

浙商银行股份有限公司

2021 年社會責任報告

2022 年 3 月

目 錄

報告編制說明.....	- 1 -
綜述.....	- 3 -
董事會聲明.....	- 5 -
關於我們.....	- 6 -
一、公司簡介.....	- 6 -
二、社會責任管理.....	- 7 -
三、年度責任績效.....	- 11 -
四、獎項與認可.....	- 13 -
責任專題一 奮力打造共同富裕示範區金融服務重要視窗.....	- 14 -
責任專題二 全面推動實現“碳達峰碳中和”綠色發展目標.....	- 25 -
ESG 報告.....	- 35 -
一、治理績效.....	- 35 -
二、社會績效.....	- 39 -
三、環境績效.....	- 62 -
相關內容索引.....	- 68 -
一、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引.....	- 68 -
二、全球報告倡議組織 GRI 標準索引.....	- 72 -
獨立鑒證報告.....	- 79 -
讀者意見回饋表.....	- 82 -

報告編制說明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍

報告組織範圍：如無特殊說明，本報告組織範圍為浙商银行總行及各分支機構。為便於表述，在報告中“浙商银行股份有限公司”以“浙商银行”“我行”“本行”“我們”表示。

報告時間範圍：2021年1月1日至2021年12月31日。部分內容超出上述範圍。

報告發佈週期：每個財務年度。上一年度報告發佈於2021年3月。

本報告中的財務數據來源於經過審計的《浙商银行2021年年度報告》，其他數據來源於浙商银行內部文件和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告參照標準

本報告編制遵循中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《銀行保險機構消費者權益保護監管評價辦法》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關要求，同時參考國際標準化組織 ISO《ISO26000：社會責任指南（2010）》和全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》等標準。

匯報原則

- 重要性原則：報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響浙商银行可持續發展的重要 ESG 議題並回應。本報告已經詳述重大性分析過程及結果。
- 量化原則：報告已經披露浙商银行 ESG 量化關鍵績效。
- 一致性原則：報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映績效水平趨勢。
- 平衡性原則：報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

計價幣種

如無特殊說明，本報告所涉及財務數據的計價幣種為人民幣。

報告保證方式

為保證報告的真實性、可靠性，本報告提交安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證服務》（ISAE3000 修訂）標準進行第三方鑒證，並提供獨立的鑒證報告和聲明，參見“獨立鑒證報告”。

報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體及英文版本，如有差異，以中文簡體版為準。

報告發佈形式

報告以電子版形式發佈。

查詢及下載地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

報告獲取方式

浙商銀行辦公室

地址：中國浙江省杭州市慶春路 288 號

郵編：310006

電話：+86-0571-87659817

電郵：zhbgs@czbank.com

綜述

2021年是“兩個一百年”奮鬥目標歷史交匯之年，是“十四五”規劃開局之年。回首這一年，意義非凡。浙商銀行積極履行企業社會責任，在支持浙江共同富裕示範區建設、綠色金融、小微普惠金融、數位化改革、員工關懷、公益慈善等多方面取得了良好的履責績效，攜手利益相關方共同成長，在高品質可持續發展道路上邁出扎實步伐。

立足新發展階段，協同五大業務板塊，穩健提升經營成效。這一年，我們始終堅持和加強黨的全面領導，緊密圍繞“兩最”總目標，以十二字經營方針為指引，秉承四幹精神，奮力開創大零售、大公司、大投行、大資管、大跨境五大業務板塊齊頭並進的新發展格局，經營管理質效顯著，資產規模穩健增長，公司治理體系不斷完善，風險管控能力有效提升。截至2021年末，集團口徑表內總資產22,867.23億元，較年初增長11.64%，撥備覆蓋率174.61%，平均總資產收益率0.60%。市場影響力和美譽度持續提升，在英國《銀行家》雜誌“全球銀行業1000強”榜單中，我行按總資產計位列第95位、按一級資本計列第99位，穩居百強。

推動共同富裕，深耕浙江大本營建設，積極應對時代考驗。這一年，我們積極貫徹落實黨中央、浙江省委省政府重要決策部署，加快浙江大本營建設步伐，設立浙江業務總部，研究提出36條具體舉措，主動服務浙江高品質發展建設共同富裕示範區，精準支持山區26縣跨越式高品質發展；全面融入浙江數位化改革大局，深化實施“融資暢通工程”“鳳凰行動”“人才銀行”。截至2021年末，浙江省內普惠型小微貸款餘額1,007億元、智能製造融資餘額418億元，分支機構佈局覆蓋75%以上的省內縣級行政區，為100多家核心企業提供產業鏈綜合服務方案，“助力共富行動”促銷山區農副產品367萬元，“千企結千村”專項行動幫助衢州龍遊結對村，實現每村每年經營性收入超20萬元，為打造浙江“重要視窗”金名片積極貢獻金融力量。

關注綠色發展，響應“雙碳”國家戰略，助力生態文明建設。這一年，我們深刻認識到氣候變化已成為威脅人類生存和發展的主要危機之一，隨著碳達峰碳中和“3060”目標的明確提出，我們全面加強對氣候變化相關風險與機遇的研究，明確“雙碳”總體規劃，制定專項行動方案，成立“支持碳達峰碳中和領導小組”，從綠色信貸、綠色債券、綠色投資等多方面發力，構建更加完善的氣候變化風險管理體系。截至2021年末，綠色貸款餘額1,042.44億元，為環保相關行業提供融資金額1,276.07億元，引導和促進更多資源流入與可持續發展相關領域的同時，加強自身碳足跡管理，推進智能網點建設，提升數位化辦公水平，推行“極簡報銷”無紙化，電子銀行渠道替代率達99.70%，辦公用紙資源節約率按年提高12.33%，共建天藍、地綠、水清的美麗中國。

聚焦ESG管理，回應利益相關方訴求，彰顯責任和擔當。這一年，我們繼續根植社會責任理念於企業文化及核心業務的發展，高度重視股東、投資者、客戶、員工、供應商及社區公眾等相關方

訴求，推進小微普惠金融、“星火計劃”、財富管理等特色業務，用初心為實體經濟注入新發展動能；維護客戶信息安全和隱私，推進長者友善化體驗改造，深化“三服務”，用恆心為客戶提供更專業、多元、有溫度的服務；推動“家風”建設，保障員工健康及安全，上線“蜂巢”社區鼓勵基層發聲，用真心為員工搭建廣闊的職業發展和成長平台；堅持開展“一行一校”、東西部協作和結對幫促工作，用愛心與社區共用發展成果。截至 2021 年末，主動減費讓利 10 億元，惠及 36 萬戶小微企業和個體工商戶，95527 客戶滿意度 99.86%，員工人均培訓時長 62.61 小時，全年公益捐贈支出 1,738.69 萬元，佔利潤總額比達 0.12%。

好風憑藉力，揚帆正當時。浙商銀行將繼續立足新發展階段，貫徹新發展理念，構建新發展格局，持續創造經濟價值、環境價值、社會價值，攜手利益相關方一起向未來！

董事會聲明

浙商銀行董事會負責本行 ESG 相關重大事項的審議與決策，包括明確 ESG 發展目標、制定 ESG 戰略規劃、審議 ESG 重大議題、監督 ESG 相關事宜進度等，履行上市監管部門對董事會提出的 ESG 工作要求。

完善 ESG 事宜監督。董事會負責監督全行 ESG 事宜的進展情況，並由董事會辦公室定期跟進議案的落實情況，及時了解落實進度，形成專項報告向董事會匯報，確保有關 ESG 的目標與公司業務緊密關聯。2021 年，各層級各司其職、高效運作，確保浙商銀行在 ESG 發展領域一系列計劃的有效落實。

明確 ESG 管理方針。董事會高度關注戰略規劃、服務實體經濟、綠色金融發展、消費者權益保護等重大議題，通過定期開展利益相關方溝通、調查，明確年度 ESG 重點工作，納入本行 ESG 策略及計劃，並持續跟進利益相關方重視的 ESG 事項落實情況。

ESG 目標進展檢討。2021 年，董事會及其專門委員會先後審議通過《浙商銀行股份有限公司 2020 年度社會責任報告》《浙商銀行股份有限公司 2020 年綠色金融工作開展情況報告》《浙商銀行股份有限公司 2020 年度消費者權益保護工作報告及 2021 年度工作計劃》《浙商銀行股份有限公司 2020 年度反洗錢和反恐怖融資工作報告》《浙商銀行消費者權益保護工作目標、戰略和政策》等 ESG 議題，對本行在環境、社會、管治方面採取的相關措施提出系統化的意見和要求。

本報告詳盡披露浙商銀行在上述工作及其他 ESG 議題上的管理與實踐進展，相關工作均由董事會 2022 年 3 月審議通過。

關於我們

一、公司簡介

浙商银行是 12 家全國性股份制商業銀行之一，於 2004 年 8 月 18 日正式開業，總部設在浙江杭州。2016 年 3 月 30 日，在香港聯交所上市，股票代碼“2016.HK”；2019 年 11 月 26 日，在上海證券交易所上市，股票代碼“601916”，系全國第 13 家“A+H”上市銀行。

開業以來，浙商银行立足浙江，面向全國，穩健發展，已成為一家基礎扎實、效益優良、風控完善的優質商業銀行。在英國《銀行家》(The Banker)雜誌“2021 年全球銀行 1000 強(Top 1000 World Banks 2021)”榜單中，按總資產計位列第 95 位、按一級資本計位列第 99 位。中誠信國際給予浙商银行金融機構評級中最高等級 AAA 主體信用評級。

2017 年 4 月 21 日，首家控股子公司——浙江浙銀金融租賃股份有限公司正式開業，邁出了綜合化經營的第一步。2018 年 4 月 10 日，香港分行正式開業，邁出了國際化佈局的第一步。截至 2021 年末，浙商银行在全國 21 個省（自治區、直轄市）及香港特別行政區設立了 288 家分支機構，實現了對長三角、環渤海、珠三角及海西地區和部分中西部地區的有效覆蓋。

報告期內，浙商银行堅持以“一流的商業銀行”為發展願景，緊緊圍繞“兩最”總目標，深化實施平台化服務戰略，以“上規模、調結構、控風險、創效益”十二字經營方針為指引，發揚“四幹”精神，開創五大業務板塊齊頭並進的新發展格局。

二、社會責任管理

（一）社會責任理念

浙商銀行堅持根植社會責任理念於企業文化及核心業務的發展，持續探索自身高品質可持續發展和企業社會責任擔當的有機融合，努力創造經濟價值、社會價值、環境價值，彰顯金融機構的責任與擔當。

（二）社會責任管理制度

為促進社會責任工作的制度化、規範化管理，我行於 2018 年印發《浙商銀行社會責任工作管理辦法》，明確社會責任工作組織機構、責任分工以及工作內容等，並通過定期開展專題培訓，促進社會責任工作溝通交流與能力提升。

董事會作為社會責任管理的最高決策機構，決定我行社會責任管理架構及管理策略。本行社會責任工作小組，由總行辦公室牽頭，總行相關部門、各分支行配合，針對重點議題開展社會責任實踐，包括但不限於評估及識別社會責任相關風險及機遇；評估社會責任工作與標準要求、先進同行優秀實踐對標；制定社會責任工作目標並在各條線業務規劃、重點項目中嵌入式加以部署及推進；將社會責任績效指標與改善條線營運管理相結合；編制年度社會責任報告等。

（三）利益相關方溝通

浙商銀行高度重視與各利益相關方的溝通，不斷拓寬溝通渠道，充分傾聽利益相關方的意見和回饋，並採取有效措施，及時、真誠回應利益相關方的期望與訴求，切實履行企業社會責任，積極打造優秀的企業公民形象。

利益相關方	期望與訴求	溝通渠道
<p>政府 及監管機構</p>	<p>服務實體經濟 支持共同富裕示範區建設 助力鄉村振興 助力“雙碳”目標 支持國家戰略 防範金融風險 發展普惠金融 規範公司治理 反貪污與反洗錢 利益相關方參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 研究和執行相關金融政策 · 支持行業政策制定 · 參與調研走訪與會議 · 日常審批與監管 · 上報統計報表
<p>客戶</p>	<p>深耕金融科技 提升客戶體驗 保障客戶權益 普及金融知識 信息安全與隱私保護 利益相關方參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 線上業務辦理 · 客戶需求調研 · 客戶滿意度調查 · 95527 服務熱線 · 客戶關懷活動 · 浙商銀行微訊等數位化平台
<p>投資者與股東</p>	<p>持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值 規範公司治理 防範金融風險 利益相關方參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 定期報告 · 信息公告 · 路演 · 推介會 · 股東大會 · 投資者服務電話、郵箱
<p>員工</p>	<p>提供健康、安全的工作環境 保障員工權益 人力資本發展 關懷員工生活 利益相關方參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 職工代表大會 · 員工滿意度調查 · 員工文體健康活動 · 申訴與舉報機制 · “蜂巢”社區

供應商	拓寬合作渠道 公平公正採購 誠實守信履約 商業道德與反腐敗 利益相關方參與	<ul style="list-style-type: none"> · 日常溝通 · 同業交流合作 · 招投標活動 · 供應商調研走訪
社區公眾	發展普惠金融 助力鄉村振興 助力公益慈善 利益相關方參與	<ul style="list-style-type: none"> · “一行一校”幫扶 · 打造“愛心錦鯉”公益平台 · 員工志願服務 · 社區服務活動

(四) 重大性議題分析

外部利益相關方對浙商銀行可持續發展的期望	支持社區發展 信息披露與品質 發展數字經濟 推動綠色發展 制定“碳中和”目標 全面風險管理 強化內控合規	保護消費者權益 數據隱私安全 客戶滿意度及投訴處理 金融科技應用 產品服務創新 公司治理 保障中小股東權益	服務國家戰略 推動共同富裕 助力“雙碳”目標 助力鄉村振興 支持實體經濟 踐行普惠金融 企業發展戰略規劃
	促進區域協調發展 利益相關方溝通 多元化團隊	綠色營運 責任採購 投資者教育	員工培訓與發展 員工溝通渠道 反貪污與反洗錢 企業社會責任管理
	公益慈善 開展責任投資	金融知識普及 應對氣候變化 保護知識產權	員工薪酬福利 工作與生活平衡 困難員工幫扶 多元化與包容性
內部利益相關方對浙商銀行可持續發展的期望			

(五) 貢獻聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標是實現全人類可持續發展的美好藍圖。17個發展目標聚焦社會、經濟、環境等維度的發展問題，提出了人類面臨貧困、不平等、氣候、環境退化、繁榮以及和平與正義有

關的共同挑戰。浙商銀行積極行動，將社會責任理念與聯合國可持續發展目標進行關聯，不斷深化履責方法與責任管理體系。

我們通過專業的金融服務支持 以下目標	我們通過完善的企業管理支持 以下目標	我們通過積極的利益相關方溝通支持以下目標
目標 1：無貧窮 目標 2：零饑餓 目標 6：清潔飲水和衛生設施 目標 7：經濟適用的清潔能源 目標 9：產業、創新和基礎設施 目標 11：可持續城市和社區 目標 12：負責任消費和生產 目標 13：氣候行動	目標 5：性別平等 目標 8：體面工作和經濟增長 目標 10：減少不平等 目標 12：負責任消費和生產 目標 13：氣候行動 目標 16：和平、正義與強大機構	目標 3：良好健康與福祉 目標 4：優質教育 目標 6：清潔飲水和衛生設施 目標 11：可持續城市和社區 目標 17：促進目標實現的夥伴關係

三、年度責任績效

類別	指標	單位	2021 年	2020 年	2019 年
經濟績效 ¹	資產總額	億元	22,867.23	20,482.25	18,007.86
	營業收入	億元	545.84	477.71	464.47
	稅後利潤	億元	129.16	125.59	131.42
	納稅總額	億元	117.98	96.46	77.30
	平均總資產收益率	/	0.60%	0.65%	0.76%
	撥備覆蓋率	/	174.61%	191.01%	220.80%
	資本充足率	/	12.89%	12.93%	14.24%
	國標小微企業貸款餘額	億元	2,810.37	2,539.75	2,323.52
	大口徑涉農貸款餘額	億元	1,724.54	1,711.48	1,584.33
環境績效 ²	綠色貸款餘額	億元	1,042.44	785.26	538.78
	電子銀行交易筆數	萬筆	22,320.41	21,527.01	22,514.62
	電子銀行渠道替代率	/	99.70%	99.49%	99.03%
	辦公耗水總量	噸	171,454.00	147,436.00	120,619.00
	辦公耗電總量	兆瓦時	27,916.18	27,239.71	23,722.39
	公務車耗油總量	升	20,409.86	17,013.08	18,987.10
社會績效 ³	主動減費讓利	億元	10.82	10.09	9.00
	95527 客戶滿意度	/	99.86%	99.77%	99.73%
	員工培訓項目數	個	1,895	2,098	2,423
	員工參與培訓人次	人次	593,029	366,392	329,164
	員工人均培訓時長	小時	62.61	57.83	53.86

1. 經濟績效（除納稅總額）統計口徑為我行及我行所屬子公司合併數據，納稅總額統計口徑為境內我行及我行所屬子公司合併數據（不含香港）

2. 辦公耗水總量、辦公耗電總量、公務車耗油總量統計口徑為總行

3. 社會保險覆蓋率統計口徑為總行

	員工總數	人	15,302	14,646	14,156
	女性員工佔比	/	47.69%	47.57%	47.10%
	勞動合同簽訂率	/	100%	100%	100%
	社會保險覆蓋率	/	100%	100%	100%
	捐贈支出	萬元	1,738.69	3,362.77	1,085.50

四、獎項與認可

獲得榮譽	頒獎單位
“全球銀行 1000 強”，以總資產計列第 95 位，以一級資本計列第 99 位	英國《銀行家》雜誌 (The Banker)
“全球銀行品牌價值 500 強”第 94 位	
2020 年金融科技發展三等獎	中國人民銀行
支持浙江經濟社會發展先進單位一等獎	浙江省人民政府
外匯業務合規與審慎經營評估情況考核 A 類銀行	國家外匯管理局
企業精準扶貧綜合案例 50 佳	國務院扶貧辦社會扶貧司
2020 年度浙江省“民企最滿意銀行”	中國人民銀行杭州中心支行
浙江省融資暢通工程“突出貢獻獎”	浙江省地方金融監管局
手機銀行最佳用戶體驗獎、 數位金融業務創新獎	中國金融認證中心
2021 年金融服務中小微企業優秀案例	中國銀行業協會 中國中小企業協會
2020 年度企業標準“領跑者”	中國支付清算協會
2021 年中國供應鏈金融行業標兵	中國供應鏈金融年會組委會
中國服務示範實踐案例、最佳組織策劃獎	中國國際服務貿易交易會
2021 年數位供應鏈金融創新成果	中國國際工業互聯網創新發展大會組委會
2021 年金融數字科技創新大賽“金融安全創新獎” (電子印章系統)	中國電子銀行網
2020 年浙江金融服務十大案例 (人才銀行服務方案)	浙江省金融業發展促進會
金龍獎——年度最佳服務專精特新企業銀行	《金融時報》
2021 金融科技創新獎	《環球金融》雜誌
理財銀行金牛獎	《中國證券報》
2021 年度銀行業精品投行天璣獎	《證券時報》
年度社會責任傑出企業	《南方週末》
2021 中國大學生喜愛僱主、 人力資源數位化典範	前程無憂
2021 年度成長力上市公司 TOP100	雪球

責任專題一 奮力打造共同富裕示範區金融服務重要視窗

共同富裕是社會主義的本質要求，是全體人民的共同期盼。2021年5月，中共中央、國務院發佈《關於支持浙江高質量發展建設共同富裕示範區的意見》，將浙江作為共同富裕國家戰略實施的先行示範區，賦予浙江新的光榮使命，既是金字招牌、重大責任，又是前所未有的發展機遇。作為唯一一家總部在浙江的全國性股份制商業銀行，浙商銀行快速響應，奮力打造共同富裕示範區金融服務重要視窗。

一、明確總體規劃

2021年，我行陸續出台《支持浙江高質量發展建設共同富裕示範區實施方案（2021-2025年）》（以下簡稱“《實施方案》”）《浙江大本營建設實施方案（2021-2025年）》《浙商銀行助力浙江省山區26縣跨越式高質量發展服務方案》等系列措施，全方位推動共同富裕。

其中，《實施方案》聚焦解決地區差距、城鄉差距和收入差距三大主攻方向，通過13項共36條措施，持續加大金融支持力度，創新金融服務方式，提升金融服務質效，為推進浙江高品質發展建設共同富裕示範區貢獻浙商銀行力量。

<p>組織架構</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 總行層面：成立“金融支持浙江共同富裕示範區建設領導小組”，全面負責金融支持浙江共同富裕示範區建設工作 • 領導小組下設辦公室，辦公室設在發展規劃部 • 針對重點領域、重點項目、重點任務成立相應專班，目前已成立“助力浙江山區26縣跨越式高品質發展工作專班” • 總行部門負責人或業務骨幹負責具體工作對接，按季度報告工作進展 • 省內分行：成立“支持浙江共同富裕示範區建設工作小組”，著力做好與當地政府部門、總行領導小組的對接，因地制宜抓好實施
<p>主攻方向</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加快縮小地區差距 • 加快縮小城鄉差距 • 加快縮小收入差距
<p>重點任務目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 到2025年末，省內各項貸款餘額超6,000億元 • 到2025年末，省內融資服務餘額超10,000億元 • 2021-2025年民營企業貸款、普惠小微貸款、製造業貸款、綠色貸款、涉農貸款、科創貸款等增速超過各項貸款平均增速 • 2025年末基本實現山區26縣機構全覆蓋

二、強化融資保障

共同富裕示範區建設離不開資金支持。浙商銀行充分發揮金融力量，從融資總量、服務精度、融資效率及成本等方面，著力做好共同富裕融資保障。

	我們的舉措	我們的成果
<p>擴大融資總量</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 圍繞重點領域、重點項目每年單列浙江省信貸計劃，強化信貸資源傾斜及融資支持 • 拓展債券承銷、跨境融資、引入信託和保險資金等代理及撮合類服務，擴大融資服務總量 • 政策傾斜和考核激勵。對涉農貸款、人才銀行貸款、科創企業貸款、製造業貸款、綠色信貸等重點領域給予 FTP 考核收益加計優惠、績效獎勵 	<p>截至 2021 年末，省內融資餘額達 7,211 億元，其中各項貸款餘額達 4,347 億元；省內普惠小微企業貸款、民營企業貸款、製造業貸款增速均高於各項貸款平均增速</p>
<p>提升服務精度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推廣票據池、資產池等流動性服務，解決企業短頻快資金周轉需求 • 開展首貸戶拓展行動，推行“信用通”等信用貸款；豐富“循環貸”“還貸通”小貸產品 • 深化智能製造服務，實施“浙江智造融通工程”，支持先進製造業發展 • 提供人才銀行服務，為高層次人才企業提供信用貸款、投貸聯動等融資支持 	<p>截至 2021 年末，為省內企業提供流動性服務超 1,800 億元；省內普惠小微貸款餘額 1,007 億元，智能製造融資餘額 418 億元，人才銀行累計授信金額 134.66 億元</p>

<p>提高融資效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 創新線上 7*24 小時隨借隨還的提還款方式，方便客戶隨時隨地獲取金融服務，滿足資金周轉 • 推出“線上申請、不用跑網點”“移動調查、銀行上門”“線上辦理、網點搬回家”“金融科技、自動服務”四類服務模式，減少客戶跑網點次數 • 持續深化“非接觸式”服務模式，推進不動產抵押登記線上辦理試點 	<p>截至 2021 年末，小貸線上申請率超 75%，線上提款佔比達 98%。小微業務實現全面“申請線上化、調查移動化、審查數據化、審批模型化、提還款自助化、貸後自動化”</p>
<p>降低融資成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深化 LPR 運用，對小微企業貸款和直貼實施 FTP 點差優惠 • 針對受新冠疫情影響嚴重的小微企業，持續加大紓困力度，主動下調小微貸款利率、大力推廣無還本續貸、落實降費政策 	<p>截至 2021 年末，省內普惠型小微企業綜合融資成本較年初下降 10BP</p>

案例：巧用分銷通，解決企業回款、融資難題

杭州海康威視數位技術股份有限公司（以下簡稱“海康威視”）是智造融通工程浙江省產業鏈協同創新項目名單內企業，也是安防行業全球龍頭，海康威視約 70%銷售通過渠道經銷商實現，該企業希望在擴大銷售的同時能加快應收賬款回款，每季度末都會向經銷商催收回款。經銷商為獲超額銷售獎勵，也存在擴大採購的融資需求。我行根據海康威視和下游經銷商的情況，為其推薦創新供應鏈金融服務模式——分銷通業務，依託核心企業與下游經銷商交易記錄，為下游經銷商線上核定專項授信額度，通過分銷通系統為下游經銷商貨物採購提供信用融資，定向支付至核心企業簽約帳戶，既能解決經銷商採購融資難題，又能幫助核心企業擴大銷售，解決多方困擾。



圖：海康威視生產車間

案例：“人才銀行”支持高新技術小微企業發展

康凱科技（杭州）股份有限公司（以下簡稱“康凱科技”）由浙江省級高層次人才沈駿創辦。團隊採用智能天線算法和超大容量的雲管理平台技術，開發了由硬體和軟體組成的高品質 Wi-Fi “大數據”採集、傳輸、營運平台，具有覆蓋範圍廣、接入用戶多、吞吐能力強、高可靠性和靈活網路管理等優勢，可滿足智慧城市、醫療、教育等複雜場合的需求。

然而，儘管產品技術領先，但由於品牌知名度不高、產品應用領域分散，康凱科技未能在銷售前期打開市場、形成行業競爭優勢，2018 年銷售收入僅 370 萬元。同時受前期大量研發投入以及銷售管理費用支出較高的影響，公司連續多年淨利潤為負，在 2019 年陷入了流動資金不足的困境。我行人才銀行服務團隊得知情況後，立即開展盡調，在公司缺乏抵質押物、現金流量不足的情況下快速提供了 500 萬元信用貸款支持，幫助公司渡過難關。此後，公司逐漸將產品應用領域聚焦於教育行業，與科大訊飛、武漢天喻等多家智慧課堂龍頭企業開展合作，銷售渠道不斷拓寬，2021 年公司銷售收入超 1,866 萬元，較 2019 年增長 3 倍，公司發展步入正軌。

三、優化產品服務

為強化金融“造血”功能，浙商銀行充分發揮在普惠小微金融、產業鏈供應鏈服務和財富管理等方面的優勢，陸續推出各類共同富裕相關金融服務，完善金融服務渠道，打造樣板。

<p>創新研發共富產品</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “共同富裕貸”普惠產品：針對共同富裕示範區農戶、新型農村經營主體、個體工商戶、微型企業等，推出創新擔保方式，提高風險容忍度 • 共同富裕專享理財產品：擬針對農村居民、新浙江人、快遞小哥、外賣騎手、網約車司機等群體，推出專享理財產品，給予專項額度支持，助力“擴中”“提低” • 共同富裕特色融資產品：加快鄉村振興債券、綠色債券、保障性住房租賃專項債、民營企業債券支持工具等產品創設
------------------------	--

<p>持續精進普惠金融</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 打造小微金融產品超市，促進小微企業“易貸”： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 創新推廣可無還本續貸的“到期轉”、可隨借隨還的“循環貸”“隨易貸”，切實降低小微“轉貸”成本 ✓ 運用“標準廠房貸”“智造貸”“政采貸”等圍繞不同客戶、情況，契合小微生產經營情況，更好滿足其融資需求 ✓ 推出“5+N 小微園區綜合金融服務方案”，充分滿足入園小微企業全經營週期金融需求 ✓ 創新供應鏈、產業鏈金融服務模式，支持核心企業上下游小微企業獲得“首貸” • 擴充擔保方式，促進小微企業“多貸”：探索信用類業務，緩解小微企業無抵押擔保融資難，滿足小微企業投資增額資金需求；積極參與國家擔保基金建設，推動各地小微企業信用保證基金業務發展 • 深化數位化改革，推進小微企業“快貸”：推動小微業務“數位化、自動化”，為銀行服務半徑難以觸達的小微企業和個體戶帶去更加便利的融資體驗
<p>支持專精特新企業</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 開展“星火計劃”專項行動 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 重點聚焦新一代信息技術、高端裝備製造、新材料、新能源、節能環保、生物醫藥六大符合國家產業政策導向的高新技術產業和戰略新型產業，以及商業模式創新企業，並將專精特新、上市/擬上市、獨角獸、高新技術企業作為重點服務客群 ✓ 按照不同類型客戶的不同成長階段，提供授信服務、個人金融服務、境外上市企業專項服務、撮合投資服務、投貸聯動服務、併購及銀團貸款服務等 ✓ 出台差異化授信授權政策支撐。給予分行國家級專精特新“小巨人”、省級（副省級）專精特新客戶授信額度審批權分別為 5,000 萬元、3,000 萬元；市級專精特新客戶授信額度審批權 1,500 萬元；給予分行上市/擬上市公司授信額度審批權 3,000 萬元

<p>提供居民財富管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 針對不同客群開發多樣化理財產品，加強與各類金融機構的代銷合作，滿足各類人群多元化投資理財需求 • 著力打造包含健康、稅務、教育、慈善、傳承、美好生活等方面的非金融增值服務場景，豐富財富管理產品種類 • 在周年慶期間推出“行慶款永樂理財”，期限較短、起購點靈活、風險等級較低，惠及更多普通用戶 • 採用“增金智投”基金組合，人工智能+基金專業投研方式營運，嚴控風險，讓理財更省心
<p>優化養老服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 手機銀行：增加大字版手機銀行，增設“一鍵求助”客服電話、老年人常見問題模組、老年人轉帳風險提示、讀屏軟體讀出等 • 電話銀行：增加老年人坐席專線，一鍵直達專屬人工客服 • 長者友善設備：增加大字版填單範本、加大智能櫃員機字體，交易結果語音讀出，老年人優先叫號，自助機旁設置應急呼叫按鈕 • “暖心驛站”：鼓勵營業網點打造“暖心驛站”，通過專屬服務區、專屬服務團隊、專屬服務流程、專屬暖心卡、專屬敬老生態圈，為老年人提供溫馨、便利的長者友善環境

案例：服務“糧草”先行，企業馬力十足迎開門紅

浙江格派鈷業新材料有限公司（以下簡稱“格派鈷業”）是紹興分行的戰略合作客戶，也是浙江省級專精特新企業，專注於新能源三元動力電池上游的鎳、鈷資源供應鏈服務、5G 數碼產品和移動儲能設備。專精特新企業在快速發展過程中，對金融的需求更多元化、多樣化、個性化。

春節假期前一天，格派鈷業的企業財務人員緊急致電浙商银行：“預計年後原材料價格上漲，公司剛跟國外客戶下了訂單，付了部分定金，但對方要求我們開工後第一時間付完剩餘貨款。”得知企業這一情況後，紹興分行第一時間制定了詳細的工作計劃，儘早為企業開證支付貨款。大年初五，上虞支行開始運轉，做好全部的準備工作，最終在企業新年開工當天完成進口開證 562 萬美元，首筆業務流程僅耗時 2 小時，為企業迎接新一年訂單準備好充足的“糧草”。

“浙商银行總是想在我們企業前頭，辦事簡單高效，實實在在幫助我們企業實現長足發展。”

——格派鈷業負責人



圖：浙商銀行工作人員熱情服務“暖心驛站”老年客戶

四、金融科技賦能

浙江數位化改革是浙江省委省政府從戰略和全域的高度，認真學習貫徹落實黨中央決策部署，著眼實現高品質發展、競爭力提升、現代化先行和共同富裕作出的重大戰略決策。浙商銀行主動融入，圍繞數位變革高地建設，統籌運用數位化技術、數位化思維、數位化認知謀劃重大應用、重大場景，加快推進自身核心業務數位化，打造更多數位金融“硬核”成果，全力構建“創新、敏捷、開放”的數智銀行，進一步為實體經濟與普惠金融發展貢獻專業力量。



圖：浙商銀行數位化實踐模型圖

表：提升數位化產品服務舉措及成效

	我們的舉措	我們的成果
發展供應鏈金融	<ul style="list-style-type: none"> 響應產業鏈“補鏈強鏈”國家行動，新設供應鏈金融部 以產業鏈上佔據主導地位的核心企業供應鏈為切入點，通過與核心企業合作，以區塊鏈、物聯網為代表的新興技術為載體，獲取上下游企業交易數據等信息並以此進行風險定價，為其提供融資 	截至 2021 年末，為浙江省內 100 多家核心企業提供產業鏈綜合服務方案
機器人流程自動化 (RPA)	<ul style="list-style-type: none"> 構建企業級 RPA 平台，有效解決大批量數據獲取、多系統交互操作等手工作業痛點，支持對公、零售、託管、營運、合規、反洗錢、內部管理等多情境應用，有力推動全行業務流程數位化 	截至 2021 年末，已創設應用情境 56 個，全年可節約工時超 6 萬小時
數智閉環風控平台	<ul style="list-style-type: none"> 持續監控：運用物聯網技術實現對企業經營狀況的持續監控，完善金融風險事中、事後防控能力 風險預警：結合知識圖譜、深度學習等人工智能技術，建立“人工+智能”“即時+批量”的風險防控和預警體系 信息共用：將授信客觀數據、物聯網數據等信息不可篡改上鏈儲存，探索形成數據安全合規共用模式與機制，促進機構間信息共用，降低銀行融資風險 	全年實現風險客戶的提前預警率 92.14%，平均提前預警 196.5 天

案例：生態融合，開拓豐富多跨情境數位化金融服務

- 能源資源企業**：將某油氣交易中心核心會員企業的倉儲全生命週期信息記錄到自主可控的區塊鏈技術平台，通過區塊鏈不可篡改的特性，保障倉單的真實性，降低企業融資成本和銀行融資風險。
- 健康醫療服務**：與醫療健康機構共同打造“互聯網+醫療健康+金融服務”的“億家銀健康（網

上醫務室) ”服務平台，創建覆蓋診前、診中、診後的線上線下一體化醫療健康服務新模式。

- **數位人民幣應用**：作為首批接入數位人民幣的同業合作銀行，現已上線數位人民幣支付系統，實現個人錢包、便民服務、商城服務、企業帳戶管理等多情境應用。

五、助力鄉村振興

為做好鞏固和拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，我行以浙江山區 26 縣為重點，針對性制定一攬子政策措施，確保推進鄉村振興、金融支持“三農”各項工作落到實處。

<p>政策制度保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《浙商銀行 2021 年金融服務鄉村振興實施方案》，明確鄉村振興工作目標，完善組織體系建設 • 出台《助力浙江省山區 26 縣跨越式高質量發展服務方案》，聚焦山區 26 縣，精準對接、因地施策
<p>組織機構設立</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 成立“助力浙江山區 26 縣跨越式高品質發展工作專班”，全面負責各項工作推進 • 進一步下沉服務重心，優化浙江省內支行設置，力爭 2025 年末基本實現山區 26 縣機構全覆蓋
<p>加強考核激勵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加大對涉農貸款經營資源配置、FTP 成本優惠、費用配置、業績計量等方面的政策激勵 • 單列信貸計劃，強化政策保障
<p>創新產品服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推廣“銀行+龍頭企業+農戶”產業鏈服務模式，主動對接當地農業龍頭企業、特色基地等金融需求，運用“光伏貸”“種養殖貸”等共富系列產品，助力山區農戶創富致富 • 積極探索農村數字金融、產業鏈金融、小微集群融資、涉農抵質押增信等金融產品和服務創新，提高小農戶和新型農業經營主體的融資可得性 • 創新平台化服務模式在“三農”領域的運用，將信貸資金引向鄉村地區特色優勢產業
<p>加大人才支持</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推進“人才進山區”，選拔業務骨幹，採用中長期掛職的方式，加大人才支持山區力度 • 對支持山區 26 縣的業務骨幹，優先推薦參加總分行雙向交流，並在年度考評、評優評先上適當給予傾斜 • 加大外部人才引進力度，對符合條件入職相關地區機構的畢業生給予

	<p>就業補貼</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過組織團建、特色主題黨日（團日）活動等形式，將企業文化建設與鄉村振興工作有機融合
<p>參與公益事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推進“千企結千村”專項行動，以光伏發電、糧油加工、鄉村旅遊等“造血型”項目為切入點，從根本上推動衢州龍遊結對村發展。截至2021年末，累計投入2,139萬元，幫助每村每年經營性收入超20萬元 發起“助力共富行動”，推動山區26縣農產品入駐e家銀商城，組織直播帶貨、雲端購物節等專場營銷，產銷精準對接助農增收。截至2021年末，銷售農副產品367萬元，籌集助學金15萬元 鼓勵省內分行主動與山區小學結對，並從補助困境學生、改善教學條件、提升教育品質、改變學生精神面貌等方面推進教育幫扶。截至2021年末，已結對5所山區26縣小學，多個圖書館改造、營養餐等軟硬體改善項目完工並投入使用

案例：解碼供應鏈，橘農笑開顏

浙江豐島食品股份有限公司（以下簡稱“豐島食品”）位於紹興市新昌縣，是國家首批農業產業化重點龍頭企業，主營橘子罐頭生產加工。豐島食品上游原材料提供者主要為全國各地橘農組成，規模小且較分散，橘農由於沒有抵押和擔保，很難獲得銀行融資，且農作物的採購具有季節性要求，如遇橘子上市採購的重要時節，臨時融資需求相對較大，因此，人力物力成本高、銷售貨款賬期長、銀行融資難成為壓在橘農身上的三座“大山”。

浙商銀行圍繞農戶的切實需求，推出了“銀行+龍頭企業+農戶”的供應鏈金融服務模式，以豐島食品為核心企業，向其認可的上游農戶簽發區塊鏈應收款，並向浙商銀行申請保兌後轉讓給橘農，橘農收到區塊鏈應收款後，可以向浙商銀行轉讓或質押區塊鏈應收款實現快速融資，大大降低農戶的融資門檻和難度。截至2021年末，已有10餘戶全國各地的橘農合作社加入平台，浙商銀行累計為橘農發放貸款近2,000萬元，供應鏈服務模式得到了豐島食品和橘農的高度認可。

案例：“疫情期間，如果沒有銀行扶一把，民宿夢就泡湯了！”

仙居縣依託優越的自然風光和生態資源，農家樂（民宿）如雨後春筍般發展起來。陳素芳是仙居縣人，早年她曾在外地經商，為了實現兒時夢想，毅然回到家鄉，創建了仙居縣結廬民宿旅遊開發有限公司（以下簡稱“結廬民宿”）等，於2018年5月獲得了台州仙居支行為其個人提供一筆200萬元授信支持，並投入民宿的開發建設。有了資金，結廬民宿開發的位於仙居縣淡竹鄉的“仙

鶴山” 民宿一期逐步建成私人獨棟名宿小屋 5 套，二期也開始建設。

此前受疫情影響，民宿行業遭受到毀滅性打擊。台州仙居支行深知客戶的困境，急人所急，基於對該客戶的了解和信任以及對行業發展前景的預判，迅速為其提供了貸款利息減免、延期還本付息和無還本續貸等服務，2021 年又為其增加授信至 1,000 萬元。

“浙商銀行幫助我渡過了難關，一路向好！疫情期間，如果沒有銀行扶一把，等不到今天，民宿夢就泡湯了！浙商銀行是一家真正服務小微企業的貼心銀行！”

——結廬民宿創建人陳素芳



圖：“仙鶴山” 民宿建成後



圖：“助力共富行動” 支持山區 26 縣人才創業就業，帶動農戶增收，直播觀看超 400 萬人次



圖：溫州分行邀請紅十字會進校園為山區學生普及安全防護知識



圖：席家村屋頂光伏發電項目，已累計為村民創造收益 35.91 萬元



圖：依託永嘉縣仙桂合作社，累計為合作農戶發放貸款近 1 億元，惠及農戶 520 人次

責任專題二 全面推動實現“碳達峰碳中和”綠色發展目標

“雙碳”目標是我國基於推動構建人類命運共同體的責任擔當和實現可持續發展的內在要求作出的重大戰略。浙商銀行持續貫徹落實黨中央、浙江省委省政府關於碳達峰碳中和的系列決策部署，從政策機制完善、風險管理提升、產品服務創新、自身低碳轉型等多方面發力，提升本行支持碳達峰碳中和的能力，助力經濟社會發展綠色低碳轉型。

一、明確總體規劃

2021年，我行制定了《支持碳達峰碳中和行動方案（2021-2025年）》（以下簡稱“《行動方案》”），明確三大導向，從五個方面提出20多項具體措施，並成立“支持碳達峰碳中和領導小組”，持續加大金融支持碳達峰碳中和力度，加快推進創新高品質轉型發展，為促進實現碳達峰碳中和目標作出貢獻。

<p>組織架構</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 總行層面：成立“浙商銀行支持碳達峰碳中和領導小組”，全面負責支持碳達峰碳中和相關工作，包括政策制定及實施、業務推動、統籌協調等 • 領導小組下設辦公室，辦公室設在發展規劃部 • 總行部門負責人或業務骨幹負責具體工作對接，按季度報告工作進展 • 各分行（子公司）：成立“支持碳達峰碳中和工作小組”，落實各項工作要求 • 湖州分行為總行級綠色金融試點機構
<p>總體要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持目標導向：2021-2025年綠色貸款增速和碳中和類貸款增速均不低於全行各項貸款平均增速，並圍繞目標做好金融服務 • 堅持戰略導向：做好中長期規劃；構建流動性服務、產業鏈供應鏈服務、財富管理服務三大優勢支持碳達峰碳中和；加強“五大板塊”雙碳產品和服務創新 • 堅持重點導向：高度關注高碳產業轉型、綠色低碳產業發展、節能減排技術創新、低碳生產生活方式轉變等重點領域的金融需求，深入挖掘碳達峰碳中和背景下的重點行業機會

重要措施	<ul style="list-style-type: none"> • 加強重點行業金融服務 • 提供多元化金融產品和服務 • 提升雙碳領域風險管理水平 • 完善政策保障機制 • 加大自身碳中和力度
-------------	---

二、完善政策保障機制

我行從加強政策留意和研究、加大專業人員配備、配套績效考核等方面，持續完善支持碳達峰碳中和相關政策保障機制及體系建設。

加強政策研究	<ul style="list-style-type: none"> • 持續關注國家和地方碳達峰碳中和相關政策，充分把握財政、稅收等政策機遇 • 推進業務量較大、政策性較強的行業調研，結合行業政策及市場變化，預判行業發展趨勢，把握行業風險特性 • 探索銀行碳達峰碳中和相關商業模式和產品服務，跟進研究同業支持碳達峰碳中和發展動態和成功做法
配套績效考核	<ul style="list-style-type: none"> • 研究設置碳達峰碳中和相關績效考評指標，在相關評價體系中適當增加權重強化考評引導。對國家重點導向或階段性重點突破的業務，適當予以考核加計 • 加大碳達峰碳中和重點業務領域專項風險加權資產、信貸規模等資源配置傾斜，並在“綠色金融業務專項考核方案”中突出金融支持碳達峰碳中和導向
配備專業人員	<ul style="list-style-type: none"> • 設立專業團隊開展碳達峰碳中和相關的分析研究、業務推廣、風險評審等工作，提升雙碳工作專業化水平 • 設立能源金融部專項推動能源金融業務發展 • 不定期開展綠色金融、“碳達峰碳中和”等專題培訓，編制綠色融資認定案例，進一步提升相關人員專業知識
加強對外溝通	<ul style="list-style-type: none"> • 加強與監管的溝通，積極參與監管政策和標準的制定，爭取碳減排支持工具等政策支持與傾斜 • 加強與政府相關部門的溝通，深度參與浙江綠色金融改革創新試驗區建設，先行先試，加快金融支持碳達峰碳中和創新 • 加強與相關龍頭企業的交流，準確把握未來技術路線和商業模式

三、加強重點行業金融服務

碳達峰碳中和涉及國民經濟諸多行業，各行業碳達峰碳中和需要的資金投入規模大，這給金融機構帶來了巨大的機遇。

為此，我行根據碳達峰碳中和對每一類行業的影響機制和程度不同，分門別類採取針對性措施，並不斷拓展深化行業研究，持續、動態、前瞻性地觀察碳達峰碳中和背景下其他各類行業的趨勢性變化與其中的金融服務機會，著力加強重點行業金融服務。

表：碳達峰碳中和三大類行業服務情況

類別	行業	本行貸款餘額 (億元)	本行債券投資餘額 (億元)
碳達峰類	火電	22.65	5.52
	鋼鐵	114.06	5.66
	有色金屬	57.93	0.74
	石油化工	114.83	31.3
	建材	16.18	5.07
碳中和類	清潔能源	46.92	1.64
	儲能	0.03	0
	電動車	24.39	13.37
	綠色建築	634.33	0
負碳類	林業	92.99	0
合計		1,124.31	63.30

四、提供多元化金融產品和服務

浙商銀行持續加大對“雙碳”領域的支持力度，研究推出多種“雙碳”金融服務及產品，並積極推進綠色金融試點，為實現碳達峰碳中和目標注入金融新動能。

<p>【創新一】碳易貸</p> <p>為積極配合衢州市金融支持工業碳帳戶體系建設試點，豐富工業碳帳戶應用情境，我行專項設計“碳易貸”，衢州分行向某藥業股份有限公司發放 80 萬美元貸款，成功實現首筆“碳易貸”業務的落地。該公司為衢州市工業碳帳戶名單內“淺綠”標籤企業，公司用該筆資金對生產設備實施綜合升級改造，重點對廠區的蒸汽供熱系統、供電系統、供水系統、環保系統、工藝節能減排等進行 21 個清潔生產方案的改造，預計推動公司在 2022 年底碳排放水平整體下降，每年至少減少 1.2 萬噸碳排放，並達到行業清潔生產一級水平。</p> <p>“碳易貸”推出短短三個月時間內，服務了衢州 10 家企業，授信總規模 6.65 億元，有效支持節能減排。</p>	<p>【創新二】碳中和投行業務</p> <p>本行主承銷的國電電力發展股份有限公司 2021 年度第四期綠色中期票據（藍色債券）成功發行，發行規模 8 億元，是我行首單、銀行間市場第三單用於海上風電項目的藍色債券，募集資金對應項目預計每年減少溫室氣體排放 51.91 萬噸，節約標準煤 22.91 萬噸等；蘇銀金融租賃股份有限公司 2021 年第一期綠色金融債券，為全國首單“碳中和”專題“債券通”非銀機構綠色金融債券，募集資金擬投向風力、水電項目等領域，預計每年協同減少 45.50 萬噸碳排放，替代 17.30 萬噸化石能源等。</p>
<p>【創新三】碳中和普惠業務</p> <p>與光伏設備龍頭企業正泰集團合作，為光伏產業下游小微企業及農戶量身定制“光伏貸”，借助核心企業增信，無需提供抵押物和其他擔保，大大降低了農戶參與光伏發電項目的門檻；從申請、篩選、審批、放款實現全流程線上化操作，解決借款人分散在城鄉、操作難問題；借款期最長可達十年，使核心企業和農戶多了“陽光收入”的同時，有效推動節能減排實現良性循環。</p> <p>該業務已從浙江推廣至江蘇、山東、河北等地。截至 2021 年末，累計向 1 萬餘名農戶投放 9 億元“光伏貸”。</p>	<p>【創新四】碳排放權創新試點</p> <p>全國碳排放權註冊登記系統（以下簡稱“中碳登”）是全國碳排放交易市場的交易“樞紐”與“倉庫”，承擔了碳排放權的確權登記、交易結算、分配履約等業務，是全國碳資產的大數據中樞。目前我行已與負責中碳登系統的湖北碳排放權交易中心有限公司建立聯繫，並進行系統對接。同時，將就碳金融業務與中碳登合作，探索碳債券、碳質押、碳信貸等方面的產品研發和服務方案設計，共同挖掘和發揮企業綠色資產的金融價值，積極推進碳金融相關產品創新試點。</p>

為響應國家大力發展綠色金融，助力經濟高品質發展的要求，2019年9月，我行在全國銀行間債券市場公開發行了50億元人民幣的綠色金融債券，募集資金專項用於支持綠色產業項目發展，並專門制定《浙商銀行綠色金融債券募集資金管理辦法》對綠色項目評估及遴選、募集資金使用及管理、第三方認證及信息披露管理等方面進行管理，嚴格做好風險管控，確保綠色金融債券募集資金專項用於綠色項目。



圖：2019年浙商銀行發行的首單綠色金融債，募集資金對應部分項目已完工並投入使用
 （左）陽光電源股份有限公司光伏電站項目，預計每年可實現碳減排15.38萬噸
 （右）安徽中環環保科技股份有限公司污水處理項目

案例：創新擔保方式，緩解印染企業融資需求

浙江通益紡織印染有限公司、浙江新益印染有限公司(以下簡稱“通益印染集團”)位於紹興市柯橋區濱海工業區，是省內乃至全國行業地位領先的頭部印染加工企業，年產針織布 26,220 噸、梭織布 11,100 萬米，高檔印染面料技術改造項目列入浙江省經濟和信息化廳《2021 年全省千億技術改造投資工程項目計劃》，為省內重點印染標杆企業。紹興分行多次走訪企業，並為該企業量身定制金融服務方案，基於印染企業排污權的可交易性創新授信擔保方式，為通益印染集團提供印染排污權抵押項下授信 9,900 萬元，直接解決企業短期融資需求。



圖：通益印染集團生產車間

案例：全國首單“鄉村振興”綠色境外債項下“債保通”業務

江蘇 KW 控股集團有限公司（以下簡稱“KW 公司”）為江蘇 CZ 經濟開發區管委會出資設立的大型國有獨資企業，主要負責開發區基礎設施建設、土地整理、園林綠化工程與養護等業務，充分利用“低碳技術”實現碳排放量最小化。

浙商銀行在了解到 KW 公司的綠色經營理念及發債需求後，精準施策提供“債保通”方案，以開立備用信用證的方式為企業境外債還本付息提供信用增進，幫助 KW 公司成功發行全國首單“鄉村振興”綠色境外債，發行金額 8,000 萬美元，期限三年，票面年利率 1.98%，創全國股份制商業銀行同期限備證項下美元債歷史最低利率，有效解決企業實需，助力綠色低碳產業發展。

五、提升雙碳領域風險管理水平

本行制定《浙商銀行綠色金融發展三年提升方案》，明確將環境和社會風險管理納入全面風險管理體系，根據授信客戶面臨的環境和社會風險的嚴重程度，加強差異化動態管理，增強自身的韌性，提升風險防控能力，逐步降低環境和社會風險事件的發生概率，助力“雙碳”目標實現。

<p>融入全面風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 信息收集：加強環境和社會風險信息收集，持續關注包括監管部門在內的各類權威機構發佈的環保信息 • 盡職調查：將環境和社會風險盡職調查作為授信調查工作的重要內容，全面、深入、細緻、多渠道調查了解客戶及其項目的環境和社會風險。盡職調查內容包括企業的勞動和工作條件、污染預防及控制、環境和社會風險評估及管理 • 審查審批：對環境和社會風險進行審查，審查內容包括客戶（或項目）的潛在環境和社會風險點、後續應採取的管理措施及狀況總體評價等。對環境和社會風險表現惡劣的，在授信審批時實行“一票否決” • 投貸後管理：定期評估客戶環境和社會風險對其經營狀況的影響，視情況調整貸後管理策略
<p>完善政策制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善環境和社會風險相關政策，明確環境和社會風險管理目標，將環境因素納入全面風險管理
<p>優化授信政策</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 聚焦“節能環保、清潔生產、清潔能源”等國家重點支持綠色產業，審慎介入煤炭、鋼鐵等嚴格控制類傳統高碳行業，支持行業或區域龍頭企業、傳統高碳行業技改轉型升級
<p>強化準入機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定專門辦法明確綠色融資認定範圍、要求、流程和職責，加強依據收集和審查判定，客觀、真實反映支持綠色領域情況
<p>開展動態監測</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 密切留意國家政策法規、監管動態、產業標準的變化情況，定期監測環保、安全生產等部門信息，對於納入環保不達標、環境違法違規、高污染、高環境和社會風險、落後產能及工藝等嚴控範圍的項目，及時提示風險，督促整改
<p>金融科技賦能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通過大數據風控平台，提升對環境和社會風險的識別能力，強化授信風險監測、作業監督、投貸後管理和風險預警管理等，全面提升風險管理質效

六、加大自身碳中和力度

浙商銀行建立中長期的氣候表現目標，從推進智能網點建設、提升數位化服務水平、加強綠色樓宇管理、推廣無紙化辦公等方面，加強自身碳足跡管理，提升自身氣候表現，與國家長期碳達峰碳中和目標保持一致。

<p>推進智能網點建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推廣“現金邊櫃”“單人臨櫃”等智能現金營運新模式。截至 2021 年末，已有 144 家營業網點使用該模式運行 加快抵質押物智能保管櫃、櫃外清設備運用步伐，實現重點機構全覆蓋。截至 2021 年末，已有 68 家營業網點啟用智能保管櫃，共配備 139 台智能保管櫃
<p>提升數位化服務水平</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全力推動無紙化營運，將“電子簽名、電子印章、電子回單”技術嵌入櫃面交易，減少紙質單證等耗材使用 優化線上開戶功能，客戶可使用電子營業執照線上申請開立單位結算帳戶 截至 2021 年末，電子銀行渠道替代率 99.70%，電子銀行交易額達 19.52 萬億元
<p>加強綠色樓宇管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在辦公用房的設計裝修上：採用照明系統分路分區控制、LED 光源、變頻多連線系統（VRV）等方式設計暖通及電氣系統；潔具、衛浴等選用節水型產品；木板、地板、木飾面等材料採用 E1 級以上環保產品；傢俱產品主材及輔材採用 E0 級環保材料 在辦公樓宇的日常管理上：定期巡查巡檢公共區域，維護保養設施設備
<p>深化無紙化辦公</p>	<ul style="list-style-type: none"> 深化推廣無紙化、線上化辦公管理應用，減少日常辦公過程中資源消耗，全年使用線上流程 99.1 萬筆，線上辦公使用率提高 7.6%，節約辦公用紙 38.51 噸，資源節約率按年提高 12.33% “極簡報銷”推出無紙化報銷功能，用電票代替紙票。2021 年引入更多出行平台，進一步拓寬獲取和自動同步發票渠道，全面升級“自動審核機器人”功能
<p>推廣低碳環保理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格落實制止浪費，合理做好食堂食材採購，加強廚餘垃圾處理 在公共區域張貼節約用水用電標籤 實行廢棄電子設備拆整、二手辦公設備售賣、有害廢棄物回收，減少廢棄物排放 積極開展植樹造林、保護河道、資源回收利用等環保公益

<p>【一句話案例】優化電梯運行</p>	<p>【一句話案例】實施用電檢測</p>
-----------------------------	-----------------------------

<p>西安分行優化電梯運行模式，對大樓 6 部電梯實行休息日、節假日開啟 2 部、關閉 4 部的運行模式，提倡員工兩層以內不乘坐電梯，綠色步行代替。</p>	<p>杭州分行動態監測每天的用電負荷，使大樓實際用電負荷符合市政府限電要求。同時發起節電倡議，要求分行各部室、各租賃單位落實相關節電措施。</p>
<p>【一句話案例】減少車輛出行</p> <p>成都分行精簡經營業務用車數量，通過嚴格管理，減少用車出行次數，有效減少溫室氣體排放。</p>	<p>【一句話案例】落實垃圾處理</p> <p>南京分行開展廚餘垃圾處理情況登記，嚴格做好垃圾運送、回收，大幅減少生活垃圾及餐廚垃圾。</p>



圖：錢江世紀城總部大樓項目幕牆採用雙中空玻璃進行系統設計，有效提高外牆節能性能。該項目獲美國綠色建築認證體系 LEED 金獎預認證



圖：西安科研中心項目包含集中太陽能熱水系統、雨水回收利用系統，太陽能熱水系統年預計提供熱水 6,108.69m³，雨水回收利用系統回收及處理雨水將用於公共區域沖洗、綠化澆灌等，同時通過海綿城市設計，將屋頂及道路雨水引入場地綠化區域，控制雨水徑流及污染物，並對雨水再利用



圖：第 43 個植樹節期間，濰坊分行攜手共青團濰坊市委開展植樹活動，為地球增添一抹綠意

ESG 報告

ESG 指環境、社會及公司治理，是評價企業非財務綜合能力的重要指標。作為 A+H 上市公司，浙商銀行嚴格遵守監管機構各項要求，注重與利益相關方的溝通交流，加強資源節約和環境保護，積極履行企業社會責任，不斷提升 ESG 管理能力及表現。

一、治理績效

浙商銀行持續推進公司治理體系和治理能力的現代化建設，通過完善公司治理機制、鞏固內控合規體系、豐富全面風險管理等方式，確保各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉，公司治理水平穩步提升。

（一）公司治理情況

浙商銀行始終堅持和加強黨的全面領導，不斷健全“黨委領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、高管層受權經營”的公司治理結構，股東大會、董事會、監事會、高級管理層“三會一層”各司其職、有效制衡、協調運作，推動公司治理運作機制更趨規範。

1. 佈局“四五”規劃

本行制定《浙商銀行 2021-2025 年發展規劃》規劃緊扣戰略定位，確定 14 個重點戰略項目清單，從內部治理完善（如企業文化和清廉銀行建設、理財業務整改與轉型）、內部管理能力提升（如內部管理數位化、智能化，數據治理與應用，區塊鏈、物聯網技術應用，新標準法資本管理體系建設）、業務能力提升（如客戶營銷體系和機制建設、流動性服務特色鞏固、產業鏈供應鏈特色服務、專業化能力建設）等多個方面，全面佈局未來五年發展方向。

2. 穩固治理機制

本行始終致力於完善公司治理架構，增強公司治理機制的有效性，提高董事會決策的科學性。按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《商業銀行公司治理指引》等相關法律法規與監管要求，構建了股東大會、董事會、監事會與高級管理層相互分設的公司治理架構，不斷完善職責邊界清晰、制衡協作有序、決策民主高效的治理機制。

目前，董事會已正式完成換屆，由 3 位執行董事、5 位股東董事和 5 位獨立董事組成，董事專業背景更加多元化，組成結構更為合理。2021 年，本行共召開股東大會 6 次，審議通過各項議案 36 個；召開董事會 16 次，審議通過各項議案 97 個。

3. 保護中小股東權益

本行始終重視中小股東權益保護，建立健全信息披露機制，加強信息披露的主動性和及時性，切實保障中小股東的知情權；通過股東大會現場交流、接聽投關電話等多渠道、多方式與中小股東進行溝通和交流，充分聽取中小股東的意見和建議，及時回答中小股東關心的問題；獨立董事在董事會審議重大關聯交易、利潤分配方案等重大事項時均發表獨立意見，確認議案不存在損害中小股東利益的情形。

4. 強化投資者溝通

本行持續做好投資者關係管理，通過投關電話、上證 e 互動、電子郵箱、網路直播召開“A+H”兩地 2020 年度業績說明會，召開股東大會，組織機構投資者調研會等形式加強投資者與本行的溝通交流，回答投資者對於本行發展戰略、經營狀況等方面的問題，提升市場對本行價值的認可程度。

5. 黨建工作引領

本行充分發揮黨委把方向、管大局、保落實作用，通過系統推進黨的政治建設、思想建設、組織建設、作風建設、紀律建設和制度建設，激發各級黨組織戰鬥堡壘作用和廣大黨員先鋒模範作用，有效引領和保障了全行業務規模穩健增長、經營業績穩中向好、資產品質總體平穩，推動了資本補充等重點工作取得重大進展，高品質黨建引領高品質發展取得了積極成效，為加快實現“兩最”總目標、建設“一流的商業銀行”提供有力支撐。

2021 年是中國共產黨成立一百周年，本行緊緊圍繞黨史學習教育和慶祝建黨百年重大主題，學黨史、悟思想、辦實事、開新局，突出“牢記總書記囑託”和“傳承紅色基因”特色主線，深入開展“我為群眾辦實事、我為企業解難題、我為基層減負擔”專題實踐活動，全行累計梳理“辦實事”“解難題”“減負擔”3,000 餘項，推動解決企業“融資貴、融資難”等問題，不斷激發員工工作熱情，把學習貫徹成果轉化為幹事創業的強大精神動力。



圖：“黨徽在‘浙’閃耀”主題展

(二) 內控合規管理

本行高度重視內控管理工作，持續優化內部控制管理體系，深化內控措施，創新內控管理方法，提高內控效能，穩步提升內控管理水平。

表：內控合規工作舉措

<p>樹立正確內控理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 牢固樹立“內控優先，合規為本”“合規出業績”理念，強化宣傳引導，加大合規教育力度，梳理員工行為紅線，將內控合規理念深度融入日常經營管理中，推動內控合規要求“內化於心”“外化於行”
<p>規範內控制度體系</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 構建分層設計、分類規範、分級審批的制度管理架構，形成“三縱四橫”的內部制度體系 • 建立制度立項、起草、會商、審查、審批、發佈、後評價全生命週期管理流程，閉環管理各項規章制度 • 統籌做好全行制度立改廢工作
<p>強化重點風控領域</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 扎實開展“內控合規管理建設年”活動，加強重點領域自查自糾與問題整改，推進屢查屢犯問題集中整治工作，鞏固提升重點領域亂象整治成效 • 完善操風與案防管理體系，強化內控合規和操作風險、案件防控工作，全面摸排、化解操作風險和案件風險
<p>實施合規監督評價</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 健全內部控制評價機制，對內部控制有效性進行全面評價 • 建立條線管理及監督檢查評價體系，按季跟進、評價、通報條線檢查工作質效，強化條線內控合規履職
<p>優化風控方法流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推進操作風險新標準法資本管理諮詢項目建設，開啟操作風險管理體系優化相關工作，扎實打好操作風險新標準法合規基礎 • 全力推進電信詐騙防範系統性工作，部署各項防電信網路詐騙策略，全年櫃面攔截及勸阻客戶被騙事件 82 起，挽回客戶損失 817.23 萬元 • 開展操作風險壓力測試，識別本行操作風險暴露情況，制定針對性管理措施，加強風險防控
<p>開展智能內控管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建設並運行大數據智能內控平台，同步完善操作風險、內控與合規管理系統（制度管理系統）等，增強系統之間的功能連接及數據共用，進一步提高數據品質，實現對機構、條線、人員多維度畫像及動態、視覺化管理

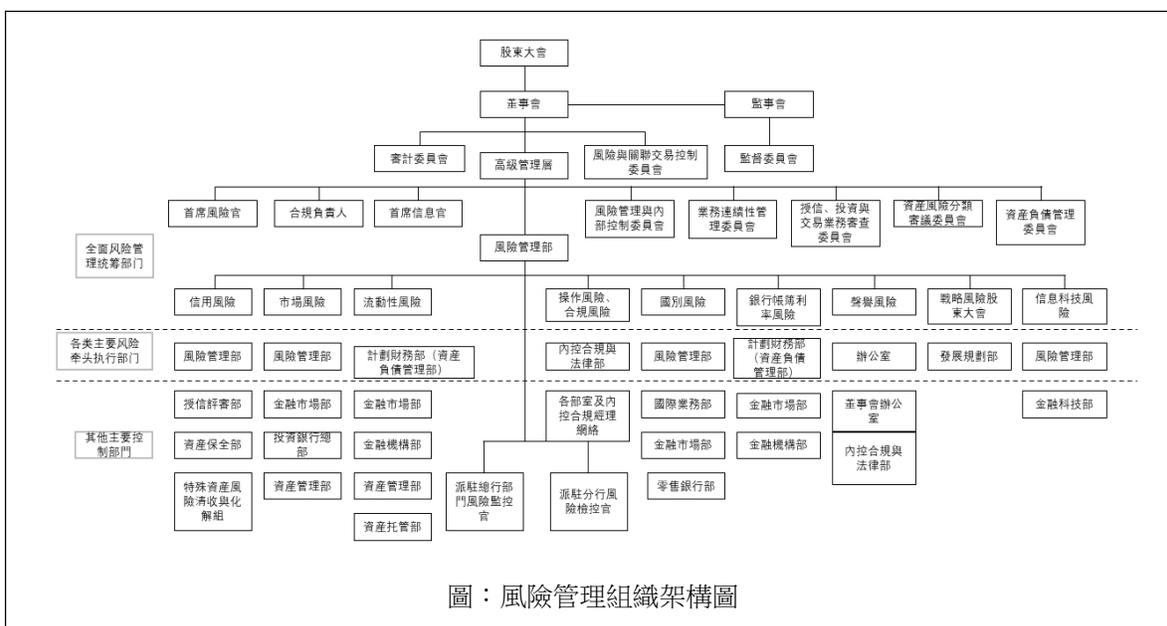
(三) 全面風險管理

浙商銀行實行全面風險管理，在“審慎、穩健”的風險偏好基礎上，強化客戶基礎，優化業務結構；加強投貸後管理，切實防範化解風險；加強金融科技應用及全流程管理，持續推進大數據風控平台建設，護航我行高品質發展。

1. 完善全面風險管理體系

政策制度上，根據監管要求建立了“1+10”的風險管理基本制度體系，包括全面風險管理基本制度和各類風險管理基本制度，並在此框架下根據各項監管規定和本行風險管理需要，制定相關管理辦法和實施細則、操作規程等，建立分層分類的風險管理制度體系。

組織架構上，董事會承擔全面風險管理的最終責任，監事會承擔全面風險管理的監督責任，高級管理層承擔全面風險管理的實施責任。本行設立首席風險官。董事會下設風險與關聯交易控制委員會；高級管理層下設風險管理與內部控制委員會、資產負債管理委員會、資產風險分類審議委員會、業務連續性管理委員會以及授信、投資與交易業務審查委員會等議事機構。



2. 強化風險防範化解措施

本行從風險偏好管理、授信業務風險管理、子公司與境外分行風險管理等方面持續發力，規範風險管理措施。

表：風險防範化解措施

<p>風險偏好與限額管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立覆蓋各類主要風險的風險偏好管理體系，制定《浙商銀行風險偏好管理辦法》和 2021 年度風險偏好聲明書，進一步明確“審慎、穩健”的風險偏好和“小額、分散”授信原則，完善風險偏好指標體系 • 建立覆蓋各類主要風險的風險限額管理體系，制定《浙商銀行信用風險限額管理方案（2021 年版）》等重點風險限額管理方案並定期評估，進一步完善風險限額指標體系
<p>授信業務全流程風險管控</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 貸前實施政策動態調整，制定並及時調整、優化授信基本政策和專項政策；貸中不斷提升授信評審質效，並持續完善授信業務作業監督機制流程；貸後加強授信後續管理，強化重點領域風險管控，加強重點機構、業務檢查排查力度 • 強化大數據風控平台風險信號在貸前、貸中、貸後的全流程應用，並通過風控模型的開發優化和全生命週期管理、外部數據的引入完善等，不斷提升線上化、數位化、智能化的全流程風控能力
<p>子公司和境外分行風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《浙商銀行集團整體風險管理辦法（試行）》，進一步明確子公司風險管理要求 • 制定《浙商銀行境外分行管理辦法（試行）》，進一步明確對境外分行的風險管理要求 • 印發《關於明確香港分行 2021-2023 年發展規劃實施要求的通知》，對香港分行 2021-2023 年風險管理工作規劃提出實施要求，聚焦重點，提升風險管理能力

3. 積極應對環境和社會風險

本行將環境和社會風險管理納入全面風險管理體系，從貸前調查評估、貸中授信審批、投貸後管理全流程強化環境和氣候相關風險管理，通過完善政策制度、優化授信政策、強化準入機制、開展動態監測、金融科技賦能風險監控等一系列措施，強化自身環境和社會風險管理水平。具體內容詳見“責任專題二 全面推動實現‘碳達峰碳中和’綠色發展目標”章節。

二、社會績效

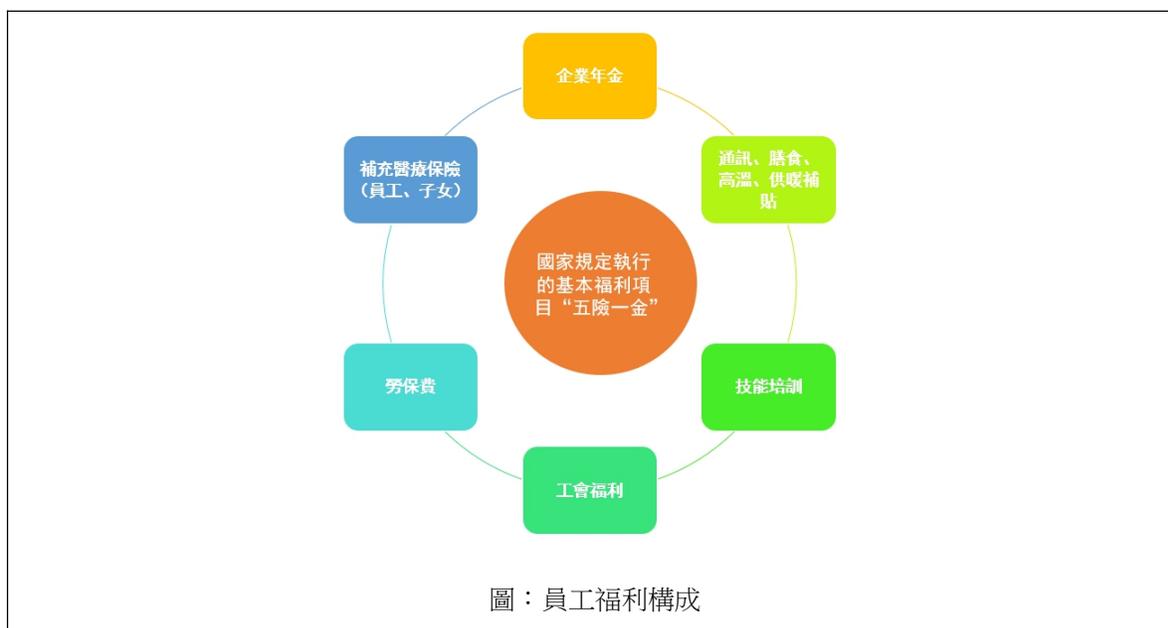
浙商銀行積極詮釋社會責任，為客戶提供更專業、多元化、有溫度的銀行服務，為員工打造良好的職業發展和成長平台，為社區創造價值貢獻金融力量，攜手各利益相關方探索和諧共贏發展。

(一) 僱傭

浙商銀行遵守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等相關法律法規，制定《浙商銀行勞動合同管理暫行辦法》《浙商銀行總行員工入離行管理實施細則》等政策制度，重視員工在僱傭、薪酬、福利、招聘與晉升等方面的合法權益及合理訴求，反對性別、年齡、國籍等各種歧視，不斷完善勞動關係管理。

1. 員工薪酬及福利

我行秉承以人為本和市場化原則，薪酬管理堅持“以崗定級、以級定薪”，薪酬分配體現內部公平性和外部競爭力，薪酬水平與績效考核相匹配，激勵員工與企業共同成長，同時不斷完善優化員工的福利保障，為員工提供多元化福利體系。



圖：溫州分行組織“相約春光共赴美好”踏春郊遊，邀請員工及家屬走進侬鄉體驗風情民俗



圖：杭州分行組織女性員工在“三八節”體驗DIY烘焙



圖：瀋陽分行組織員工參加中國瀋陽冰龍舟大賽



圖：涼山分行邀請員工爬雪山，體驗滑雪樂趣



圖：天津分行編排的戲曲《花木蘭》入選當地金融系統晚會，展示員工風采



圖：鄭州分行舉辦“新春雲晚會”，運用線上觀看、彈幕交流的方式，與員工及家屬共度佳節



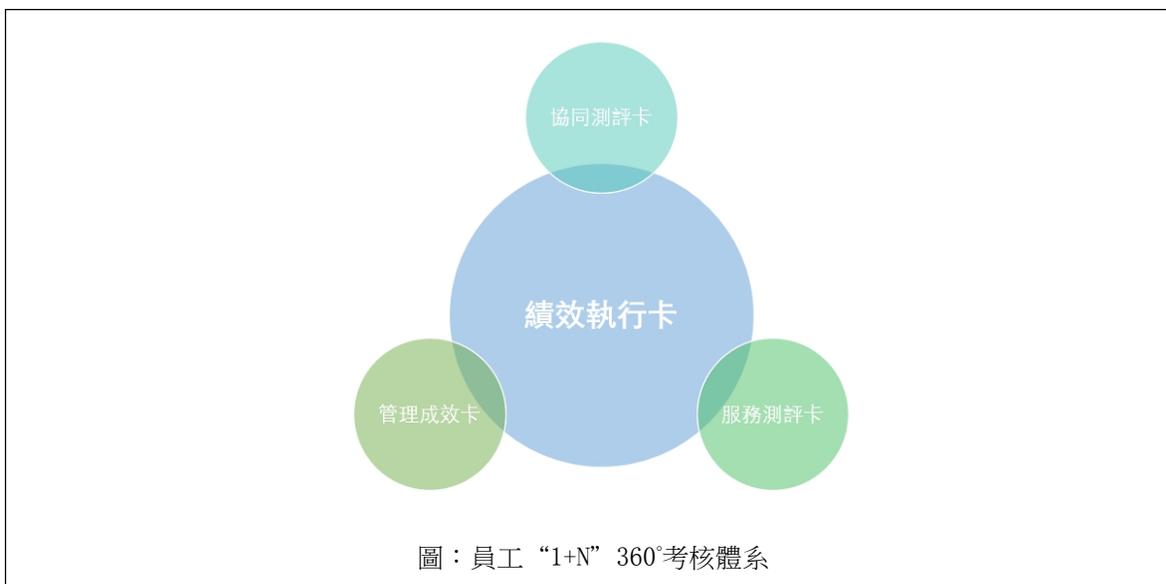
圖：廣州分行“廚神”大賽，廚師代表比拼廚藝



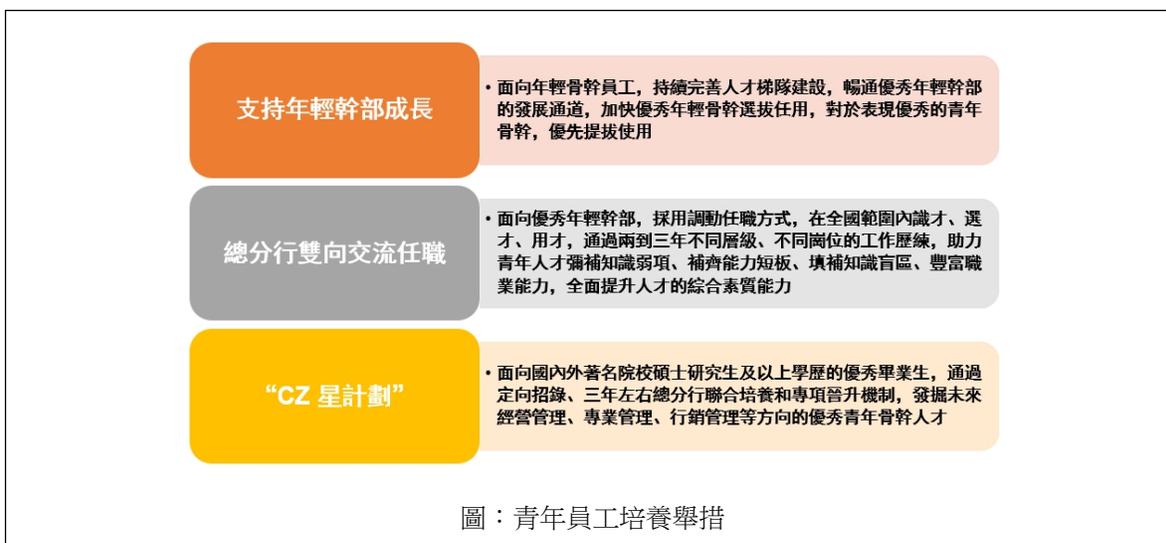
圖：重慶分行舉辦美食節，提供海鮮、冷串等

2. 員工招聘及晉升

我行招聘晉升制度在原有基礎上不斷完善，目前已建立了營銷人員、管理人員兩種不同的職級體系，並分別設置了管理崗位序列、技術崗位序列和操作崗位序列，鼓勵員工根據自身特長選擇合適的發展道路，並根據對員工的定期 360°全方位考評結果給予相應職級晉升，提供公平、公正、公開的發展晉升體系。



我行持續推進校招大學生培養計劃，通過“CZ 星計劃”、大學生基層崗位鍛煉、大學生三年鑒定考核等工作，為優秀年輕人才的引進和培育貢獻力量。



3. 公平多元包容

我行秉持“五湖四海”的人才引進及培養計劃，提倡多元化的員工招聘策略，不因年齡、性別、民族、種族、婚姻狀況、宗教信仰等區別對待求職者。截至 2021 年末，全行員工總數 15,302 人，其中少數民族員工 338 人、外籍員工 80 人。

表：員工僱傭情況

指標名稱	單位	2021 年	2020 年	2019 年
全行員工總數	人	15,302	14,646	14,156
按性別劃分				
男性員工總數	人	8,005	7,679	7,489
女性員工總數	人	7,297	6,967	6,667
按年齡劃分				
30 歲以下員工總數	人	3,516	3,289	3,081
31 歲-50 歲員工總數	人	11,098	10,701	10,567
50 歲以上員工總數	人	688	656	508
按僱傭類型劃分				
在編員工總數	人	14,961	14,233	13,673
非在編（勞務派遣）員工總數	人	341	413	483
按地區劃分				
境內員工總數	人	15,230	14,578	14,098
境外員工總數	人	72	68	58

表：員工流失情況⁴

指標名稱	單位	2021 年	2020 年	2019 年
員工流失率	/	7.65%	6.62%	5.60%
按性別劃分				
男員工流失率	/	8.17%	7.27%	5.75%
女員工流失率	/	7.07%	5.90%	5.44%
按年齡劃分				
30 歲以下員工總數	/	10.83%	6.89%	4.90%
31 歲-50 歲員工總數	/	6.76%	5.93%	4.79%
50 歲以上員工總數	/	4.97%	6.26%	2.26%
按地區劃分				
境內員工流失率	/	7.58%	6.21%	5.56%
境外員工流失率	/	20.00%	5.00%	16.67%

案例：上線“蜂巢”社區，鼓勵基層員工發聲

面向全行上線“蜂巢”吐槽社區，發佈《蜂巢公約》，鼓勵員工聚焦全行管理、產品、服務、流程等方面，開展有價值、有創意、有建設性的吐槽諫言、思想碰撞和討論交流。上線僅 1 個月時間，註冊用戶 3,696 人、活躍話題 8,351 個；匯總吐槽建議 304 條，並督促各條線改進。

“今年開設蜂巢社區，可以說是行內關注員工身心健康最靚的工作舉措！這項舉措讓我找到了這麼些年雖然對工作有抱怨但仍然堅持下來的理由。”

“今天一大早就收到了總行的《蜂巢吐槽建議收集回饋表》，細看了一下真的想怒讚+10086！當這些吐槽真的被認真收集起來，整理下發，內心是激動的。希望這個平台能夠在多方的努力下、認真對待下，真正成為有利於內部發展、改進、團結的利器。”

——“蜂巢”用戶

4. 2021 年部分員工勞動關係轉出至集團科技子公司，按離職員工計算



圖：“蜂巢”社區

（二）健康與安全

我們關注員工的健康與安全，嚴格遵守我國法定工作時間及節假日規定，依法保障員工休息、休假等合法權益；重視員工身心健康，著力為員工提供安全舒適的工作環境，保障員工避免職業性危害。

1. 完善疫情防控措施

全行堅持防疫安全為第一要務，針對疫情等突發情況制定《浙商銀行突發公共衛生事件應急預案》，定期開展應急預案演練，確保突發事件發生時能妥善處置；及時做好疫情防控提示，加強防疫指導，根據最新疫情形勢科學動態調整防控措施，強化“外防輸入、內防擴散”，嚴格落實人員管控，高頻次做好樓宇衛生消毒，不定期發放員工防疫物資，在行內設立核酸檢測點，積極配合屬地街道完成疫苗接種。

2. 做好員工服務保障

我們全面落實員工服務，通過多種措施為員工提供暖心關愛。

表：員工保障措施

<p>員工健康關愛</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 每年為員工安排體檢 • 設立醫務室，定期開展醫療健康講座及諮詢 • 建立“健康醫療服務平台”，為員工及家屬提供就醫綠色通道 • 組織運動會、春秋郊遊等豐富多樣的企業活動，緩解員工壓力
<p>員工生活服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 上線“微後勤”，實現會議預約、訪客預約、車輛預約、諮詢建議、飯卡充值、線上訂餐、信息發佈等全線上化服務 • 提供行服製作及洗滌服務 • 設立員工食堂，不定期舉辦美食節
<p>員工關愛呵護</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在重大節日及員工婚喪嫁娶或因病住院時給予關懷慰問

	<ul style="list-style-type: none"> 關愛女性員工，“三八節”慰問或調休半天 設立母嬰室，為哺乳期女性員工提供哺乳場所
--	---

表：員工因工傷亡情況

指標名稱	單位	2021年	2020年	2019年
因工亡故人數	人	0	0	0
因工亡故比例	/	0	0	0
因工傷損失工作日數	天	327	276	177

案例：“重走長征路”健步走系列活動

2021年4月，浙商銀行啟動“重走長征路”健步行活動，鼓勵全行員工及家屬步行參加，並將運動步數兌換成長征地圖上的前進里程數，打卡中國工農紅軍萬里長征路線中的重要歷史網站，學習感悟長征精神的同時，鍛煉員工身心意志。活動開展2個月內，全員累計運動步數超40億步，人均健步走超30萬步，活動結束後，累計運動步數按照“10,000步=2元”的比例轉化為愛心捐款，用於公益助學項目。



圖：“重走長征路”線上小程序示意圖



圖：濟寧分行結合“跟黨走 健步行”活動組織員工登泰山



圖：南京分行開展“百年黨史 健心健行”紅色健身行活動

（三）發展與培訓

我行聚焦業務發展和員工成長需要，搭建黨團培訓、戰略任務培訓、重點人才培訓、崗位技能培訓、日常業務培訓、綜合素質培訓等較為完善的內部培訓項目體系，為不同層級、不同崗位的員工提供快速成長的平台，尊重與支持每一位員工的職業成長和價值實現。

報告期內，發佈《浙商銀行培訓管理條線考核評價方案（2021年版）》，每月定期公告培訓項目安排。截至2021年末，全行舉辦各類培訓考試項目1,895個，參加培訓考試59.3萬人次。

表：員工培訓措施及成效

<p>遵循數智主線，賦能人才成長</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推出金融科技微學堂專欄，面向全行員工普及數位化基礎知識，開設金融科技基礎概念、數位化轉型、數字貨幣、金融科技風險防範等課程模組，3,042人次主動完成學習 • 在中歐研修項目和線上商學院“名師e講堂”“高績效經理人”中，推出《科技賦能金融》《數位營銷戰略和數位化轉型》等課程模組，說明管理人員開拓思路、提升技能 • 組織金融科技新員工專項培訓，培訓科技類校招新員工618人，助力數位化專業人才成長
<p>關注戰略重點，助力經營轉型</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依託“浙銀智慧雲”開設黨史學習教育專題、“四五”規劃宣貫專區 • 緊密圍繞經營策略調整，組織支行行長和分行營銷部門主要負責人第一階段培訓，501名學員參訓

<p>開展前瞻訓練，提升員工素養</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦“UP 主在‘浙’”短視頻訓練營，推廣短視頻製作技能，助力數位化營銷，1,723 名學員參訓，制作 412 個短視頻，評選優秀作品 20 個 • 上線企業有聲圖書館，豐富學習內容，鼓勵員工暢聽經典，提升職場能力，3,490 人使用，學習時長合計 1.8 萬小時
<p>關愛青年成長，提升職業技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 組織新員工線上學習校招新員工寶典，加強社群營運；舉辦“夢想營”線下集中培訓，優化班級團建、拓展模式、積分機制；整合銀行業基礎知識和職場新動力系列課程 • 通過優才成長營，幫助全行優秀青年人才提升職業技能，全年組織 2,590 名新學員參訓 • 反覆運算厲兵秣馬項目，優化綜合素質類課程，新增《當責踐行》《商業畫布》《未來銀行發展趨勢》等實用課程；採用劇本化沉浸式營運模式，增加了線上學習趣味性 • 組織新任職管理人員訓練營 11 期，452 人完成學習
<p>優化培訓服務，助力業務發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 試點投行條線產品經理學習體系搭建項目，完成項目訪談、學習地圖梳理工作坊和面授課程開發工作坊，產出投行產品經理崗位學習地圖，並開發完成 8 門線下面授課程 • 組織業務專業培訓，其中視頻培訓 93 次、直播培訓 38 次、面授培訓 42 次、線上學習 77 次 • 舉辦內控合規線下培訓 9 場，合規警示教育、合規小知識等線上學習 13 次 • 持續建設培訓基礎資源，開發更新課程和案例 82 門，完成 143 名講師認證晉級，修訂課程管理辦法和講師管理辦法，優化培訓資源管理模式

表：員工培訓情況

指標名稱	單位	2021 年	2020 年	2019 年
受訓員工百分比	/	100%	100%	100%
員工人均培訓時長	小時	62.61	57.83	53.86

(四) 勞工準則

浙商銀行始終秉持平等、依法僱傭原則，致力於保障員工合法權益，制定《浙商銀行勞動合同管理暫行辦法》《浙商銀行總行員工入離行管理實施細則》等各類內部管理制度，不斷規範勞動關係管理。對於員工招聘流程實行嚴格管理，嚴禁僱傭童工，抵制一切形式的強迫和強制性勞動，至今未出現過類似違規情況。

(五) 供應鏈管理

1. 供應商社會責任管理政策

在《浙商銀行集中採購管理辦法（2019年第2版）》中明確規定我行集中採購遵循“公開、公平、公正、誠實信用”的原則，以實現最佳性能價格比；提倡節能環保與綠色理念，在同等條件下，優先選擇注重環保和可持續發展的供應商；在編制採購文件時，從供應商資格條件、投標文件裝訂要求、評分標準設定等多方面明確對供應商社會責任的管理要求。

2. 供應商社會責任管理措施及監察方法

在對供應商審查時，尤其注重其社會責任方面的表現，將供應商是否具備良好的商業信譽和健全的財務會計制度、是否提供有效的依法繳納稅收和社保的證明材料、是否經營狀況良好、是否有重大違法記錄納入供應商資格審查條件，對供應商潛在風險進行全面評估。截至2021年末，通過集中採購模式優選176家供應商為總行提供產品和服務。

3. 識別供應鏈環境及社會風險

加強供應市場和供應商的考察調研工作，擴大尋源渠道，全面防範供應商風險；招標環節需要供應商提供《供應商誠信經營和誠信履約承諾書》，保證如有違反承諾書的行為，將在3年內禁止參加我行開展的一切招標採購活動；對合作供應商進行持續有效的後續管理。

表：潛在供應商按地區劃分情況⁵

指標名稱	供應商所在區域	2021年	2020年	2019年
按地區劃分的供應商數量	長三角洲供應商	1,392	1,248	965
	珠江三角洲供應商	275	254	154
	環渤海地區供應商	501	460	351
	中部地區供應商	95	85	41

5. 統計口徑為總行

	西部地區供應商	109	100	67
	東北地區供應商	22	18	5
合計	潛在供應商	2,394	2,165	1,583

(六) 產品責任

浙商銀行堅持“以客戶為中心”，不斷優化服務諮詢、產品銷售、投訴處理等全流程服務管理，高度重視客戶金融安全保護，通過技術手段嚴格防控信息洩露，引導客戶規避風險，切實做好金融安全守護者的同時，為客戶提供更多元、專業、溫暖的金融服務。2021年，我行共13家機構榮獲中國銀行業協會文明規範服務“千佳”稱號。

表：“千佳”稱號分支機構

地區	機構
天津	浙商銀行濱海新區分行營業部
遼寧	浙商銀行瀋陽分行營業部
江蘇	浙商銀行南京江寧支行營業部、浙商銀行南通分行營業部
浙江	浙商銀行嘉興海寧支行、浙商銀行紹興分行營業部、浙商銀行寧波分行營業部
山東	浙商銀行濟南分行營業部
河南	浙商銀行鄭州分行營業部
四川	浙商銀行成都郫都支行
甘肅	浙商銀行蘭州分行營業部
陝西	浙商銀行西安太白路支行
深圳	浙商銀行深圳分行營業部

案例：長者友善愛老金融服務，為客戶解難題辦實事

“我的老母親80多歲了，腿腳不方便，又把銀行卡密碼忘記了，現在急需用錢，可以由我代替她修改密碼嗎？”冬月的一天清晨，營業時間還未到，馬先生匆匆走進成都青羊支行營業大廳，著急地諮詢。得知情況後，工作人員立即與馬先生溝通，按照我行相關制度要求，修改密碼需要本人辦理，考慮到老人家行動不便，支行工作人員與馬先生約定了上門服務時間，驅車20多公里趕

到老人家，使用移動展業設備為老人辦理了密碼修改。臨走時，老人家緊緊握著工作人員的手，連連稱謝。

“沒想到你們真的專門跑一趟，幫我解決了大問題啦！浙商銀行的服務太貼心了，真是太感謝你們啦！”

——客戶嚴女士（馬先生母親）



圖：浙商銀行工作人員為老年客戶上門辦理業務

1. 推進智能網點建設

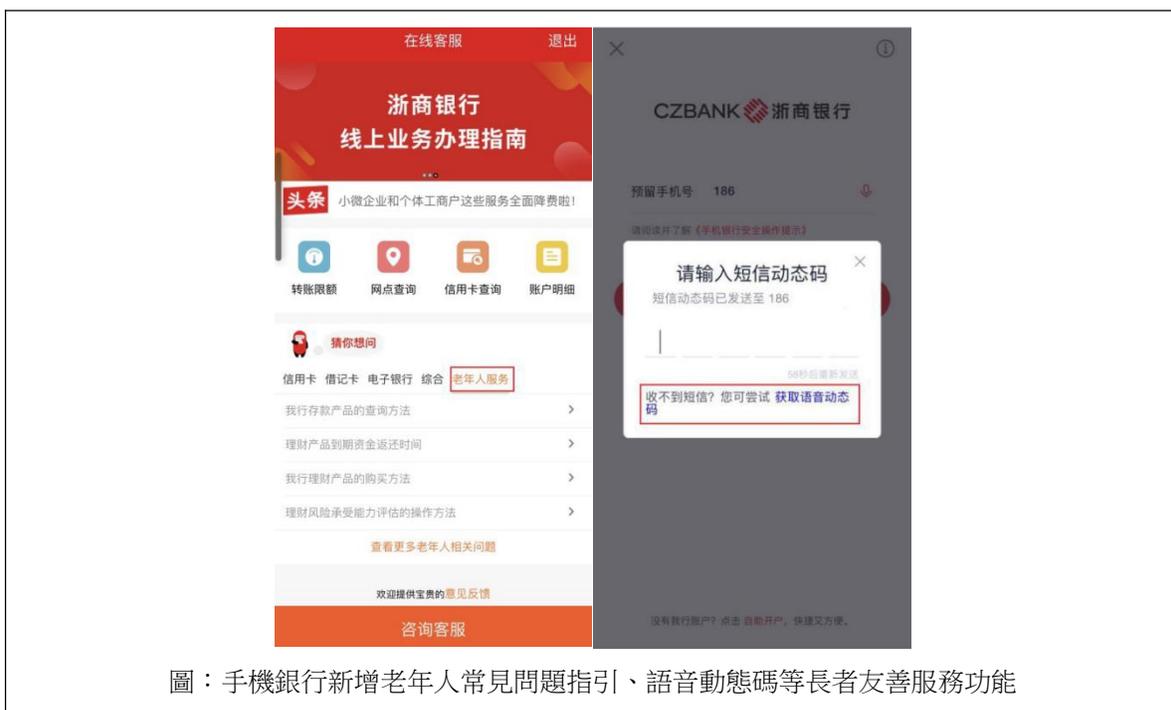
表：智能網點建設措施及成效

<p>強化數位化工具使用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消息管理平台接入手機廠商消息推送通道，提升信息推送到達率並新增消息範本化定制、發送策略管理、黑白名單管理等功能 二維碼營銷平台增加抵押消費貸、業主貸等產品，拓展應用情境
<p>加快新技術應用落地</p>	<ul style="list-style-type: none"> 實現網證在交易帳戶開立、借記卡/換卡啟動等情境的應用落地 實現雲證書在交易資產池簽約、資金歸集、基金銀行帳戶變更、安鑫優選購買等交易情境的應用落地 實現 RPA 工具在資產託管每日生成資金調節表、託管報告增加財務數據、海康威視分銷通 2.0 平台化管理台訂單後補等情境的應用落地
<p>完善事中風控系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新增啟用 30 個策略，通過資金攔截、拒絕交易、風險提示、刷臉認證等風控處置措施，實現對電子銀行登錄、轉帳、跨境匯款，收銀台線上支付等反欺詐、防詐騙、防攻擊的風控防控 截至 2021 年末，人工外呼核實資金攔截可疑交易 1,614 筆、涉及資金 103.27 億元

<p>全新打造手機銀行 5.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全面升級底層架構，完善基礎功能，重構核心頻道，全面優化首登和註冊流程，實現智能搜索導航，支持分行特色專區，強化功能表、提醒、推薦及線上客服等個性化服務 結合簡約版手機銀行，增加一鍵求助、支持語音讀出等長者友善化功能
---------------------	--

表：提升客服體驗情況

指標名稱	單位	2021 年	2020 年	2019 年
新型智能機具網點覆蓋率	/	100%	100%	100%
電子銀行渠道替代率	/	99.70%	99.49%	99.03%
自助設施數量	個	1,649	1,539	1,400
設置輪椅坡道網點數量	個	265	204	215
門前配備呼叫按鈕或服務電話網點數量	個	242	210	194
配備愛心座椅網點數量	個	283	245	254



圖：手機銀行新增老年人常見問題指引、語音動態碼等長者友善服務功能

2. 注重客戶隱私保護

本行嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國個人信息保護法》《個人金融信息保護技術規範》等國家法規關於客戶信息和隱私保護相關管理與技術要求，先後制定《浙商銀行電腦信息系統生產數據管理辦法（2018年版）》《浙商銀行數據治理管理辦法（2018年版）》《浙商銀行對外數據合作信息安全管理實施細則（2020年版）》《浙商銀行個人金融信息保護開發規範（2020年版）》《浙商銀行信息安全管理辦法（2020年版）》，2021年又通過制定《浙商銀行消費者金融信息管理辦法（2021年版）》《浙商銀行消費者金融信息保護應急預案（2021年版）》《浙商銀行信息科技變更管理辦法（2021年版）》《浙商銀行信息系統生產數據索取管理辦法（2021年版）》《浙商銀行外部數據管理辦法（2021年版）》《浙商銀行數據安全分級分類規範（2021年版）》等規章制度，進一步覆蓋客戶信息的收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開等各環節，明確信息處理應遵循“合法合規、最小必須”原則，全面規範並強化客戶信息安全管理。

表：強化數據安全和隱私保護措施

<p>優化數據安全保護機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通過 ISO27001、ISO20000 和 ISO22301 等標準體系認證 • 制定數據（包含客戶信息）安全管控制度與數據分級分類管理機制 • 持續健全完善數據洩露風險識別、監測和控制機制
<p>健全數據安全保護技術</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在全行範圍內部署推廣 DLP 數據防洩漏系統、數位浮水印和數據容器系統等數據安全剛性控制技術，防範數據遭到篡改、破壞、洩漏或非法獲取、非法利用
<p>建立外部合作管控機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 強化並規範對外數據交互合作過程的信息安全管理，對行政執法類、司法類、四要素核驗等多個外部數據合作項目開展專項風險評估，提高數據使用的合規性 • 全面強化外包商的信息科技風險管理，防止外包機構和人員引發信息安全問題
<p>開展隱私保護宣傳培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 組織開展信息安全專題培訓，有效提高個人信息保護關鍵人員的安全意識 • 開展金融科技活動周和網路安全宣傳周，深入社區普及金融科技創新成果，演示防範金融詐騙、個人金融信息洩露的知識和技能，有效提高社會公眾信息安全保護意識



圖：浙商銀行“網路安全態勢感知與預警平台”獲中國銀行業金融科技最佳應用成果二等獎，上圖為外部攻擊態勢監測大屏，下圖為該平台運行體系

3. 強化知識產權保護

浙商銀行遵守《中華人民共和國商標法》等保護知識產權相關法律法規，注重知識產權的創造、運用、保護和管理，並按照《浙商銀行商標管理辦法》等本行知識產權管理相關規定，結合品牌建設和業務產品推廣的需要，及時申請專利、商標等知識產權權利，依法維護本行各項創新成果享有的合法權益。截至 2021 年末，已成功注冊商標 478 件，其中境內商標註冊 396 件，境外商標⁶註冊 82 件，“浙銀”商標在第 36 類所有群組已完整註冊。

同時，我們充分尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險，本年度內未發生重大知識產權侵權事件。

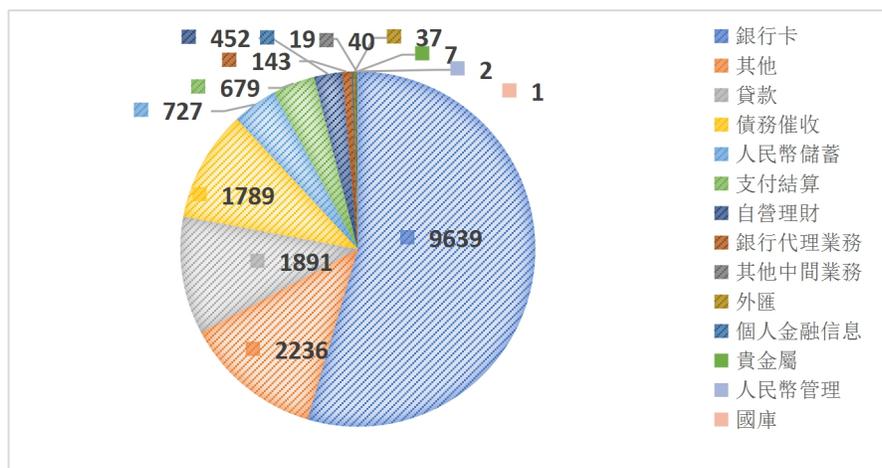
4. 完善投訴管理體系

我行持續高度重視做好投訴處理工作，通過暢通投訴渠道、優化投訴機制、加強投訴分析、及時妥善處理投訴，提升投訴處理品質和效率，切實維護消費者的合法權益。報告期內，我行已在客戶投訴管理系統上實現全渠道投訴線上受理和報送，全年受理投訴共計 17,662 筆（總行本級 14,186 筆，分行 3,476 筆），客戶投訴處理率 100%。

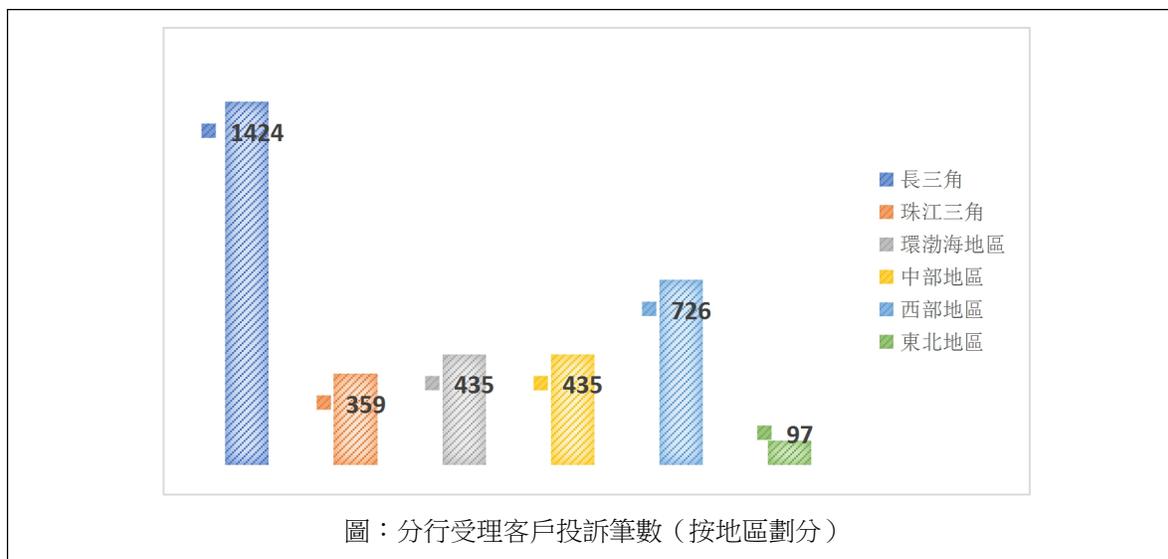
6. 境外商標註冊地涉及香港、台灣、澳門、美國、英國、法國、德國、瑞士、新加坡、日本等十個國家或地區

表：客戶投訴管理機制與措施

<p>完善投訴管理機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善頂層設計，制訂《2021-2031年浙商銀行消費者權益保護工作目標、戰略和政策》，加強消保工作總體規劃，修訂消保工作管理總辦法 • 調整消保工作委員會成員，豐富工作職責 • 組織高級管理人員專題學習消保規章；組織全員深入學習消保規章並進行專題考試，推動各級行認真對照檢查，查漏補缺 • 更新完善消保制度體系，全年共制定或修訂消保制度9項，新增、修改條款共計457項，推動各項消保規範更加契合監管要求
<p>豐富投訴管理措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 落實監管投訴督查要求。落實責任，分類施策，多管齊下，實質性減少重複投訴和投訴升級 • 做好投訴監測分析。按日監測投訴變化；按周編發《銀保監轉辦投訴監測週報》，即時掌握投訴走向、投訴類型，及時督導相關單位源頭治理；按月向監管部門報送投訴統計表 • 做好重點客戶投訴處理 • 制定《運用糾紛調解機制化解金融糾紛基本規範》，積極參與浙江省金融消費者權益保護協會籌建，運用金融糾紛多元化化解機制解決纏訪和重複投訴



圖：受理客戶投訴筆數（按業務類別劃分）



5. 普及金融知識教育

本行制定《浙商銀行金融知識教育宣傳管理辦法》，明確董事會將金融知識教育宣傳工作納入消費者權益保護工作政策，指導、監督高級管理層有效執行和落實相關工作要求，設立消費者權益保護委員會，並從職責分工、考核評估等方面細化推進金融知識宣教，進一步提高社會公眾的金融安全意識。

報告期內，本行按照“全員參與”“全網點覆蓋”原則，聚焦“防詐騙宣傳”，圍繞“一老一少”，組織開展“‘3·15’消費者權益保護教育宣傳周”“普及金融知識萬里行”“防範非法集資宣傳月”“普及金融知識，守住‘錢袋子’”“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好線民”等多項大型金融知識宣傳教育活動。截至2021年末，全行共組織金融宣傳教育活動4,602次，線上推送宣傳信息點擊量達603萬次，觸及消費者5,206萬人次。

案例：巧借經典影視橋段，推出“反詐騙”系列微電影

2021年5月以來，本行巧妙借鑒經典影視橋段，自編自導自演“反詐騙”系列微電影，如《反詐騙之“大話西遊”》《反詐騙之“讓子彈飛”》《反詐騙之“喜劇之王”》《反詐騙之“夏洛特煩惱”》等，生動趣味科普防詐騙小知識，短片內容獲人民銀行總行、人民銀行杭州中心支行和公安部門高度肯定，並通過監管官方渠道向社會公眾展播，流覽量超百萬次，點讚量2.8萬次，取得良好宣教效果。



圖：“反詐騙”微電影截圖

(七) 反貪污

1. 反腐倡廉

本行嚴格遵守《聯合國反腐敗公約》《中華人民共和國刑法》等法律法規中關於反賄賂、反貪污相關要求，全面從嚴治黨、從嚴治行，深化黨風廉政建設和反腐敗工作，持續深化清廉銀行建設。2021年，本行未發生重大貪污訴訟案件，已審結貪污訴訟案件數量及訴訟結果為0。

表：反腐倡廉工作措施

<p>開展清廉銀行建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《全面實施“八大行動”深入推進清廉銀行建設的實施方案》《2021年浙商銀行黨風廉政建設和反腐敗工作要點》《浙商銀行2021年度警示教育方案》等，進一步規範廉潔從業行為 堅持系統治理、源頭治理，全員簽訂廉潔從業承諾書
<p>清單化風險防控</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定全面從嚴治黨責任清單，強化“四責協同” 制定五張責任清單，強化對“一把手”和領導班子監督 開展廉潔風險大排查、境外投資經營廉潔風險排查等活動，制定權責風險清單，建立常態排查、動態檢查與定期整改相結合的廉潔風險排查責任機制
<p>突出問題專項治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展八大方面專項治理工作，梳理問題集中整治，強化舉一反三

<p>常態化反腐工作</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展節假日正風肅紀專項行動，突出重要時點監督，組織明察暗訪 1,062 次 扎實做好金融領域腐敗問題專項整治有關工作 持續深化政治巡察，由相關部門選派骨幹員工組成巡察小組，對 8 家分行黨委開展巡察，對 2 家分行黨委開展巡察“回頭看”，切實強化對下級黨組織的政治監督
<p>數位化規範流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自主研發集中採購管理平台，提升集中採購水平 運用大數據風控平台實現風險信號在公司授信業務的全流程應用，有效提前預警率保持在 95%以上
<p>強化反貪污培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展以“七個一”為主要內容的警示教育活動，總行開展集中警示教育 4 次，各基層黨支部開展廉潔主題黨日活動 512 次，講授廉潔黨課 454 次 向全行員工及其家屬發放《公開信》14,709 份，強化親情提醒和監督；堅持每週向全行員工發送廉潔提醒短信，覆蓋 80 萬人次 修訂《反腐倡廉警示教育課程》，強化新入職員工教育提醒

案例：好家風促好行風

行是舞台，家是港灣。2021 年 9 月，浙商銀行開展以“家風引領、家風助廉、家風傳播”為主題的“三大行動”九項工作，推動廣大員工在傳承家風中更加愛崗敬業，推動分支機構激發幹事活力，強化員工關愛，推動良好家風中蘊含的優秀基因融入企業文化，為全行高品質發展注入更強大的精神動力。



圖：“家風”教育片畫面



圖：廣州分行組織參觀警示教育基地，打造拼搏向上、廉潔正氣的家園文化



圖：“在我家書櫃裡一直珍藏著一把老式的大木算盤，四周的木框已經很舊，但是每一顆珠子都被打磨得烏黑發亮，這把算盤是我母親工作中的好搭檔。”成都分行馬志偉的母親曾是一名銀行從業人員，“金融從業人員應當樹立正確的職業道德觀，廉潔自律，淡泊名利，不利用職務之便謀取私利。每個人心中都有一把算盤，只有打好‘廉潔自律’的小算盤，才能算好人生的大帳。”



圖：“國慶期間有人給我擄來《長津湖》劇組的紀念品”，杭州分行胡一泓的外公曾作為中國人民志願軍的一員，參加抗美援朝戰爭，“無論身處哪個崗位，都要對自己的工作充滿夢想與自豪感，發揚‘四幹’精神！這個擲地有聲的‘幹’字能與當年無數革命志士參加革命時的豪邁果敢相通。”

2. 反洗錢

本行嚴格按照《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等相關法律和監管規定，建立健全反洗錢工作運行機制，目前已實現對洗錢風險的有效識別、評估、監測、控制和報告。

表：反洗錢舉措

<p>優化升級反洗錢業務系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完成 9 次較大規模的系統升級，優化內容 114 項，涵蓋功能流程、數據品質、可疑交易監測模型、評級規則等方面 • 重點優化疑似電信詐騙、疑似套路貸、疑似集資詐騙等可疑模型，目前已建立可疑監測模型 32 個，單獨預警的特色規則 95 個，其他可疑交易規則 259 個、技術指標 844 個
<p>推進名單檢索系統建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對名單檢索服務系統共完成 5 次較大規模的系統升級，改造功能 32 項 • 在名單庫管理方面，新增擴展多類名單，細化名單分類，接入異常客戶信息數據、支付清算協會名單數據、營運商手機號核驗數據服務等，實現各類名單數據統一管理，提升名單數據共用能力 • 在名單篩查應用情境方面，實現道瓊斯、反洗錢、電信詐騙等各類數據對接反欺詐平台，新增渠道端名單篩查及統一調用相關資料的功能，新增覆蓋 10 多個渠道端系統篩查情境 • 全年共攔截各類開戶及交易超 250 萬次，有效保障資金安全
<p>科技賦能提升工作質效</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對接浙江省金融服務平台、虛擬營運商等數據，輔助客戶身份信息識別、可疑交易監測、客戶洗錢風險評級等反洗錢工作 • 積極探索人工智能技術在可疑案例分析、監測模型設計等領域的應用，減少基層工作人員重複勞動

（八）社區投資

浙商銀行努力為社會發展貢獻力量，堅持開展捐資助學、賑災扶困、關愛弱勢群體等各類慈善公益活動，構築公益平台，着力打造“一行一校”“致敬城市守護者”等特色公益品牌，傳遞正能量，帶動客戶、員工等更多利益相關方廣泛參與社會公益，共同建立和諧社區。截至 2021 年末，全行公益捐贈支出 1,738.69 萬元，佔利潤總額比例達 0.12%。

我們堅信教育是阻斷返貧致貧的根本途徑，是功在當代、利在千秋的大事。從開業之初取消儀式並將節省的費用捐贈用於“浙江千名貧困學子助學計劃”，到汶川地震後持續十數年幫扶接官亭鎮小學，再到 2019 年在全國推行“一行一校”結對幫扶，浙商銀行堅持扶智扶志相結合，從加大基礎設施投入、改善教學條件到提升教育品質，從補助困境學生、改善學生生活條件到改變學生精神面貌分階段、遞進式有序推進教育幫扶，讓鄉村孩子享受公平、優質的教育條件，並通過自身的努力成為對社會有用的人才。

案例：“一行一校”守護山區孩子健康成長

“一行一校”已結對 21 所鄉村學校，先後開展了護眼行動、安全教育培訓等系列活動，為山區學校捐贈防疫物資、推行營養餐計劃、修繕校舍和操場等，逐步建立的教育幫扶長效機制得到了學校師生和社會各界的廣泛好評，其中，廣州分行結對的港門鎮中心小學被廣東省教育廳評為“全省兒童青少年近視防控示範學校”，是全市唯一一所鄉鎮小學。截至 2021 年末，“一行一校”累計投入資金約 1,700 萬元，受助學生 6,834 人。



圖：杭州分行結對新昌鄉中心小學（上）、瀋陽分行結對山嘴子鎮中心小學（下）
校舍、操場改造前後對比



圖：濟南分行收集八一希望小學孩子們心願清單，並送去新年慰問



圖：重慶分行組織車田鄉中心小學學生檢查視力，全面排查視力問題



圖：深圳分行邀請眼科醫生進校園，為北塘紅軍小學學生講授護眼知識



圖：青島分行為前雙丘小學學生送去定制的雨衣雨鞋



圖：南京分行志願者為駐駕莊小學帶去一節生動有趣的“講故事，學黨史”主題班會課



圖：合肥分行邀請專家為槎水中心小學女足隊員普及急救物資使用技能



圖：廣州分行邀請紅十字會為港門鎮中心小學進行安全教育培訓



圖：北京分行、呼和浩特分行為豐收中心小學安裝暖氣片，解決冬天取暖問題

三、環境績效

綠水青山就是金山銀山。浙商銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，踐行綠色發展理念，持續深化綠色金融服務，為節能環保、清潔生產、清潔能源產業提供更高效、便捷、多元的金融服務，同時密切關注日常營運中的能源和資源使用情況，在反對浪費、提升資源能源使用效率等方面積極行動。

(一) 排放物

我們已關注到日常營運中產生的排放物、廢棄物，並積極採取措施改進，以總行為試點對廢棄物生產和處理環節進行統計和監測，努力減少廢棄物及溫室氣體排放量，對相關污染物委託給有資質的第三方機構進行及時、特殊處理，將對環境的不利影響降到最低。

表：減廢措施

嚴格管理公務車使用	<ul style="list-style-type: none"> 落實出車線上審批制度，優化公車管理，減少公車使用
廢棄和不合格設備再利用 ⁷	<ul style="list-style-type: none"> 整合廢舊電腦，使用有效零部件進行重新組裝並再次利用，全年整合廢舊電腦 39 台 由原供應商統一回收廢舊硒鼓，並進行綠色處理，全年回收硒鼓共 749 個 向員工售賣不滿足辦公要求但仍具有使用價值的二手設備，全年通過 e 家銀商城上架 70 台二手設備，有效減少辦公廢棄物

表：排放物信息⁸

指標名稱	單位	2021 年	2020 年	2019 年
溫室氣體直接排放量 (範疇一)	噸二氧化碳當量	335.55	324.27	303.38
溫室氣體間接排放量 (範疇二)	噸二氧化碳當量	16,420.28	19,248.64	19,243.60
溫室氣體排放總量 (範疇一和範疇二)	噸二氧化碳當量	16,755.83	19,572.91	19,546.98
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 /平方米	0.15	0.18	0.17
生活垃圾產生量	噸	1,656.50	1,380.30	1,718.15
餐廚垃圾產生量	噸	344.00	425.00	364.18
廢棄電子信息產品量	噸	0	49.07	0.14

7.統計口徑為總行

8.統計口徑為總行。(1)電力二氧化碳轉化因子按照環保部《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2021年修訂版)》(徵求意見稿)中全國平均電網二氧化碳排放因子0.5839tCO₂/MWh計算;(2)報告期內產生的無害廢棄物均按照相關要求進行規範處理。其中生活垃圾、餐廚垃圾最終委託環衛清收單位統一處理;廢棄電子信息產品量交由供應商統一回收。生活垃圾產生量、餐廚垃圾產生量、廢棄電子信息產品量、無害廢棄物總排放量及單位面積無害廢棄物排放量五個指標參考《杭州市區非居民生活垃圾處理計量和收費管理辦法》(杭城管委〔2017〕195號)計算,2020年、2019年數據作相應調整;(3)有害廢棄物主要為廢棄硒鼓墨盒,硒鼓按毛重0.8kg/個計算

無害廢棄物總排放量	噸	2,000.50	1,854.37	2,082.47
單位面積無害廢棄物排放量	噸/平方米	0.0179	0.0166	0.0186
有害廢棄物總量	噸	0.5992	0.0952	0.0896
單位面積有害廢棄物排放量	噸/平方米	0.0000054	0.0000009	0.0000008

(二) 資源使用

我們在全行宣導綠色辦公，通過持續的宣導和有效的管理措施，著力減少資源消耗，提高能源利用效率。

表：資源節約措施

<p>加強空調使用管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 總行數據中心合理調整末端精密空調運行方式，提高末端空調熱交換效率，降低空調能耗；在數據中心機房內機櫃加裝盲板，提高對機房設備冷量利用效率；通過空調間門加裝密封條，減少冷量損失 控制新風機的使用。室外溫度低於室內溫度時，高頻運行新風機；室外溫度和濕度過高時，關閉新風機 控制高配室空調運行。室外溫度低於 25 度時，關閉高配室空調 員工節假日或週末加班需開空調的，按照“最小、必須”原則進行控制，最大化節約空調用電 明確“冬季空調溫度不高於 20 度，夏季不低於 26 度”
<p>落實樓宇節能降耗</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每月做好大樓日常耗用、水、電、氣等數據的分析總結，嚴格把控能耗 張貼節約用水標籤，引導員工按需使用，減少浪費 物業不定期手動調節樓層各台盆三角閥，控制出水量 對設施設備巡檢、維保發現的問題，及時維修，杜絕“跑、冒、滴、漏”現象
<p>節約公共照明用電</p>	<ul style="list-style-type: none"> 明確在白天光線充足情況下，儘量關閉樓宇衛生間、公共通道的照明 根據節氣變化調整廣告牌、外圍路燈等室外照明設備的開關時間 辦公樓各設備機房的照明設備在維修、巡查時方能開啟 員工下班後，除必要區域外，關閉照明設備，杜絕長明燈，並定期檢查通報違規行為

表：資源能源消耗信息⁹

指標名稱	單位	2021年	2020年	2019年
柴油消耗量	升	6,587.00	1,825.00	14,392.00
汽油消耗量	升	20,409.86	17,013.08	/
天然氣消耗量	立方米	125,071.00	129,081.95	102,483.16
辦公耗電總量	兆瓦時	27,916.18	27,239.71	23,722.39
能源消耗總量	兆瓦時	37,461.60	31,004.91	23,718.70
單位面積能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.34	0.28	0.21
辦公耗水總量	噸	171,454.00	147,436.00	120,619.00
單位面積耗水量	噸/平方米	1.53	1.32	1.08

（三）環境及天然資源

在業務活動方面，為減少對環境及天然資源造成重大影響，本行加強對重點行業、客戶、項目的環境與社會風險管理，將環境因素納入全面風險管理體系中（具體內容詳見“責任專題二 全面推動實現‘碳達峰碳中和’綠色發展目標”章節）；明確授信行業導向，聚焦國家重點支持綠色產業，審慎介入傳統高碳行業，將符合環境檢測標準、污染治理效果和生態保護作為信貸審批重要前提，同時嚴格限制對高耗能、高排放和產能嚴重過剩行業授信投放。截至2021年末，“兩高一剩”行業貸款餘額464.67億元。

在日常營運方面，本行積極開展綠色營運，落實樓宇節能降耗措施，減少污染物排放和對能源資源的不合理使用；加大支持碳達峰碳中和宣傳力度，打造綠色低碳品牌形象；推進業務辦理線上化、日常辦公無紙化等。

表：綠色金融與綠色營運信息

指標名稱	單位	2021年	2020年	2019年
綠色金融				
綠色貸款餘額	億元	1,042.44	785.26	538.78
為環保相關行業提供融資餘額	億元	1,276.07	1,226.46	1,076.06

9. 統計口徑為總行

綠色營運				
新型智能機具網點覆蓋率	/	100%	100%	100%
電子銀行交易筆數	萬筆	22,320.41	21,527.01	22,514.62
網上銀行交易筆數	萬筆	12,158.59	12,125.44	15,036.22
電話銀行交易筆數	萬筆	7.59	7.17	9.32
手機銀行交易筆數	萬筆	9,813.05	9,027.87	7,026.21
電子銀行渠道替代率	/	99.70%	99.49%	99.03%
電子銀行交易額	萬億元	19.52	17.07	12.40
網上銀行交易額	萬億元	17.25	15.41	11.77
手機銀行交易額	萬億元	2.26	1.65	0.63
視頻設備覆蓋率 ¹⁰	/	100.00%	100.00%	43.10%

(四) 氣候變化

本行積極回應氣候變化相關議題，制定《支持碳達峰碳中和行動方案（2021-2025年）》，成立“支持碳達峰碳中和領導小組”，開展環境和社會風險管理，優化信貸政策以響應氣候變化相關事宜，並依照香港聯合交易所《氣候信息披露指引》（2021年11月）就氣候相關議題建立內部工作流程，以實際行動應對氣候變化可能產生的影響。

工作流程	我們的行動
確定合適管治架構	總行層面成立“支持碳達峰碳中和領導小組”，總行各部門安排相應負責人，各分行（子公司）成立“支持碳達峰碳中和工作小組”，落實總行各項工作要求
在確定範圍及邊界下選擇合適情景及參數	高度關注高碳產業轉型、綠色低碳產業發展、節能減排技術創新、低碳生產生活方式轉變等重點領域的金融需求；根據碳達峰碳中和對行業的影響，將行業分為碳達峰類、碳中和類、負碳類三大類，並分別針對性採取措施

10. 統計口徑為總行

<p>基於定性/定量方法確認氣候相關風險的重要性</p>	<p>將環境和社會風險管理嵌入授信業務盡職調查、審查審批、合同簽訂、放款審核、貸後管理等各個環節，實施差異化動態管理；開展環境和社會風險檢查、環境和氣候風險壓力測試</p>
<p>基於公司業務性質及位置，識別氣候相關重大風險對業務造成的影響</p>	<p>加強環境和社會風險信息收集，將環境和社會風險作為授信調查工作的重要內容；在授信審查審批過程中，對環境和社會風險進行重點審查，對環境和社會風險表現惡劣的企業，在授信審批時實行“一票否決”；定期評估客戶環境和社會風險對其經營狀況的影響，視情況調整貸後管理策略</p>
<p>就氣候相關業務影響（CRBI）熱點制定公司的參數、指標及目標</p>	<p>2021-2025 年綠色貸款增速和碳中和類貸款增速均不低於全行各項貸款平均增速，並圍繞目標做好金融服務</p>
<p>優先考慮、實施及監察一系列針對目標的行動，以構成氣候行動計劃的基礎</p>	<p>在《支持碳達峰碳中和行動方案（2021-2025 年）》中，從加強重點行業金融服務、提供多元化金融產品和服務、提升雙碳領域風險管理水平、完善政策保障機制、加大自身碳中和力度等 5 個方面提出 20 多項具體措施，構成本行支持碳達峰碳中和的整體行動計劃</p>
<p>評估對每個財務項目的影響</p>	<p>研究設置碳達峰碳中和相關績效考評指標，在相關評價體系中適當增加權重強化考評引導；對國家重點導向或階段性重點突破的相關業務，適當予以考核加計；加大碳達峰碳中和重點業務領域專項風險加權資產、信貸規模等資源配置傾斜，並在“綠色金融業務專項考核方案”中突出金融支持碳達峰碳中和導向</p>
<p>將氣候相關議題納入業務策略的長期規劃</p>	<p>在《支持碳達峰碳中和行動方案（2021-2025 年）》中，明確緊跟國家、地方政府和監管部門出台的碳達峰碳中和各項政策要求，做好中長期發展規劃</p>

相關內容索引

一、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	排放物
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	排放物
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）	排放物
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	排放物
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	排放物
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	排放物
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	排放物
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	資源使用
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	資源使用
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	資源使用
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	資源使用
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水	公司為金融服務企

	效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	業，不適用於此指標
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	公司為金融服務企業，不適用於此指標
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	環境及天然資源
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	環境及天然資源
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	氣候變化
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	氣候變化
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	僱傭
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	僱傭
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	僱傭
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	健康與安全

關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	健康與安全
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	發展及培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	發展及培訓
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	發展及培訓
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	勞工準則
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	勞工準則
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	公司未發生過使用童工或強制勞工情況，不適用於此指標
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜及補救方法的：	產品責任（其中，健康與安全、標籤

	(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	等指標，由於公司為金融服務企業，不適用)
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	產品責任
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	產品責任
關鍵績效指標 B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	產品責任
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	反貪污
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	反貪污
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	反貪污
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	反貪污
社區		
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	社區投資
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	社區投資
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	社區投資

二、全球報告倡議組織 GRI 標準索引

GRI 指標	相關解釋	披露位置
一般標準披露項		
G102-1	組織名稱	關於我們
G102-2	活動、品牌、產品和服務	
G102-3	總部位置	
G102-4	經營位置	
G102-5	所有權與法律形式	
G102-6	服務的市場	
G102-7	組織規模	
G102-8	關於員工和其他工作者的信息	僱傭、勞工準則
G102-9	供應鏈	供應鏈管理
G102-10	組織及其供應鏈的重大變化	供應鏈管理
G102-11	預警原則或方針	全面風險管理
G102-12	外部倡議	報告編制說明
G102-13	協會的成員資格	獎項與認可
戰略		
G102-14	高級決策者的聲明	綜述、董事會聲明
G102-15	關鍵影響、風險和機遇	綜述、董事會聲明
道德和誠信		
G102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	社會責任管理
G102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	社會責任管理
管治		
G102-18	管治架構	公司治理情況
G102-19	授權	公司治理情況
G102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	社會責任管理
G102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	利益相關方溝通
G102-22	最高管治機構及其委員會的組成	公司治理情況

G102-23	最高管治機構主席	參見年報
G102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
G102-25	利益衝突	參見年報
G102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	社會責任管理
G102-27	最高管治機構的集體認識	社會責任管理
G102-28	最高管治機構的績效評估	參見年報
G102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	社會責任管理
G102-30	風險管理流程的效果	全面風險管理
G102-31	經濟、環境和社會議題的評審	社會責任管理
G102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	董事會聲明、社會責任管理
G102-33	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通
G102-34	重要關切問題的性質和總數	重大性議題分析
G102-35	報酬政策	僱傭、參見年報
G102-36	決定報酬的過程	僱傭、參見年報
G102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	參見年報
G102-38	年度總薪酬比率	參見年報
G102-39	年度總薪酬增幅比率	參見年報
利益相關方參與		
G102-40	利益相關方群體列表	利益相關方溝通
G102-41	集體談判協定	不適用
G102-42	利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通
G102-43	利益相關方參與方陣	利益相關方溝通
G102-44	提出的主要議題和關切問題	利益相關方溝通
報告實踐		
G102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	參見年報
G102-46	界定報告內容和議題邊界	報告編制說明
G102-47	實質性議題列表	重大性議題分析
G102-48	信息重述	報告編制說明

G102-49	報告變化	報告編制說明
G102-50	報告期	報告編制說明
G102-51	最近報告日期	報告編制說明
G102-52	報告週期	報告編制說明
G102-53	有關本報告問題的連絡人信息	報告編制說明
G102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告編制說明
G102-55	GRI 內容索引	全球報告倡議組織 GRI 標準索引
G102-56	外部鑒證	獨立鑒證報告
管理方法		
G103-1	對實質性議題及其邊界的說明	重大性議題分析
G103-2	管理方法及其組成部分	治理績效
G103-3	管理方法的評估	參見年報
GRI 201 經濟效益		
G201-1	直接產生和分配的經濟價值	綜述
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	責任專題二
G201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	僱傭
G201-4	政府給予的財政補貼	未披露
市場表現		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未披露
間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	責任專題一
G203-2	重大間接經濟影響	責任專題一、二
採購實踐		
G204-1	採購實踐	供應鏈管理
反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	反貪污

G205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	反貪污
G205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	反貪污
不當競爭行為		
G206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用
GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和體積	資源使用
G301-2	所使用的回收進料	排放物
G301-3	回收產品及包裝材料	不適用
能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	資源使用、環境及天然資源
G302-2	組織外部的能源消耗量	資源使用、環境及天然資源
G302-3	能源強度	資源使用
G302-4	減少能源消耗量	資源使用
G302-5	降低產品和服務的能源需求	資源使用、環境及天然資源
水資源		
G303-1	按源頭劃分的取水	不適用
G303-2	因取水而受重大影響的水源	不適用
G303-3	水循環與再利用	資源使用
排放		
G305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	排放物
G305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	排放物
G305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	未披露
G305-4	溫室氣體排放強度	排放物
G305-5	溫室氣體減排量	排放物
G305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	未披露
G305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	未披露

污水和廢棄物		
G306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	未披露
G306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	排放物
G306-3	重大洩露	不適用
G306-4	危險廢物運輸	不適用
G306-5	受排水和/或徑流影響的水體	不適用
環境合規		
G307-1	違反環境法律法規	不適用
供應商環境評估		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	供應鏈管理
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	供應鏈管理
GRI 401 僱傭		
G401-1	新進員工和員工流動率	僱傭
G401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	僱傭
G401-3	育兒假	僱傭
勞資關係		
G402-1	有關營運變更的最短通知期	未披露
職業健康與安全		
G403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	不適用
G403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	健康與安全
G403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	公司主要提供金融服務，未有職業病高風險的情況
G403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	不適用
培訓與教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	發展與培訓
G404-2	員工技能提升方案和過度協助方案	發展與培訓
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	未披露
多元化與平等機會		

G405-1	管治機構與員工的多元化	公司治理情況、僱傭
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	未披露
反歧視		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	不適用
結社自由與集體談判		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和供應商	不適用
童工		
G408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	不適用
強迫或強制勞動		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	不適用
安保實踐		
G410-1	接受過人權政策或程式的培訓的安保人員	不適用
原住民權利		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
人權評估		
G412-1	接受人權審查或影響評估的營運點	不適用
G412-2	人權政策或程式方面的員工培訓	不適用
G412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約	不適用
當地社區		
G413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	社區投資
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	不適用
供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	供應鏈管理
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	供應鏈管理
公共政策		
G415-1	政治捐贈	不適用
客戶健康與安全		

G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	產品責任
G416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
營銷與標識		
G417-1	對產品和服務信息與標識的要求	不適用
G417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用
G417-3	涉及市場營銷的違規事件	不適用
客戶隱私		
G418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	不適用
社會經濟合規		
G419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Cheng An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2022)專字第60719320_A01號
浙商銀行股份有限公司

浙商銀行股份有限公司董事會:

我們接受委託,對浙商銀行股份有限公司(以下簡稱「浙商銀行」或「貴行」)編制的《浙商銀行股份有限公司 2021 年社會責任報告》(簡稱「《社會責任報告》」)中選定的 2021 年度績效資訊發表有限保證鑒證意見。

一、績效資訊

本報告就以下選定的 2021 年度績效資訊實施了有限保證鑒證程式:

- 國標小微企業貸款餘額(人民幣 億元)
- 95527 客戶滿意度(%)
- 電子銀行渠道替代率(%)
- 捐贈支出(人民幣 萬元)
- 綠色貸款餘額(人民幣 億元)
- 大口徑涉農貸款餘額(人民幣 億元)
- 女性員工佔比(%)
- 社會保險覆蓋率(總行)(%)
- 員工培訓項目數(個)
- 員工人均培訓時長(小時)
- 辦公耗水總量(總行)(噸)
- 辦公耗電總量(總行)(兆瓦時)
- 無害廢棄物總排放量(總行)(噸)

我們的鑒證工作僅限於《社會責任報告》中選用的 2021 年度的績效資訊。《社會責任報告》所披露的其他資訊、2020 年及以前年度資訊均不在我們的工作範圍內。

二、浙商銀行選用的標準

貴行編制 2021 年度《社會責任報告》績效資訊所採用的標準列於本報告“報告編制說明”中的“報告參照標準”(以下簡稱“參照標準”)。





社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明(2022)專字第60719320_A01號
浙商銀行股份有限公司

三、董事會的責任

選用適當的參照標準，並按照參照標準的要求編制《社會責任報告》中的 2021 年度績效資訊是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制績效資訊相關的內部控制，在編制績效資訊的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程式對《社會責任報告》中的 2021 年度績效資訊發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）—除歷史財務資訊審計或審閱之外的鑒證業務》（“ISAE3000”）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000 要求我們計畫和實施鑒證工作，以對《社會責任報告》中的 2021 年度績效資訊在所有重大方面依據參照標準進行編制取得有限保證。鑒證程式的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

五、我們的獨立性和品質控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。

六、鑒證工作程式

有限保證鑒證所實施的程式的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程式，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程式的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與資訊系統中資料匯總或計算相關的控制測試或其他程式。有限保證鑒證程式包括詢問負責編制《社會責任報告》的核心人員，實施分析性覆核以及其他適當的程式。





社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明(2022)專字第60719320_A01號
浙商銀行股份有限公司

在我們的工作範圍內，我們僅在浙商銀行銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對浙商銀行參與提供《社會責任報告》中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程式；
- 3) 實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程式。

七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《社會責任報告》中所選定的 2021 年度績效資訊在所有重大方面存在與參照標準的要求不符合的情況。

八、報告的使用

本鑒證報告僅向貴行董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。


安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2022 年 3 月 25 日

讀者意見回饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《浙商銀行股份有限公司 2021 年社會責任報告》。我們非常重視並期望聆聽您對浙商銀行社會責任管理、實踐和報告的回饋意見。您的意見和建議，是我們持續推進企業社會責任管理和實踐的重要依據。期待您的回覆！

選擇性問題（請在相應的位置打√）

1. 您認為本報告是否能反映浙商銀行對經濟、社會和環境的重大影響？

是 一般 否

2. 您認為本報告識別出的利益相關方及其與浙商銀行關係的分析是否準確、全面？

是 一般 否

3. 您認為本報告提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您認為本報告提供的信息是否具有可讀性？

是 一般 否

開放性問題

您對《浙商銀行股份有限公司 2021 年社會責任報告》的其他意見與建議，歡迎提出。

您的聯繫方式

姓 名：

工作單位：

工作職務：

聯繫電話：

電子郵件：

傳 真：