

浙商银行股份有限公司
2024 年可持續發展報告

2025 年 3 月

目 錄

報告編制說明	- 1 -
綜述	- 3 -
董事會聲明	- 5 -
關於我們	- 6 -
一、公司簡介	- 6 -
二、組織架構	- 7 -
三、可持續發展績效總覽	- 8 -
四、榮譽獎項	- 9 -
戰略與管理	- 11 -
一、企業文化體系	- 11 -
二、ESG 管理	- 12 -
三、貢獻聯合國可持續發展目標	- 12 -
四、重要性分析	- 14 -
五、利益相關方溝通	- 15 -
專題聚焦：踐行“善本金融”，打造中國現代化金融新範式	- 17 -
第一章 治理篇 • 踐行一流目標願景	- 23 -
一、堅持黨的全面領導	- 23 -
二、全面優化公司治理	- 23 -
三、堅持誠信合規經營	- 25 -
四、深化全面風險管理	- 27 -
五、治理績效表現	- 28 -
第二章 經濟篇 • 推動經濟民生發展	- 30 -
一、助力浙江共同富裕示範區建設	- 30 -
二、提升跨境金融服務	- 32 -
三、激活科技創新動能	- 34 -
四、持續深耕普惠金融	- 37 -

五、支持鄉村振興事業	- 39 -
六、創新養老金融服務	- 40 -
七、經濟績效表現	- 41 -
第三章 環境篇·共赴綠色低碳未來	- 43 -
一、積極應對氣候變化	- 43 -
二、完善綠色金融生態	- 48 -
三、踐行綠色低碳運營	- 53 -
四、環境績效表現	- 54 -
第四章 社會篇·攜手共築美好家園	- 58 -
一、創新數智金融服務	- 58 -
二、嚴格守護客戶權益	- 61 -
三、打造優質客戶服務	- 64 -
四、優化職業發展平臺	- 67 -
五、奉獻公益慈善事業	- 72 -
六、促進金融知識普及	- 75 -
七、負責任的採購實踐	- 76 -
八、社會績效表現	- 77 -
獨立鑒證報告	- 81 -
相關內容索引	- 88 -
讀者意見反饋表	- 106 -

報告編制說明

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

報告範圍

報告組織範圍：本報告以浙商銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋子公司部分內容。為便於表述，在報告中“浙商銀行股份有限公司”以“浙商銀行”“我行”“本行”“我們”表示。

報告時間範圍：2024年1月1日至2024年12月31日。部分內容超出上述範圍。

報告發佈周期：每個財務年度。上一年度報告發佈於2024年3月。

本報告中的財務數據來源於經過審計的《浙商銀行股份有限公司2024年度報告》，其他數據來源於浙商銀行內部文件和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告參照標準

本報告編制遵循國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《銀行保險機構消費者權益保護監管評價辦法》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告守則》等相關要求，同時參考國際標準化組織 ISO《ISO26000：社會責任指南（2010）》和全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》等標準。

彙報原則

- 重要性原則：報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響浙商銀行可持續發展的重要 ESG 議題並回應。本報告已經詳述重大性分析過程及結果。
- 量化原則：報告已經披露浙商銀行 ESG 量化關鍵績效。
- 一致性原則：報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映績效水平趨勢。
- 平衡性原則：報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

計價幣種

如無特殊說明，本報告所涉及財務數據的計價幣種為人民幣。

報告保證方式

為保證報告的真實性、可靠性，本報告提交安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證服務》（ISAE3000修訂）標準進行第三方鑒證，並提供獨立的鑒證報告和聲明，參見“獨立鑒證報告”。

報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體及英文版本，如有差異，以中文簡體版為準。

報告發佈形式

報告以電子版形式發佈。

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

綜述

2024 年是新中國成立 75 周年，是實施“十四五”規劃的攻堅之年，也是浙商銀行成立 20 周年。回首這一年，浙商銀行銳意改革、矢志創新、感恩奮進，善本金融特色更加突顯，智慧經營能力穩步提升，企業文化建設和社會形象有力提升，不斷激發高質量發展新動能，為建設共同富裕示範區、推進中國式現代化貢獻浙銀力量。

堅持黨建引領，推動高質量發展再上新臺階。我們始終堅持和加強黨的全面領導，持續推動黨的全面領導與公司治理深度融合。積極打造“金融企業黨建樣本”，提升黨建品牌影響力，以高質量黨建引領高質量發展。我們錨定“一流的商業銀行”目標願景，全力踐行金融工作的政治性、人民性，持續深化五字生態建設，深入實施四大戰略重點，推進夯基礎、強管理、鑄特色，經營管理績效顯著，資產質量趨勢性向好，客群基礎不斷夯實。截至 2024 年末，集團總資產達 3.3 萬億元。在英國《銀行家》雜誌“全球銀行業 1000 強”榜單中，按一級資本計位列第 84 名，連續七年躋身全球銀行百強；明晟 ESG 評級連續三年保持 A 級。

服務實體經濟，打造支持共同富裕標杆銀行。我們堅持向善向實，穩步推進以客戶為中心綜合協同改革“一號工程”，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，持續提升服務實體經濟重點領域和薄弱環節質效，提供高質量金融服務。我們深入實施“深耕浙江”首要戰略，服務省內重大項目和共同富裕示範區建設，圓滿完成“深耕浙江”三年行動目標。截至 2024 年末，發放貸款和墊款總額 18,571 億元，較年初增長 8.21%，其中，浙江省內融資服務總量 10,205 億元，普惠型小微企業貸款餘額超 3,500 億元，涉農貸款餘額 2,405.64 億元，支持製造業發展貸款餘額 3,031.47 億元，科創企業融資餘額 3,673.63 億元。

踐行善本金融，積極探索中國特色金融新範式。我們持續深化善本金融創新，堅持功能性第一性，把“善”的基因嵌入金融服務場景，形成豐富的理論和實踐成果。金融顧問制度在全國 24 個省市區設立 235 家工作室，金融顧問隊伍擴大至 4,200 餘名，累計為 10.33 萬家企業落實融資需求 10,878 億元；縣域綜合金融生態建設模式在全國 74 個區縣複製推廣；善本信用工程成效逐步顯現；善本信託工程全面啓動，助力企業家實現社會價值和財富升維；成立 31 家善行工作室，打響“一行一校”“浙銀擁軍”等特色公益品牌，全年捐贈支出 2,429.13 萬元，一流的正向正行社會影響力持續提升。

推進可持續發展，助力經濟社會綠色低碳轉型。我們積極落實“碳達峰碳中和”目標，從頂層設計著手搭建綠色金融工作機制，將綠色金融理念及低碳要求嵌入全流程管理，全力打造綠色金融專營機構，在衢州、湖州和麗水等重點區域設立綠色金融和氣候投融資試點分行，提升綠色金融服務質效；創新推動碳金融業務發展，開創“ESG 貸款+保險”業務模式，將企業碳排放數據和碳排放強度等信息與綠色金融服務掛鉤，積極賦能企業綠色轉型。截至 2024 年末，本行綠色貸款餘額 2,477.37 億元，較年初增長 21.78%，高於全行各項貸款增速；助力發行綠色債券 12 單，實現融資 71.37 億元；理財投資綠色債券 13.15 億元。

關愛員工成長，與社區共創共享發展成果。我們堅持以人為本，尊重與支持員工的職業成長和價值實現，深入實施“123人才計劃”，全年實施培訓項目1,607個，員工參與培訓97萬人次，全面加強人才隊伍建設，營造乾淨幹事創業的濃厚氛圍。積極貫徹落實中國特色金融文化“五要五不”，高質量舉辦“浙銀文化周”“金融社會價值提升年”系列活動，推出《金融文化青年說》直播，持續迭代蜂巢社區，傾聽員工心聲，凝聚文化共識和奮進合力，彰顯“年輕人喜歡的銀行”“幸福生活的倡導者踐行者”的浙銀文化。

凝心聚力謀發展，一張藍圖繪到底。2025年是“十四五”規劃收官之年，我們將牢牢錨定“三個一流”，以善本金融、智慧經營、人文浙銀為指引，深入推進以客戶為中心的綜合協同改革，全面開啓高質量發展新境界，為助力金融強國強省建設、奮力譜寫中國式現代化的浙江新篇章注入“00後”銀行的澎湃活力。

董事會聲明

浙商銀行董事會負責本行 ESG 相關重大事項的審議與決策，包括明確 ESG 發展目標、制定 ESG 戰略規劃、審議 ESG 重大議題、監督 ESG 相關事宜進度等，履行上市監管部門對董事會提出的 ESG 工作要求。

完善 ESG 事宜監督。董事會負責監督全行 ESG 事宜的進展情況，並由董事會辦公室定期跟踪議案的落實情況，及時瞭解落實進度，形成專項報告向董事會彙報，確保有關 ESG 的目標與公司業務緊密關聯。2024 年，全行 ESG 治理各主體各司其職、高效運作，確保浙商銀行在 ESG 發展領域一系列計劃的有效落實。

明確 ESG 管理方針。董事會高度關注戰略規劃、服務實體經濟、綠色金融發展、消費者權益保護等 ESG 事項決策和進展情況，通過定期開展利益相關方溝通、調查，明確年度 ESG 重點工作，納入本行 ESG 策略及計劃，並定期跟進 ESG 相關工作的開展和落實情況。

ESG 目標進展檢討。2024 年，董事會及其專門委員會先後審議通過《浙商銀行股份有限公司 2023 年度社會責任報告》《浙商銀行股份有限公司 2023 年綠色金融工作開展情況報告》《浙商銀行股份有限公司 2023 年度消費者權益保護工作報告及 2024 年度工作計劃》《浙商銀行股份有限公司 2023 年度反洗錢和反恐怖融資工作報告》《浙商銀行股份有限公司綠色金融發展戰略與實施綱要》等 ESG 議題，對本行在環境、社會、管治方面採取的相關措施提出系統化的意見和要求。

關於我們

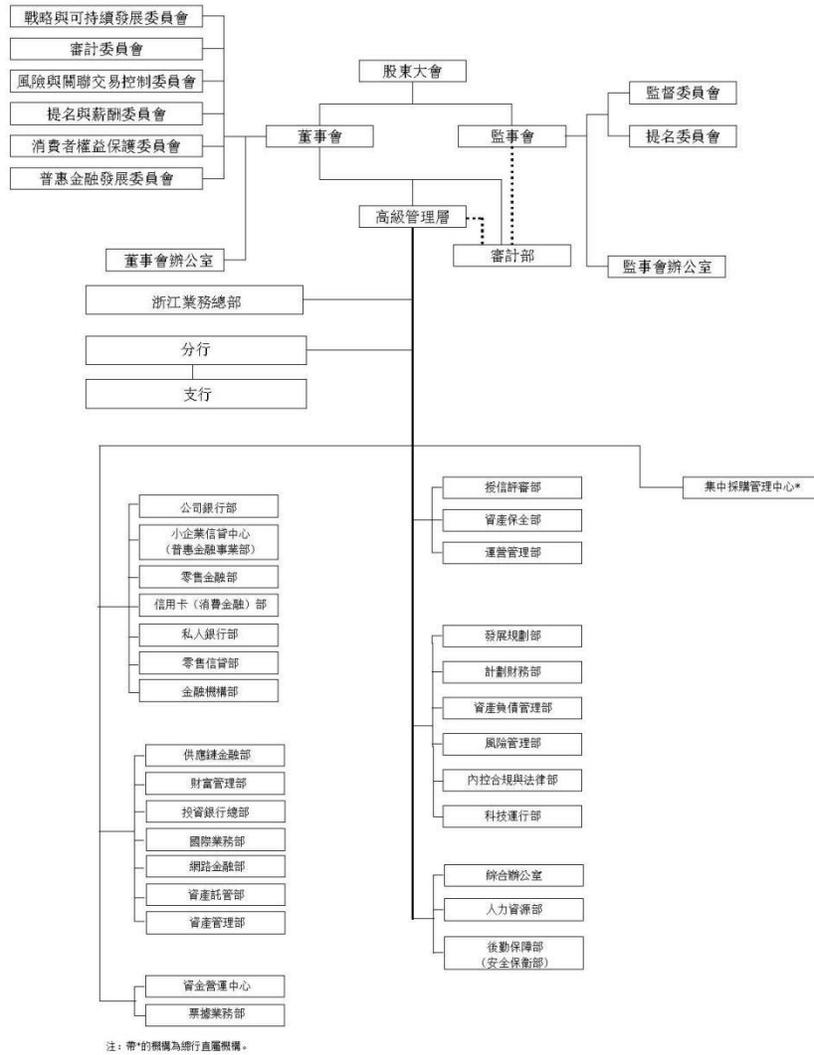
一、公司簡介

浙商銀行是十二家全國性股份制商業銀行之一，于 2004 年 8 月 18 日正式開業，總部設在浙江杭州，系全國第 13 家“A+H”上市銀行。開業以來，浙商銀行立足浙江，放眼全球，穩健發展，已成為一家基礎扎實、效益優良、風控完善的優質商業銀行。

浙商銀行以“一流的商業銀行”願景為統領，全面構建“正、簡、專、協、廉”五字政治生態，踐行善本金融，堅持智慧經營，建設人文浙銀，以數字化改革為主綫，全面開展以客戶為中心的綜合協同改革，以“深耕浙江”為首要戰略，財富管理全新啓航，大零售、大公司、大投行、大資管、大跨境五大業務板塊齊頭并進、綜合協同發展，實施“客戶基礎、人才基礎、系統基礎、投研基礎”四大攻堅，全面開啓高質量發展的新征程。

截至 2024 年末，浙商銀行在全國 22 個省（自治區、直轄市）及香港特別行政區，設立了 362 家分支機構，實現了對浙江大本營、長三角、粵港澳大灣區、環渤海、海西地區和部分中西部地區的有效覆蓋。在英國《銀行家》(The Banker)雜誌“2024 年全球銀行 1000 強”榜單中，本行按一級資本計位列 84 位。中誠信國際給予浙商銀行金融機構評級中最高等級 AAA 主體信用評級。

二、組織架構



三、可持續發展績效總覽

類別	指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
治理績效	董事數量	人	12	14	13
	董事會議次數	次	14	11	14
	董事會會議平均出席率	%	95.88	94.32	99.45
經濟績效 ¹	資產總額	億元	33,255.39	31,438.79	26,219.30
	營業收入	億元	677.02	637.64	611.52
	稅後利潤	億元	156.93	154.93	139.89
	納稅總額	億元	104.42	109.95	126.54
	資本充足率	%	12.61	12.19	11.60
	國標小微企業貸款餘額	億元	4,573.99	4,053.86	3,418.83
	大口徑涉農貸款餘額	億元	2,405.64	2,207.83	1,999.24
環境績效 ²	綠色貸款餘額	億元	2,477.37	2,034.36	1,459.23
	電子銀行交易筆數	萬筆	80,632.31	45,215.28	25,143.40
	電子銀行渠道替代率	%	99.91	99.85	99.75
	外購傳統電力消耗量	千瓦時	84,368,090.45	76,824,916.11	72,337,251.70
	辦公耗水總量	噸	600,694.74	574,932.10	525,778.38
	汽油消耗量	升	606,918.03	844,719.13	622,186.35
社會績效	每股社會貢獻值 ³	元	3.64	3.58	4.10
	捐贈支出	萬元	2,429.13	2,270.51	2,548.08
	95527 客戶滿意度	%	99.81	99.84	99.85
	員工總數	人	20,595	19,293	17,406
	女性員工佔比	%	48.53	48.33	48.37
	員工流失率	%	5.10	4.97	5.68
	員工人均培訓時長	小時	70.35	58.56	64.90

1. 經濟績效統計口徑為本行及本行所屬子公司合併資料，納稅總額統計口徑為境內本行及本行所屬子公司合併資料（不含香港）

2. 外購傳統電力消耗量、辦公耗水總量、汽油消耗量統計口徑為總行及境內一級分行

3. 根據《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號—規範運作》中提出的每股社會貢獻值進行計算，即在公司為股東創造的基本每股收益的基礎上，增加公司年內為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向銀行等債權人給付的借款利息、公司對外捐贈額等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成其他社會成本，計算形成的公司為社會創造的每股增值額。每股社會貢獻值=基本每股收益+（納稅總額+員工工資+利息支出+捐贈支出）/期末總股本。受 2023 年配股影響，重新計算 2022 年的每股收益指標

四、榮譽獎項

頒獎單位	獲得榮譽
英國《銀行家》雜誌	“2024 全球銀行 1000 強” 位居第 84 名
標普、穆迪	國際評級繼續保持雙“投資級”
明晟（MSCI）	明晟（MSCI）ESG 評級 A
中國人民銀行	金融科技發展獎
國家市場監督管理總局、 國家發展和改革委員會、財政部、 中國人民銀行等八部委	企業標準“領跑者”
浙江省政府	支持浙江省經濟社會發展先進單位一等獎
中國人民銀行浙江省分行、 浙江省工商聯	浙江省“民企最滿意銀行”
中國人民銀行浙江省分行、 國家外匯管理局浙江省分局	“浙江省跨境金融優質服務競賽”個人一等獎、團體二等獎
浙江省總工會、中國人民銀行浙江省分行	2024 年浙江省“數智賦能”金融業綜合統計職業技能競賽 團體優勝獎、個人二等獎、個人三等獎
國家檔案局	全國首批首家通過企業集團數字檔案室試點創建
浙商總會金融服務委員會	金融顧問工作獲第三屆“金渠榜-金雁獎”“金渠榜-金點獎”
國家外匯管理局	銀行服務企業匯率風險管理中期評估排名第一
共青團浙江省委	“浙裏青廉”優秀實踐案例
浙江省國資委	浙江“國企好新聞”二等獎
浙江省總工會	“最美驛站”榮譽稱號
浙江省委社工部	浙江省級志願服務示範品牌
中國銀行業協會、中國中小商業企業協會、 南方財經全媒體集團 21 世紀金融研究院	中國普惠金融典型案例
中央國債登記結算有限責任公司	擔保品業務卓越先鋒機構、優秀金融債發行機構
上海清算所	結算業務高質量發展獎
上海票據交易所	年度優秀貼現機構、優秀供應鏈票據參與機構 優秀新一代系統企業推廣機構 優秀商票信息披露服務機構、優秀貼現通參與機構
中國銀行保險報	防範非法集資短視頻徵集大賽最佳傳播獎
中國證券報	股份制商業銀行及其理財公司（固定收益類）產品金牛獎
證券時報	中國上市公司投資者關係天馬獎

經濟觀察報	2024 年度零售金融領航銀行
《銀行家》雜誌	2024 銀行家年度科技金融創新優秀案例
中國金融傳媒	銀行 ESG 綜合表現 TOP20
中國科技金融大會	2024 科技金融先鋒榜優秀案例
香港國際 ESG 榜單年度評選	最佳 ESG 金融服務機構獎

戰略與管理

一、企業文化體系

浙商銀行企業文化體系“金字塔”自上而下分別由“文化之道”“文化之體”“文化之用”三大層次構成。2024年，本行積極貫徹落實中國特色金融文化“五要五不”，深入實施“文化塑形、文化植根、文化滋養、文化傳揚、文化綻放”五大工程，打響“年輕人喜歡的銀行”和“幸福生活的倡導者踐行者”兩大文化特色品牌，爭當建設中國特色金融文化排頭兵。

文化之道	
<ul style="list-style-type: none"> • 企業精神——正行向善 融通萬方 • 共同價值觀——敬畏 感恩 誠信 責任 	
文化之體	
<ul style="list-style-type: none"> • 文化品牌——見行 見心 見未來 • 文化特質——三個一流 四幹精神 五字生態 • 文化內涵——服務文化、合規文化、爭優文化、和諧文化 	
文化之用	
<ul style="list-style-type: none"> • 文化共識——《浙銀行訓》《浙銀之歌》《浙銀公約》 • 文化工程——文化塑形工程、文化植根工程、文化滋養工程、文化傳揚工程、文化綻放工程 	
<p>浙商銀行企業文化體系自上而下分別由“文化之道”“文化之體”“文化之用”三大層次構成。</p> <p>兩大文化特色品牌： 年輕人喜歡的銀行 幸福生活的倡導者踐行者</p> <p>文化之道</p> <ul style="list-style-type: none"> 正行向善 融通萬方 敬畏 感恩 誠信 責任 <p>文化之體</p> <ul style="list-style-type: none"> 見行——執行果斷 見心——初心堅毅 見未來——現一流願景 四幹精神：平 平好 好好干 好好干 五字生態：正 實 專 勤 廉 三個一流：一流的正面正行的社會影響力、一流的专业專注的行業競爭力、一流的共思共創的企業競爭力 服務文化 合規文化 爭優文化 和諧文化 <p>文化之用</p> <ul style="list-style-type: none"> 《浙銀行訓》《浙銀之歌》《浙銀公約》 文化塑形工程 文化植根工程 文化滋養工程 文化傳揚工程 文化綻放工程 	
圖：企業文化金字塔	

二、ESG 管理

報告期內，本行持續推動 ESG 理念融合和機制建設。

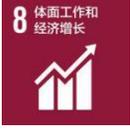
<p>決策層</p>	<p>董事會為 ESG 管理的最高決策機構。下設的戰略與可持續發展委員會，負責審議整體 ESG 戰略規劃、政策目標及執行情況，督促整改等；下設的董事會消費者權益保護委員會、普惠金融發展委員會等專業委員會，根據分工負責審議相應 ESG、普惠相關工作。</p>
<p>高級管理層</p>	<p>高級管理層負責落實董事會及董事會專業委員會關於 ESG 工作的各項決議，研究并制定整體戰略規劃、政策及目標，統籌領導及協調推動相關工作。</p>
<p>執行層</p>	<p>社會責任與消費者權益保護部⁴為社會責任及 ESG 工作的歸口管理部門，總行相關部門、各分支行配合執行，針對重點議題開展社會責任及 ESG 實踐，包括但不限於制定基本管理制度，推動社會責任及 ESG 理念融入戰略規劃、企業文化等各方面；制定社會責任及 ESG 目標並在各條綫業務規劃、重點項目中嵌入式加以部署及推進，推動普惠金融、消費者權益保護、隱私和數據安全、人力資本發展等關鍵性議題實踐；編制年度可持續發展報告，強化外部溝通與合作等。</p>

三、貢獻聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標是實現全人類可持續發展的美好藍圖。17 個發展目標聚焦社會、經濟、環境等維度的發展問題，提出了人類面臨貧困、不平等、氣候、環境退化、繁榮以及和平與正義有關的共同挑戰。浙商銀行積極行動，將社會責任理念與聯合國可持續發展目標進行關聯，不斷提升履責能力。本報告對聯合國可持續發展目標的回應如下：

<p>目標</p>	<p>我們的行動</p>
<p>目標 1：無貧窮</p> 	<p>加大山區海島縣的金融資源傾斜，將經營特色、業務優勢和山區海島縣發展基礎、主導產業有機結合，“一縣一策”精準金融支持；大力推進東西部協作、“千企結千村”，定點幫扶 23 個縣、村等，幫助結對村打造特色產業。</p>
<p>目標 2：零饑餓</p> 	<p>促進山區海島縣經濟循環和產業鏈暢通，開展公益助農直播、消費幫扶等，探索“駐村第一書記+金融顧問”模式，助力拓寬特色農產品銷售渠道。</p>

4. 社會責任與消費者權益保護部於 2025 年 3 月成立

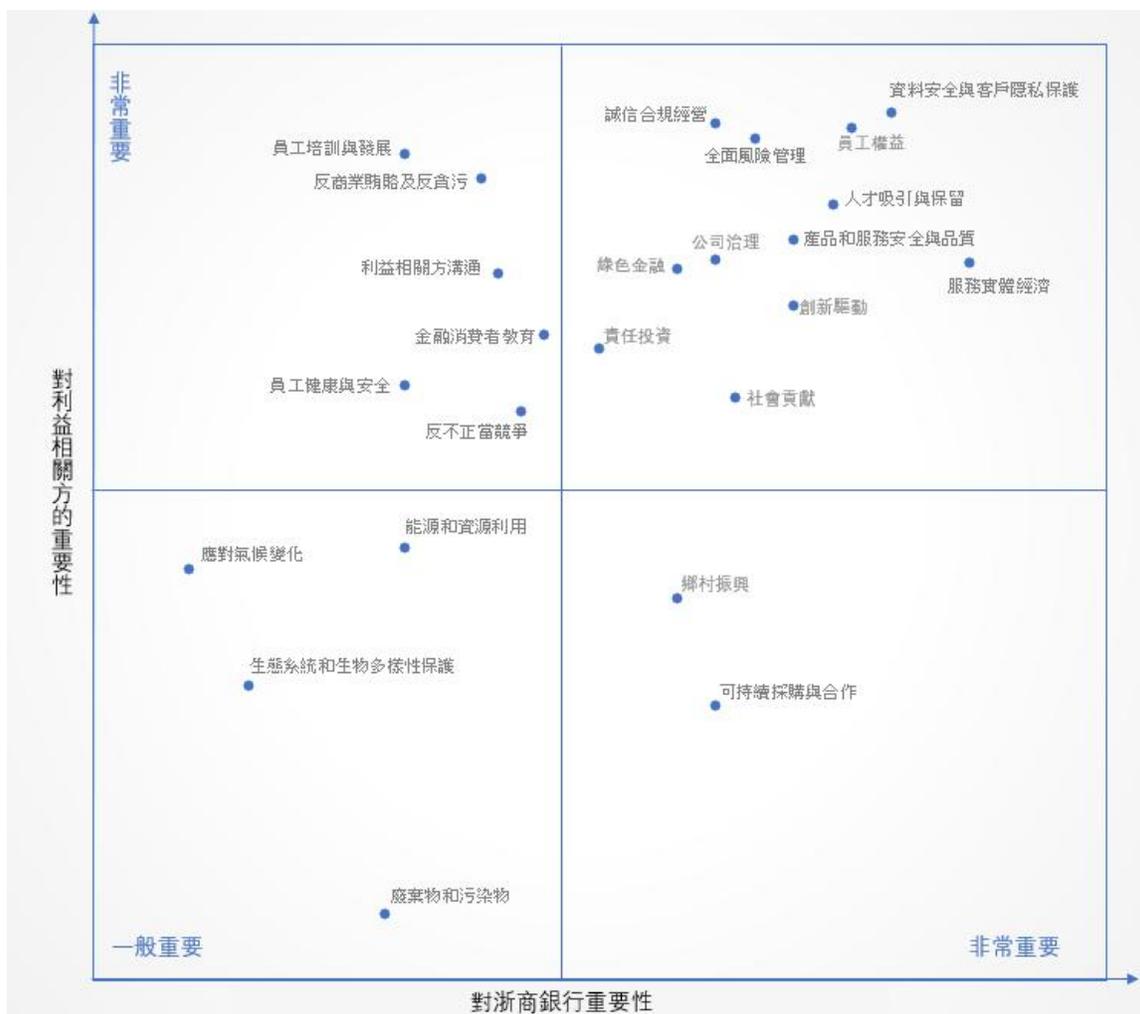
<p>目標 3：良好健康與福祉</p>		<p>建立“健康醫療服務平臺”，為員工及家屬提供就醫綠色通道；參保浙江省省級產業工會職工醫療互助保障。</p>
<p>目標 4：優質教育</p>		<p>構建“一行一校”結對幫扶長效機制，對學校基礎設施、生活環境、教學質量等進行全方位支援，讓鄉村孩子享受更公平、優質的教育條件。</p>
<p>目標 5：性別平等</p>		<p>提倡多元化的員工招聘策略，反對性別、年齡、國籍等各種歧視，保障女性員工的合法權益。</p>
<p>目標 6：清潔飲水和衛生</p>		<p>通過綠色貸款等專項資金，支持城鎮污水處理設施、自來水廠、供水排水管網的建設、改造升級和日常運營，為居民提供清潔、衛生的生活用水。</p>
<p>目標 7：經濟適用的清潔能源</p>		<p>通過承銷和發行綠色債券等產品，支持清潔能源項目建設；加強綠色樓宇管理，採用節能設施，如太陽能照明、空氣能熱水器等。</p>
<p>目標 8：體面工作和經濟增長</p>		<p>建立健全薪酬和福利體系，完善員工晉升體制，持續優化員工培訓，推出專項培訓提升員工專業能力、管理能力和業務前瞻能力。</p>
<p>目標 9：產業、創新和基礎設施</p>		<p>積極實踐“金融顧問綜合化服務科創企業新模式”；支持綠色低碳、清潔能源領域等浙江省內重大項目開展。</p>
<p>目標 10：減少不平等</p>		<p>從普惠金融、鄉村振興、金融顧問制度等多方面發力，助力浙江共同富裕示範區建設。</p>
<p>目標 11：可持續城市和社區</p>		<p>構建公益金融服務模式，將金融工具引入公益慈善事業，持續豐富公益金融內涵、產品和服務，引領資本向善、參與社會共建。</p>
<p>目標 12：負責任消費和生產</p>		<p>推行普惠型消費貸款，全面支持各類有助于民生改善的消費需求，促進擴大內需和消費升級；持續普及金融知識，增強群眾服務獲得感和風險防範意識。</p>

<p>目標 13: 氣候行動</p> 	<p>成立“綠色金融委員會”“支持碳達峰碳中和領導小組”，明確綠色金融發展戰略、政策和重點工作，制定《支持碳達峰碳中和行動方案（2021年-2025年）》；明確將環境、社會和治理風險納入全面風險管理框架，圍繞碳達峰碳中和及能源結構調整，強化政策引導。</p>
<p>目標 14: 水下生物</p> 	<p>支持海洋生態保護修復和海洋新能源、生態旅游等產業可持續發展，並納入授信基本政策。</p>
<p>目標 15: 陸地生物</p> 	<p>支持野生動植物及棲息地保護、生態旅游等產業可持續發展，支持“三農”、小微企業綠色低碳發展，優先支持新型農業經營主體和生態循環農業等產業，並納入授信基本政策。</p>
<p>目標 16: 和平、正義與強大機構</p> 	<p>重視內控管理工作，建立內部舉報、風險監測、內審機制等，杜絕貪污腐敗等犯罪行爲；常態化開展“合規形象提升年”活動，全面提升員工風險合規意識。</p>
<p>目標 17: 促進目標實現的夥伴關係</p> 	<p>高度重視與利益相關方的溝通，不斷拓寬溝通渠道，充分傾聽利益相關方的意見和反饋，並採取有效措施，及時、真誠回應相關方的期望與訴求。</p>

四、重要性分析

本行結合利益相關方的關注，在上一年工作基礎上，開展了 ESG 議題的識別、評估和篩選工作，明確對於本行和利益相關方具有重要性的重要性議題，在報告中重點披露和回應。

<p>步驟1: 背景分析與議題識別</p>	<p>結合政策與行業趨勢、可持續發展報告指引、ESG評級機構關注等梳理本行的潛在重要性議題，形成議題庫。</p>
<p>步驟2: 議題評估調研</p>	<p>面向利益相關方開展問卷調查，邀請利益相關方代表從議題影響程度角度進行評估；邀請內部專家評估各議題對本行的重要性，並由多個部門進行審閱與確認。</p>
<p>步驟3: 整合重要性結果</p>	<p>根據上一步驟獲得的評估數據，整合影響重要性和對本行的重要性結果，確定本年度重要性議題及其優先級。</p>
<p>步驟4: 納入披露</p>	<p>以分析結果為導向，開展針對性披露與實踐提升。</p>



圖：浙商銀行重要性分析矩陣

五、利益相關方溝通

本行高度重視與各利益相關方的溝通，充分傾聽利益相關方的意見和反饋，並將關鍵性議題納入日常運營和決策過程中，建立常態化的溝通機制，及時、真誠回應利益相關方的期望與訴求。

利益相關方	期望與訴求	溝通渠道
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 服務實體經濟 • 誠信合規經營 • 全面風險管理 • 產品和服務安全與質量 • 鄉村振興 • 社會貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> • 研究和執行相關金融政策 • 支持行業政策制定 • 參與調研走訪與會議 • 日常審批與監管 • 上報統計報表

	<ul style="list-style-type: none"> • 數據安全與客戶隱私保護 	
客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 產品和服務安全與質量 • 數據安全與客戶隱私保護 • 誠信合規經營 • 投資者教育 • 社會貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> • 在線業務辦理 • 客戶需求調研 • 95527 服務熱線 • 客戶關懷活動 • 微信、抖音等平臺
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信合規經營 • 全面風險管理 • 提高投資回報 • 提升公司價值 • 規範公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期報告與信息公告 • 路演、推介會 • 股東大會 • 投資者服務電話、郵箱
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 提供健康、安全的工作環境 • 員工權益保障 • 員工發展與培訓 • 人才吸引與保留 • 員工福利 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表大會 • 員工文體健康活動 • 申訴與舉報機制 • “蜂巢”社區
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 拓寬合作渠道 • 公平公正採購 • 誠實守信履約 • 商業道德與反腐敗 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作交流 • 招投標活動 • 供應商調研走訪
社區公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 發展普惠金融 • 助力鄉村振興 • 助力公益慈善 • 堅持定點幫扶 • 投身志願服務 	<ul style="list-style-type: none"> • “一行一校”教育幫扶 • 東西部協作、“千企結千村”等 • 員工志願服務 • 社區服務活動

專題聚焦：踐行“善本金融”，打造中國現代化金融新範式

浙商銀行始終堅持金融的政治性、人民性，從社會價值的向度重塑金融邏輯，持續推進“善本金融”創新探索，堅持金融功能性第一性，把“善”的基因嵌入金融服務場景，積極探索中國現代化金融新範式。

一、擎旗金融顧問制度，推動人員從善

浙商銀行作為浙商總會金融服務委員會（以下簡稱“金服會”）主席單位，以社會價值為導向，圍繞服務地方政府中心工作，深入探索實踐金融顧問制度。經過六年努力，已形成金融供給側結構性改革的“浙江經驗”，被北京、上海、四川、甘肅等 16 個省市借鑒推廣。

截至 2024 年末，本行已聯合 125 家金服會成員單位，組建了 4,200 餘人的金融顧問隊伍、設立 235 個金融顧問工作室，累計服務企業 10.33 萬家，落實融資 10,878 億元。



圖：本行牽頭在浙江省啓動金融顧問“送新政助發展”金秋專項行動

案例：金融顧問量身定制跨境金融服務方案，助力金融聯通聯動

H 企業是一家台商投資的半導體行業領先企業，但其境外子公司在辦理業務時存在融資不便、溝通不順暢等問題。2024 年，上海昆山高新區金融顧問工作室負責人在走訪中瞭解到企業的難點、痛點問題後，主動聯動浙商銀行上海自貿區分行與蘇州分行共同落地其香港公司的 FT 及 NRA 賬戶，打通香港公司境內業務的聯動性，並組織金融顧問上門講解賬戶流動方式及優缺點，并提供多種國際產品方案，幫助企業精準管理匯率波動下的融資成本，助力其全球資本運作與風險管理。



圖：上海昆山高新區金融顧問工作室金融顧問走進企業

案例：“融智支持+法律援助”，融顧問服務團助力破解企業難題

浙江某生物科技企業專注於特殊生物廢棄物的無害化處理及資源化利用。針對企業在治理機制和財務體系建設方面的挑戰，浙商銀行湖州分行聯合湖州市律師協會，組織金融顧問服務團多次走訪調研，幫助企業優化收運業務流程，升級管理制度，規範收運單據管理，提升業務透明度。同時，金融顧問根據企業與收運方的合同、收運單、發票等憑據，設計供應鏈金融服務，協調銀行為企業提供 2,000 萬元授信，量身定制貸款期限和利率，助力企業以優惠成本獲得資金支持。



圖：湖州金融顧問赴企業走訪

二、探索縣域金融創新，推動服務致善

自 2022 年起，金服會與杭州市臨平區聯合開展“綜合金融服務示範區”試點，打造縣域綜合金融生態建設模式，旨在打通金融最後一公里，推進中國特色金融發展之路省域實踐。經過兩年探索，已形成以縣域綜合金融生態建設“3386 模式”和縣域綜合金融生態指數為核心的縣域綜合金融生態建設模式。

截至 2024 年末，縣域綜合金融生態建設模式已在全國 74 個區縣複製推廣（其中浙江省內 39 個、省外 35 個），覆蓋全國 22 個省、42 個地市。

案例：以“駐村第一書記+金融顧問”模式助力鄉村振興

浙商銀行積極響應浙江省委、省政府要求，向衢州市龍游縣席家村派駐駐村第一書記，發揮黨對基層金融工作的領導作用。在席家村設立綜合金融生態建設金融顧問工作室，第一書記與金融顧問協作，深入基層瞭解村情民情，推動產業升級、強村富民和金融普惠，探索可持續特色發展路徑。同時，開展村銀黨建聯建活動，簽署黨建聯建協議，共同推進黨建工作。為促進鄉村善治，推動慈善信託項目落地，席家村與慈善企業簽署合作意向書，助力鄉村治理。



圖：席家村金融顧問工作室授牌成立

三、實施善本信用工程，推動客戶崇善

浙商銀行實施善本信用工程，以善本金融理念為指引，堅持“向善”導向，強化“數智”賦能，深化浙銀善標體系應用，推進社會價值評估融入授信風控邏輯，構建覆蓋業務全流程、客戶全生命周期及特定場景的陪伴式授信模式，同時建設完善授信政策與經營政策支持體系、風險防範約束體系，助力促進銀行、客戶與社會共同高質量發展。

浙銀善標體系是善本信用工程重要載體，是浙商銀行構建的一套崇善揚善的客戶評價體系。該體系探索將善的基因嵌入金融服務場景中，把中國式 ESG 理念融入核心業務運營，引導資源傾斜“善”的客戶，更加注重對客戶經營行為進行可量化可評估的社會價值分析。

截至 2024 年末，“浙銀善標”體系累計服務善標一級客戶約 10 萬戶。

“浙銀善標”意旨內涵

- 弘揚“正行向善、融通萬方”的企業文化內核，推動服務理念向善
- 培養“正向正行、專業有素”的金融服務隊伍，推動專業人員向善
- 賦能有善念、有善行的好個人，支持好項目、好企業、好老闆的“三好客戶”，推動服務對象向善
- 建立考核激勵、資源配置、授信審批、風險容忍等正向評價反饋體系，推動保障機制助善

“浙銀善標”主要內容

- **評估體系：**分為法人版和個人版，法人版聚焦大局擔當、環境保護、社會責任、機構治理，個人版聚焦善性、善道、善果，各自從正向標準和負面清單兩個方面編制企業客戶、個人客戶“善”的評價標準共計 74 條
- **運行方式：**通過賦分方式落地運用，正負向標準各設置不同分值，符合正向標準即加分賦能，觸發負面情形即減分降維，觸碰紅綫一票否決，正負雙向評分合計形成客戶善標評分，形成客戶評價方案三套。制定差异化金融服務機制，引導金融服務資源向善標等級較高客戶傾斜



圖：“浙銀善標”體系

案例：浙銀善標助力農場創業向善

浙江湖州汪女士的家庭農場經營 20 年，推廣稻漁共生模式，帶動數十位婦女及 100 餘戶家庭發展稻漁綜合種養，總面積超 10,000 畝。農場作為安吉縣殘疾人扶貧基地，安置 6 名殘疾人就業，輻射 10 名殘疾人就業。年關將至，農場計劃翻新魚塘、加固圍欄，但面臨資金難題。浙商銀行在“千企萬戶大走訪”行動中瞭解情況後，迅速上門服務。鑒於汪女士符合“浙銀善標”一級標準，銀行為其開通綠色通道，快速審批優惠利率信用貸款，助力農場創造更大社會價值。



圖：金融顧問走進“善標一級”企業提供服務

四、實施“善本信託”工程，推動資本向善

浙商銀行積極推進善本信託工程，聯合專業機構，搭建集慈善、金融、法律、財稅服務為一體的社會價值共創生態平臺，為企業家提供集慈善信託設立、慈善項目實施、慈善稅務籌劃、慈善財產保值增值、社會影響力塑造等為一體的全流程賦能方案，服務企業家多維度參與慈善事業。

截至 2024 年末，本行已完成備案善本信託項目 96 單，累計信託規模 3,789 餘萬元。備案單數佔全國同期新增慈善信託的 17.81%。2024 年，善本信託入選杭州市首個“創新型慈善信託案例集”，被中華慈善總會評為“中國善家傳承服務創新案例”。

案例：慈善信託幫助困難家庭

浙江某藥物科技股份有限公司是一家專注於創新藥研發的高新技術企業。2024 年 5 月，浙商銀行杭州分行與該企業合作成立臨平金融服務示範區首單善本信託，由浙金信託擔任受託人、浙商銀行擔任保管人，信託規模 20 萬元。根據捐贈人意願，該信託旨在救助臨平區醫保報銷、政府補助後仍面臨醫藥費用困難的群眾，幫助符合條件的患者獲得醫療救助。信託財產使用接受杭州市醫療保障臨平分局、臨平區慈善總會等部門和專業機構的監督。



圖：該慈善信託向大病困難家庭捐贈

五、打響“員工向善”品牌，推動文化揚善

浙商銀行鼓勵員工參與志願服務活動，努力把“員工善行”打造為踐行和展示“善本金融”特色的重要窗口，讓員工成為向善文化的踐行者、受益者和傳播者。截至 2024 年末，本行設立 31 家善行工作室，開展青年志願服務活動 600 餘次，參與人數 3,900 餘人次，覆蓋 28,000 餘人次。



圖：本行以金融顧問為主體先行先試，建立了富有浙銀特色的金融志願隊伍和服務體系。

“金融顧問”金融幫扶志願服務品牌獲浙江省委社工部 2024 年省級示範品牌殊榮

案例：“志願服務我先行”公益活動

浙商銀行合肥分行青年志願者與合肥市春芽殘疾人互助協會合作，走進包河區春芽兒童發展中心，開展“‘金融向善行’志願服務我先行”公益活動，關愛自閉症兒童。志願者們與孩子們一起製作手繪風箏，向家長普及防範電信網絡詐騙等金融知識，並贈送米、油等生活物資。



圖：合肥分行開展志願公益活動



圖：湖州分行志願者為戶外勞動者送上防暑用品



圖：南昌分行志願者走進敬老院為老人帶去溫暖



圖：溫州分行志願者為學生開展“疾病科普”講座



圖：杭州分行與淳安大墅鎮小學簽約“善本信託”



圖：南寧分行志願者為學生送上六一禮物



圖：台州分行組織反詐趣味問答

第一章 治理篇·踐行一流目標願景

一、堅持黨的全面領導

浙商銀行黨委深刻學習領會黨的二十屆三中全會等重要會議精神，持續推進全面從嚴治黨治行，始終將紅色底蘊根植于企業發展基因之中，堅持以“紅”的底色來引領和賦能全行發展。

（一）加強黨的全面領導

浙商銀行堅持把習近平同志在浙江工作期間對我行重要批示精神作為立行強行之石，以實際行動堅定擁護“兩個確立”、堅決做到“兩個維護”。強化黨的領導與經營管理深度融合，出臺加強黨委對經營管理的全面領導五方面 24 條舉措，修訂“三重一大”決策制度，切實發揮把方向、管大局、保落實作用。

認真貫徹黨的二十屆三中全會和省委全會精神，開展二十屆三中全會和省委全會精神集中輪訓。嚴格落實“第一議題”制度，建立“5+2”學習機制，學習議題 56 個。各級黨委理論學習中心組組織專題讀書班 77 次，領導幹部到支部調研指導、參加學習 445 次，基層黨支部開展專題學習 2,246 次。

（二）做好基層黨建工作

本行深入鞏固拓展“金融企業黨建樣本”打造成果，豐富探索形成“6620”工作體系。召開黨建工作片區會議，組織開展“感恩奮進、紅動七月”“紅動浙銀”黨建品牌揭幕儀式、集體政治生日、重溫入黨誓詞等多項活動，並大力推進黨建高質量強基工程，強化黨建數智化賦能，打造數字化賦能、精細化管理的黨建工作機制。同時，先後開展黨性修養示範培訓、黨建強基工作培訓、總行機關黨務骨幹集中培訓等，提升基層黨務工作能力，並切實為基層鬆綁減負，賦能一線、服務發展。

（三）落實黨紀學習教育

浙商銀行黨委落實中央、省委部署要求，統籌推進潛心學紀、篤悟知紀、立規明紀、知戒守紀、正風肅紀“五個專項行動”，持續深化“正、簡、專、協、廉”五字生態建設，築牢思想行為約束力、免疫力堤壩。2024 年，各級黨委書記講授紀律黨課 65 次，基層黨支部書記講授紀律黨課 617 次。全行重點開展個別談話和集體談話 327 次，開展警示教育 440 次，參觀廉政教育基地 278 次。

（四）加強幹部人才隊伍建設

浙商銀行黨委堅持黨管幹部、黨管人才原則，深入貫徹新時代黨的組織路綫和幹部工作方針政策，深入實施“才涌浙銀、才聚浙銀、才系浙銀”三大工程，持續推進組織人事工作系統性重塑，選優配強各級領導班子，加大年輕幹部發現使用力度，強化幹部監督管理，2024 年通過公開競聘發現使用 42 名優秀年輕幹部，持續為全行戰略實施和目標實現提供組織保證和人才保障。

二、全面優化公司治理

浙商銀行嚴格按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《銀行保險機構公司治理準則》等相關法律法規與監管要求，構建了股東大會、董事會、監事會與高級管理層相互分設的公司治理架構，並不斷完善職責邊界清晰、制衡協作有序、決策民主高效的治理體系。

（一）董事會成員構成

本行制定《浙商銀行股份有限公司董事會多元化政策》，明確在構建董事會時，綜合考慮董事候選人的性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能、知識及/或服務年限，確保董事會在履職過程中具備多元化的觀點與視角，並形成與本行發展模式相匹配的董事會構成模式。

本行董事會成員人數和人員構成符合法律法規、上市地上市規則的要求，執行董事勤勉盡責、專業高效，高度重視董事會獨立性建設，獨立非執行董事不低於董事會成員總數三分之一，專業資格涵蓋經濟、金融、證券、會計、法律等諸多領域。本行在選舉獨立非執行董事時，提名人和候選人均就擬任董事的獨立性發表聲明，保證其不存在法律法規、各級監管機構和交易所認定的不具備獨立性的情形。同時，本行董事會在審議重大關聯交易、利潤分配方案等重大事項時，均要求獨立非執行董事就該事項發表獨立意見。

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

截至 2024 年末，本行董事會由 12 名董事組成，執行董事 3 名，非執行董事 4 名，獨立非執行董事 5 名，女性成員 1 名；擁有研究生學歷或碩士以上學位 11 名，其中博士 4 名。

（二）董事會效率

本行董事會對股東大會負責，並在本行章程規定的權限範圍內行使職權，對本行經營和管理承擔最終責任；董事由股東大會選舉或更換，並可在三年任期屆滿前由股東大會解除其職務。截至 2024 年末，本行董事會成員均按照法定程序由股東大會選舉產生。

（三）董事績效評估

本行制定《浙商銀行股份有限公司董事履職評價及問責辦法》等董事績效評估相關制度，定期對董事年度履職情況進行評價，並將評價結果於股東大會進行通報。報告期內，全體董事勤勉履職，按時出席或列席相關會議，積極參與各項事務討論，審慎發表專業意見，持續關注本行經營管理動態，積極參加各項培訓和專題研討。同時，本行董事會要求獨立董事每年就當年履職情況出具述職報告，對於本行關聯交易、募集資金使用、主要股東承諾及履行等董事會重點關注事項的履職情況作出詳細說明。

（四）董事會培訓

本行注重董事的持續培訓，以確保全體董事對本行的運作及業務有適當的理解，確保各位董事始終瞭解相關法律及監管規定所賦予的職責。報告期內，本行邀請部分獨立非執行董事參加業績說

明會，組織董事會成員參加中國證監會組織的上市公司獨立董事制度專題培訓以及本行組織的 ESG 專題培訓、反洗錢專題培訓等多項培訓。

有關本行公司治理的詳細情況，請參閱《浙商銀行股份有限公司 2024 年度報告》的“公司治理”等相關章節。

三、堅持誠信合規經營

浙商銀行高度重視誠信合規經營，嚴格遵守法律法規，持續加強員工行為管理，強化廉潔文化建設，堅決杜絕貪污腐敗行為，積極落實反洗錢與反恐怖融資措施，杜絕不正當競爭行為，為可持續發展奠定堅實基礎。

（一）員工行為管理

1. 完善行為準則

本行制定《浙商銀行員工違規行為處理辦法》《浙商銀行員工行為禁止規定》《浙商銀行內控違規問題管理辦法》等政策制度，理順問責機制、強化問責管理，明確對員工職業操守、行為規範等進行管理，適用於全行範圍，持續規範對違規行為的管理及處理。

2. 築牢合規文化

本行堅持“內控優先 合規為本”，常態化開展“合規形象提升年”活動，開展“合規每周一問”活動，強化典型案例通報，促進員工理解、遵循銀行的合規管理要求。全面推行合規承諾機制，壓實各級機構負責人的首要責任及領導責任。持續推動“法治浙銀”建設，貫徹落實浙商銀行法治宣傳教育“八五”規劃，建設每月說法平臺，不斷提升員工法律意識。面向全體員工開展合規案例培訓，以案為鑒、明紀守德，提升員工合規理念。不定期開展員工談心談話，通過加強企業文化宣貫、案件警示教育及制度學習，持續鞏固內控文化、風險理念和員工職業操守。

3. 規範重點領域

依據國家法律法規及監管規範，不斷完善重要崗位履職監督管理。針對高風險和異常行為，重點聚焦涉黑涉惡、地下錢莊、廉潔從業等領域，全年開展兩次全行員工異常行為管理工作，對於發現的問題督促做好跟踪整改。

4. 加強監督執紀

本行聚焦監督執紀，持續釋放全面從嚴鮮明信號。通過對員工違紀違法案件綜合研判分析，深刻汲取教訓，堅持反腐倡廉全覆蓋、無盲區、零容忍，有案必辦有腐必懲，精準研判處置綫索，嚴肅紀法查辦案件，始終保持強力震懾。深入開展專項整治，深化“嚴格親清銀企關係管理”“嚴格作風管理”專項整治等 13 個專項行動，針對採購等高風險領域，出臺《關於加強集中採購工作全過程監督的意見》，組織集中採購專項檢查，加強全過程監督。

（二）廉潔與反貪污

浙商銀行堅持營造乾淨生態，扎緊黨風廉政的防腐堤，每年制定年度黨風廉政建設和反腐敗工作要點，推動“三不腐”同時同向綜合發力。

1. 壓緊壓實主體責任

本行制定黨委班子全面從嚴治黨責任清單，開展政治生態自評自查和全面從嚴治黨主體責任情況檢查，抓好上年度全面從嚴治黨抽查反饋意見整改落實。2024年，組織層層簽訂黨風廉政建設責任書1,498份。出具廉政意見92次，涉及人員1,587人次，出具廉政鑒定4次。

2. 積極做好警示教育

本行組織全員學習新修訂《中國共產黨紀律處分條例》，組織開展多種形式警示教育，修訂黨風廉政建設課程，線上培訓覆蓋8,235人次。發揮《浙商銀行違規違紀違法警示教育案例選編》作用，用身邊事教育身邊人，教育引導幹部員工心有所畏、行有知止，珍惜平臺和崗位。

3. 引領良好清廉風尚

本行持續深化“五清”型清廉標杆點建設，做好廉潔從業承諾踐諾，修訂員工廉潔從業承諾書，組織全員簽訂21,713份，全員參與、全員監督，推動規矩底綫變為廉潔從業底色。2024年，推進“浙銀青廉”工程，推動全行基層黨組織書記講廉潔黨課740次，組織廉潔培訓229次，覆蓋超2.6萬人次。開展“以學正風 以廉正心”清廉金融文化建設宣傳月活動，積極落實“清廉印象指數”評價，覆蓋員工7,941人、客戶4,698人。

（三）反洗錢與反恐怖融資

本行嚴格遵守國家反洗錢法律法規，制定《浙商銀行反洗錢和反恐怖融資工作管理辦法》等制度，針對客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告、名單監控、涉恐資產凍結等法定義務，以及洗錢風險評估、系統應用、反洗錢安全保密、內部監督考核、應急處置等分別制定專項管理辦法或程序，明確各主體反洗錢職責分工，規範相應履職要求和流程，建立健全反洗錢工作運行機制。

報告期內，本行制定（修訂）《浙商銀行客戶洗錢和恐怖融資風險評估及分類管理辦法（2024年版）》等制度；組織開展洗錢風險自評估，優化反洗錢工作機制；加強客戶洗錢風險管理，提高客戶身份識別有效性；做好大額交易和可疑交易監測報告，完善可疑交易監測模型；研發上綫新一代反洗錢系統，投產強化盡職調查平臺，提升數字化水平；構建反洗錢數據集市，深化反洗錢數據治理，夯實反洗錢管理基礎。

本行分層級、差異化實施反洗錢培訓工作，包括舉辦董監高反洗錢培訓，對全體董事、監事及高管人員，總行各部門主要負責人，分行、子公司班子成員及反洗錢人員開展主題為“國內外監管處罰案例分析及新《反洗錢法》重點解讀”的專題培訓；組織開展可疑交易犯罪動態及典型案例培訓和可疑交易監測分析線上交流培訓會，結合自評估工作組織開展自評估專題系列培訓，持續開展“兩周一課”反洗錢系列培訓，參加中國金融培訓中心等組織的外部培訓，深植“風險為本”的反洗錢工作理念，有效提升董監高、各級行領導對反洗錢工作的重視程度及“三道防綫”履職能力。

（四）反不正當競爭

本行致力於構建公平平等的商業環境，遵循商業道德和行爲規範，並融入各業務條線的經營與發展，提升員工反不正當競爭、反壟斷等預防犯罪的相關意識與能力。報告期內，本行不存在不正當競爭行爲導致重大行政處罰。

（五）知識產權保護

本行遵守《中華人民共和國商標法》等知識產權相關法律法規，注重知識產權的創造、運用、保護和管理，並制定《浙商銀行商標管理辦法》等內部管理制度，在知識產權管理中，結合品牌建設和業務產品推廣需要，及時申請商標等知識產權，依法維護本行創新成果享有的合法權益。截至2024年末，本行已成功註冊商標526件，其中註冊境內商標450件，註冊境外商標76件。

（六）納稅實踐

本行秉持“依法納稅”原則，嚴格遵守經營所在國（地區）的稅收法律法規，制定《浙商銀行稅務管理辦法（2017版）》《浙商銀行稅務管理實施細則（2022年版）》等一系列稅務管理制度辦法，明確具體的涉稅崗位職責、操作規程、風險管控等內容，全方位規範各項辦稅流程。加強稅務政策理解與把握、樹立依法依規納稅意識。

四、深化全面風險管理

浙商銀行將風險管理視爲業務運營的核心組成部分，建立了全面高效的風險管理架構，持續健全風險管理“三道防綫”體系，以有效識別、評估、監測和控制各類風險，爲本行持續健康的發展提供保障。

（一）風險管理架構

本行實行全面風險管理，已建立組織架構健全、職責邊界清晰的風險治理架構。本行董事會承擔全面風險管理的最終責任，監事會承擔全面風險管理的監督責任，高級管理層承擔全面風險管理的實施責任。董事會下設風險與關聯交易控制委員會；高級管理層下設風險管理與內部控制委員會、資產負債管理委員會、授信業務審查委員會、金融資產風險分類審議委員會、業務連續性管理委員會等議事機構。本行風險管理功能在結構上獨立于業務綫。

本行堅持“審慎、穩健”的風險偏好，已建立覆蓋各類主要風險的風險偏好管理體系。在《浙商銀行風險偏好管理辦法》中，明確風險偏好管理的組織架構、管理要求和風險偏好設置、監測、報告、評估等機制流程，按年評估設置風險偏好、印發風險偏好聲明書，並根據風險偏好聲明書定期監測、報告和管控風險偏好指標；建立覆蓋各類主要風險的風險限額管理體系，制定相關風險限額管理制度，包括信用風險、國別風險、流動性風險、銀行帳簿利率風險和市場風險，每年對限額管理方案進行評估更新，定期開展限額指標監測、報告和管控。

（二）新興風險管理

本行關注潛在風險因素對企業的挑戰和影響，對新興風險進行了識別並積極採取應對措施。

風險類別	風險描述	風險應對
技術革命引發行業變局風險	以人工智能為代表的新興技術的重大突破及廣泛應用，正逐步引發生產力與生產關係的重塑。新技術向各行業的持續滲透，引發產業結構及競爭格局的深度變革，部分傳統行業面臨衰退，新興行業快速崛起，部分行業的核心競爭優勢將發生顯著轉變。在此背景下，銀行需前瞻性地評估新技術對各行業及企業帶來的影響，及時調整授信與風險評判邏輯。	本行將加強對人工智能等新興技術在新興行業、國民經濟支柱行業、存量重點投放行業應用前景的研究，分析新技術引發行業變革的方向及對授信業務的影響。

（三）推進風險文化建設

本行推行穩健的風險文化，已形成與本行相適應的風險管理理念、價值準則、職業操守，建立培訓、傳達和監督機制，推動廣大員工理解和執行。

1. 風險管理考核評價

本行已建立包含風險管理指標的考核評價體系，並根據年度工作重點適時調整考核評價方案，考核覆蓋授信資產質量、授信資產結構、風險基礎管理，結果應用於綜合績效評價、差異化授信授權、先進評選、分行班子成員績效考核評價等。

本行持續強化風險管理培訓和風險理念宣導，按年制定風險管理培訓計劃，培訓內容包括授信政策、貸後管理、風險系統操作等方面，並通過線上、線下相結合的方式，持續提升條線風險管理水平。

2. 主動報告潛在風險

本行鼓勵員工主動識別和報告潛在風險，制定《浙商銀行內控違規問題管理辦法》，明確員工在日常履職過程中發現的違規問題和操作風險事項，可通過相關系統進行登記，並根據風險管理實際優化改進相關制度、流程等。

3. 產品和服務風險評估

本行在產品開發或批准過程中納入風險標準，制定《浙商銀行全面風險管理基本制度（2018年版）》，明確制定每項業務對應的風險管理政策和程序；建立專門的政策和流程，評估開發新產品、對現有產品進行重大改動、拓展新的業務領域、設立新機構、從事重大收購和投資等可能帶來的風險，並建立內部審批流程和退出安排。制定《浙商銀行創新管理辦法》《浙商銀行業務創新管理辦法》等政策制度，明確創新管理委員會對創新管理體制、制度、新產品等進行審議的相關職責，對新產品新業務等重大決策進行風險評估、論證。

五、治理績效表現

（一）公司治理

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
董事會總人數	人	12	14	13
執行董事人數	人	3	4	3
獨立董事人數	人	5	5	5
其他非執行董事人數	人	4	5	5
女性董事人數	人	1	2	2
具有行業經驗的非執行董事人數	人	5	4	4
董事會成員平均任期	年	3.83	5.93	5.85
董事會議次數	次	14	11	14
董事會會議平均出席率	%	95.88	94.32	99.45
董事會會議最低出席率要求	%	50	50	50
董事會審核 ESG 相關議題數	項	8	7	6
董事參與培訓次數	次	4	3	3
股東大會次數 ⁵	次	2	2	5

(二) 風險管理

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
風險管理培訓次數	次	29	34	28
風險管理參與培訓人次	人次	約 6,000	約 6,000	約 5,000

(三) 內部審計

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
內部審計項目數量	個	468	591	539
信息科技專項及相關審計項目數量	個	18	17	23

(四) 商業道德和反腐敗

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
反腐倡廉培訓次數	次	754	217	208
反腐倡廉培訓覆蓋人次	人次	87,772	46,856	46,659
幹部任前廉潔談話數量	人次	1,890	790	804

5. 包括年度股東大會和臨時股東大會

第二章 經濟篇·推動經濟民生發展

金融是國民經濟的血脈，浙商銀行堅持金融服務實體經濟的根本宗旨，支持高水平對外開放，提高資源配置效率，精準高效支持科技創新，助力鄉村振興、養老服務等民生領域，實現服務實體經濟與自身高質量發展的統一。

一、助力浙江共同富裕示範區建設

共同富裕是社會主義的本質要求，也是新時代的歷史重任。作為唯一一家總部在浙江的全國性股份制商業銀行，浙商銀行勇擔使命，主動作為，全面服務好省內重大項目和共同富裕示範區建設。

（一）強化重大項目建設支持

本行持續加大對“千項萬億”重大項目支持，針對省重大項目制定業務資源優先配置、設置審批綠色通道、項目價格補貼等政策，推出項目前期貸款、技術改造項目貸款、設備採購貸款等針對性信貸產品，支持省內重大項目落地。截至 2024 年末，本行服務浙江省重點建設、重大製造業、“千項萬億”“千億技改”等重大項目清單內客戶 1,432 戶、融資餘額 921 億元。

（二）全力做好浙江債承銷

本行對浙江省地方債頂格承銷，給予差異化支持政策。截至 2024 年末，承銷浙江省地方債金額達到 403 億元，承銷規模連續保持所有承銷行首位。自 2022 年“深耕浙江”首要戰略實施以來，已累計承銷浙江省地方債超 1,000 億元。

（三）服務民營企業發展

本行持續加大對民營企業的金融支持力度，為民營企業創新發展保駕護航。截至 2024 年末，本行省內民營企業貸款餘額 3,162.02 億元；其中民營企業信用貸款餘額 533.12 億元，佔所有企業信用貸款餘額 40%，省內民營企業貸款客戶數 58.08 萬戶。

本行與浙江省市場監管局深化總對總政銀的協作，開展金融助力個體經濟發展專項行動，專項打造面向個體經營者的“浙個好·數易貸”線上化信用產品。聯合組織“浙商大講堂”線下培訓課堂，為省內小微主體提供集融資、稅務、法律、知識產權、反詐於一體的綜合金融服務渠道。截至 2024 年末，浙商銀行對省內個體工商戶當年累計放款 283 億元，累放戶數超 1.54 萬戶，發揮“倍增效應”，支持超 3 萬人就業。



圖：本行支持浙江省金融助力個體勞動者能力提升行動

案例：化科技“軟實力”為融資“硬通貨”，為生物藥企插上金融翅膀

2024年7月康霖生物科技（杭州）有限公司收到一面錦旗，上面寫著“創新給予新生，感恩醫藥先鋒”，落款是13名地中海貧血基因攜帶者，他們感恩康霖生物研發的基因治療創新藥治癒了他們。

自2019年與康霖生物結識，從初期的“人才貸”產品貸款到對企業的綜合授信，浙商銀行持續陪伴企業成長。近年來，康霖生物的研發成果逐步落地，入選國家級專精特新小巨人企業、浙江省科技廳“尖兵領雁+X”研發攻關計劃項目，為支持企業進一步發展，本行為康霖生物提供3,000萬元的“專精特新貸”授信支持，護航企業向上成長。



圖：本行金融顧問為康霖生物提供現場服務

案例：助力個體戶“信用變現”

在溫州永嘉縣，小五農家麥餅店老闆汪先生為低收入農戶及殘疾人開展麥餅製造技藝培訓，徒弟們的麥餅店陸續開枝散葉，為當地創造不少崗位。為保證擴張店鋪的老底子味道，汪先生統一採購配送原材料，導致資金壓力增大。針對汪先生等此類小微主體的融資需求，本行依託“浙江小微增信服務平臺”，創新建立線上信用貸款新模式，定制數易貸子產品“浙個好·數易貸”。在金融顧問的介紹下，汪老闆當場用手機在綫申請，預審即通過額度30萬元，他覺得這個審批流程和速度“真是沒的說”。

截至2024年末，“浙個好·數易貸”產品已服務像汪老闆這樣的個體戶近3,200戶，累計提供融資近20億元。



圖：“浙個好·數易貸”幫助汪先生快速完成貸款審批

（四）助力山區海島發展

本行重點針對浙江山區海島縣地區完善機構業務佈局，近兩年來，在淳安、常山、文成、磐安、遂昌、松陽等縣域地區設立 6 家支行，切實提高金融服務觸達面。結合當地特點，豐富區域特色支柱產業發展金融工具，根據產業特色在山區縣推出三門青蟹、龍游生豬、淳安茶葉等“數智共富貸”產品。截至 2024 年末，本行對山區海島縣地區金融服務總量 855 億元，其中各項貸款 555.06 億元，較年初增長 11.6%；山區縣“數智共富貸”授信餘額超 57 億元。

二、提升跨境金融服務

浙商銀行積極響應國家推進金融高水平開放號召，不斷提升國際金融業務發展水平。全力助推人民幣國際化進程，支持外貿企業高質量發展，提供高質量跨境融資服務。

截至 2024 年末，本行與全球範圍內 800 餘家境外銀行建立合作關係，為企業提供十餘個主流幣種的收支清算服務；打造“涌金全球匯 2.0”品牌，支持企業辦理 100 餘種小幣種的跨境付款及收款業務；依託全球化賬戶結算服務體系，實現國際結算服務量 4,917 億美元。

（一）支持“一帶一路”倡議

本行積極響應“一帶一路”倡議，不斷創新綜合化、定制化、全生命周期的跨境金融服務，聚焦“一帶一路”沿綫熱門國家外商投資、土地租賃、稅收政策，結合浙商銀行特色跨境金融產品，制定發佈《“一帶一路”全生命周期金融服務手冊》，為企業出海提供系統性理論指引。

本行深入研究企業跨境經營的各類重點場景及痛點，通過 ODI（Overseas Direct Investment，境外直接投資）源頭切入，實現客戶經營全周期嵌入陪伴，發掘企業海外業務潛能。針對“一帶一路”建設中的項目融資需求，本行與中國出口信用保險公司合作提供出口信貸類中長期融資支持；推進“境外開證+本行轉賣+境外包買”福費廷轉賣，幫助出口企業引入市場資金，有效助力中國企業拓展“一帶一路”沿綫等外貿新興市場。

案例：浙商銀行助力裝備製造企業出海

三一重裝積極響應並深度踐行“一帶一路”倡議，以全球化視野引領中國裝備製造走向世界，產品覆蓋 50 多個國家和地區，助力國家實現“繁榮夢”。隨著海外業務的不斷蓬勃發展，三一重裝對提高金融服務效率、降低經營管理成本有了更高的要求。本行針對企業出口東南亞等國家的信用證項下出口應收賬款，經過多輪同業對接與報價比對，最終鎖定某境外銀行為合作包買行，以“在綫國際福費廷”業務幫助企業“零感”實現應收賬款提前“出表”，助力“中國製造”出海。



圖：三一重裝生產場景

（二）推進人民幣國際化進程

本行堅持“本幣優先、本外幣協同發展”理念，大力發展跨境人民幣服務模式，引導和鼓勵企業積極採用跨境人民幣結算，不斷提升跨境人民幣在國際收支中的佔比，擴大人民幣在貿易融資、直接投資等領域的運用。截至 2024 年末，本行實現跨境人民幣結算實際收付 3,510 億元，並順利獲取 CIPS（Cross-border Interbank Payment System，人民幣跨境支付系統）直參資格，作為浙江省內首家 CIPS 直參法人銀行，將充分利用 CIPS 直參優勢，不斷完善跨境人民幣結算體系，積極推動人民幣國際化進程。

（三）創新跨境金融服務

本行依託香港分行、自貿區分賬核算單元兩個平臺，發揮數智賦能優勢，構建跨境金融數字便捷化綜合服務網絡，穩步推進差異化、特色化的國際化經營和業務全球佈局，積極支持企業出海深度參與國際經貿與產能合作，打造本行全生命周期金融服務品牌。

<p>一體化流動性支持</p>	<ul style="list-style-type: none"> 針對外貿客戶的流動性服務需求，本行加快流動性服務模式創新，2024 年，實現流動性投放 2,128 億元。“善融出口池”“跨境資產池”業務規模 235 億元，提供融資金額 184 億元。 依託大數據應用，推出一系列大數據主動授信模式，有效解決中小出口企業“融資難”問題。截至 2024 年末，大數據授信模式授信客戶 3,031 戶，累計發放融資 163 億元。
<p>商投行一站式服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 針對境內外企業的跨境籌融資需求，本行通過內保自貿貸、內保外貸等跨境擔保類產品，為優質企業集團境外子公司生產經營提供流動性服務。2024 年，本行提供跨境擔保類服務金額 250 億元；為境內外優質客戶提供國際投行業務金額 332 億元。
<p>沉浸式外匯交易服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 結合外貿企業、走出企業匯率避險需求，運用“浙商匯利盈”“浙銀環球交易寶”等產品服務企業開展匯率生命周期管理。2024 年，實現對客

	<p>外匯交易量超 1,800 億美元。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 依託“浙商交易寶”一站式在綫外匯交易平臺，幫助企業簡化避險手續，提升避險效率。截至 2024 年末，浙銀全球交易寶累計簽約客戶數超 1.3 萬戶，2024 年提供綫上化對客外匯交易業務服務規模超 600 億美元。
<p>外貿新業態特色服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依託跨境電商收款服務平臺，為商戶提供銷售回款的外幣收匯、結匯、本外幣提現、監管數據申報等一站式綜合服務；與貨物代理企業銀企直連，實現業務申請及商業單據無紙化傳輸，盤活企業應收賬款，精簡海運費支付手續。2024 年，為貨代企業提供國際業務服務量 25 億美元；與留學繳費平臺合作，為近 10 萬名留學生提供專業服務。

三、激活科技創新動能

浙商銀行圍繞發展新質生產力，全面實施科技金融助力新質生產力發展工程，不斷加強配套政策與資源保障，持續提升科技金融重點領域支持力度，激發創新發展新動能。

（一）科技金融

本行迭代推出科技金融 15 大場景 30 大專屬產品體系，創新科創積分貸、人才銀行評分卡機制等，實踐“金融顧問綜合化服務科創企業新模式”，建立科技型企業數字化評價模型。以人才銀行服務為基礎，聚焦“支早支小支硬科技”，形成特點鮮明的“以人才銀行為底座的科技金融服務體系”，以“全周期、全鏈條、全方位”綜合金融服務，做科技型企業的伴跑者、鏈接者、助力者。

截至 2024 年末，浙商銀行已服務科技型企業 30,712 戶，融資餘額 3,674 億元；服務高層次人才 3,925 戶，融資餘額 345 億元。



圖：本行科技金融工作獲中央電視台《經濟半小時》欄目專題報道（掃一掃，觀看央視報道）

案例：綠色儲能，釋放未來——助力新型能源體系建設

浙江可勝技術股份有限公司專注於塔式光熱發電與熔鹽儲能的技術研究、裝備研製與工程化應用，是全球唯一一家業績超過 1GW 的塔式熔鹽光熱電站聚光集熱系統技術和設備提供商。隨著訂單的增長，

該企業向下游客戶開立履約保函的金融需求快速增加。本行第一時間響應，快速為其提供 2 億元授信額度並開立履約保函近 8,000 萬元，切實為重大項目建設提供金融保障。



圖：可勝技術建設的塔式熔鹽儲能和光熱項目全貌

案例：“人才貸”，幫助初創科技企業邁向未來

雲深處科技成立於 2017 年，是一家專注於人形機器人、四足機器人及核心零部件的研發、生產、銷售和服務的國家級高新技術企業。其自主研發的多款機器人產品性能全球領先，廣泛應用於能源、應急、工業、教育等領域。本行持續關注科技型企業，推出全國首個“人才銀行”金融服務品牌，提供“人才貸”系列產品，初創企業憑人才認定證書、商業計劃書等可申請最高 3,000 萬元貸款。截至 2024 年末，本行通過人才銀行服務為企業提供 1,000 萬元授信額度，並利用善融資產池等綜合服務助力企業技術創新與業務拓展。



圖：雲深處科技開發的智能機器人產品

案例：陪伴生物醫藥企業，提供綜合金融服務

2024年11月，浙商銀行蘇州分行聯合蘇州工業園區生物產業發展有限公司成功舉辦“善融科創 智藥未來”善本金融助力生物醫藥產業高質量發展峰會，彙聚100多位政府、企業、金融機構等代表。會上，蘇州分行與園區簽訂戰略協議，未來三年提供500億元意向授信，支持生物醫藥企業發展。同時，與12家企業簽約，提供融資、結算、理財等綜合服務。截至2024年末，本行已服務生物醫藥企業近1,700家，提供融資餘額165億元。



圖：“善融科創 智藥未來”善本金融助力生物醫藥產業高質量發展峰會現場

（二）供應鏈金融

浙商銀行依託數字化技術不斷升級供應鏈金融服務，打造“行業化+嵌入式”的供應鏈金融服務模式，構建覆蓋主流場景的“供應鏈金融綜合服務應用”，推動產業數字化升級和高質量發展。

2024年，本行以數字生態融合多方數據資源，共建共享數字化生態，與超1,000家核心企業進行系統連接，服務供應鏈客戶近3萬戶。截至2024年末，本行供應鏈金融累計發放融資超7,000億元，累計服務上下游客戶超7萬戶，普惠小微企業戶數佔比超80%。

案例：供應鏈金融賦能先進製造業

浙商銀行聚焦“415X”先進製造業集群和標志性產業鏈，通過“鏈主型”供應鏈融資打通產業鏈融資節點，優化數字金融服務能力，提升效率，助力先進製造業產業鏈高質量發展。例如，不斷優化汽車供應鏈服務模式，與JL集團合作，實現全線上化操作，簡化流程，操作節點從35個減至23個，耗時從15天縮至3天，降低40%工作量，縮短60%操作時間，支持企業穩產達產。截至2024年12月末，浙商銀行已為JL汽車及其上下游累計發放融資超470億元，服務鏈上客戶超300戶。

案例：落地“微企付”項目，助力供應鏈金融數字化升級

浙商銀行深圳分行深耕支付結算場景，借助騰訊集團平臺優勢，結合自身智慧經營戰略，為中小微企業提供更優質的金融服務。2024年10月，正式上線運營與騰訊集團合作的微企付項目，該產品主要針對品牌方、核心企業以及其供應鏈上的中小微企業。微企付項目的落地，實現了產業鏈上下游採購分銷場景的數字化升級，解決了客戶傳統支付工具與經營性採購場景不匹配的問題，同時降低了客戶經營成本，拓寬小微供應鏈場景生態。

四、持續深耕普惠金融

浙商銀行將普惠小微作為全行戰略業務板塊之一，構建小微企業金融服務長效機制，持續創新普惠金融產品服務，為小微企業市場主體提供高質量金融服務，已連續四年（2020-2023）榮獲金融監管總局（原中國銀保監會）小微企業金融服務監管評價一級行。截至2024年末，本行國標小微企業貸款餘額超4,500億元，普惠型小微企業貸款餘額超3,500億元。本行自開展小微業務以來，至今已累計投放小微貸款超2萬億元，惠及小微企業超70萬戶。

加快建設數字普惠	<ul style="list-style-type: none">• 創新推出“數易貸”“數科貸”“普惠數智貸”等線上化普惠貸款產品，為個體戶、小微企業提供“純信用、申貸快、智能批、循環用、方便提”的極簡貸款服務。截至2024年末，“數易貸”“數科貸”已累計超60億元，服務近8,000戶小微客戶。
大力推廣場景金融	<ul style="list-style-type: none">• 著力拓展“小微園區”“供應鏈”等普適性場景。以小微園區為例，定制開發“按揭貸”“租金貸”“裝修貸”“設備貸”“信用貸”等10個產業園區貸系列產品，有效滿足小微園區客戶全經營周期金融需求，加大製造業小微企業中長期信貸供給、信用貸款支持、首貸戶融資服務等。截至2024年末，小微園區業務餘額近900億元，當年新增超220億元。
提升小微金融覆蓋	<ul style="list-style-type: none">• 全面貫徹落實“小微企業融資協調工作機制”，結合政府等部門推薦清單開展“千企萬戶大走訪”專項行動，積極發揮“金融顧問”專業優勢，為小微企業提供綜合金融服務解決方案，切實引導信貸資金快速直達基層小微企業。截至2024年末，已向推薦清單內經營主體累計發放貸款超380億元。
案例：深山“好鞋”踏出萬里向善路 <p>四川峨眉山金威利運動用品有限公司是樂山市一家出口型民營企業，在涼山彝族自治州等地設立的多座工廠已帶動當地上千名民衆就業。近年來，受全球經濟形勢影響，企業部分核心下游訂單客戶訂單減少，企業資金鏈面臨較大壓力。浙商銀行成都分行金融顧問多次走訪，為其申請了“浙銀善標”二級客戶，在信貸投放上為企業獲批續授信額度不壓降，並在上年貸款利率基礎上適當降低利率，保障企業流動資金需求。同時，為金威利集團在全年結匯點差方面給予優惠，於2022年至2024年間共幫助企業節約結匯手續費200餘萬元。</p>	



圖：金威利集團工廠車間

案例：“青年初創貸”助力浙麗青年創業創新

浙商銀行麗水分行積極響應麗水市政府號召，啓動“青年初創貸”助力浙麗青年創業創新項目，加強與團市委、市人社局、市場監管局、退役軍人事務局等部門聯動，探索金融助力青年創業創新合作路徑。“青年初創貸”項目獲 2024 年麗水市普惠金融服務鄉村振興改革業務創新勞動競賽二等獎，相關案例受到中央級、省級、市級 10 餘家媒體廣泛報道。截至 2024 年末，“青年初創貸”用信戶數 143 戶，貸款餘額 1.26 億元。



圖：“青年初創貸”客戶接受媒體採訪

案例：設立“大企幫小店”服務站

2024 年 12 月，浙商銀行金華分行轄內金華武義支行創新設立金華市首家個私經濟“大企幫小店”服務站，為廣大個體工商戶及小微企業提供集“辦證、開戶、授信”於一體的金融服務，開創了全新的“市監+金融”服務體驗。“大企幫小店”服務站除提供註冊、變更、註銷登記及年報辦理等服務外，還能根據客戶特點與金融需求，現場提供豐富的金融產品服務，得到客戶高度肯定，並在全轄進行推廣，讓“善本金融”創造更多社會價值。



圖：客戶在武義支行“大企幫小店”服務站打印營業執照

五、支持鄉村振興事業

浙商銀行積極響應鄉村振興戰略，持續加大“三農”領域信貸資源投放力度，為鄉村產業振興貢獻力量。截至2024年末，本行涉農貸款餘額2,405.64億元，較年初增加197.81億元、增幅8.96%；普惠型涉農貸款餘額511.12億元，較年初增加83.58億元、增幅19.55%。

<p>加強授信政策引領</p>	<p>本行將鄉村振興相關產業納入優先支持行業，通過推動信貸資源向優先支持行業產業傾斜，引導加大鄉村振興產業授信支持力度；針對個體工商戶、農戶，加大“富強貸”業務開拓。</p>
<p>強化激勵優惠政策</p>	<p>本行單列涉農和普惠型涉農信貸計劃，強化鄉村振興業務考核評價。按年制定本行鄉村振興工作目標及重點工作，將涉農貸款、普惠型涉農貸款完成情況與分行考核評價掛鉤，加強對分行鄉村振興工作督導。全額配置普惠型涉農貸款所需資源，對當年新發放的普惠型涉農貸款給予FTP優惠，保持資源投入和激勵政策的持續性、穩定性。</p>
<p>創新共富金融產品</p>	<p>本行專項支持各縣支柱產業，定制開發龍游生豬、江山智造、三門青蟹等66款“數智共富貸”特色產品；運用大數據和人工智能技術，實現“客戶掌上申、合同無紙簽、模型自動審、要素套餐配、線上自助提、貸款循環用”。優化完善“銀行+龍頭企業/農村合作社+農戶”產業鏈服務模式，提供融資支持。截至2024年末，山區縣“數智共富貸”授信餘額超57億元，累計服務超2,400戶農戶、新型農村經營主體、微型企業等農村經營主體。</p>

案例：靶向“貸”動區域養殖業健康發展

生豬養殖是山東煙臺農副產品支柱產業之一，但近年來價格波動導致中小養殖戶棄養現象頻發。為解決養殖戶困境，浙商銀行煙臺分行在市政府支持下，創新推出基於“政府補貼、價格保障、養殖保險、訂單收購和貸款支持”的“五融”模式，顯著提升養殖戶收益，激發養殖熱情。截至2024年末，已為14戶養殖戶提供超2,400萬元融資支持，助力產業穩健發展，獲多家主流媒體報道。



圖：烟臺分行金融顧問現場調研生豬養殖產業發展情況

案例：“金融顧問+駐村第一書記”協作，開啓金融賦能共富新篇

浙商銀行台州分行助力籌建天臺縣南屏鄉永福村共富直播間，該項目以黨建聯建為紐帶，以駐村第一書記與金融顧問相結合的“1+1”協作機制為落腳點，將金融專業力量與直播新業態相結合，共同探索浙銀助農新模式，持續助力鄉村振興。



圖：“金融顧問+駐村第一書記”協作，開啓金融賦能共富新篇

六、創新養老金融服務

浙商銀行緊跟國家戰略部署，圍繞民衆的養老金融需求，持續創新服務機制，優化服務質量，致力于打造兼具溫情與專業性的養老金融服務品牌，努力以綜合金融服務為老年人守好“錢袋子”，依託綜合服務助力老年群體“老有所樂”。

（一）推動個人養老金業務發展

浙商銀行積極推動養老保險體系第三支柱建設，開展個人養老金業務，為客戶提供賬戶開立、資金繳存、產品投資、待遇領取等個人養老金綜合服務；加強與保險、公募基金等金融機構合作，持續豐富養老金融產品貨架，助力銀齡財富管理。截至 2024 年末，本行個人養老金開戶數同比增長 47.43%，累計繳存金額同比增長 70.24%；合計代銷養老 FOF 基金 77 只；創新開展商業養老金產品業務，全年新增保有量近 24 億元。

（二）打造特色養老金融服務品牌

浙商銀行面向接近退休年齡或已經退休的客戶，以“財富、健康、生活、活動”為靈感，打造“金桂人生”養老金融品牌，提供銀髮客群綜合服務，助力財富穩健增長。截至 2024 年末，銀髮客群累計客戶數同比增長 16.66%。

渠道合作，開展專項活動	與當地老年協會、老年大學、養老社區等開展合作，推出銀髮主題百場活動、打造養老示範網點、啓動金桂俱樂部等。
量身定制，發行專屬產品	2024 年本行共發行專屬金桂人生定制理財 28 款，業績比較基準較普通款更優。
因地制宜，提供特色服務	多家分行提供中醫問診服務、社區理髮送溫暖等活動，提升養老金融服務溫度。

（三）提升網點適老服務水平

浙商銀行全面提升網點適老化服務水平，針對老年客戶，開展專屬廳堂服務和特色暖心服務提升行動。

- 全行網點均已配置愛心座椅、輪椅和老花鏡，設置老年客戶愛心窗口，優先為老年客戶提供櫃面服務，並配備適老版智能櫃員機和 ATM 機，優化大字版操作，簡化界面。邀請權威認證公司開展國標認證，並對 2 家營業網點進行適老化認證，進一步規範網點服務行為，提升網點服務水平。
- 增設暖心關愛聯繫卡，在征得老年客戶同意後記載客戶身份信息、緊急聯絡人等內容，提供老年客戶專屬服務、暖心服務。
- 對患病、遭遇意外事件無法親臨營業網點辦理業務的老年客戶，積極上門，特事特辦。
- 加強老年客戶宣傳教育，做好網點廳堂陣地宣傳教育工作和防詐騙風險提示，保障老年人支付安全，守護老年客戶的“錢袋子”。



圖：浙商銀行舉辦知識競賽，守護老年財富



圖：浙商銀行服務老年客戶使用智能櫃員機

七、經濟績效表現

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
資產總額	億元	33,255.39	31,438.79	26,219.30

發放貸款和墊款總額	億元	18,571.16	17,162.40	15,250.30
負債總額	億元	31,227.96	29,543.02	24,560.00
吸收存款	億元	19,222.89	18,686.59	16,814.43
營業收入	億元	677.02	637.64	611.52
利潤總額	億元	175.79	174.92	158.31
稅後利潤	億元	156.93	154.93	139.89
納稅總額	億元	104.42	109.95	126.54
資本充足率	%	12.61	12.19	11.60
國標小微企業貸款餘額	億元	4,573.99	4,053.86	3,418.83
大口徑涉農貸款餘額	億元	2,405.64	2,207.83	1,999.24
支持製造業發展貸款餘額	億元	3,031.47	2,651.50	2,383.66
浙江省內融資服務總量	億元	10,205.00	9,216.89	8,398.39
供應鏈融資餘額	億元	1,666.42	1,660.82	1,000.63

第三章 環境篇 · 共赴綠色低碳未來

綠色發展是高質量發展的底色。浙商銀行持續豐富綠色可持續金融產品供給，參與綠色金融交流與合作，充分發揮自身資源稟賦，創新綠色金融產品，助力“雙碳”目標與應對氣候變化挑戰，共同守護綠水青山。

一、積極應對氣候變化

面對全球性的氣候變化挑戰，浙商銀行堅持綠色低碳發展理念，深入開展氣候風險的分析與評估，將氣候風險納入全面風險管理體系，提升應對氣候變化的能力和水平，努力實現氣候與自然共贏。

（一）氣候相關治理架構

2024年，浙商銀行修訂《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》，制定《浙商銀行綠色金融高質量發展實施方案》，不斷完善綠色金融治理架構與政策體系。

董事會層面	董事會負責確定全行綠色金融發展戰略，審批高級管理層制定的綠色金融發展目標和提交的相關報告；監督、評估綠色金融發展戰略執行情況。董事會戰略與可持續發展委員會負責監督綠色金融戰略實施及達標。董事會審計委員會通過聘請第三方審計機構、委託內部審計部門等方式，對分支機構綠色金融政策執行，環境、社會和治理風險管理情況進行審計。
高級管理層	成立“綠色金融委員會”“支持碳達峰碳中和領導小組”，由總行行長擔任主任，總行其他經營班子成員為副主任。
執行層面	綠色金融委員會辦公室下設綠色金融政策研究與體系建設小組、客戶營銷與業務推動小組、品牌建設與形象提升小組、自身表現管理與轉型小組四個工作小組，多部門協同合作，全力推動落實各項重點工作。
部門及各分行	總行公司銀行部專門設立綠色金融中心（特色金融中心）、總行授信評審部專門設立能源（雙碳）金融評審中心，大力支持綠色金融專業化經營與管理。各分行及子公司成立支持碳達峰碳中和工作小組，落實各項工作要求。設立湖州分行為綠色金融改革創新示範行、衢州分行為綠色金融試點行、麗水分行為氣候投融資試點行，積極支持綠色金融改革創新試驗區發展以及氣候投融資試點區發展。

（二）氣候風險與機遇

浙商銀行將氣候風險納入全面風險管理體系，建立氣候風險“識別、評估、管控”機制，識別本行面臨的氣候變化風險和機遇，評估氣候相關問題對業務、戰略、財務等規劃和狀況的實際和潛

在影響，對信用風險、市場風險、流動性風險等傳統金融風險的實際和潛在影響，評估影響時間範圍和影響程度，並制定有效應對措施以管控風險。

1. 物理風險

風險類別	風險影響描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍
極端氣候風險	近年來，全球極端天氣多發頻發，極端天氣事件導致本行設施受損、業務中斷、本行抵押物損毀滅失、客戶正常生產經營活動中斷等。	運營成本增加	長期
長期氣候風險	全球氣候變暖，海平面上升，可能引起供水、供電緊缺、氣溫異常升高、火災等，導致本行能耗增加，或對本行辦公場所、網點運營、員工安全與健康造成影響等，從而影響正常經營活動。	運營成本增加	長期
<p>針對物理風險，本行採取的管控措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 對突發極端異常天氣做好業務連續性應急預案，定期組織開展全行性演練。推進落實應急辦公場所資源配備，完善極端場景下重要業務連續運行保障機制。持續完善線上渠道運營等綜合服務功能。 加大自身綠色低碳轉型，踐行綠色低碳辦公、綠色採購、綠色建築等。推廣綠色網點建設、無紙化辦公等，推進綠色數據中心建設；推廣綠色智能物聯網等系統建設；樹立低碳節能意識，實施節約用水、用紙、用電，積極履行社會責任。 深入推進金融服務數字化轉型，充分利用數字化工具和數據要素，提升線上化金融綜合服務能力。 發揮金融顧問機制，為企業提供綠色金融綜合服務，積極宣貫氣候相關風險影響，提高其環境、社會和治理風險管理意識，協助其提前做好風險防控預案。 			

2. 轉型風險

風險類別	風險影響描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍
信用風險	因氣候變化導致借款人經營狀況惡化、盈利能力下降或資產貶值，抵押品受到損壞、價值下滑，或借款人未能適應政策、法規和技術的變化，可持續經營能力受到影響，導致債務違約或信用質量發生變化，從而給本行造成損失。	貸款無法全額收回，本行收入減少、成本增加	中、長期
流動性風險	因極端氣候事件造成客戶經營狀況惡化，導致貸款	貸款資金無法正	中、長期

	資金無法正常收回或存款大幅消耗支出，造成較大資金缺口，銀行無法獲得充足資金用於償付到期債務、履行其他支付義務和滿足正常業務開展，進而蔓延至整個市場流動性緊張。	常收回，存款大幅流出，資金缺口擴大	
市場風險	隨著 ESG 理念的不斷深入人心，客戶可能會更傾向選擇能夠帶來社會和環境價值的產品與服務，或可能因 ESG 評級下滑導致與本行減少甚至終止合作，從而面臨客戶流失、產品與服務需求量下降等風險，對長期可持續發展造成影響，導致公司估值下跌。	產品和服務需求降低造成收入減少	中、長期
聲譽風險	因社會公眾對氣候變化和環境保護的關注提升，如本行實施了直接或間接對氣候環境造成影響的行為，或在業務發展中因環境、社會和治理風險管理不善、審批不嚴而造成環境污染事故，可能會面臨負面評價，引發聲譽風險。	產品和服務需求降低，進而影響營收、股價估值等	短、中、長期
信息科技風險	在金融機構自身綠色轉型過程中，隨著數字化轉型全面推進，業務線上化、智能化程度不斷提高，數據泄露、系統故障、數據丟失或受損、勒索病毒、黑客攻擊等網絡安全風險劇增；數字化轉型過程中涉及 AI 大模型等新技術應用，存在成熟度不足、安全不可控的風險等。	運維（含安全防護和風險控制）成本、研發成本增加	中、長期
戰略風險	因“雙碳”戰略的實施，可能對商業銀行業務模式、客戶經營、收入渠道等方面帶來影響，未及時調整發展戰略可能引發相關風險。	傳統業務收入減少、新興業務收入增長不快，導致營收承壓	中、長期

針對轉型風險，本行採取的管控措施包括：

- 強化產業投研，重點圍繞新質生產力、“五篇大文章”等領域加大研究力度，深化政策前瞻引領，優化授信政策體系。堅持“審慎、穩健”的風險偏好和“小額、分散”的授信原則；秉持“金融向善”理念，推動全行業務結構優化。強化信貸全流程管控，落實授信調查、審查審批、後續管理工作要求，強化授信全流程、“陪伴式”風控要求，全面提升授信“三查”管理質效。提升數智風控能力，拓寬數據來源，不斷提升大數據風控平臺的準確性、及時性。

- 提升風險預判能力，適時調整本行資產負債管理策略。加強負債管理，拓寬長期資金來源，持續提升穩定負債佔比。加強優質流動性資產管理，增強流動性風險緩釋能力。加強流動性預警監測與管理，完善流動性風險應急計劃，定期開展應急演練。
- 落實碳達峰碳中和戰略，踐行綠色發展理念，提升本行 ESG 表現；積極開發和引入符合 ESG 理念的金融產品和服務，豐富綠色金融產品供給。
- 高度重視氣候風險對本行聲譽風險的影響，將氣候風險納入全面風險管理體系。加強對氣候變化和綠色金融造成聲譽風險的監測跟蹤，針對可能發生的負面事件建立輿情回應機制，提升前瞻性研判分析和評估處置能力，最大限度降低聲譽風險影響。
- 強化數據安全管理、技術、運營體系建設，加大網絡安全人財物保障，提升網絡安全整體水平。把握好創新與風控的動態平衡，使用新技術前充分評估，並加強事中監測和分析研判。
- 明確制定綠色金融發展戰略和“雙碳”總體規劃，圍繞重點領域加強行業投研，密切關注綠色低碳產業發展動向，積極開展綠色金融產品和服務創新。

3. 氣候相關機遇

機遇類別	機遇描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍
轉型機遇	經濟社會向綠色低碳轉型，新能源將得到廣泛使用，新質生產力快速發展，生產生活方式向綠色低碳轉型，數字化水平不斷提升，金融機構落實自身綠色轉型，踐行綠色運營、綠色辦公，減少資源耗用，提升自身氣候應對能力。	推動成本減少	長期
市場機遇	碳達峰碳中和涉及國民經濟諸多行業，各行業碳達峰碳中和需要的資金投入規模空前，相關金融需求給金融機構帶來巨大的機遇。	促進收入增加	長期
產品與服務創新機遇	經過多年綠色金融轉型發展和綠色金融改革試驗區的典型示範，我國綠色金融產品服務體系逐步豐富，金融機構也在不斷適應並加快優化業務流程、完善風險管理機制，積極推動綠色金融產品服務創新。	拓寬收入來源與盈利能力	長期
<p>針對氣候機遇，本行採取的管控措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 踐行綠色運營，推進服務線上化、數字化、智能化改造；優化櫃面系統業務流程，提升操作智能性、便 			

捷性；深化憑證印章電子化改造，開發電子憑證功能等；打造“浙e辦”遠程運營服務體系，減少客戶碳足跡。深化推廣無紙化、綫上化辦公，打造綠色數據中心。

- 加強碳達峰碳中和重點行業研究力度，豐富綠色金融專項授信政策，引導資金支持綠色低碳領域。強化政策引導，把握經濟社會綠色低碳轉型方向，穩妥有序推進雙碳金融服務，支持高碳高效企業低碳轉型。持續加強與政府部門、企業關於綠色金融數字化平臺的合作，如湖州“碳效碼”、麗水“碳效貸”等，支持省內綠色金融改革創新試驗區發展。
- 研究、推廣綠色金融服務場景，如“碳易貸”“碳效貸”“林業碳匯”等，為客戶提供便捷服務體驗的同時，引導和助力產業綠色轉型。

（三）管理氣候相關風險

本行高度關注氣候與環境相關風險，建立氣候變化風險管理體系，積極開展氣候風險壓力測試工作，應對氣候變化相關風險，加強氣候風險信息披露。

1. 建立氣候風險管理體系

本行制定《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》，將環境、社會和治理風險納入全面風險管理體系，貫穿授信業務全流程進行風險管控。

戰略層面	本行修訂《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》，明確綠色金融發展戰略與中長期目標，同時已將“大力發展綠色金融，助力服務碳達峰、碳中和”納入本行“四五”發展規劃。
商業模式	本行積極響應國家“碳達峰碳中和”目標，應對氣候變化相關風險，踐行綠色發展理念，多措並舉推動綠色金融業務發展，引導金融資源投向綠色低碳領域，加大對綠色、低碳、循環經濟發展支持力度，優化產業結構，切實服務美麗中國建設。
資源分配	本行不斷優化激勵約束機制，明確盡職免責情形，通過差異化績效評價、經營資源配置、專項費用獎勵等方式引導財務資源、信貸資源向綠色領域傾斜，進一步加大對綠色低碳發展的支持力度。

2. 開展氣候風險壓力測試

本行定期開展氣候風險壓力測試，評估高碳行業客戶碳排放成本上升對本行高碳行業信貸資產質量和資本充足水平的影響。2024年，本行開展了氣候風險敏感性壓力測試，涵蓋電力、鋼鐵、建材、有色金屬、航空、石化、化工、造紙八個高碳行業，以2023年末為基期，測算氣候轉型風險壓力情景下全行高碳行業客戶貸款質量及資本充足率的變化。

本行參考國內碳排放權交易市場的碳價變動情況和央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）的碳價情景，設置輕度、中度、重度三種壓力情景。壓力測試結果顯示，如果高碳行業客戶不進行低碳轉型，在壓力情景下還款能力會出現不同程度下降，高碳行業違約概率和不良貸款率逐漸上升。因

本行高碳行業貸款在全行各項貸款中佔比較低，對本行整體信貸資產質量影響較小，在輕度、中度、重度壓力情景下測算出的各級資本充足率均滿足監管要求，風險總體可控。

（四）目標與進展

浙商銀行綠色金融和環境風險相關目標具體如下：

《浙商銀行支持碳達峰碳中和行動方案（2021年-2025年）》	碳達峰碳中和目標：2021年-2025年綠色貸款增速不低於全行各項貸款平均增速。
《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》	長期發展目標：未來5年，搭建全方位的綠色金融體系架構，增強綠色金融專業服務能力，提升碳核算能力與環境、社會和治理風險管理水平，強化自身綠色表現，逐步向綠色低碳銀行轉型。
《浙商銀行綠色金融高質量發展實施方案》	中期發展目標：持續健全綠色金融體系建設，強化環境、社會和治理風險管理，有序推動開展碳核算工作，提升信息披露水平，提高綠色金融服務能力。
《關於下達分行綠色貸款及涉農貸款增量目標的通知》	當年發展目標：2024年全行綠色貸款增速不低於各項貸款增速，持續加大碳減排支持工具的推動力度，擴大綠色債券持有和承銷業務規模，多元化綠色金融業務產品和服務，提升綠色金融業務佔比。

截至2024年末，本行已建立了較為完善的綠色金融體系架構，強化客戶環境、社會和治理風險全流程管理，持續加大對綠色低碳領域金融支持力度，做好綠色金融大文章。截至2024年末，本行綠色貸款餘額2,477.37億元，較上年增長21.78%，高於各項貸款增速，綠色金融業務佔比持續提高。

二、完善綠色金融生態

浙商銀行全面構建綠色金融生態，通過優化綠色金融體系、創新綠色金融產品等方式，滿足市場多元化需求，為經濟社會可持續發展注入金融活力。

（一）優化綠色金融體系

浙商銀行始終高度重視綠色金融業務發展，不斷完善綠色金融體系建設，更有力地引導金融資源投向綠色低碳領域，優化資金供給結構，切實做好綠色金融大文章，助力經濟社會綠色低碳轉型。

1. 綠色金融管理架構

浙商銀行根據本行綠色金融發展戰略和業務規劃，不斷完善綠色金融管理架構。由董事會負責確定全行綠色金融發展戰略，審批高級管理層制定的綠色金融發展目標和提交的相關報告；監督、評估綠色金融發展戰略執行情況。董事會戰略與可持續發展委員會負責監督綠色金融戰略的實施及達標；設定與綠色金融有關的議題，召集與綠色金融有關的會議，並形成相關決議。董事會審計委

員會通過聘請第三方審計機構、委託內部審計部門等方式，對分支機構綠色金融政策執行，環境、社會和治理風險管理情況進行審計。

本行由高級管理層成立綠色金融委員會，負責落實董事會確定的綠色金融發展戰略，對綠色金融工作目標、機制、流程及重大議題等做出決策。綠色金融委員會辦公室下設綠色金融政策研究與體系建設小組、客戶營銷與業務推動小組、品牌建設與形象提升小組、自身表現管理與轉型小組四個工作小組，總行多部門協同合作，全力推動落實各項重點工作。

<p>優化頂層設計</p>	<p>2024年修訂《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》，制定《浙商銀行綠色金融高質量發展實施方案》和《關於下達分行綠色貸款及涉農貸款增量目標的通知》，進一步完善綠色金融管理架構，明確綠色金融發展戰略、中長期目標、短期目標以及重點工作舉措，深入推動綠色金融高質量發展。</p>
<p>強化政策引導</p>	<p>持續強化綠色產業研究，不斷豐富授信政策框架體系，前瞻性引導全行授信業務綠色低碳發展。圍繞綠色重點產業領域整體規劃授信專項政策，制定天然氣、電力供應、污水處理、垃圾處理等累計11項綠色金融專項政策。</p>
<p>深化專業經營</p>	<p>成立綠色金融中心（特色金融中心）、能源（雙碳）金融評審中心，實行綠色金融專業化經營與管理；積極支持綠色金融改革創新試驗區建設以及氣候投融資試點區發展，設立湖州分行為“綠色金融改革創新示範行”、衢州分行為“綠色金融試點行”、麗水分行為“氣候投融資試點行”，給予政策及配套措施，大力支持綠色金融專業化經營發展。</p>
<p>差異化激勵政策</p>	<p>強化綠色金融考核政策，優化經營資源、財務資源配置，對於綠色貸款、綠色債券投資、碳減排貸款實施內部資金轉移價格激勵措施。2024年，本行制定“五篇大文章”授信盡職免責相關事項的通知，明確綠色金融業務盡職免責情形等。</p>
<p>強化全流程風險管理</p>	<p>將環境、社會和治理風險納入全面風險管理體系，加強客戶環境、社會和治理風險的分類管理和動態評估，把環境、社會和治理風險因素作為重要內容納入盡職調查、審查審批及投貸後管理等授信環節，並採取差別化動態化管理措施；不斷完善數智風控體系，打造數智化企業環境違法監控體系。</p>

2. 業務 ESG 風險流程管理

本行制定《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》，將環境、社會和治理風險納入授信全流程管理和全面風險管理體系。通過在信用風險管理系統中嵌入環境、社會和治理風險管理相關系統功能，加強對客戶環境、社會和治理風險的分類管理和動態評估，建立客戶重大環境、社會和治理風險內部報告機制和責任追究機制，運用科技手段賦能環境、社會和治理風險管理。

盡職調查	在行業授信政策中明確客戶環境、社會和治理風險盡職調查相關內容。通過收集內外部各級各類信息，準確把握客戶所面臨的環境、社會和治理風險。
分類管理	根據客戶面臨環境、社會和治理風險程度，將授信客戶劃分為高風險、中風險和低風險三類，並對客戶環境、社會和治理風險進行動態評估，評估結果作為客戶評級、信貸准入、管理和退出的重要依據。
審查審批	將客戶或項目的環境、社會和治理風險審查納入授信審查審批流程。嚴格控制高碳低效產業融資，要求對環境、社會和治理風險分類為中高風險客戶採取適當風險緩釋措施。
合同管理	完善對客戶環境、社會和治理風險的合同管理，在融資合同中包含了督促客戶加強環境、社會和治理風險管理的獨立條款。
放款管理	對客戶環境、社會和治理風險情況進行審查，關注客戶的風險隱患，確認存在重大風險隱患的，按照合同約定中止或直接終止放款。
投貸後管理	積極運用大數據對客戶環境、社會和治理風險信息進行收集、識別和動態分析，及時、準確評估客戶環境、社會和治理風險狀況，並採取相應措施。對環境、社會和治理風險分類為中高風險的客戶，定期開展環境、社會和治理風險現場檢查。

3. 重點行業信貸政策

本行授信基本政策明確要求加大對綠色、低碳、循環經濟以及生物多樣性保護的金融支持力度。具體策略上，將綠色金融、“雙碳”基礎性行業領域列入“優先支持行業”，重點支持風電和光伏等新能源產業鏈、新能源汽車產業鏈、清潔取暖、清潔運輸和重點行業超低排放改造等項目；充分運用貨幣政策支持具有顯著碳減排效應的項目融資；支持重點行業減污降碳改造項目。加大對工業園區、城市新區、城鎮及農村污水收集處理設施建設及升級改造項目支持力度；支持重點行業污染治理、生活垃圾分類和處理處置設施建設、新興固體廢物綜合利用等融資需求；支持野生動植物及棲息地保護、海洋生態保護修復和海洋新能源、生態旅游等產業可持續發展。支持“三農”、小微企業綠色低碳發展，優先支持新型農業經營主體和生態循環農業等產業。同時嚴格控制高碳低效產業融資，對環境、社會和治理風險，分類為中高風險客戶應採取適當風險緩釋措施。

本行將相關具有高耗能、高污染、高排放的產業納入穩妥控制類或穩定合作類行業，如對煤炭、鋼鐵、火電行業制定具體授信政策，明確具體綠色環保的授信管理要求，著力優化授信資產結構。

（二）創新綠色金融產品

浙商銀行通過優化綠色金融產品設計，精準支持生態保護、新材料、科技創新等領域，推動可持續發展邁向更高水平。

1. 綠色信貸

浙商銀行持續推動綠色金融業務，在授信基本政策中將綠色低碳基礎性行業領域列入“優先支持行業”；圍繞雙碳及能源結構調整，優先支持綠色產業鏈、綠色發展、雙碳金融業務；圍繞綠色重點產業領域整體規劃授信專項政策，引導分行積極投向綠色低碳與高新技術產業，支持新質生產力發展。截至 2024 年末，本行綠色貸款餘額 2,477.37 億元，較年初增加 443.01 億元，增速 21.78%，高於各項貸款增速。

本行綠色貸款所支持的綠色項目環境績效

指標	單位	2024 年
綠色項目節水量	噸	13,362.34
綠色項目減排二氧化碳當量	噸	130,060.59
綠色項目減少二氧化硫	噸	2,448.41
綠色項目減排標煤	噸	40,438.05
綠色項目減排化學需氧量	噸	1,555.99
綠色項目減排氨氮	噸	12.19
綠色項目減少氮氧化物	噸	1,113.68

案例：林業碳匯資產質押融資助力綠色生態建設

某森林投資發展有限公司長期負責東台黃海國家森林公園的開發維護業務，企業因森林維護規模擴大、基礎設施升級改造等原因，急需增加流動資金，但受限於林業資產的特殊性質，融資難度較大。本行依據《江蘇省碳資產質押融資操作指引（暫行）》，幫助企業以 6.8 萬畝人工林場每年吸收的碳排放量作為增信手段進行貸款申報，為企業綠色融資打開了一條創新思路。2024 年，本行成功給予該公司一般授信額度 6,000 萬元並實現全額投放，這是浙商銀行落地的全行首筆林業碳匯資產質押融資，以綠色解決方案助力生態環境建設。

案例：“ESG 貸款+保險”，助力企業可持續發展

浙江漢納新材料科技有限公司專注於超薄精密碳納米管薄膜研發製造，雖在節能環保領域取得顯著成果，但仍面臨融資與管理挑戰。為此，浙商銀行湖州分行創新“ESG 貸款+保險”業務，依據企業的 ESG 表現進行風險定價，為其提供 3,000 萬元貸款，並配套 1,650 萬元 ESG 保險，有效降低融資成本。且通過銀保合作，引入保險公司的專業服務，強化貸後管理，助力企業提升 ESG 評級。不僅增強了企業的可持續發展能力，還降低了信用風險，實現了經濟效益與社會效益的雙重提升。該案例獲 2024 年度湖州市綠色金融產品服務創新案例。

“這次銀行和保險公司聯動業務創新，讓我們得到資金支持的同時獲得了保險保障。”



圖：湖州分行工作人員赴企業實地調研

案例：“碳效貸”響應麗水氣候投融资試點建設規範

本行響應國家碳達峰、碳中和重大決策部署，面向麗水市工業企業碳效評價結果的名單內企業，推出了“碳效貸”產品，通過在授信流程中嵌入碳效等級信息，根據企業“碳效碼”的等級不同，在貸款期限、額度、利率等方面提供階梯式、差異化的綠色信貸支持，激勵企業提高碳效碼等級，降低碳排放量。自“碳效貸”場景業務推出以來，截至2024年末，麗水分行已累計發放“碳效貸”融資25,099萬元，服務客戶34戶。

案例：“淨水證”提高紹興市印染企業融資效率

印染行業是紹興市的傳統優勢產業及重要支柱產業。本行經過走訪調研，發現在印染企業的成本支出中，淨水費用佔比較大。對此，本行通過挖掘印染企業淨水費繳費場景需求，幫助下游印染企業通過開立國內信用證的方式繳納淨水費，延緩印染企業現金流出並降低財務成本，助力排水公司快速回籠現金，獲得了當地排水公司和淨水企業的一致認可。

案例：支持慈溪市建築垃圾資源化處置中心項目，助力循環經濟發展

為加快建築垃圾資源化綜合利用，慈溪市政府提出“慈溪市建築垃圾資源化處置中心項目”，項目建成後，可以解決建築垃圾處理難題，實現資源化再利用。項目生產的再生磚可取代粘土磚，節省取土，節省耕地和標準煤，減少有害氣體排放，對發展循環經濟、實現節能減排等意義重大。浙商銀行寧波分行第一時間通過銀政對接獲取項目信息，隨即聯合銀行同業，組建銀團，並快速獲批授信。截至2024年末，累計為項目工程建設提供信貸支持7,600萬元，助力項目順利推進。

2. 綠色債券

2024年，浙商銀行通過設置綠色通道、營銷考核支持等措施，積極推進綠色債券的註冊、發行工作。截至2024年末，本行成功承銷12筆綠色債券，助力8家發行人募集資金71.37億元，募集資金用於綠色項目。

案例：支持綠色票據發行

2024年6月，浙商銀行支持“H公司第二期綠色中期票據”成功發行，債券發行規模3億元，募集資金用於償還綠色項目投放階段的銀行貸款。本期債券募集資金可實現二氧化碳年減排量121.10萬噸，協同節約48.63萬噸標準煤，減少二氧化硫排放138.53噸，減少氮氧化物排放224.09噸。

案例：落地廣東省首筆企業境外藍色債券承銷及投資業務

茂名港集團有限公司是一家大型的交通基礎設施投資建設企業。浙商銀行廣州分行在瞭解到企業準備發行境外債後，迅速通過前中後協同聯動，助力企業成功發行2024年境外人民幣債券，發行規模6.4億元人民幣，期限3年。本筆債券系廣東省首筆企業境外藍色債券、茂名市首筆境外人民幣綠色債券，資金將主要用於清潔能源、綠色交通、可持續發展等領域。此外，香港分行作為簿記管理人參與債券承銷，廣州分行聯動自貿區分賬核算單元FTU投資1億元。

3. 綠色投資

浙商銀行持續提升綠色金融服務的專業性和覆蓋面，充分挖掘在環境保護和低碳生產方面表現優異的行業和公司的投資機會，引聚綠色理財“活水”，優先投資於清潔能源、防治污染、生態保護、應對氣候變化等綠色產業債券，逐“綠”而行，積極捕捉資本市場中有關綠色產業變革的投資機會。2024年，本行理財共投資綠色債券13.15億元。

4. 綠色消費

浙商銀行發行的綠色低碳卡旨在鼓勵和支持個人消費者參與綠色低碳生活方式，截至2024年末，已累計發行1.6萬張綠色低碳卡，共計提供了63萬人次的地鐵出行優惠，並向客戶贈送了2萬張共享單車季卡或月卡，共計減少1,560噸碳排放，鼓勵消費者將綠色低碳理念融入生活，共同推動社會向更加綠色低碳的方向前進。

三、踐行綠色低碳運營

浙商銀行在自身運營中踐行低碳理念，在低碳運營、資源管理和綠色理念宣傳教育等方面作出長足努力。

（一）倡導低碳運營

本行在自身運營中以“雙碳”目標為指引，持續推進無紙化辦公和綠色網點建設，運用數字化手段實現低碳轉型。

推進綠色網點建設	鼓勵各地分行開展“零碳”銀行網點建設，加強自身運營減排，踐行低碳出行、綠色辦公等綠色理念，以點帶面逐步實現自身運營和資產組合的碳達峰、碳中和。2024年，湖州分行營業部獲評湖州市銀行業協會授予的“碳中和”星級網點榮譽。
印章及憑證電子化	打造數智運營管理平臺，整合各類系統功能，以數字化代替手工台賬和手工作業，減少資源耗費；推進印章電子化，函證業務升級為電子化用印，已完成

	67,929 筆函證專用章用印任務；創新財政部電子憑證項目，貫徹落實財政部電子憑證深化試點工作要求，在業內首創開發電子憑證功能。2024 年全年電子憑證會計數據試點節約用紙 2.4 噸。
搭建遠程運營服務體系	基於遠程視頻、人臉識別等數字化技術手段，重塑遠程運營服務流程，並結合大數據多維度風險防控措施，打造“浙 e 辦”遠程運營服務體系。“浙 e 辦”已累計上綫 27 項業務功能，讓廣大客戶“一次都不用跑”，為客戶提供便捷服務的同時，減少辦理過程產生的碳排放。

（二）優化資源管理

浙商銀行創新技術手段，規範降耗節能行爲。本行制定《公共能耗節能方案》及綠色節能照明系統可行性方案，完善“節能巡查”機制和能耗數據的“節能診斷”機制，定期梳理分析總行樓宇日常耗用、水、電、氣等數據，發現異常數據及時排查，嚴格把控能耗成本。

本行積極推廣綠色網點建設，在分支行裝修設計中融入節能環保理念。採用大開間設計提高空間利用率，使用智能照明系統、LED 光源、變頻多連綫系統（VRV）等節能設備，選用節水型潔具和 E1 級以上環保建材，家具主輔材均採用 E0 級環保材料。數據中心通過減少冷却水排污、降低蒸發量、加強用水管理實現節水；採用模塊化機房設計，保持恆溫恆濕，利用自然冷却功能實現節能降耗。

（三）傳遞綠色理念

浙商銀行強化綠色引導，樹牢低碳節能意識。在辦公用品選購、廢棄物管理、綠色出行等方面落實節能減排。本行積極踐行綠色採購，優先選購環保型、可降解的環保型清潔用品、辦公用品、建築產品和辦公家具。在廢棄物管理方面，對辦公大樓產生的垃圾進行分類處理，並對可回收物進行回收處理。在綠色出行方面，總分行經營優先採購新能源汽車。本行食堂持續實施“光盤”行動，建立餐盤回收監督員巡查機制，減少食物浪費和廚餘垃圾處理所產生的碳排放，向員工傳遞綠色理念。

四、環境績效表現

（一）應對氣候變化

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
綠色金融				
綠色貸款餘額	億元	2,477.37	2,034.36	1,459.23
節能環保產業貸款餘額	億元	418.32	296.12	211.74
清潔生產產業貸款餘額	億元	132.25	114.56	51.85
清潔能源產業貸款餘額	億元	203.15	171.20	125.01
生態環境產業貸款餘額	億元	166.43	125.04	60.14

基礎設施綠色升級貸款餘額	億元	1,528.76	1,315.85	985.77
綠色服務貸款餘額	億元	28.47	11.59	24.72
綠色貸款同口徑比上年增加額	億元	443.01	575.13	416.79
“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	700.70	628.97	530.48
“兩高一剩”行業貸款餘額佔全部貸款餘額的比重	%	3.78	3.73	3.48
為環保行業提供融資餘額	億元	2,755.94	2,256.31	1,674.52
綠色債券發行規模	億元	-	-	100
支持的綠色項目數量 ⁶	個	18,505	15,478	14,176
綠色項目減排二氧化碳當量	噸	130,060.59	175,628.75	80,770.21
綠色項目減少二氧化硫	噸	2,448.41	3,348.19	1,278.11
綠色項目減排標煤	噸	40,438.05	61,760.48	36,814.44
綠色項目減排化學需氧量	噸	1,555.99	4,388.28	1,110.50
綠色項目減排氨氮	噸	12.19	12.19	723.94
綠色項目減少氮氧化物	噸	1,113.68	1,377.80	206.44
綠色運營				
新型智能機具網點覆蓋率	%	100	100	100
電子銀行交易筆數	萬筆	80,632.31	45,215.28	25,143.40
網上銀行交易筆數	萬筆	67,397.46	33,253.21	14,389.70
電話銀行交易筆數	萬筆	6.71	8.02	6.89
手機銀行交易筆數	萬筆	12,972.69	11,687.53	10,467.67
電子銀行渠道替代率	%	99.91	99.85	99.75
電子銀行交易額	億元	140,041.92	212,116.56	205,165.15
網上銀行交易額	億元	129,778.93	202,514.36	194,503.67
手機銀行交易額	億元	10,193.32	9,523.28	10,579.10

(二) 溫室氣體排放與能源消耗

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
溫室氣體排放總量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量	56,321.26	56,412.70	181,280.83
溫室氣體直接排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	3,463.80	3,586.64	3,184.02
溫室氣體間接排放量（範圍二）	噸二氧化碳當量	52,857.46	52,826.06	178,096.80

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

溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.07	0.07	0.24
能源消耗總量	兆瓦時	128,792.75	116,187.74	431,414.95
單位面積能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.15	0.14	0.57
直接能源消耗				
天然氣消耗量	立方米	923,769.38	773,699.38	825,250.12
汽油消耗量	升	606,918.03	844,719.13	622,186.35
柴油消耗量	升	7,917.64	19,085.56	8,109.96
間接能源消耗				
外購傳統電力消耗量	千瓦時	84,368,090.45	76,824,916.11	72,337,251.70
外購綠色電力消耗量	千瓦時	334,603.00	1,583,437.47	94,204.30
數據中心能源使用效率 (PUE)	/	1.316	1.323	1.359

(三) 污染物排放

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
顆粒物 ⁷	噸	0.06	0.05	0.06
二氧化硫	噸	0.38	0.32	0.34
氮氧化物	噸	9.53	7.98	8.52

(四) 廢棄物管理

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
廢棄物排放總量	噸	10,770.66	9,290.35	6,595.50
無害廢棄物總排放量	噸	10,735.22	9,264.50	6,577.98
生活垃圾產生量	噸	8,060.71	6,994.89	4,936.82
餐廚垃圾產生量	噸	2,590.71	2,195.11	1,517.06
辦公用品廢棄物	噸	3.02	6.58	62.23
無害電子廢棄物產生量	噸	80.79	67.93	61.88
有害廢棄物總量 ⁸	噸	35.44	25.84	17.52
硒鼓、墨盒	噸	35.44	25.84	17.52
單位面積無害廢棄物排放量	噸/平方米	0.0126	0.0113	0.0087
單位面積有害廢棄物排放量	噸/平方米	0.000042	0.000032	0.000023

(五) 水資源管理

7. 顆粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》計算

8. 有害廢棄物主要為廢棄硒鼓墨水匣，硒鼓按毛重 0.8kg/個計算，顆粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》計算

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
辦公耗水總量	噸	600,694.74	574,932.10	525,778.38
單位面積耗水量	噸/平方米	0.70	0.70	0.70
數據中心水資源使用效率 (WUE)	/	2.036	2.078	2.286

(六) 用紙

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
信用卡電子賬單使用率	%	100	100	100
信用卡電子賬單節約用紙 ⁹	噸	32.07	31.82	32.90
辦公系統運行節約用紙	噸	46.50	44.80	45.20
電子憑證會計數據試點節約用紙	噸	2.40	2.39	1.43
極簡報銷運行節約用紙	噸	4.60	3.22	2.82

9. 紙質帳單按 4.3659 克/張，229,047 張/噸計算，下同

第四章 社會篇·攜手共築美好家園

浙商銀行堅守金融本色，不斷創新金融服務，保障客戶權益，為員工提供關懷和個人發展保障，奉獻公益事業，與各方攜手共築美好家園。

一、創新數智金融服務

浙商銀行依據自身發展策略和經營特點，創新數智金融產品，打造“數智浙銀”品牌，引領全行優化金融服務供給，提高金融服務便捷性。

（一）全面打造數智浙銀

浙商銀行以場景金融建設為核心深入推進數字化改革，扎實做好安全生產安全運營，全方位賦能產品創新、模式重塑及經營管理轉型，持續擦亮“數智浙銀”金名片，為全行業務高質量發展提供數智支撐。

豐富數字化金融服務產品	完善大數據營銷平臺、產品智多星等展業平臺，創新推出數易貸、科創積分貸、場景證等產品。
強化運營管理數字化建設	啓動綜合協同數字系統建設，優化企業級風險管理平臺建設。發佈數字人“智盈”，打造信息資源中心“浙小智”。
全力融入數字經濟大局	積極深化與 30 餘家政府機構的技術合作、數據融合與系統共建，打造並完善金服寶·小微平臺、數字慈善平臺、智慧交易服務平臺等項目。
提升科技基礎支撐能力	持續健全數據治理體系，全面實施“煥芯強基”工程，強化數智運維基礎建設，健全完善同城災備體系，迭代升級“一基礎五平臺”網絡安全架構。

2024 年，本行積極發表論文、刊物、白皮書 20 餘份，新增發明專利授權 40 餘項、軟件著作權 6 項，參與國內外 50 餘項標準制定。在各類行業評選中，獲金融網絡安全能力成熟度等級評價示範機構、數字金融金獎、金融創新先鋒獎、環球金融“最佳金融科技創新之星”大獎等榮譽獎項 20 餘項。其中，網絡安全防護體系獲中國人民銀行金融科技發展獎二等獎，數據中心數字地圖（燕鷗系統）入選工信部等 13 部委聯合開展的網絡安全技術應用試點示範工作。

（二）豐富金融服務場景

本行以“客戶至上、體驗至上、場景至上”為指引，積極將大數據、雲平臺、人工智能等數字技術融入產品創新、營銷運營、風險防控、體驗優化等各個領域，推動業務流程數字化、智能化改造，打造一批可規模化應用的數字化標志性成果。同時，不斷強化數字化投研能力，增強 AIGC、大模型等前沿技術的基礎研究、場景轉化和開放合作，加快研究成果向業務價值轉化，拓展形成場景金融服務的新渠道、新方式、新領域。

大數據技術	融合應用稅務、工商、司法、征信等多方數據，建立客戶標籤體系與客戶全景視
--------------	-------------------------------------

	圖。持續強化大數據風險監測和預警能力，建立貫穿業務全生命周期的大數據風控體系，建設客戶風險准入、評級、風險定價、額度測算等風控模型，實現授信業務風險管理和預警的數據化、移動化、智能化，為供應鏈、小微普惠、零售信貸、跨境融資等業務開展提供有力的風控保障。
雲平臺	本行基礎設施實施“國產基礎設施雲”和“通用雲”雙雲架構，有效提升基礎資源供給能力，充分發揮雲計算高可靠、可快速彈性擴展等特性，提升基礎平臺自動化、智能化水平，並常態化開展重要業務系統容災演練，驗證其跨中心負載均衡、故障一鍵式切換等容災能力，有效保障業務系統穩定運行。
人工智能	本行建設 AI 能力平臺整合 OCR、NLP、ASR 等各類公共 AI 能力，提供統一的模型管理、資源調度以及服務組合創新，逐步形成全行統一的 AI 服務市場，為數十個業務場景提供 AI 服務。不斷精進人工智能算法，迭代完善各類風控模型。其中，在反洗錢方面建設了反洗錢平臺，實現對洗錢風險的全方位監測、場景式分析、精準化識別和智能化管控。

案例：運用區塊鏈技術支撐打造數字慈善平臺

為加速公益慈善事業一體化發展，本行打造數字慈善平臺，運用區塊鏈技術實現信息公開透明可追溯，為組織管理、捐贈、公益活動及志願服務提供數字化支持，打破傳統公益金融服務界限，推動公益慈善新模式。截至 2024 年末，平臺已吸引浙江、福建等四省 25 家機構入駐，開展 39 個慈善項目，管理捐贈資金 2.5 億元，招募志願者 4,000 餘人，幫助 3,000 餘人次。2024 年 11 月，該項目獲中國人民銀行金融科技發展獎三等獎。



圖：數字慈善平臺榮獲中國人民銀行金融科技發展獎三等獎

案例：創新推出在綫數智平臺“浙商交易寶”

本行聚焦外貿企業匯率管理需求，創新推出綫上平臺“浙商交易寶”，提供全生命周期匯率管理服務，實現全綫上流程、全交易時段、全業務品種、全場景覆蓋，為企業打造智能型外匯管理新模式。同時，通過科技賦能推出“浙商數據保”，降低套期保值成本，助力匯率避險降本增效。2024 年 11 月，該項目獲中國人民銀行金融科技發展獎三等獎。



圖：“交易寶”項目榮獲中國人民銀行金融科技發展獎三等獎

（三）提升數智服務體驗

浙商銀行秉持“以客戶為中心”的服務理念，積極創新金融科技應用，通過線上線下一體化融合，優化客戶體驗與滿意度，提升金融服務質效。

2024年，本行以“智惠善專”為主題，升級發佈手機銀行6.0，持續提升移動渠道金融服務能力，優化客戶體驗。手機銀行聚焦“數智財富”，通過提供個性化投資組合建議及全程服務陪伴，並設有“惠購生活”“惠享權益”“惠聚生活”等系列優惠板塊，為客戶提供多樣的優惠福利。手機銀行開發設置“浙銀善行”“長輩版”“代發工資”“分行特色”等專屬服務區，通過精細化運營，增強各類客群的滿意度。

截至2024年末，手機銀行客戶數722.7萬戶，同比增長18.83%，榮獲2023年移動金融客戶端企業標準“領跑者”、2024證券時報“傑出手機銀行APP”天璣獎、手機銀行APP6.0倫敦設計獎金獎等多個獎項。



圖：手機銀行6.0



圖：手機銀行6.0首頁



圖：手機銀行長輩版

本行持續建設視頻客服能力，在臨櫃雙錄、遠程雙錄等業務場景中為零售、私行、小貸等業務條綫提供視頻能力支持，保障客戶權益、提升服務便捷性與確保合規運營。2024年，本行完成臨櫃雙錄2.0全行推廣，全面記錄業務辦理過程，有效提升交易透明度與安全性，降低潛在風險，保障客戶與機構雙方權益。此外，本行上線遠程雙錄2.0、自助櫃員機遠程授權場景，為用戶提供便捷服務。遠程雙錄2.0可以通過視頻連線完成業務辦理，大幅減少客戶往返網點的時間成本。自助

櫃員機遠程授權功能在客戶使用自助櫃員機辦理複雜業務時，可實現快速響應，讓自助服務更加流暢高效，為客戶帶來便捷體驗。

二、嚴格守護客戶權益

浙商銀行堅持以客戶為中心，不斷完善消費者權益保護體系、優化服務流程，切實保障客戶權益。

（一）消費者權益保護體系

浙商銀行秉持“金融向善、消保為民”使命擔當，堅持以人民為中心的價值取向，全面貫徹落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規、監管要求，制定消保相關政策制度，定期召開消費者權益保護工作會議，不斷優化服務諮詢、產品銷售、投訴處理及消費者權益保護審查等全流程服務管理。

本行高級管理層統籌制定完善的消保制度體系，以《浙商銀行消費者權益保護工作管理辦法》為主要制度依據，明確董事會及下設消費者權益保護委員會，高級管理層的消費者權益保護工作職責。本行消費者權益保護工作遵循的制度包括：《浙商銀行消費者權益保護評估審查辦法》《浙商銀行消費者金融信息管理辦法》《浙商銀行客戶投訴管理辦法》《浙商銀行金融知識教育宣傳管理辦法》《浙商銀行營銷宣傳行為管理辦法》《浙商銀行消費者權益保護工作考核評價實施細則》

《浙商銀行消費者權益保護工作應急預案》《浙商銀行重大客戶投訴應急預案》《浙商銀行消費者金融信息保護應急預案》《浙商銀行運用糾紛調解機制化解金融糾紛基本規範》等。

本行已建立金融消費者權益保護事前審查機制，通過《浙商銀行消費者權益保護評估審查辦法》明確了審查主體、審查範圍、審查要點、審查流程等內容。本行涉及個人消費者的新產品或服務推出市場前及現有產品或服務發生重大改變的，均進行消保審查。消保審查的範圍包括但不限於政策制度、通知公告、營銷宣傳材料等，前置風險防控，護航業務合規發展。

2024年，本行更新並下發《浙商銀行消費者權益保護工作考核評價表（總行部門）》及《浙商銀行消費者權益保護工作考核評價表（分行）》，考核指標全面覆蓋信息披露、適當性管理、合作機構管理、投訴處理、教育宣傳、培訓與考核、特殊消費者群體保護等內容，重點關注銀行業消費者權益易遭受侵害的重點業務和關鍵環節。

本行持續開展金融消費者權益保護員工教育和培訓，報告期內，共開展相關培訓934次，參培人數達12.6萬人次。本行消保培訓內容包含重點法律規範和監管規定、內部制度和要求、典型案例分析解讀等類型，覆蓋個人信息保護、金融知識教育宣傳、投訴處理、營銷宣傳、操作規範、消保審查等消保重點內容。本行結合員工崗位類別和工作需求，開展覆蓋全體員工的消費者保護相關培訓。

（二）確保公平營銷

浙商銀行制定多個內部制度，規範營銷宣傳行為，保障本行的營銷行為合法合規、公平適當。

本行根據《浙商銀行營銷宣傳行為管理辦法》，明確營銷宣傳行為規範，強調對營銷宣傳人員、合作方管理要求，突出營銷宣傳真實性、公平競爭、銷售適當性等要求。2024年，本行開展營銷宣傳材料“回頭看”活動，嚴格規範營銷宣傳行為。

本行制定《浙商銀行零售金融業務營銷宣傳行為管理實施細則》，對零售金融條綫的營銷宣傳行為進行管理和監督，在營銷過程中充分尊重消費者的真實意願，嚴禁捆綁銷售、誤導銷售及其他違反法律法規規定或者違背公序良俗表述的行為。在銷售適當性管理方面，本行按照相關法律法規制定《浙商銀行財富管理業務投資者適當性管理辦法》，明確財富管理產品五級分類機制、金融消費者分類機制及風險承受能力評估形式、內容、渠道等內容，在銷售過程中嚴格執行“適當性匹配”原則，根據金融消費者的不同的風險承受能力，銷售與其匹配的產品。

（三）隱私與信息保護

浙商銀行建立了覆蓋黨委、董事會、高級管理層等的數據安全管理組織架構，總行各部門依據職責分工落實數據安全工作要求，總行科技管理部作為數據安全歸口管理部門及技術保護主責部門，總行綜合辦公室負責組織開展全行數據泄露、仿冒欺詐等負面輿情的監測和處置，總行風險管理部負責將數據安全風險納入全面風險管理體系，總行內控合規與法律部負責將數據安全納入內控評價體系，總行審計部負責全行數據安全及其風險管理審計工作。

本行制定《浙商銀行數據安全風險評估實施細則》《浙商銀行數據出境安全管理實施細則》，細化個人信息保護影響分析的內容，明確數據處理活動事前評估流程與工作機制，強化個人信息保護要求。本行修訂《浙商銀行信息系統生產數據索取管理辦法（2024年版）》《浙商銀行外部數據管理辦法（2024年版）》，針對外部數據採集、內部數據使用等數據處理環節，進一步強化安全要求。在信息安全的預防與響應機制方面，本行制定網絡安全及數據安全應急預案，以及信息科技突發事件應急預案，並定期開展相關演練，當發生事件時依據預案及規定及時處理並上報，以及履行相關告知消費者等義務。

本年度開展信息安全培訓情況

- 開展《浙商銀行數據安全管理辦法（2023年版）》解讀在綫學習和考試，培訓內容包括數據全生命周期的安全保護要求，覆蓋數據收集、傳輸、使用、存儲、刪除等不同環節的安全要求及合規行為提示，培訓覆蓋全行人員。
- 開展網絡安全在綫培訓，針對網絡安全形勢與典型風險、網絡安全風險案例與防控對策等開展培訓，強化網絡安全個人信息保護工作要求，培訓覆蓋全行人員。
- 開展《網絡數據安全管理條例》重要條款解讀在綫學習培訓，針對個人信息保護章節進行專項解讀，從用戶告知義務、同意要求、行使個人權利要求等條款進行解讀，強化員工對於國家規定的認識，培訓範圍為科技條綫全體員工，另有較多感興趣員工自願參與培訓，培訓覆蓋率 123%。
- 開展 2 次內部紅藍對抗攻防演練，2 次全行級、1 次分行級釣魚郵件演練，全行級釣魚演練中招率為

3.44%，相較於去年大幅降低，員工反釣魚防範意識顯著提升。

1. 重大事項報送

本行在制度中明確重大事項報送的流程。員工注意到隱私與信息安全等可疑事項時，應立即向二級中心負責人和部門負責人報告，同時採用“橫向+縱向”雙綫報告機制，根據業務與系統依賴關係等，向業務主管部門、風險管理部門、保障部門等關聯部門“橫向”報告，向董事長、行長、分管行領導、綜合辦公室、上級條綫管理部門“縱向”報告。同時，本行將數據安全和網絡安全場景納入員工內控違規扣分執行標準，強化全員數據安全和網絡安全保護意識。

2. 數據收集和保留

本行在數據安全及消費者權益保護的制度以及各類業務操作規範中明確數據採集及數據留存遵循的原則及具體要求，防範過度採集及超期保留客戶數據。本行建立移動對客應用隱私合規檢測機制，針對數據採集的頻率、範圍等開展檢測，防範發生超範圍、超頻率收集客戶數據情況。此外，本行建立辦公終端敏感數據常態化掃描機制，不定期掃描辦公終端的文件，做好敏感數據清理工作。本行每年開展個人信息保護檢查及評估工作，檢查內容覆蓋數據採集、數據存儲等全生命周期，強化個人信息保護要求，及時推進有關問題整改。

3. 防範 IT 系統中斷

本行建立由董事會、高級管理層、總分行業務連續性管理委員會、風險管理部門、信息科技部門、業務主管部門、保障部門、審計部門共同構成的業務連續性管理組織體系，持續完善業務連續性管理制度。本行不斷健全“橫向+縱向”雙綫信息報告機制，持續強化同城災備建設，完善存量系統資源同城雙活部署，建立長周期輪換、常態化演練等機制，做優做實災備應急切換演練。

4. 防範網絡攻擊

本行建立完善的網絡安全管理體系，制定《浙商銀行網絡安全工作責任制實施意見（2022版）》《浙商銀行網絡安全管理辦法（2024年版）》等11項管理制度。本行以“一基礎五平臺”（即安全縱深防禦基礎，安全態勢感知平臺、安全運營平臺、安全資產平臺、威脅情報平臺、安全驗證平臺）為載體，打造全資產、全流程、全鏈路、全感知和快預警、快響應、快處置的“四全三快”網絡安全防護體系，實現自動化、智能化的網絡安全精準感知與有效防控。在該體系支撐下，成功助力本行實現重要時期保障“零事故”，歷次攻防演練“零失分”。截至2024年末，本行通過ISO27001、ISO27701、ISO20000和ISO22301等管理體系認證，以及DevOps持續交付成熟度、CMMI3軟件成熟度等管理標準認證。

5. 應急演練

本行建立起較為完善的業務聯繫性、網絡安全、數據安全應急響應制度與管理體系，並定期開展主備切換、重啓等業務連續性應急演練，DDoS攻擊、遠程命令執行攻擊、釣魚郵件攻擊等網絡安全事件應急演練，數據泄露、數據篡改等數據安全事件應急演練，並開展相關培訓，有效提升員工應急處置能力和意識，使得員工能充分應對此類突發事件。

(四) 守護客戶資金安全

浙商銀行完善智能系統運維保障，升級事中風控和異常監測系統，提升反賭詐和防攻擊能力，保護客戶賬戶和資金安全。2024年，本行加強多方聯動，通過網絡金融風險防控體系有效監測和預警資金安全問題。

客戶資金安全守護成效

- 2024年，利用公安潛在受害人和涉賭設置的預警名單，共攔截受害人可疑轉帳交易4,779筆、資金近2.67億元。
- 利用電信他行高危風險卡數據，共攔截勸阻交易攔截保護受害人資金213筆、1,023.99萬元，實時精準阻斷涉詐涉賭資金1,385筆、1,944.93萬元。
- 利用公安、電信名單識別本行可疑黑卡161張。
- 通過事中風控系統自動識別並成功攔截陌生賬戶高風險轉帳交易2,399筆，14.37億元，自動識別並拒絕高風險登錄請求4,864筆，自動識別並添加黑名單設備408個，經刷臉策略攔截異常交易22,240筆。

三、打造優質客戶服務

浙商銀行將服務作為立行之本，秉承“金融向善 服務為民”的宗旨，全面提升服務質效，深層次打造高質量金融服務品牌形象，為客戶提供更多有溫度、有廣度、有深度的服務，不斷豐富服務內涵和外延，以實際行動譜寫優質服務新篇章。

(一) 打造品質服務

本行以提升優質服務為抓手，提升員工綜合素質，持續加強營業網點優質服務建設，不斷提升客戶服務隊伍體系，努力增進客戶滿意，為客戶提供更優質、更高效的金融服務。

提升支付便利化	建立全渠道現金預約通道，常態化開展零錢包兌換工作，主動提供上門兌換、代理兌換等服務，獲得客戶廣泛好評。本行的《浙商銀行多措并举提升外籍來華人員支付服務水平》服務案例獲評中國支付清算協會優秀案例，設計的零錢包產品獲浙江省銀行機構“零錢包”創意設計大賽最佳設計獎。
網點無障礙服務	設置人工呼叫按鈕、無障礙坡道等設施，確保殘障人士等特殊人員進入網點無障礙，並設置愛心等候區、移動式填單台、助盲卡、手寫板、輪椅等，為客戶提供溫馨、便利的環境，提升廣大客戶的服務獲得感。
拓展宣傳教育	結合傳統節日、“3·15消費者權益保護日”“金融教育宣傳月”等，以宣傳折頁、展板、廳堂微沙龍等宣傳方式，開展“進社區”“進公園”等形式多樣的金融知識宣傳普及活動，幫助客戶增強風險防範意識。

	將反詐案例與傳統神話進行創新結合，創作《鍾馗降世 反詐降妖》參賽劇本，榮獲 2024 年浙江反詐短視頻創意大賽二等獎。
服務“最後一公里”	堅持以客戶為中心，按照事項真實、靈活服務和防範風險的原則，創造條件為特殊客戶開闢綠色通道，對患病、遭遇意外事件無法親臨營業網點辦理業務的客戶，積極上門，特事特辦。
提升應急救護能力	<p>增強員工安全防範意識，積極開展應急救護培訓，組織營業人員學習心肺復蘇、AED 使用等相關急救知識，截至 2024 年末，共有 1,615 名員工取得急救資質證書。</p>  <p>圖：浙商銀行濟南分行急救培訓</p>

案例：銀警聯動，追回資金暖人心

2024 年 11 月，浙商銀行蘭州分行在辦理一位老年客戶的大額存單轉讓業務時，發現存在詐騙風險。工作人員及時勸阻客戶並上報反詐中心及派出所，並聯繫老人兒女說明情況，後經老人的家屬發現，老人回家後被騙刷卡 20 萬元，蘭州分行迅速聯繫轄區派出所，最終成功追回資金 20 萬元。不久後，客戶家屬送來錦旗表示感謝。



圖：客戶家屬送來感謝錦旗

（二）優化投訴處理

浙商銀行嚴格落實國家金融監管總局的要求，建立健全客戶投訴管理體系，持續做好投訴處理工作，切實維護消費者的合法權益。

本行暢通 12378 監管熱線“一鍵呼轉”投訴和金融消費者保護服務平臺投訴受理新渠道。及時優化客戶投訴管理系統，安排專崗人員做好相關投訴的分辨、流轉、處理，防範投訴升級。

本行高度重視投訴管理，確保客戶投訴接收及時、流轉順暢、處理高效。客戶投訴管理系統已實現全渠道線上受理和報送。積極開展溯源整改，加強對分支機構的賦能督導，按期開展條綫投訴通報，加大內部消保考核力度。2024 年本行受理投訴共計 131,562 筆，客戶投訴受理率、辦結率 100%。

投訴按地區分布情況（不含總行機關¹⁰）如下：

轄區機構	投訴數（筆）	轄區機構	投訴數（筆）	轄區機構	投訴數（筆）
上海分行	2,100	瀋陽分行	629	湖州分行	189
杭州分行	2,067	寧波分行	605	嘉興分行	186
重慶分行	1,897	長沙分行	592	台州分行	166
北京分行	1,411	天津分行	536	呼和浩特分行	118
鄭州分行	1,274	溫州分行	504	貴陽分行	98
廣州分行	1,205	蘭州分行	466	福州分行	70
南京分行	1,070	武漢分行	368	衢州分行	68
濟南分行	975	紹興分行	317	麗水分行	58
成都分行	911	金華分行	258	舟山分行	26
西安分行	793	合肥分行	251	太原分行	23
深圳分行	789	青島分行	238	南寧分行	23
蘇州分行	643	南昌分行	215		

投訴業務類別情況如下：

類型	投訴數（筆）	類型	投訴數（筆）
銀行卡	59,200	銀行代理業務	984
貸款	31,212	自營理財	890
債務催收	20,257	貴金屬	875

10. 總行機關投訴數為 110,423 筆

支付結算	7,364	人民幣儲蓄	709
個人金融信息	5,392	外匯	260
其他	3,363	國庫	28
其他中間業務	1,009	人民幣管理	19

（三）增進客戶滿意

浙商銀行堅持以客戶為中心的服務理念，制定客戶話後滿意度考核指標、搭建滿意度調研系統、監控全量非滿意錄音等措施，發現客服人員服務問題並持續加強培訓；瞭解客戶服務需求，為業務系統優化方向提供客戶參考意見，構起客戶與本行各業務部門溝通的橋梁。通過持續精準定位服務問題，深化服務體驗，挖掘服務方向，不斷提升客戶服務體驗。2024年，本行95527客服熱線人工電話滿意度達99.81%。

四、優化職業發展平臺

浙商銀行堅持以人為本，高度重視人才培養，在充分保障員工權益的基礎上，構建了系統化、專業化、多元化的人才培養體系，聚焦不同階段員工核心技能重點提升，不斷提高員工素質，並重視員工溝通與關懷，為員工提供廣闊發展平臺。

（一）保障員工權益

浙商銀行嚴格遵守相關法律法規，制定《浙商銀行勞動合同管理暫行辦法》《浙商銀行員工招聘管理辦法》《浙商銀行管理人員管理辦法》《浙商銀行營銷人員管理辦法》《浙商銀行員工考勤和休假管理辦法》等政策制度，圍繞雇傭、薪酬、福利、休假、招聘與晉升等方面制定體系化人力資源管理政策制度，為員工提供公平、公正、公開的晉升體系，保障員工獲得均等的多元化發展職業機會。

本行積極履行“穩就業，保民生”的社會責任，採取多項務實措施，保障大學生就業和人員專項安置。校園招聘面向應屆及往屆畢業生開放，大部分崗位不限專業，確保平等就業機會。高效響應浙江省國資委關於提供亞組委社會專業人員賽後工作安置的要求，共錄用4位亞運社會專業人員；落實浙江省國資委援藏、擁軍等工作要求，向西藏籍高校畢業生、退伍士兵開放招聘崗位。

堅持“五湖四海”人才引進計劃，招聘遵循公開、公平、公正原則，杜絕性別、種族等歧視，確保招聘規範。報告期內，女性員工佔比48.53%，中高層管理人員女性佔比15.99%。

按時發放工資，足額繳納五險一金，並提供企業年金、補充醫療保險、職工療休養等福利。嚴格遵守法定工作時間和節假日規定，保障員工休息、休假等合法權益。

倡導健康的職場環境，不斷完善員工勞動關係管理，依法保障員工權益。堅決抵制性騷擾、歧視等不良行爲，嚴禁違背他人意願，以言語、文字、圖像、肢體行爲等方式對他人實施不良行爲，

員工被實施相關行爲時可立即向所在機構紀檢監察部門舉報，一經核實將嚴肅處理，情節嚴重者解除勞動合同。

（二）促進員工職業發展

浙商銀行尊重與支持每一位員工的職業成長和價值實現，建立了完善的員工發展晉升體系，設置營銷人員、管理人員兩種不同的職級體系，建設了管理職務序列和技術職務序列的“H”形發展通道，實現管理職務和技術職務的靈活轉換，有效拓寬員工職業發展路徑。

<p>優化員工培養機制</p>	<p>實施“CZ星計劃”和大學生基層崗位鍛煉，幫助大學生員工快速適應本行文化，系統瞭解本行產品和業務流程，爲下一步職業發展打下良好基礎。建立“雙百雙千”人才庫，根據員工所在層級納入相應人才庫，同時匹配了交流學習、交流任職、內部公開競聘等多種培養項目，助力員工職業發展。</p>
<p>優化薪酬福利體系</p>	<p>建立了集薪酬、福利、考評于一體的管理體系。員工考評以實績爲導向，實現精準考評；薪酬管理倡導激勵與約束並重，堅持績效薪酬向考核優秀、貢獻度高的員工傾斜；福利以普惠性爲特色、體現人本關懷。三者互相補充、各有側重，形成有序的閉環生態管理體系，著力發揮在員工全生命周期管理中的作用。</p>
<p>豐富員工培訓體系</p>	<p>聚焦全行戰略和員工成長需要，建立涵蓋從新員工、骨幹、初階、中階到高階全生命周期培訓發展路徑，構建領導力、專業、營銷、技術四大序列培訓體系，設計配套資源和項目，服務各層級員工縱向晉升和橫向輪崗。</p>
<p>支持員工繼續教育</p>	<p>鼓勵員工參加專業知識、專業技能、學歷教育等系統性學習，2024年重新修訂外部資格證書管理，新增14項證書擴大9項證書適用崗位，爲考取銀行業專業人員職業資格、中國註冊會計師CPA、特許金融分析師CFA等119項資格證書的員工提供考試費用激勵。</p>
<p>建設優質內訓隊伍</p>	<p>關注員工職業素養提升，大力儲備優秀講師隊伍，2024年重啓好師好課大賽項目，評選出10名金牌講師，認證100名內訓師和40門優秀課程，助力打造內生式培訓體系。</p>

（三）傾聽員工心聲

浙商銀行重視員工意見和建議，不斷優化員工內部溝通平臺“蜂巢社區”，全員可以昵稱匿名註冊，以“蜂友”身份“吐槽”諫言，以社交平臺特性打破了上下級壁壘，打破部門堅井，將員工關心的問題擺上檯面，由相關責任部門及時予以答覆解決。2024年，“蜂巢社區”成功上綫蜂巢3.0，全年訪問總量達403萬，日均活躍用戶超1,500人，同比增長24%；積極推動解決員工急難愁盼，及時整理報告員工廣泛關心關注的問題，本年度解決問題880個。同時，“蜂巢社區”還聚焦全行戰略重點，深化疏通問題反映的渠道和解決機制，編制《蜂友說》《蜂巢問題專報》17期。



圖：“蜂巢社區”主題海報

(四) 關心關懷員工

浙商銀行嚴格遵守我國法定工作時間及節假日規定，制定《浙商銀行員工考勤和休假管理辦法（2023年版）》《關於執行軍屬探親假的通知》《關於執行浙江婚假新規的通知》等政策，明確員工可享受年休假、婚假、喪假、產假、護理假、育兒假、陪護父母假、軍屬探親假等，保障員工休息、休假等合法權益。

2024年，本行開展了豐富多樣的員工活動，從文體活動、精神文明建設、健康體檢、困難幫扶等方面，切實關懷員工，助力“年輕人喜歡的銀行”和“幸福生活的倡導者踐行者”兩大特色品牌建設。2024年全年精準幫扶困難員工117人，慰問金額達57.66萬元。

<p>組織特色主題活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦第四個“中國人民警察節”主題慰問活動，組織本行的警屬、軍屬、退役軍人、擁軍服務志願者等員工，開展“AED、創傷包紮、心肺復蘇等急救培訓”，授牌成立“浙商銀行志願救護隊”。  <ul style="list-style-type: none"> 開展“三八”國際婦女節主題活動，組織“正善而行 最美人生”“三八”主題慰問活動，特邀“全國三八紅旗手”唐立梅博士開展主題講座，啓迪引導女員工對美麗人生的不斷探索，發現自己的“最美”。
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



- 組織開展“浙銀文化周”，舉行二十周年行慶嘉年華、“書香浙銀”館揭幕等活動。



- 開展“以愛為伴 與善同行”浙商銀行首屆員工集體婚禮。



打造“書香浙銀”

- 為員工提供廣闊的閱讀資源和平臺，每月開展薦書活動；成立 36 個“浙銀青年愛學習”小組，開展文化沙龍活動，在全行上下營造了濃厚讀書氛圍。
- 結合 4.23 世界讀書日和 5.4 青年節，開展“浙銀悅讀·書香青春”讀書節主題活動。



開展員工文體活動

- 組織 2024 “三小球”邀請賽，吸引了包括香港分行在內的 41 支參賽代表隊、

800 餘位運動員踴躍參與。



- 推出“善行接力 薪火傳遞”主題活動，吸引了全行 10,000 餘名員工參與。



- 組織員工子女暑期籃球夏令營。



豐富健康保障體系

- 提高員工體檢套餐標準，體檢項目新增心腦血管檢測、消化道檢測等。
- 搭建全行綠色就醫服務資源平臺，引進全國性第三方醫療服務機構為全行員工提供綠色就醫通道服務。
- 組織開展 19 次健康周系列活動，與外部機構共同推出冬病夏治“三伏貼”中醫診療、“健康周膏方節”等活動。



五、奉獻公益慈善事業

浙商銀行依託各地分行、員工志願者隊伍，關愛和幫助周邊社區困難群體，積極參與慈善公益事業，為發展社會事業、創新社會治理、促進社會文明貢獻力量。

（一）開展公益慈善

浙商銀行設立浙江浙銀公益基金會，統籌全行公益慈善活動，積極開展捐資助學、賑災扶困、非遺保護等公益活動，打造了“一行一校”“浙銀擁軍”等特色公益品牌，讓企業發展成果惠及更多群體。



圖：浙江浙銀公益基金會揭牌儀式

<p>開展“一行一校”結對幫扶</p>	<p>結對幫扶浙江山區海島縣、貴州、四川、甘肅等地 33 所學校，結合鄉村教育實際，不斷創新助學方式，組織員工支教助學、夏令營、教師跨區域研討等特色活動，累計投入 4,200 餘萬元，全方位幫扶改善校園環境、教學質量、學生精神面貌等，受助學生上萬人。</p>
<p>打造“浙銀擁軍”工作品牌</p>	<p>建設以“愛國擁軍”為主題的社會化擁軍工作室，與浙江省退役軍人事務廳簽署全面戰略合作協議，積極探索“認識走深、服務走心、支前走實、共建走親、模式走新”五位一體的金融擁軍模式。</p>
<p>煥新升級“溫暖驛站”</p>	<p>全行 355 家營業網點煥新升級“溫暖驛站”，除在自助服務區打造休息服務站點外，利用網點大廳等區域為客戶提供宣傳教育、權益保護、急救救助、人文關愛等各類社會化服務功能。</p>



圖：杭州分行營業部溫暖驛站

案例：馳援西藏日喀則抗震救災

2025年1月7日9時，西藏日喀則市定日縣發生6.8級地震，造成重大人員傷亡，大量房屋倒塌，災情牽動著全國人民的心。地震發生後，本行以實際行動響應黨和政府號召，第一時間啓動應急響應機制，通過浙江浙銀公益基金會向中華慈善總會捐贈50萬元現金，緊急馳援西藏日喀則受災地區，支持當地應急救災、受災群眾安置和災後重建工作，並全力以赴做好抗震救災金融服務和民生保障，助力保障受災群眾溫暖過冬。

案例：非遺傳承，踏上浙商銀行“金融普惠路”

浙商銀行秉持“金融+非遺”理念，以普惠金融推動非遺文化與現代社會的融合，賦能非遺產業發展。在杭州，西湖綢傘非遺傳承人宋先生因缺乏抵押物難以獲得貸款，余杭支行提供“數易貸”信用資金支持，助力文化“遺產”轉化為文化“財產”。在台州，臨海剪紙非遺傳承人楊女士獲得台州分行62.5萬元“數易貸”支持，為800餘年歷史的非遺注入新動力。在湖州，湖筆非遺傳承人許先生獲得湖州分行330萬元“人才支持貸”，支持其推廣湖筆文化。浙商銀行通過創新金融產品，為非遺傳承人提供資金支持，助力非遺文化傳承與發展。

案例：成爲光，照亮他人——“浙銀·善行築夢行動”支教記

2024年是浙商銀行“一行一校”完整實施第5年，投身教育公益事業第20年。我行首次啓動員工支教助學項目，選派20名優秀幹部員工，分赴陝西接官亭鎮中心小學、安徽槎水中心小學等學校開展支教活動，任教音樂、體育、美術等課程，完成超580課時播種愛與知識，亦收穫成長蛻變。



圖：員工支教活動

案例：踐行“善本金融”，助力慈善數字化轉型發展

浙商銀行福州分行與福建省慈善總會合作，針對慈善組織數字化轉型需求，推出“慈善數字平臺”，實現捐款線上化、項目管理數字化、數據集中化及辦公智能化。2024年，該平臺成功上線福州市鼓樓區慈善總會等六家公募慈善組織，助力慈善事業數字化發展，彰顯浙商銀行的金融科技支持與社會責任。



圖：福建省六家慈善組織打造“慈善數字平臺”

案例：扶殘助殘，堅守關愛弱勢群體

為助力殘疾人出行的便利性和安全性，浙商銀行北京分行為北京市東城區殘疾人聯合會捐贈安裝加固5,000輛殘疾人輪椅車車牌費用，堅守關愛弱勢群體、促進社會和諧發展的重要社會責任。憑藉在助殘事業中的不懈努力與真誠付出，2024年5月被北京市東城區殘疾人聯合會評為“扶殘助殘愛心單位”。



圖：“扶殘助殘愛心單位”紀念章

（二）堅持定點幫扶

2024年，浙商銀行堅決貫徹落實中央和省委關於高質量發展建設共同富裕示範區重大決策部署，以“千萬工程”為統領，通過黨委班子“定任務”、基層黨組織“結對子”、一綫黨員幹部“抓落實”的結對幫扶工作組織體系，扎實推進鄉村振興工作。

本行根據《中共中央國務院〈關於堅持和完善東西部協作機制的意見〉》文件精神，產業幫扶四川省達州市兩個行政村。年內，為胡家鎮鑼鼓村蔬果大棚投入項目資金35萬元，用於支持擴建大棚種植規模、新建水溝及水肥一體化設施，吸收更多村民就近務工；為清溪鎮沙溪村“銀盈”牛場

投入 41.3 萬元，用於購置大型攪拌機、機械喂養機，助力當地提高肉牛精細化喂養效率，擴大產業鏈範圍。

本行充分發揮金融企業的平臺優勢和幫扶幹部在銀行工作多年的視野優勢和管理經驗，專人專崗、定點幫扶，助推衢州龍游 5 村高效運轉和可持續發展，推動各結對村“光伏發電”“糧油加工”“茶葉生產”等 10 餘個項目落地見效。

截至 2024 年末，本行已累計投入幫扶資金 3,000 余萬元，帶動近 300 名村民就業。



圖：本行定點幫扶清溪鎮沙溪村“銀盈”牛場

六、促進金融知識普及

浙商銀行聚焦“老少新”、殘障人士、偏遠地區群眾等重點人群開展金融教育宣傳活動，創新“消保+”宣傳教育模式，持續提升消費者金融素養和風險防範能力。

<p>豐富金融教育工具箱</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本行持續提升“財富管理 N 課”教育宣傳品牌影響力，創作的《“西湖十景”系列——南屏晚鐘之非法集資》等 3 支短視頻獲防範非法集資短視頻徵集大賽“最佳傳播獎”和“優秀作品獎”。 • 創新打造“鄉音話消保”系列短視頻，因地制宜運用特色方言進行“相聲對話”“戲劇改編”普及金融知識、進行風險提示。 • 推出“消保縣域行”直播活動，線上線下齊發力推動金融教育直達基層群眾，累計觀看人數近 10 萬人，點贊次數超 101 萬次，社會反響較佳。
<p>開展集中教育宣傳</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本行全年組織“3·15”“防範非法集資宣傳月”“普及金融知識萬里行”“金融教育宣傳月”等多項集中性教育宣傳活動，全行開展金融教育活動超 9,427 次，觸及消費者超 12,857 萬人次。

案例：創新金融宣教，做優金融為民利民新篇章

浙商銀行嘉興分行聚焦銀髮一族、城鄉居民及大學生等重點人群，創新開展各類金融宣教活動。2024 年，聚焦老百姓最關心的“錢袋子”，開展“上午廳堂值守、下午田間地頭”的金融投資教育，並聯合人行、高等院校、青少年宮等單位開展“開學季嘉年華”“我是小小銀行家”等活動，以游戲等趣味化形式宣教金融知識，寓教於樂、融學於趣。2024 年，嘉興分行年內共開展金融知識進校園活動 19 場，覆蓋 6

個學校，10 個社區，青少年宮活動 1 場，人民銀行專場 1 場，惠及師生 2,767 名。



圖：嘉興分行黨委委員做客
《點石財經》節目



圖：嘉興分行金融顧問與鄉村居
民交流



圖：“護航開學季 反洗錢助你行”活
動暨金融安全第一課

七、負責任的採購實踐

浙商銀行重視供應鏈、價值鏈環節的環境與社會影響，在依據法律法規和相關標準規範採購活動的基礎上，努力以環境可持續性、道德實踐和社會責任的方式獲取材料、商品和服務。

（一）供應商 ESG 管理

浙商銀行在集中採購領域持續深化供應商管理，年內制定《浙商銀行集中採購供應商管理辦法（試行）》《浙商銀行集中採購質疑和投訴管理實施細則》，進一步完善供應商管理制度體系，規範質疑和投訴處理流程，保障供應商合法權益，確保本行採購公平、公正。同時，將綠色採購理念植入集中採購制度建設，深入踐行可持續發展戰略。同時，通過日常通過精細化管理強化供應商風險防範，推行可持續發展理念。

<p>明確履約責任</p>	<p>採購活動中，要求供應商簽訂《供應商誠信經營和誠信履約承諾書》，明確違反承諾行為需要承擔的責任。</p>
<p>加強風險排查</p>	<p>應用數智化手段嚴格排查供應商關聯關係，嚴格防範供應商失信和圍串標風險。</p>
<p>強化行業共享</p>	<p>加入金融行業供應商不良行為信息庫共建工作，實現供應商不良行為信息共享，有效減少並預防採購活動中供應商行為風險。</p>
<p>深化考核評價</p>	<p>採用履約考評、反向考評和年度考評相結合的方式對供應商開展考核評價，對存在不良行為和考核不合格供應商及時處理，有效規範供應商履約行為。</p>
<p>倡導綠色採購</p>	<p>在保證產品風險可控和可用性優先的前提下，優先採購節能環保產品；在採購文件中設定環境、社會責任等評分標準，在質量和服務標準同等的條件下，優先選擇注重環保和可持續發展的供應商，並向供應商宣貫節能環保與綠色、社會責任理念。</p>
<p>推廣浙銀善標</p>	<p>積極應用“浙銀善標”，在項目尋源和評審條件設置上引導參與本行採購項目的潛在供應商響應“浙銀善標”體系，優先尋求“善”企合作。</p>

（二）平等對待中小企業

2024年，本行積極響應招投標領域相關法規和政策精神要求，落實優化營商環境社會責任，平等對待中小企業，推動市場公平競爭，年內未發生中小企業因款項逾期支付引發的質疑投訴等情況。

本行高度重視國家關於優化營商環境、促進中小企業發展的政策要求，將平等對待中小企業的理念融入集中採購制度體系建設和日常管理規範中，確保項目實操時嚴格貫徹落實。集中採購供應商註冊時，依據國務院批准的中小企業劃分標準，精準確定大中小微企業類型，並發佈《採購文件公平競爭審查負面清單（試行）》，嚴格審查並剔除採購文件中可能存在的歧視性條款，杜絕以企業規模、註冊資本等不合理條件對中小企業設置門檻的情形。

八、社會績效表現

（一）招聘與雇傭

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
全行員工總數	人	20,595	19,293	17,406
在編員工數	人	19,977	18,774	16,968
非在編（勞務派遣）員工數	人	618	519	438
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
內部雇傭填補空缺職位佔比	%	2.95	0.84	0.73
新入職員工數	人	2,409	2,896	3,153
新入職女員工數	人	1,101	1,323	1,544
新入職男員工數	人	1,308	1,573	1,609
新入職30歲以下員工數	人	1,053	1,205	1,254
新入職31歲-50歲員工數	人	1,347	1,679	1,889
新入職50歲以上員工數	人	9	12	10
新入職境內員工數	人	2,394	2,878	3,130
新入職境外員工數	人	15	18	23
新入職普通員工數	人	2,390	2,875	3,131
新入職中高層管理員工數	人	19	21	22
員工流失率	%	5.10	4.97	5.68
男員工流失率	%	5.99	5.60	6.53
女員工流失率	%	4.13	4.29	4.76
30歲以下員工流失率	%	7.10	5.62	6.52
31歲-50歲員工流失率	%	4.34	4.42	5.27
50歲以上員工流失率	%	8.34	10.23	8.14
境內員工流失率	%	5.09	4.96	5.63

境外員工流失率	%	7.69	7.29	17.02
普通員工流失率	%	5.14	5.01	5.77
中高層管理員工流失率	%	1.86	0.91	0.90

(二) 多元化與平等機會

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
男性員工數	人	10,601	9,968	8,986
女性員工數	人	9,994	9,325	8,420
30歲以下員工數	人	3,940	3,949	3,758
31歲-50歲員工數	人	15,567	14,387	12,813
50歲以上員工數	人	1,088	957	835
境內員工數	人	20,499	19,204	17,328
境外員工數	人	96	89	78
漢族員工數	人	20,071	18,804	17,008
少數民族員工數	人	524	489	398
普通員工數	人	20,226	18,967	17,077
中高層管理員工數	人	369	326	329

(三) 勞工準則

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
社會保險繳納覆蓋率	%	100	100	100
工會建會率 ¹¹	%	97.30	97.30	97.30
工會覆蓋員工比例	%	99.52	99.53	99.55
員工缺勤率 ¹²	%	0.41	0.46	0.46

(四) 健康與安全

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
因工傷損失工作日數	天	1,098	530	1,178
因工死亡人數	人	1	1	0

(五) 發展與培訓

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
員工培訓投入金額	萬元	4,392.66	4,238.80	2,664.03
員工培訓人均投入金額	元	2,132.87	2,050.11	1,530.52

11. 工會建會率=設立工會的分支機構數/所有分支機構數

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

員工培訓項目數	個	1,607	1,625	1,529
員工參與培訓人次	個	970,172	724,334	643,273
接受培訓員工佔比	個	100	100	100
員工培訓平均時長	小時	70.35	58.56	54.89
男性員工培訓平均時長	小時	63.06	49.27	51.87
女性員工培訓平均時長	小時	71.56	59.93	57.06
普通員工培訓平均時長	小時	70.98	54.61	54.52
中高層管理員工培訓平均時長	小時	36.57	27.28	39.37
在綫培訓平均時長	小時	46.10	34.50	29.92
現場培訓平均時長	小時	24.24	24.06	24.97

(六) 供應鏈管理

指標名稱 ¹³	單位	2024年	2023年	2022年
當年度實施集中採購項目數	個	184	201	150
集中採購涉及預算金額	億元	52.20	13.92	8.80
集中採購項目履約率	%	100	100	100
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100
潛在供應商數量	家	4,427	3,593	2,854
長三角洲供應商	家	2,523	2,032	1,660
珠江三角洲供應商	家	513	429	310
環渤海地區供應商	家	847	736	587
中部地區供應商	家	261	171	125
西部地區供應商	家	238	185	145
東北地區供應商	家	45	40	27

(七) 產品責任和消費者權益保護

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
新增（或發生實質性改變）產品及服務審查數量（總行本級）	項	1,191	649	296
客戶投訴數量（含監管轉辦）	筆	131,562	119,169	105,340
95527 客戶滿意度	%	99.81	99.84	99.85
滿意度調查客戶佔比 ¹⁴	%	50.01	53.63	50.85
金融知識普及活動次數	次	9,427	7,000	12,000

(八) 隱私保護和信息安全

13. 統計口徑為總行

14. 95527 所有評價客戶數佔所有接聽客戶數的百分比

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
信息安全事件發生次數	次	0	0	0
涉及客戶個人身份信息的信息安全漏洞總數	起	0	0	0
受公司數據泄露影響的客戶和員工總數	人	0	0	0
因信息安全漏洞或其他網絡安全事件支付罰款金額	元	0	0	0
已經證實的侵犯客戶隱私投訴數量	起	0	0	0
IT基礎架構通過ISO27001等管理體系認證比例	%	100	100	100

(九) 知識產權保護

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
累計提交發明專利申請數	件	134	116	111
累計獲得專利授權數	項	88	46	35
累計獲得軟件著作權數	個	46	40	31
累計成功註冊商標數	件	526	509	484
註冊境內商標數	件	450	429	402
註冊境外商標數 ¹⁵	件	76	80	82

(十) 反洗錢

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
反洗錢培訓次數	次	1,107	1,032	645
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	85,844	73,772	57,844

(十一) 社區投資

指標名稱	單位	2024年	2023年	2022年
捐贈支出	萬元	2,429.13	2,270.51	2,548.08
教育文化捐贈支出	萬元	1,227.18	1,108.36	1,778.53
健康衛生捐贈支出	萬元	266.47	135.35	140.59
其他(如幫扶困難群體)	萬元	935.48	1,026.80	628.96
捐贈支出佔利潤總額比	%	0.14	0.13	0.16
員工志願服務時長	小時	4,871	4,763	4,633

15. 境外商標註冊地涉及香港、臺灣、澳門、英國、法國、德國、瑞士、新加坡、日本等九個國家或地區

獨立鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(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17层
邮政编码: 100738

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

可持續發展報告獨立鑒證報告

安永華明(2025)專字第70013043_A02號
浙商銀行股份有限公司

浙商銀行股份有限公司董事會:

我們接受委託,對浙商銀行股份有限公司(以下簡稱「浙商銀行」或「貴行」)編制的《浙商銀行股份有限公司2024年可持續發展報告》(簡稱「《2024年可持續發展報告》」)中選定的2024年度績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、績效信息

本報告就以下選定的2024年度績效信息實施了有限保證鑒證程序:

- 綠色貸款餘額(人民幣億元)
- 大口徑涉農貸款餘額(人民幣億元)
- 國標小微企業貸款餘額(人民幣億元)
- 捐贈支出(人民幣萬元)
- 女性員工佔比(%)
- 少數民族員工數(人)
- 員工人均培訓時長(小時)
- 滿意度調查客戶佔比(%)
- 電子銀行渠道替代率(%)
- 溫室氣體直接排放量(範圍一)(噸二氧化碳當量)
- 溫室氣體間接排放量(範圍二)(噸二氧化碳當量)
- 能源消耗總量(兆瓦時)
- 廢棄物排放總量(噸)
- 辦公耗水總量(噸)
- 外購傳統電力消耗量(千瓦時)

我們的鑒證工作僅限於《2024年可持續發展報告》中所選定的2024年度的績效信息,《2024年可持續發展報告》所披露的其他信息、2023年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

二、浙商銀行選用的標準

貴行編制績效信息所採用的標準列於本報告的「附錄:關鍵資料編制基礎」(簡稱「編制基礎」)中。





可持續發展報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2025）專字第70013043_A A02號
浙商銀行股份有限公司

三、浙商銀行的責任

選用適當的編制基礎，並按照編制基礎的要求編制《2024年可持續發展報告》中的2024年度績效信息是貴行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制績效信息相關的內部控制，在編制績效信息的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序對《2024年可持續發展報告》中的2024年度績效信息發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際鑒證業務準則第3000號（修訂）—歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（「ISAE3000」）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000要求我們計畫和實施鑒證工作，以對我們是否注意到為了使《2024年可持續發展報告》中的2024年度績效信息依據編制基礎進行編制而需要作出重大修改發表結論。鑒證程序的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

五、我們的獨立性和質量管理

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒佈的國際會計師職業道德守則中對獨立性和其他道德的要求。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

本事務所遵循《國際質量管理準則第1號——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》，設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策或程序。

六、鑒證工作程序

有限保證鑒證所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程序，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程序的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程序。





可持續發展報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2025）專字第70013043_A02號
浙商銀行股份有限公司

在我們的工作範圍內，我們僅在總行開展工作，工作內容包括：

- 1) 與相關人員進行訪談，了解浙商銀行的業務及報告流程；
- 2) 與關鍵人員進行訪談，了解報告期內績效信息的收集、核對和報告流程；
- 3) 檢查計算標準是否已根據本報告「二、浙商銀行選用的標準」中所述的方法準確應用；
- 4) 實施分析程序，並詢問管理層以獲取針對所識別的重大差異的解釋；
- 5) 對基礎信息實施抽樣檢查，以檢查數據的準確性；
- 6) 我們認為必要的其他程序。

七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《2024年可持續發展報告》中所選定的2024年度績效信息在所有重大方面存在與編制基礎的要求不符合的情況。

八、報告的使用

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



安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國北京

2025年3月28日

A member firm of Ernst & Young Global Limited



附錄：關鍵數據編制基礎

綠色貸款餘額（人民幣 億元）：

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的綠色貸款餘額（人民幣 億元）是指報告期末浙商銀行按照中國人民銀行《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知》（銀發〔2019〕326 號）統計的綠色貸款餘額。統計範圍包括浙商銀行總部及 35 家境內一級分行。

大口徑涉農貸款餘額（人民幣 億元）：

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的大口徑涉農貸款餘額（人民幣 億元）是指報告期末浙商銀行按照中國人民銀行和原中國銀行業監督管理委員會《關於建立〈涉農貸款專項統計制度〉的通知》（銀發〔2007〕246 號）統計的大口徑涉農貸款餘額。涉農貸款包括農村企業及各類組織貸款、城市企業及各類組織涉農貸款、農戶貸款和非農戶個人農林牧漁業貸款。統計範圍包括浙商銀行總部及 35 家境內一級分行。

國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）：

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）是指報告期末浙商銀行按照原中國銀保監會辦公廳《關於 2021 年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》（銀保監辦發〔2021〕49 號）和工業和信息化部、國家統計局、國家發展和改革委員會、財政部《關於印發中小企業劃型標準規定的通知》（工信部聯企業〔2011〕300 號）的要求統計的國標小微企業貸款餘額。國標小微企業貸款包括小型微型企業貸款、個體工商戶貸款和小微企業主貸款。統計範圍包括浙商銀行總部及 35 家境內一級分行。

捐贈支出（人民幣 萬元）：

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的捐贈支出（人民幣 萬元）是指報告期內浙商銀行對外捐贈的總支出。浙商銀行開展對外捐贈的範圍為符合《中華人民共和國慈善法》

規定的公益慈善活動。統計範圍包括浙商銀行總部、35 家境內一級分行、境外分行及子公司。

女性員工佔比 (%) :

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的女性員工佔比 (%) 是指報告期末浙商銀行的女性員工數佔全行員工總數的比例，員工性別信息來源於員工身份證。女性員工佔比=女性員工數/全行員工總數×100%。全行員工人數統計包含浙商銀行總部、35 家境內一級分行及境外分行正式編制員工與非正式編制（勞務派遣）員工。

少數民族員工數 (人) :

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的少數民族員工數 (人) 是指報告期末浙商銀行的少數民族員工總數，其中少數民族定義為員工身份證信息為除漢族以外的其他 55 個民族。全行員工人數統計包含浙商銀行總部、35 家境內一級分行及境外分行正式編制員工與非正式編制（勞務派遣）員工。

員工人均培訓時長 (小時) :

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的員工人均培訓時長 (小時) 是指報告期內浙商銀行員工參與總行及分行舉辦的培訓活動的總小時數除以全行員工總數。員工人均培訓時長=員工參與總行及分行舉辦的培訓活動的總小時數/全行員工總數。培訓活動包括浙商銀行舉辦的線上和線下培訓。統計範圍包括浙商銀行總部、35 家境內一級分行及境外分行。

滿意度調查客戶佔比 (%)

浙商銀行《2024 年可持續發展報告》披露的滿意度調查客戶佔比 (%) 是指報告期內「95527」所有參與評價的客戶數佔所有接聽客戶數的百分比，即滿意度調查客戶佔比 (%) =撥打「95527」被接聽並進行滿意度評價的客戶數量/撥打「95527」被接聽的所有客戶數量×100%。統計範圍包括境內外所有地區撥打並被接聽的「95527」電話。

電子銀行渠道替代率（%）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的電子銀行渠道替代率（%）是指報告期內浙商銀行電子銀行渠道交易筆數佔總交易筆數的比例，即電子銀行渠道替代率=電子銀行渠道交易筆數/總交易筆數×100%。電子銀行業務是指通過金融科技平台建設，利用電腦、智能手機等智能終端機設備和互聯網，以及本行為特定自助服務設施或客戶建立的專用網絡，向客戶提供的銀行服務，包含網上銀行、手機銀行、電話銀行、短信銀行、網上營業廳、ATM智能機等。浙商銀行根據《電子銀行業務管理辦法》（中國銀監會令（2006）第5號）《人民幣結算帳戶管理辦法》（中國人民銀行令（2003）第5號）、《支付結算辦法》（銀發（1997）393號）、《網上銀行系統信息安全通用規範》（銀發（2012）121號）開展此項工作。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

溫室氣體直接排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的溫室氣體直接排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）是指報告期內浙商銀行產生的範圍一溫室氣體排放總量，包括天然氣、汽油和柴油。範圍一排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為國家統計局《中國能源統計年鑒2012》，國家發展和改革委員會《2005年中國溫室氣體清單研究》《省級溫室氣體清單編制指南（試行）》及聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

溫室氣體間接排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的溫室氣體間接排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）是指報告期內浙商銀行產生的範圍二溫室氣體排放總量，包括外購熱力和外購傳統電力。範圍二排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為生態環境部和國家統計局《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》（公告2024年第33號）及國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》進行核算。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

能源消耗總量（兆瓦時）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的能源消耗總量（兆瓦時）是指報告期內浙商銀行產生的能源消耗總量，包括天然氣、汽油、柴油、外購熱力、外購傳統電力和外購綠色電力。能源消耗總量按照兆瓦時呈列，計算參考為國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020）。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

廢棄物排放總量（噸）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的廢棄物排放總量（噸）是指報告期內浙商銀行產生的廢棄物排放總量，包括生活垃圾、餐廚垃圾、辦公用品廢棄物、無害電子廢棄物、廢棄硒鼓墨盒。浙商銀行根據香港聯合交易所有限公司《如何準備環境、社會及管治報告》（附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引），生態環境部《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》《生活垃圾處理技術指南》進行匯總。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

辦公耗水總量（噸）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的辦公耗水總量（噸）是指報告期內浙商銀行產生的辦公耗水總量。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

外購傳統電力消耗量（千瓦時）：

浙商銀行《2024年可持續發展報告》披露的外購傳統電力消耗量（千瓦時）是指報告期內浙商銀行產生的外購傳統電力消耗總量。統計範圍包括浙商銀行總部及35家境內一級分行。

相關內容索引

一、《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》內容索引

維度	序號	議題	報告位置
環境	1	應對氣候變化	積極應對氣候變化；應對氣候變化
	2	污染物排放	污染物排放
	3	廢棄物處理	廢棄物管理
	4	生態系統和生物多樣性保護	優化綠色金融體系
	5	環境合規管理	/
	6	能源利用	溫室氣體排放與能源消耗
	7	水資源利用	水資源管理
	8	循環經濟	完善綠色金融生態
社會	9	鄉村振興	探索县域金融創新，推動服務致善；支持鄉村振興事業
	10	社會貢獻	奉獻公益慈善事業
	11	創新驅動	探索县域金融創新，推動服務致善；激活科技創新動能
	12	科技倫理	科技金融
	13	供應鏈安全	供應鏈金融；供應鏈管理
	14	平等對待中小企業	平等對待中小企業
	15	產品和服務安全與質量	產品責任和消費者權益保護；消費者權益保護體系；確保公平營銷；打造品質服務
	16	數據安全與客戶隱私保護	隱私與信息保護；隱私保護和信息安全
	17	員工	優化職業發展平臺

維度	序號	議題	報告位置
可持續發展 相關治理	18	盡職調查	優化綠色金融體系
	19	利益相關方溝通	利益相關方溝通
	20	反商業賄賂及反貪污	廉潔與反貪污；反洗錢與反恐怖融資；商業道德和反腐敗
	21	反不正當競爭	反不正當競爭

二、香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引

方面	披露規定	報告位置
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。</p>	董事會聲明
彙報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則：</p> <ul style="list-style-type: none"> 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關彙報排放量能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。 	報告編制說明
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有	報告編制說明

	所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	
層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的：政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	溫室氣體排放與能源 消耗；廢棄物管理
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	溫室氣體排放與能源 消耗；廢棄物管理
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（ 以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施 計算）	溫室氣體排放與能源 消耗
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（ 如以每產量單位、每項設施計算）	廢棄物管理
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（ 如以每產量單位、每項設施計算）	廢棄物管理
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	溫室氣體排放與能源 消耗
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢 目標及為達到這些目標所採取的步驟	廢棄物管理；傳遞綠 色理念
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	倡導低碳運營；優化 資源管理；溫室氣體 排放與能源消耗；水 資源管理；用紙
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗 量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項 設施計算）	溫室氣體排放與能源 消耗
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	水資源管理

關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	溫室氣體排放與能源消耗
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	本行為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量	本行為金融服務企業，不適用於此指標
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	完善綠色金融生態；積極應對氣候變化
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	完善綠色金融生態；積極應對氣候變化
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	氣候風險與機遇；積極應對氣候變化
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	氣候風險與機遇；積極應對氣候變化
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保障員工權益；促進員工職業發展；招聘與僱傭；多元化與平等機會；勞工準則；健康與安全；發展與培訓
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數	招聘與僱傭；多元化與平等機會
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	招聘與僱傭；多元化與平等機會

層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	關心關懷員工；健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	健康與安全
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	健康與安全
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	促進員工職業發展；發展與培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比	發展與培訓
關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	發展與培訓
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (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	勞工準則
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	勞工準則
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	公司未發生過使用童工或強制勞工情況，不適用於此指標
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應商ESG管理

關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	供應商ESG管理
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	供應商ESG管理
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	供應商ESG管理
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	嚴格守護客戶權益； 隱私保護和信息安全
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	嚴格守護客戶權益
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	嚴格守護客戶權益
關鍵績效指標 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
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	隱私與信息保護； 隱私保護和信息安全
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	廉潔與反貪污；反洗錢與反恐怖融資；商業道德和反腐敗
關鍵績效指標 B7.1	于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	/
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	廉潔與反貪污

關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	廉潔與反貪污
社區		
層面 B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	奉獻公益慈善事業； 促進金融知識普及； 社區投資
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	奉獻公益慈善事業； 社區投資
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	社區投資
氣候相關披露		
(I) 管治		
(I) 管治	(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。 (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	氣候相關治理架構
(II) 策略		
氣候相關風險和機遇	發行人須披露其就任何有合理可能對發行人的業務模式、策略及現金流量、其融資渠道及其資本成本造成重大影響（可能會于短期、中期或長期內顯現）的氣候相關風險作出的評估。	氣候風險與機遇
業務模式和價值鏈	發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的信息。具體而言，發行人須作如下披露： (a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響； (b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	氣候風險與機遇
策略和決策	有關發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其策略	氣候風險與機遇

	<p>和決策的影響的信息。</p> <p>(a) 發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的信息，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。</p> <p>(b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據(a)段披露的行動提供資源。披露先前各彙報期內按照上述所披露計劃的進度。</p>	
財務狀況、財務表現及現金流量	<p>當前財務影響定性和量化資料的披露：</p> <p>(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在彙報期的財務狀況、財務表現及現金流量</p> <p>(b) 當存在將導致下一彙報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的時，關於第(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的信息。</p>	氣候風險與機遇
	<p>預期財務影響定性和量化資料的披露：</p> <p>(a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化；</p> <p>(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。</p>	/
氣候韌性	<p>策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性：</p> <p>(a) 發行人截至彙報日對其氣候韌性的評估；</p> <p>(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析。</p>	管理氣候相關風險
(III) 風險管理		
氣候相關風險和機遇	<p>(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。</p> <p>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息）；及</p> <p>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	管理氣候相關風險； 氣候風險與機遇

(IV) 指針及目標		
溫室氣體排放	<p>發行人須披露彙報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放；</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放；及</p> <p>(c) 範圍3溫室氣體排放</p>	溫室氣體排放與能源消耗
溫室氣體排放核算方法	<p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法；</p> <p>(c) 就披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的信息；</p> <p>(d) 就披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p>	溫室氣體排放與能源消耗
氣候相關轉型風險	發行人披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	/
氣候相關物理風險	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	/
氣候相關機遇	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	/
資本運用	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	/
內部碳定價	<p>發行人須披露如下：</p> <p>(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價；及</p> <p>(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；</p>	/
薪酬	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	/

行業指標	鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。	/
氣候相關目標	披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。	貢獻聯合國可持續發展目標；氣候相關治理架構；目標與進展
	披露設定及審核每項目目標方法，以及其如何監察達標進度。	/
	披露有關每項氣候相關目標的績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	/

注：鑒于香港聯交所于《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢總結》中所採納的《上市規則》及《守則》修訂（「2024年修訂」）于2025年1月1日或之後開始的財政年度生效，本行將關注有關附錄C2的D部分中載明的新氣候相關披露規定的分階段方法，並考慮在未來年度進行適當披露。

三、全球報告倡議組織 GRI 標準索引

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 1 基礎		
1 基礎 2021	報告基礎, 包含發佈 GRI 內容索引、提供使用說明等	全球報告倡議組織 GRI 標準
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	報告編制說明
2-4	信息重述	報告編制說明
2-5	外部鑒證	獨立鑒證報告
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	負責任的採購實踐

GRI 指標	相關解釋	報告位置
2-7	員工	優化職業發展平臺
2-8	員工之外的工作者	不適用
管治		
2-9	管治架構和組成	組織架構；全面優化公司治理
2-10	最高管治機構的提名和遴選	全面優化公司治理
2-11	最高管治機構的主席	參見年報
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	董事會聲明；全面優化公司治理
2-13	為管理影響的責任授權	全面優化公司治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明；ESG管理
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通
2-17	最高管治機構的共同知識	ESG管理
2-18	對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19	薪酬政策	參見年報
2-20	確定薪酬的程序	參見年報
2-21	年度總薪酬比率	參見年報
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	ESG管理；貢獻聯合國可持續發展目標
2-23	政策承諾	企業文化體系；ESG管理；貢獻聯合國可持續發展目標
2-24	融合政策承諾	企業文化體系；ESG管理；貢獻聯合國可持續發展目標
2-25	補救負面影響的程序	深化全面風險管理

GRI 指標	相關解釋	報告位置
2-26	尋求建議和提出關切的機制	深化全面風險管理
2-27	遵守法律法規	堅持誠信合規經營
2-28	協會的成員資格	榮譽獎項
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
2-30	集體談判協議	優化職業發展平臺
GRI 3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	重要性分析
3-2	實質性議題清單	重要性分析
3-3	實質性議題的管理	重要性分析
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	經濟績效表現
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	積極應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	優化職業發展平臺
201-4	政府給予的財政補貼	未披露
GRI 202 市場表現 2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未披露
GRI 203 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	專題聚焦：踐行“善本金融”，打造中國現代化金融新範式；經濟篇：推動經濟民生發展

GRI 指標	相關解釋	報告位置
203-2	重大間接經濟影響	專題聚焦：踐行“善本金融”，打造中國現代化金融新範式；經濟篇：推動經濟民生發展
GRI 204 採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	負責任的採購實踐；社會績效表現
GRI 205 反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	堅持誠信合規經營；治理績效表現
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	堅持誠信合規經營；治理績效表現
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	堅持誠信合規經營
GRI 206 反競爭行為 2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	堅持誠信合規經營
GRI 207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	參見年報
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	參見年報
207-4	國別報告	參見年報
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	踐行綠色低碳運營；廢棄物管理
301-2	所用循環利用的進料	踐行綠色低碳運營
301-3	再生產品及其包裝材料	不適用

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	踐行綠色低碳運營；溫室氣體排放與能源消耗
302-2	組織外部的能源消耗量	踐行綠色低碳運營；溫室氣體排放與能源消耗
302-3	能源強度	踐行綠色低碳運營；溫室氣體排放與能源消耗
302-4	降低能源消耗量	踐行綠色低碳運營
302-5	降低產品和服務的能源需求量	積極應對氣候變化；踐行綠色低碳運營
GRI 303 水資源和污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	踐行綠色低碳運營
303-2	管理與排水相關的影響	踐行綠色低碳運營
303-3	取水	踐行綠色低碳運營
303-4	排水	踐行綠色低碳運營
303-5	耗水	踐行綠色低碳運營；水資源管理
GRI 304 生物多樣性 2016		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	不適用；無相關運營點
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	完善綠色金融生態；踐行綠色低碳運營
304-3	受保護或經修復的棲息地	無相關運營點
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟（IUCN）紅色名錄及國家保護名冊的物種	無相關運營點
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	溫室氣體排放與能源消耗
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	溫室氣體排放與能源消耗

GRI 指標	相關解釋	報告位置
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	未披露
305-4	溫室氣體排放強度	溫室氣體排放與能源消耗
305-5	溫室氣體減排量	未披露
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	未披露
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	未披露
GRI 306 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	傳遞綠色理念
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	傳遞綠色理念
306-3	產生的廢棄物	傳遞綠色理念；廢棄物管理
306-4	從處置中轉移的廢棄物	傳遞綠色理念
306-5	進入處置的廢棄物	傳遞綠色理念
GRI 308 供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	負責任的採購實踐
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	負責任的採購實踐
GRI 401 雇傭 2016		
401-1	新進員工雇傭率和員工流動率	優化職業發展平臺；招聘與雇傭
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	優化職業發展平臺
401-3	育兒假	優化職業發展平臺
GRI 402 勞資關係 2016		
402-1	有關運營變更的最短通知期	未披露
GRI 403 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理體系	優化職業發展平臺
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	優化職業發展平臺

GRI 指標	相關解釋	報告位置
403-3	職業健康服務	優化職業發展平臺
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	優化職業發展平臺
403-5	工作者職業健康安全培訓	優化職業發展平臺
403-6	促進工作者健康	優化職業發展平臺
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	公司主要提供金融服務，未有職業病高風險的情況
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	優化職業發展平臺
403-9	工傷	優化職業發展平臺；健康與安全
403-10	工作相關的健康問題	優化職業發展平臺
GRI 404 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	優化職業發展平臺
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	優化職業發展平臺
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	未披露
GRI 405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	全面優化公司治理；優化職業發展平臺
405-2	男女基本工資和報酬的比例	未披露
GRI 406 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	未發生歧視事件
GRI 407 結社自由與集體談判 2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	未發生童工事件

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 409 强迫或强制勞動 2016		
409-1	具有强迫或强制勞動事件重大風險的運營點和供應商	未發生强迫或强制勞動事件
GRI 410 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	不適用
GRI 411 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	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	不適用
GRI 414 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	負責任的採購實踐
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	負責任的採購實踐
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不適用
GRI 416 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	嚴格守護客戶權益；打造優質客戶服務
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
GRI 417 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	嚴格守護客戶權益；打造優質客戶服務
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	無違規事件
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	無違規事件
GRI 418 客戶隱私 2016		

GRI 指標	相關解釋	報告位置
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	嚴格守護客戶權益

讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《浙商銀行股份有限公司 2024 年可持續發展報告》。我們非常重視並期望聆聽您對浙商銀行可持續發展管理、實踐和報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續推進企業社會責任與可持續發展管理和實踐的重要依據。期待您的回復！

選擇性問題（請在相應的位置打√）

1. 您認為本報告是否能反映浙商銀行對經濟、社會和環境的重大影響？

是 一般 否

2. 您認為本報告識別出的利益相關方及其與浙商銀行關係的分析是否準確、全面？

是 一般 否

3. 您認為本報告提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您認為本報告提供的信息是否條理清晰、具有可讀性？

是 一般 否

開放性問題

您對《浙商銀行股份有限公司 2024 年可持續發展報告》及工作的其他意見與建議，歡迎提出。

您可通過以下方式反饋您的意見與建議：

地址：中國浙江省杭州市上城區民心路 1 號 浙商銀行社會責任與消費者權益保護部

電子郵箱：shzryxfzqybhb@czbank.com

電話：+86-0571-88268781