

CZBANK  浙商银行

浙商银行股份有限公司
2023 年社會責任報告

2024 年 3 月

目錄

報告編制說明.....	- 1 -
綜述.....	- 3 -
董事會聲明.....	- 5 -
關於我們.....	- 6 -
一、公司簡介.....	- 6 -
二、組織架構.....	- 7 -
三、責任管理.....	- 8 -
年度責任績效.....	- 13 -
獎項與認可.....	- 15 -
責任專題 推進“善本金融” 打造中國現代化金融新範式.....	- 17 -
一、擎旗金融顧問.....	- 17 -
二、構建浙銀善標.....	- 20 -
三、探索善本信託.....	- 21 -
四、推行員工善行.....	- 21 -
第一章 助力經濟民生發展.....	- 24 -
第二章 構建綠色金融生態.....	- 35 -
第三章 優化客戶服務體驗.....	- 50 -
第四章 攜手相伴關愛成長.....	- 60 -
第五章 積極參與社會公益.....	- 65 -
ESG 報告.....	- 69 -
一、治理績效.....	- 69 -
二、社會績效.....	- 74 -
三、環境績效.....	- 84 -
相關內容索引.....	- 90 -
獨立鑒證報告.....	- 104 -
讀者意見回饋表.....	- 107 -

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：2023年1月1日至2023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2023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2023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

本報告編制遵循國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《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）》、全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》、聯合國可持續發展目標（SDGs）、明晟（MSCI）ESG評級和標普全球（S&P Global）企業可持續發展評估（CSA）等。

匯報原則

- 重要性原則：報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響浙商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議題分析過程及結果。
- 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（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證服務》（ISAE3000 修訂）標準進行第三方鑒證，並提供獨立的鑒證報告和聲明，參見“獨立鑒證報告”。

報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體及英文版本，如有差異，以中文簡體版為準。

報告發佈形式

報告以電子版形式發佈。

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

綜述

2023 年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，也是浙商銀行華麗轉身、夯基壘業、進階登高之年。回顧這一年的拼搏奮鬥，浙商銀行努力當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石，善本金融理論與實踐探索取得了標誌性成果，智慧經營能力不斷提升，企業文化建設和社會形象顯著提升，為亞運會順利召開、共同富裕示範區建設、推進中國式現代化積極貢獻力量。

全面強化政治建設，以一流的企業生態建設“一流的商業銀行”。我們始終把政治建設擺在首位，抓實黨的全面領導與公司治理深度融合，推進“金融企業黨建樣本”打造三年目標。2023 年全行資產規模穩健增長，邁上 3 萬億新臺階，經營業績領跑同業，資產質量穩中向好。經濟週期弱敏感資產壓艙石進一步夯實，穿越週期、智慧經營的能力顯著提升。成功引進戰略投資者，圓滿完成 A+H 配股。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 87 名，連續 6 年躋身全球銀行百強；明晟 ESG 評級連續 2 年 A 級。

服務國家重大戰略，以金融為民底色做好五篇大文章。我們自覺肩負起“國之大者”使命擔當，貫徹落實黨中央、浙江省委省政府重要決策部署，堅守服務實體經濟本源，聚焦主責主業，持續提升服務實體經濟重點領域和薄弱環節質效，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章。截至 2023 年末，發放貸款和墊款總額 17,162.40 億元，較年初增長 12.54%，其中，浙江省內融資服務總量突破 9,000 億元，普惠型小微企業貸款餘額 3,201.28 億元，支持製造業發展貸款餘額 2,651.50 億元，科創企業融資餘額 2,041.26 億元。

重構金融內在邏輯，以新精神新站位為引領踐行“善本金融”。我們從社會價值向度重塑金融模式，研究提出並大力推進“善本金融”理論和實踐創新，打造金融服務中國式現代化新範式。探索金融顧問制度和區域綜合金融服務示範區，組建 3,400 餘人專業隊伍及 93 家金融顧問工作室，累計為 8 萬多家企業提供融資超 5,500 億元。把善的基因融入金融服務場景，構建“浙銀善標”體系，成立善行資本公益聯盟，啟動善本信託工程，助力企業家實現社會價值和財富升維。大力推進員工善行，設立 11 個善行工作室，在“一行一校”“浙銀助農”等社會公益事業中擔當責任，全年捐贈支出 2,270.51 萬元，營造正向正行的良好生態。

應對氣候變化挑戰，以綠色可持續發展理念守護綠水青山。我們將綠色、低碳可持續發展理念，融入產品和服務、風險管理、考核評價等各環節，出台《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》，明確將生物多樣性保護、節能減排等納入風險評價標準，定期開展氣候風險壓力測試，全面加強風險管理；不斷豐富在信貸、債券、理財、投資等方向的綠色可持續金融產品供給，引導資源流入清潔能源和環境友好型行業等相關領域。截至 2023 年末，綠色貸款餘額 2,034.36 億元，較年初增長 39.41%，高於全行各項貸款增速；助力發行綠色債券和藍色債券，實現融資規模 31.53 億元。同時，加強自身綠色低碳建設和運營，深化實施數位化改革，線上交易替代率超 99%。

關注利益相關方訴求，以更大擔當回饋社會共生共贏。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，不斷推動網點管理與服務優化，在全國範圍內建成 90 家“溫暖驛站”，連續四年獲評網點服務領域企業標準“領跑者”榮譽；健全客戶投訴管理和信息隱私保護體系，95527 客戶滿意度 99.84%，客戶投訴處理率 100%；制定惠企惠民十五條，為客戶減費讓利 4.7 億元。大力度引進和提拔一批優秀青年人才，暢通員工職業發展和溝通渠道，煥新“蜂巢社區”，嚴格落實休假探親制度，推進“以家風促行風”，全面加強員工關懷。

展望新藍圖，奮進新征程。2024年是實現“十四五”規劃目標任務的關鍵一年，我們將堅定不移高舉金融向善旗幟，以迎接浙商銀行成立20周年為契機，切實履行好經濟責任、環境責任和社會責任，持續為推進中國式現代化注入強大動力。

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蹤議案的落實情況，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。2023 年，全行 ESG 治理各主體各司其職、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 ESG 事項決策和進展情況，通過定期開展利益相關方溝通、調查，明確年度 ESG 重點工作並定期跟進工作落實情況。2023 年，為進一步提升本行 ESG 工作成效，董事會下設戰略委員會更名為“戰略與可持續發展委員會”，同步修訂委員會相關議事規則，明確委員會統籌履行 ESG 相關職責，指導和督促本行相關工作管理制度體系不斷健全完善。

ESG 目標進展檢討。2023 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 2022 年度社會責任報告》《浙商銀行股份有限公司 2022 年綠色金融工作開展情況報告》《浙商銀行股份有限公司 2022 年度消費者權益保護工作報告及 2023 年度工作計劃》《浙商銀行股份有限公司 2022 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。

關於我們

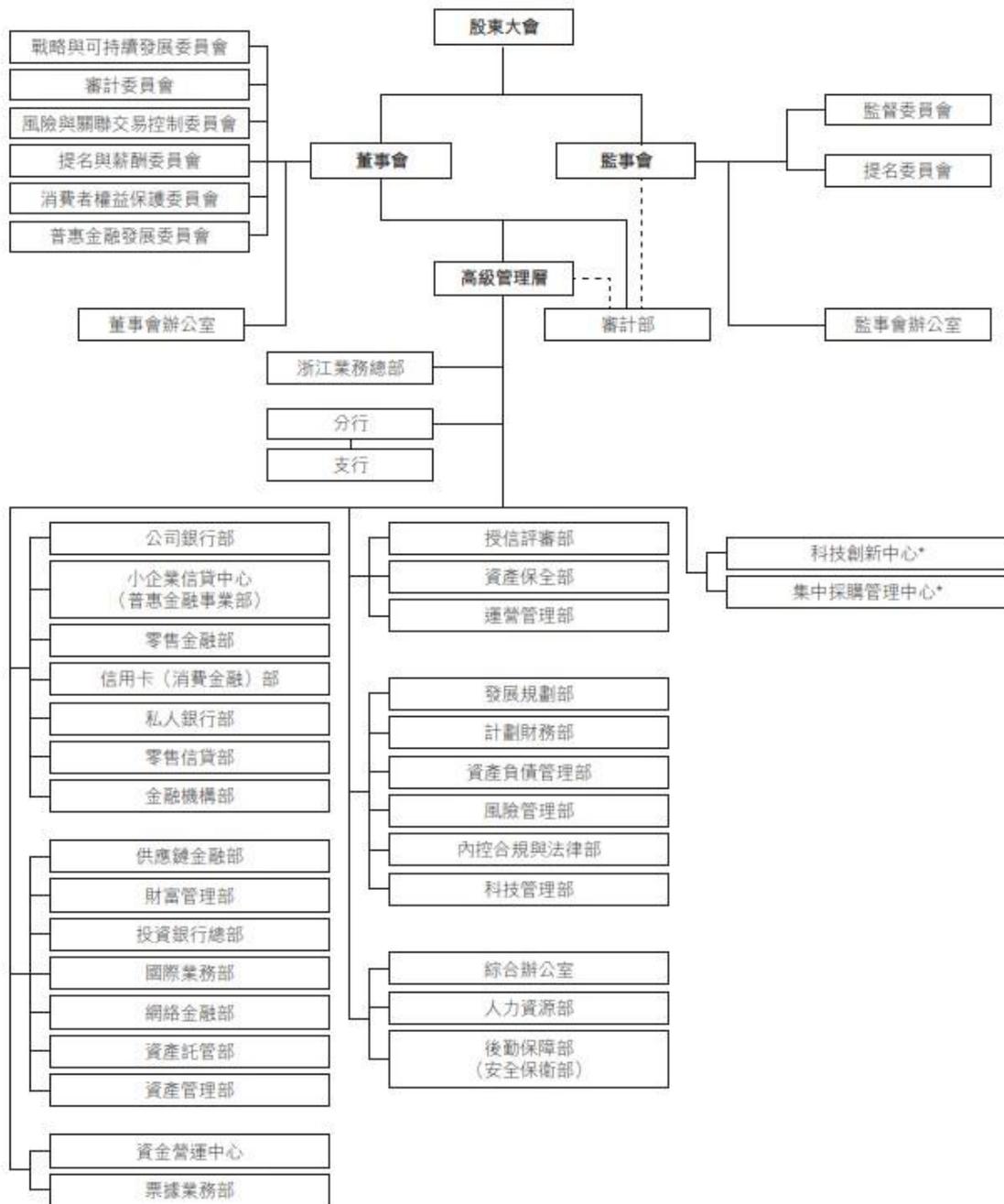
一、公司簡介

浙商銀行是十二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，全面構建“正、簡、專、協、廉”五字政治生態，大力發揚四幹精神，堅持“夯基礎、調結構、控風險、創效益”十二字經營方針，以數位化改革為主線，以“深耕浙江”為首要戰略，大零售、大公司、大投行、大資管、大跨境五大業務板塊齊頭並進、綜合協同發展，財富管理全新啟航，打好打贏“化風險、擴營收、穩股價、引戰投”四大戰役，全面壘好經濟週期弱敏感資產壓艙石，全面提升綜合金融服務能力，全面構建大風控和大監督體系，全面開啟了高質量發展的新征程。

截至 2023 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 342 家分支機構。在英國《銀行家》（The Banker）雜誌“2023 年全球銀行 1000 強（Top 1000 World Banks 2023）”榜單中，按一級資本計位列第 87 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。

二、組織架構



註：帶*的機構為總行直屬機構。

三、責任管理

(一) 企業文化

浙商銀行企業文化體系“金字塔”自上而下分別由“文化之道”“文化之體”“文化之用”三大層次構成。

文化之道	
<ul style="list-style-type: none"> ● 企業精神——正行向善 融通萬方 ● 共同價值觀——敬畏 感恩 誠信 責任 	
文化之體	
<ul style="list-style-type: none"> ● 文化品牌——見行 見心 見未來 ● 文化特質——四幹精神 五字生態 三個一流 ● 文化內涵——服務文化 合規文化 爭優文化 和諧文化 	
文化之用	
<ul style="list-style-type: none"> ● 文化共識——《浙銀行訓》《浙銀之歌》《浙銀公約》 ● 文化工程——文化塑形工程 文化植根工程 文化滋養工程 文化傳揚工程 	
圖：企業文化金字塔	
掃一掃，觀看《浙銀之歌》 	

(二) 責任管理架構

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，本行持續推動 ESG 理念融合和機制建設。

<p>決策層</p>	<p>董事會為社會責任及 ESG 管理的最高決策機構。下設的戰略委員會更名為戰略與可持續發展委員會，負責審議整體社會責任及 ESG 戰略規劃、政策目標及執行情況，督促整改等；下設的董事會消費者權益保護委員會、普惠金融發展委員會等專業委員會，根據分工負責審議相應社會責任及 ESG、普惠相關工作</p>
<p>高級管理層</p>	<p>高級管理層負責落實董事會及董事會專業委員會關於社會責任及 ESG 工作的各項決議，研究並制定整體戰略規劃、政策及目標，統籌領導及協調推動相關工作</p>
<p>執行層</p>	<p>黨群工作部（黨委宣傳部）為社會責任及 ESG 工作的歸口管理部門，總行相關部門、各分支行配合執行，針對重點議題開展社會責任及 ESG 實踐，包括但不限於制定基本管理制度，推動社會責任及 ESG 理念融入戰略規劃、企業文化等各方面；制定社會責任及 ESG 目標並在各條線業務規劃、重點專案中嵌入式加以部署及推進，推動普惠金融、消費者權益保護、隱私和數據安全、人力資本發展等關鍵性議題實踐；編制年度社會責任報告，強化外部溝通與合作等</p>

(三) 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運營和決策過程中，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。

<p>利益相關方</p>	<p>期望與訴求</p>	<p>溝通渠道</p>
<p>政府 及監管機構</p>	<p>合規經營 服務實體經濟 支持國家戰略 防範金融風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究和執行相關金融政策 ● 支持行業政策制定 ● 參與調研走訪與會議 ● 日常審批與監管 ● 上報統計報表

<p>客戶與消費者</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
<p>股東與投資者</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
<p>員工</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
<p>供應商與合作夥伴</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 合作交流 ● 招投標活動 ● 供應商調研走訪
<p>社區公眾</p>	<p>發展普惠金融 助力鄉村振興 助力公益慈善 堅持定點幫扶 投身志願服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● “一行一校”教育幫扶 ● “浙銀助農”（東西部協作、“千企結千村”等） ● 員工志願服務 ● 社區服務活動

(四) 重大性議題分析

本行結合行業發展趨勢、國家重大政策和利益相關方的關注等，採取政策研究、專家判斷、部門訪談等方式，識別和評估出與本行相關度較高的重大性議題。各個議題所包含的內容在本報告中均有闡述。

 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 構築供應鏈金融 推進善本金融
	促進區域協調發展 利益相關方溝通 多元化團隊	綠色運營 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			

對我行業務和長期價值產生最大影響的三個重大性議題和策略如下：

主要策略	影響類型	背景	具體措施
“深耕浙江”首要戰略	經濟和社會	浙江省經濟發展水平處於全國前列，富裕程度較高、發展均衡性較好，承載著高質量發展建設共同富	制定《浙商銀行“深耕浙江”三年行動方案》《浙商銀行全面率先助力共同富裕示範區建

		裕示範區等國家重大戰略，是銀行機構重點經營的市場區域。我行作為總部設立在浙江的唯一全國性股份制銀行和省屬法人銀行，具備政治優勢和法人優勢，通過全面深耕本土市場、調動經營發展積極性，提升省內市場地位和影響力，帶動省內金融總量、政府性業務、基礎客群數量實現快速增長	設實施意見》，加快夯實省內業務基礎，率先在省內構築供應鏈金融、普惠金融、科創金融、數字金融、綠色金融、綜合金融六大特色優勢，做好服務重大戰略、服務政府專案、服務重點企業、服務薄弱領域“四篇文章”
經濟週期弱敏感資產策略	經濟	銀行業是順週期行業，經濟波動週期影響著商業銀行的經營業績。壘好經濟週期弱敏感資產的“壓艙石”，能夠讓銀行經營經得起信用風險和市場風險考驗，平滑週期對業績的影響，實現“在經濟好的時候，銀行經營也很好，在經濟較差的時候，經營狀況不至於很差，總體是比較平穩的”	構建高質量發展的一流經營體系，以打造經濟週期弱敏感資產壓艙石為核心，加快建立敏捷決策機制以及支撐弱敏感資產形成的資源配置、績效考核、價險審批、多跨協同、風險管控和數位化改革六大方面配套保障機制，推動經濟週期弱敏感資產營收佔比穩步提升
綠色金融發展戰略	環境	實現碳達峰碳中和是我國重大戰略決策，對推動經濟高質量發展、建設人與自然和諧共生的現代化具有重要意義，為產業結構優化升級創造了重大戰略機遇，也對銀行風險管控能力提出了更高要求，通過加強信貸全流程環境和風險管理、積極開展環境壓力測試，降低了風險事件發生概率	制定《浙商銀行支持碳達峰碳中和行動方案（2021-2025）》，積極開展碳中和投行業務和碳中和普惠業務，創新碳易貸、光伏貸、綠色債券等融資產品，綠色貸款和碳中和類貸款增速均不低於各項貸款平均增速

年度責任績效

類別	指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
治理績效	董事數量	人	14	13	15
	董事會議次數	次	11	14	16
	董事會會議平均出席率	%	94.32	99.45	93.44
經濟績效 ¹	資產總額	億元	31,438.79	26,219.30	22,867.23
	營業收入	億元	637.64	611.52	545.84
	稅後利潤	億元	154.93	139.89	129.16
	納稅總額	億元	109.95	126.54	117.98
	資本充足率	%	12.19	11.60	12.89
	國標小微企業貸款餘額	億元	4,053.86	3,418.83	2,810.37
	大口徑涉農貸款餘額	億元	2,207.83	1,999.24	1,724.54
環境績效 ²	綠色貸款餘額	億元	2,034.36	1,459.23	1,042.44
	電子銀行交易筆數	萬筆	45,215.28	25,143.40	22,320.41
	電子銀行渠道替代率	%	99.85	99.75	99.70
	外購傳統電力消耗量	千瓦時	76,824,916.11	72,337,251.70	-
	辦公耗水總量	噸	574,932.10	525,778.38	171,454.00
	汽油消耗量	升	844,719.13	622,186.35	20,409.86

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

2. 外購傳統電力消耗量、辦公耗水總量、汽油消耗量 2023 年、2022 年統計口徑為總行及境內一級分行，2021 年統計口徑為總行。2022 年外購傳統電力消耗量與辦公耗水總量更新

社會績效	每股社會貢獻值 ³	元	3.58	4.10	3.80
	捐贈支出	萬元	2,270.51	2,548.08	1,738.69
	95527 客戶滿意度	%	99.84	99.85	99.86
	員工總數	人	19,293	17,406	15,302
	女性員工佔比	%	48.33	48.37	47.69
	員工流失率	%	4.97	5.68	7.65
	員工人均培訓時長	小時	58.56	54.89	62.61

3. 根據《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號—規範運作》中提出的每股社會貢獻值進行計算，即在公司為股東創造的基本每股收益的基礎上，增加公司年內為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向銀行等債權人給付的借款利息、公司對外捐贈額等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本，計算形成的公司為社會創造的每股增值額。每股社會貢獻值=基本每股收益+（納稅總額+員工工資+利息支出+捐贈支出）/期末總股本。受2023年配股影響，重新計算比較期間的每股收益指標

獎項與認可

頒獎單位	獲得榮譽
英國《銀行家》雜誌	“2023 全球銀行 1000 強” 位居第 87 名
	全球銀行品牌價值 500 強
	年度 ESG 金融服務創新卓越機構
標普、穆迪	國際評級繼續保持雙“投資級”
明晟 (MSCI)	ESG 評級 A
中國人民銀行	金融科技發展獎
浙江省人民政府	支持浙江省經濟社會發展先進單位一等獎
浙江省國資委	浙江國資國企服務共同富裕最佳實踐、數位化改革優秀應用
中國人民銀行浙江省分行、 浙江省工商業聯合會	浙江省“民企最滿意銀行”
中國人民銀行浙江省分行	杭州亞運會金融服務保障工作成績突出集體
中國銀行業協會	銀行業營業網點文明規範百佳示範單位（鄭州分行、蘭州分行）
中華全國總工會	溫暖驛站獲“最美驛站”榮譽稱號
中國科學技術協會、 中國通信協會	“科創中國”金融科技創新大賽專項獎
中國互聯網金融協會	企業標準“領跑者”
中國金融認證中心、 數字金融金榜獎	手機銀行獲最佳數字運營獎、最佳企業網銀獎
上海票據交易	優秀綜合業務機構
上海期貨交易所	年度做市業務行業特別貢獻獎、年度做市業務鑽石獎
外匯交易中心	年度銀行間本幣市場跨境投資創新獎
第九屆資產證券化與債券·介甫獎	優秀 ABN 主承銷商、優秀信貸 ABS 發起人
CFS 第十二屆財經峰會	金融創新典範獎
21 世紀經濟報導	21 世紀金融發展優秀案例：金融顧問綜合服務銀行

中國證券報	2023 年中國銀行業銀行理財產品金牛獎
金融時報	金龍獎——年度最佳科創金融服務銀行
上海證券報	2023 “上證·金理財” 年度投資管理團隊獎
中國銀保傳媒	銀行 ESG 綜合表現 TOP20
《銀行家》雜誌社	年度 ESG 金融服務創新卓越機構
證券時報	年度中國銀行業 ESG 實踐天璣獎
南方週末	年度可持續力品牌
搜狐	中國上市銀行 ESG 星級榜 “銀行綜合實力 ESG 星級測評 TOP30”
《貿易金融》雜誌	最佳供應鏈金融銀行、最佳跨境金融服務銀行
金融界	領航中國 “金智獎” 傑出普惠金融服務獎
證券之星	2023 年度卓越銀行品牌獎
獵聘	2023 華東年度非凡僱主、2023 年度全國百強非凡僱主
前程無憂	2023 中國典範僱主——員工關愛典範企業、2023 中國 100 典範僱主

責任專題 推進“善本金融” 打造中國現代化金融新範式

浙商銀行始終胸懷“國之大者”，堅持金融的政治性、人民性，從社會價值的向度重塑金融邏輯，研究提出並大力推動“善本金融”的理論與實踐創新，推動金融初心回歸和使命提升，形成金融服務中國式現代化新範式。

一、擎旗金融顧問

浙商銀行作為浙商總會金融服務委員會（以下簡稱“金服會”）主任單位，積極推動浙江首創的金融顧問制度創新實踐，聯合銀行、證券、保險、法律、稅務等專業機構，共同組建 3,400 餘人的金融顧問隊伍、設立 93 個金融顧問工作室，推動金融顧問累計為 8.23 萬家企業提供融資超 5,554.96 億元，取得明顯成效。金融顧問制度被北京、上海、四川、甘肅等 16 個省市借鑒推廣。

案例：金融顧問以數位化牽手溫州民政，賦能政務服務增值化改革

浙江溫州地區民政部門面臨人手少、社會組織數量龐大、管理服務集成度低、專業人員匱乏、線上化水平待提升的現狀。同時，社會組織中大部分中小社會組織信息化建設薄弱，對內缺少數位化的成員管理手段，辦事流程不順暢，存在材料多頭提交與線下多處辦理的情況。

為此，浙商銀行金融顧問服務團隊在全國首創“溫州民政社會組織數位化平台”，將社會組織辦事流程線上化，實現辦事“一次都不用跑”，提升政府部門與社會組織的辦事體驗。該平台創新性提供了“6+8+X”重點服務，提供年檢、登記、備案等 6 項民政管理服務；設計人力、公益、善金等 8 個組織管理模組；定制 X 個服務子系統進行數位化生態情境反覆運算。平台自 2023 年 4 月下旬試運行以來，成功吸引溫州市社會組織發展基金會等多家社會組織入駐，為溫州市 9,300 多家社會組織提供公益慈善、公益創投等服務，有效提升民政部門對社會組織的管理效率，創新性地打造了以服務接入形成政府生態監管鏈的模式，也為數位化賦能民政部門提供了可向全國複製的金融顧問服務案例。



圖：溫州民政社會組織數位化平台

案例：精準把脈，綜合服務，助力科創企業高質量發展

浙江某科技有限公司成立於 2017 年，註冊資金 1,250 萬元，是一家集研究、開發、生產和銷售一體化的科技型企業。近年來，企業面臨發展瓶頸，亟待金融支持和幫扶。浙商銀行金融顧問小組收到信息後第一時間組織“問診把脈”，找准了當前該企業發展中存在的銀行融資缺乏抵押物、對股權融資缺乏信心、路演渠道有限等問題癥結，聯動銀行、券商、律師事務所等單位協力合作，為企業量身制定服務方案：綜合運用科創貸、專案貸等融資產品，進一步幫助企業降低融資成本；協助引入股權投資機構，完善股權架構；組建券商、會計師事務所、律所等團隊，提供上市輔導。在金融顧問大力支持下，成功幫助企業引進戰略投資 2,000 萬元，公司投後估值翻番達 1 億元。

目前，企業徹底擺脫經營難以為繼的局面，運行現金流表現穩健，並積極推進股份制改造，遠期朝著資本市場上市的目標穩步邁進。

案例：匯聚向善的金融力量穿越週期

湖羊是湖州市特有的地方綿羊品種，適合規模化養殖，具有投入小、產出快、繁殖率高等特點。2023 年，羊肉市場價格持續走低，疊加產業源頭飼料價格上漲因素，養殖戶普遍面臨資金短缺的困境。湖州分行金融顧問在實地走訪後，聯合浙銀金租、長興縣農商行等多家單位組成金融顧問團，通過貼合的產品、綜合化的金融服務，為湖羊企業產業發展提供“1+N”綜合金融服務方案，截至 2023 年末，共計為長興縣湖羊企業獲批授信 730 萬元，高效緩解了湖羊企業資金困難。

“哪想到 2023 年 9 月底參加了一場紓困座談會，馬上就換來了浙商銀行的貸款，這不僅幫我們渡過難關，還讓我們更有精力、時間去開拓更大的市場。”

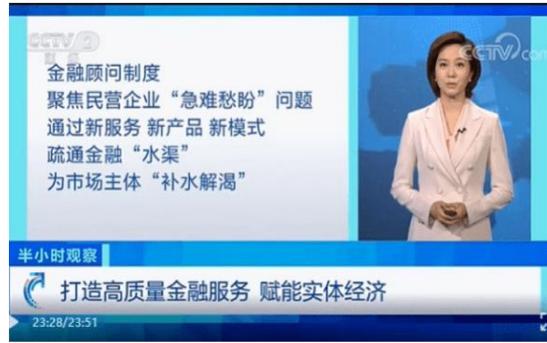
——湖羊養殖戶徐曉勇



圖：湖州分行金融顧問回訪湖羊企業



圖：浙江省首次金融顧問綜合服務技能“大比武”收官，本次競賽被列入浙江省總工會省級職工職業技能競賽十大重點專案（工種）



圖：浙江金融顧問制度的探索與實踐，亮相央視《經濟半小時》
掃一掃，觀看央視報導



圖：發佈金融顧問助力民營經濟高質量發展倡議書



圖：發佈《金融顧問綜合服務案例 100 篇》



圖：“金融向善先行示範基地、金融顧問服務工作室”揭牌



圖：金融顧問走訪調研企業

二、構建浙銀善標

浙商銀行探索將善的基因嵌入金融服務情境中，構建一套崇善揚善的客戶評價體系——“浙銀善標”體系，把中國式 ESG 理念融入核心業務運營，引導資源傾斜“善標”客戶，更加注重對客戶經營行為進行可量化可評估的社會價值分析。

“浙銀善標” 意旨內涵
<ul style="list-style-type: none"> ● 弘揚“正行向善、融通萬方”的企業文化內核，推動服務理念向善 ● 培養“正向正行、專業有素”的金融服務隊伍，推動專業人員向善 ● 賦能有善念、有善行的好個人，支持好專案、好企業、好老闆的“三好客戶”，推動服務物件向善 ● 建立考核激勵、資源配置、授信審批、風險容忍等正向評價回饋體系，推動保障機制助善
“浙銀善標” 主要內容
<ul style="list-style-type: none"> ● 評估體系：分為企業版和個人版，企業版聚焦大局擔當、環境保護、社會責任、公司治理，個人版聚焦善性、善道、善果，各自從正向標準和負面清單兩個方面編制企業客戶、個人客戶“善”的評價標準共計 74 條 ● 運行方式：通過賦分方式落地運用，正負向標準各設置不同分值，符合正向標準即加分賦能，觸發負面情形即減分降維，觸碰紅線即一票否決，正負雙向評分合計形成客戶善標評分，形成客戶評價方案三套。制定差異化評審（服務）機制，引導授信資源或金融服務向善標等級較高客戶傾斜
<p>圖：“浙銀善標”體系</p>

案例：探索“美德成金”信用轉換模式

以山東省全面推進鄉村美德積分金融轉化機制建設為契機，濟南分行將“善本金融”理念與地方政府和監管部門大力宣導的“美德積分”金融轉化工作有機融合，依託“浙銀善標”體系推出“美德積分向善貸”。

臨沂某市政工程有限公司因承接城市綠化項目，有較為迫切的融資需求，考慮該企業屬於鄉村振興計劃支持企業和新型農業經營主體，主要從事與民生領域息息相關的專案工程，加之企業法人是社區美德積分高評分用戶，為企業發放“美德積分向善貸”350萬元，受到地方各級政府和監管部門充分認可。

三、探索善本信託

浙商銀行牽頭實施善本信託工程，通過善行資本公益聯盟，聯合信託、律所等專業機構，形成一站式慈善金融服務方案，圍繞企業自身產業生態、企業家出生地和所在地三大情境，重點服務企業家設立慈善信託，助力企業家實現社會價值和財富升維。

案例：成立全國首個資本公益聯盟，構建慈善金融生態圈

2023年11月，我行舉辦“金融助力企業家善行聯席會議”，浙商總會金融服務委員會、中國慈善家雜誌社、浙江省長三角資本研究院、浙商銀行等17家單位共同發起、自願結成全國首個非營利、公益性慈善金融綜合服務平台“善行資本公益聯盟”，並啟動“善本信託工程”，首批33家企業簽署善本信託意向書。



圖：金融助力企業家善行聯席會議

案例：創新金融服務新形式，探索慈善信託新發展

- **紹興分行：**浙江金科湯姆貓文化產業股份有限公司通過參與我行善本信託工程，已設立用於少年兒童資助的慈善信託，除捐贈現金之外，還將配套捐贈等值的少年兒童文化用品
- **嘉興分行：**2023年11月，四川省黑水縣中學校長趙傑迎來了他家鄉海寧的企業——浙江科傑新材料有限公司一行，浙江科傑新材料有限公司已設立“善本信託·浙金——科傑慈善信託”，擬向黑水縣中學資助教育物資，以改善黑水縣中學辦學條件，提高教育教學質量

四、推行員工善行

浙商銀行在全行範圍內推行“員工善行計劃”，鼓勵各機構組建“善行工作室”，推動金融服務隊伍從善，引導員工樹立“心存善念、多行善事”價值導向，更大力度參與社會公益事業，營造正行向善的企業文化氛圍。

案例：成立首批“善行工作室”

2023年8月，我行公佈首批11家“善行工作室”名單，設立“京心有愛”“小荷”“松華”“微光”等善行工作室，針對性制定一系列特色公益專案。



圖：“善行工作室”授牌



圖：長沙分行“湘愛天使”善行工作室倡議員工、社會愛心人士共同參與“弱有眾扶，浙商有愛”公益活動，為殘障人士送溫暖



圖：廣州分行“松華”善行工作室加入廣州金融業協會志願服務隊，志願者利用休息時間參加社區助殘、送溫暖等公益服務



圖：西安分行自製清涼包，送給高溫下堅守崗位的建築工人、環衛工人等戶外工作者



圖：浙商銀行青年員工參加“一行一校”志願服務，指導學生們體驗製作機器人



圖：成都分行志願者赴涼山園田小學，組織趣味運動會，關愛學生成長



圖：重慶分行組織志願者走進重慶市總工會楊家坪療養院，服務老年人

第一章 助力經濟民生發展

治國有常，利民為本。實體經濟是強國之本、興國之基，增進民生福祉是發展的根本目的。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，多措並舉加大對小微企業、科技創新、對外發展等領域支持力度，主動融入國家發展戰略，提高金融供給質量，讓金融服務與民生改善同頻共振。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、支持浙江共同富裕示範區建設

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。作為唯一一家總部在浙江的全國性股份行和浙江省屬企業，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。

	我們的舉措	我們的成績
強化重大專案支持	<ul style="list-style-type: none">● 強化重大專案政策支持，對省內“千項萬億”重大專案加大資源配置力度	<ul style="list-style-type: none">● 截至 2023 年末，支持浙江省“千項萬億”重大專案融資餘額 83.87 億元，較年初增長 29.61 億元
強化數位能力建設	<ul style="list-style-type: none">● 加強自身數位化能力建設，以浙商銀行微海（microsea）系統建設為牽引，構築“185N”數位化體系構架● 加強省級部門數位化平台搭建和反覆運算升級等服務，聚焦重點客群	<ul style="list-style-type: none">● 截至 2023 年末，實現智能電氣、電機等 20 個產業大腦合作專案落地，較年初新增 100%，接入“產業大腦+未來工廠”用戶 758 戶，授信總額 273 億元，累計融資發超 400 億元

<p style="text-align: center;">創設特色產品 服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 聚焦山區海島縣特色優勢產業，創設“數智共富”系列產品 ● 持續推廣“智造貸”等特色信貸產品，反覆運算升級“5+N 小微園區綜合金融服務方案”特色集群服務模式 ● 推出資管產品和信託產品“共同富裕款”“山區 26 縣”“臨平金融示範區專享款”等 ● 推出“共富貸”產品，重點支持上游種植、養殖和中游加工企業，下游經銷商 ● 針對中低收入群體推出“鄉村振興卡”等特色產品 ● 面對國家級高層次人才，定制“人才支持貸”服務方案 ● 依託數智跨境推動跨境貿易便利化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2023 年末，為山區海島縣提供金融服務總量 806.12 億元。“數智共富貸”授信金額 56 億元，累計發放 13.35 億元，累計服務客戶超 1,700 戶 ● 截至 2023 年末，發放資管產品和信託產品合計 35 款，其中共同富裕款產品 20 款，產品規模 24.41 億元
<p style="text-align: center;">打造專項平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 打造“金服寶·小微數位化綜合服務平台”，為中小微企業提供數位化工具 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2023 年末，平台為臨平區域內千餘家小微企業累計提供貸款 7.4 億元，省內國標小微無還本續貸全年累計發放 486.25 億元

二、助推產業轉型升級

我行加快傳統產業轉型升級以高質量發展為導向，形成較為完善的產業鏈和產業集群，推動傳統產業邁向高端化、智能化、綠色化、融合化。

（一）服務製造業發展

我行致力於為製造業企業提供多元化的金融產品和服務，持續提升製造業中長期貸款餘額，推動製造業高端化、智能化、綠色化發展。截至 2023 年末，製造業中長期貸款餘額達 1,076.39 億元，較年初新增 209.64 億元，增速 24.19%。

<p style="text-align: center;">解決融資難題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 優先政策支持：針對新材料行業、汽車零部件製造行業、科創企業、光伏產業等制定差異化專項授信政策 ● 優先資源配置：為製造業企業貸款配置專項信貸資源，針對小微製造業
--	---

	<p>企業，做到“能貸盡貸、應貸盡貸”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 優先價格傾斜：對製造業貸款實行差異化利率定價讓利
培育服務團隊	<ul style="list-style-type: none"> ● 總行單設“智能製造中心”，專職團隊服務製造業企業，並構建“總分支三級聯動”的製造業專業金融服務隊伍 ● 連續三年對製造業貸款投放的進行專項獎勵與考核激勵
滿足特殊需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 著眼製造業企業特點，打造小微製造企業專屬信貸產品 ● 圍繞國家發改委製造業中長期專案，持續擴大製造業中長期貸款投放 ● 創新供應鏈金融工具，解決核心企業及供應鏈上的流動性難題

案例：精準化營銷落地發改委重點製造業專案

SPBS 智能家居有限公司是山東省滕州市當地重點扶持企業，專業從事智能家居全屋定制，被國家工商局認定為“中國馳名商標”，“傢俱工業 4.0 智能製造專案”為發改委清單內專案。濟南分行積極對接當地財政和發改委等相關部門，與企業充分溝通，針對性完善金融服務方案，給予企業更優的服務，2023 年 11 月，成功向企業投放專案貸款 8,350 萬元。

（二）支持科創金融

我行不斷加強對科技創新領域的精準金融支持，持續提升服務科技型企業的專業性。截至 2023 年末，累計服務科創企業 14,256 戶，融資餘額 2,041 億元，其中服務科技創新人才企業 2,202 戶，融資餘額 181 億元，開展浙江省內創投基金、產業基金託管產品 11 隻，合計託管規模 5.4 億元。

實施政策		
推行科創金融“六專”差異化管理	推出科創金融“六保”服務體系	擬定科創企業供應鏈金融業務合作方案
推動措施		
<ul style="list-style-type: none"> ● 專營的組織體系 ● 專業的服務團隊 ● 專用的風險管理 ● 專門的信息系統 ● 專項的考核激勵 ● 專屬的信貸標準 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保證辦理效率 ● 保證經營資源 ● 保證差異化授信政策 ● 保證優惠定價 ● 保證綜合服務 ● 保證多方協同合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> ● 下發《關於推進科創企業供應鏈金融業務合作的通知》 ● 構建科創企業全生命週期金融服務體系 ● 制定專屬供應鏈金融服務方案
<h4>案例：精準滴灌“硬科技”，助推科創新發展</h4> <p>南寧分行助力廣投資本管理集團有限公司成功發行廣西區內首筆用途類科創票據，為科技創新</p>		

型企業發展賦能，同時也是廣西區內首支通過載入信用風險緩釋憑證（CRMW）完成市場化發行的中長期票據，支持核心企業融資反哺產業鏈上下游，有效降低綜合融資成本。

本期發行規模為 5 億元，其中 3.22 億元擬通過基金出資的方式，專項投資於科技創新公司的股權。

案例：支持專精特新中小企業，滿足科技創新金融需求

台州市國人溫控衛浴科技有限公司是國家級創新技術型企業及浙江省專精特新中小企業，企業在快速發展階段面臨資金周轉困難，台州分行結合企業的整體發展狀況，根據專精特新貸的文件政策規定，逐步增加授信至 4,300 萬元，有效解決了企業的資金周轉難題。

案例：支持綠色環保科創領域重大專案發展

東部灣（揚州）生物新材料有限公司系國內首家專注於研發製造“聚乳酸素纖-ES 纖維”的科技企業，累計獲得國家發明、實用新型專利計 42 項，“聚乳酸素纖-ES 纖維”研發製造專案被江蘇省發改委認定為國家綠色專案、省重大專案。

企業計劃新增建造聚乳酸 ES 纖維生產線，專案建設標準與國際接軌，建成後可年產 8 萬噸替塑生物可降解新材料，亟需資金支持。截至 2023 年末，南京分行已向該企業投放 5,000 萬元用於新生產線化工裝置採購，滿足其擴大生產的需求。



圖：東部灣（揚州）生物新材料有限公司實景圖

（三）發展供應鏈金融

我行持續深耕產業鏈金融，為企業制定專屬的供應鏈金融服務方案，促成企業產業鏈生態圈搭建。截至 2023 年末，累計提供融資超 4,900 億元，業務餘額超 1,600 億元，服務核心企業 2,600 多戶，延伸服務上下游企業超 4 萬戶。

案例：圍繞行業特點，打造供應鏈金融綜合服務方案

- 光伏行業

2023 年 12 月，落地光伏行業首個供應鏈平台數位信用憑證業務，簽發的“天合信鏈”數位信

用憑證用於向供應商支付貨款。



圖：天合信鏈簽發成功

- 化工行業

某化工企業由於行業特殊性，在正式生產前急需融資支持以滿足提前訂貨要求。瀋陽分行了解到企業需求後，引入協力廠商供應鏈平台公司，說明該化工企業的中小供應商通過數位信用憑證業務及時盤活應收賬款。截至 2023 年末，累計幫助該化工企業客戶 167 戶供應商實現融資 423 筆，金額合計 2.96 億元。

- 汽車行業

金龍汽車是一家致力於大、中、輕型客車整車研發、生產和銷售的大型國有企業。隨著生產規模的不斷擴大和產業鏈金融需求迫切，金龍汽車自建供應鏈金融平台，與蘇州分行實現線上供應鏈系統直連，助力上游供應商盤活應收賬款，釋放資金流動性。截至 2023 年末，已實現業務投放 4.21 億元，服務上游供應商拓客數 60 戶。

- 農牧行業

呼和浩特分行以“一頭牛的全生命週期”設計融資方案，推動蒙牛集團構建良好的產業鏈生態圈，推出創新金融產品“個牛貸”，截至 2023 年末，已累計投放近 12 億元。在現有“浙+牛”供應鏈金融服務方案的基礎上，開發推出“智合貸”金融服務方案，累計投放額 1.5 億元，服務產業鏈上小微客戶 43 戶。



圖：呼和浩特分行實地考察專案

- 漁業

舟山分行依託“全國最大的漁貨交易市場”的平台優勢，為魷魚產業鏈上市場主體創新打造“核心倉儲企業+存貨人+供應鏈平台”三位一體的水產品倉單質押融資體系，為有資金需求的經營戶配套提供最高 100 萬元的短期信用貸款。

三、促進高水平對外開放

我行堅持“引進來”和“走出去”並重，提升跨境投融資便利化服務，吸引更多外資金融機構合作，增強我行在國際金融領域的競爭力和影響力。

（一）支持“一帶一路”倡議

我行積極回應“一帶一路”倡議，持續加大對“一帶一路”建設項目的金融供給，運用數智跨境思維模式，加強產品模式創新，提升客戶服務體驗，打造和提升跨境金融服務質效。截至 2023 年末，跨境人民幣結算量 3,763 億元。

案例：全行首筆“跨境易收”業務落地，破局“走出去”企業境外收款困境

非洲是共建“一帶一路”的重要參與方，但非洲國家普遍面臨外匯短缺問題，致使中國對非出口企業面臨外匯回款難、回款慢的問題。我行某對非出口企業客戶面臨無有效渠道收回貨款的經營痛點，2023 年 11 月，上海分行通過“浙商易收”產品，快速解決了其在非洲當地非掛牌小幣種兌換、收款渠道不通暢的難題，這是我行在自貿分賬核算單元內落地的全行首筆“跨境易收”業務，為從外匯資源短缺國家收款的客戶提供了便捷有效的收款渠道，解決了客戶的燃眉之急。

案例：開拓沿線國家貿易往來，貢獻“一帶一路”金融力量

2023 年 5 月，西安分行與烏茲別克斯坦 Asaka 銀行、Ipak Yuli 銀行分別簽署諒解備忘錄和合作協定。依託中歐班列“長安號”區位優勢，打通跨境資金結算通道，為“一帶一路”中歐班列沿線國家貿易往來提供更優質和便利的金融服務，為陝西省涉外經濟高質量發展貢獻金融力量。

（二）提升跨境金融服務質效

我行緊抓國家推進高水平開放機遇，不斷提升跨境金融服務質效。2023 年，累計為逾萬家外向型企業提供對客外匯交易服務 1,573 億美元，為 1,599 家外貿企業提供表內外流動性信貸投放 238.86 億美元，全行表內外跨境信貸投放餘額 891 億元。

	我們的舉措	我們的成績
擴大平台優勢	<ul style="list-style-type: none"> ● 依託自貿區 FTU 和香港分行“雙平台”，持續優化聯動業務流程，不斷創新豐富聯動產品，為“走出去”企業提供全方位、一站式、綜 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2023 年末，全行國際業務服務量 4,093 億美元；全行跨境業務資產規模 891 億元，較去年同期增長 49%

	合化跨境金融服務，助力企業全球化經營發展	
優化產品授信	<ul style="list-style-type: none"> ● 加快推進“出口銀稅貸”“出口數據貸”“浙商數據保”等大數據授信模式，強化“湧金出口池”“浙商交易寶”等優勢產品運用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2023 年末，全行“出口銀稅貸”“出口數據貸”合計授信客戶 1,796 戶、授信額度 59.5 億元、累計投放融資 97.5 億元，通過湧金出口池盤活應收賬款 30 億美元、投放融資 21.5 億美元
做好跨境供應鏈融資	<ul style="list-style-type: none"> ● 積極參與“金融支持浙商境內外雙循環一體化發展行動試點”，持續做好跨境供應鏈融資 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2023 年末，全行通過跨境資產池、進口池融通、出口池鏈通累計辦理融資 36.1 億美元
匯率避險無憂	<ul style="list-style-type: none"> ● 5*24 小時線上外匯交易服務，通過“浙商交易寶”夜盤委託掛單功能辦理匯率鎖定，優化企業結匯價格 ● 宣導“匯率風險中性”理念，建議企業依照實需原則規避匯率波動風險 ● 推出大數據專項授信產品“浙商數據保”，支持零成本辦理匯率避險業務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2023 年末，累計為逾萬家外向型企業提供匯率避險服務 1,573 億美元，有效緩解企業“走出去”後顧之憂
支持自貿區建設	<ul style="list-style-type: none"> ● 重點推進貿易與投資項下便利化收付、跨國企業跨境資金集中營運、優質企業轉口貿易等工作 ● 積極提供流動資金貸款、國際結算、貿易融資、匯率管理等本外幣綜合性金融服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2023 年，持續加大對 4,000 萬噸/年煉化一體化項目的信貸支持力度，為浙江某化工企業開立進口信用證 14.22 億美元；為舟山某石油企業辦理出口信保保單融資情境下出口應收賬款入池質押業務，累計入池金額 6,023 萬美元
<p>案例：依託跨境聯動雙平台，助力民營經濟離岸融資</p> <p>S 集團有限公司是上海自貿區入駐企業，主要從事船舶製造、船舶配套件貿易等業務，有多次境內企業債發行經歷。2022 年以來，面對複雜的對外貿易形式，企業境外債發行遭遇困境。我行</p>		

與上海自貿區、香港分行密切聯動，協助客戶制定“明珠債⁴”的方案，成功發行自貿區離岸人民幣債券 4 億元，期限 3 年，是全國首單民營企業發行“明珠債”。

案例：金融助力外貿企業“乘風破浪”

潤和催化劑股份有限公司是國家級專精特新小巨人企業，主營催化劑、分子篩的研發、生產、銷售。公司因資金緊張影響國外訂單的正常交付，成都分行推薦了“出口數據貸”，依託企業歷史出口收匯數據，不到一周時間，700 萬元流動性支持解決了燃眉之急。



圖：成都分行客戶經理走訪企業

案例：金華分行助力義烏外貿企業健康穩定發展

2023 年 2 月，金華分行聯合國家外匯管理局義烏市支局、義烏市商務局開展匯率避險政策宣講會，為現場百名外貿企業主提供科學套期保值、規避匯率風險的一攬子外匯避險服務方案。上線“浙商交易寶”外匯交易平台，針對義烏市場採購貿易結算特色，率先推出特色市場採購業務，更好滿足企業匯率避險需求，目前已服務個體外貿商戶超 3 萬戶，推動義烏外貿業務健康穩定發展。

四、持續深耕普惠金融

我行持續完善普惠金融服務體系，探索服務小微企業新模式，豐富普惠金融產品與業務，普惠金融發展取得積極成效。截至 2023 年末，累計投放小微貸款超 2 萬億元，陪伴 60 萬戶小微企業成長，帶動就業超 500 萬人次，佔各項貸款比重連續多年位列全國性銀行首位，連續三年榮獲小微企業金融服務監管評價一級行（唯一股份行）。

4. 明珠債（自貿區債），指面向自由貿易試驗區內已開立自由貿易帳戶的區內及境外機構投資者所發行的債券品種，由中央結算公司負責發行、登記及代理兌付

	我們的舉措	我們的成績
<p>明確長效服務機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營資源優先傾斜：提出“經濟週期弱敏感資產”經營策略，將普惠小微業務全部納入該範疇 ● 健全容錯糾錯機制：明確小微企業貸款不良容忍度為不超過各項貸款不良率 3%，明確小微業務授信盡職免責工作機制 ● 提出小微“浙銀善標”：建立小微客戶善標評級系統並全流程試點應用 	<p>截至 2023 年末，普惠型小微企業貸款餘額 3,201.28 億元，保持業內領先水平</p>
<p>創新特色產品服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 積極開展數位化改革：創新性推出“數易貸”“普惠數智貸”等線上化普惠貸款產品 ● 深入推進情境化金融服務：根據山區 26 縣特色優勢產業和融資難點，推出 59 款“數智共富貸”免抵押定制產品 	<p>截至 2023 年末，“數易貸”產品累計投放超 3 億元，服務超 800 戶個體戶等小微客戶。山區 26 縣“數智共富貸”授信總額 55 億元，累計發放貸款 13.35 億元，受益農戶、新型農村經營主體、個人經營者、微型企業等超 1,700 戶</p>
<p>探索小微園區綜合服務方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 針對入園小微企業常見融資痛點，專門定制開發 6 個子產品，通過定制“6+N 小微園區綜合金融服務方案”滿足小微企業全經營週期金融需求 	<p>截至 2023 年末，累計開發小微園區項目近 2,000 個，貸款餘額突破 550 億元，較年初新增 130 億元</p>
<p>案例：減費讓利惠企利民，助力中小企業發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 武漢分行與湖北省國有股權營運管理有限公司簽署中小微企業紓困基金合作協定，為中小微企業提供實惠、陽光的應急轉貸金融服務。針對符合條件、資金周轉暫時遇到困難的中小微企業，武漢分行主動推薦應急轉貸紓困基金，提供不超過 10 天的短期資金過橋服務，說明其按期還貸續貸。 ● 衢州分行已為 196 家企業提供了轉貸資金費用減免，通過政府轉貸資金為客戶轉貸 293 筆，累計轉貸金額 33.4 億元。 		
<p>案例：金融紓困，小苔蘚做出“大事業”</p> <p>潤生苔蘚科技有限公司是全國唯一的苔蘚專業化繁育企業，主要經營大型室內苔蘚裝飾、市政綠化、山體邊坡復綠工程等業務。隨著技術研發、市場投入的增加，企業出現了資金缺口，同時，</p>		

企業與外圍鄉鎮計劃合作建設苔蘚基地，帶動村民致富，需要更多的資金投入。麗水分行了解情況後，向企業推薦了“人才科創貸”產品，憑藉苔蘚植物的空氣淨化裝置、苔蘚栽培方法等領域專利，企業順利拿到了 495 萬元的免抵押貸款，幫助實現了經濟效益和社會價值。



圖：毛垵鄉苔蘚種植區

五、支持鄉村振興事業

為貫徹落實黨的二十大報告精神，全面推進鄉村振興工作，我行充分發揮行業特長，為當地特色企業拓寬融資渠道，為鄉村產業振興貢獻力量。

<p>推出專項政策適應發展需求</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定《關於加快 2023 年綠色金融、鄉村振興業務發展的通知》明確本行鄉村振興工作的總體思路、工作目標、重點工作和工作要求 ● 單列涉農和普惠型涉農信貸計劃並根據業務條線及經營機構分配任務指標，督促業務管理部門及經營機構積極推進鄉村振興工作
<p>持續優化財務資源配置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在 2023 年業務經營政策中明確，普惠型涉農貸款在小微企業優惠的基礎上額外給予 25BP 優惠 ● 對同時完成涉農貸款及普惠型涉農貸款增量目標且增量較為突出的分行給予專項費用獎勵，用於推動鄉村振興業務

案例：“洛川蘋果貸”為“一業興縣”開啟“加速度”

“洛川蘋果”是國家農產品地理標誌，也是我國贈送外國元首的“國禮”，遠銷 50 多個國家和地區。2023 年 9 月，西安分行深入前往洛川縣進行蘋果產業市場調研並制定特色信貸支持方案“洛川蘋果貸”，並成功投放首筆“洛川蘋果貸”300 萬元，截至目前已向 40 戶蘋果產業鏈上小微客戶發放 1.1 億元信用貸款支持。

案例：引金融活水，守百姓“菜籃子”

科奧農業是寧波近郊最大的蔬菜基地之一，通過“互聯網+蔬菜”的銷售模式經營，由於部分政府補助的農業款無法按時到賬，擴建的十餘個新型現代化農業大棚工程款無法解決。寧波鎮海支行利用“鄉村振興信用貸”，開通綠色通道隔天放款 50 萬元，保障糧食安全信貸資金需求。

案例：創新應用新型農村金融產品，助力養殖戶穿越“豬週期”

“保險+期貨+融資”模式

“豬週期”長、價格波動大一直是困擾衢州養殖戶的重大難題，在衢州市政府和東大連商品交易所的大力支持下，我行聯合多家機構共同在衢州開展浙江省內最大規模的生豬“保險+期貨+融資”項目。該試點專案共 123 家農戶參加，農戶自繳 342.5 萬元，撬動外部多方資金支持 1,650 萬元，為衢江區、龍遊縣等 5 個山區縣 20 多萬頭生豬提供了 5 億元的風險保障。自項目試點以來，參保農戶均生豬養殖規模擴大 33%，現貨增收超過 3.5 億元。

“供應鏈分銷通”模式

江西擁有以雙胞胎為典型代表的一批生豬養殖企業，伴隨行業集中度不斷提高，新型的“企業+農戶”的養殖模式逐步成為市場主流。隨著規模的不斷擴大，企業缺少資金墊付，農戶也無法向企業支付款項。南昌分行為該企業及其下游養殖戶提供了“供應鏈分銷通”業務方案，依託“供應鏈金融數智平台”，憑藉過往交易記錄數據，養殖戶最快 20 分鐘辦理完成貸款，無需資產抵押。截至 2023 年末，雙胞胎分銷通累計投放 16.88 億元，支持上下游農戶達 1,344 戶。

第二章 構建綠色金融生態

綠色是高質量發展的鮮明底色。近年來，在新發展理念引領下，浙商銀行牢牢抓住綠色轉型的歷史機遇期，積極發展綠色金融，為生態文明建設提供多種形式的金融服務，讓金融活水持續滋養綠水青山，加快推進低碳發展，主動防範氣候變化風險，實現高質量、可持續發展。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、積極應對氣候變化

防範氣候風險成為全球金融機構面臨的共同課題，作為綠色氣候融資的重要參與者，我行深刻研判和把握國家發展大勢，圍繞“雙碳”目標進行佈局，加強氣候變化的風險評估和信息披露相關工作的能力建設。

（一）治理架構

我行積極應對氣候變化，構建了較為完善的綠色金融治理架構與政策體系，精準支持經濟和社會低碳綠色發展，多措並舉推動全行綠色金融高質量、可持續穩健發展。

董事會
<ul style="list-style-type: none">負責制定綠色金融發展戰略、政策和目標，審批高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告下設戰略與可持續發展委員會，負責研究綠色金融發展戰略並監督、評估本行綠色金融發展戰略執行情況
高級管理層
<ul style="list-style-type: none">成立“綠色金融發展領導小組”“支持碳達峰碳中和領導小組”，由總行行長擔任組長，總行其他經營班子成員為領導小組成員
執行層
<ul style="list-style-type: none">“綠色金融發展領導小組”下設品牌建設、營銷推動、發展研究和政策實施四個工作小組，多部門協同工作，推動落實各項重點措施總行公司銀行部專門設立次一級部門能源金融部，總行授信評審部專門設立能源（雙碳）金融評審中心，大力開展專業化經營與管理各分行及子公司成立支持碳達峰碳中和工作小組，落實各項工作要求

- 設立湖州分行為總行綠色金融改革創新示範行、衢州分行為總行級試點機構

(二) 識別氣候風險與機遇

建立氣候風險“識別、評估、管控”機制，識別本行面臨的氣候變化風險和機遇，評估氣候相關問題對業務、戰略、財務等規劃和狀況的實際和潛在影響，對信用風險、市場風險、流動性風險等傳統金融風險的實際和潛在影響，評估影響時間範圍和影響程度，並制定有效應對措施以管控風險。

1. 物理風險

風險類別	风险影响描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围	管控措施
極端氣候風險	近年來，全球極端天氣頻發，高溫乾旱、暴雨洪澇、野火等嚴重災害明顯增多，可能對本行辦公場所、網點營運、物理設備等造成破壞，無法正常經營，影響業務連續性，可能對本行員工健康和 safety 造成威脅，生命和財產受損等	營運成本增加	長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 加大自身碳中和力度，踐行綠色低碳辦公、綠色採購、綠色建築等。深化推廣全行無紙化辦公等，推進綠色數據中心建設，宣導節約用水、用紙、用電，積極履行社會責任 ● 提升金融服務數位化水平，推進金融業務全流程的線上化、數位化、自動化改造
長期氣候風險	全球氣候變暖，海平面上升，可能引起供水、供電緊缺等，會對本行辦公場所、網點營運、員工安全與健康等造成影響，從而影響正常經營活動	營運成本增加	長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 推進智能網點建設。推廣輕量化櫃外清設備，採用電子憑證、電子印章技術實現智能網點的無紙化，為客戶提供低碳且安全便捷的金融服務 ● 制定業務連續性應急預案，定期組織開展全行性演練。持續完善線上渠道營運和跨點通辦等綜合服務功能等。推進落實應急辦公場所資源配備，完善極端情境下重要業務連續運行保障機制

2. 轉型風險

风险类别	风险影响描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围	管控措施
信用風險	因自然災害或氣候環境變遷導致借款人經營狀況惡化、盈利能力下降或資產貶值，抵押品受到損壞、價值下滑，或借款人未能適應環境相關法律、法規、政策等變化，持續經營能力受到影響，導致債務違約或信用質量發生變化，從而給本行造成損失	貸款無法全額收回，本行收入減少、成本增加	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 堅持穩健的風險偏好和經營策略。堅持“審慎、穩健”的風險偏好和“小額、分散”的授信原則；秉持“金融向善”理念和“壘好經濟週期弱敏感資產壓艙石”經營策略，推動全行業務結構優化 ● 強化信貸全流程管控。開展客戶風險隱患排查，持續加強前瞻性研判，加強重點領域風險防控，提升貸後管理能力，動態監控客戶經營趨勢 ● 推進數智化風控建設。不斷升級大數據風控平台，拓寬數據來源，健全風險預警、客戶畫像、量化評價等各類風險管理工具，提升全週期、全流程中的智能預警、智能監控、智能分析水平
流動性風險	因自然災害或氣候環境變遷影響，自然人或企業客戶經營狀況惡化，導致貸款資金無法正常收回或存款大幅消耗支出，造成較大資金缺口，銀行無法獲得充足資金用於償付到期債務、履行其他支付義務和滿足正常業務開展，進而蔓延至整個市場	貸款資金無法正常收回，存款大幅流出，資金缺口擴大	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升風險預判能力，適時調整本公司資產負債管理策略 ● 加強負債管理，拓寬長期資金來源，持續提升穩定負債佔比 ● 加強優質流動性資產管理，增強流動性風險緩釋能力 ● 加強流動性預警監測與管理，完善流動性風險應急計劃，定期開展應急演練

风险类别	风险影响描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围	管控措施
	流動性緊張			
市場風險	隨著 ESG 理念的不斷深入人心，未來客戶可能會更傾向選擇能夠帶來社會和環境價值的產品與服務，若未能及時研發相關產品，可能會面臨客戶流失、產品與服務需求量下降等風險，對長期可持續發展造成影響，導致公司估值下跌	產品和服務需求降低造成收入減少	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實碳達峰碳中和戰略，積極開發和引入符合 ESG 理念的金融產品和服務，豐富綠色金融產品供給
聲譽風險	因社會公眾對氣候變化和環境保護的關注提升，如本行在經營中長期對氣候環境造成影響，或在業務發展中因環境、社會和治理風險管理不善、審批不嚴而造成環境污染事故，可能會面臨聲譽風險，產生負面報導	產品和服務需求降低，進而影響營收、股價估值等	短、中、長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 高度重視環境氣候風險對本行聲譽風險的影響，將氣候風險納入聲譽風險管理體系 ● 加強對氣候變化和綠色金融造成聲譽風險的監測跟蹤，針對可能發生的負面事件建立輿情回應機制，提升前瞻性研判分析和評估處置能力，最大限度降低聲譽風險影響

风险类别	风险影响描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围	管控措施
信息科技風險	在金融機構自身綠色轉型過程中，隨著數位化轉型全面推進，業務線上化、智能化程度不斷提高，數據規模爆發式增長，數據洩露、勒索病毒、駭客攻擊等網路安全風險劇增；數位化轉型過程中涉及 AI 大模型等新技術應用，存在成熟度不足、安全不可控的風險等	運維成本、研發成本增加	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 不斷強化數據安全管理、技術、營運體系建設，加大網路安全人財物保障，提升網路安全整體水平 ● 把握好創新與風控的動態平衡，使用新技術應用前進行充分評估，並加強事中監測和分析研判
戰略風險	因“雙碳”戰略的實施，可能對商業銀行業務模式、客戶經營、收入渠道等方面帶來影響，未及時調整全行發展戰略可能引發相關風險	傳統業務收入減少、新興業務收入增長受限，導致營收承壓	中、長期	明確制定綠色金融發展戰略和“雙碳”總體規劃，加強行業投研，密切關注綠色低碳產業發展動向，積極開展綠色金融產品和服務創新

3. 機遇

機遇类别	機遇描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围	應對措施
轉型機遇	社會向綠色轉型，新能源將得到廣泛使用，數位化水平不斷提升，金融機構落實自身綠色轉型，踐行綠色運營、綠色辦公，減少資源耗用，提升自身氣候應對能力	推動成本減少	長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠色營運，推進服務線上化、數位化、智能化改造；優化櫃面系統業務流程，提升操作智能性、便捷性；深化憑證印章電子化改造、電子登記簿和電子流水憑證等應用；拓展遠端銀行應用情境，減少用戶碳足跡 ● 綠色辦公，深化推廣無紙化、線上化辦公，打造綠色數據中心；將綠色節能理念融入樓宇基礎建設，推動綠色採購等
市場機遇	碳達峰碳中和涉及國民經濟諸多行業，各行業碳達峰碳中和需要的資金投入規模空前，相關金融需求給金融機構帶來巨大的機遇	促進收入增加	長期	<ul style="list-style-type: none"> ● 加強碳達峰碳中和重點行業研究力度，出台專項政策 ● 強化政策引導，把握經濟社會綠色低碳轉型方向，穩妥有序推進雙碳金融服務，支持高碳高效企業低碳轉型 ● 持續加強與政府部門、企業關於綠色金融數位化平台的合作
產品與服務創新機遇	經過多年綠色金融轉型發展和綠色金融改革試驗區的典型示範，我國綠色金融產品服務體系逐步豐富，金融機構也在不斷適應並加快優化業務流程、完善風險管理機制，積極推動綠色金融產品	拓寬收入來源與盈利能力	長期	研究、推廣綠色金融情境下創新產品和創新模式，為客戶提供便捷服務體驗的同時，引導和助力產業綠色轉型

機遇类别	機遇描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围	應對措施
	服務創新			

(三) 管理氣候相關風險

本行高度關注氣候與環境相關風險，建立氣候變化風險管理體系，積極開展氣候風險壓力測試工作，遵循 TCFD 框架開展氣候信息披露工作，應對氣候變化帶來的長期風險。

<p>建立氣候變化風險管理體系</p>	<p>2023 年制定了《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》，將環境、社會和治理風險管理納入全面風險管理體系，貫穿盡職調查、審查審批、合同訂立、放款管理、投貸後管理等各個環節：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 盡職調查：根據客戶及其專案所處行業、區域特點，開展環境、社會和治理風險盡職調查，根據授信客戶面臨的環境、社會和治理風險的嚴重性進行分類管理 ● 審查審批：將客戶或專案的環境、社會和治理風險審查納入授信審查審批流程，對環境、社會和治理風險表現惡劣的，在授信審批時實行“一票否決” ● 合同訂立：對於借款人環境、社會和治理風險分類為中風險、高風險的客戶，在投融資合同中包含督促客戶加強環境、社會和治理風險管理的獨立條款 ● 放款管理：對客戶管控環境、社會和治理風險情況進行審查，關注客戶的風險隱患，確認存在重大風險隱患的，按照合同約定中止或直接終止放款 ● 投貸後管理：運用大數據評估客戶環境、社會和治理風險狀況；建立客戶重大環境、社會和治理風險內部報告機制和責任追究機制；開展氣候風險壓力測試；定期開展重大環境、社會和治理風險相關檢查或抽查
<p>開展氣候風險壓力測試</p>	<p>2023 年，將氣候風險壓力測試行業範圍擴大至電力、鋼鐵、建材、有色金屬、航空、石化、化工、造紙 8 個高碳行業，以 2022 年末為基期，測試期限 8 年，測算壓力情景下全行高碳行業客戶貸款質量及資本充足率的變化。壓力測試結果顯示：如果高碳行業客戶不進行低碳轉型，在壓力情景下還款能力會出現不同程度下降，高碳行業違約概率和不良貸款率逐漸上升。因本行高碳行業貸款佔比較低，整體信貸資產質量影響較小，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，風險總體可控</p>

(四) 發展目標與進展

本行制定綠色金融和環境風險相關目標，具體如下：

《浙商銀行綠色金融發展綱要》發展目標：2020年起，重點抓好全行綠色金融提升工作，穩步提高綠色金融的經營效益貢獻，打造國內領先的綠色金融服務銀行（集團）	《浙商銀行綠色金融發展三年提升方案》階段性目標（2021年-2023年）：持續推進本行綠色金融高質量可持續穩健發展，在綠色業務發展、產品服務創新、環境風險治理等方面穩步提升，保持綠色金融評價同業良好水平	《關於加快 2023 年綠色金融、鄉村振興業務發展的通知》當年發展目標：2023 年全行綠色貸款符合監管機構指標要求（“兩個不低於”），持續加大碳減排支持工具的推動力度，綠色債券持有和承銷業務規模持續擴大	《浙商銀行支持碳達峰碳中和行動方案（2021年-2025年）》碳達峰碳中和目標：2021年-2025年綠色貸款增速和碳中和類貸款增速均不低於全行各項貸款平均增速
--	---	--	--

我行嚴格按照上述規劃路徑，推進各項工作有序開展，有關內容和進展詳見“發展綠色金融”章節。

二、發展綠色金融

近年來，本行積極回應並支持國家重大決策部署，深入推動綠色金融發展，積極助力實現“碳達峰、碳中和”目標，將“大力發展綠色金融，助力服務碳達峰、碳中和”納入本行“四五”發展規劃，同時不斷提升綠色金融服務質效，加快推動綠色金融業務發展，以服務實體經濟為己任，精準支持經濟和社會低碳綠色發展。

優化頂層建設，統籌推進綠色金融發展：由董事會負責確定全行綠色金融發展戰略，監督、評估綠色金融發展戰略執行情況，制定綠色金融發展政策制度。2023年，本行出台了《關於加快 2023 年綠色金融、鄉村振興業務發展的通知》，明確當年發展總體思路、主要目標和重點任務

強化政策引導，積極支持綠色產業升級：持續強化授信政策引導，優化授信資產結構，積極支持可再生能源基地建設的重點專案，重點支持綠色產業鏈優質企業，圍繞綠色重點產業領域整體規劃授信專項政策，已制定風電、光伏、水電、核電、新材料、新能源汽車等專項政策

深化專業經營，提高綠色金融服務質效：專門成立總行能源金融部、能源金融評審中心支持綠色金融業務發展，本行全力支持綠色金融改革創新試驗區建設，深化服務湖州綠色金融改革創新示範行、衢州特色試點行，給予政策及配套措施等優先支持。打造“綠色+供應鏈”金融創新服務模式，形成綠色供應鏈金融綜合服務方案

強化激勵政策，加大綠色金融資源傾斜：持續強化綠色金融考核激勵政策，優化經營資源、財務資源配置，給予優惠傾斜政策和專項費用激勵。對於綠色金融業務，納入綠色審批通道，給予差異化的審批資源，確保業務高效落地

健全管理流程，主動提升信息披露質量：將環境、社會和治理風險管理納入全面風險管理體系，2023年制定了《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》，同時加強信息披露，及時向社會公眾披露我行在支持低碳經濟、節能環保、ESG管理等領域的舉措亮點

(一) 綠色信貸

本行授信基本政策中將綠色金融、“雙碳”基礎性行業領域列入“優先支持行業”，積極支持清潔低碳安全高效能源體系建設，重點支持節能降碳、清潔能源、資源利用和循環經濟、生態保護利用、基礎設施綠色升級和綠色服務產業，優先支持大型風光電、“新能源+儲能”、源網荷儲一體化、多能互補等可再生能源基地建設；支持傳統“兩高”行業企業清潔低碳轉型。截至2023年末，全行綠色貸款餘額2,034.36億元、清潔能源產業貸款餘額171.20億元，較年初分別增加575.13億元、46.19億元，增速39.41%、36.95%，不低於各項貸款增速。

同時，將“兩高一剩”相關產業納入穩妥控制類行業，對其實行行業限額管理，著力優化授信資產結構，並制定了煤炭、鋼鐵、火電行業的具體授信政策。

煤炭行業授信政策	鋼鐵行業授信政策	火電行業授信政策
立足以煤為主的基本國情，積極支持煤炭清潔高效利用，支持煤電企業發揮電力調峰和兜底保供功能	客戶環保、能耗、質量和生產安全等方面須達到國家標準，主要產能未被列入最新版本《產業結構調整指導目錄》限制類和淘汰類，專案在低碳環保層面符合清潔和綠色生產要求，工藝裝備、環保能耗、產品質量達到或優於國家標準	加強火電企業環境風險管理；項目環保排放及能耗水平等指標須符合國家相關規定，採用環保節能型技術，安裝相應環保裝置，火電機組能耗、大氣污染物排放等指標符合國家相關標準；禁止介入限制類和淘汰類專案

案例：“碳易貸”助力政府推動節能減排綠色發展

浙江衢州和湖州是首批國家綠色金融改革創新試驗區，我行碳帳戶專項貸款——“碳易貸”業務將企業碳排放數據作為信貸決策參考，為企業在節能、降碳、減排等技術改造提升等方面提供融資服務。對於碳減排等級較高的企業給予一定的貸款利率優惠，緩解企業融資難、融資貴問題。截至2023年末，“碳易貸”融資餘額13.96億元。

案例：“光伏貸”“銀行+租賃”重點服務新能源領域

正泰安能數位能源（浙江）股份有限公司專注為農村使用者提供屋頂光伏系統全業務模式，已在全國建設戶用光伏電站 50 餘萬座。我行圍繞企業融資需求，打造“供應鏈金融+光伏貸+融資租賃”行業綜合金融服務方案，實現從產業鏈的上游供應商採購、核心企業自身生產、下游經銷商銷售到終端農戶安裝運維的全產業鏈融資需求覆蓋。截至 2023 年末，為該企業上下游近 150 戶客戶提供融資超 20 億元，為終端農戶提供融資超 50 億元，惠及農戶超 5 萬戶。

案例：與香港質量保證局簽署綠色金融合作備忘錄

2023 年 2 月，香港分行與香港質量保證局正式簽署綠色金融合作備忘錄，進一步拓展雙方於綠色金融領域的友好合作，並致力為環境保護及社會的可持續發展作出貢獻，助力香港“大灣區綠色金融中心”建設和實現碳達峰、碳中和目標。

案例：合肥分行與陽光新能源簽訂戰略合作協定，支持企業開“能源”花結“綠色”果

2023 年，合肥分行通過大數據精準風控，運用“數位信用憑證”+“分銷通”+“銀租聯動”深度融合方案，解決農戶購置光伏發電設備資金需求，陽光家庭光伏實現裝機 200%的翻番增長，衍生出一地多用的“光伏+”經濟模式，“光伏+養殖”“光伏+種植”“光伏+旅遊”……原先形態單調的畜牧、漁業、種植產業，升級為經濟、生態、社會效應高效互融的新產業。此外，僱傭當地村民開展光伏清洗等工作，也帶動了村民“二次就業”。



圖：光伏+漁業（左）、光伏+畜牧業（右）

（二）綠色債券

綠色債券是建立我國綠色金融體系的一項重要內容，也是貫徹中央積極發展綠色金融要求的踐行舉措之一，我行積極推進綠色債券、碳中和債券等創新貼標品種。截至 2023 年末，助力發行綠色債券、藍色債券等 5 單，實現融資 31.53 億元；上一年度發行綠色金融債券募集資金投放 100 億元，主要投向節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級等 44 個綠色項目。

案例：獨立承銷全國首單綠色定向資產擔保債務融資工具

2023 年 5 月，我行支持“中國康富國際租賃股份有限公司 2023 年度第一期綠色定向資產擔保債務融資工具”成功發行，為全國首單綠色定向資產擔保債務融資工具，債券發行規模 5 億元，募集資金全部用於支付清潔能源專案發電設備款，專案每年可減排二氧化碳 162.35 萬噸，替代標準煤 63.24 萬噸，對優化能源結構、實現“碳達峰、碳中和”目標具有積極意義。

案例：助力深圳市人民政府成功發行離岸人民幣債券

2023 年 8 月，香港分行與深圳分行協同聯動，助力深圳市人民政府在香港成功發行 50 億離岸人民幣綠色債券和社會責任債券，募集資金將投向教育、清潔交通、水治理、醫療衛生、老舊社區改造等項目。債券定價當天吸引了多個國家和地區的投資人踴躍認購，超額認購 4.1 倍，創歷史新高，對人民幣國際化和粵港澳大灣區建設發揮了積極助推作用。

案例：支持可再生能源項目建設

2023 年 12 月，我行承銷發行電投融和融資租賃有限公司 10 億元“23 融和融資 MTN008（碳中和債）”，債券募集資金將全部用於光伏、風電等可再生能源項目，預計每年可實現二氧化碳年減排量 25.22 萬噸，年替代化石能源量 9.86 萬噸標準煤，二氧化硫年減排量 34.51 噸，氮氧化物年減排量 51.94 噸，煙塵年減排量 7.53 噸。

（三）綠色理財

在“碳達峰、碳中和”目標下，以綠色金融為代表的創新型理財產品正成為理財產品創設主導方向，我行不斷創新推出綠色金融主題理財產品。

2023 年 8 月，我行作為主銷售渠道，成功銷售“太平低碳經濟混合型發起式基金”1.19 億元，該基金重點關注有利於低碳經濟發展的新產業、新技術、新商業模式帶來的中長期投資機會。

2023 年 9 月，我行發行第一隻 ESG 系列理財產品“浙商銀行 2023 年湧盈添利安享 45 號人民幣理財產品”，該產品優先投資綠色產業，重點考慮鄉村振興、普惠金融等高質量發展領域，成立至今已為 ESG 表現優異的企業投資金額超 5,000 萬元。

（四）綠色投資

我行持續推動 ESG 投資理念與客戶利益最大化的有效銜接。2023 年，與行業先進機構合作開發了 ESG 評價體系，從環境管理（E）、社會責任（S）、公司治理（G）三個維度出發，每一維度確定若干底層評價指標，確立了信用債發行人的 ESG 評價框架，將綠色金融、社會責任、環境風險等要素融入資管體系發展中，形成了具有特色的價值投資體系。截至 2023 年末，我行理財投資綠色債券 7 隻，共計 9.1 億元。

（五）綠色消費

我行積極回應國家發展改革委等七部門印發的《促進綠色消費實施方案》號召，為消費者的綠色消費活動提供金融支持，升級低碳主題信用卡、推出新能源汽車分期業務等，從需求端引導金融資源向個人低碳行為聚集。

案例：升級綠色低碳主題信用卡

2023 年，我行升級綠色低碳主題信用卡，推出三大全新權益：持卡人在全國 40 多個城市享地鐵公交出行乘車 1 折優惠；針對綠色低碳卡新戶贈送單車季卡；針對消費達標的客戶贈送單車月卡。截至 2023 年末，共計發行綠色低碳卡 13,385 張。



圖：綠色低碳主題信用卡

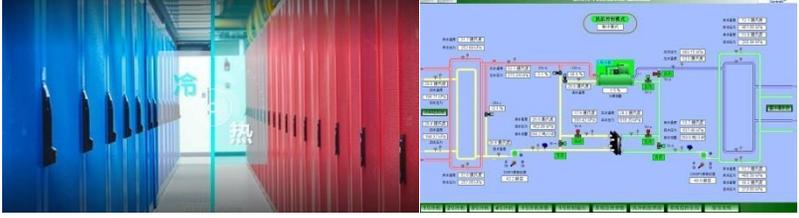
三、堅持綠色營運

綠色營運不僅是企業應對全球氣候變化問題的重要手段，也是社會責任的體現。浙商銀行通過實施節能減排、優化資源管理以及傳遞綠色理念，有效減少對環境的影響，滿足客戶、投資者以及外部監管的期望，進而為社會創造更多價值。

優化採購策略

- 在生活用紙、工程耗材等物資採購中，優先選擇環保、低碳的產品和服務，例如：採購節能燈具、可降解生活用紙等

<p>推行垃圾分類管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦公區、餐廳均配置分類垃圾桶，張貼垃圾分類宣傳展板，鼓勵員工正確垃圾分類，對可回收利用的廢棄物，積極回收處理 
<p>提升樓宇能源使用效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 樓宇辦公場所根據採光情況動態調節照明設備使用數量，強化非工作時間物業巡查檢查，除必要區域外，關閉照明設備，杜絕長明燈 ● 提升空調使用效能，各樓宇根據室內外溫度變化靈活控制新風機和高配室空調的使用 ● 充分利用視頻或電話會議系統、電子化辦公系統，提高異地辦公會議的工作效率
<p>積極推廣綠色網點建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 營業網點採用智能照明系統、LED 光源、變頻多連線系統等，有效節約用電；衛浴產品均選用節水型產品，裝修材料均選用環保認證材料
<p>推行業務流程無紙化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 系統性推進印章電子化，減少實體印章的資源耗費，截至 2023 年末，完成 300 多個交易的憑證印章電子化改造，38,953 筆電子函證專用章用印任務 ● 完成“銀行電子憑證互聯互通平台”落地應用工作，並成功與多家試點單位開展實際運用，應用電子憑證助手、OpenAPI 等基礎功能，為客戶提供多樣化的接入使用方式
<p>加強數據中心能效提升</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用模組化機房設計、中溫冷凍水製冷系統、變頻調速控制風量和水量等方式，有效降低數據中心空調系統能耗 ● 採用高效節能的 LED 光源的智能照明燈具，通過控制系統磁碟分割分組控制，有效降低照明系統能耗

	
<p>減少電子廢棄物產生</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 盤活長期庫存設備，實現設備有效共用，累計減少 30 餘萬元的設備採購成本 ● 定期整理總行各大樓性能不足、故障過保的設備，安排維修升級，截至 2023 年末，累計完成各類老舊故障設備維修升級 286 件次
<p>傳遞綠色理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全面宣導綠色辦公、綠色用能的低碳理念，在工作場所張貼節約用水、用電標識，根據不同季節及使用需求，調節公共能耗設備的溫度設置及開啟時間，引導全行員工形成“節約適度、綠色低碳、文明健康”的生活和工作方式 
 <p>圖：香港分行清潔海岸行動</p>	 <p>圖：南寧分行員工在“廣西金融青年林”植樹點開展植樹活動</p>



圖：台州分行組織青年志願者參加公益植樹活動



圖：麗水分行經北京國家金融科技認證中心認定零碳網點評價

第三章 優化客戶服務體驗

在數位時代的浪潮中，以客戶為中心創造價值，是戰略的共識和踐行的導向。我行秉承“以客戶為中心”的經營理念，深度分析挖掘客戶的全方位需求，解決客戶的痛點，提升客戶服務的體驗，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、打造質量服務

近年來，我行深入踐行“金融為民”使命擔當，聚焦客戶金融服務需求，持續做優服務流程、做強服務體驗，從網點佈局、科技賦能到重點群體關愛，為客戶提供有質量、有保障、有溫度的服務。

（一）優化網點建設

我行持續推動網點管理與服務優化。截至 2023 年末，在全國 22 個省（自治區、直轄市）及香港特別行政區設立了 342 家分支機構，實現了對長三角、環渤海、珠三角及海西地區和部分中西部地區的有效覆蓋。

持續推動網點品牌建設。我行連續四年獲評網點服務領域企業標準“領跑者”榮譽稱號，全行 309 家營業網點通過國標認證；2023 年 6 月，鄭州分行營業部、蘭州分行營業部榮獲中國銀行業協會“2022 年銀行業營業網點文明規範服務百佳示範單位”稱號。



圖：蘭州分行百佳示範單位



圖：鄭州分行百佳示範單位

不斷深化網點服務體系。打造以“善標、善能、善智、善行、善為”為導向的網點服務體系，截至 2023 年末，已在全國範圍內建成 90 家溫暖驛站，其中，杭州分行營業部獲評全國總工會 2023 年“最美驛站”。



圖：杭州分行“溫暖驛站”

圖：網點愛心設施

提升網點營業人員技能水平。舉辦營業營運技能比武大賽，增設案例展演特色專案，聚焦網點日常服務情境，提升全行網點營業人員技能水平與服務能力，提升客戶滿意度。



圖：營業營運技能比武大賽

圖：網點營業人員手語服務

提高網點應急處置能力：建立應急服務機制，開展應急演練；開展心肺復蘇、AED 使用等相關急救知識培訓，全行營運條線組織 57 場急救培訓，覆蓋 1,298 名營業人員。

案例：網點設立服務專窗，全面護航亞運

亞運會六個辦賽城市所在地分行是亞運服務保障工作的重點網點，我行加強浙江省內各分行的軟硬體提升，全面升級六家賽點主承辦城市的所在分行網點服務，設立亞運服務專窗，採用營業廳堂雙語讀出、ATM 機雙語操作、客服電話熱線外語專家坐席等外賓專項服務，極大方便境外人士在浙江的金融服務需求。製作亞運《賽會服務手冊》，布放於省內 83 個營業網點，累計向客戶發放 8,700 餘冊；提供蕭山國際機場境外旅客離境退稅代理業務，截至 2023 年末，累計辦理退稅業務 637 筆，合計退稅金額超 500 萬元。



圖：紹興分行營業部引導某孟加拉共和國客戶至亞運服務專窗進行業務辦理

(二) 科技賦能提質效

我行穩步建設更高效、更智能的數位化客戶體驗管理系統，創新應用數位化技術，強化數位化工具應用，了解客戶、發現異常，提升線上經營便捷化管理水平。

<p>創新應用數位化技術</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全面升級人臉識別技術，刷臉成功率增長 25% ● 應用實體證件 NFC 技術，減少 1-3 天的人工審核時間 ● 運用 SIM 卡認證、電子簽名等新技術，支持線上產品身份核驗、合同簽訂 ● 優化生物識別登錄開通方式，登錄成功率提升 7% ● 構建大數據 AI 模型，實現“理財精選”個性化產品精準推薦
<p>搭建數位化平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 打造遠端銀行服務品牌“浙e辦”，簡化客戶業務辦理手續、降低營運成本 ● 建設客戶體驗監測平台，搭建雲問卷系統，上線以來已發佈超 300 份問卷，全面支持全行各類型調研 ● 優化數位化客戶運維平台，構建線上營運異常監測系統，保障帳戶和資金安全，2023 年，共攔截高風險交易 834 筆，合計金額 8 億元 ● 建設數位化營銷平台，支持上線活動達 16 個，有力支撐了總分行各業務條線的產品營銷 
<p>提升手機銀行服務能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 積極回應分行與海外客戶訴求，上線英文版企業網上銀行，完成中亞客戶首單跨境匯款 ● 持續建設手機銀行功能，加強和協力廠商支付機構合作，豐富支付情境，提升移動支付市場份額 <p>截至 2023 年末，手機銀行客戶數突破 608 萬，較年初增長 17.84%</p>

<p>探索數位人民幣應用情境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定《浙商銀行 2023 年數位人民幣工作方案》，拓展落地數字人民幣交納黨費、代發工資、外幣結匯、稅費繳納等應用情境 ● 結合亞運契機搭建消費情境，推廣應用數位人民幣。截至 2023 年末，浙江省內 6 家試點分行新增開立個人錢包 4.75 萬個、對公錢包 4,019 個，消費及轉帳金額超 53 億元，發放數字人民幣貸款 1,945 萬元
--------------------	---

(三) 關愛重點群體

本行持續關注重點人群，始終秉承以人民為中心的發展思想，積極踐行金融為民初心使命，悉心關愛特殊群體，提供精細化、便利化的金融服務。

<p>強化網點無障礙服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置人工呼叫按鈕、臨時坡道等替代設施，確保老年客戶、殘障人士等特殊人員進入網點無障礙，杭州武林支行入選浙江省“有愛無礙”公共服務場所首批無障礙銀行  <ul style="list-style-type: none"> ● 設置愛心座椅、愛心等候區、愛心通道，配備輪椅、移動式填單台、助盲卡、手寫板等，優化網點無障礙服務設施  <ul style="list-style-type: none"> ● 延伸網點服務，對患病、遭遇意外事件無法親臨營業網點辦理業務的老年客戶積極提供上門服務，利用移動展業設備，提供“一站式”金融延伸服務
<p>提升 APP 長者友善化服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 優化註冊、首登和設備綁定等環節，降低老年人 APP 使用門檻 ● 升級人臉識別系統，大幅提升老年客戶的人臉識別通過率 ● 上線新版線上客服，新增語音功能、聯想輸入等方便老年人操作的功能和服

- 務，支持顯示客戶最近諮詢過的問題，以及熱點諮詢問題
- 新增專屬客戶經理功能，一鍵撥打客戶經理電話，滿足老年客戶理財諮詢的需求



案例：蘭州分行推出聯名“敬老卡”

蘭州分行為虛擬養老院註冊老人提供聯名借記卡服務，持卡老人可在虛擬養老院加盟餐廳刷卡享受政府補貼的營養套餐。截至 2023 年末，蘭州分行共發放敬老卡 6 萬餘張。



圖：蘭州分行客戶經理上門為老年人辦理“敬老卡”

二、保護消費者權益

本行堅持“金融向善、消保為民”，切實提高消保工作政治站位，全面貫徹落實《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等監管要求，扎實推進消保事前、事中、事後全流程建設，同業優勢地位進一步鞏固。

（一）保護隱私和信息安全

本行高度重視客戶信息和隱私的保護，持續優化工作機制，強化流程管控，嚴格遵循“合法、正當、必要、誠信”原則，不斷完善個人信息保護制度機制。

客戶隱私保護

更新隱私政策	<ul style="list-style-type: none"> ● 更新《浙商銀行關於收集、使用消費者金融信息的相關規則》 ● 更新反覆運算手機銀行、微信銀行、個人網銀等多份不同應用情境的隱私政策
透明保護措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶辦理業務時，需明確隱私政策、信息處理授權書告知客戶，並取得客戶授權同意
遮罩敏感信息	<ul style="list-style-type: none"> ● 建設部署敏感性數據掃描工具和數據脫敏工具，對數據進行靜態或動態脫敏，實現隱私數據遮蔽、替換等脫敏操作 ● 對敏感生產數據的查詢、流轉、編輯、下載、銷毀等過程進行全生命週期閉環管控
增強信息保護意識	<ul style="list-style-type: none"> ● 編發《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》解讀，重點提示不得設置預設同意選項等內容 ● 組織開展 3 次全行性個人信息保護線上學習並開展測試，強化員工客戶信息保密意識
客戶信息安全管理	
常態化信息安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 修訂《浙商銀行消費者金融信息管理辦法（2023 年版）》，明確以“告知-同意”為核心的信息處理原則 ● 開展“2+4N”專項檢查，突出“點面結合、上下聯動” ● 強化消費者個人信息全生命週期的分級分類管控 ● 推進“數智消保系統”建設，完成 120 餘項功能設計和開發
發展數據安全技術	<ul style="list-style-type: none"> ● 建設數據防洩密（DLP）系統，覆蓋全行辦公終端和郵箱互聯網出口 ● 部署數據庫審計系統，覆蓋所有業務交易類系統，重點監控涉及消費者金融信息的數據庫訪問行為 ● 部署 API 數據安全監測系統
嚴格分級授權要求	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定《浙商銀行數據安全管理辦法》《浙商銀行生產堡壘機使用規範》《浙商銀行電腦信息系統生產數據管理辦法》等管理制度，明確數據安全管控制度與數據分級分類管理機制，明確工作人員操作行為規範和許可權控制
信息安全意識培養	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年組織全行員工開展網路安全、數據安全、網路安全保障等意識或技能培訓 ● 開展全行範圍的釣魚郵件攻擊演練，以強偽造、高迷惑性的釣魚郵件作為樣本類比真實攻擊情境

(二) 完善投訴管理

我行持續完善客戶投訴管理機制，加強投訴數據分析，落實主體責任，持續強化督導。2023年，創建 22 家“楓橋式”金融消保服務站，已接待來訪群眾近千人次，妥善處理矛盾糾紛近 500 起。截至 2023 年末，我行受理投訴共計 119,169 筆，客戶投訴處理率 100%。

投訴地區分佈情況（不含總行機關⁵）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	1,599	天津分行	507	溫州分行	478
杭州分行	2,257	武漢分行	636	台州分行	224
南京分行	933	鄭州分行	2,121	紹興分行	538
廣州分行	1,707	合肥分行	529	舟山分行	35
深圳分行	736	貴陽分行	107	金華分行	362
上海分行	592	長沙分行	342	嘉興分行	420
蘇州分行	486	南昌分行	188	衢州分行	199
寧波分行	574	青島分行	144	湖州分行	314
成都分行	1,246	呼和浩特分行	54	麗水分行	147
重慶分行	1,418	瀋陽分行	518	南寧分行	10
濟南分行	596	福州分行	25	太原分行	10
西安分行	711	蘭州分行	524	/	/

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	56,270	其他中間業務投訴	1,076
貸款投訴	33,805	人民幣儲蓄投訴	584
債務催收投訴	10,986	外匯投訴	406
自營理財投訴	1,493	貴金屬投訴	92
銀行代理業務投訴	948	人民幣管理投訴	11

5. 總行機關投訴數為 97,882 筆

支付結算投訴	5,324	其他投訴	5,796
個人金融信息投訴	2,378	/	/

(三) 普及金融知識

為精準提升消費者金融素養，我行積極打造“財富管理 N 課”消保品牌，推出分層分類課程近 200 餘個，全年依託品牌成果開展教育宣傳活動超 7,000 次，觸及消費者達 3,933 萬人次，其中，針對老年人、青少年、新市民、城改群體等特定群體精準投放視頻 57 個、專題文章 128 篇，有效提升消費者金融素養。

案例：創新推出“西湖十景”金融知識普及系列視頻

我行以“西湖十景”為意象元素，以《白蛇傳》作為故事背景，對應防範非法集資、存款保險、個人信息保護等金融知識點，創新拍攝了 10 集金融知識普及系列短視頻，將金融知識融入詼諧幽默的故事情節中，推出後廣受好評。



掃一掃，觀看金融知識普及短視頻





圖：成都分行走進布拖縣基只鄉老古村開展“金融知識壩壩課”活動，向村民詳細講解防範電信網路詐騙知識



圖：重慶分行走進南岸區峽口鎮農村集市開展主題宣傳活動，向村民宣傳用卡安全、存款保險等基礎金融知識和防範電信詐騙等風險提示



圖：青島分行深入嶗山區漁港“南薑碼頭”“東陳大集”等人群聚集區開展金融教育宣傳



圖：南京分行走進東海縣港埠農場，深入田間地頭宣傳金融知識和惠民政策



圖：嘉興分行共走進 25 所學校，向學校師生普及金融知識；聯合嘉興廣電（FM104.1）推出金融小課堂，每週線上宣傳普及金融知識



圖：天津分行聯合協力廠商機構開通線上消保教育宣傳平台，線下落成“金融消費者權益保護教育宣傳基地”，每月開展消保知識公開課

（四）守護資金安全

本行通過建立健全消保審查工作機制，加強金融科技應用，構建網路金融風險防控體系，不斷提升信息保護預警和監測能力，切實守護人民群眾的“錢袋子”。

前置消保審查	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立健全消保審查工作機制，在產品設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節強化消保審查，及時發現、更正可能存在的隱患
強化數位化事中風控建設	<ul style="list-style-type: none"> ● 新增 26 個策略覆蓋更多情境，引入電信數據增強風控精準度 ● 構建營運異常監測系統，實現 7*24 小時機器人撥測自動化驗證 ● 截至 2023 年末，事中風控系統自動識別並成功攔截高風險交易 834 筆合計 8.01 億元，自動識別黑名單設備 447 個，成功阻斷多起手機銀行攻擊
守護人民群眾“錢袋子”	<ul style="list-style-type: none"> ● 強化電信網路詐騙潛在受害人保護工作，接收預警數據，開發系統潛在受害人保護功能，處理保護潛在受害人信息數據 26.66 萬條，保護資金 5.42 億元 ● 加強對匯款用途、收款人情況及關係等事項的詢問，進行防詐騙風險提示，對於在辦理業務過程中發現的疑似受騙客戶，營業網點積極做好勸阻工作，加強警銀協作，築牢保護資金安全的一線“防護牆”

第四章 攜手相伴關愛成長

員工是企業的寶貴財富，我們將員工個人成長、家庭幸福與公司發展、業務提升有機融合，致力於為員工提供平等公正的工作環境和發展平台，努力提升員工的歸屬感、幸福感和獲得感，共建溫暖和諧的浙銀家園。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、關心員工權益保障

（一）保障員工權益

我行嚴格遵守《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》等相關法律法規要求，依法保障員工合法權益，相關具體內容可參閱“社會績效”章節。

（二）聆聽員工心聲

我行重視員工溝通，不定期召開員工座談會與意見問卷調研，傾聽員工心聲，徵詢員工對我行業務、管理、福利等方面的意見和建議，給予員工充分表達自己真實想法的渠道。

案例：“蜂巢社區”鼓勵員工發聲

2023 年，我行進一步優化員工內部溝通平台“蜂巢社區”，改進功能分區，構建工作閉環，完善跟蹤督辦，營造“全員參與、共同治理”的幹事風氣。2023 年，“蜂巢社區”發帖總量 3,184 個，回復 23,578 次，互動 43,771 次，全站總流覽量 423.3 萬人次，官方回帖數按年增加 93.75%，形成“蜂巢有熱點，部門有回應”的良好氛圍。



圖：“蜂巢社區”推出“我對書記行長有話說”欄目

二、關注人才培養發展

(一) 員工激勵與晉升

我行建立了集薪酬、福利、考評於一體的規範化、系統化和制度化的管理體系。薪酬管理宣導激勵與約束並重，福利以普惠性為特色、體現人本關懷，員工考評突出實績導向，三者互相補充、各有側重，完善員工激勵與晉升制度，著力發揮在員工全生命週期管理中的作用。

考核採用“1+N”考核模式，突出了直接上級、本部門員工、同級協同員工和下級服務機構的360度考核內容。參考考核分數，確定考評等級，根據考評結果進行績效分配。

(二) 員工發展與培訓

我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精準賦能培訓，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，並不斷提升培訓數位化能力。線上課程開發 49 門，線上學習平台累計投產 11 次，功能完善和開發 60 餘項。

課程培訓體系建設	<ul style="list-style-type: none">● 面向績優客戶經理，開展績優經理培訓，培養營銷尖兵隊伍● 面向優秀青年員工，開展線下集中培訓專案，提升綜合素養● 面向中層骨幹，開展支行行長和分行營銷部門主要負責人培訓，提升經營績效● 面向校招新員工，開展“浙銀夢想營”2023年校招新員工培訓及2022年校招新員工線上跟蹤培訓● 面向社招新員工，開展總行社招新員工公共類政策制度培訓
專業師資隊伍建設	<ul style="list-style-type: none">● 開展2期內部兼職講師和1期商務禮儀內部兼職講師共計102人的培訓，進一步補充和擴大內部兼職講師隊伍
線上教育平台建設	<ul style="list-style-type: none">● 推進“浙銀智慧雲”培訓平台建設，搭建公司、營運、內控合規等各條線線上課程體系，優化用戶學習體驗

案例：“浙銀啟航·夢想營”校招新員工培訓

2023年，我行針對校招新員工開展了“浙銀啟航·夢想營”特色培訓，來自總行不同部門的13位內訓師，通過五大業務板塊串講，幫助新員工熟悉我行企業文化、經營體系、職業規範和業務特色。培訓專門舉辦了新老員工座談會，共邀請了48位各條線的老員工，將工作技能與經驗傾囊相授。516位新入職的小夥伴通過114個小時的線下集中培訓，圓滿完成線下集訓階段各項學習任務。



案例：“浙銀啟航·尖兵營”績優客戶經理綜合能力提升培訓

2023年7月，總行針對績效靠前的零售信貸客戶經理、理財經理、小企業客戶經理和公司客戶經理，開展了綜合能力提升培訓，通過集體拓展、外聘導師授課、案例交流等環節，匯總一批優秀案例集編制成冊，供交流參考和互相借鑒，促進業務高質量發展。



圖：線上培訓精品課程

三、關愛員工工作生活

我行不斷完善優化員工的福利保障，為員工提供住房公積金、基本醫療保險、補充醫療保險、企業年金等多元化福利體系，增強企業凝聚力，體現人文關懷。

<p>關愛女性員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 組織開展 2023 年度三八紅旗手(集體)評選活動 ● 積極開展婦女、親子類活動
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 為哺乳期女性員工提供哺乳場所，建立“媽咪暖心小屋” 
<p>完善補充福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供企業年金、補充醫療保險、通訊費補貼、高溫津貼與供暖費補貼、膳食補助、勞保費等補貼 ● 常態化組織員工療休養，2023 年全行各級工會合計開展療休養 200 餘期，參與員工近 8,000 人 ● 在元旦、春節、端午、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；精準幫扶困難員工 113 人
<p>關心員工健康</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦公樓宇布放 AED（半自動體外除顫器），邀請紅十字會應急救援老師授課培訓，成立志願救護隊  <ul style="list-style-type: none"> ● 優化員工年度體檢套餐，篩選體檢機構，家屬享受同等折扣 ● 成立瑜伽、花藝、書畫、羽毛球等多個興趣小組，常態化開設各類健身課程，定期開展游泳掃盲，豐富員工業餘活動   <ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦書法展、演講比賽、健步行、青年員工聯誼等活動

案例：全行首屆職工運動會

2023 年 11 月，我行舉辦全行首屆職工運動會，來自總分行、子公司共 39 支代表隊參賽，各機構員工代表及家屬現場觀賽，營造全民健身和團隊協作的良好氛圍。



圖：運動會現場照片



圖：嘉興分行工會組織“花香三月、宋韻芳華”
女神節主題活動



圖：溫州分行開展定向挑戰賽



圖：杭州分行開展員工子女籃球訓練營



圖：總行機關開展“快樂工作與情緒壓力應對”
主題心理健康講座

第五章 積極參與社會公益

感恩是態度，回饋是責任。浙商銀行堅持與社會共用發展成果，回饋社會，持續參與助學扶困、抗災救災、文化事業發展、特殊群體幫扶等公益活動和志願服務，不斷健全公益管理體系，並宣導員工、客戶、合作夥伴等相關方共同參與公益慈善事業，努力構建和諧社區。

貢獻聯合國可持續發展目標：



一、開展公益慈善

(一) 教育助學

我行自 2019 年 9 月起，以“接官亭鎮中心小學”援助經驗為基礎，在全行範圍推進“一行一校”結對幫扶工作，目前已結對鄉村小學 32 所（浙江省內 13 所），累計投入 3,400 餘萬元，對學校的基礎設施、生活環境、教學質量和素質教育進行了全方位支持，受助學生萬餘人。

案例：一度電一份愛，打造首座校園光伏電站

浙商銀行聯合正泰公益基金會、正泰安能發起“公益伴學、點亮夢想”助學活動，捐贈的首個光伏電站項目在浙商銀行“一行一校”結對學校溫州市永嘉縣巽宅鎮中心小學正式舉行並網交付儀式。光伏電站裝機容量 40KW，設計營運年限為 25 年，預計總發電量為 101 萬度，預計共減排二氧化碳 825 噸。光伏所發電量全部上網，預計總收益約 42 萬元，計劃用於學校改善教育條件。



圖：學校俯瞰

案例：“浙銀·星少年”夏令營研學，與山區孩子的西湖之約

2023 年 8 月，“浙銀·星少年”夏令營研學在杭州舉辦，該專案是浙商銀行“一行一校”組織的首屆夏令營，來自浙江山區 26 縣的結對學校代表參加活動，打卡了浙大名校、浙江自然博物館、西湖嶽廟等地。



“短短幾天，孩子們增長了見識，交到了新朋友，相信會是他們難忘的旅程，這些善的體驗也將被帶到他們今後的生活、學習中。”

——教師代表



圖：西安分行組織接官亭鎮中心小學學生代表參觀海洋館



圖：濟南分行邀請 Red0 和交警為八一希望小學學生上一堂交通安全課



圖：深圳分行邀請眼科醫生為北塘紅軍小學學生檢查視力健康



圖：南昌分行在大鄡山希望小學開展趣味運動會，和孩子們歡度六一

(二) 救災援助

2023 年 12 月，甘肅省積石山 6.2 級地震發生後，浙商銀行快速響應，向甘肅省慈善聯合總會捐款 100 萬元，用於支持甘肅震區的救災物資採購、受災群眾生活安置及災後重建等工作。同時，蘭州分行啟動地震 II 級應急回應機制，迅速組織開展災情排查，全力做好抗震救災應急處置及金融服務保障工作，認真摸排受災地區客戶受損情況，主動聯繫甘肅省民政廳等機構，及時開通相關抗震救災金融服務的綠色通道，優先辦理救災資金匯劃服務，加大對受災客戶業務的容忍度和寬限期，有力保障了財政緊急撥款、社會公眾捐款等資金及時到位。

（三）非遺保護

2023 年 8 月，浙商銀行聯合浙江省慈善聯合總會，設立浙江省首個“非遺保護公益基金”專案，與“數易貸”等普惠產品合力，將金融工具引入公益和慈善活動中，為非遺項目提供普惠金融和公益捐贈相結合的雙渠道幫扶長效機制，同時推動中華優秀傳統文化傳承和發展。

案例：守護傳承人，“數易貸”賦能“非遺美”

楊雨瀟是省級非遺臨海剪紙的第 22 代傳承人，也是 2023 年“最美浙江人·最美個體戶勞動者”，她的工作室通過開展臨海剪紙進萬家、農民素質培訓、技能培訓、“非遺流動課堂”等公益專案，惠及 2 萬餘人。

楊雨瀟計劃籌建剪紙博物館，並將其打造為一處可教學、可展示、可交流的綜合性鄉村剪紙文化園，項目所需投入資金巨大，但由於非物質文化遺產缺乏有形抵押，項目融資困難。台州分行在走訪過程中，了解到楊雨瀟的需求，通過成立非遺類個體工商戶服務團隊，因地制宜對當地非遺項目進行摸排，線上申請“數易貸”，為其提供 62.5 萬元信用資金支持。



圖：楊雨瀟剪紙作品

二、堅持定點幫扶

浙商銀行持續推進東西部協作、千企結千村等定點幫促專案，從結對村實際出發，充分利用我行資金、技術、人才、專案、信息等優勢，打造了龍游縣席家村光伏產業專案、夏家村糧食產業專案等多個典型案例，有效幫助結對村進一步發展壯大集體經濟，幫助低收入農戶改善生活。

案例：浙川東西部協作，“造血式幫扶”助力村民增收

自新一輪東西部協作開展以來，浙商銀行積極當好浙川東西部協作橋樑紐帶，高站位、高標準、高質量地推動四川省宣漢縣鑼鼓村、沙溪村東西部協作項目，累計投入資金 370.88 萬元。

清溪鎮沙溪村“銀盈”牛場是重慶分行新一輪東西部協作的重要成果，經過實地深入調研與考察，重慶分行確立了長期發展的肉牛養殖專案進行定點協作，並計劃打造一條龍的養殖經濟發展產業。牛場首批養殖 50 頭肉牛，帶動沙溪村實現村集體收入 3 萬元，村民增收 60 餘萬元。同時，距清溪鎮沙溪村 50 公里外的胡家鎮鑼鼓村，15 座大棚番茄、7 座大棚草莓已投入使用，全年產值 119.2 萬元，帶動村集體增收 10.26 萬元。



圖：“銀盈”牛場（左）、蔬菜大棚（右）

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》《銀行保險機構公司治理準則》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：根據本行上市地上市規則的相關規定，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，綜合考慮董事候選人的性別、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。

本行將可持續發展、ESG 等內容納入高管績效考核，在高管全行經營業績考核中專門設置年度策略與社會責任指標，佔考核總分的 10%，考核當年普惠金融、消費者權益保護、綠色信貸、ESG、反洗錢等重點工作進展和完成情況，直接影響高管考核得分，進而影響年度績效薪酬。

截至 2023 年末，本行董事會由 14 名董事組成，執行董事 4 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 12 名，其中博士 5 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 2023 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。

董事績效評估：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。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。

董事會培訓：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香港治理工會舉辦的公司治理專題培訓、中國證監會組織的上市公司獨立董事制度專題培訓以及本行組織的反洗錢專題培訓等多項培訓。

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 2023 年度報告》的“公司治理”等相關章節。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
董事會總人數	人	14	13	15
執行董事人數	人	4	3	4
獨立董事人數	人	5	5	4
其他非執行董事人數	人	5	5	7
女性董事人數	人	2	2	2
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	5.93	5.85	4.84
董事會議次數	次	11	14	16
董事會會議平均出席率	%	94.32	99.45	93.44
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	7	6	7
董事參與培訓次數	次	3	3	2
股東大會次數 ⁶	次	2	5	6

（二）風險管理

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。本行首席風險官為行長助理潘華楓，其直接匯報上級為行長張榮森。本

6. 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

行風險管理功能在結構上獨立於業務線。審計部負責監控和審計營運層面風險管理績效，定期向董事會及其審計委員會和監事會報告工作，主要負責人陳中，向監事長郭定方匯報。

風險偏好和限額管理：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等，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。

風險文化建設：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。

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；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。

指標名稱	單位	2023年	2022年	2021年
風險管理培訓次數	次	34	28	38
風險管理參與培訓人次	人次	約6,000	約5,000	約4,000

（三）內控合規

健全內控管理：本行聚焦“智能經營”，持續優化內部控制體系，提升內控治理能力。升級完善浙銀文化體系，以“正行向善”為核心的文化理念落地生根，深入開展“合規形象提升年”活動，持續優化內部控制環境。強化各類風險識別評估，加強風險動態監測，提升主動防控能力。實行

“統一法人、授權經營”的制度，按照“逐級有限、差異化、動態調整、權責一致”的原則，進一步規範授權管理要求。及時開展外規內化與制度立改廢，完善與本行理念、戰略、規劃相匹配的制度體系。堅持將內控措施嵌入重要領域、關鍵環節，提升全流程控制能力。持續推進數位化建設，健全完善數據治理體系，提升數據應用和數據質量控制能力，為全行經營管理決策提供有效支撐。深化監督檢查，強化根源性整改，提升違規問題整治質效。全年內部控制體系平穩有效運行，為本公司實現高質量發展提供了有力保障。

完善行為準則：制定《浙商銀行員工違規行為處理辦法》《浙商銀行員工行為禁止規定》《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：本行堅持“內控優先 合規為本”，已形成與高質量發展相適應的合規理念、準則，加強合規文化建設，完善考核評價機制，推動員工主動合規、知行合一。扎實開展“合規意識 合規執行”雙提升專項行動，實施 14 大項工作舉措，堅持問題導向，在全行範圍開展合規每週一問、合規大宣講、內控合規與案防承諾書簽署、警示教育等活動，全行逾 40 萬人次參與，員工合規意識理念明顯提升。深入推進“法治浙銀”專項行動，探索建立依法治行長效機制，積極開展國家安全教育日、民法典宣傳月活動等，提升法治教育工作深度與廣度。

（四）內部審計

本行持續深化審計體系改革，完善制度框架體系，修訂《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》以及相關的 9 個《內部審計準則》，新制定《浙商銀行審計部派駐機構管理辦法》《浙商銀行內部審計工作質量評估管理辦法》，進一步規範內部審計管理模式、運行機制、工作標準。從機構編制和人員管理、經費預算和資產管理、專案計劃和結果報告、質量管控和信息化建設等方面，實現總行審計部對派駐機構的統一領導，獨立、垂直的內部審計管理體系全面建立。

在審計範圍方面，聚焦六大監督領域，充分發揮監督職責，查擺各級主要領導幹部在政治定力、工作效率、工作能力、協作協同、作風建設等方面的問題。報告期內，共完成 591 個審計專案，包括主要業務及風險管理、營業營運、信息科技、內控管理等領域。

在治理架構方面，本行董事會負責建立和維護健全有效的內部審計體系，對內部審計的獨立性和有效性承擔最終責任。董事會下設審計委員會，負責指導內部審計工作。高級管理層支持內部審計部門獨立履行職責，確保內部審計資源充足到位，並根據內部審計發現的問題和審計建議及時採取有效整改措施等。

在質量管控方面，重點審計專案從審前分析、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，對存在偏離的審計專案，及時提出綜合性建議，通過審計組討論、部門合議等形式，對特定專案、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。根據

監管要求完成監管指定審計專案，加強監審聯動，與監管部門協作，形成強有力的監督合力。關注全流程風險管控的不足與漏洞，發佈各類審計風險提示。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
內部審計專案數量	個	591	539	-
信息科技專項及相關審計專案數量	個	17	23	-

（五）稅收政策

本行秉持“依法納稅”原則，嚴格遵守經營所在國（地區）的稅收法律法規，制定了一系列稅務管理制度辦法，明確具體的涉稅崗位職責、操作規程、風險管控等內容，全方位規範各項辦稅流程。加強稅務政策理解與把握、樹立依法依規納稅意識。同時，推進稅務工作數位化建設，不斷完善稅務管理、數電發票等系統的自動化、智能化功能。

（六）商業道德和反腐敗

本行制定了《中共浙商銀行委員會關於深化全面從嚴治黨治行“五個突出”的決定》《“五清”型清廉浙銀標杆點培育評定管理辦法（試行）》《2023 年浙商銀行黨風廉政建設和反腐敗工作要點》《中共浙商銀行委員會關於實施“浙銀青廉”工程護航年輕員工廉潔從業的意見》《中共浙商銀行委員會關於進一步嚴守紀律規矩“四條底線”的決定》《中共浙商銀行委員會關於進一步強化全面從嚴治黨“四責協同”機制的實施意見》《中共浙商銀行委員會關於印發親清銀企交往“三張清單”（試行）的通知》《關於印發浙商銀行黨委巡察工作規劃（2023-2027 年）的通知》等制度，進一步規範廉潔從業行為，持續完善清廉浙銀制度體系。

在廉潔文化培育方面，組織開展“清風揚正氣 廉潔潤初心”清廉金融文化建設宣傳月、“以案為鑒促改促治”警示教育月活動，全行各級開展各類活動超過 400 場次，開展反腐倡廉培訓 200 餘次，修訂廉潔教育課程，線上培訓 3,766 人次。全行各級黨組織為年輕員工講授廉潔黨課 700 餘次，開展青年談心談話超 7,000 人次。堅持每週一次向全行員工發送廉潔提醒短信，全年共編輯 48 條，發送 95.83 萬人次，推動廉潔提醒常態化、長效化。

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；編制巡察工作手冊 2.0 版，常態化推動巡察，全年巡察 5 家分行、1 家子公司，“回頭看”2 家分行，常規巡察覆蓋率 66.7%，反覆運算升級數位化應用管理平台，精準落實政治監督；向供應商和合作夥伴等相關方發放廉潔自律監督書；駐行紀檢監察組、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。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
針對公司或員工提出的已審結貪污訴訟案件數量	人	0	0	-
反腐倡廉培訓次數	次	217	208	178
反腐倡廉培訓覆蓋人次	人次	46,856	46,659	41,300
幹部任前廉潔談話數量	人次	790	804	639

(七) 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。

(八) 可持續金融

本行積極推動 ESG 和可持續金融理念與風險管理、產品和服務等有機融合，報告期內，制定《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》，明確將環境、社會和治理風險管理納入全面風險管理體系，評價標準覆蓋生物多樣性保護、勞工權益保護、社會影響和貢獻等各方面，貫穿盡職調查、審查審批、合同訂立、放款管理、投貸後管理等各個環節。

同時，本行已建立針對本行環境、社會和治理表現的相關投訴、舉報、監督管理機制，接受市場和利益相關方的監督；已建立涉及重大環境、社會和治理風險影響的具體項目的申訴回應機制，及時向市場及利益相關方披露針對投訴、舉報信息的後續解決措施及回應情況；暢通各類投訴渠道，包括但不限於投訴電話、投訴郵箱、官方網站網址、通訊位址等投訴渠道信息，按照本行客戶投訴管理辦法等規定流程及時受理、處理。

有關綠色金融相關政策制度、流程、舉措見上述“發展綠色金融”章節。

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》《職工帶薪年休假條例》《企業職工帶薪年休假實施辦法》《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》《浙商銀行員工招聘管理辦法》《浙商銀行管理人員管理辦法》《浙商銀行營銷人員管理辦法》《浙商銀行員工考勤和休假管理辦法》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，不斷完善員工勞動關係管理。

同時，明確規定員工招聘遵循公開、公平、公正、競爭擇優原則，保證招聘工作的規範性。給予大學生更多就業選擇，並將上一屆未就業學生納入招聘範圍。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
全行員工總數	人	19,293	17,406	15,302
在編員工數	人	18,774	16,968	14,961
非在編（勞務派遣）員工數	人	519	438	341
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
內部僱傭填補空缺職位佔比	%	0.84	0.73	1.08
新入職員工數	人	2,896	3,153	1,923
新入職女員工數	人	1,323	1,544	885
新入職男員工數	人	1,573	1,609	1,038
新入職 30 歲以下員工數	人	1,205	1,254	901
新入職 31 歲-50 歲員工數	人	1,679	1,889	1,015
新入職 50 歲以上員工數	人	12	10	7
新入職境內員工數	人	2,878	3,130	1,901
新入職境外員工數	人	18	23	22
新入職普通員工數	人	2,875	3,131	1,918
新入職中高層管理員工數	人	21	22	5
員工流失率	%	4.97	5.68	7.65
男員工流失率	%	5.60	6.53	8.17
女員工流失率	%	4.29	4.76	7.07
30 歲以下員工流失率	%	5.62	6.52	10.83
31 歲-50 歲員工流失率	%	4.42	5.27	6.76
50 歲以上員工流失率 ⁷	%	10.23	8.14	4.97
境內員工流失率	%	4.96	5.63	7.58

7. 2023 年法定退休人員較往年增多

境外員工流失率	%	7.29	17.02	20.00
普通員工流失率	%	5.01	5.77	7.78
中高層管理員工流失率	%	0.91	0.90	0.34

(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、種族、宗教、國籍、民族、婚姻狀況等區別對待求職者和員工，致力於提供公平、公正、公開的晉升體系，通過開展內部公開競聘、總分行雙向交流等多種培養項目，助力員工職業發展。報告期內，本行女性員工佔比 48.33%，其中，中高層管理人員女性員工佔比 14.42%。

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，情節嚴重者解除勞動合同關係。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
男性員工數	人	9,968	8,986	8,005
女性員工數	人	9,325	8,420	7,297
30 歲以下員工數	人	3,949	3,758	3,516
31 歲-50 歲員工數	人	14,387	12,813	11,098
50 歲以上員工數	人	957	835	688
境內員工數	人	19,204	17,328	15,230
境外員工數	人	89	78	72
漢族員工數	人	18,804	17,008	14,968
少數民族員工數	人	489	398	334
普通員工數	人	18,967	17,077	15,008
中高層管理員工數	人	326	329	294

(三) 勞工準則

本行始終秉持平等、依法僱傭原則，致力於保障員工合法權益，嚴格遵照執行《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規要求，制定了《浙商銀行勞動合同管理暫行辦法》《浙商銀行總行員工入離行管理實施細則》等各類內部管理制度，規範勞動關係管理，

勞動合同簽訂率 100%。對於員工招聘流程實行嚴格管理，嚴禁僱傭童工，抵制一切形式的強迫和強制性勞動。

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、膳食補貼等，並不斷完善員工福利保障。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
社會保險繳納覆蓋率	%	100	100	100
工會建會率 ⁸	%	97.30	97.30	96.67
工會覆蓋員工比例	%	99.53	99.55	-
員工缺勤率 ⁹	%	0.46	0.46	0.45

（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；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。

本行宣導員工平衡工作與生活，不定期組織健康知識講座、專家診療、救護知識培訓等活動，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	2023 年	2022 年	2021 年
因工傷損失工作日數	天	530	1,178	327
因工死亡人數	人	1	0	0

8. 工會建會率 = 設立工會的分支機構數 / 所有分支機構數

9. 員工缺勤率 = 全年缺勤天數（病假、事假，不含計畫內假期）/ 全年應出勤天數（即全行平均人數 * 全年工作日天數）

(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，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專案體系，努力為不同層級、不同崗位的員工提供成長學習平台。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，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，我們制定《2023 年度總行培訓計劃》，備案各分行培訓計劃，明晰全年培訓工作方向。發佈《關於進一步規範培訓管理的通知》，嚴肅培訓紀律，嚴格培訓管理，強化培訓學風建設。全年實施培訓專案 1,625 個，員工參與培訓 72 萬人次。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
員工培訓投入金額	萬元	4,238.80	2,664.03	2,588.62
員工培訓人均投入金額	元	2,050.11	1,530.52	1,691.69
員工培訓專案數	個	1,625	1,529	1,895
員工參與培訓人次	人次	724,334	643,273	593,029
接受培訓員工佔比	%	100	100	100
員工培訓平均時長	小時	58.56	54.89	62.61
男性員工培訓平均時長	小時	49.27	51.87	-
女性員工培訓平均時長	小時	59.93	57.06	-
普通員工培訓平均時長	小時	54.61	54.52	-
中高層管理員工培訓平均時長	小時	27.28	39.37	-
線上培訓平均時長	小時	34.50	29.92	-
現場培訓平均時長	小時	24.06	24.97	-

(六) 人力資本開發與分析

本行持續完善員工晉升制度，已建立營銷人員、管理人員兩種不同的職級體系，根據員工考評結果給予相應職級晉升，加強專業技術序列體系建設，暢通轉換通道，拓寬員工職業發展途徑。同

時，本行積極開展人員效能評估與分析，綜合考慮各機構經營業績情況等，提高人力資源配置的差異化、科學化和精準化水平，強化編制動態管理，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，充分激發人力資源效用。

（七）供應鏈管理

完善政策制度：2023 年，本行修訂了《浙商銀行集中採購管理辦法（2023 年版）》《浙商銀行集中採購標準及目錄（2023 年版）》《浙商銀行集中採購評審專家管理辦法（2023 年版）》、新制定了《浙商銀行集中採購操作規程（試行）》《浙商銀行集中採購代理機構管理辦法（試行）》《浙商銀行採購工作紀律要求》等政策制度，遵循“公開、公平、公正、誠實信用和效益效率”的原則，公示相關採購信息，公開公平地對待所有供應商。

供應鏈環境與社會風險管理：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。明確“宣導綠色採購”，在保證產品風險可控和可用性優先的前提下，應當優先採購節能環保產品；在採購文件中設定環境、社會責任等評分標準，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 ¹⁰	單位	2023 年	2022 年	2021 年
當年度實施集中採購專案數	個	201	150	207
集中採購涉及預算金額	萬元	139,168.56	87,993.00	113,096.58
集中採購項目履約率	%	100	100	100
供應商審查覆蓋率	%	100	100	-
潛在供應商數量	家	3,593	2,854	2,394
長三角洲供應商	家	2,032	1,660	1,392
珠江三角洲供應商	家	429	310	275
環渤海地區供應商	家	736	587	501
中部地區供應商	家	171	125	95

10. 統計口徑為總行

西部地區供應商	家	185	145	109
東北地區供應商	家	40	27	22

(八) 產品責任和消費者權益保護

本行堅持“金融向善、消保為民”，切實提高消保工作政治站位，全面貫徹落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規、監管要求，制定《浙商銀行消費者權益保護評估審查辦法（2023 年版）》《浙商銀行消費者金融信息管理辦法（2023 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。

在治理架構方面，本行董事會對消費者權益保護工作的戰略、政策和目標等進行總體規劃及指導，定期聽取高管層關於消費者權益保護工作開展情況的專題報告。本行設立消費者權益保護委員會（以下簡稱“消保委”），制定《浙商銀行股份有限公司董事會消費者權益保護委員會議事規則》，明確消保委是董事會按照本行章程設立的專門工作機構。報告期內，董事會及消保委聽取本行年度和半年度消保工作總結和工作計劃、監管評價結果和問題整改情況報告等重要文件，討論決定相關事項，研究消保重大問題和重要政策，敦促本行消費者權益保護能力持續提升。

在客戶投訴方面，本行已建立投訴處理工作制度，明確投訴受理及處理流程、內部協同處理及信息共用、統計分析、文件案管理、信息披露、責任追究、溯源整改等內容。本行持續拓寬投訴渠道，多措並舉，妥善處理各類投訴，切實做好 12378 監管熱線“一鍵呼轉”落地工作。不斷優化客戶投訴管理系統，並有序推進數智消保系統建設，實現投訴管理數位化升級。

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、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，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 570 次，參培人數達 10 萬人次，包括新員工培訓、分層分級消保培訓、全員線上培訓、消

費者金融信息保護培訓、銀保監會 9 號令培訓、消保審查培訓、金融知識教育宣傳工作培訓、投訴管理工作培訓等，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。

在消費者教育宣傳方面，本行積極參與監管部門組織開展的教育宣傳活動，並邀請監管部門聯合開展教育宣傳工作，持續擴大金融知識教育宣傳覆蓋面，不斷提高金融知識普及的精準度。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
新增（或發生實質性改變）產品及服務審查數量 ¹¹	項	649	296	172
客戶投訴數量（含監管轉辦）	筆	119,169	105,340	17,662
95527 客戶滿意度	%	99.84	99.85	99.86
滿意度調查客戶佔比 ¹²	%	53.63	50.85	56.00
金融知識普及活動次數	次	7,000	12,000	4,602

（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，先後制定了《浙商銀行網路安全管理辦法》《浙商銀行數據安全管理辦法》《浙商銀行消費者金融信息管理辦法》《浙商銀行保密管理辦法》《浙商銀行對外數據合作信息安全管理實施細則》《浙商銀行信息系統生產數據索取管理辦法》《浙商銀行電腦信息系統生產數據管理辦法》《浙商銀行數據治理考核評價實施細則》《浙商銀行數據治理現場檢查實施細則》《浙商銀行大數據應用模型管理實施細則》《浙商銀行數據治理自我評估工作實施細則》《浙商銀行電腦系統涉密資源管理實施細則》《浙商銀行個人金融信息保護開發規範》《浙商銀行個人信息保護安全開發設計規範》《浙商銀行數據安全事件應急預案》等多個涉及客戶信息、隱私的管理辦法及實施細則，內容覆蓋客戶信息及隱私收集、使用、存儲、傳輸等生命週期各環節安全防護要求和管理要求，以及數據安全風險事件處置機制，建立了較為完善的客戶信息安全管理制度體系，可有效防控非法使用、洩漏、出售客戶信息及隱私行為。

具體而言，客戶信息和隱私採集方面，採用加密鍵盤、安全控制項、APP 加固等技術措施保證採集客戶信息和隱私的安全性。客戶信息和隱私傳輸方面，採用 https 通道加密傳輸方式，委託處理專線數據傳輸採用 SFTP 加密傳輸認證方式。客戶信息和隱私存儲方面，部署防火牆、入侵偵測、終端准入等安全技術手段，對客戶鑒別信息、人臉識別信息等 4 級數據進行加密存儲，定期進行數

11. 統計口徑為總行

12. 95527 所有評價客戶數佔所有接聽客戶數的百分比

據恢復驗證。客戶信息和隱私使用方面，設置嚴格的數據存取控制許可權，對客戶敏感信息進行脫敏處理，開展客戶信息運維時，只能通過堡壘機對生產數據進行訪問和運維操作。

在治理架構方面，已建立網路安全工作責任制。明確我行網路安全在各級黨組織的領導下，各機構各部門主要負責人為第一責任人，分管網路安全負責人為直接責任人；成立網路安全工作領導小組，組長為董事長陸建強，常務副組長為行長張榮森，副組長為行長助理（擬任）、首席信息官（擬任）王超明，負責審議網路安全、數據安全和信息化相關制度、規劃以及人財物資源保障，協調決策網路安全重大事項等。主管部門為科技管理部，總經理董佳藝直接匯報上級為王超明。

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、網路安全）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路安全等突發事件，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。

在績效評估和員工培訓方面，制定《浙商銀行員工內控違規扣分管理辦法》，對涉及涉密信息洩露、擅自查詢或訪問客戶敏感信息等違反網路安全、數據安全的行為進行內控扣分，並將其納入員工年度績效；持續開展信息安全教育培訓，本年度內開展了全體員工亞運會網路安全保障線上培訓、駐場外包網路安全專題培訓、網路安全專題培訓、金融業數據安全培訓等多項培訓工作，培訓內容涉及金融行業數據安全形勢、國家行業政策規範、常見網路安全風險與防範對策等。

在 IT 基礎架構建設方面，制定《浙商銀行信息科技突發事件應急預案》《浙商銀行網路安全事件應急預案》，明確網路安全事件處置流程和報告路徑，覆蓋網路攻擊、病毒感染、釣魚郵件、數據洩露等 12 個情境技術處置流程，並常態化開展網路安全應急演練；本年度內 IT 基礎架構通過 ISO27001、ISO27701、ISO20000、ISO22301、CMMI3 等國際標準管理體系認證審核，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協力廠商機構對本行 IT 基礎設施、信息安全管理等內容進行審計或檢測評估。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 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路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	100

（十）知識產權保護

本行遵守《中華人民共和國商標法》等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》等內部管理制度，在知識產權管理中，結合品牌建設和業務產品推廣需要，及時申請商標等知識產權，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	2023年	2022年	2021年
累計提交發明專利申請數	件	116	111	-
累計獲得專利授權數	項	46	35	-
累計獲得軟體著作權數	個	40	31	-
累計成功註冊商標數	件	509	484	-
註冊境內商標數	件	429	402	-
註冊境外商標數 ¹³	件	80	82	-

（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》《中華人民共和國反恐怖主義法》《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）》等制度，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，本行修訂完善客戶洗錢風險評估及分類管理辦法，不斷完善洗錢風險管理內控機制；完成新一代反洗錢業務系統和高風險客戶強化盡職調查平台開發投產，進一步推進反洗錢數位化建設；評估優化反洗錢監測模型，有效提升監測預警能力；開展反洗錢數據治理，夯實反洗錢管理基礎。

在培訓方面，本行分層級、差異化實施反洗錢培訓工作，對全體董事、監事及高管人員，總行各部門主要負責人，分行、子公司班子成員及反洗錢人員開展了主題為“當前反洗錢監管動向與銀行有效履職建議”的專題培訓，創新開展“兩週一課”反洗錢系列培訓，推動反洗錢“全員義務”理念入腦入心。

13. 境外商標註冊地涉及香港、臺灣、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

指標名稱	單位	2023年	2022年	2021年
反洗錢培訓次數	次	1,032	645	356
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	73,772	57,844	41,217

(十二) 社區投資

本行堅持與社區共用發展成果，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	2023年	2022年	2021年
捐贈支出	萬元	2,270.51	2,548.08	1,738.69
教育文化捐贈支出	萬元	1,108.36	1,778.53	-
健康衛生捐贈支出	萬元	135.35	140.59	-
其他（如幫扶困難群體）	萬元	1,026.80	628.96	-
捐贈支出佔利潤總額比	%	0.13	0.16	0.12
員工志願服務時長	小時	4,763	4,633	4,570

三、環境績效

(一) 應對氣候變化

本行重點關注氣候風險、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。持續優化授信資產結構，圍繞綠色重點產業領域整體規劃授信專項政策，積極支持可再生能源基地建設的重點專案，重點支持產業鏈優質企業，加大綠色產業的支持力度。

全行綠色金融相關政策制度、流程、舉措及應對氣候變化的詳細情況見上述“發展綠色金融”章節。

指標名稱	單位	2023年	2022年	2021年
綠色金融				
綠色貸款餘額	億元	2,034.36	1,459.23	1,042.44
節能環保產業貸款餘額	億元	296.12	211.74	123.16
清潔生產產業貸款餘額	億元	114.56	51.85	31.57

清潔能源產業貸款餘額	億元	171.20	125.01	79.05
生態環境產業貸款餘額	億元	125.04	60.14	44.43
基礎設施綠色升級貸款餘額	億元	1,315.85	985.77	758.17
綠色服務貸款餘額	億元	11.59	24.72	6.06
綠色貸款同口徑比上年增加額	億元	575.13	416.79	257.18
“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	628.97	530.48	464.67
“兩高一剩”行業貸款餘額佔全部貸款餘額的比重	%	3.73	3.48	3.45
為環保行業提供融資餘額	億元	2,256.31	1,674.52	1,276.07
綠色債券發行規模	億元	-	100	-
支持的綠色項目數量 ¹⁴	個	15,478	14,176	11,898
綠色項目節水量	噸	9,442,056.75	9,525,871.43	10,751,700.23
綠色項目減排二氧化碳當量	噸	175,628.75	80,770.21	90,681.14
綠色項目減少二氧化硫	噸	3,348.19	1,278.11	776.45
綠色項目減排標煤	噸	61,760.48	36,814.44	42,794.74
綠色專案減排化學需氧量	噸	4,388.28	1,110.50	2,641.73
綠色項目減排氨氮	噸	12.19	723.94	739.94
綠色項目減少氮氧化物	噸	1,377.80	206.44	436.31
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	45,215.28	25,143.40	22,320.41
網上銀行交易筆數	萬筆	33,253.21	14,389.70	12,158.59
電話銀行交易筆數	萬筆	8.02	6.89	7.59

14. 環境效益參照 T115《綠色信貸專案節能減排量測算指引》計算，僅適用於專案貸款及配套流動資金貸款測算節能減排量

手機銀行交易筆數	萬筆	11,687.53	10,467.67	9,813.05
電子銀行渠道替代率	%	99.85	99.75	99.70
電子銀行交易額	億元	212,116.56	205,165.15	195,241.57
網上銀行交易額	億元	202,514.36	194,503.67	172,543.54
手機銀行交易額	億元	9,523.28	10,579.10	22,600.24
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，逐步建立碳排放核算體系，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：總部大樓獲 LEED 金級預認證，通過採用雙中空玻璃幕牆系統，提高外牆節能性能；空調系統分時、分區域進行控制，有效降低營運成本。總行數據中心通過全年保持恆溫恆濕、降低冷卻塔運行頻率、調整末端精密空調風機轉速等，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“堅持綠色營運”章節。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
溫室氣體排放總量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量	56,412.70	181,280.83	16,755.83
溫室氣體直接排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	3,586.64	3,184.02	335.55
溫室氣體間接排放量（範圍二）	噸二氧化碳當量	52,826.06	178,096.80	16,420.28
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.07	0.24	0.15
顆粒物 ¹⁶	噸	0.05	0.06	-
二氧化硫	噸	0.32	0.34	-
氮氧化物	噸	7.98	8.52	-

15. 2022 年外購傳統電力消耗量與辦公耗水總量更新，與此數據相關的溫室氣體排放總量（範圍一和範圍二）、溫室氣體直接排放量（範圍一）、溫室氣體直接排放量（範圍二）、溫室氣體排放密度、能源消耗總量、單位面積能源消耗量及單位面積耗水量均有所更新

16. 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，下同

能源消耗總量	兆瓦時	116,187.74	431,414.95	37,461.60
單位面積能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.14	0.57	0.34
直接能源消耗				
天然氣消耗量	立方米	773,699.38	825,250.12	125,071.00
汽油消耗量	升	844,719.13	622,186.35	20,409.86
柴油消耗量	升	19,085.56	8,109.96	6,587.00
間接能源消耗				
外購傳統電力消耗量	千瓦時	76,824,916.11	72,337,251.70	-
外購綠色電力消耗量	千瓦時	1,583,437.47	94,204.30	-
數據中心能源使用效率 (PUE)	/	1.323	1.359	1.455

(三) 廢棄物管理

本行堅持“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文件案，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，由具有資質的協力廠商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 ¹⁷	單位	2023 年	2022 年	2021 年
廢棄物排放總量	噸	9,290.35	6,595.50	2,001.10
無害廢棄物總排放量	噸	9,264.50	6,577.98	2,000.50
生活垃圾產生量	噸	6,994.89	4,936.82	1,656.50
餐廚垃圾產生量	噸	2,195.11	1,517.06	344.00
辦公用品廢棄物	噸	6.58	62.23	-
無害電子廢棄物產生量	噸	67.93	61.88	0
有害廢棄物總量 ¹⁸	噸	25.84	17.52	0.5992
硒鼓、墨水匣	噸	25.84	17.52	0.5992
單位面積無害廢棄物排放量	噸/平方米	0.0113	0.0087	0.0179
單位面積有害廢棄物排放量	噸/平方米	0.000032	0.000023	0.0000054

(四) 水資源管理¹⁹

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：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；數據中心調整水處理加藥策略，優化水處理方案延緩電導率上升速度，降低排汙頻率，同時定期清理排汙側電導率探測器，使排汙水電導率滿足排放要求。

報告期內，本行無任何違規排汙行為。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 年
辦公耗水總量	噸	574,932.10	525,778.38	171,454.00
單位面積耗水量	噸/平方米	0.70	0.70	1.53
數據中心水資源使用效率 (WUE)	/	2.078	2.286	2.007

(五) 用紙管理

17. 2023 年將顆粒物、二氧化硫和氮氧化物從有害廢棄物中剔除，2022 年廢棄物排放總量、有害廢棄物總量及單位面積有害廢棄物排放量的數據相應更新

18. 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

19. 2022 年辦公耗水總量、單位面積耗水量更新

在辦公方面，深入推廣無紙化、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 121 萬筆，節約辦公用紙約 45 噸；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，極簡報銷運行節約用紙 3.22 噸。

指標名稱	單位	2023 年	2022 年	2021 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 ²⁰	噸	31.82	32.90	36.50
辦公系統運行節約用紙	噸	44.80	45.20	38.51
電子憑證會計數據試點節約用紙	噸	2.39	1.43	-
極簡報銷運行節約用紙	噸	3.22	2.82	2.08

20. 紙質帳單按 4.3659 克/張，229,047 張/噸計算，下同

相關內容索引

一、香港聯交所《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	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	堅持綠色營運；溫室氣體排放與能源消耗；水資源管理；用

		紙管理
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	識別氣候風險與機遇；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	識別氣候風險與機遇；應對氣候變化
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解雇、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	招聘與僱傭；多元化與平等機會（反歧視）；勞工準則（薪酬，招聘，福利待遇）；發展與培訓

	資料	(晉升)；健康與安全(工作時間及節假日規定)
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雇員總數	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雇員流失比率	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雇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	關愛員工工作生活；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	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	員工發展與培訓；發展與培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比	發展與培訓
關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇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：	勞工準則

	(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	
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、標籤及隱私事宜及補救方法的： (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）； 隱私保護和信息安全
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

		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隱私政策，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； 反洗錢和反恐怖融資
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇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	積極參與社會公益； 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）	積極參與社會公益； 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 建議披露內容索引

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	協力廠商鑒證報告
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	供應鏈管理
2-7	員工	攜手相伴關愛成長
2-8	員工之外的工作者	不適用
管治		
2-9	管治架構和組成	組織架構；公司治理
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；責任管理
2-15	利益衝突	參見年報

GRI 指標	相關解釋	報告位置
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	責任管理
2-23	政策承諾	責任管理
2-24	融合政策承諾	責任管理
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
GRI 3 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

GRI 指標	相關解釋	報告位置
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	關愛員工工作生活
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；助力經濟民生發展
203-2	重大間接經濟影響	責任專題；助力經濟民生發展
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
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報

GRI 指標	相關解釋	報告位置
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

GRI 指標	相關解釋	報告位置
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
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		

GRI 指標	相關解釋	報告位置
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	職業健康安全管理體系	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	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	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 405 多元化與平等機會 2016		

GRI 指標	相關解釋	報告位置
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 指標	相關解釋	報告位置
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

安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)
中國北京市東城區東長安街1號
東方廣場安永大樓17層
郵政編碼: 100738

Tel 電話: +86 10 5815 3000
Fax 傳真: +86 10 8518 8298
ey.com

社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明(2024)專字第70013043_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」)編製的《浙商銀行股份有限公司2023年社會責任報告》(簡稱「《2023年社會責任報告》」)中所選定的2023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2023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(%)
- 捐贈支出(人民幣萬元)
- 女性員工占比(%)
- 員工人均培訓時長(小時)
- 電子銀行渠道替代率(%)
- 溫室氣體直接排放量(範圍一)(噸二氧化碳當量)
- 溫室氣體間接排放量(範圍二)(噸二氧化碳當量)
- 能源消耗總量(兆瓦時)
- 廢棄物排放總量(噸)
- 辦公耗水總量(噸)

我們的鑒證工作僅限於《2023年社會責任報告》中所選定的2023年度的績效信息,《2023年社會責任報告》所披露的其他信息、2022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

貴行編製績效信息所採用的標準列於本報告的「附錄:關鍵數據編製基礎」(簡稱「編製基礎」)中。

三、浙商銀行的責任

選用適當的編製基礎,並按照編製基礎的要求編製《2023年社會責任報告》中的2023年度績效信息是貴行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編製績效信息相關的內部控制,在編製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。





社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明（2024）專字第70013043_A01號
浙商銀行股份有限公司

四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序對《2023年社會責任報告》中的2023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布的《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業務》（「ISAE3000」）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000要求我們計劃和實施鑒證工作，以對我們是否註意到為了使《2023年社會責任報告》中的2023年度績效信息依據編製基礎進行編製而需要作出重大修改發表結論。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鑒證任務所需的資質和經驗。

本事務所遵循《國際質量管理準則第1號——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》，設計、實施和運行質量管理體系，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 control 測試或其他程序。有限保證鑒證程序包括詢問負責編製《2023年社會責任報告》的核心人員，實施分析性復核以及其他適當的程序。

在我們的工作範圍內，我們僅在總行、北京分行開展工作，工作內容包括：

- 1) 與相關人員進行訪談，了解浙商銀行的業務及報告流程；
- 2) 與關鍵人員進行訪談，了解報告期內績效信息的收集、核對和報告流程；
- 3) 檢查計算標準是否已根據本報告「附錄：關鍵績效編製基礎」中所述的方法準確應用；
- 4) 實施分析程序，並詢問管理層以獲取針對所識別的重大差異的解釋；
- 5) 對基礎信息實施抽樣檢查，以檢查數據的準確性；
- 6) 我們認為必要的其他程序。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永華明（2024）專字第70013043_A01號
浙商銀行股份有限公司

七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《2023年社會責任報告》中所選定的2023年度績效信息在所有重大方面存在與編製基礎的要求不符合的情況。

八、報告的使用

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



安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2024年3月28日

附錄：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製度的通知》（銀發〔2019〕326 號）。

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〈涉農貸款專項統計製度〉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質量發展的通知》（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，包含票據貼現及轉貼現業務數據。

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」參評數總和占所有有效參評數的百分比。客戶打熱線之後，為客戶轉滿意度調查，然後客戶根據溝通的情況進行滿意度評價，包括非常滿意、滿意、不滿意。95527 客戶滿意度=（評價「滿意」和「非常滿意」的客戶數量/所有有效參評數）×100%。

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。

女性員工占比（%）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的女性員工占比是指報告期內浙商銀行的女性員工數占全行員工總數的比例。女性員工占比=女性員工數/全行員工總數 x100%。

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。

電子銀行渠道替代率（%）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的電子銀行渠道替代率是指報告期內浙商銀行電子銀行渠道交易筆數占總交易筆數的比例，即電子銀行渠道替代率=電子銀行渠道交易筆數/總交易筆數 x100%。

電子銀行業務是指通過金融科技平臺建設，利用計算機、智能手機等智能終端設備和互聯網，以及本行為特定自助服務設施或客戶建立的專用網絡，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）《人民幣結算賬戶管理辦法》（中國人民銀行令（2003）第 5 號）、《支付結算辦法》（銀發（1997）393 號）、《網上銀行系統信息安全通用規範》（銀發（2012）121 號）開展此項工作。

溫室氣體直接排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的溫室氣體直接排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）是指報告期內浙商銀行產生的範圍一溫室氣體排放總量，包括天然氣、汽油和柴油。統計範圍包括浙商銀行總部及 35 家境內一級分行。範圍一排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2022），國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》，國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020）及聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》。

溫室氣體間接排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的溫室氣體間接排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）是指報告期內浙商銀行產生的範圍二溫室氣體排放總量，包括外購熱力、外購電力和辦公耗水。統計範圍包括浙商銀行總部及 35 家境內一級分行。範圍二排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（2022），國家

發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》，國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020），聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》及中國人民生態環境部《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》進行核算。

能源消耗總量（兆瓦時）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的能源消耗總量（兆瓦時）是指報告期內浙商銀行產生的能源消耗總量，包括天然氣、汽油、柴油、外購熱力和外購電力。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。能源消耗總量按照兆瓦時呈列，計算參考為國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020）。

廢棄物排放總量（噸）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的廢棄物排放總量（噸）是指報告期內浙商銀行產生的廢棄物排放總量，包括生活垃圾、廚余垃圾、廢棄電子信息產品、廢棄辦公用品與廢棄硒鼓墨盒。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。浙商銀行根據香港聯合交易所有限公司《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》《中華人民共和國固體廢物汙染環境防治法》《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》（生態環境部）《生活垃圾處理技術指南》（生態環境部）進行匯總。

辦公耗水總量（噸）：

浙商銀行《社會責任報告》披露的辦公耗水總量（噸）是指報告期內浙商銀行產生的辦公耗水總量。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

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 2023 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。期待您的回復！

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條理清晰、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 2023 年社會責任報告》及工作的其他意見與建議，歡迎提出。

您可通過以下方式回饋您的意見與建議：

地址：中國浙江省杭州市上城區民心路 1 號 浙商銀行黨群工作部（黨委宣傳部）

電子郵箱：dqbg@czbank.com