



2022 社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

徽商银行股份有限公司

HUI SHANG BANK
CORPORATION LIMITED

目 錄

報告說明.....	4
董事長致辭.....	6
行長致辭.....	8
關於本行.....	10
責任管理.....	15
1. 社會責任理念	15
2. ESG 與社會責任管治.....	15
3. 利益相關方溝通	17
4. 實質性評估分析	18
5. 響應聯合國可持續發展目標（SDGs）	20
責任績效.....	22
責任專題：學習宣傳貫徹黨的「二十大」精神，奮進時代新征程	24
一、 誠信穩健·築牢治理基石	33
1. 堅持黨建引領	33
2. 夯實現代化公司治理.....	38
3. 全面風險管理	40
4. 強化內控合規	42
5. 嚴守商業道德	43

6.	加強品牌建設	44
7.	建設企業文化	45
二、	銳意進取·賦能實體發展	47
1.	支持區域經濟	47
2.	助力鄉村振興	48
3.	踐行普惠金融	50
4.	賦能新興產業	52
5.	惠及民生福祉	53
三、	數字創新·升級金融服務	57
1.	維護客戶權益	57
2.	共享智慧生活	64
3.	提供惠民服務	70
4.	謹防信息洩露	75
四、	和諧共進·暢想美好生活	81
1.	構築幸福職場	81
2.	愛心回饋社會	93
五、	踐行低碳·築夢綠水青山	103
1.	發展綠色金融	103
2.	倡導綠色運營	105
	GRI 標準索引表.....	110
	ESG 索引表.....	118

讀者意見反饋表 122

報告說明

關於本報告

徽商銀行股份有限公司特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹 2022 年本行踐行可持續發展的理念、實踐和成果。本報告是我們自 2015 年起發佈的第八份社會責任報告。

報告範圍

本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行與支行。

本報告為年度報告，報告範圍為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。為保證敘述完整性及連貫性，本報告部分內容超出上述範圍。

報告準則

本報告按照香港聯合交易所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG 報告指引》）和全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的 GRI Standards（2021）（以下簡稱「GRI 標準」）進行編制，並參考：

- 原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
- 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《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》
- 國際標準化組織（ISO）《社會責任指南（ISO 26000:2010）》
- 可持續發展會計準則委員會（SASB）發佈的商業銀行標準
- 聯合國可持續發展目標（以下簡稱「SDGs」）

報告原則

本報告遵循《ESG 報告指引》匯報原則。

「重要性」原則：本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為釐定重要社會責任議題的依據。

「量化」原則：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會範疇的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響，並提供必要的比較數據。

「一致性」原則：本報告與《徽商銀行 2021 年社會責任報告》的統計及關鍵績效指標披露方法保持一致。

「平衡性」原則：本報告遵循平衡原則，客觀展現本行的 ESG 管理現狀。

報告數據說明

本報告中財務資料均來自《徽商銀行 2022 年年度報告》（以下簡稱「年報」），該報告已經過安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）獨立審計，其他資料均來自本行內部相關統計報告或正式文件。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

指代說明

為便於表述，在報告中「徽商銀行股份有限公司」也以「徽商銀行」「本行」「我們」表示。

報告發佈形式

本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所披露易網站（<https://www1.hkexnews.hk/search/titlesearch.xhtml>）查閱。本報告以中英文兩種文字出版，如有疑義，以中文版為準。

聯繫方式

徽商銀行 辦公室

地址：中國安徽省合肥市濱湖新區雲谷路 1699 號徽銀大廈

郵編：230092

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

董事長致辭

過去的 2022 年，是黨的二十大召開之年。我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真學習宣傳貫徹黨的二十大精神，在安徽省委、安徽省人民政府（以下簡稱“省政府”）的堅強領導下，為社會創造效益，為客戶提供服務，為員工搭建平台，為股東實現價值，為未來增添動能，致力打造優秀的地方主流銀行，進一步彰顯了負責任、敢擔當、有溫度的企業公民形象。

立足安徽，服務大局，社會效益全面彰顯。全面完成政策性貸款投放任務，在省政府支持地方發展考核中獲評「優秀」等次。我們聚焦鄉村振興、綠色金融、城市更新、戰新產業、專精特新五大領域，以實際行動助力「三地一區」建設，累計貸款餘額超 2,300 億元。我們加大政策性貸款支持力度，製造業、戰新產業、綠色金融企業、科技型企業貸款分別實現較快增長，成功發行 50 億元綠色金融債、100 億元小微金融債，綠色信貸餘額 545.8 億元，同比增長 69.6%。我們主動助企紓困解難，對符合條件的存量貸款「應延盡延」、新增貸款「應貸盡貸」，完善多層次小微企業信貸供給體系，增強小微民企貸款可獲得性。

用心用情，提升服務，客戶體驗持續優化。以客戶為中心，有效整合商業銀行、投資銀行、交易銀行、數字銀行、金租理財等資源，提供一站式、專業化、綜合化金融服務。我們持續加大產品創新力度，適時推出「畝均項目貸」「設備購置貸」、園區貸、EOD 等新服務模式，開發安徽省首個「羚羊平台」線上供應鏈融資產品。完善財富管理體系，促進居民財富增值，個人日均非儲資產 2,337.3 億元，較年初增加 254.2 億元。百佳網點創建成效顯著，蕪湖南陵支行以全省第二的成績入圍中國銀行業文明規範服務百佳示範網點候選單位。消保監管評價獲省內最高評價等級，榮膺「十佳履行社會責任最滿意企業」「居民最滿意銀行」，連年在全省服務行業居民滿意度調查中穩居銀行業第一名。

黨建領航，忠誠擔當，員工隊伍奮發昂揚。深入學習宣傳貫徹黨的二十大精神，嚴格落實「第一議題」制度，以政治建設帶動黨建工作質量全面提升。選優配齊各分行和附屬機構專職紀委書記，深入開展建團 100 周年系列活動，榮獲「安徽省統戰系統先進單位」「全省信訪工作優秀單位」「省五四紅旗團委」等榮譽稱號，定點幫扶工作獲評省直單位「好」等次。加大人才隊伍建設，打造覆蓋全員的專業技術人才成長通道和培訓體系，全行員工本科及以上占比超過 95%，中高級職稱占比 18.2%，本地化僱傭率達 86.5%。大力弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神，開

展「一先兩優」「紅色柱石黨支部」、黨員「柱石先鋒」示範崗推薦評選，榮獲「安徽省工人先鋒號」，全行幹部隊伍呈現出前所未有的氣質之變。

踔厲奮發，篤行不怠，價值創造再創新高。資產規模、盈利能力再上台階，存貸款省內市場份額雙升，主要經營指標位居全國城商行前列。我們與多地政府、重點企業、同業機構簽訂戰略合作協議，全面深化各領域、多層次、全方位務實合作。截至 2022 年末，資產總額突破 1.5 萬億元，實現淨利潤突破 130 億元，對公存貸款市場份額位居省內首位，儲蓄存款省內市場份額創歷史新高，實際納稅超 90 億元，連續獲評「安徽省國有控股企業稅收貢獻 10 強」。我們統籌發展與安全，平衡效益與風險，強化全機構、全業務、全流程、全類別風險管控，不良貸款實現「雙降」，撥備覆蓋率持續攀升，各類風險總體可控，為維護地方金融穩定作出了積極貢獻。

銳意創新，爭先進位，轉型動能愈發強勁。堅持創新促轉型，著力下好創新「先手棋」，創新能力穩居城商行「第一方陣」。扎實推進公司綜合化金融、中小企業線上線下融合等高質量發展重點任務，縣域業務成為發展新亮點。加快數字化轉型，堅持科技引領和數據驅動，構建開放、融合、共贏的金融服務生態圈，制定企業級業務及 IT 架構規劃，推進互聯網金融雲平台、開發運維一體化平台、風控模型建設，自主研發、風控能力持續提升。建立健全內部治理體系，成立行黨委高質量發展辦公室，建立行領導對口聯繫分行和附屬機構機制。個金板塊組織架構調整順利落地，公司、授信平行作業、協同聯動機制深入構建，轉型發展新動能加速聚合。

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神開局之年，也是本行全面實施五年戰略規劃承上啟下的一年。我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大精神，堅定不移對社會負責、對客戶負責、對員工負責、對股東負責，對未來發展負責，致力打造優秀的地方主流銀行，以高質量的金融服務助力地方高質量發展。

執行董事、董事長：嚴琛

行長致辭

春華秋實，歲物豐成。2022年，徽商銀行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹黨的二十大精神，以服務實體經濟為己任，以改革創新轉型為動力，助力地方經濟建設，維護區域金融穩定，踐行社會責任擔當，實現了經濟效益和社會效益的協同發展。截至2022年年末，本行總資產達1.58萬億元，實現淨利潤近137億元，正式員工超1.1萬人，價值創造力和社會貢獻度持續增強。

堅守金融本源，服務實體經濟發展。認真落實穩經濟系列措施，加大信貸投放力度，全年各項貸款及墊款總額新增1,095.1億元，創歷史同期最好水平。保市場主體、穩民生發展，製造業、戰新產業、科技型企業貸款餘額分別為846.8億元、860.2億元、585.3億元，較上年末新增150.6億元、205.6億元、146.3億元，全面完成各項政策性貸款投放目標。全力以赴助企紓困解難，發行100億元小微企業金融債，為17.5萬戶普惠型小微企業提供貸款1,045.6億元，為2,960戶中小微企業辦理延期還本付息貸款130.6億元，普惠型小微企業貸款加權平均利率較年初降低0.28個百分點。

牢記使命擔當，助力鄉村振興戰略。把服務縣域經濟擺在更加重要位置，在安徽省內縣域地區設立服務網點146家、助農取款服務點67家，打通農村金融服務「最後一公里」。出台縣域機構高質量發展指導意見，圍繞「一鄉一業」「一村一品」，建立41款鄉村振興金融產品譜系，縣域機構貸款超2,000億元，涉農貸款餘額1,819.9億元，較上年末新增430.6億元。扎實開展黨建引領信用村建設，為1,062戶新型農業經營主體提供資金45.7億元，向安徽省內原貧困縣（區）新增投放鄉村振興貸款142.3億元，獲評安徽省直單位定點幫扶工作「好」等次。

守護綠水青山，推進綠色金融建設。堅持以綠色低碳發展為導向，出台綠色金融行動方案，發行50億元綠色金融債券，制定節水貸、國家儲備林項目金融服務方案，落地全行首筆生態環境導向開發模式（EOD）項目貸款32億元，投資非金融企業綠色債券11.9億元，助力經濟社會發展全面綠色轉型。截至2022年年末，本行綠色信貸餘額545.8億元，較上年末新增223.9億元，在全行各項貸款中占比達6.98%。特別是2023年2月，本行成功加入中國金融學會綠色金融專業委員會，正式成為該委員會理事單位。

依託科技賦能，提升客戶服務質效。堅持以客戶為中心，本行蕪湖南陵支行以安徽省第二名成績入圍中銀協百佳網點創建候選名單，消費者權益保護監管評價

榮獲省內銀行保險業最高等級，成為全省社保業務「就近辦」首家試點銀行。與羚羊工業互聯網平台合作，簽訂戰略協議，制定實施方案，推出羚羊工業互聯貸，助力安徽省產業數字化轉型。大力推廣手機銀行、網上銀行，智能自助終端實現櫃面業務替代率 72.3%，反電詐涉案帳戶數、省內同業占比實現雙降。首次以自主可控方式上線個人客戶管理平台，積極推進互聯網金融雲平台建設，持續豐富交易場景，更好提升客戶體驗。

增強風險意識，促進穩健合規經營。扎實開展「安全徽銀」建設，統籌抓好信訪維穩、安全生產、意識形態等領域工作，榮獲「2022 年度安徽省信訪工作優秀單位」稱號。本行不良貸款率、不良貸款額實現雙降，不良貸款撥備覆蓋率為 276.5%，均為近三年最好水平。積極應對市場波動，持續加大宣傳力度，全年未發生重大聲譽風險事件。加強內控合規管理，成為安徽省內唯一一家獲評執行人民銀行有關規定、反洗錢監管 A 類評價的法人銀行。

踐行「人本」理念，打造良好企業文化。建立行領導對口聯繫分行和附屬機構機制，出台改進作風若干舉措、整治形式主義為基層減負工作要點，著力解決基層「急難愁盼」問題。加強人才隊伍建設，健全多層次培訓體系，推薦 3 人入圍安徽省第九批「特支計劃」金融創新領軍人才考察名單，獲批成為「安徽省金融人才實踐基地」單位。組織評選「一先兩優」「十大傑出青年」，創新開展「青春接力唱團歌」「青年大學習」活動，本行員工榮獲「全國金融五一勞動獎章」「安徽省三八紅旗手」稱號，比學趕超、爭先創優的氛圍愈加濃厚。

2023 年，是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，也是徽商銀行改革創新、轉型發展的關鍵之年。新的一年，我們將堅持強體豐翼、數智領航，按照專業規範協同敏捷要求，堅定不移謀發展、防風險、促轉型、強管理、優作風，致力打造優秀的地方主流銀行，為廣大客戶、員工和股東創造更多價值，為促進經濟、社會、環境可持續發展作出新的更大貢獻！

行長：孔慶龍

關於本行

徽商銀行是經原中國銀行業監督管理委員會批准，全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合重組成立的區域性股份制商業銀行，總部設在安徽省合肥市。1997年4月4日註冊成立。2013年11月12日，本行H股在香港聯交所主板掛牌上市，股份代號為3698。

本行堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾」的市場定位，業務持續較快發展，綜合實力逐步增強，經營管理水平穩步提升，規模、質量、效益協調發展。截至2022年12月末，本行註冊資本為人民幣13,889,801,211元。

徽商銀行主要經營範圍包括在中國吸收公司和個人客戶存款，利用吸收的存款發放貸款，以及從事資金業務，包括貨幣市場業務、投資和交易業務及代客交易等。除總行外，本行設有21家分行及466家對外營業網點，自助銀行552家。

本行有四家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、徽銀理財有限責任公司、無為徽銀村鎮銀行有限責任公司和金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司，並參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司、蒙商銀行股份有限公司。

本行的發展得到了社會各界的充分肯定和廣泛讚譽。2022年，本行入選英國《銀行家》雜誌「全球銀行1000強」和「全球銀行品牌價值500強」前200位，分別排名128位和155位。入選《財富》「中國500強」榜單，位列347位，商業銀行第19位，城商行第6位。

為進一步促進業務發展，徽商銀行總部辦公場所於2022年3月14日搬遷至合肥市濱湖新區雲谷路1699號徽銀大廈並正式啟用。本行將以新大樓啟用為起點，以更高水平促進徽商銀行高質量發展，為廣大客戶提供更優質高效的金融服務。



圖注：徽商銀行新辦公場所——徽銀大廈

時間	榮譽名稱	評獎機構
2022年1月	2021年度國家開發銀行金融債創新獎	國家開發銀行
2022年1月	2021年度國家開發銀行金融債最佳進步獎	國家開發銀行
2022年1月	2021年度國家開發銀行金融債銀行間市場優秀承銷商	國家開發銀行
2022年1月	2021年度農業發展銀行金融債優秀承銷做市機構	中國農業發展銀行
2022年1月	2021年度農業發展銀行金融債承銷最佳城商行	中國農業發展銀行
2022年1月	2021年度進出口銀行金融債優秀承銷商	中國進出口銀行
2022年1月	「2021年度發行登記託管結算業務優秀發行人」	上海清算所
2022年1月	安徽省財政金融業務報表報送先進單位	安徽省財政廳
2022年2月	安徽省國有控股企業稅收貢獻10強	中共安徽省委 安徽省人民政府
2022年3月	合肥市政府標準化項目獎項國家級「企業標準領跑者」稱號	合肥市市場監管局 合肥市財政局
2022年3月	2021年度省級非稅收入代理銀行一等獎	安徽省財政廳 中國人民銀行合肥中心支行
2022年3月	優秀交易商	上海票據交易所
2022年3月	優秀市場機構	上海票據交易所
2022年5月	2021年度省五四紅旗團委 蕪湖分行團委 銅陵分行團委	共青團安徽省委
2022年5月	2021年度省五四紅旗團支部 六安葉集支行團支部 宿州分行城區團支部 池州分行第七團支部	共青團安徽省委
2022年5月	安徽省工人先鋒號	安徽省勞動競賽委員會 安徽省總工會
2022年5月	2021年度安徽省金融機構服務地方實體經濟發展評價「優秀」等次	安徽省金融工作領導小組
2022年5月	2021年度納稅信用等級A級納稅人	國家稅務總局安徽省稅務局

時間	榮譽名稱	評獎機構
2022年5月	2021年安徽省及合肥市金融機構金融統計工作考評二等獎	中國人民銀行合肥中心支行
2022年6月	2021年銀行家問卷調查工作考評三等獎	中國人民銀行合肥中心支行
2022年6月	第五屆（2022）數字金融創新大賽智能營銷創新獎	中國電子銀行網
2022年7月	徽商銀行科技型企業「技術流」創新能力評價體系榮獲2022第三屆中小金融機構數智化轉型優秀案例評選「場景金融創新優秀案例獎」	中小金融機構數智化轉型優秀案例評選組委會
2022年7月	2022年守住「錢袋子」宣傳視頻評比二等獎	中國人民銀行合肥中心支行
2022年8月	「數字金融聯合宣傳年」—第五屆數字金融創新大賽：徽商銀行移動金融交易反欺詐平台榮獲「數字風控金獎」	中國電子銀行網
2022年8月	「數字金融聯合宣傳年」—第五屆數字金融創新大賽：徽商銀行公交乘車碼支付榮獲「數智平台金獎」	中國電子銀行網
2022年8月	最佳外幣對會員	中國外匯交易中心
2022年8月	最大進步外幣對會員	中國外匯交易中心
2022年8月	第16屆數字商業傳播論壇暨第十三屆虎嘯獎—協同營銷銅獎	虎嘯獎組委會
2022年9月	征信系統（企業業務）數據質量工作優秀機構	中國人民銀行征信中心
2022年9月	征信系統（個人業務）數據質量工作優秀機構	中國人民銀行征信中心
2022年9月	安徽省金融學會2021年度重點研究課題一等獎（《關於徽商銀行支持新能源汽車產業的專題調研報告》）	安徽省金融學會
2022年11月	2022（第二屆）「金信通」金融科技創新應用卓越案例	中國信息通信研究院
2022年11月	「年度消費金融業務發展獎」	金融數字化發展聯盟
2022年11月	2022年安徽省金融改革創新業務競賽團體二等獎	中國人民銀行合肥中心支行 安徽省總工會

時間	榮譽名稱	評獎機構
2022年11月	2022 金貝資產管理競爭力-2022 卓越品牌建設銀行	21 世紀經濟報導 21 財經
2022年11月	2022 中國金鼎獎-2022 年度支持地方經濟發展獎	每日經濟新聞 2022 金鼎獎組委會
2022年11月	2022 TOP 金融榜年度城商行	澎湃新聞 TOP 金融榜 組委會
2022年12月	2022 年度卓越城市商業銀行	21 世紀經濟報導 21 世紀金融研究院 第十七屆亞洲金融年 會論壇
2022年12月	2022 金融業數字化轉型突出貢獻獎（應用軟件類）	中國金融雜誌社
2022年12月	「智慧語音技術在銀行結算帳戶管理中的應用案例」獲城市金融服務優秀案例評選活動「年度十大優秀案例獎」	城銀清算服務有限責任公司
2022年12月	徽商銀行「引金融活水 助畝均改革——畝均貸」榮獲 2022 年度城市金融服務產品創新優秀案例獎	城銀清算服務有限責任公司
2022年12月	2022 年度城市金融服務優秀案例評選營銷創新優秀案例獎	城銀清算服務有限責任公司
2022年12月	中國建築工程裝飾獎	中國建築裝飾協會
2022年12月	最佳個人手機銀行獎	中國金融認證中心
2022年12月	安徽省服務行業居民滿意度調查「十佳履行社會責任最滿意企業」	安徽省現代省情調查研究中心
2022年12月	安徽省服務行業居民滿意度調查「銀行業第一名」	安徽省現代省情調查研究中心
2022年12月	安徽省服務行業居民滿意度調查「居民最滿意銀行」	安徽省現代省情調查研究中心
2022年12月	2022 年內部審計理論研討優秀組織獎	安徽省內部審計協會
2022年12月	安徽省婦女兒童發展基金會「愛心企業」	安徽省婦女兒童發展基金會
2022年12月	年度影響力獎——貨幣市場交易商	全國銀行間同業拆借中心
2022年12月	市場創新獎——銀行間機構匯	全國銀行間同業拆借中心

時間	榮譽名稱	評獎機構
2022 年 12 月	2022 年度核心交易商	全國銀行間同業拆借中心
2022 年 12 月	2022 年度債券市場交易商	全國銀行間同業拆借中心
2022 年 12 月	2022 年度市場創新獎-X-bond	全國銀行間同業拆借中心
2022 年 12 月	2022 年度市場創新獎-X-bargain	全國銀行間同業拆借中心
2022 年 12 月	2022 年度市場創新獎-iDeal	全國銀行間同業拆借中心
2022 年 12 月	「2022 年度發行登記託管結算業務優秀發行人」	上海清算所
2023 年 1 月	國家優質工程獎	中國施工企業管理協會
2023 年 1 月	2022 年度銀聯借記卡業務突出貢獻獎	中國銀聯股份有限公司
2023 年 1 月	2022 年金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位 「以案說險」優秀作品	中國銀行保險監督管理委員會安徽監管局
2023 年 1 月	2022 年國家開發銀行「銀行間市場優秀承銷商」獎	國家開發銀行
2023 年 1 月	2022 年度國家開發銀行金融債創新獎	國家開發銀行
2023 年 1 月	2022 年農業發展銀行「最佳城商行獎」	中國農業發展銀行
2023 年 1 月	2022 年進出口銀行「促進區域協調發展獎」	中國進出口銀行
2023 年 1 月	2022 年度營銷最佳合作獎	中國銀聯股份有限公司安徽分公司
2023 年 1 月	優秀金融債發行機構	中央國債登記結算有限責任公司
2023 年 1 月	自營結算 100 強	中央國債登記結算有限責任公司
2023 年 1 月	2022 年雲閃付合作優秀獎	中國銀聯安徽省分公司
2023 年 1 月	安徽省國有控股企業稅收貢獻 10 強	中共安徽省委 安徽省人民政府
2023 年 2 月	2022 年度全省信訪工作優秀單位	安徽省信訪工作聯席會議

責任管理

徽商銀行勇於擔負金融機構責任，著力提升社會責任管理能力，深化社會責任實踐，積極回應股東、客戶、員工等利益相關方期望，努力實現經濟、環境和社會價值的共贏。

1. 社會責任理念

本行傳承徽商優秀「以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉」的義利觀，牢記「成就客戶夢想、創造股東價值、促進員工發展、承擔公民責任」使命，將社會責任融入本行發展目標：

- 統籌兼顧股東、客戶、員工等利益相關方，實現經濟效益、環境效益、社會效益的全面提升；
- 積極發揮金融企業專業優勢，動員和凝聚全行力量，踐行普惠金融，賦能鄉村振興；
- 倡導綠色辦公、節能環保，盡可能減少日常運營的環境影響；
- 積極傳遞公益精神，持續推廣關注民生、保護環境、熱心慈善的公益理念，倡導員工進行志願活動，在敬老、助殘、濟困等領域共同打造品牌公益項目，全面展現良好企業公民形象。

2. ESG 與社會責任管治

本行持續落實及完善《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》，將社會責任融入到發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程中，建立健全社會責任管理體系，建立社會責任管理架構。

董事會為本行 ESG 管理的最高責任機構，監督 ESG 事宜。董事會遵循《ESG 報告指引》全面落實 ESG 管治，審閱 ESG 目標的設立及落實情況，ESG 風險管理及內部監控系統的有效性。此外，董事會參與對 ESG 事宜的評估、優次排序及管理，詳情請見本 ESG 報告「利益相關方溝通」及「實質性評估分析」章節。

- **董事會**

董事會是本行企業社會責任管理的最高決策機構，負責：

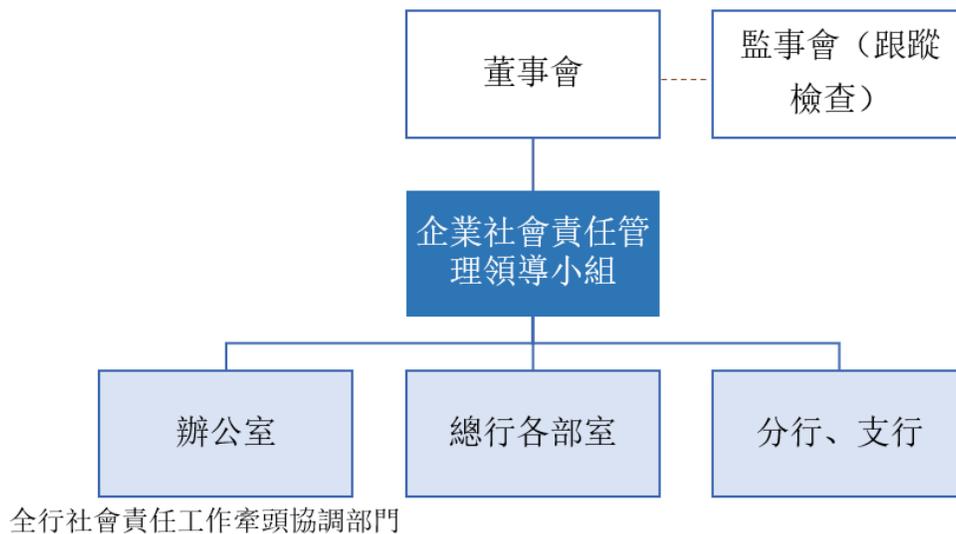
- 擬定本行企業社會責任的戰略、政策和目標，把社會責任納入本行發展戰略規劃，使履行社會責任成為本行的發展戰略目標之一；

- 評估及釐定本行有關社會責任的風險，確保本行設立合適及有效的社會責任風險管理及內部監控系統；
- 對本行履行企業社會責任的情況進行監督、檢查和評估；
- 審批企業社會責任報告；
- 審批與企業社會責任相關的各项議案。
- **監事會**
 - 監督評價本行企業社會責任工作具體落實情況。
- **企業社會責任管理領導小組**

企業社會責任管理領導小組作為全行社會責任管理領導機構。領導小組組長由董事長、行長擔任，副組長由分管辦公室的行領導擔任，成員均由相關部室主要負責人組成，共同推進社會責任管理工作高效、有序開展。企業社會責任管理領導小組的職責包括：

- 執行本行企業社會責任的戰略和各項目標、措施；
- 組織實施企業社會責任相關工作；
- 定期向董事會報告本行企業社會責任發展狀況和實施成果。

企業社會責任管理領導小組下設辦公室，設在總行辦公室，作為日常辦事機構，領導小組辦公室主任由總行辦公室主要負責人擔任，負責本行社會責任日常管理和協調。



圖注：徽商銀行社會責任管治架構

本行積極推進社會責任能力建設，持續深化企業對可持續經營的認識，完善社會責任的制度化管理，形成包括組織實施、跟蹤檢查、期末評估、發佈報告等環節在內的流程化管理機制，提升社會責任決策水平，促進企業履責能力持續提升。

2022 年，為進一步提升本行社會責任管理能力，我們修訂《徽商銀行高管績效考核方案》，將社會責任指標納入本行高級管理層的个人績效考核中。

3. 利益相關方溝通

本行重視與利益相關方的溝通交流，並通過多種有效渠道瞭解其在社會責任方面的期望和要求，作為本行制定社會責任策略、開展社會責任管理工作的重要參考。

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 規範性文檔 • 工作匯報 • 現場檢查 • 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實國家經濟政策 • 支持實體經濟 • 服務小微企業 • 持續增加就業機會 • 穩定增長的稅收 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實國家經濟政策，助推經濟轉型 • 加大金融服務實體經濟力度 • 小微企業貸款實現「兩增兩控」 • 創造就業機會 • 創造良好經營業績，繳納更多稅款
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 規範性文檔 • 工作匯報 • 現場檢查 • 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 穩健合規的日常經營 • 有效的風險防範 • 穩定有序的金融體系 • 加快數字化轉型 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規，誠信經營 • 加強風險管理 • 維護金融秩序，加強合規自律 • 全力打造數字化銀行
股東	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 董事會 • 業績發佈會 • 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續合理的投資回報 • 全面及時準確的信息披露 • 良好的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 創造良好經營業績 • 全面及時準確披露信息 • 健全完善公司治理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 產品宣傳介紹 • 客服熱線 40088-96588 • 客服中心 • 客戶定期走訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 多樣化的產品類型 • 多元化的服務渠道 • 持續提升的服務質量 • 有效的消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 創新豐富金融產品 • 推進服務渠道建設 • 提升文明規範服務 • 保護金融消費者權益

			<ul style="list-style-type: none"> 保障金融消費者健康安全
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工溝通 工會 職代會 行務公開 企業文化活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的待遇和福利 滿意的工作環境 良好的職業發展 健康及勞動保護 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工合法權益 豐富企業文化 拓展職業發展通道 守護安全健康
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 集中採購 投標中心 業務交流合作 	<ul style="list-style-type: none"> 公平的合作機會 誠信的約定履行 穩定的雙贏關係 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持責任採購 加強戰略合作
公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"> 金融社區服務 金融知識宣傳 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 社會關係和諧 全面有效的企業公民履責 	<ul style="list-style-type: none"> 創新豐富金融產品 普及金融知識教育 共建和諧社區環境 慈善與公益活動
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 媒體信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 公開透明的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強媒體溝通 全面及時準確披露信息
環境	<ul style="list-style-type: none"> 經營活動 環保活動 政策信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色的金融服務 持續減少能源消耗和碳排放 積極的環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 實踐綠色金融 倡導綠色服務 推行綠色運營 開展綠色公益

4. 實質性評估分析

本行依據《ESG 報告指引》的相關要求開展實質性評估，識別出各社會責任議題的重要性與優先級，確定各議題對於本行業務發展和對各個利益相關方的重要程度，並將評估結果作為本行制定社會責任管理戰略及編制社會責任報告的重要參考。

步驟 1：識別社會責任議題

依據《ESG 報告指引》要求，並結合實際業務與行業特點，本行識別出以下 28 項 ESG 議題：

編號	議題	層面	編號	議題	層面
1	提升經營業績	產品責任	15	全面風險管理	產品責任
2	助推經濟發展	產品責任	16	良好僱傭環境	僱傭/勞工準則

3	服務實體經濟	產品責任	17	保障用卡安全	產品責任
4	保障股東權益	產品責任	18	關注健康安全	安全及健康
5	服務小微企業	產品責任	19	打造智慧網點	產品責任
6	實踐普惠金融	產品責任	20	發展綠色金融	環境及天然資源
7	堅持合規運營	產品責任	21	拓展綠色渠道	排放物
8	提升客戶滿意	產品責任	22	推行綠色運營	資源使用
9	監控業務風險	反貪污	23	防範電信詐騙	產品責任
10	助力鄉村振興	產品責任	24	熱心公益活動	社區投資
11	聚焦移動金融	產品責任	25	堅持綠色採購	供應鏈管理
12	安全保障措施	健康與安全	26	普及金融知識	社區投資
13	促進職業發展	發展及培訓	27	支持文體發展	社區投資
14	落實廉潔治理	反貪污	28	踐行綠色公益	社區投資

步驟 2：確認重要程度

本行通過內外部利益相關方訪談、發放調查問卷等方式，從「對徽商銀行的業務重要性」和「對外部利益相關方的重要性」兩個角度進行議題實質性排序，並根據調研的結果生成實質性評估矩陣。

步驟 3：驗證評估結果

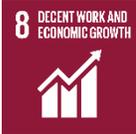
本行企業社會責任管理領導小組審閱並確認評估結果，確定對於本行具有重要性的實質性議題，在報告中進行重點披露和響應。

2022 年，本行高級管理層對往年的實質性評估結果進行討論，考慮到業務和運營環境無重大變更，故繼續沿用往年的實質性評估結果：



5. 響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

本行將識別出的 ESG 議題與聯合國可持續發展目標 (SDGs) 相對照，制定並採取相應的舉措，積極回應利益相關方期望與國家重大戰略需求。

	SDGs 目標	具體舉措	社會責任議題	所在章節
經濟	 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	完善管治體系 平等僱傭，保護員工權益 提供合理的職業發展渠道 大力支持實體經濟 扶持小微企業	服務小微企業 良好僱傭環境 促進職業發展 提升經營業績 全面風險管理	夯實現代化公司治理 支持區域經濟 助力鄉村振興 踐行普惠金融 賦能新興產業 支持教育發展
	 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	數字化轉型 支持經濟轉型 服務三農	助推經濟發展 提升實體經濟 打造智慧網點	助力鄉村振興 踐行普惠金融 賦能新興產業

		促進民生基礎設施建設	農村普惠金融	惠及民生福祉
社會		高效有序推進鄉村振興 促進民生基礎設施建設	助力鄉村振興 實踐普惠金融	助力鄉村振興 惠及民生福祉
		營造安全辦公環境 關愛員工身心健康	安全保障措施 關注健康安全	打造「安全徽銀」 豐富文體活動
		積極支持社會文化活動 開展社區金融知識宣傳 為員工提供職業培訓及相關技能	支持文體發展 普及金融知識 熱心公益活動 促進職業發展	維護客戶權益 支持教育發展 愛心回饋社會
		與監管機構共享信息 維護社會穩定 大力扶持實體經濟	防範電信詐騙 熱心公益活動 普及金融知識 助推經濟發展 提升實體經濟	維護客戶權益 愛心回饋社會 支持區域經濟 助力鄉村振興 惠及民生福祉
環境		投放綠色信貸 支持清潔技術發展 倡導綠色辦公 開展公益環保活動	發展綠色金融 推行綠色運營 拓展綠色渠道 堅持綠色採購 踐行綠色公益	發展綠色金融 倡導綠色運營

責任績效

指標類別	具體指標	單位	2022年	2021年	2020年
經濟績效	資產總額	人民幣億元	15,802.36	13,836.62	12,717.01
	營業收入	人民幣億元	362.30	355.14	322.90
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	7,643.09	6,283.06	5,533.99
	股東權益	人民幣億元	1,196.08	1,115.16	1,056.73
	淨利潤	人民幣億元	136.83	117.85	99.21
	平均總資產收益率	%	0.92	0.89	0.83
	不良貸款率	%	1.48	1.78	1.98
	不良貸款撥備覆蓋率	%	273.76	239.74	181.90
	資本充足率	%	12.02	12.23	12.12
社會績效	納稅總額	人民幣億元	91.23	70.82	64.93
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	3,146.19	2,560.41	2,351.86
	涉農貸款餘額	人民幣億元	1,819.98	1,389.41	1,169.60
	投訴處理滿意度	%	98.15	97.84	98.04
	員工總數	人	11,190	10,701	10,688
	女性員工比例	%	50.80	50.95	51.47
	人均培訓費用	人民幣元	2,021.27	2,496.45	3,166.02
	特困員工補助金	人民幣萬元	18.20	16.00	24.80
	網點總數	個	466	478	481
	縣域網點數	個	150	157	156
	自助設備	台	1,875	2,002	2,019
	企業網銀客戶數	萬戶	34.6	31.09	27.36

	電話銀行客戶數量	萬戶	401.35	380.65	351.95
	手機銀行客戶數量	萬戶	848.27	704.93	603.44
	個人網銀客戶數	萬戶	753.94	674.03	582.40
環境績效	綠色信貸餘額	人民幣億元	545.76	321.81	209.16
	總部用水	萬噸	9.19	3.80	3.50
	總部用電	萬度	1,828.82	487.20	457.80
	總部用天然氣	萬立方米	73.76	24.80	25.80
	全行視頻會議	次	219	278	145

責任專題：學習宣傳貫徹黨的「二十大」精神，奮進時代新征程

2022 年是黨的二十大召開之年，也是全黨全國各族人民邁上全面建設社會主義現代化國家新征程、向第二個百年奮鬥目標進軍的重要一年。徽商銀行始終堅持黨的領導，各級黨組織認真貫徹落實黨中央、省委、省國資委黨委工作部署，將學習宣傳貫徹黨的二十大精神作為當前和今後一個時期的重要政治任務，汲取思想偉力，奮進時代新征程，努力交出一份優秀答卷。

本行高度重視切實加強組織領導。

大會開幕前，徽商銀行黨委對全行黨員員工收看開幕會作出部署安排；大會閉幕後，10 月 21 日，本行第一時間召開會議傳達學習黨的二十大精神，研究部署全行學習宣傳貫徹工作，把學習宣傳貫徹黨的二十大精神作為當前和今後一個時期的首要政治任務，形成了「全行一盤棋」「上下一起抓」的工作機制，明確了全行學習宣傳貫徹黨的二十大精神工作，在行黨委統一領導下開展，行黨委書記負總責，黨委班子成員、各相關職能部室和基層黨組織各負其責，統籌推進，層層壓實主體責任。對涉及全局和長遠的重大任務，成立工作專班，制定任務清單和責任清單，專人專責抓好落實。

10 月 28 日上午，徽商銀行召開全行會議傳達學習黨的二十大精神。11 月 1 日上午，徽商銀行召開黨委（擴大）會議，傳達學習《中共中央關於認真學習宣傳貫徹黨的二十大精神的決定》，研究貫徹落實舉措。11 月 4 日下午，徽商銀行黨委召開會議，審議通過了學習宣傳貫徹黨的二十大精神方案和工作分工。

徽商銀行黨委科學謀劃、精心組織，壓實責任、匯聚合力，推動全行範圍內迅速掀起學習宣傳貫徹黨的二十大精神熱潮。明確各單位黨委對本單位的學習宣傳貫徹工作負主體責任，主要負責同志為第一責任人，建立健全統籌協調、日常調度、跟蹤問效、盤點總結、考核獎懲等工作機制，形成傳達學習、研究部署、調研督查、任務落實工作閉環。各級紀檢機構把學習宣傳貫徹黨的二十大精神情況納入政治監督、巡察工作的重要內容，聚焦工作中存在的問題，嚴格監督執紀。各級組織部門把學習宣傳貫徹黨的二十大精神情況納入領導班子和領導幹部綜合考核，作為幹部選拔任用和獎懲的重要依據。各級宣傳部門扎實做好黨的二十大精神宣傳工作，營造學習貫徹黨的二十大精神的濃厚氛圍。各級工會、共青團等群團組織要發揮自身優勢，開展各具特色的學習教育活動。

為使工作更加有序，本行實行「掛圖作戰」，制定印發《徽商銀行黨委關於認真學習宣傳貫徹黨的二十大精神的實施方案》《徽商銀行學習貫徹黨的二十大精神宣傳工作方案》，確定學習宣傳貫徹黨的二十大精神的總體方案和任務清單，明確了 38 項具體任務，對抓好學習貫徹黨的二十大精神宣傳相關工作作出具體安排，按照時間規劃穩步推進相關計劃並按周督導責任落實情況。切實加強組織領導，把好事調和導向，創新方式、增強實效，動員全行充分認識學習宣傳貫徹黨的二十大精神的重大意義，全面準確學習領會黨的二十大精神，認真做好黨的二十大精神的學習培訓，全面深入開展黨的二十大精神宣傳宣講，堅決推動黨的二十大決策部署落地落實。

本行及時傳達第一時間學習領會。

10 月 16 日，本行第一時間組織了全行各級黨組織收聽收看黨的二十大開幕會，全行近 400 個基層黨組織收聽收看人數超 5,800 人次。本行認真抓好習近平總書記在黨的二十屆一中全會上的重要講話精神、黨的二十大報告、十九屆中央紀委工作報告、黨章學習，逐字逐句讀，聯繫實際悟，力求學深悟透、融會貫通，在全行上下掀起黨的二十大精神學習熱潮。

領導班子帶頭率先學習，我們先後召開多次黨委會議專題傳達學習黨的二十大精神，在部署全行學習宣傳貫徹黨的二十大精神重點任務的同時，制定了行黨委理論學習中心組學習方案，分若干專題持續深入學習研討黨的二十大精神和《中國共產黨章程（修正案）》，持續通過理論學習中心組學習等形式進行深入學習，充分發揮領導班子的學習模範作用。11 月 9 日，徽商銀行黨委召開黨的二十大精神學習研討會，徽商銀行黨委書記、董事長嚴琛以「堅持鬥爭精神，戰勝一切困難」為主題，交流了學習領悟黨的二十大精神的認識體會，並對全行學習宣傳貫徹黨的二十大精神進一步提出要求。徽商銀行黨委領導班子其他成員聯繫思想和工作實際，依次講認識、談體會，進一步深化了對黨的二十大重要里程碑意義的理解把握，進一步深化了對黨的二十大精神的認識領悟，進一步增強了用黨的二十大精神指導實踐、推動工作的高度自覺。為推動基層學習，行領導分赴各分行，開展「舉旗幟送理論」學習貫徹黨的二十大精神專題宣講。

基層黨組織全面深入學習，我們通過「三會一課」、主題黨日活動等多渠道進行宣傳貫徹，開展集中學習，交流研討心得體會。本行大力推動基層開展黨的二十大精神大學習。本行所轄的 25 個二級單位黨委和 442 個黨支部全面開展二十大精神學習，覆蓋率達 100%。全行各級黨組織黨員員工結合工作實際，認真撰寫學習黨的二十大報告心得體會。本行收集並編發五期「徽商銀行廣大黨員員工認真學習

領會黨的二十大精神」心得體會集錦，收錄了 21 家分行、5 家附屬機構主要負責同志、29 位總行部室黨支部書記和 12 位基層一線員工分享的黨的二十大報告的學習心得體會，在全行上下營造濃厚學習氛圍。本行積極組織參加安徽省委、安徽省人民政府國有資產監督管理委員會（以下簡稱“省國資委”）學習宣傳貫徹黨的二十大精神培訓班，分類分級舉辦培訓班，並將黨的二十大精神作為必修課納入管理人員教育培訓內容，採購了國家行政學院網絡培訓班課程，作為 2022 年度全行黨務幹部培訓班和專兼職團幹部培訓課程。此外，本行充分運用線上優勢，利用線上培訓平台，開展黨的二十大精神微宣講競賽等形式多樣的學習活動，編制拍攝微宣講視頻，創新形式進行學習宣講。加強在線教育培訓，打造「線上+線下」立體學習模式。

徽商銀行各級共青團組織結合青年工作特點，開展黨的二十大精神學習。組織全行各級團組織集中收聽收看黨的二十大開幕會，第一時間開展黨的二十大報告學習感想徵集活動。扎實推進「學習二十大、永遠跟党走、奮進新征程」主題教育實踐活動。舉辦 2022 年專兼職團幹部培訓班，將黨的二十大精神作為必修課，納入團幹部培訓重點內容。學習二十大、永遠跟党走、奮進新征程

本行積極宣傳大力營造濃厚氛圍。

本行統籌各方面資源，搭建豐富的宣傳平台。在內外門戶網站、電子屏、宣傳櫥窗、「徽銀黨宣」微信公眾號等平台，開設「認真學習宣傳貫徹黨的二十大精神」專欄，及時轉載新華社、《人民日報》等權威媒體有關黨的二十大精神重要稿件和解讀文章；在總行辦公樓大廳、食堂連廊、會議層等公共區域，佈置 105 塊黨的二十大精神宣傳展板、超 800 條宣傳標語；在各營業網點門頭跑馬屏、專題宣傳欄、廳堂大屏幕等平台刊發黨的二十大報告宣傳標語等內容。本行各級黨組織購置了《中國共產黨第二十次全國代表大會文件匯編》《黨的二十大報告輔導讀本》《黨的二十大報告學習輔導百問》《中國共產黨章程》（新修版）等黨的二十大相關學習資料超萬冊。在黨員活動室、職工活動中心、青年之家、榮譽室、閱覽室等員工活動陣地，佈置黨的二十大有關書籍刊物、音頻視頻，通過廣覆蓋、多領域、全平台宣傳黨的二十大精神，在全行範圍內營造濃厚氛圍。

本行及時瞭解全行各級黨組織貫徹落實行黨委關於學習宣傳貫徹落實黨的二十大精神有關部署情況，宣傳各單位的好做法和成功經驗，及時宣傳行黨委、各分行黨委通過黨委會議、黨委理論學習中心組學習會議等形式集中學習研討黨的二十大精神有關情況；廣泛宣傳基層黨組織依託「三會一課」、黨員活動、主題黨日等活動載體深入開展學習黨的二十大精神有關情況；持續宣傳各級黨組織開展黨的二十

大精神宣講活動、主題教育活動、學習培訓等有關情況。編發五期「徽商銀行持續掀起學習宣傳貫徹黨的二十大精神熱潮」系列報導，在全行範圍內選取優秀黨員員工學習體會，及時在內外門戶網站、「徽銀黨宣」公眾號新媒體和內部刊物等平台發佈，並組織全行廣泛宣傳，營造濃厚氛圍。根據省委、省國資委黨委和行黨委有關工作部署，積極宣傳動員廣大黨員員工參與安徽省國資系統「喜迎黨的二十大主題閱讀朗誦大賽」「學習宣傳貫徹黨的二十大精神微宣講競賽」等活動。各級黨組織先後組織內部員工開展朗誦比賽、微宣講競賽活動，選拔優秀員工代表推薦至總行，參加全行決賽，形成良好氛圍。徽商銀行積極講好「徽行故事」，宣傳各級黨組織將學習報告成果運用到具體工作實際，在促進徽商銀行創新轉型、推動高質量發展、服務實體經濟等方面採取的具體舉措和取得的突出成績，進一步體現徽商銀行的責任擔當。加強與外部媒體合作，積極向外宣傳展示徽商銀行良好形象。

本行細照篤行全面推動貫徹落實。

為全面貫徹落實黨的二十大精神，本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，多措並舉推動黨的二十大精神落地生根。徽商銀行各級黨組織堅持學思用貫通、知信行統一，把貫徹落實黨的二十大精神貫穿到全行改革發展穩定各方面，落實到做好 2022 年各項工作和安排好今後工作之中。把貫徹落實黨的二十大精神體現到衷心擁護「兩個確立」、忠誠踐行「兩個維護」的政治自覺上，扎實做好服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革等工作。

徽商銀行更新組織架構和相關制度以統籌協調全行高質量發展，以實幹實績推動黨的二十大精神落地落實，以高質量發展推動黨的二十大精神落地見效，立足安徽、服務大局，做好金融服務。聚焦實體經濟，持續加大對鄉村振興、現代化產業體系建設、區域協調發展戰略、高水平對外開放、綠色發展等重點領域的支持。

徽商銀行認真貫徹落實黨的二十大報告提出的關於堅持把發展經濟的著力點放在實體經濟上，推進新型工業化，加快建設製造強國的有關工作部署。徽商銀行聚焦安徽製造業發展重點這一重點賽道，進一步拓展業務領域，圍繞產業創新推動金融創新，為區域製造業高質量發展增添動力、注入活力。

徽商銀行把認真貫徹落實黨的二十大精神體現到為群眾辦實事的務實舉措上。聚焦客戶、基層、員工急難愁盼問題，常態化開展「我為群眾辦實事」活動，常態化開展新時代文明志願服務實踐活動。聚焦接續推進鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，持續深入開展黨建引領信用村建設，嚴格落實定點幫扶工作任務。多措並舉推動 2022 年度黨外知識份子「雙樹雙建」工作，進一步提升統戰和團委

工作水平。認真落實黨員管理人員接訪下訪和閱批群眾來信制度，做好初信初訪和積案化解工作。

貫徹落實黨的二十大精神，是對全行幹事創業作風的一次檢驗。徽商銀行堅持以實幹論英雄、憑實績用幹部，營造風清氣正的政治生態，引導廣大黨員管理人員全面落實「一改兩為五做到」要求，增強「慢進是退、不進更是退」的危機感和緊迫感，以更加優良的作風幹事創業，努力創造經得起實踐、人民和歷史檢驗的優秀業績。

2022 年是黨的二十大召開之年，是全面進入「十四五」發展時期關鍵一年。面對新形勢、新任務、新要求，徽商銀行緊密地團結在以習近平同志為核心的黨中央周圍，在安徽省委、省政府的堅強領導下，踔厲奮發、篤行不怠，堅定不移完成全年目標任務，致力打造優秀的地方主流銀行，努力為建設美好安徽、穩住經濟大盤作出更大貢獻。

下一步，徽商銀行將繼續深入學習宣傳貫徹黨的二十大精神，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，緊緊圍繞建設現代化經濟體系的戰略目標，聚焦高質量發展重點領域和薄弱環節，將自身的發展置於全省經濟發展的大環境中，堅持與地方經濟社會發展共生共榮，在助力區域高質量發展中做優做強。堅定信心、團結奮鬥、砥礪前行，以實際行動推動黨的二十大精神落地見效，凝聚成助力徽商銀行高質量發展的核心動力。

【案例】黨委書記、董事長嚴琛赴合肥分行宣講黨的二十大精神

2022 年 11 月 16 日，本行黨委書記、董事長嚴琛赴合肥分行宣講黨的二十大精神。嚴琛書記強調，要深刻領悟「兩個確立」的決定性意義，切實把「兩個確立」的政治共識轉化為「兩個維護」的實際行動，不折不扣貫徹落實黨的路線方針政策，全面學習、全面把握、全面落實黨的二十大精神。



【案例】《中國銀行保險報》刊登行黨委書記、董事長嚴琛署名文章

2022年11月15日，由中國銀行保險監督管理委員會主辦的《中國銀行保險報》刊登了行黨委書記、董事長嚴琛署名文章。文章指出，徽商銀行把學習宣傳貫徹黨的二十大精神作為當前和今後一個時期的首要政治任務，為全面建設社會主義現代化國家、全面推進中華民族偉大復興貢獻金融力量。



【案例】積極參與安徽省國資系統喜迎黨的二十大主題閱讀朗誦大賽並獲佳績

2022年8月，徽商銀行員工積極參與「國企姓黨 江淮柱石」安徽省國資系統喜迎黨的二十大主題閱讀朗誦大賽。本行3名選手在決賽中以《變遷的「三尺櫃檯」不變的初心使命》為題，通過介紹我國金融業務的快速發展，印證了中國共產黨領導金融業為人民謀幸福、為民族謀復興的初心和使命。最終本行員工榮獲比賽三等獎。



【案例】積極參與安徽省國資系統學習宣傳貫徹黨的二十大精神微宣講競賽活動並獲佳績

本行積極宣傳動員廣大黨員員工參與安徽省國資系統學習宣傳貫徹黨的二十大精神微宣講競賽活動，並在全行範圍開展微宣講競賽。

全行各級機構及附屬公司共開展微宣講競賽近 20 場，近 110 名選手參加比賽，直接間接聽眾近 2 萬人。一批「懂理論、懂群眾、會宣講」的優秀青年人才脫穎而出，一批微宣講視頻獲得海量點擊，積極營造了良好氛圍。

2022 年 12 月 9 日，本行學習宣傳貫徹黨的二十大精神微宣講競賽活動決賽在合肥成功舉行。全行共有 26 個微視頻作品入選決賽環節。決賽現場氣氛熱烈，高潮迭起，經過緊張激烈的角逐，最終評選出一等獎、二等獎、三等獎、優秀獎等若干名。

2023 年 2 月 8 日下午，安徽省國資系統黨的二十大精神微宣講競賽決賽在合肥舉行。徽商銀行因認真謀劃，廣泛動員，全行範圍內組織開展微宣講競賽活動，被省國資委授予國資系統黨的二十大精神微宣講競賽活動「優秀組織獎」，參賽選手蕪湖分行員工郎治國榮獲「二等獎」、總行員工袁浩然榮獲「優秀獎」。



【案例】開展青年教育，為黨鑄魂育人

為貫徹學習黨的二十大精神，本行扎實做好全行團員青年思想政治工作，印發了《徽商銀行共青團關於開展「喜迎二十大、永遠跟黨走、奮進新征程」主題教育實踐活動方案》，並組織「黨的青年運動史」專題學習，常態化開展「青年大學習」行動。舉辦全行「喜迎二十大、永遠跟黨走、奮進新征程」主題團日活動，行黨委書記、董事長嚴琛為全行青年員工、總行二級團隊負責人講授主題黨課。我們還在「徽銀共青團」微信公眾號累計推送相關文章 186 篇，以濃厚的教育氛圍幫助青年牢築思想意識，為黨的新征程培育後備軍。

我們接連開展了「喜迎二十大、永遠跟黨走、奮進新征程」「青春接力唱團歌」、紅色經典誦讀、打卡建團百年、微團課競賽等主題活動，在全行形成一股學習二十大精神的熱潮。



【案例】全行上下進行黨的二十大精神宣傳，營造良好氛圍

為貫徹學習黨的二十大精神，本行通過內外部渠道，扎實做好相關宣傳工作。總行及各級分支機構製作黨的二十大精神宣傳展板，佈置在辦公樓連廊、會議層等人員集中、常走的通道和公共區域；並通過電子顯示屏、落地展板等滾動播放、廣泛宣傳，共同營造濃厚氛圍。





一、誠信穩健·築牢治理基石

徽商銀行堅持黨建引領，將黨的領導與公司治理深度融合，充分發揮全面從嚴治黨引領保障作用，持續提升公司治理科學性、穩健性和有效性。同時，本行堅持誠信經營，全面推進風險防控，嚴守商業道德底線，並注重品牌和企業文化建設，凝聚徽商銀行力量，打造優秀的地方主流銀行。

1. 堅持黨建引領

1.1 思想指引

本行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，把學習宣傳貫徹黨的二十大精神作為首要政治任務，以黨建引領推進公司治理工作，堅持將黨的領導深入貫徹到公司治理的各個環節。

對提交股東大會、董事會的相關議案，本行嚴格執行黨委研究討論前置程序，集中精力把好方向、定好政策、抓好大事，始終把穩把牢正確發展方向。本行還推進黨委成員與董事、監事、高級管理層成員之間的「雙向進入、交叉任職」，進一步發揮了黨組織作為領導核心和政治核心的引領作用。

本行堅持學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，印發《關於建立實施黨委會「第一議題」學習制度意見》。2022年，本行黨委會以「第一議題」形式，及時跟進學習習近平總書記重要講話精神；採取「自學原文+領導領學+專家輔導+集中研討」等形式，全年召開多次學習會議與研討交流會；依託「徽銀學堂」移動學習平台，開設學習專欄，舉辦黨務幹部培訓班，進一步拓寬學習渠道；召開黨史學習教育專題民主生活會，組織支部黨員參觀革命紀念館等活動，進一步豐富黨史學習教育形式，進一步提高黨員學習教育工作實效。

為切實提升治理水平，本行組織開展年度黨建工作督查，召開述職評議考核會議，督促全行及時補足短板弱項。

【案例】本行參加學習安徽省國資委黨委和省屬企業黨委理論學習中心組聯學會議暨黨風廉政建設報告會

2022年12月9日下午，省國資委黨委召開省國資委黨委和省屬企業黨委理論學習中心組聯學會議暨黨風廉政建設報告會。徽商銀行在行黨委班子成員、內部高管、紀檢監察機構負責人、總行各部室主要負責人在分會場參加會議。



【案例】本行赴安徽省檔案館進行黨史學習教育

2022年8月，本行黨委理論學習中心組赴安徽省檔案館開展黨史學習教育主題實踐。參觀「百年恰是風華正茂」主題檔案文獻展並觀看了3D專題片《安徽》，從百年黨史中汲取奮進力量，切實把黨史學習教育成果轉化為推動徽商銀行高質量發展的強大動力。

【案例】本行組織黨史學習教育觀影

2022年1月1日，為弘揚偉大革命精神，引導廣大黨員、員工發揚紅色傳統，傳承紅色基因，本行黨委組織開展「上黨課學黨史」觀影活動，400余名黨員共同觀看了紅色電影《跨過鴨綠江》。



【案例】本行各級黨組織多元化開展黨史學習教育

2022年，為弘揚中國共產黨人精神譜系，本行各級黨組織結合自身所在地紅色資源，開展多樣化的主題黨日活動和黨史學習教育，傳承偉大革命精神，激發幹事創業激情。



1.2 組織建設

本行持續開展黨組織建設活動，促進黨建工作與公司治理融合發展。我們持續建設完善「徽銀黨建+」品牌十大工程，堅持融入中心、分類施策、創新發展、整體推進黨建引領，為推進高質量發展提供堅強的政治和組織保障。



圖注：「徽銀黨建+」品牌十大工程

本行積極舉辦「一先兩優」、「紅色柱石黨支部」、黨員「柱石先鋒」示範崗推薦評選，夯實基層建設。此外，本行於 2022 年建成總行黨員之家（青年之家）黨建閱覽室，豐富黨員活動空間。

【案例】本行黨委召開會議傳達學習中共中央政治局會議精神

2022 年 11 月 8 日下午，本行黨委召開會議，認真傳達學習 10 月 25 日中共中央政治局會議精神。本行黨委書記、董事長嚴琛主持會議，各位黨委委員出席會議。

會議強調，本行各級黨組織要全面加強政治建設，深刻領悟「兩個確立」的決定性意義，堅決維護習近平總書記黨中央的核心、全黨的核心地位，堅決維護黨中央權威和集中統一領導，始終在思想上、政治上、行動上同以習近平同志為核心的黨中央保持高度一致，弘揚偉大建黨精神，弘揚黨的優良傳統，認真貫徹落實中央八項規定精神和省委實施細則，持續轉作風、正行風，自力更生、艱苦奮鬥，齊心協力譜寫徽商銀行高質量發展新篇章。

1.3 黨風廉政

本行深入貫徹落實習總書記關於黨風廉政建設的重要講話精神，切實加強黨風廉政建設和反腐敗工作。2022 年，本行對紀檢組織架構進行完善，配齊配強專職紀委書記。本行制定《徽商銀行黨委加強新形勢下紀律檢查工作的實施意見》明確

本行各級紀檢機構的工作職責、管理體制和協作機制。本行同時制定《徽商銀行黨風廉政建設主體責任和監督責任追究辦法（試行）》，建立健全紀檢監督制度框架。

本行制定巡察整改督查工作方案，全面推進巡察督查工作。2022 年，本行順利完成對 15 家分行現場檢查以及 2 家分行、4 家附屬機構的線上檢查。

本行大力開展廉潔文化建設。2022 年，本行制定《徽商銀行黨委 2022 年廉潔文化建設工作的指導意見》，將廉潔要求融入經營管理，並開展多樣的廉潔文化活動，提升黨員廉潔意識：

- 組織開展廉潔文化書畫攝影作品評選活動，選送優秀作品報安徽省國資委參賽；
- 參與編寫安徽省銀行業協會「一封家書」清廉金融文化讀本；
- 購置黨風廉政教育系列書籍和警示教育片光盤；
- 組織「喜迎二十大 廉潔伴我行」廉潔從業承諾書簽訂工作。

【案例】本行組織紀檢幹部培訓，提升業務能力

本行組織開展 2022 年全行紀檢幹部綜合業務培訓，邀請省紀委監委專家授課。課程結合反腐倡廉工作疑點難點，對規範性文檔進行細化解讀，並從徽商銀行紀律檢查委員會的監督執紀問責實務、問題線索處置、審查調查措施使用等角度，全面強化紀檢人員思想認識，提升專業能力和業務水平。

【案例】打造廉潔文化雲上展館，創新推進清廉文化建設

為貫徹落實《徽商銀行黨委關於加強新時代廉潔文化建設的若干措施》，切實把廉潔文化建設作為一體推進不敢腐、不能腐、不想腐的基礎性工程抓好，2022 年 10 月 20 日-12 月 20 日，徽商銀行宣城分行紀委組織開展了第三屆「清廉徽宣」廉潔文化作品徵集活動，並探索建立廉潔文化雲上展館，讓廣大黨員幹部打開手機、電腦便能足不出戶接受「雲上」廉潔教育。

雲上展館採用 VR 全景技術，對徽宣紀事、徽宣廉聲、徽宣廉畫、徽宣廉書、徽宣廉攝、徽宣廉設 6 個展廳，共計 50 余件廉潔文化作品進行多場景、多角度展示。所有展示作品均為分行員工及家屬創作及出演，充分展現了分行員工及家屬積極向上的精神面貌，表達了金融工作者的情懷和風骨，厚植了廉潔文化建設的土壤。

1.4 團結群眾

本行貫徹落實黨「從群眾中來，到群眾中去」的工作方法，堅持團結群眾，服務群眾。本行著力提升統戰工作水平，增設統戰工作團隊，積極開展黨外知識份子「雙樹雙建」主題教育活動。2022 年正值中國共青團建團百年，本行開展了「黨的青年運動史」「建團 100 週年大會精神」專題學習活動，以及唱團歌、「誦時代

華章 燃青春夢想」紅色經典誦讀、打卡建團百年等全行性創新活動。積極擇優選樹先進典型，開展第六屆「徽商銀行十大傑出青年」評選活動。一批全國及省、市級「兩紅兩優」優秀個人和先進團組織脫穎而出。行團委委員張豔榮獲全國優秀共青團幹部，蕪湖、銅陵分行團委榮獲省五四紅旗團委，六安葉集支行團支部、宿州分行城區團支部、池州分行第七團支部榮獲省五四紅旗團支部、黃山分行團委書記吳文謙、六安分行團委書記李沁怡榮獲省優秀共青團幹部。動員青年員工，拍攝《光榮啊，中國共青團》《我們都是追夢人》等視頻，迎接建團百年和黨的二十大勝利召開。

本行持續開展「我為群眾辦實事」實踐活動，深入瞭解基層需求。本行持續通過「碼上就辦」微信小程序，暢通基層員工需求反映渠道。2022年，「碼上就辦」微信小程序辦結員工建議182件。

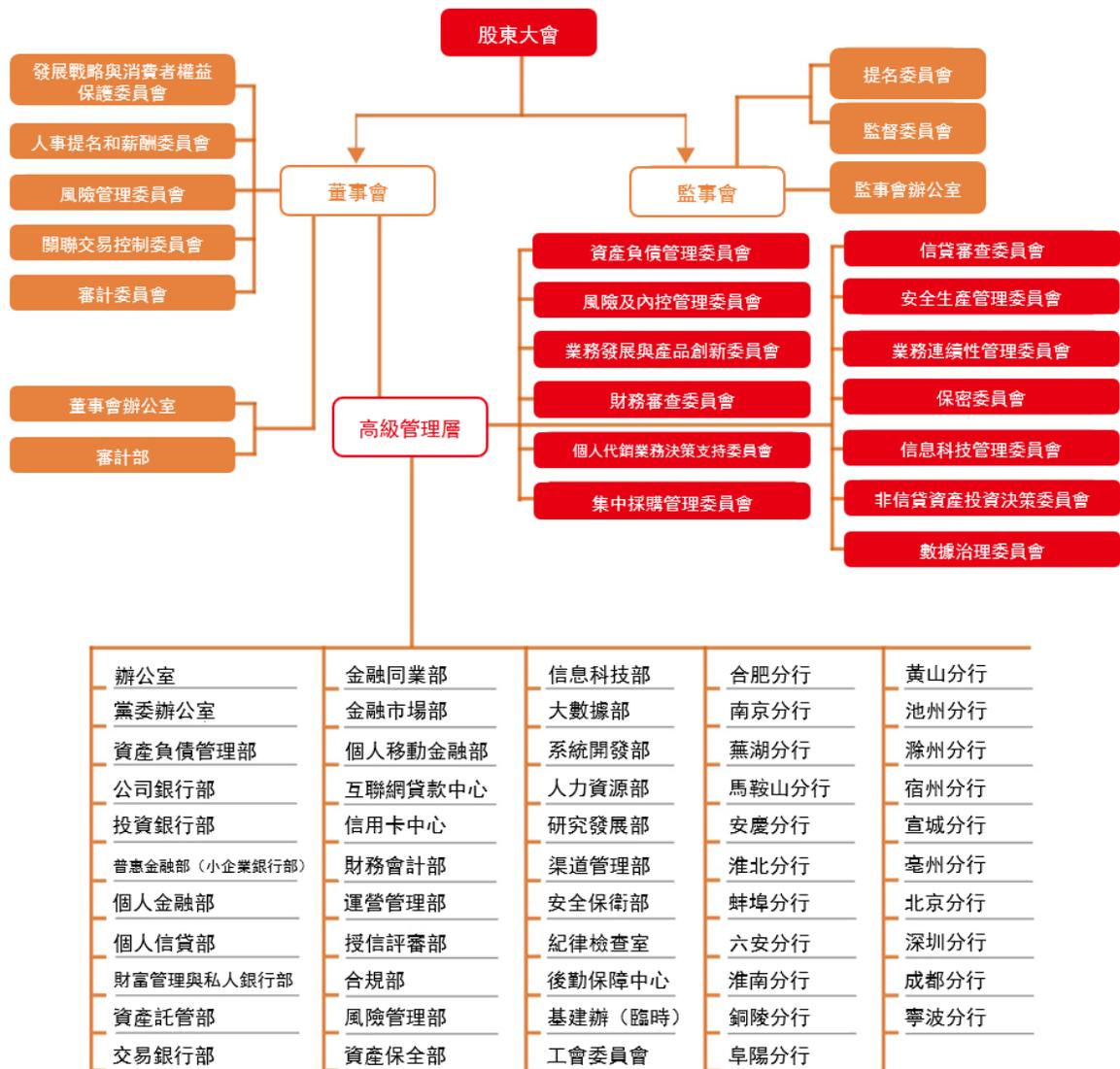


圖注：徽商銀行「碼上就辦」微信小程序

2. 夯實現代化公司治理

2.1 管治架構

本行致力於建立高水平的公司治理體系，持續提升公司治理能力。本行建立了較為完善的公司治理架構，明確了股東大會、董事會、監事會和高級管理層的職責邊界，不斷完善公司決策、執行和監督機制，保證各方獨立運作、有效制衡。



圖注：徽商銀行組織架構圖

股東大會是本行的權力機構。2022 年，本行共召開股東大會 1 次，共審議通過 17 項議案。

董事會是本行的決策機構。本行現有董事會成員 15 名，其中執行董事 1 名，非執行董事 8 名，獨立非執行董事 6 名，獨立董事占比超過總人數三分之一。2022 年，本行召開董事會 9 次，研究審議議案 82 項；董事會專委會 28 次，審議議案 103 項。

董事會多元化是本行維持良好公司治理，實現戰略目標的關鍵要素。因此本行董事會在委任成員時，將性別、年齡、教育背景、專業經驗等多重因素考慮在內。2022 年，本行董事會成員中包含女性董事 3 名，董事年齡跨度約 20 歲，董事專業

背景涵蓋管理、經濟、金融、財務等多個領域，董事工作背景涵蓋政府、企業、大學、智庫等多個類型。

監事會是本行的監督機構。本行監事會現由 8 名監事組成，包括職工監事 4 名，股東監事 1 名，外部監事 3 名。2022 年，監事會及其專門委員會共召開會議 16 次，審議了 33 項議案，審閱了 42 項專題報告。

高級管理層是本行的執行機構。本行高級管理層由行長、副行長及監管部門認定的高級管理人員組成，負責執行董事會決議和本行的日常業務管理，並定期向董事會報告，接受監事會的監督。

關於董事會及監事會成員的具體內容請參考《徽商銀行 2022 年年度報告》中《企業管治報告》章節。

2.2 信息披露

本行認真貫徹落實《中華人民共和國證券法》及相關監管規定，全面遵循信息披露法規要求。2022 年，本行完成《信息披露管理辦法》修訂，進一步提升信息披露真實性、準確性、及時性和規範性。

本行依法合規通過香港聯交所網站及本行官方網站發佈各類定期報告和臨時報告，向境內外投資者發佈信息。

2.3 投資者溝通

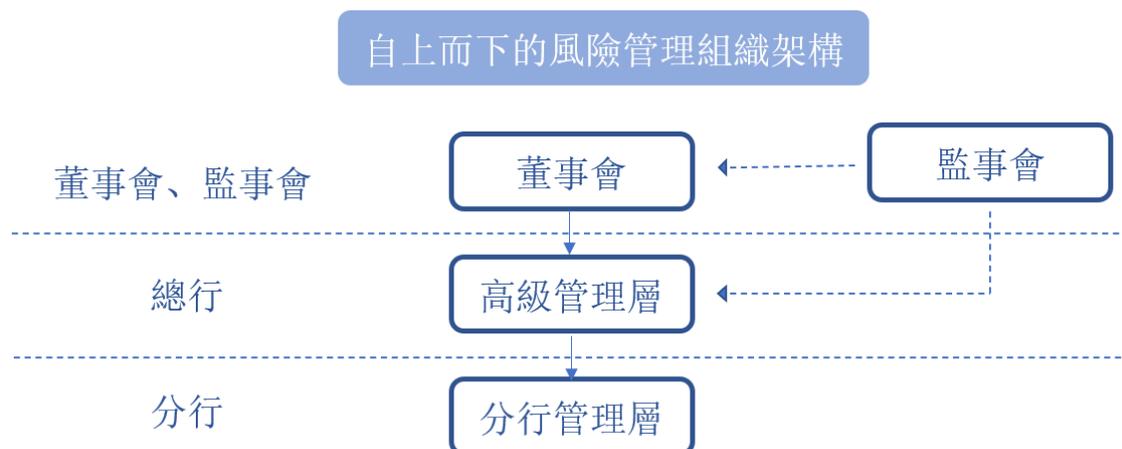
本行高度重視投資者關係管理，通過官方網站「投資者關係」專欄、電話、郵件、登門拜訪等多種方式，加強與投資者的有效溝通與交流，回答投資者問題，增進市場對本行的瞭解與認同。2022 年，我們舉辦了 2021 年度股東週年大會，通過多個線上平台進行 2022 年中期業績線上發佈活動，成功開展港股上市九週年品牌宣傳活動，充分展示本行轉型發展成果，提振投資者信心。

3. 全面風險管理

本行始終堅持風險管理與業務發展並重，循序完善全面風險管理頂層設計，著力深化全面風險管理能力，建立與發展戰略相銜接的風險偏好和風險限額管理機制，持續強化重點領域風險管控，積極推進科技賦能和智慧風控，全力保障本行行穩致遠。

本行按照監管要求，建立了包括董事會、監事會、高級管理層等在內，職責明確、分工合理、相互制衡、報告關係清晰的風險管理組織架構。其中，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。



圖注：徽商銀行風險管理組織架構圖

本行全面貫徹落實數字化轉型戰略，堅持創新驅動、科技賦能，建立並完善智慧風控體系，不斷提升風險識別、監測、評估能力。2022 年，我們完成了新老風險預警平台系統切換，實現了對客戶風險預警的全流程數字化管理；建立了風險模型公共指標庫，以及風險管理信息監測平台，逐步強化風險中台集約管理；投產上線授信業務檔案管理模塊、房地產在線估值模塊以及電子存單質押功能，數字化風控工具已經對業務管理提供了有力支撐。

本行堅持完善風險管理制度體系，2022 年先後更新了互聯網貸款風險管理、市場風險管理、非信貸組合風險限額管理、公司信貸業務貸後管理等重點領域風險管理辦法，進一步引領全行規範經營。本行還多措並舉全方位提升風險管理能力：

- 制定風險管理政策指導意見、風險偏好陳述書等風險管理核心政策，及時為全行風險管理指明行動方向，明確業務和各類風險容忍底線
- 開展單體機構風險評估，更新完成恢復計劃及處置計劃建議，落實本行風險數據並表管理等工作，提升全面風險管理能力
- 實行「兩穩一促」¹專項行動，有效管控逾期和不良貸款新增
- 統籌提出 11 項風險管理舉措，引導省外分行穩健經營
- 通過總、分行現場檢查、風險排查等方式，強化貸後管理監督

¹「兩穩一促」指穩定本行資產質量、穩定重點領域不發生集群風險，促進全行提升主動風險管理能力。

2022 年，本行首次在年度風險管理政策指導意見中關注新興的 ESG 風險。我們在資源配置中重視綠色金融投入，在綠色信貸、綠色投資等領域，全面提升綠色金融服務能力。同時，我們還前瞻性地研判環境氣候風險，對化工、火電等在內的八大高碳排放行業開展重點研究，並出台相應的行業授信政策。在必要時，我們將開展高碳行業組合壓力測試，前瞻性地預估轉型過程對本行資本和資產質量的影響。

4. 強化內控合規

本行嚴格按照《商業銀行內部控制指引》等監管要求和內控原則，圍繞內控環境、風險評估、控制活動、信息傳遞與溝通、內部監督五要素，分公司治理、業務條線管理、流程操作三個層級，構建了內控合規風險管理系統和三道防線。

第一道

各級經營管理部門、各營業網點，承擔內部控制建設、執行的第一責任

第二道

總、分行各職能部門內控管理崗與各級合規管理部門，對第一道防線內控建設和執行情況進行指導和監督，並向管理層報告本行內部控制體系建設和執行情況

第三道

審計部門，對內部控制的有效性進行監督評價

圖注：內控合規風險管理「三道防線」

2022 年，本行深入貫徹內控制衡理念，持續深化內控機制建設，有效整合內控管理工具，全力凝聚合規工作合力。本行積極革新內控合規舉措：

- 建立規章制度譜系：建立全行制度間上下位聯繫，明確與監管規定、業務類型間勾稽關係，提升制度管理體系的科學性；
- 提升法律服務能力：參與全行創新產品、重難點項目，協同常年法律顧問為全行業務提供法律支持，助推業務穩健發展；

- 開展內控制衡體系試點：通過前期指導、數據分析、全面診斷，引導試點分行制定切實有效的內控管理提升方案；
- 推進問責機制改革：完善小微企業盡職免責工作機制，印發《小企業業務盡職免責清單》，實施責任認定權限調整試點，激發幹事創業積極性。

本行積極開展合規培訓，提升全員合規意識。2022 年，我們組織錄製「徽銀合規大講堂」線上課程，持續營造良好合規文化。同時，本行優化「徽行合規」微信公眾號，2022 年累計推送各類合規信息 300 餘期。



圖注：徽銀合規大講堂

5. 嚴守商業道德

5.1 反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等各項法律法規，針對地域、客戶、業務、渠道等不同層面的洗錢風險，建立洗錢風險自評估制度、工作流程和指標體系，強化洗錢風險管控。

本行改革反洗錢工作模式，在 18 家分行設立了反洗錢團隊，提升數據報送及時性和業務處理的效率性。本行持續開展科技賦能反洗錢調研工作，積極探索反洗錢數據標準化處理，開發反洗錢智能預警模型，提升可疑用戶抓取率。為進一步提升反洗錢工作能力，我們還開展反洗錢分類評級自評工作，通過自評報告系統梳理反洗錢工作開展情況。

本行積極向社會公眾進行反洗錢宣傳。本行抓住重大宣傳節點，統籌線上和線下，開展線上反洗錢答題抽獎活動，並印製反洗錢宣傳口罩，通過開展形式多樣的活動，切實提升社會公眾的反洗錢意識。

5.2 反腐倡廉

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，建立內部監督委員會。本行內部監督委員會與黨委監督、監事會監督、合規檢查、風險排查、組織人事、信訪舉報、審計等監督工作協同聯動、信息共享，完善本行監督體系，提升監督的預警性和有效性。

本行重視誠信經營，廣泛開展廉潔風險點排查工作，積極防範採購貪腐風險。其中，我們在與供應商的商業往來中嚴格遵守商業道德準則。2022 年，本行開展集采專項檢查，赴蕪湖、池州分行開展現場檢查，防範採購貪腐風險。

本行積極開展管理人員行為和廉潔風險管理工作。我們切實履行支行行長交流輪崗督促職責，並對分行及分支機構領導班子分工、重要人員任免、重要崗位人員調整進行嚴格審核。

我們在節日期間進行常態化正風肅紀工作。我們于 2022 年元旦、春節、五一、端午、中秋、國慶等重要節點，均發送糾「四風」樹新風廉潔工作提醒及關於酒駕醉駕的風險提示。

本行通過發放廉政材料、組織專項培訓等方式向員工和董事提供反貪腐培訓課程，確保其瞭解本行的反貪腐制度及遵守該制度的重要性。2022 年，本行共舉辦反貪腐培訓 27 場，員工反貪腐培訓時長 900 小時。

本行鼓勵員工及外部利益相關方通過多種渠道舉報任何可疑的舞弊行為。本行也絕不容忍對舉報人的任何仇視或報復行為，並會在舉報人協助調查時對其進行保護。2022 年，本行已審結反貪污案件 4 起。

6. 加強品牌建設

6.1 聲譽風險管理

本行建立和制定聲譽風險管理相關制度和要求，以預防為重，嚴抓輿情監測、分析和預警，在加強正面宣傳的同時，最大程度地減少損失和負面影響。2022 年，本行持續落實聲譽風險相關管理制度，建立和完善品牌管理工作機制及體系。

本行著力加強正面宣傳。2022 年，圍繞黨建引領發展、支持地方經濟發展、服務鄉村振興、加強金融知識普及等主題，在主流媒體報導 43 篇 229 次，著力講好徽商銀行故事。

本行進一步提升對負面輿情的反應速度和處理能力。本行通過與外部機構合作，多渠道加強輿情監測，對於不實信息迅速舉報。對於易被誤讀或引發猜測的訊息，

我們快速反應，主動與媒體溝通，建立良性互動的工作機制。本行同時開展聲譽風險培訓和應急演練，提升應對能力。

6.2 知識產權管理

根據《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，本行更新《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》，持續提升知識產權管理能力。本行加強日常廣告設計中各類素材版權審核把關，強化本行全體員工的版權意識。截至 2022 年末，本行持有境內注冊商標 55 件。2022 年度成功獲取軟件著作權證書 16 項。

7. 建設企業文化

為了構建與徽商銀行發展戰略相適應、具有時代精神和徽商銀行特色的高質量企業文化，穩步推進《徽商銀行 2020-2024 年企業文化建設實施意見》貫徹落實，編制印發《徽商銀行 2022 年企業文化建設工作要點》，梳理全行三大方面 19 項企業文化建設要點工作，指導 2022 年企業文化建設工作。

本行加強文化陣地建設。2022 年，我們完成《徽商銀行 2021 年大事記》《徽商銀行 2021 年外部榮譽》編制，並加強宣傳報導，提高向監管機構信息報送質量，加強內外網、內刊黨建宣傳報導。

7.1 堅持黨建引領

本行堅持黨建工作與經營管理深度融合，以全行發展成果檢驗黨組織工作成效，全面實施「徽銀黨建+」品牌創建工程，不斷加強徽商銀行八大品牌文化體系建設和宣貫，引導員工樹立遵紀守法、廉潔從業、忠於職守、誠信經營、勇於奉獻的價值觀念和職業精神。

7.2 聚焦業務轉型

本行深化數據治理，推動數據平台資產擴建，積極推動數字化風控體系建設，以數據引領業務轉型。同時，本行改革風險評估機制，優化資產負債業務結構，堅持以量入為出、保障發展、兼顧公平的方式進行資源配置，不斷推進業務穩健增長，提升服務實體經濟能力。

7.3 提升服務水平

本行推進網點服務創優創建工作，暢通客戶投訴協同處理機制，開展消費者權益保護專題培訓和宣傳教育活動，提高櫃面服務智能化水平，拓寬機器人應用場景，

全面提升服務水平。同時，我們圍繞新產品、新業務、新服務，線上線下渠道並舉，進一步加強品牌宣傳。

7.4 團結凝心聚力

本行緊密結合業務經營、內控管理、服務提升、文化建設、社會責任、黨風廉政等金融工作要求，認真做好優秀組織和個人的評選，並利用線上線下平台，加強先進典型宣傳，廣泛營造全員爭先創優氛圍，激勵員工立足崗位做出貢獻。

7.5 加強品牌建設

2022 年，本行持續加強正面宣傳引導，講好徽商銀行改革發展故事，圍繞黨建發展、支持地方經濟建設、服務鄉村振興、加強金融知識普及等持續開展正面宣傳，被外部主流媒體報導 43 篇 229 次，有效樹立了良好的品牌形象。持續加強銀協和監管信息報送工作，在安徽省銀行業協會 2022 年行業信息報送排名中位居前列。

7.6 營造良好氛圍

本行大力培育良好企業文化建設氛圍。持續加強徽商銀行八大品牌文化體系建設和宣貫。充分發揮內刊《徽行天下》、內部網站和外網官方門戶網站、微信、微視頻以及各類信息簡報、宣傳展板的作用。加強對分支行宣傳文化陣地建設指導。多渠道多形式做好本行經營管理重要活動、突出成績的宣傳。

【案例】本行優化服務，助企紓困，讓融資更精準更便捷

2022 年 12 月 28 日，人民日報發佈專題報導《徽商銀行優化服務，助企紓困，讓融資更便捷》，報導當前不少企業和商戶面臨收入下滑、資金緊張等問題，徽商銀行迅速研發針對性金融產品，解企業燃眉之急，讓融資更精準、更便捷。



二、銳意進取·賦能實體發展

徽商銀行緊跟國家「十四五」規劃重大戰略發展方向，堅持回歸本源服務實體經濟，立足安徽、服務大局，聚焦鄉村振興、綠色金融、城市更新、戰新產業和專精特新重點領域，助推地方經濟社會高質量發展，優化營商環境，為安徽「三地一區」建設持續輸送金融「活水」。

1. 支持區域經濟

本行在長三角（安徽、南京、寧波）、環渤海（北京）、粵港澳大灣區（深圳）、成渝（成都）四大經濟圈佈局網點，努力挖掘各區域發展的金融需求，積極推動實現目標同向、優勢互補、互利共贏的區域協同發展新格局。

本行緊跟安徽發展大勢，全力支持安徽省重大戰略，深化銀政合作，加大綜合金融服務力度，為助力安徽經濟高質量發展提供不竭的金融動能。2022年，本行繼續實施《徽商銀行投行業務貫徹落實「三地一區」建設推動方案》，全力支持地方政府盤活存量資產，進一步擴大有效投資，通過發放並購貸款的方式協助地方政府開展招商引資，點亮安徽的「製造之光」。截至2022年末，本行安徽省內貸款餘額6,815.13億元，較年初增加1,050.21億元，增長18.22%，高於安徽省金融機構各項貸款增速2.92個百分點。

此外，本行累計為《2022安徽省重點項目投資計劃》中257個客戶提供授信支持，累計審批額度935.61億元，累計投放貸款393.43億元，彰顯了本行作為安徽地方金融機構的責任擔當。

【案例】本行聯席承銷「保貨運保物流主題」金融債券，為貨運物流行業紓困

本行聯席承銷安徽省內首單「保貨運保物流主題」金融債券。該債券發行規模為10億元，期限為3年，募集資金將用於向貨車車主提供延期還本付息、新增投放，為特殊形勢下貨運物流行業持續提供金融信貸支持。

【案例】本行「畝均貸」案例榮獲多項大獎

「畝均貸」是本行金融響應安徽省「畝均論英雄」改革創新的專項產品，用以支持低效企業整治提升、工業低效土地治理等工作。本行印發了《徽商銀行金融支持「畝均論英雄」服務方案》《徽商銀行金融支持「畝均論英雄」改革專項推動方案》，切實發揮金融助力穩經濟、推動製造業提質擴量增效。

2022 年，本行選送的「引金融活水 助畝均改革——畝均貸」案例獲評城市金融服務優秀案例評選榜單「產品創新優秀案例獎」，2022 年安徽省金融改革創新業務競賽團體二等獎。本行「畝均論英雄」改革所做的工作和「畝均貸」創新成果，獲得安徽省畝均效益評價聯席會議辦公室專題發文通報表揚。本行亦被授予「2021 年度省級政府非稅收入代理銀行一等獎」，連續第十六年獲此殊榮。

【案例】發放並購貸款，支持地方經濟發展

馬鞍山鄭蒲港新區綜合保稅區為安徽省內國家級保稅區。本行為該區某投資公司發放並購貸款。被並購方獲得增資後，將參與鄭蒲港新區內重點科技創新項目投資，更好地促進高新技術企業及鄭蒲港新區的發展。



2. 助力鄉村振興

本行貫徹落實黨中央、省委、省政府關於鄉村振興的系列決策部署，強化國有企業擔當，發揮金融企業優勢，全面服務鄉村振興戰略，持續做好脫貧攻堅與鄉村振興金融服務的有效銜接。截至 2022 年末，本行鄉村振興系列貸款餘額 402.56 億元，較年初新增 192.26 億元，2022 年度新增投放 269.54 億元。本行涉農貸款餘額 1,819.98 億元，較上年增長 430.57 億元，增速為 23.66%，涉農貸款餘額占全部貸款餘額 26.6%。

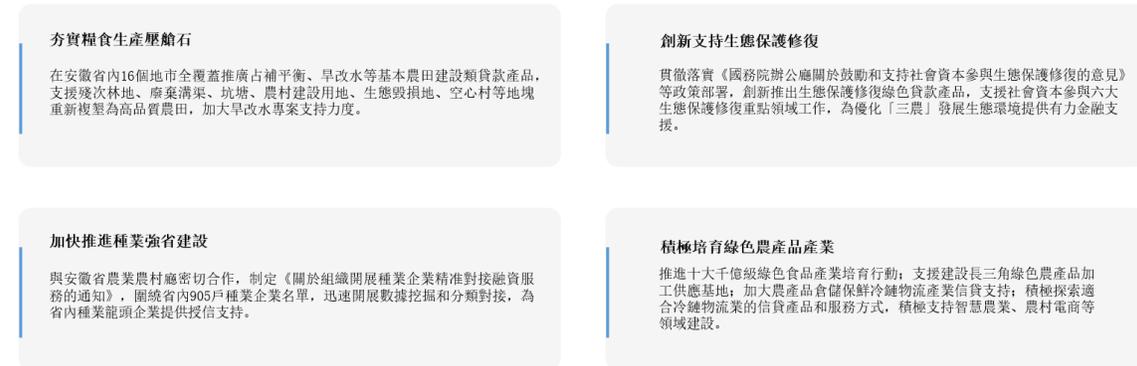
2.1 強化頂層設計

本行總行層面已成立「徽商銀行鄉村振興工作領導小組」，由主要負責人牽頭推進、統籌協調，並設立工作專班。2022 年，本行制定印發《徽商銀行鄉村振興公司條線行動方案（2022 年-2025 年）》《2022 年縣域支行公司業務提升活動方案》，細化各項工作要求，建立多項保障機制，對投放的鄉村振興類貸款，配置內部定價補貼，擴大讓利幅度。為增強對鄉村產業振興項目金融支持的研究與創新，

本行還成立跨部門金融支持鄉村產業振興研究小組，開展政策研究、市場調研、產品創新、案例推廣等工作，高效服務鄉村振興戰略實施。

2.2 完善產品譜系

本行針對易地扶貧搬遷、全域土地整治、礦山生態修復等重點領域，形成了涵蓋信貸類、投資類、結算類、綜合服務類等線上線下鄉村振興產品譜系。



圖注：強化鄉村振興關鍵領域金融支持

本行實施「一縣一案」模式，聚焦服務中藥材、草莓、小麥、蔬菜、酥梨等產業鏈，努力加快金融與民生系統互通，提升縣域農村金融服務可得性。針對農業產業化龍頭企業，我們推出「農e貸」產品，實現業務線上申請、在線審批。針對家庭農場、專業大戶等農村個體，我們因地制宜地設計研發區域特色信貸產品，包括「黨建引領信易貸」「民宿貸」「水產養殖貸」等。

【案例】「農e貸」為企業解決籌資問題

為解決農業產業化龍頭企業和生豬養殖企業擔保不足的問題，本行與擔保公司合作推出「農e貸」產品。該產品額度為三年，期限長，由安徽省農業信貸擔保有限責任公司提供保證，全程線上審批，審批流程迅速高效。截至2022年末，「農e貸」產品累計投放6.89億元，服務客戶148戶。

2022年3月，本行幫助安徽省六安市某糧食收購加工企業獲批300萬元「農e貸」，從申請到貸款發放全流程僅耗時五個工作日。

【案例】發放貸款支持地方特色產業

安徽省阜陽市為發展本地特色農業，於2022年開始建設生態苗木及芳香植物種植示範基地。該項目綜合苗木和芳香植物銷售，基地觀光旅遊、遊學等多種服務。截至2022年末，本行累計為該項目發放貸款15,000萬元，有效支持地方特色產業與鄉村振興有機結合。

【案例】為特色小鎮改造項目提供金融支持

安徽省淮北市段園鎮牛眠村依託本地「紅色文化」、「牛眠文化」及「葡萄文化」特色，進行休閒旅遊特色小鎮項目建設。本行充分瞭解該項目融資需求，為牛眠村人居環境改造及葡萄種植基地建設申報貸款額度 1.05 億元，貸款期限 15 年。該項目覆蓋鄉村產業振興領域多個經營場景，同時促進當地產業發展、帶動就業、改善農村人居環境。

3. 踐行普惠金融

作為國民經濟和社會發展的重要組成部分，中小微企業在加快經濟增長、促進就業穩定、推動科技創新等方面發揮著不可替代的作用。本行堅守服務中小微企業的「初心」，制定了《徽商銀行支持民營企業發展實施意見》《徽商銀行進一步強化中小微企業金融服務專項提升方案》《徽商銀行中小企業線上線下業務融合發展試點工作方案》等制度方案，持續加大小微企業信貸投放和金融服務力度。截至 2022 年末，本行單戶授信人民幣 1,000 萬元及以下普惠型小微企業貸款餘額 1,045.55 億元，較年初淨增人民幣 216.5 億元，增速 26.11%；戶數 17.57 萬戶，較年初淨增 4.8 萬戶。

3.1 加強政策指引

本行堅持「不唯所有制、不唯大小、不唯行業、只唯優劣」原則，完善多層次的小微企業信貸供給體系，堅持對民營企業、小微企業一視同仁，支持各領域優質民營企業、小微企業的發展，增強小微企業和民營企業貸款可獲得性。2022 年，本行為 2,960 戶中小微客戶辦理延期還本付息貸款 130.60 億元。



圖注：徽商銀行支持小微政策指引

2022年，本行加大金融助企紓困解難力度。我們制定《保障重點領域金融需求專項服務方案》，印發《困難行業企業等貸款延期相關工作的通知》，重點幫助小微企業、個體工商戶等抵禦外部不利因素影響：

- 對符合條件的存量貸款「應延盡延」，新增貸款「應貸盡貸」
- 優化小微企業無還本續貸產品「易連貸」取消無還本續貸次數限制
- 下調普惠小微貸款利率，認真落實減費讓利

【案例】雪中送炭，解決企業籌措資金歸還貸款的難題

蕪湖某新材料公司是一家專業從事研發生產銷售阻燃、隔音、隔熱材料的企業。受外部不利因素影響，該公司應收賬款賬期較長，資金回籠壓力顯現，一定程度影響了企業的日常周轉。在瞭解情況後，本行主動為其貸款延期半年，幫助企業平穩渡過困境，後續又發放了易連貸產品，無需還本、即可續貸，有效解決了企業籌措資金歸還貸款的難題，全力支持小微企業發展。

3.2 創新產品服務

本行致力於為民營及小微企業提供方便快捷的服務。我們持續推動傳統線下業務模式逐漸向線上線下融合模式轉型。我們融合信 e 貸、科技 e 貸、保 e 貸等產品，打造「徽融 e」系列小微企業線上金融服務品牌，初步構建了涵蓋信用與非信用場景的線上產品體系。小微企業客戶可通過手機 APP 或者微信小程序等渠道進行貸款申請，本行將進行全流程線上化的評審與監控，提高信貸質量，降低融資成本，滿足小微企業全方位融資需求。

3.3 搭建交流平台

本行大力推進平台搭建工作，做好銀企對接。針對安徽省內園區，本行梳理出園區企業名單與本行白名單進行匹配，利用好園區貸產品，有效開展精準營銷落地投放。我們還積極與政府部門、行業協會合作，為與企業對接探索新平台。2022 年，本行梳理出安徽省內 1,883 個協會及商會名單，開展對接工作，並與相關部門聯合舉辦近百場銀企對接會及產品推介會，為小微企業提供融資機會。

【案例】本行「園區貸」積極為小微企業紓困

2022 年 4 月，受外部不利因素影響，安徽某包裝科技公司急需流動資金周轉，但缺少有效抵押擔保物。瞭解企業困難後，本行積極對接當地產業園區，通過「園區貸」產品為企業發放了 500 萬元流動資金貸款。截至 2022 年末，本行「園區貸」業務共簽約園區 121 家，貸款餘額 30.69 億元，服務客戶 770 戶。

【案例】與網商銀行合作，服務小微電商

2022 年，本行加入由網商銀行與全國工商聯、農業發展銀行、工商銀行、平安銀行、北京銀行、重慶農商行共同發起的「助微計劃」，旨在助力全國小微企業、個體經營者和農戶的生產經營，支持實體經濟發展。截至 2022 年末，本行網商聯合貸服務普惠型個體工商戶 49,219 戶，貸款餘額 182,560.02 萬元；服務普惠型小微企業主 28,261 戶，貸款餘額 203,557.7 萬元，小微客戶占比約 70%。

4. 賦能新興產業

本行貫徹落實國家「十四五」規劃重大戰略發展方向，制定《徽商銀行支持戰新產業發展行動方案（2022-2025）》，明確「十四五」期間戰略性新興產業的行動目標及主要工作措施。本行針對安徽省重大新興產業專項、工程和基地以及十大

新興產業佈局，制定針對性綜合服務方案，致力打造區域服務戰新產業發展的主辦銀行。

本行在《徽商銀行 2022 年公司業務指導意見》《徽商銀行 2022 年度授信政策》《徽商銀行 2022 年授信評審工作指導意見》中，明確新能源、新材料等戰略性新興產業為業務發展重點領域，完善支持戰新產業的制度保障。在專業政策指引下，我們引導全行加大新興產業支持力度：

- 建設專業支行：先後在合肥、蕪湖、蚌埠和滁州設立 5 家科技金融專業支行，加大科創金融服務保障力度。
- 加大資源配置：提高重點領域貸款投放定價補貼，以激勵重點領域客戶營銷拓展，提升分支機構參與新興產業項目市場競爭力。
- 優化業務流程：建立「公司-授信」「公司-投資」聯動協調機制，定期召開協調會議，切實有效提升業務申報、審批以及落地效率。
- 加強考核引導：在分行目標責任制考核中，增設戰略性新興產業、科技型產業發展指標。
- 強化科技賦能：綜合利用大數據技術，甄選優質「白名單」客戶與政府重點新興產業項目清單，精準對接戰新產業客戶。

截至 2022 年末，本行戰新產業貸款餘額 860.21 億元，較 2021 年末增長 31.4%。本行科技型企業貸款 585.3 億元，較年初淨增 146.33 億元，增幅 33.3%。製造業貸款餘額 732.9 億元，較年初新增 138.57 億元。

【案例】本行為新能源汽車產業提供金融支持

本行針對新能源汽車產業內核心企業及其上下游客戶，結合汽車產業鏈在採購、生產、銷售等環節的特點，為上游供應商、製造商和下游經銷商、終端用戶提供全方位的金融服務。2022 年，本行為某汽車公司重要合作商，提供授信額度 4.5 億元。同時，我們還通過「融鏈通」線上產品為客戶上游供應商累計提供融資超 9 億元，輻射企業 230 戶。

5. 惠及民生福祉

本行致力於服務廣大民眾，加大對民生領域的金融供給，助力解決民生領域的難題。2022 年，我們在基礎設施、公共服務、房貸、消費等領域持續發力，創新金融產品，打造多維立體的銀行服務，持續提升民眾日常生活質量。

5.1 支持公共服務建設

基礎建設是經濟社會發展的重要支撐。本行高度重視對安徽省重點基礎設施建設項目的金融支持，重點支持軌道交通、供水、公交、城鄉道路等基礎設施項目，助力地方經濟發展。截至 2022 年末，我們共為安徽省內 20 個城鄉供水一體化項目提供授信支持 80.20 億元，投放 38.48 億元；為 6 個城鄉公交一體化項目提供授信支持 8.13 億元，投放 2.42 億元。

我們發起設立安徽省內首個「專項債聯盟」，首創「專項債+」營銷模式。截至 2022 年末，本行共服務縣域專項債項目 63 個，完成 296.95 億元發債需求的申報入庫，大多投向學前教育、養老托育、醫療衛生、生態修復、鄉村旅遊、城鄉供水、污水處理、公墓建設等與縣域居民日常生活息息相關的民生領域。

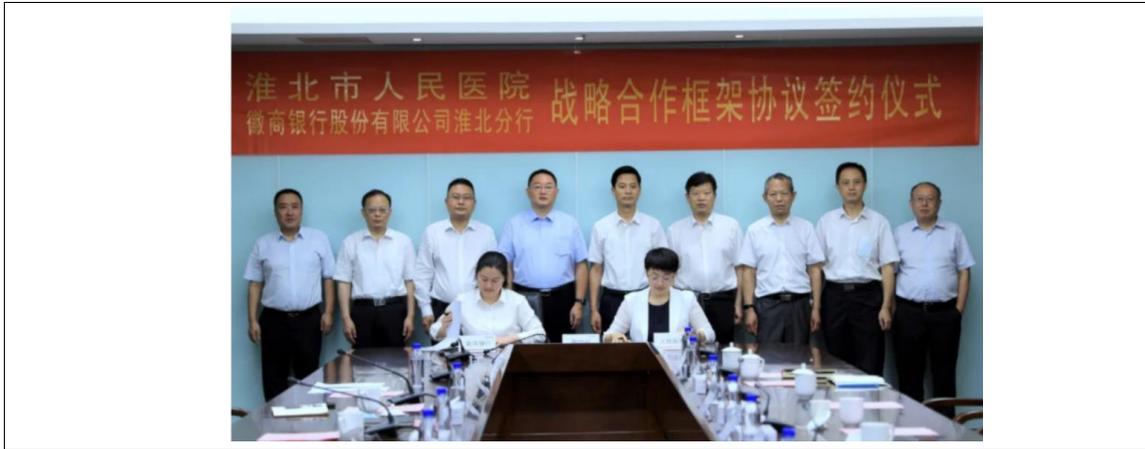
【案例】推出「公交乘車碼」，榮獲「數智平台金獎」

本行與合肥某公司合作推出「公交乘車碼」。該乘車碼可採用「簡易登錄」，通過加密通信方式連接合肥通乘車碼平台，安全、便捷。客戶可在本行手機銀行端使用乘車碼。在「數字金融聯合宣傳年」—第五屆數字金融創新大賽中，該乘車碼支付榮獲「數智平台金獎」。



【案例】淮北分行與淮北市人民醫院簽訂「銀醫」戰略合作框架協議

2022 年 7 月 8 日，淮北分行與淮北市人民醫院簽訂「銀醫」戰略合作框架協議。淮北分行組建服務專班，為患者、醫院、職工提供全方位、個性化服務，助推市人民醫院智慧信息化服務能力提升，方便市民就醫。



5.2 滿足安居創業需求

本行按照「因城施策」原則，支持居民安居需求。我們優化新市民按揭授信政策，在首付比例、貸款利率優惠上比照剛需客戶，推出「人才公寓租金分期」產品。2022年，本行阜陽分行、安慶分行階段性下調首套商業性個人住房貸款利率下限至3.95%。

此外，本行研發推廣線上創業擔保貸，客戶可通過「皖事通」平台進行線上申請。2022年，我們的線上創業擔保貸已覆蓋全省79個區縣，貸款餘額超14億元。

5.3 發力消費金融業務

本行積極發展消費金融，助力美好生活。2022年，我們整合原有產品，打造以徽銀e貸為主，裝修e貸、質押e貸等為輔的「徽銀e貸」產品體系，產品囊括居民日用消費品、大家電、建材、傢俱、汽車等多重需求。我們積極創新信用卡營銷，拓展公交地鐵、餐飲商超等小額高頻消費場景，便利日常生活。



圖注：「徽銀e貸」介紹

圖注：「一分錢乘地鐵」營銷活動

圖注：「超市滿減」營銷活動

三、數字創新·升級金融服務

徽商銀行始終堅持「以客戶為中心」，以數字創新引領金融服務升級，為產品及服務賦予高效、專業、惠民、智慧、安全的屬性，在保障消費者合法權益的同時，切實提升消費者體驗感和滿意度。深耕區域發展和民生需求，持續強化消保意識和服務理念，將消費者權益保護融入經營管理，更付諸於點滴服務，牢記金融使命，踐行責任擔當，與金融消費者共築安全健康的金融消費環境。

1. 維護客戶權益

1.1 多重消保舉措

本行高度重視消費者權益保護工作，秉承「以客戶為中心」的理念，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，持續健全消費者權益保護工作機制。本行將消費者權益保護納入公司治理各環節，將「消費者權益保護」作為一項重要戰略主題，納入五年戰略行動計劃中。

2022 年本行進一步優化消保工作領導小組月度例會制度，總行按月由行領導主持召開消費者權益保護領導小組會議，管理者帶頭傾聽客戶心聲。全年剖析產品與服務典型案例 26 個，提出並落地流程優化、服務提升等改進措施 50 條，收集有價值的客戶建議「客戶之聲」118 條。

2022 年，本行在人民銀行 2021 年消費者權益保護評價中獲評最高等級 A+。

截至 2022 年末，本行共有銀行業文明規範服務千佳網點 8 家，位居安徽省內前列。

【案例】徽商銀行榮獲銀行業滿意度調查第一名

在安徽省現代省情調查研究中心舉辦的 2022 年「安徽省服務行業居民滿意度調查」中，徽商銀行總行榮獲服務行業居民滿意度調查「銀行業第一名」「十佳履行社會責任最滿意企業」「居民最滿意銀行」等三項榮譽，滁州分行、亳州分行分獲「最佳服務示範窗口企業」「最佳服務質量企業」獎項。

本次滿意度調查活動圍繞服務質量、服務態度、服務環境、服務創新、行風評價等五個方面進行評選，彰顯了本行在產品及服務創新、服務質量管理、消費者權益保護等領域的工作成效。



【案例】蕪湖南陵支行入選「百佳」網點候選單位

2022年8月，本行蕪湖南陵支行以全安徽省第二名的成績成功入圍中國銀行業文明規範服務百佳示範網點候選單位，亦是安徽省銀行業協會向中國銀行業協會推薦的三家百佳候選單位之一、蕪湖市唯一入選的百佳候選單位。

「文明規範服務示範單位創建」項目是目前我國金融業唯一一個由國務院批准、面向金融機構開展的創建示範活動項目，「百佳」網點作為中國銀行業文明規範的服務品牌，代表著中國銀行業的最高服務標準。南陵支行的入選是本行「總分支聯動、齊抓共管打造服務品牌」的成果體現，標誌著本行客戶服務水平的不斷提升。本行將以「百佳」創建為契機，著力打造優質服務標杆，通過支行經驗的內部推廣，帶動全行將文明規範服務標準和要求嵌入經營管理和業務之中，為廣大客戶提供更優質的金融服務體驗。

● 健全消保機制

本行不斷健全消費者權益保護機制，以更完善的管理架構和制度體系持續提升消費者權益保護工作質效。

在管理架構上，2022年本行在維持「董事會決策、專委會指導、監事會監督、高管層執行、職能部門牽頭、各部門配合、分支機構落地執行」的原架構基礎上，總行消費者權益保護部新增了消費者權益保護督辦團隊，分行設立了消費者權益保護部，使相關工作更加高效、責任歸屬更加明確。

在制度層面上，2022 年本行制定兩項、修訂三項消費者權益保護內控管理制度，進一步完善消保制度體系，使相關工作有更明確的規章可依循。

● 規範消保審查

本行持續規範消費者權益保護審查工作，修訂了《徽商銀行消費者權益保護審查管理辦法》，更新了《徽商銀行消費者權益保護審查具體指引》，明確要求加強產品與服務、營銷宣傳及對客協議等各領域事前審查，力求從源頭防範風險。此外，我們定期在全行開展金融廣告的治理自查工作，進一步減少潛在風險。

● 加強內部培訓

為提升消費者權益保護意識，本行組織了多樣化的消費者權益保護培訓，總行層面，本行組織了數場面向中高級管理人員的規章制度學習培訓，內容包括金融消費者權益保護工作行業自律機制公約、內部消費者權益保護制度和要求、最新監管動態。為進一步優化本行的投訴應對能力，本行開展了多場投訴處理能力提升及消費者權益保護審查培訓。分行層面，我們按季開展消費者權益保護領導小組會議及培訓，以提升分行對相關工作的重視程度。2022 年度消費者權益保護培訓覆蓋中高級管理人員、基層業務人員和新入職員工，培訓累計超 2.5 萬人次。

1.2 優化投訴管理

本行不斷完善客戶投訴管理體系。為保障客訴處理工作質量，我們在總行新增了投訴督辦崗、投訴處理核查崗等專崗，以督查相關工作的落實情況。同時，我們制定了《關於進一步做好投訴處理工作的通知》《徽商銀行重大投訴應急預案》

《徽商銀行客戶投訴糾紛多元化解管理辦法（暫行）》等制度文件，促進客戶投訴糾紛在行內高效化解，並加強相關人員對各類客戶投訴事件的處置能力。

本行持續加強客戶投訴的全流程管控：

- 訴前：積極做好消費者權益保護事前審查工作
- 訴中：落實好層級責任，加強客戶投訴核實及回訪力度
- 訴後：落實投訴分析會制度，按月召開總行消費者權益保護領導小組會議，對投訴原因進行剖析、深入推進治理工作

此外，我們充分利用行內和解、第三方機構調解、訴前調解等多元化糾紛化解機制，努力提升客訴處理工作質效。2022 年，本行共受理客戶投訴 2,016 筆，主要涉及信用卡業務、理財業務和互聯網貸款業務。投訴來源主要分佈在合肥、蕪湖、蚌埠地區。徽商銀行合肥三裡庵支行獲評 2022 年度長三角「金調之星」金牌網點。

【案例】本行開展重大投訴事件應急演練，提升客訴應對能力

2022 年 9 月，本行以線上形式開展了重大投訴事件應急處置演練。該場演練採取桌面推演方式進行，模擬了群體性投訴上訪、圍堵總行大樓的場景，安排各相關責任部門

人員按照應急處置方案中的前期準備工作、報告流程、現場處置等要點進行逐一推演，切實體會真實的消費者投訴場景。

演練後，總行積極總結演練經驗，並在全行範圍內進行推廣，推動了轄內 21 家分行完成重大投訴事件應急處置演練，進一步提升了全行重大投訴事件應急處置能力。

1.3 加強金融教育

本行積極承擔向公眾普及金融知識的社會責任。我們落實《安徽省金融消費者權益保護工作自律機制公約》要求，配合銀行業自律機制委員會工作安排，擔任金融知識普及與金融消費者教育宣傳工作組組長，作為 2022 年度安徽省及各地市銀行業保險業消費者宣傳教育活動牽頭機構，牽頭開展相關工作，積極開展各類線上線下集中教育宣傳活動 41 場。

本行亦建立了消費者教育長效機制，依託 2021 年 3 月建成的安徽省金融教育示範基地，開展「3·15 金融消費者權益保護日」「普及金融知識守住『錢袋子』」「普及金融知識萬里行」「服務新市民，金融伴你行」等多樣化、體驗式的金融知識普及教育活動。2022 年，本行聚焦農民、新市民、青少年、老年人和殘障人士等重點人群，推出「徽貓警長·喵科全書」消費者權益保護課堂系列手繪漫畫長圖等特色教育宣傳產品，並開展「金融知識農村行」「幸福新市民·金融知識企業行」「喜迎二十大·金融知識校園行」等專題活動。教育宣傳工作以「特色化」帶動「常態化」發展，建立分行級金融消費者教育宣傳示範聯繫點，在合肥工業大學建立首家「安徽省金融教育示範基地銀校共建點」。

2022 年，本行累計開展線上、線下教育宣傳活動超 4,800 場，觸達消費者超 1,900 萬人次，開展活動實現 21 家分行營業網點全覆蓋。形成原創宣傳作品共計 486 個，活動簡訊及原創宣傳作品被各級金融監管部門、省級行業協會採用達 40 次。通過主流媒體開展活動報導和宣傳 100 餘次，其中中央級和省部級主流媒體教育宣傳 17 次。本行連續三年獲評安徽省銀行業保險業金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位，並以安徽銀行業保險業第一名的成績獲評 2022 金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位。



<p>圖注：合肥分行走進鄉村和農貿市場</p>	<p>圖注：六安金寨支行聯合金寨梅山支行走進鄉村振興駐點幫扶聯繫村燕子河鎮毛河村小學</p>
	
<p>圖注：馬鞍山分行走進含山仙蹤鎮開展普及金融知識萬里行 防範非法集資公益宣傳</p>	<p>圖注：宿州分行在泗縣丁湖鎮鎮政府會議室開展金融講座</p>

<p>【案例】徽商銀行各分支行面向特定群體開展針對性教育宣傳</p>	
<p>2022年3月1日起，本行在全行範圍內開展了一系列金融消費者教育宣傳活動，各分行將知識普及活動帶進養老院、校園、農村、社區等場景，對「一老一少」和農村農民等群體進行了針對性教育宣傳。</p>	
<p>➢ 金融知識進養老院</p>	
<p>本行滁州鳳陽臨淮支行在鳳陽縣敬老院開展了3·15金融知識宣傳活動，圍繞金融消費者八大權益和防詐騙知識，向老年客戶進行教育並發放了支行原創的老年人防詐騙手冊。</p>	
	
<p>➢ 金融知識進校園</p>	
<p>本行寧波分行、宣城分行、淮北分行、宿州分行走進當地中小學，開展反電信網絡詐騙知識講座、消費者權益主題活動，借助現場講解及有獎問答方式、發放宣傳手冊和折頁、分享金融消費者維權案例等手段，以寓教於樂的方式向學生普及防詐騙技巧和金融消費知識。</p>	



圖注：本行宣城分行開展「金融知識普及月」主題活動，進校園開展金融知識宣傳

➤ **金融知識進鄉村**

本行六安分行、安慶分行、宣城分行、宿州分行等分別在金寨縣燕子河鎮毛河村、岳西縣溫泉鎮斯橋村、甯國市港口村、泗縣大路口鄉孔莊村，通過現場講座、駐村委會廣場及村民組召開村民會議等方式向農戶開展宣傳，提升村民對非法金融活動的認知，幫助守護好自身「錢袋子」。



圖注：徽商銀行六安金寨支行聯合金寨梅山支行走進本行鄉村振興駐點幫扶聯繫村——燕子河鎮毛河村



圖注：宣城分行走進涇縣琴溪鎮玲芝村進行反電信詐騙宣傳

➤ 金融知識進社區

本行馬鞍山分行、宿州分行分別走進佳山社區、社區老年活動中心進行普及金融知識宣傳。



圖注：馬鞍山湖南路支行走進佳山社區



圖注：宿州分行走進社區老年活動中心開展宣傳

【案例】當起「新主播」，金融知識鄉村行

徽商銀行宿州分行組織員工走進村委會，當起「村主播」，借助「村廣播」，用口語化的形式，為村民解讀個人信息保護、防範非法集資、防範電信網絡詐騙新手段等金融知識；同時，還精心印製消費者保護手冊，納入村委會「每週一報」內容，將金融知識宣傳融入村民日常生活，持續增強村民自我保護意識，提升防非反詐的能力。



2. 共享智慧生活

2.1 數字金融產品

● 線上貸款產品

本行持續發力線上化產品創新，不斷豐富產品矩陣。我們融合信 e 貸、科技 e 貸、保 e 貸、農 e 貸等產品，打造界面極簡、場景豐富、用戶體驗良好，產品組合靈活的「徽融 e」系列小微企業線上金融服務品牌，初步構建了涵蓋信用與非信用場景的線上產品體系。

2022 年，在「徽融 e」系列產品中，我們重點推進了小企業線上貸款產品的優化，推動以流程為中心、以持續提高效能為目的的系統化流程管理，力求縮減作業時間，提升信貸質量，滿足小微企業融資需求。除「徽融 e」系列外，我們還積極開發個人消費貸產品「徽銀 e 貸」，個人經營貸業務服務品牌「徽銀雲貸」，為出口中小企業打造「出口 e 貸」，持續拓展線上產品譜系，便利更廣大客戶群體。2022 年，本行小企業線上貸款產品累計為 13,286 戶小微企業發放貸款 546.69 億元。

【案例】「信 e 貸」緩解企業融資難題

本行的「信 e 貸」產品運用大數據技術，通過線上受理與審批的形式，為小微企業提供便捷高效的信用貸款服務。

2022 年 6 月，某科技公司急需資金擴大生產，但鑒於公司無有效抵押物未及時獲得融資支持。本行通過六安市組織的金安區工業企業銀企對接會瞭解到該融資需求，迅速上門為客戶現場辦理 400 萬元「信 e 貸」線上信用貸款，保障了該公司生產計劃的有序開展。

【案例】「出口 e 貸」緩解出口企業流動資金壓力

本行「出口 e 貸」產品是專為出口型中小企業打造的純信用線上貸款產品，通過獲取企業稅務、徵信、跨境區塊鏈平台企業信用信息等授權，由大數據建模對企業精準畫像，給予授信額度。

2022 年，安徽省金寨縣的某招商引資外貿企業訂單量翻倍，預計年出口額超 1,000 萬美元，生產成本投入和流動資金壓力不斷增大。本行在充分瞭解客戶融資需求後，向其推薦了「出口 e 貸」產品。同年 7 月，該公司通過本行線上模型跑批，生成了 300 萬元人民幣的國際貿易融資專項額度，為生產經營注入了強勁動力，有效緩解了資金壓力。

● 交易銀行產品

本行推出多款交易銀行產品，為貿易金融等領域提供有力支持。2022 年，本行完成與安徽省「羚羊」工業互聯網平台的對接，推出該平台首個專屬線上供應鏈融資產品「工業互聯貸」，為中小微企業提供精準信貸支持。我們亦採取外建智慧政務場景、內研創新業務模式、聯動營銷服務方案等舉措，開拓了對公客戶營銷和負債業務拓增的服務場景。此外，本行還打造出「易系列」國際結算線上產品體系，提升了國際貿易交易效率。

本行助力政府數字化轉型，正式落地「政策直達平台」「醫保業財一體化」等新業務場景，為人力資源和社會保障局、財政局、數據資源管理局、醫療保障局等多個政府機構提供一站式全線上資金管理解決方案，便捷醫保資金、人才補貼、創業補貼等資金發放流程。

2.2 「移動優先」策略

本行堅持「移動優先」策略，積極推進傳統業務的數字化轉型，打造手機銀行、個人網銀、微信銀行等線上渠道，並持續優化交易家平台、徽銀 e+ 平台等特色渠道的基礎功能，豐富各移動端服務場景。

● 手機銀行

2022 年，本行持續優化手機銀行基礎功能和 UI 設計，升級了智能語音導航功能，完成了客戶分層框架搭建，在頁面設計上新增了互動功能，提升客戶使用體驗的同時為營銷工作提供了有力支持。同時，我們不斷優化徽商銀行 APP「簡 e 版」的功能，提升老年群體的使用便捷度。截至 2022 年末，本行手機銀行實名認證且綁卡客戶規模達 848.27 萬戶，淨增 143.34 萬戶，同比增長 20.33%，全年賬務類交易筆數 22,681.29 萬筆，交易金額 17,236.99 億元。



圖注：徽商銀行獲得 2022 年度最佳個人手機銀行獎

【案例】拓展生態場景，助力群眾幸福生活

本行注重生態場景的創新拓展。2022 年，本行重點發力數字商圈建設、政務民生服務、智慧校園服務、餐飲消費券發放等金融服務場景，力求覆蓋群眾生活的各類場景。

- 數字商圈方面，本行投產了「徽享生活」服務平台並取得了試點進展；
- 政務民生方面，我們落地了助力政府吸引人才落戶的滁州數字人才服務場景、為租房客群提供綜合服務的亳州房管通業務以及「智慧食堂」宿州老年助餐業務；
- 智慧校園方面，我們上線了金寨職業學校和阜陽理工學院智慧一卡通業務功能，支持師生通過手機銀行進行充值，自上線以來線上交易已超 4.8 萬筆；
- 消費券發放方面，截至 2022 年末，本行手機銀行累計發放各類消費券超 946 萬元，有效促進了地區經濟復蘇。



● 微信銀行

2022年，我們新增、優化了微信銀行的多項功能。截至2022年末，本行微信銀行客戶規模達291.35萬戶，較去年同期增加158.67萬戶，同比增長119.58%。

新增：

- 跳轉房貸直通車小程序入口，以增加個人移動金融渠道間協同共享能力；
- 微信動賬通知統計報表功能和客戶註銷功能。

優化：

- 微信動賬消息通知機制，使服務更加全面、客戶體驗感更強。



圖注：徽商銀行微信銀行動賬通知服務

- **網上銀行**

2022 年，我們升級了網上銀行支付通道，提升了網銀安全性。在通道建設方面，我們增加了智能支付路由，客戶可按照費率、金額、時效等維度智能選擇支付通道；在信息安全方面，我們針對突發事件開展了應急演練，遵循中國人民銀行《金融和主要領域密碼應用與創新發展工作規劃（2018-2022 年）》，實現了新增國產密碼網銀安全設備發行占比 100%。截至 2022 年末，本行個人網銀存量客戶規模達到 753.94 萬戶，全年賬務類交易筆數 4,326.07 萬筆，交易金額達 4,563.83 億元。

- **互聯網貸款**

本行互聯網貸款緊跟市場監管政策變化，從資產投放、核心創利、風控模型建設等角度出發，創新互聯網自營貸款產品，全面推進互聯網貸款業務發展。截至 2022 年末，本行互聯網貸款中心管理的個人線上貸款餘額人民幣 407.26 億元，較 2021 年末增加人民幣 65.17 億元，共實現業務收入人民幣 15.48 億元。

- **交易家平台**

交易家平台是本行的統一對公服務門戶，我們持續探索交易家平台的服務場景，不斷推出新功能，自 2019 年 7 月上線以來，該平台已囊括帳戶管理、支付結算、

投資理財、貿易融資、電子票據、財資管理、國際業務等全方位、一站式綜合金融服務，有效提升了企業客戶的交易效率。截至 2022 年末，交易家平台累計簽約客戶數達 34.58 萬戶；賬務類交易累計 2,963.62 萬筆，年交易量超 5.22 萬億元。

● 徽銀 e+ 平台

「徽銀 e+」平台是本行依託手機銀行創立的數字化平台，聚焦全行個人金融重點客戶、業務和產品的營銷推廣，為個人金融客戶提供積分及權益兌換、智慧服務、分行特惠等特色服務。2022 年，我們持續調優該平台的基礎功能，以提升客戶體驗感。2022 年累計開展活動 128 場。

2.3 智能服務支持

為提升客戶服務水平，本行在智能客服領域持續加強投入，不斷優化、拓展智能語音呼出機器人系統、視頻客服等既有服務渠道的基礎功能和覆蓋場景，並積極拓展智能客服的新應用領域，以數字服務支持人工服務，全面提升客服工作質效。

2022 年，我們在「智能適老」、智慧系統、視頻客服、機器人外呼等領域持續發力，進一步提升本行客服服務渠道的立體化、全面化、智能化程度。





圖注：徽商銀行智能語音導航

2022 年，本行「智慧客服」系統累計提供服務 102.19 萬次，智能服務分流率為 15.76%；機器人問答標準回復率達 90.40%，文本分流率為 56.84%；智能客服問題識別率達 96.54%，問題解決率為 94.53%；智能語音導航提供服務 22.59 萬次，客戶問題識別率為 97%。

3. 提供惠民服務

3.1 建設便民網點

網點是銀行面向客戶的窗口，本行持續提升網點建設標準，致力於為消費者提供優質服務，提升消費者滿意度。2022 年，本行進一步完善了網點硬件設施條件，配備了殘障人士關愛設施、多元化功能區、個性化便民物資、愛心窗口及軍人優先窗口，愛心窗口進行特殊設計，輪椅可直接推進櫃檯內部，滿足了各類消費者的需求。同時，各分支機構不斷豐富服務形式，延伸服務內容，提升服務質量。截至 2022 年末，本行分支機構無障礙通道營業網點 405 個，共設置愛心窗口網點數量 451 個。





圖注：徽商銀行網點便民服務

3.2 改造智慧網點

為提升網點運營能力，本行進一步拓寬自助服務渠道，深入推進網點智能化轉型。截至 2022 年末，本行共有 466 家對外營業網點，自助銀行 552 家，全行累計在用自助設備 1,875 台，其中 CRS（存取款機）1,062 台、STM（智能自助終端）813 台。

此外，本行積極推廣新一代智能自助終端並不斷優化相關功能，大幅提升了客戶體驗和業務效率。為提升客服人員對智能化工具的認識與操作技能，我們還通過知鳥平台、徽銀網校、遠程視頻等多種渠道開展培訓，要求條線人員掌握全行網點

渠道管理與建設流程及自助網點與自助設備運行管理等知識，提高智能自助終端運行效率。

【案例】新一代「智能自助終端」助力網點運營

新一代 STM 是集多種自助設備功能為一體的智能終端，具有一站式、自助化、智能化的服務特點，能夠大大改善銀行櫃面業務流程填單多、簽名多、流程繁瑣的問題。

2022 年，本行豐富 STM 的功能，通過優化「實人識別」人證比對機制、增加預髮卡子流程和容錯機制等方式，提升 STM 的智能化水平。截至 2022 年末，本行智能自助終端已實現 139 項常用交易功能，櫃面業務替代率達 72.24%。



3.3 加強適老服務

做為一家有溫度的金融機構，一直以來，徽商銀行精準洞察客戶需求，通過服務流程的「適老化」改造，為「頤年一族」帶來更加智能化、人性化的服務體驗。

結合老年客戶「找不到」「看不懂」「聽不清」等操作難點，徽商銀行積極開展「適老化」改造，更好服務老年客戶。在手機銀行、徽行信用卡 APP 推出「簡 e 版」，自助設備上線適老「青松版」，以更簡潔、操作更簡單的操作界面，讓長期處於互聯網失聯地段的老年人也能逐步融入數字化時代。在線下業務辦理的每一個環節，徽商銀行工作人員也都貼心地「多想一步、多做一步」，將適老化服務落到實處。我們在支行網點設置老年客戶「專座」，打造 VIP 通道，開設老年人便捷窗口，配備專人指導操作，為有需要幫助的老年人提供優先辦理特權。2022 年我們累計為老年客戶提供上門服務 2,653 次，建設老年人特色服務網點 64 家。考慮到

「頤年一族」的特殊需求，我們在支行配置了不同度數的老花鏡、放大鏡、聽寫板等工具方便老年人更便捷地辦理業務。同時支行廳堂人員隨時關注進門客戶，對行動不便的老年人主動上前攙扶，詢問業務事項、協助填單，讓老年客戶在辦業務途中暢行無阻。完善應急保障措施，開展老年人服務演練 196 次。

在普及金融知識方面，本行持續組織開展金融助老活動，守護老年客戶錢袋子。我們通過廳堂微沙龍、老年人特色沙龍活動、金融知識服務「進老年大學」「進社區」「進街道」「進農村」等系列宣傳推介活動，採用老年人喜聞樂見、易於接受的方式，從老年客戶有興趣的產品和業務入手，對老年客戶進行智能化服務知識宣傳，幫助老年人熟悉移動支付產品與服務的使用流程，主動向老年人宣傳防賭反詐知識，向老年人講解如何識別電信詐騙、如何防範遭受電信網絡詐騙等金融常識，提高老年人風險意識、法制意識，幫助老年客戶防範金融詐騙，守住自己的錢袋子。





圖注：徽商銀行為老年群體提供便利服務

【案例】六安分行改造網點，提升適老服務水平

2022年，六安分行轄內32個營業網點按照本行工作手冊要求，聚焦「適老服務」，開展便民與適老設施完善工作：

- 各網點設置愛心窗口、軍人服務窗口、愛心座椅，為老年客戶開設綠色通道，提供專人講解引導、填報資料等全程「一對一」服務，並配套老花鏡、急救箱、輪椅等輔助設備；
- 公眾服務教育區循環播放防範電信網絡詐騙宣傳等金融知識視頻，擺放金融知識宣傳折頁、《老年人防詐騙宣傳手冊》，通過相關金融知識教育宣傳，引導老年客戶識破金融騙局，保障自身權益；
- 櫃面和等候區均放置《常辦業務明白紙》，方便老年客戶使用。

4. 謹防信息洩露

4.1 保障信息安全

本行持續提升信息安全管理水平。2022年本行持續完善信息保護機制，優化組織架構，加強制度建設、系統建設、內控及風險管理，構建了網格化數據安全管理體系。我們在全行設立了數據安全員作為數據安全管理的執行層，推動數據安全工作落實，進一步紮牢網格化數據安全管理體系。制度層面，本行遵循《中華人民共和國保密法》《中華人民共和國保密法實施辦法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，制定了《徽商銀行檔案管理辦法》《客服中心突發事件應急處理預案》《重大事項和突發事件客服中心報告路徑指引》《客服中心信息安全管理規範》《數據提取實施細則》《徽商銀行數據安全管理暫

行辦法》《數據安全事件應急預案》《數據脫敏技術規範》《信息系統數據權限安全管理實施細則》《數據安全風險評估規範》等相關制度及預案，明確了金融信息的日常管理規範和突發性信息洩露事故的處置流程，降低信息洩露風險及其危害。

● 健全安全防禦體系

本行主動健全信息安全防禦體系：

- 網絡安全策略：我們集中管控總行及 21 家分行的網絡安全策略，細化網絡安全策略的顆粒度，通過將部分分行的外聯防火牆收歸管理，不斷收窄網絡安全風險敞口。我們還在分行部署了全流量態勢感知設備，通過對安全日志的收集分析，實時掌握分行的網絡安全態勢，有效保障了網絡安全運行。
- 桌面終端安全管理：我們積極推廣部署辦公桌面安全管理客戶端，持續提高防病毒軟件安裝率，並同步上線病毒防護、網絡安全、外設管控等終端安全管控策略，提升辦公環境的安全性，實現數據安全流轉，創建安全用數環境。
- 郵件安全管理：我們部署了互聯網郵箱安全網關平台，借助業內先進的病毒庫、規則庫和機器學習引擎，自動識別及攔截各類垃圾郵件和惡意郵件，提升郵件安全性。
- 主動防禦處理：我們開展全流量監測、智能化分析、自動化處置，有效抵禦 420 餘萬次互聯網攻擊，封禁來自 30 多個國家和地區的 4,000 餘個網絡攻擊地址。

● 完善災備體系建設

本行持續完善災備體系建設，建成了包含異地災備中心在內的「兩地三中心」數據中心架構。2022 年，我們積極推動系統災備引流和雙活運行，對信息系統災備架構進行優化，並組織開展同城災備真實切換，以驗證同城災備系統接管生產運行的效能，多措並舉提升對信息洩露風險的應對能力。

● 提升數據安全保障

為保障數據安全，本行採取「人防+技防」雙重防護模式，持續織密數據安全網。在「人防管控」領域，我們嚴格遵循數據安全管理相關制度開展工作，推動多個內部系統的數據合規性評估工作，積極開展數據安全現場檢查。此外，我們通過開展數據安全專項培訓，提升核心人員的數據安全意識。

【案例】開展數據安全培訓，提升員工數據安全意識

為普及數據安全基礎知識，提升全行員工數據安全意識，防範數據洩露風險，2022年5月，總行完成在知鳥平台的數據安全法律法規及安全意識培訓工作。

本次數據安全法律法規及安全意識培訓主要從數據安全政策、數據安全警示案例以及日常辦公中的數據安全風險三部分展開講解。一是介紹了我國目前數據安全相關法律法規和技術規範，二是講解了近幾年發生的數據安全案件經典案例，強調了目前金融行業數據安全形勢的嚴峻性和加強數據保護的重要性，三是通過 20 個日常辦公場景中的數據安全風險實例，提升人員對數據安全威脅的識別能力，增強數據安全意識。



在「技防管控」領域，我們開展了敏感數據識別和分類分級項目，推動數據分類分級，實現數據精準管控，通過應用終端水印和屏保，引入敏感信息檢查、文檔追蹤等技術工具，提升辦公終端數據安全管控能力。我們還設定了敏感數據識別規則，有效保護客戶身份信息。此外，我們推廣了雲桌面應用場景，在雲桌面內完成科技運維、數據查詢、應急辦公等各項工作功能，實現了數據「不落地」的要求，有效保護了敏感數據。2022年，我們完成了超 100 個信息系統、超 10 萬字段數據分類分級的精準匹配實施，有效提升了數據管理能力。

【案例】「敏感數據識別及安全評估」項目獲獎

2022年11月，本行「敏感數據識別及安全評估」項目成功入選中國信通院組織的第二屆「金信通」金融科技創新應用卓越案例。本行「敏感數據識別及安全評估」項目以人行發佈的《金融數據安全評估規範（徵求意見稿）》為建設依據，主要建設內容包括「敏感數據識別及分類分級」「數據安全風險全面評估」「健全數據安全規範制度體系」「數據安全未來發展規劃」。



4.2 保護客戶隱私

為充分保護客戶隱私，本行制定了《徽商銀行消費者金融信息保護管理辦法》《徽商銀行用戶隱私政策》《個人用戶隱私政策》《電子銀行客戶服務協議》《徽商銀行檔案管理辦法》等規章制度，明確了消費者金融信息保護的組織架構，以及對客戶信息數據的全生命週期制定相應規範和工作要求。2022 年本行修訂了徽商銀行個人用戶隱私政策、個人征信綜合授權書，發佈信用卡個人資信信息（含個人敏感信息）處理授權書，將個人信息保護納入消保事前審查範疇。

2022 年，為降低個人網銀、手機銀行、微信銀行等線上渠道的隱私安全風險，本行新增或修訂了多項有關用戶信息收集、存儲及使用的業務規則，涵蓋的服務場景包括移動金融渠道人臉識別、雲閃付網絡支付、Cookie 技術使用、個人移動金融渠道第三方位置收集客戶信息、客戶註銷個人網銀等渠道、未成年人信息處理等。

本行將客戶隱私保護融入消費者權益保護事前審查範疇，針對隱私政策、客戶授權文本、客戶協議相關授權條款、第三方合作協議信息保護條款等內容開展重點審查。在數據獲取環節，我們亦嚴格規範數據提取流程，要求接觸數據提取結果的行內人員在數據使用完成後徹底刪除相關數據，並規定原則上保留數據時限不超過 3 個月，從源頭把控數據安全。在業務過程中，我們對客戶身份證、電話、姓名等信息進行脫敏處理，並通過推行無紙化辦公、在辦公電腦屏幕設置水印、禁止攜帶手機進入關鍵場所等手段，從各環節杜絕客戶信息洩露。此外，我們亦持續開展客服中心信息系統巡檢工作和數據管理安全現場檢查，並將信息安全列為重點檢查範圍，以降低系統在實際運行過程中的信息外流風險。

4.3 守護用卡安全

本行以《徽商銀行信用卡中心數據安全管理規範》作為信用卡安全管理的制度基礎，在數據信息的獲取、使用、傳輸等方面均依此規定開展，以多維舉措降低用卡風險，守護客戶帳戶安全。

- **防範帳戶開立風險**

本行嚴格遵循監管部門要求，通過聯網核查、手機號碼核查、人臉識別等手段對每一位信用卡申請人進行身份信息和個人信用狀況核查。為提升風險攔截的精確度，本行開發了信用卡多渠道信審平台，通過數據接口對接「聯網核查公民身份信息系統」「中國人民銀行個人信用基礎數據庫」等系統，完成客戶身份核驗、綜合資信評估等工作，精確識別並攔截高風險客戶，有效防範信用卡申請端風險。此外，本行為客戶提供免費失卡保障服務，保障持卡人的利益。

- **用卡風險監控**

本行採取了「7*24小時」日常交易監控，利用早期預警系統管理信用風險、開展異常交易風險排查舉措，降低用卡風險。我們還優化了交易監控規則及警告流程，對可疑交易採取先臨時止付後電話核實的流程，對被盜刷客戶及時提供外呼免費換卡服務及盜刷保險賠付。

- **反詐騙宣教**

我們積極開展用卡安全及反詐騙主題教育宣傳活動。在用卡安全領域，我們在信用卡微信公眾號推出了一系列反電詐宣傳活動，並在手機銀行界面及新版插卡紙背面增加了用卡安全相關知識及提醒信息。在反電信詐騙領域，我們組織了「防範詐騙溫馨提示」「時刻繃緊防範之弦，謹防電信詐騙」「開展斷卡行動，抵制買賣帳戶」「斷卡行動利劍出鞘，遠離買賣帳戶圈套」「學習反詐法，守護錢袋子」「打擊整治養老詐騙專項行動」等主題宣傳活動，幫助公眾瞭解反詐常識，提升公眾的風險防範意識。2022年本行打擊電信網絡詐騙，幫助客戶挽回經濟損失202.55萬元。

【案例】「皖融e棧·反電詐宣傳教育基地」在本行集中授牌
2022年5月30日，安徽省銀行機構「皖融e棧·反電詐宣傳教育基地」集中授牌儀式在本行合肥分行雲谷路支行舉行。本行省內16家支行被授予「反電詐宣傳教育基地」，將基層網點打造成反電詐的宣傳陣地和戰鬥堡壘。



四、和諧共進·暢想美好生活

秉承「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念，徽商銀行致力於保障員工各項合法權益，暢通人才發展通道，完善教育培訓體系，關懷員工身心健康，著力打造「以人為本」的幸福家園文化。

1. 構築幸福職場

1.1 保障權益福祉

本行維護員工合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等相關勞工法律法規，制定了《徽商銀行穩健薪酬管理辦法》《徽商銀行員工招聘管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》等管理制度。2022年，本行對考勤、離職、績效考核、工資等制度進行更新，以完善的制度機制保障員工合法權益。

● 招聘與解聘

本著「定崗定編，按需招聘，人崗匹配，崗位勝任，公平公正公開，雙向選擇，競爭擇優，寧缺毋濫」的僱傭原則，本行不斷規範和加強員工招聘管理，完善市場化的選人機制，促進本行員工隊伍結構調整優化。2022年，本行多措並舉，完善校園招聘流程，吸引更多人才：

- 宣傳：首次製作校招宣傳短片，並開展空中宣講會活動
- 崗位：首次分崗位招聘，並增加管培生崗位
- 數字化：首次借助手機銀行，實現全流程招聘進度查詢

截至2022年末，本行共僱傭員工11,190人，均為全職員工；主要年齡段集中於30歲以下及30-39歲；絕大多數員工為本科及以上學歷；本地化僱傭率達到86.48%。2022年，新進員工人數為875人，流失員工人數為324人，流失率²為2.81%。

² 員工流失率=報告期內流失人數/（期末員工總人數+報告期內流失人數）



2022 年員工結構			
類別	指標	人數	比例
性別	女性	5,684	50.80%
	男性	5,506	49.20%
年齡組別	< 30 歲	2,927	26.16%
	30-39 歲	5,490	49.06%
	40-49 歲	1,773	15.84%
	≥50 歲	1,000	8.94%
學歷	本科以下	504	4.50%
	本科	8,216	73.42%
	碩士	2,446	21.86%
	博士	24	0.21%
地區	安徽省內	9,677	86.48%
	其他地區	1,513	13.52%

2022 年新進員工結構			
類別	指標	新進人數	比例
性別	女性	440	50.29%

	男性	435	49.71%
年齡組別	< 30 歲	725	82.86%
	30-39 歲	131	14.97%
	40-49 歲	16	1.83%
	≥50 歲	3	0.34%
地區	安徽省內	677	77.37%
	其他地區	198	22.63%

2022 年流失員工結構			
類別	指標	流失人數	員工流失率
性別	女性	154	2.64%
	男性	170	3.00%
年齡組別	< 30 歲	142	4.63%
	30-39 歲	152	2.69%
	40-49 歲	26	1.45%
	≥50 歲	4	0.40%
地區	安徽省內	205	2.07%
	其他地區	119	7.29%

● 平等及多元化

本行堅持公開公平公正的原則，為每位員工提供平等的職業機會與工作環境，不因民族、性別、宗教信仰、殘疾、年齡、健康狀況、婚姻狀況、生育情況、性取向等因素而歧視任何員工。2022 年，本行僱傭少數民族員工 201 人，殘疾人員工 14 人。此外，本行積極做好退伍軍人安置工作，並獲得安徽省政府的認可。

● 勞工準則

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，堅決杜絕使用童工。為避免誤用童工，本行制定嚴謹的人職審核程序，並嚴格查驗應聘者的身份證件真偽。若發現有誤用現象，我們會嚴格遵循法律法規立即解除與應聘者的勞動合同並妥善處理，將其送回原居住地父母或者其他監護人處，以保護其合法權益。本行嚴格遵守國家法律法規，規定員工的工作時間，抵制一切形式的強迫勞動。截至 2022 年末，本行未發現任何僱用童工及強迫勞動事件。

● 薪酬與福祉

本行將薪酬管理與崗位序列管理相銜接，總量與風險調整後的業績相適應，競爭力提升與可持續發展相符合，效率優先與內部公平相兼顧，短期激勵與中、長期激勵相結合，員工薪酬與團隊績效相關聯，動態維護與規範統一管理相協調，遵循宏觀政策制度調整、區域市場環境變化的要求，進一步淡化地區差異，以提升本行競爭力和員工穩定性。2022 年，本行修訂《分行績效考核分配》，強化分支機構薪酬分配管理。

本行根據國家相關法律法規，為全體員工繳納社保和公積金。我們還建立了全行性企業年金方案及補充醫療保障計劃，推廣彈性福利平台，保障和提高員工福利待遇水平，以此調動員工積極性，建立人才激勵長效機制。此外，本行還為員工提供季度勞保用品、行服免費洗滌、擦鞋券等日常福利。

● 員工關愛

本行給予女性員工、困難員工、客服中心員工等不同員工群體貼心關懷。

本行持續貫徹《安徽省女職工勞工保護特別規定》和《安徽省婦女發展綱要（2021—2030 年）》，積極開展女性員工關愛活動。2022 年，本行完成了機關女員工特殊權益保護費用發放。此外，本行廣泛徵求女性員工意見，於「三八婦女節」為廣大女性員工提供彩妝體驗教學和色彩搭配講座。

本行遵守《關於構建和諧勞動關係的實施意見》關注困難員工群體，進行特困員工幫扶工作。2022 年，本行累計幫扶困難員工 110 人。

鑒於客服中心的工作性質，本行特別注重客服中心員工心理健康。為幫助客服中心員工釋放壓力，本行聘請外部專家進行心理輔導，在辦公區域設置平衡室和解壓室。

【案例】客服中心開展中秋節主題暨客服故事評選活動

2022 年 9 月 9 日，本行客服中心開展「情滿中秋 聆聽你我」中秋主題暨客服故事評選活動。活動以「我與客服中心的那些事」為主題，對前期徵集的員工音頻作品進行現場投票，最終選出 12 部優秀作品，於客服中心文化牆上進行展示。評選活動現場同時開展了中秋主題活動，與員工共同品嚐中秋特色糕點，共度中秋佳節。



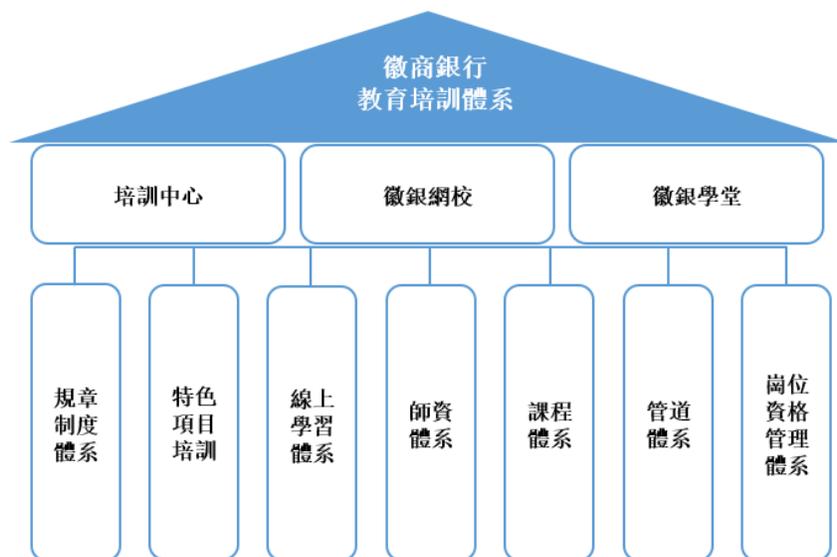
1.2 支持教育發展

本行緊密圍繞「建設力爭上游更具質量的價值銀行」的目標，為員工成才搭建公開平台。我們始終堅持黨建引領，不斷推進科技賦能、數字化轉型所需的幹部人才系統性、針對性培訓，推進建立適應本行發展需要的特色人才培養項目體系，加大教育培訓工作體制機制創新力度，促進員工能力素質的提升。

本行制定了《徽商銀行崗位序列管理暫行辦法》制度，完善人才管理機制，拓寬員工的發展空間和晉升通道。本行構建了全行崗位序列管理的基本框架，明確管理、專業、經辦、營銷等四個序列，明確員工職業發展渠道。

本行重視人才庫建設，注重培養選拔優秀年輕的管理人員及使用後備人才。我們制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》等管理人員選拔任用制度，以按級提拔的原則對管理人員進行提拔。總行定期對各部室二級團隊負責人和資深經理進行素質測評，為本行中層管理人員培養選拔提供重要參考。

本行持續優化培訓體系，致力於為員工提供多元且專業的培訓內容，幫助員工發展技能，增強員工軟硬實力。本行在不斷完善「培訓中心」「徽銀網校」「徽銀學堂」三大培訓平台的基礎上，多年穩步推進黨建紅色專題培訓、「徽」系列品牌培訓、在線學習等特色培訓項目的建設，不斷完善本行的教育培訓體系，建設學習型銀行。



圖注：徽商銀行教育培訓體系

2022 年，本行修訂《徽商銀行教育培訓管理辦法》，並在多方面加大教育培訓投入。為豐富線上課程資源，本行精心挑選外部優質課程，舉辦典型案例開發大賽，徽銀學堂平台累計上線微課 2,948 門。

本行依據《徽商銀行內訓師管理辦法》推進內訓師隊伍建設。本行支持各條線加強內訓師選拔、培養及評聘，並開展首屆高級內訓師評聘工作。

此外，本行依據《徽商銀行員工持證上崗管理辦法》，加強持證上崗制度管理，推動員工持證上崗工作的科學化、制度化、規範化，並適時增加崗位資格考試科目及舉辦頻次。



圖注：徽商銀行崗位資格考試



圖注：徽銀學堂課程概覽

本行持續優化全渠道培訓體系，著力打造「徽」系列品牌培訓。2022 年，本行更新「徽星計劃」，優化管培生培訓體系，並推出「徽雲計劃」線上專題培訓課程。

培訓品牌	培訓目標	2022 年培訓成果
徽盾計劃	提升支行行長談判思維、結構思考、領導力等個人綜合素質，熟悉行內重點業務知識	採用徽銀學堂知鳥線上學習平台與微信群雙平台督學模式，人均學習時長達 28.29 小時
徽英計劃	進一步提升總行二級團隊經理的黨性修養，領導力、執行力等團隊管理能力，以及宏觀視野	邀請清華大學和國家智庫的多名高端師資，對 27 個部室的 36 名二級團隊負責人進行培訓
徽菁計劃	提高青年人才職業素養，提升學員職業適應力、專業能力和綜合素質，加速職業成長，形成人才引領示範效應	首次運用行內平台、行內數據針對行內業務案例開展建模實操指導和分組實踐。累計完成了 9 次直播、60.26 課時授課，142 位學員累計學習時長 4,314 小時，提交 20 份實踐案例成果
徽星計劃	培養能夠適應本行數字化轉型需求的高素質年輕人才，為管培生築牢思想道德基礎、專業業務基礎和經營管理基礎	56 名管培生以線上培訓的形式，開展 7 門課程學習，深入瞭解前沿經濟形勢，提升自我領導與結構性思維能力，增強綜合素養和職業能力
徽航計劃	幫助新員工瞭解本行的企業文化、發展規劃與人才培養戰略，瞭解行內各方面業務知識	組織 12 個部室 20 余位內部講師和 3 位外部講師為新員工培訓
徽雲計劃	提高員工對金融科技的理解及金融科技基本素養，掌握實用營銷技巧，培養員工創新能力與創新思維	依託知鳥「徽銀學堂」平台組織開展 62 門課程培訓，累計學習時長 95.45 萬學時，人均完成課程數 33.28 門



圖注：「徽航計劃」新老員工交流會



圖注：「徽英計劃」總行二級團隊負責人培訓



圖注：「徽菁計劃」數字化人才訓練營

同時，本行積極開展特色線上專題大講堂培訓，組織「中高級管理人員前瞻引領大講堂」「戰略宣貫大講堂」「公司業務大講堂」「授信典型案例解讀」「賦能研習社」等多項專題培訓，打造學習型組織。

【案例】本行舉辦中高級管理人員前瞻引領大講堂專題培訓

2022年8月-12月，為提升中高層對宏觀大局的趨勢研判能力，創新能力和風險管控能力，本行舉辦6期前瞻引領大講堂專題培訓。培訓邀請知名大學和相關政府部門專家，向本行管理人員培訓宏觀經濟、風險防控、管理方法、科技創新等多維度內容。



2022 年，本行員工線上線下培訓覆蓋率為 100%，共組織集中培訓合計 60.73 萬小時，全年人均培訓 54.27 小時，人均培訓費用 2,021.27 元。

2022 年員工培訓情況			
類別	指標	平均受訓時數	受訓人數占比
性別	女性	56.06	50.99%
	男性	52.43	49.01%
職級	高層管理人員	30.46	0.10%
	中層管理人員	24.69	2.10%
	基層人員	54.93	97.80%

1.3 暢通溝通渠道

本行倡導民主溝通，暢通員工溝通渠道。本行深入落實職代會制度，發揮職工代表作用，切實維護員工的知情權、參與權、表達權和監督權。2022 年，本行工會建會率 100%，工會入會率 100%。本行各部門亦組織形式多樣的匿名意見反饋與滿意度調查，傾聽員工心聲。員工還可通過提案徵集、內網「職工之家」論壇、「碼上就辦」微信小程序等，反饋心聲或建議。

1.4 打造「安全徽銀」

本行致力於為員工創建安全工作環境。2022 年，本行制定《徽商銀行濱湖總部辦公樓安全保衛管理方案》《徽商銀行安全生產專項排查整治工作方案》，進一步提升安全管理水平。

本行實施多重舉措，從人防、物防、技防和消防四個維度加強總部大樓安全管理，不斷提升總部辦公樓安保工作的精細化程度：

- 組織制定生活水箱清洗規程，保障飲用水安全；
- 全面排查玻璃幕牆安全性；
- 留存後廚操作影像資料，保障食品安全；
- 組織制定電梯困人救援規程，保障電梯使用安全；
- 增加物理防範設施，建立園區外圍紅外報警系統；
- 配備呼吸面罩、滅火器等消防設施。

本行也同樣重視分行及其他分支機構的安全工作。本行持續推進「安全徽銀」創建工作，評定多家「安全達標分行」與「安全達標支行」，鼓勵分支機構相互分享安保經驗。本行還對分行進行非現場檢查，統籌開展網點達標改造，督促各分支

機構加強安全管理。此外，本行還開展三級報警平台試點工作，使試點分行所轄網點的報警信息可實時上傳總行，提升預警能力。



“安全徽銀”七大重點工作

- 落實安全保衛工作的責任分配
- 加大檢查力度，及時消除安全隱患
- 突出消防安全管理重點
- 加強培訓演練，提升安保類突發事件應急處置能力
- 健全預案，有效應對特殊時期安保工作
- 促進各分行推進安保工作
- 著力信息科技條線建設基礎設施安穩運行能力

圖注：「安全徽銀」七大重點工作

為提升員工安全意識，本行定期組織各類安保突發事件演練及消防專項培訓，掌握火災撲救、火場逃生等安全技能，提高員工安防意識。各分行亦結合實際情況開展相關安全知識競賽、消防演練、消防知識培訓等活動。

2020 年-2022 年，本行並未發生任何員工因工死亡事故。2022 年，本行累計因工傷損失工作日數³為 858 天。

【案例】開展消防實操演練

2022 年 9 月，本行分批組織員工全員參與消防實操演練，參加人員共計 1,889 人次。消防演練增強了員工的消防安全意識，提升了其對火災處置工作的組織能力和協調能力。

³ 因工傷損失工作日數指一名或多名工作者因職業病或事故而無法正常工作，由此導致的工作時間損失。



本行關心員工身體健康，建立了涵蓋門急診醫療、住院等六大類型保險的員工綜合醫療保障計劃，惠及全體員工。本行每年進行員工體檢，體檢覆蓋率達 100%。本行還為女員工安排特別體檢項目，並新增肺部 CT 體檢項目。

1.5 豐富文體活動

本行組織開展豐富文體活動，平衡員工工作與生活。本行積極推進員工興趣小組建設工作，類別包括球類運動、太極、瑜伽等健身活動社團，四月天合唱團等，參與人次約 8,000。我們還舉辦了員工子女繪畫比賽、球類運動比賽等活動。此外，我們拓展公共活動空間，位於合肥濱湖新區的總行職工活動中心和新增設的閱覽室等，進一步幫助員工釋放壓力，陶冶情操，增強團隊凝聚力和向心力。

2022 年因線下活動受限，本行「吃貨聯盟」群組織線上活動，提振員工心理健康水平。



圖注：檯球社活動



圖注：網球社活動



圖注：合唱團活動



圖注：羽毛球社活動



圖注：黨建閱覽室

【案例】本行客服中心開展「迎七一」乒乓球比賽

為慶祝中國共產黨成立 101 週年，喜迎黨的二十大勝利召開，促進員工間的交流，本行客服中心舉辦了乒乓球比賽。本次比賽設有男女混合雙打、男子單打、女子單打三個比賽項目，共 29 名選手參賽。通過本次活動，客服中心的員工切磋了球技，增進了友誼，豐富員工的業餘生活。



【案例】本行開展「喜迎二十大·童心繪家風」活動

為迎接黨的二十大召開，本行面向全行員工及其子女開展了「喜迎二十大·童心繪家風」2022年親子繪畫比賽活動。本次活動共吸引了706個員工家庭參與其中，總投票數達到273,429票，獲得了廣大職工群眾的高度關注和一致好評。



2. 愛心回饋社會

徽商銀行積極履行社會責任，彰顯社會擔當。本行積極響應國家鄉村振興戰略，通過定點幫扶，幫助廣大農村地區發展特色產業，提升農業職業技能，拓展農產品銷路，促進當地就業。同時，我們也積極改善農村環境，豐富農村文化生活，建設美麗鄉村。2022年，本行派駐幫扶工作隊5支、幫扶工作專幹32人，定點幫扶1個縣和32個村，接續幫扶泗縣網周村，新增幫扶泗縣曙光村、丁湖鎮。從黨建引領、智力支持、產業幫扶、就業幫扶、消費幫扶、項目資金幫扶、資源配置支持等方面入手，細化幫扶清單，迅速推進各項工作。

2.1 建設美麗鄉村

● 產業幫扶

產業幫扶是助力當地解決困難群眾就業、增強自我造血功能的根本所在。本行工作隊深化產業振興，拓寬產品銷量渠道、創新產業發展方向、擴大產業發展規模、促進產業融合發展。

【案例】本行協助網周村探索花卉苗木新型產業，創新產業發展方向

本行網周村工作隊針對村內人多地少的現狀，創新探索花卉苗木等新型產業，努力探索高附加值產業發展道路。工作隊積極引入山東菏澤專業種花大戶，並獲得70萬元貸款支持，助力當地新型產業發展，增加收入。



【案例】本行助力打造「梨園鄉村」旅遊項目，促進產業融合發展

本行曙光村工作隊以小宋梨園為基礎，規劃打造「梨園鄉村」特色旅遊項目，集休閒觀光、旅遊、採摘、餐飲娛樂於一體。該項目計劃培育標準化果園 1,500 畝、智能溫控水肥一體化「羊肚菌」大棚 10 畝、建成大棚試種基地 2 畝、特色民宿 12 間、農家樂 3 處。2022 年，曙光村已建成「喊話泉」「3D 牆體彩畫」「花瓶觀賞綠植」等項目，推動旅遊業與農業融合，實現產業效益提升。



● 教育幫扶

教育在鄉村振興中發揮著基础性、先導性作用。本行重視鄉村地區學子的教育狀況，多次向鄉村學校捐贈物資，開展農業技術培訓，以提高本土人才的專業技能。

【案例】本行駐村工作隊開展農業技術培訓，提升農民專業技能

2022 年，本行駐村工作隊共組織開展 9 次專業技術業務培訓。網周村工作隊邀請鄉村振興局、農業科學研究所等相關部門開展化肥施肥、種植技術等相關培訓 6 次。曙光村工作隊以新型農民綜合技能培訓為抓手，圍繞村重點產業元胡、梨樹種植開展專業培訓 3 次。系列培訓提升了農民的專業技能，助力其更高效地開展生產活動。



● 消費幫扶

消費幫扶能夠助力鄉村特色產業可持續發展。本行利用自身資源，為鄉村農產品打開銷路，推動農產品上行發展，幫助群眾增收致富。

【案例】本行助力幫扶地區農產品打開銷路，助力群眾增收致富

為提升產品競爭力，本行網周村工作隊根據市場需求，幫助村內產品逐個設計包裝；為拓寬銷售渠道，工作隊設計印有購買鏈接二維碼，開發線上銷售平台，拓寬客戶來源。2022 年，工作隊累計幫助村民銷售小香芋 23,990 斤、粉絲 3,806 斤、牛羊肉 10,224 斤，為村集體增收達 110 萬元。

曙光村工作隊幫助梨園種植脫貧戶、特色產業種植戶、蔬果大棚種植戶聯繫當地商超、小區物業，確保農產品賣得出、有保障。2022 年，工作隊共協助銷售梨膏 4,000 餘斤，梨子 20 萬斤，為集體經濟創收 80 余萬元，146 戶果農增收 30%。



● 改善環境

改善鄉村人居環境是提高村民生活幸福指數的重要舉措。本行重視鄉村地區環境改善，多措並舉，賦能美麗宜居鄉村建設：

- 推進廁所改造、污水治理、垃圾處理，增設硬件設施；
- 張貼環境保護宣傳標語，廣播播放宣傳音頻；
- 組織公益性崗位、志願者對鄉村環境衛生進行多次全覆蓋清理；
- 開展「秸稈禁燒」等專項行動，有效防範環境污染。



圖注：工作隊為鄉村配備垃圾桶

● 文化幫扶

本行重視鄉村地區文化供給與幫扶發展，致力於豐富村民精神文化生活。為此，我們推進了系列精神文明活動。活動包括引導村民更改陳規陋習，關愛留守兒童、老黨員，舉辦電影欣賞、歌詠比賽等。



圖注：網周村「五老鄉賢」年度評選活動



圖注：清明節「移風易俗，文明祭祀」活動



圖注：開展關愛留守兒童活動

2.2 投身公益慈善

本行還圍繞環境保護、關愛青少年成長等議題，持續開展各種形式的志願服務活動，努力通過自身行動回饋社會，實現本行與社會和諧發展。2022 年，本行各分行累計開展公益慈善項目 250 個，志願者活動總時長 18,453.88 小時，公益捐款捐物約人民幣 242.81 萬元。

【案例】徽商銀行榮獲省婦女兒童發展基金會「愛心企業」榮譽

2022 年 12 月 19 日，「愛心綻放四十載 皖美同行向未來」安徽省婦女兒童發展基金會四十週年紀念活動在合肥舉行。本行作為愛心企事業單位代表，受邀參加活動，並接受表彰。在活動現場與參會領導嘉賓共同啟動「皖家幸福安康工程之皖家·關愛行動」公益項目。



【案例】開展植樹志願活動

為慶祝 2022 年 3 月 12 日第 44 個植樹節，徽商銀行組織開展了義務植樹活動，積極踐行「綠水青山就是金山銀山」生態理念，弘揚志願服務精神。



【案例】「徽銀青少年之家」關愛青少年成長

2022 年 9 月 6 日，在中秋佳節來臨之際，徽商銀行馬鞍山分行走進兩山實驗學校，開展「徽銀青少年之家」系列活動之情暖中秋活動。活動中進行了各版本紙幣和反假幣的金融知識科普和手工 DIY 月餅製作。共青團馬鞍山市委少學部、兩山實驗學校團委、徽商銀行馬鞍山分行團委、徽商銀行青年文明號集體及創建集體、學生代表等 30 余人參加活動。



本行蚌埠分行開展六一兒童節主題實踐活動。22 名小朋友及家長共同瞭解家鄉歷史故事，拓展視野。



【案例】徽商銀行安慶分行新時代文明實踐站開展「愛心義診進社區、服務貼心暖民心」志願服務活動

2022 年 6 月，為踐行為人民群眾辦實事，建強新時代文明實踐矩陣，打通教育、服務群眾「最後一公里」，徽商銀行安慶分行新時代文明實踐站聯合南水回族社區新時代文明實踐站攜手安慶市中醫醫院共同舉辦了「愛心義診 服務貼心暖民心」活動，錨定社區群眾重點需求，解決就醫難、金融知識獲取難、金融服務路程遠等急難愁盼問題，進一步推動徽銀黨建+志願服務品牌在基層有聲有色開展。



【案例】本行多家分行開展「母親節」活動

2022年母親節前後，徽商銀行安慶、合肥、蕪湖、馬鞍山、淮南、北京等分行相繼開展「感恩母親節」主題活動，弘揚中國傳統美德，凝聚社會正能量。

5月7日，本行安慶分行聯合安慶南水回族社區黨委，在南水回族社區開展慰問環衛工人活動，為她們送上鮮花和慰問品，向其付出的辛勤勞動表示敬意和感謝。

5月8日，本行淮北分行組織社區家庭開展「感恩母親節」植物拓印活動。參與者在老師的指導下進行植物拓印，親手製作禮物送給母親，表達對母親的感恩。



【案例】本行多家分行開展愛心助考活動

2022年高考前後，延續多年愛心助考傳統，徽商銀行合肥、蕪湖、馬鞍山、安慶、阜陽、亳州、宿州、成都等分行相繼開展愛心助考志願服務活動。

6月7日至8日，徽商銀行合肥分行聯合團市委、蜀山團區委，在轄區各考點開展「青春向上 愛心助考」志願服務活動。

6月7日至9日高考期間，為確保廣大考生有一個安靜的考試和休息環境，徽商銀行蕪湖南陵支行聯合南陵縣通濟社區志願者服務總隊發起「靜音」倡議，護航高考。

6月7日，徽商銀行馬鞍山分行聯合團市委、市12355綜合服務中心，在市區7個考點、縣域6個考點開展「愛心服務 助力高考」志願服務活動，為廣大考生和家長送上一份真誠的關懷、幫助與祝福，用行動助力高考、助燃夢想。





五、踐行低碳·築夢綠水青山

在全球氣候變化的重大挑戰面前，徽商銀行堅定不移地走低碳發展之路。本行積極響應中央與地方綠色金融政策，在綠色信貸、綠色投資和綠色投行等領域，全面提升綠色金融服務能力，明確了發展綠色金融的戰略地位。我們持續完善綠色金融管理體系，新建綠色金融團隊，豐富產品譜系，在國家儲備林、節約用水、生態修復等多個領域貢獻力量。在自身運營過程中，本行努力減少業務的環境影響，為美麗中國事業添磚加瓦，為子孫後代留下綠水青山。

1. 發展綠色金融

1.1 完善頂層設計

本行積極響應中央與地方綠色金融政策，明確發展綠色金融的戰略地位。2022年，為深化綠色金融工作，本行制定了《徽商銀行綠色金融行動方案（2022-2025年）》，對全行綠色金融發展作出系統性安排，助力打好污染防治攻堅戰。

2022年，我們貫徹落實《安徽銀保監局辦公室進一步加強綠色金融發展助力碳達峰碳中和的通知》，將公司銀行部確立為本行綠色金融主管部門，設立專業的綠色金融團隊，並建立跨部門綠色金融協調機制和綠色金融工作任務分解表，推動全行綠色金融發展。此外，為加強綠色金融政策及行業研究，我們成立了「綠色金融研究小組」，創立綠色金融專刊，並已發佈4期。我們還積極支持綠色金融團隊進行對外交流。2022年，本行加入中國金融學會綠色金融委員會，以理事單位的身份積極參與委員會的相關研究活動。

1.2 拓寬產品譜系

本行充分發揮綜合金融優勢，建立健全涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色投資等多層次、廣覆蓋的綠色金融產品譜系，持續推動綠色金融業務發展，加大綠色產業支持力度，為安徽省經濟社會發展全面綠色轉型區建設提供強有力的金融支撐。

本行制定了《徽商銀行金融支持生態環境導向開發模式（EOD）項目的融資服務方案》《徽商銀行「節水貸」金融服務方案》《徽商銀行金融支持「國家儲備林項目」服務方案》等多套金融服務方案，引導分支機構充分運用綠色金融產品，支持綠色低碳產業建設。為規範礦山生態修復相關綠色金融服務，本行還制定了《徽商銀行生態保護修復綠色貸款業務實施意見》。

本行印發《徽商銀行碳排放權質押融資業務管理辦法（試行）》，開發了碳排放權質押融資產品。該產品以助力企業碳排放強度下降為導向，促使企業實現最大程度的節能減排、綠色轉型發展，具有環境、經濟雙重效益。

截至 2022 年末，本行綠色信貸餘額（人行口徑）合計 545.76 億元，較 2021 年末增加 223.96 億元，增幅 69.59%。其中，安徽省內綠色貸款餘額合計 502.09 億元，較 2021 年末增加 201.53 億元，增幅 67.05%。綠色信貸餘額（法人口徑）占全行本外幣貸款餘額比例為 6.98%，較 2021 年末增加 2.15 個百分點。本行持有非金融企業綠色債券投資餘額 11.89 億元，較年初增加 5.78 億元，增長 94.58%。

【案例】創新研發國儲林項目融資服產品

根據《國家儲備林建設規劃（2018-2035）》，到 2035 年我國將規劃建設國儲林 2,000 萬公頃。為響應國儲林計劃，本行創新研發了國儲林項目融資產品。該產品主要面向國儲林項目建設，總貸款額度可達項目投資的 80%，且期限最長可達 30 年。2022 年，本行已審批完成 4.9 億元國儲林項目貸款，其中已投放 1,000 萬元。

【案例】發放「節水貸」，助力宿松縣開展城鄉供水一體化項目

為推動城鄉供水統籌發展，安徽省宿松縣城區一二自來水廠進行城鄉水質改善及水資源利用效率提升改造項目，總投資達 34,054.68 萬元。本行高度重視該項目，由安慶分行主要負責人親自指揮推動落地。2022 年 6 月 28 日，本行成功獲批項目貸款 2.7 億元，截至 2022 年末已實現全投放。



1.3 綠色信貸管理

本行認真落實國家環保法律法規及相關政策規定，按照監管部門工作要求，嚴格執行「環保一票否決」制；制定綠色信貸授信政策，引導信貸資金流向節約資源技術開發和生態環境保護產業，引導企業生產注重綠色環保，鼓勵消費者形成綠色消費理念，促進經濟社會可持續發展。

<p><u>合理配置資源</u></p>	<p>嚴格控制高污染、高排放領域的信貸投放，逐步壓降「兩高一剩」行業貸款占比，加大對煤炭清潔利用、綠色轉型等相關領域的信貸支持，在確保能源供應安全的同時，支持經濟向綠色低碳轉型。積極推動信貸資源配置向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和企業傾斜。</p>
<p><u>開展盡職調查</u></p>	<p>執行環保「一票否決」制度，從行業准入、生產許可、技術標準、經營資質、安全生產、環保審批等方面進行調查，對客戶的環境和社會風險進行評估與分類，對潛在的環境和社會違規風險進行識別防範。</p>
<p><u>貸後跟蹤督查</u></p>	<p>秉持「全面管理、分類管理、動態管理、持續管理」原則，將客戶的環境和社會風險信息納入貸後存續期管理流程，以及時發現達不到國家環境和社會標準的客戶，做好後續處置工作。</p>
<p><u>考核評價指標</u></p>	<p>設立包括綠色信貸制度執行情況、綠色信貸業務增長率、綠色信貸業務餘額占比、綠色信貸統計數據質量和產能過剩行業風險限額執行情況等指標的綠色貸款考評體系，與分行年度績效考核直接掛鉤。</p>

2. 倡導綠色運營

2.1 支持綠色辦公

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，在運營中落實環境目標，不斷提高能源和資源利用的深度、廣度和精度，努力實現自身運營綠色低碳可持續發展。

- **減少排放**

本行著力推進減排工作，關注日常運營中產生的排放物、廢棄物，並積極採取措施減少運營對環境的影響。

作為金融機構，我們的日常運營活動不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放。對於產生的少量辦公生活廢水，我們已依據《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規處理後排放。

本行主要的溫室氣體排放源為外購電力排放和本行商務車輛的汽油和化石燃料燃燒。我們通過提倡節約用電、更換 LED 光源、嚴格控制車輛使用等具體措施進行節能減排。

本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，對大樓所有廢棄物進行分揀。我們將不可回收的垃圾交由市政清運公司按時處理。對可回收廢棄物存放在臨時堆放點，由專門的回收公司按時回收。

排放物	2022	2021	2020
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）（噸二氧化碳當量）	28,130.1	4,074.3	3,869.5
直接溫室氣體排放（範圍一）（噸二氧化碳當量）	2,857.4	646.8	648.9
其中：天然氣排放（噸二氧化碳當量）	1,827.7	535.8	557.8
其中：汽油排放（噸二氧化碳當量）	1,029.6	111.1	91.1
間接溫室氣體排放（範圍二）（噸二氧化碳當量）	25,272.7	3,427.5	3,220.6
其中：外購電力排放（噸）	25,272.7	3,427.5	3,220.6
人均溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量/人）	5.28	2.9	2.9
廢水排放量（萬噸）	14.27	3.0	2.8
無害廢棄物排放總量（噸）	81.81	10.1	13.6
無害廢棄物排放密度（噸/人）	4.0×10^{-2}	7.2×10^{-3}	1.0×10^{-2}

注：1、關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍包括徽商銀行總行與分行，較往年有所擴大。（其中，無害廢棄物排放總量及密度，僅統計徽商銀行總行數據。）且 2022 年徽商銀行總行搬遷至新辦公樓，故數據與往年差異較大。

2、基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要來自本行商務車輛的汽油和化石燃料燃燒消耗所造成的直接溫室氣體排放（範圍一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範圍二）。

3、溫室氣體清單包括二氧化碳。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。

4、本行運營過程中產生的有害廢棄物主要為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨水匣，均由供應商回收處置，無實質影響，故關鍵績效指標 A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。

5、本行水資源消耗和電力消耗的主要來源為數據中心。2022 年，數據中心用電量占總行大樓的 52.9%。

6、人數統計包含總行及分行辦公場所的所有員工，以及物業等外包人員。

● 節約資源使用

在資源利用方面，本行嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，致力於提升資源能源使用效率。具體舉措如下：

<p>節約用能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 根據天氣的變化調整空調的執行時間，盡力降低電力和燃氣使用量 • 減少電腦、印表機、影印機等辦公設備待機時間 • 辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗 • 對電梯進行智能化設置以避免單獨運行等 • 督促和要求物業人員加強對設備的維護保養 • 加大對樓宇的巡查力度，杜絕「白晝燈」「長明燈」現象 • 集中控制燈光使用，採用 LED 節能燈並在公共區域安裝感應式開關
<p>節約用水</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 餐廳、衛生間使用感應式水龍頭 • 加強重點區域用水管理，通過張貼標識、日常巡查等方式，杜絕「跑冒滴漏」現象發生 • 採用雨汙分流系統，提高資源利用率
<p>綠色辦公</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 遠程辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視頻會議 219 次 • 建立辦公用品採購領用制度，規範辦公物品的保管、領用、回收及報廢等工作，同時辦公系統使用 OA 系統傳閱文件 • 提倡辦公用紙雙面使用，有效避免浪費

【案例】打造綠色數據中心

2022 年，本行繼續完善濱湖數據中心基礎設施管理體系，提高濱湖數據中心能源利用率，降低數據中心 PUE（電源使用效率）值。本行已制定到 2025 年實現 PUE 不高於 1.5 的目標，規劃了未來三年節能改造方案。濱湖數據中心具體措施包括建立能耗監控管理體系、優化機櫃功率密度、優化精密空調運行、安裝智能噴霧系統等。

資源使用	2022 年	2021 年	2020 年
能源消耗總量（兆瓦時）	49,284.7	8,005.9	7,740.5
直接能源消耗總量（兆瓦時）	13,352.7	3,133.9	3,162.5
其中：汽油（萬升）	46.4	5.0	4.1
其中：天然氣（萬立方米）	84.5	24.8	25.8
間接能源消耗總量（兆瓦時）	35,932.0	4,872.0	4,578.0

其中：外購電力（萬度）	3,593.2	487.2	457.8
人均能源消耗總量（兆瓦時／人）	9.3	5.7	5.9
自來水用量（萬噸）	17.8	3.8	3.5
人均自來水用量（噸／人）	33.5	27.1	26.5

注：1、關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍包括徽商銀行總行與分行，較往年有所擴大。（其中，無害廢棄物排放總量及密度，僅統計徽商銀行總行數據。）且 2022 年徽商銀行總行搬遷至新辦公樓，故數據與往年差異較大。

2、能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表 1 化石燃料相關參數缺省值計算。

3、由於本行運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標 A2.5（製成品所用包裝材料的總量）對我們不適用。

4、本行水資源消耗和電力消耗的主要來源為數據中心。2022 年，數據中心用電量占總行大樓的 52.9%。

5、人數統計包含辦公場所的所有員工，以及物業等外包人員。

2.2 踐行綠色採購

本行依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家有關法律、法規、政策規定，從供應商准入、供應商年度評估等多個方面，加強採購管理的規範性。2022 年，我們修訂了《招標代理機構動態考核管理方案》，對考核範圍、考核方式、考核管理等內容作出規定，進一步加強對本行集中採購招標代理機構管理，提高集中採購工作質量和效率。截至 2022 年末，本行共有集中採購供應商 1,046 家，其中安徽省供應商 590 家，安徽省外供應商 456 家。

在供應商准入階段，本行嚴格遵循綠色環保標準，優先採購節能環保產品。我們對取得環境管理體系認證及質量管理體系認證的供應商給予准入評估加分。我們還要求供應商對自身綠色節能、低碳環保建設情況做出說明，並明確要求投標文件雙面打印，拒絕豪華包裝。

在供應商監督方面，我們建立健全供應商不良信息通報機制，根據供應商的產品性能、服務能力、服務效率等指標開展日常監督和年度評價工作。在年度評價中，我們將供應商分為 A、B、C、D 四個等級，其中 C、D 等級為不合格供應商，將被淘汰。2022 年，本行對所有供應商進行年度評估，結果如下：A 級 781 家，B 級 255 家，C 級 6 家，D 級 4 家。

2.3 應對氣候變化

全球氣候變暖導致的高溫、颱風、乾旱等極端天氣，可能對徽商銀行的穩健運營帶來重大影響。本行積極應對此類風險，制定《徽商銀行自然災害應急處置預案》《徽商銀行防汛應急預案》等應急預案。2022 年，本行持續推進「安全徽銀」創

建，提高對颱風、暴雨、洪水等極端天氣的防護水平，進一步提升安全保衛工作精細化管理水平，為業務運營提供安全穩定的環境。

GRI 標準索引表

使用說明	徽商銀行在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日符合 GRI 標準編制報告。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
一般披露			
GRI 2：			
一般披露			
組織及其報告做法	2-1 組織詳細情況	報告說明	
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	報告說明	
	2-3 報告期、報告頻率和聯系人	報告說明	
	2-4 信息重述	不適用	
	2-5 外部鑒證	不適用	
活動和工作	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於本行	
	2-7 員工	保障權益福祉	
	2-8 員工之外的工作者	保障權益福祉	
管治	2-9 管治架構和組成	夯實現代化公司治理	
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	夯實現代化公司治理	
	2-11 最高管治機構的主席	夯實現代化公司治理	
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	夯實現代化公司治理	
	2-13 為管理影響的責任授權	夯實現代化公司治理	
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 與社會責任管治	
	2-15 利益衝突	不適用	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
	2-16 重要關切問題的溝通	夯實現代化公司治理	
	2-17 最高管治機構的共同知識	夯實現代化公司治理	
	2-18 對最高管治機構的績效評估	夯實現代化公司治理	
	2-19 薪酬政策	保障權益福祉	
	2-20 確定薪酬的程序	保障權益福祉	
	2-21 年度總薪酬比率	不適用	
戰略、政策和實踐	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	ESG 與社會責任管治	
	2-23 政策承諾	ESG 與社會責任管治	
	2-24 融合政策承諾	ESG 與社會責任管治	
	2-25 補救負面影響的程序	ESG 與社會責任管治	
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通	
	2-27 遵守法律法規	不適用	無重大違規
	2-28 協會的成員資格	不適用	
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 集體談判協議	暢通溝通渠道	
實質性議題			
GRI 3： 實質性議題			
實質性議題披露	3-1 確定實質性議題的過程	實質性評估分析	
	3-2 實質性議題清單	實質性評估分析	
	3-3 實質性議題的管理	實質性評估分析	
GRI 201： 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	責任績效	
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	全面風險管理	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	保障權益福祉	
	201-4 政府給予的財政補貼	不適用	
GRI 202 : 市場表現	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	不適用	
	202-2 從當地社區僱用高管的比例	不適用	
GRI 203 : 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	惠及民生福祉	
	203-2 重大間接經濟影響	不適用	
GRI 204 : 採購實踐	204-1 向當地供應商採購的支出比例	不適用	
GRI 205 : 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	不適用	
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	嚴守商業道德	
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	嚴守商業道德	
GRI 206 : 反競爭行為	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用	
GRI 207 : 稅務	207-1 稅務方針	不適用	
	207-2 稅務治理、控制及風險管理	不適用	
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	不適用	
	207-4 國別報告	不適用	
GRI 301 : 物料	301-1 所用物料的重量或體積	不適用	
	301-2 所使用的回收進料	不適用	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 302 : 能源	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用	
	302-1 組織內部的能源消耗量	支持綠色辦公	
	302-2 組織外部的能源消耗量	支持綠色辦公	
	302-3 能源強度	支持綠色辦公	
	302-4 減少能源消耗量	支持綠色辦公	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	支持綠色辦公	
GRI 303 : 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	支持綠色辦公	
	303-2 管理與排水相關的影響	支持綠色辦公	
	303-3 取水	支持綠色辦公	
	303-4 排水	支持綠色辦公	
	303-5 耗水	支持綠色辦公	
GRI 304 : 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用	
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	不適用	
	304-3 受保護或經修復的棲息地	不適用	
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用	
GRI 305 : 排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	支持綠色辦公	
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	支持綠色辦公	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	支持綠色辦公	
	305-4 溫室氣體排放強度	支持綠色辦公	
	305-5 溫室氣體減排量	支持綠色辦公	
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用	
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	不適用	
GRI 306： 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	支持綠色辦公	
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	支持綠色辦公	
	306-3 產生的廢棄物	支持綠色辦公	
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	支持綠色辦公	
	306-5 進入處置的廢棄物	支持綠色辦公	
GRI 308： 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	踐行綠色採購	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	踐行綠色採購	
GRI 401： 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	保障權益福祉	
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	保障權益福祉	
	401-3 育兒假	保障權益福祉	
GRI 402： 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	不適用	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 403： 職業健康與安全	403-1 職業健康安全 管理體系	打造「安全徽銀」	
	403-2 危害識別、風 險評估和事件調查	打造「安全徽銀」	
	403-3 職業健康服務	打造「安全徽銀」	
	403-4 職業健康安全 事務：工作者的參 與、協商和溝通	打造「安全徽銀」	
	403-5 工作者職業健康 安全培訓	打造「安全徽銀」	
	403-6 促進工作者健康	打造「安全徽銀」	
	403-7 預防和減輕與 商業關係直接相關的 職業健康安全影響	打造「安全徽銀」	
	403-8 職業健康安全管 理體系覆蓋的工作者	打造「安全徽銀」	
	403-9 工傷	打造「安全徽銀」	
	403-10 工作相關的健 康問題	打造「安全徽銀」	
GRI 404： 培訓與教育	404-1 每名員工每年 接受培訓的平均小時 數	支持教育發展	
	404-2 員工技能提升 方案和過渡協助方案	支持教育發展	
	404-3 定期接受績效 和職業發展考核的員 工百分比	支持教育發展	
GRI 405： 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員 工的多元化	夯實現代化公司治理	
	405-2 男女基本工資 和報酬的比例	保障權益福祉	
GRI 406： 反歧視	406-1 歧視事件及採 取的糾正行動	不適用	未發生

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 407： 結社自由與集體談判	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	不適用	
GRI 408： 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用	未發生
GRI 409： 強迫或強制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用	未發生
GRI 410： 安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	不適用	
GRI 411： 原住民權利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	不適用	未發生
GRI 413： 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	不適用	
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用	未發生
GRI 414： 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	踐行綠色採購	
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	不適用	未發生
GRI 415： 公共政策	415-1 政治捐助	不適用	未發生
GRI 416： 客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	維護客戶權益	
	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	未發生
GRI 417： 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	維護客戶權益	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用	未發生
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	不適用	未發生
GRI 418 : 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶數據有關的經證實的投訴	不適用	未發生

ESG 索引表

KPI	描述	章節名稱	備註
A1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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	支持綠色 辦公	
A1.1	排放物種類及相關排放數據	支持綠色 辦公	
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（如以每產量單位、每項設施計算）	支持綠色 辦公	
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）	不適用	本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置
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）	支持綠色 辦公	
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	支持綠色 辦公	
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	支持綠色 辦公	
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	支持綠色 辦公	
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）	支持綠色 辦公	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	支持綠色 辦公	
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	支持綠色 辦公	
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	支持綠色 辦公	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量	不適用	本行運營不涉及此項

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	不適用	本行運營不涉及此項
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	不適用	本行運營不涉及此項
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	
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	
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	保障權益 福祉	
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	保障權益 福祉	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	保障權益 福祉	
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	打造「安全徽銀」	
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	未發生	
B2.2	因工傷損失工作日數	打造「安全徽銀」	
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	打造「安全徽銀」	
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	支持教育 發展
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	支持教育 發展
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	支持教育 發展
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	保障權益 福祉
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保障權益 福祉
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	保障權益 福祉
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	踐行綠色 採購
B5.1	按地區劃分的供應商數目	踐行綠色 採購
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	踐行綠色 採購
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	踐行綠色 採購
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	踐行綠色 採購
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(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	銳意進取· 賦能實體 發展 數字創新· 升級金融 服務

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	不適用	本行運營不涉及此項
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	維護客戶權益	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	知識產權管理	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	本行運營不涉及此項
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	謹防信息洩露	
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	嚴守商業道德	
B7.1	于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	嚴守商業道德	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	嚴守商業道德	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	嚴守商業道德	
B8 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來瞭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	愛心回饋 社會	
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）	愛心回饋 社會	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	愛心回饋 社會	

讀者意見反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2022 年社會責任報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本行誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下任意方式反饋給本行：

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

郵件地址：中國安徽省合肥市雲谷路 1699 號徽銀大廈

您對本行社會責任報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

您對本行履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
社會責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

您認為本報告能否反映本行的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對本行工作和本報告的其他意見和建議：



地址：中國安徽省合肥市濱湖新區雲谷路1699號徽銀大廈

郵編：230092

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708