

2018

社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report



2016 社會責任報告



2017 社會責任報告



浙商银行微訊



浙商银行官微

報告編制說明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍

報告組織範圍：浙商銀行總行及各分支機構。為便於表述，在報告中“浙商銀行股份有限公司”以“浙商銀行”“我行”“我們”表示。

報告時間範圍：2018年1月1日至2018年12月31日。部分內容超出上述範圍。

報告發佈週期：每個財務年度。上一年度報告發佈於2018年5月。

報告數據說明

本報告中的財務資料來源於經過稽核的《浙商銀行 2018 年年度報告》，其他數據來源於浙商銀行內部檔案和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告參照標準

中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引（2016）》、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》和《GRI 可持續發展報告標準（GRI STANDARDS）》。

報告語言版本

本報告有中英文版本，如有異議，以中文版為準。

報告發佈形式

報告以印刷版和網路版兩種形式發佈，網路版查詢及下載地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

報告獲取管道

浙商銀行辦公室

地址：浙江省杭州市慶春路288號

郵編：310006

電話：+86-0571-87659817

傳真：+86-0571-87659511

電郵：zhbgs@czbank.com

董事長致辭



沈仁康 董事長

2018年是貫徹黨的十九大精神的開局之年，是浙商銀行實施“三五”規劃承上啟下的關鍵一年，浙商銀行全面貫徹落實十九大精神，緊緊圍繞“兩最”總目標，在堅持服務實體經濟的同時，不斷推動全行高質量轉型發展，與各利益相關方共享經濟、環境、社會價值。

堅守初心，全力支持實體經濟。這一年，我們積極貫徹落實國家大政方針要求，重點圍繞“一帶一路”、長江經濟帶發展等重大戰略和重點工程，優化金融資源配置，推動供給側結構性改革；聚焦實體經濟多元化金融需求，創新金融服務模式支持民營企業、小微企業，大力推進普惠金融、綠色金融，打造“流動性服務銀行”“平臺化服務銀行”“智能制造服務銀行”，全面助力經濟健康高質量發展。

創新驅動，培育增長新動能。我們將科技資源投入到與戰略方向契合度高的創新領域，以解決客戶需求痛點為導向，積極運用金融科技創新產品、業務模式和服務方式，推動金融服務的平臺化、生態化建設；以創新思維驅動，持續強化金融科技、推進平臺化服務、提昇管理能力、升級風控體系，更好地集聚金融新動能，構築發展新優勢。

綠色發展，積極守護綠水青山。這一年，我們主動承擔金融機構在應對氣候變化方面的責任，加大對綠色環保產業和新興行業的信貸支持，為綠色企業開闢綠色通道，發展綠色信貸、綠色基金等多元化投融資產品和服務，撬動更多社會資本進行綠色運用和建設；倡導低碳運營，大力發展“無紙化”業務辦理，為客戶提供服務便利的同時節約大量資源；堅持開展環保公益，與各方共同守護綠水青山。

攜手同行，共享經濟發展成果。這一年，我們始終秉承“以客戶為中心”的服務理念，積極建設一體化、流程化、智慧化銀行；關注特殊群體的金融需求，持續完善客戶服務；升級消費者權益保護工作管理體系，加強金融安全知識宣傳教育，優化客戶投訴監督管理，不斷提昇客戶滿意度；關注利益相關方訴求，重視人才隊伍培養，為員工創造良好的職業發展平臺，堅持開展公益慈善活動，滿足人民對美好生活的需求。

積力之所舉，則無不勝；眾智之所為，則無不成。2019年，我們將更加堅定推進創新轉型和高質量發展，與客戶、股東、社區、員工等利益相關方共贏美好未來！

沈仁康

行長致辭



徐仁艷 行長

2018年，面對復雜嚴峻的外部形勢，浙商銀行以“兩最”總目標為引領，按照新發展理念的要求，努力夯實服務經濟、改善民生、保護環境的綜合金融服務能力。截至2018年末，全行資產總額1.65萬億元，實現歸屬於本行股東的淨利潤115億元，不良貸款率1.20%，撥備覆蓋率270%，資產質量保持較高水平。

強化責任擔當。我們積極響應黨中央支持民營企業發展的號召，出臺“支持民營經濟40條”，不斷提昇金融服務民營企業水平；深入拓展普惠金融服務，創新推廣小企業客戶鏈式服務，探索試點“人才銀行”模式；構建“輸血+造血”扶貧長效機制，助力脫貧攻堅，2018年，金融精準扶貧貸款餘額4.56億元，涉農貸款本外幣餘額1345.02億元。

擁抱金融科技。我們加大對金融科技的資源投入，創新金融科技應用，構建“科技+金融+行業”綜合服務平臺，深化推廣“三大平臺”；升級小微企業全線上業務，努力讓客戶“最多跑一次”；依托人工智能、大數據、雲計算等科技力量，完善網銀功能及智能客服體系，為客戶提供多元化的服務渠道與更便捷、高效的金融體驗。

嚴守風險底線。我們不斷健全風險管理體制機制，提高風險管理針對性和有效性，完善供應鏈金融業務授信審查審批機制，提昇內控合規意識，強化重要業務和關鍵環節的風險管控，嚴肅查處違規問題，守住不發生系統性金融風險的底線。

打造綠色銀行。我們持續完善綠色金融政策，將綠色標準嵌入信貸調查審查環節，2018年，綠色貸款餘額225.58億元。我們推動智能化辦公，成功啟用“綠色機房”新數據中心，實現內部科技化管理；推廣新型智能機具，提高運營和服務效率，降低能源和資源消耗，2018年，新型智能機具網點覆蓋率達98%。

投身社會公益。我們持續開展“浙商銀行彩虹計劃”“致敬城市守護者”特色公益品牌活動，將愛心和溫暖傳遞給更多人群；先後與四川、陝西等省市的19所貧困地區學校建立長期結對幫扶關係。2018年，公益捐贈支出1328.26萬元，志願者活動逾13000小時。

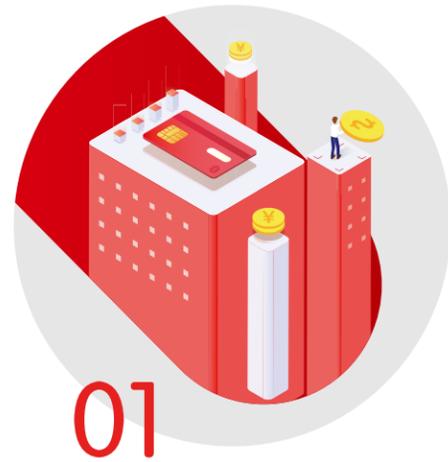
乘風好去，長空萬里，直下看山河。新的一年，既充滿希望，也面臨挑戰，我們將把握新時代的發展機遇，全面提昇綜合金融服務能力，以金融智慧和力量創造更多經濟、環境、社會價值！

徐仁艷

目錄

contents

| | |
|----------------------|-----------|
| 報告編制說明 | 01 |
| 董事長致辭 | 02 |
| 行長致辭 | 03 |
| 關於我們 | 06 |
| 公司簡介 | 06 |
| 獎項與認可 | 07 |
| 專題：金融支持民營企業成長 | 08 |
| 2018，我們做了什麼？ | 10 |
| 社會責任關鍵績效 | 10 |
| 社會責任履職大事記 | 12 |
| 管理架構 | 14 |
| 公司治理 | 14 |
| 風險與合規 | 15 |
| 社會責任 | 19 |



01

提供金融動能 助力實體經濟 20

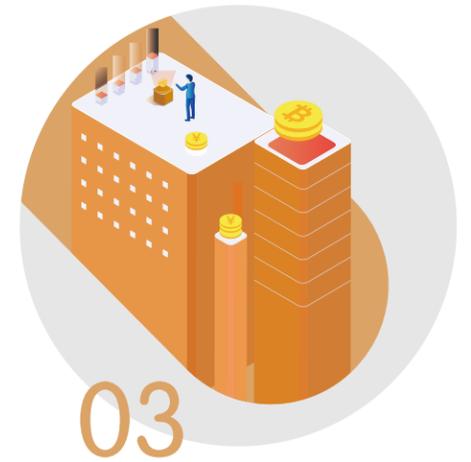
| | |
|--------|----|
| 服務國家戰略 | 21 |
| 推進普惠金融 | 23 |
| 驅動產業轉型 | 28 |



02

踐行綠色金融 共建生態文明 30

| | |
|--------|----|
| 完善綠色政策 | 31 |
| 拓展綠色服務 | 32 |
| 建設綠色銀行 | 36 |



03

創新金融服務 同享美好生活 40

| | |
|--------|----|
| 提升客戶服務 | 41 |
| 攜手員工成長 | 45 |
| 投身公益事業 | 49 |

| | |
|----------------|-----------|
| 展望 2019 | 52 |
| 相關內容指引 | 53 |
| 獨立鑒證報告 | 58 |
| 讀者反饋表 | 61 |

關於我們

公司簡介

浙商银行總行設在浙江省杭州市，是唯一一家總部位於浙江的全國性股份制商業銀行。2016年，我行在香港聯合交易所上市。

成立以來，浙商银行始終堅持服務客戶、服務社會的初心，努力創造經濟、環境、社會的綜合價值，以更加開放包容的姿態邁向新時代。2018年4月，浙商银行香港分行正式開業，標誌着我行國際化戰略佈局邁出實質性的一步。

截至2018年末，浙商银行已設立242家分支機構，實現了對長三角、環渤海、珠三角以及部分中西部地區的有效覆蓋。

設立分支機構

242 家



獎項與認可



| 頒獎機構 | 榮獲獎項 |
|---------------------|--|
| 英國《銀行家》雜誌 | 以一級資本計位列全球銀行業1000強榜單111比特 以總資產計位列全球銀行業1000強榜單第100比特 |
| 中國銀保監會 | 消保工作考核評估全國性股份制銀行第1名 |
| 中國銀行業協會 | 最佳民生金融獎 |
| 中國銀行業協會 | 2018年度客戶服務中心綜合評估先進示範組織、創新成果突出組織 |
| 中國銀行業協會 | 綠色銀行評估工作專業貢獻獎 |
| 中國銀行業協會 | “普及金融知識萬里行”活動最佳成效組織 |
| 上海證券交易所 | 資產證券化業務優秀參與機構 |
| 上海票據交易所 | 優秀銀行類交易商 |
| 上海清算所 | 優秀結算成員 |
| 亞洲銀行家 | 中國最具成長性交易銀行 |
| 中國《銀行家》雜誌 | 十佳財富管理創新獎 |
| REBRAND | REBRAND 100年度卓越獎 |
| 中國企業管理研究會社會責任專業委員會等 | 員工永續實踐卓越企業獎 |
| 2018中國供應鏈金融年會 | 最佳供應鏈金融產品創新獎 |
| 中國金融認證中心 | 年度最佳網上銀行用戶體驗獎、年度最佳手機銀行功能獎 |
| 《金融時報》 | 年度最具競爭力銀行 |
| 《上海證券報》 | 私人銀行卓越獎 |
| 《21世紀經濟報道》 | 2018年度卓越金融科技銀行 |
| 金融界網站 | 傑出資產管理銀行獎 傑出投資團隊獎 |
| 《中國經營報》 | 2018卓越競爭力供應鏈金融服務銀行 |
| 《中國消費者報》 | 2018踐行消費者至上示範組織 |
| 前程無憂 | 2018中國人力資源管理傑出獎 |
| 智聯招聘 | 2018中國年度最佳雇主 |

專題 金融支持民營企業成長

“ 浙商銀行將增加信貸投放，綜合運用表內外融資、債券承銷、資產證券化等多種渠道，實現民營企業貸款增速和增量穩步提昇。

——浙商銀行董事長 沈仁康 ”

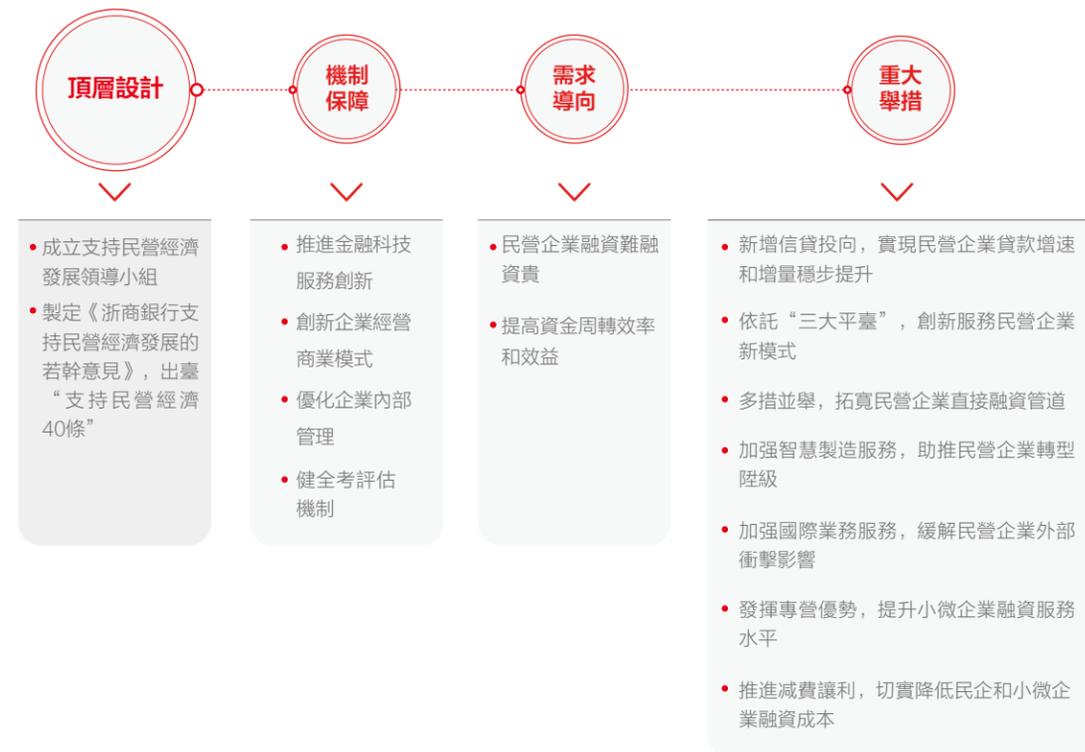
民營經濟是推動社會主義市場經濟發展的重要力量，是推進供給側結構性改革、推動高質量發展、建設現代化經濟體系的重要主體。浙商銀行以民營企業需求為導向，結合各類民營企業特點，創新金融服務模式，優化服務流程，不斷提昇民營企業金融服務水平。

截至 2018 年末，公司類貸款中民營企業佔比 55.16%，表內外融資中民營企業佔比 55.94%，通過資產管理等其他業務為民營企業融資超 2000 億元。

貸款中民營企業佔比
55.16%

為民營企業融資超
2000 億元

浙商銀行支持民營企業成長示意圖



我們的行動

- 運用“應收款鏈平臺+證券化”模式，以應收賬款為基礎資產發行國內首單區塊鏈應收款 ABN “浙商鏈融”
- 作為首批試點主承銷商，發行全國首單掛鉤 CRMW 憑證的民企債券
- 與中債增進以聯合體形式創設了信用風險緩釋憑證
- 發行“旭越 2018 年第一期微小企業貸款資產支持證券”，發行金額 26.34 億元
- 2019 年，將通過表內貸款和表外融資等多種融資方式新增信貸投放約 1300 億元，來服務民營企業，佔全行可用資源的 60% 以上

新增信貸投放約 **1300** 億元 佔全行可用資源 **60%**

浙商銀行創新科技金融服務民營企業舉措

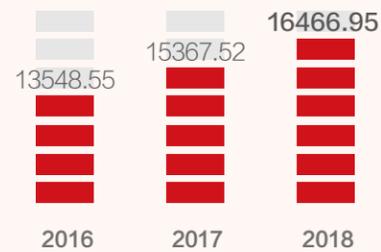
- 推廣池化融資平臺，盤活民營企業流動性資產**
引導民營企業將持有的難以變現的應收賬款等資產入池，增強資金流動性
- 推廣涌金司庫，提昇企業內部資源配置效率和流動性**
為民營企業提供集資金融通、流動性管理等於一體的金融科技綜合解決方案，幫助民營企業盤活存量資源
- 推廣應收款鏈平臺，提昇民營企業金融服務水平**
應用區塊鏈技術將民營企業應收賬款轉化為電子支付結算和融資工具，盤活沈澱資源
- 推廣在線供應鏈金融授信模式，解決民營企業授信難**
推廣在線供應鏈金融“1+N”“A+B”“H+M”授信模式，依託核心企業的信用對供應鏈上下游中小民營企業進行專項授信，開展區塊鏈應收款業務服務
- 應用區塊鏈訂單通、倉單通、分期通，創新融資業務新模式**
依託應收款鏈平臺，創新區塊鏈訂單通、倉單通、分期通等新業務模式，紓解融資難融資貴，採取區塊鏈分期付款方式，支持民營企業設備升級改造，減少一次性付款壓力

2018 我們做了什麼?

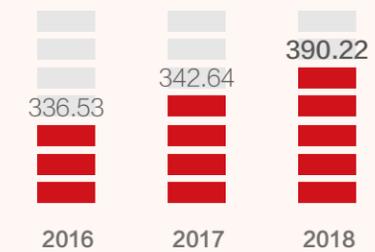
社會責任關鍵績效

經濟績效

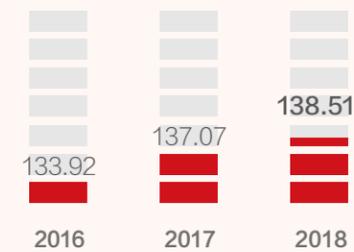
資產總額 (單位: 億元)



營業收入 (單位: 億元)



稅前利潤 (單位: 億元)



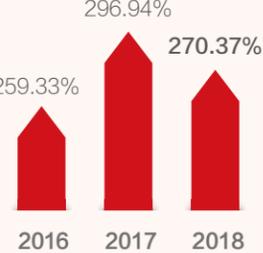
歸屬於本行股東的淨利潤 (單位: 億元)



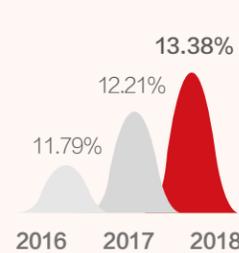
平均總資產收益率



撥備覆蓋率

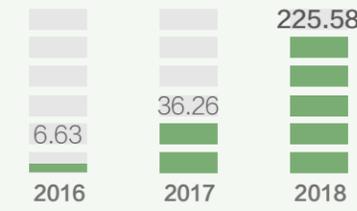


資本充足率



環境績效

綠色貸款餘額 (單位: 億元)



電子銀行交易筆數 (單位: 萬筆)



電子銀行交易筆數替代率



辦公耗水總量總行 (單位: 噸)



辦公耗電總量總行 (單位: 度)



折合二氧化碳排放量¹ (單位: 噸)



公務車耗油總量總行 (單位: 昇)



折合二氧化碳排放量² (單位: 噸)

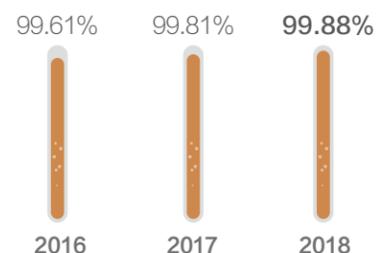


1: 耗電量排放的二氧化碳當量 = 用電總量 * 區域二氧化碳排放因子 (華東區域電網 0.7035)。

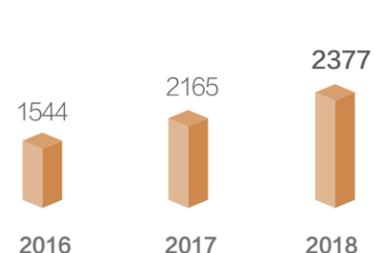
2: 公務車排放的二氧化碳當量 = 公務車耗油總量 * 公務車用油平均密度 (以 0.731 千克 / 升計算) * 二氧化碳排放因子 (3.25 噸 CO₂e / 噸)。

社會績效

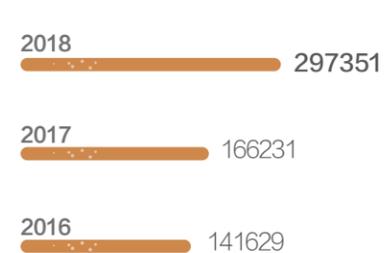
客戶滿意度



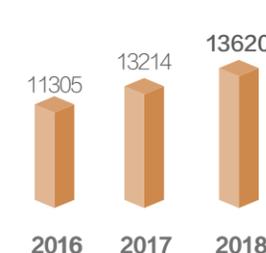
開展員工培訓期數 (單位: 期)



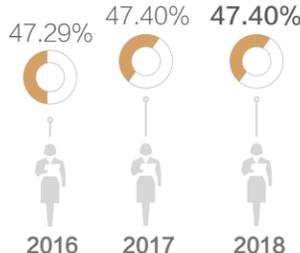
員工參與培訓 (單位: 人次)



全行員工總數 (單位: 人)



全行女性員工佔比



勞動合同簽訂率



社會保險覆蓋率



獲得中央財政國庫集中
支付業務代理銀行資格

獲得資格

小微企業貸款余額突破2000億元

20000

發布“湧金司庫”

成立
“同有益”
金融聯盟

同有益

ABN

發行國內首單區域
鏈應收款ABN

CCTV

金融支持民企

出臺
“支持民營經濟40條”

浙商銀行
彩虹計劃

持續開展浙商銀行彩虹計劃截至2018年末，
彩虹計劃累計募集善款約2251萬元，
幫助心萬多名困難學子，2018年，通過線上、線下渠道，
募集善款超過2000萬元，其中，浙商銀行捐贈100萬元，
資助學生增至10000名。

成功啟用
“綠色機房”
新數據中心

總部落戶蕭山，
支持“錢塘江金融港灣”建設

落地全國首個油品交易倉單通平臺

接入電信網絡新型
違法犯罪交易風險事件管理平臺，
2018年，
堵截疑似網絡電信詐騙事件17起，
為客戶減少200餘萬元資金損失。

防詐騙

開展扶貧作風問題
專項治理

管理架構

公司治理

浙商銀行不斷完善公司治理架構，確保董事會、監事會和各專門委員會對經營管理中的重要事項發揮戰略指導、科學決策和有效監督作用，進一步完善以股東大會、董事會、監事會和高級管理層為主體的公司治理運行機制，嚴格履行信息披露，持續提高公司透明度，積極服務廣大投資者，保障公司各項業務的合規經營和穩步發展。

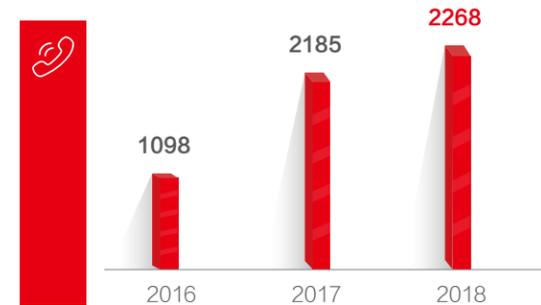
投資者關係管理。通過不斷豐富信息披露內容、渠道與投資者關係交流形式，加強與投資者及潛在投資者的互動溝通，增進投資者對公司的瞭解和認同，提高公司透明度。定期發佈社會責任報告，披露公司治理、風險管控等的最新進展，以及推動經濟、社會和環境綜合發展的舉措和成效。2018年，合計發佈各類公告53項。

合計發佈各類公告

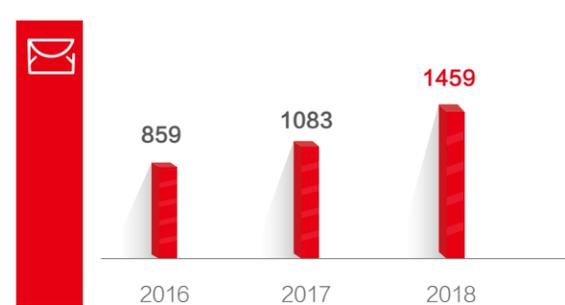
53項



接聽投資者來電數量（單位：通）



回覆投資者郵件數量（單位：封）



案例

召開浙商銀行黨代會

2018年8月30日至9月1日，中國共產黨浙商銀行股份有限公司第一次代表大會在杭州舉行。大會選舉產生第一屆黨委委員、紀委委員，審議並通過了中國共產黨浙商銀行股份有限公司第一次代表大會關於黨委工作報告的決議、關於紀委工作報告的決議和關於黨費收繳使用管理情況報告的決議。這次黨代會對於加強浙商銀行的建設、系統謀劃新時代浙商銀行改革發展各項任務具有十分重要的意義。

風險與合規

守住風險底線

為順應“強監管、嚴問責”的監管形勢，貫徹十九大“守住不發生系統性金融風險底線”原則，浙商銀行堅持守住底線、迴歸本源的經營風險理念，持續升級風控體系。截至2018年末，不良貸款率1.20%，資產質量保持較好水平。

不良貸款率

1.2%



浙商銀行全面風險管理體系建設情況



強化風險偏好管理



堅持與我行戰略目標與經營計劃相一致的“積極、穩健”的風險偏好總基調



大力應用金融科技



借助大數據、人工智能等金融科技手段，構建授信業務集中運營、信息共享、實時監控和智能管理的系統平臺



優化統一授信機制

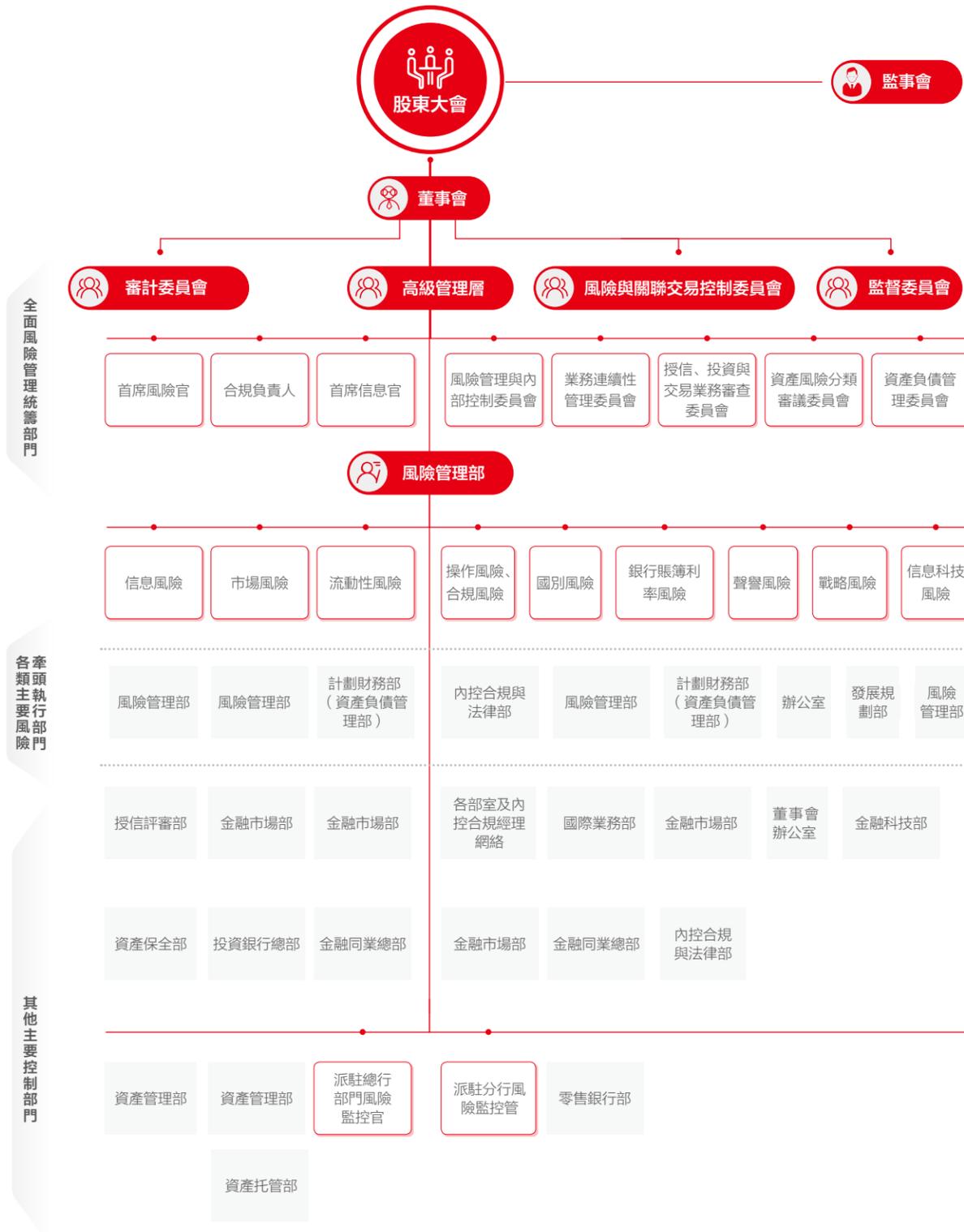


改進統一授信管理工作中額度設置、審查審批流程以及客戶信用風險限額管控機制，強化客戶集中度管理



西安分行在西安北客站開展反洗錢宣傳

全面風險管理組織架構



加強內控管理

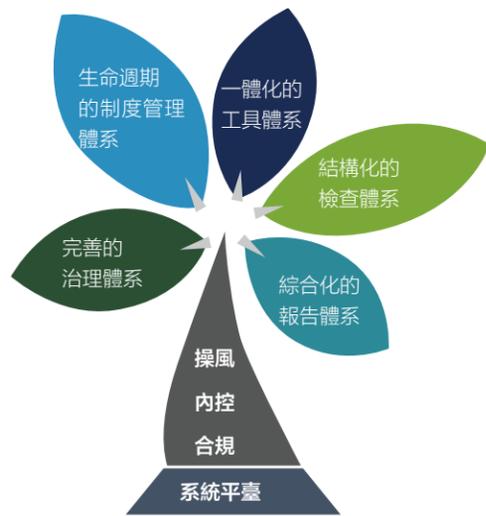
浙商銀行遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《聯合國反腐敗公約》等國家相關法律法規。2018年，浙商銀行組織全行開展“內控保駕 合規護航”專項行動第二階段，鞏固完善——提升年，旨在從思維上持續提升全員依法合規意識，從機制上全面提升全行內控合規管理水平，穩步推進合規文化建設。

浙商銀行內控體系建設情況

| | |
|---|--|
| 完善頂層治理體系 <ul style="list-style-type: none"> 選聘具備風險管理專業背景、具有風險管控工作經驗的人選擔任獨立董事 加強董事在內控合規方面的履職培訓 修訂風險管理及關聯交易等管理制度 優化績效評價體系，提高合規名額權重 | 加強重點領域管控 <ul style="list-style-type: none"> 系統梳理重要業務和關鍵環節的操作風險管控重點，明確管控要求，進一步強化內控合規、操作風險和案件防控工作 審慎、合理確定業務規模和增速，採取措施，規範相關業務，加強業務的合規性管理 |
| 梳理規章制度 <ul style="list-style-type: none"> 2018年，新制定制度458項，修訂制度345項 開展制度後評估工作 | 加強員工行為管理 <ul style="list-style-type: none"> 強化員工異常行為管理，加大對員工參與地下錢莊、洗錢、商業賄賂等異常行為的排查力度 持續開展履職監督檢查工作，加強員工內控合規教育和培訓 |

浙商銀行反洗錢系統建設情況

| | |
|--|--|
| | 推進反洗錢系統建設 <ul style="list-style-type: none"> 推廣櫃面智能櫃員機，將智能化人臉識別技術應用於開戶場景 開展客戶信息採集系統管控專項整治行動 完成4次較大規模的反洗錢系統升級，功能改造近70項、新增或完善可疑監測模型13個 |
| | 嚴密防控洗錢風險 <ul style="list-style-type: none"> 開展反洗錢調查、排查40餘次，對逾千個高風險賬戶採取了關停非櫃面交易等措施 2018年，未發生重大反洗錢風險事件 |
| | 持續開展反洗錢培訓 <ul style="list-style-type: none"> 採取視頻培訓、專題講座、線上學習等管道開展反洗錢培訓 培訓內容包括反洗錢形勢和重要政策檔解析、近期反洗錢監管檢查發現的問題等 組織反洗錢培訓達12207人次 |
| | 積極組織反洗錢宣傳 <ul style="list-style-type: none"> 開展“六進”系列反洗錢知識宣傳活動等形式多樣的反洗錢宣傳活動 開展反洗錢宣傳569次 |



“五位一體”操作風險、內控與合規管理體系。2018年，我們逐步實現內控管理、合規管理、制度管理以及法律事務管理的“線上化”，基於系統平臺全面提昇管理效率，繼而實現操作風險、內控與合規管理的全面整合。

目 案例

拍攝微電影《蠅利障眼 勿迷方向》

2018年浙商銀行開展內控合規各類檢查項目 1000 餘次、“合規文化巡迴宣講”等合規培訓 700 餘次、“身邊案例說教訓”等特色主題活動 260 餘次，發送各類合規風險提示、動態 1400 餘篇，大大提昇了全行內控合規管理水平。

為推動“內控保駕 合規護航”專項行動深入開展，浙商銀行武漢分行組織拍攝了微電影《蠅利障眼 勿迷方向》，通過對比兩個年輕人的境遇，闡述了合規對銀行員工職業生涯的重要性，教育和警示身邊的每個人都要合規經營。

開展內控合規各類檢查項目

1000 餘次



特色主題活動

260 餘次



浙商銀行反腐敗工作情況

推進境內分行紀檢監察室掛牌設立，全面加強紀檢工作

制定《浙商銀行落實黨風廉潔建設黨委主體責任和紀委監督責任清單》，層層簽訂《黨風廉潔建設責任書》，壓實“兩個責任”



以建設“清廉銀行”為目標，全力推進反腐敗工作

開展專家輔導、參觀法紀教育基地等系列活動，提昇反腐敗教育針對性實效性。2018年組織開展廉潔從業警示教育 10 場次，參加人員 2.87 萬人次

制定《總行部門負責人履職行為規範》，緊盯節慶假日和關鍵節點，加強監督檢查，2018年在節慶假日期間同步開展明察暗訪 701 次

社會責任

責任理念

正確處理自身發展與外部環境的關係，堅持金融服務實體經濟的本質要求，大力開展綠色金融、普惠金融、科技金融服務，依法合規經營，加強消費者權益保護，助力生態文明建設，切實履行企業社會責任，積極打造優秀的企業公民形象。

管理組織架構

2018年發佈《浙商銀行社會責任工作管理辦法》，明確社會責任工作組織機構和責任分工、工作內容、監督考核管理等方面內容，全面提高全行社會責任履職意識。總行辦公室是我行社會責任工作的歸口管理部門，負責社會責任日常管理等工作，工作團隊包括總行相關部門及各分行。

2018年，開展社會責任管理工作培訓 208 次，培訓覆蓋人數達 1325 人，社會責任工作經費投入約 40 萬元。

責任管理工作培訓

208 次



社會責任工作經費投入約

40 萬元



01 提供金融動能 助力實體經濟

浙商銀行以新發展理念為引領，以金融科技為手段，以共享共贏為目標，主動將提昇服務實體經濟質效與日常經營管理有機結合，履行銀行“切實服務實體經濟”的使命，為推動經濟高質量發展提供金融動能。

服務國家戰略

2018年，浙商銀行主動服務對外開放、長江經濟帶建設、區域協調發展等國家重大戰略和重點工程，通過差异化、特色化產品創新，為企業量身定制金融服務方案。

浙商銀行支持國家戰略舉措

- 支持對外開放**
 - 與全球 830 家境內外銀行建立代理行關係，遍布 84 個國家（地區），豐富暢通清算渠道
 - 充分運用池化融資、易企銀、應收款鏈“三大平臺”，為外貿企業提供內外貿、本外幣一體化服務
 - 推廣企業在線外匯交易客戶端——浙商交易寶，截至 2018 年末，交易量近 100 億美元
 - 運用內存塊鏈技術開發倉單通，為大宗商品交易提供進出口融資和內外貿綜合聯動的綜合化服務方案
- 支持長江經濟帶**
 - 針對性地配置產品，有效降低武漢市市政建設集團有限公司融資成本，支持現代化綜合交通運輸體系建設，推動沿江產業結構優化升級
- 支持區域協調發展**
 - 創新金融產品支持寧波“智能制造 2025”試點示範城市制造企業上下游協同發展，優化東部地區經濟結構
 - 深化運用“三大平臺”，助力東北區域高端制造企業降成本、降槓桿
- 支持基礎設施建設**
 - 為寧波市軌道交通投建及運營的唯一主體——寧波軌道集團，提供 1 億元貸款，又與國開行聯席發行 10 億元中票，其中浙商銀行寧波分行承銷 3 億元
 - 支持甘肅省蘭州市唯一的軌道項目——蘭州軌道交通建設運行
- 支持棚戶區改造**
 - 制定《浙商銀行城市棚戶區改造貸款管理辦法》
 - 截至 2018 年末，已完成北京等 5 家分行的棚戶區改造貸款實施細則備案，完成城市棚戶區改造貸款業務敞口用信餘額 69 億元，涉及三舊改造面積 589 萬平方米，服務動遷人數約 35347 人

目 案例

助力企業走出去擴大境外承包業務

武漢某通信科技公司是知名信息通信網絡產品與解決方案提供商。2018年，該企業參與了泰國通信項目建設，浙商銀行為其制定了特定合同險項下應收賬款買斷融資方案，累計發放融資885萬美元，滿足企業提前回款、優化報表等訴求，緩解其資金壓力，助力企業進一步擴大境外工程承包業務。

累計發放融資

885 萬美元



目 案例

金融支持東北地區高端制造企業發展

沈陽鼓風機集團股份有限公司是國內唯一一家集大型離心壓縮機、大型往復壓縮機、大型離心泵等三大類通用機械產品研發、設計、制造和服務於一體的專業化生產企業，被譽為“國家砝碼”。浙商銀行沈陽分行在深入分析該企業需求基礎上，充分發揮池化融資平臺“不挑票”“折率高”“線上化”“全免費”的業務優勢，為其制定了流動性服務綜合解決方案，幫助企業去槓桿、降成本。截至2018年末，沈鼓集團池化融資成員單位12家，池項下累計融資5.90億元。

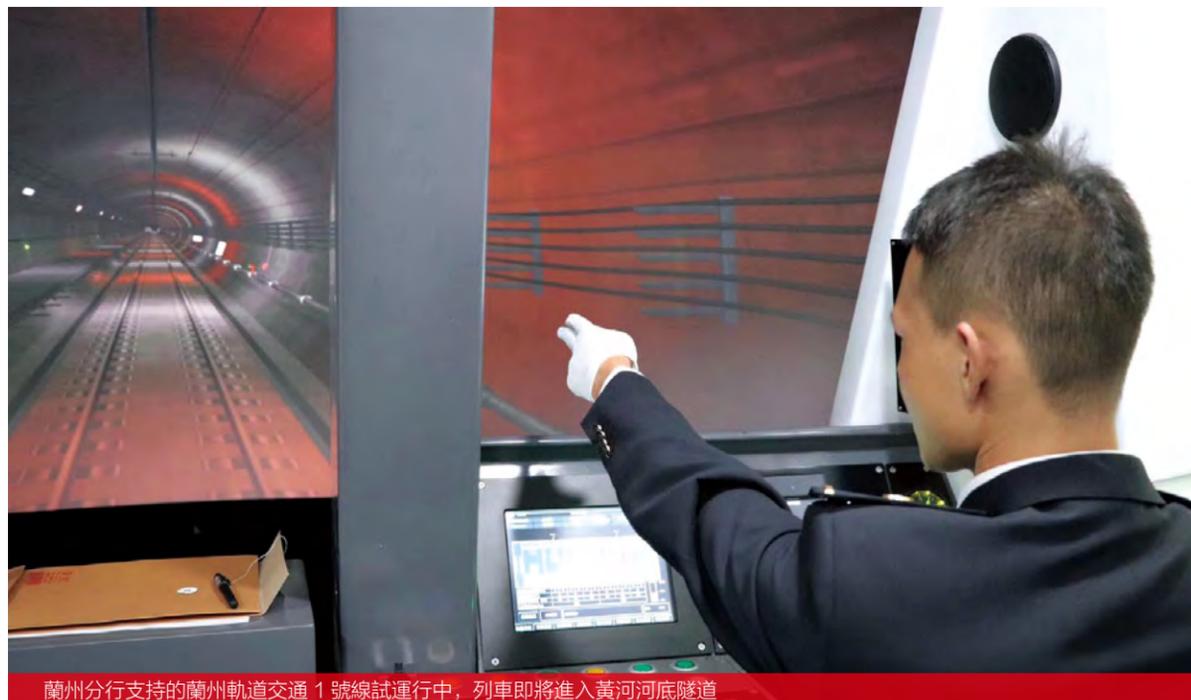
池項下累計融資

5.90 億元



融資成員單位

12 家



蘭州分行支持的蘭州軌道交通1號線試運行中，列車即將進入黃河河底隧道

推進普惠金融

浙商銀行持續探索金融產品和服務與普惠金融的有效融合，深入拓展普惠金融服務，以專業化金融解決方案幫扶三農、小微企業等普惠群體，積極推進普惠金融“開花結果”。

支持小微企業發展

浙商銀行貫徹落實銀保監會2018年《關於推進小微金融高質量發展要求》，充分發揮小微金融標杆優勢，借力金融科技，創新推廣小企業客戶鏈式服務，着力緩解小微企業融資難、融資貴、融資慢問題。

截至2018年末，國標小微企業貸款餘額達2045.46億元，小微貸款在各項貸款中佔比23.90%；小微企業專營機構數量150個，較年初增加17個，累計服務小微企業超22萬戶，帶動就業超300萬人。

浙商銀行服務小微企業舉措



實施普惠金融授信業務2.0再造工程

- 開發“小企業貸款e申請”功能，短短幾分鐘即可完成線上化貸款申請
- 依託身份聯網核查等科技，通過“融查通”移動設備可實現“一站式”受理、調查等工作
- 審批完成後，客戶可線上辦理签合同、提還款等業務
- 通過積極對接外部資訊、深度挖掘內部資訊等措施，穩固普惠金融授信業務風控“防火牆”



創新科技服務方式

- 深化“三大平臺”創新應用，加強“公小聯動”，提高小微企業流動性服務能力
- 推廣小微企業新一代流程，提供線上化、高效化、集約化的系統支援和流程服務，努力讓客戶“最多跑一次”
- 創新推廣全線上業務，深入推進“跑街+跑數”融合



創新小微金融產品

- 成功發行“2018年第一期小微企業貸款資產支持證券”，發行金額為26.34億元



持續試點“人才銀行”模式

- 探索人才要素與金融要素的結合模式，打造“人才銀行”，根據高層次人才的差异化投融資需求，提供包括初創期信用貸款、貿易結算等系列綜合服務
- 截至2018年末，已服務近百家包括國幹、省幹專家在內的高端人才創辦或參與的企業，其中7家主機板上市、1家創業板上市、2家進入IPO階段、4家掛牌新三板，8家被各級政府列入上市培育對象

目 案例

與新興行業企業開展供應鏈金融合作

浙江諸暨是全球最大的刺繡整機產業基地，產自這裡的電腦刺繡機能夠幫助各地刺繡企業實現“機器換人”，但一次性支付設備“升級”成本讓多數中小企業不堪負重。浙商銀行專門為此開發了“智造貸”，攜手整機廠商，以“1+N”供應鏈金融模式，向下游企業批量發放設備按揭，成功幫助下游企業及早實現設備更新和產業升級的同時，也讓整機廠商快速回籠資金、拓寬銷售渠道。

目 案例

以金融方式助力網約車規範發展

滴滴司機小劉，前些日子遇到了煩心事。按照當地網約車新政要求，他需要“以租代購”符合新政要求的新能源車，但讓初到深圳打拼的他一下子拿出數十萬元，他也是一籌莫展。偶然機會，小劉瞭解到浙商銀行深圳分行能解決網約車司機交付車輛押金和一次性預付租金的資金需求，該行研發的“點易貸·合作貸”可實現線辦理業務。最終，小劉在手機上“點一點”辦了張銀行卡，順利拿到了貸款。截至2018年末，浙商銀行深圳分行通過“點易貸·合作貸”產品發放金額17910多萬元，幫助了1720位和小劉一樣的網約車司機實現創業夢。

產品發放金額

17910 萬元



推進鄉村振興戰略

浙商銀行始終堅持對廣大農村的造血式幫扶和滴灌式養護，開拓“銀行+龍頭企業+農戶”的產業鏈上下游支農模式，推動產業發展與農戶增收相結合，多措並舉打通金融下鄉“最後一公里”。

截至2018年末，涉農貸款本外幣餘額1345.02億元，較年初增加301.21億元；服務“三農”金融產品數量44個。

涉農貸款本外幣餘額

1345.02 億元



較年初增加

301.21 億元

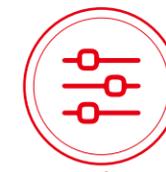


浙商銀行服務鄉村振興戰略舉措



創新三農服務產品

- 推出“農村電商貸”“民宿貸”等金融產品
- 持續推廣“農房抵押貸”產品，截至2018年末，累計向2860位農戶發放了18.68億元的農房抵押貸款
- 運用全線上“光伏貸”產品與浙江省內光伏設備製造商合作，為需購買光伏設備的農戶累計提供近1億元資金支持



支持農村產業發展

- 在拓展農業產業鏈和價值鏈、推動產業融合發展等領域，發揮連接供求的橋樑作用，繪就“銀行+龍頭企業+貧困農戶”的產業鏈微笑曲線
- 與寧波、甘肅、陝西等地農業核心企業開展供應鏈金融合作，解決上下游農戶資金問題



聚焦產業數字普惠

- 通過搭建數字平臺，構建金融、非金融深度融合服務場景，拓展線上服務“三農”等普惠金融客群，推動普惠金融規模化發展

目 案例

創新供應鏈金融服務模式

江西養殖戶趙師傅，一心想做好自己家業，當聽說可以從大企業獲得生豬養殖技術服務時，他很感興趣，但得知需按公司要求先修建豬舍並且一次性投入十幾萬元，他很犯難。浙商銀行另闢蹊徑，給予養殖技術核心企業8000萬元額度支持，通過供應鏈金融為農戶在線批量發放“點易貸·養殖貸”。農戶一方面隻需在手機上“點一點”，到網點辦張銀行卡，就可以拿到貸款，按照“公司+家庭農場”模式建設豬圈，另一方面還可獲得生豬生產、疾病防治等養殖技術指導。截至2018年末，通過“點易貸·養殖貸”已在四川、重慶、江西等地服務了100多家農戶，累計投放超3700萬元。



在線批量發放“點易貸·養殖貸”助力“公司+家庭農場”產業模式發展

案例

當普惠金融遇上清潔能源 家鄉有了“詩和遠方”

秋冬季節，當一些農民依然選擇焚燒稻稈時，也許不曾想過這些植物廢棄物可以作為生物質發電燃料，轉換成具有重要環境效益的可再生清潔能源。彭爽是一名 80 後創業青年，一直以來就有“家鄉藍”情懷，他決定成立新能源公司，從一顆手指長的生物質顆粒開始他的事業。在彭爽看來，除具備專業生產技術外，還需要持續投入資金，公司才能“新芽變大樹”。浙商銀行的服務讓他能專注做一個“育苗人”，無需任何抵押物，彭爽獲得浙商銀行“青鋒計劃”小微創業貸款。



普惠金融遇上清潔能源

“別小看這些顆粒，剛開始生產有很多困難，因為環境、原材料的不同，很難向別人取經，隻能自己一步步摸索。幸好浙商銀行很信任我們，及時給我們資金支持。

——重慶彭州新能源公司
負責人 彭爽

”

金融助力脫貧攻堅

浙商銀行響應黨中央打贏脫貧攻堅戰號召，踐行浙江省委省政府扶貧開發新階段精神，積極構建“輸血+造血”扶貧長效機制，從教育扶貧、產業扶貧等方面給出系統化解決方案，使金融活水真正惠及貧困群體。

截至 2018 年末，金融精準扶貧貸款餘額 4.56 億元，金融精準扶貧幫扶人數 2945 人。

教育扶貧

依托全國 16 個省（市、區）的 24 家分行、200 餘家分支機構的網點佈局，通過長期、定點幫扶一所貧困地區的學校，在基礎設施、學業、生活和素質教育上全方位支援，形成一套標準化的“教育扶貧”模式。與四川、安徽、陝西等省市的 19 所學校建立了長期結對的幫扶關係，受助學校包括四川涼山麥地小學、安徽蕪湖大埠小學、湖北通城華家村小學等。

產業扶貧

成立扶貧工作領導小組，以產業扶貧為重點，因地制宜實施扶貧計劃。積極支持貧困地區農業龍頭企業發展，針對當地特色產業鏈上下游“一戶一策”定制產品，通過龍頭企業帶動產業扶貧，幫助貧困人口增收。截至 2018 年末，產業精準扶貧貸款餘額 3.77 億元，較年初增 3.62 億元。

案例

讓產業扶貧之花開在“希望的田野上”

德昌縣唯益農業科技公司位於四川省涼山彝族自治州的德昌縣，雖然處於深度貧困地區，但得益於安寧河谷地帶豐沛的陽光生態，建立起了草莓、桑葚、芒果等水果農產品種植、保鮮、加工和銷售于一體的產業經營模式，發展成當地農業龍頭企業。2017 年 9 月，因公司計劃擴建 600 畝草莓基地，加大生產及供貨量，導致經營出現了資金缺口。浙商銀行成都分行按照“銀行+龍頭企業+合作社+貧困戶”的產業精準扶貧模式，為該企業投放 1400 萬元的小微貸款。截至 2018 年末，該公司原吸納建檔立卡貧困戶中已有 10 戶實現脫貧，當地有 187 戶農戶進入企業下屬專業合作社進行工作。

“ 浙商銀行服務效率很高，有了更多的資金投入，我們就能擴大農產品生產基地，還能帶動上游專業合作社發展，為更多的貧困鄉親提供就業崗位，幫助他們脫貧致富。

——德昌縣唯益農業科技有限責任公司 胡宗德

”

案例

幫扶扶貧縣建設茶葉加工車間

浙商銀行鄭州分行開業之際向光山縣捐助扶貧款項 100 萬元，幫扶其建成 1 個茶葉加工扶貧車間，吸收 20 人就業，人均年收入 3 萬元，同時，間接促進當地 140 戶貧困戶種茶採茶，戶年均分紅 4000 元，帶動周邊 50 戶貧困戶從事茶葉相關產業，戶年均增收近 2 萬元，產生了較好的社會效益和經濟效益。



茶葉加工扶貧車間內景

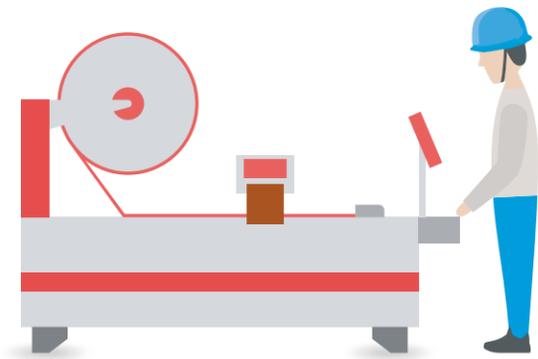


浙商銀行在四川涼山昭覺縣城北鄉租賃 20 餘畝“飛地”建設羊肚菌大棚種植基地（內景），目前已經有明顯原基分化成小菇形態，預計 2019 年能實現產出。

驅動產業轉型

浙商銀行以智能制造、綠色制造作為加快新舊動能接續轉換的重要舉措，創造性地將“融資、融物、融服務”深度植入企業流水線和供應鏈，有效紓解制造企業融資需求，助力制造業強國戰略。

截至 2018 年末，已累計為全國 1200 多家智能制造企業提供融資支持近 2000 億元，其中約 80% 為民營企業。



為全國智能制造企業提供融資

2000 億元

服務智能制造企業

1200 多家

民營企業約

80 %

案例

支持新動能發展 壓降落後產能

2018 年是山東新舊動能轉換實施的開局之年和關鍵之年，浙商銀行濟南分行高度重視支持新舊動能轉換工作，支持新一代信息技術、高端裝備智能制造等產業發展，逐步降低鋼鐵、煤炭等產能過剩行業授信佔比。2018 年，共批復十個維度新客戶授信 57 戶，批復額度 66 億元，壓縮退出落後產能金額 0.98 億元。

山東華鵬玻璃股份有限公司是一家生產玻璃器皿和玻璃瓶罐的民營企業，玻璃行業屬於產能過剩行業，且企業存在落後產能。2018 年該行主動收回該企業 4000 萬元授信額度，嚴把節能減排和淘汰落後產能信貸關。

批復額度

66 億元

壓縮退出落後產能金額

0.98 億元

案例

支持制造業轉型發展

在浙江智能制造試點城市新昌，由於人力成本和環保約束等壓力，600 多家軸承制造中小民企希望實施智能改造，走高效發展道路，但卻面臨“缺方向、缺技術、缺資金、缺服務”難題。浙商銀行通過與新昌縣政府、信息工程公司合作，探索出“技術+金融+政策”的智能制造服務新模式，圍繞軸承行業共性開展“百企提昇”工程。該行針對改造企業提供履約見證服務和信用融資支持，並聯合新昌縣政府共投資源，設立風險補償基金和政府融資貼息模式共擔風險，解決企業融資難融資貴。截至 2018 年末，三方聯合已為新昌當地 110 家軸承制造企業完成智能化改造，推動 10000 多臺設備連入軸承行業雲平臺，所改造企業的員工人數平均下降 50%，產量平均增長 20%。

推動設備連入軸承行業雲平臺

10000 臺

產量平均增長

20 %

案例

推動傳統產業優化升級

金石機器人常州股份有限公司是國內首批研發和生產桁架式工業機器人的專業公司，技術水平高、客戶需求旺、企業發展快。但“明明有訂單，卻因資金墊付壓力太大而不敢接”是該企業過去一年遇到的最大難題。針對這一現象，浙商銀行創新供應鏈金融思路，改變傳統的信貸投放模式，推出“訂單通”業務模式，即該企業每簽一筆訂單，下游支付 30% 的預付款，同時在“應收款鏈”平臺上向其簽發剩餘金額的“訂單通”應收款，即可給予該企業訂單全額融資。



02 踐行綠色金融 共建生態文明

浙商銀行認真遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，嚴格落實中央政府發佈的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，將“綠色情懷”轉變為可持續的商業模式，積極引導社會資源流向綠色行業，着力實現業務發展與環境保護齊抓並舉，堅持推進全行綠色運營，帶動更多的利益相關方關注並踐行綠色發展，共創綠色未來。



完善綠色政策

浙商銀行不斷完善綠色金融體系，探索“綠色信貸”管理模式和創新舉措，支持節能減排和淘汰落後產能，並將授信決策落實到環境和社會管理，將環保合規作為客戶准入的基本條件之一，深入推動綠色金融發展。

浙商銀行完善綠色發展政策舉措

| | |
|---|--|
|  <p>搭建綠色金融體系</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 出臺《浙商銀行綠色金融建設實施綱要》 • 將綠色標準嵌入信貸調查審查環節 • 在綜合績效評價體系管理維度加入綠色金融評價 |
|  <p>加強風險管理</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶及其項目所處行業、區域特點，進行環境和社會風險盡職調查 • 實時查詢客戶環保違法違規處罰及整改情況，視情況從嚴審查甚至否決 • 探索積極介入新能源等綠色金融概念行業的有效措施 |
|  <p>明確授信清單</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 將客戶所屬行業劃分為四類，一類為優先支持類，二類為擇優合作類，三類為審慎介入類，四類為嚴格控制類 • 對不符合國家產業政策的企業制定退出計劃 • 重點支持列入國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家節能減排重點工程、自主創新能力強的節能減排企業 |

案例

金融助力碧水源，還祖國青山綠水

作為我國環保行業、水務行業的標桿和創業板上市的龍頭股企業，碧水源堅持以自主研發的膜技術來解決我國“水髒、水少、飲水不安全”三大問題，實現了多項水污染處理技術的突破，並達到世界一流水平。從2014年開始，浙商銀行北京分行響應國家環保政策號召，給碧水源信用授信2億元，解決了企業的燃眉之急。

授信

2 億元



拓展綠色服務

浙商銀行創新綠色金融模式，豐富綠色企業金融服務渠道，積極助力綠色企業降低融資成本及能耗成本，同時，借助金融科技，在經營過程中大力推進“無紙化”業務流程，攜手客戶共創綠色價值。

截至 2018 年末，綠色貸款餘額 225.58 億元，較 2017 年末增加 85.69 億元；“兩高一剩”行業貸款餘額 281.27 億元，連續 3 年在全部貸款餘額佔比下降。

綠色貸款餘額

225.58 億元 

創新電子化服務

推廣應用智能櫃員機、現金邊櫃等新型智能機具，網點覆蓋率達 98%，後端引入人臉識別、電子印章等金融科技；持續完善智能客服體系，上線智能在線機器人、智能語義分析，智能語音導航新增信用卡激活、賬單查詢等功能。2018 年，電子銀行交易筆數 1.57 億筆，電子銀行交易額 11.37 萬億元，電子銀行業務交易筆數分流率達 98.35%。

電子銀行交易筆數

1.57 億筆 

電子銀行交易額

11.37 萬億元 

“兩高一剩”行業貸款餘額一覽表（單位：億元）

| 部分涉及行業 | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 黑色金屬冶煉和壓延加工業 | 28.70 | 37.97 | 19.75 |
| 非金屬礦物制品業 | 18.09 | 31.37 | 28.75 |
| 化學原料和化學制品製造業 | 40.16 | 53.24 | 54.48 |
| 紡織業 | 60.41 | 69.94 | 78.09 |
| 煤炭開採和洗選業 | 24.66 | 17.94 | 30.13 |
| 化學纖維製造業 | 14.55 | 8.15 | 13.46 |
| “兩高一剩”行業貸款餘額 | 240.81 | 287.63 | 281.27 |
| 佔全部貸款餘額比 | 5.24% | 4.27% | 3.26% |

支持節能環保產業發展

支持新能源汽車產業發展，特別是加大對動力電池、整車製造等細分領域的支持力度，同時在風電、水電等行業增加授信；通過池化融資、易企銀、應收款鏈平臺等服務方式，減少企業整體負債量，降低整體融資成本；研究基於區塊鏈技術的綠色金融業務模式，同時研發推廣“智造貸”等產品，探索嘗試通過信用或知識產權質押等融資擔保方式將其融資門檻降到最低，緩解資金壓力，創新推出“投顧貸”等業務模式，全方位滿足綠色企業需求。



目 案例

支持綠色產業研究——李博士的污水處理“黑科技”

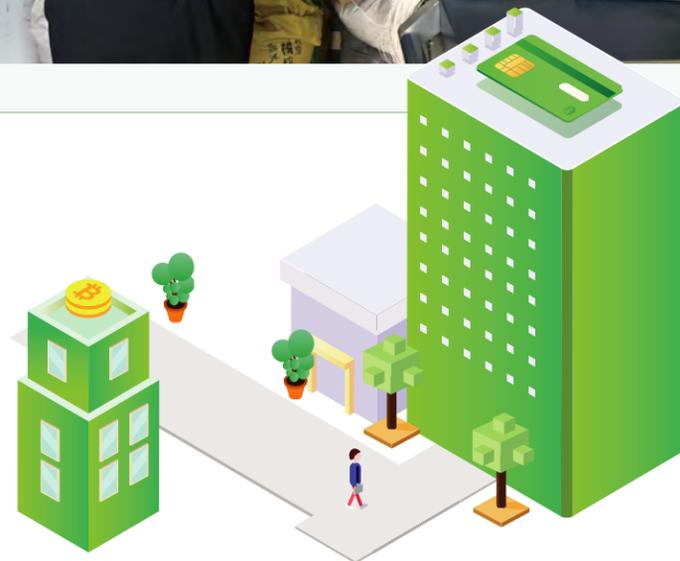
10年前，身為科學家的李保安，利用膜蒸餾技術研究成果，在《科學》雜誌上嶄露頭角；10年後，他帶著前沿理論回國創辦了海之凰公司。被稱為世界難題的高鹽廢水處理是公司產品的主要應用方嚮之一。2018年，因為前期研發資金地持續投入，資金問題成為李博士面臨的一道難題。浙商銀行天津分行經過實地調研後，為該公司發放了220萬“雙創菁英貸”，解決了該公司的燃眉之急。

“

我們希望水質是幹淨的，飲用水是安全的，水資源利用是合理的，基本上沒有水污染的隱患。過去幾年，公司一直在這些領域大力進行研發，浙商銀行給予了我們很大支持。

——天津海之凰科技有限公司負責人 李保安

”



目 案例

助力綠色產業企業發展壯大

浙江東氟塑料科技有限公司是一家高端氟材料綜合服務商，致力於火電機組煙氣餘熱回收，但因其無法提供足夠抵押資產，銀行融資碰壁，無法擴大生產滿足訂單需求。浙商銀行瞭解到相關情況後，通過“投顧貸”創新業務模式，為企業提供了總額為5000萬元的信用授信，同時為其推介引入專業投資機構，幫助完成股權融資600萬元。目前企業發展迅速，已與上海電氣等大客戶達成合作，有效解除了經營周轉的後顧之憂。

企業信用授信總額為

5000萬元

完成股權融資

600萬元



環保相關行業提供融資支持約

67億元

2018年，浙商銀行通過資本市場重點向新能源、生態環保、廢棄物處理等行業提供約67億元融資支持，其中，浙商銀行西安分行有效支持陝西環保集團重點環保項目建設。圖為該集團下屬公司承建的污水處理廠。

目 案例

信用卡實現“綠色出行，最多跑一次”

2018年10月，浙商銀行杭州分行聯合浙江省公路局推出“浙商信用卡綁定ETC扣款”項目，採用全流程智能審批、移動安裝設備並提供上門服務。該項目推出使用浙商銀行移動展業設備（PAD），十分鐘即可完成虛擬卡髮卡，使用省公路新移動智能平板終端，十分鐘即可完成簽約、設備發放和安裝，綠色環保，全面實現“最多跑一次”。

建設綠色銀行

浙商銀行在辦公場所持續推廣節能技術應用，大力倡導環保辦公理念，減少辦公過程中資源浪費，提高資源、能源使用率，並優選綠色供應商，堅持開展環保公益活動，積極向員工、客戶和社會公眾等傳播環保理念。

浙商銀行建設綠色銀行的舉措

建設綠色建築

- 採用成品化裝修材料，取消現場油漆、膠水等用材
- 開展微晶石等新型裝修材料的創新應用
- 安裝高效鍋爐、環保節能的 LED 燈具等新型節能設備
- 辦公區員工工位產品均選用 0 甲醛、無污染的鋼制屏風工位，現金區櫃員家具採用 0 甲醛、無污染的鋼制櫃設計

開展智能化辦公

- 強化手機移動辦公建設
- 應用虛擬化、雲化等技術，推進內部管理科技化建設
- 實現公文處理、事務管理、培訓管理和檔案管理等類別 166 項事務的線上電子審批
- 2018 年，運行線上電子流程 660994 件，節約紙張 5589400 張

組織綠色培訓

- 在浙銀智慧雲平臺中設立綠色信貸專題學習專欄，學習《浙商銀行綠色金融建設實施綱要》《浙商銀行綠色融資認定管理辦法》
- 截至 2018 年末，共計 209 人次參加學習



投身環保公益

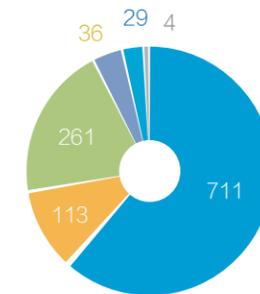
- 開展植樹造林、清理河道、環保宣傳等環保公益
- 參與“地球站”公益項目，動員員工捐贈閒置物品

倡導綠色運營

- 辦公區採用大開間形式，增加室內採光和空氣流通，減少隔牆材料消耗，並且有效節約照明能耗
- 梳理和評估生產環境中遷移的、下線的計算機設備，在不同場景下繼續利舊使用
- 鼓勵綠色出行，縮減公務車數量，採用新能源汽車，降低公務車耗油，有效控制溫室氣體排放

實施綠色採購

- 全面推廣使用集中採購管理平臺系統
- 在採購環節設定綠色准入要求和評價標準，要求供應商必須具有環境管理體系認證和職業健康安全體系認證等相關證書
- 不斷完善供應商管理體系，對合作供應商進行持續有效的後續管理。截至 2018 年末，總行級潛在供應商 1154 家。其中，當年提供產品和服務的供應商共 383 家，實際中標（成交）金額 73953.21 萬元，採購合同履約率 100%



- 長三角洲供應商數量
- 珠江三角洲供應商數量
- 環渤海地區供應商數量
- 中部地區供應商數量
- 西部地區供應商數量
- 東北地區供應商數量

按地區劃分的供應商數量 (個)

成效

89442 噸
辦公耗水總量

13066811 度
辦公耗電總量

23500 昇
公務車耗油量

(注：以上數據均截至 2018 年末，為總行大樓數據)

案例

推進新數據中心節能減排

浙商銀行在新數據中心建設過程中，以節能為出發點，打造綠色機房。



制冷系統，採用中溫冷凍水，提高冷水機組的制冷效率；過渡季節可部分使用自然冷卻功能，有效降低設備能耗



濕度使用獨立的濕膜加濕系統，冷卻塔風機、冷卻水泵等均採用變頻調速控制，有效提高運行工作效率，節省設備運行能耗



模塊化機房佈局設計方面，採用冷熱通道封閉方式佈置機櫃，對未放置設備的位置安裝盲板，改善氣流組織，減少空調送風冷量損耗

另外，數據中心採用高效節能的 LED 光源的智能照明燈具，控制系統採用分區分組控制；採用模塊化高頻 UPS，有效提高 UPS 的效率。



南京分行開展義務植樹活動



成都分行維護的“浙商銀行林”



紹興分行志願者前往鏡湖濕地，植樹 200 棵

03 | 創新金融服務 同享美好生活

浙商銀行堅持“以客戶為中心”，依托金融科技，打造一體化、流程化、智慧化的銀行，暢通客戶服務渠道，努力為社會提供優質、高效的金融服務，同時，重視員工、社區等利益相關方訴求，共享發展成果。



提昇客戶服務

浙商銀行主動從客戶視角出發，綜合運用大數據、人工智能等金融科技，持續提供金融服務的便捷渠道，優化客戶服務體驗，高度重視客戶權益保護，以實際行動贏得客戶信賴。

提供便捷服務

浙商銀行積極推進數字化銀行建設，在保障資金安全的前提下，通過創新技術、優化流程、升級服務等手段，為客戶提供多元化的服務渠道與便捷、高效的金融體驗。

浙商銀行加大服務創新舉措

| | |
|-----------------|---|
| <p>優化電子服務渠道</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 開發在線預約服務，連接線上線下，客戶可通過網上銀行在線申請存款證明，由銀行辦理後直接郵寄到家 ◦ 新增“生活繳費代扣”“手機掃碼取款”“刷臉轉賬”等功能 ◦ 簡化企業網銀高頻功能（例如，轉賬匯款、代發工資等）操作步驟 ◦ 強化企業網銀集團服務能力，實現一套集團企業U盾，解決子公司全部功能應用 |
| <p>創新業務服務模式</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 創新“線上預辦”“就近辦”“一次辦”等業務模式，同時借助持續跟進、排查與優化循環機制，深入開展“一次、一窗、限時”辦理活動 |

案例

實現業務“一次辦”

為方便客戶辦理業務，浙商銀行開展“一次辦”活動且優化系統功能，夏先生於2018年8月24日在家通過手機銀行自助申請保號換卡，並開啟“一鍵鎖卡”。8月29日杭州餘杭支行收到該客戶預補制商卡後，通知其前往銀行領卡。該客戶身份經核查無誤後，該支行快速為客戶完成了換卡。拿到新卡片後，夏先生感慨這項業務非常便捷，真的是“最多跑一次”。



工作人員指導客戶在智能櫃員機辦理業務

提供暖心服務

浙商銀行關注特殊群體的金融需求，不斷改進服務細節和模式，通過拓展和延伸服務，為有需要的客戶開闢綠色通道，提供定制化、差异化、有溫度的金融服務。

“肩併肩”服務模式

借助智能機具應用與內部管理的優化，研究運營模式與客戶服務方式轉型，2018年，在杭州延安路支行、溫州塘下支行、紹興新昌支行等成功試行無高櫃現金運營模式，提高業務辦理效率，同時使銀行傳統隔着現金玻璃“面對面”的服務轉變為在廳堂“肩併肩”為客戶更親切、友好地服務。

建設文明規範網點

通過明確創建要求、制定考核激勵措施、開展創建輔導等工作，引導機構打造文明規範服務網點，推動落實創建標準中的優質文明規範服務與消費者權益保護要求。2018年共有5家網點獲得“干佳”網點榮譽稱號。

加強特殊群體關愛

制定《浙商銀行特殊客戶特殊場景服務實施細則》，為特殊群體提供人性化服務。截至2018年末，全行設置輪椅坡道網點數量190家，設置盲道網點數量25家，網點門前配備呼叫按鈕或服務電話網點數量148家；配備愛心座椅網點數量233家，配備愛心窗口網點數量208家；配備輪椅網點數量107家，配備助盲卡網點數量102家。此外，多個網點為客戶配備拐杖、助聽器、老花鏡、兒童座椅等無障礙服務設施。

獲得“干佳”網點榮譽稱號

5 家網點



全行設置輪椅坡道網點數量

190 家



設置盲道網點數量

25 家



門前配備呼叫按鈕或服務電話網點數量

148 家



配備愛心座椅網點數量

233 家



配備愛心窗口網點數量

208 家



配備輪椅網點數量

107 家



配備助盲卡網點數量

102 家



案例

服務要創新 工資無欠薪

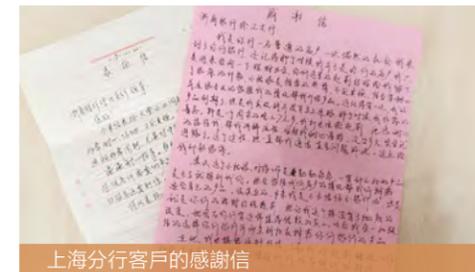
根據人社部《2018年度保障農民工工資支付工作考核細則》（人社部[2018]55號）的相關要求以及“寧波無欠薪”專項行動的開展，浙商銀行寧波分行與寧波人社局合作，通過企業網銀“多級賬簿代發”創新功能幫助解決建築業可能存在的工資拖欠問題。截至2018年末，累計服務民工2513人次。

服務民工累計

2513 人次



成都分行的櫃員熱情服務客戶



上海分行客戶的感謝信



南京分行工作人員上門為客戶服務

保護客戶權益

浙商銀行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《聯合國保護消費者準則》等適用的產品和服務廣告、標籤及隱私有關的法律法規，重視客戶權益保護工作，對內持續完善管理機制，不斷提昇安全防範能力，對外堅持開展金融知識宣傳教育，幫助提高公眾的金融安全意識和風險防範技能。

2018年，開展金融知識宣傳活動1300多次，發放宣傳資料50餘萬份，受眾人數達70多萬。

開展金融知識宣傳活動

1300+ 次



發放宣傳資料

50+ 萬份



受眾人數達

70+ 萬人



浙商银行客户权益保护举措



构建“三横五纵” 投诉管理体系

纵向对现场类、电子渠道类等投诉进行分渠道管理，横向建立“牵头管理部门”“渠道负责部门”“专业部门”三层结构

制定消费者投诉统计分类及编码行业标准实施方案

总结 21 个风险点，推出消保“两步曲”审查评估模式和“消保审查 21 条标准法”

建立投诉督办机制，提高投诉处理的时效性，保障客户合法权益

定期编制《客户投诉分析报告》，统计分析投诉数据，提炼改进产品服务的有益建议，提升服务水平和风险防范能力



保障客户个人 信息安全

制定《浙商银行个人金融信息保护管理办法》《浙商银行员工内控违规扣分标准》

建立内部数据索取制度，确保客户信息获取的严肃性

建立个人金融信息使用管理制度

下发《关于加强客户信息保密的风险提示》，加强风险警示教育



举办“四类群体” 宣传活动

针对老年人群体，开展“提升金融素养，保障养老本钱”主题宣传活动

针对进城务工人员群体，开展“公益赠饮凉爽一夏，传播知识守护一生”主题宣传活动

针对青少年群体，开展“培养一代人，影响三代人”“青青校园朗朗宣讲声”主题宣传活动

针对高校师生群体，开展“象牙塔里防诈骗 争做金融好网民”主题宣传活动



开展客户满意度调查

开发满意度评价平台，包含服务满意度、产品满意度和评价满意度三大评价子模块

自主设计消费者满意度调查问卷

2018 年，95527 客户满意度达 99.88%



北京分行进工地开展防范非法集资宣传教育



南京分行走进街道、社区向居民普及金融安全知识



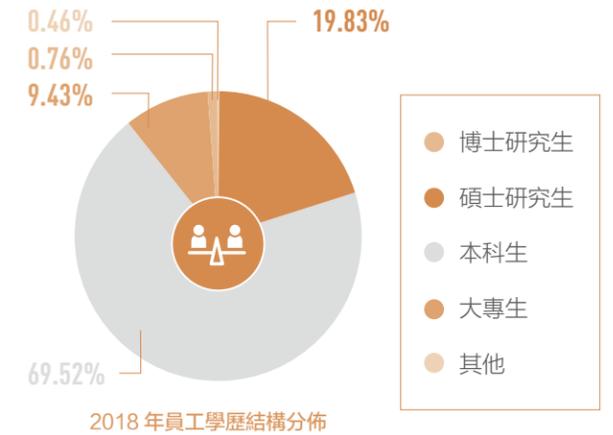
“金融知识进校园”，浙商银行志愿者与学生积极互动

携手员工成长

浙商银行始终秉承以人为本的理念，高度重视人才队伍培养，持续优化人才引进机制和员工职业发展体系，积极关注员工的健康与生活，为员工梦想保驾护航，实现员工、企业发展的双赢。

保障员工权益

浙商银行认真遵守《经济、社会和文化权利国际公约》《消除就业和职业歧视公约》等中国政府批准的公约、《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国内相关法律、法规和制度，致力于保障员工合法权益，推进员工民主管理，畅通员工交流渠道。我们遵守中国法定工作时间及节假日规定，履行相关义务，建立了完善的员工工资、保险与福利制度，为员工提供全面的保障和关怀。截至 2018 年末，劳动合同签订率 100%，社保覆盖率 100%，工会建会率 100%，体检覆盖率 100%。



浙商银行保障员工权益举措



劳动关系

- 制定《浙商银行劳动合同管理办法》，依法与员工签订劳动合同，员工解除劳动关系符合法律法规规定
- 反对就业歧视，禁止雇佣童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动，公平、公正对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工



精神生活

- 完善工会基础设施建设，建设图书角，添置丰富的书籍，供员工共享借阅
- 建设职工之家，购置健身和减压器材等



民主建设

- 实施“抓组建、强基层、增活力”专项行动，创建“六有”工会
- 增设工会劳动法律监督委员会，开展劳动关系领域矛盾纠纷隐患排查化解专项工作
- 组织召开职代会
- 制定“金点子”征集方案，激发员工创新火花



职业健康

- 提供安全舒适的工作环境
- 每年定期组织员工全面体检，不定期开展心理健康知识讲座、医生健康诊疗等，防止职业病
- 建立“健康医疗服务”平台，实现员工及家属就医与重病的绿色通道
- 为哺乳期女性员工开设“妈咪暖心小屋”

促進員工發展

浙商銀行持續完善員工培訓培養體系，拓寬員工職業發展通道，優化薪酬福利體系，推進企業文化建設，深植創新、協作、誠信、規範、開放等文化基因，為員工發展創造更多條件，增強員工歸屬感。

員工培訓

浙商銀行以提昇員工職業技能和專業素養為核心，加強培訓統籌管理，豐富員工培訓資源，開展員工分層培訓，組織員工技能比賽，為員工提供系統化、多元化、科學化的培訓服務。

浙商銀行員工培訓舉措



校招新員工培訓宣誓



“好師好課”大賽培訓現場



“提質增效行動”學習項目現場



“厲兵秣馬”培訓現場

員工晉昇

浙商銀行通過人才庫、業務興趣小組、專業崗位交流等多種形式，加快員工成長，不斷完善績效考核體系，為員工創造公平公正的職業氛圍，提供暢通的職業發展路徑。

浙商銀行員工晉昇舉措



致力員工關愛

浙商銀行持續完善員工關懷實踐，努力為員工及家屬提供力所能及的幫助，積極開展形式多樣的員工活動，倡導樂觀、活力的健康生活方式，構建“健康生活，快樂工作”的濃厚氛圍。2018年，總行範圍組織了680項文體活動，參與員工達12000人次。



杭州分行舉辦“說出我世界”主題演講比賽



蘇州分行六一兒童節親子活動



合唱團阿卡貝拉錄音



鄭州分行趣味運動會



舉辦總行機關第五屆“毅行天堂”



浙商銀行第三屆“三小球”比賽，乒乓球混雙比賽中

投身公益事業

浙商銀行積極探索建設常態化、長效化機制，積極推動捐資助學、賑災扶貧、關注弱勢群體等主題公益項目，持續打造“浙商銀行彩虹計劃”“致敬城市守護者”等特色公益品牌，將愛心和溫暖傳遞給更多有需要的群體。

2018年，公益捐贈支出1328.26萬元，志願者活動逾13000小時，開展志願者活動約2300次。

公益捐贈支出
1328.26 萬元

志願者活動逾
13000 小時

浙商銀行多彩公益活動



持續開展品牌公益

- “浙商銀行彩虹計劃”：截至2018年末，彩虹計劃累計募集善款約2251萬元，幫助2萬多名困難學子；2018年，共募集善款超200萬元，其中，浙商銀行捐贈100萬元
- “致敬城市守護者”：2018年，共舉辦512場贈飲活動，200多個網點設立了“公益贈飲專區”，累計送出定制水90多萬瓶

捐資助學

- 成都分行志願者赴貴州省納孔小學支教，為孩子們帶去32節多姿多彩的課程
- 南京分行開展“情系學子 春暖課堂”扶貧助學公益活動，為南京市棲霞中心小學贈送圖書200本，舊電腦40臺，以及大量體育用品
- 蘭州分行志願者到天水市秦安縣王鋪鄉賈岔小學開展“情系學子冬日送暖扶貧攻堅”助學獻愛心活動，為貧困山區的小學生捐助校服和冬日服裝
- 深圳分行為耀靈小學書院村小等學校的150餘名學生送去愛心物資
- 杭州分行攜手騰訊公益推出“紅蘋果”公益助學行動，捐贈100萬元
- 紹興分行為紹興袍江小學馬山校區捐建“陽光小屋”，配置電腦、投影儀、圖書等文體用品，並聯合非遺手工藝人、高校學生等組成志願者隊伍，定期開設剪紙、棕編、臉譜等非遺課程



關愛特殊群體

- ◎ 沈陽分行在轄內網點開展護眼主題活動，邀請專家為老年人免費進行眼睛檢查
- ◎ 蘇州分行開展“老有所學 老有所樂”重陽節公益活動，邀請社區老人齊聚一堂，參觀書畫室、琴房、5D影院等場所
- ◎ 重慶分行走進重慶江北區鐵山坪的市兒童愛心莊園，與孤殘兒童們歡度“六一”並送去了文具、書籍、玩具等禮物



抗震救災

- ◎ 濟南分行向遭遇特大暴雨的壽光田馬初級中學捐贈 183 套被褥、1200 套文具、500 套課桌椅，倡議員工參與“一對一”結對幫扶，並為 100 名學生捐贈 1 年午餐費

案例

衢州分行開展“學雷鋒 學最美 傳遞正能量”活動

在第 55 個學雷鋒日到來之際，浙商銀行衢州分行與衢州市委宣傳部等聯合發起“萬朵鮮花送雷鋒”大型公益活動。從 2018 年 3 月 4 日至 8 日，該行的送花使者向通過各種社會渠道推薦來的身邊活雷鋒——呂媽媽愛心團隊、衢州幸福家人等志願團隊的 100 多位志願者獻花致敬，希望更多的人瞭解關注並參與志願公益。



2018 年彩虹計畫特別行動中，長沙分行志願者與湖南茨沖小學孩子們 DIY 月餅



浙商銀行男子籃球隊邀請杭州開化餘村第一小學學生參加籃球文化之旅



浙商銀行連續十年援助接官亭鎮中心小學，孩子們臉上洋溢著自信的笑容



蘇州分行重陽節關愛老人活動



公益贈飲期間，成都分行設定室外檢查臺，為高溫下戶外工作者量血壓



貴州納孔小學孩子們好奇地研究志願者老師的吉他



展望 2019

2019 年是貫徹落實十九大精神的深化之年，是新中國成立 70 週年，也是我行成立 15 週年，站在新起點，開啟新階段，我行堅持初心，緊緊圍繞“兩最”總目標和全資產經營戰略，努力實現更高質量、更好效益、更可持續的發展，旨在為經濟、環境、社會和諧共生做出更大貢獻。

堅持服務實體經濟。我們將繼續貫徹落實黨中央、國務院和監管部門工作要求，將服務實體經濟作為經營的立足點，持續推進“三去一降一補”，強化創新科技應用和業務模式，提昇普惠金融服務能力，努力將科技創新滲透到自身轉型發展中，不斷提昇服務實體經濟質效。

踐行綠色低碳發展。我們將持續完善綠色金融發展體系，通過構建綠色管理體系、創新綠色產品和服務、開展綠色考核評價，不斷“賦能”綠色環保產業發展，引導實體經濟步入綠色轉型通道；推廣綠色運營系統，始終如一關注綠色公益，全面助力生態文明建設。

共建人民美好生活。我們將繼續擴大民生領域金融保障，深入推進數字化建設，為客戶提供綜合化金融服務；推動員工關懷及隊伍建設；持續探索建設社會公益常態化、長效化機制，豐富金融扶貧模式，因地制宜，精準施策，為滿足人民美好生活的需做出貢獻。

肯取勢者可為入先，能謀勢者必有所成。2019 年，我們將堅定邁向新時代，加強探索，着力提高金融供給質量，堅定信心，夯實服務經濟高質量發展的基礎，為建設現代化經濟體系和浙江經濟的轉型升級注入源源不斷的新動能。



相關內容指引

《環境、社會及管治報告指引》(ESG) 索引

| 環境層面 | 指標編號 | 指標內容 | 備注 |
|---------|-------------------------------|--|-----------------------------|
| 排放物 | A1 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 踐行綠色金融 共建生態文明 |
| | A1.1 | 排放物種類及相關排放數據 | 社會責任關鍵績效 |
| | A1.2 | 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度 | |
| | A1.3 | 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度 | 公司尚未建立有害廢棄物排放統計體系，計劃在未來逐步建立 |
| | A1.4 | 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度 | 社會責任關鍵績效 |
| | A1.5 | 描述減低放量的措施及所得成果 | 踐行綠色金融 共建生態文明 |
| A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，減低產生量的措施及所得成果 | | |
| 能源使用 | A2 | 有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策 | 社會責任關鍵績效 |
| | A2.1 | 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度 | |
| | A2.2 | 總耗水量及密度 | 踐行綠色金融 共建生態文明 |
| | A2.3 | 描述能源使用效益計劃及所得成果 | |
| | A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提昇用水效益計劃及所得成果 | |
| A2.5 | 制成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量 | 公司為金融服務企業，不適用於此指標 | |
| 環境和天然資源 | A3 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策 | 踐行綠色金融 共建生態文明 |
| | A3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動 | |
| 社會層面 | 指標編號 | 指標內容 | 備注 |
| 僱傭 | B1 | 有關薪酬及解僱，招聘及晉昇，工作時數，假期，平等機會，多元化，反歧視以及其他待遇及福利的：(一) 政策；及 (二) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 保障員工權益 |
| | B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數 | 社會責任關鍵績效 未披露 |
| | B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 | |
| 健康與安全 | B2 | 披露有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 保障員工權益 |
| | B2.1 | 因工作關係而死亡的人數及比率 | 未披露 |
| | B2.2 | 因工傷損失工作日數 | |
| | B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法 | 保障員工發展 |

| | | | |
|-------|------|---|----------------------|
| 發展及培訓 | B3 | 要求披露有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動 | 促進員工發展 |
| | B3.1 | 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比 | |
| | B3.2 | 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數 | 未披露 |
| 勞工準則 | B4 | 有關防止童工或強制勞工的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 保障員工權益 |
| | B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工 | 不適用 |
| | B4.2 | 描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟 | |
| 供應鏈管理 | B5 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策 | 建設綠色銀行 |
| | B5.1 | 按地區劃分的供貨商數目 | 堅持綠色運營 |
| | B5.2 | 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法 | |
| 產品責任 | B6 | 提供有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 保護客戶權益 |
| | B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比 | 公司為金融服務企業，不適用於此指標 |
| | B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法 | 保護客戶權益 |
| | B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例 | 公司按照中國法律規定，維護及保障知識產權 |
| | B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序 | 公司為金融服務企業，不適用於此指標 |
| | B6.5 | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法 | 保護客戶權益 |
| 反貪污 | B7 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 加強內控管理 |
| | B7.1 | 於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 | 未披露 |
| | B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法 | 風險與合規 |
| 社區投資 | B8 | 有關以小區參與來瞭解運營所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策 | 投身公益事業 |
| | B8.1 | 專註貢獻範疇 | |
| | B8.2 | 在專註範疇所動用資源 | |

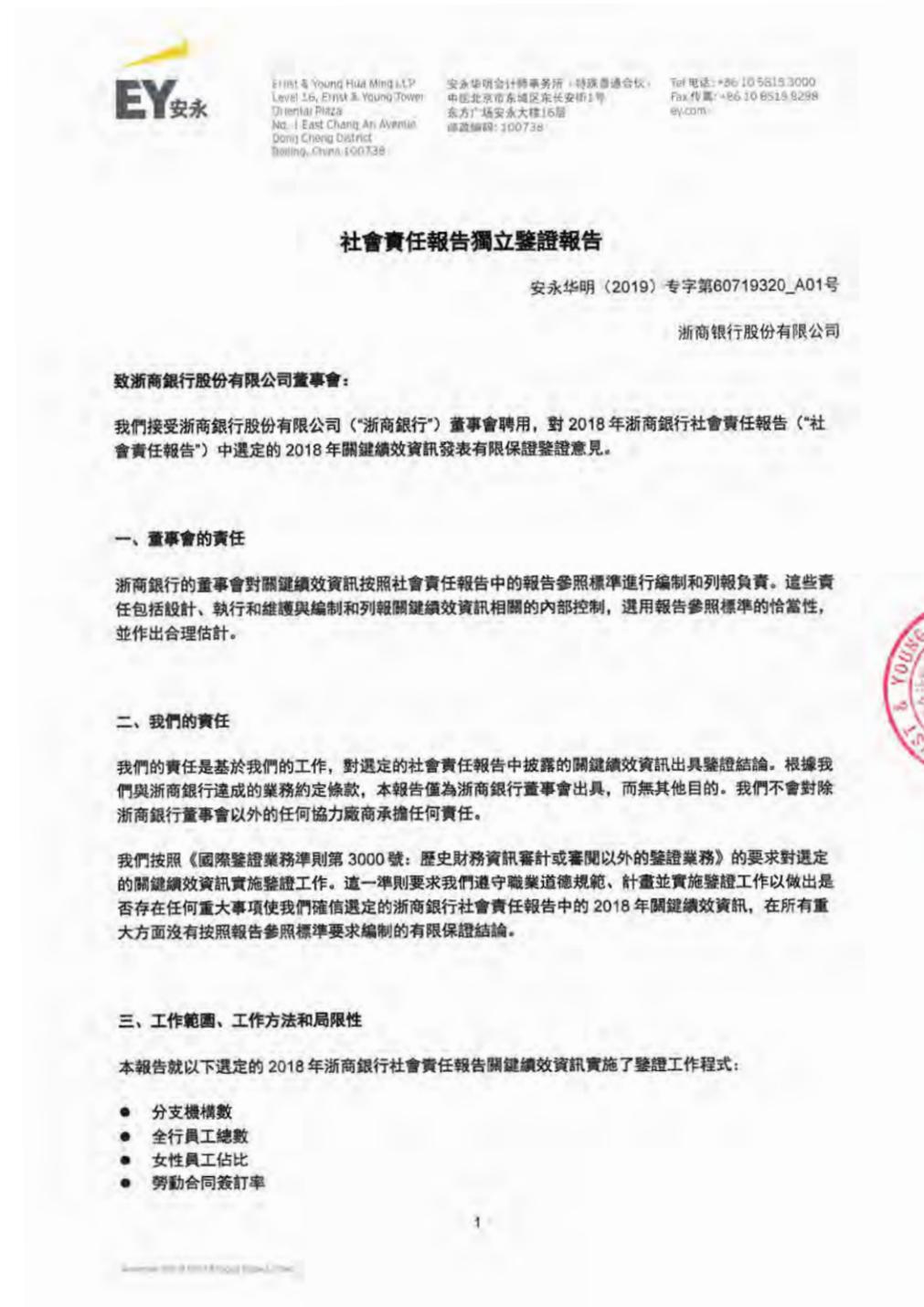
GRI 可持續發展報告標準 (GRI STANDARDS) 索引

| 編號 | GRI 標準內容 | 備注 |
|----------|-------------------------|------------------|
| 102 - 1 | 組織名稱 | 關於我們 |
| 102 - 2 | 活動、品牌、產品和服務 | |
| 102 - 3 | 總部位置 | |
| 102 - 4 | 經營位置 | |
| 102 - 5 | 所有權與法律形式 | |
| 102 - 6 | 服務的市場 | |
| 102 - 7 | 組織規模 | |
| 102 - 8 | 關於員工和其他工作者的信息 | 創新金融服務 同享美好生活 |
| 102 - 9 | 供應鏈 | 建設綠色銀行 |
| 102 - 10 | 組織及其供應鏈的重大變化 | 風險與合規 |
| 102 - 11 | 預警原則或方針 | 報告編制說明 |
| 102 - 12 | 外部倡議 | 關於我們 |
| 102 - 13 | 協會成員資格 | 董事長致辭 |
| 102 - 14 | 高級決策者的聲明 | 責任理念 |
| 102 - 15 | 關鍵影響、風險和機遇 | |
| 102 - 16 | 價值觀、原則、標準和行為規範 | 守住風險底線 |
| 102 - 17 | 關於道德的建議和關切問題的機制 | |
| 102 - 18 | 管制架構 | |
| 102 - 19 | 授權 | 未披露 |
| 102 - 20 | 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任 | |
| 102 - 21 | 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行磋商 | 參見年報 |
| 102 - 22 | 最高管治機構及其委員會的組成 | |
| 102 - 23 | 最高管治機構的主席 | 公司治理 |
| 102 - 24 | 最高管治機構的提名和甄選 | |
| 102 - 25 | 利益衝突 | 責任理念 |
| 102 - 26 | 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用 | 參見年報 |
| 102 - 27 | 最高管治機構的集體認識 | 未披露 |
| 102 - 28 | 最高管治機構的績效評估 | 守住風險底線 |
| 102 - 29 | 經濟、環境和社會影響的識別和管理 | 未披露 |
| 102 - 30 | 風險管理流程的效果 | 守住風險底線 |
| 102 - 31 | 經濟、環境和社會議題的評審 | 未披露 |
| 102 - 32 | 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用 | 守住風險底線 |
| 102 - 33 | 重要關切問題的溝通 | 未披露 |
| 102 - 34 | 重要關切問題的性質和總數 | 責任理念 |
| 102 - 35 | 報酬政策 | 參見年報 |
| 102 - 36 | 決定報酬的過程 | |
| 102 - 37 | 利益相關方對報酬決定過程的參與 | |
| 102 - 38 | 年度總薪酬比率 | |
| 102 - 39 | 年度總薪酬增幅比率 | 未披露 |
| 102 - 40 | 利益相關方群體列表 | |
| 102 - 41 | 集體談判協議 | |
| 102 - 42 | 識別和遴選利益相關方 | |

| | | |
|----------|---|------------------|
| 102 - 43 | 利益相關方參與方針 | 未披露 |
| 102 - 44 | 提出的主要議題和關切問題 | 未披露 |
| 102 - 45 | 合併財務報表中所涵蓋的實體 | 參見年報 |
| 102 - 46 | 界定報告內容和議題邊界 | 未披露 |
| 102 - 47 | 實質性議題列表 | 未披露 |
| 102 - 48 | 信息重述 | 報告編制說明 |
| 102 - 49 | 報告變化 | |
| 102 - 50 | 報告期 | |
| 102 - 51 | 最近報告的日期 | |
| 102 - 52 | 報告週期 | |
| 102 - 53 | 可回答報告相關的問題的聯繫人信息 | |
| 102 - 54 | 符合 GRI 標準進行報告的聲明 | |
| 102 - 55 | GRI 內容索引 | |
| 102 - 56 | 外部鑒證 | 外部鑒證 |
| 103 - 1 | 對實質性議題及其邊界的說明 | 未披露 |
| 103 - 2 | 管理方法及其組成部分 | |
| 103 - 3 | 管理方法的評估 | |
| 201 - 1 | 直接產生和分配的經濟價值 | 社會責任關鍵績效 |
| 201 - 2 | 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇 | 踐行綠色金融 共建生態文明 |
| 201 - 3 | 義務性固定福利計劃和其他退休計劃 | 致力員工關愛 |
| 201 - 4 | 政府給予的財政補貼 | 未披露 |
| 202 - 1 | 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比 | |
| 202 - 2 | 從當地社區僱傭高管的比例 | |
| 203 - 1 | 基礎設施投資和支持性服務 | 社會責任履責大事記 |
| 203 - 2 | 重大間接經濟影響 | 社會責任關鍵績效 |
| 204 - 1 | 向當地供應商採購支出的比例 | 建設綠色銀行 |
| 205 - 1 | 已進行腐敗風險評估的運營點 | 關於我們 |
| 205 - 2 | 反腐敗政策和程序的傳達及培訓 | 加強內控管理 |
| 205 - 3 | 經確認的腐敗事件和採取的行動 | |
| 206 - 1 | 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟 | 不適用 |
| 301 - 1 | 所用物料的重量或體積 | 建設綠色銀行 |
| 301 - 2 | 所使用的回收進料 | 不適用 |
| 301 - 3 | 回收產品及其包裝材料 | |
| 302 - 1 | 組織內部的能源消耗量 | |
| 302 - 2 | 組織外部的能源消耗量 | 社會責任關鍵績效 |
| 302 - 3 | 能源強度 | 建設綠色銀行 |
| 302 - 4 | 減少能源消耗量 | |
| 302 - 5 | 降低產品和服務的能源需求 | |
| 303 - 1 | 按源頭劃分的取水 | 不適用 |
| 303 - 2 | 因取水而受重大影響的水源 | |
| 303 - 3 | 水循環與再利用 | 建設綠色銀行 |
| 304 - 1 | 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點 | 不適用 |
| 304 - 2 | 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響 | 拓展綠色服務 |
| 304 - 3 | 受保護或經修復的棲息地 | 不適用 |
| 304 - 4 | 受運營影響的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種 | |
| 305 - 1 | 直接（範疇 1）溫室氣體排放 | 社會責任關鍵績效 |

| | | |
|---------|------------------------------|----------|
| 305 - 2 | 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放 | 社會責任關鍵績效 |
| 305 - 3 | 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放 | 未披露 |
| 305 - 4 | 溫室氣體排放強度 | 社會責任關鍵績效 |
| 305 - 5 | 溫室氣體減排量 | 未披露 |
| 305 - 6 | 臭氧消耗物質（ODS）的排放 | |
| 305 - 7 | 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放 | 不適用 |
| 306 - 1 | 按水質及排放目的地分類的排水總量 | |
| 306 - 2 | 按類別及處理方法分類的廢棄物總量 | |
| 306 - 3 | 重大泄漏 | 不適用 |
| 306 - 4 | 危險廢物運輸 | |
| 306 - 5 | 受排水和 / 或徑流影響的水體 | |
| 307 - 1 | 違反環境法律法規 | 建設綠色銀行 |
| 308 - 1 | 使用環境標準篩選的新供應商 | |
| 308 - 2 | 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動 | 未披露 |
| 401 - 1 | 新進員工和員工流動率 | |
| 401 - 2 | 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利 | 保障員工權益 |
| 401 - 3 | 育兒假 | 未披露 |
| 402 - 1 | 有關運營變更的最短通知期 | |
| 403 - 1 | 勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表 | |
| 403 - 2 | 工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率 | 不適用 |
| 403 - 3 | 從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者 | |
| 403 - 4 | 工會正式協議中的健康與安全議題 | 保障員工權益 |
| 404 - 1 | 每名員工每年接受培訓的平均小時數 | 未披露 |
| 404 - 2 | 員工技能提昇方案和過渡協助方案 | 員工晉昇 |
| 404 - 3 | 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比 | |
| 405 - 1 | 管治機構與員工的多元化 | 保障員工權益 |
| 405 - 2 | 男女基本工資和報酬的比例 | 未披露 |
| 406 - 1 | 歧視事件及採取的糾正行動 | 不適用 |
| 407 - 1 | 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商 | |
| 408 - 1 | 具有重大童工事件風險的運營點和供應商 | |
| 409 - 1 | 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商 | 未披露 |
| 410 - 1 | 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員 | |
| 411 - 1 | 涉及侵犯原住民權利的事件 | 不適用 |
| 412 - 1 | 接受人權審查或影響評估的運營點 | 未披露 |
| 412 - 2 | 人權政策或程序方面的員工培訓 | |
| 412 - 3 | 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約 | |
| 413 - 1 | 有當地社區參與影響評估和發展計劃的運營點 | 不適用 |
| 413 - 2 | 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點 | |
| 414 - 1 | 使用社會標準篩選的新供應商 | 建設綠色銀行 |
| 414 - 2 | 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動 | |
| 415 - 1 | 政治捐贈 | 不適用 |
| 416 - 1 | 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估 | |
| 416 - 2 | 涉及產品和服務的健康與安全的違規事件 | |
| 417 - 1 | 對產品和服務信息與標識的要求 | 保護客戶權益 |
| 417 - 2 | 涉及產品和服務信息與標識的違規事件 | |
| 417 - 3 | 涉及市場營銷的違規事件 | |
| 418 - 1 | 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴 | 不適用 |
| 419 - 1 | 違反社會與經濟領域的法律和法規 | |

獨立鑒證報告





社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2019）專字第60719320_A01号

浙商银行股份有限公司

五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京
2019 年 5 月 8 日

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀《浙商銀行 2018 年社會責任報告》。報告在編寫過程中難免存在瑕疵與疎漏之處，懇請您提出寶貴意見並反饋給我們，以便我們對報告持續改進。

謝謝！

浙商銀行

2019 年 5 月

選擇題（請在相應位置打√）

報告全面、準確地反映了浙商銀行對經濟、社會、環境的重大影響？

很好 較好 一般 較差 很差

報告對利益相關方所關心問題的回應和披露？

很好 較好 一般 較差 很差

報告清晰、準確、完整的披露信息、指標、數據？

很好 較好 一般 較差 很差

報告的可讀性，即報告的邏輯主線、內容設計、語言文字和版式設計？

很好 較好 一般 較差 很差

開放性問題

您認為本報告最讓您滿意的方面是什麼？

您對我們今後發佈社會責任報告有何建議？
