

# 浙商银行股份有限公司 2023 年社会责任报告

2024 年 3 月

# 目录

|    |                            |
|----|----------------------------|
| 01 | 报告编制说明                     |
| 02 | 综述                         |
| 03 | 董事会声明                      |
| 04 | 关于我们                       |
| 04 | 一、公司简介                     |
| 05 | 二、组织架构                     |
| 06 | 三、责任管理                     |
| 10 | 年度责任绩效                     |
| 11 | 奖项与认可                      |
| 12 | 责任专题 推进“善本金融” 打造中国现代化金融新范式 |
| 12 | 一、擎旗金融顾问                   |
| 14 | 二、构建浙银善标                   |
| 15 | 三、探索善本信托                   |
| 16 | 四、推行员工善行                   |
| 18 | 第一章 助力经济民生发展               |
| 27 | 第二章 构建绿色金融生态               |
| 38 | 第三章 优化客户服务体验               |
| 47 | 第四章 携手相伴关爱成长               |
| 52 | 第五章 积极参与社会公益               |
| 55 | ESG 报告                     |
| 55 | 一、治理绩效                     |
| 59 | 二、社会绩效                     |
| 68 | 三、环境绩效                     |
| 72 | 相关内容索引                     |
| 81 | 第三方鉴证报告                    |
| 86 | 读者意见反馈表                    |

# 报告编制说明

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 报告范围

报告组织范围：本报告以浙商银行股份有限公司为主体部分，涵盖子公司部分内容。为便于表述，在报告中“浙商银行股份有限公司”以“浙商银行”“我行”“本行”“我们”表示。

报告时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分内容超出上述范围。

报告发布周期：每个财务年度。上一年度报告发布于 2023 年 3 月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行股份有限公司 2023 年度报告》，其他数据来源于浙商银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

## 报告参照标准

本报告编制遵循国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关要求，同时参考国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标（SDGs）、明晟（MSCI）ESG 评级和标普全球（S&P Global）企业可持续发展评估（CSA）等。

## 汇报原则

- 重要性原则：报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响浙商银行可持续发展的重要 ESG 议题并回应。本报告已经详述重大性议题分析过程及结果。
- 量化原则：报告已经披露浙商银行 ESG 量化关键绩效。
- 一致性原则：报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。
- 平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。

## 计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

## 报告保证方式

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提交安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》（ISAE3000 修订）标准进行第三方鉴证，并提供独立的鉴证报告和声明，参见“独立鉴证报告”。

## 报告语言版本

本报告有中文简体、中文繁体及英文版本，如有差异，以中文简体版为准。

## 报告发布形式

报告以电子版形式发布。

查询及下载地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

## 综述

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是浙商银行华丽转身、夯基垒业、进阶登高之年。回顾这一年的拼搏奋斗，浙商银行努力当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，善本金融理论与实践探索取得了标志性成果，智慧经营能力不断提升，企业文化建设和社会形象显著提升，为亚运会顺利召开、共同富裕示范区建设、推进中国式现代化积极贡献力量。

**全面强化政治建设，以一流的企业生态建设“一流的商业银行”。**我们始终将政治建设摆在首位，抓实党的全面领导与公司治理深度融合，推进“金融企业党建样本”打造三年目标。2023 年全行资产规模稳健增长，迈上 3 万亿新台阶，经营业绩领跑同业，资产质量稳中向好。经济周期弱敏感资产压舱石进一步夯实，穿越周期、智慧经营的能力显著提升。成功引进战略投资者，圆满完成 A+H 配股。在英国《银行家》杂志“全球银行业 1000 强”榜单中，按一级资本计位列第 87 名，连续 6 年跻身全球银行百强；明晟 ESG 评级连续 2 年 A 级。

**服务国家重大战略，以金融为民底色做好五篇大文章。**我们自觉肩负起“国之大者”使命担当，贯彻落实党中央、浙江省委省政府重要决策部署，坚守服务实体经济本源，聚焦主责主业，持续提升服务实体经济重点领域和薄弱环节质效，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。截至 2023 年末，发放贷款和垫款总额 17,162.40 亿元，较年初增长 12.54%，其中，浙江省内融资服务总量突破 9,000 亿元，普惠型小微企业贷款余额 3,201.28 亿元，支持制造业发展贷款余额 2,651.50 亿元，科创企业融资余额 2,041.26 亿元。

**重构金融内在逻辑，以新精神新站位为引领践行“善本金融”。**我们从社会价值向度重塑金融模式，研究提出并大力推进“善本金融”理论和实践创新，打造金融服务中国式现代化新范式。探索金融顾问制度和区域综合金融服务示范区，组建 3,400 余人专业队伍及 93 家金融顾问工作室，累计为 8 万多家企业提供融资超 5,500 亿元。把善的基因融入金融服务场景，构建“浙银善标”体系，成立善行资本公益联盟，启动善本信托工程，助力企业家实现社会价值和财富升维。大力推进员工善行，设立 11 个善行工作室，在“一行一校”“浙银助农”等社会公益事业中担当责任，全年捐赠支出 2,270.51 万元，营造正向正行的良好生态。

**应对气候变化挑战，以绿色可持续发展理念守护绿水青山。**我们将绿色、低碳可持续发展理念，融入产品和服务、风险管理、考核评价各环节，出台《浙商银行环境、社会和治理风险管理办法》，明确将生物多样性保护、节能减排等纳入风险评价标准，定期开展气候风险压力测试，全面加强风险管理；不断丰富在信贷、债券、理财、投资等方向的绿色可持续金融产品供给，引导资源流入清洁能源和环境友好型行业等相关领域。截至 2023 年末，绿色贷款余额 2,034.36 亿元，较年初增长 39.41%，高于全行各项贷款增速；助力发行绿色债券和蓝色债券，实现融资规模 31.53 亿元。同时，加强自身绿色低碳建设和运营，深化实施数字化改革，线上交易替代率超 99%。

**关注利益相关方诉求，以更大担当回馈社会共生共赢。**我们高度关注股东和投资者、客户、员工、社区公众等相关方诉求，不断推动网点管理与服务优化，在全国范围内建成 90 家“温暖驿站”，连续四年获评网点服务领域企业标准“领跑者”荣誉；健全客户投诉管理和信息隐私保护体系，95527 客户满意度 99.84%，客户投诉处理率 100%；制定惠企惠民十五条，为客户减费让利 4.7 亿元。大力度引进和提拔一批优秀青年人才，畅通员工职业发展和沟通渠道，焕新“蜂巢社区”，严格落实休假探亲制度，推进“以家风促行风”，全面加强员工关怀。

展望新蓝图，奋进新征程。2024 年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，我们将坚定不移高举金融向善旗帜，以迎接浙商银行成立 20 周年为契机，切实履行好经济责任、环境责任和社会责任，持续为推进中国式现代化注入强大动力。



## 董事会声明

浙商银行董事会负责本行 ESG 相关重大事项的审议与决策，包括明确 ESG 发展目标、制定 ESG 战略规划、审议 ESG 重大议题、监督 ESG 相关事宜进度等，履行上市监管部门对董事会提出的 ESG 工作要求。

**完善 ESG 事宜监督。**董事会负责监督全行 ESG 事宜的进展情况，并由董事会办公室定期跟踪议案的落实情况，及时了解落实进度，形成专项报告向董事会汇报，确保有关 ESG 的目标与公司业务紧密关联。2023 年，全行 ESG 治理各主体各司其职、高效运作，确保浙商银行在 ESG 发展领域一系列计划的有效落实。

**明确 ESG 管理方针。**董事会高度关注战略规划、服务实体经济、绿色金融发展、消费者权益保护等 ESG 事项决策和进展情况，通过定期开展利益相关方沟通、调查，明确年度 ESG 重点工作并定期跟进工作落实情况。2023 年，为进一步提升本行 ESG 工作成效，董事会下设战略委员会更名为“战略与可持续发展委员会”，同步修订委员会相关议事规则，明确委员会统筹履行 ESG 相关职责，指导和督促本行相关工作管理制度体系不断健全完善。

**ESG 目标进展检讨。**2023 年，董事会及其专门委员会先后审议通过《浙商银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告》《浙商银行股份有限公司 2022 年绿色金融工作开展情况报告》《浙商银行股份有限公司 2022 年度消费者权益保护工作报告及 2023 年度工作计划》《浙商银行股份有限公司 2022 年度反洗钱和反恐怖融资工作报告》等 ESG 议题，对本行在环境、社会、管治方面采取的相关措施提出系统化的意见和要求。

# 关于我们

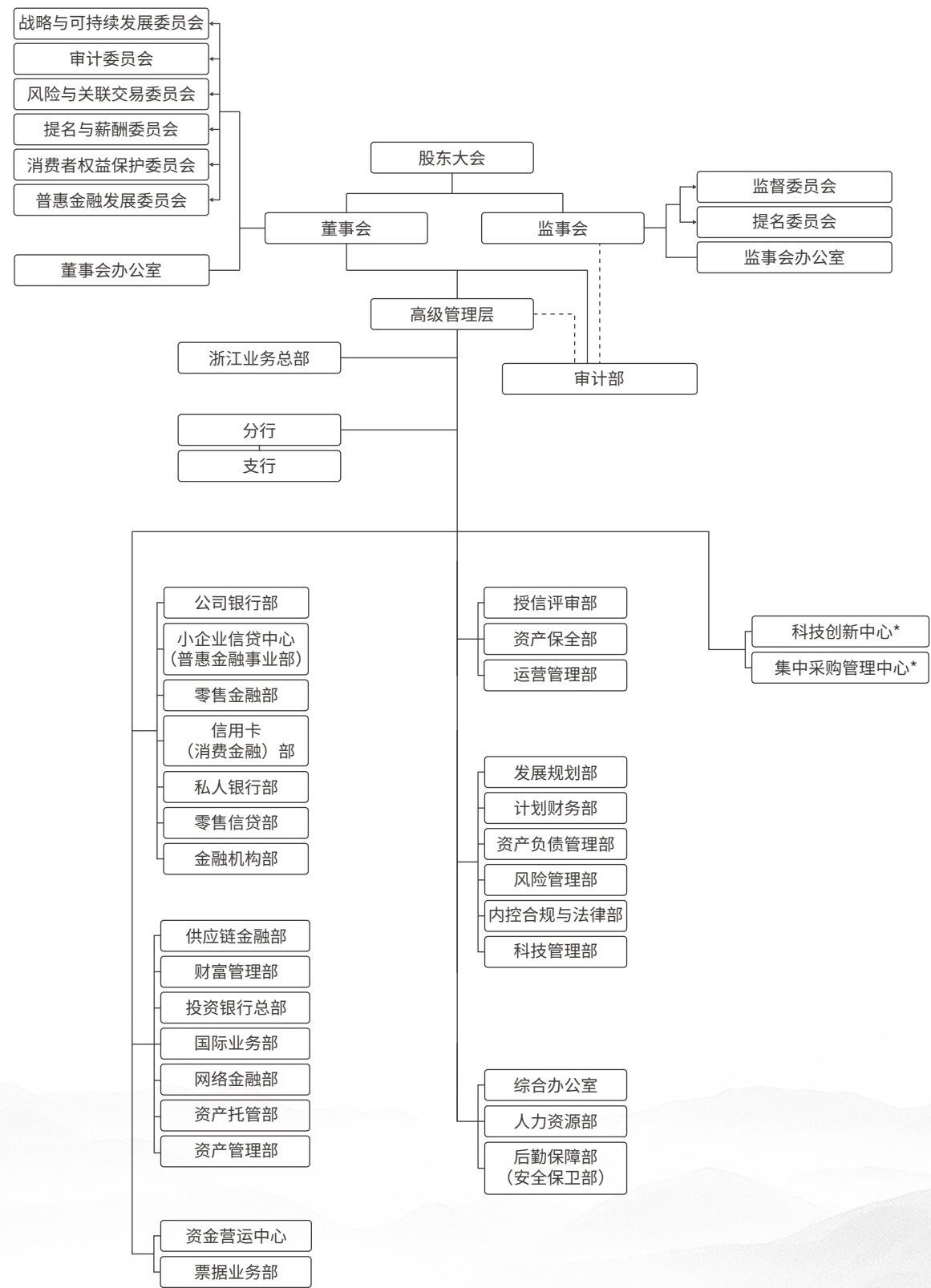
## 公司简介

浙商银行是十二家全国性股份制商业银行之一，于 2004 年 8 月 18 日正式开业总部设在浙江杭州，系全国第 13 家“A+H”上市银行。开业以来，浙商银行立足浙江，面向全国，稳健发展，已成为一家基础扎实、效益优良、风控完善的优质商业银行。

浙商银行以“一流的商业银行”愿景为统领，全面构建“正、简、专、协、廉”五字政治生态，大力发扬四千精神，坚持“夯基础、调结构、控风险、创效益”十二字经营方针，以数字化改革为主线，以“深耕浙江”为首要战略，大零售、大公司、大投行、大资管、大跨境五大业务板块齐头并进、综合协同发展，财富管理全新启航，打好打赢“化风险、扩营收、稳股价、引战投”四大战役，全面垒好经济周期弱敏感资产压舱石，全面提升综合金融服务能力，全面构建大风控和大监督体系，全面开启了高质量发展的新征程。

截至 2023 年末，浙商银行在全国 22 个省（自治区、直辖市）及香港特别行政区设立了 342 家分支机构。在英国《银行家》（The Banker）杂志“2023 年全球银行 1000 强（Top 1000 World Banks 2023）”榜单中，按一级资本计位列第 87 位，按总资产计位列第 84 位。标普、穆迪均给予浙商银行“投资级”国际评级（标普 BBB-，穆迪 Baa3），中诚信国际、联合资信均给予浙商银行金融机构评级中最高等级 AAA 主体信用评级。

组织架构



注：带\*的机构为总行直属机构



责任管理架构

本行在《浙商银行社会责任工作管理办法》中，明确社会责任工作组织架构、职责分工等，并通过定期开展专题培训，促进社会责任工作沟通交流与能力提升。报告期内，本行持续推动 ESG 理念融合和机制建设。

|       |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 决策层   | 董事会为社会责任及 ESG 管理的最高决策机构。下设的战略委员会更名为战略与可持续发展委员会，负责审议整体社会责任及 ESG 战略规划、政策目标及执行情况，督促整改等；下设的董事会消费者权益保护委员会、普惠金融发展委员会等专业委员会，根据分工负责审议相应社会责任及 ESG、普惠相关工作                                                                        |
| 高级管理层 | 高级管理层负责落实董事会及董事会专业委员会关于社会责任及 ESG 工作的各项决议，研究并制定整体战略规划、政策及目标，统筹领导及协调推动相关工作                                                                                                                                               |
| 执行层   | 党群工作部（党委宣传部）为社会责任及 ESG 工作的归口管理部门，总行相关部门、各分支行配合执行，针对重点议题开展社会责任及 ESG 实践，包括但不限于制定基本管理制度，推动社会责任及 ESG 理念融入战略规划、企业文化等各方面；制定社会责任及 ESG 目标并在各条线业务规划、重点项目中嵌入式加以部署及推进，推动普惠金融、消费者权益保护、隐私和数据安全、人力资本发展等关键性议题实践；编制年度社会责任报告，强化外部沟通与合作等 |

利益相关方沟通

本行高度重视与各利益相关方的沟通，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并将关键性议题纳入日常运营和决策过程中，建立常态化的沟通机制，及时、真诚回应利益相关方的期望与诉求。

| 利益相关方   | 期望与诉求                                             | 沟通渠道                                                      |
|---------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 政府及监管机构 | 合规经营<br>服务实体经济<br>支持国家战略<br>防范金融风险                | 研究和执行相关金融政策<br>支持行业政策制定<br>参与调研走访与会议<br>日常审批与监管<br>上报统计报表 |
| 客户与消费者  | 优化客户服务<br>保障客户权益<br>普及金融知识<br>金融科技赋能<br>信息安全与隐私保护 | 在线业务办理<br>客户需求调研<br>95527 服务热线<br>客户关怀活动<br>微信、抖音等平台      |
| 股东与投资者  | 持续稳健经营<br>提高投资回报<br>提升公司价值<br>规范公司治理<br>防范金融风险    | 定期报告与信息公告<br>路演、推介会<br>股东大会<br>投资者服务电话、邮箱                 |



| 利益相关方    | 期望与诉求                                          | 沟通渠道                                                     |
|----------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 员工       | 提供健康、安全的工作环境<br>员工权益保障<br>员工发展与培训<br>员工福利      | 职工代表大会<br>员工文体健康活动<br>申诉与举报机制<br>“蜂巢”社区、“员工心声”专用邮箱       |
| 供应商与合作伙伴 | 拓宽合作渠道<br>公平公正采购<br>诚实守信履约<br>商业道德与反腐败         | 合作交流<br>招投标活动<br>供应商调研走访                                 |
| 社区公众     | 发展普惠金融<br>助力乡村振兴<br>助力公益慈善<br>坚持定点帮扶<br>投身志愿服务 | “一行一校”教育帮扶<br>“浙银助农”(东西部协作、“千企结千村”等)<br>员工志愿服务<br>社区服务活动 |

重大性议题分析

本行结合行业发展趋势、国家重大政策和利益相关方的关注等，采取政策研究、专家判断、部门访谈等方式，识别和评估出与本行相关度较高的重大性议题。各个议题所包含的内容在本报告中均有阐述。





对我行业务和长期价值产生最大影响的三个重大性议题和策略如下：

| 主要策略            | 影响类型  | 背景                                                                                                                                                                             | 具体措施                                                                                                                                     |
|-----------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| “深耕浙江”<br>首要战略  | 经济和社会 | 浙江省经济发展水平处于全国前列，富裕程度较高、发展均衡性较好，承载着高质量发展建设共同富裕示范区等国家重大战略，是银行机构重点经营的市场区域。我行作为总部设立在浙江的唯一全国性股份制银行和省属法人银行，具备政治优势和法人优势，通过全面深耕本土市场、调动经营发展积极性，提升省内市场地位和影响力，带动省内金融总量、政府性业务、基础客群数量实现快速增长 | 制定《浙商银行“深耕浙江”三年行动方案》《浙商银行全面率先助力共同富裕示范区建设实施意见》，加快夯实省内业务基础，率先在省内构筑供应链金融、普惠金融、科创金融、数字金融、绿色金融、综合金融六大特色优势，做好服务重大战略、服务政府项目、服务重点企业、服务薄弱领域“四篇文章” |
| 经济周期<br>弱敏感资产策略 | 经济    | 银行业是顺周期行业，经济波动周期影响着商业银行的经营业绩。垒好经济周期弱敏感资产的“压舱石”，能够让银行经营经得起信用风险和市场风险考验，平滑周期对业绩的影响，实现“在经济好的时候，银行经营也很好，在经济较差的时候，经营状况不至于很差，总体是比较平稳的”                                                | 构建高质量发展的一流经营体系，以打造经济周期弱敏感资产压舱石为核心，加快建立敏捷决策机制以及支撑弱敏感资产形成的资源配置、绩效考核、价险审批、多跨协同、风险管控和数字化改革六大方面配套保障机制，推动经济周期弱敏感资产营收占比稳步提升                     |
| 绿色金融<br>发展战略    | 环境    | 实现碳达峰碳中和是我国重大战略决策，对推动经济高质量发展、建设人与自然和谐共生的现代化具有重要意义，为产业结构优化升级创造了重大战略机遇，也对银行风险管控能力提出了更高要求，通过加强信贷全流程环境和风险管理、积极开展环境压力测试，降低了风险事件发生概率                                                 | 制定《浙商银行支持碳达峰碳中和行动方案（2021-2025）》，积极开展碳中和投行业务和碳中和普惠业务，创新碳易贷、光伏贷、绿色债券等融资产品，绿色贷款和碳中和类贷款增速均不低于各项贷款平均增速                                        |

## 年度责任绩效

| 类别                | 指标                   | 单位  | 2023          | 2022          | 2021       |
|-------------------|----------------------|-----|---------------|---------------|------------|
| 治理绩效              | 董事数量                 | 人   | 14            | 13            | 15         |
|                   | 董事会议次数               | 次   | 11            | 14            | 16         |
|                   | 董事会会议平均出席率           | %   | 94.32         | 99.45         | 93.44      |
| 经济绩效 <sup>1</sup> | 资产总额                 | 亿元  | 31,438.79     | 26,219.30     | 22,867.23  |
|                   | 营业收入                 | 亿元  | 637.04        | 610.85        | 544.71     |
|                   | 税后利润                 | 亿元  | 154.93        | 139.89        | 129.16     |
|                   | 纳税总额                 | 亿元  | 109.95        | 126.54        | 117.98     |
|                   | 资本充足率                | %   | 12.19         | 11.60         | 12.89      |
|                   | 国标小微企业贷款余额           | 亿元  | 4,053.86      | 3,418.83      | 2,810.37   |
|                   | 大口径涉农贷款余额            | 亿元  | 2,207.83      | 1,999.24      | 1,724.54   |
| 环境绩效 <sup>2</sup> | 绿色贷款余额               | 亿元  | 2,034.36      | 1,459.23      | 1,042.44   |
|                   | 电子银行交易笔数             | 万笔  | 45,215.28     | 25,143.40     | 22,320.41  |
|                   | 电子银行渠道替代率            | %   | 99.85         | 99.75         | 99.70      |
|                   | 外购传统电力消耗量            | 千瓦时 | 76,824,916.11 | 72,337,251.70 | -          |
|                   | 办公耗水总量               | 吨   | 574,932.10    | 525,778.38    | 171,454.00 |
|                   | 汽油消耗量                | 升   | 844,719.13    | 622,186.35    | 20,409.86  |
| 社会绩效              | 每股社会贡献值 <sup>3</sup> | 元   | 3.58          | 4.10          | 3.80       |
|                   | 捐赠支出                 | 万元  | 2,270.51      | 2,548.08      | 1,738.69   |
|                   | 95527 客户满意度          | %   | 99.84         | 99.85         | 99.86      |
|                   | 员工总数                 | 人   | 19,293        | 17,406        | 15,302     |
|                   | 女性员工占比               | %   | 48.33         | 48.37         | 47.69      |
|                   | 员工流失率                | %   | 4.97          | 5.68          | 7.65       |
|                   | 员工人均培训时长             | 小时  | 58.56         | 54.89         | 62.61      |

注：1. 经济绩效（除纳税总额）统计口径为我行及我行所属子公司合并数据，纳税总额统计口径为境内我行及我行所属子公司合并数据（不含香港）

2. 外购传统电力消耗量、办公耗水总量、汽油消耗量 2023 年、2022 年统计口径为总行及境内一级分行，2021 年统计口径为总行。2022 年外购传统电力消耗量与办公耗水总量更新

3. 根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》中提出的每股社会贡献值进行计算，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税总额 + 员工工资 + 利息支出 + 捐赠支出) / 期末总股本。受 2023 年配股影响，重新计算比较期间的每股收益指标

## 奖项与认可

| 颁奖单位                   | 获得荣誉                                   |
|------------------------|----------------------------------------|
| 英国《银行家》杂志 (The Banker) | “2023 全球银行 1000 强” 位居第 87 名            |
| 英国《银行家》杂志 (The Banker) | 全球银行品牌价值 500 强                         |
| 标普、穆迪                  | 国际评级继续保持双“投资级”                         |
| 明晟 (MSCI)              | ESG 评级 A                               |
| 中国人民银行                 | 金融科技发展奖                                |
| 浙江省人民政府                | 支持浙江省经济社会发展先进单位一等奖                     |
| 浙江省国资委                 | 浙江国资国企服务共同富裕最佳实践、数字化改革优秀应用             |
| 中国人民银行浙江省分行、浙江省工商业联合会  | 浙江省“民企最满意银行”                           |
| 中国人民银行浙江省分行            | 杭州亚运会金融服务保障工作成绩突出集体                    |
| 中国银行业协会                | 银行业营业网点文明规范百佳示范单位（郑州分行、兰州分行）           |
| 中华全国总工会                | 温暖驿站获“最美驿站”荣誉称号                        |
| 中国科学技术协会、中国通信协会        | “科创中国”金融科技创新大赛专项奖                      |
| 中国互联网金融协会              | 企业标准“领跑者”                              |
| 中国金融认证中心、数字金融金榜奖       | 手机银行获最佳数字运营奖、最佳企业网银奖                   |
| 上海票据交易                 | 优秀综合业务机构                               |
| 上海期货交易所                | 年度做市业务行业特别贡献奖、年度做市业务钻石奖                |
| 外汇交易中心                 | 年度银行间本币市场跨境投资创新奖                       |
| 第九届资产证券化与债券·介甫奖        | 优秀 ABN 主承销商、优秀信贷 ABS 发起人               |
| CFS 第十二届财经峰会           | 金融创新典范奖                                |
| 21 世纪经济报道              | 21 世纪金融发展优秀案例：金融顾问综合服务银行               |
| 中国证券报                  | 2023 年中国银行业银行理财产品金牛奖                   |
| 金融时报                   | 金龙奖——年度最佳科创金融服务银行                      |
| 上海证券报                  | 2023 “上证·金理财”年度投资管理团队奖                 |
| 中国银保传媒                 | 银行 ESG 综合表现 TOP20                      |
| 《银行家》杂志社               | 年度 ESG 金融服务创新卓越机构                      |
| 证券时报                   | 年度中国银行业 ESG 实践天玑奖                      |
| 南方周末                   | 年度可持续力品牌                               |
| 搜狐                     | 中国上市银行 ESG 星级榜“银行综合实力 ESG 星级测评 TOP30”  |
| 《贸易金融》杂志               | 最佳供应链金融银行、最佳跨境金融服务银行                   |
| 金融界                    | 领航中国“金智奖”杰出普惠金融服务奖                     |
| 证券之星                   | 2023 年度卓越银行品牌奖                         |
| 猎聘                     | 2023 华东年度非凡雇主、2023 年度全国百强非凡雇主          |
| 前程无忧                   | 2023 中国典范雇主——员工关爱典范企业、2023 中国 100 典范雇主 |

## 责任专题

# 推进“善本金融” 打造中国现代化金融新范式

浙商银行始终胸怀“国之大者”，坚持金融的政治性、人民性，从社会价值的向度重塑金融逻辑，研究提出并大力推动“善本金融”的理论与实践创新，推动金融初心回归和使命提升，形成金融服务中国式现代化新范式。

### 一、擎旗金融顾问

浙商银行作为浙商总会金融服务委员会（以下简称“金服会”）主任单位，积极推动浙江首创的金融顾问制度创新实践，联合银行、证券、保险、法律、税务等专业机构，共同组建 3,400 余人的金融顾问队伍、设立 93 个金融顾问工作室，推动金融顾问累计为 8.23 万家企业提供融资超 5,554.96 亿元，取得明显成效。金融顾问制度被北京、上海、四川、甘肃等 16 个省市借鉴推广。

#### 案例：金融顾问以数字化牵手温州民政，赋能政务服务增值化改革

浙江温州地区民政部门面临人手少、社会组织数量庞大、管理服务集成度低、专业人员匮乏、线上化水平待提升的现状。同时，社会组织中大部分中小社会组织信息化建设薄弱，对内缺少数字化的成员管理手段，办事流程不顺畅，存在材料多头提交与线下多处办理的情况。

为此，浙商银行金融顾问服务团队在全国首创“温州民政社会组织数字化平台”，将社会组织办事流程线上化，实现办事“一次都不用跑”，提升政府部门与社会组织的办事体验。该平台创新性提供了“6+8+X”重点服务，提供年检、登记、备案等 6 项民政管理服务；设计人力、公益、善金等 8 个组织管理模块；定制 X 个服务子系统进行数字化生态场景迭代。平台自 2023 年 4 月下旬试运行以来，成功吸引温州市社会组织发展基金会等多家社会组织入驻，为温州市 9,300 多家社会组织提供公益慈善、公益创投等服务，有效提升民政部门对社会组织的管理效率，创新性地打造了以服务接入形成政府生态监管链的模式，也为数字化赋能民政部门提供了可向全国复制的金融顾问服务案例。



温州民政社会组织数字化平台

#### 案例：精准把脉，综合服务，助力科创企业高质量发展

浙江某科技有限公司成立于 2017 年，注册资金 1,250 万元，是一家集研究、开发、生产和销售一体化的科技型企业。近年来，企业面临发展瓶颈，亟待金融支持和帮扶。浙商银行金融顾问小组收到信息后第一时间组织“问诊把脉”，找准了当前该企业发展中存在的银行融资缺乏抵押物、对股权融资缺乏信心、路演渠道有限等问题症结，联动银行、券商、律师事务所等单位协力合作，为企业量身定制服务方案：综合运用科创贷、项目贷等融资产品，进一步帮助企业降低融资成本；协助引入股权投资机构，完善股权架构；组建券商、会计师事务所、律所等团队，提供上市辅导。在金融顾问大力支持下，成功帮助企业引进战略投资 2,000 万元，公司投后估值翻番达 1 亿元。

目前，企业彻底摆脱经营难以为继的局面，运行现金流表现稳健，并积极推进股份制改造，远期朝着资本市场上市的目标稳步迈进。



### 案例：汇聚向善的金融力量穿越周期

湖羊是湖州市特有的地方绵羊品种，适合规模化养殖，具有投入小、产出快、繁殖率高等特点。2023 年，羊肉市场价格持续走低，叠加产业源头饲料价格上涨因素，养殖户普遍面临资金短缺的困境。湖州分行金融顾问在实地走访后，联合浙银金租、长兴县农商行等多家单位组成金融顾问团，通过贴合的产品、综合化的金融服务，为湖羊企业产业发展提供“1+N”综合金融服务方案，截至 2023 年末，共计为长兴县湖羊企业获批授信 730 万元，高效缓解了湖羊企业资金困难。

“哪想到 2023 年 9 月底参加了一场纾困座谈会，马上就换来了浙商银行的贷款，这不仅帮我们渡过难关，还让我们更有精力、时间去开拓更大的市场。”

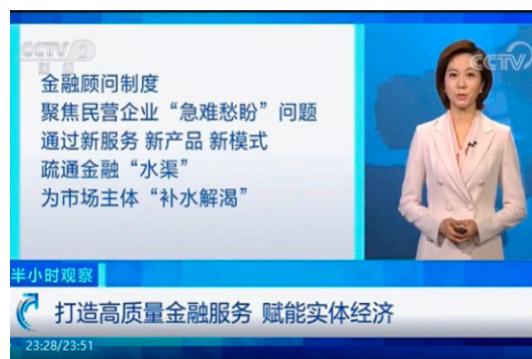
——湖羊养殖户徐晓勇



湖州分行金融顾问回访湖羊企业



浙江省首次金融顾问综合服务技能“大比武”收官，本次竞赛被列入浙江省总工会省级职工职业技能竞赛十大重点项目（工种）



浙江金融顾问制度的探索与实践，亮相央视《经济半小时》



扫一扫，观看央视报道





发布金融顾问助力民营经济高质量发展倡议书



发布《金融顾问综合服务案例 100 篇》



“金融向善先行示范基地、金融顾问服务工作室”揭牌



金融顾问走访调研企业

## 二、构建浙银善标

浙商银行探索将善的基因嵌入金融服务场景中，构建一套崇善扬善的客户评价体系——“浙银善标”体系，把中国式 ESG 理念融入核心业务运营，引导资源倾斜“善标”客户，更加注重对客户经营行为进行可量化可评估的社会价值分析。

弘扬“正行向善、融通万方”的企业文化内核，推动服务理念向善

培养“正向正行、专业有素”的金融服务队伍，推动专业人员向善



赋能有善念、有善行的好个人，支持好项目、好企业、好老板的“三好客户”，推动服务对象向善

建立考核激励、资源配置、授信审批、风险容忍等正向评价反馈体系，推动保障机制助善

**评估体系：**分为企业版和个人版，企业版聚焦大局担当、环境保护、社会责任、公司治理，个人版聚焦善性、善道、善果，各自从正向标准和负面清单两个方面编制企业客户、个人客户“善”的评价标准共计 74 条

01 “浙银善标”主要内容

02

**运行方式：**通过赋分方式落地运用，正负向标准各设置不同分值，符合正向标准即加分赋能，触发负面情形即减分降维，触碰红线一票否决，正负双向评分合计形成客户善标评分，形成客户评价方案三套。制定差异化评审（服务）机制，引导授信资源或金融服务向善标等级较高客户倾斜

“浙银善标”体系



案例：探索“美德成金”信用转换模式

以山东省全面推进乡村美德积分金融转化机制建设为契机，济南分行将“善本金融”理念与地方政府和监管部门大力倡导的“美德积分”金融转化工作有机融合，依托“浙银善标”体系推出“美德积分向善贷”。

临沂某市政工程有限公司因承接城市绿化项目，有较为迫切的融资需求，考虑该企业属于乡村振兴计划支持企业和新型农业经营主体，主要从事与民生领域息息相关的项目工程，加之企业法人是社区美德积分高分用户，为企业发放“美德积分向善贷”350 万元，受到地方各级政府和监管部门充分认可。

三、探索善本信托

浙商银行牵头实施善本信托工程，通过善行资本公益联盟，联合信托、律所等专业机构，形成一站式慈善金融服务方案，围绕企业自身产业生态、企业家出生地和所在地三大场景，重点服务企业设立慈善信托，助力企业家实现社会价值和财富升维。



### 案例：成立全国首个资本公益联盟，构建慈善金融生态圈

2023 年 11 月，我行举办“金融助力企业家善行联席会议”，浙商总会金融服务委员会、中国慈善家杂志社、浙江省长三角资本研究院、浙商银行等 17 家单位共同发起、自愿结成全国首个非营利、公益性慈善金融综合服务平台“善行资本公益联盟”，并启动“善本信托工程”，首批 33 家企业签署善本信托意向书。



金融助力企业家善行联席会议

### 案例：创新金融服务新形式，探索慈善信托新发展

- **绍兴分行：**浙江金科汤姆猫文化产业股份有限公司通过参与我行善本信托工程，已设立用于少年儿童资助的慈善信托，除捐赠现金之外，还将配套捐赠等值的少年儿童文化用品
- **嘉兴分行：**2023 年 11 月，四川省黑水县中学校长赵杰迎来了他家乡海宁的企业——浙江科杰新材料有限公司一行，浙江科杰新材料有限公司已设立“善本信托·浙金——科杰慈善信托”，拟向黑水县中学资助教育物资，以改善黑水县中学办学条件，提高教育教学质量

## 四、推行员工善行

浙商银行在全行范围内推行“员工善行计划”，鼓励各机构组建“善行工作室”，推动金融服务队伍从善，引导员工树立“心存善念、多行善事”价值导向，更大力度参与社会公益事业，营造正行向善的企业文化氛围。

### 案例：成立首批“善行工作室”

2023 年 8 月，我行公布首批 11 家“善行工作室”名单，设立“京心有爱”“小荷”“松华”“微光”等善行工作室，针对性制定一系列特色公益项目。



“善行工作室”授牌



长沙分行“湘爱天使”善行工作室倡议员工、社会爱心人士共同参与“弱有众扶，浙商有爱”公益活动，为残障人士送温暖



广州分行“松华”善行工作室加入广州金融业协会志愿服务队，志愿者利用休息时间参加社区助残、送温暖等公益服务



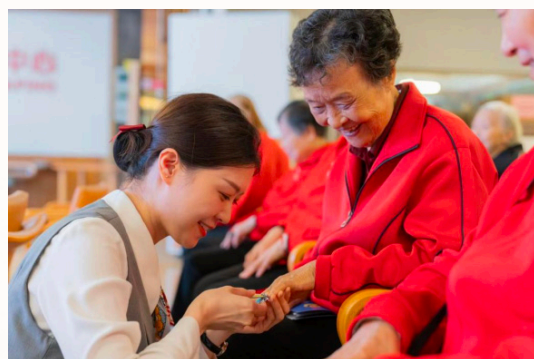
西安分行自制清凉包，送给高温下坚守岗位的建筑工人、环卫工人等户外工作者



浙商银行青年员工参加“一行一校”志愿服务，指导学生们体验制作机器人



成都分行志愿者赴凉山园田小学，组织趣味运动会，关爱学生成长



重庆分行组织志愿者走进重庆市总工会杨家坪疗养院，服务老年人



# 第一章 助力经济民生发展

治国有常，利民为本。实体经济是强国之本、兴国之基，增进民生福祉是发展的根本目的。浙商银行积极响应党中央、浙江省委省政府等各项决策部署，多措并举加大对小微企业、科技创新、对外发展等领域支持力度，主动融入国家发展战略，提高金融供给质量，让金融服务与民生改善同频共振。

贡献联合国可持续发展目标：



## 一、支持浙江共同富裕示范区建设

共同富裕是社会主义的本质要求和奋斗目标，是中国式现代化的重要特征。作为唯一一家总部在浙江的全国性股份行和浙江省属企业，浙商银行自觉肩负责任担当，加速打造支持共同富裕示范区建设标杆银行。

| 我们的举措                            | 我们的成绩                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>强化重大项目支持</div> <div></div>  | <ul style="list-style-type: none"><li>强化重大项目政策支持，对省内“千项万亿”重大项目加大资源配置力度</li><li>截至 2023 年末，支持浙江省“千项万亿”重大项目融资余额 83.87 亿元，较年初增长 29.61 亿元</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <div>强化数字化能力建设</div> <div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>加强自身数字化能力建设，以浙商银行微海（microsea）系统建设为牵引，构筑“185N”数字化体系构架</li><li>加强省级部门数字化平台搭建和迭代升级等服务，聚焦重点客群</li><li>截至 2023 年末，实现智能电气、电机等 20 个产业大脑合作项目落地，较年初新增 100%，接入“产业大脑+未来工厂”用户 758 户，授信总额 273 亿元，累计融资发放超 400 亿元</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <div>创设特色产品服务</div> <div></div>  | <ul style="list-style-type: none"><li>聚焦山区海岛县特色优势产业，创设“数智共富”系列产品</li><li>持续推广“智造贷”等特色信贷产品，迭代升级“5+N 小微园区综合金融服务方案”特色集群服务模式</li><li>推出资管产品和信托产品“共同富裕款”“山区 26 县”“临平金融示范区专享款”等</li><li>推出“共富贷”产品，重点支持上游种植、养殖和中游加工企业，下游经销商</li><li>针对中低收入群体推出“乡村振兴卡”等特色产品</li><li>面对国家级高层次人才，定制“人才支持贷”服务方案</li><li>依托数智跨境推动跨境贸易便利化</li><li>截至 2023 年末，为山区海岛县提供金融服务总量 806.12 亿元。“数智共富贷”授信金额 56 亿元，累计发放 13.35 亿元，累计服务客户超 1,700 户</li><li>截至 2023 年末，发放资管产品和信托产品合计 35 款，其中共同富裕款产品 20 款，产品规模 24.41 亿元</li></ul> |
| <div>打造专项平台</div> <div></div>    | <ul style="list-style-type: none"><li>打造“金服宝·小微数字化综合服务平台”，为中小微企业提供数字化工具</li><li>截至 2023 年末，平台为临平区域内十余家小微企业累计提供贷款 7.4 亿元，省内国标小微无还本续贷全年累计发放 486.25 亿元</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

二、助推产业转型升级

我行加快传统产业转型升级以高质量发展为导向，形成较为完善的产业链和产业集群，推动传统产业迈向高端化、智能化、绿色化、融合化。

（一）服务制造业发展

我行致力于为制造业企业提供多元化的金融产品和服务，持续提升制造业中长期贷款余额，推动制造业高端化、智能化、绿色化发展。截至 2023 年末，制造业中长期贷款余额达 1,076.39 亿元，较年初新增 209.64 亿元，增速 24.19%。

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>解决融资难题</div> <div></div>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 优先政策支持：针对新材料行业、汽车零部件制造行业、科创企业、光伏产业等制定差异化专项授信政策</li><li>• 优先资源配置：为制造业企业贷款配置专项信贷资源，针对小微制造业企业，做到“能贷尽贷、应贷尽贷”</li><li>• 优先价格倾斜：对制造业贷款实行差异化利率定价让利</li></ul> |
| <div>培育服务团队</div> <div></div>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 总行单设“智能制造中心”，专职团队服务制造业企业，并构建“总分支三级联动”的制造业专业金融服务队伍</li><li>• 连续三年对制造业贷款投放的进行专项奖励与考核激励</li></ul>                                                        |
| <div>满足特殊需求</div> <div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 着眼制造业企业特点，打造小微制造企业专属信贷产品</li><li>• 围绕国家发改委制造业中长期项目，持续扩大制造业中长期贷款投放</li><li>• 创新供应链金融工具，解决核心企业及供应链上的流动性难题</li></ul>                                     |

案例：精准化营销落地发改委重点制造业项目

SPBS 智能家居有限公司是山东省滕州市当地重点扶持企业，专业从事智能家居全屋定制，被国家工商局认定为“中国驰名商标”，“家具工业 4.0 智能制造项目”为发改委清单内项目。济南分行积极对接当地财政和发改委等相关部门，与企业充分沟通，针对性完善金融服务方案，给予企业更优的服务，2023 年 11 月，成功向企业投放项目贷款 8,350 万元。

(二) 支持科创金融

我行不断加强对科技创新领域的精准金融支持，持续提升服务科技型企业专业性。截至 2023 年末，累计服务科创企业 14,256 户，融资余额 2,041 亿元，其中服务科技创新人才企业 2,202 户，融资余额 181 亿元，开展浙江省内创投基金、产业基金托管产品 11 只，合计托管规模 5.4 亿元。

实施政策

推行科创金融“六专”差异化管理 | 推出科创金融“六保”服务体系 | 拟定科创企业供应链金融业务合作方案

推动措施

- |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 专营的组织体系</li><li>• 专业的服务团队</li><li>• 专用的风险管理</li><li>• 专门的信息系统</li><li>• 专项的考核激励</li><li>• 专属的信贷标准</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 保证办理效率</li><li>• 保证经营资源</li><li>• 保证差异化授信政策</li><li>• 保证优惠定价</li><li>• 保证综合服务</li><li>• 保证多方协同合作共赢</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 下发《关于推进科创企业供应链金融业务合作的通知》</li><li>• 构建科创企业全生命周期金融服务体系</li><li>• 制定专属供应链金融服务方案</li></ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

案例：精准滴灌“硬科技”，助推科创新发展

南宁分行助力广投资本管理集团有限公司成功发行广西区内首笔用途类科创票据，为科技创新型企业发展赋能，同时也是广西区内首支通过加载信用风险缓释凭证（CRMW）完成市场化发行的中长期票据，支持核心企业融资反哺产业链上下游，有效降低综合融资成本。

本期发行规模为 5 亿元，其中 3.22 亿元拟通过基金出资的方式，专项投资于科技创新公司的股权。

案例：支持专精特新中小企业，满足科技创新金融需求

台州市国人温控卫浴科技有限公司是国家级创新技术型企业及浙江省专精特新中小企业，企业在快速发展阶段面临资金周转困难，台州分行结合企业的整体发展状况，根据专精特新贷的文件政策规定，逐步增加授信至 4,300 万元，有效解决了企业的资金周转难题。

案例：支持绿色环保科创领域重大项目发展

东部湾（扬州）生物新材料有限公司系国内首家专注于研发制造“聚乳酸素纤-ES 纤维”的科技型企业，累计获得国家发明、实用新型专利计 42 项，“聚乳酸素纤-ES 纤维”研发制造项目被江苏省发改委认定为国家绿色项目、省重大项目。

企业计划新增建造聚乳酸 ES 纤维生产线，项目建设标准与国际接轨，建成后可年产 8 万吨替塑生物可降解新材料，亟需资金支持。截至 2023 年末，南京分行已向该企业投放 5,000 万元用于新生产线化工装置采购，满足其扩大生产的需求。



东部湾（扬州）生物新材料有限公司实景图



### （三）发展供应链金融

我行持续深耕产业链金融，为企业制定专属的供应链金融服务方案，促成企业产业链生态圈搭建。截至 2023 年末，累计提供融资超 4,900 亿元，业务余额超 1,600 亿元，服务核心企业 2,600 多户，延伸服务上下游企业超 4 万户。

#### 案例：围绕行业特点，打造供应链金融综合服务方案

##### • 光伏行业

2023 年 12 月，落地光伏行业首个供应链平台数字信用凭证业务，签发的“天合信链”数字信用凭证用于向供应商支付货款。



天合信链签发成功

##### • 化工行业

某化工企业由于行业特殊性，在正式生产前急需融资支持以满足提前订货要求。沈阳分行了解到企业需求后，引入第三方供应链平台公司，帮助该化工企业的中小供应商通过数字信用凭证业务及时盘活应收账款。截至 2023 年末，累计帮助该化工企业客户 167 户供应商实现融资 423 笔，金额合计 2.96 亿元。

##### • 汽车行业

金龙汽车是一家致力于大、中、轻型客车整车研发、生产和销售的大型国有企业。随着生产规模的不断扩大和产业链金融需求迫切，金龙汽车自建供应链金融平台，与苏州分行实现线上供应链系统直连，助力上游供应商盘活应收账款，释放资金流动性。截至 2023 年末，已实现业务投放 4.21 亿元，服务上游供应商拓客数 60 户。

##### • 农牧行业

呼和浩特分行以“一头牛的全生命周期”设计融资方案，推动蒙牛集团构建良好的产业链生态圈，推出创新金融产品“个牛贷”，截至 2023 年末，已累计投放近 12 亿元。在现有“浙+牛”供应链金融服务方案的基础上，开发推出“智合贷”金融服务方案，累计投放额 1.5 亿元，服务产业链上小微客户 43 户。



呼和浩特分行实地考察项目

##### • 渔业

舟山分行依托“全国最大的渔货交易市场”的平台优势，为鱿鱼产业链上市场主体创新打造“核心仓储企业+存货人+供应链平台”三位一体的水产品仓单质押融资体系，为有资金需求的经营户配套提供最高 100 万元的短期信用贷款。

### 三、促进高水平对外开放

我行坚持“引进来”和“走出去”并重，提升跨境投融资便利化服务，吸引更多外资金融机构合作，增强我行在国际金融领域的竞争力和影响力。

#### （一）支持“一带一路”倡议

我行积极响应“一带一路”倡议，持续加大对“一带一路”建设项目的金融供给，运用数智跨境思维模式，加强产品模式创新，提升客户服务体验，打造和提升跨境金融服务质效。截至 2023 年末，跨境人民币结算量 3,763 亿元。

##### 案例：开拓沿线国家贸易往来，贡献“一带一路”金融力量

2023 年 5 月，西安分行与乌兹别克斯坦 Asaka 银行、Ipak Yuli 银行分别签署谅解备忘录和合作协议。依托中欧班列“长安号”区位优势，打通跨境资金结算通道，为“一带一路”中欧班列沿线国家贸易往来提供更优质和便利的金融服务，为陕西省涉外经济高质量发展贡献金融力量。

## （二）提升跨境金融服务质效

我行紧抓国家推进高水平开放机遇，不断提升跨境金融服务质效。2023 年，累计为逾万家外向型企业提供对外汇交易服务 1,573 亿美元，为 1,599 家外贸企业提供表内外流动性信贷投放 238.86 亿美元，全行表内外跨境信贷投放余额 891 亿元。

| 我们的举措                                                                                                   | 我们的成绩                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>扩大平台优势</b><br>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>依托自贸区 FTU 和香港分行“双平台”，持续优化联动业务流程，不断创新丰富联动产品，为“走出去”企业提供全方位、一站式、综合化跨境金融服务，助力企业全球化经营发展</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2023 年末，全行国际业务服务量 4,093 亿美元；全行跨境业务资产规模 891 亿元，较去年同期增长 49%</li> </ul>                                                         |
| <b>优化产品授信</b><br>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>加快推进“出口银税贷”“出口数据贷”“浙商数据保”等大数据授信模式，强化“涌金出口池”“浙商交易宝”等优势产品运用</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2023 年末，全行“出口银税贷”“出口数据贷”合计授信客户 1,796 户、授信额度 59.5 亿元、累计投放融资 97.5 亿元，通过涌金出口池盘活应收账款 30 亿美元、投放融资 21.5 亿美元</li> </ul>             |
| <b>做好跨境供应链融资</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>积极参与“金融支持浙商境内外双循环一体化发展行动试点”，持续做好跨境供应链融资</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2023 年末，全行通过跨境资产池、进口池融通、出口池链通累计办理融资 36.1 亿美元</li> </ul>                                                                      |
| <b>汇率避险无忧</b><br>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>5*24 小时在线外汇交易服务，通过“浙商交易宝”夜盘委托挂单功能办理汇率锁定，优化企业结汇价格</li> <li>宣导“汇率风险中性”理念，建议企业依照实际需求原则规避汇率波动风险</li> <li>推出大数据专项授信产品“浙商数据保”，支持零成本办理汇率避险业务</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2023 年末，累计为逾万家外向型企业提供汇率避险服务 1,573 亿美元，有效缓解企业“走出去”后顾之忧</li> </ul>                                                             |
| <b>支持自贸区建设</b><br>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>重点推进贸易与投资项下便利化收付、跨国企业跨境资金集中运营、优质企业转口贸易等工作</li> <li>积极提供流动资金贷款、国际结算、贸易融资、汇率管理等本外币综合性金融服务</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年，持续加大对 4,000 万吨 / 年炼化一体化项目的信贷支持力度，为浙江某化工企业开立进口信用证 14.22 亿美元；为舟山某石油企业办理出口信保保单融资场景下出口应收账款入池质押业务，累计入池金额 6,023 万美元</li> </ul> |



### 案例：依托跨境联动双平台，助力民营经济离岸融资

S 集团有限公司是上海自贸区入驻企业，主要从事船舶制造、船舶配套件贸易等业务，有多次境内企业债发行经历。2022 年以来，面对复杂的对外贸易形式，企业境外债发行遭遇困境。我行与上海自贸区、香港分行密切联动，协助客户制定“明珠债”的方案，成功发行自贸区离岸人民币债券 4 亿元，期限 3 年，是全国首单民营企业发行“明珠债”<sup>4</sup>。

### 案例：金融助力外贸企业“乘风破浪”

润和催化剂股份有限公司是国家级专精特新小巨人企业，主营催化剂、分子筛的研发、生产、销售。公司因资金紧张影响国外订单的正常交付，成都分行推荐了“出口数据贷”，依托企业历史出口收汇数据，不到一周时间，700 万元流动性支持解决了燃眉之急。



成都分行客户经理走访企业

### 案例：金华分行助力义乌外贸企业健康稳定发展

2023 年 2 月，金华分行联合国家外汇管理局义乌市支局、义乌市商务局开展汇率避险政策宣讲会，为现场百名外贸企业主提供科学套期保值、规避汇率风险的一揽子外汇避险服务方案。上线“浙商交易宝”外汇交易平台，针对义乌市场采购贸易结算特色，率先推出特色市场采购业务，更好满足企业汇率避险需求，目前已服务个体外贸商户超 3 万户，推动义乌外贸业务健康稳定发展。

注：4. 明珠债（自贸区债），指面向自由贸易试验区内已开立自由贸易账户的区内及境外机构投资者所发行的债券品种，由中央结算公司负责发行、登记及代理兑付

四、持续深耕普惠金融

我行持续完善普惠金融服务体系，探索服务小微企业新模式，丰富普惠金融产品与业务，普惠金融发展取得积极成效。截至 2023 年末，累计投放小微贷款超 2 万亿元，陪伴 60 万户小微企业成长，带动就业超 500 万人次，占各项贷款比重连续多年位列全国性银行首位，连续三年荣获小微企业金融服务监管评价一级行（唯一股份行）。

| 我们的举措                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 我们的成绩                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>明确长效服务机制</div> <div></div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>经营资源优先倾斜：</b>提出“经济周期弱敏感资产”经营策略，将普惠小微业务全部纳入该范畴</li><li>• <b>健全容错纠错机制：</b>明确小微企业贷款不良容忍度为不超过各项贷款不良率 3%，明确小微业务授信尽职免责工作机制</li><li>• <b>提出小微“浙银善标”：</b>建立小微客户善标评级系统并全流程试点应用</li></ul></div> | <div><ul style="list-style-type: none"><li>• 截至 2023 年末，普惠型小微企业贷款余额 3,201.28 亿元，保持业内领先水平</li></ul></div>                                                                                |
| <div>创新特色产品服务</div> <div></div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>积极开展数字化改革：</b>创新性推出“数易贷”“普惠数智贷”等线上化普惠贷款产品</li><li>• <b>深入推进场景化金融服务：</b>根据山区 26 县特色优势产业和融资难点，推出 59 款“数智共富贷”免抵押定制产品</li></ul></div>                                                    | <div><ul style="list-style-type: none"><li>• 截至 2023 年末，“数易贷”产品累计投放超 3 亿元，服务超 800 户个体户等小微客户。山区 26 县“数智共富贷”授信总额 55 亿元，累计发放贷款 13.35 亿元，受益农户、新型农村经营主体、个人经营者、微型企业等超 1,700 户</li></ul></div> |
| <div>探索小微园区综合服务方案</div> <div></div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>• 针对入园小微企业常见融资痛点，专门定制开发 6 个子产品，通过定制“6+N 小微园区综合金融服务方案”满足小微企业全经营周期金融需求</li></ul></div>                                                                                                 | <div><ul style="list-style-type: none"><li>• 截至 2023 年末，累计开发小微园区项目近 2,000 个，贷款余额突破 550 亿元，较年初新增 130 亿元</li></ul></div>                                                                  |

案例：减费让利惠企利民，助力中小企业发展

- **武汉分行**与湖北省国有股权营运管理有限公司签署中小微企业纾困基金合作协议，为中小微企业提供实惠、阳光的应急转贷金融服务。针对符合条件、资金周转暂时遇到困难的中小微企业，武汉分行主动推荐应急转贷纾困基金，提供不超过 10 天的短期资金过桥服务，帮助其按期还贷续贷。
- **衢州分行**已为 196 家企业提供了转贷资金费用减免，通过政府转贷资金为客户转贷 293 笔，累计转贷金额 33.4 亿元。

案例：金融纾困，小苔藓做出“大事业”

润生苔藓科技有限公司是全国唯一的苔藓专业化繁育企业，主要经营大型室内苔藓装饰、市政绿化、山体边坡复绿工程等业务。随着技术研发、市场投入的增加，企业出现了资金缺口，同时，企业与周边乡镇计划合作建设苔藓基地，带动村民致富，需要更多的资金投入。丽水分行了解情况后，向企业推荐了“人才科创贷”产品，凭借苔藓植物的空气净化装置、苔藓栽培方法等领域专利，企业顺利拿到了 495 万元的免抵押贷款，帮助实现了经济效益和社会价值。



毛垟乡苔藓种植区

五、支持乡村振兴事业

为贯彻落实党的二十大报告精神，全面推进乡村振兴工作，我行充分发挥行业特长，为当地特色企业拓宽融资渠道，为乡村产业振兴贡献力量。

|                  |                                                                                                                                                                                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 推出专项政策<br>适应发展需求 | <ul style="list-style-type: none"><li>制定《关于加快 2023 年绿色金融、乡村振兴业务发展的通知》明确本行乡村振兴工作的总体思路、工作目标、重点工作和工作要求</li><li>单列涉农和普惠型涉农信贷计划并根据业务条线及经营机构分配任务指标，督促业务管理部门及经营机构积极推进乡村振兴工作</li></ul> |
| 持续优化财务<br>资源配置   | <ul style="list-style-type: none"><li>在 2023 年业务经营政策中明确，普惠型涉农贷款在小微企业优惠的基础上额外给予 25BP 优惠</li><li>对同时完成涉农贷款及普惠型涉农贷款增量目标且增量较为突出的分行给予专项费用奖励，用于推动乡村振兴业务</li></ul>                    |

案例：“洛川苹果贷”为“一业兴县”开启“加速度”

“洛川苹果”是国家农产品地理标志，也是我国赠送外国元首的“国礼”，远销 50 多个国家和地区。2023 年 9 月，西安分行深入前往洛川县进行苹果产业市场调研并制定特色信贷支持方案“洛川苹果贷”，并成功投放首笔“洛川苹果贷”300 万元，截至目前已向 40 户苹果产业链上小微客户发放 1.1 亿元信用贷款支持。

案例：引金融活水，守百姓“菜篮子”

科奥农业是宁波近郊最大的蔬菜基地之一，通过“互联网+蔬菜”的销售模式经营，由于部分政府补助的农业款无法按时到账，扩建的十余个新型现代化农业大棚工程款无法解决。宁波镇海支行利用“乡村振兴信用贷”，开通绿色通道隔天放款 50 万元，保障粮食安全信贷资金需求。

案例：创新应用新型农村金融产品，助力养殖户穿越“猪周期”

“保险+期货+融资”模式

“猪周期”长、价格波动大一直是困扰衢州养殖户的重大难题，在衢州市政府和大连商品交易所的大力支持下，我行联合多家机构共同在衢州开展浙江省内最大规模的生猪“保险+期货+融资”项目。该试点项目共 123 家农户参加，农户自缴 342.5 万元，撬动外部多方资金支持 1,650 万元，为衢江区、龙游县等 5 个山区县 20 多万头生猪提供了 5 亿元的风险保障。自项目试点以来，参保农户户均生猪养殖规模扩大 33%，现货增收超过 3.5 亿元。

“供应链分销通”模式

江西拥有以双胞胎为典型代表的一批生猪养殖企业，伴随行业集中度不断提高，新型的“企业+农户”的养殖模式逐步成为市场主流。随着规模的不断扩大，企业缺少资金垫付，农户也无法向企业支付款项。南昌分行为该企业及其下游养殖户提供了“供应链分销通”业务方案，依托“供应链金融数智平台”，凭借过往交易记录数据，养殖户最快 20 分钟办理完成贷款，无需资产抵押。截至 2023 年末，双胞胎分销通累计投放 16.88 亿元，支持上下游农户达 1,344 户。



## 第二章 构建绿色金融生态

绿色是高质量发展的鲜明底色。近年来，在新发展理念引领下，浙商银行牢牢抓住绿色转型的历史机遇期，积极发展绿色金融，为生态文明建设提供多种形式的金融服务，让金融活水持续滋养绿水青山，加快推进低碳发展，主动防范气候变化风险，实现高质量、可持续发展。

贡献联合国可持续发展目标：



### 一、积极应对气候变化

防范气候风险成为全球金融机构面临的共同课题，作为绿色气候融资的重要参与者，我行深刻研判和把握国家发展大势，围绕“双碳”目标进行布局，加强气候变化的风险评估和信息披露相关工作的能力建设。

#### （一）治理架构

我行积极应对气候变化，构建了较为完善的绿色金融治理架构与政策体系，精准支持经济和社会低碳绿色发展，多措并举推动全行绿色金融高质量、可持续稳健发展。





(二) 识别气候风险与机遇

建立气候风险“识别、评估、管控”机制，识别本行面临的气候变化风险和机遇，评估气候相关问题对业务、战略、财务等规划和状况的实际和潜在影响，对信用风险、市场风险、流动性风险等传统金融风险的实际和潜在影响，评估影响时间范围和影响程度，并制定有效应对措施以管控风险。

1. 物理风险

| 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                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 极端气候风险 | 近年来，全球极端天气频发，高温干旱、暴雨洪涝、野火等严重灾害明显增多，可能对本行办公场所、网点运营、物理设备等造成破坏，无法正常经营，影响业务连续性，可能对本行员工健康和财产安全造成威胁，生命和财产受损等 | 运营成本增加    | 长期     | <ul style="list-style-type: none"><li>加大自身碳中和力度，践行绿色低碳办公、绿色采购、绿色建筑等。深化推广全行无纸化办公等，推进绿色数据中心建设，倡导节约用水、用纸、用电，积极履行社会责任</li><li>提升金融服务数字化水平，推进金融业务全流程的线上化、数字化、自动化改造</li><li>推进智能网点建设。推广轻量化柜外清设备，采用电子凭证、电子印章技术实现智能网点的无纸化，为客户提供低碳且安全便捷的金融服务</li></ul> |
| 长期气候风险 | 全球气候变暖，海平面上升，可能引起供水、供电紧缺等，会对本行办公场所、网点运营、员工安全与健康等造成影响，从而影响正常经营活动                                        | 运营成本增加    | 长期     | <ul style="list-style-type: none"><li>制定业务连续性应急预案，定期组织开展全行性演练。持续完善线上渠道运营和跨点通办等综合服务功能等。推进落实应急办公场所资源配置，完善极端场景下重要业务连续运行保障机制</li></ul>                                                                                                            |

2. 转型风险

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 信用风险 | 因自然灾害或气候环境变迁导致借款人经营状况恶化、盈利能力下降或资产贬值，抵押品受到损坏、价值下滑，或借款人未能适应环境相关法律、法规、政策等变化，持续经营能力受到影响，导致债务违约或信用质量发生变化，从而给本行造成损失 | 贷款无法全额收回，本行收入减少、成本增加 | 中、长期   | <ul style="list-style-type: none"><li>坚持稳健的风险偏好和经营策略。坚持“审慎、稳健”的风险偏好和“小额、分散”的授信原则；秉持“金融向善”理念和“垒好经济周期弱敏感资产压舱石”经营策略，推动全行业务结构优化</li><li>强化信贷全流程管控。开展客户风险隐患排查，持续加强前瞻性研判，加强重点领域风险防控，提升贷后管理能力，动态监控客户经营趋势</li><li>推进数智化风控建设。不断升级大数据风控平台，拓宽数据来源，健全风险预警、客户画像、量化评价等各类风险管理工具，提升全周期、全流程中的智能预警、智能监控、智能分析水平</li></ul> |

|        |                                                                                                                        |                            |        |                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 流动性风险  | 因自然灾害或气候环境变迁影响，自然人或企业客户经营状况恶化，导致贷款资金无法正常收回或存款大幅消耗支出，造成较大资金缺口，银行无法获得充足资金用于偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展，进而蔓延至整个市场流动性紧张       | 贷款资金无法正常收回，存款大幅流出，资金缺口扩大   | 中、长期   | <ul style="list-style-type: none"> <li>提升风险预判能力，适时调整本公司资产负债管理策略</li> <li>加强负债管理，拓宽长期资金来源，持续提升稳定负债占比</li> <li>加强优质流动性资产管理，增强流动性风险缓释能力</li> <li>加强流动性预警监测与管理，完善流动性风险应急计划，定期开展应急演练</li> </ul> |
| 市场风险   | 随着 ESG 理念的不断深入人心，未来客户可能会更倾向选择能够带来社会和环境价值的产品与服务，若未能及时研发相关产品，可能会面临客户流失、产品与服务需求量下降等风险，对长期可持续发展造成影响，导致公司估值下跌               | 产品和服务需求降低造成收入减少            | 中、长期   | <ul style="list-style-type: none"> <li>落实碳达峰碳中和战略，积极开发和引入符合 ESG 理念的金融产品和服务，丰富绿色金融产品供给</li> </ul>                                                                                           |
| 声誉风险   | 因社会公众对气候变化和环境保护的关注提升，如本行在经营中长期对气候环境造成影响，或在业务发展中因环境、社会和治理风险管理不善、审批不严而造成环境污染事故，可能会面临声誉风险，产生负面报道                          | 产品和服务需求降低，进而影响营收、股价值等      | 短、中、长期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>高度重视环境气候风险对本行声誉风险的影响，将气候风险纳入声誉风险管理体系</li> <li>加强对气候变化和绿色金融造成声誉风险的监测跟踪，针对可能发生的负面事件建立舆情回应机制，提升前瞻性研判分析和评估处置能力，最大限度降低声誉风险影响</li> </ul>                  |
| 信息科技风险 | 在金融机构自身绿色转型过程中，随着数字化转型全面推进，业务线上化、智能化程度不断提高，数据规模爆发式增长，数据泄露、勒索病毒、黑客攻击等网络安全风险剧增；数字化转型过程中涉及 AI 大模型等新技术应用，存在成熟度不足、安全不可控的风险等 | 运维成本、研发成本增加                | 中、长期   | <ul style="list-style-type: none"> <li>不断强化数据安全治理、技术、运营体系建设，加大网络安全人财物保障，提升网络安全整体水平</li> <li>把握好创新与风控的动态平衡，使用新技术应用前进行充分评估，并加强事中监测和分析研判</li> </ul>                                           |
| 战略风险   | 因“双碳”战略的实施，可能对商业银行业务模式、客户经营、收入渠道等方面带来影响，未及时调整全行发展战略可能引发相关风险                                                            | 传统业务收入减少、新兴业务收入增长受限，导致营收承压 | 中、长期   | <ul style="list-style-type: none"> <li>明确制定绿色金融发展战略和“双碳”总体规划，加强行业投研，密切关注绿色低碳产业发展动向，积极开展绿色金融产品和服务创新</li> </ul>                                                                              |

3. 机遇

| 机遇类别      | 机遇描述                                                                                     | 潜在的主要财务影响   | 影响时间范围 | 应对措施                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 转型机遇      | 社会向绿色转型，新能源将得到广泛使用，数字化水平不断提升，金融机构落实自身绿色转型，践行绿色运营、绿色办公，减少资源耗用，提升自身气候应对能力                  | 推动成本减少      | 长期     | <ul style="list-style-type: none"><li>绿色运营，推进服务线上化、数字化、智能化改造；优化柜面系统业务流程，提升操作智能性、便捷性；深化凭证印章电子化改造、电子登记簿和电子流水凭证等应用；拓展远程银行应用场景，减少用户碳足迹</li><li>绿色办公，深化推广无纸化、线上化办公，打造绿色数据中心；将绿色节能理念融入楼宇基础设施建设，推动绿色采购等</li></ul> |
| 市场机遇      | 碳达峰碳中和涉及国民经济诸多行业，各行业碳达峰碳中和需要的资金投入规模空前，相关金融需求给金融机构带来巨大的机遇                                 | 促进收入增加      | 长期     | <ul style="list-style-type: none"><li>加强碳达峰碳中和重点行业研究力度，出台专项政策</li><li>强化政策引导，把握经济社会绿色低碳转型方向，稳妥有序推进双碳金融服务，支持高碳高效企业低碳转型</li><li>持续加强与政府部门、企业关于绿色金融数字化平台的合作</li></ul>                                         |
| 产品与服务创新机遇 | 经过多年绿色金融转型发展和绿色金融改革试验区的典型示范，我国绿色金融产品服务体系逐步丰富，金融机构也在不断适应并加快优化业务流程、完善风险管理机制，积极推动绿色金融产品服务创新 | 拓宽收入来源与盈利能力 | 长期     | <ul style="list-style-type: none"><li>研究、推广绿色金融场景下创新产品和创新模式，为客户提供便捷服务体验的同时，引导和助力产业绿色转型</li></ul>                                                                                                           |



### （三）管理气候相关风险

本行高度关注气候与环境相关风险，建立气候变化风险管理体系，积极开展气候风险压力测试工作，遵循 TCFD 框架开展气候信息披露工作，应对气候变化带来的长期风险。

#### 建立气候变化风险管理体系

2023 年制定了《浙商银行环境、社会和治理风险管理办法》，将环境、社会和治理风险管理纳入全面风险管理体系，贯穿尽职调查、审查审批、合同订立、放款管理、投贷后管理等各个环节：

- **尽职调查**：根据客户及其项目所处行业、区域特点，开展环境、社会和治理风险尽职调查，根据授信客户面临的环境、社会和治理风险的严重性进行分类管理
- **审查审批**：将客户或项目的环境、社会和治理风险审查纳入授信审查审批流程，对环境、社会和治理风险表现恶劣的，在授信审批时实行“一票否决”
- **合同订立**：对于借款人环境、社会和治理风险分类为中风险、高风险的客户，在投融资合同中包含督促客户加强环境、社会和治理风险管理的独立条款
- **放款管理**：对客户管控环境、社会和治理风险情况进行审查，关注客户的风险隐患，确认存在重大风险隐患的，按照合同约定中止或直接终止放款
- **投贷后管理**：运用大数据评估客户环境、社会和治理风险状况；建立客户重大环境、社会和治理风险内部报告机制和责任追究机制；开展气候风险压力测试；定期开展重大环境、社会和治理风险相关检查或抽查

#### 开展气候风险压力测试

2023 年，将气候风险压力测试行业范围扩大至电力、钢铁、建材、有色金属、航空、石化、化工、造纸 8 个高碳行业，以 2022 年末为基期，测试期限 8 年，测算压力情景下全行高碳行业客户贷款质量及资本充足率的变化。

压力测试结果显示：如果高碳行业客户不进行低碳转型，在压力情景下还款能力会出现不同程度下降，高碳行业违约概率和不良贷款率逐渐上升。因本行高碳行业贷款占比较低，整体信贷资产质量影响较小，在轻度、中度、重度压力情景下测算出的各级资本充足率均满足监管要求，风险总体可控。

### （四）发展目标与进展

本行制定绿色金融和环境风险相关目标，具体如下：

《浙商银行绿色金融发展纲要》发展目标：2020 年起，重点抓好全行绿色金融提升工作，稳步提高绿色金融的经营效益贡献，打造国内领先的绿色金融服务银行（集团）

《浙商银行绿色金融发展三年提升方案》阶段性目标（2021 年-2023 年）：持续推进本行绿色金融高质量可持续稳健发展，在绿色业务发展、产品服务创新、环境风险治理等方面稳步提升，保持绿色金融评价同业良好水平

《关于加快 2023 年绿色金融、乡村振兴业务发展的通知》当年发展目标：2023 年全行绿色贷款符合监管机构指标要求（“两个不低于”），持续加大碳减排支持工具的推动力度，绿色债券持有和承销业务规模持续扩大

《浙商银行支持碳达峰碳中和行动方案（2021 年-2025 年）》碳达峰碳中和目标：2021 年-2025 年绿色贷款增速和碳中和类贷款增速均不低于全行各项贷款平均增速

我行严格按照上述规划路径，推进各项工作有序开展，有关内容和进展详见“发展绿色金融”章节。

## 二、发展绿色金融

近年来，本行积极响应并支持国家重大决策部署，深入推动绿色金融发展，积极助力实现“碳达峰、碳中和”目标，将“大力发展绿色金融，助力服务碳达峰、碳中和”纳入本行“四五”发展规划，同时不断提升绿色金融服务质效，加快推动绿色金融业务发展，以服务实体经济为己任，精准支持经济和社会低碳绿色发展。

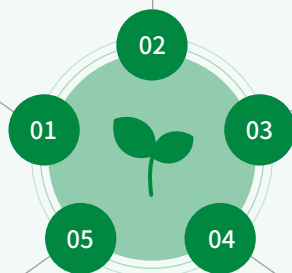
**强化政策引导，积极支持绿色产业升级：**持续强化授信政策引导，优化授信资产结构，积极支持可再生能源基地建设的重点项目，重点支持绿色产业链优质企业，围绕绿色重点产业领域整体规划授信专项政策，已制定风电、光伏、水电、核电、新材料、新能源汽车等专项政策

**优化顶层建设，统筹推进绿色金融发展：**由董事会负责确定全行绿色金融发展战略，监督、评估绿色金融发展战略执行情况，制定绿色金融发展政策制度。2023 年，本行出台了《关于加快 2023 年绿色金融、乡村振兴业务发展的通知》，明确当年发展总体思路、主要目标和重点任务

**深化专业经营，提高绿色金融服务质效：**专门成立总行能源金融部、能源金融评审中心支持绿色金融业务发展，本行全力支持绿色金融改革创新试验区建设，深化服务湖州绿色金融改革创新示范行、衢州特色试点行，给予政策及配套措施等优先支持。打造“绿色+供应链”金融创新服务模式，形成绿色供应链金融综合服务方案

**健全管理流程，主动提升信息披露质量：**将环境、社会 and 治理风险管理纳入全面风险管理体系，2023 年制定了《浙商银行环境、社会 and 治理风险管理办法》，同时加强信息披露，及时向社会公众披露我行在支持低碳经济、节能环保、ESG 管理等领域的举措亮点

**强化激励政策，加大绿色金融资源倾斜：**持续强化绿色金融考核激励政策，优化经营资源、财务资源配置，给予优惠倾斜政策和专项费用激励。对于绿色金融业务，纳入绿色审批通道，给予差异化的审批资源，确保业务高效落地



(一) 绿色信贷

本行授信基本政策中将绿色金融、“双碳”基础性行业领域列入“优先支持行业”，积极支持清洁低碳安全高效能源体系建设，重点支持节能降碳、清洁能源、资源利用和循环经济、生态保护利用、基础设施绿色升级和绿色服务产业，优先支持大型风光电、“新能源+储能”、源网荷储一体化、多能互补等可再生能源基地建设；支持传统“两高”行业企业清洁低碳转型。截至 2023 年末，全行绿色贷款余额 2,034.36 亿元、清洁能源产业贷款余额 171.20 亿元，较年初分别增加 575.13 亿元、46.19 亿元，增速 39.41%、36.95%，不低于各项贷款增速。

同时，将“两高一剩”相关产业纳入稳妥控制类行业，对其实行行业限额管理，着力优化授信资产结构，并制定了煤炭、钢铁、火电行业的具体授信政策。

| 煤炭行业授信政策                                     | 钢铁行业授信政策                                                                                               | 火电行业授信政策                                                                                        |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 立足以煤为主的基本国情，积极支持煤炭清洁高效利用，支持煤电企业发挥电力调峰和兜底保供功能 | 客户环保、能耗、质量和生产安全等方面须达到国家标准，主要产能未被列入最新版本《产业结构调整指导目录》限制类和淘汰类，项目在低碳环保层面符合清洁和绿色生产要求，工艺装备、环保能耗、产品质量达到或优于国家标准 | 加强火电企业环境风险管理；项目环保排放及能耗水平等指标须符合国家相关规定，采用环保节能型技术，安装相应环保装置，火电机组能耗、大气污染物排放等指标符合国家相关标准；禁止介入限制类和淘汰类项目 |

案例：“碳易贷”助力政府推动节能减排绿色发展

浙江衢州和湖州是首批国家绿色金融改革创新试验区，我行碳账户专项贷款——“碳易贷”业务将企业碳排放数据作为信贷决策参考，为企业在节能、降碳、减排等技术改造提升等方面提供融资服务。对于碳减排等级较高的企业给予一定的贷款利率优惠，缓解企业融资难、融资贵问题。截至 2023 年末，“碳易贷”融资余额 13.96 亿元。

案例：“光伏贷”“银行+租赁”重点服务新能源领域

正泰安能数字能源（浙江）股份有限公司专注为农村用户提供屋顶光伏系统全业务模式，已在全国建设户用光伏电站 50 余万座。我行围绕企业融资需求，打造“供应链金融+光伏贷+融资租赁”行业综合金融服务方案，实现从产业链的上游供应商采购、核心企业自身生产、下游经销商销售到终端农户安装运维的全产业链融资需求覆盖。截至 2023 年末，为该企业上下游近 150 户客户提供融资超 20 亿元，为终端农户提供融资超 50 亿元，惠及农户超 5 万户。

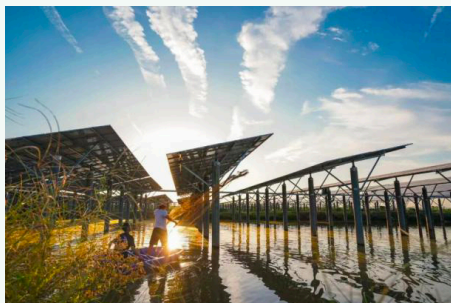
案例：与香港品质保证局签署绿色金融合作备忘录

2023 年 2 月，香港分行与香港品质保证局正式签署绿色金融合作备忘录，进一步拓展双方于绿色金融领域的友好合作，并致力为环境保护及社会的可持续发展作出贡献，助力香港“大湾区绿色金融中心”建设和实现碳达峰、碳中和目标。



### 案例：合肥分行与阳光新能源签订战略合作协议，支持企业开“能源”花结“绿色”果

2023 年，合肥分行通过大数据精准风控，运用“数字信用凭证”+“分销通”+“银租联动”深度融合方案，解决农户购置光伏发电设备资金需求，阳光家庭光伏实现装机 200% 的翻番增长，衍生出一地多用的“光伏+”经济模式，“光伏+养殖”“光伏+种植”“光伏+旅游”……原先形态单调的畜牧、渔业、种植产业，升级为经济、生态、社会效应高效互融的新产业。此外，雇佣当地村民开展光伏清洗等工作，也带动了村民“二次就业”。



光伏+渔业（左）、光伏+畜牧业（右）

## （二）绿色债券

绿色债券是建立我国绿色金融体系的一项重要内容，也是贯彻中央积极发展绿色金融要求的践行举措之一，我行积极推进绿色债券、碳中和债券等创新贴标品种。截至 2023 年末，助力发行绿色债券、蓝色债券等 5 单，实现融资 31.53 亿元；上一年度发行绿色金融债券募集资金投放 100 亿元，主要投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级等 44 个绿色项目。

### 案例：独立承销全国首单绿色定向资产担保债务融资工具

2023 年 5 月，我行支持“中国康富国际租赁股份有限公司 2023 年度第一期绿色定向资产担保债务融资工具”成功发行，为全国首单绿色定向资产担保债务融资工具，债券发行规模 5 亿元，募集资金全部用于支付清洁能源项目发电设备款，项目每年可减排二氧化碳 162.35 万吨，替代标准煤 63.24 万吨，对优化能源结构、实现“碳达峰、碳中和”目标具有积极意义。

### 案例：助力深圳市人民政府成功发行离岸人民币债券

2023 年 8 月，香港分行与深圳分行协同联动，助力深圳市人民政府在香港成功发行 50 亿离岸人民币绿色债券和社会责任债券，募集资金将投向教育、清洁交通、水治理、医疗卫生、老旧小区改造等项目。债券定价当天吸引了多个国家和地区的投资者踊跃认购，超额认购 4.1 倍，创历史新高，对人民币国际化和粤港澳大湾区建设发挥了积极推动作用。

### 案例：支持可再生能源项目建设

2023 年 12 月，我行承销发行电投融和融资租赁有限公司 10 亿元“23 融和融资 MTN008（碳中和债）”，债券募集资金将全部用于光伏、风电等可再生能源项目，预计每年可实现二氧化碳年减排量 25.22 万吨，年替代化石能源量 9.86 万吨标准煤，二氧化硫年减排量 34.51 吨，氮氧化物年减排量 51.94 吨，烟尘年减排量 7.53 吨。



### （三）绿色理财

在“碳达峰、碳中和”目标下，以绿色金融为代表的创新型理财产品正成为理财产品创设主导方向，我行不断创新推出绿色金融主题理财产品。

2023 年 8 月，我行作为主销售渠道，成功销售“太平低碳经济混合型发起式基金”1.19 亿元，该基金重点关注有利于低碳经济发展的新产业、新技术、新商业模式带来的中长期投资机会。

2023 年 9 月，我行发行第一只 ESG 系列理财产品“浙商银行 2023 年涌盈添利安享 45 号人民币理财产品”，该产品优先投资绿色产业，重点考虑乡村振兴、普惠金融等高质量发展领域，成立至今已为 ESG 表现优异的企业投资金额超 5,000 万元。

### （四）绿色投资

我行持续推动 ESG 投资理念与客户利益最大化的有效衔接。2023 年，与行业先进机构合作开发了 ESG 评价体系，从环境管理（E）、社会责任（S）、公司治理（G）三个维度出发，每一维度确定若干底层评价指标，确立了信用债发行人的 ESG 评价框架，将绿色金融、社会责任、环境风险等要素融入资管体系发展中，形成了具有特色的价值投资体系。截至 2023 年末，我行理财投资绿色债券 7 只，共计 9.1 亿元。

### （五）绿色消费

我行积极响应国家发展改革委等七部门印发的《促进绿色消费实施方案》号召，为消费者的绿色消费活动提供金融支持，升级低碳主题信用卡、推出新能源汽车分期业务等，从需求端引导金融资源向个人低碳行为聚集。

#### 案例：升级绿色低碳主题信用卡

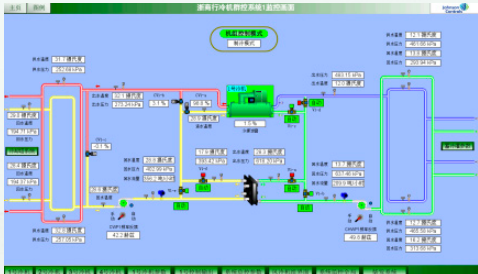
2023 年，我行升级绿色低碳主题信用卡，推出三大全新权益：持卡人在全国 40 多个城市享地铁公交出行乘车 1 折优惠；针对绿色低碳卡新用户赠送单车季卡；针对消费达标的客户赠送单车月卡。截至 2023 年末，共计发行绿色低碳卡 13,385 张。



绿色低碳主题信用卡

### 三、坚持绿色运营

绿色运营不仅是企业应对全球气候变化问题的重要手段，也是社会责任的体现。浙商银行通过实施节能减排、优化资源管理以及传递绿色理念，有效减少对环境的影响，满足客户、投资者以及外部监管的期望，进而为社会创造更多价值。

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 优化采购策略     | <ul style="list-style-type: none"> <li>在生活用纸、工程耗材等物资采购中，优先选择环保、低碳的产品和服务，例如：采购节能灯具、可降解生活用纸等</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 推行垃圾分类管理   | <ul style="list-style-type: none"> <li>办公区、餐厅均配置分类垃圾桶，张贴垃圾分类宣传展板，鼓励员工正确垃圾分类，对可回收利用的废弃物，积极回收处理</li> </ul> <div data-bbox="397 672 876 993">  </div> <div data-bbox="911 672 1390 993">  </div>                                                           |
| 提升楼宇能源使用效率 | <ul style="list-style-type: none"> <li>楼宇办公场所根据采光情况动态调节照明设备使用数量，强化非工作时间物业巡查检查，除必要区域外，关闭照明设备，杜绝长明灯</li> <li>提升空调使用效能，各楼宇根据室内外温度变化灵活控制新风机和高配室空调的使用</li> <li>充分利用视频或电话会议系统、电子化办公系统，提高异地办公会议的工作效率</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| 积极推广绿色网点建设 | <ul style="list-style-type: none"> <li>营业网点采用智能照明系统、LED 光源、变频多联机系统等，有效节约用电；卫浴产品均选用节水型产品，装修材料均选用环保认证材料</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 推行业务流程无纸化  | <ul style="list-style-type: none"> <li>系统性推进印章电子化，减少实体印章的资源耗费，截至 2023 年末，完成 300 多个交易的凭证印章电子化改造，38,953 笔电子函证专用章用印任务</li> <li>完成“银行电子凭证互联互通平台”落地应用工作，并成功与多家试点单位开展实际运用，应用电子凭证助手、OpenAPI 等基础功能，为客户提供多样化的接入使用方式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| 加强数据中心能效提升 | <ul style="list-style-type: none"> <li>采用模块化机房设计、中温冷冻水制冷系统、变频调速控制风量和水量等方式，有效降低数据中心空调系统能耗</li> <li>采用高效节能的 LED 光源的智能照明灯具，通过控制系统分区分组控制，有效降低照明系统能耗</li> </ul> <div data-bbox="397 1742 887 2015">  </div> <div data-bbox="911 1742 1390 2015">  </div> |



减少电子废弃物产生

- 盘活长期库存设备，实现设备有效共享，累计减少 30 余万元的设备采购成本
- 定期整理总行各大楼性能不足、故障过保的设备，安排维修升级，截至 2023 年末，累计完成各类老旧故障设备维修升级 286 件次

传递绿色理念

- 全面倡导绿色办公、绿色用能的低碳理念，在工作场所张贴节约用水、用电标识，根据不同季节及使用需求，调节公共能耗设备的温度设置及开启时间，引导全行员工形成“节约适度、绿色低碳、文明健康”的生活和工作方式



香港分行清洁海岸行动



南宁分行员工在“广西金融青年林”植树点开展植树活动



台州分行组织青年志愿者参加公益植树活动



丽水分行经北京国家金融科技认证中心认定零碳网点评价



## 第三章

# 优化客户服务体验

在数字时代的浪潮中，以客户为中心创造价值，是战略的共识和践行的导向。我行秉承“以客户为中心”的经营理念，深度分析挖掘客户的全方位需求，解决客户的痛点，提升客户服务的体验，深入开展消费者权益保护工作，着力打造更安全、专业、多元、有温度的金融服务。

贡献联合国可持续发展目标：



### 一、打造优质服务

近年来，我行深入践行“金融为民”使命担当，聚焦客户金融服务需求，持续做优服务流程、做强服务体验，从网点布局、科技赋能到重点群体关爱，为客户提供有品质、有保障、有温度的服务。

#### （一）打造优质服务

我行持续推动网点管理与服务优化。截至 2023 年末，在全国 22 个省（自治区、直辖市）及香港特别行政区设立了 342 家分支机构，实现了对长三角、环渤海、珠三角及海西地区和部分中西部地区的有效覆盖。

**持续推动网点品牌建设。**我行连续四年获评网点服务领域企业标准“领跑者”荣誉称号，全行 309 家营业网点通过国标认证；2023 年 6 月，郑州分行营业部、兰州分行营业部荣获中国银行业协会“2022 年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号。

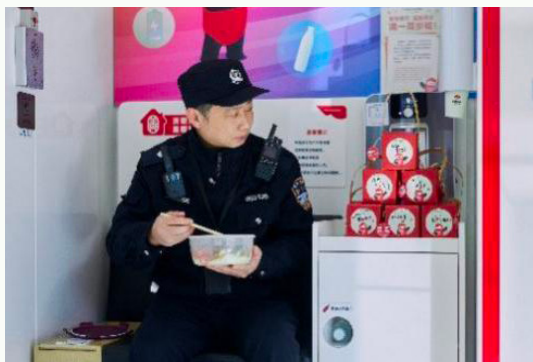


兰州分行百佳示范单位



郑州分行百佳示范单位

**不断深化网点服务体系。**打造以“善标、善能、善智、善行、善为”为导向的网点服务体系，截至 2023 年末，已在全国范围内建成 90 家温暖驿站，其中，杭州分行营业部获评全国总工会 2023 年“最美驿站”。



杭州分行“温暖驿站”



网点爱心设施

**提升网点营业人员技能水平。**举办营业运营技能比武大赛，增设案例展演特色项目，聚焦网点日常服务场景，提升全行网点营业人员技能水平与服务能力，提升客户满意度。



营业运营技能比武大赛



网点营业人员手语服务

**提高网点应急处置能力：**建立应急服务机制，开展应急演练；开展心肺复苏、AED 使用等相关急救知识培训，全行运营条线组织 57 场急救培训，覆盖 1,298 名营业人员。

### 案例：网点设立服务专窗，全面护航亚运

亚运会六个办赛城市所在地分行是亚运服务保障工作的重点网点，我行加强浙江省内各分行的软硬件提升，全面升级六家赛点主承办城市的所在分行网点服务，设立亚运服务专窗，采用营业厅堂双语播报、ATM 机双语操作、客服电话热线外语专家坐席等外宾专项服务，极大方便境外人士在浙江的金融服务需求。制作亚运《赛会服务手册》，布放于省内 83 个营业网点，累计向客户发放 8,700 余册；提供萧山国际机场境外旅客离境退税代理业务，截至 2023 年末，累计办理退税业务 637 笔，合计退税金额超 500 万元。



绍兴分行营业部引导某孟加拉共和国客户至亚运服务专窗进行业务办理

（二）科技赋能提质增效

我行稳步建设更高效、更智能的数字化客户体验管理系统，创新应用数字化技术，强化数字化工具应用，了解客户、发现异常，提升线上经营便捷化管理水平。

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                      |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 创新应用数字化技术   | <ul style="list-style-type: none"><li>全面升级人脸识别技术，刷脸成功率增长 25%</li><li>应用实体证件 NFC 技术，减少 1-3 天的人工审核时间</li><li>运用 SIM 卡认证、电子签名等新技术，支持线上产品身份核验、合同签订</li><li>优化生物识别登录开通方式，登录成功率提升 7%</li></ul> 构建大数据 AI 模型，实现“理财精选”个性化产品精准推荐                                                   |                                                                                      |
| 搭建数字化平台     | <ul style="list-style-type: none"><li>打造远程银行服务品牌“浙 e 办”，简化客户业务办理手续、降低运营成本</li><li>建设客户体验监测平台，搭建云问卷系统，上线以来已发布超 300 份问卷，全面支持全行各类型调研</li><li>优化数字化客户运维平台，构建线上运营异常监测系统，保障账户和资金安全，2023 年，共拦截高风险交易 834 笔，合计金额 8 亿元</li><li>建设数字化营销平台，支持上线活动达 16 个，有力支撑了总分行各业务条线的产品营销</li></ul> |  |
| 提升手机银行服务能力  | <ul style="list-style-type: none"><li>积极响应分行与海外客户诉求，上线英文版企业网上银行，完成中亚客户首单跨境汇款</li><li>持续建设手机银行功能，加强和第三方支付机构合作，丰富支付场景，提升移动支付市场份额</li><li>截至 2023 年末，手机银行客户数突破 608 万，较年初增长 17.84%</li></ul>                                                                                 |                                                                                      |
| 探索数字人民币应用场景 | <ul style="list-style-type: none"><li>制定《浙商银行 2023 年数字人民币工作方案》，拓展落地数字人民币交纳党费、代发工资、外币结汇、税费缴纳等应用场景</li><li>结合亚运契机搭建消费场景，推广应用数字人民币。截至 2023 年末，浙江省内 6 家试点分行新增开立个人钱包 4.75 万个、对公钱包 4,019 个，消费及转账金额超 53 亿元，发放数字人民币贷款 1,945 万元</li></ul>                                         |                                                                                      |

（三）关爱重点群体

本行持续关注重点人群，始终秉承以人民为中心的发展思想，积极践行金融为民初心使命，悉心关爱特殊群体，提供精细化、便利化的金融服务。



## 强化网点无障碍服务

- 设置人工呼叫按钮、临时坡道等替代设施，确保老年客户、残障人士等特殊人员进入网点无障碍，杭州武林支行入选浙江省“有爱无碍”公共服务场所首批无障碍银行



- 设置爱心座椅、爱心等候区、爱心通道，配备轮椅、移动式填单台、助盲卡、手写板等，优化网点无障碍服务设施



- 延伸网点服务，对患病、遭遇意外事件无法亲临营业网点办理业务的老年客户积极提供上门服务，利用移动展业设备，提供“一站式”金融延伸服务



提升 APP 适老化服务

- 优化注册、首登和设备绑定等环节，降低老年人 APP 使用门槛
- 升级人脸识别系统，大幅提升老年客户的人脸识别通过率
- 上线新版在线客服，新增语音功能、联想输入等方便老年人操作的功能和服务，支持显示客户最近咨询过的问题，以及热点咨询问题
- 新增专属客户经理功能，一键拨打客户经理电话，满足老年客户理财咨询的需求



案例：兰州分行推出联名“敬老卡”

兰州分行为虚拟养老院注册老人提供联名借记卡服务，持卡老人可在虚拟养老院加盟餐厅刷卡享受政府补贴的营养套餐。截至 2023 年末，兰州分行共发放敬老卡 6 万余张。



兰州分行客户经理上门为老年人办理“敬老卡”

二、保护消费者权益

本行坚持“金融向善、消保为民”，切实提高消保工作政治站位，全面贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等监管要求，扎实推进消保事前、事中、事后全流程建设，同业优势地位进一步巩固。

（一）保护隐私和信息安全

本行高度重视客户信息和隐私的保护，持续优化工作机制，强化流程管控，严格遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，不断完善个人信息保护制度机制。

| 客户隐私保护    |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 创新应用数字化技术 | <ul style="list-style-type: none"><li>更新《浙商银行关于收集、使用消费者金融信息的相关规则》</li><li>更新迭代手机银行、微信银行、个人网银等多份不同应用场景的隐私政策</li></ul>                                                                                       |
| 透明保护措施    | <ul style="list-style-type: none"><li>客户办理业务时，需明确将隐私政策、信息处理授权书告知客户，并取得客户授权同意</li></ul>                                                                                                                     |
| 屏蔽敏感信息    | <ul style="list-style-type: none"><li>建设部署敏感数据扫描工具和数据脱敏工具，对数据进行静态或动态脱敏，实现隐私数据遮蔽、替换等脱敏操作</li><li>对敏感生产数据的查询、流转、编辑、下载、销毁等过程进行全生命周期闭环管控</li></ul>                                                             |
| 增强信息保护意识  | <ul style="list-style-type: none"><li>编发《银行保险机构消费者权益保护管理办法》解读，重点提示不得设置默认同意选项等内容</li><li>组织开展 3 次全行性个人信息保护在线学习并开展测试，强化员工客户信息保密意识</li></ul>                                                                  |
| 客户信息安全管理  |                                                                                                                                                                                                            |
| 常态化信息安全管理 | <ul style="list-style-type: none"><li>修订《浙商银行消费者金融信息管理办法（2023 年版）》，明确以“告知 - 同意”为核心的信息处理原则</li><li>开展“2+4N”专项检查，突出“点面结合、上下联动”</li><li>强化消费者个人信息全生命周期的分级分类管控</li><li>推进“数智消保系统”建设，完成 120 余项功能设计和开发</li></ul> |
| 发展数据安全技术  | <ul style="list-style-type: none"><li>建设数据防泄密（DLP）系统，覆盖全行办公终端和邮箱互联网出口</li><li>部署数据库审计系统，覆盖所有业务交易类系统，重点监控涉及消费者金融信息的数据库访问行为</li><li>部署 API 数据安全监测系统</li></ul>                                                |
| 严格分级授权要求  | <ul style="list-style-type: none"><li>制定《浙商银行数据安全管理办法》《浙商银行生产堡垒机使用规范》《浙商银行计算机信息系统生产数据管理办法》等管理制度，明确数据安全管控制度与数据分级分类管理机制，明确工作人员操作行为规范和权限控制</li></ul>                                                          |
| 信息安全意识培养  | <ul style="list-style-type: none"><li>每年组织全行员工开展网络安全、数据安全、网络安全保障等意识或技能培训</li><li>开展全行范围的钓鱼邮件攻击演练，以强伪造、高迷惑性的钓鱼邮件作为样本模拟真实攻击场景</li></ul>                                                                      |



(二) 完善投诉管理

我行持续完善客户投诉管理机制，加强投诉数据分析，落实主体责任，持续强化督导。2023 年，创建 22 家“枫桥式”金融消保服务站，已接待来访群众近千人次，妥善处理矛盾纠纷近 500 起。截至 2023 年末，我行受理投诉共计 119,169 笔，客户投诉处理率 100%。

投诉地区分布情况（不含总行机关<sup>5</sup>）如下表所示：

| 辖区机构 | 投诉数（笔） | 辖区机构   | 投诉数（笔） | 辖区机构 | 投诉数（笔） |
|------|--------|--------|--------|------|--------|
| 北京分行 | 1,599  | 天津分行   | 507    | 温州分行 | 478    |
| 杭州分行 | 2,257  | 武汉分行   | 636    | 台州分行 | 224    |
| 南京分行 | 933    | 郑州分行   | 2,121  | 绍兴分行 | 538    |
| 广州分行 | 1,707  | 合肥分行   | 529    | 舟山分行 | 35     |
| 深圳分行 | 736    | 贵阳分行   | 107    | 金华分行 | 362    |
| 上海分行 | 592    | 长沙分行   | 342    | 嘉兴分行 | 420    |
| 苏州分行 | 486    | 南昌分行   | 188    | 衢州分行 | 199    |
| 宁波分行 | 574    | 青岛分行   | 144    | 湖州分行 | 314    |
| 成都分行 | 1,246  | 呼和浩特分行 | 54     | 丽水分行 | 147    |
| 重庆分行 | 1,418  | 沈阳分行   | 518    | 南宁分行 | 10     |
| 济南分行 | 596    | 福州分行   | 25     | 太原分行 | 10     |
| 西安分行 | 711    | 兰州分行   | 524    | /    | /      |

投诉业务类别情况如下表所示：

| 类别       | 投诉数（笔） | 类别       | 投诉数（笔） |
|----------|--------|----------|--------|
| 银行卡投诉    | 56,270 | 其他中间业务投诉 | 1,076  |
| 贷款投诉     | 33,805 | 人民币储蓄投诉  | 584    |
| 债务催收投诉   | 10,986 | 外汇投诉     | 406    |
| 自营理财投诉   | 1,493  | 贵金属投诉    | 92     |
| 银行代理业务投诉 | 948    | 人民币管理投诉  | 11     |
| 支付结算投诉   | 5,324  | 其他投诉     | 5,796  |
| 个人金融信息投诉 | 2,378  | /        | /      |

注：5. 总行机关投诉数为 97,882 笔

### （三）普及金融知识

为精准提升消费者金融素养，我行积极打造“财富管理 N 课”消保品牌，推出分层分类课程 200 余个，全年依托品牌成果开展教育宣传活动超 7,000 次，触及消费者达 3,933 万人次，其中，针对老年人、青少年、新市民、城改群体等特定群体精准投放视频 57 个、专题文章 128 篇，有效提升消费者金融素养。

#### 案例：创新推出“西湖十景”金融知识普及系列视频

我行以“西湖十景”为意象元素，以《白蛇传》作为故事背景，对应防范非法集资、存款保险、个人信息保护等金融知识点，创新拍摄了 10 集金融知识普及系列短视频，将金融知识融入诙谐幽默的故事情节中，推出后广受好评。



扫一扫，  
观看金融知识  
普及短视频



成都分行走进布拖县基只乡古村开展“金融知识坝坝课”活动，向村民详细讲解防范电信网络诈骗知识



重庆分行走进南岸区峡口镇农村集市开展主题宣传活动，向村民宣传用卡安全、存款保险等基础金融知识和防范电信诈骗等风险提示



青岛分行深入崂山区渔港“南姜码头”“东陈大集”等人群聚集区开展金融教育宣传



南京分行走进东海县港埠农场，深入田间地头宣传金融知识和惠民政策





嘉兴分行共走进 25 所学校，向学校师生普及金融知识；联合嘉兴广电（FM104.1）推出金融小课堂，每周线上宣传普及金融知识



天津分行联合第三方机构开通线上消保教育宣传平台，线下落成“金融消费者权益保护教育宣传基地”，每月开展消保知识公开课

（四）守护资金安全

本行通过建立健全消保审查工作机制，加强金融科技应用，构建网络金融风险防控体系，不断提升信息保护预警和监测能力，切实守护人民群众的“钱袋子”。

|             |                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 前置消保审查      | <ul style="list-style-type: none"><li>建立健全消保审查工作机制，在产品的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节强化消保审查，及时发现、更正可能存在的隐患</li></ul>                                                                                                                 |
| 强化数字化事中风控建设 | <ul style="list-style-type: none"><li>新增 26 个策略覆盖更多场景，引入电信数据增强风控精准度</li><li>构建运营异常监测系统，实现 7*24 小时机器人拨测自动化验证</li><li>截至 2023 年末，事中风控系统自动识别并成功拦截高风险交易 834 笔合计 8.01 亿元，自动识别黑名单设备 447 个，成功阻断多起手机银行攻击</li></ul>                   |
| 守护人民群众“钱袋子” | <ul style="list-style-type: none"><li>强化电信网络诈骗潜在受害人保护工作，接收预警数据，开发系统潜在受害人保护功能，处理保护潜在受害人信息数据 26.66 万条，保护资金 5.42 亿元</li><li>加强对汇款用途、收款人情况及关系等事项的询问，进行防诈骗风险提示，对于在办理业务过程中发现的疑似受骗客户，营业网点积极做好劝阻工作，加强警银协作，筑牢保护资金安全的一线“防护墙”</li></ul> |



## 第四章

# 携手相伴关爱成长

员工是企业的宝贵财富，我们将员工个人成长、家庭幸福与公司发展、业务提升有机融合，致力于为员工提供平等公正的工作环境和平台，努力提升员工的归属感、幸福感和获得感，共建温暖和谐的浙银家园。

贡献联合国可持续发展目标：



### 一、关心员工权益保障

#### （一）保障员工权益

我行严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规要求，依法保障员工合法权益，相关具体内容可参阅“社会绩效”章节。

#### （二）聆听员工心声

我行重视员工沟通，不定期召开员工座谈会与意见问卷调研，倾听员工心声，征询员工对我行业务、管理、福利等方面的意见和建议，给予员工充分表达自己真实想法的渠道。

#### 案例：“蜂巢社区”鼓励员工发声

2023 年，我行进一步优化员工内部沟通平台“蜂巢社区”，改进功能分区，构建工作闭环，完善跟踪督办，营造“全员参与、共同治理”的干事风气。2023 年，“蜂巢社区”发帖总量 3,184 个，回复 23,578 次，互动 43,771 次，全站总浏览量 423.3 万人次，官方回帖数同比增加 93.75%，形成“蜂巢有热点，部门有回应”的良好氛围。



“蜂巢社区”推出“我对书记行长有话说”栏目

## 二、关注人才培养发展

### （一）员工激励与晋升

我行建立了集薪酬、福利、考评于一体的规范化、系统化和制度化的管理体系。薪酬管理倡导激励与约束并重，福利以普惠性为特色、体现人本关怀，员工考评突出实绩导向，三者互相补充、各有侧重，完善员工激励与晋升制度，着力发挥在员工全生命周期管理中的作用。

考核采用“1+N”考核模式，突出了直接上级、本部门员工、同级协同员工和下级服务机构的 360 度考核内容。参考考核分数，确定考评等级，根据考评结果进行绩效分配。

### （二）员工发展与培训

我行持续完善人才培训培养体系，优化培训内容和模式，为不同层级、不同岗位的员工提供精准赋能培训，搭建职业生涯全生命周期培训体系，帮助新员工更好地融入企业，帮助在岗员工掌握专业技能、管理技能和通用技能等，并不断提升培训数字化能力。线上课程开发 49 门，在线学习平台累计投产 11 次，功能完善和开发 60 余项。

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 课程培训体系建设 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 面向绩优客户经理，开展绩优经理培训，培养营销尖兵队伍</li><li>• 面向优秀青年员工，开展线下集中培训项目，提升综合素养</li><li>• 面向中层骨干，开展支行行长和分行营销部门主要负责人培训，提升经营绩效</li><li>• 面向校招新员工，开展“浙银梦想营”2023 年校招新员工培训及 2022 年校招新员工线上跟踪培训</li><li>• 面向社招新员工，开展总行社招新员工公共类政策制度培训</li></ul> |
| 专业师资队伍建设 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 开展 2 期内部兼职讲师和 1 期商务礼仪内部兼职讲师共计 102 人的培训，进一步补充和扩大内部兼职讲师队伍</li></ul>                                                                                                                                                       |
| 线上教育平台建设 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 推进“浙银智慧云”培训平台建设，搭建公司、运营、内控合规等各条线在线课程体系，优化用户学习体验</li></ul>                                                                                                                                                               |

#### 案例：“浙银启航·梦想营”校招新员工培训

2023 年，我行针对校招新员工开展了“浙银启航·梦想营”特色培训，来自总行不同部门的 13 位内训师，通过五大业务板块串讲，帮助新员工熟悉我行企业文化、经营体系、职业规范和业务特色。培训专门举办了新老员工座谈会，共邀请了 48 位各条线老员工，将工作技能与经验倾囊相授。516 位新入职的小伙伴通过 114 个小时的线下集中培训，圆满完成线下集训阶段各项学习任务。



### 案例：“浙银启航·尖兵营”绩优客户经理综合能力提升培训

2023 年 7 月，总行针对绩效靠前的零售信贷客户经理、理财经理、小企业客户经理和公司客户经理，开展了综合能力提升培训，通过集体拓展、外聘导师授课、案例交流等环节，汇总一批优秀案例集编制成册，供交流参考和互相借鉴，促进业务高质量发展。



线上培训精品课程



三、关爱员工工作生活

我行不断完善优化员工的福利保障,为员工提供住房公积金、基本医疗保险、补充医疗保险、企业年金等多元化福利体系,增强企业凝聚力,体现人文关怀。

|               |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>关爱女性员工</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 组织开展 2023 年度三八红旗手 (集体) 评选活动</li><li>• 积极开展妇女、亲子类活动</li><li>• 为哺乳期女性员工提供哺乳场所, 建立 “妈咪暖心小屋”</li></ul>                                                                                                    |  A photograph of a cozy, well-lit room designed as a nursing area. It features a light-colored sofa with colorful geometric patterned cushions, a small wooden coffee table, and a pink and white checkered rug. There are some toys and a small table with a lamp in the background.      |
| <p>完善补充福利</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 提供企业年金、补充医疗保险、通讯费补贴、高温津贴与供暖费补贴、膳食补助、劳保费等补贴</li><li>• 常态化组织员工疗休养, 2023 年全行各级工会合计开展疗休养 200 余期, 参与员工近 8,000 人</li><li>• 在元旦、春节、端午、中秋等重大节日, 及员工婚丧嫁娶或因病住院时给予关怀慰问; 精准帮扶困难员工 113 人</li></ul>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>关心员工健康</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 办公楼宇布放 AED (半自动体外除颤器), 邀请红十字会应急救援老师授课培训, 成立志愿救护队</li><li>• 优化员工年度体检套餐, 筛选体检机构, 家属享受同等折扣</li><li>• 成立瑜伽、花艺、书画、羽毛球等多个兴趣小组, 常态化开设各类健身课程, 定期开展游泳扫盲, 丰富员工业余活动</li><li>• 举办书法展、演讲比赛、健步行、青年员工联谊等活动</li></ul> |  Two photographs showing employee health facilities. The top photo shows a red AED (Automatic External Defibrillator) machine mounted on a wall in a hallway. The bottom photo shows a well-equipped gym with various exercise machines, weights, and a large open space for activities. |

### 案例：全行首届职工运动会

2023 年 11 月，我行举办全行首届职工运动会，来自总分行、子公司共 39 支代表队参赛，各机构员工代表及家属现场观赛，营造全民健身和团队协作的良好氛围。



运动会现场照片



嘉兴分行工会组织“花香三月、宋韵芳华”  
女神节主题活动



温州分行开展定向挑战赛



杭州分行开展员工子女篮球训练营



总行机关开展“快乐工作与情绪压力应对”  
主题心理健康讲座



# 第五章

## 积极参与社会公益

感恩是态度，回馈是责任。浙商银行坚持与社会共享发展成果，回馈社会，持续参与助学扶困、抗灾救灾、文化事业发展、特殊群体帮扶等公益活动和志愿服务，不断健全公益管理体系，并倡导员工、客户、合作伙伴等相关方共同参与公益慈善事业，努力构建和谐社区。

贡献联合国可持续发展目标：



### 一、发展公益金融

#### （一）教育助学

我行自 2019 年 9 月起，以“接官亭镇中心小学”援助经验为基础，在全行范围推进“一行一校”结对帮扶工作，目前已结对乡村小学 32 所（浙江省内 13 所），累计投入 3,400 余万元，对学校的基础设施、生活环境、教学质量和素质教育进行了全方位支援，受助学生万余人。

#### 案例：一度电一份爱，打造首座校园光伏电站

浙商银行联合正泰公益基金会、正泰安能发起“公益伴学、点亮梦想”助学活动，捐赠的首个光伏电站项目在浙商银行“一行一校”结对学校温州市永嘉县巽宅镇中心小学正式举行并网交付仪式。光伏电站装机容量 40KW，设计运营年限为 25 年，预计总发电量为 101 万度，预计共减排二氧化碳 825 吨。光伏所发电量全部上网，预计总收益约 42 万元，计划用于学校改善教育条件。



学校俯瞰



### 案例：“浙银·星少年”夏令营研学，与山区孩子的西湖之约

2023 年 8 月，“浙银·星少年”夏令营研学在杭州举办，该项目是浙商银行“一行一校”组织的首届夏令营，来自浙江山区 26 县的结对学校代表参加活动，打卡了浙大名校、浙江自然博物馆、西湖岳庙等地。

“短短几天，孩子们增长了见识，交到了新朋友，相信会是他们难忘的旅程，这些善的体验也将被带到他们今后的生活、学习中。”

——教师代表



西安分行组织接官亭镇中心小学生代表参观海洋馆



济南分行邀请 RedO 和交警为八一希望小学学生上一堂交通安全课



深圳分行邀请眼科医生为北塘红军小学学生检查视力健康



南昌分行在大鄡山希望小学开展趣味运动会，和孩子们欢度六一

## （二）救灾援助

2023 年 12 月，甘肃省积石山 6.2 级地震发生后，浙商银行快速响应，向甘肃省慈善联合总会捐款 100 万元，用于支持甘肃震区的救灾物资采购、受灾群众生活安置及灾后重建等工作。同时，兰州分行启动地震 II 级应急响应机制，迅速组织开展灾情排查，全力做好抗震救灾应急处置及金融服务保障工作，认真摸排受灾地区客户受损情况，主动联系甘肃省民政厅等机构，及时开通相关抗震救灾金融服务的绿色通道，优先办理救灾资金汇划服务，加大对受灾客户业务的容忍度和宽限期，有力保障了财政紧急拨款、社会公众捐款等资金及时到位。

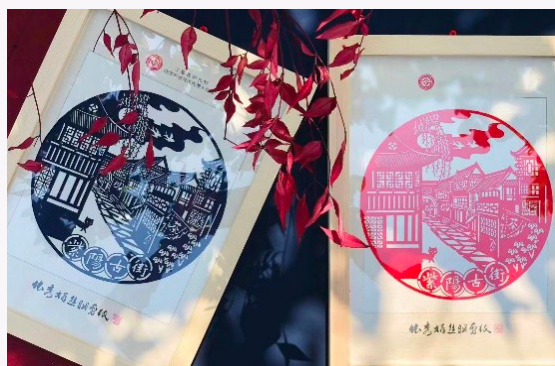
### （三）非遗保护

2023 年 8 月，浙商银行联合浙江省慈善联合总会，设立浙江省首个“非遗保护公益基金”项目，与“数易贷”等普惠产品合力，将金融工具引入公益和慈善活动中，为非遗项目提供普惠金融和公益捐赠相结合的双渠道帮扶长效机制，同时推动中华优秀传统文化传承和发展。

#### 案例：守护传承人，“数易贷”赋能“非遗美”

杨雨潇是省级非遗临海剪纸的第 22 代传承人，也是 2023 年“最美浙江人·最美个体户劳动者”，她的工作室通过开展临海剪纸进万家、农民素质培训、技能培训、“非遗流动课堂”等公益项目，惠及 2 万余人。

杨雨潇计划筹建剪纸博物馆，并将其打造为一处可教学、可展示、可交流的综合性乡村剪纸文化园，项目所需投入资金巨大，但由于非物质文化遗产缺乏有形抵押，项目融资困难。台州分行在走访过程中，了解到杨雨潇的需求，通过成立非遗类个体工商户服务团队，因地制宜对当地非遗项目进行摸排，线上申请“数易贷”，为其提供 62.5 万元信用资金支持。



杨雨潇剪纸作品

## 二、坚持定点帮扶

浙商银行持续推进东西部协作、千企结千村等定点帮促项目，从结对村实际出发，充分利用我行资金、技术、人才、项目、信息等优势，打造了龙游县席家村光伏产业项目、夏金村粮食产业项目等多个典型案例，有效帮助结对村进一步发展壮大集体经济，帮助低收入农户改善生活。

#### 案例：浙川东西部协作，“造血式帮扶”助力村民增收

自新一轮东西部协作开展以来，浙商银行积极当好浙川东西部协作桥梁纽带，高站位、高标准、高质量地推动四川省宣汉县锣鼓村、沙溪村东西部协作项目，累计投入资金 370.88 万元。

清溪镇沙溪村“银盈”牛场是重庆分行新一轮东西部协作的重要成果，经过实地深入调研与考察，重庆分行确立了长期发展的肉牛养殖项目进行定点协作，并计划打造一条龙的养殖经济发展产业。牛场首批养殖 50 头肉牛，带动沙溪村实现村集体收入 3 万元，村民增收 60 余万元。同时，距清溪镇沙溪村 50 公里外的胡家镇锣鼓村，15 座大棚番茄、7 座大棚草莓已投入使用，全年产值 119.2 万元，带动村集体增收 10.26 万元。



“银盈”牛场



蔬菜大棚



# ESG 报告

## 一、治理绩效

### (一) 公司治理

浙商银行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规与监管要求，构建了股东大会、董事会、监事会与高级管理层相互分设的公司治理架构，并不断完善职责边界清晰、制衡协作有序、决策民主高效的公司治理体系。

**董事会成员构成：**根据本行上市地上市规则的相关规定，本行制定《浙商银行股份有限公司董事会多元化政策》，明确在构建董事会时，综合考虑董事候选人的性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识及 / 或服务年限，确保董事会在履职过程中具备多元化的观点与视角，并形成与本行发展模式相匹配的董事会构成模式。

本行董事会成员人数和人员构成符合法律法规、上市地上市规则的要求，执行董事勤勉尽责、专业高效，高度重视董事会独立性建设，独立非执行董事不低于董事会成员总数三分之一，专业资格涵盖经济、金融、证券、会计、法律等诸多领域。本行在选举独立非执行董事时，提名人和候选人均就拟任董事的独立性发表声明，保证其不存在法律法规、各级监管机构和交易所认定的不具备独立性的情形。同时，本行董事会在审议重大关联交易、利润分配方案等重大事项时，均要求独立非执行董事就该事项发表独立意见。

本行将可持续发展、ESG 等内容纳入高管绩效考核，在高管全行经营业绩考核中专门设置年度策略与社会责任指标，占考核总分的 10%，考核当年普惠金融、消费者权益保护、绿色信贷、ESG、反洗钱等重点工作进展和完成情况，直接影响高管考核得分，进而影响年度绩效薪酬。

截至 2023 年末，本行董事会由 14 名董事组成，执行董事 4 名，非执行董事 5 名，独立非执行董事 5 名，女性成员 2 名；拥有研究生学历或硕士以上学位 12 名，其中博士 5 名。

**董事会效率：**本行董事会对股东大会负责，并在本行章程规定的权限范围内行使职权，对本行经营和管理承担最终责任；董事由股东大会选举或更换，并可在三年任期届满前由股东大会解除其职务。截至 2023 年末，本行董事会成员均按照法定程序由股东大会选举产生。

**董事绩效评估：**本行制定《浙商银行股份有限公司董事履职评价及问责办法》等董事绩效评估相关制度，定期对董事年度履职情况进行评价，并将评价结果于股东大会进行通报。报告期内，全体董事勤勉履职，按时出席或列席相关会议，积极参与各项事务讨论，审慎发表专业意见，持续关注本行经营管理动态，积极参加各项培训和专题研讨。同时，本行董事会要求独立董事每年就当年履职情况出具述职报告，对于本行关联交易、募集资金使用、主要股东承诺及履行等董事会重点关注事项的履职情况作出详细说明。

**董事会培训：**本行注重董事的持续培训，以确保全体董事对本行的运作及业务有适当的理解，确保各位董事始终了解相关法律及监管规定所赋予的职责。报告期内，本行邀请部分独立非执行董事参加业绩说明会，组织董事会成员参加香港治理工会举办的公司治理专题培训、中国证监会组织的上市公司独立董事制度专题培训以及本行组织的反洗钱专题培训等多项培训。

**董事会 ESG 履职：**请参阅“董事会声明”章节。

有关本行公司治理的详细情况，请参阅《浙商银行股份有限公司 2023 年度报告》的“公司治理”等相关章节。



| 指标名称                | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|---------------------|----|--------|--------|--------|
| 董事会总人数              | 人  | 14     | 13     | 15     |
| 执行董事人数              | 人  | 4      | 3      | 4      |
| 独立董事人数              | 人  | 5      | 5      | 4      |
| 其他非执行董事人数           | 人  | 5      | 5      | 7      |
| 女性董事人数              | 人  | 2      | 2      | 2      |
| 具有行业经验的非执行董事人数      | 人  | 4      | 4      | 4      |
| 董事会成员平均任期           | 年  | 5.93   | 5.85   | 4.84   |
| 董事会议次数              | 次  | 11     | 14     | 16     |
| 董事会会议平均出席率          | /  | 94.32% | 99.45% | 93.44% |
| 董事会会议最低出席率要求        | /  | 50%    | 50%    | 50%    |
| 董事会审核 ESG 相关议题数     | 项  | 7      | 6      | 7      |
| 董事参与培训次数            | 次  | 3      | 3      | 2      |
| 股东大会次数 <sup>6</sup> | 次  | 2      | 5      | 6      |

## （二）风险管理

**风险治理架构：**本行实行全面风险管理，已建立组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构。本行董事会承担全面风险管理的最终责任，监事会承担全面风险管理的监督责任，高级管理层承担全面风险管理的实施责任。董事会下设风险与关联交易控制委员会；高级管理层下设风险管理与内部控制委员会、资产负债管理委员会、授信业务审查委员会、资产风险分类审议委员会、业务连续性管理委员会等议事机构。本行首席风险官为行长助理潘华枫，其直接汇报上级为行长张荣森。本行风险管理功能在结构上独立于业务线。审计部负责监控和审计运营层面风险管理绩效，定期向董事会及其审计委员会和监事会报告工作，主要负责人陈中，向监事长郭定方汇报。

**风险偏好与限额管理：**本行坚持“审慎、稳健”的风险偏好，已建立覆盖各类主要风险的风险偏好管理体系。在《浙商银行风险偏好管理办法》中，明确风险偏好管理的组织架构、管理要求和风险偏好设置、监测、报告、评估等机制流程，按年评估设置风险偏好、印发风险偏好声明书，并根据风险偏好声明书定期监测、报告和管控风险偏好指标；建立覆盖各类主要风险的风险限额管理体系，制定相关风险限额管理制度，包括信用风险、国别风险、银行账簿利率风险和市场风险等，每年对限额管理方案进行评估更新，定期开展限额指标监测、报告和管控。

**风险文化建设：**本行推行稳健的风险文化，已形成与本行相适应的风险管理理念、价值准则、职业操守，建立培训、传达和监督机制，推动广大员工理解和执行。

本行已建立包含风险管理指标的考核评价体系，并根据年度工作重点适时调整考核评价方案，考核覆盖授信资产质量、授信资产结构、风险基础管理和风险管理条线评价，结果应用于综合绩效评价、差异化授信授权、先进评选、分行班子成员绩效考核评价等。

本行持续强化风险管理培训和风险理念宣导，按年制定风险管理培训计划，培训内容包括授信政策、贷后管理、风险系统操作等方面，并通过线上、线下相结合的方式，持续提升条线风险管理水平；鼓励员工主动识别和报告潜在风险，制定《浙商银行内控违规问题管理办法（2022 年版）》，明确员工在日常履职过程中发现的违规问题和操作风险事项，可通

注：6. 包括年度股东大会、临时股东大会、A 股类别股东大会、H 股类别股东大会

过相关系统进行登记，并根据风险管理实际优化改进相关制度、流程等。

本行在产品开发或批准过程中纳入风险标准，制定《浙商银行全面风险管理基本制度（2018 年版）》，明确制定每项业务对应的风险管理政策和程序；建立专门的政策和流程，评估开发新产品、对现有产品进行重大改动、拓展新的业务领域、设立新机构、从事重大收购和投资等可能带来的风险，并建立内部审批流程和退出安排。制定《浙商银行创新管理办法（2018 年版）》《浙商银行业务创新管理办法》等政策制度，明确创新管理委员会对创新管理体制、制度、新产品等进行审议的相关职责，对新产品新业务等重大决策进行风险评估、论证。

| 指标名称       | 单位 | 2023 年  | 2022 年  | 2021 年  |
|------------|----|---------|---------|---------|
| 风险管理培训次数   | 次  | 34      | 28      | 38      |
| 风险管理参与培训人次 | 人次 | 约 6,000 | 约 5,000 | 约 4,000 |

（三）内控合规

**健全内控管理：**本行聚焦“智慧经营”，持续优化内部控制体系，提升内控治理能力。升级完善浙银文化体系，以“正行向善”为核心的文化理念落地生根，深入开展“合规形象提升年”活动，持续优化内部控制环境。强化各类风险识别评估，加强风险动态监测，提升主动防控能力。实行“统一法人、授权经营”的制度，按照“逐级有限、差异化、动态调整、权责一致”的原则，进一步规范授权管理要求。及时开展外规内化与制度立改废，完善与本行理念、战略、规划相匹配的制度体系。坚持将内控措施嵌入重要领域、关键环节，提升全流程控制能力。持续推进数字化建设，健全完善数据治理体系，提升数据应用和数据质量控制能力，为全行经营管理决策提供有效支撑。深化监督检查，强化根源性整改，提升违规问题整改质效。全年内部控制体系平稳有效运行，为本公司实现高质量发展提供了有力保障。

**完善行为准则：**制定《浙商银行员工违规行为处理办法》《浙商银行员工行为禁止规定》《浙商银行内控违规扣分管理办法》等政策制度，明确对员工职业操守、行为规范等进行管理，适用于全行范围，持续规范对违规行为的管理及处理。

**筑牢合规文化：**本行坚持“内控优先 合规为本”，已形成与高质量发展相适应的合规理念、准则，加强合规文化建设，完善考核评价机制，推动员工主动合规、知行合一。扎实开展“合规意识 合规执行”双提升专项行动，实施 14 大项工作举措，坚持问题导向，在全行范围开展合规每周一问、合规大宣讲、内控合规与案防承诺书签署、警示教育等活动，全行逾 40 万人次参与，员工合规意识理念明显提升。深入推进“法治浙银”专项行动，探索建立依法行长效机制，积极开展国家安全教育日、民法典宣传月活动等，提升法治教育工作深度与广度。

（四）内部审计

本行持续深化审计体系改革，完善制度框架体系，修订《浙商银行股份有限公司内部审计章程》《浙商银行内部审计基本制度》以及相关的 9 个《内部审计准则》，新制定《浙商银行审计部派驻机构管理办法》《浙商银行内部审计工作质量评估管理办法》，进一步规范内部审计管理模式、运行机制、工作标准。从机构编制和人员管理、经费预算和资产管理、项目计划和结果报告、质量管控和信息化建设等方面，实现总行审计部对派驻机构的统一领导，独立、垂直的内部审计管理体系全面建立。

在审计范围方面，聚焦六大监督领域，充分发挥监督职责，查摆各级主要领导干部在政治定力、工作效率、工作能力、协作协同、作风建设等方面的问题。报告期内，共完成 591 个审计项目，包括主要业务及风险管理、营业运营、信息科技、内控管理等领域。

在治理架构方面，本行董事会负责建立和维护健全有效的内部审计体系，对内部审计的独立性和有效性承担最终责任。董事会下设审计委员会，负责指导内部审计工作。高级管理层支持内部审计部门独立履行职责，确保内部审计资源充足到位，并根据内部审计发现的问题和审计建议及时采取有效整改措施等。

在质量管控方面，重点审计项目从审前分析、审计抽样、审计方案执行、审计结果论证等环节进行全流程质量控制，对存在偏离的审计项目，及时提出综合性建议，通过审计组讨论、部门会议等形式，对特定项目、特殊问题、严重情节进行审议，维护审计的原则性、严肃性、客观性。根据监管要求完成监管指定审计项目，加强监审联动，与监管部门协作，形成强有力的监督合力。关注全流程风险管控的不足与漏洞，发布各类审计风险提示。

| 指标名称            | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|-----------------|----|--------|--------|--------|
| 内部审计项目数量        | 个  | 591    | 539    | -      |
| 信息科技专项及相关审计项目数量 | 个  | 17     | 23     | -      |

(五) 税收政策

本行秉持“依法纳税”原则，严格遵守经营所在国（地区）的税收法律法规，制定了一系列税务管理制度办法，明确具体的涉税岗位职责、操作规程、风险管控等内容，全方位规范各项办税流程。加强税务政策理解与把握、树立依法依规纳税意识。同时，推进税务工作数字化建设，不断完善税务管理、数电发票等系统的自动化、智能化功能。

(六) 商业道德和反腐败

本行制定了《中共浙商银行委员会关于深化全面从严治党治行“五个突出”的决定》《“五清”型清廉浙银标杆点培育评定管理办法（试行）》《2023 年浙商银行党风廉政建设和反腐败工作要点》《中共浙商银行委员会关于实施“浙银青廉”工程护航年轻员工廉洁从业的意见》《中共浙商银行委员会关于进一步严守纪律规矩“四条底线”的决定》《中共浙商银行委员会关于进一步强化全面从严治党“四责协同”机制的实施意见》《中共浙商银行委员会关于印发亲清银企交往“三张清单”（试行）的通知》《关于印发浙商银行党委巡察工作规划（2023-2027 年）的通知》等制度，进一步规范廉洁从业行为，持续完善清廉浙银制度体系。

在廉洁文化培育方面，组织开展“清风扬正气 廉洁润初心”清廉金融文化建设宣传月、“以案为鉴促改促治”警示教育月活动，全行各级开展各类活动超过 400 场次，开展反腐倡廉培训 200 余次，修订廉洁教育课程，线上培训 3,766 人次。全行各级党组织为年轻员工讲授廉洁党课 700 余次，开展青年谈心谈话超 7,000 人次。坚持每周一次向全行员工发送廉洁提醒短信，全年共编辑 48 条，发送 95.83 万人次，推动廉洁提醒常态化、长效化。

在监督及举报方面：本行组织全行员工签订廉洁从业承诺书，重点强化对领导干部廉洁从业行为“七个严禁”51 条规定落实情况的督促检查；编制巡察工作手册 2.0 版，常态化推动巡察，全年巡察 5 家分行、1 家子公司，“回头看”2 家分行，常规巡察覆盖率 66.7%，迭代升级数字化应用管理平台，精准落实政治监督；向供应商和合作伙伴等相关方发放廉洁自律监督书；驻行纪检监察组、总行机关纪委、各分行纪检监察室定期公开举报受理地址、电话、邮箱等信息，并按程序对举报线索进行甄别、受理、处置等；鼓励本行员工对存在的违法、违纪和违反本行制度规定的行为等实名举报；对举报人姓名、工作单位、住址等情况和举报内容严格保密，严禁将举报材料、举报人信息转给被举报的组织、人员。

| 指标名称                  | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|-----------------------|----|--------|--------|--------|
| 针对公司或员工提出的已审结贪污诉讼案件数量 | 人  | 0      | 0      | -      |
| 反腐倡廉培训次数              | 次  | 217    | 208    | 178    |
| 反腐倡廉培训覆盖人次            | 人次 | 46,856 | 46,659 | 41,300 |
| 干部任前廉洁谈话数量            | 人次 | 790    | 804    | 639    |



## （七）反不正当竞争

本行致力于构建公平平等的商业环境，遵循商业道德和行为规范，并融入各业务条线的经营与发展，提升员工反不正当竞争、反垄断等预防犯罪的相关意识与能力。报告期内，本行未产生与反不正当竞争行为等相关的罚款。

## （八）可持续金融

本行积极推动 ESG 和可持续金融理念与风险管理、产品和服务等有机融合，报告期内，制定《浙商银行环境、社会 and 治理风险管理办法》，明确将环境、社会 and 治理风险管理纳入全面风险管理体系，评价标准覆盖生物多样性保护、劳工权益保护、社会影响和贡献等各方面，贯穿尽职调查、审查审批、合同订立、放款管理、投贷后管理等各个环节。

同时，本行已建立针对本行环境、社会 and 治理表现的相关投诉、举报、监督管理机制，接受市场和利益相关方的监督；已建立涉及重大环境、社会 and 治理风险影响的具体项目的申诉回应机制，及时向市场及利益相关方披露针对投诉、举报信息的后续解决措施及回应情况；畅通各类投诉渠道，包括但不限于投诉电话、投诉邮箱、官方网站网址、通讯地址等投诉渠道信息，按照本行客户投诉管理办法等规定流程及时受理、处理。

有关绿色金融相关政策制度、流程、举措见上述“发展绿色金融”章节。

# 二、社会绩效

## （一）招聘与雇佣

本行遵守《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》《职工带薪年休假条例》《企业职工带薪年休假实施办法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，制定《浙商银行劳动合同管理暂行办法》《浙商银行员工招聘管理办法》《浙商银行管理人员管理办法》《浙商银行营销人员管理办法》《浙商银行员工考勤和休假管理办法》等政策制度，明确规定雇佣、薪酬、福利、休假、招聘与晋升等方面内容，不断完善员工劳动关系管理。

同时，明确规定员工招聘遵循公开、公平、公正、竞争择优原则，保证招聘工作的规范性。给予大学生更多就业选择，并将上一届未就业学生纳入招聘范围。

| 指标名称                     | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|--------------------------|----|--------|--------|--------|
| 全行员工总数                   | 人  | 19,293 | 17,406 | 15,302 |
| 在编员工数                    | 人  | 18,774 | 16,968 | 14,961 |
| 非在编（劳务派遣）员工数             | 人  | 519    | 438    | 341    |
| 劳动合同签订率                  | /  | 100%   | 100%   | 100%   |
| 内部雇佣填补空缺职位占比             | /  | 0.84%  | 0.73%  | 1.08%  |
| 新入职员工数                   | 人  | 2,896  | 3,153  | 1,923  |
| 新入职女员工数                  | 人  | 1,323  | 1,544  | 885    |
| 新入职男员工数                  | 人  | 1,573  | 1,609  | 1,038  |
| 新入职 30 岁以下员工数            | 人  | 1,205  | 1,254  | 901    |
| 新入职 31 岁 -50 岁员工数        | 人  | 1,679  | 1,889  | 1,015  |
| 新入职 50 岁以上员工数            | 人  | 12     | 10     | 7      |
| 新入职境内员工数                 | 人  | 2,878  | 3,130  | 1,901  |
| 新入职境外员工数                 | 人  | 18     | 23     | 22     |
| 新入职普通员工数                 | 人  | 2,875  | 3,131  | 1,918  |
| 新入职中高层管理员工数              | 人  | 21     | 22     | 5      |
| 员工流失率                    | /  | 4.97%  | 5.68%  | 7.65%  |
| 男员工流失率                   | /  | 5.60%  | 6.53%  | 8.17%  |
| 女员工流失率                   | /  | 4.29%  | 4.76%  | 7.07%  |
| 30 岁以下员工流失率              | /  | 5.62%  | 6.52%  | 10.83% |
| 31 岁 -50 岁员工流失率          | /  | 4.42%  | 5.27%  | 6.76%  |
| 50 岁以上员工流失率 <sup>7</sup> | /  | 10.23% | 8.14%  | 4.97%  |
| 境内员工流失率                  | /  | 4.96%  | 5.63%  | 7.58%  |
| 境外员工流失率                  | /  | 7.29%  | 17.02% | 20.00% |
| 普通员工流失率                  | /  | 5.01%  | 5.77%  | 7.78%  |
| 中高层管理员工流失率               | /  | 0.91%  | 0.90%  | 0.34%  |

注：7.2023 年法定退休人员较往年增多

## （二）多元化与平等机会

本行秉持“五湖四海”的人才引进及培养计划，不因性别、种族、宗教、国籍、民族、婚姻状况等区别对待求职者和员工，致力于提供公平、公正、公开的晋升体系，通过开展内部公开竞聘、总分行双向交流等多种培养项目，助力员工职业发展。报告期内，本行女性员工占比 48.33%，其中，中高层管理人员女性员工占比 14.42%。

本行倡导健康的职场环境，坚决抵制性骚扰、歧视等不良行为，严禁违背他人意愿，以言语、文字、图像、肢体行为等方式对他人实施不良行为，员工被实施相关行为时可立即向所在机构纪检监察部门举报，相关行为一经核实，本行将按照相关规定严肃处理，情节严重者解除劳动合同关系。

| 指标名称          | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|---------------|----|--------|--------|--------|
| 男性员工数         | 人  | 9,968  | 8,986  | 8,005  |
| 女性员工数         | 人  | 9,325  | 8,420  | 7,297  |
| 30 岁以下员工数     | 人  | 3,949  | 3,758  | 3,516  |
| 31 岁 -50 岁员工数 | 人  | 14,387 | 12,813 | 11,098 |
| 50 岁以上员工数     | 人  | 957    | 835    | 688    |
| 境内员工数         | 人  | 19,204 | 17,328 | 15,230 |
| 境外员工数         | 人  | 89     | 78     | 72     |
| 汉族员工数         | 人  | 18,804 | 17,008 | 14,968 |
| 少数民族员工数       | 人  | 489    | 398    | 334    |
| 普通员工数         | 人  | 18,967 | 17,077 | 15,008 |
| 中高层管理员工数      | 人  | 326    | 329    | 294    |

## （三）劳工准则

本行始终秉持平等、依法雇佣原则，致力于保障员工合法权益，严格遵照执行《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求，制定了《浙商银行劳动合同管理暂行办法》《浙商银行总行员工入离行管理实施细则》等各类内部管理制度，规范劳动关系管理，劳动合同签订率 100%。对于员工招聘流程实行严格管理，严禁雇佣童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动。

本行充分尊重和保护员工的各项权益，通过召开职工代表大会、员工座谈会，设置“员工心声”专用邮箱、“蜂巢”社区等方式，畅通员工沟通渠道，推进企业民主治理。

本行薪酬福利政策坚持“以岗定级、以级定薪”的管理机制，不因员工性别、年龄、民族、种族、国籍等实施差异化薪酬安排，薪酬分配体现内部公平性和外部竞争力，薪酬水平与绩效考核相匹配；为员工提供多元化福利体系，包括基础福利“五险一金”、企业年金、补充医疗保险、膳食补贴等，并不断完善员工福利保障。



| 指标名称               | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|--------------------|----|--------|--------|--------|
| 社会保险缴纳覆盖率          | /  | 100%   | 100%   | 100%   |
| 工会建会率 <sup>8</sup> | /  | 97.30% | 97.30% | 96.67% |
| 工会覆盖员工比例           | /  | 99.55% | 99.55% | -      |
| 员工缺勤率 <sup>9</sup> | /  | 0.46%  | 0.46%  | 0.45%  |

#### （四）健康与安全

本行严格遵守我国法定工作时间及节假日规定，制定《浙商银行员工考勤和休假管理办法（2023 年版）》等政策制度，明确员工可享受年休假、婚假、丧假、产假、护理假、育儿假、陪护父母假等，保障员工休息、休假等合法权益。

本行严格遵守相关职业健康与安全国际标准及法规，着力为员工提供安全、舒适的工作环境，保障员工避免职业性危害；成立安全生产委员会，作为全行安全生产的领导机构，负责研究审定本行安全生产管理制度、规定和主要应急预案，健全安全生产责任体系等。

本行倡导员工平衡工作与生活，不定期组织健康知识讲座、专家诊疗、救护知识培训等活动，组织各类文体活动，提供带薪疗休养，鼓励员工建立积极健康的生活方式，为有需要的女性员工提供居家办公安排、母婴室、哺乳假等，致力关爱女性员工。

| 指标名称      | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|-----------|----|--------|--------|--------|
| 因工伤损失工作日数 | 天  | 530    | 1,178  | 327    |
| 因工死亡人数    | 人  | 1      | 0      | 0      |

#### （五）发展与培训

本行尊重与支持每一位员工的职业成长和价值实现，建立公平、公正、公开的员工发展晋升体系，设置营销人员、管理人员两种不同的职级体系，鼓励员工根据自身特长选择合适的发展道路，并根据考评结果给予相应职级晋升。

本行聚焦业务发展和员工成长需要，搭建党团培训、战略任务培训、重点人才培养、岗位技能培训、日常业务培训、综合素质培训等较为完善的内部培训项目体系，努力为不同层级、不同岗位的员工提供成长学习平台。同时，鼓励员工参加专业知识、专业技能、学历教育等系统性学习，并为考取银行业专业人员职业资格、中国注册会计师 CPA、特许金融分析师 CFA 等 104 项资格证书的员工提供考试费用补贴。

报告期内，我们制定《2023 年度总行培训计划》，备案各分行培训计划，明晰全年培训工作方向。发布《关于进一步规范培训管理的通知》，严肃培训纪律，严格培训管理，强化培训学风建设。全年实施培训项目 1,625 个，员工参与培训 72 万人次。

注：8. 工会建会率 = 设立工会的分支机构数 / 所有分支机构数

9. 员工缺勤率 = 全年缺勤天数（病假、事假，不含计划内假期）/ 全年应出勤天数（即全行平均人数 \* 全年工作日天数）

| 指标名称          | 单位 | 2023 年   | 2022 年   | 2021 年   |
|---------------|----|----------|----------|----------|
| 员工培训投入金额      | 万元 | 4,238.80 | 2,664.03 | 2,588.62 |
| 员工培训人均投入金额    | 元  | 2,050.11 | 1,530.52 | 1,691.69 |
| 员工培训项目数       | 个  | 1,625    | 1,529    | 1,895    |
| 员工参与培训人次      | 人次 | 724,334  | 643,273  | 593,029  |
| 接受培训员工占比      | /  | 100%     | 100%     | 100%     |
| 员工培训平均时长      | 小时 | 58.56    | 54.89    | 62.61    |
| 男性员工培训平均时长    | 小时 | 49.27    | 51.87    | -        |
| 女性员工培训平均时长    | 小时 | 59.93    | 57.06    | -        |
| 普通员工培训平均时长    | 小时 | 54.61    | 54.52    | -        |
| 中高层管理员工培训平均时长 | 小时 | 27.28    | 39.37    | -        |
| 在线培训平均时长      | 小时 | 34.50    | 29.92    | -        |
| 现场培训平均时长      | 小时 | 24.06    | 24.97    | -        |

## （六）人力资本开发与分析

本行持续完善员工晋升制度，已建立营销人员、管理人员两种不同的职级体系，根据员工考评结果给予相应职级晋升，加强专业技术序列体系建设，畅通转换通道，拓宽员工职业发展途径。同时，本行积极开展人员效能评估与分析，综合考虑各机构经营业绩情况等，提高人力资源配置的差异化、科学化和精准化水平，强化编制动态管理，合理控制人员总量，优化人员结构，总行人力资源部按月对各机构人员情况进行分析，并将人员流失率、人员效能等指标纳入各机构年度人力资源管理工作成效评价体系中，督促各机构强化人力资源规划，充分激发人力资源效用。

## （七）供应链管理

**完善政策制度：**2023 年，本行修订了《浙商银行集中采购管理办法（2023 年版）》《浙商银行集中采购标准及目录（2023 年版）》《浙商银行集中采购评审专家管理办法（2023 年版）》、新制定了《浙商银行集中采购操作规程（试行）》《浙商银行集中采购代理机构管理办法（试行）》《浙商银行采购工作纪律要求》等政策制度，遵循“公开、公平、公正、诚实信用和效益效率”的原则，公示相关采购信息，公开公平地对待所有供应商。

**供应链环境与社会风险管理：**对供应商潜在风险进行全面评估，要求供应商提供《供应商诚信经营和诚信履约承诺书》，如有违反承诺书的行为，将在 3 年内禁止参加本行开展的一切招标采购活动。明确“倡导绿色采购”，在保证产品风险可控和可用性优先的前提下，应当优先采购节能环保产品；在采购文件中设定环境、社会责任等评分标准，在质量和服务标准同等的条件下，优先选择注重环保和可持续发展的供应商，并向供应商宣贯节能环保与绿色、社会责任理念。对合作供应商进行持续有效的后续管理，每年一次考核供应商表现，对于存在不良记录或考核不合格的供应商，予以停用。

| 指标名称 <sup>10</sup> | 单位 | 2023 年     | 2022 年    | 2021 年     |
|--------------------|----|------------|-----------|------------|
| 当年度实施集中采购项目数       | 个  | 201        | 150       | 207        |
| 集中采购涉及预算金额         | 万元 | 139,168.56 | 87,993.00 | 113,096.58 |
| 集中采购项目履约率          | /  | 100%       | 100%      | 100%       |
| 供应商审查覆盖率           | /  | 100%       | 100%      | -          |
| 潜在供应商数量            | 家  | 3,593      | 2,854     | 2,394      |
| 长三角供应商             | 家  | 2,032      | 1,660     | 1,392      |
| 珠江三角洲供应商           | 家  | 429        | 310       | 275        |
| 环渤海地区供应商           | 家  | 736        | 587       | 501        |
| 中部地区供应商            | 家  | 171        | 125       | 95         |
| 西部地区供应商            | 家  | 185        | 145       | 109        |
| 东北地区供应商            | 家  | 40         | 27        | 22         |

（八）产品责任和消费者权益保护

本行坚持“金融向善、消保为民”，切实提高消保工作政治站位，全面贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规、监管要求，制定《浙商银行消费者权益保护评估审查办法（2023 年版）》《浙商银行消费者金融信息管理办法（2023 年版）》等政策制度，定期召开消费者权益保护委员会会议，不断优化服务咨询、产品销售、投诉处理及消费者权益保护审查等全流程服务管理。

在治理架构方面，本行董事会对消费者权益保护工作的战略、政策和目标等进行总体规划及指导，定期听取高管层关于消费者权益保护工作开展情况的专题报告。本行设立消费者权益保护委员会（以下简称“消保委”），制定《浙商银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会议事规则》，明确消保委是董事会按照本行章程设立的专门工作机构。报告期内，董事会及消保委听取本行年度和半年度消保工作总结和工作计划、监管评价结果和问题整改情况报告等重要文件，讨论决定相关事项，研究消保重大问题和重要政策，敦促本行消费者权益保护能力持续提升。

在客户投诉方面，本行已建立投诉处理工作制度，明确投诉受理及处理流程、内部协同处理及信息共享、统计分析、档案管理、信息披露、责任追究、溯源整改等内容。本行持续拓宽投诉渠道，多措并举，妥善处理各类投诉，切实做好 12378 监管热线“一键呼转”落地工作。不断优化客户投诉管理系统，并有序推进数智消保系统建设，实现投诉管理数字化升级。

在产品和服务审查方面，本行已将消保审查纳入机构风险管理和内部控制体系，建立了金融消费权益保护事前审查机制，不断健全跨部门消保审查工作协调机制，加强消保审查意见的跟踪、落实、督导工作；审查对象包括产品和服务的开发设计、业务规则、定价管理、协议制定、营销宣传或消费者风险定位等，审查范围包括开发设计需求书、合同文本、制度、通知、营销宣传材料、广告、短信、客户端界面等，切实保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受尊重权等各项合法权益。

在信息披露方面，覆盖产品和服务的售前、售中、售后全流程；内容包括产品和服务性质、收费情况、合同主要条款，有利于消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险；对于影响消费者决策的关键信息，遵循简明性和易得性，用规范、易于理解的话术予以说明；渠道包括官网、手机银行、厅堂展示、柜面销售等。

在营销宣传管理方面，定期开展监测检查，对检查发现问题及时整改。报告期内，本行营销宣传文本不含有虚假记载、违规承诺收益或损失承担、夸大业绩、易使客户忽视风险的误导性表述等。

注：10. 统计口径为总行



在内部培训方面，本行持续开展金融消费者权益保护员工教育和培训，报告期内，共开展相关培训逾 570 次，参培人数达 10 万人次，包括新员工培训、分层分级消保培训、全员在线培训、消费者金融信息保护培训、银保监会 9 号令培训、消保审查培训、金融知识教育宣传工作培训、投诉管理工作培训等，覆盖中高级管理人员、基层业务员、新入职人员等。此外，针对投诉多发、风险较高的业务、岗位适当提高培训频次。

在消费者教育宣传方面，本行积极参与监管部门组织开展的教育宣传活动，并邀请监管部门联合开展教育工作，持续扩大金融知识教育宣传覆盖面，不断提高金融知识普及的精准度。

| 指标名称                                | 单位 | 2023 年  | 2022 年  | 2021 年 |
|-------------------------------------|----|---------|---------|--------|
| 新增（或发生实质性改变）产品及服务审查数量 <sup>11</sup> | 项  | 649     | 296     | 172    |
| 客户投诉数量（含监管转办）                       | 笔  | 119,169 | 105,340 | 17,662 |
| 95527 客户满意度                         | /  | 99.84%  | 99.85%  | 99.86% |
| 满意度调查客户占比 <sup>12</sup>             | /  | 53.63%  | 50.85%  | 56.00% |
| 金融知识普及活动次数                          | 次  | 7,000   | 12,000  | 4,602  |

（九）隐私保护和信息安全

本行严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人金融信息保护技术规范》等法律法规关于客户信息和隐私保护相关管理与技术要求，先后制定了《浙商银行网络安全管理办法》《浙商银行数据安全管理办法》《浙商银行消费者金融信息管理办法》《浙商银行保密管理办法》《浙商银行对外数据合作信息安全管理实施细则》《浙商银行信息系统生产数据索取管理办法》《浙商银行计算机信息系统生产数据管理办法》《浙商银行数据治理考核评价实施细则》《浙商银行数据治理现场检查实施细则》《浙商银行大数据应用模型管理实施细则》《浙商银行数据治理自我评估工作实施细则》《浙商银行计算机系统涉密资源管理实施细则》《浙商银行个人金融信息保护开发规范》《浙商银行个人信息保护安全开发设计规范》《浙商银行数据安全事件应急预案》等多个涉及客户信息、隐私的管理办法及实施细则，内容覆盖客户信息及隐私收集、使用、存储、传输等生命周期各环节安全防护要求和管理要求，以及数据安全风险事件处置机制，建立了较为完善的客户信息安全管理制度体系，可有效防控非法使用、泄漏、出售客户信息及隐私行为。

具体而言，客户信息和隐私采集方面，采用加密键盘、安全控件、APP 加固等技术措施保证采集客户信息和隐私的安全性。客户信息和隐私传输方面，采用 https 通道加密传输方式，委托处理专线数据传输采用 SFTP 加密传输认证方式。客户信息和隐私存储方面，部署防火墙、入侵检测、终端准入等安全技术手段，对客户鉴别信息、人脸识别信息等 4 级数据进行加密存储，定期进行数据恢复验证。客户信息和隐私使用方面，设置严格的数据访问控制权限，对客户敏感信息进行脱敏处理，开展客户信息运维时，只能通过堡垒机对生产数据进行访问和运维操作。

在治理架构方面，已建立网络安全工作责任制。明确我行网络安全在各级党组织的领导下，各机构各部门主要负责人为第一责任人，分管网络安全负责人为直接责任人；成立网络安全工作领导小组，组长为董事长陆建强，常务副组长为行长张荣森，副组长为行长助理（拟任）、首席信息官（拟任）王超明，负责审议网络安全、数据安全和信息化相关制度、规划以及人财物资源保障，协调决策网络安全重大事项等。主管部门为科技管理部，总经理董佳艺直接汇报上级为王超明。

在可疑事件报告方面，建立信息科技突发事件风险（包含信息安全、网络安全）预警体系，明确事件分级分类、报告与响应的流程与要求，要求员工对发现的疑似生产运行中断、服务水平质量下降或网络安全等突发事件，根据规定程序进行事件报告与受理，如突发事件等级在四级（含）以上或可达到此等级的，事发行根据不同事件场景启动相关应急预案，开展应急响应。

在绩效评估和员工培训方面，制定《浙商银行员工内控违规扣分管理办法》，对涉及涉密信息泄露、擅自查询或访问客户敏感信息等违反网络安全、数据安全的行为进行内控扣分，并将其纳入员工年度绩效；持续开展信息安全教育培训，

注：11. 统计口径为总行  
12.95527 所有评价客户数占所有接听客户数的百分比

本年度内开展了全体员工亚运会网络安全保障在线培训、驻场外包网络安全专题培训、网络安全专题培训、金融业数据安全培训等多项培训工作，培训内容涉及金融行业数据安全形势、国家行业政策规范、常见网络安全风险与防范对策等。

在 IT 基础架构建设方面，制定《浙商银行信息科技突发事件应急预案》《浙商银行网络安全事件应急预案》，明确网络安全事件处置流程和报告路径，覆盖网络攻击、病毒感染、钓鱼邮件、数据泄露等 12 个场景技术处置流程，并常态化开展网络安全应急演练；本年度内 IT 基础架构通过 ISO27001、ISO27701、ISO20000、ISO22301、CMMI3 等国际标准管理体系认证审核，同时内部开展信息科技专项及其他相关审计；每年聘请外部审计等第三方机构对本行 IT 基础设施、信息安全管理等内容进行审计或检测评估。

| 指标名称                         | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|------------------------------|----|--------|--------|--------|
| 信息安全事件发生次数                   | 次  | 0      | 0      | 0      |
| 涉及客户个人身份信息的信息安全漏洞总数          | 起  | 0      | 0      | 0      |
| 受公司数据泄露影响的客户和员工总数            | 人  | 0      | 0      | 0      |
| 因信息安全漏洞或其他网络安全事件支付罚款金额       | 元  | 0      | 0      | 0      |
| 已经证实的侵犯客户隐私投诉数量              | 起  | 0      | 0      | 0      |
| IT 基础架构通过 ISO27001 等管理体系认证比例 | /  | 100%   | 100%   | 100%   |

(十) 知识产权保护

本行遵守《中华人民共和国商标法》等知识产权相关法律法规，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，并制定《浙商银行商标管理办法》等内部管理制度，在知识产权管理中，结合品牌建设和业务产品推广需要，及时申请商标等知识产权，依法维护本行各项创新成果享有的合法权益。同时，我们充分尊重他人知识产权，要求员工使用正版软件和授权图片、规范版权管理等，注重防范知识产权侵权风险。报告期内，未发生重大知识产权侵权事件。

| 指标名称                  | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|-----------------------|----|--------|--------|--------|
| 累计提交发明专利申请数           | 件  | 116    | 111    | -      |
| 累计获得专利授权数             | 项  | 46     | 35     | -      |
| 累计获得软件著作权数            | 个  | 40     | 31     | -      |
| 累计成功注册商标数             | 件  | 509    | 484    | -      |
| 注册境内商标数               | 件  | 429    | 402    | -      |
| 注册境外商标数 <sup>13</sup> | 件  | 80     | 82     | -      |

注：13. 境外商标注册地涉及香港、台湾、澳门、美国、英国、法国、德国、瑞士、新加坡、日本等十个国家或地区

(十一) 反洗钱和反恐怖融资

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《金融机构反洗钱规定》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等相关法律法规和监管要求，制定《浙商银行反洗钱和反恐怖融资工作管理办法（2020年版）》等制度，针对客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、名单监控、涉恐资产冻结等法定义务，以及洗钱风险评估、系统应用、反洗钱安全保密、内部监督考核、应急处置等分别制定专项管理办法或程序，明确各主体反洗钱职责分工，规范相应履职要求和流程，建立健全反洗钱工作运行机制。

报告期内，本行修订完善客户洗钱风险评估及分类管理办法，不断完善洗钱风险管理内控机制；完成新一代反洗钱业务系统和高风险客户强化尽职调查平台开发投产，进一步推进反洗钱数字化建设；评估优化反洗钱监测模型，有效提升监测预警能力；开展反洗钱数据治理，夯实反洗钱管理基础。

在培训方面，本行分层级、差异化实施反洗钱培训工作，对全体董事、监事及高管人员，总行各部门主要负责人，分行、子公司班子成员及反洗钱人员开展了主题为“当前反洗钱监管动向与银行有效履职建议”的专题培训，创新开展“两周一课”反洗钱系列培训，推动反洗钱“全员义务”理念入脑入心。

| 指标名称      | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|-----------|----|--------|--------|--------|
| 反洗钱培训次数   | 次  | 1,032  | 645    | 356    |
| 反洗钱培训覆盖人次 | 人次 | 73,772 | 57,844 | 41,217 |

(十二) 社区投资

本行坚持与社区共享发展成果，持续开展捐资助学、赈灾扶困、关爱弱势群体等慈善公益活动，带动员工、客户及合作伙伴等相关方共同参与，构建和谐社区。

| 指标名称        | 单位 | 2023 年   | 2022 年   | 2021 年   |
|-------------|----|----------|----------|----------|
| 捐赠支出        | 万元 | 2,270.51 | 2,548.08 | 1,738.69 |
| 教育文化捐赠支出    | 万元 | 1,108.36 | 1,778.53 | -        |
| 健康卫生捐赠支出    | 万元 | 135.35   | 140.59   | -        |
| 其他（如帮扶困难群体） | 万元 | 1,026.80 | 628.96   | -        |
| 捐赠支出占利润总额比  | /  | 0.13%    | 0.16%    | 0.12%    |
| 员工志愿服务时长    | 小时 | 4,763    | 4,633    | 4,570    |



### 三、环境绩效

#### （一）应对气候变化

本行重点关注气候风险、气候机遇及其对财务信息的影响，并依照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的框架，对气候相关的决策和风险信息进行披露，以实际行动应对气候变化可能产生的影响。持续优化授信资产结构，围绕绿色重点产业领域整体规划授信专项政策，积极支持可再生能源基地建设的重点项目，重点支持产业链优质企业，加大绿色产业的支持力度。

全行绿色金融相关政策制度、流程、举措及应对气候变化的详细情况见上述“发展绿色金融”章节。

| 指标名称                    | 单位 | 2023 年       | 2022 年       | 2021 年        |
|-------------------------|----|--------------|--------------|---------------|
| <b>绿色金融</b>             |    |              |              |               |
| 绿色贷款余额                  | 亿元 | 2,034.36     | 1,459.23     | 1,042.44      |
| 节能环保产业贷款余额              | 亿元 | 296.12       | 211.74       | 123.16        |
| 清洁生产产业贷款余额              | 亿元 | 114.56       | 51.85        | 31.57         |
| 清洁能源产业贷款余额              | 亿元 | 171.20       | 125.01       | 79.05         |
| 生态环境产业贷款余额              | 亿元 | 125.04       | 60.14        | 44.43         |
| 基础设施绿色升级贷款余额            | 亿元 | 1,315.85     | 985.77       | 758.17        |
| 绿色服务贷款余额                | 亿元 | 11.59        | 24.72        | 6.06          |
| 绿色贷款同口径比上年增加额           | 亿元 | 575.13       | 416.79       | 257.18        |
| “两高一剩”行业贷款余额            | 亿元 | 628.97       | 530.48       | 464.67        |
| “两高一剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重  | /  | 3.73         | 3.48         | 3.45          |
| 为环保行业提供融资余额             | 亿元 | 2,256.31     | 1,674.52     | 1,276.07      |
| 绿色债券发行规模                | 亿元 | 0            | 100          | -             |
| 支持的绿色项目数量 <sup>14</sup> | 个  | 15,478       | 14,176       | 11,898        |
| 绿色项目节水量                 | 吨  | 9,442,056.75 | 9,525,871.43 | 10,751,700.23 |
| 绿色项目减排二氧化碳当量            | 吨  | 175,628.75   | 80,770.21    | 90,681.14     |
| 绿色项目减少二氧化硫              | 吨  | 3,348.19     | 1,278.11     | 776.45        |
| 绿色项目减排标煤                | 吨  | 61,760.48    | 36,814.44    | 42,794.74     |
| 绿色项目减排化学需氧量             | 吨  | 4,388.28     | 1,110.50     | 2,641.73      |
| 绿色项目减排氨氮                | 吨  | 12.19        | 723.94       | 739.94        |
| 绿色项目减少氮氧化物              | 吨  | 1,377.80     | 206.44       | 436.31        |

注：14. 环境效益参照 T115《绿色信贷项目节能减排量测算指引》计算，仅适用于项目贷款及配套流动资金贷款测算节能减排量

### 绿色运营

|             |    |            |            |            |
|-------------|----|------------|------------|------------|
| 新型智能机具网点覆盖率 | /  | 100%       | 100%       | 100%       |
| 电子银行交易笔数    | 万笔 | 45,215.28  | 25,143.40  | 22,320.41  |
| 网上银行交易笔数    | 万笔 | 33,253.21  | 14,389.70  | 12,158.59  |
| 电话银行交易笔数    | 万笔 | 8.02       | 6.89       | 7.59       |
| 手机银行交易笔数    | 万笔 | 11,687.53  | 10,467.67  | 9,813.05   |
| 电子银行渠道替代率   | /  | 99.85%     | 99.75%     | 99.70%     |
| 电子银行交易额     | 亿元 | 212,116.56 | 205,165.15 | 195,241.57 |
| 网上银行交易额     | 亿元 | 202,514.36 | 194,503.67 | 172,543.54 |
| 手机银行交易额     | 亿元 | 9,523.28   | 10,579.10  | 22,600.24  |
| 视频设备覆盖率     | /  | 100%       | 100%       | 100%       |

### （二）温室气体排放与能源消耗<sup>15</sup>

本行围绕能源效率、节能技术、绿色管理等方面，持续推进节能、环保、绿色工作，逐步建立碳排放核算体系，努力降低运营中的能源消耗与温室气体排放，践行绿色低碳循环发展。

在办公大楼设计、施工、管理等过程中，融入绿色可持续理念，如：总部大楼获 LEED 金级预认证，通过采用双中空玻璃幕墙系统，提高外墙节能性能；空调系统分时、分区域进行控制，有效降低运营成本。总行数据中心通过全年保持恒温恒湿、降低冷却塔运行频率、调整末端精密空调风机转速等，尽可能减少电能消耗，提升能源使用效率。

有关本行绿色运营的详细情况，请参阅“坚持绿色运营”章节。

| 指标名称              | 单位            | 2023 年     | 2022 年     | 2021 年    |
|-------------------|---------------|------------|------------|-----------|
| 温室气体排放总量（范围一和范围二） | 吨二氧化碳当量       | 56,412.70  | 181,280.83 | 16,755.83 |
| 温室气体直接排放量（范围一）    | 吨二氧化碳当量       | 3,586.64   | 3,184.02   | 335.55    |
| 温室气体间接排放量（范围二）    | 吨二氧化碳当量       | 52,826.06  | 178,096.80 | 16,420.28 |
| 温室气体排放密度          | 吨二氧化碳当量 / 平方米 | 0.07       | 0.24       | 0.15      |
| 颗粒物 <sup>16</sup> | 吨             | 0.05       | 0.06       | -         |
| 二氧化硫              | 吨             | 0.32       | 0.34       | -         |
| 氮氧化物              | 吨             | 7.98       | 8.52       | -         |
| 能源消耗总量            | 兆瓦时           | 116,187.74 | 431,414.95 | 37,461.60 |
| 单位面积能源消耗量         | 兆瓦时 / 平方米     | 0.14       | 0.57       | 0.34      |

注：15.2022 年外购传统电力消耗量与办公耗水总量更新，与此数据相关的温室气体排放总量（范围一和范围二）、温室气体直接排放量（范围一）、温室气体直接排放量（范围二）、温室气体排放密度、能源消耗总量、单位面积能源消耗量及单位面积耗水量均有所更新

16.颗粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》计算，下同

| 直接能源消耗           |     |               |               |            |
|------------------|-----|---------------|---------------|------------|
| 天然气消耗量           | 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   |
| 间接能源消耗           |     |               |               |            |
| 外购传统电力消耗量        | 千瓦时 | 76,824,916.11 | 72,337,251.70 | -          |
| 外购绿色电力消耗量        | 千瓦时 | 1,583,437.47  | 94,204.30     | -          |
| 数据中心能源使用效率 (PUE) | /   | 1.323         | 1.359         | 1.455      |

### (三) 废弃物管理

本行坚持“分类处理”“循环利用”的思路，尽可能降低废弃物排放对环境带来的不良影响。

**生活厨余垃圾处理：**严格落实节约、制止浪费措施，倡导员工践行“光盘行动”，避免粮食浪费，使用可循环利用的餐盒餐具，减少一次性餐具打包使用；加强对厨余垃圾、生活垃圾等的分类管理，委托环卫清收单位统一处理。

**电子废弃物处理：**在采购电器电子设备时，与供应商签署包含产品生产企业回收条款，与企业共同建立废旧电器电子产品回收体系；在使用过程中，建立可追溯的电器电子产品管理档案，对废旧电器电子产品进行识别，尽量不直接报废设备，开发测试使用和分解废旧电子设备，并使用有效的零部件重组并再次利用。

**有害废弃物处理：**对日常办公运营、运行维护及检修等产生的废旧硬盘、硒鼓、空气滤芯、废旧电缆、水处理残液、废旧电池、废弃油液、可破坏臭氧层，或具有温室效应的制冷剂等其他废弃物，由具有资质的第三方公司进行专业回收处理，有效控制随意处置可能造成的污染。

| 指标名称 <sup>17</sup>    | 单位      | 2023 年   | 2022 年   | 2021 年    |
|-----------------------|---------|----------|----------|-----------|
| 废弃物排放总量               | 吨       | 9,290.35 | 6,595.50 | 2,001.10  |
| 无害废弃物总排放量             | 吨       | 9,264.50 | 6,577.98 | 2,000.50  |
| 生活垃圾产生量               | 吨       | 6,994.89 | 4,936.82 | 1,656.50  |
| 餐厨垃圾产生量               | 吨       | 2,195.11 | 1,517.06 | 344.00    |
| 办公用品废弃物               | 吨       | 6.58     | 62.23    | -         |
| 无害电子废弃物产生量            | 吨       | 67.93    | 61.88    | 0         |
| 有害废弃物总量 <sup>18</sup> | 吨       | 25.84    | 17.52    | 0.5992    |
| 硒鼓、墨盒                 | 吨       | 25.84    | 17.52    | 0.5992    |
| 单位面积无害废弃物排放量          | 吨 / 平方米 | 0.0113   | 0.0087   | 0.0179    |
| 单位面积有害废弃物排放           | 吨 / 平方米 | 0.000032 | 0.000023 | 0.0000054 |

注：17.2023 年将颗粒物、二氧化硫和氮氧化物从有害废弃物中剔除，2022 年废弃物排放总量、有害废弃物总量及单位面积有害废弃物排放量的数据相应更新

18. 有害废弃物主要为废弃硒鼓墨盒，硒鼓按毛重 0.8kg/ 个计算



#### （四）水资源管理<sup>19</sup>

本行积极倡导节约用水的理念，持续加强办公大楼耗水的管理，如：总部大楼在公共区域张贴节约用水标签，引导员工按需使用，减少浪费；对设施设备巡检、维保发现的问题，及时维修，杜绝出现“跑、冒、滴、漏”现象；落实物业公司手动调节楼层各台盆三角阀，控制出水量，从而达到节约用水的目的；数据中心通过使用专业的水处理技术，有效循环使用水资源，从而减少水的消耗和浪费，进一步提升水资源使用效率，同时在循环水排污侧增加水质电导率值监测设备，使排污水电导率满足排放要求。

报告期内，本行无任何违规排污行为。

| 指标名称             | 单位      | 2023 年     | 2022 年     | 2021 年     |
|------------------|---------|------------|------------|------------|
| 办公耗水总量           | 吨       | 574,932.10 | 525,778.38 | 171,454.00 |
| 单位面积耗水量          | 吨 / 平方米 | 0.70       | 0.70       | 1.53       |
| 数据中心水资源使用效率（WUE） | /       | 2.078      | 2.286      | 2.007      |

#### （五）用纸管理

在办公方面，深入推广无纸化、线上化、移动化办公应用，推进办公管理数字化改革，全年使用线上流程 121 万笔，节约办公用纸约 45 吨；在运营环节，积极参与电子凭证会计数据试点工作，实现记账凭证、银行回单、银行对账单、银行存款余额调节表等系统自动对接、无需打印；全面推行极简报销无纸化，实现事前审批全部线上化，极简报销运行节约用纸 3.22 吨。

| 指标名称                      | 单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|---------------------------|----|--------|--------|--------|
| 信用卡电子账单使用率                | /  | 100%   | 100%   | 100%   |
| 信用卡电子账单节约用纸 <sup>20</sup> | 吨  | 31.82  | 32.90  | 36.50  |
| 办公系统运行节约用纸                | 吨  | 44.80  | 45.20  | 38.51  |
| 电子凭证会计数据试点节约用纸            | 吨  | 2.39   | 1.43   | -      |
| 极简报销运行节约用纸                | 吨  | 3.22   | 2.82   | 2.08   |

注：19.2022 年办公耗水总量、单位面积耗水量更新

20. 纸质账单按 4.3659 克 / 张，229,047 张 / 吨计算，下同

# 相关内容索引

## 一、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》索引

| 层面、一般披露及关键绩效指标       | 描述                                                                            | 报告位置                          |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>层面 A1：排放物</b>     |                                                                               |                               |
| 一般披露                 | 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 | 温室气体排放与能源消耗；<br>废弃物管理         |
| 关键绩效指标 A1.1          | 排放物种类及相关排放数据                                                                  | 温室气体排放与能源消耗；<br>废弃物管理         |
| 关键绩效指标 A1.2          | 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）                       | 温室气体排放与能源消耗                   |
| 关键绩效指标 A1.3          | 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）                                      | 废弃物管理                         |
| 关键绩效指标 A1.4          | 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）                                      | 废弃物管理                         |
| 关键绩效指标 A1.5          | 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤                                                     | 温室气体排放与能源消耗                   |
| 关键绩效指标 A1.6          | 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤                                     | 废弃物管理                         |
| <b>层面 A2：资源使用</b>    |                                                                               |                               |
| 一般披露                 | 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策                                                       | 坚持绿色运营；温室气体排放与能源消耗；水资源管理；用纸管理 |
| 关键绩效指标 A2.1          | 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）                     | 温室气体排放与能源消耗                   |
| 关键绩效指标 A2.2          | 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）                                                       | 水资源管理                         |
| 关键绩效指标 A2.3          | 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤                                                  | 温室气体排放与能源消耗                   |
| 关键绩效指标 A2.4          | 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤                                    | 公司为金融服务企业，不适用于此指标             |
| 关键绩效指标 A2.5          | 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量                                               | 公司为金融服务企业，不适用于此指标             |
| <b>层面 A3：环境及天然资源</b> |                                                                               |                               |
| 一般披露                 | 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策                                                        | 发展绿色金融；应对气候变化                 |

|                    |                                                                                         |                                                                  |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 关键绩效指标 A3.1        | 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动                                                        | 发展绿色金融；应对气候变化                                                    |
| <b>层面 A4：气候变化</b>  |                                                                                         |                                                                  |
| 一般披露               | 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策                                                         | 识别气候风险与机遇；应对气候变化                                                 |
| 关键绩效指标 A4.1        | 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动                                                         | 识别气候风险与机遇；应对气候变化                                                 |
| <b>雇佣及劳工常规</b>     |                                                                                         |                                                                  |
| <b>层面 B1：雇佣</b>    |                                                                                         |                                                                  |
| 一般披露               | 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 | 招聘与雇佣；多元化与平等机会（反歧视）；劳工准则（薪酬，招聘，福利待遇）；发展与培训（晋升）；健康与安全（工作时间及节假日规定） |
| 关键绩效指标 B1.1        | 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数                                                         | 招聘与雇佣；多元化与平等机会                                                   |
| 关键绩效指标 B1.2        | 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率                                                                    | 招聘与雇佣；多元化与平等机会                                                   |
| <b>层面 B2：健康与安全</b> |                                                                                         |                                                                  |
| 一般披露               | 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料                      | 关爱员工工作生活；健康与安全                                                   |
| 关键绩效指标 B2.1        | 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率                                                                | 健康与安全                                                            |
| 关键绩效指标 B2.2        | 因工伤损失工作日数                                                                               | 健康与安全                                                            |
| 关键绩效指标 B2.3        | 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法                                                             | 健康与安全                                                            |
| <b>层面 B3：发展及培训</b> |                                                                                         |                                                                  |
| 一般披露               | 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动                                                            | 员工发展与培训；发展与培训                                                    |
| 关键绩效指标 B3.1        | 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比                                                        | 发展与培训                                                            |
| 关键绩效指标 B3.2        | 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数                                                                | 发展与培训                                                            |
| <b>层面 B4：劳工准则</b>  |                                                                                         |                                                                  |
| 一般披露               | 有关防止童工或强制劳工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料                                 | 劳工准则                                                             |
| 关键绩效指标 B4.1        | 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工                                                                   | 劳工准则                                                             |
| 关键绩效指标 B4.2        | 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤                                                                  | 公司未发生过使用童工或强制劳工情况，不适用于此指标                                        |



|                    |                                                                              |                                                        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>营运惯例</b>        |                                                                              |                                                        |
| <b>层面 B5：供应链管理</b> |                                                                              |                                                        |
| 一般披露               | 管理供应链的环境及社会风险政策                                                              | 供应链管理                                                  |
| 关键绩效指标 B5.1        | 按地区划分的供应商数目                                                                  | 供应链管理                                                  |
| 关键绩效指标 B5.2        | 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法                                      | 供应链管理                                                  |
| 关键绩效指标 B5.3        | 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法                                         | 供应链管理                                                  |
| 关键绩效指标 B5.4        | 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法                                          | 供应链管理                                                  |
| <b>层面 B6：产品责任</b>  |                                                                              |                                                        |
| 一般披露               | 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 | 产品责任和消费者权益保护（其中，健康与安全、标签等指标，由于公司为金融服务企业，不适用）；隐私保护和信息安全 |
| 关键绩效指标 B6.1        | 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比                                                  | 公司为金融服务企业，不适用于此指标                                      |
| 关键绩效指标 B6.2        | 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法                                                         | 产品责任和消费者权益保护                                           |
| 关键绩效指标 B6.3        | 描述维护及保障知识产权有关的惯例                                                             | 产品责任和消费者权益保护                                           |
| 关键绩效指标 B6.4        | 描述质量检定过程及产品回收程序                                                              | 公司为金融服务企业，不适用于此指标                                      |
| 关键绩效指标 B6.5        | 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法                                                   | 保护客户隐私和信息安全；隐私保护和信息安全                                  |
| <b>层面 B7：反贪污</b>   |                                                                              |                                                        |
| 一般披露               | 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料                 | 商业道德和反腐败；反洗钱和反恐怖融资                                     |
| 关键绩效指标 B7.1        | 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果                                           | 商业道德和反腐败                                               |
| 关键绩效指标 B7.2        | 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法                                                      | 商业道德和反腐败                                               |
| 关键绩效指标 B7.3        | 描述向董事及员工提供的反贪污培训                                                             | 商业道德和反腐败                                               |
| <b>社区</b>          |                                                                              |                                                        |
| <b>层面 B8：社区投资</b>  |                                                                              |                                                        |
| 一般披露               | 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策                                         | 积极参与社会公益；社区投资                                          |
| 关键绩效指标 B8.1        | 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）                                               | 积极参与社会公益；社区投资                                          |
| 关键绩效指标 B8.2        | 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）                                                           | 社区投资                                                   |

二、TCFD 建议披露内容索引

| TCFD 框架                              | 建议披露内容                                              | 报告位置                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| 治理：披露组织与气候相关风险与机遇的治理情况               | 描述董事会对气候相关风险和机遇的监督情况                                | 董事会声明；积极应对气候变化         |
|                                      | 描述管理层在评估和管理气候相关的风险和机会方面的职责                          |                        |
| 战略：针对组织业务、战略和财务规划，披露实际及潜在与气候相关的影响    | 描述组织所识别的短、中、长期气候变化相关风险和机遇                           | 积极应对气候变化               |
|                                      | 描述气候相关的风险和机遇对组织业务、战略和财务规划的影响                        | 董事会声明；积极应对气候变化         |
|                                      | 描述组织在战略上对气候相关风险和机遇的适应能力，并考虑不同气候相关情景（包括 2°C 或更严苛的情景） | 积极应对气候变化               |
| 风险管理：披露组织如何鉴别、评估和管理气候相关风险            | 描述组织识别和评估气候相关风险的流程                                  | 积极应对气候变化               |
|                                      | 描述组织管理气候相关风险的流程                                     |                        |
|                                      | 描述如何将识别、评估和管理气候相关风险的过程纳入组织的整体风险管理                   |                        |
| 指标和目标：针对重大性的信息，披露用于评估和管理气候相关议题的指标和目标 | 披露组织遵循战略和风险管理流程进行评估气候相关风险与机遇所使用的指标                  | 积极应对气候变化；ESG 报告：应对气候变化 |
|                                      | 披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险                   | ESG 报告：温室气体排放与能源消耗     |
|                                      | 描述组织在管理气候相关风险与机遇所使用的目标，以及落实该目标的表现                   | 积极应对气候变化               |

### 三、全球报告倡议组织 GRI 标准索引

| GRI 指标                 | 相关解释                        | 报告位置              |
|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>GRI 1 基础</b>        |                             |                   |
| 1 基础 2021              | 报告基础, 包含发布 GRI 内容索引、提供使用说明等 | 全球报告倡议组织 GRI 标准索引 |
| <b>GRI 2 一般披露 2021</b> |                             |                   |
| <b>组织及其报告做法</b>        |                             |                   |
| 2-1                    | 组织详细情况                      | 关于我们              |
| 2-2                    | 纳入组织可持续发展报告的实体              | 报告编制说明            |
| 2-3                    | 报告期、报告频率和联系人                | 报告编制说明            |
| 2-4                    | 信息重述                        | 报告编制说明            |
| 2-5                    | 外部鉴证                        | 第三方鉴证报告           |
| <b>活动和工作</b>           |                             |                   |
| 2-6                    | 活动、价值链和其他业务关系               | 供应链管理             |
| 2-7                    | 员工                          | 携手相伴关爱成长          |
| 2-8                    | 员工之外的工作者                    | 不适用               |
| <b>管治</b>              |                             |                   |
| 2-9                    | 管治架构和组成                     | 组织架构; 公司治理        |
| 2-10                   | 最高管治机构的提名和遴选                | 公司治理              |
| 2-11                   | 最高管治机构的主席                   | 参见年报              |
| 2-12                   | 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用        | 董事会声明; 公司治理       |
| 2-13                   | 为管理影响的责任授权                  | 公司治理              |
| 2-14                   | 最高管治机构在可持续发展报告中的作用          | 董事会声明; 责任管理       |
| 2-15                   | 利益冲突                        | 参见年报              |
| 2-16                   | 重要关切问题的沟通                   | 利益相关方沟通           |
| 2-17                   | 最高管治机构的共同知识                 | 责任管理              |
| 2-18                   | 对最高管治机构的绩效评估                | 参见年报              |
| 2-19                   | 薪酬政策                        | 参见年报              |
| 2-20                   | 确定薪酬的程序                     | 参见年报              |
| 2-21                   | 年度总薪酬比率                     | 参见年报              |
| <b>战略、政策和实践</b>        |                             |                   |
| 2-22                   | 关于可持续发展战略的声明                | 责任管理              |
| 2-23                   | 政策承诺                        | 责任管理              |
| 2-24                   | 融合政策承诺                      | 责任管理              |



| GRI 指标                     | 相关解释                    | 报告位置          |
|----------------------------|-------------------------|---------------|
| 2-25                       | 补救负面影响的程序               | 风险管理          |
| 2-26                       | 寻求建议和提出关切的机制            | 风险管理          |
| 2-27                       | 遵守法律法规                  | 内控合规          |
| 2-28                       | 协会的成员资格                 | 奖项与认可         |
| <b>利益相关方参与</b>             |                         |               |
| 2-29                       | 利益相关方参与的方法              | 利益相关方沟通       |
| 2-30                       | 集体谈判协议                  | 劳工准则          |
| <b>GRI3 实质性议题 2021</b>     |                         |               |
| 3-1                        | 确定实质性议题的过程              | 重大性议题分析       |
| 3-2                        | 实质性议题清单                 | 重大性议题分析       |
| 3-3                        | 实质性议题的管理                | 重大性议题分析       |
| <b>GRI 201 经济绩效 2016</b>   |                         |               |
| 201-1                      | 直接产生和分配的经济价值            | 综述            |
| 201-2                      | 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇    | 积极应对气候变化      |
| 201-3                      | 固定福利计划义务和其他退休计划         | 关爱员工工作生活      |
| 201-4                      | 政府给予的财政补贴               | 未披露           |
| <b>GRI 202 市场表现 2016</b>   |                         |               |
| 202-1                      | 按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比   | 未披露           |
| 202-2                      | 从当地社区雇佣高管的比例            | 未披露           |
| <b>GRI 203 间接经济影响 2016</b> |                         |               |
| 203-1                      | 基础设施投资和支持性服务            | 责任专题；助力经济民生发展 |
| 203-2                      | 重大间接经济影响                | 责任专题；助力经济民生发展 |
| <b>GRI 204 采购实践 2016</b>   |                         |               |
| 204-1                      | 向当地供应商采购支出的比例           | 供应链管理         |
| <b>GRI 205 反腐败 2016</b>    |                         |               |
| 205-1                      | 已进行腐败风险评估的运营点           | 商业道德和反腐败      |
| 205-2                      | 反腐败政策和程序的传达及培训          | 商业道德和反腐败      |
| 205-3                      | 经确认的腐败事件和采取行动           | 商业道德和反腐败      |
| <b>GRI 206 反竞争行为 2016</b>  |                         |               |
| 206-1                      | 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼 | 反不正当竞争        |
| <b>GRI 207 税务 2019</b>     |                         |               |
| 207-1                      | 税务方针                    | 参见年报          |

| GRI 指标                     | 相关解释                                         | 报告位置               |
|----------------------------|----------------------------------------------|--------------------|
| 207-2                      | 税务治理、控制及风险管理                                 | 参见年报               |
| 207-3                      | 与税务密切相关的利益相关方参与及管理                           | 参见年报               |
| 207-4                      | 国别报告                                         | 参见年报               |
| <b>GRI 301 物料 2016</b>     |                                              |                    |
| 301-1                      | 所用物料的重量或体积                                   | 废弃物管理；水资源管理；用纸     |
| 301-2                      | 所用循环利用的进料                                    | 废弃物管理；水资源管理；用纸     |
| 301-3                      | 再生产品及其包装材料                                   | 不适用                |
| <b>GRI 302 能源 2016</b>     |                                              |                    |
| 302-1                      | 组织内部的能源消耗量                                   | 温室气体排放与能源消耗        |
| 302-2                      | 组织外部的能源消耗量                                   | 温室气体排放与能源消耗        |
| 302-3                      | 能源强度                                         | 温室气体排放与能源消耗        |
| 302-4                      | 降低能源消耗量                                      | 温室气体排放与能源消耗        |
| 302-5                      | 降低产品和服务的能源需求量                                | 应对气候变化；温室气体排放与能源消耗 |
| <b>GRI 303 水资源和污水 2018</b> |                                              |                    |
| 303-1                      | 组织与水作为共有资源的相互影响                              | 水资源管理              |
| 303-2                      | 管理与排水相关的影响                                   | 水资源管理              |
| 303-3                      | 取水                                           | 不适用                |
| 303-4                      | 排水                                           | 水资源管理              |
| 303-5                      | 耗水                                           | 水资源管理              |
| <b>GRI 304 生物多样性 2016</b>  |                                              |                    |
| 304-1                      | 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点       | 无相关运营点             |
| 304-2                      | 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响                          | 无重大影响              |
| 304-3                      | 受保护或经修复的栖息地                                  | 无相关运营点             |
| 304-4                      | 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种 | 无相关运营点             |
| <b>GRI 305 排放 2016</b>     |                                              |                    |
| 305-1                      | 直接（范围 1）温室气体排放                               | 温室气体排放与能源消耗        |
| 305-2                      | 能源间接（范围 2）温室气体排放                             | 温室气体排放与能源消耗        |
| 305-3                      | 其他间接（范围 3）温室气体排放                             | 未披露                |
| 305-4                      | 温室气体排放强度                                     | 温室气体排放与能源消耗        |
| 305-5                      | 温室气体减排量                                      | 未披露                |

| GRI 指标                      | 相关解释                         | 报告位置                   |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------|
| 305-6                       | 臭氧消耗物质（ODS）的排放               | 未披露                    |
| 305-7                       | 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放 | 未披露                    |
| <b>GRI 306 废弃物 2020</b>     |                              |                        |
| 306-1                       | 废弃物的产生及废弃物相关重大影响             | 废弃物管理                  |
| 306-2                       | 废弃物相关重大影响的管理                 | 废弃物管理                  |
| 306-3                       | 产生的废弃物                       | 废弃物管理                  |
| 306-4                       | 从处置中转移的废弃物                   | 废弃物管理                  |
| 306-5                       | 进入处置的废弃物                     | 废弃物管理                  |
| <b>GRI 308 供应商环境评估 2016</b> |                              |                        |
| 308-1                       | 使用环境评价维度筛选的新供应商              | 供应链管理                  |
| 308-2                       | 供应链的负面环境影响以及采取的行动            | 供应链管理                  |
| <b>GRI 401 雇佣 2016</b>      |                              |                        |
| 401-1                       | 新进员工雇佣率和员工流动率                | 招聘与雇佣                  |
| 401-2                       | 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利       | 劳工准则                   |
| 401-3                       | 育儿假                          | 招聘与雇佣                  |
| <b>GRI 402 劳资关系 2016</b>    |                              |                        |
| 402-1                       | 有关运营变更的最短通知期                 | 未披露                    |
| <b>GRI 403 职业健康与安全 2018</b> |                              |                        |
| 403-1                       | 职业健康安全管理体系                   | 健康与安全                  |
| 403-2                       | 危害识别、风险评估和事件调查               | 健康与安全                  |
| 403-3                       | 职业健康服务                       | 健康与安全                  |
| 403-4                       | 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通      | 健康与安全                  |
| 403-5                       | 工作者职业健康安全培训                  | 健康与安全                  |
| 403-6                       | 促进工作者健康                      | 健康与安全                  |
| 403-7                       | 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响      | 公司主要提供金融服务，未有职业病高风险的情况 |
| 403-8                       | 职业健康安全管理体系覆盖的工作者             | 健康与安全                  |
| 403-9                       | 工伤                           | 健康与安全                  |
| 403-10                      | 工作相关的健康问题                    | 健康与安全                  |
| <b>GRI 404 培训与教育 2016</b>   |                              |                        |
| 404-1                       | 每名员工每年接受培训的平均小时数             | 发展与培训                  |
| 404-2                       | 员工技能提升方案和过渡协助方案              | 发展与培训                  |
| 404-3                       | 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比          | 未披露                    |



| GRI 指标                        | 相关解释                      | 报告位置          |
|-------------------------------|---------------------------|---------------|
| <b>GRI 405 多元化与平等机会 2016</b>  |                           |               |
| 405-1                         | 管治机构与员工的多元化               | 公司治理；多元化与平等机会 |
| 405-2                         | 男女基本工资和报酬的比例              | 未披露           |
| <b>GRI 406 反歧视 2016</b>       |                           |               |
| 406-1                         | 歧视事件及采取的纠正行动              | 未发生歧视事件       |
| <b>GRI 407 结社自由与集体谈判 2016</b> |                           |               |
| 407-1                         | 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商 | 不适用           |
| <b>GRI 408 童工 2016</b>        |                           |               |
| 408-1                         | 具有重大童工事件风险的运营点和供应商        | 未发生童工事件       |
| <b>GRI 409 强迫或强制劳动 2016</b>   |                           |               |
| 409-1                         | 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商   | 未发生强迫或强制劳动事件  |
| <b>GRI 410 安保实践 2016</b>      |                           |               |
| 410-1                         | 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员      | 不适用           |
| <b>GRI 411 原住民权利 2016</b>     |                           |               |
| 411-1                         | 涉及侵犯原住民权利的事件              | 不适用           |
| <b>GRI 413 当地社区 2016</b>      |                           |               |
| 413-1                         | 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点     | 不适用           |
| 413-2                         | 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点     | 不适用           |
| <b>GRI 414 供应商社会评估 2016</b>   |                           |               |
| 414-1                         | 使用社会评价维度筛选的新供应商           | 供应链管理         |
| 414-2                         | 供应链的负面社会影响以及采取的行动         | 供应链管理         |
| <b>GRI 415 公共政策 2016</b>      |                           |               |
| 415-1                         | 政治捐助                      | 不适用           |
| <b>GRI 416 客户健康与安全 2016</b>   |                           |               |
| 416-1                         | 评估产品和服务类别的健康与安全影响         | 产品责任和消费者权益保护  |
| 416-2                         | 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件      | 不适用           |
| <b>GRI 417 营销与标识 2016</b>     |                           |               |
| 417-1                         | 对产品和服务信息与标识的要求            | 产品责任和消费者权益保护  |
| 417-2                         | 涉及产品和服务信息与标识的违规事件         | 无违规事件         |
| 417-3                         | 涉及营销传播的违规事件               | 无违规事件         |
| <b>GRI 418 客户隐私 2016</b>      |                           |               |
| 418-1                         | 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉    | 隐私保护和信息安全     |

# 第三方鉴证报告

## 社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2024）专字第70013043\_A01号  
浙商银行股份有限公司

### 浙商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对浙商银行股份有限公司（以下简称“浙商银行”或“贵行”）编制的《浙商银行股份有限公司 2023 年社会责任报告》（简称“《2023 年社会责任报告》”）中所选定的 2023 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。



### 一、绩效信息

本报告就以下选定的 2023 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 95527 客户满意度（%）
- 捐赠支出（人民币 万元）
- 女性员工占比（%）
- 员工人均培训时长（小时）
- 电子银行渠道替代率（%）
- 温室气体直接排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）
- 温室气体间接排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）
- 能源消耗总量（兆瓦时）
- 废弃物排放总量（吨）
- 办公耗水总量（吨）

我们的鉴证工作仅限于《2023 年社会责任报告》中所选定的 2023 年度的绩效信息，《2023 年社会责任报告》所披露的其他信息、2022 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

### 二、浙商银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键数据编制基础”（简称“编制基础”）中。

### 三、浙商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2023 年社会责任报告》中的 2023 年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

## 第三方鉴证报告

### 社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2024）专字第70013043\_A01号  
浙商银行股份有限公司

#### 四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2023 年社会责任报告》中的 2023 年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2023 年社会责任报告》中的 2023 年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

#### 五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

#### 六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《2023 年社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们仅在总行、北京分行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解浙商银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“附录：关键绩效编制基础”中所述的方法准确应用
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。





## 第三方鉴证报告

### 社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2024）专字第70013043\_A01号  
浙商银行股份有限公司

#### 七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2023 年社会责任报告》中所选定的 2023 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

#### 八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2024 年 3 月 28 日



## 附录：关键数据编制基础

### 绿色贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的绿色贷款余额是指报告期内浙商银行按照中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326 号）统计的绿色贷款余额。

### 大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的大口径涉农贷款余额是指报告期内浙商银行按照中国人民银行《中国人民银行中国银行业监督管理委员会关于建立〈涉农贷款专项统计制度〉的通知》（银发〔2007〕246 号）统计的大口径涉农贷款余额。涉农贷款包括农村企业及各类组织贷款、城市企业及各类组织涉农贷款、农户贷款和非农户个人农林牧渔业贷款。

### 国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的国标小微企业贷款余额是指报告期内浙商银行按照中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步小微企业金融服务高质量发展的通知》（银保监办发〔2021〕49 号）和工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）的要求统计的国标小微企业贷款余额。国标小微企业贷款包括小型微型企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款，包含票据贴现及转贴现业务数据。

### 95527 客户满意度（%）

浙商银行《社会责任报告》披露的 95527 客户满意度是指浙商银行客户服务中心座席系统的话后满意度评价调查中“非常满意及满意”参评数总和占所有有效参评数的百分比。客户打热线之后，为客户转满意度调查，然后客户根据沟通的情况进行满意度评价，包括非常满意、满意、不满意。95527 客户满意度 = （评价“满意”和“非常满意”的客户数量 / 所有有效参评数）×100%。

### 捐赠支出（人民币 万元）：

浙商银行《社会责任报告》披露的捐赠支出是指报告期内浙商银行对外捐赠的总支出。捐赠领域包括教育和文化、健康和卫生、救灾和弱势群体。捐赠支出需要提供符合《关于公益性捐赠税前扣除有关事项的公告》（财政部 税务总局 民政部公告 2020 年第 27 号）要求的捐赠发票进行列支。

### 女性员工占比（%）：

浙商银行《社会责任报告》披露的女性员工占比是指报告期内浙商银行的女性员工数占全行员工总数的比例。女性员工占比 = 女性员工数 / 全行员工总数 ×100%。

### 员工人均培训时长（小时）：

浙商银行《社会责任报告》披露的员工人均培训时长是指报告期内浙商银行员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数除以全行员工总数。员工人均培训时长 = 员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数 / 全行员工总数。培训活动包括浙商银行举办的线上和线下培训。

**电子银行渠道替代率 (%) :**

浙商银行《社会责任报告》披露的电子银行渠道替代率是指报告期内浙商银行电子银行渠道交易笔数占总交易笔数的比例，即电子银行渠道替代率 = 电子银行渠道交易笔数 / 总交易笔数 × 100%。电子银行业务是指通过金融科技平台建设，利用计算机、智能手机等智能终端设备和互联网，以及本行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务，包含网上银行、手机银行、电话银行、短信银行、网上营业厅、ATM 智能机等。浙商银行根据《电子银行业务管理办法》（中国银监会令（2006）第 5 号）、《人民币结算账户管理办法》（中国人民银行令（2003）第 5 号）、《支付结算办法》（银发（1997）393 号）、《网上银行系统信息安全通用规范》（银发（2012）121 号）开展此项工作。

**温室气体直接排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）：**

浙商银行《社会责任报告》披露的温室气体直接排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）是指报告期内浙商银行产生的范围一温室气体排放总量，包括天然气、汽油和柴油。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。范围一排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》（2022），国家发展和改革委员会《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》，国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB/T-2589-2020）及联合国政府间气候变化专门委员会发布的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》。

**温室气体间接排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）：**

浙商银行《社会责任报告》披露的温室气体间接排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）是指报告期内浙商银行产生的范围二温室气体排放总量，包括外购热力、外购电力和办公耗水。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。范围二排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》（2022），国家发展和改革委员会《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》，国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB/T-2589-2020），联合国政府间气候变化专门委员会《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》及中国生态环境部《关于做好 2023-2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》进行核算。

**能源消耗总量（兆瓦时）：**

浙商银行《社会责任报告》披露的能源消耗总量（兆瓦时）是指报告期内浙商银行产生的能源消耗总量，包括天然气、汽油、柴油、外购热力和外购电力。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。能源消耗总量按照兆瓦时呈列，计算参考为国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB/T-2589-2020）。

**废弃物排放总量（吨）：**

浙商银行《社会责任报告》披露的废弃物排放总量（吨）是指报告期内浙商银行产生的废弃物排放总量，包括生活垃圾、厨余垃圾、废弃电子信息产品、废弃办公用品与废弃硒鼓墨盒。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。浙商银行根据香港联合交易所有限公司《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》（生态环境部）《生活垃圾处理技术指南》（生态环境部）进行汇总。

**办公耗水总量（吨）：**

浙商银行《社会责任报告》披露的办公耗水总量（吨）是指报告期内浙商银行产生的办公耗水总量。统计范围包括浙商银行总部及 35 家境内一级分行。



## 读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《浙商银行股份有限公司 2023 年社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对浙商银行社会责任管理、实践和报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任管理和实践的重要依据。期待您的回复！

选择性问题的（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映浙商银行对经济、社会和环境的影响？

是 ☐ 一般 ☐ 否 ☐

2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与浙商银行关系的分析是否准确、全面？

是 ☐ 一般 ☐ 否 ☐

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是 ☐ 一般 ☐ 否 ☐

4. 您认为本报告提供的信息是否条理清晰、具有可读性？

是 ☐ 一般 ☐ 否 ☐

开放性问题

您对《浙商银行股份有限公司 2023 年社会责任报告》及工作的其他意见与建议，欢迎提出。

---

您可以通过以下方式反馈您的意见与建议：

地址：中国浙江省杭州市上城区民心路 1 号 浙商银行党群工作部（党委宣传部）

电子邮箱：dqbgs@czbank.com

