

浙商银行股份有限公司 2022 年社會責任報告

2023 年 3 月

目錄

01	報告編制說明
02	綜述
03	董事會聲明
04	關於我們
04	一、公司簡介
05	二、組織架構
06	三、責任理念及管理
09	四、年度責任績效
10	五、獎項與認可
11	六、貢獻聯合國可持續發展目標
12	責任專題 打造金融支持浙江共同富裕示範區建設標杆銀行
18	第一章 服務經濟民生
24	第二章 發展綠色金融
29	第三章 優化客戶體驗
35	第四章 攜手員工成長
40	第五章 回饋社區發展
43	ESG 報告
43	一、治理績效
48	二、社會績效
56	三、環境績效
61	相關內容索引
61	一、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引
64	二、TCFD 建議披露內容索引
65	三、全球報告倡議組織 GRI 標準索引
70	獨立鑒證報告
75	讀者意見回饋表

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：本報告以浙商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋子公司部分內容。為便於表述，在報告中“浙商銀行股份有限公司”以“浙商銀行”“我行”“本行”“我們”表示。

報告時間範圍：2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2022 年 3 月。

本報告中的財務數據來源於經過審計的《浙商銀行股份有限公司 2022 年年度報告》，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》《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》、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。

彙報原則

- 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，識別出影響浙商銀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：報告已經披露浙商銀行 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（特殊普通合夥）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/>。

綜述

2022 年是全面建設社會主義現代化國家、向第二個百年奮鬥目標進軍的重要之年，是黨的二十大順利召開之年，也是浙商銀行團結奮鬥、砥礪前行、昂首奮進的轉折之年。回首這一年，我們牢牢錨定金融作為國之大者應有的格局站位，秉承“金融向善”的情懷理念，不斷提高自身治理水平的同時，在支持浙江共同富裕示範區建設、綠色金融、普惠金融、人力資本發展等方面積極推動 ESG 實踐，努力為社會、環境和經濟創造價值，在高質量可持續發展道路上邁出堅實步伐。

黨建引領，展現新氣象，發展速度和質量全面躍升。這一年，我們始終堅持和加強黨的全面領導，朝著“一流的商業銀行”願景，確立了影響力、競爭力、凝聚力“三個一流”目標方向，提出了四大戰略重點和十二字經營方針，實施了“經濟週期弱敏感資產”策略和四大戰役舉措，經營管理績效顯著，資產質量趨勢性向好，社會責任表現優異。截至 2022 年末，集團總資產 26,219.30 億元，較年初增長 14.66%；撥備覆蓋率 182.19%，不良貸款率 1.47%；在英國《銀行家》雜誌“全球銀行業 1000 強”榜單中，按一級資本計位列第 79 名，連續 5 年躋身全球銀行百強；明晟 ESG 評級從 BBB 提升至 A，晉級國內銀行業最高級。

聚焦深耕浙江，打造支持共同富裕示範區建設標杆銀行。這一年，我們深耕浙江大本營，制定出台專項服務方案，持續加大對浙江省經濟社會發展的支持，實施金融顧問“擎旗”行動計劃，全面融入浙江數位化改革大局，精準助力山區 26 縣跨越式高質量發展，加快探索金融助力共同富裕的新模式。截至 2022 年末，浙江省內融資服務總量突破 8,000 億元；牽頭組建金融顧問團隊近 1,800 人，累計為 5.1 萬家企業提供融資 4,147.06 億元；實現大數據風控平台、數智評審管控平台等 38 項重大應用落地生效；山區 26 縣金融服務總量 487.07 億元，有力助推浙江共同富裕示範區建設。

服務經濟民生，心懷國之大者使命擔當。這一年，我們堅守金融為實體經濟服務的本源和天職，持續提升對實體經濟重點領域和薄弱環節的服務質效，重點實施了供應鏈金融、普惠金融、科創金融、綜合金融、數位金融等六大工程，以更高格局全力服務實體經濟和國計民生。截至 2022 年末，發放貸款和墊款總額 15,250.30 億元，較年初增長 13.20%。其中，國標小微企業貸款餘額 3,418.83 億元，不良率多年來低於 1%；支持製造業發展貸款餘額 2,383 億元；涉農貸款餘額 1,999.24 億元。積極落實助企紓困政策，金額達 90.05 億元，主動減費減息或提供延期還款服務，真正幫扶到一批中小企業和個體工商戶等群體渡過難關。

推動綠色發展，積極應對氣候變化挑戰。這一年，我們根據碳達峰碳中和、綠色金融專項方案的規劃路徑，全面加強對氣候變化相關風險和機遇的研究，將可持續發展理念融入業務，加快產品和服務創新，構建綠色貸款、綠色債券、綠色投資等多維度的可持續金融產品體系。截至 2022 年末，綠色貸款餘額 1,459.23 億元，清潔能源產業貸款餘額 125.01 億元，較年初分別增長 39.98%、58.34%，均高於全行各項貸款增幅；發行綠色債券 100 億元，參團首筆中資銀行牽頭的 ESG 可持續掛鉤銀團貸款。促進更多資源流入可持續發展相關領域的同時，加強自身碳足跡管理，深化推動全國首批電子憑證試點、數位化辦公、極簡報銷無紙化等工作，不斷提高營運生態效率，守護綠水青山。

強化責任管理，主動回應利益相關方訴求。這一年，我們高度關注股東和投資者、客戶、員工、社區公眾等相關方訴求，持續提升便捷線上服務能力，推動營業網點管理與服務優化，健全客戶投訴管理和信息保護體系，打造優質服務體驗；重塑敬畏、感恩、誠信、責任的價值觀，持續完善人才培養體系，大力度引進和提拔一批優秀青年人才，暢通員工職業發展，改善公共福利，提升員工關懷，上線“蜂巢”社區，為員工家屬買保險，實現“一人在浙商、全家有保障”，營造和諧幹事氛圍；創新慈善信託等公益金融模式，大力開展“一行一校”“浙銀助農”，傳播社會正能量。截至 2022 年末，95527 客戶滿意度 99.85%，客戶投訴處理率 100%，員工人均培訓時長 64.9 小時，公益捐贈支出 2,548.08 萬元，有效帶動衢州龍遊縣、四川宣漢縣等結對村經濟社會發展。

藍圖已繪就，未來更可期。2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，是浙商銀行高質量發展新征程上轉身、夯基、登高之年，我們將珍惜過往的成績和經驗，堅定不移高舉“金融向善、金融為民”的旗幟，持續為社會發展貢獻力量，推動建設更加美好的世界！

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。2022 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。2022 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 2021 年度社會責任報告》《浙商銀行股份有限公司 2021 年綠色金融工作開展情況報告》《浙商銀行股份有限公司 2021 年度消費者權益保護工作報告及 2022 年度工作計劃》《浙商銀行股份有限公司 2021 年度反洗錢和反恐怖融資工作報告》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 2023 年 3 月審議通過。

關於我們

公司簡介

浙商銀行是 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，系全國第 13 家“A+H”上市銀行。開業以來，浙商銀行立足浙江，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。

浙商銀行以“一流的商業銀行”願景為統領，以數位化改革為主線，以“深耕浙江”為首要戰略，五大板塊協同發展，財富管理全新啟航，高揚正氣、夯實基礎、重塑形象，堅持穩字當頭，發揚四幹精神，全面構建“正、簡、專、協、廉”五字政治生態，全面提升綜合金融服務能力，全面構建風控和大監督體系，全面開啟高質量發展新征程。

截至 2022 年末，浙商銀行在全國 22 個省（自治區、直轄市）及香港特別行政區設立了 310 家分支機構；在英國《銀行家》（The Banker）雜誌“2022 年全球銀行 1000 強（Top 1000 World Banks 2022）”榜單中，按一級資本計位列第 79 位，按總資產計位列第 84 位；標普、穆迪均給予浙商銀行“投資級”國際評級（標普 BBB-，穆迪 Baa3），中誠信國際、聯合資信均給予浙商銀行金融機構評級中最高等級 AAA 主體信用評級，明晟給予浙商銀行 ESG 評級 A。

組織架構



責任理念及管理

責任理念

本行秉承“金融向善”的理念，將社會責任根植企業文化及核心業務的發展，持續探索自身高質量可持續發展和企業責任擔當的有機融合。

企業精神	見行	見心	見未來	
共同價值觀	敬畏	感恩	誠信	責任
目標願景	一流的商業銀行			
	一流的正面正行的社會影響力 一流的專業專注的行業競爭力 一流的共進共榮的企業凝聚力			
基本文化內涵	服務文化	合規文化	爭優文化	和諧文化
文化共識	浙銀公約			
	<ul style="list-style-type: none"> • 為客戶創造機制，以價值贏得客戶 • 善於識變，以變應變，主動求變 • 心有所畏，知行知止 • 築夢路上，我們堅守信仰的力量 • 為負責者負責，為幹事者撐腰；允許創新者失敗，寬容奮鬥者失敗 • 陽光健康，開心工作 	<ul style="list-style-type: none"> • 感恩是態度，回饋是責任 • 崇德崇善，自律自強 • 以誠立身，以信立行 • 我們面前沒困難，困難面前有我們 • 分工不分家，補台不拆臺 • 更好工作為了更好生活 		



管理架構

本行在《浙商銀行社會責任工作管理辦法》中，明確社會責任工作組織架構、職責分工等，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。報告期內，本行積極引入 ESG 理念，在現有社會責任管理架構上，著手搭建 ESG 工作機制。

決策層	董事會作為社會責任管理的最高決策機構，決定社會責任管理架構及策略
管理層	擬設立戰略與可持續發展委員會，負責統籌推進環境、社會和治理整體戰略規劃、部署及協調工作
執行層	董事會辦公室牽頭，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

利益相關方溝通

本行高度重視與各利益相關方的溝通，充分傾聽利益相關方的意見和回饋，並將關鍵性議題納入日常營運和決策過程中，建立常態化的溝通機制，及時、真誠回應利益相關方的期望與訴求。

利益相關方	期望與訴求	溝通渠道
政府及監管機構	合規經營 服務實體經濟 支持國家戰略 防範金融風險	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
客戶與消費者	優化客戶服務 保障客戶權益 普及金融知識 金融科技賦能 信息安全與隱私保護	線上業務辦理 客戶需求調研 95527 服務熱線 客戶關懷活動 微信、抖音等平台
股東與投資者	持續穩健經營 提高投資回報 提升公司價值 規範公司治理 防範金融風險	定期報告與信息公告 路演、推介會 股東大會 投資者服務電話、郵箱

利益相關方	期望與訴求	溝通渠道
員工	提供健康、安全的工作環境 員工權益保障 員工發展與培訓 員工福利	職工代表大會 員工文體健康活動 申訴與舉報機制 “蜂巢”社區、“員工心聲”專用郵箱
供應商與合作夥伴	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	合作交流 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	“一行一校”幫扶 “浙銀助農”(東西協作、“千企結千村”等) 員工志願服務 “愛心錦鯉”專區 社區服務活動

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 信息披露與質量 發展數字經濟 推動綠色發展 全面風險管理 強化內控合規	保護消費者權益 數據和隱私安全 客戶滿意度及投訴處理 金融科技應用 產品服務創新 規範公司治理 保障中小股東權益	支持國家戰略 推動共同富裕 助力“雙碳”目標 助力鄉村振興 服務實體經濟 踐行普惠金融 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 反腐敗與反洗錢 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

年度責任績效

類別	指標	單位	2022	2021	2020
治理績效	董事數量	人	13	15	15
	董事會議次數	次	14	16	10
	董事會會議平均出席率	/	99.45%	93.44%	96.75%
經濟績效 ¹	資產總額	億元	26,219.30	22,867.23	20,482.25
	營業收入	億元	611.52	545.84	477.71
	稅後利潤	億元	139.89	129.16	125.59
	納稅總額	億元	126.54	117.98	96.46
	資本充足率	/	11.60%	12.89%	12.93%
	國標小微企業貸款餘額	億元	3,418.83	2,810.37	2,539.75
	大口徑涉農貸款餘額	億元	1,999.24	1,724.54	1,711.48
環境績效 ²	綠色貸款餘額	億元	1,459.23	1,042.44	785.26
	電子銀行交易筆數	萬筆	25,143.40	22,320.41	21,527.01
	電子銀行渠道替代率	/	99.75%	99.70%	99.49%
	辦公耗水總量	噸	1,673,433.65	171,454.00	147,436.00
	辦公耗電總量	兆瓦時	73,855.90	27,916.18	27,239.71
	公務車耗油總量	升	607,317.39	20,409.86	17,013.08
社會績效	每股社會貢獻值 ³	元	4.13	3.82	3.60
	捐贈支出	萬元	2,548.08	1,738.69	3,362.77
	95527 客戶滿意度	/	99.85%	99.86%	99.77%
	員工總數	人	17,406	15,302	14,646
	女性員工佔比	/	48.37%	47.69%	47.57%
	員工流失率	/	5.68%	7.65%	6.62%
	員工人均培訓時長	小時	64.90	62.61	57.83

註：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(其中，2022年辦公耗電總量(總行)數據為30,225.53兆瓦時)、公務車耗油總量2022年統計口徑為總行及境內一級分行，2020年、2021年統計口徑為總行

3. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅總額 + 職工費用 + 利息支出 + 捐贈支出) / 期末總股本

獎項與認可

頒獎單位	獲得榮譽
英國《銀行家》雜誌 (The Banker)	“2022 全球銀行 1000 強” 位居第 79 名
英國《銀行家》雜誌 (The Banker)	“2022 全球銀行品牌價值 500 強” 品牌價值 27.9 億美元
標普、穆迪	國際評級繼續保持雙 “投資級”
明晟 (MSCI)	明晟 (MSCI) ESG 評級 “A” 評級
浙江省政府辦公廳	支持浙江經濟社會發展優秀單位一等獎
浙江省委改革辦	“供應鏈金融綜合服務平台” 獲浙江省數位化改革最系列最佳應用
中國人民銀行杭州中心支行、浙江省工商聯	浙江省民企最滿意銀行
浙商總會金融服務委員會	金融顧問工作獲第二屆 “浙江金渠榜·金雁獎”
北京國家金融科技認證中心	銀行營業網點創新特色服務示範機構
外匯交易中心	銀行間本幣市場年度市場影響力獎
上海票據交易所	優秀市場機構、優秀承兌機構
中國金融認證中心 (CFCA)、中國電子銀行網	2022 手機銀行最佳使用者體驗獎、最佳數位銀行獎
浙江日報報業集團	2022 年度社會貢獻領航銀行、2022 浙江金融服務百姓好口碑
《中國銀行保險報》	2022 年度十佳社會責任機構
《銀行家》雜誌	“物聯網 + 大數據” 風險管控平台獲十佳金融科技創新獎
《新浪財經》	小微金融品牌銀行
《南方週末》	“一行一校” 教育幫扶獲中國鄉村教育優秀實踐案例獎
《介面新聞》	2022 【ESG 先鋒 60】 年度 ESG 綠色金融獎
《經濟觀察報》	2022 年度手機支付領航銀行獎
《財資中國》	2022 年度最佳科創金融服務銀行獎
前程無憂	2022 中國大學生喜愛僱主

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，部分亮點實踐如下：

目標	我們的行動
目標 1：無貧窮	 <p>加大山區 26 縣的金融資源傾斜，將經營特色、業務優勢和山區 26 縣發展基礎、主導產業有機結合，“一縣一策”精準金融支持</p>
目標 2：零饑餓	 <p>促進山區 26 縣經濟循環和產業鏈暢通，策劃“助力共富行動”等新媒體宣推系列活動，助力山區 26 縣農戶拓寬特色農產品銷售渠道</p>
目標 3：良好健康與福祉	 <p>首批上線養老儲蓄存款產品；建立“健康醫療服務平台”，為員工及家屬提供就醫綠色通道；參保浙江省省級產業工會職工醫療互助保障</p>
目標 4：優質教育	 <p>建立“一行一校”結對幫扶長效機制，對學校基礎設施、生活環境、教學質量等進行全方位支持，讓鄉村孩子享受更公平、優質的教育條件</p>
目標 5：性別平等	 <p>提倡多元化的員工招聘策略，反對性別、年齡、國籍等各種歧視，保障女性員工的合法權益</p>
目標 6：清潔飲水和衛生	 <p>通過綠色貸款等專項資金，支持城鎮污水處理設施、自來水廠、供水排水管網的建設、改造升級和日常營運，為居民提供清潔、衛生的生活用水</p>
目標 7：經濟適用的清潔能源	 <p>通過承銷和發行綠色債券等產品，支持清潔能源項目建設；加強綠色樓宇管理，採用節能設施，如太陽能照明、空氣能熱水器等</p>
目標 8：體面工作和經濟增長	 <p>建立健全薪酬和福利體系，完善員工晉升體制，持續優化員工培訓，推出專項培訓提升員工專業能力、管理能力和業務前瞻能力</p>
目標 9：產業、創新和基礎設施	 <p>推出“星火計劃”科創金融專項服務行動，加大對科創企業的金融服務力度；支持交通建設、綠色低碳、清潔能源領域等浙江省內重大項目開展</p>
目標 10：減少不平等	 <p>從普惠金融、踐行公益性金融顧問制度、鄉村振興等多方面發力，積極助力浙江共同富裕示範區建設</p>
目標 11：可持續城市和社區	 <p>構建公益金融服務模式，將金融工具引入公益慈善事業，持續豐富公益金融內涵、產品和服務，引領資本向善、參與社會共建</p>
目標 12：負責任消費和生產	 <p>推行普惠型消費貸款，全面支持各類有助民生改善的消費需求，促進擴大內需和消費升級；不斷拓寬金融宣教輻射面，持續普及金融知識，增強群眾服務獲得感和風險防範意識</p>
目標 13：氣候行動	 <p>成立“綠色金融發展領導小組”“支持碳達峰碳中和領導小組”，明確綠色金融發展戰略、政策和重點工作，制定《支持碳達峰碳中和行動方案（2021-2025 年）》；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框架中，圍繞碳達峰碳中和及能源結構調整，優化授信准入標準</p>
目標 16：和平、正義與強大機構	 <p>重視內控管理工作，建立內部舉報、風險監測、內審機制等，杜絕貪污腐敗等犯罪行為；深入開展“風險合規文化教育專項行動”，全面提升員工風險合規意識</p>
目標 17：促進目標實現的夥伴關係	 <p>高度重視與利益相關方的溝通，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、真誠回應相關方的期望與訴求，切實履行企業社會責任</p>

責任專題

打造金融支持浙江共同富裕示範區建設標杆銀行

共同富裕是社會主義的本質要求和奮鬥目標，是中國式現代化的重要特徵。2021 年 5 月，《中共中央 國務院關於支持浙江高質量發展建設共同富裕示範區的意見》發佈，賦予了浙江新的使命，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行和浙江省屬法人銀行，浙商銀行自覺肩負責任擔當，加速打造支持共同富裕示範區建設標杆銀行。

一、完善政策制度

2021 年，我行出台了《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）》作為總綱性文件，在此基礎上，2022 年我行進一步出台了《浙商銀行全面率先助力共同富裕示範區建設實施意見》（以下簡稱《實施意見》）《浙商銀行實施金融顧問制度“擎旗”行動計劃》《浙商銀行深耕浙江三年行動計劃》等系列政策，多措並舉推動浙江共同富裕示範區建設。

總體要求

提高站位，主動服務中心大局

發揮優勢，率先打造特色亮點

聚焦重點，加快形成標誌性成果

主要目標

金融服務總量穩定增長：每年省內貸款增速不低於全國性股份行平局增速；到 2025 年末，省內各項貸款餘額達 7,000 億元，省內融資服務總量超 10,000 億元

強化薄弱領域金融保障：每年省內製造業、普惠小微企業、科創金融、綠色金融、鄉村振興等貸款增速超過各項貸款平均增速；山區 26 縣金融服務總量增速超過省內融資服務總量增速

進一步擴大直接融資：每年承銷浙江省地方政府專項債達當年發行額 10% 以上；持續擴大省內債券承銷及投資、債轉股等相關服務總量

持續防範化解金融風險：強化風險防控，確保資產質量處於合理水平，完成重點企業紓困幫扶

“1+6+N” 重點工作體系

- 1 個目標：建成金融支持高質量發展建設共同富裕示範區標杆銀行
- 6 個率先打造：助推高質量發展金融示範、對接數位化改革大局金融示範、服務山區 26 縣金融示範、支持“擴中”“提低”金融示範、普惠服務金融示範、支持公益事業金融示範
- 30 項具體工作：推廣供應鏈金融特色服務、推進“星火計劃”科創金融專項行動、深耕人才銀行服務、實施浙江智造融通工程、提升跨境金融服務水平、強化碳達峰碳中和金融支持等

保障措施和推進機制

加強組織和推動落實：“金融支持浙江共同富裕示範區建設領導小組”統籌；浙江業務總部牽頭；各條線部門、省內分行及浙銀金租推動落實

強化考核通報：將落實情況作為專項考核的重要內容，對表現突出的機構或個人予以表彰獎勵，對履職不力的機構提示督辦或問責

用好金融顧問載體：成立金融顧問工作領導小組，擇優推薦骨幹員工組建金融顧問隊伍

做好溝通宣傳：及時總結創新做法和特色亮點，加強外部溝通聯絡

二、服務數智浙江

本行按照浙江省委數位化改革部署，主動融入數位化改革大局，設立數位化改革推進辦公室，圍繞數位化改革“185N”體系構架，不斷破題探路，取得了階段性成效。

首批標誌性成果	取得的成效
供應鏈金融綜合服務應用： 聚焦供應鏈上下游交易情境缺資金、流動性吃緊等需求，構建覆蓋主流情境的差異化解決方案，打造“一點授信、鏈式流轉、多處受益”的全新供應鏈金融模式	截至 2022 年末，在電氣、鋼鐵等約 30 個行業形成差異化解決方案，為 1,226 家核心企業累計提供融資超 2,200 億元，服務產業鏈上下游 18,247 戶，該應用成為浙江省數位化改革“最佳應用”
金服寶·小微（普惠數智貸）： 面向政府、中小微企業、企業服務商、金融機構等打造的“科技+產業+生態”相融合的數位化綜合服務平台	截至 2022 年末，平台接入服務機構 36 家，上架數位化服務產品 47 個，服務企業使用者近 3 萬戶，融資時間縮短至 1-2 天
大數據風控平台： 全面整合風控數據、模型、系統功能，建立了涵蓋授信業務全生命週期的風控體系，提供一站式、開放式的信用風險管理解決方案	截至 2022 年末，系統自動認定 27,157 筆客戶風險分類，同期佔比 95.07%，大幅減輕人工認定風險工作量，並在風險識別和剛性管控上保持提前預警率 95% 以上
全流程數智評審管控平台： 從流程改造和評審管理兩大維度出發，推進流程優化和評審管理視覺化，全面提升評審管理質效	截至 2022 年末，單筆審批流程耗時平均縮短 2 小時 13 分，效能提升 20%；放款流程耗時平均縮短 1 小時 24 分，效能提升 35%；評審綜合服務效率提升 30%
新一代票據數智綜合服務應用： 按照票據全生命週期循環經營策略，為客戶提供“一站式、綜合化、智能化”管家式票據結算、融資服務，為員工提供高效交易、風控、決策等支持服務	截至 2022 年末，直貼業務累計發生額 2,568 億元，銀票、商票均達成“千億”目標

案例：“金服寶·小微”助力企業數位化轉型

“金服寶·小微”自 2022 年 4 月上線以來，接入企業近 3 萬家，為杭州臨平區中小微企業提供多樣化的財稅、人力、法務、融資等服務，助力中小微企業數位化轉型，緩解融資難、融資慢等問題，使中小企業的融資時間縮短至 1-2 個工作日，申貸成功率由平均 15% 上升至 40%，貸款利率較平均利率降低 0.22 個百分點。

杭州的劉經理在星橋經營一家小型傢俱公司，公司招聘需求 20 人，每年要在招聘網站繳納萬元以上的費用。“接入金服寶後，通過平台企業人事服務模組，直接與人力資源服務公司對接，節省了近 30% 的招聘成本。”

肖總在臨平開了一家運輸公司，已近 70 歲，對網絡操作不熟悉。此前，他的運輸公司一度面臨停運，每年還要為財稅花上好幾千的軟體成本。“年紀大了，一開始我對互聯網是一竅不通，浙商銀行不厭其煩、一步步指導我註冊金服寶，教財務人員使用軟體，是真的在幫我們省錢。”

案例：賦能產業大腦，推動產業鏈高質量發展

為加強助推數智化對產業鏈發展的實際效用，協助浙江省通過“產業大腦+未來工廠”這種全新模式探索自身產業鏈發展新路徑，我行在業內率先推出產業大腦供應鏈金融解決方案，與全省產業大腦考核排名第一的電機產業大腦（舜雲平台）戰略合作。我行基於產業大腦交易數據及依託區塊鏈、大數據等技術，通過系統對接為其提供金融支持，為該產業大腦上的臥龍電驅供應鏈提供數位信用憑證融資服務，作為其首家落地銀行，僅 1 個月便為產業大腦上的中小微企業投放超千萬元，暢通產業鏈。

三、踐行金融顧問制度

本行積極踐行以公益屬性為主導的金融顧問制度，旨在實現金融由以牌照為中心的專業服務向以客戶為中心的綜合服務轉變，走進真正需要服務的企業。該項制度被北京、上海、山東、天津等 8 個省市借鑒推廣。

<p>健全運行機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 提升規範化水平：積極支持浙商總會金融服務委員會工作，總結推廣金融顧問制度在工作試點、制度辦法、人才培養等方面的經驗成果 • 建章立制：制定金融顧問相關管理辦法、工作指引等 10 餘項規章制度，組建 40 餘個工作室（組） • 隊伍建設：推動浙江省 11 個地市開展金融顧問工作，聘任省市縣三級金融顧問近 1,800 人（本行 186 人），服務觸角全面延伸到基層 • 提升履職能力：制定《金融顧問行為規範》《金融顧問服務協議》，規範金融顧問執業行為；持續做好金融顧問的培訓、資格認證、聘任、考評等工作，舉辦任職培訓班，並開發網絡學習課程等
<p>落實助企紓困</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 聯合多家金融機構發佈《彙聚浙江金融力量 共建共同富裕示範區倡議書》《加強金融助企紓困 助推經濟穩進提質倡議書》等，彙編整理助企貨幣金融政策作為“工具書”；召開“全力支持穩經濟促發展工作推進會”，出台 7 個方面 35 項穩經濟促發展政策措施。截至 2022 年末，本行聯合 24 家金融機構出台 103 項惠企政策，走訪企業萬餘家，開展講座、培訓 180 餘場，累計對接服務企業 51,707 家，落實融資 4,147.06 億元
<p>探索推廣路徑</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 連結多方數據平台資源：接入浙江省地方金融監管局“鳳凰丹穴系統”，以“鍵對鍵”方式服務，實現 40 餘位金融顧問“網上坐診” • 探尋市場化營運模式：協助相關金融專業人士在杭州設立首批 2 家與金融顧問服務相關的財務顧問事務所 • 擴大網絡知名度和影響力：推出金融顧問企業微信，通過網絡社交平台打造“金牌顧問”“明星顧問”，建立金融顧問線上社群
<p>建設區域綜合服務示範區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 成立專項工作領導小組，下設數位化、財富管理、投資銀行 3 個工作專班，並派員到臨平區專職服務 • 從“融智、融資、融服務”角度提出 12 項重點工作，每一項工作都有細化方案，配套專門支持政策和資源 • 組織金融顧問與臨平區 8 個街鎮的“結對子” • 依託“金服寶·小微”平台，創新推出“臨平·普惠數智貸”“臨平個體戶·碼上貸”等產品，通過深挖小微企業經營、財務、金融、行為等數位化信息，以線上線下相結合方式為企業發放免抵押經營性貸款，構築“政銀企”跨界融合的數智化小微服務生態圈

案例：鄉村“金融顧問”服務 溫情直達田間地頭

“個人養老金，沒有局外人。打造嘉興上空的財富聲音，歡迎收聽 FM104.1《點石財經》欄目。我是浙商銀行嘉興海鹽支行的理財經理何耀傑……”每週三午後，嘉興分行金融顧問熟悉的聲音都會在電波中如約而至。嘉興分行金融顧問小組用一場場線上精心準備的節目、一次次線下面對面的用心交流，串聯起鄉村金融服務的點線面，目前已開展各類宣教活動近 100 場次，觸達群眾超 10,000 人次。



金融顧問廣播錄製

案例：金融顧問創新銀政合作，推廣“奉化模式”

寧波分行金融顧問小組聯合奉化區相關政府部門，推出“奉化模式”，採用政府和銀行共同貼息的方式，區政府提供財政貼息資金，銀行提供信貸資金支持，貸款業務由擔保公司提供擔保。“奉化模式”啟動後，得到當地區政府和企業一致好評，先後在寧海縣、象山縣等 7 個縣市區得到複製落地。

據了解，寧波分行針對政府紓困補貼資金相對較少、難以有效解決企業資金缺口的情況，提出“直補改為貼息、銀行主動減息、貸款精準紓困，放大幫扶杠杆”的綜合金融助企紓困方案，創新推出“紓困貸”產品；發動銀行同業參與，以有限補貼資金撬動近 50 倍、共計 160 億元的小微企業融資，讓企業有了實實在在的獲得感。



金融顧問調研企業

四、助力鄉村振興

本行持續加大對農村地區、脫貧地區等金融資源配置及投入力度，支持特色產業發展，在助力山區 26 縣跨越式高質量發展各項工作取得了明顯成效。

擴大金融供給， 深化政策支持

- **擴大機構覆蓋面：**新設縉雲、武義支行，按計劃推進山區 26 縣支行籌建
- **加大資源配置力度：**向山區 26 縣傾斜金融資源，2022 年山區 26 縣金融服務總量高速增長，顯著高於省內貸款增速

**立足區域難點，
打造特色產品**

- **創新產品體系：**推出“共同富裕貸”省內專屬產品，為共同富裕示範區的農戶、新型農村經營主體、個體工商戶、微型企業等普惠市場主體提供融資服務，截至 2022 年末，“共同富裕貸”累計投放 53.33 億元，服務小微企業 3,076 戶；推出龍遊生豬、三門青蟹共富貸等 26 款“數智共富貸”產品，截至 2022 年末，授信金額超 20 億元，山區縣普惠小微貸款餘額 84.15 億元
- **發展供應鏈金融：**推廣“銀行 + 龍頭企業 + 農戶”供應鏈金融服務模式，主動對接地方農業龍頭企業、農村合作社、特色基地等，依託核心企業為小農戶和新型農業經營主體擴大種養殖、購買農機具等提供全線上化融資支持，提高偏遠地區企業、農村經營主體的金融服務可得性的同時，促進山區 26 縣經濟循環和產業鏈暢通
- **服務居民理財：**向山區 26 縣客戶定制發行 37 款“共同富裕”主題理財，共計 16.69 億元，相關產品收益率高於其他同類型理財，惠及客戶超 2,000 戶，助力山區 26 縣富民增收

**多種渠道幫扶，
促進區域發展**

- **普及金融顧問：**組織省級金融顧問走進麗水、衢州等地，與當地金融辦商討金融顧問工作室建設事宜，讓金融顧問制度在山區 26 縣開花結果
- **探索新型捐助：**聯合永安期貨、財通證券等開展“保險 + 期貨 + 融資”創新試點，各捐贈保費 400 萬元，支持山區縣生豬養殖產業發展
- **打造助農品牌：**持續推進浙川東西部協作和浙江“千企結千村”，支持當地特色產業發展，有效帶動衢州龍遊縣、四川宣漢縣等結對村發展集體經濟；聯合浙江電視臺、山區 26 縣相關部門，策劃“助力共富行動”直播等系列活動，拓寬山區 26 縣農產品銷售渠道，截至 2022 年末，助銷農產品 477 萬元，籌集公益助學金 23 萬元
- **救助創面患者：**與溫州醫科大學就推進“膚生工程”公益幫扶達成合作，捐贈 200 萬元用於“膚生基金會”，支持擁軍優屬、山區 26 縣等創面修復醫療救助

案例：蔬菜基地種出“致富菜”

位於四川宣漢縣的胡家鎮鑼鼓村地理環境複雜，地勢條件差，大批年輕人外出務工，制約了整村產業發展，此前該村沒有龍頭產業，村集體經營性收入僅 1 萬元。確定對口幫扶後，我行東西部協作工作小組第一時間前往考察，並帶領鑼鼓村相關人員就近前往我行成功幫扶過的四川省儀隴縣，參觀蔬菜基地、養牛場等，詳細了解大棚搭建、蔬菜培育等項目營運。此後，鑼鼓村村支兩委決定複製星火村蔬菜基地項目，以集體經濟組織的名義發展大棚蔬菜。據了解，該項目具有良好的經濟效益和社會效益：除了種植蔬菜產生的收益，村民還可投資入股、土地入股、技術入股，也可以被僱傭務工。一年到頭，除了工錢，還有土地流轉租金和入股分紅，實現多重收入疊加。

目前，鑼鼓村已完成建設一二期蔬菜大棚，總建設面積 31 畝（約 2.077 公頃），每年可實現村集體收入 30,000 元，居民土地轉讓金 31,000 元，受惠村民 326 人。



鑼鼓村蔬菜大棚



案例：助力養殖戶穿越“豬週期”

生豬養殖產業是衢州“三農”支柱性產業之一。近年來，“豬週期”加長、價格波動加大成為困擾當地養殖戶的難題。“養豬好多年了，從來沒像這幾年一樣，價格波動這麼大。去年初的時候，我們養豬虧得都沒底氣了，就算價格漲上來了，也擔心會很快降下去。”黃雲龍談及大多數養殖戶的後顧之憂。

了解到這一情況後，衢州分行多次實地走訪，逐漸摸清生豬養殖的關鍵痛點和金融需求。最終，在衢州市政府和
大連商品交易所的大力支持下，我行聯合財通證券、永安期貨等多家機構，在衢州推行浙江省最大規模的生豬“保險+期貨+融資”試點項目，為衢江區、龍遊縣、常山縣、開化縣等 5 個山區縣 20 多萬頭生豬提供了 5 億元的風險保障。截至 2022 年末，共有 123 家農戶參加，多為養殖規模在 500 頭以內的中小生豬養殖戶，農戶戶均擴大生豬養殖規模 33%，現貨增收超過 3.5 億元，有效實現了保障風險與提高收入的並行，真正讓農戶擁有了穿越“豬週期”的底氣。

“我們不懂金融，不知道怎麼樣才能扛住豬價波動。這個試點項目可幫了我們大忙，我們第一次知道還有這樣簡單易懂的模式，以後有大跌我們也不怕了，對未來充滿信心，要擡起袖子加油幹。”

——養殖戶黃雲龍



台州分行推出“仙居楊梅共富貸”，提供免抵押、高額度、期限活、低利率的融資服務，說明梅農種植楊梅、建大棚等



衢州分行通過“衢江種養殖共富貸”，為衢州從事種植、養殖行業的農戶提供貸款支持



金華分行為茶農量身定制“武義茶園共富貸”，共計授信 1 億元，並提供全流程線上智能交互服務，讓茶農們集中精力投身於茶樹種植和設備採購



台州分行向三門縣從事青蟹養殖、銷售等的農戶、個體工商戶和小微企業發放“三門青蟹共富貸”，用於購買青蟹、蟹苗、肥料、肥水及支付塘租等生產經營活動

第一章 服務經濟民生

經濟是肌體，金融是血脈，兩者共生共榮。為實體經濟服務是金融的天職和立業之本。浙商銀行積極回應黨中央、浙江省委省政府等各項決策部署，肩負責任擔當，以服務實體經濟、服務人民生活為本，不斷優化金融資源配置，為實體經濟和社會發展提供更高質量、更有效率的金融服務。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、服務實體經濟

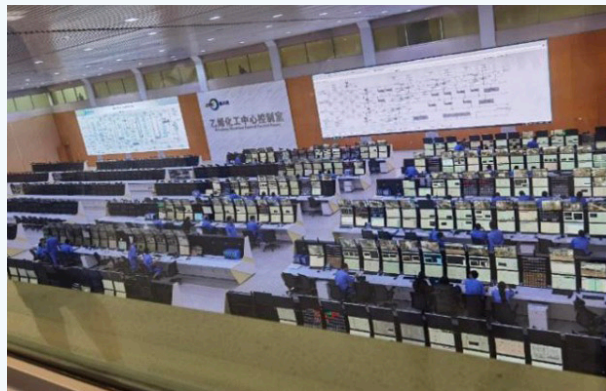
本行聚焦服務實體經濟，持續加強對重大戰略、重點工程、重要支持領域和行業的支持力度，並創新科創金融產品，持續打造人才銀行，優化供應鏈金融服務，努力提升金融服務質效，全力以赴助力穩住經濟基本盤。截至 2022 年末，發放貸款和墊款總額 15,250.30 億元，較年初增加 1,777.91 億元，增幅 13.20%。

我們的舉措		我們的成果
支持重點行業	<ul style="list-style-type: none"> ● 省內重大項目：制定出台浙江省內重大項目專項服務方案，與省屬國企協同聯動，圍繞交通建設、綠色低碳、清潔能源領域等省內重大項目開展深入合作 ● 交通物流企業：運用供應鏈金融業務，依託於核心企業，為下游經銷商線上核定額度並提供融資 ● 能源企業：召開能源金融業務推動會和抽水蓄能項目營銷交流會；以“碳易貸”等碳金融創新業務支持綠色項目發展 ● 傳統製造企業：加大對傳統產業在設備更新、技術改造、綠色轉型發展等方面的中長期資金支持 	<p>截至 2022 年末，為 17 家涉及重卡、交通運輸、物流企業提供融資餘額 86 億元，累計服務上下游客戶超 562 戶；落地“碳易貸”碳金融創新業務 209 筆，累計投放金額超 22.44 億元；全行製造業貸款餘額 2,383 億元，較年初增加 422 億元</p>
發展科創金融	<ul style="list-style-type: none"> ● 豐富產品類型：推出“科創共擔貸”“科創銀投貸”“專精特新貸”等產品，形成系統性全週期服務 ● 打造人才銀行：組建“人才銀行金融顧問團”，扶持具有領先優勢的人才企業高質量發展 	<p>截至 2022 年末，服務科創企業 5,204 戶，較年初新增 1,117 戶，提供融資餘額 1,418 億元，較年初新增 126 億元；人才銀行累計對接浙江省高層次人才企業 900 餘戶，累計融資餘額近 200 億元</p>
優化供應鏈金融	<ul style="list-style-type: none"> ● 解決融資難題：運用區塊鏈、大數據等前沿技術，打造“科技+金融+行業+客戶”的供應鏈金融服務，打破傳統授信對主體和抵押物的依賴，尤其針對小微企業和農資供應企業推出專項措施 ● 業務流程線上化：通過數位化平台將產業鏈核心企業及其上下游小微企業連接起來，實現信息流、資金流、信用流在平台上的流轉，實現業務流程全線上化辦理 	<p>截至 2022 年末，產業鏈供應鏈金融服務已覆蓋節能與新能源、智能製造、現代農牧等 30 個行業，在全國累計投放超 2,200 億元，其中小微企業佔比 81%</p>

案例：支持綠色石化基地重大項目建設發展

浙江石油化工有限公司 4,000 萬噸 / 年煉化一體化項目位於浙江省舟山綠色石化基地內，是中國（浙江）自由貿易實驗區建設的重大項目之一，有利於貫徹落實長江經濟帶等國家戰略，對我國進一步參與全球石化產業分工具具有積極意義。為實現煉油的提質增效、降低單位產品排放，浙石化在該項目二期的基礎上，計劃新增一套 140 萬噸 / 年乙烯及下游化工裝置，這將為發展下游高附加值新材料及精細化工產業提供充足的原料保障和拓展空間，進一步助力綠色低碳發展。但該裝置總投資額較大，大部分資金需通過銀行融資籌集。

了解企業需求後，杭州分行、舟山分行高效協同，僅用 5 天時間完成由項目對接到放款，成功為企業發放 12 億元貸款用於年乙烯及下游化工裝置的採購，滿足了該企業擴大高端化工材料和化學品產能規模、優化提升產業結構的需求。



浙石化乙烯化工中心控制室

案例：全力支持專精特新“小巨人”企業研發創新

滬甯股份位於余杭區中泰工業園區內，其拳頭產品電梯緩衝器是企業在電梯安全裝置領域，以持續創新為專業特色的研發成果。多年來市場反響好，目前企業加班加點開足馬力生產新一季的訂單；為了更好地提高產品性能和生產效率，企業也在高強度地儲備研發，不斷疊代技術、優化產品。

正是因為企業在電梯部件細分領域的不斷鑽研創新，2021 年 8 月，企業成功入選國家工信部中小企業局發佈的第三批專精特新“小巨人”企業。2022 年企業新增投入 10% 以上的研發費用專項用於優化生產過程中的綠色節能，以新材料、新技術、新結構高度集成創新產品。杭州分行了解到企業產品研發創新投入的資金需求後，迅速對接企業，走入生產一線進行調研，全力支持企業創新，主動給予企業新增配套信用授信額度。

“有了這筆資金保障，接下來，我們更有信心佈局數位化、智能化工廠的建設。”

——企業負責人



杭州分行客戶經理在滬甯股份生產一線現場調研

案例：服務薄弱區域，供應鏈金融賦能民營企業發展

麗水市日化行業龍頭納愛斯集團作為國內洗滌用品、日化行業龍頭企業，在全國各省市有 50 多家銷售分公司、近 2,000 家經銷商，是麗水唯一一家“民營企業 500 強”企業。然而，由於企業下游經銷商多為民營小微企業，制約於規模小、體量低等原因，整體融資能力弱。對此我行利用交易數據構建數位化風控模型，根據真實的銷售訂單為經銷商發放貸款。一方面幫助下游經銷商解決採購資金缺口，一方面幫助鏈主企業增強了流通、消費領域的穩定性，有效擴大銷售收入。



廣州分行主動走訪調研，加大重點領域信貸投放



合肥分行調研蕪湖中集瑞江汽車有限公司

二、支持民生改善

本行持續關注社會民生，通過創新金融產品和服務，不斷加強對養老、文旅、教育、醫療等民生領域和薄弱環節的金融支持。

養老

- 成功入選銀保監會首批開辦個人養老金業務的機構名單。客戶可通過我行櫃面、手機銀行、微信小程序、移動展業平台等渠道辦理，並結合人臉識別、聯網核查等安全認證手段，確保帳戶開立過程嚴格落實帳戶管理要求，截至 2022 年末，實現個人養老金帳戶開立 139,181 戶，繳存規模 7,127.52 萬元
- 在業內首批上線養老儲蓄存款產品，並積極與太平養老等優質行業頭部企業合作，為養老金客戶提供種類豐富、投資穩健的產品

文旅

- 持續推進金融支持文化和旅遊行業發展工作，配備專項資源支持重點項目，截至 2022 年末，本行貸款投向文化和旅遊行業業務餘額達 169.4 億元
- 主動減費讓利，給予經營困難的文旅行業小微企業及個體工商戶利息減免
- 落實延期還款，通過延長貸款期限、調整付息週期、插入寬限期等方式，為經營困難的文旅行業小微企業緩解還款壓力；持續做好延期還本付息政策到期的接續轉換，大力推廣“隨借隨還”“無還本續貸”等還款創新產品
- 改善徵信服務，對因經營困難未能及時還款的文旅企業及其員工，做好信息主體的徵信權益保護

教育

- 推廣智慧校園平台，面向學校、教育機構、教師、學生及家長等群體，提供涵蓋集校園管理、繳費及帳單管理、數據分析等功能為一體的綜合信息服務，客戶可將智慧校園統一化的 H5 介面嵌入 App、小程序、公眾號中，系統對接方便快捷，並支持個性化定制開發。截至 2022 年末，智慧校園共對接 51 家學校，實現繳費 36,865.67 萬元

案例：助力生物醫藥產業化基地建設

浙江健新原力製藥有限公司（以下簡稱“健新原力”）是一家生物創新驅動型企業，專業從事生物醫藥研發與製造，是政府重點扶持企業，企業實際控制人及法人代表為國千人才。2019 年底企業啟動健新原力全產業鏈生物醫藥基地項目，該項目被列入 2021 年浙江省“千億技改”項目、2022 年浙江省重大製造業項目，項目總投資約 23 億元。項目一期將建成全球領先的質粒 CDMO 生產平台。項目二期將建成全球領先的大分子生物醫藥產業化基地。杭州分行為健新原力提供了 1.8 億元、為期 8 年的中長期貸款，保障基地項目順利進行。

三、發展跨境金融

本行持續加強跨境金融服務體系建設，結合大數據和互聯網技術，為廣大客戶提供國際結算、貿易融資、外匯交易等本外幣綜合性金融服務。

我們的舉措	我們的成果
靈活資金支持	截至 2022 年末，通過池化融資模式累計 1,193 家外貿企業提供融資支持 240 億元；通過跨境擔保融資、境外債投資、國際銀團貸款等金融產品，為“走出去”企業提供跨境服務 597 億元
加強匯率風險管控	截至 2022 年末，累計為 11,095 家外貿企業提供 1,259 億美元匯率避險服務；累計為浙江省內企業提供政府性融資擔保匯率避險服務 3 億美元，為小微企業讓利約 334 萬元

便利結算操作

- 通過線上化服務領域的提前佈局、深耕細作，成功搭建起一條“全業務品種、全處理流程、全渠道覆蓋”的線上服務高速公路，各類線上服務情境不斷豐富完善，近 90% 對公結匯與跨境匯款、近 100% 個人外匯業務通過線上渠道辦理，不再依賴線下機構網點
- 積極推進貿易及投資項下便利化政策落地，有效降低本行優質客戶業務操作成本、腳底成本及財務成本
- 發揮資本項目數位服務試點最大優勢，加快已備案機構的拓面上量，發揮境內外聯動優勢，加強投融資信息的共用共通，進一步延伸對跨境資本項目業務的境內外全流程全生命週期服務

截至 2022 年末，累計為外資外貿實體提供經常項下、資本項下國際結算服務 3,014 億美元；全年辦理貿易外匯便利試點業務 7,768 筆，總金額 26.30 億美元；為 22 家企業落地資本項目數位化服務試點業務 844 筆，合計金額 1.33 億美元

案例：為外貿企業提供多元化跨境金融服務方案

大數據主動授信模式：紹興市 HL 紡織品有限公司是當地一家主營紡織面料出口的小微企業，通過掃描產品申請二維碼，錄入企業相關信息並在稅務平台完成數據授權，我行系統立即生成了 300 萬元“出口銀稅貸”預授信額度，並在客戶經理現場盡調後迅速生效。

匯率避險全額優惠：浙江 HS 貿易有限公司產品長期出口歐美國家，年海關出口量 1,000 餘萬美元，受全球經濟下行、美元超預期加息等多重因素影響，人民幣匯率雙向波動幅度遠超以往，原有“隨行就市”“單邊押注”的即期交易策略導致財務管理和對外接單壓力劇增，在獲悉企業痛難點後，我行主動對接，引導該企業樹立風險中性理念，幫助建立匯率風險管理制度和工作機制，普及匯率市場知識和避險產品。在我行新推出匯率避險全額優惠政策後，一年可幫助該企業增加近 13 萬元匯兌收益。

專精特新跨境直貸：6 月，國家外匯管理局發佈支持高新技術和“專精特新”企業開展跨境融資便利化試點的通知，我行第一時間向“高新技術”企業 XLM 公司介紹政策紅利，運用內保直貸產品，幫助企業借入便利化外債 430 萬歐元，助力企業拓寬融資渠道，降低融資成本。

四、踐行普惠金融

本行持續完善普惠金融服務體系，推進產品和服務創新，十餘年來累計投放貸款超 12,000 億元，服務小微企業超 53 萬戶，培育了一批小微企業成長為大中型企業，多次獲銀保監會、中銀協“小企業金融服務先進單位”“最佳普惠金融成效獎”等榮譽。截至 2022 年末，普惠型小微企業貸款餘額 2,772.86 億元，較年初增加 407.33 億元，佔境內貸款（不含貼）比 19.88%，保持業內領先水平。

**數字賦能
提速小微服務**

- 加速“機器換人”疊代更新，率先落地集“純線上調查、移動端操作、多成員參與、遠端化核身”為一體的小企業新遠端視頻系統，實現從“見面辦”向“掌上辦”升級，年內完成 4,600 餘筆遠端任務
- 優化小微金融 2.5 流程，推廣抵押業務線上申請，擴大線上快速提款運用，加快標準化業務線上化進程，e 申請使用率達 80.99%，業務審批平均耗時縮短 14%
- 研發為上市公司、擬上市公司提供股權激勵業務的一站式服務“金服寶·ESOP”系統，及專注於中小微企業生產、經營、管理、金融等需求情境的“金服寶·小微”系統，構建“科技 + 產業 + 生態”綜合服務體系

**拓寬擔保
降低服務門檻**

- 持續加大非抵押信用貸款投放力度，為經營情況穩定、發展前景良好、擔保能力有限的小微企業提供融資，幫助擺脫融資擔保桎梏
- 強化銀擔合作，與政府性融資擔保機構特別是國有融資擔保基金體系機構合作，為小微企業融資提供增信，“國擔擔保貸”推出僅一年餘額已超百億元

**紓困解難
提升服務溫度**

- 通過調整貸款要素、辦理借新還舊、欠息應急處理等措施幫助小微企業紓困解難。截至 2022 年末，累計實施紓困金額 71.54 億元，涉及小微企業 1,971 戶；累計為小微企業提供延期還款服務，金額達 90 億元，惠及客戶 2,757 戶
- 制定減息方案並加急上線系統，重點對批發零售、文化旅遊、住宿餐飲、交通運輸等行業的小微企業及個體工商戶主動減免利息，累計為小微企業讓利 3.48 億元，惠及客戶 10.24 萬戶
- 授予分支機構充分的利率許可權，主動下調指導利率，全年新發放普惠小微貸款利率按年下降 60 個基點

案例：“人才支持貸”支持科技型小微企業發展

浙江泓泉環境科技有限公司成立於 2019 年，是一家主要從事市政管網非開挖修復材料研究與生產的科技型小微企業。公司實控人杜教授及其團隊自主研發的基於超分子化學的智能渠道修復新材料，可以實現通過非開挖技術對市政管網進行修復，具有不破壞環境、施工週期短、社會效益顯著等優點，這項技術被聯合國環境議程（UNEP）認可為地下設施的環境友好技術。

然而，該材料要投入市場，前期需要採購大量的生產材料以及價格高昂的生產設備。公司對接了多家金融機構，由於該公司是一家初創期、輕資產的小微企業，繁多的材料、複雜的手續、耗時的審批都令他望而生畏。溫州分行在走訪當地小微園區時得知這一情況，主動上門溝通，為其定制了“人才支持貸”服務方案，並開闢人才服務綠色通道，以最快的速度進行人才認定、授信調查、授信審批，說明客戶拿到了非常寶貴的 500 萬元資金，項目得以按預期計劃開工投產。

“浙商銀行的客戶經理很主動積極，想方設法解決我們的資金難題，很貼心！”

——企業負責人



重慶分行主動宣傳減費讓利政策

第二章 發展綠色金融

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，明確制定綠色金融發展戰略、“雙碳”總體規劃，成立專項工作小組，大力發展綠色信貸、綠色債券、綠色投資等金融業務，構建更加完善的氣候變化風險管理體系，為經濟、社會、環境實現綠色可持續發展提供多元化支撐。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、積極應對氣候變化

本行持續完善綠色金融體系，重點關注氣候相關風險，設立綠色金融發展目標，並依照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的框架，對氣候相關的決策和風險信息進行披露，積極應對氣候變化挑戰。

（一）完善治理架構

在董事會層面，董事會負責確定全行綠色金融發展戰略，審批高級管理層制定的綠色金融發展目標和提交的相關報告，監督、評估綠色金融發展戰略執行情況；董事會下設風險與關聯交易控制委員會，負責監督綠色金融戰略實施和達標情況；董事會下設審計委員會，通過聘請第三方審計機構、委託內部審計部門等方式抽查典型項目，對其環境和社會風險管理情況進行專項審計。

在具體執行層面，成立“綠色金融發展領導小組”“支持碳達峰碳中和領導小組”，由風險管理部、發展規劃部、授信評審部、公司銀行部、投資銀行部等多部門協同工作，推動落實各項重點措施；各分行及子公司成立相應工作小組，落實各項工作要求；湖州分行、衢州分行為總行級綠色金融試點機構。

（二）政策制度支持

近年來，本行推出系列政策措施支持綠色金融發展，回應碳達峰碳中和各項重大部署，明確綠色金融發展戰略、“雙碳”總體規劃，先後制定《浙商銀行綠色金融建設實施綱要》《浙商銀行綠色金融發展三年提升方案》《浙商銀行支持碳達峰碳中和行動方案（2021年—2025年）》等政策制度，已構建較為完善的政策保障機制和頂層設計。

同時，強化專項政策引導，開展“雙碳”經濟、綠色金融領域等重點領域行業研究及授信專項政策制定工作，控制控排行業授信，採取分階段持續優化的措施，支持綠色轉型。

支持綠色產業

- 印發風電、光伏、水電、火電、核電、新能源汽車等授信專項政策，推動能源電力和“雙碳”綠色業務，強化引導授信業務向綠色低碳方向發展
- 實行有差別、動態的授信或投資政策，優先支持電力產業鏈金融、綠色金融、“雙碳”金融業務，持續加大新能源領域重點客戶的授信支持力度，打造能源金融領域特色競爭力

監控控排行業

- 將煤炭、煉焦、水泥、平板玻璃、鋼鐵、電解鋁等控排行業納入“穩妥控制行業”，實行行業限額管理
- 對已基本完成去產能任務的控排行業，著力優化授信結構，重點支持資產負債率合理、銷售情況良好的行業優勢企業和先進產能項目
- 對違規新增產能，不得提供授信支持

(三) 氣候風險管理

本行明確環境和社會風險管理目標，把環境和社會風險因素納入信貸全流程管理框架中，提升風險管控能力，同時積極開展環境壓力測試，逐步降低環境和社會風險事件的發生概率，降低風險事件的損失比率。

● 信貸全流程環境和社會風險管理

調查評估：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相關信息並收集整理；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；重點關注客戶 / 項目對外圍環境潛在的負面影響以及主要風險因素，避免或緩解負面環境影響。

授信審批：將客戶 / 項目的環境和社會風險審查納入授信審查審批流程；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”。

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，視情況對貸後管理策略做出調整；對於存在重大環境和社會風險的客戶，要採取妥善措施，儘快壓縮退出。

● 積極開展環境壓力測試

環境壓力測試方法學	環境壓力測試流程	環境壓力測試結果
通過選擇壓力因素和承壓指標，設置壓力情景的方式，將環境成本內化到企業成本中，構建環境風險影響企業財務成本的壓力測試框架，研究環境風險變動對我行信貸資產質量和資本充足水平的影響	<ul style="list-style-type: none"> • 針對水泥、火電、鋼鐵等高碳排放行業開展氣候風險敏感性壓力測試 • 將“碳排放成本”設置為壓力因素，承壓指標為違約率、資本充足率等技術指標 • 採用財務傳導模型方法，計算出壓力情景下碳排放成本對企業資產負債表和損益表中主要指標的影響 • 通過內部數據和評級模型方法，將環境風險對企業財務指標的影響轉化為對本行貸款客戶違約概率的影響，最終傳導至對本行資本充足率的影響 	測試結果顯示我行在輕度、中度、重度壓力情景下測算出的各級資本充足率均滿足監管要求

(四) 明確發展目標

綠色金融發展目標設置	完成情況
指標一： 全行綠色貸款和清潔能源產業貸款增速均不低於各項貸款增速	截至 2022 年末，全行綠色貸款餘額 1,459.23 億元，較年初增加 416.79 億元，增速 39.98%，全行清潔能源產業貸款餘額 125.01 億元，較年初增加 45.96 億元，增速 58.14%，綠色貸款增速和清潔能源產業貸款增速均高於全行各項貸款增速
指標二： 符合人行碳減排支持工具條件的碳減排貸款投放達到一定規模，綠色債券持有和承銷業務規模持續擴大	截至 2022 年末，全行碳減排支持工具貸款餘額 2.52 億元，帶動碳減排量 39,206.25 噸；承銷綠色債券、藍色債券等 10.85 億元

二、創新綠色產品與服務

本行持續探索綠色金融、“雙碳”等可持續發展領域相關的產品服務，充分運用人行碳減排支持工具，主動將綠色可持續發展理念與各業務領域相融合，多措並舉推動碳易貸、光伏貸、綠色債券等產品與服務發展。2022 年 12 月 13 日，我行成功發行“浙商銀行股份有限公司 2022 年綠色金融債券”，發行規模 100 億元，募集資金用於《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》規定的綠色產業項目，進一步加大對綠色產業項目的支持力度。

<p>公司金融業務融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 配合監管機構：配合衢州市人行和湖州市人行開展金融支持工業碳帳戶體系建設點及碳帳戶專項貸款“碳易貸”，為企業在節能、降碳、減排等技術改造或配套設施建設等方面提供專項融資支持，通過差異化定價政策引導企業減碳減排 • 集團企業聯動：聯動浙銀金租，以“銀行+租賃”方式重點服務新能源領域，為正泰集團、陽光電源和東方日升等光伏行業提供金融支持 • 外部平台對接：積極對接中碳登和海南國際碳交易中心，提供存管結算和碳質押融資方案，金融賦能碳交易
<p>投資銀行業務融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優先支持綠色、“雙碳”領域業務投放，對碳中和、綠色等人行或交易商協會認可貼標並向市場定期通報的創新品種，額外增加基礎獎勵 • 大力推動表內貸款優先支持綠色相關領域，落地全國首筆 ESG 掛鉤銀團貸款 1.5 億元 • 全年承銷 5 筆綠色債券、藍色債券
<p>資產管理業務融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優化資產配置，為綠色金融提供資金支持。截至 2022 年末，理財持有綠色債券 18 只，金額共計 11.49 億元，其中非金融企業綠色債券餘額 8.86 億元，債券募集資金所投項目涵蓋裝備製造、產業園區升級、城市生態等綠色領域
<p>小企業信貸業務融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 探索創新技術與綠色小微金融業務的融合，深化推廣小微金融流程 2.5 再造工程，優化“小微錢鋪 e 申請”功能 • 優化推廣“房抵點易貸”等準線上化產品，推動傳統抵押業務線上化，滿足綠色小微企業差異化融資需求，有效解決企業融資難

案例：參團首筆中資銀行牽頭的 ESG 可持續掛鉤銀團貸款，助力企業綠色發展

微宏動力是新能源汽車動力系統解決方案提供商，曾先後獲得國家級綠色工廠、省級清潔生產先進企業等多項榮譽。2022 年，微宏動力 8 億元銀團貸款在湖州成功落地，該銀團貸款專項用於微宏動力“年產 4GWh 鋰離子電池及系統項目”建設，授信決策充分應用融資主體 ESG 評價結果，實現了境內銀團貸款市場首筆中資銀行牽頭的 ESG 可持續掛鉤銀團貸款“零”的突破。湖州分行參團該筆銀團貸款，並給予授信 1.5 億元，支持當地企業綠色發展。



微宏動力工廠

案例：佛山市首筆綠色可持續美元債券成功發行

2022 年 4 月，本行協助佛山市 GM 建設投資集團有限公司成功發行了佛山市首筆可持續美元債券，有效降低了企業融資成本，拓寬企業境外融資渠道。該筆債券規模 2 億美元，票面利率 3.5%，期限為 3 年，主要用途為佛山市高明區現代有軌電車示範線首期工程、環保科技產業園等項目建設和補充流動資金，經中國節能皓信環境顧問集團認證為綠色可持續債券。

三、共建綠色生態家園

本行在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，提升綠色營運及辦公水平，並不斷強化綠色環保宣傳教育，積極開展植樹造林、水源淨化、資源回收利用等環保活動。

綠色辦公	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格管理公務用車，減少公車使用 • 杜絕餐飲浪費行為，加強食堂廚餘垃圾管理 • 回收利用廢舊電器，建立管理檔案；回收並綠色處理硒鼓、墨水匣 • 節約公共照明用電、空調用電、用水等資源能源消耗，在公共區域張貼節約用水用電標籤 • 推進辦公管理數位化改革
綠色營運	<ul style="list-style-type: none"> • 推進印章及憑證電子化，順利完成財政部電子憑證會計數據標準試點 • 推廣和拓展遠端銀行應用情境等，實現業務辦理“一次不用跑”，節省客戶往返網點資源能耗
綠色建築	<ul style="list-style-type: none"> • 設計：將綠色金融理念融入總部大樓和西安科研中心前期設計方案，分別獲 LEED 金級預認證以及陝西省建築業綠色施工示範工程、綠色建築二星評價等榮譽；總部大樓外牆節能性能不斷提高，隔熱性能相比國標提升約 8.3%；西安科研中心在裙房屋面設置太陽能集熱板，供辦公大樓的熱源使用，並安裝雨水回收利用系統再利用雨水，用於公共區域沖洗、綠化澆灌等 • 建材：嚴格制定各類供應商低碳環保的入圍標準，明確對辦公傢俱的環保等級、甲醛釋放量、揮發性有機物釋放量等環保指標以及空調的節能認證、能源消耗效率等節能指標的要求 • 施工：加強場地管理，嚴格做到“七個百分百”⁴；採用節能設施，如太陽能照明、聲控節能燈、空氣能熱水器等；資源有效利用，減少返工帶來的材料浪費；強化有害垃圾分類管理，在施工現場及生活區設置垃圾分類投放點，定期宣傳和檢查垃圾分類落實情況

註：4. 即沙土 100% 覆蓋，暫不使用的裸露場地 100% 綠化、圍擋 100% 設置、主幹道 100% 硬化、拆除作業 100% 灑水、外牆密目式防塵網 100% 安裝、所有進出車輛 100% 沖洗

案例：成為全國首批支持開具財政部最新標準電子憑證的銀行

電子憑證會計數據標準試點工作是由財政部牽頭，稅務總局、人民銀行等八部委聯合組織開展的重點改革項目，旨推動電子憑證開具、接收、入帳全程數位化、無紙化，系統性解決企事業單位處理各種電子憑證時普遍存在的接收難和入帳難等問題。試點工作一年以來，本行成立專項工作小組，全力推進客戶對接和系統開發，順利在各階段性節點完成任務。

該項目的落地意味著我行成為全國首批可開具最新標準化電子回單和電子對帳單的商業銀行，客戶接收電子回單和電子對帳單實現全程無紙化、無人工處理文件解析、會計記帳、憑證歸檔等，極大節約了營運中的紙張消耗。截至 2022 年末，累計出具電子回單 32 萬餘份、電子對帳單 2,300 餘份，處理各類電子憑證 41 萬餘份。



財政部致感謝函



德州分行志願者赴郊區林場義務植樹



鄭州分行栽種玉蘭、桂花樹

第三章 優化客戶體驗

在銀行高質量發展、數位化轉型的過程中，我們堅持“以客戶為中心”，積極順應互聯網發展趨勢和客戶價值創造需求，加強線上線下融合，努力提升客戶體驗，深入開展消費者權益保護工作，著力打造更安全、專業、多元、有溫度的金融服務。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、打造優質服務

本行推動線上線下一體化發展模式，推動網點管理與服務優化，提升便捷線上服務水平，對於物理網點無法觸及的區域和服務的群體，積極完善線上服務渠道，努力提高金融服務的可得性。

<p>便捷線上服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全面疊代升級個人手機銀行，推出 5.1 重要版本。對金融理財、品質生活、智能服務、簡約操作、安全保障五大方面全面換新升級；全新構造“財富頻道”，推出基金排行、基金精選、財富號、財富信息等一批新功能，新增地鐵乘車碼、商旅等 20 多項生活情境項目，初步建成數智化的運維支持、客戶營運和風險監測體系 持續豐富完善企業渠道功能，有效提升線上化和移動化水平。企業網銀新增跨行代發、公共繳費、財稅庫銀等重要功能，覆蓋更多作業系統及瀏覽器；移動端推出企業手機銀行 3.0，提供大額存單、企業管理、收款管理等多項功能服務；推動銀企直聯流程簡化，實現 OpenApi 接口批量應用及雲直聯合作
<p>物理網點建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 擴大網點佈局：截至 2022 年末，共設立 310 個分支機構，其中，農村及縣域地區營業網點 62 個 打造品牌服務形象：全行 283 個網點通過營業網點服務國標認證監督審查，積極執行“領跑者”行業領先企業標準，獲評“銀行營業網點創新特色服務示範機構”稱號；積極爭創中國銀行業協會文明規範服務百佳示範單位榮譽稱號，鄭州、蘭州分行營業部成功入圍候選單位名單 簡化櫃面交易：綜合利用人臉識別、冠字號碼比對等多項技術手段簡化櫃面授權環節，截至 2022 年末，優化 155 個交易，前臺授權交易比例降至 23%，有效提升業務辦理效率
<p>特殊群體服務</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，支持長者友善化讀屏軟體讀出等；電話銀行增加老年人坐席專線，一鍵直達專屬人工客服 網點配備長者友善設備，包括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；打造“暖心驛站”，配置專屬服務區、專屬服務團隊、專屬服務流程、專屬暖心卡、專屬長者友善生態圈 推廣和拓展遠端銀行應用情境，在電子銀行升級、UKey PIN 碼重置、卡掛失補發、卡密碼重置等原有功能的基礎上，新增公共視頻核實功能，提升客戶使用體驗，實現跨區域業務委託與處理，拓展特殊客戶特殊情境服務能力，讓客戶“一次也不用跑”

設置輪椅坡道網點數量	配備輪椅網點數量
290 家	293 家
配備愛心座椅網點數量	配備愛心窗口網點數量
303 家	303 家
配備助盲卡網點數量	門前配備呼叫按鈕或服務電話網點數量
229 家	271 家

案例：火眼金睛識詐騙！為老年客戶挽回數百萬元損失

2022 年 6 月，73 歲的樓大爺在一位陌生年輕人的陪同下，至義烏分行營業部要求辦理 300 萬大額匯款。我行工作人員詢問得知該筆匯款用途為黃金領域的“理財投資款”，且投資收益遠超正常項目。客戶的異常情況立即引起了工作人員的警覺，經進一步了解，收款公司的經營範圍並未涉及黃金領域，且存在多筆涉嫌虛假宣傳及詐騙等記錄。客戶在工作人員的耐心勸解和“案例”分享後，並沒有徹底打消堅持匯款的想法，只是表示回家考慮一下。鑒於該匯款事件疑點頗多，疑似電信詐騙可能性極大，為防止客戶資金遭受損失，營業部對客戶帳戶進行臨時性保護措施，並將該異常情況在系統內進行登記。2022 年 7 月，樓大爺再次前往義烏北苑支行辦理大額轉帳匯款，同樣的金額、同樣的收款公司，但用途改為“借款”。工作人員在審核時，同樣發現該筆匯款存在疑點，同時系統也自動觸發異常情況提示。工作人員苦勸無果後，請求社區民警協助。在警銀工作人員努力開導和勸阻下，樓大爺最終認識到被詐騙的事實，決定不再匯款，300 萬元“養老錢”終於得到保全。

案例：拓展數字人民幣應用情境

- **上線數字人民幣系統：**實現基於共建 App 綁定我行銀行卡的貨幣兌換、支付等錢包功能，支持“掃浙裡”商戶數字人民幣收款，並在杭州、溫州、金華等分行試點
 - **數字人民幣創新應用實驗室：**探索建設數字人民幣代發工資、對公數幣錢包開立、數字人民幣兌出兌回等應用情境，其中小微企業數字人民幣國擔擔保貸、數字人民幣繳納土地出讓保證金兩項創新情境為相關業務在全國範圍內的首單應用
 - **打造冬奧全情境服務：**圍繞食、住、行、遊、購、娛、醫七大重點領域的支付服務需求，便利境內外公眾使用數字人民幣支付服務
 - **拓展支付交易渠道：**以即時結算、免手續費等優勢推動數字人民幣在交通出行、購物消費、醫療教育、助力三農等情境的應用，建立新支付體系金融生態圈
 - **創新企業資金管理模式：**依託數字人民幣子母錢包、即時結算、無手續費等特性，幫助企業和機構實現分戶管理、分賬核算、資金自動歸集和分發、資金增值等資金管理需求
- 截至 2022 年末，累計綁定個人錢包 77,090 個，數字人民幣兌換筆數 46,613 筆，兌換金額 4,347.24 萬元

二、健全客戶投訴管理

本行嚴格落實人民銀行、銀保監會等監管部門的要求，建立健全客戶投訴管理體系，持續做好投訴處理工作，切實維護消費者的合法權益。

提升投訴管理 智治成效	<ul style="list-style-type: none"> 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實現“工單流轉優化”等 22 項系統功能投產，營運速度提升數百倍 督導 1,100 多筆監管轉辦投訴，完成 12,000 多條投訴定責 “每百網點客戶投訴量”等五項核心投訴指標在同業中屬於最優序列
夯實客戶投訴 處理質量	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格按照監管要求及本行規定及時、妥善處理投訴，並在客戶投訴管理系統上實現全渠道投訴線上受理和報送 針對投訴分類錯誤問題，多次發送工作提示，相關部門認真商議舉措，堅持機控和人控相結合
推動糾紛多元化解 機制建設	<ul style="list-style-type: none"> 運用多元化解機制解決纏訪和重複投訴，協助監管部門設立調解機構 制定《運用糾紛調解機制化解金融糾紛基本規範》《關於進一步加強金融糾紛多元化解機制建設的通知》，明確平等協商、和解、非訴第三方解決機制化解金融消費爭議的規範要求 積極參與浙江省金融消費糾紛人民調解委員會相關工作，擔任委員和兼職調解員

截至 2022 年末，本行受理投訴共計 105,340 筆，客戶投訴處理率 100%。投訴地區分佈情況如下表所示：

轄區機構	投訴數（筆）	轄區機構	投訴數（筆）	轄區機構	投訴數（筆）
北京分行	770	天津分行	402	溫州分行	538
杭州分行	2,202	武漢分行	401	台州分行	152
南京分行	607	鄭州分行	752	紹興分行	416
廣州分行	616	合肥分行	180	舟山分行	21
深圳分行	1,138	貴陽分行	107	金華分行	323
上海分行	582	長沙分行	150	嘉興分行	213
蘇州分行	285	南昌分行	81	衢州分行	87
寧波分行	522	青島分行	51	湖州分行	122
成都分行	519	呼和浩特分行	34	麗水分行	26
重慶分行	1,575	瀋陽分行	298	南寧分行	15
濟南分行	385	福州分行	13	太原分行	6
西安分行	511	蘭州分行	398	/	/

投訴業務類別情況如下表所示：

類別	投訴數（筆）	類別	投訴數（筆）
銀行卡投訴	65,200	其他中間業務投訴	655
貸款投訴	11,692	人民幣儲蓄投訴	653
債務催收投訴	4,261	外匯投訴	364
自營理財投訴	4,143	貴金屬投訴	53
銀行代理業務投訴	1,066	人民幣管理投訴	16
支付結算投訴	6,103	其他投訴	10,226
個人金融信息投訴	908	/	/

三、保護客戶隱私和信息安全

本行高度重視客戶隱私和信息的保護，持續健全管理機制，加強情境導向，強化授權，客戶信息保護再上新臺階。

（一）客戶隱私保護

更新隱私政策	<ul style="list-style-type: none"> 開展個人網銀、手機銀行等 26 個互聯網應用系統的隱私政策合規性排查，對 12 份不同應用情境的隱私政策更新反覆運算
覆蓋全業務流程	<ul style="list-style-type: none"> 明確覆蓋客戶信息的收集、存儲、查閱、登記、下載、列印、複印、保存、統計分析、修改、加工、流轉、刪除、銷毀、與合作方共享、向有權機關提供及返還消費者等各個環節，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工作
屏蔽敏感信息	<ul style="list-style-type: none"> 分階段推進信息系統客戶敏感信息屏蔽工作，共對 177 個應用系統開展客戶敏感信息顯示情況排查，發現並整改 80 個客戶敏感信息屏蔽的應用系統
隱私政策披露	<ul style="list-style-type: none"> 通過官方網站、手機銀行等用戶端公示本行隱私政策，包括獲取信息的性質、信息的使用及保護方式、客戶決定數據的處理方式（退出、同意、更正、刪除、訪問、轉交其他服務供應商），及信息在檔案庫中保留時長、第三方披露政策等
提升隱私保護意識	<ul style="list-style-type: none"> 結合國家網絡安全宣傳周、金融科技活動周等活動，深入社區、公園、廣場等，為社會公眾普及金融安全知識，提高隱私、資金安全等保護能力和意識

(二) 信息安全

<p>強化信息分級管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 根據不同應用情境、不同業務品種，推動全行 7,000 多個觸及消費者信息崗位信息處理許可權的梳理，從處理方式、業務類型、信息範圍三個維度細化崗位許可權種類，結合業務實際就信息收集、存儲、查閱、與合作方共享、向有權機關提供及返還消費者等許可權落實到崗、落實到人，強化超許可權審批管理
<p>常態化信息保護檢查</p>	<ul style="list-style-type: none"> 多次開展全行金融信息保護檢查，檢查內容重點涉及外發外拷客戶信息、辦公區域客戶信息安全、員工電腦保存及流轉客戶信息的合規性、索取數據銷毀的合規性等 在全面自查的基礎上，對零售、小貸、反洗錢等觸及客戶信息量較大的崗位開展現場突擊檢查 針對檢查發現問題，分析原因、推進整改，在系統架構設計、數據獲取留存、流程授權管控等各環節加強管理
<p>發展數據安全技術</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通過 ISO27001、ISO20000 和 ISO22301 等標準體系認證，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控技術，防範數據遭到篡改、破壞、洩漏或者非法獲取、非法利用 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>信息安全意識培養</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每年面向全行員工組織開展網絡安全、數據安全、網絡安全保障等意識或技能培訓，培訓方式包括線上直播、線下面授、外部網絡課程、內部微課、專題活動等，有效提高信息保護關鍵人員的安全意識

四、普及金融知識

本行持續開展金融知識宣傳教育工作，搭建互動交流平臺，提升總分支三級聯動效率，推動宣教全面覆蓋到每一個分支機構、每一個營業網點、每一位員工、每一位客戶；全年組織“普及金融知識萬里行”“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”等活動 12,000 餘次，觸及消費者 7,000 餘萬人次。

案例：銀行人原創金融知識宣教小短劇

本行自編自導自演“反詐騙”“防範非法集資”等系列微電影，如《甲方乙方》《天才教育》《天使投資》《豬八戒遇到非法集資》等，生動趣味科普防詐騙小知識，短片內容獲得消費者和監管部門的充分肯定，取得良好宣教效果。



掃一掃，
觀看原創短劇
《天使投資》



案例：積極開展鄉村金融知識普及工作

針對鄉村地區金融知識薄弱、村民風險防範意識較低的情況，本行將金融知識教育資源向鄉村等地區傾斜，走進群眾，不斷提高金融知識普及的精準度。

- 寧波分行走進白果樹社區、新民村等村鎮普及了存款保險的定義、保障的範圍，洗錢及非法集資的危害，引導村民自覺遠離非法金融活動。
- 貴陽分行蒲公英金融志願服務隊走進長順縣花紅村，在田間地頭向村民講解本行的減費讓利政策，得到了群眾的認可。
- 西安分行走進幫扶村開展金融知識宣傳，在活動中心張貼宣傳海報，每天定時“大喇叭宣教”，播放金融知識及案例講解音訊，幫助廣大村民增強安全防範意識。



案例：組織開展特殊群體金融知識宣教

為提升老年人、學生、殘障人群等重點人群保護自身合法權益的能力，本行組織系列有針對性的宣傳活動。

- 杭州分行聯合浙江省殘疾人福利基金會開展“普及金融知識 關愛特殊群體”活動，通過播放反詐防騙公益視頻並分析講解，為有智力缺陷的人員及其家屬普及如何防範打著科技創新等旗號的非法集資、虛擬貨幣等騙局。
- 西安分行邀請手語老師與宣教講師配合，為餐飲服務行業聽障人群介紹基礎金融知識、分析非法金融案例，向殘障人群普及消費者權益、保護個人信息等與日常生活息息相關的金融知識。
- 深圳分行聯合深圳市檢察院走進南山區殘疾人聯合會，在“金融知識講堂”上檢察官用豐富的實務經驗，結合分行製作的《金融知識普及讀本》，以案說法，針對市民生活中常見的非法集資形式、陷阱進行風險提示，獲得熱烈反響。



第四章 攜手員工成長

員工是企業的寶貴財富，我們將“一切依靠人，一切為了人”理念貫穿到實際工作中，持續探索建立更多務實管用的保障機制，將員工個人成長、家庭幸福與公司發展、業務提升有機融合，推動構建企業和員工命運共同體，努力提升員工的歸屬感、幸福感和獲得感。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、營造良好幹事氛圍

本行致力構建和諧的家園文化，通過煥新企業文化體系、開展“傳家風 促行風”主題活動、拓寬員工發聲渠道等方式，營造公平公正的幹事創業氛圍。

案例：浙商銀行慶祝首個“浙銀日”

8月，本行發佈重塑煥新的企業文化體系，展示企業文化宣傳片，為首屆“最美浙銀人”頒獎，演唱浙銀人自己創作的主題曲《一流的自己》，舉辦文化嘉年華、“8.18 共富直播”、員工榮休儀式，凝聚全員力量，營造正行向善的文化生態。



“浙銀日”系列活動



扫一扫，觀看
浙銀人創作的
《一流的自己》



案例：“蜂巢”文化激發員工活力

為聆聽廣大員工的心聲，匯聚廣大員工的力量，我們上線“蜂巢”社區，鼓勵員工“捅馬蜂窩”直擊問題，孕育生成了獨特的蜂巢文化。截至2022年末，註冊用戶突破13,000個，發帖數量達到33,000篇，彙集了45期吐槽建議並由責任部門解決或回復，其中，一些建議被採納並運用到工作中，例如，蜂友“dustin”提出數位化改革創新項目合理化建議，獲得數位化改革“金點子”創意大賽特別貢獻獎；蜂友們自發組織的王者榮耀比賽發展成浙商銀行電子競技邀請賽。

“今年有太多的暖心時刻了，比如蜂巢上線、物資禮包、食品和藥品禮包、暖心的大偉哥（祝你在武漢一切都好）、吐槽浙銀公約不僅沒被刪帖還得到陸書記親自回復等等。今年整體大環境不好，我過得很困難，但我從沒比今年對浙商銀行、對自己的未來更有信心！”

——蜂友 Girasol

家風故事：
無論做什麼崗位，要有出“爆款”的精神！

“在我的童年印象裡，外公就是一個普通的、慈祥的老人，我只知道外公當過兵，他從來不在家裡提當年他打過的那些仗。外公傳承給我的是一種樂觀向上、不畏失敗、艱苦奮鬥的革命意志精神”，杭州分行胡一泓說，“我在後臺工作，也會時刻堅守服務一線的工作理念。做任何事情我一定要盡十二分的努力，無論結果，我一定要盡全力把它做好。”



家風故事：
她在銀行做反詐，他在公安做反詐

寧波分行姚遙在櫃面上做金融反詐，“能不能守住客戶的錢袋子，就看我們的了！”，而她的丈夫則是一位反詐民警，為了抓捕電詐分子，全年有一半時間“說走就走”。“我不僅和我丈夫是一對‘王炸組合’，我和我的同事們，也都是‘王炸組合’！幫助客戶守住錢袋子，離不開銀行廳堂每個崗位的聯動配合，包括櫃員、大堂經理、營業主管……我為我所在的‘王炸團隊’感到自豪。”



二、暢通員工發展路徑

(一) 人才晉升優化

本行不斷完善人才發展機制，致力建立內外公平的人才引進機制，暢通內部調動輪崗、競聘上崗、雙向交流、短期交流等職業生涯發展通道，真正使人才引得進、留得住、用得好，形成源源不斷的人才活水。

案例：組織內部公開競聘，加大人才選拔力度

2022年5月，總行黨委在全行範圍內組織內部公開競聘，開放總行黨委管理幹部和總行二級部門負責人等職位，共337人報名，經過資格審查、筆試、預選、演講等多個環節的層層篩選，共9人成功競聘總行黨委管理幹部職位意向人選，年齡均在40歲以下；10人成功競聘總行二級部門負責人職位意向人選，年齡均在35歲以下。

本次競聘由駐行紀檢組全程參與、監督，各環節入圍情況均進行全行公告，確保公平、公正、公開。作為傳統幹部提拔任用模式的重要補充，本次競聘拓寬了青年優秀人才脫穎而出的途徑和形式，加大優秀青年骨幹的識別和選拔任用力度，進一步推動全行幹部年輕化進程。



公開競聘演講現場

(二) 培訓能力建設

本行持續完善人才培訓培養體系，優化培訓內容和模式，為不同層級、不同崗位的員工提供“補短板、拉長板”的精準賦能培訓，並不斷提升培訓數位化能力。

培訓課程體系	<p>搭建職業生涯全生命週期培訓體系，幫助新員工更好地融入企業，幫助在崗員工掌握專業技能、管理技能和通用技能等</p> <ul style="list-style-type: none"> • 面向校招新員工，開展“校招新員工寶典”線上學習、“浙銀啟航夢想營”集中培訓，組織崗位鍛煉並配套指導老師；面向社招新員工，開展“社招新員工寶典”線上培訓，不定期舉辦入職培訓 • 面向優秀青年員工，開展“千里馬”培訓；面向領導幹部，開展線上商學院和專項研修、“浙銀講習堂”等培訓 • 面向專業崗位員工，建立包括五大業務板塊及其他條線在內的分層分類專業條線培訓體系 • 面向全行員工，依託“浙銀智慧雲”平台，開發通用能力課程，不定期舉辦線下專項培訓
專業師資隊伍	<p>組建內部兼職講師隊伍，制定《浙商銀行內部兼職講師管理辦法（2022 年版）》，明確講師任職條件、評審與認證、管理與考核等內容，並不斷促進教學能力和崗位專業技能的提升</p>
線上教育平台	<p>推進“浙銀智慧雲”培訓平台建設，上線遊戲化學習、PK 答題、智能問答等功能，完成與人力資源系統數據介面，優化使用者學習體驗，提升培訓數位化能力</p>



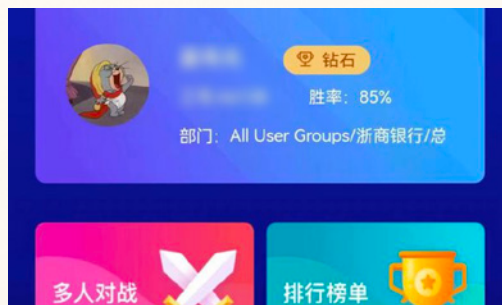
“浙銀講習堂”第三期高層講座，邀請專家進行反洗錢、關聯交易培訓



“浙銀啟航夢想營”集中培訓，校招新員工積極參與拓展活動



自主開發知識普及動畫課件，增強學習趣味性



採用“雙人 PK”方式普及清廉知識

三、提升員工關愛水平

本行鼓勵員工“陽光健康，開心工作”，為員工提供完備的福利保障同時，舉辦各類有益身心健康的文體活動，關愛員工生活。

<p>健康醫療</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設立醫務室，不定期開展員工生活技能與身心健康培訓講座等 • 增加員工體檢套餐項目，家屬可享受同等套餐折扣 • 為員工父母、配偶及子女購買補充醫療保險 • 邀請全國名老中醫及西醫專家為員工提供中醫診療和義診諮詢 • 建立“健康醫療服務平台”，為員工及家屬提供就醫綠色通道
<p>餐飲服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設立員工食堂，提供健康美味的飯菜、水果等，不定期舉辦美食節
<p>生活服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 提供行服製作及洗滌服務 • 部分機構設立理髮室、減壓室、健身房、瑜伽室等 • 完善“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
<p>文體活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦書法展、演講比賽、健步行、電子競技邀請賽、青年員工聯誼等活動 • 鼓勵機構成立游泳、健身、花藝、書畫、球類等興趣小組，總行機關共有 13 個興趣小組，全年開展活動數百場，員工近萬人次參加
<p>特殊關懷</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 為哺乳期女性員工提供哺乳場所，已在總行、分行、二級分行建立“媽咪暖心小屋”，確保哺乳環境衛生安全，總行機關母乳室獲浙江省財貿工會“媽咪暖心小屋”示範點榮譽稱號 • 梳理和健全困難員工檔案，2022 年，精準幫扶困難員工 113 人 • 在春節、中秋等重大節日，及員工婚喪嫁娶或因病住院時給予關懷慰問





浙商銀行員工代表參加中國業餘乒乓球團體賽



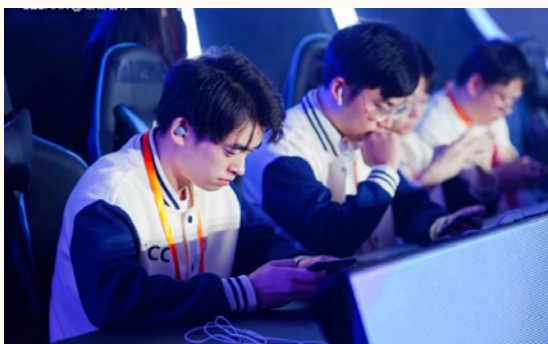
廣州分行第三屆籃球、健美操比賽



杭州分行“魅力女神 花漾綻放”三八婦女節系列活動，邀請員工自製香薰蠟燭



南寧分行“攜浙商 共富桂”健步行活動



浙商銀行首屆“一流的榮耀”電競大賽



浙銀金租“獻禮二十大 奮進正當時”首屆趣味運動會



南京分行“勇毅前行 挑戰巔峰”登山活動



蘇州分行十周年文藝匯演，員工積極展示風采

第五章 回饋社區發展

感恩是態度，回饋是責任。浙商銀行作為社區的一份子，應當積極參與社區建設，與社區共享發展成果。多年來，我們秉承“金融向善”的理念，大力開展捐資助學、賑災扶困、關愛弱勢群體等各類慈善公益活動，創新公益金融，構築公益平台，宣導員工、客戶、合作夥伴等相關方廣泛參與社會公益，共同建立和諧社區。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、發展公益金融

本行積極探索公益金融服務模式，將金融工具引入公益慈善事業中，通過與慈善組織建立良好合作、推動慈善信託創新等方式，不斷豐富公益金融內涵，引導財富向上向善。

案例：濟南分行落地首單慈善信託

2022年8月，浙商銀行成功落地首單慈善信託“善行浙金-中投慈善信託”，該慈善信託以浙金信託為受託人，本行作為資金保管行和投資顧問，支持山東中投慈善公益基金會為青少年提供愛心助學、成長陪伴、心理疏導、興趣培養、環境改善、素質提升等綜合幫扶，並通過三方協作，用優質金融服務助力愛心，支持慈善公益事業。



“小小銀行家，成就大夢想”活動



案例：公益金融和財富升維的雙向奔赴

北京市大興區福提園養老院由吳女士和丈夫共同創辦，一次她無意中提起：“有什麼好方法，可以讓企業、個人做一些公益？”考慮到吳女士的需求，北京分行推薦了“企業+家庭+慈善”模式，以雙委託人模式建立一筆慈善信託，資助更多山區兒童上學。大興區福提園養老院慈善信託於2023年2月份備案成功，初始規模為170萬元。

“家庭出資主要是想讓孩子更有主體責任感……後續如需為山區學生捐資助學、為社會助老助殘等，孩子就跟著去。”

——客戶吳女士



二、參與社區共建

本行著力打造“一行一校”“致敬城市守護者”等特色公益品牌，鼓勵員工積極投身志願服務。截至 2022 年末，全行捐贈支出 2,548.08 萬元，佔利潤總額比例達 0.16%。

案例：在大山裡種下“一點星光”

從開業之初取消儀式並將節省的费用捐贈於“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陝西省略陽縣接官亭鎮小學，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，努力讓鄉村孩子享受更公平、優質的教育條件。

截至 2022 年末，“一行一校”結對學校 29 所（浙江省內 12 所），覆蓋 31 家機構，累計投入 2,398.38 萬元，對學校的基礎設施、生活環境、教學質量和素質教育進行全方位支持，受助學生 10,000 餘人。



總行機關、麗水分行為松陽縣玉岩鎮中心學校的孩子們普及口腔保健知識



西安分行邀請專業機構為略陽縣接官亭鎮小學的孩子們檢查牙齒



瀋陽分行為喀左縣山嘴子鎮中心小學師生們送去新年福袋



杭州分行、衢州分行在常山縣新昌鄉小學設立竹編、蛋雕等特色課程，培養興趣愛好



濟南分行、蘇州分行聯合客戶為臨朐縣八一希望小學孩子們送去愛心棉衣



深圳分行在大埔縣北塘紅軍小學舉行園遊會，與孩子們歡度六一



掃一掃，觀看央視專題紀錄片
《ESG 在中國——出征人生的世界盃》

案例：為生命接力續航

2022 年 9 月末，高速上，一輛救護車自內蒙赤峰呼嘯疾馳奔向北京，車內是年僅 12 歲的男孩王林（化名），他就讀的赤峰市豐收中心小學恰好是北京分行、呼和浩特分行的結對學校。不久前，王林因胸悶氣短、呼吸困難，到赤峰市醫院檢查並被安排住進重症監護室。上氧氣、上心電監測、用藥等一系列治療後，王林的病情仍在惡化，醫生建議轉院治療。2022 年 10 月 2 日，王林一家人趕到北京八一兒童醫院。2022 年 10 月 3 日，王林確診心肌病，可能需要心臟移植，手術費用至少 40-50 萬元。前期治療已經花光了家裡所有積蓄，巨額的醫療費用讓一家人束手無策。

北京分行、呼和浩特分行得知情況後，迅速在行內發起獻愛心募捐倡議。50、100、200、3,000、5,000……短短一周時間，籌集到善款 34 萬元，解決了燃眉之急。

“浙商銀行的幫助猶如冬日裡最燦爛的一縷陽光，照亮了家長和孩子的心懷。”

——摘自赤峰市豐收中心小學感謝信



蘇州分行開展無償獻血活動



總行機關志願者為高溫天工作的環衛工人、交警等戶外工作者送飲用水和避暑物資



重慶分行志願者看望慰問北碚抗戰老兵



鄭州分行向農戶採購 11,000 斤應季蔬菜直達該行的愛心驛站，解決菜農賣菜難題

ESG 報告

一、治理績效

(一) 公司治理

浙商銀行嚴格按照《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，並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體系。

董事會成員構成：根據香港《上市規則》相關規定，本行制定《浙商銀行股份有限公司董事會多元化政策》，明確在構建董事會時，綜合考量董事候選人的性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能、知識及 / 或服務年限，確保董事會在履職過程中具備多元化的觀點與視角，並形成與本行發展模式相匹配的董事會構成模式。

本行董事會成員人數和人員構成符合法律法規、上市地上市規則的要求，執行董事勤勉盡責、專業高效，高度重視董事會獨立性建設，獨立非執行董事不低於董事會成員總數三分之一，專業資格涵蓋經濟、金融、證券、會計、法律等諸多領域。本行在選舉獨立非執行董事時，提名人和候選人均就擬任董事的獨立性發表聲明，保證其不存在法律法規、各級監管機構和交易所認定的不具備獨立性的情形。同時，本行董事會在審議重大關聯交易、利潤分配方案等重大事項時，均要求獨立非執行董事就該事項發表獨立意見。

截至 2022 年末，本行董事會由 13 名董事組成，執行董事 3 名，非執行董事 5 名，獨立非執行董事 5 名，女性成員 2 名；擁有研究生學歷或碩士以上學位 11 名，其中博士 4 名。

董事會效率：本行董事會對股東大會負責，並在本行章程規定的許可權範圍內行使職權，對本行經營和管理承擔最終責任；董事由股東大會選舉或更換，並可在三年任期屆滿前由股東大會解除其職務。截至 2022 年末，本行董事會成員均按照法定程式由股東大會選舉產生。

本行制定《浙商銀行股份有限公司董事履職評價及問責辦法》等董事績效評估相關制度，定期對董事年度履職情況進行評價，並將評價結果於股東大會進行通報。報告期內，全體董事勤勉履職，按時出席或列席相關會議，積極參與各項事務討論，審慎發表專業意見，持續關注本行經營管理動態，積極參加各項培訓和專題研討。本行董事會對於全體董事 2022 年工作進行了評定，根據各位董事的評價情況，認為全部董事 2022 年度履職結果均為稱職。同時，本行董事會要求獨立董事每年就當年履職情況出具述職報告，對於本行關聯交易、募集資金使用、主要股東承諾及履行等董事會重點關注事項的履職情況作出詳細說明。

本行注重董事的持續培訓，以確保全體董事對本行的運作及業務有適當的理解，確保各位董事始終了解相關法律及監管規定所賦予的職責。報告期內，本行邀請部分獨立非執行董事參加業績說明會，組織董事會成員參加 2 次反洗錢的專題培訓。此外，獨立非執行董事積極參加了上海證券交易所 2022 年第四期獨立董事後續培訓等各類講座培訓。

董事會 ESG 履職：請參閱“董事會聲明”章節。

有關本行公司治理的詳細情況，請參閱《浙商銀行股份有限公司 2022 年度報告》的“公司治理”等相關章節。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
董事會總人數	人	13	15	15
執行董事人數	人	3	4	2
獨立董事人數	人	5	4	6
其他非執行董事人數	人	5	7	7
女性董事人數	人	2	2	3
具有行業經驗的非執行董事人數	人	4	4	4
董事會成員平均任期	年	5.85	4.84	6.8
董事會議次數	次	14	16	10
董事會會議平均出席率	/	99.45%	93.44%	96.75%
董事會會議最低出席率要求	/	50%	50%	50%
董事會審核 ESG 相關議題數	項	6	7	6
董事參與培訓次數	次	3	2	3
股東大會次數 ⁵	次	5	6	3

(二) 風險管理

1. 風險治理架構

本行實行全面風險管理，已建立組織架構健全、職責邊界清晰的風險治理架構。本行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。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、授信業務審查委員會、資產風險分類審議委員會、業務連續性管理委員會等議事機構。本行首席風險官為副行長陳海強，其直接彙報上級為行長張榮森。首席審計官為董戎，對董事會及其審計委員會負責。本行風險管理功能在結構上獨立於業務線。

2. 關注新興風險

本行密切關注新近出現、對國家和社會系統可能造成嚴重負面影響的風險點，例如氣候變化相關風險，並積極採取應對措施，保障公司穩健營運。有關本行應對氣候變化風險的詳細情況，請參閱“發展綠色金融”等相關章節。

3. 風險偏好與限額管理

本行堅持“審慎、穩健”的風險偏好，已建立覆蓋各類主要風險的風險偏好管理體系。在《浙商銀行風險偏好管理辦法》中，明確風險偏好管理的組織架構、管理要求和風險偏好設置、監測、報告、評估等機制流程，按年評估設置風險偏好、印發風險偏好聲明書，並根據風險偏好聲明書定期監測、報告和管控風險偏好指標；建立覆蓋各類主要風險的風險限額管理體系，制定相關風險限額管理制度，包括信用風險、國別風險、銀行帳簿利率風險和市場風險，每年對限額管理方案進行評估更新，定期開展限額指標監測、報告和管控。

4. 風險文化

本行推行穩健的風險文化，已形成與本行相適應的風險管理理念、價值準則、職業操守，建立培訓、傳達和監督機制，推動廣大員工理解和執行。

註：5. 包括年度股東大會、臨時股東大會、A 股類別股東大會、H 股類別股東大會

本行已建立包含風險管理指標的考核評價體系，並根據年度工作重點適時調整考核評價方案，考核覆蓋授信資產質量、授信資產結構、風險基礎管理和風險管理條線評價，結果應用於綜合績效評價、差異化授信授權、先進評選、分行班子成員績效考核評價等。

本行持續強化風險管理培訓和風險理念宣導，按年制定風險管理培訓計劃，培訓內容包括授信政策、貸後管理、風險系統操作等方面，並通過線上、線下相結合的方式，持續提升條線風險管理水平。

本行鼓勵員工主動識別和報告潛在風險，制定《浙商銀行內控違規問題管理辦法（2022 年版）》，明確員工在日常履職過程中發現的違規問題和操作風險事項，可通過相關系統進行登記，並根據風險管理實際優化改進相關制度、流程等。

本行在產品開發或批准過程中納入風險標準，制定《浙商銀行全面風險管理基本制度（2018 年版）》，明確制定每項業務對應的風險管理政策和程式；建立專門的政策和流程，評估開發新產品、對現有產品進行重大改動、拓展新的業務領域、設立新機構、從事重大收購和投資等可能帶來的風險，並建立內部審批流程和退出安排；制定《浙商銀行創新管理辦法（2018 年版）》《浙商銀行業務創新管理辦法》等政策制度，明確創新管理委員會對創新管理體制、制度、新產品等進行審議的相關職責，對新產品新業務等重大決策進行風險評估、論證。

有關本行風險管理的詳細情況，請參閱《浙商銀行股份有限公司 2022 年度報告》的“風險管理”等相關章節。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
風險管理培訓次數	次	28	38	20
風險管理參與培訓人次	人次	約 5,000	約 4,000	約 2,000

（三）內控合規

本行高度重視內控管理工作，持續優化內部控制管理體系。

完善行為準則：制定《浙商銀行內控違規問題管理辦法（2022 年版）》《浙商銀行員工行為禁止規定》《浙商銀行員工違規行為處理辦法》《浙商銀行內控違規扣分管理辦法》等政策制度，明確對員工職業操守、行為規範、經營管理等進行管理，適用於全行範圍，持續規範對違規行為的管理及處理。

築牢合規文化：堅持違規行為零容忍，深入開展“風險合規文化教育專項行動”，全面提升員工風險合規意識；開展違規行為整改專項行動和員工違規行為專項整治，舉一反三、防微杜漸，合規為大為先理念深入人心；按照“既嚴謹又簡便”原則，逐項梳理重要制度與流程，優化制度體系，完善流程管控，切實提升效能；健全條線管理及監督檢查評價體系，並根據機構、業務風險狀況開展合規指定檢查；持續優化大數據智能內控平台，構建“1+7+N”評價體系。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
合規培訓員工參與人次	人次	約 150,000	-	-

（四）內部審計

本行結合實際制定《浙商銀行股份有限公司內部審計章程》《浙商銀行內部審計基本制度》《浙商銀行內部審計準則》等政策制度，構建了以內審章程為基礎、以內審基本制度為補充，以內審準則為操作規範的內部審計制度體系。

在審計範圍方面，涵蓋綜合業務（內控管理、人力資源、安全保衛等）、信息科技風險、零售業務、理財業務等多個領域，同時持續加強對總行部門、分支機構主要領導和領導班子的監督，在關鍵崗位人員任期責任（離任）審計、內控評價審計等全面審計項目中，對授信審批、業務定價、風險處置、集中採購、費用使用、選人用人等六個重點領域做到必查必糾。

在審計管理方面，實施審計體系改革，強化總行審計部對分行審計分部的統一領導，形成完全獨立垂直的內部審計監督體系。

在質量管控方面，重點審計項目從審前分析、審計抽樣、審計方案執行、審計結果論證等環節進行全流程質量控制，對存在偏離的審計項目，及時提出綜合性建議，通過審計組討論、部門合議等形式，對特定項目、特殊問題、嚴重情節進行審議，維護審計的原則性、嚴肅性、客觀性。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
內部審計項目數量	個	539	-	-
信息科技專項及相關審計項目數量	個	23	-	-

(五) 商業道德和反腐敗

本行制定《中共浙商銀行委員會關於加強領導班子五字生態建設的決定》《全面落實嚴的主基調開展反腐倡廉全覆蓋無盲區零容忍專項行動工作方案》《中共浙商銀行委員會關於建立清廉浙銀建設“5+N+1”評價指標體系的通知》《浙商銀行員工“八個嚴禁”“六個一律”》《關於進一步規範全行違紀違法人員處分處理工作的意見》《浙商銀行股份有限公司大監督體系建設工作方案》《關於組織開展“四風”問題集中糾治專項行動和領導人員廉潔從業行為專項排查的通知》《浙商銀行內設紀檢機構處理檢舉控告工作辦法》等政策制度，持續規範廉潔從業行為。

在監督及舉報方面，本行組織全行員工簽訂廉潔從業承諾書，重點強化對領導幹部廉潔從業行為“七個嚴禁”51 條規定落實情況的督促檢查；向供應商和合作夥伴等相關方發放廉潔自律監督書；總行機關紀委、各分行紀檢監察室定期公開舉報受理位址、電話、郵箱等信息，並按程式對舉報線索進行甄別、受理、處置等；鼓勵本行員工對存在的違法、違紀和違反本行制度規定的行為等實名舉報；對舉報人姓名、工作單位、住址等情況和舉報內容嚴格保密，嚴禁將舉報材料、舉報人信息轉給被舉報的組織、人員。

在廉潔培訓方面，本行每週一次向全行員工發送廉潔提示短信；面向全行員工，重點突出領導人員、年輕幹部等人群，不定期開展廉潔警示教育、廉潔主題黨日活動等，強化員工廉潔自律意識。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
針對公司或員工提出的已審結貪污訴訟案件數量	人	0	-	-
反腐倡廉培訓次數	次	208	178	139
反腐倡廉培訓覆蓋人次	人次	46,659	41,300	35,233
幹部任前廉潔談話數量	人次	804	639	516

(六) 反不正當競爭

本行致力於構建公平平等的商業環境，遵循商業道德和行為規範，並融入各業務條線的經營與發展，提升員工反不正當競爭、反壟斷等預防犯罪的相關意識與能力。報告期內，本行未產生與反不正當競爭行為等相關的罰款。

(七) 可持續金融

本行積極將 ESG 理念融入投資融資、資產管理等相關業務條線，研究推出綠色金融、鄉村振興、共同富裕等可持續發展領域相關金融產品與服務，履行社會責任。

有關本行綠色產品與服務的詳細情況，請參閱“發展綠色金融”“環境績效”等相關章節。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
綠色貸款餘額	億元	1,459.23	1,042.44	785.26
綠色貸款餘額佔全部貸款餘額的比重	/	9.57%	7.74%	6.56%
可持續債券的發行規模 ⁶	億元	250	-	-
可持續債券佔總債券發行規模的比重	/	55.56%	-	-
可持續投資產品的管理資產規模 ⁷	億元	8.74	-	-
可持續投資產品佔總資產管理規模的比重 ⁸	/	0.41%	-	-

註：6. 包括綠色金融債 100 億元、“三農”專項金融債 50 億元、小微金融（支持浙江共同服務示範區建設）債 100 億元

7. 即共富產品規模 8.74 億元

8. 即共富產品規模佔資產管理產品總規模的比重

二、社會績效

(一) 招聘與僱傭

本行遵守《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，明確規定僱傭、薪酬、福利、休假、招聘與晉升等方面內容，不斷完善勞動關係管理。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
全行員工總數	人	17,406	15,302	14,646
在編員工數	人	16,968	14,961	14,233
非在編（勞務派遣）員工數	人	438	341	413
勞動合同簽訂率	/	100%	100%	100%
內部僱傭填補空缺職位佔比	/	0.73%	1.08%	2.13%
新入職員工數	人	3,153	1,923	1,648
新入職女員工數	人	1,544	885	723
新入職男員工數	人	1,609	1,038	925
新入職 30 歲以下員工數	人	1,254	901	884
新入職 31 歲 -50 歲員工數	人	1,889	1,015	760
新入職 50 歲以上員工數	人	10	7	4
新入職境內員工數	人	3,130	1,901	1,633
新入職境外員工數	人	23	22	15
新入職普通員工數	人	3,131	1,918	1,641
新入職中高層管理員工數	人	22	5	7
員工流失率	/	5.68%	7.65%	6.62%
男員工流失率	/	6.53%	8.17%	7.27%
女員工流失率	/	4.76%	7.07%	5.90%
30 歲以下員工流失率	/	6.52%	10.83%	6.89%
31 歲 -50 歲員工流失率	/	5.27%	6.76%	5.93%
50 歲以上員工流失率	/	8.14%	4.97%	6.26%
境內員工流失率	/	5.63%	7.58%	6.21%
境外員工流失率	/	17.02%	20.00%	5.00%
普通員工流失率	/	5.77%	7.78%	7.43%
中高層管理員工流失率	/	0.90%	0.34%	2.01%

(二) 多元化與平等機會

本行秉持“五湖四海”的人才引進及培養計劃，不因性別、年齡、民族、種族、婚姻狀況、宗教信仰等區別對待求職者和員工，報告期內，本行女性員工佔比 48.37%，其中，中高層管理人員女性員工佔比 14.29%。在經營管理實踐中，女性員工發揮著越來越重要的作用。

本行宣導健康的職場環境，堅決抵制性騷擾、歧視等不良行為，嚴禁違背他人意願，以言語、文字、圖像、肢體行為等方式對他人實施不良行為，員工被實施相關行為時可立即向所在機構紀檢監察部門舉報，相關行為一經核實，本行將按照相關規定嚴肅處理，直至解除勞動合同關係。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
男性員工數	人	8,986	8,005	7,679
女性員工數	人	8,420	7,297	6,967
30 歲以下員工數	人	3,758	3,516	3,289
31 歲 -50 歲員工數	人	12,813	11,098	10,701
50 歲以上員工數	人	835	688	656
境內員工數	人	17,328	15,230	14,578
境外員工數	人	78	72	68
漢族員工數	人	17,008	14,968	14,355
少數民族員工數	人	398	334	291
普通員工數	人	17,077	15,008	14,353
中高層管理員工數	人	329	294	293

(三) 勞工準則

本行嚴格遵守法律法規規定，對於員工招聘流程實行嚴格管理，嚴禁僱傭童工，抵制強迫和強制性勞動，至今未出現過類似違規情況。

本行充分尊重和保護員工的各項權益，通過召開職工代表大會、員工座談會，設置“員工心聲”專用郵箱、“蜂巢”社區等方式，暢通員工溝通渠道，推進企業民主治理。

本行薪酬福利政策堅持“以崗定級、以級定薪”的管理機制，不因員工性別、年齡、民族、種族、國籍等實施差異化薪酬安排，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；為員工提供多元化福利體系，包括基礎福利“五險一金”、企業年金、補充醫療保險（惠及員工父母、子女及配偶）、膳食補貼等，並不斷完善員工福利保障。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
社會保險繳納覆蓋率	/	100%	100%	100%
工會建會率 ⁹	/	97.30%	96.67%	96.67%
工會覆蓋員工比例	/	99.55%	-	-
員工缺勤率 ¹⁰	/	0.46%	0.45%	0.47%

(四) 健康與安全

本行嚴格遵守我國法定工作時間及節假日規定，制定《浙商銀行員工考勤和休假管理辦法（2023 年版）》等政策制度，明確員工可享受年休假、婚假、喪假、產假、護理假、育兒假、陪護父母假等，保障員工休息、休假等合法權益。

本行嚴格遵守相關職業健康與安全國際標準及法規，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；在每年一次健康體檢的基礎上，不定期組織健康知識講座、專家診療、救護知識培訓等活動，提高員工健康與安全認知，減少日常營運過程中的健康及安全事件；成立安全生產委員會，作為全行安全生產的領導機構，負責研究審定本行安全生產管理制度、規定和主要應急預案，健全安全生產責任體系等，報告期內，本行修訂《浙商銀行突發公共衛生事件應急預案》《浙商銀行總行辦公大樓反恐怖防範應急處置預案（2022 年版）》等，開展應急預案演練，確保突發事件發生時能妥善處置，切實保障員工健康與安全。

本行關注員工身心健康，成立羽毛球、籃球、瑜伽、游泳等興趣小組，組織各類文體活動，提供帶薪療休養，鼓勵員工建立積極健康的生活方式；為有需要的女性員工提供居家辦公安排、母嬰室、哺乳假等，致力關愛女性員工。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
因工傷損失工作日數	天	1,178	327	276
因工死亡人數	人	0	0	0

註：9. 工會建會率 = 設立工會的分支機構數 / 所有分支機構數，除香港分行外均已建立工會組織

10. 員工缺勤率 = 全年缺勤天數（病假、事假，不含計劃內假期） / 全年應出勤天數（即全行平均人數 * 全年 249 個工作日）

(五) 發展與培訓

本行尊重與支持每一位員工的職業成長和價值實現，建立公平、公正、公開的員工發展晉升體系，設置營銷人員、管理人員兩種不同的職級體系，鼓勵員工根據自身特長選擇合適的發展道路，並根據考評結果給予相應職級晉升。

本行聚焦業務發展和員工成長需要，已搭建黨團培訓、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。同時，鼓勵員工參加專業知識、專業技能、學歷教育等系統性學習，提高自身專業知識和能力，並為考取銀行業專業人員職業資格、中國註冊會計師 CPA、特許金融分析師 CFA 等 104 項資格證書的員工提供考試費用補貼。

報告期內，本行發佈《浙商銀行內部兼職講師管理辦法（2022 年版）》《浙商銀行社會招聘新員工培訓體系》等政策制度，每月定期公告培訓項目安排，全行舉辦各類培訓考試項目 1,529 個，參與培訓考試 64 萬人次。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
員工培訓投入金額	萬元	2,664.03	2,588.62	2,261.69
員工培訓人均投入金額	元	1,530.52	1,691.69	1,544.24
員工培訓項目數	個	1,529	1,895	2,098
員工參與培訓人次	人次	643,273	593,029	366,392
接受培訓員工佔比 ¹¹	/	100%	100%	100%
員工培訓平均時長	小時	64.90	62.61	57.83
男性員工培訓平均時長	小時	51.87	-	-
女性員工培訓平均時長	小時	57.06	-	-
普通員工培訓平均時長	小時	54.52	-	-
中高層管理員工培訓平均時長	小時	39.37	-	-
線上培訓平均時長	小時	39.90	-	-
現場培訓平均時長	小時	25.00	-	-

(六) 人力資本分析

本行積極開展人員效能評估與分析，突出分行經營業績情況，綜合考慮各分行具體實際，提高人力資源配置的差異化、科學化和精準化水平，提高經營管理效能。在人員總量和結構管理方面，公司強化編制動態管理，按照“精準、深度、差異化”的編制管理原則，以公司經營政策和發展戰略為導向，合理控制人員總量，優化人員結構。

總行人力資源部按月對各機構人員情況進行分析，並將人員流失率、人員效能等指標納入各機構年度人力資源管理工作成效評價體系中，督促各機構強化人力資源規劃，充分激發人力資源第一資源的效用。

註：11 接受培訓員工佔比 = 參與培訓的員工數量 / 全行員工總數

(七) 供應鏈管理

本行制定《浙商銀行集中採購管理辦法（2019 年第 2 版）》《浙商銀行集中採購評審專家管理細則（試行）》《浙商銀行集中採購目錄（2019 年版）》等政策制度，遵循“公開、公平、公正、誠實信用”的原則，通過浙江政府採購網、金采網等渠道公示相關採購信息，平等地對待供應商，持續完善採購管理體系。

在環境與社會風險管理方面，本行加強供應市場和供應商的考察調研工作，擴大尋源渠道；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等納入資格審查，對供應商潛在風險進行全面評估；要求供應商提供《供應商誠信經營和誠信履約承諾書》，如有違反承諾書的行為，將在 3 年內禁止參加本行開展的一切招標採購活動；設定環境、社會責任等評分標準，明確對供應商的管理要求，在質量和服務標準同等的條件下，優先選擇注重環保和可持續發展的供應商，並向供應商宣貫節能環保與綠色、社會責任理念；對合作供應商進行持續有效的後續管理，每年一次考核供應商表現，對於存在不良記錄或考核不合格的供應商，予以停用。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
當年度實施集中採購項目數	個	150	-	-
集中採購涉及預算金額	萬元	87,993.00	113,096.58	53,425.62
集中採購項目履約率	/	100%	100%	100%
供應商審查覆蓋率	/	100%	-	-
潛在供應商數量	家	2,854	2,394	2,165
長三角洲供應商	家	1,660	1,392	1,248
珠江三角洲供應商	家	310	275	254
環渤海地區供應商	家	587	501	460
中部地區供應商	家	125	95	85
西部地區供應商	家	145	109	100
東北地區供應商	家	27	22	18

(八) 產品責任和消費者權益保護

本行堅持“以客戶為中心”，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定《浙商銀行消費者權益保護評估審查辦法（2022 年版）》《浙商銀行消費者權益保護工作管理辦法（2021 年版）》《浙商銀行客戶投訴管理辦法（2020 年版）》《浙商銀行運用糾紛調解機制化解金融糾紛基本規範》《浙商銀行個人產品與服務售前管理及信息披露規定》《浙商銀行個人產品信息公開查詢平台管理辦法》《浙商銀行營銷宣傳行為管理辦法（2021 年版）》等政策制度，定期召開消費者權益保護委員會會議，不斷優化服務諮詢、產品銷售、投訴處理及消費者權益保護審查等全流程服務管理。

在產品和服務審查方面，本行已將消保審查納入機構風險管理和內部控制體系，建立了金融消費權益保護事前審查機制，不斷健全跨部門消保審查工作協調機制，加強消保審查意見的跟蹤、落實、督導工作；審查物件包括產品和服務的開發設計、業務規則、定價管理、協定制定、營銷宣傳或消費者風險定位等，審查範圍包括開發設計需求書、合同文本、制度、通知、營銷宣傳材料、廣告、短信、用戶端介面等，切實保障金融消費者的財產安全權、知情權、自主選擇權、公平交易權、依法求償權、受尊重權等各項合法權益。

在信息披露方面，覆蓋產品和服務的售前、售中、售後全流程；內容包括產品和服務性質、收費情況、合同主要條款，有利於消費者在接受產品和服務前充分了解其特點和風險；對於影響消費者決策的關鍵信息，遵循簡明性和易得性，用規範、

標準化的格式，或易於理解的話術予以說明；渠道包括官網、手機銀行、廳堂展示、櫃面銷售等。

在營銷宣傳管理方面，定期開展監測檢查及專題審計，對檢查發現問題及時整改。報告期內，本行營銷宣傳文本不含有虛假記載、違規承諾收益或損失承擔、誇大業績、易使客戶忽視風險的誤導性表述等。

在消費者教育普及方面，本行邀請人民銀行等外部單位，持續開展消費者金融知識普及活動，重點向鄉村等地區傾斜金融知識教育資源，走進群眾，不斷提高金融知識普及的精準度、輻射面。

在債務催收方面，本行修訂《浙商銀行信用卡（消費金融）業務催收管理辦法（2022 年版）》等政策制度，明確遵循效益性、合法性、保密性、協作性原則，以及職責分工、催收模式、監督檢查等內容，並不定期為員工及催收作業人員提供培訓，提升催收相關人員合規意識，幫助客戶做好債務管理。

在內部培訓方面，本行持續開展金融消費者權益保護員工教育和培訓，報告期內，共開展相關培訓逾 260 次，包括新員工培訓、分層分級消保培訓、全員線上培訓、人行鄭培金融機構消費者權益保護審查和監管評價專題線上培訓、消保審查培訓、人行 5 號令常見問題培訓、投訴管理工作視頻培訓等，覆蓋中高級管理人員、基層業務員、新入職人員等。此外，針對投訴多發、風險較高的業務、崗位適當提高培訓頻次，如舉辦信用卡消保合規教育及案例分享培訓，明晰營銷規範、客戶信息保護要求；針對消費者關心集中的征信問題，開展專題培訓；組織營業營運人員板塊化培訓，專題設置“防範電信詐騙網絡賭博”課程，做好一線打擊治理電信網絡詐騙、金融欺詐、勒索等違法犯罪活動的工作。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
新增（或發生實質性改變）產品及服務審查數量（總行本級）	項	296	172	214
客戶投訴數量（含監管轉辦）	筆	105,340	17,662	4,590
95527 客戶滿意度	/	99.85%	99.86%	99.77%
滿意度調查客戶佔比 ¹²	/	50.85%	56.00%	49.92%
金融知識普及活動次數	次	12,000	4,602	1,172

（九）隱私保護和信息安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《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》等法律法規關於客戶信息和隱私保護相關管理與技術要求，制定《浙商銀行網絡安全管理辦法（2022 年版）》《浙商銀行數據治理管理辦法》《浙商銀行數據安全管理辦法》《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》《浙商銀行信息系統生產數據索取管理辦法》《浙商銀行個人金融信息保護開發規範》《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》等政策制度，明確信息安全、數據安全等規範性管理要求，相關政策制度適用全行範圍，嚴格防控客戶信息洩露和信息安全事件的發生。

在治理架構方面，明確董事會承擔信息科技風險（包含信息安全/網絡安全風險）管理的最終責任，並由張榮森、周志方、王國才三位具備專業管理背景為代表的董事，履行審核批准信息科技風險管理戰略、設定信息科技風險偏好等職責；監事會承擔信息科技風險管理的監督責任，監督檢查董事會、高級管理層在信息科技風險管理方面的履職盡責情況等；金融科技部（原）負責隱私保護和數據安全工作的具體執行。

在可疑事件報告方面，建立信息科技突發事件風險（包含信息安全、網絡安全）預警體系，明確事件分級分類、報告與回應的流程與要求，要求員工對發現的疑似生產運行中斷、服務水平質量下降或網絡安全等突發事件，根據規定程式進行事件報告與受理，如突發事件等級在四級（含）以上或可達到此等級的，事發行根據不同事件情境啟動相關應急預案，開展應急回應。

在績效評估方面，明確將網絡安全工作責任制落實到日常檢查、考核的工作範圍，對造成網絡安全事件或引發網絡輿情等嚴重後果的“零容忍”，從嚴追責問責，相關事件當事人、所在機構網絡安全負責人、主要負責人均應承擔相應責任。

註：12.95527 所有評價客戶數佔所有接聽客戶數的百分比

在 IT 基礎架構建設方面，已制定業務連續性、信息科技突發事件等應急管理辦法與總體處置預案，編制了 133 項重要信息系統應急預案，覆蓋年度所有重要業務及關聯信息系統，及各類突發事件應急情境，並不定期開展全行應急演練；IT 基礎架構通過 ISO27001、ISO20000、ISO22301 等體系監督審核和有效性評估，同時內部開展信息科技專項及其他相關審計；每年聘請外部審計等第三方機構對本行 IT 基礎設施、信息安全管理等內容進行審計或檢測評估。

有關本行隱私保護和信息安全的詳細情況，請參閱“優化客戶體驗”相關章節。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
信息安全事件發生次數	次	0	0	0
涉及客戶個人身份信息的信息安全性漏洞總數	起	0	0	0
受公司數據洩露影響的客戶和員工總數	人	0	0	0
因信息安全性漏洞或其他網絡安全事件支付罰款金額	元	0	0	0
已經證實的侵犯客戶隱私投訴數量	起	0	0	0
IT 基礎架構通過 ISO27001 等管理體系認證比例	/	100%	100%	-

(十) 知識產權保護

本行遵守《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，並制定《浙商銀行商標管理辦法》等政策制度，在知識產權管理中，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。同時，我們充分尊重他人知識產權，要求員工使用正版軟體和授權圖片、規範版權管理等，注重防範知識產權侵權風險。報告期內，未發生重大知識產權侵權事件。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
當年度提交發明專利申請數	件	111	-	-
累計獲得專利授權數	項	35	-	-
累計獲得軟體著作權數	個	31	-	-
累計成功註冊商標數	件	484	-	-
註冊境內商標數	件	402	-	-
註冊境外商標數 ¹³	件	82	-	-
參與國內外標準制定	個	48	-	-
牽頭或參與發佈白皮書	份	5	-	-
牽頭國家試點工作	項	2	-	-
參與課題研究	項	60	-	-
發表研究論文	篇	8	-	-

註：13. 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

(十一) 反洗錢和反恐怖融資

本行嚴格遵守《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》等相關法律法規和監管要求，制定《浙商銀行反洗錢和反恐怖融資工作管理辦法（2020 年版）》（浙商銀髮〔2020〕94 號），針對客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告、名單監控、涉恐資產凍結等法定義務，以及洗錢風險評估、系統應用、反洗錢安全保密、內部監督考核、應急處置等分別制定專項管理辦法或程式，明確各主體反洗錢職責分工，規範相應履職要求和流程，建立健全反洗錢工作運行機制。

報告期內，本行修訂完善大額交易和可疑交易報告、名單監控管理辦法；針對洗錢高風險客戶、國家、產品分別制定專項管理規定，組織排查風險隱患並落實相應管控措施；公司、小貸等相關業務部門首次制訂了本條線反洗錢工作實施細則，將洗錢風險管理要求嵌入產品研發、流程設計、業務管理和具體操作中。

在培訓方面，本行針對董監高、總行部門負責人和分行行領導、分行部門負責人、反洗錢崗位人員、一線業務人員、新員工等，設計定制化反洗錢培訓，培訓師資包括監管反洗錢專家、先進同業和外部反洗錢資深專家、本行反洗錢主管等，培訓內容包括反洗錢形勢和重要政策文件解析、可疑交易監測分析、客戶盡職調查、高風險客戶管理、高風險業務管理、反洗錢相關系統操作、制裁合規實務等，培訓方式包括線上課程、線下現場等，實現培訓人員全覆蓋、培訓內容分層化和差異化。此外，本行積極參行人行各分支機構、各培訓學院和銀行業協會組織的反洗錢培訓、交流等活動，有效提升員工反洗錢合規意識、業務知識及技能。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
反洗錢培訓次數	次	645	356	241
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	57,844	41,217	15,518

(十二) 社區投資

本行堅持與社區共享發展成果，持續開展捐資助學、賑災扶困、關愛弱勢群體等慈善公益活動，帶動員工、客戶及合作夥伴等相關方共同參與，構建和諧社區。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
捐贈支出	萬元	2,548.08	1,738.69	3,362.77
教育文化捐贈支出	萬元	1,778.53	-	-
健康衛生捐贈支出	萬元	140.59	-	-
其他（如幫扶困難群體）	萬元	628.96	-	-
捐贈支出佔利潤總額比	/	0.16%	0.12%	0.27%
員工志願服務時長	小時	4,633	4,570	3,149

三、環境績效

(一) 應對氣候變化

本行圍繞國家碳中和碳達峰各項重大部署，積極應對氣候變化挑戰，開展節能減排和低碳轉型行動，設立“碳達峰碳中和領導小組”，開展環境和社會風險管理，優化信貸政策以回應氣候變化相關事宜，重點關注氣候風險、氣候機遇及其對財務信息的影響，並依照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的框架，對氣候相關的決策和風險信息進行披露，以實際行動應對氣候變化可能產生的影響。

有關本行綠色金融及應對氣候變化的詳細情況，請參閱“發展綠色金融”等相關章節。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
綠色金融				
綠色貸款餘額	億元	1,459.23	1,042.44	785.26
節能環保產業貸款餘額	億元	211.74	123.16	94.95
清潔生產產業貸款餘額	億元	51.85	31.57	28.88
清潔能源產業貸款餘額	億元	125.01	79.05	35.72
生態環境產業貸款餘額	億元	60.14	44.43	50.48
基礎設施綠色升級貸款餘額	億元	985.77	758.17	564.07
綠色服務貸款餘額	億元	24.72	6.06	11.17
綠色貸款同口径比上年增加額	億元	416.79	257.18	246.48
“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	530.48	464.67	390.12
“兩高一剩”行業貸款餘額佔全部貸款餘額的比重	/	3.48%	3.45%	3.26%
為環保行業提供融資餘額	億元	1,674.52	1,276.07	1,226.46
綠色債券發行規模	億元	100	-	-
支持的綠色項目數量 ¹⁴	個	14,176	11,898	2,919
綠色項目節水量	噸	9,525,871.43	10,751,700.23	41,728,788.03
綠色項目減排二氧化碳當量	噸	80,770.21	90,681.14	61,500.03
綠色項目減少二氧化硫	噸	1,278.11	776.45	126.86
綠色項目減排標煤	噸	36,814.44	42,794.74	31,692.29
綠色項目減排化學需氧量	噸	1,110.50	2,641.73	0.40
綠色項目減排氨氮	噸	723.94	739.94	7.41
綠色項目減少氮氧化物	噸	206.44	436.31	104.71

註：14. 環境效益參照 T115《綠色信貸項目節能減排量測算指引》計算，僅適用於項目貸款及配套流動資金貸款測算節能減排量

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	25,143.40	22,320.41	21,527.01
網上銀行交易筆數	萬筆	14,389.70	12,158.59	12,125.44
電話銀行交易筆數	萬筆	6.89	7.59	7.17
手機銀行交易筆數	萬筆	10,467.67	9,813.05	9,027.87
電子銀行渠道替代率	/	99.75%	99.70%	99.49%
電子銀行交易額	億元	205,165.15	195,241.57	170,687.80
網上銀行交易額	億元	194,503.67	172,543.54	154,079.82
手機銀行交易額	億元	10,579.10	22,600.24	16,511.00
視頻設備覆蓋率	/	100%	100%	100%



(二) 溫室氣體排放與能源消耗¹⁵

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，圍繞圍繞能源效率、節能技術、綠色管理等方面，持續推進節能、環保、綠色工作，努力降低營運中的能源消耗與溫室氣體排放，踐行綠色低碳循環發展。

在辦公大樓設計、施工、管理等過程中，融入綠色可持續理念，如：總部大樓通過採用雙中空玻璃幕牆系統（三玻兩腔），提高外牆節能性能，隔熱性能相比國標提升約 8.3%；空調系統採用全空氣變風量系統（VAV）和水冷 VRV 系統，分時、分區域進行控制，滿足舒適性的同時有效降低營運成本，總部大樓獲 LEED 金級預認證；總行數據中心通過合理調整末端精密空調運行方式、機房內機櫃加裝盲板、空調間門加裝密封條等，盡可能減少電能消耗，提升能源使用效率。

有關本行綠色營運的詳細情況，請參閱“發展綠色金融”等相關章節。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
溫室氣體排放總量（範疇一和範疇二）	噸二氧化碳當量	46,425.57	16,755.83	19,572.91
溫室氣體直接排放量（範疇一）	噸二氧化碳當量	3,187.87	335.55	324.27
溫室氣體間接排放量（範疇二）	噸二氧化碳當量	43,237.70	16,420.28	19,248.64
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.06	0.15	0.18
能源消耗總量	兆瓦時	442,815.80	37,461.60	31,004.91
單位面積能源消耗量	兆瓦時 / 平方米	0.59	0.34	0.28
直接能源消耗				
天然氣消耗量	立方米	825,250.12	125,071.00	129,081.95
汽油消耗量	升	622,186.35	20,409.86	17,013.08
柴油消耗量	升	8,109.96	6,587.00	1,825.00
間接能源消耗				
外購傳統電力消耗量	千瓦時	73,761,693.51	-	-
外購綠色電力消耗量	千瓦時	94,204.30	-	-
數據中心能源使用效率（PUE）	/	1.359	1.455	1.701

註：15. 溫室氣體排放與能源消耗相關指標 2022 年統計口徑為總行及境內一級分行，2020 年、2021 年統計口徑為總行。電力二氧化碳轉化因數按照生態環境部辦公廳 2023 年 2 月發佈的《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中 2022 年度全國電網平均排放因數為 0.5703t CO₂/MWh 計算

(三) 廢棄物管理¹⁶

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，堅持“分類處理”“循環利用”的思路，盡可能降低廢棄物排放對環境帶來的不良影響。

生活廚餘垃圾處理：嚴格落實節約、制止浪費措施，宣導員工踐行“光碟行動”，避免糧食浪費，使用可循環利用的餐盒餐具，減少一次性餐具打包使用；加強對廚餘垃圾、生活垃圾等的分類管理，委託環衛清收單位統一處理。

電子廢棄物處理：在採購電器電子設備時，與供應商簽署包含產品生產企業回收條款，與企業共同建立廢舊電器電子產品回收體系；在使用過程中，建立可追溯的電器電子產品管理檔案，對廢舊電器電子產品進行識別，儘量不直接報廢設備，開發測試使用和分解廢舊電子設備，並使用有效的零部件重組並再次利用。

有害廢棄物處理：對日常辦公營運、運行維護及檢修等產生的廢舊硬碟、硒鼓、空氣濾芯、廢舊電纜、水處理殘液、廢舊電池、廢棄油液、可破壞臭氧層，或具有溫室效應的製冷劑等可能對環境產生不良影響的其他廢棄物，由具有資質的第三方公司進行專業回收處理，有效控制隨意處置可能造成的污染。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
廢棄物排放總量	噸	6,604.47	2,001.10	1,854.47
無害廢棄物總排放量	噸	6,577.98	2,000.50	1,854.37
生活垃圾產生量	噸	4,936.82	1,656.50	1,380.30
餐廚垃圾產生量	噸	1,517.06	344.00	425.00
辦公用品廢棄物	噸	62.23	-	-
無害電子廢棄物產生量	噸	61.88	0	49.07
有害廢棄物總量 ¹⁷	噸	26.43	0.5992	0.0952
硒鼓、墨水匣	噸	17.52	0.5992	0.0952
顆粒物	噸	0.05	-	-
二氧化硫	噸	0.34	-	-
氮氧化物	噸	8.52	-	-
單位面積無害廢棄物排放量	噸 / 平方米	0.0087	0.0179	0.0166
單位面積有害廢棄物排放量	噸 / 平方米	0.000035	0.0000054	0.0000009

註：16. 廢棄物管理相關指標 2022 年統計口徑為總行及境內一級分行，2020 年、2021 年統計口徑為總行。報告期內產生的廢棄物均按照相關要求規範處理

17. 有害廢棄物主要為廢棄硒鼓墨水匣，硒鼓按毛重 0.8kg/個計算，顆粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》計算

(四) 水資源管理

本行積極宣導節約用水的理念，持續加強辦公大樓耗水的管理，如：總部大樓在公共區域張貼節約用水標籤，引導員工按需使用，減少浪費；對設施設備巡檢、維保發現的問題，及時維修，杜絕出現“跑、冒、滴、漏”現象；落實物業公司手動調節樓層各台盆三角閥，控制出水量，從而達到節約用水的目的；數據中心通過使用專業的水處理技術，有效循環使用水資源，從而減少水的消耗和浪費，進一步提升水資源使用效率，同時在循環水排污側增加水質電導率值監測設備，使排污水電導率滿足排放要求。

報告期內，本行無任何違規排污行為。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
辦公耗水總量	噸	1,673,433.65	171,454.00	147,436.00
單位面積耗水量	噸 / 平方米	2.22	1.53	1.32
數據中心水資源使用效率 (WUE)	/	2.286	2.007	2.511

(五) 用紙

本行努力減少日常辦公和營運過程中的紙張等資源消耗。在辦公方面，持續推廣無紙化、線上化、移動化辦公應用，推進辦公管理數位化改革，全年使用線上流程 126 萬筆，線上辦公使用率提高 14%，節約用紙 45.2 噸，資源節約率按年提高 27.27%；在營運環節，積極參與電子憑證會計數據試點工作，實現記帳憑證、銀行回單、銀行對帳單、銀行存款餘額調節表等系統自動對接、無需列印；全面推行極簡報銷無紙化，實現事前審批全部線上化，無紙化報銷佔比達 73%（剔除含紙質發票的單據），員工支持率達 97.5%。

指標名稱	單位	2022 年	2021 年	2020 年
信用卡電子帳單使用率	/	100%	100%	100%
信用卡電子帳單節約用紙 ¹⁸	噸	32.90	36.50	56.14
辦公系統運行節約用紙	噸	45.20	38.51	34.28
電子憑證會計數據試點節約用紙	噸	1.43	-	-
極簡報銷運行節約用紙	噸	2.82	2.08	-

註：18. 紙質帳單按 4.3659 克 / 張，229,047 張 / 噸計算，下同

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	溫室氣體排放與能源消耗；廢棄物管理
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	溫室氣體排放與能源消耗；廢棄物管理
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）	溫室氣體排放與能源消耗
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）	廢棄物管理
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）	廢棄物管理
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	溫室氣體排放與能源消耗
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	廢棄物管理
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	共建綠色生態家園；溫室氣體排放與能源消耗；水資源管理；用紙
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）	溫室氣體排放與能源消耗
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）	水資源管理
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	溫室氣體排放與能源消耗
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	公司為金融服務企業，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	發展綠色金融；應對氣候變化

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	發展綠色金融；應對氣候變化
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	發展綠色金融；應對氣候變化
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	發展綠色金融；應對氣候變化
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	招聘與僱傭；多元化與平等機會
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	招聘與僱傭；多元化與平等機會
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	招聘與僱傭；多元化與平等機會
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	提升員工關愛水平；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	暢通員工發展路徑；發展與培訓
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	發展與培訓
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	發展與培訓
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： (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	產品責任和消費者權益保護（其中，健康與安全、標籤等指標，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	產品責任和消費者權益保護
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	產品責任和消費者權益保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量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	保護客戶隱私和信息安全；隱私保護和信息安全
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	商業道德和反腐敗； 產品責任和消費者權益保護
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	商業道德和反腐敗
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	商業道德和反腐敗
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	商業道德和反腐敗
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	參與社區共建；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）	參與社區共建；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、TCFD 建议披露内容索引

TCFD 框架	建議披露內容	報告位置
治理： 披露組織與氣候相關風險與機遇的治理情況	描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況	董事會聲明；積極應對氣候變化
	描述管理層在評估和管理氣候相關的風險和機會方面的職責	
戰略： 針對組織業務、戰略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的影響	描述組織所識別的短、中、長期氣候變化相關風險和機遇	積極應對氣候變化
	描述氣候相關的風險和機遇對組織業務、戰略和財務規劃的影響	董事會聲明；積極應對氣候變化
	描述組織在戰略上對氣候相關風險和機遇的適應能力，並考慮不同氣候相關情景（包括 2°C 或更嚴苛的情景）	積極應對氣候變化
風險管理： 披露組織如何鑒別、評估和管理氣候相關風險	描述組織識別和評估氣候相關風險的流程	積極應對氣候變化
	描述組織管理氣候相關風險的流程	
	描述如何將識別、評估和管理氣候相關風險的過程納入組織的整體風險管理	
指標和目標： 針對重大性的信息，披露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標	披露組織遵循戰略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機遇所使用的指標	積極應對氣候變化；ESG 報告：應對氣候變化
	披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	ESG 報告：溫室氣體排放與能源消耗
	描述組織在管理氣候相關風險與機遇所使用的目標，以及落實該目標的表現	積極應對氣候變化

三、全球報告倡議組織 GRI 標準索引

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 1 基礎		
1 基礎 2021	報告基礎, 包含發佈 GRI 內容索引、提供使用說明等	全球報告倡議組織 GRI 標準索引
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	報告編制說明
2-4	信息重述	報告編制說明
2-5	外部鑒證	獨立鑒證報告
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	服務經濟民生; 供應鏈管理
2-7	員工	攜手員工成長
2-8	員工之外的工作者	不適用
管治		
2-9	管治架構和組成	公司治理; 組織架構
2-10	最高管治機構的提名和遴選	公司治理
2-11	最高管治機構的主席	參見年報
2-12	在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	董事會聲明; 公司治理
2-13	為管理影響的責任授權	公司治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明; 責任理念及管理
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通
2-17	最高管治機構的共同知識	責任理念及管理
2-18	對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19	薪酬政策	參見年報
2-20	確定薪酬的程式	參見年報
2-21	年度總薪酬比率	參見年報
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	責任理念及管理
2-23	政策承諾	責任理念及管理
2-24	融合政策承諾	責任理念及管理

GRI 指标	相关解释	报告位置
2-25	補救負面影響的程式	風險管理
2-26	尋求建議和提出關切的機制	風險管理
2-27	遵守法律法規	內控合規
2-28	協會的成員資格	獎項與認可
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
2-30	集體談判協定	勞工準則
GRI3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	重大性議題分析
3-2	實質性議題清單	重大性議題分析
3-3	實質性議題的管理	重大性議題分析
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	綜述
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	積極應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	提升員工關愛水平
201-4	政府給予的財政補貼	未披露
GRI 202 市場表現 2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未披露
GRI 203 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	責任專題；服務經濟民生
203-2	重大間接經濟影響	責任專題；服務經濟民生
GRI 204 採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	供應鏈管理
GRI 205 反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	商業道德和反腐敗
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	商業道德和反腐敗
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	商業道德和反腐敗
GRI 206 反競爭行為 2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	反不正當競爭
GRI 207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	參見年報

GRI 指标	相关解释	报告位置
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	參見年報
207-4	國別報告	參見年報
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	廢棄物管理；水資源管理；用紙
301-2	所用循環利用的進料	廢棄物管理；水資源管理；用紙
301-3	再生產品及其包裝材料	不適用
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	溫室氣體排放與能源消耗
302-2	組織外部的能源消耗量	溫室氣體排放與能源消耗
302-3	能源強度	溫室氣體排放與能源消耗
302-4	降低能源消耗量	溫室氣體排放與能源消耗
302-5	降低產品和服務的能源需求量	應對氣候變化；溫室氣體排放與能源消耗
GRI 303 水資源和污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	水資源管理
303-2	管理與排水相關的影響	水資源管理
303-3	取水	不適用
303-4	排水	水資源管理
303-5	耗水	水資源管理
GRI 304 生物多樣性 2016		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的營運點	無相關營運點
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	無重大影響
304-3	受保護或經修復的棲息地	無相關營運點
304-4	受營運影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	無相關營運點
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	溫室氣體排放與能源消耗
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	溫室氣體排放與能源消耗
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	未披露
305-4	溫室氣體排放強度	溫室氣體排放與能源消耗
305-5	溫室氣體減排量	未披露

GRI 指标	相关解释	报告位置
305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	未披露
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	未披露
GRI 306 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	廢棄物管理
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	廢棄物管理
306-3	產生的廢棄物	廢棄物管理
306-4	從處置中轉移的廢棄物	廢棄物管理
306-5	進入處置的廢棄物	廢棄物管理
GRI 308 供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	供應鏈管理
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	供應鏈管理
GRI 401 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	招聘與僱傭
401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	勞工準則
401-3	育兒假	招聘與僱傭
GRI 402 勞資關係 2016		
402-1	有關營運變更的最短通知期	未披露
GRI 403 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理体系	健康與安全
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	健康與安全
403-3	職業健康服務	健康與安全
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	健康與安全
403-5	工作者職業健康安全培訓	健康與安全
403-6	促進工作者健康	健康與安全
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	公司主要提供金融服務，未有職業病高風險的情況
403-8	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	健康與安全
403-9	工傷	健康與安全
403-10	工作相關的健康問題	健康與安全
GRI 404 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	發展與培訓
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	發展與培訓
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	未披露

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	公司治理；多元化與平等機會
405-2	男女基本工資和報酬的比例	未披露
GRI 406 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	未發生歧視事件
GRI 407 結社自由與集體談判 2016		
407-1	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
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	未發生童工事件
GRI 409 強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	未發生強迫或強制勞動事件
GRI 410 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程式方面培訓的安保人員	不適用
GRI 411 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	不適用
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	不適用
GRI 414 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	供應鏈管理
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	供應鏈管理
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不適用
GRI 416 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	產品責任和消費者權益保護
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
GRI 417 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	產品責任和消費者權益保護
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	無違規事件
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	無違規事件
GRI 418 客戶隱私 2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	隱私保護和信息安全

獨立鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang 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17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 (2023) 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 2022 年社會責任報告》（簡稱『《社會責任報告》』）中選定的 2022 年度績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、績效信息

本報告就以下選定的 2022 年度績效信息實施了有限保證鑒證程序：

- 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）
- 國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）
- 95527 客戶滿意度（%）
- 『一行一校』結對學校（所）
- 捐贈支出（人民幣 萬元）
- 女性員工佔比（%）
- 員工人均培訓時長（小時）
- 辦公耗電總量（總行）（兆瓦時）
- 電子銀行渠道替代率（%）

我們的鑒證工作僅限於《社會責任報告》中選用的 2022 年度的績效信息，《社會責任報告》所披露的其他信息、2021 年及以前年度信息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 2022 年度《社會責任報告》績效信息所採用的標準列於《社會責任報告》的『報告編制說明』中的『報告參照標準』（以下簡稱『參照標準』）和『關鍵數據編制基礎』。





社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2023）專字第60719320_A01號
浙商銀行股份有限公司

三、浙商銀行的責任

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 2022 年度績效信息是貴行的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制績效信息相關的內部控制，在編制績效信息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序對《社會責任報告》中的 2022 年度績效信息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）—除歷史財務信息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 2022 年度績效信息在所有重大方面依據參照標準進行編制取得有限保證。鑒證程序的性質、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、我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的國際會計師職業道德守則中對獨立性和其他道德的要求。我們的團隊具備此次評估認證任務所需的資質和經驗。本事務所遵循《國際質量控制準則第一號》，並據此維護全面系統的質量控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

六、鑒證工作程序

有限保證鑒證所實施的程序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序，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程序的性質和範圍時，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信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程序。有限保證鑒證程序包括詢問負責編制《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序。





社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2023）專字第60719320_A01號
 浙商銀行股份有限公司

我們的工程包括：

- 1) 對浙商銀行相關人員進行訪談，了解報告期內績效信息的業務及報表流程；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算。

我們還根據實際情況執行了我們認為必要的其他程序。

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 2022 年度績效信息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

本鑒證報告對《社會責任報告》中選定的績效信息發表有限保證鑒證意見，僅供貴行董事會參考和使用，無意亦不應該供特定方以外的任何人使用。




 安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）
 中國 北京
 2023 年 3 月 27 日

關鍵數據編制基礎

綠色貸款餘額（人民幣 億元）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的綠色貸款餘額是指報告期內浙商銀行按照中國人民銀行《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知》（銀發〔2019〕326 號）、《浙商銀行綠色金融建設實施綱要》（浙商銀發〔2018〕136 號）和《浙商銀行綠色融資認定管理辦法》（2020 年版）統計的綠色貸款餘額。

大口徑涉農貸款餘額（人民幣 億元）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的大口徑涉農貸款餘額是指報告期內浙商銀行按照中國人民銀行《中國人民銀行中國銀行業監督管理委員會關於建立〈涉農貸款專項統計制度〉的通知》（銀發〔2007〕246 號）統計的大口徑涉農貸款餘額。涉農貸款包括農村企業及各類組織貸款、城市企業及各類組織涉農貸款、農戶貸款和非農戶個人農林牧漁業貸款。

國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的國標小微企業貸款餘額是指報告期內浙商銀行按照中國銀行保險監督管理委員會《中國銀保監會辦公廳關於 2021 年進一步小微企業金融服務高品質發展的通知》（銀保監辦發〔2021〕49 號）和工業和信息化部、國家統計局、國家發展和改革委員會、財政部《關於印發中小企業劃型標準規定的通知》（工信部聯企業〔2011〕300 號）的要求統計的國標小微企業貸款餘額。國標小微企業貸款包括小型微型企業貸款、個體工商戶貸款和小微企業主貸款。

95527 客戶滿意度（%）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的 95527 客戶滿意度是指報告期內浙商銀行客戶服務中心座席系統的話後滿意度評價調查中『非常滿意及滿意』參評數總和佔所有有效參評數的百分比。 95527 客戶滿意度 = (非常滿意量 + 滿意量) / 參評量 × 100%。

『一行一校』結對學校（所）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的『一行一校』結對學校是指報告期內浙商銀行境內分行結對幫扶鄉村小學數量。浙商銀行通過捐贈資金的方式幫扶這些學校。

捐贈支出（人民幣 萬元）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的捐贈支出是指報告期內浙商銀行對外捐贈的總支出。捐贈領域包括教育和文化、健康和衛生、救災和弱勢群體。捐贈支出需要提供符合《關於公益性捐贈稅前扣除有關事項的公告》（財政部 稅務總局 民政部公告 2020 年第 27 號）要求的捐贈發票進行列支。

女性員工佔比（%）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的女性員工佔比是指報告期內浙商銀行的女性員工數佔全行員工總數的比例。 $女性員工佔比 = 女性員工數 / 全行員工總數 \times 100\%$ 。

員工人均培訓時長（小時）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的員工人均培訓時長是指報告期內浙商銀行員工參與總行及分行舉辦的培訓活動的總小時數除以全行員工總數。 $員工人均培訓時長 = 員工參與總行及分行舉辦的培訓活動的總小時數 / 全行員工總數$ 。培訓活動包括浙商銀行舉辦的線上和線下培訓。

辦公耗電總量（總行）（兆瓦時）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的辦公耗電總量（總行）是指報告期浙商銀行總行四座大樓的耗電量，包括慶春路大樓，延安路大樓，環城西路大樓，科研中心，其中科研中心包括辦公大樓與數據中心。浙商銀行通過匯總總行四座大樓的購電發票、國家電網 APP 的耗電數據，統計得到全年用電量。

電子銀行渠道替代率（%）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的電子銀行管道替代率是指報告期內浙商銀行電子銀行管道交易筆數占總交易筆數的比例，即電子銀行管道替代率=電子銀行管道交易筆數/總交易筆數×100%。電子銀行業務是指通過金融科技平臺建設，利用電腦、智慧手機等智慧終端機設備和互聯網，以及本行為特定自助服務設施或客戶建立的私人網路絡，向客戶提供的銀行服務，包含網上銀行、手機銀行、電話銀行、短信銀行、網上營業廳、ATM、智能櫃員機等。浙商銀行根據《電子銀行業務管理辦法》（中國銀監會令（2006）第 5 號）、《人民幣結算帳戶管理辦法》（中國人民銀行令（2003）第 5 號）、《支付結算辦法》（銀髮（1997）393 號）、《網上銀行系統資訊安全通用規範》（銀髮（2012）121 號）開展此項工作。

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 2022 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 2022 年社會責任報告》的其他意見與建議，歡迎提出。

您可通過以下方式反饋您的意見與建議：

地址：中國浙江省杭州市慶春路 288 號浙商銀行董事會辦公室

電子郵箱：dshbgs@czbank.com

電話：+86-0571-87659817

