

2025 社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



關於本報告

徽商銀行股份有限公司特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹 2025 年本行踐行可持續發展的理念、實踐和成果。本報告是本行自 2015 年起發佈的第十一份社會責任報告。

報告範圍

本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行與支行。本報告為年度報告，報告範圍為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。為保證敘述完整性及連貫性，本報告部分內容超出上述範圍。

指代說明

為便於表述，在報告中「徽商銀行」「本行」指徽商銀行股份有限公司；「集團」「本集團」指徽商銀行股份有限公司及其附屬公司。

報告準則

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

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

報告原則

本報告編制重要性、量化、一致性和平衡性匯報原則。

- **「重要性」原則：**本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為厘定重要社會責任議題的依據。
- **「量化」原則：**本報告採用量化數據的方式展現環境與社會範疇的關鍵績效指標，並附帶說明指標計算方式、關鍵假設和計算因子來源等，以闡述其目的和影響，並提供必要的比較數據。
- **「一致性」原則：**本報告與《徽商銀行 2024 年社會責任報告》的統計及關鍵績效指標披露方法保持一致，如有少量調整均以批註形式載明。
- **「平衡性」原則：**本報告遵循平衡性原則，公正客觀闡述徽商銀行在各項 ESG 重要性議題下的正面和負面影響、緩解措施及績效，全面展示本行 ESG 管理現狀。

報告數據說明

本報告中財務數據均來自《徽商銀行 2025 年年度報告》（以下簡稱「年報」），該報告已經過畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）獨立審計，其他數據均來自本行內部相關統計報告或正式文件。如所列數據有異，均以年報為準。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

報告發佈形式

本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在以下網站查詢：

本行官網：<http://www.hsbank.com.cn/>

香港聯交所披露易：<https://www1.hkexnews.hk/search/titlesearch.xhtml>

本報告以中文簡繁體及英文發佈，如有疑義，以簡體中文版為準。

聯繫方式

徽商銀行 辦公室

地址：中國安徽省合肥市濱湖新區雲谷路 1699 號徽銀大廈

郵編：230092

電話：+86(0551) 6266 7859

傳真：+86(0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

目錄 CONTENTS

關於本行

關於本報告	02
行長致辭	06
關於本行	08
2025 年榮譽	09
責任管理	14
利益相關方溝通	16
實質性議題分析	17
響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)	18
責任績效	19

責任專題

專題一

鑄魂而立，堅定中國特色金融文化領航 20

專題二

廿載奮進，譜寫金融「五篇大文章」新篇章 24

03 數智融合篇

助力數智融合，賦能金融升級

保障客戶權益	66
提供卓越服務	69
保護信息安全	78

01 企業治理篇

黨建領航定向，夯實治理根基

加強黨建引領	30
完善公司治理	35
遵守商業道德	37
強化內控合規	42
全面風險管理	44

04 綠色運營篇

錨定雙碳目標，共築綠色未來

應對氣候變化	84
踐行綠色運營	84

02 創新發展篇

聚力實體經濟，激發創新動能

支持區域經濟	48
賦能新興產業	51
助推轉型發展	53
賦能鄉村振興	56
惠及民生福祉	59

05 和諧共生篇

踐行金融向善，共享美好家園

促進員工發展	92
投身社會公益	104

附錄

聯交所 ESG 守則索引	106
GRI 標準索引表	110
讀者反饋表	114

行長致辭



2025年，是「十四五」規劃收官之年，也是徽商銀行成立20周年。在省委、省政府的堅強領導下，徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大和二十屆歷次全會精神，堅定不移做難而正確的事，深入推進降本提質增效，充分發揮自身稟賦優勢，扎實做好金融「五篇大文章」，以改革、創新譜寫與地方經濟共生共榮的奮鬥華章。

截至2025年末，集團總資產超2.3萬億元，各項貸款餘額超1.1萬億元，實現淨利潤近170億元，實際納稅超76億元，綜合價值創造和社會服務能力持續提升，已經發展成為在全國具有重要影響力的金融機構。



舉旗鑄魂，激發砥礪實幹新活力。

堅持把學習貫徹習近平總書記重要講話和指示批示精神作為首要政治任務，引導廣大黨員幹部自覺增強「四個意識」、堅定「四个自信」、做到「兩個維護」，連續兩年獲評省委綜合考核「優秀」等次。扎實開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，迭代升級「清廉徽行」監督平台，解決了一批群眾關心關注的突出問題，連續多年獲評「全省信訪工作優秀單位」。堅持黨管幹部、黨管人才原則，樹牢重視基層、重視實踐的選人用人導向和幹部任用規矩，著力倡導「公心做事 走心協同」理念，開展「棟樑計劃」調研，打造平等開放、多元包容的職場生態，進一步增強員工的責任感和歸屬感，促進了企業與員工的共同成長。積極踐行國企擔當，對外捐贈超200萬元。

根植沃土，釋放金融服務新效能。

自覺把徽商銀行發展放入安徽大局中謀劃推進，成功舉辦金融賦能安徽高質量發展交流會，安徽省內貸款餘額首超萬億，新增超千億，存、貸款市場份額居省內商業銀行首位。服務新質生產力發展，發行全國首批、安徽省單筆最大規模科技創新債券50億元，科技貸款餘額超2,100億元，增長24.7%。聚焦助力現代化產業體系建設，持續提升金融服務實體經濟的精確度與實效性，製造業、戰新產業貸款餘額分別為1,634億元、1,530億元，增速均超21%。深化小微企業融資支持，普惠小微企業貸款餘額1,776.5億元，增長15.1%。

聚力興農，書寫鄉村振興新答卷。

高位推進金融服務鄉村振興戰略，強化銀政協同聯動，新設縣域支行9家，單設「鄉村振興貸款」考核口徑，創新推出和美鄉村建設貸，年末涉農貸款餘額2,063.9億元，較年初增長15.8%。大力推動「党建+金融」融合發展，深化落實「共同發展計劃」，簽約授信總額居全省首位，確保金融資源精準直達農業產業升級、農村基礎設施建設、農民增收致富等關鍵領域。發揮資源整合優勢，精準落實定點幫扶任務，改擴建道路、照明、文化廣場等生活衛生教育基礎設施，連續六年獲評省直單位定點幫扶「優秀」等次。

逐綠奮進，引領綠色發展新浪潮。

探索金融支持綠色低碳轉型發展新路徑，優化迭代綠色金融管理系統，持續完善綠色信貸、債券、投資、租賃等多層產品譜系，被納入生物多樣性金融標準試用重點推進金融機構，成功落地安徽省首筆轉型貸款，投資全國首支金融租賃行業長三角一體化主題綠色金融債券，年末綠色貸款餘額近1,553億元，較年初增長約45.8%，榮獲安徽省綠色金融優秀案例競賽「綠色金融產品類」「綠色金融治理類」「可持續信息披露類」一等獎。

廿載同行，感恩相伴！下一步，徽商銀行將堅持立足安徽、服務大局，以更優質的金融服務、更創新的產品體系、更堅實的風險防控，深度融入國家戰略佈局，主動對接區域金融需求，不斷做強做優做大，致力打造具有全國影響力的優秀地方主流銀行，為「十五五」開好局、起好步，奮力譜寫中國式現代化安徽篇章，作出新的更大貢獻！

匠心服務，提升客戶體驗新高度。

著力推進「數智領航」，穩步實施金融科技戰略規劃，成功投產核心系統3.0，上線手機銀行7.0，信息安全保障能力大幅提升。積極拓展科創、普惠、債券、基金、遠端銀行等特色業務，成功打造出一系列響亮的「特色名片」，服務科技型企業、投行發債、託管規模均居安徽省銀行業金融機構前列。常態化踐行消費者權益保護，開展普及金融知識萬里行活動，舉辦消保技能大賽，強化全員消保文化，成為省內首家與政務服務便民熱線平台實現系統直連的商業銀行。持續提升養老金融服務能力，打造長春花適老化支付服務特色網點114家，升級手機銀行「大字版」「簡e版」，連續多年在安徽省服務行業居民滿意度調查中位列銀行業第一。

固本培元，築牢穩健運營新屏障。

以責無旁貸的使命擔當，守護區域金融安全穩定，加強全面風險管理，深化「徽智信」工程建設，構建全流程數字化風控機制，不良貸款率0.98%，較年初下降0.01個百分點，為近十年最低水平，集團一體化風險管控水平顯著提升。開展合規百日攻堅大提升活動，強化重點領域、關鍵崗位風險排查，引導全員樹立「合規創造價值」理念。推進「安全徽銀」創建，扎實開展安全生產月活動，獲評安徽省第九輪銀行業金融機構安全評估「優秀」等次。

執行董事、行長兼首席合規官
孔慶龍

關於本行

徽商銀行是經原中國銀監會批准，全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合組建的銀行業金融機構，總部設在安徽省合肥市。1997年4月4日註冊成立。2005年11月30日更名為徽商銀行股份有限公司。2005年12月28日合併安徽省內蕪湖、馬鞍山、安慶、淮北、蚌埠5家城市商業銀行，及六安、淮南、銅陵、阜陽科技、阜陽鑫鷹、阜陽銀河、阜陽金達等7家城市信用社正式掛牌成立。2006年1月1日正式對外營業。2013年11月12日，本行H股在香港聯交所主機板掛牌上市，股份代號為3698。本行經原安徽銀保監局批准持有機構編碼為B0162H234010001的金融許可證，並經安徽省市場監督管理局批准領取統一社會信用代碼為913400001489746613的營業執照，註冊地址為中國安徽省合肥市雲谷路1699號徽銀大廈。截至2025年末，本行註冊資本為人民幣13,889,801,211元。

徽商銀行主要經營範圍為：銀行業務；證券投資基金託管；公募證券投資基金銷售；結匯、售匯業務；外匯業務。報告期內，徽商銀行擁有員工12,873人；除總行外，本行設有21家分行及475個對外營業機構，505家自助服務區（點）。

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

徽商銀行堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾」的市場定位，業務持續較快發展，經營管理水平穩步提升，規模、質量、效益協調發展，綜合實力不斷增強，已經成為全面服務地方經濟社會發展的主流銀行。2025年在英國《銀行家》雜誌全球銀行業1000強中位列101名，較上年提升11個位次。

截至 2025 年末

本行註冊資本為人民幣

13,889,801,211 元

2025 年

除總行外，本行設有分行

21 家

對外營業機構

475 個

自助服務區（點）

505 家

2025 年榮譽



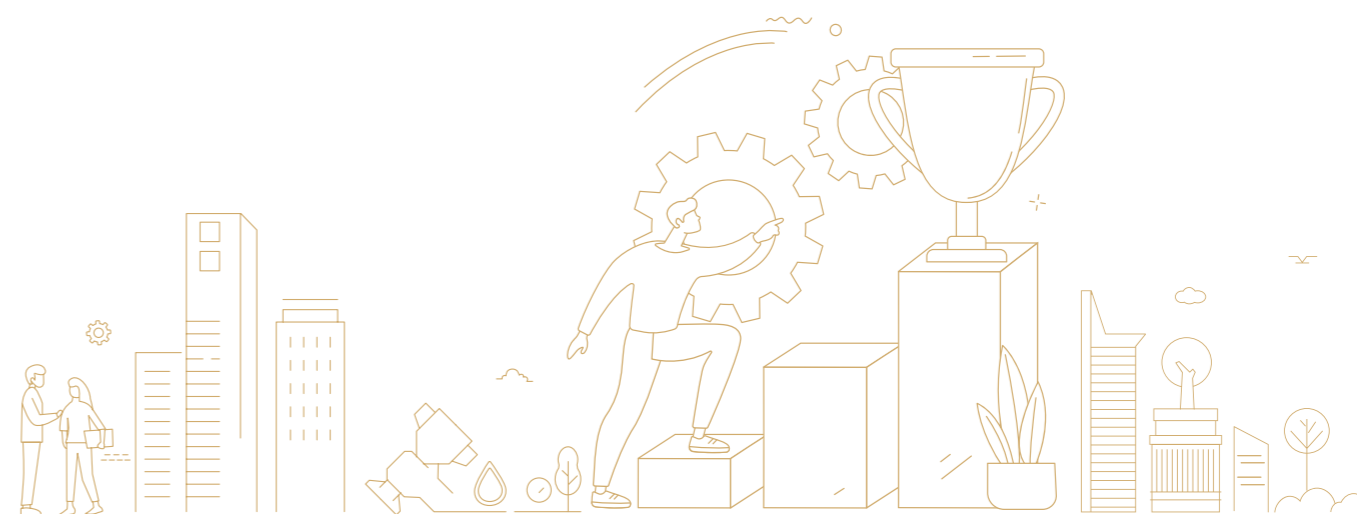
獲獎時間	獎項	頒獎機構
2025年1月	年度社會責任領航銀行	經濟觀察報
2025年1月	最具市場創新力機構	北京金融資產交易所
2025年1月	2024年度優秀指數創新合作機構	上海清算所
2025年1月	中債登2024年度「自營結算100強」	中央國債登記結算有限責任公司
2025年1月	第六屆「Wind最佳投行」評選 債券承銷快速進步獎 最佳銀行間債務融資工具承銷商	萬得資訊
2025年2月	2024年度市場創新業務機構	外匯交易中心
2025年3月	2024年度全省紀檢監察系統優秀調研成果評選活動「三等獎」	中共安徽省紀委
2025年3月	2024年安徽省金融服務鄉村振興考核評估「優秀」等次	中國人民銀行安徽省分行
2025年3月	2024年度安徽省「賦金融動能 繪五篇華章」金融「五篇大文章」勞動競賽 「綠色金融」單項獎冠軍 大型銀行組第二名	安徽省勞動競賽委員會 安徽省總工會
2025年4月	徽商銀行黃山分行團委獲2025年度省五四紅旗團委	共青團安徽省委
2025年4月	徽商銀行科技金融創新攻堅團隊獲2025年度安徽青年五四獎章集體	共青團安徽省委
2025年4月	徽商銀行公司銀行部獲評安徽省「工人先鋒號」	安徽省勞動競賽委員會 安徽省總工會
2025年5月	徽商銀行科技金融創新攻堅團隊獲 全國科技創新青年突擊隊崗位建功競賽二等獎	共青團中央青年發展部
2025年5月	2024年度銀行間市場優秀外幣對會員	中國外匯交易中心
2025年5月	國家稅務總局安徽省稅務局2024年度納稅信用等級A級納稅人	國家稅務總局安徽省稅務局
2025年5月	2024年度全省信訪工作優秀單位	中共安徽省委辦公廳 安徽省人民政府辦公廳

獲獎時間	獎項	頒獎機構
2025 年 5 月	年度社會責任實踐之星	經濟觀察報
2025 年 6 月	非金融企業債務融資工具一般主承銷商 2024 年度主承銷業務執業情況市場評價獲評 A 檔	中國銀行間協會交易商協會
2025 年 6 月	科創金牛獎	中國證券報
2025 年 6 月	第五屆「金譽獎」卓越區域服務私人銀行	普益標準
2025 年 6 月	第五屆「金譽獎」卓越財富管理城市商業銀行	普益標準
2025 年 6 月	安徽省綠色金融優秀案例競賽 綠色金融產品類、綠色金融治理類、可持續信息披露類三項一等獎	中國人民銀行安徽省分行 中共安徽省委金融委員會辦公室
2025 年 7 月	2025 年全球銀行 1000 強第 101 位	英國《銀行家》雜誌
2025 年 7 月	2024 年度推進鄉村振興戰略實績考核「優秀」等次	安徽省委農村工作領導小組
2025 年 7 月	2024 年安徽省金融機構債券承銷業務評價獲評第一名	中國人民銀行安徽省分行
2025 年 7 月	2024 年度科技企業信貸政策導向效果評估優秀等次	中國人民銀行安徽省分行
2025 年 7 月	安徽省第七屆「舉旗幟·送理論」微宣講競賽暨青年宣講大賽三等獎	省委宣傳部
2025 年 7 月	愛國擁軍傑出貢獻單位	安徽省愛國擁軍促進會
2025 年 8 月	(金貝) 資產管理競爭力案例——2025 卓越影響力品牌	21 世紀經濟報道
2025 年 8 月	《徽商銀行助力安徽縣域經濟高質量發展》 獲評「2025 中國銀行業創新發展優秀案例」	清華大學五道口金融學院 《清華金融評論》
2025 年 8 月	價值創造典範獎	中央財經大學商業銀行管理研究所
2025 年 8 月	《徽商銀行科技金融創新案例 -- 「三位一體」的科技金融數字化 體系建設》獲評「2025 中國銀行業創新發展優秀案例」	清華大學五道口金融學院 《清華金融評論》
2025 年 8 月	2025 年度銀行智能風控卓越案例獎	中國銀行數智峰會組委會
2025 年 8 月	獲評「紫荊獎——2025 年度服務縣域經濟發展貢獻銀行」	清華大學五道口金融學院 《清華金融評論》

獲獎時間	獎項	頒獎機構
2025 年 9 月	2025 年中國銀行業前 100 第 23 位	中國銀行業協會
2025 年 9 月	《培育金融文化 助力品牌傳播》入選「2025 銀行業品牌傳播優秀案例」 評選 2025 企業文化類品牌傳播優秀案例	金融界銀行研究院
2025 年 9 月	微黨課《薪火淬青山：紅色金融的皖南答卷》 獲評第三屆全省微黨課徵集展播活動「精品黨課」	中共安徽省委組織部
2025 年 9 月	安徽省金融業綜合統計暨金融「五篇大文章」統計業務競賽 「團體二等獎」 「最佳風采獎」	中國人民銀行安徽省分行
2025 年 9 月	安徽省「存保十年」存款保險宣傳業務競賽活動二等獎	中國人民銀行安徽省分行
2025 年 9 月	第四屆全國會計知識大賽第一賽程安徽賽區優秀組織獎	安徽省財政廳
2025 年 9 月	《徽商銀行反洗錢工作數智化治理探索》榮獲 2025 年 「數據要素 X」大賽安徽分賽金融服務賽道第三名（銀獎）	安徽省數據資源管理局
2025 年 10 月	年度中國金融傳媒宣傳「四力」建設優秀工作品牌	中國金融傳媒 中國銀行保險報社 中國農村金融雜誌社 中國保險年鑒社
2025 年 10 月	遠端視頻服務項目榮獲「2025 年客服中心與 遠端銀行數智化創新應用大賽」生態創新賽道 TOP8	中國銀行業協會
2025 年 10 月	2025 年安徽省「全國資金流信用信息平台」 業務知識和技能競賽「團體二等獎」	中國人民銀行安徽省分行
2025 年 11 月	高質量發展金融機構（第十屆時代金融金桔盛典）	時代週報
2025 年 11 月	《踐行守正創新金融文化 啟動科技創新主引擎》科技金融工作經驗 做法入選《銀行業踐行中國特色金融文化案例集》守正創新篇	中國銀行業協會
2025 年 11 月	2025 年度金融科技金融機構最佳發展獎	長三角金融科技創新與應用全球 大賽組委會
2025 年 11 月	2024 年度財政廳績效評價「優秀」（A）等次	安徽省財政廳
2025 年 11 月	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最佳傳播獎	中國金融傳媒股份有限公司

獲獎時間	獎項	頒獎機構
2025 年 11 月	「徽商銀行數據治理能力建設賦能數字化轉型」獲評第四屆數據治理年會暨博覽會 2025 年度數據管理「百項優秀案例」	中國電子信息行業聯合會
2025 年 11 月	2024 年度金融科技發展獎三等獎 - 《數智化信貸體系賦能鄉村振興產品創新》	中國人民銀行
2025 年 11 月	2024 年度金融科技發展獎三等獎 - 《基於多元大模型底座的金融智能體中台建設與實踐》	中國人民銀行
2025 年 12 月	年度支持實體經濟領航銀行	經濟觀察報
2025 年 12 月	卓越競爭力價值成長銀行 (2025 年第十屆卓越競爭力中小銀行案例精選)	中國經營報
2025 年 12 月	年度優質區域影響力銀行	澎湃新聞
2025 年 12 月	年度科技金融優質銀行	澎湃新聞
2025 年 12 月	年度社會責任先鋒銀行	和訊網
2025 年 12 月	《「資金流 e 貸」-- 數字賦能普惠金融的創新實踐》榮獲第十四屆金融行業年度評鑒新服務新動能先鋒案例	南方都市報社 N 視頻 灣財社
2025 年 12 月	「校招新員工崗前培訓」項目獲評品牌學習項目	培訓雜誌
2025 年 12 月	年度卓越領航獎	平安知鳥
2025 年 12 月	全國最佳僱主百強	智聯招聘 北京大學國家發展研究院 北京大學社會調查研究中心
2025 年 12 月	大學生最喜愛僱主	牛客
2025 年 12 月	《徽商銀行「點」綠成金，「貸」動經濟社會發展全面綠色轉型》榮獲 2025 年城市金融服務同業優秀案例	城銀服務中心
2025 年 12 月	《徽商銀行「專精 e 貸」助力企業翱翔新賽道》入選城商行民營銀行金融支持民營經濟高質量發展案例	中國銀行業協會
2025 年 12 月	安徽省「一行一特色」金融支持科技創新典型案例	中國人民銀行安徽省分行
2025 年 12 月	「徽商銀行打造知識產權綜合金融服務生態」入選 2025 年度金龍·金融力量案例——金融「五篇大文章」案例	金融時報

獲獎時間	獎項	頒獎機構
2025 年 12 月	2025 數字銀行·甄選之光 手機銀行智慧運營卓越案例	CFCA 電子銀行網
2025 年 12 月	2025 年度第四屆聯合智評金蟾獎 - 優秀財富管理銀行	聯合智評
2025 年 12 月	國家開發銀行 2025 年金融債卓越承銷商	國家開發銀行
2025 年 12 月	國家開發銀行 2025 年金融債飛龍在天獎	國家開發銀行
2025 年 12 月	國家開發銀行 2025 年金融債頂層推動獎	國家開發銀行
2025 年 12 月	國家開發銀行 2025 年金融債特殊貢獻獎	國家開發銀行
2025 年 12 月	中國進出口銀行 2025 年度境內人民幣金融債券優秀承銷商	中國進出口銀行
2025 年 12 月	金融數字化發展金榜獎 - 徽商銀行年度最受用戶喜愛信用卡獎	金融數字化發展聯盟
2025 年 12 月	2024 年度全省財政金融業務及金融企業財務報表工作「省屬金融企業先進單位」	安徽省財政廳
2025 年 12 月	2025 年內部審計理論研討組織獎	安徽省內部審計協會
2025 年 12 月	銀行理財服務金牛獎	中國證券報
2025 年 12 月	金牛私人銀行獎	中國證券報



責任管理

徽商銀行堅持「責任同行、價值共生」理念，切實履行金融企業社會責任，聚焦利益相關方核心訴求，持續提升責任管理效能、深化責任實踐舉措，推動社會責任與經營發展同頻共振。

社會責任理念

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



社會責任管治

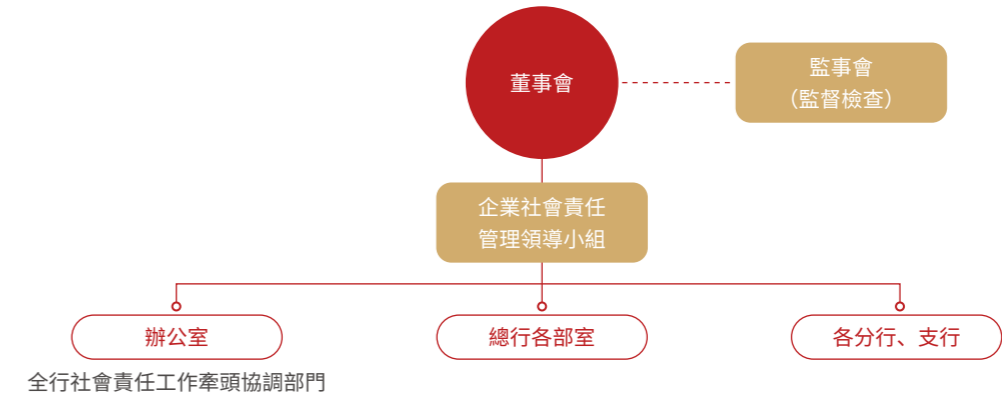
徽商銀行持續落實《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》的相關要求，建立健全社會責任管理體系，將社會責任融入到戰略決策、治理框架、企業文化和業務流程中，建立社會責任的長效機制。

管理架構與職責

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

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

徽商銀行社會責任管治架構



管理機制與考核

徽商銀行不斷健全社會責任的制度化管理體系，通過構建組織實施、監督檢查、期末評估、報告發佈等關鍵環節的流程化管理機制，實現對社會責任工作的精細化把控，提升社會責任決策的科學性與高效性。此外，為進一步提高社會責任管理水平，本行在《徽商銀行 2025 年高管績效考核方案》中將社會責任指標納入高級管理層個人績效考核體系，持續強化管理層對社會責任的重視程度，激勵管理層積極踐行社會責任，有力促進企業履責能力持續提升。

利益相關方溝通

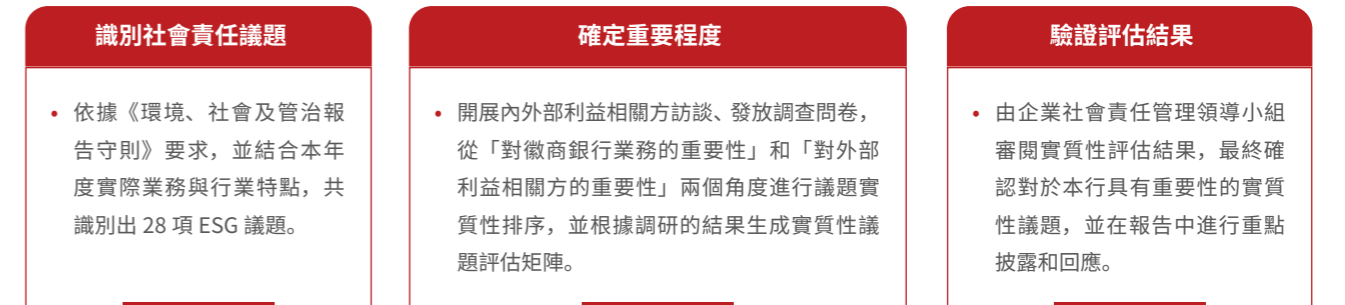
徽商銀行與社會各利益相關方建立起常態化溝通與良性互動機制，通過多元高效渠道收集各方期望與訴求，將其作為完善社會責任戰略、優化責任管理實踐、提升履責效能的重要依據。

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

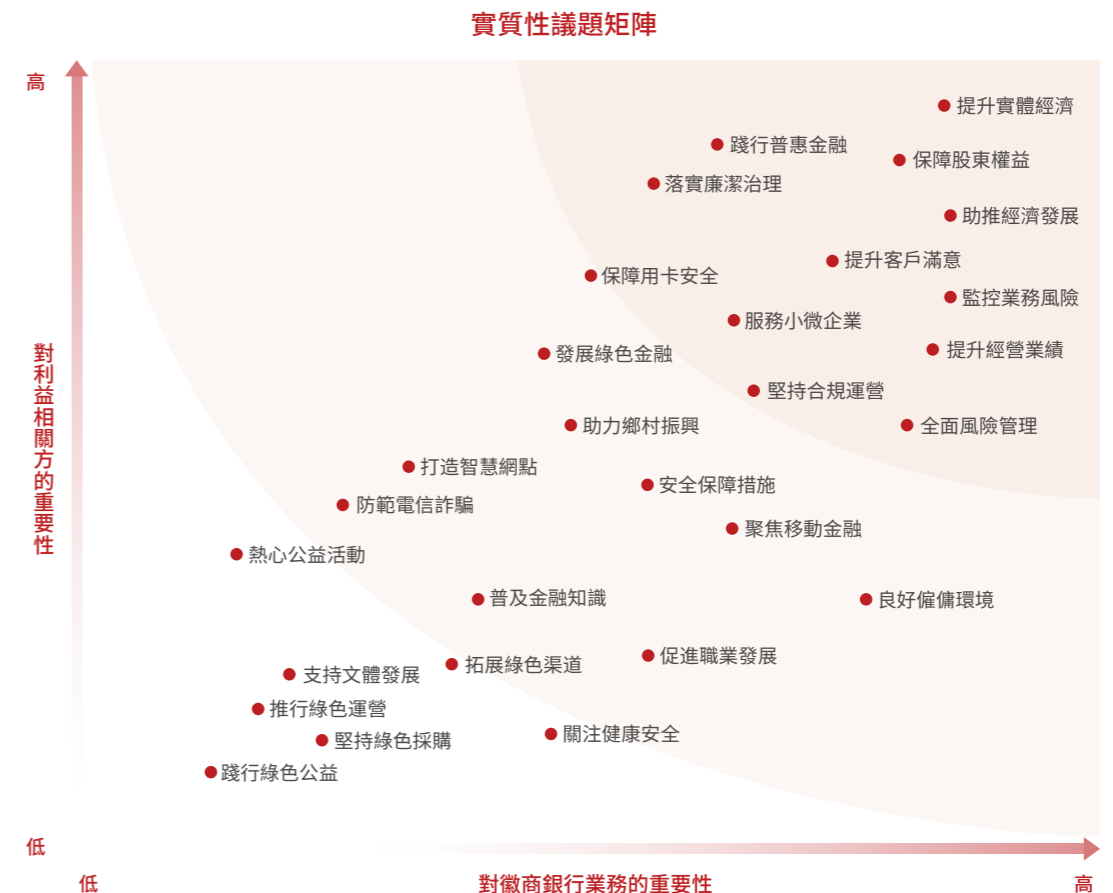
實質性議題分析

徽商銀行依據聯交所《環境、社會及管治報告守則》的相關要求，基於運營和管理實際，定期開展實質性議題評估，從對利益相關方的重要性及對本行的重要性兩個維度出發，確定本年度 ESG 管理和信息披露重點，形成重要性議題矩陣，並將其作為本行制定社會責任管理戰略及編制社會責任報告的重要參考。

實質性議題分析步驟



實質性議題分析結果



響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

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

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

責任績效



經濟績效

具體指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
資產總額	人民幣億元	23,260.85	20,137.53	18,061.44
營業收入	人民幣億元	376.70	372.32	363.65
淨利潤	人民幣億元	169.26	159.17	149.91
不良貸款率	%	0.98	0.99	1.26
資本充足率	%	13.77	13.72	13.21
小微企業貸款餘額	人民幣億元	4,655.85	4,241.74	3,772.32
涉農貸款餘額	人民幣億元	2,063.92	1,782.10	2,284.65
綠色信貸餘額	人民幣億元	1,552.96	1,065.18	824.04



社會績效

具體指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
投訴處理滿意度	%	94.26	96.5	92.12
員工總數	人	12,873 ¹	12,837	11,619
女性員工比例	%	51.41	51.13	50.45
人均培訓費用	人民幣元	3,362.76	3,360.66	3,437.76
網點總數	個	475	464	465
企業網銀客戶數	萬戶	45.44	41.77	38.41
電話銀行客戶數量	萬戶	477.06	448.86	424.31
手機銀行客戶數量	萬戶	1,217.01	1,092.48	970.35
個人網銀客戶數	萬戶	830.77	835.09	809.82



環境績效

具體指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
總部用水	萬噸	7.02	6.77	11.98
總部用電	萬度	2,431.79	2,238.24	2,007.85
總部用天然氣	萬立方米	59.22	63.06	70.83
總部用汽油	萬升	2.39	2.45	3.32
全行視頻會議	次	267	250	296

¹2025 年員工總數指徽商銀行總行及分行的所有員工人數。

專題一

鑄魂而立，堅定中國特色金融文化領航

徽商銀行堅決貫徹黨中央及安徽省委、省政府的部署要求，在全行範圍內積極培育和弘揚中國特色金融文化，將「五要五不」原則全面融入日常經營管理的關鍵環節，以知促行、以行踐知，不斷夯實文化軟實力，建設具有自身特色的優秀企業文化與價值觀，履行地方主流銀行的社會責任，切實推動金融高質量發展。

中國特色金融文化「五要五不」



以高位部署，促文化治理

徽商銀行堅持高位推動、全面部署，成立培育和弘揚中國特色金融文化領導小組，負責全行培育和弘揚中國特色金融文化工作的總體部署、進度督導和成效評估，以全面的領導機制為中國特色金融文化治理提供基本動力與保障；明確中國特色金融文化的黨委主體責任，將相關工作任務納入徽商銀行黨委、總行直屬黨委及精神文明領導小組年度工作要點，強化監督、統籌推進「五要五不」各項行動工作的常態化、長效化落實。

以深度融入，固文化根基

徽商銀行不斷探索系統化、制度化的中國特色金融文化建設，致力於將「五要五不」金融文化理念深度融入人才培養、考核激勵、幹部選用和組織治理等關鍵工作環節，進一步築牢金融高質量發展的思想文化根基和制度保障。

融入金融從業人員教育培訓體系

徽商銀行通過打造金融文化教育主陣地、明確差異化分層分級培訓、開發特色專業課程等方式將「五要五不」理念融入全行教育培訓體系中，全面滲透，提升全行人員對中國特色金融文化的理解。



2025年，徽商銀行成立徽銀黨校，作為黨員幹部教育培訓主渠道主陣地以及全行深化改革轉型發展的推手，制定《中共徽商銀行委員會黨校2025年工作要點》《中共徽商銀行委員會黨校2025年培訓項目計劃》，以開展基本培訓為重要抓手，持續深化黨的創新理論武裝，加強履職能力培訓，增強金融教育培訓，鍛造具有純潔性、專業性、戰鬥力的金融隊伍。

依託「微」系列培訓品牌，設計差異化、針對性的金融文化學習內容：

- 針對新員工強化基礎職業道德教育和企業文化宣貫；
- 針對客戶經理等一線人員，側重合規案防和風險管理培訓；
- 針對中高級管理人員開設「大視野」大講堂、中高管培訓班，提升黨性修養，著重深化對金融政治性、人民性的理解。

- 在「知鳥」平台開設中國特色金融文化學習專欄，上傳習近平總書記重要講話精神等材料，組織全體員工學習；
- 開展2025年「匠心著精品合規促發展」第三季徽銀合規大講堂暨合規精品課決賽，製作40餘門完整版合規精品課程上線「知鳥」平台，用身邊事教育身邊人，持續強化員工恪守誠信、服務實體、合規創新的文化理念和專業意識。

融入員工考核評價體系

徽商銀行堅持以塑造中國特色金融文化價值觀為核心，將「五要五不」理念全面嵌入員工考核評價中，構建「五位一體」考核評價體系。

在誠實守信方面，通過在業務高質量發展專項考核與客戶經理考核中設置「管理與內控」科目，對失信、違規等行為從嚴管理，堅守職業誠信底線；在以義取利方面，堅持圍繞「盈利服從功能發揮」設置考核指標，合理平衡短期盈利與長期價值創造的考核權重，將普惠、科創、綠色金融、製造業貸款投放等納入客戶經理考核，切實引導資源投向實體經濟；在穩健審慎方面，強化「風險指標」考核權重，單獨設立風險管理條線考核，關注不良貸款生成率等指標，引導樹立穩健發展理念；在守正創新方面，重點考核服務實體經濟創新成效，將「園區貸」、「科創金融生態圈建設」等創新業務納入評價，提升金融服務精準性；在依法合規方面，把監管落實、合規執行情況與機構及人員考核掛鉤，將違規違紀作為履職考核限制性條件，強化合規經營底線。

融入幹部選拔任用環節

徽商銀行構建政治素質與金融文化深度融合的幹部管理體系，將中國特色金融文化全面貫穿幹部選拔、培養、考察、評價的全流程。

幹部的選拔與准入

- 樹立政治素質和文化認同並重的准入原則。徽商銀行注重幹部對中國特色金融文化的認同和實踐，大力選拔具有正確政績觀、市場開拓精神、業績突出的複合型人才幹部，並強化交流鍛煉，全方位提升幹部履職能力。



幹部的考察與監督

- 創建融入金融文化的幹部考察識別體系。徽商銀行將中國特色金融文化融入幹部考察全流程，著重考察幹部在踐行金融為民理念、堅持穩健審慎原則與遵循依法合規要求上的表現並持續跟蹤監督，強化幹部思想淬煉和實踐鍛煉。



幹部的評價與激勵

- 完善基於金融文化標準的幹部評價機制。徽商銀行將中國特色金融文化實踐作為幹部評價的重要依據，對表現突出、成效顯著的幹部給予認可和激勵，對違背「五要五不」要求的行為進行嚴肅追責問責，不斷激發幹部隊伍內生動力和整體活力。



融入黨組織建設與治理

徽商銀行堅持將中國特色金融文化建設深度嵌入黨建工作格局，通過強化理論武裝、推動文化宣導、健全文化浸潤等方式將黨建治理與金融文化全面深度融合，構建管黨治行長效機制。

在理論學習研討方面

- 2025 年本行召開黨委理論學習中心組會議，行黨委帶頭領學習近平文化思想以及習近平關於金融工作的重要論述特別是中國特色金融文化節選內容，圍繞「五要五不」開展專題研討，不斷增強文化感染力。

在文化宣講宣傳方面

- 2025 年圍繞培育和弘揚中國特色金融文化，在全行開展微宣講競賽、「踐行金融工作的政治性、人民性」主題徵文和典型事例徵集活動，所屬二級單位通過「三會一課」、專題講座、聯建共建、櫥窗展板等形式，廣泛開展宣傳宣講，本行選送作品獲省國資委微宣講三等獎、優秀獎。

在文化長效治理方面

- 2025 年本行啟動徽行企業文化重塑，結合中國特色金融文化「五要五不」要求開展企業文化理念體系升級工作，推動企業文化與基層黨建、銀行業務深度融合。同時，積極倡導「公心做事 走心協同」理念，引導幹部員工樹立正確的金融觀、義利觀、經營觀，最大化發揮金融文化的號召力和凝聚力，健全文化浸潤與從嚴治理協同，助推轉型發展。

以榜樣力量，領價值風尚

為深入貫徹落實安徽金融監管局關於做好 2025 年培育和弘揚中國特色金融文化相關工作的要求，徽商銀行積極開展「先進人講先進事」宣講活動，將其作為培育和弘揚中國特色金融文化的重要載體，組織全行範圍先進事蹟宣講，充分發揮先進文化榜樣的宣傳力量，並採取「現場+視頻」相結合的方式，同步開展「知鳥」線上直播和重播，覆蓋全行 21 家分行及 4 家附屬機構，實現了廣泛觸達與高效傳導，有效營造濃厚的文化學習氛圍。此外，本行積極參與安徽省銀協中國特色金融文化專委會工作，並當選首屆副主任單位，不斷加強行業示範引領，持續推動特色金融文化價值踐行深化落實。

【案例：徽商銀行「先進人講先進事」宣講活動】

2025 年 10 月 17 日，徽商銀行舉辦全行層面「先進人講先進事」宣講活動。宣講會上，獲得安徽省五一勞動獎章、安徽省金牌職工稱號的 5 位來自基層一線的先進模範員工，結合自身崗位實踐講述了其堅守初心、誠信服務、精益求精、合規守正、發揚「工匠精神」的先進事蹟，充分詮釋了「誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規」的中國特色金融文化核心要義。此外，5 位員工組成先進事蹟宣講團，積極參與了省銀協組織的阜陽、宿州、亳州等地的宣講活動，以實際行動支持安徽省金融文化宣傳建設，充分展現了本行員工「公心做事、敬業築行」的精神風貌。



專題二

廿載奮進，譜寫金融「五篇大文章」新篇章

2025 年是徽商銀行掛牌成立 20 周年。20 年風雨兼程、砥礪奮進，徽商銀行始終堅守「金融為民」初心，深入踐行金融工作的政治性與人民性，堅持錨定金融強國目標，發揮「服務地方金融主力軍」的使命擔當，扎實做好金融「五篇大文章」並獲得多項榮譽認可，致力於為地方中小企業和廣大民眾提供更加優質、高效、便捷的金融服務，為地方經濟社會的高質量發展注入堅實的金融力量。



感廿發展，創新不止

徽商銀行始終將金融助力科技創新作為全行發展的重要戰略，不斷推進科技創新和產業創新深度融合，堅持做好科技金融大文章。截至 2025 年末，徽商銀行共計服務科技企業超 2.3 萬戶，科技貸款¹ 餘額超 2,100 億元，較年初增長 24.70%；並獲得安徽省金融機構科技金融服務質效評價第一名、安徽青年五四獎章集體、全國科技創新青年突擊隊崗位建功競賽二等獎等多項榮譽。

因地制宜構建專業化科技金融服務組織架構。自 2015 年成立首個總行級科技金融專營支行以來，徽商銀行始終堅持由點到面、穩步推進的策略，不斷完善科技金融服務體系建設，逐步構建起「總行科創金融一級部 + 21 家分行級科創金融中心 + 多家科技金融特色支行」的「1+21+N」專業化管理架構，並聯合行業頭部機構構建科技金融生態圈聯盟，在重點科技產業園區建設「科創之家」，實現對全省重點科技創新區域的全覆蓋，促進金融服務與科創需求的深度融合。

¹ 科技貸款口徑：根據國家金融監督管理總局《S70 科技金融情況表》填報說明進行統計。

完善差異化科技金融支持政策與產品體系。徽商銀行堅持通過差異化的科技金融支持政策不斷激勵、引導分支行加大科技創新和科技產業客戶拓展，以資金鏈鏈接創新鏈、產業鏈與人才鏈，打通「人才—研發—成果轉化」服務路徑，不斷完善覆蓋企業全生命周期的產品體系，為處於種子期、初期、成長期、成熟期的企業，推出「青創貸」「科技人才貸」「科技研發貸」「科技成果轉化貸」「知 e 貸」「技術改造貸」等產品，以說明企業解決首貸難題、攻關關鍵技術、助力科技成果轉化、支持企業轉型與擴張，將科技金融產品服務深度融入企業發展的全生命周期，持續促進科技成果轉化落地。

感廿生命，成長不止

徽商銀行積極踐行「兩山」理念，主動服務經濟社會全面綠色轉型，著力做好綠色金融大文章。截至 2025 年末，徽商銀行綠色貸款餘額 1,552.96 億元，較年初增長 45.79%；並榮獲 2024 年度安徽省金融「五篇大文章」勞動競賽綠色金融單項冠軍、安徽省綠色金融優秀案例競賽三項一等獎。

截至 2025 年末

徽商銀行綠色貸款餘額	較年初增長
1,552.96 億元	45.79 %

錨定戰略方向構建系統化綠色金融服務體系。徽商銀行持續強化頂層設計，成立綠色金融工作專項領導小組、組建綠色金融團隊，制定《徽商銀行綠色金融綜合服務方案》《徽商銀行綠色金融行動方案（2022-2025 年）》，進一步明確綠色金融發展的具體行動目標、重點工作舉措和資源保障機制，對全行綠色金融發展作出系統性安排；並持續開展環境信息披露與綠色金融自評價，通過嚴格執行環境和社會風險「一票否決制」綠色信貸授信政策、設置綠色信貸考核激勵指標、建立綠色金融管理系統等方式從制度建設和業務管理方面，不斷迭代優化綠色金融服務體系，提升綠色金融服務質效。

圍繞「節能環保」打造多元化綠色金融產品矩陣。徽商銀行不斷拓展綠色金融產品服務邊界，以持續創新實現綠色金融業務的跨越式發展提升，通過積極參與全國首單「碳中和綠色、鄉村振興、高成長產業」公司債券、運用人民銀行碳減排支持工具支持新能源產業發展、成功投放安徽省首筆鋼鐵行業可持續發展掛鉤貸款，有效支持產業結構轉型升級；大力推動生態環境導向的開發（EOD）模式創新，重點支持省級節水項目，積極開展生物多樣性試點工作，以金融服務支持生態保護。截至報告期末，全行累計投放碳減排貸款超 10 億元，帶動年度碳減排量超 14.2 萬噸，綠色金融發展成效顯著，品牌影響力進一步提升。

截至 2025 年末

全行累計投放碳減排貸款超	帶動年度碳減排量超
10 億元	14.2 萬噸

截至 2025 年末

徽商銀行共計服務科技企業超

2.3 萬戶

科技貸款餘額超

2,100 億元

較年初增長

24.70 %

感廿微光，希望不止

徽商銀行積極踐行「服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾」的市場定位，堅持為小微企業提供便捷、專業、高效的金融服務，持續做好普惠金融大文章。截至 2025 年末，徽商銀行普惠型小微企業貸款餘額 1,776.47 億元，位居全省商業銀行第一，貸款戶數 424,724 戶。

深耕實體經濟創新普惠金融服務模式。徽商銀行持續加強對重大戰略、重點領域和薄弱環節的優質金融服務，深化小微產品與服務創新，通過推出「種業貸」「融 e 貸」、優化「園區貸」「專精 e 貸」等系列產品體系精準對接差異化融資需求，重點支持深耕細分市場、創新能力強、成長性好的專精特新企業突破發展瓶頸；深入推進數字化轉型，整合多維度信用信息構建智能審批模型，實現授信審批高效智能化，全面提升普惠金融服務的可及性與效能。

堅持「鄉村振興」服務縣域民生發展。徽商銀行深耕鄉村發展，將服務「三農」納入全行戰略，支持農業農村經濟發展，通過制定並實施縣域機構高質量發展專項提升行動方案，聚焦城鄉融合、基礎設施建設、消費民生等重點領域，不斷加大縣域金融供給；積極對接農村特色產業融資需求，創新推出「和美鄉村建設貸」等專屬產品，賦能鄉村產業多元發展。截至 2025 年末，全行涉農貸款餘額 2,063.92 億元，較年初增長 15.8%。

截至 2025 年末

普惠型小微企業貸款餘額
1,776.47 億元

貸款戶數
424,724 戶

全行涉農貸款餘額
2,063.92 億元

較年初增長
15.8%

感廿陪伴，關愛不止

徽商銀行積極深化養老金融供給側結構性改革，提升老年金融業務的便利性與體驗感，深入做好養老金融大文章。截至 2025 年末，徽商銀行發放公司類養老產業貸款餘額 8.56 億元，累計打造 114 家「長春花」適老化特色網點，並實現安徽省內 417 家支行適老化服務全覆蓋。

助力「老有所養」建設適老化金融服務生態。徽商銀行持續完善養老金融工作機制，成立專項領導小組並制定工作方案，創新養老機構貸款「重點領域+養老」「專項債+養老」等養老金融產品組合包，增強綜合服務能力、支持養老產業發展；不斷優化線上與線下渠道的適老化金融服務質效，推出手機銀行 APP「簡 e 版」、自助終端適老「青松版」、客戶服務熱線「尊長專線」、「徽行信用卡」APP 簡易版、「長春花」適老化特色網點建設等特色老年金融服務功能和設施，同時常態化開展老年人防詐宣傳，持續擴大老年客戶服務覆蓋面、切實提升老年人金融服務的便利性與幸福感。

截至 2025 年末

發放公司類養老產業貸款餘額
8.56 億元

累計打造「長春花」適老化特色網點
114 家

實現安徽省內
417 家支行
適老化服務全覆蓋

感廿智慧，服務不止

徽商銀行遵循「數字化、生態化、智能化、集團化」的發展方向，不斷強化數字化基礎能力建設，堅定做好數字金融大文章。2025 年末，徽商銀行數字金融發展成效突出，斬獲中國人民銀行金融科技發展獎等多項金融科技領域獎項、專利。

專業構建數字金融戰略發展方向。徽商銀行建立以董事長、行長為組長、行黨委委員及行內部高管為成員的金融科技發展領導小組，對《金融科技戰略規劃（2023-2025 年）及 2035 年遠景目標》進行了總結，持續推動數字金融由數據向實際的轉化落地，同時啟動了新一輪金融科技戰略規劃（2026-2030 年）。

數字驅動拓寬金融服務渠道體系。徽商銀行堅持以手機銀行為主要服務渠道、以遠端銀行為功能特色，努力構建覆蓋全客戶、承載全產品的數字化渠道運營服務體系。2025 年，深入應用大數據分析與人工智能技術，推出手機銀行 7.0 新版本，進一步拓展金融服務邊界和場景生態。目前，本行在數字化渠道佈局上已實現線上線下全渠道覆蓋，線上通過手機銀行、微信銀行等移動平台為客戶提供便捷服務，線下依託智慧網點與客戶經理移動展業平台形成立體化服務網絡。

數字賦能創新金融服務解決方案。徽商銀行加快推進數字化平台和系統建設，不斷優化客戶智能經營服務策略，通過整合工商、稅務、司法等大數據資源構建線上服務平台，顯著提升科技型企業獲取金融服務的效率；創建「e 查—e 達—e 貸」三位一體的數字化科技金融服務體系、推出線上申貸渠道「科技 e 碼通」，以數字化手段提升融資效率和客戶體驗。

01 企業治理篇

黨建領航定向，夯實治理根基

徽商銀行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的二十屆四中全會精神，將全面從嚴治黨融入公司治理和經營發展各個維度，嚴格恪守商業道德準則，大力加強內控合規和風險管理工作水平，矢志建設廉潔、高效、創新、具有標杆意義的地方主流銀行。



加強黨建引領

30



完善公司治理

35



遵守商業道德

37



強化內控合規

42



全面風險管理

44



加強黨建引領

徽商銀行始終堅持黨的領導，以高質量黨建引領企業高質量發展，深入實施「政治強基、班子領航、隊伍提質、作用增效」四大行動，構建起「黨建引領、共促發展」的黨建工作格局。2025 年，本行黨建工作在安徽省委綜合考核中獲評「優秀」等次，蕪湖南陵支行黨支部等 8 個黨支部入選安徽省委金融工委「領航」計劃示範庫、培育庫，黨建成果突出。

持續推進黨的建設，著力強基固本

· 強化思想政治建設

本行始終把黨的政治建設擺在首位，實施「政治強基」行動，強化政治引領功能，各項工作扎實有序推進，成效顯著。2025 年，行黨委扎實開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，一體推進「學、查、改」，建立「五維」學習體系，學習研討、警示教育累計覆蓋超 1.3 萬人次，「訪客戶、走基層」專題行動徵集並解決意見建議超 1,700 個，學習教育成果可感可及；推進黨的二十屆四中全會精神學習宣傳工作，全年開展集中宣講 101 場次、覆蓋 4,896 人次；扎實開展行黨委理論學習工作，組織實地學習與基層調研，跟進學習習近平總書記重要講話和重要指示批示精神 70 件次；組織召開黨建工作會議與述職評議考核，制定 10 項黨建工作要點，統籌條線檢查與黨建中期、年度督查，以閉環管理確保黨建責任落實、任務見效。

2025 年

學習研討、警示教育累計覆蓋超

1.3 萬人次

全年開展集中宣講

101 場次

· 抓好基層黨建提升首位工程

本行將基層黨建作為長遠之計、固本之策，持續建強黨建基礎，堅持抓黨建促發展，基層黨組織凝聚力、戰鬥力進一步增強。2025 年，本行清單化、項目化抓好基層黨建提升工程年度重點任務，22 條工作舉措全面落地。打造精簡高效型黨務管理新模式，成功上線黨建信息化管理系統（一期），實現黨組織、發展黨員、黨費、黨內組織生活、督查考核等五個業務模塊線上化管理。分層分類推進基層黨組織晉位提升，進一步推動黨支部標準化規範化建設，編發基層黨建經驗做法工作簡報 8 期 11 篇，有力營造趕有目標、學有榜樣濃厚氛圍。

2025 年

抓好基層黨建提升工程年度重點任務，

22 條工作舉措全面落地

· 著力塑造先進黨員隊伍

本行持續塑造黨員幹部能力。以堅定信仰、增強黨性、提高素質為重點，注重分層分類、注重精準滴灌、注重實用導向，強化教育培訓資源整合。圍繞教育培訓主要任務，統籌開展政治理論、黨性修養、形勢政策、黨紀黨規等培訓學習；聚焦黨建業務、金融政策、合規經營、風險防控、轉型發展等內容，常態化開展專業能力提升培訓。全年總、分行共舉辦各類培訓班 170 餘期。通過黨課報告會、參觀紅色教育基地、開展警示教育、案例研討、現場實踐等形式，豐富學習形式、創新方法載體，不斷增強黨員教育培訓的針對性和實效性。實施「隊伍提質」行動，持續提升黨員隊伍素質。2025 年，在黨員發展計劃中，以實幹實績為導向，全年發展預備黨員 157 人，培育發展對象 148 人、積極分子 739 人。

2025 年

全年總、分行共舉辦各類培訓班

170 餘期

· 深化黨業融合發展

持續培育黨建品牌，開展第二輪黨建品牌創建評估驗收和十佳黨支部「微品牌」評選，對 44 個先進集體和 590 名先進個人通報表彰。深化基層黨組織聯建共建，報告期內全行各級黨組織與外部單位開展活動 1,780 場次，有效拉動存貸款新增超 226 億元。精準落實定點幫扶任務，以黨建引領發揮資源整合優勢，全年完成 15 個幫扶事項，對口幫扶網周村、曙光村實現年集體收入增長，連續六年在省直單位定點幫扶工作成效考核中獲評「優秀」等次。

2025 年

通報表彰先進集體

44 個

通報表彰先進個人

590 名

報告期內全行各級黨組織與外部單位開展活動

1,780 場次

全年完成幫扶事項

15 個

有效拉動存貸款新增超

226 億元

【案例：金融賦能數字助農，點亮鄉村振興之路】

2025 年，徽商銀行充分發揮黨建引領作用，立足駐村幫扶職責，以金融力量助力鄉村振興，積極踐行「數字鄉村」建設理念，依託泗縣網周村生態資源與特色農產品優勢，幫助構建「農戶直采 + 雲端展銷 + 物流直達」全鏈條運營體系，拓寬農產品外銷渠道。

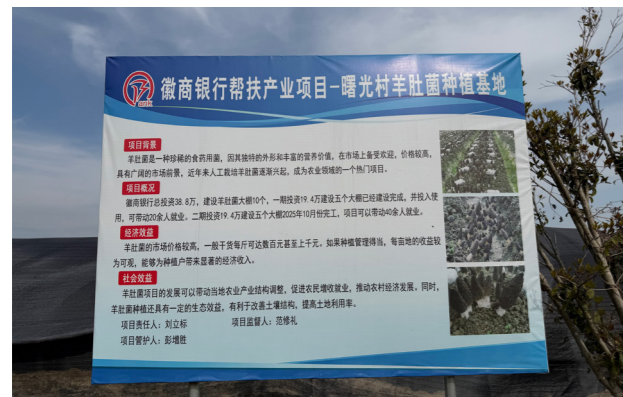
本行助力村裡豐富特色農產品品類，搭建「電商 + 直播 + 短視頻」多元線上銷售網絡，開展新媒體推廣與直播帶貨，累計觸達受眾 10 萬餘人次，線上銷售額突破 20 萬元，帶動 89 名低收入村民增收，推動 2025 年網周村集體經濟收入突破 300 萬元。相關幫扶成效被多家主流媒體宣傳報道，以實際行動啟動鄉村產業動能，助力鄉村全面振興。



【案例：徽商銀行駐村幫扶曙光村鄉村振興】

2025 年，徽商銀行駐村工作隊緊扣鄉村振興總要求，針對曙光村產業基礎薄弱、農產品銷路不暢等痛點，精準發力推進幫扶工作。工作隊投入專項資金建設標準化羊肚菌種植大棚並提供技術與市場支持，通過線上商城、員工團購等多渠道幫助銷售梨膏等農產品，協調資金建設千畝農業現代產業園；同時推進村容村貌提升，開展鄉風文明建設，全方位推動村莊轉型。

經過一年幫扶，曙光村成效顯著，集體經濟收入達 460 萬元，特色種植產業帶動近 600 戶農戶參與，脫貧戶人均年增收超 1 萬元，新增就業崗位 86 個；村容村貌實現質的提升，群眾幸福感顯著增強。該村成功獲評「全國文明村鎮」，駐村工作隊獲評先進集體，幫扶成效被多家主流媒體刊發，既彰顯了鄉村振興標杆力量，也提升了本行社會認同與品牌影響力。



羊肚菌種植

深入推進黨風廉政建設，涵養清風正氣

徽商銀行深入貫徹落實黨中央全面從嚴治黨戰略部署，堅定不移推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭。聚焦重點領域與關鍵環節，健全監督體系，深化標本兼治，建設清廉金融文化，為全行高質量發展提供堅強保障。

· 壓緊壓實政治責任

本行堅持政治引領。完善紀檢監察體制機制改革，建立黨風廉政建設「五責協同」機制，制定徽商銀行黨委落實全面從嚴治黨主體責任清單，出臺黨委班子成員履行「一崗雙責」若干規定，召開年度黨風廉政建設和反腐敗工作會議，印發黨風廉政建設責任制工作領導小組工作要點和黨風廉政教育計劃，開展黨風廉政建設監督檢查和考核，推動黨委主體責任、紀委監督責任、黨委書記第一責任人責任、班子成員「一崗雙責」、黨員幹部具體責任落實到位。

· 強化思想理論武裝

本行持續推動「學習教育」走深走實。2025 年，行黨委扎實開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，制定徽商銀行警示教育、集中整治以及訪客戶走基層工作方案；開展 7 方面專項整治，制定修訂《關於優化財務報銷管理的通知》《徽商銀行考核體系優化方案》等制度 10 項。進一步提升黨員幹部廉潔意識。

· 涵養廉潔清風正氣

本行深化糾治「四風」，持之以恆糾治清除作風頑疾。2025 年，本行在「五一」、端午等關鍵假日節點開展作風建設專項監督，針對督察發現的虛增用餐人數超標準接待等 3 方面問題向相關部門下發監督提示函，細化報銷制度、強化制度執行。著力開展「兩違規」情況抽查和違規收受禮品禮金專項治理，對違規吃喝問題動真格、抓現行、抓典型、抓通報，並開展「酒駕」「醉駕」重點排查；深化風腐同查同治，堅持「由風查腐」、「由腐糾風」，著力營造風清氣正的良好氛圍。

· 深化政治巡察監督

本行切實履行省委巡視整改責任，強化黨內巡察監督。2025 年，徽商銀行緊緊圍繞「四個聚焦」巡察監督重點，組織開展二屆行黨委第七輪、第八輪巡察，圓滿完成對亳州分行等 5 家二級單位黨委的常規巡察，有力推動了管黨治行向基層延伸。堅持從嚴把關、提質增效，持續強化整改評估工作，全年對池州分行等 6 家二級單位黨委開展 3 輪巡察整改情況檢查評估，推動挽回經濟損失 8.08 億元。

統籌推進黨建團青工作，實現同頻共振

徽商銀行堅持圍繞中心、服務大局，以系統思維統籌推進黨建與共青團工作，切實凝聚黨外人士和廣大團員青年力量，為建設優秀地方主流銀行激發動力、提供堅實支撐。

· 深入推進黨建工作

徽商銀行堅持貫徹黨中央關於統一戰線工作的決策部署和省委工作要求，不斷提高統戰工作的科學化、規範化、制度化水平。2025 年，本行「聚焦『三融三促』，發揮實作用」統戰工作案例獲評中央統戰部全國國有企業優秀案例，統戰工作連續五年獲得省級主管部門通報表彰。

在統戰責任體系建設方面，本行制定統戰工作責任清單以及統戰工作領導小組要點，將統戰工作納入政治巡察、黨建督查和履職考核，進一步健全「明責、履責、督責、考責」的責任體系；在加強統戰隊伍建設方面，本行堅持選優配強專兼職基層統戰工作人員，舉辦第二期全行統戰工作人員培訓班，進一步提升基層統戰工作人員素質能力。

在統戰工作落實推進方面，2025 年，本行組織行知聯會成員代表赴合肥黨史館開展實踐活動，著力打造「聯同五心」知聯會品牌，同時深化與歐美同學會長三角海創中心、安徽省僑商投資企業協會、合肥市臺灣同胞投資企業協會的合作，為海創、僑商、臺胞企業提供信貸支持超 7.5 億元。

· 扎實凝聚團青力量

徽商銀行堅持從嚴管團治團，建立落實黨建帶團建「五個一」工作機制、開展年度基層團委書記述職評議考核通報，全面夯實共青團基層基礎。實施青春建功行動，推進共青團聯建共建。2025年，本行全程支持保障第十五屆「創青春·徽商銀行」安徽青年創新創業大賽及融資對接會活動；組織引領青年投身金融「五篇大文章」建設，榮獲全國科技創新青年突擊隊崗位建功競賽二等獎，並首次獲評「安徽青年五四獎章集體」，是本年度唯一一家受表彰的金融機構。堅持賦能團員青年成長，組織開展金融青年課題研究，2篇課題分別獲省金融系統青年聯合會2025年度金融青年課題研究暨學術交流活動二、三等獎；組織開展第九屆「十大傑出青年」評選活動，連續五年舉辦徽商銀行十大傑出青年先進事蹟報告會，讓更多青年被發現、被看見。



第十五屆「創青春·徽商銀行」安徽青年創新創業大賽及融資對接會



全國科技創新青年突擊隊崗位建功競賽二等獎



第九屆十大傑出青年評選表彰活動



首次獲評安徽青年五四獎章集體



第九屆十大傑出青年先進事蹟報告會

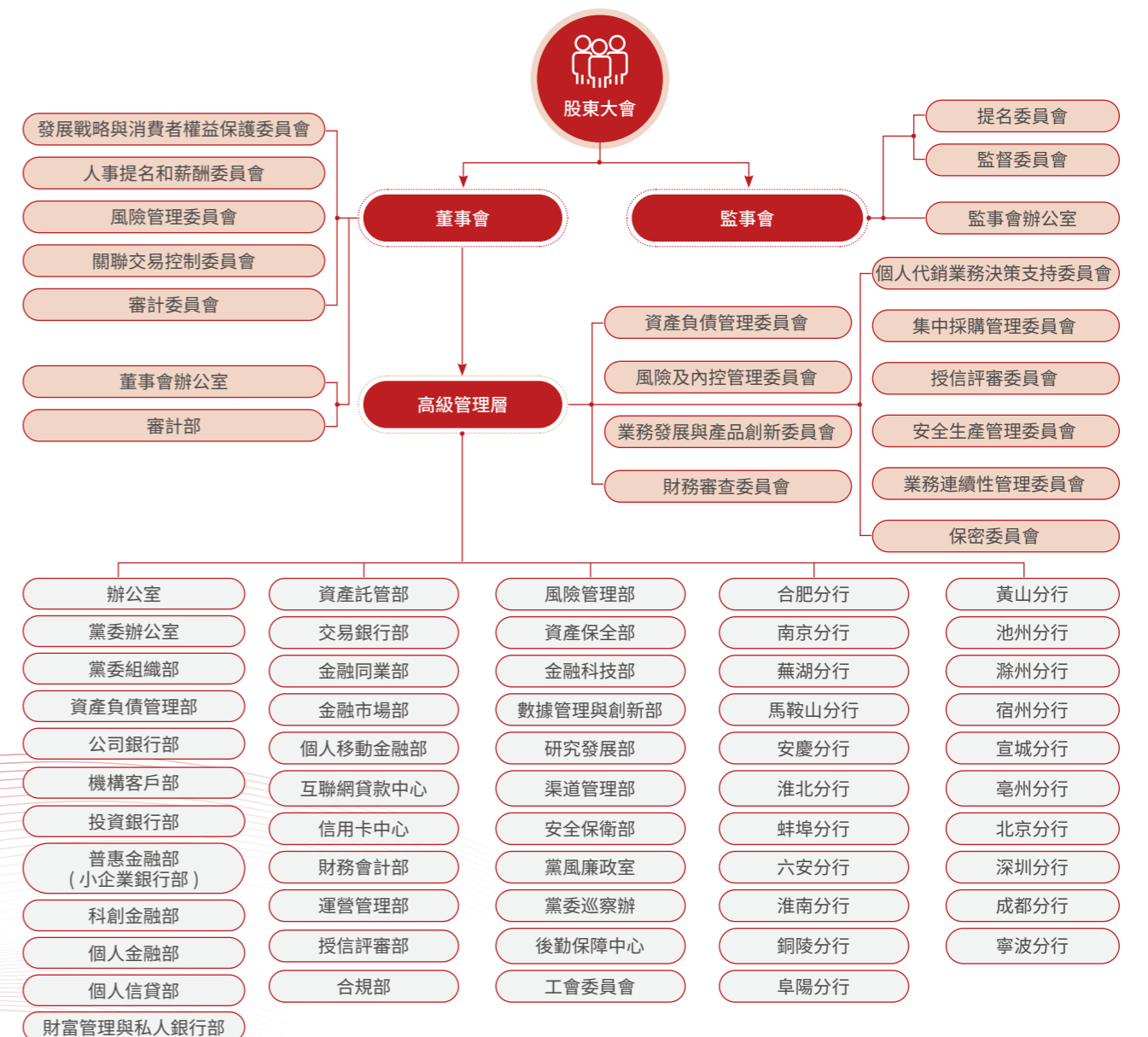
完善公司治理

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

管治架構

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

截至 2025 年末徽商銀行組織架構圖



權力機構

股東大會

- 2025 年，籌備召開股東大會 1 次，審議議案 19 項。

決策機構

董事會

- 董事會堅持保證決策運作的獨立、公平。持續推進成員專業背景多元化、性別平等化。
- 2025 年，徽商銀行現有董事會成員 14 名，其中執行董事 1 名，非執行董事 7 名，獨立非執行董事 6 名，佔比超過總人數三分之一。
- 2025 年，共召開董事會 13 次，審議議案 79 項；召開董事會專委會 24 次，審議議案 111 項。
- 2025 年，徽商銀行董事會成員中包含女性董事 2 名，董事專業背景涵蓋管理、經濟、金融、財務等多個領域，董事工作背景涵蓋政府、企業、大學、智庫等多個類型。

監督機構

監事會

- 徽商銀行監事會由 8 名監事組成，其中職工監事 3 名，股東監事 2 名，外部監事 3 名。
- 2025 年，通過現場會議、傳簽會議等方式組織召開監事會會議 10 次、監事會專門委員會會議 10 次，審議年度報告、利潤分配方案、履職評價報告等 32 項議案，審閱綜合經營計劃、資本補充規劃、風險管理政策指導意見等 43 項報告。

執行機構

高級管理層

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

ESG 監督與履責

徽商銀行高度重視並切實履行董事會、監事會在 ESG 領域的決策引領與監督職責。通過常態化組織董事參與 ESG 專題培訓，持續深化董事對 ESG 治理的理解與認知，不斷提升 ESG 管理質效與治理水平。2025 年，徽商銀行第四屆董事會第七十一次會議審議通過了《徽商銀行 2024 年度社會責任報告》，在更高層面推動 ESG 管理水平和表現提升。

信息披露與投資者溝通

徽商銀行嚴格按照信息披露相關法律法規及監管規定，依法合規開展 2025 年信息披露工作，遵循真實、準確、及時、完整的原則披露 2024 年度報告、2025 年中期報告及相關臨時報告；同時通過官方網站「投資者關係」專欄、官方聯繫電話、郵件等多種渠道加強與外部投資者的溝通交流，及時回復監管機構問詢，充分保障外部投資者的知情權，彰顯內部治理的合規透明，提升市場投資者對本行的信心。

遵守商業道德

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

反電詐

徽商銀行持續落實《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》，多方協同不斷加強對疑似涉賭涉詐帳戶的監管治理，提高對內對外「反詐騙」主題教育和宣傳力度，進一步提升電信詐騙治理成效。

· 電詐治理方面

徽商銀行嚴格落實涉賭涉詐「資金鏈」治理工作，持續優化電詐預警模型管理，完善涉賭涉詐風險監測機制；不斷提高電詐防控精確度，減少誤傷誤控概率，統籌做好涉詐涉賭風險防控與便民服務動態平衡，進一步提升全行涉賭涉詐「資金鏈」治理能力。2025 年，全行在有效控制電詐風險的基礎上，不斷提升反詐治理精確度和支付服務滿意度，反電詐相關投訴數量同比下降 60.05%。

2025 年

反電詐相關投訴數量同比下降
60.05%

· 宣傳教育方面

2025 年，徽商銀行積極配合人民銀行和國家金融監督管理總局關於反電詐工作的指導，通過集中宣傳、短視頻徵集、文章徵集等多元方式大力開展反電詐宣傳教育，有效提升社會各界反詐意識。

開展「全民反詐在行動」集中宣傳月活動。期間線下宣傳活動超 500 次；與公安機關、人民銀行、社區等外部機構聯合宣傳 40 餘次；微信公眾號等線上渠道發佈宣傳素材近 40 篇，點擊量及閱讀量 1.2 萬餘次；舉辦反電詐網絡直播和知識問答等線上活動 7 次，覆蓋人數近 72.6 萬人次。此外，本行還開展了「反詐拒賭校園行」集中宣傳活動、《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》頒佈三周年集中宣傳活動，實現了覆蓋廣泛、內容全面的反電詐宣傳教育。

積極參與省市舉辦的反電詐作品徵集比賽。在人民銀行舉辦的《反詐十周年講述我與反詐的故事》作品徵集大賽中，淮南分行選送作品榮獲「精品故事獎」；在安徽省第二屆反電詐短視頻大賽中，合肥、蕪湖分行作品分別榮獲「精品視頻」「優秀視頻」獎項，彰顯本行對於反電詐宣傳工作的重視。

2025 年

「全民反詐在行動」線下宣傳活動超

500 次

微信公眾號等線上渠道發佈宣傳素材近

40 篇

點擊量及閱讀量

1.2 萬餘次

舉辦反電詐網絡直播和知識問答等線上活動

7 次

覆蓋人數近

72.6 萬人次



「反诈拒賭校園行」集中宣傳活動



「全民反诈在行動」集中宣傳月活動

·健全反洗錢管理體系

徽商銀行明確總行合規部為反洗錢主管部門，並成立反洗錢領導小組，統籌協調各分支機構開展反洗錢工作；完善反洗錢制度框架，制定並實施《徽商銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《徽商銀行客戶洗錢風險分類管理規定》《徽商銀行大額交易和可疑交易報告操作規程》等反洗錢關鍵內部制度，持續規範本行反洗錢工作的管理流程和標準。

·提升反洗錢管理能力

本行持續強化洗錢風險監督，引入 AI 大模型技術，構建智能化客戶洗錢風險評級模塊，不斷完善以自研模型為主、借鑒外部信息為輔的反洗錢監測分析運行模式，定期對模型進行回溯評估，根據監管風險提示、內部可疑甄別預警情況進行調優迭代。2025 年，本行自主設計開發可疑場景模型、不斷上線反洗錢系統優化需求、持續調優模型規則，全年累計報送重點可疑線索 56 份，成功推動公安機關立案 4 起，反洗錢風險預警精確度和廣泛性持續提升、成效顯著。2025 年，本行反洗錢監測模型研究成果《徽商銀行反洗錢工作數智化治理探索》在「數據要素 X」大賽安徽分賽金融服務賽道榮獲第三名（銀獎）。



徽商銀行榮獲「數據要素 X」大賽安徽分賽金融服務賽道榮獲第三名（銀獎）

【案例：徽商銀行開展「警銀同心 共築金融安全防火牆」直播活動】

2025 年，徽商銀行聯合公安部門共同開展徽商銀行 20 周年行慶特別直播—「警銀同心 共築金融安全防火牆」，詳解金融消費者八大權益、揭秘高發電信詐騙套路、介紹個人信息安全防護指南，超 70 萬人次觀看。



·持續開展反洗錢意識宣貫

本行定期通過知鳥平台開展客戶洗錢風險評級操作培訓，累計參訓 8,448 人次；定期組織各分行開展反洗錢可疑甄別經驗分享培訓，開展知鳥直播培訓 4 次，累計參訓 6,962 人次。此外，通過邀請外部專家開展反洗錢政策解讀、舉辦「反洗錢文化建設年」主題活動等方式，加強反洗錢知識和法律法規的宣傳普及，著力提升全行反洗錢意識。2025 年，本行選送的反洗錢宣傳作品榮獲全國「最佳傳播獎」第三名、監管局渠道推薦第一名。

2025 年

客戶洗錢風險評級操作培訓累計參訓 **8,448** 人次

本行選送的反洗錢宣傳作品榮獲 **全國「最佳傳播獎」第三名** 及 **監管局渠道推薦第一名**

反洗錢

徽商銀行遵守國家相關法律法規，通過健全制度、嚴格監督、意識宣傳和考核激勵的方式切實築牢反洗錢合規基礎、提升反洗錢風險管理水平。

·強化反洗錢考核激勵

2025 年，本行開展年度反洗錢先進集體評選活動和可疑甄別工作評選活動，評選出季度「最佳案例」及年度「可疑案例分析先進個人」，對重大可疑交易線索、系統或流程優化建議、調研報告等工作成果進行考核與評定並實施獎勵，累計發放獎勵 14.5 萬元。

反貪污腐敗

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

· 鍛造高素質反腐執紀團隊

徽商銀行深入推進紀檢隊伍建設，持續強化駐行紀檢條線管理，提升反腐敗監管查處的辦案水平和能力。2025 年，本行召開 2024 年度二級單位紀委書記述職會、紀檢條線半年工作推進會、履行全面從嚴治黨主體責任專題會。舉辦全行紀檢監察幹部培訓班，邀請省紀委監委機關業務骨幹授課，著眼實戰開展案件模擬；舉辦 9 期全行紀檢條線「視頻講堂」，圍繞線索處置、初步核實、審查調查、案件審理等重點環節，安排組內幹部輪流授課、精準滴灌。抽調 13 人參加省紀委辦案，通過實戰練兵提升履職本領。召開 10 次安全保密專題會議，結合具體實踐解讀省紀委監委關於「走讀式」談話安全等制度規定，加強執紀團隊內部嚴管嚴治。

· 健全反貪污腐敗管理體系

制定徽商銀行黨委落實全面從嚴治黨主體責任清單，出臺黨委班子成員履行「一崗雙責」若干規定。召開黨風廉政建設和反腐敗工作會議、全面從嚴治黨專題會議。不斷健全黨委、紀檢機構、黨委書記、班子成員、黨員幹部落實全面從嚴治黨「五責協同」機制。

· 深化反貪污腐敗監督治理

2025 年，徽商銀行持續深入推進反腐敗綜合治理工作，堅持以辦案帶動全域，持續加強內部紀檢監察隊伍辦案能力，全年召開反腐敗協調小組會議 5 次，全行紀檢監察機構共處置問題線索 312 件；扎實開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，有力推進 7 項集中整治，開展「兩違規」專項治理，進一步規範黨員幹部行為，持續糾治「四風」。

協同聯動合力推進全行反腐。在全行開展「合規百日攻堅大提升行動」，印發實施《徽商銀行內外部監督發現問題整改管理辦法》，建立員工不正當資金往來監測模型，深入排查公司授信、項目融資、個人經營貸等重點領域風險隱患。此外，與南京、合肥、深圳 3 個縣區公安局和縣區紀委監委建立辦案協作機制，提高辦案質量，高效挽回經濟損失。

常態化開展正風反腐監督。為高效防範廉政風險、提高監督成效，本行以大數據信息化賦能正風反腐工作，有序推進「清廉徽行」監督平台迭代升級，172 個廉潔風險數據規則全部完成開發測試和投產上線，進一步提升日常可疑問題和線索舉報接收，提升處理效率，強化全行腐敗問題監管力度。此外，圍繞如何主動發現問題線索開展專題調研，調研報告獲 2024 年度全省紀檢監察系統優秀調研成果三等獎。

· 強化廉潔文化教育宣傳

本行制定並下發黨風廉政教育計劃，推動全行有序開展黨風廉政宣傳教育工作。

分層分類開展警示教育。本行堅持推動以案明紀、以案促改、以案促治，召開全行警示教育大會，觀看系列警示教育片。各級黨委召開案例警示思想交流會 24 場，各級黨委班子成員逐一交流發言，做到見人見事見思想。組織黨員管理人員，新提拔幹部、年輕幹部、關鍵崗位人員代表開展現場警示教育。編印《以案明紀》系列手冊，用「身邊事」教育「身邊人」。



「安徽廉潔文化精品工程」活動獲獎作品展示

開展豐富多樣的清廉金融文化建設活動。2025 年，本行參加第四屆「安徽廉潔文化精品工程」作品展，獲評優秀作品獎 4 件；開展「尋訪宣介歷代金融名人清廉故事」活動，獲省銀協優秀作品獎 5 件；舉辦清廉金融文化書畫作品巡展；常態化開展元旦春節、「五一」端午、中秋國慶等重要節日節點廉潔教育，發送廉潔提醒和短信，推動清廉理念入腦入心。

【案例：徽商銀行承辦廉潔主題書畫展】

2025 年 11 月，徽商銀行在徽銀大廈 B 區大廳承辦安徽省銀協清廉金融文化「百佳」書畫作品展巡展，展期為期一個月。本次展覽集中展出行業優秀書畫作品 63 幅，其中本行入圍作品 8 幅，以筆墨丹青弘揚清風正氣，將藝術薰陶與廉潔教育有機結合，活動現場設置互動創作專區，邀請行內書畫愛好者現場創作，吸引廣大員工駐足觀賞、沉浸式參與體驗，在潛移默化中強化紀律意識、築牢思想防線，有效拓寬清廉金融文化傳播路徑，切實增強員工拒腐防變思想自覺和行動自覺，為全行持續營造風清氣正、合規守紀的金融生態提供了堅實文化支撐。



依託多樣化廉潔教育陣地充分開展培訓教育。本行利用徽銀黨校教育基地和「『徽銀學堂』知鳥移動教育平台」等全年開展線上線下黨性黨風黨紀教育培訓 8,000 多人次，同時持續做好徽商銀行黨風廉政教育館的日常維護和參觀安排工作，2025 年組織新入黨黨員、新入職員工、新提拔幹部和關鍵崗位幹部等重點群體參觀徽商銀行黨風廉政教育館，分層分類常態化開展警示教育 87 場 3,571 人次。

指標	單位	2025 年
反貪污培訓受訓員工人次	人次	4,390
向員工提供反貪污培訓次數	次	96
向董事會提供反貪污培訓次數	次	1

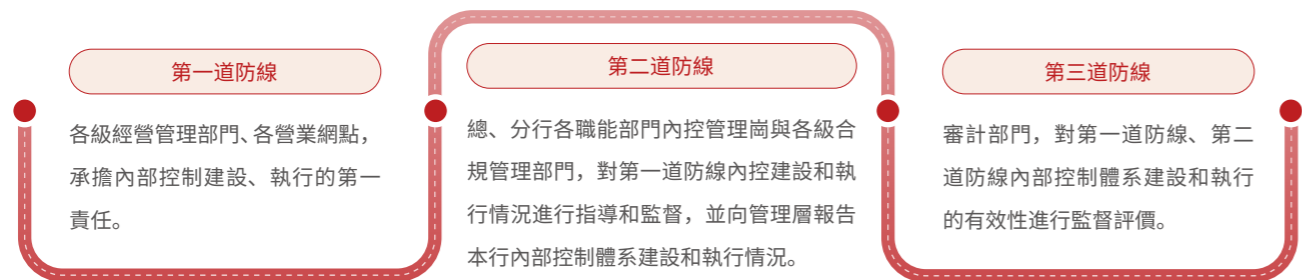
強化內控合規

2025 年，徽商銀行堅持以服務全行高質量發展為中心、以價值型內控合規管理體系建設為主線，開展「人人講合規 事事守規矩」合規百日攻堅大提升活動，通過合規大學習、合規大宣講、合規大排查、合規大整改、合規大提升等方面不斷增強內控合規管理能力、提升全行合規經營意識水平。

建設內控合規體系

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

徽商銀行內控合規三道防線



提升內控合規質效

· 夯實內控合規管理基礎

2025 年，徽商銀行落實各項監管部署，貫徹各項監管精神，完成各項監管要求，監管評價穩定向好。在行辦會上專題解讀《金融機構合規管理辦法》，制定專項落實方案，扎實推進辦法落地執行，持續健全「橫向到邊、縱向到底」的合規管理體系。優化形成覆蓋 11 個業務條線、44 個業務類型、9992 項關鍵控制要點的內控制衡指標體系；優化規章制度譜系，梳理完成有效制度目錄 1,921 項，深入開展制度後評價工作，編制 2025 年度規章制度建設計劃 182 項並有序推進落實。全年編制合規資訊 5 期，法律動態簡報 12 期，發佈法治資訊 170 餘條，法律風險提示 3 篇，按周匯總收集監管動態信息，傳達監管新規，為業務部門提供法律合規指引。

· 強化內控合規問題排查整改

2025 年，徽商銀行不斷健全法律、合規、反洗錢一體化內控審查機制。印發《徽商銀行重點領域突出問題大排查工作方案》《徽商銀行關鍵崗位人員行為排查方案》，對照 7 個業務類型 24 項重點領域突出問題負面清單，深入開展合規問題排查整改，並首次運用非現場監測成果，針對性地對 6 家分行開展信貸領域資金管控的專項檢查，進一步提升檢查精準性，引導全行員工牢固樹立依法合規經營理念；此外，為規範合規問題整改質效，本行修訂《徽商銀行內外部監督發現問題整改管理辦法》，並通過優化「管理與內控」考核方案進一步提升考核的科學性、準確性和導向性，推動高效完成不良資產責任認定、省委巡視問題整改問責、涉案相關人員問責等工作，全面落實內控合規問題整治要求。

· 促進內控合規數字化管理能力

徽商銀行堅持以數字化技術賦能內控合規管理轉型發展。2025 年，本行健全內控合規風險管理系統，完成移動用戶端制度查詢、待辦任務處理等五十餘項功能優化，創新開發外包風險管理功能。持續推進反洗錢系統優化，構建智能化客戶洗錢風險評級模塊建設，豐富內控系統功能應用，致力於打造綜合服務型合規管理系統；完善關聯交易管理系統非授信類數據匯出、關聯方歷史查詢等功能，提高系統的易用性。持續調優員工異常行為系統監測模型，上線 7 項監測新規則，為全行開展異常行為排查提供高效數字化工具。此外，堅持推進內部審計數字化轉型，實現從審計作業到問題整改、內控評價的全流程線上化操作，以科技賦能提升內控審計質量。

宣傳內控合規文化

徽商銀行始終注重傳播合規文化，以合規百日攻堅大提升活動為主要抓手，通過培訓學習、知識競賽、主題徵文、宣講宣傳等方式增強全行合規經營意識，培育優秀的內控合規文化。

- 培訓學習**
 - 建立合規學習清單，編制合規知識題庫 6,000 餘題，通過個人自主學習、條線部門集中學習、內部培訓、交流研討等方式鼓勵全行員工參與合規知識學習及測試，持續增強全行主動合規意識。
- 精品課程宣講**
 - 開展「徽銀合規大講堂暨合規精品課」活動，圍繞監管政策類、合規操作類、涉刑案件類三個方面打造 47 門合規精品課，並組織開展內訓師授課評比，最終評選出金牌內訓師 5 名、銀牌內訓師 10 名；借助「知鳥」平台上架精品課程和配套試題，供全行員工線上同步學習。
- 知識競賽**
 - 開展合規知識競賽，通過筆試及現場競賽，決出個人獎項 18 名以及團體獎項 8 個，推動合規文化內化於心、外化於行。
- 主題徵文**
 - 開展「依法合規經營，做規範、自律的優秀銀行」主題徵文活動，圍繞金融監管、案件防控、員工行為等領域共報送 206 篇文章，最終評選出優秀徵文 41 篇，五家分行獲評優秀組織獎。
- 宣傳**
 - 總結合規經驗，撰寫《徽商銀行：以合規為翼，翱翔高質量發展新征程》，在中國銀行保險報等主流媒體宣傳，持續提升合規文化的傳播力和影響力。



徽商銀行合規百日攻堅大提升活動



徽商銀行「人人講合規 事事守規矩」合規知識競賽活動

全面風險管理

徽商銀行以構建「大風控」體系為宗旨，以全領域、全流程、模型化、數智化、實時性為特徵，加快健全全面風險管理體系，著力防範化解重點領域風險，引導全行業務穩健發展，確保各類風險有效管控。

■ 優化風險管理架構

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

職責分工上，為加快構建數字化風控體系，本行對風險管理具體職責劃分進行優化調整：增設風險模型與系統管理團隊，負責牽頭搭建數字化風控體系和相關系統的建設與應用，重點推動信用風險管理系統數字化改造與功能完善，進一步保障全行信貸業務全流程管理規範、高效。

■ 完善風險管理機制

徽商銀行已建立包含風險政策、風險協同、風險監測、風險預警、風險排查、風險報告、風險評估、風險處置、風險責任追究等九大風險管理機制。

2025 年，本行繼續深入推進「全面風險管理提升工程」，制定並落實貫穿業務前中後臺的 16 項重點舉措。持續強化風險管理政策引領，發佈年度風險管理政策指導意見，融合監管最新要求，系統提出信用風險、市場風險、操作風險等 9 大風險類別共 48 條政策要點，為全行重點領域風險防控提供清晰指引。扎實開展年度單體機構風險評估，前瞻識別主要風險來源。有序開展恢復計劃年度更新，進一步完善風險應對預案與流程。優化年度資產質量控制方案，持續推進不良資產重點項目專項清收處置工作。制定分行風險管理條線專項考核計劃，鼓勵分行加大清收力度，提升資產質量管控成效。構建分行與理財子公司的風險協同分擔機制，顯著提升集團一體化風險管控水平。

同時，持續推進環境風險和知識產權風險的識別與管理工作。針對環境風險，本行加強對業務流程中客戶及項目環境風險的調查和評估，嚴格執行環境風險合規底線，對國家明令禁止、不符合環境保護規定的企業和項目實行「一票否決制」，有效規避環境風險；針對知識產權風險，本行制定並執行《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》，對知識產權權屬進行明確，並完成「徽同贏」品牌商標註冊，進一步強化品牌知識產權管理，提高全行員工知識產權保護意識。截至 2025 年末，本行持有境內有效註冊商標數量 96 個，境外有效註冊商標數量 7 個，獲得軟體著作權 83 項。

■ 助推風險管理數字化轉型

2025 年，徽商銀行深化「微智信」工程建設，形成「388+X」數字風控體系，依託三大基礎平台與八大智能工具，深度融合八大類數據，全方位提升信用風險管理數字化水平。

以流程重塑疏通業務堵點。圍繞客戶、業務、擔保、出賬、貸後、檔案六大板塊，全面攻堅痛點。統一客戶准入標準與智能篩查，築牢貸前防線；應用大模型自動生成標準化智能盡調報告；實現合同要素自動填充與電子簽約閉環；打通不動產抵押線上直連，大幅壓縮辦理周期；建立線上出賬審核機制，環節耗時平均縮短 90% 以上；創新構建「預警 - 貸後 - 分類」三合一聯動機制，強化風險管控銜接；整合形成統一客戶檔案視圖，提升資料調用效率。

以模型驅動提升決策科學性。深度融合數據，構建包含 2,977 個指標的模型庫，研發覆蓋客戶生命周期的八大類評分模型，全面量化風險與價值。針對企業財報，創新研發可信度與健康度雙模型，通過同質客戶比較實現穿透式檢驗。運用圖計算技術構建集團客戶風險傳導模型，探查 46 種顯隱性關係。同時，優化預警指標體系，建立按規模、行業、產品的精細化預警機制。

以工具創新賦能智能化風控。積極應用前沿技術，打造系列智能工具：建立流水分析工具，通過精準打標與發票佐證評估經營狀況；實現財務報告的自動化交叉驗證與生成；打造「三查」報告智能生成機制，採用「5:3:2」輔助架構推動報告自動化轉型；研發信貸 AI 智能助手，提供企業概況、行業研判等智能分析支持。

以平台建設夯實數字基座。創新打造三大企業級平台：「微智信」大數據平台作為核心樞紐，集成行內外超 450 張數據表，實現數據深度融合；信貸業務分析中心集成分析工具，構建統一信貸分析平台；客戶全景風險視圖平台整合多維數據，輸出 360 度風險視圖，為全流程管理提供強力數據支撐。

2025 年

制定並落實重點舉措

16 項

提出 9 大風險類別政策要點共

48 條

截至 2025 年末

境內有效註冊商標數量

96 個

境外有效註冊商標數量

7 個

獲得軟體著作權

83 項

2025 年

圍繞客戶、業務、擔保、出賬、貸後、檔案**六大板塊**，全面攻堅痛點





構建包含 **2,977** 個指標的模型庫，研發覆蓋客戶生命周期的**八大類**評分模型

創新打造**三大**企業級平台：「微智信」大數據平台、統一信貸分析平台、客戶全景風險視圖平台

02 創新發展篇

聚力實體經濟，激發創新動能

2025年是「十四五」規劃圓滿收官之年。徽商銀行堅守服務實體經濟初心，緊扣安徽高質量發展大局，始終堅持「金融回歸本源」，聚焦主責主業，與實體經濟同頻共振、共生共榮。本行持續聚焦鄉村振興、綠色金融、城市更新、戰新產業及專精特新五大領域，全力賦能新興產業集群發展，推動產業轉型縱深突破，全力護航「三地一區」建設，為譜寫中國式現代化美好安徽新篇章持續注入強勁金融動能。

	支持區域經濟	48
	賦能新興產業	51
	助推轉型發展	53
	賦能鄉村振興	56
	惠及民生福祉	59



支持區域經濟

作為服務地方的主流金融機構，徽商銀行將支持實體經濟發展作為首要責任，立足金融服務區域經濟本源，在長三角（安徽、南京、寧波）、環渤海（北京）、粵港澳大灣區（深圳）、成渝（成都）四大經濟圈佈局網點，精準對接各區域戰略發展需求，持續支持培育新質生產力，賦能製造強省建設，在支持地區經濟發展中勇當金融「排頭兵」，以實際行動詮釋地方金融的作為與價值。2025 年，全行機構客戶數突破 1.2 萬戶，新增機構有效戶數 521 戶。

賦能長三角地區經濟高質量發展



夯實區域發展根基

深化與省屬企業、地方國企合作，優化服務策略、創新融資模式、擴大融資支持份額，助力區域重大項目落地、新興產業培育及地方國企改革轉型，夯實區域經濟發展根基。截至 2025 年末，地方國企貸款餘額 3,486.7 億元，較上年增長 7.2%；省屬企業存款餘額 408.18 億元，較上年增長 6.4%；對公存款有效戶突破 7.6 萬戶、公司貸款客戶突破 4,500 戶，新開立對公結算帳戶 4.67 萬戶。



強化基礎設施金融支撐

緊跟國家「十五五」規劃和長三角國土空間規劃等帶來的業務發展機遇，重點支持區域基礎設施、重大項目建設，優化信貸配置，加大投放力度。積極參與大型基建銀團貸款，豐富業務場景，推進城市有機更新與標準化廠房業務，細化服務方案，持續加快業務投放落地。截至 2025 年末，徽商銀行累計審批高速、鐵路、電力等大型基礎設施貸款 545.33 億元，實現投放項目 37 個，累計投放 89 億元，其中 2025 年新審批 320 億元，投放 69.53 億元，為區域基建提供有力的金融支撐。



深耕產業園區發展

印發《2025 年核心產業園區營銷提升活動方案》，聚焦 30 個核心產業園區，制定專項營銷方案，拓展優質客戶、加大信貸投放、創新服務模式，推動園區產業轉型升級。截至 2025 年末，30 個核心園區對公存款有效戶增速超 18%，對公貸款有效戶、對公硬貸款餘額等核心指標增幅超 20%。本年成功託管全國首單數據資產助力產業園區科創企業知識產權 ABS、安徽區域首單 QFLP 基金，形成了良好的示範效應和集聚效應。



聚焦新質生產力培育

積極探索金融支持新質生產力發展新路徑，緊扣新質生產力發展需求，打造特色化金融場景及金融產品，持續加大先進製造業、戰略性新興產業、未來產業等信貸投放力度，實現產業結構信貸配置優化升級，構建與新質生產力發展相匹配的信貸結構體系；同步依託戰新產業貸款投放、優質資產支持等舉措，推動新質生產力與區域產業深度融合。截至 2025 年末，省內戰略性新興產業貸款餘額 1,360.07 億元，較年初增長 19.74%，為新質生產力培育提供堅實金融支撐。



完善區域服務體系

立足現代生活服務業領域，重點聚焦以平台客戶主導的場景建設，支持現代物流服務業發展，重點支持省內七大物流樞紐承載城市建設，助力完善區域物流基礎設施網絡。探索信息技術服務業佈局，推進研發貸款等配套金融產品落地，針對批發零售、住宿餐飲、金融服務及房地產業，在嚴防風險的前提下，擇優篩選合作對象介入，助力產業結構轉型升級、啟動創新發展動能。



提升區域發展金融保障

緊抓主題債券投資，提升服務實體質效。投資各類主題債券 64.39 億元，同比增長 40.96%，包括全國首單金融租賃行業長三角一體化主題綠色債、全國首批安徽首單科技創新債、安徽省首單中小微企業支持債等首單業務。科技金融方面，投資科創債、高成長債等合計 43.09 億元；綠色金融方面，投資綠色、碳中和、可持續掛鈎債等合計 15.40 億元；普惠金融方面，投資中小微企業債、鄉村振興債等合計 5.9 億元，從多個維度支持實體經濟發展。

【案例：賦能本土車企出海，助力區域經濟高質量發展】

奇瑞汽車作為安徽本土龍頭車企、新興汽車產業代表，其海外市場拓展的步伐，既是企業自身發展的關鍵，也是拉動區域產業鏈升級、推動區域經濟提質增效的重要力量。近年來，奇瑞汽車加速海外佈局，過程中面臨跨境結算、融資及風險管控等痛點。本行針對其需求，創新推出出口信用證福費廷輕資本服務模式，引入國際同業合作，實現無追索權融資、零資本佔用，大幅縮短資金到賬周期，助力企業「出口即收匯」。

2025 年，本行穩步推進奇瑞汽車國際信用證融資項目落地，有效為企業海外擴張提供資金保障，通過賦能本土車企出海壯大，帶動區域汽車產業鏈協同發展、啟動外貿增長動能，切實踐行了賦能區域經濟高質量發展的金融責任。

【案例：全周期精準護航，助力半導體核心材料國產化破局】

徽商銀行立足區域經濟發展定位，聚焦半導體核心材料國產化需求，2023 年以來持續以全周期金融服務精準賦能某光掩模項目，為其提供授信支持，助力其突破中高端光罩領域「卡脖子」技術，有力保障我國存儲晶片產業鏈安全穩定。

目前項目已實現向下游基石客戶小批量供貨，成為國內技術制程領先的光掩模製造基地，為構建自主可控的半導體產業鏈提供了重要支撐，持續帶動區域相關產業協同發展、提升區域產業核心競爭力。



消費提質與民生福祉協同發力



開放銀行場景提質拓面

通過內外聯動，運用帳戶體系和統一收銀台，在政務、司法、民生等多個領域實現場景輸出。支持銅陵、宿州、蕭縣等區域維修基金繳納；上線合肥、蕪湖「醫保錢包」，提供就醫支付便利；參與「國補」、省商務廳「以舊換新」、消費券發放等場景；作為首家銀行，將公交、地鐵長三角一體化部標融合碼接入手機銀行，實現多區域一碼通行，助推區域經濟一體化發展。

助推縣域高質量發展生態構建



開展縣域發展提升活動

印發《關於組織開展 2025 年縣域支行對公業務高質量發展提升活動的通知》，聚焦特色產業集群與農業龍頭企業，聚焦縣域政府機構、縣屬國企、產業園區、特色產業集群、規上工業企業及新招商引資企業等核心客群，構建「資源共享、業務協同」的縣域對公業務協同體系。截至 2025 年末，省內縣域對公硬貸款 2,256.40 億元，較年初增長 6.4%，為城鄉融合發展注入強勁金融動能。



賦能新興產業

2025 年，徽商銀行深入貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的二十屆四中全會精神，緊扣省委省政府推動高質量發展、加快建設現代化產業體系決策部署，立足「十四五」收官決勝、「十五五」謀篇佈局關鍵節點，聚焦安徽省「三地一區」建設與打造新興產業聚集地戰略目標，持續優化金融資源配置，加大對戰略性新興產業、科技創新、專精特新企業的信貸支持，以金融活水賦能區域新質生產力發展。

精准賦能新興產業發展

徽商銀行聚焦安徽省 6 大傳統產業升級、10 大新興產業發展及 7 大未來產業佈局，以「選優聚焦、精准施策、協同發力」為主線，將資源優先配置到優質客戶與重點產業集聚區，通過制定並實施差異化營銷策略、強化前中後臺高效聯動等舉措，全面推動製造業和戰新產業高質量發展。緊跟國家戰略導向，強化靠前服務，組建未來產業研究團隊，重點圍繞半導體、量子科技、人工智能等未來產業鏈，詳細調研行業競爭格局、企業分佈和發展趨勢，提供有力金融資源支持。

在安徽加速培育戰略性新興產業的關鍵階段，以合肥市「芯屏汽合」「集終生智」為產業地標的戰新產業快速發展。徽商銀行順勢而為，精准對接地方產業升級需求，將金融賦能的重心聚焦於安徽重點佈局的戰新產業賽道，重點支持 26 個安徽省戰略性新興產業聚集地，涵蓋高端裝備製造、積體電路、新型顯示、工業機器人、新能源汽車、新材料等領域，助力「安徽製造」向「安徽創造」轉型升級。截至 2025 年末，製造業貸款餘額達 1,634 億元，較年初增長 21.34%；戰略性新興產業貸款餘額達 1,530 億元，較年初增長 21.23%；科技貸款餘額超 2,100 億元，較年初增長 24.7%。

截至 2025 年末

製造業貸款餘額達
1,634 億元

戰略性新興產業貸款餘額達
1,530 億元

科技貸款餘額超
2,100 億元

助推專精特新企業發展

專精特新企業以「專業化、精細化、特色化、新穎化」的顯著特徵，專注於核心業務，具備專業化生產、服務及協作配套的能力。作為中國經濟高質量發展的重要基石，專精特新企業是產業鏈、供應鏈的關鍵環節，在推動產業轉型升級、增加產業鏈穩定性等方面發揮重要作用。徽商銀行創新推出「專精 e 貸」專屬產品，重點支持一批專注於細分市場、聚焦主業、創新能力強、成長性好的專精特新企業，助力企業突破瓶頸，以「經營+產業+技術流」三大核心維度為基礎，疊加園區、社保、公積金等硬性增信要素，實現對專精特新企業融資的精准支持與風險管理。截至 2025 年末，專精特新企業貸款餘額近 380 億元，服務專精特新企業 3,900 餘戶，貸款餘額增幅近 40%。

截至 2025 年末

專精特新企業貸款餘額近
380 億元

服務專精特新企業
3,900 餘戶

專精特新企業貸款餘額增幅近
40%



創新金融產品服務

基於科技型企業「高科技、高成長、高風險、高收益、輕資產」的特點，徽商銀行創新構建覆蓋企業全生命周期的產品體系，打造多元化產品矩陣，開發 7 大類全鏈條、全生命周期產品體系。首創線上「知 e 貸」產品，自研專利權價值自評估體系，率先實現「銀行自評估、企業零費用」全流程線上化，為 100 餘家企業投放線上知識產權質押貸款近 4 億元。打造創新區域專屬產品，結合區域產業特色，推出合肥「科技星火貸」、蕪湖「鳩茲科創貸」專屬產品，為 120 餘戶企業提供貸款超 3 億元。深化與擔保機構合作，通過銀擔協同模式為近 2,700 戶企業提供科技擔保貸款近 120 億元。積極推動債務融資業務創新，成功發行科創票據和科技創新債共 9 單，發行金額 93 億元。推動創新鏈、產業鏈、資金鏈、人才鏈的深度融合，徽商銀行持續加大科技人才貸、科技研發貸、科技成果轉化貸、技術改造貸款產品推廣力度，助力人才創業、研發投入、成果轉化、技術改造，為 1,600 餘戶企業提供貸款近 110 億元，較上年增加近 70 億元。

截至 2025 年末



【案例：發行全國首批、安徽省最大單筆科技創新債券，精準賦能科技金融發展】

2025 年 5 月 20 日，徽商銀行在全國銀行間債券市場成功發行 2025 年第一期科技創新債券，發行規模 50 億元，利率 1.67%，期限 3 年，為全國首批、安徽省單筆發行規模最大的科技創新債券。發行期間市場認購踴躍，全場認購倍數達 3.6 倍，獲得各類主流投資機構廣泛認可，募集資金按照《金融「五篇大文章」總體統計制度（試行）》規定的科技金融統計口徑，全部用於支持科技創新領域信貸投放，切實以金融力量支持科技自立自強與區域創新發展。

【案例：創新知識產權質押融資，賦能科技型企業高效發展】

科技型企業「輕資產、重技術」，傳統融資模式難以滿足其需求。徽商銀行自主研發知識產權線上內評體系，推出「知 e 貸」線上質押融資產品，實現全流程線上化、企業零費用，額度可高達 1,000 萬元、期限可長達 3 年，獲評 2025 年度金融科技金融機構最佳發展獎。

安徽金國源中藥股份有限公司作為省級專精特新企業，擁有多項核心專利，產業升級期間因缺乏抵押物面臨融資困境時，本行通過「知 e 貸」精準對接，僅 3 個工作日即發放 500 萬元貸款，助力企業完成 7 條自動化生產線建設，切實以金融創新啟動企業創新動能。



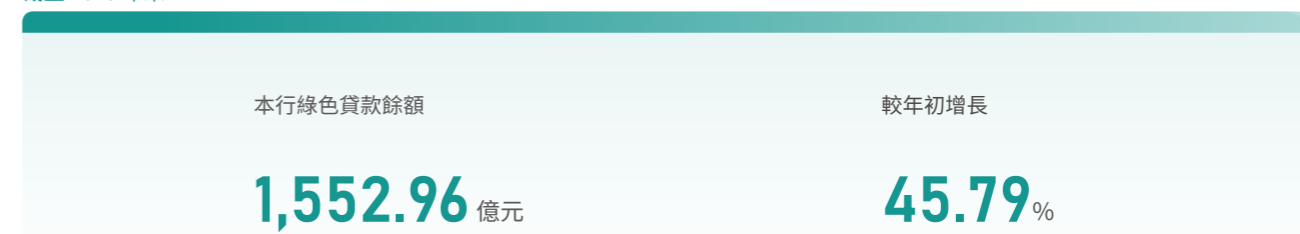
助推轉型發展

徽商銀行錨定國家「雙碳」戰略目標，積極踐行「兩山」理念，著力服務「經濟社會發展全面綠色轉型區」建設，以體系化佈局、創新性產品、精準化投放，為區域經濟高質量發展注入更加綠色、高效、可持續的金融動力。

助推經濟社會全面綠色轉型

徽商銀行持續完善綠色金融服務體系，持續探索金融支持綠色低碳轉型發展的創新路徑，聚焦「綠色生態」「綠色智造」「綠色基礎設施」「綠色能源」「綠色貿易」「綠色消費」六大場景，不斷加強金融產品供給和信貸支持力度，持續提升金融支持企業綠色低碳轉型、服務經濟高質量發展的能力和水平。截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 1,552.96 億元，較年初增長 45.79%。

截至 2025 年末



推動產業綠色升級

沿著「降碳、減污、擴綠、增長」發展方向，加大綠色信貸支持力度，推動產業綠色升級。圍繞能源綠色低碳轉型，深入挖掘新型儲能、風力發電、抽水蓄能等子領域的項目融資需求，關注企業、園區、重點行業實施新一輪綠色低碳技術改造升級，推動全行綠色金融業務高質量發展。加快轉型金融突破，助力重點行業穩妥有序實現綠色低碳轉型。2025 年，徽商銀行成功落地安徽省首筆建材行業轉型貸款，投放全行首筆煤電行業可持續發展掛鉤銀團貸款，獲批首筆抽水蓄能電站項目貸款，為高碳行業轉型和綠色項目建設提供有力支撐。

豐富綠色產品矩陣

持續做好綠色金融產品和服務創新，豐富綠色信貸產品譜系，通過碳減排支持工具、專項費用配置、貸款利率補貼等政策組合拳，優化綠色信貸結構和服務方式，加大對低碳經濟、循環經濟、綠色經濟的扶持力度。本行加力推動碳減排貸款投放，累計向 16 個項目發放碳減排貸款超 10 億元，帶動的年度碳減排量為 142,101.47 噸二氧化碳當量。積極開展生物多樣性試點工作，被納入生物多樣性金融標準試用重點推進金融機構、開展自然相關信息披露試點金融機構，與綠色貸款具有相等映射關係的生物多樣性信貸餘額約 260 億元。此外，本年度發行 2 只綠色主題「固收+」理財產品，權益資產主要投資於涵蓋綠色、ESG 等關鍵主題的公募基金，且投資於「綠色主題資產組合」的比例不低於 80%。

特色產品

可持續發展掛鉤貸款

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

礦山生態修復綠色貸款

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

碳排放權質押融資業務

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

EOD 項目融資服務方案

向採用競爭性方式確定成為 EOD 項目實施主體的借款人發放的，專用於支持其開展生態環境關聯度高、經濟發展帶動力強的，將生態環境治理與資源產業開發相融合的採用 EOD 模式的項目建設的專項貸款。

節水貸

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

生態保護修復綠色貸款

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

碳減排貸款

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

數字化賦能綠色轉型

將大數據、人工智能等創新技術融入綠色金融實踐，上線綠色金融管理系統，報告期內完成綠色金融管理系統 5 次版本迭代，累計優化 25 個功能點。截至 2025 年末，該系統累計訪問人數超 400 人，訪問次數超 5,000 次，已成為綠色業務管理的重要工具，有效提升綠色金融服務質效。

【案例：落地安徽省首筆轉型貸款，助力區域綠色低碳轉型】

作為全面服務區域經濟社會發展的地方主流銀行，徽商銀行堅持低碳發展，積極響應監管政策導向，聚焦安徽省建材行業，積極推動綠色金融與轉型金融有效銜接。

2025 年，徽商銀行按照人民銀行建材行業轉型金融標準，成功落地安徽省首筆轉型貸款，精準對接滁州當地企業「年產 150 萬噸新能源裝備用高透組件製造項目」，成功發放 1.65 億元建材行業轉型貸款，有效滿足企業低碳轉型資金需求，有力推動區域綠色低碳轉型與「雙碳」目標實現。



■ 打造綠色消費新風尚

為積極踐行社會責任，推動綠色金融創新業務開展，徽商銀行聚焦個人綠色消費場景，通過產品創新與權益賦能，培育綠色消費習慣，助力打造綠色消費新風尚。

優化新能源汽車分期服務，助力綠色出行

重點聚焦新能源汽車消費領域，深化與比亞迪、奇瑞、江淮、蔚來、大眾新能源、華為、小鵬、理想等頭部新能源汽車品牌合作，持續優化新能源汽車分期產品，提升服務效率與服務質量，為客戶提供便捷、優惠的新能源汽車分期服務。為全力支持新能源汽車消費，推出多項專屬優惠政策，針對購買新能源車輛的客戶，購車首付比例可低至 0，截至 2025 年 12 月底，共辦理新能源汽車分期業務 58,488 筆，累計分期金額達 55.96 億元；針對新能源汽車新開卡客戶，提供充電優惠活動，客戶充電可享受固定金額的優惠券補貼，切實降低客戶綠色出行成本，助力綠色出行消費普及。

截至 2025 年末

<p>共辦理新能源汽車分期業務</p> <p>58,488 筆</p>	<p>累計分期金額達</p> <p>55.96 億元</p>
--	---------------------------------------

賦能鄉村振興

徽商銀行深植江淮沃土，以金融為筆、以初心為墨，用責任與擔當為鄉村全面振興賦能添彩，讓金融活水跨越山川、浸潤鄉土，書寫「農業強、農村美、農民富」的動人篇章。作為國有企業，徽商銀行將支持鄉村振興納入全行發展戰略，成立「鄉村振興工作領導小組」，致力於打造「省內縣域市場的領軍銀行、全省鄉村振興戰略的生力軍」。

徽商銀行認真貫徹省委省政府決策部署，嚴格落實人民銀行安徽省分行、國家金融監督管理總局安徽監管局工作要求，以政策為引領、制度為保障、創新為動力、服務為支撐，持續高位推進金融服務鄉村振興戰略。本行以「公司+基地+農戶+規模化生產+專業化運營+金融」模式，積極助力鄉村產業多元化發展，通過「傳統村落+文化」模式，啟動鄉村「沉睡」資產，支持壯大鄉村文旅產業，創新「特許經營+肥瘦搭配」的金融支持模式，通過特許經營的方式啟動生態提質領域經營收益。

截至 2025 年末，本行涉農貸款餘額 2,063.92 億元，較上年末增長 281.8 億元，增幅 15.8%，服務「三農」金融產品數量 22 個。同時，本行積極落實「鄉村產業振興共同發展計劃」推廣工作，截至 2025 年末，本行以 70.24 億元的簽約授信總額位居全省首位，累計簽約企業戶數 1,117 戶，服務覆蓋面與支持力度均躋身省內第一梯隊。

截至 2025 年末

本行涉農貸款餘額
2,063.92 億元

本行「鄉村產業振興共同發展計劃」
的簽約授信總額

70.24 億元

本行「鄉村產業振興共同發展計劃」
的累計簽約戶數

1,117 戶



強化政策落地，夯實鄉村振興工作根基

本行持續加強頂層設計與組織推進，確保各項政策落地見效。印發《徽商銀行金融支持鄉村振興助力農業強省加快建設的實施方案》，增設「鄉村振興貸款」統計口徑，確保金融資源精準直達農業產業升級、農村基礎設施建設、農民增收致富等關鍵領域；成立鄉村振興工作領導小組，組建專業統籌團隊，開展跨部門協調機制例會，構建上下聯動、協同發力的工作格局。同時，搭建銀政合作機制，完善產品敏捷開發機制、考核激勵等保障措施，精準對接糧食安全、綠色食品產業、脫貧成果鞏固、和美鄉村建設等重點部署。截至 2025 年末，本行農田基本建設貸款餘額 176.45 億元，三大主糧（水稻、玉米、小麥）生產加工貸款餘額 8.67 億元，十大千億級綠色食品產業貸款餘額 120.32 億元。

完善制度建設，強化涉農金融服務保障

本行持續優化涉農信貸業務差異化績效考核制度，引導信貸資源向「三農」傾斜，為鄉村振興金融服務提供堅實支撐。下放涉農信貸審批權限，分行對公信貸審批權最高可達 2 億元，農業經營主體貸款基本實現分行權限內審批，提升服務效率；給予內部定價資源傾斜，全力支持分支機構加大對鄉村振興領域的信貸投放。健全涉農信貸盡職免責制度，成立專項領導小組，明確免責要求、通報典型案列，激發一線人員幹事活力，保障涉農信貸業務穩健推進。

深化金融創新，提升精準賦能實效

聚焦鄉村發展需求，本行持續推進產品與服務創新，拓寬金融服務邊界。產品創新方面，推出徽農振興貸「特色客群」線上業務，開發「羽毛絨貸」「農機貸」等區域特色產品，優化「農 e 貸」「知 e 貸」等產品，截至 2025 年末，特色客群新增貸款 7.48 億元，涉農科技型企業貸款餘額 33.83 億元。拓寬農村集體經營性建設用地使用權抵押範圍，完善銀擔合作線上模式，截至 2025 年末，銀擔合作業務新增投放超 1.58 億元。服務創新方面，深化「共同發展計劃」落地，推行「農業龍頭企業+農戶」供應鏈金融模式，截至 2025 年末，累計投放農業供應鏈融資 42.7 億元。開展「農業保險+信貸」授信服務，累計發放相關業務 13.37 億元。推動「党建+金融」融合，與 124 個信用村簽訂共建協議，開展共建活動 513 場，實現雙向賦能。同時，加大對新型農業經營主體支持力度，相關貸款餘額達 60.83 億元，精準對接各類經營主體需求。

強化多元支撐，拓寬鄉村振興融資渠道

本行積極拓展涉農融資渠道，助力鄉村產業提質增效。在信貸讓利方面，推出「徽農卡」，累計髮卡約 590 萬張，減免多項費用；依託手機銀行支持 8 家分行發放政府消費券 4,395 萬元，助力農村消費升級。在債券投資與承銷方面，新增投資鄉村振興相關債券 5.9 億元，年末相關債券投資餘額達 13.35 億元；承銷發行鄉村振興票據 1 單，金額 10 億元，進一步拓寬涉農融資渠道，為鄉村振興注入多元金融動能。

優化金融環境，打通普惠服務最後一公里

本行持續推進農村金融基礎設施建設，推動金融服務下沉。優化縣域物理網點佈局，截至 2025 年末，省內縣域及以下地區營業網點達 165 家，實現縣域全覆蓋；佈設 ATM 機 280 台、STM 機 236 台及 5,000 餘台 POS 機與徽銀 e 付，完善自助服務網絡；升級手機銀行 7.0 版本，優化老年客群大字版和智能語音瀏覽，在 18 個縣域落地 273 個「金融+場景」服務；設立 133 個党建引領服務示範點，豐富金融宣傳、知識普及等功能，切實提升農村群眾金融服務獲得感。

深耕縣域市場，打造可複製服務模式

本行聚焦縣域重點客群，下沉金融服務重心，以村（社）委及准公職人員為重點，推動自營產品服務向縣域市場延伸。通過壽縣試點，探索形成可複製的縣域服務模式，為全面推廣積累經驗。截至 2025 年末，通過該專案實現貸款餘額新增 4.05 億元。

【案例：「肥瘦搭配」賦能和美鄉村，金融精準助力鄉村振興】

2025 年，徽商銀行響應安徽省和美鄉村建設政策部署，制定《徽商銀行金融支持和美鄉村精品示範村加快建設融資服務方案》，採用「肥瘦搭配」項目建設模式，將鄉村公益性建設項目與農業產業化、文旅等經營性項目相融合，精準支持和美鄉村精品示範村開發建設。

截至 2025 年末，本行累計申報和美鄉村項目 33 筆，惠及 43 個和美鄉村精品示範村，審批金額 18.11 億元，已投放 8.45 億元，有效推動農村人居環境改善及富民產業升級。本行在「千萬工程」精品示範村金融對接工作中，獲得省金融監管局充分肯定，彰顯了助力鄉村振興的責任與擔當。

截至 2025 年末



【案例：保險護航農業發展 信貸賦能共富之路——徽商銀行「政保貸」為鄉村振興注入金融活水】

為響應安徽省「農業保險+」改革部署，破解新型農業經營主體融資瓶頸，徽商銀行創新推出「農業保險+信貸」融合產品「徽農振興貸」，以「政保貸」模式為核心抓手，全方位賦能鄉村振興發展。本行與省內農業保險公司創新建立深度銀保協同機制，聯合梳理信貸支持清單，針對不同經營主體推出差異化「政保貸」方案；通過常態化一線走訪下沉服務，精準對接農戶急難融資需求，優化審批流程提升放款效率。此外，依託數字化建設，2025 年 8 月「徽農振興貸」成功上線皖事通 APP 及網頁端，實現業務全流程線上辦理。

截至 2025 年末，本行年內累計發放「政保貸」及涉農擔保貸款 79.28 億元，服務客戶 9,204 戶次，覆蓋農業特色客群 185 個，切實為農業經營主體紓困解難，以普惠金融助力安徽農業強省建設。

截至 2025 年末



惠及民生福祉

徽商銀行堅守「金融為民」初心，立足地方、紮根民生，始終將民生需求作為金融服務創新的核心牽引，通過支持省級重大社會民生項目與城市更新行動，助力完善普惠性、基礎性公共服務網絡；豐富信貸產品供給、優化適老化服務體系，兼顧特殊群體權益保障與普惠金融落地，將普惠溫度傳遞至群眾生活與市場主體各方面，切實提升群眾獲得感、幸福感與安全感，全方位護航民生福祉、賦能美好生活。

便民消費賦能，助力生活提質

徽商銀行不斷豐富信貸產品供給，構建「場景+金融」服務新模式，加快數字化和線上化的消費貸產品體系建設，圍繞居民「衣食住行購」等場景，推出「徽銀 e 貸」「裝修 e 貸」「消費 e 貸」等特色產品，以額度高、利率優、期限活、還款便等特點提振消費需求。此外，徽商銀行深入落實省委《安徽省推動消費品以舊換新行動實施方案》的相關工作要求，助力全省消費市場提質擴容，聚焦汽車、家電、家裝等消費場景升級，開展各類分期專項營銷，與政府補貼形成消費合力，讓持卡客戶真切感受到實惠與便利。在互聯網貸款業務方面，完成與主流平台的對接合作，在安徽省內法人機構中，首家推出自營互聯網貸款產品，提升便民金融消費服務可得性，助力客戶消費轉型升級。

本行個人消費貸款餘額人民幣 1,591.84 億元，較上年末增加人民幣 104.42 億元，增幅 7.02%；重點產品徽銀 e 貸餘額 233.18 億元，較年初增長 44.95 億元，增幅 23.88%。本行信用卡消費交易金額 283.02 億元，消費信貸投放 119.34 億元，餘額較上年新增 31.49 億元。互聯網貸款餘額達 792.73 億元，較年初增長 154.20 億元，全年實現營業收入 43.40 億元，較上年增長 46.28%。在貸客戶突破 1,209 萬戶，較年初淨增 253 萬戶，增速超 26%。

截至 2025 年末



構建多元生態場景，強化紓困保障

本行積極構建多元生態場景，主動對接「我的南京」「市民雲」等政務平台，持續運營現有平台，累計新增貸款餘額 4.04 億元；完成銀聯雲閃付系統對接，並主動對接新能源汽車、電池以舊換新等重點場景，與蔚能、中安能源洽談服務合作。同時創新推出專項紓困方案，有序推進資產重組，研發線上協商還款自助服務，優化處置流程，提升服務效率與覆蓋面。截至 2025 年末，已累計為 1,379 戶客戶提供紓困支持，涉及重組金額約 1.19 億元，有效緩解客戶資金壓力，化解資產風險。

深耕養老金融，守護銀髮福祉

徽商銀行聚焦老年群體金融需求，全方位推進養老金融服務提質升級，推出多元化產品與貼心服務，切實守護老年人金融權益、便利老年生活，傳遞金融溫度。

優化養老金融服務

推出養老機構貸款「重點領域+養老」「專項債+養老」金融產品組合包，為十餘家養老產業累計提供授信超 30 億元，支持 7 個綜合性養老固定資產投資項目申報發行地方政府專項債 24 億元。加強與各地社保局合作，以本行支持跨行實時代發等優勢為突破口，提供養老金代發服務，提升存量養老金代發客戶綜合服務水平。持續研發養老客群專屬借記卡和儲蓄產品，積極踐行老年公益事業，履行敬老愛老社會責任，進一步滿足老年客戶在存款、消費、理財等方面的廣泛需求。

打造多元養老金融服務場景

加快推進銀行卡支付受理環境建設，在水電氣、行政事業性費用繳納等公共服務領域，以及零售、商超、餐飲等老年人高頻消費場景加快推進銀行卡受理終端的布放，並持續優化銀行卡支付受理環境建設，為老年客戶提供更加優質、便利的支付服務。與當地民政部門強強聯手，通過升級助餐結算機具、優化免密支付功能，助力老年客群獲得便利化的就餐服務。聯合有關醫院，依託行內手機銀行 APP，整合支付結算、健康醫療、公共服務等相關功能，打造互聯網+社保+醫療健康+金融的一站式便利化的產品和服務-「銀醫通」，老年人可線上進行預約掛號、線上就診、繳費、快遞送藥等操作，說明老年客戶實現「在家看病、送藥到家」的便利。

健全線下適老化服務

優化網點選址佈局模式，通過遷址、新設等方式，積極在老年客戶密集、線下金融需求旺盛的區域佈局物理網點。推進網點無障礙環境建設，在網點張貼「愛心窗口」服務標識，客戶等候區配備愛心座椅，在便民服務區設置便民服務箱，內置老花鏡、放大鏡等輔助工具，配套急救箱、輪椅等輔助設備，室外設置無障礙坡道及扶手。持續提升養老金融業務的便利性與體驗感。深化「長春花」適老化支付服務特色網點場景化建設，在現有硬體基礎上，於廳堂互動營銷區設置「樂齡 Pay」老年人服務專區，設置應急呼叫按鈕，支持老年客戶自主操作或一鍵呼叫專員，適配老年客戶使用需求。嚴格遵照相關標準完成自助設備適老化改造，部署「適老版」程序，推出適合老年客群的「青松版」智能自助終端，以大圖示、大字體、無英文字樣的设计，解決老年客戶操作難題。組織開展養老客戶專屬宣傳活動，打造養老服務金融營銷宣傳體系，提升商戶「拒收現金違法」「不得拒絕受理銀行卡支付」等便利老年人支付的服務理念，保障老年人金融權益。

截至 2025 年末

- 本行建成並通過驗收的「長春花」特色銀行網點 **114** 家，佔省內網點數的 **25%** 以上，安徽省內 **417** 家支行實現適老化服務全覆蓋。
- 本行網點均設置無障礙通道，開設愛心窗口 **523** 個，保留存摺服務窗口 **1,027** 個。



升級線上適老化服務

持續推進手機銀行、電話銀行適老化升級改造，切實破解老年群體「數字鴻溝」。充分考慮老年群體特殊需求，優化線上化適老化服務方式，發佈手機銀行 APP7.0 版本，保留面向老年客群的「簡易版」和「大字版」。手機銀行優化驗證碼輸入流程，支持複製粘貼功能，與懷甯縣老年大學開展場景合作，提供線上選課、支付一體化服務，推出 7×24 小時數字人智能客服，支持老年用戶語音諮詢辦理業務。電話銀行推出手機銀行專屬業務短信鏈接、視頻服務同屏協作等功能，上線高齡風險預警人工核實功能，既提升服務便捷度，又強化老年客戶資金安全守護，全方位築牢養老金融服務防線，讓老年群體共享金融發展成果。

截至 2025 年 12 月末

手機銀行服務老年客戶達 **142.29** 萬人，同比增長 **25%**。

【案例：馬鞍山太白大道支行打造適老化與無障礙服務示範標杆】

徽商銀行馬鞍山太白大道支行作為全國千佳示範單位，嚴格落實網點標準化要求，以「敬老、愛老、尊老、助老」為核心，全面優化適老化與無障礙服務體系，2025年7月被馬鞍山市銀行業協會確定為「適老化服務特色銀行網點」試點單位，打造行業服務樣板。

支行專設愛心窗口，為老弱病殘客戶開闢綠色通道，提供全程引導、陪同辦理服務，提升辦事效率；環境設施上，設置無障礙通道、扶手、呼叫響鈴及無障礙停車位，張貼安全提示，築牢安全防線；軟體配備上，額外提供老花鏡、輪椅、應急醫藥箱等便民物品，精準適配特殊群體需求，以精細化服務傳遞金融溫度。



深耕民生領域，深化民生項目

徽商銀行緊扣民生領域政策導向，扎實推進各類民生重點項目落地見效。在醫療民生領域，成功中標安徽省人口健康基金會帳戶開設及資金存放銀行項目，護航群眾健康福祉。在養老民生領域，成功入圍安徽省民政廳首批可承接養老機構預收費存管銀行序列，守護老年人「養老錢」，助力養老服務行業健康發展。在住建民生領域，獲取住建領域物業維修資金新政、房票安置試點、預售房資金（現房定金）監管、住房租賃資金監管等政策信息，加速推進住建領域業務發展，優化服務流程、提升服務效能，踐行金融為民，服務便民的宗旨。此外，徽商銀行根據政策要求，為優化城市結構、完善城市功能、提升城市品質以及納入當地城市更新項目庫的民生工程等提供貸款融資業務，積極推廣「城品活力貸」「城市有機更新貸」等專項金融產品，提供針對性金融支持。

截至 2025 年末

徽商銀行已累計支持城市更新項目 58 個，累計投放硬貸款約 200 億元。



03 數智融合篇

助力數智融合, 賦能金融升級

徽商銀行作為安徽省唯一省級法人銀行, 立足本土、深耕主業, 持續提升金融服務供給質效, 加大金融支持力度, 不斷完善金融服務體系。本行聚焦客戶權益保護數字化轉型, 以客戶需求為導向, 始終堅持為客戶提供卓越、便捷、安全的金融服務; 同時高度重視信息安全機制的更新迭代, 嚴格保護客戶隱私與金融信息安全, 全方位築牢金融信息安全防護網, 切實守護客戶合法權益。



保障客戶權益

66



提供卓越服務

69



保護信息安全

77



保障客戶權益

徽商銀行高度重視客戶權益保護工作，堅持以客戶為中心，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定《徽商銀行消費者權益保護工作管理辦法》《徽商銀行消費者權益保護審查管理辦法》《徽商銀行客戶投訴管理辦法》《徽商銀行客戶投訴糾紛多元化化解管理辦法（暫行）》等內部制度文件，持續深化客戶權益保護體系建設，將客戶權益保護納入公司治理各環節，將「客戶權益保護」作為戰略重點，納入五年戰略行動計劃中。

徽商銀行建立「消保工作建議書」，構建消費者權益保護長效溝通機制，聚焦金融消費者權益保護領域監管重點與形勢熱點，結合矛盾糾紛突出重點，不定期向相關責任機構發送工作建議書進行書面溝通，要求針對發現問題開展整改，持續保護消費者合法權益。2025 年，徽商銀行共計完成 5,100 餘筆產品與服務管理辦法、營銷宣傳及對客協議等消保事前審查，較去年同期增長 1,251 筆，增幅 32.22%。

持續暢通投訴渠道

徽商銀行持續暢通投訴渠道，在全省率先與省 12345 系統實現直聯，增設互聯網貸款消保專線，12378 引導電話接起率達 100%。明確自收投訴件辦理時限，並通過系統實現硬控制。進一步完善客戶投訴糾紛多元化解授權機制，派員至安徽金調委，提高應調率及辦結時效。截至 2025 年末，信用卡、個人貸款、帳戶管理等業務投訴量實現大幅下降，降幅分別為 33.51%、20.04% 和 60.05%。

創新多元糾紛化解方式

徽商銀行與安徽省金融消費糾紛調解委員會率先簽訂小額糾紛多元化解備忘錄，針對事實明確、爭議金額適當的金融糾紛，建立快速響應處置通道，委託安徽金調委調解以提高效率，並深化內部治理銜接，推動相關條款落地。持續增強投訴處置能力，配置熱線專職坐席人員，進一步調優多元化解授權機制，加強與外部調解機構對接，提升糾紛化解質效。2025 年，徽商銀行與重點合作機構召開近 20 次專題會議，強化協同糾紛解決方式。通過梳理高頻工單明確 16 個「可壓降」場景，從源頭緩解處置壓力。



加大投訴管理力度

徽商銀行構建常態化投訴責任認定機制，聚焦業務流程規範性、服務時效性及服務行為質量等關鍵維度開展專項核查。嚴格執行行內投訴管理相關制度，實施機構與個人雙維度考核問責，做到「認定一筆投訴、整改一類問題」，實現客戶訴求處置質量與業務運營質效的同步提升。對客戶來電投訴的場景，制定標準化安撫流程與安撫話術，強調在通話中重點關注與安撫客戶情緒，同時明確客戶投訴類問題的工單類型、記錄形式與處理時效，提升投訴類工單流轉速度，提升客戶投訴問題處理質效。

落實投訴溯源整改

徽商銀行針對客戶投訴映射的服務短板開展系統性治理，按月分析投訴反映的問題，對投訴案例進行根本原因分析與服務流程覆核，督促產品及服務整改。2025 年，徽商銀行堅持按月召開由消保分管行領導主持的總行消保領導小組會議，全年提出 10 個消保典型案例，共 23 條消保工作建議，並督辦落實整改要求。

扎實開展消保培訓

徽商銀行印發《徽商銀行 2025 年金融教育工作方案》，統籌全行年度金融教育工作開展。徽商銀行建立內部與外部聯動、線上與線下結合、消保與業務共抓的消保培訓機制，並依據消保培訓計劃，積極開展覆蓋中高級管理人員、基層業務人員及新員工的消保專題內外培訓，加強重點業務領域培訓頻次和力度，不斷提升全行消費者權益保護工作水平和能力。建立金融教育生成機制，進一步強化「微小寶」IP 在金融教育中運用，推動金融教育工作提質增效。

2025 年，徽商銀行金融消保公益活動投入金額達 191.8 萬元，開展消保專題培訓超過 200 場，培訓人次超過 2.5 萬人次；共開展金融教育活動超過 8,000 場，覆蓋消費者達 5,300 萬人次，媒體報道 200 餘次。

截至 2025 年

共開展金融教育活動超過

8,000 場

覆蓋消費者達

5,300 萬人次



【案例：「送金融知識進菜市」特色活動，讓消保宣傳貼近群眾生活】

為深入踐行消費者權益保護責任，讓金融知識走進群眾、惠及民生，3·15 期間，徽商銀行在全省最大的合肥萬國農貿市場舉辦「送金融知識進菜市」特色活動，活動獲安徽衛視全程報道。

本行將與消費者日常生活密切相關的金融知識，編撰成朗朗上口的順口溜，通過在市場分區懸掛吊旗的形式開展常態化宣傳，打破傳統宣傳模式的枯燥感，讓金融知識以通俗易懂、群眾喜聞樂見的方式呈現，確保老百姓一看就懂、一學就會，有效提升了群眾金融素養，營造了「人人學金融、人人守權益」的良好金融教育氛圍，切實將消保服務送到群眾身邊。



【案例：攜手高校啟動校園金融安全賦能工程，護航青年消費權益】

2025 年 9 月 16 日，為強化校園金融教育，守護青年學生消費者權益，在安徽金融監管局指導下，徽商銀行聯合安徽大學舉辦「提升金融素養護航青春成長」2025 年金融教育宣傳周校園專題活動。

活動創新宣傳形式，通過發佈《致大學新生的一封信》、贈送金融知識手帳本，結合情景劇、RAP、金融知識小課堂及沉浸式「金融知識集市」互動體驗等多種形式，向學生普及理性消費、用卡安全、徵信保護等核心金融知識，引導青年學生樹立正確的消費觀和金融安全意識。此次活動為安徽省全面推進「一封信、一堂課、一本通、一視頻」的「四個一」校園金融安全賦能工程奠定了堅實基礎，切實築牢青年學生消費者權益防護線。



【案例：舉辦消保技能大賽，以賽促學強化全員消保能力】

為深化全員消費者權益保護意識，強化消保服務能力，徽商銀行舉辦 2025 年消保業務技能大賽，堅持以賽代訓，營造「人人知消保、人人懂消保、人人守消保」的濃厚氛圍，進一步強化業務辦理中的適當性管理。

大賽期間，本行推動員工創作快板、音樂劇、相聲等一批高質量金融教育節目，將專業消保知識轉化為趣味藝術形式，增強宣傳的趣味性和傳播力。依託線上線下多渠道平台，推動優秀金融教育作品走進校園、社區、鄉村、企業、商圈，並借助新媒體進行二次傳播，顯著提升了金融知識的普惠性與可達性。其中，六安分行創作的消保節目《青春無「債」》被安徽金融監管局推薦，獲得《中國銀行保險報》專題報道，充分彰顯了本行消保工作的成效與影響力。



提供卓越服務

徽商銀行始終堅持以客戶為中心，將卓越服務貫穿業務全流程、覆蓋服務全場景，以專業、高效、貼心的服務，切實提升客戶體驗、傳遞金融溫度。依託完善的服務體系，優化線上線下服務渠道，線上簡化办理流程、提升響應效率，線下深耕網點服務、細化便民舉措，兼顧普通客戶便捷辦理與特殊群體專屬關懷。同時，強化全員服務素養提升，規範服務標準、優化服務細節，聚焦客戶需求痛點，精準對接金融服務，全力打造有溫度、高品質的卓越金融服務品牌，以實際行動踐行地方銀行的責任與擔當，贏得廣大客戶的認可與信賴。



在安徽省現代省情調查研究中心客戶滿意度調查中，徽商銀行獲得 2025 年度「十佳履行社會責任最滿意企業」「居民最滿意理財銀行」等殊榮。



規範網點建設過程

徽商銀行推進網點標準化建設能力升級，根據「放、管、服」的要求，修訂實施《徽商銀行網點渠道裝飾項目建設工程規範》，優化工作流程，保障網點擴展計劃高效落地。完成《徽商銀行 2025 年網點發展計劃》《徽商銀行 2025 年網點發展計劃（調整）》行內審議及監管部門報告流程，採取線上線下相結合的方式調研分支行網點選址情況，有序推動計劃實施進度，不斷優化網點規劃佈局。

截至 2025 年末

在安徽省內 16 個地市設立營業網點 417 家，其中縣域及以下地區 165 家，擁有全國百佳文明規範服務網點 1 家，千佳文明規範服務網點 2 家。

推動全行服務質量提升



開展星級網點建設工作

徽商銀行持續開展行內網點服務星級創建工作，持續優化創建標準、科學制定創建方案，通過標杆示範引領，在創建過程中推動本行服務水平和服務形象的提升，為客戶提供更好的服務體驗。2025 年，徽商銀行圓滿完成全行第二期星級網點創建工作，新增 75 家服務星級網點，其中五星級 15 家、四星級 23 家、三星級 37 家，分層次打造了一批服務標杆示範網點。



跟蹤千佳網點創建工作

持續加強千佳網點意向參創單位指導，協同銀協前往部分網點開展實地調研，積極參與省銀協組織的千百佳網點複查工作。2025 年，馬鞍山太白大道支行順利通過銀協檢查組的千佳複檢，持續鞏固千佳網點服務標杆成果。



開展常態化網點服務監督

持續推進對網點服務的遠端監控工作，加強對旺季營銷、重大節日等重要時段的服務監控，切實保障網點服務質量穩步提升；分上下半年完成網點服務神秘人檢查，對檢查結果進行全行通報，組織問題複盤培訓，推動服務短板整改。



推進網點廳堂服務一體化建設

全面調研對網點廳堂服務資源現狀，積極謀劃廳堂服務一體化平台建設工作，依託科技與大數據賦能，優化廳堂服務資源。同時，積極配合省銀協做好網點輪休公約的實施和監測，指導分行做好重大節假期間的網點輪休安排，保障客戶服務連續性。



推動增值服務體系建設

規範增值權益的發放和使用規則，優化全行個人客戶增值服務分層配置方案，實現根據存量客戶金融資產等級進行權益發放；同時，加強增值服務相關使用數據的整合及統計分析，助力客戶精準服務。

優化網點便民硬體設施

- 

關愛殘障人士，所有類型的網點在物理環境允許的情況下均全部標配殘疾人坡道、緊急呼叫按鈕，方便殘障人士無障礙進入網點，遇到緊急情況可通過緊急呼叫按鈕呼叫網點大堂人員，協助殘障人士進出及辦理業務。
- 

設置專門的休息等候區域，免費提供熱水和無線網絡。在冬夏季網點設有暖冷空調，為環衛工人及社會人士提供禦寒避暑場所。休息等候區設有專門的愛心座椅，供孕婦、老年人及殘障人士使用。
- 

深化「長春花」適老化支付服務特色網點場景化建設，於廳堂互動營銷區設置「樂齡 Pay」老年人服務專區，適配老年客戶使用需求。
- 

設有公眾教育區，配備電子顯示幕及書籍、報紙和雜誌，供顧客及周邊人群在辦理業務等待的過程中或休憩時閱覽。
- 

在有條件的網點設置孕嬰室，同時配備常用的孕嬰物品，方便孕婦和嬰兒在裡面休息餵奶及照顧嬰兒；設置專門的兒童遊樂區，供兒童在裡面休憩、玩耍。
- 

新增惠民驛站、員工信息牌、愛心座椅和飲水機更換時間信息牌四類標識標牌設計規範，明確規格、材料、工藝要求、指引樣式及配套標識位置。
- 

各類型網點標配便民服務櫃，同時根據 3.0 手冊規定要求分支行免費提供愛心輪椅、針線包、無線 WIFI、老花鏡、點驗鈔機、寵物籠、雨傘等個性化便民服務設施。綜合型網點設置工會驛站，配備專門休憩場地，同時配備微波爐、急救藥箱、飲水機等相關設施。2025 年，本行網點工會驛站數量達 169 個。

深化渠道數字化建設

徽商銀行持續深化銀行數字化建設，聚焦線上線下全渠道協同佈局，不斷優化手機銀行、遠端銀行、智慧網點、自助設備等渠道能力，構建一體化、智能化、協同化的金融服務體系，全面提升客戶服務體驗與運營效能。當前，徽商銀行在數字化渠道佈局上已實現線上線下全渠道覆蓋。在「全渠道協同」理念下有機聯動，共同追求滿足客戶極致體驗，無論客戶從何處進入，都能獲得一致、流暢且專業的服務響應。

本行通過手機銀行、微信銀行等平臺為客戶提供便捷的移動金融服務；手機銀行作為主體與主要服務渠道，承擔著線上經營賦能主陣地的核心角色，聚焦「聚流量、優體驗」，是客戶主動觸達、辦理業務的主陣地；遠端銀行定位為協同賦能主陣地，通過「人機協同」實現「7×24 小時貼心服務」，以「主動+被動」結合的方式，將專業投顧與客戶經理服務延伸至客戶身邊。

全新升級手機銀行 7.0

徽商銀行手機銀行 7.0 以「便捷」「貼心」「智能」「安全」為建設目標，持續推進業務模式創新及產品流程優化，加速構建多元場景生態，初步形成具有徽行特色的線上服務生態；依託數據大腦、運營中台以及智能技術，將手機銀行打造成為更加易用、好用的綜合服務平台；通過科技賦能、渠道協同，提升手機銀行數字化感知、全渠道服務、全周期營銷能力，實現從「客戶服務」向「客戶經營」轉型，塑造「線上徽行」新樣板。

2025 年 5 月，徽商銀行在「如 7 而來，徽更精彩」主題發佈會上，隆重推出新版手機銀行 7.0。徽商銀行手機銀行 7.0 圍繞場景迭代、數智協同進行升級，從全面自研、客戶感知、場景生態拓展、渠道協同四個方面系統發力、全面提升，着力打造更安全、更智能、更便捷、更有溫度的移動金融服務新體驗。自 2025 年 5 月上線以來，徽商銀行手機銀行 7.0 訪問量達 2.3 億人次，訪客量累計達 663.08 萬戶。

自 2025 年 5 月上線以來

徽商銀行手機銀行 7.0
訪問量達

2.3 億人次

訪客量累計達

663.08 萬戶

自主可控更安全

採用一體化開發框架，全面實現自主研發和自主可控，進一步提升系統的安全性和穩定性。全面升級安全中心板塊，新增登錄日誌查詢、一鍵掛失、線上解掛等功能，整合帳戶安全、密碼管理子模塊，為用戶提供更全面的安全管理工具。優化個人信息收集清單、系統權限管理，強化共享屏幕、APP 通話等場景的設備風險監測能力，完善未成年客戶防控措施，有力保護客戶交易安全。

客戶感知更精準

首次接入行為數據埋點分析平台，基於量化指標開展用戶行為分析，為提升客戶體驗優化提供有力支撐。手機銀行 7.0 圍繞客戶旅程，重點推進註冊、綁卡及登錄、在線開戶、密碼重置等業務場景客戶行為數據埋點，為手機銀行產品優化迭代、用戶體驗優化、產品銷售轉化等方面提供重要數據支撐。

場景生態更完善

傾力打造「一行一面」及多個本地城市專區，構建貼近用戶生活半徑的本地化特色功能集合，新增法院案款通、校園 e 繳費、物業繳費等特色場景，拓展美食、出行、繳費、社保等多個便民場景，為用戶提供一站式生活服務。構建以數據驅動為核心、以本地生活為場景、以多元化活動為抓手的運營體系，形成「總行賦能、分行特色」的場景運營格局，品牌效益日益增強。

渠道協同更智能

依託「智策」大腦以及技術中台的支撐，實現手機銀行與遠端銀行、智能客服、線下網點等多渠道服務無縫銜接。通過統一客戶視圖和服務流程，構建「線上預約、線下辦理」、「遠端諮詢、手機操作」的一體化服務模式，有效提升客戶服務效率和使用體驗。通過建立健全跨渠道協同機制，使客戶能夠根據自身需求靈活選擇服務方式，實現「一點觸達、全程響應」的便捷服務體驗。

為持續提升手機銀行客戶服務質量，聚焦客戶體驗優化、操作便捷性提升，以客戶需求為導向、以服務提質為目標，持續採取以下措施：











開展客戶體驗監測與優化

基於客戶行為埋點分析平台，定期組織開展高頻交易客戶體驗問題跟蹤及分析；基於客服中心客戶之聲及用戶體驗提升平台，受理客戶之聲意見共 153 條，體驗提升建議 98 條，累計採納建議 30 餘條，持續推動需求落地。

簡化手機銀行操作流程

全新上線雲上辦專區，支持櫃面服務提供線上辦理渠道，簡化客戶菜單查詢操作路徑；優化手機銀行在弱網環境下白屏超時提示，新增左滑刪除收款人信息等服務，簡化驗證碼輸入流程，提升客戶體驗。

提升手機銀行易用性

新增個性化限額設置功能，提升客戶的手機證書認證工具限額，滿足其手機銀行大額轉帳需求；縮短手機銀行 APP 首頁打開、語音搜索以及線上客服等服務的載入時間；縮短手機銀行預製離線包的下載時間。

完成手機銀行同屏協作功能上線

實現客服視頻坐席與客戶間屏對屏指導，提升視頻坐席服務效率，增強用戶體驗。在現有短信服務基礎上，新增手機銀行短鏈，客戶通過短鏈直接跳轉至手機銀行產品或服務頁面，縮短操作路徑，提升客戶轉化率。

穩步推進鴻蒙適配改造

加速推進一階段 193 個功能適配改造及驗收測試，現累計完成超 14,000 條案例測試；組織內部驗證，加快推進鴻蒙應用市場上架。

 截至 2025 年末

手機銀行淨增客戶數 **124.53** 萬戶，手機銀行有效客戶 **350.60** 萬戶。



徽商銀行申報的《手機銀行 7.0，如 7 而來，徽更精彩》已作為優秀案例正式收錄於城銀服務中心《2025 年城市金融服務同業案例集》。

【案例：「交易新篇，智啟未來」交易家 APP3.0 煥新上線，助力企業穩健前行】



交易家移動 APP 是徽商銀行對公客戶專屬企業手機銀行渠道，是本行深耕對公卓越服務的重要載體。2025 年 11 月，本行順利完成交易家 APP3.0 升級投產，重新設計打造徽派 UI 新風格，汲取徽派色彩哲學，簡化移動辦公流程，縮短操作路徑。重點打造微銀 e 匯，實現全場景跨境金融服務，移動化操作便捷高效，助力對公客戶佈局國際市場；供應鏈金融覆蓋「產-供-銷」全環節，打通數據鏈路，定制方案適配的行業需求；財富專區實現對公理財全流程覆蓋，持倉交易一目了然。客戶體驗交互更優化，移動化產品服務更豐富。

自交易家 APP3.0 上線以來，業務流程實現多維度優化，客戶辦公效率普遍提升，數據分析能力不斷完善，以卓越服務進一步提升了交易家平台的美譽度和競爭力。




積極開展遠端銀行建設

· 推進系統能力提升



深化 AI 大模型技術創新應用

-  一是上線客服中心大模型知識助手，對現有客服知識庫內容進行智能總結與歸納，並完成與全行「徽之道」AI 大模型綜合服務平台的對接，助力坐席快速精準獲取業務內容，提升客戶服務質量。
-  二是上線大模型工單助手，實現客戶來電內容實時轉寫、關鍵信息自動提取、客戶意圖總結及標準化處理流程生成，有效節約人工出單時間，顯著提升服務響應速度與業務處理規範性。

持續完善智能質檢體系

-  一是持續進行智能質檢系統功能優化，全年累計完成 94 項功能優化，新建 85 個質檢規則模型，覆蓋數據篩選、專業表述、處理流程、服務態度、信息準確性及風險意識等 12 類場景，對 31 個質檢模型完成調優與上線，系統整體模型準確率達 80.9%。
-  二是成功拓展遠端銀行作業平台文本工作臺質檢場景，實現對文本坐席服務內容的全面質檢覆蓋。
-  三是新增「大模型質檢」功能模塊，自動總結客戶服務錄音中的關鍵交互信息，根據知識庫內容智能生成答案，實現對坐席解答正誤的精確判斷。將智能質檢系統從依賴關鍵字命中的傳統模式，轉向基於 AI 大模型技術智能理解與判斷的新模式。通過自動化、智能化的質檢方式，有效提升服務規範性與風險管控能力，為服務質量持續提升提供堅實保障。

深化 RPA 流程機器人應用

-  一是將 RPA 流程機器人深度嵌入客服中心工單管理全流程，涵蓋工單自動錄入、跟進、派單等環節，替代大量重複簡單工作，確保工單高效流轉、縮短客戶等待時間。2025 年，客服中心 RPA 智能派單達 11.41 萬筆，佔工單總量的 61.5%。
-  二是將 RPA 流程機器人應用延伸至運營管理、客戶服務及數據流轉等多個維度，實現了坐席考勤的自動監測、運營數據的定時投屏展示以及新卡寄送的通知觸發。

·強化內部管理提升



優化業務外包模式

引導構建以業績考核為導向的供應商管理模式，著力提升外包服務質量及遠端賦能效率，促進業務外包工作全面提質增效。同時，積極響應外包風險管理全流程要求，做好外包各環節風險監測和評估，保障業務外包活動合規、有序開展。

完善業務管理制度

制定《徽商銀行視頻客服業務管理辦法》，進一步優化業務管理流程，為遠端服務的規範化、標準化運作提供堅實制度支撐。



開展團隊競賽活動

組織開展「2025 年度優質服務月」系列活動，涵蓋客服員工服務質效提升賽、服務先鋒賽等多項賽事，同步開展知識庫積分兌換、智能文本機器人全維測評等配套活動，有效增強員工服務意識。

強化內部業務培訓

2025 年，累計組織內外部培訓 15 大項，共計 1,483 場次，授課時長達 1,055.68 小時，參訓 2.2 萬人次，覆蓋一線坐席、主管、運營支持等多類崗位，有力提升客服團隊專業素養與整體服務能力。



2025 年

客服中心電話呼入服務、文本服務與視頻服務渠道均開展客戶滿意度調查，總體客戶服務滿意度達 **99.33%**。

在中國銀行業協會舉辦的「2025 年客服中心與遠端銀行數智化創新應用大賽——生態創新賽道」中，徽商銀行與國有大行、股份制銀行共 24 家單位同台競技，通過創新內容、運營管理、創新效果、創新案例四個方面的展示，最終排名位列前八名，榮獲生態創新獎項。

■ 賦能自助設備提質增效

優化設備運維管理

聚焦自助設備使用效率提升，開展 CRS、STM 設備開機率、故障率、耗材維護不及時率等核心指標考核，以考核驅動運維管理優化，推動 STM 設備使用效能顯著提升，2025 年 STM 台日均交易量同比提升 9.45%。

提升設備使用效率

推進自助設備數字化與適老化升級，投放新一代信創自助設備，提升服務安全性、降低支行運維成本，其中 138 台新一代信創 CRS 成功為客戶自助領回吞沒卡 717 張，STM 櫃面非現金業務替代率達 62.58%，智能自助終端開卡時間由 15 分鐘縮短至 5 分鐘，提升網點客戶服務體驗。

推進設備服務創新

持續推進自助設備服務創新工作，建設「智能櫃檯」，牽頭相關部門制定智能櫃檯（CSTM）功能配置標準與外觀操作平台，目前已通過《銀行安全防範要求》（GA38-2021）等 4 項國標檢測，正在接受人民銀行《人民幣現金機具鑒別能力技術規範》（GB40560-2021）認證工作，並有序開展聯調測試工作。

優化自助設備佈局

持續優化整合全行自助渠道，釋放無效投入，助力全行業務增長。2025 年 11 家支行網點新增自助設備，在用自助設備 1,792 台，在全行業務持續增長的前提下，實現降本增效與客戶服務支撐連續可靠的雙重目標。

加強設備風控管理

激勵分行條線嚴格落實自助設備及供應商管理要求，保障設備穩定運行，2025 年，本行 CRS 驗鈔 2.2 億張次、驗鈔通過率 96.7%，設備全年開機率達 98%，CRS 及 STM 實人認證通過率均達 98% 以上，保障自助設備管理系統安全合規運行。



保護信息安全

徽商銀行持續提升信息安全管理水平，深入貫徹全行風險防控要求，加強並完善信息保護機制，將信息安全、數據安全工作融入數據管理全流程，通過技術升級、制度完善、風險管控等多項舉措，築牢數據安全防線，保障全行數據資產安全與業務合規運行。

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

加強數據安全防禦體系

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

管理機制

建立了覆蓋決策、管理、執行、監督層面的數據安全管理體系，成立徽商銀行金融科技發展領導小組、徽商銀行消費者權益保護工作領導小組、徽商銀行互聯網信息安全處置領導小組，明確信息科技安全、數據安全相關領域的指導和決策機構職責及工作規則，逐級落實數據安全管理主體責任，健全網格化數據安全管理體系。

體系建設

- 制定並實施《徽商銀行數據安全建設方案(2024年-2026年)》從數據安全管理體系、數據安全技術體系、數據安全監測體系三方面持續加強數據安全建設。
- 建立企業級數據安全保護機制，將數據安全納入金融科技戰略規劃，單獨設置安全架構規劃，統籌管理網絡安全、數據安全、應用安全，組織開展 DCMM 評估並取得四級證書。
- 修訂數據安全管理辦法，自主開展全行數據安全風險評估，同時強化外部數據運營管控，規範各類數據使用流程。

數據分類分級管理

根據監管要求並結合行內實際，制定數據分類分級標準，通過數據分類分級系統進行數據分類定級打標，為後續數據安全管理，數據分級管控場景應用奠定基礎。

數據安全技術防控

加強數據安全技術能力建設，推廣應用終端透明加解密技術，完成總分行加密策略下發，升級分類分級系統，提高分類分級效率，搭建數據安全大屏，整合數據分類分級、數據保險箱等安全工具，實現數據安全監測數據統一展示。

監督審計

針對反洗錢管理、征信管理、消費者權益保護等定期開展專項審計。持續關注全行內控測試及部分經濟責任審計中對個人信息安全管理情況，及時監督並推進審計發現的問題和管理薄弱環節整改。

數據安全文化建設

通過知鳥平台面向員工開設多次數據安全培訓課程，面向新員工、業技融合工作相關人員分別開展現場培訓，通過違規案例提升參訓人員數據安全意識，並通過線上學習平台知鳥組織面向全行人員的數據安全培訓，提升全行的數據安全意識。

2025 年

- 徽商銀行組織面向全行人員的數據安全線上培訓。
- 榮獲中共安徽省委網信辦網絡數據安全優秀案例。

**中共安徽省委網信辦
網絡數據安全優秀案例**

【案例：以訓賦能強防護 築牢金融網絡安全線】

2025 年，為落實國家網絡安全法律法規及行內安全管理要求，提升科技人員網絡安全意識與防護技能，築牢金融網絡安全防線，徽商銀行開展網絡安全專項培訓。本次培訓邀請國內頭部安全服務公司專家授課，覆蓋安全、網絡、開發等科技條線員工，培訓圍繞「技防」與「人防」相結合、「理論」與「實操」相結合的核心思路，涵蓋了個人信息保護、數據安全、社會工程學等網絡安全意識課程，以及 CTF、密碼學、Web 安全等網絡安全技能課程。培訓結束後組織結業考試，所有學員均順利通過並獲得結業證書，有效提升了科技人員網絡安全風險意識與實戰應對能力。



加強數據全流程保護

徽商銀行根據《徽商銀行數據安全管理辦法》《徽商銀行信息科技安全管理辦法》《徽商銀行檔案管理辦法》，明確數據安全管理組織架構，確定數據安全管理原則，提出數據安全分類與定級規則，並分別對數據獲取、傳輸、存儲、使用、刪除和銷毀等數據全生命周期的數據安全提出管理標準和要求。

在數據採集環節

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

在數據傳輸存儲環節

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

在數據使用環節

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

在信息銷毀環節

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

強化災備體系建設

徽商銀行在災備中心建設方面持續發力，穩步推進雙活信息系統覆蓋範圍的擴大，不斷完善兩地三中心災備體系框架。2025 年，本行重要信息系統從 13 套擴充至 22 套，並順利完成了相關災備建設工作。此外，本行積極開展各領域應急演練，覆蓋基礎設施、應用系統、網絡安全、火災消防和災備切換等多個方面，累計開展演練 280 餘次。

完善數據安全保障

徽商銀行統籌推進安全管理、安全技術及安全運營各項工作，全面強化網絡、系統、主機及終端等領域的安全防護，切實防範化解各類信息科技安全風險，為全行數字化轉型、業務持續健康發展提供堅實可靠的安全保障，全面築牢網絡與數據安全防線。



常態化組織開展各種場景下信息系統與網絡的應急演練工作，不斷完善應急預案；嚴格規範網絡接入與退出管理，優化系統訪問策略，嚴控網絡安全風險；不斷強化信息科技外包全流程管理，規範外包人員行為，開展外包服務商實地考察，有效壓實外包安全責任。



穩步推進開發安全管理平台建設，完成威脅建模、互動式安全檢測等工具部署；持續優化統一安全管理平台，實現多系統數據對接，推動漏洞與資產快速關聯、閉環管控；完善主機入侵監測體系，強化防病毒、容器、微隔離及應用等安全防護，全面提升底層防護能力。



完成互聯網信息系統安全檢測與評估，對全行互聯網資產開展常態化檢測並及時整改各類安全性漏洞；深入推進「兩高一弱」專項整治，全面排查高危漏洞與不安全埠，持續消除安全隱患；常態化開展主機、終端與網絡安全運營，及時處置可疑事件，保障全行科技平穩運行。

截至 2025 年末

- 徽商銀行統一規劃和建設了附屬機構互聯網專區，組織完成 **4** 家附屬機構共計 **32** 套互聯網及外聯應用系統遷移，組織完成 **118** 家存量外部合作機構風險排查工作，持續降低網絡安全風險隱患。
- 完成內網 EDR 功能部署，覆蓋總行內網辦公終端等共計 **3,050** 台設備，進一步完善了終端威脅發現能力。

04 綠色運營篇

錨定雙碳目標，共築綠色未來

在全球共同應對氣候挑戰、加快綠色低碳轉型的大背景下，「雙碳」目標不僅是引領人類可持續發展的重要方向，更是我國推進生態文明建設、實現高質量發展的重大戰略部署。徽商銀行作為地方主流金融機構，主動扛起綠色發展責任，積極應對氣候變化，緊跟國家戰略導向，把綠色轉型深度嵌入發展全過程，以務實舉措服務生態文明建設，為實現「雙碳」目標持續注入金融動能。



應對氣候變化

84



踐行綠色運營

84



應對氣候變化

近年來，氣候風險複雜多變，在全球範圍內引發極端天氣等諸多不確定性，持續影響各類產業的穩定發展，進而推動金融機構面臨的環境氣候風險不斷攀升，目前已經成為金融領域不可忽視的關鍵風險要素。為此，我國明確建立「2030年碳達峰、2060年碳中和」的雙碳目標，堅定錨定綠色低碳轉型發展方向。

在此機遇與挑戰並存的背景下，徽商銀行主動順應綠色變革趨勢，嚴格參照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）框架要求，將氣候治理、風險管控與戰略發展深度融合，全面提升應對氣候變化的系統性能力，建立企業社會責任管理領導小組，將氣候與環境風險納入全行治理範疇；推動識別氣候變化帶來的潛在金融風險，並依據 TCFD 定義將其細分為物理風險和轉型風險，針對颱風、暴雨、洪水等極端天氣引發的物理風險，制定《徽商銀行自然災害應急處置預案》《徽商銀行防汛應急預案》等專項應急預案，持續推進「安全徽銀」建設，提升應急處置與運營保障能力；針對政策與市場轉型帶來的風險，建立智能化風控體系，通過「線上監測+線下核查」實現風險前瞻預判與動態預警，將環境氣候風險全面嵌入授信、貸後等全流程管理，切實保障金融業務的穩定性與連續性，以穩健的運營方式積極應對氣候變化。

同時，氣候變化為綠色產業的蓬勃興起提供了發展機遇，隨著社會對綠色低碳的關注度和需求日益增長，綠色金融也成為必然趨勢。徽商銀行積極響應中央與地方綠色金融政策，完善綠色金融管理體系，組建綠色金融團隊，持續跟蹤前沿政策動態，加大對重點綠色低碳項目的支持力度，積極推動信貸資源向節能減排、低碳環保的綠色企業和綠色項目傾斜；不斷創新完善涵蓋綠色信貸、債券、投資、租賃等多層次的綠色金融產品譜系，提升綠色金融服務水平，在助力國家「雙碳」目標中實現穩健、可持續發展。

踐行綠色運營

徽商銀行立足長遠，嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規要求，在運營中落實環境目標，不斷提高能源和資源利用的深度、廣度和精度，實現自身運營綠色低碳可持續發展。

減少排放

作為金融機構，本行日常運營中不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放，徽商銀行積極採取合規處置、循環利用以及升級用能結構等方式減少固體廢棄物、生活廢水以及二氧化碳的排放，持續降低業務對環境的負面影響。



嚴格合規處置

- 嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，對辦公大樓所有廢棄物進行分揀，將不可回收垃圾交由清運公司按時處理，可回收廢棄物由專門的回收公司按時回收處置。
- 嚴格依據《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規對辦公生活廢水進行合規處理後排放。
- 制定《徽商銀行糧食節約和反食品浪費行動方案》，嚴格管理減少食物浪費，減少食物垃圾排放。



推動循環利用

- 提高資源循環利用率，2025年對演湖辦公區、皖滬大廈等場地舊傢俱進行全面摸排，制定回收利用方案，最大化實現舊傢俱循環回用。



加強用能轉型

- 徽商銀行主要的溫室氣體排放源為外購電力排放和本行商務車輛的汽油等化石燃料燃燒，本行通過更換 LED 光源、使用新能源車替換老舊燃油車等措施進行溫室氣體減排。

排放物	單位	2025年	2024年	2023年
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量	25,180.20	25,212.14	24,203.13
直接溫室氣體排放（範圍一）	噸二氧化碳當量	2,223.90	2,518.58	2,965.16
其中：天然氣排放	噸二氧化碳當量	1,403.38	1,612.99	1,727.20
其中：柴油排放	噸二氧化碳當量	38.32	/	/
其中：汽油排放	噸二氧化碳當量	782.20	905.59	1,237.96
間接溫室氣體排放（範圍二）	噸二氧化碳當量	22,956.30	22,693.55	21,237.97
其中：外購電力排放	噸二氧化碳當量	22,956.30	22,693.55	21,237.97
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 人	4.43	4.45	3.25
廢水排放量	萬噸	14.58	13.81	21.52
無害廢棄物排放總量	噸	73.86	65.75	92.80
無害廢棄物排放密度	噸 / 人	0.040	0.032	0.055

注：

¹ 關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍包括徽商銀行總行與分行（其中，無害廢棄物排放總量及密度，僅統計徽商銀行總行數據）；人均溫室氣體排放量包含總行與分行辦公場所人員。

² 基於運營特性，本行的直接溫室氣體排放（範圍一）來源包括汽油、柴油和天然氣；間接溫室氣體排放（範圍二）來源包括外購電力。

³ 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，不同能源的平均低位發熱量來自國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會發佈的《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》，天然氣平均低位發熱量 356.09GJ/ m³，汽油平均低位發熱量 43.12GJ/t，柴油平均低位發熱量 42.7GJ/t；不同能源的單位熱值含碳量、燃料氧化率來自國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》；外購電力排放採用 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子 0.5306 tCO₂/MWh；GWP 值來自 2022 年 IPCC 第六次氣候變化評估報告 AR6。

⁴ 本行運營過程中產生的有害廢棄物主要為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響，故關鍵績效指標 A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。

⁵ 2025 年廢水排放量根據生態環境部發佈的《生活污染源產排污係數手冊》中折污係數 0.8 計算得出。

節約資源

徽商銀行嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》，將提升能源使用效率作為運營管理的核心要點之一，不斷加強能源資源的精細化管理與配置，切實打造資源節約型運營常態。

推廣無紙化辦公

本行大力推廣櫃面無紙化辦公，採取客戶在櫃外清上簽名替代在紙質憑證上簽名、系統儲存電子化憑證替代網點保管紙質的業務憑證等方式，既提升服務效率、優化客戶體驗，又節省憑證印刷、配送、整理、掃描以及檔案保管成本，減少紙張浪費。2025 年，本行櫃面無紙化業務量佔比 88%，綠色運營模式有效落地。

減少能源消耗

本行加強能源精準管控，堅持規範用電行為、提升用電效率，節約用電能耗：

- 根據天氣的變化調整空調的開放時間，限定空調溫度，盡力降低電力和燃氣消耗量。
- 減少電腦、打印機、複印機等辦公設備待機時間。
- 辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗。
- 對電梯進行智能化設置以避免單獨運行等。
- 督促和要求物業人員加強對設備的維護保養。
- 加大樓宇巡查力度，杜絕「白晝燈」「長明燈」現象。
- 集中控制燈光使用，採用 LED 節能燈並在公共區域安裝感應式開關。
- 加強能耗分析系統監測，出現能耗異常數據及時排除解決問題。

踐行節約用水

本行堅持通過技術升級與管理優化，全面提高水資源利用效率，降低用水消耗，建設節水型運營環境。

- 餐廳、衛生間使用感應式水龍頭。
- 加強管道巡查維護，查找漏水點，2025 年開展食堂後廚漏水維修，消除水資源浪費隱患。
- 加強重點區域用水管理，通過張貼標識、日常巡查等方式，杜絕「跑冒滴漏」現象發生。
- 採用雨污分流系統，提高水資源回用率。
- 加強能耗分析系統監測，出現用水異常數據及時排除解決問題。

項目	單位	2025 年	2024 年	2023 年
能源消耗總量	兆瓦時	53,535.72	50,850.32	46,487.47
直接能源消耗總量	兆瓦時	10,270.92	8,558.94	9,247.47
其中：汽油	萬升	35.71	39.8	54.4
其中：柴油	萬升	1.4	/	/
其中：天然氣	萬立方米	70.9	74.5	79.8
間接能源消耗總量	兆瓦時	43,265	42,291	37,240
其中：外購電力	萬度	4,326.5	4,229.1	3,724.0
人均能源消耗總量	兆瓦時 / 人	9.42	8.97	6.24
自來水用量	萬噸	18.2	17.3	26.9
人均自來水用量	噸 / 人	32.06	30.5	36.08

注：

¹ 關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍包括徽商銀行總行與分行；資源使用的強度數據包含總行與分行辦公場所人員。

² 能源消耗總量根據用電量、天然氣量、耗油量及國家市場監督管理總局、中國國家標準化管理委員會發佈的《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》附表 A.1 各種能源折標準煤係數（參考值）計算；計算中用到的汽油、柴油密度來自國家統計局 2025 年 1 月發佈的《能源、水統計報表制度》。

³ 1 升汽油能源消耗量為 8.7 千瓦時，1 升柴油能源消耗量為 10.2 千瓦時，1 立方米天然氣能源消耗量為 9.9 千瓦時。

⁴ 由於本行運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標 A2.5（製成品所用包裝材料的總量）不適用。

意識宣傳

2025 年，徽商銀行持續深化綠色運營宣傳教育工作，通過設置多元渠道推廣低碳理念，開展「『零』機一動，萬事 OK！」「地球一小時」「光盤行動」等多種環保公益活動普及節能知識，不斷將綠色低碳理念更深層次地融入本行經營管理和業務發展中，為實現國家「雙碳」目標貢獻徽行力量。

【案例：徽商銀行開展「節能增效，煥『新』引領」全國節能宣傳周活動】

2025 年 6 月，為提升全行員工的節能環保意識，倡導綠色低碳的工作與生活方式，徽商銀行以「節能增效，煥『新』引領」為主題開展節能宣傳周活動，通過設計主題海報投放辦公樓電子屏、開設微信公眾號專欄推文的方式全方位、立體化開展宣傳引導，調動全行員工積極參與，從身邊點滴做起，節約每一度電、每一滴水、每一張紙，並鼓勵員工運用新技術、新方法、新思路，探索更高效智能的節能管理模式，創新引領綠色辦公新風尚。



「『零』機一動，萬事 OK！」活動



「光盤行動」活動

綠色採購

徽商銀行依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家有關法律法規，持續規範供應商准入、供應商年度評估等方面的評價標準，深入推進綠色、可持續採購管理。

在供應商准入階段，本行優先採購綠色節能的環保產品，根據項目情況對取得環境管理體系認證和質量管制體系認證的供應商在准入時給予優先考慮，並要求供應商對自身綠色節能、低碳環保建設情況做出說明；此外，本行在招投標階段要求供應商簽署廉潔承諾書，並對合作的招標代理機構及行內集採人員進行供應商廉潔性培訓，進一步嚴格供應商的篩選准入。

在供應商監督評價方面，本行制定《徽商銀行集中採購供應商不良行為管理細則（試行）》，建立健全供應商不良信息通報機制，根據供應商的產品性能、服務能力、自身商業道德表現等指標開展日常監督和年度評價工作，強化供應商廉潔管理，督促供應商嚴格自身管理、提高供貨產品和服務質量。在供應商整改方面，本行要求須整改供應商對供貨或服務存在的不足出具整改方案，推進落實整改，切實提高產品和服務質量。2025，本行對 1,244 家供應商進行年度評估，審查覆蓋率 100%，其中 82.9% 的供應商獲得 A 級評價；查處 5 家違反廉潔行為要求的供應商並拉入黑名單。

2025 年

本行對
1,244 家供應商進行年度評估

審查覆蓋率
100%

其中
82.9% 的供應商獲得 A 級評價



05 和諧共生篇

踐行金融向善，共享美好家園

徽商銀行始終秉承「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念，切實保障員工的合法權益，為員工構建完善的培訓體系和職業發展路徑，支持員工的職業成長與個人發展，致力於打造一個多元包容、健康安全的工作環境，推動企業與員工的共同進步與雙贏發展。同時，徽商銀行持續深化社會責任實踐，積極參與公益慈善事業，以切實行動展現企業的社會責任感與人文關懷。



促進員工發展

92



投身社會公益

104



促進員工發展

徽商銀行以「人才強行」戰略為統領，持續深化人才發展體制機制改革。本行切實維護員工的合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等國家相關勞工法律法規，制定《徽商銀行穩健薪酬管理辦法》《徽商銀行員工招聘管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》等管理制度。2025 年，本行在幹部建設、人才培養、考核薪酬、組織優化、員工保障等方面持續發力，為全行高質量發展提供了堅實的人才支撐和智力保障。

招賢納士

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

2025 年，徽商銀行持續拓寬人才招聘渠道，有序搭建校企合作渠道，不斷擴大品牌影響力。鞏固與省內重點高校合作，新增港澳知名高校合作渠道，組織赴清華、北大等知名高校開展宣講，校園招聘影響力及僱主品牌形象建設不斷提升。以管培生為例，2025 年校園招聘管培生崗位報名人數突破 6,000 人，為員工隊伍注入新鮮活力。

截至 2025 年末，徽商銀行共僱傭員工¹12,873 人，均為全職員工；主要年齡段集中於 30 歲以下及 30-39 歲；超 95% 員工為本科及以上學歷；中高級職稱佔比超 20%；本地化僱傭率達到 86.66%。2025 年，本行新進員工人數為 824 人，流失員工人數為 281 人，員工流失率²為 2.14%。

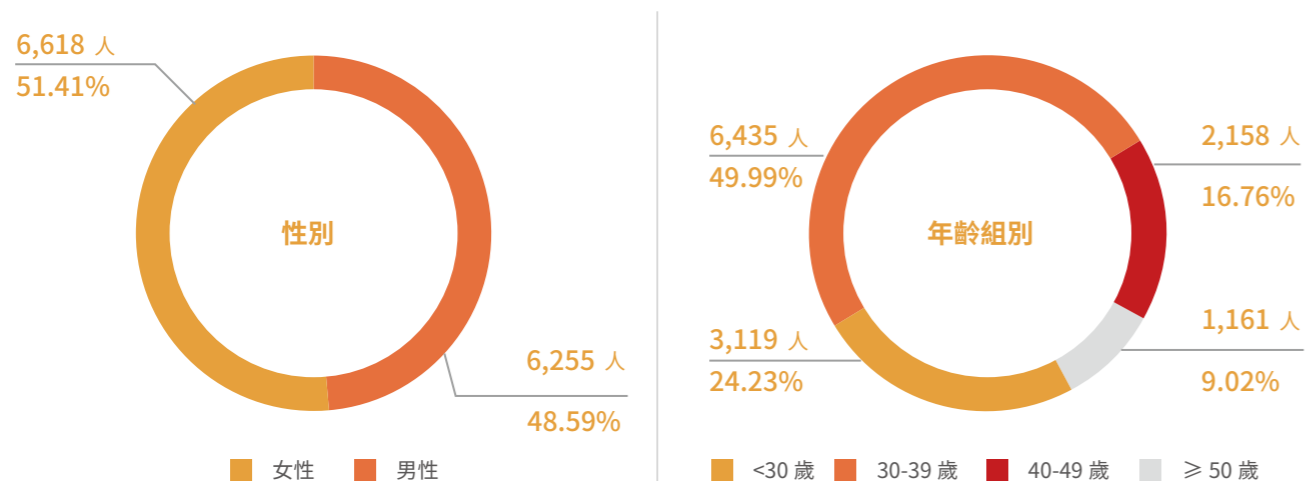
截至 2025 年末

本行共僱傭員工
12,873 人

本地化僱傭率達到
86.66%

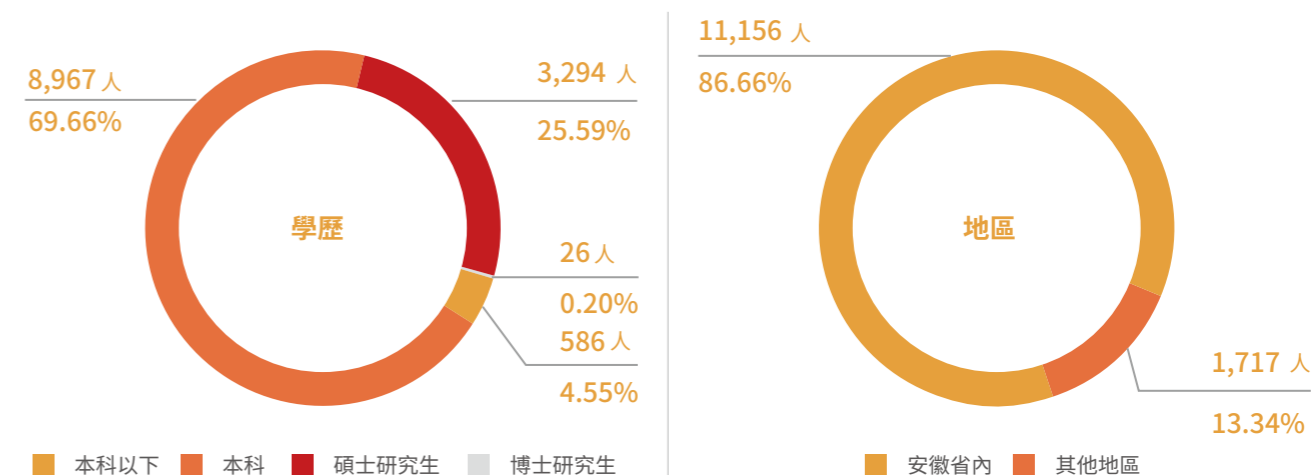
員工流失率
2.14%

2025 年員工結構

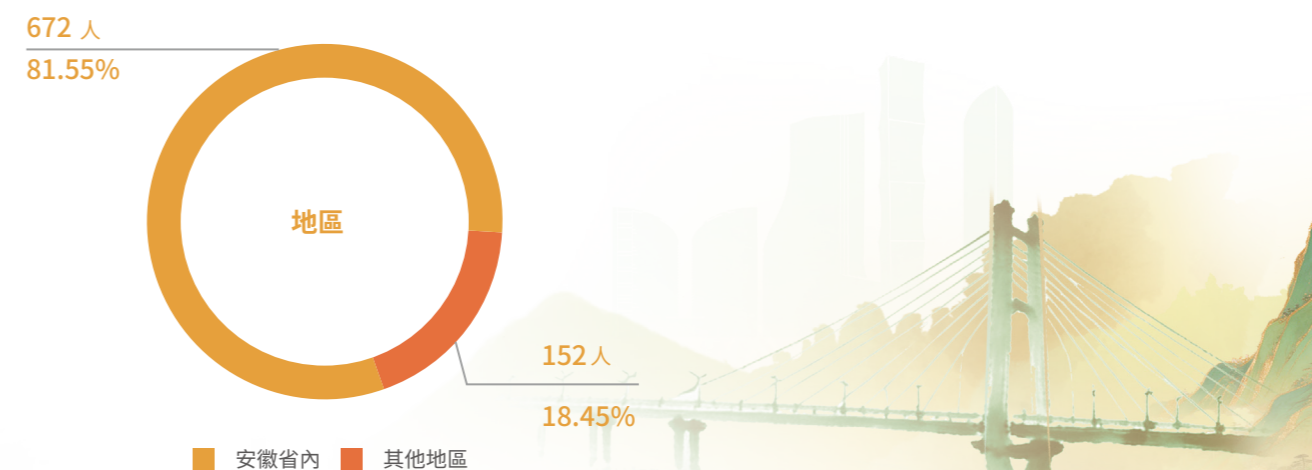
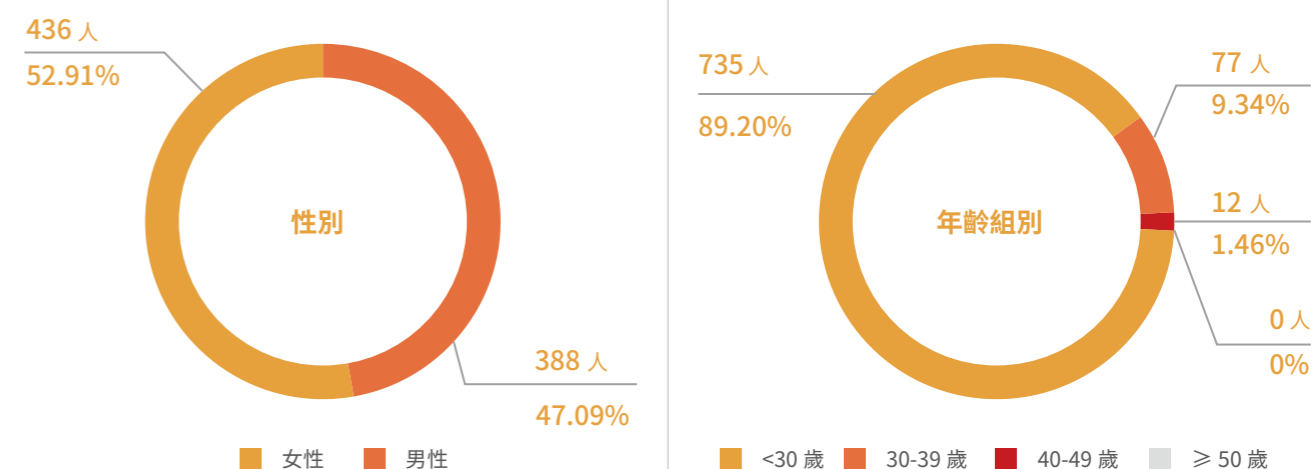


¹ 徽商銀行僱傭員工指總行及分行的所有員工人數。

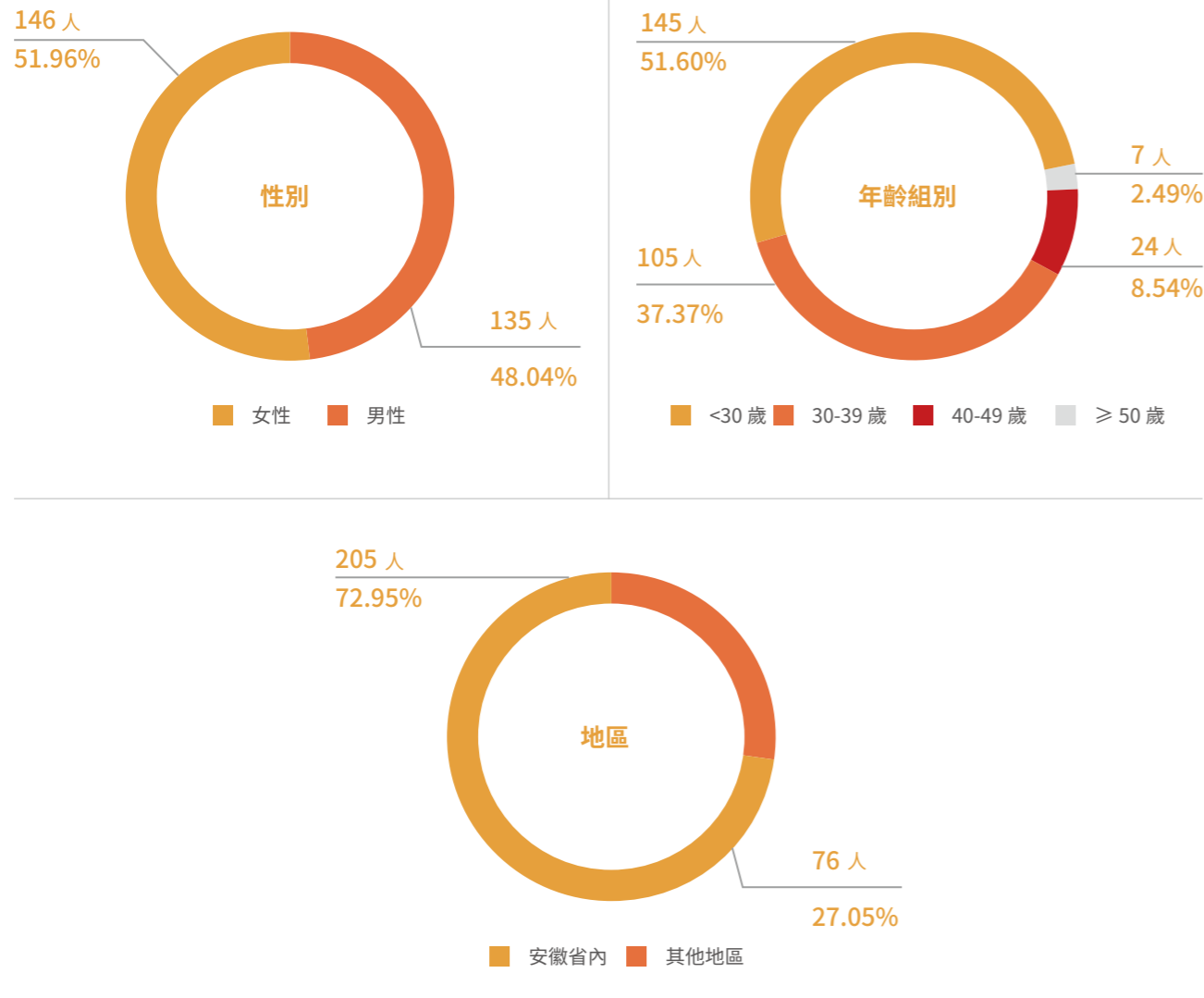
² 員工流失率 = 報告期內流失人數 / (期末員工總人數 + 報告期內流失人數) × 100%。



2025 年新進員工結構



2025 年流失員工結構



勞工準則

徽商銀行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，堅決杜絕使用童工。為避免誤用童工，本行制定嚴謹的入職審核程序，並嚴格查驗應聘者的身份證件真偽。若發現有誤用現象，本行會嚴格遵循法律法規立即解除與應聘者的勞動合同並妥善處理，將其送回原居住地父母或者其他監護人處，以保護其合法權益。本行嚴格遵守國家法律法規，規定員工的工作時間，抵制一切形式的強迫勞動。截至 2025 年末，本行未發現任何僱用童工及強迫勞動情況。2025 年，本行勞動合同簽訂率 100%，社會保險覆蓋率 100%，切實保障員工基本權益。

薪酬管理

徽商銀行薪酬管理與員工崗位序列管理相銜接，總量與風險調整後的業績相適應，分配遵循效率優先，兼顧內部公平，適應區域市場環境變化，並嚴格按照宏觀政策執行制度調整。

徽商銀行高度重視人才的激勵與發展，將薪酬福利作為吸引、保留和激勵優秀人才的關鍵策略，不斷完善薪酬福利體系，遵循國家相關法律法規，為全體員工提供五險一金、補充醫療和企業年金等福利待遇，努力提升員工福利保障的綜合性與感知度。

2025 年，徽商銀行持續推行薪酬優化，推動建立「崗位價值清晰、分配梯度合理、激勵約束有效」的薪酬標準；創新福利模式，在內部積極推廣「惠民保」和員工福利保險自購活動，完善員工健康保障第三支柱建設，探索構建「個人+家庭」健康保障閉環；加強年金委託資金管理，完善管理人考核規則，強化投資管理人的激勵約束，推動員工年金資產長期穩健增值。

2025 年接受定期績效和職業發展考核的員工佔比

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

平等多元

徽商銀行致力於營造多元、包容的工作環境，秉持「公開、公平、公正」的原則，確保每一位員工都能享有平等的職業發展機會與和諧的工作環境。本行堅決杜絕任何形式的歧視行為，無論涉及民族、性別、宗教信仰、身體狀況、年齡、健康狀況、婚姻狀況、生育情況還是性取向等。2025 年，本行持續拓展多元人才的招聘渠道，積極吸納不同背景的人才加入，報告期內少數民族員工 233 人。同時積極做好退伍軍人安置工作。

2025 年



民主溝通

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

2025 年，徽商銀行工會建會率 100%，工會入會率 100%。本行各部門亦組織形式多樣的匿名意見回饋與滿意度調查，傾聽員工心聲。員工還可通過提案徵集、內網「職工之家」論壇、「碼上就辦」微信小程序等，回饋心聲或建議。

員工關懷

徽商銀行給予女性員工、困難員工、客服中心員工等不同員工群體貼心關懷。本行積極貫徹落實《安徽省女職工勞動保護特別規定》和《安徽省婦女發展綱要（2021—2030年）》，積極開展女性員工關愛活動。本行密切關注女職工權益保護工作，徵集女工工作建議和意見，切實做好孕媽媽和產後女員工的三期保護工作。貫徹落實《關於構建和諧勞動關係的實施意見》，關注困難員工群體，對特困職工進行全面調查摸底，切實掌握特困職工的實際情況，讓特困職工和家屬真切感受到徽行大家庭的溫暖和關懷。為進一步增強員工的歸屬感和幸福感，徽商銀行持續做好員工節日慰問工作，結合國家傳統節日，為員工送上節日祝福。

【案例：徽商銀行工會打造母嬰室暖心守護女性職工】

為切實關懷女性職工，徽商銀行直屬機關工會打造了母嬰室（愛心媽媽小屋）。小屋面向直屬機關全體女性職工，重點服務孕產、哺乳期女職工，提供溫馨的休息、休閒及交流場地，深受好評。小屋採用環保材料與傢俱，合理規劃隔斷、休閒等功能區域，配備血壓儀、胎心儀、消毒櫃等設備及育兒雜誌，全方位滿足女職工需求。2025年，該小屋獲評「安徽省級陽光家園」稱號，彰顯了銀行人文關懷，增強了員工歸屬感。



【案例：徽商銀行分行建設心理解壓室】

為關愛員工身心健康、緩解基層一線員工壓力、提升團隊凝聚力，徽商銀行分行機關高標準建成心理解壓室。解壓室採用溫馨、舒適的設計風格。室內牆面、立柱均採用環保軟包材料全方位包裹，地面鋪設防滑耐磨軟質地板，在有效保障員工安全使用的同時，營造出柔和放鬆的氛圍。室外專門設置「能量傳達站」，配備勵志標語展示牌、情緒疏導小貼士，為員工提供沉浸式解壓前的心理引導。室內配備專業按摩椅、互動體感儀等設備及休閒放鬆區，可滿足員工多樣化解壓需求，用人文關懷為員工賦能。



文體活動

為營造良好的工作氛圍，提升員工的身心健康和工作效率，徽商銀行持續做好職工活動中心服務工作。

徽商銀行積極倡導全民閱讀，廣泛開展各類讀書活動，持續打造「書香徽行」品牌，不斷豐富員工精神文化生活，榮獲全省「十佳閱讀推廣機構（組織）」稱號。職工活動中心分為書畫區、閱覽區、健身區、棋牌室和用餐區。職工可以在工作之餘健身閱覽娛樂，釋放工作壓力後以更好的精神面貌投入工作中。此外，本行積極組織親子活動、健步走活動、乒乓球比賽、籃球比賽、羽毛球比賽、猜燈謎等各項豐富的文體活動，豐富職工業餘文化生活，提升員工幸福感和團隊凝聚力。

2025年，徽商銀行積極參加上級單位開展的各類活動，榮獲全國金融系統五人制足球比賽第七名，實現安徽省金融系統在該項目中的歷史性突破。在省內比賽中，先後榮獲省直機關羽毛球賽女子團體第一，省直機關籃球賽五人制第一名，三人制混合籃球賽第一名，安徽省銀行業羽毛球混合團體賽第二名，安徽省銀行業男子籃球賽第二名，省直機關五人制足球第三名等好成績。



羽毛球比賽



足球比賽



籃球比賽

培訓發展

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

為持續推進本行教育培訓工作科學化、制度化、規範化，提升員工整體能力素質，推動本行高質量發展，徽商銀行制定《徽商銀行 2025 年全行教育培訓重點工作計劃》《徽商銀行 2025 年教育培訓工作指導意見》，做好全年規劃與指導。同時牽頭修訂《徽商銀行員工持證上崗管理辦法》，全面落實「一人一表」與「應持必持」要求，有效保障了全行持證上崗工作的合規性、有序性與執行效率，為業務開展提供了堅實的制度支撐。

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

· 2025 年教育培訓工作亮點

【案例：成立徽銀黨校，強化黨的理論教育】

2025 年 2 月，徽商銀行掛牌成立中共徽商銀行委員會黨校（簡稱徽銀黨校），定位為黨員幹部教育培訓的主渠道主陣地以及全行深化改革轉型發展的推手。全年組織開展《習近平經濟文選》第一卷聯學、《習近平談治國理政》第五卷線上學習、深入貫徹中央八項規定精神學習教育讀書班等各類培訓，推動政治理論、意識形態教育學習入腦入心。

【案例：打造分層分類培訓體系，強化綜合能力提升】

徽商銀行以徽銀黨校成立為契機，構建「黨建引領、分類分層、數字賦能」分層分類培訓體系。舉辦 9 期「大視野」前瞻引領大講堂，開展「微卓計劃」中高管研修班、「微揚計劃」全行資深經理、「微英計劃」總行二級團隊負責人培訓、「微航計劃」校招新員工培訓、組工幹部培訓等 40 餘期重點線下項目，覆蓋約 4,600 人次。新員工項目榮獲《培訓》雜誌「人才發展菁英」獎。

2025 年

開展重點線下項目

40 餘期

【案例：業務聚焦，助力業務人才培養】

為夯實專業基礎、打造高素質隊伍，徽商銀行開展「晨光訓練營」2025 年全行對公業務客戶經理專項培訓。培訓創新採用「訓戰結合」的方式，緊扣業務實際，兼顧理論與實踐，助力學員構建知識框架、強化實戰能力。全體學員順利結業，為本行對公業務高質量發展注入新活力，踐行人才培育與可持續發展責任。



徽商銀行「晨光訓練營」全行對公業務客戶經理培訓活動

【案例：豐富培訓內容，進一步提升培訓質效】

一是為持續提升財務會計條線專業化能力，徽商銀行堅持「線上+線下」相結合、「請進來+走出去」相貫通，扎實開展財務合規系列培訓。通過邀請外部稅務專家開展稅務風險管理專題培訓，組織參加國務院國資委新會計準則、增值稅法等線上培訓及安徽會計學會高端會計人才培訓，進一步強化財務人員專業素養與合規意識，全面夯實全行財務合規管理根基。

二是為應對銀行業數字化轉型趨勢及淨息差收窄、競爭加劇等挑戰，本行積極響應國家「數字金融」戰略導向，組織開展 2025 年數字化人才訓練營，將數字化人才隊伍建設納入「九大提升工程」，旨在通過分層認證與精準培養，打造一支「懂業務、通技術、善協同」的複合型數字化人才隊伍，以人才升級驅動業務升級，為高質量發展奠定堅實根基。

【案例：強化培訓支撐，助力條線辦訓】

為健全人才培育體系、強化隊伍專業素養，踐行可持續發展責任，徽商銀行多維度推進人才培育工作。師資體系上，開展「微道計劃」高級內訓師訓練營，組織內訓師選聘，指導分行舉辦內訓師大賽，夯實培訓師資力量；課程體系上，全年上架課程 700 餘門，持續提升線上課程的多樣性與實用性；渠道體系上，完成培訓供應商招標，拓寬培育渠道、吸納優質資源；崗位資格體系上，修訂《員工持證上崗管理辦法》，全年舉辦行內資格證書考試 34 場，8,726 人次報名、4,853 人次通過，鼓勵員工交叉持證並開展證書獎勵，全年組織總行員工證書獎勵 2 期，累計獎勵 605 人次，全面提升員工履職能力。

2025 年

全年舉辦行內資格證書考試

34 場

全年考試通過

4,853 人次

全年組織總行員工證書獎勵累計

605 人次

【案例：開展學習積分考核，激發員工學習熱情】

為推進學習型組織建設，強化培訓學習過程管理與成果應用，徽商銀行構建覆蓋各崗位、各層級的差異化積分管理體系，營造主動學習氛圍。嚴格落實《徽商銀行積分管理辦法》，明確學習積分在年度履職考核、行內序列評聘中的應用機制，引導總分行幹部員工利用業餘時間開展常態化學習，助力全員能力提升，賦能組織可持續發展。

重點人才項目是培訓工作開展的重要抓手，徽商銀行以「分類分層、重點突出」為要求，持續開展和完善「大視野」中高級管理人員前瞻引領大講堂、「微卓」「微揚」「微英」「微盾」「微菁」「微道」「微航」「微星」重點人才特色培訓項目體系建設，為不同層級和崗位人才提供了精準化、系統化的培養路徑，有效提升了人才隊伍的整體素質和競爭力。

◀ ▶
↳ ◯ 「大視野」中高級管理人員前瞻引領大講堂

培訓亮點

- 以黨的二十屆三中全會精神解讀、宏觀經濟、新質生產力等前沿主題，提升中高級管理人員黨性修養與綜合能力。

2025 年培訓成果

- 本行共組織開展 9 期「大視野」中高級管理人員前瞻引領大講堂，共約 **2,700** 人次參訓。

◀ ▶
↳ ◯ 徽卓計劃

培訓亮點

- 以黨性修養、趨勢研判、經營決策、風險合規四大模塊構建「四位一體」體系，兼具政治高度與專業深度。內容緊扣數字經濟、ESG 融合等行業前沿，創新融合國學智慧與現代管理。
- 採用「課堂 + 實地參訪」模式，結合紅色教育與企業參訪，高效實現理論落地與能力提升。

2025 年培訓成果

- 本年度分五期舉辦，總行中層及以上管理人員、附屬機構高管約 **300** 人參加培訓。

◀ ▶
↳ ◯ 徽揚計劃

培訓亮點

- 培訓設計緊扣年度工作會議精神，基於對資深經理群體能力結構與成長需求的深入分析，構建了以「開拓視野、深化專業、精進管理」為三大核心支柱的課程體系，並相應設置了宏觀視野、區域發展、數智金融、組織管理及參訪學習五大模塊。

2025 年培訓成果

- 2025 年全行資深經理綜合能力提升培訓，全行 **83** 名資深經理參與本次培訓。

◀ ▶
↳ ◯ 徽盾計劃

培訓亮點

- 訓戰融合，聚焦實戰：打破傳統培訓模式，以真實業務問題為課題，推動學員在幹中學、在戰中練。
- 分層施訓，因材施教：根據學員背景與發展階段設計差異化課程，提升培訓針對性與有效性。
- 全程賦能，閉環管理：從課題選擇到成果複盤形成完整閉環，確保學有所成、戰有所果。
- 資源共享，成果轉化：通過「知鳥」平台推廣優秀案例，實現經驗共享與價值延伸。

2025 年培訓成果

- 組織實施了城區及縣域支行行長系列培訓項目。

◀ ▶
↳ ◯ 徽英計劃

培訓亮點

- 緊密圍繞年度工作重點與調研需求，聚焦於「管理效能、溝通協調、業務知識、產業分析、創新思維」五大核心模塊。同時採用「理論教學 + 企業參訪 + 沙盤模擬」的多元化教學組合，確保理論與實踐深度融合，針對性強化學員的管理溝通實戰能力與前沿知識應用水平。

2025 年培訓成果

- 總行二級團隊負責人共 **209** 人參訓。

◀ ▶
↳ ◯ 徽道計劃

培訓亮點

- 設置項目路演環節，學員圍繞核心業務展示創意，實現培訓效果即時轉化。
- 首次針對高級內訓師開展專項培訓，構建「專業技能 + 綜合素養」課程體系，與頂尖高校合作確保前瞻性與高水準。
- 強調「學完即產出」，要求每位學員開發精品課程，將培訓效果直接轉化為組織知識資產。

2025 年培訓成果

- 總分行 **43** 名學員參加培訓。

◀ ▶
↳ ◯ 徽航計劃

培訓亮點

- 創新培養模式，以「五縱五橫」立體模式搭建沉浸式成長生態，革新單一課堂教學。
- 深化校企合作，首次聯合高校開展新員工崗前培訓，拓展教學場地。
- 以訓助產，與安徽公安學院建立穩定合作，推動學院開戶，開闢降本增效新路徑。

2025 年培訓成果

- 本次培訓新員工結業考核通過率達到 **96%**，總體上達到了以考促學的培訓目標。
- 開展了 **16** 次主題活動，收集學習心得 **1,000** 餘篇，發表公眾號 **19** 篇，製作小視頻 **12** 個，編輯了一本期刊《徽銀新鮮人 2025》。

◀ ▶
↳ ◯ 徽菁計劃

培訓亮點

- 創新引入「徽銀學堂」線上平台，實現培訓管理全流程數字化。從考勤簽到、課程任務到資料共享，高效支撐培訓運營，體現教學手段的現代化與精細化。

2025 年培訓成果

- 總分行及附屬機構共 **118** 名青年骨幹參訓。

徽星計劃

培訓亮點

- 以提升自我、增強素質、錘煉能力為培養重點，圍繞高效溝通管理、問題解決執行、結構思維拓展、個人組織領導、職業生涯發展五大模塊開展課程教學。

2025 年培訓成果

- 5月26日至29日，「徽星計劃」2025年總行校招管培生專項培訓在南京大學成功舉辦，共有**28**名管培生參與。
- 12月1日至5日，第二階段培訓於南京海外工商管理學院順利實施，參訓管培生共**29**名。

徽雲計劃

培訓亮點

- 依託線上學習平台，通過上架豐富課程、開展直播培訓、組織線上考試以及路徑圖專題學習，創新培訓形式，提升學習效果。

2025 年培訓成果

- 全行員工累計學習**129.87**萬人次，累計學習時長**103.3**萬小時。

2025 年員工培訓情況

類別	指標	平均受訓時數 (小時 / 人)	受訓人數 (人)	受訓人數佔比 (%)
性別	女性	195.70	6,590	99.58%
	男性	196.92	6,212	99.31%
職級	高層管理人員	77.35	10	100%
	中層管理人員	100.01	280	95.56%
	基層人員	198.63	12,512	99.54%

健康安全

徽商銀行堅持「增強安全意識、提升安全能力、營造安全氛圍、塑造安全文化」目標，高質量推進 2025 年「安全徽銀」創建活動，對 21 家分行進行一輪全覆蓋式現場檢查，推動各分行把安全生產工作抓在日常、嚴在經常、做在平常，營造「以創促建」的良好氛圍，全方位保障員工健康安全。

徽商銀行實施多重舉措，不斷提升總部辦公樓安保工作精細化程度：

- **優化隊伍建設**
結合總行部室機構職能調整，嚴把政治素質、工作作風、身體素質標準，擇優選配 119 名同志充實總行機關安全員隊伍，築牢安全人員保障。
- **強化器材保障**
及時更換滅火器 400 具、自救呼吸器 3,500 只，對臨期器材回收用於實戰化培訓演練，實現器材循環利用與安全保障雙提升。
- **健全檢查機制**
全年開展總行節前安全檢查 6 次、園區重點部位專項檢查 2 次，推動兼職安全員開展每日安全巡查，覆蓋消防、用電、場所管理等內容。
- **實現閉環管理**
安排專人全程跟蹤整改，形成隱患排查、上報、處置、覆核的閉環管理體系。

徽商銀行高度重視分支機構的安全工作。通過持續推進「安全徽銀」創建工作，評定 21 家「安全達標分行」與 297 家「安全達標支行」，鼓勵分支機構相互分享安保經驗。本行對分行進行非現場檢查，統籌開展網點達標改造，督促各分支機構加強安全管理。此外，本行還開展三級報警平台試點工作，試點分行所轄網點報警信息可實時上傳總行，提升預警能力。

措施與成果

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

【案例：構建創新培訓模式，提升員工安全防範意識】

為全面提升員工安全防範意識與應急處置能力，徽商銀行構建線上線下聯動、培訓演練融合的安全宣教模式。在知鳥平台開設「安全生產大講堂」，發佈微課程 42 個，推動安全知識碎片化學習。聚焦新員工崗前關鍵環節，為 400 餘名新員工開展安保「第一課」，築牢職業安全根基。

堅持培訓與業務檢查深度融合，開展「送培訓演練到分行」9 場次、「送培訓演練到部室」48 場次，覆蓋員工 2,800 餘人次。圍繞辦公樓火情、持械搶劫、電動汽車自燃等真實場景，突擊開展「微演練」30 餘場次，以貼近一線、貼近實戰的方式強化实操技能，切實提升全員安全應急水平。

【案例：開展安全生產月活動，營造全員參與的安全文化氛圍】

安全生產月期間，徽商銀行扎實開展系列安全宣教與實戰演練活動，營造全員懂安全、守安全、抓安全的濃厚氛圍。全行組織安全知識集中學習培訓 32 場次、自救互救技能培訓 235 場次，開展辦公樓消防演練 22 場、各類應急「微演練」421 場，以學促練、以練備戰。

深入開展「安全隱患隨手拍」活動，鼓勵員工爭當公共安全「吹哨人」，累計收集隱患圖片 608 張，評選「最具價值安全隱患發現達人」20 名。總行梳理隱患圖片 66 張、常見排查要點 100 個，納入全行培訓內容，形成「人人都是安全員、齊抓共管保安全」的良好工作格局。

2025 年員工健康與安全情況

類別	單位	2025 年數據
因工亡故人數	人	0
因工受傷的人數	人	0
因工傷損失工作日數	日	0

投身社會公益

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

徽商銀行始終積極履行社會責任，彰顯企業擔當，深入社區、貼近民生做好服務，持續擴大志願服務的覆蓋面與影響力，以真誠親切的行動溫暖社會、服務群眾，著力構建常態化、品牌化、精準化的志願服務體系與工作機制。各級黨組織與分行志願服務隊聚焦金融宣傳、社會責任、城市賦能三大維度，依託學雷鋒紀念日、重陽節、開學季等重要節點，定期組織員工走進社區、鄉村、學校，開展內容豐富、形式多樣的公益志願活動。

2025 年，本行累計對外捐贈支出總額 208.195 萬元，為科教文衛、公共基礎設施建設等公益事業提供了有力支持。積極廣泛地開展金融知識普及、關愛困難群體、綠色低碳建設等青年志願服務 470 餘場次，志願者活動時長超 1,000 個小時。



持續冠名支持合肥馬拉松



孤殘兒童救助活動現場



依託網點開展「請喝一杯水」公益愛心活動

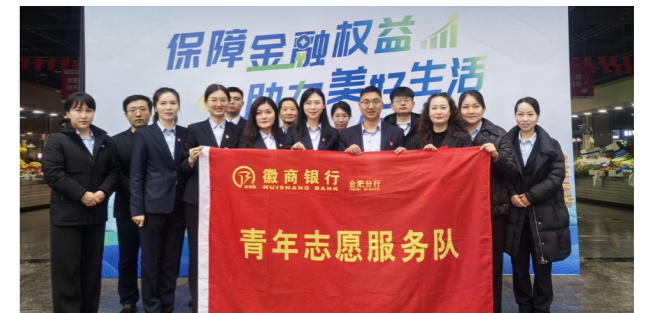
【案例：徽商銀行號召員工積極參與無償獻血活動】

2025 年，總行直屬機關積極響應萬年埠街道號召，鼓勵廣大職工踴躍報名，積極參加無償獻血活動。本次活動共有 45 名職工成功獻血，總獻血量達 11,100 毫升，活動成果贏得了街道及相關單位的高度認可，授予徽商銀行感謝信和錦旗，生動展現了本行職工強烈的社會責任感和高尚的精神風貌。



【案例：徽商銀行積極打造「徽商銀行紅」青年志願服務品牌】

本行聚焦志願服務長效化建設，積極打造一批具有影響力的特色項目，扎實推進青年志願服務站點建設，全力培育「徽商銀行紅」青年志願服務品牌。充分激發青年活力與創造力，引領青年在志願服務中展現作為，以實際行動詮釋徽商銀行的責任與擔當。



【案例：徽商銀行正式啟動「徽天使」公益行動】

2025 年 5 月，徽商銀行與省婦女兒童發展基金會聯合推出「徽天使」公益品牌，並以「Eco Walk 環保清檢」為主題，聚焦城市生態保護，在社區綠化帶、公園死角等區域開展常態化清檢活動；此外，該項目持續開展夏日送清涼、冬日送溫暖、愛心助考、關愛一老一小、幫扶困難群體等暖心志願活動。2025 年累計募捐資金超 14 萬元，徽商銀行合肥分行志願服務隊獲評 2025 年度「安徽省志願服務之星」，是全省唯一獲得此項榮譽的金融機構集體。



附錄

聯交所 ESG 守則索引

KPI	描述	章節名稱	備註
A1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重 大影響的相關法律及規例的資料	踐行綠色運營	
A1.1	排放物種類及相關排放數據	踐行綠色運營	
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以 噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施 計算）	踐行綠色運營	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）	不適用	本行運營產生的危險廢棄物由 供應商回收處置
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色運營	
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步 驟	踐行綠色運營	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢 目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營	
A2 資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	踐行綠色運營	
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗 量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項 設施計算）	踐行綠色運營	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	踐行綠色運營	
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採 取的步驟	踐行綠色運營	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效 益目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每 生產單位估量	不適用	本行運營不涉及此項

KPI	描述	章節名稱	備註
A3 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	不適用	本行運營不涉及此項
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管 理有關影響的行動	不適用	本行運營不涉及此項
B1 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、 多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	招賢納士 薪酬管理	
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區 劃分的僱員總數	招賢納士	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	招賢納士	
B2 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料	健康安全	
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	未發生	
B2.2	因工傷損失工作日數	健康安全	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監 察方法	健康安全	
B3 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策 描述培訓活動	培訓發展	
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃 分的受訓僱員百分比	培訓發展	
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	培訓發展	
B4 勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發 行人有重大影響的相關法律及規例的資料	勞工準則	

KPI	描述	章節名稱	備註
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	勞工準則	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	勞工準則	
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	綠色採購	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	綠色採購	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	綠色採購	
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	綠色採購	
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察辦法	綠色採購	
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保障客戶權益 保護信息安全	
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	本行運營不涉及此項
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	保障客戶權益	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	全面風險管理	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	本行運營不涉及此項
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保護信息安全	
B7 反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	遵守商業道德	
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	遵守商業道德	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	遵守商業道德	

KPI	描述	章節名稱	備註
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	遵守商業道德	
B8 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	賦能鄉村振興 投身社會公益	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	賦能鄉村振興 投身社會公益	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	賦能鄉村振興 投身社會公益	
D 部分：氣候相關披露			
		責任管理	
(I) 管治		踐行綠色運營 應對氣候變化	
		氣候相關風險和機遇	
		業務模式和價值鏈	踐行綠色運營
(II) 策略		策略和決策	創新發展篇
		財務狀況、財務表現及現金流量	應對氣候變化
		氣候韌性	
		踐行綠色運營	
(III) 風險管理		創新發展篇	
		應對氣候變化	
		溫室氣體排放	踐行綠色運營
(IV) 指標及目標		氣候相關目標	踐行綠色運營

GRI 標準索引表

使用說明	徽商銀行在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日符合 GRI 標準編制報告。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
一般披露			
GRI 2: 一般披露			
	2-1 組織詳細情況	關於本行	
組織及其報告做法	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告	
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於本行	
活動和工作	2-7 員工	促進員工發展	
	2-8 員工之外的工作者	促進員工發展	
	2-9 管治架構和組成	完善公司治理	
管治	2-10 最高管治機構的提名和遴選	完善公司治理	
	2-11 最高管治機構的主席	完善公司治理	
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	完善公司治理	
	2-13 為管理影響的責任授權	完善公司治理	
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	社會責任管治	
	2-16 重要關切問題的溝通	完善公司治理	
	2-17 最高管治機構的共同知識	完善公司治理	
	2-18 對最高管治機構的績效評估	完善公司治理	
	2-19 薪酬政策	薪酬管理	
	2-20 確定薪酬的程序	薪酬管理	
戰略、政策和實踐	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	社會責任管治	
	2-23 政策承諾	社會責任管治	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註	
戰略、政策和實踐	2-24 融合政策承諾	社會責任管治		
	2-25 補救負面影響的程序	社會責任管治		
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通		
	2-27 遵守法律法規	數智融合篇		無重大違規
		創新發展篇 和諧共生篇		
實質性議題				
GRI 3: 實質性議題				
實質性議題披露	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題分析		
	3-2 實質性議題清單	實質性議題分析		
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題分析		
GRI 201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	責任績效		
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化		
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	薪酬管理		
GRI 203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	惠及民生福祉		
	203-2 重大間接經濟影響	創新發展篇 投身社會公益		
GRI 205: 反腐敗	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	遵守商業道德		
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	遵守商業道德		
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	踐行綠色運營		
	302-2 組織外部的能源消耗量	踐行綠色運營		
	302-3 能源強度	踐行綠色運營		
	302-4 減少能源消耗量	踐行綠色運營		
	302-5 降低產品和服務的能源需求	踐行綠色運營		
GRI 303: 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	踐行綠色運營		
	303-2 管理與排水相關的影響	踐行綠色運營		

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 303: 水資源和污水	303-3 取水	踐行綠色運營	
	303-4 排水	踐行綠色運營	
	303-5 耗水	踐行綠色運營	
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	踐行綠色運營	
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	踐行綠色運營	
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	踐行綠色運營	
	305-4 溫室氣體排放強度	踐行綠色運營	
	305-5 溫室氣體減排量	踐行綠色運營	
GRI 306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	踐行綠色運營	
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	踐行綠色運營	
	306-3 產生的廢棄物	踐行綠色運營	
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	踐行綠色運營	
	306-5 進入處置的廢棄物	踐行綠色運營	
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	綠色採購	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	綠色採購	
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	招賢納士	
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	薪酬管理	
		員工關懷	
401-3 育兒假	員工關懷		
GRI 403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	健康安全	
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	健康安全	
	403-3 職業健康服務	健康安全	
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	健康安全	
	403-5 工作者職業健康安全培訓	健康安全	
	403-6 促進工作者健康	健康安全	
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	健康安全	

GRI 標準	披露項	章節名稱	備註
GRI 403: 職業健康與安全	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	健康安全	
	403-9 工傷	健康安全	
	403-10 工作相關的健康問題	健康安全	
GRI 404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	培訓發展	
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	培訓發展	
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	培訓發展	
GRI 405: 多元化與平等機會		管治架構	
	405-1 管治機構與員工的多元化	平等多元	
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	平等多元	未發生
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	勞工準則	未發生
GRI 409: 強迫或強制勞動		勞工準則	
	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	勞工準則	未發生
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	綠色採購	
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	綠色採購	未發生
GRI 416: 客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	保障客戶權益	
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	保障客戶權益	未發生
		417-1 對產品和服務信息與標識的要求	保障客戶權益
GRI 417: 營銷與標識	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	保障客戶權益	未發生
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	保障客戶權益	未發生
			保障客戶權益
GRI 418: 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶數據有關的經證實的投訴	保護信息安全	未發生

讀者反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2025 年社會責任報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本行誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本行：

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

郵寄地址：中國安徽省合肥市雲谷路 1699 號徽銀大廈

您對本行社會責任報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

您對本行履行經濟、社會、環境責任的評價：

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

您認為本報告能否反映本行的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

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

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對本行工作和本報告的其他意見和建議？



徽商银行

ank HUI SHANG BANK