



# 石嘴山银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告



## **编制说明**

本报告是石嘴山银行 2021 年履行企业社会责任、致力于可持续发展的客观反映。

## **报告编制依据**

报告依照《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和《公司履行社会责任的报告编制指引》的相关要求。

## **报告时间范围**

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，特别说明的除外。

## **报告发布周期**

本报告为年度报告，每年发布一次。

## **报告组织范围**

报告涉及石嘴山银行股份有限公司总行、分支机构。为了便于表达，在报告表述中使用“石嘴山银行”、“本公司”或“本行”。

## **报告数据说明**

报告中主要财务数据源于石嘴山银行年度财务报告，财务报告经北京国富会计师事务所独立审计。其他数据来源于石嘴山银行内部文件和相关统计资料。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## **报告获取方式**

印刷版报告备置地点为石嘴山银行董事会办公室，电子版报告可在石嘴山银行网站（<http://www.szscsb.com>）投资者关系栏目下载。

# 目 录

一、石嘴山银行简介.....	- 1 -
二、基本发展理念.....	- 3 -
三、稳健经营，促进高质量发展.....	- 4 -
四、支持实体经济发展.....	- 7 -
五、聚焦百姓民生，提升民生金融服务质效.....	- 11 -
六、心系公益慈善，投身社会公益.....	- 14 -
七、员企共进，携手员工成长.....	- 17 -
八、发展绿色金融.....	- 19 -

## 一、石嘴山银行简介

### （一）法定名称

中文名称：石嘴山银行股份有限公司

中文简称：石嘴山银行（下文称“本行”、“本公司”）

英文名称：BANK OF SHIZUIISHAN CO., Ltd.

### （二）法定代表人：张成保

### （三）董事会秘书：刘永宁

联系电话/传真：0952-2029121

电子邮箱：[szsbank@163.com](mailto:szsbank@163.com)

联系地址：宁夏回族自治区石嘴山市大武口区朝阳西街 39 号石嘴山银行股份有限公司 董事会办公室

### （四）注册地址

宁夏回族自治区石嘴山市大武口区朝阳西街 39 号

邮政编码：753000

### （五）信息披露方式

互联网网址：<http://www.szscsb.com>

社会责任报告备置地点：本行董事会办公室

### （六）其他有关信息

注册登记机关：宁夏石嘴山市市场监督管理局

首次注册登记日期：2002 年 1 月 15 日

社会统一信用代码：91640200228070689F

金融许可证机构编码：B1009H364020001

### （七）本行聘请的外部审计机构

北京国富会计师事务所

办公地址：北京市海淀区西四环中路 16 号院 2 号楼三层

### （八）本行聘请的法律服务机构

宁夏致和律师事务所

办公地址：宁夏回族自治区石嘴山市大武口区黄河中街 270 号

### （九）本行业务范围

吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内外结算；办理票据承兑与贴现；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；买卖、代理买卖外汇；从事银行卡业务；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保管箱服务；经中国银行业监督管理委员会批准办理的其他业务。

### （十）本行基本情况

石嘴山银行的前身是成立于 1987 年的石嘴山市城市信用社。2009 年，经中国银监会（现中国银保监会）批准更名为石嘴山银行股份有限公司，主要股东有国家能源集团资本控股有限公司、杭州银行、石嘴山市财政局等。截至 2021 年末，石嘴山银行注册资本 11.94 亿元，资产总额 612 亿元，各项存款 497 亿元，各项贷款 352 亿元，分支机构 69 家，金融服务范围覆盖宁夏各地市和县（区）。员工 758 人。自 2008 年起，相继在宁夏吴忠市利通区、安徽肥西县、山东青岛莱西市、重庆江津区、重庆南川区、宁夏石嘴山大武口区、宁夏银川掌政镇发起设立了 7 家村镇银行，整体保持着稳健的运行态势。

成立 30 多年来，石嘴山银行始终坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，在服务实体经济、金融服务品牌打造、内控和风险管理、企业文化建设等方面探索出了一条适合自身实际的特色化、差异化的发展道路和管理模式。先后荣获“全国双爱双评先进企业”“中国金融创新奖”“十佳竞争力银行”“最佳文化建设城商行”“最佳小微金融服务银行”“金口碑百姓银行奖”“中华慈善事业突出贡献奖”“自治区 A 级纳税信用单位”“宁夏企业 100 强”“自治区工人先锋号”“支持地方经济发展贡献奖”“支持‘小微企业’和‘三农’突出贡献奖”“自治区五一劳动奖状”“金融行业科技创新突出贡献奖”等各类荣誉 300 余项，社会影响力不断提升。

## 二、基本发展理念

### （一）发展使命

**提供高效、温馨的金融服务**

服务顾客，为客户谋求利益；成就员工，为员工提供平台；  
回报股东，为股东创造价值；奉献社会，为社会贡献责任。

### （二）服务理念

**“方便你 守护你 成就你”**

### （三）战略愿景：行稳致远 建设高效、温馨的特色银行

**行稳致远：**是本行的发展理念，本行致力于可持续发展，重点围绕一个“稳”字，稳步前行，稳扎稳打，筑牢稳健发展的基础，实现长远发展。

### （四）战略定位

**客户定位：**深度聚焦和专注服务“城乡居民、小微企业”客群，构建“大零售金融”服务体系，打造“城乡百姓的贴心银行 小微企业的伙伴银行”。

**区域定位：**立足宁夏区域市场，构建“根植宁夏做深做精 互联网融合做特做优”的发展格局。

### 三、稳健经营，促进高质量发展

2021年，本行按照党中央关于建设现代金融企业的要求，坚持把党的领导融入公司治理各环节、全流程，持续强化治理体系建设，提升治理能力，优化组织架构、战略规划、风险管理、内部控制、信息披露等方面的制度安排，推动全行上下政治更加坚定、运行更加高效、商业经营更加可持续。

**（一）加强党建引领。**2021年，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神 and 习近平总书记来宁视察重要讲话精神以及区市党委政府重要决策部署，把党的领导与公司治理有机融合，把党建工作与经营工作有机融合，严格按照党委参与重大事项决策的制度与程序要求，年内对贯彻落实党和国家方针政策、战略规划、重要人事任免、涉及职工切身利益等27项重大事项进行了研究和部署，切实发挥了党委“把方向、管大局、保落实”的核心引领作用，把“两个确立”的政治共识转化为“两个维护”的实际行动，不折不扣的将党中央和区市党委的各项安排部署落在实处。以党史学习教育为抓手，统筹推动全行党建和党风廉政各项工作，狠抓基层党组织建设和作风建设，以高质量党建引领高质量发展，党建工作展现新气象、实现新突破。

**（二）完善公司治理。**根据《公司法》等法律法规，构建了“三会一层”公司治理机制，包含股东大会、董事会、监事会和高级管理层，各治理主体权责明晰，各司其职、协调运转、有效制衡。一是本行立足法律法规和实际需要，在董事会设立了战略与发展委员会、风险与关联交易控制委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会4个专门委员会。各专门委员会成员专业知识和工作经验符合要求，各专门委员会根据议事规则召开会议并进行研究决策。报告期内，召开股东大会会议1次，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务预决算等重要议案23项。召开临时股东大会会议1次，审议通过了认定公司核心员工等议案3项。召开董事会及各专门委员会会议14次。

报告期内，研究审议了董事会工作报告、财务预决算、风险管理等共 49 项议案。二是第五届监事会由 5 名监事组成，报告期内，召开监事会及各专门委员会会议 11 次，研究审议了财务预算、风险管理、内审工作等共 22 项议案。三是高级管理层由 7 名高管人员组成。报告期内，高级管理层在董事会的授权范围内和监事会的监督下，开展经营管理活动。四是本行持续完善信息披露制度体系建设，持续完善信息披露的全面性、及时性、有效性。修订了《信息披露管理办法》，遵循真实、透明、准确的原则，依法合规编制和披露年度报告。同时，本行持续深化投资者关系管理，接待股东的来访来电，就股东重点关注的问题保持有效沟通，充分维护投资者知情权。

### （三）加强内控管理

1. 合规内控和风险管理体系。一是在风险管理体系上，构建了董事会及风险与关联交易控制委员会、经营层风险管理委员会、总行风险管理部、分行风险管理部、风险经理等主体构成的垂直、统一的风险管理组织架构。二是在风险管理内容上，构建了风险偏好、风险政策、风险管理制度与流程等，形成了覆盖主要风险的识别、监测、预警、报告、控制等全流程风险管理体系。三是建立了涵盖信用风险、流动性和市场风险、操作风险、信息科技风险、声誉风险等在内的全面风险管理体系，各项风险可控。四是建立了“业务自查、风险排查、审计稽核”的“三道风险防线”体系，合规氛围和合规意识不断深化。

2. 完善内控与合规管理机制。一是持续开展内控制度梳理与修订工作，对制度体系进行精简、补充、规范，全年新增制度 41 项、修订制度 97 项、废止制度 32 项。二是不断强化岗责控制、流程控制、授权控制体系。通过集中授信、集中签约放款、运营集中授权、集中作业等模式，在主要业务环节设置中台控制，持续规范和强化各业务流程的实时监督、风险评估和预警，有效防范操作风险，全年未发生案件与重大操作风险事件。

3. 加强重点领域专项检查。一是开展信贷领域专项检查，通过检查规范业务流程，通过问题分析持续优化流程设计，在有效防范操作

风险的基础上提升作业效率。二是开展试点业务合规性检查，对新业务、新产品的推广提供合规意见。三是结合银保监会要求，开展了“内控合规管理建设年”活动，对历年排查发现的问题进行了复查和有效整改。

**4. 强化合规教育与培训。**一是制定各层级合规培训计划，重点对各类监管新规开展学习，并对学习内容进行考试，确保培训质效；二是在本行微信公众号中开设“石银合规之窗”专栏，每周发布合规相关文章，包括“银行从业人员刑事法律犯罪风险”、“《民法典》与银行业金融机构业务相关法律问题”、“监管新规解读”、“案件警示”等专题，提升全员守法合规意识，防范法律风险。

**5. 加强反洗钱管理，履行反洗钱义务。**2021年，本行以完善洗钱和恐怖融资风险管理架构为基础，以落实机构洗钱风险自评估工作为重点，以提高系统支持保障能力为抓手，以督导落实反洗钱监管检查问题整改为举措，不断提升反洗钱履职能力。一是将涉及反洗钱工作的部门全部纳入反洗钱领导小组，细化了各部门工作职责，指导业务部门履行反洗钱工作职责。二是按照《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险自评估指引》等监管新规的要求，完善了自评估组织架构、评估制度、评估方法、评估指标等，形成完整的、可操作的自评估体系。三是完成新一代反洗钱系统的建设工作，通过技术赋能反洗钱工作，提高了系统支持保障能力。

#### 四、支持实体经济发展

2021年，本行坚守本源、聚焦主业，把服务实体经济作为根本任务，持续落实金融供给侧结构性改革要求，创新金融产品和金融服务模式，持续加大对区域经济社会的金融服务力度。截至2021年末，本行信贷资产余额352亿元，全年累计向区内净投放贷款87.88亿元，新投放小微贷款达55.14亿元（占新投放贷款的62.74%），向九个重点产业投放贷款达28.33亿元。

**（一）支持区域战略发展。**紧紧围绕区域战略和产业重点，强化顶层设计，制定了《石嘴山银行关于金融支持建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区的实施方案》《石嘴山银行关于支持制造业高质量发展的意见》《石嘴山银行关于支持自治区工业企业实施“四大改造”的金融服务方案》，助力地区产业结构调整 and 升级。

**（二）支持重点产业领域。**一是成立了九个重点产业金融服务包抓领导小组，领导小组下设9个产业推进组，建立了重点产业包抓机制，明确产业包抓责任人，促进了九个产业高质量发展。二是结合九个产业地域分布的特点，依托分支机构，以县域支行为单位单列九个产业信贷计划。三是根据“九个重点产业”的特点，探索创新专属金融产品。针对枸杞产业推出了“枸杞尊信贷”、“农权贷”、“小微易贷”和“农户创业贷”等金融产品；针对奶产业，推出了“奶牛尊信贷”、“青贮贷”；针对滩羊产业，推出了信用“滩羊贷”；针对肉牛产业，向养殖户和合作社推出“养牛贷”；针对葡萄酒、绿色食品、新材料、清洁能源、电子信息产业，配置应收账款质押贷款、存货质押贷款、专利权质押贷款、企业应急贷、项目融资贷款等产品，多渠道满足企业融资需求。截至2021年末，本行九个重点产业贷款余额达18.26亿元，较年初增加了3.93亿元。

**（三）助力区内高新产业发展。**一是增加制造业企业融资服务数量、信贷质量等考核指标，引导服务资源倾斜。二是优化担保方式，采用信用、技术升级改造奖补资金质押等担保方式，缓解企业担保难

问题。**三是**优惠贷款利率。对于符合条件的高端制造业、战略新兴产业、绿色信贷准入要求的企业和项目，下调 LPR10%-30%的优惠。2021 年末本行制造业贷款加权平均利率 6.09%，较上年下降了 29 个 BP。**四是**加强银政合作，积极与自治区科技厅、各市科技局对接，搭建科技金融银企对接平台，积极开展了“宁科贷”、“科技创新贷”，有效支持了科技型中小企业的发展。截至 2021 年末，“宁科贷”贷款余额 0.95 亿元，46 户，“科技创新贷”贷款余额 1.03 元，14 户。高新技术制造业贷款余额 1.31 亿元，较上年末增加 0.15 亿元。科技型企业贷款余额 15.11 亿元，较上年末增加 9.5 亿元。

**（四）支持小微企业发展。****一是**对于受疫情影响的小微企业，精准施策，扎实有序做好各项疫情防控和金融支持工作，通过延期还本付息、降低贷款利率、减免逾期罚息、做好续贷工作、完善信贷服务等举措，助推企业复工复产。**二是**做深做实扶微助小。充分发挥地方法人金融机构决策链条短、经营机制活的优势，不断创新担保和融资方式，精简小微企业融资流程，加大贷款投放力度，强化对小微企业的金融服务。**三是**积极运用央行货币政策工具，精准滴灌小微企业。2021 年，累计为 268 户普惠小微企业延期还本 6.49 亿元，延期率 39.15%，累计发放信用贷款 25.29 亿元，占普惠小微贷款投放比 44.43%，累计投放支小再贷款 10.12 亿元，570 户，加权平均利率 5.41%。**四是**不断推进“银政”“银担”业务合作，支持“大众创业 万众创新”。继续与自治区工信厅、自治区农牧局、自治区科技厅、自治区妇联等搭建合作平台，支持创新创业群体发展壮大。截至 2021 年末，本行创业担保贷款余额 4.51 亿元，支持创新创业群体达 5027 户。**五是**本行通过持续减免各种手续费、降低利率等方式，减轻民营小微企业综合融资成本。**在减费上**，通过免收跨行取款手续费、电子渠道转账费、抵押登记费、公证费等措施，累计为客户让利 4481.49 万元，切实降低客户融资成本。**在让利上**，主动下调民营、小微企业贷款定价，降低普惠型小微企业贷款的综合融资成本，2021 年，本行新发放的普惠型小微企业贷款加权平均利率 7.86%，较上年末下降

83 个百分点；对符合支小再贷款要求的“小微企业”，将贷款利率控制在 5.5%以内。同时，综合运用年审制贷款、循环贷款、分期还本等便利借款人的业务品种，结合企业实际情况，设计不同的还款方式，减轻民营小微企业还款压力。截至 2021 年末，本行全口径小微企业贷款 211.21 亿元，较年初增加 55.14 亿元，占全行各项贷款 58.84%。普惠型小微企业贷款余额 56.19 亿元，贷款加权平均利率较年初下降 83Bp，完成“两控”监管指标。

**（五）支持乡村振兴建设。**围绕自治区农业基础设施建设及特色农业产业，制定了《石嘴山银行金融服务乡村振兴工作方案（2021-2025）》，聚焦新农村建设、农户、新型农业经营主体的金融需求，健全了农村金融服务体系。截至 2021 年末，本行涉农贷款余额 65.44 亿元，较年初增加 13.75 亿元，增速 26.6%；普惠型涉农贷款余额 17.14 亿元，较年初增加 4.37 亿元，增速 34.22%，完成了 2021 年涉农及普惠涉农单列信贷计划考核指标任务及增速考核指标。**一是**创新服务新型农业经营主体和农户金融服务模式。聚焦新型农业经营主体及农户客群，采取“整村推进”的营销推动模式，为农户提供信用贷、联保贷、银政担保贷等差异化金融支持。截至 2021 年末，本行农户贷款余额 8.61 亿元，较年初增加 2.6 亿元，增速 43.26%。**二是**支持区域特色产业发展。结合自治区九个重点产业，深入调研特色农业产业特征，以县域支行为根据地，实施“一域一特色”发展方向和计划，不断加大对区内奶牛养殖及乳制品加工、枸杞、肉牛和滩羊养殖产业的资金支持力度。**三是**强化重点帮扶县金融资源投入。在自治区 9 个乡村振兴重点帮扶县中，选择西吉县和海原县等县域作为先行支持目标，从资源配置、政策制定、机制保障等方面，加大金融资源投入。2021 年，本行重点帮扶县各项贷款增速达 57.96%，高于全行平均水平。**四是**加强银政、银担合作。2021 年，本行与自治区农业农村厅建立了金融服务乡村振兴战略合作关系，加强了与担保公司合作，充分利用风险缓释机制，扩大金融支持覆盖面，为更多农户提供了优质金融服务。**五是**提高农村普惠金融服务覆盖率。2021 年 11

月，本行启动了农村普惠金融服务点建设工作，打造以智能终端、手机银行、移动营销 PAD 为工具的综合金融服务平台，为农村居民、农业经营机构、商户等提供取款、理财、转账、查询、缴费、支付、贷款等金融服务，截至 2021 年末，已对接行政村 124 个，正在筹建的农村综合金融服务站 18 个。积极在县域及以下乡村区域布设金融服务基础设施。截至 2021 年末，共布设银行卡受理终端机具 393 台，其中 POS 终端 374 台，ATM 机 19 台。持续在农村区域推广网上支付、移动支付等线上支付服务，提升了农村区域客户享受金融服务的便利度。2021 年，本行提供农村区域网上支付、移动支付服务 93.58 万笔，其中网上支付 13.41 万笔、移动支付 80.17 万笔。**六是**创新涉农金融产品。面向县域及以下涉农经济主体及农户发行特色金融 IC 卡——石嘴山银行“乡村振兴主题卡”，在提供存取资金、消费结算等基本金融功能外，还增加了费用减免、免担保授信、银联附加权益和线上渠道联动等四大权益。**七是**巩固金融扶贫成果。深入贯彻落实“四个不摘”政策，将“领导工作小组负总责、总行业务部门主导、各分行抓落实”以及“金融联络员”等脱贫攻坚中形成的良好机制过渡到乡村振兴中，推动脱贫攻坚成果持续巩固与乡村振兴战略有效衔接，加强了对脱贫不稳定户、边缘易致贫户的后续金融支持。2021 年，本行累计发放脱贫人口小额贷款 0.24 亿元，506 户。

## 五、聚焦百姓民生，提升民生金融服务质效

**（一）持续打造社区金融服务品牌。**一是围绕“一老一小”两大客群，建立了“金融产品、温馨服务、公益课程、客户活动、暖心公益”五大核心服务体系。针对老年群体，以“暖心关爱”为重点，聚焦老年人金融和生活需求，对全行网点进行了适老化改造，制定了老年服务规范和流程，设立了老年便民服务设施和服务专区，组织开展了“老年义剪义诊、老年生日会、老年优惠购”等特色活动，改善和提升了老年人获得金融服务的便利度和温馨感。本行老年客群服务案例入选《中国普惠金融典型案例》。针对儿童家庭，聚焦家庭金融和财商教育需求，持续提升儿童家庭客群服务的专属性和附加值，创新推出5款儿童特色产品，研发推广21节财商课程，走进79所学校授课130场次，积极践行金融知识普及教育，提升本行儿童财商教育品牌影响力。二是完善社区共建服务。在全行推广网点标准化运营营销模式、管理流程和案例经验，逐步形成了以“百姓讲堂、党建联建、义工联盟”为核心的社区共建联建模式。2021年，本行与213家社区建立了长效合作，形成了“党建联建、百姓讲堂”为主的共驻共建服务机制，将金融服务融入社区治理。第一，各分支行与周边社区建立联系合作，全年共开展党建公益、文化活动1000余场次，参与社区居民2.3万人次，积极融入社区党建、公益和文化建设。第二，将金融知识普适性教育与精准教育相结合，开发面向社区居民的百姓讲堂公益课程，形成了包括老年金融消保、老年智能应用、儿童财商教育、防范非法集资、防范电信诈骗等10个主题的社区金融课程体系。通过行员讲师和组织招募的社区居民讲师，全年共开展线上和线下相结合的社区百姓讲堂活动300余场，参与社区居民近万人。

**（二）完善金融服务功能。**一是完善线上渠道服务功能。以手机银行渠道为基础，围绕用户体验、金融服务、用卡环境，上线远程视频营业厅功能，新推出了视频客服、大额存单、循环贷款自助放还款、电子医保凭证等11项线上金融服务。截止2021年末，手机银行累计

用户数 47.7 万户。二是针对老年人线上金融需求和移动端使用习惯，开发了方便老年客户使用的“幸福版”手机银行，重点突出了大图大字、界面简洁、功能简单、智能服务等特点，具备使用引导、风险提示、运营保障及突发事件处置等快捷服务功能，解决了老年人对手机银行“想用不会用”、“想用不敢用”的痛点和需求。三是打造了金融+生活服务场景，本行积极对接宁夏各地市缴费机构，在提供水、电、燃、电话费、供暖费、有线电视费等基础缴费服务的同时，大力拓展医疗、教育、交通、物业、旅游等居民常用缴费场景，已建立便民缴费服务项目 14 大类 37 项，2021 年服务缴费居民 15.4 万户。

**（三）提升服务品质。**一是持续推进“八大高效温馨服务场景”差异化服务，根据不同客户群体提供特色化服务，2021 年共接到来自服务热线、表扬信等方式的表扬类工单 47 起，加强外部宣传，在微信公众号推送真情服务故事 21 篇。二是强化激励问责，持续开展“营销服务金点子大赛”、“星级网点及服务标兵评选”等工作，通过高频次、全覆盖检查，按月组织开展消保与服务质效提升专项检查，按网点建立台账督办整改，对总行通报表扬的个人给予“服务勋章”奖励，对待客服务流程关键环节执行不力给予处罚。开展对办理小微及个人贷款业务客户服务质效满意度调查回访工作，强化信贷人员的待客服务意识和能力，梳理影响客户体验的关键因素，提出改进对策，并督促执行落实。

**（四）保障客户权益。**一是完善消保体制机制，有效保障客户权益。2021 年，修订了《石嘴山银行客户投诉管理办法》《石嘴山银行“销售专区双录”实施细则》《石嘴山银行客户服务与管理考核办法》等五项制度。二是完善消保全流程管控。消保事前审查：进一步细化职责分工及审查流程，确定总分行消保审查 AB 岗，优化完善了总分行消保事前审查机制，有效落实金融消费者权益保护审查意见。消保事中管控：总分行按月通过现场突击检查、调阅监控录像、分支行交叉检查、重点工作现场辅导等方式对营销宣传及信息披露、消费者信息安全保护、消费者八大权益保障、服务质效提升、金融知识宣教、

消费者投诉处理等进行内部监督检查。消保事后监督：本着“以客户为中心”的服务宗旨，通过 96789 客服中心开展产品体验调研、客户满意度调查、睡眠客户激活、公务卡还款提醒等工作，主动征询、了解客户对本行产品和服务的评价及建议，持续做好后续权益的维护和服务等工作。三是将“金融为民”思想根植于投诉处理工作中，主动承担妥善处理投诉的主体责任，做好各类投诉件的核查处理和回复告知等工作，在业务合规的前提下尽可能协调解决客户的诉求及问题，主动跟进，积极对接，耐心细致做好疏导和沟通工作。

**（五）提升客户体验。**大力推进金融与科技的融合，积极利用金融科技，增强金融服务质效，提升客户金融服务体验。尝试将大数据+人工智能技术应用在风险管理中，建设了智能零售信贷管理、交易反欺诈等系统，实现了对个人贷款的数字化风控，以及客户交易行为的事中实时监控与事后分析机制，提升客户交易的安全性，上线了人脸及 OCR 识别系统，为前台柜面业务、手机银行、智能机具、内部管理等各系统提供了统一的人脸识别认证服务，在降低操作风险的同时，提高了客户交易安全性及体验。

## 六、心系公益慈善，投身社会公益

**（一）全力抗击疫情。**2021年，本行认真贯彻落实党中央、国务院关于“新冠肺炎”疫情防控的各项工作部署，在各级政府的统一领导下，协调全行“新冠肺炎”疫情的防范应对工作。遵循“统一领导、预防为主、快速反应”的基本原则，积极履行主体责任，逐级落实管理要求。通过制定《石嘴山银行关于应对“新冠”疫情防控工作的应急处置预案》，建立常态化疫情防控机制，密切关注疫情信息，切实做好疫情防控期间的人员管理、网点管理、后勤保障、疫苗接种、核酸检测等工作，从严从紧做好各项疫情防控工作，全年全行疫情防控工作顺利开展，无重大或突发情况发生。始终把员工生命安全和身体健康放在首位，做好员工防疫物资的采购、储备、配发工作，全年累计发放防护服、口罩、免洗消毒液等防疫物资10万余元。全力支持疫情防控工作，先后向石嘴山市大武口红十字、石嘴山市惠农区民政局、石嘴山市平罗县民政局以及银川市、中卫市各社区疫情防控点捐赠各类防疫物资近15万元，并多次组织员工前往战疫一线慰问社区工作人员和志愿者，用爱心和温暖筑起抗击疫情的坚强防线。

**（二）投身爱心公益。**2021年，本行在稳健发展的同时，始终坚持践行社会责任，积极支持宁夏社会公益事业发展。通过发起设立的石嘴山银行“爱心”基金会，围绕“助学、助困、助残”等领域，持续开展了帮扶济困、助学助残、大病救助、疫情防控等慈善公益活动，打造有爱心、有温度、有担当、有责任的爱心企业。一是向“希望工程·圆梦行动”、宁夏特殊教育学校以及石嘴山市、银川市、吴忠市、中卫市、固原市困难学生捐款64.6万元，用于改善教学环境和资助贫困学生圆梦学业；二是向石嘴山市慈善总会“情暖旷工”尘肺病救助项目和“慈爱小屋”精准扶贫项目捐款70万元；向石嘴山市困难人群捐款50万元，关心关怀石嘴山地区困难群体；向宁夏公安民警英烈基金会捐款100万元，向宁夏妇女儿童发展基金会和石嘴山市妇女联合会捐款20万元，为改善英烈家属及困难妇女生活环境

贡献自己绵薄之力；三是向宁夏石嘴山市、银川市、吴忠市、中卫市、固原市环卫系统捐赠价值 50.6 万元电动环卫车和压缩式垃圾车 60 余辆，改善环卫工人作业工具，促进城乡环境面貌提升。年内，本行各类捐赠累计达 540 余万元，切实用爱心构建和谐、用行动创造文明，为建设美丽新宁夏贡献自己的爱心与力量。

**（三）参与公益活动。**2021 年，本行深入开展精神文明创建活动，大力培育和践行社会主义核心价值观，积极参与社会公益事业。一是持续开展志愿者服务活动，建立志愿者服务队，年内积极开展岗位学雷锋、创城志愿服务、疫情防控、城市环境整治、关爱孤寡老人、关爱贫困家庭儿童等志愿服务活动 800 余场次。二是深入开展包植增绿活动，建成石嘴山银行公益林，组织 150 名余名员工开展植树活动 10 余次，累计植树 1000 余棵，以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”的理念，为建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区出力添绿。

**（四）开展金融教育。**一是制定了《石嘴山银行消费者权益保护宣传工作计划》，重点聚焦老年人、青少年、在校学生、小微企业及个体工商户等客户群体及金融需求，深入社区、学校、企业、园区、村镇等场所，组织开展了特色鲜明、重点突出的主题宣传活动。同时，通过营业网点、报纸广播、微信公众号、短信平台、抖音美篇、服务热线等发布金融消费者权益保护相关报道、提示语和宣传视频，确保金融知识普及活动有效覆盖到各类金融消费者，提高了宣传教育的受众率和覆盖度。二是积极配合并参加监管部门发起的“存款保险”、“3.15”金融消费者权益日、“守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等各项金融知识宣传教育活动，通过微信公众号“消保宣教”专栏开展线上宣传，其中针对“解读人行 5 号令之总则”篇、“练就火眼金睛 辨别非法金融广告”入选人民银行团委官方微信公众号推送，“解读人行 5 号令系列推送”、“警惕虚拟货币投资风险”、“老年人如何防范电信诈骗网络诈骗” 9 篇入选人行银川中支官方微信公众号推送。三是建成了宁夏第一家面向社会的公益性金融知识普及展馆，积极用

于宣传普及金融知识，提升社会公众金融素养。自 2021 年 6 月开馆以来，累计接待 5000 余人次，并被人行银川中心支行授予“金融教育示范基地”。**四是**协助宁夏理工学院建设金融教育示范基地，为其提供金融知识、金融政策等方面文件、长图、视频等宣传素材及金融实物展示，与宁夏理工学院建立金融系列讲座、银行实训基地、驻点共建服务等机制，促进了金融知识进课堂、进校园。**五是**开展乡村金融宣教。大力开展县域居民及乡村农户的金融宣教。组织各分支行结合“315”“守住钱袋子”“金融知识普及月”系列金融宣教活动以及定期的“金融知识下乡”工作，向我区县域居民和乡村农户广泛宣传金融服务乡村振兴政策、防范非法集资、安全用卡、征信知识等金融知识宣传活动 220 余场，受众 5000 余人次，促进乡村农户金融素养的提升。

## 七、员企共进，携手员工成长

**（一）促进职业发展。**一是完善了人力资源机制。通过竞争性选拔等多种方式选拔干部，为年轻干部锻炼能力和开拓视野创造平台。二是优化岗位职级与薪酬体系，结合人力资源规划项目，组织岗位序列诊断，初步完成岗位序列，从岗位职级、任职资格及薪酬体系等方面完善员工职业发展通道建设。三是完善了分层分类培训。通过制度、奖励等措施鼓励员工积极参加从业、职称、学历晋升、AFP、CFP 等资格考试的学习并考取相关证书，截止 2021 年末，全行取得初级银行从业资格 582 人；取得中级银行从业资格 10 人；取得初级职称 67 人；取得中级职称 117 人；取得高级职称 9 人；取得 AFP 证书 18 人；取得 CFP 证书 4 人；通过学历晋升取得毕业证书 16 人。

**（二）保障员工权益。**一是认真贯彻落实职工代表大会制度，召开第三届第一次职工代表大会，审议了《工资集体协议》等关系员工权益的各项议案，汇聚员工智慧、凝聚全行力量。同时利用职代会平台，征集并处理职工提案，解决员工最关心的问题，切实保障了员工的参与权、知情权、表决权。二是依法维护劳资双方权益，签订并落实了《工资集体协议》，构建了和谐的劳资关系。三是成立劳动关系协调组织。宣传劳动法律法规和政策，积极化解问题、维护员工权益，促进本行劳动关系的协调与稳定。

**（三）加强关爱帮扶。**一是为员工构建了良好的劳动报酬体系，在完善“五险一金”的基础上，为员工额外建立了补充医疗保险及补充养老保险，完善员工保障体系。二是根据年龄、性别和工作性质合理设计体检项目，组织全行 708 名员工参加体检，确保了检查的针对性和有效性。三是持续做好员工及家人住院慰问、大病救助、丧葬、生育等慰问工作，年内慰问 58 人次、金额 4.7 万元。四是重视女职工特殊权益保护，落实了《女职工权益保护专项集体合同》，进行了女职工乳腺癌和宫颈癌早筛检查，为全行 441 名女员工购买女职工特殊疾病专项保险，全心全意为女职工身心健康“保驾护航”。五是深

入开展了有特色的职工文化活动，开展了职工运动会、健康运动行、合唱比赛等活动，组建了运动兴趣小组，举办了瑜伽、健身课、心理辅导讲座等，帮助员工建立健康的生活习惯，缓解工作压力。六是**针对**银行青年工作繁忙、社交面窄的情况，开展了单身员工交友活动，努力打造青年交友平台。

## 八、发展绿色金融

### （一）发展绿色金融

**1. 加强顶层设计，深化绿色理念。**在政策制度方面，相继制定印发了《绿色信贷业务管理办法》《年度授信指导意见》《年度风险管理政策》《石嘴山银行关于进一步规范绿色信贷业务的通知》《2021年绿色信贷工作计划》等文件，明确了绿色信贷年度发展目标及具体措施，为全行绿色信贷业务的发展奠定基础。在组织架构方面，形成了总分联动、自上而下共同推动的绿色信贷组织体系。在考核评价方面，将绿色信贷纳入高管层及分支机构绩效考核项目，制定考核评分细则，将绿色信贷的投放与分行绩效薪酬挂钩，鼓励分支机构开展绿色信贷。在数据治理方面，建立了绿色信贷数据管理机制，数据由分行业务部门录入，总行信贷部门复核，在每季度绿色信贷报表报送前，对数据进行再次确认，保证数据质量。在数据系统方面，实现了对绿色贷款业务的全流程标识和记录，以及绿色贷款业务数据和记录过程的可核查、可追溯。本行已建立统计管理和统计考评制度体系，并将绿色统计纳入全行统计管理办法体系中，同时将绿色贷款统计工作考核纳入全行数据质量管理考核。

**2. 强化因地制宜，探索绿色金融。**一是在信贷政策上，明确绿色信贷投放重点，积极引导信贷资源投向低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的行业领域，助力区域产业绿色转型升级，促进黄河流域生态保护和高质量发展先行区建设。二是强化绿色信贷全流程管理，将绿色信贷执行标准嵌入到授信准入、尽职调查、审查审批、贷后管理以及数据统计等各个环节，强化对绿色信贷制度的执行力。三是坚持“控制增量、优化存量、调整结构”的原则，加大对“两高一剩”行业贷款的限额控制，严格限制任何形式的新增授信。四是不断优化绿色信贷服务方式，对于绿色低碳、新能源等战略新兴产业以及清洁生产、生态环境、污染防治、节能环保等绿色项目的支持力度，开辟“绿色”审批通道，优先准入、优先审批，提高审批效率。截至

2021年末，全行绿色信贷余额44户、15.88亿元，投资绿色金融债券1.1亿元。绿色信贷支持项目主要集中在废旧资源再生利用，工业节能节水，清洁能源及清洁能源装备制造等方面。

**3. 积极创新发展，促进绿色金融。**2021年，结合自身业务特点，持续创新绿色信贷产品，作为“排污权抵押贷款试点银行”，在宁夏区内首家推出了“排污权”抵押贷款业务，支持信贷资金引入排污权交易市场，促进排污权优化配置。

## **（二）坚持绿色运营**

**1. 提供绿色服务。**建设了统一柜面管理平台，实施个人业务凭证电子化、客户签字电子化、回单电子化等举措，推进全流程业务档案电子化传输及存档，减少业务受理单据的印制；在经营范围内完成了智能柜员机（ITM）电子签名、自动取款机（ATM）和存取款一体机（CRS）电子流水功能推广应用，减少纸质耗材使用。

**2. 推行绿色办公。**采用视频会议的形式，切实降低交通成本，减少参会人员耗费的在途时间、精力；文件传递流程实现电子化；电梯智能控制，办公场地和过道照明灯明二灭一，对空调温度设定限制；通过小贴士、内部传播等积极倡导员工节约用水，倡导水资源的二次利用和循环利用，持续树立全行员工的节约观念，养成简约适度、循环利用、绿色低碳的生活方式和办公习惯。