

2017

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and
Governance Report



拥抱新时代

關於本報告

浙商銀行股份有限公司（以下簡稱「本行」「浙商銀行」「我們」），依照自身環境、社會及管治績效表現，發佈本行《2017年環境、社會及管治報告》（以下簡稱「本報告」）。

報告時間範圍

2017年1月1日至2017年12月31日。部份內容超出上述範圍。

報告組織範圍

如無特別說明，本報告組織範圍包括浙商銀行總部及分支機構。

報告編寫標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司主板證券上市規則附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG指引」）編寫。本報告已遵守ESG指引載列的「不遵守就解釋」條文。

發佈週期：本報告為年度報告。

資料說明：本報告中的財務數據來源於經過審計的《浙商銀行2017年度報告》，其他數據來源於浙商銀行內部文件和相關統計。部份內容、數據適當追溯以前年份。

報告語言版本

本報告有中英文，如有異議，以中文版為準。

報告發佈形式

報告以印刷版和電子版兩種形式發佈，電子版查詢及下載地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

報告獲取方式

浙商銀行總行辦公室

地址：浙江省杭州市慶春路288號

郵編：310006

電話：+86-571-87659747

傳真：+86-571-87659511

電郵：zhbgs@czbank.com

開篇語



浙商銀行董事長
沈仁康先生

2017年，對金融業發展具有里程碑意義。十九大做出了中國特色社會主義進入新時代的重要論斷；全國金融工作會議的召開，為未來五年我國金融業發展奠定了基調、指明了方向；國務院金融穩定發展委員會的成立，預示着金融監管全面從嚴升級。面對新的市場環境，浙商銀行緊緊圍繞「兩最」總目標和全資產經營戰略，在更好地服務實體經濟、支持民生改善的同時，也不斷推進自身轉型發展，在推動經濟、社會、環境與自身可持續發展中，彰顯更大的責任與擔當！

沈仁康



浙商銀行行長
劉曉春先生

2017年，面對全球格局深刻變化、宏觀經濟曲折復甦、金融監管深度調整的複雜形勢，浙商銀行準確預判、全情擁抱這種變化，朝着「兩最」總目標和全資產經營戰略指明的方向，以開放、創新的姿態迎接新的挑戰和機遇。站在新時代的新起點上，我們將更加注重發展的質量和效益，更加注重結構調整和風險控制，更加注重改革和創新，為經濟社會的可持續發展做出更大貢獻。

劉曉春

開篇語



「網點」遍佈全國 15 個省市，
共設立 213 家分支機構



浙商銀行總行設在浙江省杭州市，是唯一一家總部位於浙江的全國性股份制商業銀行，於 2016 年 3 月 30 日在香港聯交所上市，股票代碼為 02016。

截至 2017 年末，我們已在 15 個省（直轄市）和香港特別行政區設立了 213 家分支機構，實現了對長三角、環渤海、珠三角以及部份中西部地區的有效覆蓋。在英國《銀行家》雜誌 2017 年公佈的「全球銀行業 1000 強」榜單中按一級資本位列第 131 位，按總資產位列第 109 位，中誠信國際給予金融機構評級中最高等級 AAA 主體信用評級。

報告期內，我們在服務實體經濟、提升客戶體驗、拓展綠色金融、開展公益行動、助力員工發展等方面積極踐行社會責任，創新實踐方式，構建長效機制，實現浙商銀行與經濟、社會、環境的協調可持續發展。

「兩最」總目標

- 最具競爭力全國性股份制商業銀行
- 浙江省最重要金融平台



全資產經營戰略

- 交易類資產
- 投資類資產
- 信貸類資產
- 同業類資產



社會責任管理

責任理念

浙商銀行社會責任工作的理念是：正確處理自身發展與外部環境的關係，堅持金融服務實體經濟的本質要求，大力開展綠色金融、普惠金融、科技金融服務，依法合規經營，加強消費者權益保護，助力生態文明建設，切實履行企業社會責任，積極打造優秀的企業公民形象。

管理實踐

浙商銀行積極推進全行社會責任能力建設，提高全行社會責任履職意識。2017年，共開展社會責任培訓109次，培訓覆蓋人數達4,368人。



經濟

圍繞供給側結構性改革和經濟增長動能轉換下的多元化金融需求，浙商銀行主動服務國家重大戰略和重點工程，積極創新服務方式，優化信貸投向，持續促進金融供給質量改善，多措並舉「保增長、促轉型、惠民生」，為經濟社會發展貢獻金融新動能。

指標	單位	2015年	2016年	2017年
資產總額	億元	10,316.50	13,548.55	15,367.52
營業收入	億元	251.30	336.53	342.64
稅前利潤	億元	93.80	133.92	137.07
歸屬於本行股東的淨利潤	億元	70.51	101.53	109.50
平均總資產收益率	/	0.83%	0.85%	0.76%
撥備覆蓋率	/	240.83%	259.33%	296.94%
資本充足率	/	11.04%	11.79%	12.21%
歸屬於本行股東的權益	億元	496.57	674.75	881.95
平均權益回報率	/	17.03%	17.34%	14.64%
客戶存款	億元	5,160.26	7,362.44	8,606.19
不良貸款餘額	億元	42.33	61.02	77.67
不良貸款率	/	1.23%	1.33%	1.15%
辦理跨境人民幣業務	億元	895	707	449
國際業務結算總量	億美元	286.00	444.00	667.00
國標小微企業貸款累計投放額	億元	2,119.63	6,254.71	7,852.08
國標小微企業貸款餘額	億元	1,074.15	1,436.30	1,822.05
國標小微企業貸款餘額佔全部貸款餘額的比例	/	31.03%	31.23%	27.06%
國標小微企業貸款客戶數量	戶	47,160	62,015	71,532
涉農貸款餘額	億元	654.87	869.92	1,043.81
保障性安居工程貸款餘額	億元	10.66	24.47	14.74
支持傳統產業貸款餘額	億元	542.25	737.28	975.16
支持傳統產業貸款當年發放額同比增長	/	19.84%	22.84%	58.54%
支持戰略性新興產業貸款餘額	億元	135.33	254.55	420.31
支持戰略性新興產業貸款當年發放額同比增長	/	142.72%	11.28%	68.99%

服務國家戰略

我們主動支持供給側結構性改革、「三去一降一補」「一帶一路」、企業「走出去」等國家戰略，通過「池化融資」「易企銀」及「應收款鏈」三大平台為實體經濟提供綜合性金融服務方案，盤活企業流動資產，助力企業去槓桿、降成本、增效能。

截至 2017 年末

「涌金」系列池化產品累計入池資產

9,699.47 億元

為客戶累計節省利息支出達

16.94 億元



中央媒體團赴天士力控股有限公司調研銀企合作情況，公司通過浙商銀行「應收款鏈」平台，實現了「去槓桿、降成本」。



2017 年 9 月 23 日，由中國金融四十人論壇（CF40）主辦、浙商銀行獨家支持的《2017·徑山報告》在杭州發佈。《報告》圍繞人民幣匯率改革、中國跨境資本流動、金融支持「一帶一路」等話題，分析了金融開放政策近四十年的發展歷程、現狀和問題，並提出相關政策建議，為中國經濟政策研究、助力中國金融智庫建設提供了有力支持。

普惠金融服務

我們充分發揮小微金融標桿優勢，持續踐行普惠金融服務，積極投身小微金融、金融扶貧等領域，讓金融惠及千家萬戶，為破解金融需求結構「不平衡不充分」貢獻力量。截至 2017 年末，累計授信服務小微客戶超 16 萬戶，累計發放貸款超 6,000 億元，國標小微貸款餘額佔比居全國性股份制商業銀行前列。



2017 年 12 月 18 日，浙商銀行宣佈成立普惠金融事業部，自上而下搭建普惠金融經營管理體系，下沉業務重心，下放審批權限，更好地服務實體經濟。



工程師楊先生在浙商銀行點易貸的支持下中年轉型，創業智能家居

我們積極落實「雙創」政策，運用「互聯網」「大數據」技術，創新服務流程、減負降本，高效服務小微企業，努力撬動廣闊的創業創新生態圈。截至 2017 年末，設立小企業專營機構 133 家，當年新增 25 家，專業團隊人員千餘人；國標小微企業貸款餘額 1,822.05 億元，佔同期各項貸款總量的 27.06%。

我們結合自身定位，創新「三農」產品和服務，在滿足農村資金需求基礎上，注重支持農村經營主體，尋求產業支農，力爭為「三農」提供差異化服務。截至 2017 年末，涉農貸款餘額 1,043.81 億元，較年初增加 174.22 億元，增幅達 20.03%；其中，農村企業及各類組織貸款 863.22 億元，農戶貸款 66.85 億元，城市企業及各類組織涉農貸款 103.87 億元，非農戶個人農林牧漁業貸款 9.88 億元。



「80 後」小夥許鑫瀚大學畢業後當起「現代」農夫，創立了杭州三葉青農業科技有限公司，在浙商銀行圓夢創客貸等創業助力產品的有力扶持下，成功種植了第一批種苗

我們成立金融扶貧領導小組，堅持「精準支持、授人以漁、商業可持續、創新發展」的四大工作原則，從防貧、扶貧、避免返貧等方面給出系統化的解決方案，探路「造血」式精準扶貧。截至 2017 年末，金融精準扶貧貸款餘額 7,469.23 萬元，已脫貧人口貸款 8,206.36 萬元。



成都分行前往樂山市金口河區開展「一對一」結對幫扶



蘭州分行員工王長山主動申請到采日瑪村駐村開展精準扶貧

支持產業轉型

我們積極培育新興行業企業成長，在信息、新能源、健康、文化和現代物流等五個新興產業成立專業團隊，建立銀租聯動、銀企合作，為企業提供包含債權融資、股權融資、流動性服務在內的綜合金融服務方案。截至 2017 年末，對新興產業貸款餘額約 544.65 億元。

我們在業內首創「融資、融物、融服務」的智能製造金融服務方案，打造業內首家「智能製造服務銀行」。截至 2017 年末，已為全國 1,700 餘家智能製造企業提供融資支持，其中服務於高端裝備、系統集成商、智能化改造企業相關融資餘額 396.24 億元，以金融智慧賦能實體經濟轉型升級。

截至 2017 年末

1,700 餘家
全國智能製造企業提供融資支持

企業相關融資餘額

396.24 億元

浙江省智能制造專家委員會 浙商銀行股份有限公司 戰略合作



2017 年 12 月 16 日，在首屆錢塘江論壇上，浙商銀行正式發佈業內首家「智能製造服務銀行」



創新提供履約見證服務，助力百家軸承企業改造計劃



定製合同能源管理方案，為電磁軸承高科技企業注入源頭活水



環境

浙商银行嚴格落實中央政府發佈的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，牢固樹立並積極踐行綠色金融理念，促進自身結構調整和發展體系轉型，構建綠色金融體系，創新綠色產品和服務，發展綠色信貸，節約社會資源，充分發揮金融資源配置對經濟轉型升級的導向和助推作用，着力實現業務發展與環境保護的齊抓並舉，不遺餘力建設綠色銀行。

指標	單位	2015年	2016年	2017年
綠色信貸餘額	億元	5.47	6.63	36.26
「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	175.06	240.81	287.63
「兩高一剩」行業貸款餘額佔全部貸款餘額的比重	/	5.00%	5.24%	4.27%
電子銀行交易筆數	萬筆	-	-	7,316.81
電子渠道業務分流率	/	95.37%	95.91%	96.95%
信用卡賬單電子對賬率	/	100%	100%	100%
公司網銀動賬交易筆數	萬筆	217.47	340.80	678.37
環保培訓次數	次	10	3	27
組織或參與的環保公益活動的次數	次	22	41	130
環保公益活動參與員工人次	人次	1,297	3,905	2,049
環保公益投入金額	萬元	45.85	102.1	39.2
辦公耗水總量（總行）	噸	37,220	32,653	38,186
辦公用水消耗密度	噸耗水/人	-	-	20.2
辦公耗電總量（總行）	度	5,981,245	5,607,079	5,568,913
折合二氧化碳排放量	噸	4,207.81	3,944.58	3,917.73
辦公用電消耗密度	千瓦時耗電/人	-	-	2,946.51
公務車耗油總量（總行）	升	50,411	45,603	47,568
折合二氧化碳排放量	噸	119.76	108.34	113.01
公務車用油消耗密度	升消耗/車	-	-	932.71
辦公用紙總量（總行）	張	54,240	72,000	182,500
折合二氧化碳排放量	噸	0.26	0.33	0.87
信用卡節約用紙總量（電子對賬單、線上受理信用卡節省用紙）	張	-	-	6,601,785
折合減排二氧化碳	噸	-	-	31.56
回收廢紙總量	噸	-	-	7.01
視頻會議召開次數佔總會議次數的比例	/	85%	79%	88%

綠色政策

我們通過制定差異化綠色信貸政策，對綠色企業及項目進行導向性支持，重點部署、有序推進綠色金融工作，確定「提供綠色金融產品」「拓展綠色服務方式」「建設綠色銀行」的綠色金融工作重點，推廣綠色金融領域的優秀實踐，積極推進綠色監管政策體系完善，強化綠色金融發展共識。

截至 2017 年末

全行綠色信貸餘額

36 億元

較上年度增長

4.42 倍

綠色政策體系

制定《浙商銀行綠色金融指導意見》《居民屋頂光伏電站融資服務方案》《浙商銀行 2017-2018 年客戶融資風險管理基本政策》研究擬定《浙商銀行綠色金融實施綱要》

積極推動將綠色金融相關指標納入綜合績效評價與考核體系，在分行綜合績效評價體系管理維度，加入綠色信貸增量指標；在考核體系戰略維度，設置新興業務產品以及企業流動性服務產品等指標

明確鼓勵支持清潔能源、節能減排、循環利用等的 9 大領域；明確嚴格控制環保不達標、環境違法違規、高環境與社會風險等 5 大回避客戶和項目

不斷加強監管溝通與同業交流，積極參與監管政策制定過程，2017 年開展走訪調研等支持性工作 9 次



綠色服務

我們持續創新綠色金融產品和服務，為綠色初創企業開辟「綠色通道」，借力資本市場豐富綠色產業融資渠道，積極關注湖州、衢州等地綠色金融改革試驗區建設發展，運用金融科技降低客戶運作和能耗成本，嚴控「兩高一剩」行業授信，支持節能環保、清潔能源、新能源汽車等綠色產業，持續推進綠色金融戰略。



通過供應鏈金融為農戶在線批量發放「點易貸·光伏貸」，助力百萬家庭屋頂光伏工程



推出零碳信用卡，具備低碳環保、申請快速、支付便捷等特點，支持「碳金融」發展



綠色運營

我們將「綠色」概念貫穿至整個經營管理之中，通過科技金融重構產品、服務和管理體系，着力推進綠色辦公，開展環保培訓和環保公益，優選綠色供應商，努力減少碳排放，並將自身努力與倡導員工、客戶、外部服務商和社會公眾共同行動有機結合，以強烈的社會責任感踐行綠色運營目標。

我們是金融服務企業，在經營過程中不向水、土壤直接排污，提供服務過程中基本不使用包裝材料。我們在內部實行廢棄物回收和垃圾分類管理，其中：我們在經營過程中產生的無害廢棄物主要為辦公所產生的辦公用紙、包裝盒等，均交由回收商進行處理，2017年，總行共回收廢紙 7.01 噸；有害廢棄物主要為辦公產生的硒鼓、廢舊電腦、廢蓄電池等，其中：淘汰電腦及配件捐贈給成都、南京、山等地區學校以支持其教學工作，損壞的電子產品及配件等交由有資質的第三方專業公司進行回收處理。

我們的溫室氣體排放主要在日常辦公過程中產生，如辦公用電、辦公用紙、公務用車等，並通過推進無紙化辦公、應用節能環保設備減少碳排放。

倡導綠色辦公

- 在全行範圍內推廣使用再生紙，製作環保名片，選用再生環保衣料製作行服
- 減少使用一次性用品，推行光盤行動，在總行辦公大樓張貼節約用水、隨手關燈、節能環保、空調控溫等節能標識
- 使用峰谷電，嚴格執行夏冬季空調最低、最高溫度規定
- 鼓勵員工利用公共交通或步行出行

開展環保設計裝修

- 採用工廠成品化裝修材料，取消現場油漆、膠水等用材，採用甲醛釋放量小於 0.5 mg/l 的 E0 級標準建材，開展微晶石等環保裝修材料的有益探索
- 安裝新型節能環保設備，例如，大金水環路多聯機空調（採用 R410A 新型環保製冷劑，不破壞臭氧層）、新型節能冷卻塔（水循環率達 99.99%）、轉輪熱回收新風機組和全熱交換器（熱回收效率在製冷和制熱工況下均大於 60%）、高效鍋爐（額定熱效率高於 92%，煙氣林格曼黑度小於 1 級）、環保節能的 LED 燈具等

建設綠色運營系統

- 應用「電子印章、電子憑證、電子化簽名」等新技術
- 引進網點智能化軟硬件技術應用系統化方案，以「數字化流程」替代傳統手工作業流程
- 推行無紙化辦公：在全行分支機構設置視頻會議系統；全行使用並不斷完善線上辦公管理系統

實施綠色採購

- 修訂《浙商銀行集中採購管理辦法（試行）》《浙商銀行集中採購操作規程（試行）》，開發「浙商銀行集中採購管理系統」
- 採取總分行集中採購、電子化評審等方式降低採購成本
- 將供應商是否具備環境管理認證證書，作為招標評分標準之一
- 在各類貨物、服務採購過程中，盡可能使用綠色、循環、低碳、環保的材料和製作工藝，優選綠色供應商
- 2017 年度共節約採購經費 3.11 億元，節支率達 24.7%



已在 110 家網點推廣使用新型綠色環保裝飾材料——微晶石



北京分行加入「地球站」公益項目，推進循環經濟、垃圾減量、物盡其用的環保理念



杭州分行等多家機構開展「五水共治」巡河活動，員工志願者利用空閒時間清理附近河道垃圾



重慶分行、成都分行 270 名員工分別赴重慶江北明月山、成都郫都柏條河開展義務植樹活動

社會

浙商銀行秉承「源於社會、回饋社會」的理念，在自身發展的同時，始終不忘回饋社會，積極參與到支持文化教育事業發展、災後援建、幫扶弱勢群體等公益事業中。

指標	單位	2015年	2016年	2017年
客戶滿意度	/	99.52%	99.61%	99.81%
線上客戶投訴（問題）解決率	/	100%	100%	100%
受理客戶投訴數	件	17	162	114
公益慈善捐助總額	萬元	456.42	884.80	636.19
全年扶貧款項總額	萬元	128.99	134	289.1
志願者活動時長	小時	2,127	5,632	9,635
公益慈善項目數	個	51	72	271
公益慈善項目受助人次	人	5,725	50,858	67,224
開展員工培訓期數	期	1,235	1,544	2,165
員工參與培訓人次	人次	125,370	141,629	166,231
培訓總投入	萬元	2,530.6	3,690	4,325.3
社會績效				
開展社會責任培訓次數	次	1	16	109
參加社會責任培訓人數	人	162	1,501	4,368
社會責任工作的經費投入	萬元	18	72.9	82
全行員工總數	人	8,360	11,305	13,214
新進員工	人	1,865	2,945	2,970
全行女性員工佔比	/	47.55%	47.29%	47.4%
勞動合同簽訂率	/	100%	100%	100%
社會保險覆蓋率	/	100%	100%	100%
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	8,492	9,477	13,444
公眾教育服務投入金額	萬元	36	37	511
公眾教育年度累計活動次數	次	11	12	1,063
公眾教育受眾人次	萬人次	20.50	24.30	156

風險與合規

我們積極貫徹落實《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規要求，將內控合規、風險管控和業務發展有機結合，把合規作為一種經營能力加以培育。截至2017年末，開展合規教育112次，參與合規教育39,079人次。

守住風險底線

我們堅持守住底線、回歸本源的經營風險理念，着力防範市場風險、法律風險、操作風險等重點領域風險，推進規章制度規範化建設，加強供應商的社會和環境風險審查，及時深入市場掌握風險情況，分享資本市場的風險政策和案例，完善全方位的風險管理體系。截至 2017 年末，供應商審查覆蓋率 100%，不良貸款率 1.15%，資產質量在全國性股份制商業銀行中保持較好水平。

內控與合規

我們圍繞內控合規，建立健全與自身發展戰略、管理模式、業務規模、產品特徵、風險狀況相適應的內控合規體系，夯實自身基礎、推進穩健持續發展。2017 年，制定了《「內控保駕合規護航」專項行動綱要（2017 年—2019 年）》，分為：「2017 查漏補缺—規範年、2018 鞏固完善—提升年、2019 精耕細作—深化年」三步走。截至 2017 年末，開展反洗錢宣傳活動 409 次，反洗錢培訓覆蓋 13,444 人；開展反腐倡廉培訓 3 次，發送「廉語賞析」等警示教育短信 49 萬次。

反洗錢機制

系統建設	完成 3 次較大規模的系統優化升級，優化電信網絡詐騙、非法集資等 20 多個監測模型和規則
風險提示	針對洗錢風險點共發佈風險提示 7 期，編發反洗錢典型案例 4 期
排查力度	組織「打擊非法集資和地下錢莊專項行動」「網絡平台投資風險交易專項排查」和新疆涉恐賬戶清查活動開展 22 次金融制裁風險排查
開展宣傳	開展反洗錢宣傳 400 餘次，受眾人數約 30 萬人次
加強培訓	組織反洗錢專題培訓 575 次，受訓範圍 1.34 萬人次

反商業賄賂工作機制

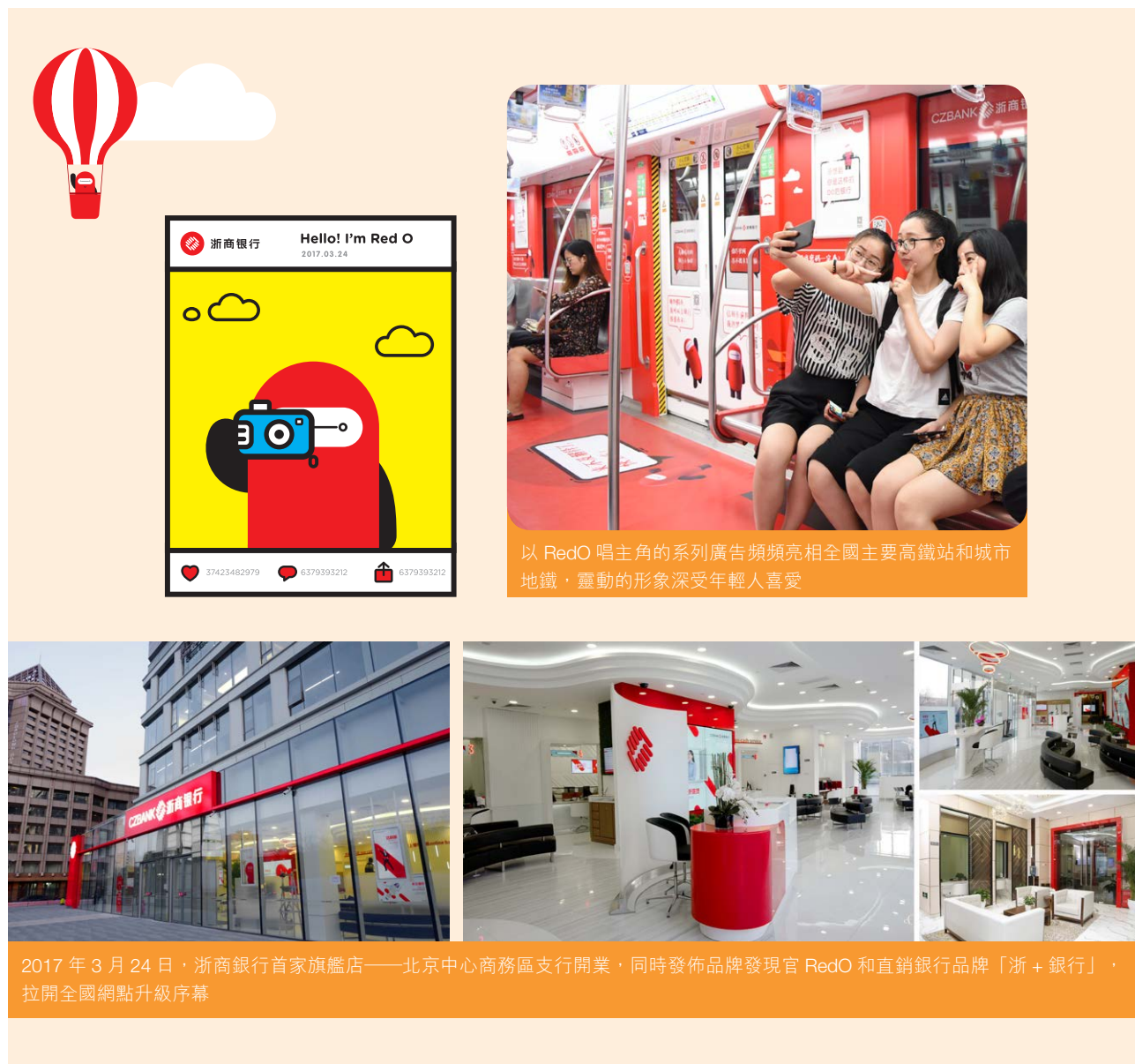


客戶服務

我們秉承「客戶為先」的服務理念，依託金融科技提升服務品質、優化客戶體驗，積極打造一體化、流程化、智能化的智慧銀行，為滿足人民日益增長的美好生活需要貢獻金融力量。

豐富渠道建設

我們啟動全國網點升級項目，將線下網點打造成「有溫度」、客戶「願意去」的地方；不斷提升線上金融服務能力，通過網上銀行、手機銀行、直銷銀行、移動展業，構建線下與線上的互動式渠道體系。截至 2017 年末，已在 15 個省（直轄市）和香港特別行政區設立 213 家分支機構，電子銀行交易筆數 7,316.81 萬筆，網銀動賬交易筆數 2,674.62 萬筆。



提升客戶服務

我們組建客戶體驗設計團隊，深入洞察客戶需求，加強服務監督，從客戶角度出發不斷改進服務細節和服務流程，保障客戶權益，主動關注特殊群體的金融服務需求，通過拓展和延伸服務加強客戶關懷。2017年，北京五方支行等10家機構榮獲2017年度中國銀行業文明規範服務「五星級」網點稱號。截至目前，全行共有18家五星級網點，在全行網點中佔比高達9%，高於全國銀行業平均數7.5個百分點。



創建星級網點助力服務品牌升級

截至 2017 年末



員工引導客戶通過虛擬現實（VR）技術體驗「未來銀行」



通過金融產品送上門活動，提升客戶體驗

消費者權益保護

我們以維護金融消費者合法權益為出發點，積極推進防範電信詐騙相關工作，重視客戶財產安全 and 信息安全保護，尊重消費者知情權，創新消保審查「21 條標準法」，不斷加強消費者權益保護工作，提升消費者維權意識及能力。

客戶財產信息保護舉措

信用卡風險管理

- 全面勾勒客戶立體畫像，在客戶信用卡生命週期的各環節都注重風險管理
- 提供 7*24 小時管家式服務，客戶可在最高額度範圍內實時調升或調降，或一鍵鎖卡，保障賬戶安全

理財產品風險管理

- 打造產品信息查詢平台
- 將理財產品進行風險分級，根據客戶的風險偏好、風險認知、風險承受能力等情況，確保消費者選擇到合適的產品
- 營業網點設置銷售專區，且公示諮詢舉報電話
- 全程記錄理財和代銷產品銷售過程中的相關風險和關鍵信息提示、消費者交易確認和反饋等重點環節

賬戶信息安全管理

- 制定《浙商銀行個人金融信息保護管理辦法》《浙商銀行員工內控違規扣分標準》
- 建立內部數據索取制度
- 客戶領用信用卡時，與客戶簽訂《浙商銀行信用卡（個人卡）領用協議》
- 制定下發《關於加強客戶信息保密的風險提示》
- 開展代銷業務時要求經辦機構妥善保管客戶信息資料

產品廣告管理

- 制定《浙商銀行品牌管理辦法》《浙商銀行廣告管理實施細則》等 5 項宣傳廣告相關制度
- 要求全行遵守我國廣告、商標、知識產權等相關法律法規，確保廣告傳播信息真實、準確，不得侵犯第三方權益，不得將無合法版權來源的圖片、文字用於商業宣傳

我們積極完善客戶投訴處理機制，搭建系統科學的客戶服務管理體系，提高處理響應速度；形成全流程管理的客戶投訴處理、客戶滿意度回訪、投訴制度完善等管理機制，完善溝通渠道，認真傾聽和採納客戶訴求，不斷提升客戶滿意度。截至 2017 年末，未出現客戶重大投訴和運營服務輿情事件，線上客戶投訴解決率 100%，客戶滿意度 99.81%。

截至 2017 年末



線上客戶投訴解決率

100%



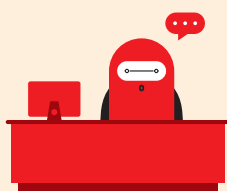
客戶滿意度

99.81%

金融教育

我們面向社會開展金融知識普及宣傳，組織金融知識進萬家、金融知識宣傳周等活動，通過線上、線下渠道進行廣泛宣傳，提升社會公眾的金融意識和金融素質。截至 2017 年末，組織開展金融知識宣傳教育活動共 1,000 多次，受眾客戶 156 多萬人次，共計發放宣傳資料 32.7 餘萬份，接受客戶諮詢 50 多萬人次。

諮詢處



針對青少年群體開展「多一份金融了解 培養一代人影響三代人」主題宣傳活動



通過小品、沖關、滑稽戲等活動形式為社區居民普及金融知識，提升防詐騙技能



以首席發現官 RedO 為視角開啟地鐵金融知識普及之旅



開展國家網絡安全宣傳周活動，為民眾介紹網絡安全知識

公益慈善

我們秉承「源於社會、回饋社會」的理念，在自身發展的同時，始終不忘回饋社會，積極參與到支持文化教育事業發展、災後援建、幫扶弱勢群體等公益事業中。截至 2017 年末，公益捐贈總額 636.19 萬元，公益慈善投入總額 498.74 萬元；公益慈善項目數 271 個，公益慈善項目受助人數達 67,224 人。

浙商銀行彩虹計劃

彩虹計劃是由浙商銀行與浙江民生休閒頻道、浙江省陽光圓夢基金會聯合發起的全國性大型公益助學行動，至今已走過了 11 個年頭，累計募集社會各界捐款 2051 萬元，守護了 2 萬多名山區孩子的成長。2017 年彩虹計劃共募集善款 176 萬元，為 447 名山區學子完成結對。



結對大會現場，市民認真尋找公益助學結對人選



浙商銀行籃球隊為安徽蕪湖大 小學建起了正規的籃球場，並向孩子們教授專業的籃球課程



北京分行志願者帶領四川大涼山麥地小學生走出大山，參觀西昌衛星發射基地等科教基地



成都分行志願者在四川省紅原縣藏文中學舉行「愛心進大山」活動，並向查爾瑪小學、壤口小學捐贈電腦教室



2017 年 12 月 16 日，浙商銀行發佈「愛心月捐」平台，將彩虹計劃升級為 24 小時不打烊的線上公益項目

夏日送清涼

2017年8月18日，浙商銀行在建行13週年之際，開展了大型公益贈飲活動——「致敬城市守護者」，以「走出去」+「請進來」的公益組合模式，將愛心特標水送到街頭、工地、消防、社區等處，同時也歡迎所有的「城市守護者」走進網點小憩。除了免費供水點外，網點內還貼心準備了防暑藥、報刊雜誌等。



高溫下，
你守護城市，
我守護你



開網點送愛心

我們堅持勤儉辦行、熱心公益的優良傳統，將開業節省下來的慶典費用用於公益慈善，幫扶貧困學子。2017年，新設分支行開業捐贈總額達288萬元。



鄭州分行開業向河南光山縣捐贈100萬元金融精準扶貧款

多彩慈善行動



連續 10 年專項援建陝西省接官亭鎮中心小學，累計捐款超過 280 萬元，捐贈物品 9,744 件



開展「弘揚傳統文化 發現戲曲之美」活動，傳承與發展優秀傳統文化



舟山分行連續 5 年與舟山市中心血站聯合開展愛心獻血活動

濟南分行牽手山東省慈善總會推出省內首張慈善主題銀行卡



義烏分行捐贈愛心書包慰問外來建設者子女



連續三年組織愛心團赴貴州志願短期支教



瀋陽分行與松蒲養護中心老人們共慶母親節



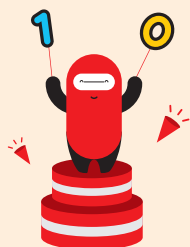
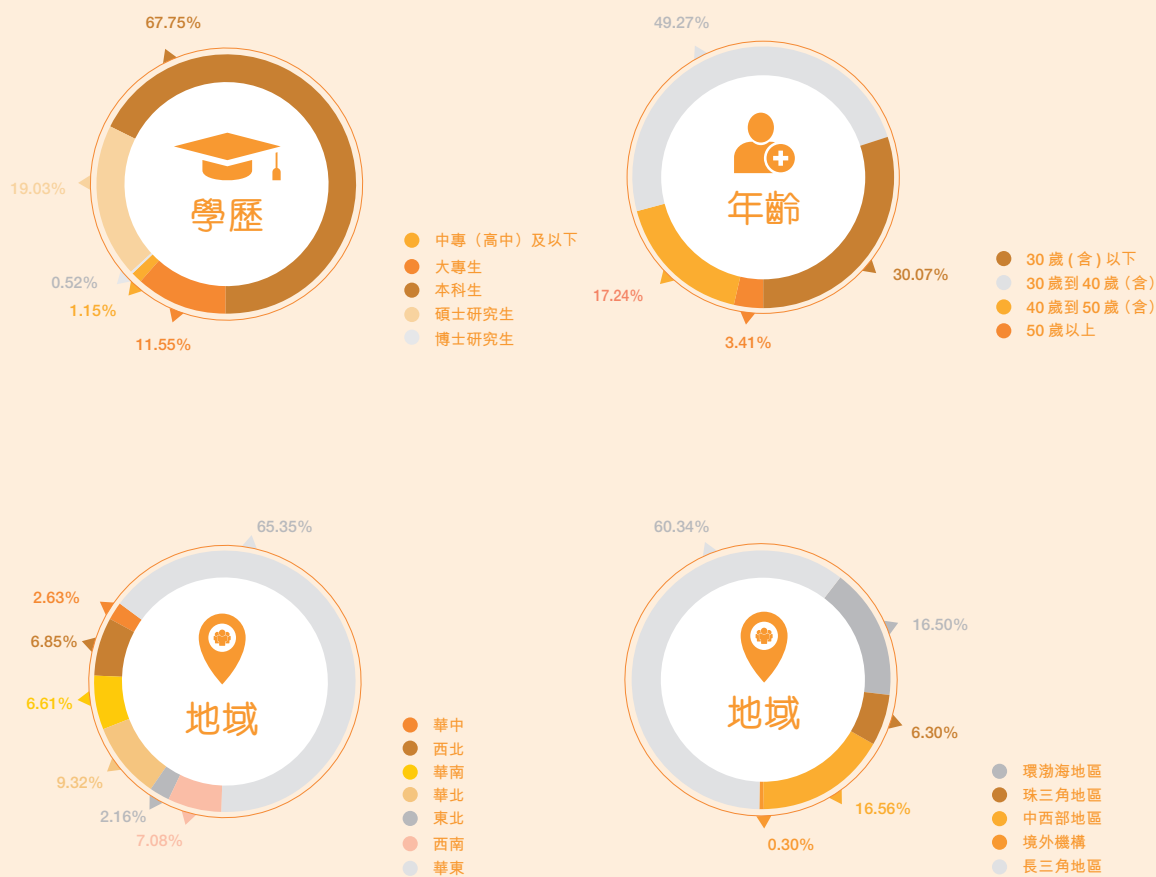
重慶分行志願者赴永川慰問百歲抗戰老兵



員工管理

浙商银行秉持「人本關愛」的企業文化理念，將員工視作銀行最寶貴的財富，尊重員工尊嚴和價值，積極履行僱主責任，為員工創造良好的工作條件，建立健全激勵、選聘、平等溝通機制，實現員工發展與企業發展的雙贏。截至 2017 年末，員工總人數 13,214 人，其中，新進員工數量 2,970，少數民族人數 199 人，外籍員工數 44 人。

2017 年員工結構分佈圖



員工權益

我們嚴格執行勞動法各項規定，平等對待不同性別、民族、文化背景、宗教信仰的員工，足額按時發放薪酬；持續推進員工福利體系調整，執行帶薪休假制度，完善職工代表大會、勞動爭議協商小組等機構；依法為員工辦理各項社保，不斷提升員工滿意度。

截至 2017 年末



勞動合同簽訂率

社保覆蓋率

工會建會率

體檢覆蓋率

保障員工權益舉措

招聘解聘

- 依照《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，與員工簽訂勞動合同並按約履行相關義務，未出現僱傭童工及強制勞動的情形
- 出台《總行機關員工社會招聘管理實施細則》
- 組建招聘管理中心

員工薪酬

- 自 2016 年 1 月 1 日起執行《浙商銀行薪酬制度調整實施意見》
- 統一安排員工在法定節假日加班和輪班的，按日基礎工資的 300% 支付工資報酬
- 統一安排員工在休息日工作的，安排同等時間調休

福利政策

- **基礎福利** 針對全體員工依法實施的「五險一金」、補充養老、補充商業保險等
- **標準福利** 實施住房補貼、通訊補貼等
- **特色福利** 開展員工培訓、人文關懷、節慶慰問等

民主平等

- 全行範圍公示年度先進候選名單
- 組織召開職工代表大會
- 舉辦「全行首期工會幹部培訓班」，共 90 餘人通過專題學習
- 重新組建總行機關 33 個工會小組

員工溝通

- 制定員工內部舉報工作管理辦法
- 明確員工績效考核結果的申訴機制
- 在勞動合同糾紛機制中明確工會勞動糾紛調解小組
- 召開各級青年員工座談會
- 設立線上「諫言獻策」欄目

員工晉升

- 通過大學生培養專項計劃和大學生綜合鑑定培養模式，加快優秀新員工的培養和晉升力度
- 強化考核導向，深入進行考核結果運用，針對不同業績表現員工實施差異化的晉升激勵政策
- 加快青年後備人才隊伍建設和使用，提拔一批 80 後甚至 85 後員工走上中心負責人崗位

員工發展

我們積極探索人才培養的有效模式，重視人才成長，搭建員工多元化發展通道，加強各層次人才隊伍建設，促進員工發展；完善培訓體系，促進員工不斷提升自身技能水平，淬煉人才隊伍，為員工發展提供良好的工作氛圍。截至 2017 年末，培訓總投入 4,325.3 萬元，開展培訓 2,165 期，參訓員工 16.62 萬人次。

培訓舉措

完善培訓組織體系建設

- 制定 2017 年度培訓計劃
- 設立十大虛擬學院，拓展企業大學邊界，搭建立體縱深培訓組織體系
- 持續建設供應商庫、課程庫、內外部師資庫，整合優勢資源，實現全行共享

搭建運學習平台

- 形成學習、考試、培訓管理三位一體且功能完善、手機電腦靈活使用、隨時隨地自由學習的智慧雲平台
- 截至 2017 年末，共計組織 112 門網上課程學習，26 場考試，6,872 人參與使用，60,609 人次報名，使用平台累計時長 28,555 小時

深化培訓品牌項目

- 支行長「揚帆」計劃
 - 將管理測評、領導力理論、經驗分享、等模式有機結合
 - 截至 2017 年末，完成 10 期輪訓 409 人
- 青年骨幹「千里馬」計劃
 - 厲兵秣馬：針對入行 2-4 年員工
 - 萬馬奔騰：針對入行 5-8 年員工
 - 截至 2017 年末，培訓青年骨幹 96 人
- 「好師好課」大賽
 - 通過賽訓結合、以競促學，錘煉師資課程資源
 - 大賽報名人數 424 人，共收到「好師」參賽視頻 164 份、「好課」參賽課程 114 個、參賽案例 55 個
- 校招新員工「夢想營」培訓
 - 線上開發「新員工寶典」，線下組織 8 天「浙銀啟航夢想營」集中培訓
 - 完成 163 名總行新員工培訓
- 社招新員工「一站式」專題
 - 採用隨到隨學模式
 - 開發社招新員工在線專題模塊，特色模塊可因地制宜，縮短社招新員工適應期



舉辦全行系統內首個內部兼職講師賽訓結合項目——「好師好課」大賽，助推我行的人才培養與組織發展



開展新員工商務禮儀培訓



支行長揚帆計劃培訓現場，學員和導師積極互動



「銀鷹」計劃落地杭州，加強兩岸青年的互動交流

健康與安全

我們積極開展豐富多彩的文體活動，關注員工的身心健康、不斷平衡員工的生活和工作，為員工的健康生活、快樂工作打下堅實基礎。截至 2017 年末，體檢覆蓋率為 100%，未發現職業病案例。



舉辦「築匠心·煥能行」全行首屆網點綜合技能比武競賽



舉辦「夢想發聲官」首屆主持人大賽



成都分行合唱團獲中國金融音樂家協會「金聲獎」全國二等獎

浙商銀行籃球隊參加全國金融系統第三屆職工運動會並取得冠軍



總行機關組建書法興趣小組



總行機關游泳興趣小組成功舉辦 10 餘次游泳掃盲班，180 多名員工連續 7 年橫渡錢塘江



南京分行組建足球隊，成為對外交流的一塊金字招牌



天津分行舉辦十週年騎行活動



選送優秀節目參加「浙江金融系統首屆職工文藝匯演」



武漢分行舉行「女神節」東湖健步走詩頌會



寧波分行成立首支員工樂隊



瀋陽分行 90 後太極「宗師」領隊太極拳興趣小組

 浙江省杭州市慶春路288號

 全國統一服務電話：95527

 www.czbank.com

