

# 2019 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT

股票代码 601577

# CONTENTS

## 目录

02 不忘初心 履责前行

**PART. 1** 第一节 公司概况

- 06 (一) 基本情况  
(二) 社会责任理念  
(三) 责任模型

**PART. 2** 第二节 完善责任治理  
实现高质量发展

- 10 (一) 加强公司治理  
(二) 创造经济价值

**PART. 3** 第三节 聚焦主责主业  
服务实体经济

- 14 (一) 用心服务地方重点战略  
(二) 用心服务园区片区  
(三) 用心服务民营经济和小微企业  
(四) 用心服务乡村振兴

**PART. 4** 第四节 聚焦精准扶贫  
服务全面建成小康

**PART. 5** 第五节 聚焦环境保护  
大力推动绿色金融

- 22 (一) 助力绿色发展  
(二) 坚持绿色运营

**PART. 6** 第六节 坚持客户为本  
优化服务价值

- 26 (一) 倾听群众心声，优化客户体验  
(二) 关注群众痛点，打造智慧校园  
(三) 正视群众需求，加强权益保护

**PART. 7** 第七节 重视人才建设  
打造快乐文化

- 28 (一) 淬炼员工队伍，支持员工发展  
(二) 健全培训体系，助力员工成长  
(三) 注重员工关怀，营造良好氛围

**PART. 8** 第八节 重视社会公益  
打造长行品牌

31 附录

- 长沙银行组织架构  
关键绩效表  
GRI索引

## 不忘初心 履责前行

庚子鼠年，我们共同经历了一个特殊的春节，新型冠状病毒疫情牵动着每一个中国人的心，中华儿女万众一心、众志成城，每一个组织和个人都在为打赢这场疫情阻击战奋力拼搏。湖南湖北，同宗同源，同江同湖，同舟共济，长

### 持续发力，不断超越。

2019年是长沙银行上市后的新发展元年，是第二个三年战略规划承前启后的关键一年，也是全面推进高质量发展的收获之年。面对错综复杂的经济金融形势、日趋激烈的行业竞争态势和持续强化的金融监管局势，全行上下坚定发展初心，保持战略定力，迎难而上，攻坚克难，资产总额、吸收存款、贷款总额分别增长 14.31%、13.47%、27.36%，利润总额增长 15.08%，不良贷款率较年初下降 0.07 个百分点。我行存款、贷款较年初新增额和利润同比新增额均处于全省银行业机构前三的水平，尤其是零售业务指标，储蓄存款、零售贷款净增额、信用卡新发卡

### 支持实体，服务民生。

做最懂产业的专业银行，引导资金向产业倾斜，助推地方产业升级和实体经济高质量发展，依然是我们饱以奋斗热情而不曾改变的“初心”。积极对接湖南省 20 条、长沙市 22 条新兴优势产业链，出台支持民营企业融资 27 条和普惠小微金融尽职免责办法，全力构建“敢贷、愿贷、能贷”的长效机制。推出“快乐续贷”，通过再融资和转贷引导基金业务提供无还本续贷 284 笔，金额 31.27 亿元。深入“百行进万企”专项融资活动，全年普惠小微企业贷款新增 56.75 亿元。积极参与了对上市企业的专项纾困行动，累计投放纾

沙银行也积极投身其中，贡献出自己的一份力量。这场战役的背后，我们看到了使命感、责任感。作为上市公司、作为企业公民、作为社会公民，我们努力完成每一个角色所赋予的责任，回报国家、回馈社会、回应时代。

数均进入全省银行业前三位，进一步缩小了与前方标杆的差距，拉大与后面追兵的距离。

与此同时，无论是业务转型中的零售突破、农金站建设、信用卡业务、普惠金融、科技金融、投资银行、产业链金融、智慧金融，还是数字驱动的线上化、智能化进程，以及公司治理、从严治党、“快乐先锋”党建品牌、企业文化建设等等，都是亮点纷呈、可圈可点，向股东、投资者、监管部门和党委政府交出了一张精彩的答卷。

困资金 26.07 亿元。打造科技金融、县域金融、绿色金融、智慧金融四大战略品牌，不断提升综合服务能力。牢固树立“责任田”意识，根据金融扶贫的价值和规律，结合自身的特点和优势，为打赢脱贫攻坚战凝聚强大的“长行力量”。

我们牢固树立以客户为中心的理念，致力于让每一个客户每一次与长沙银行的接触，都成为价值之旅和快乐之旅，为客户提供全方位的金融服务，创造更好的客户体验。

### 铸魂固本，行稳致远。

22 年的发展，长沙银行一直在思考：银行到底是干什么的？长沙银行怎样带给客户不一样的体验？

我们的认识是——银行是智造快乐的，并形成了自身建设“中国最快乐的银行”的战略愿景，亦是长行人深植于心的向往，“正道而行、信泽大众”的使命，“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，“忠诚、干事、担当、简单”的工作作风已在长沙银行落地生根。

我们视每一位员工为长沙银行最宝贵的资产，着力为员工树立实干为本的明确导向，提供实现自我价值的平台，让专业的人干专业的事，让实干者“有机遇可抓，有政策可享”。我们开展全方位的人才盘点，持续通过“三狮”行

动、“尖兵”计划等举措稳步推进人才梯队建设。我们更加注重发挥领导干部特别是“一把手”的表率作用和赋能作用，全力打造有战斗力的好班子和好队伍。我们健全完善容错纠错机制，把准政策界限，旗帜鲜明为干事者撑腰鼓劲，激励干部员工轻装上阵，撸起袖子加油干。

不忘初心，方得始终。最伟大的艺术才思往往在最普通的劳动者身上浓墨重彩而熠熠生辉。我们坚信，在这片湖湘土地上，最平凡的金融巧匠在最朴素的智造快乐初衷下，将大有作为。

新的一年，我们心怀责任稳步前行，更因信守承诺行稳致远。

董事长：



行长：



CONCEPT ARTICLE  
理念篇

BCS

01 篇

公司概况

完善责任治理 实现高质量发展

# 一、公司概况

## (一) 基本情况

### 法定中文名称

长沙银行股份有限公司

### 法定英文名称

BANK OF CHANGSHA CO., LTD.

### 法定代表人

朱玉国

### 董事会秘书

杨敏佳

### 股票上市交易所

上海证券交易所

### 股票简称 1 (普通股)

长沙银行

### 股票代码 1

601577

### 股票简称 2 (优先股)

长银优 1

### 股票代码 2

360038

### 联系方式

办公地址

长沙市岳麓区滨江路 53 号楷林商务中心 B 座

邮政编码

410205

办公电话

(0731) 89934772

传真

(0731) 84305417

服务电话

(0731) 96511、4006796511

互联网网址

http://www.bankofchangsha.com

## (二) 社会责任理念

### 企业使命

正道而行，信泽大众

### 企业愿景

做中国最快乐的银行

### 企业核心价值观

聚焦客户，实干为本，快乐同行

### 服务理念

不断超越期望，让每一个人与长沙银行的每一次接触，都成为价值之旅和快乐之旅，让快乐因子跃动在每个人的心中，用科技和智慧，为所有人提供全方位的金融服务，创造更好的体验。



### (三) 责任模型

本行坚定将履行社会责任与全行经营发展紧密结合，坚持为社会创造效益，为股东创造回报，为客户创造价值，为员工创造未来，携手各利益相关方快乐同行。

我们贯彻落实国家货币政策，发展普惠金融，支持实体经济发展，积极履行社会责任，推动金融

与经济社会环境可持续发展；积极维护中小股东权益，高度重视中小股东意见和合理诉求；开展金融知识普及宣传，注重金融消费者权益保护；重视客户体验，提升服务效率；畅通员工职业发展通道，完善员工关怀机制；发展绿色金融，倡导绿色低碳运营；投身社会公益，培育志愿服务精神，支持员工实现自我价值与社会价值。

#### 利益相关方期待与回应

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
 股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>满意的投资回报</li> <li>良好的市值水平</li> <li>经营状况高度透明</li> </ul>	股东大会、公司公告、投资者调研、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”栏目等	推进转型发展，提高盈利能力；完善公司治理体系；强化全面风险管理；加强信息披露管理；实施积极的投资者关系管理
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质的金融产品</li> <li>高效安全的金融服务</li> <li>更实惠的服务价格</li> </ul>	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等	加强产品服务创新；推进渠道转型；提升服务体验；持续开展客户满意度调查；加强投诉管理；持续实行芙蓉卡取款免手续费等
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善的权益保障</li> <li>良好的职业发展</li> <li>满意的薪酬福利</li> </ul>	职工代表大会、岗位培训、董事长信箱、行长信箱、及时奖励、群团活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工平等、公平就业</li> <li>完善薪酬和晋升机制；强化员工培训教育；畅通职业发展通道</li> <li>提升员工关怀</li> </ul>

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务实体经济</li> <li>依法纳税</li> <li>积极促进就业</li> <li>促进民生改善</li> </ul>	法律法规、政策指示、日常调研、沟通、银企对接活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化资源配置；贯彻国家政策</li> <li>依法依规主动纳税</li> <li>提供就业机会；支持企业发展间接创造就业岗位</li> <li>开展精准扶贫；机构网点下沉服务县域；加大科技赋能，便利居民市民生活</li> </ul>
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规经营</li> <li>公平竞争</li> <li>维护金融稳定</li> </ul>	监管政策、监管检查、工作汇报、上报监管数据	<ul style="list-style-type: none"> <li>强化合规诚信经营</li> <li>完善公司治理；强化内控管理</li> <li>做好风险管控；防范金融风险</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展绿色金融</li> <li>倡导节能减排</li> </ul>	环境信息披露、环保公益活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《绿色金融发展方案》；推进绿色金融产品与服务创新</li> <li>倡导绿色运营、低碳办公</li> </ul>
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平采购</li> <li>诚信互利</li> </ul>	招投标会议、业务交流、业务合作等	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持公平公正、诚信互利的采购机制</li> <li>与供应商、战略合作伙伴建立长期良好的合作关系</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升社区福利</li> <li>营造安全、健康的生活环境</li> </ul>	金融知识普及、志愿者服务、慈善活动、社会公益事业参与等	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展金融知识普及活动、公益活动</li> <li>倡导员工投身志愿者活动，开展慈善公益行动</li> </ul>

## 二、完善责任治理 实现高质量发展

### （一）加强公司治理

#### 01 坚持党的领导

我们不断提高政治站位，牢牢把握正确的政治方向，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚决落实党中央和省、市委决策部署，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”；发布《公司治理三年行动》白皮书，明确将党的领导嵌入到公司治理结构之中，把党委研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题的

前置程序，实现“三会一层”与党委领导的有机结合、高度统一；严格落实“双向进入、交叉任职”的领导体制，不断优化以“党委领导核心，董事会战略决策，监事会独立监督，管理层经营执行”的治理体系框架，着力确保权责对等、运转协调、互相支持、有效制衡，持续推动公司治理提质增效。

#### 02 坚持聚焦“三基”

基础不牢，地动山摇。我们不追求烟花般的刹那光辉，但求百年老店的基业长青。始终坚持战略引领，以“利长远”的谋虑，扎实做“打基础”的工作。全力拓展基础客群。坚持客户立行，服务至上，把客户体验作为前行的北斗星，着力为客户提供全方位、更便捷的金融服务。一年来，全行公司授信客户、战略核心客户、有效零售客户、月活跃用户(MAU)等核心指标均保持良好发展态势。全力建设基础设施。围绕“将长沙银行装进口袋”的战略目标，扎实开展“数字驱动年”各项工作，推动金融科技与业务的融合。加强与华为、阿里云、腾讯等战略合作，不断提升自身IT

治理和信息科技能力。加快新数据中心建设，完善“两地三中心”容灾体系。持续推动“柜台+离柜+离行”“人工+机器”“现场+远程”“线上+线下”的一体化渠道建设。强化数据治理，提升数据质量，打造智能化的营销和风控平台。全力推进基础工作。全行年度战略解码和季度业绩复盘更具针对性，人力资源管理和激励约束机制持续优化；成立流程变革中心，以更大的力度推进全方位、端对端的流程梳理优化；打造跨条线、跨层级的敏捷团队，全行协同作战能力得到增强；资产负债和财务管理能力不断提升，精细化管理初见成效，风险内控机制愈加完善。

#### 03 坚持从严治行

我行始终坚持管理从严，坚决落实中央和省、市委关于从严治党的各项要求，着力推进从严治行，对党纪国法高度敬畏，坚持“零容忍、全覆盖、无禁区”的原则，强化监督执纪问责，对违纪违法违规行为依纪依法依规从速从严处理，不断筑牢高

质量发展的风险屏障。我们全力支持、配合市委巡察工作，以案为鉴，举一反三，正风肃纪。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，以刀刃向内的勇气检视查找突出问题，深刻剖析根源，层层压实责任，扎实推进问题整改。我们更加坚定“合

规创造价值、稳健平衡风险”的合规文化。通过筑牢内控“三道防线”，压实风控与合规管理主体责任，全方位加强内部审计，扎实开展“巩固治乱象成果”专项行动等

举措，持续强化合规经营，坚守合规底线；高度重视反洗钱工作，严格按照反洗钱法律法规和监管要求切实履行各项反洗钱义务，确保业务安全稳健运行和可持续发展。

#### 04 坚持快乐奋斗

我们始终倡导“奋斗”+“快乐”的企业文化。以打造长沙银行360企业文化体系为突破口，自上而下全面开展企业文化宣贯，讲述长行人自己的奋斗故事，更直观深入地传播具有长行特色的快乐文化。我们的客户和家属粉丝节、“快乐讲堂”、长行TALK秀等企业文化品牌活动更加精彩纷呈，快乐奋斗的企业文化逐渐融入每

一位长行人的血液之中。我们坚持德才兼备、以德为先，把组织认可、实绩突出、群众公认的优秀人才选出来。经过不断的实践总结，初步形成了具有长沙银行特色的人才观。大刀阔斧推动组织体系改革，通过市场化薪酬体系、全员绩效考核强制分布，激活个体，想干事、能干事的都有施展其才的大舞台。

### （二）创造经济价值

#### 01 提升公司经营业绩

截至报告期末，全行资产总额6,019.98亿元，增长14.31%；吸收存款本金3,871.78亿元，增长13.47%；发放贷款和垫款本金总额2,603.23亿元，增长27.36%。归属于上市公司股东的净利润50.80亿元，同比增长13.43%，较好完成了经营目标。一级资本充足率10.76%，拨备覆盖率279.98%；不良

贷款率1.22%，较年初下降0.07个百分点，逾期90天以上贷款与不良贷款的占比为62.84%，比年初下降30.46个百分点，抵御风险能力进一步增强。综合实力不断提升，位列“全球银行1000强”的第273位，位列“中国上市公司市值500强”的第408位，位列“全国城商行陀螺体系评比”的第11位。

#### 02 及时足额缴纳税款

2019年，缴纳包括所得税、税金及附加额、增值税在内的税款30.15亿元，增长

22.56%，为支持地方经济的发展做出了积极的贡献。

# ECONOMIC CHAPTER

## 经济篇

# 02 篇

聚焦主责主业 服务实体经济

聚焦精准扶贫 服务全面建成小康社会





## 三、聚焦主责主业 服务实体经济

### （一）用心服务地方重点战略

长沙银行紧紧围绕“三大攻坚战”和全省“两个年”战略部署，主动对接，主动作为。全力服务地方政府化债，坚持增量合规、存量优化，做实“自接自盘”和“接替他盘”，创新为政府化债提供流动性支持，得到各级党委政府充分肯定。全力服务产业转型升级，紧紧围绕湖南 20 条产业链、长沙 22 条产业链以及重点招商引资项目，围绕

汽车制造、工程机械、先进轨道交通、人工智能等重点领域，设立专营服务团队，制定 10 个产业金融服务方案。积极服务株洲“动力谷”建设，常德“海绵城市”建设，张家界“全域旅游”开发，永州电子商务建设等，着力把地方建设转化为发展效益，真正成为地方政务的首选银行。

### （二）用心服务园区片区

长沙银行紧跟湖南省创新驱动发展战略部署，对全省 144 个园区实现全覆盖服务。积极推进与长沙高新区、长沙经开区、株洲高新区、隆平产业园、中电软件园等开展智慧园区合作。支持高

新技术企业和科技型企业融资，以产品赋能和系统支撑为着力点，助推园区及区内高新技术企业发展。截至报告期末，本行科技金融贷款余额 147.64 亿元。

#### 责任进展

- 推动“智慧园区”建设，为企业提供综合性金融服务。
- 探索“银行+园区+核心企业”新模式，丰富园区企业融资渠道。
- 推出“科创快贷”“科创达人贷”等产品，为高新技术企业和科技型人才提供支持。
- 走访调研科创企业，提供金融知识培训，更好了解企业需求，为企业提供更精准的融资支持。
- 组织中美创投大会、湖南省双创大赛，参加省科技厅科技志愿者活动。
- 主动担当，将科技金融服务半径辐射到南粤大地，广州分行成功入围 2019 年广州市科技与金融结合计划科技型中小企业信贷风险损失补偿资金池合作银行。

### （三）用心服务民营经济和小微企业

长沙银行全面助力企业成长，持续提升信贷、投行、债券、交易银行等综合金融服务能力，累计服务上市公司 81 家、拟上市公司 21 家、新三板上市公司 138 家、上市后备公司 184 家，并作为主办银行助力数家企业成功上市。

制定《关于进一步支持民营企业发展的推动实施意见》，推出 27 条服务举措。对接人民银行“1241”、银保监会“百行进万企”等专项融

资活动，开展 32 场小微金融大讲堂活动和银企对接会，帮助民营和小微企业获得融资。在全行综合型营业网点设立 119 个“民营和小微企业金融服务窗口”，为小微企业提供咨询服务。截至报告期末，本行民营企业贷款余额较上年末新增 91.04 亿元；“两增”口径小微贷款新增 59.40 亿元，普惠型小微企业贷款新增 56.75 亿元。

#### — 责任聚焦 — “百行进万企”

##### 提高站位，做稳组织保障

在第一时间成立专项工作领导小组，做好顶层设计，提供组织保障，召开“百行进万企”专项行动启动大会，组织推动“走万家、投千家”“百行进万企”落地实施。

##### 丰富渠道，做好引导执行

率先在全省通过官方网络及通信平台发布专项行动公告、“企业客户问卷调查邀请函”“问卷调查操作手册”以及“致企业朋友的一封信”，使参与人员有源可寻，有序推进三项问卷调查工作的开展。

##### 出台方案，做好政策倾斜

先后出台融资对接工作实施方案与竞赛活动方案，充分激发分支行基层员工积极性，切实提升服务民营和小微企业的体验感与获得感。

##### 践行主题教育，做实企业帮扶

零距离听取企业声音，了解企业难处，现场解决企业疑问和问题，力求打通金融服务小微的“最后一公里”。

## 责任进展 —— 推动数据化产品创新

- 加大“快乐e贷-税e贷”等线上产品推广，为客户提供更智能、高效、便捷的服务。平均用款时间70天，笔均支用35万元，审批最快只要10分钟，通过业务的进一步下沉，有效满足了小微企业“短、频、急”的资金需求。
- 新上线推出“快乐e贷-政采贷”、“中企云链”保理业务两项创新产品。
- 加强与政府部门、园区合作建立风险补偿基金，重点支持高新技术和科创型民营小微企业。
- 搭建产融合作平台，为园区内企业赋能。与株洲高科集团探索产融合作平台新模式，通过“银行+园区+核心企业”的模式，开展“中车系”供应链金融服务。
- 与融资担保、保险公司等机构建立战略合作关系，通过增信方式创新为民营小微企业提供融资。
- 围绕“衣食住行娱”持续优化产品服务，丰富零售产品池，助力消费升级。新上线快乐房抵贷，新增授信客户4,300户、新增余额25.30亿元；迭代升级快乐秒贷，新增授信70.39亿元，新增余额11.15亿元。

## （四）用心服务乡村振兴

长沙银行持续深耕县域，大力发展普惠金融，助力国家乡村振兴战略。围绕县域特色产业，实施“一县一策”“一县一特”，积极推动浏阳花炮、醴陵陶瓷、邵东箱包和眼镜等特色产业做大做强。采取“县域支行+乡镇社区支行+助农取款点”的模式，加快机构下沉力度，让产品和服务真正下沉至县域及乡村。与省旅发委、湖南卫视联合

出品《乡村合伙人》，协助全省26个县域打造乡村振兴、精品旅游项目，为三农项目建设、农户创业等提供融资服务，普惠型三农贷款完成年度新增计划的174.34%。在湖南省内县域覆盖率达81.40%，新签约3,148家农村金融服务站，开展1,000余场金融知识进万家宣讲活动。

## 四、聚焦精准扶贫 服务全面建成小康

长沙银行坚决落实习近平总书记关于精准扶贫的重要论述，牢固树立“责任田”意识，根据金融扶贫的价值和规律，结合自身的特点和优势，严抓组织领导，突出金融服务，抓好产业扶贫，选好驻村干部，多管齐下，为打赢脱贫

攻坚战凝聚强大的“长行力量”。截至报告期末，金融精准扶贫贷款余额26.53亿元，较年初增长15.45%；帮助建档立卡贫困人口1,642人，支持产业扶贫项目贷款投放1.29亿元，支持项目扶贫贷款投放3.73亿元。

### 1. 坚持党委领导这个根本

成立以党委书记任组长、党委副书记任副组长、全体行领导小组为成员的扶贫攻坚领导小组，建立了驻村帮扶“一月一走访、月月常分析”的调研分析体系，以扶贫工作领导小组成员实地走访和驻村干部日常反馈的形式，详细了解并解决结对扶贫点各项问题和困难。始终坚持基层党组织建设，选派具有一定农村工作经验，有思想、有责任、有担当的干部到扶贫工作队长岗位上，

给予其足够的待遇，解除其后顾之忧，支持扶贫干部一心扑在扶贫开发工作上。2019年驻宁乡县鸿富村扶贫专干魏美林工作得到市、县、乡三级政府的高度评价，荣获2019年湖南省“模范退役军人”、长沙“最美退役军人”、流沙河镇“优秀共产党员”等荣誉，鸿富村全村115户全部脱贫，完成脱贫任务的100%，已提前整村脱贫。

### 2. 把握产业扶贫这个核心

#### 注重与本地主导产业相结合

重点支持与县市特色产业、重点产业保持一致的贫困产业，推动“一县一品”“一村一品”产业培育，形成规模效益。

宁乡县鸿富村是宁乡花猪发源地之一，但因技术、市场原因，该产业发展相对滞后。我们因地制宜采取“公司+农户（保底收购）模式”，实现“输血”向“造血”转变。

针对湘西自治州的农产品特色，对古丈和保靖的茶业、凤凰和永顺的猕猴桃种植、泸溪的铁骨猪养殖、吉首的猕猴桃加工、花垣的蔬菜加工、龙山的百合加工，给予信贷资金上的大力支持。

### 注重培育新型农业经营主体

重视对新型农业经营主体的资金支持，挖掘当地的资源优势，调动贫困群众的积极性。

推动鸿富村大力发展“公司+农户”模式的种植养殖基地，引进鹏辉蔬菜公司与湖南合力餐饮公司两家有机蔬菜公司落户。

## 3. 突出金融服务这个关键

作为金融企业，制定并印发了《长沙银行金融精准扶贫工作方案(2016-2020)》《2016-2020金融精准扶贫工作计划》等系列文件，同时要求各分支机构在贫困县当地“贫困户贷款增速要高于农户贷款平均增速”的硬指标，要求结合当地精准扶贫政策，制订金融帮扶方案，积极主动融

入县域扶贫工作中去。通过强化总行信贷指引，基本确保贫困地区特色产业和重点客群授信投入逐年增长，逐步加大对贫困户和扶贫新型农业经营主体的信贷支持，每年涉农贷款增量逐年提高，信贷投入年均保持10%以上的增速。

## 4. 落实教育医疗这个责任

### 坚持教育优先，扶贫先扶智

- 长沙银行成立快乐益家慈善基金会，与省市教育部门携手，五年捐助3,000万元助力教育扶贫。
- 在张家界桑植县，进一步落实“发展教育脱贫一批”和“阳光助学”扶贫工作要求，长沙银行出资50万元支持桑植县农村小学老师公费定向培养计划，有力地推动农村教育人才的培养，加速当地脱贫攻坚的步伐。
- 在益阳市赫山区，长沙银行作为爱心企业加入湖南省“七彩假期”青年志愿者关爱留守儿童志愿服务项目，为留守儿童开展安全教育、假期陪伴、心愿满足等多种形式的关爱和互助活动。此外，长沙银行向“七彩心愿包”活动捐赠30万元，面向全社会进行1:1配捐，让爱心翻倍，激励社会大众传递爱心、快乐与正能量，解决留守儿童物资缺乏的困境。

### 重视医疗服务，防止因病致贫

- 在对口扶贫村鸿富村特别设立了大病救治基金。
- 2016年帮助全村21名患者得到救治，金额从1,000-10,000元不等，共计8.1万元，从而为患病医治贫困群众在医保报销后的自付部分兜了底，防止因病致贫、因病返贫的现象发生。

# ENVIRONMENT CHAPTER 环境篇

## 03 篇

聚焦环境保护 大力推动绿色金融



## 五、聚焦环境保护 大力推动绿色金融

### （一）助力绿色发展

长沙银行将可持续金融理念提升到公司治理与企业文化的高度，根据中国人民银行对绿色金融、绿色信贷的相关政策指导，2016年制定《绿色金融发展方案》，发布《关于加快绿色金融业务发展的通知》，2018年7月将绿色金融三年发展规划写进公司治理白皮书，为绿色金融业务发展指明方向，有力促进了本行绿色金融业务的发展。

#### 案例 广州南沙自贸区绿色金融论坛

长沙银行联合广州南沙区金融工作局、广州市总部经济协会在广州南沙区举办“南沙自贸区绿色

金融论坛暨世界自然基金会2019气候创行者启动仪式”，推动绿色金融发展，助力绿色企业成长。

金融论坛暨世界自然基金会2019气候创行者启动仪式”，推动绿色金融发展，助力绿色企业成长。

### （二）坚持绿色运营

长沙银行坚持绿色运营的理念，运用科技力量，投入人力、财力资源，进一步落实节能减排。

2019年，总行一办大楼空调能源总能耗同比2018年下降17%，用电能耗同比下降6%。

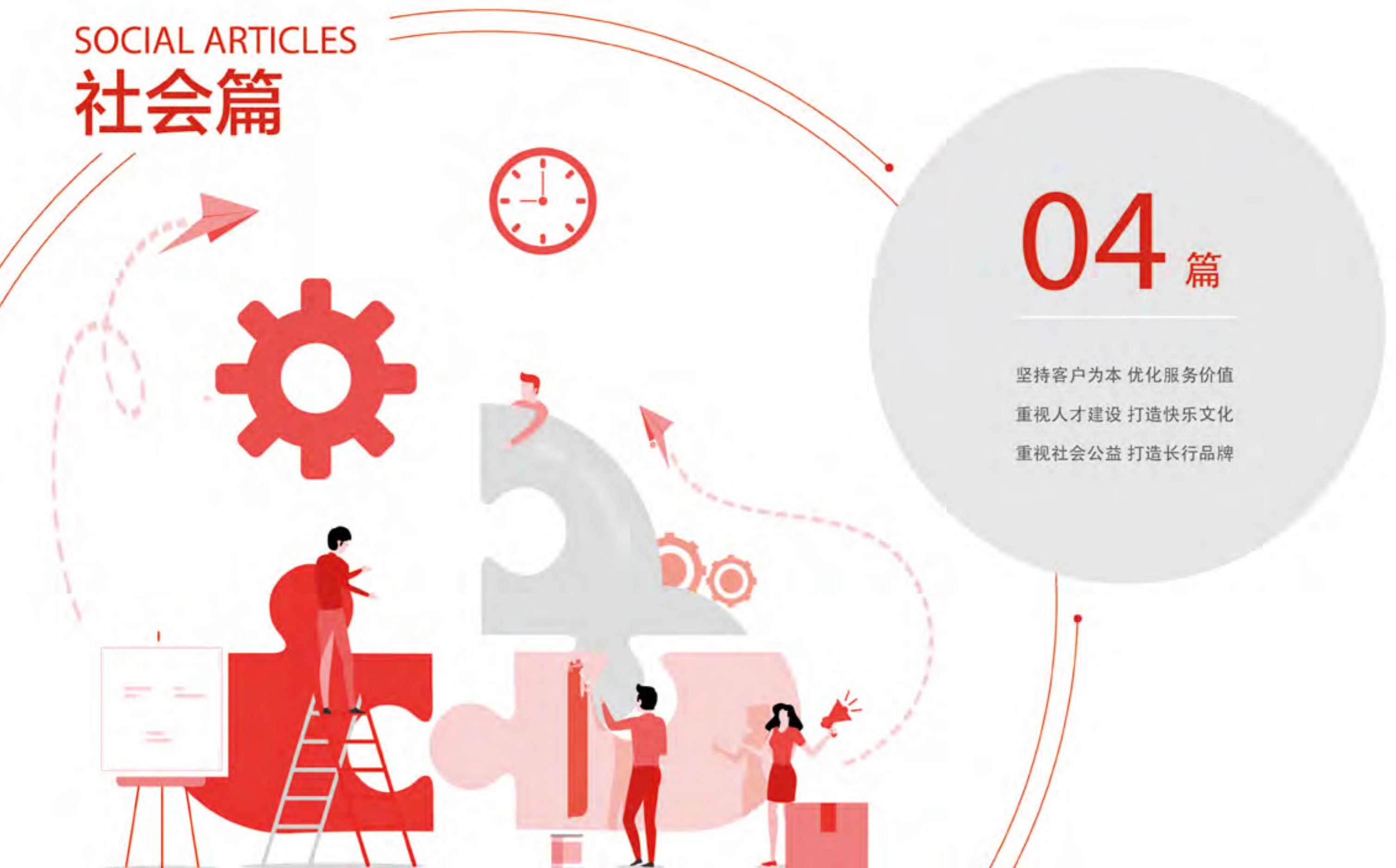
### 我们的举措

- 长沙银行总行大楼为LEED银级、中国绿色建筑二星级“双认证”写字楼，空调能源系统采用江水源热泵空调供能方式搭建智慧能源管理平台，对能源系统进行智能管理，如关闭长时间无人办公区域的空调，控制空调出风温度，确保办公楼夏季温度不低于25度，冬季不高于22度等。
- 推进垃圾分类工作，设置垃圾分类设备，开展全行员工垃圾分类知识考试，推动垃圾资源合理回收利用。
- 本行持续倡导节约办公用纸，取消内部报纸的纸质印刷，改为线上电子版发行。总行全年采购的A4办公用纸较上一年减少16.13%。
- 建立智能化管理设备，搭建智能访客系统，用电子访客二维码取代纸质信息单，减少纸张使用，2019年共发出访客短信57,240次。

SOCIAL ARTICLES  
社会篇

04 篇

坚持客户为本 优化服务价值  
重视人才建设 打造快乐文化  
重视社会公益 打造长行品牌



## 六、坚持客户为本 优化服务价值

### （一）倾听群众心声，优化客户体验

长沙银行打造“快乐”服务文化，以客户体验为核心，致力服务品质再提升。2019年，本行推进服务标准化建设，编写《长沙银行快乐服务文化标准体系》《长沙银行快乐服务管理手册》，提炼HAPPY服务模式，在基础服务流程上加入快乐服务的指导性标准。2019年，实现个人开户无纸化操作等66个项目结项，满足客户多元需求的同时，缩短办理业务时间，提供友好操

作界面及全渠道选择便利性，切实提升客户体验。

2019年，3家网点荣获“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，在2019年湖南省银行业营业网点文明规范服务质量测评中排名第一，《Q/BCS 001-2019长沙银行营业网点服务规范》入围2019年度银行营业网点服务企业标准“领跑者”名单。

#### 责任进展

- 通过大数据、云计算、生物识别、人工智能等金融科技的应用，满足客户个性化需求。
- 打造网上银行、手机银行、微信银行三大线上渠道，向客户提供安全快捷、灵活高效的线上服务。
- 服务公积金汇缴单位，各单位只需开通企业公积金汇缴托收功能，即可实现每月汇缴资金的自动扣划。

#### 案例 敏捷组织

我们主动应对当前市场环境，积极推行敏捷组织试点，不断提升团队应对市场变化、技术创新、客户反馈的能力。总行IT条线率先作为试点单

位，通过六大敏捷部落打造，提升研发效能，持续为业务团队赋能，实现业务产品的快速迭代。

### （二）关注群众痛点，打造智慧校园

长沙银行智慧校园项目自开展以来已累计合作学校超460家，为59家学校实现非税学费缴费缴纳服务、362家学校实现学杂费代收缴费缴纳服务和31家学校实现一卡通便捷充值服务，累计交易笔数超过120万笔，每年为近25万人次学生和家長提供便民服务，减轻缴费排队、上学校缴费的烦恼。

长沙银行提供“e缴费云平台+前端缴费渠道”，教职工可自助在云平台上传学生缴费信息，实时

查看缴费进度并进行一键短信催收。学生或其家長可在银行端或学校端进行学费缴纳、一卡通充值和查看缴费凭证等业务操作。

同时，“校园一卡通系统”深度契合学校生活服务场景，将校园门禁、图书借阅、食堂消费、宿舍水电联动等校园卡生活场景，与社会公交乘车场景、金融消费场景等社会场景进行深度融合，为学生校内校外生活提供普惠金融服务。

### （三）正视群众需求，加强权益保护

长沙银行始终重视客户信息安全，制定了《长沙银行客户个人金融信息安全管理办法》。2019年，我们严格执行收集、使用、流转客户个人金融信息的提醒方式、授权方式、安全保护等措施，加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。

健全消费者权益保护机制体制建设，全面保障客户权益。将金融消费者权益保护工作纳入2019年公司治理、经营发展战略和企业文化建设。依托总、分、支三级消费者权益保护管理架构，积极推进消费者权益保护工作层层落实。

进一步修订《长沙银行股份有限公司客户投诉管理办法》等制度，秉承“首问负责制”原则

对客户投诉限时处理，充分保障客户合法权益。搭建金融消费者投诉统计分类专业系统——“客户之声”管理系统，实现全行所有渠道客户投诉意见的收集受理，不断提升投诉处理效率和服务质量。

普及金融知识。以“网点阵地、线上+线下、主题月+日常性、树标杆+广覆盖”相结合的宣传形式，深入推进金融知识宣传活动。积极参与人民银行长沙中心支行组织的全省金融消费者权益保护标准化网点评定工作和“三个一百”工程创建工作，29家网点获评“湖南省金融消费者权益保护标准化网点”，11家网点被评为湖南省金融知识普及体验基地，共同创建3家金融知识普及宣传小学。

## 七、重视人才建设 打造快乐文化

### （一）淬炼员工队伍，支持员工发展

严格标准，选好带头人。坚持德才兼备、以德为先，把组织认可、实绩突出、群众公认的优秀人才选出来。经过不断的实践总结，初步形成了具有长沙银行特色的人才观，即：党管干部、党管人才，以人为本，突出“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，实践出人才、实践出干部，拿着学历进行、凭着能力成长，内部觅才、内部育才。

改革推动，激活干事者。大刀阔斧推动组织体系改革，逐步建立起总-分-支、前-中-后纵

横有序、职责清晰的组织架构体系，强总行、实分行、精支行。全面实施薪酬利润率、费用利润率“两率考核”，通过战略解码和绩效复盘，有效激发各组织单元的活力。全面推动人力资源管理体系改革，构建了“以岗定级、以绩定薪、人岗匹配、易岗易薪”的市场化薪酬体系，打破单一行政职务体系下“千军万马过独木桥”的制约，构建“经营决策、职能管理、专业、客户经理和运行”5大序列20个职级体系，通过市场化薪酬体系、全员绩效考核强制分布，激活个体，想干事、能干事的都有尽展其才的大舞台。

### （二）健全培训体系，助力员工成长

长沙银行重视员工人才梯队培养工作，以支撑业务发展 and 员工绩效提升为核心，为全行人才梯队提供培训。在中层正职中启动“醒狮行动”，在中层副职中启动“雄狮行动”，在基层干部中启动“幼狮行动”，培育不同梯队的干部人才库。实施平台赋能，建设课程体系，丰富内外部资源，不断满足员工移动化、碎片化学习成长要求。开

展自我赋能，帮助员工明确个人职业发展路径，建立学习积分、在职学习奖励等机制，营造人人乐学、终身成长的学习氛围。2019年我们再次开展全行员工敬业度调研，倾听全体员工心声，找寻员工最关心、最亟须解决的问题，为员工营造更快乐、更具创造力的工作氛围。

### （三）注重员工关怀，营造良好氛围

员工是长沙银行可持续发展的宝贵财富。我们严格按照《劳动法》《劳动合同法》及相关法律法规，保障员工各项劳动权利与薪酬福利。构建系统化、体系化的员工关怀机制，形成“福利、健康、成长、生活、活动”五大版块，提升员工获得感、归属感和认同感。开展丰富多彩文体活动，凝聚人心、激励大家团结奋进。创新兴趣团体管理，组织特色活动，丰富员工生活。完善员工保险体系，为

员工提供较为健全生活保障的同时，做好爱心救助帮扶。截至报告期末，累计召开15次爱心救助金管理委员会工作会议，先后对215名遭遇重大疾病和生活极度困难的员工实施救助，累计发放救助金223.4万元。每年深入基层开展“快乐长行温暖员工”主题慰问走访，行党委班子成员累计为345名困难员工送去关怀和新春祝福。

## 八、重视社会公益 打造长行品牌

### 1. 全面加强工会组织建设

我们以推动改革发展为担当，切实加强工会组织建设，提高各级工会组织的领导力和执行力。截至报告期末，全行分工会达39家。不断加强基层工会干部队伍建设，使之成为基层工作开展的积极力量。定期召开职工代表大会、职工代表联

席会议，落实员工的知情权、参与权、表达权和监督权，保障职工当家作主的权利。大力推动职工之家建设，为员工健康快乐工作提供锻炼与休息的场所。

### 2. 践行公益回馈社会

长沙银行于2016年成立长沙银行快乐益家慈善基金会，每年按比例提取慈善公益金，拨付基金会，开展救助弱势群体、社会工作服务、社区服务等公益项目。2019年获得中国公益企业奖，2019年湖南慈善事业奉献奖。

基金会为非公募基金会，接受登记管理机关长沙市民政局的业务指导及监督管理，围绕“快乐奉献、友爱互助、公益帮扶”三个主题，致力公益慈善事业，积极为金融服务、敬老助困、生态环保等公益事业提供公益服务，激励社会大众传递爱心、快乐与正能量。

#### “快乐学堂百千万工程”

项目计划实施5年，累计投入2,000万元。2019年在全省范围内开展“快乐百千万学堂”工程，为贫困乡村小学校舍进行翻新改造，并修建运动场所，配备篮球架、乒乓球桌、图书室等，先后完成了45所贫困乡村小学的修缮改造，为部分学校建起了藏书3,000余册的图书室，配齐投影仪、空调、电脑等新设备。项目还邀请

熟悉乡村教育现状和教师素质结构的教育领域专家，精心设计培训课程，分批为400名乡村教师开展培训，让受训乡村教师感受湖湘非遗文化历史以及文化融合。邀请乡村教师前往湖南雨花非物质文化遗产陈列馆，与非遗传承人面对面交流，让乡村教师将传统文化融入课堂教学，加强对青少年的传统文化熏陶。

#### “快乐益家 追逐梦想”育才工程

项目计划实施5年，累计投入1,200万元。联动教育、慈善等多方力量，共同实施项目，资助在长沙城区小学就读的进城务工人员子女和城区低保家庭子女，免费开展综合素质培训和“研学行”社会实践活动，以培养其创新能力和实践动手能力，提高综合素养。2017-2019年，先后在全市35所小学设立培训点，开设文学（演讲、写作等）、美术（书法、绘画等）、音乐（声乐、舞蹈等）、体育（篮球、足球、乒乓球、武术等）、科技（科技制作、3D打印等）、传统文化（剪纸、

编织、蜡染、泥塑等）等6大类近30门素质培训课程，惠及4,484名进城务工人员子女和城区低保家庭子女。

每期培训结束后，长行志愿者和学生一起，开展以“同在一片蓝天下，心手相牵助成长”为主题的“研学行”社会实践和汇报演出，以声乐、舞蹈、器乐、表演等形式，让学生回顾与分享培训所得所感，接受爱心传承、感恩社会、报效国家等思想品德教育。



## “快乐益家 快乐阅读”项目

“开绘啦”阅读点亮心灵公益项目致力于为儿童青少年群体提供系统化的体验式绘本阅读课程，秉持“爱即生命”心灵教育的核心理念，协助儿童青少年群体养成良好的自主阅读习惯，提升其爱的能力与情商能力，引导儿童青少年认识生命的意义、拥抱生命的过程，提升生命的价值。

2019年，项目组通过实地走访、入校访谈等形

式，为长沙市内五区、长沙县、望城区、湘潭市等地41所小学开展入校服务，所选学校60%以上学生为外来务工子女、留守、单亲、困境儿童等特殊儿童群体。项目组培育10家合作机构，覆盖41所小学400个班级，覆盖学生19,789人。招募志愿者2,498名，培训讲师1,224名，入校服务人员777名，116人获得讲师认证（初级讲师92名，中级讲师21名，高级讲师3名）。

## 开展“快乐益家 快乐慈善”志愿者活动

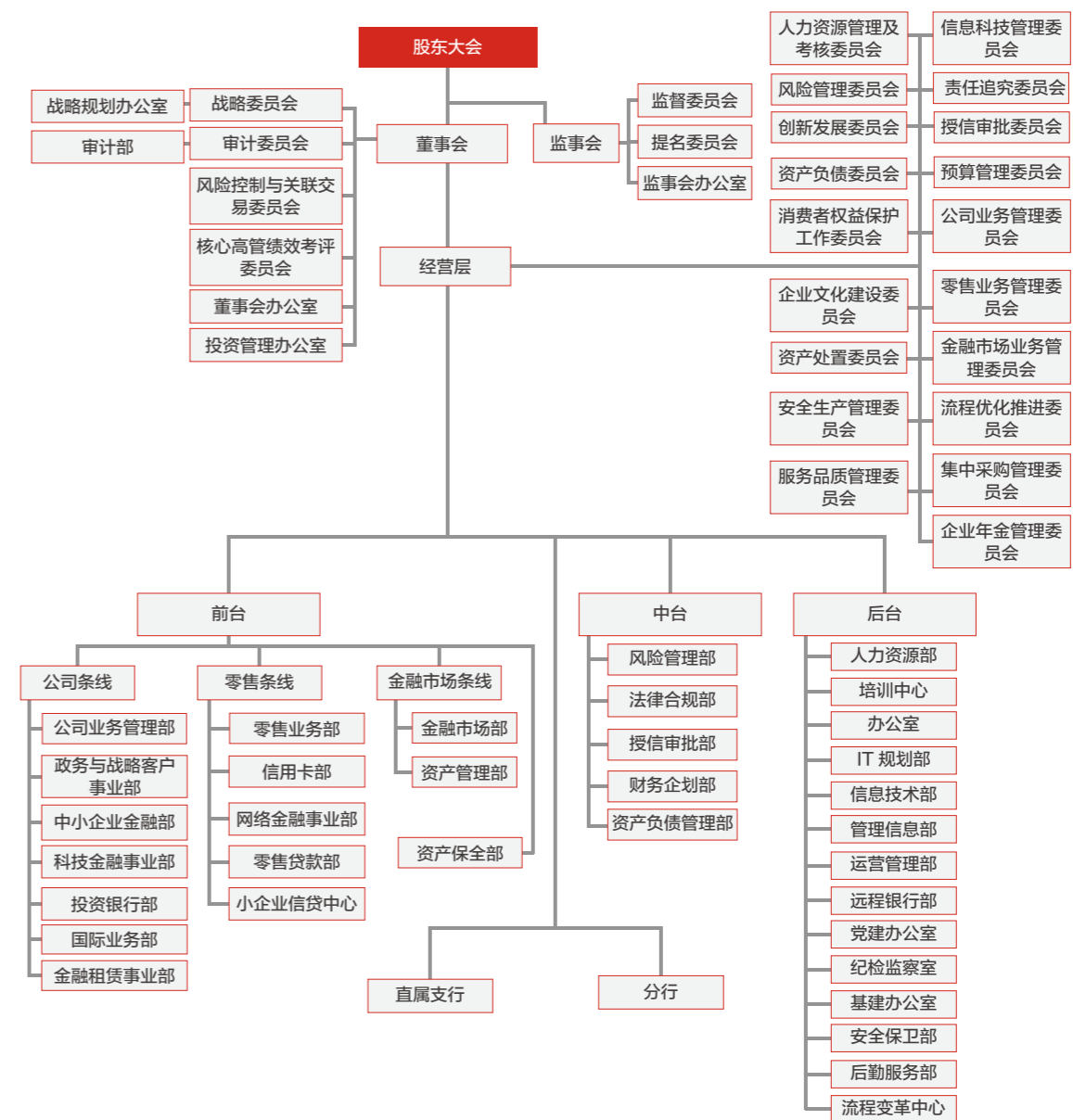
- 组建装备齐全的志愿者队伍，对慈善志愿者进行系统性救助类培训，因地制宜地推进特色慈善活动的开展，同时员工积极参与社会公益项目，深入贫困地区开展志愿者活动。
- 2019年3月，在月山镇石柱小学开展“快乐益家筑爱同行”爱心助学公益活动。
- 在湘西州聋儿语训康复中心举办“听见未来为爱发声”迎六一爱心公益活动，在大山深处唱响了《我和我的祖国》。
- 在浏阳市爱萌特殊儿童康复中心开展“同在蓝天下快乐共成长”六一关爱活动。
- 2019年8月，走进国家级贫困县隆回县，开展志愿者活动，先后向隆回县七江镇南冲小学、荷香桥镇白山村树竹完小学捐赠“百千万工程”图书、电子教室和体育器材，让贫困地区学子共同沐浴在阳光下健康快乐地成长和学习。

## 踊跃参与各类社会公益慈善项目

- “爱的教育进湖南”，在腾讯九九公益日为“爱的教育进湖南”项目发起一起捐，3天募集善款62,612元。
- 组建“民建·长沙银行乐慈班”，以公益资助方式捐赠20万元支持长沙财经学校贫困学生完成学业。
- 向湖南省青少年发展基金会捐赠30万元，用于“快乐长行·希望之星”助学行动。
- 向中国下一代教育基金会捐赠20万元，支持中国素质教育事业。
- 倡导见义勇为、弘扬社会正气，拟在2018年至2021年四年间捐赠120万元，其中2018年-2019年已捐赠60万元，用于表彰、慰问102位见义勇为的先进个人及家属。
- 协调各县域分支机构需求，向全省贫困乡镇捐赠资金，支持当地在教育、基础设施等爱心需求。

## 附录

### 长沙银行组织架构



## 关键绩效表

### (一) 经济绩效

指标名称	单位	2019年	2018年	2017年
资产总额	亿元	6,019.98	5,266.30	4,705.44
贷款总额	亿元	2,603.23	2,044.03	1,544.87
营业收入	亿元	170.17	139.41	121.28
职工薪酬	亿元	28.41	27.29	23.41
纳税额	亿元	30.15	24.60	29.10
对外捐赠	万元	1,366.23	1,560.70	1,521.70
一级资本充足率	%	10.76%	9.55%	8.72%
拨备覆盖率	%	279.98%	275.40%	260.00%
不良贷款率	%	1.22%	1.29%	1.24%
两增两控小微企业贷款余额	亿元	203	143.6	88.9
小企业金融服务专营机构数量	个	17	16	13
涉农贷款余额	亿元	341.97	309.02	229.63
金融精准扶贫贷款余额	亿元	26.53	22.98	18.24

### (二) 社会绩效

指标	单位	2019年
员工总数	人	7,411
劳动合同签订率	%	100%
社会保险覆盖率	%	100%
新员工数	人	511
女性员工数	人	4,331
男女员工比例	%	41.56% (男) 58.44% (女)
女性管理者比例	%	37.36%
少数民族	人	623
本科及以上学历	人	6,619
专科及以下学历	人	792

指标名称	单位	2019年	2018年	2017年
培训项目数(期)	期	2,489	1,870	1,662
培训人次(人)	人次	103,245	69,114	62,032

经费支出	万元	3,099.05	2,684.42	2,368.78
工会建会率	%	100%	100%	100%
爱心救助金额	万元	99.84	71.27	70.02
客服中心工作人员累计人数	人	131	146	141
客户申诉按时处理率	%	100%	100%	100%
营业网点	个	331	311	290
新增营业网点	个	20	21	46
自助设备 <sup>1</sup>	个	3,540	2,154	1,509
建设农村金融服务站点	个	3,427	534	101

### (三) 环境绩效

指标名称	单位	2019年	2018年	2017年
工业节能节水环保项目	万元	43,363.95	132,065.81	55,419.26
自然保护、生态修复及灾害防控项目	万元	255,443.9	118,714	104,699
垃圾处理及污染防治项目	万元	3,444,96.95	390,857.90	262,312.20
贷款项目环评率	%	100%	100%	100%
总行办公用水消耗量	万吨	7.72	7.58	2.49
总行办公用电消耗量	万度	826.74	980.96	418.29
总行 A4 复印纸采购数量	包	2,912	3,472	2,640
视频会议	次	168	154	26
分行直属支行视频设备覆盖率	%	100%	100%	90%
网上银行交易规模	亿笔	1.27	0.75	0.59
手机银行交易规模	亿笔	48.35	19.57	7.40

<sup>1</sup>自助设备包括取款机、存取款一体机、快柜、大额机、智能现金柜、壹站通、智能回单机、多媒体终端、个性化发卡机、智慧柜台 2.0、便携式发卡机、社保即时制卡机等。

## GRI 索引

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准 (GRI 标准) 内容	备注
102-1	组织名称	公司概况
102-2	活动、品牌、产品和服务	公司概况
102-3	总部位置	公司概况
102-4	经营位置	公司概况
102-6	服务的市场	公司概况
102-7	组织规模	公司概况
102-14	高级决策者的声明	不忘初心 履责前行
102-15	关键影响、风险和机遇	不忘初心 履责前行
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	加强公司治理
102-18	管制架构	加强公司治理
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	加强公司治理
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	加强公司治理
102-23	最高管治机构的主席	加强公司治理
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	加强公司治理
102-30	风险管理流程的效果	加强公司治理
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	加强公司治理
102-46	界定报告内容和议题边界	责任模型
102-49	报告变化	责任模型
102-51	最近报告的日期	参见官网
102-52	报告周期	公司概况
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	公司概况
102-55	GRI 内容索引	附录
103-1	对实质性议题及其边界的说明	责任模型
201-1	直接产生和分配的经济价值	聚焦主责主业 服务实体经济
203-1	基础设施投资和支持性服务	聚焦主责主业 服务实体经济
203-2	重大间接经济影响	聚焦精准扶贫 服务全面建成小康社会 坚持客户为本 优化服务价值 重视社会公益 打造长行品牌
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	加强公司治理
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	参见监管机构官网
302-1	组织内部的能源消耗量	关键绩效
302-4	减少能源消耗量	聚焦环境保护 大力推动绿色金融 关键绩效
303-3	水循环与再利用	坚持绿色运营
307-1	违反环境法律法规	无
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	重视人才建设 打造快乐文化
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	健全培训体系 助力员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	健全培训体系 助力员工成长
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	无