



浙商銀行股份有限公司  
2025 年可持續發展報告

# 目 錄

報告編制說明 .....	- 1 -
綜述 .....	- 3 -
董事會聲明 .....	- 4 -
關於我們 .....	- 5 -
戰略與管理 .....	- 9 -
專題一：金融向善向實，全面助推新質生產力發展 .....	- 14 -
專題二：擦亮共富底色，建設浙江共同富裕示範區 .....	- 19 -
<b>第一章 治理篇 .....</b>	<b>- 24 -</b>
一、堅持黨建引領 .....	- 24 -
二、優化公司治理 .....	- 24 -
三、深化誠信合規 .....	- 26 -
四、強化風險管理 .....	- 29 -
五、打造數智浙銀 .....	- 30 -
<b>第二章 經濟篇 .....</b>	<b>- 34 -</b>
一、深耕普惠金融 .....	- 34 -
二、豐富養老金融 .....	- 37 -
三、支持鄉村振興 .....	- 39 -
四、提升跨境服務 .....	- 41 -
<b>第三章 環境篇 .....</b>	<b>- 44 -</b>
一、應對氣候變化 .....	- 44 -
二、豐富綠色金融 .....	- 47 -
三、踐行綠色營運 .....	- 58 -
<b>第四章 社會篇 .....</b>	<b>- 60 -</b>
一、加強消費者權益保護 .....	- 60 -
二、改善客戶服務體驗 .....	- 64 -
三、守牢數據安全與私隱保護 .....	- 68 -

四、增進人才吸引與保留 .....	- 70 -
五、提升社會貢獻 .....	- 76 -
六、促進可持續採購 .....	- 85 -
<b>可持續發展績效 .....</b>	<b>- 87 -</b>
<b>獨立鑒證報告 .....</b>	<b>- 95 -</b>
<b>報告內容索引 .....</b>	<b>- 103 -</b>
一、《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》內容索引 .....	- 103 -
二、香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引 .....	- 104 -
三、全球報告倡議組織 GRI 標準內容索引 .....	- 112 -
<b>讀者意見反饋表 .....</b>	<b>- 119 -</b>

## 報告編制說明

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

### 報告範圍

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

報告時間範圍：2025年1月1日至2025年12月31日。部分內容超出上述範圍。

報告發布週期：每個財務年度。上一年度報告發布於2025年3月。

本報告中的財務數據來源於經過審計的《浙商銀行股份有限公司2025年度報告》，其他數據來源於浙商銀行內部文件和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

### 報告參照標準

本報告編制遵循中國財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《銀行保險機構消費者權益保護監管評價辦法》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指南第4號——可持續發展報告編制》、香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告守則》等相關要求，同時參考國際標準化組織 ISO《ISO26000：社會責任指南（2010）》和全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》等標準。

### 匯報原則

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

### 計價幣種

如無特殊說明，本報告所涉及財務數據的計價幣種為人民幣。

### 報告保證方式

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

### 報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體及英文版本，如有差異，以中文簡體版為準。

**報告發布形式**

報告以電子版形式發布。

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

## 綜述

2025年是「十四五」規劃的收官之年、「十五五」規劃的謀劃之年，也是浙商銀行向「穩」固本、向「實」求進、向「深」扎根、向「遠」蓄力、向「心」凝聚的關鍵之年。回首這一年，浙商銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入踐行金融工作的政治性、人民性，積極履行社會責任，奠定高質量發展的堅實基礎。

**加強黨的領導，以高質量黨建引領高質量發展。**我們始終堅持和加強黨的全面領導，認真開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，深化「金融企業黨建樣本」建設，持續提升「紅動浙銀」黨建品牌辨識度與社會影響力。在黨建引領下，堅持以客戶為中心，客群基礎取得新進步，規模效益邁上新台阶。截至2025年末，集團總資產達3.48萬億元。在英國《銀行家》雜誌「全球銀行業1000強」榜單中，按一級資本計位列82位，連續八年躋身全球銀行百強；明晟ESG評級躍升至全球最佳水平AAA級。

**服務實體經濟，打造支持共同富裕標杆銀行。**我們堅持向善向實，聚焦做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」，持續提升對服務實體經濟重點領域和薄弱環節的服務質效。我們堅決貫徹浙江省委省政府決策部署，堅守「深耕浙江」首要戰略，服務省內重大項目和共同富裕示範區建設，連續十年獲評支持浙江經濟社會發展一等獎。截至2025年末，發放貸款和墊款總額19,227.11億元，其中，浙江省內融資服務總量11,755.18億元，科技貸款餘額2,708.07億元，普惠重點領域貸款餘額3,581.98億元，投向製造業貸款餘額2,867.25億元。

**踐行綠色理念，助力經濟社會可持續發展。**我們積極響應國家碳達峰碳中和目標，不斷完善綠色金融體系建設，制定《浙商銀行綠色金融高質量發展實施方案》《關於明確轉型金融相關事項的通知》，明確綠色金融發展目標。積極創新綠色金融產品和服務模式，出台「綠色工廠貸」、轉型金融貸款等專項創新產品，落地排污權抵押貸款，強化ESG風險管理。截至2025年末，本行綠色貸款餘額2,568.35億元，增速達8.01%，超過各項貸款增速；承銷綠色債券55.75億元；發行綠色債券50億元，債券評級AAA級。

**凝聚人文關懷，促進企業價值與社會價值和諧統一。**我們堅持以人為本，堅信員工是發展的根基，圍繞「1234」全生命週期培訓體系，組織多層級、全覆蓋的培訓，全年實施培訓項目3,151個，員工參與培訓超93萬人次。積極貫徹落實中國特色金融文化「五要五不」，深化「書香浙銀」建設，開展系列文體活動，豐富職工精神文化生活，凝聚文化共識和奮進合力。2025年全年捐贈支出5,110.18萬元；開展金融知識普及活動5,622次；員工志願服務時長達4,998小時。

2026年是「十五五」規劃的開局之年，也是浙商銀行「五五」規劃的啓航之年。我們將牢牢錨定「一流的商業銀行」願景，踐行「穩、進、創、改、好」行動準則，持之以恆、久久為功，堅定不移地走好中國特色金融發展之路，為助力金融強國、金融強省建設貢獻浙銀力量。

## 董事會聲明

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

**完善 ESG 事宜監督。**董事會負責監督全行 ESG 事宜的進展情況，並由董事會辦公室定期跟踪議案的落實情況，及時瞭解落實進度，形成專項報告向董事會匯報，確保有關 ESG 的目標與公司業務緊密關聯。2025 年，全行 ESG 治理各主體各司其職、高效運作，確保浙商銀行在 ESG 發展領域一系列計劃的有效落實。

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

**ESG 目標進展檢討。**2025 年，董事會及其專門委員會先後審議通過《浙商銀行股份有限公司 2024 年度可持續發展報告》《浙商銀行股份有限公司 2024 年度綠色金融工作開展情況報告》《浙商銀行股份有限公司 2024 年度金融消費者權益保護工作報告及 2025 年度工作計劃》《浙商銀行股份有限公司 2024 年度反洗錢和反恐怖融資工作報告》等 ESG 議題，對本行在環境、社會、治理方面採取的相關措施提出系統化的意見和要求。

# 關於我們

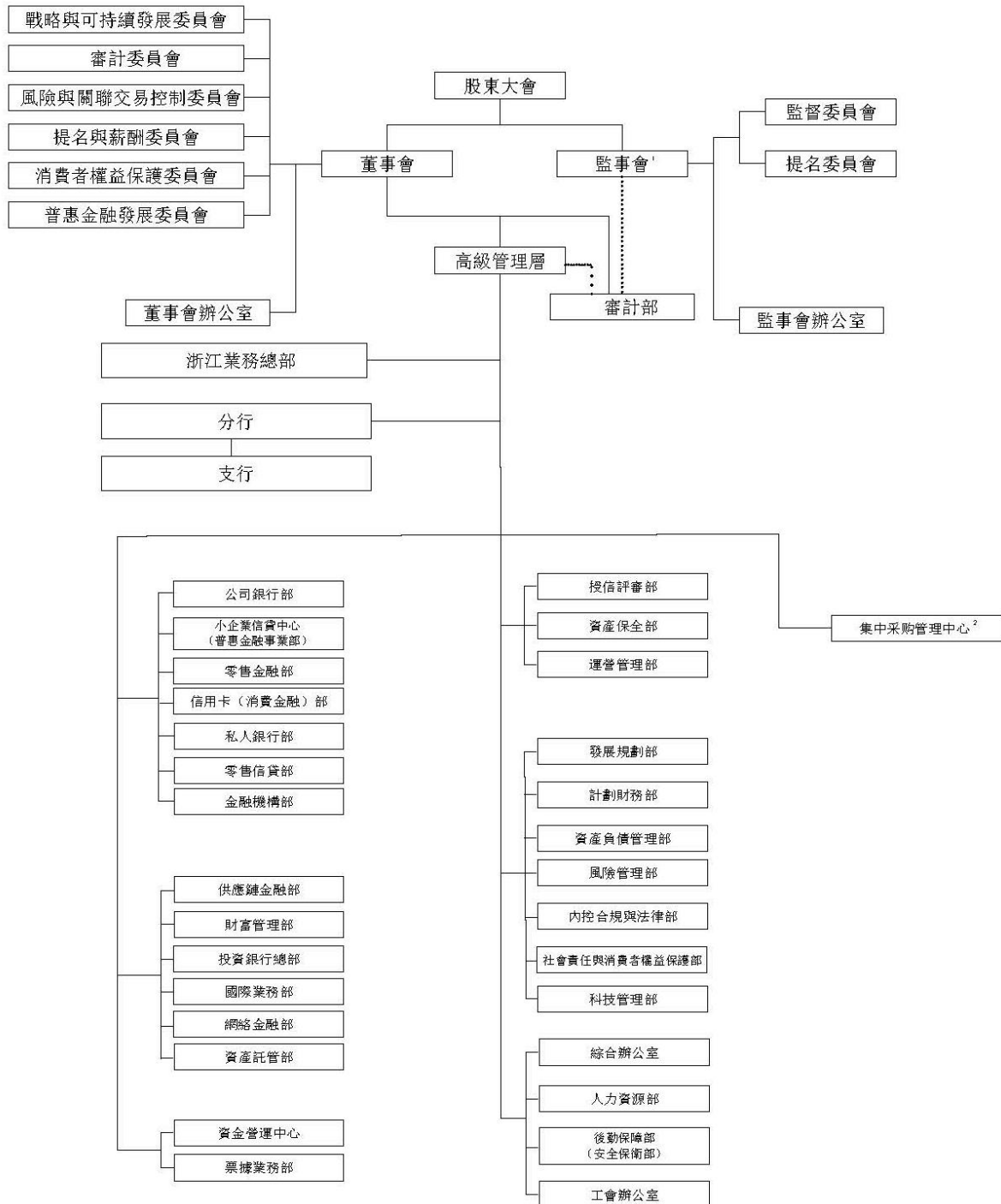
## 一、公司簡介

浙商銀行是十二家全國性股份制商業銀行之一，于2004年8月18日正式開業，總部設在浙江杭州，系「A+H」上市銀行、國內系統重要性銀行。開業以來，浙商銀行立足浙江、放眼全域，全力服務國家戰略，努力為社會提供優質、高效的金融服務，已成為一家基礎扎實、效益優良、風控完善的優質商業銀行。

浙商銀行錨定「一流的商業銀行」發展願景，始終堅持以全面加強黨的領導為根本保證，以深耕浙江、服務實體為落腳點，以改革創新、完善治理為基本路徑，以防範風險、安全發展為底綫要求，深入踐行管理立行、服務優行、科技興行、人才強行，持續打造特色競爭優勢，系統夯實穩健發展根基，全面開啓高質量發展新征程。

截至2025年末，浙商銀行在全國22個省（自治區、直轄市）及香港特別行政區，設立了373家分支機構，實現了對浙江大本營、長三角、粵港澳大灣區等重點區域的有效覆蓋，旗下有浙銀金租、浙銀理財兩家子公司。在英國《銀行家》（The Banker）雜誌「2025年全球銀行1000強」榜單中，浙商銀行按一級資本計位列82位。中誠信國際給予浙商銀行金融機構評級中最高等級AAA主體信用評級，標普和穆迪給予浙商銀行「投資級」國際評級。

## 二、組織架構



注：1. 監事會相關機構正處於撤銷流程中

2. 總行直屬機構

### 三、榮譽獎項

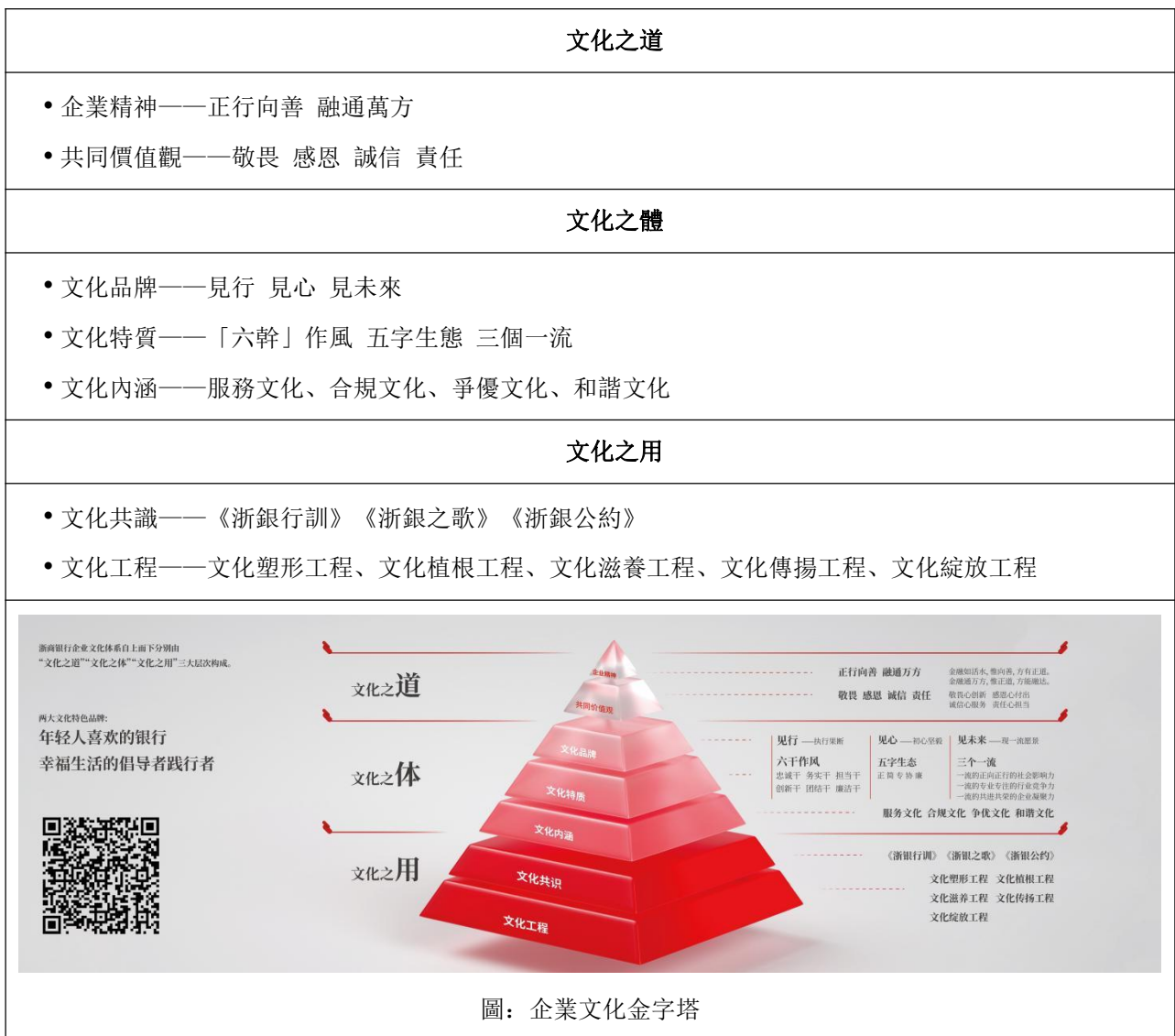
頒獎單位	獲得榮譽
英國《銀行家》雜誌	「2025 全球銀行 1000 強」位居第 82 名
標普、穆迪	國際評級繼續保持雙「投資級」
明晟 (MSCI)	明晟 (MSCI) ESG 躍升全球最佳等級「AAA」級
國家市場監督管理總局、 國家發展和改革委員會、 財政部、中國人民銀行等八部委	企業標準「領跑者」
中國國家數據局	「數據要素賦能供應鏈金融 助力產業鏈高質量發展」 入選國家第三批「數據要素×」典型案例——金融服務領域
中國人民銀行	「基於實時計算的全域智能分析平台」獲金融科技發展獎三等獎
工業和信息化部	「數字供應鏈金融綜合服務平台」入選 2025 年全國中小企業服務月 第七屆數字普惠金融大會「數字普惠金融產品與服務創新成果」
工業和信息化部、中國人民銀行、國 家金融監督管理總局等十三部門	「數據中心數字地圖」榮獲網絡安全技術應用典型案例
上海證券交易所	《滬市主板上市公司 2024 至 2025 年度信息披露工作評價結果》浙 商銀行獲最高級別 A 級
中國人民銀行浙江省分行、 國家外匯管理局浙江省分局、 浙江省總工會	2025 年浙江省省級職工職業技能競賽銀行金融市場專業人員比賽， 榮獲團體一等獎、個人二等獎、個人優勝獎
中共浙江省委、浙江省人民政府	第八屆「浙江慈善獎」
中共浙江省委、浙江省人民政府、 浙江省軍區	浙江省愛國擁軍模範集體
浙江省委社工部	浙江省志願服務示範品牌榮譽
浙江省經信廳	「一起益企·小微你好」中小微企業專項服務行動優秀案例
中國人民銀行浙江省分行	民營企業最滿意銀行
中國人民銀行浙江省分行	服務「創新浙江」先鋒銀行
浙江省財貿工會	「最美驛站」榮譽稱號

頒獎單位	獲得榮譽
浙江省貿促會	2025 年浙江省國際貿易投資促進最佳實踐案例評比活動 獲評「十大優秀實踐案例」
浙江省反假貨幣工作聯席會	銀行機構成績突出集體
人民網	2025 建設金融強國創新實踐案例
中央國債登記結算有限責任公司	中債成員業務發展質量評價「優秀 ABS 發起機構」
中國外匯交易中心	市場創新業務機構（CFETS 同業存款）
中國上市公司協會	2025 年中國上市公司可持續發展優秀實踐案例
中國銀行保險報	金融消保與服務創新優秀案例 適老化服務優秀案例、2025 金諾·中國特色金融文化實踐案例
新浪財經	2025 年度金石獎·便民適老服務優秀案例、年度卓越普惠金融銀行
證券市場週刊	2025 年度上市公司 ESG 水晶球獎
華夏時報	2025 年度智慧養老金融優秀案例
證券時報	2025 年區域影響力銀行天璣獎
經濟觀察報	2025 年度供應鏈金融創新領航銀行、2025 年度私人銀行之星
財經雜誌	長青企業案例
金融時報	「浙銀築夢」文創品牌入選金龍·金融力量案例
財聯社	2025 年「綠水金山獎」
21 世紀經濟報道	金融競爭力優秀案例
上證·金理財	年度固收類產品獎
雪球	年度品牌力上市公司
界面新聞	2025「優金融獎」年度服務新質生產力金融機構
金融界	浙商銀行「深耕浙江」行動 獲金智獎·傑出「小而美」區域金融貢獻獎

# 戰略與管理

## 一、企業文化體系

浙商銀行企業文化體系「金字塔」自上而下分別由「文化之道」「文化之體」「文化之用」三大層次構成。2025年，本行深入踐行中國特色金融文化「五要五不」，明確爭當中國特色金融文化排頭兵目標，營造良好金融文化生態。出台《關於全面推進「書香浙銀」建設的實施意見》，打造具有浙銀特色的「1+N+X」書香模式，厚植文化土壤，深化文化浸潤。



## 二、可持續發展管理

報告期內，本行持續優化可持續發展管理體系，推進董事會、管理層參與監督可持續發展和 ESG 相關工作，持續推動 ESG 理念融合和機制建設。

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

### 三、雙重重要性分析

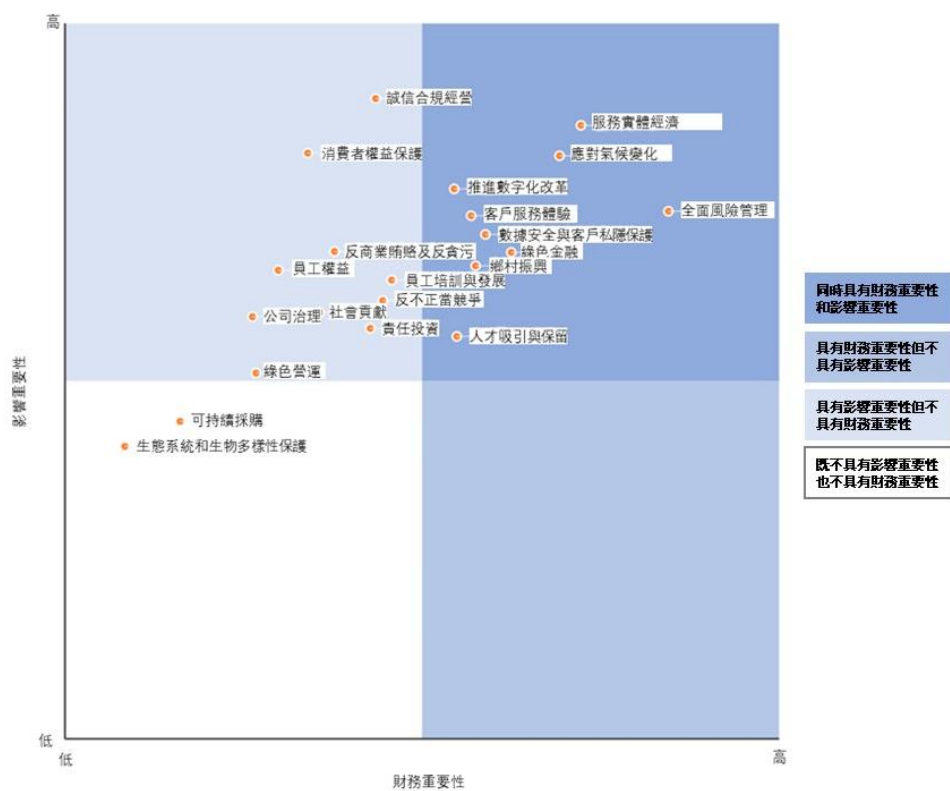
浙商銀行依據《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》，基於與持份者的日常持續溝通，根據業務和所屬行業特點，結合政策趨勢、交易所信息披露要求、明晟（MSCI）等資本市場評級機構關注重點，參考內外部專家意見，識別、總結出 21 項重要性議題（詳見下方矩陣），包括環境維度 4 項議題，社會維度 12 項議題，治理維度 5 項議題。本行分析議題相關的實際和潛在影響、風險和機遇，基於雙重重要性原則對議題進行分析和排序，得出重要性議題矩陣。

#### 浙商銀行雙重重要性分析流程

<b>步驟一</b> <b>瞭解企業可持續發展背景</b>	瞭解企業活動類型、行業特徵等，通過對標國家及行業政策、ESG 標準和評級、同業實踐等瞭解本行所處的可持續發展背景，識別和瞭解受影響的持份者。
<b>步驟二</b> <b>建立議題清單</b>	結合本行實際情況和持份者溝通，對相關的可持續發展議題進行初步識別和篩選，對議題進行初步定義，並分析可持續議題相關的實際和潛在影響、風險和機遇。
<b>步驟三</b> <b>議題重要性評估</b>	<b>影響重要性評估：</b> 通過量化問卷調研的方式，邀請持份者從「影響的嚴重程度」（影響規模、範圍、不可補救性）和「影響的可能性」兩個維度進行評估，並參考內外部專家意見，形成影響重要性矩陣。
	<b>財務重要性評估：</b> 結合財務指標，通過定性分析和定量分析相結合的方式，邀請各可持續發展議題相關部門以及財務專家從「影響發生的可能性」和「財務影響的程度」兩個維度進行評估，形成財務重要性矩陣。
	<b>雙重重要性結果匯總：</b> 整合影響重要性與財務重要性評估結果，邀請內外部專家對議題雙重重要性分析過程和結果提出建議，並根據專家意見對評估結果進行合理優化。
<b>步驟四</b> <b>議題報告與管理</b>	匯總形成 2025 年度議題雙重重要性分析結果 <sup>1</sup> ，並就重要性較高的議題在可持續發展報告中進行重點披露。

1. 根據本行「雙重重要性」分析結果，「生態系統和生物多樣性保護」「可持續採購（含平等對待中小企業、供應鏈安全）」兩項議題對本行既不具有財務重要性也不具有影響重要性，即在合理預期內不會對本行的財務表現造成顯著影響，也不會對持份者造成重大、可預見、可識別的正面或負面影響。

### 浙商銀行 2025 年重要性議題矩陣圖



## 四、持份者溝通

持份者	期望與訴求	溝通渠道
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務實體經濟</li> <li>• 誠信合規經營</li> <li>• 全面風險管理</li> <li>• 產品和服務安全與質量</li> <li>• 鄉村振興</li> <li>• 社會貢獻</li> <li>• 數據安全與客戶私隱保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究和執行相關金融政策</li> <li>• 支持行業政策制定</li> <li>• 參與調研走訪與會議</li> <li>• 日常審批與監管</li> <li>• 上報統計報表</li> </ul>
客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品和服務安全與質量</li> <li>• 數據安全與客戶私隱保護</li> <li>• 誠信合規經營</li> <li>• 投資者教育</li> <li>• 社會貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在綫業務辦理</li> <li>• 客戶需求調研</li> <li>• 95527 服務熱綫</li> <li>• 客戶關懷活動</li> <li>• 微信、抖音等平台</li> </ul>
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信合規經營</li> <li>• 全面風險管理</li> <li>• 提高投資回報</li> <li>• 提升公司價值</li> <li>• 規範公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期報告與信息公告</li> <li>• 路演、推介會</li> <li>• 股東大會</li> <li>• 投資者服務電話、郵箱</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供健康、安全的工作環境</li> <li>• 員工權益保障</li> <li>• 員工發展與培訓</li> <li>• 人才吸引與保留</li> <li>• 員工福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 員工文體健康活動</li> <li>• 申訴與舉報機制</li> <li>• 「蜂巢」社區</li> </ul>
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 拓寬合作渠道</li> <li>• 公平公正採購</li> <li>• 誠實守信履約</li> <li>• 商業道德與反腐敗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合作交流</li> <li>• 招投標活動</li> <li>• 供應商調研走訪</li> </ul>
社區公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展普惠金融</li> <li>• 助力鄉村振興</li> <li>• 助力公益慈善</li> <li>• 堅持定點幫扶</li> <li>• 投身志願服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「一行一校」教育幫扶</li> <li>• 東西部協作、山海協作等</li> <li>• 員工志願服務</li> <li>• 社區服務活動</li> </ul>

## 專題一：金融向善向實，全面助推新質生產力發展

在新一輪科技革命和產業革命歷史浪潮中，新質生產力是驅動高質量發展的核心動能與關鍵支撐。而科技創新能够催化新產業、新模式、新動能。本行深入貫徹黨中央、國務院決策部署，全面落實中央金融工作會議精神，堅持把服務實體經濟作為根本宗旨，做好金融「五篇大文章」，持續加大金融支持新質生產力發展力度，助力實體經濟轉型升級、培育發展新動能。

### （一）優化科技金融供給

浙商銀行圍繞中央提出的發展新質生產力要求，全面實施科技金融助力新質生產力發展工程，將科技金融發展作為全行重要戰略，出台《科技金融發展行動方案》，以規劃引領全行科技金融發展，築牢科技金融「四梁八柱」，以分層、分類、分階段的服務策略做好科技型企業服務，不斷加強配套政策與資源保障，持續提升科技金融重點領域支持力度，激發創新發展動能，共同推動科技和金融「雙向奔赴」。

截至 2025 年末，本行已服務科技型企業 35,774 戶，科技貸款餘額 2,708.07 億元；服務高層次人才 4,290 戶。年內，本行科技金融服務事迹多次獲得人民日報、新華社等權威媒體報道，並榮獲人民網 2025 建設金融強國創新實踐「科技金融案例」、《清華金融評論》「2025 年中國銀行業創新發展典型案例」等獎項。

<b>建設專業科技金融隊伍</b>	聚焦專業化發展科技金融，推動建設專業隊伍，在總分行設置科技金融專門的部門或中心，計劃三年內在全行建設 100 個科技金融團隊，培養專業性強的科技金融隊伍。
<b>豐富科技金融服務場景</b>	持續豐富服務手段，聚焦科技型企業全生命週期發展 15 大重點場景推出 30 大產品，探索科技成果轉化和知識產權服務場景，積極發行科技創新債券，助力科技力量在關鍵核心上攻堅克難。
<b>開展重點行業深耕</b>	聚焦生物醫藥、集成電路、航空航天、人工智能等重點行業開展研究和客戶服務，充分把握產業創新發展的新機遇。
<b>拓展科創多維生態圈</b>	構建政銀合作、股權鏈接、專業服務等科技金融多維生態圈，攜手專業機構，為科技型企業提供綜合化服務。

#### 案例：全生命週期金融護航，「造血」技術企業展翼騰飛

某醫藥企業是一家專註於重組人血清白蛋白生產技術的創生物醫藥公司，被列為「國家重大新藥創製」科技重大專項的支持項目、科技部「國家重點研發計劃」項目。2019 年，企業因研發投入較大，新藥研發存在資金缺口，浙商銀行運用「人才支持貸」快速授信 500 萬元，並在 2020 年主動擴大授信至 1,000 萬元護航企業沉心研發，當年企業新藥一期臨床順利通過中美雙認證。隨著企業研發投入持續增大，浙商銀行逐步將授信擴大至 1.5 億元，並助力企業實現 D 輪、Pre-IP0 輪融資。2023 年，為支持企業產業化基地建設，浙商銀行將授信總額提升至 4 億元，助力企業快速實現產業化。2025 年，企業產品在國內多家醫

院應用，並作為科創成長層首批新註冊上市企業在上海證券交易所成功上市。



圖：該生物製藥企業園區

### 案例：以金融之翼，托舉中國民營火箭一飛沖天

某航天企業是國內首批民營火箭公司之一，航天夢的實現需要「十年磨一劍」的堅持，更需要金融力量的長期陪伴與精準支持。浙商銀行致力於航空航天領域的研究與深耕，自該航天企業成立初期，浙商銀行便組建金融服務團隊，與企業緊密對接、解讀經濟金融政策。企業啓動廠房回購計劃時，浙商銀行迅速響應，給予企業10年期5,000萬元授信用於購置廠房，幫助企業完善產能布局，助力企業實現液氧甲烷發動機量產。之後，浙商銀行持續擴大資金支持力度，為企業提供1億元信用授信助力流動性管理，持續陪伴企業從初創期穩步邁向星辰大海，開展了我國重複使用火箭首次回收試驗，一路見證著該航天企業的技術突破和商業成功，以重點行業深耕探索金融服務「硬科技」的有效路徑。



圖：民營火箭發射現場

## （二）打通創新鏈產業鏈

浙商銀行圍繞科技領軍企業，持續加大金融支持，以全鏈條、全場景、全產品的綜合金融服務暢通科技產業鏈融資環節，促進領軍企業發揮在產業資源整合、技術創新驅動、產業鏈數字化轉型中的中堅作用，驅動產業固鏈強鏈，輻射帶動上下游中小微企業。截至2025年末，本行已累計服務科創領軍企業超2,200家，供應鏈融資投放超4,400億元，延伸上下游客戶超59,000家。

<b>創新「鏈上」 融資產品</b>	圍繞鏈上科創企業的招投標、訂單、應收、預付、應付等場景，結合行業經營特點與融資需求，為鏈上企業定制化構建了訂單融資、應收賬款融資等線上化融資產品。
<b>優化「鏈上」</b>	發揮大數據優勢，積極運用企業經營過程中積累的稅務、發票、徵信、繳納電費金額

<b>授信模式</b>	等數字資產，聚焦科創企業採購、繳納電費等用款場景，創新數據鏈融資、繳費白條等供應鏈純信用授信模式，顯著優化服務流程與辦結效率。
-------------	---

**案例：創新數字供應鏈，推動光伏產業創新升級**

正泰安能聚焦「綜合能源」與「綜合服務」兩大業務領域，專註於打造集投資、開發、建設、運管、售電一體化的綜合能源服務平台，累計投建國內戶用光伏電站超 200 萬座，市場佔有率位居全國前列。浙商銀行子公司浙銀金租發揮租賃功能特色優勢，為正泰安能定制推出戶用光伏經營性租賃綜合服務方案「光惠租」：農戶提供閑置屋頂，正泰安能在農戶屋頂開發建設光伏電站，並將並網以後的電站出售給浙銀金租，由其出租給下游客戶。農戶無需前期投入，即可每年獲得租金收益。此外，浙商銀行設計「應收通」供應鏈融資解決方案，為鏈上企業提供應收賬款融資服務，保障企業營運的流動資金充足。截至 2025 年末，浙商銀行供應鏈金融已服務正泰安能鏈上企業超百戶，累計服務金額超 30 億元。



圖：浙商銀行與正泰「一度電」公益基金會合作捐贈校園光伏電站項目

**案例：用電數字化金融創新，精準滴灌製造業發展**

我國經濟結構正從化石能源驅動向電氣化轉型，製造業企業對電力的依賴增加，導致用電成本上升，融資需求凸顯。浙商銀行依托數字技術，圍繞核心企業 GJDW，創新推出「電費場景融資」數字化供應鏈金融服務，通過國內信用證、銀票等貿易融資產品為企業繳納電費，並將用電數據轉化為金融信用，利用供應鏈白條為企業提供無需抵押的純信用額度用於繳納電費。截至 2025 年末，本行通過 GJDW 等電費融資服務客戶超 1,700 戶，其中製造業客戶超 1,400 戶，普惠小微客戶超 1,000 戶，切實幫助廣大中小企業降低融資成本。



圖：浙商銀行電費融資服務精準紓解高產能製造企業用電難題

### (三) 提升數字金融服務

本行以數字化為主綫，聚焦場景建設，深化大數據、雲平台、人工智能等數字技術的場景化應用，推動其全面融入到產品、營銷、營運、風控及管理決策的全流程與各領域。通過對業務流程的數字化、智能化改造，構建多元化的數字金融產品與服務體系，打造多渠道布局、線上線下融合、可對外廣泛延展的數字金融服務生態體系，全面提升數字金融服務的穿透性、直達性、普惠性與精準性，高效促進數字金融與實體經濟的深度融合。

<b>穩步夯實數字金融發展基礎</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 扎實推進「煥芯強基」工程，著力構建 AI 基礎設施體系，推出智能助手「浙小智」，形成全行統一的 AI 基礎能力，已支撐客戶全景視圖、零售 AI 助手、風險評估審查等數十個高頻應用場景落地。</li><li>• 全面啓動數據治理三年行動，推進企業級數據字典建設，迭代升級數據中台，深化數據標準、數據資產及指標管理，強化算法模型建設和管理，不斷夯實用數基礎。</li><li>• 持續拓展運維自動化場景，推進同城多活機房布局優化，加強「實戰化、常態化」應急演練，持續迭代「一基礎五平台」網絡安全架構，實現 7×24、數智化的網絡安全精準感知與防控能力。</li></ul>
<b>全面提升數字金融服務能力</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 深度整合行內外數據資產，持續建設客戶標籤與客戶畫像等主題數據應用，服務大數據營銷平台、手機銀行、小程序、小微錢鋪等多個渠道，強化全行統一、全面、高效的數據服務體系。</li><li>• 提升數字化經營管理能力，迭代升級 CRM、數字化營銷營運等平台，推動科創積分貸、數科貸等產品的創新和落地；加快渠道一體化建設，優化網上銀行、手機銀行、遠程銀行等網絡金融服務體系，數字視頻客服成功落地數字人、同屏輔助等業務場景。</li><li>• 深入實施支付便利化工程，構建多層次、廣覆蓋的支付服務體系，優化自助設備「適老版」功能，穩步推進數字人民幣場景應用。</li><li>• 迭代升級大數據風控、數智反洗錢等企業級風險管理平台，建成「大模型+小模型」驅動的數智化大監督體系，扎實推進經營管理駕駛艙、賽馬督導等內部管理數字化工具應用，提升全行資源配置效率和精細化管理能力。</li><li>• 拓展數字金融服務生態，主動嵌入政務民生、產業鏈條、消費生態等多元場景，與浙江省金融綜合服務平台等密切合作，融入縣域綜合金融生態建設，迭代推廣金服寶·小微、智慧園區、積存金等產品應用，共同構建優勢互補、開放共贏、合作共享的數字金融新生態，為實體經濟注入新動能。</li></ul>
<b>案例：加強數智化網絡安全防護體系建設，強化數字金融安全</b> 浙商銀行圍繞網絡安全領域的數智化轉型，以體系化能力圖譜為經絡、以「一基礎五平台」為載體，	

打造了全鏈路、全資產、全感知、全流程和快預警、快響應、快處置的數智化網絡安全防護技術體系，形成智能響應、自動處置、資產多源、態勢可觀的數智營運能力。2025年全年，依托數智化網絡安全防護體系，累計處置各類網絡安全攻擊、營運流程事件47.6萬餘起，平均事件處置耗時3.2分鐘，自動化處置率達99.4%，累計節約人力資源約6,600餘人天，為重要時期等網絡安全保障任務提供重要支撐。



圖：浙商銀行榮獲2025年數字金融安全與實踐大賽「金融網絡安全賽道卓越獎」

#### 案例：金融科技賦能，助力企業降本增效

浙商銀行打造供應鏈票據平台，推出覆蓋票據全生命週期的一站式服務，集成結算、融資、增信、管理等功能，支持企業網銀、微信小程序、財資管理平台等多渠道接入，實現各類合同協議線上簽署、貿易背景智能審核及業務全流程自動化處理，顯著提升服務普惠性，為實體企業創造高效透明的金融價值。截至2025年末，供應鏈票據平台累計實現供票業務量超458億元。



圖：浙商銀行供應鏈票據平台

## 專題二：擦亮共富底色，建設浙江共同富裕示範區

共同富裕是社會主義的本質要求，是中國式現代化的重要特徵。《中共中央國務院關於支持浙江高質量發展建設共同富裕示範區的意見》賦予了浙江示範改革任務。作為唯一一家總部在浙江的全國性股份制商業銀行，浙商銀行緊扣浙江省委、省政府部署要求，深入實施「深耕浙江」首要戰略，切實承擔起省屬金融機構的責任擔當，發布《全面助力浙江推進共同富裕先行示範的二十條舉措》，爭取在助力共同富裕示範區建設方面走在前、做示範。

### （一）保障全省重大項目建設

浙商銀行將服務重大項目建設作為助力擴大有效投資，助力共同富裕的重要著力點。2025年，本行召開專題會議研究推動，強化頂層設計，制定專項服務方案，設置重大項目綠色審批通道，持續給予全省重大項目建設的價格和資源傾斜支持。同時，組建重大項目服務專班，落實清單制管理和聯絡人制度，形成敏捷反應機制，按週推進重大項目對接服務，確保服務效率。與同業開展交流學習，組織開展項目貸款專題培訓，不斷優化項目貸款專業服務能力。

針對浙江省「千項萬億」「千億技改」等重點建設項目清單中的重大項目，本行通過出台專項經營政策、組建專業服務團隊、名單制開展對接等，持續擴大重大項目融資規模，全流程高效推動項目建設。截至2025年末，本行已服務2025年浙江省「千項萬億」清單內項目46個，當年累計投放金額達到37億元；累計服務蕭山世紀資聚產業園、東陽科睿斯半導體高端載板項目、龍游濱水文化客廳等50多個浙江優質重大項目，新增融資105.57億元，較上年增長超過100%。

#### 案例：聚焦重點項目建設，積極服務地方經濟發展

科睿斯半導體科技（東陽）有限公司的高端載板項目，作為東陽市政府的重點招商引資項目，計劃總投資50.12億元，建設年產56萬片高端芯片封裝用載板基地。項目分三期實施，一期建成後將具備年產28.08萬片封裝基板的能力，助力東陽產業升級。該項目被列入2025年浙江省「千項萬億」重大項目和中國人民銀行技術改造再貸款項目。面對巨額投資需求，浙商銀行迅速以銀團牽頭行身份組建項目銀團，聯合中國建設銀行、浦發銀行，為項目提供銀團貸款融資服務。



圖：浙商銀行支持東陽科睿斯半導體高端載板項目建設

## （二）支持浙江區域協調發展

浙商銀行圍繞以「千萬工程」牽引城鄉融合發展縮小「三大差距」，持續深化山區海島縣「一縣一策」精準服務，已在山區海島縣設立機構 22 家，覆蓋率近 80%。2025 年，本行持續推進打造駐村第一書記與金融顧問「1+1」協作機制、共富工坊建設等區域特色。在淳安縣下姜村、龍游縣席家村等 10 餘個鄉村，通過助力集體產業興村、拓寬農品銷售渠道、匹配特色金融產品、創建農村信用體系等方式，夯實與激活農村金融發展能力。截至 2025 年末，本行在山區海島縣貸款餘額達 602 億元，增量達上年的 1.36 倍，高於本行全省貸款投放增速。

### 案例：「樞夢行動」助力下薑村「樞子花開」

2025 年 5 月 27 日，「樞夢行動」暨百縣百品助農行動浙江專場啓動儀式在杭州淳安縣下薑村舉行。在「萬企興萬村」行動和浙江慈善「共富同行」計劃的號召下，浙商銀行與螞蟻集團圍繞產業、金融、文旅三大維度，通過資源整合、平台共建、生態賦能等創新模式，打通「產學研銷」一體化鏈條，共同助力下姜村建設共富示範區示範點，打造鄉村振興示範村。



圖：「樞夢行動」暨百縣百品助農行動啓動儀式

### 案例：破解融資難題，助力舟山船舶企業揚帆起航

近年來，浙商銀行舟山分行積極響應浙江省「向海圖強」戰略，針對舟山航運企業面臨的產業鏈短板明顯、資源專業度不夠等問題，創新推出船舶設備更新貸款產品。截至 2025 年末，浙商銀行舟山分行已支持 5 戶客戶設備更新再貸款業務 15,500 萬元，落地船舶預付款保函業務 15 筆，總金額超 5,000 萬美元，為「中國造船」企業的「走出去」戰略提供了有力的金融支持。



圖：浙商銀行舟山分行走訪船舶企業

### （三）助力強城興村融合發展

浙商銀行將縣域作為綜合金融服務的主戰場，圍繞縮小「三大差距」主攻方向，聚焦山區海島縣、農村農民等重點領域，通過金融向善和金融向實有機結合，用好縣域綜合金融生態建設組合拳，為縣域產業升級、招商引資、債務化解、政府平台融資優化出謀劃策，積極助力深化城鄉融合發展。截至2025年末，本行省內縣域綜合金融生態建設金融顧問工作室72家，較年初新增34家，縣域綜合金融建設覆蓋率達85.71%。

<p><b>聚焦縣域民生服務</b></p>	<p>開展「政務服務進廳堂」行動，省內60家支行已成功落地公積金繳存、身份證換證、營業執照開立等11項高頻服務，形成廣泛社會影響。</p>
<p><b>融入地方金融治理</b></p>	<p>主動融入地方金融治理，加快縣域綜合金融生態建設推廣工作，以金融顧問工作室為主要載體彙聚各方力量，在寧波奉化、杭州臨安、金華浦江、台州天台、麗水龍泉等多個重點縣域打造了一批縣域綜合金融建設服務方案，成為支持城鄉一體融合高質量發展和地方經濟高質量發展的重要金融力量。</p>
<p><b>賦能鄉村文旅產業</b></p>	<p>聚焦文旅消費，以「詩畫浙江文旅惠民卡+個人信用消費貸款」為核心，搭配多項增值服務，在省內通過「用卡優惠+場景滲透模式」，構建覆蓋景區票務、特色餐飲、文創消費的全鏈條服務生態，有力推進「金融+文旅」的深度融合，助力居民生活品質提升。截至2025年末，本行省內雲信貸全年累計投放125.62億元，餘額新增37.27億元。詩畫浙江文旅（浙商）聯名累計髮卡量1.97萬張。</p>

#### 案例：聚焦縣域金融生態建設，賦能桐鄉城市能級躍升

嘉興桐鄉市，作為世界互聯網大會永久舉辦地和浙江省工業強市，近年來在數字經濟、新材料、新能源等領域取得顯著成就，正努力構建新能源汽車與複合材料千億級產業集群。為更好提供金融綜合解決方案，浙商銀行携手桐鄉市政府舉辦「走進桐鄉 桐心共贏」發債企業與投資人對接會，吸引19家企業、40餘家投資機構及100余位嘉賓參加。會上，浙商銀行與上海清算所聯合發布全國首個區域信用債指數「上海清算所浙商銀行嘉興信用債指數」。此次會議開創縣域金融與市場資本高效對接新模式，多家企業和投資機構達成初步合作意向，為桐鄉高質量發展注入動能。



圖：創新縣域金融服務發布全國首個信用債指數

#### 案例：政銀聯動，推動縣域綜合金融生態建設

浙商銀行台州分行聚焦當地「黨委政府一件事」，積極推動三門縣縣域綜合金融生態建設，創新金融服務模式，助力當地文旅產業高質量發展。通過冠名「浙銀音樂草坪」，共建三門縣心湖城市休閒綜合體，成功打造了集休閒、娛樂、文化於一體的高品質城市新地標。這一舉措不僅提升了三門縣的城市活力和文化品位，更以金融力量激活了縣域文旅消費潛力，為當地文旅產業的提質升級注入了強勁動力，形成了金融助力地方經濟發展的典型案例。



圖：「浙銀音樂草坪」活動現場

#### （四）攜手邁向共富均衡發展

小微企業是浙江經濟的重要特色。浙商銀行積極賦能當地個體戶、微型企業、農戶、新型農村經營主體等普惠市場主體，提升區域「造血」能力、縮小地區差距，激發民營經濟活力，有效激活縣域發展的「共富細胞」。

開展浙江省個體工商戶金融服務專項行動，聚焦 4.5 萬戶「名特優新」、先進個體戶、最美個體戶等提供一攬子綜合金融服務，助力個體經濟高質量發展。截至 2025 年末，本行浙江省內個體工商戶本年累放 1.38 萬戶、金額 293 億元。同時，本行還通過舉辦「浙商大講堂」系列活動，圍繞綜合金融服務、知識產權、法律諮詢、反詐宣傳等領域開展培訓，賦能省內個體工商戶群體創新經營、提升發展能力。截至 2025 年末，已累計舉辦 150 餘場「浙商大講堂」活動，惠及個體工商戶超萬家。

#### 案例：金融活水點亮殘疾人創業者的共富之路

浙江金華的陶女士自幼殘疾，創辦的加工廠吸納了 300 多名工人，其中不少是殘障人士和留守婦女。2024 年，浙商銀行金華磐安支行基於其良好信用，首次為其提供「數易貸」信用貸款 50 萬元。2025 年，面對美國加征關稅導致的訂單減少、庫存積壓困境，企業資金鏈緊繃。金華磐安支行啓動快速響應機制，不僅為其辦理了無還本續貸，更將授信額度提升至 100 萬元，最終及時到位的信貸資金幫助企業穩定了生產，保障了 200 多名員工特別是殘疾人員工的就業和收入。

#### 案例：金融助力片區組團共富，一宿富九村

台州市天台縣「大塔後片區」是台州片區組團發展模式的先行者，近年來通過構建「多業融合、全區聯動」的組團發展格局，實現了「片區帶全域、組團促互補」。浙商銀行台州分行聚焦片區產業發展需

求，深入開展「千企萬戶大走訪」活動，創新推出專屬信用貸款產品，為返鄉創業者提供精准金融支持。其中，某返鄉創業代表在獲得 50 萬元信用貸款後，成功將民宿規模擴大並轉型升級為高端民宿，實現了經營效益的顯著提升，形成了「一宿富九村」的輻射效應。



圖：浙商銀行台州分行走訪客戶

## 第一章 治理篇



### 一、堅持黨建引領

浙商銀行以高質量黨建引領高質量發展，始終把黨的建設作為企業發展的「紅色引擎」和內生動力，推動黨建與業務深度融合，為高質量發展注入強勁的紅色動能。

#### （一）堅持黨的思想引領

浙商銀行深入貫徹中央八項規定精神學習教育，一體推進「學、查、改、促」，推動全行黨員幹部員工從理論學習和案件警示中強化黨性黨風。學習教育期間，基層黨委和黨支部開展學習研討 3,900 餘次，各級黨組織書記和黨委班子成員講授專題黨課 1,100 餘次，各級領導班子梳理形成集中整治問題，整改率達 100%。

#### （二）強化黨風廉政建設

本行聚焦落實黨風廉政建設責任，持續建立健全「明責、履責、述責、督責」工作體系，組織召開黨風廉政建設和反腐敗會議，制定年度工作要點，明確全年工作目標和重點。

2025 年，本行組織層層簽訂黨風廉政建設責任書和廉潔從業責任書，明確領導幹部員工責任義務。推動基層黨委落實落細全面從嚴治黨主體責任落實情況檢查和政治生態建設自評自查工作。做好考察任用、外派工作和基層黨組織換屆工作廉政監督，出具廉政意見 45 次。細化總行機關基層黨組織黨建黨風廉政建設的考核指標，突出正風肅紀要求，推動嚴守紀律規矩成為常態促進長效。

#### （三）打造「紅動浙銀」黨建品牌

本行持續提升「紅動浙銀」黨建品牌辨識度與社會影響力。組織開展黨建與宣傳條綫會議、黨務骨幹集中培訓等，提升基層黨務工作能力。強化黨建數智化應用，迭代升級「浙銀數智黨建系統」，多措並舉為基層賦能減負。深化「金融企業黨建樣本」建設，聚焦服務實體經濟、浙江打造「共同富裕示範區」等重點領域，形成了一批可複製推廣的黨建案例。創新品牌傳播與紅色教育載體，開展「紅動浙銀循迹溯源」紅色打卡活動，以紅色文化浸潤築牢思想根基。

### 二、優化公司治理

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

#### （一）董事會成員構成

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

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

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

截至 2025 年末，本行董事會由 11 名董事組成，執行董事 2 名，非執行董事 4 名，獨立非執行董事 5 名，女性成員 1 名；擁有研究生學歷或碩士以上學位 11 名，其中博士 4 名。

## **（二）董事會效率**

本行董事會對股東大會負責，並在本行章程規定的權限範圍內行使職權，對本行經營和管理承擔最終責任；董事由股東大會選舉或更換，並可在三年任期屆滿前由股東大會解除其職務。截至 2025 年末，本行董事會成員均按照法定程序由股東大會選舉產生。

## **（三）董事績效評估**

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

## **（四）董事會培訓**

本行注重董事的持續培訓，以確保全體董事對本行的運作及業務有適當的理解，確保各位董事始終瞭解相關法律及監管規定所賦予的職責。報告期內，本行邀請部分獨立非執行董事參加業績說明會，組織董事會成員參加中國上市公司協會組織開展的第五期獨立董事能力建設培訓和香港治理公會組織開展的「上市公司合規、企業可持續發展與市值管理」治理專業人士強化持續專業發展講座，以及本行組織的反洗錢專題培訓等多項培訓。

### （五）董事會 ESG 履職

請參閱「董事會聲明」章節。

有關本行公司治理的詳細情況，請參閱《浙商銀行股份有限公司 2025 年度報告》的「公司治理」等相關章節。

### （六）高級管理人員薪酬

有關本行高級管理人員薪酬的詳細情況，請參閱《浙商銀行股份有限公司 2025 年度報告》的「董事、監事、高級管理人員、員工和機構情況」等相關章節。

## 三、深化誠信合規

浙商銀行高度重視誠信合規經營，遵守相關法律法規，嚴格加強員工行為管理、強化廉潔文化建設，積極落實反洗錢與反恐怖融資措施，嚴禁不正當競爭行為，為可持續發展奠定堅實基礎。

### （一）反商業賄賂及反貪污

浙商銀行堅持營造乾淨生態，完善反腐敗責任落實機制，及時發現、準確識別、有效治理各類腐敗問題，不斷提高反腐敗穿透力。

本行聚焦從嚴從緊監督執紀，制定了《2025 年浙商銀行黨風廉政建設和反腐敗工作要點》，一體推進「不敢腐、不能腐、不想腐」同時同向綜合發力。

<b>持續加強監督執紀</b>	準確運用監督執紀「四種形態」，堅持從實際出發，精準把握、統籌把握、辯證把握，依規依紀處置信訪舉報線索，持續開展員工違紀違法案件綜合研判分析，深刻汲取教訓，堅持反腐倡廉全覆蓋、無盲區、零容忍，有案必辦有腐必懲，精準研判處置線索，嚴肅紀法查辦案件，始終保持強力震懾。
<b>深入開展專項整治</b>	開展「改作風治頑疾」專項整治，採取「四不兩直」方式赴基層一線開展明察暗訪，實現境內 37 家機構檢查全覆蓋，針對違規吃喝、違反財經紀律、銀企親清關係不當、不厲行節約、公車使用管理不規範、員工異常考勤等方面問題進一步補齊短板、強化管理，嚴密做好問題整改、建章立制。
<b>建設浙銀清廉單元</b>	開展參觀廉潔教育基地、清廉主題沙龍、支部書記講黨課、清廉金融文化建設宣傳月等活動，重點打造清廉文化實踐載體，抓好「五清」型清廉標杆點提質擴容，基本實現分行層面全覆蓋，推動清廉文化進一步向基層延伸；持續深化「青廉浙銀」工程，創新打造清廉文創桌游，以年輕人喜愛的方式宣導清廉金融文化。2025 年，本行清廉文化情景劇作品《有矩則安》榮獲浙江省銀行業協會「廉心鑄魂 劇頌清風」主題情景劇大賽優勝獎。

### （二）規範員工行為管理

本行建立及推動良好的企業文化、審慎的風險管理及嚴謹的道德操守標準，鼓勵員工踐行正確、恰當的行為，樹立銀行從業人員的合規意識，有效防範操作風險、合規風險與法律風險。本行董事會對員工行為管理承擔最終責任，高級管理層承擔員工行為管理的實施責任，負責建立覆蓋全面的員工行為管理體系，明確相關行為管理部門的職責範圍，制定員工行為相關管理制度並確保有效實施，並每年向董事會報告員工行為評估結果。

### **1. 優化規章制度體系**

本行將員工行為規範作為引導員工行為、保障有序營運的重要抓手，持續夯實優化規章制度體系，全面開展制度梳理工作，組織全行對現行有效的制度開展後評價，統一廢止失效、冗餘制度。同時，建立重要外部監管政策、規定解讀與內化機制，組織對重要外規進行解讀，提升內部制度的合規性與有效性，為員工行為提供合規指引。

2025年，本行修訂出台《浙商銀行員工內控違規扣分管理辦法（2025年版）》，對扣分程序作了進一步明確和細化，使之與《浙商銀行員工違規行為處理辦法（2024年版）》更好適配。

### **2. 提升員工合規意識**

2025年，本行持續推動「法治浙銀」建設，累計開展19次「每月說法」活動，在全行範圍內開展全民國家安全教育日、民法典宣傳月等主題普法宣傳活動，提高員工法律素質。本行堅持一體推進合規文化與清廉金融文化建設，共刊發「合規每週一問」48期、合規案鑒12期，開展合規小課堂4期、內控合規全員考試1次，各分行共計開展一把手講合規400餘次、「合規大宣講」活動200餘次、合規警示教育活動190餘次，組織開展「築牢合規根基，護航業務發展」合規文化日主題活動，推動合規文化深入人心。

### **3. 員工違規行為處置**

針對員工違規行為，本行將根據相關制度進行責任追究，按照「查處分離」的工作機制，經過「發起處理」「審核」「會商」「責任人告知」「部門合議」「簽批（審議）」「移送」「決定執行」等環節，嚴肅開展問責工作。在違規行為處理過程中，若違規行為涉嫌違紀違法，將移送駐行紀檢監察組或內設紀檢部門處置。同時，本行重視開展責任追究工作，全面啓動責任追究數字化管理，研發並推廣了「統一問責數字系統」，進一步提升了監察和違規行為的處置效能。

## **（三）反洗錢與反恐怖融資**

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

2025年，本行制定《浙商銀行反洗錢獎懲管理辦法》等制度；加強客戶洗錢風險管理，提高客

戶盡職調查有效性；做好大額交易和可疑交易監測報告，深化 AI 應用，優化可疑交易監測模型；完善反洗錢數據集市建設，深化反洗錢數據治理，提升數字化水平；健全重點領域風險防控機制，強化高風險業務及客戶管理；加大反洗錢監督檢查和風險排查力度，做好業務風險提示；組織開展反洗錢宣傳培訓，提高全員反洗錢履職水平；積極配合反洗錢調查、協查，切實落實各項反洗錢監管要求。

本行分層級、差异化實施反洗錢培訓工作，培訓覆蓋包括董事、監事及高級管理人員、總分行反洗錢工作人員、業務部門人員及新員工在內的全行人員。針對 2025 年正式施行的新《中華人民共和國反洗錢法》，組織開展多場線上、線下培訓，包括新《中華人民共和國反洗錢法》在線學習暨 2025 年董監高反洗錢培訓、「新反洗錢法背景下的金融機構履職要點」培訓等。結合人民銀行發布的最新反洗錢新規，組織開展受益所有人識別、特別預防措施、機構洗錢風險自評估等專題培訓。持續開展「一月一課」反洗錢系列培訓，參加中國金融培訓中心等組織的外部培訓，厚植反洗錢「全員義務」理念，以訓促學，有效提升全行履職水平。

#### **（四）反不正當競爭**

本行致力於構建公平平等的商業環境，遵循商業道德和行為規範，並融入各業務條線的經營與發展，提升員工反不正當競爭、反壟斷等預防犯罪的相關意識與能力。2025 年，本行不存在不正當競爭行為導致訴訟和重大行政處罰的情況。

#### **（五）審計監督**

本行將內部審計視為降低企業違規行為發生的重要保障措施，注重開展內部審計工作。內部審計範圍包括本行各級經營管理機構，以及控股子公司的業務經營、風險管理、內控合規等情況和相應崗位人員的經濟責任審計。

本行常態化開展任期（離任）經濟責任審計，加強履職監督，促進關鍵崗位人員規範用權、盡責履職。定期開展各類專項審計項目，審計範圍覆蓋授信業務、風險管理、信息科技、資產負債等領域，客觀評價本行業務發展與風險管理現狀。根據本行業務及反洗錢風險狀況，常態化開展反洗錢專項審計。在經濟責任審計及專項審計中，通過非現場數據分析與現場檢查相結合的方式，排查各類員工異常行為，切實增強審計監督力度。2023 年至 2025 年，通過經濟責任審計、內控評價審計及專項審計等方式實現對境內外分支行及子公司的全覆蓋。

#### **（六）知識產權保護**

本行遵守《中華人民共和國商標法》等知識產權相關法律法規，注重知識產權的創造、運用、保護和管理，並制定《浙商銀行商標管理辦法》等內部管理制度，在知識產權管理中，結合品牌建設和業務產品推廣需要，及時申請商標等知識產權，依法維護本行創新成果享有的合法權益。截至 2025 年末，本行已成功註冊商標 551 件，其中註冊境內商標 483 件，註冊境外商標 68 件。

#### **（七）依法誠信納稅**

本行秉持「依法納稅」原則，嚴格遵守《中華人民共和國企業所得稅法》《中華人民共和國個人

所得稅法》《中華人民共和國稅收徵收管理法》《大企業稅務風險管理指引》等經營所在國（地區）的稅收法律法規，不斷優化稅務風險管理制度和流程，制定了《浙商銀行稅務管理辦法（2025年版）》《浙商銀行稅務管理實施細則（2022年版）》《浙商銀行增值稅納稅管理實施細則（2025年版）》等一系列稅務管理制度，明確稅務管理組織架構、職責分工、操作規程、風險管控等內容，完善稅務風險管理體系，全方位規範各項辦稅流程。進一步加強稅務政策理解與把握、樹立依法依規納稅意識。

## 四、強化風險管理

浙商銀行將風險管理視為業務營運的核心組成部分，建立了全面高效的風險管理架構，持續健全風險管理「三道防綫」體系，以有效識別、評估、監測和控制各類風險，努力實現經營成效與風險管理的平衡發展，為本行持續健康發展提供保障。

### （一）風險管理架構

本行建立組織架構健全、職責邊界清晰的風險治理架構。本行董事會承擔全面風險管理的最終責任，高級管理層承擔全面風險管理的實施責任。設立首席風險官，獨立於操作和經營條綫，可直接向董事會報告全面風險管理情況。董事會下設風險與關聯交易控制委員會；高級管理層下設風險管理委員會、資產負債管理委員會、信息科技管理委員會、數據治理委員會、創新管理委員會等議事機構。

本行確定業務條綫承擔風險管理的直接責任；風險管理條綫承擔制定政策和流程，監測和管理風險的責任；內審部門承擔業務部門和風險管理部門履職情況的審計責任。本行根據全面風險管理需要向總行部分部門、各分行派駐風險監控官，協助部門主要負責人、分行行長組織相關風險管理工作，獨立進行業務評判和風險事項報告。

本行根據《中國銀監會關於印發銀行業金融機構全面風險管理指引的通知》以及銀保監會關於各類風險管理的指引和辦法，建立健全覆蓋各類風險和各業務條綫的分層分類的全面風險管理制度體系，包括但不限於全面風險管理的方法、風險定性和定量管理的方法、風險管理報告、壓力測試安排、新產品、重大業務和機構變更的風險評估、資本和流動性充足情況評估、應急計劃和恢復計劃等。同時，本行根據監管最新指引，及時修訂相應制度辦法，確保與監管要求緊密銜接。

### （二）風險管理策略

本行實行「審慎、穩健」的風險偏好，堅持「低風險、均收益」的授信策略，堅持金融工作的政治性、人民性。以服務實體經濟為導向，以場景化為核心，提升投研能力，加強授信引領，強化風險預判，優化資產配置；完善統一授信管理，加強授信全流程管控，嚴格落實授信「三查」管理，夯實授信管理基礎；強化重點領域風險防控，嚴控新增風險，加快存量風險化解處置，保持資產質量穩定；深化風控系統賦能，提升智慧風控水平，護航全行高質量發展。

### （三）風險管理流程

本行建立覆蓋各類主要風險的風險偏好管理體系，覆蓋資本充足情況、信用風險、市場風險、銀行帳簿利率風險、流動性風險、操作風險、合規風險、聲譽風險、戰略風險、信息科技風險管理等方面，綜合採取定性和定量相結合的方法，在集團和法人層面對各子公司、分支機構、業務條綫，對表內和表外、境內和境外、本幣和外幣業務涉及各類風險，進行識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋。

### 1. 風險管理考核評價

本行已建立包含風險管理指標的考核評價體系，並根據年度工作重點適時調整考核評價方案，考核覆蓋風險基礎管理和風險管理條綫評價，結果應用於綜合績效評價、先進評選、分行班子成員績效考核評價等。本行持續強化風險管理培訓和風險理念宣導，按年制定風險管理培訓計劃，培訓內容包括授信政策、授後管理、風險系統操作等方面，並通過綫上、綫下相結合的方式，持續提升條綫風險管理水平。

### 2. 不良資產責任追究

本行不斷完善責任追究機制，健全責任追究制度體系，制定《浙商銀行不良資產責任追究管理辦法》《關於明確不良資產責任追究相關事項的通知》等問責制度，進一步提升風險資產責任追究工作的科學性、精準性、可操作性、可執行性。

本行進一步優化不良資產責任追究管理流程，由「查處一體」向「查處分離」轉變。明確違規認定標準，細化處分、其他處理、經濟處理標準。進一步強化嚴的主基調，對主觀故意、明知故犯、屢查屢犯、存在道德風險等違規行為，從嚴、從重追究責任。落實完善閉環跟踪機制，加強對責任追究處理決定執行的檢查，落實專人逐戶跟踪，確保所有處理決定執行到位、到人。

## （四）指標與目標

本行實行「審慎、穩健」的風險偏好，深化風險系統賦能，提升智慧風控水平。截至 2025 年末，本行不良貸款率為 1.36%，撥備覆蓋率 155.37%，資產質量保持穩定，各項指標均滿足行內風險偏好管理要求。

## 五、打造數智浙銀

自 2022 年發布「數智浙銀」品牌及「185N」數字化改革體系以來，浙商銀行構建起「數智大腦+八大數智系統」的核心架構，並將數字化改革確立為四大戰略重點之一。2025 年，本行進一步保持戰略定力，深入推進「以客戶為中心」的綜合協同改革，以數字化重塑客戶服務體系，實現數字化轉型引領高質量發展。

### （一）數字化轉型治理

本行持續健全數字化轉型治理架構，建立了自上而下的覆蓋決策、管理、執行、監督四個層級，涵蓋科技、風險合規與審計三道防綫的「四橫三縱」信息科技治理體系。決策層包括董事會、黨委會以及數字化改革推進領導小組、網絡安全工作領導小組；管理層包括高級管理層以及信息

科技管理委員會、數據治理委員會等專委會；執行層為「第一道防線」，由科技管理部、業務部門和分支機構組成；監督層為「二三道防線」，「第二道防線」由風險管理部門、法律合規部門及總行派駐科技管理部風險監控官組成，「第三道防線」為總行審計部。

2025年，本行各層級認真履職，組織召開數字化改革深化推進工作部署會、全行科技大會、信息科技管理委員會以及總行級科技相關專題會議10餘次，部署落實煥芯強基、數據治理、AI建設等重點任務，有序推進數字化轉型相關工作落地開展。

## （二）數字化戰略

本行將數字化轉型作為四大戰略重點之一和未來創新發展的主線，印發《浙商銀行股份有限公司2024—2026年數字化改革發展規劃（中期修訂版）》，明確階段性實施目標與重點任務，系統推進科技興行。同時，強化考核牽引，將數字化專項相關指標納入全行綜合績效考核體系，有序組織開展總行部門、境內外分行、子公司數字化推進情況的考核評價工作。

<p><b>強化數據資產建設 提升數據可用性</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展數據資源收集和盤點，形成全行數據資源目錄，深化核算和營銷兩大產品目錄建設，並搭建產品管理系統，實現全行產品信息的統一管理。</li> <li>持續推進數據中台建設，新增審計和營運兩大主題集市，建成覆蓋全行的指標體系，迭代升級指標管理平台，新增和優化數據波動預警、手工衍生度量自動化、指標流程自定義審批等重要功能，不斷夯實用數基礎。</li> <li>強化算法模型建設和管理，完善反電詐、反洗錢、信貸反欺詐等風控模型，推進零售條綫營銷模型場景覆蓋、對公條綫營銷模型優化，有力提升營銷拓客、風險管理、內控合規等能力。</li> </ul>
<p><b>深化數據應用 提升數據服務能力</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深度整合行內外數據資產，持續建設客戶標籤與客戶畫像等主題數據應用，服務大數據營銷平台、手機銀行、小程序、小微錢鋪等多個渠道，廣泛應用於多個業務條綫。</li> <li>強化全行統一、全面、高效的數據服務體系，持續建設數據服務、流計算、企業通、知識圖譜等系統，加快推廣易查平台使用，支撐智慧經營、綜合協同改革、監管報送等業務場景取數，提升全行數據可獲得感。</li> </ul>

## （三）數字化風險管理

本行深化運用大數據、人工智能等技術，構建全面、實時的數字化風險防控體系，迭代完善大數據風控、反洗錢等數字化風險管理平台，強化並豐富通用以及特色場景風險模型體系建設和風險全生命週期管理，不斷健全網絡安全、數據安全、應用安全防護體系，有效提升風險識別能力，實現風險管理和預警的數字化、自動化、智能化。

2025年，本行修訂《浙商銀行數據安全管理辦法》《浙商銀行數據出境安全管理實施細則》，新增《浙商銀行數據安全保護技術規範》《浙商銀行數據分類分級管理實施細則》，及時響應覆蓋監

管要求。同時，《浙商銀行信息科技外包風險管理辦法》明確全行的信息科技外包戰略、外包風險管理組織架構與職責，明確外包准入、外包合同與風險管理等要求，嚴格遵守相關法律法規，不出租、出售或向第三方提供個人數據。

<p><b>確保第三方安全、 合規使用用戶數據</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立外包項目准入風險評估、外包商盡職調查等機制及配套的電子化流程，實現外包准入環節風險識別的技术剛性控制。</li> <li>• 對外包人員開展培訓，並與外包人員簽署個人安全保密承諾書，按「必需知道」和「最小授權」原則為外包人員開通數據訪問權限，對具有敏感數據訪問權限等重點外包人員開展背景調查。</li> <li>• 本行定期開展外包網絡安全和數據安全檢查，及時整改檢查發現的風險問題。</li> </ul>
<p><b>健全金融數據和 個人信息安全保障</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建設數據分類分級工具，推進數據資產梳理與分級分類保護落地應用，按照最小必須和職責分離原則，基於業務場景建立賬號權限、數據使用範圍、數據展示等安全策略，落實數據分類管控。</li> <li>• 推進「1+4+N」數據安全技术防護體系建設。以多層次數據安全防護能力為基座，構築立體化「防護屏障」，融合敏感文件掃描引擎、API 數據安全監測、終端文檔安全管理、數據庫審計、零信任、動態脫敏、靜態脫敏等數據安全單點防護設備，強化金融數據和個人信息管控機制，落實客戶私隱保護和敏感信息管理。</li> <li>• 積極探索生成式人工智能技术在數據安全領域的垂直應用，賦能數據分類分級、威脅自動響應、高對抗釣魚檢測、API 接口風險監測和數據防洩漏等細分場景，全面提升數據安全營運效率、風險識別能力和威脅應對水平。</li> </ul>
<p><b>數據安全監測、 上報與應急響應機制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強數據安全風險監測。融合各類途徑的數據流動日志，重點針對互聯網訪問、第三方數據傳輸和使用等場景落實技術保障和風險監測措施，推進開展自動化、智能化的風險預警與處置，及時發現並處置數據泄露等數據安全風險事件。</li> <li>• 依據信息系統安全漏洞管理實施細則，在收到、發現本行信息系統相關的安全漏洞信息後，及時向信息安全管理部門報告。信息安全管理部門通過收集監管部門、外部信息安全機構的安全漏洞並進行核實確認，分析判斷其影響範圍、緊急程度等，並開展排查與處置閉環。</li> <li>• 不斷強化網絡安全、數據安全應急處置能力。修訂並完善網絡安全、數據安全應急預案，細化網絡安全事件、數據安全事件應急場景，根據安全事件主體、場景，明確不同類型事件的應急處置流程和方法，定期開展數據安全應急演練，確保應對突發安全事件能够快速響應和有效處理。</li> </ul>

#### （四）指標和目標

本行以戰略引領和業務導向為核心，圍繞數字化應用建設、品牌建設、人才培養、體制機制等四個維度構建全方位評價體系，堅持「過程與結果並重」原則，既關注轉型最終成效，也強化全行推進數字化轉型的主動性和協同性。為保障評價落地，本行制定《浙商銀行總行部門數字化改革評價管理辦法》，採用定性和定量相結合的方式，對各部門數字化改革進展與成效實施清單式、差異化評估，並將評估結果納入總行部門綜合績效評價體系，強化結果應用與閉環管理。同時，建立年度數字化重大應用「一本賬」動態管理機制，按季度迭代更新並跟蹤實施。截至 2025 年末，本年度數字化重大應用「一本賬」所列 80 餘項重大應用項目均按計劃順利完成。

## 第二章 經濟篇



### 一、深耕普惠金融

小微企業是國民經濟的重要組成部分，在經濟發展、穩定就業、改善民生等方面發揮著重要作用。浙商銀行秉承服務實體經濟的初心使命，始終將普惠小微作為全行戰略業務板塊予以重點支持，深入聚焦化解小微融資難、融資貴等問題，助力小微經濟平穩健康發展。截至 2025 年末，本行普惠重點領域貸款餘額<sup>2</sup>3,581.98 億元。

#### （一）普惠金融管理架構

本行持續完善普惠金融頂層設計，由董事會定期審議本行普惠金融相關業務規劃、工作報告；董事會下設普惠金融發展委員會，定期審議相關重大事項，推動本行普惠金融服務提質擴面。2025 年，董事會先後審議《浙商銀行股份有限公司普惠小微金融 2024 年工作總結與 2025 年工作計劃》《銀行業保險業普惠金融高質量發展實施方案》解讀等議題，為全面推進普惠金融提供明確指引。總行設立小企業信貸中心（普惠金融事業部），作為全行普惠金融業務推動管理發展部門，負責全行普惠金融業務發展規劃、政策制度制定、產品研發、營銷推動、流程與系統建設、品牌建設及風險管理等。

#### （二）普惠金融發展策略

本行積極推進以客戶為中心的綜合協同改革，通過「數字化賦能、場景化獲客、綜合化經營」，進一步調整優化資產結構，迭代升級普惠小微拓客展業模式，奮力書寫普惠金融大文章，持續擴大「浙銀數字普惠」的影響力，助力經濟高質量發展。

數字化賦能 業務轉型	<ul style="list-style-type: none"><li>堅持線上線下相結合，聚焦小微企業重點場景，圍繞產業鏈、服務鏈上下游及生態圈內優質小微企業客戶，發揮「浙個好·數易貸」等數字化產品優勢，便捷操作、快速授信；從「單個產品+散單獲客」向「專屬場景+批量進件」的模式轉變，「1+1+N」數字化服務體系初步形成。</li></ul>
加快推進 場景金融服務	<ul style="list-style-type: none"><li>深入挖掘法人類客戶場景需求，煥新升級「10+N 園區綜合金融服務方案」，完善「期轉現」「轉按揭」服務，適應客戶多樣性融資接續模式；通過多業務條綫協同，全面滿足企業入駐、搬遷、投產、持續經營的全週期金融需求。截至 2025 年末，小企業園區業務規模 1,002.88 億元，較年初新增 108.83 億元。</li><li>落實科技金融戰略，全力支持小微科創企業。截至 2025 年末，本行小企業人才科創</li></ul>

2. 根據《中國人民銀行辦公廳關於做好金融「五篇大文章」統計工作的通知》（銀辦發〔2025〕66 號）調整披露口徑。

	<p>貸款餘額 21.64 億元，增幅 30.28%。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推進重點行業設備更新改造，積極支持小微製造業企業向高端化、智能化發展，截至 2025 年末，全行小企業設備貸款業務餘額 39.98 億元，較年初增幅 14.39%。</li> </ul>
<p><b>多措並舉 助企紓困</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 響應國家「一攬子金融政策支持穩市場穩預期」等工作要求，本行針對經營困難、受關稅影響較大的小微企業推出金融「雪中送炭」工程、十八條專項幫扶舉措。</li> <li>• 以「支持小微企業融資協調工作機制」為抓手，對臨時存在資金困難但還款意願良好的小微企業客戶，通過展期、借新還舊等方式加大助企紓困力度；對滿足特定條件的受困企業在額度、利率、流程等方面予以傾斜，或可提前協商續貸方案並積極給予續貸便利。</li> </ul>

**案例：一貸一扶，彰顯普惠金融溫度**

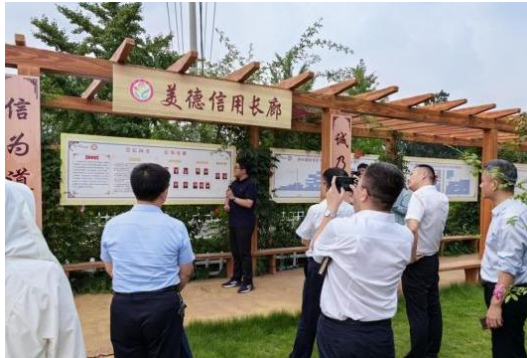
位於浙江桐鄉濮院的慕織科技是一家深耕紡織服裝領域的科技型中小企業。針對該企業因异地擴產面臨資金緊張的難題，浙商銀行嘉興分行深入瞭解毛衫產業「旺季集中、周轉急」的特點，為其量身定制「暖融毛衫共富貸」，僅用時三日便向其發放了 280 萬元貸款，並為其辦理無還本續貸，順利化解企業資金困境。當前，企業的日產能提升至 2 萬件，並帶動就業近 200 人。



圖：小企業客戶經理拜訪慕織科技生產基地

**案例：美德積分「貸」動喜事產業 金融賦能文明經營**

濟南某喜事用品加工企業深耕婚禮、節慶裝飾用品多年，以誠信經營、合規生產積累了優異美德積分。面對喜事經濟回暖，企業計劃擴大生產和升級環保材料生產線，却因缺乏傳統融資抵押物而受阻。浙商銀行臨沂分行依托「美德+信用+金融」轉化機制，將美德積分作為核心授信依據，幫助該企業成功申請「美德企業積分貸」。該筆資金到位後，企業迅速用於採購材料及添置自動化設備，既破解了小微企業融資困境，也將誠信經營的價值轉化為實際發展動力。



圖：浙商銀行濟南分行金融顧問在沂水縣對接美德積分系統

### （三）普惠金融風險管理

本行以數智風控築牢普惠金融業務高質量發展護城河，將數字基因根植於普惠金融業務風險管理全鏈條，同時優化風險管理體制機制，提高風險管控的主動性和前瞻性，不斷完善普惠金融業務風險管控體系。

<p><b>優化調整 風險管理機制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善風險評審人員管理機制、風險化解處置機制和風險監控官管理機制，提升普惠金融業務風險管理的專業性，壓實風險化解處置的主體責任，不斷強化普惠金融業務全流程風險管控。</li> </ul>
<p><b>嚴格普惠客群 和業務准入</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅持「真經營、真小微」客戶定位，加強小微企業經營背景真實性、第一還款來源、融資需求合理性等重點要素的調查審查與信息交叉驗證，嚴格貸款資金用途管理。</li> <li>強化押品選擇和估值管理，控制抵押率，提高風險緩釋能力。</li> <li>加強與全國中小微企業資金流信用信息共享、信易貸、浙江省金融綜合服務平台等權威平台數據的接入和推廣應用，精確校準信貸投向，提高數字化風控水平。</li> </ul>
<p><b>強化數智風控 工具應用</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造「全覆蓋」「強應用」「敏響應」的風險信號與風險監測管理系統，強化對客戶風險識別控制及分行業務准入規範的管理監測，形成數智防控與人工識別互動補充。</li> </ul>
<p><b>持續優化貸後管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用「以客戶為中心」的全面管理策略，開發新版小企業後續檢查系統，配置差异化貸後系統角色及個性化任務觸發規則，完善資金用途貸後管理，強化風險信號貸後管理，打造精準貸後安全網。</li> </ul>
<p><b>開展檢查督導提示</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續開展現場、非現場條綫檢輔及專項檢查，及時發現並糾正分支行存在的違規操作和管理缺陷，向分行下發風險提示、通報或案例彙編，提示分行就關注重點風險問題採取有效措施避免風險問題發生。</li> </ul>

### （四）指標與目標

關鍵指標	管理目標	2025 年進展
普惠小微貸款佔全行各項貸款比重	普惠小微貸款佔全行各項貸款比重位居股份行同業領先地位。	截至 2025 年末，本行普惠重點領域貸款餘額 3,581.98 億元，佔全行各項貸款比重超 20%。
服務小微企業客戶數	進一步夯實普惠小微客群基礎，不斷提升組織類客戶佔比。	截至 2025 年末，本行服務普惠小微組織類客戶 4.64 萬戶，較年初新增 3,717 戶；組織類客戶貸款餘額佔比 56.73%，較年初提升 5.58 個百分點。

## 二、豐富養老金融

當前，隨著人口老齡化的進程加快，如何讓億萬老年人「老有所養」成為全社會關注的焦點。在國家積極應對老齡化戰略指引下，浙商銀行緊抓養老金融發展機遇，錨定政策導向與民生需求，構建起覆蓋全生命週期的養老金融服務體系，用專業與溫度書寫養老金融高質量發展答卷。

### （一）養老金融管理架構

本行在高級管理層成立養老金融推進工作領導小組，由行領導擔任組長，總行各部門及子公司主要負責人為成員；下設工作小組，負責牽頭總行各相關部門協同推動各項工作，定期組織例會溝通業務推動進度。報告期內，印發《浙商銀行養老金融發展戰略與實施綱要》，明確養老金融發展的指導思想、基本原則、目標願景及 26 項重點工作。

### （二）養老金融發展策略

本行以政策為引領，以客戶為中心，通過產品、服務、風控的全方位升級，繼續深化養老金融創新實踐，優化適老服務舉措，加大養老產業支持力度，努力讓更多老年客戶享受到有溫度、有保障、有品質的金融服務，為服務地方銀髮經濟高質量發展貢獻更大金融力量。

拓展養老 「第三支柱」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推進個人養老金業務：打造線上線下全鏈路個人養老金服務體系，提供開戶繳存、產品投資、待遇領取等全生命週期服務；煥新手機銀行個人養老金專區，提升客戶體驗；新增電子社保卡渠道個人養老儲蓄購買等功能，提升業務辦理便利度；與多家保險公司開展賬戶行合作模式，豐富個人養老金產品投資渠道。</li> <li>• 推廣商業養老金業務：通過拓寬機構合作範圍，持續引入商業保險年金，滿足客戶多樣化養老保障和跨期財務規劃需求，年內新上綫 3 款商業養老金產品。</li> </ul>
提升養老金融 服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 打造養老金融服務品牌：發布「金桂人生 銀髮樂享」養老金融服務品牌，打造了兼具安全性、收益性與適配性的多元化產品矩陣。整合專業的金融產品與暖心的非金融服務，提升銀髮客群服務質效。組織養老財務規劃顧問培訓、養老金融產品培訓，提升服務銀髮客群專業能力。</li> <li>• 豐富養老金融產品體系：加強與基金公司、理財公司等養老產品管理機構的合作，</li> </ul>

	豐富產品供給，助力銀齡財富管理。截至 2025 年末，在售養老目標基金產品 50 只，引入定制金桂人生客群（銀髮客群）專屬理財產品 20 只。
<b>推進養老產業 金融發展</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2025 年，本行印發《浙商銀行養老產業貸款認定管理辦法》，明確養老產業貸款認定標準，重點聚焦養老服務基礎設施建設，積極滿足養老服務機構信貸融資需求。</li> <li>• 組織全行養老產業金融專項培訓，解讀養老產業統計制度及各類專項政策，夯實業務發展基礎。</li> </ul>

**案例：金融護航銀髮經濟**

寧波益年養老服務有限公司是一家由幼教創業者轉型設立的養老機構。在企業拓展新院區面臨資金壓力時，浙商銀行寧波分行通過深入調研，於 2020 年為其提供 200 萬元信用貸款。2022 年，為支持企業跨區發展，引入擔保合作並主動減免利息 5.6 萬元。2024 年，依託支持小微企業融資協調工作機制，通過線上無還本續貸，緩解企業周轉壓力，保障其持續穩定營運。在浙商銀行寧波分行持續金融支持下，益年養老已發展成為綜合服務體，服務覆蓋院內院外近萬名老人，獲評「浙江省三星級養老機構」。



圖：「金融護航銀髮經濟」陪伴養老企業溫暖前行

**案例：銀校攜手，共同打造「銀色家園」**

面對人口老齡化趨勢，浙商銀行湖州分行於 2025 年 9 月與湖州市老年大學簽署全面合作協議，推出「銀齡樂為·銀色家園」綜合服務項目，探索「老年教育+養老金融」新模式。項目涵蓋智慧校園平台建設、積分兌換及線上社交功能，組織非遺體驗、文化講座等活動，服務逾千名老年學員；推出專屬聯名卡，集身份識別、消費優惠於一體，髮卡量超 600 張。2025 年 12 月，該項目得到了浙江省委老幹部局的肯定評價，為銀髮經濟與養老金融融合發展提供了可落地的實踐樣本。



圖：浙商銀行湖州分行發布湖州市老年大學專屬學員聯名卡

### （三）養老金融風險管理

針對老年客戶面臨的金融詐騙風險，本行加強對老年人匯款場景重點關注，開展防非反詐應急演練，構建「安全、便捷、溫暖」的老年友好型支付服務體系；加強手機銀行渠道風險管控，增加老年客戶轉帳風控策略，提升安全保障能力；加強老年人金融知識宣傳教育和消費者權益保護，在營業網點、社區、養老服務機構等場所開展金融反詐與投教宣傳，提升老年客群風險防範能力。

### （四）指標與目標

本行持續發展養老金融，賦能銀髮經濟，推動養老產業貸款餘額、個人養老金賬戶累計開立戶數、個人養老金累計繳存金額穩步提升。截至 2025 年末，本行養老產業貸款餘額 10.39 億元，較上年顯著增長；累計開立個人養老金資金賬戶 30.39 萬戶，較年初增加 1.86 萬戶；個人養老金累計繳存金額 3.87 億元，較年初增長超 50%。

## 三、支持鄉村振興

浙商銀行緊緊圍繞鄉村振興重點領域和薄弱環節，持續加大「三農」領域信貸資源投放力度，以風險可控和商業可持續為原則，引導金融資源持續、穩定、有效支持鄉村產業發展和鄉村建設，切實為鄉村振興注入金融活水。

### （一）鄉村振興工作體系

本行建立起自上而下的鄉村振興工作體系，加強協同聯動，推動鄉村振興工作做好、做實、做細、做深。其中，總行風險管理部牽頭負責政策和制度的制定、修訂和實施推動工作；總行公司銀行部、小企業信貸中心和零售信貸部分別牽頭全行公司條綫、小企業條綫、零售條綫金融服務鄉村振興的營銷推動和產品創新工作。

### （二）加大鄉村產業支持

本行持續加強授信政策引領，將鄉村振興相關產業納入優先支持行業，通過推動信貸資源向優先支持行業產業傾斜，引導加大鄉村振興產業授信支持力度。通過強化激勵優惠政策，單列涉農和普惠型涉農信貸計劃等舉措，強化鄉村振興業務考核評價。

本行逐年制定鄉村振興工作目標及重點工作，加大支農資源投入，將涉農貸款、普惠型涉農貸款完成情況與分行考核評價掛鉤，加強對分行鄉村振興工作督導。保持資源傾斜力度不減，對當年新發放的普惠型涉農貸款給予一定資金轉移價格的優惠，保持資源投入和激勵政策的持續性、穩定性。

#### 案例：「浙個好」品牌賦能烏石村民宿產業

烏石村是浙江省「浙個好」公共品牌名錄重點扶持的鄉村旅游目的地。浙商銀行金華磐安支行主動對接名錄管理方與村委會，篩選優質民宿經營主體。針對「東籬下客棧」融資需求，金華磐安支行摒棄傳統抵押模式，為其精準匹配「浙個好」專屬普惠信用貸款產品，成功向經營者李女士發放信用貸款 100 萬元，不僅解決了民宿升級改造的資金難題，更形成了示範效應，帶動了後續對「晴柔民宿」等多家鄉宿的信貸支持。該案例被中國經濟新聞網等媒體報道。



圖：烏石村民宿產業代表之一晴柔民宿

#### 案例：專項賦能，建成全縣首個物聯網養殖示範基地

浙商銀行台州三門支行在「走千訪萬戶」活動中深入調研青蟹養殖戶的實際需求，針對養殖海域、養殖週期、蟹苗投入等關鍵環節，為養殖戶鄭師傅發放了 50 萬元專項貸款。這筆貸款不僅幫助鄭師傅成功建成三門縣首個物聯網養殖示範基地，還通過智能傳感器與手機實時對接，實現了養殖過程的智能化管理，使青蟹畝產量提升了 20%。同時，該示範基地的建成還帶動了周邊 20 餘戶農戶增收，為當地青蟹養殖產業注入了新的活力，助力鄉村振興和共同富裕。



圖：浙商銀行助力建成三門縣首個物聯網養殖示範基地

### （三）風險和機遇應對

本行不斷加強「三農」縣域重點領域風險管控，切實築牢「三農」和縣域業務風險合規根基。以重點區域、重點行業、重點客戶為抓手，持續做好「三農」重點領域風險監測與防控。截至2025年末，本行涉農貸款不良率0.76%，較上年末下降0.21個百分點。

#### （四）指標與目標

本行深入貫徹落實中央農村工作會議和中央金融工作會議精神，學習運用「千萬工程」經驗，積極探索金融支持鄉村振興有效措施，持續加大鄉村振興領域信貸資源投放力度，推動涉農貸款穩步增長。截至2025年末，本行涉農貸款餘額<sup>3</sup>1,753.00億元，增幅3.06%；普惠型涉農貸款餘額481.69億元，增幅6.47%；均實現穩步增長。

### 四、提升跨境服務

浙商銀行始終將自身發展置於國家對外開放的戰略全域之中，緊密圍繞「一帶一路」倡議、自貿區建設等國家重大部署，通過構建多元化平台、推動產品與服務模式創新，為企業提供涵蓋支付結算、貿易融資、匯率風險管理在內的綜合性解決方案，持續為「走出去」與「引進來」企業提供全方位、跨週期、高質量的跨境金融支持，以金融之力主動服務高水平對外開放新格局。

#### （一）服務「一帶一路」

浙商銀行緊跟「一帶一路」倡議，深耕「走出去」企業跨境經營的各類重點場景及痛點堵點，依托數字化技術應用，不斷豐富「一帶一路」細分場景金融服務，創新性地構建「香港分行+自貿區FTU」雙平台驅動的離在岸一體化服務體系，以更加專業化、數智化、多元化、可持續的金融產品和服務為中資企業參與「一帶一路」建設提供本外幣、內外貿、離在岸於一體的全生命週期跨境金融綜合服務。

#### 案例：「鐵路運費貸」激活「一帶一路」物流金融新動能

2025年4月，全國首趟中歐班列鐵路物流金融服務專列——X8489，從西安國際港緩緩駛出，一路向西開往德國漢堡。這趟滿載機械設備、LED燈具等貨品的班列，不僅是國際貿易的「鋼鐵駝隊」，更標志著「一帶一路」物流金融的新形態。X8489路線全程10,800公里，運輸時間大約14—18天。對於物流企業來說，貨物在運輸期間却需要面臨費用結算、工資發放等資金壓力。針對中歐班列運輸週期長、資金回籠慢等痛點，浙商銀行西安分行携手西安鐵路局，成功為某公司完成首筆中歐班列「鐵路運費貸」業務，有效緩解了企業中歐班列運費的結算壓力。

*「獲得浙商銀行1.5億元的運費貸款，有效緩解了我們中歐班列運費的結算壓力。」*

——該企業市場部負責人

3. 自2025年起本行涉農貸款根據《中國人民銀行調查統計司關於印發2024年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發〔2024〕2號）修訂後的新口徑統計，相關比較數字亦為新口徑。

## （二）暢通跨境支付結算

本行積極響應國家《關於促進外貿穩定增長的若干政策措施》，優化完善跨境支付結算體系，支持新業態發展，助力出海企業增強在全球市場的競爭力。開拓東盟、中東、非洲等「一帶一路」新興市場的企業普遍面臨收匯速度慢、中間扣費多、小幣種收匯難等問題，對此本行拓寬境內外合作渠道，先後推出了一幣百匯、全球收款、跨境易收等創新服務，幫助企業提升收款效率，降低收匯成本。2025年，本行累計為涉外主體提供國際結算服務近5,000億美元。

### 案例：「涌金全球匯—全球收款」解決跨境收款難題

浙江艾德科生活家居有限公司開拓美國等海外市場時面臨跨境收款常常遇到的到賬週期較長、過程不透明、扣費多等問題，影響了其資金周轉效率。瞭解到企業的收款痛點後，浙商銀行金融顧問團隊經過專業分析，推薦運用「涌金全球匯—全球收款」產品，可實現美元、歐元等幣種快速、全額收款，最終成功幫助企業提升資金回款效率、降低成本。

## （三）加大跨境融資支持

本行緊跟企業跨境發展中的實際困難和挑戰，圍繞企業生產、物流、貿易等各個環節推進跨境擔保、跨境資產池、跨境資金池、國際銀團、跨境並購等多樣化的跨境融資解決方案，為企業「走出去」精準輸送金融活水，有效幫助整合集團客戶境內外企業金融資源，實現境內境外雙循環，以最低成本、最快捷方式幫助企業打通境內外資產、資金使用通道。2025年，本行發放國際業務項下融資投放超2,500億元。

### 案例：為出海企業加大跨境融資支持

昱能科技股份有限公司是一家專註於分布式光伏發電系統中組件級電力電子設備研發、製造與銷售的高新技術企業。隨著在美國、法國等關鍵市場設立多家子公司，海外業務擴張需持續的資金投入。然而，境外子公司因成立時間短、缺乏信用積累，難以在當地獲得融資。對此，浙商銀行提供了「跨境資產池」金融方案，通過統籌管理境內外資產與授信額度，成功為昱能科技的境外子公司提供3,800萬元融資支持。此舉不僅優化了集團資金配置，還大幅降低財務成本，提高資金使用效率。



圖：昱能科技股份有限公司

## （四）助力防範匯率風險

本行將服務實體經濟需求作為匯率避險業務發展的動力源泉，持續提升匯率風險管理服務質效，助力涉外企業在人民幣匯率雙向波動、彈性增強的市場環境下行穩致遠。本行推出具有實時成交、產品豐富、超長窗口等特色，且能為客戶提供 24 小時全球財經資訊、每日研究報告等增值服務的「浙銀全球交易寶」在綫外匯交易平台，以及「浙商數據保」匯率避險專項授信等產品，支持企業全綫上流程辦理匯率避險。

同時，本行積極響應浙江省政府及監管號召，大力推進減費讓利政策，於 2025 年 6 月成功落地全國首筆跨境金融服務平台「衍生品業務擔保增信簽約」試點業務，有效降低中小微企業的匯率避險門檻和成本；推出浙江省內政府性融資擔保項下匯率避險業務以及外貿企業買入期權補貼業務，通過成交匯率全額優惠以及期權費補貼，降低企業交易成本。2025 年，浙商銀行累計為涉外企業提供匯率避險服務近 1,900 億美元。

#### 案例：浙商銀行南昌分行以專業金融力量護航全球化征程

江西九江一家電子銅箔企業上市後積極拓展海外市場，但面臨匯率波動導致的融資難題。浙商銀行南昌分行國際業務團隊建立「每月上門」的專屬服務機制，逐步協助企業建立科學的匯率風險管理體系。通過自貿賬戶（FT 賬戶）體系，實現境內外資金高效聯通與便捷管理。同時，創新運用跨境資產池業務，將部分境內授信額度靈活調劑至境外子公司，破解境外主體融資難、融資貴的痛點，為企業海外生產綫建設提供了穩定充足的資金保障。

#### 案例：以金融為「帆」 助企「破浪出海」

南京潤楚化工有限公司多年來深耕化工原料國際貿易，市場遍及全球 60 餘個國家和地區。鑒於其出口業務廣泛及匯率波動對企業影響顯著，浙商銀行為其提供了專業匯率避險方案，量身定制了遠期、掉期、期權等產品豐富套保策略，並開通「浙銀全球交易寶」，提供 5×24 小時在綫服務、委托掛單及夜盤交易功能，助力企業靈活應對市場變化。自 2025 年起，本行幫助潤楚化工成功鎖定高於出口訂單成本的平均結匯價格，確保了企業的出口利潤。



圖：南京潤楚化工有限公司與國際客戶深入交流

## 第三章 環境篇



### 一、應對氣候變化

當前，隨著全球氣候的持續變化，以極端天氣、自然災害為代表的氣候風險因素正在對全球生態系統和人類社會構成嚴峻挑戰，也對銀行業等金融機構的穩定性構成威脅。浙商銀行積極響應國家碳達峰碳中和目標，深入開展氣候風險壓力測試，主動把握實體經濟綠色轉型機遇、構建多元綠色資產組合，在提升銀行的信貸質量和金融穩定性的同時，與實體企業共同應對全球氣候變化挑戰，助力經濟綠色轉型與可持續發展。

#### （一）氣候相關治理

本行將 ESG 風險、氣候風險納入全面風險管理體系，不斷加強 ESG 風險、氣候風險管理。本行董事會承擔全面風險管理的最終責任，下設風險與關聯交易控制委員會；高級管理層負責組織全行 ESG 風險、氣候風險管理工作，制定相關戰略，並設立「綠色金融委員會」，定期向董事會匯報；總行各部門積極落實相關工作。2025 年，本行第七屆董事會第四次會議審議通過《浙商銀行股份有限公司 2024 年度綠色金融工作開展情況報告》，審議包括氣候壓力測試等在內的氣候風險管理相關內容。

#### （二）氣候相關風險和機遇

本行高度重視氣候相關風險，堅持綠色低碳發展理念，建立氣候風險「識別、評估、管控」機制，識別本行面臨的氣候變化風險和機遇，評估氣候相關問題對業務、戰略、財務等規劃和狀況的實際和潛在影響，對信用風險、流動性風險等傳統金融風險的實際和潛在影響，評估影響時間範圍和影響程度，並制定有效應對措施以管控風險。

##### 1. 物理風險

風險類別	風險表現	風險影響描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍
極端氣候風險	因極端氣候事件導致本行營運成本增加；或極端氣候事件導致借款人或交易對手未能根據約定條件履行義務使銀行蒙受損失。	近年來，全球極端天氣多發頻發，極端天氣導致本行設施受損、業務中斷，本行抵押物損失毀滅、客戶正常經營中斷等。	營運成本增加；因貸款無法全額收回導致收入減少	短、中、長期
長期氣候風險	因長期氣候變化導致本行營運成本增加。	全球氣候變暖，海平面上升，可能引起供水、供電緊缺、氣溫異常升	營運成本增加	長期

		高、火灾等，導致本行能耗增加，或對本行辦公場所、營運網點、員工安全與健康造成影響等，從而影響正常經營活動。		
--	--	---	--	--

## 2. 轉型風險

風險類別	風險表現	風險影響描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍
信用風險	因借款人或交易對手未能根據約定條件履行義務使銀行蒙受損失。	因氣候變化導致借款人經營狀況惡化、盈利能力下降或資產貶值，抵押品受到損壞、價值下滑，或借款人未能適應政策、法規和技術的變化，可持續經營能力受到影響，導致債務違約或信用質量發生變化，從而給本行造成損失。	貸款無法全額收回，本行收入減少、成本增加	中、長期
流動性風險	因無法以合理成本及時獲得充足資金，使銀行難以償付到期債務、履行其他支付義務和滿足正常業務開展的其他資金需求。	因極端氣候事件造成客戶經營狀況惡化，導致貸款資金無法正常收回或存款大幅消耗支出，造成較大資金缺口，銀行無法獲得充足資金用於償付到期債務、履行其他支付義務和滿足正常業務開展，進而蔓延至整個市場流動性緊張。	貸款資金無法正常收回，存款大幅流出，資金缺口擴大	中、長期
聲譽風險	由本行行為、從業人員行為或外部事件等，導致持份者、社會公眾、媒體等對本行形成負面評價，從而損害本行品牌價值，不利於本行正常經營，甚至影響到市場穩定和社會穩定。	因社會公眾對氣候變化和環境保護的關注提升，如本行實施了直接或間接對氣候環境造成影響的行為，或在業務發展中因環境、社會和治理風險管理不善、審批不嚴而造成環境污染事故，可能會面臨負面評價，引發聲譽風險。	產品和服務需求降低，進而影響營收、股價估值等	短、中、長期
信息科技風險	因在金融機構自身綠色轉型過程中，隨著數字化轉型全面推進，業務線上	影響信息系統營運，造成業務交易異常、停擺和中斷，客戶資金和信息安全受到威脅，引發客戶投訴、	運維（含安全防護和風險控制）成本、	中、長期

	化、智能化程度不斷提高，數據泄露、系統故障、數據丟失或受損、勒索病毒、黑客攻擊等網絡安全風險劇增；數字化轉型過程中涉及AI大模型等新技術應用，存在成熟度不足、安全不可控的風險等。	輿情，引起銀行機構和客戶資金損失，受到監管處罰，影響銀行聲譽風險，長期影響信息科技治理和數字化轉型質量。	研發成本增加	
戰略風險	因經營策略不當或外部經營環境變化等原因導致的風險，包括戰略設計不當、戰略執行不到位、內外部環境變化導致既定戰略不適用。	因「雙碳」戰略的實施，可能對商業銀行業務模式、客戶經營、收入渠道等方面帶來影響，未及時調整發展戰略可能引發相關風險。	傳統業務收入減少、新興業務收入增長不快，導致營收承壓	中、長期

### 3. 機遇

機遇類別	機遇描述	潛在的主要財務影響	影響時間範圍
轉型機遇	經濟社會向綠色低碳轉型，新能源將得到廣泛使用，新質生產力快速發展，生產方式生活方式向綠色低碳轉型，數字化水平不斷提升，金融機構落實自身綠色轉型，踐行綠色營運、綠色辦公，減少資源耗用，提升自身氣候應對能力。	推動成本減少	長期
市場機遇	碳達峰碳中和涉及國民經濟諸多行業，各行業碳達峰碳中和需要的資金投入規模空前，相關金融需求給金融機構帶來巨大的機遇。	促進收入增加	長期
產品與服務創新機遇	經過多年綠色金融轉型發展和綠色金融改革試驗區的典型示範，我國綠色金融產品服務體系逐步豐富，金融機構也在不斷適應並加快優化業務流程、完善風險管理機制，積極推動綠色金融產品服務創新。	拓寬收入來源與盈利能力	長期

### 4. 氣候壓力測試與韌性評估

本行定期開展氣候風險壓力測試，評估本行應對氣候風險的能力。2025年，本行開展了氣候風險敏感性壓力測試，涵蓋電力、鋼鐵、建材、有色金屬、航空、石化、化工、造紙八個高碳行業。本行參考國內碳排放權交易市場的碳價變動情況和央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）的碳價情景，

設置輕度、中度、重度三種壓力情景，以 2024 年末為基期，測試期限至 2030 年，測算氣候轉型風險壓力情景下全行高碳行業客戶貸款質量及資本充足率的變化。壓力測試結果顯示，如果高碳行業客戶不進行低碳轉型，在壓力情景下還款能力會出現不同程度下降，高碳行業違約概率和不良貸款率逐漸上升，但因本行高碳行業貸款佔比較低，整體風險可控；至 2030 年末，在輕度、中度、重度壓力情景下，本行資本充足率指標均滿足監管要求。

### （三）氣候風險管理流程

本行密切關注氣候風險的相關影響，持續推動將 ESG 風險以及氣候風險納入全面風險管理體系，主動做好氣候變化的風險和機遇評估，在授信業務全流程中進行風險管控。

<b>戰略層面</b>	錨定「雙碳」目標，將綠色金融、應對氣候變化納入全行發展規劃，優化更新信貸政策，對「兩高」行業實施限額管理；探索研究氣候變化相關風險管理，分步分行業開展情景分析和壓力測試，穩妥應對氣候風險；積極參與轉型金融和氣候投融資項目試點，全面助力經濟社會發展全面綠色低碳轉型。
<b>商業模式</b>	本行打造綠色信貸、債券、投資的多元服務體系，創新「ESG 貸款+保險」「利率與碳強度掛鉤」模式，推出綠色供應鏈、轉型金融貸款等產品，將氣候風險因素嵌入授信准入、審批、監測全流程，加大對綠色、低碳、循環經濟發展支持力度。
<b>資源分配</b>	本行不斷優化激勵約束機制，明確盡職免責情形，通過差异化績效評價、經營資源配置、專項費用獎勵等方式引導財務資源、信貸資源向綠色領域傾斜，進一步加大對綠色低碳發展支持力度；加強應對氣候變化、氣候投融資相關主題培訓，引導業務人員提升氣候風險意識，推動全行提升氣候韌性。

### （四）指標與目標

<b>關鍵指標</b>	<b>管理目標</b>	<b>2025 年進展</b>
自身營運 碳排放	本行於《關於明確轉型金融相關事項的通知》中設定了總體目標：2030 年前，實現全行自身營運碳排放達峰；2060 年前，實現全行自身營運碳排放中和。	2025 年，公司自身營運碳排放達 56,231.50 噸二氧化碳當量。

## 二、豐富綠色金融

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

### （一）綠色金融管理架構

2025 年，本行修訂《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》，出台《浙商銀行綠色金融高質量發展實施方案》，進一步完善綠色金融管理架構，明確綠色金融發展戰略、中長期目標、短期目標

以及重點工作舉措，深入推動綠色金融高質量發展。2025 年制定《關於明確轉型金融相關事項的通知》，明確了本行轉型金融的總體目標、組織架構、工作要求。

<p><b>董事會</b></p>	<p>本行董事會負責確定全行綠色金融發展戰略，審批高級管理層制定的綠色金融發展目標和提交的相關報告；監督、評估綠色金融發展戰略執行情況。董事會戰略與可持續發展委員會負責監督綠色金融戰略實施及達標。設定與綠色金融有關的議題，召集與綠色金融有關的會議，並形成相關決議。董事會審計委員會通過聘請第三方審計機構、委托內部審計部門等方式，對分支機構綠色金融政策執行，環境、社會和治理風險管理情況進行審計。</p>
<p><b>管理層</b></p>	<p>成立綠色金融委員會，由總行行長擔任主任，總行其他經營班子成員為副主任。負責落實董事會確定的綠色金融發展戰略，對綠色金融工作目標、機制、流程及重大議題等作出決策。</p>
<p><b>執行層</b></p>	<p>綠色金融委員會辦公室下設綠色金融政策研究與體系建設小組、客戶營銷與業務推動小組、品牌建設與形象提升小組、自身表現管理與轉型小組四個工作小組，總行多部門協同合作，全力推動落實各項重點工作。</p>

## （二）綠色金融發展策略

浙商銀行錨定綠色低碳發展戰略方向，聚焦產業結構優化升級、能源體系低碳轉型等重點領域，持續深耕綠色金融業務，穩步夯實綠色金融客群基礎。圍繞轉型金融、環境權益抵質押、碳金融、綠色工廠等領域，本行開展產品研發創新，構建起涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色票據、綠色租賃、綠色供應鏈、綠色消費的「綠色+」多元化產品與服務體系，全方位滿足綠色產業及低碳轉型主體的差异化金融需求。近年來，本行綠色貸款持續保持穩定增長，增速超過各項貸款增速。

### 案例：探索「政+銀+企」綠色金融戰略合作模式

浙商銀行蘇州分行積極探索綠色金融產品創新與區域經濟特色融合發展。為助力昆山高新區綠色金融創新改革試驗區建設，在該區域設立浙商銀行昆山金融顧問工作室，與 ESG 綜合服務企業嘉環科技股份有限公司簽訂綠色金融戰略合作協議，共同為區域內政府和企業提供可持續綜合服務支持，形成「政+銀+企」綠色金融戰略合作模式。截至 2025 年末，蘇州昆山支行在該模式下新增供應鏈金融——場景證/票投放 1 億元，新增優質客戶 4 戶。



圖：綠色低碳暨 ESG 服務聯盟成立儀式

### 1. 重點行業信貸政策

<p><b>農業領域 化肥行業</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商銀行化肥行業授信政策》</li> <li>• 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>• 客戶主要涉及領域：化肥生產企業。</li> <li>• 總體原則：優先支持，客戶與項目細分，嚴控風險。</li> <li>• 優先支持領域：細分領域具備較強行業壟斷能力的企業；擁有優質磷礦的磷肥、複合肥生產企業；生產銷售規模處於行業前列、生產成本較低、抗風險能力較強的優質尿素及綜合性化肥生產企業；鉀肥生產企業產能擴張、技術改造、設備更新項目，具備優質磷礦資源且經營穩健的磷肥及複合肥生產企業的相關項目；優質大型尿素、綜合性化肥生產企業的新建、擴建產能項目，生產技術改造、節能降碳改造、設備更新等項目。</li> <li>• 嚴禁介入：政策文件明確限制、淘汰、禁止等類型的項目。</li> </ul>
<p><b>電力供應 行業</b></p>	<p>本行要求積極支持與新能源就近消納配套的輸配電網建設及改造。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商銀行電力供應行業授信政策》</li> <li>• 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>• 客戶主要涉及領域：電力供應企業。</li> <li>• 總體原則：優先支持。</li> <li>• 優先支持：符合國家和區域發展規劃的西電東送主幹網及主要支線電網改造與建設項目；以就地利用為目的的新能源並網及擴容建設項目；分布式新能源並網和分布式智能電網（智能微電網）技術推廣應用示範項目，以及國家大電網未覆蓋地區可再生能源局域網建設項目；柔性電網建設及柔性直流技術在海上風電領域應用的相關建設項目等。</li> <li>• 嚴禁介入：不符合國家和所在區域的產業政策及規劃，未通過生態影響評估或不符合國家綠色環保標準的項目。</li> </ul>
<p><b>光伏行業</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商銀行光伏產業鏈授信政策（2025年版）》</li> <li>• 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>• 客戶主要涉及領域：太陽能設備製造及發電企業。</li> <li>• 總體原則：穩定合作。</li> <li>• 擇優支持領域：符合國家「雙碳」戰略發展，擇優支持光伏產業鏈龍頭企業、綠色區域省份的資源稟賦優勢明顯的年利用小時數和內部收益率較高的光伏新建項目；光儲充協同示範項目；光儲製氫示範項目等。</li> <li>• 嚴禁介入：審慎介入資金實力薄弱、技術水平落後、能耗水平不達標的光伏企業。</li> </ul>
<p><b>煤炭和煤 化工行業</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商銀行煤炭和煤化工行業授信政策》</li> <li>• 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>• 客戶主要涉及領域：煤炭開採和洗選業、煤炭加工業。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 總體原則：穩定合作；名單制管理。</li> <li>● 優先支持：符合國家和區域發展規劃的區域資源條件好的大型現代化煤礦項目，符合國家政策支持導向的煤炭供應保障基地建設項目及相關配套設施建設項目，綠色化程度較高的綠色礦山項目等。</li> <li>● 嚴禁介入：屬《產業結構調整指導目錄》限制類及淘汰類，項目建設未通過生態影響評估，綠色環保不符合國家標準的煤炭和煤化工項目。</li> </ul>
<b>天然氣行業</b>	<p>本行充分認知並向全行傳導天然氣對我國「雙碳」戰略目標的重要意義，要求在天然氣產業鏈中增加資產投放，優先支持天然氣行業發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 授信政策：《浙商銀行天然氣行業授信政策》</li> <li>● 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>● 客戶主要涉及領域：天然氣生產和供應業。</li> <li>● 總體原則：優先支持。</li> <li>● 優先支持：符合國家和區域發展規劃的天然氣管網建設和改造擴容項目；儲氣庫和 LNG 接收站建設及改造擴容項目；符合條件的工業氣代煤工程項目和頁岩氣開發項目等。</li> <li>● 嚴禁介入：屬《產業結構調整指導目錄》限制類及淘汰類，或屬《天然氣利用政策》限制類和禁止類，項目建設未通過生態影響評估，綠色環保不符合國家標準的項目。</li> </ul>
<b>污水處理行業</b>	<p>本行充分認識到污水處理在推動綠色發展、保護生物多樣性中的重要作用，將污水處理作為優先支持行業，積極踐行綠色金融要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 授信政策：《浙商銀行污水處理行業授信政策》</li> <li>● 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>● 客戶主要涉及領域：污水處理企業。</li> <li>● 總體原則：優先支持。</li> <li>● 優先支持：省級水務集團，省會城市、計劃單列市和經濟發達地區地級市水務集團；綜合實力較強、業務區域覆蓋範圍較廣的優質跨區域污水處理企業；主要服務大型工業園區的優質污水處理企業；對政府補助依賴較低，現金流良好的地市級及以上市政污水處理項目；發展穩定的大型工業園區、高新技術產業開發區等園區類工業污水處理項目。</li> <li>● 審慎介入：上游工業企業客戶質量較差，自身營運管理和技術水平較低的污水處理企業；應收賬款佔比高、負債率較高、盈利能力較弱的企業。現金流較差的市政污水處理項目；上游企業或園區經營較差，園區企業數量不足或逐步減少的工業污水處理項目。</li> </ul>
<b>生活垃圾處理行業</b>	<p>本行充分認識到生活垃圾處理在推動綠色發展、保護生物多樣性中的重要作用，將生活垃圾處理作為優先支持行業，積極踐行綠色金融要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 授信政策：《浙商銀行生活垃圾處理行業授信政策》</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 適用範圍：公司貸款、投資銀行等投融資業務。</li> <li>• 客戶主要涉及領域：生活垃圾焚燒企業。</li> <li>• 總體原則：優先支持。</li> <li>• 優先支持：垃圾焚燒量市場份額佔比排名前十的全國性垃圾焚燒企業，綜合實力與盈利能力強的區域性優質垃圾焚燒企業。納入當地垃圾焚燒中長期發展規劃，設計垃圾日處理量 600 噸（含）以上，預期上網電費、垃圾處理費及其他各項綜合收益穩定，且具備較強盈利能力的地級市及以上城市的項目。</li> <li>• 審慎介入：項目整體現金流不穩定，應收賬款佔比高的企業。未納入當地垃圾焚燒中長期發展規劃的項目，經濟性較差的項目，預期產能過剩、利用率低的項目。</li> </ul>
--	--

**案例：緊扣國家「雙碳」目標，助力氫能產業發展**

內蒙古 SYQN 公司，隸屬於地方國有能源集團，專注於高效環保氫能源技術的研發與應用。浙商銀行與其開展授信合作，以製氫加氫產業為抓手，將風光發電與電解水製氫相結合，提高資源利用效率。項目投產後，風電場年供電約 3.2 億度，陸上光伏年均發電量 1,592 萬度，漂浮式光伏年均發電量 7,062 萬度。2023 年，項目入選具備實施條件的風光製氫一體化示範項目清單。截至 2025 年末，已累計投放 5,270 萬元，成為全行首筆「風光製氫行業」固定資產貸款。

**2. 綠色信貸**

報告期內，本行持續加大綠色信貸支持力度，發布《關於明確 2025 年綠色金融業務發展目標的通知》，豐富綠色金融產品和服務，積極滿足企業綠色融資需求，幫助客戶擁綠向綠。一方面加強授信引導，在授信基本政策中將綠色低碳基礎性行業領域列入「優先支持行業」，圍繞綠色重點產業領域規劃制定授信專項政策。另一方面統籌資源配置，優先支持綠色產業鏈、綠色發展、「雙碳」金融業務，設置考核激勵政策引導分行積極投向節能降碳、環境保護、資源循環利用、能源綠色低碳轉型等綠色低碳領域，支持社會可持續發展。截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額<sup>4</sup>2,568.35 億元，較年初增加 190.45 億元，增速達 8.01%，增速超過各項貸款增速。

指標名稱	單位	2025 年
綠色貸款餘額（境內外）	億元	2,568.35
節能降碳產業餘額	億元	214.80
環境保護產業餘額	億元	140.07
資源循環利用產業餘額	億元	183.88

4. 自 2025 年起本行綠色貸款根據《中國人民銀行調查統計司關於調整綠色貸款專項統計內容的通知》（銀調發〔2025〕7 號）修訂後的新口徑統計，相關比較數據亦為新口徑。

能源綠色低碳轉型餘額	億元	131.54
生態保護修復和利用餘額	億元	165.17
基礎設施綠色升級餘額	億元	1,544.05
綠色服務貸款	億元	20.69
綠色貿易貸款	億元	114.96
綠色消費貸款	億元	53.19
境外綠色貸款	億元	26.92

#### 案例：賦能新能源汽車龍頭，共繪綠色發展藍圖

浙商銀行深圳分行積極貫徹國家「雙碳」戰略，聚焦服務實體經濟綠色轉型，將行業領軍企業比亞迪汽車工業有限公司列為戰略合作對象，通過多元化產品精準對接企業需求。針對比亞迪及其上游產業鏈的營運特點，深圳分行靈活運用國內信用證等工具，累計實現相關業務投放近 20 億元，精準支持企業研發、生產及供應鏈優化。該筆綠色信貸業務不僅助力比亞迪加強新能源汽車技術研發與規模化生產，更進一步推動了其產業鏈整體低碳化升級。

浙江是全國首批設立綠色金融改革創新試驗區的省份之一。本行依托省內湖州、衢州市作為國家綠色金融改革創新試驗區的區位優勢，扎實錨定「雙碳」目標，積極創新綠色金融產品和服務模式，加大對綠色、低碳、循環經濟的支持力度。截至 2025 年末，浙江省內綠色貸款規模 1,051.42 億元，增速 5.10%，超省內各項貸款增速。同時，本行積極支持麗水市氣候投融資項目試點，引導和促進更多資金投向應對氣候變化領域的投資和融資活動。

#### 案例：浙商銀行麗水分行服務氣候投融資項目

在麗水市第二批氣候投融資項目中，某企業年產 1.6 萬噸高性能革基布坯布和 6.5 萬噸功能性革基布的技術改造項目成功入選。該項目通過建設自主 DTY 絲生產線，實現關鍵原料自給與綠色生產，有效減少能耗與碳排放。針對項目資金需求大、週期長等痛點，浙商銀行麗水松陽支行金融顧問團隊深入調研，聯合總分行開展全流程盡調，確認其符合「千項萬億」與氣候投融資導向。並積極與銀團牽頭行聯絡，與 8 家銀行組建 8 億元銀團貸款，承擔 8,000 萬元份額，於項目關鍵節點及時投放 1,109.25 萬元，為工程進度提供穩定資金保障。

#### (1) 綠色工廠貸

綠色工廠是綠色製造的核心實施單元，也是國家推動綠色製造的關鍵工作抓手和載體。本行已與國家工信部建立總對總合作機制，並出台「綠色工廠貸」專項創新產品，圍繞綠色工廠的固定資產投資、流動性服務、綠色科技創新和供應鏈生態建設等關鍵需求制定綠色工廠綜合金融服務方案。

#### 案例：綠色工廠貸精準滴灌新能源汽車產業鏈綠色製造

Z 企業是全球領先的新能源科技企業，在多地擁有國家級綠色工廠，同時穩步推進海外零碳工廠。面對企業產能擴張與綠色轉型中的資金需求，浙商銀行精準滴灌金融活水，構建全週期支持體系，從 2022 年初始 4 億元授信，逐步增至 15 億元集團總額，至 2025 年再增加 2 億元供應鏈管控額度，專項匹配各地基地投產與低碳技術研發需求。同時，本行以核心企業為樞紐，打造「綠色信貸+供應鏈金融」鏈式服務，依托其信用背書為上游供應商提供低成本融資，激活產業鏈生態協同。

### (2) 轉型金融貸款

轉型金融是高碳行業向低碳行業轉型的重要支撐。當前，中國人民銀行已出台煤電、鋼鐵、建材和農業四個行業目錄並在部分區域開展試點，同時面向包括浙江省紡織行業在內部分地方出台特定分行業的轉型金融目錄。本行積極響應企業的低碳轉型融資需求，推出轉型金融貸款專項產品，支持重點行業綠色低碳轉型，已在湖州實現農業、建材和紡織等多個行業轉型金融業務落地。

#### 案例：轉型金融助力紡織產業綠色低碳轉型

湖州某龍頭紡織企業在 2023 年入選國家級綠色工廠，也是湖州市轉型金融支持目錄中的企業之一。近年來，企業在生產設備智能化升級與綠色低碳改造進程中，面臨較大規模的資金需求。針對企業痛點，浙商銀行精準施策，通過歸集企業近三年油、電、氣等能源消耗數據，結合財務數據科學測算企業碳強度，並量身搭建專屬「碳賬戶」。基於賬戶碳排放數據，定向提供轉型金融貸款，並創新設計貸款利率與碳強度掛鉤的動態調整機制。2025 年，本行為企業發放 1,600 萬元低碳轉型貸款，資金專項用於綠色產品研發與規模化生產，助力企業實現綠色低碳轉型升級。

### (3) 環境權益資產抵質押貸款

本行全面梳理各地區環境權益情況，結合各地特色，推進碳排放權、國家核證自願減排量（CCER）、排污權、用水權、用能權、林業碳匯和海洋碳匯等權益作為增信方式的融資模式。目前已在南京地區落地全行首筆林業碳匯質押貸款；在紹興、湖州地區通過浙江省排污權交易平台實現排污權抵押貸款落地。

#### 案例：排污權抵押貸款撬動環境權益資產價值轉化新路徑

排污權價值轉化的核心，在於將企業傳統意義上的環境合規成本，轉變為具備明確市場價值的稀缺性金融資產。湖州某紙業公司深耕廢棄物資源化無害化處理與再生資源利用領域，綠色生產成效突出，但在原材料採購等經營性環節面臨階段性資金缺口。針對企業需求，浙商銀行積極探索環境權益抵質押融資模式，試點投放 100 萬元排污權抵押貸款。企業通過浙江省排污權交易平台提交申請，僅耗時 2 天即實現資金足額到賬，同時享受 20 個基點利率優惠，高效緩解了經營周轉壓力。排污權抵押貸款創新產品為高耗能、高排放行業企業盤活環境權益資產提供了可複製的金融解決方案。

#### 案例：「氣候貸」為茶企綠色轉型注入金融活水

浙商銀行湖州分行運用「氣候貸」專項產品，支持安吉龍王山茶葉公司完成全流程自動化改造，建成安吉首家省級農業數字化工廠。2025年7月，企業取得《生態低碳茶》認證及「氣候生態基本友好型項目」評估報告後，湖州分行據此投放1,000萬元專項貸款。該業務創新利率激勵機制，約定若企業投保白茶氣象指數保險，貸款利率可下調50個基點，以金融手段引導企業主動管理氣候風險。此模式已帶動當地多家茶企跟進申請認證，成為金融精準服務農業綠色轉型的生動實踐。



圖：金融顧問走訪茶企瞭解銷售情況

### 3. 綠色債券

本行積極深化綠色債券領域的創新與布局，致力於構建多元化、全譜系的綠色融資產品體系，承銷品種已全面覆蓋碳中和債券、科創綠色債、鄉村振興綠色債以及「兩新」領域綠色債等主要類型，精準響應國家「雙碳」目標與綠色發展政策導向，有效連接多元化融資需求與可持續投資資金。通過持續的產品創新與專業承銷服務，報告期內，本行共承銷綠色債券55.75億元；發行綠色債券50億元，債券評級AAA級。不僅在多個綠色領域注入了金融活水，也顯著提升了本行在綠色資本市場的服務能力與品牌影響力。截至2025年末，本行綠色金融債券餘額50億元，綠色債券支持的企業或投向項目未發生重大污染責任事故或其他環境違法事件。本行將加大綠色項目的營銷和儲備力度，強化資金的項目分配管理，降低資金閑置的時間，提高資金的運用效率，發揮綠色債券對推動經濟轉型和產業結構升級的積極作用。

#### 案例：積極推進綠色債券相關工作

2025年5月，本行在全國銀行間債券市場成功簿記發行浙商銀行2025年第一期綠色金融債券，本期債券發行規模50億元，期限3年，票面利率1.69%。本期債券發行獲得了市場投資者的熱烈反響和踴躍認購，投資者類型涵蓋商業銀行、證券公司、基金公司、保險公司等多層次投資主體，認購倍數達4.3倍，充分體現了投資者對本行穩健經營和綠色金融實踐的高度認可。

2025年6月，本行支持的「25康富租賃MTN004（碳中和債券）」成功發行，發行金額3億元，募集資金用途全部用於償還綠色項目產生的有息債務及融資租賃款投放，涉及項目主要有風電廠項目、光伏發電項目、風儲項目。經綠色評估機構評估認定，本次中票項目可實現二氧化碳年減排量82.41萬噸；協同節約46.64萬噸標準煤，減排二氧化硫133.20噸、氮氧化物215.47噸。

#### 4. 綠色投資

本行構建多元化綠色投資矩陣，實現多品類、多渠道協同發力，多元配置綠色債券資產，充分挖掘配置價值。在綠色投資領域，重點關注風電、光伏、新能源等資產的投資機會，穩健創造「投資向綠、收益向實」的雙重價值，深入踐行穩健收益與可持續發展深度融合的綠色金融理念。截至 2025 年末，本行資金營運中心綠色債券投資餘額為 69.74 億元，同比增長 9.07%；子公司浙銀理財投資綠色債券餘額 18.04 億元，並於 2025 年 9 月成功發行綠色主題理財產品—浙銀理財琮融九曜添利 360 天持有 1 號碳中和策略增強理財產品，該產品引導資金投向可持續發展、碳中和相關主題資產。

#### 5. 綠色消費

本行積極推廣綠色低碳主題信用卡，鼓勵和支持個人消費者通過綠色出行等方式參與綠色低碳生活，共同踐行綠色消費理念。截至 2025 年末，本行已累計發行 1.9 萬張綠色低碳卡，共計提供了 100 萬人次的地鐵出行優惠，並向客戶贈送了 3.5 萬張共享單車季卡或月卡，折合共計減少 3,000 噸碳排放，鼓勵消費者將綠色低碳理念融入生活，共同推動社會向更加綠色低碳的方向前進。

### （三）業務 ESG 風險管理

本行持續優化綠色金融體系，建立健全 ESG 風險管理體系，覆蓋貸款（含貿易融資）、票據承兌和貼現、透支、債券投資、特定目的載體投資、開立信用證、保理、擔保、貸款承諾、拆放同業、存放同業、同業借款、同業代付、買入返售、投資銀行業務等投融資業務，以及其他實質上由本行或本行發行的理財產品承擔信用風險的業務。本行將 ESG 風險管理納入全面風險管理體系，貫穿盡職調查、審查審批、合同訂立、放款管理、投貸後管理等各個環節，並建立綠色金融與 ESG 風險管理體系，落實各層級各部門的 ESG 風險管理機制。

本行密切關注投融資業務活動中 ESG 風險因素對整體信用風險的潛在影響，並著力加強相關風險的識別、評估、監測與防範工作。本行建立明確的 ESG 風險分類及 ESG 風險全流程管理工作機制，依據風險評估結果制定相應緩釋措施。

#### 1. ESG 風險分類管理

本行根據授信客戶面臨的 ESG 風險的嚴重性進行分類管理，在各個環節實施差異化管理。根據客戶面臨的 ESG 風險程度，本行將授信客戶劃分為高風險、中風險和低風險三類，在業務發起時按照「初分、審查、認定」環節進行分類，並將該過程嵌入授信流程。

「高風險」客戶	其建設、生產、經營活動有可能產生較嚴重的不良環境和社會影響，或存在較大公司治理問題和風險的客戶。
「中風險」客戶	其建設、生產、經營活動有可能產生一定的不良環境和社會影響，或存在一定的公司治理問題和風險的客戶。
「低風險」客戶	其建設、生產、經營活動不會產生明顯不良環境和社會影響，且基本不存在公司治理問題和風險的客戶。

對分類結果為中風險、高風險客戶，應對客戶管控 ESG 風險進展情況進行動態評估，相關動態評估結果作為其評級、信貸准入、管理和退出的重要依據，並在貸款「三查」、貸款定價和經濟資本分配等方面採取差別化的風險管理措施。

## 2. ESG 風險流程管理

本行在進行 ESG 盡職調查過程中遵循「分類管理」「動態管控」的原則，要求經營機構及授信審查部門根據客戶及其項目所處行業、區域特點，開展詳細的 ESG 風險盡職調查與授信審查評估。

<p><b>盡職調查</b></p>	<p>本行制定《環境、社會和治理風險評價標準》，明確 ESG 風險的授信盡調要求，調查內容涵蓋污染物及廢棄物排放管理、氣候變化影響及應對、綠色發展機遇、自然資源和能源利用、環境治理策略及績效、綠色供應鏈、員工權益保障與人才發展、產品及經營責任、社會影響及貢獻、管理架構和經營策略等 ESG 表現。為確保調查情況真實可靠，本行針對內外各級各類信息，對客戶提供信息及從其他多種渠道（主管部門、行業協會、徵信機構、監管部門、媒體、群眾等）獲得信息進行有效比對，準確把握客戶所面臨的 ESG 風險。</p>
<p><b>審查審批</b></p>	<p>本行明確要求須對客戶或項目的 ESG 風險信息及分類進行審查，並出具審查意見。在合同訂立環節，對於借款人 ESG 風險分類為中風險、高風險的客戶，在簽訂合同時通過完善合同條款督促客戶加強 ESG 風險管理。在放款環節，審查人員對客戶管控 ESG 風險情況進行審查，關注客戶的風險隱患。</p>
<p><b>投貸後管理</b></p>	<p>本行在日常投貸後檢查中對客戶 ESG 風險信息進行收集、識別、分類和動態分析，密切關注國內外法律、政策、技術、市場變化對客戶經營狀況和行業發展的影響，及時、準確評估客戶 ESG 風險狀況，並採取相應的措施。針對 ESG 風險分類為高風險、中風險的客戶，定期開展 ESG 風險檢查。</p>

## 3. 觸發因素和風險升級流程

本行在《浙商銀行環境、社會和治理風險管理辦法》中明確了 ESG 風險動態評估機制，對客戶 ESG 風險分類等級進行動態調整。通過人工結合系統自動監測客戶 ESG 相關風險指標，如監測到客戶涉及符合 ESG 風險升級條件，系統將觸發 ESG 風險分類調整流程。

本行 ESG 風險觸發升級指標包括但不限於：

- 近三年存在因環保不達標被處罰或公開報道或企業環境信用評價結果為負面的記錄。
- 近三年存在因生產低質劣質產品被行政處罰的記錄。
- 近三年股東之間或股東與機構之間存在股權爭議或爭端。

本行經辦人員收到 ESG 風險分類調整流程後，按照 ESG 風險管理辦法中的標準進行重新分類，並經審查人員進行分類認定。如風險分類結果升級為中、高風險，將客戶納入 ESG 風險名單制管理範圍，要求客戶進一步採取風險緩釋措施，包括制定並落實重大風險應急預案、建立充分有效的持份者溝通機制、尋求第三方分擔 ESG 風險，定期開展 ESG 現場檢查，持續跟踪客戶 ESG 風險情況等。

#### (四) 生態系統和生物多樣性保護

本行積極支持《昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架》《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》等生物多樣性相關倡議和要求，出台《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》，在投融資業務活動中嚴格遵循保護生物多樣性的法律法規和規章制度，審慎評估客戶或項目對生態系統的影響，嚴格遵守生態保護紅線、環境質量底線、資源利用上限和生態環境准入清單等要求，積極推動生物多樣性保護和生態修復。

本行基於「浙銀善標」體系根據客戶社會行為表現進行評分，例如對生物多樣性保護等生態環境保護方面獲得政府部門頒發相關證書或表彰的客戶在評分時可獲得加分，基於評分確定「浙銀善標」等級，對不同「浙銀善標」等級客戶採取不同金融服務策略，引導金融資源向有利於社會價值創造的客戶傾斜。本行在《浙商銀行 2025 年授信基本政策》中明確相關內容，積極服務國家發展重大戰略，加大對綠色、低碳、循環經濟以及生物多樣性保護的金融支持力度，助力經濟社會全面綠色低碳轉型，支持美麗中國建設。並要求積極支持污染治理、生態保護及修復，加大對工業園區、城市新區、城鎮及農村污水收集處理設施建設及升級改造項目支持力度；支持重點行業污染治理、生活垃圾分類和處理處置設施建設、新興固體廢物綜合利用等融資需求；支持野生動植物及棲息地保護、海洋生態保護修復和海洋新能源、生態旅游等產業可持續發展。

#### (五) 指標與目標

本行於《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》中明確長期發展目標：未來 5 年，搭建全方位的綠色金融體系架構，增強綠色金融專業服務能力，提升碳核算能力與環境、社會和治理風險管理水平，強化自身綠色表現，逐步向綠色低碳銀行轉型。同時，在《浙商銀行綠色金融高質量發展實施方案》明確中期發展目標：持續健全綠色金融體系建設，強化環境、社會和治理風險管理，有序推動開展碳核算工作，提升信息披露水平，提高綠色金融服務能力。

關鍵指標	管理目標	2025 年進展
綠色金融業務發展長期目標	《浙商銀行綠色金融發展戰略與實施綱要》長期發展目標：未來 5 年，搭建全方位的綠色金融體系架構，增強綠色金融專業服務能力，提升碳核算能力與環境、社會和治理風險管理水平，強化自身綠色表現，逐步向綠色低碳銀行轉型。	截至 2025 年末，本行已設立政策研究、客戶營銷、品牌建設和自身表現四項小組，建立較為完善的綠色金融體系架構，強化客戶環境、社會和治理風險全流程管理，圍繞製造業客戶產能擴建、技術創新、貿易出海等方面打造完備的綜合服務產品體系，並針對綠色工廠、轉型金融方面出台專項金融產品。
綠色金融業務發展當年目標	加強資源統籌協調，持續通過機制建設、資源傾斜、考核引領、產品創新和綜合協同等多方面舉措，提升全行綠色金融服務	截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 2,568.35 億元，較年初增加 190.45 億元，增速達 8.01%，增速超過各項貸款增速。綠色金融客戶已超 1.5 萬

	質效，確保 2025 年全行綠色金融各項指標達到監管機構要求，綠色貸款指標滿足人民銀行 MPA 考核要求，本行在人民銀行金融機構綠色金融評估結果穩步提升。	戶；2025 年以來綠色債券累計承銷 55.75 億元。
綠色貸款 增速	2021—2025 年綠色貸款增速不低於全行各項貸款平均增速。	截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 2,568.35 億元，較年初增加 190.45 億元，增速達 8.01%，增速超過各項貸款增速。

### 三、踐行綠色營運

浙商銀行積極落實節能減排理念，通過積極倡導綠色辦公，全面推行無紙化辦公和會議，持續打造便捷高效的綠色辦公平台，實施硬件改造，聚焦照明、空調、電梯、變配電系統等重點用能設備，合理開展節能煥新。同時，針對網點營運和服務環節，綜合採取數字化、綫上化等方式降低服務過程中資源消耗，努力實現降碳增效。

#### （一）倡導低碳營運

印章及憑證電子化	打造數智營運管理平台，整合各類系統功能，減少手工台賬在編制、保管、銷毀等環節的資源耗費；推進憑證數字化開發，實現業務免填單、憑證電子化，減少部分紙質憑證的使用，實現電子審批與歸檔，替代紙質審批表單；全方位推進印章電子化，已完成 81,514 筆電子函證專用章用印任務；率先開發電子憑證功能，全年電子憑證會計數據試點節約用紙 1.93 噸。
創新遠程服務體系	基於遠程視頻、人臉識別等數字化技術手段，重塑遠程營運服務流程，結合大數據多維度風險防控措施，打造「浙 e 辦」遠程營運服務體系。「浙 e 辦」已累計上綫 27 項業務功能，將綫上渠道的方便快捷和櫃面服務的親切體貼融為一體，減少客戶往來網點的奔波，並節省客戶往返碳足跡。
推進綠色網點建設	鼓勵各地分行開展「零碳」網點建設加強自身營運減排，踐行低碳出行、綠色辦公等綠色理念，以點帶面逐步實現自身營運和資產組合的碳達峰、碳中和。2025 年，麗水分行、金華分行獲評「零碳」網點評價。同時，本行設立湖州分行為綠色金融改革創新示範行，將其轄內三家「碳中和」網點的建設經驗進行推廣和示範。

#### （二）優化資源管理

照明節能	通過對走廊、大廳、辦公室、會議室、衛生間、樓梯間、地下室等公共區域照明進行分時分區節能控制，部分區域更換高效節能燈具等措施，其中樓梯間吸頂燈採用聲控感應方式，部分辦公樓宇地下車庫照明採用分時段節能控制和高效節能燈具改造，樓層辦公區最低照明控制等，達到大樓整體節能目的。
------	--

空調節能	依照大樓實際情況制定空調設備節能方案，有條件的辦公樓宇通過空調遠程管控系統對空調進行節能設置，實現節能目的。
網點節能	網點裝修貫徹全生命週期「碳中和」設計理念，統籌網點建設與營運，將網點低碳營運的設備、設施納入網點統一建設中，通過接入光伏等清潔能源、優先使用高性能保溫隔熱材料、應用低碳節能系統的物聯網技術，精細化控制網點照明和空調等設備設施，選用 E1 級以上環保建材，家具主材料均採用 E0 級環保材料。
機房節能	針對機房、數據中心採取模塊化機房設計、充分利用自然冷卻功能等節能措施，並採取減少冷卻水排污量、降低冷卻水蒸發量等節水措施。截至 2025 年末，本年度數據中心 IT 設備日均能耗約 4.5 萬度，平均 PUE 值為 1.322。

### （三）傳遞綠色理念

本行在加強綠色營運管理的同時，積極向客戶、員工、供應商倡導綠色環保理念，引領持份者共同參與節能環保。包括但不限於：踐行「光盤」行動：在員工食堂常態化開展「光盤行動」宣傳，通過精準採購、按需備餐、廚餘垃圾統計分析等手段，堅決制止餐飲浪費，培養員工節約糧食的美德；優先選擇環保及可降解的辦公用品、清潔用品、辦公家具，優先採購新能源。

#### 案例：堅持綠色營運，轉型低碳辦公實現降本增效

浙商銀行濟南分行靈活設置大樓電梯工作時間、強制實施夏冬季空調溫度統一制度、改造加強熱水器及飲水機管理、照明管理等級劃分，規範降耗節能行為，並在辦公大樓安裝光伏發電裝置，節約大量電費開支，累計減少碳排放 500 餘噸，獲評山東銀行業 2024 年度 ESG 評價「A 類單位」。

## 第四章 社會篇



### 一、加強消費者權益保護

浙商銀行深刻把握金融工作的政治性、人民性，深入踐行「金融為民」的初心使命，堅持以客戶為中心，堅定承諾「金融向善，消保為民」，持續完善消費者權益保護體系、優化服務流程，推動消費者權益保護，切實保障客戶權益。

#### （一）消費者權益保護治理體系

浙商銀行全面貫徹落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規、監管要求，制定消保相關政策制度，定期召開消費者權益保護工作會議，建立並持續完善消保工作機制、決策機制和監督機制。

##### 1. 組織架構

<b>決策層</b>	<p>董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，負責制定消費者權益保護工作戰略、政策及目標，確保公平對待消費者，並將消費者權益保護納入經營發展戰略和企業文化建設中。下設的董事會消費者權益保護委員會，負責研究、指導和督促消費者權益保護工作開展情況和高級管理層相關履職情況，確保消費者權益保護工作的全面性、及時性和有效性。</p> <p>2025年，董事會消費者權益保護委員會指導開展消費者權益保護工作，涵蓋消費者權益保護工作規劃、重點工作開展、內部審計與考核情況等，切實監督產品服務消保審查情況，定期及時對投訴管理、消保工作協調會議機制運行情況、督導分行整改情況等高管層和消保部門的工作情況進行監督指導；審議通過《浙商銀行股份有限公司2024年度消費者權益保護工作報告和2025年度工作計劃》《浙商銀行消費者權益保護工作指導意見（2025年版）》、消保機制體制建設、投訴治理等消保日常工作情況等內容，指導完善《浙商銀行消費者權益保護工作管理辦法》《浙商銀行消費者權益保護審查工作管理辦法》《浙商銀行客戶投訴管理辦法》。</p>
<b>高級管理層</b>	<p>負責制定、審查全行消費者權益保護各項基本制度規定，建立完善的消費者權益保護制度體系，指導建立目標清晰、架構合理、保障充分、執行有效的消費者權益保護工作管理體系。下設的消費者權益保護工作（事務）委員會，負責統一規劃、統籌部署消費者權益保護工作。</p> <p>2025年，共開展消保工作會議20餘次，統籌部署年度消費者權益保護工作規劃，</p>

	推動體制機制建設、適當性管理與營銷行為管理、糾紛化解、金融教育、消費者服務、個人信息保護等消費者權益保護重點工作事項。
<b>執行層</b>	2025年，本行在總行層面成立了獨立的一級部門——「社會責任與消費者權益保護部」，作為本行消費者權益保護工作的牽頭管理部門，組織、協調、督促、指導總行相關部門及分支機構開展消費者權益保護工作。總行各業務部門承擔主管業務領域內消費者權益保護的主體責任，負責涉及本條綫各項消費者權益保護工作的具體落實。境內各分行參照總行模式，設立分行消費者權益保護職能部門並配置專職人員，負責牽頭開展本分行各項消費者權益保護工作，組織、協調、督促、指導分行相關部門及分支機構開展消費者權益保護工作，並接受總行的管理和指導。

## 2. 消保制度體系

本行將消費者權益保護融入公司治理、經營發展戰略和企業文化建設，及時修訂印發消保相關文件政策及專項管理辦法，建立了全面覆蓋「體制機制、適當性管理、營銷行為管理、糾紛化解、金融教育、消費者服務、個人信息保護」等方面的消保制度體系。2025年，本行修訂《浙商銀行消費者權益保護工作管理辦法》《浙商銀行消費者權益保護審查工作管理辦法》《浙商銀行客戶投訴管理辦法》等制度文件，努力建設公平、透明、和諧的金融消費環境。

本行將消費者權益保護指標納入總行部門和各分行的績效考核，並將考核結果納入問責體系和人力資源管理體系。2025年度，重點修訂了消保考評制度，考核指標全面覆蓋體制機制、適當性管理、營銷行為管理、糾紛化解、金融教育、消費者服務、個人信息保護等內容，重點關注銀行業消費者權益易遭受侵害的重點業務和關鍵環節。

## 3. 消保審計監督

本行已建立常態化、規範化的消保審計監督機制，將消保工作審計納入常規審計範疇，制定了《浙商銀行內部審計準則第17號——消費者權益保護工作審計》，並於2023年度進行修訂更新，進一步明確審計頻率、審計要點、審計對象範圍等審計要求，以五年為一個週期全面覆蓋浙商銀行相關部門和一級分支機構，重點圍繞產品與服務管理、金融知識教育宣傳、消費者投訴處理等方面開展審計工作。2025年，本行已按計劃開展了總、分行2025年度消費者權益保護工作專項審計。

## 4. 消費者權益保護培訓

浙商銀行高度重視全行員工消費者權益保護意識的提升，建立了完備的金融消費者權益保護內部培訓機制，每年向所有面向客戶的員工提供針對性的培訓，切實提升員工消保素養和專業能力，為客戶提供更高質量的金融服務體驗。截至2025年末，全行共開展金融消費者權益保護相關培訓共計1,045場，員工參訓共計達11.4萬人次，覆蓋總、分行各級人員，包括中高級管理人員、消費者權益保護崗位人員、基層業務人員和新入職人員。

## 5. 債務回收實踐

本行在債權管理中，始終堅持合法合規、公平公正的原則，既依法維護自身合法權益，也充分尊重與保障債務人的正當權利，持續鞏固本行聲譽與品牌形象。為全面落實《個人貸款管理辦法》《商業銀行互聯網貸款管理暫行辦法》等監管要求，本行制定並施行《浙商銀行零售信貸業務貸後管理辦法》《浙商銀行零售信貸業務催收管理辦法》等內部制度，並通過系統化培訓確保各分支機構債務回收人員規範操作、合規執行。同時，本行將消保落實情況納入零售信貸業務條線綜合評價體系，重點對投訴總量及有責投訴情況進行考核評估。總行設立專項對接機制，指派專人協助分行開展清收化解工作，強化過程指導與規範支持，確保債務回收全流程依法合規，切實維護金融消費者合法權益。

本行制定《浙商銀行信用卡（消費金融）業務催收管理辦法》等規章制度，每年對條線員工開展債務回收管理培訓，宣導合規債務回收政策，將消費者權益保護納入常態化管理。

## （二）產品服務審查

浙商銀行已建立產品服務消費者權益保護審查機制，通過《浙商銀行消費者權益保護審查工作管理辦法》明確了審查主體、審查範圍、審查要點、審查流程等內容，通過系統將消保審查硬性嵌入需審查事項審批流程中。同時，本行產品服務消保審查已嵌入全面風險管理體系，相關執行情況納入全面風險管理報告，董事會風險控制與關聯交易控制委員會每季聽取討論全面風險管理報告，從產品服務前端防範可能侵害消費者合法權益的相關風險。

涉及消費者的新產品、服務推出市場前，或現有產品、服務發生重大改變的，均進行消保審查。消保審查的範圍包括但不限於制度辦法、通知公告、營銷宣傳材料等。對於重大事項的消保審查問題，本行採用高級管理人員主持、各相關部門負責人參與的消保工作協調會、業務專題討論會、產品審批會等形式進行深入研究。通過產品服務消保審查機制，本行切實推動消費者權益保護關口前移，有效防範業務「帶病上線」。2025年，新增（或發生實質性改變）產品及服務審查數量（總行本級）為1,529個，審查意見共4,545條。

## （三）確保公平營銷

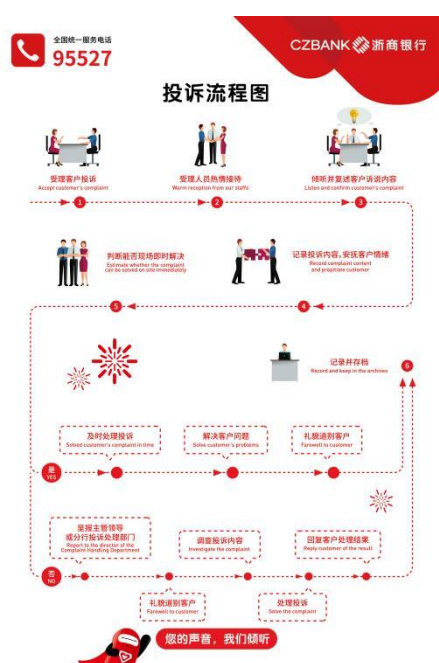
浙商銀行制定多個內部制度，規範營銷宣傳行為，保障營銷宣傳行為合法合規、公平適當。

<p><b>營銷宣傳</b></p>	<p>根據《浙商銀行營銷宣傳行為管理辦法》，明確營銷宣傳行為規範，強化對營銷宣傳人員、合作機構的管理，強調在營銷宣傳過程中尊重金融消費者意願，突出真實宣傳、公平競爭等要求。</p>
<p><b>銷售適當性管理</b></p>	<p>根據法律法規要求，制定《浙商銀行財富管理業務投資者適當性管理辦法》，明確財富管理產品五級風險等級分類機制、金融消費者分類和風險承受能力評估機制、適當性匹配標準等，力求將適當的產品通過適當的渠道銷售或者提供給適合的客戶。針對老年群體等特殊人群，制定了專門的財富管理產品銷售程序，強化風險提示。</p>

## （四）優化投訴處理

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

浙商銀行已建立並完善投訴受理、處理及核查工作制度。本行在《浙商銀行客戶投訴管理辦法（2025年版）》中明確收到投訴後，應當按照回避原則指定與被投訴事項無直接利益關係的人員核實處理，及時與客戶溝通，積極協商處理糾紛。投訴處理人員應根據投訴問題調查核實情況，結合客戶訴求確定處理方案，切實有效解決客戶問題；收到客戶核查申請後，應由業務主管部門對投訴處理過程、處理時限和處理結果進行核查，自收到核查申請之日起30日內作出核查決定，並以書面或電話等方式告知客戶。



圖：浙商銀行投訴處理流程

<p><b>優化客戶投訴渠道</b></p>	<p>本行除設立專門投訴通道（如 95527 客戶熱線、網點投訴窗口、浙商銀行 APP）外，還持續擴展、暢通 12378 監管熱線「一鍵呼轉」投訴和金融消費者保護服務平台等投訴受理新渠道，並不斷完善投訴處理流程。</p>
<p><b>完善投訴轉辦流程</b></p>	<p>在最新投訴管理辦法中進一步明確回避處理、調查核實、處理時限、提級處理等要求，並建立投訴瞭曬通報機制，及時將投訴監測結果反饋業務部門，對投訴增長較快的產品和業務及時提出改善措施建議，有效推動業務規則優化及系統改造。</p>
<p><b>持續聚焦訴源治理</b></p>	<p>聚焦訴源治理，多措並舉推進投訴治理水平整改提升，強化重點業務領域投訴治理，通過設定合理的激勵約束機制壓實主體責任；加強條綫賦能督導，指導投訴高發分行制定切實有效的投訴治理方案；加強訴源治理，以「質量優先」為原則制定穩健合理的業務發展策略，持續優化業務結構與客戶結構；積極探索糾紛多元化解機制，強化</p>

便民服務，進一步暢通客戶意見反映渠道，構建「未訴先防」的糾紛化解新生態。

浙商銀行高度重視投訴管理，確保客戶投訴接收及時、流轉順暢、處理高效。主要管理部門定期向董事會及高管層報告月度投訴監測報告、投訴情況分析報告、消費者權益保護工作報告（含投訴情況）等材料；組織落實投訴處理工作的管理、指導和考核，協調、督促相關部門和下級行妥善處理各類消費者投訴，並按時向監管機構、銀行業協會報送投訴數據和相關情況。2025年本行受理投訴共計 92,462 筆，客戶投訴受理率、辦結率 100%。

投訴按地區分布情況如下：

地區	投訴數（筆）	地區	投訴數（筆）
長三角地區 <sup>5</sup>	85,486	環渤海地區	2,000
中西部地區	3,788	珠三角及海西地區	1,188

投訴業務按類別情況為：貸款及債務催收業務投訴佔比 43.21%，銀行卡業務投訴佔比 39.70%，支付結算等其他類型業務投訴佔比 17.09%。

### （五）提供貸款調整選項

本行依據《浙商銀行零售信貸業務貸後變更實施細則》，在零售信貸資產存續期內，允許對已生效的借款合同（借據）及擔保合同的相關條款或要素，在符合制度要求的前提下進行合理修改與調整。為積極響應國家紓困政策及風險處置導向，本行在客戶履約期間持續監測其財務狀況變動，動態評估還款能力變化，對於因重大災害、突發健康問題、經營困難、失業等客觀原因導致還款能力暫時下降的客戶，經雙方協商一致，本行可通過靈活調整還款計劃、延長貸款期限等方式，對合同條款與貸款要素進行適應性優化，以有效緩解客戶階段性還款壓力，助力其財務狀況逐步恢復。

## 二、改善客戶服務體驗

浙商銀行秉承「金融向善 服務為民」的宗旨，緊緊圍繞「高質量發展」主題，以提升優質服務為抓手，深層次打造高質量金融服務品牌形象，為客戶提供更優質、更高效的金融服務。

### （一）打造品質服務

本行秉持以客戶為中心的服務理念，通過不斷優化服務流程、提升服務設施和環境、加強員工培訓和管理、利用科技手段等綜合提升服務品質，為客戶打造專業、貼心金融體驗，全力贏得客戶的信任和支持。

#### 網點服務 適老化

- 本行堅持傳統服務與智能創新並行，網點 100%設置愛心座椅、輪椅和老花鏡，因地制宜升級適老化硬件設施、設置「老年人愛心服務專員」、保障現金等傳統支付方式和提供上門服務等，為老年客戶提供「一站式」金融延伸服務；對智能櫃員機、ATM 機等設備

5. 含總行部門投訴。

	<p>開展系統性適老化升級，確保老年客戶「看得清、聽得見、會操作」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織開展 2025 年度老年客戶服務示範網點評選工作，以示範網點為標杆，推動金融服務適老化水平再上新台階。</li> </ul>
<b>退稅支付 便利化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推進離境退稅服務提質擴面，提升支付便利化水平。在杭州蕭山國際機場開辦境外旅客購物離境退稅代理業務，獲得寧波稅務代理資格，溫州龍灣國際機場、義烏機場和舟山普陀國際機場均建成離境退稅代理點，實現浙江省離境退稅口岸便捷退稅服務全覆蓋，為境外旅客提供「購物+退稅」一站式便捷體驗。</li> <li>在杭州大廈設立浙江省首家離境退稅「即買即退」集中退付點，境外購物旅客在指定商戶購物後，可前往集中退付點享受「即買即退」服務。該退付點集成外幣兌換、現金兌換、零錢包、移動支付、金融諮詢等服務，為境外旅客提供「一攬子」便捷服務。</li> </ul>
<b>深耕建設 溫暖驛站</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定溫暖驛站 3.0 建設方案，依托網點企微等數字化工具延伸線上社會服務，提出「9+N」子品牌建設體系，新增「浙銀護衛」防非反詐工作站、「書香浙銀」共享閱讀站、「浙裏通辦」政務服務站等站點類型，覆蓋政務、文化、安全、公益等核心領域，推進金融服務與社會服務深度融合。</li> </ul>

#### 案例：上門服務解困境，適老關懷送溫暖

2025年5月中旬，浙商銀行蘭州東部支行工作人員攜帶移動設備上門為92歲高齡且因中風行動不便的陳爺爺辦理密碼解鎖服務。面對聽力較弱的老人，工作人員放慢語速放大聲調，並配合手勢耐心溝通，將嚴謹流程與暖心細節有機結合，高效完成業務辦理，解決其難題。



圖：浙商銀行提供適老關懷上門服務

#### 案例：精准服務，助力離境退稅提質增效

浙商銀行衢州分行作為衢州市離境退稅「即買即退」政策的重要合作金融機構，通過為指定商戶高效開設結算賬戶、協助布放支持外卡的銀聯 POS 機具及簽訂嚴謹服務協議，構建了安全高效的金融結算與支付便利化合作網絡，有力保障了退稅資金的順暢安全流轉。該業務成功實現了數字金融與消費場景的融合



圖：離境退稅「即買即退」商店

### 案例：政務服務進廳堂，身份證辦理「就近辦」

2025年3月26日，浙商銀行紹興諸暨支行聯合諸暨市公安局創建的「省內居民身份證代辦點」正式啓用。身份證代辦點採用全流程自助辦理模式：市民僅需通過設備完成人臉識別、指紋採集、電子簽名、掃碼繳費等步驟，並可選擇身份證郵寄到家服務，全程耗時僅5分鐘左右，真正實現了身份證換領、補辦等業務受理「就近辦、馬上辦、一次辦」。



圖：政務服務進廳堂

## （二）提升數智服務體驗

浙商銀行秉持以客戶為中心的服務理念，強化金融科技創新引領，充分發揮數據要素價值，整合線上線下服務渠道，豐富數智金融產品體系，全方位改善客戶體驗與滿意度，切實提升金融服務質效。

2025年12月，由新華網主辦、中金金融認證中心（CFCA）承辦的2025企業家博鰲論壇—數字金融安全發展大會暨數字金融聯合宣傳年年度活動上，本行憑藉在企業網上銀行用戶體驗和AI應用方面的出色表現，榮獲2025數字銀行臻選之光獎的「企業網銀領航之星獎」。

<p><b>科技賦能 精准授信</b></p>	<p>本行基於大數據和風控模型，整合信用卡和多款消費信貸產品，推出聚合二維碼，客戶僅需掃描一次二維碼並授權後即可實時查看上述多個產品的預審額度，有效構建「廣泛觸達—高效轉化—精准授信—穩健投放」的業務閉環。截至2025年末，累計掃碼4,100餘個客戶，成功為440餘個客戶核定正式授信，總授信額度達17.36億元，用信餘額9.75億元。</p>
<p><b>升級優化</b></p>	<p>針對企業網上銀行，本行持續豐富產品功能，圍繞參數化、個性化、易用化、智能化等方向</p>

<p><b>企業網銀</b></p>	<p>不斷迭代優化，回應客戶痛點和個性化需求。年內創新推出網銀客戶端，解決客戶使用瀏覽器、驅動和控件等兼容遇阻的問題；持續簡化高頻功能操作，以極簡設計思路，進一步減少客戶操作；優化提示報錯和上移指引內容，讓客戶易看易懂；引入數智反詐系統，通過多種事中風控措施，精準識別風險客戶和異常交易。</p>
<p><b>優化財資服務體系</b></p>	<p>打造企業財資「10+3+N」數智化綜合服務體系，為客戶著力打造賬戶、結算、資金、票據、外匯、報表、投資、融資、預算、決策等十大場景中心，集成 PC 端、移動 APP、直聯 API 三大服務渠道，形成資金歸集、營收稽核等 N 個特色應用，全面服務於客戶財務數字化轉型。</p>
<p><b>數智服務老年群體</b></p>	<p>針對老年人群面臨的數字鴻溝，在數智服務場景中聚焦適老化改造，幫助老年群體更好地使用智慧服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 煥新手機銀行「長輩版」首頁及模塊布局，實現以圖文結合方式進行視覺展現，完成 ATM 設備適老版建設，各分行可按需升級 ATM 設備為適老版，通過加粗加大功能菜單、數字信息，提高了線上線下渠道的可訪問性、可操作性與可感知性。</li> <li>• 手機銀行「長輩版」首頁新增語音導航，提供語音搜索和語音一鍵呼起等服務，老年人只需說出關鍵詞，就能快速導航至服務，極大簡化操作步驟；人臉識別時，針對老年客群採取去掉眨眼動作、延長刷臉動作時間等方法，提升老年客群的刷臉通過率和客戶體驗。</li> <li>• 首創「金桂專欄」適老專區，整合「銀髮專屬理財+醫療健康+攜程老友會+養老課堂」四大場景，形成「財富管理—生活服務—社交陪伴」全鏈路服務。</li> <li>• 搭建智慧老年大學數字化平台，上線活動管理、課程簽到、積分兌換等功能，實現「教育信息化+文體活動+積分營銷」的全流程線上化操作，為老年客群提供便捷服務。</li> </ul> <div data-bbox="651 1267 1102 1644" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">圖：智慧老年大學數字化平台</p>

### 案例：為企業定制打造綜合服務體系

針對深圳 HW 物流面臨的境內外賬戶分散、跨境資金效率低及財務管控薄弱等挑戰，浙商銀行提供了定制化的企業財資管理平台解決方案。該方案通過 API 對接企業多家合作銀行，實時聚合數據形成統一視圖，並搭建分級權限體系。同時，將銀行查詢接口與企業訂單系統直聯，利用智能對賬引擎自動匹配銀行流水與 ERP 數據，極大提升了原本依賴手工流程的效率，實現了資金的高效集中管理與智能營運。

## 三、守牢數據安全與私隱保護

浙商銀行嚴格落實數據安全管理、客戶信息保護、消費者金融信息保護相關要求，致力於維護與客戶之間的信任，主動建立與業務發展目標相適應的數據安全治理體系及管理制度，構建覆蓋數據全生命週期和應用場景的安全保護機制，全面保障數據和私隱安全。同時，將數據安全納入全面風險管理體系、內控評價體系，牽頭開展數據安全相關的消費者權益保護工作，定期開展數據安全及風險管理審計，層層壓實數據安全管理責任。

### （一）數據安全與私隱保護治理架構

本行建立了覆蓋黨委會、董事會、高管層、總行科技管理部、數據管理部等的數據安全管理組織架構，明確了數據安全崗位職責及工作機制，為數據安全工作提供了組織保障。實施黨委領導下的數據安全責任制，總行黨委、董事會對數據安全工作負主體責任，負責指導、督促高級管理層有效執行和落實數據安全工作。本行於高級管理層下設信息科技管理委員會、數據治理委員會履行組織建設數據安全治理體系、落實數據安全管理工作，審議數據安全管理流程及制度，審批與數據安全相關的重大事項，指導、協調數據安全突發性事件的應急處置，配置足夠的資源保障數據安全管理的實施。

本行嚴格按照「最小必需」原則確定數據採集範圍、數量和頻度，確保不收集、保留與提供服務無關的數據，在涉及個人客戶信息採集前征得客戶的明示同意，並告知用途及存儲時限。同時，在數據的採集、管理和使用過程中，嚴格遵守數據安全與私隱保護相關法律法規和監管制度，年內新增《浙商銀行數據分類分級管理實施細則》《浙商銀行數據安全保護技術規範》，修訂完成《浙商銀行數據安全管理辦法（2025 年版）》《浙商銀行數據出境安全管理實施細則（2025 年版）》《浙商銀行數據安全事件應急預案（2025 年版）》《浙商銀行網絡安全管理辦法（2025 年版）》等制度，不斷完善數據安全制度體系，嚴格遵循合法、正當、必要、誠信原則處理數據與客戶信息，切實保障客戶個人私隱的安全。

### （二）數據安全防護與應急響應

本行制定《浙商銀行信息科技事件總體應急預案》《浙商銀行數據安全事件應急預案》《浙商銀行防勒索病毒應急預案》《浙商銀行網絡安全事件應急預案》，明確網絡安全、數據安全、信息安全事件的全過程處置流程與機制，定期開展專項事件應急演練，不斷提升網絡安全、數據安全、信息安全事件應急監測、預防、響應和處置能力；制定《浙商銀行數據安全風險評估實施細則》《浙商銀行

《信息科技條綫風險評估實施細則》，構建數據安全風險評估體系，建立數據安全風險評估電子流程，規範數據安全風險評估工作流程、機制和內容。

本行將數據安全風險分為高、中、低三個級別，由各機構常態化開展數據安全風險評估，加強數據安全風險識別、處置和報告。每年組織開展數據安全「全面」風險評估，重要數據、數據出境、人臉識別應用、數據安全事件等「專項」風險評估，以及數據處理活動等「常態化」風險評估。本行已將數據安全風險、信息科技風險等納入全面風險管理體系，全面識別關鍵節點的數據安全風險並開展整改，完成數據安全風險評估並報送監管。

<b>防止 IT 系統中斷</b>	本行持續推進同城多活機房布局優化，探索災備資源多活動態調配機制，優化容災策略與技術路綫，多次實施跨月同城流量調度切換演練，不斷優化應急操作流程和應急預案，提升業務連續性與容災保障水平。
<b>防止網絡攻擊</b>	本行建立了完善的網絡安全管理體系，迭代升級「一基礎五平台」網絡安全技術防護體系，豐富完善網絡安全事件應急預案，明確預防預警措施、應急處置流程、信息上報和通報等機制要求，建立「安全—運維」協同響應機制，定期開展安全事件應急演練，不斷提升應對安全事件的應急響應能力。
<b>優化報告流程</b>	本行在制度中明確重大事項報告的流程，員工註意到私隱與信息安全等可疑事項時，應立即向中心負責人和部門負責人報告，並同時採用「橫向+縱向」雙綫報告機制向關聯部門和上級管理部門與行領導報告。

### （三）專業認證與審計監督

本行已通過 ISO20000 信息技術服務管理體系、ISO22301 業務連續性管理體系、ISO27001 信息安全管理體系、ISO27701 私隱信息管理體系認證，以及金融網絡安全成熟度四級優秀級認證。同時，本行建立了較為完善的業務連續性、網絡安全、數據安全應急響應制度與管理體系，並定期開展應急演練與培訓，有效提升員工應急處置能力和意識，確保 IT 基礎設施安全性。

本年度總行審計部開展了包含網絡安全與數據安全領域在內的信息科技風險全面審計，持續強化對信息科技風險網絡安全和數據安全管理、問題整改的監督作用。

本行 ISO27001 認證範圍為本行及客戶信息系統進行開發、測試、運行、維護相關的管理活動（認證效力覆蓋全行 95% 以上的信息系統），ISO27701 認證範圍為作為 PII 控制者和 PII 處理者為全行信息系統進行開發、測試、運行、維護相關的私隱信息管理活動，認證場所均覆蓋總行和西安科研中心、生產中心、同城災備中心和异地災備中心。

本行聘請第三方會計師事務所每年進行一次包含信息科技在內的外部審計，信息科技審計內容覆蓋信息科技治理、網絡安全管理、信息科技項目管理、系統運行維護、系統訪問控制管理、重要系統配置、重大 IT 項目、信息科技外包管理、信息科技風險管理等各領域的關鍵控制點。

### （四）數據安全與私隱保護培訓

本行積極開展「浙商銀行 2025 年重要時期網絡安全保障培訓」，面向全行普及數據安全、個人客戶金融信息保護等方面的監管規定、常見風險及風險防控措施，提升個人信息保護能力。

<p><b>面向員工</b></p>	<p>開展《中國人民銀行業務領域數據安全管理辦法》《中國人民銀行業務領域網絡安全事件報告管理辦法》解讀在綫學習，面向全行數據安全聯絡員和信息科技人員開展數據安全管理和事件報告管理培訓，強化落實監管制度要求；針對科技人員開展安全技能、安全編碼與安全應急培訓，面向全行不定期進行釣魚郵件演練，加強全員信息安全意識，提升人員信息安全保護技能，形成全員共同維護信息安全的良好環境。</p>
<p><b>面向客戶</b></p>	<p>每年定期開展國家金融科技活動週、網絡安全宣傳週，面向社會公眾，特別是兒童、老年人、一綫工人、外來務工人員、農村居民等重點人群，深入宣傳普及《數據安全法》《個人信息保護法》等數據安全領域核心法律法規以及網絡安全、反欺詐等知識，切實提升廣大客戶的金融安全防護意識和保護技能。</p>

## 四、增進人才吸引與保留

浙商銀行將人才培養和員工成長視為企業發展的關鍵，堅持以人為本，在充分保障員工權益的基礎上，構建了系統化、專業化、多元化的人才培養體系，聚焦不同階段員工核心技能重點提升，不斷提高員工素質，努力尊重與支持每一位員工的職業成長和價值實現。

### （一）人力資源管理架構

本行持續健全人力資源管理架構及管理體系建設，將幹部人才隊伍建設納入全行「五五」規劃，本行董事會決定高級管理人員的任免、薪酬與考核；高管層負責組織實施人力資源發展戰略，強化幹部人才隊伍建設；人力資源部門負責統籌落實相關工作。

### （二）人才發展戰略

本行結合「五五」規劃人力資源專題規劃，堅持以人才內生培養為主綫，推動幹部人才隊伍結構持續優化，推進幹部年輕化與梯隊建設，樹立「德才兼備、群眾公認、注重實績、人崗適配、梯次培養」的選人用人原則，以數字化思維推動人力資源管理底座迭代完善，營造一個「識才、愛才、敬才、用才」的人才環境，形成與全行發展戰略相適應、互成就的人才格局。

<p><b>人力資源分析</b></p>	<p>本行常態化跟踪同業在人力資源管理方面的趨勢和變化，結合人力資本分析和人效分析，識別中長期和短期人力資源管理領域的機遇與調整，不斷調整人力資源配置策略，充分發揮人力資源第一資源作用。</p>
<p><b>人才調研</b></p>	<p>聚焦人才隊伍建設，持續做好人才工作的相關調研，摸清人才底數，堅持全週期培養的理念。開展全行幹部人才隊伍調研摸底，全面排摸幹部人才隊伍情況，形成全行中層領導人員幹部畫像，強化人才培養提升綜合能力。</p>
<p><b>優化職涯規劃</b></p>	<p>制定「三個五年」關鍵人才全生命週期職涯規劃，持續規範校招大學生培養體系機制；</p>

	啓動各層級關鍵人才培訓，暢通人才成長發展路徑；通過雙向交流任職、內部公開競聘，多渠道發現青年人才，加強幹部自主培養；開展專業化人才隊伍建設，打通專業序列與管理序列之間的轉化通道，進一步激發隊伍活力。
<b>關鍵人才培養</b>	本行持續強化人才培養，開展關鍵人才全生命週期培養管理，完善「雙百雙千」關鍵人才庫，通過組織北京大學-浙商銀行幹部領導力提升培訓班、飛雁、千里馬項目等措施跟踪培養。

### 1. 全面保障員工權益

本行嚴格遵守相關法規和政策，按時足額為員工繳納五險一金，工傷保險參保覆蓋率 100%。此外，本行不斷優化完善員工福利保障，為員工提供補充醫療保險、企業年金、通訊費補貼、高溫津貼與供暖費補貼、膳食補助、職工療休養等多元化福利保障，增強企業凝聚力，體現人文關懷。截至 2025 年末，用工人數<sup>6</sup>25,016 人（含派遣員工、外包人員、附屬機構員工），其中，漢族員工 24,431 人，少數民族員工 585 人；30 歲以下員工 5,738 人，31-50 歲員工 17,985 人，50 歲以上員工 1,293 人；勞動合同簽訂率 100%，內部僱傭填補空缺職位比為 6.02%，女性員工佔比 45.67%，中高層管理人員女性佔比 15.55%。

<b>傾聽員工心聲</b>	本行建立員工凝聚力定期測評機制，每年定期開展員工凝聚力調查，從企業發展願景和戰略認同、企業價值觀和文化認同、工作價值認同和工作環境認同等四個維度，深入瞭解員工對本行的真實評價和意見建議，作為優化管理決策的重要方式，並將測評結果納入分行年度綜合績效評價。2025 年，各分行凝聚力評價平均得分 4.38（5 分制），員工對當前工作總體評價較為滿意。
<b>解決員工問題</b>	本行重視員工意見建議，秉持「積極服務基層員工、主動傾聽一線聲音」的理念，不斷優化內部溝通平台「蜂巢社區」。平台實行匿名註冊，員工可以「蜂友」身份建言獻策，通過社交化的交流方式有效打破上下級壁壘和部門豎井，使一線關注的問題能夠直達管理層，並由相關責任部門及時回應解決。2025 年，本行推出「蜂巢社區」4.0 版本，全年訪問量達 375 萬，日均活躍用戶超 1,700 人，共解決問題 873 個。同時，持續完善問題反映和處理機制，定期梳理員工普遍關心的事項，已編制 11 期《蜂巢問題專報》，推動解決了一批急難愁盼問題。

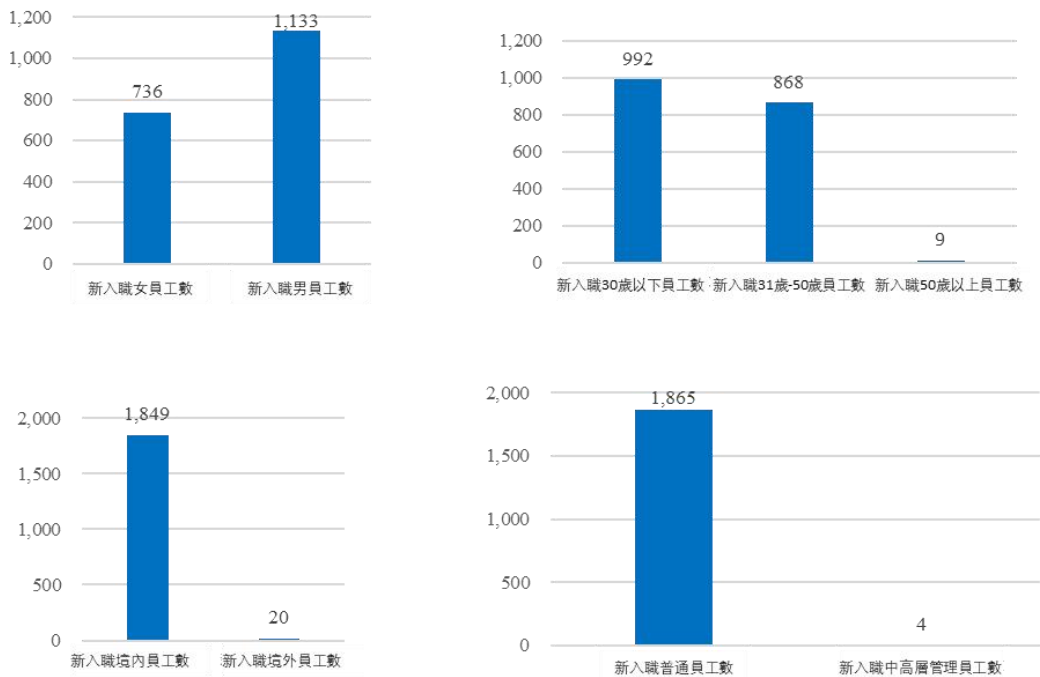
6. 2025 年起，員工相關數據統計範圍為本集團（含派遣員工、外包人員、附屬機構員工）。

	 <p style="text-align: center;">圖：本行通過「蜂巢社區」開展員工特色主題活動</p>
<p><b>員工申訴舉報</b></p>	<p>本行依法建立申訴上報機制，員工可通過紀檢舉報信箱、舉報電話等渠道針對認真工作、幸福生活等問題提出匿名申訴。本行對員工申訴信息、員工申訴處理過程嚴格落實保密要求，嚴禁任何針對申訴人的打擊報復或歧視行為，一經查實，將依法依規予以嚴肅懲處。</p>

## 2. 拓展人才招聘引進

本行貫徹人才內生培養理念，積極構建以校園招聘為主、社會招聘為輔、內部招聘調整結構的招聘體系，為本行提供充足的人才儲備。2025年，本行將校園招聘作為人才引進的主要渠道進行重點拓展，校招崗位全面覆蓋總行及全部39家分支機構。2025年，新入職員工人數達1,869人。

**本行 2025 年新入職員工多元化情況**



<b>擴大招聘傳播聲量</b>	為廣泛觸達並吸引優秀青年人才，通過構建全集團立體化僱主品牌傳播網絡，累計舉辦 169 場線下宣講會、雙選會及 2 場線上直播，有效擴大了品牌影響力，吸引廣大學生線上線下參與。
<b>開展暑期實習計劃</b>	在推進大規模校招的同時，本行持續深化前瞻性人才儲備，圓滿完成第三屆「浙銀暑期實習生」項目，項目覆蓋範圍進一步擴大至多家分支機構，並成功提前鎖定 30 餘名 2026 屆頂尖院校的優秀實習生。
<b>參與專場招聘活動</b>	積極參加浙江省國資委系列專場招聘活動，深化銀政合作，拓展選才渠道，全年共計參加杭州場、上海場、北京場、香港場等 6 場招聘會，招聘崗位涵蓋校招、博士後工作站崗位、業務條綫崗位等。

### 3. 優化職業發展平台

本行建立了集薪酬、福利、考評於一體的規範化、系統化和制度化的管理體系。員工考評以實績導向，實現精準考評；薪酬管理倡導激勵與約束並重，堅持績效薪酬向考核優秀、貢獻度高的員工傾斜；福利以普惠性為特色、體現人本關懷。三者互相補充、各有側重，由此形成了有序的閉環生態管理體系，著力發揮在員工全生命週期管理中的作用。

<b>優化員工考核模式</b>	採用「1+N」考核模式，突出直接上級、本部門員工、同級協同員工和下級服務機構的 360 度考核內容。參考考核分數，確定考評等級，根據考評結果進行績效分配。各級機構以月度、半年度、年度為單位進行考評。考評結果反饋採用線上與線下相結合的方式有序推進。
<b>完善職業發展序列</b>	尊重與支持每一位員工的職業成長和價值實現，建立了完善的員工發展晉升體系，設置營銷人員、管理人員兩種不同的職級體系，建設了管理職務序列和技術職務序列的「H」形發展通道，實現管理職務和技術職務的靈活轉換，有效拓寬員工職業發展路徑。
<b>加強重點員工培養</b>	全面加強人才建設和儲備。實施「CZ 星計劃」和大學生基層崗位鍛煉，幫助大學生員工快速適應本行文化，系統瞭解本行產品和業務流程，為下一步職業發展打下良好基礎。根據員工所在層級納入「雙百雙千」相應人才庫，同時匹配了交流學習、交流任職、內部公開競聘等多種培養項目，助力員工職業發展。
<b>支持員工學習深造</b>	本行倡導員工持續提升專業能力，支持全體員工獲取外部專業資質認證，鼓勵員工參加專業知識、專業技能、學歷教育等系統性學習，本行廣泛徵求針對外部資格證書清單的意見，持續擴大員工獲取外部資格證書的補貼範圍。2025 年，本行為考取了銀行業專業人員職業資格、中國註冊會計師（CPA）、特許金融分析師（CFA）、特許公認會計師（ACCA）、金融風險管理師（FRM）、註冊國際投資分析師

	(CIIA)、法律職業資格證書、國際反洗錢師資格認證(CAMS)、TOGAF 認證架構師等涉及 133 項資格證書的員工提供考試費用激勵。
--	---

#### 4. 深化培訓體系建設

本行圍繞「1234」全生命週期培訓體系，以服務全行戰略為導向、以黨建為引領，堅持以人才內生培養為主綫，強化 AI 數智賦能，深化人才梯隊培訓，推進師課體系建設，創新培訓內容形式，優化培訓條綫管理，全方位激發培訓效能。截至 2025 年 12 月末，全行共舉辦各類培訓 3,151 期，同比增長 94.99%；全年共計 10.71 萬人次參加各類考試，同比增長 72.54%，為全行人才梯隊建設和業務高質量發展注入強勁動能。

<p><b>推進關鍵人才梯隊建設</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對校招大學生、2—4 年優秀青年員工、初中階管理人員等關鍵人才梯隊，實施「集中培養（理論學習）+崗位歷練（實踐檢驗）+持續跟踪（效果評估）」的全週期培養，針對不同階段提供分層培養項目，幫助員工在理論和實踐的深度結合中提升學習效果。</li> <li>與北京大學等知名高校合作，合作拓展領導力培訓課程，邀請國家戰略智庫級講師、北京大學和中央黨校知名專家教授授課，年內舉辦了幹部領導力提升培訓班第一期，獲得了參訓學員、授課專家的好評。</li> </ul>
<p><b>推動內訓師隊伍建設</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>圍繞師課一體化建設，以「好師好課」大賽為龍頭，持續深化內訓師隊伍建設，年內創新升級 2025 好師好課大賽，年內共產出 128 名認證總行級講師、57 門認證總行級課程、30 門精品課程、20 個精品智能體。</li> <li>修訂內訓師管理辦法，持續健全內訓師選拔、考核、激勵體系，強化總、分行內訓師體系相互貫通，引導內訓師深入基層一綫開展授課。通過科學選拔、系統培育、實戰賦能、長效激勵，專業化、梯隊化的內訓師隊伍進一步壯大。截至 2025 年末，全行認證內訓師隊伍達 800 人，較上年新增 128 人。</li> </ul>
<p><b>升級「浙銀智慧雲」平台</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行聚焦智慧賦能，加快推動在綫平台迭代升級，不斷完善浙銀智慧雲平台，提升培訓效率、體驗與成本效益，打造員工學習的主陣地。截至 2025 年末，本行月活達 12.15 萬人次，日活約 4,100 餘人次，人均在綫培訓時長 37.98 小時。</li> <li>本行高效組織在綫項目，保障關鍵崗位專業能力和提升員工職業素養。截至 2025 年末，已舉辦 140 場考試；組織在綫學習與直播培訓 262 場次，參訓學員達 55.12 萬人次。</li> <li>持續建設維護高質量、緊貼業務需求的在綫資源庫，打造「智營先鋒成長營」、小企業雲課堂、理財直通車、信用卡園地、營運微課堂等特色業務學習陣地。</li> </ul>
<p><b>布局 AI 能力培訓</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>注重培養員工的 AI 思維和實戰能力，在各專項培訓及綫上項目上設置 AI 主題培訓課程。2025 年 7 月，本行開展部門及分行主要負責人人工智能專題培訓，並實</li> </ul>

現本行全體員工在綫培訓全覆蓋；在「浙銀智慧雲」創設 DeepSeek 賦能未來學習園地，截至 2025 年末，已推出 AI 應用普及類在綫課程 10 門，學習人數超 4,000 人次。並針對不同職能條綫員工開展「DeepSeek 助力高效辦公」、AI 智能體比賽、AI 管理雙驅動等特色培訓，推動 AI 培訓在全行普及並深度賦能業務。

### 5. 增強員工凝聚力

本行以創新形式深入踐行中國特色金融文化「五要五不」，深化「書香浙銀」建設，高質量舉辦「浙銀文化週」系列活動；圍繞滿足職工多樣化精神文化需求，精心開展系列文體活動，切實豐富職工精神文化生活，凝聚文化共識和奮進合力。

- 打造「書香浙銀」特色文化品牌，推行具有浙銀特色的「1+N+X」書香建設模式，組織薦書、文化沙龍、書香直播等形式豐富的書香活動，各分行因地制宜建設各具特色的「書香浙銀分館」「書香浙銀讀書分社」，全行書香氛圍日益濃厚。



- 舉辦「818 浙銀文化週」活動，圍繞「書香文化」「合規文化」「幸福家文化」「金融科技」「金融文化」五大主題，通過線上綫下相結合的形式，開展精彩紛呈的各類活動。



- 舉辦「以行為家 以行為榮」員工健步行活動，倡導綠色健康的生活方式，總行員工及家屬共計 1,600 餘人參加。



- 舉辦首期「聲音環游記·2025 員工子女愛心暑托班」，以暖心陪伴和專業課程，為浙銀寶貝們打造了一個充實而安全的暑假。



### （三）人力資源風險管理

2025 年，本行員工已超 2 萬名，但其中校招員工佔比總體較低，人才內生培養不足；幹部年齡結構日趨老化，年輕幹部培養缺乏系統性長遠性規劃，尚未形成「下一級配備為上一級儲備」的良性循環。

為更好發揮人才潛力，堅持「人才強行」，本行開展各層級領導力培訓，涵蓋業務骨幹到初、中、高階管理者；以「好師好課」大賽為載體，持續擴充內訓師隊伍，提升內部師資水平。重點開展新員工培訓，建立「報到一批、培訓一批」的動態培訓機制。系統性加強全行幹部人才隊伍建設，動態更新、完善「雙百雙千」人才庫，對應搭建人才發展三個「五年成長」計劃，根據各層級後備人才的特點和勝任要求，分層級實施後備人才培養計劃。進一步加快年輕幹部培養和使用的步伐，通過雙向交流任職、短期交流學習、派駐幫扶等方式，自下而上優化全行幹部人才隊伍結構。加快年輕員工培養，鼓勵提拔使用年輕幹部，規範分行大學生培養體系，制定大學生加速成長路徑。

### （四）人力指標與目標

本行建立員工凝聚力定期測評機制，每年定期開展員工凝聚力調查，作為優化管理決策的重要方式，同時將測評結果納入分行年度綜合績效評價。2025 年，本行員工流失率為 4.32%，較上年有所下降；員工滿意度為 4.38 分（總分 5 分），較上年略有提升。

## 五、提升社會貢獻

浙商銀行全面落實浙江省委、省政府「善行浙江」建設要求，積極履行社會責任，聚焦共同富裕、鄉村振興、產業幫扶、教育公益、志願服務等多個領域開展長期公益實踐，惠及全國 30 餘個省份。2025 年，本行憑藉在公益慈善領域的持續投入和積極貢獻，榮獲浙江省政府頒發的第八屆「浙江慈善獎」。

### （一）開展公益慈善

浙商銀行充分發揮「金融+公益」合力，向社會傳遞金融溫度。依托各地分行、員工志願者隊伍，關愛和幫助周邊社區困難群體，積極參與慈善公益事業，為慈善事業發展貢獻力量。



圖：「浙銀公益」品牌 logo

#### 深化「一行一校」 教育幫扶

本行將「一行一校」教育幫扶作為履行社會責任的重要平台，鼓勵各地分行聚焦本地教育幫扶需求，以金融能量賦能鄉村教育，通過長效、精準的幫扶機制，為鄉村小學師生構建更優的成長與發展平台，讓公益助學的溫暖持續照亮鄉村學子的求學之路。截至 2025 年末，本行已結對幫扶浙江山區海島縣、貴州、四川、甘肅等地 33 所學校，並結合鄉村教育實際，不斷創新助學方式，組織員工短期支教助學、研學夏令營等特色活動，累計投入 4,900 餘萬元，全方位幫扶改善校園環境、教學質量、學生精神面貌等，受助學生上萬人。



圖：「一行一校」研學夏令營活動



圖：浙商銀行員工走進蘭考縣桂李寨小學開展短期支教助學



圖：浙商銀行上海分行為溫州永嘉巽宅鎮中心小學愛心圖書館揭牌贈書



圖：浙商銀行合肥分行在槎水中心小學開展愛心護眼公益活動

**打造「浙銀擁軍」  
品牌**

本行以提升全社會的擁軍意識為己任，持續開展「浙銀擁軍」系列活動，營造人人瞭解擁軍、支持擁軍、參與擁軍的濃厚氛圍。自 2022 年 12 月，本行設立首個村級「紅色浙銀」社會化擁軍工作室以來，本行已在全國 37 家分行建立了擁軍工作室，為現（退）役軍人及軍屬提供全方位金融服務。這是當地許多退役軍人的「溫馨小家」。本行擁軍做法成效不僅獲得《浙江日報》刊載，而且獲評「浙江省愛國擁軍模範單位」榮譽稱號。



圖：浙商銀行榮獲「浙江省愛國擁軍模範集體」榮譽稱號



圖：浙商銀行杭州分行成功舉辦「迎八一」軍銀共建籃球友誼賽

## （二）堅持定點幫扶

2025 年，浙商銀行貫徹落實習近平總書記關於鞏固拓展脫貧攻堅成果的重要指示精神和考察浙江重要講話精神，全面落實黨中央、國務院和省委省政府決策部署，以「千萬工程」牽引城鄉融合發展縮小「三大差距」，深入推進鄉村振興助力共同富裕。

本行根據《中共浙江省委農村工作領導小組關於印發〈浙江省山區海島縣結對幫扶工作清單〉和〈浙江省山區海島縣結對幫扶 2025 年任務清單〉的通知》等文件精神，明確本行為衢州市龍游縣、麗水市遂昌縣的結對幫扶團組成員單位。年內，本行全面深化與龍游、遂昌縣戰略合作，推動落實龍游五村幫扶收官、嶺根村結對幫扶、遂昌教育公益幫扶、共富工坊建設、文旅推廣直播、義診、小微園區及企業調研、農副產品幫銷等幫扶措施和項目。扎實推進浙川東西部協作結對幫扶，在產業培育、集體增收、民生改善等領域取得階段性成果。截至 2025 年末，本行已累計投入幫扶資金 3,600 餘萬元，帶動近 400 名村民就業。

### 案例：浙商銀行聯合舉辦助農直播活動

2025 年 4 月 3 日，浙商銀行、龍游縣羅家鄉和縣農村農業局聯合舉辦了「一席黃茶香 春澤共富鄉」共富大直播暨共富集市活動。短短 2 個小時的直播吸引了近 40 萬觀眾觀看，收穫點贊數超 100 萬，評論數量近 2 萬條。



圖：浙商銀行&龍游羅家鄉席家村共富大直播活動

### （三）投身志願者服務

2025年，浙商銀行團委精心策劃並組織開展了系列特色鮮明、實效顯著的青年志願服務活動，持續擦亮「正行向善」文化底色，彰顯了浙銀青年奉獻社會的責任擔當。其中總行團委積極響應上級「浙青年·學雷鋒」活動號召，開展「金融向善行」學雷鋒系列公益服務，覆蓋轄內各級團組織；各基層團組織圍繞「團建+公益」主線，因地制宜開展各具特色的公益服務。

2025年全行註冊志願者達4,618人，新增127人；累計開展活動313場，累計參與志願服務人次1,741人，累計志願服務時長4,998小時。

#### 案例：浙商銀行杭州分行黨員先鋒隊為高考夢想護航

2025年6月7日，一年一度的高考如期拉開帷幕。在高考這個承載青春夢想的重要時刻，浙商銀行杭州分行黨員先鋒隊構築的特別行動矩陣，以「一支黨員應急車隊、十家愛心助考站、百名黨員先鋒崗」，全情參與愛心助考公益活動。



圖：浙商銀行杭州分行組建愛心車隊為高考學子服務

#### 案例：浙商銀行福州分行打造「員工善行·彩虹計劃」公益活動

2025年，浙商銀行福州分行推出「員工善行·彩虹計劃」公益活動，以「赤誠奉獻、橙就未來、金輝宣教、綠動生態、青苗成長、藍天守護、紫荊暖心」七大主題構建立體化公益矩陣，開展了「生命守護」急救培訓、無償獻血和擁軍優屬活動、普及防詐、反洗錢、財富管理等金融知識、「溫情浙裏·幸福晚年」老年關愛等活動，充分向社會傳達金融子弟兵的誠心和善意。



圖：浙商銀行福州分行組織志願者開展「守護同一片藍天」公益活動

**案例：青春活力迎全運，浙商銀行廣州分行開展全運會志願服務**

2025年，第十五屆全國運動會在廣州隆重舉行，浙商銀行廣州分行全面啓動「全運會志願服務」工作，於11月9日在廣州市海珠區大元帥府城市志願服務驛站策劃「全運來K歌」主題志願服務，通過「體育+文化+志願」的形式，帶動全民的全運會熱情。



圖：浙商銀行廣州分行全面啓動「全運會志願服務」工作

**(四) 普及金融知識**

本行積極響應監管部門及行業自律協會號召，秉持「金融向善、消保為民」使命擔當，全年組織開展「3·15」「5·15」「9·15」「防範非法金融活動宣傳月」「普及金融知識萬里行」等多項集中性教育宣傳活動超5,600次，觸及消費者近1.4億人次。

**1. 創新消保宣傳形式**

<p><b>開展消保特色活動</b></p>	<p>結合「一行一校」教育幫扶特色制度，持續開展「校警銀共建 創平安校園」「金融知識護航開學季」「財商知識浙裏行」等多種形式的青少年金融教育活動，重點關注鄉村學生的金融知識普及工作。針對部分農村中小學地處偏遠山區、教育資源相對匱乏的現狀，創新培養「小小金融志願者」，探索金融教育與鄉村教育融合新模式，助力鄉村青少年群體提升個人金融素養，養成良好消費習慣，樹立健康金錢觀念。2025年「3·15」期間，《牽手「小小金融志願者」助力大山深處金融教育宣傳》《用「五心」銀髮金融</p>
------------------------	---

	<p>服務 打造「適老化」示範網點》等兩則案例獲評中國金融傳媒「2025 金融消保與服務創新優秀案例」。</p>  <p>圖：浙商銀行牽手「小小金融志願者」，共同助力大山深處金融教育宣傳</p>
<p><b>打造線上消保 宣傳矩陣</b></p>	<p>參與「中國之聲」金融教育宣傳週專題採訪，開展「浙銀消保·反詐實驗室」主題直播，針對校園、縣域、社區等詐騙高發領域，邀請在校大學生、駐村書記、民警等反詐親歷者沉浸式剖析多種常見騙局，觀看人數達 15.1 萬人次，收穫點贊 55.9 萬次。北京、西安等十家分行的視頻號及「零售特種兵」集中開展 18 場金融知識專項直播，覆蓋受眾超 42 萬人次。</p>
<p><b>創造優秀消保 原創作品</b></p>	<p>持續激發金融教育創新活力，以優秀原創作品築牢安全防線，結合熱點問題提升傳播效果，讓金融知識真正「活」起來。2025 年，本行及各地分行將消費者權益保護宣傳融入新場景，打造了形式多樣、內容豐富的優秀消保原創作品，以更生動、鮮活的形式豐富廣大民衆的金融知識和風險防範技巧。其中，在全國第五屆「守住錢袋子 護好幸福家」防範非法金融活動短視頻徵集大賽中，本行杭州分行《舞池迷局》《重生之我在影視圈搞詐騙》、廣州分行《騙子訓練營》、太原分行《防非，一起清醒頭腦》等四支原創作品榮獲「優秀作品」「最佳傳播作品」等五項榮譽。</p>

## 2. 常態化消費者教育

本行將金融消費者教育宣傳工作納入常態化工作體系，聚焦青少年、大學生、新市民、殘障人士、老年人、偏遠地區人群等重點群體積極推進金融知識普及，針對性開展特色活動。

<p><b>青少年群體： 推動財商課程 納入國民教育 體系</b></p>	<p>本行持續完善溫暖驛站建設，與當地青少年活動中心、周邊社區、學校等機構建立持續穩定的合作關係，將網點打造為金融知識「第二課堂」打卡點，面向兒童或學生群體組織「小小銀行家」等現場體驗活動。依托「一行一校」教育幫扶項目和周邊社區、學校等渠道，走進校園為學生提供金融知識、支付安全等方面的公益性教育課程。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在杭州，連續三個學期開展「財商浙裏行」金融知識進校園活動，為初一學生介紹銀行歷史、基礎業務、常見詐騙套路等基礎金融知識。此外，還在杭州市少工委的指導下，積極創建「杭州市紅領巾爭章基地」，面向小學生開設「金融知識第二課</li> </ul>
---	--

	<p>堂」公益活動，杭州城東支行成為杭州市首家獲此稱號的金融機構。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在蘭州，攜手社區街道開展「『小小銀行家』開啓金融啓蒙新體驗」系列活動，邀請 70 餘名青少年走進銀行網點進行金融「探索」。</li> <li>在太原，走進「一行一校」定點幫扶學校，開展「金融知識潤童心『浙』裏伴你共成長」活動，以「課堂+遊戲」雙軌並行的模式寓教於樂，提升孩子們的金融安全意識。</li> </ul>
<p><b>大學生群體：</b> <b>加強理性消費</b> <b>觀念</b></p>	<p>聚焦遠離非法校園貸、防範校園群詐騙等主題原創《青春不負債 校園更自在》《一個「郝老師」的認罪》《原來找工作有這麼多常見騙局》等多支短視頻，推動金融知識入腦入心。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開展以「趣味實驗+情景演繹+以案說險」為形式的「浙銀消保·反詐實驗室」主題直播，模擬校園等領域的真實詐騙場景，邀請在校大學生等反詐親歷者沉浸式剖析多種常見騙局。</li> <li>在瀋陽，聯合瀋陽大學在學生食堂和宿舍周邊，通過發放折頁、集中講解、互動問答等方式，進行金融知識和反詐常識宣傳講解。</li> <li>在鄭州，走進鄭州經貿學院，向新入學大學生普及防範非法金融活動、遠離非法校園貸、個人信息保護、理性消費等金融知識，助力學生群體保護好自身合法權益。</li> </ul>
<p><b>新市民群體：</b> <b>實現金融知識</b> <b>精准滴灌</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在杭州，依托杭州市反詐中心創新打造「反詐夜市」，開展「逛吳山夜市，學反詐知識」主題活動，通過趣味互動環節將反詐知識融入日常場景，增強市民參與感。</li> <li>在嘉興，與嘉興廣電 FM104.1 合作共創，通過電台專欄向廣大市民分享專業外匯知識，講解打擊非法跨境金融活動典型案例等。</li> <li>在蘇州，走進半導體、智能科技、商業服務類企業，講解規範營銷、金融產品適配性及非法「黑灰產」識別知識。</li> </ul>
<p><b>殘障人士群</b> <b>體：</b> <b>讓金融服務</b> <b>更有溫度</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在北京，工作人員借助精心製作的圖文與生動直觀的視頻，以通俗易懂的方式為殘障人士剖析「防範非法集資」等典型案例，獲評東城區扶殘助殘愛心單位。</li> <li>在杭州，在中國人民銀行浙江省分行的指導下，聯合浙江大學全省無障礙感知與智能系統重點實驗室開發《存款保險宣傳手冊（盲文版）》，切實解決視障人士在獲取金融知識方面的困難；攜手浙江省殘疾人聯合會開展「有 AI 無礙見未來」主題活動，為殘障人士送上了一場生動的金融知識普及盛宴，共築金融安全防線。</li> <li>在蘇州，前往蘇州市吳中區特殊教育學校，開展「溫暖攜手 共築未來」主題公益活動，幫助特殊兒童瞭解基礎金融知識，樹立反詐意識。</li> </ul>
<p><b>老年群體：</b> <b>築牢防非反詐</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在嘉興，與中共嘉興市委老幹部局達成「浙裏·銀色家園」戰略合作，更精准、更全面地為老年人提供金融反詐知識講堂等服務。</li> </ul>

<p><b>安全防綫</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在溫州，與老幹部大學共建「一月一禮堂」志願服務品牌，形成「金融知識宣傳+社區服務」的聯動機制，以傳統節日手工活動等為載體，常態化為老年群體送去金融知識。</li> <li>• 在青島，聯合嶗山區金融辦、嶗山區公安分局持續開展防非宣傳進社區活動，聚焦老年人等重點人群持續開展線上綫下活動，累計覆蓋群眾 500 萬餘人次。</li> </ul>
<p><b>偏遠地區人群： 打通金融教育「最後一公里」</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 充分發揮金融顧問「1+N」合作宣傳模式優勢，牽頭強化與公安、老幹部局等政府部門以及券商、期貨、基金、律所等外部機構的合作聯動，深入縣域學校、產業園區及鄉村社區，直擊電信網絡詐騙和非法金融活動頑疾，全年開展防非反詐宣傳活動 600 餘場，觸達群眾超 1,000 萬人次。</li> <li>• 聚焦社會民生，通過原創趣味漫畫對「十大常見電信詐騙+五類常見非法金融活動」進行案例解析，全方位守護老百姓的「錢袋子」，營造放心消費環境，切實打通防非反詐「最後一公里」。</li> </ul>

**案例：共建「銀色家園」，讓金融守護零距離**

浙商銀行嘉興分行聚焦銀髮群體高頻金融服務場景，與嘉興市各級老幹部局簽署戰略合作協議，積極推進「銀色家園」建設，通過組織開展銀齡游園會、銀齡市集、思政研學等項目累計 20 餘次，將專業金融防詐知識融入趣味互動，聚焦提升老年群體金融素養與防詐能力，為社區安全築起堅實防綫。



圖：浙商銀行嘉興科創支行開展「金融知識游園會」

**案例：創新開展普及金融知識健步行活動**

浙商銀行青島分行創新開展普及金融知識健步行活動，通過精心規劃和布置健步行路綫、「金融知識游戲專區」「金融消保能量站」等特色主題展區，讓市民在享受夏日健步樂趣的同時，輕鬆收穫防非知識，在充滿趣味的互動環節中築牢金融安全防綫。此次活動共吸引近千名民衆參加，工作人員現場解答諮詢 1,500 餘次、發放宣傳折頁 3,000 餘份。



圖：浙商銀行青島分行普及金融知識健步走活動

## 六、促進可持續採購

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

### （一）供應商 ESG 管理

2025 年，浙商銀行在集中採購領域持續深化供應商管理，根據《浙商銀行集中採購供應商管理辦法（試行）》《浙商銀行集中採購質疑和投訴管理實施細則》等制度，保障供應商合法權益，確保本行採購公平、公正。同時，將綠色採購理念植入集中採購制度建設，通過精細化管理強化供應商風險防範，深入踐行可持續發展戰略。

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

### （二）平等對待中小企業

2025 年，本行繼續積極響應相關法規和政策精神要求，落實優化營商環境社會責任，平等對待中小企業，推動市場公平競爭，年內未發生中小企業因款項逾期支付引發的質疑投訴等情況。

<p><b>精准劃分企業類型</b></p>	<p>本行高度重視國家關於優化營商環境、促進中小企業發展的政策要求，將平等對待中小企業的理念融入集中採購制度體系建設和日常管理規範中，確保項目实操時嚴格貫徹落實；集中採購供應商註冊時，依據國務院批准的中小企業劃分標準，精準確定大中小微企業類型，確保每一家中小企業能平等參與本行集採活動，同時為後續制定中小企業扶持政策提供堅實基礎。</p>
<p><b>努力消除競爭壁壘</b></p>	<p>為保障中小企業平等參與本行集中採購相關活動，嚴格按照《採購文件公平競爭審查負面清單（試行）》及採購項目屬地招標投標領域公平競爭審查相關規定審查並剔除採購文件中可能存在的歧視性條款，杜絕以企業規模、註冊資本等不合理條件對中小企業設置門檻的情形，積極踐行統一大市場建設責任，助力招標投標市場規範健康發展，為各類市場主體投資興業營造公平、透明、穩定、可預期的良好環境。</p>

# 可持續發展績效

## 一、治理績效表現

### (一) 公司治理

指標名稱	單位	2025 年	2024 年	2023 年
董事會總人數	人	11	12	14
執行董事人數	人	2	3	4
獨立董事人數	人	5	5	5
其他非執行董事人數	人	4	4	5
女性董事人數	人	1	1	2
具有行業經驗的非執行董事人數	人	9	5	4
董事會成員平均任期	年	4.95	3.83	5.93
董事會會議次數	次	13	14	11
董事會會議平均出席率	%	99.33	95.88	94.32
董事會會議最低出席率要求	%	50	50	50
董事會審核 ESG 相關議題數	項	7	8	7
董事參與培訓次數	次	3	4	3
股東大會次數 <sup>7</sup>	次	3	2	2

### (二) 風險管理

指標名稱	單位	2025 年	2024 年	2023 年
風險管理培訓次數	次	28	29	34
風險管理參與培訓人次	人次	約 6,000	約 6,000	約 6,000

### (三) 內部審計

指標名稱	單位	2025 年	2024 年	2023 年
內部審計項目數量	個	299	468	591
信息科技專項及相關審計項目數量	個	8	18	17

### (四) 商業道德和反腐敗

指標名稱	單位	2025 年	2024 年	2023 年
反腐倡廉培訓次數	次	287	297	217
反腐倡廉培訓覆蓋人次	人次	36,935	32,048	46,856
幹部任前廉潔談話數量	人次	610	760	790

7. 包括年度股東大會和臨時股東大會。

### (五) 反洗錢

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
反洗錢培訓次數	次	1,353	1,107	1,032
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	104,031	85,844	73,772

## 二、經濟績效表現<sup>8</sup>

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
資產總額	億元	34,810.92	33,255.39	31,438.79
發放貸款和墊款總額	億元	19,227.11	18,571.16	17,162.40
負債總額	億元	32,737.57	31,227.96	29,543.02
吸收存款	億元	20,434.66	19,222.89	18,686.59
營業收入	億元	625.58	676.50	637.04
利潤總額	億元	161.29	175.79	174.92
稅後利潤	億元	135.61	156.93	154.93
納稅總額	億元	88.65	104.42	109.95
資本充足率	%	12.12	12.61	12.19
不良貸款率	%	1.36	1.38	1.44
撥備覆蓋率	%	155.37	178.67	182.60
國標小微企業貸款餘額	億元	4,599.63	4,573.99	4,053.86
普惠重點領域貸款餘額	億元	3,581.98	3,571.29	/
大口徑涉農貸款餘額	億元	1,753.00	1,700.99	/
普惠型涉農貸款餘額	億元	481.69	452.40	/
浙江省內融資服務總量	億元	11,755.18	10,205.00	9,216.89
供應鏈融資餘額	億元	1,693.92	1,666.42	1,660.82
個人養老金賬戶累計開戶數	萬戶	30.39	28.53	19.35

## 三、環境績效表現

### (一) 綠色營運

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
新型智能機具網點覆蓋率	%	100	100	100
電子銀行交易筆數	萬筆	92,205.62	80,632.31	45,215.28
網上銀行交易筆數	萬筆	77,092.36	67,397.46	33,253.21

8. 經濟績效統計口徑為本行及本行所屬子公司合並數據，納稅總額統計口徑為境內本行及本行所屬子公司合並數據（不含香港）。

電話銀行交易筆數	萬筆	3.71	6.71	8.02
手機銀行交易筆數	萬筆	14,865.26	12,972.69	11,687.53
電子銀行渠道替代率	%	99.92	99.91	99.85
電子銀行交易額	億元	116,686.99	140,041.92	212,116.56
網上銀行交易額	億元	108,042.27	129,778.93	202,514.36
手機銀行交易額	億元	8,580.25	10,193.32	9,523.28

## (二) 溫室氣體排放與能源消耗

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
溫室氣體排放總量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量	56,231.50	56,321.26	56,412.70
溫室氣體排放量（範圍一） <sup>9</sup>	噸二氧化碳當量	3,216.72	3,463.80	3,586.64
溫室氣體排放量（範圍二） <sup>10</sup>	噸二氧化碳當量	53,014.78	52,857.46	52,826.06
溫室氣體排放（範圍一和範圍二）密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.07	0.07	0.07
溫室氣體排放量（範圍三） <sup>11</sup>	噸二氧化碳當量	14,511.71	/	/
能源消耗總量	兆瓦時	125,977.11	128,792.75	116,187.74
單位面積能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.15	0.15	0.14
<b>直接能源消耗</b>				
天然氣消耗量	立方米	1,079,446.18	923,769.38	773,699.38
汽油消耗量	升	354,454.99	606,918.03	844,719.13
柴油消耗量	升	5,132.00	7,917.64	19,085.56
<b>間接能源消耗</b>				
外購傳統電力消耗量	千瓦時	84,486,213.51	84,368,090.45	76,824,916.11

9. 本行範圍一溫室氣體排放源包括固定源和移動源排放，其中，固定源排放包括天然氣、柴油消耗產生的溫室氣體排放，移動源排放包括車輛用汽油消耗產生的溫室氣體排放，統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。計算參考國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB T2589-2020）、國家發改委《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南（2019修訂版）》及《IPCC第六次評估報告（AR6）》。

10. 本行範圍二溫室氣體排放包括消耗外購熱力和外購傳統電力產生的溫室氣體排放，統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。計算參考生態環境部和國家統計局《關於發布2023年電力二氧化碳排放因子的公告》（公告2025年第47號）基於位置的全國電力平均二氧化碳排放因子0.5306kgCO<sub>2</sub>/kWh及國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。

11. 本行範圍三溫室氣體排放源包括類別5：餐廚和生活垃圾處置、類別6：商務差旅排放量，統計範圍包括總行及境內分行。計算參考《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》《溫室氣體核算體系：公司價值鏈（範圍三）核算和上報標準》，餐廚和生活垃圾處置碳排放計算因子來源於《上海市浦東新區金融機構碳排放核算與信息披露技術手冊》、商務差旅碳排放計算因子來源於中國產品全生命周期溫室氣體排放係數庫。

外購綠色電力消耗量	千瓦時	592,048.00	334,603.00	1,583,437.47
數據中心能源使用效率（PUE）	/	1.322	1.316	1.323

### （三）污染物排放

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
顆粒物 <sup>12</sup>	噸	0.02	0.06	0.05
二氧化硫	噸	0.44	0.38	0.32
氮氧化物	噸	10.92	9.53	7.98

### （四）廢棄物管理

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
廢棄物排放總量	噸	7,884.70	10,770.66	9,290.35
無害廢棄物總排放量	噸	7,855.15	10,735.22	9,264.50
生活垃圾產生量	噸	5,776.93	8,060.71	6,994.89
餐廚垃圾產生量	噸	1,868.33	2,590.71	2,195.11
辦公用品廢棄物	噸	10.76	3.02	6.58
無害電子廢棄物產生量 <sup>13</sup>	噸	199.13	80.79	67.93
有害廢棄物總量 <sup>14</sup>	噸	29.55	35.44	25.84
硒鼓、墨盒	噸	29.55	35.44	25.84
單位面積無害廢棄物排放量	噸/平方米	0.0092	0.0126	0.0113
單位面積有害廢棄物排放量	噸/平方米	0.000035	0.000042	0.000032

### （五）水資源管理

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
辦公耗水總量	噸	581,828.71	600,694.74	574,932.10
單位面積耗水量	噸/平方米	0.68	0.70	0.70
數據中心水資源使用效率（WUE）	/	2.207	2.036	2.078

### （六）用紙<sup>15</sup>

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
信用卡電子賬單使用率	%	100	100	100

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

13. 2025年無害電子廢棄物產生量包括回收硒鼓墨盒0.57噸，交由具備打印耗材回收資質的企業進行回收處理。

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

15. 紙質賬單按4.3659克/張，229,047張/噸計算。

信用卡電子賬單節約用紙	噸	32.15	32.07	31.82
辦公系統運行節約用紙	噸	46.10	46.50	44.80
電子憑證會計數據試點節約用紙	噸	1.93	2.40	2.39
極簡報銷運行節約用紙	噸	5.47	4.60	3.22

## 四、社會績效表現

### (一) 招聘與僱傭

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
員工總數	人	25,016	25,226	22,895
在編員工數	人	20,290	20,242	19,005
非在編（勞務派遣）員工數	人	4,726	4,984	3,890
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
員工流失率 <sup>16</sup>	%	4.32	4.51	4.33
男員工流失率	%	5.34	5.49	5.01
女員工流失率	%	3.22	3.43	3.59
30歲以下員工流失率	%	5.99	6.78	5.38
31歲-50歲員工流失率	%	4.10	4.16	4.23
50歲以上員工流失率	%	2.34	1.19	1.55
境內員工流失率	%	4.28	4.49	4.32
境外員工流失率	%	10.83	7.69	6.32
普通員工流失率	%	4.70	4.56	4.40
中高層管理員工流失率	%	1.58	1.30	0.85

### (二) 多元化與平等機會

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
男性員工數	人	13,590	13,725	12,759
女性員工數	人	11,426	11,501	10,136
境內員工數	人	24,909	25,130	22,806
境外員工數	人	107	96	89
普通員工數	人	24,643	24,846	22,545
中高層管理員工數	人	373	380	350

### (三) 員工權益保護

16. 統計口徑為集團正式編制員工。

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
社會保險繳納覆蓋率	%	100	100	100
工會建會率 <sup>17</sup>	%	97.50	97.30	97.30
工會覆蓋員工比例	%	99.46	99.52	99.53
員工缺勤率 <sup>18</sup>	%	0.41	0.41	0.46
精準幫扶困難員工數	人	126	117	113

#### (四) 健康與安全

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
因工傷損失工作日數	天	1,562	1,098	530
因工死亡人數	人	0	1	1

#### (五) 發展與培訓

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
員工培訓投入金額	萬元	4,036.94	4,392.66	4,238.80
員工培訓人均投入金額	元	1,613.74	1,741.32	1,851.41
員工培訓項目數	個	3,151	1,607	1,625
員工參與培訓人次	人次	939,652	970,172	724,334
接受培訓員工佔比	%	100	100	100
員工培訓平均時長	小時	62.50	70.35	58.56
男性員工培訓平均時長	小時	61.54	63.06	49.27
女性員工培訓平均時長	小時	80.24	71.56	59.93
普通員工培訓平均時長	小時	70.76	70.98	54.61
中高層管理員工培訓平均時長	小時	45.79	36.57	27.28
在綫培訓平均時長	小時	37.98	46.10	34.50
現場培訓平均時長	小時	24.52	24.24	24.06

#### (六) 供應鏈管理

指標名稱 <sup>19</sup>	單位	2025年	2024年	2023年
當年度實施集中採購項目數	個	242	184	201
集中採購涉及預算金額	億元	38.34	52.20	13.92
集中採購項目履約率	%	100	100	100

17. 工會建會率=設立工會的分支機構數/所有分支機構數。

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

19. 統計口徑為總行。

供應商審查覆蓋率	%	100	100	100
潛在供應商數量	家	5,757	4,427	3,593
長三角洲供應商	家	3,140	2,523	2,032
珠江三角洲供應商	家	672	513	429
環渤海地區供應商	家	1,090	847	736
中部地區供應商	家	391	261	171
西部地區供應商	家	402	238	185
東北地區供應商	家	62	45	40

### (七) 產品責任和消費者權益保護

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
新增（或發生實質性改變）產品及服務審查數量（總行本級）	項	1,529	1,191	649
95527 客戶滿意度	%	99.76	99.81	99.84
滿意度調查客戶佔比 <sup>20</sup>	%	49.56	50.01	53.63
金融知識普及活動次數	次	5,622	9,427	7,000

### (八) 私隱保護和信息安全

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
信息安全事件發生次數	次	0	0	0
涉及客戶個人身份信息的信息安全漏洞總數	起	0	0	0
受公司數據泄露影響的客戶和員工總數	人	0	0	0
因信息安全漏洞或其他網絡安全事件支付罰款金額	元	0	0	0
已經證實的侵犯客戶私隱投訴數量	起	0	0	0
IT 基礎架構通過 ISO27001 等管理體系認證比例	%	100	100	100

### (九) 知識產權保護

指標名稱	單位	2025年	2024年	2023年
累計提交發明專利申請數	件	156	134	116
累計獲得專利授權數	項	108	88	46
累計獲得軟體著作權數	個	54	46	40
累計成功註冊商標數	件	551	526	509
註冊境內商標數	件	483	450	429

20. 95527 所有評價客戶數占所有接聽客戶數的百分比。

註冊境外商標數 <sup>21</sup>	件	68	76	80
-----------------------	---	----	----	----

### (十) 社區投資

指標名稱	單位	2025 年	2024 年	2023 年
每股社會貢獻值 <sup>22</sup>	元	3.19	3.64	3.58
捐贈支出	萬元	5110.18	2,429.13	2,270.51
教育文化捐贈支出	萬元	1652.86	1,227.18	1,108.36
健康衛生捐贈支出	萬元	11.33	266.47	135.35
其他（如幫扶困難群體）	萬元	3446.00	935.48	1,026.80
捐贈支出佔利潤總額比	%	0.32	0.14	0.13
員工志願服務時長	小時	4,998	4,871	4,763

21. 境外商標註冊地涉及中國香港、中國台灣、中國澳門、英國、法國、德國、瑞士、新加坡、日本等九個國家或地區。

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

# 獨立鑒證報告



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

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）  
中國北京市東城區東長安街1號  
東方廣場安永大樓17層  
郵政編碼：100738

Tel 電話：+86 10 5815 3000  
Fax 傳真：+86 10 8518 8298  
ey.com

## 可持續發展報告獨立鑒證報告

安永華明（2026）專字第70013043\_A01號  
浙商銀行股份有限公司

### 浙商銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對浙商銀行股份有限公司（以下簡稱「浙商銀行」或「貴行」）編製的《浙商銀行股份有限公司2025年可持續發展報告》（簡稱「《2025年可持續發展報告》」）中選定的2025年度績效信息發表有限保證鑒證意見。

#### 一、績效信息

本報告就以下選定的2025年度績效信息實施了有限保證鑒證程序：

- 綠色貸款餘額（人民幣 億元）
- 國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）
- 大口徑涉農貸款餘額（人民幣 億元）
- 捐贈支出（人民幣 萬元）
- 女性員工佔比（%）
- 少數民族員工數（人）
- 員工人均培訓時長（小時）
- 滿意度調查客戶佔比（%）
- 電子銀行渠道替代率（%）
- 溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）
- 溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）
- 溫室氣體排放量（範圍三）（噸二氧化碳當量）
- 能源消耗總量（兆瓦時）
- 外購傳統電力消耗量（千瓦時）
- 廢棄物排放總量（噸）
- 辦公耗水總量（噸）



除前述段落中所界定的我們工作範圍的內容外，我們未對《2025年可持續發展報告》中的其他信息執行鑒證程序，因此我們不對這些信息發表結論。

#### 二、浙商銀行選用的標準

貴行編製績效信息所採用的標準列於本報告的「附錄：關鍵數據編製基礎」（簡稱「編製基礎」）中。



## 可持續發展報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2026）專字第70013043\_A01號  
浙商銀行股份有限公司

### 三、浙商銀行的責任

選用適當的編製基礎，並按照編製基礎的要求編製《2025年可持續發展報告》中的2025年度績效信息是實行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編製績效信息相關的內部控制，在編製績效信息的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

### 四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序對《2025年可持續發展報告》中的2025年度績效信息發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際鑒證業務準則第3000號（修訂）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（「ISAE3000」）和《國際鑒證業務準則第3410號——溫室氣體排放聲明鑒證約定》（「ISAE3410」）的規定以及與浙商銀行在2025年12月29日就本項工作達成的協議執行了鑒證工作。ISAE3000和ISAE3410要求我們計劃和實施鑒證工作，以對我們是否注意到為了使《2025年可持續發展報告》中的2025年度績效信息依據編製基礎進行編製而需要作出重大修改發表結論。鑒證程序的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。



### 五、我們的獨立性和質量管理

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

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

### 六、鑒證工作程序

有限保證鑒證所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程序，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程序的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程序。溫室氣體核算過程存在科學不確定性，這源於對溫室氣體測算尚不完全的科學知識。此外，溫室氣體核算方法還受到估算（或測算）不確定性的影響，這種不確定性源於在現有科學知識框架內進行排放量測算和計算過程中所產生的誤差。



## 可持續發展報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2026）專字第70013043\_A01號  
浙商銀行股份有限公司

在我們的工作範圍內，我們僅在總行開展工作，工作內容包括：

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

### 七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《2025年可持續發展報告》中所選定的2025年度績效信息在所有重大方面存在與編製基礎的要求不符合的情況。

### 八、報告的使用

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



安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2026年3月30日

## **附錄：關鍵數據編制基礎**

### **綠色貸款餘額（人民幣 億元）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的綠色貸款餘額（人民幣 億元）是指，截至報告期末，浙商銀行按照《中國人民銀行關於2025年金融機構金融統計有關事項的通知》（銀髮〔2025〕8號）統計的綠色貸款餘額，綠色貸款認定標準為中國人民銀行、金融監管總局、中國證監會發布的《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的國標小微企業貸款餘額（人民幣 億元）是指，截至報告期末，浙商銀行按照原中國銀保監會辦公廳《關於2021年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》（銀保監辦發〔2021〕49號）和工業和信息化部、國家統計局、國家發展和改革委員會、財政部《關於印發中小企業劃型標準規定的通知》（工信部聯企業〔2011〕300號）的要求統計的國標小微企業貸款餘額。國標小微企業貸款包括小型微型企業貸款、個體工商戶貸款和小微企業主貸款。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **大口徑涉農貸款餘額（人民幣 億元）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的大口徑涉農貸款餘額（人民幣 億元）是指，截至報告期末，浙商銀行按照中國人民銀行和原中國銀行業監督管理委員會《關於建立〈涉農貸款專項統計制度〉的通知》（銀髮〔2007〕246號）、中國人民銀行調查統計司《關於印發2024年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發〔2024〕2號）統計的大口徑涉農貸款餘額。涉農貸款包括農村非金融企業及機關團體貸款、城市非金融企業及機關團體涉農貸款、農戶貸款和非農戶個人農林牧漁業貸款。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **捐贈支出（人民幣 萬元）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的捐贈支出（人民幣萬元）是指，報告期內，浙商銀行對外捐贈的總支出。浙商銀行開展對外捐贈的範圍為符合《中華人民共和國慈善法》規定的公益慈善活動。統計範圍包括浙商銀行總部、境內外分行及子公司。

#### **女性員工占比（%）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的女性員工占比（%）是指，截至報告期末，浙商銀行的女性員工數占全行員工總數的比例，員工性別信息來源於員工身份證。女性員工占比（%）=女性員工數/全行員工總數×100%。員工人數統計包含浙商銀行總部、境內外分行及子公司正式編制與非正式編制（含勞務派遣、外包、附屬機構）員工。

#### **少數民族員工數（人）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的少數民族員工數（人）是指，截至報告期末，浙商銀行的少數民族員工總數，其中少數民族定義為員工身份證信息為除漢族以外的其他55個民族。員工人數統計包含浙商銀行總部、境內外分行及子公司正式編制與非正式編制（含勞務派遣、外包、附屬機構）員工。

#### **員工人均培訓時長（小時）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的員工人均培訓時長（小時）是指，報告期內，浙商銀行員工參與總行及分行舉辦的培訓活動的總小時數除以集團員工總數。員工人均培訓時長（小時）=員工參與總行及分行舉辦的培訓活動的總小時數/集團員工總數。培訓活動包括浙商銀行舉辦的線上和線下培訓。統計範圍包括浙商銀行總部、境內外分行及子公司。

#### **滿意度調查客戶占比（%）**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的滿意度調查客戶占比（%）是指，報告期內，“95527”所有參與評價的客戶數占所有接聽客戶數的百分比，即滿意度調查客戶占比（%）=撥打“95527”被接聽並進行滿意度評價的客戶數量/撥打“95527”被接聽的所有客戶數量×100%。統計範圍包括境內外所有地區撥打並被接聽的“95527”電話。

#### **電子銀行渠道替代率（%）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的電子銀行渠道替代率（%）是指，報告期內，浙商銀行電子銀行渠道交易筆數占總交易筆數的比例，即電子銀行渠道替代率（%）=電子銀行渠道交易筆數/總交易筆數×100%。電子銀行業務是指通過金融科技平臺建設，利用計算機、智能手機等智能終端設備和互聯網，以及本行為特定自助服務設施或客戶建立的專用網絡，向客戶提供的銀行服務，包含網上銀行、手機銀行、電話銀行、短信銀行、網上營業廳、ATM智能機等。浙商銀行根據《電子銀行業務管理辦法》（中國銀監會令（2006）第5號）《人民幣結算賬戶管理辦法》（中國人民銀行令（2003）第5號）《支付結算辦法》（銀髮（1997）393號）《網上銀行系統信息安全通用規範》（銀髮（2012）121號）開展此項工作。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

#### **溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）是指，報告期內，浙商銀行通過固定源和移動源產生溫室氣體排放總量，其中，固定源排放包括天然氣、柴油消耗產生的溫室氣體排放，移動源排放包括車輛用汽油消耗產生的溫室氣體排放。範圍一排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB T2589-2020）、國家發改委《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南（2019修訂版）》及《IPCC第六次評估報告（AR6）》。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

#### **溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）是指，報告期內，浙商銀行通過消耗外購熱力和外購電力產生的溫室氣體排放總量。範圍二排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為生態環境部和國家統計局《關於發布2023年電力二氧化碳排放因子的公告》（公告2025年第47號）及國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **溫室氣體排放量（範圍三）（噸二氧化碳當量）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的溫室氣體排放量（範圍三）（噸二氧化碳當量）是指，報告期內，浙商銀行由于餐廚和生活垃圾處置、商務差旅而產生的溫室氣體排放總量。範圍三排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》《溫室氣體核算體系：公司價值鏈（範圍三）核算和上報標準》，餐廚和生活垃圾處置碳排放計算因子来源于《上海市浦東新區金融機構碳排放核算與信息披露技術手冊》、商務差旅碳排放計算因子来源于中國產品全生命周期溫室氣體排放係數庫。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **能源消耗總量（兆瓦時）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的能源消耗總量（兆瓦時）是指，報告期內，浙商銀行產生的能源消耗總量，能源類型包括天然氣、汽油、柴油、外購熱力、外購傳統電力和外購綠色電力。能源消耗總量按照兆瓦時呈列，計算參考為國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會《綜合能耗計算通則》（GB/T-2589-2020）。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **廢棄物排放總量（噸）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的廢棄物處理總量（噸）是指，報告期內，浙商銀行處理的廢棄物總量，廢棄物主要包括生活垃圾、餐廚垃圾、辦公用品廢棄物、無害電子廢棄物、廢棄硒鼓墨盒。浙商銀行根據香港聯合交易所有限公司《如何準備環境、社會及管治報告》（附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引）、生態環境部《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》《生活垃圾處理技術指南》進行匯總。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

### **外購傳統電力消耗量（千瓦時）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的外購傳統電力消耗量（千瓦時）是指，報告期內，浙商銀行消耗的外購傳統電力總量。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

**辦公耗水總量（噸）：**

浙商銀行《2025年可持續發展報告》披露的辦公耗水總量（噸）是指，報告期內，浙商銀行消耗的辦公用水總量。統計範圍包括浙商銀行總部及境內分行。

## 報告內容索引

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

維度	序號	議題	報告位置
環境	1	應對氣候變化	應對氣候變化
	2	污染物排放	污染物排放
	3	廢棄物處理	廢棄物管理
	4	生態系統和生物多樣性保護	生態系統和生物多樣性保護
	5	環境合規管理	踐行綠色營運
	6	能源利用	溫室氣體排放與能源消耗
	7	水資源利用	水資源管理
	8	循環經濟	豐富綠色金融
社會	9	鄉村振興	支持鄉村振興；擦亮共富底色，建設浙江共同富裕示範區；堅持定點幫扶
	10	社會貢獻	提升社會貢獻；社區投資
	11	創新驅動	金融向善向實，全面助推新質生產力發展；打造數智浙銀
	12	科技倫理	守牢數據安全與私隱保護
	13	供應鏈安全	促進可持續採購；供應鏈管理
	14	平等對待中小企業	平等對待中小企業
	15	產品和服務安全與質量	產品責任和消費者權益保護；加強消費者權益保護；完善客戶服務體驗；確保公平營銷
	16	數據安全與客戶私隱保護	守牢數據安全與私隱保護；私隱保護和信息安全
可持續發展相	17	員工	增進人才吸引與保留；招聘與僱傭；多元化與平等機會；員工權益保護；健康與安全；發展與培訓
	18	盡職調查	反洗錢與反恐怖融資；業務 ESG 風

維度	序號	議題	報告位置
關治理			險管理
	19	持份者溝通	持份者溝通
	20	反商業賄賂及反貪污	反商業賄賂及反貪污；反洗錢與反恐怖融資；商業道德和反腐敗
	21	反不正當競爭	反不正當競爭

## 二、香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

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

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

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

層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障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	健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	健康與安全
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	健康與安全
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	人才發展戰略；發展與培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	發展與培訓
關鍵績效指標 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	發展與培訓
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	/
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	/
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	公司未發生過使用童工或強制勞工情況，不適用於此指標
營運慣例		

層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應商ESG管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	供應商ESG管理
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	供應商ESG管理
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	供應商ESG管理
層面B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜及補救方法的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	加強消費者權益保護；守牢數據安全與私隱保護
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	產品責任和消費者權益保護；加強消費者權益保護
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	公司為金融服務企業，不適用於此指標
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	守牢數據安全與私隱保護；私隱保護和信息安全

層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	反商業賄賂及反貪污；反洗錢與反恐怖融資
關鍵績效指標 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	/
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	反商業賄賂及反貪污
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	反商業賄賂及反貪污；商業道德和反腐敗
社區		
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	開展公益慈善；普及金融知識
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	社區投資；開展公益慈善
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	社區投資
氣候相關披露		
(I) 管治		
(I) 管治	(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。 (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	氣候相關治理
(II) 策略		

氣候相關風險和機遇	<p>發行人須披露其就任何有合理可能對發行人的業務模式、策略及現金流量、其融資渠道及其資本成本造成重大影響（可能會於短期、中期或長期內顯現）的氣候相關風險作出的評估。</p>	氣候相關風險與機遇
業務模式和價值鏈	<p>發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的信息。具體而言，發行人須作如下披露：</p> <p>（a）描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；</p> <p>（b）描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。</p>	氣候相關風險與機遇
策略和決策	<p>有關發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的信息。</p> <p>（a）發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的信息，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。</p> <p>（b）有關發行人當前及將來計劃如何為根據（a）段披露的行動提供資源。披露先前各匯報期內按照上述所披露計劃的進度。</p>	氣候相關風險與機遇
財務狀況、財務表現及現金流量	<p>當前財務影響定性和量化資料的披露：</p> <p>（a）氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量</p> <p>（b）當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的時，關於第（a）段中識別的氣候相關風險和機遇的信息。</p>	氣候相關風險與機遇
	<p>預期財務影響定性和量化資料的披露：</p> <p>（a）發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化；</p> <p>（b）基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。</p>	/

氣候韌性	<p>策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性：</p> <p>(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估；</p> <p>(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析。</p>	氣候風險管理流程
(III) 風險管理		
氣候相關風險和機遇	<p>(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。</p> <p>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息）；及</p> <p>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	氣候風險管理流程；氣候相關風險與機遇
(IV) 指針及目標		
溫室氣體排放	<p>發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放；</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放；及</p> <p>(c) 範圍3溫室氣體排放</p>	溫室氣體排放與能源消耗
溫室氣體排放核算方法	<p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法；</p> <p>(c) 就披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的信息；</p> <p>(d) 就披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p>	溫室氣體排放與能源消耗

氣候相關轉型風險	發行人披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	/
氣候相關物理風險	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	/
氣候相關機遇	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	/
資本運用	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	/
內部碳定價	發行人須披露如下： (a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價；及 (b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；	/
薪酬	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	/
行業指標	鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指針。	/
氣候相關目標	披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。	應對氣候變化
	披露設定及審核每項目目標方法，以及其如何監察達標進度。	/
	披露有關每項氣候相關目標的績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	/

### 三、全球報告倡議組織 GRI 標準內容索引

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 1 基礎		
1 基礎 2021	報告基礎，包含發布 GRI 內容索引、提供使用說明等	全球報告倡議組織 GRI 標準

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	報告編制說明
2-4	信息重述	報告編制說明
2-5	外部鑒證	獨立鑒證報告
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	促進可持續採購
2-7	員工	增進人才吸引與保留；招聘與僱傭；多元化與平等機會；員工權益保護；健康與安全；發展與培訓
2-8	員工之外的工作者	不適用
管治		
2-9	管治架構和組成	組織架構；優化公司治理
2-10	最高管治機構的提名和遴選	優化公司治理
2-11	最高管治機構的主席	參見年報
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	董事會聲明；優化公司治理
2-13	為管理影響的責任授權	優化公司治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明；可持續發展管理
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	持份者溝通
2-17	最高管治機構的共同知識	可持續發展管理
2-18	對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19	薪酬政策	參見年報
2-20	確定薪酬的程序	參見年報
2-21	年度總薪酬比率	參見年報
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	可持續發展管理
2-23	政策承諾	企業文化體系；可持續發展管理

GRI 指標	相關解釋	報告位置
2-24	融合政策承諾	企業文化體系；可持續發展管理
2-25	補救負面影響的程序	強化風險管理
2-26	尋求建議和提出關切的機制	強化風險管理
2-27	遵守法律法規	深化誠信合規
2-28	協會的成員資格	榮譽獎項
持份者參與		
2-29	持份者參與的方法	持份者溝通
2-30	集體談判協議	增進人才吸引與保留
GRI 3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	雙重重要性分析
3-2	實質性議題清單	雙重重要性分析
3-3	實質性議題的管理	雙重重要性分析
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	經濟績效表現
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	增進人才吸引與保留
201-4	政府給予的財政補貼	未披露
GRI 202 市場表現 2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未披露
GRI 203 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	擦亮共富底色，建設浙江共同富裕示範區；經濟篇
203-2	重大間接經濟影響	擦亮共富底色，建設浙江共同富裕示範區；經濟篇
GRI 204 採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	促進可持續採購；供應鏈管理
GRI 205 反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	深化誠信合規；商業道德和反腐敗
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	深化誠信合規；商業道德和反腐敗

GRI 指標	相關解釋	報告位置
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	深化誠信合規
GRI 206 反競爭行為 2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	深化誠信合規
GRI 207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	參見年報
207-2	稅務治理、控制及風險管理	參見年報
207-3	與稅務關切相關的持份者參與及管理	參加年報
207-4	國別報告	參加年報
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	踐行綠色營運；廢棄物管理
301-2	所用循環利用的進料	踐行綠色營運
301-3	再生產品及其包裝材料	不適用
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	踐行綠色營運；溫室氣體排放與能源消耗
302-2	組織外部的能源消耗量	踐行綠色營運；溫室氣體排放與能源消耗
302-3	能源強度	踐行綠色營運；溫室氣體排放與能源消耗
302-4	降低能源消耗量	踐行綠色營運
302-5	降低產品和服務的能源需求量	踐行綠色營運；應對氣候變化
GRI 303 水資源和污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	踐行綠色營運
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；水資源管理
GRI 304 生物多樣性 2016		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的營運點	不適用；無相關營運點

GRI 指標	相關解釋	報告位置
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	豐富綠色金融；踐行綠色營運
304-3	受保護或經修復的棲息地	無相關營運點
304-4	受營運影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟（IUCN）紅色名錄及國家保護名冊的物種	無相關營運點
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	溫室氣體排放與能源消耗
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	溫室氣體排放與能源消耗
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	未披露
305-4	溫室氣體排放強度	溫室氣體排放與能源消耗
305-5	溫室氣體減排量	未披露
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	未披露
	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	未披露
305-7		
GRI 306 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	傳遞綠色理念
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	傳遞綠色理念
306-3	產生的廢棄物	傳遞綠色理念；廢棄物管理
306-4	從處置中轉移的廢棄物	傳遞綠色理念
306-5	進入處置的廢棄物	傳遞綠色理念
GRI 308 供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	促進可持續採購
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	促進可持續採購
GRI 401 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	增進人才吸引與保留；招聘與僱傭
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	增進人才吸引與保留
401-3	育兒假	/
GRI 402 勞資關係 2016		
402-1	有關營運變更的最短通知期	未披露
GRI 403 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理體系	增進人才吸引與保留；健康與安全

GRI 指標	相關解釋	報告位置
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	增進人才吸引與保留
403-3	職業健康服務	增進人才吸引與保留；健康與安全
	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	增進人才吸引與保留；健康與安全
403-4		
403-5	工作者職業健康安全培訓	增進人才吸引與保留；健康與安全
403-6	促進工作者健康	增進人才吸引與保留；健康與安全
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	公司主要提供金融服務，未有職業病高風險的情況
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	增進人才吸引與保留；健康與安全
403-9	工傷	增進人才吸引與保留；健康與安全
403-10	工作相關的健康問題	增進人才吸引與保留；健康與安全
GRI 404 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	發展與培訓
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	增進人才吸引與保留
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	未披露
GRI 405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	優化公司治理；人才發展戰略
405-2	男女基本工資和報酬的比例	未披露
GRI 406 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	未發生歧視事件
GRI 407 結社自由與集體談判 2016		
	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和	不適用
407-1	供應商	
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	未發生童工事件
GRI 409 強迫或強制勞動 2016		
	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應	未發生強迫或強制勞動事件
409-1	商	
GRI 410 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	不適用

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI 411 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	不適用
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	不適用
GRI 414 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	促進可持續採購
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	促進可持續採購
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不適用
GRI 416 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	加強消費者權益保護；完善客戶服務體驗
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
GRI 417 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	加強消費者權益保護；完善客戶服務體驗
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未披露
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	未披露
GRI 418 客戶私隱 2016		
418-1	涉及侵犯客戶私隱和丟失客戶資料的經證實的投訴	加強消費者權益保護；私隱保護和信息安全

## 讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《浙商銀行股份有限公司 2025 年可持續發展報告》。我們非常重視並期望聆聽您對浙商銀行可持續發展管理、實踐和報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續推進企業社會責任與可持續發展管理和實踐的重要依據。期待您的回復！

選擇性問題（請在相應的位置打√）

1. 您認為本報告是否能反映浙商銀行對經濟、社會和環境的重大影響？

是  一般  否

2. 您認為本報告識別出的持份者及其與浙商銀行關係的分析是否準確、全面？

是  一般  否

3. 您認為本報告提供的信息是否全面？

是  一般  否

4. 您認為本報告提供的信息是否條理清晰、具有可讀性？

是  一般  否

開放性問題

您對《浙商銀行股份有限公司 2025 年可持續發展報告》及工作的其他意見與建議，歡迎提出。

---

您可通過以下方式反饋您的意見與建議：

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

電子郵箱：shzryxfzqybhb@czbank.com

電話：+86-95527