**附件4**

**《2021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2021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1：严防疫情风险，保障业务连续

**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：落实“六稳六保”工作任务**

继续落实“六稳六保”相关政策，加大相关领域加大金融支持的相关情况，可介绍针对“六稳六保”制定或遵循的政策或指引；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5：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：疫情严重地区、当地社区；医疗机构、医务人员等。

|  |
| --- |
|  |

# 专题2：坚持党建引领，筑牢发展基石

**指标6：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7：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8：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。

|  |
| --- |
|  |

# 1.1振兴区域经济，促进协调发展

**指标9：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整合优势资源，支持重点项目

**指标10：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《天津市2021年重点建设项目清单》），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。

2021年重点建设项目清单请参考：<http://fzgg.tj.gov.cn/zwgk_47325/zfxxgk1/fdzdgknr1/zdxm/202103/t20210324_5393433.html>

|  |
| --- |
|  |

# 1.3聚焦转型创新，培育现代产业

**指标11：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12：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13：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14：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15：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16：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。

|  |
| --- |
|  |

# 1.4完善跨境金融服务

**指标17：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。

|  |
| --- |
|  |

**指标18：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19：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 扶持创业就业，响应民生需求

**指标20：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21：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。

|  |
| --- |
|  |

# 2.1深耕普惠金融，服务小微企业

**指标22：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23：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。

|  |
| --- |
|  |

**指标24：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。

|  |
| --- |
|  |

# 2.2聚力农业农村，支持乡村振兴

**指标25：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26：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27：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28：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。

|  |
| --- |
|  |

**指标29：深化定点帮扶行动**

响应“脱贫不脱钩”号召，继续开展定点帮扶地区开展产业帮扶、消费帮扶等帮扶行动，帮助定点帮扶地区持续改善生产生活水平，可提供相关的重点举措与成效、典型案例、受助人群感言、图片等（包括帮扶总结、人物故事等）。

|  |
| --- |
|  |

# 2.3助力民心工程，优化公共服务

**指标30：支持“民心工程”建设**

落实市委市政府《2021年20项民心工程》，支持全市重点“民心工程”项目建设方面的相关政策、主要举措、典型案例及图片，包括但不限于：支持社区老年健康服务；支持义务教育学校建设；支持妇女儿童健康提升计划；重点群体就业工作；关心困难职工生活；智慧平安社区建设等。

|  |
| --- |
|  |

**指标31：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32：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。

|  |
| --- |
|  |

# 2.4创新金融场景，连接美好生活

**指标33：创新惠民金融场景**

围绕民众的出行、居家、医疗、教育、养老、运动、社区等生活领域，通过金融科技、业务创新、银政/银企合作等推进金融场景生态建设的建设思路/规划、相关举措、典型案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 2.5支持科教文卫，增进民生福祉

**指标34：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35：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36：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37：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。

|  |
| --- |
|  |

# 3.1提升科技能力，深化数字转型

**指标38：金融科技研发投入**

在金融技术创新方面的组织架构；本年度在金融科技相关资源投入与管理方面的主要情况（如资金、人才等）；与科研机构、科技企业等在金融科技方面开展外部的相关案例；以及在营造内部金融技术创新文化、创新氛围方面，贵部门开展的重点工作、典型案例等。

|  |
| --- |
|  |

**指标39：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40：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。

|  |
| --- |
|  |

# 3.2专注客户体验，打造优质服务

**指标41：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。

|  |
| --- |
|  |

**指标42：手机银行优化升级**

针对手机银行等进行版本升级、功能优化的相关情况，包括其在整体定位、功能创新、科技应用、线上场景、客户体验优化等方面的主要进展、成效、案例、客户评价、图片等。

|  |
| --- |
|  |

**指标43：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。

|  |
| --- |
|  |

# 3.3保障客户权益，确保服务安心

**指标44：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45：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46：防范电信欺诈**

在防范电信诈骗、保障客户资金安全等方面的内工作内容、典型案例、客户反馈及图片等，重点突出采用的技术手段、防范措施，如：引入智能防控系统、排查客户异常行为、对客户主动预警提醒等。

|  |
| --- |
|  |

**指标47：员工消保培训**

面向员工开展消费者保护培训、客户隐私保护培训活动的相关政策机制、主要举措、培训成效及案例、图片，包括：培训活动的开展情况、员工覆盖范围、参与培训情况统计、培训的内容要点等。

|  |
| --- |
|  |

# 3.4倾听客户声音，化解客户投诉

**指标48：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49：创新客户沟通活动**

在拓展客户沟通渠道、客户沟通形式等方面的创新举措、案例和图片，如：举办客户接待日/座谈会活动、管理层倾听客户投诉、深入社区一线实地走访调研等。

|  |
| --- |
|  |

**指标50：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。

|  |
| --- |
|  |

# 4.1防控重点风险，确保稳健经营

**指标51：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52：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53：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。

|  |
| --- |
|  |

# 4.2恪守诚信经营，强化内控合规

**指标54：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55：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。

|  |
| --- |
|  |

**指标56：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。

|  |
| --- |
|  |

**指标57：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58：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。

|  |
| --- |
|  |

# 4.3完善治理体系，提升治理效能

**指标59：优化公司治理结构**

在公司治理结构、监管规则优化、风险梳理等方面开展的重点工作、举措和成效，包括但不限于：完善“三会一层”的治理结构；面向董监高开展专项培训，提升履职能力、治理水平；提升董事会独立性、多元化等。（法人机构重点填写）

|  |
| --- |
|  |

# 4.4 共建公平市场，促进行业自律

**指标60：合规营销与产品风险**

在确保合规营销、杜绝虚假或过度宣传方面制定的管理要求，以及对营销宣传行为、广告及宣传材料等进行审查的流程、机制与管理措施；针对产品和服务开展适当性评价，对新产品开展风险审查或评估的相关情况（如考察产品各流程环节的合理性、产品与客群的适配性）。（法人机构重点填写）

|  |
| --- |
|  |

# 5.1 发展绿色信贷，支持绿色产业

**指标61：绿色金融管理情况**

在推动绿色金融发展方面，制定的相关政策规划、管理制度、重点行动举措等，以及取得的进展和成效。如：制定绿色金融发展规划、设定相关的业务发展目标；优化授权管理机制；调整完善绿色信贷相关信贷政策；建立绿色金融相关考核机制、激励机制等。

|  |
| --- |
|  |

**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 助力生态改善，打造宜居城市

**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 坚持绿色运营，减少环境足迹

**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 践行环保公益,传递生态文明

**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保障员工权益，关爱身心健康

**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：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75：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 优化职业平台，促进培训发展

**指标76：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77：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78：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。

|  |
| --- |
|  |

# 6.3 鼓励民主参与，激发员工活力

**指标79：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。

|  |
| --- |
|  |

# 6.4 深化员工关怀，丰富员工生活

**指标80：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81：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82：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83：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，提升金融素养

**指标84：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凝聚爱心力量，创新帮扶行动

**指标85：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86：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87：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倡导志愿服务，传递爱心力量

**指标88：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89：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。

|  |
| --- |
|  |

# 社会责任建设

**指标90：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91：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92：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2021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。

|  |
| --- |
|  |