**附件4**

**《2020年度天津市银行业社会责任报告》**

**定性材料报送模板**

|  |
| --- |
| **定性材料填报说明：**1．文字材料请直接粘贴在此word文件中相应指标的方框内；2．请单独提供**1MB以上**高清晰、美观的图片文件，请勿粘贴在此word文件内；3．文字材料中的数据必须截至2020年12月31日；4．**请勿修改文件格式、标题及指标内容**5．请酌情提供贵机构认为能够体现社会责任工作的其他重要材料；5．以下指标的Excel格式文件请参见**附件2表2**。 |
| **填报机构：** |  |
| **填报人：** |  |
| **审核人：** |  |

# 专题：凝聚金融力量，共抗新冠疫情

**指标1：共筑疫情防护安全网**

在疫情期间确保防疫防护、助力疫情治理的相关情况，包括但不限于：做好办公场所重点环节、重点部位、重点人员的检测和防护，做好自身防控、关心关爱员工与客户；配备防疫设备和用品，对办公及营业场所进行消毒消杀，严控人员密度，防范聚集风险等。

|  |
| --- |
|  |

**指标2：确保疫情期间平稳服务**

在确保疫情期间持续为客户提供金融服务开展的主要举措，包括但不限于：做好网点人员防护，在网点推行“无接触”式服务模式；对现金、凭证以及其他物品的消毒处理；引导客户线上办理业务；在网点开展防疫宣传，提升客户防疫安全意识等。

|  |
| --- |
|  |

**指标3：疫情防控金融支持**

疫情防控期间加大对金融支持的相关情况，如：通过开通绿色通道、扩大贷款利率授权、简化流程等举措，加大对接疫情防控重点保障名单企业的金融支持；保障医疗机构和相关企业的资金收付汇划和现金支取业务，确保收付结算畅通。

|  |
| --- |
|  |

**指标4：全面助力复工复产**

结合疫情发展态势，适时分类分时复工复产提供金融支持的相关情况，如：设定专项授信指引和信贷规模，支持服务卫生防疫、交通运输、重要物资生产、基础设施补短板等重点领域企业有序恢复生产；推出应急贷款、复工贷款等主题产品，帮助企业克服复工生产难题。

|  |
| --- |
|  |

**指标5：落实“六稳六保”工作任务**

针对“六稳六保”的相关领域加大金融支持的相关情况，可着重介绍针对“六稳六保”制定或遵循的政策或指引；并从细分方面提供典型案例：稳就业、稳金融、稳外贸、稳外资、稳投资、稳预期；保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层运转。

|  |
| --- |
|  |

**指标6：开展疫情捐赠救助**

在疫情期间贵单位和员工开展捐款捐物的相关情况，包括但不限于：湖北等重点地区；医疗机构、医务人员；“抗疫”相关公益组织等。可说明捐赠主体（请区分单位捐赠/员工捐赠）、捐赠对象、捐赠规模，物资使用情况等。

|  |
| --- |
|  |

# 专题：强化党建引领，激活发展动能

**指标7：深化党建引领**

开展党建工作的管理政策、方法及成效，党建工作体系，以及开展党员学习教育的主要举措、成效、典型活动案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标8：加强廉洁建设**

在廉洁、反腐败方面遵循的制度和政策，以及相关的重点举措：如，反腐倡廉制度的确立及执行情况；反腐败问责和监管问责机制；反腐倡廉各项工作措施，如开展相关培训、加强监督等。

|  |
| --- |
|  |

**指标9：开展基层党建工作**

在各级基层开展党建工作的管理政策、方法及成效。包括但不限于：建设基础党组织、在基层员工开展各类党建学习活动的总结、案例、图片等。

|  |
| --- |
|  |

# 专题：深耕扶贫事业，助力全面脱贫

**指标10：信贷支持贫困地区建设**

在信贷支持贫困地区建设、支持贫困地区龙头企业、支持贫困农户创业增收，促进贫困地区经济发展等方面的重要举措、成效、典型案例和图片。如，信贷支持贫困地区企业、农户创业增收的事迹和现场照片。

|  |
| --- |
|  |

**指标11：扶贫捐赠及帮扶**

开展扶贫捐赠、定点扶贫帮扶的相关情况，包括但不限于：当年的重点举措与成效、典型案例、受助人群感言、图片等。（包括下乡扶贫、派驻驻村工作组等）。

|  |
| --- |
|  |

**指标12：支持产业扶贫**

对接当地产业扶贫项目与贫困户创业需求，以龙头企业、生产合作社等为依托，助力贫困户发展的特色优势产业重点项目、成效、典型案例和图片等。

|  |
| --- |
|  |

**指标13：创新金融扶贫**

创新金融扶贫方式，在支持扶贫龙头企业、带动贫困农户就业增收、促进贫困地区经济发展等方面的重要举措、成效、典型案例和图片。如，加大扶贫信贷投放、创新金融产品、发行扶贫债等。

|  |
| --- |
|  |

**指标14：定点扶贫**

开展定点扶贫的地域、当年的重点举措与成效、典型案例、受助人群感言、图片等。（包括下乡扶贫、派驻驻村工作组等）

|  |
| --- |
|  |

# 1.1助推京津冀协同发展

**指标15：支持京津冀协同发展**

围绕京津冀协同发展的从京津冀交通一体化、生态环境保护、产业协同发展三大重点领域，在创新金融服务、提供信贷支持等方面的具体举措、重点案例、图片，包括但不限于：服务雄安新区建设、承接北京非首都功能疏解项目、支持京津冀重大产业项目合作（如，产业融合、产业升级转移项目）、基础设施建设、重点生态治理工程、能源结构调整、生态廊道建设等。

|  |
| --- |
|  |

# 1.2推动“一带一路”建设

**指标16：“一带一路”业务布局**

在“一带一路”沿线国家开设机构、布局网点，拓展境外市场；与境外机构开发“一带一路”主题的跨境金融产品、拓展相关投融资金融业务的重点举措、成效、典型案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标17：支持“一带一路”项目建设**

参与“一带一路”重点合作项目，对基础设施建设、产业转型升级等领域重点项目提供金融支持服务的相关情况。

|  |
| --- |
|  |

**指标18：促进交流合作**

与“一带一路”沿线国家和地区开展投资交流合作、扩大与海外人文交流的重点举措、成效、典型案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

# 1.3驱动天津经济转型

**指标19：支持重点项目及重大产业项目**

支持全市重大项目建设（指列入2020年天津市发改委重点项目计划书的项目），以及科技创新、装备制造等领域的重大产业项目的具体举措、成效、典型案例及图片。包括但不限于民生领域重点项目及重大产业项目。

|  |
| --- |
|  |

**指标20：支持战略性新兴产业发展**

支持战略性新兴产业的重点投入领域、典型案例及其图片，包括但不限于：节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料和新能源汽车等产业。

|  |
| --- |
|  |

**指标21：促进传统产业转型升级**

在支持传统产业优化升级、焕发新动能方面的重点举措、典型案例及其图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标22：支持科技企业创新**

加大科技创新领域的信贷投放，为科技类企业提供专业化的金融服务，帮助科技企业培育创新成果的信贷政策、重点举措、典型案例、图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标23：支持现代服务业发展**

支持现代服务业（如现代物流、信息消费、互联网经济、楼宇经济、养老服务业等第三产业行业）发展的整体情况、重点项目、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标24：支持文化、旅游产业发展**

介绍支持文化、旅游产业发展的基本政策、主要举措、激励机制和风险控制机制，以及支持的典型文化、旅游产业项目介绍、经济社会效益、外界评价和相关图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标25：助力农业结构优化调整**

在促进现代种植业、农业科技自主创新力提升，建设农业示范园区等方面发挥的贡献、重要举措、典型案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标26：支持创新企业**

支持科技型企业发展的最新进展、成效、典型案例和图片**。**

|  |
| --- |
|  |

**指标27：个人创业（助业）贷款年度工作情况**

支持高新技术人才、大学生、下岗再就业人员等个人创业，包括个人创业（助业）贷款覆盖区域，资助人员和项目情况，产生的经济和社会效益（带动就业、增加税收等）。

|  |
| --- |
|  |

**指标28：支持个人创业金融产品创新**

支持个人创业的金融服务模式和产品创新最新进展、成效、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 1.4助力自贸区发展

**指标29：支持天津自贸区发展**

在助力天津自贸试验区推进改革创新、促进投资、支持企业发展中发挥的作用和贡献的重点举措、成效、典型案例和图片。如，推动贸易转型升级、推动跨境人民币业务创新发展、深化金融领域开放创新、促进投资领域扩大开放等。

|  |
| --- |
|  |

# 1.5完善跨境金融服务

**指标30：拓展跨境金融服务**

支持本土企业“走出去”，拓展跨境贸易和海外投资、并购的重点举措、成效、典型案例和图片；支持海外企业“引进来”，在天津市开展业务的重点举措、成效、典型案例和图片；支持企业参与首届“进博会”的相关举措、成果、典型案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

# 2.1深化全面风险管理

**指标31：全面风险管理机制**

加强全面风险管理的重点举措及其成效。

|  |
| --- |
|  |

**指标32：重点风险防控**

推进合规风险、信用风险、操作风险等重点风险领域防控的重点举措、进展、成效等。

|  |
| --- |
|  |

**指标33：提升风险防范意识**

提升员工风险防范意识方面的主要举措、进展和典型案例、图片等。

|  |
| --- |
|  |

# 2.2推进合规文化建设

**指标34：合规风险管理**

推进合规风险管理的最新举措、重大进展、典型案例等。

|  |
| --- |
|  |

**指标35：员工行为准则**

在员工行为准则制定、完善及推行上具体的工作进展及措施。

|  |
| --- |
|  |

# 2.3提倡“清廉金融文化

**指标36：强化从业人员规范**

在规范银行业金融机构从业人员行为相关情况，包括但不限于：制定或遵循的相关管理政策；针对违法违规行为的整治措施；强调恪守工作纪律、加强员工规范从业培训的相关案例和图片等。

|  |
| --- |
|  |

# 2.4持续提升内控水平

**指标37：内控体系建设**

为完善、优化内控体系采取的重点措施及成效(适用于法人机构）。

|  |
| --- |
|  |

**指标38：反洗钱工作情况**

反洗钱系统建设、反洗钱工作措施、培训宣传的最新进展、成效及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 3.1服务小微企业发展

**指标39：服务小微企业方面的总体情况**

促进小微企业发展的基本政策、制度、举措、机制和风险控制机制。

|  |
| --- |
|  |

**指标40：小微金融产品服务创新**

服务小微企业的金融服务模式和产品创新最新进展、成效、典型案例及图片。

促进小微企业发展的基本政策、制度、举措、机制和风险控制机制。

|  |
| --- |
|  |

# 3.2落实乡村振兴战略

**指标41：服务“三农”的总体情况**

为促进农业农村发展、助力乡村振兴的基本政策、制度、目标、举措、激励机制和风险控制机制。

|  |
| --- |
|  |

**指标42：服务“三农”金融渠道建设**

为拓展“三农”金融服务渠道（如建设村镇银行、社区金融、电子银行等），提升农村地区服务网点覆盖所采取的措施、成效以及典型案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标43：服务“三农”金融产品创新**

介绍服务“三农”的典型金融产品和新增金融产品（如“三农”专项金融债），包括对产品内容的简介和实施成效（包括产品涉及到客户数量，带来的经济社会效益）的总结。

|  |
| --- |
|  |

**指标44：农村基础设施建设**

在推进农村环境治理、健全卫生治理机制、推动农村基础设施建设等方面的重要举措、成效、典型案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

# 3.3推动“百行进万企”融资对接

**指标45：开展“百行进万企”行动**

在开展“百行进万企”行动方面的整体情况，包括但不限于：将"百行进万企"纳入重点工作清单与绩效考核；积极参与企业走访与座谈沟通，了解企业生产经营和融资需求；创新企业融资对接模式，提升对接服务覆盖面等；以及融资对接的相关成效，如实际对接企业数量、贷款金额、贷款利率等。

|  |
| --- |
|  |

# 3.4持续增进民生福祉

**指标46：支持民生和公共服务项目建设**

支持民生和公共服务项目建设的相关政策、主要举措、典型案例及图片，包括但不限于：交通出行项目建设、教育基础设施建设；公共卫生与公共文化设施建设（如：开展银医合作、建设智慧医疗项目）。

|  |
| --- |
|  |

**指标47：支持保障性安居工程建设**

支持保障性安居工程建设的信贷政策（如实施差异化信贷政策、支持低收入阶层改善住房条件等）、主要举措、风险控制机制、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 3.5支持科教文卫事业

**指标48：个人助学贷款年度工作情况**

发放个人助学贷款的相关情况，包括个人助学贷款覆盖区域，资助学生情况，产生的社会效益，相关报道和受助人感言等。

|  |
| --- |
|  |

**指标49：医疗卫生贷款年度工作情况**

发放个人医疗贷款工作情况、典型案例、图片、客户感言等。

|  |
| --- |
|  |

**指标50：支持文化产业发展的相关情况**

介绍支持文化产业发展的基本政策、主要举措、激励机制和风险控制机制。

|  |
| --- |
|  |

**指标51：服务科研领域的相关情况**

介绍对科研项目提供信贷支持、金融服务的基本政策、主要举措、激励机制和风险控制机制。

|  |
| --- |
|  |

# 4.1推进金融创新，助力抗疫胜利

**指标52：推进业务数字化转型**

借助金融科技等创新技术手段，推进服务模式转型、业务流程优化的政策、制度、重点举措、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标53：自助服务渠道建设**

手机银行、智能服务设施建设的主要进展及成效、客户评价、图片等。

|  |
| --- |
|  |

**指标54：互联网金融产品创新**

积极响应“互联网+”，应用互联网思维，创新金融产品、服务模式的举措、重要进展、成效和典型案例。

|  |
| --- |
|  |

**指标55：重点产品服务创新**

在个人业务、公司业务等领域，本年度新推出的具有代表性的金融产品服务，可简要介绍相关的创新举措、创新成果、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 4.2加快网点转型，提升渠道路径

**指标56：改善营业网点服务情况**

营业网点进行布局与功能优化、温馨布置等情况；

加强安保以保护客户人身、财产安全重点举措和典型案例及图片；

提供延时、错时服务的相关政策机制、具体举措、工作成效（如提供延时、错时服务的网点数量）及客户感言。

|  |
| --- |
|  |

# 4.3推动流程优化，提高客户服务

**指标57：业务流程优化改进**

针对客户服务的需求和痛点，从前中后台优化改进业务服务流程相关举措、实践情况、典型案例等，着重体现提升服务标准化和客户体验的一致性，优化客户服务体验

|  |
| --- |
|  |

# 4.4共建公平市场，保护客户权益

**指标58：特殊群体服务**

特殊群体服务的政策、制度、具体措施（如无障碍通道建设、设备布放等）、典型案例及图片；包括：营业场所无障碍设施、提供延时、错时服务等。

|  |
| --- |
|  |

**指标59：消费者权益保护**

积极维护客户权益，保障客户资产安全（保障网点安全、客户账户安全、个人信息安全等），健全投诉反馈机制的具体举措及其成效。

|  |
| --- |
|  |

**指标60：客户投诉机制**

在完善客户投诉机制方面具体举措、工作亮点及成效。

|  |
| --- |
|  |

**指标61：客户满意度调查**

满意度调查工作推进情况（如是否采用问卷调查等形式开展专项客户满意度调查），提高客户满意度方面的工作重点以及突出成效。

|  |
| --- |
|  |

# 5.1推进绿色信贷发展

**指标62：绿色信贷实施情况**

落实“绿色信贷指引”所采取的措施，以及相关的信贷政策、举措、成效和典型案例。

|  |
| --- |
|  |

**指标63：绿色金融产品创新**

有利于环境保护、节能减排以及低碳发展的金融产品及其推广应用情况，包括：绿色金融债券，绿色抵押，绿色环保卡（如ETC）等。

|  |
| --- |
|  |

**指标64：压降落后产能**

针对产能过剩、“两高一剩”等产业所采取的信贷政策、重点举措、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标65：支持节能环保产业**

支持节能、环保以及新能源等产业发展所采取的措施、环境减排效益（包括节约标准煤、削减化学需氧量、削减二氧化硫量等）。

|  |
| --- |
|  |

# 5.2助力生态环境改善

**指标66：助力城市生态环境改善**

响应“美丽天津 · 一号工程”，支持建设郊野公园、绿化工程、湿地修复、大气污染防治等生态环保项目的重点举措、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 5.3坚持绿色低碳运营

**指标67：环境管理制度**

制定的绿色运营、绿色办公、绿色采购等环境管理相关政策和制度以及其执行情况。

|  |
| --- |
|  |

**指标68：绿色服务渠道**

电子渠道推广对降低金融服务环境影响的作用，如以电子凭证替代纸张、节省客户出行次数从而降低碳排量等等。

|  |
| --- |
|  |

**指标69：绿色低碳运营**

将节能环保理念和技术融入办公楼、营业网点等建设过程的主要举措和典型案例；员工日常办公过程采取的节约环保的做法、成效和典型案例（如视频会议减排的二氧化碳、电子化办公系统减少的纸张数量、采用节能设备、办公垃圾细化处理等）。

|  |
| --- |
|  |

# 5.4倡导环保公益理念

**指标70：构建绿色文化**

组织员工参加的环保培训、宣传等活动的情况、典型案例及图片；绿色文化教材开发、宣传视频制定情况。

|  |
| --- |
|  |

**指标71：环保公益活动**

开展环保公益活动的相关情况、创新举措、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标72：绿色金融培训**

面向内部员工和外部客户所开展的绿色金融知识（如绿色信贷）培训、宣介情况和典型案例。

|  |
| --- |
|  |

# 6.1建章建制，保障员工权益

**指标73：员工权益保障整体情况**

员工权益保障相关的政策、制度、重点举措、典型案例及图片等。包括：在招聘、晋升等不因性别、民族等设置任何歧视条件；为员工提供合理的薪酬与福利保障等。

|  |
| --- |
|  |

**指标74：员工民主管理**

在工会建设、职代会工作等方面开展民主参与、民主决策、民主监督的工作情况及其成效（包括行务公开工作推进情况）；员工沟通（投诉）机制建设、投诉解决情况、员工意见融入运营等方面的情况和典型案例。

|  |
| --- |
|  |

**指标75：女员工特殊权益保护**

女员工特殊权益保护的理念政策、具体举措、典型案例及其图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标76：员工满意度调查**

开展员工满意度调查的具体信息、调查结果（满意度数据）及员工感言。

|  |
| --- |
|  |

# 6.2激发活力，促进职工发展

**指标77：员工职业通道建设**

促进员工发展的理念政策，营造公平竞争的员工晋升发展通道，通过轮岗及导师制等措施提升员工发展潜力，以及开展员工职业发展规划的政策制度、重点举措、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标78：员工激励约束机制**

强化绩效考核的战略导向作用，绩效管理体系与激励约束体系的建设的最新情况及其成效。

|  |
| --- |
|  |

**指标79：员工培训体系建设**

加强员工培训的理念政策、（师资等）资源保障、制度举措、培训项目、典型案例及其图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标80：员工培训组织实施**

员工培训组织实施的具体情况，加强素质培养、员工培训（特色/主题培训）、业务竞赛等。包括：特色/主题培训活动开展情况，推行远程培训情况，以及员工对培训的满意度。

|  |
| --- |
|  |

# 6.3真诚关爱，丰富员工生活

**指标81：组织员工文体活动**

开展员工文体活动的工作情况、典型案例及其图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标82：员工身心健康关爱**

开展员工健康体检、心理健康咨询等关爱活动的文字简介、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标83：员工工作生活平衡**

促进员工工作生活平衡的举措、典型案例及其图片（如弹性工作制、员工支持计划等）。

|  |
| --- |
|  |

**指标84：员工帮扶情况**

对受灾、重病及生活困难员工开展帮扶的机制、举措（如建立互助基金等情况）、典型案例及图片；针对离退休员工的专项计划（如自办老年大学、开展文体活动等）。

|  |
| --- |
|  |

# 7.1普及金融知识

**指标85：普及公众金融教育**

向社会大众主动普及金融知识的重点、相关举措和成效，典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 7.2践行公益慈善理念

**指标86：公益慈善总体情况**

介绍本单位的统筹公益慈善活动的组织体系、管理制度，以及公益品牌建设情况、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标87：社会公益项目**

开展或参与的社会公益项目，包括项目简介、当年重大进展与成效、受助人群或合作伙伴的感言、典型案例、图片等。公益项目包括但不限于以下领域：教育、医疗、艺术与文化、体育等。

|  |
| --- |
|  |

**指标88：帮扶困难群体**

在关爱帮扶儿童、中老年等弱势群体等方面开展的公共服务、典型案例、受助人群感言、图片等。

|  |
| --- |
|  |

# 7.3倡导志愿者服务

**指标89：志愿者活动长效机制**

志愿者活动的长效机制，包括：建立志愿者协会/团队、志愿者管理平台、志愿服务的激励认可机制等。

|  |
| --- |
|  |

**指标90：员工志愿者活动**

员工志愿者活动的整体情况、典型案例、受助人群或合作伙伴的感言及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 专题：培育责任文化，引领责任实践

**指标91：社会责任理念**

是否制定明确的社会责任（可持续发展）理念或模型？

若是，请提供社会责任理念的文字表述、模型图等以及向内外部宣传其社会责任理念的主要做法。

|  |
| --- |
|  |

**指标92：完善责任管理**

是否开展或参与社会责任专项培训？

若是，请提供社会责任培训的整体情况列表，包括培训主题、培训对象、培训人次、培训时间和现场图片等。

|  |
| --- |
|  |

**指标93：优化信息沟通**

是否定期发布社会责任报告？

若是，请介绍报告发布的起始年份，报告采用的报告编制标准和主要内容等情况(适用于法人机构）。

是否开设社会责任网站或专栏？

若是，请提供网站的链接，以及网站访问数量等。

|  |
| --- |
|  |

**其他重要补充资料**

你单位认为其他可反映2020年度社会责任实践或新冠疫情期间的责任举措，可在以下框格中补充相关文字材料。

|  |
| --- |
|  |