

# 天津市银行业社会责任报告

## Social Responsibility Report

---

# 2021



## 关于本报告

本报告重点披露天津市银行业金融机构在致力于金融服务的基础上，助力天津经济、社会、环境协调发展的相关信息。

### 报告范围

报告组织范围：本报告以天津市银行业协会各会员单位为主体。

报告时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。

报告发布周期：本报告为年度报告，上一年度报告的发布时间为2021年9月。

### 编制原则

报告参照全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）。同时，为了更好地立足行业背景，突出金融企业特色，回应各利益相关方的信息需求，我们还参考了以下标准或指引：

- 中国银保监会（原中国银监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

### 数据与信息说明

报告所披露的各项数据与文字信息主要来源于以下单位：

- 中国人民银行天津分行
- 天津银保监局
- 天津市银行业协会
- 天津市银行业协会各会员单位报送的《2021年天津市银行业社会责任报告编制指标体系》和文字材料，以及天津市银行业协会汇总的会员单位相关活动资料和银团贷款数据（以下简称“天津市银行业协会收集银行的数据汇总”）

### 报告获取方式

报告以印刷版和电子版下载两种形式发布，您可通过本协会网站浏览下载（网址：<http://www.tabc.com.cn/>）。

### 报告联系方式

联系人：天津市银行业协会 王宁 姜懿珊

电话：022-58835165 022-58835176

# 目录 CONTENTS

01	关于本报告
04	会长致辞
06	2021年天津市银行业发展综述

## 责任聚焦

### 专题 1

#### 严防疫情风险 保障业务连续

12

持续业务服务，用心保障金融	13
坚守为民初心，聚力金融支持	16
推动六稳六保，平稳健康发展	20
筑牢疫情防线，护航员工健康	23
助力社区抗疫，守护美好家园	25

### 专题 2

#### 坚持党建引领 筑牢发展基石

28

坚持党建为先，推动融合共进	29
坚守廉洁底线，弘扬清风正气	31
加强基层党建，凝聚发展合力	36

## 责任实践

### 立足本源

#### 服务经济社会新发展

42

振兴区域经济，促进协调发展	43
整合优势资源，支持重点项目	44
聚焦转型创新，培育现代产业	47
拓展跨境金融，助力对外开放	52
扶持创业就业，响应民生需求	56

### 聚焦民生

#### 共建金融惠民新生活

58

深耕普惠金融，服务小微企业	59
聚力农业农村，支持乡村振兴	63
助力民心工程，优化公共服务	70
创新金融场景，连接美好生活	74
支持科教文卫，增进民生福祉	77

### 科技赋能

#### 提供智慧金融新体验

80

提升科技能力，深化数字转型	81
专注客户体验，打造优质服务	84
保障客户权益，确保服务安心	89
倾听客户声音，化解客户投诉	93

### 防范风险

#### 确保稳健发展

98

防控重点风险，确保稳健经营	99
恪守诚信经营，强化内控合规	101
完善治理体系，提升治理效能	104
共建公平市场，促进行业自律	107

### 绿色金融

#### 共创低碳可持续未来

108

发展绿色信贷，支持绿色产业	109
助力生态改善，打造宜居城市	114
坚持绿色运营，减少环境足迹	116
践行环保公益，传递生态文明	118

### 以人为本

#### 努力提升员工幸福感

120

保障员工权益，关爱身心健康	121
优化职业平台，促进培训发展	125
鼓励民主参与，激发员工活力	128
深化员工关怀，丰富员工生活	130

### 心系社区

#### 为家园贡献更多美好

134

普及金融知识，提升金融素养	135
凝聚爱心力量，创新帮扶行动	139
倡导志愿服务，传递金融温度	142

## 责任建设

强化责任意识	148
优化信息沟通	148
完善责任管理	149

## 展望 2022

## 会长致辞

2021年承前启后、意义特殊，是第十四个五年规划的开局之年，也是“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期。站在新的历史起点上，天津市银行业协会及各会员单位坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记对天津工作“三个着力”的重要要求和一系列重要指示批示精神，践行新发展理念，主动服务和融入新发展格局，以金融高质量发展为主题，以金融供给侧结构性改革为主线，以金融改革创新为动力，在服务国家重大战略、推进普惠金融、发展绿色金融、防范化解金融风险等领域持续发力，推动经济社会可持续发展。

**抗击新冠疫情，共促经济稳定恢复。**面对反复多变的疫情，天津市银行业金融机构贯彻落实党中央、国务院“六稳”“六保”工作任务，在做好安全防护的基础上有序开展经营活动，保障金融服务畅通，进一步提高线上金融服务能力，妥善落实业务承接工作，确保金融服务不中断；通过适度降低贷款利率、延期还本付息、减免服务费用等方式，全力服务受疫情影响企业复工复产，对发展前景良好但暂时受困小微企业和个体工商户增强信贷支持，帮助其抵御疫情影响。

**聚焦主责主业，共助实体经济发展。**天津市银行业金融机构不断优化金融供给结构、提高金融资源配置效率，进一步增强金融服务实体经济能力，以优质服务促进高质量发展。围绕“一基地三区”战略定位，积极响应京津冀协同发展、“一带一路”倡议、自贸区建设等国家重大区域战略的实施，聚焦新一代信息技术、生物医药、新材料、高端装备制造等产业，优

化金融服务体系，在推动传统产业转型升级的同时，大力扶持战略新兴产业。2021年，天津市银行业金融机构支持京津冀协同发展融资余额超过7,000亿元<sup>1</sup>。强化普惠小微金融服务，信贷资源投放进一步向小微领域聚集，信贷供给结构进一步调整优化，信用贷、首贷、续贷支持力度显著加大。积极开展各类活动，畅通银企对接渠道，全面加强中小企业融资服务。2021年，天津市全口径小微企业贷款余额突破1万亿元，普惠型小微企业贷款余额连续三年保持20%以上高速增长<sup>2</sup>。

**推进乡村振兴，共建美丽现代新农村。**天津市银行业金融机构支持巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，全面提升农村金融服务质效，为促进天津都市型现代化农业发展、助力美丽乡村建设等方面提供良好金融支撑。着力完善农村基础金融服务，持续改善农村支付服务环境，利用物联网、大数据、人工智能等技术发展数字金融，有效提升农村金融服务便捷性与可得性。2021年，天津市实现基础金融服务“村村通”，打通农村金融服务“最后一公里”。结合“三美四乡”“五个现代化”建设目标，加强对经济薄弱地区基础设施、公共服务、特色产业等领域的信贷投放支持。推进“产业帮扶”转向“产业兴旺”。立足地方主导产业、特色产业发展需求，加快涉农金融产品创新，推动优势特色农产品全产业链发展，以金融力量为农村产业升级增添动力。2021年，天津市银行业金融机构投向困难村贷款余额突破100亿元，其中累计投放困难村特色产业发展贷款5.42亿元<sup>3</sup>。

**创新绿色金融，共筑可持续发展未来。**天津市银行业金融机构围绕国家“碳达峰”“碳中和”目标，认真落实“天津绿金十条”和《2021年天津市货币信贷工作指导意见》，主动适应市场需求变化，积极推进绿色金融产品创新，逐步构建绿色金融服务体系，加大对绿色交通、清洁能源等领域的信贷投放力度，大力发展绿色信贷，为生态环境修复与气候项目提供有效金融支持，助力推进“871”重大生态工程建设，引导更多金融资源流向绿色低碳产业，加速建设美丽天津。同时，践行绿色办公理念，将业务运营过程中对环境的影响降至最低，并带动员工投身环保公益活动，提高公众生态环保意识。截至2021年末，在津银行业金融机构表内外绿色融资余额4,675.20亿元，比年初增加542.27亿元，增长13.12%。其中，绿色信贷余额4,620.99亿元，比年初增加569.13亿元，增长14.05%。绿色信贷余额占各项贷款余额的比重为10.88%<sup>4</sup>。

**强化风险防范，共守金融安全底线。**天津市银行业金融机构持续推进全面从严治党，以建党100周年为契机，充分发挥党组织在各项工作中的引领作用。压实银行业金融机构主体责任，做好金融风险防范与化解工作。天津市银行业协会组织开展“清廉金融文化建设”教育活动，强化金融从业人员清廉金融意识，培育良好的清廉金融文化氛围，不断提升金融反腐内生动力；与天津银保监局共同举办“内控合规管理建设年”系列活动，实现“以训促学，以赛促用”，进一步推进合规理念“入耳、入脑、入心、入行”，坚持

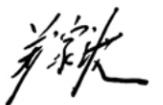
审慎经营，坚决守住不发生系统性金融风险底线，为构建新发展格局提供有力金融支持。

**坚持以人为本，共创繁荣人才生态。**天津市银行业金融机构切实保障员工合法权益，关心员工生活，帮扶困难员工；重视人才发展与培养，为员工搭建成长平台，丰富职业教育培训体系，营造员工与企业共进步的和谐氛围。2021年，天津市银行业协会及各会员单位累计开展员工培训项目超过1.4万个，帮助困难员工1,200余人次<sup>5</sup>。

**坚持党建引领，共谱发展新篇章。**2022年是中国共产党二十大召开之年，也是实施“十四五”规划承上启下的重要一年。在新的一年里，天津市银行业将以习近平新时代中国特色社会主义思想为各项工作的指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神以及中央经济工作会议精神，弘扬伟大建党精神，精准贯彻落实银保监会、天津市委、市政府的各项决策部署，坚持稳中求进工作总基调，在服务国家重大战略、推进普惠金融、发展绿色金融、防范化解金融风险等领域持续发力，推动天津市经济可持续发展。

踔厉奋发新时代，扬帆远航新征程。天津市银行业将进一步找准金融服务重点、优化金融服务功能、提升金融服务质效，以高质量的金融服务助力经济高质量发展，以优异的成绩迎接党的二十大召开。

天津市银行业协会会长



<sup>1, 2, 3</sup> 数据来源：天津银保监局

<sup>4</sup> 数据来源：天津银保监局

<sup>5</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

## 2021年天津市银行业发展综述

随着天津市金融市场的不断发展，天津市银行业已经形成了集政策性银行、大型国有银行、股份制银行、城市商业银行、民营银行、外资银行、村镇银行及各类非银行金融机构于一体的数量众多、种类齐全、功能完备、结构合理的金融机构体系。截至2021年末，天津市共有各类银行业金融机构119家，其中法人机构49家，营业网点3,051个<sup>6</sup>。

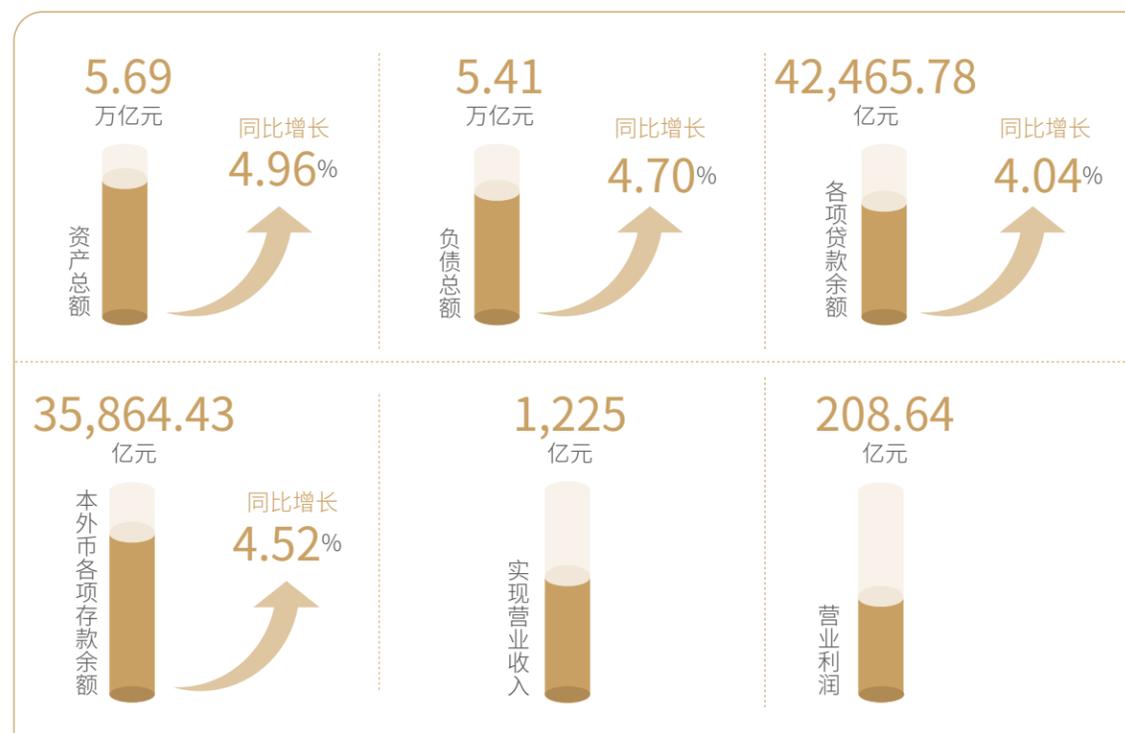
2021年，天津市银行业面对疫情冲击及更趋复杂严峻的外部环境，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实稳健的货币政策，继续做好“六稳”“六保”工作，以金融力量支持疫情防控，服务实体经济发展，保障和改善民生，助力“双碳”目标的实现，稳妥防范化解金融风险。2021年，天津银行业立足新发展阶段，践行新发展理念，不断提升金融服务质效，实现总体运行平稳，信贷结构进一步优化，金融改革创新有序推进，为促进天津经济、社会和环境的高质量发展作出突出贡献。

### 经营效益稳步提升

截至2021年末，天津市银行业金融机构<sup>7</sup>：

各类银行业金融机构：**119**家（法人机构49家，一级分支机构70家）

银行业金融机构营业网点：**3,051**个



<sup>6,7</sup> 数据来源：天津银保监局

### 资产负债增长情况

指标	2021	2020	2019
资产总额 (万亿元)	5.69	5.42	5.10
负债总额 (万亿元)	5.41	5.17	4.86

### 存贷款增长情况

指标	2021	2020	2019
各项存款余额 (万亿元)	3.59	3.43	3.18
各项贷款余额 (万亿元)	4.25	3.89	3.61

## 支持国家重大战略实施

2021年，天津市人民币跨境收付金额合计**3,129.8**亿元，同比增长**45.7%**。境内主体参与积极，截至2021年末，共有**10,687**家企业办理人民币跨境业务，同比增长**18.0%**，结算地域涉及**161**个国家和地区，较上年末增加**2**个国家和地区<sup>8</sup>。

截至2021年末，天津市银行业金融机构<sup>9</sup>：

- 支持京津冀协同发展融资余额**7,481.14**亿元。
- 自贸区金融业务发展迅速。  
天津市银行业金融机构支持天津自贸区建设及客户发展贷款余额**6,347.12**亿元。

## 推动金融服务实体经济发展

截至2021年末，天津市银行业金融机构：

- 充分发挥银团贷款优势，着力支持重点项目。全市共有银团贷款项目**241**笔，贷款合同总金额**8,331**亿元，贷款余额**4,757**亿元<sup>10</sup>。
- 支持战略性新兴产业贷款余额**1,186.24**亿元<sup>11</sup>。

<sup>8</sup> 数据来源：中国人民银行天津分行 <sup>9</sup> 数据来源：天津银保监局 <sup>10</sup> 数据来源：天津市银行业协会

<sup>11</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

## 持续强化普惠金融服务能力

截至 2021 年末，天津市银行业金融机构<sup>12</sup>：

 支持小微企业贷款余额 **10,431.86** 亿元，同比增长 **1,433.73** 亿元，是 2020 年全年增量的 **1.46** 倍。普惠型小微企业贷款余额 **2,197.24** 亿元，同比增长 **26.69%**，有贷款余额户数 **82.71** 万户，同比增加 **24.58** 万户。

 全辖涉农贷款余额 **2,492.42** 亿元，同比增长 **8.73%**。其中，天津 **17** 家法人银行涉农贷款余额 **711.83** 亿元，同比增长 **6.09%**，普惠型涉农贷款余额 **204.83** 亿元，同比增长 **35.28%**，高于各项贷款增速 **30.42** 个百分点。

 天津辖内中资银行贷款农户数 **24.06** 万户，同比增长 **44%**，更多小农户获得了信贷支持；农业产业化龙头企业、农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体贷款余额 **88.37** 亿元，同比增长 **5.14%**。

 个人创业担保贷款户数达 **3,334** 户，全年累计发放个人创业担保贷款 **2.59** 亿元。

 保障性安居工程贷款余额 **1,506.86** 亿元。

## 加速推进绿色金融业务

截至 2021 年末，天津市银行业金融机构<sup>13</sup>：

 加大绿色信贷投放力度，推动绿色经济发展。绿色信贷（节能环保项目及服务贷款）余额 **4,620.99** 亿元，绿色信贷贷款余额占天津全辖贷款余额的比重为 **10.88%**，同比增长了 **0.95** 个百分点。



<sup>12</sup>、<sup>13</sup> 数据来源：天津银保监局

 贷款支持项目建成后预计年节煤 **784** 万吨、节水 **1,787** 万吨、减少二氧化碳排放 **1,910** 万吨、减排化学需氧量 **193** 万吨、减少氨氮排放 **5,778** 吨、减少细颗粒物排放 **4.6** 万吨。

## 着力提升消费者权益保障力度

2021 年天津市银行业金融机构<sup>14</sup>：

 共开展消费者金融知识宣传活动 **18,702** 次，消费者金融宣传覆盖公众达 **2,970** 万人次。持续抓好利用电信网络实施金融诈骗防范工作，各银行业网点与市公安机关部门相互配合，做好宣传、拦防工作。

## 勇担社会公益事业发展责任

2021 年天津市银行业金融机构<sup>15</sup>：

 开展和支持公益慈善项目投入总额达 **470.42** 万元。

 深入开展扶贫公益活动，全年共计投入扶贫资金 **340.48** 万元。

 组织或参与环保公益活动 **147** 次，参与员工 **3,898** 人次。

 志愿活动时长达 **23,883.5** 小时。

## 重视员工个人成长

2021 年天津市银行业金融机构<sup>16</sup>：

 开展各类员工培训项目达 **14,668** 个。

 帮助困难员工 **1,261** 人次。

<sup>14</sup>、<sup>15</sup>、<sup>16</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

責任  
聚焦



## 严防疫情风险 保障业务连续

新冠肺炎疫情爆发以来，一直呈现多点散发态势。天津市银行业金融机构众志成城，始终坚守在金融抗疫奋战第一线，深入贯彻落实党中央、国务院和中国银保监会、天津市委市政府决策部署，坚持一手抓疫情防控，一手抓业务运转，全力畅通金融服务渠道，持续加大疫情防控相关领域金融支持。同时，坚决贯彻落实做好“六稳”“六保”工作，加大对重点企业保障和复工复产金融支持工作，切实增强信贷投放力度，最大限度发挥金融对天津经济社会各领域的支撑作用，慎终如始抓实抓细常态化疫情防控工作，全力保障居民就业，持续助推民生改善，为全市决战决胜疫情贡献金融力量。

2021年，天津市银行业金融机构向受疫情影响严重行业的小微企业累计发放贷款 3,626.50 亿元，累计发放贷款 56.10 万户，累计办理延期还本付息金额 1,651.57 亿元<sup>17</sup>。

<sup>17</sup> 数据来源：天津银保监局

## 持续业务服务，用心保障金融

面对新冠肺炎疫情持续散发多发的形势，天津市银行业金融机构积极响应天津银保监局《关于进一步做好当前新冠肺炎疫情防控期间金融服务工作的通知》，坚持生命至上、科学防护的原则，充分认识当前严峻的疫情形势和做好疫情防控工作的重要性，引导辖内工作人员落实网点疫情巡查，严格落实测温、验码、戴口罩及日常清洁通风、卫生消杀等防控措施。在疫情期间，全力保障金融服务，遵守“应开尽开”原则，合理安排服务网点营业时间，最大限度确保服务辖区全覆盖。同时，保障现金存取、货币兑换、转账汇款、账务查询、刷卡消费等基础业务需求，根据各行业务量情况，合理分流柜面业务，避免出现客户长时间排队的拥堵现象，并引导企业和居民通过手机银行、APP 等线上非接触式渠道办理业务，确保各类业务渠道畅通。

### 案例 工商银行天津市分行：以 ATM 为重点强化抗疫，避免交叉感染

工商银行天津市分行面对突发疫情，全力做好现金营运保障工作，充分发挥 ATM “无接触” 现金服务优势，7×24 小时不间断满足疫情防控时期市民群众存取现金需求。

- 严格现金管理，保障用款安全：**坚持每日两次对自助设备进行全方位消杀处理，设有 ATM 自助设备的场所每日通风消毒；严格落实现金“收支两条线”，关闭自动取款一体机的循环功能，杜绝即收即付；ATM 回笼现金经过消杀处理后再进行清点交存，对外投放；工作人员装卸钞全程佩戴口罩、口罩，避免直接接触现金。
- 绿色通行，加强计划管理：**针对部分网点暂停营业的情况，加大 ATM 自助柜员机装钞量，延长加钞间隔时间，减少装卸钞频次；最大限度加大布放医疗机构 ATM 加钞值，减少装卸钞人员去医院加钞被感染的机率，优先保证重点医疗机构用钞。
- 服务不断档，应急有保障：**面对可能出现的 ATM 自助柜员机吞卡情况，加强自动柜员机运营监测，随时解决客户求助。每日与被吞卡客户进行电话沟通，约定时间办理取卡业务。



### 案例 天津滨海农商银行：“96156”客服热线战“疫”暖到家

在疫情持续蔓延的特殊时期，天津滨海农商银行“96156”客服热线作为该行线上服务的主力军，用专业的服务、耐心的解答架起银行与客户的“连心桥”，7×24小时不间断积极投身于疫情防控工作中。

为响应疫情防控要求，该行客服中心迅速启动两地灾备机制，划分A、B两个工作组，实现南开和河西两地“服务+备援”的跨区域管理模式。同时全面了解最新疫情政策，制定应对疫情期间客诉的处理方案，开展客服座席岗前培训，做到统一指挥、统一协调、统一调度，全力保障解决客户线上诉求。



▲天津滨海农商银行“96156”客服热线岗位人员



### 案例 招商银行天津分行：履行社会责任，做好营业网点和办公场所疫情防控

招商银行天津分行践行以“客户为中心，为客户创造价值”的核心价值观，统筹安排疫情防控下的各项经营管理工作，保障客户服务不断档。

- **确保业务不中断：**持续做好线上客户关系维护、需求响应、业务跟进、服务落地，管理部门及时响应一线诉求，做好业务策略指导、培训赋能、产品宣传、跨条线协同，保障系统运行及业务流转顺畅。
- **满足金融需求：**发挥金融科技优势，引导客户通过招商银行APP、企业银行APP等一站式企业数字服务通用平台线上办理业务，并通过分行官网、微信、朋友圈、招呼客户群等多渠道及时公布营业网点安排、产品和服务推送、风险提示等信息。
- **网点疫情防控常态化：**网点统一配置医用口罩、手套、消毒液、洗手液、电子测温仪等防护设备和防疫用品，按时进行网点消毒；规定员工佩戴口罩上岗，每日对员工进行健康监测；在营业网点唯一入口处设置测温验码区域，客户佩戴口罩并完成测温验码后方可进入。
- **加强疫情防控线上宣传：**通过营业网点跑屏、户外LED电子屏播放疫情防控宣传口号、官方微博发布疫情防范“三字经”，发布疫情防控安全提示信息，加强疫情防控知识宣传和教育。



### 案例 北京银行天津分行：严守抗疫政策，推动经营管理工作平稳运行

疫情期间，北京银行天津分行勇担企业责任，以乐观稳健的正面心态迎战突发新冠疫情，密切关注疫情发展态势，强化动态管理，敦促全体员工积极配合做好防疫工作。

- **保障网点正常运行：**指引进入网点的客户有序登记、分离等候，帮助老年客户登记个人防疫信息，耐心讲解线上业务操作步骤；开辟绿色通道，尽可能满足客户在保险趸交、理财续期、贷款还款方面的紧急需求；部署各条线业务衔接工作，提供线上咨询、引导服务，加强员工“主动服务”“陪伴服务”意识，服务小微客户在疫情防控期间的融资需求。
- **共筑疫情防护网：**开展定期核酸筛查工作，制定员工返岗、营业条件等各类情况的应对细则；及时储备、合理分配口罩、酒精、防护服、一次性手套等抗疫物资，保证经营区域消杀频次，让员工

工安全、安心上岗；严密排查员工及亲属、日常同居人员健康、密接、隔离等情况，及时收集密接人员名单、14天行程轨迹等具体信息，定点上报统计数据。



▲北京银行天津分行员工引导客户有序登记防疫信息



### 案例 哈尔滨银行天津分行：共克时艰、共战疫情，全力做好疫情期间金融服务工作

哈尔滨银行天津分行始终坚持新冠疫情常态化防控，全面落实“外防输入、内防反弹”的防控策略，按照属地各级政府、监管机构的指示精神，成立天津分行疫情防控领导小组，制定《哈尔滨银行天津分行新冠肺炎疫情防控管理及应急预案》等多项政策文件，明确分行疫情防控的各项流程及要求。

各营业网点切实做到双码查验、测温、登记、日常消杀等防护工作，有效建立疫情监测和快速反应机制，确保分行健康稳定经营、员工客户健康安全。

- **全面加强员工疫情防控：**确保工作人员上岗时佩戴好口罩、手套等防护用具，并主动提醒客户佩戴好口罩；对业务办理高频使用物品及区域，每日上午、下午不低于2次消毒。
- **保障现金供应：**成立现金供应应急小组，合理调配现金资源，特别关注医院、居民社区、疫情物资采购单位、应急建设项目等重点区域的现金供应。
- **鼓励线上操作：**客户可通过线上自助渠道进行账户查询、转账汇款、办理存款或投资类产品等相关业务，实现7×24小时不间断金融服务。
- **回笼券消毒措施：**坚决执行现金收支两条线作业，严禁坐收坐支现金；单独存放柜台收入现金、自助设备清钞清出的现金，设立消毒区域，并覆盖监控设备，区分已消毒和未消毒的现金。



▲哈尔滨银行天津分行对现金进行紫外线消毒



▲哈尔滨银行天津分行对智能机具进行消毒



**天津滨海扬子村镇银行**

迅速成立了疫情防控小组，每日对营业大厅及时进行消毒消杀，严格落实对进入该行人员的检测和防护；严格实施现金收、支两条线，针对现金的收入，进行集中消杀；针对每月 15 至 20 号的工资领取高峰期，通过提早布局，对网点防疫措施、厅堂排布、人员安排、自助机具、绿色通道等各环节做出部署，引导客户错峰错时办理业务，防止客户厅堂内出现聚集风险。

**天津津南村镇银行**

合理安排营业网点及时间，每日保证三个网点营业，且坚持对 ATM 机巡检，保证资金充足、机具稳定运行。各网点开通金融绿色服务通道，为政府机构、防疫企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，对向疫区捐款或汇款，一律免收手续费。

**花旗银行（中国）有限公司天津分行**

为最大程度便利化客户在疫情防控期间的业务申请及相关材料递交等工作，在前期工作的基础上继续向本地客户介绍推广花旗银行交易单证电子化解决方案（Paperless Solution），使客户能够通过电子化方式传递文件，减少文件在途时间和人员接触，加速文件传输速度和收付款流程。

**坚守为民初心，聚力金融支持**

为保障新冠肺炎疫情防控期间抗疫资金及时划转，群众享受高效、安全、便捷的支付服务，人民银行天津分行第一时间出台疫情防控期间支付服务“津十条”，引导全市金融机构实施并开辟抗疫资金划转和账户服务“绿色通道”等在内的十项具体机制。

天津市银行业金融机构秉持“金融为民”的理念同病毒赛跑，全力保障金融支持力度，主动对接疫情防控企业实际需求，建立绿色审批通道，加大对卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设等方面的信贷支持，加强对民生类企业的金融支持，保障生产生活物资供应，切实发挥银行保民生的积极作用，确保金融服务始终平稳、高效、贴心。

**案例 中国农业发展银行天津市分行：****保障民生重要物资，发挥政策性银行支柱作用**

2021 年末，天津多地再次发生疫情，中国农业发展银行天津市分行迅速进入紧急状态，坚持疫情防控与业务发展“两手抓、两不误”，在保障开门营业的基础上，第一时间向天津市食品集团拨付 9,000 万元信贷资金，为保障民生物资供应贡献农发行的“加速度”。

天津市食品集团作为天津地区最大的农产品生产加工民生企业，在当地重要农产品稳价保供上发挥着重要作用。该行在第一时间主动联系企业，询问了解企业在物资供应和资金缺口方面的情况，与上级行相关处室沟通研究，提前做好资金供应准备。分支行上下两级联动，通过开辟绿色通道，快速实现资金支付到位，为保障天津地区疫情期间米面粮油等重要农产品稳产保供提供政策性金融支持，彰显该行“当先导、补短板、逆周期”的责任担当。

**案例 交通银行天津市分行：贴心为民“农户贷”，助力农户渡难关**

天津某棉业有限公司主要经营棉花收购与加工、棉麻销售等业务。近两年，由于受疫情影响，棉花产品进出口贸易受到显著冲击，导致国内原材料需求增长较快。面对国内外的市场形势，该企业希望增加原材料采购量，以进一步扩大棉花加工生产规模。交通银行天津市分行为客户专门定制服务方案，用经营业主身份作为借款主体，引入农担公司作担保，业务结束后可申请天津市财政相关涉农补助。最终，以农担公司和配偶联保为担保方式，采用分期付息到期还本的还款方式，根据客户需求为客户申请了交行农户贷 50 万元，并得到客户的高度认可。

**案例 华夏银行天津分行：特事特办，支持企业复工复产**

在新冠疫情期间，华夏银行天津分行接到客户孙某的贷款申请，表示其经营的“天津某医院”的正常诊疗业务受到疫情影响，营运资金不足。但医院根据诊疗及防疫需要，需要采购一次性医疗用品，希望能够给予信贷支持。接到贷款申请后，该行克服居家办公的不便，第一时间与客户进行沟通，启动疫情期间审批应急预案，研究制定融资方案，并通过视频、微信、电子邮件等方式开展贷前调查。在具备返岗条件后，仅用半天时间完成项目审批。同时，考虑到疫情后，企业需要一定时间的恢复期，该行将贷款期限延长至 5 年，有效支持了该医院的复工复产。



### 案例 大连银行天津分行：落实金融扶持政策，助力疫情期间小微企业复工复产

在疫情发生初期，大连银行天津分行迅速对小微企业信贷客户开展了梳理和摸排。在过程中，该行了解到天津某企业积极响应疫情防控，将全部餐饮门店暂停营业，还将旗下某酒店作为疫情隔离人员安置地点，公司的生产经营面临较大的挑战，资金流在一定程度上出现了紧张的情况。

该行第一时间与该企业取得了联系，了解企业的经营情况和金融需求，对将相关延期还本付息、利率优惠、征信保护等专项扶持政策进行了细致讲解。同时，持续关注企业经营，针对实际情况协助做好资金规划，确保企业平稳渡过了特殊时期。截至2021年末，该行已为集团下属7家小微企业累计发放授信资金4,000万元。



### 案例 威海市商业银行天津分行：“战疫”时刻勇担当，筑牢金融服务线

在疫情防控的特殊时期，威海市商业银行天津分行坚持“特事特办、急事速批”原则，积极开辟信贷资金绿色通道，加大对防疫企业、受困小微的信贷支持，彰显金融担当，传递服务温度。

- **“第一时间”满足需求，确保金融服务“准供给”：**通过“专属服务+绿色通道+优惠政策”方式，加大对防疫相关行业的信贷倾斜力度，全力保障防疫企业的金融需求。
- **“线上作业”加急办理，打造金融服务“快车道”：**坚持主动作为、靠前服务，积极与客户沟通，充分了解疫情期间客户的经营状况和信贷需求，灵活为客户提供金融解决方案，全力满足特殊时期的客户信贷需求。
- **“无缝续贷”雪中送炭，实现小微资金“不断档”：**响应“无缝续贷”政策要求，制定疫情防控期间的续贷政策，按照“专门通道、专项规模、专业政策、专属服务”的思路，对市场前景好但有临时困难的小微企业予以全力支持。



▲威海市商业银行天津分行对机具进行消杀



### 案例 友利银行（中国）有限公司天津分行：多管齐下，保障疫情期间金融连续性

疫情期间，为了大力支持受困企业，友利银行（中国）有限公司天津分行在各业务条线做了相应的优惠举措。

- **贷款支援方案：**对个人经营性及普惠、小微企业贷款到期并得到申请批准后，可实施最长3个月的疫情支援，实施延期还本付息。贷款在疫情支援期间内不算逾期，也不计算逾期利息。
- **开通金融快速通道：**在保障金融服务顺畅前提下，合理安排营业网点及时开通绿色金融服务通道，对与疫情防控相关的业务实行减免手续费，第一时间处理相关业务，保障人民群众的金融服务需求。



### 天津宁河村镇银行

根据“一户一策”原则，为各类经营主体制定合适的融资支持方案，为有紧急资金需求和受疫情影响较大暂时受困的企业开通绿色融资通道；对存量贷款不抽贷、不压贷、不断贷，灵活采取展期、无还本续贷、无缝隙服务等方式适当延长还款期限或延续授信；落实减费让利专项优惠，并针对医务人员特推出“社区医疗贷”、“白衣天使贷”，提额度、降利率，最大程度满足医务人员的金融需求。

### 天津武清村镇银行

疫情防控期间，对“4类群体”提供金融支持，根据实际需求，灵活调整其还款方式和还款安排，维护以上信息主体在疫情期间的征信合法权益。对有发展前景但暂遇经营困难的企业及个人经营贷款客户，承诺不抽贷、不断贷、不压贷，通过调整征信逾期报送、减免逾期贷款罚息复利、调整还款期限、贷款展期与续贷等方式予以全力支持。自疫情发生至2021年末，天津武清村镇银行累计为25户企业和个体工商户调整还款计划或征信记录，累计金额40,313.93万元。

### 新韩银行（中国）有限公司天津分行

通过上门服务和线上服务等方法，加强保障与防疫有关项目、企业和个人的结算业务优先支持。针对天津市某医疗器械制造企业海外业务拓展需求，该行整合自身业务优势，经过多次与该企业沟通及事前准备确认，帮助企业顺利办理外币结算业务。



## 推动六稳六保，平稳健康发展

天津市银行业金融机构积极响应并迅速贯彻落实中央和监管部门政策，扎实做好“六稳”“六保”工作，进一步拓宽融资渠道，支持京津冀区域协同发展，服务国家基础设施领域重大项目，聚焦民生领域的中小微企业实体经济平稳运行，助力企业就业稳定，充分发挥金融支撑作用，为天津高质量发展注入更多金融活水。

### 案例 国家开发银行天津市分行：以保促稳，稳中求进，提供强有力的开发性金融支持

国家开发银行天津市分行围绕扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，综合采取加大融资支持、畅通金融服务、加强全球协同等措施，做到全盘谋划和精准施策相结合、重点企业保障和复工复产支持相配套、疫情防控 and 经营发展相统筹。

- **突出重点，落实国家重大战略：**将支持京津冀区域协同发展、基础设施领域重点项目等作为落实“六稳”“六保”的发力重点，发放银团贷款335亿元助力天津北部山区、于桥水库项目涵养生态资源，实现轨道集团成本规制项目414亿元大额贷款合同签订，发放16亿元科创研发贷款支持飞腾、渤海、泰达等企业提升研发能力；发放制造业中长期贷款37亿元。
- **精准施策，助力民生领域发展：**重视经济发展薄弱领域和受疫情影响的中小微企业等实体经济发展，不断实现信贷资源增量优化、存量重组。全年发放94亿元支持公租房及配套安居工程建设；

发放转贷款和资金合作计划30亿元，为5,300余户中小企业解决融资难、融资贵问题；发放22亿元支持县域垃圾污水处理；发放贷款14亿元支持天津养老体系建设；发放助学贷款1,122万元，帮助1,144名属地贫困学生圆“大学梦”。

- **高效行动，托举外贸企业前行：**助力“一带一路”高质量发展，在国际物流供应链、对外工程承包、进出口、国别业务等多领域实现突破，发放外汇贷款2.91亿美元支持稳外贸稳外资重点企业和“一带一路”重点项目，保障国际物流供应链企业项目建设及运营融资需求。



### 案例 兴业银行天津分行：发挥金融力量，助力受困企业复工复产

受本次疫情影响，天津市大部分企业刚刚复工复产，部分企业仍处于停工状态，部分小微企业主、个体工商户及其从业人员，经营和收入稳定性受到冲击，客户短期偿债能力下降，兴业银行天津分行为积极应对疫情影响，做好零售信贷金融服务。

对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但暂时受困的小微企业和个体工商户，根据客户实际情况，通过延长贷款期限、无还本续贷等措施，持续完善续贷政策安排。另外，积极响应卫生防疫、医药产

品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等行业客户的合理个贷融资需求。2021年当年累计为17户小企业客户办理了“连连贷”业务，贷款金额合计为7,600万元。

同时，该行还为防护用品生产与疫苗科研相关企业提供支持。其中，该行为国内研发新冠疫苗的主力企业康希诺生物股份公司将原敞口5,000万元扩大至目前敞口1亿元；为生产销售额温计的企业之一天津九安医疗电子股份有限公司将原授信敞口1.5亿元增加至2亿元。



### 案例 盛京银行天津分行：落实金融政策，筑建社会坚实保障

盛京银行天津分行积极落实“六稳”“六保”相关工作要求，在疫情期间为企业解决“燃眉之急”，形成良性循环的金融发展机制。

- **提供多项免费服务：**减免账户管理费、小额管理费，对公网上银行开户费，网上银行转账费、对公账户销户手续等，减轻企业负担，确保企业全面享受该行费率优惠政策。
- **信贷政策给予倾斜：**积极落实延期还本付息政策，对于疫情期间到期的企业贷款，实施阶段性延期还本付息。根据企业延期还本付息申请，结合企业受疫情影响情况和经营状况，通过贷款本金展期、续贷、调整企业还息周期等方式，给予企业一定期限的延期还本付息安排。
- **优化完善担保方式：**除传统抵质押担保方式外，一方面引入与天津市中小担、中关村担保、大地保险等担保公司、保险公司合作。另一方面根据不同企业的经营特性，创新担保方式。目前已推出应收账款、商标专用权、专利权等融资业务，减轻对固定资产抵押物的过度依赖，有效解决实体企业融资难题，更好的服务优质实体企业。



### 案例 天津宝坻浦发村镇银行：做好“六稳”“六保”，助力稳企业保就业

天津宝坻浦发村镇银行作为地方法人银行，积极响应中央和市委市政府关于做好“六稳”工作、落实“六保”任务的决策部署，落实各项金融政策，强化服务实体经济责任担当，加大对中小微企业、个体工商户等各类市场信贷支持，助力稳企业保就业。

- **开展“百行进万企”活动：**通过走访企业、新型农业主体、个体工商户，开展有针对性、目的性的信贷营销；主动对接辖内存量及潜在客户，对于企业在复工复产的过程中遇到融资难的问题，根据企业经营现状和融资需求量身定制个性化、差异化、可持续的融资服务方案。
- **贷款延期政策倾斜：**通过入企业宣传、营业网点、微信公众号等渠道，积极宣传落实中小微企业贷款延期还本付息政策和小微企业信用贷款支持政策。针对受疫情影响的中小微企业，提供展期、还款计划调整、宽限期纾困措施，对受疫情影响还本付息有困难的客户，全面做到“应延尽延”；对企业有发展前景但受疫情影响严重的贷款，积极下调贷款利率，做到“应降尽降”。
- **建立审批绿色通道：**在有效防控风险的基础上，本着“急事急办、特事特办”的原则，简化办贷流程，最大限度压降办贷时限。对符合要求的公司贷款，加强部门间协调配合，在获知客户需求当日上门审批，简化信贷流程。



### 案例 法国巴黎银行（中国）有限公司天津分行：延期还本付息，支持企业复工复产

疫情期间，该行在原有远程服务体系基础上，加强了通过邮件、电话、视频等远程渠道的沟通，协助因疫情无法亲临银行的客户完成延期还本付息等申请。在切实了解客户延期还本付息的背景原因、从源头把控贷款资金用于正常生产经营活动的前提下，积极向符合国家纾困政策条件的、受疫情因素影响的企业提供延期还本付息、利息豁免等便利。

同时，为把控信贷风险，对于延期还本付息的贷款，一方面建立专项台账，进行专项统计；另一方面客户经理会与客户密切联系，实时关注公司经营情况，定期收集公司财报并做分析。

- 继续向受疫情影响较大的企业提供信贷支持，例如积极与企业保持沟通，就还款时间、金额、履约情况等进行摸底了解，及时给予相应的缓释，如批复额外宽限期等。在可控的范围内，尽力满足企业在疫情下的合理需求。
- 积极开发新产品和结构以满足企业新的需求等，加大对于企业复工复产的金融支持力度，保障企业生产经营得以顺利开展。
- 提供流动资金贷款、应收账款融资等多种形式的经营周转类信贷支持，通过对核心企业进行融资，
- 减少产业链账款拖欠或对上下游企业的资金占用，帮助产业链上下游中小微企业解决流动资金紧张等问题。

期间，该行向一家企业提供供应商融资的服务，即基于核心企业的优良信用资质，帮助企业延长其付款期限的同时向其供应商提供应收账款中断融资。2021年，累计向该企业提供供应链融资达 14,486.89 万元。



#### 中国农业发展银行天津市分行

积极支持特大城市提升粮食和蔬菜自给率需求，累放粮油市场化贷款同比增长 74%，客户数量同比增长 40%，优化“粮港通”模式，大力支持产销两地粮食流通；创新“竞拍贷”模式，多项市场化供应链金融模式顺利落地，全力保障全市粮食安全和重要农产品稳产保供。

#### 天津津南村镇银行

进一步推动“双创”战略实施，以创新带动创业，以创业带动就业，促进农村产业融合发展。该行多措并举、集全行力量加大对创业担保贷款的宣传力度，积极运用央行低成本再贷款资金，着力解决小微企业和个人“贷款难”问题，提升信贷覆盖面。

### 筑牢疫情防线，护航员工健康

自新一轮疫情防控阻击战打响以来，天津市各银行业金融机构心系职工、尽心履职，高度关心员工生命健康安全，始终坚持把员工及其家属的生命健康和身体健康放在首位，持续加强疫情防控宣传工作，充足采购防护物资，加大对各网点办公场所、营业场所的消杀工作力度等多项措施保障各金融机构员工的健康安全，筑起疫情防控第一道防线，为打赢疫情防控战役奠定坚实基础。

### 案例 中国农业发展银行天津市分行：响应就地过年，员工留津共跨幸福年

2021年春节，面对严峻复杂的疫情防控形势，中国农业发展银行天津市分行 40 余名家在外地的员工积极响应国家“就地过年”倡议，舍小家为大家，主动选择留津就地过年。在该行的统一安排下，各基层行为留津员工送去大礼包，准备团年夜饭，让大家切实感受到欢度春节的喜庆和农发行家的温暖。



▲中国农业发展银行天津市分行员工留津过大年



### 案例 上海银行天津分行：温情你我他，欢乐陪伴过大年

在2022年春节到来之际，上海银行天津分行的多位员工响应国家号召，停下了归家的脚步，通过采用就地过年的方式，为防疫工作做出自己的贡献。该行为留津过年员工举办了“温情你我他欢乐过大年”系列活动，包括：腊月二十八的留津员工座谈会上，该行领导与五名员工聊起家长里短，与各自家人视频连线，送去一份安心与祝福；鼓励员工寄一封家书，无论儿女是否归家，将情意寄托回乡；开展大年三十的厨艺云比拼，来自五湖四海的“大厨们”展示了各自的家乡菜、拿手菜，展现浓浓年味；大年初一，小伙伴们线下集结，观赏贺岁大片，看“津”夜有戏；大年初五，开启一场激烈的AR派线下拓展争霸赛。通过不一样的方式与大家一起过年，让每一位在津游子都感受到集体大家庭的温暖。



▲上海银行天津分行员工一起留津过年



### 案例 天津静海新华村镇银行：加强疫情监督，做好员工自身防疫工作

2021年根据疫情多变情况，天津静海新华村镇银行持续更新疫情防治方式，不断改进工作部署，落实主体责任。

- **落实到岗员工健康核实：**疫情防治工作领导小组负责统筹全行工作，实行“网格化管理”模式，每日监测员工体温，每周不定期抽查员工行程码及健康码，掌握全体员工身体健康状况；严格落实离津审批制度，落实“非必要不离津”、“非必要不前往疫情发生地区”等要求。
- **疫情防控自我监督机制：**合规专员每周不少于3次通过现场或远程视频对各网点进行突击检查，检查各网点消毒、登记及宣传等疫情防控工作情况，并将检查结果进行通报。

日对所有进入人员测试体温，查看健康码及行程码，并进行登记簿登记做好信息留存；实行“无重大事件不开大会，大会变小会，鼓励开展视频会议及培训”的工作方案，将疫情传播风险降到最低。



### 助力社区抗疫，守护美好家园

在疫情期间，天津市银行业金融机构坚持以民为本，积极向社会伸出援手，驰援一线抗疫人员，助力天津早日打赢疫情防控阻击战。各金融机构员工们逆行而上，争当志愿力量，通过协助社区进行防疫工作，开展新冠疫苗接种工作宣传动员，向抗疫一线捐赠物资，与社会大众一同助力疫情防控工作，形成社区最美风景线。疫情就是命令，防控就是责任，天津市银行业各金融机构在关键时刻、危急关头挺身而出，以实际行动践行社会责任，与天津人民一起，共渡疫情阴霾。

### 案例 农业银行天津市分行：积极开展志愿活动，助力新冠疫苗接种

农业银行天津市分行以“为群众办实事”为宗旨，成立了青年志愿活动小队，开展辐射式志愿服务。在为智慧医疗项目对口企业向阳医院维护设备期间，该行得知近期新冠疫苗接种工作时间紧、任务重的情况后，派出两名青年党员，以志愿者身份对向阳医院进行支援，有效缓解了接种服务人手不足问题，为社区疫苗接种工作开展提供了保障。

同时，该行某客户属于外地在津企业，员工无法在津接种疫苗。得知这一情况后，该行积极协助对接其员工疫苗接种问题，为企业正常工作提供支撑，帮助客户有效解决了问题，也收获了客户送来的感谢信。



▲农业银行天津市分行志愿者辅助社区开展新冠疫苗接种工作



### 案例 中信银行天津分行：共筑疫情防护安全网，践行公益慈善理念

中信银行天津分行以实际行动践行“我为群众办实事”原则，在社区组织开展核酸检测筛查工作时，该行主动与街道取得联系，组建了员工志愿者队伍，协助社区进行秩序维护，宣传防疫知识，帮助不会使用手机扫码登记的待检测人员进行人员登记，防止因人员过于密集导致的安全隐患，并为一线人员送上矿泉水和清凉饮品。

在与社区党群服务中心沟通后，该行还组织员工利用业余时间参加了社区布控疫苗接种工作。志愿者们各司其职，对未接种疫苗的人群展开统计排查，并积极接待到访服务中心的群众，为群众答疑解惑。在为期一周的活动中，志愿者团队获得了社区工作者以及社区民众的一致好评。



### 案例 威海市商业银行天津分行：助力新冠疫苗接种，青年志愿者在行动

疫情期间，为响应天津市和平团区委扩大辖区新冠疫苗接种覆盖率，威海市商业银行天津分行青年志愿者队赴天新里社区开展“助力新冠疫苗接种 青年志愿者在行动”志愿防疫活动。

- **助力疫苗接种：**协同社区工作者对照未接种疫苗人员台账，逐家逐户上门沟通，耐心细致地做工作，缓解社区人员工作压力。
- **加强疫苗宣传：**借助专属服务平台开展新冠疫苗接种宣传，向辖区老年人详细介绍疫苗接种政策、流程 and 安全性，打消老年人疑虑。
- **动员社会力量：**借助微信平台发布志愿者招募信息，动员辖区区域共建单位、青年加入疫苗接种志愿服务的队伍。



▲威海市商业银行天津分行志愿者协同社区进行疫苗接种工作



### 齐鲁银行天津分行

组织员工积极投身抗疫一线，冒着严寒，夜以继日地开展疫情排查和防控工作。该行第一时间了解到一线工作人员存在防疫物资短缺的实际困难后，及时向属地政府送去了方便面、八宝粥等生活物资，以实际行动，向奋战在抗疫一线的工作人员们表达了关爱和敬意。



▲齐鲁银行天津分行向抗疫一线捐赠物资

### 天津滨海江淮村镇银行

组织员工深入各社区街道为防疫一线的工作人员送去物资。前往海滨街道，同盛西社区居委会及阳光佳园西社区居委会，对参与核酸检测的医务工作者、社区居委会工作人员及社区志愿者进行物资捐赠；向大港街及辖内兴德里和开元里社区抗疫工作者送去方便面、八宝粥等抗疫物资；前往朝阳花园社区，为工作在一线的防疫人员送去加班晚餐。



▲天津滨海江淮村镇银行为社区捐赠防疫物资

### 天津滨海德商村镇银行

在新城镇开展 60 周岁以上老人新冠疫苗第一批接种工作时，该行工作人员作为志愿者配合新城镇疫苗接种点工作，为接种者送去了矿泉水、手提袋等物资。

### 天津滨海扬子村镇银行

向津南区红十字捐款 3 万元，并先后多次为津南区葛沽镇社区大筛现场志愿者送去方便面、矿泉水、水果、米面、奶茶等生活物资；为管控居民送去春节“福”字大礼包，营造节日氛围，为抗疫贡献绵薄之力。

## 坚持党建引领 筑牢发展基石

2021年是中国共产党成立100周年，也是实现“十四五”发展目标的夯基之年。面对世界百年未有之大变局和世纪疫情交织叠加，天津市银行业金融机构在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的十九届六中全会精神，深入落实全面从严治党主体责任，以党的政治建设为统领，以党的理论武装为抓手，以基层规范化为基础，推进党建与业务发展相结合，推进各项学习教育活动开展，持续推动党的建设高质量发展，激发发展新动能，为企业健康发展提供强大动力和坚强保证。

## 坚持党建为先，推动融合共进

天津市银行业金融机构持续坚持党建引领业务发展，不断探索党建工作与经营发展有机结合的有效机制和路径，坚持将党建与经营管理工作同筹划、同部署和同落实，推动党建工作融入业务、融入基层、融入人心，深度推进党建工作与业务经营同向发力、统筹推进、互促共赢，以高质量党建引领高质量发展。

### 案例 天津银行：加强党的建设，筑牢企业“根”与“魂”

天津银行深入贯彻习近平总书记关于国有企业改革和党的建设重要论述，筑牢国有企业的“根”和“魂”，不断加强党的建设，提升党建工作水平。

- **党建工作新格局：**将加强党的建设纳入全行“十四五”发展战略规划，把“切实加强党对企业全面领导”作为推动战略规划实施“十大工程（3.0）”的首要任务，明确党建引领战略规划实施路径。
- **党建与公司治理融合：**修订公司章程，完成“党建入章程”，修订完善“三重一大”决策实施办法，党委会、董事会、高级管理层议事规则，厘清权责边界，做到“到位不越位”“把关不包办”。
- **党建与经营发展融合：**重塑绩效考核方案，提出党建、业务经营“双百分制”考核办法，真正让党建工作为经营发展赋能、为改革创新护航。



▲天津银行组织参观全面从严治党主题教育展览



### 案例 邮储银行天津分行：落实从严治党，筑牢发展根基

邮储银行天津分行党委将党的政治建设摆在首位，落实全面从严治党主体责任，开展党史学习教育，推进精神文明建设。

- **深化思想理论武装：**全年开展5次党委理论学习中心组学习研讨，落实“一学一报”工作；推动各级党员领导干部讲好党课，落实“一课一报”工作；开展党的十九届五中全会精神线上培训，报名率96.83%、通过率96.39%。
- **推进精神文明建设：**开展“社会主义核心价值观主题实践教育月”活动，刊发“寻找身边典型 讲好邮政故事”活动专刊14期，组织青年员工进社区、进企业开展金融宣传活动149场次。
- **开展党史学习教育：**有序开展读书会、专题学习培训、“四史”宣传教育、“我为群众办实事”实践活动、“三亮三比三评”主题实践活动等。



### 光大银行天津分行

以开展党史学习教育为重点，全面推进党的思想建设、作风建设和纪律建设，深化落实集团“三三五”党建工作要求。自开展党史学习教育以来，该行党委不断深入学习贯彻习近平总书记各项重要批示精神，坚持将党史学习教育与中心工作相结合，聚焦“三声”工作法，扎实推进“我为群众办实事”实践活动，认真落实意识形态工作责任制，认真履行金融国家队的使命担当。

### 中国华融资产管理股份有限公司天津市分公司

2021年8月3日，举办庆祝建党100周年专题辅导报告会，邀请中共天津市委党史学习教育宣讲团成员、南开大学张健教授为党员群众做专题辅导，主题为习近平总书记在庆祝中国共产党成立100周年大会上的重要讲话精神解读。

### 中国农业发展银行天津市分行

修订“三重一大”决策制度，规范党委会议事规则，将党史学习教育作为全年首要政治任务，形成一级抓一级、层层抓学习、全员全覆盖的良好局面；组织线上线下“五类课堂”，持续激发干部员工听党话、跟党走、支农为国、立行为民的真挚情感；扎实推进“我为群众办实事”实践活动，切实办好惠农富农、办公楼维改等98件为民实事。

### 工商银行天津市分行

结合党史学习教育，组织开展党的十九届五中全会精神教育培训、党史学习教育专题培训、“党史百年”专题培训以及中国共产党人精神谱系专题培训、全面从严治党专题培训等党校培训共计16项29期，覆盖全行全体党员8,930人次，累计时长达317学时。

## 坚守廉洁底线，弘扬清风正气

天津市银行业金融机构持之以恒正风肃纪，重视体制机制建设，坚决整治腐败情况，通过加大监督执纪问责力度，开展反腐倡廉主题教育，做实做细党员干部党风廉政工作，树起从严治党的鲜明导向，筑牢廉洁自律的思想防线，营造风清气正的发展环境。



### 案例 中国银行天津市分行：正风肃纪反腐，深化标本兼治

中国银行天津市分行坚定不移正风肃纪反腐，深化标本兼治，坚持“三不”一体推进，坚持惩治金融腐败和防控金融风险一体推进，开展不良授信风险背后腐败问题线索摸排，强化与内控合规、审计部门沟通协作，坚持问题导向，防范化解风险，提升治理效能，严肃执纪查处，努力实现三个效果相统一。

- **与属地纪委监委联合办案：**处置员工职务犯罪案件，实现全额挽损，切实发挥查办案件的警示教育震慑作用。
- **开展警示教育活动：**通过抓早抓小、防微杜渐的有力举措，实现严管和厚爱相结合，让遵规守纪成为各级党员干部的思想自觉、行动自觉。
- **制定“执纪问责”制度：**制定《做好执纪问责“后半篇文章”实施办法》，细化处分决定执行、专题反思剖析等6大项具体动作，推动执纪问责由“治标”深入到“治本”。
- **推进廉洁文化建设：**挖掘“百年中行”清廉文化基因，建成“利剑高悬、警钟长鸣”主题警示教育馆，组织参观学习，营造崇廉尚洁的良好风气。



▲ 中国银行天津市分行组织开展廉洁建设教育

### 案例 天津滨海农村商业银行：遏制违规违纪行为，筑牢廉洁自律防线

天津滨海农村商业银行持续完善问责制度、加强执纪监督，注重将廉政工作融入日常，全力遏制违规违纪行为，筑牢廉洁自律防线。

- **完善问责制度：**修订《员工违规违纪行为责任追究办法》，组织全行员工签订《廉洁从业承诺书》，规范员工行为，防控廉洁风险，推进作风建设常态化长效化。
- **扎实开展专项监督：**紧盯年节节点开展监督提醒教育，向全行中层“一把手”下发提示函24份，多措并举开展排查整治，推动主体责任和“一岗双责”落实，督促强化政治担当，严格履行责任。
- **加强监督工作机制：**健全纪检监督、巡察监督、审计监督、合规监督“四项监督”工作机制，定期召开监督工作联席会，完善监督体系，努力做到监督力量整合、监督信息互通、监督成果共享、问题整改问责共同落实。
- **开展廉洁警示教育：**组织98名领导干部参观“全面从严治党”警示教育展，召开全行警示教育大会，集中学习《金融案鉴》《警示录》等书籍，观看《忏悔录》《政治监督》等警示教育片，结合经营风险源头治理工作开展道德风险警示教育，将警示教育工作融入日常。

▼ 天津滨海农村商业银行开展警示教育大会



**案例 天津农商银行：严格执纪问责，加强廉洁教育，厚植清廉文化**

天津农商银行严格贯彻执行《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党问责条例》《中国共产党纪律处分条例》《天津农商银行员工违规行为责任追究管理办法》等制度规定，充分发挥驻行纪检监察组、党的职能部门、问责委员会等协同效应，严格执纪问责。

- **加强警示教育和廉洁教育：**组织召开警示教育大会，参观全面从严治党主题教育展。邀请中国纪检监察学院专家教授，举办金融企业廉洁自律专题讲座。深入开展清廉天津农商行建设，OA公告栏发布4期《党史廉政故事》，厚植清廉农商文化。
- **开展“整顿作风百日行动”：**推动全行两级机关对照“10种心态”和“10种现象”，从考勤、着装、就餐等身边小事严起，深入开展自查自纠，初步培育形成“团结、紧张、严肃、活泼”的工作作风。

**案例 平安银行天津分行：深化清廉金融文化建设，提升全行员工廉洁从业意识**

平安银行天津分行深化清廉金融文化建设，启动“监督执纪提升年”，通过巡检监督升级、职场宣教升级、谈话机制升级、自查自纠升级，强化履职成效。

- **深化廉洁教育：**积极开展“云廉教2.0”、“担当有为”、巡检监督等工作，组织“学党史、读案鉴、转作风”读书月、廉洁合规短视频大赛等特色活动，积极参与清廉金融进校园课程录制；与南开区纪委监委开展“青春心向党，建功新时代”廉政共建活动，推进政企廉政共建。
- **强化自查自纠：**全年开展自查项目126个，发现问题55个，对61人次亮牌问责、113人次进行积分扣罚，主动研发员工异常数据模型14个，运用第一种形态31人次，对严重违规党员处以党内警告处分1人次。

**广发银行天津分行**

制定《广发银行天津分行开展“知廉、问廉、倡廉、守廉”主体活动工作方案》，组织全行党员签订《廉洁从业承诺书》126份，向党委班子成员发送将基层廉洁从业情况纳入调研重要内容提示函，向全行员工亲属发送《廉洁家风倡议书》，筑好家庭教育防线。同时，党支部通过组织学习《金融案鉴》、观看警示教育片、讲授专题党课、参观廉洁教育展览等多种形式，积极开展纪律教育活动。

**天津津南村镇银行**

签订《党风廉政建设责任状》，形成一级抓一级，层层抓落实的责任体系；开展专项排查工作，横向从全员岗位职责和纵向从中层干部履职风险进行全面、细致、多层次的排查，并制定《廉政风险点及防控措施》；开展常态化警示教育，组织党员干部观看《警钟长鸣》警示教育片，以反面典型案例为警为训，学习典型违纪违法案例。

**天津滨海惠民村镇银行**

组织党员签署《个人党风党纪廉政建设责任书》，明确党员干部党风廉政建设和反腐败工作的责任，使各项工作求真务实、廉洁高效；组织开展民主生活会，领导班子成员带头面对面与干部员工交流，广泛听取意见建议，区分类别梳理问题，强化整改落实。



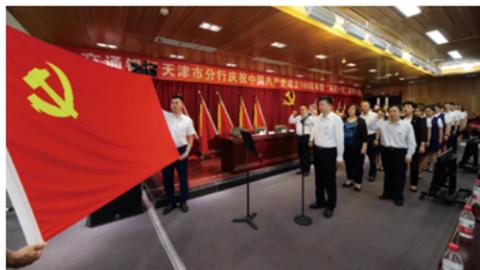
## 加强基层党建，凝聚发展合力

天津市银行业金融机构贯彻党中央关于加强基层党组织建设的各项工作部署，全面落实从严治党要求，推进基层党组织标准化规范化建设，把抓基层打基础作为长远之计和固本之举，从基本组织、基本队伍、基本制度抓起，不断提升基层党组织政治功能和组织力，夯实基层党建根基，打造坚强有力的战斗堡垒。

### 案例 交通银行天津市分行：提升基层党组织生活质效，建设新时代坚强战斗堡垒

交通银行天津市分行以提升组织力为目标，多角度开展基层组织建设，致力于打造坚强有力的战斗堡垒。

- 基层党支部规范化建设：**印发《天津市分行强化大抓基层导向、加强基层党建行动方案（2021年版）》《天津市分行2021年度基层党支部党建考核方案》，积极做好对基层党支部党建工作的督导评价，将党建考核结果作为部门和部门负责人考核评等的前置条件。
- 联学联建协同发展作用：**与中交一航局总部第十党支部以“联学共建谋发展、银企合作助共赢”为主题开展联学联建活动，将党史学习教育与推动业务发展切实结合起来，实现资源共享、优势互补。
- 先进模范示范带动作用：**开展“两优一先”评选活动，组织召开庆祝中国共产党成立100周年暨“两优一先”表彰大会，对评选出的优秀共产党员、先进基层党支部等进行表彰，号召全体党员比学赶超促提升。



▲交通银行天津市分行庆祝中国共产党成立100周年暨“两优一先”表彰大会

### 案例 天津银行：加强基层组织建设，提升支部党建工作质量

天津银行持续规范组织建设，坚持推行机构与党组织同组建、同调整，选优配强支部班子，实现党组织全覆盖，支部委员会应建尽建，部门或支行主要负责人与党支部书记同一人担任占比达85.22%。贯彻执行《中国共产党基层组织选举工作条例》，召开第二次党员代表大会，圆满完成总行党委换届选举，52个基层党组织按期完成换届选举、新建选举和届中增补工作。同时，天津银行严格落实“国企党建质量工程”，以扎实开展“我为群众办实事”实践活动为契机，以多样主题活动为载体，引导广大党员干部增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，发扬党支部和党员敢啃硬骨头的表率作用，切实做到服务基层、服务社会、服务中心工作。



▲天津银行举办庆祝中国共产党成立100周年文艺汇演

案例 浦发银行天津分行：强干强枝，夯实基层党建根基

浦发银行天津分行不断夯实基层党建根基，认真落实新时代组织工作要求，以“坚持四个到一线”为思路，以全面加强基层党建工作水平、促进党建工作与中心工作的融合共进为目标，推动基层党建工作“创特色、树品牌”产生新效果，结合总、分行党委工作重点和部署，明确了“党建引领、中心融合，全面覆盖、重点突出，做出亮点、打造特色”的组织工作思路，制定工作目标，以提升基层党建工作水平为抓手持续巩固分行“四大红色工程”品牌建设，包含“红色堡垒”卓越基层党建管理形态、“红色堡垒”卓越基层党建 3+2+1 服务模式、“红色堡垒”卓越基层党建循环管理提升模式、“红色先锋”先进典型宣传引领作用发挥路径。



▲浦发银行天津分行全面从严治党主题教育展



农业银行天津市分行

组织开展“党旗在基层一线高高飘扬”微党课竞赛活动，通过各级党组织层层选拔，共有 30 个微党课视频作品进入到复赛环节，以多角度展示了党员在服务“三农”和实体经济、服务“六稳”“六保”、发展普惠金融、支持乡村振兴、推进经营转型、防范化解风险以及坚决打赢脱贫攻坚战和疫情防控阻击战等方面的典型事迹。

天津农商银行

组织开展年度基层党建巡查、党建述职和党建考核工作，本着为基层减负的原则，列出党建巡查清单，突出检查考核重点，调整简化工作流程，提升工作效率，并按季度召开基层党建工作总结交流会，分析问题，明确工作重点。深入 11 家基层单位，开展党建工作大调研，充分听取基层代表意见建议，及时调整不符合基层实际的要求和做法。

天津金城银行

加强基层党组织政治理论学习，全年共组织各支部开展文件精神、法律法规、先进事迹等各类中心组学习 5 次，学习材料近 20 项；组织党支部书记参加两新党组织书记示范培训班、互联网企业党组织书记示范培训班等，支部书记培训覆盖率达到 100%；认真贯彻执行民主集中制，组织召开党委会 11 次，审议议题 20 项，发挥党委在把方向、谋战略、抓改革、促发展、控风险方面的作用，切实提高党委班子的党性修养。

中德住房储蓄银行

从自身实际出发，探索深化基层党建的好思路、好方法，融入智慧党建、开放共享等元素，孕育、积累、发展和传承好优秀党建文化品牌和精神，努力构建“一支部一特色、一支部一品牌”的新局面，截至 2021 年末，共有 11 个党组织确立了品牌，并积极推进党支部品牌创建工作。

国家开发银行天津市分行

坚持党建引领“一条主线”，组织推动完成“我为群众办实事”活动清单 66 项具体举措。深入开展党史学习教育，通过邀请外部专家培训、全员讲党课、党史微讲堂、红色观影等多种形式，扎实深入学党史；立足天津实际，用好红色资源，组织编印《党史上的天津》红色教育手册，为老干部颁发“光荣在党 50 年”纪念勋章，多措并举使党史教育入脑入心。

責任實踐



# 立足本源 服务经济社会新发展

天津市银行业金融机构围绕中央及天津市委市政府的决策部署，深入贯彻落实习近平总书记对天津工作“三个着力”重要要求和一系列重要指示批示精神，认真落实中央大政方针和市委决策部署，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务和融入新发展格局，以服务经济社会发展作为出发点和落脚点，深入推进京津冀协同发展，坚持创新驱动发展，持续推进重点项目落地，拓展跨境金融服务，深化供给侧结构性改革，坚决捍卫“两个确立”，坚决做到“两个维护”，推动高质量发展，促进共同富裕。

## ☞ 振兴区域经济，促进协调发展

天津市银行业金融机构积极贯彻落实中央关于推动京津冀协同发展的重要部署，把握“十四五”发展的重要战略机遇时期，持续加大京津冀区域金融支持力度，深化金融改革创新，为区域内重大项目投资建设、社会民生等提供优质高效的金融服务，全力拓展京津冀协同发展广度深度，进一步增创发展新优势。

截至 2021 年末，天津市银行业金融机构向京津冀协同发展项目融资金额 7,481.14 亿元<sup>18</sup>，同比增长 11.71%<sup>19</sup>。

### 案例 中国进出口银行天津分行：支持京津冀交通基础设施建设

中国进出口银行天津分行以京津冀一体化建设为依托，按照国家《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》，着力深化区域港口群、机场群协作，完善开放互联的区域公路网络，支持打造“轨道上的京津冀”，着力支持京津冀交通基础设施建设。

- **支持京津冀交通基础设施建设：**充分发挥政策性金融的弥补、导向和调节作用，围绕港口、铁路、公路等领域，服务京津冀交通一体化建设，为环渤海湾经济区的共同发展提供了良好的基础条件。
- **支持打造北方国际航运枢纽：**牢牢把握天津作为北方国际航运枢纽的发展定位，支持天津港建设，围绕服务贸易、港口建设，助力提升天津港集装箱吞吐量，支持建成畅通国内国际双循环、建设世界一流港口。



### 案例 民生银行天津分行：推动京津冀一体化互联互通

随着京津冀交通协同发展的进程不断提速，民生银行天津分行以市场需求为导向，以惠民、便民为中心，以京津冀都市圈为依托，推出“京津冀一体化互联互通无界卡”，着力打造安全、便捷的综合金融服务与出行、购物、餐饮、酒店、娱乐、旅游等非金融服务体系相结合的特色化服务平台。

该卡不仅具有民生银行借记卡全方位的金融服务功能，同时携手 12306、佛罗伦萨小镇 - 京津名品奥特莱斯、城市一卡通、平安保险等头部企业，加载全方位出行及购物权益。此外，为进一步丰富联名卡内涵，携手银联加载“支付无界、创新无境”多方权益，满足客户多样化需求。



▲ 民生银行天津分行京津冀一体化互联互通无界卡



<sup>18、19</sup> 数据来源：天津银保监局

### 案例 招商银行天津分行：助力京津冀金融业务协同创新

中交雄安租赁成立于雄安新区，系中交集团旗下具有法人资格的非金融企业，拥有租赁资质，通过雄安新区建设和发展优势以租赁和保理等方式逐步开展市场化业务。2021年，招商银行天津分行为客户开立国内信用证业务余额8,000万元，到期日为2022年6月。该笔业务对应受益人为北京碧水源科技股份有限公司，公司目前是拥有在市政污水和工业废水处理、自来水处理、海水淡化、民用净水、

湿地保护与重建、河流综合治理等领域全产业链的高科技环保企业。

截至2021年末，该行支持京津冀协同发展方面项目共涉及6家企业的6个项目，累计发放额25.67亿，余额合计22.82亿元，涉及业务包括固定资产贷款的行内银团、行外银团贷、拼盘贷款等多种形式。



### 国家开发银行天津市分行

聚焦主责主业，推动“3+2+1”重点工作，支持交通一体化、生态环保、产业转移升级3个重点领域率先突破，带动城市更新、乡村振兴2个专项领域合力发展。全年向京津冀协同发展领域累计投放贷款362亿元，年末贷款余额1,674亿元。

### 建设银行天津市分行

坚持转型创新发展思路，加大力度支持交通一体化、生态环保、产业协同发展三大重点领域，同时巩固基础设施建设领域传统优势，加大力度支持绿色信贷、制造业、涉农、民营企业、两新一重、战略新兴产业。截至2021年末，支持交通一体化、生态环保、产业协同领域贷款余额311.06亿元，支持雄安新区贷款余额0.16亿元，支持先进制造业研发基地、北方国际航运中心贷款余额173.86亿元，支持金融创新运营示范区建设贷款余额75.65亿元。

## 整合优势资源，支持重点项目

天津市银行业金融机构积极主动对接天津市重大项目建设，制定重大项目工作机制，突出信贷投放重点，拓宽企业融资渠道，持续创新金融服务模式，创新精准高效服务供给，以银团贷款等方式，倾力支持制造业、基础设施建设和社会民生等领域重大项目建设，全力推动经济社会高质量发展。

截至2021年末，共有银团贷款243笔，贷款合同金额8,331亿元，贷款余额4,757亿元<sup>20</sup>。

<sup>20</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

### 案例 中国农业发展银行天津市分行：突出信贷投放重点，多措并举支持重大项目建设

中国农业发展银行天津市分行积极响应市委市政府部署要求，主动适应新常态，突出信贷投放重点，多措并举大力支持全市重大项目建设。

- **简化审批程序：**调整重点优质客户及项目准入及审批程序，提高授信服务效率。通过一系列政策倾斜和程序优化，保障信贷资金第一时间配套项目推进。
- **开展信贷创新：**根据项目不同特点，积极开展信贷产品和服务创新。鼓励实施银团贷款，为重大工程项目建设提供一揽子综合性金融服务。积极开展银行联合授信，有效满足项目资金需求。
- **创新担保方式：**按照《国务院关于创新重点领域投融资机制鼓励社会投资的指导意见》精神，灵活运用排污权、收费权、特许经营权、购买服务协议预期收益、林权、集体土地承包经营权等进行抵质押贷款，不断创新担保方式。探索利用工程供水、供热、发电、污水垃圾处理等预期收益质押贷款，允许利用相关收益作为还款来源。



### 案例 中国银行天津市分行：助力基础设施领域“补短板”，支持京津冀协同发展

为积极贯彻支持京津冀协同发展、基础设施领域“补短板”的国家战略，中国银行天津市分行高度重视对城市轨道交通业客户的授信支持。2021年，该行作为银团牵头行（联合牵头）成功为天津地铁3号线存量PPP项目提供18亿元银团贷款支持，该项目是全国范围内首例完整意义的轨道交通领域地铁存量资产PPP项目，社会资本方为中国交建，通过TOT模式将中国交建的运营管理经验和天津市轨道交通发展优势有机结合，突破了国内地铁传统经营模式，也为天津地铁运营市场引入竞争机制，有效盘活利用地铁存量资产。



### 案例 建设银行天津市分行：调整优化投资结构，推进重大项目建设

为进一步落实中央经济会议精神，推进重大项目建设，调整优化投资结构，推动经济社会高质量发展，2021年，建设银行天津市分行支持全市重大项目建设32.4亿元，约占当年大中型非贴贷款投放的4.56%，主要支持项目14个，涉及工业制造业、基础设施、社会民生保障、现代服务业、乡村振兴等多个重点领域，重点支持项目包括：年产100台化学机械抛光机项目、天津华电南港热电工程、龙源天津滨海新区杨家泊-大苏庄-汉南风-汉沽三期电项目、地铁10号线一期、地铁11号线一期、津石高速天津西段工程、九园公路（梅丰公路-宝新公路）改建工程、南开区海绵城市建设一期PPP项目、天津津南葛沽镇城市综合开发PPP项目、“智慧津南”及数据湖（一期）PPP项目、北辰东道道路-综合管廊及附属工程、联东U谷项目、天津滨海新区小王庄镇南和顺21.6万生猪育肥等项目。



### 案例 浦发银行天津分行： 全力支持市内重大建设项目，为企业 提供专业化服务与支持

浦发银行天津分行全力支持天津市内重大建设项目，组织召开业务沟通会，为企业提供专业化服务和支持。截至 2021 年末，该行已为名单内 3 个项目提供授信额度支持，批复额度 48.8 亿元，当年累计投放贷款 7.3 亿元。

元气森林(天津)饮料有限公司属于碳酸饮料制造行业，其产品符合无糖、健康等消费趋势，经营情况较好，后续发展潜力大，该行业务部门为其饮料新建生产线项目申请 19,000 万元项目贷款额度。该行各部门联动，组织召开沟通会，前置解决各环节难点、痛点，业务报送后，在审查审批环节，按加急时效操作处理，保证了款项尽快落地。



### 国家开发银行天津市分行

与天津市发改委、工信局联合发文，对接梳理 2021 年和“十四五”时期天津市重点工业项目、重大建设项目，形成拟合作重点项目清单，服务国家战略，助力京津冀协同发展，服务天津“制造业立市”，推动城市更新和乡村振兴。全年累计新增授信 1,159 亿元，投放表内外贷款 850 亿元，有力支持了轨道交通、制造业、污水处理、生态保护等重点领域，助力天津市“十四五”开局起步。

### 交通银行天津市分行

将滨海新区及天津六大国家级开发区作为投放重点，同时，加大对重点企业、重点项目、国企混改、乡村振兴、供热供电等重点行业和领域的支持力度。2021 年以来，该行积极支持泰达轨交、渔阳水利等天津市重点建设项目，截至 2021 年末，成功落地市重点建设项目 5 个，审批金额 55.17 亿元，实现贷款投放 32.82 亿元。

### 渤海银行天津分行

制定了一系列有针对性的工作举措将支持重点项目贯彻融入全年工作当中。截至 2021 年末，已在该项工作中形成一定突破，包括新增爱旭太阳能三期项目的铺底流贷 0.9 亿元、滨海高速公路以及泰达智慧城市等共计三家企业的重点项目，合计全年新增 2.02 亿元。

### 华夏银行天津分行

支持全市重大项目建设，截至 2021 年末，累计投入 23.47 亿元，其中，支持天津一汽丰田新能源工厂建设项目，投入 2.37 亿元项目贷款用于项目的供水供热，并投入 1 亿元用于铺底流动资金。支持中投(天津)智能管道股份有限公司新建年产 700 公里智能管道生产基地项目，投入 500 万元。支持天津国安盟固利新材料科技股份有限公司年产 13,000 吨高能量密度动力锂离子电池正极材料项目，投入 8,000 万元用于铺底流动资金。

## 聚焦转型创新，培育现代产业

天津市银行业金融机构积极响应国家发展专精特新的新战略，围绕服务实体经济，加大力度开展对战略性新兴产业、高新制造业、现代服务业等重点领域的综

合金融服务，充分发挥信贷政策、融资服务、金融创新等行业优势，助力企业实现产能提升、产业升级，提升实体经济核心竞争力。

### 支持战略性新兴产业发展

#### 案例 工商银行天津市分行：分支行协作联动，大力支持战略性新兴产业

工商银行天津市分行通过分支行协作联动、加强客户拓展、做好标识管理，战略性新兴产业实现客户数和贷款增量快速提升。截至 2021 年末，战略性新兴产业贷款余额 126.22 亿元，较年初增加 105.7 亿元，增幅 515.19%，余额占分行同期各项贷款比重 3.37%，较上年末提高 2.78 个百分点。客户数 161 户，较上年末增加 152 户。

2021 年，该行重点支持了全球 3C（电脑、通讯、消费性电子）代工领域规模最大、成长最快的龙头企业集团台湾鸿海集团下属子公司鸿富锦精密电子(天津)有限公司融资服务，全年累计发放国际贸易融资 43,279.3 万美元；重点支持了中国民营企业 500 强之一、专注于共享经济细分领域客户一云账户(天津)共享经济信息咨询有限公司，全年累计投放贷款 1.8 亿元。



▲工商银行天津市分行对云账户提供重点支持



### 案例 天津金城银行：以专精特新信贷产品支持科技创新型企业

天津吉达尔重型机械科技股份有限公司拥有重型锻压设备中的智能型拉杆组件“杀手锏”技术，是国家级“专精特新”小巨人企业。近年来，由于生产订单金额不断加大，但由于其自身处于产业链的中间环节，上游需要为供应商即刻支付原材料款项，而下游订单又常常有一定的回款账期，有时需要几百万元甚至近千万元的阶段性垫资。

继 2018 年通过普惠金融产品“金税贷”助其科研发展驶入快车道之后，2021 年，天津金城银行为吉达尔匹配专精特新信贷产品“专新贷”，为科技创新型企业快速资金周转提供便利。自 2021 年首次提款以来，企业根据资金缺口情况，共计提款 25 次，已达到满额提款状态。



### 案例 威海市商业银行天津分行：加大新兴产业信贷支持力度

威海市商业银行天津分行支持战略性新兴产业发展领域，围绕新旧动能转换领域，加大对高端装备制造业、现代信息产业、高端能源资源等新兴产业中优质客户的信贷支持力度，同时积极对接传统行业龙头客户转型升级的资金需求。

天津某管道实业集团有限公司，其钢管产品广泛应用于燃气管道，属于较高附加值的燃气用管，企业坚

持绿色制造和产品环保，四大类产品通过国家建筑材料测试中心抽样检验评价，入选《绿色建筑选用产品目录》，获得“绿色建筑选用产品”标志。根据企业生产经营特点及资金周期，威海市商业银行天津分行为其发放了两年期流动资金贷款，极大满足了其生产和建设周期需求。



### 案例 浙商银行天津分行：大力支持战略性新兴产业，助力中小企业解决融资难题

浙商银行天津分行大力支持节能环保、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战略性新兴产业，主要以池化融资平台、供应链金融等综合金融服务方案与行业龙头核心企业进行合作，为核心企业盘活应收账款、应付账款和存货、降低企业资产负债率、切实降低融资成本，稳固核心企业产业链上下游关系，依托核心企业为

产业链上下游中小企业解决融资难题。截至 2021 年末，节能环保产业金融支持业务余额 6.30 亿元、新一代信息技术产业金融支持业务余额 4.37 亿元、生物产业金融支持业务余额 1.77 亿元、高端装备制造产业金融支持业务余额 1.89 亿元、新能源产业金融支持业务余额 0.12 亿元、新材料和新能源汽车产业金融支持业务余额 3.33 亿元。



### 建设银行天津市分行

积极拓展战略性新兴产业，重点加大对节能环保、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战略性新兴产业支持力度。截至 2021 年末，该行大中型战略性新兴产业客户贷款余额为 132.44 亿元，2021 年当年累计投放 80.79 亿元。

### 中信银行天津分行

加大力度开展战略新兴、民营、制造业等重点领域综合金融服务，将天津区域拟上市公司、战略新兴企业、先进制造业企业作为重点支持和发展的目标客户。基于中环股份自身经营与外部政策的双重优势，该行根据客户融资需求，为其批复了综合授信 4 亿元、债券投资 6 亿元。同时，该行还积极跟进企业的经营情况和实际诉求，在企业授信敞口用完情况下，快速启动授信增额上报，保障企业的平稳经营。

### 平安银行天津分行

针对专精特新企业，推进落实十二条产业链对接推进工作，并设置专项奖励，挖掘产业链客户融资需求，鼓励与相关企业合作提供金融服务。同时，平安银行总行围绕专精特新科创企业及其背后的股权投资生态圈，打造 PE/VC 联盟和服务科创企业全生命周期需求的“数字投行”平台，有效提升了服务质效。

### 中国长城资产管理股份有限公司天津市分公司

紫光集团前身是清华大学科技开发总公司，曾是国内最大的综合性集成电路企业。2021 年 7 月，负债 2,000 多亿的紫光集团被债权人申请破产重整。中国长城资产天津分公司利用在破产重整业务中的经验，积极协助紫光集团制定重整方案，妥善处理各方利益关系，积极维护紫光集团及下属企业整体运营正常，为企业重整再生争取有利时机。



## 支持传统产业转型升级

### 案例 国家开发银行天津市分行：积极支持天津“两化”搬迁改造项目

国家开发银行天津市分行积极支持天津“两化”搬迁改造项目。该项目是将渤化集团下属的大沽化工和渤天化工整体搬迁至南港工业区，包括厂区和码头两个子项目，总投资 192 亿元，资本金 82 亿元。国家开发银行天津市分行牵头的银团贷款合计人民币 110.9 亿元，贷款期限 15 年。

该项目按照中国制造 2025 标准要求，采用先进的工艺技术和设备，全面提升技术装备水平，将原有的氯醇法环氧丙烷产能升级为先进的共氧法环氧乙烷/苯乙烯联产技术，新增的聚丙烯、聚乙烯均采用当前国内外的先进技术，对企业实现转型升级具有积极作用。预计整体项目投产后，万元产值二氧化硫减排 99%、氮氧化物减排 98%、COD 减排 92%、污水减排 65%、新鲜用水量减少 40%、能耗下降 27%，显著提升节能环保水平，并将有利于天津滨海新区宜居新城区建设，推进京津冀环保一体化和地区协同发展。



▲国家开发银行天津市分行支持两化搬迁改造项目

### 案例 盛京银行天津分行：加大信贷资源倾斜，增强制造业核心竞争力

盛京银行天津分行不断完善金融服务体系建设，加大对制造业的信贷资源倾斜，多措并举助力制造业增强核心竞争力，以金融支持制造业高质量发展。

- **信贷资源配置：**积极向制造业企业让利，完善差异化信贷政策，加大对制造业上下游企业的授信支持力度，实现制造业信贷业务的快速发展，提高制造业贷款比重。
- **产品和服务：**结合制造业客户属性、监管要求以及同业调研情况等方面，推出“科技贷”“商标专用权质押贷款”“专利权质押融资”等产品，通过传统产品和创新产品的组合运用，提高制造业金融供给质量及制造业企业金融服务获得感。
- **资金支持：**量身设计授信方案，在业务流程、信贷审批、贷款定价等方面给予优惠政策，在风险可控的情况下，积极支持绿色企业的稳健经营，助力制造业设备更新和技术改造。

### 案例 中国东方资产管理股份有限公司天津市分公司：创新业务模式，焕发企业动能

中国东方资产管理股份有限公司天津市分公司发挥主业优势，通过创新业务模式，参与渤海钢铁集团破产重整，联合同业 AMC 共同出资 70 亿元，其中该公司作为牵头方出资 50 亿元，最终促使破产重整计划顺利实施。

项目投放后，该公司通过派驻董事和专业团队等实质性重组手段支持重整后的新天钢集团进行产业升

级和绿色发展，并有效发挥集团协同优势，协同中华联合财产保险和大连银行天津分行为新天钢集团提供保险和授信服务，进一步增强企业的风险承受能力和流动性，全方位支持企业发展。2021 年，新天钢集团股权变更全部完成，银行授信全面恢复，实现净利润近百亿元，曾一度濒临破产的企业焕发了新的增长动能。



### 案例 中国信达资产管理股份有限公司天津市分公司：践行金融服务实体，助力传统产业升级

中国信达天津分公司全面贯彻党的十九大报告精神，践行金融服务实体的使命，发挥不良资产经营的专业优势，助力地方区域改革发展，化解地方金融风险。自天津港爆炸后，天津陷入化工围城困境，市属国有化工企业急需转型升级，其中“两化”搬迁项目是关键一役。

2021 年，天津市“两化”搬迁项目主体发生了项目工程款周转困难，企业无法如期实现建厂投产，极有可能影响天津市整体“搬迁大计”。在此背景

下，该国有化工企业向中国信达天津分公司请求帮助。中国信达天津分公司成立项目组，对项目背景、化工行业、企业状况等进行调研分析，并与该企业及相关方积极沟通，了解各方诉求，设计交易结构，最终中国信达天津分公司完成对逾期工程款的收购及重组，“两化”搬迁得以顺利进行。收购完成后，“两化”搬迁相关工程基本已完成，相关条线已逐步实现试车投料，“两化”搬迁取得阶段性成功。



#### 民生银行天津分行

为发挥金融引领产业结构调整职能，该行将天津某化工集团的落后产能主体授信额度腾挪至新厂区产品转型升级项目，通过资金引导促进企业尽快实现产业转型，提高产品附加值。

#### 招商银行天津分行

参与行内银团，为新华都实业集团股份有限公司置换参与“云南白药”混改存量银团贷款，总获批金额 20 亿元。“云南白药”成功混改，为企业注入新鲜血液，促进传统产业转型升级。

## 拓展跨境金融，助力对外开放

天津市银行业金融机构主动融入国家对外开放大局，积极推动中国与世界的双向互动，坚持以开放促改革、促发展、促创新，依托自贸试验区平台，深入推进投资便利化改革，持续注入产业发展动能，有序推进金融开放创新，赋能优势特色产业集聚发展，推进贸易便利化改革，助力新经济新业态加速成长，坚持金融服务实体经济，巩固特色金融发展优势，推动跨境金融开放度提升，加快融入和服务国内大循环，畅通和促进国内国际双循环。

### 支持天津自贸区发展

截至 2021 年末，天津自贸试验区银行业金融机构 102 家。其中银行业法人机构 16 家；区内银行业各项存款余额 2,094.59 亿元，同比增长 5.17%；各项贷款余额 5,989.26 亿元，同比增长 1.77%<sup>21</sup>。天津市银行业金融机构为自贸试验区客户提供贷款余额 6,347.12 亿元，与去年持平<sup>22</sup>。

#### 案例 农业银行天津市分行：助力天津港打造世界一流港口

农业银行天津市分行紧跟党中央重要决策部署，深度融入京津冀协同和“一带一路”发展战略，持续加大金融对区域实体经济的支持力度，为天津港北疆港区 C 段智能化集装箱码头项目发放贷款 2 亿元，成为该项目设立以来首家提供授信和绿色融资的商业性银行，以金融活水助力天津港打造世界一流港口。

天津港智能化集装箱码头是天津市 2021 年重点规划项目，该项目通过集成自主研发的智能系统，依托 5G、大数据、人工智能等现代信息技术赋能，设计拥有双悬臂轨道吊边装卸、无人驾驶集装箱卡车运输等多项全球首创技术和工艺。项目建成后，将成为我国智能化程度最高、建设成本最低、运营效率最优的集装箱码头。



#### 案例 中信银行天津分行：金融力量，助力自贸区创新发展

中信银行天津分行累计为天津自由贸易试验区投放各项表内外授信金额 16.32 亿元，在助力自贸区推进改革创新、促进投资，支持企业发展中发挥重要作用和贡献。同时，自天津市《优质企业跨境人民币结算便利化方案》实施以来，中信银行天津分行积极开展行内培训以及企业宣导工作，全力推进跨境人民币结算便利化业务落地。

为支持天津市开放型经济高质量发展，进一步服务企业贸易投资便利化，该行为天津市优质外资融资租赁企业北现租赁有限公司办理了外商投资人民币资本金项下便利化结算业务。截至 2021 年末，中信银行天津分行已为企业办理人民币资本金支付便利化业务逾 1,000 笔，金额近 1 亿元。



<sup>21</sup>、<sup>22</sup> 数据来源：天津银保监局

#### 案例 威海市商业银行天津分行：高质量外汇业务服务助力自贸区发展

威海市商业银行天津分行积极参与自贸区的发展建设，加大对航运物流、国际贸易、高端制造、新一代信息技术等行业的支持力度，在做好市场考察与定位的基础上，提高产品创新能力，逐户调研，摸透、摸实客户核心需求，主动为客户提供定制化服务，为企业量身打造国际结算、贸易融资和汇率风险管理的组合服务方案和产品，切实满足企业避险保值

要求，提供多元化、便利化的高质量外汇业务服务。

截至 2021 年末，威海市商业银行天津分行的自贸区客户存款总额为 2,920.81 万元，其中保证金存款 204.68 万元；贷款总额为 201,393.07 万元，其中短期贷款 114,198.22 万元，中长期贷款 84,239.9 万元。



#### 案例 齐鲁银行天津分行：自贸区业务支持，推动区域有序发展

齐鲁银行天津分行在滨海新区设立了服务网点，积极接洽自贸区业务，给予相关企业授信资源上的倾斜，以实际行动支持自贸区建设。

- 天津纺织集团（控股）有限公司的下属子公司天津天纺投资控股有限公司、天津服装进出口股份有限公司，两家企业均位于天津自贸试验区，该行为其提供授信支持共计 1.85 亿元，用于采购纺织产品等。
- 天津所托瑞安汽车科技有限公司为一家科创企业，经营范围为智能汽车电子产品的研发、销售等，该行在了解到其融资需求后，为其提供授信 500 万元。海天智联科技有限公司同样为一家科创企业，该行为其提供授信 200 万元，支持软件开发等。



#### 光大银行天津分行

成功完成某金租公司下属 SPV 离岸融资租赁项目贷款投放，在飞机租赁业务发展上取得突破。2021 年，该行与各飞机租赁公司积极开展合作，合计客户达到 174 户，存量项目贷款 24 笔，带动对公外币贷款投放 5.74 亿美元；年内新增飞机租赁贷款 11 笔，其中外币累计投放 1.31 亿美元，本币投放 4.5 亿人民币。

#### 法国巴黎银行（中国）有限公司天津分行

充分利用天津自贸试验区外汇管理政策，对在天津东疆保税港区注册成立并从事经营性租赁业务的租赁公司，提供经常项目外汇账户，便于开展外币租金收取业务。截至 2021 年末，已为 6 家从事飞机租赁业务的租赁公司提供收取外币租金的业务支持。

## 丰富跨境贸易产品与服务

### 案例 民生银行天津分行： 发挥跨境金融服务优势，助力提升贸易便利化水平

2021年，民生银行天津分行充分发挥跨境金融服务优势，支持本土企业“走出去”及“引进来”重点项目，通过丰富的跨境金融产品以及跨境政策专业知识，协助企业制定跨境贸易和海外投资、并购方案，落地多项重点业务，实现国际结算量87亿

美元。同时，该行充分运用线上化渠道，为企业提供高效、便捷的跨境线上服务，企业可通过电子渠道办理预约开户、融资、跨境汇款及结售汇等，节约企业时间、减少企业往返银行的脚底成本。



### 案例 浙商银行天津分行： 打造出口电商跨境人民币收款直连新模式

浙商银行天津分行以扶植中小微企业、服务实体经济为重点，探索跨境电商人民币收款业务，与境外持牌支付公司对接，以银企直连方式创新出口电商跨境人民币在线收款模式。该创新业务为境内出口电商企业搭建了一条快捷、安全、低廉的线上化收款新通路，体现了“本币优先”的政策优势，为境内出口企业，特别是小微电商降低结算成本，切实为境内出口电商卖家解决收款慢、收款贵的难题。

疫情期间，该行的线上化审核、收款、清分、申报的一站式服务，帮助跨境电商规避汇率风险、简化流程手续、及时出口创收，有效助力外贸企业复工复产，为中小微企业成长保驾护航。截至2021年末，该项目服务跨境电商小微企业400余家，为15万余人次清分跨境人民币款项，共计人民币约45亿元。



### 工商银行天津市分行

2021年10月18日，与市政府共同举办中欧企业联盟“走进天津”座谈会。此次座谈会是中欧企业联盟“走进地方”系列活动的“首秀”，来自空中客车、通用技术集团、雀巢、威立雅等15家企业代表出席座谈会，共同探讨克服疫情挑战、扩大贸易与投资合作、努力实现“双碳”目标等话题。

### 天津滨海农商银行

在获悉中国银行澳门分行有人民币拆借资金融入需求时，该行立即开展跨境资金汇划路径设计、业务数据报送等政策解读研判，确保业务顺利落地。2021年10月27日，该行作为拆出方，与中国银行澳门分行通过全国银行间同业拆借中心本币交易平台开展了2亿元的跨境人民币同业拆借业务，该笔业务为天津地区首笔线上跨境人民币拆出业务。



## 扶持创业就业，响应民生需求

天津市银行业金融机构深入贯彻落实党中央、国务院统筹推进疫情防控和经济社会发展的决策部署，将金融政策充分向实体经济传导，着力加强创业扶持，落实惠民利民政策，积极为小微企业、个体工商户、大学生、妇女创业人员等重点群体提供金融支持，多措并举，提升在稳企业、保就业方面的工作质效，筑牢民生之本。

截至 2021 年末，天津市银行业金融机构累计发放个人创业担保贷款 2.59 亿元，个人创业担保贷款户数 3,334 户<sup>23</sup>。

### 案例 齐鲁银行天津分行：持续深化银政合作，拓宽金融服务半径

齐鲁银行天津分行结合天津实际，与天津市政府性融资担保中心合作推出“津担-助业贷”，并于 2021 年 8 月实现首笔“津担-助业贷”业务落地。该业务是在政采 e 贷天津加保模式基础上，上线天津地区税融 e 贷（个人版、对公版）、科融 e 贷及人才 e 贷信用类业务政府担保机构加保模式。通

过与政府性融资担保机构合作，创新金融产品模式，满足天津地域差异化需求，为个人及企业拓宽了融资担保方式。同时，该业务模式下符合创业担保贷款资格的企业客户可享受创业担保贷款贴息政策和担保费减免 1% 的政策，降低企业融资成本，解决融资难、融资贵的问题。



### 案例 天津津南村镇银行：支持创业贷款业务，落实惠民利民政策

2021 年以来，天津津南村镇银行继续贯彻落实政府及人民银行关于支持创业担保贷款业务的相关政策，努力营造适合“大众创业、万众创新”的双创环境，从为创业人员申请全额贴息、加强创业贷款宣传、强化监督管理等角度落实惠民利民政策。自 2021 年起，该行响应政策号召为创业担保贷款实

行部分贴息，为有效降低客户融资成本，该行积极与津南区人社局、财政局对接，为客户申请全额贴息，除市区贴息外，其他由区财政局补贴利息。2021 年，该行全年共计发放 506 户，金额 14,559 万元。



### 案例 天津静海新华村镇银行：深入实施“双创”战略，切实做好创业贷款投放工作

天津静海新华村镇银行为深入实施“双创”战略，切实做好创业贷款投放工作，积极与静海区人力资源和社会保障局对接，为静海区有创业资金需求人员提供信贷支持，还对符合创业条件的贷款进行部分利息补贴。同时，该行在静海区域内，以乡镇网点为核心，开展创业贷宣传工作，做好创业人员基

础金融服务。2021 年，该行创业贷款共发放 3,037 万元；其中个人创业人员 17 人次，金额 440 万元，企业创业贷款 12 笔，金额 2,597 万元。2021 年度发放的创业贷款共计辐射 12 个乡镇，帮助创业 30 人，吸纳就业 100 余人，带动了传统农业、新兴服务业等行业的发展。



### 天津滨海农商银行

积极响应“大众创业 万众创新”，针对创业期的小微企业轻资产、缺抵押等特点，推出“创业先锋贷”，利用“银银保”服务模式，由人社局指定担保公司提供担保，为创业者和小微企业提供流动性融资支持，助力创业企业快速成长。

### 民生银行天津分行

打造“云·代账”特色产品，为该行在 SaaS 平台软件搭建的记账场景功能，对已上线的记账软件，可为代理记账公司开放回单查询及下载、账户余额、交易明细、账户对账等服务。“云·代账”项下小微企业开户手续费、企业网银转账手续费全部减免，为代账小微企业减费让利，支持小微企业发展。

### 浦发银行天津分行

推出“助业贷”产品，凡在法定劳动年龄内，具有创业意愿、一定创业基础条件，具有符合法律法规、切实可行的经营项目的天津市范围创业人员均可申请创业担保贷款。截至 2021 年末，已发放“助业贷”约 150 笔，累计发放约 3,000 万，帮助众多初创企业创业者解决了燃眉之急。

<sup>23</sup> 数据来源：天津银保监局

## 聚焦民生 共建金融惠民新生活

2021年是“十四五”规划开局之年。天津市银行业认真贯彻落实银保监会、人民银行工作部署，加大金融服务普惠力度，为民营经济、小微企业、“三农”等领域持续提供优质金融服务，增强金融服务的精准性和覆盖面，积极推动“百行进万企”融资对接，保持小微企业信贷支持政策的连续性、稳定性，加强中小微企业金融服务能力建设，实现普惠小微贷款继续“量增、价降、面扩”；助力“民心工程”，切实提高保障和改善民生水平。

截至2021年末，天津市银行业金融机构小微企业贷款余额10,431.86亿元，较年初增加1,433.73亿元，是2020年全年增量的1.46倍。全辖整体实现“两增”，普惠型小微企业贷款余额（不含票据，下同）2,197.24亿元，较年初增长26.69%，连续三年保持20%以上增速，是各项贷款增速的19倍，有贷款余额户数82.71万户，较年初增加24.58万户。5家大型银行普惠型小微企业贷款余额增速49.36%，高于“全年增长30%以上”目标。地方法人银行整体信贷计划完成率148.59%，全国性商业银行整体信贷计划完成率123.73%，超额完成全年信贷计划<sup>24</sup>。

<sup>24</sup> 数据来源：天津银保监局

## 深耕普惠金融，服务小微企业

天津市银行业金融机构积极落实推动小微企业金融服务高质量发展的相关指导意见，围绕推动小微企业金融供给总量有效增长，质量、效率、效益明显提升的总体目标，持续优化金融供给结构，完善小微金融业务体系，在确保对小微企业信贷支持力度

的基础上，积极运用金融科技等手段，赋能产品与服务模式创新，多维度加大小微企业首贷、续贷、信用贷款投放力度，有效盘活存量金融资源配置，为小微企业提供更多差异化、特色化金融服务，助力小微企业释放市场经济活力。

### 创新小微企业融资产品

#### 案例 工商银行天津市分行：以产品创新服务小微企业

工商银行天津市分行坚持传统业务与创新业务相结合、线上与线下双轨驱动，持续夯实业务发展基础。结合天津市小微企业特点，充分运用e抵快贷、经营快贷等线上融资产品，发挥线上标准化产品流程较短、便捷高效、随借随还等优势，有效缩短了企业融资链条，降低企业贷款周转成本，优质高效地满足了小微企业“短、小、频、急”的融资需求。

2021年，该行在人民银行天津分行、天津市金融局等部门指导下，聚焦企业债务融资需求，结合小微企业融资场景，进一步推出了医保贷、政采贷、专精特新贷等针对性强的创新信贷类产品。截至2021年末，该行数字普惠产品融资余额80.78亿元，较年初增加37.23亿元。



▲客户向工商银行天津市分行及时发放信用贷款赠送锦旗

#### 案例 天津滨海农商银行：税银互动，让纳税信用变“真金白银”

天津滨海农商银行探索“互联网+税务+银行”服务小微企业发展的新模式，推出“税e贷”产品，诚信纳税的小微企业法定代表人和个体工商户负责人均可通过该行微银行“信贷工厂”申请生产经营信用贷款。该程序直联税务局系统，实现纳税数据共享，在银行端建立授信模型，借助大数据分析技术评估企业信用状况，在线实时核定授信额度，数分钟内就能出结果，实现了“速度快、利率低、纯信用”，让企业纳税信用变成了“真金白银”，缓解了小微企业抵押物不足的融资痛点。

截至2021年末，该行已发放税e贷1264笔，金额5.06亿元，同时，该行针对小微企业融资需求“短、小、频、急”的特点，陆续推出信e贷、速抵贷、创业先锋贷等系列小微特色产品，满足不同类型企业融资需求。

### 案例 齐鲁银行天津分行：全面助力中小微，数字金融显成效

某生态农业科技有限公司是一家致力于物联网智慧农业的国家级高新技术企业。由于研发环节的周期性投入等原因，该企业资金链一度较为紧张。在了解企业需求后，齐鲁银行天津分行第一时间与企业取得联系，根据企业科技含量高、实体抵押物不足等特点，向企业推荐使用该行科融E贷产品。该产品基于工商、税务、知识产权等行政司法部门相

关外部数据及借款人行为、征信等相关内部数据，为科创企业量身定制，有效帮助企业解决了燃眉之急。在本年度业务到期后，该行主动考虑企业的经营需求，将该企业的授信额度提高了30%，并再次为企业发放一笔信用贷款，确保企业在科技研发和日常经营等方面的资金充足。



### 案例 天津静海新华村镇银行： 普惠小微产品再创新，助力企业增产增效

静海区四党口村村民刘某所经营的天津市曼泽妮乐器有限公司主要产品为中西乐器制造。公司接到国外一笔萨克斯订单，因需要准备大量原材料而出现资金短缺情况，由于缺少有效的担保方式被多家银行拒绝。天津静海新华村镇银行得知该情况后，主动到企业上门调查，认定其历史信用状况良好，上下游稳定，经营较为规范且无违法违规行为，快速为其审批发放了信用贷款15万元，解决其用款难题。该行还以此为契机创新“乐器信用贷”产品，首次实现了经营贷款无担保的操作方式。



▲天津市曼泽妮乐器有限公司经营场所



### 邮储银行天津分行

2021年11月，该行推出“邮e政采贷”线上融资新产品。该产品采用小微易贷-政府采购模式，产品申请、审批、支用、还款全部流程均可线上快速操作，单笔金额可达300万元，并且支持7×24小时服务的贷前预测功能，额度期限最长可达两年，有效期内随用随支，可大幅降低企业融资。

### 广发银行天津分行

基于大数据产品设计理念，对“小微E秒贷”业务进行产品优化，根据客户纳税信用等级、纳税金额、与该行业务往来情况及客户第三方信用信息等数据，完成系统搭建与外部可靠第三方数据的对接。

### 优化小微企业服务模式

#### 案例 中国农业发展银行天津市分行： 运用“竞拍贷”模式，创新服务民营小微企业

2021年6月，中国农业发展银行天津市分行成功发放首笔950万元“竞拍贷”信贷资金，用于支持企业参与储备粮“去库存”竞拍。“竞拍贷”是以物资流为核心的供应链信贷业务模式，主要为解决粮油购销和龙头加工企业在政策性粮食竞价交易合同履行过程中周转资金短缺融资难题。

天津市宏乐谷科技有限公司作为天津粮油批发市场会员单位，是一家常年参与竞拍的优质粮食购

销企业。在了解企业融资需求后，该行为企业量身定制金融服务方案，开通重要物资供应“绿色通道”，仅用10天时间就完成了贷款的调查、审查、审批，并成功发放950万元“竞拍贷”信贷资金，支持该企业成功采购粮食4,800余吨。



#### 案例 天津滨海农商银行： 巧用“加减乘除”法助力小微企业稳健发展

天津滨海农商银行立足服务本地经济稳定发展本源，巧用“加减乘除”法，破解小微企业融资难融资贵的难题，为企业复工复产和经济社会稳定发展贡献力量。

- **“加”大投放保需求：**加大信贷资源向普惠领域倾斜，加强“网格化”服务，走访335家天津市重点产业链名单企业，与23家企业达成业务合作意向，与50余个社区、村委会、商圈深化合作关系。
- **“减”费让利降成本：**按照“应降尽降、应免尽免”的原则，对小微企业和个体工商户免收开户服务费和账户管理费，人民币转账汇款手续费实行九折优惠，延长部分收费项目优惠期，累计惠及小微企业和个体工商户4,000余户。
- **科技加“乘”优服务：**发挥科技与网络优势，推出线上信用融资产品“税e贷”，综合运用征信、税收等数据，对小微企业进行全息画像，在线实时核定授信额度，“速度快、利率低、纯信用”，缓解了小微企业抵押物不足的融资痛点。
- **去繁“除”冗减环节：**利用微银行线上预约开户，全面提高开户、审批效率；成功接入“企业开办一窗通”平台，提高企业开户便捷性；依托跨境金融区块链服务平台，借助线上场景核验，简化外贸企业人工审核流程。



▲天津滨海农商银行走访小微企业



### 中国进出口银行天津分行

持续推进银企合作模式线上化及供应链融通服务平台化，依托中企云链平台向某央企核心企业发放了一笔供应链再保理融资，依托供应链核心企业的良好信用，通过中企云链良好的应收账款管理及成熟的供应链平台运营，为核心企业的上游民营企业提供了应收账款融资服务，是该行与央企首次通过再保理公司及供应链服务平台实现在线化数据收集及业务办理。

### 浦发银行天津分行

通过与天津市金融局银税平台进行系统直连，运用大数据在企业授权后进行分析评价，依托银税线上策略模型为企业进行线上授信额度审批及线上提款，发展小微企业银税贷业务。截至 2021 年末，浦发银行天津分行银税贷累计投放贷款金额 2.66 亿元，累放授信客户 185 户，贷款存量余额 2.3 亿元，贷款存量户数 167 户，未出现贷款逾期客户。

### 哈尔滨银行天津分行

以小微客户金融需求为切入点，围绕小微企业、小微企业主、企业员工和家庭以及上下游客户搭建“产品池”，有效组合行内各条线产品，充分利用该行融资、财富管理、结算及中间业务等多条线产品满足小微客户综合型金融需求，践行“以客户为中心”的服务理念。

### 齐鲁银行天津分行

与天津市政府性融资担保机构合作，针对小微企业、“三农”、创业创新市场主体、战略性新兴产业企业等，创新推出批量担保贷款业务，无需抵（质）押，由天津市中小企业信用融资担保中心见贷即保。截至 2021 年末，业务落地 17 笔，金额共计 1,710 万元，有效解决企业融资难题。

### 天津西青中银富登村镇银行

为扶持西青王稳庄镇钉子制造的小微企业，制定客户特色方案，发放 100 万元信用额度。还款方式可选择等额本息还款，或按月付息到期一次性还本，一年期贷款到期后，无需还本，可直接使用续贷宝进行续贷。截至 2021 年末，该行对钉子制造业小微企业客户发放 4,000 余万元贷款，支持了近 30 家小微企业，其中 90% 为信用贷款，进一步解决小微企业贷款难的问题。

## 聚力农业农村，支持乡村振兴

天津市银行业深入贯彻落实中央农村工作会议和中央农村工作会议精神，在天津银保监局指导下，天津市银行业金融机构优化“三农”金融服务体制和机制，强化关键领域金融供给，提升县域金融服务质效，创新涉农金融产品和服务方式，强化巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的金融支持，加强农村信用体系建设。

截至 2021 年末，天津辖内乡镇银行机构网点覆盖率达 100%，实现农村基础金融服务全覆盖。2021 年，全辖涉农贷款余额达 2,492.42 亿元，同比增长 8.73%。普惠型涉农贷款余额 293.07 亿元，较年初增长 34.69%，高于各项贷款 28.04 个百分点。其中，17 家法人银行涉农贷款余额 711.83 亿元，较年初增长 6.09%；普惠型涉农贷款余额 204.83 亿元，较年初增长 35.28%<sup>25</sup>。

天津市银行业金融机构涉农贷款余额（亿元）	2021	2020	2019
	2,492.42	2,290.13	2,015.43

## 开发惠农金融产品

### 案例 农业银行天津市分行：扶农助农，金融护航

天津市华园种猪养殖有限公司是一家种猪饲养企业。疫情以来，企业多次面对种猪市价波动，资金回流困难等处境，导致企业陷入技术升级难，种猪成活率不高，出栏率低的不良循环。农业银行天津北辰支行获悉后，主动来到天津市华园种猪养殖有限公司，该行业务人员深入村镇走访调查，实地调研企业经营情况，了解经营者金融需求，针对企业经营特点，运用“惠农 e 贷”系列产品，实现精准对接、精准扶持，有效缓解企业融资难题。在该行的支持下，该村镇特色农业产业不断发展壮大，让特色农业产业作为区域内农村产业振兴的重要环节，在保障农产品供给、带动农业收入、打造靓丽村庄方面贡献着源源不断的力量。



▲农业银行天津市分行实地调研种猪养殖企业

<sup>25</sup> 数据来源：天津银保监局

### 案例 天津滨海农商银行：蘑菇贷——贷出一串串致富链

天津滨海农商银行结合蓟州区涉农产业特点、生态环境、资源禀赋等实际情况，全力支持蓟州区建设特色产业示范区和乡村旅游产业区。通过多维度推进“帮扶资金+信贷资金”模式、“龙头企业+农户”融资模式与“公司+村集体+农户”经营模式，帮助当地逐步形成了蘑菇种植产业的“农业产业链”，让广大农户、低收入人群主动加入到产业致富行列中来。

2021年，该行已向天津市蓟州区出头岭镇鑫亿源泉家庭农场有限公司发放贷款1,435万元，用于菌棒生产；给予创业农户授信500万元，用于采购菌棒。截至2021年末，累计发放贷款415万元，惠及16家农户和新型农业经营主体。

“我这个蘑菇棚能发展起来，多亏了咱们天津滨海农商银行给贷了款，我才致富了。这小日子过舒坦了，咱们农民生活也越过越好了。”

——蘑菇种植户郭大叔



▲天津滨海农商银行走访蘑菇种植户



### 案例 北京银行天津分行： 支持区域农业生产，推广惠农助农特色业务

2021年，北京银行天津分行与天津农业融资担保有限公司在蓟州区开展“见贷即保”小额批量担保业务，服务对象涉及农林牧渔生产和农田建设等农业生产及与农业生产直接相关的产业融合项目，包括向农业生产者提供农技农机、农产品收购、仓储保鲜、销售、初加工以及农业新业态等服务，通过批量业务的营销落地提升该行普惠涉农贷款的余额。

该行经过实地走访调查，向勤劳肯干、信誉良好、符合贷款贴息标准、获得天津市农委的政策补贴的农户发放贷款，担保方式为天津农业融资担保有限公司提供连带责任保证，贷款期限1年，缓解规模扩大所带来的资金周转难题。截止2021年末，累计投放“见贷即保”业务21户、金额666万元。



### 天津静海新华村镇银行

以“潜心三农、追求卓越”为服务宗旨，针对静海区淡水鱼养殖户特点及养殖现状，积极创新贷款产品，理清产业链上下游关系。通过调查经销商资质，对优质经销商予以担保准入，为其下游养殖户批量授信，成功解决了经销商回款慢、养殖户买料价格高等难题。

### 天津滨海扬子村镇银行

与天津农业融资担保有限公司达成合作协议，创新产品“农创宝”，由天津农业融资担保公司为涉农企业提供担保，通过“银行+农业担保公司+涉农企业”的业务模式推动涉农金融产品的落地，助力农业产业化龙头企业、家庭农场、种养大户、农民专业合作以及种养殖大户发展。截至2021年末，“农创宝”贷款余额2,688.33万元，惠及14户农户或涉农企业。

## 拓宽金融服务渠道

### 案例 天津武清村镇银行：多渠道探索，助力三农发展

天津武清村镇银行立足县域，提供本土化金融服务，多年来努力推进“村村通”建设，致力于推动普惠金融发展。该行将乡村振兴扶持政策与金融产品有效对接，不断探索创新与落地实施乡村振兴助力项目，两项核心举措如下：

- **建设乡村振兴惠农服务站：**于2021年6月正式启动乡村振兴惠农服务站筹建项目，10月首家乡村振兴惠农服务站开业，截至年末开业6家，筹备期10家，时点余额920万元。该项目旨在构建该行“城区-乡镇-村庄”三级服务体系架构，将各项服务直接延伸至村庄，为村民提供小额取款、转账汇款、业务查询等部分金融业务服务功能，实现“简单业务不出村，综合业务不出镇”，基本覆盖农村居民日常金融需求。
- **发行乡村振兴银行卡：**于2021年7月与中国银联对接跟进，9月完成京津之翼乡村振兴卡的制卡备案工作，10月完成乡村振兴卡发行测试环节。目前已将5,000张实物卡片配置到乡镇一线柜台，用于涉农贷款发放、补偿款代发、农民日常生产经营周转等。



◀天津武清村镇银行首家乡村振兴惠民服务站开业揭牌仪式



### 工商银行天津市分行

手机银行美好家园版是工商银行天津市分行个人手机银行面向县域客户打造的个性化专属版本，手机银行美好家园版通过版本切换，可拥有独立的用户界面，专属的金融服务，为客户提供更加贴心的金融服务。

### 民生银行天津分行

截至 2021 年末，分别在东丽区、津南区、西青区、北辰区、武清区、静海区以及大港油田的涉农区域分别设立了 7 家标准型网点、3 家社区支行、1 家小微支行以及 2 家自助银行。该行秉持“便民、利民、惠民”宗旨，因地制宜、立足实际，通过在大型居民区附近建立社区支行，将金融服务及金融知识更高效、更便捷、更贴心送入居民家中。

### 天津市蓟州村镇银行

赴尤古庄镇对接农户贷款业务，并会同镇政府、蓟州区畜牧局、蓟州区金融工作局共同开展金融服务，为该镇 60 余户养殖专业户讲解、普及金融政策和贷款品种等金融知识；从“三农”融资“无抵押、弱担保”痛点切入，解决融资瓶颈，丰富融资方案，简化融资手续，成功与 10 余户养殖户初步达成贷款意向，金额超过 500 万元。

## 建设美丽宜居乡村

### 案例 中国农业发展银行天津市分行： 2.74 亿元贷款助力宁河区农村饮水提质增效

农村饮水提质增效工程是宁河区落实“两不愁、三保障”、解决农村饮水安全问题的的重要举措，旨在建成以地表水源为主的新型供水格局，有效减少宁河区地下水开采，遏制水土流失，大幅提高供水保证率，在水量、水质、水压、水费及服务等多个方面实现改善提升。

中国农业发展银行天津市分行在获悉企业存在项目资金需求后，组织信贷业务骨干到现场实地调研、开展上门服务，第一时间完成贷款基础资料收集工作，持续跟进信贷流程，顺利实现 2.74 亿元农业

农村基础设施固定资产贷款如期发放，支持宁河区农村饮水提质增效项目工程建设，为满足农民饮水需求、改善农村人居环境做出积极贡献。

项目建成后，将满足宁河区岳龙、丰台、板桥等九个镇中 145 个村，共计 49,003 户农户的用水需求，综合提升农村供水安全保障，进一步缩小城乡供水差距，促进农村供水城市化、城乡供水一体化，帮助农村居民实现从“喝上水”到“喝好水”的转变。



### 案例 工商银行天津市分行：融资支持武清区生活污水处理项目

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于改善农村人居环境的指导意见》的文件精神，践行“绿水青山就是金山银山”的理念，天津市武清区政府科学规划、因地制宜，采用政府和社会资本合作（PPP）方式运作实施武清区生活污水处理项目。工商银行天津市分行主动对接，高效联动甘肃省分行成功实现贷款投放 127,370.7 万元，赢得市区两级政府、项目实施主体等多方面的认可，央视、央广网、新华社、农村金融时报等多家官方媒体相继报道，为服务美丽乡村建设贡献了工行智慧和工行力量。本项目建成后运营效果良好，北京、安徽等多个省份主管部

门对本项目进行调研考察，项目社会评价高、示范效应较强。



▲武清区生活污水处理项目概况



### 案例 农业银行天津市分行： 加大基础设施信贷支持、助力美丽乡村建设

农业银行天津津南支行紧密围绕区域城市建设发展目标，持续加强信贷投放支持，全力为辖区美丽乡村建设保驾护航。津南支行作为辖区城镇综合开发 PPP 项目津南银团贷款的主牵头行，以优质、快捷的金融服务，为乡村基础设施建设提供资金保障。当

前项目涵盖的绿色屏障防护林，休闲公园，基础服务设施已陆续交付完成、投入使用。清晨和傍晚休闲公园里居民三五成群舒心锻炼、绿色屏障防护林欲葱葱郁鸟儿成群、基础服务设施方便快捷，极大改善辖区居民的生活环境。



### 天津滨海农商银行

天津中轻联创环境科技发展有限公司主要承接各地环卫项目，2021 年中标宁河区宁河镇农村环境保洁服务项目。该行获悉项目推进过程中存在资金缺口的困难后，针对企业特点及资金需求向客户推荐“政采贷”产品，并在该行总分支三级的快速联动下，成功为企业提供一笔流动资金支持，缓解企业经营资金压力。

### 招商银行天津分行

2021 年，该行协助涉农区政府做好专项债全流程服务，在高标准农田提升改造、示范小城镇建设、农村现代产业园建设、绿色生态环境改善等领域实现项目融资 200 余亿元，其中该行认购涉农项目政府债券近 50 亿元。同时，年内该行协助静海区发行生态修复项目合计 62.22 亿元，农村饮水提质增效及污水处理项目 2.8 亿元，区域基础设施提升改造项目 17.6 亿元。

## 巩固脱贫攻坚成果

### 案例 中国农业发展银行天津市分行：定点帮扶暖人心，乡村振兴正当时

作为农业政策性银行，该行将始终把服务乡村振兴作为首要责任担当，坚决落实党中央关于定点帮扶工作意见，保持组织领导不减弱、扶持政策不减少、工作要求不减轻、考核标准不降低。围绕“五大振兴”评价指标、“四融一体”帮扶机制，开展多形式、多层次、多渠道的帮扶活动。

- **倾斜资源开展定点帮扶：**建立“融资、融智、融商、融情”帮扶机制，充分发挥东部城市行资源优势，先后组织开展“情系隆林，爱心捐款”、“定点帮扶县消费帮扶网络直播”等活动，同时通过“产业+乡村振兴”创新信贷产品模式，积极引导广大企业和社会优势资源扶助定点帮扶县。
- **引导资金助力消费帮扶：**累计捐款 5.22 万元，购买脱贫地区农产品 10 万元，帮助销售脱贫地区农产品 46 万元，鼓励企业捐款 26 万元，引导企业向定点帮扶地区投资 350 万元，切实助推巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴。



### 案例 天津滨海农商银行：员工化身“带货”能手，让滞销农产品变畅销

西青区杨柳青镇后桑园村蔬菜基地里，大片绿油油的莴笋长势喜人，眼看莴笋已经进入采收期，但受疫情影响严重滞销，这让农户们犯了难。

得知这一情况后，天津滨海农商银行西青张家窝支行迅速成立一支由支行员工组成的“帮扶工作小组”，支行员工纷纷变身“吆喝”行家，在朋友圈和工作群为滞销农产品发布“带货广告”，拓宽宣传覆盖面。客户们纷纷在微信群里“爱心接龙”，支行工作人员汇总整理订单并为客户进行配送，仅用一天时间就帮助销售莴笋 1,000 余斤。



“真是太感谢了，没有你们的帮忙，我们只能看着这么好的莴笋烂在地里干着急，这下莴笋卖出去，我们也能接着春耕的芹菜种植了。”

——后桑园村的村委和村民

◀天津滨海农商银行员工助销农产品



### 案例 农业银行天津市分行：扎实提升乡村振兴综合金融服务能力

农业银行天津宝坻支行始终坚持面向“三农”定位，持续加大金融支持力度，全面助推乡村振兴领域金融服务工作，奋力谱写服务“三农”新篇章。截至 2021 年末，宝坻支行惠农贷款余额达 5,971 万元，区域市场占比年初增长 30%；建档农户 5,599 户，区域覆盖率达 95%。

- **主动加强区内乡村产业对接：**成立乡村振兴专业团队，主动赴种植大户、养殖大户的稻田里、养殖厂里学习种养知识，不断提升对乡村振兴的综合金融服务能力。认真调研分析农户、农企实际状况，研究制定合理资金方案，助力农户增收、农企发展。
- **聚焦重点领域强化金融支持：**结合“我为群众办实事”实践活动，持续开展“深耕乡村”专项行动，实地考察村级客户需求，开展农户建档立卡，拓展“惠农 e 贷”业务，充分利用“见贷即保”农担合作模式，大力宣传惠农政策，着力解决农户融资难题，加速带动更多金融“活水”流向乡村振兴金融服务领域。
- **全力做好“三资”平台推广：**牢牢把握与市农委签订全面战略协议的契机，加强区、镇、村三级政府客户拓展，组建专业系统管理服务团队，积极与当地各村两委沟通对接，“一对一”详细介绍“三资”平台功能及操作流程，助力加快推进农村集体产权制度改革进程。



### 案例 工商银行天津市分行：对定点帮扶地区开展消费帮扶行动

工商银行天津市分行响应“脱贫不脱钩”号召，继续对定点帮扶地区开展消费帮扶行动，帮助定点帮扶地区持续改善生产生活水平。结合天津食品集团周年庆，与天津交通广播等机构合作，开展“天食品牌月-天食灶物节”主题活动销售帮扶产品，通过融 e 购平台投入满减资源名额、食品集团微信公众号、小程序的满减等方式携手彰显国企担当。将该行对口帮扶的达州万源等地区农副产品纳入消费

帮扶范围，组织多场形式多样的主题活动。

截至 2021 年末，该行已组织辖内数十家商户参与总行“乡村振兴专区”专题活动，线上助销脱贫地区产品 5,000 余万元；其中行内工会、物业、食堂、辖内 30 家支行基层工会等通过融 e 购平台采购总额达 400 万元。



### 中德住房储蓄银行

向“建信联合精准扶贫慈善信托”捐赠慈善信托资金 10 万元；根据济南市槐荫区政府关于加强东西部协作甘肃和政县定点帮扶的倡议，2021 年中德银行通过槐荫慈善总会捐赠款项 3 万元资金，并与甘肃省临夏回族自治州和政县陈家集镇陈家沟村村民委员会签订了结对帮扶协议书，捐赠资金主要用于补齐结对村基础设施建设、公共服务、人居环境等短板弱项方面。

## 助力民心工程，优化公共服务

为深入贯彻以人民为中心的发展思想，进一步提高保障和改善民生水平，本着量力而行、尽力而为的原则，天津市银行业金融机构全力推进 2021 年天津市 20 项“民心工程”，响应群众最急最忧最盼的紧迫问题，聚焦养老、教育、住房、医疗卫生等公共服务建设领域，完善民生托底保障，提供创新金融保障，切实保障广大市民的生活需求，着力加大民生领域支持力度。

截至 2021 年末，天津市银行业金融机构保障性安居工程贷款余额达 1,506.86 亿元<sup>26</sup>。



## 改善民生基础设施

### 案例 中国农业发展银行天津市分行： 学史力行，推动全市“十四五”规划重点项目落地

中国农业发展银行天津市分行围绕贯彻落实“十四五”规划和服务“六大领域”发展，加大对重点民生领域的信贷支持力度，成功审批天津市“十四五”规划重点项目——宁河区中医医院迁址新建工程项目贷款 3.6 亿元，已发放 1.5 亿元，助力地区重点民生项目落实落地。

宁河区中医医院始建于 20 世纪 80 年代，由于时间久远，其院区建筑规模、配套设施、就医环境等方面已无法满足当下人民群众的就医需求。为合理配置医疗卫生资源，宁河区政府决定实施中医医院迁址新建工程项目，该项目被纳入天津市“十四五”规划部署范围。了解到相关情况，该行主动提升

站位，及时介入，与区卫健委、项目公司、下游建设单位等多方持续加强金融服务对接，实地调研项目情况。成立项目专班，针对性制定融资方案，实施“按日督办跟进”“按周研究推动”工作机制，逐环节听诉求、查堵点、啃难点，有力有效推动项目进展，切实保障了重点民生项目及时落地。

该项目建成后，医院总建筑面积预计将由目前的 6,578 平方米扩大到 69,500 平方米，新增床位 420 张，有效完善院区建设规模和配套功能，切实改善患者就医条件，助力地方医疗服务水平实现新提升。



### 案例 天津银行： 助力智慧菜市场建设，让智慧生活从“菜篮子”开始

“加强菜市场智慧化建设”是天津市河西区 2021 年 20 项民心工程之一，结合区政府创新智慧菜市场的相关诉求，天津银行立足市民银行发展方向，秉承“我为群众办实事”的工作态度，坚持圈链打法，助力市场管理方对商户的集约化管理，推动菜市场朝着标准化、连锁化、智慧化及品牌化的方向不断迈进。现已落地郁江道智慧农贸市场项目，实现了场景内“智慧小二”商户的全覆盖，并依托支付结算业务配套相关惠民权益，全面提升金融服务触达性，让市民感受智慧生活带来的便利。



▲天津市河西区郁江道智慧菜市场



### 天津滨海农商银行

积极落实民心工程项目工作要求，对接教育行业客户。在了解到东丽区英华学校计划对综合楼及原教学楼进行改建改造，但学校自有资金不足，急需金融支持的情况下，该行深入调查学校改建改造项目整体情况，针对学校经营特点，以学费收费权质押的形式为学校提供 4,800 万元项目贷款支持，解决了学校燃眉之急。

### 光大银行天津分行

某水务（天津）有限公司承接津沽污水处理厂三期工程和积水片改造工程 PPP 项目。该项目的实施能够提升区域内污水处理能力，并且通过完善中心城区排水设施，可有效提升排水能力，缓解部分地区汛期积水问题，具有较大的生态环境效益，属于重大民生改善项目。该行提供污水处理项目银团贷款 2.5 亿元，期限 30 年，切实服务南水北调后续工程及支持沿线环境治理工作。

### 民生银行天津分行

天津市再生水管网断点连接工程项目中再生水断点连接工程涉及北辰系统、咸阳路系统、津沽系统以及东郊系统，第一部分为现状再生水管网的断点连接，第二部分为断点连接后新通水管网并网运行。该行给予该项目固定资产贷款 44,797 万元，期限 15 年。

<sup>26</sup> 数据来源：天津银保监局

## 发展普惠养老服务

### 案例 中国银行天津市分行： 打造居家养老金融生态 助力普惠养老服务升级

按照天津市委、市政府部署要求，中国银行天津市分行与河西区政府组织共同研究，以智能 IC 卡的一揽子解决方案开展居家养老服务工作，推出了一系列居家养老惠民举措。

中国银行天津市分行作为河西區居家养老工作的合作银行金融机构，面向政府（G 端）、服务商（B 端）和个人老年客户（C 端）构建了“银发+金融”场景。以该行建设的天津市河西區居家养老服务结算系统为依托，整合账户、产品、权益等金融与养老服务功能，提供市场化、智能化的助餐服务。利用“一张卡”，破局居家养老金融服务，依托“一中心”，扩大为老金融服务渠道，着眼“一站式”，

建设全方位为老金融服务平台。目前，河西區已建成 44 个街道社区级居家养老服务中心，发放居家养老服务卡约 11 余万张，通过银行与政府合作，打造线上线下居家养老服务新模式，让老年人体验生态场景新服务。



▲中国银行天津市分行建设全方位为老金融服务平台



### 案例 天津信托有限责任公司： 落实“民心工程”建设，支持社区老年健康服务

为响应天津市十四五规划中关于实施应对人口老龄化战略，天津信托向天津市福老基金会捐赠 25 万元，参与“智能健康设备走进社区”项目。该项目作为普惠民生、智慧社区养老的示范项目，为国家提倡的“智慧民生，幸福生活”扶老事业贡献一份力量。

截至 2021 年末，共计向全市 14 个区的 480 家社区日间照料中心、11 家养老机构捐赠 527 台小康助手。同时，建立了 14 个“福益康”日照中心微信群，通过线上对日照中心的使用情况进行监督管理，基本实现日照中心覆盖的社区老人都能够享受

到此项免费的服务。截至目前，这项活动已覆盖 200 多万居家老人，惠及天津市近 67% 的 60 岁以上老龄人口。



▲天津信托支持社区老年健康服务



### 民生银行天津分行

持续把“我为群众办实事”活动作为党史学习教育的重要内容。以向老年客户群体提供专属、优先服务，提升老年客户服务体验感作为活动目标，组织员工走上街头、走进社区开展路演宣传等活动。用老年人看得懂、听得进、用得上的方式普及金融知识，手把手地为老年客户讲解手机 APP 各项功能，降低电子支付风险，帮助老年客户在 5G 时代共享“智慧金融”。

## 建设幸福安居家园

### 案例 建设银行天津市分行： 启航嘉园社区成功“起航”圆“滨城”百姓安居梦

“CCB 建融家园·启航嘉园店”位于天津市滨海新区航运西路，是天津港爆炸事故受损小区之一。政府牵头回购后，房屋长期闲置、产业发展降速、房地产市场低迷、房屋运营成本增加等一系列难题困扰着政府部门。建设银行天津市分行协同建信住房天津公司深入落实住房租赁战略，全力协助新区政府有效盘活上述资产，创造性地制定了住房租赁综合服务方案，解政府之忧，疏民生之困，成功打造天津市首个社区式青年长租公寓，助力启航嘉园长租社区成功“起航”，圆“滨城”百姓安居梦。

2021 年 3 月，项目正式对外营业。优美的小区环境、规范的物业管理、完善的装修配套，以及银企合作的优质背书，吸引了一汽丰田、中海油、药明

康德等一大批重点企业的管理人员及青年员工入住，推动招商引资和解决周边企业居住配套。截至 2021 年末，启航嘉园项目一二期整体出租率分别为 92% 和 87%，三期也已开始运营，为市场提供优质租赁房源超千套，房源面积超 10 万平方米。



▲天津市首个社区式青年长租公寓启航嘉园项目



**案例 哈尔滨银行天津分行：盏盏路灯，照亮夜晚归家路**

2021年7月，哈尔滨银行天津静海支行联合静海区静海镇新华里社区，聚焦群众“急难愁盼”问题，为辖区内老旧小区工业局宿舍安装路灯，切实解决了困扰居民多年的夜间出行难问题。得知居民诉求后，该行第一时间安排资金，用不到一周的时间为工业局宿舍安装带有太阳能板的新能源路灯，实实在在地提升居民们的幸福指数，把实事办到了群众的心坎上。



▲哈尔滨银行天津静海支行为“点亮夜空爱心工程”揭幕



**创新金融场景，连接美好生活**

天津市银行业金融机构紧密围绕“衣食住行娱”，在社保、教育、医疗、交通等与民生密切相关的领域，支持金融科技发展，着力打造惠民金融场景，为民众提供更加便捷、优质的金融服务，深入推进普惠金融发展。

**案例 天津银行：构建“智慧小二”生态圈，多场景点亮民生需求**

2021年，天津银行借助天津市全面推进“智慧城市”建设的有利契机，与政府平台紧密合作打造“智慧小二”场景，围绕智慧菜篮子、智慧活力圈、智慧商业圈、智慧教育圈、智慧健康圈、智慧出行圈等领域开展合作、进行全面布局，通过整合场景、数据、流量等资源，构建全方位、多层次、立体化的服务网络。该行以移动支付为切入点，通过向入驻平台商户提供线下“聚合收款码”、打造“天行用呗-小微经营贷”“天行信呗租金贷”等专属产品，以多元化金融产品、便捷高效支付服务、“衣食住

行娱”全链条生活场景满足市民百姓需求，为本土小微企业注入“源头活水”。

截至2021年末，天津地区“智慧小二”场景生态圈累计入网商户20万户，覆盖全市3.5万家社区便利店、5万家餐饮、283个菜市场的近2万个商户摊位、3,000余辆早餐车以及1万余辆出租车，每天服务天津120万左右市民用户的支付需求。“智慧小二生活”金融支付场景生态圈建设项目受到天津市金融工作局“金融服务实体经济创新案例”表彰。



**案例 天津滨海农商银行：缴费线上化，美好生活惠万家**

天津滨海农商银行基于企业网银自主研发一款标准化、便捷化缴费系统——“滨缴费”，该系统可实现对公结算、收费设置、收费信息发布、收费进度查询等多种功能，为企业客户提供收费明细、账目核对、回单查询等多项便捷服务，同时对于个人缴费用户而言，无需单独下载APP，也无需开立该行账户，为群众提供更开放的服务平台。

截至2021年末，共签约缴费业务客户1,400余户，累计关联全部个人用户1.95万户，累计交易笔数11.43万笔，累计交易金额1,600余万元，吸引低

成本对公结算存款16,000余万元，“滨缴费”已成为该行场景化营销工作的主力军。



▲天津滨海农商银行“滨缴费”系统



**案例 光大银行天津分行：特色开放式云缴费平台，将便利引入万家**

光大开放式云缴费平台不仅通过营业网点、网上银行、手机银行、微信银行、ATM等10多个自有渠道提供服务，还输出给了微信、支付宝、银联在线等650余家主流支付公司、电商平台及金融同业，为消费者缴费提供便利。目前该平台在天津不仅覆盖水、电、燃、有线电视等常见的生活缴费，还在教育监管、社区物业等行业打造特色平台，为便民缴费做出贡献，2021年光大银行天津分行实现各

类缴费1,689.37万笔，缴费金额达到90.27亿元。

光大银行天津分行还为天津市财政局财政非税缴费、天津国税局社保缴费上线微信、支付宝缴费渠道，为政务缴费提供安全、便利的支付渠道，2021年该行渠道财政非税缴费共计121.7万笔，缴费金额29.51亿元，社保缴费共计309.63万笔，缴费金额33.08亿元。



### 案例 招商银行天津分行：金融科技助力，搭建线上服务平台服务民生

招行 APP 天津城市服务专区聚焦本地特色，提供线上服务平台。天津专区月均访问 MAU 为 4 万 +，以天津专区为载体，搭建新人专区、双金专区（金卡及金葵花）、私钻专区、代发专区、贷款专区等板块，打造千人千面个性化运营平台，有针对性经营提升不同客群的服务体验。

- **直播平台：**搭建直播平台定期开展各类直播，包含生活福利类、代发类、投教类等，与海量客户实时在线互动，助力多场景在线服务客户。
- **权益体系：**利用科技及平台运营能力搭建星级旅程小程序，结合 M+ 会员打造全客群分层分类权益体系，将金融与非金融业务相串联，为全量客户提供本地特色经营服务。
- **网点线上店：**开展专属特色化网点活动，并且可在线上快速触达客户，实现了线上线下载流量的打通，是连接客户与网点的重要纽带之一。
- **天津分行财富工作室：**招商银行天津分行打造本地财富专区，包含财经热点资讯、市场解读、财富精选等内容，为客户提供专业、优质的音视频服务及一站式财富陪伴服务，构建线上线下联动的价值客户经营阵地。
- **便民服务：**包含生活服务（水电燃、话费）、商圈（饭票、影票）、便民场景（公积金查询、电子社保卡、医保等）、交通出行等生活服务，满足客户日常生活需要，并开展本地专属福利活动，增强客户对招行的认知。

2021 年，便民场景累计缴费用户数 20 万人，同比增长 43.8%，2021 年新拓场景新增缴费 3.51 万人；累计缴费笔数 143.1 万笔，同比增长 249%；累计缴费金额 4.64 亿元，同比增长 271%。



### 案例 天津信托有限责任公司： 创新应用区块链技术，赋能惠民金融场景

2021 年 8 月，天津信托成立“天津信托·罗马系列事务管理类单一资金信托”，通过发放信托贷款，向借款人供应商支付物料及服务采购款项。本项目首次创新应用区块链技术赋能资金信托产品，针对共享经济类资产小额分散的特点，结合区块链分布式存证、信息不可篡改等技术优势设计项目方案，采用信托贷款模式向共享出行平台提供资金支持，通过区块链技术穿透式获取标的资产全息数据并进行全流程精细化风险控制，有效分散了产品投资风险的同时，助力绿色共享出行行业的健康发展。



### 齐鲁银行天津分行

积极参与天津市各区民生类资格的投标工作，成功中标河西区、红桥区、武清区创业担保贷经办行项目，并以此资格为抓手，开发新产品，积极为符合条件的企业和个人申请贴息等优惠政策，拓宽金融服务半径，为天津创业就业发展贡献金融力量。

## 支持科教文卫，增进民生福祉

天津市银行业金融机构大力推动科研创新、智慧校园、文化旅游、医疗服务等社会事业的发展，通过授信与贷款支持、搭建普惠金融产品平台、优化升级服务等多项举措，为公共设施建设和惠民金融服务提供有力资金保障并创新金融生态场景，以金融力量更好地服务广大群众。

### 服务科研领域

#### 案例 光大银行天津分行：加大对科技型企业信贷支持

天津某研究院有限公司为国家级专精特新小巨人企业，是原国家机械工业部直属研究所，现为中国机械工业集团有限公司所属科技型企业。主要从事电气传动自动化系统工程、中小型水利发电设备成套、低压电控配电装置和新能源电气装备的科研开发、生产制造和监测认证等。自成立以来，已取得了 150 余项省部级以上的近千项科技成果。

根据总行《关于进一步加大支持力度促进制造业中长期贷款投放的通知》《关于明确制造业中长期贷款支持政策暨下达序时任务目标的通知》等统一部署，以及党中央、国务院关于做好“六稳”“六保”和金融服务科研项目的工作要求，该行行为该公司批复 5,000 万元授信额度，助力企业进一步提升科研能力。



### 服务教育领域

#### 案例 天津滨海农商银行： 科技助力校园一卡通建设，让普惠金融进校园

“校园一卡通”使用不便的问题困扰新疆巴音郭楞蒙古自治州卫生学校（简称“巴州卫校”）师生已久。天津滨海农商银行库尔勒支行在走访过程中了解到巴州卫校有优化“一卡通”线上缴费功能的需求后，主动对接。该行迅速成立项目小组，仅用一周时间便完成了项目立项、系统开发、程序适配等工作，顺利搭建产品平台，获得校方认可并正式应用。新的“校园一卡通”管理平台将该行“滨缴费”系统嵌入该校官方微信公众号，赋予“校园一卡通”线上资金结算功能，该校 3,000 余名师生通过微信即可实现充值、消费，便捷、高效、优质的金融服务，得到了广大师生的认可和肯定。



“太方便了，通过线上就能实现充值和消费，师生的校园生活质量真上了层次！”  
——新疆维吾尔自治区巴州卫校教师古丽娜尔



▲天津滨海农商银行库尔勒支行优化校园一卡通缴费功能



### 农业银行天津市分行

以“智慧校园”为切入点，与天津市内重点高校天津科技大学及天津医科大学分别签订了“银校战略合作协议”，建成天津分行首家线下高校掌银体验店，通过掌银嵌套实现设备间优惠互通，打造超市、水吧、洗衣等校园金融场景，逐步实现校内、校外、线上三位一体的支付场景，为校内师生提供便捷、安全、高效的金融服务。

### 交通银行天津市分行

在交银慧校产品平台上，开发校外培训资金监管功能，实现对培训学员缴纳的培训资金进行监管。本产品借助交通银行交银慧校产品服务教育产业，紧密贴合教培机构需求和学员缴费和课时确认等场景，通过“金融+科技”打造教育场景数字化合作模式，并支持滚动拨付、退费退课等特色功能，有效保护校外培训机构和学员的利益。

## 服务文化旅游领域

### 案例 建设银行天津市分行： 创新推出“惠农乐”，助力乡村旅游经济

天津市蓟州区自古被称作京津“后花园”，拥有盘山景区、梨木台景区、九山顶景区、翠屏湖景区等知名旅游景区，每年吸引众多游客纷至沓来。2018年，建行天津市分行针对蓟州区农家院客群推出信用贷款“农家贷”，促进了当地旅游经济发展，农家院业主纷纷挖得“第一桶金”。

2021年，天津市政府提出发展“津品农业”战略，常州村农家院业主集体研究，决定将农家院统一改造升级，建设“精品民宿”，打造“乡村旅游精品”。但以往“农家贷”的十几万额度，对于打造精品民宿来说只是杯水车薪。可错过这次机会，好不容易积累的口碑和客源将难以为继，业主们开始硬着头皮四处筹钱。

针对农家院业主的痛点，建设银行天津市分行在原有“农家贷”产品基础上，依托建行数字普惠金融优势，在贷款金额、客群准入标准、授信年限等方

面不断优化，仅用两个月时间就推出“惠农乐”，受到广大农家院业主的追捧。

“利息低、期限长，还不搭人情，‘惠农乐’简直是为农家院业主量身定制的！”天津蓟州区九山顶景区明阳农家院业主王明阳大姐仅用两周时间，就从建设银行天津蓟州支行拿到150万元“惠农乐”，成功搭上农家院改造升级快车。



▲借助“惠农乐”改造升级后的精品民宿

### 案例 国家开发银行天津市分行： 探索历史风貌建筑保护类城市更新改造路径

国家开发银行天津市分行积极探索城市更新多元化融资模式，以历史文化街区城市更新改造项目作为分行先期试点项目，共计承诺5.16亿元，截至2021年末，实现发放3.76亿元。该项目是《天津市老旧房屋老旧小区改造提升和城市更新实施方案》出台后天津市域内首笔落地的城更项目。

该项目涉及意风区内10栋建筑，在不改变建筑外观风格、本着修旧如故的原则进行修复和改善，使其能够更好地展现天津城市历史变迁的过程，以实物形式传承和展示天津市城市文化。通过新业态的引入，盘活楼宇资源，带动投资与消费，结合区域

定位和优势重新规划业态，改变其低效运营的现状，为天津城市经济发展增新动能。



▲国家开发银行天津市分行探索历史风貌建筑保护类城市更新改造路径

## 服务医疗领域

### 案例 天津银行：服务民生再升级，推进手机银行开通医保电子凭证

为进一步深化银政合作关系，全面打造“市民银行”，实现公共服务的数字化、线上化，天津银行不断推进与天津市医疗保障局业务对接，获得天津银行手机银行APP医保电子凭证第三方渠道接入资格，并完成功能开发及业务联调。医保电子凭证是国家推动的重大民生工程之一，是由国

家医保信息平台统一签发，基于医保基础信息库为全体参保人员生成的医保身份识别电子介质，参保人可通过电子凭证高效、安全地享受各类在线医疗保障服务。医保电子凭证应用功能的增加可进一步丰富该行手机银行功能，提升客户体验。

### 案例 浙商银行天津分行：“医保贷”助力津门抗击疫情

疫情期间，浙商银行天津分行了解到很多居民选择附近的社区医院就医，但部分民营医院因经费问题导致设备、药品无法采购到位，影响居民就近就医的情况，立即成立专项小组并和天津医保局合作设计专属信贷产品“医保贷”。该产品可以为天津市医保结算稳定、信用记录良好的定点医疗机构提供纯信用贷款。

2021年6月，该行首笔“医保贷”业务落地，为天津东丽某医疗机构提供295万元贷款，有效缓解了其资金周转压力。截止2021年末，该产品贷款余额1,005万元，不仅及时高效地解决了客户的燃眉之急，更为抗击疫情提供了保障。

# 科技赋能 提供智慧金融新体验

2021年，“十四五”规划明确将创新驱动作为发展方向，重点提及发展金融科技水平，加快金融机构数字化转型。天津市银行业金融机构认真贯彻落实“十四五”规划关于科技强国重大部署，不断加强和改进金融服务数字化水平，持续完善金融服务数字化体系，推进科技金融提质增效，助力天津金融赋能业务转型。同时，紧紧围绕“以客户为中心”理念，在业务服务中持续注入金融科技能力，全面提升客户服务体验。

## 提升科技能力，深化数字化转型

《天津市金融业发展“十四五”规划》中提出以科技赋能推动金融业数字化转型发展的要求，要求金融机构充分利用大数据、云计算、人工智能、区块链等信息技术，优化服务形态、完善产品供给，丰富服务渠道、降低服务成本，提高金融服务质量和效率。天津市银行业金融机构积极探索金融数字化转型，有力支撑金融业高质量发展，为服务市场经济提供强大动力。

### 案例 建设银行天津市分行：打造数字化经营体系，助力核心业务发展

建设银行天津市分行以新金融理念为指引，与“8+1”场战役相结合，按季制定2021年“兴建旺行”综合金融服务活动方案，及时落实总行数字化经营策略迭代。开展“建生态 搭场景 扩用户”行动，聚焦九大生态场景，建立柔性团队实现跨部门、跨条线协同融合，持续推进数字化经营能力提升。

- **弥补零售业务历史短板：**依托精准营销和智能直营平台，场景化、数字化批量获客初见成效，个人有资产客户保有率达98%；私人银行和财富管理业务连续三年呈现出跨越式发展态势；个人融智类产品销售中间业务收入同比增长26%。
- **驱动业务发展能力：**深入践行新金融理念，纵深推进数字化经营，运用“企业微信+云工作室”等员工私域流量经营新工具，全力打造“人+数字化”服务新优势，着力构建客户连接新方式；充分利用行内外数字化工具，如神算子平台、精准营销平台、云工作室等，丰富数字化直营触达方式，分析各类客户的潜在需求以及用卡潜力，制定差异化经营策略。
- **助力对公交易性业务：**为国家会展中心首展制定前瞻性智能生态结算建设方案，运用银企直连、惠市宝、票据池等产品为多家重点企业搭建资金结算网络；服务雄安新区项目建设，累计承做项目25个；独家中标支持京津冀协同发展产业投资基金托管人资格，基金总规模预计达500亿元。



### 案例 邮储银行天津分行：科技赋能，构建金融生态

邮储银行天津分行运用互联网模式，借助大数据等科技手段，自主建设场景网贷前置系统，2021年重新优化构建，对外搭建三方交易场景平台，与全国主要车辆厂商及融资租赁公司合作，构建汽车行业专业化金融生态圈，通过B端业务将服务对象下沉到C端，便于全国范围内购车客户融资。通过渠道数字化、平台化，真正实现“一点接全国”

的服务模式，异地业务线上受理，突破区域市场限制，提升客户体验。

同时，该行基于内部车贷业务数据和北斗数据，搭建汽车金融智能风控平台，实现业务数据可视化，动态监测客群贷款资产质量及还款能力，并可利用平台数据进行运力分析、风险识别、车况监测、离线预警、轨迹展示和资产处置等功能。



### 案例 天津银行： 搭建智慧运营管理平台，提升运营支撑服务能力

天津银行结合“十四五”战略规划和运营体系重塑实施路径战略规划，启动运营管理平台建设项目，平台一期已于2021年12月6日在4家试点机构成功上线试运行。该项目致力于全面掌控各级机构人、事、物的运营现状，依托科技和数据实现智慧化管理，将人员管理、运营事项审批、重要物品管理纳入统一管理范畴，实现系统自动化全生命周期管理，助力该行构建持续运营、灵活运营的服务模式，及时响应客户的需求和期望。

- **主动运营风险防范：**在风险防控层面设置检查管理与风险预警模块，通过对检查任务发布、任务信息查询、问题下发、问题确认、问题整改、统计分析等检查环节进行全流程线上管理，改变了现有大多依靠现场控制、实物检查的运营风险管理模式，将风险防范由被动控制逐步转向主动防御。
- **部署运营监测模块：**通过驾驶舱的形式对网点人员配备情况、岗位分布情况、自助设备配置及使用情况、网点服务质量、运营检查情况和风险模型配置等方面进行监测分析与数据展示，根据数据分析结果持续优化各项运营指标。



### 案例 浙商银行天津分行： 探索供应链合作新模式，提供金融高效解决方案

某大型建工央企是浙商银行主动授信客户，该企业上游主要为材料供应商和工程分包商，一般采用赊销方式，结算周期较长，集团应付账款余额高达3,500亿元，对于小而散的辅料供应商，存在规模小、资质弱、缺乏有效抵押物，融资难融资贵的问题，垫资压力比较大。

基于上述情况，浙商银行天津分行通过供应链创新H+M2.0业务模式，基于供应链上游民营企业（即M）与核心企业（即H）之间真实贸易形成的应收账款，

创新运用区块链技术对供应链上游民营企业开展合同项下应收账款融资。核心企业通过线上确权，民营企业在专项授信额度内融资，实现线上操作与管理高效率优势，帮助上游中小微企业缓解流动性困境；同时，该行依托大数据分析及风险管控模型审批，在加强了风险识别、风险防范能力的同时，提高了审批效率。该业务方案针对核心企业上游供应商痛点提出了解决方案，是该行数字化改革发展战略下提升金融服务能力、创新能力的重要实践。



### 广发银行天津分行

围绕“数字广发”科技规划目标，努力提升科技赋能的发展动能，持续提高服务质量，提升广发银行天津分行客户服务能力和水平。通过搭建“津彩数字化”平台，持续推进数据互联互通，实行分类治理，统一规则、统一标准，加快实现数据融通。同时，积极引进科技创新产品，成功推动广发银行小红花智慧幼儿园产品落地，为该行智慧序列产品提供可借鉴的成功经验。

### 案例 天津农商银行：金融科技，助推银行转型

2021年，天津农商银行举全行之力推进数字化转型，科技投入较上年增长46%，为近3年最高。同时，该行进一步做实“金融科技是银行转型的助推器”定位，按照“继承、整合、优化、进阶”的思维，同步推进“科技支撑、科技替代、科技领先、科技赋能”的能力，以“控起来、准起来、快起来、轻起来”为目标，结合同业的先进经验及天津农商银行实际需要，制定完成强基系列工程之“数字助力

计划”。旨在“围绕一条主线、实施两大举措、聚焦三大领域、坚持四项结合、打造三大平台、提升五大能力、建设九大项目群”，持续在拓宽经营范围和获客能力、提升经营和管理能力、改善和提高稳定运行能力等三个方面，通过科技驱动数字化转型，助力天津农商银行高质量发展。全年纳入“数字助力计划”的项目执行率已达到97.7%，完成项目共计60个，是上年的3.16倍。



### 案例 天津华明村镇银行：智慧银行，数字化转型创新金融新体验

为响应国家提倡农村中小金融机构“以技术创新为驱动，提供智能化、互助化、人性化的全新服务体验”的号召，天津华明村镇银行发起统一工作部署，坚守“新三农、新小微”的市场定位，探索布局“线上线下”社区融合发展模式，积极营造“智慧银行”全新客户体验，持续加大金融科技服务创新投入。

- **启动智慧银行建设：**通过先行试点无高柜的全智能网点，建设集智能服务区、网银体验区、客户休息区、儿童活动区、养生课堂、客户交流区为一体的特色网点，并上线柜员机现金业务、结算业务、电子银行、卡类业务、存折业务、客户管理等模块。
- **实施主题银行建设：**推进网点布局规范化，为每家支行上线2台智慧柜员机，实现智能化改造；建设智能化网点群，开辟电子银行业务、信贷业务等服务专区，根据网点服务客户群体设置“儿童银行”、“养生银行”等特色场景化银行，形成相互协同、互为犄角，业态弹性、功能互补、体验互动的网点群。
- **实现渠道业务转型：**上线手机APP秒贷业务，只需提供身份证和手机号码即可自助申请贷款，实现三小时内在线放款；开创微信银行、网上银行等多维度的信贷申请渠道，实现线上审批授信，快速放款一站式服务；开通转账POS，实现轻松转账。



### 河北银行天津分行

打造出入口统一、兼容性强、客户体验度高的全新企业网银系统；进一步优化对公开户交易，个人账户分类分级功能，及对公账户分类分级初评功能；上线账户管理平台，实现对公及同业账户综合管理；梳理优化核心系统的反洗钱精准控制名单。

## 专注客户体验，打造优质服务

天津市银行业金融机构不断探索金融科技赋能，利用金融科技创新业务模式和流程，围绕客户创新业务模式、优化业务流程，为客户提供个性化、场景化的金融服务，实现差异化产品推荐和渠道触达。同时，突出主业、下沉重心，持续完善网点布局，从实际出发切实服务客户需求，提高金融可获得性，践行客户至上的服务理念，用心、用情、用力打造客户优质服务。

2021年，天津市银行业金融机构设置无障碍通道的网点数量1,827家，设置爱心窗口的网点数量2,594个<sup>27</sup>。

### 服务线上化升级

#### 案例 招商银行天津分行： 以客户体验为中心，升级线上服务模式

招商银行天津分行坚持以金融科技为驱动力，结合线上线下渠道的融合发展，打造一体化、智慧化、有温度的客户服务。

- **企业公积金线上签约：**在薪福通开放平台专区开发上线“公积金线上签约”功能。企业客户可通过线上完成协议签署，在签署后可随时线上查询协议状态，并根据需要线上操作协议终止。
- **“招收通”幼儿园缴费小程序：**在招商银行APP上线“招收通”小程序，支持一键批量发送缴费提示短信，家长无需输入缴费编码，即可直达“招收通”小程序，也可通过APP筛选幼儿园、年纪、姓名等信息，直观定位缴费账单。
- **考试成绩单线上查询：**为满足天津市中高考考生便捷查询成绩，在招商银行APP上线考试成绩单线上查询功能，实现快速查询中考成绩、高考成绩及录取结果。



#### 案例 天津滨海农商银行： 多措并举，推动业务线上化、流程简单化

天津滨海农商银行不断优化业务流程，推动金融服务从线下向线上转移，不断推进金融和科技的融合，为企业提供更便捷的金融服务。

- **实现公积金划转线上签约：**积极优化对公业务服务，完成住房公积金委托划转协议线上签约操作，实现公积金缴存“零跑路”，企业登录该行网银系统，选择住房公积金委托划转签约进入签约界面，填入协议编号等相关信息，点击签约即可完成线上办理。
- **优化“秒贴”业务系统：**不断优化贴现流程，推动贴现流程线上化，推出“秒贴”业务，支持企业全线上办理贴现，同步优化秒贴业务系统菜单和查询功能，增加业务状态标签，便捷客户业务查询和后台业务管理。

天津滨海农商银行新城支行是天津“社银”一体化试点单位，仅是每年四季度，使用社保缴费凭证近2,000份，完成社保缴费500余笔。该行新城支行多次与政府、税务等部门反复研究论证，并就窗口设置、系统对接、业务流程等关键问题进行深入协商，于11月在全市率先设立为灵活就业人员社保费申报“一步到位”的试点窗口，并在原“社银”一体化的基础上扩大了城镇居民、灵活就业人员社保的登记、查询、征缴业务办理权限，增加企业客户的社保代缴服务功能。



#### 案例 天津信托有限责任公司：上线APP平台，助力信托智能服务

2021年，天津信托财富APP平台全新上线，融合了业界先进的图像识别、人脸识别、智能语音等识别技术和安全加密技术，致力于为客户提供全方位的安全的线上金融服务。

该APP通过手机即可提供从实名认证、风险评估、合格投资者认证，到预约认购、视频双录、线上签约、申购赎回的一站式7×24小时线上服务。在实名认证、视频双录、密码修改等关键环节，APP采用短信验证、动态人脸验证等方式进行核实客户

身份，确保身份不被冒用和交易安全。同时，APP融合了多项安全措施，采用了安全加固、RPC验签、数据加密等技术，确保信息传输链路的安全，以及客户的信息安全和操作安全，并已通过第三方机构的安全测评。

APP系统上线以来，获得了新老客户的好评，注册和使用量持续增加，切实有效地方便了客户的业务办理，提升了服务体验。



#### 广发银行天津分行

2021年9月10日，广发银行天津分行迎来一位企业客户法人秦先生，想要在该行开立基本存款账户。但客户忘记将营业执照带出，正当客户苦恼需要往返两小时取回证照时，该行工作人员告知客户可以在线上获取电子营业执照且与纸质营业执照具有同等法律效力。随后该行员工协助秦先生通过微信小程序“电子营业执照”，显示出该企业的电子营业执照，顺利为客户办理开户业务。

#### 工商银行天津市分行

以打造“客户有好评、基层有感觉、同业有影响”的极致服务体验为目标，着力推进线上线下一体化流程建设，目前已实现包括借记卡换卡不换号、历史明细打印、银行询证函等在内的21类场景线上线下一体化运营。

<sup>27</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

## 贴心温暖服务

### 案例 工商银行天津市分行： 以“我为群众办实事”为主题，打造客户满意银行

2021年，工商银行天津市分行以“我为群众办实事”为主题，坚持建设“客户满意银行”战略方向不动摇，以客户视角为出发点，强化服务管理效能，着力满足客户服务需求，不断提升品牌形象和社会责任感。

- **全力推进渠道功能提升：**聚焦网点布局与功能提升，打造“明亮、舒适”网点，对该行形象差、年代久、功能缺失、分区不合理的营业网点实施装修改造，优化网点动线管理，改善网点硬件环境，强化网点区域特色与业务特色双结合的服务理念。
- **打造网点“温馨厅堂 2.0”：**聚焦网点公益惠民综合服务能力提升，对全辖网点便民服务设施进行优化升级，在提供6项基础便民服务的基础上（充电、饮水、休息座椅、空调、无线上网、图书角），统一配发便民服务一体箱、拐杖卡扣、爱心坐靠背垫等特色便民服务设施，在部分网点依据客群特点、厅堂布局打造特色公众教育区、儿童活动区、适老服务专区、贵宾客户综合体验区等场景化服务区域。

▼工商银行天津市分行装修提升后的厅堂及特色专区



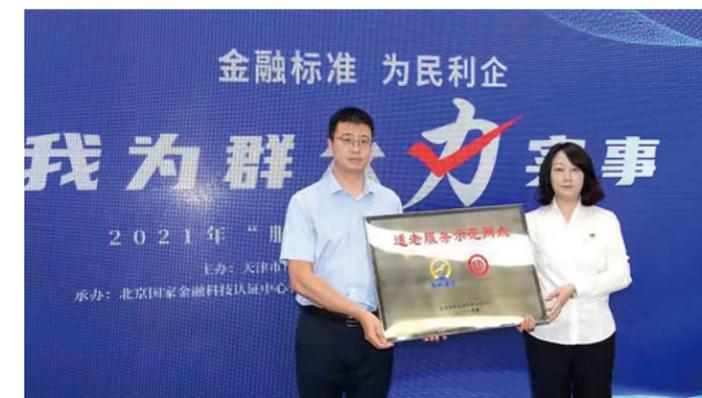
### 案例 中国银行天津市分行： 帮助老年人跨越“数字鸿沟”，倾心助力天津社保体系建设

中国银行大力推进手机银行系统建设，帮助老年人顺利跨越“数字鸿沟”，特别是在疫情期间，耐心指导、培训、引导老年人通过手机银行办理业务，降低疫情风险、提升服务便捷度。截至2021年末，适老功能服务客户超过5.5万户。

- **持续优化手机银行APP：**推出老年人专属版本“岁悦长情版”“甄玉版”，大字体、大图标，界面简单流畅，支持智能语音交互，实现语音办理转账汇款、话费充值等日常业务，版本在首页可完成一键切换。
- **手机银行APP上线“银发专区”：**建设线上老年大学，通过甄选优质视频资源，涵盖金融、手工、科技、烹饪、种植等多方面的资料，为老年人提供线上学习资源，优化老年人金融和非金融服务体验。

### 案例 天津银行：落地首家城商行金融标准认证“适老服务示范网点”

天津银行为贯彻落实国家应对人口老龄化战略，充分发挥标准认证助推服务业供给侧结构性改革作用，精准发力，不断提升面向老年客户服务便捷化程度，努力打造拥有自身特色的适老化服务示范网点。2021年9月14日，天津银行第三中心支行被北京国家金融科技认证中心授予天津市首家金融标准认证“适老服务示范网点”。



▲天津银行“适老服务示范网点”授牌现场

为体现对老年客户的适老关怀，该行第三中心支行配备了不同度数的老花镜、血压计等，专门安装大字版点钞机显示屏；在厅堂内配备便携式轮椅和拐杖，根据老年人身体特征专门调整座椅高度，并安装爱心专座扶手，方便老年人起坐；座椅旁放置移动填单台，可根据老年人身高调节高度，便于客户使用。同时，第三中心支行加大厅堂工作人员配置，为需要帮助的老年客户提供陪同服务。对与不同年龄段老人的沟通语速、语调等进行细化演练与培训，将服务的温暖送到老年客户的心坎里。

### 案例 光大银行天津分行： 改善营业网点服务，保障特殊群体金融可得性

为进一步打造良好的厅堂服务环境，营造浓厚的营销氛围，该行本着整齐、美观、规范的原则，对原有的部分网点按照总行最新网点VI标识牌和各类物件和应用场景方面进行了全面梳理和细化打造，同时进行布局与功能优化。在此基础上，光大银行天津分行还积极推行无障碍服务建设，为特殊群体提供边界技能服务。

- **无障碍通道：**设置残疾人通道，并依据实际情况，在新网点建设、旧网点改造过程中，逐步推广营业厅无障碍通道的建设工作。
- **特殊客户关爱：**加强全行员工服务培训，通过强化员工公平对待消费者意识，进一步关注特殊客户群体需求。
- **上门服务：**建立健全客户服务应急机制，对于特殊客户群体及特殊原因的业务需求，做到特事特办、急事急办、妥善应对，必要时提供上门服务。
- **盲文业务指南：**推出“盲文业务指南”，并在每个网点内摆放，确保为盲人客户提供高效、人性化的服务。
- **手语服务：**编制《服务基础手语规范》，辅助员工办理残障人士业务。

### 案例 锦州银行天津分行：专注客户体验，打造优质服务

该行在严格保障防疫安全的基础上，面对中老年人在线上办理业务所面临的种种困难，推出多项服务措施。

- **贴心老年客户服务：**疫情期间，积极指导老年人线上办理业务，对于有实际困难不得不到厅堂办理业务的老年客户提供绿色窗口办理业务。同时增加网点厅堂服务人员，为老年客户使用各类智能机具提供指导。
- **敬老版手机银行上线：**具有界面简洁、操作便捷、安全可靠、语音辅助等特点，配备制作操作指引小视频和操作手册，帮助老年客户轻松调整手机银行字体大小和学习相关简易操作。
- **上门开展金融助老服务：**该行在确保有效防范风险的前提下，为因身体等特殊原因无法亲临柜台办理业务的老年客户提供上门服务。



### 案例 天津武清村镇银行：服务无小事，金融暖人心

2021年，天津武清村镇银行多次为行动不便的客户提供上门服务，为客户提供银行卡激活、密码修改等特殊业务。

4月，一位老年客户焦急地来到了天津武清村镇银行，想支取村里为老伴发放的补贴款，用于老伴近期的治疗费用。这位阿姨输入了几遍密码后均不正确，但是其老伴行动极为不便，无法前往现场办理密码修改业务。为解决客户燃眉之急，该行立即安排两名员工携带移动设备前去提供上门服务，并成功办理完成。在办理业务的过程中，该行员工了解到老人的子女均在外地上班，因年龄大、腿脚不方

便导致生活存在较大困难，于是留下了网点的固定电话，以便日后能及时为两位老年客户提供必要帮助。

五一劳动节期间，张女士想要取出父亲卡内的医疗补助金用于购买医疗药品，但由于银行卡未激活，且父亲瘫痪在床，导致资金无法正常使用。针对该特殊情况，该行迅速安排两名工作人员为老人上门激活银行卡，及时帮助客户提取医疗补助资金。



## 保障客户权益，确保服务安心

天津市银行业协会积极开展行业交流，与天津市消费者协会等保障消费者权益的相关组织单位进行深入交流与合作，携手共创天津和谐消费环境。天津市银行业各金融机构积极响应协会指导，高度重视消费者保护，通过健全各行制度体系，积极开展消费者保护宣教活动，参与打击和防范非法集资、电信诈骗等各类重点风险，为消费者建立最严格的保护屏障，避免民众财产受到损失，营造良好金融环境。

### 消费者权益保护

#### 案例 交通银行天津市分行：健全制度体系，保障消费者金融安全

交通银行天津市分行制定《交通银行天津市分行安全保卫管理考核办法（2021年版）》，在营业厅张贴相关风险提示标识，设置安保人员维护日常金融秩序，并在各经营机构厅堂显著位置张贴各类人身安全提示，做好金融消费者财产安全提示。此外，积极开展安全保卫应急演练、个人信息保护应急演练、营运渠道应急演练、客户声誉风险应急演练，预防金融消费者受侵害事件发生。

解析《交通银行员工禁止行为手册》《交通银行员工违规行为处理办法》，进一步管控员工行为，禁止员工代客操作、掌握客户密码等关键信息。同时，制定《交通银行个人客户信息泄露突发事件应急预案（2021年版）》《交通银行天津市分行投诉处理管理实施细则》《交通银行天津市分行消费者权益保护应急预案实施细则》等制度，确保有效预防、及时应对侵害消费者权益事件。

该行还印发《2021年个金风险案防警示教育案例



#### 案例 兴业银行天津分行：积极维护客户权益，健全保障机制

兴业银行天津分行制定下发《兴业银行天津分行个人信息保护实施细则》《兴业银行天津分行零售客户信息管理实施细则》，对金融消费者信息的收集、保管、调阅进行了细化：

- **数据使用：**遵循“最小授权，必须知道”原则，办理涉及个人信息采集业务：通过协议向客户明示信息的使用目的、方式、范围等，数据流转经严格审批流程。
- **数据保存：**采取符合国家档案管理和电子数据管理规定的措施，防止信息遗失、毁损、泄露或者篡改。

该行还制定了《兴业银行天津分行消费者权益保护应急处置预案实施细则》，并下发《关于开展天津分行消费者权益保护暨重大消费投诉应急处置预案演练的通知》，组织开展2021年度消费者权益保护暨重大消费投诉应急演练，覆盖全部业务条线及服务渠道，明确应急预案中的职责分工、处理流程、执行人及时限要求，并设置明确报告程序。



### 天津西青中银富登村镇银行

按照《中银富登村镇银行金融消费者权益保护工作管理办法》，明确了本行董事会承担消保工作的最终责任，高级管理层有效管理消保工作，运营部是消保工作的牵头管理部门和业务管理职能部门。日常业务中，严格遵守客户信息保密制度，并按照相关制度流程保障客户资金安全。

### 渣打银行（中国）有限公司天津分行

制定《渣打银行消费者权益保护工作制度》，明确消费者权益保护工作组织架构、各部门职责、工作流程及各相关部门分工职责。设有客户体验及消费者权益保护管理委员会，负责监督指导业务操作层面消费者权益保护工作。另有消保专职部门，负责根据监管新规、业务发展等需求，适时策划年度性项目。

## 防范电信诈骗

### 案例 中国银行天津市分行：高度负责，堵截新型电信诈骗

2021年5月10日，一老年客户田女士持定期账户至中国银行天津南丰路支行柜台办理定期存款65,000元人民币提前支取业务，并汇往一位个人账户，汇款用途为“做生意”。该情况立即引起经办柜员注意，随即提示该行内控副行长，经沟通发现客户并不认识收款人，客户表示是其朋友让其汇款，具体情况不愿透露，经过多轮次沟通，客户向该行工作人员出示了微信聊天记录，发现其微信记录中有“包裹”“海关”等字样。

该行内控副行长迅速判断客户可能遭遇了互联网电信诈骗，一边向客户耐心地进行风险提示，并向客户展示该行“平安中行”公众号日常发布的典型互联网电信诈骗案例，与此同时该行工作人员迅速联系属地派出所防电信诈骗部门。在该行工作人员及公安人员劝导下，客户意识到自己可能进入了电信诈骗的陷阱中，最终客户在银行工作人员帮助下未进行汇款操作，挽回了财产损失。



### 案例 天津滨海农商银行：守护客户“钱袋子”，成功拦截电信诈骗

天津滨海农商银行把反诈拒赌作为履行社会责任的务实举措之一，切实担负起守住群众“钱袋子”的责任。以“早发现、快阻断、控损失”为目标，建立“总行—分行—支行—柜员”联动体系，及时通报新型诈骗手段，提升员工风险判别能力。2021年，该行多家网点员工主动识别、拦截电信诈骗36起，挽回客户损失63.7万元。

2021年11月，张女士到天津滨海农商银行办理现金汇款业务，称收款方是与湖南红十字会合作的一个慈善机构，只要转了款，她就可以担任“天津办

事处的区域代表”。大堂经理立马提高警惕，拨打了湖南红十字会办公室的电话，经证实，该公司并未与红十字会有任何合作。

基于以上情况，工作人员判断这是一起“伪慈善”电信诈骗，进一步对案情疑点详细分析，耐心劝导客户不要轻易汇款，但张女士态度非常坚决，在安抚客户情绪的同时，内勤副行长拨打110报警电话。民警迅速赶来，最终在民警和该行员工的劝说下，客户终于意识到自己遭遇电信诈骗，不再办理汇款，并对该行员工认真负责的态度表示感谢。



### 案例 天津农商银行：防范电信诈骗 守住人民群众“钱袋子”

2021年3月17日，电信诈骗嫌疑人陈某、乔某、杨某到天津农商银行开发区支行办理银行卡挂失销户业务，网点柜员发现三人神色紧张，且一直东张西望，立刻提高警惕。发现其银行卡状态处于冻结状态且多次被新疆公安机关、山东省公安机关经侦查询冻结、网络电信诈骗查询冻结的情况下，网点判定三人可能为电信诈骗犯罪分子，网点主管柜员立刻请示分行财务会计部及安保后勤部，并拨打110报警。

出警期间，主管柜员与保安为稳住犯罪分子，防止其逃窜和情绪激动对其他客户造成伤害，将网点大门锁闭，并将其他客户转移至贵宾室及客户部，期间嫌疑人发现端倪，多次试图逃窜，逃窜无果对营业网点大门进行踢踹、对填单台进行打砸破坏，并对网点员工进行语言辱骂、并扬言要报复，而该行网点人员以网点大门锁损坏，正联系维修为由拖延嫌疑人并安抚情绪，配合办案民警顺利将三人羁押回所。



### 案例 渤海银行天津分行： 积极运用纠纷化解机制，成功调解疑难投诉

为深入贯彻落实监管机构及总行关于全面推进金融纠纷多元化解机制相关要求，渤海银行天津分行大力推进消费投诉处理与调解相结合，切实提高分行投诉处理质效。

一日，在总行及天津市金融消费纠纷调解中心的指导支持下，该行成功调解疑难客户投诉。投诉发生后，总行客服中心、分行和支行多次与客户主动沟通，诚恳致歉，客户始终坚持索要大额现金赔偿的无理诉求。后续该客户通过多渠道电话投诉、到分行信访，投诉长达2个月。反复沟通无果的情况下，客户进一步扬言要到监管机构及总行信访。分行在总行的指导和支持下，申请天津市金融消费纠纷调解中心介入投诉调解。

调解期间，分行积极与调解中心对接沟通，协商调解方式流程；支行对接人保持沉着冷静，始终以有礼有节的态度积极与投诉人坦诚沟通。在充分把握客户诉求和意愿的前提下，由调解中心调解员与客户进行直接对接，说服客户放弃不切实际的无理要求，以合理方式化解了双方关注事项，并最终达成和解、三方签署《调解协议书》。调解全过程共计现场调解二次、历时5个工作日。

本次成功调解，是该行首次引入第三方机构参与客户投诉调解，并最终以较低成本有效化解了疑难投诉。针对日常经营中比较常见的疑难、复杂投诉处理上，提供了新的处理思路和解决渠道。



### 民生银行天津分行

2021年12月10日，该行工作人员发现可疑开卡人员，果断采取措施，立即向天津市公安局反诈中心报告该可疑情况。警方迅速出警并控制住嫌疑人7人，查获40余张银行卡及多部作案手机和多张身份证件，后续警方将继续追踪电诈团伙的上游人员。警方对民生银行在此次事件中的沉着处理表示高度赞扬。

### 大连银行天津分行

炎炎夏日，一位银行卡被盗刷的客户来到大连银行天津分行，大堂经理得知具体情况后，首先安抚客户情绪并迅速协助挂失止付，及时保护客户财产安全。同时，紧急帮助客户对盗刷的金额、盗刷途径等具体情况进行查询确认，积极调用行内各种业务渠道帮助追踪盗刷款项后续情况。经过努力，盗刷款项被成功追回。客户对该行保护金融财产安全的专业服务能力表示了认可。

### 三井住友银行（中国）有限公司天津分行

按照监管当局的要求，针对电信网络诈骗、账户风险等进行专项宣传和排查；在营业场所全年张贴打击治理电信网络新型违法犯罪、防范网络赌博的宣传海报；在营业网点摆放宣传折页，包括五部委发文的打击惩戒非法买卖银行卡的通告；在与客户交流中建议客户自取相关的折页进行阅读，提醒客户电信网络新型违法犯罪的危害。



三井住友银行天津分行防范网络诈骗宣传资料

## 倾听客户声音，化解客户投诉

加强和完善消费者权益保护工作，是天津市银行业金融机构履行社会责任的关键之处，对提升金融消费者信心、维护金融安全与稳定起到了积极意义。天津市银行业金融机构高度重视客户权益保护，深入推进多元纠纷化解机制建设，拓宽金融消费纠纷解决渠道，积极收集客户反馈，致力于高效便捷地化解客户投诉，建立消费者与金融机构之间的快捷处理渠道。

截至2021年末，  
共受理客户投诉26,988件<sup>28</sup>。

### 完善消费者保护机制

为积极落实天津银保监局关于加强消费者权益保护工作的要求，加强银行业多元化纠纷解决机制及调解体系建设，切实履行行业自律职责，妥善化解矛盾纠纷，更好地保障广大金融消费者的合法权益，在天津银保监局消费者权益保护处的指导下，在天津市司法局、金融局等相关部门的帮助配合下，天津市银行业协会积极筹建“天津市银行业协会人民调解委员会”。

<sup>28</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

### 案例 农业银行天津市分行：建立全面投诉处理机制，守护消费者权益

农业银行天津市分行落实法律法规和相关监管规定关于金融消费者权益保护的相关要求，建立完善的投诉处理制度体系，明确各层级、各相关职能部门在投诉受理及处理链条中的职责义务。全年该行设定各渠道投诉压降 10% 的投诉目标，实际压降 60.60%，超额完成压降目标。

- **畅通机制：**制定《中国农业银行天津市分行投诉处理管理办法》，从制度上理顺投诉处理机制，明确投诉处理和流程，通过加强内部协调联动，形成全方位、全流程、全覆盖的投诉处理体系，进一步提高前中后台、分支行快速响应的水平和效率。
- **妥善处理：**及时受理客户投诉，分业务条线跟踪落实，妥善解决客户问题，并印发《关于加强客户投诉问题分析反馈工作的通知》，进一步完善投诉改进建议的收集、传递机制。
- **系统建设：**搭建“E 事通系统”，负责该行投诉处理信息化，确保各项投诉能够得到规范受理、审核、转办及督办。
- **加强分析：**注重源头治理，每月对投诉开展深度数据分析，整理各渠道客户投诉、咨询、建议、表扬信息，并择选行内发生典型案例做重点解读，并要求内部进行持续改进。
- **应急演练：**制定《中国农业银行天津市分行消费者权益保护重大突发事件应急预案》，明确了重大消费投诉的预防、报告、应急演练及应急处理要求，并组织开展 2021 年个人金融信息投诉处理应急演练。
- **纳入考核：**将投诉考核设置占比消费者保护整体考核得分的 23%，并新增客户重复投诉率、投诉升级情况、纠纷化解机制运用等情况的考核。



### 案例 招商银行天津分行：以客户体验为中心，建立健全客户服务机制

招商银行天津分行建立一把手消保工作主要负责机制，将消费者权益保护、服务质量提升、投诉处理等列入常态化议事日程。每月召开联席会议，及时分析当前消保工作及投诉抱怨中存在的重点问题，研究产品、制度、流程等方面的改进措施；每季度在分行经营分析会上向主要负责人通报消保典型问题和投诉数据，并将消保政策法规、制度文件等纳入每季度分行党委中心组学习内容。

为快速响应客户诉求，提高投诉处理效率，招商银行天津分行还建立了管理者听取客户声音机制。每

月收到投诉录音后，该行高层将第一时间听取投诉录音，及时掌握投诉核查情况，制定改进措施并举一反三。2021 年 12 月，启动“客户投诉 1 小时响应”机制，并成立“客户投诉处理应对小组”融合型团队督促投诉处理。机制确保了该行在接到客户投诉后的 1 小时内及时响应客户，并简要说明投诉处理流程和可能需要等待的时间。2021 年，该行客户投诉数量同比减少 23%。



### 案例 光大银行天津分行：着力完善投诉机制，持续提升服务质量

为进一步规范金融消费者投诉管理，确保金融消费者投诉得到及时响应和妥善处理，光大银行天津分行根据监管部门及总行要求，修订、完善分行消费投诉管理实施细则，制定分行“客户纠纷小额补偿实施细则”，对于处理争议金额较小、化解难度较大的投诉问题，建立客户纠纷多元化解机制，通过经济补偿化解投诉风险，满足客户合理诉求和基层投诉处置需求。

- **强化投诉日常管理：**各网点指定一名投诉管理专员，负责投诉的初期处理工作，以友善态度积极制定有针对性的解决方案，将投诉问题解决在萌芽状态。
- **深入处理解决客户投诉：**处理投诉时，深入了解客户投诉的原因、背景、诉求及其他因素，并及时反馈至总行业务条线部门，做出及时、准确的处理。
- **做好投诉升级预判：**若处理投诉中感觉客户对处理流程、处理时限及处理结果不满，但分、支行也没有相应处理权限的情况下，及时做出客户投诉升级的预判，及时上报协调处理。
- 同时，光大银行天津分行还通过“神秘访客”调查法和满意度问卷调查法两种主要方式，开展客户满意度调查。
- **“神秘访客”调查法：**针对网点环境与设施、服务礼仪、服务行为与服务能力、保安及驻点人员四方面进行评分，并针对各个部分设有具体的评分细则和评分标准。
- **问卷调查法：**以每季度的频率对光大银行天津分行全网范围内办理业务的客户进行网点内问卷随机拦截访问。



### 案例 天津滨海扬子村镇银行：依托完善投诉机制，积极收集客户反馈

2021 年，天津滨海扬子村镇银行重新梳理并完善客户投诉机制，建立三级投诉机制。由财务部分管行长为消费者投诉处理工作的分管领导，设置为三级投诉热线；投诉管理工作由综合管理部负责，设置为二级投诉热线；营业部作为投诉的第一现场，指定专人负责投诉事宜，设置为一级投诉热线，共同维护客户的合法权益。截至 2021 年末，该行共发生两笔投诉，均在一级投诉过程中解决客户问题，并未造成负面舆情。

同时，该行还持续推动客户满意度调查工作。针对开户时长及费用减免情况，在年内分别以发放问卷的方式开展 2 次满意度调查工作。据统计，截至 2021 年末，该行开户时长均未超过 3 日，同时也未收到如捆绑销售、明减暗升等乱收费现象的反馈，客户对此两项指标的满意度均达到 100%。



### 北方国际信托股份有限公司

建立客户投诉受理机制，通过设立投诉专线，专人接听，及时妥善处理客户投诉。在营业网点、官方网站、宣传资料及合同文本的醒目位置均有公布电话、网络、信函等投诉处理渠道，为客户投诉提供必要的便利。年内，推进“我为群众办实事”实践活动落地落实，将投诉电话与财富热线、400 客服来电建立台账，收集客户意见和建议并不断改进服务。2021 年度继续保持“零”投诉。

## 倾听消费者心声

### 案例 农业银行天津市分行： 了解消费者金融素养，更好服务客户需求

2021 年 4 月至 5 月，受中国人民银行天津分行委托，农业银行天津市分行再次作为天津地区唯一金融机构成功独家承办了 2021 年天津市消费者金融素养问卷调查及普惠金融指标数据问卷调查工作。本次活动采取现场调查与网络填报相结合方式开展，在切实做好疫情防控的首要前提下，首次采用概率比例规模抽样法在全市随机抽取 33 个乡镇（街道）

作为调查点，样本总量合计 2,880 个，并且为了全面掌握样本的城乡、年龄和性别等结构分布情况，事先做了合理安排，调查选点抽样更加科学合理。抽样调查情况已形成《天津市消费者金融素养调查报告（2021）》，并下发全市各金融机构。



### 案例 浦发银行天津分行： 跨境客群数字化沙龙，精准定位服务解决方案

2021 年 4 月 16 日，浦发银行天津分行举办跨境客群数字化沙龙活动，邀请浦发银行交易银行部（普惠金融部）、金融市场部、方达律师事务所资深专家以及 40 余位客户代表参加活动，就跨境交易热点问题、跨境汇款线上化方案、线上结售汇方案、外汇风险管理策略及外汇 E 联盟等主题展开讨论交流，深入探讨了企业开展跨境业务涉及的痛点问题，并向客户介绍了在当前错综复杂的国际形势下，

浦发银行针对跨境客群的数字化服务方案。

跨境进出口行业是拉动国民经济发展的支柱产业，也是该行高度重视和深入服务的重点客群。通过跨境客群数字化沙龙活动，该行深入了解了跨境企业的实际需求，以创新客户沟通活动，不断提升客户满意度。



### 案例 大连银行天津分行：想客户所想，做客户所需

一日，一位客户到该行网点办理业务，因没有空闲车位，客户反应急躁且情绪激动。营业部大堂经理即刻上前对客户进行安抚，并以积极正面的反馈表示出对客户所提问题的重视程度。同时引导客户至贵宾休息室，了解业务诉求，协调柜台启动应急窗口，叮嘱保安师傅关注停车场车位情况，这一系列

举动很快平复了客户的不满情绪，有效化解了客户因服务体验衍生的投诉。在业务办理完成后，大堂经理与该客户互换联系方式，并经常就客户关注的金融问题进行交流，适时的节日问候、客户活动的邀约、金融政策及产品的讲解，为客户留下了良好的服务形象，并建立了良好的信任关系。



### 企业银行（中国）有限公司

依据《客户服务中心管理办法》，定期抽取一定数量的客户开展客户满意度调查，并以此进行满意度分析与研究，持续改善服务流程，通过创新服务内容、形式和手段，拓宽服务渠道和空间，提高服务质量和客户满意度。



# 防范风险 确保稳健发展

2021年1月，习近平总书记在十九届中央纪委五次全会上指出，要持续压实金融管理部门、监管机构和地方党委、政府主体责任，做好金融反腐和处置金融风险统筹衔接，强化金融领域监管和内部治理。为深入贯彻落实党中央、国务院关于金融工作的决策部署，巩固拓展乱象整治成果，强化内控合规管理建设，厚植稳健审慎经营文化，天津市银行业协会积极开展“清廉金融文化建设”活动，制定全市银行业《自律公约》，与天津银保监局共同举办“内控合规管理建设年”系列专题培训，提升内控合规管理意识，明确风险底线和监管红线。

天津市银行业金融机构积极响应天津银保监局“内控合规管理建设年”的各项要求，聚焦重点领域、瞄准薄弱环节，加强内控管理，宏观审慎管理，持续防范化解金融风险，坚决守住不发生系统性金融风险底线，形成更加健康良性的金融生态环境。

## 防控重点风险，确保稳健经营

天津市银行业金融机构持续完善全面风险管理机制，加强从业人员风险防范意识，推进并做好合规风险、信用风险、操作风险等重点风险领域防控，通过建设专业、高素质的专业风险管理人才序列，加强建立员工全面风险管理理念，切实提升各金融机构对金融风险管理与控制水平，保障业务体系安全稳健运行。

### 案例 招商银行天津分行：加强全面风险管理，金融科技助力风险监测

招商银行天津分行全面落实总行“全风险、全机构、全客户、全资产、全流程、全要素”的六全风险管理机制，各条线与风险条线间信息共享，确保在政策执行层面的统一。

- **强化风险预警能力：**扩展预警管理口径，完善从传统表内融资客户，到理财出资业务、合作类业务（含第三方主动管理代销）的底层债务人、实际风险承担方、差补方的扎口预警；强化全流程环节人员主动触发，以人工认定为主、机评为辅的预警管理模式提高对预警信号的敏感度，结合“风险热点”事件开展专项排查；通过风险门户、贷后 3.0 管理系统、企查查以及企业预警通等行内外风险预警工具，加大对企业风险舆情的监测频率和力度。
- **推进风险监测与管理：**信用风险方面，通过日常贷后管理，洞察市场风险领域，积极开展专项检查，对风险领域、重点大额客户制定一户一策。根据客户风险情况调整预警等级及管控意见，充

分暴露风险，建立日常预警客户分类准确性的检查机制，提高分类的真实性。市场风险方面，制定《招商银行天津分行关于印发市场风险监测预警实施细则的通知》，建立双条线双维度市场风险监测机制，明确市场风险预警监测范围及流程，加强条线协作，明确岗位职责。

- **开展风险文化宣导：**开展全面风险轮训工作，通过培训使参训人员掌握批发业务“贷款三查”全流程操作要点，突出宣导严肃问责、加强基础能力建设，突出宣导总行风险文化，贴近实战操作，了解评估客户经理资产业务应用能力，建立风险文化基础体系，打造一支技能过硬、专业化程度高的客户经理队伍。



### 天津银行

于 2021 年 12 月申请宣布支持气候相关财务信息披露工作组（TCFD）相关建议，正式成为全国首家支持 TCFD 的城市商业银行。参考 TCFD 的披露框架和管理建议，该行将应对气候变化作为战略性风险及机遇，加强战略谋划和顶层设计，做好实体风险与转型风险的识别及评估等相关工作。

### 大连银行天津分行

结合总行更新后的管理办法以及检查、审计单位关注重点，该行对贷后检查尺度、检查报告内容要求等进一步予以明确；强化管理要求的同时，将管理体系形成可视化流程图，结合案例开展内容丰富、实用性强的培训，形成《对公授信业务流程图解读培训》相关课件，增强突发情况应对和风险处置能力，全面提升员工风险防控意识及风险识别能力。

### 齐鲁银行天津分行

通过压降额度、加固担保措施等方式持续降低重点客户业务风险；确定重点目标并制定清收计划，收回已核销贷款；积极尝试开展委托清收工作，加快推进抵债资产处置工作并取得重大进展；开展支行风险管理评价，推广应用“授信尽职调查明白纸”；开展“信贷业务规范性评比”活动，落实“内控合规管理建设年”“规范建设提升年”活动要求；加强贷后管理，突出贷后现场走访，做实季度贷后检查；同时，开展经营性微贷、消费信贷风险攻坚，推进不良业务清收处置进度，完成应诉尽诉工作。

### 三菱日联银行（中国）有限公司天津分行

将防范和打击非法金融活动作为案件防控工作重点，通过行内电子邮件向全员发送国家反诈中心制作的《防范电信网络诈骗宣传手册》，并将手册制作成宣传页张贴于行内公告栏，并定期以案例形式向员工集中宣讲防范手册。该行的系列宣传活动被中国人民银行天津分行作为特色宣传动态，刊登于《天津市反洗钱工作动态》（2021 年第 4 期）。

## 恪守诚信经营，强化内控合规

天津银保监局严格按照“内控合规管理建设年”活动部署，创新工作方式方法，积极推动天津市银行业金融机构深入开展“内控合规管理建设年”活动。通过组织专题培训、开展合规知识竞赛、汇编并宣传天津市银行业金融机构创新举措，持续深化合规理念，在各金融机构内部形成良好的合规文化。截至 2021 年 11 月，专题培训涵盖各类型金融机构，累计参训机构 300 余家次、参训人员 500 余人次；合规知识竞赛吸引 58 家银行 174 名银行从业者参赛。

天津市银行业金融机构积极响应天津银保监局对于内控合规建设的要求，密切追踪法律法规、监管要求及市场规则的最新情况，开创各类合规文化活动，有序推动合规价值理念的宣传工作，强化各机构经营管理者与员工的合规理念与合规操作意识，将合规理念融入银行日常经营及决策管理。

### 案例 招商银行天津分行：强化合规风险管理，塑造强有力合规文化

招商银行天津分行注重内控机制与风险管理体系建设工作，以行内风险管理实际情况出发，坚定不移提高全面风险管理技术，完善内部控制体系，加强员工合规教育培训，将健全完善风险管理体系作为工作的重点任务。

- 持续加强制度管理：**截至 2021 年末，该行共建立有效制度 169 项，全年法律合规审查 1,348 件；全年开展各类检查 155 项，机构检查覆盖率 100%；强化合规督导官履职管理，修订完善分行合规督导官及合规管理员管理细则；扎实开展完成“内控合规管理建设年”活动，“巩固治乱象”“送瘟神”提升基础管理专项工作。
- 强化从业人员规范：**年内共对 7,446 人次进行异常行为排查，排查覆盖率达 100%；完善员工违规行为积分管理，修订《招商银行天津分行员工轻微违规行为积分管理实施细则（第二版）》，截至 2021 年末，分行共登记轻微违规行为积分 566 分，被积分员工共计 250 人次；从考勤、着装、办公环境等最基础工作入手持续整顿工作纪律。
- 持续开展员工合规教育：**做好新员工合规教育；组织开展《银行业金融机构从业人员职业操守指引》《员工行为合规手册》《行为禁令》《十项铁律》等行为规范的宣导和学习；积极开展合规教育和案例警示教育，养成员工遵章守纪职业习惯，牢固树立合规意识。
- 反洗钱系统建设：**制定开户环节反洗钱询问话术，强化客户身份识别流程，组织开展反洗钱专项宣传活动 4 次，增强社会公众的风险防范意识和辨别能力。



### 案例 光大银行天津分行：优化科技能力，逐步提升反洗钱监测能力

光大银行天津分行加强反洗钱科技投入，自主开发数据汇总校验小程序，充分利用系统新增表单功能，大大提高工作效率，并根据日常反洗钱工作中发现的客户可疑特征，向总行提供多项系统优化建议，持续优化光大银行反洗钱系统。根据人民银行发布的洗钱风险提示内容，新增疑似非法野生动物走私模型，加强关于非法买卖野生动物走私活动的金融犯罪监控，有效防范野生动物非法交易的洗钱风险，新增疑似虚拟货币交易模型，积极做好虚拟货币“挖矿”活动整治工作，通过模型优化逐步提升对新型违法犯罪可疑交易监测的能力。

该行持续深入合规建设年活动，不断规范反洗钱业务操作；开展反洗钱专项检查，加强电信诈骗、虚拟货币可疑线索甄别，加大人工分析识别力度，弥补系统监测不足；开展可疑客户尽职调查及行政调查，自主开发数据汇总校验小程序，充分利用系统新增表单功能，提高工作效率；积极开展反洗钱宣传活动，加强人员培训，成功堵截外部欺诈事件

80起，挽回客户资金损失约131万元。

同时，该行还组织了防范非法集资、全民禁毒、反洗钱宣传等9次主题宣传活动，增强社会公众风险防范意识；通过视频、线上考试、竞赛等方式，组织全行员工培训20次、累计参训3,966人次，有效提升银行人员职业素质。其组织的宣传活动荣获多项奖项表彰。



▲光大银行天津分行开展从业人员合规培训



### 案例 天津滨海扬子村镇银行：健全内控制度体系，加强内控合规培训

天津滨海扬子村镇银行持续优化内部控制体系建设，根据内部控制和风险管理需求，建立较为完善的内部控制治理和组织架构，明确董事会、监事会、高级管理层、合规与风险部、营销部门在内部控制中职责权限，形成架构清晰、责任明确的内控体系。同时，开展内控制度体系建设，不断补充完善内控管理制度。本年度累计发布各类制度22个，其中新增15个，修订7个，管理办法类17个，业务流程类5个。

此外，该行还开展了案防计划、职能部门制度制定、重点环节制度执行、押品管理、员工家访与行为排

查、案件警示教育专项培训、员工行为排查、各条线业务专项内容等相关培训。截至2021年末，累计开展各类合规培训20余次，参训人员覆盖该行全部员工。



▲天津滨海扬子村镇银行开展内控合规培训



### 天津银行

全面开展“精细化管理年”工作，制定一整套精细化管理实施路线图和时间表，具体包括“一个指导思想”“两套工作方案”“四级工作目标”“八个工作原则”“四个时间阶段”“五类考核指标”“五星评价验收”“四个年度参评标准”及“四项绩效考核挂钩机制”。在具体实施过程中，制定工作实施方案和工作行动方案暨验收评价考核标准，成立工作领导小组，共计明确1,102项“精细化管理年”工作内容，确定6,159项（类）交付品，走访调研同业机构共计236家/次，形成调研报告102份。

### 天津滨海农商银行

基本形成“稳健、理性、主动、全员”的风险文化。“制度管人、流程管事、合规经营”三年行动方案稳步推行，启动“合规银行1.0工程”，组建100余人内控合规队伍，修订内控制度200余项，制定操作标准规范7,000余条。

### 天津市北辰村镇银行

于2021年8月至9月组织全员开展“内控及合规文化建设”主题知识竞赛活动，以线上答题方式，紧密围绕《民法典》《商业银行法》《反洗钱法》《消费者权益保护实施办法》等法律法规监管文件及银行从业考试题为重点内容进行选题，并以此次活动为契机，进一步巩固天津市银行业协会组织的《民法典》知识竞赛活动成果。

### 天津滨海德商村镇银行

为积极响应天津银保监局组织辖内机构开展的“内控合规管理建设年”活动，该行在2021年6月至7月先后以现场和非现场形式组织开展员工行为排查和内控评价检查以及“飞行”检查。对检查中发现的问题，该行深入分析原因，寻找制度流程建设或管理中薄弱环节，进一步完善内控制度及机制建设。



## 完善治理体系，提升治理效能

天津市银行业金融机构持续深化治理体系建设，着力完善各项制度，规范公司董事会建设，推进监事会监督职能，系统优化公司组织架构及人员架构，有力夯实工作基础，不断提升各金融机构治理能力，有效防范化解金融风险，推动行业整体治理效能稳步提升。

### 案例 天津银行：完善公司治理体系，夯实稳健经营基础

天津银行持续优化公司治理架构，完善公司治理制度体系，明晰股东大会、董事会、监事会、高级管理层等治理主体的职责边界和议事程序，确保决策科学、监督有效、运行稳健的公司治理模式。

- 不断完善公司治理制度体系：**根据《银行保险机构公司治理准则》等一系列监管新规，对公司章程开展全面、系统的梳理和修订；制定《天津银行股份有限公司授权管理办法》，明确股东大会、董事会及高级管理层之间的授权原则和程序；修订股东大会、董事会、监事会会议事规则及高级管理层工作规则，对三会一层职责权限和议事程序进一步规范；修订董监高履职评价办法，进一步促进董事、监事及高级管理层成员高效履职；修订董事会辖下六个专业委员会及监事会辖下两个专业委员会工作规则，提高董监事会运作效率和工作水平。
- 推动董监高平稳换届：**本着保持政策连续性、保障董事会成员相对稳定以及专业化的原则，坚持多元化的董事会构成理念，推动董事会成员换届选举，进一步配齐建强董事会。监事会亦同步开展换届工作。同时，根据董事换届进度，对高级管理层成员进行了重选。
- 构建环境、社会和治理（ESG）管理体系：**建立自上而下的ESG管理长效机制。一是在“十四五”战略规划中单独设立ESG管理板块，实现ESG理念与未来规划的充分融合；二是以公司章程修订为契机，将促进“环境友好”纳入经营宗旨，并将监督和评估履行社会责任情况新增纳入董事会职责权限，将ESG管理职责纳入董事会发展战略委员会工作规则，制定《天津银行股份有限公司社会责任（ESG）管理政策》《天津银行社会责任（ESG）管理办法》；三是设立以董事长为组长、高级管理层成员和总行各部门及分支机构、子公司负责人共同参与的ESG工作领导小组形成了自上而下，全行参与的ESG工作机制。

### 案例 天津农商银行：遵循治理行动方案，完善公司治理体系

天津农商银行建立党组织、股东大会、董事会、监事会和高级管理层等组成的公司治理架构，制定《天津农商银行股份有限公司公司章程》和各治理主体议事规则，明确了党组织、股东大会、董事会、监事会和高级管理层的权限和职责，形成各司其职、各负其责、相互制衡的公司治理运行机制。

2021年，天津农商银行按照《健全银行业保险业公司治理三年行动方案（2020-2022年）》的工作部署，开展六大重点治理工作。

- 加强公司治理工作领导：**成立公司治理领导小组，下设办公室和治理架构组、战略规划组、风险管理组、合规建设组、激励约束组等5个专门工作小组。
- 完善制度体系：**修订《公司章程》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《董事监事履职评价工作办法》等制度。
- 更新法人治理主体“1+3”权责：**进一步清晰界定党委、董事会、高级管理层的职能定位，厘清权责边界。
- 健全完善股东股权管理体制机制：**常态化开展股东股权和关联交易专项整治，规范股东行为，防范关联交易风险。
- 强化公司治理主体建设：**顺利完成董事会换届工作，配齐配强董事；组织专业培训，提升履职能力；着力加强董事监事履职行为规范，强化履职评价，优化激励约束；完善董事会及各专门委员会工作机制。
- 启动“公司治理行动年”活动：**规范各治理主体职责边界和履职要求，强化市场约束，健全利益相关者权益保护机制，提升信息披露质量，加强利益相关者信息沟通。

### 案例 天津滨海农商银行：持续优化，推进治理水平稳定提升

天津滨海农商银行始终遵循商业银行公司治理指引，不断优化治理结构、增强治理能力、提升治理水平，保持了稳健发展的良好态势。

- **推进党的领导与公司治理深度融合：**深入落实市委、市国资委和最新公司治理准则监管要求，统一修订完善公司章程和股东大会、董事会议事规则，明确权责边界，优化决策程序。
- **依法合规做好换届调整，优化成员结构：**完成董事会、监事会、高级管理层换届调整，增补碳金融领域专家担任独立董事。组织新一届董事会、监事会及高级管理层成员培训3次，加强监管新规学习，契合监管履职要求。
- **深化风险管控，坚持合规经营：**充分发挥“定战略、作决策、防风险”董事会职能，切实承担全面风险管理的最终责任，指导并支持高级管理层统筹推进内控合规管理建设年、经营风险源头治理、“制度管人、流程管事、合规经营”专项整治等风险合规专项行动，基本形成了“稳健、理性、主动、全员”的风险文化，合规审慎经营的导向更加明确。



### 天津南村镇银行

适时对董事会相关制度和办法进行修订，例如《天津南村镇银行股权管理暂行办法》《天津南村镇银行关联交易管理办法》《董事会大额贷款审批管理等要求》《天津南村镇银行薪酬管理办法》。其中，通过修订《董事会大额贷款审批管理等要求》对需通过董事会审议、备案的事项重新进行约束，加强董事会对公司治理的把控能力。

## 共建公平市场，促进行业自律

天津市银行业金融机构坚持市场化、法治化原则，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，坚定维护消费者的合法权益，加强产品宣传与销售管理，确保合规营销，杜绝虚假及过度宣传，持续激发市场主体活力与内生动力，共建天津金融机构公平市场生态。

### 案例 天津滨海农商银行：加强内控机制，共同建设公平市场

天津滨海农商银行在研发制定新产品时严格考察产品各环节合理性、合规性。产品设计阶段，创新产品管理办法在严格按照流动资金贷款、风险管理基本制度、对公业务贷后管理办法等现行基本制度的基础上制定，并且在产品推出前经过风险管理部、法律合规部、资产监控部、信用审批部等中后台部门线上线下多轮会签。

产品推出后，开展全行对公条线人员业务培训，对产品申请、审批、放款、贷后等流程和风险点内容进行重点宣导，并根据监管政策变化和市场因素变化修订完善产品流程，定期制定产品指导手册和使用大纲，明确产品适用方向和业务流程。



### 案例 招商银行天津分行：加强销售管理，杜绝违规宣传

招商银行天津分行始终关注产品的宣传和销售环节监测。客户经理群发短信须经过分行产品经理审核后，方可发出；产品销售须严格按照要求进行录音录像，保护消费者合法权益。

客户等候时间。2021年，该行对系统发送短信进行100%覆盖检查；对录音录像应录未录情况进行全覆盖核查，并抽查高风险产品录音录像质量。

为提高录音录像质量，该行上线自动录音录像程序，利用科技手段提升效率，避免人为因素失误，减少



# 绿色金融 共创低碳可持续未来

2021年4月，习近平总书记在领导人气候峰会上提出，要顺应当代科技革命和产业变革大方向，抓住绿色转型带来的巨大发展机遇，以创新为驱动，大力推进经济、能源、产业结构转型升级，让良好生态环境成为全球经济社会可持续发展的支撑。天津市银行业金融机构以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平生态文明思想，贯彻新发展理念，把碳中和、碳达峰纳入业务发展和日常运营中。通过完善绿色金融相关政策与管理制度、大力发展绿色信贷业务、推广绿色金融产品，支持绿色产业发展，加快企业实现可持续发展转型。通过支持生态保护与环境修复工程，大力提升城市宜居水平。同时，积极在日常运营中坚持绿色低碳发展的原则，减少碳足迹，并鼓励员工参与环保公益活动，使可持续发展理念深入人心。

## 发展绿色信贷，支持绿色产业

天津市银行业金融机构进一步落实“天津绿金十条”和《绿色信贷指引》，发挥绿色金融在调结构、转方式、促进生态文明建设、推动经济可持续发展等方面的积极作用，通过支持新能源、低碳发展及高耗能高排放行业绿色转型、创新绿色金融产品、加大绿色信贷投放力度，有效引导企业迈向绿色清洁、环保低碳发展。

截至2021年末，天津市银行业金融机构表内外绿色融资余额4,675.20亿元，比年初增加542.27亿元，增长13.12%。其中，绿色信贷余额4,620.99亿元，比年初增加569.13亿元，增长14.05%，占全部金融机构各项贷款余额的比重为10.88%，比年初提高了0.95个百分点。其中，6家大型银行绿色信贷余额分别为1,679.80亿元，比年初增加291.69亿元，占比约为40%<sup>29</sup>。



## 大力推广绿色信贷

### 案例 工商银行天津市分行：辖属开发第一支行荣获“碳中和”证书

2021年11月，工商银行天津开发区分行与天津排放权交易所签署了全面合作协议。双方将以多元化、创新性的合作模式为指引，探索碳金融创新合作模式。天津经济技术开发区管委会、人民银行天津分行、人民银行滨海中心支行、天津经济技术开发区金融局及工商银行天津市分行相关部门、天津排放权交易所负责人等共同出席了签约仪式。

按照协议，双方将在“平等自愿、优势互补、互惠互利、长期稳定、资源共享”原则下，在金融服务、绿色信贷、低碳转型、个人碳普惠、资源共享等方面共同展开深层次合作，积极满足交易所客户购买碳配额、盘活碳资产、锁定交易成本、设计远期合约等金融服务需求。11月10日，天津排放权交易所向工商银行天津市分行辖属开发第一支行颁发“碳中和”证书。



▲天津排放权交易所向工商银行天津市开发第一支行颁发“碳中和”证书



▲工商银行天津开发区分行与天津排放权交易所签署了全面合作协议

<sup>29</sup>、<sup>30</sup> 数据来源：天津银保监局

**案例 浙商银行天津分行：大力促进绿色信贷工作的开展**

飞旋集团是我国首家从事磁悬浮轴承技术研发和推广的国家级高新技术企业；也是唯一一家通过自主研发，拥有磁悬浮轴承整体核心技术知识产权并具备跨行业应用能力的企业。核心技术产品自主研发的磁悬浮轴承，基于自主研发的磁悬浮轴承这一基础，企业开发出了磁悬浮高速永磁电机、磁悬浮分子泵、磁悬浮鼓风机三项主要产品，属于绿色信贷支持范畴。

浙商银行天津分行给予企业 15,000 万元授信额度，专项用于企业永磁材料、工业用铝材、电机和鼓风机

机的部件采购等，有力支持企业的扩大再生产，同时为促进绿色经济发展做出社会贡献。该行认真落实党中央、国务院和天津市委市政府关于绿色产业发展的政策要求，按照风险可控，可持续原则，加大绿色信贷投入，完善绿色信贷机制，逐步建立完善分行绿色信贷企业及项目白名单，重点支持低碳、循环、生态环保等领域，同时提升服务实体经济质效，引导实体经济向绿色、清洁、环保低碳等方向发展。截至 2021 年末，该行绿色贷款余额 45.04 亿元，较年初增加 5.39 亿元。



**案例 盛京银行天津分行：全力支持绿色信贷，助力企业健康发展**

天津泰达环保有限公司隶属于天津市国资委下属企业天津泰达股份有限公司，主要业务为环保类项目的投资建设及运营管理、环保项目的设计与咨询服务、环保技术设备开发及推广应用等，是专业从事城市废弃物环保利用的绿色、高科技、节能环保企业。

在得知企业疫情期间承担天津市 6 区 25 家发热门诊生活垃圾焚烧工作，盛京银行天津分行主动对接

该企业，结合企业实际经营情况，向泰达环保授信 2 亿元。2021 年，泰达环保业务到期前期，该行主动协调将泰达环保续授信手续按照集团企业统一授信方式，一并提前上报总行，确保该户业务续作的时效性，最大程度上为企业正常资金运转保驾护航。



**中国银行天津市分行**

2021 年 3 月，该行协助某公司成功发行 17.5 亿元“碳中和”资产支持商业票据，优先层票面利率 2.99%，为银行间市场首单碳中和资产证券化产品。此举为该行绿色债券推广奠定良好基础，拓宽工商企业客户来源及业务机会。



▲ 中国银行天津市分行成功落地首单碳中和债

**三菱日联银行（中国）有限公司天津分行**

主动对接某在津日本电池制造企业的铅酸蓄电池生产项目需求，提供固定利率贷款产品，为企业生产新型、节能、环保高效的急速启停汽车电池提供保障。预计项目完工后，产量将达上千万只以上规模。目前，该企业绿色信贷余额约为 3,000 余万元。

**天津滨海农商银行**

对接天津碳排放权交易所，创新推出“碳易融”信贷产品，以碳排放配额为质押，无需其他担保方式，为符合条件的客户提供流动资金，支持其日常生产经营。

**天津银行**

天津银行作为天津市唯一入选国家开发银行首单“碳中和”专题“债券通”绿色金融债券的主承销商，累计主承销金额达 12.6 亿元，并荣获国家开发银行 2021 年金融债“绿色低碳先锋奖”。该期债券是市场发行金额最大的专项用于助力实现“碳达峰”、“碳中和”目标的绿色债券，也是我国首单获得国际气候债券



▲ 天津银行荣获国家开发银行 2021 年金融债“绿色低碳先锋奖”

倡议组织（CBI）认证的“碳中和”债券，所募资金将用于风电、光伏等碳减排项目。

## 加速企业绿色转型

### 案例 天津银行：信贷支持钢铁企业绿色转型

钢铁行业是国民经济的重要基础性产业，同时钢铁行业也是典型的高耗能、高排放行业，做好钢铁行业节能减排对我国实现“双碳”目标具有重要意义。为支持钢铁企业实现绿色低碳转型，2021年，天津银行向河北某钢铁集团搬迁改造项目提供12亿元授信资金支持。截至2021年末，该笔授信业务已累计实现投放超过4亿元。

该项目以超低排放A级企业标准为整改目标实施改造治理，采取“源头控制+过程管理+末端治理”三种手段和先进技术最大限度减少环境污染，实现50%以上绿化率，废水零排放、清洁管廊运输比例达到90%以上，加速绿色低碳转型进程，打造全国最具竞争力的精品型钢生产研发基地及产业链延伸和深加工基地。



### 案例 汇丰银行（中国）有限公司天津分行：支持外资公司的绿色转型

该行某外资企业客户为顺应新能源汽车迅猛发展，满足市场对于高端片式多层瓷介电容器的需求，在原有生产线基础之上，扩大生产规模，供应海外市场。其项目扩建需要包括厂房，设备等大量资金投入。该行积极支持该高技术企业在华公司的业务发展，通过贷款融资的方式及时为企业提供了资金支持，保障其业务顺利开展。



## 助推绿色产业发展

### 案例 邮储银行天津分行：助力国内首个TOT模式轨道交通项目

天津地铁2号线全长27公里，西起西青区，途经天津站交通枢纽等城市核心区，东至天津滨海国际机场，串接6个行政区，是天津市快速轨道交通网中的东西骨干线。随着城市经济快速发展，对轨道交通基础设施的要求越来越高，靠市政府单方面投入难以满足巨大的轨道交通基础设施建设资金需求。

作为国内轨道交通行业首个采用TOT（转让-运营-移交）模式的项目，天津市政府经过前期公开招标，引入社会资本，并建立运营竞争机制，属国内首创。邮储银行天津分行作为银团贷款的牵头行和代理行积极推进项目落地、银团组建，最终以“行外银团+行内银团”模式，于2021年10月完成贷款发放，银团累计发放金额60.96亿元，其中天津分行份额40.96亿元。



▲ 邮储银行天津分行助力国内首单地铁TOT落地

本笔贷款的成功落地开创了轨道交通行业投融资模式的创新先河，实现了“引资-缓解天津市轨道交通建设资金压力”、“引智-提升天津市轨道交通经营管理质量”的战略意义。本项目通过引入社会资本参与轨道交通基础设施投资、运营，通过盘活存量资产有效缓解市政府和轨道集团的资金压力。



### 案例 浦发银行天津分行：深度探索光伏产业信贷支持模式

2021年，浦发银行天津分行积极探索光伏产业信贷支持模式，为天津绿动未来赋能新能源有限公司大港油田屋顶分布式光伏发电项目提供融资支持。项目分为大港油田港西防水隔热型屋顶1.7MWp分布式光伏发电项目和大港油田三号院防水隔热型屋顶6.2MWp分布式光伏发电项目两部分。根据可研报告分析，与使用传统火电相比，该项目可节约大量煤炭或油气资源，利于周边环境保护，年平均提供绿色电能764.46万KW·h，具有社会和环境效益。建成投运后，年平均节约标准煤2,678吨，减少CO<sub>2</sub>排放7,560吨、SO<sub>2</sub>排放63吨、烟尘排放933吨、灰渣排放2,611吨。



▲ 浦发银行天津分行为大港油田分布式光伏项目提供融资支持



### 农业银行天津市分行

自 2011 年起为天津国电电能电力有限公司在天津大港沙井子投资兴建风电项目提供信贷支持。项目规划总规模 200 兆瓦，分四期建设，总投资约为 20 亿元。截至目前已发放固定资产贷款 1.66 亿元，四期项目均已并网发电，有效提高京津冀电网绿色电力比例、改善电网结构。

### 交通银行天津市分行

为天津市某新能源材料和高端智能制造领域布局的核心企业提供固定资产贷款额度 4.5 亿元，用于年产 10 吉瓦高效太阳能电池用超薄硅单晶金刚线智能切片项目的建设。截至 2021 年末，该企业已提用 1.69 亿元贷款。

### 大连银行天津分行

在疫情期间，对包括绿色信贷业务在内的各项业务均提供优惠支持政策，信贷投向包括新能源行业及节能环保行业，主要客户包括中环股份、爱旭科技、中材节能、创业环保等企业，形成了以光伏板块、余热发电板块、风电板块、新能源电池等为支柱的清洁能源、绿色产业生态集群。

## 助力生态改善，打造宜居城市

天津市银行业金融机构助力“871”重大生态工程，建设生态宜居城市。为绿色生态屏障建设、人居环境提升等领域项目提供金融保障，践行“城市生命体有机体”理念，打造宜居宜业美丽滨城。2021 年，绿色交通、清洁能源产业仍然为辖内银行业金融机构重点支持领域。

截至 2021 年末，辖内银行业金融机构支持两类企业和项目贷款余额合计占比超过绿色信贷的 60%。其中，支持城市公共交通项目贷款余额 1,385.58 亿元，比年初增加 93.01 亿元，在绿色信贷中占比超过 30%；今年以来，生态环境产业的融资力度显著加大，辖内机构支持生态保护、生态修复项目贷款余额 388.28 亿元，较年初增长超过 2 倍<sup>31</sup>。

<sup>31</sup> 数据来源：天津银保监局

### 案例 中国农业发展银行天津市分行： 全力保障绿色生态屏障建设，为改善生态环境赋能

中国农业发展银行天津市分行贯彻落实市委市政府关于深入推进“津城”“滨城”间绿色生态屏障建设的决策部署，坚持绿色发展导向，加大信贷支持力度，向天津市东丽区郊野公园项目投放贷款 2.4 亿元，全力保障绿色生态屏障建设。

该项目涉及宁静高速公路西侧生态林工程、京山铁路（宁静高速公路至滨海新区交界）两侧绿化带工程等 21 个子项目，建设面积约 146 平方公里。项目建成后，生态屏障管控区范围将新增生态林 19,500 亩，进一步加快“大水、大绿、成林、成片”景观的“双城生态屏障、津沽绿色之洲”建设，扩大区域绿色生态空间。



▲ 中国农业发展银行天津市分行为东丽区郊野公园项目投放贷款



### 案例 天津银行：金融支持蓟州北部山区生态环境保护项目建设

天津市北部山区生态保护 PPP 项目属于京津冀生态环保一体化和巩固京津冀绿色生态屏障的重要工程。该项目建设分裸地修复区、生态涵养修复区、山林抚育区、引种驯化区和生态体验区五个区域，通过跨片区统一的专业化管理，对各类生态资产进行有机整合，将进一步增强北部山区防风固沙、水土保持、生物多样性以及生态旅游等功能，提高自然生态系统的质量和稳定性。

该行积极与该项目建设运营方开展合作接洽，为企业支付存量资产经营权转让价款和新建项目提供 5 亿元人民币授信资金支持，同时开辟绿色审批通道，整个授信审查审批流程仅用时 2 个工作日，为及时满足企业用款需求提供了必要保障。



### 招商银行天津分行

2021 年 9 月，招商银行天津分行审批同意天津西青天创环保有限公司固定资产贷款 1.38 亿元，专项用于支付天津市西青大寺污水处理厂 TOT 项目污水处理特许经营权转让费用，通过金融支持助力生态改善。

### 光大银行天津分行

近三年，该行在天津落地大量环保项目，覆盖多元化领域，其中，中标的天津市静海建成区路灯节能照明改造项目，标志着与天津市在环保产业的合作拓展了全新领域。光大新钠灯对比传统高压钠灯不仅照明效果显著提升，且节能率效果高达 55%。目前光大新钠灯已替换天津市静海区现有的 4,800 多盏高压钠灯，预计每年可节约用电 286.7 万千瓦时。

## 坚持绿色运营，减少环境足迹

天津市银行业金融机构始终坚持将绿色低碳的经营理念深植于日常运营服务之中，通过启用绿色建筑、采取办公节能减排措施、减少纸张等易耗品消耗，尽全力最小化环境影响，用实际行动建设“低碳银行”。

2021年，累计举行绿色办公宣传活动442次<sup>32</sup>。

### 案例 天津银行：践行节能理念，推进天津银行后台运营中心大楼建设

天津银行后台运营中心大楼始建于1998年。为打造双碳背景下既有高层建筑功能提升绿色建造，秉持绿色节能理念，同时为员工提供舒适健康的工作环境，提升运营水平，该行提出了相关利旧、减碳改造技术措施，实现低碳建造，启动后台运营中心大楼维修改造项目建设。

- 场地设计：**坚持动线流畅、优化功能分区、完善无障碍设施、保护既有建筑的周边生态环境，打造宜人、高效的办公环境。
- 绿色节能：**通过将室外幕墙由玻璃加铝板形式更换为石材玻璃的形式，提高幕墙的保温性能，降低建筑能耗；采用磁悬浮冷水机组，低氮高效立式锅炉，新风系统设置排风热回收，电气及给排水设备节能高效产品，降低运行能耗；选用国家
- 或者地方推荐的环保建材，对室内所有卫生洁具进行更新，达到用水效率一级要求，选用LED节能灯具，节约用水用电。
- 办公环境：**采用玻璃隔断、预制隔墙板等环保、可循环使用材料对办公区域进行灵活分割，充分利用自然光进行采光。



天津银行后台运营中心大楼效果图

### 案例 建设银行天津市分行：“靓装行动”，打造业内首家低碳网点

2021年6月，建设银行天津市分行成立碳达峰碳中和工作领导小组，提出打造天津金融业第一个绿色低碳智能网点要求。经过一个多月的紧张工作，建设银行天津八里台支行通过引入绿电、增加智能监控系统、装配低碳环保设备等举措，全方位提高低碳环保水平。在天津市建筑设计院等企事业单位大力协助下，8月11日津南八里台支行取得了天津排放权交易所颁发的“碳中和”证书，成为天津银行业首个绿色低碳网点。



建设银行天津市分行打造天津金融业第一个绿色低碳智能网点

### 上海银行天津分行

2021年8月，面向全行员工发布绿色办公倡议书，旨在通过多项举措倡导资源节约及绿色出行，并在办公区设置“绿色办公‘节’尽所‘能’”宣传展板，持续向员工传递绿色办公理念。此外，开展为期一个月的“节能减排新风尚·低碳生活好方向”线上主题活动，可用每日行走数据点亮主题路线图上的“低碳标识”，鼓励减少员工个人碳排量。



上海银行天津分行“绿色办公‘节’尽所‘能’”宣传展板

### 瑞穗银行（中国）有限公司天津分行

2021年，为响应瑞穗中国可持续发展战略号召，开展一系列环保措施，促进行内物品循环使用，减少能源损耗。鼓励行员从日常点滴做起，倡导提高八小时工作效率，减少加班时间；及时关闭电脑及公共区域用电设施；提倡环保出行，每月固定一日乘坐公共交通工具或步行到达公司；对餐厅未使用的一次性餐具进行回收管理，供有需求的员工自行取用；大力推行无纸化办公，减少用纸量。

### 法国巴黎银行（中国）有限公司天津分行

响应法国巴黎银行全球推出的“Green Company for Employee”绿色办公理念，倡导员工教育活动，通过不断改进办公环境相关设备，如更换LED光源，垃圾分类管理，非办公时间段定时熄灯等举措，力求创造能环保的绿色办公环境。

### 威海市商业银行天津分行

在低碳转型方面创新电子支付金融产品，建立包括手机银行、直销银行、微信银行、网上银行、自助银行等在内的绿色服务渠道，电子银行替代率逐年提升，减少纸张等易耗品的消耗。2021年，该行柜台无纸化项目正式投入服务，90%以上的个人业务和20%的对公业务实现了无纸化，纸质凭证减少70%以上。

<sup>32</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

## 践行环保公益，传递生态文明

天津市银行业金融机构积极开展环保公益活动，身体力行宣传环保理念，提高公众对可持续发展理念的认识，践行社会责任。

2021年，天津市银行业金融机构组织参与环保公益活动累计达147次，参与员工达3,898人次，举办环保培训共94次<sup>33</sup>。

### 案例 工商银行天津市分行：青年在行动，提高市民保护环境意识

2021年6月5日，正值世界环境日，工商银行天津市分行青年员工来到了天津的母亲河——海河，开展“饮水思源拾荒慢跑青春工行在行动”plogging主题公益环保活动，同时积极响应国家号召发布“一元钱一滴水 爱我三江源”捐款项目，通过爱心义卖进行公益募捐。

2021年，该行青年员工先后在海河、静海湖、东丽湖、北宁公园、泰丰公园等周边共开展多次慢跑

拾荒活动，参与活动的志愿者约200人次，环保活动收获颇丰。通过参与公益环保活动，将环保公益与健康生活相结合，引导全行青年员工积极履行社会责任，唤起广大群众对创文创卫和环保的关注，助力城市生态文明建设。



### 案例 农业银行天津市分行：保护野生动物，共建美好家园

2021年11月，农业银行天津大港支行作为天津北大港湿地保护志愿者与企业家协会会员，应邀参加由滨海新区人民政府与市规划资源局联合举办的2021年“野生动物宣传月”宣传活动启动仪式。该行秉持绿色发展理念，致力于推进区域鸟类保护和生态环境治理工作，通过设立公益基金、发起并参与公益教育活动，为野生动物保护贡献力量。



▲农行天津大港支行保护生物多样性在行动



### 案例 天津滨海农商银行：“菜篮子”掀起环保新风潮

天津滨海农商银行西青张家窝支行联合张家窝镇14个社区开展“菜篮子行动”，鼓励居民在购物时使用环保菜篮子，减少使用一次性塑料袋。活动期间开展垃圾分类知识宣讲，发动居民广泛参与“菜篮子挑战赛”游戏，参与挑战赛的居民通过线上打卡的方式，记录减少塑料袋使用的瞬间，挑战赛持续14天，居民们纷纷用短视频的方式记录，让菜篮子成为了张家窝镇一道美丽的风景。



▲天津滨海农商银行西青张家窝支行开展“菜篮子行动”，倡导绿色环保生活方式



### 民生银行天津分行

2021年4月，举办“民生运动 与您同行”健步走活动，喜迎客户参与体育运动，增强身体素质。活动由理财经理讲解贵宾权益、客荐客活动，由柜员带领客户在行门口进行热身运动，随后由财富总监、服务经理全程陪同客户开始生态谷公园健步走活动。

### 东亚银行（中国）有限公司天津分行

2021年3月，该行开展了2021“小小绿益大大爱”——绿色生活、低碳出行，绿色骑行户外活动，采用共享单车的方式出行，一路骑行经过解放北路、津湾广场、解放桥、世纪钟广场、金汤桥会师公园、天津之眼等特色景点，旨在通过此次骑行倡导绿色出行方式。



▲东亚银行（中国）有限公司天津分行开展绿色骑行公益活动

### 三井住友银行（中国）有限公司天津分行

2021年3月，组织开展垃圾清扫活动。活动共吸引44名员工及家属，在行长带领下，大家手持垃圾专用夹和垃圾袋，仔细收集天津市人民公园内垃圾。活动期间，不断有路人主动加入清扫队伍。本次活动提高公众环保意识，为创建文明绿色城市贡献力量。



▲三井住友银行（中国）有限公司天津分行组织开展垃圾清扫活动

<sup>33</sup>数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

# 以人为本 努力提升员工幸福感

天津市银行业金融机构始终坚持以人为本，维护员工各项合法权益，着眼于员工的成长需求，为员工搭建完善、专业、多元的培训体系，畅通职业发展通道，优化沟通渠道，倾听员工心声，丰富员工生活，助力员工全面发展与进步，切实提升员工归属感和价值感，与员工携手创造更美好的未来。

## 保障员工权益，关爱身心健康

天津市银行业金融机构始终将保障员工权益放在重要位置，认真落实《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚持员工招聘、晋升公开化、公平化，建立科学完善的薪酬福利体系，多措并举关爱女性员工，全面维护劳动者的合法权益，为员工营造多元化职场氛围和良好工作环境。

### 构建和谐劳资关系

#### 案例 天津银行：全方位建设“关爱员工的银行”

天津银行全方位建设“关爱员工的银行”，始终将保障员工权益放在重要位置，积极为员工营造多元化职场氛围和良好工作环境，建立科学的薪酬体系、优质的福利保障，实现企业与员工同频共振、共同发展。

- **平等雇佣员工：**合理设置招聘条件，确保招聘信息公开、招聘流程公正，尊重应聘者自愿选择岗位的权利。在招聘中不设置国籍、性别、宗教、民族、籍贯等带有歧视性、限制性的录用条件，对残疾人一视同仁，平等对待不同背景的员工。坚持“同工同酬”原则，不断调整完善薪酬体系及相关制度，建立健全科学有效的激励约束机制，有效调动员工工作积极性和创造性，提高工作效率，致力营造平等、多元化的职场氛围。
- **安排合理工时：**实行标准工时工作制，保障员工享有合理工时和休假权益，避免强制劳动。
- **提供完善保障：**严格执行社会保险及住房公积金制度，建立健全员工福利计划，提供补充养老保险与医疗保障，为全体员工建立团体意外伤害保险和团体重大疾病保险，降低员工因事故或重大疾病致贫、致困风险。



#### 案例 中信银行天津分行：坚持以人为本，铸就员工幸福

- **坚持以人为本的管理理念：**秉承建设“以人为本”的企业文化，以“铸就员工幸福”为企业使命；坚持人力资本观念，培养员工，关爱员工，感恩员工，增强员工归属感；满足员工精神文化需求，营造健康和谐的工作氛围，提高员工幸福感。
- **坚持企业管理制度化、法制化：**重视员工权益保障，坚持依法管理劳动关系，建立健全各项制度、法规，充分保障员工的合法权益；管理部门不断提高法律意识，建立对应的岗位职责，严格按照规定、按程序办事；充分重视提升依法管理水平，以尽可能地杜绝劳动争议、纠纷；全面实行劳动合同管理，建立并完善劳动合同签订、续订、解除（终止）备案登记管理制度。
- **坚持员工招聘、晋升公开化、公平化：**一贯重视员工招聘和内部人才培养，采取统一的选人用人标准，标准透明化、公开化，不因性别、民族的不同设置不同标准，不搞员工歧视，坚持员工平等。



### 天津津南村镇银行

在招聘、人员晋升等方面不因性别、民族等设置任何歧视条件。作为一级法人机构，始终坚守村镇银行定位，统筹业务发展与风险防控，贯彻执行国家规章制度和监管有关规定，不断完善员工权益保障措施，树立稳健发展观，为员工提供合理的薪酬与福利保障。

### 天津滨海惠民村镇银行

严格按照制定的《员工管理办法》，坚持以人为本，执行员工的招聘、录用、劳动合同、“三定”、晋升、待岗、下岗、辞退等方面的管理。本着“公开、平等、择优”的原则，面向社会，公开招聘，平等竞争，择优录用。根据《薪酬与绩效管理实施方案》及《员工福利管理办法》建立具有激励导向、满足员工个性化需求的员工薪酬及福利管理体系，确保员工权益得到保障。

### 天津滨海江淮村镇银行

为切实履行工会组织维护职工合法权益的基本职责，依法推动职工工资集体协商制度，努力形成公司和职工的利益共享机制，逐步实现业务发展和劳动报酬增长同步提高的格局，构建和谐劳动关系。2021年，该行举行了工资集体协商合同签约。

## 关爱女性员工生活

### 案例 天津农商银行：组织开展第二届最美女性评选活动

2021年，天津农商银行以庆祝“三八国际劳动妇女节”为契机，组织开展了第二届最美女性评选活动。经层层评选推荐，产生了崇义友善、教子育人、敬业奉献、敬老孝亲四类18名女性模范暨最美女性提名奖获得者。在获奖者颁奖仪式上，18位女性模范感人肺腑、温暖人心的先进事迹以短视频的形式呈现，感染、鼓舞了在场所有人。

在崇义友善、教子育人、敬业奉献、敬老孝亲四个篇章的颁奖仪式后，活动现场通过微信投票，评选出了6位天津农商银行最美女性。本次评选受到了广大女员工的普遍关注和积极参与，选树的女性模范的事迹感人肺腑、温暖人心，她们用实际行动践行了总书记关于“广大妇女做伟大事业的建设者、做文明风尚的倡导者、做敢于追梦的奋斗者”的殷切希望。



### 案例 民生银行天津分行：宣传女工知识，保护女工权益

民生银行天津分行立足提高依法维护女职工合法权益和特殊利益的维权意识，保护好全行女职工的合法权益，促进和谐美好的工作氛围，组织开展2021年女职工维权行动月，大力开展女职工权益保护法律法规普法宣传活动。

在活动期间，各工会小组结合单位实际情况，利用集中研讨、案例教学等多种形式组织开展“女职工

权益保护知识”集中学习；在电梯间广告屏播放女职工维权月法律知识小常识，加强女工权益宣传；组织全体女工积极参与总行“女职工权益维护”知识直播课堂及网上竞赛活动。通过学习和竞赛，女职工进一步了解了职场女性应有的权益，为今后更好地工作提供了保障。



### 案例 宁夏银行天津分行： 加强女员工的教育培养和管理，建立健全女职工队伍和组织建设

宁夏银行天津分行大力弘扬“聪慧时尚、自信坚韧、创新进取”的女性时代精神，不断加强女员工的教育培养和管理，建立健全女职工队伍和组织建设，先后成立了分行妇联和工会女职工委员会，建立了常态化关心关爱女职工工作机制，及时倾听呼声、了解需求，解决女职工家庭、工作和生活等方面的实际困难，并积极开展多种形式的技能培训、业务比拼、知识竞赛、演讲比赛等活动，引领女职工自尊、自信、自立、自强，不断为该行改革发展各项事业汇聚智慧力量，实现自我价值。

女职工中通过银行从业资格考试、经济师、会计师、金融理财、信贷风险等专业资格认证的近100人次。目前，该行各级管理人员中，党委管理女干部4人，支行中层女干部21人，后备人才5人。在女职工中，先后涌现出26名先进工作者、12名优秀党员，2人获得和平区“五一劳动奖章”荣誉称号。



#### 浦发银行天津分行

注重对女员工的权益保护，积极维护女职工合法权益，建设暖心妈咪小屋，满足女性职工需求；开展三八妇女节“金牛送祝福”慰问活动，将暖心的小礼物送到女员工手中，为紧张忙碌的工作生活增添了趣味色彩。

#### 哈尔滨银行天津分行

于2021年3月8日在全行范围内开展“遇见更好的自己”女神节主题活动，开展“遇见更好的自己——女性幸福力提升”趣味讲座，分享女性在工作与生活中如何有效提升幸福感的心得体会，深化“快乐工作，健康生活”的文化理念。

#### 天津滨海农商银行

组织开展庆祝“三八”妇女节系列活动，通过开展女职工座谈会、家庭教育父母课堂知识讲座、“情系女职工，法在你身边”线上法律知识竞赛活动、干花团扇和生态绿植景观DIY等丰富多彩的活动，缓解女职工工作压力、陶冶情操、丰富其精神文化生活、营造奋发向上的良好工作氛围。

## 优化职业平台，促进培训发展

天津市银行业金融机构高度重视员工职业生涯发展，建立健全员工职业发展通道，完善激励约束机制，推动和深化人才培养体系建设，创新培训内容和培训模式，助力员工提升专业能力，激发个人潜能，建设起高素质、专业化人才队伍。

2021年，天津市银行业协会及各会员单位累计召开14,668个员工培训项目<sup>34</sup>。

### 畅通职业通道

#### 案例 浦发银行天津分行：畅通职业通道，优化人岗配置

浦发银行天津分行制定了《上海浦东发展银行天津分行员工岗位调整管理办法》，完善了人员内部调岗制度，对人才内部流动形成了有效的管理，为将来对全体员工进行精准的定岗定责定编打下了坚实的基础。

2021年，浦发银行天津分行进一步优化机制，持续加强人才岗位交流，增加了各岗位内部竞聘的频次，先后组织了个贷经营中心负责人、运营主管岗位、代发产品经理岗位等的内部竞聘，涉及岗位包括中层管理岗位、基层管理岗位及专业序列岗位等，进一步拓宽了选拔任用人才的渠道，为有能力、有抱负的人才提供自我展示、实现自我价值的平台与机会。



▲浦发银行天津分行员工年度表彰大会



#### 案例 浙商银行天津分行：建立人才储备库，推进人才梯队建设

浙商银行天津分行高度重视员工职业通道建设，努力营造公平竞争的员工晋升发展通道。通过建立不同层次的人才储备库，持续保持分行良好的人才梯队建设。

- **青年人才：**大力提拔优秀的青年人才，对校招大学生实行轮岗岗位锻炼和指导老师制，使新入行大学毕业生尽快了解和适应本行企业文化和运作程序，更快地胜任岗位，促进成长；严格执行大学生三年期发展规划、大学生管理考核办法等大学生培养考核政策，出台针对青年员工的激励政策等，彰显了对人才及员工职业发展规划的重视。
- **主管级和技术岗位序列人才：**2021年出台了《天津分行主管级岗位人员和技术岗位序列人员管理实施细则》，明确主管和技术岗位序列聘任和管理要求，完成对8名管理岗位主管与4名营销岗位主管的聘任晋升工作，完成28名技术序列人员的聘任及续聘工作，进一步拓宽员工晋升通道。



<sup>34</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

**案例 齐鲁银行天津分行：建立多轨制发展通道，实现与员工共同发展** >>>

齐鲁银行天津分行为实现与员工长期共同发展，完善员工职业生涯发展配套体系，建立多轨制员工职业发展通道，为员工发展创造良好氛围。

- **建立晋升机制：**为拓宽员工职业发展通道，激发员工的主动性、积极性和创造性，针对各条线岗位的人才选拔要求，制定岗位竞聘方案，组织实施不同层面的岗位竞聘工作，畅通员工晋升渠道。
- **建立内部人才梯队：**将选拔的后备干部纳入人才储备库，建立后续培养机制和退出机制，通过开展多方位、多层次的管理类、业务类等培训，加强对核心人才的培养和激励，并采取跟踪考察等方式实行后备人才的动态管理。
- **建立轮岗机制：**该行实施员工轮岗制度，培养员工从不同角度加强业务了解，及时发现问题、解决问题，拓宽工作视野、丰富管理经验，提升风险防控意识，成为工作上的多面手，为未来职业发展做铺垫。

**中国农业发展银行天津市分行**

重视为员工营造公平竞争的晋升发展通道，经常性开展员工座谈、谈心谈话等活动；坚持年初制定年度轮岗计划，定期组织岗位轮换，注意培养复合型人才。坚持好干部标准，从严做好干部交流选拔使用培养工作，持续在全行范围内树立干事创业、正向激励鲜明导向。

**天津市北辰村镇银行**

重视人才的选拔任用，畅通员工职业发展通道，为员工提供有为有位晋升平台，努力建立“能者上、平者让、庸者下”的选人用人机制。通过民主推荐、内部竞聘等方式，选拔多名中层管理人员。按照《重要岗位人员轮换管理办法》相关要求，结合职能部室与支行业务需要，全年共计调整员工 54 名。

**大华银行（中国）有限公司天津分行**

制定完善的绩效考核制度，为员工提供清晰的晋升发展通道；每年年底通过完善的绩效考核制度，在公平的环境中对工作表现优秀的员工进行褒奖并给予职位晋升。2021 年，推行“职业发展周”活动，并在日常员工管理中实践和贯彻职业发展的理念，助力员工在工作中不断的学习和成长。

**深化人才培养****案例 渤海银行天津分行：精准聚焦培训需求，开展个性化、特色化培训** >>>

渤海银行天津分行精准聚焦培训需求，开展个性化、特色化培训。分层分类实施“领导力提升”“管理能力提升”“合规执行力提升”“就业能力提升”工程，着力提升培训针对性有效性。

- **领导力提升：**为 28 名支行长开设“九段支行长”培训班，围绕客户管理、平级管理、团队管理，助力支行长提升领导能力，掌握领导艺术，推动支行管理水平提升。
- **合规执行力提升：**上线“渤海 E 学堂”，为社会招聘新入职员工开设“天津分行新员工入职培训课程”，着力提升风险意识，强化合规执行力。
- **管理能力提升：**分两批次组织 50 名中层管理干部赴华为进行学习调研，从数字经济转型、高绩效团队等方面实施科技赋能，为推动加快数字化、生态化转型提供智力保障。
- **就业能力提升：**以“在新起点上开启新征程、谱写新篇章”为主题举办新入职大学生培训班，从企业文化、人力资源政策、内控合规、基础业务知识、服务礼仪等方面进行授课，教育引导新入职大学生尽快完成从学生到“职场人”的角色转换。

**案例 平安银行天津分行：着眼员工发展需求，开展多方位立体式培训** >>>

平安银行天津分行着眼于核心需求，结合实际业务开展情况，充分考虑员工的发展需要，建立了有效的培训体系。针对不同类型和层级员工持续开展新人入职、上岗认证、在岗提升等多方位立体式的培训，并联通平安大学和第三方机构，将内容覆盖内外部优质课程。

同时，实行良好的讲师激励制度，按年度选聘行内优秀讲师，定期发放讲师课酬及举办教师节活动等。总行创新性的开展了“Fintech 科技认证”全行员工必修项目，覆盖全行近千名正式员工，通过全线上直播课的形式，推进全行员工科技化转型学习及科技认证考试，持续践行平安银行金融 + 科技战略。

**农业银行天津市分行**

连续 4 年组织开展 2021 年“悦课堂·送课下基层”系列活动，培训员工近 3,000 人。2021 年，在此基础上，依托线上线下两种模式，打造“三类课堂”，进一步丰富送课下基层的活动内容、扩大送课下基层的影响力。线下送课涵盖 64 家基层网点、培训员工近 1,000 人；线上课程 5 项，分行员工全员参与。

### 邮储银行天津分行

全年持续加大培训力度，将培训内容覆盖理论知识、业务知识、经济形势、营销管理及团队建设等，2021年组织开展各级各类培训项目952个、4万人次参训。其中，在新入职大学生培训等项目中加入了拓展训练特色内容，同时组织了网点支行长赴高校培训学习，深受参训人员好评，通过培训进一步提升了干部员工的综合素质及专业能力。

### 廊坊银行天津分行

从专业类、通用类、管理类三方面进行日常员工培训管理统筹工作，建立具备竞争力、专业力、前瞻性的人才培训体系；加大外派培训力度，共进行了46次课程培训，2,033人次参训，人均学习时长为17.8小时，培训人员覆盖率100%，课程覆盖营销、运营、风险等各条线。

### 天津西青中银富登村镇银行

编制2021年村镇银行行内日常培训计划，全年内部培训总次数不低于51次，培训类别包括全行培训、部门内培训、部门间交叉培训以及自学，培训内容包括政策落地、岗位技能、金融知识及企业文化培训，对行内培训每年至少开展10次训后评估，覆盖全行培训、部门内培训及部门交叉培训。

## 鼓励民主参与，激发员工活力

天津市银行业金融机构坚持员工主体地位，保障员工依法有效行使民主管理权力，持续完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，丰富员工民主参与形式，畅通员工民主参与渠道，依法保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权，带动员工参与公司重大决策和日常经营管理，激发员工参与企业管理热情。

### 案例 威海市商业银行天津分行： 扎实推进民主管理，增强组织凝聚力和向心力

威海市商业银行天津分行以党的十九大精神为指导，全面贯彻落实上级工会和行党委的工作部署，紧紧围绕全行工作目标和思路，认真贯彻以职代会为基本形式的民主管理制度；做好分行集体合同等协议的签订工作；定期组织工会干部职工座谈交流；及时传达上级工会文件精神；认真开展建议

征集，深入各单位调研，反馈职工意见、倾听职工心声、维护职工诉求，充分履行工作职责，不断开拓思路，增强工会组织的凝聚力和向心力，当好党组织的助手和职工群众的代表，为全行业务创新转型发展提供支持和保障。



### 案例 北方国际信托股份有限公司： 发挥职代会作用，构建和谐劳动关系

北方国际信托坚持党委领导下的职工群众权益维护机制，以法治思维和法治方式维护职工合法权益。加强以职代会为基本形式的民主管理工作，有效发挥工会维护职工利益的作用，在公司开展阶段性重点工作、重大项目和制定重要文件前，通过多种方式广泛听取基层工会、职工群众意见建议。

2021年，工会召开了19次工会委员会会议、召开两次职代会，讨论通过2020工会工作报告、工会

经费预决算报告、审议《关心慰问员工实施办法》、《关于全员签订〈劳动合同补充协议〉的提案》以及关于补充公积金基数调整等议题，经过投票表决充分发挥了职工（会员）代表大会的作用，同时也使员工利益保障更加充分，构建了和谐劳动关系。



### 大连银行天津分行

设立员工接待日，以党支部为单位按月向员工征求分行发展管理的合理化建议，为员工提供沟通（投诉）的渠道，重视并及时解决员工反映的一系列问题，将员工的意见及建议融入分行运营工作中。

### 河北银行天津分行

工会组织建设健全，选举产生工会委员会、工会小组等组织，定时召开职工代表大会，保障员工参与决策、民主选举等活动的权益，委员选举、换届选举等工作均由会员代表大会民主表决产生；及时进行行务公开，行务工作报告定期向会员汇报，并由会员表决通过；设立行长信箱、意见箱、公示栏等员工投诉、沟通机制。

### 天津市蓟州村镇银行

各部门均有工会代表，积极向工会委员会反映相关工作意见；推行行务公开，设立行务工作信息栏，公示行内重点工作，接受群众监督；实行领导联系点制度，班子成员定期深入基层，经常性开展员工座谈，进行意见建议征询并有效落实；涉及员工切身利益的重要规章制度必须经职代会审议通过。

## 深化员工关怀，丰富员工生活

天津市银行业金融机构坚持倡导员工健康生活，快乐工作，积极开展形式多样的文体活动，丰富员工业余生活。同时，完善员工帮扶机制，帮扶困难员工，关爱退休员工，满足员工切实需要，提升员工归属感，与员工共创平安、积极、温暖的工作氛围。

### 关怀员工生活

#### 案例 兴业银行天津分行：丰富员工生活，提升职场活力

兴业银行天津分行聚焦员工的健康与安全，关注员工的日常关怀工作，开展各类文娱活动、提供福利关怀，致力于创造积极、温暖的工作氛围。

- **开展各文体活动：**积极组建各类社团俱乐部，经过不断的建设与丰富，现已建立起足球、篮球、乒乓球、羽毛球、台球、气排球、绘画、健身、瑜伽、摄影等十个单项文体俱乐部，已累计招募650余名员工参加各俱乐部活动，全年为俱乐部提供活动经费支持20余万元。
- **积极开展各类主题活动：**成功举办“兴业有我·童年快乐”主题职工亲子活动，共有100余名员

工携子女报名参加活动，活动通过鼓励职工家庭展现自我风采的方式，让孩子在活动参与中有所收获；开展“快乐出发·健步行”分行线上健步行系列活动，共举办四期，参加人员累计达到1,300余人次，同时通过短信通知、自主绑定的线上发放方式，累计发放活动奖励400余名次，进一步增加员工参与活动的趣味性。



#### 农业银行天津市分行

开展排球比赛、乒乓球比赛、健步走、趣味运动会等各类文体活动，组织春节、元宵节、端午节，中秋节、三八节等特色文艺活动和节日慰问，组织青年员工联谊活动；持续开展职工之家“我爱我家”管家用家活动，重点关注指导各级行特别是县域网点建家情况，让网点职工之家成为基层员工休憩的港湾，全年累计拨付建家金额100万元。

#### 中德住房储蓄银行

在春节时段推出“新春送福”主题活动，在“三八节”针对女职工推出“女神风采厨神大赛”，积极组织女职工参加“玫瑰书香”全国女职工主题阅读活动；结合防疫要求，推出工会小组自发开展活动，通过“适度大集中+普及小兴趣”相结合的形式，组织了读书活动、观影活动、徒步活动、小型运动会、职工特长展示等活动；通过文体活动加强业务联动，通过乒乓球协会等体育协会，和建行大连分行等兄弟单位与外部单位进行联谊比赛，促进业务交流。

#### 案例 国家开发银行天津市分行：倡导运动健康新风尚，促进员工“拧成一股绳”

国家开发银行天津市分行通过举办多种文体活动倡导运动健康新风尚，促进员工士气“拧成一股绳”。

- 举办“奋斗新时代 逐梦新未来”第十六届职工运动会，全行近200名员工踊跃参与，通过前中后台组队、赛事竞技、兴趣小组展演等环节促进内部沟通协作，赛出团结、赛出风采、赛出精气神，实现身体素质和团队士气的双提升，营造健康、团结、向上的内部文化。
- 丰富兴趣小组设置与活动安排，支持13个兴趣小组在疫情防控要求下开展常态化运行，活动频次和经费保障较往年显著提高，举办乒乓球打卡、线上油画课堂等活动，推动运动打卡在分行蔚然成风，鼓励员工在更多方面施展才华，收获成长。
- 积极参加内外部竞技比赛，分行员工先后荣获全市金融系统乒乓球赛混双冠军、电子竞技季军，以及足球、气排球比赛多项荣誉。



#### 案例 天津银行：开展丰富多彩的文体活动，营造和谐幸福的工作氛围

天津银行努力为员工营造积极向上、和谐幸福的工作氛围，通过开展丰富多彩的文体活动，吸引更多员工参与，提升员工幸福感和归属感。

- 搭建“天津银行职工电子书屋”，全行职工在线开展读书、听书和诵读，培养“爱读书、读好书、善读书”的良好习惯。
- 启动职工活动服务中心建设，精心设计功能分区，为广大职工提供互动交流、文体活动等综合性服务。
- 建立完善球类、书画、摄影、瑜伽等协会60余个，1,800余名会员参加。
- 在春节、妇女节、劳动节、青年节等特殊节点，广泛开展传统文化趣味竞答、“我心向党”红色经典网上观影、线上歌唱比赛、插花、手工、油画等文化沙龙、制作主题MV等活动，累计参与5,300余人次。



▲天津银行开展金牛闹元宵喜迎开门红活动



## 帮扶困难员工

### 案例 兴业银行天津分行：建立日常慰问体系，切实解决职工困难

兴业银行天津分行建立员工“喜丧病困灾”等日常慰问体系，通过对“喜丧病困灾”制度的修订，扩充了对员工的慰问补助事项，并建立起日常慰问工作流程，全年累计为64名员工提供慰问服务共计78次，慰问金发放共计7.92万元。

2021年春节前夕，通过各工会小组摸排了解“困难职工”实际困难，并依据不同情况形成分行工会对困难职工的春节慰问方案，在春节前为分行九名困难员工发放慰问金共计6.85万元，同时对两名因家庭亲属重病导致生活出现暂时性特别困难职工，发放特别困难补助费1.6万元。



### 案例 天津信托有限责任公司：搭建多层次医疗保障体系，缓解职工医疗负担

天津信托高度重视对困难员工、患病员工的帮扶工作。公司工会根据市总工会帮扶困难员工的相关精神，拟定《公司工会帮扶资金管理使用细则（暂行）》，为困难员工的帮扶提供制度保障。公司使用补充医保资金为员工购买《在职职工重大疾病及住院互助保障》和《在职职工意外伤害互助保障计划》，落

实市总工会重病住院关爱金制度，减轻职工医疗负担。针对员工自付医药费较多的情况，公司不断完善补充医疗保险相关政策，形成多层次的医疗保障体系，探索便捷赔付渠道，对员工医药费负担重的情况进行补助，减轻了收入偏低、年龄较大、患大病、慢性病等员工的医药费负担。



#### 天津农商银行

持续完善职工困难帮扶机制，巩固拓展困难职工脱困解困成果，印发《天津农商银行困难职工常态化帮扶工作办法》，对建档困难职工，按照困难职工梯度建档要求，实施常态化帮扶，做好重点节日慰问、子女助学、日常帮扶等工作。

#### 盛京银行天津分行

根据天津市工会关于大病补助的相关标准帮助分行一名患重病员工组织报送相关病情材料，申请到天津市相关补助3万元，缓解了员工因重病带来的经济负担。2021年，困难员工慰问活动中工会对3名因个人重病及家属重病的员工进行了慰问，慰问金额达1.1万元。

#### 天津滨海农商银行

持续做好困难员工精准救助工作，严格做好调查摸底、制定慰问方案、完善困难员工台账、及时给予救助慰问，积极做好困难员工精准救助服务，组织开展工会会员投保、接转、新开卡、申请救助金等工作，为12名突发重疾职工申请市总工会重大疾病救助金2.4万元，为73名住院职工发放慰问金9.2万元。

#### 天津武清村镇银行

制定《天津武清村镇银行困难帮扶管理办法》，其中明确规定对因意外灾难、大病、残疾等致贫的家庭，给予物质和资金上的帮扶，同时规定严禁超标准、超范围使用困难职工帮扶资金。

## 关爱退休员工

### 案例 交通银行天津市分行：离岗不离心，晚霞别样红

交通银行天津市分行组织部分退休老干部召开“畅谈百年成就 增添正能量共筑中国梦”退休员工座



▲交通银行天津市分行离岗不离心，晚霞别样红活动

谈会。各位退休员工代表纷纷发言，畅谈建党百年来的真实变化、真切感受、真心认同。大家回顾了天津市分行重组以来的亲身经历，分享了众多令人感动的历史瞬间。老干部们充分肯定了工会（离退休管理部）的工作，作为老一代的交行人他们真正体会到“老有所学、老有所依、老有所乐、老有所养”的幸福生活。在重阳佳节期间，组织召开以“离岗不离心，晚霞别样红”为主题的退休离岗员工欢送仪式，以表达对他们的感谢与关怀，共同畅谈分行重组29年来的发展历程，表达美好祝愿。



### 案例 天津信托有限责任公司：保证“老有所养、老有所依”，解决退休员工后顾之忧

天津信托积极落实市人力社保局和市医保局等部门有关退休员工生活待遇的规定，做好退休员工的服务和福利保障工作，确保退休员工按时足额领取退休费，协助做好全额垫付医药费申报、医药费二次报销、养老待遇领取介质变更和养老待遇资格认证工作，保证退休员工“老有所养、老有所依”。

针对退休员工医疗费、药费负担较重的情况，2021年，公司补充医保专项资金支付退休员工门诊急诊费用72人次，共计8.68万元；支付门特及住院费用14人次，共计6.19万元，药店纯自费购药12.40万元，从根本上解决了退休员工的后顾之忧。



#### 浦发银行天津分行

积极开展临退及退休员工关爱活动，通过组织临退休工座谈会、退休员工重阳节茶话会、开展退休职工健康体检、传统节日慰问、生日慰问等活动向退休员工真切传达关爱和祝福。

#### 中国东方资产管理股份有限公司天津市分公司

召开退休员工返司座谈会，新老员工进行了充分交流，老同志们分享了工作中的经典案例，畅谈不良资产业务中的疑点难点，传授自己的成功经验，起到“传、帮、带”的标杆作用。通过活动，让退休员工感受到中国东方大家庭的温暖，青年员工也在交流中获得提升，在传承了公司尊老敬老的优良传统的同时，为公司健康发展奠定了基础。



## 心系社区

### 为家园贡献更多美好

多年来，天津市银行业金融机构积极履行社会责任，将公益理念充分融入企业文化建设，不断健全内部公益管理体系，发掘各行特色公益品牌项目，凝聚各方社会责任共识和力量，以积极行动传递行业大爱。通过金融知识普及、社区公益慈善、员工志愿行动等方式全方位多层次开展公益服务活动，持续为抗灾、文化事业、特殊帮扶、精准扶贫等公益领域增砖添瓦，树立服务民生、回馈社会的良好社会形象。

## 普及金融知识，提升金融素养

天津市银行业金融机构积极开展金融知识宣传工作，结合实际融合线上线下下的方式，以货币防伪、投资理财、反赌反诈等各类主题在校园、社区、职场等场合开展广泛的消费者金融知识普及和风险教育宣传活动，丰富社会公众的金融知识，提高公众金融素养和金融风险防范意识，力求让金融消费者权益保护落在实处，共同构建和谐金融生态，展现天津市银行业金融机构的社会责任和担当。

2021年，天津市银行业金融机构共开展消费者金融知识宣传活动18,702次。消费者金融宣传覆盖公众达2,970万人次<sup>35</sup>。

### 案例 交通银行天津市分行： 广泛开展“3·15”金融知识进校园主题宣讲活动

为做好天津市中小学生的金融普及教育工作，交通银行天津市分行组织行内优秀金融讲师针对学校的不同需求，精细研讨授课内容和活动流程，以“统

筹推进、分类指导、抓好基础、注重实效”的工作原则为依托，反复探索课程模式、演练授课内容、优化课程设计，力求为学生们上好每一节金融课。



▲交通银行天津市分行“3·15”金融知识进校园主题宣讲活动

2021年9月27日、9月29日赴天津市南开区实验学校；10月11日赴河东区第二实验小学，累计为300余名师生开展“金融与诚信”知识普及教育专题课程。金融讲师通过引导孩子们主动思考、互动，强化教学知识的掌握、理解与实际运用，切实帮助同学们真正做到“学金融、懂金融、用金融”，使其从小养成诚实守信的价值观。



### 案例 渤海银行天津分行： 携手宁河区教育局积极开展金融知识进校园活动

渤海银行天津分行主动对接宁河区教育局及相关学校活动负责人，积极开展金融知识普及教育活动。2021年9月28日，该行金融讲师走进天津市宁河区芦台第五中学，面向该校八年级百余名师生开设了一堂金融知识宣传讲座。在课堂上金融讲师围绕“什么是金融”“银行是做什么的”及信用在生活中的作用，辅以丰富的案例为学生们讲解金融知识；课上，设计互动和有奖问答环节；向学校捐赠《金融诚信伴我行》（初中版）图书50本。

通过本次活动，该行与芦台第五中学形成“金融与诚信”知识普及教育长期合作机制，拟于每学期开展普及教育课程；同时，也将此项工作作为“我为群众办实事”实践活动的一项重点任务，未来将不断提升授课讲师的教学实践水平，切实帮助学生提高金融素养、增强诚信意识。



<sup>35</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

### 案例 汇丰银行（中国）有限公司天津分行： 以客户为中心，加强消费者保护宣传

汇丰银行天津分行高度重视金融消费者教育宣传工作，紧扣“以人民为中心，增强金融消费者获得感”，为进一步增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力，积极开展各种宣教活动。在3月份宣传周时全面启动汇丰银行天津分行-渊渟泽“汇”，国富民“丰”3.15金融消费者权益保护宣传活动。

#### 线下创新宣教模式

- **“小小银行家”**：通过寓教于乐的方式，现场为客户子女讲解货币基本防伪标识、ATM机的使用方法。
- **“女神节，话消保”**：从女性角度分析和提升消费者权益保护意识，提醒客户理性消费、及时维权。
- **“中间人群要带动”**：在办公大楼进行现场宣传，发放消保相关资料，提供面对面沟通答疑服务。
- **传统宣传模式**：在各网点营业大厅LED屏幕上滚动播放消费者保护相关活动内容，对行内员工及来访客户进行线上消费者教育渠道介绍。

#### 线上零距离宣教

- **财富健康（Finfit）体系**：推出消费者保护权益创新项目，帮助广大金融消费者树立健康的长期投资观念。
- **弥合老年人数字鸿沟**：针对老年客户定制数字银行入门指南（文字版及短视频版），并进行全网推广。
- **原创漫画宣传**：发布《漫“话”消保，八项权益知多少—汇课堂》、《老年群体不踩雷，这些建议需牢记—汇课堂》等原创漫画，以生动形式宣传消费者保护意识。



### 案例 中德住房储蓄银行： 大力开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

中德住房储蓄银行为有效落实“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动要求，积极响应监管部门、行业协会开展消费者权益保护知识普及宣传，开展了丰富多样的教育宣传活动。

2021年3月15日，和平支行前往和平区滨江道步行街开展金融知识宣讲，通过摆设易拉宝、发放宣传页和宣传品，设立咨询台，为市民解答在金融消费中遇到的问题并提供解决建议，大力开展反赌反诈、个人金融信息保护、手机银行业务指引、金融消费者八项基本权利等内容宣传。

天津滨海支行联合兄弟建行天津滨海第一支行在营业网点开展“3·15”消费者权益保护教育宣传

活动，为周边及到访居民客户群体提供金融消费咨询和金融知识讲解服务，并为客户送上金融知识普及及折页等宣传资料。



▲中德住房储蓄银行开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动



### 案例 天津华明村镇银行： 携手丽贤小学开展“金融与诚信”知识普及教育活动

2021年12月10日，天津华明村镇银行的金融讲师团队走进东丽区丽贤小学，为在校学生带去一场生动有趣、形式丰富的金融知识课程。此次授课教育活动是该行开展“金融与诚信”知识普及教育的首场活动，后期也将继续开展各项金融普及活动。

在此次授课的现场，金融讲师通过播放课件与现场讲解相结合的形式，向学生们介绍了货币发展历史、

人民币种类及识别、人民币功能等金融知识，着重强调诚实守信在日常生活中的重要性，随后开展互动游戏，穿插讲解人民币币值划分、人民币图案含义及真假人民币辨别等内容，将金融知识的学习与游戏环节相结合，寓教于乐，让学生们在不知不觉中接受到金融知识的普及与教育。



### 案例 天津市蓟州村镇银行：开展金融知识宣传，积极履行社会责任

天津市蓟州村镇银行紧紧围绕“以人民为中心增强金融消费者获得感”主题，以提升金融消费者的自我保护意识和风险防范能力为目的，开展“3.15”消费者权益保护教育宣传活动。

活动期间，各营业网点依托营业厅摆放宣传海报和宣传资料，利用液晶电视和LED屏滚动播放宣传标语。网点工作人员利用客户办理业务的等待间隙，主动发放宣传折页，讲解如何防范电信网络新型违法犯罪活动，介绍金融消费者八项基本权利等金融知识，并广泛听取收集客户意见和建议。

金融志愿者们还通过悬挂横幅、发放宣传资料、现场答疑等方式，向广大金融消费者，尤其是中老年人、务工人员、农民、居民等人群普及讲解防范电信诈骗、非法集资、个人信息保护、货币反假等金融知识，并结合金融产品和服务特点介绍银行卡、手机银行、网上银行等方面的使用常识及其他具有通识性的金融知识，有效提升消费者的防骗意识。



### 工商银行天津市分行

开展送金融知识进万家活动（包括进校园、进社区、进企业、进乡村、进军营等），组织各基层单位以频次高、覆盖广、形式活、效果佳的志愿宣讲活动，让金融知识走进千家万户，营造了和谐安全的金融氛围，2021年，累计举办50余场公益宣讲。



▲工商银行天津市分行在新星小学开展主题金融课程

### 天津银行

联合天津市公安局南开分局开展主题为“我为群众办实事 天津银行在行动”金融知识宣传教育活动。通过组织现场群众参加“反诈拒赌从我做起”联合签名、金融知识答题赢奖品等宣传活动，大力普及反诈拒赌、反假货币及账户安全支付等金融知识。活动现场发放宣传折页等金融知识宣传品3,000余份，线下参与活动及网上观看直播者超过1.2万人。



▲天津银行开展“反诈拒赌 安全支付”宣传活动

### 天津金城银行

结合“3.15 消费者权益保护日”、“防范非法集资活动宣传月”、“守住钱袋子”、“金融知识普及月”等集中宣传时点，面向老年人群、在校大学生、外来务工人员、残疾人等人群和农村地区，重点开展主题宣传活动，并利用微博、微信公众号、官方网站等渠道，积极探索疫情防控常态化下的“非接触式”宣传方式。

### 宁夏银行天津分行

2021年6月25日，该行积极参与和平区金融局在劝业场开展的以“学法用法护小家，防非处非靠大家”为主题的普及金融知识及防范非法集资集中宣传活动。通过现场对相关法律政策的解读，详细介绍非法集资的特征、表现形式和常见手段，向群众普及有效识别非法集资的方式。

### 北方国际信托股份有限公司

开展“以人民为中心增强金融消费者获得感”3.15教育宣传周、“守护您的安全畅通金融消费”2021年普及金融知识万里行活动、“学法用法护小家防非处非靠大家”2021年防范非法集资宣传月、“金融知识普及月，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”等一系列富有特色的金融知识普及教育宣传活动。

## 凝聚爱心力量，创新帮扶行动

天津市银行业金融机构始终不忘自身所肩负的社会责任感，信守回馈社会的承诺，将参与公益事业作为提高社会认可度的重要纽带。长期以来，各银行业金融机构坚持投入社会公益事业，关注困难群体所急所需，持续开展慈善捐赠、特殊群体关爱、医疗救助等公益活动，凝聚慈善力量，倾力共建和谐社会。

2021年，天津市银行业金融机构累计召开公益慈善项目120个，帮助16.42万人次，累计投入470.42万元<sup>36</sup>。

### 案例 建设银行天津市分行： 打造港湾书架志愿服务品牌，书送希望，与爱同行

建行天津市分行团委积极践行“善心慧思”、“爱在港湾”等公益服务，依托100家青年之家持续做好“港湾书架”公益活动，通过书籍为贫困山区的孩子们打开另一个世界。该活动依托“劳动者港湾”向全社会募集图书，通过天津市青少年发展基金会给希望小学送去爱心书籍。

该活动已连续开展两年，2021年，向对口帮扶的宁河区岳龙镇希望小学捐赠募集的110本爱心图

书以及10箱全新的《十万个为什么》图书。10月20日，天津市分行团委参与了在宁河区岳龙镇东魏甸小学举办的点亮微心愿，爱心包捐赠暨“书送希望，与爱同行”主题活动捐赠仪式。同时，新金融志愿者团队还为同学们带来了金融小课堂，面向少年儿童介绍了中国的货币发展，以及中国古代货币、人民币发行和人民币防伪等内容的财商教育宣传。



▲建设银行天津市分行“书送希望 与爱同行”港湾书架公益志愿服务活动

<sup>36</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

### 案例 民生银行天津分行： “民生审美南开艺术馆” 启幕，践履文化艺术特色公益事业

2021年4月24日，伴随着浓郁的中国文化氛围，沁人心魂的墨香，民生银行天津分行与南开大学天津校友会联合主办的“民生审美南开艺术馆”揭幕，本次活动是民生银行天津分行践履文化艺术特色公益事业，实现艺术赋能生活与金融服务的创新之举。

文化艺术是民生银行的 品牌元素之一，2007 年至今，民生银行长期参与社会文化公益事业，与南开大学有着长久的合作渊源。此次艺术馆的开幕为书画爱好者进一步搭建了一个教育、交流、展示与提高的平台，更可结合当前社会需求与时代要求，实现艺术品其自身价值与市场价值，让高雅艺术走进

生活，达到艺术教育“润物无声、育人无形”效果，引导更多品鉴者弘扬优秀民族文化，赓续经典文脉。



▲民生银行天津分行与南开大学天津校友会联合主办“民生审美南开艺术馆”揭幕现场



### 案例 北方国际信托股份有限公司： 践行国企担当，发展慈善信托，履行公益责任

北方国际信托充分发挥党建引领、践行国企担当，助力脱贫攻坚、实现精准扶贫，并持续开展慈善信托业务。

● **助力开展慈善实践活动：**推动党员下沉街道、走进社区和养老院，与天津市河西区越秀路街惠阳里、增强楼、教师村三个社区结对开展实践活动，深入推进“我为群众办实事”实践活动。

散居孤儿，荣获“金誉奖”评选的“优秀慈善信托产品”奖项。

● **巩固拓展脱贫攻坚成果：**春节前该公司对低保户、五保户逐户走访慰问，为9户危房改造困难户提供资金，并选优配强驻村工作组赴蓟州区扶持经济薄弱村发展。在2021年天津市脱贫攻坚总结表彰大会上，荣获“天津市结对帮扶困难村优秀驻村工作组”称号。

● **依托慈善信托提供支持：**新增设立“北方信托·关爱困境儿童慈善信托”“北方信托·关爱老年认知障碍群体1期慈善信托”“北方信托·养老事业公益培训1期慈善信托”等3笔慈善信托业务，为服务实体经济和助力民生保障提供金融解决方案和智力支持。其中，“北方信托·关爱困境儿童慈善信托”，惠及天津市1,083名



▲“北方信托·关爱困境儿童慈善信托”荣获“金誉奖”



### 案例 锦州银行天津分行：走访社区困难群众，送达关切慰问

2021年1月28日上午，该行党委委员、副行长带领工会工作人员走访了新疆路社区，对该行长期结对帮扶的两户贫困户进行了亲切慰问。

分感谢该行多年来对他们的关心和爱护。新疆路社区王书记代表困难户对该行的帮扶表示衷心的感谢，同时更感谢该行一直以来对社区工作的大力支持。

该行副行长在社区王书记的陪同下，与两户困难家庭亲切交谈并详细询问了他们的身体、生活等方面的情况和存在的困难，向他们送上慰问金、春联及防疫物资并祝福他们在新的一年里生活愉快、身体健康，并表示扶贫帮困、回馈社区是企业的社会责任。退休老党员谷大姐、困难群众李大哥表示，十

2月8日上午，社区党委书记和副书记将印有“初心如磐十一载 关爱孤老情满怀”字样的锦旗送到该行，感谢该行开展“共驻共建”工作以来对社区居民所给予的帮助。



### 案例 富邦华一银行有限公司天津分行：阅读，让山里孩子的心更暖

2021年，富邦华一银行天津分行代表上海富邦华一公益基金会天津市蓟州区孙各庄满族乡第一中心小学的25名贫困学生进行资金捐助，同时，经过紧张的对接、筹备、施工、竣工，天津分行志愿者历时两个月，为该校师生建立了一间崭新，美丽，实用性强的“爱心阅览室”，另外还将学校的3层楼梯走廊修缮至美观、安全、耐用。

区教育、重大灾害救助等，将爱心及资源传递给最需要帮助的贫困群体。



▲富邦华一银行有限公司天津分行修建的“爱心阅览室”



该行围绕“凝聚力量、传递未来”主题开展公益活动，通过规范运作、科学管理，致力于扶助贫困地

### 天津银行

该行认真落实《中华全国总工会办公厅关于推进户外劳动者服务站点建设的通知》要求，充分考虑到户外劳动者工作性质特殊性和银行网点便利性，经过调研选取天津市10家网点建设户外劳动者服务站，为服务站统一配备了饮水机、微波炉、手机充电器和应急药箱等基本设施，提供口罩、消毒棉片等防疫用品，有效解决户外劳动者实际需求，年内累计服务户外劳动者2,000余人次。



▲天津银行第四中心支行户外劳动者服务站启动仪式

### 兴业银行天津分行

2021年9月，在天津市红十字会、天津市卫健委、天津医科大学的组织下，兴业银行天津分行提供资金支持并派出志愿者，携手天津医科大学眼科医院开启“博爱健康光明行”援藏活动。克服舟车劳顿和高原反应，抵达昌都市藏医院为患者开展筛查并免费实施白内障复明手术共160例，并为患者进行术后复查、免费发放术后药品。同时，还提供资金支持该院采用“互联网+”的形式，持续强化志愿对口医疗帮扶力度，实现了一次“输血性扶贫”。

## 倡导志愿服务，传递金融温度

天津市银行业金融机构鼓励内部员工树立奉献、友爱的志愿者服务精神，注重培养员工的社会责任意识，持续完善志愿者服务管理平台及机制，积极开展敬老爱老、青少年关爱、社区共建、义务献血、环境保护等志愿者活动，号召更多员工、客户及合作伙伴接触公益、关注公益、了解公益，在集结更多公益力量的同时，推动企业公益事业可持续发展，向社会传递积极向善力量。

2021年，天津市银行业金融机构累计志愿者活动时长23,883.5小时<sup>37</sup>。

### 案例 工商银行天津市分行：组织系列“青年爱心行”公益活动

工商银行天津市分行遵照工商银行青年志愿者协会章程，建立了该行青年志愿者队伍，从少数积极分子参与活动，向青年协会活动形式转变，打破支行、机构间的壁垒，强化分行志愿者活动的整体概念。

“青年爱心行”作为该行青年公益活动的一个品牌，包括“金融知识进万家（校园、社区、军队、企业、乡村、街道等）”“Plogging 公益环保活动”“爱心助学‘工’益有你”“关注孤残儿童 共筑美好未来”“情暖敬老院 爱心公益行”“‘蓝信封行动’公益项目”“助力疫苗防控 共筑防疫屏障”等十余个项目，2021，该行全年共开展“青年爱心行”

公益活动 80 余次。通过一系列志愿服务活动的常态化、规范化开展，进一步培养了青年员工的社会责任感，树立该行良好的社会形象。



▲工商银行天津市分行志愿者在儿童福利机构和和平之君举办爱心义卖活动

### 案例 上海银行天津分行：奉献点燃希望，爱心延续生命

为积极响应市政府献血办公室关于无偿献血的倡议，弘扬“义务献血、关爱他人”的公益精神，上海银行天津分行积极组织员工参与由天津市银行业协会组织的无偿献血活动。

在天津市银行业协会及天津市血液中心的指导下，该行制定了详细的实施方案，广泛宣传，积极动员，共有 14 名员工参与报名。经过初筛，最终 13 名

员工符合条件，预约参与了献血活动。虽然天气寒冷，但是现场气氛暖意融融。员工们在医护人员的指导下，认真填写采血登记表，经过逐一检查化验后，配合完成采血。大家都为自己能够为社会奉献一份爱心而感到自豪。该行员工用义务献血这种实际行动，传递了爱心和力量，同时也展现了上海银行的良好社会形象和责任感。

### 案例 哈尔滨银行天津分行：哈行助力，爱心护航

为帮助考生以良好的身心状态安全、快捷抵达考点，哈尔滨银行天津分行联合公益志愿服务交流中心、曹操出行以及来自天津市多家出租汽车公司的爱心司机组建了“蓝天”出租车队，联合开展“高考爱心护航”活动，投身津城高考志愿服务。

该行共 9 家营业机构参与此次活动，在支行附近的高考考点外设立爱心服务驿站，开展公益助力活动，为考生提供考试必需用品，包含：饮用水、口罩、2B 铅笔、文具袋、酒精消毒液等，同时为在场的交警、考点安保员等秩序守护者提供饮用水，为等候的学生家长提供休息区域，传递哈尔滨银行天津分行的公益爱心。



▲哈尔滨银行天津分行志愿者为学子爱心护航

### 案例 宁夏银行天津分行：举办“喜迎元宵佳节，共建美好社区”银社共建活动

为了传承中华优秀传统文化，推动“党建引领 银社共建”活动开展，2021年2月26日上午，该行联合食品街社区党委，组织社区居民开展“正月十五闹元宵猜灯谜”活动。

活动现场，该行党员同志们协助社区工作人员把煮好的热腾腾的汤圆端到居民的手中。居民们一边品尝着香甜可口的汤圆，一边兴致勃勃地参与猜灯谜活动。本次活动的举办，得到了社区居民的积极响应与好评，丰富了社区居民的文化生活、营造了浓厚的节日氛围，也拉近了银行与周边社区居民的距离。



▲宁夏银行天津分行志愿者与社区居民共度元宵

<sup>37</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

**案例 星展银行（中国）有限公司天津分行：智行视频教室远程支教活动**

星展银行（中国）有限公司天津分行组织志愿者参与了“智行视频教室”项目，通过在线实时互动的教学模式给留守儿童授课。自2019年开始已连续开办三年，通过网络千里支教，将爱心和知识送到教育资源匮乏的地区。

2021年4月至6月和10至12月，该行通过智行视频教室平台对接了河南上蔡后杨小学，利用每周日上午的时间为四年级的二十位同学们提供陪伴教育，至今志愿者们已经完成了五个学期的在线授课与陪伴。志愿者们利用自己的休息时间，用心制作



课件、备课，为后杨小学的同学带来了涵盖中华传统文化、金融知识、冬奥知识等多方面教学。学期结束后，同学们给志愿者老师们寄来了他们用心制作的感谢卡。孩子们的纯真质朴和对知识的渴望也让志愿者们非常感动。未来，该行还将继续组织志愿者进行智行视频教室的项目，继续关注资源匮乏地区的儿童教育，通过云陪伴云教学，让知识传遍每一个角落，让每一个孩子感受关怀和温暖。



▲星展银行（中国）有限公司天津分行 智行视频教室项目现场



**邮储银行天津分行**

“320 邮爱公益日”是邮政储蓄银行的公益品牌，通过邮爱自强班项目资助贫困高中生。在活动中，该行组织员工组成团队，走上街头宣传邮爱公益项目，并在朋友圈发起“邮爱自强班”公益筹款项目，共同为贫困高中生筹集善款。

**案例 德意志银行（中国）有限公司天津分行：慈善健走募资，支持儿童心理健康**



疫情防控的隔离措施使孩子们无法和以往一样走进学校，长期远离老师和同学们，给儿童心理健康带来了巨大的挑战。在此背景下，为了支持真爱梦想基金会开展面向儿童的社会情感课程，德意志银行于2021年9月举行了为期33天的“德银中国慈善健走挑战赛”，当员工的总步数超过挑战赛设置的目标，德意志银行将向多所学校提供课程资助。

2021年，包括德意志银行天津分行员工在内的354名志愿者参与了活动，总步数达1.49亿步，再次打破挑战赛的历史记录，超过原定目标3,500万步的四倍，德意志银行也资助了“真爱梦想”在全国五所合作小学的心理项目，惠及超过4,500名儿童。自2017年启动以来，该行已连续五年举办此项活动。

此外，德意志银行在全球超过30个国家的分支机构也纷纷加入慈善健走挑战赛，动员超过13,000名员工参加，通过与当地慈善机构开展合作，在疫情期间为各国儿童提供心理健康方面的支持。



▲员工参与健走挑战赛



**大连银行天津分行**

在中国共产党成立一百周年之际，开展“宪法宣传周”相关活动，充分运用线上平台、营业网点、移动平台和校园平台、微信朋友圈等多方位多形式进行宣传，并在宣传过程中注重加强以案普法，将普法与重点工作有机融合，与“尊法守法·携手筑梦”法治宣传和金融公益法律服务行动相结合，大力开展工会法、劳动法等法律法规政策宣传，切实维护了职工群众的合法权益。



▲大连银行天津分行开展宪法宣传活动

# 責任建設



随着天津市经济社会发展进入新发展阶段，提升自身社会责任感是对银行业的必然要求，银行业金融机构应当主动把对经济、社会与环境和谐统一的追求纳入自身发展目标，使自身经营发展与社会发展相协调。在天津银保监局的指导下，天津市银行业金融机构积极将社会责任理念融入企业文化建设，并实践到抗击疫情、普惠金融、绿色金融、客户服务等领域中，在把握业务发展机遇的同时，更加全面地提升社会责任担当。同时，天津市银行业金融机构还不断优化自身社会责任管理体系，探索 ESG 的整合实践，完善信息沟通机制，切实提升与利益相关者的沟通成效。

## 强化责任理念

天津市银行业协会大力倡导社会责任的履行，自 2014 年起连续 8 年编发《天津市银行业社会责任报告》，依托协会官网、官方微信公众平台等渠道积极分享传播各会员单位的优秀社会责任实践。结合我市做好新冠肺炎疫情防控、做好“六稳”“六保”金融服务、推进绿色金融创新发展等热点议题，广泛分享了天津市银行业社会责任理念和实践案例，激发各会员单位持续践行社会责任，产生对社会的良性效应。

2021 年，天津市银行业协会官方微信公众平台共发布社会责任相关主题文章 145 篇，涉及会员单位 75 家<sup>38</sup>。



## 优化信息沟通

天津市银行业金融机构持续做好社会责任的沟通与宣传，不断加强建设和优化沟通渠道，在积极配合本报告编制工作的基础上，各法人机构还充分履行社会责任信息披露义务，定期编制发布社会责任报告，向股东、客户、社会等展现社会责任行动绩效。天津市银行业协会在协会网站开设社会责任专栏，传播会员单位在执行社会责任的典型案例，给天津市其他银行业单位传递对社会践行责任的正能量。

### 案例 天津滨海农商银行： 完善社会责任管理制度，提升社会责任实践战略高度

天津滨海农商银行定期在公司官网、中国债券信息网等平台通过年度报告披露社会责任。报告编制标准依据《商业银行信息披露办法》《商业银行公司治理指引》、该行《章程》及监管规定，内容包括：响应金融支持乡村振兴战略，充分发挥农商行在支持乡村振兴中的定位优势，以涉农贷款投放和涉农区域基础金融服务为抓手，主动融入乡村振兴发展；优化小微金融产品及服务等多项举措，持续加大小微金融服务的资源倾斜，支持小微企业复工复产、

高质量发展；贯彻落实国家绿色信贷政策，积极推动业务转型和结构调整，实现信贷结构的“绿色化”；持续建立健全金融消费者权益保护机制，强化经营行为管理，改进优化业务流程，构建健康金融消费者环境，切实保护金融消费者各项权益等。

该行还在官网设立了社会责任专栏，方便利益相关方进一步了解公司的社会责任实践。



<sup>38</sup> 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

## 完善责任管理

天津市银行业金融机构不断加强社会责任管理体系，在社会责任及 ESG 相关政策方面进行了修订，并大力开展社会责任相关的培训与宣传教育活动，加强完善行业内部的社会责任制度，积极地持续履行公共责任。

### 案例 天津银行：将 ESG 纳入公司战略规划，系统提升 ESG 管理能力

天津银行在“十四五”战略规划中单独设立 ESG 管理板块，以致于追求社会价值最大化为目标，从管理机制建设、打造绿色银行、同社会各方共同发展入手，实现 ESG 理念与未来规划的充分融合；以公司章程修订为契机，将促进“环境友好”纳入经营宗旨之中。同时，为响应监管要求，提升气候风险管理及披露能力，该行宣布支持 TCFD 相关建议，成为首家支持 TCFD 的城市商业银行。2021 年，

通过发放利益相关方调查问卷，开展了重要性社会责任议题的评估工作，全面了解各方在治理责任、环境责任、经济责任等方面的期望与诉求。此次调查共回收有效问卷 2,218 份，经过议题的识别、评估和排序，确认了 25 个重要性议题作为社会责任管理工作优先领域，并于社会责任报告中进行重点披露。



### 案例 天津农商银行： 明晰核心发展战略，提升社会责任实践战略高度

在《天津农商银行“十四五”发展战略规划》中，该行明确自身的核心战略是围绕战略发展目标，坚持“以格局破困局，以非常方法化解重大困难，以战略定力推进持续发展”，重点加大以下领域行动：

- 立足本域、回归本源，加大对都市型乡村振兴的服务力度，打造“三农”服务第一主力军团；
- 加大对“双城”发展的服务力度，强化对全国先进制造研发基地、北方国际航运核心区、改革开放先行区以及国际消费中心城市和区域商贸中心城市的金融支持；
- 加大对产业链供应链的服务力度，深耕 12 条重点产业链，形成专业化、综合化金融服务；加
- 加大对科技创新的服务力度，为科技型企业提供全生命周期的金融服务；
- 加大金融服务普惠力度，增强金融服务的精准性和覆盖面，实现高质量发展，将发展成果体现在“实物工作量”和“实效工作量”上，既有看得见的量化指标，也有立得住的工作实效。



2022 年是我国踏上全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年。天津市银行业金融机构将积极有效落实好党中央、国务院各项决策部署和中央经济工作会议精神，认真贯彻落实稳健的货币政策灵活适度的要求，持续优化金融服务与管理水平，为全面建设社会主义现代化大都市提供有力金融支撑。

### 支持国家战略，护航实体经济

以金融之力服务京津冀协同发展、“一带一路”倡议、自贸区建设等重大国家战略，促进构建“津城”“滨城”双城发展格局；支持实体经济转型升级发展，更好地培育和服务新兴产业、高新技术产业等重点领域企业，加速推进传统产业改造升级，为构建新发展格局注入动力。

### 推进普惠金融，服务改善民生

继续扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，加大对小微企业、个体工商户、农户等普惠客群的覆盖，不断提高金融服务的可得性和便捷性；强化巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的金融支持；做好就业、住房、医疗、文化等与民众生活密切相关领域的金融服务，助力重点民心工程的实施，增进民生福祉。

### 发展绿色金融，应对气候变化

积极响应“碳中和”“碳达峰”战略号召，将 ESG 理念持续融入业务运营中，大力发展绿色信贷，创新绿色金融产品与服务，加大对绿色清洁产业和生态环保项目等关键领域的支持力度，引导更多金融资源向绿色低碳行业聚集。

### 夯实稳健经营，激发人才活力

持续完善企业治理，增强合规经营和抵御风险的能力，坚决打好防范化解金融风险攻坚战；充分保障员工权益，畅通员工职业发展路径，加强金融人才队伍建设，释放人才创新活力。

天津市银行业金融机构将继续践行“责任银行、和谐发展”理念，为天津市金融业持续健康发展献力，迎接党的二十大胜利召开，奋力谱写新时代天津新篇章。



---

☎ 电话：022-58835165 022-58835176

☎ 传真：022-58835185

✉ 邮箱：tjyhybjb@163.com

📮 邮编：300050

📍 通讯地址：天津市和平区睦南道139号