



兴业银行股份有限公司
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

2023 年 半 年 度 报 告 (节 选)

(A 股代码: 601166)

第五章 环境和社会责任

一、与环境相关的表现和政策

（一）ESG 相关的风险管理政策

公司积极融入和服务新发展格局，以新理念、新动能、新工具响应国家政策导向和市场变化。报告期内，公司持续加强授信政策与 ESG 整合，执行《兴业银行 2023 年授信政策》《兴业银行关于下发 ESG 相关授信政策的通知》。以上政策适用于纳入统一授信管理的业务，包括客户在公司的传统信用业务、同业及其他自营投资业务、代客资产管理业务等各类业务中的投融资授信。

公司持续提升环境和社会风险的精细化管理水平，要求所有行业均应符合国家相关环保标准、近年未出现过重大环境污染事故或重大生态破坏事件、具备健全的安全生产和职业卫生管理体系等，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，不得发放贷款，并收回已发放的贷款；要求持续加大生态保护重点领域和重点区域支持力度，积极支持生物多样性保护重大工程，密切关注项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响；积极引导信贷资源投向低能耗、低排放、低污染、高效率、市场前景良好的业务领域。同时，对农业、林业、能源、采矿业、化工等共 23 个行业进行了明确规定。部分行业的授信要求包括：

1. 农业：支持农业能源节约客户，如农机效率高、耗力少，应用节肥、节药、节水、节地、节能技术的客户，对于绿色有机农业执行《有机产品》（GB/T 19630.1-GB/T 19630.4）以及农业部《绿色食品标志管理办法》等规定。

2. 林业：支持国家重点林木良种基地，全国森林经营规划重点建设项目，积极支持国土绿化，提升森林蓄积量，增强碳汇能力，对于天然林资源保护项目执行《森林抚育规程》（GB/T 15781）、《天然林资源保护工程建设评价技术规程》（LY/T 1818）等国家标准和行业标准。

3. 火电行业：已经安装脱硫、脱硝、除尘等环保装置，执行《火电厂大气污染物排放标准（GB 13223-2011）》的要求，符合国家相关环保排放标准；上年度单位标准煤耗不高于国内行业平均水平，上年度发电设备利用小时数不低于所在省份行业平均水平。

4. 煤炭行业：满足《煤矿安全生产基本条件规定》，并取得安全生产许可证；

高瓦斯、煤与瓦斯突出矿井类项目严格执行（国办发〔2011〕26号）规定；能源消耗执行《煤炭井工开采单位产品能源消耗限额（GB29444-2012）》或《煤炭露天开采单位产品能源消耗限额（GB29445-2012）》等规定，煤炭洗选环节应执行《选煤电力消耗限额（GB29446-2012）》等规定。

5. 其他采矿行业：在批准的开采范围内开采，生产过程中废水、噪音、粉尘得到有效处置、达标排放，降低对周围环境的影响，积极支持绿色、清洁、智能开采；禁止介入存在重大环境与气候风险的客户，禁止介入不符合国家产业政策的违规产能、落后产能以及安全生产不达标企业。

6. 化工行业：符合国家《石化产业规划布局方案》等相关产业政策要求、符合各细分行业产业政策要求和准入标准，未列入《市场准入负面清单(2019版)》中的“未获得许可，不得投资建设特定原材料项目（事项编码221005）”“禁止生产和经营国家明令禁止生产的农药、未取得登记证的农药”范围。

（二）投融资流程管理

公司依托赤道银行的丰富实践经验，将 ESG 相关风险评估体系全面运用到企业金融、零售金融、同业金融三大业务条线的投融资授信流程中，根据风险评估标准将客户分为 A、B、C、D 四类，采取差别化的管理策略，并融入尽职调查、风险评审、合同签订、融资发放、存续期管理等投融资授信流程各环节。

公司发布《兴业银行关于建立客户 ESG 指标体系的通知》《兴业银行企业金融客户 ESG 内嵌授信流程方案》《兴业银行关于将 ESG 内嵌小微企业授信流程的通知》《兴业银行零售信贷客户 ESG 内嵌授信流程方案》《兴业银行关于印发同业客户 ESG 指标体系的通知》《同业金融客户 ESG 内嵌授信流程方案》等制度。

公司按照 ESG 相关内容开展针对性的尽职调查，强化对客户 ESG 表现相关的基础信息及数据的收集与验证，覆盖能源消耗、水资源利用、温室气体排放、企业环境信用评价、环保行政处罚、供应商管理、客户投诉、员工社保数据、偿债能力、信息披露、负面新闻等 39 类指标，确保信息的真实、完整及有效性，并制定专项风险防控措施和应对预案，包括但不限于：限时整改违法违规事件、签订专项承诺书、调整授信方案、提高资本金比例、增加风险缓释措施、暂停新增授信、压缩存量业务等。在存续期管理环节，持续做好客户 ESG 风险监测及跟踪管理工作。

公司将绿色信贷制度、流程、执行情况纳入内部审计范围，强化绿色金融业务监督，按三年一覆盖原则将绿色金融专项审计纳入审计工作计划，同时也纳入机构审计项目中。

（三）支持重点行业低碳转型

公司按照“总量稳中有进、加快结构调整、优化区域布局、推动绿色转型”的原则，持续优化完善高碳管控指标体系及管控策略，落实“能源安全”与“绿色发展”并重的整体要求，同时提升高碳领域数字化管控水平。以降碳转型为业务核心逻辑，重点支持高碳领域节能降耗、减碳降排类绿色金融业务，持续推动高碳客户结构优化及增绿降棕；加强对高碳领域环保工艺先进、能效指标领先、经营发展稳健、财务表现良好的企业的授信支持，并针对保障能源安全政策要求，给予能源保供领域业务阶段性差异化管控策略，践行“绿色银行”社会责任。截至报告期末，公司高碳行业贷款余额中，符合央行绿色贷款口径的业务占比30.73%。（高碳排放行业口径根据《关于做好2018年度碳排放报告与核查及排放监测计划制定工作的通知》（环办气候函〔2019〕71号）执行。）

二、加强气候风险管理

（一）董事会与高管层强化气候风险监督

董事会层面，公司董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，负责制定包括气候风险在内的风险战略和风险管理基本政策，并监督检查战略落地和政策执行情况。高级管理层层面，制定《可持续发展（ESG）政策》，明确气候风险管理机制，并将ESG与气候风险管理纳入全面风险管理体系，严格执行《全面风险管理报告办法》，明确总行风险管理委员会ESG与气候风险管理职责，定期向高级管理层与董事会报告ESG与气候风险；成立绿色银行战略推动工作组，负责贯彻落实绿色银行战略，制定绿色金融业务发展规划、经营计划，组织推动落实并跟踪、督促、评价。

（二）气候变化风险分析

公司针对高碳行业客户，积极开展气候风险压力测试，并对相关工作开展情况进行主动披露。报告期内公司持续开展气候风险压力测试研究探索，总结前期

工作开展经验，制作气候风险压力测试课程，纳入绿色金融人才万人计划系列专题课程，同时加强对全集团员工的培训，提升集团气候风险压力测试的专业能力。

（三）公司绿色运营情况

报告期内，公司开展了碳盘查、碳核查等专项工作，全面厘清了碳排放管理现状并评估减排潜力，在此基础上，制定了碳中和目标与分阶段时间表：计划2025年实现自身碳排放强度相比2020年下降20%；2030年前实现自身运营活动的碳中和（包括范围一和范围二的碳排放）。

目前，公司已制定《绿色运营评分标准》，推进绿色运营工作有序实施，要求各级分支机构结合本机构耗能特点和上一年度耗能状况，制定本机构年度绿色办公目标，并将目标完成情况纳入年度绩效考核体系。同时，针对各类用能场景、设备采取针对性的节能减排措施。报告期内，公司继续实施上海张江机房改造项目，改造完成后可将电能利用效率PUE（即数据中心消耗的所有能源与IT负载消耗的能源的比值）由2.0降至1.25以下。

三、可持续发展相关的产品服务创新

报告期内，公司绿色金融业务在全面落实总行党委要求、落实绿色发展责任的基础上，继续“巩固基本盘，布局新赛道”，构建绿色金融专业产品体系并加强推广应用，推动绿色银行集团建设。

（一）业务策略方面

近年来，公司绿色金融业务从水资源、固废治理到开始布局大气治理等领域，再到重点服务“降碳、减污、扩绿、增长”相关领域，业务发展与政策演变始终一脉相承。目前，公司绿色金融服务的重点领域包括：降碳相关领域，主要包括新能源与可再生能源、绿色交通、建筑节能，以及钢铁、水泥、化工等高碳行业低碳转型；减污相关领域，主要包括水资源利用与保护、大气治理、固废处理等；扩绿相关领域，主要包括生态修护、林业、湿地资源培育保护等；增长相关领域，主要包括绿色普惠、绿色产业扶贫等。

（二）政策支持方面

公司给予绿色金融业务全面的政策倾斜支持。考核评价方面，报告期内，公

司推动完善了绿色金融考核评价体系，将绿色金融指标纳入全集团考评价体系（覆盖各分行、子公司、总行相关部门），基本实现了全覆盖；资源配置方面，每年均安排绿色信贷风险资产或专项规模，对绿色贷款给予 FTP 优惠；人行碳减排支持工具低成本资金全额、及时、直达返还经营机构。授信授权政策方面，公司不断提升对光伏发电、风力发电、水力发电行业等重点领域支持力度，由专业团队对绿色项目进行专业审批，提供绿色审批通道。

（三）绿色银行集团建设方面

报告期内，公司细化绿色银行集团建设重点工作和思路，明确责任单位，制定《2023 年集团全绿转型重点工作安排》，切实全面打造“绿色银行集团”，取得良好成效。截至报告期末，绿色供应链金融业务余额 301.91 亿元，其中清洁能源领域绿色供应链金融业务余额 137.64 亿元；绿色按揭及绿色消费融资余额 150.10 亿元，较上年末增加 63.15 亿元；绿色投行业务规模 765.29 亿元；绿色租赁业务余额 651 亿元；绿色信托业务余额 195 亿元；绿色基金业务存续余额 131 亿元；报告期内，绿色理财及 ESG 理财产品发行量 1,379 亿元。

四、消费者权益保护

报告期内，公司坚持“真诚服务、相伴成长”的经营理念，遵循“标本兼治，治标为先，治本为要”的原则，根据监管要求，进一步加大消保工作组织协调力度，推进完善消保体制机制建设，深化产品与服务全流程消保管控，持续抓好投诉精细化管理，深入压实相关业务部门消保工作主体责任，不断创新金融知识宣传教育方式，多措并举，优化提升消保工作履职质效。

（一）产品和服务合规

公司建立了产品的事前、事中、事后服务流程和督导机制，严格控制业务操作流程，并通过清晰、通俗易懂的方式予以阐述，为客户提供产品信息，确保以公平、透明的方式服务客户。报告期内，公司修订了《兴业银行消费者权益保护工作管理办法》，进一步明确总分行相关部门消保工作主体责任，确保公司在业务经营全过程采取适当的程序和措施，有效保障消费者合法权益；修订了《兴业银行消费者权益保护分行考评管理办法》，梳理、调整投诉管理、高层履职等指标，强化对分行消保审查质量、审查专业度的考核评价，关注审查数量，严格“应

审尽审”原则的落实执行。报告期内，公司共开展消保审查 6,380 笔，覆盖产品和服务的开发设计、定价管理、协议制定各环节。同时，公司将半年度消费者权益保护审查情况呈报风险管理委员会办公室，并纳入《全面风险管理状况评估报告》重点事项内容向董事会报告，进一步强调各级单位消费者权益保护源头风险防范。公司董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，定期审议和研究消费者权益保护相关报告，包括公司开展消保审查情况，指导、监督、评价消费者权益保护工作并督促相关问题落实整改，并向董事会报告。

（二）个人信息及隐私保护

报告期内，公司全面深入开展实施《中华人民共和国个人信息保护法》，充分尊重和保障客户个人信息主体权益，未发生重大网络安全事件或个人信息泄露事件。

1. 强化个人信息保护工作体系建设，引入外部专业咨询团队，严格对标国家法律、行政法规及金融行业标准，从“治理-管理-运营”以及“业务-渠道-信息系统-数据”维度全面梳理个人信息处理活动，深入开展差距分析整改，切实保障客户查询、复制、更正、删除等各项主体权利。推进建立个人信息保护影响评估机制，践行 Privacy by Design 理念，将隐私保护要求嵌入产品开发、业务流程和系统设计中。

2. 健全数据安全管理能力，建立数据安全工作责任制，将数据安全纳入全面风险管理体系。建立覆盖各单位的数据安全管理专业岗位和团队，按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”原则，开展数据安全风险评估等日常管理工作。加强对供应商和外部第三方的管理，全面建立第三方数据合作台账，对第三方的数据安全资质开展准入评估，严格遵守国家法律法规并按照与个人客户的约定处理数据，落实数据传输过程中的加密和去标识化措施。深化信息系统安全功能落实，从严限制所有员工对客户个人信息的查询权限，组织开展信息系统专项检查以及个人信息异常查询行为分析，增强对违规查询行为的监督和威慑力度。深化密码算法技术在信息系统领域的运用，增强对信息系统重要数据在传输和存储过程中的机密性和完整性保护，包括个人网银、数字人民币在内的 4 套重要系统密码应用的合规性、正确性、有效性已通过第三方专业测评认证。2023 年 1 月，公司信用卡中心新增获颁 ISO27001 信息安全管理体系 ukas/cnas 双认证。

3. 夯实网络攻击监测处置能力，持续开展资产管理、安全情报管理、漏洞管理、防御策略管理、威胁管理、安全态势管理六项能力建设，常态化开展互联网渗透测试、漏洞众测和内部红蓝对抗，不断提升网络攻击主动防御和动态防御能力。报告期内共监测到高危网络攻击尝试超过 1,560 万次，高危实时阻拦率达到 99.8%。持续开展网络安全和疑似数据泄露事件监测处置，报告期内累计处置互联网仿冒应用事件 203 起，为受境外网络攻击事件牵连的 1,117 位客户进行换卡操作，保障客户个人信息安全和资金安全。

4. 持续开展员工安全教育，设计制作侵害个人信息权益典型案例宣传手册，以案释法提升员工个人信息保护意识；组织开展网络安全专题学习，全行共计 55,966 人（含派遣员工）完成学习并通过测试，全员完成率接近 95%。加强员工自律监督，建立员工网络安全违规行为记分机制，对使用弱口令、钓鱼邮件测试未通过等轻微违规行为进行专门登记管理和专项教育，防微杜渐。

5. 每年组织实施信息安全相关审计，报告期内，公司对总行及部分集团下属机构信息科技风险管理开展专项审计，覆盖信息安全相关政策、系统、运营环境和管理等方面的检查，促进信息安全管理水平进一步提升。

（三）客户资金安全保护

报告期内，公司持续优化企业级数字化智能反欺诈平台规则模型，不断提高事前预警与事中控制的有效性，累计发布风险预警 0.67 亿条。报告期内，公司通过企业级数字化智能反欺诈平台监控网络金融类业务交易总笔数 50.32 亿笔，其中，阻断各类高风险交易 0.12 亿笔，阻断交易涉及金额 787.86 亿元。

（四）消费者权益保护培训

报告期内，公司发布《关于下发 2023 年度消保与服务培训计划的通知》，从加强《银行保险机构消费者权益保护管理办法》政策与案例解读、优化培训形式、加强消保投诉处理措施指导培训等维度提升培训成效。例如，公司借助“兴知”APP 线上学习平台，发布“全兴学”消保专题板块学习内容，特别推出高层领导消保工作指示及消保专题会议精神学习，全集团员工登陆平台学习并通过测试，培训覆盖率 100%。

此外，总行消费者权益保护办公室致力于消费者权益保护的指导、监督工作，

对行业内侵犯消费者合法权益的金融营销宣传行为典型案例进行收集、分析，以培训、通知、发文等多种形式指导金融营销宣传工作。例如，开展《银行保险机构消费者权益保护管理办法》专题培训、消费者权益保护审查培训等多场培训，结合金融消费者八项权益及监管制度要求，重点宣贯了与营销宣传关系紧密的营销用语规范、风险提示等涉及消费者权益保护的注意要点、典型案例，培训覆盖总分行及子公司消保管理相关人员，全集团近万人参训。

（五）客户投诉处理质量

报告期内，公司全渠道消费投诉 200,126 件，较上年同期减少 54,868 件，下降 21.52%；平均每网点月投诉量为 16.14 件，投诉率为 0.21%，客户投诉处理回访满意度为 99.76%。一季度公司原银保监渠道投诉量 2,788 件，较上年同期减少 2,018 件，下降 41.9%（二季度数据暂未通报），消费投诉的主要情况如下：

1. 从消费者投诉区域分布来看，长三角地区是投诉量最高的地区，上海市的投诉量为 30,634 件，占比 15.3%；江苏省的投诉量为 6,874 件，占比 3.4%；浙江省的投诉量为 6,176 件，占比 3.1%。珠三角地区（指广东省）的投诉量为 14,295 件，占比 7.1%。京津冀地区中北京市、河北省的投诉量分别为 5,434 件和 6,923 件，占比分别为 2.7%和 3.5%。成渝城市圈中四川省、重庆市的投诉量分别为 5,642 件和 3,495 件，占比分别为 2.8%和 1.7%。其他重点地区中，福建省的投诉量 11,933 件，占比 6.0%；山东省的投诉量 13,485 件，占比 6.7%。

2. 从消费者投诉业务办理渠道来看，前台业务渠道投诉 78,014 件，占比 38.98%；中、后台业务渠道投诉 122,112 件，占比 61.02%。其中，前台业务渠道投诉中，营业现场投诉 16,759 件，占比 21.48%；电子渠道投诉 60,229 件，占比 77.20%；自助机具、第三方渠道等其他业务渠道投诉 1,026 件，占比 1.32%。

3. 从消费者投诉业务类别来看，信用卡业务投诉占比 87.14%；借记卡相关业务投诉占比 5.49%；贷款业务投诉占比 4.14%；自营理财和银行代理业务投诉占比 1.24%；支付结算业务投诉占比 0.26%；人民币储蓄业务和人民币管理投诉占比 0.12%；外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务投诉占比 1.61%。

4. 从消费者投诉原因来看，主要包括因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 69,259 件，占比 34.61%；因债务催收方式和手段引起的投诉 107,045 件，占比 53.49%；因营销方式和手段引起的投诉 17,666 件，占比 8.83%；因服

务态度及服务质量引起的投诉 2,557 件，占比 1.28%；因服务设施、设备、业务系统引起的投诉 1,841 件，占比 0.92%；因消费者资金安全引起的投诉 684 件，占比 0.34%；因定价收费引起的投诉 456 件，占比 0.23%；因信息披露引起的投诉 130 件，占比 0.06%；因自主选择权、产品收益、信息安全、合同条款等其他原因引起的投诉 488 件，占比 0.24%。

公司将持续关注消费者投诉，规范投诉处理流程，保护投诉人金融权益，切实把消费者投诉作为改进业务及服务的宝贵信息来源，持续优化公司产品、业务、流程、系统、服务等，积极与消费者沟通，努力提升消费者体验。

（六）关注消费者教育宣传

消费者教育宣传方面，公司聚焦“一老一少一新”等重点人群和农村、少数民族聚居地等重点区域，通过不断推出创意新、质量优、多层次的教育宣传内容，充分集约资源，发挥各类渠道作用，加强引导消费者学习自身亟需的金融知识，提升消费者金融风险识别和防范能力。如总行联合福建闽江学院开设消保专题课程，由消费者权益保护办公室副主任为在校学生讲授金融消费者权益保护相关知识，以实际行动为学生群体筑牢防范校园金融诈骗的“防火墙”；鼓励各分行积极创建系统化、专业化、常态化金融教育示范基地，平稳推进金融知识普及长效机制建设，指导福州分行与福建老年大学共建全省首家“老年金融教育宣传基地”，并配套创设金融教育学习园地，开展各类老年群体喜闻乐见的教育宣传活动；以“3·15”为契机，启动“2023 年‘以消费者为中心加强风险提示’消费者权益保护系列活动”，范围涵盖了各分行、营业网点和总行各部门，包括开展系列线下活动、线上“兴消保·兴教育”金融知识有奖问答活动、消费者权益保护“屏保”宣教、消费者权益保护系列培训、组织金融消费者权益保护工作落实情况“全行大排查”和“‘五十条红线’再学习”等十大系列专题活动，旨在秉承“服务立行，消保先行”理念，切实维护金融消费者的合法权益。报告期内，公司共开展线上线下消费者教育宣传活动 7,359 次，原创折页、海报、图文帖和新闻稿等宣传材料设计 1,831 份，相关材料内容包括但不限于各类金融知识及金融风险提示等，累计向消费者发放资料约 461.63 万份，线上渠道原创教育宣传文案点击数量约 4,483.13 万次，整体触及消费者约 8,815.69 万人次，取得良好成效。

五、员工权益保障与职业平台优化

（一）人力资源分析

公司秉持理性、创新、人本、共享的核心价值观，紧密围绕集团业务发展战略和“十四五”人才发展规划，动态优化员工队伍结构，提升人力资源投入产出，持续推动全集团人才队伍建设工作开展。

1. 进一步加快人力资源数字化进程，通过人力资源管理全流程的数字化，改进优化业务流程，加强对员工引进保留、培养使用、评价激励、服务保障等方面的科技赋能，完善员工沟通交流及风险排查机制，落实员工个人信息保护，持续提升人力资源管理的精细化水平。

2. 进一步加强人力资源数据分析能力，强化人力资源数据治理、构建数据资产，依托人力资源数据驾驶舱、监测预警平台、人才及岗位画像等应用，实现对各级机构人力资源管理指标全方位、多角度、立体式的实时展示与动态监测，及时评估公司及员工在发展中遇到的人力资源问题，提出相应举措，切实提高应对各类风险的可持续发展能力。

（二）员工职业生涯发展计划

公司高度重视员工的职业生涯发展，扎实开展员工教育培训工作，打造多元化员工职业发展平台，促进员工在实干中成长成才。

1. 聚焦人才队伍建设，深入推进“十四五”人才发展规划落实，持续加强数字化、专业化、综合化、国际化、复合型、高端型、工匠型“七型人才”队伍建设，重点围绕“科技人才万人计划”“绿色金融人才万人计划”目标，持续拓展人才认证培养的广度与深度，在需求分析师、数据分析师认证项目的基础上，探索推出用户体验、低代码开发两个新赛道，开展绿色金融人才“产学研”一体化协同培养试点工作，举办绿色金融岗位画像研讨工作坊，打造高质量高标准人才队伍。

2. 聚焦实践能力提升，深化干部员工交流机制，常态化开展“鸿鹄”“鲲鹏”人才库入库选拔培养工作，启动“海外人才交流计划”，不断加大总分、母子、东西、南北、境内外交流力度；积极推广“链长制”经营管理创新成果，选聘第三批新兴产业链链长，组建敏捷工作小组，在服务实体经济中进一步提升干部员工的专业能力；举办“兴飞跃”“兴火燎原”创新马拉松大赛等赛训平台，以赛

代训选拔培养人才。

3. 聚焦激励机制优化，深入推进收入分配机制改革，完善专业技术序列管理办法，建立健全以价值贡献为核心的薪酬管理体系；完善人才宣传表彰机制，出台兴业银行荣誉表彰管理办法，组织“兴业工匠”评选，举办“两优一先”表彰大会，进一步激发干部员工干事创业激情。

4. 多元化与平等，公司始终坚持以人为本，注重将平等原则贯穿员工职业生涯发展全过程，致力于消除性别、年龄、民族等方面的歧视，在健全引进培育链条、树牢选人用人正确导向、提高员工职业道德水准、科学设置绩效考核指标、完善薪酬福利机制等方面持续发力，全面加强员工权益保障，着力营造良好的人力资源生态。

5. 聚焦职业生涯培养，报告期内，公司以发展现代化高质量职业教育为目标，不断建立健全“5+N”培训体系和“1+N”责任体系，完善培训运营体系，落实以员工为中心的理念，构建学习型组织，帮助员工提升专业能力，实现个人价值。报告期内，聚焦战略重点业务和关键人群，积极开展数字化、专业化、综合化、国际化、复合型、高端型、工匠型等“七型人才”培训；重检规划师课体系，推进绿金“万人计划”、投行“人才倍增计划”、国际化人才培养项目、“鸿鹄”“鲲鹏”等人才培养与认证；制定覆盖全集团员工的ESG系列培训方案，重视消费者权益保护，加强员工道德标准培训，切实推进ESG信息管理能力建设；组织开展2023年全行系列重要会议精神“全兴学”项目，内容涉及战略改革等应知应会知识，学习覆盖全集团各机构，参与人数达55,296人，参与率达99.33%；组织上半年岗位专业初级考试，推动“一专多能”学习到“一专多证”认证，进一步提升员工专业水平和可持续就业能力；强化实战实训，通过兴联动力、精英讲师挑战赛、案例大赛等，着力人才培养，打造高素质金融人才队伍，赋能集团高质量发展。

（三）沟通与反馈

公司高度重视完善员工沟通反馈渠道，通过设立内部网站、邮箱等内部沟通平台，方便员工之间进行信息交流、分享和沟通。通过打造员工建言献策和民主管理的线上“兴声”阵地，设立员工行为系统化管理公共服务邮箱，为员工提供广泛参与民主管理和民主监督的便捷渠道。报告期内，“兴声”平台共收到意见

建议 1,100 余条，涉及战略规划、经营管理、人力资源、后勤保障、党群工作、数字化转型、投诉举报及其他等八大类，累计阅读量近 1,200 万人次，评论超过 2.4 万条。同时，公司通过召开职工代表大会和工会会员代表大会保障职工参与民主管理。报告期内，公司共组织召开了 4 次职工代表大会，审议了《关于修订〈兴业银行股份有限公司企业年金方案〉的议案》《关于选举兴业银行企业年金理事会职工理事的议案》等事项；召开工会会员代表大会，审议《关于补选兴业银行工会第二届工会委员会委员、副主席的议案》。

公司高度关注员工满意度，每年度开展政治生态调研、人力资源生态调研等形式，围绕选人用人、岗位体系、管理机制、工作环境、企业文化、薪酬福利等方面开展覆盖多层次、多维度的员工满意度调查，结合谈心谈话、家访等方式深入了解员工在工作、学习、生活等方面的需求，切实帮助员工解决实际困难。

六、巩固拓展脱贫攻坚成果、乡村振兴工作情况

报告期内，公司始终“胸怀国之大者”，以人民为重心，将乡村振兴作为重要的政治任务及战略发展新空间，持续发挥自身特色优势，在助力农业强国建设中构建具有兴业特色的乡村振兴金融服务新模式。报告期内，公司持续推广“兴业普惠·智慧农批系统”，助力农产品批发商户解决融资难题，畅通农产品产业链；运用“生物资产监管平台”盘活养殖业生物资产，引入卫星遥感数据服务茶叶种植业等。截至报告期末，公司涉农贷款余额 6,274.23 亿元，较报告期初增加 807.04 亿元；普惠型涉农贷款余额 495.52 亿元，较报告期初增加 102.31 亿元。

七、持续强化反腐倡廉

（一）加强反腐败建设和职业道德管理

报告期内，公司认真贯彻落实党中央有关全面从严治党、党风廉政建设和反腐败斗争的重大决策部署，始终坚持全面从严治管党治行，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。综合运用“四种形态”，抓早抓小，防微杜渐，强化监督执纪问责。公司构建派驻监督、监察监督与巡察监督、审计监督贯通协同的监督体系，各级机构均设立纪律检查部门，紧盯“关键少数”，紧盯廉洁风险重点领域，持续完善管理制度体系，加强对权力运行的监督和制约，强化系统硬控制。通过组织员

工参加廉政“微党课”、参观廉政教育基地、观看警示教育片、撰写书法作品、线上学习等多种方式，不断推进“清廉兴业”文化建设，引导员工牢守纪法底线。同时，公司审计部门每年组织实施开展道德标准审计；每年开展两次关联交易专项审计、一次消费者权益保护专项审计，覆盖各分行及子公司，同时通过机构审计项目，对员工异常行为、消费者权益保护等商业道德相关内容进行检查，加强对员工行为及商业道德的监督管理。在日常监管中，公司积极研发员工行为管理模型，运用数字化排查手段，以发送预警提示函等方式，开展持续审计监督，及时发现、纠正员工异常行为。

（二）执行信访人保护制度

报告期内，公司高度重视信访监督，严格贯彻落实《信访工作条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，规范信访工作程序，保护信访人的合法权益。

公司加大矛盾纠纷排查化解力度，构建起党委统一领导、联席会议协调、信访管理部门推动、各方齐抓共管的工作格局，推动信访问题依法及时就地妥善解决。设置信访接待场所、信访电话、电子邮箱，对信访举报人采取严格保密制度，将信访材料列入密件管理，对信访人信息严格保密，严禁向被检举、揭发的人员或单位透露，并对与信访事项或信访人有直接利害关系的个人执行回避制度。

八、公司更多 ESG 具体信息，详见公司官网 ESG 专栏；有关公司治理情况，详见《兴业银行 2023 年半年度报告》第四章“公司治理”内容。