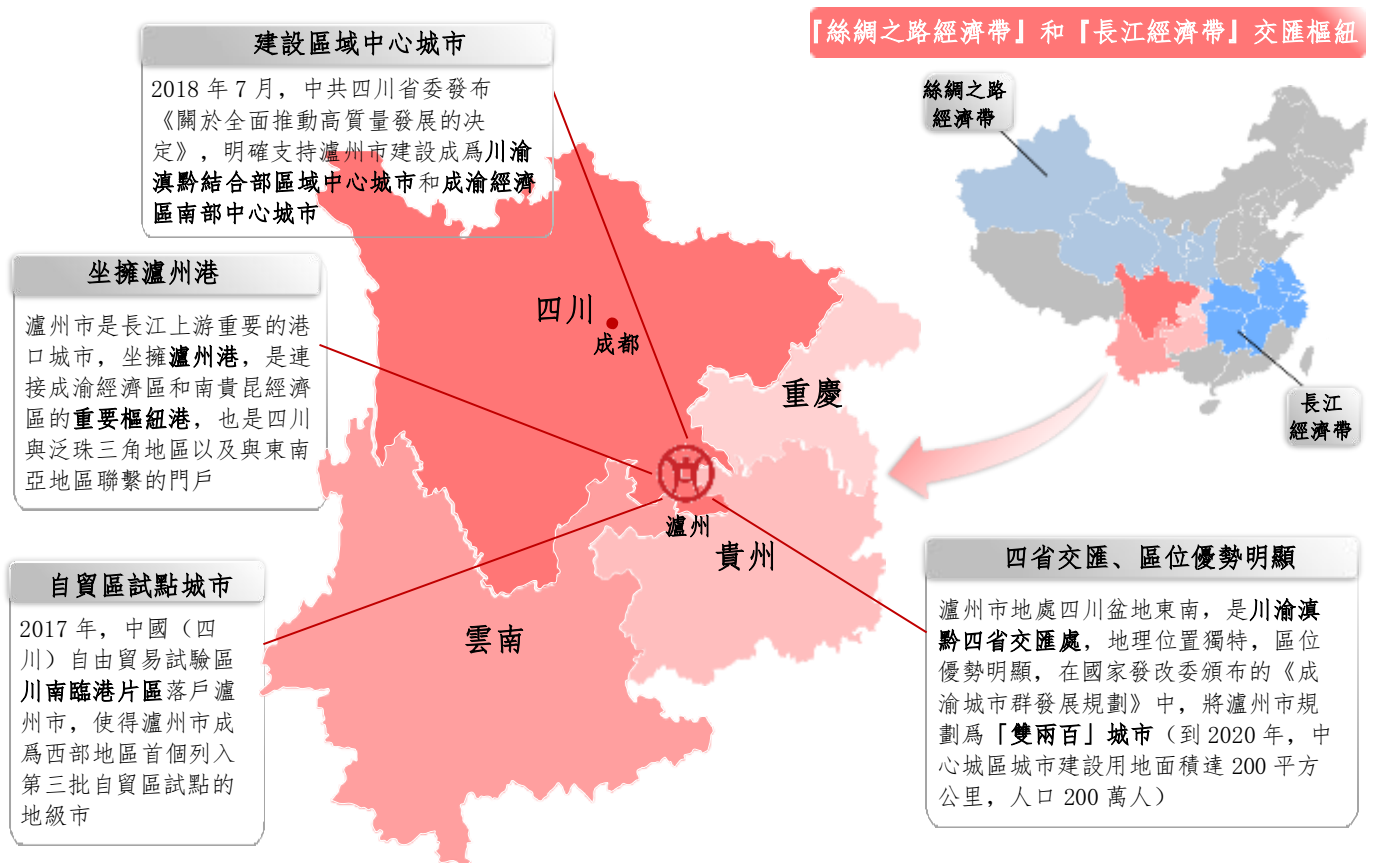
## 目錄

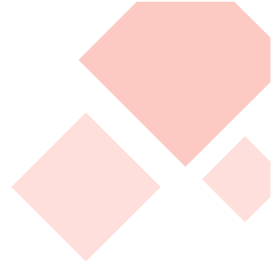
一、關於本報告 .....	1
二、本行簡介 .....	2
三、ESG 管理 .....	3
ESG 理念及策略 .....	3
ESG 管理架構 .....	3
利益相關方溝通及實質性分析 .....	3
四、合規立行，加強責任管理 .....	5
推進體系建設，營造廉潔氛圍 .....	5
提升管理水平，防範洗錢風險 .....	6
規範供應商管理，倡導綠色採購 .....	8
五、服務精行，維護客戶權益 .....	9
提升服務品質，優化客戶體驗 .....	9
強化信息安全管理，保護客戶隱私 .....	13
重視品牌管理，保障知識產權 .....	14
六、人才興行，助力員工發展 .....	14
堅持以人為本，保障員工權益 .....	15
完善培訓體系，促進員工成長 .....	16
關注員工健康，豐富業餘生活 .....	18
七、綠色發展，倡導低碳運營 .....	20
支持綠色信貸，踐行環保發展 .....	20
提倡節約資源，推行綠色辦公 .....	22
環境績效表 .....	23
八、關注民生，支持公益事業 .....	24
聚力脫貧攻堅，支持定點扶貧 .....	24
投身社會公益，開展志願活動 .....	27
附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引 .....	28

## 一、關於本報告

本報告旨在披露泸州银行股份有限公司（原泸州市商业银行股份有限公司，於2019年6月4日正式更名為泸州银行股份有限公司）（於本報告簡稱為「本行」「瀘州銀行」或「我們」）（股份代號 1983）在環境、社會及管治（「ESG」）方面的管理理念及表現。本報告依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）所載之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 報告指引」）編寫，以促進各利益相關方與本行進行更充分的溝通與了解。本報告應與《泸州市商业银行股份有限公司2018年度報告》「企業管治報告」章節以及本行官方網站「企業社會責任」專欄一並閱讀，以幫助讀者更全面地了解我們。本報告的組織範圍包括瀘州銀行總行及各分支機構。如無特別注明，報告涵蓋期間為2018年1月1日至2018年12月31日。

本報告已遵守 ESG 報告指引載列的「不遵守就解釋」條文。





## 二、 本行簡介

1997年9月15日，本行以「瀘州城市合作銀行」的名稱成立為股份制商業銀行，由地方財政、企業法人和個人共同出資發起設立，是四川省首批組建的城市商業銀行之一。1998年5月8日，本行更名為瀘州市商業銀行股份有限公司。2019年6月4日，經過中國銀保監會四川省監管局批准，瀘州市市場監督管理局核准，本行正式更名為瀘州銀行股份有限公司。

自成立以來，我們始終堅持「立足地方，服務中小，關注民生，貼心市民」的經營宗旨，全力支持瀘州地區社會經濟發展。本行總部位於中國四川省瀘州市，截

### 總部位於四川省瀘州市的城市商業銀行



瀘州市**第一大**商業銀行（以2018年12月31日在瀘州市的資產總額計）



瀘州市**唯一一家**本地法人城市商業銀行



7家一級支行和25家二級支行，營業網點**覆蓋瀘州**四縣三區  
2017年2月設立**成都分行**



2018年12月於**香港上市**

至2018年12月31日，在瀘州市設有7家一級支行和25家二級支行。2017年2月18日，我們邁出了跨區域經營的第一步，在成都市設立首家異地分行，成為四川省第六家在成都開業的城商行。2018年12月17日，我們成功登陸香港國際資本市場，募集資本金近20億港元，成為四川省第二家、西部地區地級市中首家上市銀行，資本實力和知名度顯著上升。



### 2018 年所獲榮譽獎項：

- ✓ 2018 年 1 月，被中國銀聯四川省分公司授予「新型賬戶應用獎」
- ✓ 2018 年 7 月，被瀘州市社會信用體系建設領導小組辦公室授予「2017 年度誠信企業」稱號
- ✓ 2018 年 9 月，在《銀行家》雜誌主辦的 2017 中國商業銀行競爭力評價中，本行獲評「2017 年度資產規模 1,000 億元以下城市商業銀行競爭力排名」第四名
- ✓ 2018 年 10 月，在四川省總工會、中國人民銀行成都分行聯合開展評選「全省工人先鋒號」的活動中，榮獲「全省工人先鋒號」稱號
- ✓ 2018 年 12 月，被四川省銀行業協會授予「2017 年度最佳綠色金融獎」

## 三、 ESG 管理

### ESG 理念及策略

本行通過堅持踐行「服務地方、服務中小」的經營宗旨，構建服務中小客戶的專門體系，尊重勞動、知識、人才、創造的價值，積極探索並建立保護股東合法權益的長效機制，樹立專門服務瀘州中小客戶、關注民生的品牌形象，以提升企業價值並履行社會責任。

### ESG 管理架構

本行建立了董事會負責、管理層領導和跨部門配合、上下聯動的 ESG 管理體系。董事會負責 ESG 戰略和目標的制定，管理層負責 ESG 戰略及目標的具體實施，總部多個部門組成 ESG 工作小組，在各自工作領域負責 ESG 具體工作開展。各分支機構在 ESG 工作組的指導下，開展當地的 ESG 工作。ESG 管理體系的建立，確保了各項業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，並使 ESG 理念和策略得到有效的落實。

### 利益相關方溝通及實質性分析

本行積極開展與利益相關方的溝通，及時了解利益相關方的需求並積極回應。基於業務特點，本行識別的主要利益相關方、其重點關注的 ESG 議題及溝通渠道列示於下表：

主要利益相關方	重點關注 ESG 議題	主要溝通及回應
政府監管部門 	遵紀守法 透明治理 依法納稅	政府監管機構的會議 合規報告披露 論壇及研討會
投資人/股東 	合規經營 開拓市場 產品創新	股東大會 定期公告 臨時公告
客戶 	客戶服務 個人隱私安全 客戶投訴	客戶滿意度調查 呼叫中心 廳堂投訴
員工 	員工權益與福利 薪酬制度 勞工準則 培訓與發展	職工代表大會 員工活動 內部培訓 座談會
社區 	社區發展 社會公益 普及金融知識	志願者活動 公益活動 金融知識宣講與培訓
供應商 	透明採購 平等競爭 商業道德	供應商管理 供應商考察 供應商溝通

#### 本年度重要議題：

- 反貪污
- 產品責任
- 員工僱傭
- 發展與培訓

2018 年度，我們通過了解利益相關方的訴求，結合本行整體戰略內容及經營方向，在遵循國內相關法律法規條例及香港交易所披露要求的前提下，就 ESG 報告指引所列 11 個層面的 ESG 議題進行實質性分析，識別出了本年度重要的議題，即「反貪污」「產品責任」「員工僱傭」及「發展與培訓」。相關議題包括「排放物」「資源使用」「環境及天然資源」「健康與安全」「勞工準則」「供應鏈管理」及「社區投資」。本報告中將分

別討論各個議題所含內容。

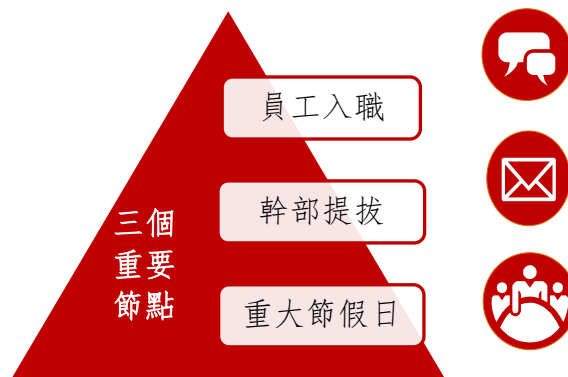
#### 四、 合規立行，加強責任管理

合規運營是企業穩健運營的基礎，本行通過落實廉潔建設，推進反洗錢工作，規範供應商管理，強化責任管理，實現企業的可持續發展。

#### 推進體系建設，營造廉潔氛圍

本行重視廉潔建設，遵守《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關法律法規，制定了《員工違規違紀行為處罰辦法》《信訪工作暫行辦法》《從業人員職業操守規範》以及《從業人員廉潔從業「三早三卡」預警辦法》等相關規定，以推進本行反腐倡廉體系建設，強化執紀問責，營造廉潔氛圍。

通過短信、內網提醒、廉政教育  
等方式開展警示教育



本年度本行由行黨委牽頭制定了 2018 年黨風廉政建設工作意見，黨委書記擔負起廉政建設第一責任人職責，於新年伊始召開全行廉政建設工作會，對廉政建設工作提早部署和安排。全行各級部門通過簽訂《黨風廉政建設和懲罰體系建設責任書》，建立了「橫向到邊、縱向到底」的責任體系。本行紀委切實履行監督責任，協助落實廉政建設的各項工作措施，督促各職能部門把廉政建設內容貫穿於工作中。對於內部違紀事件，本行一律按照《員工違規違紀行為處罰辦法》處理，堅決查處

有章不循、管理不到位、責任不落實的違規違紀行爲，充分發揮各分支機構、部門違規處罰領導小組的作用，將監督觸角延伸到基層，並不斷加大問責處罰力度。對於員工入職、幹部提拔和重大節假日三類重要節點，我們開展廣泛的預防警示教育，例如在幹部遇到家庭和個人婚喪嫁娶等重大事項時及時進行廉潔提醒；在元旦、春節、端午、五一、國慶等重大節假期間，開展節前廉政教育、短信提示、內網提醒等，並對節日期間頂風違紀的行爲一律從嚴查處。

2018 年，本行共開展監督檢查 11 次，審查項目 200 餘個，發出廉潔提示短信 2,000 餘條。此外，本行結合金融行業特點，組織 2018 年新招聘各業務條綫員工 60 餘人及小微客戶經理 80 餘人分別前往瀘州市看守所及瀘州市法紀中心接受廉政警示教育。本行在 2018 年度未發生貪污腐敗案件。



### 提升管理水平，防範洗錢風險

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《法人機構反洗錢分類評級管理辦法》以及《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》等相關法律法規，並在此基礎上積極開展反洗錢工作。我們建立了一系列反洗錢管理制度，包括《反洗錢管理規定》《客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《反洗錢客戶風險等級分類管理辦法》《反洗錢工作考評辦法》以及《反洗錢保密管理辦法》等，並成立了反洗錢監測中心，負責統籌規劃全行反洗錢系統建設，組織開展反洗錢監督檢查，建立洗錢風險評估標準、



程序和方法，並籌辦反洗錢方面的培訓和宣傳報道等。



2018 年，本行根據要求按時向人民銀行報送了反洗錢年度報告、反洗錢風險自評估報告和反洗錢風險分類評級報告。我們亦不斷優化升級內部反洗錢工作系統，共提出 21 個系統優化需求。爲了提高公衆的反洗錢意識，我們還開展了防範電信詐騙宣傳和以「反洗錢，我們共同的責任」爲主題的反洗錢知識宣傳活動，做到反洗錢宣傳進街道、進社區、進學校。

### 反洗錢實務培訓

2018 年 6 月 26 日，總行反洗錢監測中心人員深入成都分行，與分行反洗錢工作人員就日常工作中存在的問題進行溝通交流，並針對成都分行反洗錢工作中存在的問題，開展了實務培訓和現場測試。

在本次實務培訓中，反洗錢監測中心人員以分行實例爲基礎，從客戶身份識別、客戶洗錢風險等級評定、可疑案例甄別、反洗錢工作要求以及近期反洗錢監管處罰等五個方面進行重點分析講解。這次培訓加深了本行員工對反洗錢工作監管形勢的理解，進一步明確了反洗錢工作職責以及工作重點，推動反洗錢工作有效開展。

### 反洗錢培訓(3 號令)

2018 年 4 月 11 日晚，各分支行分管反洗錢工作的負責人、營業網點前臺櫃員及現場業務主管、反洗錢監測中心及運行管理部相關人員參加培訓。

本次會議重點解讀了中國人民銀行關於《金融機構大額交易和可疑交易管理辦法》(3 號令)的要求，並以生動的案例講述了反洗錢工作的重要性，加深本行員工對制度的理解，提升了反洗錢履職能力和風險防控技能，促進本行反洗錢工作合規、有效地開展。該培訓進一步規範大額交易和可疑交易報告行爲，提升了本行的反洗錢業務水平。

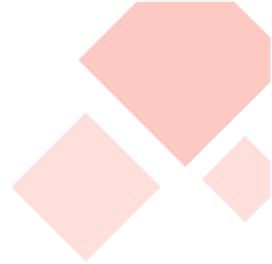
### 規範供應商管理，倡導綠色採購

供應商管理是企業發展不可或缺的一環。本行遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《工程建設項目施工招標投標辦法》以及《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等相關規定，制定了《集中採購管理實施辦法》和《2018-2019 年度集中採購目錄及限額標準》等管理制度，強化採購體系制度建設，進一步規範全行採購流程。

本行集中採購遵循公開、公平、公正、誠實信用和效益原則。供應商的准入主要依靠部門、分支行以書面形式推薦，再由採購辦初審供應商資料，形成供應商入圍請示，提交集中採購管理委員會審議。審議通過後，在紀檢監察室監督下納入供應商管理庫。本行嚴格規範採購流程管理，重點監督採購領域的廉政建設，紀檢條綫對採購負責人進行廉潔情況審查，全年對累計金額達 2.51 億元的 200 餘個採購項目進行到場監督，將廉政建設融入供應商管理之中。此外，本行對提供節能環保產品的供應商實行優先採購的政策。

#### 2018 年監督採購項目情況

到場監督採購項目 **200** 餘個，  
累計採購金額 **2.51** 億元



## 五、 服務精行，維護客戶權益

本行以服務為本，用服務創造效益，擴大競爭優勢，堅決保障客戶合法權益，以此樹立「服務中小，關注民生」的品牌形象。

### 提升服務品質，優化客戶體驗

#### (1) 服務本地客戶

本行遵守《中華人民共和國銀行法》和《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規，貫徹服務始於客戶所需、終於客戶滿意的思維，以人性化的理念、便捷的網絡、高效的專業服務最大限度地為客戶節約時間、資金等資源，讓客戶體驗到更便利、更快捷、更親和的服務，用服務為客戶創造價值，用服務擴大競爭優勢，提高客戶忠誠度。

本行以中小企業、城市居民和地方政府為核心客戶，專注於服務瀘州地區中小企業發展，給市民生活帶來便利。



對於中小企業，本行根據企業發展過程中不同階段的不同需求提供定制化和高效的融資解決方案，通過精簡貸款發放和評估程序，推出多種針對性的產品以滿足企業的多元化融資需求



對於小微企業，我們設立了惠融通小微貸款中心，以更好的滿足小微企業的融資需求

#### 向中小企業和小微企業提供針對性產品及服務



##### 融 e 貸

針對小微企業業主、個體工商戶生產經營以及資金周轉所需，我們提供了無抵押、免擔保、純信用的個人信用貸款「融 e 貸」，採用線上申請，客戶經理上門調查的方式，辦理流程簡便

##### 天天貸

對於小微企業的日常融資需求，我們提供了一款循環貸款產品「天天貸」，客戶可通過手機短信的方式發起提款和還款需求，有效緩解了小微企業資金需求「短、頻、急」的問題



### 智融貸

為響應《中國製造 2025》，我們為智能終端企業量身定制了「智融貸」，加大對企業轉型升級的支持力度，助推製造業高速發展

### 創客貸

我們對處於業務起步階段且無充足資金的優秀青年創業者提供了「創客貸」

向零售客戶提供了多種創新的產品和服務



### 酒城借記卡

為方便瀘州市民的日常生活，我們向在本行開立存款賬戶的零售客戶發行「酒城借記卡」，提供包括存取款、消費、轉帳匯款、理財等服務

### 社保卡

我們與瀘州市人力資源和社會保障局訂立合作協議，攜手推出「社保卡」。該卡除具備常規的借記卡功能外，客戶同時能夠參加醫療保險、領取保險金和退休金等

我們不僅為客戶提供多種創新的產品，亦通過不斷提高員工的專業技能水平以提升我們的服務質量。本年度，我們參加了四川省技能大賽——「瀘州市第十三屆職工職業技能大賽銀行系統業務技能比賽」，來自全市 22 家銀行系統的 44 名職工同台競技。本行派出的何海薇、邱濤兩名參賽選手在賽場上沉著冷靜、奮力拼搏，充分展現了專業的業務技能，經過 5 個比賽項目的激烈角逐，為本行取得了優異的成績。



- ✓ 本行代表隊以總分第一名且大比分超越對手的絕對優勢獲得團體一等獎
- ✓ 何海薇、邱濤以綜合排名第一、二名的優異成績，取得個人綜合成績一等獎，並榮獲「瀘州市技術標兵」稱號

## (2) 保障客戶權益

本行致力於保障客戶合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《國務院辦公廳關於加強消費者權益保護工作的指導意見》《銀行業消費者權益保護工作指引》和《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等法律法規的要求，制定了《消費者權益保護工作管理辦法》《消費者權益保護委員會議事規則》和《消費者權益保護工作內部審計實施辦法》等制度，以產品、服務設計為著力點，以金融知識宣教為創新點，強化監督檢查職責，落實消費者權益保護工作。

本行董事會承擔消費者權益保護工作的最終責任，董事會下設消費者權益保護委員會，負責協助董事會制定消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，督促高級管理層有效執行和落實相關工作，定期聽取高級管理層關於消費者權益保護工作開展情況的專題報告，並將相關工作作為信息披露的重要內容，同時負責監督、評價消費者權益保護工作的全面性、及時性、有效性以及高級管理層相關履職情況。

內控合規部為消費者權益保護職能部門，負責制定消費者權益保護工作管理辦法及監督考評制度，牽頭組織、協調、督促、指導本行其他部門和分支機構開展消費者權益保護工作。

為進一步提升金融消費者的風險識別能力、切實保護銀行業消費者合法權益，構建和諧的金融消費環境，本行於報告期內持續開展「3·15 消費者權益保護日」「防範非法集資」「防範電信網絡詐騙宣傳」「金融知識進萬家」「金融知識普及月」以及反洗錢、反假幣、個人信用等公眾教育宣傳活動。2018 年「3·15」期間本行開展了一系列金融消費者權益保護宣傳活



動，包括對內宣傳和對外宣傳，印製「金融消費者權益日」宣傳手冊並下發到各營業網點，還利用機構網點、媒體、廣場、社區等多種方式開展了對外宣傳。

### 金融知識普及月宣傳活動

本行開展「金融知識普及月」宣傳活動，覆蓋一市、四縣、三區，共設置諮詢台 25 個、接受現場諮詢達 10,000 餘人次、發放宣傳資料 30,000 餘份、宣傳短信覆蓋 25 萬餘戶客戶。此次宣傳活動主動提升了金融消費者對金融知識的了解，促進了金融知識的進一步普及，同時提高了金融消費者識別非法金融廣告的能力，增強了其風險責任意識和誠信意識，抑制其盲目投資衝動，引導金融消費者通過合法程序解決金融消費糾紛，對維護金融穩定起到了積極的作用。

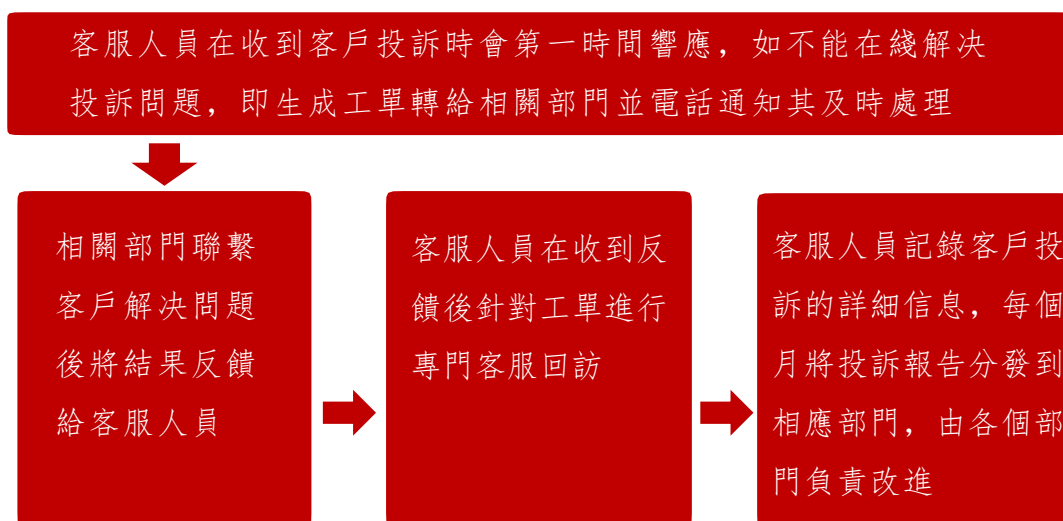
### (3) 處理客戶投訴

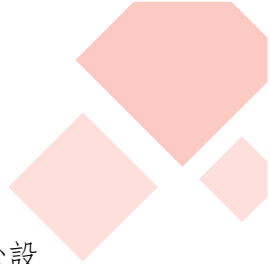
為了能夠積極回應客戶的投訴與反饋，本行在各營業廳大堂均設置了紙質投訴簿，並於 2016 年成立專門的呼叫中心，服務熱綫為 96830，在此基礎上制定《呼叫中心客服人員管理辦法》《呼叫中心客服人員服務規範》和《呼叫中心客服人員考核實施細則》等制度規範，以及時響應客戶的需求，提升客戶體驗。

96830 熱綫



### 投訴處理流程





本行關注每一個客戶提出的意見並盡最大的努力為客戶解決問題。呼叫中心設置了諸多崗位以保障服務質量，包括主管、班組長、內訓師和質檢人員等。呼叫中心會每天抽檢電話錄音，每星期抽檢工單，對於重要業務進行全面複查。為不斷提升服務質量，呼叫中心每個月組織客服人員參加本行的業務培訓和考試，開展討論和業務指導，並梳理各類業務知識、制度和流程，建立健全知識庫，用於指導客服人員更好地開展服務工作。2018 年呼叫中心新上線的功能包括統一外呼、重要業務雙熱綫驗證、大屏監控、網銀與手機銀行在綫客服等，以滿足客戶新增的服務需求。

2018 年，本行受理客戶投訴共 45 起，其中 37 起為本行直接投訴，8 起為監管部門轉投訴，未發生大規模投訴事件。所有客戶投訴事件均得到及時妥善的處理，投訴辦結率及客戶回訪滿意率均達到 100%。

### **強化信息安全管理，保護客戶隱私**

本行深知信息安全的重要性。我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《商業銀行信息科技風險管理指引》和《信息安全等級保護管理辦法》等法律及規章制度，制定了《信息安全管理辦法》《個人金融信息洩密事件應急處置預案》等一系列管理辦法來規範本行的信息安全管理工作，以強化信息安全管理，保護客戶隱私。

信息安全管理對於企業至關重要。本行嚴格規範員工的職業操守，每位員工入職時都要求簽訂保密承諾書，要求其遵守國家保密法律、法規和規章制度，以及本行保密管理規定和工作要求，履行保密義務。員工不得違規記錄、存儲、傳輸、複製國家秘密和本行商業秘密信息，不得違規留存國家秘密和本行商業秘密載體，不得以任何方式洩露所接觸和知悉的保密信息。定期開展信息安全意識教育和技能培訓，預防信息安全事件的發生，推動全體員工參與信息安全日常管理。

我們亦持續提升信息科技風險防控能力，加強信息科技治理體系及內控建設。通過開展《中華人民共和國網絡安全法》符合性評估，加強全行網絡安全防護體系建設。引入第三方信息安全測評和信息科技風險審計，持續推進信息科技規範化、標準化管理，有效防範科技風險。



### 重視品牌管理，保障知識產權

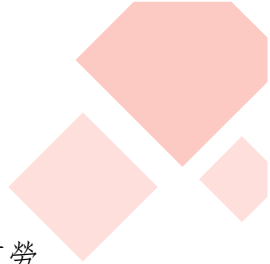
本行在對外宣傳和品牌使用管理方面嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了《對外宣傳管理辦法》，並於本年度修訂了《聲譽風險管理辦法》，要求相關工作人員嚴格按照相關規定開展宣傳工作，杜絕惡意炒作、誇大宣傳、片面引導等不良行爲，堅持正確的輿論導向，從而加強和規範本行對外宣傳工作。

本行致力於塑造負責任的企業形象，尊重他人的智慧財產權，在宣傳活動中嚴格把關素材來源，對外宣傳人像均有簽訂同意書或合同，法務部門會依據具體情況審核對外宣傳內容，並由需求部門分管行領導、綜合管理部總經理、宣傳工作分管領導審核後進行發布。本行借助各類活動加強品牌宣傳，提升整體形象。春節期間本行策劃實施「20 周年免費看電影」活動，吸引衆多市民觀影；「酒博會」期間通過天橋、收費站戶外廣告、主流媒體及智能機器人「瀘瀘」宣傳本行形象。

## 六、人才興行，助力員工發展

我們始終堅持「三個長期熱愛的企業文化：即長期熱愛金融事業，長期熱愛瀘





州銀行，長期熱愛瀘州銀行的員工」。我們牢固樹立以人為本的發展理念，尊重勞動、知識和人才的價值，秉持著對企業發展和員工成長負責的宗旨，搭建本行人才聘任體系、培訓系統和獎懲機制，從而幫助員工進行職業生涯規劃，實現個人價值的最大化，以員工成長推動人力資源最優配置和管理效能提高。

### **堅持以人為本，保障員工權益**

本行堅持以人為本，嚴格遵守國家《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國禁止使用童工規定》及《中國人民共和國工會法》等法律法規，並結合本行實際情況，制定了《勞動合同管理辦法（暫行）》《員工招聘管理辦法（試行）》《員工試用期管理辦法（暫行）》《中層管理人員選拔任用操作辦法》和《企業年金方案（修訂）》等相關制度，修訂了《關於進一步明確工會經費使用管理有關事項的通知》。

本行在員工合同簽訂、續訂、終止及解除勞動關係等過程中，嚴格遵守法定程序，所有相關流程都保證公平公開公正，嚴格杜絕性別、民族等方面的歧視，嚴禁僱傭童工與強制勞動，依法保障員工的合法權益。2018年，本行員工隊伍平均年齡為34.47歲，較2017年降低0.94歲；30歲及以下員工占比由2017年的33.68%增長為46.14%；研究生及以上學歷員工占比由2017年的9.64%增長為11.18%。本行員工隊伍年齡、學歷結構變得更加合理，團隊整體素質進一步提高。

本行嚴格遵守國家及地方政府的基本福利制度，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷及生育等基本社會保險，並為員工辦理補充醫療保險和企業年金等補充員工福利制度，提高員工的福利保障。此外，本行還為員工提供體檢、交通補貼、年假、產假及婚假等福利待遇，落實人性化管理。

本行將民主管理與員工關愛、年度考核結合起來，努力踐行民主管理，實現民主決策。本年度我們定期走訪基層，與基層員工開展座談，累計談話達2,000餘人次，以及時關注員工需求、了解員工動態、為員工排憂解難。同時，我們動員員工積極建言獻策，引導幹部員工積極參與管理，主動關注員工在工作、生活和思想上的動態和需求。針對年初收集的70條員工意見和建議，本行全部進行了回復，並

及時落實整改措施。



按性別劃分的員工人數（人）

女性：479 人，占比 57%

男性：362 人，占比 43%



按年齡劃分的員工人數（人）

30 歲以下：388

30 歲至 40 歲（不含）：251

40 歲至 50 歲（不含）：161

50 歲（含）以上：41



按地區劃分的員工人數（人）

瀘州地區：669

非瀘州地區：172



按全職員工/勞務派遣劃分的員工人數（人）

全職員工：773

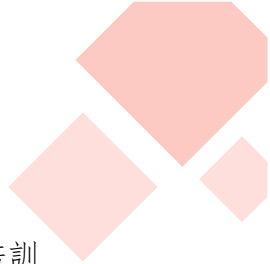
勞務派遣人員：68

### 完善培訓體系，促進員工成長

我們深知，員工是本行持續、健康發展的驅動力。為此，本行通過制定《員工培訓管理辦法》《「超能戰隊」管理辦法》和《員工再教育管理辦法（修訂）》等相關辦法，努力為員工打造專業化、多元化的培訓體系，並不斷拓寬員工培養形式與平臺。2018 年，本行修訂了《員工培訓管理辦法（修訂）》，明確了培訓職責分工，規範了培訓組織實施的流程，使培訓體系得到進一步的完善。

我們的培訓工作針對本行不同發展階段、業務條綫、地理區域和員工業務水平的實際需求開展。各部門和分支行根據各條綫業務開展情況提出培訓需求，本行根據需求組織開展培訓。

本行的培訓組織形式為內部培訓與外部培訓、集中培訓與自主培訓相結合。內部培訓是指由本行內訓師、業務骨幹授課或聘請外部專家學者到本行授課；外部培訓是指外派員工參加由高校、專業培訓機構、職能部門等舉辦的培訓課程，或進行



考察調研和學習交流；集中培訓是指總行各部門組織開展的全行性培訓；自主培訓是指各部門和分支行針對本機構培訓需求，在總行授權的經費開支範圍內，自主開展的個性化培訓。其中「超能戰隊」最能體現本行的人才培養特色，本行對各部門推薦的優秀人員進行遴選，建立「超能戰隊」作為後備幹部隊伍的儲備，通過集中特訓、導師輔導、個人提升、實戰突破等對「超能隊員」進行提升和培養。

### 開展國際國內權威資格證培訓班

2018 年本行與上海財經大學簽訂戰略合作協議，共同開展國際國內權威金融資格認證培訓。本次共 150 餘名員工報名參加了 ICBRR（銀行風險與監管國際證書）、CFA（特許註冊金融分析師）、RFP（註冊財務策劃師）等國際權威資格證書培訓和考試，其中 ICBRR 考試過關率達 79.12%，打破了 GARP 協會（全球風險管理專業人士協會）之前在中國過關率 78% 的最高紀錄。此次開展的國際國內權威資格證培訓班，為本行培養具有國際視野的複合型金融人才打下了堅實的基礎。

### 打造在職研究生培養新模式

2018 年本行創新校企合作模式，與西南財經大學金融學院達成戰略協議，打造在職研究生培養新模式，聯合開辦金融學專業申碩班。本年度共 35 名員工報讀了金融學專業申碩班，提高了本行人員在金融專業理論和現代金融實務方面的能力。

## 集中封閉式領導力提升培訓

2018年7月至8月期間，本行與中央財經大學、中山大學、上海財經大學等國內知名高校合作，組織200余名管理人員和後備幹部進行為期三周的集中封閉式領導力提升培訓。此次與國內知名高校的合作，提升了本行中層幹部綜合素養。

## 關注員工健康，豐富業餘生活

本行重視員工的健康與安全，致力於為員工提供一個良好的工作環境。本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》和《工傷保險條例》等相關法律法規，制定了《關愛員工辦法》等辦法。本年修訂了《安全檢查管理辦法》《法定節假日安全保衛工作實施細則》《營業場所安全防護設施建設與管理辦法》等管理規定，切實加強對員工的人文關懷。

《關愛員工辦法》旨在解決員工最關心、最實際的問題與困難。在工作生活方面，本行注重優化員工的工作環境，從符合人性化要求的角度對工作場所進行合理設計和佈局，為員工提供舒適的工作環境，營造愉悅的工作氛圍。本行積極改善辦公環境，配置完善的通風、空調、防塵、防輻射設施；本行關注員工身體健康，及時安排員工參加體檢，如體檢中發現有明顯健康隱患，可根據病情及治療需要適當調整工作崗位和強度。本行關心員工心理健康，採取定期心理訪談、心理測試等方式對員工心理健康情況進行全面的了解，通過個別指導和集體疏導等方式全方位指導員工調節情緒，緩解壓力，切實保護員工心理健康，預防因情緒和壓力等引起的心理疾病。在職業發展方面，本行幫助員工進行職業規劃和評估，根據每名員工不同的入職歸屬期和員工的職業願景，分別制定入職期、成長期、發展期、傳承期各階段的發展目標，並根據設定的目標定期開展員工發展狀況的評估評價，引導員工自我規劃、自我完善、自我激勵，助推員工職業成長與發展。

為了保障安全的工作環境，本行每年在總部大樓組織消防演練，各網點均制定了突發應急預案，以增強員工的消防安全防範意識和應對處置突發事件的能力。

### 三八婦女節活動

2018年3月8日和10日，本行組織女員工在張坝桂園林開展慶「三八」遊園活動。活動為女員工組織「魅力女性」講座，開展了雙人夾氣球遊戲、跳繩遊戲、趣味套圈等活動。

此次活動的開展，既緩解了女員工工作的疲憊和壓力，又陶冶了性情，增長了知識，有益於女員工的身心健康，更重要的是促進了同事間的感情，增強了本行的凝聚力，使各位女員工充分感受到了節日帶給她們的喜悅和快樂。



### 消防培訓暨消防應急演練

2018年4月27日，本行開展消防培訓、辦公大樓消防應急演練。培訓邀請成都政安消防知識宣傳中心的教官作為講師，全行共80餘名員工參加了現場培訓，縣域支行、成都分行20餘名員工通過遠程會議系統參加了培訓。主講教官以火災事故、疏散逃生等生動的案例為主要內容，通過火災現場圖片和視頻展示，將電氣防火知識、初起火災的撲救與人員逃生等內容穿插在培訓中，從防火、逃生自救、報警、滅火等方面對參訓人員進行了詳細的講解。

培訓後，本行組織開展了辦公大樓消防應急疏散實戰演練。演練模擬大火濃煙環境，總部大樓拉響火警報警，疏散小組成員迅速就位，組織員工通過消防通道向指定地點疏散，同時維持疏散秩序，防止亂擁亂擠和踩踏事件發生。

演練結束後，主講教官再次強調疏散、逃生自救的各項注意事項。培訓和演練普及了消防安全預防常識，促進了員工熟悉綜合樓消防設施種類、位置和使用方法，提高了員工的安全防範意識和應急自救能力。



## 七、 綠色發展，倡導低碳運營

本行支持綠色環保產業，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持。按照科學合理、風險可控原則，綜合考慮授信客戶及項目的市場前景、政策補償、風險狀況等因素，加大對戰略性新興產業、基礎服務業、三農、生態、個人消費等民生民需相關領域等重點領域的支持力度，推進綠色經濟、循環經濟和低碳經濟發展。

### 支持綠色信貸，踐行環保發展

本行認真貫徹落實《節能減排授信工作指導意見》《綠色信貸指引》《關於綠色信貸工作的意見》《四川銀行綠色信貸實施意見》等相關規定，並制定了《綠色信貸基本制度》《綠色信貸授信工作意見》等基本指導制度，切實做好與綠色信貸有關的授信工作。

本行嚴格執行綠色信貸項目准入標準，貸前通過現場調查和向當地政府、環保和安全生產等部門諮詢以及其他適當的方式，深入了解授信企業和項目的節能減排目標完成情況、環保合規情況、安全生產情況，仔細分析授信企業和項目可能存在

的能耗、污染和重大安全問題以及可能引發的各類風險。授信過程中實行綠色信貸政策的「一票否決制」，對違反國家產業政策、環保政策以及可能給環境和社會帶來重大不利影響的項目和企業一律予以否決。貸後階段本行按頻率開展貸後檢查，及時發現和管控企業的「洗綠」行爲，爲綠色金融和綠色發展奠定堅實基礎。



### 案例：瀘州市益鑫金屬回收有限公司

2018年，本行向地方企業“瀘州市益鑫金屬回收有限公司”給予1,000萬信貸資金支持，用於廢棄鋼鐵回收利用及處理工作。該企業主要在四川省、重慶市、雲南省、安徽省、江蘇省、浙江省等地設立收購網點大量收購廢舊鋼材，回收的鋼鐵會通過再生產後投入市場。廢鋼鐵回收是資源循環再利用、開發資源、保護生態環境的有力方式。本行針對此類企業積極給予信貸支持，嚴格履行綠色信貸職責，促進實體經濟發展。

### 案例：古蔺金池供排水有限公司

古蔺金池供排水有限公司為古蔺縣域內唯一一家具備自來水生產、供應、銷售及自來水管道安裝資質的公司。該公司曾先後獲得瀘州市“建設局系統先進單位”，古蔺縣質量技術監督局“管理先進單位”等榮譽稱號，具備較強的自來水生產經營管理能力及行業經驗。本行為其提供 4,930 萬元固定資產貸款，用於古蔺縣舊管網改造工程，該工程是為配合古蔺縣棚戶區改造項目，項目建成後能穩定的保障城市區域供水，完善古蔺縣城區的基礎供水配套設施，在很大程度上完善了古蔺縣城區城市功能。

### 提倡節約資源，推行綠色辦公

本行切實踐行低碳環保、節能減排的可持續發展理念，貫徹落實《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》等有關法規和要求，推進綠色辦公理念，提升員工的環保意識，倡導低碳運營，積極履行綠色發展。2018 年，本行制定了《總行業務用樓管理辦法》，對節約用電、水、辦公室用紙以及廢棄物管理都作了相關規定。辦公室要注意節約用電，使用空調時必須關閉門窗，室內空調溫控器夏季應調整在 26 度以上。食堂在非用餐時段關閉公共區域及用餐區域照明設施，下班切斷電源（包括照明、空調、電腦和飲水機等），以免浪費和發生事故；本行要求工作人員養成節約用水的習慣，用水後要檢查水龍頭是否關閉，沖水延時閥門用後是否回位，杜絕跑、冒、滴、漏和長流水現象。衛生間統一安裝感應水龍頭，避免因用洗手液時不關水龍頭造成「水長流」現象；2018 年我們開始使用 OA 系統，從而減少了辦公用紙的使用。

本行亦建立了《公務車輛使用管理辦法》，對公務車的管理權責、辦公車輛分類、司勤人員管理、公務車輛使用範圍、公務車輛使用申請程序、車輛停放管理、車輛費用管理、公務車輛購置、車輛安全等做出相關規定，以加強公務車輛使用管理，規範公用車更新配置，提高公務用車使用效率，降低公務用車使用成本。



2018年，本行啓用更加節能環保的新機房。新機房按照國家A級標準建設，實施了降噪處理和排煙治理，消防系統採用預製七氟丙烷氣體滅火系統，釋放後無二次污染、對臭氧層的耗損潛能值為零，符合環保要求。機房內配置的精密空調採用環保機型，具備節能的效果。風機採用了高效節能低噪聲型 EC-Fan（電子控制換向風機），主機房內空調採用下沉式 EC 風機，進一步提高節能效果。

## 環境績效表

### 排放物

指標 <sup>1,2</sup>	2018年匯總
廢氣排放（噸） <sup>3</sup>	0.0377
氮氧化物（噸）	0.0361
二氧化硫（噸）	0.0015
溫室氣體排放總量（範疇1和2）（噸） <sup>4</sup>	4,686.85
人均溫室氣體排放量（範疇1和2）（噸/人）	5.57
直接排放（範疇1）（噸）	304.01
天然氣（噸）	81.76
汽油（噸）	221.44
柴油（噸）	0.81
間接排放（範疇2）（噸）	4,382.84
外購電力（噸）	4,382.84
有害廢棄物總量（噸） <sup>5</sup>	2.54
人均有害廢棄物棄置量（噸/人）	0.003
無害廢棄物總量（噸） <sup>6</sup>	52.07
人均無害廢棄物棄置量（噸/人）	0.097

注：

- 除特殊說明外，環境類績效數據統計範圍包括總行辦公樓、7家一級分行及26家二級支行
- 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，雇員人數統計範圍為本行雇員人數之和

3. 基於本行業務性質，廢氣排放主要來源於公務車尾氣排放，主要包括氮氧化物和二氧化硫
4. 基於本行業務性質，溫室氣體排放主要來源於外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017 減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算
5. 有害廢棄物包括本行年度採購的硒鼓、墨盒等。有害廢棄物的重量根據採購明細表中的設備型號進行估算。
6. 無害廢棄物僅包括總行和成都分行辦公樓生活垃圾、廚餘垃圾及辦公設備廢棄物等；辦公樓生活垃圾和廚餘垃圾由辦公樓物業統一處理，辦公設備廢棄物由回收商進行回收處理

## 資源使用

指標	2018 年匯總
能源消耗（兆瓦時） <sup>1</sup>	8,554.63
人均能源消耗量（兆瓦時/人）	10.17
直接能源消耗（兆瓦時） <sup>2</sup>	1,325.79
天然氣消耗量（兆瓦時）	418.15
汽油消耗量（兆瓦時）	904.57
柴油消耗量（兆瓦時）	3.07
間接能源消耗（兆瓦時）	7,228.84
電消耗量（兆瓦時）	7,228.84
自來水耗用量（噸）	35,704.48
人均自來水耗用量（噸/人）	42.45
用紙量（噸）	48.62
人均用紙量（噸/人）	0.058

注：

1. 本公司主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油和外購電力
2. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》提供的有關轉換因子進行計算

## 八、關注民生，支持公益事業

本行一直關注民生，主動幫扶貧困群體，積極投身社會公益活動，為創造更加和諧的社會貢獻力量。

### 聚力脫貧攻堅，支持定點扶貧

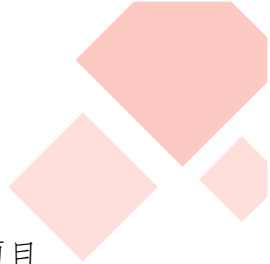
本行聚力脫貧攻堅，積極承擔國企責任，以產業精準扶貧、重點項目扶貧、個人精準扶貧、智力扶貧和創新金融扶貧等多種形式精準對接貧困區域的金融需求，積極促進農村經濟的發展。截至 2018 年末，本行在古蔺、敘永、合江 3 個定點扶貧縣的貸款餘額為 31.9 億元，當年共發放貸款 17.32 億元。

### (1) 定點扶貧項目

從 2015 年 7 月，本行開始結對幫扶古蔺縣魚化鎮三合村，並派駐「第一書記」開展駐村定點幫扶，與當地農戶同吃、同住、同勞動，實施了全村基礎道路修建工作和生態種植、養殖項目，為脫貧攻堅出謀劃策、建言獻策。對口幫扶初期，本行出資修建了村民活動陣地，並從村委會周邊的道路硬化做起，拓寬了路基，鋪設了水泥路，給村民出行帶來了極大的便利。

此外，本行以產業精準扶貧為重點，當年共新發放產業精準扶貧貸款 4.7 億元，扶持產業項目 64 個，惠及眾多貧困人口。我們在三合村捐資 445 萬元建設一座現代化的有機養豬場，配備了專用產床、專用消毒房和自動取水等現代化設施，計劃年出欄約 2,800 頭豬，以生產合作、技術合作、銷售合作的方式運作。為瀘州深入實施鄉村振興戰略，助推農業增效、農民增收、農村增彩做出自己的貢獻。





在重點項目扶貧方面，2018 年本行大力對水利工程項目、基礎設施建設項目等民生工程進行信貸投放支持，有效改善了貧困地區的生活條件和生活環境。其中，國家級貧困縣敘永縣是瀘州市扶貧攻堅的主戰場。本行積極響應市委、市政府關於市屬國有企業助推敘永縣脫貧攻堅指示精神，成立助推敘永縣脫貧攻堅領導小組，充分利用國企資金優勢、市場資源、品牌號召力，在脫貧攻堅中發揮更大作用。本行將繼續加大信貸投放、保障信貸規模、拓寬服務渠道、改善金融環境、支持涉農主體、扶持重點項目等措施，以加大扶貧力度。

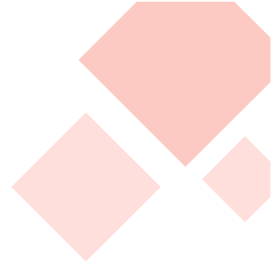
## **(2) 創新金融扶貧項目**

創新是企業發展的不竭動力。一直以來，本行積極響應國家政策，創新金融扶貧工作。本行瀘縣支行作為農民住房財產權抵押貸款試點單位，多次組織員工前往試點地區各鄉鎮走村入戶宣傳，不斷推廣農民住房財產權抵押貸款。截至 2018 年末，瀘縣支行現有農民住房財產權抵押貸款 36 筆，餘額 828 萬元。農民住房財產權抵押貸款這種創新金融扶貧方式受到了農民的歡迎，不少農民盤活了資產，手裏有了錢，用於開便利店、搞種養殖等，日子越過越紅火。

為打通金融服務到貧困鄉、鎮、村的「最後一公里」，積極落實普惠金融政策，本行在貧困地區建立惠農服務點並投放惠農自助設備，極大地方便了農村地區居民辦理取現、轉帳、繳費等業務，支農、惠農效果明顯。

截至 2018 年末，本行已在瀘州偏遠鄉鎮建立了 35 個惠農服務點，並根據村民實際需求在惠農支付機具上加載了現金匯款、轉帳、定活互轉等功能，基本可滿足村民的開戶、存取款、轉帳等日常金融需求。同時，本行還專門招聘了惠農服務人員駐村推進該項工作落地。

為了幫助貧困地區改善基礎設施，提高生產和出行條件，夯實經濟發展基礎，本行不斷加大捐款力度。截止 2018 年末本行向貧困地區累計捐款 2,814 萬元，用於瀘州市貧困村硬化通村社水泥路，新建和維修橋梁，擴建村活動室、文化室，完善村民小學教學設備及貧困戶房屋修建補助，使貧困村的基礎設施得到了極大的改善。



## 投身社會公益，開展志願活動

本行十分重視教育，積極開展助學活動。本行根植瀘州這片熱土，在企業得到發展的同時，每年堅持支持瀘州市的棟梁工程。2018年7月2日，在瀘州市棟梁工程扶貧助學工作會上，本行獲得了「2017年度棟梁工程捐資助學先進單位」稱號，並再次向瀘州市棟梁工程捐贈10萬元。本行除了開展「棟梁工程」「小書包」等捐資助學活動外，還降低標準招聘了3個貧困家庭的學子進入本行工作，使他們的家庭收入得到了提高，生活得到了改善。

本行還踴躍參與公益宣傳。本行在「平安中國看四川」「振興發展美麗家園」兩次公益微電影大賽中，分別以《哭聲》《愛的時區》兩部作品榮獲全省二等獎和全市三等獎的優異成績。本行積極參與瀘州創建文明城市活動，鼓勵員工參與志願活動，並組織有關支行每週進社區開展志願服務活動，積極聯繫協調，幫助本行包保社區完成對標打造；每週進入社區進行文明宣講、清掃垃圾等，助力於改善社區環境、提升社區文明水平。



附錄——《環境、社會及管治報告》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	「綠色發展，倡導低碳運營」
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	「環境績效表」
		A1.2 溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	「環境績效表」
		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）	「環境績效表」
		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）	「環境績效表」
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	「綠色發展，倡導低碳運營」
		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取得成果	「綠色發展，倡導低碳運營」
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	「綠色發展，倡導低碳運營」
		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）	「環境績效表」
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	「環境績效表」
		A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果	「綠色發展，倡導低碳運營」

		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取得成就	「綠色發展，倡導 低碳運營」
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量	不適用於本行業務
	A3 環境 及天然 資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	「綠色發展，倡導 低碳運營」
		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	「綠色發展，倡導 低碳運營」
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：  (1) 政策；及  (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	「人才興行，助力 員工發展」
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	「人才興行，助力 員工發展」
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	「人才興行，助力 員工發展」
	B2 健康 與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：  (1) 政策；及  (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	「人才興行，助力 員工發展」
		B2.1 死亡人數及比率	—
		B2.2 因工傷損失工作日數	—
		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	「人才興行，助力 員工發展」

B3 發展與培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	「人才興行，助力員工發展」
	B3.1 按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比	—
	B3.2 按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	—
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	「人才興行，助力員工發展」
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	「人才興行，助力員工發展」
	B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	「人才興行，助力員工發展」
B5 供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	「規範供應商管理，倡導綠色採購」
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	—
	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	「規範供應商管理，倡導綠色採購」
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： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	「服務精行，維護客戶權益」
	B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本行業務



		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	「服務精行，維護客戶權益」
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	「服務精行，維護客戶權益」
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本行業務
		B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	「服務精行，維護客戶權益」
B7 反貪污		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	「合規立行，加強責任管理」
		B7.1 於彙報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	—
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	「合規立行，加強責任管理」
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。	「關注民生，支持公益事業」
		B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	「關注民生，支持公益事業」
		B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）	「關注民生，支持公益事業」