

浙商银行股份有限公司
2019 年社会责任报告

2020 年 3 月

目 录

报告编制说明.....	2
综述.....	3
专题：探索扶贫长效机制，传递金融温度.....	5
2019，我们做了什么.....	13
社会责任关键绩效表.....	13
社会责任履职大事记.....	14
关于我们.....	15
(一) 公司简介.....	15
(二) 公司治理.....	15
(三) 风险管理.....	16
(四) 内控与合规.....	16
(五) 奖项与认可.....	19
一、责任管理，行稳致远.....	21
(一) 社会责任理念.....	21
(二) 社会责任管理.....	21
(三) 利益相关方沟通.....	21
二、服务经济，牢记使命.....	23
(一) 服务国家战略.....	23
(二) 助力民企发展.....	26
(三) 践行普惠金融.....	28
(四) 创新金融科技.....	30
三、创新服务，追求卓越.....	32
(一) 探索智慧生活.....	32
(二) 提供悉心服务.....	33
(三) 维护客户权益.....	35
四、碧水蓝天，心之所向.....	38
(一) 管理环境风险.....	38
(二) 发展绿色金融.....	38
(三) 开展绿色服务.....	40
(四) 倡导绿色生活.....	41
五、人本关爱，凝心聚力.....	45
(一) 保障员工权益.....	45
(二) 助力员工成长.....	46
(三) 关爱身心健康.....	48
六、乐善有恒，不忘初心.....	52
(一) 打造公益品牌.....	52
(二) 热心公益活动.....	53
相关内容索引.....	55
独立鉴证报告.....	64
读者意见反馈表.....	66

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：浙商银行总行及各分支机构。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”“我们”表示。

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 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 2019 年 5 月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行 2019 年年度报告》，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

本报告编制遵循中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、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》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》“不遵守就解释”等相关要求，同时参考了国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等标准。

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

报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版查询及下载地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

报告获取方式

浙商银行办公室

地址：中国浙江省杭州市庆春路 288 号

邮编：310006

电话：+86-0571-87659817

传真：+86-0571-87659511

电邮：zhbgs@czbank.com

综述

2019 是新中国成立 70 周年，是全面建成小康社会的关键之年，也是浙商银行成立 15 周年。这一年，我们成功登陆 A 股市场，完成了“A+H”双资本平台的搭建。这一年，面对错综复杂的外部环境和诸多不确定因素，我们以“两最”总目标为引领，坚守服务实体经济初心，确立实施平台化服务战略，开启创新转型发展，加快培育新动能，在高效服务经济社会的同时实现了自身的快速稳健发展。

合规稳健经营。我们围绕打好防范化解风险攻坚战，不断优化完善全面风险管理体系，提升授信评审服务质效，进一步增强风险管理有效性。我们全面贯彻“五个从严”内控合规管理基本要求，保障合规经营和风险控制，强化内控合规管理。我们成立了特殊资产风险清收及化解工作组，加快不良资产清收处置。截至 2019 年末，我行不良贷款率 1.37%，拨备覆盖率 220.80%，资产质量总体平稳。

支持实体经济。我们聚焦实体经济多元化金融需求，回归本源，加大对于国家重大战略和重点领域的支持力度，通过优化金融资源配置、推广平台化服务模式、深化“融资、融物、融服务”智能制造金融解决方案等，积极支持“一带一路”、长三角一体化发展、“中国制造 2025”等国家战略和重大工程，全力服务实体经济，助推产业转型升级。截至 2019 年末，全行各项贷款余额 10,538.76 亿元，较年初增加 1,724.03 亿元，增长 19.56%。

深化普惠金融。我们发挥民营基因和小微金融标杆优势，践行普惠金融。我们积极创新应用投行产品工具，帮助民营企业拓宽直接融资渠道，2019 年为民营企业实现融资 8,909.09 亿元，民企债券融资支持工具创设量居银行间市场第一。我们持续加强普惠金融机构建设，推广小微企业资产池、“还贷通”“循环贷”等产品，推动业务线上化升级，打造小微金融服务“金名片”。截至 2019 年末，我行小企业专营机构达 161 家，国标小微企业贷款余额 2,323.52 亿元，较年初增长 13.59%。

推进脱贫攻坚。我们深入开展金融扶贫，充分发挥资金、产品、人才等综合优势，努力探索金融扶贫新模式。2019 年，我行承销首单纾困债 5 亿元、凉山扶贫债 1 亿元，并通过派驻扶贫干部、推行“银行+龙头企业+合作社+农户”的全产业扶贫模式，引导金融资源向贫困地区和群体倾斜，截至 2019 年末，我行金融精准扶贫贷款余额 6 亿元。同时，我行启动“一行一校”计划，要求境内分行长期、定点、全方位地结对帮扶 1 所贫困小学，初步形成“产业扶贫+教育扶贫+人才扶贫”全方位扶贫新格局。

坚持绿色发展。我们积极推进绿色金融，加强信贷环节环境社会风险管控，持续优化信贷结构，“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比连续 4 年下降。2019 年，我行成功发行首单绿色金融债 50 亿元，并依托平台化服务优势，为绿色企业量身定制提供多样化的金融服务，截至 2019 年末，我们为环保相关行业提供融资 1,077.73 亿元；绿色贷款余额 538.78 亿元，较年初增长 313.2 亿元，增幅 138.84%。我们在坚持绿色运营的同时，倡导员工、客户、供应商等相关方践行绿色环保理念，携手守护碧水蓝天。

提供优质服务。我们坚持“以客户价值创造”为中心，深度洞察和挖掘客户痛点，从帮助客户提升效率、降低成本、解决问题等角度来设计产品和服务，深化推进“双服务”“最多跑一次”改革，持续优化客户体验，努力为客户带来实实在在的价值。2019 年，我行新型智能机具网点覆盖率 100%；电子渠道占比超 99%；95527 客户满意度 99.73%。同时，我们高度重视客户隐私保护，依托金融科技不断升级和完善客户信息安全管理系统。我们重视普及金融知识，2019 年，开展“三进”等金融知识宣传活动 1,300 多次，受众人数达 300 多万。

共享发展成果。我们秉承“人本关爱”的理念，致力于为员工提供公平公正且前景广阔的职业发展平台。2019 年，我们打造满意度评价平台，认真倾听员工心声；我们试点推出首个员工互助计划，关注员工身心健康；我们重视员工培训，员工人均培训时长约 53.86 小时。此外，我们持续打造“浙商银行彩虹计划”“致敬城市守护者”公益品牌，推动开展捐资助学、环境保护等主题公益活动，努力将发展成果回馈社会，将爱心和温度传递给更多有需要的群体。截至 2019 年末，我行捐赠支出 1,085.5 万元。

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是实现第一个百年奋斗目标，为“十四五”发展和实现第二个百年奋斗目标打好基础的关键之年，既是决胜年，又是攻坚年。对我行而言，是“三五”规划的收官之年，也是平台化服务战略全面实施的第一年。

站在 2020 年的开端，面对突然爆发的新冠肺炎疫情，我行高度重视并迅速部署，通过捐赠款项及抗疫物资、出台支持小微“六条”、为抗疫企业开通融资“绿色通道”、深化协同疫情防控等措施，持续输出优质的金融服务，助力疫情防控，以坚强的金融后盾携手社会各界共同抗疫、共度时艰。

虽然多阻滞，花发再重荣。2020 年特殊的开端使我们更加深刻地理解金融机构的使命、责任与担当。展望未来，我们将继续秉承浙商银行的社会责任理念，更加坚定地推动高质量发展，更加注重夯实基础，更加积极倾听并回应利益相关方的期望和诉求，并进一步推动社会责任与业务发展的有机融合，不断开创更高效率、更可持续的新局面，为我国经济持续健康发展和社会大局稳定作出更多贡献。

专题：探索扶贫长效机制，传递金融温度

2019 年是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年，脱贫攻坚也进入到最后冲刺阶段。浙商银行从国家战略的高度、从社会发展的全局出发，持续加大对扶贫工作的资源倾斜，以“精准扶贫、精准脱贫”为着力点，在精准施策上出实招、在精准推进上下实功、在精准落地上见实效，扎实推动扶贫工作有序开展，将金融温度传递给更多有需要的地区和群体。

（一）我们的扶贫行动

表：浙商银行金融扶贫措施

加强顶层设计	- 制定《浙商银行“十三五”时期金融扶贫工作规划》，明确 2016-2020 年扶贫工作的指导思想、思路、机制及重点 - 在总行党委领导下成立扶贫工作领导小组 2019 年，印发《关于加强金融服务乡村振兴和助力脱贫攻坚工作的指导意见》《关于切实做好金融精准扶贫工作的通知》《关于建立结对帮扶贫困小学长效机制的通知》，对全年服务乡村振兴、助力脱贫攻坚、教育扶贫等相关工作进行专门部署
加大扶贫信贷投入与政策倾斜	- 单列小企业信贷计划，优先保障涉农等小微企业融资需求，支持贫困地区的产业发展、“草根”创业群体及人员就业 - 加大对扶贫重点项目的信贷支持力度，在授信审批、贷款限额等方面优先满足 - 支持贫困地区基础设施建设，对水利、交通、电力等项目提供信贷支持；择优支持贫困地区特色农业产业、龙头企业发展，带动贫困地区人员增收；支持具备特色资源和区位优势的地区进行小城镇建设，通过授信支持，帮助其充分挖掘自身资源禀赋，培育经济增长点
扩大服务半径	- 在分支机构设置、人才交流等方面向贫困地区倾斜。下派骨干员工驻村进校，加快增设中西部地区网点，率先在贫困县较多的陕西咸阳、四川凉山、甘肃天水等地区设立二级分行 - 加大“互联网+”扶贫力度，构建以手机银行为主平台，网上银行、微信银行、直销银行、移动金融 APP 为渠道补充的“互联网+”金融生态圈。
创新产品服务	- 围绕贫困地区客户的需求，结合互联网金融等趋势，从担保方式、期限、提还款方式、细分客户群等维度加快产品创新与开发 - 赋予分行区域产品研发权，鼓励分行研发更具针对性的信贷产品；重点探索涉农金融产品的创新 - 大力推广“银行+龙头企业+农户”模式、“农房抵押贷”“光伏贷”“养殖贷”等系列产品，支持贫困村、贫困户创业；推动“还贷通”“便利贷”“随易贷”等业务，提高融资效率、降低融资成本，有效解决贫困地区小微企业贷款无缝周转问题

多方协作合力扶贫

- 密切与当地政府等的合作，通过成立共同扶持基金、产业基金等，提高扶贫的精准度
- 与京东、阿里巴巴等互联网企业合作，支持农村电商发展
- 加强与农村金融机构在“互联网+”业务、票据业务方面的合作，提升农村金融机构金融服务水平和服务效率
- 组织并参加社会公益活动，积极扶贫助困。与贫困地区开展结对帮扶工作，精准扶贫

（二）我们的扶贫实践

1. 立足当下，推进产业扶贫

经过多年的扶贫探索，浙商银行通过“银行+龙头企业+合作社+农户（贫困户）”的产业扶贫模式，以当地特色产业为依托、以龙头企业为带动，解决贫困地区从事种植、养殖产业的农户融资难、融资贵问题，在促进企业发展的同时，吸收贫困人口就业、带动贫困人口增收，焕发贫困地区发展的内生动力。

截至 2019 年末，我行金融精准扶贫贷款余额 6 亿元，支持建档立卡贫困户 2,536 户。其中，产业精准扶贫贷款余额 5.18 亿元，较年初增加 1.41 亿元。

案例：助力玉米龙头企业，带动农户增收

兰州分行按照“担保公司+银行+核心企业+种植合伙人+农户（贫困户）”的产业扶贫模式，破解甘肃玉米龙头企业的融资难题，帮助该企业扩大产能，带动当地农户增收。2019 年该公司共计帮扶 2,262 户建档立卡贫困户，当年全部脱贫，脱贫率达 100%。



图：当地农户在玉米地进行玉米丰收

案例：疏通乳业供应链，推动农户脱贫

兰州分行按照批量合作贷“银行+核心企业+农户”的产业精准扶贫模式向燎原乳业上游的中小养殖户发放贷款，农户使用资金购买奶牛，进而通过奶牛托管协议与燎原乳业合作，按年定量进行成本分成，增加家庭收入。

“贷款发放后，不仅补充了燎原乳业的奶源，更增加了养殖户的家庭收入。农户从原来年收入不到 1 万元到如今年收入超过 6 万元，极大地改善了当地农户的生活水平。”

——燎原乳业财务总监 黎永红



图：燎原乳业合作的奶牛养殖户在收奶站收奶款

案例：携手果蔬核心企业，助力凉山果农脱贫

德昌县唯益农业科技公司（以下简称“唯益农业”）是凉山一家农业龙头企业，2017年6月，该企业计划扩建600亩草莓基地，加大生产及供货量，经营出现资金缺口。凉山分行了解情况后，几经调研，最终确定按照“银行+龙头企业+合作社+贫困农户”的产业精准扶贫模式，迅速为企业发放1,400万元贷款，解决了企业资金的燃眉之急，还降低企业融资成本42个BP。2019年底，部分资金到期后，该分行主动降低利息104个BP，继续投放信贷资金支持其发展。

同时，考虑到山路崎岖，农户去银行网点办理业务十分不便，该分行运用“点易贷”，农户只需办理开卡，在手机上点一点，就可以实现当天受理、当天提款。业务开办的短短一个多月时间内，“点易贷”为36位草莓种植户提供贷款371万元，用于采购种植材料，发展生产。2019年，唯益农业获得“省级龙头企业”称号，该企业吸纳的14名建档立卡贫困户已全部脱贫，共有196户农户进入企业下属专业合作社工作，他们的就业和生活问题也得以进一步改善。

“浙商银行服务效率很高，在他们的帮助下，公司扩大了农产品生产基地，从而带动上游专业合作社发展，为更多的贫困乡亲提供就业岗位，帮助他们脱贫致富。”

——唯益农业董事长 胡宗德



图：唯益农业扩建的草莓加工车间

2. 结对驻村，参与乡村振兴

浙商银行定向扶贫，积极开展金融结对帮扶，助力建设美丽乡村。据不完全统计，我行定点扶贫点约41个，包括湖北十堰市竹溪县孟家渠村、四川乐山市金口河区大杠村、陕西商洛市大荆镇岭子底村、甘肃天水市王铺镇高湾村等。

表：浙商银行部分机构与村镇结对帮扶举措及成效

机构	具体帮扶举措及成效
总行	- 积极响应浙江省委“千企结千村，消灭薄弱村”专项行动，总分行多层联动，与浙江省龙游县 5 个经济薄弱村结对，因地制宜帮扶村集体经济，启动了茶叶、农家乐旅游、有机食品、光伏发电等不同项目。截至 2019 年末，总计投入资金 550 万元，每年每村可增加集体经营性收入 10-20 万元 - 积极落实东西部扶贫协作，投入 200 万元，与四川省仪陇县 5 个村结对，帮助其新建水泥路、山坪塘、排水渠等，项目已基本竣工并陆续投入使用
合肥分行	分行开业初期向安徽寿县、太湖县定向捐赠 100 万元，支持扶贫项目建设。分行帮扶寿县涧沟村修建路灯，照亮 3,500 多户村民回家的路；同时，分行帮扶太湖县建设村民卫生服务室项目也在积极推进中
郑州分行	分行开业之际向光山县捐助扶贫款项 100 万元，帮扶其建成 1 个茶叶加工扶贫车间，吸收 20 人就业，年收入 3 万元，同时，间接促进当地 140 户贫困户种茶采茶，户年均分红 4,000 元，带动周边 50 户贫困户从事茶叶相关产业，户年均增收近 2 万元，产生了较好的社会效益和经济效益
武汉分行	分行自 2017 年起与十堰市竹溪县结对，联合当地商会多次赴该县考察推介，重点推进中医药材、农副产品、轻纺加工及健康养老等领域的投资，通过产业发展推动当地经济和就业。2019 年，协助扩建孟家渠村村民服务中心，改善便民服务设施
重庆分行	分行结对帮扶酉阳县车田乡，2019 年，通过直接捐赠、采购特色农产品、结对车田乡小学等多渠道帮扶。此外，分行向重庆银保扶贫慈善基金会捐赠 20 万元，专项用于重庆彭水县大垭乡基础设施建设
成都分行	- 自 2016 年起，分行将四川乐山市金口河区大杠村设为扶贫点，积极推进员工与村民“一对一”结对、改善基础设施建设、助力该村发展养殖业和种植业等。同时，分行帮扶村民孩子受教育，并拟优先录用其在分行就业 2019 年，成功结对 70 对，累计发放慰问金、慰问品 9 万余元；定向投放 50 万元贷款用于支持当地养殖业发展，该村养殖肉牛规模达 100 头；协助栽种果树
兰州分行	- 自 2015 年起，分行先后与甘南采日玛村、天水市王铺镇贾岔村和高湾村结对，并派驻扶贫干部王长山连续 4 年驻村扶贫，最终帮助这些村落摘掉了“贫困帽” 2019 年，分行筹资 47.8 万元，先后为高湾村修建了桥梁、安装 80 盏太阳能路灯等，改善乡村基础设施，同时将符合当地实际的鸡养殖作为帮扶重点，出资 34 万元打造“产—供—销”一体化的帮扶模式，通

	过“产业扶贫+消费扶贫”带动贫困户增收
西安分行	分行结对帮扶商洛市大荆镇岭子底村、咸阳市南坊镇三联村，2019 年共投入 59 万元帮扶资金，帮助建设近 800 平米的村民文化广场，改善基础设施；向低保户老人发放棉衣；职工食堂定向采购村合作社的农产品，支持村集体经济发展；聘用贫困户大学生王某从事村文案工作。多措并举，全面扶贫助困
杭州分行	分行与龙游县詹家镇山后村自 2018 年 8 月起结对。2019 年，分行帮扶该村建设 700 亩土地垦造、改造 60 亩黄茶园，同时捐赠款项用于当地自来水工程
温州分行	分行结对龙游县詹家镇浦山村，2019 年，分行投入 60 万元，并联合第三方联众集团，打造亲子民宿项目，项目由第三方设计、装修和引入客源，预计 3 月份开建
台州分行	分行定点帮扶浙江省仙居白塔镇岙里港村、四川峨边彝族自治县等，分行扶贫干事多次走访开展扶贫慰问，并通过“以购代捐、以买代帮”模式采购当地特色农产品

案例：以光伏发电项目帮扶薄弱村

龙游县席家村资源匮乏、集体经济收入低下，浙商银行以光伏发电项目为突破口进行帮扶，投入资金收购农户存量光伏电站、租赁农户屋顶、利用村集体物业楼顶新建电站，拓宽村集体经济收入渠道。该项目投资约 150 万元，预计每年增加村集体收入约 15 万元。



图：罗家乡席家村“太阳能光伏发电”项目，村民可获得屋顶租金和节约电费双重收益

案例：驻村扶贫 4 年，坚守 3 个贫困村落

王长山是浙商银行的一名扶贫干部，2015 年起，他主动申请到甘南玛曲县最贫困的采日玛村扶贫，4 年先后辗转采日玛村、贾岔村、高湾村，奔波往返近 20 万公里山路。通过入户走访、针对性制定帮扶措施等，他成功帮助采日玛村从 2015 年初贫困户 25 户 230 人降至 2017 年 8 月 5 户 20 人，贫困率从 18%降至 0.3%。随后他主动放弃回分行轮换的机会，选择继续驻守，前往秦安县贾岔村、高湾村驻村帮扶。截至 2019 年末，这些村落相继摘掉了“贫困帽”。



图（左）：王长山与高湾村村民一起收麦子

图（右）：王长山逐一上门走访贫困家庭



图：成都分行结对凉山金口河大杠村，支持养殖业发展



图：西安分行对口扶贫村岭子底村农产品直供

3. 扶智扶志，坚持教育扶贫

扶贫先扶智，扶智靠教育，教育是打败贫穷的根本。我们希望通过改善教育条件为贫困地区带来根本改变。浙商银行自成立之初，一直坚持捐资助学，除物质捐助外，还侧重于对贫困学生的人文关爱，我们初步构建了受助人群覆盖“小学-中学-大学”的教育扶贫机制。

2019 年，我行通过捐资助学，帮扶贫困学生 2,815 人。

表：浙商银行教育扶贫项目

开网点送爱心	2004 年，浙商银行成立时即以“雏鹰起飞——浙江千名贫困学子助学计划”替代开业仪式，捐赠金额达 528 万元，并由此形成鼓励分支机构节省开业庆典费用并用于捐资助学助困的传统 - 截至 2019 年末，浙商银行新设分支机构开业及周年庆典累计捐赠约 2,083.5 万元
“浙商银行彩虹计划”	- 彩虹计划是由浙商银行联合浙江电视台六频道、浙江省阳光圆梦基金会发起的大型公益助学行动，通过结对帮扶、爱心募捐等形式帮助全国各地贫困学生 - 截至 2019 年，已连续开展 8 年，累计募集社会各界捐款约 2,461

	万元，其中我行捐款 509 万元，结对资助约 23,400 名学生 • 如今彩虹计划的帮扶形式更加多样，我们带着彩虹学子走出大山，参加夏令营、参观博物馆和卫星发射基地、观看乒超比赛等活动，助力孩子们开阔眼界
“一行一校”项目	• 2019 年，我行基于十数年援助陕西略阳县接官亭镇中心小学的成功经验，发布《关于建立结对帮扶贫困小学长效机制的通知》，启动“一行一校”项目，要求有条件的境内分行长期、定点、全方位帮扶 1 所贫困小学，打造更成熟的“教育扶贫”模式 • 截至 2019 年末，我行已与四川凉山州园田小学、重庆酉阳县车田乡小学等 8 所学校结对，并计划从改善学校基础设施、帮扶贫困学生、提高教学质量等方面着手循序渐进地帮扶学校师生

	
图：浙商银行彩虹计划“湘西行”	图：志愿者为凉山冕宁县拖乌乡中心小学孩子们发放“彩虹”助学金及学习用品
	
图：西安分行连续十数年援助接官亭镇中心小学	图：杭州分行结对帮扶的衢州常山县新昌小学学生暑期研学活动

4. 创新服务，拓宽销售渠道

我们充分发挥金融机构渠道作用，打造采购分销在线平台。以企业福利采购为切入点，以平台化服务为媒介，不以盈利为目的，直接连接供需双方，在线采购分销贫困地区企业、农户的种

植、养殖产品，帮助企业和农户拓宽销售渠道、增加收入来源。

2019 年 11 月，该平台的爱心专区开始试运行。首批商户试点引入凉山康利农业、山里淘等扶贫企业，在线销售这些企业的野洋芋、牛肝菌等特色农产品。截至 2019 年末，爱心专区完成订单量 395 笔。



图：平台上销售的部分农产品一览

2019，我们做了什么

社会责任关键绩效表

类别	指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
经济 绩效 ¹	资产总额	亿元	15,367.52	16,466.95	18,007.86
	营业收入	亿元	342.64	390.22	463.64
	税后利润	亿元	109.73	115.60	131.43
	纳税总额	亿元	82.94	82.12	75.50
	平均总资产收益率	/	0.76%	0.73%	0.76%
	拨备覆盖率	/	296.94%	270.37%	220.80%
	资本充足率	/	12.21%	13.38%	14.24%
环境 绩效	绿色贷款余额 ²	亿元	139.89	225.58	538.78
	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	286.13	281.27	332.75
	电子银行交易笔数	万笔	7,281.65	15,729.09	22,514.62
	电子银行交易笔数替代率	/	96.95%	98.35%	99.03%
	办公耗水总量（总行）	吨	38,186	89,442	120,619
	办公耗电总量（总行）	兆瓦时	5,568.913	13,066.811	23,722.391
	公务车耗油总量（总行）	升	47,568	23,500	18,987
社会 绩效	95527 客户满意度	/	99.81%	99.88%	99.73%
	员工培训项目数	个	2,165	2,377	2,423
	员工参与培训人次	人次	166,231	297,351	329,164
	员工人均培训时长	小时	/	/	53.86
	全行员工总数	人	13,214	13,620	14,156
	全行女性员工占比	/	47.40%	47.40%	47.10%
	劳动合同签订率	/	100%	100%	100%
	社会保险覆盖率 ³	/	100%	100%	100%
	全行捐赠支出	万元	/	1,328.60	1,085.50

1. 经济绩效除纳税总额外，其他指标均按照中国会计准则编制，为我行及我行所属子公司合并数据

2. 以中国人民银行绿色信贷统计口径为准，2017 年数据披露口径同步更新

3. 社会保险覆盖率的统计口径为总行

社会责任履职大事记

启动“一行一校”计划	浙商银行基于十数年援助陕西略阳县接官亭镇中心小学的成功经验，启动“一行一校”项目，要求有条件的境内分行长期、定点、全方位帮扶1所贫困小学
搭建满意度评价平台	浙商银行满意度评价平台，评价范围覆盖服务、产品、培训满意度等子系统，以便我们更好地倾听来自基层的心声，改善管理和服务
成功发行微小企业ABS“旭越2019-1”	浙商银行“旭越2019-1”发行总额23.33亿元。我行通过连续发行“旭越微小项目”，为小微企业架设了直接融资的畅通渠道
贵阳、青岛、南昌分行开业	2019年，浙商银行贵阳、青岛、南昌分行相继开业，是我行助力中西部地区发展、深耕环渤海经济圈，推进全国性网点布局的又一重要举措
成功发行首单绿色金融债	浙商银行发行首单绿色金融债50亿元，中诚信国际给予债券评级AAA。募集资金将专项用于环保、节能等绿色产业项目
确立平台化服务战略	浙商银行研究制定了《平台化服务战略》，将平台化服务战略确立为我行新的发展战略。未来将充分发挥平台化服务战略优势，不断加大业务创新和商业模式创新，提升服务实体经济质效
成功登陆A股	浙商银行成功登陆A股，完成了“A+H”股双资本平台的构建。本次发行新股数量25.5亿股，募集资金125.97亿元
发布“涌金票据池4.0”	涌金票据池4.0版推出延时出票等8大功能，为企业电子票据提供双密押支付、批量化操作等全线上、系统化解决方案。截至2019年末，“涌金票据池”入池的电票张数已占我行商业汇票承兑总张数的95%，金额占比达99%
承销首单扶贫中期票据	浙商银行承销的“2019年度第二期凉山州发展（控股）集团有限责任公司扶贫中期票据”成功发行，金额5亿元。票据将用于德昌县农产品加工产业园项目，项目运营后，预计实现年产值14亿元，年均净利润2.85亿元
推出首个员工关爱互助计划	浙商银行总行机关创新推出员工关爱互助计划，并制定了《总行机关员工爱心互助计划实行办法》，以期通过互助和公益的形式为员工解决重大困难

关于我们

（一）公司简介

浙商银行是经中国银保监会批准的一家全国性股份制商业银行，总部设在浙江省杭州市，分别于 2016 年 3 月、2019 年 11 月在香港联合交易所和上海证券交易所上市。

成立以来，浙商银行坚持立足浙江，面向全国，持续稳健发展，逐渐成为一家基础扎实、效益优良、成长迅速、风控完善的优质商业银行。截至 2019 年末，我们在全国 19 个省（直辖市）及香港特别行政区设立了 260 家分支机构，实现了对长三角、环渤海、珠三角及部分中西部地区的有效覆盖。

（二）公司治理

浙商银行不断向优秀公众公司靠齐，提高公司治理水平。2019 年，我行持续完善公司治理制度，加强党群工作建设，加深与投资者的交流，优化董事会成员和专委会构成。同时，经历两轮上市，我行公司治理水平也达到新高度。

1. 优化公司治理结构

我们按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《企业内部控制基本规范》《商业银行内部控制指引》等法律法规和相关监管制度要求，建立健全以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的公司治理架构，构建职责边界清晰、制衡协作有序、决策民主高效的公司治理机制，使各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转。

2019 年，我行组织召开股东大会 4 次、董事会会议 10 次、董事会专门委员会会议 19 次，共审议和审议议题 162 项，议题包括修订公司章程、风险偏好政策、发行金融债券等经营发展重大事项；组织召开监事会会议 9 次、监事会专门委员会会议 10 次，审议和审议议题 19 项，议题包括董事、监事、高级管理人员的履职评价、财务管理、风险管理、内控合规、资本管理、流动性风险管理、薪酬管理制度等。同时，组织监事调研考察 10 次。

2. 投资者关系管理

我们建立投资者关系管理办法，通过反向路演、投资者关系网站、电话、邮箱等方式接待和处理投资者关系事项，及时解答和反馈投资者提出的问题，增进投资者对我行的了解与认同。

表：浙商银行投资者交流情况

定量指标	单位	2017	2018	2019
接听投资者来电数量 ⁴	通	201	268	388
回复投资者邮件数量	封	1,083	1,459	2,108
发布各类公告数量 ⁵	项	48	53	109

4. 因 2019 年改造接听路线，统计口径发生变化，回溯修正 2017-2018 年数据

5. 统计口径为总行，包括 A 股、H 股

（三）风险管理

我行实行全面风险管理，在“审慎、稳健”的风险偏好基础上，加强准入管理，强化客户基础，优化业务结构；加强贷后管理，切实防范化解风险；加强金融科技应用，持续推进大数据风险管理系统建设，护航我行高质量转型发展。

1. 持续优化风险管理架构

2019 年，浙商银行持续优化风险管理体系，构建了层级分明、职责明确的风险管理架构，通过分级风险控制和针对不同风险的条线管理机制，主动引导各业务部门控制风险，提升风险管控专业化水平和工作效率。

为加强垂直管理，我行实行特色的风险监控官派驻制度。向总行本级业务复杂程度较高和风险相对较为集中的部门和分行派驻风险监控官，负责协助派驻部门主要负责人、分行行长组织风险管理工作，独立进行业务评判和风险事项报告。

2. 完善风险管理制度体系建设

针对信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险以及合规风险等各类风险，制定了相应的风险管理基本制度和管理办法，并根据业务发展和风险管理成效不断进行完善和修订，有力保障业务可持续发展。

3. 推进统一授信管理体系建设

修订公司客户统一授信管理办法及其操作规程、公司客户单笔授信业务审批操作规程，明确授信额度类型与划分，完善额度与单笔业务审批流程，有效强化对我行客户授信总额的全面管理和统一控制。

（四）内控与合规

浙商银行高度重视内控管理，秉承“内控优先”“合规为本”理念，将“坚持合规经营”作为五项经营原则之一，持续优化内部控制管理体系，深化内控措施，创新内控管理方法，提高内控效能，稳步巩固提升内控管理水平。

2019 年，我们明确“从严治行、从严管控、从严检查、从严问责、从严处罚”内控合规管理基本要求，深入推进“内控保驾 合规护航”专项行动，抓紧抓实“2019 精耕细作深化年”工作，管理系统化、科技化水平不断提升，内部控制体系有效运行。

1. 内控体系建设

表：浙商银行内控体系建设举措

实施内控长效机制	- 坚持实施内控循环提升机制、问题发现与整改机制、问责与考核奖惩机制等三项内控长效机制 - 巩固和提升以“理念-制度-培训-执行-检查-整改-奖惩-评价”为内涵的内控循环
规范内控制度建设	- 构建分层设计、分类规范、分级审批的制度管理架构，形成“三纵四横”的内部制度体系 - 建立制度立项、起草、会商、审查、审批、发布、后评价全生命周期管理流程，对各项规章制度进行闭环管理
重点领域风险管控	动态更新重要业务和关键环节的操作风险管控重点，充分识别评估风险，明确管控要求，强化内控合规和操作风险、案件防控工作
重要业务监督检查	- 持续完善部门负责人监督本部门员工、中后台监督前台、后手审核前手的日常监督体系 - 加强对各级机构、各类产品和各项业务的监督检查 - 认真开展“巩固治乱成果 促进合规建设”等专项治理工作
加强员工行为动态管理	组织开展全行员工异常行为排查和重要岗位履职监督检查

2. 反贪污管理

浙商银行严格遵守《联合国反腐败公约》《中华人民共和国刑法》等法律法规及制度中关于反贿赂、反贪污相关方面的要求，2019 年，我行紧扣“清廉银行”建设，推进全面从严治党、全面从严治行，持续深化党风廉政建设和反腐败工作，全年未发生重大贪污诉讼案件。

表：浙商银行反腐倡廉工作举措

深化“清廉银行”建设	- 出台《中共浙商银行委员会关于深化清廉银行建设的实施意见》，探索建立长效机制 - 坚持问题导向，开展清廉银行建设监督检查活动
抓实作风行风建设	综合运用日常监督与专项检查、节点监督与随机抽查、突击检查与明察暗访相结合的方式，严肃惩治“四风”问题。2019 年，全行累计开展明察暗访 900 余次
营造风清气正氛围	- 开展以“七个一”为主要内容的警示教育活动。2019 年，全行累计组织 78 批次 2,609 名党员干部员工到当地法纪教育基地、警示教育基地、反腐倡廉展览馆等接受纪律教育和警示教育 - 通过廉政培训、廉政党课、支部集体学习、发送纪检监察专刊等形式，进行反腐倡廉教育 515 次，累计参加人员 10.75 万人次

3. 反洗钱管理

我行严格按照《中华人民共和国反洗钱法》《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》等法律法规制度的要求，建立健全与全行发展战略相适应的内部控制体系，实现对洗钱风险的有效识别、评估、监测、控制和报告，切实防范和控制洗钱风险。

表：浙商银行 2019 年反洗钱管理举措

优化升级反洗钱业务系统	2019 年 8 月，大额和可疑交易数据报送接口切换，顺利实现与人行反洗钱数据报送二代系统对接 - 截至 2019 年末，开展 8 次较大规模升级和近 100 余项功能改造，已建立电信网络诈骗、非法集资、恐怖融资等可疑监测模型 31 个，单独预警的特色规则 68 个，其他可疑交易规则 264 个、技术指标 724 个
建立名单监控机制	- 完善名单监控机制，实现在各开户和交易渠道端实时名单筛查预警功能以及回溯性筛查机制 - 截至 2019 年末，名单系统监控预警 193 万笔业务，其中涉及电信诈骗交易 192 万余笔，有效保障客户及我行资金安全
提升大数据监测能力	- 运用大数据提升系统监测能力，投产工商数据监测比对、企业信息联网核查、单位账户开户证明文件和法定代表人（单位负责人）身份证件有效期到期提醒等功能，加强单位客户身份信息持续识别 - 全面推进证件过期的个人账户及单位账户停用工作，并同步开放线上渠道信息补录功能，提高客户身份识别的系统管控水平
开展反洗钱培训	2019 年，全行共开展反洗钱培训 247 次，覆盖 15,000 余人次，较去年同期提高 22.77%

4. 维护知识产权

我行认真遵守《中华人民共和国商标法》等保护知识产权相关的法律法规及制度，制定了《浙商银行商标管理办法（试行）》，明确商标管理职责及工作流程，规范商标注册、续展等事项，并结合业务产品推广，开展商标注册及权益维护工作。

截至 2019 年末，我行共成功注册商标 415 件⁶，其中境内商标注册 333 件，境外商标注册 82 件（注册地涉及美国、英国、法国、德国、瑞士、新加坡、日本等 10 个国家或地区）。

案例：浙商银行获 5 项区块链技术备案

浙商银行攻克一批区块链关键核心技术。除将区块链技术应用用于“应收款链平台”外，我行还将其广泛应用到油品交易、理财产品交易、同业交易等平台化金融服务中，创新开发“仓单通”“同有益”等多个区块链金融服务平台。

2019 年，我行获批国家互联网信息办公室境内区块链信息服务第一批备案编号 5 项，成为同业备案服务最多的银行。其中，“一种区块链密钥管理系统及方法”被国家知识产权局授予发明专利，“应收款链平台”获中国人民银行“银行科技发展奖”。

6. 以收到注册证书为统计口径



图：浙商银行区块链专利技术证书

(五) 奖项与认可

颁奖机构	奖项名称
英国《银行家》杂志	以一级资本计列“全球银行业 1000 强”榜单排名第 107 位 以总资产计列“全球银行业 1000 强”榜单第 98 位
浙江省人民政府	支持浙江经济社会发展先进单位一等奖 支持民营企业、小微企业发展优秀单位 改革创新优秀单位 2019 年度浙江省融资畅通工程突出贡献奖
中国人民银行杭州中心支行	民企最满意银行
中国银行业协会	最佳普惠金融成效奖
中国金融认证中心	最佳手机银行交互体验奖 最佳智慧金融平台奖 2019 中国金融科技创新大赛“创新应用铜奖”
第 14 届亚洲品牌盛典	亚洲品牌 500 强 2019 亚洲十大创新品牌
《The Asset》杂志	2019 年亚洲外币债券最佳投资机构
意大利 A' DESIGN AWARD 设计大奖	“品牌焕新”项目获 A' DESIGN AWARD 视觉设计银奖
CGMA (Chartered Global Management Accountant)	全球管理会计 2019 年度中国大奖“年度最佳共享服务中心”
SSON (The Shared Services and Outsourcing Network)	杰出转型奖
《金融时报》	年度最佳脱贫攻坚银行
中国网	优秀金融扶贫先锋榜“精准扶贫先锋机构”
新浪财经	最具特色手机银行
21 世纪经济报道	最具竞争力资产管理银行 2019 年度卓越公司业务银行
《证券时报》	2019 中国银行资产管理品牌君鼎奖 2019 年度债券承销银行天玑奖 全能银行投行业务天玑奖
《证券日报》	区块链最佳实践奖
《经济观察报》	社会责任之星

和讯网	年度科技创新银行
金融界网站	全国性商业银行品牌奖
《中国经营报》	卓越竞争力品牌建设银行
前程无忧	人力资源管理杰出奖
中华英才网	雇主品牌创新与发展奖
ATA（全美在线）	2019 企业全球化选才最佳实践奖

一、 责任管理，行稳致远

（一）社会责任理念

正确处理自身发展与外部环境的关系，坚持金融服务实体经济的本质要求，大力开展绿色金融、普惠金融、科技金融服务，依法合规经营，加强消费者权益保护，助力生态文明建设，切实履行企业社会责任，积极打造优秀的企业公民形象。

（二）社会责任管理

为促进社会责任工作制度化、规范化管理，我行于 2018 年印发《浙商银行社会责任工作管理办法》，明确社会责任工作的组织机构、责任分工以及工作内容等，并通过定期开展专题培训，促进社会责任工作的沟通交流与能力提升。

总行办公室是社会责任工作的归口管理部门，负责推进社会责任管理、组织编制社会责任报告等相关工作。各分行办公室是分行社会责任工作的主管部门，负责辖内机构社会责任工作的开展。总行各相关部门协助开展本条线内社会责任履职工作。

2019 年，我行首次开展社会责任指标梳理工作，参考香港联交所《环境、社会及管治报告指引》修订意见，对标优秀同业，初步梳理了覆盖经济、环境、社会的 300 多个指标，明确各指标统计范围、统计方法、提报流程等，并开始编制《浙商银行股份有限公司环境、社会及管治指标体系手册》，推动完善社会责任管理和实践。

（三）利益相关方沟通

浙商银行高度重视与各利益相关方的沟通，不断拓展沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、真诚地回应利益相关方的关切与诉求。

1. 构建利益相关方沟通平台

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应举措
政府	落实宏观经济政策 推动地方经济发展 持续稳健经营 依法纳税	- 会议、日常沟通及报告 - 信息报送	响应国家战略 服务实体经济 发展普惠金融 助力扶贫攻坚
监管机构	依法合规运营 落实监管要求 维护金融稳定	- 会议、日常沟通及报告 - 信息报送	规范公司治理 强化风险管控 保障客户权益
股东及投资者	持续稳健经营 提高盈利能力 提升股东回报 提升公司价值	- 定期报告与信息公告 - 股东大会 - 投资者会议 - 日常沟通	规范公司治理 强化风险管控 持续稳定回报
客户	提高服务品质和效率 提供丰富的金融产品 保障信息和资金安全 拓宽服务渠道	- 全国统一服务电话 95527 - 在线客服 - 客户满意度调查 - 客户定期走访	提升客户体验 创新产品服务 创新金融科技 保障客户权益 普及金融知识
员工	保障员工权益 提高薪酬福利待遇 职业培训与发展 工作环境	- 职工代表大会 - 满意度平台 - 走访慰问	保障员工权益 护航员工成长 关心员工生活
供应商	公平透明采购	日常沟通	推进责任采购

	互利合作共赢	- 集中采购 - 供应商年度考核	规范供应商管理
媒体	定期信息披露 报道重大活动	- 定期发布报告、提供新闻素材 - 召开发布会、举办论坛 - 调研、采访 - 日常联络	定期信息披露 多渠道传播
社区	关心弱势群体 组织公益活动	- 公益慈善活动 - 社区沟通交流	助力扶贫攻坚 助力公益慈善 普及金融知识
环境	低碳绿色环保 可持续发展	- 完善绿色政策 - 拓展绿色服务 - 环保公益活动 - 环境绩效信息披露	发展绿色金融 坚持绿色运营 开展绿色公益

2. 评估重要性议题

2019 年，我们以利益相关方需求为出发点，结合国家政策、战略定位、运营重点以及社会热点等识别相关议题。以问卷形式开展利益相关方调研，对议题进行重要性评估，筛选出在报告中披露的重要议题。

表：浙商银行重要性议题分析流程

1: 识别	通过分析国际和国内社会责任主要标准及指标、政府相关政策要求，结合浙商银行的发展战略和规划，梳理出 37 项社会责任方面的实质性议题
2: 评估	发放调研问卷，邀请股东及投资者、客户、员工、供应商等不同类别利益相关方就初步识别的议题进行重要性排序。2019 年共回收有效问卷 7,963 份
3: 排序	根据议题评估结果构建实质性分析矩阵，确定议题重要性排序，重点披露重要性较高的议题

3. 重要性议题



图：浙商银行重要性议题矩阵分析

二、服务经济，牢记使命

实体经济的发展壮大离不开多元化的金融产品和服务支持，金融业的持续发展亦与实体经济的稳健发展密不可分。浙商银行认真遵守《中华人民共和国商业银行法》等相关法律法规及制度，将服务实体经济作为自身发展的重要责任，围绕国家重大战略、产业转型升级、普惠金融发展等重点领域，持续创新金融产品和服务，助推实体经济高质量发展。

（一）服务国家战略

2019 年，浙商银行坚决贯彻落实党中央、国务院和监管部门关于服务实体经济，推进金融供给侧结构性改革的重大决策和部署，积极支持“一带一路”、长三角一体化发展、“中国制造 2025”等国家战略和重大工程，不断提高服务实体经济质效。

1. 支持“一带一路”建设与对外开放

我行积极响应国家“一带一路”战略，充分运用池化融资等平台化服务优势及创新产品，通过香港分行与境内分行的联动，为境内企业提供集“支付、结算、汇兑、担保、融资”于一体的跨境金融综合服务，助力企业“走出去”。

表：浙商银行支持“一带一路”产品及服务

创新产品及服务	2019 年取得的绩效
解决汇款问题 推广“涌金全球汇”产品，包含“SWIFT-GPI”“全额到账”“一币百汇”等，帮助企业提高汇款效率，减少费用支出	有效解决国内企业向“一带一路”沿线国家及地区汇款时面临的到账慢、费用不透明及当地小币种货币难以在国内兑换等实际困难
应对汇率波动 推广“浙商汇利盈”系列代客外汇交易产品、“浙商交易宝”全功能在线外汇交易平台，帮助企业管理汇率风险，实现避险增值	截至 2019 年末，“浙商交易宝”交易量超百亿美元，占我行对客外汇交易服务总量比超 20%
外贸行业流动性服务 推广“涌金出口池”，统筹盘活企业内外贸流动资产，为企业提供全方位的流动性服务	截至 2019 年末，为近 4,000 家企业提供外贸流动性服务，累计帮助外贸企业盘活出口应收账款等沉淀资产近千亿元
出口特险融资 推广出口特险融资，对已向中信保投保出口特险的货物或服务贸易，凭出口单据、投保凭证等，向出口商提供短期资金融通	截至 2019 年末，向两家大型公司提供 1,181 万美元特险融资
内保外贷 境内企业向我行申请开立保函，境外银行凭此为境外特殊目的公司发放贷款，用于境外并购项目	截至 2019 年末，为“走出去”企业办理内保外贷金融服务超百亿元



图：华新水泥尼泊尔项目现场



图：中远海运散运铝土矿项目驳运设备船舶预付款保函交船现场

2. 支持区域协调发展

作为唯一一家总部在浙江的全国性股份制商业银行，我行立足浙江，全力支持长三角一体化发展国家战略、中国（浙江）自由贸易试验区创新发展、海洋经济发展示范区建设等国家战略及大湾区、大花园、大通道、大都市区建设，服务数字经济、生命健康、高端装备、文化旅游、能源环保等五个千亿投资工程及制造业的发展，积极推进人才银行业务，促进浙江省经济社会发展。截至 2019 年末，浙江省内各项贷款余额 3,490 亿元，较年初增加 959 亿元，增长 37.89%；省内贷款增量占全行增量的 58.35%。

同时，我行持续关注粤港澳大湾区、中西部及东北部地区等区域发展的金融需求，通过加大信贷支持、优化机构布局等措施，为区域经济协调发展做出贡献。

• 支持长江经济带发展

案例：落户南昌，助力江西高质量跨越式发展

2019 年 10 月 17 日，南昌分行正式开业，这是继武汉、长沙、合肥等地后，浙商银行服务长江经济带及中部地区崛起的又一重要布局。试营业期间，该分行已为当地 64 家企业授信 350 亿元。开业前夕，江西省政府与浙商银行签订战略合作协议，向江西省经济发展提供融资支持，为江西经济结构调整、产业转型升级、重大项目建设等提供全方位的优质金融服务。开业仪式上，分行与江西省高速公路投资集团、江西方大钢铁集团等知名企业签订战略合作协议。



图：银企战略合作签约

• 支持东北部地区发展

案例：向地区龙头企业提供平台化组合方案，助力企业再升级

五矿营口中板有限责任公司是一家具有 40 年中厚板生产历史的地方骨干钢铁企业，连续 6

年中厚板出口量全国第一名。沈阳分行依托“票据池+应收款链平台”组合模式为企业提平台化组合方案，帮助该企业盘活大量存量票据，增加财务收益，并助其上游供应商在 2-3 天内获得销售回款。截至 2019 年末，该企业商圈参与单位 167 个，累计签发应收款 2.94 亿元，保兑金额 1.8 亿元，回购金额 1.78 万元，为企业创造财务收益 380 余万元。



图：钢铁厂布局沙盘图

• 支持西部地区发展

案例：围绕铁路建设，支持西部智能铁路发展

甘肃省铁路投资建设集团有限公司是省控股铁路项目建设主体，是“一带一路”轨道交通发展的重点企业。2019 年，兰州分行为该企业专项制定了针对解决项目资金需求的地方专项债券、股权投资计划、永续债券融资、市场化债转股及险资合作计划，为其引入战略投资者，并配套提供流动性支持方案，量身定制了扶贫、绿色金融债务融资工具。此外，该分行还为该企业下属项目公司的中兰铁路客运专线申请并批复综合授信 20 亿元。

3. 支持产业转型升级

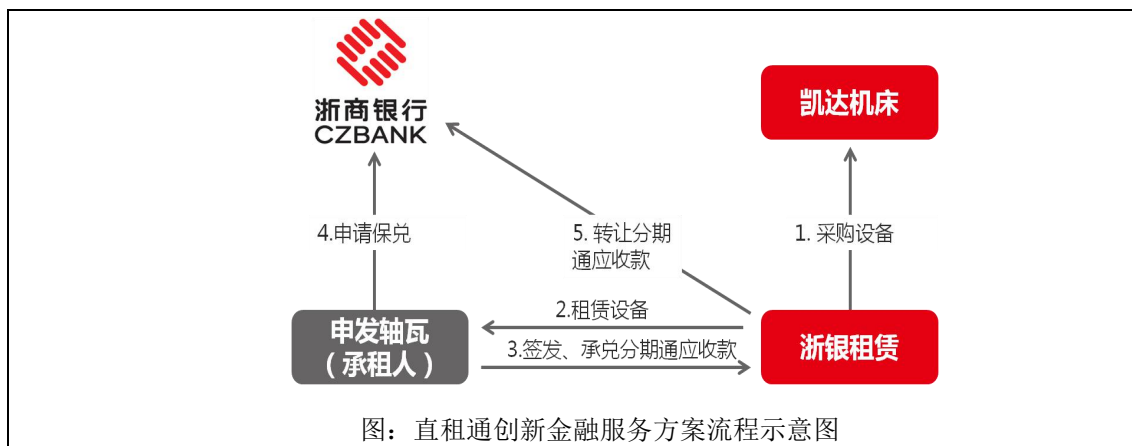
浙商银行顺应制造业向高端制造、智能制造转型升级的趋势和企业需求，成立专业团队加强对智能制造供需双方企业的金融服务研究，创新推出履约见证、分期通、直租通等专项金融产品和服务，探索出一套“融资、融物、融服务”的综合金融服务模式，有效支持了制造业智能转型升级，成为国内首家且唯一打造“智能制造服务”品牌的银行。

截至 2019 年末，我行累计为全国 1,600 家智能制造企业提供融资支持超 3,000 亿元，其中约 90%为民营企业。

案例：直租通助力制造企业智能化改造

浙江申发轴瓦股份有限公司（以下简称“申发轴瓦”）是中国滑动轴承行业龙头企业之一，公司专注于生产高端定制滑动轴承产品，生产产品主要用于核电、军工、燃气轮机等旋转机械上，产品先后获得“国家级星火计划项目”“国家级火炬计划项目”等荣誉。

近年来，申发轴瓦每年在新设备采购及智能化改造方面的投入超千万元，均以自有资金配套部分贷款解决资金需求。2019 年 6 月，申发轴瓦拟向浙江凯达机床股份有限公司（下简称“凯达机床”）采购机床，凯达机床要求发货前全额现金或银票付清。由于该次采购金额较大，申发轴瓦面临短期资金不足的难题。为解决这一难题，同时降低其融资成本，我行在认真调研后提出直租通金融服务方案。该企业通过“以租代采”取得机床，不仅缓解了一次性付款的资金压力，同时直租项下全额租息可增值税进项税抵扣，与直接贷款投放相比，相当于租赁合同利率下降约 11.5%，该企业实现合理节税。合作方凯达机床一次性回笼现金提高了资金使用效率。



(二) 助力民企发展

作为一家以民营资本为主体、以民营企业为客户基础的股份制商业银行，浙商银行有着服务民营经济的天然基因和责任。我们以民营企业需求为导向，不断研究民营经济特点，有针对性地创新产品和服务，提升民营企业服务水平。

截至 2019 年末，公司类贷款中民营企业占比 64.2%，表内外融资中民营企业占比 64.02%，为民营企业提供融资 8,909.09 亿元。

表：浙商银行服务民营企业举措

完善内部组织体系	- 成立支持民营经济健康发展工作领导小组 - 制定《浙商银行关于支持民营经济发展的若干意见》，从增加信贷投放、创新服务模式等十个方面 40 条具体措施，全方位、系统性加强民营企业服务 2019 年初，印发《关于明确 2019 年民营企业服务目标的通知》，在法人层面制定了民营企业服务年度目标
加大信贷投放	- 优先满足数字经济、智能制造、绿色制造、传统产业改造升级等重点领域融资需求 - 创新授信模式，出台民营企业信用授信政策，支持无抵押担保民营企业融资
升级融资平台	- 升级“三大平台”，盘活民营企业沉淀资产，提升其内部资源配置效率 - 推进应用在线供应链金融授信模式，解决民营企业授信难
拓宽直接融资渠道	推广民企债券融资支持工具，通过出售信用风险缓释工具、担保增信等多种方式，为经营正常、流动性遇到暂时困难的民营企业提供增信支持和风险缓释
推进减费让利	加大民企服务收费减让力度，切实降低民企和小微企业融资成本

案例：“H+M”授信模式疏通产业链资金堵点

正泰电器是一家低压电器和光伏发电研发、生产和销售的知名上市公司。其上游的供应商们，因为备货生产往往会面临季节性的资金波动，销售回款又有或长或短的账期，就难免需要临时性资金调头。根据产业链现状和结算特点，温州分行基于应收款链平台，为正泰电器及其产业链上

下游创新了“H+M”授信模式，借助核心企业正泰电器的付款能力，打通上下游，降低产业链整体财务成本，盘活其供应商趴在账上的应收账款，提前获得流动资金、降低外部融资成本。



图：浙商银行“H+M”授信模式助力正泰电器盘活资金

案例：“资产池+网银极速开证”解决民企运营痛点

江苏沙钢集团（以下简称“沙钢集团”）是全国最大的民营钢铁企业，企业在日常运营中面临两个难题：一是旗下部分子公司成立年限短、资产规模小，较难获得银行授信；二是企业进口铁矿石等大宗商品价格波动大，而传统信用证办理流程繁琐、耗时久，时常影响商品价格的锁定。针对该企业痛点，浙商银行推出“资产池+网银极速开证”业务模式，通过资产池集团额度调剂、业务审批处理双线并进等，原来需要耗时两个工作日才能完成的开证业务，不到一个小时就办好了。同时，我行随时受理该企业的开证业务申请，并实时向企业展示业务每一环节进展和成果。信用证开立成功后，企业会实时收到短信和邮件通知，还可在线查询信用证报文、后续到单等情况。截至 2019 年末，我行为沙钢集团各子公司累计办理在线开证业务 67 笔，金额约 7,968 万美元，帮助企业真正实现了进口信用证结算全流程的无纸化、极速化和实时化。



图：江苏沙钢集团矿渣制粉生产线

案例：依托“分销通平台”推进民营企业流动性服务

瑞康医药股份有限公司是一家民营 A 股上市公司，该企业希望在确保销售增长的同时，尽量减缓负债增长，提高资金运用效率，并提高供应链上下游的粘性与稳定性。浙商银行依托应收款链平台和分销通资产池，为企业搭建了线上化的分销平台，并运用“1+N”“A+B”的授信模式，为其医药产业金融生态圈的成员单位提供融资、结算、资金管理等一揽子在线供应链综合金融服务。在此模式下，该企业盘活了应收账款，同时，下游医院拉长了对该企业的账期；上游药厂也解决了融资难、融资贵的问题，强化了供应链上下游合作的粘性。

(三) 践行普惠金融

发展普惠金融是改善社会民生、服务小微企业的必然要求。浙商银行深入贯彻国家普惠金融相关政策，积极落实浙江省委省政府小微金融工作及“小微企业三年成长计划”等相关要求，持续发力普惠金融，主动助力小微企业、农户等特殊群体。

1. 服务小微企业

服务小微企业是浙商银行的基因和血脉。我行始终将小微金融服务作为初心使命，深耕细作，发挥平台优势，创新产品和服务，坚定不移地推进小微金融服务。

截至 2019 年末，浙商银行国标小微企业贷款余额达 2,323.52 亿元，占全部贷款余额的 22.78%，较年初新增 278.06 亿元，增幅 13.59%；累计服务小微企业 30.38 万户，设立小微企业专营机构数达 161 家，带动就业 500 万余人次。

表：浙商银行服务小微企业举措

健全小微企业服务保障机制	- 自 2006 年起，在支行层面设立“5+1”专营团队，并在此基础上专门配置、单列小微企业信贷计划保障信贷投放；提高考核权重，落实尽职免责机制，确保基层人员“敢贷、能贷、愿贷” - 成立普惠金融事业部；在董事会和总行经营层分别设立普惠金融发展委员会、普惠金融管理委员会，推动全行普惠金融工作
创新产品服务对接客户需求	- 持续加强“双创”系列、“智造贷”“科创贷”等创新产品运用，重点支持新兴行业的小微企业 - 推出“标准厂房贷”产品，满足小微企业购买、租用标准厂房的融资诉求，助力小微园区企业发展
运用金融科技提升服务效率	通过互联网平台、大数据等金融科技，为小微客户提供 7×24 小时全天候服务，并推广小微信贷线上化流程，努力让小微企业“最多跑一次”
减费让利节约客户成本	- 贯彻各类服务收费优惠减免措施、扩大服务收费优惠减免范围，主动承担贷款业务办理中的评估、登记等费用 - 大力运用循环贷、三年贷、随易贷、“还贷通”等还款方式创新产品，简化续贷办理流程，节约客户“转贷”成本
持续试点“人才银行”模式	根据高层次人才的差异化投融资需求，提供包括初创期信用贷款、贸易结算、并购重组等综合服务

案例：推出“标准厂房贷”，助力小微园区企业发展

渝每滋食品是一家主营向重庆市内大型连锁超市提供预包装、散装食品业务的公司，其经销网络覆盖重庆大部分区县。公司原厂址地理位置相对偏僻，物流成本高，扩大产能遭遇瓶颈，因此企业产生了将厂区搬迁到某产业园区的想法，但遇到了资金难题。针对此类融资诉求，浙商银行推出的“标准厂房贷”，帮助该公司解决入驻小微园区的资金难题，顺利实现了厂区搬迁，企业销售规模从 3,000 万元增长到 9,000 万元，并建立起了覆盖西南片区以及更多全国区域的线上、线下销售网络。



图：渝每滋食品厂房内工作人员正在打包产品

案例：浙商银行“智造贷”，为智能制造小企业发展插上翅膀

浙江日发纺织机械股份有限公司（以下简称“日发公司”）是国内生产电脑纺机的民营小巨人企业之一，销售网络遍布全国，其客户主要为小型生产企业、个体户。全款购买对这些小微企业买家而言资金负担大，这也间接影响日发公司扩大销售。

浙商银行推出的“智造贷”贴近日发公司的需求，可以帮助其解决下游买家的资金难题，不扩大赊销的同时提高该企业销售收入。同时，“买不起”设备的小微企业也可以通过融资取得设备进行生产。截至 2019 年末，“智造贷”累计为日发公司的 53 户小微企业买家提供信贷支持超 1 亿元，助力日发公司跻身龙头企业。



图：日发公司车间内景

2. 主动扶农助农

金融作为现代经济的核心，在推动农业发展、农村繁荣和农民增收方面发挥着重要的作用。我行创新推广“三农”模式和产品，开发并推广“养殖户贷”“农机设备按揭贷”及农业企业上下游“供应商贷”“经销商贷”“加盟商贷”等模式，在温州、丽水等地试点推广“农房抵押贷”产品，帮助农民盘活农房资产，助力农民创业增收。

截至 2019 年末，我行同口径涉农贷款和普惠型涉农贷款均已超额完成年度增量计划，其中涉农贷款余额为 1,584.34 亿元，较年初增 239.32 亿元；普惠型涉农贷款余额 231.30 亿元，较年初新增 40.14 亿元。

案例：携手电商公司带动养殖户发展

西安微猴电子商务有限责任公司（以下简称“微猴电子”）是一家主营网上销售饲料、种子等养殖业产品的电商公司，目前企业已接入各类养殖场 2,000 余家，具有广泛的客户基础。为有效促进母公司业务发展，增强养殖户与企业的粘性，微猴电子积极寻求与金融机构的合作。浙商银行在了解这一情况后，带队拜访该企业，并实地调研，详细了解企业需求后提供定制化服务，

为平台生猪养殖户解决融资难题，获得企业认可。

案例：助推国粮中心实现北粮南运

国家粮食和物资储备局粮食交易协调中心（以下简称“国粮中心”）是国家政策性粮油交易主要组织及结算机构，负责国家粮食电子交易平台的搭建、维护、推广和运营管理，平台年交易量接近 3,000 亿元。伴随贸易粮交易引入，平台业务量持续增高。浙商银行深入探索“区块链+粮食行业”应用，与国粮中心合作，将区块链技术平台与其电子交易平台系统、仓储物流系统等实现互联互通。该平台支持为国粮中心及其上下游客户定制产品与业务模式，如区块链仓单通+订单通组合型“惠农通”产品，覆盖订单发送、粮食交收验货入库、融资资金发放与监管、打款赎单提货等各环节，完成全线上化仓单质押融资，解决粮食行业融资难、融资慢、融资贵的痛点，助推国粮中心北粮南运诉求的实现。在此基础上，可进一步延伸至种粮大户，依托分销通产品，实现线上化的惠农融资，打通国粮中心上下游。

（四）创新金融科技

以钱塘江为纽带，根植于杭州这块互联网科技发展热土，浙商银行持续加码金融科技投入，主动探索前沿技术与银行业务的深度融合，致力于引领金融科技产品和服务模式创新，逐步树立起领先的金融科技创新品牌形象。

1. 重视金融科技投入

我行高度重视金融科技的投入与发展，从规划布局、组织机制、人才引进和业务协同等多方面完善工作，努力打造“科技银行”。

表：浙商银行金融科技工作体系

规划引领	推进实施《浙商银行信息科技发展规划（2016-2020）—π计划》，构建与我行实际相适应的、可满足我行业务规模增长的信息科技基础设施、系统架构、技术平台、应用体系和管理机制等
组织机构	- 设立信息科技管理委员会，由行长担任主任委员 - 设立金融科技部，负责全行系统规划设计、开发测试、生产运行、大数据分析应用及科技风险管理等
人才保障	重视高精尖科技人才的引进。2019年，共在全国14个城市的22所高校举办校园招聘活动，并提供实习岗位；开展全年常态化的社会招聘
业务协同	- 金融科技部与业务部门融合，构建“需求、设计、开发、测试、验收”一体化管理的快速创新模式，共同推进平台化服务产品建设 - 金融科技部采用总分联动开发机制为分支行开发特色业务系统，支持发展当地特色业务，并定制电子化流程，涵盖流程化审批、财务审批和设备采购等

2. 引领平台化转型

我行以构建集科技、金融、行业、客户于一体的“平台化服务银行”为战略目标，不断推动区块链、云计算、大数据、人工智能等前沿技术应用创新，推出了以“三大平台”为核心的开放式综合金融服务平台。

我行持续依托金融科技创新平台化应用，成功打造“通”系列、“涌金司库”等金融产品，持续推进平台化服务向小企业、零售、同业等业务的一体化延伸，推动在医疗、物流、智能制造等行业的创新应用，为客户提供集账户管理、支付结算、资金融通、金融资产管理、流动性管理、风险管理、供应链金融等于一体的金融、科技综合解决方案。

应收款链平台

应收款链平台运用区块链技术，将企业的应收账款转换为电子支付结算和融资工具，实现交易流通，从而帮助企业盘活沉淀资源，降低负债率和融资成本。截至 2019 年 12 月末，应收款链平台落地项目 2,493 个，辐射客户超 1.7 万户，平台融资余额超 960 亿元。

池化融资平台

- “涌金票据池”：集票据管理与融资等功能于一体的票据综合服务平台。
- “涌金资产池”：企业可将持有的可变现金融性资产随时入池质押。
- “涌金出口池”：为进出口企业提供应收账款流动性服务解决方案。

据测算，池化融资平台可帮助企业客户有效减少头寸备付资金约 20%。截至 2019 年末，我行池化融资客户数超 2.5 万户，池项下融资余额超 3,300 亿元。

易企银平台

易企银平台统筹管理企业集团及其成员单位的财务和资金，实现余缺调剂、降负债、降成本、保支付，并为其上下游供应链企业提供金融服务，打造产业链生态圈。截至 2019 年末，易企银落地项目 333 个，平台累计提供融资超 920 亿元。

案例：应收款链平台帮助美特斯邦威化解难题

每逢节假日，都是服饰类产品销售旺季，美特斯邦威大量货品需要铺进，不仅需要大额资金支持，与上游供应商的账款管理也是一项繁复的工作。浙商银行利用区块链技术打造的应收款链平台帮助美特斯邦威化解了难题。美特斯邦威基于与上游供应商之间的真实采购需求，在应收款链平台上签发承兑区块链应收款，并基于自身信用向该行申请增信，灵活转让给上游企业，大大提升了美特斯邦威与供应商的合作粘性，节省企业成本，提升了应收账款管理效率。截至 2019 年末，已有 120 多家上游供应商加入美特斯邦威应收款链平台，累计业务量近 15 亿元。

案例：“e 家银资产池”助力个人客户资产管理

2019 年 7 月，为满足个人客户统筹管理金融资产和不动产的需要，我行创新推出“e 家银资产池”。通过“个人池”“家庭池”“亲友池”功能，将客户个人、家庭、亲友的资产和负债打通，由系统智能评估后变为融资额度，通过手机 APP 随用随还，帮助客户实现资产效益性和流动性的平衡。

三、 创新服务，追求卓越

浙商银行不断探索创新客户服务，拓宽服务渠道，努力为客户提供更便捷、多元、贴心的服务，全面提升客户体验。同时，我们认真遵守《中华人民共和国广告法》、监管机构《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》等相关法律法规及制度，进一步规范业务产品推广，切实保障客户知情权、选择权，维护客户权益。

（一）探索智慧生活

在金融科技的巨大浪潮中，我行不断推进金融科技在客户服务中的运用，力争为客户提供更加便捷、高效、智能的服务。通过持续完善并优化线上服务渠道，扩大智能网点布局等措施，构建合适的生态场景，打造特色的智能化、数字化移动银行，全面提升各电子渠道的客户体验和业务办理效率。

1. 线上智能化服务

创新线上服务：开发并完善微信小程序，推出在线网点预约取号和预约取汇功能，提升服务体验；整合浙商银行服务 APP，为客户提供更加简便的服务。

创新智能化应用：利用互联网、人工智能、区块链、生物识别等技术，创新推出语音转账、刷脸付、语音搜索、OCR 识别、智能推荐、增金智投、区块链存单、个性化推送等智能化应用，提升客户线上智能体验。

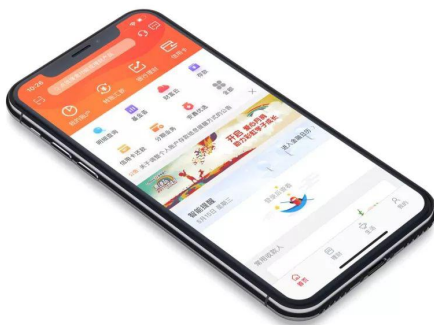
案例：发布浙商银行手机银行 4.0 新版

2019 年，浙商银行发布手机银行 4.0 版，从精简客户操作，提升智能交互水平等方面，提升客户使用体验。

打造“一站式”服务体验：实现手机银行、直销银行 APP、信用卡 APP 整合，为客户提供一站式、高效、安全、便捷的综合金融服务

精简客户操作：新增自动识别卡号、语音功能、手机刷脸转账等功能提升客户体验

运用人工智能：利用量化投资及人工智能算法，定制化推荐投资

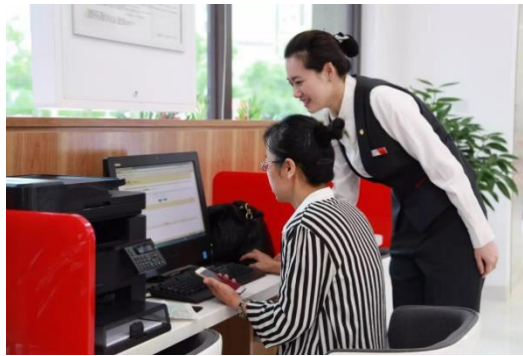


图：浙商银行手机银行 4.0 版

2. 线下智能化运营

推广智能机具：不断加大轻量型智能柜员机、智能打印机及现金边柜等智能机具在网点的应用，积极引导客户通过智能设备办理业务，提升业务处理效率，改进客户体验。截至 2019 年末，浙商银行智能机具网点覆盖率 100%。

运营流程改造：推广扫码付费、刷脸办业务等创新服务方式，在方便客户的同时，通过人脸识别强认证等方式进一步保障客户资金安全。



图：浙商银行员工引导客户使用自助服务

（二）提供悉心服务

浙商银行以客户需求为中心和出发点，持之以恒地优化服务流程，以高效贴心的服务赢得客户的满意和信任。

1. 优化客户服务

浙商银行秉承“以客户为中心”的服务理念，在全行范围内推行“双服务”（服务基层、服务客户）工作要求，继续开展柜面业务“一次、一窗、限时”办理活动，围绕“省力、省时、省事、省心、省钱”客户五大主要诉求，细化落实各项服务举措。根据服务场景提供上门服务、延时服务、弹性服务。按季开展神秘人暗访检查，按季分析全流程业务办理效率，全面提升网点服务质量。

2019，我行网点服务规范化再上台阶，成为首批获得“领跑者”荣誉的银行，全行营业网点均通过国标达标认证评价。

表：浙商银行“双服务”工作举措及成效

构建工作机制	出台《“服务客户、服务基层”工作方案》，通过加强作风建设、规范服务行为、增强服务能力、创新服务方式、构建服务工作长效机制等措施，持之以恒推动“双服务”工作
强化考核评价	- 制定《浙商银行“双服务”考核评价办法（试行）》，建立服务评价体系，设置了服务满意度调查、问题解答系统处理情况等关键服务指标，对各机构服务情况量化考评，将考评结果作为综合绩效评价和年度先进评选的重要依据 - 出台《关于落实首问负责制相关工作要求的通知》，通过明确主体责任

	任、完善工作程序、落实工作要求、加强考核监督，提高全行协同能力、服务水平和工作效率
统筹推进工作	- 实施服务工作计划管理，按季对“双服务”年度工作计划的执行和落实情况进行总结、检查和评估 - 建立搜集问题机制，依托满意度评价平台，及时收集问题建议，变“问题清单”为“满意清单”；在官方微信公众号、官网搭建客户意见建议反映渠道，为提升服务质量和客户体验提供参考
营造良好氛围	- 编制《“双服务”工作专刊》，在内网首页和《视窗》开设“双服务”专栏，发布专刊 8 期，专栏稿件 37 篇 - 在 15 周年行庆特刊中策划“我与客户共成长的故事”“员工见证的跨越式发展”等版块，积极推广好做法、好经验

案例：On call 24 小时 互联网服务“一线”连接产品与客户

“On call 24 小时”是浙商银行“三大平台生产问题解答群”一直践行的服务承诺，坐阵解答群的是三位 90 后。互联网平台经济时代，原有的邮件、电话等方式已难以满足快速响应客户的需求，他们通过实时图片、语音、多方电话会议等形式，线上解答各方疑问，保证时效；同时，定期整理常见问题库，为各机构更好地服务客户提供解决问题的实用工具。在解答群刚建立的三个月时间内，他们解答了 939 个问题，涉及“应收款链”“仓单通”“资产池”等 10 个业务品种。

“在三大平台的操作中，不管多晚，都能够及时解决我们遇到的问题，为这种 7x24 小时的服务精神点赞。”

——浙商银行某分行客户经理

案例：帮助客户兑换硬币

2019 年 3 月，浙商银行温州新城支行营业部提前为预约兑换硬币的客户准备了 13,000 枚硬币。本次兑换工作也是该支行在推出人民币预约兑换服务机制以来办理的第一次较大数额硬币兑换业务，营业部的同事们认真检查核对硬币数量，最终帮助客户成功兑换。



图：浙商银行工作人员认真细致地清点硬币数量

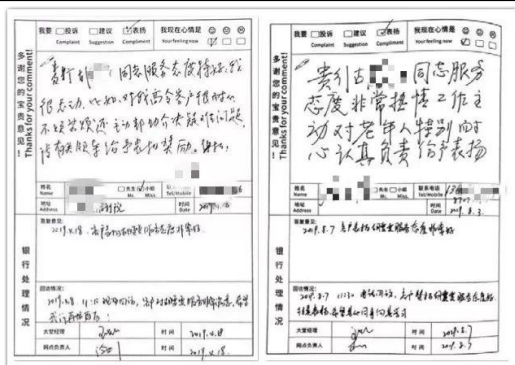


图：浙商银行特别为小客户定制的“小画笔 大世界”填色图画

2. 服务特殊客群

我行充分考虑特殊客群的金融服务需求，制定《浙商银行特殊客户特殊场景服务实施细则》倡导实施温情服务，对特殊客户、特殊场景，网点体恤客户难处，灵活提供柜面延伸服务，解决客户应急需求，多方位提升客户体验。

2019 年我行公布《浙商银行营业网点服务要求》，进一步规范无障碍设施与标准建设。截至 2019 年末，我行设置轮椅坡道的网点数量 215 个，设置盲道的网点数量 26 个，配备爱心座椅的网点数量 254 个，网点门前配备呼叫按钮或服务电话网点数量 194 个，配备轮椅网点数量 142 个，配备爱心窗口网点数量 243 个，配备助盲卡的网点数量 151 个。



图：浙商银行工作人员耐心帮助高龄老人学习办理自助取款等业务，受到好评



图：浙商银行客户经理上门为特殊人群提供金融服务

(三) 维护客户权益

浙商银行从顶层设计、组织架构、流程优化等方面持续推进消费者权益保护工作。在董事会下设消费者权益保护工作委员会，分行成立“消费者权益保护工作领导小组”，统一规划、部署、审议、考核具体消费者权益保护工作。不断完善工作体系、制度文件等，提升对金融消费者的权益保护能力。

1. 聆听客户声音

我行高度重视客户意见沟通，制定并实施《浙商银行客户投诉管理办法》，持续优化“三纵五横”全渠道投诉管理体系；有效推进客户投诉体系建设，实现全渠道投诉线上受理和编码操作，提高投诉处理效率；加强客户投诉管理队伍建设，确保服务质量。此外，我们注重分析和总结客户投诉，识别潜在风险并优化产品服务。截至 2019 年末，客户投诉处理率为 100%。

表：浙商银行“三纵五横”投诉管理体系

“三纵五横”投诉管理体系	横向涵盖现场类、电子渠道类、来信类、舆情类、转办类五大渠道受理的客户投诉
	纵向建立“牵头管理部门”“渠道负责部门”“专业部门”三级联动

案例：推广“消保微课程”学习

2019年11月，组织覆盖全行人员客户投诉管理办法在线学习，从投诉的概念与分类、投诉处理的基本原则、我行投诉管理体系、投诉处理与报告及投诉管理与考核等方面展开，讲解内容与最新监管要求相结合，提高全行投诉处理能力和投诉管理工作水平。

2. 保障客户隐私

浙商银行高度重视保护客户信息安全，制定《浙商银行个人金融信息保护管理办法》《浙商银行计算机信息系统生产数据管理办法》《浙商银行信息系统生产数据索取管理办法》《浙商银行员工内控违规扣分标准》《关于加强客户信息保密的风险提示》，建立内部数据索取、个人金融使用管理等系列制度，从内部管理上规范客户信息管理。

另一方面，我行不断提升信息安全技术加强数据保护。建立由数据防泄密、桌面管理、数据容器、数字水印等技术组成的数据安全保护体系；规范客户信息从采集、存储、使用、备份到清理销毁的全生命周期管理；加强外部数据交互安全控制，关注内外部风险提示，落实应对措施等，全面保障客户信息安全。

3. 普及金融知识

为了进一步提升公众金融安全意识，提高公众的金融知识水平，近年来浙商银行每年都会组织开展“3·15金融消费者权益日”“防范非法集资”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“防范电信网络新型违法犯罪”“金融知识万里行”等多项大型金融宣教活动，并通过微信、新闻媒体等渠道宣传，提高普及率。

截至2019年末，我行开展金融知识宣传活动1,335次，受众达302万人次；全行共计发放宣传资料61余万份，接受客户咨询73余万人次，公众教育服务投入805万元。

案例：开发《2019年新版人民币防伪特征介绍》微课程

浙商银行自主开发制作《2019年新版人民币防伪特征介绍》微课程，以轻松活泼的动画形式，简明扼要的要点对讲解，丰富多彩的呈现形式，向公众介绍2019年版第五套人民币纸币和硬币的特征及防伪技巧。该课程通过全国各家网点、微信公众号等渠道投放，并被人民银行杭州中心支行采用，在浙江省2019年新版人民币发行宣传周活动中，在全省各银行业金融机构所有营业网点电子显示屏循环滚动播放，取得了良好的宣传培训效果。



图:浙商银行《2019 年新版人民币防伪特征介绍》微课程



图：浙商银行“三进”系列活动进社区，小朋友们在玩乐中学习金融知识



图：浙商银行员工为客户介绍人民币防伪知识

四、 碧水蓝天，心之所向

浙商银行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规及制度，贯彻落实中央政府发布的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，将“绿色情怀”转变为可持续的商业模式，持续健全绿色金融管理体系、发展绿色信贷、践行绿色运营，并积极举办绿色公益活动，助力建设环境友好型社会。

（一）管理环境风险

我行将环境与社会风险管理纳入授信流程，不断加强环境与社会风险的管理水平。通过尽职调查、一票否决、跟踪督查和人员能力建设，防范环境与社会风险，优化我行资源配置。

表：浙商银行环境风险授信流程管理举措

行业审核	- 将公司客户所属行业划分为四类，一类为优先支持类，二类为稳定合作类，三类为审慎介入类，四类为严格控制类 - 对平板玻璃制造、炼铁、炼钢、铁合金冶炼等行业，采取第四类“严格控制”的授信策略，按照“占比下降、压降风险”的原则实施管控 - 对不符合国家产业政策的落后产能企业，明确管理要求为严禁介入
尽职调查	根据客户及其项目所处行业、区域特点，进行环境和社会风险尽职调查
一票否决	加强环境和社会风险动态评估与分类，对环境和社会表现恶劣的企业，在授信审批时“一票否决”
跟踪督查	将环境和社会风险管理纳入预警体系，加强对纳入环保不达标、环境违法违规企业的跟踪督查，及时做好风险提示工作，有针对性地进行投贷后管理
能力建设	加强专业评审中心能力建设，积极探索介入新能源等绿色金融概念行业的有效措施

（二）发展绿色金融

我行以十九大报告新发展理念为指引，不断完善绿色金融体系，优化绿色信贷结构，创新绿色服务模式，力争实现业务发展与环境保护齐抓并举，推动我国绿色金融实践不断更新。目前我行成为央行绿色贷款专项管理第一档银行机构。

1. 强化绿色金融管理

近年来我行持续构建绿色金融体系，搭建适应绿色金融发展的内部管理制度框架，明确责任划分，以完善的组织架构和管理措施有力地推动绿色金融的发展。

表：浙商银行绿色金融管理举措

制度指引	制定《浙商银行绿色金融建设实施纲要》《关于 2019 年绿色金融工作的指导意见》等专项制度政策，明确全行绿色金融工作组织体系、工作重点，实施路径等
------	---

政策激励	出台专项业务经营政策，加强对绿色信贷经营资源、业绩计量等方面的政策激励
绿色通道	积极探索建立绿色信贷业务的“绿色通道”机制，对于绿色金融等重点发展业务，差异化配置评审资源，优先支持完成审查审批流程
定期会议	按季度组织召开专题会议，总结绿色金融工作成效，研究工作思路、工作目标及重点工作方向
绩效评价	将绿色金融评价纳入综合绩效评价管理体系

案例：杭州分行以绿色金融助力区域经济实现绿色发展

杭州分行作为总行绿色金融试点机构，持续加大绿色金融发展力度，助力全省生态文明建设和绿色发展转型。

- 制定并实施《浙商银行杭州分行绿色金融行动方案（2018-2020年）》，建立绿色金融识别体系，试行绿色项目名单管理机制
- 以服务“美丽浙江”和浙江“大花园”建设为重点任务，支持浙江打好“污染防治”攻坚战，对重点区域、重点项目、重点企业加大绿色金融支持力度
- 持续加大“三大平台”等创新模式在智能制造实施场景中的推广应用，促进转型升级

2. 支持绿色产业

我行紧随国家绿色信贷政策，主动对接绿色产业融资需求，积极支持新能源、节能环保、生态修复等绿色低碳循环经济企业；支持地方传统产业改造升级，帮助块状经济批量实施改造，实现节能降耗；积极介入先进制造业、智能制造、现代服务业、战略性新兴产业等行业领域，持续培育绿色信贷业务新的增长点。同时，我行针对绿色企业成立了专业化团队，切实了解绿色产业需求，为绿色企业量身定制金融服务方案。

截至2019年末，我行绿色贷款余额达538.78亿元，较年初增长313.2亿元，增幅138.84%；为环保相关行业提供融资金额1,077.73亿元。

此外，我们持续强化“两高一剩”行业采取“严格控制”的授信策略，按照“占比下降、压降风险”的原则实施管控。截至2019年末，我行“两高一剩”行业贷款余额332.75亿元，该类贷款占全部贷款余额比3.26%，占比连续4年下降。

表：浙商银行部分“两高一剩”行业贷款余额情况（单位：亿元）

涉及行业	2017年	2018年	2019年
黑色金属冶炼和压延加工业	37.97	19.75	37.88
非金属矿物制品业	31.37	28.75	23.14
化学原料和化学制品制造业	53.24	54.48	47.97
纺织业	69.94	78.09	87.53
煤炭开采和洗选业	17.94	30.13	50.45
化学纤维制造业	8.15	13.46	18.32
“两高一剩”行业贷款余额	287.63	281.27	332.75
占全部贷款余额比	4.27%	3.29%	3.26%

3. 创新服务模式

2019 年，基于绿色龙头企业上下游进行供应链金融创新，我们持续加大对绿色农林开发和美丽乡村建设的支持；推动“中国清洁发展机制基金”落地，与省级财政部门和合作，为绿色企业、项目提供优惠资金，支持节能减排和绿色低碳发展；借力资本市场丰富绿色产业融资渠道，为绿色企业提供多样化综合性金融服务。

截至 2019 年末，我行为环保相关行业提供融资 1,077.73 亿元，较年初增长 222.6 亿元，增幅 26.04%。

案例：成功发行首单绿色金融债券

2019 年 9 月，我行成功发行首单绿色金融债 50 亿元，票面利率 3.42%，期限 3 年。募集资金将专项用于符合央行政策及《绿色债券支持项目目录》规定的绿色产业项目，包括环保、节能、清洁能源和清洁交通等行业，目前绿色项目清单中包含某市污水处理厂二期扩建工程、某市生活垃圾焚烧发电二期扩建工程、某光伏电站项目建设运行等 11 个项目，预计带来显著的环境效益和社会效益。

• 预计减排大气污染物

标煤节约	二氧化碳	二氧化硫	氮氧化物
35.15 万吨/年	81.17 万吨/年	41.84 吨/年	68.20 吨/年

• 预计减排水污染物

化学需氧量削减	生物需氧量削减	悬浮物削减
16,425.00 吨/年	6,387.50 吨/年	12,957.50 吨/年
总氮削减	总磷削减	污水处理
730.00 吨/年	200.75 吨/年	2,190 万吨/年

• 环境整治改造

河道综合整治	土壤改良和绿化工程面积	垃圾处理
18.20 公里	8.63 平方公里	14.60 万吨/年

(三) 开展绿色服务

浙商银行充分发掘信息技术的价值，积极发展电子银行等绿色服务渠道，丰富电子银行产品和服务，节约社会资源，减少运营过程中对于环境带来的负面影响。通过完善网上银行、电话银行、手机银行、微信银行、自助银行组成的电子银行服务体系，持续提升服务电子化占比。

截至 2019 年末，电子银行交易笔数已达到 22,514.62 万笔，交易总额 12.4 万亿元，电子银行渠道替代率超 99%；自助设施数量达 1,618 台；通过推行信用卡电子账单预计节约用纸⁷60.68 吨。

7. 纸质账单按 4.3659 克/张、229,047 张/吨计算

表：浙商银行 2019 年绿色服务定量表现

电子银行交易笔数	网上银行交易笔数	手机银行交易笔数	电子银行交易笔数替代率
22,514.62 万笔	15,036.22 万笔	7,026.21 万笔	99.03%
电子银行交易额	网上银行交易额	手机银行交易额	自助设施数量
12.4 万亿元	11.77 万亿元	0.63 万亿元	1,618 台

（四）倡导绿色生活

浙商银行坚持绿色运营理念，积极推进绿色办公，加强节能低碳管理，同时注重开展多种绿色公益活动，传播绿色理念。

1. 践行绿色运营

我行制定《浙商银行总行办公楼使用管理规定》，在建设办公场所时融入绿色设计，为总部大楼、科研中心和分支机构网点设计了一系列科学有效的节能建设方案。同时，在全行推行绿色环保，倡导绿色出行，大力推进网络化、电子化办公，与员工共同构建环保、节能的工作环境。

表：浙商银行绿色运营举措

采用环保设计	- 在裙房屋面设置太阳能集热板，供办公大楼的热源使用 - 采用双中空玻璃幕墙系统，提高外墙节能性能，使隔热性能相比国标提升约 8.3% - 塔楼及裙房设置外置遮阳构件，将日光的直射影响减至最少。
节约用电	- 严格执行《浙商银行公共区域用电时间表》，加强重点区域节能管理 - 办公楼宇优先使用自然光源，按需照明，每层单独拉闸 - 电气照明系统采用节能型 LED 光源 - 空调采用节能模式，夏天按照政府规定，设定为 26 度以上 - 空调系统采用全空气变风量系统（VAV）和水冷 VRV 系统，分时、分区域进行控制，有效降低运营能耗
节约用水	- 对楼宇中的公共水龙头进行水压控制，减少出水量 - 对热水供应设备安装中央控制系统，有效提高热水管理效率 - 设置雨水回收系统，雨水经过滤、消毒处理后，用作道路、绿化浇洒及地面冲洗
节约纸张	充分发挥办公管理系统作用，持续将纸质资料流程改造为电子信息流程，强化手机移动办公建设，畅通无纸化办公场景。目前已实现公文处理、事务管理、科技服务、人事管理等 166 项事务的线上电子审批
倡导绿色出行	实施公务用车改革，在总行层面取消近 30% 的公务车辆。采用新

	能源车辆，降低汽油消耗量 在办公 OA 系统中增加线上派车系统，员工需从线上提交用车需求并对公务车进行规范化管理，强化行驶里程数统计
加强实物资产管理回收	- 推行耗材类办公用品痕迹化管理模式，做到“领用有台账，定期有盘点” - 打印机硒鼓实行灌墨循环使用 - 定期梳理和评估生产环境中迁移的、下线的计算机设备，在不同场景下继续循环使用，员工可按折旧价购买

表：浙商银行 2019 年资源及能源消耗情况⁸

办公耗电总量	单位面积能源消耗	办公耗水总量	单位面积耗水量
23,722.391 兆瓦时	0.2123 兆瓦时/平方米	120,619 吨	1.0796 吨/平方米
天然气消耗总量	柴油发动机用油	生活垃圾产生量	餐厨垃圾产生量
102,483.16 立方米	14,392 升	4,123.56 吨	724.04 吨
线上电子审批项目	运行电子流程数	节约办公用纸	视频设备覆盖率
166 个	861,169 件	7,282,090 张	43.1%
温室气体排放总量 ⁹ （范畴一和范畴二）		直接排放（范畴一）	间接排放（范畴二）
19,546.98 吨二氧化碳当量		303.38 吨二氧化碳当量	19,243.60 吨二氧化碳当量



图：无锡分行开展“绿色发展 节能我行”签名倡议活动

8. 统计范围为总行（庆春路大楼、延安路大楼、环城西路大楼及科研中心）

9. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》核算

2. 坚持责任采购

我们持续推进责任采购，在“公开、公平、公正、诚实信用”的原则基础上，将绿色理念纳入采购管理制度，在投标环节设定绿色准入要求和评价标准，要求供应商必须具有环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等相关证书，优先选用绿色、环保、可循环的材料，加强供应商社会责任的管理。

2019 年，通过集中采购优选 267 家供应商¹⁰为总行提供产品和服务，实际中标（成交）金额 93,646 万元，供应商审查率 100%。

表：浙商银行总行潜在供应商信息

按地区划分的供应商数量	长三角供应商	965
	珠江三角洲供应商	154
	环渤海地区供应商	351
	中部地区供应商	41
	西部地区供应商	67
	东北地区供应商	5
合计	总行级潜在供应商	1,583

3. 开展绿色公益

我行积极开展绿色公益、绿色宣传等活动，鼓励员工以实际行动助力绿色发展，让“绿色、低碳、环保”的理念深入人心，携手各方共建美好家园。



图：重庆分行开展 2019 年春季义务植树暨公益苗木培育活动



图：台州分行“给地球添抹绿 与小树共成长”植树活动

10. 统计范围为总行



图：济南分行开展“为泉城添绿意”活动



图：杭州分行开展“绿色传递 为爱播种”植树节公益活动



图：浙商银行志愿者清理河道，净化水源



图：深圳分行“三·五”学雷锋环保行动

五、 人本关爱，凝心聚力

浙商银行始终秉承以人为本的理念，确保平等雇佣，切实保障员工合法权益，全面促进员工成长，积极关注员工生活，实现员工、企业发展的双赢。

（一）保障员工权益

浙商银行采取公平、公开的招聘政策，保障各类人士就业机会，根据业务和岗位需求及个人表现为员工提供具竞争力的薪酬待遇及福利保障，推进员工民主管理，畅通员工交流渠道。

1. 员工雇佣

我行坚持平等雇佣的原则，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，并制定《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》等内部制度规范劳动关系管理，保证不因年龄、性别、民族、种族、婚姻状况、宗教信仰等区别对待求职者或员工，并严禁雇佣童工及强迫劳工。

我行秉承“五湖四海”的人才引进和培养计划，每年通过多元化的招聘方式广泛吸纳人才。截至 2019 年末，我行共拥有在岗员工 14,156 人，其中少数民族员工 278 人，外籍员工 65 人，劳动合同签订率为 100%。

员工雇佣情况

	人数	占比	流失率
男性员工	7,489	52.90%	5.75%
女性员工	6,667	47.10%	5.44%
总人数	14,156	-	5.60%

按年龄划分

	人数	占比	流失率
30 岁以下	3,081	21.76%	4.90%
31 岁-50 岁	10,567	74.65%	4.79%
50 岁以上	508	3.59%	2.26%

按地区划分

	人数	占比	流失率
境内员工人数	14,098	99.59%	5.56%
境外员工人数	58	0.41%	16.67%



图：2019 年浙商银行校园招聘宣讲现场

2. 薪酬福利

我行遵守中国法定工作时间及节假日规定，积极履行相关义务，保障员工合法权益，并为员工提供全面的保障和关怀。浙商银行薪酬政策以发展战略为导向，以人本观为指导，以市场化为原则，持续建立体现内部公平性和外部竞争力、员工与企业共同成长、激励与约束并重，以岗位价值为基础的市场化薪酬体系。通过将员工的薪酬分配与所聘岗位承担的责任与风险程度挂钩，并根据岗位职责特点差异化设置挂钩方式，薪酬水平与绩效表现匹配，激励员工业绩进步和价创造。

在此基础上，我们不断优化员工的福利保障，为员工提供公积金、补充医疗保险（员工及家属）、商业保险，企业年金制及其他个性化福利。截至 2019 年末，社会保险覆盖率¹¹100%，体检覆盖率¹²98.57%。

3. 民主建设

我们致力于畅通员工沟通机制，让浙商银行真正成为员工共同的“家”，增强员工的归属感。认真贯彻以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，重视发挥员工在民主决策、民主管理、民主监督方面的重要作用；设置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。截至 2019 年末，一级分行（含子公司）除香港分行外均已建立工会组织，工会建会率 96.6%。

为了更好地了解分支机构对于总分行的意见与反馈，我们深入开展“双服务”工作，搭建了满意度评价平台，评价范围覆盖服务、产品、培训满意度等子系统。2019 年，共收到 3,133 条意见反馈，总行及时沟通改进、解决相关问题，并成立满意度工作小组，定期梳理汇总集中、牵涉面较广的问题，组织相关部门会商解决。

（二）助力员工成长

浙商银行持续为员工成长搭建平台、创造条件，重视人才拓展工作，完善员工培训培养体系，拓宽员工职业发展路径，推进企业文化建设，深植创新、协作、诚信、规范、开放等文化基因，推动员工成长进步和企业发展。

1. 职业通道建设

我行一直高度重视人才发展，建立管理与专业技术“双通道”职业发展体系，并为不同层级的员工搭建多元化职业发展道路，帮助员工发展和实现自我价值。

表：浙商银行助力员工职业发展举措

完善大学生员工培养模式	打造包括大学生基层岗位锻炼、CZ 星总分行双轨培养实施计划及大学生三年综合鉴定等系列人才发展计划，为职场新人提供施展才华的舞台和发展通道
实施内部岗位轮换和交流	通过岗位轮换、短期交流和内部招聘等，使员工在不同岗位得到锻炼，帮助在岗员工拓宽职业能力和素质，并给予优秀人才二次择岗机会，提升员工职业发展的全面性

11. 统计范围为总行

12. 体检覆盖率=总行机关全年平均参加体检的员工人数/全年平均员工总数×100%

推出“总分行双向交流任职”人才培养计划

- 选拔优秀青年人才加入该项计划交叉至总行和基层行进行岗位实践锻炼，加速青年人才成长

2. 员工培训

人才是企业发展的不竭动力，浙商银行高度重视员工进步与企业发展的融合。于 2016 年起组建浙银大学对全行的培训进行统筹管理，以五个“聚焦”为导向，积极开展多元化、多层次、多形式且具有针对性的培训，促进员工提升职业技能和专业素养。

截至 2019 年末，开展培训项目 2,423 个，员工参与培训 329,164 人次，人均培训 53.86 小时，培训经费支出 3,840.84 万元。

表：浙商银行¹³2019 年员工培训举措及成效

	主要举措	2019 年取得的绩效
聚焦“实战” 支撑关键人才培养	• 持续打造梦想营、千里马等品牌项目 • 建立“新员工—青年骨干—管理人员”培养路径	为 127 名管理人员、96 名青年骨干、336 名校招新员工等关键人群提供培训
聚焦“绩效” 支撑业务转型发展	• 针对业务发展需求，设计定制化的培训内容和培训方式	在温州分行深入试点绩效提升项目
聚焦“便捷” 支撑培训效率提升	• 持续建设智能培训系统，提升学习效率 • 加快分行对于培训系统的应用	在智能培训系统中设立多个业务专栏，开发引进在线课程 70 余门。全行在线培训 10.47 万人次、在线考试 10.13 万人次
聚焦“实用” 支撑培训效果提升	• 优化完善满意度评价平台，常态化收集分行对业务培训的意见建议 • 建立培训效果双向反馈机制，定期向总行部门反馈培训项目评估数据和学员意见建议	共收到近 2 万条有效评分，督导相关部门对 400 余条意见建议进行反馈
聚焦“赋能” 支撑培训效果提升	• 开展内部讲师赛训结合项目，组织课程开发、案例萃取等，开发贴近业务满足学员需求的精品课程、精品微课及精品案例 • 培养懂专业会讲课的内部兼职讲师	选拔认证后备讲师 138 名，开发认证面授课程 40 门、微课 30 门、案例 20 个

案例：优秀青年员工千里马培训项目

自 2012 年起，我行针对优秀青年员工量身定制千里马培训项目。2019 年举办了两期项目，共 96 名优秀青年员工参加。每期分为 4 个阶段，包括 3 周 020 线上培训学习、6 周在岗行动实践及多项内外部课程及主题活动，全面提升青年骨干领导力。

13. 统计范围为总行



图：浙商银行青年员工千里马培训项目



图：浙商银行管理层参加清华五道口研修项目



图：2019 年浙商银行“好师好课”大赛



图：员工商务礼仪培训



图：2019 年校招新员工参加“浙银启航·梦想营”培训项目

（三）关爱身心健康

我们持续完善员工关怀实践，努力为员工提供安全的工作环境，积极倡导工作与生活平衡，关爱女性员工，同时为困难员工送温暖、办实事。

1. 关心员工健康

我行关心员工身心健康，每年定期组织全行员工体检，不定期开展医生健康诊疗，建立“健康医疗服务”平台，为员工及家属就医提供绿色通道。开展员工心理关爱计划，举办多层次心理健康知识培训，开启心理学书房计划，努力为员工体验美好生活创造条件。



2. 丰富员工生活

我行注重平衡员工的工作和生活，连续多年开展环湖健身行、“横渡钱塘江”等活动，组建篮球、网球、羽毛球、游泳、摄影等多个兴趣小组，开展丰富多彩的文娱活动，提升员工的幸福感。





图：温州分行举办“小小厨神”六一亲子活动



图：总行机关联合杭州分行开展彩虹跑



《打卡网红洪崖洞》重庆分行 刘泳政



《鹿城夜色》温州分行 娄丹



《塔什库尔干白沙湖》北京分行 任国华

图：浙商银行“庆祝新中国成立 70 周年暨行庆 15 周年”摄影大赛部分员工作品

3. 关爱女性员工

浙商银行持续完善对于女性员工的权益保护，签订《浙商银行女职工权益保护专项集体合同》，健全女性员工在孕期、生育期、哺乳期的人性化管理，在总行、分行、二级分行建立“妈咪暖心小屋”并为怀孕女员工提供防辐射服等。组织开展多元的女性活动，为女性员工营造健康、温馨的工作环境。



图：苏州分行三八妇女节活动

4. 帮扶困难员工

浙商银行坚持“以人为本”的理念，关怀困难员工。搭建医疗救助体系，在员工生病住院时提供门诊救助、住院救助、综合救助、专项救助；开展生活帮扶工作，为困难员工开展送温暖慰问活动，以实际行动传递集体的关怀和温暖，帮助困难员工渡过难关。2019年，我行无因工伤亡故员工，员工因工伤损失工作日共 177 天。

案例：推出首个员工关爱互助计划

2019年，浙商银行总行机关创新推出总行机关员工关爱互助计划，并制定了《总行机关员工爱心互助计划实行办法》，以期通过互助和公益的形式为员工解决重大困难出力。首期爱心计划周期为 2019 年 11 月 1 日-2020 年 12 月 31 日。互助计划员工发生困难时，可获得专项援助。

六、 乐善有恒，不忘初心

浙商银行持续完善公益管理体系，鼓励各机构开展志愿者行动，积极组织并参与社会慈善公益，与社会共享企业发展成果。

（一）打造公益品牌

从一杯水到“致敬城市守护者”，对于浙商银行而言，赠饮不仅仅是一项已经持续了多年的爱心活动，更是感恩社会、回馈社会的缩影与决心。自 2016 年起，每年盛夏，浙商银行各机构统一行动，向坚守在岗位上的公安、消防、交警、环卫工等劳动者送上清凉饮用水，表示我们诚挚的敬意。

2019 年我行通过丰富赠饮形式、扩大赠饮范围及邀请家属、客户共同参与等方式，让活动内涵更丰富，受到社会各界的广泛好评。2019 年，我行 228 个营业网点设置了清凉“饮水站”，参与员工超 8,800 人次，送出的特标水超 41 万瓶。

案例：抗击台风，公益赠饮融入灾后重建

2019 年 8 月，超强台风“利奇马”登陆浙江，浙江台州临海停水停电，居民缺乏饮用水，台州临海支行迅速在网点门口设置了救灾点，给附近居民发放矿泉水。总行及台州分行在第一时间给予大力支持，并鼓励当地其他支行积极采取各项救灾措施。



图：台州分行“赠饮+救灾”结合



图：浙商银行营业网点设置的爱心驿站



图：金华分行组织员工给环卫工人送水



图：济南分行志愿者骑行赠饮



图：上海分行给当地建筑工人送水清凉



图：广州分行给附近工地的建筑工人送水



图：西安分行赠饮同时，还赠送、宣传结对村出产的农产品，帮助农户销售



图：沈阳分行设置健康测量台，为户外工作者量血压

（二）热心公益活动

浙商银行积极践行社会责任，坚持开展捐资助学、赈灾扶贫、关爱弱势群体等各类慈善公益活动，充分展示浙商银行的担当与责任。截至 2019 年末，我行捐赠支出 1,085.5 万元。

案例：浙商银行积极支持援疆工作建设

2019 年 9 月，为贯彻落实浙江省委、省政府对于对口支援新疆阿克苏地区工作的决策部署，积极响应浙江省地方金融监管局关于践行金融援疆工作的要求，支持阿克苏地区重点援建项目的建设，我行向浙江省援疆指挥部捐赠 15 万元。



图：浙商银行第五期青年爱心团赴贵州纳孔小学支教



图：杭州分行支教老师来到衢州常山新昌小学，与孩子们欢度六一



图：郑州分行志愿者为王大湾希望小学孩子们改善伙食



图：成都分行为凉山拖乌乡小学采购并安装广播音响设备



图：潍坊分行赴台风受灾地区灾后援助



图：温州分行志愿者慰问福利院儿童



图：重庆分行扶贫助教西阳县车田乡“小桔灯”公益活动



图：浙商银行男子篮球队员给民工学校孩子们带来生动的篮球课

相关内容索引

联交所 ESG 指标索引

环境层面	一般披露及关键绩效指标	指标内容	报告位置
A1 排放物	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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	倡导绿色生活
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	社会责任关键绩效表
	A1.2	温室气体排放总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）	
	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）	公司为金融服务企业，该项指标不重要，不适用披露
	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）	社会责任关键绩效表
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	倡导绿色生活
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	倡导绿色生活
A2 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	发展绿色金融
	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）	社会责任关键绩效表
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）	社会责任关键绩效表
	A2.3	描述能源使用收益计划及所得成果	倡导绿色生活
	A2.4	描述求取使用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	公司为金融服务企业，不适用于此指标
	A2.5	制成品所用包装材料的总量及（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
A3 环境及天然资源	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
	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活动	发展绿色金融
社会层面	一般披露及关键绩效指标	指标内容	报告位置
B1 雇佣	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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	保障员工权益
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	保障员工权益
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	保障员工权益
B2	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：	关爱身心健康

健康与安全		(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	保障员工权益
	B2.2	因工伤损失工作日数	保障员工权益
	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	关爱身心健康
B3 发展及培训	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	助力员工成长
	B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	计划在未来逐步披露
	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	助力员工成长
B4 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	保障员工权益
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	保障员工权益
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不适用
B5 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	倡导绿色生活
	B5.1	按地区划分的供应商数目	倡导绿色生活
	B5.2	描述有关聘用供应商的管理、向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法	倡导绿色生活
B6 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	维护客户权益（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）
	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
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应付方法	维护客户权益
	B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	内控与合规
	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
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	维护客户权益
B7 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	内控与合规
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并以审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	内控与合规
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	风险管理；内控与合规
B8 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解运营所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	打造公益品牌；热心公益活动
	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）	打造公益品牌；热心公益活动

	关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	打造公益品牌；热心公益活动
--	----------------	--------------------	---------------

全球报告倡议组织 GRI Standards 索引

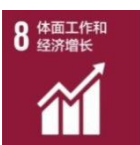
GRI 指标	相关解释	披露位置
一般披露		
组织概况		
G102-1	组织名称	关于我们
G102-2	活动、品牌、产品和服务	
G102-3	总部位置	
G102-4	经营位置	
G102-5	所有权与法律形式	
G102-6	服务的市场	
G102-7	组织规模	
G102-8	关于员工和其他工作者的信息	保障员工权益
G102-9	供应链	倡导绿色生活
G102-10	组织及其供应链的重大变化	
G102-11	预警原则或方针	风险管理
G102-12	外部倡议	报告编制说明
G102-13	协会的成员资格	关于我们
战略		
G102-14	高级决策者的声明	未披露
G102-15	关键影响、风险和机遇	综述
道德和诚信		
G102-16	价值观、原则、标准和行为规范	社会责任理念
G102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	
管治		
G102-18	管治架构	风险管理
G102-19	授权	
G102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	
G102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	未披露
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	
G102-23	最高管治机构主席	
G102-24	最高管治机构的提名和甄选	参见年报
G102-25	利益冲突	
G102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	公司治理
G102-27	最高管治机构的集体认识	社会责任理念
G102-28	最高管治机构的绩效评估	参见年报
G102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	未披露
G102-30	风险管理流程的效果	风险管理
G102-31	经济、环境和社会议题的评审	未披露
G102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	风险管理
G102-33	重要关切问题的沟通	未披露
G102-34	重要关切问题的性质和总数	利益相关方沟通
G102-35	报酬政策	参见年报

G102-36	决定报酬的过程	
G102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	
G102-38	年度总薪酬比率	
G102-39	年度总薪酬增幅比率	
利益相关方参与		
G102-40	利益相关方群体列表	利益相关方沟通
G102-41	集体谈判协议	不适用
G102-42	利益相关方的识别和遴选	利益相关方沟通
G102-43	利益相关方参与方针	未披露
G102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方沟通
报告实践		
G102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	未披露
G102-46	界定报告内容和议题边界	报告编制说明
G102-47	实质性议题列表	利益相关方沟通
G102-48	信息重述	报告编制说明
G102-49	报告变化	
G102-50	报告期	
G102-51	最近报告日期	
G102-52	报告周期	
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	
G102-55	GRI 内容索引	GRI 可持续发展报告标准 (GRI Standards) 索引
G102-56	外部鉴证	独立鉴证报告
GRI 201 经济绩效		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	社会责任关键绩效表
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	发展绿色金融
G201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	保障员工权益
G201-4	政府给予的财政补贴	未披露
市场表现		
G202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
G202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	年度社会责任大事记
G203-2	重大间接经济影响	社会责任关键绩效表
采购实践		
G204-1	向当地供应商采购支出比例	倡导绿色生活
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	关于我们
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	内控与合规
G205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	
不正当竞争行为		
G206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用

GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量或体积	倡导绿色生活
G301-2	所使用的回收进料	不适用
G301-3	回收产品及其包装材料	
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	社会责任关键绩效表 倡导绿色生活
G302-2	组织外部的能源消耗量	
G302-3	能源强度	
G302-4	减少能源消耗量	
G302-5	降低产品和服务的能源需求	
水资源与污水		
G303-1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	不适用
G303-2	管理与排水相关的影响	
G303-3	取水	倡导绿色生活
排放		
G305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	倡导绿色生活
G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	
G305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	未披露
G305-4	温室气体排放强度	社会责任关键绩效表
G305-5	温室气体减排量	发展绿色金融
G305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	
G305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	倡导绿色生活
G306-3	重大泄露	不适用
G306-4	危险废物运输	
G306-5	受排水和/或径流影响的水体	不适用
环境合规		
G307-1	违反环境法律法规	不适用
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	倡导绿色生活
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	保障员工权益
G401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	保障员工权益
G401-3	育儿假	关爱身心健康
劳资关系		
G402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露
职业健康与安全		
G403-1	职业健康安全管理体系	未披露
G403-2	危害识别、风险评估和事件调查	关爱身心健康
G403-3	职业健康服务	不适用

G403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	关爱身心健康
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	助力员工成长
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	
G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
反歧视		
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
结社自由与集体谈判		
G407-1	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
童工		
G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
强迫或强制劳动		
G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
安保实践		
G410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	未披露
原住民权利		
G411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
人权评估		
G412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	未披露
G412-2	人权政策或程序方面的员工培训	
G412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	未披露
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	倡导绿色生活
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
公共政策		
G415-1	政治捐赠	不适用
客户健康与安全		
G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	不适用
G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	
营销与标识		
G417-1	对产品和服务信息与标识的要求	不适用
G417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
G417-3	涉及市场营销的违规事件	
客户隐私		
G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	不适用
社会经济合规		
G419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	不适用

SDGs 指标对照

SDGs 指标	披露内容
 1 无贫穷	开展精准扶贫。金融精准扶贫贷款余额 6 亿元，支持建档立卡贫困户 2,536 户
 2 零饥饿	推广“银行+龙头企业+农户”模式，主动扶农助农。涉农贷款余额 1,584.34 亿元；普惠型涉农贷款余额 231.30 亿元
 3 良好健康与福祉	- 缴纳社会保险、补充医疗保险、商业保险，保障员工权益。社会保险覆盖率 100% - 定期组织员工体检，不定期开展医生健康诊疗，关注员工心理健康 - 完善女性员工权益保护
 4 优质教育	- 成立浙银大学，打造多元化、多层次、多形式且具有针对性的培训体系，助力员工成长 - 举办 2,423 个培训项目，员工参与培训 329,164 人次，人均培训时长约 53.86 小时，培训经费支出 3,840.84 万元 - 开展教育扶贫。“浙商银行彩虹计划”项目累计募集社会各界捐款约 2,461 万元，结对资助约 23,400 名学生；启动“一行一校”项目
 5 性别平等	坚持平等雇佣原则。女性员工占比 47.10%
 6 清洁饮水和卫生设施	- 制定节水措施，提高用水效率 - 为污水处理企业发放绿色信贷
 7 经济适用的清洁能源	积极支持太阳能发电、生物质资源回收利用等清洁能源融资项目
 8 体面工作和经济增长	- 发挥平台优势，服务小微企业。小微企业贷款余额达 2,323.52 亿元，累计服务小微企业 30.38 万户，带动就业 500 万余人次 - 优化员工薪资福利、完善培训体系、拓展职业发展通道
 9 产业、创新和基础设施	加大金融科技投入，持续打造平台化服务银行

	• 提供平等的就业和升职机会 • 建立体现内部公平性的薪资福利政策 • 热心公益事业，积极开展助学、关爱弱势群体等活动
	• 支持城市轨道交通、城乡公路运输公共客运等清洁交通融资项目
	• 节约资源使用，提倡绿色出行，加强实物资产回收 • 推进电子化办公。运行线上电子流程 861,169 件，节约纸张 7,282,090 张 • 坚持绿色采购，优先选用绿色、环保、可循环的材料
	• 发展绿色金融，2019 年成功发行首单绿色债券 • 截至 2019 年末，绿色贷款余额 538.78 亿元
	• 支持污染治理、水土流失治理等融资项目
	• 开展绿色公益活动 • 支持节能环保等绿色低碳循环经济产业融资项目 • 强化“两高一剩”行业“严格控制”授信策略
	• 深化党风廉政建设和反腐败工作。全年未发生重大贪污诉讼案件；进行反腐倡廉教育 515 次，累计参加人员 10.75 万人次 • 深入开展“双服务”，推进全行工作作风转变；搭建满意度评价平台
	• 规范供应商管理 • 签署战略合作协议，建立战略合作伙伴关系



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码：100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2020）专字第60719320_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”）编制的 2019 年社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的 2019 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

浙商银行的董事会对绩效信息按照社会责任报告中的报告参照标准进行编制和列报负责。这些责任包括设计、执行和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制，选用报告参照标准的恰当性，并作出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与浙商银行达成的业务约定条款，本报告仅为浙商银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除浙商银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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业务》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的浙商银行社会责任报告中的 2019 年绩效信息，在所有重大方面没有按照报告参照标准要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的浙商银行 2019 年社会责任报告绩效信息实施了鉴证工作程序：

- 涉农贷款余额（亿元）
- 小微企业专营机构数（家）
- 95527 客户满意度
- 电子银行交易笔数（万笔）
- 全行捐赠支出（万元）
- 绿色贷款余额（亿元）
- 全行员工总数（人）
- 全行女性员工占比



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（20 20）专字第60 7193 20 _A0 1号
浙商银行股份有限公司

- 社会保险覆盖率（总行）
- 员工培训经费支出（万元）
- 办公耗电总量（总行）（兆瓦时）
- 办公耗水总量（总行）（吨）

在我们的工作范围内，我们仅在浙商银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对浙商银行参与提供社会责任报告中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中绩效信息实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的绩效信息与报告参照标准有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2019 年绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2018 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外，我们工作的目的不是就浙商银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2019 年绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的报告参照标准。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第60719320_A01号
浙商银行股份有限公司

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第1号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京
2020年9月27日



AN YONG HUA MING LLP

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 2019 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、社会和环境的重大影响？

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 2019 年社会责任报告》的其他意见与建议，欢迎提出。

您的联系方式

姓 名：

工作单位：

工作职务：

联系电话：

电子邮件：

传 真：