



# 2023 社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

徽商银行股份有限公司

HUI SHANG BANK  
CORPORATION LIMITED



## 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 2023 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 年起發佈的第九份社會責任報告。

### 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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《環境、社會及管治報告指引》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》
- 國際財務報告準則基金會（IFRS Foundation）發佈的《國際財務報告可持續披露準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求》（IFRS S1）和《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》（IFRS S2）
- 國際標準組織（ISO）《社會責任指南（ISO 26000:2010）》
- 國家標準化管理委員會 GB/T 36001-2015《社會責任報告編寫指南》
- 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，作為厘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 2022 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

本報告中財務數據均來自《徽商銀行 2023 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，其他數據均來自本行內部相關統計報告或正式文件。如所列數據有異，均以年報為準。如無特別說明，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。本報告以中文簡繁體及英文發佈，如有疑義，以簡體中文版為準。

## 聯繫方式

徽商銀行 辦公室

電話：+86 (0551) 6266 7859

地址：中國安徽省合肥市濱湖新區雲谷路 1699 號徽銀大廈

傳真：+86 (0551) 6266 7708

郵編：230092

電子郵件：[bangongshi@hsbank.com.cn](mailto:bangongshi@hsbank.com.cn)

# 目錄



## 關於本行

報告說明	03
董事長致辭	06
行長致辭	08
關於本行	10
2023年榮譽	11
責任管理	14
責任績效	19

## 責任專題

譜寫新時代金融五篇大文章， 助力經濟高品質發展	22
深入推進“九大提升工程”， 建設優秀地方主流銀行	35

## 企業管治篇 夯實治理基石

# 50

加強黨建引領	52
完善公司治理	55
遵守商業道德	57
強化內控合規	61
堅持全面風險管理	62
建設優秀企業文化	64
加強品牌建設	65

## 改革創新篇 服務實體經濟

# 66

支援區域經濟	68
賦能新興產業	70
助推轉型發展	71
助力鄉村振興	73
惠及民生福祉	75



## 數位轉型篇 優化金融服務

# 76

保障客戶權益	78
提供優質服務	83
保護資訊安全	86

## 和諧共生篇 共富美好生活

# 96

促進員工發展	98
參與社會公益	110

## 綠色發展篇 助力雙碳目標

# 88

環境風險管理	90
踐行綠色運營	90

## 附錄

ESG索引錶	112
GRI 標準索引表	115
讀者意見回饋表	119



## 董事長致辭

2023年，徽商銀行全面貫徹黨的二十大精神，深入開展主題教育，認真落實省委、省政府各項工作部署，為社會創造價值，為客戶提供服務，為員工搭建平台，為股東實現效益，全面彰顯了負責任、敢擔當、有溫度的企業公民形象。

### 為社會創造價值，服務實體彰顯擔當。

我們立足安徽，服務大局，強化地方主流銀行責任擔當，始終與全省經濟社會發展同頻共振，省內貸款餘額、新增額均創歷史最好水平，連續多年在省府支持地方發展考核中獲評「優秀」等次。錨定支持「首位產業」，為新能源汽車產業提供授信超785億元，全力支持整車、零部件、後市場三位一體全面發展。服務鄉村振興戰略，做好「三頭三尾」增值大文章，涉農貸款餘額2,285億元，占全行貸款1/4。積極促進產業高端化、智能化、綠色化，製造業、戰新產業、基礎設施貸款餘額4,550億元，增長25%，綠色信貸餘額824億元，近兩年實現翻番。積極服務新質生產力，設立科創金融一級部，5家分行成立科創金融中心，成為全省科技金融服務主辦銀行。創新推出「興牛貸」「肉牛振興貸」「羚羊信保e貸」「融信通」「皖美首貸」，「園區貸」「畝均項目貸」「設備購置貸」成為省內明星產品。完善「敢貸、願貸、能貸」長效機制，民營企業貸款投放占對公貸款增量的47%，普惠型小微企業貸款餘額位居全省商業銀行首位，在打造市場化、法治化、國際化一流營商環境中展現了金融擔當。

### 為客戶提供服務，金融供給持續優化。

我們堅持以客戶為中心，積極深化金融供給側結構性改革，有效整合商業銀行、投資銀行、交易銀行、數位銀行、金租理財等資源，提供綜合化、專業化、數位化金融服務。堅持以人民為中心的發展理念，扎實推進網點親老化、長者友善化改造，為老年客群提供細

緻入微的人文關懷，累計打造了78家「長春花」特色網點。上線醫保「十五分鐘便民服務圈」，豐富社保業務「就近辦」服務情境，提高金融服務的獲得感、滿意度。完善財富管理體系，促進居民財富增值和共同富裕，財富客戶數近百萬，較年初增長20.5%。加快數位化轉型，互聯網金融雲平台、個人移動作業平台等順利投產，建設營運118個便民服務情境，優質便捷的金融服務讓客戶觸手可達。服務創建成效顯著，分層打造星級服務標杆示範網點，蕪湖南陵支行成功入選全國百佳示範網點。持續強化消費者權益保護，在人民銀行工作評價中獲最高等級。榮獲「2023卓越社會責任銀行」「金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位」「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。

### 為員工搭建平台，黨建領航更加有力。

我們始終把黨的政治建設擺在首位，一體推進加強黨的領導和完善公司治理，確保黨組織始終「把方向、管大局、保落實」。以飽滿的政治熱情開展主題教育，基層黨建工作水平大幅提升。推深做實黨建引領信用村建設，定點幫扶工作連續獲評「好」等次。堅持「人才強行」戰略，拓寬選人用人視野，樹立幹事創業的鮮明導向，切實把想幹事、能幹事、幹成事人選出來、用起來，努力讓徽商銀行每個人都有人生出彩、實現價值的機會。加力提效學習型組織、研究型銀行建設，致力打造知識型、技能型、創新型人才隊伍，全行員工本科及以上佔比超過96%，中高級職稱佔比19.7%，當地語系化僱傭率達86.3%。大力弘揚劳模精神、勞動精神、工匠精神，成功舉辦第六屆職工運動會，圓滿完成服務禮儀與營運操作技能競賽，轄內7家機構獲評第七屆省屬企業文明單位，成為唯一入選省委宣傳部「十佳閱讀推廣機構（組織）」的省屬企業，廣大職工勞動熱情和創新活力競相迸發，呈現出一個正氣充盈、煥然一新的徽商銀行。

## 為股東實現效益，業務發展再創新高。

全行資產總額超 1.8 萬億元，當年連跨三個千億臺階，核心存款超萬億，核心一級資本過千億，實現淨利潤近 150 億元，對公存貸款市場份額穩居省內首位，儲蓄存款市場份額首次突破 10%，主要經營指標創歷史最好水平。謀長遠而務當前，高標準謀劃並實施「九大提升工程」，全力推進轉型發展，培育領先優勢，讓長板更長、短板補齊、薄板變厚，創新能力穩居城商行「第一方陣」。發揮專業化協同優勢，投承、投托聯動規模創歷史最好水平，投行發債業務爭先進位元，託管業務規模突破萬億，銀租一體化再上臺階，全行一盤棋理念深入人心。順利承辦長三角一體化金融論壇暨長三角城商行聯席會議、2023 金融賦能徽商發展懇談會，成功發行 400 億元金融債券，發行量創歷史新高，中債隱含評級升為城商行最高等級。今天的徽商銀行，朋友圈越來越大、好夥伴越來越多，客戶認可度、同業信任度、市場美譽度與日俱增，企業品牌形象達到新高度。

2024 年是新中國成立 75 周年。在省委、省政府堅強領導下，我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，積極踐行金融工作政治性、人民性，主動履行企業公民社會責任，全力做好金融五篇大文章，為打造「三地一區」、建設「七個強省」注入強勁金融動能！

執行董事、董事長

嚴琛



# 行長致辭

2023年，徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習宣傳貫徹黨的二十大和中央經濟、金融工作會議精神，堅持金融工作的政治性、人民性，強化城商行職能定位，聚焦主責主業，在履行社會責任、服務人民美好生活中推進自身高質量發展。截至2023年末，集團資產總額突破1.8萬億元，當年淨利潤近150億元，納稅超80億元，取得了良好的經濟效益、社會效益。

## 牢記國之大者，服務實體經濟。

堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，切實提升服務理念、能力和質效。圍繞安徽打造「三地一區」、建設「七個強省」，加大信貸投放力度，省內貸款新增1,201.9億元，增長17.6%，高於各項貸款增速3.2個百分點。戰新、製造業、科技型企業貸款餘額分別為1,070.1億元、1,097.6億元、764.4億元，全面完成各項政策性貸款投放任務。召開民營企業家座談會，民營企業貸款餘額1,648億元。普惠小微貸款餘額1,305.2億元，增長24.8%。累計辦理支小再貸款208.6億元，申請普惠小微貸款支持工具互換本金287.7億元。

## 紮根三農沃土，助力鄉村振興。

牢牢把握服務鄉村全面振興的關鍵點和著力點，不斷創新產品供給、優化金融服務，讓金融「活水」持續潤澤「田間地頭」，鄉村振興系列貸款、涉農貸款餘額542.6億元、2,284.8億元，增長34.9%、25.5%。制定縣域機構高質量發展行動方案，統籌推進網點建設、產品創新、資源支持等工作，縣域機構貸款餘額2,522.6億元，增長23.9%。助力做好「三頭三尾」增值大文章，圍繞農田基本建設、綠色食品產業、三大主糧（水稻、玉米、小麥）生產加工等領域，加大信貸投放，貸款餘額超190億元；創新推出興牛貸、肉牛振興貸，當年貸款投放9,000萬元。

## 樹牢兩山理念，深耕綠色金融。

立足國家所需、金融所能，健全綠色金融架構，在綠色產業發展和傳統產業綠色轉型升級等方面，持續加大信貸支持力度。截至2023年末，綠色信貸業務餘額824億元，增長51%。成功辦理安徽省首筆碳減排支持工具，獲得碳減排支持工具資金2,920萬元。助力安徽打造汽車首位產業，成立新能源汽車產業集群專項推動工作領導小組，新能源汽車產業授信超785億元，為1,285戶上下游企業提供資金支持。

## 踐行金融為民，守護美好生活。

堅持以人民為中心的價值取向，致力提升客戶體驗，蕪湖南陵支行榮獲「全國銀行業營業網點文明規範服務百佳示範單位」。上線醫保「十五分鐘便民服務圈」，豐富社保業務「就近辦」服務情境和理財產品貨架，消費者權益保護工作評價為人民銀行最高等次。建設78家長者友善化支付服務特色網點，全力服務養老金融。圍繞就業創業、安家置業、消費支持等方面，優化新市民金融服務。順利投產互聯網金融雲平台，建設營運118個便民服務情境，手機銀行客戶數突破970萬戶，線上服務能力穩步提升。

## 厚植合規文化，堅守風險底線。

堅持把防控風險作為金融工作的永恆主題，切實維護金融安全。不良資產、不良貸款、逾期貸款等指標的總額、比率實現「六降」，資產質量大幅提升，撥備覆蓋率遠高於監管標準，各項風險指標全面達標。壓緊壓實安全生產責任，有效落實意識形態、信訪工作等要求，榮獲「安徽省信訪工作優秀單位」。上線新一代內控合規風險管理系統，反洗錢作業模式改革實現分行全覆蓋，多年獲評執行人民銀行有關規定最高等次。



加強關心關懷，促進員工發展。踐行金融為民理念，打造優秀企業文化，提升廣大員工幸福感、獲得感。入職首批管培生，豐富專業序列崗位，為員工職業生涯發展提供廣闊平台。圓滿完成徽商銀行2023年服務禮儀與營運操作技能競賽，積極開展職工互助保障工作，切實保障廣大職工合法權益。加快建設戶外勞動者驛站，不斷深化網點服務內涵。轄內7家機構獲評第七屆省屬企業文明單位，成為唯一入選省委宣傳部「十佳閱讀推廣機構（組織）」的省屬企業，幹部員工精神面貌煥然一新。

實幹成就偉業，奮鬥創造輝煌。2024年是中華人民共和國成立75周年，也是徽商銀行實現轉型突破的關鍵一年。我們將積極踐行行政治責任、經濟責任和社會責任，全面提升專業能力，全力做好金融「五篇大文章」，致力打造優秀地方主流銀行，奮力譜寫高質量金融助力美好安徽建設、服務中國式現代化的嶄新篇章！

執行董事、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。2005年12月28日正式合併安徽省內蕪湖、馬鞍山、安慶、淮北、蚌埠5家城市商業銀行，及六安、淮南、銅陵、阜陽科技、阜陽鑫鷹、阜陽銀河、阜陽金達等7家城市信用社。2006年1月1日正式對外營業。2013年11月12日，本行H股在香港聯交所主機板掛牌上市，股份代號為3698。本行經原安徽銀保監局批准持有機構編碼為B0162H234010001的金融許可證，並經安徽省市場監督管理局批准領取統一社會信用代碼為913400001489746613的營業執照，註冊地址為中國安徽省合肥市雲谷路1699號徽銀大廈。截至2023年末，本行註冊資本為人民幣13,889,801,211元。

本行主要經營範圍為：銀行業務；證券投資基金託管；公募證券投資基金銷售；結匯、售匯業務；外匯業務。截至2023年12月31日，

本行在崗員工11,619人，除總行外，本行設有21家分行及465個對外營業機構，520家自助服務區（點）。

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，得到了社會各界的充分肯定和廣泛讚譽。2023年，本行繼續入選英國《銀行家》雜誌「全球銀行1000強」前200位，位列第123位，以及「全球銀行品牌價值500強」前200位，位列第152位。入選《財富》「中國500強」和「中國上市公司500強」榜單，分別位列第253位和352位；同時位列「中國上市公司500強中，淨利潤率最高的40家公司」第25位。

本行註冊資本為人民幣

**13,889,801,211** 元

本行設有分行

**21** 家

自助服務區

**520** 家

對外營業機構

**465** 個

本行在崗員工

**11,619** 人

# 2023 年榮譽



獲獎時間	榮譽名稱	頒獎機構
2023年1月	安徽省國有控股企業稅收貢獻10強	安徽省委、省政府
2023年1月	《信訪工作條例》網絡正能量作品創作大賽二等獎	國家信訪局
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
2023年3月	省級示範「陽光家園母嬰室」	安徽省總工會
2023年4月	2022年信創工作優秀獎	中國人民銀行
2023年4月	六安葉集支行團支部獲2022年度全國五四紅旗團支部	共青團中央
2023年4月	2022「中國金融機構金牌榜.金龍獎」-年度最佳品牌建設銀行	金融時報
2023年4月	十佳閱讀推廣機構	安徽省委宣傳部
2023年5月	2023長三角手機銀行APP體驗潛力發展TOP 5	上海金融信息行業協會&易觀千帆
2023年5月	納稅信用等級A級納稅人	國家稅務總局安徽省稅務局
2023年5月	蚌埠分行團委獲2022年度安徽省五四紅旗團委	共青團安徽省委
2023年5月	銅陵縱陽支行團支部獲2022年度省五四紅旗團支部	共青團安徽省委
2023年6月	滁州龍蟠路支行獲評2022年度安徽省青年文明號	安徽省創建青年文明號活動組委會
2023年6月	安慶開發區支行黨支部、宣城龍峰路支行黨支部獲省屬企業先進基層黨組織	中國銀行業協會
2023年6月	蕪湖南陵支行獲評2022年銀行業營業網點文明規範服務百佳示範單位	中國銀行業協會
2023年8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
2023年8月	2022年度全省金融機構服務地方實體經濟發展評價結果的通報-全省金融機構服務地方實體經濟優秀等次	安徽省金融工作領導小組
2023年10月	第三屆「安徽廉潔文化精品工程」作品徵集活動「優秀組織獎」	中共安徽省委 安徽省監察委員會
2023年10月	本行聯合安慶市委組織部、嶽西縣組織部選送的紀錄片《杜鵑花開》獲第十六屆全省黨員教育電視片觀摩交流活動一等獎及最佳攝影獎	安徽省委組織部
2023年11月	由本行設計的「長春花」標識被中國人民銀行安徽省分行選中作為長者友善化支付服務品牌在全省範圍內推廣	中國人民銀行安徽省分行

獲獎時間	榮譽名稱	頒獎機構
2023年11月	蚌埠分行鄉村振興宣傳片《回家的路》獲安徽省「鞏固拓展脫貧攻堅成果全面推進鄉村振興」主題作品一等獎	安徽省委宣傳部
2023年12月	「智能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
2023年12月	全省「畝均論英雄」改革工作優秀單位	安徽省畝均效益評價聯席會議辦公室
2023年12月	2023年內部審計理論研討組織獎	安徽省內部審計協會
2023年12月	2篇論文獲2023年內部審計理論研討二等獎，1篇論文獲2023年內部審計理論研討三等獎	安徽省內部審計協會
2023年12月	移動金融用戶端年度最佳安全管理示範單位	北京國家金融科技認證中心
2023年12月	銀聯卡產品合作優秀獎	中國銀聯股份有限公司
2023年12月	「新一代數智化營運風險監控平台建設」獲2023年度城市金融服務優秀案例「風險管理創新優秀案例獎」	城銀清算服務有限責任公司
2023年12月	「構建支付系統數位化監控體系」獲2023年度城市金融服務優秀案例「十大城市金融服務優秀案例獎」	城銀清算服務有限責任公司
2023年12月	國家開發銀行2023年金融債卓越承銷商	國家開發銀行
2023年12月	國家開發銀行2023年金融債特殊貢獻獎	國家開發銀行
2023年12月	中國農業發展銀行2023年度金融債券「優秀承銷機構」	中國農業發展銀行
2023年12月	中國農業發展銀行2023年度金融債券「鄉村振興先鋒者」	中國農業發展銀行
2023年12月	中國農業發展銀行2023年度金融債券「同心聚力獎」	中國農業發展銀行
2023年12月	第四屆長三角金融科技創新與應用全球大賽：2023年度金融科技·金融機構最佳創新獎（徽商銀行手機銀行「房管家e賬通」項目）	長三角金融科技研究院及《金融電子化》雜誌
2023年12月	2023數字金融金榜獎—年度綜合實力卓越獎	中國電子銀行網中國金融認證中心（CFCA）、「數字金融聯合宣傳年」
2023年12月	「2023年客服中心與遠端銀行數智化創新應用大賽」新服務賽道全國前五（智能語音呼出機器人）	中國銀行業協會
2023年12月	省屬金融企業2022年度財政金融業務及金融企業財務報表工作先進單位	安徽省財政廳
2023年12月	《綠色信貸對商業銀行競爭力的影響研究》獲「2023年度四川省金融學會金融會計專業委員會科研成果三等獎」	四川省金融學會金融會計專業委員會
2023年12月	《基於複合網絡模型的可疑交易團夥挖掘有效性的研究與實踐》榮獲2023年全省反洗錢徵文比賽二等獎	中國人民銀行安徽省分行
2023年12月	中國企業標杆學習平台2023年戰略執行最佳實踐項目獎	中國企業標杆學習平台組委會





獲獎時間	榮譽名稱	頒獎機構
2023年12月	「數位供應鏈金融服務平台」優秀參與機構	中國人民銀行清算總中心
2023年12月	安徽省總工會「職工書吧」	安徽省總工會
2023年12月	2023年度安徽地區品牌影響力銀行	新安傳媒有限公司、新安晚報社
2023年12月	2023TOP金融榜年度金融機構	澎湃新聞 TOP金融榜組委會
2023年12月	2023「中國金融機構金牌榜.金龍獎」年度最具競爭力銀行	金融時報
2023年12月	「卓越貢獻成員」	城銀清算服務有限責任公司
2023年12月	安徽省金融系統銀行綜合業務技能競賽活動團體一等獎	中國金融工會安徽工作委員會
2023年12月	銀行業第一名、居民最滿意銀行、十佳履行社會責任最滿意企業	安徽省現代省情調研中心
2024年1月	第二屆聯合智評理財「金蟾獎」「區域性一優秀財富管理銀行」獎	聯信智評數位科技有限公司
2024年1月	2023年度優秀綜合業務機構	上海票據交易所
2024年1月	2023年度「優秀金融債發行機構」	中央國債登記結算有限責任公司
2024年1月	「支付服務 惠民暖企」金融服務實體經濟立功競賽大型銀行組三等獎（綜合獎）、大型銀行組個人三等獎（個人獎）	中國人民銀行安徽省分行 安徽省公安廳 安徽省市場監督管理局 安徽省地方金融監督管理局 安徽省總工會
2024年1月	安徽省對電信網絡詐騙潛在被害人銀行結算帳戶開展保護性措施工作先進單位及個人獎	安徽省公安廳
2024年1月	2023年中國鼎金融業年度科技金融優秀案例-金融支持科技創新的「徽行之策」	中國互聯網新聞中心（中國網）
2024年1月	2023年度優秀交易機構	上海票據交易所
2024年1月	中國進出口銀行2023年度境內人民幣金融債券承銷做市團「優秀承銷商」	中國進出口銀行
2024年1月	中國進出口銀行2023年度境內人民幣金融債券承銷做市團「最佳進步獎」	中國進出口銀行
2024年1月	2023年度市場影響力機構	中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心
2024年1月	2023年度市場創新業務機構	中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心
2024年1月	2023年度優秀利率債承銷機構-銀行類	深圳證券交易所

## 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，積極響應股東、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。

### 社會責任理念

本行傳承徽商「以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉」的優秀義利觀，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；
-  • 宣導綠色辦公、節能環保，盡可能減少日常營運的環境影響；
-  • 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，宣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。

### ESG 與社會責任管治

本行持續落實《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；
- 評估及厘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；
- 企業社會責任管理領導小組。

## 監事會

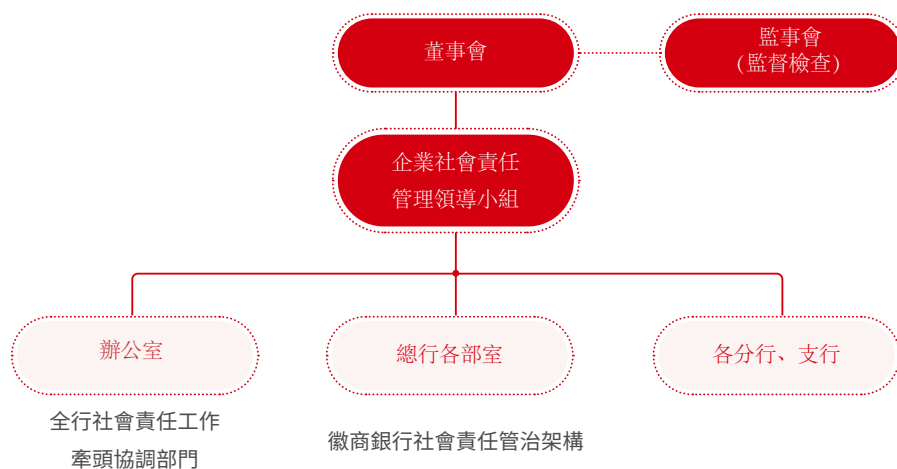
- 監督本行企業社會責任工作落實情況。

## 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。



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、監督檢查、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。為進一步提升本行社會責任管理能力，我行《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個人績效考核中。

# 利益相關方溝通

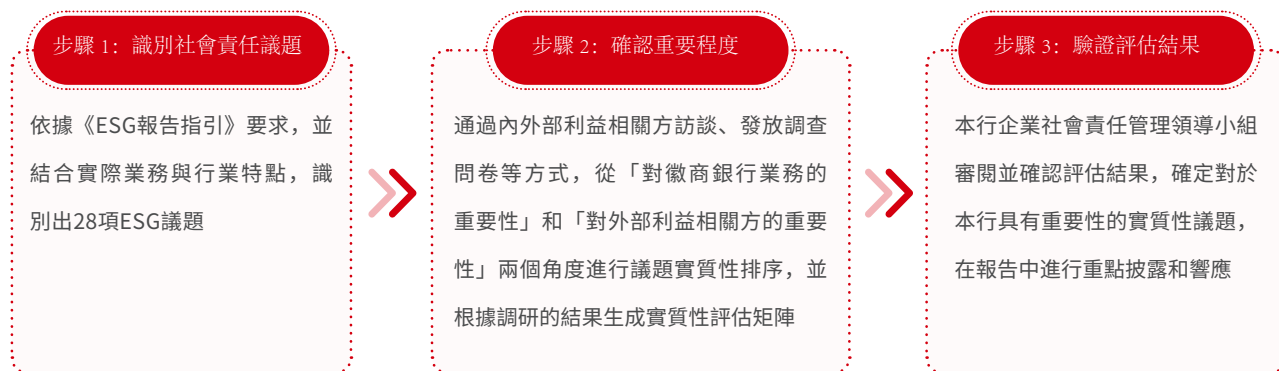
本行重視與利益相關方的溝通交流，並通過多種有效渠道了解其在社會責任方面的期望和要求，作為本行制定社會責任策略、開展社會責任管理工作的重要參考。

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	響應
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範性文文件</li> <li>• 工作匯報</li> <li>• 現場檢查</li> <li>• 非現場監管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家經濟政策</li> <li>• 支持實體經濟</li> <li>• 服務小微企業</li> <li>• 持續增加就業機會</li> <li>• 穩定增長的稅收</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家經濟政策，助推經濟轉型</li> <li>• 加大金融服務實體經濟力度</li> <li>• 小微企業貸款實現「兩增兩控」</li> <li>• 創造就業機會</li> <li>• 創造良好經營業績，繳納更多稅款</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範性文文件</li> <li>• 工作匯報</li> <li>• 現場檢查</li> <li>• 非現場監管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 穩健合規的日常經營</li> <li>• 有效的風險防範</li> <li>• 穩定有序的金融體系</li> <li>• 加快數位化轉型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法合規，誠信經營</li> <li>• 加強風險管理</li> <li>• 維護金融秩序，加強合規自律</li> <li>• 全力打造數位化銀行</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 董事會</li> <li>• 業績發佈會</li> <li>• 日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續合理的投資回報</li> <li>• 全面及時準確的信息披露</li> <li>• 良好的公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創造良好經營業績</li> <li>• 全面及時準確披露信息</li> <li>• 健全完善公司治理</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品宣傳介紹</li> <li>• 客服熱線 40088-96588</li> <li>• 客服中心</li> <li>• 客戶定期走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多樣化的產品類型</li> <li>• 多元化的服務渠道</li> <li>• 持續提升的服務質量</li> <li>• 有效的消費者權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創新豐富金融產品</li> <li>• 推進服務渠道建設</li> <li>• 提升文明規範服務</li> <li>• 保護金融消費者權益</li> <li>• 保障金融消費者健康安全</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工溝通</li> <li>• 工會</li> <li>• 職代會</li> <li>• 行務公開</li> <li>• 企業文化活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合理的待遇和福利</li> <li>• 滿意的工作環境</li> <li>• 良好的職業發展</li> <li>• 健康及勞動保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障員工合法權益</li> <li>• 丰富企业文化</li> <li>• 拓展职业发展通道</li> <li>• 守护安全健康</li> </ul>
 供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集中採購</li> <li>• 投標中心</li> <li>• 業務交流合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平的合作機會</li> <li>• 誠信的約定履行</li> <li>• 穩定的雙贏關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 堅持責任採購</li> <li>• 加強戰略合作</li> </ul>
 公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融社區服務</li> <li>• 金融知識宣傳</li> <li>• 社區公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會關係和諧</li> <li>• 全面有效的企業公民履責</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創新豐富金融產品</li> <li>• 普及金融知識教育</li> <li>• 共建和諧社區環境</li> <li>• 慈善與公益活動</li> </ul>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 媒體信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公開透明的信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強媒體溝通</li> <li>• 全面及時準確披露信息</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經營活動</li> <li>• 環保活動</li> <li>• 政策信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色的金融服務</li> <li>• 持續減少能源消耗和碳排放</li> <li>• 積極的環境保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實踐綠色金融</li> <li>• 宣導綠色服務</li> <li>• 推行綠色營運</li> <li>• 開展綠色公益</li> </ul>

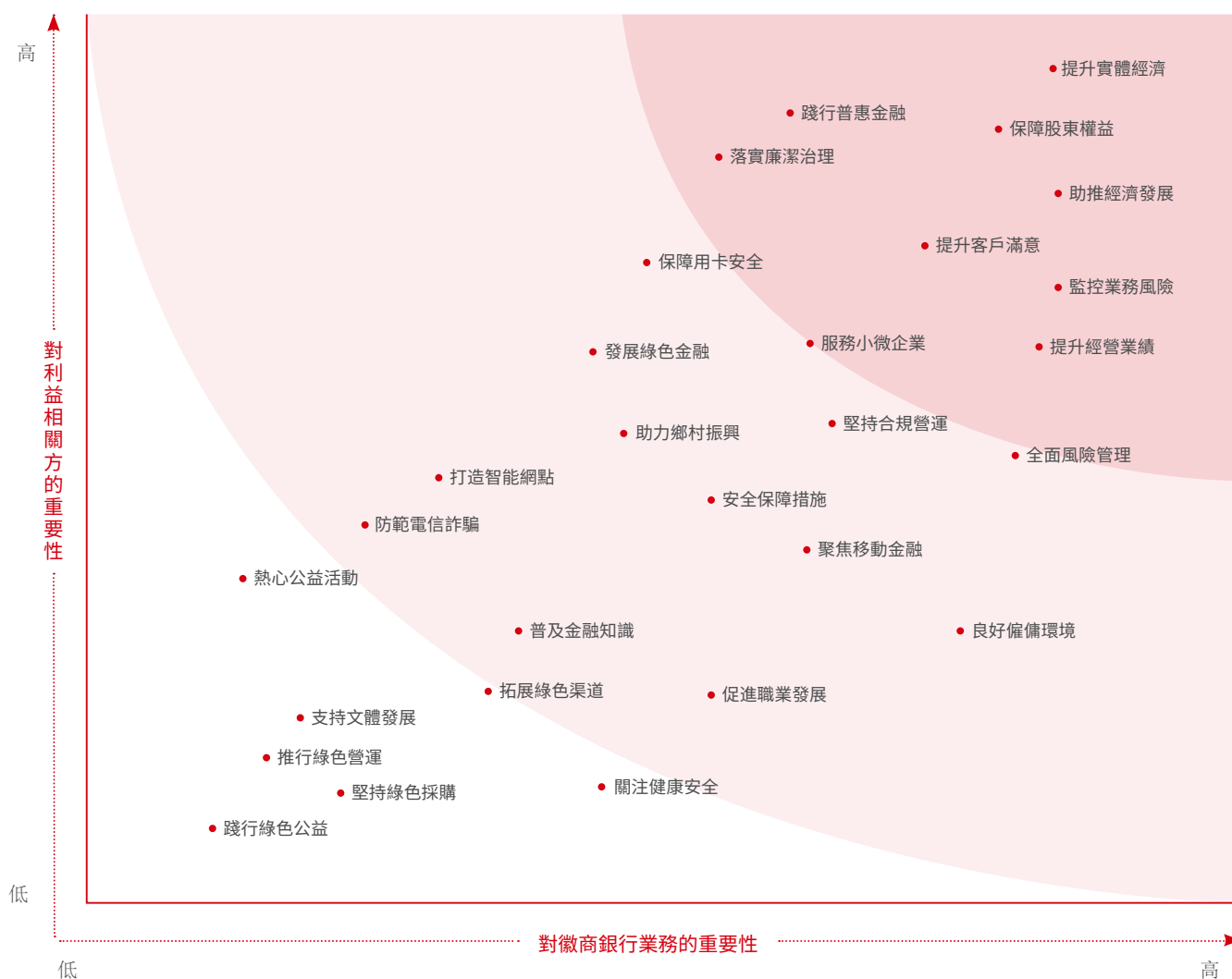


# 實質性議題分析

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順序，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。



2023 年，本行高級管理層對往年的實質性評估結果進行討論，考慮到業務和營運環境無重大變更，故繼續沿用往年的實質性評估結果：



# 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, 積極響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
 <p>1 無貧窮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高效有序推進鄉村振興</li> <li>• 促進民生基礎設施建設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 助力鄉村振興</li> <li>• 實踐普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 助力鄉村振興</li> <li>• 惠及民生福祉</li> </ul>
 <p>3 良好健康與福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營造安全辦公環境</li> <li>• 關愛員工身心健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全保障措施</li> <li>• 關注健康安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保護信息安全</li> <li>• 促進員工發展</li> <li>• 豐富文體活動</li> </ul>
 <p>4 優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極支持社會文化活動</li> <li>• 開展社區金融知識宣傳</li> <li>• 為員工提供職業培訓及相關技</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持文體發展</li> <li>• 普及金融知識</li> <li>• 熱心公益活動</li> <li>• 促進職業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障客戶權益</li> <li>• 促進員工發展</li> <li>• 參與社會公益</li> </ul>
 <p>8 體面工作和經濟增長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善管治體系</li> <li>• 平等僱傭, 保護員工權益</li> <li>• 提供合理的職業發展渠道</li> <li>• 大力支持實體經濟</li> <li>• 扶持小微企業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務小微企業</li> <li>• 良好僱傭環境</li> <li>• 促進職業發展</li> <li>• 提升經營業績</li> <li>• 全面風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善公司治理</li> <li>• 支持區域經濟</li> <li>• 助力鄉村振興</li> <li>• 助推轉型發展</li> <li>• 賦能新興產業</li> <li>• 促進員工發展</li> </ul>
 <p>9 產業、創新和基礎設施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 數位化轉型</li> <li>• 支持經濟轉型</li> <li>• 服務三農</li> <li>• 鄉村振興</li> <li>• 促進民生基礎設施建設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 助推經濟發展</li> <li>• 提升實體經濟</li> <li>• 打造智能網點</li> <li>• 農村普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 助力鄉村振興</li> <li>• 助推轉型發展</li> <li>• 賦能新興產業</li> <li>• 惠及民生福祉</li> </ul>
 <p>11 可持續城市與社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與監管機構共享信息</li> <li>• 維護社會穩定</li> <li>• 大力扶持實體經濟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 防範電信詐騙</li> <li>• 熱心公益活動</li> <li>• 普及金融知識</li> <li>• 助推經濟發展</li> <li>• 提升實體經濟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障客戶權益</li> <li>• 參與社會公益</li> <li>• 支持區域經濟</li> <li>• 助力鄉村振興</li> <li>• 惠及民生福祉</li> </ul>
 <p>13 氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投放綠色信貸</li> <li>• 支持清潔技術發展</li> <li>• 宣導綠色辦公</li> <li>• 開展公益環保活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展綠色金融</li> <li>• 推行綠色營運</li> <li>• 拓展綠色渠道</li> <li>• 堅持綠色採購</li> <li>• 踐行綠色公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色金融</li> <li>• 踐行綠色營運</li> </ul>

# 責任績效

指標類別	具體指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
 經濟績效	資產總額	人民幣億元	18,061.44	15,802.36	13,836.62
	營業收入	人民幣億元	363.65	362.30	355.14
	股東權益	人民幣億元	1,467.27	1,228.22	1,115.16
	淨利潤	人民幣億元	149.91	136.83	117.85
	不良貸款率	%	1.26	1.49	1.78
	資本充足率	%	13.21	12.02	12.23
 社會績效	納稅總額	人民幣億元	81.87	91.23	70.82
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	3,772.32	3,146.19	2,560.41
	涉農貸款餘額	人民幣億元	2,284.65	1,819.98	1,389.41
	投訴處理滿意度	%	92.12	98.15	97.84
	員工總數	人	11,619	11,190	10,701
	女性員工比例	%	50.45	50.80	50.95
	人均培訓費用	人民幣元	3,437.76	2,021.27	2,496.45
	網點總數	個	465	466	478
	企業網銀客戶數	萬戶	38.41	34.58	31.09
	電話銀行客戶數量	萬戶	424.31	401.35	380.65
	手機銀行客戶數量	萬戶	970.35	848.27	704.93
	個人網銀客戶數	萬戶	796.12	753.94	674.03
 環境績效	綠色信貸餘額	人民幣億元	824.04	545.76	321.81
	總部用水	萬噸	11.98	9.19	3.80
	總部用電	萬度	2,007.85	1,828.82	487.20
	總部用天然氣	萬立方米	70.83	73.76	24.80
	總部用汽油	萬升	3.32	3.37	5.00
	全行視訊會議	次	296	219	278

說明：2023 年，本行投訴管理系統上線了投訴滿意度統計相關功能，經統計 2023 年投訴處理滿意度為 92.12%。2021、2022 年投訴處理滿意度數據為本行客服中心統計口徑數據。



# | 責任專題



- 譜寫新時代金融五篇大文章，  
助力經濟高品質發展

- 深入推進“九大提升工程”，  
建設優秀地方主流銀行



# 責任專題一 譜寫新時代金融五篇大文章

## 助力經濟高質量發展

金融是國民經濟的血脈，是國家核心競爭力的重要組成部分。2023年召開的中央金融工作會議總結了金融工作取得的主要成績和經驗，提出「加快建設金融強國」重要戰略目標。全面加強金融監管，完善金融體系，防範化解風險，堅定不移走中國特色金融發展之路，推動我國金融高質量發展，是我國當前和今後一個時期的重要金融工作。在事關經濟高質量發展的重大戰略、重點領域和薄弱環節，金融應有更大的作為。徽商銀行順應政策實施和時代發展要求，著力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，腳踏實地挖掘金融發展新力量，助力金融工作高質量發展。

### 科技金融

安徽正加快打造具有重要影響力的科技創新策源地、新興產業聚集地、改革開放新高地、經濟社會發展全面綠色轉型區，徽商銀行等安徽各類金融機構聚焦十大新興產業，推進「金融+科技」「資本+產業」的深度融合，打造科技金融生態圈，支持戰略性新興產業發展。

本行將科技金融業務作為戰略部署重要組成部分，以實際行動大力發展科技金融業務，支持科技型企業成長與發展。著力拓寬發展視野，以總行為中心，以分行為支點，逐步佈局科技金融發展輻射網絡，結合本行業務特色和優勢，深挖不同輻射點的發展需求，為企業提供專業化的金融服務。打造「1+5+N」科創金融組織架構，即推動在總行設立科創金融部一級部，在合肥、蕪湖、蚌埠、滁州、馬鞍山5家分行成立科創金融中心，已在全省設立8家科技金融專營支行。開展多元活動授信企業助力發展。2023年，本行通過建立常態化營銷對接機制，圍繞各類園區、科創載體、雙招雙引項目、投資基金等渠道，開展「百億助萬企」「共同成長計劃進園區」等系列活動，全年組織和參與各類金融服務對接活動255場，共計走訪企業達7,737戶。截至2023年末，全行科技型企業貸款餘額超760億元，較年初新增近180億元；貸款戶數6,617戶，較年初增加2,311戶。

參與各類金融服務對接活動

**255** 場

共計走訪企業達

**7,737** 戶

全行科技型企業貸款餘額超

**760** 億元

較年初新增近

**180** 億元

貸款戶數

**6,617** 戶

較年初增加

**2,311** 戶

## 措施與成果

- ◎ 精準營銷，依託大數據技術，不斷反覆運算科技型企業白名單模型，已向分行推送科技型企業白名單超 11,000 戶。

為科技型企業提供線上信用貸款

**78.50 億** 元

- ◎ 守正創新，推廣「技術流」評價體系應用，優化「科技 e 貸」「初創 e 貸」線上信用產品，截至 2023 年末，為近 2,800 戶科技型企業提供了線上信用貸款 78.50 億元。

與科技型企業簽訂戰略合作協定數量超

**1,800** 戶

- ◎ 共同成長，破解科技型企業融資難與商業銀行信貸風險收益不匹配的問題，截至 2023 年末，與超 1,800 戶科技型企業簽訂戰略合作協定，達成意向授信金額超 260 億元，在全省金融機構中簽約戶數和意向授信金額均為第一。

達成意向授信金額超

**260 億** 元



### 【案例：黃山分行召開黃山市科創企業服務政銀企對接會】

8 月 18 日，徽商銀行黃山分行聯合國家金融監督管理總局黃山監管分局共同召開黃山市科創企業金融服務政銀企對接會。本行作為銀行業金融機構代表，就目前金融支持科創企業相關政策進行了解讀，對本行拳頭產品做了詳細介紹，並最終與兩家企業進行了現場簽約。



## 【案例：亳州分行創新運用金融產品，精準服務科創企業融資需求】

科技創新是引領發展的第一動力，科創企業是集聚科技創新的重要載體。亳州分行精準聚焦科創企業成長發展階段的不同需求，應對科創企業「輕資產、缺少抵押物、行業專業性強、發展不確定性高」所導致的「融資難」問題，靈活運用總行創新推出的近 20 種科創金融產品，如初創 e 貸、科技 e 貸、專精特新貸等科創信用類產品，科創園區貸、科創訂單貸和科創保 e 貸等科創擔保類產品，科創易連貸等無還本續貸產品，持續引入金融「活水」，為科創企業發展添動力，為企業成長提供有力保障。

2023 年，亳州分行積極響應安徽省科創金融改革領導小組印發《金融支持科創企業「共同成長計劃」實施方案》要求，積極落實各項政策部署，7 月 20 日，亳州分行與安徽某中藥股份有限公司簽署「共同成長計劃」戰略合作協定，並基於「技術流」評價，以純信用方式順利投放亳州市首筆「共同成長計劃」貸款。

## 【案例：深圳分行將知識產權質押融資打造成分行科創金融的特色和品牌】

深圳分行積極響應深圳政府和監管部門加強知識產權質押融資的工作部署，借助加入知識產權質押登記線上辦理試點銀行的契機，並利用深圳財政風險補償政策對知識產權質押融資可提高 10% 補償比例的優勢，在營銷科創企業業務時緊抓企業核心技術，以此為抓手追加知識產權質押擔保，在授信額度適當予以傾斜，將知識產權質押融資打造成分行科創金融的特色和品牌。截至 2023 年末，累計為 26 戶企業提供了知識產權質押貸款，質押金額近 4 億元，其中 2023 年新增知識產權質押貸款客戶 24 戶，新增知識產權質押金額 3.5 億元，在深圳各銀行排名靠前。

提供知識產權質押貸款企業數量

**26** 戶

質押金額近

**4 億** 元

新增知識產權質押貸款客戶

**24** 戶

新增知識產權質押金額

**3.5 億** 元

## 【案例：六安分行落地首單金融支持科創企業「共同成長計劃」】

7 月 21 日，六安分行與安徽某材料科技股份有限公司簽訂「共同成長計劃」戰略合作協定，給予該企業結算服務、貸款服務、員工服務等多元化金融服務；為其提供免費跨行轉帳服務，為企業 40 餘位員工提供開立工資卡、社保卡、信用卡等個人金融服務，同時解決了企業日常經營周轉資金短缺問題，達到節約財務成本，促進企業快速發展之目的。該筆業務的達成也標誌著六安市首單金融支持科創企業「共同成長計劃」落地。



為企業

**40** 餘位員工

提供開立工資卡、社保卡、信用卡等個人金融服務



## 綠色金融

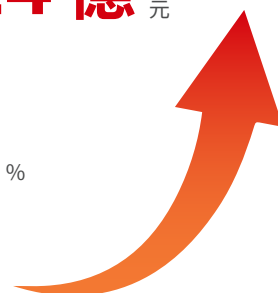
習近平總書記在全國生態環境保護大會上指出，要完善綠色低碳發展經濟政策，強化財政支持、稅收政策支持、金融支持、價格政策支持。這就要求我國金融機構積極發展綠色金融，擦亮高質量發展鮮明底色。徽商銀行主動適應企業可持續發展的新形勢、新任務和新要求，提升全行綠色金融戰略認識，圍繞安徽省「十四五」規劃重大戰略發展方向，制定《徽商銀行綠色金融高質量發展行動方案（2022-2025年）》《徽商銀行綠色金融綜合服務方案》《徽商銀行綠色金融及新能源汽車資產儲備營銷推動方案》等，加快綠色金融組織體系建設、加強綠色產品和服務創新、全力支持「首位產業」建設、促進金融科技賦能綠色金融發展、廣泛開展同業業務交流。聚焦構建綠色經濟產業，帶活一方經濟的發展新重點。2023年，本行綠色信貸餘額824億元，較2022年增加278億元，增幅51%。

綠色信貸餘額

**824 億** 元

增幅

**51** %



## 措施與成果

- ◉ 明確綠色金融歸口管理部門並設立**綠色金融團隊**。將總行公司銀行部設為綠色金融歸口管理部門，並增設綠色金融團隊，負責研究制定本行綠色金融業務發展規劃及年度工作計劃，梳理重點領域重點公司客戶及項目，引導分行推動綠色金融業務發展等工作。
- ◉ 建立跨部門的**綠色金融工作協調機制**。總行公司銀行部、研究發展部聯合成立了「綠色金融研究小組」。
- ◉ 成立**新能源汽車產業集群專項推動工作領導小組**。總行層面，成立新能源汽車產業集群專項推動工作領導小組，分行層面，成立2家新能源汽車產業專業分行。





### 【案例：蕪湖分行為光伏產業發展和綠色節能貢獻金融力量】

蕪湖分行通過項目前期貨、產業園區建設貸款、流動資金貸款綜合授信，多渠道、全流程為該項目建設、營運提供資金支持，先後為灣沚區新能源產業基地及配套設施建設發放貸款近 6 億元，有效解決了項目開工建設及營運期間資金需求，為光伏產業發展和綠色節能貢獻金融力量。



發放貸款近

**6 億** 元



### 【案例：淮北分行綠色金融服務高質量發展】

淮北分行積極順應綠色低碳轉型趨勢，憑藉日益豐富的綠色金融產品體系，先後參與了淮北市中湖礦山地質環境治理項目、老濉河水生態環境綜合整治工程項目、烈山區三五山土地綜合整治項目、杜集區耕地和工礦廢棄地複墾項目等轄內綠色領域重大基礎設施建設探索出一條商業銀行賦能綠色發展之路。

煤化工合成材料基地為安徽省五大化工園區之一，淮北分行高度重視化工園區綠色升級，支持培育新興產業及區域產業承接與轉移，支持園區新能源、智能裝備、節能環保等高新技術產業發展，創造良好的招商引資環境。2023 年，淮北分行投放安徽（淮北）新型煤化工合成材料基地公共配套提升改造項目貸款 3 億元。



投放項目貸款

**3 億** 元



### 【案例：池州分行發力綠色金融支持鋰電回收產業】

池州分行大力發展綠色金融，將發展綠色金融與履行社會責任緊密聯合，積極支持綠色行業領域。2023 年，池州分行根據當地從事廢棄資源綜合回收利用為主的優質民營企業「鋰電池回收及綜合利用項目」需求，開通綠色審批通道，已實現項目貸款投放超 1.7 億元，在提升本行綠色金融指標的同時獲得客戶的高度認可。



項目貸款投放超

**1.7 億** 元



### 【案例：深圳分行綠色金融支持新能源汽車製造發展】

深圳分行優先支持環境友好型、資源節約型企業和項目，在信貸資源額度受限的情況下，進一步向低能耗、低污染、低排放的行業和企業傾斜，優先保障綠色金融類項目資金的投放。針對綠色金融重點客戶比亞迪股份有限公司的需求，深圳分行融鏈通系統與比亞迪「迪鏈」系統完成對接，成為首家與比亞迪達成供應鏈系統直連合作的城商行。



## 【案例：滁州分行「滌碳易」再貼現業務，助推社會經濟綠色高質量發展】

滁州分行深耕綠色金融領域，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。持續加大綠色信貸支持，截至 2023 年 12 月末，分行綠色貸款餘額超 76 億元，較年初淨增近 30 億元。

3 月 31 日，中國人民銀行滁州市分行舉行「滌碳易」綠色低碳再貼現產品發佈會，滁州分行積極參與，與人民銀行滁州市分行諮詢溝通具體辦理細節，並成功於 4 月辦理滁州分行首筆「滌碳易」再貼現，金額共計 1,000 萬元，引導金融資源加速向綠色低碳領域積聚，助力產業鏈「延鏈、補鏈、強鏈」，助推社會經濟綠色高質量發展。截至 2023 年 12 月末，「滌碳易」再貼現業務累計使用量超 2.5 億元。

分行綠色貸款餘額超

**76 億**元

較年初淨增近

**30 億**元



首筆「滌碳易」再貼現金額共計

**1,000 萬**元

「滌碳易」再貼現業務累計使用量超

**2.5 億**元



## 【案例：寧波分行受邀參加綠色金融賦能長興高質量發展大會暨 2023 年政銀企合作交流會】

12 月 15 日，徽商銀行寧波分行受長興縣人民政府邀請，參加綠色金融賦能長興高質量發展大會暨 2023 年政銀企合作交流會。分行負責人出席交流會。平台公司對寧波分行的拜訪表示熱烈歡迎，對寧波分行一直以來支持企業經營發展的舉措表示誠摯感謝。同時，分行一行參觀了當地大型實體企業，近距離了解企業的經營情況，為加深銀企雙方了解，後續開展深層次、全方位的業務合作奠定堅實的基礎。



## 普惠金融

自黨的十八屆三中全會正式提出「發展普惠金融」以來，政策持續發力，行業篤行不怠，我國普惠金融發展取得了長足進步，在服務國家戰略、地方發展和人民群眾生產生活等方面發揮了重要作用。作為紮根安徽的地方法人銀行，徽商銀行自成立以來，始終堅持責任擔當，把握安徽省社會經濟發展趨勢，服務百姓民生與實體經濟，全面踐行普惠金融，力求以創新的產品和服務、特有的機制和模式，提供有溫度的金融服務，為百姓美好生活和安徽省經濟高質量發展注入持久的內生動能。徽商銀行認真分析當前普惠金融發展現狀，發揮普惠金融對經濟發展的重要作用，促進金融可持續發展，使得更多人能夠享受到金融服務的便利性，不斷推動創新就業，著力提振經濟發展的轉型升級，滿足不同客戶群體的金融需求，增進社會公平與和諧，使得更多人能夠享受到金融服務，改善生活條件和發展事業。

### 【案例：馬鞍山分行全力支持民營小微企業發展，推動普惠政策落地】

11月1日，馬鞍山分行成功舉辦「徽融智造共臻名城」民營企業交流會，邀請45家「專精特新」企業，共商民營經濟高質量發展之路。截至2023年末，馬鞍山分行累計投放民營企業貸款超135億元，普惠型小微貸款餘額65.74億元，較年初增加10.66億元。

投放民營企業貸款超

**135 億**元

普惠型小微貸款餘額

**65.74 億**元

較年初增加

**10.66 億**元

### 【案例：成立「小巨人」俱樂部，與企業攜手成長】

8月15日，為全面服務地方經濟社會發展，增進銀企互聯互動，與企業發展攜手並肩，淮北分行舉行「小巨人」俱樂部成立大會，首批邀約會員企業43家。淮北分行「小巨人」俱樂部是非營利性的銀企合作組織，俱樂部致力於為客戶打造「金融服務、合作交流、項目對接、政策信息、企業家成長、誠信文化」六大服務平台，為會員企業提供形式多樣、機制靈活、全方位的優質服務，實現銀行與企業、企業與企業之間資源分享。





## 【案例：亳州分行開展多層次的銀企對接活動，提升普惠金融服務質效】

2023年以來，亳州分行先後牽頭舉辦亳州市「為民惠企」專精特新企業對接會、「投資亳州一路同行」招商引資企業專場銀企對接會，參與亳州市「黨建領航益企蓬毫」惠民惠企優環境服務集市活動、亳州譙城經開區金融支持企業復工複產專項政銀企對接會等，同時深入開展「五進」活動客戶走訪，累計走訪市場主體近 5,000 戶，通過開展多層次銀企對接活動，宣傳金融助企政策和服務，不斷提升普惠金融服務質效，高質量服務實體經濟。



## 【案例：南京分行「園區保」產品，滿足小微企業發展需求】

2023年9月，針對某園區企業急需流動資金周轉，南京分行第一時間上門了解企業困難，並積極對接擔保公司，幫助企業快速獲得授信，為企業發放了 300 萬元流動資金貸款，完成分行首筆區域化產品「園區保」投放工作。

該業務運用政府「寧創貸」風險分擔機制，結合本行「園區貸」業務政策，採用 2:8 風險分擔模式，無需客戶提供抵質押等擔保措施，額度期限可長達三年，更好地匹配小微企業生產經營週期，綜合融資成本大幅下降，有效滿足了小微企業發展需求。截至 2023 年末，南京分行已與 6 家擔保公司建立合作關係，授信餘額超 9 億元，與南京市 20 多家園區建立合作關係，服務企業 150 戶，有效提升了對普惠主體的金融支持力度。

與擔保公司建立合作關係

**6** 家

授信餘額超

**9 億** 元

服務企業

**150** 戶



## 【案例：深圳分行強化普惠金融精準服務和宣講，助力小微企業發展】

深圳分行持續強化小微企業金融服務能力建設，完善產品制度，積極引入總行新產品新業務，加大信用貸、中期流貸投放，推廣無還本續貸、隨借隨還貸款，支持小微企業紓困和更好發展。截至 2023 年末，深圳分行小微企業無還本續貸餘額 0.6 億元。

深圳分行主動對接產業園區、商會協會等渠道，對中小微企業開展普惠金融宣講和精準服務，努力提升普惠金融對廣大中小微企業的惠及面，助力實體經濟和小微市場主體提振信心，恢復發展。截至 2023 年末，召開了近 30 場銀企對接活動，服務企業近 500 戶。

召開了近

**30** 場銀企對接活動

服務企業近

**500** 戶

## 養老金融

發展養老金融不僅是滿足老年人養老需求的問題，更是關乎國家經濟發展全域的大計，通過建立多層次、多支柱的養老保障體系，可以有效地促進消費、拉動內需，為經濟增長提供穩定的內生動力。徽商銀行始終關注老年群體的金融需求，聚焦「反電詐」「反假幣」宣傳，幫助老年人幸福安度晚年生活。2023年11月，由本行設計的「長春花」標識被中國人民銀行安徽省分行選中作為長者友善化支付服務品牌在全省範圍內推廣。

### 【案例：馬鞍山分行持續推進「長春花」長者友善化支付特色服務，為老年人提供便利】

馬鞍山分行在持續推進「長春花」長者友善化支付特色服務的基礎上，不斷提升長者友善化特色服務水平，切實推動傳統服務和智能化服務創新並行、融合發展，為老年人提供便捷、貼心、有溫度的金融服務。

2023年，馬鞍山分行結合實際打造差異化老年客戶服務專區，提供更多人性化服務，通過配備老年客群專職引導人員、加強網點廳堂人員調配，有效增強老年客戶進門後的服務、諮詢；優化廳堂排隊叫號機制，為有困難的老年客戶取優先排隊號，共計開設老年人便捷視窗26個；全面提升服務能力，加強服務指導，提高培訓示範和服務指導水平。

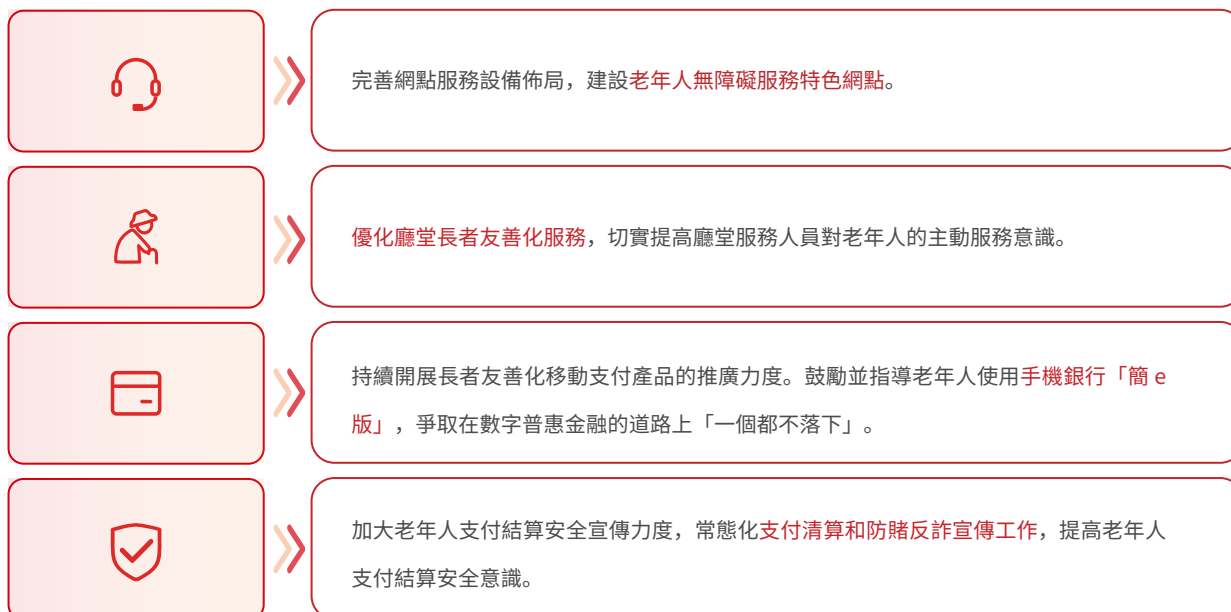


共計開設老年人便捷視窗

**26**個

### 【案例：安慶分行積極推進長者友善化服務工作】

安慶分行成立長者友善化服務專項工作領導小組，制定了安慶分行長者友善化考核管理辦法，並定期對轄內網點進行巡查，對巡查結果根據考核辦法進行考評，在日常工作實踐中積極推進長者友善化服務工作：





## 【案例：阜陽分行舉辦老年客戶集體尊享生日會，提升風險防範意識】

2023年8月，阜陽分行潁州支行為老年客戶舉辦了一場溫馨又熱鬧的集體尊享生日會，並在活動中將常見金融詐騙的特點以通俗易懂的形式普及「高息誘惑」「保健品健身」「親情養老」等金融騙局案例，提高老年群體防範風險意識，守好「養老錢袋子」。活動受到了老年客戶的讚許，紛紛表示徽商銀行是一家有溫度的銀行！



## 【案例：淮南分行響應長者友善化「百日行動」宣傳教育進社區】

為進一步加強「反電詐、反假幣」宣傳教育工作，響應淮南市支付服務長者友善化「百日行動」，營造群防群治良好局面，淮南壽縣狀元街支行於10月13日開展了打擊治理電信網絡詐騙跨境賭博、反假人民幣宣傳進社區活動。



## 【案例：滁州分行定制線上支付系統，助力老年群體跨越「數位鴻溝」】

老年助餐服務是安徽省十大「暖民心」行動之一，是關係老年人切身利益的民生實事。滁州分行對接民政部門及社區開展深度合作，為社區食堂助餐配置支付通道，制定線上智能系統，老人可通過刷臉、刷卡及被掃碼等方式進行支付，既減少了老年人頻繁操作手機按鍵的煩惱，跨越了老年群體支付服務的「數位鴻溝」，又避免了老年人及助餐工作人員輸錯支付金額的風險，讓老年人少跑路，切實提升了老年群體的獲得感。

截至12月末，滁州分行為全市245家老年助餐機構開通支付通道，累計為近萬名老人提供助餐服務，服務人次近20萬。同時本行為助餐點申請充值手續費減免優惠，累計減免手續費5千餘元。

開通支付通道老年助餐機構數量

**245**家

服務人次近

**20**萬

## 數字金融

2023年10月30日至31日，中央金融工作會議在北京舉行，「數字金融」首次被寫入中央文件，其重要性日益凸顯。近年來，數位經濟的飛速發展也成為數字金融發展的重要機遇。數位金融本質上是數位經濟在金融領域多重實踐下的映射，發展數位金融是金融服務經濟和社會數位化轉型的必然要求。金融業正在經歷一場前所未有的變革，在大數據、區塊鏈、人工智能等技術推動下，數位金融正在顛覆傳統金融形態。面對新型經濟發展態勢，徽商銀行竭力把握，用心服務，將新興的數位金融思想專業融入實踐，助力企業數位化營運平穩發展。



## 【案例：徽商銀行持續拓展互聯網核心系統情境應用，賦能個人業務協同發展】

徽商銀行新增非監管模式的存量房交易資金監管跨行帶押過戶，上線本行首個政務服務情境，本行為客戶定制「i 深圳 APP 免申即享帳戶服務產品」，持續拓展各類繳費情境，完成婦女兒童基金會與紅十字會兩大公益捐款情境建設。新增停車權益領取、燃氣繳費、住建局繳費及國資租房支付等情境。

截至 2023 年底，互聯網金融雲平台應用於貸款情境帳戶數近 4,000 戶，貸款放款金額超 1.5 億元；「房管家 e 賬通」情境全年新增託管超 7,000 筆，沉澱資金超 64 億元。







## 【案例：合肥分行「物業通」系統，為客戶解難題】

現金管理產品是合肥分行推出一款數位化和網絡化的專業金融服務，通過帳戶服務、收付款服務、流動性服務、短期投融資服務、風險服務等一整套綜合性和個性化解決方案，幫助企業加強資產管理，提高流動資金的使用效率。

2023年合肥分行提供多種類現金管理產品服務，落地合肥市高新區「物業通」項目。根據「信託制」物業管理模式改革工作需求，合肥分行第一時間組織開發「物業通」系統，並成功入選第一批兩家試點銀行，切實為群眾辦實事，解難題。



## 【案例：滁州分行以數字經濟帶動消費擴大】

滁州分行陸續開展滁州市城區、明光、鳳陽、天長、定遠的消費券發放活動。累計發放普惠家電類消費券34萬張，發放金額1,340萬元，同時發放購車購房補貼2,678萬元，對接零售類商戶近400戶，對接汽車銷售單位近60戶。

消費券活動開展以來，滁州分行積極對接商務局和符合條件的活動商戶，指導商戶消費券核銷方式，通過海報、展架、朋友圈等方式線上線下結合開展活動推廣工作，做好商戶培訓和商戶宣傳，收穫良好的社會反響。



## 【案例：蚌埠分行「醫保局業務財務一體化平台」，實現數位化管理】

蚌埠分行圍繞科技賦能，開展對公業務數位化創新，秉承以客戶為中心的理念，以「交易家」建設為契機，搭建產業數位化平台，打造多元化的科創金融產品，為客戶提供綜合化的財資管理服務。

為了進一步規範支付與資金流程，五河縣、懷遠縣醫保局計劃與省醫保局直屬銀行之間實現直連對接，蚌埠分行了解到相關業務需求後，第一時間做出回饋，完成銀醫對接開發方案設計，並上線兩縣醫療保障基金管理中心「醫保局業務財務一體化平台」，通過將醫保業務系統與銀行系統互聯互通，實現醫保基金即時支付，有效加強了醫保部門財務管理，實現了醫保業務與財務數據一體化管理、即時獲取，助力推進新時代醫保工作。

## 【案例：馬鞍山分行推進數位金融，開創「醫療 + 金融」的創新型服務模式】

馬鞍山分行積極發展數位金融，綜合運用自主開發的「融鏈通」「預付款融資」「保兌倉」等一攬子供應鏈產品，分行加強多種產品綜合運用，緩解企業融資難、融資貴的問題，截至2023年12月末，馬鞍山分行為428戶企業投放供應鏈融資近17億元。

2023年，馬鞍山分行積極協助醫院建設數位化系統，患者可通過銀行自助設備渠道開展一系列診療服務，降低了醫院營運成本，有力改善了患者就醫環境，惠及全市百姓，已成功與當地5家主流醫院開展「銀醫通」合作，開創了馬鞍山市衛生系統「醫療 + 金融」的創新型服務模式。

馬鞍山分行為

**428** 戶企業投放

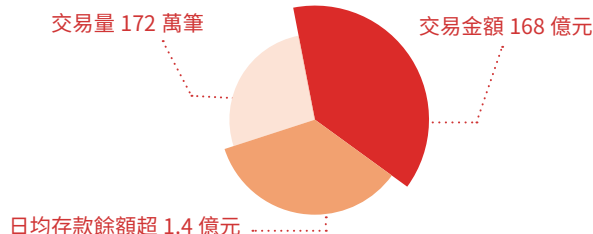
供應鏈融資

**17 億** 元

2023年，徽商銀行大力拓展線上渠道，著力打造更專業、更便捷、更多元、更健全、更穩定、更新穎的互聯網金融雲平台，夯實線上業務發展基礎。

### 措施與成果

- 2023年3月，完成互聯網核心、互聯網支付、開放平台及相關62個系統配套改造投產。截至2023年底，互聯網核心平台已營運業務情境6個，外接協力廠商渠道11個，（資金）交易量172萬筆、交易金額168億元，互聯網核心情境專戶日均存款餘額超1.4億元。



- 先後組織完成《徽商銀行互聯網核心業務系統業務應用管理暫行辦法》《徽商銀行「電子錢包」使用者服務協定》《徽商銀行代收代付業務使用者服務協定》《徽商銀行「電子錢包」合作協定》，明確各部門業務管理職責，規範互聯網情境合作流程。



- 安排專人赴合肥、深圳、宿州、蚌埠等分行現場宣導和情境調研，組織各分行支行通過「知鳥」線上直播培訓，參加培訓人數近700人。



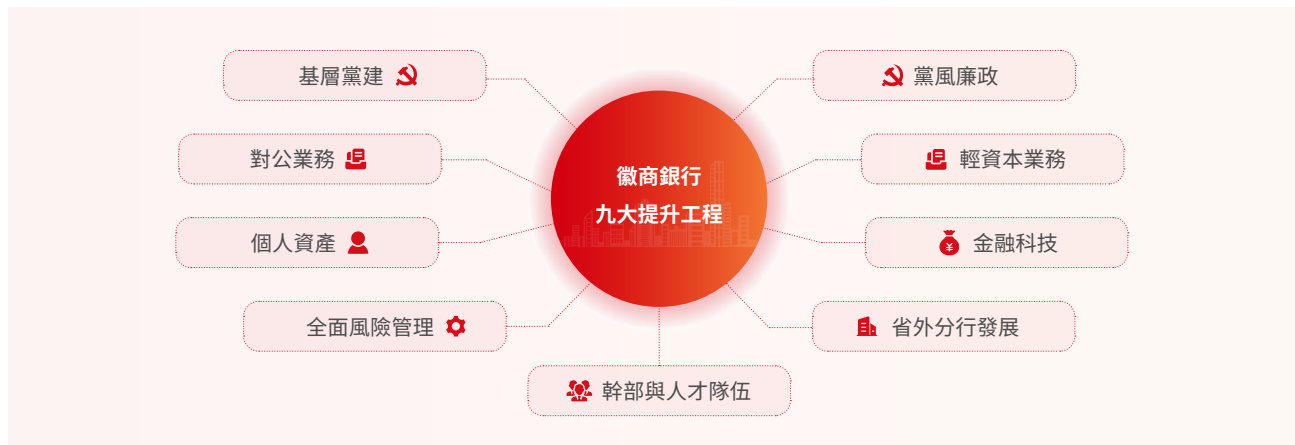
- 加強情境應用創新，本行「手機銀行房管家e賬通（存量房交易資金託管模式創新）項目」，獲「第四屆長三角金融科技創新與應用全球大賽」中「2023年度金融科技·金融機構最佳創新獎」。



## 責任專題二 深入推進「九大提升工程」 建設優秀地方主流銀行

服務地方經濟社會發展是徽商銀行的首要任務，我們把服務實體經濟作為轉型發展的出發點和立足點，積極踐行金融工作的政治性、人民性，以高水平金融服務助推全省高質量發展。以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面落實省委省政府決策部署，以及監管部門關於徽商銀行高質量發展的各項要求，把握區域發展大勢，強化金融皖軍主力責任擔當，統籌推進轉型發展和戰略落地，在徽商銀行高質量發展上開新局、建新功，全力服務「三地一區」和「七個強省」建設。

結合徽商銀行內外部環境，我們圍繞轉型目標，提出實施「基層黨建、黨風廉政、對公業務、輕資本業務、個人資產、金融科技、全面風險管理、省外分行發展、幹部與人才隊伍」九大領域提升工程。「九大提升工程」與全行總體戰略一脈相承、一以貫之，每項提升工程均確定了提升目標、明確了責任單位，制定了條目化的實施方案。



「九大提升工程」聚焦業務發展和經營管理重點領域，發揮行黨委把方向、管大局、保落實的作用，2023年徽商銀行以「九大提升工程」為抓手，謀發展、促轉型、防風險、強管理、優作風，下決心補好短板，提升長板，著力鍛造優秀的金融服務、經營業績、經營管理、企業文化和品牌形象，確保全行轉型發展取得實實在在的成效，致力打造具有全國影響力的優秀地方主流銀行。

徽商銀行立足長遠、高度重視，圍繞黨建、業務、管理三個維度，把「九大提升工程」的各項部署項目化、具體化，制定「施工圖」，明確「時間表」、形成「責任鏈」，構建貫通決策部署、工作推進、督促落實、考核評價全流程、各環節的完整體系，扎扎實實將各項任務落到實處、見諸實效，帶動全行規模、結構、質量、效益的持續提升。



## 全力夯實基層黨建

徽商銀行深刻認識到，堅持黨的領導、加強黨的建設，是國有企業的「根」和「魂」，是引領徽商銀行改革轉型發展的根本保障。全行各級黨組織認真貫徹落實黨中央、省委、省國資委黨委決策部署和工作要求，扎實開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，不斷從黨的創新理論中悟規律、明方向、學方法、增智能。

徽商銀行全面落實習近平總書記關於國有企業黨建工作的重要論述和重要指示批示精神，以黨的政治建設為統領，建強領導班子，建優人才隊伍，建好基層組織，深化黨建品牌建設，為全行高質量發展提供堅強保證。

2023年，本行強化大抓基層鮮明導向，組織實施基層黨建提升工程，開展「政治強基、班子領航、隊伍提質、作用增效」四大行動，抓基礎、固根本、補短板、強弱項，進一步增強基層黨組織政治功能和組織功能，切實把黨建優勢轉化為發展優勢，基層黨建提升「首位」工程引領作用凸顯。各分行黨委積極響應並有序開展基層黨建工程建設活動，以實踐印證理論，讓黨的先進理論動起來、活起來，引領徽商銀行思想前行。

一是圍繞加強政治建設、強化黨的創新理論武裝、意識形態等領域，出台、修訂了一批規章制度：

01

黨委專題研究意識形態工作 9 次，按季度開展意識形態領域「三大行動」 66 次

黨委專題研究意識形態工作

9 次

二是圍繞加強黨委領導、加強支委班子建設、壓實黨建工作責任等方面實施了若干措施：

02

黨委前置研究把關議題 82 個，實現黨委前置把關程式規範、精準高效。實施後進基層黨組織整頓提升行動，49 個後進基層黨組織全部整頓達標

黨委前置研究把關議題

82 個

三是通過強化黨員日常教育管理監督、部門協同等方法加強專職黨務工作人員隊伍建設：

03

各級黨委累計開展專兼職黨務工作人員集中培訓 40 次，覆蓋 1,746 人次。建立專職黨務人員擇優選拔機制，動態儲備黨務人才，充實黨務工作內訓師隊伍。解決黨務工作力量配備不足、結構不優、業務不強等問題

專兼職黨務工作人員培訓

1,746 人次

四是依靠聯建共建、深化廉潔文化教育等措施，基本實現以作風建設促行風改進：

04

依靠聯建共建、深化廉潔文化教育等措施，基本實現以作風建設促行風改進，累計開展黨風廉政宣傳教育活動 1,267 次，通過持續縱深推進黨建品牌建設，逐步使黨建特色品牌創建工作轉化為促進高質量發展的有力抓手

黨風廉政宣傳教育活動

1,267 次



### 【案例：成都分行創新形式方法，推動主題教育持續升溫】

2023年，成都分行組織開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，實施黨的創新理論學習教育計劃。總結提煉「54321」宣貫舉措，打破學習時空限制，打造「有聲圖書館」「主題教育文化長廊」「理論學習讀書區」，建立「周會+」、聯建五學等特色化理論學習形式，各基層黨支部圍繞「三問」開展研討交流。

同時，成都分行搭建活動平台，持續深化黨的建設。徽商銀行成都分行黨委帶領各黨支部持續深化黨建共建，幫助搭建活動平台，全年分行黨委及各黨支部與社區、企業等簽訂黨建共建協議16份，開展共建活動100餘場，切實打開了分行黨建共建工作新局面，為分行黨建引領業務發展打下了良好基礎。11月，分行轄內8家支行黨支部與23家共建單位聯合觀看電影《志願軍：雄兵出擊》，參與人數近1,000人，活動除了觀影外，還設置徽商銀行品牌宣傳和黨史知識有獎問答環節，受到多個社區黨支部讚譽，整場活動實現獲客470餘戶，徽商銀行品牌知名度顯著提升。



### 【案例：淮南分行堅持以學鑄魂，推動主題教育走深走實】

淮南分行通過「六學並進」，開設四個課堂，在內外網刊登主題教育稿件55篇，在分行大樓和各黨支部統一製作文化牆近150塊，推動了學習有形有感，走深走實。累計開展專題研討交流35人次，各支部開展了集中學習130餘次，開展專題研討68次，320人次。





## 縱深推動黨風廉政

徽商銀行圍繞黨風廉政建設和反腐敗工作中心任務，切實提升政治監督的精準性，糾治「四風」問題的堅定性，一體推進「三不腐」的系統性，紀檢監察體制改革的實效性，以及自身建設的自覺性，開創全行黨風廉政建設和反腐敗工作新局面。

本行堅持以全面從嚴治黨引領全面從嚴治行，系統推進正風肅紀反腐，弘揚清風正氣，形成崇廉尚實、幹事創業、遵紀守法的良好氛圍。2023年，徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實二十屆中央紀委二次全會和省紀委十一屆三次全會部署，推動全行黨風廉政建設和反腐敗工作向縱深發展。



- ◎ 一是通過聚焦關鍵事、緊盯關鍵人、抓住關鍵處持續開展綜合監督檢查，與行中層正職人員談心談話 60 餘人次，扎實開展省委巡視回饋問題整改，黨委領導班子成員集體簽訂不違規插手干預經營業務承諾書。
- ◎ 二是圍繞糾治四風不斷加強公務用車、營銷費用等領域的制度建設，常態化開展作風督查，創新方式方法加大整治力度，加固中央八項規定精神堤壩，在全行範圍內大力破除「金融特殊論」「企業特殊論」思想。
- ◎ 三是通過規範處置問題線索、加大辦案力度和開展廉潔文化建設、廉政警示教育，一體推進「三不腐」。通過召開推進會、下發工作簡報、開展延伸指導等方式，督促推動二級單位開展整改整治，主題教育期間，各二級單位黨委檢視問題 304 個，開展專項整治 32 次，完善制度機制 161 項。
- ◎ 四是推深做實徽商銀行反腐敗協調機制，定期召開反腐敗協調小組（執紀審查領導小組）會議和專題會議，推動在考核中適當體現紀檢幹部獨立性，提升紀檢監察體制改革實效。
- ◎ 五是聚焦隊伍建設，擇優選配黨員幹部充實駐行紀檢監察組，成立 5 個執紀審查協作組，通過舉辦培訓班、實戰練兵等方式，提升全行紀檢監察隊伍業務本領。

## 著力穩固對公業務

徽商銀行以綜合化金融為引領，數位化轉型為支撐，產品創新為引擎，深化客戶部門與產品部門間協同合作，穩步推進綜合化金融轉型，擴大基礎客群，優化業務結構，保持對公業務省內領先地位，持續提升服務實體經濟質效，實現對公業務多維度、全方位、可持續高質量發展。

2023 年本行著力加固穩的基礎，集聚進的動能，始終保持強勁的發展勢頭，把握方向搶抓優質資產，積極服務區域戰略和重點產業。多措並舉深挖增存潛力，積極營銷財政、社保帳戶，扎實做好發債資金沉澱。持續優化客群結構，著力培育、開發、儲備中型客戶，積極拓展企業類客戶，系統性地重視和加強機構業務，針對機構業務的空白及短板，放下身段、攻堅克難、常抓不懈，實現新的突破。強化協同打造競爭優勢，提升科創金融市場影響力和品牌認可度，積極推廣小企業業務線上線下融合發展，持續發力本外幣一體化業務，強化母子分公司協同聯動，為客戶提供綜合化金融服務。

01

**一是穩步推進綜合化金融轉型。**總行成立大公司條線綜合化金融轉型領導小組，形成「公司 - 授信聯動協調機制」「投資類聯動協調」「對公條線內部協調」「母子公司聯動協調」四大機制，開展聯合平行作業、客戶拜訪、業務協調等，在機制層面逐步搭建了集團一體化聯動營銷體系，有助於推動業務落地

02

**二是保持業務高質量發展態勢。**組織召開機構客戶拓戶分析會、重大項目專項推動會多場專題會議，結合各地市八大領域客戶覆蓋短板和業務空白點，查缺補漏、重點拓荒，對公貸款投放創歷史新高。截至 2023 年末，全行公司貸款餘額 4,676 億元<sup>\*</sup>，較年初新增約 800 億元，增幅 20.6%，圓滿完成全年計劃

公司貸款餘額新增約

# 800 億

元

03

**三是客群基礎不斷夯實。**持續提高重點客戶營銷層級，完善聯動協調營銷機制，成立製造業、戰新等工作小組，按月赴分行督導幫扶重點領域轉型工作開展情況，公司有效客戶穩定增長。截至 2023 年末，日均對公存款 100 萬元（含）以上有效戶較年初新增 1,885 戶，公司貸款有效戶較年初新增 430 戶

日均對公存款以上有效戶新增 100 萬元（含）以上有效戶新增

# 1,885

戶

04

**四是搶抓普惠金融市場機遇。**持續開展白名單精準營銷，拓展多層次營銷渠道，開展批量對接服務，充分利用外部渠道，強化優質客戶獲客渠道。截至 2023 年末，本行行標小企業貸款 894 億元，較年初增長 160 億元，增幅 22%

小企業貸款增長

# 160 億

元

注：公司貸款餘額為行標口徑，不含小企業貸款

05

**五是頂格推進科創金融。**總行成立科創金融一級部，制定並印發《徽商銀行快速成長長期科技型企業融資服務方案》《徽商銀行支持科創金融改革試驗區建設行動方案》，設立5家分行科創中心及部分專營支行，初步搭建科技金融服務體系

06

**六是大力推動供應鏈金融發展。**通過組織開展同業交流、推進供應鏈金融情境化建設、拓展國內信用證福費廷二級市場合作渠道等方式，進一步做大供應鏈核心客群。截至2023年末，全年供應鏈金融投放量按年增幅121.9%；供應鏈核心企業有效戶較年初增加115戶

供應鏈金融投放量按年增幅

**121.9** %



### 【案例：池州分行「畝均項目貸」盤活提升閒置低效工業用地】

為擴大對公業務資產規模，池州分行擴大項目儲備，重點圍繞區域「鐵港礦」等重大基礎設施項目、產業園區基礎設施提升項目、綠色低碳新能源項目、低效資產盤活項目、國儲林項目，充分運用「產業園區貸」、盤活資產貸、城市更新貸、國儲林及碳減排支持工具等拳頭公司業務產品和政策，加快與地方經濟開發區深度合作，進一步提升園區市場化轉型的資產業務規模。

2023年，結合池州市經濟開發區融資需求，池州分行提供「畝均項目貸」專項授信額度近10億元，並實現投放超5億元，幫助園區提升畝產效益，增強發展動能，形成佈局合理、產業集聚、特色鮮明、功能配套的產業平台新格局。



專項授信額度近

**10** 億元

並實現投放超

**5** 億元



### 【案例：北京分行開展「金融科技10+10銀企對接」】

6月6日，北京分行和中關村金融科技產業發展聯盟、中關村互聯網金融研究院聯合舉辦「金融科技10+10銀企對接——走進徽商銀行北京分行活動」。會上分行相關人員對本行的小企業、科技金融等特色產品進行了介紹，並與企業代表進行了深入交流。本次活動加深了本行與中關村互聯網金融研究院及相關企業間的合作，同時宣傳了本行科技金融產品，提升了本行知名度。



### 【案例：安慶分行深度融合全域土地綜合整治試點項目，支持縣域高質量發展】

2023年，安慶分行為嶽西縣「嶽西縣菖蒲鎮水畝、毛畝村全域土地綜合整治試點工程」項目投放固定資產貸款1.6億元。該筆貸款投放為當地帶來經濟效益的同時，進一步加深與嶽西縣的合作，也為後續業務的拓展打開了新的合作渠道。安慶分行將進一步深化政銀合作，與縣域建立全面戰略夥伴關係，支持縣域高質量發展，不斷強化分行金融支持鄉村振興的品牌和市場影響力。



項目投放固定資產貸款

**1.6** 億元



## 豐富創新輕資本業務

徽商銀行以客戶為中心，以市場為導向，大力發展投資銀行、交易銀行、財富管理、資產託管等輕資本業務，推進線上化、數智化、綜合化轉型，做大規模、提升份額、做響品牌。

2023年本行繼續履行服務實體經濟的天職，卯足幹勁發揮好金融「主力軍」的作用，轉變思維模式，制定有效舉措，主動對接招商引資項目，積極搭建多樣化、高效率的融資橋樑，滿足客戶的多樣化需求，以加快業務板塊的輕型創新，提升服務地方經濟社會發展的能力。把握行業發展趨勢與客戶需求變化，加強營銷能力建設，豐富創新產品譜系，完善業務聯動機制，提高資本使用效率，擴大中間業務收入，增加客戶合作黏性。

一是通過開展同業對標分析、科學設置考核指標，在經營管理全過程中傳遞「輕資本」發展導向，助力本行輕型化發展

截至2023年末本行法人人口徑風險加權資產占總資產權重65.7%，較年初下降4.2個百分點。

2023年實現手續費收入32.23億元

手續費收入

**32.23 億**元

二是提升投行業務綜合貢獻度

在大對公綜合金融服務中積極拓展承銷類業務，積極引導各分行做大投行業務量，全行債務融資工具承銷量比上年增長130%。其中省內債務融資工具承銷規模省內排名第3，比上年提升2個位次，市場份額達14.55%

債務融資工具承銷量增長

**130**%

三是提升交易銀行業務滲透率和綜合貢獻

與33家銀行建立合作關係，實現福費廷流轉78億，減少資產佔用，優化本行資產負債表結構。積極對接安徽省唯一獲批的國家級市場採購貿易方式試點區域蚌埠中恒商貿城，辦理收匯業務2539筆1.7億美元，收匯量占總量60%以上，有效提升外貿企業跨境收匯便利化水平

實現福費廷流轉

**78 億**元

四是充分開展投銷托一體化聯動

搭建以提高投融資對接效率為核心的撮合業務融信通平台，17家分行成功落地融信通業務398億元；協同聯動財私部、徽銀理財等拜訪公募基金、保險資管等客戶，利用行內資源互換，促進託管業務落地

落地融信通業務

**398 億**元

五是豐富財富產品貨架，實現中收可持續增長

通過更高頻率地與外部機構洽談交流，准入「頭部」公司的「拳頭」產品，充實財富產品譜系；重點客群穩步增長，財富客戶較年初增加16.6萬戶；推動手機銀行財富板塊頁面配置改版優化，並成功上線，全新升級頁面配置、優化操作流程、加強精細化管理，提高本行手機銀行用戶體驗

財富客戶增加

**16.6 萬**戶

## 【案例：淮南分行充分運用「融信通」為當地引資引智】

淮南分行充分運用「融信通」業務引資引智，截至2023年末，分行已落地淮南省市本級及各區縣21支政府類投資基金託管帳戶，基金總規模超百億元，已在分行形成託管規模超40億元，形成對公日均存款近4億元。

「融信通」託管規模超

**40 億** 元



## 【案例：六安分行以「助企租」助力企業平穩發展】

六安分行充分發揮集團優勢，聯合徽銀金租先後與金寨縣政府、舒城縣政府、裕安區政府簽訂「助企租」合作框架協定，2023年全年實現投放近1.7億元。

「助企租」實現投放近

**1.7 億** 元



## 【案例：安慶分行保障代表性特色企業穩固持久發展】

安慶分支行積極了解安慶市某能源科技公司的發展需求，重視其民眾製造業企業的領域地位，主動多次上門服務，深入梳理分析該公司上下游交易結構和結算特點，根據產業鏈實際情況，為企業提供「融鏈通」金融服務方案。通過「融鏈通」產品，成功為企業3戶供應商發放融資款5筆，累放金額8,350萬元。業務全線上操作，客戶當天申請，當天放款，無需繁雜的手續，足不出戶即可獲得高效便捷的融資服務，極大減輕了該能源企業的付款壓力，實現了產業鏈條的延伸。

「融鏈通」累放金額

**8,350 萬** 元



## 用心做好個人資產業務

2023年，本行立足個人信貸、互聯網貸款、信用卡三大業務線，線上線下融合，打造有競爭力的產品體系，加強營銷與風控能力，提高行內資產佔比，提升區域市場份額，真正實現個人資產業務「壓艙石、穩定器」作用。

本行以新一輪五年發展規劃為引領，將個人資產業務作為基本業務，聚焦「以客戶為中心、兩項目標、三大業務線」，推進六大體系建設，強化支撐保障，主動對標市場同業與本行業務實際加強「三比三看三提升」，多措并举推進個人資產業務基礎，穩步推進個人住房貸款、個人經營貸款、互聯網貸款等分類業務高質量、高標準、高水平發展。

### 措施與成果

#### 一是線上化建設領域取得新的進展。

個人資產作為全行與金融科技融合度處於前列的業務板塊，在產品智能化、線上化和數據的挖掘應用上持續發力，業務辦理效率、客戶觸達、客群拓展等能力在2023年度不斷提升，產品供應和金融服務內容更加創新多元。重點個人資產業務產品持續向互金平台遷移；基本形成「購房類微銀房貸、消費類微銀e貸、經營類微銀雲貸」等線上線下相結合個人貸款產品體系；上線互聯網自營貸款「微享薪易貸」並形成規模投放；在個人貸款領域率先啟動全行業務架構五級建模試點等。

#### 二是重點產品投放按年增量提升。

在2023年度省內個人貸款增量下滑、房地產市場進入下行週期的不利情況下，個人資產板塊重點產品投放量相比2022年均獲得提升。房貸、非房消費、經營貸投放量均相較2022年按年投放增加。

#### 三是不斷推動渠道優化整合。

完成個貸公眾號、小程序、手機銀行線上渠道頁面展示、聯動跳轉、申請介面、查詢信息等個人信貸業務重點功能的統一規劃調整；運用網貸系統歸集整合重點產品的申請及管理渠道，強化支行對雲房貸、微銀e貸等重點產品的營銷管理能力。互貸中心搭建起分支行、電銷、APP、政務平台等多渠道、立體化的產品營銷體系。信用卡中心圍繞家裝分期、線上平台、現金分期等十大重點情境，加強與互聯網平台、銷售企業等合作，持續做大信用卡分期本源業務。

#### 四是保障房貸業務穩中有升。

重點保障占全行資產規模15%的房貸業務發展，較年初增加24億元，2023年全年增量與省內6大行相比排名靠前。根據監管要求，有序完成存量首套房貸款利率調整工作。開發推廣全客群房貸線上自動審批功能，並在各分行開展規模化應用；積極發展跨行「帶押過戶」業務，挖掘行外房貸資源；與多家機構合作在全省範圍內開展法拍房貸放款。

#### 五是持續挖掘利用客戶資源。

個人資產條線在對存量客戶的潛力挖掘方面取得一系列成果。如個人信貸部開展小企業信e貸客戶的白名單聯動營銷；互聯網貸款中心針對存量手機銀行、信用金承接等目標客戶設計自營貸款營銷項目；信用卡中心持續深耕全行優質「雙卡驅動」客群。進一步盤活存量客戶，持續挖掘營銷價值，為行內公私聯動、綜合貢獻提升等新增長點的培育，提供了思路和借鑒案例。

## 深度融合金融科技

徽商銀行堅持科技「價值創造」的定位，建立具有前瞻性的企業級架構和科技治理體系，實現關鍵系統的自主可控，打造高效數據中台，促進業務與科技的有效融合，賦能全行數位化轉型。

2023年本行緊跟數字經濟時代發展，持續推進金融與科技的深度融合，堅持按照「數位化、生態化、智能化、集團化」方向，加快建立適應數字銀行發展的IT架構、基礎設施和科技治理體系。完善敏捷工作機制，加緊推進三年規劃項目群、關鍵項目建設，儘快形成支撐數位化交易、作業、風控、營運和集團化管理的科技能力。統籌好需求管理與開發資源，健全信息系統反覆運算與使用者體驗提升機制。推進數據中台建設，深化數據治理，強化數據服務能力，拓展應用情境。加大數位化技術和工具在客戶服務、業務發展、基礎管理等方面的應用，優化內部流程，提升客戶體驗。



### 措施與成果



#### 一是科技預算與項目計劃執行推進有力

科技條線部門**加強預算編制與管理，保障科技費用高效使用**。以全行金融科技戰略規劃為引領，按計劃統籌推進各項重點項目實施落地，扎實推進科技建設項目進展，有力執行了科技預算。



#### 二是數據對業務的賦能進一步增強

對標監管要求持續**開展數據治理，推動數據標準體系建設**，提升數據質量，規範數據獲取。在此背景下，不斷強化數據平台支撐，推動零售、對公、風險和管理領域數據集市建設，進一步保障相關部門即時、靈活的數據需求；投產外部數據管理系統，實現對外部數據的穩定接入和統一管理，覆蓋眾多行內業務情境；並以業務智能分析雲平台和大數據實驗室為主要渠道，持續深化數據對業務發展的賦能。



#### 三是提升工程與戰略規劃緊密融合

金融科技提升工程任務清單以全行金融科技戰略規劃為藍本，借鑒成熟的規劃方案，從各項目群中優選出重點工作，形成提升工程各項舉措的基礎。項目成體系，舉措可落地，使**金融科技戰略規劃與九大提升工程一體推進**，對全行數位化轉型工作起到有力促進作用。

## 提升全面風險管理

徽商銀行堅持「全面風險管理提升和資產質量管制有效」兩條主線，多措並舉全方位提升風險管理能力：提高「事前風險、量化風險、經營風險、全面風險」管理水平，緊隨銀行業風控線上化、數位化趨勢，實現風險管理前、中、後臺的聯動與制衡，保持全行整體風險可控。著重從數據、模型、流程、風控平台等方面，加快數位化風控體系建設，提升風險防控體系的智能化、精準化、即時化水平，降低人為操作風險和誤差率，防範道德風險和逆向選擇。全面提升「三道防線」風控履職能力，完善集團客戶統一授信模式，加強合規管理與問責體系建設，強化風險導向的內控評價和審計。

### 2023 年工作開展情況：



一是風險管理條線  
主動組織統籌

自工程開展以來，總行風險管理部主動組織各協辦部室商討工程內容的細化工作，建立主辦與協辦部門的有效溝通渠道，有效保證了全面風險管理提升工程的進程推動和工作效率，充分發揮牽頭部室統籌協調的作用。



二是協辦部室  
積極配合工程推進

全面風險管理提升工程是全行系統性的提升工程，涉及前、中、後臺條線 20 個相關部室。各協辦部室積極與風險管理部溝通聯繫，按月、按季或按進度配合提升工程的工作推進，確保工程進度按計劃實施推進，有效保障統籌協調部門開展工程跟蹤和協調。



三是積極調整  
落實監管政策要求

全面風險管理提升工程的部分內容是基於監管頒佈的《商業銀行資本管理辦法》《商業銀行大額風險暴露管理辦法》《商業銀行預期信用損失管理辦法》以及《商業銀行金融資產風險分類辦法》，這些制度辦法的頒佈對商業銀行全面風控標準提出了新的要求，從工程的實施方案和清單內容來看，風險管理部面對新的監管政策，能夠及時、積極的對本行風控指標做更新和完善，如根據監管政策，結合本行金融資產風險特徵構建了金融資產「七級」風險分類體系、建立了以逾期矩陣為基礎的風險分類標準、明確了風險分類在機構間和減值間的聯動性，並新增了重組貸款風險分類章節，體現了作為全行風險管理部門的專業能力。

### 措施與成果

制定《全面風險管理提升工程實施方案》，完成 152 項年度任務；成立風險模型評審委員會及模型評審工作組，全年召開 8 次會議、審議 29 項議案。

建立健全同業客戶准入、風險模型管理、金融資產分類、信貸文件管理、信用風險預警等相關管理制度 11 項。

推進風險模型統一管理，投產上線風控平台，完成 13 款產品、24 個模型的部署上線。

制定印發《徽商銀行信息科技外包風險管理工作改進提升方案》，加強信息科技外包風險管理。

## 推動省外分行發展

徽商銀行堅持省外分行融入地方、穩健經營的原則，以創利、創新、創品牌為導向，打造特色化差異化發展模式，力爭當地市場地位與本行在全國城商行位次基本匹配，助力「引資、引企、引項目」入皖，將省外分行逐步發展為支撐全行高質量發展的重要一翼。

2023年，徽商銀行著力協調推動省外分行的發展，在省外分行發展提升、流程優化等工作中，主動擔當作為、對接協調，著力推動解決一些內外部客戶急難愁盼的揪心事、煩心事，切實做到「機關服務基層、中後臺服務前臺、全行服務客戶」的協同發展局面。持續細化省外分行發展提升工程的任務清單，引導省外分行因地制宜、因產制宜、因勢制宜，形成有針對性的特色發展方案，順應當地發展現狀及產業需求。總行定期跟進省外分行的工作推進情況，定期開展戰略執行評估、高質量發展指導意見貫徹落實情況評價。成立由總行主要行領導任組長的省外分行發展提升工程領導小組，召開專題調度會議，統籌協調工作推進過程中的重大事項和突出問題，促進省外分行穩健發展。

### 2023年工作開展情況：



一是建立專題調度機制，  
提升發展質效

自建立省外分行專題調度會機制以來，**累計召開10次會議**，推進和解決省外分行的重大事項和突出問題，助力其明確資產轉型方向，加速大額不良資產處置；總行部室對省外分行的推動和提升舉措以綜合管理類和建章立制類為主，總行各部室相繼在制度推進、聯動營銷和考核指導等方面對省外分行有所側重，提高了解決省外分行問題的效率。



二是完善投行考核導向，  
搶佔省外市場

總行投資銀行部積極響應和落實行領導關於投行業務「跑馬圈地」的發展指示，投資業務考核導向在2023年從中收轉變為業務量，運用「**投承聯動、餘額包銷**」等方式做大合作客戶範圍，做實合作客戶力度，擴大投行業務市場規模。



三是發展交易銀行業務，  
補充信貸資源

總行交易銀行部推出跨行再保理、融資性保函等業務，彌補省外分行信貸資源不足的劣勢，通過產品落地可增強分行核心客戶的粘性，**拓展省外分行的獲客渠道**。同時，依託省外市場較好的客戶、優質廠商基礎，**重點發力供應鏈金融業務**。



四是力推託管創新產品，  
拓展獲客渠道

總行資產託管部**創新推出融信通產品**，搭建起以提高投融資對接效率為核心的撮合業務融信通平台，通過雙向賦能實現企業客戶融資需求與行外資金方高效精準對接，讓項目方、資金方、渠道方形成利益共同體，為企業提供涵蓋股、債、貸的全方位綜合金融服務。

## 措施與成果



建立專題調度機制提升發展質量質效，董事長組織召開第十次專題調度會確立省外分行發展提升小組，明確小組主要負責、推動省外分行發展提升各項任務，明確省外 5 家分行資產轉型、大額不良資產處置等問題的方向。

運用「投承聯動、餘額包銷」等方式做大合作客戶範圍，做實合作客戶力度，擴大本行投行業務市場規模。

重點發力省外分行供應鏈金融業務，扎實拓展客戶基礎，截至 2023 年末，省外分行拓展供應鏈金融核心企業 38 戶，上下企業 493 戶。

截至 2023 年末，省外分行的融信通業務量約 164 億元，占全行比重約 41%，現已成為省外 5 家分行乃至全行的支柱產品。

## 鍛造幹部與人才隊伍

發展離不開與時俱進的人才隊伍的有效支撐，2023 年徽商銀行按照「幹部年輕化、隊伍專業化、能力綜合化、管理數智化」方向，完善行黨委領導下的幹部人才工作格局，夯實幹部人才發展體系，建設一支滿足全行高質量發展要求的高素質專業化人才隊伍。



## 2023 年工作開展情況：



牽頭開展並順利完成行黨委換屆工作，累計提拔、調整中層管理人員 164 人次；完成黨委巡察和紀檢機構架構調整，常設五個黨委巡察組，擇優選配分行黨委副書記 11 人，為 3 家分行配備異地專職紀委書記；完成 2023 年「棟樑計劃」優秀年輕幹部調研，搭建公開競聘舞台，鼓勵全行員工積極報名參加總行二級團隊負責人崗位比選擇優，共組織開展 3 個批次、31 個團隊負責人崗位的公開選聘工作，累計參與人數 174 人，營造了公平、公正的競聘氛圍，多措並舉持續完善選人用人機制。



通過修訂印發人才招聘、引進辦法，推動分行引進 16 名中層管理人員，完善本行招聘體系和市場化選人用人機制；開展總行金融科技崗位招聘，完成「科技與數據」人才訓練營，推動年度跟班學習第一期，加強「業技」融合；開展總行管培生專項培養並持續完善培養方案，有效促進員工隊伍結構不斷調整優化。



持續創新培訓形式，完成 13 家分行現場檢查，持續加強對分行培訓工作的監督指導；截至 2023 年 12 月末，全行共開展培訓項目 1,240 項，其中總行共開展 241 項，分行共開展 999 項。全行線上培訓直播 264 場，觀看人次 36.88 萬，觀看總時長 22.73 萬小時，知鳥人均學習時長 93.77 小時，課程學習人次 150.24 萬，培訓資源進一步向基層一線員工、向核心人才傾斜。



有序推動「數智 DHR」人力資源一體化管理服務平台建設項目。通過更新反覆運算人力資源系統，建立統一人力資源數據中心，即時掌握全行人事信息全貌，為全行人力資源管理決策提供數據支撐，實現人事管理「數位化」。通過建立具備共享與聯動、自動計算與統計、信息自動傳輸等特點的人事業務處理模式，提高人力資源管理效率，實現人事管理「自動化」。通過人才獲取、流動、選拔、培養、評價等流程管控，構建人才賦能體系，推進人力資源戰略目標的實現，實現人事管理「智能化」。



## 徽商銀行數位化人才訓練營三方面培訓



強化數位化意識



培養數位化思維



提升數位化能力



數位化人才訓練營



## 【案例：加強人才教育培養，提振人才隊伍建設】

截至 2023 年末，徽商銀行寧波分行組織培訓 52 場，參加人次達 2,000 人次。組織分類分層的線上線下培訓，開展員工團建、座談會，開展持證考核，實施持證獎勵辦法，鼓勵交叉持證。加強持證上崗過程管理，截至 2023 年末，員工銀行從業公共基礎持證率由 92% 提升至 94%，其他必持證書持證率由 86% 提高到 91%。加強人才隊伍建設。持續優化績效考核體系，激勵幹部履職盡責；建立後備人才梯隊，營造公開公平公正選人用人環境；推動幹部「能上能下」，分行雇主品牌形象逐步建立。

組織培訓

**52** 場

參加人次達

**2,000** 人次



# 企業管治篇 夯實治理基石

徽商銀行深刻學習貫徹黨的二十大精神，始終堅持用黨的創新理論武裝頭腦，將黨的領導與公司治理深度融合，堅持黨建引領，完善公司治理結構，嚴守商業道德底線，制定切實可行的規章制度，加強內部風險管理，靈活凝聚內部力量，打造優秀的地方主流銀行。

- 加強黨建引領
- 完善公司治理
- 遵守商業道德
- 強化內控合規
- 堅持全面風險管理
- 建設優秀企業文化
- 加強品牌建設

# 加強黨建引領

## 堅持黨管金融

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，明確自身發展的正確目標和戰略地位，出台、修訂了一批規章制度，優化和完善一系列長效機制，以黨建引領完善公司治理，堅持將黨的領導和創新理論融入貫徹到公司治理的各個環節。

本行嚴格執行黨委研究討論前置程式，集中精力把好方向、定好政策、抓好大事，牢牢堅持正確發展方向不動搖，嚴肅提交股東大會、董事會的相關議案，保證議案的公正性。本行進一步推進並完善黨委班子成員與董事會、監事會、高級管理層成員之間的「雙向進入、交叉任職」機制，充分發揮黨組織作為領導核心和政治核心的引領作用。旗幟鮮明強化黨管金融，全面加強組織建設，政治生態正本清源，黨風行風煥然一新，主要經營指標再攀歷史新高，高質量黨建為高質量發展厚植了新優勢，注入了新動能。

## 措施與成果

出台《關於徽商銀行在完善公司治理中加強黨的領導的意見》，修訂《中國共產黨徽商銀行委員會會議規則》，印發《徽商銀行黨委2023年工作要點》《徽商銀行基層黨建提升工程實施方案》，確保在重要問題上政治立場不移、發展方向不偏。

修訂五年戰略規劃，將加強黨的領導和黨的建設擺在更為顯著和突出的位置，明晰服務安徽高質量發展的戰略定位和實施路徑。

圓滿召開徽商銀行第二次黨員代表大會，完成黨委換屆工作，全行上下滿懷信心開啟打造優秀地方主流銀行新征程。

實施「九大提升工程」，印發《徽商銀行九大提升工程實施方案》《徽商銀行九大提升工程推進方案》，積小勝為大勝，改革轉型實現多點突破。

出台黨建聯建共建、「三述」研討、黨員積分制管理、黨建品牌創建等制度，黨建工作體系不斷完善。

總分行聯動舉辦主題教育讀書班，開展交流研討947人次，講黨課577場，幹部員工思想更加充盈。

印發《徽商銀行黨委2023年宣傳工作要點》，周密策劃安排重大主題宣傳工作。做深做實主題教育宣傳工作。通過內網發佈動態信息514篇，外部媒體平台刊發宣傳稿件178篇。

擇優推選優秀作品參加省屬企業、全省主題閱讀朗誦大賽，榮獲二等獎。

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學習教育，傳承中國共產黨人的偉大精神譜系，激發前行鬥志。

本行積極發揮黨委理論學習中心組高質量領學、促學作用，認真落實「第一議題」、對標決策和首要內容制度，進一步提升學習研討質量，不斷形成相互借鑒、相互促進、共同提高的濃厚學習氛圍。深入開展習近平新時代中國特色社會主義主題教育，及時更新理論學習中心組政治理論學習清單，扎實開展集中學習、專題研討，認真開展調查研究，案例剖析，檢視整改等，真正做到學思用貫通，知信行合一。堅持把學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育作為統領各項工作的主線，切實把學習成果轉化為改革轉型的生動實踐。



## 🏦 建設清廉銀行

本行高度重視黨風廉政建設，統籌開展「四風」突出問題專項整治，緊扣理論學習、自查自糾、嚴查快辦、完善制度四個環節，堅持理論武裝不懈怠、刀刃向內不手軟、以上率下全覆蓋、轉變作風促發展、建章立制固長效，推動全行黨員幹部的政治站位不斷提高、思想觀念有效轉變、紀律作風更加嚴實。著力建設「清廉銀行」、架構「清廉關係」、鑄就「清廉隊伍」、營造「清廉氛圍」、完善「清廉機制」，持續涵養風清氣正的行內政治生態和員工廉潔從業的良好氛圍。

### 措施與成果



開展主題教育建設廉潔文化，編寫《以案明紀 - 徽商銀行警示教育案例選編（二）（三）》系列口袋書，開展專題警示教育，扎實推進以案示警、以案明紀、以案促改、以案促治。



壓緊壓實「第一責任人」責任，聚焦關鍵事、緊盯關鍵人、抓住關鍵處持續開展綜合監督檢查，與行中層正職人員談心談話 60 餘人次。



制定印發《徽商銀行 2023 年黨風廉政教育計劃》，深入學習貫徹習近平總書記關於金融改革發展的重要論述，結合省屬金融企業實際，按月推進學習，有針對性的開展 10 個方面黨風廉政宣傳教育工作。



通過召開推進會、下發工作簡報、開展延伸指導等方式，督促推動二級單位開展整改整治，主題教育期間，各二級單位黨委檢視問題 304 個，開展專項整治 32 次，完善制度機制 161 項。



開展全行黨風廉政建設綜合監督檢查，重點關注主體責任落實、政治監督、作風建設、監督執紀問責、八項規定精神執行等領域問題，完成 21 家分行和 4 家附屬機構的現場檢查全覆蓋。



有序開展信訪受理、辦理工作。按照「屬地管理、分級負責」的信訪工作原則，2023 年總行共受理信訪件 43 件，其中重複件 10 件，實際反映問題有效信訪件 33 件，已按規定全部辦結。較上年按年減少 9 件、下降 17%。落實領導幹部接訪下訪。全行各級領導幹部開展接訪下訪 378 次，其中總行行領導按規定每季度接訪下訪，各分行、附屬機構每月至少開展一次行領導接訪下訪。



淮北分行黨風廉政建設——開展執行黨規黨紀「預防職務犯罪」專題培訓



## 提升統戰工作

本行一貫秉持黨「從群眾中來，到群眾中去」的工作方法，牢牢把握團結群眾，服務群眾的管理初心。本行著力提升統戰工作水平，增設統戰工作團隊，堅持以「學習」「實踐」和「宣傳」三個先行深化主題教育的深度、高度和廣度。制定落實省委貫徹中國共產黨統一戰線工作條例實施方案若干舉措，認真開展 2023 年度「雙樹雙建」主題教育活動；成立徽商銀行黨外知識份子聯誼會，榮獲 2023 年度全省統戰工作實踐創新成果獎。扎實推進全行團員和青年主題教育，開展「學習二十大青年話成長」青聽青說系列活動、第七屆「徽商銀行十大傑出青年」評選表彰活動，舉辦全行專兼職團幹部培訓班，榮獲「全國五四紅旗團支部」「省五四紅旗團委」等多項國家級、省級榮譽。徽商銀行積極推進定點幫扶工作。本行定點幫扶泗縣工作在省直單位定點扶貧和定點幫扶工作成效考核連續四年獲評「好」等次。印發《徽商銀行 2023 年定點幫扶工作計劃》，明確年度定點幫扶支持事項，推動幫扶工作落地見效。

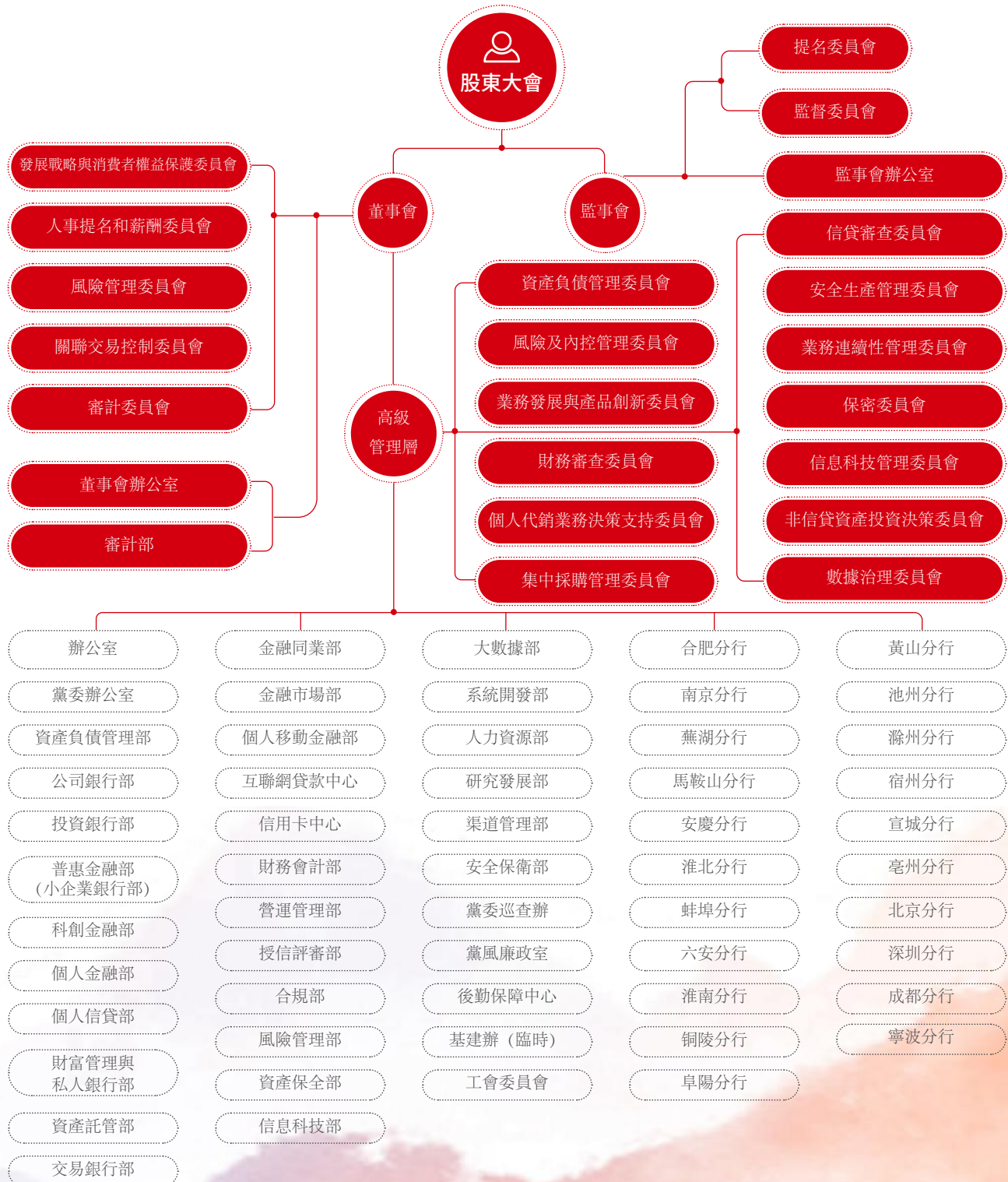
## 【案例】

徽商銀行派駐網周村工作隊肩負著組織上賦予的紮根基層、服務一線、奉獻「三農」的光榮使命和殷切囑託，在行黨委的指導與關心下，工作隊堅持以學鑄魂、以學增智、以學正風、以學促幹，把主題教育學習成果轉化為幹事創業的實際本領，立足鄉村振興工作實際要求，努力推動主題教育在基層一線「活」起來。

# 完善公司治理

## 管治架構

本行致力於建立高水平、系統化、科學化的公司治理體系，持續提升並完善公司治理能力，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，不斷健全公司決策、執行和監督機制，保證各方獨立運作、有效制衡。



## 01 股東大會：本行的權利機構



2023年，本行共召開股東大會3次，審議通過19項議案。

## 02 董事會：本行的決策機構



本行現有董事會成員16名，其中執行董事2名，非執行董事8名，獨立非執行董事6名，獨立董事佔比超過總人數三分之一。2023年，召開董事會10次，審議議案66項；召開董事會專委會25次，審議議案86項。

董事會進一步完善公司治理制度體系。根據《銀行保險機構公司治理準則》等文件要求及監管意見，開展公司章程修訂，完善「三會一層」頂層制度體系，進一步厘清各治理主體職責邊界。

董事會堅持推進成員專業背景多元化、性別平等化，2023年，本行董事會成員中包含女性董事3名，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。

## 03 監事會：本行的監督機構



截至最後實際可行日期，本行監事會由7名監事組成，其中職工監事3名，股東監事1名，外部監事3名。

2023年，監事會及其專門委員會共召開會議18次，審議了40項議案，審閱了42項專題報告。

## 04 高級管理層：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。

## 信息披露

本行認真貫徹落實《中華人民共和國公司法》及相關監管規定，全面遵循信息披露法規要求。2023年，本行規範開展信息披露，依法合規做好2022年度報告、2023年中期報告及相關臨時報告的編制和披露，真實、準確、及時、規範地披露信息，充分保障投資者知情權，有效維護本行合規透明的市場形象。

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。

## 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，增進市場對本行的了解與認同。2023年，我們舉辦了2022年度股東大會，通過多個線上平台進行2022年度和2023年中期業績線上發佈活動。成功開展「風華十載，逐夢未來」港股上市十周年品牌宣傳活動。持續強化境外輿情監測管理，也充分展示本行創新轉型發展成果，鼓舞投資者信心。



# 遵守商業道德

## 反電詐

2023年，以人民銀行、國家金融監管局《反電信網絡詐騙法》貫徹實施活動為契機，結合「打擊治理電信網絡新型違法犯罪集中宣傳月」等宣傳活動，本行制定並下發了《徽商銀行反電信網絡詐騙和打擊跨境賭博宣傳工作方案》，轉發了中國人民銀行、國家金融監管總局、中國支付清算協會等監管機構的宣傳工作要求，緊緊圍繞「學習反詐法，守護錢袋子」的宣傳主題，積極組織開展形式多樣的宣傳活動，確保宣傳工作落到實處。

2023年，本行依託「皖融e棧·反電詐宣傳教育基地」開展了形式多樣的反詐宣傳活動。7月，蕪湖分行「反電詐宣傳教育基地」開展「反詐騙安全支付」為主題的普及反詐法金融知識宣傳活動；9月，宣城梅園路支行邀請老年客戶在反詐宣傳基地開展「防範養老詐騙、安享幸福晚年」宣講活動，生動分享身邊真實發生的案例，淺析目前高發的金融詐騙案例，引導老年群體提高防範意識，增強反詐能力；10月，黃山屯溪支行作為黃山市「反電詐宣傳教育基地」，舉辦了反詐宣傳講座，邀約中老年客戶來行參加宣講活動。

2023年，全行共組織員工開展培訓1,900餘場，培訓人員2.6萬人次；通過廳堂海報和展板，發放傳單、贈品等共計4.7萬餘份；開展戶外宣傳活動場次合計2,700餘次，服務群眾近28餘萬人次；通過廣播、電視、報刊傳統媒體宣傳28次，覆蓋群眾共計30餘萬人次；發佈微信公眾號、短視頻等宣傳素材300餘條，點擊量、閱讀量合計8萬餘次；組織員工和客戶觀看反詐影片《孤注一擲》，受眾約1,500人次。

開展培訓

**1,900** 餘場

培訓人員

**2.6 萬** 人次

開展戶外宣傳活動場次合計

**2,700** 餘次

服務群眾近

**28** 餘萬人次

傳統媒體宣傳覆蓋群眾共計

**30 萬** 人次

### 嚴格遵守

本行嚴格遵守《反電信網絡詐騙法》等各項法律法規，高度重視、積極落實、快速部署，及時向全行傳達文件精神。



### 主題宣傳

本行緊扣「學習反詐法，守護錢袋子」的文宣主題，充分發揮網點陣地的文宣作用，走進校園、社區、企業、商圈、鄉村實行「地毯式」文宣。靈活利用新媒體通路高效文宣，發錄微信公眾號反詐文章、製作生動短視頻和新穎漫畫等文宣素材、借助官媒新聞媒體傳播文宣《反電信網絡詐騙法》。



### 特色宣傳

本行結合「反電信網絡詐騙和打擊跨境賭博」「打擊治理電信網絡新型違法犯罪集中宣傳月」「普及反詐法，知識進萬家」等宣傳活動。依託「皖融e棧·反電詐宣傳教育基地」開展多重形式的反詐宣傳活動。創新拓展直播普法渠道，結合典型案例，即時普及反詐手段。深入參與多機構聯合宣傳，形成多方位、多維度、多聯動的宣傳局面。



## 進學校

在9月開學之際，各分行走進校園組織開展反電詐專項宣傳活動。銅陵分行聯合中國人民銀行銅陵市分行、銅陵公安局長江路派出所走進安工學院開展反詐與支付金融安全知識宣講；宣城分行開展了「雲上授課反電詐」宣傳活動，為宣城職業技術學院5,000餘名師生送上開學第一課；宿州分行聯合市人行走進中原航空中等專業學校，聯合宿州市公安局走進宿州市藝文中專學校，開展反電詐宣傳。

## 【案例：亳州分行創新形式開展反電詐宣傳】

8月8日，亳州分行攜手亳州市聯席辦走進亳州高新萬達影城，在電影《孤注一擲》放映期間，開展反電信詐騙宣傳活動。電影放映結束後，市聯席辦工作人員和分行工作人員通過與觀眾互動、分發折頁的方式，告知觀眾電信詐騙的特點、方式以及識別方法、應對方法等，提醒觀眾「不輕信、不匯款」，遠離電信網絡詐騙。



## 進社區

7月，六安分行聯合望城街道東苑社區及六安市知聯會社會和法制服務團在東苑社區新時代文明實踐站集中開展「學習反詐法 守住錢袋子」聯合宣傳活動；8月，宣城龍峰路支行聯合龍峰街道辦事處走進轄區內向廣大居民開展「防範電信網絡詐騙」普法宣傳活動；9月，馬鞍山分行走進金瑞社區老年大學，開展金融知識普及宣講活動；11月，滁州分行聯合定遠縣幸福路社區、鳳陽新城社區聯合開展反詐法宣講活動；黃山天都支行來到屯光鎮世貿綠洲社區開展反電詐宣講活動，黃山屯溪支行聯合共建單位柏樹社區開展反電詐宣傳活動。



10月22日，淮南分行向老年群眾普及存款保險、防範非法集資等金融知識，提升老年群眾防詐反詐、保護自身財產安全的能力

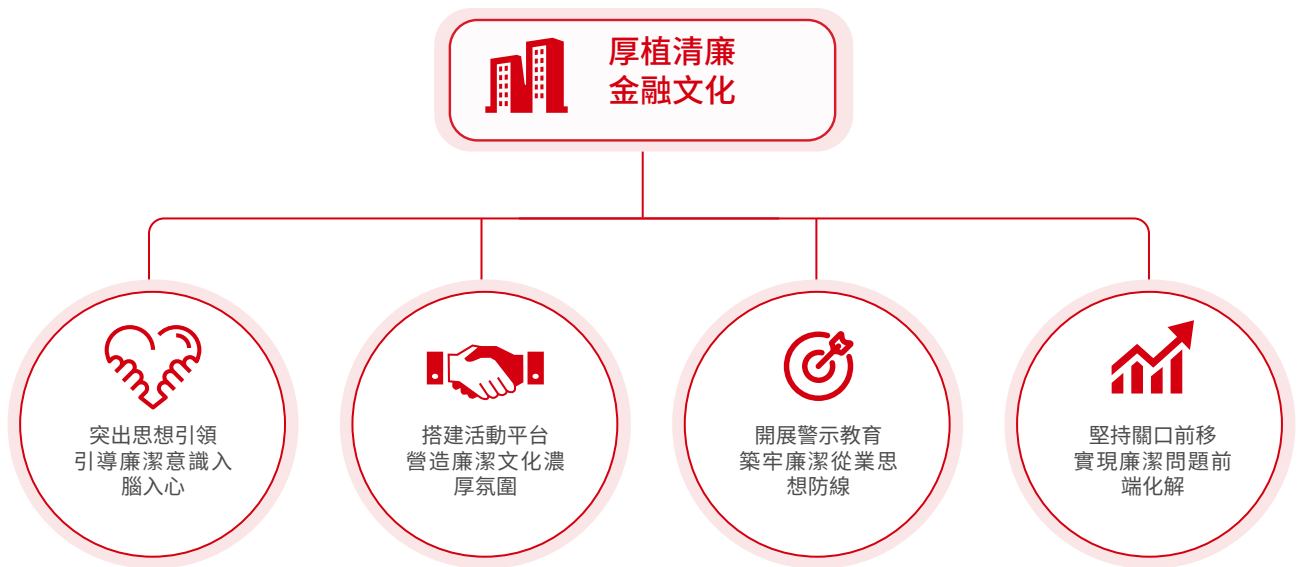
## 反腐倡廉

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。

### 措施與成果

- ◉ 紀檢監察部門與行內業務監管部門貫通協同，推深做實徽商銀行反腐敗協調機制，召開4次反腐敗協調小組（執紀審查領導小組）會議和2次專題會議。
- ◉ 積極建設紀檢監察隊伍，擇優選配4名紀檢幹部充實駐行紀檢監察組，成立5個執紀審查協作組。



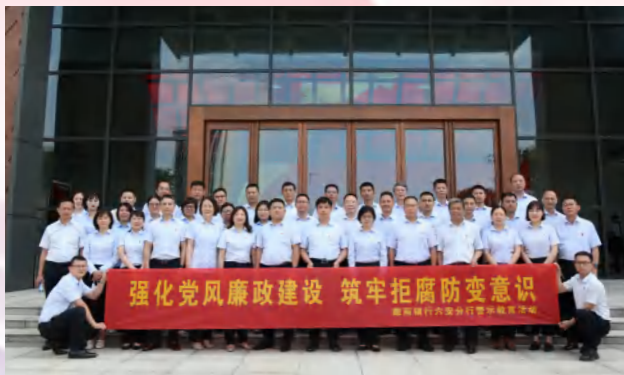


本行始終堅持嚴字當頭、一嚴到底，在不敢腐上持續加壓，圍繞金融領域重點環節、關鍵崗位加強監督，對相關問題線索先行研判處置、典型案件快查快辦，堅決懲治。

本行立足在不能腐上深化拓展，以「六個聚焦」做深政治監督、嚴明紀律強化日常監督、「十大領域」做實專項監督為重點，以構建信息共享、隊伍共培、要事共商、結果共享、機制共建、責任共壓「六共」機制為主體，制定內部監督實施意見，完善貫通監督機制，推

進形成監督合力。堅持將清廉文化與主題教育相結合，開展「領學+互學」的學習方式，制定員工相關守則，規範員工廉潔行為管理，提升紀檢工作規範化法治化正規化水平，深入推進黨風廉政建設工作。

本行不斷教育強化員工教育，在不想腐上鞏固提升，持續推進清廉銀行建設、清廉文化塑造、清廉示範單位創建，深入開展理想信念和案例警示教育，築牢防腐拒變思想防線。



池州分行舉辦「清廉滿池」主題廉潔文化知識競賽

六安分行紀委組織黨員幹部赴安徽省黨風廉政教育館開展黨性黨風黨紀教育





## 【案例：上線「微蚌監督一點通」打通基層監督「最後一公里」】

為進一步暢通分行投訴舉報受理渠道，打通基層監督的「最後一公里」，強化分行紀委監督職能，積極發揮群眾監督作用，2月28日，蚌埠分行正式上線了「微蚌監督一點通」系統。

蚌埠分行將致力於持續解決發生在基層員工身邊的不正之風和腐敗問題，完善監督機制，實行快查快辦，讓日常監督成為習慣，讓接受監督成為自覺，讓權力在「陽光」下運行。

## 強化內控合規

本行堅持嚴格按照《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。

### 三道防線

1

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。

2

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。

3

審計部門，對第二道防線內部控制體系建設和執行的有效性進行監督評價。



2023年以來，本行以「服務發展、合規固本、管理提質、行穩致遠」為目標，全力促進業務穩健發展，全力強化合規基礎管理，全力提升內控管理质效，扎實完成各項任務目標，為全行業務發展貢獻合規力量。

### 措施與成果

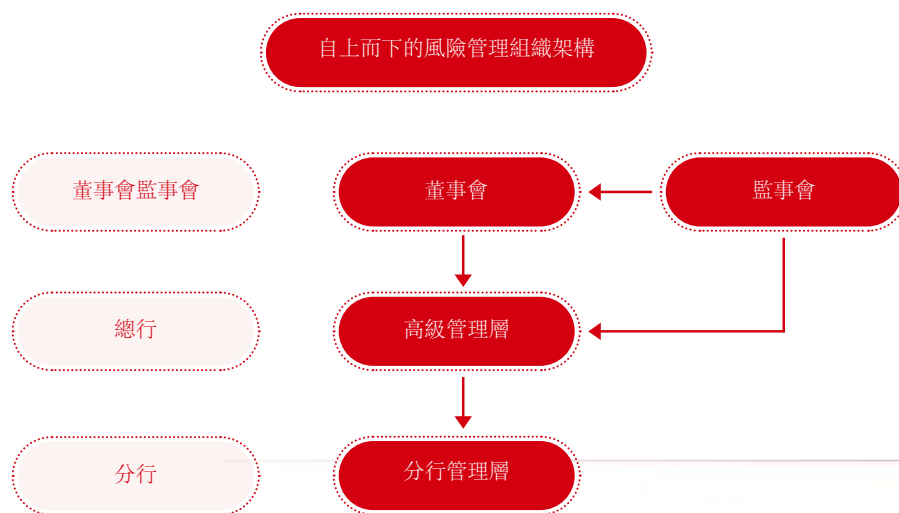
- ▶ 高質高效提供法律合規服務，細緻翔實地健全制度管理體系
- ▶ 嚴謹落實監管專項工作，深入貫徹監管意見要求，有序推進監管評估評級實施。
- ▶ 加快推動內控制衡體系建設落地，優化授權管理體系，精準化調整業務發展動態。
- ▶ 多措并举加強案件風險防控，優化員工行為管理機制，結合分支機構需求深化合規培訓宣傳。
- ▶ 本行積極開展合規培訓，提升全員合規意識。2023年，依託「微行合規」企業微信累計發佈各項動態400餘期，營造良好合規氛圍。



# 堅持全面風險管理

本行始終堅持風險管理與業務發展並重，緊緊圍繞「穩定資產質量水平、提升風險管理能力」兩條主線，按照「優化體系、加快轉型、數智護航、分類施策」的總體方針，著力完善全面風險管理，推動風控數位化轉型，落實重點領域風險差異化管控，助力全行行穩致遠。

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。



徽商銀行風險管理組織架構圖

本行全面貫徹落實數位化轉型戰略，堅持創新驅動、科技賦能，建立並完善智能風控體系，不斷提升風險識別、監測、評估能力。2023年，基於新風險預警平台系統的運行，持續提升預警平台的工作效能，擴充對公預警的關鍵指標；優化內部評級管理體系，提出系統優化需求說明書；積極探討風險加權資產計量結果的多維度應用，大力提高資本管理的精細化、科學化和系統化水平；落實不動產抵押登記全程電子化系統建設方案，完善押品系統權證影像功能，並完成對評估機構的線上統一管理，以推進押品管理數位化建設；科技賦能的高效實踐，正在加速數位化風控佈局進一步提文件升級。

<b>強化信用風險全流程管理</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 全面排查風險隱患</li><li>● 強化源頭治理</li></ul>	<b>優化市場風險管理系統</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 完善市場風險數據庫</li><li>● 借助協力廠商數據，提升市場風險預警水平</li></ul>	<b>制定切實可行的操作風險管理提升方案</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 著力提升操作風險全流程管理能力</li><li>● 堅持落實操作風險精細化管理</li></ul>	<b>重視加強信息科技風險跟蹤管理</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 即時評估，持續跟蹤後續處置</li><li>● 有效開展專項評估，為管理流程量體裁衣</li></ul>
--	---	--	--

堅持順應發展需要完善風險管理制度體系



2023年，是本行在年度風險管理政策指導意見中關注新興的ESG風險的第二年。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。

# 建設優秀企業文化

本行傳承徽商「以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉」的義利觀，秉持「成就客戶夢想、創造股東價值、促進員工發展、承擔公民責任」的使命，擘畫了「創一流質量 建百年徽銀」的願景，確立了「誠信 穩健 創新 和諧」的核心價值觀。本行在《2021-2025 年戰略規劃》中明確提出全方位打造「優秀的地方主流銀行」的總體戰略定位，建設優秀的企業文化，融合徽商優良傳統文化，在願景、使命、理念、作風、核心價值觀方面做到客戶信任、同業尊敬、員工自豪。2023 年，本行根據最新戰略和《2020-2024 年企業文化建設實施意見》制定了《2023 年企業文化建設工作要點》梳理全行四大領域 19 項企業文化建設要點工作，指導 2023 年企業文化建設工作並推動實施，著力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。與時俱進豐富企業文化內涵，推動企業文化的宣貫和固化，發揮好文化引領作用，凝聚共識，團結奮鬥，為打造優秀的地方主流銀行，全力邁進徽商銀行高質量發展新征程，提供文化支撐。

2023 年，本行繼續積極踐行企業文化，履行企業社會責任，深入實施九大領域轉型提升工程，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，規模、質量、結構、效益保持協調發展，獲得社會各界普遍好評，榮獲多項獎項和榮譽。本行積極落實「助企紓困」政策，圍繞強化金融服務支持實體經濟需求，精準發力普惠金融，降低企業融資成本，支持小微企業發展，助力穩住經濟大盤；不斷強化綠色信貸杠杆調節作用，積極推行綠色信貸，支持低碳經濟；支持「三農」發展，積極發揮金融企業專業優勢，動員和凝聚全行力量，賦能鄉村振興；持續創建「安全徽銀」，著眼長遠構建全面、全員、全流程的風險管理體系，增強管理風險、經營風險能力，堅決守住不發生系統性風險的底線；宣導綠色辦公、節能環保，盡可能減少日常營運對環境的負面影響；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，宣導員工參加志願活動，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；堅持以人為本，注重員工能力建設、關心員工身心健康，營造積極和諧的企業文化氛圍；堅守城商行市場定位，全力做好金融「五篇大文章」，以實際行動助力安徽省打造「三地一區」、建設「七個強省」，全方位支持安徽經濟社會發展，努力成為客戶體驗良好、特色優勢明顯、風控能力扎實、綜合服務多元的優秀地方主流銀行。



梳理全行四大領域

**19** 項企業文化建設要點工作



# 加強品牌建設



## 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。2023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。2023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 115 篇 242 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。



2023年，在主流媒體報導

**115** 篇

**242** 次



## 知識產權管理

本行嚴格遵守《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，按照《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》，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，持續提升知識產權管理能力。截至 2023 年末，本行持有境內註冊商標 67 件。2023 年度獲取軟體著作權證書 17 項。升應對能力。



截至 2023 年末本行持有境內註冊商標

**67** 件

2023 年度獲取軟體著作權證書

**17** 項



# 改革創新篇

## 服務實體經濟

2023年是國家「十四五」規劃承上啟下的關鍵一年，徽商銀行緊跟國家重大戰略發展方向，堅守初心服務實體經濟，立足安徽、服務大局，持續關注鄉村振興、綠色金融、城市更新、戰新產業和專精特新重點領域，大力支持區域經濟，竭力賦能新興產業，將產業轉型放在順應發展現狀的重要戰略計劃上來，重視民生福祉，為安徽「三地一區」建設持續輸送金融新力量。

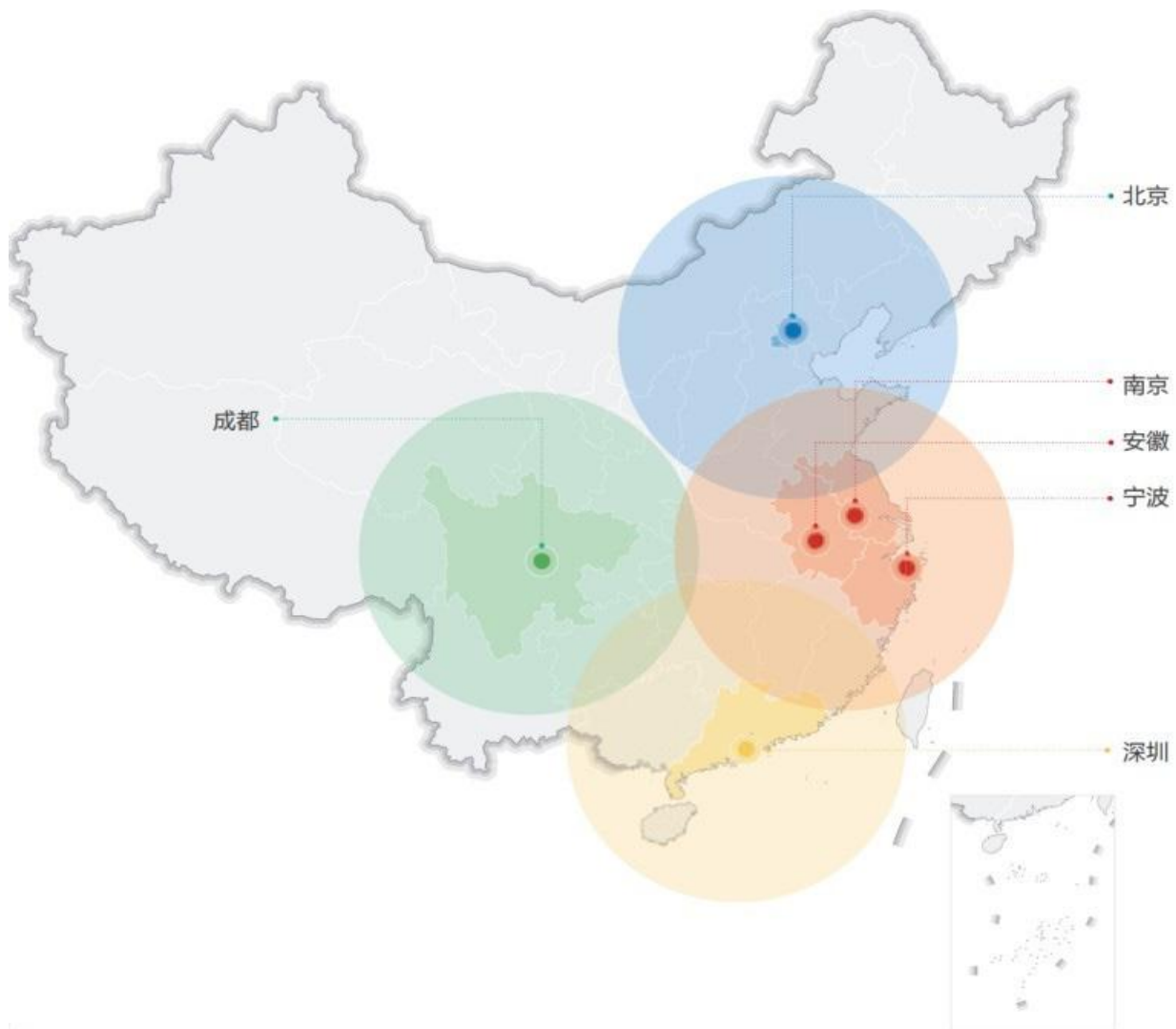
- 支持區域經濟
- 賦能新興產業
- 助推轉型發展
- 助力鄉村振興
- 惠及民生福祉



## 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。

本行持續關注政策發展態勢，全力支持安徽省重大經濟發展戰略，加強政銀合作，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。



2023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》，助力地方政府盤活存量資產，進一步擴大有效投資，積極協助地方政府開展招商引資，明朗安徽的「製造之光」。截至2023年末，全行公司貸款餘額超4,600億元，較年初新增約800億元，圓滿完成全年計劃。

全行公司貸款餘額較年初新增約

**800 億** 元

全力支持「三地一區」戰略發展。助力新興產業聚集地建設，成功營銷相關行業知名企業。持續推進《徽商銀行「專精特新」企業融資服務方案》。截至 12 月末，全行專精特新貸款餘額超 190 億元，較年初新增約 79 億元，全行專精特新企業貸款戶數超 2,100 戶，較年初新增超 1,000 戶，實現了貸款戶數翻倍。

全力支持長三角一體化區域協同發展。支持新型功能區及產業園區建設，印發《徽商銀行深化重點產業園區金融服務推動方案》《2023 年核心產業園區營銷提升活動方案》，遴選 22 個核心產業園區，總行成立專班對接，支持專項分行營銷。

全行專精特新貸款餘額較年初新增超

**190 億** 元

全行專精特新企業貸款戶數較年初新增超

**1,000** 戶

## 措施與成果

### 持續發力以數位化經營 + 精細化管理深挖業務：

2023 年，本行在對機構客戶進行八大領域細分的策略基礎上，按照《徽商銀行政府機構業務拓戶擴面 2023-2025 年推動方案》要求，做好對存量重點機構客戶維護，加強存量客戶挖潛的同時，牢牢鎖定重點領域薄弱點和空白點，制定差異化專項營銷計劃，通過「獲新客」和「挖存量」雙輪驅動，持續挖掘機構業務新的業務增長點。努力實現重點領域機構客戶覆蓋面和機構客戶日均存款的雙升；八大領域機構客戶數和基礎機構客戶數的雙升。

### 大力發展省屬企業客戶，優化升級營銷戰略：

本行全面細化落實《2023-2025 年徽商銀行深化與省屬企業合作行動方案》相關要求，堅持「一戶一策」營銷方案，推廣省屬企業及戰略客戶（集團）聯動營銷機制落實落地，進一步擴大集團客戶統一授信改革試點對象範圍，從優化客戶對接機制、強化綜合金融服務能力、提高業務審批及開展效率等方面入手，全面提升省屬企業及戰略客戶服務水平。

### 積極推動縣域公司業務高質量發展：

本行研究制定《關於組織開展 2024 年縣域分行對公業務高質量發展提升活動的通知》，聚焦基礎客戶、日均一般性存款、機構客戶等核心指標，兼顧新興產業、新能源及綠色等轉型指標，明確量化工作目標，優化考核機制，配套落實十項機制保障，堅持分類畫像和「一縣一案」推進模式，增強本行縣域市場競爭力和品牌影響力。

## 【案例：滁州分行優化金融服務供給，服務長三角一體化發展】

在長三角一體化發展的大背景下，滁州分行立足跨省域示範區特色稟賦，優化金融服務供給，積極對接省級毗鄰區新型功能區、中新蘇滁高新技術產業開發區、皖北承接產業轉移集聚區等，根據企業經營特點及資金需求，為客戶制定綜合化金融服務方案，以精準服務不同賽道、不同階段新經濟企業訴求為導向，以金融力量穩產保供，贏得了主流客戶的廣泛認可，更在區域市場上樹立了徽商銀行的品牌形象。2023年累計跨省合作貸款發放量達57.41億元，合作項目支持數30個。

2023 累計跨省合作貸款發放量達

**57.41 億** 元

合作項目支持數

**30** 個

## 【案例：開展政銀擔企對接，助力地方經濟發展】

3月7日，宣城分行聯合安徽宣城高新技術產業開發區管委會、宣城市振宣融資擔保集團有限公司共同舉辦「金融賦能 共促發展」專項政銀擔企對接會。以此次對接會為契機，宣城分行將為進一步深化政銀擔合作，促進多方資源整合，為全面建設現代化高新區提供全方位、深層次、優質高效的金融服務。



# 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2023年綠色金融及新能源汽車資產儲備營銷推動方案》，進一步實施「十四五」期間戰略性新興產業的行動目標及主要工作措施。圍繞安徽省重點項目、安徽省綠色低碳儲備庫項目加力營銷，成立跨部門推動小組，提升綠色金融服務能力。

本行加快綠色產品和服務創新，加大對省內重點綠色低碳項目的支持力度，圍繞生態環保、工業領域節能降碳、基礎設施綠色升級、新能源汽車、清潔能源等重點領域，逐步推動綠色信貸轉型發展。通過碳減排支持工具、差異化定價、貸款利率補貼等政策組合拳，優化綠色信貸結構和服務方式。

戰新產業貸款新增。截至2023年末，戰新產業貸款餘額超1,070.1億元，新增超206億元，增速約24%。其中，省內餘額超970億元，新增近200億元，增速約26%。

戰新產業貸款餘額超

**1,070.1 億** 元

新增超

**206 億** 元





## 【積極推動縣域公司業務高質量發展】

六安市某重點招商引資企業在六安市集中示範園區設立「智能網聯與智能能源系統研發生產一體化基地建設項目」，六安分行作為銀團牽頭行承貸份額 1 億元，積極支持項目建設。



## 助推轉型發展

本行印發《2023 年度公司業務指導意見》，明確全年公司業務發展方向。組織召開對公條線工作會議、平台業務管理、PPP 業務管理、房地產大戶分析會、重大項目調度會、機構業務拓戶分析會、對公業務約談會議、開門紅啟動會議，及時傳達全行工作會議精神，針對性部署全年及階段性重點工作安排。成立「平台、縣域」「製造業、戰新」「綠色金融」「重點基礎設施」四個重點領域轉型工作推動小組，研究制定各領域及總體轉型推動方案，加快公司業務結構轉型。

本行印發《徽商銀行大公司條線綜合化金融轉型工作方案》，大力推動大公司業務綜合化金融轉型。靈活運用「數位化」轉型的成果，為大公司條線綜合化金融轉型提供有力支撐。同時，成立綜合化金融轉型工作推動專班。牽頭相關部門，指定「大公司條線綜合化金融轉型領導小組」的具體推動人員，成立領導小組辦公室，負責綜合化金融轉型的日常工作。

本行持續穩健推動公司客戶的分層營銷工作，明確機構客戶核心客群、重點客群和基礎客群的劃分標準。落實重大項目總分支三層的分層營銷機制，助力建立 2023 年總行級重大項目庫，首批納入項目 170 個。

本行聚焦服務綠色低碳轉型發展。積極制定綠色金融行動方案，確定綠色金融歸口管理部門，建立綠色金融工作協調機制，扎實推進相關工作。成功辦理安徽省首筆碳減排支持工具，獲得碳減排支持工具資金 2,920 萬元。



獲得碳減排支持工具資金

**2,920** 萬元

## 【案例：大力支持碳減排支持工具重點支持領域項目「磷肥生產線節能降碳技術升級改造」】

本行關注到安徽某化工股份有限公司「磷肥生產線節能降碳技術升級改造項目」屬於碳減排支持工具重點支持領域，高度重視並成立專班，第一時間與公司做好對接工作，組織開展盡職調查，開通綠色審批通道，截至 2023 年末，該項目在本行已累計實現貸款投放大約 2 億元，有效解決了項目建設資金短缺問題。該貸款也是本行落地的首筆碳減排貸款，該項目實施相關的節能管理和節能技術方面的措施後，每年可實現減排二氧化碳約 6,000 噸。

每年可實現減排二氧化碳約

**6,000** 噸



## 【案例：北京分行運用科創票據，支持科技創新】

2023 年 6 月，北京分行取得對北京某國家級高新技術企業授信批覆當月，總分支聯動，成立專班投入其科創票據的發行準備工作中，於 7 月 4 日聯席發行該期超短期融資券 20 億元。科創票據是科技創新企業發行或募集資金用於科技創新領域的債務融資工具。企業發行主體類科創票據，需至少具備一項經有關部門認定的科技創新稱號。

該期債券的發行是徽商銀行落實「堅持創新驅動發展全面塑造發展新優勢」相關精神，持續完善金融支持創新體系，引導促進各類創新要素向優質科技創新企業集聚，服務創新驅動發展戰略，加強對科創企業或科創用途的服務與支持的體現。

## 【案例：成都分行走萬企，提信心，優服務，大力推動銀企對接活動】

成都分行積極開展「走萬企 提信心 優服務」活動，走進產業園區，與企業面對面，截至 2023 年末，成都分行合計開展銀企對接活動 9 場，主要有成華區「企話東驕」銀企對接活動、四川省鋼材流通協會的銀企對接活動、四川天府新區發展和經濟運行局組織的「制造型中小微企業融資」企業融資對接會以及龍泉經開區企業家年會活動等。通過對重點園區平台持續開展活動滲透，加強重點產業集群和重點產業鏈中小微企業的營銷工作，為 2024 年開門紅工作奠定堅實基礎。





# 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。



優化頂層設計

本行總行持續支持「徽商銀行鄉村振興工作領導小組」的工作開展，優化統籌協調工作方案，加強工作專班建設。緊抓縣域尤其是鄉村振興政策輻射領域所蘊含的業務機遇，結合各級轉移支付及中央財政資金直達機制，做好下游客戶營銷和帳戶承接，遴選 10 個重點縣域由總行幫扶推動，推動對公縣域業務穩步提升。



健全產品譜系

堅持做好鄉村振興領域產品創新工作的落實，圍繞重點農業產業投入，持續推廣助農產品；重點支持農業特色產業鏈、新型農業經營主體等創新發展，積極挖掘農業資源發展新方向，增量業務機會。

本行強化涉農產品和服務創新，助力發展特色農村產業：本行持續加強個人涉農產品和服務創新，充分發揮農業資源稟賦，重點支持農業特色產業鏈、新型農業經營主體等發展。圍繞新型農業經營主體多樣性資金需求，創新徽農振興貸、黨建引領信易貸等產品；結合農村地區特色產業優勢，圍繞「一鄉一業」「一村一品」，因地制宜設計研發區域特色涉農信貸產品，創新推出春茶貸、農機貸、果蔬貸、民宿貸等特色化區域產品。

本行積極探索開展生物活體抵押貸款，創新推出的「興牛貸」產品，支持肉牛活體抵押，抵押率最高可達 80%；持續探索皖西白鵝等「畜頭肉尾」特色活體抵押貸款業務創新；持續探索種植大棚、養殖場舍等農業設施抵押貸款業務創新，助力農村發展。

截至 2023 年末，本行省內縣域各項存款餘額超 2,300 億元，較年初增長超 400 億元；縣域各項貸款餘額近 2,500 億元，較年初增長超 490 億元，高於全行各項貸款增速。

截至 2023 年末，本行涉農貸款餘額近 2,300 億元，安徽省內餘額超 2,000 億元，在省內商業銀行中位居前列，較上年末增長超 420 億元，高於全行各項貸款增速。近三年，本行涉農貸款年均增長 300 億元以上、增幅 20% 以上，每年均完成監管考核要求。

涉農貸款餘額近

**2,300 億** 元

安徽省內餘額超

**2,000 億** 元

較上年末增長超

**420 億** 元



## 【案例：「農 e 貸」助力涉農金融發展】

本行積極聚焦服務重點農業產業，拓展新領域產業投放。面向生豬養殖和種業等新農主體彙集的重點客群，本行創新推出「農 e 貸」產品，通過與省農擔合作「見批即保」模式，進一步提升涉農金融服務領域融資便利和服務效率，實現業務線上申請、線上審批。截至 12 月末，「農 e 貸」累計服務客戶 161 戶，累計投放金額超 11 億元。

累計投放金額超

**11 億** 元

## 【案例：安慶分行嶽西縣河圖鎮金楊村鄉村振興示範區項目，打造鄉村振興示範區建設樣本】

2023年，安慶分行提供融資超1億元支持的岳西縣金楊村鄉村振興示範區民宿項目順利營運，為嶽西縣首筆盤活農村存量資產業務，為鄉村振興示範區建設提供了樣本。

該項目鞏固拓展了鄉村建設成果，高水平推動了農業全面升級、農村全面進步、農民全面發展，高質量打造了產業強、生態美、鄉風好、治理優、百姓富的鄉村振興「嶽西樣板」，推動嶽西鄉村振興走在全國前列。

該項目的營運不僅盤活了當地資源，實現了提質增效，也進一步促進了當地的遊覽觀光、休閒體驗、文化體育和健康養生等活動，項目在「銀行業金融機構貫徹落實黨的二十大精神創新案例競賽」中榮獲一等獎成為綠色游憩和康養產業的典範，也成為嶽西縣「網紅打卡點」，受到了《中國銀行保險報》的宣傳，在中國人民銀行安慶市分行、安慶市總工會2023年「銀行業金融機構貫徹落實黨的二十大精神創新案例競賽」中榮獲一等獎，是全市唯一一家獲得該榮譽的銀行業金融機構。



項目在「銀行業金融機構貫徹落實黨的二十大精神創新案例競賽」中榮獲一等獎

## 【亳州分行利用「興牛貸」貸款產品，賦能鄉村振興】

2023年，亳州市全面推進「秸稈變肉」工程暨肉牛振興計劃，亳州分行第一時間響應落實，專門工作部署，聚焦肉牛產業鏈，積極探索創新產業新模式，滿足養殖戶「多元化需求」，結合亳州肉牛產業特色優勢，靈活利用總行「興牛貸」貸款產品，該貸款產品擔保方式靈活，除傳統抵押保證擔保方式外，可採用健康活牛抵押，有效解決肉牛養殖企業融資難題，賦能鄉村振興。

# 惠及民生福祉

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。

## 【案例：淮南分行助力農貿企業發展】

淮南分行主動了解當地農貿企業發展，與淮南市某黃牛養殖公司達成貸款合作，從貸前調查到放款僅用兩個工作日，為公司發放個人經營貸款 80 萬元，為企業注入流動資金，說明企業正常經營，客戶對本行高效的服務水平表示高度認可。

## 【案例：成都分行專業化定制企業融資方案】

2023 年 8 月，通過分行老客戶轉介後得知某企業有融資需求，成都分行結合企業經營現狀為其量身定制融資服務方案，先後通過信 e 貸產品，專精特新「小巨人」企業、製造業冠軍企業等產品，為該企業提供共計 1,000 萬元信用類貸款額度，滿足企業資金需求。該企業負責人表示流動資金滿足後，根據訂單量，公司 2023 年營業收入將翻倍增長，企業經營穩中向好。



徽商銀行堅持問題導向，響應群眾關切，用解決問題的實際成果，檢驗主題教育成效。

- 阜陽分行積極對接安徽省綜合金融服務平台、安徽省徵信公司和當地不動產登記中心，共同打造「線上抵押」服務新模式，實現了從貸款申請、審批到不動產抵押登記業務辦理的一站式線上服務，讓系統多跑路、客戶少跑腿。
- 淮北分行針對淮北高校眾多大學新生身處外地，且當地無徽商銀行物理網點，無法在開學前辦理徽商銀行卡的實際困難，聯合總行個人金融部、個人移動金融部、信息科技部等部門，及時上線線上髮卡系統，積極滿足學生需求。
- 黃山分行開展「利民便企優環境，人社服務再升級」專項行動，通過優化服務視窗和自助設備、配強服務人員、升級服務內容、創新升級服務模式等，將金融網點變成人社服務窗口，將員工變成人社服務專員，實現時間空間雙提升，讓廣大群眾在周末也能享有「不打烊」的貼心人社服務。
- 徽商銀行合肥、馬鞍山、蚌埠、宿州、成都等分行積極開展助力中高考志願服務活動，利用網點佈局優勢，通過搭建休息驛站、提供心理輔導、組織愛心送考等方式，為廣大考生、陪考家長及服務人員提供便民暖心的志願服務。



# 數碼轉型篇 優化金融服務

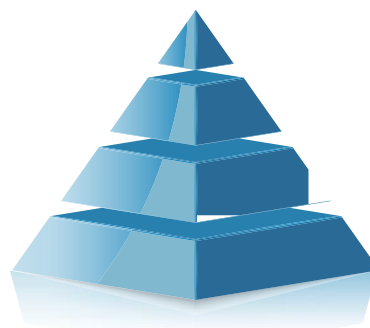
作為安徽唯一省級法人銀行，徽商銀行充分發揮示範引領作用，努力提升金融支持力度，不斷完善金融服務體系，穩固保障客戶權益，始終堅持為客戶提供卓越的金融服務，高度重視信息安全機制的更新迭代，保護客戶隱私，構建強勁的金融發展堡壘。

- 保障客戶權益
- 提供優質服務
- 保護信息安全

## 保障客戶權益

本行高度重視客戶權益保護工作，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，持續健全客戶權益保護工作機制。本行將客戶權益保護納入公司治理各環節，將「客戶權益保護」作為一項重要戰略主題，納入五年戰略行動計劃中。本行積極建設星級網點，助力創建不斷完善的便民通道。作為搭建特色文明規範服務體系的探索，徽商銀行星級網點創建工作成效顯著，各分行不斷「強意識、育人才、優環境、提質量、促發展」，分層次打造了一批服務標杆示範網點，通過標杆示範引領，在創建過程中推動了本行服務水平和服務形象的提升，為客戶提供了更好的服務體驗。

8月4日，徽商銀行總行組織對獲評2022「徽商銀行五星級網點」稱號的18家網點和3家服務優秀分行進行現場授牌。評定蕪湖分行、滁州分行、六安分行3家分行為2022年服務優秀分行；評定並決定授予合肥云谷路分行、蕪湖繁昌分行等18家網點「徽商銀行五星級網點」稱號；銅陵楊家山分行、北京常營分行等62家網點「徽商銀行四星級網點」稱號；六安霍邱分行、滁州豐樂路分行等86家網點「徽商銀行三星級網點」稱號。



### 完善制度體系建設

根據業務發展需要及監管最新要求，本行修訂《徽商銀行客戶投訴管理辦法》，統籌制定年度消保工作規劃，制定並印發了《徽商銀行2023年消費者權益保護工作要點》《徽商銀行2023年金融知識宣傳教育工作方案》，提交《徽商銀行2022年消費者權益保護工作情況報告及2023年主要工作安排》至董事會並審議通過。



### 深化全流程管理

總行各相關業務部門均設有消保聯繫人，形成全行橫向充分聯動的消保兼職人員隊伍。通過建立日常溝通、消保領導小組會議及培訓機制，將消保意識、理念植入各個部門經營管理過程中，同時，在容易引發客戶爭議的業務領域，出台新政策、新規則時，通過消保連絡人的事前介入與深度參與，從客戶視角，充分考量業務規則的合理性。2023年，全行完成產品與服務、營銷宣傳及對客協議等消保事前審查2,900餘筆，按年增加107.14%。

消保事前審查

**2,900** 餘筆

按年增加

**107.14** %



## 加強考核、監督力度

根據《徽商銀行總行部室消費者權益保護考評辦法》，每半年對總行部室開展消保考評工作，並報送人力資源部；根據《徽商銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法》，完成 2022 年度各分行消費者權益保護考核評價，全行通報，並在 2023 年二季度分行目標責任制考核中應用；完成 2023 年度各分行消費者權益保護考核評價，全行通報，並在 2023 年四季度分行目標責任制考核中應用，督促各分行完成考核評價發現問題整改。



## 完善投訴機制

修訂《徽商銀行客戶投訴管理辦法》，進一步明確總分行相關部門及人員投訴處置職責與分工，優化了投訴處理流程，建立了投訴分層處理機制，形成投訴處置合力，確保客戶投訴得到及時接收、順暢流轉高效處理。

### 措施與成果

- 2023 年，本行不定期開展投訴管理系統優化工作，**優化全行投訴處理流程**，著力升級全行受理重複投訴規則，同步增加投訴工單標籤管理、投訴明細報表展示內容及查詢許可權，增加投訴處理知識庫，為日常投訴管理提供高效便捷的系統支撐。



- **加強投訴處理時效性管理**，持續優化投訴工單短信提示功能、加強逾期工單考核。將投訴工單處理效率納入 2023 年分行目標責任制考核，科學、及時管理投訴。



- 持續加強客戶投訴糾紛多元化解機制運用，制定並全行推廣客戶投訴糾紛多元化解機制及配套授權方案，促進疑難複雜投訴有效化解，通過省金調委共開展 11 筆金融糾紛調解工作，分行通過當地調解組織共**化解 260 餘筆客戶糾紛**，通過訴前調解**化解 290 餘筆客戶糾紛**。



- **加大有責投訴考核問責力度**。定期開展全行有責投訴認定工作，重點核查業務差錯、服務效率、服務態度類投訴，嚴格根據行內相關問責及考核辦法，對投訴責任人及所在機構落實考核問責，促進投訴發現問題整改，達到認定一筆投訴、整改一類問題的目的。



## 推進金融教宣

本行聯合承辦「懂金融·微生活」2023年「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動，同時，聯合新浪微博在整個宣傳月期間開展線上宣傳，話題總閱讀量超過7,800萬人次。擔任2023年銀行業保險業消費者教育宣傳活動聯動小組牽頭機構，積極組織小組13家成員機構開展線上線下集中活動12次，活動觸及消費者126.87萬人。



活動觸及消費者

126.87 萬人

### 措施與成果

積極圍繞「共築誠信消費環境，提振金融消費者信心」主題，開展「3·15」消費者權益保護宣傳周活動，活動期間，開展線上線下教育宣傳活動1,530場，發佈原創消費以案說險等風險提示60個，活動觸及消費者超過1,395萬人。

活動觸及消費者

1,395 萬人

以「提振金融消費信心助力構建和諧金融環境」為主題，開展普及金融知識萬里行活動。活動期間，開展線下教育宣傳活動1,535場，線下宣傳受眾客戶量447萬餘人，全行微信公眾號發佈原創內容數量98條，發布媒體報導44次。

線下宣傳受眾客戶量

447 萬餘人

開展「彙聚金融力量·共創美好生活」2023年金融消費者權益保護教育宣傳月活動。活動期間，全行開展線上線下教育宣傳活動共計1,660場，活動觸及消費者有效人次2,140萬人次，實現轄內個人客戶全覆蓋。發布原創教育宣傳文案數量超過100個，原創教育宣傳文案點擊數量超過33萬次。

活動觸及消費者有效人次

2,140 萬人次

針對重點人群，結合「五進入」開展差異化宣傳，持續推進金融知識下鄉活動，以黨建引領信用村和定點幫扶活動為抓手，結合上門服務、金融夜校等活動，做好金融消費者教育宣傳「最後一公里」服務。徽商銀行北京分行攜手北京通州土橋派出所走進北京市通州區永順鎮殘疾人溫馨家園；徽商銀行合肥分行志願服務隊走進合肥特殊教育中心；徽商銀行淮北市分行為淮北市社會福利中心舉辦金融知識宣傳普及活動；徽商銀行安慶分行聯合市殘聯、市銀行業協會舉辦「有愛無礙」金融行業工作者手語培訓活動。

通過央廣網、人民網、新華網、中國經濟網等中央級媒體開展金融知識普及宣傳及活動開展情況等宣傳報導共4次。同時推進開展省級、地方級媒體宣傳。通過安徽廣播電視臺、中安線上、安徽新聞網、江蘇工人報、江南時報網等地方主流媒體，協同中國網、網易新聞、今日頭條等網絡媒體開展宣傳超過150次。





## 【案例：合肥分行志願活動「走出去」，金融知識「進心來」】

合肥分行靈活運用線上宣傳渠道，成功開展十期服務與營銷宣傳活動，共計 373 場，覆蓋約 280 個微信社群，服務客戶約 6 萬人次，同時結合志願服務著力「走出去」精準服務宣教，開展送金融知識進企業、進學校、進鄉村、進社區、進機關「五進」活動，通過宣傳，提升了分行服務形象。

服務客戶約

**6 萬** 人次



## 【案例：滁州分行「3·15」消費者權益保護教育宣傳活動】

滁州分行高度重視消費者權益保障工作，以「共築誠信消費環境提振金融消費信心」為主題，組織推動各支行的活動開展。3·15 前期，要求各家網點每日均開展不少於一次的 315 主題微沙龍，在此期間支行消保專員佩帶綬帶，向前來辦理業務的客戶普及消費者八大權益，並根據客戶特徵，針對性的開展老年人常遇到的電信詐騙、非法集資，年輕人理性消費、安全用卡等內容開展宣傳。積極運用線上渠道，擴大宣傳覆蓋面，通過本地主流媒體 E 滁網發佈 3·15 防範詐騙主題的宣傳推文、上線有獎答題等活動。

發放宣傳數據

**2.55 萬** 份

宣傳周活動共計開展 152 場活動，發放宣傳數據 2.55 萬份，覆蓋客戶數 18.9 萬人。活動的開展獲得了受眾客戶的一致好評，提升了分支行的服務質量，同時擴大了社會影響力。

覆蓋客戶數

**18.9 萬** 人



## 【案例：阜陽分行制定金融知識活動方案開展金融知識教育宣傳】

阜陽分行根據監管部門及總行的要求，制定了金融知識活動方案，轄內 28 家支行積極運用物理網點、微信公眾號、媒體等線上渠道，向消費者發送金融知識小課堂及議案說險等內容。



2023 年，阜陽分行聯合阜陽銀保監分局等開展「傳遞消保正能量護航青春助成長」3·15 送金融知識進校園活動



走進安徽醫科大學阜陽附屬醫院開展金融知識宣教活動



在潁州晚報宣傳解讀房貸下調後的相關事宜



開展「維護中小投資者合法權益」「抵制非法集資」「小小銀行家」「防範電信詐騙」等金融知識宣傳活動。

## 【案例：寧波分行開展主題存款保險宣傳月活動】

9月1日至22日，寧波分行組織轄內支行開展「存保為民 儲戶放心」主題存款保險宣傳月活動，重點針對「一老一少」兩大群體，組成金融知識普及宣傳隊，深入社區，走訪外圍商戶、醫院、企業、學校等場所，通過以點帶面的宣傳方式，發放宣傳折頁1,000餘份，覆蓋重點區域13處。

9月15日至18日，寧波分行在重點宣傳對口社區天合社區和逸嘉社區組織「存保為民 儲戶放心」巧手做月餅活動，通過播放存款保險微視頻、開展存款保險知識小講座等形式，為參與活動的老年人詳細講解存款保險的定義、保障範圍等內容，並現場解答老年人普遍關心的金融問題。活動現場共發放宣傳折頁200餘份，對口宣傳270餘人。

活動現場共發放宣傳折頁

**200** 餘份

對口宣傳

**270** 餘人

## 【案例：深圳分行多舉措開展反洗錢宣傳活動】

2023年6月，反洗錢宣傳月活動期間，深圳分行結合社區街道根據網點外圍環境及社區情況，組織員工走進社區、街道開展反洗錢宣傳活動。其中民治支行與福田支行積極參與由民治北站社區、福田街道舉辦的端午節主題「鄰里節」活動，借助活動平台增強基層宣傳合力，壯大反洗錢宣傳聲勢。

深圳分行作為深圳反洗錢專業委員會宣傳交流組成員單位，積極參與宣傳交流組活動。12月1日，深圳分行參加在中國人民銀行深圳市分行舉行的深圳經濟特區金融學會反洗錢專業委員會2023年度表彰暨培訓會，並獲得積極協助獎。



深圳分行開展反洗錢宣傳月活動

# 提供優質服務

## 🏠 加強網點投入力度

本行持續加強網點投入，省內穩步增加網點資源投入，縮小與主要同業的網點數量差距。省外適度增加網點資源投入，重點進駐經濟發展前景好、金融資源豐富且本行網點服務空白的區域。加快對裝修使用時間長、存在安全隱患、營業環境不佳以及原包商銀行裝修風格的網點實施改造優化，有序推進網點發展計劃實施。本行積極建設星級網點，助力創建不斷完善的便民通道。作為搭建特色文明規範服務體系的探索，徽商銀行星級網點創建工作成效顯著，各分行不斷「強意識、育人才、優環境、提質量、促發展」，分層次打造了一批服務標杆示範網點，通過標杆示範引領，在創建過程中推動了本行服務水平和服務形象的提升，為客戶提供了更好的服務體驗。

### 措施與成果

選址評  
估階段



參照《徽商銀行網點「區塊點」選址法》，提高選址的科學性、可行性，避免選址的盲目性。

立項審  
批階段



嚴格對立項計劃的原因、潛在客戶、落地條件、業務發展預測等信息進行評審。

開業核  
准階段



及時報送計劃事項完成情況，實現計劃編制、審批、完成的閉環管理。穩步推進網點產能提升 3.0 推廣。

徽商銀行  
HUI SHANG BANK

公眾教育區  
PUBLIC EDUCATION AREA



客戶等候區  
CUSTOMER WAITING AREA

## 施行智能服務體系

為提升網點營運能力，本行進一步拓寬自助服務渠道，深入推進網點智能化創新轉型，實現數位化營運目標，本行聚焦智能服務體系構建，積極推廣智能服務落地實踐，滿足客戶的使用滿意感和新鮮感，提高客戶粘度。

加大在老年客戶集中區域設點，目前全行共設立網點465家，並在現有網點設立無障礙通道、愛心窗口，持續豐富廳堂人員配置、完善助老設備配備和服務流程，已研發上線簡易版手機銀行、信用卡APP，開闢老年人電話銀行服務專線。目前已建成78家經監管認可的長者友善化支付服務特色網點，擁有全國百佳文明規範服務網點1家，千佳文明規範服務網點2家，連續10年獲得安徽省服務行業居民滿意度調查「銀行業第一名」。截至2023年末，全行共有無障礙通道營業網點數量427個。



## 【案例：蕪湖南陵支行獲評全國文明規範服務「百佳示範單位」】

2023年6月30日，徽商銀行蕪湖南陵支行入選2022年銀行業營業網點文明規範服務百佳示範單位名單，榮獲全國文明規範服務「百佳示範單位」，獲評後長期有效。此次評選，全國22萬家銀行網點中，僅有100家網點成功獲評，其中，徽商銀行蕪湖南陵支行為安徽省2家入圍網點之一。

「文明規範服務示範單位創建」項目，是經全國評比達標表彰工作協調小組批准的「全國創建示範活動項目」，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，以規範銀行業服務管理為目的的精神文明創建活動。其中，「百佳示範單位」評選每5年開展一次，具有廣泛市場影響力，是全國銀行業網點服務的最高榮譽。

創建活動開展以來，徽商銀行蕪湖南陵支行積極踐行社會責任，在縣域銀行中首推手語、英語服務，開辦與百姓生活息息相關的金融業務，為特殊群體客戶提供暖心服務；強化地方主流銀行擔當，圍繞南陵縣以快遞物流智能裝備為首位的「一首四新」特色產業體系，不斷加大金融支持力度；對標168條驗收標準，完成了網點佈局優化、硬體改造、軟體升級、服務提升、文化提煉等工作，網點面貌煥然一新、網點服務顯著提升、各項業務持續穩健發展。



## 【案例：徽商銀行在 2023 年度「安徽省服務行業居民滿意度調查」中再獲佳績】

2023 年 12 月 15 日，在安徽省現代省情調研中心舉辦的 2023 年度「安徽省服務行業居民滿意度調查」成果發佈會上，徽商銀行以 92.98 的高分，榮獲「銀行業第一名」「居民最滿意銀行」及「十佳履行社會責任最滿意企業」三項榮譽，這也是本行連續多年獲此殊榮。



「銀行業第一名」



「居民最滿意銀行」



「十佳履行社會責任最滿意企業」

## 【案例：「人工 + 智能」全面助力線上營運】

推進智能語音呼出機器人系統建設。實現與人工呼入系統、人工呼出系統、互聯網貸款系統、即時數據展示平台系統的數據對接；新增手機銀行新開戶營銷、反欺詐交易核實、信用卡還款提醒、信用卡調額、徽享薪易貸營銷等外呼情境；上線審核許可權配置、自動定時發起外呼、客戶信息脫敏等系統功能，通過「人工 + 智能」的有效結合，進一步拓展「線上 + 線下」維客邊界，助力全行線上經營，提升服務價值。

## 【案例：徽銀 e 貸助力客戶業務辦理新體驗】

完成徽銀 e 貸遠端視頻覆核業務模式省內分行全覆蓋，對於符合條件的徽銀 e 貸預審批業務，客戶可自主選擇「人工現場覆核」或「遠程視頻覆核」，覆核通過後可實現徽銀 e 貸的准即時發放。在貸款的關鍵環節介入遠端視頻服務，實現線下業務線上辦，有效縮短客戶業務辦理時間，提升一站式服務體驗。

## 【案例：尊長服務熱線流程的優化升級】

客服自助語音功能表不再需要 60 歲（含）以上老年客戶輸入身份證號碼等信息，而是實現對所有來電號碼的智能判斷，減少鍵盤輸入、語音提示、數位選擇等環節，直接將其轉入專屬人工服務菜單。自尊長熱線開通以來，客服中心已服務老年客戶約 3.3 萬位，為其提供了更加便捷、貼心、專業的人工服務。

客服中心已服務老年客戶約

**3.3 萬** 位

# 保護信息安全

本行持續提升信息安全管理水平，2023年進一步加強並完善信息保護機制，優化組織架構，加強制度建設、系統建設、內控及風險管理，構建網格化數據安全管理體系。全行設立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《徽商銀行文件案管理辦法》《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》《信息系統數據許可權安全管理實施細則》《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，切實降低信息洩露風險及其危害。

## 加強安全防禦體系

本行一貫將個人信息安全作為推動全行高質量發展的一項重要工作，積極建立健全個人信息安全防護體系，實施個人信息全生命週期的安全管控措施，持續完善個人信息安全保護機制。

### 措施與成果：

管理 機制	成立徽商銀行消費者權益保護工作領導小組、徽商銀行信息科技管理委員會、徽商銀行數據治理委員會、徽商銀行互聯網信息安全處置領導小組，明確信息科技安全、個人信息安全相關領域的 <b>指導和決策機構職責及工作規則</b> 。
教育 機制	制作「金融科技大講堂」「數據安全法律法規及安全意識培訓」等系列網絡課程，將個人信息安全與反洗錢培訓、征信培訓與業務培訓相結合，持續開展數據安全、個人信息保護、個人信息治理相關培訓。
監督 審計	針對反洗錢管理、征信管理、消費者權益保護等 <b>定期開展專項審計</b> 。持續關注全行內控測試及部分經濟責任審計中對個人信息安全管理情況，及時監督並推進審計發現的問題和管理薄弱環節整改。
信息安全 技術防禦 成效	2023年末，本行主機入侵偵測系統基本實現外網區主機漏洞的即時檢測，同時終端防病毒系統即時攔截病毒成功率達到96%，使用者和後臺病毒查殺成功率97%，未對業務造成影響。數據中心基礎設施運行情況良好，UPS及電池、精密空調、監控系統等基礎設施均 <b>保持100%可用率</b> ，未發生任何異常情況。敏感性數據攔截工作正常開展，完成十個涉及客戶敏感信息系統的數據安全風險點排查，覆蓋客戶敏感文件內外網攔截和加密文件外發審批環節。



## 【案例：積極響應政策要求，完成 APP 個人信息安全優化】

2023 年，工信部牽頭在全國範圍內開展 APP 應用能力提升專項活動。本行積極響應政策要求，已按照安徽省通信管理局相關要求，完成 APP 個人信息安全優化，同時，正式啟動金融用戶端個人信息合規測評服務採購申請，通過對移動金融用戶端應用軟體的個人信息保護測評，加強本行移動金融用戶端應用軟體設計、開發、發佈、維護等方面的安全管理，切實保障移動金融用戶端應用軟體安全。



## 【案例：持續完善線上風控體系建設，築牢安全防線】

徽商銀行持續完善反欺詐交易監測。實現註冊、帳戶開立、變更綁定等六大情境的交易行為監測，累計排查風險客戶約 6 萬戶，沉澱黑名單 784 戶，進一步提高反欺詐監測能力；完成反欺詐平台遷移。新增風險監測大盤、規則效能分析及個性化規則配置功能；落實現場檢查管理工作。涉及 7 家分行 21 項檢查指標，檢查問題 23 個，督導分行完成問題整改。

排查風險客戶約

**6 萬** 戶



## 強化災備體系

本行持續推進災備中心建設，按既定計劃穩步擴大雙活信息系統覆蓋範圍，不斷完善兩地三中心災備體系框架。截至 2023 年末，本行共計 23 套信息系統實現了「雙活」運行，進一步提升本行信息系統應急處置能力及災難恢復水平。同時，本行持續開展各類應急演練，組織實施互聯網核心業務等系統同城災備真實切換工作，提高了本行同城災備中心的資源利用水平，驗證了同城災備系統的可用性，提升了本行信息科技業務連續性管理水平。



## 完善數據安全保障

為保障數據安全，本行繼續採取「人防 + 技防」雙重防護模式，提振精神織密數據安全網，聚焦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。多渠道多層面開展數據安全宣傳教育，開展數據安全專項培訓、數據安全應急演練等活動，提升人員的數據安全意識，在全行營造了安全、合規用數的氛圍。2023 年 7 月至 8 月，製作數據安全宣傳材料，通過線上和線下方式開展數據安全知識教育與宣傳活動，包括數據安全科普、數據保密承諾書簽署、數據安全知識闖關等，全行一萬多名員工參加，科普動畫觀看超 2 萬人次。完成十個涉及客戶敏感信息系統的數據安全標準改造工作，同時開展敏感性數據攔截工作，覆蓋客戶敏感文件內外網攔截和加密文件外發審批環節。



## 【案例：搭建數據安全技術防護平台，築牢安全防線】

本行加強數據安全邊界防護。自主編寫了敏感性數據識別規則，優化數據防洩露策略，引入敏感信息檢查、文件追蹤等技術工具，在全行辦公終端部署了數據防洩露系統，並逐批完成全行辦公終端推廣部署，針對敏感性數據外發流轉進行有效管控，不斷提升本行辦公終端數據安全管控能力。





# 綠色發展篇

## 助力雙碳目標

面對全球氣候變化的重大挑戰，徽商銀行始終堅定不移地走低碳發展之路，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畢。在自身營運過程中，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。

- 環境風險管理
- 踐行綠色營運

## 環境風險管理

氣候與環境風險是金融風險的一個重要來源。隨著全球氣候與環境風險的日益顯現，金融機構面臨的氣候與環境風險也在日益提升。在我國，特別是 2030 年前碳達峰和 2060 年前碳中和的目標提出後，金融機構面臨的環境相關風險顯著提升。依據氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的定義，將環境與氣候變化風險帶來的金融風險分為兩大類：物理風險和轉型風險。

本行在識別環境與氣候相關風險的同時，深刻意識到提供與氣候變化和綠色產業相關的金融服務將給自身帶來新的增長點。本行將持續關注綠色金融、轉型金融相關政策導向，制定綠色金融發展規劃，推動信貸資源投向節能減排、低碳環保的綠色企業和綠色項目，降低對污染性和高碳資產的投資，創新綠色金融產品，增加綠色資產的配置。同時，進一步加強環境風險管理，提高突發事件的應急處置能力，以有效應對突發的物理風險事件。

## 踐行綠色營運

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，在營運中落實環境目標，不斷提高能源和資源利用的深度、廣度和精度，努力實現自身營運綠色低碳可持續發展。

### 減少排放

本行著力推進減排工作，關注日常營運中產生的排放物、廢棄物，宣導無紙化辦公，並積極採取措施減少營運對環境的影響。

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。

本行致力於將發展電子銀行業務與保護環境相結合，開發網上銀行、手機銀行、微信銀行、自助銀行和電話銀行等電子渠道，不斷豐富電子銀行產品和服務，引領綠色數字營運。

排放物	2023 年	2022 年	2021 年
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二） （噸二氧化碳當量）	23,084.18	22,422.08	3,325.82
直接溫室氣體排放（範圍二） （二氧化碳當量）	1,846.21	1,930.06	547.32
其中：天然氣排放（噸二氧化碳當量）	1,725.38	1,827.00	536.21
其中：汽油排放（噸二氧化碳當量）	120.83	103.06	11.11
間接直接溫室氣體排放（範圍二） （二氧化碳當量）	21,237.97	20,492.02	2,778.50
其中：外購電力排放（噸）	21,237.97	20,492.02	2,778.50
人均溫室氣體排放總量 （噸二氧化碳當量 / 人）	3.10	4.23	2.37
廢水排放量（萬噸）	21.24	14.27	3.0
無害廢棄物排放總量（噸）	92.80	81.81	10.1
無害廢棄物排放密度（噸 / 人）	$5.5 \times 10^{-2}$	$4.0 \times 10^{-2}$	$7.2 \times 10^{-2}$

注：

- 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。）且自 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。
- 基於營運特性，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天然氣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）。
- 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《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算，其中外購電力排放採用全國電網平均排放因數 0.5703 tCO<sub>2</sub>/MWh，天然氣 389.3GJ/t，汽油 44.8GJ/t，並對 2021、2022 年範圍一、範圍二、總量及人均數據進行重述。
- 本行營運過程中產生的有害廢棄物主要為辦公列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。
- 本行水資源消耗和電力消耗的主要來源為數據中心。
- 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

在節約資源層面，本行堅定遵守《中華人民共和國節約能源法》，著力提升資源能源使用效率。

### 櫃面無紙化

本行從個人業務開始，推廣櫃面無紙化，採取客戶在櫃外清上簽名確認替代在紙質憑證上簽名、系統儲存電子化的業務憑證和客戶電子簽名替代網點保管紙質的業務憑證和憑證上的客戶簽名，該業務流程既可提升客戶體驗，又可節省憑證印刷、配送、整理、掃描以及文件案保管成本。

採取「無紙化」系統辦理業務後，大大減少了工作量，包括業務單據的填寫、打印、審核、裝訂、掃描等環節，2023年本行櫃面業務總量1,709萬餘筆，1,453萬餘筆業務採取了無紙化業務處理，無紙化業務量佔比85%；其中對私業務1,106萬餘筆，對私業務已全部實現憑證無紙化辦理。

櫃面業務採取無紙化業務處理

**1,453 萬** 餘筆

無紙化業務量佔比

**85** %

對私業務憑證無紙化辦理率

**100** % 實現憑證無紙化辦理

### 綠色用能

- 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



**節約用水**

- 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」
- 採用雨汙分流系統，提高資源利用率高效辦公
- 遠端辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視訊會議 296 場
- 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
- 精簡 6 輛公務用車，加強車輛維修管理

本行共進行視訊會議

**296** 場

精簡

**6** 輛公務用車

項目	2023 年	2022 年	2021 年
能源消耗總量（兆瓦時）	46,487.47	45,645.69	7,662.56
直接能源消耗總量（兆瓦時）	9,247.47	9,713.69	2,790.56
其中：汽油（萬升）	54.4	46.4	5.0
其中：天然氣（萬立方米）	79.8	84.5	24.8
間接能源消耗總量（兆瓦時）	37,240	35,932.0	4,872.0
其中：外購電力（萬度）	3,724.0	3,593.2	487.2
人均能源消耗總量（兆瓦時 / 人）	6.24	8.61	5.45
自來水用量（萬噸）	26.9	17.8	3.8
自來水用量（萬噸）	36.08	33.5	27.1

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。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《公共建築營運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. 根據 1 升汽油能源消耗量為 0.7 千瓦時，90 立方米天然氣能源消耗量為 1 兆瓦時，重述 2021、2022 年直接能源消耗量、能源消耗總量及人均能源消耗總量。
4. 由於本行營運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。
5. 本行水資源消耗和電力消耗的主要來源為數據中心。
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。



## 【案例：黃山分行積極助力休甯縣率水流域生態環境修復】

休寧縣近年來對縣內河道、山體的開發、利用過多，生態保護及修復較少，導致部分河道淤堵、山體存在安全隱患，已明顯影響到當地居民的生活及經濟發展。黃山分行對此高度重视且積極溝通跟進，截至 2023 年末，黃山分行為「休甯縣率水流域生態環境修復項目」累計投放固定資產貸款超 3 億元。項目的順利實施，不僅成功解決了率水流域外圍環境的綜合整治難題，也促進了人與自然的協調發展。

累計投放固定資產貸款超

**3** 億元



率水流域生態環境修復項目 - 修復前



率水流域生態環境修復項目 - 修復後



## 推行綠色採購

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。截至 2023 年末，本行共有集中採購供應商 1,165 家，其中安徽省供應商 632 家，安徽省外供應商 533 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。我們會根據項目情況對取得環境管理體系認證和質量管制體系認證的供應商在准入時給予優先考慮。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列印，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。2023 年，本行對所有供應商進行年度評估，其中：A 級 905 家，B 級 255 家，C 級 4 家，D 級 1 家。

供應商總數

**1,165** 家

年度評估 A 級

**905** 家

## 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營運帶來重大影響。本行積極應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，做好氣候風險和機遇的識別與評估，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，採取有力舉措支持綠色發展與可持續經營。2023年，本行進一步推進「安全徽銀」創建，提高對台風、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，為業務營運提供安全穩定的環境。

### 【案例：徽商銀行總行成功舉辦「零廢棄日」公益活動】

為加強員工對零廢棄理念的理解，8月18日，徽商銀行後勤保障中心、行工會委員會、萬科物業在徽銀大廈聯合舉辦了徽商銀行「零廢棄日」公益活動。

本次活動設置了「閒置物品交換」「低價義賣」「物資捐贈」「環保宣傳」等公益主題，旨在倡導「零廢棄」理念，號召大家一起減少垃圾產生，宣導資源循環利用，讓「零廢棄」成為一種生活常態，同時把捐贈的物資及義賣的款項直接捐給公益基金會，星火燎原，造炬成陽。

總行員工參與踴躍，活動共募集衣服 179.75kg，玩具 19.28kg，鞋子 16.3kg，書籍 296 本，其它物品 33kg，義賣金額 1,677.9 元，將由萬科物業以徽商銀行名義代為捐贈給公益機構。今後，徽商銀行總行將繼續踐行社會責任，組織、參加更多環保公益活動，增強「零廢棄」理念，減少垃圾產生，引導員工認識到環保公益是一件力所能及且有趣的事，為可持續生態環境貢獻一份力量。

書籍

296 本







# 和諧共生篇 共享美好生活

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，著力打造「以人為本」的幸福家園文化。重視夥伴關係的和諧發展，形成良性合作往來。秉持熱心公益的美好初衷，為構建幸福社會貢獻力。圖。

- 促進員工發展
- 參與社會公益



## 促進員工發展

本行切實維護員工合法權益，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》等國家相關勞工法律法規，制定《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。2023年，本行對考勤、離職、績效考核、工資等制度持續關注，以完善的制度機制保障員工合法權益。



### 招賢納士

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。

截至2023年末，本行共僱傭員工11,619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；當地化僱傭率達到86.26%。2023年，新進員工人數為861人，流失員工人數為319人，流失率<sup>1</sup>為2.67%。

本行共僱傭員工

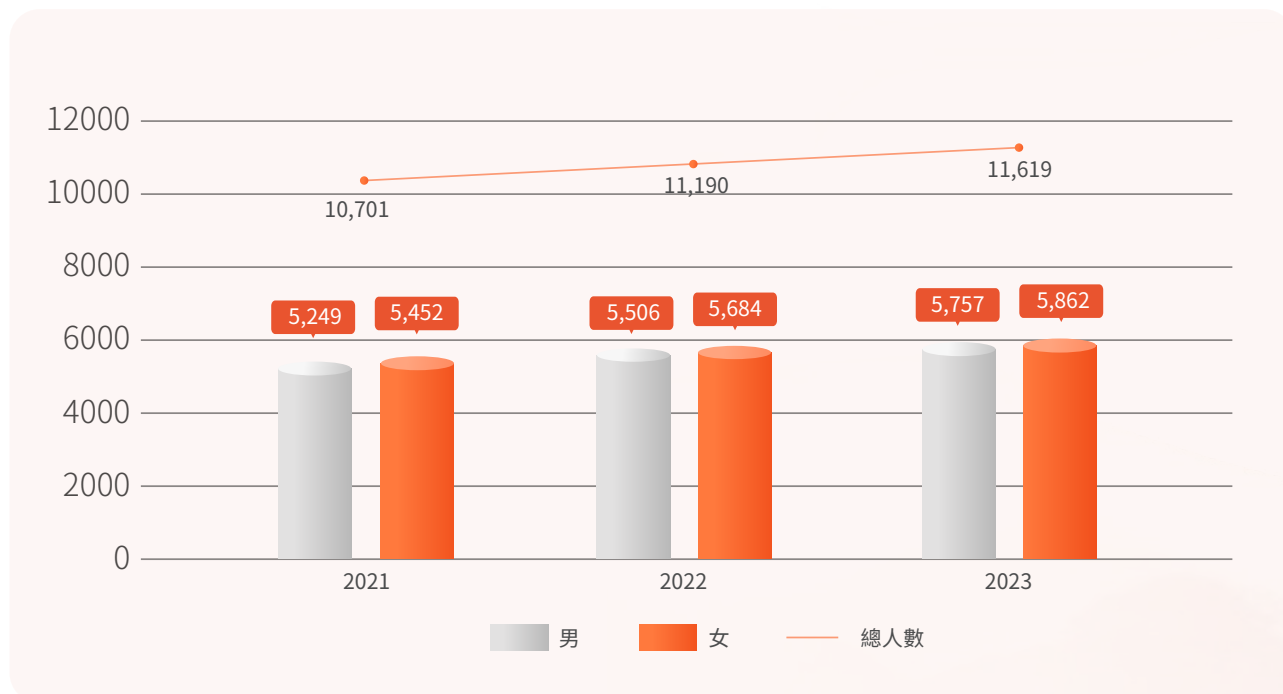
**11,619** 人

當地化僱傭率達到

**86.26** %

員工流失率

**2.67** %



<sup>1</sup> 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)

## 2023 年員工結構

類別	指標	人數	比例
性別	女性	5,862	50.45%
	男性	5,757	49.55%
年齡組別	< 30 歲	2,924	25.17%
	30-39 歲	5,789	49.82%
	40-49 歲	1,859	16.00%
	≥ 50 歲	1,047	9.01%
學歷	本科以下	415	3.57%
	本科	8,377	72.10%
	碩士研究生	2,804	24.13%
	博士研究生	23	0.20%
地區	安徽省內	10,023	86.26%
	其他地區	1,596	13.74%

## 2023 年新進員工結構

類別	指標	新進人數	比例
性別	女性	403	46.80%
	男性	458	53.20%
年齡組別	< 30 歲	756	87.80%
	30-39 歲	89	10.34%
	40-49 歲	16	1.86%
	≥ 50 歲	0	0.00%
地區	安徽省內	675	78.40%
	其他地區	186	21.60%

### 2023 年流失員工結構

類別	指標	流失人數	員工流失率
性別	女性	163	2.71%
	男性	156	2.64%
年齡組別	< 30 歲	153	4.97%
	30-39 歲	139	2.34%
	40-49 歲	22	1.17%
	≥ 50 歲	5	0.48%
地區	安徽省內	218	2.13%
	其他地區	101	5.95%

## 平等多元

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，不因任何民族、性別、宗教信仰、殘疾、年齡、健康狀況、婚姻狀況、生育情況、性取向等而歧視任何員工。2023 年，本行僱傭少數民族員工 215 人，殘疾人員工 15 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。

2023 年，本行僱傭少數民族員工

**215** 人

殘疾人員工

**15** 人

## 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，本行制定嚴謹的入職審核程式，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 2023 年末，本行未發現任何僱用童工及強迫。

## 薪酬管理

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，以提升本行競爭力和員工穩定性。2023年，本行制定《徽商銀行2023年分行績效考核分配方案》和《徽商銀行2023年北京、深圳、成都、寧波分行績效考核分配方案》，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。

## 民主溝通

本行宣導民主溝通，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。2023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回饋與滿意度調查，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，回饋心聲或建議。

2023年，本行工會建會率

100%

工會入會率

100%

## 培訓發展

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、數位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《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、線上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。

## 2023 年教育培訓工作亮點



### 深化黨建引領，加強政治理論、意識形態學習

一是重點培訓班安排了黨的二十大精神以及意識形態課程，推動全面學習、全面把握、全面落實黨的二十大精神，以實際行動衷心擁護「兩個確立」、忠誠踐行「兩個維護」，緊跟總書記、奮進新征程、建功新時代。

二是為全面貫徹落實中央、省委關於學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育的決策部署，舉辦了為期 7 天的徽商銀行學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育讀書班；期間組織了 9 次集中自學，2 次專家輔導，4 次交流研討。

三是組織中高管培訓期間成立了臨時黨支部及黨小組，召開了工作會議，重點學習習近平總書記近期關於人才工作的重要論述。



### 大興調查研究之風，推動全行教育培訓工作精細化

一是充分利用問卷調研、跨部門調研、座談會等形式，深入了解培訓需求，針對性定制培訓教學方案，制定全行教育培訓工作重點計劃及覆蓋各層級的培訓方案。

二是有效利用研討教學形式，在各培訓班安排主題研討，進一步強化經驗萃取、溝通交流，解決工作中的痛點、難點問題。



### 「引進來」「走出去」雙向發力，打造培訓「徽」品牌

「引進來」，全年組織開展 15 期「大視野」中高級管理人員前瞻引領大講堂，邀請業內著名專家學者、同業精英、政府領導，定期就特定主題組織集中授課，並邀請省內同業共同參與學習討論，拓展了中高管的宏觀視野，助力本行高質量發展。

「走出去」，組織學員赴中國人民大學、上海財經大學等高校，及紅色教育基地進行學習、參訪，有序開展徽卓、徽揚、徽盾、徽英、徽菁、徽道、徽星、徽航、徽雲等「徽」品牌重點項目培訓，持續提升全行員工的綜合素質和業務能力。





### 業務聚焦，助力業務人才培養

為有效提高新任對公業務客戶經理履職能力使其儘快融入新崗位，推動本行對公業務發展，本行組織開展新任對公業務客戶經理培訓。培訓採用線上線下結合的模式，參訓學員通過「知鳥」微銀學堂平台「新任對公業務客戶經理培訓」學習地圖進行線上學習，課程內容涵蓋公司業務、投資銀行、小企業業務、交易銀行、財務會計、授信評審、合規案防、風險管理等8大業務模組；線上學習結束後，培訓班依據考試成績和課程學習情況綜合評定，調選表現優秀的學員開展線下專項提升培訓，注重提升補足新任職人員工作短板，加速學員成果轉化，確保培訓效果落到實處。



### 創新豐富培訓方式，進一步提升培訓質效

本行持續豐富培訓內容、創新培訓方式方法。

一是連續舉辦三年的「數位化人才訓練營」進行收官培訓，融入遊戲化通關元素，理論實操與案例產出相結合，本行的數位化人才培養體系初步搭建成型，「數位化人才訓練營」項目榮獲 2023 年中國企業標杆學習平台戰略執行「最佳實踐項目獎」；



二是「徽道計劃內訓師訓練營」採用線上訓練營、線下工作坊模式，多情境模擬互動，集中匯報考核通關認證，幫助內訓師較少的中後臺部門建立內訓師隊伍；

三是舉辦「微虹計劃金牌理財師培訓」採用線上線下學習與實地參訪相結合的模式，授課形式採用集中授課、參觀走訪、品鑒競賽、內訓比賽等多種形式，為本行培養複合型財富人才隊伍。



### 嚴格學風管理，全年培訓無安全事故

本行在各培訓項目中，持續強化培訓紀律要求，培訓期間嚴禁飲酒、相互宴請等；在「微卓計劃」中高管研修班培訓班臨時黨支部會議中，還重點學習了習近平總書記近期關於人才工作的重要論述，傳達《幹部教育培訓學員管理規定》文件精神，對培訓班紀律及學風建設提出要求。通過持續強化培訓紀律管理，本行組織的各類重點培訓項目運行順利，全年無安全事故。





### 比學趕超，營造學習型組織氛圍

一是開展全員積分考核。為打造學習型組織，進一步強化全行員工培訓學習過程管理及應用，印發了《徽商銀行學習積分管理辦法》，首次將員工學習積分管理與年度履職考核掛鉤，積極督促總分行幹部員工，利用碎片時間開展多種形式的學習，營造幹部員工主動學習、比學趕超的良好氛圍。

二是建設培訓中心文化牆。為進一步加強本行培訓文化建設，激發員工學習積極性，本行在培訓中心建設培訓文化牆。將培訓期間領導關懷、學員及內訓師風采彙集上牆，打造培訓家文化，營造了較為濃厚的學習氛圍，更好地滿足全行各項培訓需求。



### 加強條線隊伍建設，提升全行人力資源管理水平

組織開展「全行人力資源條線培訓」，主要針對省委巡視中發現的問題和日常工作中各單位反映問題較集中的內容，採用線上直播 + 錄播精品課程與線下集中培訓相結合的形式，著重強化全行人力資源條線在崗人員專業能力，提升宏觀視野和人力資源管理水平。





培訓品牌	培訓亮點	2023 培訓成果
徽卓計劃	成立臨時黨支部及黨小組，召開工作會議，重點學習習近平總書記近期關於人才工作的重要論述，傳達《幹部教育培訓學員管理規定》文件精神，對培訓班紀律及學風建設提出要求。	全行共 258 名中高級管理人員參加輪訓。
徽揚計劃	學習形式多樣，將傳統集中授課、案例教學與晚間主題研討、觀看紅色電影等學習活動相結合。	2023 年資深經理綜合能力提升培訓，全行 68 名資深經理參與本次培訓。
徽盾計劃	傳統單向講授、集中學習，結合破冰拓展、沙盤模擬、線下研討等新穎的教學方式。	來自 21 家分行的 143 名分行負責人參訓。
徽英計劃	聚焦黨性修養、宏觀視野、管理能力、思維創新等模組，課程從黨建到管理、從宏觀視野到思維創新，並在晚間安排了落實黨的二十大精神和意識形態工作研討。	總行二級團隊負責人專項培訓共有 188 名學員參訓。
徽道計劃	培訓採用「線上訓練營 + 線下工作坊」的模式，訓練賽結合。	共有來自總分行 57 名員工參訓。
徽航計劃	幫助新員工了解和熟悉本行的企業文化、規章制度、崗位職責、基本業務和主要產品，提高新員工的營運實操能力和職業素養，加深新員工的互相了解，提高凝聚力和團隊意識。	總行及全國 21 家分行共 584 名新員工參訓，行黨委書記、董事長嚴琛，行黨委副書記、行長孔慶龍分別出席兩期開班儀式，人力資源部負責人及相關人員參與活動。
徽菁計劃	內容涵蓋黨性修養、團隊建設、宏觀視野、高效溝通、自我管理、風險合規、職業生涯等模塊，期間還安排了專題研討，內容豐富，安排緊湊，多維賦能；學習氛圍濃厚，學員積極參與，踴躍發言。	來自 34 個總行部室、21 家分行及 4 家附屬機構的 96 名業務骨幹參訓。
徽星計劃	培訓班圍繞黨性修養、問題解決執行、職業生涯發展、結構思考力、自我領導力五大模組開展課程教學。	66 名 2023 級校招管培生參加培訓。
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	全行累計學習 150.24 萬人次，人均學習時長 93.77 小時。

2023 年員工培訓情況			
類別	指標	平均受訓時數 (小時)	受訓人數佔比 (%)
性別	女性	81.50	99.33
	男性	87.74	99.25
職級	高層管理人員	80.85	100
	中層管理人員	111.16	98.55
	基層人員	83.95	99.31

## 健康安全

本行緊扣「增強安全意識、提升安全能力、營造安全氛圍、塑造安全文化」目標，深入推進 2023 年度「安全徽銀」創建活動。靠前完成 21 家分行的現場檢查工作，並突出對縣域分行的現場檢查，幫助分行提升安全管理，完善安全基礎。



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；
- 留存後廚操作影像數據，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，建立園區週邊紅外報警系統；
- 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。通過持續推進「安全徽銀」創建工作，評定多家「安全達標分行」與「安全達標分行」，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即時上傳總行，提升預警能力。

## 措施與成果

### 落實「五大專項活動」

- 保障「兩節」安全穩定，加強「冬春火災防控」專項行動。
- 開展全員宣傳教育，認真組織安全生產月和全國消防宣傳日活動。
- 鞏固強化消防安全，及時開展「消防隱患專項排查」活動。
- 堅決杜絕事故案件發生，扎實開展「重大事故隱患和安全保衛隱患專項排查」工作。
- 強化國家安全宣傳，有效開展「國家安全人民防線建設」工作及防諜反諜活動。



## 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。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。2023年，本行完成了機關女員工特殊權益保護費用發放。積極組織直屬機關三八女神節活動——合肥近郊小嶺南開展女神園遊會，活動吸引機關近150名女員工參與。密切關注女職工權益保護工作，徵集女工工作建議和意見，一致通過總行機關母嬰室設計方案和女職工特殊權益福利發放方案，深入開展女員工特殊權益調查研究。組織開展愛心媽媽小屋建設，切實做好孕媽媽和產後女員工的三期保護工作。

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。2023年，本行累計幫扶困難員工146人。

徽商銀行始終聚焦職工日常的急難愁盼，用心用情解決職工身邊的困難事、煩心事，不斷增強職工群眾的幸福感和歸屬感。



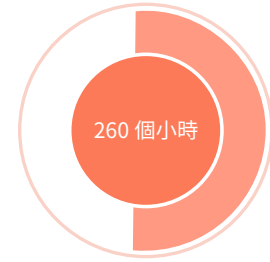
本行累計幫扶困難員工

**146**人

## 措施與成果

徽商銀行總行積極開展「我為群眾辦實事，優化統計報表」專項活動，優化全行統計報送系統，提升自動化取數水平，每月為分支行和總行部室累計減少約 260 個小時工作量，切實為基層減負。

徽商銀行總行個人移動金融部前往亳州、蕪湖、馬鞍山等 9 家分行開展現場培訓和業務推動工作，匯總各類業務問題 162 條，涵蓋新增功能、介面優化、產品優化、商圈營運等 50 多個類別，針對每條問題安排專人進行系統優化，按周跟蹤進度，編制回饋期刊，聚力解決分行難點、痛點、堵點問題。



累計減少約

**260** 個小時工作量 / 月

### 【案例：寧波分行線上貸審會為基層員工減負】

徽商銀行寧波分行落實落細為基層員工辦實事、減負擔的各項工作，根據員工訴求，在有效控制信貸風險的前提下，創新信貸審批會議召開模式，將會議由線下轉移至線上，節約一線員工參會時間，提升員工工作效率，為基層排憂解難。

### 【案例：淮南分行安裝防蚊紗窗，優化辦公環境】

淮南分行結合夏季蚊蟲多的實際，從服務職工需求出發，積極開展分行大樓和所轄支行辦公區域的防蚊紗窗定制、安裝等工作，為職工提供舒適的辦公環境。

## 文體活動

本行積極推進員工興趣小組建設工作，組織開展球類運動、游泳、瑜伽、運動會、馬拉松、勞動和專業技能競賽等豐富文體活動，平衡員工工作與生活。此外，將體檢機構增至兩家，同時首次嘗試由員工根據身體狀況自行進行選擇體檢項目，並在體檢結束後聯繫專家先後組織了四場一對一體檢報告解讀。



籃球活動



瑜伽活動



體檢一對一



檯球活動



足球活動



員工觀影活動

### 【案例：蚌埠分行積極參加金融系統職工籃球交流賽】

11月19日，第四屆蚌埠市金融系統職工籃球交流賽決賽落下帷幕。本次籃球交流賽共有來自蚌埠市15家金融機構參加，蚌埠分行獲得本次競賽亞軍。本次籃球交流賽歷時兩個月，蚌埠分行籃球隊在小組賽、半決賽、決賽頑強拼搏，用嫺熟的配合、積極的跑動和精準的投籃，榮獲佳績，充分展示了籃球運動的無限魅力和分行員工積極向上的精神面貌。



### 【案例：南京分行積極組織參加攝影活動】

8月30日，南京金融發展促進會舉辦「金色年代‘蘇銀金租杯’第三屆駐甯金融機構職工書畫攝影作品展」，南京分行員工攝影作品《西湖之眼-集賢亭》《黨心凝聚 一心向黨》分別榮獲優秀獎並受邀參加開展儀式。





## 參與社會公益

徽商銀行積極履行社會責任，彰顯社會擔當。本行積極響應國家節能減排戰略，通過開展一系列減碳、低碳的環保公益活動，投身實踐，重視培養貼進社區、走向人民生活的服務意識，用親和行動溫暖人心。

2023年，本行累計捐款捐物約366.18萬元，為科教文衛、公共基礎設施建設等公益事業提供了有利支持。各分行累計開展公益慈善項目52個，志願者活動時長4,609小時，受助人17,581人次。

志願者活動時長

**4,609** 小時

受助人

**17,581** 人次



### 【案例：宿州分行開展「送清涼 獻愛心」慰問活動】

8月9日，宿州分行到宿州市環境衛生管理處開展「送清涼獻愛心」慰問活動，向堅守崗位、奮戰在清掃保潔一線的環衛工人表示感謝，為一線環衛工人送去精心準備的100份清涼慰問品（花露水、毛巾、沐浴露等），詢問他們的工作和生活情況，囑咐他們在做好工作的同時，注意防暑，保重身體，獲得環衛工人的高度讚美。



### 【案例：成都分行開展「碳減集市，愛在益起」公益活動】

9月23日，成都分行團委聯合成都市高新區團工委開展「碳減集市愛在益起」愛心公益活動，吸引了10餘家成都高新區愛心企業以及200餘名外圍青年參與其中。此次「碳減」減市集以「公園+公益+易物市集」的形式開展，廣泛宣傳愛心公益事業，宣導青年群眾交換、贈予閒置物品，踐行低碳理念、樹立低碳意識，活動期間共計交換物件400餘件，累計減碳600kg。

累計減碳

**600** kg





### 【案例：深圳分行走進社區，硬幣兌換暖人心】

2023年，深圳分行積極履行社會責任，組織開展6場硬幣兌換進社區活動，共計兌換硬幣32.85萬枚。在活動同時，本行工作人員還進行了人民幣反假、反詐、整治拒收人民幣現金等金融知識宣講，普及金融知識，受到社區居民好評。



### 【案例：安慶分行舉辦「有愛無礙」金融行業工作者手語培訓活動】

9月22日，在第六屆國際手語日和第66屆國際聾人節到來之際，徽商銀行安慶分行聯合市殘聯、市銀協舉辦「有愛無礙」安慶市金融行業工作者手語培訓活動，共有殘疾人工作者50餘人參加培訓，幫助學員們學習了銀行視窗基本服務用語手語。



### 【案例：宿州分行開展2023年「博愛在江淮」公益募捐活動】

宿州分行始終堅持「人民至上」理念，勇擔社會責任，陸續開展義務植樹、「我為農村孩子送本書」愛心捐贈以及慰問一線醫護人員等志願服務活動，良好的社會形象受到當地政府和廣大市民的一致好評。

為進一步推動宿州市公益事業發展，助力鄉村振興、防災減災、基層治理等工作，5月7日至9日，宿州分行積極響應宿州市人民政府相關通知精神，組織開展2023年「博愛在江淮」公益募捐活動，共有309名員工採用線上方式參與此次捐贈活動，共募集善款8,927.8元，全部用於「紅十字博愛送萬家」「尋找最需要幫助的人」等公益活動。

採用線上方式參與此次捐贈活動員工共

**309** 名

共募集善款

**8,927.8** 元



### 【案例：亳州分行舉辦「希望小屋」揭牌儀式】

9月20日，由團市委、亳州分行、十八裡鎮政府聯合開展的「希望小屋」揭牌儀式在譙城區十八裡鎮明德中心小學舉辦。為做好「希望小屋」前期建設準備工作，亳州分行精心挑選思想品德教育等少年兒童經典讀物，愛心捐贈價值一萬元的兒童圖書，並現場為同學們發放愛心圖書。

# ESG索引表

KPI	描述	章節名稱	備註
<b>A1 排放物</b>			
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數據	踐行綠色營運	
A1.1	排放物種類及相關排放數據	踐行綠色營運	
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)	踐行綠色營運	
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	本行營運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)	踐行綠色營運	
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	踐行綠色營運	
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	踐行綠色營運	
<b>A2 資源使用</b>			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	踐行綠色營運	
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)	踐行綠色營運	
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	踐行綠色營運	
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	踐行綠色營運	
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	踐行綠色營運	
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	本行營運不涉及此項
<b>A3 環境及天然資源</b>			
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	本行營運不涉及此項
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	本行營運不涉及此項



KPI	描述	章節名稱	備註
<b>A4 氣候變化</b>			
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	綠色金融、應對氣候變化	
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	綠色金融、應對氣候變化	
<b>B1 僱傭</b>			
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數據	招賢納士、薪酬福利	
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	招賢納士	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	招賢納士	
<b>B2 健康與安全</b>			
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數據	健康安全	
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	健康安全	
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	健康安全	
<b>B3 發展及培訓</b>			
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	培訓發展	
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比	培訓發展	
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	培訓發展	
<b>B4 勞工準則</b>			
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數據	勞工準則	
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	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	勞工準則	

KPI	描述	章节名称	备注
<b>B5 供應鏈管理</b>			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	推行綠色採購	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	推行綠色採購	
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	推行綠色採購	
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	推行綠色採購	
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	推行綠色採購	
<b>B6 產品責任</b>			
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數據	保障客戶權益、保護信息安全	
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	本行營運不涉及此項
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	完善投訴機制	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例		
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式	不適用	本行營運不涉及此項
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	保護信息安全	
<b>B7 反貪污</b>			
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數據	遵守商業道德	
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	遵守商業道德	
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	遵守商業道德	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	遵守商業道德	
<b>B8 社區投資</b>			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	參與社會公益、助力鄉村振興	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	參與社會公益、助力鄉村振興	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	參與社會公益、助力鄉村振興	

# GRI標準索引表

使用說明	徽商銀行在 2023 年 1 月 1 日至 2023 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、報告頻率和連絡人	報告說明	
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	促進員工發展	
	2-8 員工之外的工作者	促進員工發展	
管治	2-9 管治架構和組成	完善公司治理	
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	完善公司治理	
	2-11 最高管治機構的主席	完善公司治理	
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	完善公司治理	
	2-13 為管理影響的責任授權	完善公司治理	
	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	
	2-16 重要關切問題的溝通	完善公司治理	
	2-17 最高管治機構的共同知識	完善公司治理	
	2-18 對最高管治機構的績效評估	完善公司治理	
	2-19 薪酬政策	薪酬管理	
2-20 確定薪酬的程式	薪酬管理		
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	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
戰略、政策和實踐	2-25 補救負面影響的程式	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	數位轉型、綠色發展、和諧共生	無重大違規
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	民主溝通	
<b>實質性議題</b>			
<b>GRI 3：實質性議題</b>			
實質性議題披露	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題分析	
	3-2 實質性議題清單	實質性議題分析	
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題分析	
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	環境風險管理、應對氣候變化	
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	薪酬管理	
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	服務實體經濟、參與社會公益	
GRI 205：反腐敗	205-2 反腐敗政策和程式的傳達及培訓	遵守商業道德	
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	遵守商業道德	
GRI 302：能源	302-1 組織內部的能源消耗量	踐行綠色營運	
	302-2 組織外部的能源消耗量	踐行綠色營運	
	302-3 能源強度	踐行綠色營運	
	302-4 減少能源消耗量	踐行綠色營運	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	踐行綠色營運	
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	踐行綠色營運	
	303-2 管理與排水相關的影響	踐行綠色營運	
	303-3 取水	踐行綠色營運	
	303-4 排水	踐行綠色營運	
	303-5 耗水	踐行綠色營運	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 305: 排放	305-1 直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	踐行綠色營運	
	305-2 能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	踐行綠色營運	
	305-3 其他間接 (範疇 3) 溫室氣體排放	踐行綠色營運	
	305-4 溫室氣體排放強度	踐行綠色營運	
	305-5 溫室氣體減排量	踐行綠色營運	
GRI 306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	踐行綠色營運	
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	踐行綠色營運	
	306-3 產生的廢棄物	踐行綠色營運	
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	踐行綠色營運	
	306-5 進入處置的廢棄物	踐行綠色營運	
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	推行綠色採購	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推行綠色採購	
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	招賢納士	
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	薪酬管理、員工關愛	
	401-3 育兒假	員工關愛	
GRI 403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	健康安全	
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	健康安全	
	403-3 職業健康服務	健康安全	
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	健康安全	
	403-5 工作者職業健康安全培訓	健康安全	
	403-6 促進工作者健康	健康安全	
	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	健康安全	
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	健康安全	
	403-9 工傷	健康安全	
	403-10 工作相關的健康問題	健康安全	
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	培訓發展	
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	培訓發展	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 404: 培訓與教育	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	培訓發展	
GRI 405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	管治架構、平等多元	
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	平等多元	未發生
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的營運點和供應商	勞工準則	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營運點和供應商	勞工準則	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	推行綠色採購	
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	推行綠色採購	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	保障客戶權益	
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	保障客戶權益	未發生
	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	保障客戶權益	
GRI 417: 營銷與標識	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	保障客戶權益	未發生
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	保障客戶權益	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	保護信息安全	未發生

# 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2023 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回饋給本行：**

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

郵寄地址：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) 62667859

傳真：+86 (0551) 62667708