**《2022年度天津市银行业社会责任报告》**

**定性材料报送模板**

|  |  |
| --- | --- |
| **定性材料填报说明：**   1. 文字材料请直接粘贴在此word文件中相应指标的方框内； 2. 请以附件形式单独提供**1MB以上**高清晰、美观的图片素材，请勿直接粘贴在此word文件内；   3．文字材料中的数据须截至2022年12月31日；  4．**请勿修改文件格式、标题及指标内容；**  5．请酌情提供贵单位认为能够体现社会责任工作的其他重要材料。 | |
| **填报单位：** |  |
| **填报人：** |  |
| **审核人：** |  |

# 专题：党建引领

**指标1：加强基层组织建设**

开展党建工作的管理政策、方法及成效，包括但不限于加强队伍建设，做好发展党员工作，推进党支部建设等方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标2：开展学习宣传活动**

丰富创新学习形式，组织宣传教育培训，开展深入贯彻学习党的二十大精神等各类党建学习活动的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标3：持之以恒正风肃纪**

加强党风廉政建设和反腐败等方面采取的重点举措与亮点实践，包括但不限于制定相关政策、加强监督制约与问责，强化廉洁意识等，如有相关图片可一并提供。

|  |
| --- |
|  |

# 1.1促进区域协调发展

**指标4：支持京津冀协同发展**

围绕交通一体化、生态环境保护和产业升级转移等重大领域，优化金融服务，创新金融产品方面的重点举措、亮点实践与图片，包括但不限于服务雄安新区建设、支持重大产业项目合作、基础设施建设等，可重点介绍相关案例取得的经济社会效益。

|  |
| --- |
|  |

# 1.2支持重点项目建设

**指标5：支持重点项目及重大产业项目**

支持全市重大项目建设（指列入《天津市2022年重点建设项目清单》《天津市2022年重点储备项目清单》）方面的重点举措、亮点实践与图片；可重点介绍相关案例取得的经济社会效益和合作方评价2021年重点建设项目清单请参考：<https://fzgg.tj.gov.cn/zwgk_47325/zcfg_47338/zcwjx/fgwj/202202/t20220222_5810130.html>

|  |
| --- |
|  |

# 1.3助建现代化产业体系

**指标6：加速传统产业转型升级**

支持传统产业改造升级，助力传统优势产业巩固领先地位方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标7：支持科技型企业**

加大科技创新领域金融资源投放，为科技型企业和“专精特新”企业提供优质金融服务方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标8：支持战略性新兴产业**

支持新一代信息技术、人工智能、生物技术、新能源、新材料、高端装备、绿色环保等产业企业，推动制造业高端化、智能化、绿色化发展方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标9：助建优质高效的服务业新体系**

支持现代服务业（如现代物流、信息消费、互联网经济、楼宇经济、养老服务业等第三产业行业）发展，推动现代服务业同先进制造业融合方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 1.4推动高水平对外开放

**指标10：服务“一带一路”**

支持“一带一路”重大项目，为“一带一路”提供高质量金融产品及服务，助力拓展与“一带一路”沿线国家和地区互联互通与人文交流合作等方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标11：服务打造高水平自贸区**

助力天津自贸试验区改革创新方面的重点举措、亮点实践与图片，包括但不限于促进投资贸易便利化、践行金融开放创新等。

|  |
| --- |
|  |

**指标12：发展跨境金融**

丰富跨境金融产品，促进人民币国际化，为本土企业“走出去”和海外企业“引进来”提供更加优质的金融服务，助力畅通国际国内双循环方面的重点举措、亮点实践与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 2.1 着力发展普惠金融

**指标13：夯实管理与制度基础**

优化普惠金融工作机制，完善制度建设，加强普惠金融风险防范等方面的重点举措与亮点实践。

|  |
| --- |
|  |

**指标14：创新普惠金融产品与服务**

面向个体工商户、小微企业主、创业客群等普惠客群创新金融产品和服务方面的重点举措、亮点实践、图片，可重点介绍相关产品服务的经济社会效益、覆盖客群情况，如有受助企业评价与反馈，可一并提供。

|  |
| --- |
|  |

**指标15：发展数字普惠金融**

通过运用金融科技手段发展数字普惠金融，提升服务质效，助力扩大普惠金融覆盖范围方面的重点举措、亮点实践、图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标16：加强新市民金融服务**

针对新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求，扩大金融供给，提升金融服务均等性方面的工作机制、重点举措、亮点实践、图片。

|  |
| --- |
|  |

# 2.2 全面支持乡村振兴

**指标17：夯实管理与制度基础**

为促进农业农村发展、助力乡村振兴，制定的政策制度与目标，采取的工作机制、重点举措等。

|  |
| --- |
|  |

**指标18：创新涉农金融产品**

聚焦农业农村重点领域，丰富涉农金融产品，缓解“三农”融资难题方面的重点举措、亮点案例与图片；可重点介绍相关产品的基本情况、覆盖客户数量、所取得的经济社会成效等。

|  |
| --- |
|  |

**指标19：优化县域金融服务**

拓展“三农”金融服务线下和线上渠道，打造“金融服务乡村振兴示范点”，提升农村地区服务网点覆盖，完善县域金融服务体系方面的重点举措、亮点案例和图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标20：改善乡村人居环境**

支持完善农村基础设施建设，推进乡村生态环境治理方面的重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 2.3 聚力实施民心工程

**指标21：支持“民心工程”**

支持本市2022年20项民心工程项目建设方面的制度保障、重点举措、亮点案例与图片，包括但不限于推进社区养老服务、多措并举推动就业、帮扶特殊困难群体、建设智慧平安社区、丰富群众文化生活等；如有支持民心工程项目清单外的民生保障和公共服务项目，也可一并提供。

天津市2022年20项民心工程：

https://www.tj.gov.cn/sy/tjxw/202201/t20220131\_5795629.html

|  |
| --- |
|  |

# 2.4丰富金融便民场景

**指标22：创新惠民金融场景**

围绕民众的出行、居家、医疗、教育、养老、运动、社区等生活领域，通过金融科技、业务创新、银政/银企合作等推进金融场景生态建设的建设思路/规划、制度保障、重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 3.1 加速绿色金融发展

**指标23：夯实管理与制度基础**

加快发展绿色金融方面重点举措、工作成效、亮点案例与图片，包括但不限于制定绿色金融发展规划与目标、成立绿色金融相关工作组、优化授权管理机制，完善行业授信政策、建立绿色金融相关考核与激励机制等。

|  |
| --- |
|  |

**指标24：支持棕色行业转型**

支持产能过剩、“两高一剩”等产业绿色转型方面的重点举措、亮点案例与图片；可重点介绍所取得的环境效益。

|  |
| --- |
|  |

**指标25：支持绿色产业发展**

支持节能、环保以及新能源等绿色产业发展方面的重点举措、亮点案例与图片；可重点介绍所取得的环境效益，包括但不限于减排化学需氧量、减排二氧化硫量、减排氨氮量、节约标准煤、节水量等）。

|  |
| --- |
|  |

**指标26：创新绿色金融产品**

丰富绿色金融产品方面的重点举措、亮点实践与图片，包括但不限于绿色信贷、绿色债券、绿色保险、绿色基金、绿色消费等。

|  |
| --- |
|  |

# 3.2推进环保低碳运营

**指标27：绿色办公**

加强能源资源节约利用（如倡导无纸化办公，减少商务差旅，加强有害及无害废弃物管理）、推进负责任采购等方面的管理制度、重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标28：绿色服务**

推广电子渠道，通过电子凭证、电子回单，营业网点使用智慧屏幕等方式减少纸张消耗，推进绿色网点建设等方面的管理制度、重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 3.3共筑行业绿色生态

**指标29：开展绿色金融行业合作**

与地方政府、高校与科研机构、智库、行业协会等围绕绿色金融、气候变化等领域，共同开展研究课题与合作交流的情况；如有绿色发展相关获奖情况可一并提供，并说明获奖时间、颁奖机构、获奖项目与项目介绍。

|  |
| --- |
|  |

**指标30：开展绿色金融培训**

为加快绿色金融人才队伍建设，面向员工开展绿色金融与气候变化相关知识培训的亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标31：组织环保低碳活动**

开展环保公益活动的相关工作，包括但不限于采取的创新举措、亮点活动与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 4.1 注入金融科技力量

**指标32：推进数字化转型**

加大金融科技资源投入，加速推进服务模式转型、业务流程优化等方面的制度保障、重点举措、取得的成效、亮点案例与图片；如有与外部科研院校、科技企业开展共同开展培训与合作交流的相关实践，可一并提供。（法人机构重点填写）

|  |
| --- |
|  |

**指标33：重点产品服务创新**

在个人业务、公司业务等领域，年内推出的具有代表性的金融产品服务，可简要介绍相关重点举措、创新成果、亮点案例及图片。

|  |
| --- |
|  |

# 4.2改善客户服务体验

**指标34：优化业务流程**

针对客户服务需求，从前中后台优化改进业务服务流程的重点举措、亮点案例与取得的成效，可重点体现提升服务标准化和客户体验的一致性，优化客户服务体验。

|  |
| --- |
|  |

**指标35：优化手机银行**

更新迭代手机银行的相关情况，包括其在整体定位、功能创新、科技应用、线上场景、客户体验优化等方面的主要进展、成效、案例、客户评价与图片。（法人机构重点填写）

|  |
| --- |
|  |

**指标36：优化网点服务**

推进网点智能化智慧化运营转型升级，优化网点布局与功能，以及为弱势和特殊群体提供温暖服务等方面的重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标37：开展客户满意度调查**

开展客户满意度调查的工作情况和调查结果，以及提供客户满意度方面的工作重点以及取得的重要进展。

|  |
| --- |
|  |

**指标38：消费者权益保护**

金融消费者权益保护的工作机制（例如管理架构、政策制度保障等），加强个人信息安全与隐私保护，强化安保措施，确保网点安全方面的重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标39：客户投诉处理**

畅通客户投诉渠道，完善客户投诉处理流程等方面重点举措、取得的成效与亮点案例。

|  |
| --- |
|  |

**指标40：防范电信欺诈**

在防范电信诈骗、保障客户资金安全等方面的重点举措、亮点案例、客户反馈与图片等，可重点介绍采用的科技手段与防范措施，包括但不限于引入智能防控系统、排查客户异常行为、对客户主动预警提醒等。

|  |
| --- |
|  |

**指标41：合规营销与产品风险**

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

|  |
| --- |
|  |

**指标42：员工消保培训**

面向员工开展消费者保护培训、客户隐私保护培训活动的相关政策机制、重要举措、培训成效、亮点案例与图片，包括培训活动内容要点、员工覆盖范围、参与人次、员工反馈等在防范电信诈骗、保障客户资金安全等方面的重点举措、亮点案例、客户反馈与图片等，可重点介绍采用的科技手段与防范措施，包括但不限于引入智能防控系统、排查客户异常行为、对客户主动预警提醒等。

|  |
| --- |
|  |

**指标43：加强客户沟通**

在拓展客户沟通渠道、丰富客户沟通形式等方面的重点举措、亮点案例与图片，包括但不限于举办客户接待日/座谈会活动、管理层倾听客户投诉、深入社区一线实地走访调研等。

|  |
| --- |
|  |

# 4.4 广泛普及金融知识

**指标44：金融知识普及**

向学生、老年群体、残障人士、新市民、农民等群体主动普及金融知识的重点举措、亮点案例与图片，可重点介绍活动内容、活动方式、覆盖人次等。

|  |
| --- |
|  |

# 5.1 切实保障员工权益

**指标45：员工民主管理**

在工会建设、职代会工作等方面开展民主参与、民主决策、民主监督的工作情况及取得的成效；加强员工沟通（投诉）机制建设，包括但不限于创新沟通渠道，建立有效反馈机制等方面重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标46：女员工权益保护**

在保障女性员工权益方面的重点举措、亮点案例与图片，包括但不限于提供超过法律规定的产假、哺乳假，组织签署女职工权益保护专项合同等。

|  |
| --- |
|  |

**指标47：员工满意度调查**

开展客户满意度调查的工作情况和调查结果。

|  |
| --- |
|  |

# 5.2加强人才队伍建设

**指标48：人才引进**

在吸引优质人才、提供高质量就业岗位方面的重点举措、亮点实践与图片，包括但不限于与高校合作开展校园招聘、创新招聘形式、吸纳退役军人等。

|  |
| --- |
|  |

**指标49：人才晋升**

打造公平竞争的员工晋升发展通道，帮助员工做好职业发展规划，加强后备人才库建设等方面的重点举措，亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标50：人才培养**

制定员工培养规划方案，创新培训内容与模式，面向全体员工以及不同岗位员工开展差异化的培训项目方面的重点举措、亮点案例与图片，可重点介绍培训项目内容、培训对象、培训人次、培训效果与员工反馈等。

|  |
| --- |
|  |

# 5.3营造和谐职场环境

**指标51：职业健康与安全**

在保障员工职业健康与安全方面的重点举措、亮点案例与图片，包括但不限于打造舒适安全的办公环境（例如配置人体工学椅、定期开展食品安全检查等），为员工提供补充医疗保险，组织开展心理健康咨询活动等。

|  |
| --- |
|  |

**指标52：员工关怀**

组织开展形式多样的文体活动，丰富员工文化生活，促进员工工作生活平衡等方面的重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标53：困难员工帮扶**

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

|  |
| --- |
|  |

# 6.1定点帮扶暖人心

**指标54：持续深化定点帮扶**

开展产业帮扶、消费帮扶、驻村帮扶等行动，改善帮扶地区群众生产生活水平，助推乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴，巩固拓展脱贫攻坚成果，增强脱贫地区和脱贫群众内生发展动力的重要举措、取得的成效、亮点案例案例与图片，如有受助方评价与反馈，可一并提供。

|  |
| --- |
|  |

# 6.2公益慈善筑同心

**指标55：开展公益慈善活动**

围绕教育、医疗、文化交流、老龄群体关爱、弱势群体帮扶等领域，开展和参与的社会公益慈善项目方面的重点举措、亮点案例、当年取得的重要进展与成效、受助方或合作伙伴的评价与反馈、图片。

|  |
| --- |
|  |

# 6.3志愿活动传温暖

**指标56：志愿者活动长效机制**

加强志愿者管理与志愿服务长效机制建设方面的重点举措、亮点案例与图片，包括但不限于建立志愿者协会/团队、志愿者管理平台、志愿服务的激励认可机制等。

|  |
| --- |
|  |

**指标57：员工志愿者活动**

带动员工投身公益志愿活动方面的重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

# 7.1优化公司治理体系

**指标58：完善治理结构**

在公司治理结构、监管规则优化、风险梳理等方面开展的重点举措、取得的成效，亮点案例与图片，包括但不限于完善“三会一层”治理结构、面向董监高开展专项培训，提升履职能力、治理水平，提高董事会独立性、多元化等。（法人机构重点填写）

|  |
| --- |
|  |

**指标59：加强信息披露**

在保护股东与投资者权益，开展形式多样的投资者沟通活动，丰富信息披露（例如在官网开设社会责任/ESG专栏、发布ESG相关报告）形式方面开展的重点举措、取得的成效、亮点案例与图片等

|  |
| --- |
|  |

**指标60：深化ESG管理**

在ESG管理架构方面的工作进展、重点举措、取得的成效、亮点案例与图片，包括但不限于由董事会或高管层下专门委员会负责审议、监督ESG相关事宜和工作；面向董事会/监事会/高级管理层/员工开展ESG相关主题培训；将ESG理念纳入公司发展战略，制定明确的社会责任（可持续发展）理念或模型等

|  |
| --- |
|  |

# 7.2强化全面风险管理

**指标61：夯实管理与制度基础**

完善全面风险管理工作机制方面的重点举措与亮点案例，包括但不限于优化风险管理组织体系，加强风险管理政策制度建设等。

|  |
| --- |
|  |

**指标62：推进智能风控建设**

通过运用金融科技手段加强合规风险、信用风险、操作风险等风险领域防控的重点举措、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标63：提高风险防范意识**

加强员工风险防范意识方面的重点举措、亮点案例与图片，包括但不限于开展风险管理培训活动，制定激励机制等。

|  |
| --- |
|  |

# 7.3 严守合规经营底线

**指标64：内控合规管理体系**

完善内控合规管理体系建设方面的重点举、取得的成效、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标65：员工行为管理**

加强银行业金融机构从业人员行为管理，规范员工行为等方面的重点举措、取得的成效、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标66：反洗钱**

反洗钱系统建设、反洗钱工作措施、尽职调查等方面的重点举措、取得的成效、亮点案例与图片。

|  |
| --- |
|  |

**指标67：合规文化建设**

在营造合规文化氛围方面的重点举措、取得的成效、亮点案例与图片，包括但不限于开展合规宣讲与培训、政策解读等活动。

|  |
| --- |
|  |

# 其他

**指标68：其他重要补充资料**

其他贵单位认为能够反映践行社会责任的材料

|  |
| --- |
|  |