



晉商銀行  
Jinshang Bank

晉商銀行股份有限公司\*

JINSHANG BANK CO., LTD.\*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號:2558



2025

環境、社會及管治報告

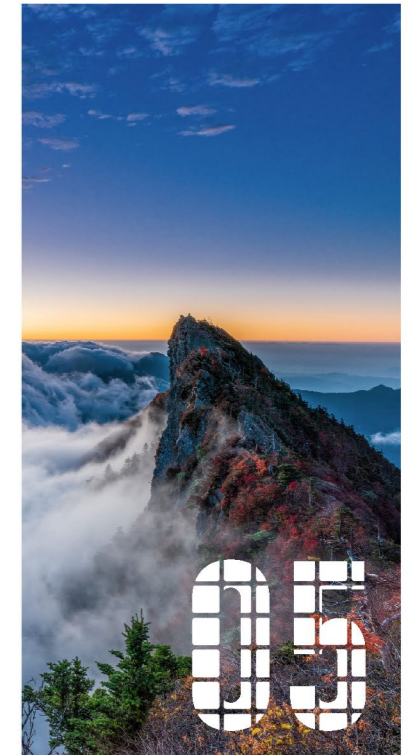
ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

# 目錄 CONTENTS

董事長致辭	01
關於晉商銀行	03
獎項榮譽	05
董事會聲明	06
ESG管治	07

## 專題

做好「五篇大文章」 以金融「活水」激發區域經濟活力	11
------------------------------	----



## 附錄

關於本報告	93
ESG績效表	95
獨立鑒證報告	100
香港聯交所《主板上市規則》	104
附錄C2《環境、社會及管治 報告守則》	
讀者反饋信息表	108

## 廣續前行

助力經濟高質量發展

服務實體經濟	15
深耕普惠金融	19
踐行金融為民	22
推進鄉村振興	26

## 綠色發展

擘畫低碳可持續未來

應對氣候變化	31
發展綠色金融	41
踐行綠色運營	43
傳播綠色理念	44

## 數智賦能

傳遞金融暖心服務

科技創新引領	47
保障客戶權益	51
提升服務體驗	58
強化信息安全建設	61

## 以人為本

激發人才成長動能

保障員工權益	67
賦能員工發展	69
守護員工健康	73
做好員工關懷	75

## 守正創新

引領高效治理之道

堅持黨建引領	79
完善治理體系	81
全面風險管理	84
恪守合規經營	86
貢獻社會公益	91

\*晉商銀行股份有限公司並非香港法例第 155 章《銀行業條例》所指認可機構，不受限於香港金融管理局的監督，亦不獲授權在香港經營銀行及 / 或接受存款業務。

## 董事長致辭



郝強

晉商銀行股份有限公司黨委書記、董事長

2025年是「十四五」規劃的收官之年，也是晉商銀行乘勢而上、蓄勢躍升的關鍵之年。這一年，我們始終堅守服務地方經濟的初心使命，深耕三晉大地，服務百業民生，全力打造金融服務地方經濟「主力軍」。在支持能源轉型、產業升級、適度多元發展等方面持續加力，奮力書寫山西加快推進中國式現代化的金融新篇章。

### 經濟：聚焦主責，踐行「國之大者」使命擔當

我們主動融入地方經濟發展大局，著力提升服務實體經濟質效。截至2025年末，全行支持實體經濟貸款餘額超1,400億元，為區域經濟穩增長、調結構提供有力支撐。我們高度重視科技金融發展，聚焦「六新」領域，加大對科技型企業全生命周期的金融支持，科技金融貸款餘額達179.16億元，成功落地首單科創債，助力創新動能持續釋放。全面貫徹新發展理念，積極拓展跨境金融服務場景，成功辦理全省首筆「港雲倉」平台倉單融資業務、飛機保稅採購跨境人民幣結算業務，持續優化基礎金融服務，為區域高質量發展注入澎湃動能。

### 環境：久久為功，投身「美麗中國」壯麗篇章

我們錨定「雙碳」目標，以系統觀念推動綠色低碳發展，加快構建氣候韌性與可持續發展新格局。持續完善氣候治理體系建設，強化氣候風險評估，出台高碳行業差異化授信政策，將ESG因素納入貸款「三查」流程。我們大力推進綠色金融發展，主動融入山西能源革命綜合改革大局，制定「1+N」綠色金融制度體系，打造「綠貸通、綠融通、綠創融、綠直融」四大產品體系，成功落地綠色併購貸款、碳排放權質押貸款等創新業務。全行綠色貸款餘額達152.17億元，綠色金融規模與質效穩步提升。同時，將綠色理念貫穿運營全過程，持續推進能源節約、水資源高效利用及廢棄物循環利用，以實際行動厚植可持續發展的綠色根基。

### 社會：同頻共振，彰顯「金融為民」溫暖底色

我們始終圍繞人民群眾多層次、多樣化金融需求，持續拓展服務廣度與深度。推進普惠金融廣泛觸達，創新「碼上貸」等特色產品，普惠型小微企業貸款餘額達134.73億元，同比增長16.61%。主動對接鄉村振興戰略，通過「增投入、優產品、強幫扶」等舉措加大涉農支持力度，涉農貸款餘額達434.99億元，為農業農村發展注入金融活水。前瞻布局養老金融，創新產品供給，優化養老服務。深化數智化轉型，電子銀行業務替代率達88.29%，顯著提升服務效率與客戶覆蓋面。堅持客戶至上，建成省內首家「銀髮」示範網點，不斷提升適老化服務水平，積極傾聽客戶聲音，客戶滿意度達99.66%。重視消費者權益保護，全年開展金融教育活動1,361次，讓金融溫度可感可及，真正融入百姓生活。

### 治理：固本培元，厚植「篤行致遠」治理根基

我們始終堅持黨建引領，深化「雙向進入、交叉任職」機制，推動黨的領導融入公司治理各環節，持續提升董事會規範運作與科學決策水平，夯實可持續發展基礎。加強全面風險管理，築牢「三道防線」，建立穩健的風險文化，提升數字風控能力。恪守合規經營理念，強化員工行為管理，健全反貪腐長效機制，將清廉金融文化內化於心、外化於行，營造風清氣正的幹事創業氛圍。堅持「以人為本」，構建「選、育、用、留」全鏈條管理機制，暢通職業發展通道，激發組織內生動力，以人才匯聚發展合力。持續推進ESG理念融入經營管理全過程，完善ESG治理架構和管理機制。2025年，本行在萬得（WIND）ESG評級中提升至AA級，充分體現了資本市場對我們可持續發展能力的高度認可。

2026年，晉商銀行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，以「深化改革、堅定轉型、提質增效」為工作主線，全面錨定新五年戰略規劃目標，統籌好發展與安全、總量與結構、效率與公平、創新與合規的關係，全力做好金融「五篇大文章」，確保「十五五」實現高標準起步、高質量開局。

## 關於晉商銀行

晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」，英文 JINSHANG BANK CO., LTD., 2558.HK），總行設在山西太原，2008年12月30日經原中國銀行業監督管理委員會批准由太原市商業銀行更名，2009年2月28日正式掛牌成立，並於2019年7月18日在香港聯合交易所有限公司（簡稱「香港聯交所」）上市。

在山西省委、省政府的引領下，在監管部門的指導幫助下，晉商銀行先後實現引進戰略投資者、H股上市等戰略性突破，逐步走上穩健發展、業績良好、風險可控的現代商業銀行發展道路。截至2025年末，資產總額、各項存款餘額、各項貸款餘額分別達到3,930.00億元、3,110.54億元、2,176.26億元，資本充足率13.96%，核心一級資本充足率10.46%，撥備覆蓋率191.00%，主要監管指標符合監管要求。

成立以來，晉商銀行秉承「以客戶為中心」的服務理念，實現對全省11個地級市的網點全覆蓋，目前下轄152家營業網點，下設小企業金融服務中心，發起成立山西省內首家消費金融公司——晉商消費金融股份有限公司。此外，穩步推進網上銀行、手機銀行、微信銀行等電子渠道，形成「線上線下一體化」的金融服務格局。

憑借優異的經營業績和優質的金融服務，晉商銀行得到省委、省政府及社會各界的廣泛認可，先後被評為「中國城商行最具競爭力民族品牌」「中國最具競爭力中小銀行」「山西省功勳企業」「山西老百姓最喜愛的銀行」，獲得「山西省五一勞動獎狀」。

本行在英國《銀行家》「2025年全球銀行1000強」榜單中，按一級資本排名位列第394位；在中國銀行業協會「2025年中國銀行業100強」榜單中，按核心一級資本淨額排名位列第82位；在中國銀行業協會「2025年商業銀行『陀螺』評價—城商行類」排名位列第37位。



資產總額

**3,930.00** 億元



各項存款餘額

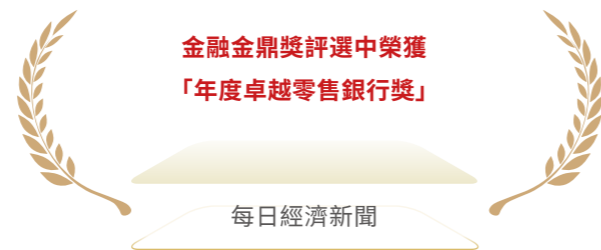
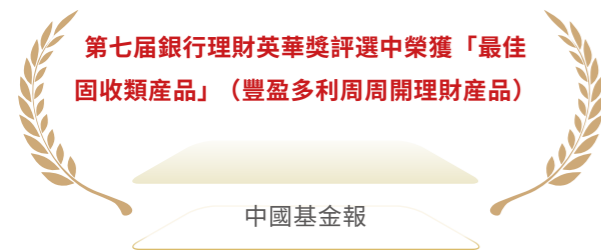
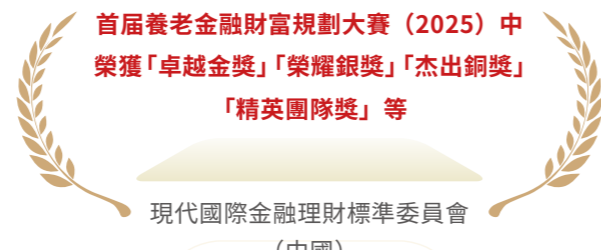
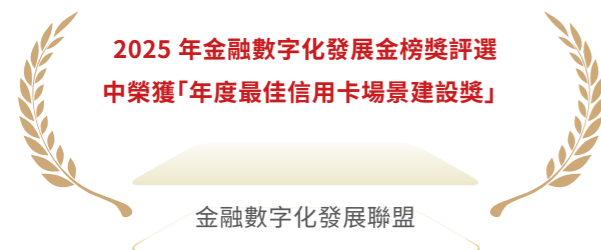
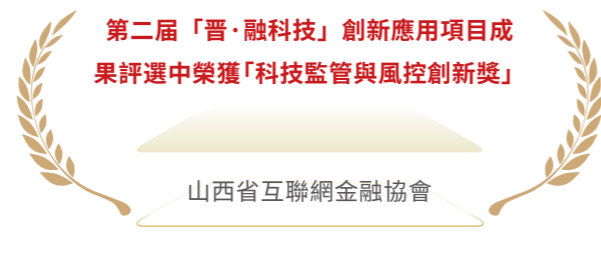
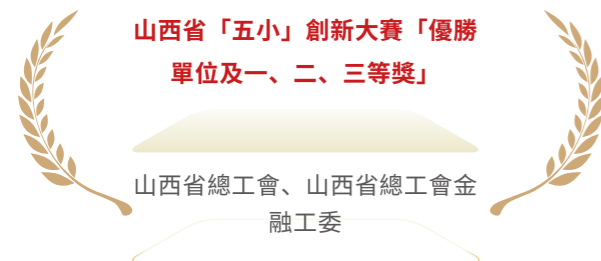
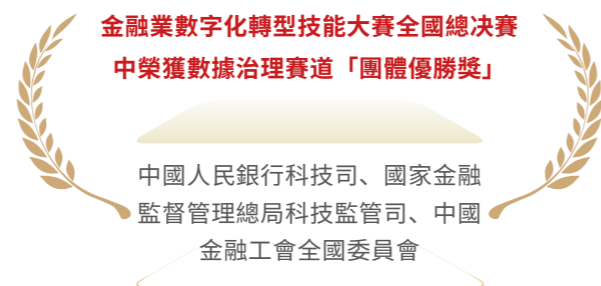
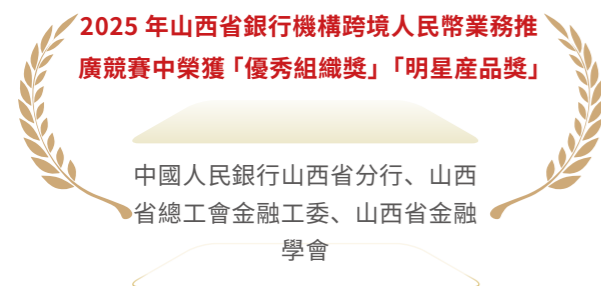
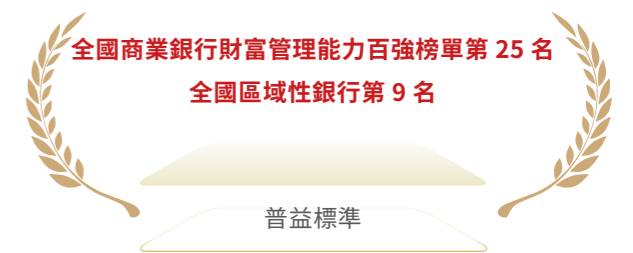
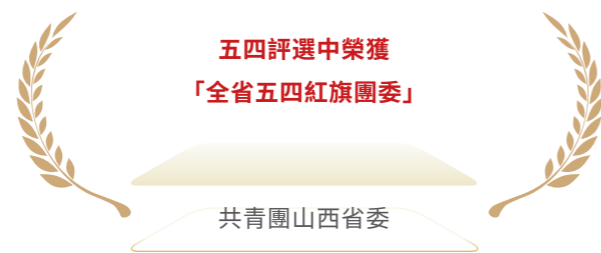
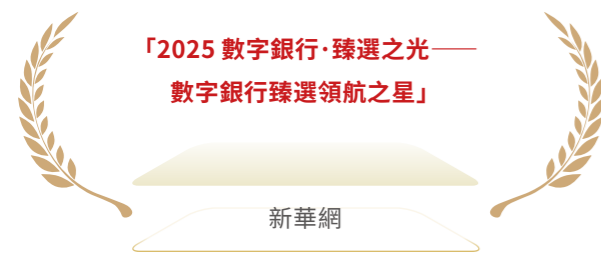
**3,110.54** 億元



各項貸款餘額

**2,176.26** 億元

# 榮譽獎項



# 董事會聲明

為深入踐行可持續發展理念，本行建立由「董事會—高級管理層—總行各部門、各分支機構」所構成的自上而下的管理體系，科學評估並管理經營過程中所面臨的環境與社會領域的風險和機遇，並制定相應戰略，推動本行高質量發展。

本行嚴格遵守香港聯交所相關要求，持續推進2021—2025年發展戰略規劃目標，秉承可持續發展理念，以「服務地方經濟、服務中小微企業、服務城鄉居民」為市場定位，持續健全 ESG 管理體系。

本行董事會及專門委員會負責審議 ESG、綠色金融等相關議案。2025 年，審議通過《晉商銀行股份有限公司 2024 年度環境、社會及管治報告》《晉商銀行股份有限公司 2024 年度環境信息披露報告》，對本行在環境、社會及管治方面的相關工作提出方向性的意見和要求。

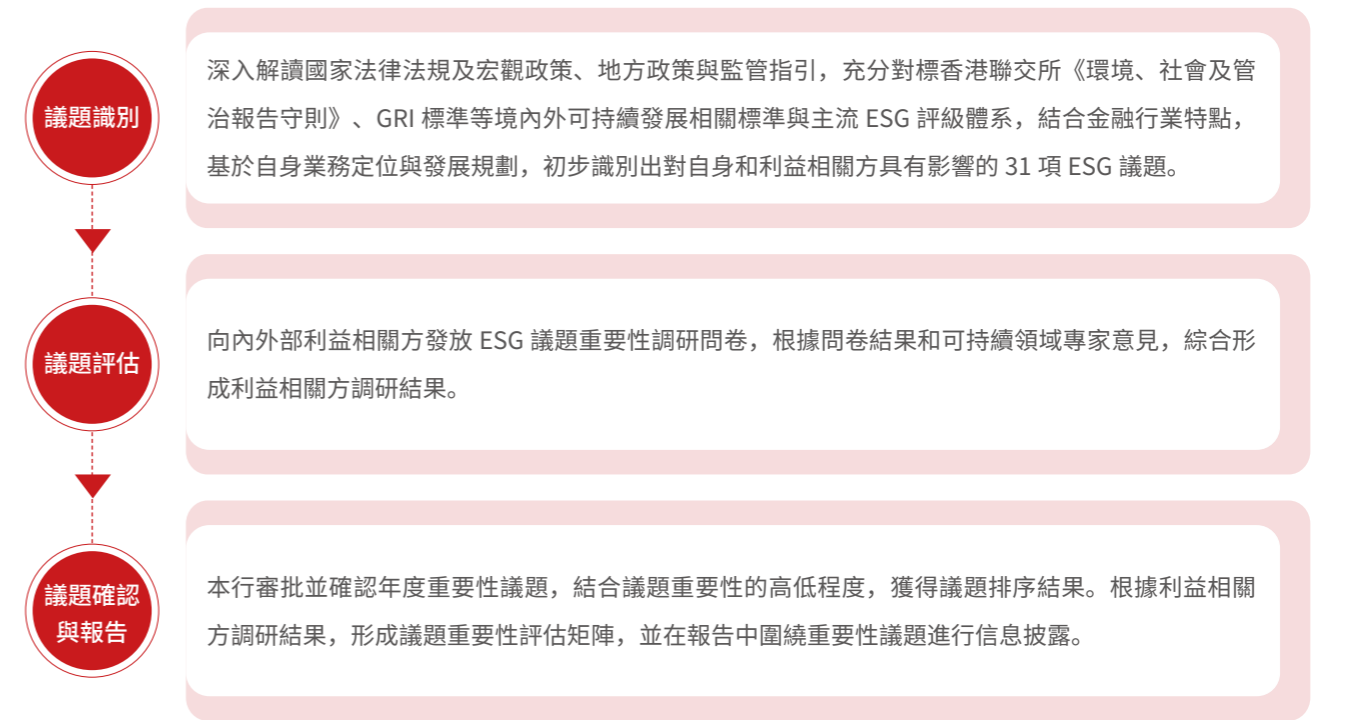
# ESG 管治

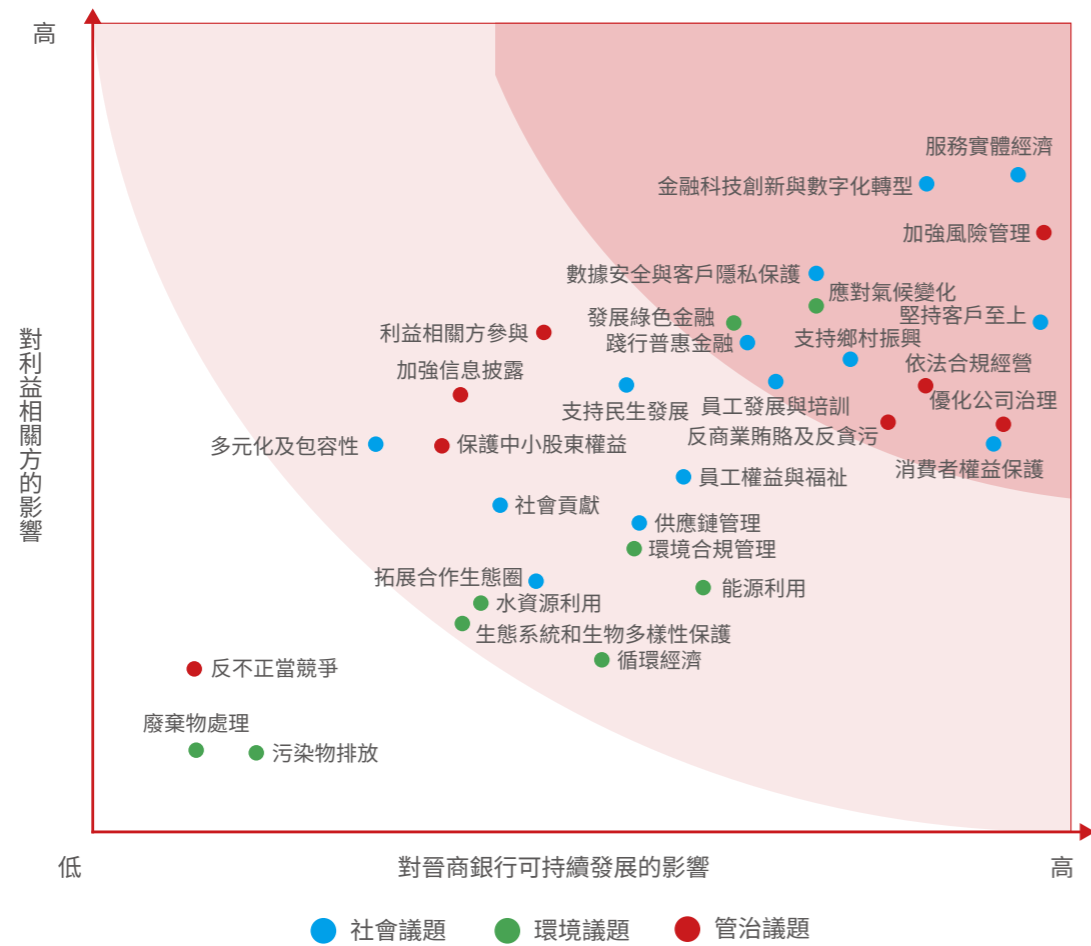
## ESG 管理架構



## 重大議題評估

本行嚴格遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》中的「重要性」原則，每年定期開展議題重要性分析，從「對利益相關方的影響」及「對晉商銀行可持續發展的影響」兩個維度著手，按照以下流程開展可持續發展議題的識別與評估工作。





核心議題

- 01 服務實體經濟
- 02 加強風險管理
- 03 堅持客戶至上
- 04 金融科技創新與數字化轉型
- 05 數據安全與客戶隱私保護
- 06 支持鄉村振興
- 07 應對氣候變化
- 08 踐行普惠金融
- 09 發展綠色金融
- 10 支持民生發展
- 11 消費者權益保護
- 12 反商業賄賂及反貪污
- 13 依法合規經營
- 14 優化公司治理

重要議題

- 15 多元化及包容性
- 16 員工權益與福祉
- 17 利益相關方參與
- 18 加強信息披露
- 19 社會貢獻
- 20 員工發展與培訓
- 21 供應鏈管理
- 22 能源利用
- 23 保護中小股東權益
- 24 環境合規管理
- 25 拓展合作生態圈
- 26 水資源利用
- 27 生態系統和生物多樣性保護
- 28 循環經濟

一般議題

- 29 反不正當競爭
- 30 污染物排放
- 31 廢棄物處理

## 利益相關方溝通

本行切實履行社會責任，保障經營過程中各利益相關方基本權利，根據金融行業特點及自身經營情況，共識別出包含政府、監管機構、股東及投資者、客戶、員工、供應商及合作夥伴、社區在內的主要利益相關方。為深化與各利益相關方的有效溝通，本行持續優化多元化溝通渠道建設，積極傾聽並回應利益相關方訴求，通過建立透明、及時的溝通機制，使利益相關方及時、全面地了解本行在 ESG 領域的實踐成果與績效表現。

### 晉商銀行利益相關方期望與訴求及回應舉措

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務山西發展</li> <li>支持實體經濟</li> <li>踐行金融「五篇大文章」</li> <li>推動能源轉型</li> <li>支持「雙碳」目標</li> <li>推進鄉村振興</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府文件及指引</li> <li>專題報告</li> <li>信息報送</li> <li>工作會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化銀政協同</li> <li>推動重點項目落地</li> <li>強化民營、小微企業扶持</li> <li>推動綠色貸款業務</li> <li>加大轉型金融支持</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>合規運營</li> <li>全面風險管理</li> <li>信息披露</li> <li>踐行企業擔當</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管政策</li> <li>工作報告</li> <li>調研走訪</li> <li>發布公告</li> <li>上報數據</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全內部控制體系</li> <li>完善風險管理體系</li> <li>及時高質量披露信息</li> </ul>
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司戰略規劃</li> <li>保護股東權益</li> <li>行業競爭力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>投資者溝通</li> <li>投資者熱線</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理結構</li> <li>加強投資者關係管理</li> <li>落實發展戰略及準確披露信息</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶權益保障</li> <li>客戶隱私保護</li> <li>數據安全</li> <li>金融科技應用</li> <li>產品創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>問卷調查</li> <li>客服電話</li> <li>在線調研</li> <li>數字化平台</li> <li>宣傳活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全消費者保障機制</li> <li>提升客戶服務質量</li> <li>改善業務流程</li> <li>核心系統上線</li> <li>創新金融產品</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬福利</li> <li>權益保護</li> <li>培訓與發展</li> <li>員工關愛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>工會</li> <li>建議信箱</li> <li>意見反饋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬激勵</li> <li>發展福利體系</li> <li>健全培訓體系</li> <li>組織各類活動</li> </ul>
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任採購</li> <li>供應鏈 ESG 風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>陽光採購</li> <li>合作協議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全採購管理制度</li> <li>加強溝通</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益慈善</li> <li>本地化運營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>座談宣講</li> <li>慰問走訪</li> <li>捐款捐物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慈善活動</li> <li>志願服務</li> <li>捐資助學</li> </ul>



# 做好「五篇大文章」 以金融「活水」激發區域經濟活力

專題



晉商銀行貫徹落實國務院辦公廳《關於做好金融「五篇大文章」的指導意見》，制定實施《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》，成立「五篇大文章」專項工作領導組，聚焦加快轉型發展，創新金融產品與服務模式，全面提升金融服務質效，因地制宜培育新質生產力，為山西省高質量轉型發展提供強有力的金融支撐。

## 科技金融

- 將科技金融作為未來戰略發展方向，聚焦「六新」突破，通過「融資+融智」，打造雙輪驅動服務模式，支持科技型企業、新型研發機構全生命周期發展。
- 成功落地山西省內首筆科創債，助力債市「科技板」建設。
- 打造科技金融增值服務平台，融合顧問支持、資源鏈接、管理提升等服務功能，護航科創企業成長。
- 截至 2025 年末，本行科技型企業信貸餘額 **179.16** 億元，較年初增長 **19.49%**。

## 綠色金融

- 打造「綠貸通、綠融通、綠創融、綠直融」等多元化產品體系。
- 不斷完善氣候風險管理體系，將氣候與環境風險因素全面融入業務流程與決策機制，推進氣候友好型銀行建設。
- 制定出台 7 個高碳行業的信貸政策，涵蓋煤炭、鋼鐵、有色金屬、火電、化工和其他資源類行業。
- 成立綠色金融中心，打造綠色金融專業隊伍；在各地分行打造綠色金融示範網點。
- 截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 **152.17** 億元，其中支持節能降碳產業 **43.05** 億元，支持環境保護產業 **8.60** 億元，支持資源循環利用產業 **36.81** 億元，支持能源綠色低碳轉型 **7.25** 億元，支持生態保護修復和利用 **23.79** 億元，支持基礎設施綠色升級 **29.42** 億元，支持綠色服務 **2.14** 億元，支持綠色貿易 **0.94** 億元，支持綠色消費 **0.17** 億元。

## 普惠金融

- 針對小微企業主、個體工商戶、供應鏈上下游企業等不同普惠客群，打造「晉商 e 貸·碼上貸」「企采易貸」「政采快貸」「聯鏈融」「核心上下遊信用貸款」等產品，並基於「碼上貸」，推出「碼上羊氣」「碼上晉采」「碼上享服」「碼上煥新」等場景。
- 推進普惠金融數字化建設，打造「晉商普惠」線上服務窗口，為普惠客群提供便利、高效的綜合金融服務。
- 紮實推進「千企萬戶大走訪」活動，深入園區、社區、鄉村，全面摸排小微企業融資需求。
- 截至 2025 年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 **134.73** 億元，貸款增速達 **16.61%**，貸款有餘額戶數超萬戶。

## 養老金融

- 以金融力量推進山西省養老產業發展，積極參與山西省老齡產業布局，擇優支持鄉村旅遊地、生態旅遊地和中醫藥旅遊地等養老基地建設，加大培育山西省龍頭康養企業與發展產業集群。
- 加強養老服務供給，圍繞日常生活需求，打造線上「三分鐘」生活圈；與醫院、街道、社區、商圈、養老院等合作，提供綜合場景的「全鏈條」金融服務。
- 實施內部資金轉移定價（FTP）優惠政策，建立針對養老產業領域的專屬調減機制；將養老金融發展目標納入總行績效考核，引導全行資源傾斜。
- 出台《晉商銀行老年客戶服務指引》等適老化服務標準，融入產品研發、網點優化、電子渠道建設、客戶權益共享等客戶體驗的各個環節，提升適老化服務水平。
- 截至 2025 年末，本行養老產業貸款餘額 **3.48** 億元。

## 數字金融

- 深化人工智能應用實踐，推出「財小秘」「智能審單」等 10 餘個大模型應用場景，推進數字人等場景化應用。
- 提升客戶數字化交互體驗，推出手機銀行 7.0 版本，持續推進網上銀行、遠程銀行建設，打造多渠道統一接入的空中綜合服務能力。2025 年，本行手機銀行業務筆數超 1,600 萬筆。
- 持續強化數字風控能力，完善數字風控體系，從機制、技術、數據等方面實現風險管理升維進階，提升風險管理精細化水平。
- 夯實科技支撐，建設雲計算數字基礎設施建設，不斷完善技術中臺、業務中臺建設，構建起自主可控、安全可靠的技術底座。

晉商銀行緊扣山西省「兩個轉型」戰略布局，充分發揮地方銀行金融主力軍、排頭兵作用，聚焦山西省經濟社會發展的主要方向、薄弱環節，持續加強金融產品與服務的供給力度，為加快構建具有山西特色優勢的現代化產業體系提供全方位金融保障。

15  
服務實體經濟

19  
深耕普惠金融

22  
踐行金融為民

26  
推進鄉村振興

# 廣續前行

## 助力經濟高質量發展

# 01



## 服務實體經濟

本行始終堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，持續加強融資對接和要素保障，多渠道、多層次為實體經濟「輸血通脈」，讓金融活水更好澆灌高質量發展沃土。

### 构建科技金融新生態

本行積極響應科技部、中國人民銀行等七部委《關於〈加快构建科技金融體制 有力支撐高水平科技自立自強的若干政策舉措〉的通知》，將科技金融作為未來戰略發展方向，聚焦「六新」突破，形成「政府+銀行+擔保+保險+創投+科技服務中介」的科技金融體系，積極推動金融資源與科技資源有效對接，創新金融產品、提升服務能力，通過「融資+融智」，打造雙輪驅動服務模式。

### 加強頂層設計

本行建立健全科技金融發展機制，為科技金融業務的高質量發展築牢根基，持續賦能科技創新與產業升級。

#### 設立科技金融專門機構

- 成立高新區科技支行，作為支持科技金融的特色機構，重點支持科技型企業的發展。

#### 加大科技貸款優惠力度

- 為科技金融貸款制定優惠 FTP 政策，對新增科技金融貸款、續作科技金融貸款分別給予不同的政策傾斜及利率優惠。

#### 建立科技金融內部績效考核方案

- 將全行科技金融增速情況納入高級管理人員績效考核評價體系中，切實提高科技金融相關指標在機構內部績效考核中的佔比，持續優化盡職免責機制。

### 加大信貸支持

本行建立涵蓋科技型企業全生命周期的金融產品和服務模式，圍繞成長期和成熟期的科技型企業的不同融資需求，提供針對性產品與服務。截至 2025 年末，本行科技型企業信貸餘額 179.16 億元，較年初增長 19.49%。

### 服務成長型科技企業

- 針對成長型科技企業的重技術、輕資產等特點，通過知識產權質押、股權質押等模式盤活企業無形資產，匹配「專精特新」貸等信用貸款模式，為具備一定市場份額、擁有核心知識產權的企業提供金融支持。
- 通過保理業務、票據質押、訂單融資、核心企業上下遊信用貸款等供應鏈金融方式，加大產業鏈上下遊中小微科技型企業信貸支持，為科技型產業鏈提供穩鏈、強鏈等金融服務。



#### 案例 金融支持智能製造行業發展

山西某智能製造公司專注於關鍵零部件製造、低應力製造技術及 3D 增材製造，具備從研發、中試到批量生產的全流程製造能力，產品廣泛應用於航天航空、能源動力、國防裝備等戰略行業，並榮獲山西省「專精特新」中小企業、山西省瞪羚企業、國家級智能製造示範工廠認定。本行主動對接、高效服務，為其提供 4,000 萬元授信支持，精準助力企業擴大產能和技術升級，以金融活水助力高端製造創新發展。

### 服務成熟型科技企業

- 針對成熟型科技企業制定「一企一策」的差異化金融服務方案，除傳統信貸支持外，幫助符合發債條件的科技型企業發行科技創新債券、科創票據，與證券公司合作創設信用保護工具，拓寬企業直接融資渠道。
- 面向具有戰略整合、產業重組、併購需求的成熟型科技企業，提供併購貸款支持企業兼並整合。



#### 案例 拓寬科創企業融資渠道，落地全省首單科創債

2025 年，本行為太原某企業成功發行科創票據 3 支，規模達到 25 億元，其中一支債券為中國銀行間市場交易商協會《關於推出科技創新債券 构建債市「科技板」的通知》實施後，山西省內落地的首筆科創債，不僅是本行快速響應監管導向、搶抓市場機遇的積極實踐，更是以創新債務融資工具服務區域科創企業、拓寬融資渠道的有益探索。



#### 案例 金融賦能鈉離子電池「新賽道」

鈉離子電池產業屬國家戰略性新興產業。山西某鈉離子公司作為該領域先行者，已建成 1GWh 鈉離子 Pack 電池生產線，其中圓柱電芯及 Pack 線設計產能 400MWh，方形電芯及 Pack 線設計產能 600MWh，產品主要應用於新能源汽車領域。為支持企業產能釋放和技術迭代，本行主動提供 7,694 萬元授信支持，以金融力量助推新能源前沿產業加快發展。

## 深化科技服務

本行着力打造科技金融增值服務平台，推動科技金融服務從單一的資金供給向綜合賦能升級。平台聚焦科創企業多元化需求，融合顧問支持、資源鏈接、管理提升等服務功能，以更廣的視野、更深的鏈接、更優的體驗，護航科創企業成長。

### 搭建科技金融增值服務平台

#### 財務顧問支持

充分發揮財務顧問職能，為科技型企業在公司治理、財務管理、客戶拓展、發展規劃等方面提供增值服務，幫助科技型企業明確發展方向，合規經營穩健發展。



#### 助力資金管理

通過銀企直連、晉薪管家、智慧工廠等系統，幫助初創型科技企業規範資金管理流程，強化公私聯動，吸收企業結算、流轉資金。



#### 生態合作擴展

與科技企業、終端客戶開展三方合作，通過提供資金支持科技型企業為客戶搭建服務平台，通過服務平台吸收終端客戶結算資金或開展各類線上融資、保函等衍生類金融服務。

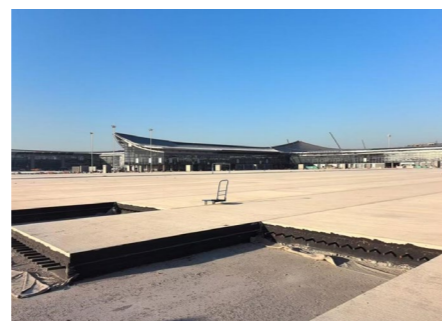


## 推進新型城鎮化建設

本行積極響應山西省人民政府《關於印發〈山西省深入推進以人為本的新型城鎮化戰略實施方案（2025—2029年）〉的通知》，通過優化資源配置、創新服務模式，全力支持城市基礎設施升級、公共服務完善和人居環境改善，為新型城鎮化建設提供全方位金融保障，助力打造宜居、韌性、智慧城市。

### 案例 本行助力山西省重點基建項目順利推進

本行綜改支行積極服務國家戰略，精準支持山西省重點基建項目——太原武宿國際機場三期改擴建工程。在了解到碎石等建材供應商面臨「先供貨、後回款」的資金壓力後，本行創新設計供應鏈融資方案，依據工程進度和供貨開票情況設置分階段提款條件，確保資金投放與工程進度匹配，有效管控資金風險。建立快速審批機制，開通「綠色通道」，實行專人對接、限時辦結，將平均審批時間壓縮至3個工作日內，極大提升融資效率。截至2025年末，提供授信9,300萬元，有力保障工程建設。



太原武宿國際機場三期改擴建工程現場

## 助力文旅產業煥新顏

本行立足區域資源稟賦優勢，通過擴大信貸規模、優化服務機制等舉措，重點支持文旅融合項目開發、文化創意產業培育等領域，多維度支持山西文化產業發展，為支持山西文旅產業實現跨越式發展提供重要支撐。

### 案例 千年秀容煥新顏 金融護航古城興

忻州古城始建於東漢時期，是中俄萬裏茶路上的曆史文化名城，現為國家AAAA級旅遊景區，致力於打造了集文化展示、商業休閒、民俗體驗於一體的文化旅遊綜合體。本行採取「一戶一策」專項金融服務方案，開辟綠色通道，高效完成授信審批。提供專項綜合服務方案，將信貸、結算、代發等金融服務嵌入項目全生命周期。截至2025年末，為忻州古城二期項目、忻州秀容古城商業街區旅遊活化項目、忻州古城五期項目提供4.6億元授信支持，有力助推古城文化傳承。



忻州古城遊人如織，人氣持續攀升

## 推進跨境金融新實踐

本行積極營造市場化、法治化、國際化營商環境，持續優化基礎金融服務措施，深化涉外金融服務場景建設，在提升服務意識和保障能力的同時，強化監管指導和工作協同，嚴格落實內控合規要求，不斷推動涉外金融服務提質增效。

### 案例 本行成功辦理山西首筆「港雲倉」平台倉單融資業務

2025年，本行作為山西省首家「港雲倉」業務試點銀行，成功辦理山西省首筆「港雲倉」倉單質押融資業務，這也是「港雲倉」首次在內陸省份落地。本行依托國家外匯管理局跨境金融服務平台，對接山東某港口集團「港雲倉」電子倉單平台數據，精準獲取企業港口倉儲貨權信息，提供融資支持，有效盤活企業存量資產，為探索數字倉單的金融服務模式，提供可複製的實踐經驗。

### 案例 本行成功辦理全省首筆飛機保稅採購跨境人民幣結算業務

2025年，本行精準對某航空集團的進口業務需求，成功為其辦理2.17億元跨境人民幣支付，款項直接劃轉至英國賣方指定結算銀行。該業務是在山西轉型綜合改革示範區企業「保稅採購+租賃貿易」新模式下，全省首筆以跨境人民幣完成飛機購置款項支付的金融服務，是推動貿易便利化的切實行動，也為推動跨境人民幣業務在山西創新發展提供了新實踐。

## 深耕普惠金融

本行立足山西經濟及社會發展實際，持續深化普惠金融服務體系建設。通過產品創新、服務優化、風控升級，構建「廣覆蓋、可持續、有溫度」的普惠金融服務新格局，推動普惠金融從政策驅動向價值創造轉型，全面提升「晉商普惠」的品牌影響力。截至 2025 年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 134.73 億元，貸款增速達 16.61%，貸款有餘額戶數超萬戶。



普惠型小微企業貸款餘額

**134.73** 億元



貸款增速達

**16.61%**

## 機制引領，提升普惠質效

本行不斷完善普惠金融服務體系，成立支持小微企業融資協調機制工作專班，由總行黨委副書記、副董事長、行長擔任領導小組組長，全面負責小微企業融資支持工作的統籌協調；在執行層面，搭建「總行—分行—支行」三級協同的普惠金融管理架構，形成合力、精準服務，全面提升小微企業支持力度。

本行不斷完善普惠金融機制建設，通過傾斜信貸資源、強化考核激勵、提升審批質效、建立盡職免責機制等方式，推進普惠金融高質量發展。

傾斜信貸  
資源

- 持續加大小微信貸業務內部資金轉移定價（FTP）優惠幅度。

強化考核激勵

- 制定《晉商銀行 2025 年小企業條線績效考核辦法》等管理辦法，對分支機構設置「普惠型小微企業貸款」考核項。

提升審批質效

- 出台《關於強化普惠授信業務審查審批時效管理的通知》，通過建立限時審結機制，對總行權限下普惠及小微授信業務各環節實施時效管控，切實提升審批效率，同步強化經營風險和操作風險防控。

授信業務盡職  
免責

- 遵循國家金融監督管理總局關於《普惠信貸盡職免責工作》的通知，制定《普惠信貸盡職免責工作實施細則》，明確信貸人員在服務小微企業過程中的職責邊界與免責條件，推動普惠信貸持續健康發展。

## 多維供給，深化普惠觸達

本行針對小微企業、個體工商戶、供應鏈上下游企業等不同普惠客群，著力打造多層次、廣覆蓋、差異化的普惠金融產品與服務，切實提升普惠金融服務的可得性與適配性。2025 年，本行紮實推進「千企萬戶大走訪」活動，深入園區、社區、鄉村，全面摸排融資需求，實現信貸資金直達基層、快速便捷、利率適宜，真正實現金融惠企利民。

### 服務小微經營主體

#### 晉商 e 貸·碼上貸

- 指運用互聯網、移動通信、生物識別、人工智能等技術手段，依托與客戶相關聯的大數據信息，為客戶提供可線上自主申請、便捷使用的貸款業務。
- 2025 年，本行在「晉商 e 貸·碼上貸」基礎上成功推出「碼上貸—極速版」「碼上羊氣」「碼上晉采」「碼上享服」「碼上煥新」等場景，為客戶提供一站式、便捷化的金融服務解決方案，打造具有「晉商 e 貸」特色的產品品牌。

#### 企采易貸

- 指圍繞國有企業採購場景，向中標（成交）國有企業採購項目的供應商發放的貸款。

#### 政采快貸

- 指向中標政府採購項目的中小微企業發放的以政府採購項目回款作為主要還款來源的可循環貸款產品。

#### 銀擔合作貸款

- 指與山西省融資擔保有限公司攜手推出的「融擔易貸」和「創業擔保貸款」兩款產品，旨在為小微企業和個體工商戶提供更為便捷的融資支持。通過打通雙方數據系統，實現擔保業務的數據互聯互通，優化貸款審批和擔保流程，大大提升服務效率。

#### 續貸通

- 指針對存量小微客戶提供無還本續貸支持的貸款業務。



### 案例 晉商銀行「碼上貸」普惠百業千商

本行以數字化轉型為突破口，創新推出「晉商 e 貸—碼上貸」產品，用科技力量打通普惠金融「最後一公里」。截至 2025 年末，累計支持小微企業及個體工商戶近七千戶，投放信貸資金超 14 億餘元，真正讓金融活水暢達百業千商。

隨著國家消費補貼政策的全面落地，太原某科貿公司銷量大增，面臨著資金周轉壓力。本行結合該公司作為國補商家的經營特點和融資需求，量身定製「碼上煥新」專項信貸產品，為其提供 300 萬元授信，切實解決其資金周轉問題。

在太原新西城購物廣場，經營童裝店的閻老板通過「碼上貸」獲得 30 萬元周轉資金，抓住春節前銷售旺季商機，解決資金周轉困難的問題，銷售額大幅提升，助力其在激烈的行業競爭中站穩腳跟。

### 服務供應鏈上下游企業

- 本行圍繞「鏈」上場景推出「聯鏈融」「核心上遊信用貸款」「核心下遊信用貸款」「小微企業質票貸」等專屬融資產品，致力於紓解小微客戶融資難、融資貴問題，支持其穩健經營與供應鏈整體協同提效。

## 數字引擎，激活普惠動能

本行深入推進普惠金融數字化建設，依托大數據、人工智能等數字技術，不斷拓展線上服務邊界，優化業務流程，提升服務效率，讓普惠金融服務更加觸手可及。

### 加強平台建設

深入推進普惠金融數字化建設，打造「晉商普惠」線上服務窗口，進一步拓展在線融資渠道，方便客戶隨時隨地自助辦理業務，為普惠客群提供觸手可及、無障礙的全鏈路服務渠道。

### 優化業務流程

持續優化線上業務流程，通過自主進件、智能風控模型、線上放款，實現從客戶提交申請到完成放款的快速閉環處理，大幅提升服務效率，真正滿足普惠客群「短、頻、快」的融資需求。

### 整合數據資源

積極整合內外部數據資源，在完善外部數據資源接入的基礎上，系統推進內部數據治理，構建精準高效的普惠金融客戶樣本數據庫。依托該數據庫，可實現對客戶需求的精準畫像，推動信貸服務向智慧化、精細化方向轉型，進一步提升金融服務覆蓋面與有效性。



## 踐行金融為民

本行自覺擔當金融惠民利民的責任使命，堅持以民生需求為導向，創新金融產品、優化金融服務，持續提升民生領域金融服務質量，更好滿足人民群眾多樣化的金融需求。

### 打造養老金融生態圈

本行貫徹落實中國人民銀行等九部門關於《金融支持中國式養老事業 服務銀發經濟高質量發展的指導意見》，大力發展養老金融，用金融力量推進老有所養、老有所醫、老有所為、老有所學、老有所樂，助力積極應對人口老齡化國家戰略實施。

### 支持養老產業發展

本行積極落實內部資金轉移定價（FTP）優惠政策，建立健全針對養老產業領域的專屬調減機制；將養老金融發展目標納入總行績效考核，引導全行資源傾斜，持續提升對養老產業的信貸支持力度。截至 2025 年末，本行養老產業貸款餘額 3.48 億元。

#### 積極參與老齡產業布局

- 結合山西省「一群兩區三圈」城鄉區域發展布局，積極支持養老產業生態建設。圍繞黃河、長城、太行三大旅遊板塊的農林文旅康產業融合試點，加大金融對接力度，助力區域內老齡產業優勢互補與聯動發展。

#### 擇優支持養老基地

- 擇優支持適合老年旅遊、宜居養生的鄉村旅遊地、生態旅遊地和中醫藥旅遊地等養老基地建設，推動開發多層次、多樣化的老年旅遊產品。

#### 培育龍頭企業與發展產業集群

- 培育一批各具特色、管理規範、服務標準、經營效益好的龍頭企業。
- 發展一批品牌化、規模化、有影響力的新型養老服務產業集團。
- 形成一批產業鏈條長、覆蓋領域廣、經濟社會效益好的產業集群，助推山西省康養產業發展。

## 創新養老產品體系

本行持續完善養老金融產品體系，重點開發引入老年人需求的支付、儲蓄、國債、理財、保險、公募基金及代銷信託等多元化金融產品。積極研究相關配套政策，著力構建覆蓋客戶全生命周期的養老金融產品線，更精準地滿足不同年齡段、不同風險偏好老年客戶的差異化金融需求，提升養老金融服務的可獲得性。



### 案例 本行在首屆養老金融財富規劃大賽中獲多項大獎

2025年，由現代國際金融理財標準委員會（中國）主辦的首屆「養老金融財富規劃大賽」圓滿落幕。該賽事吸引國內2,000餘家金融機構超5萬人參賽。本行1人榮獲大賽卓越金獎，4人榮獲大賽榮耀銀獎，7人榮獲大賽基礎銅獎，3支團隊分別榮獲銀獎和精英團隊獎，充分彰顯本行參賽選手的專業實力。未來，本行將繼續深耕養老金融和財富管理戰略，以專業能力守護百姓幸福，為區域民生保障與經濟發展注入更多金融力量。

## 加強養老服務供給

本行積極參與多層次、專業化的養老金融服務體系建設，創新服務模式，加強養老服務供給，更好保障老有所養，讓老年人安享幸福晚年。

### 打造線上「三分鐘」生活圈

圍繞老年客戶飲食、醫療、教育、出行等生活需求，強化手機銀行等線上服務渠道與「康養山西」智慧養老服務平台及主流三方平台的合作，精準對接為老服務需求，打造老年客戶的「三分鐘」生活圈。

### 打造「全鏈條」養老聯盟

加強與醫院、街道、社區、商圈、養老院、老年大學、優質合作客戶等的合作力度，利用黨建共建、互惠活動、公益講座、商品折扣優惠等老年客戶喜聞樂見的方式，強化與異業聯盟的合作範疇，將金融服務延展到「全鏈條」「全場景」，真正幫助其解決生活中的難題，提升老年客戶的體驗感、獲得感和幸福感。

## 便民金融織牢民生網

本行持續推動生活便民、社區金融等多元服務向社區延伸，打通服務群眾「最後一公里」，為居民提供更便捷、溫暖的便民金融服務體驗。

## 開展政務服務

本行積極參與山西省人社部門「一卡通」建設，致力於高效便捷地提供社保卡發放、更換及宣傳等服務，著力提升服務效率與便捷性。目前，本行已在太原、呂梁、長治、大同、忻州、陽泉、晉城等地區全面開展社保卡服務，並與太原市人社部門合作，推出「金融+社保」一站式便民服務模式。通過系統對接與流程整合，真正實現「數據多跑路、群眾少跑腿」，進一步提升社保卡服務的覆蓋度與客戶滿意度。

## 便利居民繳費

本行擴大與外部合作，聚焦政務、教育、民生等關鍵領域，著力推進居民繳費便利化。截至2025年末，本行通過「三晉雲繳費」平台累計實現代收業務超4萬筆，交易金額近3,000萬元，為居民提供更加高效、便利的繳費體驗。



通過「三晉雲繳費」平台累計實現代收業務超

**4** 萬筆



交易金額近

**3,000** 萬元



### 民生服務領域

持續優化雲繳費系統，構建覆蓋多場景的繳費服務，已實現熱力費、自來水費等常見費用的線上代收，切實提升居民生活便利度。



### 教育領域

積極深化與各類院校的合作，創新推出智慧校園產品，成功落地學雜費線上代收功能，助力校園管理數字化升級。



### 醫療健康領域

積極推進與國家醫保局及山西省醫保局的系統對接，實現醫保電子憑證展碼支付與相關消費記錄查詢功能，使醫保服務更加便捷高效。



### 社區服務領域

著力打造智慧社區平台，為業主提供物業費代收等服務，有效提升社區管理效率與居民生活滿意度。

## 深化社區「金融+」服務

本行立足社區金融服務陣地，以「晉商晉鄰」網格化服務品牌為抓手，依托支行網點與街道社區黨支部開展聯建共建，持續開展「金融服務進社區」網格化主題活動，不斷延伸服務觸角、優化服務模式，有效提升區域社區金融服務能力。

### 案例 本行攜手廟前街道南海街二社區共建「晉商晉鄰服務站」，打造家門口的「便民港灣」

2025年，本行水西門黨支部與廟前街道南海街二社區黨委深化共建、共同設立「晉商晉鄰服務站」。服務站通過資源整合、優勢互補，設立金融服務諮詢、投資者教育、民生服務延伸和反詐防騙指導四大核心板塊，把居民日常最需要的金融服務「搬」到家門口。

「之前我收到一條『社保賬戶異常』的短信，正想點鏈接呢，想起咱們這兒的小姑娘講過這是詐騙套路！我趕緊跑到服務站來確認，果然是假的，多虧了服務站工作人員的提醒，保護了我們的財產安全。」

——某社區居民



▶ 工作人員為居民宣傳政策

## 消費金融助力擴內需

本行深入貫徹落實中國人民銀行等六部門《關於金融支持提振和擴大消費的指導意見》《個人消費貸款財政貼息政策實施方案》，持續優化消費信貸服務，聚焦消費重點領域和環節加大金融支持力度，針對不同客群需求推出差異化產品。2025年，本行「新生貸」產品持續發力，有效滿足新畢業大學生在安居、消費領域的信貸需求。截至2025年末，「新生貸」產品授信超26,000萬元，服務客戶超4,000人。

「新生貸」產品授信超

**26,000** 萬元

服務客戶超

**4,000** 人

本行積極打造多元消費生態，從貼近居民日常衣食住行的生活場景入手，持續優化本地生活服務體驗。線下方面，積極打造本地生活圈，同時通過銀聯渠道開展商場滿減、優惠觀影、以舊換新補貼等活動，切實讓利於民、提升消費便利。線上方面，與支付寶、雲閃付、12306等主流平台合作，推出消費滿減、積分兌換等優惠活動，全方位滿足客戶多樣化消費需求，提升消費活躍度。

## 推進鄉村振興

本行貫徹落實中共中央 國務院《關於進一步深化農村改革 紮實推進鄉村全面振興的意見》及《鄉村全面振興規劃（2024—2027年）》決策部署，堅定扛起金融服務鄉村振興責任，通過「增投入、優產品、強幫扶」多措並舉，持續提升農村金融服務水平，助力農業強、農村美、農民富。截至2025年末，本行涉農貸款餘額434.99億元。

### 完善鄉村振興頂層設計

本行高度重視鄉村振興金融服務工作，建立鄉村振興組織架構體系，成立鄉村振興金融服務領導組，將金融服務鄉村振興納入重點工作方向並進行定期追蹤，發布《晉商銀行服務鄉村振興實施方案》《關於做好2025年服務鄉村振興重點工作的通知》，明確服務鄉村振興工作思路，清晰規劃服務路徑，激勵各分支行聚焦鄉村振興關鍵領域積極展開營銷活動，確保金融服務精準到位。

### 加強涉農主體金融支持

本行不斷創新涉農金融產品和服務，圍繞農業供應鏈建設、縣域特色產業培育等，著力滿足農村市場多元化金融需求，助力農村產業升級和農民增收，為鄉村產業升級注入動力。

#### 發展農業供應鏈金融

- 探索「銀行+龍頭企業+專業合作社+農戶」「銀行+龍頭企業+上下遊供貨商經銷商」等多種農業供應鏈金融服務，支持龍頭企業梯隊化發展，助力提升龍頭企業連農帶農水平。

#### 聚焦縣域特色產業

- 立足縣域資源稟賦和優勢特色產業，不斷挖掘農村電商、康養農業、非遺傳承、鄉村文旅等鄉村新產業新業態增長點。
- 針對專業鎮、產業集群等特色客群，開展專項研究，挖掘場景特點，「一對一」開發專屬服務方案，滿足客戶特色化金融需要。

### 案例 鄉村金融精準滴灌「羊」產業

本行聚焦養羊產業發展需求，通過總、分、支三級聯動機制，組織人員多次深入養殖一線走訪調研，精準了解養殖戶經營狀況與金融需求。在此基礎上，創新推出線上專屬產品「碼上羊氣」，為懷仁市養羊產業提供定製化、便捷化的金融服務方案，有效助力產業提質增效與農戶增收發展。

## 支持農村基礎設施建設

本行聚焦農村基礎設施建設的關鍵領域，圍繞公共基礎設施建設、農機裝備升級、省級重點工程建設等領域，提供信貸服務，支持築牢農業農村現代化的發展基石。

聚力農村基礎設施改善

圍繞農村道路交通、農村電網、規模化供水工程和高標準農田工程等農村公共基礎設施建設提升金融支持力度。

金融支持農機裝備升級

積極響應農機裝備補短板行動，聚焦農機裝備和關鍵核心零部件製造、流通銷售行業提供信貸支持，推動農業機械化與產業升級。

支持省級重點工程建設

聚焦鄉村綠色發展領域，圍繞農村人居環境、農村生態環境治理、生態循環農業、綠色技術裝備等省級重點工程項目，提供全周期、全鏈條信貸支持，助力鄉村可持續發展。

### 案例 金融助力農村土地整治

山西某環境公司作為山西省土地整治領域的專業化國有企業，通過採用「土地整治 + 高標準農田建設 + 城鄉融合 + 鄉村振興 + 農業產業化 + 服務重點轉型項目」的創新模式，積極推動山西省 30 餘個縣的土地整治業務，助力當地鄉村振興與農業現代化。截至 2025 年末，本行已為其提供總額 3 億元授信支持，貸款餘額達 9,997.5 萬元，不僅帶動農村基礎設施建設，更推動城鄉一體化發展和農業產業化升級。

## 傾情傾力做好定點幫扶

本行聚焦鞏固拓展脫貧攻堅成果，堅持扶貧與扶志、扶智結合，通過產業幫扶、就業幫扶、消費幫扶等措施，提升貧困群體參與發展、共享發展、自主發展的能力，激發其脫貧致富的內生動力，助力推進共同富裕。

### 案例 攜手共建愛心超市，助力扶貧與扶志

2025 年，本行綜改支行與大同市雲州區陳莊村共同開展「愛心超市」項目。為充實超市的物資儲備，本行捐贈洗衣液、衛生紙等 200 餘件，為村民提供更多實用的生活必需品。「愛心超市」不僅是扶貧物資的發放平台，更是連接扶貧與扶志的重要橋樑。通過參與公益活動，村民可以獲得積分，可以用這些積分兌換物資，激勵他們積極參與社區建設，不僅幫助改善村民的生活條件，更鼓勵村民樹立自立自強的信念。



本行員工參觀「愛心超市」

晉商銀行貫徹落實中共山西省委、山西省人民政府《關於全面推進美麗山西建設的實施意見》，牢固樹立和踐行綠水青山就是金山銀山理念，充分發揮金融資源配置功能，持續加強頂層設計、產品創新、風險管理、科技賦能，不斷完善綠色金融服務體系，為山西資源型經濟綠色低碳轉型發展注入強勁動能。

31  
應對氣候變化

41  
發展綠色金融

43  
踐行綠色運營

44  
傳播綠色理念

# 綠色發展

## 擘畫低碳可持續未來



# 應對氣候變化

本行積極響應國家碳達峰碳中和目標，構建完善的氣候風險管理體系，將氣候與環境風險因素全面融入業務流程與決策機制中，推動業務綠色轉型，促進可持續發展。

## 治理

本行設置「董事會—高級管理層—執行層」三層級的綠色金融治理架構體系，充分發揮管理職能，統領全行綠色金融工作。



決策層  
董事會

- 董事會承擔綠色金融主體責任，制定綠色金融戰略與目標，評估戰略達成情況。
- 2025年，董事會審議通過《關於晉商銀行股份有限公司2024年度環境、社會及管治報告的議案》《關於晉商銀行股份有限公司2024年度環境信息披露報告的議案》。



管理層  
高級管理層

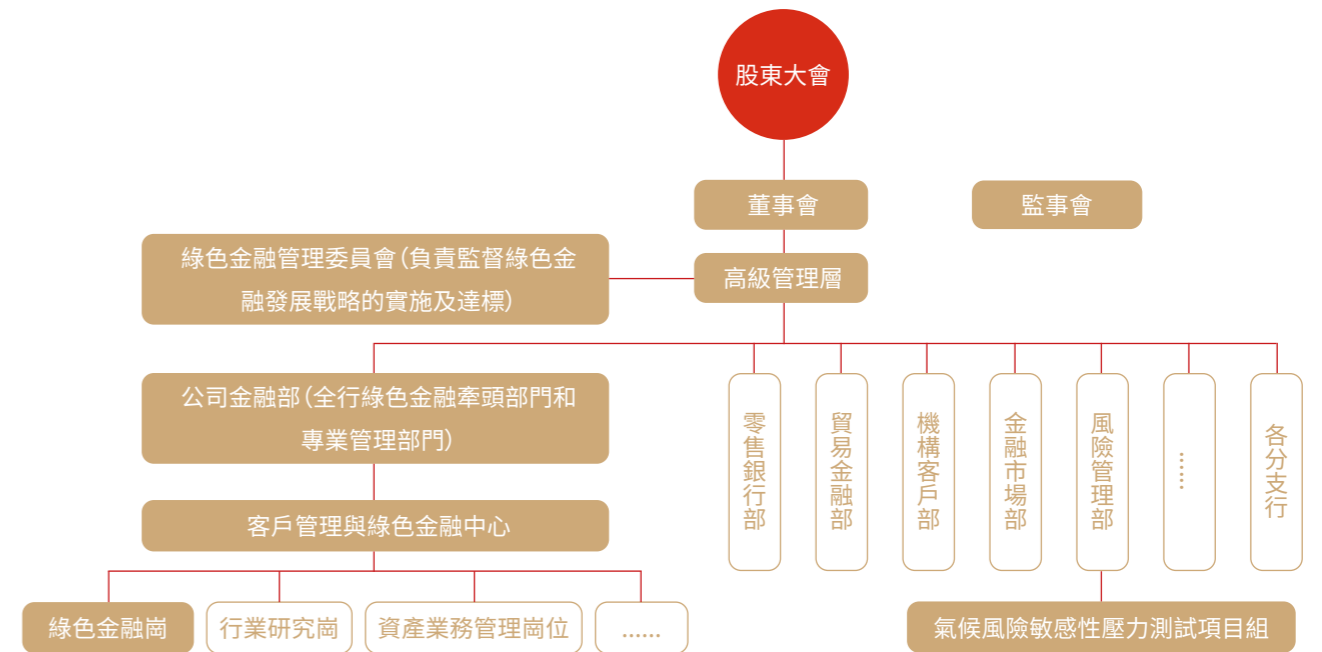
- 高級管理層設立綠色金融管理委員會，委員會主任由分管綠色金融業務的行領導擔任。委員會全面統籌、規劃全行綠色金融業務，指導綠色金融業務實施執行。
- 2025年，綠色金融管理委員會召開年度第一次會議，聽取關於上半年綠色金融業務開展情況及下一步工作規劃的專題報告。



執行層  
總行相關部門

- 總行公司金融部作為本行綠色金融工作的牽頭部門及專業管理部門，持續發揮統籌協調作用，推動綠色金融戰略在全行的有效落實。
- 公司金融部下設立客戶管理與綠色金融中心，負責制定並執行全行綠色金融發展戰略、開展綠色產業研究、開發綠色轉型創新產品及推廣應用、強化綠色金融項目管理系統的應用等工作。

## 綠色金融管理架構



## 氣候相關治理機構（人員）專業技能和能力

本行高度重視董事會氣候治理能力的建設。2025年，本行組織董事參加公司治理公會舉辦的「第八十二期治理專業人士強化持續專業發展講座」，涵蓋ESG及氣候變化等議題，有效提升董事在可持續發展領域的戰略視野與監督能力。面向全行組織ESG專題培訓，涵蓋氣候、ESG風險管理相關內容，提升全行員工的ESG意識與專業能力。

## 氣候相關治理機構（人員）獲取信息的機制

本行通過董事會會議、專門委員會會議機制，實施氣候相關風險和機遇的常態化治理與監督。

- 董事會每年定期審議風險管理策略與風險偏好，聽取全面風險管理及壓力測試情況。每年審議ESG及環境信息披露報告，定期聽取綠色金融工作落實匯報。
- 董事會風險管理委員會每年定期評估並聽取有關本行的風險政策、管理狀況以及風險承受能力的報告，提出有關本行風險管理及內部控制體系的改善意見。
- 董事會審計委員會負責審查本行的風險管理及合規狀況、檢查及審查重大經營活動的合規性及有效性等。
- 高級管理層從戰略層面對全行綠色金融業務進行把控，定期聽取綠色金融工作開展情況。

## 氣候相關治理機構（人員）監督情況

本行監事會嚴格履行監督職責。關於綠色金融相關審計的具體內容，詳見本報告「綠色發展 擘畫低碳可持續未來—應對氣候變化—風險管理」。

## 氣候相關治理機構（人員）考核機制

本行將綠色金融考核等可持續發展相關指標納入高級管理人員績效考核及總行公司金融部、各分支機構的業績考核，強化綠色發展導向。相關內容詳見本報告「綠色發展 擘畫低碳可持續未來—發展綠色金融」。

## 戰略

## 氣候相關風險與機遇

2025年，本行開展氣候相關風險與機遇的識別和評估，系統梳理物理風險與轉型風險暴露，搶抓綠色機遇，積極布局相關業務增長點，推動產品創新與服務升級。

風險/機遇類型	氣候相關風險與機遇	對業務模式及價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 <sup>1</sup>	財務影響 <sup>2</sup>	應對措施及資源支持
气候相关风险					
信用風險	<b>物理風險：</b> 極端氣候事件頻發以及長期氣候變化趨勢，可能對客戶生產設施、物流體系及供應鏈穩定性造成沖擊，影響持續經營或抵押物價值受損。	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分抵質押資產面臨損毀或估值波動風險。</li> <li>區域集中度較高的資產組合暴露度提升。</li> </ul>	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能帶來客戶違約風險上升。</li> <li>抵押物減值導致風險緩釋能力弱化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強對易受極端天氣影響的行業及區域客戶的持續跟蹤。</li> <li>探索開展氣候物理風險壓力測試。</li> </ul>
	<b>轉型風險：</b> 在「雙碳」戰略推進背景下，能源結構調整、環保監管趨嚴、碳排放約束強化，傳統高耗能、高排放行業面臨轉型壓力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>相關行業因低碳轉型或環保要求提升，可能產生成本上升、利潤下降等狀況，導致違約風險上升，對本行資產質量帶來壓力。</li> </ul>	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>信貸資產可能存在資產質量下降的風險，導致信用減值損失增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化行業授信政策，逐步壓降高排放領域風險敞口，加大綠色貸款與轉型金融支持。</li> <li>定期開展高碳行業氣候風險壓力測試。</li> </ul>
市場風險	<b>轉型風險：</b> 投資者偏向向低碳資產傾斜，高碳行業的資產價格波動性增加。	<ul style="list-style-type: none"> <li>高碳資產估值承壓，資產結構調整需求增強。</li> </ul>	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資組合公允價值波動加大。</li> <li>估值損失或收益波動增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將ESG因素納入投資決策框架。</li> <li>提升綠色債券、綠色股權等資產配置比例。</li> </ul>

<sup>1</sup> 本行參考國家監管導向以及本行戰略規劃覆蓋周期，將影響的時間範圍設置為：短期為報告期結束後1年以內（含1年）；中期為報告期結束後1年至5年（含5年）；長期為報告期結束後5年以上。

<sup>2</sup> 由於現階段財務影響的定量評估的計量方式存在一定不確定性，本行將結合實際情況，在未來適時披露定量信息。

風險/機遇類型	氣候相關風險與機遇	對業務模式及價值鏈產生的影響	影響的時間範圍	財務影響	應對措施及資源支持
操作風險	<b>物理風險：</b> 暴雨、洪災、極端高溫等災害性天氣影響營業網點運行、數據中心運維及員工人身安全。	<ul style="list-style-type: none"> <li>運營成本上升。</li> <li>部分網點階段性停業，影響IT系統運行穩定性與服務連續性受影響。</li> </ul>	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業場所及設備設施的維護和保障支出增加。</li> <li>階段性運營受限時，可能對業務收入產生一定影響。</li> <li>應急保障與系統優化成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保網點基礎設施符合國家規定的防災標準。</li> <li>根據「兩地三中心」架構設計，實現重要物理子系統災備全覆蓋，並加強實戰切換演練，提高突發事件應對能力。</li> </ul>
流動性風險	<b>物理風險：</b> 極端氣候事件或長期氣候趨勢，可能在特定區域或行業引發資金需求變化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶集中提款或融資需求增加；部分行業資金回收周期延長，資金安排壓力階段性上升。</li> </ul>	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>資金調度壓力可能上升，融資成本存在階段性波動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續關注氣候因素對資金流動性的潛在影響。</li> <li>探索將氣候因素納入流動性壓力測試框架與流動性風險管理。</li> </ul>
聲譽風險	<b>物理風險：</b> 重大災害發生後，客戶與社會公眾對本行履行社會責任的關注度提升。	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶、社會公眾可能負面評價，影響客戶信任度與品牌聲譽。</li> </ul>	短期、中期		<ul style="list-style-type: none"> <li>可能導致品牌價值受損、業務合作受到影響。</li> </ul>
	<b>轉型風險：</b> 社會公眾、投資者及客戶對金融機構綠色發展與環境責任的關注度持續提升，如相關管理不到位，可能引發輿情關注。				
氣候相關機遇					
資源效率	在「雙碳」背景下，各行業提高原材料、水資源等使用效率成為重要趨勢。	<ul style="list-style-type: none"> <li>將資金優先投向先進製造、綠色發展等低碳項目。</li> <li>加強對相關產業的前瞻業務布局。</li> </ul>	短期、中期、長期		<ul style="list-style-type: none"> <li>對相關領域的金融支持帶來收入增長。</li> </ul>
	自身運營中通過優化資源管理，降低消耗強度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>推進無紙化辦公，減少紙張和辦公耗材使用，推進廢棄物分類及循環利用。</li> <li>推進節水，加強水資源循環利用。</li> </ul>	短期、中期、長期		<ul style="list-style-type: none"> <li>通過減少紙張、辦公物資、水資源等使用，節約日常運營支出。</li> </ul>
能源來源	可再生能源需求提升帶來項目投資與融資空間擴大。	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加對新能源、儲能等領域的金融支持。</li> <li>推動資產結構向低碳方向優化。</li> </ul>	中期、長期		<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源領域業務拓展帶來穩定的收入增長。</li> </ul>

風險/機遇類型	氣候相關風險與機遇	對業務模式及價值鏈產生的影響	影響的時間範圍	財務影響	應對措施及資源支持
气候相关机遇					
市場	在自身運營中逐步開展使用清潔能源。	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過使用綠色電力與節能技術，優化自身運營能源結構，降低碳排放強度。</li> </ul>	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著清潔能源的使用與能源利用效率提升，長期運營成本降低。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推進節能設備升級與能耗管理系統建設。</li> <li>逐步推進清潔能源使用。</li> </ul>
	客戶與投資者對低碳產品和可持續金融服務需求不斷提升。	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動產品結構升級，豐富綠色金融產品體系。</li> <li>強化與低碳轉型企業的長期合作關係。</li> </ul>	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色產品規模增長帶來新的收入來源。</li> <li>提升綠色資產配置比例，優化風險結構。</li> <li>提升客戶結構質量，增強業務可持續性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善綠色金融產品體系。</li> <li>加強ESG理念在產品設計和業務決策中的應用。</li> <li>深化與重點行業客戶的合作。</li> </ul>
韌性(適應力)	隨著極端天氣事件頻發，企業和社會對氣候適應能力建設的需求提升。	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加對防災減災、基礎設施升級、農業抗災等領域的金融服務需求。</li> </ul>	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候適應相關領域業務拓展，有助於形成新的業務增長點。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強對氣候適應相關行業的研究與客戶服務能力。</li> </ul>
	在自身運營中提升應對氣候變化和自然災害的能力，增強運營穩定性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化業務連續性管理。</li> <li>優化網點布局與防災水平，提高對極端天氣的應對能力</li> </ul>	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強自身風險管理和應急能力建設，降低突發事件對經營造成的影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善業務連續性管理機制，提升數據備份和系統保障能力，加強極端天氣應急預案和演練。</li> <li>在網點規劃與建設中考慮氣候因素。</li> </ul>

## 氣候相關策略與決策

本行高度重視氣候變化對業務發展的影響，積極推動業務模式的適應性調整，制定並持續優化綠色金融相關規劃，定期檢視規劃進展情況。在自身運營層面，紮實推進節能、節水、減排工作，以自身行動應對氣候變化挑戰。相關內容詳見本報告「綠色發展 擘畫低碳可持續未來—發展綠色金融」「綠色發展 擘畫低碳可持續未來—踐行綠色運營」。

## 氣候韌性評估

本行依托情景分析與壓力測試等量化工具，系統開展氣候韌性評估，持續推動氣候相關風險管理精細化、科學化。

### 氣候相關風險情景設計

本行借鑒央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）情景框架，聚焦氣候轉型風險，基於我國「雙碳」戰略目標與山西省氣候行動方案及能源轉型政策，構建基準情景、中度減排情景與重度轉型情景三類氣候情景。情景覆蓋時間周期為10年，遵循「政策—企業—信貸」傳導鏈路，充分考慮中長期政策沖擊與技術替代效應，量化風險沖擊，識別韌性薄弱環節，為優化風險管控提供依據。

## 氣候情景描述

情景類型	情景描述
基準情景	碳排放成本自2025年起呈線性增長，初始碳價設定與各行業碳排放強度及政策屬性相匹配，反映當前政策路徑下的漸進式轉型。
中度減排情景	在基準情景基礎上，疊加階段性產能限產政策，重點針對具備淘汰屬性的落後產能，碳價與限產力度均按行業特徵線性遞增，體現中等強度的政策干預。
重度轉型情景	在基準情景基礎上，進一步強化產能退出機制，重點針對高耗能、高排放且技術落後的產能，碳價與限產強度顯著提升，模擬極端政策情景下的轉型衝擊。

## 壓力測試結果與應用

氣候風險壓力測試範圍覆蓋煤炭、焦化、火電、鋼鐵、水泥、鐵礦、鋁製造等高碳行業，結合碳定價、產能等關鍵因子建立傳導路徑，基於高碳行業企業經營成本增加及產能強制退出等關鍵假設，測算企業未來的財務表現。壓力測試結果顯示，基準情景下本行信貸資產符合監管要求。面向中、重度轉型情景，隨著碳定價機制逐步完善與產業結構優化升級，本行將積極應對轉型過程中的動態變化，持續提升資產組合韌性。

2026年，本行擬將壓力測試結果納入全面風險管理報告並提交董事會審議。基於測試結果，本行將系統推進氣候風險管理，聚焦「高碳業務審慎支持、綠色業務快速增長、資產質量保持穩定」的目標，按年度修訂完善行業信貸政策，明確對綠色低碳產業的差異化支持導向與資源配置力度，推動信貸結構優化。



## 風險管理

### ESG 風險管理體系

本行將氣候因素納入 ESG 風險管理體系，完善風險的識別、評估與監測流程，制定《關於在貸款三查流程中加強對客戶環境和社會風險管控的通知》《關於在授信業務調查、審查階段分析客戶「環境和社會風險」具體要求的通知》，明確信貸業務全流程中的 ESG 風險管理要求，細化各環節審核要點與標準，切實提升 ESG 風險防範能力。

本行嚴格遵循監管要求，定期開展綠色金融審計。2025 年，將綠色金融政策執行情況納入授信業務專項審計重點關注內容，針對審計發現問題進行整改，持續提升綠色金融業務合規性。

### ESG 納入業務全流程

本行將 ESG 及氣候風險納入授信調查、授信審查、貸後管理的全流程管理。

#### 授信調查

- 根據借款人所處行業類型和對環境與社會的影響程度，將借款人分為 A、B、C 三類客戶。
- 盡調內容包括但不限於：土地征用和非自願遷移、爆炸物和化學品管理、污染預防和控制、勞動和工作條件、社區健康和 safety、生物多樣性保護和可持續自然資源的管理、文化遺產保護、供應鏈上的環境和社會風險等。
- 從多渠道全面獲得借款人的環境和社會風險信息，分析評價借款人所面臨的環境和社會風險。
- 對於分類為 A、B 類的客戶，要求借款人提供環境和社會風險信息的相關內容和材料，並根據企業情況採取相應的風險緩釋措施。對環境和社會風險的複雜、嚴重程度難以判斷的借款人及其項目，尋求合格、獨立的第三方進行調查，並向政府主管部門諮詢。

#### 授信審查

- 根據借款人及其項目所處行業、區域特點，針對環境和社會風險的盡調調查內容進行逐項分析、審查，並根據其嚴重程度要求借款人提供合規審查文件，審核相關文件的權威性、完整性和相關程序的合法性。
- 合規文件包括但不限於產業政策和市場准入標準情況，項目審批、核准和備案，用地預審或審批，環境影響評價，社會穩定風險評估，節能評估及國家和省級重點節能企業的節能監測等。

#### 貸後管理

- 貸後檢查中增加《環境和社會管控動態評估表》，對客戶的相關風險進行定性評估，根據評估結果要求其採取相應的風險緩釋措施，並在貸後專項檢查中重點考察該項要求的完成情況。

## ESG 納入信貸政策

本行密切關注高碳行業客戶及項目中涉及的 ESG 風險，結合行業屬性、業務特點制定行業差異化的授信政策，已制定出台 7 個高碳行業的信貸政策，涵蓋煤炭、鋼鐵、有色金屬、火電、化工和其他資源類行業。



煤炭行業

- 優先支持煤礦智能化升級改造項目，包括智能化開採程度較高的大型現代化整裝煤田等；優先支持煤炭清潔利用、煤炭清潔生產等綠色轉型項目。
- 堅持煤炭綠色信貸原則，對違反國家產業政策及環保政策的煤炭企業，不予新增授信，對存量授信逐步調整壓降。



鋼鐵行業

- 優先支持優質龍頭鋼鐵企業兼並重組、節能改造、超低排放等項目，能效水平先進的電爐煉鋼項目，支持高爐工序、轉爐工序達到國家規定能耗標杆水平的企業，推動鋼鐵行業高端化、智能化、綠色化轉型升級。
- 有序壓縮環保負荷重、鋼鐵冶煉產能落後、不具備可持續投資能力的企業。



有色金屬行業

- 適度支持用能指標滿足率高、產能手續齊全、產業鏈相對完善、成本控制強的有色金屬冶煉和深加工企業。
- 逐步壓降化解並主動退出用能指標緊張、開工率過低、區位布局較差、環境污染嚴重、用能成本偏高、財務負擔較重的產能落後企業。



火電行業

- 優先支持煤電低碳化改造和建設，推進煤電節能降碳改造、靈活性改造、供熱改「三改聯動」；優先支持煤電多能耦合及風光水儲多能互補發電、燃氣輪機發電、碳捕集利用與封存、煤氣化聯合循環發電等。
- 禁止介入不達標的單機容量 30 萬千瓦級及以下的常規燃煤火電機組（綜合利用機組除外）；以發電為主的燃油鍋爐及發電機組遵循「先立後改、有序淘汰」的原則推進退出；因政府和民生等有保供任務和特殊需求的除外。



其他資源類行業

- 優先支持礦產資源集約化開發和綠色礦山建設項目。

## 指標和目標

### 氣候相關目標

本行在投融資層面設立氣候目標，相關目標、階段性進展情況以及目標的監察情況，詳見本報告「綠色發展 擘畫低碳可持續未來—發展綠色金融」。本行持續推進自身運營層面的溫室氣體減排工作，啟動覆蓋全行範圍的範圍一、範圍二的碳盤查工作，旨在摸清排放基數、夯實數據基礎，為未來適時披露溫室氣體目標做好充分準備。

### 溫室氣體排放量

計量方法	本行在對溫室氣體排放量進行核算和報告前，確定溫室氣體排放量的合併方法，以界定其組織邊界。合併方法採用世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會發布的《溫室氣體核算體系》中的控制權法。在控制權法下，本行核算所控制業務範圍內的全部溫室氣體排放量，不核算享有權益但不具有控制權的業務所產生的溫室氣體排放量。在採用控制權法時，本行選擇運營控制標準 <sup>1</sup> 。	
範圍一溫室氣體排放輸入資料	活動數據 <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 固定燃燒源：發電機、鍋爐、燃氣灶具</li> <li>• 移動燃燒源：公務車輛</li> </ul>
	排放因子	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用《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)》中的相關要求及排放因子</li> </ul>
範圍二溫室氣體排放輸入資料	活動數據	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 外購電力、外購熱力</li> </ul>
	排放因子	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用基於地理位置的核算方法</li> <li>• 採用生態環境部《關於發布2023年電力二氧化碳排放因子的公告》、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)》相關要求及排放因子</li> </ul>

<sup>1</sup> 統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行。

<sup>2</sup> 本行溫室氣體排放核算活動數據來源於總行、14家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行提供的能源類臺賬數據。其中，暫未考慮無組織逸散排放。

本行範圍一、範圍二溫室氣體排放如下表所示。

指標	單位	2025年	2024年	2023年
溫室氣體排放量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量	7,299.46	9,476.23	9,452.95
人均溫室氣體排放量（範圍一和範圍二）	噸二氧化碳當量/人	1.65	2.17	2.13
——範圍一（直接）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	141.42	158.76	172.39
——範圍二（間接）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	7,158.04	9,317.47	9,280.56



# 發展綠色金融

本行積極響應國家加快經濟社會發展全面綠色轉型的重大部署，主動融入區域高質量發展大局，系統謀劃佈局，統籌推進綠色金融發展。

## 頂層設計

**錨定綠色金融規劃與目標**

本行將綠色金融納入《晉商銀行 2021-2025 發展戰略規劃》，明確將發展綠色金融作為服務實體經濟和加快業務轉型的戰略重點。結合山西省產業特點，制定《晉商銀行關於做好「五篇大文章」的行動方案》（簡稱「行動方案」），明確 2024—2026 年綠色金融發展目標，涵蓋綠色信貸規模及增長要求，致力於通過規劃引領與精準施策，持續加大對綠色、低碳、循環經濟的支持，穩步增強支持山西省低碳轉型金融服務能力，形成具有區域特色的「晉商銀行綠色金融發展模式」。本行董事會審計委員會定期審議綠色金融相關議題，檢視綠色金融目標達成情況，確保綠色金融各項任務有效落實。

**完善綠色金融制度體系**

本行以行動方案為綱領，結合《晉商銀行綠色信貸業務管理辦法》《晉商銀行綠色金融業務審查審批工作規則》《晉商銀行綠色金融品牌提升工作方案》等制度，形成「1+N」綠色金融制度體系，為本行綠色金融發展提供堅實的制度保障。

**加強綠色金融考核力度**

本行增加綠色信貸考核分值，將綠色信貸增速作為重要考核指標，在高級管理層績效考核指標體系中設定綠色金融相關指標，在全行貫徹綠色金融發展理念。此外，本行持續加強綠色金融考核力度，將綠色金融業務考核情況與總行公司金融部及各分支機構考核掛鉤，鼓勵各經營單位開展綠色金融業務。

## 產品創新

本行持續完善綠色金融創新產品體系，打造「綠系列」創新金融產品矩陣，涵蓋貸款業務、貿易融資業務、投資銀行業務等業務領域，形成「綠貸通、綠融通、綠創融、綠直融」等多元化產品，精準對接實體經濟在綠色發展中的多樣化金融需求。

### 晉商銀行綠色金融產品體系

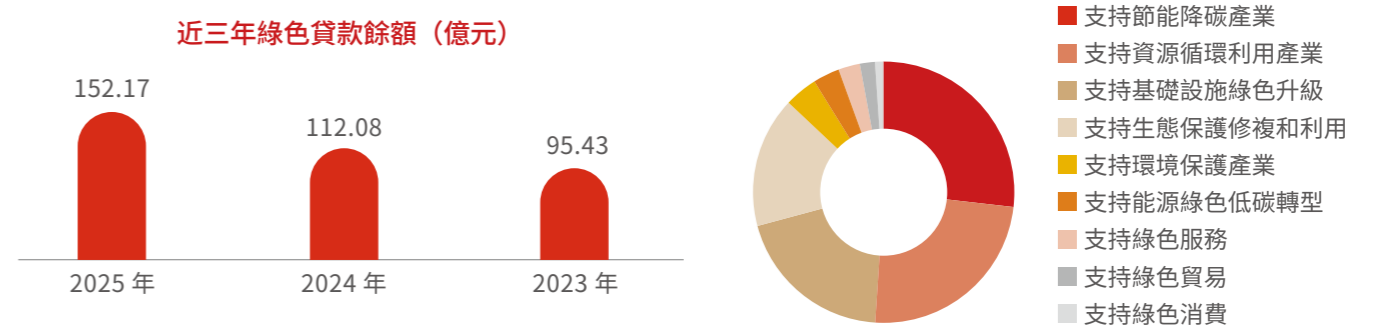
綠貸通	綠融通	綠創融	綠直融
<ul style="list-style-type: none"> <li>合同能源管理貸款</li> <li>可持續發展掛鉤貸</li> <li>園區貸</li> <li>排污權抵押融資</li> <li>耕保貸</li> <li>知識產權質押融資</li> <li>碳排放權質押融資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色信用證</li> <li>綠色保函</li> <li>綠色保理</li> <li>綠色供應鏈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色創新投資</li> <li>國際組織轉貸款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色資產證券化</li> <li>綠色環保產業基金</li> <li>綠色債務融資工具</li> <li>理財直接融資工具</li> </ul>

**案例 落地碳排放權質押貸款業務，激活企業綠色資產**

2025 年，本行積極推動綠色金融產品創新，成功落地碳排放權質押貸款業務。山西某有色金屬企業是山西省溫室氣體重點排放單位名單企業，該模式以企業持有的部分碳排放權為質押標的，將無形的環境權益轉化為可量化的融資資產，有效盤活企業碳資產價值，不僅幫助企業拓寬融資渠道，更將減排成效與金融服務深度綁定，激發企業減排的內生動力。

## 綠色信貸

截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 152.17 億元，其中支持節能降碳產業 43.05 億元，支持環境保護產業 8.60 億元，支持資源循環利用產業 36.81 億元，支持能源綠色低碳轉型 7.25 億元，支持生態保護修復和利用 23.79 億元，支持基礎設施綠色升級 29.42 億元，支持綠色服務 2.14 億元，支持綠色貿易 0.94 億元，支持綠色消費 0.17 億元。



**案例 助力打造山西氫能技術新高地**

本行持續加大對山西某集團的綠色金融支持力度，累計授信規模超百億元，助力企業加快構建涵蓋煤炭清潔利用、現代煤化工及氫能開發在內的綠色低碳產業體系。圍繞清潔能源與氫能發展，本行重點支持其一批綠色示範項目建設與落地，包括支持其依托焦化幹熄焦餘熱發電開展水電解製綠氫，建成全國首套利用幹熄焦餘熱發電製取綠氫的示範項目，支持研發的全國首套 250KW 單堆氫燃料電池動力系統「鯤·運 200」，填補國內相關技術空白，成功獲批山西省氫能成果轉化基地及關鍵技術中試基地，為山西能源結構優化、綠色轉型發展注入新動能。

**案例 成功落地綠色併購貸款**

2025 年，本行成功落地綠色併購貸款，助力山西某新能源公司收購合成天然氣及高純氫生產線項目，資產標的 1.71 億元，併購貸款融資 1 億元。通過此次收購生產線項目，企業將原焦炭生產過程中的副產品焦爐煤氣，作為優質原料，進行焦爐煤氣甲烷化和高純氫製備，不僅實現焦爐煤氣由「廢氣」向「綠色資源」的價值轉變，更推進產業鏈的縱向延伸，是本行以併購金融工具助力傳統產業「減碳增綠」的有力探索。



### 案例 長治分行打造「綠色金融 + 紅色文旅」融合發展樣本

黃崖洞文化旅遊區是山西省長治市「紅色 + 綠色」複合型旅遊目的地，在全國範圍內具有獨特性、稀缺性與示範價值，是廣續紅色血脈、踐行生態保護的重要載體。2025 年，本行長治分行精準對接黃崖洞文化旅遊區創建國家 5A 級景區需求，針對文旅項目建設周期長、資金需求階段性的特點，量身定製「中長期項目貸款 + 短期流動資金貸款」的綜合性金融服務方案，專項用於旅遊區生態開發、基礎設施綠色升級，探索出「綠色金融 + 紅色文旅 + 生態保護」的融合發展新模式。

## 綠色債券

本行積極參與綠色金融產品創新與服務，大力推動綠色金融發展。2025 年，本行通過分銷渠道支持綠色債券 2 支，總金額 0.80 億元；支持發行可持續發展掛鉤債券 3 支，總金額 0.45 億元。

## 踐行綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，制定《晉商銀行綠色行動方案》，面向全行發布「『綠色辦公、低碳生活』——致全體員工共創節約型機關」倡議書，共同營造節能減碳、綠色發展的企業文化氛圍，提升全員環保意識與行動自覺。

## 能源與水資源管理

本行堅持精細化管理原則，逐步對空調、照明等設備進行節能改造，在辦公區域、職工餐廳等張貼綠色節能標識，提醒員工節約能源、踐行節約行動。本行推進水資源節能管理，採用節水型衛生潔具，提升用水效率。在水資源獲取方面，供水保障充分，未面臨任何水資源供應問題。

## 排放物管理

在廢氣排放方面，本行積極倡導綠色出行方式，鼓勵員工在非緊急公務情況下優先選用公共交通。在使用公務車輛時，嚴格執行多人共乘原則，有效降低車輛空駛率，持續推動運營低碳化。在廢水排放方面，作為金融機構，本行業務運營不涉及工業廢水排放。針對辦公場所產生的少量生活廢水，嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規，確保合規排放，2025 年，本行未發生因環境污染受到行政處罰事件。

## 廢棄物管理

在紙張與辦公用品管理方面，本行持續優化協同辦公系統，建立數字化辦公流程，實現線上高效處理，從源頭上減少紙張使用，切實踐行低碳環保理念。嚴格開展辦公用品管理，控制一次性辦公用品和耐用類耗材的領用申請，提倡採用多部門共享共用的形式，避免重複領用和浪費，提高辦公資源的利用效率。文明用餐方面，積極倡導「不剩一粒米」的文明用餐理念，通過加強宣傳教育、優化供餐方式等舉措，引導員工養成文明用餐、節約糧食的良好習慣。

本行加強垃圾分類回收，逐步減少有害垃圾和無害垃圾的產生，設立「環保回收箱」，按要求分類投放垃圾，在辦公（營業）場所設置廢舊物品回收點，最大化物品再利用，減少環境污染，保護生態環境。

作為非生產型金融服務機構，本行業務不涉及生產的製造環節，因此本年度本行的環境目標為將運營過程中的能源總耗量、總耗水量、廢棄物排放控制在合理水平。

## 傳播綠色理念

本行秉持綠色發展理念，積極踐行企業社會責任，全方位推進環保公益事業，通過組織員工參與環保志願活動等多種形式，以實際行動支持美麗中國建設。



### 案例 本行開展「綠動青春 植此青綠」植樹活動

2025 年，本行組織 50 餘名員工赴太原市植物園，開展「綠動青春 植此青綠」主題植樹活動。現場一派熱火朝天的勞動景象，大家分工協作，揮鋤挖土、扶苗填坑、提水澆灌，各個環節銜接有序、配合默契。此次活動不僅提升員工保護生態環境的意識，更以實際行動踐行建設綠色銀行、守護綠水青山的責任與擔當。



晉商銀行牢牢把握「以人民為中心」的發展思想，構建全方位、多層次的「大消保」工作格局，夯實消費者權益保護責任，切實守好人民群眾「錢袋子」。聚焦客戶體驗優化，持續加強暖心服務建設，關愛特殊群體，傾聽客戶聲音，致力於打造有溫度、有擔當的金融服務品牌。

47  
科技創新引領

51  
保障客戶權益

58  
提升服務體驗

61  
強化信息安全建設

# 數智賦能

## 傳遞金融暖心服務



# 科技創新引領

本行積極響應中國人民銀行等七部門出台的《推動數字金融高質量發展行動方案》，強化數字技術支撐能力，夯實數據治理與融合應用能力基礎，建設數字金融服務生態，提升數字化經營管理能力，持續推動經營模式和價值體系整體性轉變，致力於把晉商銀行打造成三晉人民滿意的數智化銀行。

## 系統完善頂層設計

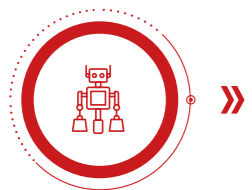
本行持續完善信息科技治理體系，建立健全信息科技組織架構，設立首席信息官（CIO），下設信息科技管理委員會，統籌總行信息科技部、數字金融部協同運作，構建起決策科學、管理規範、執行高效、協同聯動的信息科技治理與組織運行體系。

本行制定 44 項信息科技制度，構建涵蓋「項目管理—資源保障—安全合規—運維支撐」全流程管理框架，形成「分層管控、協同聯動」的制度運行體系。建立《晉商銀行科技項目自主研發專項獎勵方案》等創新激勵方案，鼓勵員工參與研發創新，致力於建立專業化、複合型的金融科技人才隊伍。

## 智能驅動服務升級

本行以「科技賦能業務」為核心，圍繞 RPA、大模型、智慧化等技術方向，落地涵蓋運營、風控、營銷、服務的多元化科技創新項目，通過跨部門協同與外部聯動，創新數字金融產品和服務，全面提升金融科技對核心業務的支撐能力和價值創造水平。

### 深化 RPA（全流程自動化機器人）應用



- 落地 25 個場景，覆蓋運營管理、個人信貸等領域，累計節約人工操作時長約 23,000 小時。
- 開發信貸業務征信風險實時監控機器人，實現貸後風險的自動化監測預警。

### 布局大模型技術研發



- 推進 10 個大模型應用場景，包括研發「財小秘」智能體提供資產配置建議、開發「智能審單」系統實現憑證自動審核等。

### 拓展智慧化服務場景



- 自主研發公眾號及數字名片應用，賦能場景化營銷，已在內部及各網點全面推廣落地，顯著提升運營效率。
- 為某公司量身定製專屬公眾號平台與企業數字名片解決方案，通過科技賦能將其拓展為本行「碼上貸」客戶，形成可複製、可推廣模板，為批量拓展同類企業客戶積累豐富經驗。
- 探索數字人技術應用，服務內部培訓和會議場景，提升管理與服務的智能化水平。
- 推出智慧大屏、智能排隊等場景，涵蓋運營交易量實時監控看板等，進一步完善智慧服務體系。



### 案例 「AI 智能審單」對公帳戶服務全新升級

2025 年，本行 AI 智能審單與虛擬助手「晉寶」順利落實應用，標誌著對公服務邁入智能化服務新階段。目前，該系統已全面運用於企業開戶線上預約審核環節，通過構建「智能識別、邏輯推理、人機協同、異常熔斷」的運行機制，重構本行對公賬戶服務體系。系統上線以來，企業開戶線上預約至網點確認的最短辦理時間縮短至 4.56 分鐘。憑藉卓越的實踐成效，年內已有多家同業機構前來調研交流 AI 審單業務場景。



企業開戶線上預約至網點確認的最短辦理時間縮短至

**4.56** 分鐘



### 案例 「財小秘」開啟智能財富顧問新篇

本行基於人工智能大模型及 MCP 智能體技術，打造高度個性化的智能財富顧問——「財小秘」助手。它以大語言模型作為通用推理引擎，通過引入 MCP 智能體機制，對客戶診斷、資產配置規則、產品准入條件等進行模組化封裝，使大模型能夠按業務規則自動調用工具、組合能力並生成結果，為理財經理提供實時、可解釋的決策支持。

「財小秘」解決傳統理財服務中存在的信息孤島和人工分析效率低下的問題，通過智能化模型，有效避免產品推薦不精準、客戶需求無法及時捕捉的問題，提升營銷成功率和服務專業度。在資產配置建議中，構建多元化客戶需求場景，通過「循序漸進、查漏補缺」的方式，提高業務拓展的效率和成功率。

### 案例 打造網點運營智能監測駕駛艙

本行堅持「以客戶為中心」，緊扣「優體驗、強賦能、防風險」目標，創新打造網點運營智能監測駕駛艙，全面賦能網點運營效能提升。依托該駕駛艙，本行實現網點布局科學優化與人力資源精準配置，有力推動跨條線業務融合與全員能力升級，構建起協同高效的運營服務新模式。運營人員主動走出櫃檯、融入廳堂，為客戶提供全流程引導服務，切實優化客戶體驗。這一數字化轉型實踐，不僅夯實了運營服務基礎，優化了網點服務結構，也不斷推動客戶服務質效與經營管理水平邁上新臺階。



▶ 網點運營智能監測界面

## 夯實科技支撐底座

本行以基礎平台架構與標準化組件為核心支撐，通過模塊化服務與高可用設計，持續推進業務中臺和技術中臺能力建設，不斷提升可複用、低耦合能力，支撐業務快速迭代與穩健運行。

### 技術中臺

- 同步建設代碼質量分析與審核能力管理平台，引入自動化代碼掃描工具與統一規則引擎，實現代碼質量標準化管理，顯著提升評審效率與質量管控水平。
- 建設可觀測監控平台，構建運維知識圖譜，借助智能算法實現動態告警，支撐主動根因定位與精細化指標檢測，持續完善智能運維體系。
- 搭建高效智能AI中臺，建設完善算力資源池、OCR模型訓練平台、智能知識庫等AI底座，推廣智能識別、智能問答、智能審單、辦公助手、智能保函審核等多個場景應用落地。

### 業務中臺

- 持續開展企業級能力的集約沉澱與高效共享，通過建設核心系統信創改造、渠道整合信創及能力中心優化、消息發送管控機制優化等多個重點項目，持續沉澱和完善名單中心、合約中心、消息中心、限額中心等能力中心，搭建模塊化、標準化、可複用的業務組件與能力服務，提升業務場景需求響應速度，高效支撐多業務、多渠道快速落地。

## 攜手共建數字生態

在內部建設方面，本行持續優化科技人才引進、培養與激勵機制，建設涵蓋算法開發、系統架構、數據挖掘、產品設計等多領域的專業團隊。通過「傳幫帶」與專項培訓相結合的方式，不斷提升團隊整體研發能力，為科技強行建設提供堅實人才保障，不斷增強本行數字金融發展動能。在外部合作方面，本行始終秉持開放合作理念，攜手科技公司、核心企業及平台機構，共建開放、協同、創新的數字生態圈。

### 案例 舉辦 AI 應用大會，共謀智慧銀行藍圖

2025年，本行以「智慧銀行 AI 賦能」為主題的 AI 應用大會隆重召開，總行行領導、總行部室及分行領導出席會議。會議同時邀請深耕於 AI 創新研究和應用的北大教授及部分合作企業的行業專家。在圓桌論壇環節，與會嘉賓針對 AI 技術應用於銀行業服務客戶、管理風險和創新產品等方面的真實場景下的痛點和難點進行深入剖析，結合各自在學術研究、應用實踐中的經驗進行探討和分享。本次會議不僅是學術智慧與行業經驗的交匯，更彰顯本行推進金融科技創新的決心。未來，本行將持續深化 AI 技術應用，以科技之力賦能高質量發展。



▶ 本行舉辦 AI 應用大會，探索 AI 創新應用的新模式

### 案例 科大訊飛與晉商銀行簽署戰略合作協議

2025年，本行與科大訊飛股份有限公司簽署戰略合作協議。根據合作協議，雙方將基於現有智能中臺和知識庫的建設成果，進一步深化 AI+ 能力平台應用，拓展多元化服務場景，重點推進星火大模型在金融領域的創新應用與戰略合作。此次戰略合作協議的簽署，標誌著雙方將在人工智能技術金融應用、前沿技術趨勢研究等領域開展深度合作。



▶ 本行與科大訊飛戰略合作協議簽署儀式

## 保障客戶權益

本行高度重視消費者權益保護，將消保理念全面融入公司治理、經營發展戰略和企業文化建設，建立健全消保工作機制，加強投訴管理，深化員工消保意識與能力，積極構建「大消保」工作格局。

### 完善消保體系

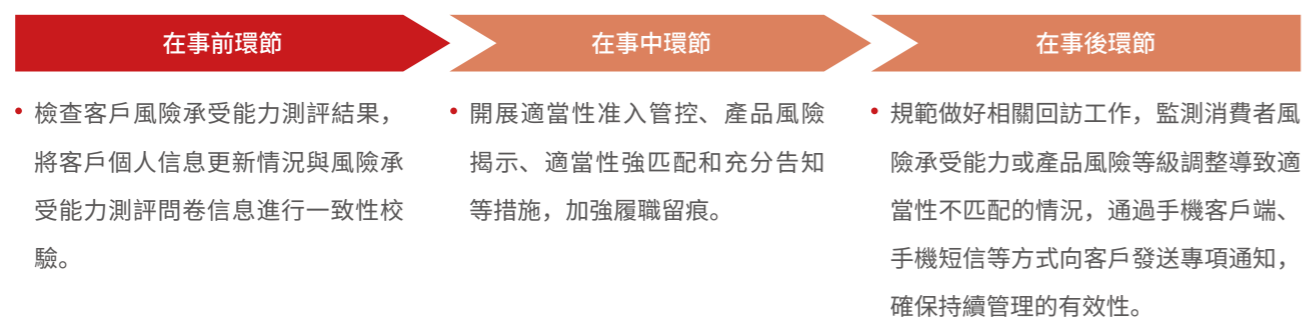
本行建立完善的消費者權益保護組織架構，在董事會層面設置消費者權益保護委員會，作為本行消費者權益保護工作的決策機構，負責制定相關規劃、審議重大事項。在高級管理層成立消費者權益保護工作委員會，嚴格落實董事會消費者權益保護委員會的決策，推動全行消費者權益保護工作執行。在總行層面設置消費者權益保護部，配備專崗人員，確保消費者權益保護工作在基層落地實施。

### 產品和服務審查機制

本行制定《晉商銀行消費者權益保護審查實施細則》，建立健全審查主體分級管理機制，規範「七步走」審查流程，確保審查工作標準化、流程化運行。審查範圍覆蓋個人儲蓄、信用卡、代銷、個人貸款、自營理財等業務領域，審查環節涵蓋設計開發、定價管理、協議制定、營銷推介等產品全生命周期，實現從源頭到終端的全流程風險把控。2025年，進一步出台《關於進一步強化消費者權益保護審查工作的通知》《關於進一步明確營銷宣傳領域重點產品消保審查要點的通知》，圍繞信息披露、公平交易、個人信息保護、風險提示、定價管理五大維度，針對存款、貸款、理財、基金、保險、信用卡等不同產品類型，細化各環節審查標準與要求，不斷提升消費者權益保護審查的深度與精度。

### 適當性管理機制

本行嚴格履行適當性管理義務，構建覆蓋事前、事中、事後的全流程適當性管理體系，確保消費者購買的產品與服務都與其風險承受能力相匹配。



本行制定差異化服務政策，針對老年群體，細化風險等級控制要求，明確規定配置的理財及代銷產品的風險等級不得高於R2級。在雙錄服務環節，嚴格執行二次風險提示，設置更加嚴格的雙錄視頻質檢標準，對銷售行為進行全方位檢查評估，切實保障老年客戶的合法權益。

### 開展專項審計

根據《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》的相關規定，本行建立常態化的消費者權益保護內部審計機制，每年對消費者權益保護工作開展專項審計，重點關注消費者權益保護體系建設、管理機制運行、糾紛化解、服務收費等方面內容。2025年，開展年度消費者權益保護專項審計，對審計發現問題及時督促相關部門積極落實整改。

### 加強消保培訓

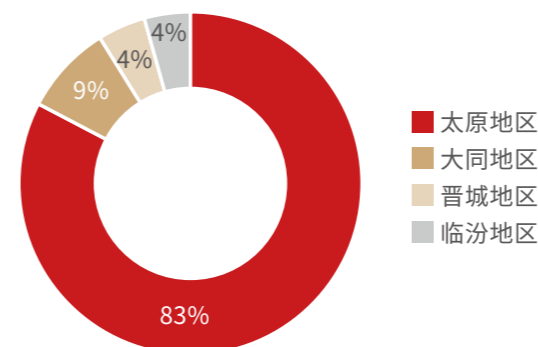
本行建立系統化消保培訓機制，圍繞「分層分類、精準施教、實效導向」原則，制定《2025年消費者權益保護培訓計劃》，採用「線上+線下」「理論+實操」「案例+模擬」「競賽+分享」融合模式，培訓對象覆蓋行領導、消保部負責人與消保崗位人員、支行行長、各業務崗位人員及新入職人員等各層級員工，培訓內容涵蓋政策法規解讀、崗位合規技能、投訴處理實操、經驗互鑒分享等，通過「考試+問卷+實操+競賽」多維評估培訓效果，確保全員熟練掌握消保知識與技能，切實提升全行消保工作質效。2025年，本行消保培訓考試合格率高達100%。

### 客戶投訴管理

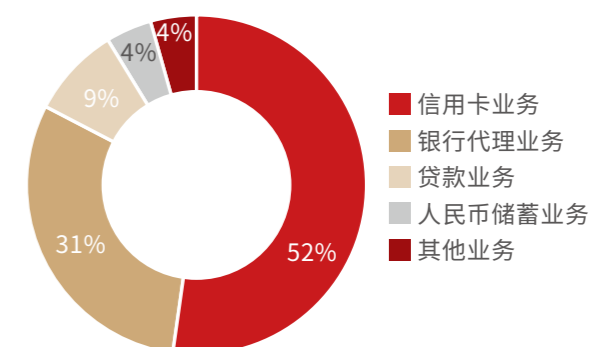
本行制定《晉商銀行金融消費者權益保護工作管理辦法》《晉商銀行消費者權益保護考核辦法》《晉商銀行消費投訴處理實施細則》《晉商銀行重大消費投訴處理應急預案》《晉商銀行金融糾紛多元化解工作指引》等制度文件，為投訴處理及壓降工作提供制度保障。建立投訴會商、通報機制、重點業務領域溯源整改機制、員工服務獎勵等一系列機制，圍繞「事前抓好矛盾糾紛防範化解工作、事中妥善處理工單及首次投訴、事後強化投訴閉環管理及溯源整改」的工作要求，明確「深入排查、集中治理、溯源整改」三階段任務，精準查找薄弱環節和風險隱患，不斷從產品開發、銷售管理、客戶服務、操作流程等方面予以改進，以實現監管投訴引導率顯著下降為目標，致力於切實提高客戶滿意度及消保治理水平。2025年，本行納入監管通報的消費投訴共23件，較去年同期減少18件，降幅43.90%，投訴辦結率達100%。



按投訴地區劃分的消費者投訴占比



按投訴業務類型劃分的消費者投訴占比



## 投訴受理渠道及處理流程

本行研發消費者投訴管理系統，實現全渠道客戶投訴的統一歸集與信息化管理。在移動客戶端、營業場所、產品或服務合約中全面公示投訴渠道，確保投訴渠道暢通。完善「受理—流轉—處置—反饋」投訴全流程閉環管理機制，確保客戶訴求得到及時響應與妥善解決。



## 踐行責任營銷

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等法律法規和監管文件要求，制定《晉商銀行金融營銷宣傳管理實施細則》《晉商銀行關於進一步規範員工營銷行為的通知》《晉商銀行關於再次規範員工營銷行為的通知》《晉商銀行關於進一步規範代銷業務開展的通知》《晉商銀行關於規範個人存款營銷宣傳行為的通知》等制度文件，聚焦營銷銷售「合規性、透明度、可追溯」，通過規範營銷宣傳、完善信息披露、強化銷售回溯、嚴控合作機構，切實防範營銷銷售環節消保風險，保障客戶合法權益。

### 責任營銷舉措

- 
**尊重消費者真實意願**  
 提供金融產品及服務時，無附加不合理條件、強制或變相強制消費者接受非必要產品 / 服務的情形，未出現強制捆綁、搭售產品的行為。
- 
**加強話術與行為規範**  
 持續加強對客戶經理的規範引導，嚴格規範營銷話術和行為準則，明確禁止員工私自印製宣傳材料或產品信息卡，從源頭防範信息誤導與合規風險。
- 
**履行風險告知義務**  
 確保在營銷推介過程中將產品特性、風險等級等關鍵信息充分、準確、清晰地傳達至客戶，以規範專業的服務形象，守護客戶信任與合法權益。
- 
**杜絕不當營銷宣傳**  
 禁止營銷內容片面、誇大、虛假陳述，禁止利用虛假信息欺騙、誘導客戶點擊營銷內容的行為，禁止誘使消費者提前解除合同損害其利益。
- 
**強化營銷宣傳監測與整改**  
 對營銷宣傳活動實施全流程有效監測，建立問題整改問責機制，確保發現的問題及時處置閉環。
- 
**規範銷售人員資質管理**  
 杜絕無資質人員銷售產品的情況，禁止將銷售業績作為銷售人員唯一考核指標。
- 
**建立健全合規營銷懲處機制**  
 採取積分、問責等方式進行處罰，有效提升基層網點服務質量，杜絕不當營銷行為。

## 客戶安全管理

本行始終將客戶安全置於首位，持續強化基層網點安防能力，積極推進智慧安防體系建設。2025年，本行對5個網點進行新改建，著力營造更安全、更可靠的網點服務環境，切實守護客戶人身安全。

在客戶財產安全保障方面，本行不斷完善電信網絡詐騙防範機制，堅持將反詐知識深度融入日常業務培訓，深化與公安機關的聯防聯控協作，構建「事前防範、事中阻斷、事後追蹤」的全鏈條防控體系，對異常交易精準識別與事前幹預，切實築牢反詐「防火牆」，守好人民群眾「錢袋子」。2025年，本行成功攔截電信網絡詐騙交易102起，累計堵截涉詐資金791.65萬元。

### 案例 本行組織召開 2025 年上半年運營條線工作會暨電詐治理警銀聯動宣傳交流

2025年8月，本行召開2025年上半年運營條線工作會暨電詐治理警銀聯動宣傳交流會，總行行領導、各分行分管運營行長、運營管理部負責人、運營主管及部分支行行長參會。會議明確在運營提效、風險防控等方面的核心發展路徑，全體參會人員前往太原市反詐宣傳教育基地開展沉浸式專題學習活動。此次理論與實踐相結合、互動體驗與交流研討並重的學習模式，有效提升參會人員對電詐最新趨勢、作案特點與防控重難點的認識，進一步強化全行電詐風險防控能力與責任感。

## 金融知識普及

本行始終秉持「以人民為中心」的服務理念，高標準打造金融教育宣傳平臺（以下簡稱「金教平臺」），構建「五個一」特色服務體系，通過政策宣傳、案例賦能等舉措，推進開展「五進」工程，為社會公眾提供全周期、多層次的金融知識普及服務，有效提升消費者金融素養，助力構建和諧健康的金融消費環境。2025年，開展金融教育活動1,361次。

### 一牌築平臺

在太原市核心商務區，打造集知識科普、互動體驗、專題培訓於一體的綜合金教平臺，目前已發展成為服務周邊社區、支撐30餘家網點金融教育活動的重要平台，累計接待市民逾萬人次。

### 一隊鑄先鋒

凝聚消保力量，組建金融知識傳播的生力軍，通過舉辦講座、發放宣傳資料、現場諮詢等方式，向廣大群眾普及金融知識，解答金融疑問。

### 一域聚主題

金教平臺聚焦「科學投資、依法維權、防非打非、助老助殘」四大主題，積極開展宣傳活動。

### 一鏈織屏障

針對「代理維權」「虛擬貨幣投資」等新型風險，金教平臺構建「監測—預警—處置—教育」全鏈條防控機制；通過短信等多種渠道發布警示，設立渠道矩陣；製作議案說險、主題宣傳短視頻；結合客戶畫像，向老年客戶高頻推送「保健品投資騙局」提示，向年輕客群側重警示「校園貸」「刷單詐騙」。

### 案例 金融知識進校園，銀校攜手護青春

為築牢校園金融安全防線，提升學生金融素養，本行聯合南內環街支行走進山西財經大學，開展「了解金融基礎知識 防範不良校園貸」主題宣教活動。活動現場，工作人員化身「金融導師」，從常見的「低息誘惑」「暴力催收」套路，到真實發生的借貸悲劇，工作人員用通俗易懂的語言，深入淺出地講解金融基礎知識，向同學們揭開不良校園貸的「偽裝面紗」，引導學生樹立正確消費觀，遠離非理性借貸陷阱。



▶ 工作人員向學生講解金融知識

## 案例 金融知識進社區，守護居民錢袋子

2025年，本行聯合轄內社保支行走進梧桐院社區，開展以「揭秘常見詐騙手段，守護您的錢袋子」為主題的金融知識宣傳活動，為社區居民送上反詐「安全錦囊」。活動現場，工作人員化身「反詐先鋒」，結合數據與案例，深度剖析嚴峻反詐形勢，將「冒充公檢法」「虛假理財」等新型詐騙的運作套路逐一拆解，居民參與踴躍互動，在趣味答題中築牢防騙意識。



在梧桐院社區，工作人員講解反詐金融知識

## 案例 警銀醫聯動築牢反詐防線

為進一步增強社會群體的金融安全意識，提升防範電信詐騙的能力，本行聯合轄內解放南路支行，攜手太原市公安局反詐中心、山西省腫瘤醫院在太原市迎澤公園開展「『雙防』宣傳進公園，反詐知識入人心」主題宣傳活動。活動現場，工作人員重點針對老年人開展反詐宣傳，圍繞「養老服務」「養老產品」「以房養老」等涉老詐騙行為，切實叮囑老年人守好「錢袋子」。



本行開展「雙防」主題宣傳活動，切實守護百姓「養老錢」

## 案例 開展「最美夕陽紅」活動，築牢老年群體金融防詐意識

2025年，本行晉陽支行成功舉辦「最美夕陽紅」適老金融防詐知識宣講活動。活動中，工作人員用通俗易懂的語言揭示了常見詐騙手法，涵蓋「高息理財」陷阱、「養老金帳戶」詐騙、電信詐騙、非法集資等典型金融風險點，並提供了實用的防範建議，有效提升老年群體的金融安全意識。



適老金融防詐知識宣講活動圓滿舉行

# 提升服務體驗

本行堅持「以客戶為中心」的服務理念，持續推進服務可及性，打造覆蓋全旅程的陪伴式服務體驗，加強特殊群體關懷與服務，暢通客戶意見反饋渠道，積極傾聽意見，不斷提升客戶滿意度與服務質量。

## 推進服務可及

### 線下網點

本行持續優化線下服務網絡，致力於為客戶提供更便捷的金融服務。截至2025年末，本行已設立152家線下網點，其中32家網點位於縣域及縣以下地區，進一步增強偏遠地區的金融服務覆蓋，切實滿足當地客戶的需求。

在網點服務方面，本行成為山西省內首家引入對公智能機具的城商行。基於原個人業務的基礎，創新推出集單位賬戶開立、簽解約、賬戶啟用、賬戶變更等多項對公業務功能於一體的新型智能設備，推動櫃員作業向廳堂智能化轉移，大幅提升運營效率和服務質量。

### 手機銀行

本行推出手機銀行7.0版本，以「用戶為核心、渠道為橋梁、場景為驅動、產品為基石」為核心，專注客戶體驗、拓展智慧場景，打造集便捷性、安全性、個性化於一體的移動金融服務新標杆。2025年，手機銀行業務筆數超1,600萬筆。

#### 數據驅動風控 升級，築牢資 金安全防線

- **交易行為風控**：全面升級智能風控體系，對重點關鍵交易行為實現實時監測與智能分析，精準識別異常交易並觸發動態風控規則。深度優化與迭代風控策略，結合大數據分析技術，系統實現風險前置攔截機制，有效攔截潛在風險。
- **多維身份認證**：進一步強化認證體系，通過多維度驗證手段，大幅提升交易身份確認的準確性與安全性。

#### 拓展「金融+生 活」邊界，推進全 場景服務進階

- **生活場景服務**：深化金融服務與生活場景的融合賦能，聚焦便民繳費、生活消費、城市出行、健康醫療、數字人民幣五大核心場景，持續拓展生活場景服務，連接民生服務。

#### 科技創新重塑， 智能化服務再 升級

- **升級業務能力**：新增醫保電子憑證功能，推動醫療場景服務便利化；上線理財對賬單功能，幫助客戶直觀掌握投資收益情況；持續優化多人轉賬等手機銀行高頻功能，提升業務辦理效率與使用體驗。
- **智能識別升級**：全面提升手機銀行OCR識別功能體驗，圍繞精準識別、高效處理與場景適配三大維度，系統升級OCR識別與處理能力。

## 網上銀行

本行對個人網銀用戶體系進行全面合並與升級，從渠道、產品、功能、流程和交互等多維度進行整合，旨在實現電子銀行渠道個人客戶的統一管理和數據互通，減少系統間的重複開發與運維成本，降低多平台管理的複雜性。整合後的個人網銀系統將進一步提升客戶使用便捷性，簡化操作流程，提升整體客戶服務體驗與操作效率。2025年，網銀交易筆數超270萬筆。

## 移動櫃面

本行上線移動櫃面功能，提供上門開卡、產品簽約、借記卡密碼重置、賬戶核實和人臉識別認證等服務，客戶無需前往網點即可完成多項操作，場景化的個人綜合開戶及簽約功能，業務處理效率提升60%，大幅提升了金融服務的便捷度和靈活性。

## 遠程銀行

本行持續深化客戶服務體系建設，以先進的計算機電話集成技術為支撐，整合電話自助語音、人工服務及智能機器人（含語音導航與文本交互）等多元化服務模式，為客戶提供涵蓋業務諮詢、查詢、辦理、意見建議及投訴處理在內的全方位金融支持，全面滿足客戶的多樣化需求。

在此基礎上，依托智能客戶服務體系，着力打造「零接觸」銀行服務模式。通過持續優化客服中心系統流程、拓展服務邊界，推動客服中心從傳統的服務支持向智能化、個性化、高效化方向轉型升級，逐步發展成為以客戶經營為核心的「經營中心」。2025年，本行啟動遠程視頻三期項目建設，進一步拓展服務應用場景，優化業務办理流程，持續提升客戶服務體驗，為客戶提供更加高效、便捷、安全的金融服務。

## 優化服務體驗

### 客戶服務管理體系

本行深化「新廳堂·心服務」品牌，制定《廳堂現場環境管理規範》《網點廳堂一體化管理規範》等客戶服務管理制度，同步配套下發《廳堂一體化管理手冊》《現場環境定置定位管理手冊》以及《廳堂一體化管理賦能包》等操作規範，共發布37個標準服務視頻，構建貫穿客戶全生命周期旅程陪伴式服務體系，通過建立健全服務標準、完善質量控制機制、加強人員培訓賦能，推進客戶服務從標準化驅動向價值創造全面升級。

### 加強特殊群體服務

本行為特殊群體提供有溫度的金融服務，制定《晉商銀行特殊人群服務規範》《晉商銀行老年客戶服務場景化視頻》《晉商銀行老年客戶服務指引》，優化服務標準；針對傳統和智能化金融服務，建立一系列差異化、有針對性的適老服務機制，全方位優化老年人金融服務體驗。

### 優化傳統服務方式，提升銀發服務體驗

#### 網點設施

- 秉持「以客戶為中心」的服務理念，將適老化服務理念融入網點選址及建設中，圍繞老年客戶需求，合理科學進行網點分布和功能布局。
- 圍繞老年客戶在視覺、聽覺、行動和認知四個方面的需求，打造全面適老化服務體系。視覺方面，提供可調節的老花鏡、放大屏幕的電子叫號機，簡化複雜業務流程的展示。聽覺方面，配備便攜式助聽器和語音計算器，並要求員工放慢語速、使用簡潔語言。行動方面，設有愛心窗口，並提供全程陪同服務。認知方面，幫助老年客戶逐步適應新科技，確保按規定進行風險提示和嚴格履行「三問一告知」義務。
- 報告期內，本行首家「銀發」示範網點——晉商銀行橋頭街支行正式開業。該網點對適老化基礎設施進行全面升級，提供清晰標識指引、人工愛心服務等，確保老年客戶享受貼心服務。

#### 客服熱線

- 在客服熱線增設老年客戶專屬菜單，提供自動識別年齡的快速接入功能，結合「一鍵轉人工」和「快捷入口」服務，簡化語音導航層級，確保7\*24小時隨時為老年客戶解答問題、辦理業務。
- 客服團隊具備基本的方言溝通能力，更好滿足老年客戶的語言需求，提升服務的親切感與有效性。

### 用好智能科技成果，彌合老年數字鴻溝

#### 手機銀行 App

- 推出手機銀行 App 關愛版，完成主要功能界面交互的改造，新增幫助中心，支持一鍵快速撥打客服電話，增加人工客服、語音播報等，以適應老年客戶的使用需求。

#### 智能機具

- 智能機具推出「長者模式」專屬界面，提供9項高頻交易設置專屬菜單，對界面字體、色彩及對比度進行優化，提升識別舒適度與操作便利性。



#### 案例 用手語架起溝通橋梁，打造無障礙金融體驗

2025年，本行臨汾分行迎來一位中年男士，他雙手急切比劃，急需幫助。分行員工憑借在培訓中學到的手語技能，迅速與客戶進行有效溝通，引導他來到STM智能服務區。在服務過程中，員工不僅用手語進行簡潔解說，通過豎起手指來強調關鍵步驟，確保客戶準確理解每一個操作流程。服務過程中，員工表現出高度的耐心與專業，努力消除語言障礙，讓客戶感受到溫馨與關懷。



▶ 本行員工提供手語解說服務

## 傾聽客戶之聲

本行按季度開展客戶滿意度調查工作，確保全面了解客戶需求與意見。在微信公眾號上線「晉言晉語，晉善晉美」客戶意見收集平台，從服務環境、服務能力、服務流程、服務內容、服務態度等維度，鼓勵客戶對本行的產品、服務及體驗提出寶貴建議。

本行高度重視客戶反饋，針對客戶反饋意見，優化金融產品和服務流程，制定改進措施，切實提升服務水平，持續優化客戶體驗，推動本行服務質量的全面提升。2025年，客戶滿意度達99.66%。

## 強化信息安全建設

本行將信息安全視為全行業務的生命線，高度重視網絡和數據安全工作，建立健全網絡安全責任制，嚴格落實黨管風險的主體責任，已建立較為完善的網絡安全組織架構和技術防護體系。2025年，本行信息系統安全穩定運行，未發生重大信息安全事件。

## 加強信息安全治理

本行遵循「誰主管誰負責、誰運維誰負責、誰使用誰負責」原則，建立自上而下的信息安全管理架構，明確各層級信息安全的責任與協同機制，確保信息安全相關工作落地執行。

### 信息安全組織架構

#### 網絡與信息安全領導小組

- 以黨委書記、董事長為第一責任人。
- 負責統籌協調全行網絡與信息安全重大問題，研究制定本行網絡與信息安全的發展戰略、建設規劃和制度規範，監督各單位網絡與信息安全責任落實。

#### 信息科技管理委員會

- 負責安排部署網絡與信息安全相關工作，統籌協調網絡與信息安全重大問題，並定期審閱網絡和信息安全工作報告。

#### 總行科技信息部

- 負責網絡安全工作的具體協調和落實。
- 負責採取管理和技術措施，保障網絡基礎設施安全、網絡運行安全、數據安全和信息安全，有效應對信息安全事件。

#### 總行部室及分支機構

- 配合開展網絡安全事件處置。
- 落實網絡安全自查及問題修複。

本行制定《晉商銀行網絡安全管理辦法》《晉商銀行數據安全管理辦法》《晉商銀行信息安全管理評審管理辦法》等一系列制度文件。在數據安全管理方面，相關制度對數據全生命周期的管理要求作出明確規定，並規範數據加密、最小權限訪問控制、匿名化處理等安全措施的實施要求，確保各項數據安全管理要求得到有效落實，為全行數據安全管理工作奠定制度保障。

## 升級安全保障措施

本行始終視信息安全保護工作作為全行重點工作，建立全方位、多層次信息安全技術防護體系，實現安全防護、監測預警、第三方安全管理、災難應急與恢復、安全可溯等安全保障與網絡信任功能，提升數據全生命周期安全防護能力。

### 安全監控與防禦

- **持續加強外部安全漏洞監測：**開展7\*24小時的釣魚網站及仿冒App監測及處置工作；對重要互聯網應用進行7\*24小時的安全監測，確保本行網站安全穩定運行；開展移動應用渠道監測，實時識別與預警釣魚風險，築牢外部威脅防護體系。
- **定期開展內部安全系統檢測：**增強預警監測與主動防禦能力；全面推進終端安全管控策略的優化提升和安全管理軟件的安裝，定期通報終端信息安全狀況；定期開展全行科技專項檢查和監管風險提示排查，優化安全策略和監測指標。
- **開展數據安全評估和檢查：**識別系統在需求、開發、測試、投產、監測等環節數據安全保護措施的落實情況；加強客戶信息保護管理，持續監測客戶敏感信息和隱私保護方面的風險隱患；按照監管機構的要求，完成移動客戶端和新媒體賬號的備案工作。

### 加強第三方安全管理

- 制定《晉商銀行信息科技外包風險管理辦法》，對信息科技外包實施分級分類管理機制，對重要外包服務商開展盡職調查。與可能涉及到數據處理活動的外包數據接收方，約定數據處理目的、方式、範圍、規模、允許存儲的時限、將數據再轉移提供至第三方的時限等，嚴格保障客戶隱私安全，防止數據泄露事件發生。

### 數據安全應急管理

- 本行制定《晉商銀行突發事件總體應急預案》《晉商銀行數據泄露專項應急預案》，建立由應急決策層、指揮層、執行層、保障層構成的四級組織架構，界定數據泄露的不同應急場景，採取針對性的響應應急措施。全面規範應急操作流程，涵蓋事件阻斷、溯源分析、風險處置和系統恢復等全流程環節。2025年，本行開展2次數據泄露應急演練，進一步提升數據安全事件應對能力。

### 信息安全能力建設

- 建立網絡與信息安全管理技術支撐專業隊伍，制定專項培訓規劃，有效提升專業技術水平。

### 案例 本行「五小」創新大賽榮獲佳績

本行參與山西省總工會及山西省總工會金融工會關於2025年全省「五小（小發明、小創造、小革新、小設計、小建議）」創新大賽。在此次創新大賽中，本行榮獲「山西省『五小』創新大賽優勝單位」稱號，本行智能化防護體系項目、金融數據安全防護項目榮獲「山西省『五小』創新大賽優秀成果三等獎」。未來，本行將繼續推動「五小」活動建設工作，進一步加強優秀成果的培育、推廣與轉化，激發創新動能。

## 容災管理

本行已在太原、北京建立「兩地三中心」容災架構，數據機房均按照國家A級機房建設標準設計，持續提升IT系統的容災能力。對重要信息系統數據，通過准實時同步技術，實現同城數據多副本存放，每日執行應用與數據庫數據備份至備份服務器，定期將備份數據導出並存放至災備中心，確保數據多重保護。核心系統等重要信息系統搭建從庫進行數據同步，實施傳至北京異地災備中心。截至2025年末，本行所有重要信息系統均實現雙活架構，全面保障連續性。

## 開展信息安全審計

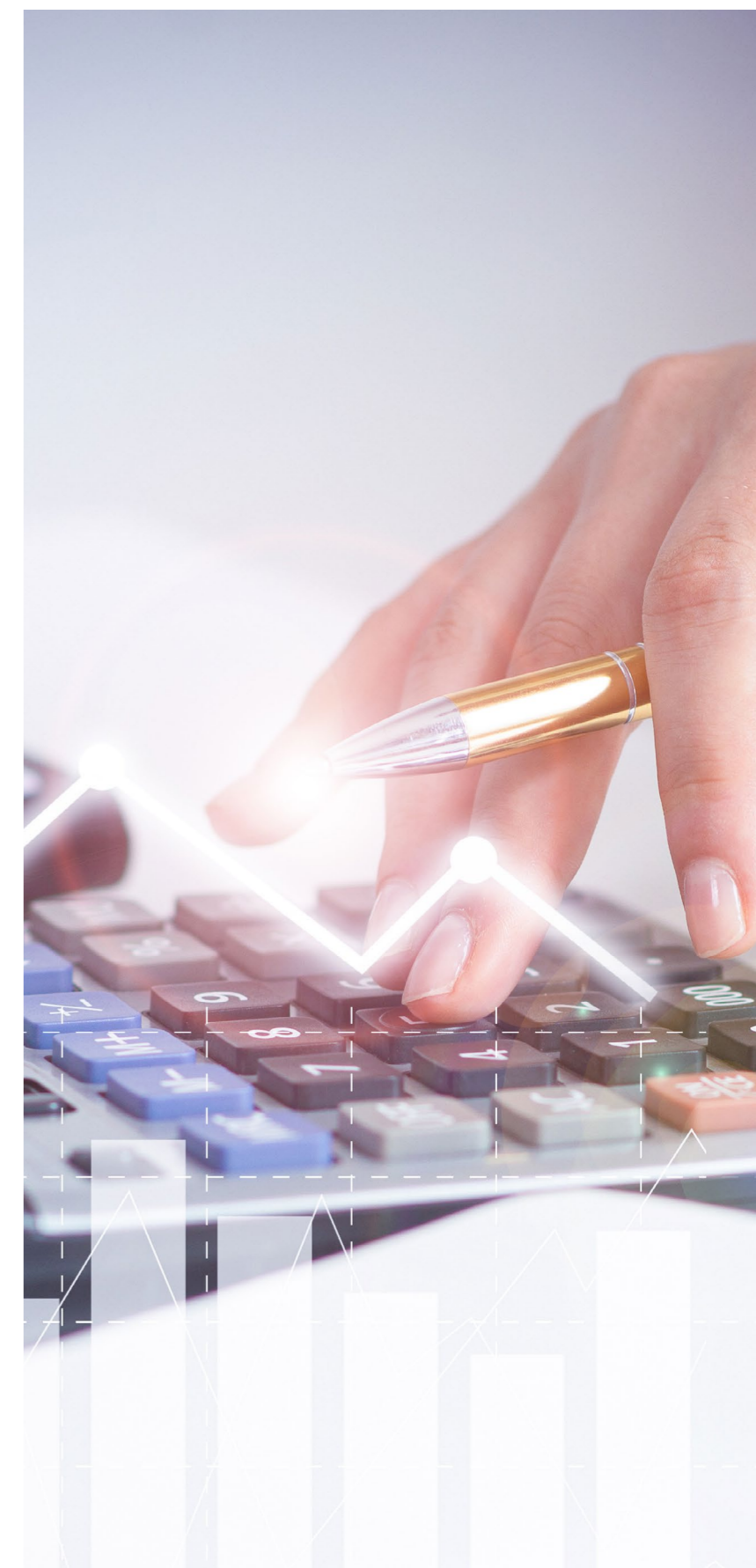
本行定期開展信息科技、業務連續性、支付安全等信息科技類審計，重點關注重大信息科技項目、重要外包、信息安全等方面內容。2025年，本行完成對信息科技重大項目、重要信息系統的專項審計，通過系統性審計評估，揭示突出問題、風險隱患和管理漏洞，建立整改責任閉環，明確整改時限，有效提升信息科技風險管理水平。

## 注重客戶隱私保護

本行高度重視個人隱私保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國消費者權益保護法》，制定《晉商銀行個人客戶金融信息安全管理辦法》《晉商銀行個人金融信息事件應急預案》，對客戶個人信息數據在收集、傳輸、存儲、使用、更正、刪除和銷毀等各環節的管理要求作出明確規定，確保依法合規開展相關工作。2025年，本行未發生重大客戶隱私洩露事件。

本行依據《移動金融客戶端應用軟件安全管理規範》《常見類型移動互聯網應用程序必要個人信息範圍規定》等監管要求，對手機銀行及企業手機銀行等客戶端應用軟件進行全面檢測認證及備案，重點強化各項個人信息保護措施落實到位。

為持續強化金融消費者個人信息保護工作，本行制定並實施《晉商銀行金融消費者個人信息保護常態化工作方案》，全面梳理和排查個人信息保護工作中的問題與漏洞，建立健全長效治理機制，持續降低風險隱患。將個人信息保護納入消費者權益保護專項檢查的重點項目，季度性開展現場檢查，深入分析問題成因，嚴格落實整改，確保各項保護措施有效落地，全面提升全行個人信息保護工作水平。



晉商銀行始終秉承「以人為本」的發展思想，明確人才優先發展的戰略地位，構建「選、育、用、留」全鏈條工作機制，持續優化人才隊伍結構，切實維護員工權益、賦能員工成長，始終關懷關愛員工，著力打造一支高素質專業化金融人才隊伍，為本行高質量發展提供堅實人才保障和智力支持。

67  
保障員工權益

69  
賦能員工發展

73  
守護員工健康

75  
做好員工關懷

# 以人為本

## 激發人才成長動能



# 保障員工權益

本行堅持合規平等僱傭，在僱傭過程中全面落實平等、非歧視原則，致力於構建多元、包容的工作環境，建立並完善具有市場競爭力的薪酬福利體系，保障員工獲得與其貢獻相匹配的回報，暢通員工溝通渠道，切實維護員工各項合法權益。

## 合規平等僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定《晉商銀行員工招聘管理辦法》《晉商銀行管理人員選拔聘任工作規程》等制度，明確禁止在招聘中設置任何形式的歧視性條款。本行遵循《禁止使用童工》等法律法規要求，在招聘環節審查應聘者年齡，杜絕使用童工。如發生違規行為，本行將啟動核查程序，一經查實，將取消相關人員的錄用資格。本行始終堅持自願平等的用工原則，依據《晉商銀行勞動合同管理辦法》《晉商銀行員工離職管理辦法》，充分尊重員工的自由擇業權和離職意願，堅決抵制任何形式的強迫勞動行為。

本行致力於構建多元包容的職場環境，在員工僱傭、晉升、薪酬、福利、工作時數、休息休假等各個環節均堅持公平公正原則，嚴禁任何基於性別、年齡、民族、國籍、婚姻狀況、宗教信仰等因素而作出歧視行為，切實維護員工合法權益。截至 2025 年末，本行擁有員工 4,412 人，其中女性員工佔比 53.58%，年內新進員工 221 人，員工簽訂勞動合同覆蓋率達 100%。



擁有員工

**4,412** 人



女性員工佔比

**53.58%**



年內新進員工

**221** 人



員工簽訂勞動合同覆蓋率達

**100%**

## 薪酬福利保障

本行遵循「價值分配以價值創造為基礎」的基本原則，持續完善科學規範、立足市場的薪酬管理體系，堅持同工同酬，確保足額準時發放薪酬。本行的員工薪酬由崗位基本薪酬、績效薪酬、津貼補貼等構成。

### 高管薪酬與可持續發展指標掛鉤

本行將高級管理人員績效薪酬與個人績效考核評價結果掛鉤，指標涵蓋合規經營及風險管理、核心管理、發展轉型等項目。核心管理指標中涵蓋規模類、效益類、風險合規類指標，將經營效益要求貫穿至高級管理人員考核中。發展轉型指標中涵蓋科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融各項指標，將「五篇大文章」及 ESG 相關要求指標納入轉型要求。

本行嚴格遵循法律規定，為全體員工按時、足額繳納社會保險和住房公積金費用，確保員工享有法定權益。此外，本行還額外設置補充醫療保險和企業年金計劃，進一步豐富員工福利體系，切實保障員工各項權益。



養老保障

本行為全行員工建立企業年金計劃，形成基本養老保險與企業年金相結合的養老保障體系。



醫療保障

本行為全行在崗員工建立員工補充醫療保險。補充醫療保險涵蓋重大疾病、門急診醫療、藥房購藥、住院津貼及意外傷害等內容，切實提高員工保障水平，增強員工歸屬感和獲得感。



休息休假

本行重視員工正常休假權利，對於在年度結束時由於工作需要不能享受年休假或年休假有結餘的員工，支付未休假補薪。此外，本行設置產假、生育看護假、喪假、婚假、探親假、育兒假、照料假等，並向 3 歲以下嬰幼兒家庭父母每人每月發放嬰幼兒保教費。

## 加強員工溝通

本行建立多樣化員工溝通渠道，逐步實現行內重大決策、員工關切事項等應公開盡公開，確保權力在陽光下運行。通過職工提案、員工意見箱等多種渠道，全面收集員工投訴、建議、諮詢，並及時作出響應和反饋，確保員工訴求均得到有效響應和閉環處理。

在民主溝通方面，本行建立以職工代表大會為基本形式的民主管理機制，定期召開職工代表大會，為員工搭建提供建議和意見反饋的便捷渠道，切實保障員工的知情權、參與權、表達權、監督權等各項合法權益。2025 年，本行召開第二屆職工代表大會第七次、第八次會議，廣泛聽取職工意見和建議，涵蓋人事薪酬、職工管理、福利待遇等領域，充分發揮職工代表大會的職能作用，確保職工合法權益得到有效維護。

## 賦能員工發展

本行將員工視為最寶貴的財富，為員工提供完善的職業發展體系、系統的專業培訓、多元化成長路徑，全力支持員工實現職業理想。

### 職業發展通道

本行制定並實施《晉商銀行專業技術序列員工管理辦法》，構建科學規範的專業技術人才管理體系。目前，管理序列、客戶經理序列、綜合服務序列、專業技術序列並行，各序列均設有明確的晉升路徑，並建立跨序列轉換機制，實現人才有序流動。本行一般每兩年組織開展一次專業序列評定工作，拓寬員工職業發展空間，促進人才成長。

### 績效考核評估

本行制定《晉商銀行 2025 年總行員工績效考核辦法》，建立完善的績效考核評估體系，全面、客觀、準確地評估員工的工作表現與業績貢獻，績效考核覆蓋總行部門全體員工。

本行持續優化績效流程反饋機制，如員工對考核結果存有異議，可向所在部門或資產負債管理部反映，相關部門及時予以解釋說明。如員工對答複意見仍有異議，可進一步向資產負債管理部提出複議申請。資產負債管理部將會同所在部門對相關情況進行了解核實，如確認考核結果確有不當之處，將及時予以糾正；如考核結果無誤，則做好解釋溝通工作，確保程序公正、溝通充分。

### 完善培訓體系

本行積極打造「學習型銀行」，制定並實施《晉商銀行關於推進「學習型銀行」建設的實施方案》《晉商銀行員工教育培訓管理辦法》，建立「總—分—支」三級聯動、條塊結合的培訓組織架構和管理模式。總行部門統籌本條線、本專業、本領域教育培訓工作，負責提出各類人才崗位培訓的需求和計劃；各分支行按照培訓目標與計劃，落實各項培訓任務。培訓涵蓋集中授課、網絡培訓、以幹代訓、在職自學等多種形式，並鼓勵員工積極參與學歷學位提升、專業技能認證、職業資格培訓等。2025 年，本行開展員工培訓 1,200 餘場，員工培訓人次超 61 萬人次，總培訓時數超 20 萬小時，員工平均培訓時數 44.32 小時，員工培訓覆蓋率 100%，員工培訓總投入 802.65 萬元。



開展員工培訓

**1,200** 餘場



員工培訓人次超

**61** 萬人次



總培訓時數超

**20** 萬小時



員工平均培訓時數

**44.32** 小時



員工培訓覆蓋率

**100%**



員工培訓總投入

**802.65** 萬元

### 領導力培訓

本行持續加強管理人員隊伍建設，實施針對中高層管理人員的「領鷹培訓計劃」培訓和針對支行行長的「群雁培訓計劃」培訓，圍繞黨建理論、企業文化、廉政教育、經營管理、風險合規等內容，致力於提升管理人員領導能力和管理水平。



#### 案例 本行組織「領鷹計劃」中高層管理人員能力提升研修班

2025 年，本行組織「領鷹計劃」中高層管理人員能力提升研修班，全行 60 餘名中高層管理人員參加本次培訓。研修班圍繞政府工作報告與宏觀經濟政策解讀、金融「五篇大文章」的分析與應用、精益管理與執行力、領導哲學思維、博弈論在經濟管理中的應用等話題展開分享和講授。組織學員前往國內領先的數字銀行進行參訪和現場教學，通過理論與實踐的深度融合，有效提升本行中高層管理團隊的戰略視野與綜合履職能力。



▶ 本行在西南財經大學舉辦「領鷹計劃」中高層管理能力提升研修班

### 案例 本行組織新任管理人員履職能力提升培訓班

2025年，本行舉辦新任管理人員履職能力提升培訓班，各分行40餘名管理人員參加本次培訓。培訓圍繞「黨建引領、管理提升、營銷服務、心理賦能、交流研討」等模塊設計課程。本次培訓不僅是業務能力的集中賦能，更是統一管理思想、鍛煉一支高素質專業化幹部隊伍的重要舉措。

## 專業技術人才培訓

本行依據本行發展戰略規劃、業務需求及人才培養目標面向專業技術人員，開展專業理論、規章制度、操作規範、業務技能等提升崗位勝任能力和水平的培訓。

### 案例 開展運營條線「群英齊聚·集結賦能」成長計劃培訓

2025年，本行組織開展運營條線「群英齊聚·集結賦能」成長計劃（第三期）培訓。培訓覆蓋全行14家分行運營經理、運營主管等約90人，邀請業內專家圍繞日常運營、合規風控、客戶服務、團隊建設及應急管理等方面，開展系統化線下授課，引導參訓人員深化專業理解、提升管理執行力，為全行運營體系持續穩健運行注入新動能。



▶ 運營條線員工聽取專家授課

### 案例 開展零售條線「卓越零售領航者2025」專項培訓

2025年，本行組織開展「卓越零售領航者2025」專項培訓。本次培訓面向全行分支機構分管行長、零售銀行部負責人、個貸中心主任三類關鍵崗位，通過權威解讀、策略深解、案例啟迪與管理塑能開展多維度授課，充分賦能學員將創新思維、精準策略和高效管理融入日常經營。

## 新員工培訓

本行開展「雛雁計劃」新員工入職培訓，圍繞建設認同本行企業文化、迅速適應職場角色、充滿奮鬥激情活力、錘煉高效嚴謹作風的生力軍隊伍，針對企業文化、職業操守、銀行業務基本知識、風險內控等崗位基礎能力開展培訓，有效引導新員工成為「有態度、有能力、有素質、有貢獻」的「四有新人」。

## 支持員工獲得職業資格

本行構建完善的再教育培訓機制，要求各業務條線結合業務特點制定具體的繼續教育培訓方案及考核標準，並逐步將持證上崗制度從公司金融、零售銀行、普惠金融、運營管理、風險授信等主要業務領域推廣至全行所有專業技術崗位各條線督促已取得上崗資格或專業技術職業資格的員工積極參加繼續教育，按時完成規定學時的培訓及考核；對於繼續教育考核不合格人員取消資格證書，重新進行上崗資格的培訓與考試。

本行制定明確的學習相關費用報銷範圍和標準，員工取得國家職業資格目錄內與本崗位相關的專業技術職業資格，或通過行業協會及行業公認權威機構組織的考試（例如AFP、CFP、PMP、ACCA、CMA、CFA等），可全額報銷報名考試費用、官方指定教材費用及指定的培訓相關費用。



## 守護員工健康

本行始終將員工職業健康置於首位，持續優化職場安全環境，關注員工身心健康，讓每一位員工都能在安心、舒心的環境中實現個人與事業的共同發展。

### 打造安全職場

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，持續完善安全生產管理體系建設，切實提升全員安全責任意識與風險防控能力。在安全教育培訓方面，本行積極組織開展「安全生產月」「消防宣傳月」等形式多樣的活動，以知識競賽等形式賦能安全生產能力提升，並常態化開展應急演練。2025年，全行共組織各類應急演練616場次，全面增強突發事件的響應處置能力，築牢安全防線。

#### 案例 本行組織開展消防安全專項培訓

2025年，本行特邀太原市消防救援支隊防火監督處高級工程師開展「預防為主、生命至上」安全生產月消防安全專項培訓。總行各部室負責人、各分行行長等參與培訓。此次培訓認真分析當前消防安全形勢，細致培訓火災典型案例，科學普及消防安全知識和實操技巧。通過本次培訓，全行各機構「一把手」進一步提升消防安全意識和管理水平，為築牢全行消防安全防線奠定基礎。



本行開展消防安全專項培訓，築牢全行安全防線

## 促進身體健康

本行嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，持續推進本行職業健康保護行動，提升員工職業健康素養水平。每年度組織開展覆蓋全員的健康體檢，積極推動健康促進活動常態化，通過健康講座、慢病管理、運動健身指導、急救培訓等多種形式，引導員工樹立科學健康觀，提升自我健康管理能力。2025年，本行因工亡故員工人數0人，因工傷損失工作日數495天；工傷保險的投入金額170.9萬元，工傷保險覆蓋率100%。



因工亡故員工人數

0 人



因工傷損失工作日數

495 天



工傷保險的投入金額

170.9 萬元



工傷保險覆蓋率

100%

## 關愛心理健康

本行高度關注員工心理健康，以打造「溫暖銀行」為目標，建設「晉欣苑」職工心理健康諮詢基地，在全行範圍系統推進員工心理關愛計劃(EAP)。經過多年探索，本行已構建「總分支行聯動、數據驅動、精準幹預」的全方位心理服務體系，真正實現「讓每一位員工被看見、被理解、被支持」，切實將對員工的殷切關心送到基層一線。

#### 案例 「晉欣苑」打造 EAP 心理關愛計劃，護航職工心理健康

「晉欣苑」職工心理健康諮詢基地遵循員工心理關愛計劃(EAP)規程，構建「三位一體」心理服務體系，涵蓋心理健康促進、危機幹預處置、團隊效能提升三大核心功能模塊。為提高服務水平，基地引入12名具備國家二級心理諮詢師資質的專業人士，提供規範化、專業化的心理支持服務。其中，「智慧父母課堂」特色項目通過專業指導有效緩解職工子女教育壓力，切實解決職工群體的育兒焦慮，為職工安心工作提供有力保障。2025年，EAP心理關愛計劃已服務職工近1,000人次，其中，開展團體輔導活動20場，管理者一對一教練服務60人次，員工一對一傾聽服務220人次。

「我們借鑒了國際通行的EAP模式，在晉商銀行連續5年為職工開展心理健康服務。通過5年的實踐，EAP不僅增強了廣大職工的幸福感和歸屬感，更為凝聚團隊力量、增進業務協同注入了精神動力，為組織效能提升提供了新的突破點，探索出了一條具有金融特色的職工心理關愛模式」

——晉商銀行職工心理關愛計劃項目總監

# 做好員工關懷

## 關愛女性員工

本行切實關懷女性職工，嚴格落實女性員工產假、哺乳假、育兒假等休假制度，在辦公區域裝配母嬰設備及育兒場所，持續開展婦女節主題活動、女性主題課程等，切實提升女性員工職場幸福感。

### 案例 本行組織開展關愛女職工系列活動

為慶祝「三八」國際勞動婦女節，傳遞對女性員工的深切關懷，本行組織開展「芳華綻放·愛滿春暉」主題活動。各分支機構積極響應，開展豐富的女職工專屬活動，包括女職工插畫、手工製作蛋糕、戶外拓展、壓花臺燈製造、採摘踏青、手繪製作、趣味有緣、春韻賞花等活動，全行女職工共同度過了一段充實而美好的時光，凝聚團隊力量，綻放出新時代女性的風采與活力。



▶ 全行開展豐富多彩、形式多樣的「三八」國際勞動婦女節系列活動

## 幫扶困難員工

本行制定《關於建立晉商銀行職工互助金及進一步做好困難職工幫扶救助工作的指導意見》，建立健全困難職工幫扶救助工作長效機制，設立職工互助金，明確規定互助金的幫扶涵蓋項目、資助標準、申報程序等，有力保障救助工作的科學性與合規性，切實提升困難員工的基本生活條件，營造互助友愛、和諧穩定的內部氛圍。2025年，本行組織員工參加第二十一期太原市職工醫療互助工程，覆蓋770人次，投入資金27,720元。



組織員工參加第二十一期太原市職工醫療互助工程，覆蓋

**770** 人次



投入資金

**27,720** 元

## 支持工作生活平衡

本行高度關注員工生活工作平衡，積極開展運動會等各類團體活動，增進員工交流，提升團隊凝聚力，營造積極健康的企業氛圍。

### 案例 本行成功舉辦「籃聚臨汾贏未來，晉商同心築輝煌」第五屆職工籃球賽

2025年，本行成功舉辦「籃聚臨汾贏未來，晉商同心築輝煌」第五屆職工籃球賽。賽事匯聚全行各級機構共17支職工代表隊，近300名運動員同場競技。各代表隊以球會友、以賽促融，充分展現本行員工團結拼搏的精神風貌和敢打敢拼的進取意識，激勵全行員工以更飽滿的熱情與更強的凝聚裏，投身於本行高質量發展新征程中。



▶ 全行各級機構代表隊匯聚一堂，以籃球凝聚拼搏力量

晉商銀行始終堅持以高質量黨建引領高質量發展，建立「雙向進入、交叉任職」工作機制，建立健全公司治理結構，著力提升董事會規範運作水平。堅持把握防風險底線思維，提升數字風控能力，持續築牢風險屏障。堅守合規經營，推動廉潔文化浸潤人心，促進清正廉潔的行內生態。積極投身公益事業，以實際行動回饋社會、服務民生，切實彰顯責任擔當。

79  
堅持黨建引領

81  
完善治理體系

84  
全面風險管理

86  
恪守合規經營

91  
貢獻社會公益

# 守正創新

## 引領高效治理之道



# 堅持黨建引領

本行始終堅持以高質量黨建引領高質量發展，積極發揮政治引領作用，推進黨業深度融合，探索「黨建+」工作模式，實現黨建與業務同頻共振、互促共進。持續加強黨的思想建設，創新學習形式，豐富教育載體，深化理想信念教育和黨性錘煉，致力於打造一支政治過硬、本領高強的鐵軍隊伍。

## 發揮政治引領作用

本行將黨的領導全面融入公司治理各環節，嚴格執行《晉商銀行關於在完善公司治理中加強黨的領導的實施意見》《晉商銀行關於黨委前置研究討論重大經營管理事項的實施意見》等制度，分層分類制定董事會、黨委會、行長辦公會決策清單及黨委前置研究重大事項清單，認真執行黨委會議題提前審閱機制，細化會前、會中流程要求，確保班子成員充分發表意見、科學民主決策。2025年，本行召開黨委會35次，對350餘項重大經營管理事項進行決策研究，充分發揮黨委把方向、管大局、保落實的作用。

召開黨委會  
**35** 次

重大經營管理事項進行決策研究  
**350** 餘項

## 推進黨業融合發展

本行深入推進黨建與業務工作的深度融合，將黨建工作貫穿於業務工作的全過程，確保黨建與業務相互促進、共同發展。制定《中共晉商銀行委員會關於開展「晉領先鋒」黨建品牌創建工作的實施方案》，依托黨委、黨總支、支部為創建主體，聚焦金融「五篇大文章」重點任務，深入推進「一支部一品牌」黨建品牌創建活動，匯集成《晉商銀行「晉領先鋒」黨建品牌創建活動優秀品牌案例集錦》。通過系統謀劃、分類指導、典型引領，着力打造晉商銀行「晉領先鋒」黨建品牌矩陣體系，使品牌創建過程成為提升黨建質量、破解改革難題、推動事業發展的有效載體。

2025年，本行認真實施「固本培元、提質增效」專項行動，並將其細化為黨的建設、經營管理、風險防控、幹部隊伍、企業文化與清廉國企六個領域，以優化制度、完善機制為抓手，加強黨的建設，確保牢牢守住不發生系統性風險的底線，緊扣山西省高質量發展的需求，全力推動「五篇大文章」的落地實施，力爭在金融支持山西高質量發展中當好「排頭兵」「先行軍」。



### 案例 黨員幫帶精準發力，賦能一線業務發展

本行充分發揮黨員先鋒模範作用，以「黨員帶頭、精準幫帶、共同提升」為核心，遴選275名優秀黨員開展重點結對幫帶，推動黨建力量向一線縱深延伸。2025年，黨員攻堅小組率先落地AI智能審單系統，推動金融服務智能化升級，全行網點人日均業務效能提升至5.6小時，彈性營業網點增至44家，日均釋放運營人力1.18名，真正實現「讓數據多跑路，讓員工更專注」。

## 加強黨的思想建設

本行制定《晉商銀行2025年黨委理論學習中心組和黨員幹部理論學習計劃》，將學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想作為首要政治任務，全面系統學習習近平總書記關於黨的建設的重要思想、關於自我革命的重要思想和關於金融工作的重要論述等。舉辦黨委理論學習中心組經驗交流會，建立中心組補學機制，做好「一學一報」、列席旁聽等工作，不斷推動黨員領導幹部黨的創新理論武裝全面覆蓋、學深學透、入腦入心，有力發揮中心組學習的示範帶動作用。2025年，本行組織總行黨委理論學習中心組集中學習17次，圍繞黨的二十屆四中全會精神、總書記關於作風建設、黨的建設和國有企業改革等重要論述內容開展專題研討12次，印發學習紀要17期。



組織總行黨委理論學習中心組集中學習

**17** 次



開展專題研討

**12** 次



印發學習紀要

**17** 期

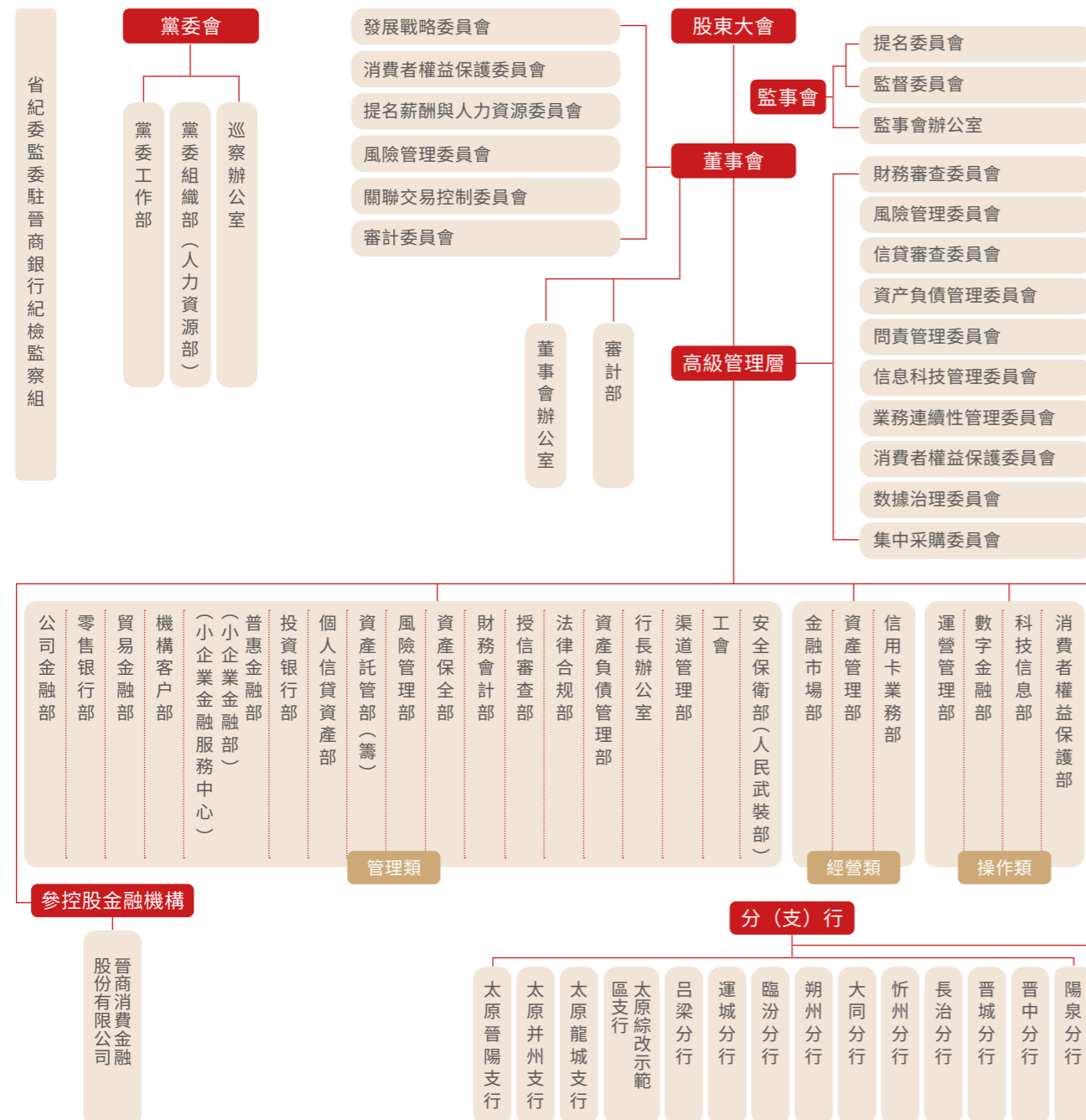


# 完善治理體系

## 完善公司治理結構

本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》《銀行保險機構公司治理準則》等法律法規及香港聯交所相關治理規定，搭建由股東大會、董事會、監事會和高級管理層構成的「三會一層」治理架構，三方權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡，持續提升公司治理效能，為本行穩健經營和可持續發展奠定堅實的基礎。

晉商銀行公司治理組織架構



## 規範董事會建設運作

### 董事會有效性

本行建立董事履職檔案，每年定期對董事參加董事會的會議次數、發表意見、參加培訓調研等情況進行記錄和評價，作為年度董事履職考核的重要依據。2025年，本行董事恪盡職守、認真履職，推動本行經營管理水平全面提升。年內，共召開董事會5次，召開董事會專門委員會會議22次，決策通過審議68項，聽取報告50項，董事會會議出席率達100%。

董事會專門委員會	監督進展
發展戰略委員會	共召開委員會會議4次，審議《關於晉商銀行2024年度利潤分配方案的議案》等10項議案。
提名薪酬與人力資源委員會	共召開委員會會議3次，審議《晉商銀行2025年總行高級管理人員績效考核辦法》等13項議案。
審計委員會	共召開委員會會議5次，審議《關於晉商銀行股份有限公司2024年度財務決算報告的議案》等7項議案。
風險管理委員會	共召開委員會會議4次，審議《關於晉商銀行股份有限公司2025年度風險偏好陳述書的議案》等17項議案。
關聯交易控制委員會	共召開委員會會議4次，審議《關於晉商銀行股份有限公司2025年度關聯交易授信業務的議案》等9項議案。
消費者權益保護委員會	共召開委員會會議2次，審議《關於晉商銀行股份有限公司2025年度消費者權益保護工作指導意見的議案》。

## 董事會多元化與專業性

本行注重董事會成員多元化，將性別、年齡、文化及教育背景、職業經驗、技能、知識、任職期限等因素納入董事選聘標準，確保董事會成員結構合理多元，為本行的戰略決策與業務發展提供更全面的視角和更專業的支撐。董事會提名薪酬與人力資源委員會每年至少對董事會構成進行一次審查，確保在推薦新董事人選時有效貫徹多元化原則。截至 2025 年末，本行董事會共有 13 位董事，其中女性董事 2 位，各董事成員分別在銀行業、財務管理、風險管理、金融科技等領域擁有豐富經驗和獨到見解。

## 董事會獨立性

本行高度重視董事會獨立性，在《公司章程》中明確規定獨立董事最多同時在五家境內外企業擔任獨立董事，不得在超過兩家商業銀行同時任職。除發展戰略委員會外，董事會各專門委員會主任委員均由獨立董事擔任，確保專業委員會運作保持獨立性和專業性。本行獨立董事與本行及本行主要股東、實際控制人不存在可能影響其進行獨立、客觀判斷的關係。截至 2025 年末，本行共有 5 名獨立董事，在董事會成員中佔比約 38%。



## 深化投資者權益保護

### 保護中小股東權益

本行切實保障中小股東合法權益，在重大事項決策過程中充分落實中小股東的知情權、參與權和監督權。通過建立高效便捷的參會機制，為中小股東參與股東大會創造便利條件。在董事監事提名選舉、財務報告審議等重大事項決策中，確保中小股東享有平等的權利保障。

### 投資者關係管理

本行高度重視投資者關係管理，積極落實《晉商銀行關於完善市值管理機制的工作方案》，與投資者建立暢通的溝通機制。報告期內，通過電話熱線、郵箱等渠道，充分、及時地吸納投資者對本行經營管理的意見和建議。通過官方網站、香港聯交所網站等權威渠道發布經營成果，向市場展示本行發展成效。同時，根據本行市場定位、業務特點以及投資者關注，利用社交媒體、財經媒體等多樣化渠道，提高宣傳推介的覆蓋面和影響力。

### 信息披露

本行嚴格遵守香港及內地法律法規及本行章程的規定，不斷提升信息披露質量，及時、規範地披露信息。2025 年，通過香港聯交所網站、本行官方網站同步發布定期報告、臨時公告等信息披露文件共計 46 項。

## 全面風險管理

本行堅持把防控風險作為永恒主題，構建風險管理長效機制，構建全流程精準風險防控體系，加強風險文化建設，著力強化全員風險意識。

## 完善風險管理體系

### 風險管理組織架構

本行堅持「黨管風險」主基調，制定並落實《晉商銀行集團風險管理辦法》《晉商銀行風險管理體系和基本原則》，建立由董事會負最終責任、監事會有效監督、高級管理層直接領導，各部門密切配合，覆蓋所有分支機構、所有業務及流程的全面風險管理架構。本行在總行業務部門設置風險、合規崗，承擔本部門或本條綫風險、合規管理工作。在各分行設置風險管理負責人，確保風險管理工作深入一線，堅決維護好金融穩定和金融安全。

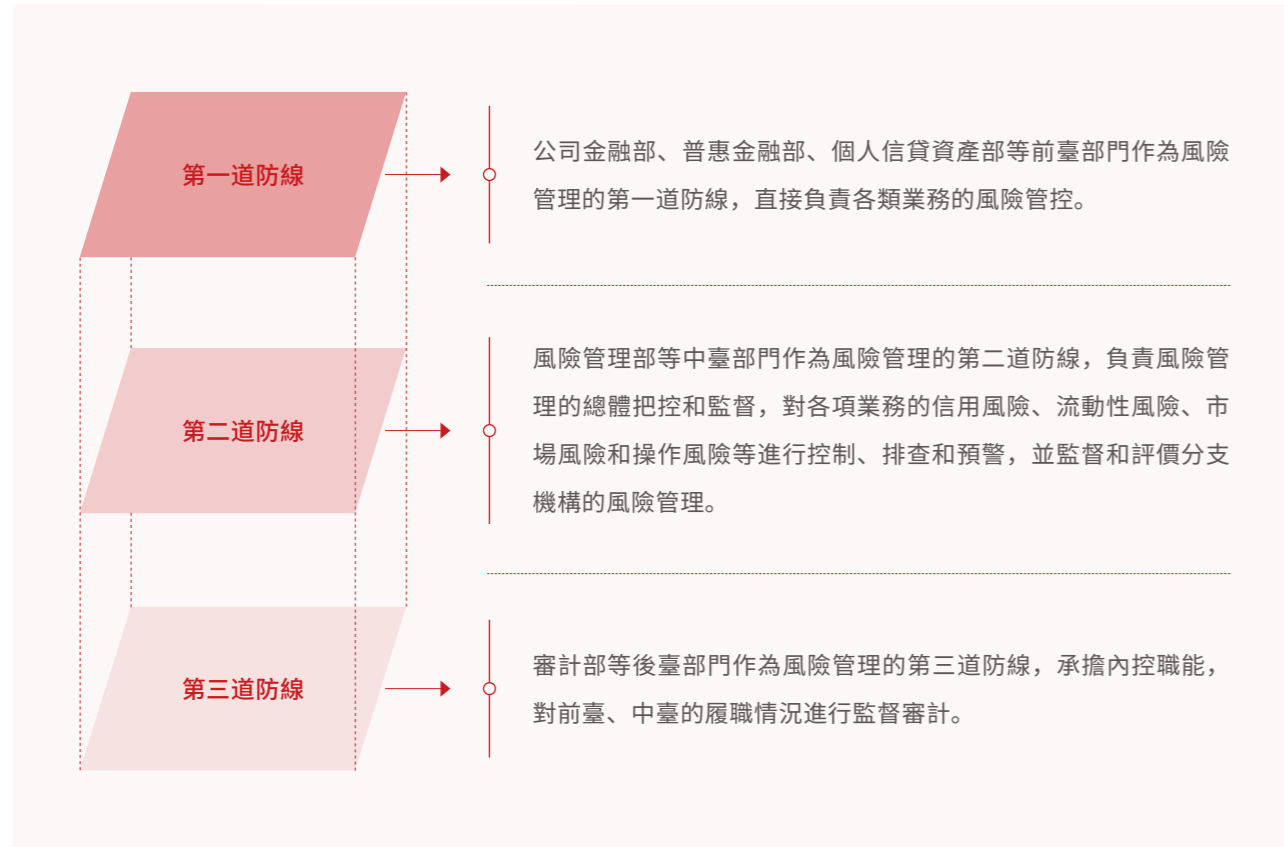
### 風險管理制度體系

本行持續完善風險管理政策制度體系，制定《晉商銀行風險管理體系和基本原則》《晉商銀行市場風險管理政策、程序》《晉商銀行流動性風險管理辦法》《晉商銀行戰略風險管理辦法》《晉商銀行聲譽風險管理辦法》等制度文件，搭建全面風險管理政策框架。

### 風險管理機制

本行建立前、中、後臺「三道防線」風險管理機制，有效識別、評估、控制和監測各類風險。

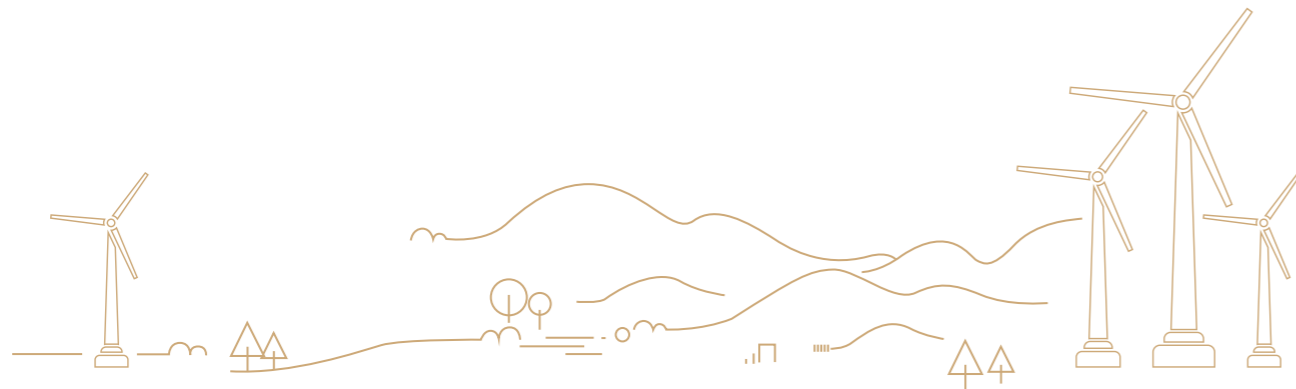




本行建立風險管理雙向報告機制，定期向董事會和高級管理層報告全面風險管理工作。對於發生重大事項，各分支機構向本級行長直接報告，同時向總行風險管理部報告。建立風險預警機制，針對業務開展過程中發生的各類風險事件，風險管理人員通過實時監控，發布風險預警，確保信貸資產安全。

## 提升數字風控能力

本行積極探索智能風控技術，利用大數據、人工智能技術，全面建立信貸管理系統、全面風險管理系統、減值估值系統、金融資產風險分類管理系統等數字化風險管理系統。持續迭代升級信貸審批風控模型、實時交易反欺詐模型等核心算法，不斷提升風險識別的精準度和時效性。



## 恪守合規經營

本行深入推進依法合規經營，堅持將合規管理融入業務運營全流程，切實防範廉潔風險，推進廉潔文化建設「入腦」「走心」。積極踐行負責任採購，強化供應商 ESG 風險管理。嚴格遵循納稅相關法律法規，切實履行納稅義務。

### 夯實合規內控基礎

#### 夯實制度基礎

本行堅持「審慎合規、穩健經營」理念，持續完善全行內控合規制度建設。2025年，持續推進全行制度「廢改立」，下發《關於進一步加強制度管理的通知》，牽頭全行制定年度制度建設計劃，組織開展制度集中梳理並清理不適用制度，制度的適用性和有效性不斷提升。年內，全行新立及修訂制度 311 項，廢止制度 311 項。

#### 員工行為管理

本行制定《晉商銀行從業人員行為管理辦法》《晉商銀行從業人員行為守則》，明確員工行為管理的具體部門和職責，系統性地界定各類違規行為，切實提升員工行為管理的規範性和可操作性，引導和督促員工保持良好的職業操守，誠實守信、勤勉盡責。

在員工問責方面，本行堅持教育和懲戒並重、盡職免責和違規追責並舉原則，制定《晉商銀行從業人員違規行為處理辦法》《晉商銀行從業人員違規行為問責實施細則》《晉商銀行從業人員違規行為積分實施細則》，強化問責的科學性與規範性，充分發揮懲戒機制的警示教育作用，充分發揮懲戒機制的震懾作用，營造全員「不敢違、不願違、不想違」的合規氛圍。

### 嚴守商業道德底線

本行高度重視全面從嚴治黨工作，制定並實施《關於進一步加強晉商銀行年輕幹部教育管理監督的意見》等一系列制度文件，建立健全反貪腐長效機制，切實築牢廉潔自律底線。

#### 深化全面從嚴治黨

本行縱深推進政治監督、日常監督，緊盯重要事項、關鍵領域、核心環節，明確監督要點，實施清單化監督。推動召開貫通監督推進會，深化「紀審」「紀巡」聯動。在辦案力度上「彰顯高壓」，圍繞暴露問題，深挖關聯線索、嚴查同類問題，以「零容忍」態度做到有案必查、有腐必懲，有效防範貪污受賄、勒索、欺詐等違紀違法行為發生。

本行制定《運用典型違紀違法案件推動以案促改工作辦法》《關於落實以案促改促治建議的工作方案》，構建責任清晰、閉環運行的長效機制。召開「以案促改促治」會商會，針對近年來發生的嚴重違紀違法案件暴露的問題，深入剖析症結，推動全行上下聯動、標本兼治，將監督成果轉化為治理效能。

注：關於貪污訴訟案件的更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢

### 案例 深化全面從嚴治黨，有序推進黨風廉政建設工作

2025年2月，本行召開2025年度全面從嚴治黨暨黨風廉政建設工作會議，深入學習貫徹習近平總書記關於黨的自我革命的重要思想，認真貫徹落實二十屆中央紀委四次全會、省紀委十二屆五次全會精神，並組織簽訂《落實全面從嚴治黨「兩個責任」目標責任書》。同年3月，本行黨委與駐行紀檢監察組召開「深入推進全面從嚴治黨」會商會暨全面從嚴治黨專題會，共同研究本行全面從嚴治黨工作，梳理存在的問題，交換意見建議，提出工作舉措，切實提升管黨治黨質效。



▶ 本行召開全面從嚴治黨暨黨風廉政建設工作會議

### 舉報及舉報人保護

本行充分發揮群眾監督作用，制定《晉商銀行信訪工作辦法》《晉商銀行紀檢機構信訪舉報工作辦法》等，持續完善紀檢監察信訪舉報機制，設置來信、來訪、電話舉報、網絡舉報、郵箱舉報等五種舉報渠道，為員工及外部利益相關方提供多元化、便捷高效的監督反饋途徑。全面落實行內舉報反饋統一受理、集中管理、規範處置，切實提升信訪舉報的工作質效。不斷強化監督手段，持續升級「一體兩翼」智慧監督平台，推廣「監督快線」公開公示平台。舉報人保護方面，本行嚴格執行舉報人信息保密制度，建立完善的保護機制，堅決防範打擊報復行為，切實保障舉報人合法權益。

### 加強廉潔教育

本行探索紀律教育經常化、制度化，針對「一把手」、年輕幹部、新提拔幹部、關鍵崗位幹部、新發展黨員、新入職員工等重點群體的紀律學習培訓。全方位開展警示教育，以案說德、以案說紀、以案說法、以案說責。通過「清廉晉商」公眾號平台，常態化發布黨內法紀法規解讀和評論文章及典型案例，建立「深入貫徹中央八項規定精神學習教育」「監察法解讀」等專欄，營造學紀、知紀、明紀、守紀氛圍。2025年，累計開展反腐倡廉培訓52次，覆蓋超10,000人次。

### 案例 開展違規問責培訓，築牢合規底線

2025年，本行面向總分行員工舉辦違規違紀違法行為處理貫通銜接專題培訓，對《晉商銀行從業人員違規行為積分實施細則》《晉商銀行從業人員違規行為處理辦法》《違規違紀違法行為處理貫通銜接指導手冊》等制度進行系統解讀，要求各分行將相關培訓內容傳導至轄內分支機構，推動員工準確理解問責標準與程序要求，確保制度宣貫覆蓋到位，有效增強全員合規意識與底線思維。

### 案例 學紀守正強根基，本行正式啟動「清廉晉商文化建設月」活動

本行深入開展「清廉晉商文化建設月」活動，以「學紀明規、守正創新」為主題，舉辦征集廉潔文化作品、「紀法雲課堂」短視頻拍攝、家風助廉、「晉益求精——AI賦能智慧監督」策劃方案大賽等系列活動。依托「清廉晉商」微信公眾號，累計發布原創內容110餘條、投放微視頻71部，總瀏覽量達5.1萬人次，充分體現本行廉潔文化建設的紮實成效。



▶ 開展「傳承家風·家訓讀書分享會」活動

### 案例 本行組織黨員幹部赴省黨風廉政教育基地接受警示教育

2025年，本行黨委書記、董事長帶領班子成員及總行部室負責人、分行及支行負責人、部分中層副職和關鍵崗位人員等50餘名黨員幹部，赴省黨風廉政教育基地，參觀山西省貫徹落實中央八項規定精神專題展。全體人員通過接受深刻警示教育，進一步強化本行黨員幹部紀律意識，堅定永葆清正廉潔政治本色的決心。



▶ 晉商銀行黨員幹部接受警示教育

### 案例 開設「清風講堂」常態化培訓

本行開設「清風講堂」培訓平台，聚焦提升紀檢監察幹部履職能力，邀請紀檢監察業務專家及行內管理人員進行授課。截至2025年末，已累計舉辦29期培訓，「清風講堂」已成為幹部學習交流、提升專業素養的重要載體，在強化精準發現、規範執紀能力方面發揮積極作用。



▶ 幹部員工開展「清風講堂」培訓

## 深化反洗錢管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《金融機構客戶盡職調查和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等法律法規和監管規範性文件要求，始終堅持「基於風險」的反洗錢工作理念，制定並實施《晉商銀行反洗錢管理辦法》《晉商銀行業務洗錢和恐怖融資風險評估辦法》《晉商銀行反洗錢系統用戶管理細則》等制度，建立健全反洗錢監督管理體系。

本行遵循「基於風險」和「了解你的客戶（KYC）」原則，制定《晉商銀行大額交易和可疑交易報告實施細則》，明確可疑交易報告是全體員工的應盡義務，所有員工在業務開展過程中都有移送發現的可疑交易和違規行為線索的權利。對於發生或疑似從事洗錢活動的客戶，及時向監管機構報告，並採取與其相適應的風險管控措施，包括但不限於限制交易規模、交易渠道、產品准入，中止提供服務以及終止業務關係等。安排專職人員負責對接反洗錢舉報事項，根據事實性質及涉及的人員範圍，全權承接舉報接受、登記備案、初步甄別、分辦流轉及核查跟進等全流程工作。

### 反洗錢審計

本行每年組織開展反洗錢專項審計，重點關注反洗錢組織架構、內部控制、系統設計與開發，客戶盡職調查、賬戶資料及交易記錄保存、大額及可疑交易報告、反洗錢宣傳和業務培訓情況等方面內容。2025年，開展年度反洗錢專項審計，對審計發現問題督促相關部門積極落實整改。

### 反洗錢培訓

本行定期開展針對董事會成員、高級管理層、重點崗位人員及新入職員工等覆蓋所有員工的反洗錢專題培訓。通過設立反洗錢教育專欄、觀看反洗錢案例宣傳視頻、召開反洗錢專題會議等形式，搭建全覆蓋、多層次、立體化的反洗錢管理教育培訓體系，重點強化反洗錢履職意識，強化風險合規文化宣導，築牢風險底線思維，提高反洗錢監測、識別、處理能力。

## 加強知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國商業銀行法》《計算機軟件著作權登記辦法》等法律法規和監管要求，制定並實施《晉商銀行知識產權管理辦法》，明確知識產權創造、運用、保護的全過程管理。積極推進金融科技創新、信息系統開發等重點領域的專利申請和軟件著作權登記工作。通過相關培訓提升員工知識產權保護意識，切實防範侵權風險，為業務創新發展提供堅實的法律保障。

## 踐行負責任採購

本行建立健全集中採購制度體系，形成《晉商銀行集中採購管理辦法》為核心，《晉商銀行分散採購管理辦法》《晉商銀行電商平台採購管理辦法》《晉商銀行營業辦公用房購置及租賃採購實施細則》《晉商銀行集中採購供應商管理實施細則》等制度為支撐的集中採購制度體系，為全行集中採購工作有序開展提供制度支撐。出台《晉商銀行集中採購監督管理辦法》，通過建立採購利害關係回避機制、實施重點項目評標現場監督，為採購過程創造公平、公正的環境。

本行建立完善的供應商管理流程，涵蓋供應商入選與審核、績效表現評估、保留與淘汰等全過程。完善評估機制，建立包含質量管控、合規經營、風險管理等傳統維度的指標體系，引入環境保護、綠色採購、反腐敗等 ESG 相關指標，通過實施供應商分級分類管理和動態優化機制，持續提升供應商管理的合規水平和可持續發展能力。2025年，本行新增供應商數量 106 家。年內，本行開展供應商 ESG 培訓 1 次。此外，本行對供應商進行全面嚴格的審查，年內實現供應商審查覆蓋率 100%。



開展供應商 ESG 培訓

1 次



供應商審查覆蓋率

100%

#### 環境風險管理

- 遵循《集中採購管理辦法》，要求採購貨物的設計、製造、包裝和運輸，工程及服務等均符合國家環保相關標準。
- 在同等條件下優先選擇節能、環保型產品和服務。

#### 社會風險管理

- 將供應商的誠信經營和廉潔自律作為合作的重要前提，將「晉商銀行廉潔自律告知書」內置於採購文件中，明確要求所有供應商必須遵守相關法律法規及本行廉潔管理相關規定，共同營造風清氣正的商業環境。

## 納稅

本行嚴格遵守《中華人民共和國稅收征收管理法》《中華人民共和國企業所得稅法》《中華人民共和國增值稅暫行條例》等法律法規，制定《晉商銀行稅務管理辦法》，搭建並執行「統一領導、分級管理、匯總與屬地納稅相結合」的稅務管理體系。持續優化稅務風險管理機制，有效識別並化解各類稅務風險，通過後續稅務監控和考核對整體稅務活動進行評價分析，全方位提升稅務專業能力和管理實踐水平。

# 貢獻社會公益

本行肩負回饋社會、服務民眾的責任，積極投身社會公益。2025年，本行開展員工志願活動60次，志願服務總時長超1,500小時，惠及群眾2.5萬人。



開展員工志願活動

**60** 次



志願服務總時長超

**1,500** 小時



惠及群眾

**2.5** 萬人

## 志願服務

積極動員廣大青年黨員團員開展學雷鋒主題活動、國際志願者日等主題活動，圍繞義務植樹、愛心助考、敬老愛老、冬雪清掃等主題，常態化開展志願服務，弘揚奉獻精神。

## 愛心捐贈

通過發出倡議、組織動員等方式，鼓勵全體員工積極參與「送溫暖、獻愛心」公益捐助，募集善款18.71萬元用於幫扶困難群體。

## 黨建聯建共建

通過太原市委組織部聯動在太原轄區組織開展支行網點與街道社區網格化黨建聯建共建活動，組織太原各轄區黨支部結合「七一」建黨紀念日、重陽節等重要節點，與社區開展聯建共建，向街道贈送圖書、慰問老黨員、困難老人等，推動金融服務落到實處，助力民生改善。



## 案例 本行開展「愛心助考·逐夢青春」青年志願服務活動

2025年，本行龍城支行在轄區周邊各考點搭建「志願服務站」「助考加油站」「護考驛站」等，以實際行動為高考助力。在「助考加油站」，員工志願者們為考生準備豐富的助考物品，包括中性筆、2B鉛筆、橡皮等，為考生解決臨時需要。在「護考驛站」，志願者們積極協助交警部門，做好考場周邊的交通疏導工作，引導車輛有序通行，確保考生能夠順利進入考場，為莘莘學子及陪考家長送去溫暖與關懷。



## 案例 黨建聯建共踐初心，溫暖關愛退役軍人

2025年，本行太原並州南路支行與迎澤街道黨工委聯合開展「走訪慰問送溫暖，情暖退役軍人心」主題活動。活動中，雙方共同為在場退役軍人發放慰問品，送上新春的祝福，走訪探望95歲高齡的退伍老兵。老兵樸素清廉的生活作風與深摯的家國情懷令在場人員深受觸動。本次黨建聯建活動通過實地走訪與深入交流，不僅讓退役軍人深切感受到社會溫暖，更進一步弘揚尊重關愛退役軍人的良好風尚。



太原並州南路支行聯合迎澤街道黨工委走訪慰問退役軍人並發放慰問品合影留念

# 附錄

## 關於本報告

本報告是晉商銀行股份有限公司（簡稱「晉商銀行」或「本行」）上市後發布的第七份年度環境、社會及管治報告（簡稱「本報告」或 ESG 報告）。本報告真實、客觀地介紹 2025 年度晉商銀行及其附屬公司在履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露本行環境、社會及管治三大範疇的相關信息。

## 報告周期

本報告為年度報告，報告期為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（「報告期」），部分信息超出報告期。

## 報告組織範圍

本報告以晉商銀行為主體部分，如無特別說明，本報告覆蓋晉商銀行及其附屬公司，包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行股份有限公司（「清徐晉商村鎮銀行」）。

## 報告編製語言

本報告提供繁體中文版和英文版供讀者參閱。如本報告有任何不一致之處，概以繁體中文為準。

## 報告編製指南

本報告遵循香港聯交所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求編製。參考財政部等九部委聯合發布的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》、全球可持續發展準則委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）、聯合國可持續發展目標（SDGs）等相關文件和標準的要求。

## 報告數據說明

本報告中的財務數據來自經審計的本行 2025 年度報告。如本報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據統計範圍包含本行總行、14 家分行及下轄機構與清徐晉商村鎮銀行，特別說明的除外。

本報告涉及資金的幣種均為人民幣，特別說明的除外。

## 報告原則

- 重要性：當董事會厘定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。就《環境、社會及管治報告守則》D 部分而言，發行人須披露合理預期可能影響其短期、中期或長期現金流量、融資渠道和資本成本的氣候相關風險和機遇。

- 量化：有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。

- 平衡：環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

- 一致性：發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。

## 第三方獨立鑒證

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告聘請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）對報告中披露的選定關鍵數據執行有限保證鑒證工作，並出具第三方獨立鑒證報告。

## 報告發布形式

報告以電子版形式發布。報告電子版可在晉商銀行官網（<http://www.jshbank.com>）、香港聯交所網站（<https://www.hkex.com.hk>）下載瀏覽。

# ESG 績效表

## 經濟績效

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
營業收入	億元	54.45	57.91	58.02
淨利潤	億元	16.63	17.50	20.01
資產總額	億元	3,930.00	3,763.06	3,613.05
存款餘額	億元	3,110.54	3,008.63	2,810.82
貸款餘額	億元	2,176.26	2,014.14	1,914.36
基本每股收益	元	0.29	0.30	0.34
平均總資產回報率	%	0.43	0.47	0.57
平均權益回報率	%	6.06	6.88	8.31
不良貸款率	%	1.95	1.77	1.78
撥備覆蓋率	%	191.00	205.46	198.71
資本充足率	%	13.96	12.84	13.17

## 社會績效

### 員工構成

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
員工總數 <sup>1</sup> (正式員工)	人	4,412	4,373	4,429	
按性別劃分	男性	人	2,048	2,028	2,037
	女性	人	2,364	2,345	2,392
	男性員工比例	%	46.42	46.38	45.99
	女性員工比例	%	53.58	53.62	54.01
按年齡組別劃分	50 歲及以上	人	449	443	443
	40 至 49 歲	人	703	590	532
	30 至 39 歲	人	2,561	2,546	2,536
	29 歲及以下	人	699	794	918
按學歷結構劃分	碩士及以上	人	1,041	988	912
	大學本科	人	2,987	2,959	3,013
	其他學歷	人	384	426	504

註 1：員工總數統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行中簽有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數。2025 年，本行均為全職員工，無兼職員工。

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年	
按地區劃分	太原	人	2,631	2,619	2,686
	呂梁	人	177	175	176
	運城	人	174	166	162
	臨汾	人	196	191	201
	朔州	人	200	197	193
	大同	人	195	189	191
	忻州	人	209	195	187
	長治	人	164	164	164
	晉中	人	160	153	149
	晉城	人	195	176	174
	陽泉	人	111	107	105
新進員工數	人	221	97	195	
殘疾員工人數	人	15	15	13	
退伍複員軍人	人	109	109	/	
勞務派遣員工人數	人	0	21	/	
勞務派遣員工比例	%	0	0.48	/	

### 員工培訓

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
員工培訓人次 <sup>1</sup>	萬人次	61.84	84.20	60.03
員工培訓覆蓋率 <sup>2</sup>	%	100	100	95
員工累計培訓總時長	萬小時	20.56	29.79	25.94
反洗錢培訓數量	次	68	66	93
員工培訓投入金額	萬元	802.65	747.80	1,325.83

註 1：2025 年、2024 年數據統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行；2023 年統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及清徐晉商村鎮銀行。

註 2：根據香港聯交所發布的《如何編備環境、社會及管治報告 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》，各類別員工培訓覆蓋率 = 接受培訓的該類別員工人數 / 接受培訓的員工總人數。

## 員工流失

指標		單位	2025年	2024年	2023年
員工流失率		%	2.06	1.87	2.33
按性別劃分	男性	%	2.20	1.49	0.86
	女性	%	1.95	2.19	1.47
按年齡組別劃分	50歲及以上	%	1.34	0.00	0.05
	40至49歲	%	1.85	1.36	0.11
	30至39歲	%	1.60	1.71	1.33
	29歲及以下	%	4.43	3.79	0.84
按地區劃分	總行機關員工	%	1.69	0.64	0.23
	太原市內分支機構員工	%	1.40	1.58	0.93
	太原市以外分支機構員工	%	2.92	2.74	1.17

## 員工工亡與工傷<sup>1</sup>

指標		單位	2025年	2024年	2023年
勞動合同簽訂率		%	100	100	100
社會保險覆蓋率		%	100	100	100
因工亡故的人數		人	0	0	0
因工傷損失工作日數		天	495	137	24

註1：2025年、2024年數據統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行；2023年統計口徑晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14家分行及清徐晉商村鎮銀行。

## 客戶服務

指標		單位	2025年	2024年	2023年
網點數量		個	152	153	153
電子銀行業務替代率		%	88.29	87.36	88.90
手機銀行業務筆數		萬筆	1,654.46	1,396.74	1,082.13
網銀全年交易筆數		萬筆	270.52	299.07	374.98
客戶投訴辦結率		%	100	100	100

## 供應商

指標		單位	2025年	2024年	2023年
新增供應商數量		家	106	106	163
山西省內新增供應商數量		家	30	35	54
山西省外新增供應商數量		家	76	71	109

## 社會貢獻

指標		單位	2025年	2024年	2023年
涉農貸款餘額		億元	434.99	379.77	368.34
小微企業貸款餘額		億元	685.08	660.46	521.18
普惠型小微企業貸款餘額		億元	134.73	115.54	98.32
綠色貸款餘額 <sup>1</sup>		億元	152.17	112.08	95.43
慈善及其他捐款		萬元	75.15	16.64	18.27
志願者服務總時長		小時	1,500	1,440	1,360

註1：2025年綠色貸款餘額統計口徑調整，綠色貸款認定標準為中國人民銀行、國家金融監管總局、中國證監會發佈的《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》；2024年、2023年綠色貸款認定標準為國家發改委等7部門發佈的《綠色產業指導目錄（2019年版）》。

# 環境績效<sup>1</sup>

指標	單位	2025年	2024年	2023年
溫室氣體排放量（範圍一和範圍二） <sup>2</sup>	噸二氧化碳當量	7,299.46	9,476.23	9,452.95
人均溫室氣體排放量（範圍一和範圍二） <sup>2</sup>	噸二氧化碳當量 / 人	1.65	2.17	2.13
範圍一（直接）溫室氣體排放量 <sup>2</sup>	噸二氧化碳當量	141.42	158.76	172.39
範圍二（間接）溫室氣體排放量 <sup>2</sup>	噸二氧化碳當量	7,158.04	9,317.47	9,280.56
能源消耗總量	千瓦時	15,288,152.99	22,189,378.86	20,971,098.27
人均能源消耗量	千瓦時 / 人	3,465.13	5,074.18	4,734.95
直接能源消耗總量	千瓦時	642,858.25	731,975.97	794,697.33
人均直接能源消耗	千瓦時 / 人	145.71	167.39	179.43
間接能源消耗總量	千瓦時	14,645,294.75	21,457,402.89	20,176,400.94
人均間接能源消耗	千瓦時 / 人	3,319.42	4,906.79	4,555.52
天然氣消耗量	立方米	43,967.90	47,187.39	51,026.43
柴油消耗量 <sup>3</sup>	升	0	622.89	153.68
汽油消耗量 <sup>4</sup>	升	19,048.08	24,643.41	27,598.86
辦公耗電總量	千瓦時	10,093,010.58	11,124,077.63	12,214,009.61
辦公耗水總量	立方米	76,545.61	99,436.26	102,322.66
人均耗水量	立方米	18.27	22.74	23.10
氮氧化物排放量	噸	0.06	0.07	0.10
二氧化硫排放量	噸	0.0005	0.0007	0.0009
一氧化碳排放量	噸	0.84	1.00	1.32
顆粒物排放量	噸	0.004	0.004	0.004
危險廢棄物總量 <sup>5</sup>	個	474	1,242	1,290
無害電子廢棄物總量 <sup>6</sup>	個	769	1,601	1,636
無害廢棄物總量 <sup>7</sup>	噸	1,735.47	1,733.70	1,776.54
紙張使用量	包	28,039	26,992	24,507
人均危險廢棄物用量	個 / 人	0.11	0.28	0.29
人均無害電子廢棄物用量	個 / 人	0.17	0.37	0.37
人均無害廢棄物用量	噸 / 人	0.39	0.40	0.40
辦公垃圾	噸	1,617.85	1,603.55	1,633.48
餐廚垃圾	升	193,549.58	236,671.50	281,547.80
辦公用品廢棄物	噸	3.80	4.44	6.81

註 1：環境績效的統計口徑為晉商銀行及其附屬公司，包含總行、14 家分行及下轄機構、清徐晉商村鎮銀行。

註 2：溫室氣體排放的核算方法詳見本報告「應對氣候變化—指標與目標」。

註 3：2025 年，本行未使用柴油備用發電機設備，因此無柴油消耗。

註 4：汽油消耗量主要為公務車輛耗油，近三年本行加強公務車管理，汽油耗油量逐年下降。

註 5：本行營運涉及的危險廢棄物主要為廢鉛酸蓄電池、廢熒光燈管等，均交由有資質的專業公司進行處理。2025 年，本行集中報廢的相關設備部件與耗材數量較少，因此產生的危險廢棄物總量亦較少。

註 6：本行營運涉及的無害電子廢棄物主要為筆記本電腦、顯示器、服務器等。2025 年，本行集中報廢的相關設備數量較少，因此產生的無害電子廢棄物總量亦較少。

註 7：本行營運涉及的無害廢棄物包括辦公紙張使用量、生活垃圾、餐廚垃圾及辦公用品無害廢棄物等，均交由第三方依法合規處置。

# 獨立鑒證報告



KPMG Huazhen LLP  
8th Floor, KPMG Tower  
Oriental Plaza  
1 East Chang An Avenue  
Beijing 100738  
China  
Telephone +86 (10) 8508 5000  
Fax +86 (10) 8518 5111  
Internet kpmg.com/cn

畢馬威華振會計師事務所  
(特殊普通合夥)  
中國北京  
東長安街 1 號  
東方廣場畢馬威大樓 8 層  
郵遞區號:100738  
電話 +86 (10) 8508 5000  
傳真 +86 (10) 8518 5111  
網址 kpmg.com/cn

## 有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2600315 號

致晉商銀行股份有限公司董事會：

關於截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行股份有限公司（以下簡稱“晉商銀行”）《2025 年度環境、社會及管治報告》（以下簡稱“ESG 報告”）中選定信息的報告。此中文繁體譯本為翻譯稿，若中文繁體譯本的字詞含義與中文簡體版本不一致，應以中文簡體版本為準。

### 結論

我們對晉商銀行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度 ESG 報告中的以下信息（以下簡稱“鑒證的可持續發展信息”）執行了有限保證的鑒證業務：

鑒證的可持續發展信息	鑒證的時點或期間
辦公耗電總量（千瓦時） <sup>1</sup>	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
辦公耗水總量（立方米） <sup>1</sup>	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
汽油消耗總量（升） <sup>1</sup>	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
員工總數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
女性員工比例（%）	截至 2025 年 12 月 31 日
員工培訓投入金額（人民幣萬元）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
網點數量（個）	截至 2025 年 12 月 31 日
網銀全年交易筆數（萬筆）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
客戶投訴辦結率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
反洗錢培訓數量（次）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
綠色貸款餘額（人民幣億元）	截至 2025 年 12 月 31 日

注 1：該可持續發展信息本年度的鑒證範圍僅為晉商銀行總行層面。

基於已實施的程式及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信晉商銀行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度的鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照本報告後附的標準編制。

我們對鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的可持續發展信息及本報告的其他信息（以下簡稱“其他信息”）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程式。

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥) — 中國合夥制會計師事務所，是與畢馬威國際有限公司(英國私營擔保有限公司)相關的獨立成員所全球網絡中的成員。



### 形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發佈的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發佈的《國際品質管制準則第 1 號（ISQM 1）——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品質管制》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行品質管制體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律法規要求相關的政策和程式。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

### 使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

### 對鑒證的可持續發展信息的責任

晉商銀行的管理層負責：

- 設計、執行和維護與編制鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使鑒證的可持續發展信息不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制鑒證的可持續發展信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照本報告後附的標準編制鑒證的可持續發展信息。

治理層負責監督晉商銀行的鑒證的可持續發展信息的報告過程。

### 固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務資料，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間資料的可比性。

### 註冊會計師的責任

我們負責：

- 計畫和實施鑒證工作，以對鑒證的可持續發展信息是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程式及獲取的證據形成獨立結論；及



- 向晉商銀行董事會報告我們的結論。

### 我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程式，以對鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程式取決於我們對鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。此外，我們的工作並不旨在就晉商銀行內部控制的有效性發表意見。在我們的工作範圍內，我們僅在晉商銀行總行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們實施的程式主要包括：

- 1) 對晉商銀行參與提供鑒證的可持續發展信息的相關部門進行訪談；
- 2) 對鑒證的可持續發展信息實施分析程式；
- 3) 對鑒證的可持續發展信息實施抽樣檢查；及
- 4) 重新計算。

有限保證鑒證業務所實施程式的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。



畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2026 年 4 月 28 日

**附件：標準**

以下標準是按照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治(ESG)報告守則》的要求編制的。

**辦公耗電總量（千瓦時）：**環境、社會及管治報告中披露的辦公耗電總量是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行耗電總量，資料包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構。

**辦公耗水總量（立方米）：**環境、社會及管治報告中披露的辦公耗水總量是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行耗水總量，資料包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構。

**汽油消耗量（升）：**環境、社會及管治報告中披露的汽油消耗量是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行汽油消耗量，資料包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構。

**員工總數（人）：**環境、社會及管治報告中披露的員工總數是指截至 2025 年 12 月 31 日，晉商銀行簽有勞動合同的正式員工和勞務派遣用工的總人數，數據包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構。

**女性員工比例（%）：**環境、社會及管治報告中披露的女性員工比例是指截至 2025 年 12 月 31 日，晉商銀行簽有勞動合同的正式員工中女性員工和勞務派遣用工中女性人員的總人數，占員工總數的比例，數據包含晉商銀行總行、14 家分行以及下轄機構。

**員工培訓投入金額（人民幣 萬元）：**環境、社會及管治報告中披露的員工培訓投入金額是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行所有與培訓項目相關的所有費用，包含參訓費用，線上培訓平臺的租金、購買課程費，線下外請老師的講課費、學員參訓的餐飲、住宿、交通費等。

**網點數量（個）：**環境、社會及管治報告中披露的網點總數是指截至 2025 年 12 月 31 日，晉商銀行獲取金融許可證的所有網點，包括已經獲取許可證但尚未開始營業的網點。

**網銀全年交易筆數（萬筆）：**環境、社會及管治報告中披露的網銀全年交易筆數是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行 PC 端個人網銀和企業網銀成功交易次數的匯總。

**客戶投訴辦結率（%）：**環境、社會及管治報告中披露的客戶投訴辦結率是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行辦結的投訴占投訴總數的比率，上述投訴總數是全渠道受理的投訴，主要包括國家金融監督管理總局山西監管局轉送的投訴，行內自收渠道的投訴等。

**反洗錢培訓數量（次）：**環境、社會及管治報告中披露的反洗錢培訓數量是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止年度晉商銀行向全行各級員工開展的反洗錢主題培訓次數。

**綠色貸款餘額（人民幣 億元）：**環境、社會及管治報告中披露的綠色貸款餘額是指截至 2025 年 12 月 31 日，晉商銀行綠色貸款表內餘額。晉商銀行發放的綠色貸款是指金融機構為支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用等經濟活動，發放給企（事）業法人、國家規定可以作為借款人的其他組織或個人，用於投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級和綠色服務等領域的貸款。具體範圍參考《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》。

# 香港聯交所《主板上市規則》附錄 C2 《環境、社會及管治報告守則》

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A1: 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣排放、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
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄 ESG 績效表
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）	附錄 ESG 績效表
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）	附錄 ESG 績效表
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	踐行綠色運營
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	踐行綠色運營； 附錄 ESG 績效表
<b>層面 A2: 資源使用</b>		
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
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）	附錄 ESG 績效表
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）	附錄 ESG 績效表
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	踐行綠色運營
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營
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）每生產單位估量	本行屬於金融行業，主要產品與服務不涉及包裝材料，故未披露此內容
<b>層面 A3: 環境及天然資源</b>		
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	應對氣候變化； 發展綠色金融； 踐行綠色運營
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	應對氣候變化； 發展綠色金融； 踐行綠色運營

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面 B1: 僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保障員工權益； 做好員工關懷； 賦能員工發展
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數	附錄 ESG 績效表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	附錄 ESG 績效表
<b>層面 B2: 健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	守護員工健康
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	附錄 ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	守護員工健康； 附錄 ESG 績效表
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	守護員工健康
<b>層面 B3: 發展及培訓</b>		
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	賦能員工發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比	本行使用中國平安知鳥平台開展線上培訓，該平台沒有按性別及雇員類別的統計選項，未來本行將尋求其他方式統計此類數據
關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	本行使用中國平安知鳥平台開展線上培訓，該平台沒有按性別及雇員類別的統計選項，未來本行將尋求其他方式統計此類數據
<b>層面 B4: 勞工準則</b>		
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	合規平等僱傭
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	合規平等僱傭
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	合規平等僱傭

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	恪守合規經營
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供貨商數目	附錄 ESG 績效表
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法	恪守合規經營
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	恪守合規經營
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供貨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	恪守合規經營
<b>層面 B6：產品責任</b>		
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	保障客戶權益； 提升服務體驗； 強化信息安全建設
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	本行屬於金融行業，此指標不適用
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	保障客戶權益； 提升服務體驗
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	恪守合規經營
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	本行屬於金融行業，此指標不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	保障客戶權益； 強化信息安全建設
<b>層面 B7：反貪污</b>		
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	恪守合規經營
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	恪守合規經營
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	恪守合規經營
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	恪守合規經營
<b>社區</b>		
<b>層面 B8：社區投資</b>		
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	推進鄉村振興； 貢獻社會公益

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
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）	推進鄉村振興； 貢獻社會公益
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	推進鄉村振興； 貢獻社會公益； 附錄 ESG 績效表
<b>D. 氣候相關披露</b>		
<b>管治</b>		應對氣候變化
<b>策略</b>		應對氣候變化
氣候相關風險和機遇		應對氣候變化
業務模式和價值鏈		應對氣候變化
策略和決策		應對氣候變化
財務狀況、財務表現及現金流量		應對氣候變化
氣候韌性		應對氣候變化
<b>風險管理</b>		應對氣候變化
<b>指標及目標</b>		應對氣候變化； 發展綠色金融； 附錄 ESG 績效表
溫室氣體排放		應對氣候變化； 附錄 ESG 績效表； 範圍三溫室氣體排放應用合理資料寬免
氣候相關轉型風險		合理資料寬免
氣候相關物理風險		合理資料寬免
氣候相關機遇		發展綠色金融
資本運用		發展綠色金融
內部碳定價		/
薪酬		應對氣候變化
行業指標		發展綠色金融
氣候相關目標		應對氣候變化

## 讀者反饋信息表

感謝您閱讀《晉商銀行股份有限公司 2025 年度環境、社會及管治報告》，為提升本行的 ESG 管理，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

聯系郵箱：dongban@jshbank.com

聯系地址：山西省太原市小店區長風街 59 號

郵 編：030000

聯系電話：（86）0351-7812583

### 1. 您屬於以下哪類利益相關方：

政府 監管機構 股東及投資者 客戶 員工 供應商 合作夥伴 社區 其他

### 2. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

### 3. 您對晉商銀行在經濟方面履責評價：

不好 一般 較好 很好

### 4. 您對晉商銀行在環境方面履責評價：

不好 一般 較好 很好

### 5. 您對晉商銀行在社會方面履責評價：

不好 一般 較好 很好

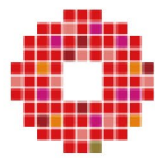
### 6. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否 一般 是

### 7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

### 8. 您對改善和提高晉商銀行履行社會責任的工作和本報告的其他意見和建議：



**晋商银行**  
Jinshang Bank