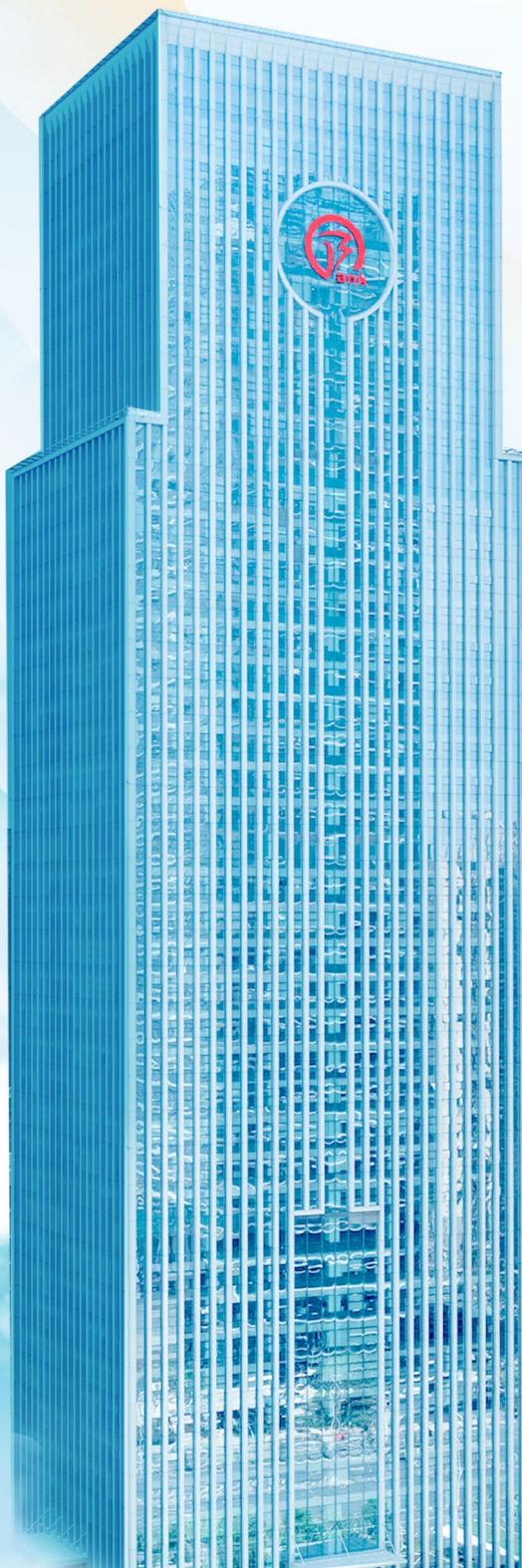




2024

社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



徽商銀行股份有限公司
HUISHANG BANK CORPORATION LIMITED

關於本報告

徽商銀行股份有限公司特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹 2024 年 本行踐行可持續發展的理念、實踐和成果。本報告是我們自 2015 年起發佈的第十份社會責任報告。

報告範圍



本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行與支行。本報告為年度報告，報告範圍為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。為保證敘述完整性及連貫性，本報告部分內容超出上述範圍。

指代說明



為便於表述，在報告中「徽商銀行股份有限公司」也以「徽商銀行」「本行」「我行」「我們」表示。

報告準則



本報告按照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的 GRI Standards (2021)（以下簡稱「GRI 標準」）進行編制，並參考：

- 原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
- 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》
- 國際財務報告準則基金會（IFRS Foundation）發佈的《國際財務報告可持續披露準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求》（IFRS S1）和《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》（IFRS S2）
- 國際標準化組織（ISO）《社會責任指南（ISO 26000:2010）》
- 國家標準化管理委員會 GB/T 36001-2015《社會責任報告編寫指南》
- 可持續發展會計準則委員會（SASB）發佈的商業銀行標準
- 聯合國可持續發展目標（以下簡稱「SDGs」）

報告原則



本報告編制重要性、量化、一致性和平衡性匯報原則。

「重要性」原則：本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為厘定重要社會責任議題的依據。

「量化」原則：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會範疇的關鍵績效指標，並附帶說明指標計算方式、關鍵假設和計算因子來源等，以闡述其目的和影響，並提供必要的比較數據。

「一致性」原則：本報告與《徽商銀行 2023 年社會責任報告》的統計及關鍵績效指標披露方法保持一致，如有少量調整均以批註形式載明。

「平衡性」原則：本報告遵循平衡性原則，公正客觀闡述徽商銀行在各項 ESG 重要性議題下的正面和負面影響、緩解措施及績效，全面展示本行 ESG 管理現狀。

報告數據說明



本報告中財務數據均來自《徽商銀行 2024 年年度報告》（以下簡稱「年報」），該報告已經過安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計，其他數據均來自本行內部相關統計報告或正式文件。如所列數據有異，均以年報為准。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

報告發佈形式



本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站 (<http://www.hsbank.com.cn/>) 及香港聯交所披露易網站 (<https://www1.hkexnews.hk/search/titlesearch.xhtml>) 查閱。本報告以中文簡繁體及英文發佈，如有疑義，以簡體中文版為准。

聯繫方式



徽商銀行 辦公室

地址：中國安徽省合肥市濱湖新區雲谷路 1699 號徽銀大廈

郵編：230092

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

目錄

關於本行

關於本報告	02
董事長致辭	06
行長致辭	08
關於本行	10
2024年榮譽	11
責任管理	16
利益相關方溝通	18
實質性議題分析	19
響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)	20
責任績效	21

責任專題

專題一：踐行中國特色金融文化， 做好金融五篇大文章	22
專題二：推進「九大提升工程」， 建設優秀地方主流銀行	30

01 | 企業治理篇

堅持黨建引領，牢築治理之基

堅持和加強黨的全面領導	52
完善公司治理	55
遵守商業道德	57
強化內控合規	60
全面風險管理	62

04 | 綠色發展篇

發展綠色金融，助力雙碳目標

環境風險管理	98
踐行綠色營運	98

02 | 創新發展篇

服務實體經濟，激發創新活力

支持區域經濟	66
賦能新興產業	69
助推轉型發展	72
赋能鄉村振興	75
惠及民生福祉	77

03 | 數智融合篇

加速數智轉型，提升金融效率

保障客戶權益	84
提供卓越服務	89
保護信息安全	93

05 | 和諧共生篇

踐行社會責任，共享美好生活

促進員工發展	106
投身社會公益	117

附錄

ESG索引表	120
GRI標準索引表	123
讀者意見反饋表	126



董事長致辭

2024年，在省委、省政府的堅強領導下，徽商銀行深入貫徹習近平總書記考察安徽重要講話精神，積極踐行金融工作的政治性、人民性，全力做好金融「五篇大文章」，在履行社會責任、服務人民美好生活中加快高質量發展，有力彰顯了負責任、敢擔當、有溫度的企業公民形象。



以黨建引領為魂，築牢以人為本的治理根基

我們始終把黨的政治建設擺在首位，一體抓好黨的二十屆三中全會精神、習近平總書記考察安徽重要講話精神學習宣傳貫徹工作，一體推進加強黨的領導和完善公司治理，確保黨組織始終「把方向、管大局、保落實」，省委綜合考核獲評「優秀」等次。持續加強基層黨組織建設，大力培育弘揚中國特色金融文化，扎實推動黨紀學習教育，全力抓好省委巡視「回頭看」整改，黨管金融的底色更加鮮明。嚴抓正風肅紀反腐，黨風廉政教育館正式揭牌，「清廉徽行」監督平台投產運行，為全省首創。堅持「人才強行」戰略，積極踐行「吸引有志之才、培育可塑之才、使用勝任之才」理念，在全行形成能者上、優者獎、庸者下、劣者汰的幹部任用「新常態」。加力提效學習型組織、研究型銀行建設，致力打造知識型、技能型、創新型人才隊伍，構建「徽卓」「徽英」「徽盾」「徽星」等特色培訓品牌，面向全員開展全面培訓教育，全行員工本科及以上佔比約95%，中高級職稱佔比近20%，本地化僱傭率超85%。大力弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神，努力讓徽商銀行每個人都有人生出彩、實現價值的機會，廣大職工勞動熱情和創新活力競相迸發，呈現出一個正氣充盈、新風煥然的徽商銀行。

以服務實體為本，扛起地方銀行的責任擔當

我們立足安徽，服務大局，始終與地方經濟發展同頻共振，助力產業向「高」攀登、向「智」發力、向「綠」而行，各項貸款新增額居全省首位，連續多年在省政府支持地方發展考核中榮獲「優秀」等次，2024年獲評全省唯一金融支持高質量發展勞動競賽一等獎。助力科技創新「先手棋」，促進長三角一體化高質量發展，在「四鏈融合」中找准金融定位，以金融創新服務科技創新、產業創新，為新質生產力發展添勢賦能，科技型企業貸款餘額815億元，增長36.8%，當年連跨三個百億台階。增添產業升級「驅動力」，戰新產業貸款餘額1,261.6億元，為省內新能源汽車產業授信1,144億元，為1,702戶上下游客戶提供資金支持。彰顯綠色金融「品牌力」，建立多層次、廣覆蓋的綠色金融產品譜系，

綠色信貸餘額 1,159 億元，增長 40.6%。打好鄉村振興「組合拳」，推動縣域機構高質量發展，涉農貸款餘額近 1,800 億元，較上年末增長超 15%，推深做實黨建引領信用村建設，定點幫扶工作連續獲評「好」等次。深耕普惠金融「責任田」，完善「敢貸、願貸、能貸」長效機制，普惠小微企業貸款餘額位居全省首位，民營企業貸款餘額 1,777 億元，同比增加 128 億元，在打造市場化、法治化、國際化一流營商環境中展現了金融擔當。

以金融為民為墨，繪就美好生活的溫暖底色

我們堅持以客戶為中心，積極深化金融供給側結構性改革，有效整合商業銀行、投資銀行、交易銀行、數字銀行、金租理財等資源，打造綜合化、專業化、數字化金融服務體系，入選央視「國潮城市」十大國潮臻品，讓金融「活水」潤澤江淮大地、服務萬千客戶。為提振消費賦能，助力人民對美好生活的追求，個人消費貸增長 21.4%，新增住房貸款居全省首位。完善財富管理體系，促進居民財富增值和共同富裕，儲蓄存款省內市場份額超 10.9%，個人 AUM 達 8,231 億元，個人客戶數、財富客戶數分別超 2,600 萬、110 萬，美好金融走進千家萬戶。加快數字化轉型、線上化運營，成功上線遠程銀行、手機銀行 7.0，手機銀行客戶數達 1,092 萬，優質便捷的金融服務讓客戶觸手可達。堅持以人民為中心的發展理念，深入推進「一老一小」金融服務，扎實推進網點親老化、適老化改造，為老年客群提供細緻入微的人文關懷，建成 102 家「長春花」適老化網點，創新推出「徽成長」兒童金融品牌，上線社保業務「就近辦」，連續多年榮獲安徽省服務行業居民滿意度調查「銀行業第一名」。

以轉型創新為帆，啟航高質量發展的新征程

全行資產規模突破 2 萬億，存款、貸款保持兩位數增長，市場份額位居省內商業銀行首位，貸款規模首次突破萬億，營收保持正增長，淨利潤近 160 億元，主要經營指標創歷史最好水平。不良

貸款率、餘額連續四年「雙降」，其中不良貸款率時隔九年再次降至 1% 以下。戰略引領堅強有力，行黨委謀長遠而務當前，高標準謀劃並實施「九大提升工程」，致力打造新一輪發展核心競爭力，創新能力穩居城商行「第一方陣」。業務轉型步伐加快，大力推廣投行發債、供應鏈金融、小企業線上線下融合發展等重點業務，投行發債、供應鏈投放躍居省內首位，資產託管站穩萬億規模，集約化經營能力不斷增強。數字化轉型成效顯著，金融科技戰略規劃穩步實施，業技數融合加快推進，主要核心系統實現自主可控，作為安徽省唯一的銀行業金融機構，榮獲中國人民銀行金融科技發展獎。品牌影響力持續攀升，成功舉辦「徽同贏」同業品牌發佈會暨長三角金融機構合作發展研討會，100 億元永續債順利發行，創本行資本類債券發行利率新低，央行評級創最好成績，連續 19 年入選公開市場業務一級交易商。今天的徽商銀行，朋友圈越來越大、好夥伴越來越多，客戶認可度、同業信任度、市場美譽度與日俱增，企業品牌形象達到新高度。

2025 年是「十四五」規劃收官之年。在省委、省政府堅強領導下，我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全力做好金融「五篇大文章」，為社會創造價值，為客戶提供服務，為員工搭建平台，為股東實現效益，為加快打造「三地一區」、全面建設美好安徽注入強勁金融動能！

行黨委書記 董事長
嚴琛

行長致辭

2024年，徽商銀行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，積極踐行金融工作政治性、人民性，統籌推進轉型發展，全面提升專業能力，扎實做好金融「五篇大文章」，交出了一份社會責任與價值創造協同並進的徽行答卷。截至年末，集團總資產跨越2萬億台階，貸款餘額首超萬億，實現淨利潤近160億，實際納稅超73億，正式員工超1.2萬人。



優化金融供給，賦能實體經濟發展

聚焦服務新質生產力發展，持續加大信貸投放，助力打造「三地一區」，全年各項貸款及墊款總額新增1,279.4億元，戰新、製造業、科技型企業貸款餘額分別為1,261.6億元、1,346.6億元、814.7億元，增長17.9%、22.7%、36.8%，全面完成各項政策性貸款投放目標，連續多年在安徽省政府支持地方發展考核中榮獲「優秀」等次。認真落實房地產和小微企業融資協調機制等政策要求，普惠小微企業貸款餘額1,544億元，為超4,700戶小微企業辦理無還本續貸255億元，為30個房地產融資協調機制「白名單」項目累計投放貸款62.5億元。傾力服務民營企業，民營企業貸款餘額1,777億元，同比增加128億元。

深耕三農沃土，助力鄉村振興戰略

完善鄉村振興金融服務架構，制定縣域機構高質量發展專項提升行動方案，積極對接農村特色產業需求，上線徽農振興貸、種業貸等產品，助力鄉村產業多元化發展，涉農貸款餘額1,782億元，較年初增長16.4%。扎實做好駐村幫扶工作，聚力推進黨建引領信用村建設，黨建引領信用村相關貸款餘額108億元，較年初增長147.9%，獲評安徽省直單位定點幫扶工作「好」等次。

踐行兩山理念，深耕綠色低碳轉型

瞄準「雙碳」之路蘊藏的產業機遇和資金需求，做好「綠色金融」大文章，創新綠色金融產品，成立綠色金融特色支行，構建精准高效的綠色金融服務體系。投資全國首單「碳中和、鄉村振興、高成長產業」公司債券及安徽省2024年首單綠色中期票據，成功辦理安徽省首筆碳減排支持工具，成功落地安徽省首筆支持鋼鐵行業的綠色可持續發展掛鉤貸款，綠色金融榮獲安徽省金融「五篇大文章」勞動競賽一等獎。截至年末，本行綠色信貸餘額1,159億元，增長40.6%。

深化轉型創新，提升客戶服務體驗

秉持金融為民初心，高效推進數字銀行建設，開發投產遠程銀行、手機銀行 7.0，增強線上渠道服務能力。作為安徽省銀行業唯一金融機構，申報項目獲評中國人民銀行金融科技發展獎三等獎。持續提升消費者權益保護工作質效，建立小額糾紛快速調解機制，多渠道宣傳普及金融知識，獲批全國百佳文明規範服務網點，連續 10 年獲評安徽省服務行業居民滿意度調查銀行業第一名。積極發展養老金融，打造長春花適老化支付服務特色網點 102 家，新增手機銀行「大字版」「簡 e 版」，上線社保業務「就近辦」，適老化服務水平顯著提升。

2025 年是徽商銀行成立 20 周年，更是我們堅守初心、接續奮鬥的關鍵之年。全行將始終保持爭先進位、敢為人先的拼搏姿態，縱深推進九大提升工程，深化轉型發展，增強專業能力，在增強科創金融供給、優化普惠服務質效、夯實資產質量根基上實現新作為，奮力開啟徽商銀行高質量發展新征程，勇當打造「三地一區」、譜寫中國式現代化安徽篇章的金融先鋒！

堅持穩健審慎，促進依法合規經營

開展內控合規管理能力提升行動，深化信貸領域專項治理，推進全流程信用風險數字化轉型，自主風控能力不斷增強，連續多年獲評執行人民銀行有關規定綜合評價最高等次。不良貸款率自 2016 年以來首次重回 1% 以內，不良額、不良率連續多年保持雙降。撥備覆蓋率近 290%，較年初上升 14.5 個百分點。開展安全生產集中除患攻堅行動，有效落實信訪維穩、疫情防控等要求，大安全意識不斷強化，榮獲全省信訪工作優秀單位。

注重人文關懷，呵護員工成長成才

持續改進工作作風，制定整治形式主義為基層減負行動方案，開展「兩優一先」「十大傑出青年」評選活動，牢固樹立實幹實績鮮明導向。加強人才隊伍建設，持續拓展人才招聘渠道，打造「徽卓計畫」「徽盾計畫」等多層次培訓體系，全面提升人才隊伍整體素質與競爭力。營造多元包容的工作環境，嚴格恪守勞動準則，以公平公正為基石，構建科學合理的薪酬體系，給予女性員工、困難員工等群體貼心關懷，獲評 2024 中國 100 典範僱主。

行黨委副書記 行長
孔慶龍

關於本行

徽商銀行是經原中國銀監會批准，全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合組建的銀行業金融機構，總部設在安徽省合肥市。1997年4月4日註冊成立。2005年11月30日更名為徽商銀行股份有限公司。2005年12月28日合併安徽省內蕪湖、馬鞍山、安慶、淮北、蚌埠5家城市商業銀行，及六安、淮南、銅陵、阜陽科技、阜陽鑫鷹、阜陽銀河、阜陽金達等7家城市信用社正式掛牌成立。2006年1月1日正式對外營業。2013年11月12日，本行H股在香港聯交所主板掛牌上市，股份代號為3698。本行經原安徽銀保監局批准持有機構編碼為B0162H234010001的金融許可證，並經安徽省市場監督管理局批准領取統一社會信用代碼為913400001489746613的營業執照，註冊地址為中國安徽省合肥市雲谷路1699號徽銀大廈。截至2024年末，本行註冊資本為人民幣13,889,801,211元。

徽商銀行主要經營範圍為：銀行業務；證券投資基金託管；公募證券投資基金銷售；結匯、售匯業務；外匯業務。截至2024年12月31日，本行及附屬機構在職員工12,837人；除總行外，本行設有21家分行及464個對外營業機構，503家自助服務區（點）。

徽商銀行有四家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、徽銀理財有限責任公司、無為徽銀村鎮銀行有限責任公司和金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司，並參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司、蒙商銀行股份有限公司。初步形成了以銀行業務為主體、多種經營業態並存的經營格局。

徽商銀行堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾」的市場定位，業務持續較快發展，經營管理水平穩步提升，規模、質量、效益協調發展，綜合實力不斷增強，已經成為全面服務地方經濟社會發展的主流銀行。2024年在英國《銀行家》雜誌全球銀行業1000強中位列112名，較上年提升11個位次。

截至2024年末



本行註冊資本為人民幣

13,889,801,211 元。

截至2024年12月31日



本行及附屬機構在職員工



本行設有

12,837 人

21 家分行



對外營業機構



自助服務區（點）

464 个

503 家



2024 年荣誉



時間	榮譽名稱	頒發機構
2024 年 1 月	2023 年中國鼎金融業年度科技金融優秀案例 - 金融支持 科技創新的「徽行之策」	中國網財經
2024 年 1 月	2023 年度「優秀綜合業務機構」	上海票據交易所
2024 年 1 月	2023 年度「優秀交易機構」	上海票據交易所
2024 年 1 月	「年度最具影響力銀行產品」獎	合肥報業集團《合肥晚報》
2024 年 1 月	2023 年度聯動運營獎	中國銀聯業務運營中心
2024 年 1 月	2023 年度「優秀金融債發行機構」獎	中央國債登記結算有限責任公司
2024 年 1 月	核心交易商	全國銀行間同業拆借中心
2024 年 1 月	貨幣市場交易商	全國銀行間同業拆借中心
2024 年 1 月	2023 年「數字供應鏈金融服務平台優秀參與機構」獎	中國人民銀行清算總中心
2024 年 2 月	2023 年度全省統戰工作實踐創新成果獎	中共安徽省委統一戰線工作部
2024 年 2 月	2023 年香港大學生暑期安徽實習活動突出貢獻企業	共青團安徽省委 安徽省青年聯合會 安徽省學生聯合會
2024 年 3 月	2023 年度全省信訪工作優秀單位	中共安徽省委辦公廳 安徽省人民政府辦公廳
2024 年 3 月	金融支持高質量發展勞動競賽一等獎	中國人民銀行安徽省分行 安徽省科學技術廳 安徽省工業和信息化廳 安徽省農業農村廳 安徽省地方金融管理局 安徽省總工會
2024 年 3 月	科創金融改革創新業務一等獎	中國人民銀行安徽省分行 安徽省科學技術廳 安徽省工業和信息化廳 安徽省農業農村廳 安徽省地方金融管理局 安徽省總工會
2024 年 3 月	徽商銀行公司銀行部獲評安徽省工人先鋒號	中國人民銀行安徽省分行 安徽省科學技術廳 安徽省工業和信息化廳 安徽省農業農村廳 安徽省地方金融管理局 安徽省總工會



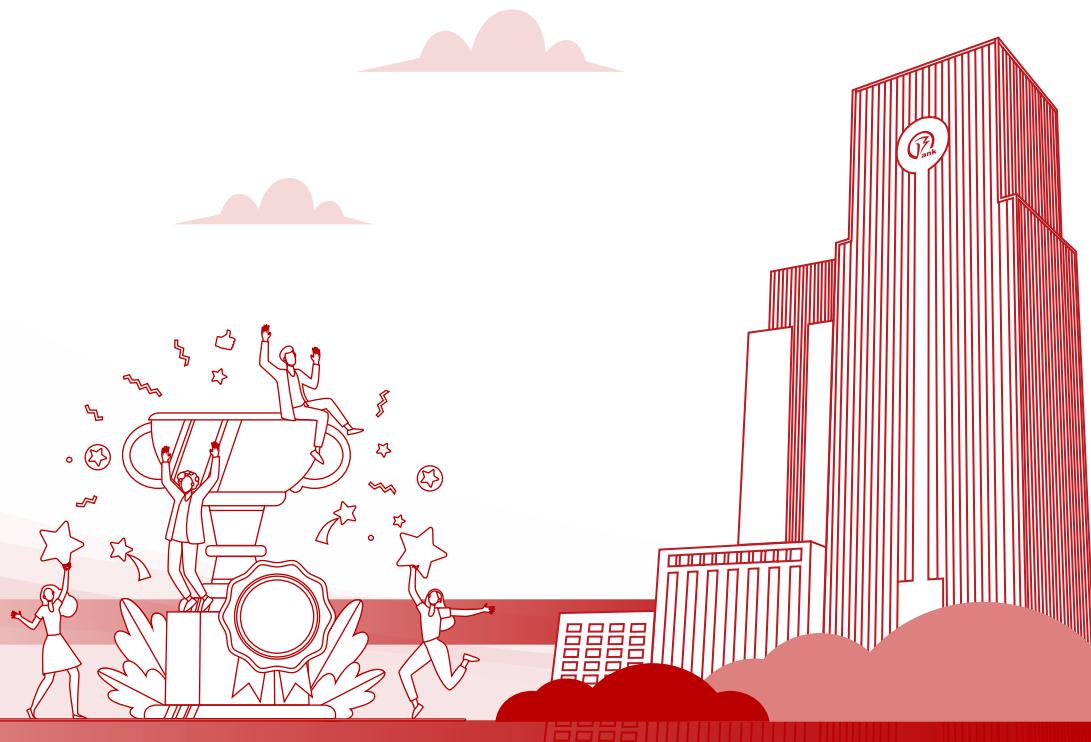
時間	榮譽名稱	頒發機構
2024 年 3 月	2023 年金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位	國家金融監督管理總局安徽監管局
2024 年 3 月	2023 年度金融消費者權益保護優秀案例	中國銀行保險報
2024 年 3 月	2023 年度網點服務創新優秀案例	中國銀行保險報
2024 年 3 月	2023 年度省級非稅收入代理銀行一等獎	安徽省財政廳 中國人民銀行安徽省分行
2024 年 3 月	「全球銀行品牌價值 500 強」排行榜第 146 位	英國《銀行家》雜誌 Brand Finance
2024 年 3 月	2023 年度省直保密工作成績突出單位	安徽省國家保密局
2024 年 4 月	首屆「書香企業」	安徽省國資委黨委
2024 年 5 月	2024 年度中國品牌價值 500 強第 183 位	Brand Finance
2024 年 5 月	「國家稅務總局安徽省稅務局 2023 年度納稅信用等級 A 級納稅人」	國家稅務總局安徽省稅務局
2024 年 5 月	徽商銀行「黨建 + 信用」業務創新團隊入選 2023 年度江淮英才培養計畫團隊項目	中共安徽省委組織部
2024 年 6 月	2024 年 1 季度安徽科技企業信貸政策導向效果評估·優秀等次第一名	中國人民銀行安徽省分行
2024 年 6 月	徽商銀行小企業系列產品和服務榮獲「2024 金融助力民營經濟高質量發展典型案例」	中國中小企業協會
2024 年 7 月	2024 第五屆金融機構數智化轉型優秀案例評選·場景金融創新優秀案例獎	金融機構數智化轉型優秀案例評選組委會
2024 年 7 月	2023 年度最佳合作銀行	安徽省股權託管交易中心
2024 年 7 月	2024 年度世界銀行 1000 強榜單第 112 位	英國《銀行家》雜誌
2024 年 7 月	安徽省科技金融「十大優秀範例」	安徽省金融學會新華財經
2024 年 8 月	2024 金貝資產管理競爭力 -2024 卓越財富管理銀行	21 世紀經濟報道 21 財經
2024 年 8 月	2024 金貝資產管理競爭力 -2024 卓越數字銀行	21 世紀經濟報道 21 財經
2024 年 8 月	科創徽商最佳服務金融機構	安徽日報報業集團徽商傳媒
2024 年 8 月	《清華金融評論》紫荊獎「2024 年度服務區域發展貢獻銀行」	清華大學五道口金融學院《清華金融評論》編輯部



時間	榮譽名稱	頒發機構
2024 年 8 月	卓越合作機構獎	平安理財
2024 年 8 月	理財之星	平安理財
2024 年 8 月	中國 ESG 上市公司長三角先鋒 50(2024)	中央廣播電視總台財經節目中心
2024 年 8 月	2024 年中國銀行業前 100 名單第 24 位	中國銀行業協會
2024 年 9 月	2023 年度全省金融機構服務地方實體經濟發展評價結果「優秀」等次	中共安徽省委金融委員會辦公室
2024 年 9 月	第六屆中國銀行業理財英華示範機構優秀理財銷售銀行	中國基金報
2024 年 9 月	徽商銀行交易家 APP 榮獲第七屆（2024）數字金融創 新案例徵集「數智平台創新案例」獎	中國電子銀行網
2024 年 9 月	「‘技術流’創新能力評價體系賦能科技型企業金融服 務」2024 年「數據要素 ×」大賽安徽分賽·金融服務賽 道優秀獎	安徽省數據資源管理局
2024 年 9 月	「普惠金融數字化風控管理體系建設」獲 2024 年「數 據要素 ×」大賽安徽分賽·金融服務賽道優秀獎	安徽省數據資源管理局
2024 年 9 月	「探索科技金融新路徑 助力‘科技 + 產業 + 金融’良性 循環」入選 2024 中國銀行業創新發展優秀案例	清華大學五道口金融學院《清華金融評論》編 輯部
2024 年 9 月	「徽商銀行‘黨建 + 信用’賦能鄉村振興案例」入選《清 華金融評論》2024 中國銀行業創新發展優秀案例	清華大學五道口金融學院《清華金融評論》編 輯部
2024 年 9 月	「‘老外’支付不‘見外’」案例評選「優秀案例」-《皖 美支付 便利服務》	中國支付清算協會
2024 年 9 月	2024 上海全球資產管理年會優秀銀行理財機構「金樁 子獎」	財聯社
2024 年 10 月	金譽獎卓越區域服務私人銀行	普益標準
2024 年 10 月	金譽獎卓越財富管理城市商業銀行	普益標準
2024 年 10 月	「數據質量管理能力建設項目」獲「2024DAMA 中國數 據治理最佳實踐獎」	DAMA 中國
2024 年 10 月	中國 ESG 上市公司金融業先鋒 30（2024）	中央廣播電視總台財經節目中心
2024 年 10 月	花旗銀行 2023 年「美元匯款直通率優秀獎」	花旗銀行
2024 年 11 月	2023 年度財政廳績效評價「優秀」（A）等次	安徽省財政廳
2024 年 11 月	在「第二十屆數字金融聯合宣傳年智享 2024 特別活動」 中徽商銀行手機銀行榮獲「最佳數字銀行創新獎」	中金融認證中心有限公司 (CFCA) 數字金融聯合宣傳年 中國電子銀行網

時間	榮譽名稱	頒發機構
2024 年 11 月	在「第二十屆數字金融聯合宣傳年智享 2024 特別活動」中徽商銀行交易家平台榮獲 2024 數字金融金榜獎「企業網銀最佳用戶體驗獎」	中金融認證中心有限公司 (CFCA) 數字金融聯合宣傳年 中國電子銀行網
2024 年 11 月	「科技金融特色機構體系建設創新案例」榮獲「2024 銀行家年度科技金融創新優秀案例」；	《銀行家》雜誌社
2024 年 11 月	「興牛貸」產品榮獲「2024 銀行家年度鄉村振興金融創新優秀案例」	《銀行家》雜誌社
2024 年 11 月	2024 銀行家年度金融創新卓越機構	《銀行家》雜誌社
2024 年 11 月	「基於場景驅動的數智化金融雲平台創新案例」榮獲「2024 銀行家年度金融科技產品創新優秀案例」	《銀行家》雜誌社
2024 年 11 月	年度最佳信用卡品牌影響力獎	金融數字化發展聯盟
2024 年 11 月	《點面結合 立體式電詐風險防禦機制》入選 2024 年度城市金融服務優秀案例評選「十大城市金融服務優秀案例」	城銀清算服務有限責任公司
2024 年 11 月	《搭建數字人民幣支付橋樑 助力銀政合作領域新突破》入選 2024 年度城市金融服務優秀案例評選「數字人民幣創新優秀案例」	城銀清算服務有限責任公司
2024 年 11 月	《科技賦能，提升服務質量 -- 開拓紀念幣預約兌換業務新領域》入選 2024 年度城市金融服務優秀案例評選「運營管理創新優秀案例」	城銀清算服務有限責任公司
2024 年 11 月	「可持續發展挂鈎貸款助力鋼鐵行業綠色轉型」服務案例榮獲 2024 年度城市金融服務優秀案例徵集活動「金融‘五篇大文章’優秀案例」	城銀清算服務有限責任公司
2024 年 11 月	2024 中國金鼎獎 -2024 年度支持地方經濟發展獎	每日經濟新聞 2024 金鼎獎組委會
2024 年 11 月	最佳品牌形象銀行	安徽商報
2024 年 11 月	最具社會責任銀行	安徽商報
2024 年 11 月	2024 年度科創金融服務銀行天璣獎	證券時報
2024 年 11 月	2024 年度普惠金融服務銀行天璣獎	證券時報
2024 年 11 月	「城商行基於分類分級的數據安全體系建設實踐」項目榮獲 2023 年度金融科技發展獎三等獎	中國人民銀行
2024 年 12 月	「徽商銀行數據管理能力建設」獲「2024 星河案例數據資產專項 - 潛力案例」	大數據技術標準推進委員會
2024 年 12 月	「金融風控大模型在銀行零售信貸場景應用方案」項目獲 2024 年 AI Cloud 典典型案例	中國信息通信研究院 雲計算與大數據研究所
2024 年 12 月	「創新「黨建 + 信用」模式，賦能鄉村振興」入選中國普惠金融典型案例（2024）- 服務鄉村振興案例	21 世紀經濟報道 21 世紀金融研究院

時間	榮譽名稱	頒發機構	
2024 年 12 月	「普惠實體經濟 助力新質生產力」案例入選中國普惠金融典型案例（2024）- 普惠金融產品與服務創新案例	21 世紀經濟報道 21 世紀金融研究院	
2024 年 12 月	數字供應鏈金融服務平台 2024 年度優秀機構獎	人民銀行清算總中心	
2024 年 12 月	2024 年國家開發銀行卓越承銷商	國家開發銀行	
2024 年 12 月	2024 年國家開發銀行特殊貢獻獎	國家開發銀行	
2024 年 12 月	2024 年度金融科技·金融機構最佳創新獎	長三角金融科技創新與應用全球大賽組委會	
2024 年 12 月	2024TOP 金融榜·年度科技金融優質銀行	澎湃新聞	
2024 年 12 月	「專精 e 貸項目」榮獲「金融科技創新獎」	《金融電子化》雜誌社有限責任公司	
2024 年 12 月	「客戶 & 用戶體驗提升平臺項目」榮獲第十五屆金融科 技創新獎評選活動「金融科技應用創新獎」	《金融電子化》雜誌社有限責任公司	
2024 年 12 月	「2024 年度銀行外匯業務合規與審慎經營評估」A 類 銀行	國家外匯管理局安徽省分局	
2024 年 12 月	卓越競爭力價值成長銀行	中國經營報	
2024 年 12 月	2024TOP 金融榜 - 年度科技金融優質銀行	澎湃新聞 TOP 金融榜組委會	
2024 年 12 月	2024 年度安徽地區品牌影響力銀行	新安晚報	
2024 年 12 月	2024 年中國鼎金融業年度品牌建設優秀案例「聚力推進 高質量發展 打造優秀地方主流銀行」	中國網財經	
2024 年 12 月	「年度社會責任領航銀行」	經濟觀察報	



責任管理

徽商銀行切實履行金融企業主體責任，著力提升社會責任管理能力，深化社會責任實踐。本行積極回應股東、客戶、員工等利益相關方期望，有效推動經濟、環境和社會價值的共贏。

社會責任理念

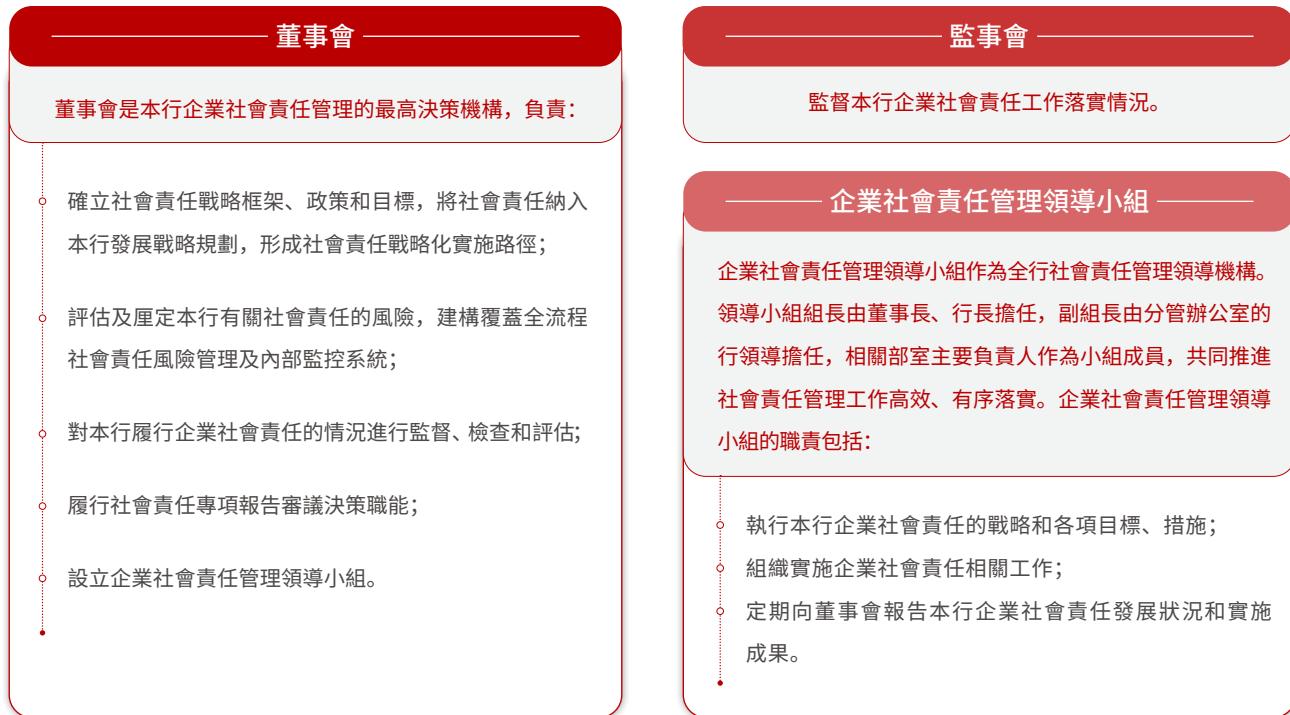
徽商銀行秉承徽商「以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉」的優秀義利觀，深化踐行「成就客戶夢想、創造股東價值、促進員工發展、承擔公民責任」的使命，將社會責任納入戰略決策流程與價值鏈管理體系：



ESG 與社會責任管治

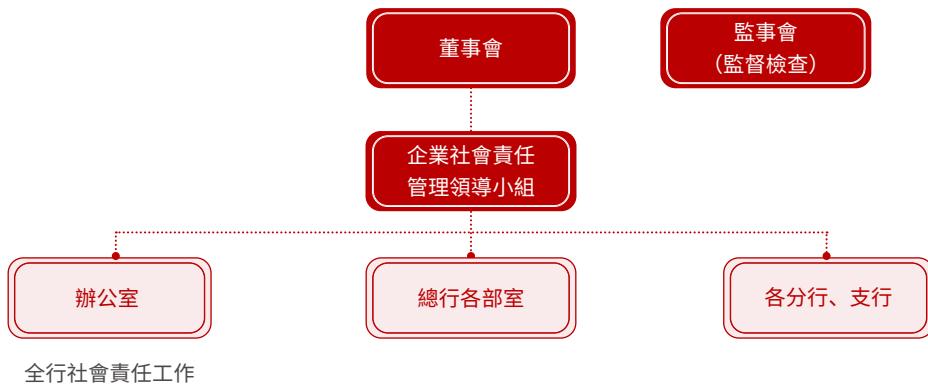
徽商銀行持續落實《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》的相關要求，建立健全社會責任管理體系，將社會責任融入到戰略決策、治理框架、企業文化和業務流程中，建立社會責任的長效機制。

董事會為徽商銀行 ESG 管理的最高責任機構，監督 ESG 事宜。董事會遵循《環境、社會及管治報告守則》全面落實 ESG 管治，定期審閱 ESG 目標的設立及落實情況，確保 ESG 風險管理及內部監控系統的有效性。此外，董事會還參與 ESG 實質性議題的識別和分析，詳情請見本 ESG 報告「利益相關方溝通」及「實質性評估分析」章節。



企業社會責任管理領導小組下設辦公室，設在總行辦公室，作為日常辦事機構，領導小組辦公室主任由總行辦公室主要負責人擔任，負責本行社會責任日常管理和協調。

徽商銀行社會責任管治架構



徽商銀行持續深化社會責任能力建設，持續加深企業對可持續發展的理解與貫徹，不斷健全社會責任的制度化管理體系。通過構建組織實施、監督檢查、期末評估、報告發佈等關鍵環節的流程化管理機制，實現對社會責任工作的精細化把控，提升社會責任決策的科學性與高效性，有力促進企業履責能力的持續提升。為進一步提升本行社會責任管理水平，本行在《徽商銀行 2024 年高管績效考核方案》中，將社會責任指標納入高級管理層的個人績效考核體系。以績效考核為抓手，強化管理層對社會責任的重視程度，激勵管理層積極踐行社會責任。

利益相關方溝通

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

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

實質性議題分析

徽商銀行依據《環境、社會及管治報告守則》的相關要求，基於本行運營和管理實際，開展實質性評估，從議題對利益相關方的重要性及議題對本行的重要性兩個維度出發，確定本行 ESG 管理和信息披露重點，形成重要性議題矩陣，並將評估結果作為本行制定社會責任管理戰略及編制社會責任報告的重要參考。

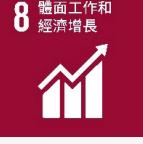


實質性議題矩陣



響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

徽商銀行將識別出的 ESG 議題與聯合國可持續發展目標 (SDGs) 相對照，制定並採取相應的舉措，積極響應利益相關方期望與國家重大戰略需求。

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

責任績效



經濟績效

具體指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
資產總額	人民幣億元	20,137.53	18,061.44	15,802.36
營業收入	人民幣億元	371.28	363.65	362.30
淨利潤	人民幣億元	159.17	149.91	136.83
不良貸款率	%	0.99	1.26	1.49
資本充足率	%	13.72	13.21	12.02
小微企業貸款餘額	人民幣億元	4,241.74	3,772.32	3,146.19
涉農貸款餘額	人民幣億元	1,782.10	2,284.65	1,819.98
綠色信貸餘額	人民幣億元	1,158.80	824.04	545.76



社會績效

具體指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
投訴處理滿意度	%	96.5	92.12	98.15
員工總數	人	12,837	11,619	11,190
女性員工比例	%	51.13	50.45	50.80
人均培訓費用	人民幣元	3,360.66	3,437.76	2,021.27
網點總數	個	464	465	466
企業網銀客戶數	萬戶	41.77	38.41	34.58
電話銀行客戶數量	萬戶	448.86	424.31	401.35
手機銀行客戶數量	萬戶	1,092.48	970.35	848.27
個人網銀客戶數	萬戶	835.09	809.82	753.94



環境績效

具體指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
總部用水	萬噸	6.77	11.98	9.19
總部用電	萬度	2,238.24	2,007.85	1,828.82
總部用天然氣	萬立方米	63.06	70.83	73.76
總部用汽油	萬升	2.45	3.32	3.37
全行視訊會議	次	250	296	219

責任專題一

踐行中國特色金融文化，做好金融五篇大文章

文化是國家民族之魂，以中國特色金融文化與價值觀賦能金融業、提升金融文化軟實力是推動金融高質量發展、建設金融強國的必然要求。2024年，徽商銀行貫徹落實習近平總書記關於培育中國特色金融文化的重要指示精神，認真落實監管有關要求，深入學習領悟「誠實守信，不逾越底線；以義取利，不唯利是圖；穩健審慎，不急功近利；守正創新，不脫實向虛；依法合規，不胡作非為」理念，在全行範圍內開展培育和弘揚中國特色金融文化行動，將「五要五不」深度融入本年度工作中，以知促行、以行踐知，全面譜寫金融五篇大文章。

全面部署、高效行動

2024年，徽商銀行認真落實《安徽金融業培育和弘揚中國特色金融文化實施方案》《關於培育和弘揚中國特色金融文化工作落實方案》等上級政策要求，出台《徽商銀行培育和弘揚中國特色金融文化行動方案》，嚴格遵循「五要五不」理念要求，全面更新政策制度，迅速啓動相關工作。

組織架構層面

徽商銀行通過建立領導機制、強化監督，為中國特色金融文化「五要五不」各項行動工作提供動力和保障。成立培育和弘揚中國特色金融文化領導小組，行黨委書記、董事長嚴琛，行黨委副書記、行長孔慶龍任「雙組長」；行黨委副書記、監事長何結華任副組長；其他行黨委委員及行內部高管為成員。領導小組負責全行培育和弘揚中國特色金融文化工作的總體部署、進度督導和成效評估，力求該項工作的制度化、常態化、長效化。

制度規範層面

徽商銀行對照「五要五不」精神，及時修訂完善經營管理負面清單、員工行為禁止清單等經營管理制度規定，形成制度化成果。

2024年，徽商銀行共印發規章制度75項，內容涵蓋經營管理、員工異常行為管理、盡職免責負面清單、消費者權益保護、風險管理、紀檢監察、審計監測等多個方面，進一步完善了內控管理體系，優化了公司治理結構，為業務發展提供了基本遵循。

在開展制度梳理方面

2024年，徽商銀行梳理形成截至2023年底有效制度目錄（1,906項）、2023年廢止制度目錄（210項）、規章制度譜系表，完善內部規章制度上下位關係，貫通與監管規章制度、補充性通知的勾稽關聯關係，持續優化規章制度體系；

在組織制度評價方面

緊跟「三個辦法」發佈和解讀步伐，組織相關部門對現行信貸類業務制度進行實時評價，啓動相關制度的廢改立工作；

嚴格制度合規審查方面

注重日常規章制度審查經驗總結提煉，聚焦審查重點、關鍵點，深入業務全流程，提高制度合規審查（論證）的專業化水平。

深入學習、內化於心

徽商銀行為深刻領悟、準確把握中國特色金融文化「五要五不」的內涵要義，著力構建與徽商銀行發展戰略相適應、具有時代精神和本行特色的高質量企業文化，制定覆蓋全行的中國特色金融文化「五要五不」學習方案，通過開設專項培訓課程、開展專題學習研討、舉辦主題宣傳活動等方式將中國特色金融文化理念融入員工經常性學習教育中，深化員工對「五要五不」的理解，做到全面內化於心。

專項學習方面

面向全行員工，徽商銀行開辦中國特色金融文化網絡專題培訓班，匯編了涵蓋堅定不移走中國特色金融發展之路、中央經濟工作會議精神、中央金融工作會議精神、正面典型案例、經營管理負面清單、違紀違法典型案例等 6 個方面內容的「清單式」學習材料，在「知鳥」線上學習平台開設 15 門相關課程，總時長達 210 分鐘，並設置了相應的考核測試。徽商銀行借助安徽幹部教育在線平臺，在全行組織相關領導幹部參與學習「《中國共產黨紀律處分條例》解讀」專欄網絡課程，做到學紀、知紀、明紀、守紀。



典型案例等方面內容



線上學習平台開設相關課程



總時長達

6
個

15
門

210
分鐘

徽商銀行中國特色金融文化線上學習清單

交流研討方面

2024年，徽商銀行圍繞中國特色金融文化「五要五不」核心要義，通過行黨委理論學習中心組學習會議、理論宣講、專題讀書班等形式，組織開展學習宣傳貫徹工作，不斷深化廣大員工對中國特色社會主義金融本質的認識，確保中國特色金融文化在徽商銀行落地生根、開花結果。報告期內，徽商銀行各級黨委開展學習研討54次，交流研討164人次；所屬黨支部開展集中學習研討451次。



7月29日，安徽金融監管局聯合省銀行業協會在徽商銀行舉行安徽省銀行業中國特色金融文化宣講會。



6月11日，徽商銀行宿州分行承辦宿州市金融業中國特色金融文化宣講活動



7月1日，徽商銀行宣城分行邀請專家在分行開展中國特色金融文化培訓



9月25日，安徽金融監管局、安徽省銀行業協會在徽商銀行召開安徽省銀行業培育和弘揚中國特色金融文化工作推進會。徽商銀行作為協辦單位落地上述活動。



10月11日，馬鞍山分行承辦馬鞍山金融業培育和弘揚中國特色金融文化工作推進會



10月18日，宣城分行作為先進代表在宣城銀行業培育和弘揚中國特色金融文化工作推進會發言

宣傳教育方面

徽商銀行創新建設中國特色金融文化長廊，通過海報、展板、主題電腦屏保等多種宣傳形式弘揚中國特色金融文化及中央相關會議精神，營造與「五要五不」相契合的文化氛圍；同時，對內編纂內部出版物《徽行天下》並刊發《徽商銀行部署開展培育和弘揚中國特色金融文化行動》專題文章進一步加強宣傳教育；對外通過主流媒體開展培育和弘揚中國特色金融文化報道宣傳，嚴琛董事長、孔慶龍行長分別以《回歸本源守正創新 致力打造優秀的地方主流銀行》《堅持穩健審慎 堅守正確「三觀」推動優秀地方主流銀行建設行穩致遠》為題撰寫署名文章並於《高管信息·安徽》刊發。報告期內，全行參與、組織各類中國特色金融文化「社會宣」活動 192 項；通過行內外渠道開展宣傳報道 609 次，共計 436 篇。

中國特色金融文化「社會宣」活動

通過行內外渠道開展宣傳報道

192 項

609 次，共計 436 篇



徽商銀行培育和弘揚中國特色金融文化長廊



徽商銀行培育和弘揚中國特色金融文化牆

ANHUI HENGDAOZHUNGLANG 安徽领特供



ANHUA INGDA GROUP CHANGZHI 安徽徽商集团


徽商銀行嚴探董事長 孔慶龍行長由國特色金融文化主題署名文章在《高管信員·安徽》刊發

此外，為充分調動員工參與學習宣傳的積極性，徽商銀行不斷創新載體和活動形式，積極鼓勵全行員工參加省國資委組織的微宣講比賽，並舉辦「五要五不」主題徵文、「十大傑出青年」評選等活動；各分行結合工作實際組織開展「合規護航年」主題演講比賽、「青年說清廉」分享會、攝影及書畫作品徵集等特色活動；同時與外部媒體進行合作，開展「徽商銀行·商報社區行」活動，深入社區弘揚金融文化，滿足群眾金融需求，提高公眾金融素養。



貫徹落實、成效顯著

徽商銀行將「五要五不」作為工作指引和行動標尺，通過具體的行動方案，積極打造符合中國特色金融文化理念的誠信銀行、責任銀行、穩健銀行、創新銀行和陽光銀行。

踐行誠實守信的道德觀，打造誠信銀行

徽商銀行堅持誠實守信，不逾越底線。在日常工作中以誠為本、厚植契約精神，在金融活動中恪守市場規則和職業操守，將誠實守信作為經營發展的基石，發揚「鐵算盤、鐵帳本、鐵規章」傳統，做到對行業市場負責、對廣大金融消費者負責。

踐行以義取利的義利觀，打造責任銀行

徽商銀行堅持以義取利，不唯利是圖。在日常工作中樹立正確的業績觀，堅持國家人民利益優先、盈利性服從功能性的原則，強化省屬金融企業使命擔當，在服務經濟社會發展中創造價值和利潤。2024年，徽商銀行組織召開民營企業家座談會，進一步完善「敢貸、願貸、能貸」長效機制，普惠小微企業貸款客戶數量26.7萬戶；同時積極落實減費讓利政策，持續降低企業融資成本，普惠小微貸款利率較年初下降44個BP。

踐行穩健審慎的經營觀，打造穩健銀行

徽商銀行堅持穩健審慎，不急功近利。在日常工作中踐行審慎、穩健、理性的風險理念，以穩中求進為總基調、以杜絕系統性金融風險為硬底線，積極配合化解地方債務風險，強化地方主流銀行責任擔當。2024年，徽商銀行積極落實「保交樓、保民生」政策，支持全省房地產項目融資貸款餘額48.14億元。加強重點業務風險管理，不良貸款指標實現「雙降」，核心一級資本充足率持續攀升，各項風險指標實現全面優化。

踐行守正創新的創新觀，打造創新銀行

徽商銀行堅持守正創新，不脫實向虛。在日常工作中以創新服務實體經濟為本，以「九大提升工程」為引領，加快培育自身新質生產力，通過提供綜合化、數字化、專業化的金融服務著力做好金融「五篇大文章」。2024年，徽商銀行始終與地方經濟發展同頻共振，以高質量金融服務助力打造「三地一區」、服務中國式現代化美好安徽建設，連續多年在省政府支持地方發展考核中榮獲「優秀」等次。

踐行依法合規的治理觀，打造陽光銀行

徽商銀行堅持依法合規，不胡作非為。在日常工作中堅持依法合規經營，實施內控合規管理能力提升行動，開展基礎管理突出問題整治「回頭看」，強化反洗錢、案件防控、關聯交易、外部管理，全面夯實內控基礎。2024年，徽商銀行全面推動內控合規數智化轉型，有效整合紀檢、審計、合規、風控及監事會等監督合力，打造陽光廉潔銀行。

徽商銀行堅持在實踐中弘揚中國特色金融文化，知行合一，將「五要五不」理念全面融入金融五篇大文章的建設工作中，持續做深做精科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融，在推進經濟高質量發展的過程中取得了顯著成效。2024年，徽商銀行整體資產、存貸款規模穩步提升，資產質量持續向好；在中銀協「2024年中國銀行業前100名單」中排名第24位；在《銀行家》全球銀行1000強排名躍升至第112位；並獲評全省唯一的金融支持高質量發展勞動競賽一等獎。



科技金融

在科技創新的過程中，金融是推動科技成果落地、加速新質生產力發展、實現產業轉型升級的強力支撐。發展科技金融能夠更好促進創新鏈、產業鏈、資金鏈的深度融合，助力企業技術創新，推動現代化經濟建設。

徽商銀行奮力打造「金融引擎」，驅動科技創新。為推動科技金融發展戰略目標貫徹落實，總行搭建並完善全行科技金融管理架構，構建起「總行科創金融部 + 分行科創金融中心 + 科技金融專營支行」的「1+5+N」專業化服務管理架構，制定科技金融生態圈建設指導意見，與 30 餘家投資、擔保、證券等機構建立服務聯盟，全面助力科技型企業的創新與發展；制定科技型企業全生命週期金融服務行動方案，上線「科技 e 碼通」，創新推出「科技研發貸」「科技人才貸」「科技成果轉化貸」等信貸產品。2024 年，徽商銀行共計發行 200 億元科創主題金融債券，為 1,575 戶新能源汽車產業客戶提供授信 1,144.13 億元，為 2,195 戶上下游企業提供資金支持；科技型企業貸款餘額 814.69 億元，較年初增長 36.78%。



綠色金融

深化綠色金融服務體系，持續做好綠色金融產品和服務創新，推廣生態環境導向的經濟開發模式和投融資模式，有利於實現經濟發展的綠色低碳轉型。

徽商銀行持續聚焦「雙碳」目標，促進低碳轉型。為明確綠色金融發展的具體目標、重點工作和資源保障機制，總行制定《徽商銀行綠色金融行動方案（2022-2025 年）》《徽商銀行綠色金融綜合服務方案》，明確重點圍繞節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等六大領域，優先支持環境友好型、資源節約型企業和項目；並加大對煤炭、清潔利用、綠色轉型等相關領域的信貸支持，積極推動授信資源配置向環保行業和企業傾斜，陸續推出「礦山生態修復綠色貸款」「碳排放權質押融資業務」「EOD 項目融資服務方案」「節水貸」「可持續發展挂鉤貸款」等特色綠色金融產品；設立綠色金融專門團隊，上線綠色金融管理系統，建立跨部門綠色金融工作協調機制和研究小組，定期編制綠色金融專刊，參與人民銀行環境信息披露工作試點。2024 年，徽商銀行投資全國首單「碳中和、鄉村振興、高成長產業」公司債券及安徽省 2024 年首單綠色中期票據，落地全省首單鋼鐵行業可持續發展挂鉤貸款，全行綠色貸款餘額 1,158.8 億元，較年初增長 40.6%。



普惠金融

普惠金融的核心價值理念是以人民為中心，作為彰顯金融服務的公平性和包容性的關鍵，普惠金融的高質量發展有利於解決我國地區間金融服務和經濟水平發展不平衡、不充分的問題，能夠有效惠及民生，提高金融服務實體經濟、助力鄉村振興、促進共同富裕的能力。

徽商銀行深耕普惠沃土，踐行金融為民。在助力實體經濟和地區建設方面，全力支持安徽省「千萬工程」建設，加大在基礎設施建設、環境整治、農業「三頭三尾」等領域的信貸投放；在扶持小微企業等群體方面，創新引入工商、司法、稅務、專利權、公積金與社保等數據，不斷優化迭代「工商聯 e 貸」「首戶 e 貸」等產品，並上線專精 e 貸線上產品，全面推進小企業業務線上線下融合發展，升級抵押增信業務模式，完成部分區域銀稅互動接入升級，實現省綜合金融服務平台客戶評分及線上業務預審結果實時反饋功能。2024 年，徽商銀行切實提升普惠金融服務質效，積極推進縣域機構高質量發展，全行普惠小微企業貸款餘額 1,543.99 億元，較年初增長 18.3%，服務客戶數 26.7 萬戶；同時，我行積極踐行普惠金融發展，持續推動櫃檯債業務發展，2024 年拓展客戶至 5,205 戶，達到 2023 年的 158 倍，普及率大幅提升。

養老金融

隨著人口老齡化問題的不斷突出，積極佈局養老金融體系建設是拉動銀髮經濟、扶持銀髮產業、緩解老齡化人口壓力的重要戰略舉措。當今養老金融市場蘊含巨大的潛力，發展養老金融不僅能夠提高老年人的福祉，也能拓寬商業銀行的業務範圍、實現業務結構的轉型升級。

徽商銀行積極佈局養老金融，助力老有所養。通過印發《徽商銀行加快發展養老金融工作方案》、成立養老金融工作領導小組不斷完善養老金融體系；上線手機銀行個人養老金預約功能，准入多家個人養老理財產品，並與多家保險公司開展養老保險產品的聯測，持續擴大老年客戶金融服務覆蓋面；推廣「鄉村振興+養老」金融服務模式，為安慶經開區醫療醫養綜合服務中心等項目提供融資支持；此外，大力推進適老化服務建設，深度參與由中國人民銀行安徽省分行牽頭打造的「長春花」老年人支付服務特色品牌建設工作中，按照適老化服務要求進行線下服務設施和線上服務渠道的改造升級，增強綜合服務能力，提升養老金融業務的便利性。2024年，徽商銀行發放公司類養老產業貸款餘額8.33億元，全行已建成並通過驗收的「長春花」特色銀行網點102家，安徽省內407家支行實現適老化服務全覆蓋。

2024年，徽商銀行發放公司類養老產業貸款餘額

8.33 億元

全行已建成並通過驗收的
「長春花」特色銀行網點

102 家

安徽省內支行實現適老化服務
全覆蓋

407 家

數字金融

數字技術對經濟現代化轉型有至關重要的作用，而數字與金融的深度融合也是未來不可逆轉的必然趨勢，深入發展數字金融有利於促進金融產品的創新、提升金融機構的運營效率和金融服務的準確度、預防和規避金融風險，更好地提升金融服務實體經濟效能，是塑造現代化銀行競爭力的關鍵。

徽商銀行堅持做好數字金融，優化服務質效。為了強化認知、統籌行動，總行層面建立了以董事長和行長為組長、行黨委委員及行內部高管為成員的金融科技發展領導小組，並且編制了《金融科技戰略規劃（2023-2025年）及2035年遠景目標》，在數字化、生態化、智能化、集團化四大方向，圍繞業務價值核心，確定了數字化交易、作業、風控、運營和雲化基礎設施等五個重點領域的八大舉措，持續推動數字金融由數據向實際的轉化落地。2024年，徽商銀行啓動金融科技規劃項目共21個、投產項目54個；科技部門向主要業務部門派駐13名科技人員，成立5個敏捷專班，開展業務系統的敏捷迭代；投產交易家平台2.0、智能語音導航等系統，發佈「徽銀司庫」產品，搭建遠程銀行運營體系，開展對公及管理領域數據集市建設，促進數據共享應用。

2024年，徽商銀行啓動金融科技
規劃項目共

21 個

投產項目

54 個

科技部門向主要業務部門派駐
科技人員

13 名

成立敏捷專班

5 個

責任專題二

推進「九大提升工程」，建設優秀地方主流銀行

徽商銀行深入貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，始終將服務地方經濟社會發展作為首要任務，積極踐行金融工作的政治性、人民性，全面落實省委、省政府的決策部署以及監管部門對徽商銀行高質量發展的各項要求，精准把握區域發展大勢，強化金融皖軍「主力軍」的責任擔當，統籌推進轉型發展與戰略落地，增強專業能力，奮勇爭先進位，堅定不移「促轉型、降成本、提份額、保營收、優結構、控風險」，穩步實現「打造優秀地方主流銀行」的戰略目標，努力向國內系統重要性銀行邁進，奮力開啟徽商銀行高質量發展新征程，勇當打造「三地一區」、譜寫中國式現代化安徽篇章的金融先鋒。

自2023年徽商銀行提出實施「基層黨建、黨風廉政、對公業務、輕資本業務、個人資產、金融科技、全面風險管理、省外分行發展、幹部與人才隊伍」九大重點領域轉型提升工程以來，我們持續以「九大提升工程」為關鍵抓手，聚焦業務發展和經營管理重點領域，發揮黨委把方向、管大局、保落實的作用，持之以恆謀發展、促轉型、防風險、強管理、優作風，下決心補齊短板，提升長板，著力鍛造優秀的金融服務、經營業績、經營管理、企業文化和品牌形象，確保全行轉型發展取得實實在在的成效，致力打造優秀地方主流銀行。

徽商銀行始終秉持立足長遠發展的戰略眼光，高度重視「九大提升工程」推進落實，深度聚焦業務發展與經營管理的重點領域，緊密圍繞黨建、業務、管理三大關鍵維度，將各項戰略部署項目化、具體化，制定「施工圖」，明確各個階段推進的「時間表」，構建環環相扣的「責任鏈」，構建貫通決策部署、工作推進、督促落實、考核評價全流程、各環節的完整體系，穩紮穩打，層層壓實，帶動全行規模、結構、質量、效益的持續提升。

2024年，徽商銀行秉持務實作風，在「謀轉型、促落實、抓整改、強宣傳」四大方面有序推進「九大提升工程」步伐，確保各項任務落地見效，以扎實舉措推動全行高質量發展，為服務地方經濟社會發展、支持實體經濟、促進金融穩定做出了積極貢獻，進一步提升了在區域金融市場的影響力和競爭力，為實現「打造優秀地方主流銀行」的戰略目標鍛造了堅實根基。





一是謀轉型，制定年度任務

聚焦全行改革轉型的重點領域和薄弱環節，組織各牽頭部門認真編制 2024 年度任務清單，加快轉型突破。協調組織召開各個提升工程專題討論會共 **20** 余次，增加戰略性、牽引性、全局性的轉型任務。圍繞 **62** 項工作目標，研究提出 **192** 條工作舉措，形成 **317** 項具體工作任務，明確改革轉型提升的年度重點任務和實施路徑。



二是促落實，召開調度會議

按照行黨委的部署要求，2024 年召開 **4** 場專題調度會與 **1** 場全面調度會，針對目標、政策、資源、推進等問題專項調度，化解突出難題。制定 **49** 項落實清單，已完成 **37** 項，持續推進客戶營銷、系統優化等 **12** 項長期工作，確保按計劃有序實施。



三是抓整改，力促成果提升

依據行黨委與駐行紀檢監察組會商反饋意見，壓實責任，落實整改。根據九大提升工程階段要求，指導 **23** 家二級單位細化舉措。推動總行關鍵部門牽頭成立 **2** 個專項小組，加速業務轉型策略出台。將工程實施納入監督檢查，完成對 **18** 家分行的現場檢查與對 **15** 家分行的重點督查工作，推動行黨委工作部署落地見效。



四是強宣傳，營造攻擊氛圍

通過會議、調研掌握工程推進情況，在全行半年會通報。引導各牽頭部門在內網發佈 **53** 篇宣傳信息展示成效。結合數字化轉型要求，聯合開發九大提升工程管理平台，完成 **3** 次系統功能迭代優化，完善線上功能，逐步建立線上化推進機制。



全力夯實基層黨建

徽商銀行始終堅持黨對金融工作的全面領導，立足自身發展實際，深入貫徹落實黨中央決策部署和省委、省國資委黨委工作要求，注重加強基層黨組織建設，抓基層、打基礎，全面提升基層黨建工作質量和水平，為本行穩健發展與改革轉型筑牢根基，全面履行金融服務實體經濟、服務人民群眾的使命擔當。

2024年，徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真落實新時代黨的建設總要求，牢固樹立「圍繞發展抓黨建、抓好黨建促發展」的工作理念，強化大抓基層鮮明導向，推深做實基層黨建提升工程，抓基礎、固根本、補短板、強弱項，充分發揮黨建引領作用，持續深化基層黨建聯建共建，切實把黨建優勢轉化為發展優勢，全行各基層黨組織黨建工作基礎進一步夯實，組織建設標準化規範化水平持續提升，全面從嚴治黨氛圍更加濃厚，基層黨組織的戰鬥堡壘作用和廣大黨員的先鋒模範作用得到進一步顯現。

措施與成果

一是圍繞加強政治建設，強化黨的創新理論武裝，不斷筑牢思想根基

一體抓好黨的二十屆三中全會精神、習近平總書記考察安徽重要講話精神學習宣傳貫徹工作，全行組織宣講**665**場次，受眾萬餘人；制定黨紀學習教育實施方案和工作安排，組織召開警示教育大會，參觀警示教育基地6,137人次，刊發宣傳報道200餘篇。

二是圍繞加強黨委領導、加強支委班子建設，進一步壓實黨建工作責任，著力提升黨建工作質效

出台基層黨建提升**20**項具體舉措，實施中期和年度黨建督查，擰緊基層黨建責任鏈條；動態調整「領航」計畫示範庫和培育庫，**27**個後進黨組織經過整頓全部達標，複評認定**72**個「紅色柱石黨支部」、**231**個黨員「柱石先鋒」示範崗並繼續予以授牌，抓好評先評優工作；**265**名個人和**65**個基層黨組織獲評「兩優一先」榮譽，優進绌退的導向更加鮮明。

三是圍繞夯實基層基礎，注重問題導向，推動基層組織建設全面進步全面過硬

開展支部書記「一肩挑」落實情況等專項排查，實現黨建、業務「一肩挑」**47**人，黨員負責人新進支委班子**134**人；編印基層黨務工作實操系列手冊，匯編基層黨建典型案例；舉辦**3**期「徽先鋒」、第**17**期基層黨務幹部培訓班，黨務工作能力逐步提升。

四是圍繞黨建助力發展，深化黨建聯建共建機制，全面提升黨建引領成效

印發基層黨組織黨建品牌創建工程實施方案，**6**家二級單位黨委「一行一品」和**105**個支部「微品牌」正式命名；全面深化黨建聯建機制，各級黨組織開展聯建共建活動**1,456**次，拉動存款增長**82.7**億元、促進貸款投放**79.3**億元，黨建引領作用不斷彰顯。



【案例：開辦黨紀學習教育讀書班推進黨紀學習教育走實走深】

根據党中央、省委和省國資委黨委關於黨紀學習教育的部署要求，結合徽商銀行實際，組織開辦徽商銀行黨紀學習教育讀書班，徽商銀行中層及以上幹部全體參加培訓。通過讀書班學習，參訓人員對《中國共產黨紀律處分條例》的重要意義有了更深刻的領悟，進一步明確了日常言行的衡量標尺，增強了紀律規矩意識，提高了紀法應用能力，真正做到心有所畏、言有所戒、行有所止，推動了黨紀學習教育走深走實。



徽商銀行黨紀學習教育讀書班



【案例：六安分行深入基層，宣講黨的二十屆三中全會精神】

六安分行黨委領導班子結合基層聯繫點、縣域高質量發展調研、節前安保檢查等工作深入基層黨支部，面向基層管理人員、職工群眾、團員青年、黨外人士集中宣講黨的二十屆三中全會精神。

會上，分行黨委領導班子成員從深入學習領會習近平總書記在全會上的重要講話精神，黨的二十屆三中全會召開的背景、重大意義，全面準確理解《決定》提出的進一步全面深化改革的重大舉措和全力以赴抓好全會精神貫徹落實等方面內容，並結合六安分行工作實際，對全會精神進行了全面宣講和深入闡釋。



六安分行開展黨的二十屆三中全會精神宣講會



【案例：多家分行開展黨建聯學共建，推動政企協同發展】

徽商銀行以習近平總書記在上海工作調研時提出「要構建單位黨建、區域黨建、行業黨建互聯、互補、互動的基層黨建工作新格局」為指導，創新實施「理論共學促進步、活動共辦促交流、陣地共創促融合、機制共建促協作、資源共享促共贏」聯建共建模式，將黨建工作和經營管理工作有機融合，秉持開放合作、互利共贏理念，不斷推動各級黨組織加強跨行業、跨系統、跨單位的內外部交流合作，有力激發了黨建工作的內生動力，充分發揮了基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，初步形成「資源共享、雙向服務、雙贏共進」的基層黨建工作新格局。2024年以來，全行各級黨組織與外部單位建立黨建聯建共建關係302個，開展活動1,456次，新拓展對公客戶1,120個、個人客戶4.4萬個，拉動存款增長82.7億元、促進貸款投放79.3億元，黨建聯建共建促發展作用不斷彰顯。

蕪湖分行黨委與南陵縣人民政府黨組聯合前往蕪湖市黨的組織生活教育館開展共建活動，雙方就黨的建設、產業發展、重大基礎設施建設等方面進行了座談交流，明確深化合作新方向。銅陵分行機關第六黨支部聯合人行銅陵市分行宏觀政策與金融穩定科黨支部走進市建投開展聯學共建活動，深入學習習近平總書記關於金融工作的重要論述，為下一步深化合作奠定了良好基礎。

2024年以來，全行各級黨組織與
外部單位建立黨建聯建共建關係

302 個

開展活動

1,456 次

新拓展對公客戶

1,120 個

個人客戶

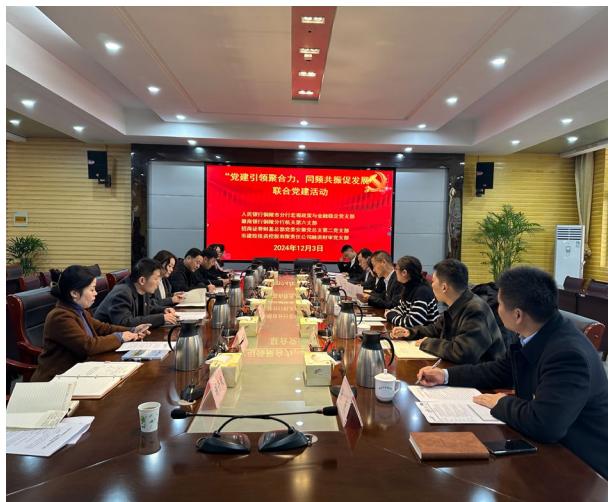
4.4 萬個

拉動存款增長

82.7 億元

促進貸款投放

79.3 億元



蕪湖分行前往黨的組織生活教育館開展共建活動

縱深推動黨風廉政

徽商銀行以全面從嚴治黨為基石從嚴治行，以更高標準、更嚴要求將黨的路線方針政策貫穿全行運營各環節，確保政治方向不偏、執行有力，強化糾治「四風」問題的持續性與深入性，嚴格執紀形成「不敢腐」震懾，完善制度體系築牢「不能腐」堤壩，強化警示教育培育「不想腐」自覺，弘揚清正廉潔之風，奮力開創黨風廉政建設與反腐敗工作新格局。

2024年，徽商銀行黨委以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實二十屆中央紀委三次全會和省紀委十一屆四次全會工作部署，持續發力、縱深推進全行黨風廉政建設和反腐敗工作，保持高壓態勢，聚焦黨風廉政建設、立足主責主業，對重點領域、關鍵環節的腐敗問題緊盯不放，不斷提升反腐敗工作質效，切實加強黨風廉政建設和反腐敗工作，拓展黨風廉政建設和反腐敗工作的深度和廣度，築牢中央八項規定精神堤壩，營造風清氣正、奮發有為的良好金融生態，涵養時代新風。

措施與成果



一是聚焦黨風廉政建設，加強全行黨紀學習教育，健全總行直屬紀委架構，壓實黨風廉政建設責任。其中，組織開展總行中層以上黨員管理人員警示教育 **141** 人次，強化廉潔意識；選優配強直屬紀委委員，完善直屬紀委工作機制；完善黨風廉政建設制度機制，召開專題會議審議黨風廉政建設責任制考核方案。



二是聚焦主責主業，不斷健全案件防查聯動機制，形成問題、責任、措施清單，及時跟蹤問效；加強對權限內黨員管理人員的監督，持續推進廉政檔案管理的電子化、信息化進程，修訂《徽商銀行廉政檔案管理辦法》，嚴把黨風廉政意見回復關，切實履行監督責任。



三是聚焦重點領域，深入監督檢查，持續糾治「四風」問題，鞏固中央八項規定精神堤壩。完成對 **25** 家二級單位的黨風廉政建設綜合監督檢查，對 **13** 家二級單位進行「四風」問題的現場和非現場檢查。



四是聚焦安全發展，安排部署全行信訪工作，印發《徽商銀行 2024 年信訪工作要點》，召開 2024 年全行信訪工作會議，明確全年信訪工作目標和任務，踐行「信訪為民」理念，開展信訪典型案例徵集和分享工作，完成信訪工作法治化專項培訓，夯實信訪工作基層基礎。本行信訪工作獲得省委、省政府的通報表彰，被評選為「2023 年度全省信訪工作優秀單位」。



五是聚焦化風成俗，認真打造黨風廉政教育陣地，建設清廉金融文化。推動開展 **10** 個方面廉政宣傳教育工作；積極通過「知鳥」線上平台開展「學思想、強黨性、講廉潔、樹新風」知識競賽，全行共 **6,352** 名員工參與；扎實開展案件警示教育，以案示警、以案明紀、以案促改、以案促治。

著力穩固對公業務

徽商銀行持續鞏固對公業務基礎，以數字化轉型為驅動、綜合化金融為引領、產品創新為突破點，深化部門間協同合作，推動對公業務轉型升級。本行積極把握市場機遇，優化業務結構，擴大優質客群，保持對公業務在省內的競爭優勢，不斷提升服務實體經濟的能力，實現對公業務的高質量可持續發展。

2024年，徽商銀行著力夯實業務根基，集聚發展動能，保持穩健發展態勢。精准把握市場方向，積極拓展優質資產，全力服務區域戰略和重點產業，發展新質生產力工作，增強服務特色產業的政治意識。通過多元化舉措挖掘存款增長潛力，積極營銷財政、社保等重點帳戶，有效沉淀發債資金。持續優化客群結構，拓展企業類客戶，強化機構業務，提高省內民營經濟主體的金融可獲得性，將服務民營企業的各項政策進行常態化管理，頂格做好對民營企業的各項金融服務工作。通過創新服務模式、加大資源投入，不斷提升市場影響力和品牌知名度，積極推動線上線下融合發展，為小微企業提供更加便捷、高效的金融服務。推進本外幣一體化業務，強化母子公司之間的協同聯動，整合資源，為客戶提供一站式、綜合化的金融解決方案，滿足客戶多元化的金融需求。

措施與成果

一是穩步推進綜合化金融轉型

集合總分支、跨條線、母子公司合力，有效推動集團一體化聯動營銷工作迅速落地。依託「公司 - 授信聯動」「公司 - 投資聯動」「對公條線內部聯動」「母子公司聯動」四大機制，解決分支行資產業務綜合發展的難點問題，加強對重點客戶的支持，提升對公條線與子公司間的資源互介水平，提升對公條線各部門間業務協同發展水平，有效打破部門壁壘，發揮集團一體化聯動營銷優勢，從機制層面推動綜合化金融轉型，為客戶提供全方位、全流程、全週期的整體解決方案。深化授信評審機制創新，加快破解授信業務發展的瓶頸，有效提升信貸審批資源的配置效能。

二是保持業務高質量發展態勢

持續聚焦長三角一體化、「一圈五區」「三地一區」「皖北振興」重點園區建設等重大戰略，基礎設施、綠色金融、新能源汽車、先進製造、戰新產業、優質民營、鄉村振興等關鍵領域，錨定國有企業、規上企業、中型企業、（擬）上市公司、園區企業、專精特新等重點客群，通過出台工作方案、推動重點領域信貸投放、做好重點客戶維護工作，全力支持首位產業、戰新產業、綠色金融等重點領域，持續加大金融支持實體經濟力度，力爭實現產業金融領域主流銀行市場地位。

截至2024年末，全行公司貸款餘額**5,187**億元，較年初新增**511.6**億元，增幅**10.9%**。

三是不斷夯實客群基礎

建立對公客戶分層分類管理體系，培育行業專業化經營能力，做深做透重點客群和特色客群。利用白名單模型，分析梳理各行業目標企業，建立中型企業客戶培育跟蹤服務機制，開展中型客戶專項提升工程，夯實企業客群。通過總行級星級戰略客戶和重點專項客戶投資額度支持分行重點客戶信用債投放，有力支持全行開展重點對公客戶綜合化金融服務。

截至2024年末，全行公司貸款有效戶較年初新增**800**戶。

四是搶抓小企業市場機遇

依託「園區、專業市場、行業協會、商會和供應鏈」等五大平臺，開展「平臺 + 白名單」小企業主動和準確營銷，全力挖掘市場，提升服務的深度和廣度；不斷迭代線上和線下產品，優化場景服務，持續提升模型審批質效，全力推動業務增長。

截至 2024 年末，本行行標小企業貸款餘額 **1,071.21** 億元，較年初增加 **176.85** 億元，成功站穩千億級大關，戶數 **24,616** 戶，較年初增加 **4,408** 戶。本行小企業系列產品和服務獲評中國中小企業協會「2024 金融助力民營經濟高質量發展典型案例」。

五是頂格推進科創金融

結合安徽省 2024 年度支持科創金融改革試驗區建設、深化「貸投批量聯動」「共同成長計畫」等科技金融工作要求，確保科技金融支持政策落地見效，助力對公業務轉型發展。強化專營機構建設管理。持續優化「1+5+N」科創金融組織架構體系，持續推動特色機構質量提升行動，立足「五個不低於」監管指標要求，提升科技金融服務的專業性和專注度。加強科技金融產品服務創新，針對支持高層次人才創新創業、支持科技研發和成果轉化，制定相關產品管理辦法，為科技型企業提供人才貸款、研發貸款等專項金融服務。

截至 2024 年末，全行科技型企業貸款增速超過 **35%**，創近 **5** 年新高，一年連跨三個百億台階。

六是大力推動供應鏈金融發展

為進一步強化供應鏈金融業務管理，提升業務操作的規範性與準確度，徽商銀行細化相關制度與要求，使供應鏈金融服務能夠更快速、準確地觸達目標客戶，切實滿足產業鏈上下游企業的融資需求。持續拓展場景供應鏈業務，加快推進供應鏈基礎設施建設，共建產業金融新生態，直連核心企業產融平臺和主流第三方平臺，拓展融鏈通及供應鏈 e 貸應用場景，搶抓優質核心企業，做大供應鏈基礎客群。迭代提升供應鏈金融移動化水平，創新供應鏈金融移動端、供應鏈金融 2.0 系統等平臺，持續提升供應鏈產品競爭力和用戶體驗。

截至 2024 年末，全行供應鏈金融投放量按年增幅 **70%**，完成全年計畫的 **107%**。供應鏈核心企業有效戶較年初增長 **119** 戶，增幅 **54%**。



【案例：徽商銀行與某汽車製造集團合作共探供應鏈金融新局面】

某汽車製造集團是國內集汽車整車、動力總成和關鍵零部件的研發、試製、生產和銷售為一體的自主品牌汽車製造企業。鑑於汽車製造產業鏈較長，該集團在日常生產中需採購大量零部件，因此產生較多應付賬款。為優化現金流，該集團成立供應鏈金融平臺，借助金融工具與供應商進行結算，並引入銀行等金融機構，為汽車產業鏈上下游企業提供融資服務，降低產業鏈綜合成本，提升運行效率。徽商銀行通過自主研發，與該集團供應鏈金融平臺實現系統對接，為其產業鏈客戶提供線上融資服務。



【案例：阜陽分行強化金融賦能，助力阜陽特色產業騰飛】

阜陽分行圍繞阜陽市特色產業培育、產業鏈延鏈補鏈固鏈，「雙招雙引」項目落地建設以及各類企業發展，堅持金融助力阜陽十大特色產業高質量發展的工作目標，實施「一鏈一案」，保證信貸資源的精准供給。

阜陽分行全年對公投放 128.17 億元，為全市基礎設施、鄉村振興、城市更新等重點領域和重大項目提供了有力的金融支持；貫徹全行戰略部署，推進重點業務落地落實，實現市級、三區、五縣主流平台類客戶「徽銀司庫」業務全覆蓋；推動黨業融合發展，與阜陽市退役軍人服務局簽署黨建聯建共建協議和戰略合作協議，開啟了雙擁共建和黨業融合發展的新篇章。



陽分行「八一」建軍節座談會

豐富創新輕資本業務

徽商銀行將輕資本業務作為戰略轉型的關鍵突破口，以客戶需求為驅動、以市場趨勢為引領，持續深化輕資本業務轉型。本行推進輕資本業務多元化創新，大力發展投資銀行、交易銀行、財富管理、資產託管等輕資本業務，推進線上化、數智化、綜合化轉型，做大規模、提升份額、打響品牌。

2024 年，徽商銀行充分發揮金融「主力軍」作用，加力拓展輕資本業務，提升息費收入和綜合收益，穩定營收水平。做大投行發債業務，向條件好、經濟活躍地區傾斜資源，配足配強專業隊伍，全力搶市場、提份額。聚焦產品創新研發，持續豐富、優化產品體系架構，定制契合不同客戶群體、各類業務場景的精細化金融解決方案。發揮省內外資源聯動優勢，持續推動產品與服務的線上化、移動化。做強交易銀行，提高市場份額。加強市場分析與政策研判，提升同業客戶服務體系，做優投資類業務，擴大綜合收益與營收貢獻。圍繞穩規模、降成本、增營收、控風險，持續推動同業業務優化轉型，增強資產負債經營能力。進一步加大承投聯動支持力度，有效帶動信用債發行承銷量和市場排名的提升。通過加快業務板塊的輕型創新，切實以創新驅動、協同聯動、精准服務為著力點，全面提升服務地方經濟社會發展的能力。

措施與成果

一是在經營管理全過程中傳遞「輕資本」發展導向，助力本行輕型化發展

堅持「輕資本」發展，優化資產組合，完善以資本約束為核心的資產負債管理，促進資產輕型化、負債均衡化、收入多元化。

截至 2024 年末，徽商銀行風險加權資產佔資產總額比例 **63.6%**，較上年下降 **3.2** 個百分點，手續費及傭金淨收入較上年增長 **1.57%**。

二是提升投行業務綜合貢獻度

持續強化對公條線聯動營銷，包括「承投」聯動帶動債券承銷業務發展，促進對公負債業務增長。加大對承銷業務的考核激勵，引導分行重視輕資本轉型業務，鼓勵省內外分行做大債券承銷業務量。推動債務融資業務創新，推進「鄉村振興票據」「科創票據」等產品創新。創新業務服務模式，推動並購融資、資產證券化等其他投行業務上量。

截至 2024 年末，徽商銀行完成債務融資工具承銷金額比上年增長 **50.88%**，省內市場和全國市場排名均實現提升，持續提升「債券銀行」品牌影響力。

三是聚焦交易銀行重點業務創新與推廣

持續加大貿易融資資產投放，持續拓寬國內信用證福費廷流轉渠道。首次打造國際業務移動端 APP，為客戶提供國際結算、貿易融資和結售匯業務申請、查詢、提醒等跨境金融服務。加強本外幣聯動，抓住時機窗口，不斷擴大外匯交易市場影響力。整合在線及線下資源，結合移動互聯網金融，創新業務場景運用，提供高效便捷的跨境金融服務。

四是託管賦能全行資產負債業務

一方面通過對以提高投融資對接效率為核心的融信通產品進行不斷迭代升級，實現對託管規模、一般性存款與同業存款的多重賦能，年末融信通業務規模突破 1,300 億元；另一方面部門協同、總分聯動，組織開展政府類產業基金託管專項營銷活動，促進營銷信息共享，加強分行之間母子基金營銷聯動力度，力爭建立產業基金協同營銷長效機制，持續擴大政府類產業基金託管規模，本年度新增產業基金託管規模、支數均居省內首位。

截至 2024 年末，徽商銀行託管規模站穩 1.1 萬億元台階，超額完成全年計畫任務。實現託管費收入 6.19 億元，創歷史新高。

五是豐富財富產品貨架，打造徽銀財富品牌影響力

優選合作機構，豐富財富產品貨架，加強對產品的優選、跟蹤和評價，加大封閉式、定開型、週期型理財產品的發行和銷售力度，拓寬理財產品代銷渠道，持續優化產品結構；拓寬營銷渠道，強化客戶過程管理，提升徽銀財富的品牌影響力；提升業務與科技融合力，上線手機銀行 7.0 財富、理財、基金、保險、貴金屬五大板塊介面，全面提升本行線上渠道投資體驗。

截至 2024 年末，徽商銀行財富客戶數 **114.9** 萬戶，較上年增長 **17.77%**，高淨值客戶數 **11.25** 萬戶，較上年增長 **16.43%**。



【案例：寧波分行深耕託管業務生態圈，賦能區域經濟發展】

寧波分行依託長三角區域金融機構集聚優勢，持續深化同業合作戰略佈局，精耕託管業務生態圈建設取得突破性進展。通過精准對接行業頭部資源，新增陸家嘴信託、杭州工商信託等10家重量級同業機構，戰略性拓展金融合作版圖，構建「產品 - 渠道 - 服務」三位一體解決方案，有效賦能地方企業多元化融資需求。依託協同發展機制，託管業務實現能級躍升，2024年落地項目託管規模達77.41億元，以創新驅動構築同業合作新高地，為區域經濟高質量發展注入強勁金融動能。



寧波分行與同業機構合作賦能區域經濟發展



【案例：徽商銀行深圳分行「易匯款」助力供應鏈企業高效結算】

深圳分行國際業務客戶主要為供應鏈企業，此類企業以進口電子元器件、手機零件、集成電路、VR一體機零件、智能手機等科技產品為主，對結算效率要求極高。為滿足客戶需求，深圳分行積極推動「易匯款」業務發展，客戶通過網上銀行上傳電子單證即可辦理進口付匯業務，大大提高了結算效率，有助於客戶搶佔市場份額並增加在本行的授信額度。

2024年，深圳分行「易匯款」產品服務了多家企業，進一步穩固了客戶忠誠度，順應外匯局外匯便利化政策導向，全面提升了分行國際結算水平，為拓展客戶群體奠定了堅實基礎。



【案例：「關稅通」拓區建設助力外貿企業便捷繳稅】

為拓展外貿企業關稅支付渠道，提升服務實體經濟能力，徽商銀行推出海關稅費電子支付業務（關稅通），企業可通過「單一窗口」的稅費辦理板塊選擇本行為簽約清算行，完成海關電子繳稅簽約、申報、扣款和入庫的一站式線上辦理。

2024年，為滿足省外分行客戶線上支付關稅需求，徽商銀行開展關稅通業務拓區項目建設，並通過人行和海關總署的TIPS關稅業務擴闊驗收，正式開通五大關區的關稅線上支付服務，實現關稅通業務省內外分行關區全覆蓋，全面助力外貿企業便捷繳稅。



【案例：徽商銀行宣城分行助力金融創新與地方經濟發展】

在深化金融供給側結構性改革的背景下，徽商銀行宣城分行黨委堅持「黨建與業務雙輪驅動」戰略，創新構建「紅色引擎 + 金融創新」融合發展模式。2024年，宣城分行以黨建賦能產品創新，供應鏈融資投放4.86億元，同比增長151.81%；貿易融資投放8.3億元，服務效率提升40%。有效推廣外匯避險工具，帶動套保率躍居全行前三，日均外幣存款0.67億美元，同比增長570%，形成本外幣協同發展的「雙循環」格局。通過「政銀企黨建聯建」機制，為107家涉外企業提供定制化解決方案，帶動跨境人民幣收付量增速全市奪冠，在監管部門考評中斬獲佳績。

2024年，宣城分行累計為區域經濟注入13.16億元金融活水，以黨建紅色動能激活實體經濟藍色引擎，為地方高質量發展提供了有力金融支持，展現了省屬商業銀行的責任擔當。



宣城分行金融創新實踐

用心做好個人資產業務

2024年，徽商銀行進一步夯實個人金融業務「壓艙石+新動力+穩定器」作用，持續深化「與市場同行，與客戶共贏」的經營理念，立足個人信貸、互聯網貸款、信用卡三大業務線，加強板塊協同、公私聯動和資源統籌，加快推動個人金融業務轉型發展，不斷提升個人資產業務的貢獻度。

徽商銀行全力落實「做出特色、重新佈局、打造品牌」的工作要求，緊緊圍繞「轉型突破、能力提升」各項工作部署，加快推進個人金融業務改革、轉型、創新發展，持續深化客戶經營體系建設，加大個人金融產品創新推廣，深入推進數字化轉型，加快個人資產業務經營指標增長，多措並舉夯實個人資產業務基礎，穩步推進個人消費貸款、個人經營貸款、信用卡等業務高質量、高標準、高水平發展，不斷增強個人資產業務市場競爭力。

措施與成果

一是線上化建設領域取得新的進展

全行個人資產板塊深度融合金融科技，在智能化產品研發、業務流程線上化重塑以及數據深度挖掘與應用等領域持續深耕，實現客群拓展突破，聚焦產品供給側創新，豐富金融服務內容，構建更多元、更契合市場需求的產品服務生態體系。

2024年徽享薪易貸貸款
新增

53.31 億元

個人資產業務作為全行與金融科技融合度處於前列的業務板塊，在產品智能化、線上化和數據的挖掘應用上持續發力，產品供應和金融服務內容更加創新多元。如上線互聯網自營貸款「徽享薪易貸」並形成規模投放，優化還款等功能，上線徽享薪易貸微信小程序，開展徽享薪易貸數據分析，優化迭代產品審批策略，2024年徽享薪易貸貸款新增53.31億元，超額完成全年計畫。完成全年計畫。

二是不斷推動渠道優化整合

拓展互聯網貸款業務外部合作，拓寬場景，推進與市政平台合作，探索流量互換業務模式，與字節、樂信等8家機構接洽，整合優勢資源擴客群，推動渠道多元化，增加客戶流量，實現規模和利潤的有效增長。聚焦汽車分期業務，集中發展力量，在產品體驗上級升功能，實現產品競爭力領先同業；緊跟信用卡消費線上化的趨勢，與頭部線上平台合作，打造豐富的「消費+分期」場景，拓寬渠道，持續做大信用卡業務。

三是聚焦新型農業經營主體，滿足新型農業經營主體的融資需求

制定專屬產品，持續優化產品功能，加強與安徽省農業信貸融資擔保公司的渠道合作，建立線上系統對接，通過系統支撐、數據賦能、線上操作等流程及功能嵌入，實現對綠色金融客群的快速高效的授信服務。此外，創新場景金融，面向購置農用機械設備的專業大戶推出徽農振興貸「農機場景」線上信用貸款，通過構建「銀行+農戶+農機經銷商」的金融場景，著力解決客戶購買農機設備資金短缺、缺乏足值抵押物等難題。全年投放徽農振興貸約 3,000 筆，投放額近 10 億元。

投放額近

10 億元

全年投放徽農振興貸約

3,000 筆

四是積極維護存量房貸客戶權益，依法有序推進存量個人住房貸款利率批量調整工作

為貫徹黨中央、國務院決策部署，適應房地產市場供求關係新變化，我行認真落實監管要求，按期逐項落實存量房貸利率調整及完善存量房貸利率定價機制相關工作，重點圍繞存量房貸利率「LPR 加點值調降、定價週期重選、偏離度加點值常態化調整」三大要點明確業務規則，擬定並發佈相關公告，累計下調存量房貸執行利率客戶 20 多萬戶，當期讓利近 0.5 億元。

當期讓利近

0.5 億元

累計下調存量房貸

執行利率客戶

20 多萬戶

五是持續挖掘客戶資源潛力

個人資產條線在對存量客戶的潛力挖掘方面取得一系列成果。推進消費金融產品功能和服務的優化升級，充分發揮金融對消費的促進作用，助力居民實現消費升級。針對居民大宗消費需求，推動線上線下產品服務模式融合，同時持續開展消費金融產品及功能的優化升級，如圍繞客戶家裝升級、家電消費、汽車購置等消費場景創新設計「換新 e 貸」、開發消費貸遠程視頻核驗。此外，開展減費讓利活動，加大對外宣傳力度，推動金融知識普及，引導居民選擇適合自己的消費金融產品和服務，實現服務能力、服務效率及服務體驗進一步提升。探索社保卡存量客戶交叉營銷，上線互貸電銷客戶畫像及業績分析平臺，促活存量客戶。深化推動「雙卡驅動」戰略，將信用卡客戶與行內零售客戶深度融合，優化整體客群結構，提升客戶的品牌忠誠度。

深度融合金融科技

金融科技是數字化時代引領銀行業轉型發展的新質生產力，更是銀行業在「火器」時代能否突圍的關鍵制勝因素。徽商銀行堅持科技「價值創造」的定位，勇當改革先鋒，為全行高質量發展注入創新轉型動能。

2024年，徽商銀行依託數字技術和數據要素「雙輪驅動」，全力構建與數字銀行建設相適應的企業級架構和科技治理體系。本行聚焦金融服務能力、數據管理能力、數字基礎能力提升，有序推進金融科技戰略規劃以及金融科技提升工程落地實施，加強人工智能、大模型等新技術應用，推進客群經營、產品創設、場景融合等領域的數字化轉型，拓展數字金融服務新模式，打造領先的數字銀行。持續完善數據治理體系，推進數據中台建設，豐富數據資源，構建敏捷模型中台體系，加速重點場景應用落地，激活數據要素潛能，與業務雙向賦能、同步提升，善用金融科技重塑核心競爭力，賦能全行數字化轉型。



徽商銀行榮獲中國人民銀行金融科技發展獎三等獎

措施與成果

一是科技規劃及提升工程有序推進

科技條線部門以金融科技戰略規劃為指引，有效落實金融科技戰略規劃項目群調整，有序跟進金融科技戰略規劃項目實施進度，持續跟蹤落實金融提升工程任務。

2024年，徽商銀行投產金融科技戰略規劃項目**54**個並實現科技類發明專利零的突破。科技投入**13.9**億元，佔營業收入比重首超**4%**。作為安徽省域法人銀行業金融機構中的唯一代表，榮獲中國人民銀行金融科技發展獎**三等獎**。

二是健全數據治理體系，持續推進數據中台建設，提升數據服務能力

強化數據治理職能，推動數據標準落地實施，加強數據質量源頭治理，有效健全全行數據治理體系。持續開展數據中台建設，搭建對公、管理領域數據集市，實現對數據資源的集中管理和高效利用，提升數據需求的響應效率和交付能力。進一步豐富數據資源，強化外部數據引入與管理，提升大數據實驗室服務效能，激活數據要素價值，落實數據安全管控。深挖數據應用場景，積極推動外部合作，拓展數據模型研發應用，有效提升整體數據服務能力，為全行業務發展提供有力支持。

三是深化「業技一體」融合發展，全面賦能業務增長

圍繞個人和對公數字化重點應用領域，通過重點項目合作和重要課題研究，開展網點產能提升數據產品研發、對公產品覆蓋度研究和遠程銀行數字化支持。高效推進數字銀行建設，遠程銀行、手機銀行7.0、管理會計等系統平台開發投產，支持徽農振興貸、徽享薪易貸、房貸業務等產品創新研發，加速推進數智運營，實現業務、技術、數據深度融合，穩步提升科技的自主可控能力和金融服務水平，全面賦能業務增長。

四是提升工程與戰略規劃緊密融合

為貫徹落實全行數字化轉型戰略要求，將金融科技戰略規劃和金融科技提升工程作為指導方針，以數據價值實現為目標，加強內部協同，強化自主可控，逐步規範管理，有條不紊地推進各項工作的實施，為全行業務高質量發展提供堅實數據支撐。

提升全面風險管理

徽商銀行統籌發展和安全，扛起地方主流銀行責任擔當，在防範脫實向虛中堅守風險底線。本行以「一個目標，兩大舉措」為總體指導方針，圍繞信用風險「全流程風控」數字化這一主線，持續深化九大風險管理機制，完善全面風險管理體系，著力提升全面風險管理的「數字化」「全流程」和「體系化」水平，著重從數據、模型、流程、風控平台等方面，加快數字化風控體系建設，提升風險防控體系的智能化、精准化、實時化水平，在風險可控的前提下努力實現規模、質量與效益的協調均衡發展，實現全面風險管理價值以及本行轉型升級的戰略目標。

措施與成果

一是實施信用風險全流程風控數字化

01

制定信用風險全流程數字化工作方案，成立信用風險全流程數字化領導小組，逐項分解實施工作方案，全面推動客戶管理、業務申報與受理等重要業務環節的線上化、數字化改造。

二是推進風控數字化轉型

02

持續優化風險預警系統功能，重構信貸系統群，初步搭建分析型信貸管理系統框架。制定風險模型自動化監測工作方案，建立模型數據監測與評價機制，建立風控平台操作規程，持續開展風險模型評價工作。

三是提升資產質量達到上市城商行較優水平

03

重點開展房地產業務風險防控以及大額不良資產清收處置。聚焦重點地產項目，加強信貸資金閉環管理，開展業務風險排查，加快出險項目處置，降低逾期風險。

四是重構操作風險管理機制，完善全面風險管理體系

04

持續優化操作風險管理機制，啓動操作風險管理諮詢項目、完善集團客戶審批管理機制以及在市場風險、銀行帳簿利率風險和信息科技風險等方面加強對附屬機構的風險並表管理。



【案例：「徽智信」風控中台推動信用風險全流程數字化轉型】

為積極貫徹落實國家部委與監管部門對於銀行業數字化和線上化轉型要求，進一步提升數字化風控水平，助力本行高質量發展，徽商銀行啓動「信用風險全流程數字化轉型工程」，整體項目群由8個子系統組成，構成「徽智信」風控中台，成立領導小組統籌推進，以數字化轉型作為工作核心，著力築牢業務流程、數據應用、數字工具基礎，逐步實現風險控制從經驗驅動向數據驅動、從事後處置向事前預警的信用風險全流程體系，提升管理的顆粒度和精細化水平。

推動省外分行發展

徽商銀行堅持精准施策、因地制宜，堅定不移落實省外分行「一行一策」的發展定位，切實肩負起「引資、引企、引項目」入皖的重任，立足自身特色業務，發揮優勢，在當地做出品牌、形成口碑、樹立標杆，提升行內貢獻，打造轉型升級的先行示範區。

2024年，徽商銀行全力賦能省外分行發展提升，通過專項調研、專題調度等方式，統籌化解推進過程中的重大事項，全方位保障省外分行穩健開拓業務。持續細化省外分行發展提升工程任務清單，引導省外分行因地制宜，打造特色化、差異化發展模式。

措施與成果



一是扎實推進省外分行發展提升

堅持省外分行「一行一策」發展定位，印發《2024年度省外分行提升工程任務清單》，明確以交易銀行、投資銀行、託管等輕資本業務為轉型方向，打造省外分行特色化、差異化發展模式。召開專題調度會，赴深圳、北京、成都等分行開展專項調研，對接分行在業務拓展、資源配置、團隊建設等方面的實際訴求，跟進推動業務優化需求落到實處。此外，指導分行充分運用重組盤活、訴訟執行等多種手段，助力分行挖掘不良資產包價值。



二是發展投行業務，搶佔省外市場

持續強化對公條線聯動營銷，運用「投承聯動」等方式擴大合作客戶範圍，推動債券承銷業務發展，帶動對公負債業務增長。總行成立任務型營銷團隊，負責省內外投行業務營銷，助力分行拓展債券承銷業務。



三是發展交易銀行業務，補充信貸資源

積極挖掘省外分行外貿區域優勢，培育省外分行國際業務及貿易融資基礎客群，提高貿易融資業務尤其是國內證業務中實體企業、製造業、高新技術等行業客戶佔比，構建穩定優質的客戶結構。進一步加大對省外分行供應鏈金融的業務支持，推動省外分行積極探索和拓展場景供應鏈業務，推動分行供應鏈金融業務數字化和場景化發展。



四是協助分行發展託管業務，拓展獲客渠道

積極開展省外分行客戶導入、業務宣導、重點幫扶等多項活動，協助擬定產品方案並對接客戶，幫助分行拓展託管項目、提升託管中收，因地制宜打造省外分行各自的託管業務特色增長點。加強融信通產品迭代升級，實現對託管規模、一般性存款與同業存款的多重賦能，有效帶動託管業務增長。截至2024年末，省外分行新增落地託管業務130筆，規模淨增439億元，佔全行託管規模的38%。

鍛造幹部與人才隊伍

人才是推動創新和高質量發展的核心動力。2024年，徽商銀行立足長遠，持續優化人才管理機制，持續推動人才隊伍複合化、專業化、綜合化，推動基礎管理「數智」化，為全行高質量發展注入強勁動力，打造了一支適應時代變革、引領行業發展的卓越人才隊伍。

措施與成果





【案例：「徽虹計畫」鍛造金牌理財經理，賦能財富管理新引擎】

為推動徽商銀行財富管理業務規模持續提升，培養複合型財富人才隊伍，自2023年起，總行從全行近1,000名理財經理中優選80人，開展「徽虹計畫」金牌理財經理培訓項目，旨在建立理財經理分層培訓體系。

2024年，培訓面向各分行財私業績排名前列的理財經理，採用「線上+線下、培訓+參訪」形式，圍繞「市場洞察篇」「獲客活客篇」和「專業素養篇」三大主題展開，涵蓋宏觀經濟形勢分析、新公司法解讀、中高端客戶群經營等內容。期間，組織理財經理參觀南方基金、蔚來汽車和民生銀行私行中心，舉辦產品服務創新大賽，為分行設立財富中心和做好人員儲備夯實基礎，共78名理財經理順利結業，獲「金牌理財經理」榮譽稱號。此次培訓成果顯著，為本行財富管理業務發展注入動能，提升財富產品競爭力。



徽商銀行「徽虹計畫」金牌理財經理培養項目



01

企業治理篇



堅持黨建引領，牢築治理之基

徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大和二十屆三中全會精神，深入學習貫徹習近平總書記考察安徽重要講話精神，堅定不移走中國特色社會主義金融發展之路，將黨的領導全方位融入公司治理之中，同時嚴格恪守商業道德準則，構建科學合理、切實有效的規章制度體系，大力加強內部合規風險管理工作水平，矢志打造廉潔、創新、高效、具有標杆意義的地方主流銀行。



堅持和加強黨的全面領導

52



完善公司治理

55



遵守商業道德

57



強化內控合規

60



全面風險管理

62

堅持和加強黨的全面領導

徽商銀行毫不動搖堅持黨對金融工作的全面領導，著力強化黨管金融，認真落實中央決策部署和省委工作要求，以黨的領導統一意志、統一行動、統攬全局、協調各方，堅定不移統籌推進九大領域專項提升工程，開啟徽商銀行高質量發展新征程。

黨建融合發展出新出彩

徽商銀行始終牢牢把握習近平新時代中國特色社會主義思想，毫不動搖加強黨的建設，系統構建黨建引領發展新格局，推動組織聚合、資源整合、工作融合，引領全行幹部員工不斷開創優秀地方主流銀行建設新局面。

• 以黨建引領金融業務發展

徽商銀行堅守黨管金融，深入學習貫徹習近平總書記考察安徽重要講話精神，全力服務全省發展大局。2024年，省內貸款新增投放超1,160億元，佔全省七分之一，扎實做好金融「五篇大文章」，科技、製造業、綠色貸款年增長37%、23%、41%，獲評全省唯一金融支持高質量發展勞動競賽一等獎，連續多年在省政府支持地方經濟發展考核中榮獲「優秀」等次。

• 以黨組織聯動基層黨建共建

徽商銀行樹立「圍繞發展抓黨建、抓好黨建促發展」的工作理念，通過基層黨組織黨建聯建共建不斷增強黨組織的凝聚力和戰鬥力。2024年，總行出台基層黨建提升20項具體舉措，實施中期和年度黨建督查，編印基層黨務工作實操系列手冊，匯編基層黨建典型案例，動態調整「領航」計畫，27個後進黨組織經過整頓全部達標，265名個人和65個基層黨組織獲評「兩優一先」榮譽稱號。

此外，徽商銀行各級黨組織立足自身黨建資源優勢，聯合開展理論共學新模式，不斷提升基層黨員的政治素養；通過黨建帶工建、團建等形式豐富黨組織間聯合開展文體競技、知識競賽、志願服務等活動，加強交流溝通；依託共建方服務網點、共用線上服務平台，開展服務聯動，有效促進了資源整合和優勢互補，共同為員工、群眾提供優質服務，極大提升了企業品牌影響力；簽訂各級黨組織間的黨建聯建工作協議、建立常態化協作機制等，進一步鞏固拓展合作的深度和廣度，依託各自資源稟賦，實現發展共贏。

2024年



省內貸款新增投放超

1,160 億億元，佔全省七分之一



265 名個人和 **65** 個基層黨組織獲評

「兩優一先」榮譽稱號



【案例：成都分行開展大運會志願服務】

2024年，成都分行黨委以參與大運會志願服務為切入點，逐步與市高新區志願者協會建立長期戰略合作關係，並通過協會平台，與中建八局西北公司西南分公司、三峽集團移民辦等6家國企單位黨組織建立了黨建共建聯繫和業務合作，成功落地存款、理財、貴金屬等業務。



【案例：淮南分行黨紀學習教育知識競賽】

淮南分行黨委持續著力構築「資源共享、雙向服務、雙贏共進」的基層黨建新格局，奮力書寫淮南分行高質量發展新篇章。2024年，為持續探索黨建聯學共建新模式，淮南分行黨委聯合淮南市住房公積金管理中心黨組，共同舉辦黨紀學習教育知識競賽。來自兩個單位共6支代表隊精神飽滿、踴躍答題。現場觀眾積極互動，氣氛熱烈。本次競賽活動以黨建聯建共建為切入點，發揮資源和專業優勢，加強與外部單位溝通協作，豐富組織活動、淬煉黨員隊伍。



淮南分行黨紀學習教育知識競賽

• 以黨委巡察監督優化整改

在行黨委領導、駐行紀檢監察組的指導推動下，徽商銀行不斷深化政治監督，加強巡察整改和成果運用，充分發揮監督保障執行、促進完善發展的作用。

2024年，徽商銀行常態化開展兩輪常規巡察；創新開展一輪信貸領域機動式巡察，在授信審批、信貸投放、不良處置等關鍵信貸領域加強管理；累計對25家二級單位進行了專項督查，督促各單位貫徹落實黨委的各項工作部署和要求；印發《關於加強徽商銀行黨委巡察整改和成果運用的若干措施》《徽商銀行黨委巡察整改檢查評估實施辦法（試行）》等制度，優化檢查評估工作流程和方案。



【案例：黨委巡察組對池州分行開展巡察監督】

2024年4月1日至4月30日，徽商銀行黨委第三巡察組對池州分行黨委開展了巡察，巡察聚焦「四個落實」累計發現問題31個。

本輪巡察全面、客觀、準確地指出池州分行黨委在落實黨中央重大決策部署及行黨委工作要求不夠到位，落實全面從嚴管黨治行力度不大等四個方面存在的問題，幫助分行黨委把握工作努力的方向和重點，推動分行更好地貫徹落實黨委的決策部署，促進池州分行各級領導幹部忠誠擔當，不斷提升工作水平和經營能力，推動分行高質量發展。池州分行黨委以巡察整改為契機，緊扣高質量發展不聚焦等問題，破立並舉，千分制考核排名由2023年度倒數第一提升到2024年度第六名。



提升統戰工作

徽商銀行認真貫徹落實黨中央、省委關於統一戰線工作的決策部署和工作要求，不斷提高統戰工作的科學化、規範化、制度化水平。2024年，本行統戰工作水平進一步上升，省屬金融企業唯一榮獲全省統戰工作實踐創新成果獎、全省「雙樹雙建」活動優秀組織獎，統戰工作連續四年獲全省通報表彰。

強化政治引領，不斷夯實團結奮鬥的共同思想政治基礎

- 徽商銀行印發黨委統一戰線工作領導小組年度工作要點，傳達學習有關會議文件精神、研究部署統戰工作**4**次；
- 舉辦徽商銀行「同心圓夢」專題宣講會，所屬二級單位多層次、多維度開展集中宣講和研討活動上百場，覆蓋黨外知識份子超**2,700**人次；
- 建立統戰成員常態化列席黨委理論學習中心組學習會議和支部「三會一課」機制，增強理論認同。

加強隊伍建設，完善黨外幹部人才交流培養機制

- 徽商銀行扎實開展2024年度黨外知識份子「雙樹雙建」活動，選樹先進集體、優秀個人及特色案例**116**個；
- 深化徽商銀行知聯會建設，參與「長三角黨外知識份子助力發展新質生產力專家庫」成立活動，積極謀劃「統戰之家」陣地建設；
- 建立黨外幹部人才庫，深入實踐黨外幹部「三案」精准管理，同時構建多維度的黨外幹部人才教育培訓體系，依託線下「徽系列」培訓品牌和線上「徽銀學堂」，持續優化黨外幹部人才知識結構，2024年新提拔總、分行各級黨外幹部近**40**人，累計**775**名黨外知識份子獲評中、高級職稱。

突出金融特色，助力全行改革創新發展

- 徽商銀行積極團結統戰成員投身金融工作「五篇大文章」建設中，推動金融產品和銀行業務的創新轉型；
- 開展「我為高質量發展獻一策」主題實踐活動，聚焦數字化轉型、防範金融風險、降本增效等領域，成立黨外知識份子課題小組並深入調研**94**次，形成調研報告**78**篇；
- 廣泛參與各類志願服務活動，組織反電詐知識宣講進校園、進社區，開展重陽節走訪慰問、徽銀青少年之家建設、春蕾助學行動、送金融服務進鄉村活動，助力**42**家「黨建引領信用村」示範點建設。



【案例：徽商銀行馬鞍山分行開展徽銀青少年之家志願服務活動】

2024年9月11日，徽商銀行馬鞍山分行團委聯合團市委、雨山實驗學校舉辦「我們的節日·中秋」徽銀青少年之家志願服務活動，團市委青發維部、雨山實驗學校團委、徽商銀行馬鞍山分行團委及40余名學生代表參加活動。分行員工志願者開展「小小銀行家」公益課堂，向學生們介紹人民幣的真偽辨別方法，並圍繞國家安全、國防建設、國防知識、國防技能等方面開展國防教育宣傳，旨在培養青少年愛國精神，增強他們對國家的認同感和歸屬感及維護國家安全穩定。



完善公司治理

徽商銀行嚴格遵守資本市場和金融行業監管要求，通過建立並完善公司治理架構、優化信息披露方式、暢通投資者溝通渠道等方式，不斷探索現代化公司治理實踐，提升公司治理能效。

管治架構

徽商銀行搭建起以股東大會、董事會、監事會、高級管理層為主體的公司管治架構，並明確各方職責邊界，促使「三會一層」體系運行順暢、相互獨立、監督制衡，不斷推動銀行日常運營中重大事項決策、執行的系統化、科學化、有效化。

截至 2024 年末徽商銀行組織架構圖





權力機構——股東大會

2024 年，徽商銀行共召開股東大會 **1** 次，審議通過 **14** 項議案。



決策機構——董事會

董事會堅持保證決策運作的獨立、公平。2024 年，徽商銀行現有董事會成員 **15** 名，其中執行董事 **2** 名，非執行董事 **7** 名，獨立非執行董事 **6** 名，佔比超過總人數 **三分之一**；全年共召開董事會 **10** 次，審議議案 **73** 項；召開董事會專委會 **27** 次，審議議案 **114** 項。

董事會堅持推進成員專業背景多元化、性別平等化。2024 年，徽商銀行董事會成員中包含女性董事 **2** 名，董事專業背景涵蓋管理、經濟、金融、財務等多個領域，董事工作背景涵蓋政府、企業、大學、智庫等多個類型。



監督機構——監事會

徽商銀行監事會由 **8** 名監事組成，其中職工監事 **3** 名，股東監事 **2** 名，外部監事 **3** 名。2024 年，通過現場會議、傳簽會議等方式組織召開監事會會議 **7** 次、監事會專門委員會會議 **9** 次，審議年度報告、利潤分配方案、履職評價報告等 **37** 項議案，審閱綜合經營計畫、資本補充規劃、風險管理政策指導意見等 **44** 項報告。



執行機構——高級管理層

徽商銀行高級管理層由行長、副行長及監管部門認定的高級管理人員組成，負責執行董事會決議和本行的日常業務管理，並定期向董事會報告，接受監事會的監督。

ESG 履責與監督

徽商銀行高度重視並積極履行董事會及監事會參與 ESG 領域的決策引領及監督作用，通過每年常態化組織董事參與 ESG 相關議題培訓，不斷深化董事對 ESG 治理的認知，致力於提高 ESG 管理水平。2024 年，徽商銀行第四屆董事會第六十次會議審議通過了《徽商銀行 2023 年度社會責任報告》，聽取了《徽商銀行 2023 年度綠色信貸發展情況工作報告》等匯報，在更高層面推動 ESG 管理水平和表現提升。

信息披露 / 投資者溝通

徽商銀行嚴格遵循市場監管規定以及信息披露法規要求，照例開展 2024 年信息披露工作，以真實、準確、及時、規範的原則披露 2023 年度報告、2024 年中期報告；同時通過官方網站「投資者關係」專欄、官方聯繫電話、郵件等多種渠道加強與外部投資者的溝通交流，充分保障外部投資者的知情權，彰顯內部治理的合規透明，提高投資者對本行的投資信心。

遵守商業道德

徽商銀行在業務實踐中恪守商業道德，堅決杜絕任何電信詐騙、洗錢、違規交易、貪污賄賂等違法違規行為，持續建設守法合規、陽光清廉的地方商業銀行。

反電詐

2024年，徽商銀行貫徹落實《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》，多方協同不斷加強對疑似涉賭涉詐帳戶的監測及資金攔截，對內對外開展「反詐騙」主題教育和宣傳，提高電信詐騙治理成效。



監管和治理方面

徽商銀行完善結算帳戶分類分級管理及可疑帳戶實時管控機制，積極開展客戶保護性止付工作，增強各級機構反電詐管理考核責任，健全涉賭涉詐「資金鏈」治理防控體系。2024年，徽商銀行實現反電詐阻截案件數**89**件，在全省涉案帳戶累計佔比較年初下降**4.15**個百分點，涉賭涉詐帳戶數排名在省內銀行同業中處於較好水平；累計為潛在受害人凍結、止付帳戶**39**萬餘戶，有效保護了客戶的帳戶資金安全。



宣傳和教育方面

2024年徽商銀行配合監管機構開展安徽省打擊治理電信網絡詐騙「全民反詐在行動」集中宣傳月活動；反電詐宣傳短視頻及打擊治理跨境賭博「資金鏈」典型案例徵集活動；「反詐拒賭校園行」宣傳活動。

同時，本行結合反電詐宣傳實際，組織開展了形式多樣的電信網絡詐騙宣傳工作：

對內通過「送培訓到一線」、現場輔導等方式向分行開展反電詐現場培訓，通過線上平台開展培訓，覆蓋人數達**4,000**餘人次，並在內網門戶開設涉賭涉詐「資金鏈」治理專欄，共發佈工作動態、典型案例、反詐心得共**49**期，**376**篇文章，為全行員工提供學習反詐知識、提升反詐技能的平臺；對外開展廳堂、戶外等現場宣傳活動共計**900**餘次，參與群眾**8.9**萬餘人次，製作戶外海報和展板，發放傳單、贈品等共計**5**萬餘份；微信公眾號、短視頻等宣傳素材發佈**50**餘條，通過新聞媒體渠道發佈宣傳報道**4**篇。



徽商銀行反電詐宣傳活動



反洗錢

2024年，徽商銀行依據國家法律法規和自身發展經營情況修訂《徽商銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《徽商銀行客戶盡職調查和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《徽商銀行客戶洗錢風險分類管理規定》《徽商銀行大額交易和可疑交易報告操作規程》等反洗錢關鍵內部制度並印發全行，持續加強反洗錢管理力度。

優化工作職責，明確部門分工 >

徽商銀行前移風險防範关口，將客戶洗錢風險分類工作由合規部專職負責調整為由客戶管理部門按照權限分別負責。



開展風險評估，加強交易監測 >

徽商銀行積極探索洗錢風險自評估信息系統建設，加強對可疑交易的監測分析，持續從模型優化和人才培養兩方面提升可疑案例分析水平。2024年度，累計報送重點可疑交易報告**57**份，可疑交易報告質量較高，多份線索立案或破案。通過提供案件線索成功推動公安、稅務、海關等有權機關立案偵查**10**起，推動人民銀行安徽省分行反洗錢行政調查**1**起，持續對前期已上報的可疑線索開展跟進追蹤，協助公安機關成功破獲案件**2**起。



深入課題研究，擴大宣傳培訓 >

徽商銀行持續推進全行上下對反洗錢的理論研究，2024年，本行參與撰寫的反洗錢模型探索研究文章《基於複合網絡模型的可疑交易團夥挖掘有效性的研究與實踐》被《反洗錢研究》錄用刊登，調研課題《商業銀行互聯網分賬業務洗錢風險及管控策略研究》被中國人民銀行安徽省分行《安徽反洗錢研究專報》收錄。

此外，2024年制定並印發《徽商銀行「反洗錢文化建設年」主題活動工作方案》，面向全行員工舉辦反洗錢文化網絡專題培訓，並設置兩次測試；邀請中國人民銀行總行反洗錢專家開展反洗錢政策解讀培訓，合計**40**人次參與；開展**3**場線上反洗錢實務操作培訓，合計**8,448**人次參與；設計六張反洗錢文化宣傳屏保在全行內、外網辦公電腦上投放；組織拍攝三部宣傳視頻闡釋反洗錢文化理念，在位於本行雲谷路支行的安徽省反洗錢宣教基地開展「反洗錢+」聯合宣傳活動，並獲得監管部門通報表彰。



徽商銀行反洗錢系統洗錢風險評級操作培訓



強化激勵約束，實施結果考核 >

開展年度反洗錢先進集體評選活動、「最佳案例」及「可疑案例分析先進個人」評選活動，對反洗錢相關優秀工作成果實施獎勵。2024年，徽商銀行對**6**家分行進行了現場檢查，對反洗錢義務履行情況進行非現場監控並按季通報，並落實考核結果。



反貪污

徽商銀行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，始終保持懲治貪污腐敗的高壓態勢，弘揚透明、廉潔的陽光企業文化。

健全貪污腐敗治理組織架構

成立徽商銀行黨風廉政建設責任制工作領導小組，制定印發《徽商銀行黨風廉政建設責任制工作實施細則》；完善直屬紀委工作機制，擬定《中共徽商銀行直屬紀律檢查委員會會議事規則（試行）》，選優配強直屬紀委委員。



聚焦重點領域開展反腐敗鬥爭

不斷加強反貪污審計督察，實施費用管理專項審計項目；強化日常監督和常態化廉潔提醒，制定2024年全行黨風廉政建設綜合監督檢查方案，對13家二級單位就「四風」問題開展現場和非現場檢查，堅持風腐同查同治，持續糾治整改；上線「清廉徽行」監督平臺，以科技賦能紀檢監察工作，提高反腐監督效率；開展紀檢監察隊伍能力培訓活動，提高紀檢幹部正風肅紀反腐履職的水平，2024年派駐紀檢監察組黨支部以集中學習（擴大）會議的形式舉辦培訓10次，參加培訓人員900余人次。報告期內，徽商銀行發生法律追究的腐敗案件共3起，已審結訴訟案件1件。



豐富廉潔自律文化宣傳教育

印發《徽商銀行2024年黨風廉政教育計畫》，建設黨風廉政教育館，開展反貪污知識競賽，編發《以案明紀-徽商銀行警示教育案例選編（四）（五）》系列口袋書，開展案件專題警示教育活動，使反貪污、反腐敗意識深入人心。

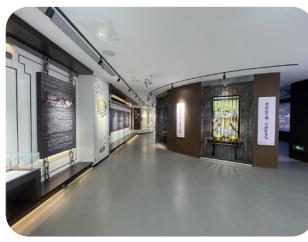


指標	2024年數據	單位
反貪污培訓受訓員工人數	3,196	人
向員工提供反貪污培訓次數	5	次
向董事會提供反貪污培訓次數	1	次



【案例：開設黨風廉政教育館】

2024年12月9日，徽商銀行黨風廉政教育館正式揭牌開館。黨風廉政教育館集正面理想信念教育、黨性黨風教育和反面案例警示教育於一體，系統展示了中國古代廉政文化沿革、中國共產黨反腐倡廉成就以及徽商銀行黨風廉政建設行動成果；集中展示了徽商銀行部分違紀違法案件相關聲像文書資料，切實做到「以身邊事教育身邊人」。



截至2024年末

黨風廉政教育館還借鑒省黨風廉政教育基地建設經驗，採用了最新的「聲光電」技術，通過虛擬現實、模擬現場等現代科技手段，讓廣大幹部職工「沉浸式」接受警示教育，提升了參與感和體驗性。截至2024年末，徽商銀行黨風廉政教育館共組織參觀6場，合計300餘人次。

徽商銀行黨風廉政教育館共組織參觀

合計

6
場

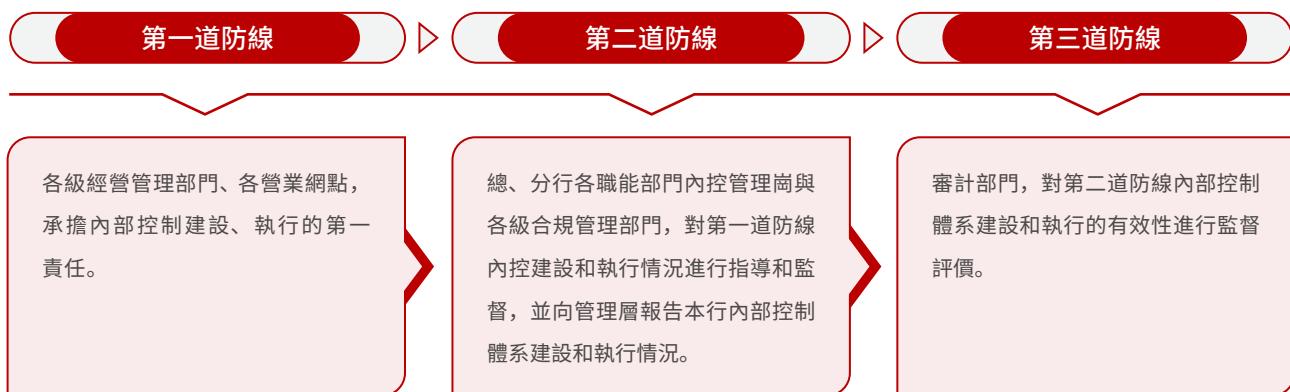
300
餘人次

強化內控合規

2024年，徽商銀行以服務轉型升級為主線，以合規能力提升為中心，不斷提高合規服務質效、持續健全內控合規管理體系、大力宣傳內控合規文化，為促進全行高質量發展貢獻合規力量。

建設內控合規體系

徽商銀行堅持貫徹《商業銀行內部控制指引》等監管要求和內控原則，分公司治理、業務條線管理、流程操作三個層級，構建了內控合規風險管理系統三道防線。



加強內控合規管理

夯實內控合規管理基礎

2024年，徽商銀行不斷優化內控規章制度體系，修訂《徽商銀行涉刑案件風險防控管理辦法》《徽商銀行涉刑案件管理辦法》《徽商銀行員工異常行為管理辦法》，梳理完成有效制度目錄，進一步明確職責規範，壓實責任落實，同時開展制度後評價工作；健全內控制衡指標體系，報告期內梳理完成**11**個業務條線、**45**項業務類型、**10,146**個內控制衡指標，同時將業務類型與各項產品、內規、外規進行關聯，明確制衡指標的歸口部門和管理部門，並固化於內控合規系統，提升指標體系的適用性和操作性。

開展合規能力提升專項行動

從「學、考、查、治、改、評、用」七個環節，落實**50**項工作任務，全面提升全行合規經營能力；編制《徽商銀行合規手冊》《典型案例學習手冊》《員工行為禁止清單》，組織合規知識測試，在線測試**12,573**人次，編制行動專報**9**期、合規信息**5**期、法律動態簡報**12**期；深入研究監管意見、監管會談、監管評估文件**9**份，開展**8**項重點業務領域風險排查，有效落實問題整改，並完善相關業務規章制度**159**項。

推動內控合規管理數智化轉型

全面推廣新一代內控合規系統，持續完善制度管理、合同法審等功能模塊；提升反洗錢系統功能有效性，調優可疑監測模型，上線新增調整規則**50**次，豐富完善自研模型體系；科技賦能關聯交易管理，優化關聯方授信新增和到期業務提示等功能；優化員工異常行為監測系統，拓展數據來源，提升數智化水平。

宣傳內控合規文化

徽商銀行積極開展合規文化建設及意識培訓活動，旨在通過舉辦專項培訓、知識競賽、政策解讀等方式擴大宣傳範圍、加大培訓力度，使嚴格內控、合法合規的觀念深入人心。2024年，徽商銀行共計開展31次合規培訓，覆蓋11,842人次。



活動主題	活動方式 / 範圍 / 人次
內控合規管理專項培訓	赴安慶、亳州、池州、滁州、合肥、阜陽、淮北、黃山、六安、馬鞍山、宣城分行開展培訓，合計約 1,000 人次
省外分行內控合規及案件警示教育培訓	赴北京、成都、南京、深圳分行開展內控合規管理培訓，合計約 200 人次
案件防控知識培訓	圍繞「厲行節約」原則，通過線上開展培訓，合計約 300 人次
員工行為管理知識培訓	
關聯交易管理政策培訓	圍繞「厲行節約」原則，通過線上開展培訓，合計約 354 人次
專項法律風險培訓	赴寧波、合肥、深圳、阜陽、宣城分行開展培訓，合計約 1,000 人次
規章制度後評價管理培訓	
規章制度制定及審查管理培訓	赴寧波、宣城、阜陽、深圳分行開展，合計約 200 人次
徽商銀行行長授權管理培訓	



合肥分行 2024 年內控合規管理培訓

全面風險管理

2024年，徽商銀行圍繞「一個目標、兩大舉措」著力不斷完善風險管理架構，推動風險管理機制流程化、體系化建設，並與實際業務相結合不斷強化對環境風險的識別與監測，提高數字風控水平，全面推進銀行風險管理的現代化轉型。

建立縱橫協同的風險管理架構



在組織架構方面

徽商銀行建立了覆蓋總分支、前中後的風險協同管理架構：縱向來看，實行「董事會→董事會風險管理委員會→高級管理層（總行風險及內控管理委員會）→總行風險管理部門→分行風險管理部門→支行業務部門」垂直性監督管理；橫向上看，按照公司治理原則，建立了包括業務條線、風險合規部門、內審部門等在內的風險管理「三道防線」，充分體現了風險管理的全員性、全面性以及專業性。

在職責劃分方面

為更好地配合推動風控數字化轉型進程，2024年徽商銀行明確由總行風險管理部牽頭信用風險管理系統的建設、升級和維護工作；由總行風險管理部操作風險管理團隊負責規劃制定信用風險管理系統建設目標和要求，組織制定全行信用風險管理系統的各項管理制度和操作流程，組織信貸信息質量監督審核管理，保障信用風險管理系統穩定、安全、高效運行。

完善全流程覆蓋的風險管理機制

2024年，徽商銀行建設覆蓋風險政策、風險協同、風險監測、風險預警、風險排查、風險報告、風險評估、風險處置、風險責任追究等九大板塊全流程的風險管理機制。扎實推進《全面風險管理提升工程2024年任務清單》的落地執行，通過建立現場與非現場檢查工作制度，開發專門風險預警管理平台，實施覆蓋行業、區域、產品、客戶等維度的風險排查機制以及相應的考評機制，建立風險矩陣對各類風險進行評估，定期輸出標準化的風險管理報告並對風險漏洞安排員工進行監督整改等措施形成全行的風險閉環管理，全面提高風險管理機制的運行效率和質量。



持續推進環境風險識別與管理應用

2024年，徽商銀行在《2024年風險偏好陳述書》《2024年風險管理政策指導意見》《2024年度授信政策》中突出強調環境風險的識別和管控在本行金融業務實踐中的重要性，持續豐富風險管理體系，尋求可持續發展。

引導全行建立環境風險管理體系

在授信業務全流程各個環節對客戶及項目涉及的環境風險進行重點調查和評估，嚴格執行環境風險合規底線，對國家明令禁止、不符合環境保護規定的企業和項目實行「一票否決制」。

加強對業務流程的環境風險控制

積極支持新型綠色產業以及傳統行業綠色轉型升級領域的融資需求，控制、減少或退出高污染、高排放、過剩產能、落後產能等環境風險較高的行業客戶或業務，加快退出涉及污染工藝和落後產能的企業和項目，嚴格控制近期發生過嚴重環保事件或存在重大環境風險隱患的新增企業或項目融資，有效規避環境風險。

落實環保低碳導向的綠色信貸政策

貫徹中央「雙碳」目標要求，加大對綠色、低碳、循環經濟的支持力度，引導信貸資金流向節約資源技術開發和生態環境保護產業，引導企業生產注重綠色環保，引導消費者形成綠色消費理念，促進經濟社會發展全面綠色轉型，提升自身的環境、社會和治理表現。

不斷加強知識產權保護與風險規避

徽商銀行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定並執行《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》，對本行知識產權權屬進行明確，鼓勵金融創新，提高全行員工知識產權保護意識，持續提升本行知識產權管理能力。本年度新獲得專利2項，截至2024年末，本行持有境內有效注冊商標數量85個，境外有效注冊商標數量7個，獲得軟件著作權68項。

截至2024年末



本年度新獲得專利

2 項



本行持有境內有效注冊商標數量

85 個

境外有效注冊商標數量

7 個

獲得軟件著作權

68 項



02

創新發展篇

服務實體經濟，激發創新活力



2024年是全面推進「十四五」規劃的攻堅之年。徽商銀行緊扣服務實體經濟使命，立足安徽發展大局，重點錨定鄉村振興、綠色金融、城市更新、戰新產業及專精特新領域，強化區域經濟支撐，賦能新興產業集羣，推動產業轉型縱深突破。立足安徽，植根江淮，本行始終與實體經濟共生共榮，以精準融資暢通經濟血脈，以多元產品適配轉型需求，全力護航「三地一區」建設，為中國式現代化美好安徽注入金融動能。



支持區域經濟

66



賦能新興產業

69



助推轉型發展

72



賦能鄉村振興

75



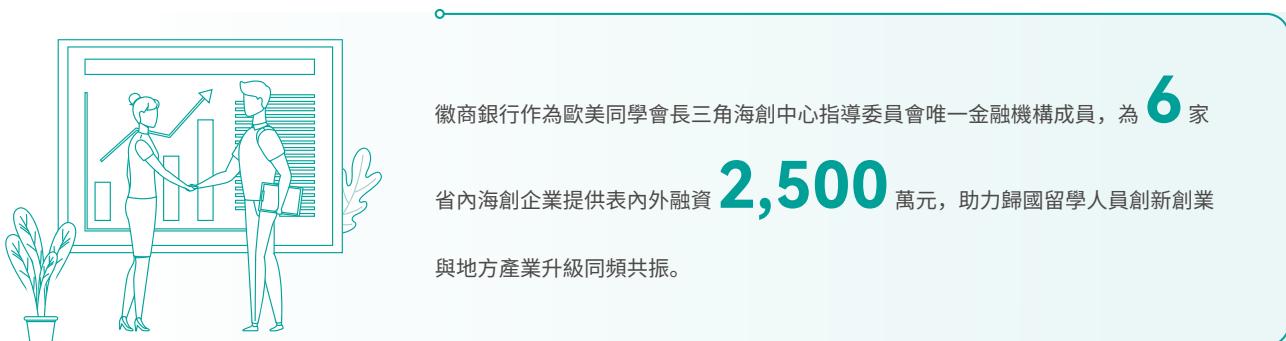
惠及民生福祉

77

支持區域經濟

徽商銀行立足金融服務區域經濟本源，在長三角（安徽、南京、寧波）、環渤海（北京）、粵港澳大灣區（深圳）、成渝（成都）四大經濟圈佈局網點，精准對接各區域戰略發展需求，積極推動實現目標同向、優勢互補、互利共贏的區域協同發展新格局。

徽商銀行緊密把握政策發展態勢，全力支持安徽省重大經濟發展戰略，深化政銀合作機制，優化綜合金融服務供給，為安徽經濟高質量發展持續注入金融動能。



助力長三角地區協調發展

印發《徽商銀行公司資產業務專項推動方案》

徽商銀行緊跟2024年安徽省發改委年度重大項目、新開工項目清單以及重點招商引資企業名單，加大與安徽省項目融資對接服務平台的信息聯動，積極回應所在區域的重點項目建設規劃等地方發展戰略。

加大基礎設施貸款投放

截至2024年末，徽商銀行基礎設施貸款餘額2,455億元，其中支持交通基礎設施建設，助力區域互聯互通，積極融入長三角一體化，為安徽省高速公路、鐵路、碼頭等大型基礎設施授信超300億元。

支持產業園區配套設施建設，完善營商環境

徽商行為產業園區提供授信超260億元，其中本行與安徽省發改委合作設立的產業園區基礎設施提升貸款投放77億元。

加強對新興產業重點項目、重點客戶的支持力度

加大新興產業信貸資源投放，重點支持合肥維信諾第6代柔性顯示器件、新晶集成電路12英寸晶圓製造二廠項目、蕪湖倫比軸承高鐵動車組與城軌列車關鍵軸承國產化一期項目等，截至2024年末，徽商銀行支持長三角地區戰新類企業貸款餘額1,221億元，較上年末增加189.8億元。



【案例：積極開展市政平台合作】

徽商銀行積極推進與市政平台合作，上線「我的南京」項目實現貸款投放 5,800 萬元，上線「天府通」項目，推進與皖事通合作以實現省內批量獲客。

培優區域金融生態圈



構建標準化定價基準

聯合上海清算所編制發佈「上海清算所徽商銀行安徽省 0-5 年地方政府債指數」及「安徽省非金融企業信用債指數」，通過公開發佈會吸引省發改委、20 餘家重點國有企業和 40 余家金融機構參與。該指數為市場投資者提供了透明化定價依據，提升了安徽區域資產的識別度與配置吸引力，促進社會資本有序流向省內實體經濟領域。



深化流動性保障機制

堅守城商行服務區域經濟的本源定位，持續完善安徽區域債券做市報價服務，持續提升債券流動性，豐富安徽地方債籃子報價，實現對各期限品種的全覆蓋，為地方財政可持續發展和企業多元化融資提供穩健市場環境支撐。

消費升級與民生福祉雙驅動

持續營銷發放政府消費券

2024 年，徽商銀行手機銀行先後上線滁州、馬鞍山、銅陵、阜陽、六安、亳州、安慶、合肥、黃山及淮北等 10 家分行所在的 3 個市區、19 個區縣 43 輪普惠、家電、餐飲、汽車以及住房等政府消費券發放工作，助力地區經濟發展。

積極落實省委《安徽省推動消費品以舊換新行動實施方案》相關工作要求，助力全省消費市場提質擴容，聚焦汽車、家電、家裝等消費場景升級，開展「換新分期」專項營銷，與政府補貼形成消費合力，讓持卡客戶真切享受實惠與便利。2024 年，徽商銀行信用卡消費信貸投放達到 124.60 億元，餘額較上年新增 43.22 億元。



徽商銀行信用卡消費信貸投放達到
124.60 億元
餘額較上年新增
43.22 億元

支持縣域生態共建

縣域發展機制優化

印發《徽商銀行 2024 年度省內縣域機構高質量發展專項提升行動方案》，圍繞十大提升行動，出台 46 項提升保障舉措，明確管理機制完善、產品系統升級等實施路徑，驅動資源向縣域下沉，助力縣域機構提升市場競爭力。



專業能力築基工程

針對縣域網點業務發展需求，開展縣支行行長集中培訓，強化縣域個人業務規劃與執行能力部署。



託管助力融通金融活水

2024 年，徽商銀行對融信通產品進行迭代升級，重點引入行外資金解決行內客戶多樣化融資需求，並進一步發揮物理網點優勢，多頻觸達客戶，搭建資金資產信息交互融通平台，為客戶引入金融活水，促進實體經濟發展。截至年末，融信通業務落地 136 筆，規模突破 1,300 億元。

融信通業務落地

136 筆



規模突破

1,300 億元



賦能新興產業

2024年，徽商銀行為深入貫徹習近平總書記在中國共產黨第二十次全國代表大會上的報告及考察安徽重要講話指示精神，落實省委省政府關於促進高質量發展的各項決策部署，圍繞「十四五」時期的重大戰略部署，聚焦安徽省「三地一區」建設，引導分行加大對戰略性新興產業的信貸投放。全年戰略性新興產業貸款餘額達1,261.6億元，同比增速17.89%；專精特新企業貸款餘額239.33億元，服務專精特新企業2,788戶，貸款餘額增幅達24.93%；以「安徽省新能源汽車產業鏈入庫企業清單」為目標，為新能源汽車產業客戶發放貸款餘額228.75億元，服務省內新能源汽車產業1,403戶，貸款餘額增長40.75%，助力新能源、人工智能、新材料等核心領域加快培育新質生產力。

截至2024年年末



全年戰略性新興產業貸款餘額達

1,261.6 億元



專精特新企業貸款餘額

239.33 億元



為新能源汽車產業客戶發放貸款餘額

228.75 億元

印發徽商銀行2024年製造業、戰新授信客戶營銷活動方案，持續推動戰略新興產業方案、專精特新方案的落地。鼓勵支持高新技術企業、科技型中小企業、「專精特新」中小企業、專精特新「小巨人」企業、國家技術創新示範企業、製造業單項冠軍企業等科技型企業。



主動作為服務特色產業

徽商銀行在總行成立新能源汽車產業集群專項推動工作領導小組和科技金融工作領導小組，多次召開專題會議研究部署科技金融以及新能源汽車等重點產業工作，印發《徽商銀行新能源汽車產業金融服務實施方案》，持續推動安徽新能源汽車產業發展。



積極推動科技金融生態圈「進園區」活動

立足完善生態圈債權、股權、增信、綜合支持四大職能機構，主動尋求與相關行業頭部機構加強合作，整合各機構資源，形成穩定的科創金融服務聯盟。全行全年共開展活動70餘場，對接客戶3,500餘戶。加大科技型企業貸投批量聯動、初創貸、成長接力貸、高成長性企業融資等多元化金融服務力度，與投資機構通過「貸投批量聯動」合作服務近400戶科技型企業，貸款餘額超90億元，聯動股權投資超140億元。與擔保機構合作服務2,000餘戶科技型企業，貸款餘額超90億元。



打通「人才—研發—轉化」創新鏈信貸支持路徑

「科技人才貸」支持高層次人才創新創業貸款戶數91戶、餘額6.49億元，「科技研發貸」助力關鍵核心技術攻關貸款戶數484戶、餘額31.46億元，「科技成果轉化貸」賦能科技成果轉讓和產業化貸款戶數35戶、餘額2.52億元。

打造科技金融生態圈——開展全生命週期綜合化服務

為企業引薦天使投資機構或政府性種子基金支持技術研發，鏈接高校院所等有關領域專家教授輔導企業技術攻堅。在研發成果形成階段，聯合律所、知識產權服務機構幫助企業開展專利申請等知識產權保護工作。

聯合律所、會計師事務所，幫助企業在快速發展階段規範公司管理和財務制度，有效防範運營和市場風險，做好企業投融資規劃，合理運用金融工具，提供持續穩定的金融供給，幫助企業發展壯大。

當企業出現技術落後、產品淘汰、市場下滑等情況，聯合各聯盟單位做好風險化解和處置，視企業轉型經營情況，支持企業做好二次創業。



協同企業做好新產品的市場調研，共同分析研判市場前景，發揮資本引領作用，開展投貸聯動服務，聯合增信機構，提供免反擔保、信用類債權融資，幫助企業順利實現新產品投放。

整合生態圈力量，幫助企業進一步完善法人治理，做好股份制改造，增強企業風險防範能力，重點服務全省企業上市「迎客松行動」計畫，為企業引薦頭部券商，順利對接資本市場。

徽商銀行蓄力戰新賽道：積極參與戰略性新興產業項目

- 安徽省合肥汽車鍛件有限責任公司輕卡前軸生產線工藝裝備升級技術改造項目
- 銀邦（安徽）新能源材料科技有限公司年產 35 萬噸新能源用再生低碳鋁熱傳輸材料項目（一期）
- 銅陵有色金屬集團股份有限公司綠色智能銅基新材料項目
- 科大訊飛股份有限公司科大訊飛人工智能研發生產基地項目（一期）
- 安徽國風新材料股份有限公司年產 3.8 萬噸高端功能性聚丙烯薄膜項目



【案例：支持科大訊飛項目】

科大訊飛人工智能研發生產基地項目是「科大矽谷」先期規劃「一核兩園一鎮」的重要組成部分。項目建設有利於加快人工智能技術與經濟社會深度融合，培育新動能，加快形成以創新為主要動力和支撐的「人工智能+」經濟體系。同時，探索人工智能產業配套支撐創新改革，吸引產業人才，為人工智能產業經濟發展提供基地樣板」。



【案例：支持安高端功能性聚丙烯薄膜項目】

安徽國風新材料股份有限公司年產 3.8 萬噸高端功能性聚丙烯薄膜項目位於合肥市國家高新技術開發區，主要建設 1 條 8.7 米幅寬多層共擠高端功能性聚丙烯薄膜生產線及輔助工程。項目積極響應「十四五」新材料產業發展規劃，瞄準新能源、高端包裝、電子信息等戰略性新興產業對特種薄膜材料的迫切需求，填補國內高性能聚丙烯薄膜規模化生產空白，助推「中國製造 2025」戰略落地。

項目建設過程中，徽商銀行積極給予項目融資支持，有力推動項目的順利進行，並積極跟進投產後運營情況，進一步滿足了日常經營融資需求。



助推轉型發展

作為服務地方的省屬銀行，徽商銀行積極服務「經濟社會發展全面綠色轉型區」建設，將發展綠色金融作為助力地方高質量發展的重要抓手，通過構建綠色金融工作體系，創新綠色信貸產品和服務模式，提升綠色金融服務能力，為地方經濟社會綠色轉型發展提供強有力的金融支持。

徽商銀行構建綠色金融框架體系，積極將綠色金融理念付諸實踐，持續做好綠色金融產品和服務創新，豐富綠色信貸產品譜系，不斷提升金融支持企業綠色低碳轉型、服務經濟高質量發展的能力和水平。通過碳減排支持工具、專項費用配置、貸款利率補貼等政策組合拳，優化綠色信貸結構和服務方式，加大對低碳經濟、循環經濟、綠色經濟的扶持力度。2024 年度，徽商銀行累計向 8 個項目發放碳減排貸款 62,622 萬元，貸款加權平均利率 4.05%，帶動的年度碳減排量為 99,661.81 噸二氧化碳當量；獲得碳減排支持工具以來，累計向 10 個項目發放碳減排貸款 78,476.15 萬元，貸款加權平均利率 4.04%，帶動的年度碳減排量 109,702.65 噸二氧化碳當量。截至 2024 年末，全行綠色貸款餘額 1,158.8 億元，較年初增長 40.6%。

截至 2024 年末



全行綠色貸款餘額

1,158.8 億元



較年初增長

40.6%



特色產品



可持續發展挂鈎貸款



將貸款與銀企雙方共同約定的可持續發展績效目標相掛鈎，實現經濟利益與社會效益的統一，推動綠色金融與轉型金融有效銜接，助力綠色低碳轉型發展。



碳排放權質押融資業務



借款人以其持有的或經授權的其他第三人持有的碳排放權作為質押，在符合授信業務辦理條件的前提下，對借款人發放授信資金的一項擔保融資業務。



節水貸



針對節水型企業、節水項目（城鄉供水一體化建設、節水型工業園區建設、節水型城市建設、污水資源化利用）、節水服務企業提供的融資業務。



碳減排貸款



通過人行碳減排支持工具向清潔能源、節能環保和碳減排技術三個重點領域內具有顯著碳減排效應的項目，通過先貸後借的方式提供的優惠利率貸款。



礦山生態修復綠色貸款



對承擔在建與生產礦山生態修復和廢棄礦山生態修復工作的修復主體提供的、專用於解決其實施礦山生態修復工作所需資金的貸款業務。



EOD項目融資服務方案



向經有權單位批准、授權、委託或通過競爭程序成為EOD項目實施主體的借款人發放的，專用於支持其開展生態環境關聯度高、經濟發展帶動力強的，將生態環境治理與資源產業開發相融合的採用EOD模式的項目建設的專項貸款。



生態保護修復綠色貸款



對承擔生態保護修復工作的修復主體提供的、專用於解決其實施生態保護修復工作所需資金的貸款業務。



「可持續發展挂鈎貸款」助力企業綠色低碳轉型

2024年，徽商銀行印發《徽商銀行「可持續發展挂鈎貸款」實施方案（試行）》，創設「可持續發展挂鈎貸款」助力企業綠色低碳轉型。

「可持續發展挂鈎貸款」可滿足傳統行業轉型或綠色等其他行業可持續發展的資金需求，進一步提升了本行金融支持企業綠色低碳轉型、服務經濟高質量發展的能力和水平。《實施方案》從政策背景、必要性及意義、產品概念、核心要素及適用範圍、業務模式及辦理條件、業務管理等方面對可持續發展挂鈎貸款進行了詳細闡述，並提出了具體的工作要求。



【案例：支持馬鞍山鋼鐵股份有限公司綠色轉型發展】

徽商銀行發放安徽省首筆支持鋼鐵行業的可持續發展挂鈎貸款，為馬鞍山鋼鐵股份有限公司綠色轉型發展提供資金支持，通過將貸款利率與借款人的可持續發展績效指標挂鈎，激勵公司有計劃、有目標地實現可持續發展轉型。該筆可持續發展挂鈎貸款的成功投放，不僅為馬鋼向高端化、智能化、綠色化、高效化方向加快綠色轉型升級注入了強大動力，更是為國內鋼鐵行業應用轉型金融工具來降低轉型成本和提升轉型動力提供了一次良好的示範。

促進綠色消費——激活全民減排新風尚



徽商銀行依託黃山信用卡，將綠色金融理念融入信用卡服務，重點聚焦新能源汽車分期，以較低的優惠利率、便捷的線上申請流程及高效的業務審批等特色，與比亞迪、奇瑞、江淮、蔚來、大眾新能源、小鵬、理想等頭部新能源汽車品牌合作，快速優化產品，提升服務質量，為客戶提供便捷、優惠的新能源汽車分期服務。2024年全年投放額超過59.24億元，汽車分期淨增36.21億元。



2024年全年投放額超過

59.24 億元



為積極推動綠色金融創新業務開展，推動低碳生活方式、消費方式，徽商銀行發行低碳主題信用卡。圍繞低碳生活、消費場景，一方面加入銀聯低碳權益體系，另一方面逐步開闢並豐富低碳權益板塊，將金融服務與個人消費行為進行有效鏈接，持續開展信用卡客戶「公交 & 地鐵低至1分乘車活動」，優化提升低碳權益兌換體系，通過權益積分兌換共享單車騎行卡等權益獎勵，引導客戶低碳生活、低碳消費，鼓勵客戶累積低碳行為，建立個人低碳帳戶體系。

賦能鄉村振興

多年來，徽商銀行紮根江淮大地，以金融活水潤澤三農沃土，激活鄉村振興一池春水。作為國有企業，徽商銀行將支持鄉村振興納入全行發展戰略，成立「鄉村振興工作領導小組」，致力於打造「省內縣域市場的領軍銀行、全省鄉村振興戰略的生力軍」。

在人民銀行安徽省分行和國家金融監督管理總局安徽監管局的關心指導下，本行圍繞鄉村振興國家戰略開展實踐探索，不斷加大鄉村振興類產品創新，以「公司 + 基地 + 農戶 + 規模化生產 + 專業化運營 + 金融」模式，積極助力鄉村產業多元化發展，通過「傳統村落 + 文化」模式，激活鄉村「沉睡」資產，支持壯大鄉村文旅產業，創新「特許經營 + 肥瘦搭配」的金融支持模式，通過特許經營的方式激活生態提質領域經營收益；搭建鄉村振興銀政合作機制，與鄉村振興主管部門建立日常聯絡機制，與省農業農村廳簽訂戰略合作協議，暢通銀政溝通渠道，及時掌握政策動向；抓實駐村幫扶工作，目前，徽商銀行派駐幫扶工作隊 4 支，派駐幫扶工作專幹 27 人，指定對口連絡人 18 人，定點幫扶 1 個縣和 32 個幫扶村鎮。扎實推進黨建引領信用村建設，實現貸款投放 100.5 億元，定點幫扶工作連續五年獲評「好」等次。

2024 年末，徽商銀行全行涉農貸款餘額 1,782.1 億元，較年初增長 254.6 億元，其中省內涉農貸款餘額 1,661.91 億元，較年初增長 252.97 億元，增速達 17.95%，高於全省涉農貸款平均水平 5.99 個百分點，服務「三農」金融產品數量 18 個。

「探索科技金融新路徑 助力‘科技 - 產業 - 金融’良性循環」「‘黨建 + 信用’賦能鄉村振興」公開案例入圍
「中國銀行業創新發展典型案例」優秀案例。

印發金融支持鄉村振興實施方案



印發《徽商銀行金融支持鄉村振興 助力農業強省加快建設的實施方案》，進一步明確各部門在推進鄉村振興工作中的具體職責，並規劃未來的工作任務與實施路徑。方案明確了金融助力鄉村振興的具體工作任務和時間表，為全行鄉村振興工作的開展提供了有力指導。

進一步明確鄉村振興貸款口徑



印發《鄉村振興貸款口徑說明及相關要求》，規範鄉村振興貸款統計口徑，引導各分行加大對鄉村振興關鍵領域的信貸投放，促進全行涉農貸款業務的穩健增長。同時，研究制定了《徽商銀行鄉村振興業務溝通協調機制的有關事宜》，建立了跨部門溝通協調機制，通過召開季度例會、專題研討會、平行作業、編寫典型案例等多種方式，強化了部門間的信息共享與業務協作，確保了鄉村振興各項工作的高效有序進行。

探索平台市場化轉型融資新路徑



研究制定了《關於農業產業化（含大託管）項目的開展建議》與《鄉村振興風電項目授信的建議》，為分行在農業產業化和風電能源項目申報過程中提供了具體、可操作的指導方針，鼓勵分行積極挖掘並申報此類項目，以實際行動支持鄉村產業升級和鄉村綠色發展。

積極開展一線市場調研



緊扣鄉村發展的核心訴求，徽商銀行總行不定期赴分行開展平行作業、客戶對接、政府拜訪等調研活動。2024 年，總行深入開展縣域市場調研，精准掌握和美鄉村建設規劃、鄉村風力發電項目等融資需求，針對性優化鄉村振興專屬產品服務。

為有效解決農村地區融資難、距離遠、缺乏抵押物等難題，徽商銀行通過強化金融賦能，精准對接農村特色產業需求，將金融服務與農業生產特色場景相結合，並通過深度融合科技和金融，為三農客戶提供定制化的金融解決方案，開發上線了專屬信貸產品「徽農振興貸」。該產品支持信用方式辦理，同時搭建了「銀行+擔保」、「銀行+農戶+農機經銷商」、「銀行+產業」等特色金融場景，著力解決客戶缺乏足值抵押物等難題。



鄉興易貸·種業貸

針對符合相關授信政策的種業產業鏈經營主體，為其發放的用於支持其經營周轉所需流動資金貸款等融資服務。



徽農振興貸

針對符合相關授信政策的新型農業經營主體的經營者個人發放的用於合法生產經營的人民幣貸款。



【案例：提升新型農業經營主體的信貸服務】

為解決安徽省蕪湖無為地區水產養殖客群融資難題，徽商銀行總分支行聯動為當地水產養殖行業客戶打造「一行一業一特色」金融服務方案，創新「銀行+水產養殖協會+農戶」發展模式，通過「信用+擔保」的綜合授信方式，解決水產養殖客群缺少有效抵質押物的現實困難。在業務營銷推廣中，徽商銀行蕪湖分行與當地保險公司採用「金融+保險」聯合推廣模式，創造性的將金融產品政策推廣與保險公司日常承保維保工作相結合，使本行金融產品宣傳深入養殖戶群體，讓更多的農戶了解徽商銀行的產品及信貸政策，打通了金融服務的「最後一公里」。截至2024年末，徽商銀行蕪湖分行已累計向當地40餘戶養殖經營主體投放貸款超2,000萬元，幫助水產養殖客群解決了燃眉之急。



【案例：推動債務融資業務創新】

鄉村振興票據聚焦「三農」發展，重點支持鄉村產業發展、農民就業增收、農業現代化建設等項目，對於進一步發揮銀行間市場債務融資工具作用，拓寬鄉村振興需求市場化融資渠道具有重要意義。2024年，徽商銀行累計完成承銷銀行間市場鄉村振興票據3只，發行金額14億元，承銷份額5.3億元，體現了徽商銀行切實推進對鄉村振興的金融支持與保障工作，加快鄉村振興戰略的落地實施。



【案例：推廣發行縣域理財，助力鄉村振興】

徽商銀行加快落實關於縣域高質量發展政策，拓展縣域客戶群體、滿足縣域居民的多樣化金融需求，協同合作理財公司推出多款符合縣域需求的理財產品。截至2024年末，縣域專屬理財餘額達23.66億元。

惠及民生福祉

徽商銀行始終將民生需求作為金融服務創新的核心牽引，通過支持省級重大社會民生項目與城市更新行動，助力完善普惠性、基礎性公共服務網絡；聚焦特殊群體及基層高頻金融場景，持續優化適老化服務體系，強化線下網點無障礙設施建設與線上服務流程適老改造，切實維護現金使用、社保服務等基礎金融權益；同步建立特殊客群應急響應機制，為行動不便的老年人、殘障人士等提供延伸上門服務，全面踐行金融為民的普惠承諾。

徽商銀行深度融入全省民生工程藍圖，強化基礎設施領域精准支持。一方面，錨定安徽省重點項目清單內的社會民生項目攻堅，2024年內累計為《安徽省2024年重點項目清單》中8個民生類項目提供授信57.73億元，年內落地投放19.49億元；另一方面，圍繞城市更新持續發力，自2021年12月出台《徽商銀行城市更新貸款管理辦法（試行）》以來，已累計為197個城市更新項目提供融資支持，其中2024年新增審批245.85億元、投放227.48億元，服務版圖延伸至全省16個地市及省外寧波地區，切實推動城市發展成果全民共享。

健全養老服務金融渠道



優化線下網點佈局

優化網點選址佈局模式，通過遷址、新設等方式，積極在老年客戶密集、線下金融需求旺盛的區域佈局物理網點。

截至2024年末



在安徽省內16個地市設立營業網點

407 家



其中縣城及以下地區

156 家



擁有全國百佳文明規範服務網點

1 家



千佳文明規范服務網點



連續10年獲得安徽省服務行業居民滿意度調查

2 家

「銀行業第一名」



優化線下網點功能

推進網點無障礙環境建設，將無障礙環境建設標準納入網點裝修改造內容，在網點張貼「愛心窗口」服務標識，客戶等候區配備愛心座椅，在便民服務區設置便民服務箱，內置老花鏡、放大鏡等輔助工具，配套急救箱、輪椅等輔助設備，室外設置無障礙坡道及扶手。

截至 2024 年末



全行網點均設置無障礙通道，開設愛心窗口



保留存摺服務窗口



配備針對老年客群的專職引導人員

435 個

851 個

500 余人



深入開展「長春花」特色網點建設

落實監管部門要求，規範服務流程，提升服務標準，增強便民助老設施配置，配備專職引導人員為老年人提供陪同式服務，持續打造助老、親老、適老的「長春花」老年人服務特色網點。

截至 2024 年末



全行已建成「長春花」適老化支付服務特色網點

102 家



佔省內網點數的

25% 以上



完善適老化線上和自助渠道

充分考慮老年群體的特殊需求，優化線上化適老化服務方式，推出配置放大圖示及大字體，適合老年客群的「青松版」智能自助終端；研發上線並持續優化「簡 e 版」手機銀行 APP，投產上線五大導航頁大字版，升級語音導航及無障礙語音播報功能，優化資產負債視圖、帳戶管理等基礎服務，簡化老年客戶操作；上線簡易版信用卡 APP，並迭代升級為「關愛模式」，切實提升老年人金融服務的可得性、易用性和安全性；優化尊長服務熱線流程，60 歲以上客戶無需輸入身份證號碼等信息，自助語音主功能表可對所有來電號碼直接判斷，指引老年客戶進入人工服務。

扎實做好基本養老金服務工作

做好社保
代收付

積極推進與各地社保局的業務合作，加強城鄉居民基本養老保險繳費宣傳，利用徽商銀行線上 APP 和線下網點渠道，全力做好個體工商戶、靈活就業人員等群體基本保險代收服務；提供養老金代發服務，提升存量養老金代發客戶綜合服務水平。

2024 年



全年為超 40 萬戶客戶代收共計



共計為近 65 萬戶代發養老金

16 億元社保費

150 億元

做細社保
客戶服務

廣泛開展進企業、進單位、進校園等活動，全力做好第三代社保卡髮卡，持續提升徽商銀行社保卡的覆蓋面，同時扎實推進社保業務「就近辦」服務，持續提升社保服務的可及性和便利性。

2024 年末



全行三代社保卡髮卡



較年初新增



新增市場佔比

313.37 萬張

46.7 萬張

10.98%



位居全省



全行網點均已實現近

第二位

30 項高頻人社業務的「就近可辦、多點可辦」

搭建養老金融服務場景

便利化就醫

徽商銀行聯合有關醫院，依託行內手機銀行 APP，整合支付結算、健康醫療、公共服務等相關功能，打造互聯網 + 社保 + 醫療健康 + 金融的一站式便利化的產品和服務 - 「銀醫通」，老年人可線上進行預約掛號、線上就診、繳費、快遞送藥等操作，幫助老年客戶實現「在家看病、送藥到家」的便利。

便利化就餐

與當地民政部門強強聯手，通過升級助餐結算機具、優化免密支付功能，助力老年客群獲得便利化的就餐服務。

便利化支付

持續在水電氣、行政事業性費用繳納等公共服務領域，以及零售、商超、餐飲等老年人高頻消費場景加快推進銀行卡受理終端的布放，優化銀行卡支付受理環境建設，為老年客戶提供更加優質、便利的支付服務。

2024 年末



累計服務老年客群

32.1 萬人

持續優化現金使用環境

持續提升現金服務能力

徽商銀行轄內網點合理保留現金服務窗口，備足各券別鈔票，開通現金兌換綠色通道，進一步暢通現金收付渠道；提供「零錢包」兌換服務，組織員工深入周邊菜市場、超市、飯店，為商戶提供現金上門服務；營業機構結合當地實際，主動為有需求的商戶和居民提供零鈔兌換、殘幣回收等現金服務；備足原封券，合理安排新鈔投放計畫，進一步提升新鈔兌換的便利性，切實增強公眾使用現金的獲得感、幸福感。

2024 年末



徽商銀行已為客戶兌換「零錢包」

7.4 萬餘個



兌換「零錢包」

保障現金供應

進一步加大自助設備的集中運營保障力度，強化實時監測，合理評估用現需求、及時優化庫存券別結構，確保各券別現金供應充足、結構合理；定期開展 CRS 等現金自助設備巡檢，及時進行加清鈔操作，確保設備運行正常；開通自助設備小面額取現功能。

持續提升外匯業務服務能力

圍繞重點區域，及時申報個人外匯業務資質，製作徽商銀行個人外匯業務電子地圖信息表。

【案例：徽商銀行滁州天長支行解殘疾老人就醫急難】

2024年11月14日，徽商銀行滁州天長支行收到一位患有精神殘疾的仲姓老人親屬的求助，老人二代社保卡已過期，三代社保卡尚未激活金融功能無法辦理資金支付，但客戶急需激活金融功能用於看病支付醫藥費。因老人行動不便，無法來網點辦理激活，詢問支行如何辦理。

了解客戶情況後，支行第一時間安排人員上門服務。經辦人員攜帶服務設備，前往老人家裡，經核實確認後，順利為其辦理了三代社保卡金融功能的激活，並為其開通短信通知業務，方便老人實時掌握資金支取情況，高效解決了該殘疾老人的金融難題。

2024 年末



徽商銀行現金自助設備已開通小面額取現功能

61 台

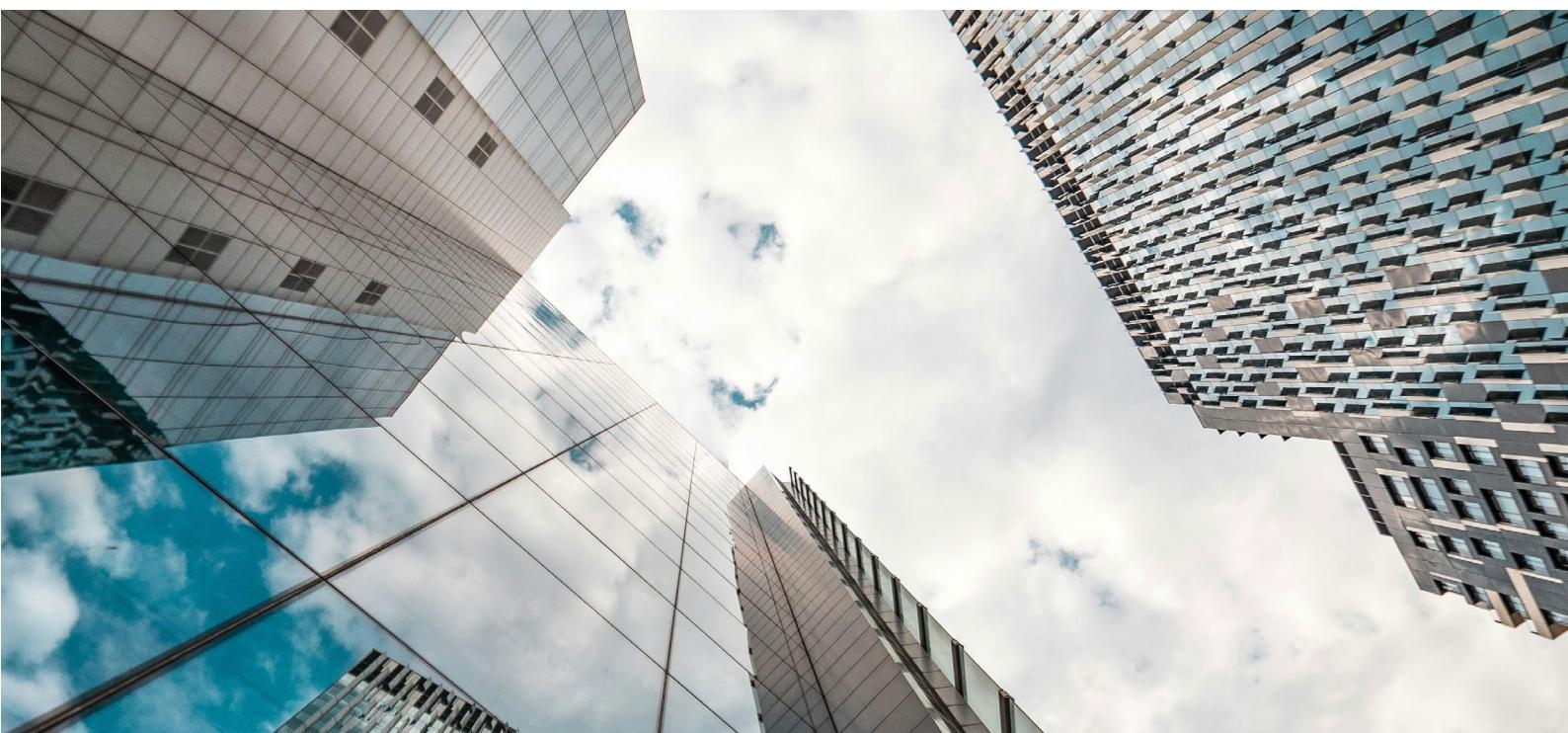


徽商銀行在省內具備對私結售匯業務資格的營業網點共有

85 家



并已覆蓋
「一地一圈八市」等重點區域





03

數智融合篇

加速數智轉型，提升金融效率



徽商銀行作為安徽省唯一省級法人銀行，持續提升金融服務供給質效，努力提升金融支持力度，不斷完善金融服務體系，聚焦客戶權益保護數字化轉型，始終堅持為客戶提供卓越的金融服務。高度重視信息安全機制的更新迭代，保護客戶隱私，全方位筑牢金融信息安全防護網。



保障客戶權益

84



提供卓越服務

89



保護信息安全

93

保障客戶權益

徽商銀行高度重視客戶權益保護工作，堅持以客戶為中心，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定《徽商銀行客戶投訴管理辦法》《徽商銀行總行部室消費者權益保護考評辦法》《徽商銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法》等內部制度文件，持續深化客戶權益保護體系建設，將客戶權益保護納入公司治理各環節，將「客戶權益保護」作為戰略重點，納入五年戰略行動計畫中。

徽商銀行建立「消保工作直通車」，構建消費者權益保護長效溝通機制，聚焦金融消費者權益保護領域監管重點與形勢熱點，建立典型案例動態匯編，定期向全行發佈專項工作指引。同步形成消保工作成效多維展示體系，多元化呈現金融知識宣教、消保能力建設及監管評價等工作的推進質效，通過搭建全行優秀案例共享平臺，促進跨機構經驗交流與服務模式創新，持續提升消費者權益保護體系運作效率。2024年，全行完成產品與服務、營銷宣傳及對客協議等消保事前審查3,886筆，按年增加26.66%。

2024年



全行完成产品与服务、营销宣传及对客协议等消保事前审查



按年增加

3,886 筆

26.66%

• 持續暢通投訴渠道



徽商銀行持續優化多層次客戶訴求響應體系，制定實施《徽商銀行金融消費者保護服務平台投訴轉辦承接方案》，完成行內投訴系統改造，實現消保服務平台轉辦投訴對接。增設2條消保投訴專線，目前行內共有4條專線同步運營，通過優化專線資源配置，提升服務響應效能。同步優化12378中心接線工作，前置開展客戶訴求分流引導，提升服務保障能力。

• 創新多元糾紛化解方式



徽商銀行與安徽省金融消費糾紛調解委員會率先簽訂小額糾紛多元化解備忘錄，針對事實明確、爭議金額適當的金融糾紛案件，建立快速響應處置通道，委託安徽金調委進行糾紛調解，提高調解效率，同步深化內部治理銜接，促進小額糾紛多元化解備忘錄相關條款在行內有效落地。2024年通過安徽銀行業保險業金融糾紛人民調解委員會調解投訴糾紛61筆，通過行內和解化解投訴糾紛114筆。

• 加大投訴管理力度



徽商銀行構建常態化投訴責任認定機制，聚焦業務流程規範性、服務時效性及服務行為質量等關鍵維度開展專項核查。嚴格執行行內投訴管理相關制度，實施機構與個人雙維度考核問責，做到「認定一筆投訴、整改一類問題」，實現客戶訴求處置質量與業務運營質效的同步提升。

• 落實溯源整改



徽商銀行針對客戶投訴映射的服務短板開展系統性治理，按月分析投訴反映的問題，對投訴案例進行根本原因分析與服務流程覆核，督促產品及服務整改。按月組織召開由總行行領導主持的消保工作領導小組會議，重點審查典型投訴案例折射的業務流程缺陷，構建問題追溯管理機制，確保相關部門開展產品服務優化整改。

• 加強消保培訓



徽商銀行依據消保培訓計畫，積極開展覆蓋中高級管理人員、基層業務人員及新員工的消保專題內外部培訓，加強對重點業務領域培訓的頻次和力度，不斷提升全行消費者權益保護工作水平和能力。實施金融教育講師及精品課程評選工作，建立優秀講師及精品課程資源庫，形成知識成果全行共享機制。2024 年以來，本行累計開展消保專題培訓超過 160 場，覆蓋 5 萬餘人次。

積極開展金融知識宣傳

報告期內，徽商銀行持續推進金融知識普及工程，通過線上線下結合的教育宣傳模式，全年累計開展教育宣傳 5,998 次，其中深入社區、企業等場景的線下活動 4,738 次，線上渠道發佈原創消保宣傳素材 500 餘篇，點擊量超過 312 萬次，活動輻射消費者超 3,800 萬人次。重點加強與省級主流媒體合作，策劃 9 期專題宣傳欄目，營造了「學金融、懂金融、信金融、用金融」的良好社會氛圍，切實提升金融消費者的理性決策與風險防範能力。

• 關注「老少新」，提升消保工作溫度

金融護航「銀髮族」



徽商銀行合肥、安慶、蚌埠、淮南 4 家分行針對老年客戶群體開展專項金融服務，通過進駐老年大學及社區開展反詐案例教學，提升老年群體金融風險辨識能力。合肥分行聯動轄內支行及四家合作保險機構，在巢湖市烔煥鎮舉辦開展老年大學金融講座，強化金融基礎知識普及，有效改善老年客戶金融服務體驗與風險防範意識。

金融消保校園行



徽商銀行 21 家分支機構聯動開展「消保校園行」專項行動，覆蓋大中小學多個教育階段，為學生群體帶去金融知識宣傳課；淮北分行、亳州分行採用以公益助學的形式，為學生們普及金融知識，共築校園安全防線；淮北分行在「春蕾成才」助學行動主題活動中，以金融安全為主題，從投資理財、個人信息保護、存款保險等方面，提示學生們提升金融消費者和投資者風險識別和防範能力。

金融心系新市民



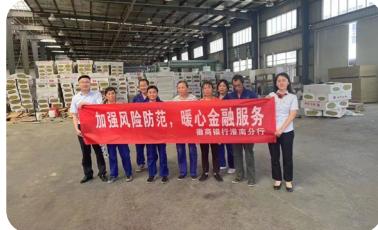
徽商銀行 21 家分行深入企業一線，走進商圈，通過專題講座、互動問答、發放資料等形式，讓企業員工充分了解金融知識及非法金融活動，保護個人信息和財產安全。



走進巢湖市烔煬鎮老年大學



金融消保校園行



走進企業關愛新市民

• 金融教育宣傳月

2024 年，徽商銀行積極開展「金融教育宣傳月」活動，實現對安徽省 16 個地市、59 個縣域及南京、北京、深圳、寧波、成都五大外埠區域服務網點的全覆蓋，機構員工參與率近 80%。通過線上線下結合，累計開展宣教活動 1,853 次，其中縣域基層專項活動 428 次。線上渠道發佈原創宣教內容 175 篇，傳播量突破 171 萬次，全渠道活動累計觸達金融消費者超 1,786 萬人次，其中縣域居民覆蓋 194 萬人次。



徽商銀行開展「金融教育宣傳月」活動



【案例：凝聚集團創新力，金融教育零距離】

徽商銀行聯合徽銀金租與徽銀理財公司在合肥市駱崗公園設置金融知識加油站互動美陳，開展為期一個月的金融知識互動展，將金融知識融入遊戲互動，拓展金融教育場景。通過八大權利翻翻樂、金融知識中秋燈謎、反詐宣傳「籃」、跳遠測風評等級等互動遊戲，將金融教育與消費者休閒娛樂等日常生活場景相結合，引導消費者掌握沉睡帳戶、理性投資、個人信息安全等知識，宣傳金融惠民利民措施，宣傳中國特色金融文化，幫助消費者提高反詐意識，普及「三適當」原則，引導消費者防範投資風險，理性投資，讓消費者看得懂、聽得進、願意學。



【案例：聚焦「警銀」協同聯動，共築反詐防護網】

蕪湖分行、馬鞍山分行、淮北分行、六安分行、銅陵分行、宿州分行、亳州分行、寧波分行等8家分行聯合當地公安局，以線下互動、線上直播等多種形式，開展金融教育宣傳活動，讓金融知識、反詐方法入耳更入心，共建安全的金融環境。9月7日，銅陵分行聯合銅陵市公安局在萬達廣場開展了抖音線上直播與線下「套圈」相結合的「公安、銀行教你如何守好‘錢袋子’」活動，本次線上直播累計觀看人數達1.4萬人次。9月12日，馬鞍山分行聯合馬鞍山市公安局經偵支隊、花山公安分局經偵大隊，共同走進馬鞍山職業技術學院開展「警銀攜手，守護平安」反詐進校園活動。



【案例：安慶分行走進「中國農民豐收節」】

9月19日，安慶分行走進溫泉鎮斯橋村「中國農民豐收節」活動現場，開展了「金融知識趕大集」宣傳活動，巧妙將「金融為民譜新篇 守護權益防風險」與「學用‘千萬工程’ 禮贊豐收中國」主題相結合，以新時代美麗鄉村喜迎豐收為背景，警民合力，將金融知識宣傳貫穿於割稻比賽、運糧比賽、擲沙包、剝玉米等一系列豐富多彩的農民運動會中，讓廣大村民在喜迎豐收的過程中接受喜聞樂見的金融知識宣講，取得了良好的宣傳效果。



• 下沉基層，開展消保縣域行專項活動

徽商銀行基於 21 家分行及 62 家縣域網點覆蓋優勢，制定差異化服務方案，重點面向革命老區、經濟欠發達縣域實施精准教育支持。通過「鄉村大喇叭」「我為群眾送台戲」「我為村民刷面牆」「金融知識趕大集」「為群眾送知識」「金融知識課堂」「金融知識宣講團」七項活動，確保消保教育切實深入基層民生場景。



徽商銀行開展消保縣域行專項活動



【案例：依託村鎮群眾活動中心，拓展金融教育覆蓋半徑】

安慶分行、宿州分行、亳州分行將文藝演出與金融知識巧妙結合，通過介紹安全支付常識及常見的詐騙手段，讓居民看清和遠離金融陷阱，保護自身財產安全。安慶分行邀請桐城市東升劇團在桐城新渡鎮市民廣場，將戲曲演出和金融課堂相融合，引導村民合理投資和借貸，提升村民安全風險防範意識。



【案例：開展「我為村民刷面牆」，展現金融教育擔當】

安慶分行、淮北分行、六安分行、阜陽分行、黃山分行、滁州分行、宣城分行、亳州分行等 8 家分行深入基層鄉村，通過生動的壁報宣傳欄、金融知識文化牆，傳播金融知識，引導村民理性消費，遠離金融詐騙，守牢自己的「錢袋子」。安慶分行在縣域潛山槎水鎮 105 國道、高速出入口，人員相對密集處設置壁報宣傳，提醒來往村民「反詐防非 防範風險 誠實守信 理性投資」，讓金融知識貼近村民生活。六安獨山支行利用鄉村壁報一線宣傳陣地，在獨山鎮蔬菜村繪製金融知識牆，用美麗色彩傳播金融知識，用簡潔易懂的順口溜將複雜的金融知識轉化為輕鬆理解的信息，讓村民朋友看得懂、記得住、用得上。



提供卓越服務

作為搭建特色文明規範服務體系的探索，徽商銀行星級網點創建工作成效顯著，各分行不斷「強意識、育人才、優環境、提質量、促發展」，分層次打造了一批服務標杆示範網點，通過標杆示範引領，在創建過程中推動了本行服務水平和服務形象的提升，為客戶提供了更好的服務體驗。

本行通過客戶體驗數字化管理平臺，累計解決服務痛點 354 項，需求實施以及計畫實施改造 151 項。同步開展同業服務模式專項研究，形成《關於客戶體驗提升調研情況的報告》及《關於「雲櫃檯」服務新模式的研究報告》等決策支持文件，助力本行「雲櫃檯」服務模式升級與觸點管理體系建設。

在安徽省現代省情調查研究中心客戶滿意度調查中，
徽商銀行獲得 2024 年度

「銀行業第一名」



「居民最滿意銀行」



「十佳履行社會責任最滿意企業」

規範網點建設過程

徽商銀行推進網點標準化建設能力升級，根據「放、管、服」的要求，修訂實施《徽商銀行網點渠道裝飾項目建設工程規範》，優化工作流程，保障網點擴展計畫高效落地。同步制定《徽商銀行網點建設項目管理評價實施細則》，構建涵蓋施工質量監測、成本效能評估、合作方准入跟蹤的三維評價模型，實現工程項目的全生命週期監控與動態風險預警。此外，積極推廣網點效能標準化提升，完成網點產能提升 3.0 全行推廣，形成標準化知識體系，推動分支行經營管理和市場拓展能力的有效提升。

推動全行服務質量提升

持續提升網點服務 星級創建工作

徽商銀行制定並落實《徽商銀行網點服務星級創建評分標準》，組織分支行前往蕪湖南陵支行進行百佳網點現場觀摩學習。

做好網點服務質量 監督檢查工作

修訂《徽商銀行服務測評標準》（2024 年版）並進行培訓傳導，持續開展對網點服務的日常遠程監督檢查，分上下半年組織開展神秘人暗訪檢查工作，對檢查發現的問題及時督促整改，促進全行網點服務質量的提升。

加強節日期間網點 服務管理工作

加強分行節假日業務高峰、網點輪休排班等服務管理，推進手機銀行網點服務功能優化，規範發佈分行網點輪休公告。

持續強化增值服務 管理工作

制訂增值服務宣傳方案，優化貴賓廳增值服務項目的使用流程，合肥、蕪湖、南京、蚌埠等分行增值服務專區順利上線運行，提升客戶增值服務項目使用體驗。

加強數字化經營 能力建設

舉辦全行個人客戶數字化客群經營能力提升培訓，通過工作坊實操形式，完成了涵蓋系統、數據、產品、權益、渠道等要素的 10 個重點客群經營手冊，實現差異化服務策略精准適配與動態優化。

網點便民硬體設施

- 關愛殘障人士，所有類型的網點在物理環境允許的情況下均全部標配殘疾人坡道、緊急呼叫按鈕，方便殘障人士無障礙進入網點，遇到緊急情況可通過緊急呼叫按鈕呼叫網點大堂人員，協助殘障人士進出及辦理業務。
- 設置專門的休息等候區域，免費提供熱水和無線網絡。在冬夏季網點設有冷暖空調，為環衛工人及社會人士提供禦寒避暑場所。休息等候區設有專門的愛心座椅，供孕婦、老年人及殘障人士使用。
- 設有公眾教育區，配備電子顯示屏及書籍、報紙和雜誌，供顧客及周邊人群在辦理業務等待的過程中或休憩時閱覽。
- 在有條件的網點設置孕嬰室，同時配備常用的孕嬰物品，方便孕婦和嬰兒在裡面休息餵奶及照顧嬰兒；設置了專門的兒童遊樂區，供兒童在裡面休憩、玩耍。
- 各類型網點標配便民服務櫃，同時根據 3.0 手冊規定要求分支行免費提供愛心輪椅、針線包、無線 WIFI、老花鏡、點驗鈔機、寵物籠、雨傘等個性化便民服務設施。綜合型網點設置工會驛站，配備專門休憩場地，同時配備微波爐、急救藥箱、飲水機等相關設施。

優化境外來華人員帳戶服務

徽商銀行制定《徽商銀行優化境外來皖人員銀行帳戶服務指引》，組織帳戶服務重點網點設立境外來華人員開戶服務專用窗口，張貼「涉外窗口」標識，為客戶提供便捷的開戶服務。目前，本行合肥安慶西路支行等 4 家開戶服務重點網點均已通過屬地人民銀行驗收。本行加強涉外證件的防偽鑑別培訓，持續做好境外客戶身份識別工作，積極開展專項培訓提升櫃面人員外語水平，確保與境外人員溝通順暢。同時更新中英文版「安心開戶」銀行帳戶開戶明白碼，在廳堂醒目位置公示帳戶服務標準、資費標準和帳戶服務三級投訴監督電話，暢通客戶申訴通道、規範統一答覆口徑，進一步提升境外客戶的服務體驗。



境外來皖人員服務手冊



優化支付服務宣傳

實現跨境服務能力突破

徽商銀行實施《個人外匯業務發展規劃方案》，進一步完善個人外匯業務管理制度與服務流程。在數字化服務領域，完成手機銀行結售匯功能開發並同步上線匯率實時查詢、外幣兌換試算工具及結售匯業務數據專項分析報表；渠道建設方面，全行形成 126 家具備完整外匯業務資質的專業網點，並於重點區域設立外幣代兌點 1 個，按需增配外幣現鈔幣種和庫存，有效滿足客戶日常外幣兌換及跨境金融服務需求。積極落實《國務院辦公廳進一步優化支付服務提升支付便利性的意見》文件精神，為提升外籍來華人員使用銀行卡的便利性，踐行「支付為民」理念，通過與銀聯商務開展聯合收單的方式，實現了境外銀行卡受理，為安徽省內 118 戶重點商布放境外銀行卡受理終端。

徽商銀行首次在年度銀行外匯業務
合規與審慎經營評估獲評

A 類銀行

大力推動數字金融進程

• 創新金融產品，上線信用就醫信用卡

徽商銀行通過信用卡金融產品的創新和先進的技術支持，在安徽省內成功對接蕪湖與合肥醫保平台，上線安徽省首個信用就醫平台，為全省醫療服務領域帶來全新變革。信用就醫業務的推出，為兩地醫保客群帶來了極大的便利，客戶憑藉良好的信用記錄，即可享受先診療後付費的服務，免去了排隊繳費的煩惱，體現了創新金融服務帶來的深度變革。

• 推動視頻面簽，實現零售客群全流程便捷辦卡

徽商銀行積極推動雙卡客戶的視頻面簽功能，提升客戶辦卡效率，實現網申渠道進件與展途平台進件，取消紙質單簽約，實現全流程無紙化進件。

• 個人信貸系列金融產品數字化轉型

推進經營貸產品
創新及優化升級

創新徽農振興貸便捷化的線上化信貸模式，打造個人商用車產品的全流程線上化辦理模式，加快雲押貸和雲保貸一鍵續貸功能開發，緩解小微工商戶的短期融資壓力。

推進消費貸產品
創新及優化升級

完善徽銀 e 貸借新還舊、視頻核驗、優惠券、利息抵扣等系統功能，開發消費 e 貸、裝修 e 貸、汽車 e 貸產品，滿足「線上 + 線下」不同場景下的客戶信貸需求。

推進房貸線上化
功能優化

完成房貸客戶的易知客進件開發，線上征信授權，移動端合同簽訂和放款以及雙錄等功能的建設，實現房貸業務全流程線上化。

全新升級手機銀行 7.0

徽商銀行深入推進手機銀行 7.0 建設，持續增強線上運營能力，改善客戶體驗，推動業務線上化、運營數智化邁入新階段。

聚焦用戶體驗設計

呈現全新視覺效果。完成手機銀行首頁、生活、財富、信用卡以及我的板塊的頁面改版；針對老年群體新增五大板塊大字版，完成簡 e 版頁面全新設計，新增貴金屬、資產負債、網點服務等功能，提升手機銀行適老化服務體驗；

加快功能優化迭代

簡化頁面交互流程。推進手機銀行財富頻道改版升級，上線熱銷理財、存款優選、基金熱銷排行、貴金屬推薦，簡化理財、基金、保險及櫃檯債申購贖回流程，新增財富全景視圖、私行客戶專屬權益等功能，打造陪伴式財富管理服務，及時滿足客戶專業化、綜合化、陪伴式服務需求。全新升級個性化服務體驗，新增月度帳單、年度帳單、銀行帳戶限額查詢、貸款產品定制化推薦、不動產抵押登記等創新功能。

積極開展遠程銀行建設

在文本客服方面，新增徽商銀行互聯網貸款微信公眾號服務渠道，優化交易家平台及 APP 渠道文本客服 2.0 版。

在電話客服方面，新增銀信通在線簽約服務，上線互核二三類帳戶、基金、國債、零售積分等在線查詢功能，投產雲商貸還款提醒、互聯網核心企業客戶動態監測異常經營、互聯網核心客戶證件過期超過 6 個月等機器人外呼場景，上線反欺詐高風險交易人工核實外呼場景。

在視頻客服方面，上線銀行卡線上解掛、信用卡雙卡面簽、信用就醫卡面簽場景，投產汽車 e 貸、裝修 e 貸、消費 e 貸、個人商用車貸款場景。



【案例：積極推動線上特色業務發展】

徽商銀行持續完善手機銀行民生服務功能，聚焦綠色消費促進與健康城市建設雙維度發力：聯合安徽省商務廳開展家電以舊換新線上專項活動。再次承接合肥馬拉松報名活動，搭建數字化報名繳費全流程服務平台，構建與合肥市體育公共服務平台的資金清算直聯通道。同步深化智慧出行服務佈局，在移動端開通蕪湖公交一卡通 IOS 系統數字充值通道，實現南京市民卡在公共交通與產業園區場景的支付應用，推動高頻場景生態與金融服務的深度融合。



保護信息安全

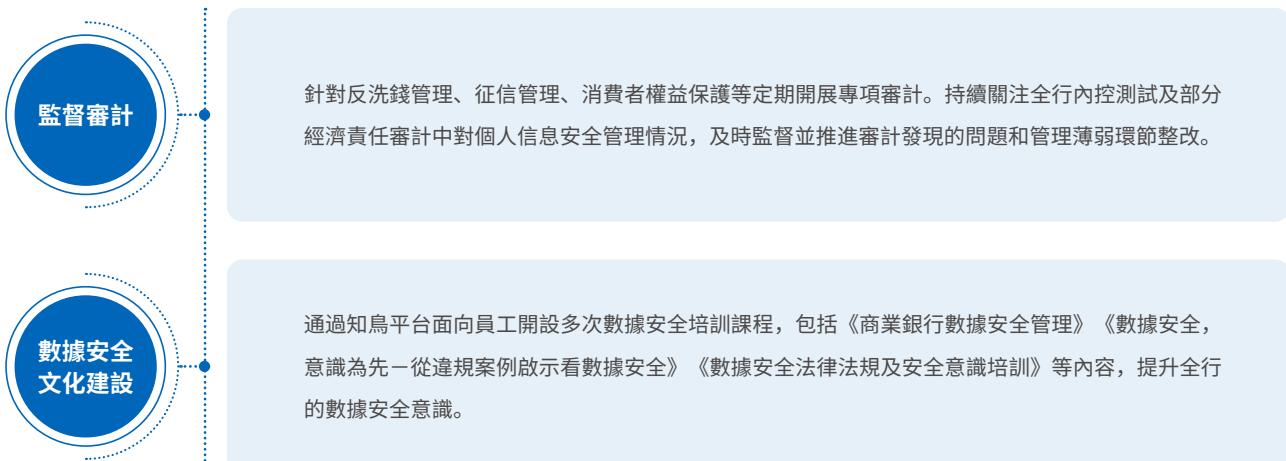
徽商銀行持續提升信息安全管理水準，2024年進一步加強並完善信息保護機制，通過優化組織管理架構、強化制度規範配建、升級核心系統防護層級等措施，形成覆蓋數據全生命週期的網格化安全管理機制，切實提升信息資產保護效能。

徽商銀行嚴格遵循《中華人民共和國保守國家秘密法》《中華人民共和國保守國家秘密法實施辦法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，制定《徽商銀行檔案管理辦法》《徽商銀行信息科技安全管理辦法》《徽商銀行數據安全管理暫行辦法》《徽商銀行數據提取實施細則》《徽商銀行辦公桌面信息安全管理規範》《徽商銀行數據安全事件應急預案》《徽商銀行數據脫敏技術規範》《徽商銀行信息系統數據權限安全管理實施細則》《徽商銀行數據安全風險評估規範》等相關制度及預案，明確金融信息的日常管理規範和突發性信息泄露事故的處置流程，切實降低信息泄露風險及其危害。全行設立數據安全員作為數據安全管理的執行層，推動數據安全工作落實，進一步紮牢網格化數據安全管理體系。

加強數據安全防禦體系

徽商銀行一貫將數據安全作為推動全行高質量發展的一項重要工作，積極建立健全數據防護體系，實施覆蓋數據全生命週期的安全管控措施，持續完善數據安全保護機制。





網絡安全運營能力持續提升，2024 年



共封禁 **24,150** 次 IP，防禦 **620,567** 次攻擊，處置 **382** 起網絡安全事件；



共發現 **246** 個安全性漏洞，共處置「釣魚」網站 **118** 個、仿冒 APP **17** 個，有效收斂安全風險，持續提升安全管控水平。

強化災備體系建設

徽商銀行持續推進災備中心建設，穩步擴大雙活信息系統覆蓋範圍，不斷完善兩地三中心災備體系框架。2024 年度，本行共計完成核心系統等 9 套系統的同城災備真實切換，完成 6 套系統雙活運行，完成 5 套系統的雙活改造投產，有效驗證了同城災備系統接管生產運行的能力，推動了信息系統災備架構優化調整，提升了本行信息科技業務連續性管理水平。



加強數據全流程保護

徽商銀行制定《徽商銀行數據安全管理暫行辦法》，《辦法》明確了數據安全管理組織架構，確定了數據安全管理的原則，提出了數據安全分類與定級規則，並分別對數據獲取、傳輸、存儲、使用、刪除和銷毀等數據全生命週期的數據安全提出管理標準和要求。

在數據 獲取環節

通過 APP 直接採集個人信息時，以《徽商銀行電子銀行客戶服務協議（個人）》《隱私政策》等協議條款的方式獲取個人信息主體的授權。通過外部供應方採集數據前，組織開展外部數據引入評估，明確數據獲取範圍、頻度、用途等，並以合同協議等方式界定雙方在數據安全方面的責任與義務，確保外部數據引入的合法合規性。

在數據 傳輸存儲 環節

採用了防火牆、功能入侵檢測等安全技術或設備，確保數據傳輸網絡的安全性。同時建立了外發涉敏信息評估和審批機制，2 級及以上安全級別數據向外傳輸時須經評估及審批授權，並採用數據加密、安全傳輸通道等方式進行傳輸。

在數據 使用環節

制定客戶敏感數據識別規則，優化 DLP 數據防泄露策略，完成全行辦公終端推廣部署，加強數據外發通道管理，對敏感數據流轉進行監控防護，不斷提升本行辦公終端數據安全管控能力。同時持續推廣雲桌面應用場景，實現在雲桌面內進行科技運維、數據查詢、應急辦公、系統開發等工作的功能，滿足數據不落地的要求，有效防範敏感數據泄露風險。

在信息 銷毀環節

利用介質消磁、拆解粉碎等專業技術和工具，及時刪除和銷毀介質中留存的數據，防止惡意恢復引發信息泄露風險。

截至 2024 年末



徽商銀行完成風險緩釋系統、客戶風險預警管理系統等 **5** 個系統、**15,383** 個功能項數據安全風險點排查，**35** 個新建系統數據安全架構預評審和 **20** 項數據出行安全風險評估。



【案例：提升信息系統應急處理能力】

2024 年，徽商銀行修訂完成 22 套信息系統專項應急預案，涵蓋信息系統、系統軟硬體、網絡等重點領域。同步在微信銀行、互聯網貸款等 10 套系統實施交易鏈路追蹤技術，通過實時分析交易日誌與可視化展示業務流程圖譜，強化風險處置精准度。完成對全行 21 家分行全流量態勢感知設備的部署，建立全天候網絡安全監測機制，高效識別並攔截惡意網絡行為，切實提升網絡安全事件的響應和處置效率。



04

綠色發展篇



發展綠色金融，助力雙碳目標

在全球攜手應對氣候變化、積極推進綠色轉型的時代浪潮下，「雙碳」目標已成為關乎人類未來發展的關鍵指引，也是我國實現可持續發展、推動生態文明建設的重要戰略抉擇。作為金融領域的重要力量，徽商銀行深刻認識到自身在這場綠色變革中的使命與擔當，堅定不移地響應國家綠色發展戰略，將綠色金融理念全方位融入經營管理的每一個環節，以實際行動助力「雙碳」目標的達成。

徽商銀行積極響應中央與地方綠色金融政策，確立了綠色金融在全行戰略中的重要地位，在綠色信貸、綠色投資、綠色投行等關鍵領域全面發力，持續提升綠色金融服務水平。我們不斷完善綠色金融管理體系，組建綠色金融團隊，豐富綠色金融產品體系，積極投身國家儲備林建設、水資源節約利用、生態環境修復等重要領域，為推動綠色發展貢獻力量。在自身運營過程中，本行致力於降低業務活動對環境的影響，積極助力美麗中國建設，守護「青山常在、產業常興、金山常留」的美好未來。



環境風險管理

98



踐行綠色營運

98

環境風險管理

氣候與環境風險已成為金融風險不可忽視的重要風險源。全球範圍內，氣候變化帶來諸多不穩定，極端天氣增多影響著各類產業發展。在全球氣候與環境風險不斷凸顯的背景下，金融機構所面臨的氣候與環境風險亦呈上升態勢。自我們確立 2030 年碳達峰、2060 年碳中和目標以來，政策導向始終堅定不移地向綠色發展方向邁進，金融業面臨重要的綠色變革，以順應綠色發展的時代潮流，徽商銀行在機遇與挑戰並存的環境下，探索開闢綠色發展的新路徑。

面對複雜多變的形勢，徽商銀行積極謀劃佈局，密切關注政策風向與市場動態，依據最新要求適時調整戰略方向，確保在綠色發展浪潮中不偏離航道，加強內部團隊協作，打破部門壁壘，全行上下擰成一股繩，凝聚強大合力應對氣候變化挑戰。本行依據氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的定義，將環境與氣候變化風險帶來的金融風險細分為物理風險和轉型風險。一方面，本行將進一步強化環境風險管理體系，提升應對突發事件的應急處置能力，以有效應對突發的物理風險事件，確保金融業務的可持續性發展。另一方面，本行積極強化對風險隱患的前瞻性預判能力，運用好智能化風控系統，通過「線上監測 + 線下核查」相結合的方式，持續加強對綠色金融業務產品風險點的及時預警及治理。

隨著全社會對綠色發展的關注度與需求日益高漲，綠色產業蓬勃興起，為金融業開闢了全新業務領域。徽商銀行在積極識別環境與氣候相關風險的過程中，深刻認識到提供與氣候變化及綠色產業相關的金融服務，將為自身開闢新的業務增長機遇。為此，本行持續緊密跟蹤綠色金融、轉型金融領域的政策動態，加大對重點綠色低碳項目的支持力度，積極推動信貸資源向節能減排、低碳環保的綠色企業和綠色項目傾斜；推動綠色金融產品和服務創新，不斷完善涵蓋綠色信貸、債券、投資、租賃等多層次的綠色金融產品譜系；促進金融科技賦能綠色金融發展，加快建設綠色金融管理系統；不斷優化綠色運營實踐，努力實現自身運營綠色低碳可持續發展。

踐行綠色營運

隨著綠色發展理念深入人心，推廣綠色營運方式勢在必行。徽商銀行立足長遠發展，嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規要求，在營運中落實環境目標，不斷提高能源和資源利用的深度、廣度和精度，努力實現自身營運綠色低碳可持續發展。

減少排放

徽商銀行著力推進減排工作，關注日常運營中產生的排放物、廢棄物，倡導無紙化辦公，並積極採取措施減少營運對環境的影響。例如，提倡辦公用紙雙面使用，有效避免浪費；建立辦公用品採購領用制度，規範辦公用品的保管、領用、回收及報廢等工作，使用 OA 系統傳閱文件；提倡遠程辦公，報告期內，本行共進行視訊會議 250 次，有效減少不必要的員工差旅和排放。



徽商銀行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，對辦公大樓所有廢棄物進行分揀。我們將不可回收的垃圾交由清運公司按時處理。可回收廢棄物由專門的回收公司按時回收。

徽商銀行主要的溫室氣體排放源為外購電力排放和本行商務車輛的汽油等化石燃料燃燒。我們通過提倡節約用電、更換 LED 光源、加強運營中的用能管理嚴格控制車輛使用等具體措施進行節能減排。2024 年，本行公務車輛使用新能源車替換老舊燃油車，全行完成 37 台淘汰的老舊燃油公務用車更新，有效削減車輛運行環節的碳排放，推動綠色運營。

作為金融機構，我們的日常運營活動不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放。對於產生的少量辦公生活廢水，我們已依據《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規處理後排放。

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



【案例：徽商銀行總行園區成功舉辦 2024 年「零廢棄日」公益活動，推動綠色理念深入人心】

2024 年 3 月 29 日，徽商銀行總行園區在後勤保障中心和萬科物業聯合組織下，成功舉辦 2024 年「零廢棄日」公益活動。活動設置「全覆蓋宣傳」「閒置物品交換」「低價義賣」「物資捐贈」四大環節，通過宣傳海報與節能標識倡導環保理念，以物易物減少浪費，義賣閒置物品並捐贈物資及收入給合肥福利院孤殘兒童，共收集衣物 269.36kg、玩具 42.32kg、鞋子 14kg、其他物品 56.8kg、書籍 342 本及義賣金額若干。

此次活動不僅為福利院兒童送去溫暖，更讓園區工作人員深刻體會「零廢棄」生活方式，增強增收節支意識，推動綠色理念深入人心，化作員工自覺行動，從點滴做起愛護環境，減少垃圾，為徽行減負，助力可持續發展。



績效表現

排放物	單位	2024 年	2023 年	2022 年
溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二)	噸二氧化碳當量	25,212.14	24,203.13	23,376.85
直接溫室氣體排放 (範圍一)	噸二氧化碳當量	2,518.58	2,965.16	2,884.83
其中：天然氣排放	噸二氧化碳當量	1,612.99	1,727.20	1,828.93
其中：汽油排放	噸二氧化碳當量	905.59	1,237.96	1,055.90
間接溫室氣體排放 (範圍二)	噸二氧化碳當量	22,693.55	21,237.97	20,492.02
其中：外購電力排放	噸二氧化碳當量	22,693.55	21,237.97	20,492.02
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 人	4.45	3.25	4.41
廢水排放量	萬噸	13.81	21.52	14.24
無害廢棄物排放總量	噸	65.75	92.80	81.81
無害廢棄物排放密度	噸 / 人	3.2×10^{-2}	5.5×10^{-2}	4.0×10^{-2}

注：

- 關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍包括徽商銀行總行與分行機關。（其中，無害廢棄物排放總量及密度，僅統計徽商銀行總行數據。）
- 基於營運特性，我們的溫室氣體排放主要來自本行商務車輛的汽油、天然氣等化石燃料燃燒消耗所造成的直接溫室氣體排放（範圍一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範圍二）。
- 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，不同能源的低位發熱量，單位熱值含碳量，燃料氧化率來自國家發展和改革委員會發佈的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》，天然氣低位發熱量 389.3GJ/t，汽油低位發熱量 44.8GJ/t，外購電力排放採用全國電網平均排放因子 0.5366 tCO₂/MWh，GWP 值來自 2022 年 IPCC 第六次氣候變化評估報告 AR6，並對 2022、2023 年範圍一、總量及人均數據進行重述。
- 本行營運過程中產生的有害廢棄物主要為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響，故關鍵績效指標 A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。
- 本行水資源消耗和電力消耗的主要來源為數據中心。
- 2024 年人數統計包含總行及分行機關辦公場所的所有員工，以及物業等外包人員。
- 2024 年廢水排放量根據國家生態環境部發佈的《生活源產排污係數手冊》中折污係數 0.8 計算得出。

節約資源

徽商銀行嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》，將提升能源使用效率作為運營管理的核心要點之一，從辦公場所的日常能耗管控，到業務流程背後的資源集約調配，不斷加強能源資源的精細化管理與配置，切實以有效的行動，打造資源節約型運營常態。

• 持續推廣櫃面無紙化

徽商銀行積極順應櫃面無紙化發展趨勢，在運營優化進程中，以個人業務作為切入點，大力推行櫃面無紙化。引導客戶在櫃外清上簽名確認替代在紙質憑證上簽名、系統儲存電子化的業務憑證和客戶電子簽名替代網點保管紙質的業務憑證和憑證上的客戶簽名，不僅為客戶帶來更為便捷、高效的服務體驗，使其擺脫紙質手續束縛，又從源頭上減少了憑證印刷、配送、整理、掃描以及檔案保管等一系列運營成本。採取「無紙化」系統辦理業務後，大大減少了工作量，包括業務單據的填寫、打印、審核、裝訂、掃描等環節，人力與時間成本得以釋放，「無紙化」系統辦理是推動綠色運營的重要舉措。2024年，本行對私業務已全部實現憑證無紙化辦理，平均櫃面業務無紙化替代率達85%，切實以技術革新驅動綠色運營落地。

• 綠色用能

徽商銀行致力於打造綠色低碳的運營環境，通過精細化管理與技術升級，全方位提升能源利用效率，降低能源消耗，助力可持續發展。



根據天氣的變化調整空調的開啟時間，限定空調溫度，盡力降低電力和燃氣消耗量。



減少電腦、印表機、影印機等辦公設備待機時間。



辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗。



對電梯進行智能化設置以避免單獨運行等。



督促和要求物業人員加強對設備的維護保養。



加大對樓宇的巡查力度，杜絕「白晝燈」「長明燈」現象。



集中控制燈光使用，採用LED節能燈並在公共區域安裝感應式開關，2024年，本行地下車庫更換感應式LED節能燈960根，有效加強能源使用機制管控。



加強能耗分析系統監測，出現能耗異常數據及時排除解決問題。

• 節約用水

徽商銀行致力於建設節水型運營環境，通過技術升級與管理優化，全面提高水資源利用效率，降低用水消耗，積極踐行可持續發展理念。

	➤ 餐廳、衛生間使用感應式水龍頭。		➤ 採用雨污分流系統，增強資源利用率。
	➤ 加強渠道巡查維護，查找漏水點。		➤ 加強能耗分析系統監測，出現用水異常數據及時排除解決問題，2024年，總行機關用水量較去年下降43.5%。
	➤ 加強重點區域用水管理，通過張貼標識、日常巡查等方式，杜絕「跑冒滴漏」現象發生。		

績效表現

項目	單位	2024年	2023年	2022年
能源消耗總量	兆瓦時	50,850.32	46,487.47	45,645.69
直接能源消耗總量	兆瓦時	8,558.94	9,247.47	9,713.69
其中：汽油	萬升	39.8	54.4	46.4
其中：天然氣	萬立方米	74.5	79.8	84.5
間接能源消耗總量	兆瓦時	42,291	37,240	35,932
其中：外購電力	萬度	4,229.1	3,724.0	3,593.2
人均能源消耗總量	兆瓦時 / 人	8.97	6.24	8.61
自來水用量	萬噸	17.3	26.9	17.8
人均自來水用量	噸 / 人	30.5	36.08	33.5

注：

1. 關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍包括徽商銀行總行與分行機關。
2. 能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發佈的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表1化石燃料相關參數缺省值計算。
3. 根據1升汽油能源消耗量為0.7千瓦時，90立方米天然氣能源消耗量為1兆瓦時。
4. 由於本行營運中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標A2.5（製成品所用包裝材料的總量）對我們不適用。
5. 本行水資源消耗和電力消耗的主要來源為數據中心。
6. 2024年人數統計包含總行及分行機關辦公場所的所有員工，以及物業等外包人員。

應對氣候變化

在全球氣候變化形勢日益嚴峻的當下，極端天氣事件，如颱風、暴雨、洪水等衍生的潛在運營風險不容小覷，可能對徽商銀行的正常營運秩序帶來重大影響。本行基於對穩健運營的全面考量，以嚴謹務實的態度，積極投身於應對氣候變化的實踐之中。本行整合專業力量，運用科學方法，著力完善氣候風險與機遇的識別與評估，持續優化應急預案相關管理辦法，全方位強化應急處置能力，制定《徽商銀行自然災害應急處置預案》《徽商銀行防汛應急預案》等應急預案，採取有力舉措支持綠色發展與可持續經營。

2024 年徽商銀行持續推動「安全徽銀」創建，提高對颱風、暴雨、洪水等極端天氣的防護水平，進一步提升安全保衛工作精細化管理水平，確保在面對突發氣候事件時，能夠迅速、有序、高效地開展應對工作，切實保障業務運營的穩定性與連續性，以穩健的運營方式積極應對氣候變化，為業務安全穩定運行保駕護航。

加強綠色採購

徽商銀行依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家有關法律、法規、政策規定，從供應商准入、供應商年度評估等多個方面，加強採購管理的規範性。本行致力於高質量完成集采任務，持續健全集採制度體系，積極推進省委巡視、審計問題整改，為有效防範採購風險，制定《徽商銀行集中採購管理細則》等 7 項制度，進一步細化總分行相關部門的供應商管理職責，優化供應商評價模式，更加注重對供應商的日常評價，壓實分行供應商管理責任，上線新一代集中採購系統，實現項目採購全生命週期管理。截至 2024 年末，本行共有集中採購供應商 1,317 家，其中安徽省供應商 706 家、安徽省外供應商 611 家。

在供應商准入階段，徽商銀行秉持綠色環保理念，嚴格遵循綠色環保標準，優先採購節能環保產品。我們會根據項目情況對取得環境管理體系認證和質量管理體系認證的供應商在准入時給予優先考慮。我們還要求供應商對自身綠色節能、低碳環保建設情況做出說明，並明確要求投標文件雙面打印，拒絕豪華包裝。在供應商監督方面，我們制定《徽商銀行集中採購供應商不良行為管理細則（試行）》，建立健全供應商不良信息通報機制，根據供應商的產品性能、服務能力、服務效率等指標開展日常監督和年度評價工作，通過強化對供應商不良行為的處理，督促供應商提高供貨產品和服務質量。在供應商評價整改方面，我們要求須整改供應商對供貨或服務存在的不足出具整改方案，推進落實整改，切實提高產品和服務質量。2024 年，本行對 1,317 家供應商開展年度評估，供應商審查覆蓋率 100%，其中：評為 A 級 1,040 家、B 級 262 家、C 級 14 家、D 級 1 家。





05

和諧共生篇



踐行社會責任，共享美好生活

人才是助力徽商銀行穩健前行、鑄就卓越的核心基石，徽商銀行秉承「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念，全面保障員工各項合法權益，暢通人才發展通道，為員工提供全方位的職業發展支持，積極營造開放包容的企業文化，激發團隊活力，着力鍛造一支高素質、專業化、創新型的人才隊伍，為實現全行高質量發展提供堅實保障。我們珍視各方夥伴協作共贏，構建協同共進的合作生態。我們秉持公益初心，積極投身社會公益事業，為社會的和諧發展添磚加瓦。



促進員工發展

106



投身社會公益

117

促進員工發展

徽商銀行轉型發展的成果，離不開員工的辛勤耕耘、拼搏進取。本行切實維護員工的合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等國家相關勞工法律法規，制定《徽商銀行穩健薪酬管理辦法》《徽商銀行員工招聘管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》等管理制度。2024年，本行對考勤、離職、績效考核、工資等制度持續予以關注，以完善的制度機制保障員工合法權益。

招賢納士

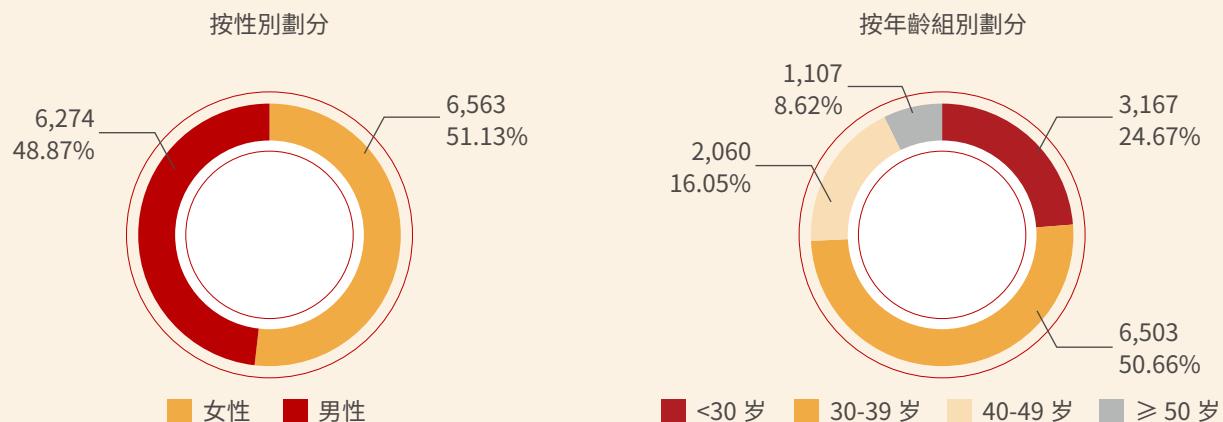
本著「定崗定編，按需招聘，人崗匹配，崗位勝任，公平公正公開，雙向選擇，競爭擇優，寧缺毋濫」的僱傭原則，徽商銀行不斷規範和加強員工招聘管理，完善市場化的選人機制，持續優化招聘流程，促進本行員工隊伍結構調整優化，吸引和選拔優秀人才，為實現全行人才戰略目標提供堅實的人才保障。

2024年，徽商銀行持續拓寬人才招聘渠道，多次開展管培生座談會，通過微信、內網聊天工具等途徑不定期與管培生進行線上溝通交流，深入管培生輪崗支行開展現場調研，有效加強管培生培養機制的宣講指導，了解管培生輪崗培養現狀，聆聽輪崗單位意見建議，確保管培生培養做深做實，為員工隊伍注入新鮮活力。

截至2024年末，徽商銀行共僱傭員工¹12,837人，均為全職員工；主要年齡段集中於30歲以下及30-39歲；超93%員工為本科及以上學歷；中高級職稱佔比超19%；本地化僱傭率達到86.20%。2024年，本行新進員工人數為1,161人，流失員工人數為284人，流失率²為2.16%。



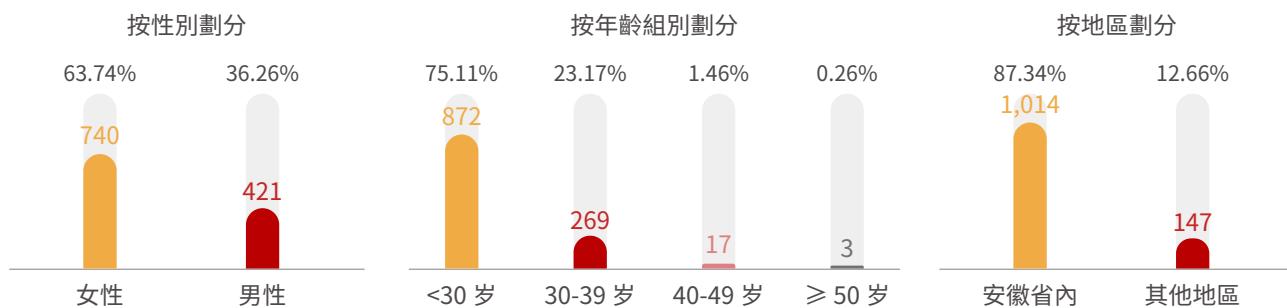
2024年員工結構



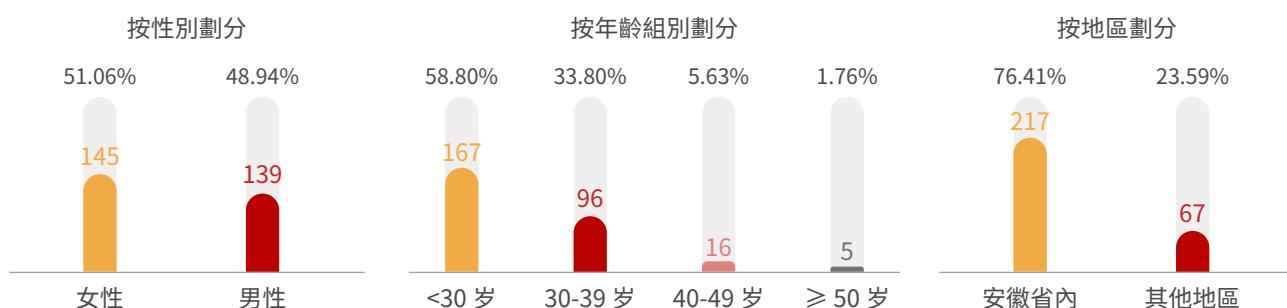
¹ 本行僱傭員工包括總行、分行及附屬機構的所有員工人數。

² 員工流失率 = 報告期內流失人數 / (期末員工總人數 + 報告期內流失人數) × 100%

2024 年新進員工結構



2024 年流失員工結構

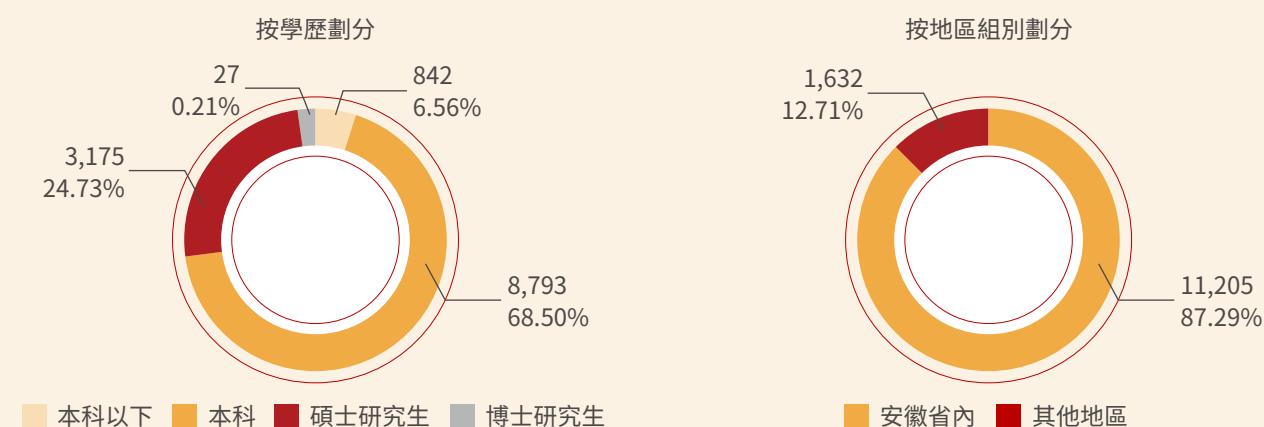


平等多元

徽商銀行致力於營造多元、包容的工作環境，秉持「公開、公平、公正」的原則，確保每一位員工都能享有平等的職業發展機會與和諧的工作環境。我們堅決杜絕任何形式的歧視行為，無論涉及民族、性別、宗教信仰、身體狀況、年齡、健康狀況、婚姻狀況、生育情況還是性取向等。2024 年，我們持續拓展多元人才的招聘渠道，積極吸納不同背景的人才加入我們的團隊，其中包括少數民族員工 234 人，殘疾人員工 16 人。同時積極做好退伍軍人安置工作。



2024 年員工結構



勞工準則

徽商銀行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，堅決杜絕使用童工。為避免誤用童工，本行制定嚴謹的入職審核程序，並嚴格查驗應聘者的身份證件真偽。若發現有誤用現象，我們會嚴格遵循法律法規立即解除與應聘者的勞動合同並妥善處理，將其送回原居住地父母或者其他監護人處，以保護其合法權益。本行嚴格遵守國家法律法規，規定員工的工作時間，抵制一切形式的強迫勞動。截至 2024 年末，本行未發現任何僱用童工及強迫勞動情況。2024 年，本行勞動合同簽訂率 100%，社會保險覆蓋率 100%，切實保障員工基本權益。



薪酬管理

構建科學合理的薪酬體系是推動企業可持續發展的關鍵舉措，對於激發員工工作積極性、提升企業競爭力具有重要意義。徽商銀行著力打造一套科學、公正、透明的薪酬管理體系，高度重視人才的激勵與發展，將薪酬福利體系作為吸引、保留和激勵優秀人才的關鍵策略。徽商銀行遵循國家相關法律法規，為全體員工提供五險一金、補充醫療和企業年金等福利待遇，努力為員工構建綜合、全面的福利保障體系。

2024 年，徽商銀行一是持續推進全行薪酬管理體系優化工作，完善全行薪酬管理的基礎制度，積極引導附屬機構健全完善內部薪酬管理體系，強化資源向一線基層傾斜；二是優化員工補充醫療方案，致力於為員工提供更優質的綜合醫療服務，將企業關懷落到實處，提升員工的工作滿意度。

2024 年接受定期績效和職業發展考核的員工佔比

類別	指標	佔比 (%)
按性別劃分	女性	100
	男性	100
按職級劃分	高級管理層員工	100
	中級管理層員工	100
	基層員工	100

民主溝通

徽商銀行倡導民主溝通暢通員工溝通渠道，深入落實職代會制度，定期召開職代會、工代會，切實發揮職工代表和工會代表作用，推動職工代表參與涉及職工切身利益的相關制度的制定，切實維護員工的知情權、參與權、表達權和監督權。2024 年，本行召開第一次和第二次職代會聯席會議，推動關係職工切身利益的《徽商銀行員工薪酬管理實施細則》《徽商銀行勞務派遣人員管理辦法》《徽商銀行定向崗位員工管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》及《徽商銀行員工異常行為管理辦法》《徽商銀行員工年度履職考核辦法》制定，全面提升員工民主參與程度。

2024年，徽商銀行工會建會率100%，工會入會率100%。本行各部門亦組織形式多樣的匿名意見回饋與滿意度調查，傾聽員工心聲。員工還可通過提案徵集、內網「職工之家」論壇、「碼上就辦」微信小程序等，回饋心聲或建議。

員工關懷

徽商銀行給予女性員工、困難員工、客服中心員工等不同員工群體貼心關懷。本行積極貫徹落實《安徽省女職工勞動保護特別規定》和《安徽省婦女發展綱要（2021—2030年）》，積極開展女性員工關愛活動。2024年，本行發放了機關女員工特殊權益保護費用，積極組織直屬機關三八女神節活動——2024年女神遊園會活動，近250名女員工參與。密切關注女職工權益保護工作，徵集女工作建議和意見，建設母嬰室——愛心媽媽小屋，切實做好孕媽媽和產後女員工的三期保護工作。貫徹落實《關於構建和諧勞動關係的實施意見》，關注困難員工群體，對特困職工進行全面調查摸底，切實掌握特困職工的實際情況，並在春節前夕完成了對17位特困員工的慰問工作，讓特困職工和家屬真切感受到徽行大家庭的溫暖和關懷。為進一步增強員工的歸屬感和幸福感，徽商銀行持續做好員工節日慰問工作，結合國家傳統節日，為員工送上節日祝福。



愛心媽媽小屋



【案例：徽商銀行直屬機關成功舉辦2024年女神遊園會活動】

在春意盎然的三月，徽商銀行直屬機關成功舉辦了2024年女神遊園會，250多名女職工齊聚巢湖湖畔的六家畈風景區，開啟了一場充滿詩意與歡樂的春日之旅。活動在六家畈文旅小鎮1952糧倉文化園拉開帷幕，女職工們身著傳統服飾，為活動現場增添了一抹獨特的文化韻味。在茶藝體驗環節，女職工們觀賞宋代點茶技藝，聆聽茶道歷史，並在品嘗茶點與交流互動中舒緩身心。團扇製作環節，女職工們輕點筆墨，以細膩的筆觸繪製出精美的團扇。此外，活動現場還安排了套圈、猜謎語、投壺等趣味遊戲，現場氣氛熱烈，歡聲笑語不斷，女職工們在輕鬆愉悅的氛圍中度過了一段美好時光。





【案例：徽商銀行開展健康講座，關注員工身心健康】

隨著銀行業競爭日益激烈，員工的心理健康對公司的可持續發展日趨重要。徽商銀行高度重視員工身心健康，積極採取措施幫助員工緩解身心壓力，提升工作質效。2024年，總行工會整合醫院優質資源，定期組織心理健康講座，內容涵蓋壓力管理、情緒調節、職業倦怠應對等多個方面。這些講座不僅幫助員工掌握了科學的減壓方法，還增強了員工的心理韌性，保障了業務的高質量發展。截至2024年末，徽商銀行已成功組織健康講座10餘場，受到了員工的一致好評，有效提升了員工的歸屬感和幸福感。



【案例：徽商銀行合肥分行舉辦青年讀書分享會】

在第29個「世界讀書日」來臨之際，徽商銀行合肥分行組織了「書香為伴，閱讀悅心」青年讀書分享會，合肥分行領導和青年員工代表共26人參加。活動中，青年員工分享了《一個人的朝聖》《命運》《長安的荔枝》等書籍，講述了書中人物的信念、堅韌和智慧。合肥分行負責人推薦了《給青年幹部提個醒》《曾國藩》等書籍，強調對青年幹部的提醒和歷史人物的啟示。

此次活動增強了分行員工的學習氛圍，激發了讀書熱情，青年員工表示要將知識轉化為動力，為分行發展貢獻力量。



文體活動

為營造良好的工作氛圍，提升員工的身心健康和工作效率，徽商銀行持續做好職工活動中心服務工作。職工活動中心分為書畫區、閱覽區、健身區、棋牌室和用餐區。職工可以在工作之餘健身閱覽娛樂，釋放工作壓力後以更好的精神面貌投入工作中。此外，本行積極組織親子活動、健步走活動、乒乓球比賽、籃球比賽、羽毛球比賽、猜燈謎等各項豐富的文體活動，豐富職工業餘文化生活，提升員工幸福感和團隊凝聚力。



職工健身活動中心



【案例：徽商銀行直屬機關工會成功舉辦 2024 年親子運動會】

為關愛員工子女成長，拓寬員工親子交流互動平台，徽商銀行直屬機關工會委員會於「六一」國際兒童節前夕成功舉辦「童心築夢 魅力徽行」親子運動會。活動吸引了 117 個家庭、138 名小朋友參與。運動會現場洋溢著歡樂與溫馨，親子遊戲讓家長與孩子在互動中感受親情的溫暖與合作的快樂。活動不僅增進了家庭間的親子關係，也進一步提升了員工對徽商銀行大家庭的歸屬感和幸福感，展現了徽商銀行「職工之家」建設的溫暖與關懷。



【案例：徽商銀行直屬機關成功舉辦 2024 年健步走活動】

2024 年 5 月 18 日，徽商銀行工會委員會在合肥市駱崗中央公園成功舉辦了「永遠跟黨走 奮進新征程」健步走活動，總行直屬機關 230 余名幹部職工積極參與。活動全程約 5 公里，沿途設置打卡點和補給點，旨在確保參與者在享受運動的同時，也能獲得必要的支持。通過此類活動，讓員工在繁忙工作之餘放鬆身心，以更飽滿的熱情和更昂揚的鬥志投身於工作，為徽商銀行的高質量發展貢獻力量。





【案例：徽商銀行成功舉辦乒乓球賽，推進競技與團結融合】

2024年9月7日至8日，徽商銀行乒乓球比賽在安徽省全民健身中心乒乓館成功舉辦，全行18個基層工會的154名運動員積極參與。比賽期間，運動員們秉持奮勇拼搏的奧林匹克精神，團結協作、頑強拼搏，展現了徽商銀行員工的陽光氣質。此次比賽不僅是體育競技的舞台，更是各分行交流的橋樑，運動員們將比賽中激發出的精神力量融入日常工作，為推動銀行高質量發展貢獻力量。



培訓發展

徽商銀行高度重視人才培訓工作，緊密圍繞「建設力爭上游更具質量的價值銀行」的目標，統籌推進幹部與員工隊伍建設，搭建完善的培訓體系和職業發展平台。我們始終堅持黨建引領，致力於為員工提供多元且專業的培訓內容，不斷推進科技賦能、數字化轉型所需的幹部人才系統性、針對性培訓，推進建立適應本行發展需要的特色人才培養項目體系，加大教育培訓工作體制機制創新力度。打造覆蓋老中青、分類分層的線上線下培訓項目體系，突出重點，培訓資源向基層傾斜、向一線員工傾斜、向重點人才傾斜，加快提升全行幹部員工能力素質，為全行業務高質量發展提供堅強智力支持和人才保障。

為持續推進本行教育培訓工作科學化、制度化、規範化，提升員工整體能力素質，推動本行高質量發展，徽商銀行在充分徵求意見的基礎上，修訂《徽商銀行內訓師管理辦法》，進一步加強內訓師的管理與使用，制定並印發《徽商銀行2024年教育培訓工作指導意見》，統一全行對培訓工作的認識，加強對各分行、各條線的監督管理，強化培訓體制機制的建設。

徽商銀行持續推進各類學習平台的模塊優化及迭代升級工作，充分利用「互聯網+」技術將優質教育培訓資源的紅利普惠全行，在不斷完善「培訓中心」「徽銀網校」「徽銀學堂」三大培訓平臺的基礎上，多年穩步推進黨建紅色專題培訓、「徽」系列品牌培訓、在線學習等特色培訓項目的建設，進一步健全本行教育培訓體系，助力學習型銀行建設，為本行高質量發展提供有力保障。



2024 年教育培訓工作亮點

強化黨建引領，深化政治理論教育

一是緊密圍繞黨中央、省委和省國資委黨委關於黨紀學習教育的重要部署，結合徽商銀行實際情況，組織開展徽商銀行黨紀學習教育讀書班，通過系統學習和深入研討，強化員工紀律規矩意識，提升紀法應用能力，營造風清氣正氛圍，推動黨紀學習教育走深走實。

二是全面貫徹落實黨的二十屆三中全會精神，徽商銀行迅速響應，印發線上課程通知，要求全行幹部員工學習，此次網絡專題培訓設 8 門課程，總時長達 1,200 分鐘，把學習黨的二十屆三中全會精神作為重要任務，深刻領悟黨的二十屆三中全會精神。

三是根據《徽商銀行培育和弘揚中國特色金融文化行動方案》，徽商銀行制定了關於舉辦中國特色金融文化網絡專題培訓班的方案並印發通知，課程融合堅定不移走中國特色金融發展之路、中央金融工作會議精神、中央經濟工作會議精神、正面典型案例、經營管理負面清單、違紀違法典型案例等，本次網絡專題培訓共設置 15 門課程，總時長達 210 分鐘。

四是學習宣傳貫徹習近平總書記考察安徽重要講話精神，將之作為當前和今後一個時期的重大政治任務，採取「線上 + 線下」方式，積極學習貫徹習近平總書記考察安徽重要講話精神。

此次網絡專題培訓設課程

8 門

總時長達

1,200 分鐘

本次網絡專題培訓共設置

15 門課程

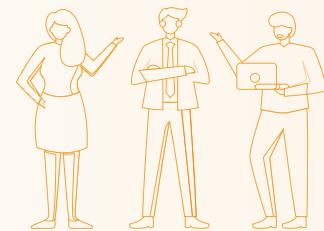
總時長達

210 分鐘

分類分層，開展全行重點人才培養

全年組織開展 10 期「大視野」中高級管理人員前瞻引領大講堂，進一步提高徽商銀行中高級管理人員的黨性修養，開拓中高管的宏觀視野，培育前沿創新戰略思維，全方位提升徽商銀行綜合競爭力。

與中央黨校、清華大學、廈門大學等知名高校合作，邀請高校教授、同業專家、行業精英等授課，開拓創新授課模式，有序開展徽卓、徽揚、徽盾、徽英、徽菁、徽道、徽星、徽航、徽雲等「徽」品牌重點項目培訓，持續提升全行員工的綜合素質和業務能力。



業務聚焦，助力業務人才培養

為有效提高新任對公業務客戶經理履職能力使其儘快融入新崗位，推動本行對公業務發展，徽商銀行組織開展新任對公業務客戶經理培訓，課程內容涵蓋公司業務、投資銀行、小企業業務、科創金融業務、交易銀行、財務會計、授信評審、合規案防、風險管理等 9 大模塊，為客戶經理常態化培養工作打好堅實基礎。

9 大模塊

公司
業務

投資
銀行

小企業
業務

科創金
融業務

交易
銀行

財務
會計

授信
評審

合規
案防

風險
管理



豐富培訓內容，強化複合型業務人才培養

一是為持續提升財務會計條線專業化能力，徽商銀行開展「每週一課」「每月一講」活動，內容涵蓋財會專業知識，通過線下研討、專家講座、聯學共建等方式，促進員工學習成果轉化，提升專業能力。

二是為積極落實我行以數字化轉型為引領的新一輪五年戰略，加強數字化轉型所需人才的培養和能力評價，促進業技融合成果產出，組織開展 2024 年度數字化人才訓練營，採用分層培養模式，注重理論在真實場景和環境中的應用，全面加強數字化人才隊伍建設。



比學趕超，營造學習型組織氛圍

一是為打造學習型組織，徽商銀行建立了差異化、多樣化的積分管理體系，印發《學習積分管理方案》，明確積分在年度履職考核及序列評聘中的應用，督促幹部員工利用碎片時間開展多樣化學習，營造自主學習氛圍。

二是依託徽銀學堂公眾號推送信息 122 篇，總分行及附屬機構可通過信息互相學習好的培訓做法，在全行範圍內營造「比學趕超」的良好學習氛圍。

三是為落實行領導關於「開展多渠道、多層級、差異化教育培訓」的工作要求，優化充實在線課程體系，為全行員工提供更為豐富的線上課程資源，激發員工線上學習熱情。

四是積極響應全行員工及時上崗需求，依據監管要求和行內業務發展需要，適時增加崗位資格考試科目及舉辦頻次，為提高行內員工專業能力提供崗位考試資源支持。



加強條線隊伍建設，提升全行人力資源管理水平

為進一步加強全行人力資源條線在崗人員專業能力，提升宏觀視野和人力資源管理水平，徽商銀行舉辦 2024 年全行人力資源條線能力提升專項培訓。人力資源總監、總行人力資源部負責人、各分行及各附屬機構分管負責人、資深經理、部門負責人及業務骨幹分階段參加培訓。培訓在充分調研的基礎上，課程涵蓋黨紀教育、業務講解、商業銀行人力資源數字化轉型、用工風險等課程，並安排了研討式教學和經驗分享。培訓安排充實、課程內容豐富、教學形式多樣，取得了預期效果。



徽商銀行人力資源條線能力提升專項培訓

重點人才項目是培訓工作開展的重要抓手，徽商銀行以「分類分層、重點突出」為要求，持續開展和完善「前瞻引領大視野講堂」「徽卓」「徽揚」「徽英」「徽盾」「徽菁」「徽道」「徽航」「徽星」「徽雲」九大培訓品牌等重點人才特色培訓項目體系建設，為不同層級和崗位的人才提供了精准化、系統化的培養路徑，有效提升了人才隊伍的整體素質和競爭力。

培訓品牌	培訓亮點	2024 年培訓成果
。前瞻引領 大視野講堂	以黨的二十屆三中全會精神解讀、宏觀經濟、新質生產力等前沿主題，提升中高級管理人員黨性修養與綜合能力	本行共舉辦 10 期「大視野」中高級管理人員前瞻引領大講堂。
徽卓計畫	<p>聚焦黨的二十屆三中全會精神及紀律處分條例解讀、數字化轉型、宏觀經濟形勢分析、綠色金融、領導力等內容，幫助學員提高政治素養、提升宏觀視野。</p> <p>成立臨時黨支部及臨時黨小組，並召開工作會議，重點學習習近平總書記近期關於人才工作的重要論述，傳達《幹部教育培訓學員管理規定》精神，嚴格規範學習紀律和生活紀律。</p>	本行共 273 名中層及以上管理人員、附屬機構高管參加培訓。
徽揚計畫	課程設置圍繞「數字化轉型與高質量發展」主題，旨在進一步開拓宏觀視野、培育前沿思維、提升數字化轉型能力	2024 年全行資深經理綜合能力提升培訓，全行 61 名資深經理參與本次培訓。
徽盾計畫	專業部門負責人親自授課、精准調研需求以及創新採用「團隊腦接力創新」教學法，使培訓更具指導性、針對性、實踐性，有效提升學員解決實際問題的能力。	來自 21 家分行的 168 名支行行長參加培訓。
徽英計畫	以名師授課、學員研討及課後總結提煉等多種方式開展，創新性安排壓力管理、有效溝通等培訓內容，全面提升中青年管理人才的綜合能力。	總行二級團隊負責人共 164 人參訓。
徽道計畫	開展「徽銀好講師」大賽，以賽促訓，強化培訓與實戰結合，聚焦業務發展，推動企業文化建設。	全行超千人參與本次比賽，經海選、初賽、複賽、決賽，最終評選出「最佳組織獎」8 名、「金牌講師」1 名、「銀牌講師」2 名、「銅牌講師」3 名、「優秀講師」4 名，「十佳課程」10 門；評聘高級內訓師 40 名。
徽航計畫	通過集中封閉管理、豐富課程設置與多元活動安排，助力新員工順利完成從校園人到銀行人的轉變，提升職業素養並熟練掌握櫃面業務。	本行近 350 名校招新員工參訓。
徽菁計畫	聚焦黨性修養、宏觀視野、金融科技、職業生涯規劃、案防合規、壓力與情緒管理等方面，培訓內容豐富且針對性強，師資力量雄厚，學員參與度高，學習氛圍濃厚，有效提升學員綜合素質和業務能力。	總分行及附屬機構共 94 名優秀青年骨幹員工參訓。
徽星計畫	以提升自我、增強素質、錘煉能力為培養重點，圍繞高效溝通管理、問題解決執行、結構思維拓展、個人組織領導、職業生涯發展五大模塊開展課程教學，促進管理儲備生業務技能和綜合素質雙向提升。	5 月 20 日至 24 日，78 名新入庫校招管理儲備生參訓； 6 月 17 日至 21 日，13 名總行管培生參訓； 11 月 29 日至 12 月 6 日，62 名總分行校招管培生參訓。
徽雲計畫	依託線上學習平台，通過上架豐富課程、開展直播培訓、組織在線考試以及路徑圖專題學習，創新培訓形式，提升學習效果。	全行員工累計學習 262.09 萬人次，累計學習時長 134.1 萬小時。

2024 年員工培訓情況

類別	指標	平均受訓時數（小時 / 人）	受訓人數（人）	受訓人數佔比 (%)
性別	女性	464.78	6,440	98.13
	男性	425.94	6,123	97.59
職級	高層管理人員	115.49	11	100
	中層管理人員	202.00	290	97.64
	基層人員	451.87	12,263	97.88

健康安全

徽商銀行堅持「增強安全意識、提升安全能力、營造安全氛圍、塑造安全文化」目標，深入推進 2024 年度「安全徽銀」創建活動，完成對 21 家分行的現場檢查工作，並突出對縣域分行的現場檢查，助力各分行強化安全管控，夯實安全根基，全方位保障員工健康安全，推動全行安全穩健發展。

徽商銀行實施多重舉措，從人防、物防、技防和消防四個維度加強總部大樓安全管理，不斷提升總部辦公樓安保工作的精細化程度：



組織制定生活水箱清洗規程，保障飲用水安全。



組織制定電梯困人救援規程，保障電梯使用安全。



全面排查玻璃幕牆安全性。



增加物理防範設施，建立園區外圍紅外報警系統。



留存後廚操作影像數據，保障食品安全。



配備呼吸面罩、滅火器等消防設施。

徽商銀行也同樣重視分支機構的安全工作。通過持續推進「安全徽銀」創建工作，評定 21 家「安全達標分行」與 290 家「安全達標支行」，鼓勵分支機構相互分享安保經驗。本行對分行進行非現場檢查，統籌開展網點達標改造，督促各分支機構加強安全管理。此外，本行還開展三級報警平台試點工作，使試點分行所轄網點的報警信息可實時上傳總行，提升預警能力。

措施與成果

- 落實「五大專項活動」
- 堅決杜絕事故案件發生，扎實開展「重大事故隱患和安全保衛隱患專項排查」工作。
- 保障「兩節」安全穩定，加強「冬春火災防控」專項行動。
- 強化國家安全宣傳，有效開展「國家安全人民防線建設」工作及防諜反諜活動。
- 開展全員宣傳教育，認真組織安全生產月和全國消防宣傳日活動。
- 葉固強化消防安全，及時開展「消防隱患專項排查」活動。

2024 年員工健康與安全情況

類別	單位	2024 年數據
因工亡故人數	人	0
因工受傷的人數	人	18
因工傷損失工作日數	日	330

投身社會公益

企業的繁榮與社會的進步息息相關，只有積極回饋社會，才能實現可持續發展，贏得社會的尊重與信任。徽商銀行始終以「成就客戶夢想，創造股東價值，促進員工發展，承擔公民責任」為使命，積極履行社會責任，彰顯社會擔當。

徽商銀行積極投身實踐，重視培養貼進社區、走向人民生活的服務意識，豐富擴大志願服務活動覆蓋面，用親和行動溫暖人心。2024 年，本行累計對外捐贈支出總額 266.14 萬元，為科教文衛、公共基礎設施建設等公益事業提供了有力支持。積極廣泛地開展金融知識普及、關愛困難群體、綠色低碳建設等青年志願服務 140 場次。各分行累計開展公益慈善項目 38 個，志願者活動時長 5,930 小時。



各分行累計開展公益慈善項目

38 個



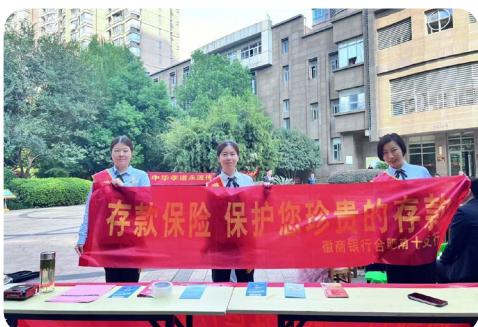
志願者活動時長

5,930 小時



【案例：徽商銀行各分行積極開展老年金融知識普及公益活動】

徽商銀行針對老年客戶群體，發揮金融單位優勢，積極開展金融知識普及公益活動。在第 15 個「敬老月」期間，合肥南七支行聯合安徽商報走進蕪湖路街道曙光社區，通過設置諮詢台、懸掛橫幅、發放宣傳折頁、現場講解等方式，向老年客群普及金融消費者權益保護、防範電信網絡詐騙等知識。南京分行員工走進地鐵站，開展反電信詐騙宣傳活動，守護老年人的「錢袋子」。北京分行則以建軍節觀影為契機，邀請社區老年客戶參與，通過講解宣傳手冊、分發宣傳折頁、懸掛橫幅等方式，圍繞養老服務、投資理財等案件多發領域進行宣傳教育。一位社區居民表示，徽商銀行的員工用通俗易懂的方式普及了電信詐騙的防範知識，讓他們受益匪淺。徽商銀行將繼續踐行社會責任，提升養老金融服務質效，讓優質金融服務惠及更多顧客。





【案例：徽商銀行淮南分行舉辦「圓未圓之夢」公益婚紗攝影活動】

在淮南市淮河新城社區，一場主題為「圓未圓之夢」的公益婚紗攝影活動正在舉行，現場氣氛熱烈，歡聲笑語不斷。

與常規婚紗攝影不同，此次活動的主角是一群白髮蒼蒼的老人。這是徽商銀行淮南淮河新城支行為弘揚敬老愛老傳統美德而精心策劃的公益拍攝活動。

活動前期，支行積極籌備，邀約淮河新城周邊社區的老年客戶到銀行網點參加。支行會議室被巧妙佈置成臨時「影棚」，銀行工作人員則化身「化妝師」「燈光師」，為老年客戶提供全方位服務。一位 70 歲的老年客戶感慨道，今年是她和愛人結婚 40 周年，由於特殊年代的條件限制，他們從未拍攝過婚紗照。徽商銀行的這次活動圓了她多年的婚紗夢，讓她和愛人感受到了滿滿的關懷與溫暖。



【案例：徽商銀行安慶分行助力特殊兒童健康成長】

自 2015 年，沐陽之家殘疾兒童康復中心成為徽商銀行安慶分行等市金融系統學雷鋒實踐基地以來，安慶分行團委每年定期組織黨團志願者至少開展 1-2 場主題志願服務，用實際行動詮釋「奉獻、友愛、互助、進步」的志願精神。

2024 年，徽商銀行安慶分行在「學雷鋒紀念日」和「中國青年志願服務日」來臨之際，聯合多家單位走進沐陽之家殘疾兒童康復中心，開展「凝聚金融青年力量 助力折翼天使飛翔」主題志願服務活動，活動參觀了康復教育等功能區，志願者與孩子們親切交流，並向中心捐贈了大米、食用油等物資，安慶分行表示將繼續踐行社會責任，持續開展幫扶活動，讓孩子們健康快樂成長。





【案例：徽商銀行蚌埠分行反詐宣傳進校園】

徽商銀行蚌埠分行聯合團蚌埠市委走進蚌埠第三實驗學校，開展「‘3.15’金融反詐宣傳進校園志願活動」。工作人員通過典型案例講解，向師生普及電信詐騙的慣用手法及防範方法，提醒保護個人隱私，警惕陌生信息。活動累計發放宣傳折頁 300 餘份，受益師生超 500 人，有效提升了師生的防詐意識，為構建無詐校園築牢安全防線。



【案例：徽商銀行成都分行公益助學進校園】

徽商銀行成都分行團委踐行金融為民思想，組織青年員工及統戰物件赴汶川縣漩口小學開展「愛傳遞 暖冬行 公益助學進校園」主題志願服務活動。此次活動聯合成都高新區志願者協會及四川中創智造裝配式建築科技有限公司共同參與，受到漩口鎮人民政府高度重視，四方總計 50 餘人參加。

活動中，成都分行參會代表達了對山區孩子的期望與慰問，並正式啓動了「愛心存單」項目。分行參會代表與共建單位共同向學校師生送上文具套裝、馬克筆等學習用品，並向學生送上美好祝福。通過「愛心存單」，搭建成城區與山區孩子溝通的橋樑。成都分行在高新支行內設立「愛心郵箱」，每開立一份存單即向山區孩子捐贈一本書籍。捐贈書籍的城區中小學生將親筆書信投遞至「愛心郵箱」，城區和山區學生可以通過書信交流，密切溝通。

活動收穫了四川省委宣傳部機關黨委原專職副書記的親筆書法感謝信以及成都高新區志願者協會和汶川縣漩口小學的聯名感謝信，全面彰顯了徽商銀行的社會責任和公益精神。



附錄

ESG 索引表

KPI	描述	章節名稱	備註
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 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	踐行綠色營運	
A1.1	排放物種類及相關排放數據	踐行綠色營運	
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色營運	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	不適用	本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色營運	
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色營運	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色營運	
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	踐行綠色營運	
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色營運	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色營運	
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色營運	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色營運	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用	本行運營不涉及此項
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	不適用	本行運營不涉及此項

KPI	描述	章節名稱	備註
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	不適用	本行運營不涉及此項
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	應對氣候變化	
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	應對氣候變化	
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	招賢納士、薪酬管理	
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僱員總數	招賢納士	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	招賢納士	
B2 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健康安全	
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	未發生	
B2.2	因工傷損失工作日數	健康安全	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	健康安全	
B3 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策 描述培訓活動	培訓發展	
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	培訓發展	
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	培訓發展	
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	
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	勞工準則	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	勞工準則	

KPI	描述	章節名稱	備註
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	加強綠色採購	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	加強綠色採購	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	加強綠色採購	
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	加強綠色採購	
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察辦法	加強綠色採購	
B6 產品責任			
一般披露	有關所提供之產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保障客戶權益、保護信息安全	
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	本行運營不涉及此項
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	保障客戶權益	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	全面風險管理	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	本行運營不涉及此項
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保護信息安全	
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	遵守商業道德	
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	遵守商業道德	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	遵守商業道德	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	遵守商業道德	
B8 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	賦能鄉村振興、投身社會公益	
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）	賦能鄉村振興、投身社會公益	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	賦能鄉村振興、投身社會公益	

GRI 標準索引表

使用說明	徽商銀行 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日報告披露符合 GRI 標準。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
一般披露			
GRI 2：一般披露			
組織及其報告做法	2-1 組織詳細情況	關於本行	
	2-2 紳入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	
	2-3 報告期、報告頻率和聯絡人	關於本報告	
活動和工作者	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於本行	
	2-7 員工	促進員工發展	
	2-8 員工之外的工作者	促進員工發展	
管治	2-9 管治架構和組成	完善公司治理	
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	完善公司治理	
	2-11 最高管治機構的主席	完善公司治理	
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	完善公司治理	
	2-13 為管理影響的責任授權	完善公司治理	
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 與社會責任管治	
	2-16 重要關切問題的溝通	完善公司治理	
	2-17 最高管治機構的共同知識	完善公司治理	
	2-18 對最高管治機構的績效評估	完善公司治理	
	2-19 薪酬政策	薪酬管理	
戰略、政策和實踐	2-20 確定薪酬的程序	薪酬管理	
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	ESG 與社會責任管治	
	2-23 政策承諾	ESG 與社會責任管治	
	2-24 融合政策承諾	ESG 與社會責任管治	
	2-25 補救負面影響的程序	ESG 與社會責任管治	
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通	
	2-27 遵守法律法規	數智融合、綠色發展、和諧共生	無重大違規

GRI 标准	披露項	章節名稱	備註
實質性議題			
GRI 3：實質性議題			
實質性議題 披露	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題分析	
	3-2 實質性議題清單	實質性議題分析	
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題分析	
GRI 201： 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	責任績效	
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	環境風險管理、應對氣候變化	
	201-3 固定福利計畫義務和其他退休計畫	薪酬管理	
GRI 203： 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	惠及民生福祉	
	203-2 重大間接經濟影響	創新發展、投身社會公益	
GRI 205： 反腐敗	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	遵守商業道德	
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	遵守商業道德	
GRI 302： 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	踐行綠色營運	
	302-2 組織外部的能源消耗量	踐行綠色營運	
	302-3 能源強度	踐行綠色營運	
	302-4 減少能源消耗量	踐行綠色營運	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	踐行綠色營運	
GRI 303： 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	踐行綠色營運	
	303-2 管理與排水相關的影響	踐行綠色營運	
	303-3 取水	踐行綠色營運	
	303-4 排水	踐行綠色營運	
	303-5 耗水	踐行綠色營運	
GRI 305： 排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	踐行綠色營運	
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	踐行綠色營運	
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	踐行綠色營運	
	305-4 溫室氣體排放強度	踐行綠色營運	
	305-5 溫室氣體減排量	踐行綠色營運	
GRI 306： 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	踐行綠色營運	
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	踐行綠色營運	
	306-3 產生的廢棄物	踐行綠色營運	
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	踐行綠色營運	
	306-5 進入處置的廢棄物	踐行綠色營運	

GRI 标准	披露項	章節名稱	備註
GRI 308： 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	加強綠色採購	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	加強綠色採購	
GRI 401： 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	招賢納士	
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	薪酬管理、員工關懷	
	401-3 育兒假	員工關懷	
GRI 403： 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	健康安全	
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	健康安全	
	403-3 職業健康服務	健康安全	
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	健康安全	
	403-5 工作者職業健康安全培訓	健康安全	
	403-6 促進工作者健康	健康安全	
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	健康安全	
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	健康安全	
	403-9 工傷	健康安全	
	403-10 工作相關的健康問題	健康安全	
GRI 404： 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	培訓發展	
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	培訓發展	
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	培訓發展	
GRI 405：多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	管治架構、平等多元	
GRI 406： 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	平等多元	未發生
GRI 408：童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	勞工準則	未發生
GRI 409：強迫 或強制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	勞工準則	未發生
GRI 414：供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	加強綠色採購	
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	加強綠色採購	未發生
GRI 416： 客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	保障客戶權益	
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	保障客戶權益	未發生
GRI 417： 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	保障客戶權益	
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	保障客戶權益	未發生
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	保障客戶權益	未发生
GRI 418： 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶數據有關的經證實的投訴	保護信息安全	未发生

讀者意見反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2024 年社會責任報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本行誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下任意方式反饋給本行：

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

郵寄地址：中國安徽省合肥市雲谷路 1699 號徽銀大廈

您對本行社會責任報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

您對本行履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
社會責任	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差

您認為本報告能否反映本行的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對本行工作和本報告的其他意見和建議？

