



# 厦门银行股份有限公司 2025年度可持续发展 (ESG) 报告

Xiamen Bank Co., Ltd.  
Sustainability Report 2025

股票代码: 601187



# 目录

<b>关于本报告</b>	<b>01</b>
<b>董事长致辞</b>	<b>02</b>
<b>可持续发展年度亮点</b>	<b>03</b>
<b>关于我们</b>	<b>05</b>
公司简介	05
组织架构	06
奖项与认可	07
<b>ESG 管理</b>	<b>08</b>
ESG 治理体系	08
ESG 战略	11
双重重要性分析	13
利益相关方沟通	15
<b>ESG 绩效</b>	<b>81</b>
经济与公司治理绩效	81
环境绩效	82
社会绩效	87
<b>审验声明</b>	<b>92</b>
<b>报告内容索引</b>	<b>93</b>
<b>负责任银行签署方工作进展报告摘要</b>	<b>97</b>



## 环境篇

绿色金融与应对气候变化	17	运营端气候与环境影响	33
投融资气候与环境影响	28		

## 社会篇

普惠金融	38	保护消费者权益	47
养老金融	41	人力资源管理	58
服务实体经济	42	增进民生福祉	60
两岸金融	45	可持续供应链	64

## 治理篇

公司治理	66	反腐败与商业道德	72
风险管理与企业合规	69	金融科技创新	74

# 关于本报告

## 报告范围

报告组织范围：本报告以厦门银行股份有限公司为主体，涵盖总行、各分支行及福建海西金融租赁有限责任公司。

报告时间范围：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

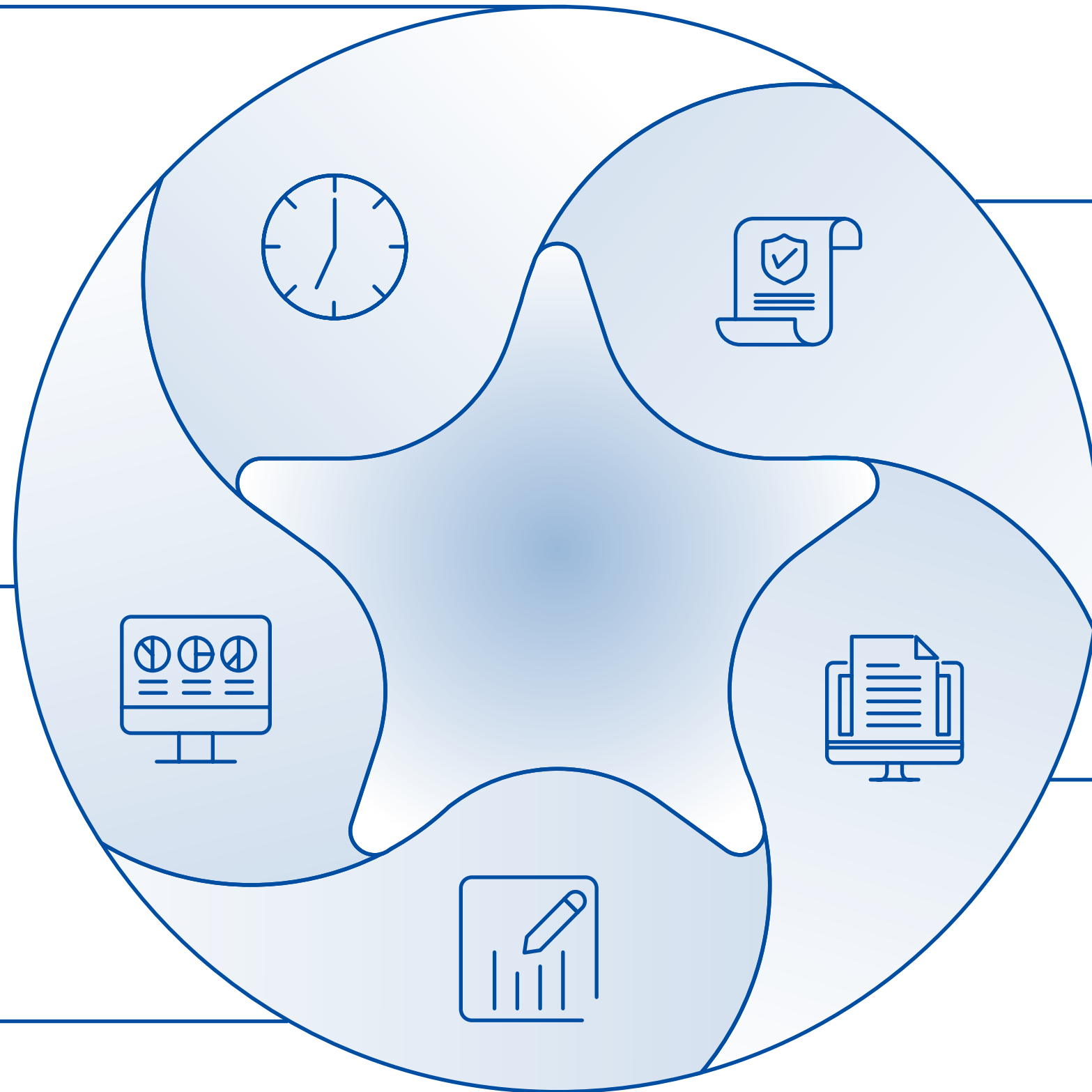
报告发布周期：本报告为年度报告。

## 数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要来自本公司内部相关统计报表，日常梳理、总结的社会责任实践案例。报告所披露的财务数据主要来自《厦门银行股份有限公司 2025 年年度报告》，部分包含往年年度数据。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 编制依据

本报告根据上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、中国人民银行研究局《金融机构可持续信息披露指南（试用稿）》、中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构公司治理准则》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 通用标准（2021 版）》等相关标准或指引编制。



## 报告保证方式

厦门银行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。本报告由北京商道融绿咨询有限公司实施独立审验，审验声明请见 92 页。

## 发布形式

本报告以电子版形式发布，电子版可在厦门银行官方网站（网址：[www.xmbankonline.com](http://www.xmbankonline.com)）查阅。

# 董事长致辞

## 奋楫扬帆，价值共生启新程

2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是我国加快建设金融强国的关键节点。作为大陆首家具备台资背景的上市城商行，我们始终心怀“国之大者”，将 ESG 理念深度融入经营管理。过去一年，我们聚焦主责主业、深耕经营实践，资产总额稳步增长至 4,530.99 亿元，经营发展的韧性与活力持续彰显。面对宏观环境的复杂变化，我们保持战略定力，在服务国家大局中找准定位，为“十四五”圆满收官交出一份稳健务实的金融答卷。

**逐绿而行，以金融活水润泽绿水青山。**公司始终锚定国家“双碳”战略目标，深入推进绿色运营，致力于打造所在区域银行绿色金融发展标杆。我们持续健全绿色金融与气候变化治理机制，将 ESG 管理嵌入全面风险管理框架，强化客户 ESG 风险管控，持续加大绿色金融支持力度。截至 2025 年末，绿色信贷余额达 205.78 亿元，增速 68.55%，大幅领先各项贷款平均增速。在自身运营方面，我们坚定推进低碳转型，坚持减排优先原则，多措并举优化绿色运营，通过注销 654 吨核证减排量 (VCUs)、消纳 19,643MWh 中国绿色电力证书 (GECs)，实现 2025 年度运营碳中和，以实干担当书写金融助力绿色发展的时代答卷。

**金融报国，以精准滴灌支撑实体经济。**公司始终坚守金融服务实体经济本源，锚定高质量发展方向，统筹做好“五篇大文章”，将金融资源精准滴灌至经济社会发展关键领域。我们贯彻“以价值挖掘、长期陪伴的视角服务科技型企业”的科技金融战略，加大信贷投放，截至 2025 年末，科技金融贷款余额 261.91 亿元，较上年末增幅 44.55%。聚焦中长期制造业贷款，截至 2025 年末，中长期制造业贷款余额 183.05 亿元，增幅 26.27%。持续强化对民营企业的金融支持，截至 2025 年末，民营企业贷款余额超过 1,100 亿元。深化普惠金融“提升小微客户综合经营能力和客户体验，成为客户主办行”的目标，截至 2025 年末，普惠小微贷款余额 739.46 亿

元，占全行贷款和垫款比重 30.40%。围绕养老金、财务管理和信贷支持等核心领域，持续深化养老金融服务创新。作为对台金融排头兵，在两岸金融业务先行先试，截至 2025 年末，台企客户数较年初增幅达 19%，台胞客户数较年初增幅达 23%。

**积微成著，以人文温度关照社会民生。**公司始终心系员工成长、积极践行社会责任。我们视员工为企业最宝贵的财富，2025 年员工培训投入增长至 942 万元，培训覆盖率保持 100%，助力员工成长成才、赋能员工职业发展。在公益行动领域，我们积极反哺社会、传递温暖，常态化开展多样化志愿者服务与慈善捐赠活动，报告年度内荣获“2022—2023 年度全国无偿献血促进奖（特别奖）”，持续提升社会公众的获得感、幸福感与安全感。

**守正创新，以优良治理夯实长青基业。**规范高效的治理结构是公司可持续发展的生命线。2025 年，我们持续完善 ESG 治理架构，董事会全年召开 16 次会议，审议可持续发展工作计划等重大事项。我们稳步推进金融科技创新，构建严密的数据安全与隐私保护体系。通过强化风险管理与内部控制、提升决策透明度、深化反腐败治理等举措，不断巩固市场信心，切实保障全体股东及利益相关方合法权益，为高质量发展筑牢坚实治理根基。

展望 2026 年，我们迎来“十五五”规划的开局之年。站在新的历史起点上，可持续发展不是终点，而是持续进阶的征程。公司将继续锚定高质量发展目标，在追求经济效益的同时，创造更大的社会价值。我们将与客户共创繁荣，与员工共筑梦想，与股东和社会共享价值，在“十五五”新征程中奋力谱写金融强国建设新篇章。



厦门银行股份有限公司  
党委书记、董事长

## 可持续发展年度亮点



### 经济与公司治理

主体信用评级 **AAA** 级

Wind ESG 评级 **AA** 级

开展反洗钱培训 **18** 场，覆盖 **5,449** 人次

董事会及下设 **战略与 ESG 委员会** 召开会议，审议 2024 年绿色金融发展年度工作报告、2024 年度可持续发展 (ESG) 报告及 2025 年度可持续发展 (ESG) 工作计划等内容

### 环境

截至 2025 年末，绿色信贷余额 **205.78** 亿元，增速 **68.55%**，高于全行各项贷款增速

截至 2025 年末，“绿票通”业务余额 **1.86** 亿元，专项支持绿色企业的票据贴现需求

人均自身运营温室气体排放量 **2.88** 吨二氧化碳当量，同比下降 **4.32%**

自 2023 年起，借助碳减排支持工具累计投放碳减排贷款 **117** 笔，金额 **3.7** 亿元

绿色生活贷共计投放 **1.04** 亿元

注销 **654** 吨核证减排量 (VCUs)，消纳 **19,643**MWh 中国绿色电力证书 (GECs)，实现 2025 年度 **运营碳中和**

截至 2025 年末，绿色租赁项目 **180** 笔，绿色租赁余额 **41.68** 亿元，较年初增幅 **145.81%**

建立气候物理风险压力测试模型框架，探索开展气候物理风险压力测试

科技支行绿色信贷占比 **34.73%**，符合三星级“碳中和”银行网点评定标准；总行营业部绿色信贷占比 **24.34%**，符合一星级“碳中和”银行网点评定标准

发行绿色金融债 **30** 亿元；承销福建省首单绿色永续中票“25 漳州发展 MTN001 (绿色)”，金额 **1.6** 亿元；持有绿色债券余额 **15.74** 亿元

推进对公授信客户 ESG 风险管控体系建设，加强业务 ESG 风险全流程管理，在贷前、贷中、贷后环节应用对公客户 ESG 评级模型及策略，开展对公授信客户的 ESG 评级分类检视



## 社会

截至 2025 年末，普惠型小微贷款余额  
**739.46** 亿元，授信客户 **27,441** 户

支农支小再贷款限额使用率 **100%**，有效  
带动贷款投放超 **160** 亿元

全年累计走访 **13,916** 户小微企业、个体  
工商户，实现放款 **905.97** 亿元

截至 2025 年末，养老产业客户贷款余额  
**3.05** 亿元

截至 2025 年末，科技金融贷款余额 **261.91**  
亿元，较上年末增幅 **44.55%**；  
服务科技型企业 **2,637** 户，同比增长  
**9.97%**

截至 2025 年末，中长期制造业贷款余额  
**183.05** 亿元，增幅 **26.27%**

截至 2025 年末，民营企业贷款余额突破  
**1,100** 亿元

截至 2025 年末，台企客户数较年初增幅  
**19%**，台企授信户数较年初增幅 **22%**，  
台胞客户数较年初增幅 **23%**，台胞信用卡  
发卡数较年初增幅 **8%**

投诉办结率 **100%**；投诉回访客户满意率  
**95.39%**，较 2024 年提升 **3.65** 个百  
分点

电话银行呼叫量 **72.36** 万条，人工话务客户  
满意度 **99.54%**；  
智能客服服务量 **186,728** 次，智能客服命  
中率 **99.65%**

**123** 家网点均完成适老化改造工作，认定  
**12** 家养老金融特色支行

金融教育宣传总触达人次近 **1,432** 万



# 关于我们

## 公司简介

1996 年，厦门银行成立于中国对外开放前沿城市——福建厦门，为大陆首家具有台资背景的城市商业银行，也是福建省首家上市城商行（股票代码 601187.SH），并于 2020 年起连续两届获评“全国文明单位”荣誉称号。

厦门银行公司治理架构完善，股权结构稳定，是一家兼具国有、台资、民营等多种资本的混合所有制银行。第一大股东是厦门市财政局作为唯一出资人的市属国有金融控股集团——厦门金圆投资集团有限公司，金圆集团及其一致行动人合计持股比例为 19.50%；第二大股东是台湾第二大金融控股公司——富邦金融控股股份有限公司，持股比例为 18.03%。

立行二十九载，厦门银行坚持走高质量发展之路，稳健耕耘，取得了丰硕的发展成果。截至 2025 年末，集团资产总额 4,530.99 亿元，各项主要财务指标均符合监管要求，主体信用评级 AAA 级；全行现有 123 个现代化经营网点，经营区域覆盖福建省和重庆市，员工约 3,800 人，设有一家控股子公司（福建海西金融租赁有限责任公司）和两家持牌专营机构（厦门自贸试验区资金营运中心、理财中心），是区域内金融市场业务资格和牌照较为齐全的城商行。

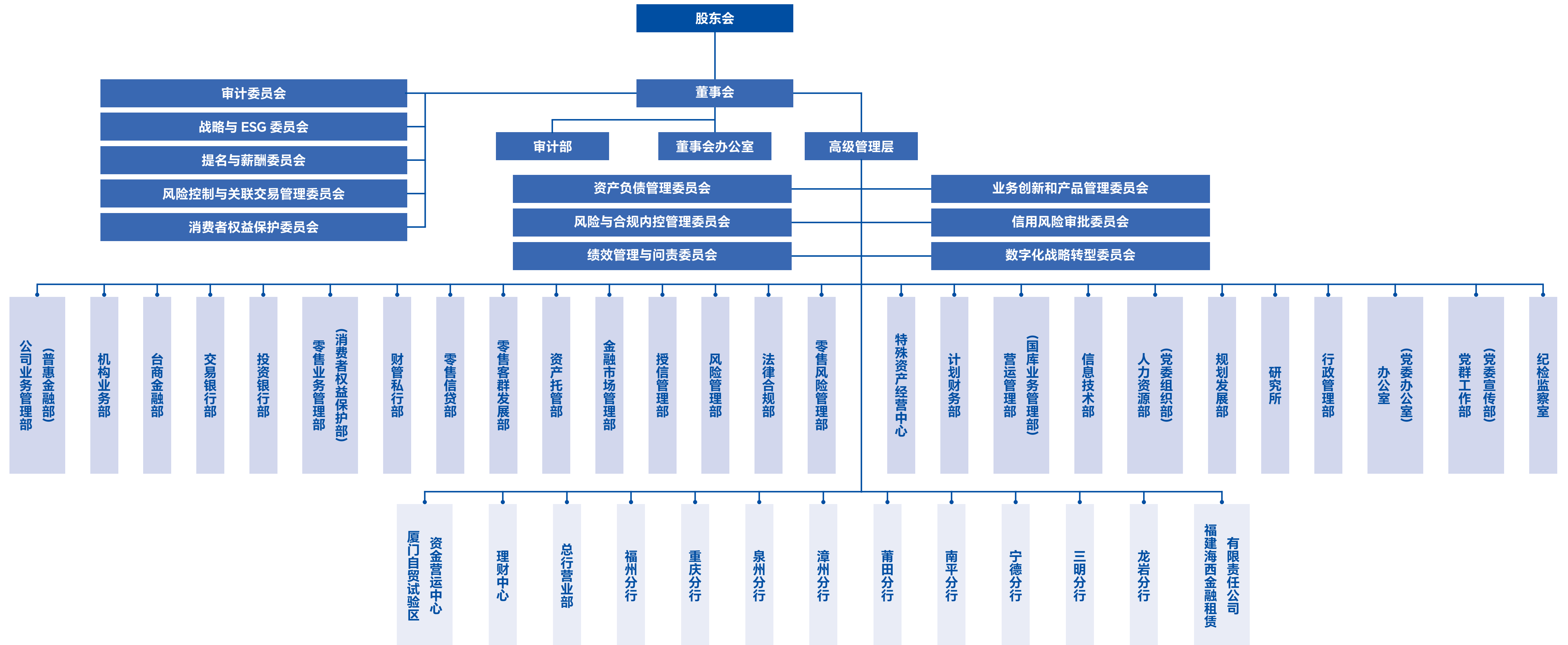
长期以来，厦门银行始终牢记服务地方经济的使命，坚持做小微企业的主办银行，在制造业、科技创新、绿色发展、普惠金融等重点经济领域加大资源投入，持续加大对实体经济的支持力度。

近年来，厦门银行不断夯实可持续发展基石，坚定推进大零售战略转型，提升零售金融服务能力，致力打造成为一家具有品牌美誉度和客户体验度的零售精品银行。

面向未来，厦门银行将继续秉承“立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民、服务两岸台商”的市场定位，加快品牌化经营、区域化布局、综合化发展步伐，全力打造融誉两岸、价值领先的综合金融服务商。



# 组织架构



## 奖项与认可

### 综合类



21 世纪“2025 年度卓越 ESG 践行上市公司”

南方财经全媒体集团

2025 年度上市公司 ESG 价值传递奖

价值在线

### 环境类



第七届“铁马”最佳绿色中小银行

当代金融家

在“金标杆——绿色银行榜”中位列全国第九位

南方周末

南平分行获“2024 年南平市银行业机构服务市场主体推进绿色发展成绩突出单位”

中共南平市委、南平市人民政府

绿色金融供应链项目入选《供应链科技创新与金融实践案例集》

《金融电子化》杂志社

### 社会类



福建省科技金融典型案例

国家金融监管总局福建分局

2025 中国服务品牌 100 强

中国数字服务产业发展年会组委会

养老金融服务奖

海西晨报

市民喜爱的适老化网点奖

海西晨报

中国年度最佳雇主厦门十强

智联招聘

最具社会责任校招雇主

牛客网

### 治理类



2025 年上市公司董事会秘书履职评价 4A

中国上市公司协会

上市公司 2024 年报业绩说明会最佳实践

中国上市公司协会

2025 上市公司董事会办公室优秀实践

中国上市公司协会

2025 年度和谐投资者关系银行天玑奖

证券时报

“零售普惠风险管理的高质量公共数据赋能普惠信贷业务发展”项目在 2025 年“数据要素 x”大赛福建分赛厦门赛区中，荣获“三等奖”

厦门市数据管理局

“基于‘千企千面’设计理念的新一代企业网上银行”获 2025 第六届金融机构数智化转型优秀案例评选——数字运营优秀案例奖

金科创新社

“零售普惠信贷智能贷后风控管理体系”项目在 2025 年“银行家金融创新成果”评选中，荣获“智能风控创新奖”

《银行家》杂志社

## ESG 管理

### ESG 治理体系

公司建立健全 ESG 治理体系，构建由董事会及专门委员会，环境、社会和治理 (ESG) 推进领导小组，以及工作小组组成的三层治理架构，推动环境、社会及治理议题深度融入公司战略规划与重大决策流程，为实现可持续发展目标提供坚实保障。



#### ESG 管理架构



作为 ESG 工作的最高决策机构，负责全面监督公司 ESG 战略的制定与实施，对公司 ESG 重大事项作出决策与指导。

主要负责研究讨论公司发展战略，定期监督、评估并提出相关建议；研究制订 ESG 战略及 ESG 基本管理制度；监督、评估 ESG 战略实施情况；研究讨论对外投资相关制度，对公司重大投资决策提出建议和方案。

负责统筹推进 ESG 战略规划，拟定包括绿色金融在内的 ESG 规划及目标，并提交董事会审议；统筹推进公司 ESG 战略规划、部署、协调及实施工作；定期向董事会报告含绿色金融议题在内的 ESG 发展情况。

ESG 推进领导小组的组长由总行行长担任，小组成员包括分管业务行领导、分管行政行领导、董事会秘书、首席风险官和首席信息官。

ESG 推进领导小组内设绿色金融组、社会责任组、公司治理组三个工作小组。绿色金融组和社会责任组由分管相关业务的行领导担任组长，公司治理组由董事会秘书担任组长，各小组成员包括总行相关部门及子公司。

各工作小组负责明确 ESG 相关关键指标，提交领导小组研究审议，并持续督导指标完成；定期组织召开工作小组会议，协调推进相关工作。

## 董事会审议通过的 ESG 相关议案 (部分)

### 2025 年 1 月

《厦门银行股份有限公司关于选举洪枇杷为公司第九届董事会战略与 ESG 委员会委员及主任委员的议案》

### 2025 年 4 月

《厦门银行股份有限公司关于 2024 年度可持续发展 (ESG) 报告的议案》

《厦门银行股份有限公司关于 2024 年度绿色金融发展工作报告的议案》

《厦门银行股份有限公司关于 2025 年度可持续发展 (ESG) 工作计划的议案》

### 2025 年 3 月

《厦门银行股份有限公司关于 2024 年度消费者权益保护工作报告的议案》

《厦门银行股份有限公司关于 2025 年度消费者权益保护工作计划的议案》

### 2025 年 8 月

《厦门银行股份有限公司关于 2025 年上半年消费者权益保护工作报告的议案》

## 信息报告机制

2025 年，董事会共召开 16 次会议，审议议案并听取报告，重点关注 2024 年可持续发展 (ESG) 报告和 2025 年可持续发展 (ESG) 工作计划、绿色金融、消费者权益保护、数据治理及全面风险管理等议题。董事会战略与 ESG 委员会 2025 年召开会议 2 次，审议 6 项议案，涵盖绿色金融发展年度工作报告、可持续发展 (ESG) 报告及工作计划等内容。ESG 推进领导小组每年向董事会报告包括年度 ESG 工作计划、绿色金融在内的 ESG 发展及战略计划执行情况。绿色金融组、社会责任组、公司治理组每年向 ESG 推进领导小组报告工作。绿色金融组定期向董事会及其委员会报告绿色金融规划实施情况等。此外，在日常经营层汇报、战略检视会、董事会线下调研等工作中，最高治理层均有机会了解公司重要 ESG 相关工作进展并给予指导。

## 监督及考核情况

公司结合各部门职责，将 ESG 战略任务纳入相关部门绩效任务书，通过年度考核评价落实任务成效，并将考核结果作为重要依据应用于管理人员的绩效薪酬。同时，在员工考核评价体系中，将年度重点工作完成情况、风险合规执行情况及社会责任履行情况纳入考核维度，并结合不同岗位职责差异化设定指标内容与权重，实现更精准的评价。公司已将 ESG 理念贯穿员工考核评价管理全流程，推动责任意识、合规要求与可持续发展目标深度融入岗位履职及结果评价，切实将 ESG 要求转化为全员行动与工作实效。

公司将 ESG 及绿色金融政策执行情况纳入内控合规检查范围，在内控合规检查中增加 ESG 相关要求，如绿色信贷认定检查、绿色建筑建材专项检查、碳减排支持工具专项检查以及个人信息保护合规检查等。同时，公司将 ESG 及绿色金融政策执行情况纳入内部审计范围，议题包括绿色金融、ESG 风险管理、普惠金融、人力资本、客户权益、信息安全与隐私保护、公司治理以及公司行为等。

## 将 ESG 因素纳入管理决策

公司将可持续发展置于重要战略地位，在战略制定、实施监督、重大交易决策及风险管理中，充分评估可持续发展相关影响、风险和机遇，紧密跟踪政府及监管机构政策要求，及时优化公司发展规划和经营管理办法。公司 2024—2026 年战略规划以“结构优化、质效优先、安全稳健、特色鲜明、机制灵活，做好五篇大文章”为核心目标，将 ESG 战略作为四大业务发展战略之一，并制定了《2024—2026 年可持续发展 (ESG) 战略规划》。

## ESG 风险管理

董事会战略与 ESG 委员会、消费者权益保护委员会、风险控制与关联交易管理委员会、审计委员会共同构成公司 ESG 风险管理的多维度治理架构，通过分层聚焦与协同联动，系统性地识别、评估与管理 ESG 相关风险。

董事会战略与 ESG 委员会负责顶层设计与决策督导，将 ESG 因素纳入公司长期战略，设定整体目标并监督重大 ESG 风险议题的应对。

消费者权益保护委员会聚焦客户权益保障与产品责任，管理因服务质量、数据隐私、公平交易等引发的社会性风险，推动负责任商业实践。

风险控制与关联交易管理委员会侧重运营与合规层面，通过风险识别框架监控环境合规、供应链安全、治理结构等风险，并确保关联交易符合相关规范，防范利益冲突与道德风险。

审计委员会负责审核财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制，审议年度内部控制评价报告等议案。

# ESG 战略

## ESG 战略与目标

公司制定《2024—2026 年可持续发展 (ESG) 战略规划》，明确 ESG 整体战略目标、实施路径、关键任务及保障机制，致力于将自身打造成为环境友好、融合共益、治理优良的价值领先银行，为可持续发展注入新动能。

### ESG 战略目标

战略目标	目标内涵	覆盖议题	
<b>环境友好</b> 打造区域绿色金融标杆	通过深耕绿色低碳重点领域、加强绿色金融产品创新与 ESG 风险管理、夯实机构碳足迹管理，深入推进绿色运营，打造所在区域银行绿色金融发展标杆。	绿色金融 ESG 风险管理 绿色运营	
<b>融合共益</b> 促进社会和谐发展	进一步强化普惠金融、两岸金融优势；形成明确的银行公益品牌主张，通过内外部协同提升品牌认知度；持续优化消费者权益保护与信息安全管理；加强人才规划与培养，促进各方融合共益发展。	普惠金融 两岸金融 社会民生	消费者权益保护 信息安全与隐私保护 人力资本
<b>治理优良</b> 实现价值可持续增长	建立层次清晰、结构完备的 ESG 治理架构，打造灵活高效的 ESG 工作协同机制；主动按照可持续发展框架全面披露银行 ESG 成效。	公司治理 公司行为	

## 能力建设

公司积极开展对外交流活动与内部培训，持续提升全行 ESG 治理意识和专业能力。内部常态化开展 ESG 专题培训，覆盖上市公司 ESG 信息披露与舆情管理、银行可持续发展等重点内容，并开展社会价值标杆企业参访等活动，强化全员 ESG 意识与实操能力。外部积极参与行业培训、政策研讨、准则交流、课题研究及调研等，深度对接绿色金融、可持续信息披露等前沿实践与监管要求。同时加强跨界交流和行业协作，与蚂蚁集团 ESG 相关部门交流 ESG 实践经验，联合厦门经济特区金融学会课题组共同开展《台湾地区绿色金融发展及两岸融合路径》研究，研究成果获评《福建金融》优秀文章。未来，公司将持续组织 ESG 培训与交流，面向董事、高层及全体员工开展专题培训，组织与 ESG 优秀实践企业的交流活动，确保董事会及管理层及时获悉 ESG 前沿动态与专业知识，全面提升员工 ESG 认知与执行能力。

### 厦门银行参与的 ESG 相关外部活动

- 参与中国银行业协会银行业绿色金融与可持续发展培训
- 参与上市公司高质量发展系列培训《可持续发展报告》
- 参与绿色金融 60 人论坛 (GF60) 中小银行可持续信息披露课题研究等活动
- 参与厦门市海丝中央法务区讲堂“ESG 与可持续发展”主题演讲
- 参与厦门财政局企业可持续披露专题调研座谈会
- 参与“ISSB 可持续披露准则先学伙伴”厦门研讨会
- 参与 2025 鼓浪屿论坛·ESG 与可持续产业发展创新论坛

### 案例 参与 UNEP FI 主办的“可持续金融亚太区域圆桌会议”

公司作为联合国环境规划署金融倡议组织 (UNEP FI) 会员单位，于 2024 年 11 月正式签署“负责任银行原则 (PRB)”。2025 年，公司受邀参与 UNEP FI 主办的“可持续金融亚太区域圆桌会议”的“气候减缓和适应议题圆桌会议”及“气候适应金融的风险与机遇研讨会”两场专题活动，公司业务管理部副总经理蔡智谦在圆桌会议上针对“将气候减缓与适应融入业务决策”等内容进行发言。



### 案例 与台北富邦银行开展交流

2025 年，厦门银行董事长带队访问台北富邦银行，会见该行高管，并走访了北富银松高分行，了解北富银在财富管理业务上的管理与运营模式、支行网点建设情况及 ESG 方面的先进实践经验。

## 双重重要性分析

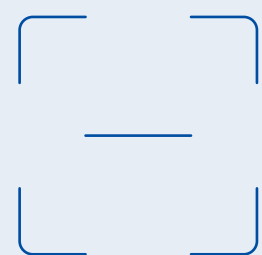
2024 年，公司系统开展 ESG 议题识别及双重重要性评估分析工作，识别出 28 项与自身可持续发展密切相关的议题，并确定 5 项财务重要性议题。

2025 年，公司结合监管政策、内外部环境变化及行业实践，对可持续发展议题开展年度复盘和更新。经综合评估，议题清单及其双重重要性排序整体保持稳定，仅对少部分议题进行调整，使其更贴合公司经营实际和发展方向：增加“养老金融”议题，将“客户权益”议题修改为“消费者权益保护”议题，不再单独设置“服务实体经济”议题，因其相关内容已由科技金融、养老金融、普惠金融、绿色金融等议题覆盖；并继续将绿色金融与应对气候变化、普惠金融、科技金融、消费者权益保护及金融科技创新（数字化转型）作为财务重要性议题。

### ESG 议题双重重要性分析过程

#### 步骤一：识别

在上交所《指引》设置的 21 项议题基础上，依据国家宏观政策和监管机构要求，结合银行业特点和同业 ESG 议题分析，以及公司自身业务特点和 ESG 战略，共识别出 28 项重要性议题。

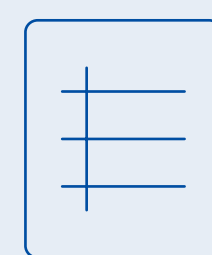


#### 步骤二：评估

从影响重要性和财务重要性两个方面对议题进行重要性评估。

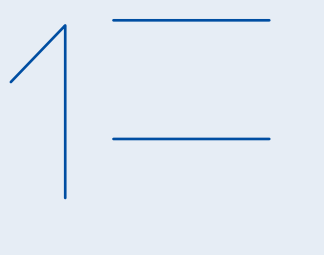
**影响重要性：**从实际正面影响、实际负面影响、潜在正面影响、潜在负面影响四个方面对每个议题进行影响因素分析；邀请相关部门结合利益相关方意见，从影响发生的可能性和影响程度（规模、范围、不可补救性）两个维度对每项影响进行评估。

**财务重要性：**从风险和机遇两个方面对每个议题进行分析，梳理可能的财务影响；邀请公司核心部门从财务影响的可能性和程度两个维度，按照短期（1-3 年）、中期（3-5 年）、长期（5 年以上）三个时间范围对每项财务影响进行评估。该时间范围的定义与公司战略规划周期基本保持一致。

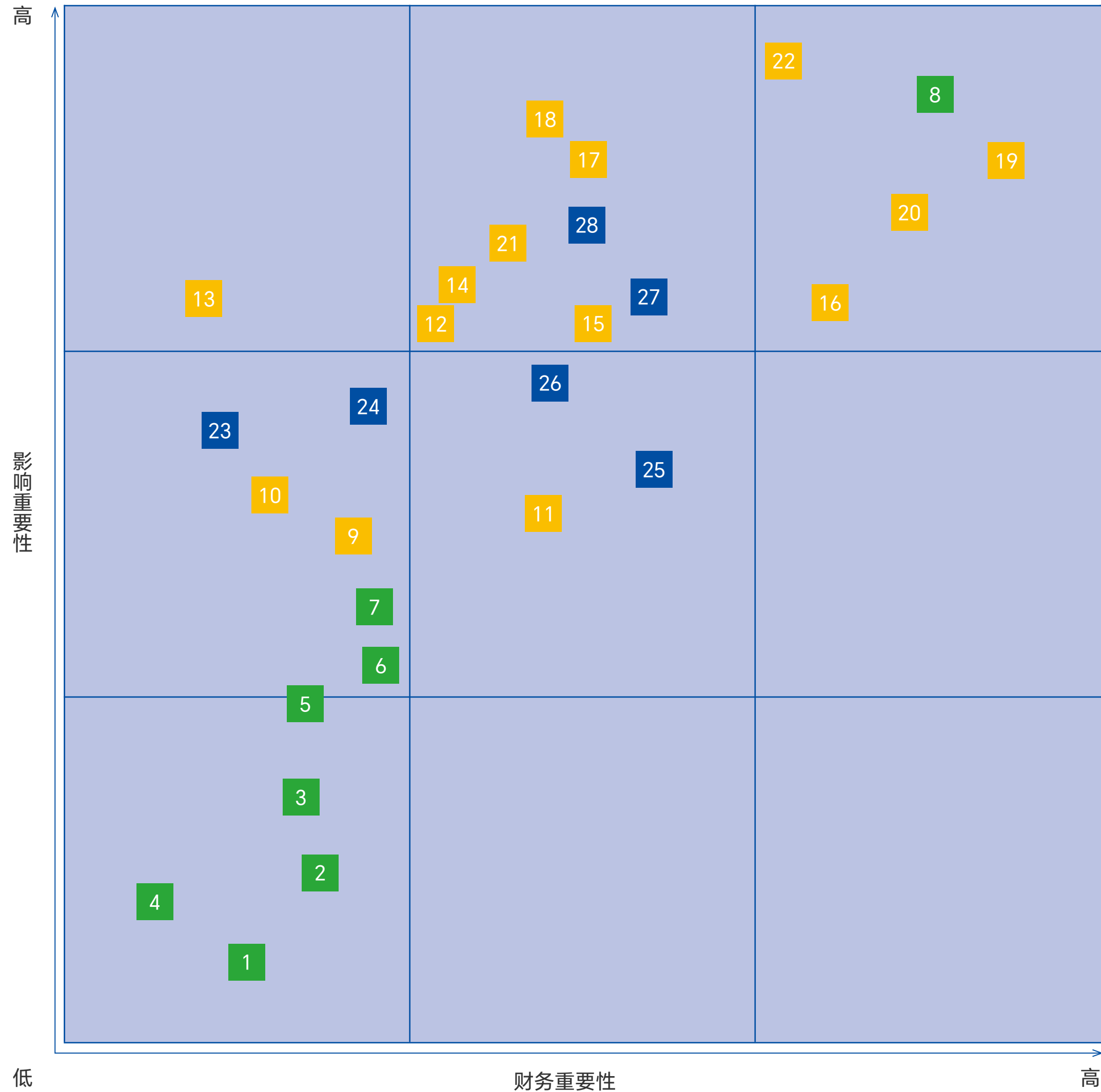


#### 步骤三：优先级排序

公司管理层对双重重要性评估结果进行审核，并由董事会对议题重要性排序情况进行最终确认。



2025 年议题双重重要性矩阵



- 环境议题**
- 1 生态系统和生物多样性保护
  - 2 水资源利用
  - 3 废弃物处理
  - 4 污染物排放
  - 5 循环经济
  - 6 能源利用
  - 7 环境合规管理
  - 8 绿色金融与应对气候变化

- 社会议题**
- 9 乡村振兴
  - 10 负责任采购
  - 11 科技伦理
  - 12 社会民生
  - 13 平等对待中小企业
  - 14 新市民金融
  - 15 人力资本发展
  - 16 金融科技创新（数字化转型）
  - 17 信息安全与隐私保护
  - 18 两岸金融
  - 19 普惠金融
  - 20 科技金融
  - 21 养老金融
  - 22 消费者权益保护

- 治理议题**
- 23 反不正当竞争
  - 24 反商业贿赂及反贪污
  - 25 尽职调查
  - 26 利益相关方沟通
  - 27 风险管理与企业合规
  - 28 公司治理

# 利益相关方沟通

公司将利益相关方的期望与诉求作为优化管理的重要依据，通过健全多元化沟通渠道与长效沟通机制，不断增强履责实效，以此筑牢社会责任根基、推动可持续发展，为利益相关方创造持续共享价值。

利益相关方	政府 	监管机构 	股东与投资者 	客户 	员工 	供应商与合作伙伴 	社区 	环境 
期望与诉求	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务实体经济</li> <li>助力两岸交流</li> <li>实施普惠金融</li> <li>支持社会民生</li> <li>依法诚信纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>维护金融稳定</li> <li>强化风险管控</li> <li>确保合规经营</li> <li>保障客户权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全公司治理</li> <li>深化转型改革</li> <li>可持续的投资回报</li> <li>保障股东权益</li> <li>强化信息披露</li> <li>增强抗风险能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展普惠金融</li> <li>提高服务可及性</li> <li>创新金融服务</li> <li>提升用户体验</li> <li>保障客户权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障合法权益</li> <li>员工培训与发展</li> <li>提升员工福祉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平透明的合作</li> <li>诚信履约</li> <li>实现互利共赢</li> <li>长期稳定发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进社区发展</li> <li>支持民生改善</li> <li>实施公益帮扶</li> <li>助力乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展绿色金融</li> <li>应对气候变化</li> <li>实现绿色运营</li> </ul>
沟通渠道	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通与汇报</li> <li>专题汇报</li> <li>政府调研与视察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>准入审批</li> <li>现场与非现场检查</li> <li>报送经营情况</li> <li>重大事项报告</li> <li>法定信息披露</li> <li>日常沟通与汇报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期报告与信息公告</li> <li>股东会</li> <li>业绩说明会</li> <li>路演活动</li> <li>投资者调研活动</li> <li>日常沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通与座谈会</li> <li>客户调研</li> <li>客户信箱</li> <li>客服热线</li> <li>门户网站、手机银行、网上银行、微信公众号、微博等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>定期面谈</li> <li>员工座谈</li> <li>走访慰问</li> <li>举报机制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采购工作</li> <li>走访调研与专题交流</li> <li>日常沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社区活动与交流</li> <li>走访调研</li> <li>日常沟通</li> <li>社区共建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融会议</li> <li>客户沟通</li> <li>风险评估</li> <li>环保行动倡导</li> </ul>
主要回应	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法规</li> <li>金融支持实体经济发展</li> <li>持续开展普惠金融</li> <li>开展对台金融服务和文化交流活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续完善公司治理体系</li> <li>实施全面风险管理</li> <li>完善合规体系与内部控制建设</li> <li>普及金融知识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续完善公司治理体系</li> <li>强化战略规划引导</li> <li>实施全面风险管理</li> <li>持续实施降本增效</li> <li>及时开展信息披露</li> <li>加强投资者关系管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强消费者权益保护</li> <li>提升文明优质服务水平</li> <li>强化客户服务能力</li> <li>持续开展业务和产品创新</li> <li>加强金融科技应用</li> <li>普及金融知识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守国家法律法规</li> <li>保障员工平等、公平的权益</li> <li>完善工会机制</li> <li>持续畅通职业生涯通道</li> <li>提供多元化培训</li> <li>及时跟踪员工满意度反馈</li> <li>开展形式多样的企业文化活动</li> <li>关心员工及家庭困难</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强采购管理</li> <li>实施项目合规采购</li> <li>基于平等、互惠、互利原则开展合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>维护社区公共关系</li> <li>金融支持社区发展</li> <li>开展金融知识普及活动</li> <li>参与社区公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化绿色金融业务</li> <li>开展绿色公益活动</li> <li>推行低碳运营</li> <li>发展电子银行</li> </ul>

# 环境篇



绿色金融与应对气候变化	17
投融资气候与环境影响	28
运营端气候与环境影响	33



## 绿色金融与应对气候变化

厦门银行持续完善绿色金融与应对气候变化治理结构和管理机制，识别评估气候变化相关影响、风险和机遇，将 ESG 因素深度融入风险管理和战略决策，不断提升自身气候风险韧性，积极赋能绿色低碳发展，致力于将自身打造成所在区域银行绿色金融发展标杆，为经济社会全面绿色转型贡献金融力量。

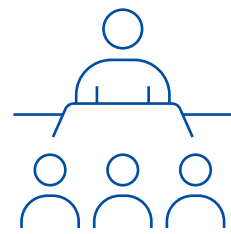


## 治理

### 治理架构

公司全面强化绿色金融与应对气候变化的顶层设计，构建“董事会—高级管理层—专业部门”三层治理架构，确保绿色金融与应对气候变化议题得到系统化管理。

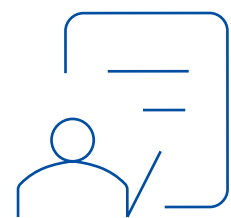
#### 董事会层面



作为绿色金融工作的最高决策机构，负责制定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制订的绿色金融目标，监督、评估全行绿色金融发展战略实施成效，定期审议经营管理层绿色金融汇报报告，推动环境和社会风险管理，推行绿色低碳办公理念，建立与经济、社会共赢的可持续发展模式。

董事会下设战略与 ESG 委员会，由委员会负责绿色金融工作。

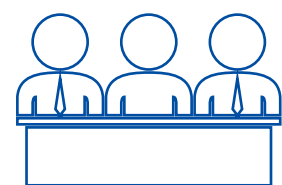
#### 高级管理层层面



公司成立绿色金融工作领导小组，由总行行长担任组长，负责根据董事会的决定，制订绿色金融目标，建立全行绿色金融机制和流程，就全行开展绿色金融工作中的重大问题进行研究决策，研究审议绿色金融年度工作报告；制定《绿色金融工作方案》，明确重点工作任务，强化组织管理机制，完善 ESG 授信及风险管理，丰富绿色金融业务，推进低碳运营。

领导小组下设绿色金融工作小组，由 22 个总行部门组成，共同负责全行绿色低碳发展工作的具体实施和推进。

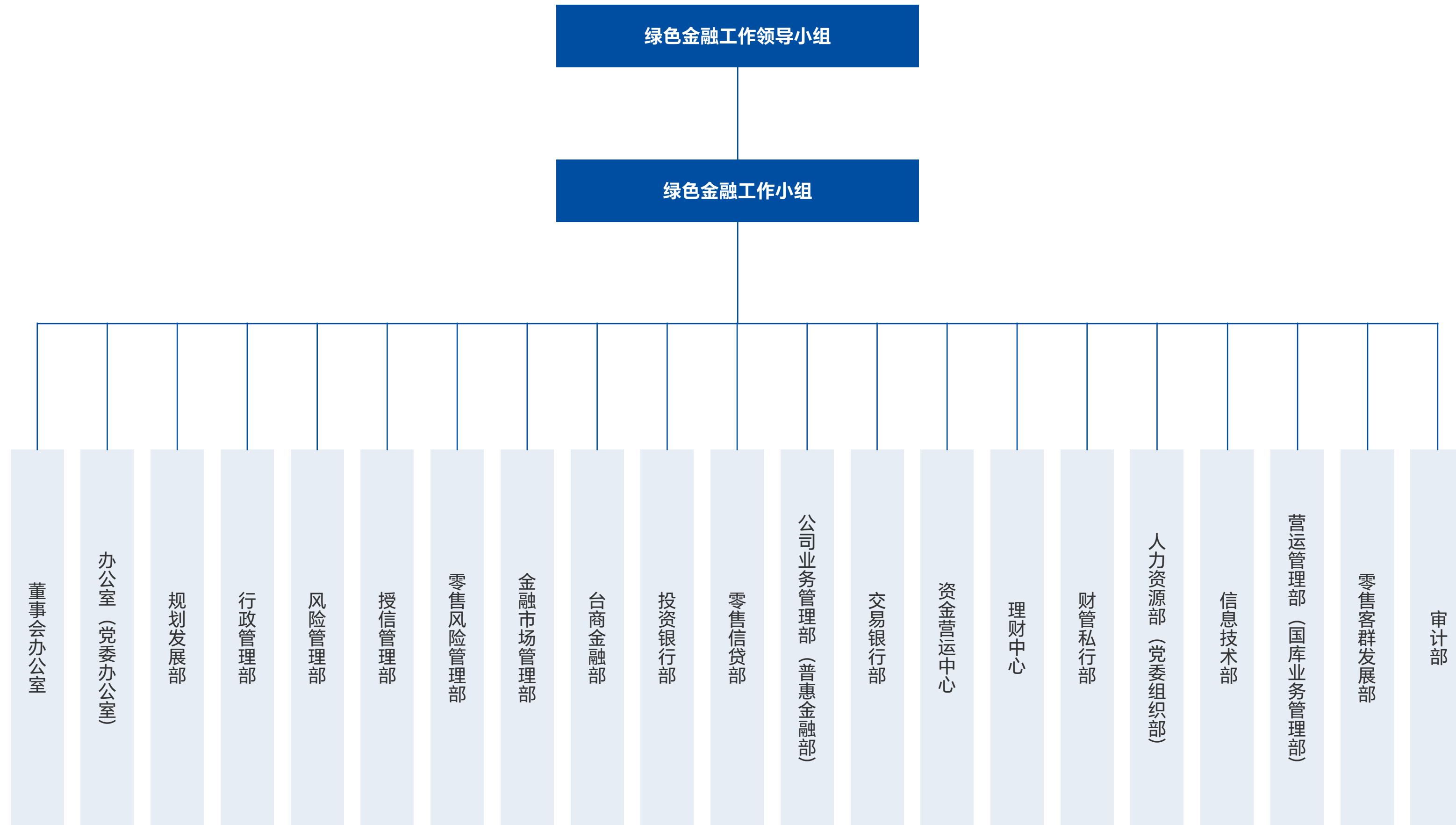
#### 专业部门层面



在部门层面，公司业务管理部设立绿色金融部二级部门，并印发《绿色金融工作方案》明确部门职责。绿色金融部负责统筹协调和推进全行绿色金融各项工作，牵头组织落实《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》，推进绿色金融相关政策制定、能力建设、投融资流程管理等，体系化推进全行绿色金融业务发展。

在分行层面，由各分行业长负责绿色金融全面工作管理，并在分行设有公司业务部（绿色金融部），同时在公司业务部下设立绿色金融产品销售岗。三明分行积极响应助力三明市省级绿色金融改革试验区建设号召，在全行率先开展试点工作，已设立 2 个绿色金融服务中心、2 支绿色金融专业队伍及 2 个绿色金融专门服务窗口。2025 年，全辖 10 家分行成立绿色金融部一级部，与分行公司业务部合署办公，并设立了绿色金融专岗。

**厦门银行“绿色金融工作领导小组”组织架构**



**报告与监督机制**

2025 年，董事会审议并通过《2024 年度绿色信贷发展情况及 2025 年绿色信贷发展计划》。公司业务管理部作为绿色金融牵头部门，制定绿色信贷余额和绿色债券发行金额目标，并根据分行实际明确绿色信贷重点目标客群，为后续绿色金融工作的有序开展奠定基础。2025 年，公司召开 1 次绿色金融工作领导小组会议，对上阶段工作进行回顾总结，并部署下阶段绿色金融重点工作任务。

公司将绿色金融相关要求全面融入绩效考核体系。在总行层面，将《银行业保险业绿色金融指引》的各项要求纳入总行各部门战略任务，任务完成情况直接影响部门 KPI 考核结果；在分行层面，将绿色金融作为社会责任指标纳入分行 KPI 考核，绿色信贷考核指标占比逐年提升。

**专业技能与能力建设**

公司应对气候变化相关治理机构和人员须具备相应的专业能力，包括气候风险识别与评估能力，可有效界定物理风险和转型风险，运用情景分析、压力测试、碳核算开展量化评估，并识别气候相关业务机遇；制度执行与监督能力，制定并落地气候风险管理制度，将气候风险嵌入授信、贷后、信息披露全流程，监督战略执行与合规情况，防范“洗绿”行为；绿色金融与合规管控能力，掌握绿色信贷、转型金融等产品风控要点，对接碳市场与监管规则，将碳成本、碳资产纳入授信决策。

公司持续开展线下线上相结合的绿色金融培训，涵盖全行各级机构人员，不断提升全行绿色金融专业能力。2025 年，公司面向全行全体客户经理、团队长及分行绿色金融部相关人员举办多场培训，涵盖绿色金融和转型金融相关政策、产品、系统、统计制度及案例分享等内容。此外，公司面向全行绿色信贷专员开展“绿色金融授信风险管理实务培训”线下专题培训，并对参训人员进行考核测评，全体参训人员均通过考核。

## 战略

### 气候风险和机遇分析

#### 厦门银行应对气候风险和机遇工作目标



#### 短期

对照国际组织、国内监管机构发布的气候风险管理相关原则与披露标准，执行差距分析，识别重点工作清单；建立健全气候风险管理框架，将气候风险纳入偏好管理，识别、评估气候风险对公司业务的中长期潜在影响，提出应对措施建议。

#### 中期

持续深化投融资业务气候风险的全流程管理，细化差异化管理策略，完善贷前、投前风险评估及贷后、投后风险管理机制；探索建立重点行业气候风险压力测试机制，采用较为成熟的方法论识别重点行业投融资业务风险；创新绿色金融产品与服务，加大对绿色金融重点行业和领域的资金支持力度。

#### 长期

根据气候风险领域监管政策的新变化与新要求，密切跟踪研究先进同业应对气候风险的主要行动及进展，加强碳核算、ESG 评级及信息披露等领域的前瞻性研究，持续完善气候风险的应对措施；探索建立气候风险压力测试及预警体系，选择适合的气候风险压力测试方法，厘清风险传导路径及财务影响，前瞻性指导投融资结构调整和风险控制。

气候风险类型	风险描述	影响时间范围 <sup>注1</sup>	对应传统风险类型
物理风险 - 急性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>极端天气事件可能导致借款人实物资产受损，进而影响其偿还能力，造成违约概率上升；实物资产抵押物的损毁或灭失，也可能导致违约损失增加。</li> </ul>	短中长期	信用风险
	<ul style="list-style-type: none"> <li>极端天气事件的发生可能损坏公司经营场所建筑和软硬件设备，威胁工作人员安全，影响公司正常运营和业务连续性，进而可能导致公司运营成本增加。</li> </ul>		操作风险
物理风险 - 慢性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>海平面上升或长期高温可能损害借款人的实物资产，造成贷款抵押品资产重定价甚至贬值，进而可能导致未来预期损失增加；可能损害借款人的生产经营能力，例如部分地区农业、畜牧业和渔业减产，造成偿还能力下降，违约率上升。</li> </ul>	中长期	信用风险
	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化可能使得城市热岛效应日趋明显，使得夏季制冷需求及成本上升，建筑物能耗加剧，并可能导致系统失灵或业务中断风险增加。</li> </ul>		战略风险 操作风险
转型风险 - 政策风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>国家和地方政府对碳排放、污染物排放及生态保护等环境问题的监管日益趋严，高碳排、高污染及对生态环境负面影响较大的企业将面临更大的政策压力，可能造成盈利能力下降，导致违约率上升。</li> </ul>	短中长期	法律合规风险
	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府和监管机构出台的新法律法规和政策可能对银行现有业务产生不确定性冲击。如果银行未能及时跟进研究政策并制定具体实施措施，可能影响正常运营，甚至面临处罚、诉讼等风险。</li> </ul>		市场风险
	<ul style="list-style-type: none"> <li>碳市场价格上升影响以环境（气候）相关因子作为标的的产品的市场价格，可能导致公司投资组合中包含受环境（气候）因素影响的金融工具估值下降或波动性增加。</li> </ul>		信用风险
转型风险 - 技术风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>被纳入碳市场的客户经营成本可能增加，企业经营负担加重，违约概率可能相应升高。</li> </ul>	中长期	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源和低碳等新技术的快速发展，使传统行业发展空间被大幅挤占；传统企业转型可能导致存量资产搁浅，新增资本支出大幅增加，进而可能造成企业业务中断、收益下降、价值缩水。这些情况均可能导致违约概率上升。</li> </ul>		信用风险

气候风险类型	风险描述	影响时间范围 <sup>注1</sup>	对应传统风险类型
转型风险 - 市场偏好变化风险	▪ 市场投资者日益关注气候风险影响，投资偏好发生转变，可能导致银行投资的资产或抵押品重定价甚至贬值，造成违约概率升高，违约损失增加。		信用风险
	▪ 如果公司 ESG 表现不佳，投资者可能会调整投资策略，造成银行市值波动。	中长期	声誉风险
	▪ 越来越多的客户可能会优先选择线上化、无纸化服务，如果银行数字化转型不力，科技基础设施的能源资源消耗可能会随之增加，造成运营成本增加。		战略风险
转型风险 - 声誉风险	▪ 如果银行信贷业务中的高污染、高排放行业占比较高，在外部审计、监管检查过程中，相关利益方与监管部门可能会对其支持企业的转型风险给予更多关注和审查，易引发负面评价，导致银行声誉受损。	短中期	声誉风险

注 1：气候风险影响时间范围为短期（1-3 年）、中期（3-5 年）、长期（5 年以上），与公司战略规划基本保持一致。

气候机遇类型	机遇描述	影响时间范围 <sup>注1</sup>
资源效率	▪ 通过提高资源利用效率，公司能够减少成本。	短中期
能源来源	▪ 通过实施节能措施、采用可再生能源等举措，有助于公司降低能源支出，减少运营成本。	短中期
产品和服务	▪ 通过深入挖掘绿色金融市场需求，创新绿色金融产品与服务，公司能够提升市场竞争力，并开拓新的收入增长点。	短中长期
市场	▪ 社会对于实现“双碳”目标的资金需求持续增加，资金缺口需要金融体系通过市场化手段加以弥补。通过提供绿色金融产品和服务，有助于公司开拓市场，实现收入增加。	中长期
气候韧性	▪ 通过采取多种措施提升应对气候变化的适应能力，例如加大对绿色产业的投资与支持力度等，有助于增强公司的可持续发展能力，并有效提升资产估值，创造更稳定的长期价值。	长期

注 1：气候机遇影响时间范围为短期（1-3 年）、中期（3-5 年）、长期（5 年以上），与公司战略规划基本保持一致。

## 策略与执行

公司在《2024—2026 年可持续发展 (ESG) 战略规划》中，明确设立“通过深耕绿色低碳重点领域、加强绿色金融产品创新与 ESG 风险管理、夯实机构碳足迹管理、深入推进绿色运营，打造所在区域银行绿色金融发展标杆”的环境领域战略目标。公司致力于以环境友好的理念开展业务，以有益于环境的发展模式引导和服务客户，为促进人与自然和谐共生作出积极贡献。

2025 年，公司建立气候物理风险压力测试模型框架，探索开展气候物理风险压力测试。基于对气候相关风险与机遇的分析与评估，公司参照国际组织及国内监管机构发布的气候相关原则与披露标准，结合公司管理实际，拟定应对举措，以有效应对气候相关风险并把握发展机遇。

## 气候风险应对举措

信用风险
▪ 密切关注极端天气等突发事件对借款人生产经营或抵押物产生的影响，及时推动客户采取有效的风险应对措施。
▪ 加强高耗能、高排放行业的信贷和投融资管理，定期排查重点排放行业（如电力、钢铁、建材等）的企业贷款和企业债投资，及时掌握客户经营情况并制定相应的风控措施。
▪ 强化客户 ESG 风险管理，定期评估风险，对存在重大环境、社会和治理风险的授信客户，实施差异化管控。
▪ 跟踪研究重点行业新兴技术发展，关注产业政策和合规要求，及时调整公司具体授信政策。
▪ 加强绿色金融产品研发，推动公司资产绿色转型。

### 操作风险

- 进一步分析网点及所在地区历史急性物理风险（如洪涝灾害）的情况，在网点建设、装修选材等方面做好应对措施。
- 完善应急预案并开展演练，提升应急处置能力，主动应对气候变化可能引发的业务中断风险。

### 市场风险

- 充分识别投融资业务风险因子，若交易相关标的产品或投资组合中包含受气候因素影响的金融工具，建立审慎估值流程，关注市场价格指标，提前制定应对策略。

### 声誉风险

- 持续完善声誉风险驱动因素分析。
- 定期排查重点排放行业的企业贷款和企业债投资，视排查结果制定相应的风控措施。
- 强化客户环境和社会风险审查，持续监测客户行为，及时识别并有效化解潜在风险。

### 战略风险

- 持续跟踪 ESG 及绿色金融政策，在战略制定与执行中充分考量气候因素，把握机遇，促进自身高质量发展。

### 法律合规风险

- 关注产业政策和监管要求，及时调整公司相关产业政策和内部制度流程；梳理 ESG 风险管理制度，建立健全相关管理机制。

## 气候机遇应对举措

### 资源使用效率和能源利用

- 推行绿色办公、绿色运营、绿色采购、绿色出行及“光盘”行动，倡导节水节电、无纸化办公，推动审批流程线上化。
- 积极挖掘建筑节能与节水改造潜力，减少自然资源消耗和碳排放，有效降低营运能耗与成本。
- 加强员工培训，强化节能减排意识。

### 产品与服务

- 加大绿色金融产品创新力度，推动产品创新与应用场景深度融合，满足不同客户差异化需求。
- 有效识别绿色有机产品、生态旅游、绿色建筑等领域的客户，加大金融服务支持力度，提升资产绿色化水平。

### 市场

- 大力发展绿色金融业务，支持传统行业低碳转型，助力实现“双碳”目标。
- 加大对有助于适应或减缓环境（气候）变化产业的投融资支持力度。

### 气候韧性

- 与致力于提升气候适应力的企业建立战略合作，共同助力银行客户增强气候韧性，形成可持续发展服务模式。

气候相关风险与机遇因素正对公司的信贷业务模式、供应链韧性、ESG 合规性等领域提出新的要求。风险方面，传统高耗能行业客户违约率上升、抵押资产贬值压力加大，可能直接影响公司信贷资产质量；福建沿海地区（如厦门）面临海平面上升与极端天气风险，抵押物价值稳定性或受一定影响；化工、建材等高碳行业授信风险集中，需进一步强化差异化管控。机遇方面，绿色金融产品创新（如光伏贷、节能减排贷）推动收入增长，新能源产业链融资需求增加为公司带来新的客户资源；节能改造与数字化流程优化有助于提升资源效率，降低长期运营成本。

未来 5 至 10 年，碳价机制完善与低碳技术普及可能加剧高碳资产搁浅风险，倒逼公司加快绿色转型步伐；气候适应型供应链（如新能源设备制造、循环经济）与 ESG 导向的客户结构优化，将成为公司提升风险抵御能力和市场竞争力的核心领域。公司正通过建立气候风险管理框架、完善压力测试模型、实施 ESG 差异化授信政策等举措，系统应对气候因素对价值链各环节的渗透性影响。

2025 年，公司未发生因气候灾害、高耗能高污染企业受监管处罚或转型导致的贷款损失，各运营点亦未受到极端天气影响。

## 财务影响

为积极响应绿色低碳产业发展趋势、落实金融“五篇大文章”相关要求，公司持续加大绿色信贷投放，相关收益实现稳步增长；通过发行、承销及投资绿色债券，有效提升资金筹集规模，带动现金流入与利息支出相应增加；以碳中和基金代销持续丰富绿色产品线，积极拓宽绿色金融服务路径；稳步拓展绿色租赁业务，推动相关收益持续增长，为推动经济社会发展全面绿色转型贡献力量。

### 绿色信贷

2025 年，公司绿色信贷余额 205.78 亿元，预计 2026 年及短中长期内公司绿色信贷余额将稳步增长。

### 绿色债券

#### 承销绿色债券

2025 年，公司绿色债券承销金额 1.6 亿元；2026 年及短中长期内，公司绿色债券承销规模预计将保持稳中有升态势。

#### 投资绿色债券

2025 年，公司持有绿色债券余额 15.74 亿元；预计 2026 年及短中长期内，公司绿色债券投资规模将稳步增长。

### 绿色租赁

2025 年，公司绿色租赁业务余额 41.68 亿元。公司稳步拓展绿色租赁业务，2026 年绿色租赁业务余额预计呈增长趋势。未来，公司将分阶段推进绿色租赁业务布局。短期内，聚焦新能源工程机械等绿色交通装备、设施、产品制造，通过厂商租赁等小额分散批量开展；中期内，业务范围将扩展至污水处理、新能源车辆、城乡环卫及基础设施绿色升级等领域；长期重点推进新能源领域大型直租业务，业务规模将持续增长。

### “碳中和”基金

2025 年，公司“碳中和”基金代销业务实现销售额 3.22 万元。公司将根据市场环境 with 业务条件成熟情况稳步推进碳中和基金代销业务，逐步培育稳定的业务规模。

### “碳中和”网点建设

2025 年，公司积极响应《厦门市“碳中和”银行网点建设指南（试行）》及自身运营碳规划要求，持续深化网点绿色低碳运营，加强网点碳排放管理，投入 53.68 万元用于节能降耗改造。未来，随着绿色运营理念持续深化，公司将继续加大在网点节能改造等领域的投入，相关费用预计有所增长。

### 财产险投保

为降低气候相关物理风险对公司自有建筑及运营点造成的财产损失，公司 2025 年为滨北总行大楼和泉州分行大楼投保了财产一切险，保费支出 9.4 万元。2026 年，公司计划将新总行大楼和翔安大楼纳入投保范围，预计财产一切险保费增加。

## 影响、风险和机遇管理

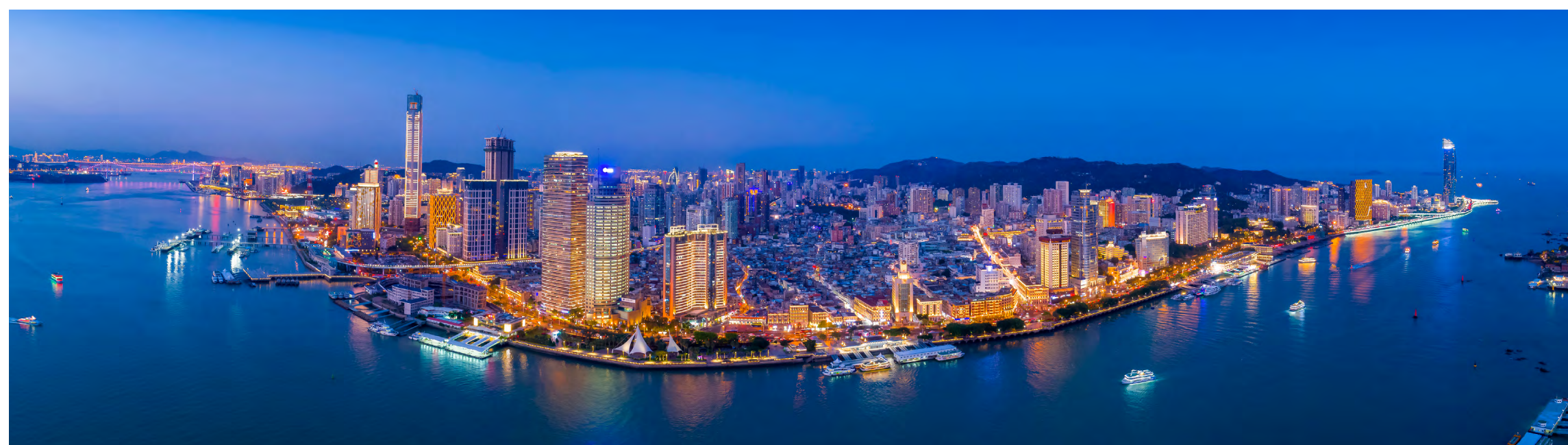
公司持续完善绿色金融与应对气候变化治理结构和机制，将 ESG 管理融入全面风险管理体系，建立健全以全面风险管理政策和风险偏好陈述书为纲领，以绿色金融工作方案、授信政策、绿色金融风险管理指引为基础，以业务层面投融资业务、行业政策、客户 ESG 风险管理、绿色运营及绩效考核为方向的可持续发展 (ESG) 战略规划制度体系，同时强化急性风险应对机制建设。2025 年，公司在风险偏好陈述书中增加气候风险偏好的定性陈述，加强客户 ESG 风险管理，加大对绿色金融的支持力度，鼓励对环境和社会产生积极影响的商业实践和消费行为，助力减缓与适应气候变化。

## 授信政策

公司制定并执行《厦门银行股份有限公司授信政策 (2024 年)》相关规定，实行稳健的授信政策，主要授信审查策略为优化信贷结构、提升优质企业授信占比、加大对绿色金融的支持，并将对公客户 ESG 评级结果落实到授信策略中。同时，公司不断优化前中台沟通机制，推动风险管控与业务拓展实现高效协同。公司行业授信政策分为支持类、控制类、禁止类以及重点领域行业。

公司从严审查控制类授信业务，积极引导信贷资源投向符合 ESG 要求、低能耗、低排放、低污染、高效率且市场前景良好的领域。同时，强化环境与社会风险管理约束，明确提出不得为不符合绿色信贷规定、环保违法违规、安全生产违法违规、ESG 评级分类结果为“不得准入”的企业提供信贷支持，并严格控制向环境污染严重、不具备安全生产条件的小企业提供信贷。

公司依据厦门银行授信政策中关于“明确重点支持绿色金融产业”的规定，以及《绿色金融风险管理指引》《对公授信客户 ESG 风险评估实施细则》等制度要求，执行相关风险管理措施，有效支持绿色金融业务的拓展。



## 行业授信政策

公司根据国家宏观政策、产业政策、结构调整方向、绿色信贷要求及公司经营区域产业特点，重点支持国家政策明确要求加大金融支持、符合产业结构升级、民生消费升级及绿色金融导向的行业。

### 支持类 (部分)

现代化产业体系，优先选择先进制造业、战略性新兴产业等中高端制造业。

数字经济相关领域，包括人工智能、物联网、网络安全等产业。

消费及消费升级产业，包括养老、医疗等相关服务，绿色、健康、生态的食品制造及加工产品，特色现代农业等产业。

《绿色低碳转型产业指导目录 (2024 年版)》中的节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级和绿色服务等绿色产业。

### 控制类 (部分)

“两高一剩”行业，要求单个客户不得新增敞口，存量授信余额按 10% 比例逐年压降，工业转型升级、符合绿色发展的项目除外。

### 禁止类 (部分)

禁止对不符合绿色信贷规定的，环境保护违法违规、安全生产违法违规、落后产能、职业病预防控制措施不达标且尚未完成整改或淘汰的企业或项目发放授信。

### 重点领域授信政策

融资平台授信政策：对于财政部“监测平台”名单内客户，严格执行银保监发〔2021〕15 号文，坚决压降；对于非“监测平台”名单客户，重点支持所属区域财政水平较高、债务压力较轻且市场化运作、具有自营收入或所投资项目自身具有现金流入的经营主体。

房地产授信政策：限额管理、结构调整、双优项目、土地抵押、封闭运作。谨慎介入房地产集团内非房地产行业授信 (含投资)。

## ESG 风险管理

公司新制定《厦门银行股份有限公司 ESG 风险管理实施细则》，明确 ESG 风险管理的团队设置及各环节风险管理要求，涵盖政策制定、尽职调查、授信审查、授信合同与支付管理、授信后管理、内控检查等方面。ESG 风险管理团队由从事授信政策管理、公司业务管理、授信业务调查、公司信贷管理、授信审查审批、贷后 / 投后管理等相应职责岗位的人员组成，负责 ESG 风险的识别、评估、监控与缓释。

公司开展尽职调查，将客户 ESG 风险分为高风险、中风险、低风险三类，实行差异化管理。低风险客户可直接进入正常授信流程；中风险客户则根据分行绿色金融管理部门出具的意见决定是否进入正常授信流程；高风险客户（含生物多样性损害类）仅当分行绿色金融管理部门出具正面意见时方可承做中长期授信，且须报送总行审批。此外，对支持绿色、低碳、循环经济及生物多样性的绿色授信申请，同等条件下实行优先审批。

项目 ESG 尽职调查内容			
<p><b>1</b></p> <p>产业政策和市场准入标准情况，包括落实碳排放、碳强度政策要求，遏制高耗能、高排放、低水平项目，以及淘汰落后产能政策的执行情况。</p>	<p><b>2</b></p> <p>项目审批、核准和备案情况。</p>	<p><b>3</b></p> <p>环境影响评价审批，包括对碳排放等气候变化和生物多样性等生态问题产生影响的评估，对社区的影响及与受影响社区的沟通情况等，关注公众参与的真实性、代表性、程序合法性和有效性。</p>	<p><b>4</b></p> <p>用地预审或审批情况。</p>
<p><b>5</b></p> <p>社会稳定风险评估情况。</p>	<p><b>6</b></p> <p>节能评估审查及国家和省级重点节能企业的节能监测情况。</p>	<p><b>7</b></p> <p>安全生产和卫生 / 健康标准执行情况。</p>	<p><b>8</b></p> <p>城市规划审查情况。</p>

## 绿色金融风险敞口管理

按照绿色低碳要求优化行业信贷结构——绿色信贷增速不低于全行各项贷款增速，提升绿色信贷在全行各项贷款的占比。

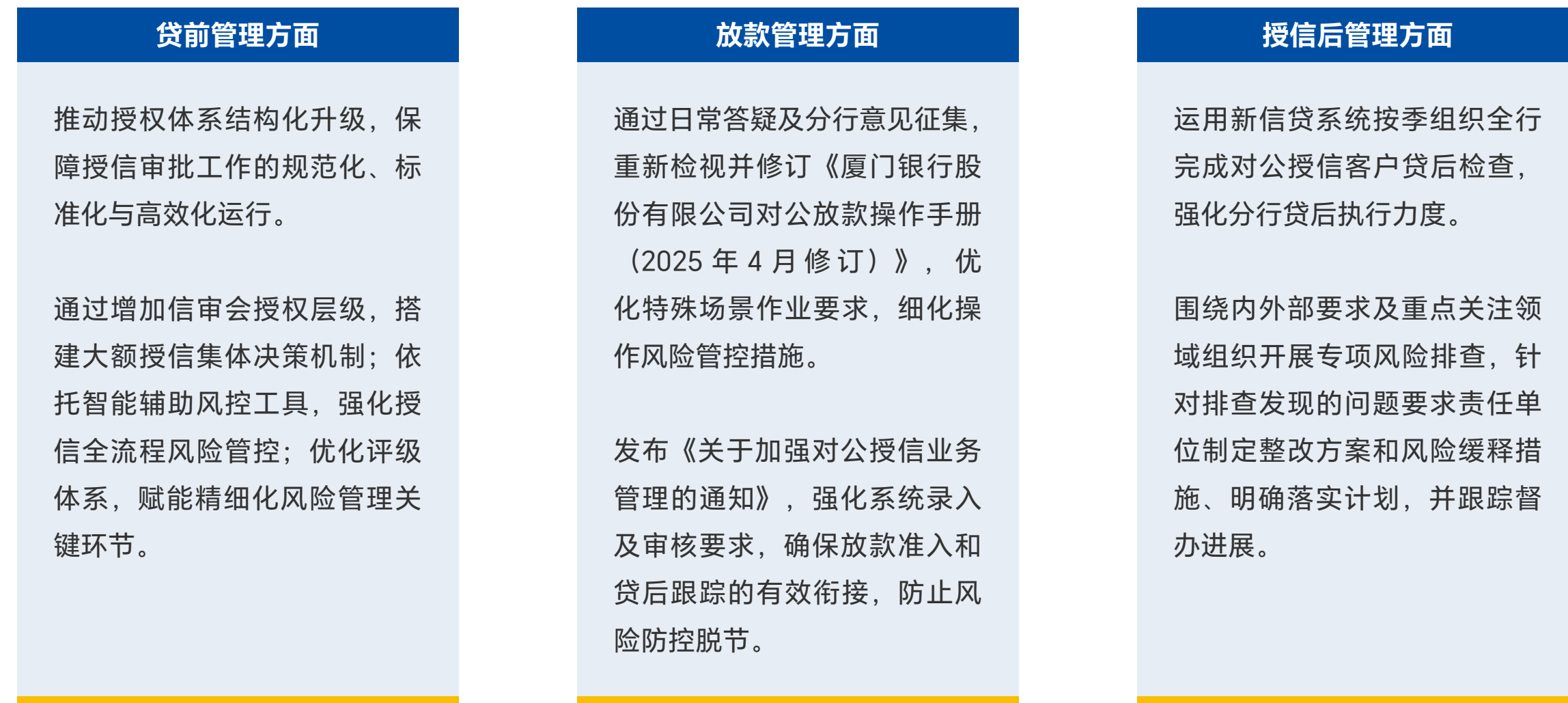
加强对高碳资产的风险识别、评估和管理，持续优化资产结构，严格控制新增高碳行业授信（高碳行业低碳转型除外），渐进有序降低资产组合碳强度；对国家重点调控或存在重大风险的行业，实施差异化、动态的授信政策，并动态调整，管理行业风险敞口。

对投融资客户的 ESG 风险进行分类管理，根据主业或项目类型、经营情况、已造成的环境与社会影响、地方环保局评级等情况，将客户或项目分为 A、B、C 三类。

客户 / 项目分类	定义	管理措施
<b>A 类</b>	建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状，且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户或项目。	原则上新客禁止准入，存量客户及时压缩。
<b>B 类</b>	建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果，但较易通过缓释措施加以消除的客户或项目。	加强风险敞口管理，做好监测、预警、差异化贷后管控措施，加大贷后检查频率，并加强动态分析评估。
<b>C 类</b>	建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会后果的客户或项目。	按照相关授信政策、产品管理及授信管理制度进行管理。

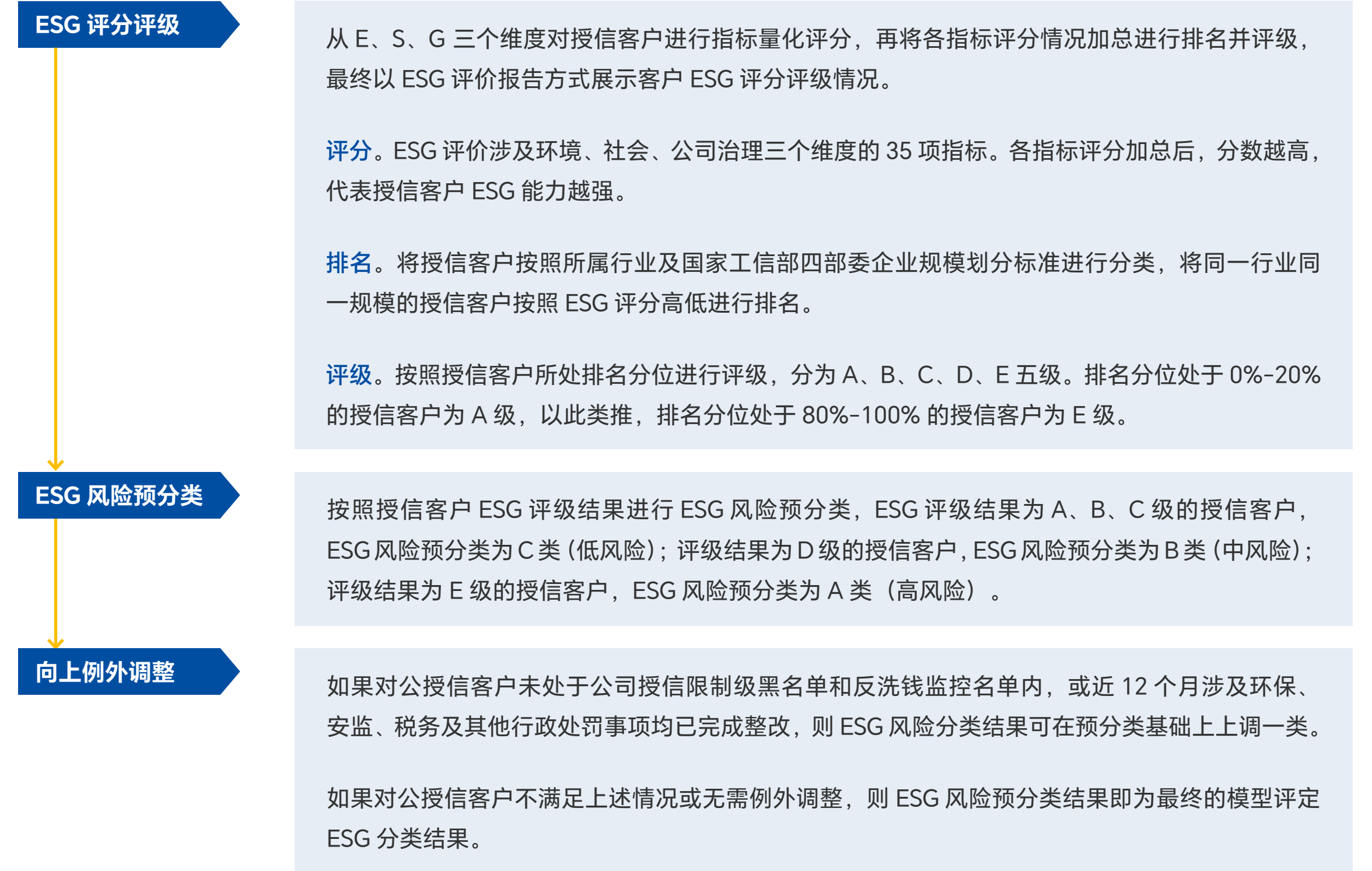
## 对公授信客户 ESG 风险评估

为贯彻落实国家金融监督管理总局绿色金融相关政策规定，有效防范投融资客户环境、社会和治理风险，公司制定了《厦门银行股份有限公司对公授信客户 ESG 风险评估实施细则》，明确了总行部门及分支机构在对公授信客户 ESG 风险评估方面的职责分工，规定了对公授信客户 ESG 风险评估标准、ESG 评分评级结果及差异化的授信策略，将 ESG 风险管理工作贯穿对公授信全流程，涵盖贷前审查、贷时放款、贷后管理环节。



2025 年，公司持续推进对公授信客户 ESG 风险管控体系建设，加强业务 ESG 风险全流程管理，包括在贷前、贷中、贷后环节应用对公客户 ESG 评级模型及策略，并开展对公授信客户的 ESG 评级分类检视。根据 ESG 评级分类检视结果，全行对公 ESG 高风险客户数量呈现下降趋势。截至 2025 年末，已完成 ESG 风险分类的信贷客户数超过 1.4 万家；通过实行贷前 ESG 风险分类严格准入策略，全年未发生因包含气候风险在内的环境、社会或管治 (ESG) 风险而被否决的授信案例。

## 一般 ESG 风险评估模型的评价流程



信贷系统会将贷后重检中 ESG 风险分类结果下降至 A 类的对公授信客户名单，推送至相关经营机构客户经理，进行贷后预警并提示进行预警处置。在授信业务的发起和审查审批环节中，相关人员均可在信贷管理系统“智能辅助报告”界面查看“ESG 评级不符合准入”提示。2026 年，公司计划聚焦 ESG 评级模型的应用升级与优化，进一步深化 ESG 评价与授信审批、风险预警的整合，推动评审标准持续完善，提升对业务决策的支撑效能。

2025 年，公司修订了《厦门银行股份有限公司信贷工厂 2.0 对公审批流程管理办法（暂行）》《厦门银行股份有限公司企业暨金融同业授信业务征审流程实施细则》《厦门银行股份有限公司企业授信业务授权实施细则（2025 年 6 月修订）》等多项制度，对包括民营企业和中小微企业在内的企业授信审批流程进行优化。

## 金融市场业务 ESG 风险评估

在授信项目审查及投后监测中，公司金融市场业务将环境（气候）以及 ESG 风险纳入同业及企业债（含城投债）信用审查体系，并重点关注煤电、钢铁、建材等高碳行业 ESG 风险情况，将评估结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。加强存续期 ESG 风险监测，对已投项目开展定期跟踪，重点关注政策变化、环境违规、安全生产事故、负面舆情等风险信号，并及时采取风险缓释措施；同时，依据公司相关部门规定及制度要求，跟踪应对气候风险和机遇实施进展，定期开展高耗能、高排放行业授信客户风险排查。

评估金融市场业务中的 ESG 风险时，在环境方面，重点关注发行人的绿色转型进展、碳排放量、环保合规记录以及对气候变化相关政策的适应性；在社会方面，主要评估其安全生产管理、员工权益保护、供应链责任以及与社区的关系；在治理方面，着重分析公司治理结构、信息披露质量、风险管理体系及内部控制有效性。在此基础上，公司结合行内 ESG 评级模型得出的客户 ESG 风险分类结果及外部 ESG 数据，对同业及企业债客户采取差异化授信策略，并将 ESG 风险纳入存续期监测。

针对金融市场业务客户 ESG 风险的分级标准及触发机制，公司主要参照《对公授信客户 ESG 风险评估实施细则》执行。2025 年，公司未发生因重大负面事件或多项风险叠加而触发风险升级的事件。

## 负责任投资

公司采用正面筛选法和负面筛选法开展负责任投资。在投资标的选择过程中，积极选择 ESG 方面表现良好的公司，同时避免投资于涉及严重环境污染、侵犯人权或不良治理记录的公司。为确保投资组合不断优化，公司通过持续监测舆情等方式，持续关注持有标的公司的发展状况，以及时做出资产调整，有效保持投资组合的整体质量和可持续性。

公司在信用债投资中实施尽职调查，通过审查发行文件和企业公开资料、实地考察、分析行业数据与研究报告、向第三方部门机构查证等方式，对发行人的基本情况、财务状况、经营情况、债券条款等进行调查。同时，将 ESG 相关因素纳入考量，重点关注发行人在公司治理、能源消耗、污染处理、应对气候变化等方面的表现。



## 应对气候突发事件

针对气候物理风险可能对公司自身造成的影响，公司结合实际情况完善应急预案，做好灾前预防、灾中关注、灾后重建及日常工作，为公司大楼购买财产一切险，以尽可能减少极端天气带来的损失。

### 灾前预防

实时关注易发生极端天气事件地区的天气变化，提前排查隐患，妥善安排灾害防御及应急响应准备相关工作，并及时报告相关情况。

### 灾中关注

加强远程视频重点监控，妥善安排值班；总行同步关注事发地灾情资讯，了解受灾影响情况。

### 灾后重建

立即启动预案，开展恢复和重建工作，及时进行环境清理、防疫消毒、设备检修、复产准备。

### 日常检查

各分支机构根据安保制度开展日常自查，并配合总行进行现场督查，推动安全隐患动态清零。



照片提供：陈永诚

## 指标和目标

公司制定《厦门银行股份有限公司绿色低碳行动（2024-2026 年）方案》，设定三年温室气体排放总体目标，每年按照国家及行业标准核算温室气体排放量，日常实施低碳运营、绿色办公举措。

指标	目标	2025 年进展
绿色金融发展	绿色信贷增速不低于全行各项贷款增速。	截至 2025 年末，公司绿色信贷增速 68.55%，大幅高于全行各项贷款增速。
	提升绿色信贷在全行各项贷款的占比。	绿色信贷在全行各项贷款的占比为 9.30%，较上一年度提升 2.82 个百分点。
	2025 年，绿色信贷新增 60 亿元。	实际新增绿色信贷 83.69 亿元，绿色信贷余额 205.78 亿元，超额完成新增目标。
	绿色金融债发行金额目标 20-30 亿元。	发行绿色金融债 30 亿元。
绿色运营	2024 年、2025 年和 2026 年的自身运营碳排放量分别控制在 12,905.58 吨、13,080.47 吨和 15,937.50 吨二氧化碳当量以内。	公司已实现 2024 年、2025 年自身运营碳排放总量控制目标。 2025 年进展 <ul style="list-style-type: none"> <li>公司自身运营温室气体排放总量为 11,193.54 吨二氧化碳当量。</li> <li>人均自身运营温室气体排放量为 2.88 吨二氧化碳当量，同比下降 4.32%。</li> <li>直接（范围 1）温室气体排放量为 653.25 吨二氧化碳当量，人均排放 0.17 吨二氧化碳当量；间接（范围 2）温室气体排放量为 10,540.29 吨二氧化碳当量，人均排放 2.71 吨二氧化碳当量。</li> </ul>

### 温室气体排放<sup>注1</sup>

指标名称	总排放（吨二氧化碳当量）	人均排放（吨二氧化碳当量 / 人） <sup>注2</sup>
直接（范围 1）温室气体排放	653.25 <sup>注3</sup>	0.17
间接（范围 2）温室气体排放	10,540.29	2.71
温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）	11,193.54	2.88

注 1：温室气体测算依据：ISO 14064-1:2018《温室气体 第一部分：在组织层面上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范和指南》、ISO 14064-3:2019《温室气体 第三部分：温室气体陈述核查与审定的规范及指南》、《金融机构碳核算技术指南（试行）》、GB/T 32150-2015《工业企业温室气体排放核算和报告通则》、《温室气体自愿减排项目审定与核证指南》（发改气候〔2012〕2862 号）、《企业温室气体排放报告核查指南（试行）》（环办气候函〔2021〕130 号）。2025 年范围 1、2 温室气体排放数据均经过第三方机构核查。

温室气体排放源：直接（范围 1）温室气体排放来自食堂天然气和发电机柴油固定燃烧排放、公务车汽油移动燃烧排放、逸散排放（生活污水、灭火器、冷媒）；间接（范围 2）温室气体排放来自经营办公活动的电力消耗。

温室气体测算范围：厦门银行总行及其分支机构、子公司海西金租。

温室气体测算类型：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。

注 2：人均排放量的核算以温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）对应的统计口径即厦门银行总行及其分支机构、子公司海西金租为基准，与报告期年度从业人员（含劳务派遣）总数 3,885 人相除。

注 3：公司 2025 年范围 1 温室气体排放数据下降的主要原因为：新能源车辆使用数量增加，公务车燃油消耗下降；2024 年完成到期灭火器更换后，2025 年灭火器报废及使用量减少；2025 年空调、冰箱等报废量下降。

## 投融资气候与环境影响

厦门银行深入贯彻绿色发展理念，全面落实“双碳”目标要求。通过建立健全绿色金融支持政策、持续丰富特色产品与服务、深入开展专项研究与培训，公司不断提高绿色金融服务能力，致力于为经济社会发展全面绿色转型贡献金融力量。

### 绿色金融政策制度

公司积极贯彻落实国家绿色金融政策，全面执行《绿色产业指导目录》《绿色贷款专项制度》《绿色融资统计制度》《银行业金融机构绿色金融评价方案》《银行业保险业绿色金融指引》《中国绿色债券原则》等文件要求，系统推进绿色金融体系建设。公司通过完善管理机制、提升业务能力，持续优化绿色信贷结构，重点支持风电、光伏、储能等清洁能源及企业节能改造项目，优化信贷资源配置。同时，公司积极梳理中国人民银行、国家金融监督管理总局绿色金融指引的工作要求，拟定责任部门和条线，完善相关制度建设，制定绿色金融考核办法，促进绿色金融战略有效落地实施。

公司积极贯彻福建省绿色金融行动部署，依据福建省《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的实施意见》《福建省推进绿色经济发展行动计划（2022—2025 年）》《厦门市绿色融资企业及绿色融资项目认定评价办法（试行）》《厦门市绿色融资企业及绿色融资项目入库管理办法》等政策指引，将地方绿色经济发展计划融入自身经营战略和业务实践，有效引导社会资金投向绿色产业，助力地区“双碳”目标实现。此外，三明分行和南平分行业积极贯彻执行《福建省人民政府办公厅关于印发三明市、南平市省级绿色金融改革试验区工作方案的通知》相关要求，将任务分解至基层部门和团队，加快推动绿色发展理念融入分行风险管理和自身运营。

#### 厦门银行环境相关政策制度

文件名称	发文字号	文件类型	文件主要内容	备注
《厦门银行股份有限公司 ESG 风险管理实施细则》	厦门银行风险〔2025〕74 号	实施细则	主要明确 ESG 风险管理的团队设置以及各环节风险管理要求。	报告期内新增
关于印发《厦门银行股份有限公司绿色信贷认定管理办法》的通知	厦门银行公〔2025〕50 号	管理办法	明确绿色信贷认定规范、流程和职责划分，重点防范洗绿漂绿风险，提升全行绿色信贷可持续性。	报告期内新增
《关于分行绿色金融架构及岗位设置的通知》	厦门银行公〔2024〕49 号	政策	明确在分行层面设立绿色金融部，并配置专业人员。	已制定
《2024 年分行绩效考核方案》	厦门银行人〔2024〕19 号	考核方案	将绿色金融服务、支持节能减排和环境保护纳入分行绩效考核。符合绿色信贷标准的表内贷款享受经济资本占用费的优惠政策。	已制定
《厦门银行股份有限公司授信政策（2024 年）》	厦门银行风险〔2024〕20 号	政策	综合国内外的经济金融形势、宏观环境变化、监管政策规定，制定 2024 年授信政策思路。	已制定
《厦门银行股份有限公司绿色低碳行动（2024-2026 年）方案》	厦门银行行政〔2024〕11 号	实施细则	围绕绿色建筑、绿色运营、资源节约循环利用、保障措施等方面提出绿色低碳具体行动举措。	已制定
《厦门银行股份有限公司对公授信客户 ESG 风险评估实施细则（2024 年 5 月修订）》	厦门银行授管〔2024〕6 号	实施细则	明确对公授信客户 ESG 风险评估的目标和职责分工、ESG 风险评估模型、评估流程等。	已制定
《厦门银行股份有限公司绿色金融工作方案》	厦门银行公〔2023〕19 号	政策	明确绿色金融重点工作目标、职责分工及一把手负责制。	已制定
《关于成立厦门银行股份有限公司绿色金融工作领导小组及工作小组的通知》	厦门银行公〔2023〕23 号	政策	成立以总行行长为组长的绿色金融工作领导小组，全面牵头绿色金融工作，并下设工作小组负责绿色金融工作具体落实。	已制定
《厦门银行股份有限公司绿色金融风险管理指引》	厦门银行风险〔2023〕33 号	管理办法	明确绿色金融的具体产业政策、风险敞口管理及贷前、贷中、贷后的全流程风险管控措施。	已制定
《厦门银行股份有限公司机构绩效管理办法》	厦门银行人〔2022〕27 号	管理办法	将绿色金融服务、支持节能减排和环境保护、绿色办公作为社会责任指标纳入机构绩效考核。	已制定

文件名称	发文字号	文件类型	文件主要内容	备注
《厦门银行股份有限公司绿色贷款专项统计制度 (2020 年 3 月)》	厦门银行授管〔2020〕16 号	管理制度	修订绿色贷款统计范围、绿色贷款用途分类等，调整绿色贷款统计标识。	已制定
《厦门银行股份有限公司办公环境管理实施细则》	厦门银行行政〔2020〕4 号	实施细则	打造优美整洁、规范有序、文明高效、节能环保的办公环境。	已制定
《厦门银行股份有限公司绿色信贷指引》	厦门银行公〔2019〕42 号	工作指引	明确绿色信贷的定义、认定范围及管理要求，引导和支持绿色信贷营销，建立绿色信贷考核激励机制。	已制定

#### 厦门银行绿色贷款差异化执行政策

事项	说明
定价权限及区间	0.67%-6.2%
授信绿色通道	对用于支持绿色、低碳、循环经济、生物多样性的绿色授信申请，建立优先审批机制，同等条件下优先审批。
尽职免责政策	在尽职免责方面，已制定《厦门银行股份有限公司对公授信工作尽职免责实施细则（2019 年 11 月）》（厦门银行授管〔2019〕40 号），明确对公授信调查、审查、审批、授信后管理的尽职要求，绿色金融尽职免责参照该办法相关规定执行。关于绿色信贷专项的尽职免责办法正在制定中，预计 2026 年发布。
考核激励政策	在总行层面，将《银行业保险业绿色金融指引》的各项要求纳入各部门战略任务，直接影响部门 KPI 考核；在分行层面，将绿色金融作为社会责任指标纳入分行 KPI 考核，且占比逐年提升。
气候及环境风险管理	通过对公授信客户 ESG 风险评级，将对公授信客户划分为高风险、中风险、低风险三个层级。将 ESG 风险评级结果运用至基础授信策略中，根据客户的不同 ESG 评级制定差异化的授信管理规定。ESG 高风险客户不得准入，ESG 中风险客户限制授信承做的业务范围。  完成业务合同修订，增加客户 ESG 表现的承诺和声明条款，并约定违约情形及处理方式。

## 绿色产品与服务创新

公司积极响应国家“双碳”目标，深耕绿色重点领域和重点行业，持续创新多元化、契合市场需求的绿色金融产品。公司已开展绿色信贷、绿色债券投资、绿色租赁等业务，并连续成功发行 4 笔绿色金融债券，规模总计 65 亿元，重点支持节能环保、清洁生产、清洁能源以及基础设施绿色升级领域。2025 年，公司持续丰富绿色金融产品体系，迭代升级拳头产品“光伏贷”，落地行内首笔台资企业蓝色金融 + 碳排放权质押贷款、生态补偿权贷款等项目。

### 绿色信贷

2025 年，公司在原有“深绿客户”白名单基础上，主动对接福建省及重庆市各地市发改委发布的绿色产业重点项目清单，筛选光伏、节能改造、生态修复等优质标的，形成首批重点营销项目库，持续加大绿色信贷投放力度。2025 年，通过绿色债券资金发放绿色信贷 32.31 亿元，支持绿色项目 52 个，重点投向建筑节能与绿色建筑、新能源汽车与绿色船舶制造、城镇环境基础设施等领域；牵头、参与多笔区域重点绿色银团项目，推动绿色银团信贷投放超 7 亿元。截至 2025 年末，公司绿色信贷余额达 205.78 亿元，较年初增长 83.69 亿元，增幅 68.55%。

公司高效运营中国人民银行碳减排支持工具，专项支持闽渝两地分布式光伏项目，预计年减碳量超 10 万吨。自 2023 年起，借助碳减排支持工具累计投放碳减排贷款 117 笔，金额 3.7 亿元。其中，2025 年发放 32 笔，金额 0.67 亿元。

2025 年，公司完成拳头产品“光伏贷”迭代升级，结合新能源电力交易市场化新政，强化产品辨识度与适配性，全年支持分布式光伏项目 39 个，金额 1.24 亿元。

公司上线并持续优化绿色金融系统，实现债券资产智能识别、企业碳核算等功能，并满足新版监管口径要求，有效提升绿色资产识别的准确率与效率，推动信贷资金更精准地投向绿色产业。



“光伏贷”项目

**案例 支持生态修复项目**

厦门银行落地全行首笔生态补偿权贷款，金额超 1 亿元。该业务严格遵循《生态保护补偿条例》“政府主导、社会参与、市场调节相结合”原则，以生态补偿权为抵押，将生态保护的“软价值”转化为“硬支撑”，为绿色金融创新探索新路径。贷款资金专项用于支持企业主导的大乾溪光泽段等 82 条河道生态保护修复项目。项目计划对总长 463 公里的河道实施生态护岸建设、智能监管、持续疏浚等系统性修复，预计总疏浚量超 1,370 万立方米，推动健全防洪排涝体系、改善流域水质、修复河岸生态、提升人居环境。

**案例 支持绿色建筑建设**

莆田分行运用总行绿色金融债券募集资金，向获评绿色建筑一星认证的住宅项目“财富里二期”成功发放 2.2 亿元房地产开发贷款，以“债券 + 信贷”联动模式为建筑行业绿色转型注入金融动能。该项目聚焦低碳居住需求，采用节能外墙保温、雨水回收系统、绿色建材等环保技术，经第三方权威机构评估，各项指标均符合《绿色建筑评价标准》一星要求。该笔贷款执行绿色信贷优惠利率，资金专款用于项目绿色施工推进。项目建成后，可为居民提供低能耗、高舒适度的居住环境，实现生态效益与民生福祉双赢。

**案例 助力某钢铁企业低碳转型**

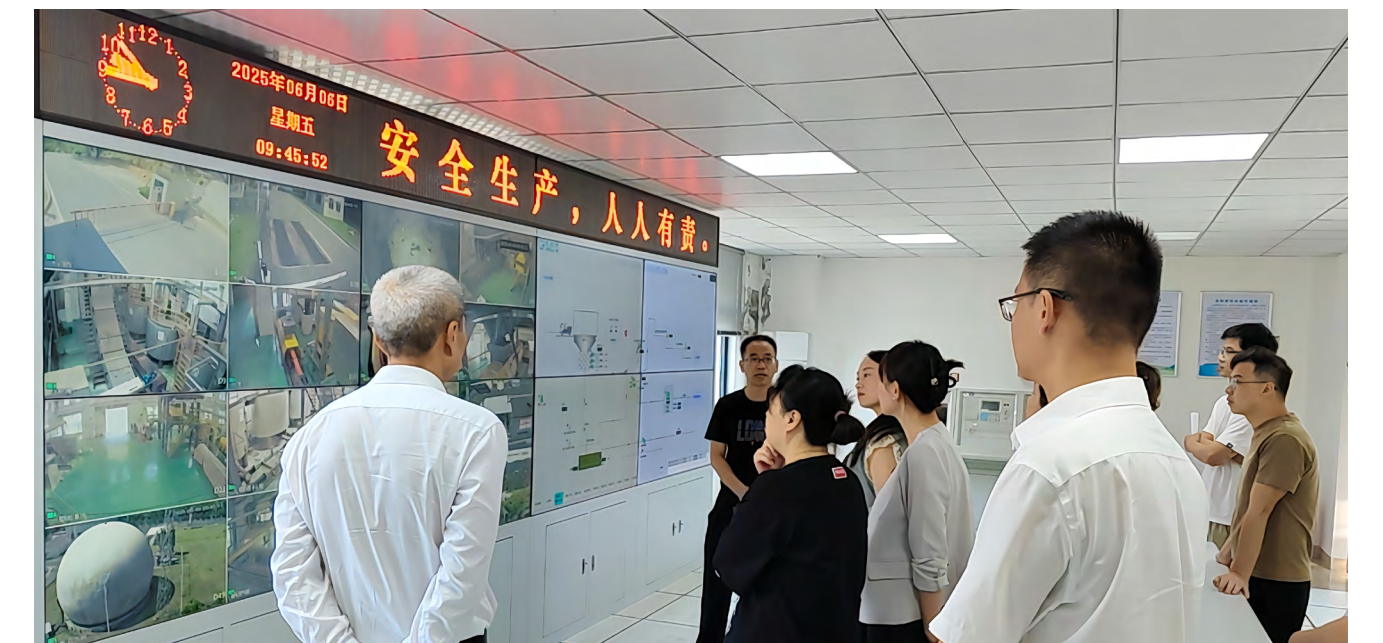
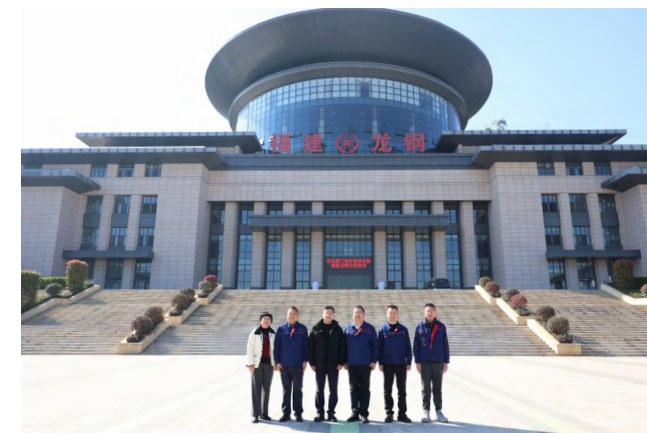
厦门银行成功落地 17.05 亿元银团贷款，其中承贷 6.35 亿元，大力支持某钢铁企业钢铁产线低碳升级项目。作为省、市重点工业项目，该项目以打造绿色智能钢铁生产标杆为目标，但因新厂建设投入大、项目融资进度滞后，一度陷入开工困局。厦门银行获悉情况后迅速启动对接机制，通过实地考察、行业调研及实控人背景调查，在充分认可项目产业前景与绿色责任承担的基础上，牵头组织银团贷款。经全面尽调、精准测算评估，并协助企业完善内部管理后，最终推动贷款顺利落地。2025 年，该企业第一、二条钢铁生产线已顺利开工，月产量约 20 万吨，单位产能及污染物减排量达到国内标杆水平。

**案例 赋能绿色产业发展**

2025 年 6 月，龙岩分行向龙岩市某再生资源有限公司投放绿色贷款 4,500 万元。该企业是龙岩市推动循环经济、实现“双碳”目标的重要载体，以垃圾焚烧发电为核心业务，通过无害化处理垃圾并转化为清洁能源促进绿色发展。本次绿色贷款投放，旨在支持企业设备升级与产能扩容，有效缓解其项目建设的资金压力，为企业持续提升垃圾处理效率、扩大清洁能源供应提供坚实的金融支撑。

**案例 落地台资企业蓝色金融 + 碳排放权质押贷款**

泉州分行成功发放公司首笔符合“蓝色金融标准”的台商碳排放权质押贷款 100 万元，贷款用途符合人民银行蓝色金融标准“3.3.6 海洋药物及生物制品制造”分类。公司依托海峡股权交易中心对企业的海洋碳排放资产开展评估，并在相关系统完成质押登记。该业务创新运用“碳排放权质押 + 支农支小再贷”模式，将碳汇价值转化为可量化金融资产，为涉蓝产业开辟了融资新路径，促进实现“双碳”目标与海洋经济协同发展。



### 案例 支持锂电新能源项目

宁德分行主动对接某能源材料企业，经总分行调研评估，为其投放 4.60 亿元项目贷款，支持动力电池正极材料项目建设。分行积极向总行申请使用绿色债券低成本资金及资本占用减免政策，为企业降低贷款利率 84BP，助力企业有效减少融资成本，为地方新能源产业发展提供有力金融支撑。



绿色信贷支持锂电新能源项目

### 绿色债券承销与发行

公司通过债券承销与发行持续服务企业绿色融资需求。2025 年 12 月，公司成功承销福建省首单绿色永续中票“25 漳州发展 MTN001 (绿色)”，承销金额 1.6 亿元，债券代码 102585183.IB，募集资金用于偿还发行人子公司新能源汽车贸易采购借款，通过支持汽车销售间接产生碳减排、能源节约及污染物减排等环境效益。2025 年 4 月，公司作为发行人成功发行“25 厦门银行绿色债 01”，发行金额 30 亿元，票面利率 1.9%，募集资金 100% 投向经认证的绿色项目。

### 绿色投资

绿色债券投资方面，截至 2025 年末，公司自营投资持有绿色债券余额 15.04 亿元，较 2024 年末提升 51.9%，其中持有绿色地方债余额 8.64 亿元、绿色商业银行金融债余额 2.8 亿元、绿色信用债余额 3.6 亿元。2025 年，代客理财投资绿色债券余额 7,000 万元，折合减排二氧化碳当量 32,516 吨，涵盖清洁能源等多个领域，有效支持了绿色产业发展。

#### 公司绿色投资组合情况

##### 与高风险行业相关的绿色资产风险敞口较小

自营投资方面，截至 2025 年末，持有采矿业信用债 0.4 亿元，农林牧渔业信用债 0.3 亿元，二者合计占投资组合比重不足 0.5%。代客理财投资方面，与农业、采矿等高自然风险行业相关的资产比例约为 0.45%。

##### 对水资源和土地资源依赖性较低

截至 2025 年末，自营投资持有制造业行业信用债 11.4 亿元，占投资组合比重不足 5%。

##### 直接和间接减少对生物多样性的影响

截至 2025 年末，公司持有福建、山东、山西、河南四省的生态环保地方债余额 1.9 亿元。资金专项用于生态系统修复及环境基础设施建设，对当地生物多样性产生了可观测的直接与间接影响。通过湿地修复、森林质量提升及生态廊道建设，直接改善野生动植物栖息地质量，促进关键物种种群恢复；支持污水处理、垃圾无害化处理及水系统生态治理，从源头减少对生态系统的污染与干扰。

2025 年，代客理财投资的部分债券投向风电、光伏等新能源发电项目。这些项目通过替代化石燃料发电，直接减少对化石燃料开采的需求，从而保护开采区域的生态系统。相关绿色投资有助于推动碳减排、改善空气质量、降低海洋酸化程度，并促进维持生态系统的服务功能。

### “绿票通”再贴现

公司通过“绿票通”为绿色企业提供便捷、低成本的票据融资服务，给予绿色企业贴现专项规模及优惠利率双项支持。在中国人民银行厦门分行和重庆分行的支持下，截至 2025 年末，公司“绿票通”业务余额 1.86 亿元，专项支持绿色企业的票据贴现需求。

### 绿色租赁

海西金租将 ESG 理念全面融入经营管理，聚焦绿色产业发展，持续提升金融服务质效。公司积极把握新一轮大规模设备更新和消费品以旧换新政策机遇，围绕传统产业转型升级等重点领域和关键环节，丰富完善转型金融与绿色金融服务体系，初步形成了传统产业升级、绿色交通运输、清洁能源等业务方向。截至 2025 年 12 月末，公司绿色租赁项目 180 笔，绿色租赁余额 41.68 亿元，较年初增加 24.73 亿元，增幅 145.81%。2025 年，公司投放绿色租赁业务 112 笔，金额 32.63 亿元。

同时，海西金租加快绿色金融产品的创新与推广。公司通过厂商租赁介入新能源设备核心生产企业的下游中小型企业，助力解决下游企业融资难问题，促进新能源设备产业链延伸。公司已实现工程机械厂商专案、机加工行业、工商分布式光伏等新能源设备业务落地，并大力发展大规模设备更新领域业务，实现风电、储能及新能源车辆采购等业务落地。



### 海西金租 2025 年绿色租赁项目

绿色租赁项目	笔数	金额 (亿元)
新能源设备制造项目	67	2.47
公共交通绿色升级改造项目	40	12.50
农村垃圾焚烧处理项目	1	0.53
光伏能源发电项目	34	5.78
风能发电项目	3	3.11
新能源储能项目	3	3.37
污水处理项目	21	10.97
环卫车辆项目	7	0.80
资源循环利用项目	2	0.02
生态环境监测运营项目	1	0.38
余热余压利用项目	1	1.75

### 绿色消费

2024 年, 公司围绕购置新能源车、购置绿色建筑、绿色家装三个场景, 推出专属绿色消费贷款产品“绿色生活贷”, 以倡导公众树立绿色环保理念, 积极使用绿色产品。2025 年, “绿色生活贷”共计投放 1.04 亿元, 客户数 63 户。

## 投融资业务碳排放

公司投融资碳排放核算遵循中国人民银行《金融机构碳核算技术指南(试行)》, 核算数据主要来源于贷款客户提供的碳排放数据及相关报告, 无直接数据时采用行业先进值进行估算。核算范围涵盖项目融资与非项目融资业务, 已实现贷款月均余额 500 万元以上非小微企业高碳行业资产全覆盖。其中, 项目融资涉及 22 家企业, 非项目融资涉及 38 家企业, 非项目融资中月均融资额低于 500 万元的 10 家企业, 其碳排放量未纳入核算。公司投融资业务碳排放数据已经过第三方机构核查。公司将持续开展投融资业务碳排放测算, 并通过数字化手段逐年扩大非高碳行业的测算比例。

### 厦门银行投融资业务碳排放核算 (法人口径)

可测算碳排放量的客户数 (个)	50
可测算碳排放量的贷款笔数 (笔)	545
可测算碳排放量的贷款余额 (万元)	373,770.91
贷款企业或项目年度合计碳排放量 (吨)	22,198,807.72
贷款对应年度合计碳排放量 (吨)	473,496.98
已披露碳排放的资产占全部资产的比例 (%)	0.82

## 绿色金融研究

2025 年, 公司在绿色金融领域取得了一系列重要成果。与中国人民银行合作的《台湾地区绿色金融发展及两岸融合路径》一文获评《福建金融》年度优秀文章; 完成“光伏贷”产品的更新迭代, 并持续推进林业、船舶等行业的专题研究。



照片提供: 陈永诚

## 运营端气候与环境影响

厦门银行严格遵守《中华人民共和国节约能源法（2018 修正）》，结合自身战略规划和实际运营情况，制定了《厦门银行股份有限公司绿色低碳行动（2024—2026 年）方案》，从绿色建筑、绿色运营、资源节约循环利用、保障措施等方面作出规定，持续强化节能减排举措和管理，减少资源能源消耗，推动绿色低碳银行建设。公司坚持开展运营碳盘查，全面推行绿色办公，从能源节约、水资源管理、无纸化运营、废弃物处理与循环利用、建设与改造绿色建筑、绿色数据中心、绿色采购等方面减少运营碳足迹，促进环境友好型金融机构建设。2025 年，公司通过注销 654 吨核证减排量（VCUs）以及消纳 19,643MWh 中国绿色电力证书（GECs），中和全年产生的温室气体排放，实现 2025 年度运营碳中和。2025 年，公司未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。



厦门银行 2025 碳中和证书

## 能源节约

公司日常运营中的能源消耗类别主要包括办公用电、自有车辆燃油、发电机耗用柴油等。

在厦门地区，公司持续加强节能管理，控制夏季与冬季室内空调温度；合理管控办公区照明，工作日午休时段原则上统一关灯，同时加强夜间及假期照明管理。总行大楼每周开展两次不定期巡检，检查未关灯情况，并将照明区域划分至各部门，由各部门认领管理，强化“人走灯灭”意识；统一设置办公电脑休眠时间，减少待机功耗。2025 年，滨北总行大楼电耗较 2024 年减少约 1.4%。

在厦门以外的地区，各分行采取积极措施推进节能降耗。以重庆分行为例，该分行每年初根据各支行人数、面积等因素编制电费预算，并定期跟踪费用使用情况；针对分行及支行的用电设备制定开关时间表，明确执行要求与执行人，并由保安人员巡查执行情况。2025 年，重庆分行电耗较 2024 年下降 2.68 万千瓦时。

此外，公司积极倡导绿色出行，通过推广视频会议、合理规划行车路线等举措，减少非必要出车，持续提升车辆使用效率，切实降低运营环节的能源消耗。

### 案例 缩短分行 LED 广告灯箱点亮时长

为响应节能减排号召，降低日常用电消耗，莆田分行自 2025 年 9 月 30 日起，将一楼、侧门及四楼电子招牌广告灯箱点亮时长调整为 18:00-22:00，每晚缩短运行时长 2 小时。该举措每日可降低电力消耗约 25 度，每年可降低电力消耗 9,000 余度。

## 水资源管理

公司日常办公用水取自市政供水。为减少水资源消耗，公司制定了优化用水管理、实施器具改造、增强员工意识三大目标。在日常管理方面，加强对用水设备的日常巡查和维护，及时发现并修复漏水等问题，杜绝“跑冒滴漏”现象。在节水技术和设备应用方面，采购生活用水器具、给水排水系统的器材及设备时，选择满足现行国家标准 2 级要求的高水效等级和高能效等级的节水型产品；排查检视现有用水器具现状并实施节水改造。在节水宣传教育方面，在各营业办公场所用水区域显著位置张贴宣传海报和节水标识，增强员工的节水意识和责任意识，促进节水工作成为全体员工的自觉行动。

公司的废水和污水主要来自员工生活污水、营业场所清洁污水及食堂餐饮污水。这些废水和污水通过专门的管道收集后，排入城市污水管网，由城市污水处理厂进行统一处理。此外，公司根据《厦门市水污染防治行动计划实施方案》要求，完成了对滨北总行大楼的雨水和污水管网的分流改造，水质符合《地表水环境质量标准》(GB 3838-2002)。

## 无纸化运营

公司推进办公电子化、无纸化，非涉密资料尽可能使用线上传输等方式。如确有需要打印，倡导纸张双面打印。2025 年，公司多项常规工作已取消打印纸质文件的模式，转为在 OA 等办公系统线上开展。金融市场条线智能运营系统持续向智能化、无纸化方向推进，全年节约 A4 纸 28.8 万张。

公司主推的“银联无界数字金卡”实现数字化申卡、快速领卡、便捷用卡，默认不发实体卡，可有效减少传统卡片材质带来的环境负担。同时，该卡可开通银联“低碳计划”，持卡人通过 IC 卡闪付、手机闪付等支付方式完成指定绿色消费场景交易，可累积碳减排量兑换单车骑行券、公共交通优惠券等权益。2025 年，无界卡累计发行 14,250 张。

信用卡业务绿色无纸化运营成效

**申请无纸化**

提供信用卡线上申请入口，客户可通过手机银行、公众号、小程序等多种电子渠道进行申请，无需提交任何纸质材料。

**审批电子化**

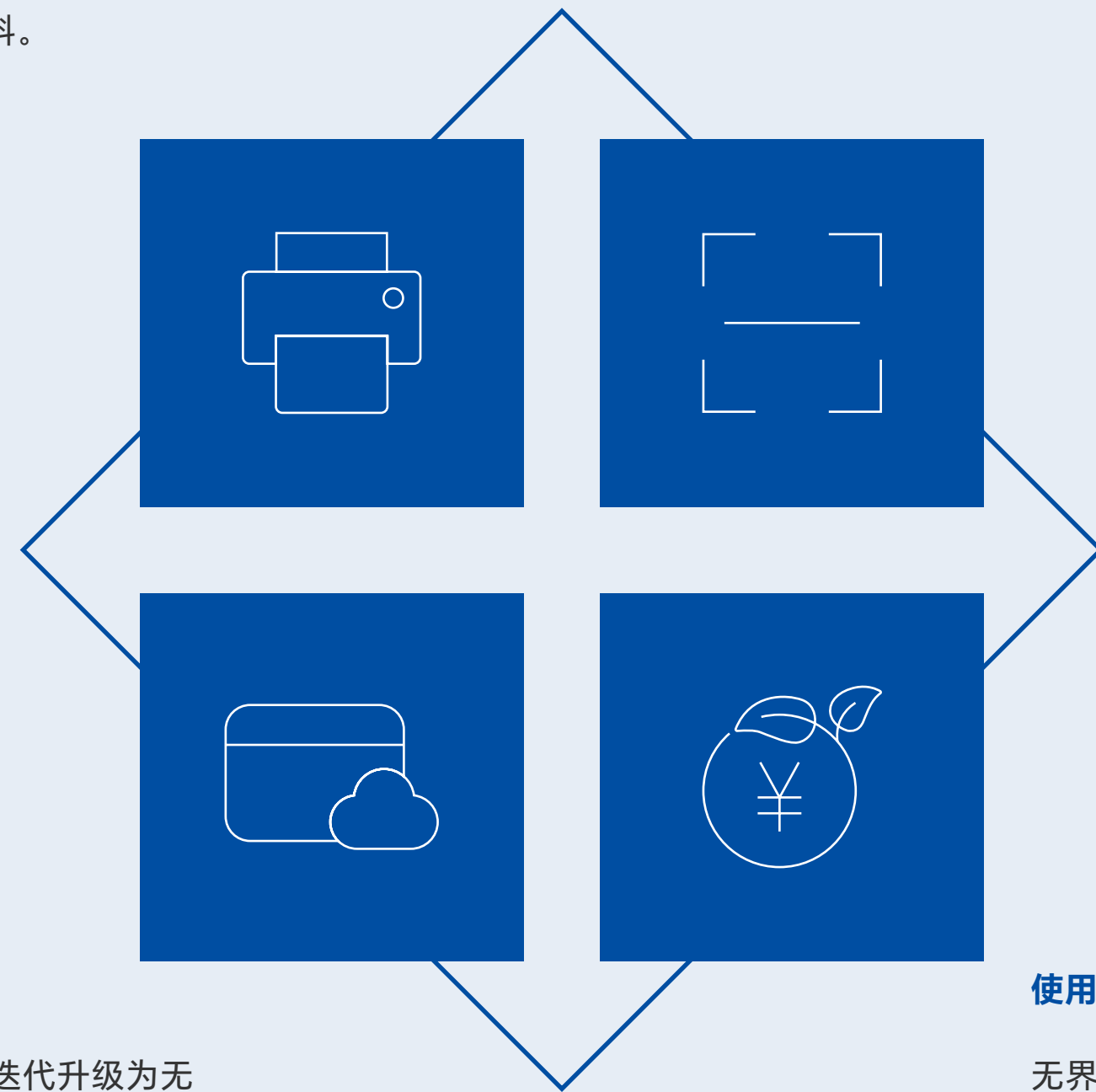
通过人脸识别、联网核查、模型评分等大数据手段，实现自动化、智能化审批。

**产品虚拟化**

公司存量产品陆续迭代升级为无界虚拟卡，客户无需实体卡即可开通使用。如有需要，客户可申请实体卡，实体卡由可降解材料制作。

**使用绿色化**

无界卡使用过程中，默认发送电子账单；客户可参与云闪付低碳计划，在绿色消费场景的交易，可自动累积碳减排量。



**废弃物处理与循环利用**

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录（2025 年版）》《福建省固体废物污染环境防治条例》等法律法规，并认真落实所制定的《厦门银行股份有限公司绿色低碳行动（2024—2026 年）方案》。公司在办公区域合理布局分类垃圾桶，引导员工准确投放，并开展垃圾分类行为日常宣导，持续强化员工环保意识。

公司根据《金融机构可持续信息披露指南（征求意见稿）》，对办公产生的废弃物进行规范管理。对于有害废弃物，废硒鼓、废墨盒严格按垃圾分类要求投放至专用垃圾桶，由垃圾转运公司集中处置；UPS 电池委托有资质的专业公司进行回收处置，并做好危废台账登记工作，确保 UPS 电池报废处理的合规性与可追溯性。对于电子废弃物，微机（主机）、显示器、笔记本电脑、打印机等设备委托第三方公司按季度集中处置；服务器等报废设备通过拍卖公司开展网上竞拍，交由专业机构集中处置。对于无害废弃物，办公废纸由物业定期收集后，交由垃圾处理公司回收利用；食堂厨余垃圾由垃圾处理公司运输至垃圾处理中心进行集中处理。

2025 年，公司产生的有害废弃物主要为废硒鼓、废墨盒、UPS 电池；固体废弃物包括废弃微机（主机）、显示器、笔记本电脑、打印机、服务器等电子信息产品；无害废弃物涵盖电子设备外壳、废弃纸张、塑料、金属等可回收物及其他生活垃圾。各项固体废物处置均符合金融行业合规要求，未发生环境违法违规行。

为有效减少废弃物产生，公司设定了 UPS 电池、微机（主机）、显示器、笔记本电脑、打印机、服务器等电子信息产品的年度减排目标，通过推广绿色办公、优化电子设备全生命周期使用、规范各类废弃物分类归集与合规处置流程等举措，持续推进废弃物减量化与资源化利用。2025 年，废弃物管理相关工作取得良好成效。

**员工用餐**

根据现场用餐情况进行菜品供应，减少剩餐冗余。

持续倡导“光盘行动”，培养全体员工节粮意识。

**运营耗材**

严格控制一次性消耗物品的购买、使用和发放，减少使用一次性塑料制品，减少使用一次性纸杯，抵制过度包装产品。

倡导使用再生纸、再生耗材等循环再生办公用品。

## 绿色建筑

公司遵循绿色建筑标准开展建筑建造，采用节能环保的建筑材料和技术；充分考虑自然采光、通风等因素，减少对人工照明和空调的依赖，降低建筑运营能耗；同时，加强建筑运维管理，定期对建筑设备进行维护和保养，确保设备的正常运行和高效节能。2025 年，公司自有和租赁绿色建筑共 4 处，新总行大厦正在按照“绿色建筑”二星和国际 LEED 金级标准建设。

### 厦门银行绿色建筑

泉州分行大厦（自有）： <b>“绿色建筑”二星级、国际 LEED 金级认证</b>
漳州分行（自有）： <b>“绿色建筑”二星级</b>
重庆分行（租赁）： <b>国际 LEED 金级认证</b>
福州分行（租赁）： <b>国际 LEED 金级认证</b>
总行大厦（在建）： <b>按照“绿色建筑”二星级和国际 LEED 金级标准建设</b>

2025 年，公司在建工程主要包括总行大厦项目及 11 家营业网点装修工程。施工过程中，公司严格落实环保管控措施，切实减少对周边环境的干扰，实现绿色施工。通过设置围挡、喷淋降尘、覆盖裸土、使用合规车辆及环保建材，有效抑制扬尘；选用低噪设备、规定静音作业时段、设置隔声屏障，最大限度降低噪声影响；严格实行垃圾分类收集，推动建筑垃圾优先资源化利用，其余废弃物合规清运处置。

## 绿色数据中心

公司数据中心采用两地三中心架构，包括翔安主数据中心、集美同城灾备中心及福州异地灾备中心。其中，翔安主数据中心与福州异地灾备中心为自建机房，集美同城灾备中心为租赁机房。此外，子公司海西金租在泉州设有自建机房。公司通过实施节能降耗举措、引入智能化管理技术等方式，持续优化 PUE 值，致力于打造绿色数据中心。

### 数据中心 PUE 值

数据中心	2023	2024	2025	较 2024 年变化
翔安主数据中心	2.0	1.77	1.68	下降 5.1%
福州数据级异地灾备中心	2.0	1.7	1.51	下降 11.2%
集美同城灾备中心	1.5	1.42	1.4	下降 1.4%
泉州生产数据中心（海西金租）	2.9	2.9	1.58	下降 45.5%

### 自有数据中心用电量

数据中心	单位	2023	2024	2025	较 2024 年变化
翔安主数据中心	万千瓦时	478.35	479.50	475.57	下降 0.8%
福州数据级异地灾备中心	万千瓦时	11.13	10.29	8.8	下降 14.5%
泉州生产数据中心（海西金租）	万千瓦时	8.42	9.58	11.07	上升 15.6%
合计	万千瓦时	497.90	499.37	495.44	下降 0.8%

公司积极推动数据中心节能降耗，通过引进先进国产技术设备，有序下线高耗能设备，并采用自主温度调节，优化机房温湿度，有效提升数据中心能效比。2025 年，数据中心能源效率提升，用电量较 2024 年实现下降。

公司数据中心用水较少。翔安数据中心采用风冷式冷水机组及闭式冷冻水管道，耗水量极低，年耗水量低于 5 吨；福州数据级异地灾备中心采用风冷空调，不涉及用水。



## 碳中和银行网点建设

公司将碳中和银行网点建设纳入绿色运营规划，依据《厦门市“碳中和”银行网点建设指南（试行）》标准统筹规划，新建网点力争按照“碳中和”银行网点评价标准建设，存量网点逐步开展节能及绿色改造。2025 年，科技支行绿色信贷占比 34.73%，符合三星级“碳中和”银行网点评定标准；总行营业部绿色信贷占比 24.34%，符合一星级“碳中和”银行网点评定标准。同时，科技支行、总行营业部、福州分行营业部等 11 家网点持续深化绿色低碳运营，加强碳排放管理，通过注销核证减排量 (VCUs) 和消纳中国绿色电力证书 (GECs) 等实现运营层面碳中和，并获得天津排放权交易所出具的碳中和证书。

### 网点 2025 碳中和证书 (部分)



总行营业部 2025 碳中和证书



科技支行 2025 碳中和证书



福州分行营业部 2025 碳中和证书



泉州分行营业部 2025 碳中和证书

## 绿色采购

公司制定了《厦门银行股份有限公司采购管理办法（2024 年 10 月修订）》，明确规定在采购活动中应积极贯彻绿色低碳要求，优先选择节能、节水、节材等有利于环境保护的产品和服务。2025 年，公司未发生因供应商重大环境影响事件而与其终止合作的情况。

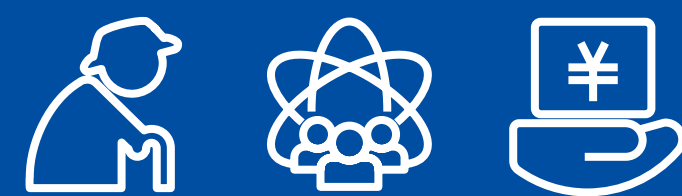
公司鼓励供应商在寻源准入环节提供其获得的 ISO 14001 环境管理体系认证、行业绿色认证等与节能环保有关的资质证书。货物类采购项目需求中，综合考虑节能环保、节水、循环再生、低碳、有机等因素，优先采购列入财政部、国家发展改革委《节能产品政府采购品目清单》及财政部、生态环境部《环境标志产品政府采购品目清单》的产品和设备，拒绝采购国家明令淘汰的用能产品、设备。采购过程中，要求供应商提供的纸质采购响应文件须进行绿色环保装订，文件应双面打印并简装装订成册，采用 A4 软面封面，不使用硬壳封面。

公司要求各级机构采购新能源车辆。截至 2025 年末，公司共有自有车辆 55 辆，其中新能源车辆 17 辆，新能源车辆占比同比提升 17.12 个百分点。2025 年，公司新购置的公务用车均为新能源车辆。

## 绿色理念倡导

2025 年，公司通过形式多样的宣传活动有效传递绿色环保理念。围绕“地球一小时”活动主题，面向全行发出倡议书，吸引超 1,000 人参与；漳州分行以“低碳生活 绿色环保”为主题，深入乡村和企业发放宣传折页，共举办 2 场活动。

# 社会篇



普惠金融	38
养老金融	41
服务实体经济	42
两岸金融	45
保护消费者权益	47
人力资源管理	58
增进民生福祉	60
可持续供应链	64



## 普惠金融

厦门银行深耕普惠金融业务，精准聚焦中小微企业、新市民群体及地方特色产业的金融需求，持续创新金融产品与服务体系，打造多元化金融供给生态，实现对普惠客群的精准覆盖，切实提升金融服务的可得性水平，践行金融为民的初心。

## 治理

公司依据《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》《福建普惠金融与绿色金融融合发展的指导意见》《关于印发福建省推进普惠金融高质量发展工作方案的通知》等国家和地方监管要求，将普惠金融纳入公司 2024—2026 年战略规划。公司印发了《关于加强 2025 年度普惠信贷金融服务工作的通知》，进一步明确工作目标、配套支持工具，促进服务质效不断优化。

### 治理架构

公司普惠金融业务由零售信贷部和公司业务管理部共同负责，以持续提升普惠金融服务质效、优化产品供给体系、推动业务稳健增长为核心目标，系统推进全行战略落地、产品研发、系统优化、业务推动、业务政策管理、分行特色化需求对接及分行考核指标制定等工作。总行授信管理部牵头 ESG 风险治理工作，各职能部门配合推进相关工作。分支机构层面，普惠金融业务主要由分行普惠金融部、零售业务部管理，各营业网点配备普惠客户经理及零售主管负责业务拓展。

截至 2025 年末，总行普惠金融部下设小微金融部与个人资产金融部两个二级部门，并配套营销推动岗、业务支持岗、系统管理岗及内控合规岗。2026 年 1 月 7 日，公司发布《关于调整总行部分一级部门设置的通知》，原“普惠金融部”调整为“零售信贷部”，原“公司业务管理部”调整为“公司业务管理部（普惠金融部）”，将普惠业务的牵头部门调整为公司业务管理部。

### 报告与监督机制

公司每周对分行普惠金融相关指标进行追踪督导，每月召开零售条线业绩追踪会，全面检视各分行指标完成进度。此外，每月举办创利中心督导会，检视各中心目标达成情况；定期召开资负会，检视资产负债规模达成情况。

### 专业技能与能力建设

为规范普惠贷款作业流程，公司制定普惠贷款业务客户经理标准作业手册，明确个人房屋按揭、个人经营性抵押贷款、个人房产抵押消费贷款的作业资料清单及流程，形成标准化作业体系。同时，通过“线上 + 线下”相结合的模式，持续开展覆盖全行普惠客户经理及零售管理人员的产品培训，不断提升作业人员的专业能力。

## 战略

### 风险和机遇分析

受市场环境变化影响，近年来公众贷款需求下降，银行授信风险与风控压力上升，公司普惠金融业务规模增长放缓。同时，普惠金融政策支持力度加大，银行业金融机构提供普惠金融口径的融资利率持续下降，短中期内公司的普惠金融业务利润仍然承压。

与此同时，数字经济的快速发展为普惠金融带来了一定机遇。例如随着“数据二十条”等相关政策的出台，小微企业经营数据的可获得性提高，对于促进小微信贷等普惠金融的进一步发展具有重要意义。为驱动公司向以数据与科技为核心的精细化、场景化模式转型，公司持续加大对普惠金融数字化能力和数据市场的投入，可更有效地触达和服务中小微企业及个人客户，从而扩大业务覆盖面并提升收入水平。随着中长期经济复苏，数字化为普惠金融带来的积极效应也将愈发显著。

普惠金融的发展有效提升了金融服务的覆盖率与可得性。以往受收入水平、信用记录、地域位置等因素限制，许多居民难以获得基本金融服务。而普惠金融通过网点下沉、发展数字金融等方式，大幅拓宽了金融服务覆盖面，使得更多金融消费者能够方便快捷地获得信贷支持与金融知识。

### 财务影响

公司积极响应“五篇大文章”相关要求，积极支持普惠金融发展，持续扩大普惠信贷规模，普惠金融信贷余额与利息收入稳步增长。2025 年，公司普惠型小微贷款余额 739.46 亿元，预计 2026 年普惠信贷规模将保持稳健增长态势。

## 影响、风险和机遇管理

公司秉持授信政策弹性管理原则，持续健全零售业务制度管理体系，制定一系列风险模型和策略规则，强化零售授信业务贷前准入、贷中支用和贷后预警及催清收全流程管控，实现相关业务的智能化风控。

公司持续优化信贷工厂 2.0，进一步打造“一体化、数字化、智能化”管理体系，利用互联网和大数据实现线上自动化审批；通过税务、工商、司法、反欺诈、征信等维度评估申请人及小微企业的信贷风险；运用自建的小微企业及个人评级模型计算客户违约概率，精准实现客群分层，筛选违约率较高的客群以控制风险；针对不同客群进行差异化风险定价，提高整体收益水平。此外，公司通过自建的系统预警及动态监测体系，对已授信客户进行自动风险监测，并及时发送预警信号，从而实现对授信用户的风险把控。

## 零售授信业务风险管控主要措施

### 科技赋能，创新风险管理机制

开展自主大数据风控模型研发、监测、迭代工作，搭建自动化模型风险监测与报告系统，深化风险信息的归集、挖掘与应用，提升风险预测精度，推进大数据风控工具对信贷业务的支持；持续挖掘客户信贷特征与行为特征，建立并完善申请评分模型、行为评分模型等风险模型，不断优化以风险模型及风险特征运用为基础的风险管理策略，提升贷前风险识别和贷中风险预警的有效性，确保授信业务资产质量可控。

### 流程优化，提高管控效率

科学运用授权管理机制，建立总分协同机制，加强对分行的授权管理，上收重点关注授信领域审批权限；持续强化风险前置管控，提升风控迭代效率，在确保业务发展的同时，实现风险轮廓清晰可控，资源投入精准高效。持续优化新信贷系统功能，实现自动化、模块化、标准化、无纸化审批，提升审批能效。

### 多维核查，全面落实贷前调查核实

通过面谈调查、实地调查、征信情况调查及外部信息查询等方式，对借款人、共借人、保证人及相关企业的基本信息、信用、经营、还款能力等开展调查核实与交叉验证，并在申请材料中客观真实反映。

### 动态检视，强化授信风险管控

深化零售信贷业务贷中监测预警，加强风险管控；强化资金用途监控，核查贷款资金流向，及时发现并化解潜在风险隐患；以数字化转型为抓手，优化信贷管理系统预警模型与贷后检查功能，提升风险管控效率；前移资产质量管控关口，定期精准检视金融资产风险分类，通过系统化风险预警、精细化分类管理推动风险早识别、早预警、早暴露、早处置，强化风险防控前瞻性和主动性，切实压降风险存量、严控风险增量。

### 多措并举，持续强化不良资产处置力度

拓宽不良资产处置渠道，加强全链条精细化管理，通过综合运用现金清收、核销、债权转让等处置策略，依法合规处置不良资产，为全行资产质量优化、效益提升和战略推进提供坚实支撑。

## 指标与目标

2025 年度，公司普惠金融业务处于从“规模扩张”向“高质增长”转型的关键阶段。公司坚持普惠金融稳中求进的工作总基调，牢牢把握金融工作的政治性和人民性，深化支持小微企业融资协调工作机制，提升金融机构服务效能，力争实现小微企业金融服务“保量、提质、稳价、优结构”。

截至 2025 年末，支农支小再贷款限额使用率 100%，有效带动贷款投放超 160 亿元，支持小微企业、民营企业超 4,500 户。2025 年度，公司投放的普惠小额贷款利率比年初低 0.43 个百分点；全年累计走访 13,916 户小微企业、个体工商户，实现放款 905.97 亿元。

公司作为发行人，于 2022 年 8 月发行了 22 厦门银行小微债 01，债券发行金额为 30 亿元；于 2022 年 9 月发行了 22 厦门银行小微债 02，债券发行金额为 30 亿元；于 2023 年 7 月发行了 23 厦门银行小微债 01，债券发行金额为 50 亿元；于 2024 年 6 月 11 日发行了 24 厦门银行小微债 01，债券发行金额为 30 亿元。

## 普惠产品与服务创新

### 支持小微企业纾困解难

公司依据《厦门银行股份有限公司中小微信贷业务特色产品创设标准流程与模版》，积极推进中小微特色信贷产品开发，推出“科技贷”“外贸贷”“商贸贷”“乡村振兴贷”等政策性优惠贷款，持续加强对中小微企业、民营企业的信贷支持。为更好地服务普惠小微客群，公司基于现有“E 秒贷”框架，创新推出“E 秒经营贷”产品并于 2025 年 9 月正式上线，采用线上大数据风控与线下尽调相结合的作业模式，为小微客户提供更加高效便捷的融资服务。

2025 年初，公司上线服务中小微企业的数字化和智能化金融工具“智能辅助风控体系”，实现小微企业信用评估维度升级，助力识别轻资产企业真实经营能力。截至 2025 年末，该体系已辅助完成对公中小微授信累计核额 1,500 余笔，有效扩大小微金融服务覆盖面。

公司积极运用支小再贷款、转贷款等货币政策工具，推动优惠利率精准直达小微主体。截至 2025 年末，支小再贷款余额近 150 亿元，小微转贷款余额约 34 亿元。此外，公司印发《厦门银行股份有限公司关于加强续贷业务管理的通知》，对无还本续贷业务的相关内容进行了优化。

海西金租创新“厂商租赁”“经销商租赁”“供应链租赁”“租保通”等业务模式，充分发挥“融资 + 融物”双重功能，积极对接小微企业固定资产配置和设备更新改造的资金需求，重点支持机械设备制造、染整织造、纺织化纤等行业小微企业。截至 2025 年末，海西金租普惠金融业务余额 4.10 亿元。

### 健全新市民金融服务体系

公司坚持依托“党建 + 网格”服务模式构建便民生态，创新推出多元化信贷产品，配套专属服务专区与常态化金融宣教活动，全方位覆盖新市民创业、安居、消费等核心需求，扎实履行金融社会责任。

公司积极落实国家新市民金融服务政策，截至 2025 年末，支持新市民贷款余额 164 亿元。创业就业方面，推出“新市民快 E 贷”等线上经营贷，搭配园区信易贷、税易贷等产品，加大对新市民聚集企业的授信支持。安居消费方面，打造“新市民安居易”住房贷款，提供上门签约与审批绿色通道；推出“E 秒贷”“新市民贷”“台 e 贷”等线上消费贷及“新市民消费易”线下产品，覆盖新市民购车、装修等多元需求，切实提升新市民群众的金融服务可得性和便利性。

同时，公司稳步拓宽新市民贷款业务覆盖面，迭代优化线上申请、自动审批等便捷服务流程，精准对接创业经营、住房消费等多元化资金需求，从服务流程端持续提升金融服务效率，全方位搭建便捷高效的金融便民服务体系。

公司常态化开展多渠道金融宣传教育活动，依托微信公众号、手机银行、线下网点等载体，广泛普及反诈常识与权益保障知识，筑牢新市民金融安全防线；持续深化“为客户服务”理念，创新推出新市民专属财富管理小课堂，以“4321 财富管理法则”为核心搭建财富管理整体框架，结合日常生活案例为新市民解答财富管理相关问题，丰富金融服务维度。

指标名称	单位	2023	2024	2025
服务新市民客户数	户	279,273	368,326	394,026
支持新市民贷款余额	万元	2,280,650	2,086,803	1,640,416

### 赋能乡村振兴发展

为巩固拓展脱贫攻坚成果，公司紧扣地方需求，创新金融产品和服务，探索优化小微服务模式，加快落实资金助农。公司先后推出“海参贷”“茶农助农贷”“茶 E 贷”等特色授信专案产品，重点支持水产、茶叶等地方特色产业发展，持续赋能乡村振兴，助力实现共同富裕。

截至 2025 年末，“茶 E 贷”授信 299 户，授信余额 30,251 万元；“海参贷”授信 22 户，授信余额 787 万元。报告期内，“海参贷”新增授信 2 户，投放 370 万元；“茶 E 贷”新增授信 68 户，投放 5,529 万元。截至 2025 年末，普惠涉农贷款余额 42.55 亿元，较年初增加 6.51 亿元，增长 18.05%。

截至 2025 年末

“茶 E 贷”授信 <b>299</b> 户	授信余额 <b>30,251</b> 万元
“海参贷”授信 <b>22</b> 户	授信余额 <b>787</b> 万元
普惠涉农贷款余额 <b>42.55</b> 亿元	较年初增加 <b>6.51</b> 亿元
增长 <b>18.05%</b>	



照片提供：陈永诚

## 养老金融

厦门银行将养老金融确立为全行战略性业务，围绕养老金、财务管理和信贷支持等核心领域，持续深化养老金融服务创新，通过迭代适老产品体系、升级服务体验、拓展产业协同边界，构建起特色化养老金融服务模式，积极赋能银发经济发展，全方位满足老年客群的金融需求。凭借在养老金融领域的扎实实践与创新成果，公司荣获由中国人民银行厦门市分行指导、中国银联厦门分公司与海西晨报社联合主办的 2025“金太阳”厦门支付嘉年华“养老金融服务奖”“市民喜爱的适老化网点奖”两项重要奖项，充分体现了行业与社会各界对公司适老服务成效的高度认可。

### 养老金融政策

公司围绕“五篇大文章”政策部署，将养老金融纳入 2024—2026 年战略规划，明确自身“养老金融主办行”与“老年客户贴心养老伙伴”双重定位，为适老服务划定清晰的发展路径。

2025 年，公司制定《厦门银行股份有限公司养老金融工作机制》，成立养老金融专项工作小组，建立跨部门协同执行机制，明确牵头部门及各职能部门职责，打破零售、对公、营运等条线的业务壁垒，实现适老服务从规划到执行的高效落实。此外，公司积极响应各级政府及监管单位指导意见，聚焦 60 周岁及以上老年客群核心需求，系统化构建产品供给、服务流程、客群经营三大专项体系，同步将消费者权益保护纳入全行绩效考核，从养老金融服务质量、特殊消费群体保护成效、操作与服务、突出表现等方面开展评价，筑牢适老服务管理基础，强化老年客群合法权益保障。

### 养老金融产品和服务

公司针对老年客群风险承受能力较低、追求财富稳健增值等核心特点，围绕养老金、财务管理和信贷支持三大维度，积极构建多层次、全品类的养老金融产品体系，精准匹配不同老年客群的金融需求。

#### 养老金产品



2025 年 8 月 9 日，公司正式上线商业养老金产品服务，填补老年客群长期养老资金规划的产品空缺，进一步完善从短期储蓄到长期养老的金融服务闭环。截至 2025 年末，公司累计销售金额为 9,248 万元。

#### 财务管理产品



公司搭建开放式产品精选平台，涵盖固收类、混合类等多元产品类型，重点筛选并推荐定期存款、大额存单、低风险理财产品等符合老年客群风险偏好的稳健型产品。

#### 信贷支持产品



公司聚焦老年客群与养老产业融资需求，创新推出“E 秒经营贷”并将准入年龄放宽至 65 岁，精准适配老年客户经营融资场景，截至 2025 年末，贷款余额 564.92 万元。

持续加大养老产业信贷资金投入，为养老产业发展注入金融活力。截至 2025 年末，养老产业客户贷款余额 3.05 亿元，较年初实现稳步增长；累计对接小微养老企业 10 户，累计放款 1.15 亿元。

### 客群权益服务

在非金融服务领域，公司围绕“悦彩人生”核心理念，深化“馨”服务、“鑫”财富、“欣”生活三大板块建设，推动金融服务与老年客群生活需求深度融合，打造丰富多元的适老服务与特色活动体系。常态化开设“老年智能手机学习沙龙”，由工作人员手把手教学手机银行操作、网上挂号、线上缴费等实用技能，助力老年客户跨越“数字鸿沟”；在重阳节、中秋节等传统节日，各支行组织开展茶话会、手工制作等特色主题活动，以节日为纽带深化与老年客户的情感联结；针对老年高净值客户，定制专属高端综合服务，举办养生沙龙、三甲医院专家健康宣讲、中医义诊等活动，满足其多元化生活需求。

### 养老产业赋能

公司持续深化与政府、企业及高校联动合作，推动养老金融与产业深度融合，为老年客群打造全方位养老金融解决方案。与民政局等政府部门举办“银发经济产融对接专项活动”，聚焦养老机构、老年健康医疗等行业，搭建金融与产业对接桥梁；联动民政局及数库、合合信息等外部平台实现信息共享，持续提升服务精准度；与集美大学开展深度校企合作，共同研究养老金融专项课题，深入探讨老年客群需求变化、智能养老设备与金融服务融合等前沿问题，并计划联合培养养老金融专业人才；探索智能护理机器人应用、居家适老化改造金融支持等新兴领域，依托“科技贷”“技改贷”等金融产品，助力养老产业提质升级。

公司高度重视养老产业发展潜能挖掘，持续关注“民政一体”平台中的养老机构相关信息，制定《厦门银行股份有限公司养老产业金融业务营销指引》，进一步推动养老产业贷款发展；关注小微储备项目中的养老产业贷款机遇，积极对接列入融资需求推荐名单的养老产业小微企业，并根据相关优惠政策给予授信支持。

### 养老金融消费者教育

公司构建全方位养老金融宣传教育矩阵，开展线上线下金融知识普及活动，全面提升老年客群金融素养。线下层面，全年累计开展 1,170 场养老金融相关主题宣传活动，通过方言讲解、真实案例剖析等方式，精准传递养老资金安全、非法集资识别、电信诈骗防范等核心金融知识。同时，组织开展专项活动，厦门地区以 41 家营业网点为核心，打造“沉浸式”宣传阵地，组织开展“养老金融”宣传月活动；福建、重庆地区以“弘扬孝亲敬老美德 共建老年友好社会”为主题，开展“敬老月”专项活动。

线上层面，在微信公众号、手机银行开设“财神宝宝小课堂”宣传专区，推出“银发守护计划”系列图文、短视频等原创内容，全年发布线上作品 384 份，触达 213.18 万人次；推出 23 个“凤凰花理财小课堂”系列原创视频，以生动动画和通俗讲解强化知识传播；积极拓展宣传渠道，在外部媒体刊文养老金融专题报道，提升老年人金融服务获得感。

## 服务实体经济

厦门银行坚持以服务实体经济为根本宗旨，始终秉承“立足地方经济，服务中小企业”的市场定位，发挥服务科技企业、制造业企业、民营企业及跨境业务的特色与优势，不断创新业务模式和金融产品体系，持续提升服务质效与客户体验，为实体经济高质量发展注入强劲金融动能。

## 科技金融

### 治理

#### 治理架构

公司在总行成立以行长为组长的科技金融工作专班，在分行成立以分行行长为组长的专班，统筹科技金融各项工作开展。在分支行层面，公司设立 22 家科技特色支行（团队），其中厦门辖区 12 家、福州分行 2 家、重庆及其他分行各 1 家。科技特色支行（团队）专注于科技型企业的营销拓展，为科技型企业提供综合性、一站式金融服务。2025 年，公司制定《厦门银行股份有限公司科技特色支行（团队）管理机制》，进一步明确对特色支行（团队）的工作要求、资源倾斜、考核机制等。

公司业务管理部负责厦门银行科技金融业务，部门下设二级部门绿色金融部（科技金融部），负责科技金融业务的整体规划落实，协调推进科技金融相关制度和能力建设、流程和内控管理，组织科技金融对外合作，推进科技金融业务发展及业务指标达成等。

#### 报告与监督机制

绿色金融部（科技金融部）每月召开会议跟踪科技金融战略任务达成情况；每月召开业绩督导会落实科技金融考核指标达成情况，并对公司内外政策等重要信息进行宣导。科技金融工作专班定期召开科技金融专班会议，解读科技金融政策、规划科技金融短中长期发展、研讨科技金融战略、检视科技金融阶段性进展和问题等情况。

### 专业技能与能力建设

绿色金融部（科技金融部）及科技特色支行（团队）的相关人员均具备科技金融理论知识及实践经验。公司定期组织科技金融内部培训和外部研讨会，邀请行业专家和学者进行授课，分享专业知识和先进经验，促进提升科技金融人才队伍专业素养与实战能力。

### 战略

#### 风险和机遇分析

公司通过强化对科技企业的信贷支持力度，有助于中小企业降低融资成本、提高融资效率，有效缓解科技型企业“融资难”“融资贵”的问题。公司结合企业发展周期，初步搭建科技金融产品货架，积极创新适配科技型企业需求的产品与服务，持续提升服务覆盖面，对公司业务拓展与收入增长形成短中长期积极支撑。另一方面，公司在业务模式、融资成本等方面差异化优势尚不明显，短期内深度切入专精特新“小巨人”等优质科技客群存在一定挑战。此外，科技企业普遍面临技术迭代和商业化落地的不确定性，短中期内可能带来一定信贷风险。

#### 策略和执行

公司将科技金融纳入公司 2024-2026 三年战略规划，提出“以价值挖掘、长期陪伴的视角服务科技型企业”的科技金融战略，加大对科技型企业的支持力度，促进银行客群结构优化，推动金融资源向科技型企业倾斜。

#### 财务影响

截至 2025 年末，公司科技型企业贷款余额 161.93 亿元，自营投资持有的科创债券余额 19.00 亿元。公司将持续加大对科技型企业的支持力度，深入推进科技金融战略，不断扩大科技型企业贷款及科创债券投资、承销和发行等科技金融业务规模，预计科技金融收益将稳步提升。

### 影响、风险和机遇管理

2025 年，公司贯彻落实中央经济工作会议精神、国家“十四五”规划和公司三年战略规划，严格执行《厦门银行股份有限公司授信政策》，针对科技创新引领的战略性新兴产业金融需求，强化政策与资源保障，聚焦有突出技术、资本、管理、人才等优势 and 优秀成长的高科技企业、专精特新企业以及高技术、高成长、高附加值企业客户，持续加大信贷投放力度。

公司持续强化数据驱动和科技赋能，创新信用风险管理工具，优化全生命周期信用风险管理流程。公司组建大数据风控专业团队，开展完全自主的大数据风控模型研发、监测和迭代工作；深化风险信息的归集、挖掘与应用，提升风险预测精度，推进大数据风控工具对信贷业务的支持；自主研发多品类申请评分卡、行为评分卡，支持贷前及贷中风险策略迭代，持续提升智能化风控水平。

公司针对科技型企业授信制定差异化的不良容忍度，小微科技型企业不良贷款容忍度较各项贷款不良率提高不超过 3 个百分点。此外，出台科技型企业授信尽职免责实施细则，2025 年对 12 户科技型企业不良授信开展调查。经核查，相关人员在授信全流程及清收处置中均能积极履职，未发现明显失职行为。依据“尽职免责、失职问责”原则，公司对上述业务予以尽职免责。

### 指标与目标

公司制定科技金融发展目标，细化贷款增量、授信用户、融资服务等各项目标，持续深化“财政政策 + 金融工具”政策落地，推动分行加大对科技金融客群的拓展力度，促进中小企业客群结构向高新技术企业、专精特新企业、科技型企业转化。

2025 年，公司持续将科技金融作为社会责任考核指标的任务之一纳入总分行年度考核体系，同时针对不同条线单独设置考核指标，进一步提升科技贷款的考核权重。

### 2025 年科技金融目标及进展

指标名称	2025 年目标值	2025 年进展	目标完成率
科技贷款增量	50 亿元	80.73 亿元	161%
科技有贷户	172 户	329 户	191%

截至 2025 年末，公司科技金融贷款余额 261.91 亿元，较上年末增长 80.73 亿元，增幅 44.55%；服务科技型企业 2,637 户，同比增长 9.97%，科技贷款户 1,907 户，同比增长 20.85%；专精特新企业、战略性新兴产业贷款较上年末分别增长超 40% 和 80%。

指标名称	单位	2023	2024	2025
科技型企业贷款余额	亿元	89.51	119.67	161.93

### 科技金融产品和服务创新

立足科技型企业不同发展阶段的实际金融需求，公司积极打造多层次金融产品服务体系，综合运用融资租赁、信贷支持、债券承销与投资等多种金融工具，构建覆盖科技企业的一体化服务网络，精准匹配科技创新领域业务的资金需求，助力企业技术研发、设备更新与产业链协同发展，为科技企业发展与实体经济提质增效提供坚实支撑。

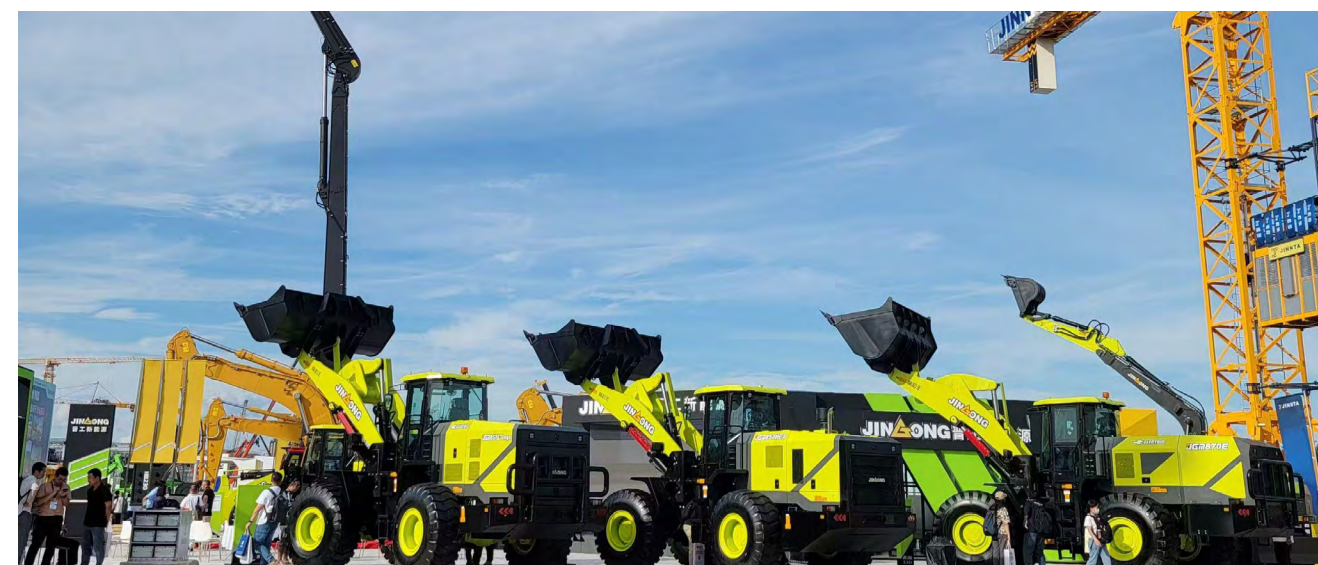
### · 融资租赁

海西金租积极响应国家科技强国战略，推进重点行业设备更新改造，通过融资租赁服务助力制造业企业科技创新。截至 2025 年末，累计直接服务高新技术企业、科技型中小企业、专精特新企业 169 户，累计投放融资租赁业务 56.62 亿元。

海西金租实行“厂商租赁 / 经销商租赁”业务模式，与专精特新、高新技术、科技小巨人制造业企业达成业务合作，为其下游客户提供设备采购融资服务，满足下游企业对新设备的采购需求，助力提高核心厂商设备销售额。截至 2025 年末，海西金租累计投放“厂商租赁 / 经销商租赁”等批量开发业务 23.42 亿元，间接服务高新技术企业、科技型中小企业、专精特新企业，推动构建协同高效的产业链生态。

#### 案例 海西金租支持科技型制造企业实现科技升级和绿色升级

海西金租重视对科技企业的培育支持，为地方科技企业可持续高质量发展保驾护航。针对某机械企业在科技升级、绿色转型过程中面临的资金短缺、融资渠道不畅、不同阶段需求差异大以及金融服务精准匹配难等问题，海西金租发挥“融资 + 融物”特色优势，通过完善配套融资租赁产品服务，为其量身定制全链条金融租赁方案，构建起覆盖企业研发、生产、销售全链条的资金解决方案，助力企业解决各环节痛点，为科技型制造企业的绿色低碳转型与高质量发展提供了有力支持。



### · 债券发行

2025 年 9 月，公司成功发行省内城商行首单科技创新债券，发行规模 10 亿元，票面利率 1.90%，募集资金将专项用于科技创新领域，包括发放科技贷款、投资科技创新企业发行的债券，加大对科技创新业务的支持力度。

此外，公司通过兴业银行厦门分行柜台渠道成功完成一笔企业科技创新债券交易，投资金额 2,000 万元，实现相关业务在区域市场的重要突破。

### · 债券承销

2025 年，公司共承销 3 笔科技创新债，总计金额 3.6 亿元。牵头主承销福建省首单民营企业中长期科技创新债券“25 弘信电子 MTN001（科创债）”，参与承销福建省首单私募股权投资机构科技创新债券“25 建发新兴 MTN001（科创债）”以及参与承销“25 福州国资 MTN001（科创债）”，募集资金均专项用于科技创新领域，积极推动金融资本与科技创新深度融合。

### · 信用风险缓释凭证

2025 年 12 月，公司创设科技创新债券信用风险缓释凭证——“25 弘信电子 MTN001（科创债）”信用风险缓释凭证，助力弘信电子成功发行福建省首单民营企业中长期科技创新债券，有效推动民营企业科技创新融资。

## 支持制造业企业

公司将中长期制造业贷款增速任务纳入分支行绩效考核指标，同步降低中长期制造业贷款的经济资本占用成本的考核比例，持续鼓励业务团队积极拓展制造业贷款。截至 2025 年末，中长期制造业贷款余额 183.05 亿元，增幅 26.27%（中国人民银行宏观审慎评估体系（MPA）统计口径）。

2025 年底，公司选定了电子信息和数字、先进装备制造、现代物流三个重点产业，后续将通过产业研究分析，出台金融服务方案，为重点产业领域制造业提供金融支持。

## 扶持民营企业

公司以《中共中央 国务院关于促进民营经济发展壮大的意见》和中国人民银行等八部门联合印发的《关于强化金融支持举措助力民营经济发展壮大的通知》等政策为指引，持续加大信贷资源投入，为民营经济高质量发展注入动能。公司积极构建“敢贷、愿贷、能贷”服务长效机制，持续强化对民营企业的金融支持，通过设立高于对公贷款平均水平的不良贷款容忍度，为业务团队提供坚实保障；将民营企业贷款增速纳入关键绩效考核范畴，引导经营资源倾斜；全面排查并整改内部制度中可能存在的歧视性条款，在贷款审批与产品服务中坚持贯彻公平原则。截至 2025 年末，公司民营企业贷款余额突破 1,100 亿元。

公司深度融入“金服云”“信易贷”等政府信用平台，高效落地“科技贷”“外贸贷”等政策性产品，并积极参与厦门市“财政政策 + 金融工具”联动机制，年内增信基金在保余额约 32 亿元，民营企业技术创新基金贷款余额近 13 亿元。

## 探索政银企合作

公司持续完善民营企业服务渠道，深化与政府部门、行业协会、产业园区等多方协作，系统性开展银企对接活动，精准对接优质民营企业融资需求。同时，积极落实“政会银保企”联动机制，强化与工商联及各商协会合作，通过名单对接、实地走访，将金融服务延伸至产业一线。

## 发展跨境金融

公司通过“南向通”投资离岸人民币企业类信用债、国债、地方债、商业银行存单等品种，帮助企业拓展融资渠道，降低融资成本，提升国际知名度，为其在全球范围内的业务拓展提供支持，助力中国金融市场高水平对外开放。作为“北向通”做市机构，公司积极履行做市商义务，通过“北向通”支持境外投资者交易境内人民币债券，以快速响应、稳定价格为宗旨，为境外交易者提供优质做市服务，满足境外投资者对境内人民币债券的交易需求，为人民币债券国际化贡献力量。

### 案例 在跨境人民币技能竞赛中获得佳绩

2025 年，公司参加“跨境服务争先锋 融通四海汇八方”福建省金融系统跨境人民币技能竞赛，以“通汇两岸·本市先行——厦门银行打造对台跨境人民币服务先锋行”为主题，充分展现公司在跨境人民币业务，尤其是对台跨境人民币服务领域的创新实践与成果，最终从全省 39 支参赛队伍中脱颖而出，成功晋级决赛并荣获三等奖。



荣获省级金融系统跨境人民币技能竞赛三等奖

## 两岸金融

公司依托台资股东背景，在两岸金融业务先行先试，围绕个人、公司及同业构建全面的两岸金融业务体系，致力于成为最懂台商的银行和两岸金融合作标杆银行。

## 支持台企台胞发展

公司深入贯彻《中共中央 国务院关于支持福建探索海峡两岸融合发展新路 建设两岸融合发展示范区的意见》，围绕台企台胞金融服务需求，不断提升对台金融服务体验，助力台企台胞在陆发展。截至 2025 年末，公司台企客户数较年初增幅 19%，台企授信户数较年初增幅 22%，台胞客户数较年初增幅 23%，台胞信用卡发卡数较年初增幅 8%。

在引领构建专业服务体系方面，公司联合兴业银行、富邦华一银行等机构发布大陆银行业首个对台金融团体服务标准《银行业金融机构对台金融服务规范》，旨在促进行业丰富产品和提升服务质量，更大范围加强台胞台企金融保障。

公司创新推出多款全国首创产品，包括大陆首张台胞专属信用卡、大陆首个台胞专属线上化汇薪产品“薪速汇”、大陆首款台胞专属线上消费信用贷款产品“台 e 贷”。

2025 年，公司推出全国首个台胞“双证关联”金融线上应用场景，打通台胞身份认证壁垒，使台胞在陆支付体验全面优化；推出“厦金同城卡”，以“金融 + 场景 + 服务”为核心，聚焦金门乡亲在厦生活的高频需求，整合金融支付、公共交通、文化旅游三大功能；发布“漳台安居贷”产品，助力台胞在陆买房安居。

### 案例 “闽台安居贷”为台胞在闽购房提供金融支持

为进一步推动两岸融合发展，切实满足台胞在大陆安居置业的金融需求，2025 年 12 月 11 日，公司在福州两岸社区交流中心举办“闽台安居贷”产品发布会。针对两岸台胞在福建购房置业的痛点与难点，“闽台安居贷”通过简化审批流程、优化利率机制、拓宽担保渠道等方式，为台胞提供额度充足、期限灵活、办理便捷的安居金融服务，并为台胞量身定制住房金融解决方案，支持其首次置业、置换升级及投资经营等需求，助力台胞在陆安家筑梦。

### 案例 “厦金同城卡”助力厦金“同城生活圈”建设

2025 年 3 月 28 日，公司在两岸往来的核心枢纽——厦门五通码头举行“厦金同城卡”首发仪式。“厦金同城卡”以“金融 + 场景 + 服务”为核心，聚焦金门乡亲在厦生活的高频需求，首期整合金融支付、公共交通、文旅消费三大功能，汇聚覆盖“衣食住行”全场景的一系列权益。持卡人可享受专属财富管理服务、公共交通易通卡功能，并凭卡可免费游览 9 个热门文化旅游景区，同时可享受 22 家酒店住宿的专属优惠。公司将以此次发卡为契机，持续优化服务场景，拓展合作生态，让“同城化”的金融红利惠及更多同胞。



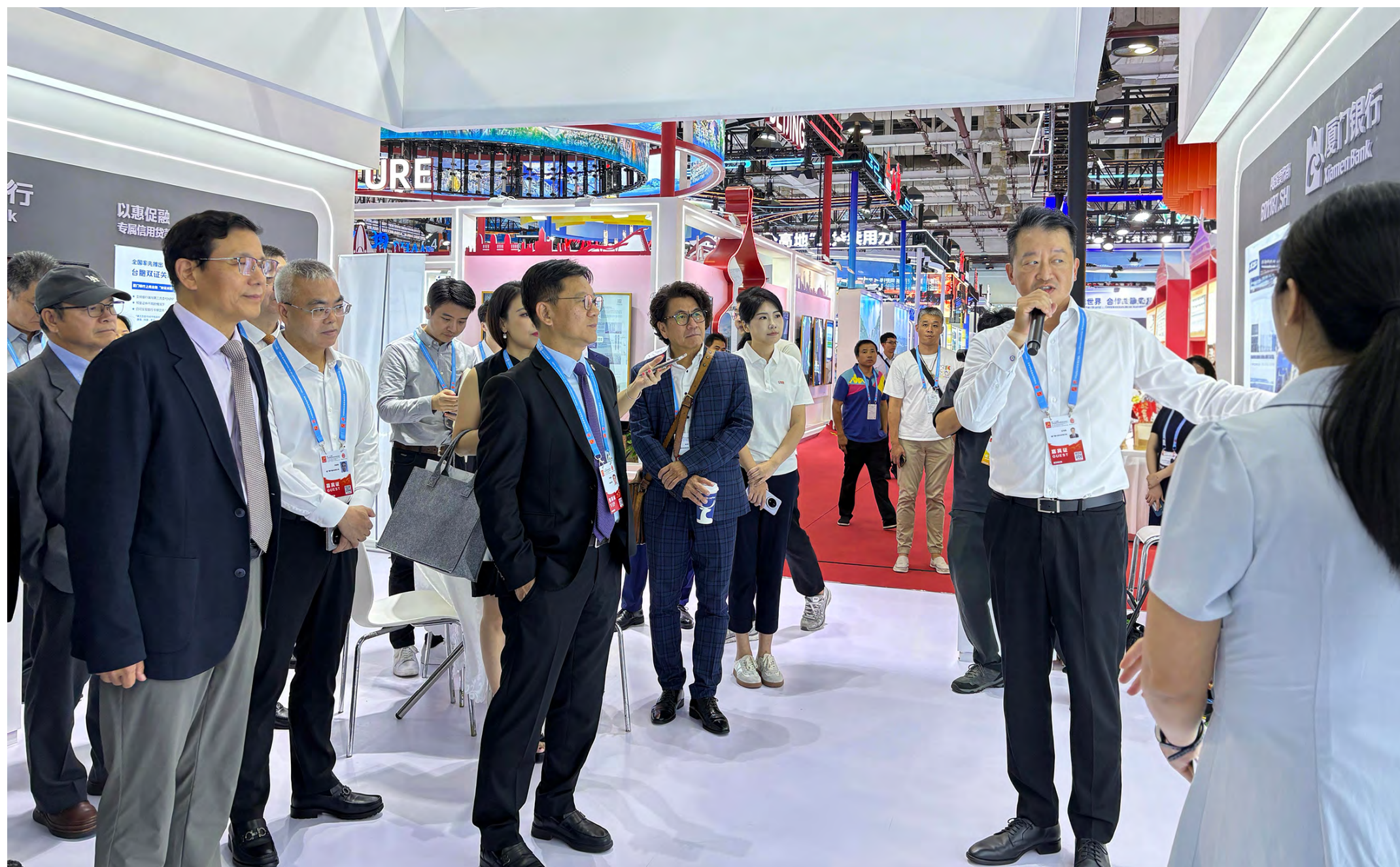
“厦金同城卡”发卡仪式

## 促进海峡两岸文化交流

公司积极搭建两岸交流平台，促进两岸文化认同与民心融合。通过支持两岸大学生金融创新创意大赛、在海交会及海创会等核心平台分享金融创新成果、为台湾高校青年提供实习机会等举措，持续为两岸交流注入活力，提升台胞在陆体验。

### 案例 依托投洽会平台开展台胞金融服务工作

2025 年 9 月，公司参与第二十五届中国国际投资贸易洽谈会，并在五通码头、厦门国际会展中心及台湾嘉宾入住酒店等重点区域设立服务点位，为台湾参会嘉宾提供移动支付使用方法讲解、金融服务政策咨询、账户开立、证件更新及移动支付绑定等服务，为台胞在陆金融活动提供便利载体。



第二十五届中国国际投资贸易洽谈会现场

### 案例 开展两岸青年交流实践活动

2025 年 7 月，公司开展“2025 年台湾高校青年实习计划”。自该计划启动以来，公司已累计接待十四批共 834 名台籍学生来行实习。2025 年共有 115 名台籍学生参与实习计划，其中超过 40% 学生首次来到大陆。该计划致力于打通两岸青年沟通壁垒，推动两岸青年交流学习，促进两岸同胞情感融合。该计划荣获“2025 金诺·金融品牌年度社会公益项目”。此外，公司与厦门大学联合举办“厦门银行杯”第三届海峡两岸大学生金融创新创意大赛，吸引了众多大陆与台湾高校参与，为两岸青年加强交流交往增添新活力。



厦门银行台湾高校青年实习计划



荣获“2025 金诺·金融品牌年度社会公益项目”



“厦门银行杯”第三届海峡两岸大学生金融创新创意大赛

## 保护消费者权益

厦门银行始终将消费者权益保护放在重要位置，并将其全面融入公司治理体系、经营发展战略及企业文化建设之中。公司持续健全消费者权益保护相关机制，聚焦客户核心需求，着力优化客户服务体验，严格规范产品与服务管理，致力于为客户提供公平公正、安全可靠、便捷高效的金融产品与服务，切实保障客户权益。

### 治理

公司遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等国家法律法规，积极落实国家金融监督管理总局、中国人民银行等监管机构的最新要求，将消费者权益保护深度融入公司治理与经营全流程。



### 治理架构

公司制定并实施了纲领性文件《消费者权益保护政策》，将消费者权益保护纳入经营发展战略、企业文化及公司治理评价，并明确董事会、董事会下设消费者权益保护委员会、高级管理层的消保相关职责。

#### 董事会



承担消费者权益保护工作的最终责任，对消费者权益保护工作进行总体规划和指导。2025 年，董事会召开涉及审议消保方面议题的会议共 2 次，审议通过 2024 年消保工作报告、2025 年消保工作计划、2025 年上半年消保工作报告。

#### 董事会消费者权益保护委员会



负责定期向董事会提交消保工作报告及年度报告，并就消费者权益保护重大问题和重要政策进行研究，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性和有效性进行监督等。2025 年，委员会共召开 4 次会议，审议消保工作议题。

#### 消费者权益保护工作领导小组



作为公司消费者权益保护工作常设机构，统一规划和部署消费者权益保护工作。总行消保领导小组组长由总行行长担任，副组长由分管消保与零售业务的行领导担任，小组成员由消保部门、业务主管部门及支持保障部门共同构成。分行消保领导小组参照总行架构，由分行层面的组长、副组长与成员组成。2025 年，总行消保领导小组共召开 4 次会议。

### 报告与监督机制

董事会及高级管理层负责审定消费者权益保护工作的战略目标与年度计划，并将其纳入公司整体发展规划。为确保战略有效执行，总行零售业务管理部（消费者权益保护部）负责牵头推动全行消保工作，并建立跨部门的协调与监督机制。董事会每年 2 次审议专项报告，对目标实现进度、重大风险与机遇进行监督评估，确保战略方向不偏离。

公司将消费者权益保护指标全面纳入机构绩效考核体系，依据机构部门的不同职责设定差异化考核重点，考核结果直接与评优和绩效薪酬挂钩，并严格执行问责机制，推动全员履职尽责。2025 年，公司修订《消费者权益保护考核评价管理办法》，在投诉处理工作方面确立“预防为先、化解及时、源头治理”的考核导向，在关注事后投诉量增减的基础上，强化对过程管理与根源治理的评价，为全行各机构提供清晰的行为标尺和绩效预期。



## 专业能力与能力建设

公司各级机构及人员致力于提升专业能力，确保消费者权益保护治理体系的高效运转。

董事会及高级管理层深刻把握“金融为民”的监管导向，对国家金融监督管理总局消保核心规章进行精准解读与部署，将宏观政策要求有效融入公司战略目标与考核机制。

消保工作领导小组成员及产品、营销业务骨干等执行人员具备扎实的消保审查与风险识别能力，在产品与服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传和销售等环节，全面评估其在信息披露、公平交易、个人信息保护等方面可能对消费者产生的影响，从源头防控风险。

各层级投诉处理人员全面掌握法规应用与沟通技巧，并注重通过投诉数据的深度分析识别业务盲区与系统性风险，推动消保工作从“被动应对”向“源头治理”转型。

负责金融知识普及的团队具备创新思维，策划开展通俗化、场景化、常态化的金融知识教育宣传活动，并针对“一老一小”、新市民等重点群体开展差异化教育活动，切实提升公众金融素养。

## 战略

### 风险和机遇

消费者权益保护不仅是公司履行法定义务与社会责任的核心要求，更是实现长期稳健发展的根本基石与保障核心竞争力的关键。在金融监管要求持续强化、消费者合规意识日益提升的背景下，深刻理解并妥善管理消费者权益保护相关的风险与机遇，对公司的可持续经营至关重要。若在金融产品与服务的提供过程中出现损害消费者和客户合法权益的情形，公司可能面临合规与财务风险，引发监管机构的调查与处罚，例如警告、责令整改及行政罚款等，导致运营成本上升；同时可能损害公司的市场声誉，削弱消费者对公司长期积累的信任基础，进而对客户维系、市场拓展及品牌价值造成影响。

将消费者权益保护深度融入经营战略，能够为公司带来显著的发展机遇。通过提供透明、公平的产品，践行“金融为民”的优质服务，高效、妥善地解决客户诉求，并强化客户信息安全保护，公司能够持续巩固“负责任银行”的品牌形象，提升客户忠诚度与满意度。这有助于稳定公司市场份额，吸引新的优质客户，最终转化为业务收入的稳健增长与长期市场竞争力的实质性增强。

消费者权益保护相关风险与机遇在短期、中期及长期均会对公司经营产生持续影响。公司将以审慎的态度管理风险，以积极的策略把握机遇，将维护客户权益切实转化为驱动高质量发展的核心动力。

### 策略和执行

公司将消保工作提升至战略层面，明确“消保赋能业务、科技赋能消保、强化能力建设”三大年度核心目标，通过战略规划审议、领导小组会议、管理层述职等方式，将目标分解为具体任务，层层压实责任。

公司健全消费者权益保护内控制度体系。报告年度内完成消保审查、考核评价、个人信息保护、销售行为可回溯管理、监督检查、合作机构管理等 11 项消保专项重要制度的新增或修订，发布 4 份专项工作通知及 17 期《消保工作提示》，更新完善消保知识库材料 183 份，构建起“制度完善、动态更新、学用结合”的规范化支撑体系，为消保工作开展提供坚实制度保障。

公司构建了覆盖产品全生命周期与各业务环节的消费者权益保护内部控制体系，涵盖总括性消保制度、消保考核、内部审计、个人信息保护、消保审查、合作机构管理、销售适当性、信息披露、营销宣传、销售行为可回溯、纠纷化解、金融教育、培训、消费者服务等重点领域，明确各部门职责、工作标准和禁止行为。监督程序实行常态化监测、专项检查及内部审计三级机制，即业务部门开展日常自查，消保部门进行独立检查与监测，审计部进行定期专项审计，形成监督闭环。

针对信用卡未逾期高风险客户，公司主动开展电话分期营销服务，并适当降低分期利率，有效降低客户出现债务偿还问题的风险。对于信用卡逾期客户，公司积极推进协商还款服务，通过减免息费、协商分期等举措，有效缓解客户债务偿还压力，助力客户逐步恢复个人征信。针对还款困难客户，公司优化丰富贷款选项，提供灵活适配的贷款选项。

公司制定了消费者权益保护突发事件应急预案，对消保突发事件实施分级分类管理，并制定相应的应急措施。报告期内，公司组织开展全行性消保突发事件应急演练，切实提升应急处置能力。同时，公司将重大消费投诉纳入消保突发事件管理，并在总行组建应急处置领导小组以实现突发事件的及时应对。2025 年，公司未发生重大消费投诉及其他消保突发事件。

此外，公司将消费者权益保护工作纳入年度审计计划，采取突击审计、专项审计、结合机构全面审计等方式，对消保工作中存在的问题、风险弊端等进行揭示，督促相关单位整改并跟踪落实整改进展。

## 财务影响

2025 年，公司持续优化消费者权益保护管理机制，提升消费者权益保护专业能力，投入 414.24 万元用于消保宣传、投诉管理、调解、培训、检查、咨询、奖励、系统建设等工作。未发生因侵犯消费者权益被监管机构罚款的情况。2026 年，公司预计在消保智能平台系统一期建设方面加大投入，其余消保相关工作保持稳定投入。短期内，公司预计维持稳定的消费者权益保护相关支出规模；中长期方面，公司将加大投入力度，持续完善消保智能管理平台功能，引入智能审查、投诉分析模型等金融科技工具，构建科技驱动的消费者权益保护模式，提升消保管理效能。

## 影响、风险和机遇管理

公司建立贯穿业务全流程的消费者权益保护管控体系，通过事前预防、事中管控及事后减缓与补救机制，持续监测、主动识别并有效应对可能影响消费者权益的各类风险，切实履行对消费者的责任担当。

2025 年，公司组织全行各单位开展“啄木鸟行动”消保专项检查，主动排查消保风险隐患。消保牵头管理部门对 4 家分行、1 个总行部门开展深入复查，根据检查结果制定整改计划并跟踪落实整改措施，有效强化全行消保合规风险的识别与防范能力。

公司持续完善分层分类的消保培训体系，建立“新员工入职必训、在岗员工定期训、管理层专题训”的三级培训机制，培训内容紧密围绕监管最新要求与实践难点，通过典型案例拆解、真实场景模拟等方式，深度解读“三适当”原则、个人信息保护、投诉处理技巧等核心议题，确保员工知识更新与实战能力同步提升。在数字化赋能方面，公司依托“E 学堂”平台构建线上培训体系，发布培训视频并搭建按周更新的“消保知识库”。同时，公司通过举办“原创宣传作品评选”“行长接待日”“优秀消保工作奖励”等活动，推动“以客户为中心”的消保理念转化为全体员工的自觉行为。

### 消费者权益保护全流程管理

#### 事前预防

以“从源头治理提升服务品质”为核心，深化“全链条、穿透式”消费者权益保护审查机制，严格把控产品与服务全流程的合规性及适当性，推动审查成果切实转化为服务品质提升。

坚持消保审查前置管理，所有新产品、新服务上线前，均需通过独立的消费者权益保护审查。重点围绕保障金融消费者八大权益开展评估，全面识别并防范侵害消费者权益的潜在风险，从源头筑牢消费者权益保护防线。

#### 事中管控

常态化监测与分析营销宣传和销售过程，建立客户投诉与咨询的动态预警机制，及时识别并预警潜在风险点。

严格执行统一的销售行为规范，对关键环节实施录音录像或留存可回溯记录。

对消费者个人信息实行严格的分级分类授权与全生命周期安全管控。

#### 事后减缓与补救

建立畅通高效的投诉处理渠道，各主管部门、各层级设立专职投诉处理人员，确保在规定时间内响应客户诉求。

制定消费者权益保护突发事件应急预案，开展应急演练，确保快速响应并妥善处置突发事件。

对于确认对客户造成损失或其他影响的情形，秉持公平原则及时予以补救或补偿。

对每一起投诉及潜在风险进行溯源分析，将分析结果用于产品、流程和制度优化，系统性降低同类问题再次发生的概率。

## 指标与目标

2025 年，公司明确“消保赋能业务、科技赋能消保、强化能力建设”三大年度核心目标，全面推进消费者权益保护工作。

### 消费者权益保护目标及 2025 年进展

#### 消保赋能业务，促进融合发展

- 坚持客户为本，将消保要求系统融入业务流程。在产品各环节实施强制消保审查，在销售与服务过程中落实透明规范，从源头保障消费者权益。
- 将客户满意度、投诉增长率等指标纳入业务考核，推动服务品质提升。

#### 科技赋能消保，推动智能防控

- 积极运用金融科技提升消保管理效能。
- 优化投诉管理系统，新增“首次响应”提醒、多人协同等功能，提升工单流程效率。
- 依托数据看板与多维度报表，实现投诉态势全景洞察与自动化统计报送，为管理决策提供数据支撑。

#### 强化能力建设，夯实长效机制

- 高度重视专业队伍建设。坚持“全员覆盖、分层分类、问题导向”原则，完善消保培训体系，壮大专业队伍，全面提升全行消保意识与履职能力。
- 全年组织 3 场消保制度解读培训，确保新规落地执行到位。
- 举办 2 场消保审查资格考试，新增 67 名持证人员，全行审查员队伍达 358 人，夯实审查队伍建设。
- 围绕审查实务、投诉处理、个人信息保护、监管新政等重点领域，通过邀请外部专家、线上视频等多种方式开展 5 场消保专题培训，全面提升消保团队专业素养。

## 客户投诉管理

### 客户投诉渠道

公司持续在官方网站、移动客户端、客服热线、微信公众号等渠道开放投诉入口,并在官方网站、移动客户端、营业场所、产品或服务合约中公布接受消费者投诉的客服电话、通讯地址、电子邮箱、网址等投诉受理渠道,确保消费者问题反馈畅通便捷。

### 投诉处理机制和流程

公司建立投诉全流程处理规范,并于 2025 年进一步优化投诉处理机制,对投诉重点领域开展专项治理。

#### 优化投诉响应机制

对于各渠道接到的客户投诉,第一时间登记投诉管理系统、派送至投诉处理单位并同步告知业务主管部门。通过信息共享与协同处置,实现快速响应、快速处置、快速回复,持续提高投诉处理质效。

#### 强化风险提示机制

建立“日常通报、重点提示、专项预警”三级风险提示机制。每日发布投诉简报,动态通报投诉情况;对存在升级风险和扬言行为的投诉个案进行重点提示;综合监测数据分析,对潜在舆情风险及重复、大规模投诉趋势,及时向相关单位发布《投诉提示函》,督促其提前介入并妥善处置。

#### 构建溯源整改体系

明确溯源整改流程,将溯源成果转化为改进举措。对投诉案例逐笔深入分析原因,查找问题根源;按月对投诉工单进行考核分析,组织开展补充溯源;对跨部门溯源案例,由行领导组织召开专项溯源会。

#### 开展专项整治提升

在总行成立金融消费者投诉重点领域突出问题整治专项工作组,统筹推进全行整治工作。按照监管要求,将整治工作分为全面排查、集中整治、巩固提升三个阶段,推动集中整治成效转化为长期治理效能,切实压降投诉、提升服务水平。

#### 完善纠纷调解机制

从主动参与金融纠纷调解、健全内部保障体系两方面明确工作要求。与厦门市地方金融纠纷调解中心签订合作协议,持续优化合作模式、简化内部流程、支持异地调解,助力高效化解矛盾纠纷。

**2025 年**

共受理投诉

**1,214** 件

同比下降

**56.98%**

平均每网点投诉量

**9.87** 件

较 2024 年下降

**13.07** 件

降幅

**56.98%**


每万名零售客户平均投诉量

**4.18** 件

较 2024 年下降

**6.27** 件

降幅

**60.00%**


投诉办结率

**100%**

投诉回访客户满意率

**95.39%**

较 2024 年提升

**3.65** 个百分点


### 投诉地区分布情况

地区	投诉数量 (件)	占比 (%)	营业网点数 (个)	平均每网点投诉数量 (件)
厦门 (总行)	545	44.89	/	/
厦门 (厦门业务管理总部)	304	25.04	41	7.41
福州	108	8.90	17	6.35
泉州	121	9.97	13	9.31
重庆	57	4.7	12	4.75
漳州	16	1.32	10	1.6
南平	16	1.32	8	2
莆田	12	0.99	6	2
宁德	10	0.82	5	2
三明	7	0.58	5	1.4
龙岩	18	1.48	6	3
合计	1,214	100	123	9.87

### 投诉业务类别情况

业务类别	投诉数量 (件)	占比 (%)
贷款业务	466	38.39
借记卡	265	21.83
信用卡	229	18.86
债务催收	66	5.44
支付结算	61	5.02
个人金融信息 *	52	4.28
其他	75	6.18

\* 个人金融信息投诉含征信异议投诉。

### 投诉业务事项说明

2025 年，公司所受理的投诉事项中，投诉量位居前三的分别为贷款业务、借记卡业务、信用卡业务。

<b>贷款业务</b>	客诉主要集中在提前还款、协商还款，以及三方车辆解押引发的纠纷，这些问题约占贷款业务客诉量的 51%。
<b>借记卡业务</b>	由于“断卡行动”等国家政策的实施，公司为维护金融秩序稳定和保障客户资金安全，依据相关政策规定加强了账户限额管理。部分客户因账户限额导致资金使用便利性下降，由此产生的客诉约占借记卡投诉总量的 74%。
<b>信用卡业务</b>	客诉主要围绕个人征信异议、息费异议、额度管控以及协商还款等问题，这些问题约占信用卡投诉量的 80%。

## 提升客户服务体验

公司始终坚持以客户为中心，通过整合服务资源、创新服务模式及优化服务流程，全方位提升客户服务体验，切实守护客户合法权益，着力构建有温度、高效、便捷的金融服务体系。

### 开展客户服务体验调研

公司以客户需求为导向，强化调研赋能、精准优化服务。2025 年，公司优化客户服务体验调研体系，线上在多渠道搭建调研及体验评价入口，线下推送评价邀请并针对企业客户开展开户、授信场景专项调研，广泛征集需求意见。全年累计梳理优化建议 200 条，推动线上线下服务质量完善，助力对公开户、授信等流程优化，持续提升客户体验。

### 提升客户网点服务体验

公司修订《营业网点服务手册》，优化服务流程与管理标准，明确特殊关怀服务规范，推进“厅服一体化”建设，加强零售与营运条线人员联动协同，保障客户在网点服务体验顺畅。针对网点软转型，公司聚焦智能化服务升级，推动服务效率与客户体验双提升。

深化远程视频服务，优化“空中柜台”服务模式，将其拓展至对公开户意愿核实、个人信息修改、借记卡换卡激活等更多场景，实现客户“一次也不用跑”，有效分流网点柜面压力，提升服务便捷性。

全行推广优化智能柜台 (ITP) “一对一”服务模式，优化网点功能布局，推动线上线下渠道协同发力，为客户提供更具温度的综合金融服务。

持续优化对公业务流程，在前期流程再造基础上，通过流程整合与自动化处理，提升对公客户服务效率。

公司组织 13 家营运标杆网点开展后评估与跨分行交流活动，通过交叉评估、现场检视、座谈研讨等形式，搭建横向学习平台，推动标杆网点优秀服务经验在全行复制推广，以“以评促建、以建促优”机制，推动全行服务体验整体提升。

### 提升客服中心服务能力

2025 年，公司客服中心以科技赋能和机制升级为核心，多措并举推动服务能力全面进阶，持续提升服务品质、效率及客户满意度。

客服中心重点推进两大技术项目落地，以科技赋能提升服务管控效能。2025 年 8 月，智能质检系统正式投产，实现泉厦两地客服通话 100% 全量质检。系统可通过 AI 算法自动识别服务违规、业务差错等问题并生成专项报告，显著提升服务品质管控水平。同时，推进电话银行系统重构，明确“智能化、一体化、高效化”升级目标，已完成方案研讨、提案发起及概念验证 (POC)，计划 2026 年启动一期上线，建成后实现从传统单一语音服务向全渠道协同服务的跨越式升级。

客服中心持续推进渠道整合与机制优化，2025 年 7 月与空中柜台实现资源整合，构建“线上 + 远程”协同服务新模式。客诉治理方面，通过强化员工培训、制定标准化处理流程，年内在线化解客诉 612 笔，安抚转化投诉意向 3,079 笔，有效提升客户满意度与品牌信任度。此外，与总行消费者权益保护中心建立协同机制，实现信息共享、联合优化，形成全链路闭环管理，持续夯实客户服务基础。

2025 年		
电话银行呼叫量	其中人工话务量	接通率
<b>72.36</b> 万条	<b>21.58</b> 万条	<b>91.79%</b>
20 秒接通率	客户满意度	48 小时问题解决率
<b>85.55%</b>	<b>99.54%</b>	<b>89.64%</b>

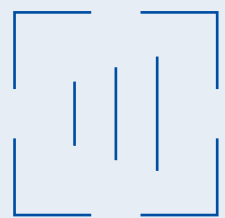
2025 年	
智能客服服务量	其中转人工服务量
<b>186,728</b> 次	<b>28,090</b> 条
智能客服命中率	智能客服问题解决率
<b>99.65%</b>	<b>81.19%</b>

### 完善适老化与无障碍服务


公司高度重视老年客户及特殊客群服务需求，多部门协同发力，构建全方位、多层次的特殊关怀服务体系，兼顾适老化与无障碍服务，全方位提升特殊群体服务体验与满意度。

#### 线上服务优化

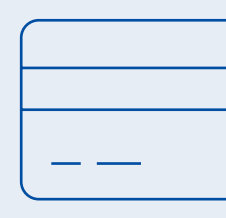
优化手机银行、网上银行适老功能，人工客服系统实现 60 周岁及以上老年客户自动识别，可自动切换至老年客户专属客服通道，提升老年客户操作便捷度；增设闽南语服务，提供更具针对性的支持。



个人网银提供页面放大、读屏、配色调整、十字线、大字幕、繁体等多元功能，覆盖老年、色弱、斜视等视觉障碍群体，满足个性化服务需求。



推进信用卡申卡适老化改造，简化申卡界面、减少填写字段，为高龄客户申请提供便利。



### 线下服务完善

截至 2025 年末，已完成 123 家网点适老化改造工作，改造符合无障碍基础规范要求，实现所有网点 100% 配置柜面版智能柜台 (ITP)、移动版智能柜台 (MTM) 等适老设备，ITP 设备累计配备 675 台。

认定 12 家养老金融特色支行，严格执行“个人业务延伸柜台服务”流程，为高龄、失能等行动不便的老年客户提供上门业务办理服务，有效解决其无法到店办理业务的难题。

---

在厅堂内设置老年人“爱心窗口”，提供便捷现金服务；标配老花镜、放大镜等适老用品，每个网点至少配备一名精通当地方言的服务人员，消除沟通障碍；设立老年人绿色通道，优先叫号办理柜面业务，减少老年客户排队与等候时间；提供贴心引导与陪同服务，动态关注老年客户安全。

完善网点无障碍设施，配置应急呼叫铃，员工接受基础手语及特殊群体沟通礼仪培训，配备助盲卡等辅助工具，遵循“一看、二问、三听、四助”原则，为残障人士提供全方位、平等尊重的无障碍服务。

#### 金融教育及适老化与无障碍服务宣传

开展节日主题活动、养生沙龙、智能手机学习课堂，走进社区、老年活动中心，以方言、案例、互动游戏等通俗易懂的形式宣讲金融知识，提升老年人金融安全防范能力。

制作《养老金融关爱无界“一百年不许变”》《张奶奶的零钱包体验》等适老宣传视频，发布无障碍关怀公众号图文，在各网点配置《营业网点适老服务指南》《养老金融金融服务手册》，积极开展宣传与线下体验活动，持续提升特殊关怀服务的客户满意度与舒适度。

**案例 柜面版智能柜台适老服务**

公司推出柜面版智能柜台 (ITP) 贴心服务。该服务将厅堂智能柜台科技与流程迁移至传统柜台, 保留老年人熟悉的服务方式, 实现传统柜面与智能技术的巧妙融合。ITP 采用柜员操作、客户确认的同屏交互模式, 促进提升沟通顺畅度与服务透明度; 结合老年客户高频业务场景, 精简流程、丰富功能, 可受理密码重置、存取款、转账等各类常办业务。同时, 设备布设统一规范, 贴合网点装修风格, 注重老年客户视觉舒适度, 助力老年客户轻松体验智能金融服务。



柜面版智能柜台 (ITP)

## 客户隐私保护

公司将个人信息保护作为筑牢合规底线的关键举措, 立足客户隐私安全保障, 构建覆盖个人信息全生命周期的保护体系, 切实维护客户知情权、自主选择权及信息安全权等权利。2025 年, 公司未发生客户数据或隐私泄露事件。

### 客户隐私保护治理体系

#### 消费者个人信息保护领导小组

设立总行消费者个人信息保护领导小组, 统一规划、统一部署消费者个人信息保护工作。领导小组组长由个人信息保护负责人担任。

公司零售业务管理部 (消费者权益保护部) 担任秘书单位, 成员部室包括 13 个总行部门, 统筹推进全行消费者个人信息保护工作。

#### 个人信息保护负责人

由分管消费者个人信息保护工作的总行行领导担任个人信息保护负责人, 全面领导全行消费者个人信息安全事务, 为相关工作提供人力、财力及物力保障; 同时, 负责签发公司消费者个人信息保护隐私政策及相关规章制度。

公司聚焦个人信息保护合规管理, 修订完善《消费者个人信息保护工作管理办法》等核心个人信息保护制度, 构建起覆盖事前评估、授权管理、敏感个人信息保护的制度框架, 明确各环节管理要求。同时, 建立跨部门协同治理机制, 按季召开总行跨部门联席会议, 针对个人信息保护工作中的重点难点问题形成决议并高效推进, 有效破解工作难点, 夯实隐私保护治理基础。

## 客户享有的数据控制权

公司始终高度重视保障客户的个人信息权利, 致力于将个人信息控制权交还客户, 为客户提供全面、清晰、便捷的个人信息安全体验, 促进构建透明、互信的金融生态。

公司在《厦门银行个人客户隐私保护政策 (线上渠道版)》《厦门银行个人客户隐私保护政策 (柜面渠道版)》以及各专项业务个人信息授权书中, 向客户明确告知其享有的个人信息权利, 包括知情权、决定权、查阅权、复制权、更正及补充权、解释权、删除权等, 以及相应的权利行使方式。

### 全面保障信息查询与变更权

客户可通过手机银行、网上银行、营业网点等线上线下渠道, 随时查询、更正或更新本人身份信息、联系方式及风险偏好等个人信息。公司依托身份核验技术, 确保信息变更请求在安全认证后生效, 最大程度减少客户操作成本。

### 严格落实删除权

客户如需注销账户或删除留存本行的个人信息 (除依法须保留的监管数据外), 可通过公司官方渠道进行申请。公司建立了规范的响应与复核机制, 确保在法定期限内完成数据处理, 并向客户反馈处理结果。

### 强化授权管理透明度

在每一次个人信息采集与使用环节, 公司均以清晰、易懂的方式获取客户授权。客户可随时通过公司官方渠道撤回同意或关闭非必要数据采集权限, 真正实现“我的数据我做主”。

## 客户隐私保护措施和风险管理

公司发布《厦门银行股份有限公司消费者个人信息保护影响评估手册》，明确在新开展个人信息处理活动前和个人信息处理活动涉及实质性变更前，须开展客户个人信息保护影响评估。评估内容包含处理活动的基本情况、合法性基础、个人权益影响分析及安全防护措施的有效性分析，评估完成后方可开展相关个人信息处理活动。

为提升个人信息保护工作标准化和规范化水平，公司建立隐私政策与授权书按季动态更新机制，确保相关文件的合规性与时效性。发布《个人信息查询与下载指引》《全生命周期管理法律合规实务指南》等个人信息保护执行规范，系统梳理个人信息处理各环节关键风险点，采取业务流程设置授权环节、系统功能实现敏感个人信息屏蔽展示等举措，为全行员工提供清晰可操作的执行规范，推动隐私保护要求融入日常工作全流程。

公司以科技手段提升客户隐私保护管控效能，2025 年上线个人信息授权管控模块，实现全行授权数据的集中管理与分业务灵活操作，提升授权管理的效率与准确性，确保授权行为合规可控。运用水印、冰点还原等先进技术手段，强化办公终端数据的识别、监控与防护能力，以科技赋能构建全方位、智能化的个人信息保护技术防线，降低信息泄露风险。

为主动防范化解客户隐私保护风险，公司开展系统性个人信息保护风险排查工作，筑牢客户信息安全防线。

启动个人信息授权协议专项筛查与升级工作，逐项审阅全行在用的各类对客协议，重点排查授权范围、目的、期限的合规性，完成 53 份关键对客协议的更新与优化，严格遵循“最小必要”与“权责对等”原则，从源头消除模糊授权等潜在风险，切实保障客户的知情权与自主选择权。

聚焦个人信息收集、存储、使用、销毁全生命周期，开展个人信息保护“回头看”专项自查，针对历史排查重点风险领域开展专项自查，对发现的问题建立详实整改台账，明确责任主体与整改时限。所有问题均已完成实质性整改，并通过强化流程控制，实现风险排查闭环管理。

完成年度个人信息保护影响评估系统性检视，全面评估新产品、新服务及个人信息处理活动重大变化对客户信息安全的影响，发布年度个人信息保护检视报告，持续优化风险预防体系，夯实客户隐私安全基础。

## 客户隐私保护培训和宣传

公司高度重视全员安全意识培育，提升员工个人信息保护合规能力，帮助员工明确法律边界与安全规范。公司组织员工参与国家网络安全宣传周系列活动，系统学习《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等重要法律法规；开展“个人金融信息全生命周期管理”等专项培训，对相关法规进行解读和风险剖析。2025 年，公司组织相关培训 9 场，9,095 人次参训。

公司聚焦个人信息保护，通过构建多维度宣传体系、积极开展金融安全知识普及工作，促进公众提升相关意识与金融安全素养。

通过官方网站、微信公众号、手机银行 APP 等渠道，推送个人信息保护、网络安全等专题内容，累计阅读量达 25 万余次。



全行营业网点通过 LED 显示屏、宣传展板、专题讲座等形式，向客户普及个人信息保护、网络安全知识。



组建宣传队伍，走出营业网点，深入社区、乡村、校园、企业开展宣传活动近 5,900 场；针对老年人、学生、新市民等重点群体，采用通俗易懂的方式普及个人信息保护要点。



## 反电诈管理

公司严格贯彻落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，聚焦客户资金安全，完善涉诈风险管理体系，强化受害人保护工作，构建全方位反诈防线，切实履行金融机构反诈责任。

公司分支机构与属地派出所结对共建，组建警银联动微信工作群，实现预警信息共享、风险信息查询、涉诈线索通报及疑似业务劝阻等，有效识别和拦截涉诈异常行为。分支机构与当地反诈中心建立 24 小时应急响应联络机制，指定专职联络员对接，通过金融反诈一体化平台、柜面等渠道协助有权机关开展查询、冻结等工作。2025 年，公司累计对接 4 套外部反诈平台，通过完善功能模块、加强数据交互，有效提升了反诈查控时效。

为提升涉诈监测模型的时效性，公司新增客户信息、操作行为等监测数据源，优化涉诈监测模型效果；建立账户监测“白名单”机制，对低风险账户简化预警流程，对高度可疑账户采取自动管控措施。新模型自 2025 年 4 月上线以来，累计预警账户 20,154 户，对 10,090 户采取管控措施，模型自动拦截涉案账户资金合计 1,097 万元。

公司搭建了行内反诈信息共享机制，及时分享优秀防范做法与风险提示，强化新开对公账户管控和尽职调查，严格落实账户分类分级管理，加强业务背景审核。各支行及时上报可疑情形并实现跨支行、跨同业信息共享，防范异常客户跨机构违规办理业务。同时，公司完善账户安全管理机制，强化风险防控要求，持续开展账户排查工作。2025 年，累计收到排查线索 62.10 万条，匹配线索后排查账户 3,280 户，管控异常账户 1,335 户。

总分行多次组织柜面人员开展反诈专项培训，召开优秀案例分享会，按季汇编典型案例，提升一线员工风险识别与处置能力。通过微信公众号、微博、视频号等新媒体推送反诈宣传 166 次；开展“五进”宣传 1,735 次，覆盖人员 6.62 万人次；发送反诈宣传短信 42.36 万条，广泛普及反诈知识。

2025 年		
累计收到排查线索	匹配线索后排查账户	管控异常账户
<b>62.10</b> 万条	<b>3,280</b> 户	<b>1,335</b> 户

**案例 从异常支取洞察诈骗风险，实现精准劝阻与资金拦截**

2025 年 7 月 2 日，某客户在短时间内分多笔提前支取定期存款 130 万元，并迅速向两家异地公司账户转账 100 万元。支行客户经理收到客户定期存款提前支取的系统提醒后，结合该客户的交易习惯判断异常，多次致电未接通，立即上报营业部主任。主任核查流水后确认疑似诈骗，支行随即采取名单管控，暂停非柜面交易，全流程仅用 8 分钟，成功阻断资金流出风险。同时，该支行积极配合提供已转出资金的交易对手信息，协助公安机关开展款项止付追索工作，成功返还受骗资金 80 万元，有效保护了客户资金安全。

## 公平营销

公平营销是公司开展经营活动的核心准则与基本承诺。公司坚持真实、透明、公平的营销理念，将客户权益保护融入营销全流程，通过建立系统的政策体系、实施严格的流程管控、开展持续的客户教育，保障客户知情权、公平交易权，践行金融机构公平营销责任。

公司建立健全公平营销政策与培训体系，制定了《厦门银行股份有限公司零售业务及营业网点宣传工作管理办法》《厦门银行股份有限公司零售业务营销推广规范》《厦门银行股份有限公司公司业务金融营销宣传工作管理办法》及各专项产品营销宣传管理制度，明确禁止虚假、误导或隐瞒重要信息的营销行为。所有销售人员须完成岗前认证培训及持续教育，内容涵盖金融法规、产品规则、适当性管理、消保合规等规章制度，确保其具备清晰解读产品特征与风险的专业能力，保障营销行为合规有序。

公司对营销过程实施全流程管控，坚守公平透明承诺。

<b>事前开展合规审查</b>	所有营销宣传、销售文件（含文本、广告、话术等）均经过消保审查，法律文书额外通过法律合规审查，从源头防范违规营销风险。
<b>过程留痕与确认</b>	根据产品类型及销售方式，通过录音、录像、销售页面管理和操作日志、操作轨迹及交易记录等方式，留存销售关键环节和销售行为的重要原始资料，实现关键环节可回溯、重要信息可查询、问题责任可确认；同时通过官方网站、营业场所、手机银行、网上银行等渠道，清晰、准确、完整公示价格、收费、风险及合同条款，杜绝模糊定价与隐性收费，保障客户核心权益。
<b>事后强化监督检查</b>	按照总、分、支行分工，定期抽检销售录音录像、档案资料，主动识别并纠正不当销售倾向。

2025 年		
柜面人员累计劝阻保护潜在受害人	挽损金额	
<b>31</b> 人	<b>591.10</b> 万元	
堵截嫌疑人或工具人	堵截资金	
<b>80</b> 人	<b>268.16</b> 万元	
协助有权机关办理查询	紧急止付	金额
<b>21,478</b> 笔	<b>32,134</b> 笔	<b>48,510.5</b> 万元
快速冻结	金额	
<b>1,357</b> 笔	<b>1,729.46</b> 万元	
对账户采取保护性措施	累计挽损	
<b>3,110</b> 户	<b>3,839.17</b> 万元	

## 销售适当性管理

公司高度重视财富管理业务销售适当性管理，围绕产品销售关键环节及销售人员管理制定完善制度体系，通过产品风险等级评定、合格投资者认定、客户风险承受能力评估、风险匹配管理及销售可回溯管理等全流程管控措施，结合系统化认定、跨条线独立审核机制，确保客户与产品风险精准匹配，切实保护客户合法权益。

产品风险等级评定方面，公司根据产品投资范围、投资资产、投资比例及风险状况等因素，对代销财管产品进行风险评级。若公司评定结果与合作机构评级结果不一致，采用孰高原则，同时在产品存续期间，根据投资情况动态调整风险等级，确保评级结果真实反映产品风险水平。

公司对合格投资者的认定严格遵循监管标准，制定专项认定操作规程，要求客户提供资产证明、收入证明、征信证明等材料，并签署承诺函保证材料真实准确。严禁向非合格投资者推介私募产品，通过系统强制校验客户资质，严格控制非合格投资者购买行为，从源头防范合规风险。

客户风险承受能力评估是适当性管理的重要环节。公司各项代销业务制度明确要求客户经理在提供财富管理服务前，全面分析评估客户需求及风险承受能力并充分了解产品，确保为客户精准匹配产品。公司制定专项管理制度规范评估工作，通过系统优化强化管控，如设置风险评估频次管控、7 天个人风险评估冷静期、针对厌恶本金损失型客户设置专项问卷题目、采用题目随机乱序功能减少人为干预诱导等，真实反映客户风险承受能力。

风险匹配管理方面，公司制定客户资质认定及风险匹配管理办法，建立客户风险承受能力与产品风险等级匹配机制，客户风险承受能力须达到对应产品风险等级及以上方可购买。对于基金、资管及信托产品，若客户风险评级问卷中存在收益未达预期或本金轻微损失焦虑情形，系统会弹窗提示并要求客户再次确认，同时强制客户阅读产品协议后，方可完成购买，保障客户充分知晓风险、自愿参与交易。此外，公司明确规定非合格投资者禁止购买私募产品，确保投资者类型与产品类型匹配。

公司全面执行销售可回溯管理，线上手机银行、网银渠道完整记录客户购买交易轨迹，线下专区严格执行双录管理，确保销售过程可追溯、责任可核查，筑牢适当性管理最后一道防线。

## 金融知识普及

公司扎实开展金融宣传教育实践，以“财神宝宝”IP 为核心，构建系统化、多元化宣传体系，通过针对性、创新性的宣传教育举措，切实提升公众金融素养，守护金融消费者合法权益。

### 构建“线上+线下”融合宣传体系

全年“线上+线下”宣传总触达人次近 1,432 万，较 2024 年同比增长 222.25%。

- 线下常态化开展宣传活动超 5,000 场，深入基层传递实用金融知识。
- 持续运营“财神宝宝”系列专栏，线上发布原创作品超 700 份。

### 围绕重要节点开展集中宣传

积极响应监管部门号召，围绕各类重要节点精准开展集中宣传。

- 开展“3·15 消费者权益保护教育宣传周”活动，累计触达超 300 万人次，发布风险提示 76 条。
- 结合《存款保险条例》施行十周年，开展“存保+”主题宣传，通过原创内容普及存款保险知识，原创视频播放量超百万次，有效提升公众对存款保险制度的认知度。
- 开展“普及金融知识万里行”活动，举办线下活动 516 场，触达近 2 万人次。
- 开展“金融教育宣传周”活动，针对“一老一少一新”开展精准化教育，累计触达超 116 万人次。

### 创新宣传教育形式

探索“金融+非遗”“金融+文创”跨界融合模式。

- 联合非遗传承人创作闽南语童谣，实现文化传播与金融科普双向赋能。
- 推出“消保知识摩天轮”“财神宝宝守卫战”等游戏，增强消费者参与感，变被动灌输为主动参与。
- 将“金融消保驿站”打造成集教育、服务、文化于一体的线下阵地，与社区、文化场景深度融合，得到广大市民的认可。

案例 三明分行联合监管举办 2025 年金融教育宣传周线上有奖问答活动

在三明金融监管分局、人行三明市分行的指导下，三明分行成功承办 2025 年金融教育宣传周线上有奖问答活动。活动依托 e 三明平台，以趣味答题与有奖激励的形式开展，题库内容涵盖防范电信网络诈骗、识别非法金融中介、警惕“职业背债人”、存款保险知识等实用金融知识，兼顾专业性与通俗性。活动累计 11,251 人次参与答题，共发放互动红包 7,740 个，有效激发了市民学习金融知识的积极性，实现以答促学、以学践知。该活动入选了《福建银行业保险业 2025 年金融教育宣传周活动动态》。



案例 龙岩永定支行促进金融知识下乡

为维护人民币法定货币地位，保障乡村群众使用现金的合法权益，2025 年 3 月 8 日，龙岩永定支行将金融知识普及与“三八”国际妇女节节日氛围相融合，组织员工前往永定区溪西乡礼田村，针对老年人、妇女等群体开展反假币、整治拒收现金宣传，有效提高了农村群众对假币的识别能力和防范意识，并加深了他们对整治拒收人民币相关政策法规的了解。



案例 莆田分行推出反诈宣传视频《暑假反诈必修课》

莆田分行联合中国人民银行莆田市分行、莆田市反诈中心共同策划拍摄反诈宣传视频《暑假反诈必修课》。视频紧扣暑期学生网络游戏诈骗案件高发的特点，以冒充游戏客服“免费送游戏皮肤”真实案例为蓝本，通过情景化演绎完整还原诈骗分子“虚假利诱—扫描陌生二维码—验密操作”的作案链条，直观拆解核心诈骗手段，为青少年筑牢网络安全“防火墙”。该视频获人民银行福建省分行微信公众号、莆田市反诈中心视频号、莆田市广播电视台视频号同步推送，被家长、学校广泛转发，有效提升了青少年暑期反诈意识，切实守护了青少年暑期财产安全。



## 人力资源管理

厦门银行始终秉持“以人为本”理念，高度重视员工权益保护与职业发展规划，持续优化人才结构与培训体系，畅通职业发展通道，鼓励员工积极参与企业建设，助力员工实现个人价值，推动企业与员工共同成长、协同发展。

## 雇佣与员工权益保障

### 招聘与雇佣

公司建立系统化招聘制度，严格落实《厦门银行股份有限公司招聘管理办法》等制度，修订《厦门银行股份有限公司员工履职回避管理办法》，明确规范招聘流程，持续完善招聘、任职与业务回避机制，杜绝不合理限制与就业歧视。同时，公司坚持包容多元的用人原则，关注候选人文化、教育、从业等多元化背景，多维度发掘人才价值，评估综合潜能。2025 年，公司持续拓展招聘渠道，新进员工 234 位。

### 人力资源风险评估

公司建立健全人力资源风险识别机制，通过员工访谈、家访、设立投诉举报箱、分析员工工作时长等方式，收集相关信息并识别有关强迫劳动、歧视、危害职业健康安全等风险。2025 年，公司未发现相关风险事件。此外，公司通过定期安全检查、建设员工活动中心、配备健身设施、组织健康体检、购买补充医疗保险等举措，为员工营造安全舒适的工作环境，有效防范相关风险。

为支持业务稳健发展，公司系统性监测人力资本状况，定期对员工流动、技能结构与薪酬数据等进行分析，研判各业务领域人才储备状况，及时进行针对性调整与优化。公司杜绝强迫与使用童工，禁止歧视并严格实行同工同酬，同时尊重员工合法结社与集体谈判权。在劳动纠纷处理中，公司充分保障员工权益，尊重员工意见和诉求。

为有效降低人才流失率，公司采取一系列针对性措施。完善组织架构，构建各类人才的内部轮岗及强制休假机制，设立专项人才保留奖金和住房补贴，建立外派人员福利机制；推动绩效体系改革，强化绩效与薪酬、晋升的精准挂钩，提升激励的公平性与透明性；持续优化员工职业发展通道与培训体系，提升员工获得感与归属感。2025 年，员工流失率降至 6.08%。

### 薪酬与绩效管理

公司严格遵守《厦门银行股份有限公司薪酬管理办法》及相关法律法规，按月足额支付员工工资，并在五险一金、休假福利等法定权益基础上，增设全员商业补充医疗保险、企业年金、学历进修补贴等福利，并提供节日福利、生日关怀、生育慰问等工会福利。

公司建立并持续完善薪酬管理体系。在薪酬结构上，合理设定固定薪酬与浮动薪酬比例，确保薪酬总量增长与全行总体效益协同；在薪酬核定上，采用内部资金转移定价、经济资本等工具开展业绩考核，并在机构考核中赋予合规与风险管理更高指标权重；在薪酬联动上，将员工绩效奖金与个人及机构绩效双重挂钩，强化激励约束与风险管控。同时，通过专业报告、行业对标等方式持续监测市场薪酬水平，动态优化薪酬体系，保持市场竞争力。

公司积极落实《厦门银行股份有限公司员工考核评价管理办法》，建立覆盖全周期的绩效管理体系，推动公正评价与人才发展，促进员工成长与组织目标协同；修订《2025 年分行绩效考核办法》等文件，持续优化分行考核体系、绩效考核方案及应用方式。考核以年度为周期，开展绩效目标制定、绩效考核实施、绩效考核评定、

反馈与面谈等工作；采用定性与定量相结合、员工自评与逐级评定相结合的方式确定考核等级，员工可对绩效结果进行反馈与申诉。员工的绩效考核聚焦绩效目标与职场行为，包含年度重点工作完成情况、风险合规执行情况、社会责任，其中社会责任指标的内容和权重根据岗位具体情况设定。

### 员工关怀与福利

公司制定了《厦门银行股份有限公司员工慰问管理办法》《厦门银行股份有限公司工会委员会员工关爱基金管理办法》，逐步完善员工关怀与福利制度体系，切实传递企业温暖与人文关怀；持续推动医疗互助保障工作，减轻患病职工医疗负担；常态化推进员工生日、婚育、伤病等慰问；结合员工满意度提升计划，进一步优化福利产品发放形式、丰富产品品类，更好地满足员工多样化需求。

公司持续开展“员工关爱基金”捐款活动，发扬团结友爱、互助互济的优良传统。2025 年，共有 2,700 余名职工参与捐款，募集资金 24 万余元，为 20 名身患重病或困难职工及家属发放救助资金 21.5 万元，助力解决职工家庭实际困难。

为进一步活跃企业文化氛围，公司定期举办职工运动会，设置球类、田径、团体趣味等多项赛事，提高团队凝聚力、向心力与战斗力。公司设有篮球、羽毛球、网球、游泳等 12 个员工俱乐部，各俱乐部每年定期组织活动并参加内外部赛事，在丰富员工业余生活的同时，充分展现职工风采。

## 职业发展与培训

### 优化人才成长路径

2025 年，公司围绕业务转型与可持续发展目标，制定了“优化结构、提升效能、支撑战略”的人才发展战略，严格落实《厦门银行股份有限公司员工双通道职业发展管理办法》《厦门银行股份有限公司管理通道职业发展管理办法》等相关规定，持续优化“双通道”职业晋升体系，通过实施干部竞聘选拔、推动业技融合转岗及跨机构调动，并结合专业序列评审，为员工提供管理与专业并行路径。同时，将绿色金融、普惠小微、服务实体经济等 ESG 相关指标纳入绩效考核，引导经营行为契合可持续发展导向，推动员工队伍在规模、质量与结构上协同优化，为全行业务发展提供坚实支撑。

### 完善分层分类培训体系

公司制定并实施《厦门银行股份有限公司员工培训管理办法》《2025-2026 年度总行培训计划实施方案》等制度，建立系统性培训体系，通过设置专职管理岗位，保障员工能力持续提升与组织知识传承，支持公司战略转型与可持续发展。

公司针对不同层级员工开展差异化培训。举办“领鹭”“展鹭”等管理干部研修班及新任干部“启鹭计划”，2025 年共精准赋能各级干部 325 名，产出课题报告 30 份；面向专业序列人员，有序推进公司业务、零售业务、营运管理、风险管理、信息技术等板块专业培训，有效提升人员职业技能素养；提供通用技能培训，助力员工提升办公效能与创新思维。面向新员工，公司组织校招新员工培训及“我是厦行人”社招新员工线上培训，并首次开展总行管理培训生项目布局前瞻储备。2025 年，公司共开展培训 642 场次，覆盖约 9.01 万人次。

2025 年，公司完成线上学习平台“厦门银行 E 学堂”系统性升级，通过优化培训与课程分类，实现线上化管理。平台课程建设持续丰富，课程总数 2,349 门，报告年度

内新增 456 门，累计学习人次超过 8.76 万，有效支撑了全员能力提升与知识更新。报告期内，平台运行成效显著，月均活跃率 78.73%，全行累计学习时长近 8.29 万小时，人均学习 22.02 小时。

此外，公司大力支持员工学位深造与继续教育，严格执行《厦门银行员工学历教育管理办法》，为符合条件的员工提供进修补贴，并针对不同学位设置对应补贴比例，可覆盖学费的 50% 至 100% 不等。2025 年，员工学历进修补贴申报与审核工作已按计划启动并有序开展。

2025 年	
精准赋能各级干部	产出课题报告
<b>325</b> 名	<b>30</b> 份
共开展培训	覆盖约
<b>642</b> 场次	<b>9.01</b> 万人次

## 职业健康与安全

公司高度重视员工身心健康，已连续 21 年为全行在职员工购买商业补充医疗保险，涵盖意外伤害医疗、门诊住院及医疗、女工生育及定期寿险等保障；每年组织员工体检，并为全体员工购买工伤保险和长期补充医疗保险。在日常运营与管理中，公司通过优化工作环境、合理安排工作时长、加强职业健康教育和培训、定期组织职业健康检查等措施，切实保障员工健康。

通过上述举措，公司近年来均无员工申请职业病认定，员工对办公环境及相关保障的整体满意度较高。

## 员工参与

公司制定《厦门银行股份有限公司职工代表大会制度》等制度，为员工提供多元化信息反馈渠道，如 BBS、邮件、通讯工具及口头反馈等，支持实名或匿名举报、申诉及反馈意见，并对匿名举报或申诉严格实行隐私保护。

公司工会委员会每年定期召开职工代表大会，向职工代表报告上年度工作报告、经费审计报告、女工委员会工作报告等内容。公司在会前向员工征集合理化建议，由相关部门逐条进行回复，在职工代表大会上向员工进行报告。

此外，公司成立员工满意度提升领导小组，通过线上问卷调研和线下座谈会的方式，围绕薪酬福利、员工考核、职业发展、办公环境及后勤服务五大维度开展全行员工满意度调查。本次员工满意度调查得到广泛参与，共回收有效问卷 2,639 份，问卷填答率 70%；线下座谈会共组织 34 名员工参与，基层员工占比超过 50%。根据员工反馈意见的梳理与汇总，员工满意度提升领导小组会同相关部门对提升点进行拆解、分析和评估，着力解决员工关切问题，并按月跟踪督办整改，持续提升员工满意度和幸福感。



漳州分行成立妇女联合会

## 增进民生福祉

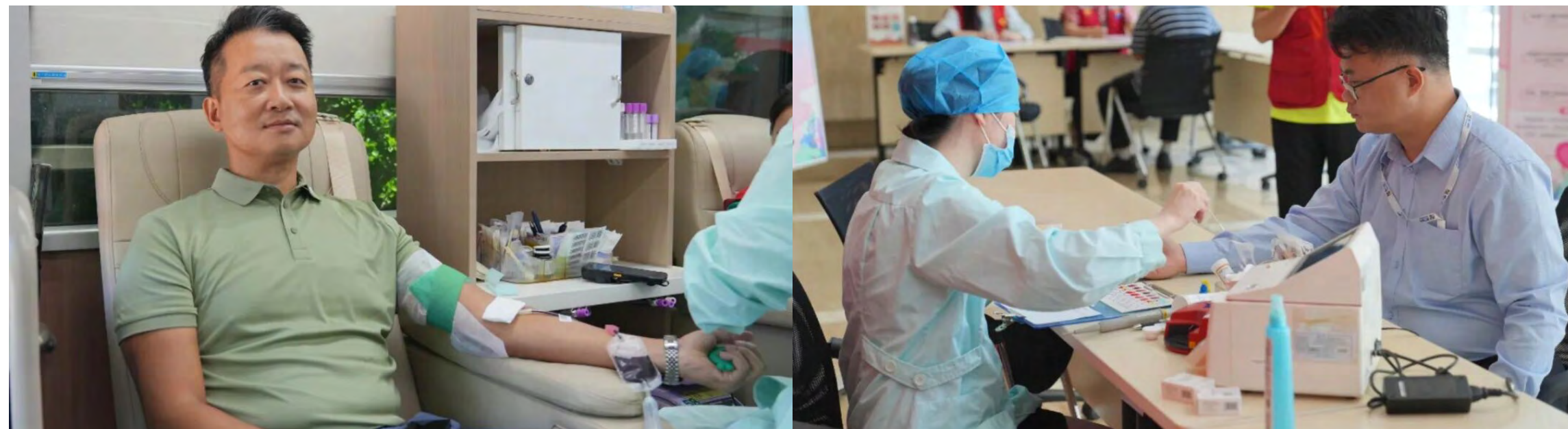
厦门银行秉持“同心共益，造福社会”的理念，以多元化暖心行动积极融入社区，切实履行金融企业社会责任。2025 年，公司积极支持退伍军人就业，共吸纳 2 名具有部队经历的人员入职，以实际行动助力重点群体稳定就业。



## 支持公益慈善事业

公司持续开展慈善捐赠、帮残济困、无偿献血、义务植树等形式多样的公益活动，以实际行动回馈社会。2025 年，公司制定《厦门银行股份有限公司公益活动管理办法》，明确公益活动范围及项目管理流程等事项，加强公益活动管理和实施，系统性提升公益成效。

2025 年，公司向全体员工发起无偿献血倡议，举办“赠人玫瑰 手留余香”无偿献血活动，以实际行动践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。凭借持续 15 年组织无偿献血活动，公司在报告年度内荣获“2022—2023 年度全国无偿献血促进奖（特别奖）”。此外，公司成立由台籍青年员工组成的厦门两岸金融联合志愿服务队，为在厦台企同胞提供金融知识宣讲和志愿服务，并积极参与公司每年组织的无偿献血等公益活动，以实际行动展现两岸同胞深厚情谊。



公司组织无偿献血活动

公司走访象屿慈爱老年养护中心，开展“传承敬老美德，共筑温暖家园”主题公益活动。志愿者与长者亲切交流、悉心陪伴，践行尊老敬老传统美德，让长者切实感受到温暖与尊重。



福州分行

持续建设“榕城好乡里”党建品牌，与周边社区共建，包括向便民服务区捐赠价值超40万元的资产，帮助便民服务区解决办公设备不足的实际困难；通过开展“厦心筑暖 福满榕城”关爱孤独症群体、“初心映党旗清凉润人心”等公益活动，持续深耕社会公益，用实际行动传递金融温度。



泉州分行

向南安市特殊教育学校捐赠爱心物资；连续第四年走进泉州市白洋小学，开展“六一”关爱儿童活动，获赠“厚德爱心 情满教育”牌匾；携手社区开展“慰问送真情 关爱暖人心”主题党日活动；开展“星语心愿·爱与同行”孤独症儿童关爱公益活动。



重庆分行

深入多个社区开展形式多样的志愿服务活动，为居民普及金融知识、提供爱心义剪服务，并积极参与社区环境整治，沿途捡拾垃圾美化家园，以多元化的暖心行动融入社区生活，切实履行金融企业的社会责任。



漳州分行

组织开展无偿献血活动，来自不同岗位的干部职工踊跃参与，以热血传递温暖，用行动诠释责任，展现了分行员工热心公益、奉献社会的良好风貌；参加龙海区和睦老年公寓的重阳节文艺汇演活动，并为长者发放慰问物资。



漳州分行营业部党支部开展“赠人玫瑰 手留余香”无偿献血活动



漳州分行龙海党支部开展敬老爱老志愿者活动

南平分行

组织“一滴血，一份情，生命因你而奔流不息”无偿献血活动；设立建阳区马伏村乡村振兴金融站，为村民提供金融咨询与知识宣讲。



南平分行开展无偿献血活动

莆田分行

向城厢区慈善总会捐赠 2 万元，支持“助学 + 助困”公益项目，用于为品学兼优的家庭经济困难学子提供助学金，并开展困难群体救助、突发灾难救助、大病医疗救助及贫困残疾人帮扶；赴港里村开展慰问帮扶活动，为贫困村民送去生活物资；开展“植绿护绿爱绿，共建美好家园”植树活动。



中共厦门银行莆田分行第一支部委员会与中共莆田市城市建设投资开发有限公司委员会开展党建共建活动

### 宁德分行

持续关爱特殊群体，走进塔山“爱心之家”为孤残儿童送去牛奶、粮油等生活物资；连续两年参与团市委“筑梦成长”五年关爱计划，每年捐助 1 万元善款，支持宁德市品学兼优、家庭贫困的学子完成学业。



宁德分行参与 2025 年宁德市“筑梦成长”关爱活动

### 三明分行

与共青团尤溪县委携手开展“爱心助考护航梦想 金融助力暖人心”党建共建公益活动，设立高考爱心志愿服务站，分行党员及志愿者为考生、家长及现场工作人员免费提供矿泉水、解暑药品等物资，并送上暖心鼓励，以实际行动助力学子以最佳状态迎战高考。



三明分行高考爱心志愿服务站

### 龙岩分行

积极开展无偿献血、公益赠书及金融知识普及等志愿服务活动。2025 年 1 月 17 日，开展“大爱龙岩，星火送暖”迎新春送温暖走访慰问活动，为空巢老人、特困家庭等 11 户困难群众送去关怀，以暖心行动传递社会温情，让寒冬里的帮扶更有温度。



“大爱龙岩，星火送暖”迎新春送温暖走访慰问活动

## 开展对口帮扶

公司坚决贯彻落实厦门市委挂钩帮扶工作部署，坚持以党建共建为载体，聚焦翔安区后亭村发展需求，通过普惠金融赋能与产业培植帮扶，连续四年帮助后亭村村集体经济收入突破 50 万元，帮助该村由“经济薄弱村”蜕变为“厦门市乡村振兴试点示范村”。同时，积极打造乡村金融教育基地，定期组织金融知识进乡村等特色活动，进一步提高村民的金融素养以及反诈防骗意识。

## 可持续供应链

厦门银行坚持负责任采购与平等合作，构建全流程采购管理体系，强化内控合规与绿色采购，同时平等对待中小企业，保障其合法权益，以合规、透明、可持续的供应链管理，助力实体经济健康发展。

## 负责任采购

公司高度重视供应链可持续发展，严格落实《厦门银行股份有限公司采购管理办法（2024 年 10 月修订）》等制度规范，建立健全采购管理体系，制定详细的采购流程与管理规定，持续强化采购精细化管理水平。

## 防范采购风险

公司实行“统一管理、分级授权”的管理模式，构建决策与执行相分离的内控机制，通过落实多项管理举措，有效识别、防范并控制业务全流程风险，着力营造公平公正、规范透明的采购环境。

持续优化组织架构，施行“采购管理人员”跟“采购执行人”相分离原则，组建跨部门评审小组，健全内部监督与制衡机制，防范舞弊风险。

严格遵循“先有预算，后有采购”原则，经行内审批后方可执行采购，确保所有采购活动符合公司政策与预算。

通过公司官网及采购代理单位等多渠道公开征集供应商，避免采购环节由单一人员或单位管控，严防利益冲突，保障价格竞争性，并及时公示采购结果，提高采购透明度。

实行供应商准入审核，结合历史服务评价动态调整合作关系，明确“不合格供应商”2 年内不得参与公司采购项目，确保供应商质量与市场竞争力。

面向公司各级采购人员开展采购法规及职业道德培训，强化合规意识，筑牢反腐防线。

## 推进可持续采购

公司坚持贯彻可持续采购理念，在采购中综合考虑节能环保、资源节约、循环再生等方面因素，协同兼顾经济效益与社会效益。公司依据《节能产品政府采购品目清单》《环境标志产品政府采购品目清单》等国家有关强制采购或优先采购的规定，优先采购列入清单中的产品与设备，不得采购明令淘汰的用能产品与设备；同时要求各级机构采购新能源车辆。

### 环境维度

鼓励供应商在准入环节提供其获得的与节能环保有关的资质证书；对于供应商提供的纸质采购响应文件，要求采用绿色环保方式装订。

### 社会维度

加强供应商反腐败教育；要求供应商在应邀文件中提供法定代表人证明书及授权书；在与供应商签订的合同中，设置保守商业秘密、保护数据安全等条款。

### 治理维度

要求合作的供应商签署《廉洁合作告知书》回执，承诺廉洁合作。

通过上述措施，公司采购流程更加规范，采购成本得到有效控制，供应商质量与服务水平稳步提升，内控合规管理持续强化，违规风险显著降低。

## 平等对待中小企业

公司严格恪守合同约定与付款承诺，在供应商服务完成并经确认后，均按时足额以现金转账方式完成支付。在支付流程、结算效率及合作服务等方面，始终坚持公平公正原则，对大、中、小型供应商一视同仁，积极维护开放、透明、平等的供应链生态。

截至 2025 年末，公司应付账款余额 1.57 亿元，应付票据余额为 0，占总资产的比重为 0.03%；不存在任何逾期未支付中小企业款项的情况。

# 治理篇



公司治理	66
风险管理与企业合规	69
反腐败与商业道德	72
金融科技创新	74

Bank 厦门银行



## 公司治理

厦门银行持续完善以股东会、董事会和高级管理层为核心的治理架构。通过全面提升董事会的有效性、履职能力，深化投资者沟通并不断优化信息披露机制，促进构建完善的治理体系，为公司高质量发展保驾护航。

## 党建引领发展

公司坚持和加强党的全面领导，优化总行党委议事机制，将“重大经营管理事项须经党委前置研究讨论”写入公司章程；制定总行党委会议事规则，进一步明确党委在议事、执行等各个环节的权责和工作方式，切实发挥党委政治核心作用。2025 年，公司顺利完成总行党委换届工作，优化班子结构，为改革发展提供坚强领导保障。

公司深入学习贯彻党的二十届四中全会精神，确保各项工作与党中央要求、国家战略同频共振、同向发力；通过举办专题读书班、培训班，组织集中交流研讨、实地研学等方式，扎实开展中央八项规定精神学习教育；通过举办专题培训、设置宣传专栏、征集优秀创新案例等形式，积极开展学习宣传贯彻习近平同志在闽金融论述与实践系列活动，持续营造浓厚的学习氛围。

公司持续规范组织建设，扎实开展“四强”党支部建设行动，推动基层党组织全面进步、全面过硬；督导各基层党组织严格落实“三会一课”、主题党日等制度，抓好党员教育管理，提升基层党建工作质效；组织两期党务干部培训，进一步强化基层党务干部的工作能力与素养。

## 夯实治理根基

### 公司治理结构

公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国证券法》《银行保险机构公司治理准则》等有关法律法规及规范性文件的规定，不断完善公司治理架构、制度体系及运行机制，有效提升公司治理的规范性和稳健性。2025 年，公司推进公司治理规范运作，有序组织召开股东会、董事会及下设委员会会议、独立董事专门会议等，以多样化履职形式支持董事有效履职。2025 年 12 月 12 日，股东会审议通过监事会撤销议案，监事会职责交由审计委员会负责。

#### 股东会

股东会依法行使相关法律法规及公司章程规定的职权。

#### 董事会及下设委员会

董事会下设战略与 ESG 委员会、提名与薪酬委员会、审计委员会、风险控制与关联交易管理委员会、消费者权益保护委员会等 5 个专门委员会。

- 战略与 ESG 委员会：主要负责研究讨论公司发展战略，定期监督、评估并提出相关建议；研究制订 ESG 战略及 ESG 基本管理制度；监督、评估 ESG 战略实施情况；研究讨论对外投资相关制度，对公司重大投资决策提出建议和方案。
- 提名与薪酬委员会：主要负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序，对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核；制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核，制定董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。
- 审计委员会：主要负责审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制。
- 风险控制与关联交易管理委员会：主要负责监督高级管理层各类风险控制情况，对公司风险政策、管理状况及风险承受能力进行定期评估，提出完善风险管理和内部控制的意见；同时负责关联交易的管理、审查和风险控制，审议关联交易管理制度，并对超出行长权限的关联交易进行初审。
- 消费者权益保护委员会：主要负责拟订公司消费者权益保护工作的战略、政策和目标；指导、监督高级管理层建立消费者权益保护的体制机制、落实执行相关政策制度。

#### 高级管理层

高级管理层根据公司章程及董事会授权开展经营管理活动，积极执行股东会决议及董事会决议。

## 董事会组成

公司董事会现有董事 12 名，其中非执行董事 10 名，执行董事 2 名，执行董事占比 16.7%。公司致力于推动董事会在专业经验和技能、知识、文化、教育背景及性别等方面的多元化。董事会成员具备不同专业与行业背景，覆盖金融、财务、投资、工商管理、经济学、绿色低碳等多个领域，有力支撑了董事会决策的科学性与前瞻性。独立董事聂秀峰曾任北京市节能低碳环保产业服务协会会长，独立董事戴亦一曾发表研究论文《绿色绩效考核与区域环境治理》。公司现任女性董事人数为 1 人，占比 8.33%。

## 董事会有效性

2025 年，公司董事会成员积极参与董事会会议及董事会专门委员会会议，各项会议平均出席率为 100%，董事会会议亲自出席率 100%，董事会专门委员会亲自出席率 100%。对于独立董事专门会议，公司独立董事出席率为 100%，亲自出席率 100%。董事会审计委员会主任委员为谢德仁，拥有会计学教授职称和会计学博士学位，系会计专业人士。

<b>股东大会</b>	召开会议 3 次，审议 17 项议案，听取 5 项报告，内容涉及修订公司章程、修订股东会 and 董事会议事规则、选举董事会董事、董事会工作报告等多个方面。
<b>董事会</b>	召开会议 16 次，审议 113 项议案，听取 9 项报告，内容涉及第九届董事会董事长选举、高级管理人员聘任、绩效任务书、全面风险管理等多个方面。
<b>董事会战略与 ESG 委员会</b>	召开会议 2 次，审议 6 项议案，听取 1 项报告，内容涉及业务连续性管理战略、年度战略执行情况报告、可持续发展 (ESG) 及绿色金融工作报告、金融科技外包战略等。

<b>董事会提名与薪酬委员会</b>	召开会议 5 次，审议 9 项议案，内容涉及董事候选人提名、高级管理人员聘任、绩效任务书、行领导薪酬分配方案、绩效薪酬追索扣回情况报告等。
<b>董事会审计委员会</b>	召开会议 5 次，审议 11 项议案，听取 1 项报告，内容涉及内部审计工作情况报告及计划、年度管理建议书、审计计划、内控评价报告等。
<b>董事会风险控制与关联交易管理委员会</b>	召开会议 11 次，审议 31 项议案，听取 1 项报告，内容涉及预期信用损失模型 (参数) 更新方案、年度集团层面全面风险报告、年度日常关联交易预计额度、关联交易授信案等。
<b>董事会消费者权益保护委员会</b>	召开会议 4 次，审议 5 项议案，内容涉及消费者权益保护工作报告及计划等。

## 董事会独立性

公司现任董事会共有独立董事 5 名，占董事会成员总数的 41.7%。公司章程及公司《独立董事工作制度》对独立董事的任职资格进行了详细规定，要求独立董事每年对独立性情况进行自查，并将自查情况提交至董事会。董事会每年对在任独立董事独立性情况进行评估并出具专项意见，与年度报告同时披露。公司章程规定，独立董事应当保证有足够的时间和精力有效履行职责，一名自然人最多同时在五家境内外企业担任独立董事。独立董事依法独立履行职责，不受公司股东或其他与公司有利害关系的单位或个人的影响。

2025 年，公司召开独立董事专门会议 11 次，审议 16 项议案，内容涉及关联交易专项报告、年度日常关联交易预计以及重大关联交易等。

## 董事会履职能力建设

2025 年，公司共组织董事会成员参加 23 次培训，涵盖公司内部组织的培训和上市公司协会、厦门证监局举办的培训，有效提升了董事会成员的履职能力和专业素养。培训涉及银行业监管新规及资本市场情况、合规履职、厦门资本市场动态、反洗钱、反腐败等内容主题。

董事会办公室每月对银行业监管新规及资本市场情况的相关资讯进行汇总，金融市场管理部研究所按月编制宏观经济分析及新规政策解读专题报告。相关资料经公司按月梳理汇总后，及时发送董事参阅。

报告年度内，公司组织董事参与了 15 次实地考察活动，包括面向泉州分行、重庆分行、厦门地区杏林支行、漳州台商投资区支行等分支机构，以及同业企业和重点客户企业等的调研交流活动，增进董事对公司和行业了解的同时，有效促进了董事与经营管理层之间的交流。

## 董事会履职评价

2025 年，公司依据《厦门银行股份有限公司董事会和董事履职评价办法》，从规范性和有效性等方面完成了 2024 年度董事会及董事履职评价工作，覆盖履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性等 5 个维度，并重点关注董事会及董事的日常履职行为。2024 年度，公司董事会及所有董事的履职评价结果为称职。

## 高管薪酬

公司致力于建立科学且与公司经营情况相适应的高管薪酬体系。公司高级管理人员薪酬严格按《提名与薪酬委员会议事规则》制定与执行，高管薪酬方案由董事会下设的提名与薪酬委员会负责审议。该委员会中独立董事占据多数，可有效保障薪酬决策的独立性与客观性。涉及股权激励等计划均提交股东会审议，所有薪酬政策均在年报中公开披露。高管薪酬涵盖固定薪酬、浮动绩效奖金及福利性收入，并依据《商业银行稳健薪酬监管指引》规定，对行长及其他高管年度绩效奖金的 55% 与 50% 分别执行延期支付；对行领导以及对风险有重要影响岗位的员工，其考核所得绩效奖金按 40% 或以上比例实行递延支付。风险递延金的兑付原则上结合各类审计、检查及问责处罚的结果等情况进行确定。此外，公司根据绩效任务书得分情况考核高管绩效奖金，绩效任务书中设有消费者权益保护、绿色信贷等社会责任类指标，占比 18%。

## 保障投资者权益

### 畅通投资者沟通渠道

公司制定了《投资者关系管理办法》，致力于通过便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，持续加强与投资者及潜在投资者的沟通。在实际工作中，公司以公告、股东会会议、业绩说明会、投资者调研活动、路演活动等方式，与投资者充分沟通公司发展战略、经营管理信息、ESG 信息、公司面临的风险和挑战等内容，多渠道保障全体股东平等的知情权。

公司重视中小股东权益，通过投资者热线、投资者关系邮箱、“上证 e 互动”等渠道与中小投资者开展积极交流，“上证 e 互动”回复率 100%。同时，开展投资者教育保护工作，在厦门银行微信公众号设立“财神宝宝小课堂”投资者保护专栏，通过财神宝宝投保课堂发布投资者风险警示、金融知识科普等内容。

2025 年，公司以多种途径和多种方式加强投资者互动交流，通过现场和直播方式召开 2024 年度业绩说明会，通过线上网络互动召开 2025 年半年度业绩说明会；荣获 21 世纪“2025 年度卓越 ESG 践行上市公司”、中上协“上市公司 2024 年报业绩说明会最佳实践”和证券时报“2025 年度和谐投资者关系银行天玑奖”等奖项。

## 高质量开展信息披露

公司不断健全信息披露工作体系，在《信息披露管理办法》对信息披露的基本原则、职责分工、内容、程序等进行了详细规定，确保投资者能够获得真实、准确、完整、公平、及时的公司信息。

公司通过上海证券交易所、《中国证券报》《证券时报》《上海证券报》《证券日报》及公司官网披露信息。2025 年度共披露约 100 份文件，信息披露规范透明、保持无差错，兼具有效性和易懂性。定期报告方面披露了 2024 年年度报告、2025 年一季报、半年报和三季度报；临时公告在常规的公司治理、三会运作文件的基础上，披露了利润分配、增持股份计划、董事高管任职资格核准及债券发行等事项。

报告年度内，公司荣获“2025 年度上市公司董办优秀实践案例”“2025 年上市公司董事会秘书履职评价 4A”等多项以信息披露等指标为主要评价依据的荣誉，并获得上海证券交易所信息披露评价 B 级。

## 关联交易管理

2025 年，公司修订《关联交易管理办法》及《关联方名单管理细则》，进一步完善关联交易管理机制。关联交易管理办公室年内召开 7 次会议，审议议题 17 项，涉及关联交易季报、制度修订、重大关联交易上会安排优化等内容。

公司根据关联交易管理相关监管要求及指引，对关联方名单实施精准化、动态化管理，按规定报送关联交易季报及重大关联交易，优化关联交易管理系统功能并完成关联交易季报自动化采集的系统化改造，持续提升关联交易管理水平和质效。

## 风险管理与企业合规

厦门银行始终将风险管理与企业合规视为稳健运营的基石。公司持续完善风险治理架构与风险管理制度体系，强化内部控制机制，提升全员合规意识，积极推进反洗钱管理、税务治理及知识产权保护等专项工作，构建全方位、多层次的风险与合规管理体系，为可持续发展提供坚实保障。

## 风险管理 with 内部控制

### 风险治理架构

公司结合自身业务规模和复杂程度情况，建立了组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构，形成多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。

董事会	承担公司经营和管理的最终责任，负责保证公司建立完善的风险管理体系并有效运行。
高级管理层	承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。
业务条线	作为风险管理体系第一道防线，承担风险管理直接责任。
风险管理条线	作为风险管理体系第二道防线，承担制定政策和流程、监测和管理风险的责任，包括制定风险管理制度框架、组织执行风险管理措施、指导第一道防线执行风险政策及程序、开展风险监测及报告等。
内审部门	作为风险管理体系第三道防线，承担业务条线和风险管理条线履职情况的审计责任。

### 风险管理制度体系

公司按照分层管理原则建立并持续健全风险管理制度体系，包括全面风险管理政策类制度、全面风险管理办法及流程细则类制度、专项风险管理办法及流程细则类制度、产品或业务管理办法及流程细则类制度，涵盖各类主要风险及涉及主要风险的产品和业务。公司修订《厦门银行股份有限公司风险偏好管理办法》，进一步完善公司风险偏好设定、传导及监控报告等机制。

### 重点领域风险防范

2025 年，公司重点在模型安全方面加强了风险防范管理，建立了严格且科学的模型投产前验证、投产后监测机制。在模型投入使用前，公司对模型的关键定义、数据质量、参数设置和算法等进行全面深入验证，确保模型的准确性和可靠性。在模型运行过程中，持续监测模型的效度和稳定性，评估模型算法与业务应用场景的契合度，以及模型算法投产后的准确性和稳定性。

### 内控管理

公司构建了由董事会、高级管理层、内控管理职能部门、内部审计部门、业务部门组成的分工合理、职责明确、报告关系清晰的内部控制治理和组织架构，实施自上而下的“三道防线”工作机制。总、分行各部门及各级经营单位是公司内部控制的建设和执行部门，承担主体责任和第一道防线责任；总行风险管理部作为内控管理职能部门，履行第二道防线职责；总行审计部作为公司内部控制的监督和评价部门，履行第三道防线职责。

公司制定《厦门银行股份有限公司内部控制管理办法》，明确内部控制目标和原则、职责分工、控制措施等管理体系内容及内部控制的基本规范。同时，公司制定《厦门银行股份有限公司内部控制评价管理办法》及配套评价手册，对内部控制评价的实施主体、频率、内容、程序、方法和标准等进行规定，确保内部控制评价工作规范进行。

2025 年，公司持续完善内控合规管理内涵与评价手段，适时开展现场及非现场评价，明确各类型内控缺陷的整改责任部门和纠正措施，按季度跟踪整改反馈，严格落实闭环管理。公司将内控管理纳入总行各部室绩效考核及各分行绩效考核指标中，持续提升全行内部控制与依法合规经营水平。报告年度内，各单位内控评估工作开展情况良好，未发生重大内控缺陷。

## 审计监督

公司内部审计工作独立于业务经营、风险管理和内控合规，并对上述职能履行的有效性实施评价。公司构建了以内部审计章程为纲领，以人员管理、组织架构、业务操作、质量评估及整改管理为主体的内部审计制度体系。结合外部监管新规和银行经营管理需要，公司持续完善涉及公司治理、风险管理、合规内控、核心业务及信息技术等领域的审计作业规范。

公司积极推进审计信息化建设。2025 年，审计数据集市、SMARTBI 审计数据源持续迭代接入大数据平台数据；打通审计系统与业务、风险系统的数据接口；优化审计系统 10 项流程；开发模型与应用数据超百项。模型覆盖客户身份识别、异常资金往来、关系人信用贷款等监管重点领域，有效将数据建模成果转化为实质审计线索，进一步提升了审计质效。

## 反洗钱管理

### 治理架构与制度体系

公司构建了自上而下、结构完整的反洗钱治理架构，全面覆盖董事会、高级管理层以及各层级工作职责；并建立了洗钱风险管理三道防线，形成层次清晰、相互协调、有效配合的洗钱风险管理运行机制。

**董事会**

承担洗钱风险管理的最终责任，负责确定洗钱风险管理文化建设目标；审定洗钱风险管理策略、政策和程序；定期审阅反洗钱工作报告，及时了解重大洗钱风险事件及处理情况；明确高级管理人员牵头负责洗钱风险管理，敦促高级管理层采取必要的措施识别、计量、监测和控制洗钱风险等。

**管理层**

承担洗钱风险管理的实施责任，执行董事会决议，推动洗钱风险管理文化建设；建立并及时调整洗钱风险管理组织架构，明确风险管理部门、业务部门及其他部门在洗钱风险管理中的职责分工和协调机制；审核洗钱风险管理策略，并调整其执行机制；审核洗钱风险管理政策和程序；向董事会报告反洗钱工作情况，及时向董事会报告重大洗钱风险事件；组织落实反洗钱报送系统建设和数据治理；组织落实反洗钱绩效考核和奖惩机制；对违反洗钱风险管理政策、制度和程序的情况进行处理等。

**反洗钱  
领导小组**

负责履行反洗钱统筹管理职能，牵头组织推动公司反洗钱工作的开展和落实。下设反洗钱领导小组办公室，含 18 个正式成员部室和 9 个支持协助成员部室，协同推进反洗钱管理各项工作。

公司依照《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等法律法规和监管要求及合规检视情况，建立健全 21 项反洗钱内控制度。2025 年，公司对反洗钱奖惩管理、反洗钱培训宣传及岗位资格、洗钱高风险客户分类管理操作手册、反洗钱报送系统用户分级管理细则等 4 份反洗钱现行内控制度开展修订工作；新增客户洗钱风险等级划分及客户分类管理实施细则。

**反洗钱尽职调查**

公司制定了《客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《客户洗钱风险等级评定、客户尽职调查及客户分类管理实施细则》《洗钱高风险客户分类管理操作手册》等制度，建立并持续完善尽职调查制度体系。

与客户建立业务关系时，严格核实客户身份，登记客户身份基本信息，了解客户建立业务关系和交易的目的和性质，并根据风险状况获取相关信息。

与客户业务存续期间，对客户采取持续的尽职调查措施，审查客户身份状况及其交易情况，确认为客户提供的各类服务和交易符合公司对客户身份背景、业务需求、风险状况以及对其资金来源和用途等方面的认识，及时对公司留存的客户相关资料进行审核、更新或补充。

在客户洗钱风险等级评定的基础上，采取相匹配的客户尽职调查及其他风险控制措施。如果发现客户存在较高洗钱或恐怖融资风险情形，或因涉嫌犯罪被国家有权机关调查等情况的高风险客户，根据风险状况采取强化尽职调查措施。

对于外国政要客户，采取强化尽职调查措施，了解其职位信息及其职位的腐败风险并经高级管理层批准后方能与之建立业务关系；在业务关系存续期间，开展持续的尽职调查，确保资金来源正常、用途合理，与客户身份和收入相符。

对于来自洗钱高风险国家或者地区的客户，采取强化尽职调查措施，经高级管理层批准后方能与之建立或者维持业务关系；在业务关系存续期间，持续关注其身份信息及交易，提高对其资金交易监测的强度，并落实后续风险控制措施，确认交易背景真实、合理且不涉及洗钱、恐怖融资及定向金融制裁因素。

**可疑交易管理**

公司制定《厦门银行股份有限公司大额交易和可疑交易报告管理办法》《厦门银行股份有限公司大额交易和可疑交易报告操作规程》等可疑交易管理相关制度，明确可疑交易管理流程，规定各机构发现或者有合理理由怀疑客户、客户的资金或者其他资产及客户的交易与洗钱、恐怖融资等犯罪活动相关，不论所涉资金金额或者资产价值大小，应当提交可疑交易报告。公司围绕洗钱等违法犯罪活动，自主建设并完善可疑交易监测标准，结合客户身份、行为特征，对资金交易进行监测分析；对于确认为可疑交易的情况，公司及时向中国反洗钱监测分析中心提交可疑交易报告，

并对所涉客户采取后续管控措施。2025 年，公司向中国反洗钱监测分析中心报送可疑交易报告 1,804 份，报送金额折合人民币约 8,155,044 万元；上报 4 篇重点可疑交易报告，均移送公安机关，成功立案 2 起。

公司持续优化可疑交易监测模型，有效提升模型的精准性和有效性；推进反洗钱数据治理，全面检视报送数据的完整性、规范性和有效性，确保交易流水连续性、交易要素完整性、交易数据关联性。

2025 年，公司修订《厦门银行股份有限公司反洗钱奖惩管理办法》，规定若发现员工涉嫌违反反洗钱法律法规和内外规章制度，或存在可疑交易的行为，其他员工可通过邮件、电话、信函等方式向公司反洗钱牵头管理部门举报。

**反洗钱合规文化建设**

2025 年，公司结合监管工作、政策变化及新业态风险，开展分层级、分岗位、全覆盖的反洗钱培训 18 场，培训总时长 92 小时，覆盖 5,449 人次，包括针对行内董监高及员工开展的反洗钱专题培训，以及针对新员工及新晋公司条线客户经理、针对总分行反洗钱专职人员开展的反洗钱履职相关培训。各分行每季度定期组织开展反洗钱集中培训，各支行及业务团队自行组织每月不少于一次的集中培训学习。同时，公司积极参加监管部门和权威培训机构组织的反洗钱外部培训，持续提高反洗钱工作能力。

公司组织开展“反洗钱大宣传”活动，围绕反洗钱工作制作主题宣传作品。分行原创防范非法集资宣传视频在《福建金融监管局办公室关于表彰 2025 年度辖区银行保险机构优秀防非宣传作品的通报》中被评选为“2025 年度辖区银行保险机构优秀防非宣传作品”。此外，公司积极参与中国人民银行厦门市分行组织的“非遗传承庆丰收，反洗钱知识护万家——反洗钱法护闽安”宣传活动，聚焦养老社区、小微企业等多个场景开展形式多样的活动，推动反洗钱宣传常态化、长效化，进一步增强社会公众风险防范意识，营造和谐健康的金融环境。

## 税务治理

公司以“依法纳税、预防为主、监督与管理并重、注重税收风险”为税收工作基本原则，建立税务管理组织架构，持续加强税收管理工作，合理控制税收风险。

公司构建了贯穿纳税申报、税务审查、税务处理的全流程管理闭环，通过标准化操作与程序化控制，有效保障税务申报的准确性与处理流程的及时性，降低各环节的涉税操作风险；建立科学的职责分工与制衡机制，明确划分税收管理岗位权责，实现关键环节的相互分离、制约与监督。公司税务管理体系实行集中统一管控模式，总行制定全行统一的税务政策与核心流程，各分支机构严格遵照执行，确保政策落地的一致性与权威性。此外，公司制定并持续完善《税务合规管理手册》及各类业务操作指引，将制度要求固化到日常工作的每一个步骤。

公司重视员工税务合规意识的培养，不定期组织面向全体相关员工的税法知识更新培训与内控合规意识教育，系统提升员工对税务风险的前端识别能力与后续应对能力，不断强化员工的业务专业素养与职业道德操守。

## 知识产权保护

公司严格执行《厦门银行软件正版化管理规范》等相关要求，规范现有信息系统合作开发中的知识产权保护，明确相关客户化开发的知识产权归属；优化桌面管理软件功能，实施软件来源管控，有效杜绝终端使用人私自安装非正版化软件的情况，实现终端商用软件安装的有效管控。此外，公司加强自主研发系统的知识产权保护。2025 年，公司基于“千企千面”设计理念的新一代企业网上银行和测试管理平台 2 个自主研发系统经国家版权局考证，经中国版权保护中心审核，被正式授予《中华人民共和国国家版权局计算机软件著作权登记证书》。在专利保护方面，公司基于精准测试方法的研究，整理了“基于代码链路动态追踪的测试方法”专利申请材料，当前申请材料处于复审阶段。



## 反腐败与商业道德

厦门银行坚持依法合规，构建全方位的反腐败与商业道德管理体系。通过深化反腐败风险评估、优化员工行为监测机制及实施精准问责，将风险防控延伸至经营全链条。公司高度重视举报者保护，畅通多维监督渠道，并持续开展覆盖广泛、内涵深入的清廉文化宣教。同时，坚持廉洁采购与公平竞争，将商业道德准则内化于心、外化于行，全力营造诚信、透明、廉洁的经营生态。

### 反腐败

#### 反腐败管理机制

公司高度重视商业道德与反腐倡廉建设，严格遵守《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等相关法律法规和规定，并以此为基础构建反腐败管理体系。在制度层面，公司通过《员工行为守则》与《员工日常行为规范负面清单》明确规定，严禁员工利用职务便利索取、收受或提供贿赂及不当利益。在问责机制层面，公司依据《员工违规行为处理办法》，视情节严重程度对违规员工给予相应处理处分。此外，公司持续畅通监督通道，依托《纪检监察信访举报处理工作规则》明确了针对贪污贿赂、滥用职权、利益输送等违规违法行为的信访受理机制，切实防范道德风险，筑牢廉洁合规的坚固防线。

针对公司董事会与高级管理层成员，公司制定了《职业规范与价值准则》，明确要求所涉管理人员不得参与贿赂、欺诈、非法集资、泄露商业秘密等行为，并规定其应将职业规范与价值准则作为反腐倡廉建设、企业文化建设、合规管理、员工教育培训及人力资源管理的重要内容，定期开展评估，建立持续的员工执业行为评价和监督机制。

此外，在员工入职时，公司会与其签订包含反商业贿赂相关内容在内的《合规廉洁承诺书》，员工须对坚决拒绝商业贿赂及其他不正当行为进行承诺。

#### 反腐败风险评估

公司组织行内各单位梳理廉洁风险防控点。特别强化对重点领域、重要岗位、关键环节的廉洁监督，做到早防范、早预警，避免廉洁风险隐患演化为实际风险问题。同时，要求各机构结合廉洁风险防控要求定期组织开展排查。

公司每季度开展员工异常行为排查，不定期组织专项排查，持续加强对员工异常行为监测。优化员工异常行为监测模型，加强对员工异常交易的监测分析，对排查发现的异常行为及时介入，尽早采取措施管理相关风险。

同时，公司通过加强全面风险管理，及时落实案件防控要求与外规转内规工作要求，并定期开展内部控制评价、年度风险评估等工作，不断提升内部管理质效。

2025 年，公司未发生因腐败行为导致的与业务合作伙伴的合同被终止或未续约的情况。

#### 举报者保护

公司制定《纪检监察信访举报处理工作规则》，设立来信、来访、举报电话及电子邮件等多种诉求表达渠道，广泛接受监督举报。为确保线索处理的专业性与公正性，纪检监察信访举报均由总行纪检监察室受理。公司严格执行限时办理制度，基层单位须在收到信访举报件及相关材料的 3 个工作日内，将举报材料移送至总行纪检监察室。总行纪检监察室按照登记、呈批、办理、答复的程序进行处理，切实保障每一份举报均能得到合规、高效的回应。

公司在《员工举报违法违规违纪行为和堵截案件奖励办法》中设立保护举报人专章，规定：

- 必须对举报人的姓名、工作单位、家庭住址及举报内容等情况严格保密，不得向无关人员泄露。
- 严禁将举报材料转给被举报单位、被举报人，举报核查须在不暴露举报人的情况下进行。
- 向举报人核查情况时，应在稳妥、保密的情况下进行。
- 为切实保护举报人的合法权益，若举报人本人提出调岗或调离时，应在合理的范围内尊重其意愿。

#### 反腐败培训

公司积极开展反腐败相关培训，通过一系列培训学习和教育宣导，持续强化员工廉洁从业意识。线上组织董事学习监管机构公司治理准则及履职评价办法、金融领域典型腐败案例通报与分析、家风建设及思想防线方面的警示教育文章等。2025 年累计开展各类清廉金融文化教育培训近百场，参与人数 5,000 余人次。线下组织 2025 年度新入职员工集中参加清廉金融文化教育培训；组织公司纪检工作人员参观厦门市党风廉政教育馆，开展现场警示教育；举办《坚定必胜信心、如磐恒心、坚强决心 坚决打好反腐败斗争攻坚战、持久战、总体战》授课辅导；组织观看电视专题片《反腐为了人民》。设置“以案为鉴”专栏，2025 年度共计发布各类警示案例 113 条；按季度发布党风廉政警示教育片 12 部，要求行内各单位组织观看。

## 供应商反腐败管理

公司实行“统一管理、分级授权”的管理模式，建立决策管理职能与操作执行职能相分离的内部控制机制，并制定详细的流程制度和管理规定，识别并控制业务环节中的风险点，确保所有操作均在既定框架内执行。在组织架构方面，公司设立独立的“采”和“购”两个职能单元，确保“采购管理人员”与“采购执行人”分离，同时将获批后的流程报备总行纪检监察室、审计部，以实现内部监督，降低舞弊可能性。公司组建跨部门评审小组，引入监察机构对重大采购项目进行抽查，设立投诉渠道并公示处理结果，保障异议复核程序的独立性。

公司制定《行政管理部廉洁从业行为负面清单》等制度，明确规定禁止在采购行为中特意规避询价、招投标等必经程序，或在相关活动中弄虚作假、徇私舞弊、擅自决定等，并定期对全行采购管理相关关系人开展采购法规及职业道德培训。同时，公司与基建服务合作方签订廉洁协议，明确廉洁承诺、严禁贿赂等相关条款。

### 供应链腐败风险管理举措

遵循先有预算、后有采购的原则，严格在批准的预算内执行采购，确保采购需求由相关部门整合，并经过行内审批程序通过后方可执行采购，以防止不必要的采购行为，并确保所有采购活动符合公司政策和预算。

通过公司官网或采购代理单位发布项目供应商寻源公告，多渠道公开获取潜在供应商，避免单一人员或单位对供应商来源等采购过程的控制，减少潜在利益冲突，保证价格竞争性。采购项目要求拟邀请参与的供应商数量至少比中选供应商数量多两家；采购活动中注重对关键环节（如评标）录音录像存档，并对采购结果进行公示，提高采购透明度。

采购项目优先采用竞争性采购方式，限制单一来源采购的适用条件；实行分项目供应商准入制，供应商准入禁止设置歧视性条款或隐性门槛；对供应商进行名录管理，引入动态考核机制（如质量、交付、服务等维度），淘汰不合格供应商。

对供应商施行准入审核，并结合往期服务评价动态调整合作关系，确保与优质供应商合作，同时保持市场竞争力。在供应商准入时，对供应商进行商务审核，要求供应商具有良好的商业信誉。在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用信息服务平台（xyc.xmcit.com）等渠道查询无不良信用记录。明确将“向采购相关人员、采购相关单位或采购代理机构等行贿或者提供其他不正当利益的”供应商列为“不合格供应商”。“不合格供应商”2年内不得参与公司采购项目，且2年后需要重新通过供应商准入后，方可从“不合格”名单中移除。

## 员工行为管理

公司将反商业贿赂纳入员工行为管理范畴，建立员工行为管理体系。公司发布《厦门银行股份有限公司员工行为管理办法》，明确董事会、高级管理层及相关职能部门的具体职责。2025年，公司持续优化风险监测管理机制，通过模型监测、员工自查、主管观察、员工家访等方式开展员工异常行为排查；同时依据问题的性质和严重程度，对违规对象进行处置，并对相关责任单位进行评分。2025年，公司未发现涉及员工异常行为的涉刑案件。

## 反不正当竞争

公司在运营中严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，要求全体员工承诺坚决拒绝商业贿赂及其他不正当交易行为。公司《董事会与高级管理层及其成员职业规范与价值准则》明确规定，相关管理人员应当自觉抵制不正当交易行为，严禁以任何方式索取或收受客户、供应商、竞争对手、下属机构、下级员工及其他利益相关方的贿赂或不当利益，严禁向利益相关方提供贿赂或不当利益，严禁收、送价值超过法律及商业习惯允许范围的礼品。

公司规定各单位在开展业务时，应履行金融产品或服务营销宣传中需遵循的基本程序和标准，加强对销售行为的监测与管控；对于产品内容及收费标准等信息的披露须全面、真实，严禁虚假承诺、捆绑销售等违法违规行为。同时，公司定期组织员工开展各类案防、数据安全、保密宣传、金融信息安全、员工行为操守等培训，促进员工不断增强商业道德意识。

2025年，公司未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件。

## 金融科技创新

厦门银行持续推进金融科技创新，坚持战略引领，统筹资源投入与人才队伍建设，不断提升自主研发与技术掌控能力。公司有效驱动金融产品创新与运营流程重构，在显著提升客户体验与服务质效的同时，实现了运营的降本增效。同时，公司高度重视科技伦理与数据安全，建立健全风险防控体系与应急响应机制，确保技术应用合规、透明、安全，促进实现价值创造与风险防控的稳健平衡。

## 治理

### 治理架构

公司于 2006 年成立信息管理委员会，履行信息科技治理职责。信息管理委员会为公司经营管理层领导下的信息化建设管理的审议机构，负责统一规划信息化建设工作，确定信息化发展战略，管理信息科技风险，对公司在信息技术领域的重大投资项目进行决策、审批、监督等。

为强化数字化转型的整体统筹和敏捷协同，全面提升数字化水平，加强数据能力、科技能力建设以及相关风险防范，公司根据《中国银保监会办公厅关于银行业保险业数字化转型的指导意见》相关要求，于 2024 年 4 月，将原“数据治理管理委员会”和“信息管理委员会”合并成立数字化战略转型委员会。委员会下设金融科技建设小组，专项统筹推进公司金融科技建设、信息安全管理等事项。

### 厦门银行信息科技治理组织架构

**董事会** 履行信息科技管理职责，包括审查批准信息科技战略、审议信息科技风险、信息科技审计等事项。

**数字化战略转型委员会** 研究审议数据治理及应用、信息技术重大事项；对数字化转型涉及的业务经营、运营管理、风险防范等事项进行规划管理和协调推进，全面统筹数字化转型工作。

2025 年，公司调整委员会委员，由党委书记、董事长担任主任委员，总行行长和分管信息技术部副行长担任副主任委员，总行其他副行长及行长助理担任委员，内设小组及秘书单位保持不变。

**总行相关部门** 信息技术部承担信息科技具体工作落地职责；风险管理部负责信息科技风险管理；审计部负责信息科技风险审计。

### 制度建设

公司持续完善《厦门银行信息化提案管理办法》《厦门银行信息化项目管理办法》《厦门银行股份有限公司科技投入评价工作方案》《厦门银行股份有限公司科技派驻管理办法》等主要管理办法，强化流程管理和过程改进，积极推进核心技术自主可控，加强自主研发能力建设，促进项目整体效率与交付质量的提升。

### 报告与监督机制

公司高度重视信息科技治理。2025 年，董事会召开多次会议，审议并通过信息科技风险管理报告、信息科技审计报告、业务连续性管理报告及业务连续性年度审计报告等，充分履行《商业银行信息科技监管指引》所规定的职责。数字化战略转型委员会共召开 10 次会议，审议 32 个议题，涉及信息科技发展规划、数据治理及应用规划、重大提案报告、信息安全专项报告、信息科技风险管理报告等内容。数字化战略转型委员会原则上每年至少举办 4 次会议。

基于对数字化战略转型委员会治理机制现状的全面检视，公司制定了委员会对数字化转型的推动机制，包含制定年度数字化转型工作目标及方案、督导数字化任务实施落地、评估年度数字化转型工作成效，并将年度数字化转型工作纳入相关单位年终绩效考核，确保各业务条线协同推进转型工作。2025 年 12 月，各条线业务经营管理数字化任务及数据应用任务的成效与评估结果共 18 项，已提交数字化战略转型委员会审议。

金融科技创新包括业务创新和技术创新。业务创新依据产品创新管理办法向业务创新和产品管理委员会报告；技术创新依据《厦门银行研究开发费用加计扣除管理办法（试行）》《厦门银行研究开发费用加计扣除操作手册（试行）》等相关规定执行。在项目立项审批时，明确是否有业务创新或技术创新；项目执行中，按照研究开发费用加计扣除管理办法执行；项目完成后，参与外部评奖、申请企业研发项目专家鉴定及相关税费减免，并对相关获奖项目和人员进行奖励。

### 专业技能与能力建设

为强化信息科技治理，有效发挥数字科技对业务发展的驱动作用，公司持续完善科技派驻机制，深化金融科技“业务合作伙伴”定位。2025 年，公司进一步优化职责体系，将业务分析师由派驻制调整为常驻制，将涉及公司业务、零售业务和金融市场业务信息系统开发的业务需求分析、需求实现跟踪监督相关人员，从信息技术部换转至对应业务管理部门。同时，公司面向管理岗位员工、业务分析师、开发人员等关键岗位开展专项培训，全年共有 656 人次通过培训评价，覆盖公司员工和供应商员工，有效提升了人员任职能力、工作精准度和执行效率。此外，公司持续加大科技人才招聘力度，壮大自主研发队伍，提升核心技术自主研发和可控能力。

## 战略

### 风险和机遇

随着金融科技创新的深入推进和应用范围的不断扩大，公司有效推动了金融产品和服务的创新，显著提升了金融服务效率，为新质生产力的发展注入了强劲动力。同时，通过人工智能等前沿技术的运用，公司在实现运营成本节降的同时，进一步降低了资源消耗。另一方面，信息科技的广泛应用使得相关领域的风险也在增加，例如网络安全风险、系统故障与中断风险、数据安全与隐私风险、技术外包风险等，相关风险事件的发生可能会导致公司业务连续性受损，造成经济损失的同时，带来法律和声誉风险。对此，公司高度重视研发投入力度，逐步深化金融科技对业务和运营的赋能，积极研究因引入人工智能带来的安全风险并采取管控措施，探索人工智能的安全应用，开展网络安全智能分析、智能安全威胁建模等工作，有效提升安全防护能效。

### 策略和执行

早在 2018 年，公司就将数字化转型目标定位为“全行业务转型的助推器”。经过数年的创新实践，数字化转型取得了积极成效。在 2024-2026 年信息科技发展规划及数据治理与应用规划中，公司将数字化建设目标定位为“融合创造”，推动数字化经营在服务实体经济、满足居民金融需求以及增强风险管理能力等方面发挥更显著的作用。

2025 年，公司数字化战略转型委员会明确以提升科技自主掌控能力为核心目标，逐步提高新产品研发效率和创新水平，持续优化信息科技成本管控。公司将数字化转型战略任务纳入全行战略管控体系，为数字化转型工作有序推进提供坚实的机制保障。信息技术部作为委员会秘书单位，负责组织委员会会议，跟踪和报告相关职能部门关于委员会会议要求的落实情况，加强战略任务过程管控，有效推动各项战略任务落地。

### 厦门银行 2025 年数字化建设目标推进进展

#### 零售金融条线

成功上线“厦 e 站”小程序，初步构建“金融 + 生活”生态，通过数字化赋能客户经营。

信贷工厂 3.0 结合无纸化改造，实现零售贷款全流程线上办理，“线上受托支付”减少线下人工工作量 80%，“零售贷款重组功能”线上支持率达 98%，一线处理效率翻倍。

全年上线代销商业养老金、妈祖大爱卡等新产品，拓展近万特色客群。

数据驱动营销成效显著，E 秒贷高潜客户申请率提升 3.6 个百分点，信用卡第三方支付绑定率达 67.8%。

#### 公司金融条线

上线电子信用证系统、成功接入厦门市数字化房票系统，实现对公中收及存款业务目标。

企业网银与信贷工厂 2.0 流程深度优化，驱动业务量显著增长，全年进件量达 2024 年的 3.8 倍。

重构新一代企业网银，基于“fPaaS”平台实现“千企千面”服务。

物联网供应链金融、大数据惠农贷、绿色金融管理系统等项目顺利投产，有效拓宽了业务和服务边界。

#### 金融市场条线

黄金程序化交易、本市业务投前风险试算、头寸管理 7\*24 小时服务、异常交易监测强化等 4 项年度数字化转型任务全部高质量上线，提升了交易自动化、风控前置化和运营连续性能力。

#### 风险管理

建设“风险智能引擎”一体化平台、“模型实验室”基础技术平台、“模型自助监测平台”等多个高效、稳定的风控平台，整合内外部数据资源，利用先进的数据挖掘和模型算法，对风险进行实时监控和预警。加强与业务系统的对接和整合，确保风控信息与业务信息的实时同步和共享。

打造服务中小微企业的数字化和智能化金融工具“智能辅助风控体系”。依托税务、征信、工商等多维异构数据，构建动态风控体系，助力识别企业真实经营能力，实现对公中小微策略引擎升级。积极运用金融科技手段，着力优化对公客户评级模型与授信管理流程。

#### 运营管理

厅堂智能化项目整合 70% 业务流程，使客户临柜业务效率提升 2-3 倍，并实现全辖网点 100% 智能化覆盖。

完成 ITP 与综合前端一体化升级，推进反电诈智能一体化、营运操作风险监测、尽职调查一体化等重点项目。

在财务核算优化、风险模型部署（如消费信贷评分卡）、监管报送（如 EAST、一表通）等领域持续提供稳定支撑。

“数字员工”（RPA+AI）应用累计节省人力超 2,570 人月，自动化处理文件超 748 万份。

#### 深化数据治理和数据应用

完成 194 个提案超 2,880 项基础数据标准制定与 100% 落标。发布存量监管报表的 2,612 个数据认责关系。通过跨系统校验发现并推动整改 160 个数据质量问题，数据全生命周期管理能力持续加强。

分行手工报表自动化成效显著，10 家分行完成 304 张报表自动化，预计释放一线工作量 2.9 人 / 年。各业务条线数据应用计划有效落地，支撑精准营销与风险管控。

## 财务影响

2025 年，公司在信息技术领域的投入资金为 3.32 亿元，占全行总投入的 3.66%，包含 IT 费用投入、软硬件资本性支出、科技人员薪酬等投入。报告年度内，公司因信息技术创新与应用约节省人力 2,570 人月，带来人力成本和资源耗用成本的显著节降。未来，公司将紧密围绕业务经营与高质量发展目标，保持信息科技投入的战略连续性。预计短中期内，科技投入占公司总投入的比例将稳定在 3% 至 5% 之间，以确保技术迭代与业务需求同频共振。公司金融科技创新的价值释放遵循“先厚积、后薄发”的客观规律，当前阶段聚焦于夯实基础架构与场景验证；随着技术成熟度提升及规模化应用的推进，金融科技在降本增效、风险防控及绿色运营等方面的长期综合价值将逐步凸显。

2025 年，公司完成了 2024 年度创造性运用科学技术新知识所发生的研发费用税前加计扣除申报工作，成功申报五个研发项目。申报的允许扣除研发费用为 2,824 万元，预计可为公司节省税款 706 万元。

## 影响、风险和机遇管理

公司建立数字化战略转型委员会领导下的信息科技风险管理三道防线，第一道防线由信息科技部门负责，第二道防线由风险管理部门负责，第三道防线由审计部负责。公司信息科技风险管理范围涵盖全辖各分行及总行业务部门，覆盖信息科技外包、信息安全、信息科技运行、项目开发建设、业务连续性等各个信息风险管控领域。

公司制定信息科技风险管理策略及信息科技风险评估制度。信息科技风险评估包括常规和专项风险评估。常规风险评估涵盖季度评估、年度评估等；专项风险评估根据外部环境及内部实际情况，针对特定领域、项目或事件等实施评估。风险评估小组跟踪专项风险评估中发现的问题及整改措施，并定期向数字化战略转型委员会报告。针对信息科技类操作风险事件，公司严格按照操作风险事件处置流程开展管理。若事件涉及问责情形，由问责管理委员会按照规定程序进行问责处理。

对于信息安全风险，公司已建设基础安全设施，持续优化安全威胁模型，强化数据安全专项技术防护，制定应急预案并定期开展演练，全面保障信息系统安全稳定运行与客户信息安全。

## 指标与目标

### 指标

●●● 2025 年目标

✓ 2025 年进展

研发创新投入金额占信息科技投入金额的比例	不低于上一年度	研发创新投入金额占信息科技投入金额的比例较上一年度增加 0.83 个百分点至 28.99%
研发人员比例	不低于 5%	研发人员比例为 5.3%

指标名称	单位	2023	2024	2025
研发创新投入金额	万元	12,563.04	9,066.67	9,646.34
研发创新投入金额占主营业务收入比例	%	2.24	1.58	1.65
研发人员数量	人	199	193	197
研发人员比例	%	5.3	5.2	5.3
报告期内软件著作权数量	件	3	0	2
对公网上银行客户数	户	28,106	31,010	35,220
企业手机银行客户数	户	19,847	21,852	25,388

## 金融科技创新与发展

2025 年, 公司扎实推进重点信息化项目建设, 完成 ITP 和综合前端一体化升级、厦门银行住房公积金系统建设、绿色金融业务管理系统建设、个人手机银行支持鸿蒙应用建设等 4 个重大项目投产上线。此外, 反电诈智能一体化、营运操作风险监测及检查流程再造、慧发薪系统建设、企业现金管理跨行财资业务等 4 个重大项目仍在建设中。

### 2025 已投产的重点信息化项目

#### ITP 和综合前端一体化升级

基于现有综合前端系统与 ITP 系统的双重业务基础, 优先实施 ITP 系统已验证的场景化服务迁移到一体化平台, 确保业务平稳过渡。

通过构建标准化业务组件库和实施场景化流程再造, 有效降低柜员学习成本与操作复杂度, 提升业务处理效率与服务质量, 为后续柜面业务全面场景化升级奠定基础。

#### 厦门银行住房公积金系统建设

建设层次划分清晰、系统运行可配置、扩展性强、稳定可靠、高可用的总行级住房公积金系统。以总对总方式与住房和城乡建设部对接, 实现住房公积金专户资金结算功能, 同时具备与福建地区公积金中心对接的基础条件, 支持公积金缴存、支取、贷款、还款等各项公积金专户收付款业务的开展, 满足福建地区后续获得金融业务承办资格的分行快速与当地公积金中心对接的需求。

### 2025 正在建设中的重点信息化项目

#### 反电诈智能一体化项目建设

基于法律法规、监管要求及公司情况, 构建智能化反电诈体系, 完善“资金链”治理流程, 提升电诈风险防控水平, 实现“严厉打击涉诈账户、保护本行客户资金、风险防控不影响正常客户”三大目标。2025 年已完成立项, 处于启动阶段。

#### 营运操作风险监测及检查流程再造项目

完善营运风险监测模型和全流程管理, 提升监测及处置的覆盖面、实时性和准确性; 搭建营运风险管理平台, 提升营运风险管理流程的系统化、智能化水平。2025 年已完成项目立项, 计划于 2026 年分阶段投产。

#### 绿色金融业务管理系统建设

实现绿色资产智能识别、环境效益测算、碳排放核算及监管报表统计等功能, 与行内业务类系统及管理分析系统协同, 共同完成对绿色金融业务的管理工作, 有效提升业务处理效率, 降低操作风险, 全面强化风控能力。

#### 个人手机银行支持鸿蒙应用建设

推动公司个人手机银行构建鸿蒙应用, 支持现有个人手机银行业务。

#### 慧发薪系统建设项目

通过技术整合资源, 面向代发工资企业, 上线与代发工资紧密相关的人事、算薪报税和费控等多类服务场景, 将薪酬服务平台与银行代发工资业务深度绑定, 为企业提供全方位人资数字服务。2025 年已完成项目立项, 2026 年 1 月完成一阶段投产。

#### 企业现金管理跨行财资业务项目

现金管理银企直联业务可支持企业行内账户查询、支付、代发等传统基础功能。为进一步提升渠道对客户服务能力, 公司升级现有企业现金管理系统, 增加跨行财资管理相关服务功能, 逐步实现从以产品为中心到以客户为中心的经营模式转变。2025 年已完成项目立项。

案例 上线“厦 e 站”小程序，构建“金融 + 生活”新范式

“厦 e 站”根据客群类型进行整合优化，搭建代发、财富、信用卡、台胞、贷款五大专区，打造零售客户享受银行权益的统一入口和客户活跃经营的第一站。该平台汇聚现有零售营销活动和客群权益，搭载丰富的商户优惠和购券服务，实现客群权益聚合与商户联动场景的全新突破，并配套各类促活主题活动，紧密贴合实际业务场景，有效培育客户用卡习惯，提升客户活跃度和资金结算量。“厦 e 站”于 7 月正式对外运营，截至 2025 年 12 月末，累计访问量突破 36 万户，平台交易金额稳步提升，并有效带动了二类账户的快速增长，有效实现了数字化赋能客户经营。

案例 持续建设新一代企业网银，提供一站式综合金融服务

新一代企业网银坚持以用户体验为核心，优化升级页面风格、交互设计和业务流程，实现界面设计和功能布局的革新。平台整合企业手机银行、现金管理等场景，推出信用证转让、票据池、大额存单转让、批量代扣等产品和服务，覆盖对公金融全流程，实现票据、国际结算、存款业务多点突破。通过多渠道重构，完成 PC 端、移动端及企业现金管理门户的后端统一，实现管理同步、数据互通与流程互审。依托大数据新增智能财务分析功能，为企业提供个性化财务分析报告和未来收支规划预测，辅助企业科学精准决策。新一代企业网银借助“fPaaS”技术平台、运营中台及交易中台，实现全渠道接入管理、全流程功能编排和全方位的服务运营，可为企业提供“千企千面”的定制化服务。

案例 建设程序化交易系统，提升量化交易能力

公司通过优化程序化交易系统风险限额管控口径和异常交易监测规则、增加监测覆盖品种等方式进一步强化风控，提升程序化交易事前风险管控能力，监测规则有效性提升 50%，可节省人工操作约 120 小时 / 年。

2025 年，公司新增黄金程序化交易系统，基于行情数据与跨市场数据，运用数据挖掘算法，研发套利及趋势类策略，进一步丰富量化交易策略的业务品种，助力提升量化投资组合的整体盈利能力。自主研发的黄金程序化交易系统已成功接入上海黄金交易所，实现高效的黄金程序化交易。

案例 落地厅堂运营智能化，优化网点服务流程

公司积极推进厅堂运营智能化建设，运用金融科技引入智能流程和智能设备，优化网点服务、提升客户体验，打通物理渠道和数字渠道，实现网点服务“降柜增智”。项目通过场景化、流程化服务改造，业务流程整合率达 70%，客户业务办理效率提升 2-3 倍，全辖网点实现 100% 智能化覆盖。

同时，公司依托远程视频等方式建设空中柜台，上线台胞证件更新、借记卡激活等业务场景，将传统银行柜面业务延伸至空中柜台，兼具线下服务的温度与线上渠道的便捷，可有效解决客户临柜不便等问题，持续提升零售客户及台商群体的服务体验。

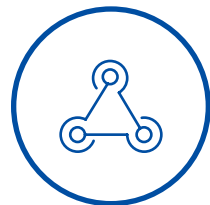


## 科技伦理

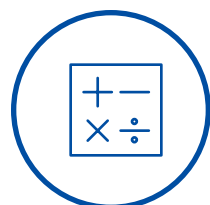
在数字化转型过程中，公司高度重视科技伦理的遵循与实践，规定所有研发活动必须符合法律法规，保护用户隐私和数据安全，使大数据、人工智能、区块链等前沿技术的应用符合公平、透明、数据安全、隐私保护等核心伦理原则，并通过定期审查和培训落实这些原则。公司《数据生命周期安全管理实施细则》对数据采集、数据使用、过程数据访问、数据展示、数据导出、数据加工、数据删除等环节，明确了安全管理要求及技术管控措施。公司每年定期组织数据安全风险评估，检视数据采集、使用、共享等活动的合法合规性，发现并防控数据安全风险。公司关于科技伦理的更多管理与实践，请参见本报告“消费者权益保护”“金融科技创新成果”“数据安全”等部分。2025 年，公司未发生科技伦理方面的违规行为和相关处罚。



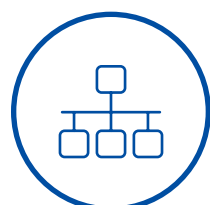
采集和处理客户数据前，以清晰、显著的方式向客户真实、准确、完整地告知数据采集和处理的目的、方式、范围及期限，基于客户的个人同意开展相关工作，严格保障客户的知情权和自主选择权。



采集数据时，遵循数据最小必要、不应超范围采集的原则，并在系统层面设定角色及权限，确保采集信息的方式对客户权益影响最小。信息提案建设过程中，公司在需求分析环节对数据采集必要性进行审核分析，并依据要求执行落地。



在运用智能算法时，遵守公平、公正、透明的原则，帮助相关方作出更好、更明智的选择；不运用算法优势减少、限制各方选择机会，不误导客户作出可能损害自身利益的选择。



依法合规推动数据资源安全共享，不设置不合理的限制，不阻碍其他市场主体公平获取数据；采取有效措施确保数据接收方按照约定目的、范围、处理方式处理个人信息和重要数据，避免出现不当使用数据的情况。



建立健全数据清理机制，对已实现处理目的或达到存储期限的个人信息，进行及时、妥善销毁或匿名化处理，并确保数据无法通过直接或间接的方式被非法识别或获取。

## 数据安全

公司严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全管理条例》《银行保险机构数据安全管理办法》《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》等相关法律法规要求，依法合规开展数据安全管理工作。

公司持续建立健全数据安全管理体系，制定《厦门银行网络安全策略》《厦门银行股份有限公司数据分类分级实施细则》《厦门银行股份有限公司数据脱敏技术规范》《厦门银行股份有限公司共享数据管理办法》《厦门银行外部数据管理办法》等制度，并于 2025 年修订《厦门银行股份有限公司数据安全管理办法》《厦门银行股份有限公司数据生命周期安全管理实施细则》《厦门银行股份有限公司内部 IT 服务突发事件管理办法》，明确数据安全组织架构图，以及数据全生命周期安全，第三方合作机构安全管理、人员及培训，外部数据引入、共享数据管理等要求，根据分类分级结果落地数据安全防护措施；规范数据处理活动，对数据应用场景进行管理与控制，保障数据安全；优化 IT 事件处理流程与级别定义，进一步明确数据安全事件等级确认的原则与标准，提升制度在突发事件处置中的指导性和可操作性。

公司建立覆盖党委和董事会、高管层及执行层的数据安全管理组织架构，明确各层级职责与工作机制，并切实落实资源保障。党委和董事会对数据安全工作负主体责任，公司法定代表人（即党委书记、董事长）为数据安全第一责任人，分管数据安全归口管理部门的高级管理人员为直接责任人，总、分、支各层级负责人承担相应责任。数字化战略转型管理委员会作为数据安全专业、集体议事组织，为高管层决策提供参考意见。2025 年，数字化战略转型委员会 3 次会议涉及数据安全，覆盖信息安全工作 2024 年度总结及 2025 年度计划、软件正版化现状及 2025 年实施计划、重要业务重要信息系统识别与认定报告等 3 个议题。

公司在 2024—2026 年信息技术规划中，将“不断完善数据安全管理工作，加强数据安全保护能力”作为数据安全目标，并将数据安全执行情况纳入各部室和分行的考核中。公司将数据安全纳入内部检查和审计范围，按照年度检查和审计计划，以专项或结合其他项目的形式开展工作。公司制定《厦门银行股份有限公司整改管理办法》《厦门银行股份有限公司数据治理管理总纲（2024 年 5 月修订）》《厦门银行股份有限公司问责管理办法》等制度文件，明确整改工作要求及相应问责机制；通过建立问题整改台账，定期跟踪整改进度，确保问题整改到位。对于数据安全工作中存在违规失职行为的，按照公司问责管理办法及员工违规行为处理办法相关规定，对相关责任单位、责任人进行问责处理。2025 年，公司未发生重大网络安全和数据安全事件。

### 关键信息系统和硬件备份

公司全面完成基础架构高可靠、应用系统高可用、基础设施高保障建设，持续提升基础架构支撑效能、应急保障能力及自主能力。公司在厦门（翔安主数据中心、集美同城灾备数据中心）与福州（异地灾备数据中心）布局“两地三中心”架构，并基于应用系统分级分类管理要求，对关键应用系统搭建同城双活架构；数据中心内服务器、存储、网络、安全等硬件设备均采用冗余配置，数据库、

中间件、应用系统等核心组件实现集群化部署，全方位保障业务连续稳定运行。同时，在不影响生产业务的前提下，由集美数据中心承接部分数据查询分析及备份工作，有效分流翔安数据中心负载，提升整体资源利用效率。

公司加速关键基础设施的国产化技术研究与应用，报告期内进一步提高关键基础设施国产化建设水平，完成国产计算资源、国产备份系统、全年新增应用系统等全栈国产化。通过先进国产技术应用，公司有计划地实现了高能耗设备下线和自主能力提升、关键设备 100% 可用，全周期未发生计划外停服事件，保障了公司信息系统运行安全、稳定、高效。

### 数据安全事前防护

公司建设安全态势感知平台、DDoS（分布式拒绝服务攻击）防护、入侵防御系统、Web 应用防火墙、全流量安全分析系统、终端安全管理软件、终端安全检测与响应、数据防泄露等基础安全设施，可实现及时发现并预警网络与数据安全威胁；持续优化安全威胁模型，完善网络攻击安全防范及处置机制，健全信息安全运营体系，保障网络安全，确保在发生安全相关事件时能够及时对恶意行为实施阻断。

公司进一步强化数据安全专项技术防护能力。通过部署邮件防泄露系统，加强对邮件外发渠道敏感数据的管控；优化终端敏感数据检测工具识别能力，支撑全公司范围的终端数据安全检查与清理工作。

公司制定数据安全监测方案，建立覆盖规则制定、监测、告警、分析与处置的常态化工作流程，初步构建覆盖“数据库审计、应用 API 流转监测”的监测体系，形成针对数据安全威胁的监测预警和处置能力。此外，公司开展数据安全风险监测，在第二道防线建立包含数据安全风险在内的信息科技风险监测指标。

### 数据安全应急管理

根据外部监管要求，公司持续健全信息安全事件应急响应机制，修订并发布《厦门银行股份有限公司内部 IT 服务突发事件管理办法》及各类信息安全预案，推动信息安全应急处置工作制度化、规范化运行。

公司制定数据泄露应急专项预案，遵循“分级处置、协同合作、快速响应、加强防范”原则，构建包含事件分级、响应流程、保障措施等在内的完整应急体系，保障业务连续运行并最大程度降低安全事件影响。公司定期组织应急演练，2025 年成功开展勒索事件专项演练，切实增强应急实战能力，并推动响应机制优化。

### 信息安全培训

公司积极开展各项信息安全培训，组织“信息安全意识宣导”“数据安全管理办法修订宣导”等培训和考试；内部组织“防钓鱼攻击培训”“安全需求分析”“安全技能培训”等培训，外部参与“金融机构网络安全履职能力建设实务培训班”“数据安全与监管数据典型处罚案例穿透剖析与合规要点解析”等培训，推进相关人员在网络、信息和数据安全方面的学习提升。

此外，公司配合中国人民银行厦门分行开展“金融科技大宣传工作”“全国科技活动周”“2025 年国家网络安全宣传周活动”等宣传活动，构筑多渠道交织、多形式并进的宣传网络。其中，在中国人民银行厦门分行主办、公司承办的 2025 年国家网络安全宣传周福建省“金融日”活动中，公司通过发放金融网络安全宣传手册、开展现场互动问答、面对面科普讲解等形式，向公众普及网络安全法律法规，广泛传播金融网络安全知识与实用技能。

### 第三方数据安全治理

公司在日常管理及信息提案建设过程中，建立覆盖数据全生命周期的安全管控措施。数据对外共享前开展数据安全影响评估工作，对共享数据需求、数据内容、权益、合约、安全管控措施及技术措施等进行数据安全风险评估，涉及部门基于要求执行评估，依法合规共享数据。

在第三方业务开展前，公司会开展数据安全评估，综合判断相关风险，并通过合同协议明确双方数据安全责任及数据安全相关要求，确保在业务推进过程中持续落实数据安全要求。在合作期间，公司定期开展第三方安全管控监督评估，评估内容包括安全管理、系统安全保障、人员安全、数据删除与销毁、安全风险或事件等方面，及时整改评估中发现的问题，降低第三方合作数据安全风险。

参与公司信息化项目开发的外部人员包括外包厂商和业务合作伙伴等，这些外部人员在参与信息化项目开发前，需签署保密协议，接受信息安全相关培训，并在项目开发过程中严格遵循《厦门银行股份有限公司数据安全管理办法》等规章制度。公司从生产环境中提取数据用于开发测试场景时，数据均经脱敏处理后使用。同时，开发测试环境中的数据传输至其他网络环境前需经审批授权。

# ESG 绩效

## 经济与公司治理绩效

### 经济绩效

指标名称	单位	2023	2024	2025
总资产	千元	390,663,859	407,794,724	453,098,733
营业收入	千元	5,602,714	5,759,163	5,859,815
股东权益	千元	30,514,043	32,369,089	34,286,671
净利润	千元	2,752,400	2,705,877	2,751,676
利润总额	千元	2,641,765	2,735,342	2,769,633
纳税总额	千元	819,703	692,751	773,857
资本充足率	%	15.40	15.30	13.62
不良贷款率	%	0.76	0.74	0.77
拨备覆盖率	%	412.89	391.95	312.71

### 公司治理<sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
董事数量	人	13	13	12
执行董事数量	人	2	2	2
非执行董事数量	人	11	11	10
独立董事数量	人	5	5	5
独立董事占比	%	38.5	38.5	41.7
女性董事数量 <sup>注1</sup>	人	2	3	1
男性董事数量	人	11	10	11
董事会会议平均出席率	%	100	100	100
组织董事会成员参加培训场次 <sup>注2</sup>	次	17	29	23

注 1：数据统计范围为厦门银行总行及其分支机构，女性董事数量和男性董事数量均为报告期末数据。

注 2：董事会成员参加培训指报告期内由监管机构及公司组织举办的各类线上线下培训、资料学习等培训活动。

## 反腐败与商业道德<sup>注 1</sup>

指标名称	单位	2024	2025
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数	人	13	12
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数	人	738	746
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的普通员工总数	人	3,147	3,139
接受反商业贿赂及反贪污培训的普通员工百分比	%	100	100
由于供应商发生腐败事件，而与其终止合同或未续订的事件数量	件	0	0

注 1：接受反商业贿赂及反贪污培训的董事相关数据统计范围为厦门银行总行及其分支机构，其他数据统计范围为厦门银行总行及其分支机构、子公司海西金租。

## 反洗钱<sup>注 1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
反洗钱宣传活动次数	次	280	96	441
反洗钱宣传受众人数	人	49,520	37,658	68,491

注 1：2025 年，新修订的《中华人民共和国反洗钱法》正式施行，公司严格落实监管要求，持续强化反洗钱宣传工作，积极参与中国人民银行组织的宣传月、在线答题等系列主题活动，反洗钱宣传活动次数和受众人数增加。

## 环境绩效

### 支持绿色金融

#### 绿色贷款<sup>注 1</sup>

指标名称	单位	2024	2025
绿色贷款余额	万元	1,220,895.88	2,057,824.10
各项贷款余额	万元	18,843,717.67	22,124,976.32
绿色贷款占比	%	6.48	9.30
绿色贷款增速	%	/	68.55
绿色信贷客户同比增长量	%	/	39.28
节能降碳产业	万元	116,677.00	228,225.01
节能降碳产业占比	%	9.56	11.09
环境保护产业	万元	65,621.59	61,232.37
环境保护产业占比	%	5.37	2.98
资源循环利用产业	万元	195,106.26	285,188.34
资源循环利用产业占比	%	15.98	13.86
能源绿色低碳转型	万元	107,269.16	109,299.51
能源绿色低碳转型占比	%	8.79	5.31
生态保护修复和利用	万元	58,121.29	79,553.89

指标名称	单位	2024	2025
生态保护修复和利用占比	%	4.76	3.87
基础设施绿色升级	万元	570,128.21	1,113,280.17
基础设施绿色升级占比	%	46.70	54.10
绿色服务	万元	16,170.00	4,546.00
绿色服务占比	%	1.32	0.22
绿色贸易	万元	48,804.21	119,795.08
绿色贸易占比	%	4.00	5.82
绿色消费	万元	42,998.17	56,703.73
绿色消费占比	%	3.52	2.76

注 1: 数据范围统计为厦门银行总行及其分支机构, 使用中国人民银行口径; 2025 年中国人民银行更新绿色贷款相关指标的口径, 公司依据新口径统计 2024 年和 2025 年数据。

### 绿色贷款余额折合年减排情况 (法人口径) <sup>注 1</sup>

指标名称	单位	2024	2025
可测算环境效益的绿色贷款笔数	笔	82	126
可测算环境效益的绿色贷款余额	万元	26,176	30,359
折合减排标准煤	吨	31,774.88	38,272.24
折合减排二氧化碳当量	吨	70,222.74	89,470.06
折合减排二氧化硫	吨	295.63	398.51

指标名称	单位	2024	2025
折合减排氮氧化物	吨	160.48	209.59
折合减排细颗粒物	吨	-	3,130.47
折合节水	吨	9,899.44	12,524.28

注 1: 数据统计范围为厦门银行总行及其分支机构, 参考《绿色信贷项目节能减排量测算指引》。

### 绿色债券投资及发行

指标名称	单位	2023	2024	2025
持有绿色债券余额 <sup>注 1</sup>	万元	119,000	106,000	157,400
可测算环境效益的绿色债券投资余额	万元	12,000	7,000	5,000
持有绿色债券余额折合减排二氧化碳当量	吨	12,508.11	4,726.23	32,515.52
绿色债券发行	万元	100,000	150,000	300,000

注 1: 数据统计范围为厦门银行总行及其分支机构, 持有绿色债券余额包含资金营运中心和理财中心持有的绿色债券。

### 绿色租赁<sup>注 1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
绿色租赁业务余额	万元	79,157.17	169,567.73	416,819.34
绿色租赁项目数量	个	44	91	180

注 1: 数据统计范围为厦门银行子公司海西金租。

## 绿色运营

### 温室气体排放<sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
直接（范围 1）温室气体排放 <sup>注2</sup>	吨二氧化碳当量	1,508.09	1,310.09	653.25
间接（范围 2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	11,053.15	10,365.26	10,540.29
温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）	吨二氧化碳当量	12,561.24	11,675.35	11,193.54
其他间接（范围 3）温室气体排放	吨二氧化碳当量	-	396,270.84	473,960.33 <sup>注3</sup>
单位能耗温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）	吨二氧化碳当量 / 吨标准煤	5.00	4.72	4.48
直接温室气体抵消量（范围 1）	吨二氧化碳当量	1,508.09	1,310.09	653.25
间接温室气体抵消量（范围 2）	吨二氧化碳当量	11,053.15	10,365.26	10,540.29
温室气体抵消量（范围 1 和范围 2）	吨二氧化碳当量	12,561.24	11,675.35	11,193.54
购买或自有的碳抵消项目产生的碳减排量	吨	12,561.24	11,675.35	11,193.54

注 1：温室气体排放数据测算依据为 ISO 14064-1:2018《温室气体 第一部分：在组织层面上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范和指南》、ISO 14064-3:2019《温室气体 第三部分：温室气体陈述核查与审定的规范及指南》、《金融机构碳核算技术指南（试行）》、GB/T 32150-2015《工业企业温室气体排放核算和报告通则》、《温室气体自愿减排项目审定与核证指南》（发改气候〔2012〕2862 号）、《企业温室气体排放报告核查指南（试行）》（环办气候函〔2021〕130 号）。2025 年范围 1、2、3 温室气体排放数据均经过第三方机构核查，2024 年范围 1、2 温室气体排放数据和范围 3 类别 1、5、7 温室气体排放数据均经过第三方机构核查。

温室气体排放源：直接（范围 1）温室气体排放来自食堂炉灶天然气和发电机柴油固定燃烧排放、公务用车汽油移动燃烧排放、逸散排放（生活污水、灭火器、冷媒）；间接（范围 2）温室气体排放来自经营办公活动的电力消耗；范围 3 类别 1 来自自来水输送产生的排放，类别 5 运营产生的废弃物来自固体和液体废物处置产生的排放、市政污水处理产生的排放，类别 7 来自员工通勤产生的排放，类别 15 来自投资产生的排放。

温室气体测算范围：厦门银行总行及其分支机构、子公司海西金租。

温室气体测算类型：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫及三氟化氮。

注 2：公司 2025 年范围 1 温室气体排放数据下降的主要原因为：新能源车辆使用数量增加，公务用车燃油消耗下降；2024 年完成到期灭火器更换后，2025 年灭火器报废及使用量减少；2025 年空调、冰箱等报废量下降。

注 3：公司 2025 年范围 3 温室气体排放包括类别 1（外购商品和服务—用水）、类别 5（运营产生的废弃物）、类别 7（员工通勤）、类别 15（投资）。其中，投融资碳排放测算覆盖企业及项目数量由 2024 年的 21 个增至 2025 年的 60 个，投融资碳排放量相应上升主要系测算范围扩大、覆盖主体增多所致。

### 厦门银行经营活动产生的温室气体排放 (法人口径) <sup>注1</sup>

指标名称	单位	2024	2025
直接温室气体排放 (范围 1) <sup>注2</sup>	吨二氧化碳当量	1,288.71	605.83
间接温室气体排放 (范围 2) <sup>注3</sup>	吨二氧化碳当量	10,193.48	10,353.97

注 1: 经营活动产生的直接和间接温室气体排放统计对象范围为厦门银行法人口径, 包含厦门银行总行及其分支机构。

注 2: 直接温室气体排放 (范围 1) 为厦门银行法人口径的食堂天然气和发电机固定燃烧排放、公务车汽油移动燃烧排放, 以及逸散排放 (生活污水、灭火器、冷媒)。

注 3: 间接温室气体排放 (范围 2) 为厦门银行法人口径的经营办公活动的电力消耗。

### 资源消耗 (合并口径) <sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
天然气消耗总量	立方米	6,217.50	2,108.00	2,307.00
自有车辆汽油用量	升	102,099.19	91,419.70	75,828.13
自有车辆柴油用量	升	0	0	0
其他柴油用量 (如锅炉、柴油发电机等)	升	300	274	96
自有交通运输工具消耗燃油	升	102,099.19	91,419.703	75,828.13
人均自有交通运输工具消耗燃油	升 / 人	26.36	23.53	19.52
营业办公消耗电力	万千瓦时	1,949.97	1,931.65	1,964.27

指标名称	单位	2023	2024	2025
人均营业办公消耗电力	万千瓦时 / 人	0.50	0.50	0.51
外购蒸汽总量	吉焦	0	0	0
耗煤总量	吨	0	0	0
营业办公消耗水	吨	74,909.00	74,774.16	72,779.00
人均营业办公消耗水	吨 / 人	19.34	19.25	18.73
营业办公消耗纸 <sup>注2</sup>	吨	51.03	50.30	51.35
人均营业办公消耗纸	吨 / 人	0.01	0.01	0.01

注 1: 2023 年—2025 年数据统计范围为合并口径, 包含厦门银行总行及其分支机构、子公司海西金租, 为碳核算审核机构审核后数据。各项人均消耗资料数据基于员工人数 2023 年 3,873 人, 2024 年 3,885 人, 2025 年 3,885 人计算。

注 2: 营业办公消耗纸张 = 全年消耗纸张张数 \* 5g (依据 1 张 A4 纸重量为 5 克估算)。

### 资源消耗 (法人口径) <sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
天然气消耗总量	立方米	6,217.50	2,108.00	2,307.00
自有车辆汽油用量	升	99,149.19	88,800.64	72,899.39
自有车辆柴油用量	升	0.00	0.00	0

指标名称	单位	2023	2024	2025
其他柴油用量 (如锅炉、柴油发电机等)	升	300.00	274.00	96
自有交通运输工具消耗燃油	升	99,149.19	88,800.64	72,899.39
人均自有交通运输工具消耗燃油	升 / 人	26.22	23.46	19.36
营业办公消耗电力	万千瓦时	1,916.91	1,899.64	1,929.55
人均营业办公消耗电力	万千瓦时 / 人	0.51	0.50	0.51
营业办公消耗水	吨	73,466.24	74,085.00	71,762.00
人均营业办公消耗水	吨 / 人	19.43	19.57	19.06
营业办公消耗纸 <sup>注2</sup>	吨	51.03	48.84	49.95
人均营业办公消耗纸	吨 / 人	0.01	0.01	0.01

注 1: 2023 年—2025 年数据统计范围为厦门银行法人口径情况, 包含厦门银行总行及其分支机构, 为碳核算审核机构审核后数据。各项人均消耗资料数据基于 2023 年全行在岗人数 3,782 人, 2024 年全行员工总数 3,785 人, 2025 年全行员工总数 3,765 人计算。

注 2: 营业办公消耗纸张 = 全年消耗纸张张数 \* 5g (依据 1 张 A4 纸重量为 5 克估算)。

## 废弃物

指标名称	单位	2023	2024	2025
废弃物产生总量	吨	/	182.64	580.76
无害废弃物产生总量 <sup>注1</sup>	吨	/	165.79	560.34
有害废弃物产生总量 <sup>注2</sup>	吨	39.34	16.85	20.42
产生的废弃微机 (主机) 量	千克	4,002.00	2,760.00	2,880.00
处置的废弃微机 (主机) 量	千克	4,002.00	2,760.00	2,880.00
产生的废弃显示器量	千克	2,668.00	1,840.00	1,920.00
处置的废弃显示器量	千克	2,668.00	1,840.00	1,920.00
产生的废弃笔记本电脑量	千克	320.00	340.00	202.00
处置的废弃笔记本电脑量	千克	320.00	340.00	202.00
产生的废弃打印机量	千克	1,160.00	632.00	752.00
处置的废弃打印机量	千克	1,160.00	632.00	752.00
产生的废弃服务器量	千克	0.00	0.00	50.00
处置的废弃服务器量	千克	0.00	0.00	50.00
产生的其他废弃电子信息产品 (打印机、网络设备等设施)	千克	400.00	512.00	40.00
处置的其他废弃电子信息产品 (打印机、网络设备等设施)	千克	400.00	512.00	40.00

注 1: 无害废弃物产生总量统计范围为厦门银行总行及其分支机构、子公司海西金租, 统计类别为生活垃圾和厨余垃圾。2025 年, 公司更新统计方法, 生活垃圾按照 0.5 千克 / 人 / 天的标准, 结合每月实际出勤人数和出勤天数进行统计估算, 故无害废弃物产生总量有所上升。

注 2: 有害废弃物总量统计范围为厦门银行总行及其分支机构, 统计品类为废铅蓄电池。

## 信用卡电子账单

指标名称 <sup>注1</sup>	单位	2023	2024	2025
信用卡电子账单使用率	%	100	100	100
电子账单节约纸张数	张	2,712,544	2,394,069	2,056,439

注 1: 数据统计范围为厦门银行及其分支机构。

## 社会绩效

### 发展普惠金融

指标名称	单位	2023	2024	2025
普惠型小微贷款余额 <sup>注1</sup>	亿元	717.28	732.93	739.46
客户贷款及垫款总额	亿元	2,097.01	2,054.55	2,432.47
普惠型小微贷款占比	%	34.20	35.67	30.40
普惠贷款客户数	户	28,210	27,840	27,441
普惠涉农贷款余额 <sup>注2</sup>	万元	-	360,430.80	425,492.98
普惠涉农贷款增速	%	-	-	18.05

注 1: 普惠型小微贷款数据统计范围为单户授信 1,000 万元以下的小微企业主、个体工商户、小微企业贷款 (不含贴现)。

注 2: 普惠涉农贷款数据统计范围为单户授信 1,000 万元以下的普惠型涉农小微企业法人贷款和单户授信 500 万元以下的普惠型农户经营性贷款。2025 年国家金融监督管理总局更新普惠涉农贷款相关指标的口径, 公司依据新口径统计 2024 年和 2025 年数据。

### 发展科技金融<sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
科技型企业贷款余额	万元	895,141.15	1,196,695.14	1,619,253.02
战略性新兴产业贷款 (表内贷款含贴、单位贷款)	万元	239,076.95	508,290.64	968,710.88
持有科创债券余额	万元	20,000	72,000	204,195

注 1: 数据统计范围为厦门银行及其分支机构, 使用国家金融监督管理总局口径。

### 支持乡村振兴<sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
涉农贷款余额 <sup>注2</sup>	万元	1,698,485.04	1,698,812.19	1,818,290.63
涉农贷款占比	%	8.10	8.27	7.48
持有乡村振兴债券余额	万元	30,000	30,000	38,000

注 1: 数据统计范围为厦门银行及其分支机构。

注 2: 涉农贷款数据统计范围为农村企业贷款、城市企业贷款、农户贷款以及非农户个人农林牧渔贷款。

## 保障客户权益<sup>注1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
营业网点数量	个	117	123	123
农村及县域地区营业网点数量	个	18	20	20
消费者教育服务投入金额	万元	-	81.08	81.52
消费者教育年度累计活动次数	次	4,372	5,486	5,899
消费者教育受众人数 <sup>注2</sup>	万人次	227	289	1,432

注 1: 数据统计范围为厦门银行及其分支机构。

注 2: 2025 年金融教育受众人数增长, 主要因为新增报纸、主流自媒体、户外广告、公交地铁媒体等外部媒体宣传并纳入受众人次统计; 同时强化宣传力度、创新短视频和直播等传播形式、深化场景覆盖并加强多方协同联动, 进一步扩大受众覆盖面。

## 客户投诉

指标名称	单位	2023	2024	2025
受理客户投诉数	件	4,099	2,822	1,214
投诉回访客户满意率	%	90.07	91.74	95.39

## 隐私保护、网络与信息安全

指标名称	单位	2025
隐私保护、网络与信息安全培训场次	次	9
隐私保护、网络与信息安全培训参与人次	人次	9,095
隐私保护、网络与信息安全培训覆盖率	%	100
敏感数据加密覆盖率 <sup>注1</sup>	%	100
访问控制机制覆盖率	%	100
客户隐私泄露事件涉及的具体金额	万元	0
违反客户信息泄露事件相关法律法规造成的损失	万元	0
涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	件	0
数据安全事件涉及的具体金额	万元	0
违反数据泄露事件相关法律法规造成的损失	万元	0

注 1: 敏感数据为 4 级及以上等级数据。

## 人力资本发展

指标名称	单位	2023	2024	2025
员工总数 <sup>注1</sup>	人	3,873	3,885	3,885
不包括境外机构和劳务派遣人员的员工总数	人	3,822	3,840	3,854
厦门地区员工数 <sup>注1</sup>	人	1,982	1,992	1,998

指标名称	单位	2023	2024	2025
厦门地区员工数比例 <sup>注1</sup>	%	51.17	51.27	51.43
劳动合同制员工数	人	3,822	3,840	3,854
劳务派遣制员工数	人	51	45	31
其他雇佣性质的员工数 (如兼职、灵活就业等)	人	0	0	0
兼职员工人数	人	0	0	0
灵活就业员工人数	人	0	0	0
女性员工数	人	2,046	2,079	2,086
男性员工数	人	1,776	1,761	1,768
少数民族员工人数	人	107	111	115
台港澳员工人数	人	44	49	50
残疾人员工人数	人	1	1	3
残疾员工比例	%	0.03	0.03	0.08
退伍复员军人招募人数	人	2	2	1
退伍复员军人比例	%	0.05	0.05	0.03
科技研发人员数量	人	202	197	203
30岁及以下员工数	人	1,078	932	809
31-50岁员工数	人	2,604	2,733	2,853
51岁及以上员工数	人	140	175	192
高级管理层员工人数	人	18	16	15
高级管理层中女性人数	人	4	3	1

指标名称	单位	2023	2024	2025
中级管理层员工人数	人	143	137	144
中级管理层中女性人数	人	45	43	45
普通员工人数	人	3,661	3,687	3,695
普通员工女性人数	人	1,997	2,033	2,040
新进员工数	人	451	283	234
新进女性员工数	人	242	150	111
新进男性员工数	人	209	133	123
离职员工数 <sup>注2</sup>	人	314	270	234
自愿离职员工数	人	306	263	221
员工流失率	%	8.37	7.05	6.08
女性员工流失率	%	7.84	5.96	5.35
男性员工流失率	%	8.98	8.31	7.56
30岁及以下员工流失率	%	12.04	11.64	8.50
31-50岁员工流失率	%	6.47	5.43	5.16
51岁及以上员工流失率	%	13.43	5.08	8.72
员工自愿流失率	%	8.16	6.87	5.74
女性员工自愿流失率	%	7.64	5.92	5.30
男性员工自愿流失率	%	8.75	7.97	6.83
30岁及以下员工自愿流失率	%	11.96	11.34	8.39
31-50岁员工自愿流失率	%	6.27	5.28	4.73

指标名称	单位	2023	2024	2025
51 岁及以上员工自愿流失率	%	11.94	5.08	8.72
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
集体协议覆盖的员工比例	%	100	100	100
工会建会率	%	100	100	100

注 1: 员工总数、厦门地区员工数、厦门地区员工数比例统计口径包含劳动合同制员工、劳务派遣制员工及其他雇佣性质的员工。其余人力资本发展的指标统计口径为劳动合同制员工。

注 2: 员工离职人数及流失率相关数据不包含派遣人员, 员工流失率 = 年度离职人数 ÷ 年度平均人数

## 员工培训与发展<sup>注 1</sup>

指标名称	单位	2023	2024	2025
开展员工培训场次 <sup>注 2</sup>	场次	2,124	1,636	642
员工培训经费支出 <sup>注 3</sup>	万元	400	297	942
人均培训投入	元	1,032.02	763.89	2,443.93
员工培训人次	人次	124,758	159,788	90,081
员工培训总时长	小时	4,541	3,486	3,667
人均培训时长	小时	1.17	0.90	0.95

指标名称	单位	2023	2024	2025
员工培训覆盖率	%	100	100	100

注 1: 员工培训与发展的统计口径为劳动合同制员工。

注 2: 2025 年, 公司优化培训场次统计口径, 仅统计规范组织的培训活动, 不涉及费用、零散开展的现场辅导等活动不再纳入场次统计; 同时对重复性培训进行合并精简, 培训场次相应减少。

注 3: 培训工作逐步由“数量型”向“质量型”转型。培训资源优先向高质量、集中化重点项目倾斜, 持续加大核心业务、管理能力及专业技能提升等培训投入。虽单场培训成本有所上升, 但培训质量与实效显著改善, 实现提质增效目标。

## 员工职业健康与安全

指标名称	单位	2023	2024	2025
因工伤损失工作日数	天	98	53	24
员工工伤人次	人次	2	5	5
因工死亡人数	人	0	0	0
员工工伤保险投入金额	万元	86.21	92.60	97.13
员工工伤保险覆盖率	%	100	100	100
商业补充医疗保险 (医疗险) 投入金额	万元	1,739.70	1,787.61	1,823.82
商业补充医疗保险 (医疗险) 覆盖率	%	100	100	100
医疗救助金额	万元	26.9	23.8	23.1
生活帮扶金额	万元	5.3	4.9	5.3
困难职工帮扶人数	人	22	21	20

## 公益慈善与对口帮扶

指标名称	单位	2023	2024	2025
定点帮扶捐赠金额	万元	46.2	42.67	43.00
定点帮扶捐赠累计金额	万元	98.2	140.87	183.87
定点帮扶人口数量	人	1,342	1,342	1,350
公益慈善投入总额	万元	652.99	640.29	330.28

指标名称	单位	2025
员工志愿者人数	人	1,390
员工志愿者比例	%	35.78
员工志愿者活动参与人次	人次	3,386
员工志愿者活动时长	小时	777
人均志愿服务时长	小时	0.56

## 可持续供应链

指标名称	单位	2023	2024	2025
供应商总数	家	1,043	1,070	1,322
中国大陆地区供应商数量	家	1,040	1,067	1,319
海外及港澳台地区供应商数量	家	3	3	3
供应商审查覆盖率	%	99.52	99.07	97.50

## 平等对待中小企业

指标名称	单位	2023	2024	2025
报告期末应付账款 (含应付票据) 余额	万元	16,819	13,149	15,659
报告期末应付账款 (含应付票据) 余额占总资产的比重	%	0.04	0.03	0.03
报告期末逾期未支付款项金额	万元	0	0	0
报告期末逾期未支付中小企业款项金额	万元	0	0	0

# 审验声明



审验声明：厦门银行 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告

## 对厦门银行股份有限公司 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告的独立审验声明

### 致厦门银行股份有限公司的管理层及利益相关方：

北京商道融绿咨询有限公司 (以下简称“商道融绿”) 受厦门银行股份有限公司 (以下简称“厦门银行”) 的委托, 对其《厦门银行股份有限公司 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告》(以下简称“《可持续发展报告》”) 披露的有关信息进行独立的第三方审验。商道融绿的审验情况如下。

### 审验范围

#### 1. 时间范围

本次审验时间范围限于《可持续发展报告》披露的 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间的信息, 报告期之外的任何相关信息均不在本次审验范围之内。

#### 2. 信息范围

本次审验的范围限于《可持续发展报告》涵盖的厦门银行的信息, 不包括厦门银行的供应商等其他第三方的信息。对于《可持续发展报告》中披露的已经通过独立第三方机构审计或审验的信息和数据, 本次不再重复审验。

#### 3. 审验范围

本次审验范围包括两方面: 一为评估《可持续发展报告》是否有不符合 AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性和影响性原则的情况; 二为评估选定《可持续发展报告》中的特定绩效信息的可靠性和质量, 特定绩效信息包括:

- 绿色贷款余额 (万元)
- 普惠型小微贷款余额 (亿元)
- 持有绿色债券余额 (万元)
- 涉农贷款余额 (万元)
- 碳减排支持工具投放绿色信贷金额 (亿元)
- 科技型企业贷款余额 (亿元)
- 绿色债券资金发放绿色信贷金额 (亿元)
- 员工培训经费支出 (万元)
- 直接温室气体排放 (范围一) (吨二氧化碳当量)
- 投诉办结率 (%)
- 间接温室气体排放 (范围二) (吨二氧化碳当量)

### 责任

厦门银行的管理层对《可持续发展报告》的编制和内容负全部责任, 并保证《可持续发展报告》的内容以及提供给商道融绿的资料信息的完整性和真实性, 不存在重大错误陈述。

商道融绿的责任是根据厦门银行提供的资料信息, 依据 AA1000 审验标准 v3 (AA1000AS v3) 出具独立的审验声明。

### 标准

商道融绿使用 AA1000AS v3 作为审验服务参照的标准。AA1000AS v3 是指由 AccountAbility 创建的审验标准。本次审验类型和深度为“类型二、中度审验”。

商道融绿依据《商道融绿非财务报告审验方法》编制本审验声明。

商道融绿同时参考的标准、原则及倡议还包括: 全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》/香港联交所《环境、社会及管治报告守则》/沪深北三大交易所《上市公司可持续发展报告指引》/气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架/国际可持续准则理事会 (ISSB)《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》、《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》/欧盟《企业可持续发展报告指令》(CSRD) /温室气体核算体系 (GHG Protocol) 等。



审验声明：厦门银行 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告

### 审验方法

#### 1. 制定审验计划

商道融绿在审验计划中记录关键的资源需求、需收集的证据、任务、活动、可交付成果和时间表, 形成审验计划书。

#### 2. 收集信息

商道融绿依据准确性、平衡性、完整性、时效性的原则, 评估所收集信息的质量。

#### 3. 进行审验

- 开展访谈, 访谈人员包括董事会办公室、公司业务管理部、零售业务管理部、风险管理部、法律合规部、授信管理部、行政管理部等相关工作的人员。
- 审验厦门银行所提供的相关文件资料。
- 审验《可持续发展报告》的信息是否符合 AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性及影响性原则。
- 审验选定《可持续发展报告》中的特定绩效信息的可靠性和质量。
- 审验《可持续发展报告》是否根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 (试行)》编制。

#### 4. 商道融绿认为其他必要的工作

### 独立性和能力

#### 1. 独立性

商道融绿声明, 与厦门银行为完全相互独立的第三方, 对该公司不存在偏见和利益冲突。

#### 2. 能力

商道融绿专注于为客户提供环境、社会和公司治理 (ESG) 评级、绿色金融战略规划、环境和社会风险管理 (ESRM)、绿色金融产品创新、绿色金融与责任投资研究、绿色债券评估认证、绿色信贷和责任投资能力建设等可持续金融方面的专业咨询、研究和培训等服务。

商道融绿已获得使用 AA1000AS v3 的许可。该许可授权商道融绿使用和遵守 AccountAbility 的 AA1000AS v3, 以及使用与此类可持续性审验服务相关的 AA1000AS v3 标志。

商道融绿审验团队人员拥有 AA1000 认证可持续发展审验师 (CSAP) 证书、ISO14001 内审员资质、CFA-ESG 证书、EFFAS-CESGA 证书、GRI 培训证书、碳资产管理师等可持续发展领域的资质, 团队由拥有丰富可持续发展领域经验的专业人士构成, 其对 AA1000AS v3 标准有全面的理解。

### 局限性

商道融绿在本次《可持续发展报告》审验中, 所需的信息和数据完全依赖厦门银行提供的相关信息和数据, 未从其他外部渠道搜集信息, 亦未对外部利益相关方进行访谈。

### 审验内容

#### 1. AA1000AP (2018) 原则审验

包容性: 厦门银行识别了主要利益相关方, 通过不同的方式持续与主要利益相关方沟通, 并对外展示沟通情况。厦门银行为利益相关方参与提供了必要的能力建设。

实质性: 厦门银行收集了主要利益相关方的意见, 识别出了与公司高度相关的 ESG 议题, 并有明确的方法来确定实质性议题的优先级。



审验声明：厦门银行 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告

回应性: 厦门银行对其主要利益相关方关注的实质性议题做出了回应, 重视 ESG 相关风险的管控, 且在能力建设和资源投入方面有所行动。

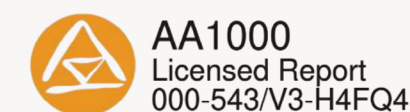
影响性: 厦门银行建立了衡量、评估和管理公司的影响的流程, 并将部分影响纳入公司的实质性议题和战略目标。

#### 2. 特定可持续发展绩效信息审验

核证《可持续发展报告》中的特定绩效信息的质量和可靠程度。

### 结论

- 商道融绿未发现《厦门银行股份有限公司 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告》有不符合 AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性和影响性原则的情况。
- 商道融绿未发现任何事项影响《厦门银行股份有限公司 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告》中选定的特定可持续发展绩效信息的可靠性及质量。该特定绩效信息可供利益相关方使用。
- 商道融绿未发现《厦门银行股份有限公司 2025 年度可持续发展 (ESG) 报告》有不根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 (试行)》编制内容的情况。



审验机构：北京商道融绿咨询有限公司

审验负责人：吴艳静

2026 年 4 月 24 日 中国, 北京

# 报告内容索引

## 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	披露索引
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	3, 17-36, 82-85
	2	污染物排放	第三十条	33, 35
	3	废弃物处理	第三十一条	34-35, 86
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	30-31
	5	环境合规管理	第三十三条	33-35
	6	能源利用	第三十五条	33, 35-36, 85-86
	7	水资源利用	第三十六条	33, 35, 85-86
	8	循环经济	第三十七条	33-35, 87
社会	9	乡村振兴	第三十九条	4, 40, 63, 87, 91
	10	社会贡献	第四十条	60-63, 91
	11	创新驱动	第四十二条	71, 74-78
	12	科技伦理	第四十三条	79
	13	供应链安全	第四十五条	36, 64, 73, 91
	14	平等对待中小企业	第四十六条	64, 91
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	3-4, 38-40, 47-57, 87-88
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	53-54, 79-80, 88
	17	员工	第五十条	58-59, 73, 88-90

维度	序号	议题	对应条款	披露索引
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	24-26, 70, 72-73, 76
	19	利益相关方沟通	第五十三条	15, 41, 49-53, 56-57, 59, 68
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	72-73, 82
	21	反不正当竞争	第五十六条	55, 73
自主披露的议题（普惠金融、养老金融、新市民金融、科技金融、两岸金融、公司治理、风险管理与内控合规）				4, 38-46, 66-71, 81-82, 87

## 中国人民银行厦门市分行《厦门市金融机构可持续信息披露表（2025）》索引

披露要求	披露索引	披露要求	披露索引
一、战略规划	8-15, 17-36	六、自身运营可持续信息	33-36, 81, 84-87, 88
二、治理结构和治理活动	8-12, 17-22	七、研究与交流成果	12, 32
三、政策制度	12, 28-29	八、典型实践和案例	29-32, 36
四、可持续相关风险和机遇	19-22, 31	九、其他信息	1, 92
五、投融资活动可持续信息	28-32, 82-83		

**《GRI 可持续发展报告标准》(2021) 索引**

使用说明	厦门银行股份有限公司在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	披露索引
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	5
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	1
	2-3 报告期、报告频率和联系人	1
	2-4 信息重述	81-83, 87, 88
	2-5 外部鉴证	92
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	5
	2-7 员工	58-59, 88-90
	2-8 员工之外的工作者	58-59, 88-91
	2-9 管治架构和组成	8-10, 66-68, 81
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	66-67
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	8-10, 17-18, 47-48, 66-68, 74
	2-13 为管理影响的责任授权	8-10, 17-18, 47-48, 66-68, 74

GRI 标准	披露项	披露索引
GRI 2: 一般披露 2021	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	1, 8-10, 13
	2-15 利益冲突	66-68
	2-16 重要关切问题的沟通	8-15, 66-68
	2-17 最高管治机构的共同知识	12, 18, 48, 67
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	8-10, 67
	2-19 薪酬政策	8-10, 66-68
	2-20 确定薪酬的程序	8-10, 66-68
	2-22 关于可持续发展战略的声明	2, 11-12
	2-23 政策承诺	10-11, 17-18, 20, 22-25, 27-29, 32-34, 36, 38-39, 41-42, 44-45, 47, 54-55, 58-59, 64, 66-74, 79
	2-24 融合政策承诺	11-12, 17-18, 22-26, 38, 42, 47-49, 56, 64, 66-67, 69-74
	2-25 补救负面影响的程序	25, 50-51, 70, 72, 79-80
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	51, 59, 72
	2-27 遵守法律法规	33-36, 47-48, 55, 70-73, 79
	2-28 协会的成员资格	12, 32
	2-29 利益相关方参与的方法	15, 41, 49-53, 56-57, 59, 68, 72
	2-30 集体谈判协议	58-59, 90

GRI 标准	披露项	披露索引
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	13-14
	3-2 实质性议题清单	13-14
	3-3 实质性议题的管理	8-91
GRI 101: 生物多样性 2024	101-1 阻止和扭转生物多样性丧失的政策	23
	101-2 生物多样性影响的管理	30-32
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	5, 81
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	19-23
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	58
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	17-32, 38-46, 64
	203-2 重大间接经济影响	17-32, 38-46, 64
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	91
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	72-73, 82
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	72-73, 82
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	73
GRI 207: 税收 2019	207-1 税务管理方法	71
	207-2 税收治理、管控及风险管理	71
	207-4 国别报告	5, 81, 88
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	85-86
	301-2 所使用的回收再利用的物料	34

GRI 标准	披露项	披露索引
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	33, 35-36, 82-86
	302-2 组织外部的能源消耗量	32, 85-86
	302-3 能源强度	85-86
	302-4 减少能源消耗量	33, 35-36, 85-86
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水 (作为共有资源) 的相互影响	21-22, 30-33, 35-36
	303-2 管理与排水相关的影响	33
	303-5 耗水	33, 35, 85-86
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	27, 84-85
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	27, 84-85
	305-3 其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	84
	305-4 温室气体排放强度	27, 84
	305-5 温室气体减排量	31, 83-84
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	34
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	34-35
	306-3 产生的废弃物	34, 86
GRI 308: 供应商环境评估 2016	306-5 进入处置的废弃物	86
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	36, 64
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	58, 89-90
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	58-59

GRI 标准	披露项	披露索引
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	59
	403-5 工作者职业健康安全培训	59
	403-6 促进工作者健康	58-59
	403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	59
	403-9 工伤	59, 90
GRI 404: 培训与教育 2016	403-10 工作相关的健康问题	59
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	90
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	59
	405-1 管治机构与员工的多元化	58, 66-67, 81, 88-89
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	未发生
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	未发生
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	未发生
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	36, 40, 56-57, 60-64
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	64
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	64, 73
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	48-49, 55-56
	417-3 涉及市场营销的违规事件	未发生
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	未发生

# 负责任银行签署方工作进展报告摘要

厦门银行 2025

## 原则 1：一致性

### 回应：

本行的其他基本情况以及重要战略情况无重大更新。截至 2025 年末，本行总资产 4,530.99 亿元，较上年末增长 11.11%，业务规模稳步扩张。贷款及垫款总额 2,432.47 亿元，其中，企业贷款和垫款总额 1,658.59 亿元，个人贷款和垫款总额 659.35 亿元。

### 链接和参考资料

本可持续发展 (ESG) 报告 ESG 绩效：

经济与公司治理绩效 - 经济绩效

社会绩效 - 发展普惠金融

厦门银行 2025 年度报告：第三节管理层讨论与分析之五报告期内主要经营情况

## 原则 2：影响与目标设定

### 回应：

公司的企业贷款类型及重要行业比例无重大变化，影响分析的结论及目标设定的总体方向继续沿用，暨绿色金融和科技金融两个目标，并将继续实行，基线保持为 2024 年不变。

对于绿色金融和科技金融相关的业务的环境社会影响进一步做了分析，详见展开说明。

2025 年公司结合中央及厦门市的新要求，开展绿色金融评估工作。相关的配套保障工作除绿色金融工作方案等行内政策保持不变之外，另新增了相关内部文件以支持绿色及科技金融工作，详情请见展开说明。

### 链接和参考资料

本可持续发展 (ESG) 报告：可持续发展年度亮点

## 原则 3：客户与顾客

### 回应：

截至 2025 年末，绿色贷款余额为 205.78 亿元，科技金融贷款余额（含贴现）261.91 亿元。

在绿色债券、科技专项债券以及其他产品服务方面的工作请见展开说明。在减排、生物多样性等领域的试点工作请见展开说明。

### 链接和参考资料

本可持续发展 (ESG) 报告可持续发展年度亮点：环境、社会

#### 原则 4：利益相关方

##### 回应：

公司积极参与可持续金融行业生态的构建。

关于客户金融教育请详见可持续发展报告金融知识普及、养老金融之消费者教育。

公司积极参与国际国内同业交流，详见可持续发展报告 ESG 战略之能力建设。

公司于 2025 年 6 月参加 UNEP FI 亚太区可持续圆桌会议，并在气候适应金融的风险与机遇研讨会发言。

##### 链接和参考资料

本可持续发展 (ESG) 报告社会篇：

保护消费者权益 - 金融知识普及

养老金融 - 消费者教育

本可持续发展 (ESG) 报告 ESG 管理：ESG 战略 - 能力建设

#### 原则 5：管理与文化

##### 回应：

公司建立健全 ESG 治理体系，今年继续采用《厦门银行股份有限公司授信政策（2024 年）》和《对公授信客户 ESG 风险评估实施细则》，无更新。

关于员工与人才发展情况详见可持续发展报告人力资源管理及展开说明。

厦门银行对于重点企业客户通过 ESG 评级模型进行风险管理，详见可持续发展报告金融市场业务 ESG 风险评估。

厦门银行依据 TCFD、NGFS、ISSB 和 BCBS 发布的准则及国内相关政策，在已有的气候风险与机遇分析基础上发布了《应对气候风险和机遇实施方案》，详情请见展开说明。

##### 链接和参考资料

本可持续发展 (ESG) 报告社会篇：

人力资源管理 - 职业发展与培训

本可持续发展 (ESG) 报告环境篇：

绿色金融与应对气候变化 - 影响、风险与机遇管理 - 金融市场业务 ESG 风险评估

#### 原则 6：透明度与负责制

##### 回应：

公司继续对于可持续发展 (ESG) 报告做了 AA1000 类型二中度审验，审验声明请见可持续发展报告附录。

##### 链接和参考资料

本可持续发展 (ESG) 报告：审验声明



客户为先 诚信为本 专业共进 同心共益