

CZBANK  浙商银行

浙商银行股份有限公司

2025 年可持续发展报告

# 目 录

报告编制说明 .....	- 1 -
综述 .....	- 3 -
董事会声明 .....	- 4 -
关于我们 .....	- 5 -
战略与管理 .....	- 9 -
专题一：金融向善向实，全面助推新质生产力发展 .....	- 14 -
专题二：擦亮共富底色，建设浙江共同富裕示范区 .....	- 19 -
<b>第一章 治理篇 .....</b>	<b>- 24 -</b>
一、坚持党建引领 .....	- 24 -
二、优化公司治理 .....	- 24 -
三、深化诚信合规 .....	- 26 -
四、强化风险管理 .....	- 29 -
五、打造数智浙银 .....	- 30 -
<b>第二章 经济篇 .....</b>	<b>- 34 -</b>
一、深耕普惠金融 .....	- 34 -
二、丰富养老金融 .....	- 37 -
三、支持乡村振兴 .....	- 39 -
四、提升跨境服务 .....	- 41 -
<b>第三章 环境篇 .....</b>	<b>- 44 -</b>
一、应对气候变化 .....	- 44 -
二、丰富绿色金融 .....	- 47 -
三、践行绿色运营 .....	- 58 -
<b>第四章 社会篇 .....</b>	<b>- 60 -</b>
一、加强消费者权益保护 .....	- 60 -
二、改善客户服务体验 .....	- 64 -

三、守牢数据安全与隐私保护 .....	- 68 -
四、增进人才吸引与保留 .....	- 70 -
五、提升社会贡献 .....	- 76 -
六、促进可持续采购 .....	- 85 -
<b>可持续发展绩效 .....</b>	<b>- 87 -</b>
<b>独立鉴证报告 .....</b>	<b>- 95 -</b>
<b>报告内容索引 .....</b>	<b>- 103 -</b>
一、《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）》内容索引 .....	- 103 -
二、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》内容索引 .....	- 104 -
三、全球报告倡议组织 GRI 标准内容索引 .....	- 112 -
<b>读者意见反馈表 .....</b>	<b>- 119 -</b>

## 报告编制说明

本公司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。

### 报告范围

报告组织范围：本报告以浙商银行股份有限公司为主体部分，涵盖子公司部分内容。为便于表述，在报告中“浙商银行股份有限公司”以“浙商银行”“我行”“本行”“我们”表示。

报告时间范围：2025年1月1日至2025年12月31日。部分内容超出上述范围。

报告发布周期：每个财务年度。上一年度报告发布于2025年3月。

本报告中的财务数据来源于经过审计的《浙商银行股份有限公司2025年度报告》，其他数据来源于浙商银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

### 报告参照标准

本报告编制遵循中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》、国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《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）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》等相关要求，同时参考国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等标准。

### 汇报原则

- 重要性原则：报告基于利益相关方线上调查、资料分析等工作，识别出影响浙商银行可持续发展的重要 ESG 议题并回应。本报告已经详述重大性分析过程及结果。
- 量化原则：报告已经披露浙商银行 ESG 量化关键绩效。
- 一致性原则：报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明，以反映绩效水平趋势。
- 平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面、负面性指标。

### 计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

### 报告保证方式

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提交安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》（ISAE3000 修订）标准进行第三方鉴证，并提供独立的鉴证报告和声明，参见“独立鉴证报告”。

### 报告语言版本

本报告有中文简体、中文繁体及英文版本，如有差异，以中文简体版为准。

**报告发布形式**

报告以电子版形式发布。

查询及下载地址：<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

## 综述

2025年是“十四五”规划的收官之年、“十五五”规划的谋划之年，也是浙商银行向“稳”固本、向“实”求进、向“深”扎根、向“远”蓄力、向“心”凝聚的关键之年。回首这一年，浙商银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行金融工作的政治性、人民性，积极履行社会责任，奠定高质量发展的坚实基础。

**加强党的领导，以高质量党建引领高质量发展。**我们始终坚持和加强党的全面领导，认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，深化“金融企业党建样本”建设，持续提升“红动浙银”党建品牌辨识度与社会影响力。在党建引领下，坚持以客户为中心，客群基础取得新进步，规模效益迈上新台阶。截至2025年末，集团总资产达3.48万亿元。在英国《银行家》杂志“全球银行业1000强”榜单中，按一级资本计位列82位，连续八年跻身全球银行百强；明晟ESG评级跃升至全球最佳水平AAA级。

**服务实体经济，打造支持共同富裕标杆银行。**我们坚持向善向实，聚焦做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，持续提升对服务实体经济重点领域和薄弱环节的服务质效。我们坚决贯彻浙江省委省政府决策部署，坚守“深耕浙江”首要战略，服务省内重大项目和共同富裕示范区建设，连续十年获评支持浙江经济社会发展一等奖。截至2025年末，发放贷款和垫款总额19,227.11亿元，其中，浙江省内融资服务总量11,755.18亿元，科技贷款余额2,708.07亿元，普惠重点领域贷款余额3,581.98亿元，投向制造业贷款余额2,867.25亿元。

**践行绿色理念，助力经济社会可持续发展。**我们积极响应国家碳达峰碳中和目标，不断完善绿色金融体系建设，制定《浙商银行绿色金融高质量发展实施方案》《关于明确转型金融相关事项的通知》，明确绿色金融发展目标。积极创新绿色金融产品和服务模式，出台“绿色工厂贷”、转型金融贷款等专项创新产品，落地排污权抵押贷款，强化ESG风险管理。截至2025年末，本行绿色贷款余额2,568.35亿元，增速达8.01%，超过各项贷款增速；承销绿色债券55.75亿元；发行绿色债券50亿元，债券评级AAA级。

**凝聚人文关怀，促进企业价值与社会价值和谐统一。**我们坚持以人为本，坚信员工是发展的根基，围绕“1234”全生命周期培训体系，组织多层次、全覆盖的培训，全年实施培训项目3,151个，员工参与培训超93万人次。积极贯彻落实中国特色金融文化“五要五不”，深化“书香浙银”建设，开展系列文体活动，丰富职工精神文化生活，凝聚文化共识和奋进合力。2025年全年捐赠支出5,110.18万元；开展金融知识普及活动5,622次；员工志愿服务时长达4,998小时。

2026年是“十五五”规划的开局之年，也是浙商银行“五五”规划的启航之年。我们将牢牢锚定“一流的商业银行”愿景，践行“稳、进、创、改、好”行动准则，持之以恒、久久为功，坚定不移地走好中国特色金融发展之路，为助力金融强国、金融强省建设贡献浙银力量。

## 董事会声明

浙商银行董事会负责本行 ESG 相关重大事项的审议与决策，包括明确 ESG 发展目标、制定 ESG 战略规划、审议 ESG 重大议题、监督 ESG 相关事宜进度等，履行上市监管部门对董事会提出的 ESG 工作要求。

**完善 ESG 事宜监督。**董事会负责监督全行 ESG 事宜的进展情况，并由董事会办公室定期跟踪议案的落实情况，及时了解落实进度，形成专项报告向董事会汇报，确保有关 ESG 的目标与公司业务紧密关联。2025 年，全行 ESG 治理各主体各司其职、高效运作，确保浙商银行在 ESG 发展领域一系列计划的有效落实。

**明确 ESG 管理方针。**董事会高度关注战略规划、服务实体经济、绿色金融发展、消费者权益保护等 ESG 事项决策和进展情况，通过定期开展利益相关方沟通、调查，明确年度 ESG 重点工作，纳入本行 ESG 策略及计划，并定期跟进 ESG 相关工作的开展和落实情况。

**ESG 目标进展检讨。**2025 年，董事会及其专门委员会先后审议通过《浙商银行股份有限公司 2024 年度可持续发展报告》《浙商银行股份有限公司 2024 年度绿色金融工作开展情况报告》《浙商银行股份有限公司 2024 年度金融消费者权益保护工作报告及 2025 年度工作计划》《浙商银行股份有限公司 2024 年度反洗钱和反恐怖融资工作报告》等 ESG 议题，对本行在环境、社会、治理方面采取的相关措施提出系统化的意见和要求。

# 关于我们

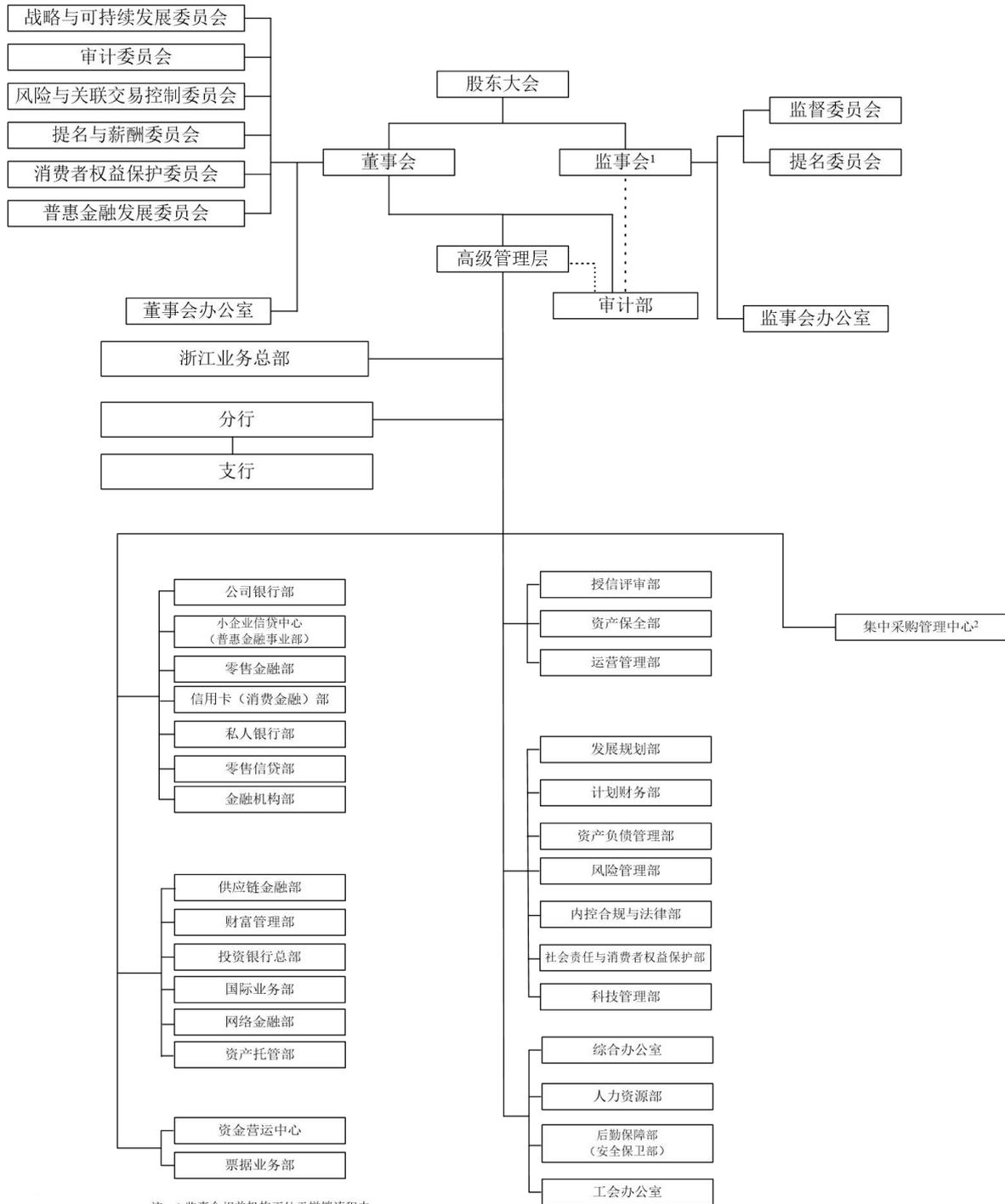
## 一、公司简介

浙商银行是十二家全国性股份制商业银行之一，于2004年8月18日正式开业，总部设在浙江杭州，系“A+H”上市银行、国内系统重要性银行。开业以来，浙商银行立足浙江、放眼全局，全力服务国家战略，努力为社会提供优质、高效的金融服务，已成为一家基础扎实、效益优良、风控完善的优质商业银行。

浙商银行锚定“一流的商业银行”发展愿景，始终坚持以全面加强党的领导为根本保证，以深耕浙江、服务实体为落脚点，以改革创新、完善治理为基本路径，以防范风险、安全发展为底线要求，深入践行管理立行、服务优行、科技兴行、人才强行，持续打造特色竞争优势，系统夯实稳健发展根基，全面开启高质量发展新征程。

截至2025年末，浙商银行在全国22个省（自治区、直辖市）及香港特别行政区，设立了373家分支机构，实现了对浙江大本营、长三角、粤港澳大湾区等重点区域的有效覆盖，旗下有浙银金租、浙银理财两家子公司。在英国《银行家》（The Banker）杂志“2025年全球银行1000强”榜单中，浙商银行按一级资本计位列82位。中诚信国际给予浙商银行金融机构评级中最高等级AAA主体信用评级，标普和穆迪给予浙商银行“投资级”国际评级。

## 二、组织架构



### 三、荣誉奖项

颁奖单位	获得荣誉
英国《银行家》杂志	“2025 全球银行 1000 强” 位居第 82 名
标普、穆迪	国际评级继续保持双“投资级”
明晟（MSCI）	明晟（MSCI）ESG 跃升全球最佳等级“AAA”级
国家市场监督管理总局、 国家发展和改革委员会、 财政部、中国人民银行等八部委	企业标准“领跑者”
中国国家数据局	“数据要素赋能供应链金融 助力产业链高质量发展” 入选国家第三批“数据要素×”典型案例——金融服务领域
中国人民银行	“基于实时计算的全域智能分析平台”获金融科技发展奖三等奖
工业和信息化部	“数字供应链金融综合服务平台”入选 2025 年全国中小企业服务月 第七届数字普惠金融大会“数字普惠金融产品与服务创新成果”
工业和信息化部、中国人民银行、 国家金融监督管理总局等十三部门	“数据中心数字地图”荣获网络安全技术应用典型案例
上海证券交易所	《沪市主板上市公司 2024 至 2025 年度信息披露工作评价结果》 浙商银行获最高级别 A 级
中国人民银行浙江省分行、 国家外汇管理局浙江省分局、 浙江省总工会	2025 年浙江省省级职工职业技能竞赛银行金融市场专业人员比赛， 荣获团体一等奖、个人二等奖、个人优胜奖
中共浙江省委、浙江省人民政府	第八届“浙江慈善奖”
中共浙江省委、浙江省人民政府、 浙江省军区	浙江省爱国拥军模范集体
浙江省委社工部	浙江省志愿服务示范品牌荣誉
浙江省经信厅	“一起益企·小微你好”中小微企业专项服务行动优秀案例
中国人民银行浙江省分行	民营企业最满意银行
中国人民银行浙江省分行	服务“创新浙江”先锋银行
浙江省财贸工会	“最美驿站”荣誉称号

颁奖单位	获得荣誉
浙江省贸促会	2025 年浙江省国际贸易投资促进最佳实践案例评比活动 获评“十大优秀实践案例”
浙江省反假货币工作联席会	银行机构成绩突出集体
人民网	2025 建设金融强国创新实践案例
中央国债登记结算有限责任公司	中债成员业务发展质量评价“优秀 ABS 发起机构”
中国外汇交易中心	市场创新业务机构（CFETS 同业存款）
中国上市公司协会	2025 年中国上市公司可持续发展优秀实践案例
中国银行保险报	金融消保与服务创新优秀案例 适老化服务优秀案例、2025 金诺·中国特色金融文化实践案例
新浪财经	2025 年度金石奖·便民适老服务优秀案例、年度卓越普惠金融银行
证券市场周刊	2025 年度上市公司 ESG 水晶球奖
华夏时报	2025 年度智慧养老金融优秀案例
证券时报	2025 年区域影响力银行天玑奖
经济观察报	2025 年度供应链金融创新领航银行、2025 年度私人银行之星
财经杂志	长青企业案例
金融时报	“浙银筑梦”文创品牌入选金龙·金融力量案例
财联社	2025 年“绿水金山奖”
21 世纪经济报道	金融竞争力优秀案例
上证·金理财	年度固收类产品奖
雪球	年度品牌力上市公司
界面新闻	2025 “优金融奖”年度服务新质生产力金融机构
金融界	浙商银行“深耕浙江”行动 获金智奖·杰出“小而美”区域金融贡献奖

# 战略与管理

## 一、企业文化体系

浙商银行企业文化体系“金字塔”自上而下分别由“文化之道”“文化之体”“文化之用”三大层次构成。2025年，本行深入践行中国特色金融文化“五要五不”，明确争当中国特色金融文化排头兵目标，营造良好金融文化生态。出台《关于全面推进“书香浙银”建设的实施意见》，打造具有浙银特色的“1+N+X”书香模式，厚植文化土壤，深化文化浸润。

<b>文化之道</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企业精神——正行向善 融通万方</li> <li>• 共同价值观——敬畏 感恩 诚信 责任</li> </ul>	
<b>文化之体</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 文化品牌——见行 见心 见未来</li> <li>• 文化特质——“六干”作风 五字生态 三个一流</li> <li>• 文化内涵——服务文化、合规文化、争优文化、和谐文化</li> </ul>	
<b>文化之用</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 文化共识——《浙银行训》《浙银之歌》《浙银公约》</li> <li>• 文化工程——文化塑形工程、文化植根工程、文化滋养工程、文化传扬工程、文化绽放工程</li> </ul>	
<p style="text-align: center;">图：企业文化金字塔</p>	

## 二、可持续发展管理

报告期内，本行持续优化可持续发展管理体系，推进董事会、管理层参与监督可持续发展和 ESG 相关工作，持续推动 ESG 理念融合和机制建设。

<b>决策层</b>	董事会为 ESG 管理的最高决策机构。下设的战略与可持续发展委员会，负责审议整体 ESG 战略规划、政策目标及执行情况，督促整改等；下设的董事会消费者权益保护委员会、普惠金融发展委员会等专业委员会，根据分工负责审议相应 ESG、普惠金融等相关工作。
<b>高级管理层</b>	高级管理层负责落实董事会及董事会专业委员会关于 ESG 工作的各项决议，研究并制定整体战略规划、政策及目标，统筹领导及协调推动相关工作。
<b>执行层</b>	社会责任与消费者权益保护部为社会责任及 ESG 工作的归口管理部门，总行相关部门、各分支行配合执行，针对重点议题开展社会责任及 ESG 实践，包括但不限于制定基本管理制度，推动社会责任及 ESG 理念融入战略规划、企业文化等各方面；制定社会责任及 ESG 目标并在各条线业务规划、重点项目中嵌入式加以部署及推进，推动普惠金融、消费者权益保护、隐私和数据安全、人力资本发展等关键性议题实践；编制年度可持续发展报告，强化外部沟通与合作等。

### 三、双重重要性分析

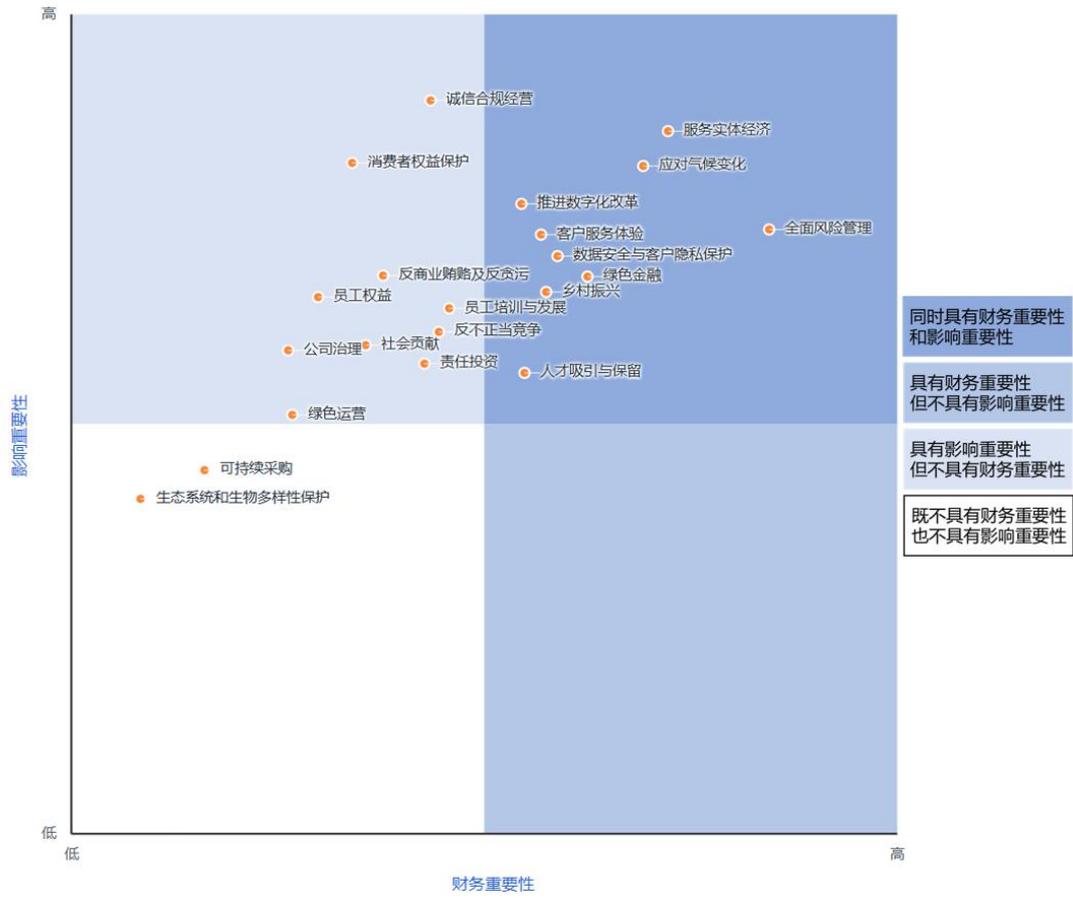
浙商银行依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，基于与利益相关方的日常持续沟通，根据业务和所属行业特点，结合政策趋势、交易所信息披露要求、明晟（MSCI）等资本市场评级机构关注重点，参考内外部专家意见，识别、总结出 21 项重要性议题（详见下方矩阵），包括环境维度 4 项议题，社会维度 12 项议题，治理维度 5 项议题。本行分析议题相关的实际和潜在影响、风险和机遇，基于双重重要性原则对议题进行分析和排序，得出重要性议题矩阵。

#### 浙商银行双重重要性分析流程

<b>步骤一</b> <b>了解企业可持续发展背景</b>	了解企业活动类型、行业特征等，通过对标国家及行业政策、ESG 标准和评级、同业实践等了解本行所处的可持续发展背景，识别和了解受影响的利益相关方。
<b>步骤二</b> <b>建立议题清单</b>	结合本行实际情况和利益相关方沟通，对相关的可持续发展议题进行初步识别和筛选，对议题进行初步定义，并分析可持续议题相关的实际和潜在影响、风险和机遇。
<b>步骤三</b> <b>议题重要性评估</b>	<b>影响重要性评估：</b> 通过量化问卷调研的方式，邀请利益相关方从“影响的严重程度”（影响规模、范围、不可补救性）和“影响的可能性”两个维度进行评估，并参考内外部专家意见，形成影响重要性矩阵。
	<b>财务重要性评估：</b> 结合财务指标，通过定性分析和定量分析相结合的方式，邀请各可持续发展议题相关部门以及财务专家从“影响发生的可能性”和“财务影响的程度”两个维度进行评估，形成财务重要性矩阵。
	<b>双重重要性结果汇总：</b> 整合影响重要性与财务重要性评估结果，邀请内外部专家对议题双重重要性分析过程和结果提出建议，并根据专家意见对评估结果进行合理优化。
<b>步骤四</b> <b>议题报告与管理</b>	汇总形成 2025 年度议题双重重要性分析结果 <sup>1</sup> ，并就重要性较高的议题在可持续发展报告中重点披露。

1. 根据本行“双重重要性”分析结果，“生态系统和生物多样性保护”“可持续采购（含平等对待中小企业、供应链安全）”两项议题对本行既不具有财务重要性也不具有影响重要性，即在合理预期内不会对本行造成显著影响，也不会对利益相关方造成重大、可预见、可识别的正面或负面影响。

### 浙商银行 2025 年重要性议题矩阵图



#### 四、利益相关方沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务实体经济</li> <li>• 诚信合规经营</li> <li>• 全面风险管理</li> <li>• 产品和服务安全与质量</li> <li>• 乡村振兴</li> <li>• 社会贡献</li> <li>• 数据安全与客户隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究和执行相关金融政策</li> <li>• 支持行业政策制定</li> <li>• 参与调研走访与会议</li> <li>• 日常审批与监管</li> <li>• 上报统计报表</li> </ul>
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 产品和服务安全与质量</li> <li>• 数据安全与客户隐私保护</li> <li>• 诚信合规经营</li> <li>• 投资者教育</li> <li>• 社会贡献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在线业务办理</li> <li>• 客户需求调研</li> <li>• 95527 服务热线</li> <li>• 客户关怀活动</li> <li>• 微信、抖音等平台</li> </ul>
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 诚信合规经营</li> <li>• 全面风险管理</li> <li>• 提高投资回报</li> <li>• 提升公司价值</li> <li>• 规范公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期报告与信息公告</li> <li>• 路演、推介会</li> <li>• 股东大会</li> <li>• 投资者服务电话、邮箱</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供健康、安全的工作环境</li> <li>• 员工权益保障</li> <li>• 员工发展与培训</li> <li>• 人才吸引与保留</li> <li>• 员工福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 职工代表大会</li> <li>• 员工文体健康活动</li> <li>• 申诉与举报机制</li> <li>• “蜂巢”社区</li> </ul>
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 拓宽合作渠道</li> <li>• 公平公正采购</li> <li>• 诚实守信履约</li> <li>• 商业道德与反腐败</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合作交流</li> <li>• 招投标活动</li> <li>• 供应商调研走访</li> </ul>
社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 发展普惠金融</li> <li>• 助力乡村振兴</li> <li>• 助力公益慈善</li> <li>• 坚持定点帮扶</li> <li>• 投身志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “一行一校”教育帮扶</li> <li>• 东西部协作、山海协作等</li> <li>• 员工志愿服务</li> <li>• 社区服务活动</li> </ul>

## 专题一：金融向善向实，全面助推新质生产力发展

在新一轮科技革命和产业革命历史浪潮中，新质生产力是驱动高质量发展的核心动能与关键支撑。而科技创新能够催化新产业、新模式、新动能。本行深入贯彻党中央、国务院决策部署，全面落实中央金融工作会议精神，坚持把服务实体经济作为根本宗旨，做好金融“五篇大文章”，持续加大金融支持新质生产力发展力度，助力实体经济转型升级、培育发展新动能。

### （一）优化科技金融供给

浙商银行围绕中央提出的发展新质生产力要求，全面实施科技金融助力新质生产力发展工程，将科技金融发展作为全行重要战略，出台《科技金融发展行动方案》，以规划引领全行科技金融发展，筑牢科技金融“四梁八柱”，以分层、分类、分阶段的服务策略做好科技型企业服务，不断加强配套政策与资源保障，持续提升科技金融重点领域支持力度，激发创新发展动能，共同推动科技和金融“双向奔赴”。

截至 2025 年末，本行已服务科技型企业 35,774 户，科技贷款余额 2,708.07 亿元；服务高层次人才 4,290 户。年内，本行科技金融服务事迹多次获得人民日报、新华社等权威媒体报道，并荣获人民网 2025 建设金融强国创新实践“科技金融案例”、《清华金融评论》“2025 年中国银行业创新发展典型案例”等奖项。

<b>建设专业科技金融队伍</b>	聚焦专业化发展科技金融，推动建设专业队伍，在总分行设置科技金融专门的部门或中心，计划三年内在全行建设 100 个科技金融团队，培养专业性强的科技金融队伍。
<b>丰富科技金融服务场景</b>	持续丰富服务手段，聚焦科技型企业全生命周期发展 15 大重点场景推出 30 大产品，探索科技成果转化和知识产权服务场景，积极发行科技创新债券，助力科技力量在关键核心上攻坚克难。
<b>开展重点行业深耕</b>	聚焦生物医药、集成电路、航空航天、人工智能等重点行业开展研究和客户服务，充分把握产业创新发展的新机遇。
<b>拓展科创多维生态圈</b>	构建政银合作、股权链接、专业服务 etc 科技金融多维生态圈，携手专业机构，为科技型企业提供综合化服务。

#### 案例：全生命周期金融护航，“造血”技术企业展翼腾飞

某医药企业是一家专注于重组人血清白蛋白生产技术的创新生物医药公司，被列为“国家重大新药创制”科技重大专项的支持项目、科技部“国家重点研发计划”项目。2019 年，企业因研发投入较大，新药研发存在资金缺口，浙商银行运用“人才支持贷”快速授信 500 万元，并在 2020 年主动扩大授信至 1,000 万元护航企业潜心研发，当年企业新药一期临床顺利通过中美双认证。随着企业研发投入持续增大，浙商银行逐步将授信扩大至 1.5 亿元，并助力企业实现 D 轮、Pre-IP0 轮融资。2023 年，为支持企业产业化基地建设，浙商银行将授信总额提升至 4 亿元，助力企业快速实现产业化。2025 年，企业产品在国内多家医

院应用，并作为科创成长层首批新注册上市企业在上海证券交易所成功上市。



图：该生物制药企业园区

### 案例：以金融之翼，托举中国民营火箭一飞冲天

某航天企业是国内首批民营火箭公司之一，航天梦的实现需要“十年磨一剑”的坚持，更需要金融力量的长期陪伴与精准支持。浙商银行致力于航空航天领域的研究与深耕，自该航天企业成立初期，浙商银行便组建金融服务团队，与企业紧密对接、解读经济金融政策。企业启动厂房回购计划时，浙商银行迅速响应，给予企业10年期5,000万元授信用于购置厂房，帮助企业完善产能布局，助力企业实现液氧甲烷发动机量产。之后，浙商银行持续扩大资金支持力度，为企业提供1亿元信用授信助力流动性管理，持续陪伴企业从初创期稳步迈向星辰大海，开展了我国重复使用火箭首次回收试验，一路见证着该航天企业的技术突破和商业成功，以重点行业深耕探索金融服务“硬科技”的有效路径。



图：民营火箭发射现场

## （二）打通创新链产业链

浙商银行围绕科技领军企业，持续加大金融支持，以全链条、全场景、全产品的综合金融服务畅通科技产业链融资环节，促进领军企业发挥在产业资源整合、技术创新驱动、产业链数字化转型中的中坚作用，驱动产业固链强链，辐射带动上下游中小微企业。截至2025年末，本行已累计服务科创领军企业超2,200家，供应链融资投放超4,400亿元，延伸上下游客户超59,000家。

创新“链上” 融资产品	围绕链上科创企业的招投标、订单、应收、预付、应付等场景，结合行业经营特点与融资需求，为链上企业定制化构建了订单融资、应收账款融资等线上化融资产品。
优化“链上”	发挥大数据优势，积极运用企业经营过程中积累的税务、发票、征信、缴纳电费金额

授信模式	等数字资产，聚焦科创企业采购、缴纳电费 etc 用款场景，创新数据链融资、缴费白条等供应链纯信用授信模式，显著优化服务流程与办结效率。
------	---

**案例：创新数字供应链，推动光伏产业创新升级**

正泰安能聚焦“综合能源”与“综合服务”两大业务领域，专注于打造集投资、开发、建设、运管、售电一体化的综合能源服务平台，累计投建国内户用光伏电站超 200 万座，市场占有率位居全国前列。浙商银行子公司浙银金租发挥租赁功能特色优势，为正泰安能定制推出户用光伏经营性租赁综合服务方案“光惠租”：农户提供闲置屋顶，正泰安能在农户屋顶开发建设光伏电站，并将并网以后的电站出售给浙银金租，由其出租给下游客户。农户无需前期投入，即可每年获得租金收益。此外，浙商银行设计“应收通”供应链融资解决方案，为链上企业提供应收账款融资服务，保障企业运营的流动资金充足。截至 2025 年末，浙商银行供应链金融已服务正泰安能链上企业超百户，累计服务金额超 30 亿元。



图：浙商银行与正泰“一度电”公益基金会合作捐赠校园光伏电站项目

**案例：用电数字化金融创新，精准滴灌制造业发展**

我国经济结构正从化石能源驱动向电气化转型，制造业企业对电力的依赖增加，导致用电成本上升，融资需求凸显。浙商银行依托数字技术，围绕核心企业 GJDW，创新推出“电费场景融资”数字化供应链金融服务，通过国内信用证、银票等贸易融资产品为企业缴纳电费，并将用电数据转化为金融信用，利用供应链白条为企业提供无需抵押的纯信用额度用于缴纳电费。截至 2025 年末，本行通过 GJDW 等电费融资服务客户超 1,700 户，其中制造业客户超 1,400 户，普惠小微客户超 1,000 户，切实帮助广大中小企业降低融资成本。



图：浙商银行电费融资服务精准纾解高产能制造企业用电难题

### （三）提升数字金融服务

本行以数字化为主线，聚焦场景建设，深化大数据、云平台、人工智能等数字技术的场景化应用，推动其全面融入到产品、营销、运营、风控及管理决策的全流程与各领域。通过对业务流程的数字化、智能化改造，构建多元化的数字金融产品与服务体系，打造多渠道布局、线上线下融合、可对外广泛延展的数字金融服务生态体系，全面提升数字金融服务的穿透性、直达性、普惠性与精准性，高效促进数字金融与实体经济的深度融合。

<p><b>稳步夯实数字金融发展基础</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 扎实推进“焕芯强基”工程，着力构建 AI 基础设施体系，推出智能助手“浙小智”，形成全行统一的 AI 基础能力，已支撑客户全景视图、零售 AI 助手、风险评估审查等数十个高频应用场景落地。</li> <li>• 全面启动数据治理三年行动，推进企业级数据字典建设，迭代升级数据中台，深化数据标准、数据资产及指标管理，强化算法模型建设和管理，不断夯实用数基础。</li> <li>• 持续拓展运维自动化场景，推进同城多活机房布局优化，加强“实战化、常态化”应急演练，持续迭代“一基础五平台”网络安全架构，实现 7×24、数智化的网络安全精准感知与防控能力。</li> </ul>
<p><b>全面提升数字金融服务能力</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 深度整合行内外数据资产，持续建设客户标签与客户画像等主题数据应用，服务大数据营销平台、手机银行、小程序、小微钱铺等多个渠道，强化全行统一、全面、高效的数据服务体系。</li> <li>• 提升数字化经营管理能力，迭代升级 CRM、数字化营销运营等平台，推动科创积分贷、数科贷等产品的创新和落地；加快渠道一体化建设，优化网上银行、手机银行、远程银行等网络金融服务体系，数字视频客服成功落地数字人、同屏辅助等业务场景。</li> <li>• 深入实施支付便利化工程，构建多层次、广覆盖的支付服务体系，优化自助设备“适老版”功能，稳步推进数字人民币场景应用。</li> <li>• 迭代升级大数据风控、数智反洗钱等企业级风险管理平台，建成“大模型+小模型”驱动的数智化大监督体系，扎实推进经营管理驾驶舱、赛马督导等内部管理数字化工具应用，提升全行资源配置效率和精细化管理能力。</li> <li>• 拓展数字金融服务生态，主动嵌入政务民生、产业链条、消费生态等多元场景，与浙江省金融综合服务平台等密切合作，融入县域综合金融生态建设，迭代推广金服宝·小微、智慧园区、积存金等产品应用，共同构建优势互补、开放共赢、合作共享的数字金融新生态，为实体经济注入新动能。</li> </ul>
<p><b>案例：加强数智化网络安全防护体系建设，强化数字金融安全</b></p> <p>浙商银行围绕网络安全领域的数智化转型，以体系化能力图谱为经络、以“一基础五平台”为载体，</p>	

打造了全链路、全资产、全感知、全流程和快预警、快响应、快处置的数智化网络安全防护技术体系，形成智能响应、自动处置、资产多源、态势可观的数智运营能力。2025年全年，依托数智化网络安全防护体系，累计处置各类网络安全攻击、运营流程事件47.6万余起，平均事件处置耗时3.2分钟，自动化处置率达99.4%，累计节约人力资源约6,600余人天，为重要时期等网络安全保障任务提供重要支撑。



图：浙商银行荣获2025年数字金融安全与实践大赛“金融网络安全赛道卓越奖”

#### 案例：金融科技赋能，助力企业降本增效

浙商银行打造供应链票据平台，推出覆盖票据全生命周期的一站式服务，集成结算、融资、增信、管理等功能，支持企业网银、微信小程序、财资管理平台等多渠道接入，实现各类合同协议线上签署、贸易背景智能审核及业务全流程自动化处理，显著提升服务普惠性，为实体企业创造高效透明的金融价值。截至2025年末，供应链票据平台累计实现供票业务量超458亿元。



图：浙商银行供应链票据平台

## 专题二：擦亮共富底色，建设浙江共同富裕示范区

共同富裕是社会主义的本质要求，是中国式现代化的重要特征。《中共中央 国务院关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》赋予了浙江示范改革任务。作为唯一一家总部在浙江的全国性股份制商业银行，浙商银行紧扣浙江省委、省政府部署要求，深入实施“深耕浙江”首要战略，切实承担起省属金融机构的责任担当，发布《全面助力浙江推进共同富裕先行示范的二十条举措》，争取在助力共同富裕示范区建设方面走在前、做示范。

### （一）保障全省重大项目建设

浙商银行将服务重大项目建设作为助力扩大有效投资，助力共同富裕的重要着力点。2025年，本行召开专题会议研究推动，强化顶层设计，制定专项服务方案，设置重大项目绿色审批通道，持续给予全省重大项目建设的价格和资源倾斜支持。同时，组建重大项目服务专班，落实清单制管理和联络人制度，形成敏捷反应机制，按周推进重大项目对接服务，确保服务效率。与同业开展交流学习，组织开展项目贷款专题培训，不断优化项目贷款专业服务能力。

针对浙江省“千项万亿”“千亿技改”等重点建设项目清单中的重大项目，本行通过出台专项经营政策、组建专业服务团队、名单制开展对接等，持续扩大重大项目融资规模，全流程高效推动项目建设。截至2025年末，本行已服务2025年浙江省“千项万亿”清单内项目46个，当年累计投放金额达到37亿元；累计服务萧山世纪资聚产业园、东阳科睿斯半导体高端载板项目、龙游滨水文化客厅等50多个浙江优质重大项目，新增融资105.57亿元，较上年增长超过100%。

#### 案例：聚焦重点项目建设，积极服务地方经济发展

科睿斯半导体科技（东阳）有限公司的高端载板项目，作为东阳市政府的重点招商引资项目，计划总投资50.12亿元，建设年产56万片高端芯片封装用载板基地。项目分三期实施，一期建成后将具备年产28.08万片封装基板的能力，助力东阳产业升级。该项目被列入2025年浙江省“千项万亿”重大项目和中国人民银行技术改造再贷款项目。面对巨额投资需求，浙商银行迅速以银团牵头行身份组建项目银团，联合中国建设银行、浦发银行，为项目提供银团贷款融资服务。



图：浙商银行支持东阳科睿斯半导体高端载板项目建设

## （二）支持浙江区域协调发展

浙商银行围绕以“千万工程”牵引城乡融合发展缩小“三大差距”，持续深化山区海岛县“一县一策”精准服务，已在山区海岛县设立机构 22 家，覆盖率近 80%。2025 年，本行持续推进打造驻村第一书记与金融顾问“1+1”协作机制、共富工坊建设等区域特色。在淳安县下姜村、龙游县席家村等 10 余个乡村，通过助力集体产业兴村、拓宽农产品销售渠道、匹配特色金融产品、创建农村信用体系等方式，夯实与激活农村金融发展能力。截至 2025 年末，本行在山区海岛县贷款余额达 602 亿元，增量达上年的 1.36 倍，高于本行全省贷款投放增速。

### 案例：“梘梦行动”助力下姜村“梘子花开”

2025 年 5 月 27 日，“梘梦行动”暨百县百品助农行动浙江专场启动仪式在杭州淳安县下姜村举行。在“万企兴万村”行动和浙江慈善“共富同行”计划的号召下，浙商银行与蚂蚁集团围绕产业、金融、文旅三大维度，通过资源整合、平台共建、生态赋能等创新模式，打通“产学研销”一体化链条，共同助力下姜村建设共富示范区示范点，打造乡村振兴示范村。



图：“梘梦行动”暨百县百品助农行动启动仪式

### 案例：破解融资难题，助力舟山船舶企业扬帆起航

近年来，浙商银行舟山分行积极响应浙江省“向海图强”战略，针对舟山航运企业面临的产业链短板明显、资源专业度不够等问题，创新推出船舶设备更新贷款产品。截至 2025 年末，浙商银行舟山分行已支持 5 户客户设备更新再贷款业务 15,500 万元，落地船舶预付款保函业务 15 笔，总金额超 5,000 万美元，为“中国造船”企业的“走出去”战略提供了有力的金融支持。



图：浙商银行舟山分行走访船舶企业

### （三）助力强城兴村融合发展

浙商银行将县域作为综合金融服务的主战场，围绕缩小“三大差距”主攻方向，聚焦山区海岛县、农村农民等重点领域，通过金融向善和金融向实有机结合，用好县域综合金融生态建设组合拳，为县域产业升级、招商引资、债务化解、政府平台融资优化出谋划策，积极助力深化城乡融合发展。截至2025年末，本行省内县域综合金融生态建设金融顾问工作室72家，较年初新增34家，县域综合金融建设覆盖率达85.71%。

<p><b>聚焦县域民生服务</b></p>	<p>开展“政务服务进厅堂”行动，省内60家支行已成功落地公积金缴存、身份证换证、营业执照开立等11项高频服务，形成广泛社会影响。</p>
<p><b>融入地方金融治理</b></p>	<p>主动融入地方金融治理，加快县域综合金融生态建设推广工作，以金融顾问工作室为主要载体汇聚各方力量，在宁波奉化、杭州临安、金华浦江、台州天台、丽水龙泉等多个重点县域打造了一批县域综合金融建设服务方案，成为支持城乡一体融合高质量发展和地方经济高质量发展的重要金融力量。</p>
<p><b>赋能乡村文旅产业</b></p>	<p>聚焦文旅消费，以“诗画浙江文旅惠民卡+个人信用消费贷款”为核心，搭配多项增值服务，在省内通过“用卡优惠+场景渗透模式”，构建覆盖景区票务、特色餐饮、文创消费的全链条服务生态，有力推进“金融+文旅”的深度融合，助力居民生活品质提升。截至2025年末，本行省内云信贷全年累计投放125.62亿元，余额新增37.27亿元。诗画浙江文旅（浙商）联名累计发卡量1.97万张。</p>

#### 案例：聚焦县域金融生态建设，赋能桐乡城市能级跃升

嘉兴桐乡市，作为世界互联网大会永久举办地和浙江省工业强市，近年来在数字经济、新材料、新能源等领域取得显著成就，正努力构建新能源汽车与复合材料千亿级产业集群。为更好提供金融综合解决方案，浙商银行携手桐乡市政府举办“走进桐乡 桐心共赢”发债企业与投资人对接会，吸引19家企业、40余家投资机构及100余位嘉宾参加。会上，浙商银行与上海清算所联合发布全国首个区域信用债指数“上海清算所浙商银行嘉兴信用债指数”。此次会议开创县域金融与市场资本高效对接新模式，多家企业和投资机构达成初步合作意向，为桐乡高质量发展注入动能。



图：创新县域金融服务 发布全国首个信用债指数

#### 案例：政银联动，推动县域综合金融生态建设

浙商银行台州分行聚焦当地“党委政府一件事”，积极推动三门县县域综合金融生态建设，创新金融服务模式，助力当地文旅产业高质量发展。通过冠名“浙银音乐草坪”，共建三门县心湖城市休闲综合体，成功打造了集休闲、娱乐、文化于一体的高品质城市新地标。这一举措不仅提升了三门县的城市活力和文化品位，更以金融力量激活了县域文旅消费潜力，为当地文旅产业的提质升级注入了强劲动力，形成了金融助力地方经济发展的典型案例。



图：“浙银音乐草坪”活动现场

#### （四）携手迈向共富均衡发展

小微企业是浙江经济的重要特色。浙商银行积极赋能当地个体户、微型企业、农户、新型农村经营主体等普惠市场主体，提升区域“造血”能力、缩小地区差距，激发民营经济活力，有效激活县域发展的“共富细胞”。

开展浙江省个体工商户金融服务专项行动，聚焦 4.5 万户“名特优新”、先进个体户、最美个体户等提供一揽子综合金融服务，助力个体经济高质量发展。截至 2025 年末，本行浙江省内个体工商户本年累放 1.38 万户、金额 293 亿元。同时，本行还通过举办“浙商大讲堂”系列活动，围绕综合金融服务、知识产权、法律咨询、反诈宣传等领域开展培训，赋能省内个体工商户群体创新经营、提升发展能力。截至 2025 年末，已累计举办 150 余场“浙商大讲堂”活动，惠及个体工商户超万家。

#### 案例：金融活水点亮残疾人创业者的共富之路

浙江金华的陶女士自幼残疾，创办的加工厂吸纳了 300 多名工人，其中不少是残障人士和留守妇女。2024 年，浙商银行金华磐安支行基于其良好信用，首次为其提供“数易贷”信用贷款 50 万元。2025 年，面对美国加征关税导致的订单减少、库存积压困境，企业资金链紧绷。金华磐安支行启动快速响应机制，不仅为其办理了无还本续贷，更将授信额度提升至 100 万元，最终及时到位的信贷资金帮助企业稳定了生产，保障了 200 多名员工特别是残疾员工的就业和收入。

#### 案例：金融助力片区组团共富，一宿富九村

台州市天台县“大塔后片区”是台州片区组团发展模式的先行者，近年来通过构建“多业融合、全区联动”的组团发展格局，实现了“片区带全域、组团促互补”。浙商银行台州分行聚焦片区产业发展需

求，深入开展“千企万户大走访”活动，创新推出专属信用贷款产品，为返乡创业者提供精准金融支持。其中，某返乡创业代表在获得 50 万元信用贷款后，成功将民宿规模扩大并转型升级为高端民宿，实现了经营效益的显著提升，形成了“一宿富九村”的辐射效应。



图：浙商银行台州分行走访客户

## 第一章 治理篇



### 一、坚持党建引领

浙商银行以高质量党建引领高质量发展，始终把党的建设作为企业发展的“红色引擎”和内生动力，推动党建与业务深度融合，为高质量发展注入强劲的红色动能。

#### （一）坚持党的思想引领

浙商银行深入贯彻中央八项规定精神学习教育，一体推进“学、查、改、促”，推动全行党员干部员工从理论学习和案件警示中强化党性党风。学习教育期间，基层党委和党支部开展学习研讨3,900余次，各级党组织书记和党委班子成员讲授专题党课1,100余次，各级领导班子梳理形成集中整治问题，整改率达100%。

#### （二）强化党风廉政建设

本行聚焦落实党风廉政建设责任，持续建立健全“明责、履责、述责、督责”工作体系，组织召开党风廉政建设和反腐败会议，制定年度工作要点，明确全年工作目标和重点。

2025年，本行组织层层签订党风廉政建设责任书和廉洁从业责任书，明确领导干部员工责任义务。推动基层党委落实落细全面从严治党主体责任落实情况检查和政治生态建设自评自查工作。做好考察任用、外派工作和基层党组织换届工作廉政监督，出具廉政意见45次。细化总行机关基层党组织党建党风廉政建设的考核指标，突出正风肃纪要求，推动严守纪律规矩成为常态促进长效。

#### （三）打造“红动浙银”党建品牌

本行持续提升“红动浙银”党建品牌辨识度与社会影响力。组织开展党建与宣传条线会议、党务骨干集中培训等，提升基层党务工作能力。强化党建数智化应用，迭代升级“浙银数智党建系统”，多措并举为基层赋能减负。深化“金融企业党建样本”建设，聚焦服务实体经济、浙江打造“共同富裕示范区”等重点领域，形成了一批可复制推广的党建案例。创新品牌传播与红色教育载体，开展“红动浙银循迹溯源”红色打卡活动，以红色文化浸润筑牢思想根基。

### 二、优化公司治理

浙商银行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规与监管要求，构建了股东大会、董事会与高级管理层相互分设的公司治理架构，并不断完善职责边界清晰、制衡协作有序、决策民主高效的公司治理体系。

#### （一）董事会成员构成

根据本行上市地上市规则的相关规定，本行制定《浙商银行股份有限公司董事会多元化政策》，明确在构建董事会时，综合考虑董事候选人的性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识及/或服务年限，确保董事会在履职过程中具备多元化的观点与视角，并形成与本行发展模式相匹配的董事会构成模式。

本行董事会成员人数和人员构成符合法律法规、上市地上市规则的要求，执行董事勤勉尽责、专业高效，高度重视董事会独立性建设，独立非执行董事不低于董事会成员总数三分之一，专业资格涵盖经济、金融、证券、会计、法律等诸多领域。本行在选举独立非执行董事时，提名人和候选人均就拟任董事的独立性发表声明，保证其不存在法律法规、各级监管机构和交易所认定的不具备独立性的情形。同时，本行董事会在审议重大关联交易、利润分配方案等重大事项时，均要求独立非执行董事就该事项发表独立意见。

本行将可持续发展、ESG 等内容纳入高级管理人员绩效考核，在高级管理人员的全行经营业绩考核中专设年度策略与社会责任指标，占考核总分的 10%，考核当年普惠金融、消费者权益保护、绿色信贷、ESG、反洗钱等重点工作进展和完成情况，直接影响其考核得分，进而影响年度绩效薪酬。

截至 2025 年末，本行董事会由 11 名董事组成，执行董事 2 名，非执行董事 4 名，独立非执行董事 5 名，女性成员 1 名；拥有研究生学历或硕士学位 11 名，其中博士 4 名。

## **（二）董事会效率**

本行董事会对股东大会负责，并在本行章程规定的权限范围内行使职权，对本行经营和管理承担最终责任；董事由股东大会选举或更换，并可在三年任期届满前由股东大会解除其职务。截至 2025 年末，本行董事会成员均按照法定程序由股东大会选举产生。

## **（三）董事绩效评估**

本行制定《浙商银行股份有限公司董事履职评价及问责办法》等董事绩效评估相关制度，定期对董事年度履职情况进行评价，并将评价结果于股东大会进行通报。报告期内，全体董事勤勉履职，按时出席或列席相关会议，积极参与各项事务讨论，审慎发表专业意见，持续关注本行经营管理动态，积极参加各项培训和专题研讨。同时，本行董事会要求独立董事每年就当年履职情况出具述职报告，对于本行关联交易、募集资金使用、主要股东承诺及履行等董事会重点关注事项的履职情况作出详细说明。

## **（四）董事会培训**

本行注重董事的持续培训，以确保全体董事对本行的运作及业务有适当的理解，确保各位董事始终了解相关法律及监管规定所赋予的职责。报告期内，本行邀请部分独立非执行董事参加业绩说明会，组织董事会成员参加中国上市公司协会组织开展的第五期独立董事能力建设培训和香港治理公会组织开展的“上市公司合规、企业可持续发展与市值管理”治理专业人士强化持续专业发展讲座，以及本行组织的反洗钱专题培训等多项培训。

### （五）董事会 ESG 履职

请参阅“董事会声明”章节。

有关本行公司治理的详细情况，请参阅《浙商银行股份有限公司 2025 年度报告》的“公司治理”等相关章节。

### （六）高级管理人员薪酬

有关本行高级管理人员薪酬的详细情况，请参阅《浙商银行股份有限公司 2025 年度报告》的“董事、监事、高级管理人员、员工和机构情况”等相关章节。

## 三、深化诚信合规

浙商银行高度重视诚信合规经营，遵守相关法律法规，严格加强员工行为管理、强化廉洁文化建设，积极落实反洗钱与反恐怖融资措施，严禁不正当竞争行为，为可持续发展奠定坚实基础。

### （一）反商业贿赂及反贪污

浙商银行坚持营造干净生态，完善反腐败责任落实机制，及时发现、准确识别、有效治理各类腐败问题，不断提高反腐败穿透力。

本行聚焦从严从紧监督执纪，制定了《2025 年浙商银行党风廉政建设和反腐败工作要点》，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”同时同向综合发力。

<b>持续加强监督执纪</b>	准确运用监督执纪“四种形态”，坚持从实际出发，精准把握、统筹把握、辩证把握，依规依纪处置信访举报线索，持续开展员工违纪违法案件综合研判分析，深刻汲取教训，坚持反腐倡廉全覆盖、无盲区、零容忍，有案必办有腐必惩，精准研判处置线索，严肃纪法查办案件，始终保持强力震慑。
<b>深入开展专项整治</b>	开展“改作风治顽疾”专项整治，采取“四不两直”方式赴基层一线开展明察暗访，实现境内 37 家机构检查全覆盖，针对违规吃喝、违反财经纪律、银企亲清关系不当、不厉行节约、公车使用管理不规范、员工异常考勤等方面问题进一步补齐短板、强化管理，严密做好问题整改、建章立制。
<b>建设浙银清廉单元</b>	开展参观廉洁教育基地、清廉主题沙龙、支部书记讲党课、清廉金融文化建设宣传月等活动，重点打造清廉文化实践载体，抓好“五清”型清廉标杆点提质扩容，基本实现分行层面全覆盖，推动清廉文化进一步向基层延伸；持续深化“青廉浙银”工程，创新打造清廉文创桌游，以年轻人喜爱的方式宣导清廉金融文化。2025 年，本行清廉文化情景剧作品《有矩则安》荣获浙江省银行业协会“廉心铸魂 剧颂清风”主题情景剧大赛优胜奖。

### （二）规范员工行为管理

本行建立及推动良好的企业文化、审慎的风险管理及严谨的道德操守标准，鼓励员工践行正确、恰当的行为，树立银行从业人员的合规意识，有效防范操作风险、合规风险与法律风险。本行董事会对员工行为管理承担最终责任，高级管理层承担员工行为管理的实施责任，负责建立覆盖全面的员工行为管理体系，明确相关行为管理部门的职责范围，制定员工行为相关管理制度并确保有效实施，并每年向董事会报告员工行为评估结果。

### **1. 优化规章制度体系**

本行将员工行为规范作为引导员工行为、保障有序运营的重要抓手，持续夯实优化规章制度体系，全面开展制度梳理工作，组织全行对现行有效的制度开展后评价，统一废止失效、冗余制度。同时，建立重要外部监管政策、规定解读与内化机制，组织对重要外规进行解读，提升内部制度的合规性与有效性，为员工行为提供合规指引。

2025年，本行修订出台《浙商银行员工内控违规扣分管理办法（2025年版）》，对扣分程序作了进一步明确和细化，使之与《浙商银行员工违规行为处理办法（2024年版）》更好适配。

### **2. 提升员工合规意识**

2025年，本行持续推动“法治浙银”建设，累计开展19次“每月说法”活动，在全行范围内开展全民国家安全教育日、民法典宣传月等主题普法宣传活动，提高员工法律素质。本行坚持一体推进合规文化与清廉金融文化建设，共刊发“合规每周一问”48期、合规案鉴12期，开展合规小课堂4期、内控合规全员考试1次，各分行共计开展一把手讲合规400余次、“合规大宣讲”活动200余次、合规警示教育活动190余次，组织开展“筑牢合规根基，护航业务发展”合规文化日主题活动，推动合规文化深入人心。

### **3. 员工违规行为处置**

针对员工违规行为，本行将根据相关制度进行责任追究，按照“查处分离”的工作机制，经过“发起处理”“审核”“会商”“责任人告知”“部门合议”“签批（审议）”“移送”“决定执行”等环节，严肃开展问责工作。在违规行为处理过程中，若违规行为涉嫌违纪违法，将移送驻行纪检监察组或内设纪检部门处置。同时，本行重视开展责任追究工作，全面启动责任追究数字化管理，研发并推广了“统一问责数字系统”，进一步提升了监察和违规行为的处置效能。

## **（三）反洗钱与反恐怖融资**

本行严格遵守国家反洗钱法律法规，制定《浙商银行反洗钱和反恐怖融资工作管理办法》等制度，针对客户尽职调查、客户身份资料及交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、名单监控、洗钱风险评估等法定义务，以及系统应用、反洗钱安全保密、内部监督考核、反洗钱奖惩、应急处置等分别制定专项管理办法或程序，明确各主体反洗钱职责分工，规范相应履职要求和流程，建立健全反洗钱工作运行机制。

2025年，本行制定《浙商银行反洗钱奖惩管理办法》等制度；加强客户洗钱风险管理，提高客

户尽职调查有效性；做好大额交易和可疑交易监测报告，深化 AI 应用，优化可疑交易监测模型；完善反洗钱数据集市建设，深化反洗钱数据治理，提升数字化水平；健全重点领域风险防控机制，强化高风险业务及客户管理；加大反洗钱监督检查和风险排查力度，做好业务风险提示；组织开展反洗钱宣传培训，提高全员反洗钱履职水平；积极配合反洗钱调查、协查，切实落实各项反洗钱监管要求。

本行分层级、差异化实施反洗钱培训工作，培训覆盖包括董事、监事及高级管理人员、总分行反洗钱工作人员、业务部门人员及新员工在内的全行人员。针对 2025 年正式施行的新《中华人民共和国反洗钱法》，组织开展多场线上、线下培训，包括新《中华人民共和国反洗钱法》在线学习暨 2025 年董监高反洗钱培训、“新反洗钱法背景下的金融机构履职要点”培训等。结合人民银行发布的最新反洗钱新规，组织开展受益所有人识别、特别预防措施、机构洗钱风险自评估等专题培训。持续开展“一月一课”反洗钱系列培训，参加中国金融培训中心等组织的外部培训，厚植反洗钱“全员义务”理念，以训促学，有效提升全行履职水平。

#### **（四）反不正当竞争**

本行致力于构建公平平等的商业环境，遵循商业道德和行为规范，并融入各业务条线的经营与发展，提升员工反不正当竞争、反垄断等预防犯罪的相关意识与能力。2025 年，本行不存在不正当竞争行为导致诉讼和重大行政处罚的情况。

#### **（五）审计监督**

本行将内部审计视为降低企业违规行为发生的重要保障措施，注重开展内部审计工作。内部审计范围包括本行各级经营管理机构，以及控股子公司的业务经营、风险管理、内控合规等情况和相应岗位人员的经济责任审计。

本行常态化开展任期（离任）经济责任审计，加强履职监督，促进关键岗位人员规范用权、尽责履职。定期开展各类专项审计项目，审计范围覆盖授信业务、风险管理、信息科技、资产负债等领域，客观评价本行业务发展与风险管理现状。根据本行业务及反洗钱风险状况，常态化开展反洗钱专项审计。在经济责任审计及专项审计中，通过非现场数据分析与现场检查相结合的方式，排查各类员工异常行为，切实增强审计监督力度。2023 年至 2025 年，通过经济责任审计、内控评价审计及专项审计等方式实现对境内外分支行及子公司的全覆盖。

#### **（六）知识产权保护**

本行遵守《中华人民共和国商标法》等知识产权相关法律法规，注重知识产权的创造、运用、保护和管理，并制定《浙商银行商标管理办法》等内部管理制度，在知识产权管理中，结合品牌建设和业务产品推广需要，及时申请商标等知识产权，依法维护本行创新成果享有的合法权益。截至 2025 年末，本行已成功注册商标 551 件，其中注册境内商标 483 件，注册境外商标 68 件。

#### **（七）依法诚信纳税**

本行秉持“依法纳税”原则，严格遵守《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国个人

所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》《大企业税务风险管理指引》等经营所在国（地区）的税收法律法规，不断优化税务风险管理制度和流程，制定了《浙商银行税务管理办法（2025年版）》《浙商银行税务管理实施细则（2022年版）》《浙商银行增值税纳税管理实施细则（2025年版）》等一系列税务管理制度，明确税务管理组织架构、职责分工、操作规程、风险管控等内容，完善税务风险管理体系，全方位规范各项办税流程。进一步加强税务政策理解与把握、树立依法依规纳税意识。

## 四、强化风险管理

浙商银行将风险管理视为业务运营的核心组成部分，建立了全面高效的风险管理架构，持续健全风险管理“三道防线”体系，以有效识别、评估、监测和控制各类风险，努力实现经营成效与风险管理的平衡发展，为本行持续健康发展提供保障。

### （一）风险管理架构

本行建立组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构。本行董事会承担全面风险管理的最终责任，高级管理层承担全面风险管理的实施责任。设立首席风险官，独立于操作和经营条线，可直接向董事会报告全面风险管理情况。董事会下设风险与关联交易控制委员会；高级管理层下设风险管理委员会、资产负债管理委员会、信息科技管理委员会、数据治理委员会、创新管理委员会等议事机构。

本行确定业务条线承担风险管理的直接责任；风险管理条线承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任；内审部门承担业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任。本行根据全面风险管理需要向总行部分部门、各分行派驻风险监控官，协助部门主要负责人、分行行长组织相关风险管理工作，独立进行业务评判和风险事项报告。

本行根据《中国银监会关于印发银行业金融机构全面风险管理指引的通知》以及银保监会关于各类风险管理的指引和办法，建立健全覆盖各类风险和各业务条线的分层分类的全面风险管理制度体系，包括但不限于全面风险管理的方法、风险定性和定量管理的方法、风险管理报告、压力测试安排、新产品、重大业务和机构变更的风险评估、资本和流动性充足情况评估、应急计划和恢复计划等。同时，本行根据监管最新指引，及时修订相应制度办法，确保与监管要求紧密衔接。

### （二）风险管理策略

本行实行“审慎、稳健”的风险偏好，坚持“低风险、均收益”的授信策略，坚持金融工作的政治性、人民性。以服务实体经济为导向，以场景化为核心，提升投研能力，加强授信引领，强化风险预判，优化资产配置；完善统一授信管理，加强授信全流程管控，严格落实授信“三查”管理，夯实授信管理基础；强化重点领域风险防控，严控新增风险，加快存量风险化解处置，保持资产质量稳定；深化风控系统赋能，提升智慧风控水平，护航全行高质量发展。

### （三）风险管理流程

本行建立覆盖各类主要风险的风险偏好管理体系，覆盖资本充足情况、信用风险、市场风险、银行账簿利率风险、流动性风险、操作风险、合规风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险管理等方面，综合采取定性和定量相结合的方法，在集团和法人层面对各子公司、分支机构、业务条线，对表内和表外、境内和境外、本币和外币业务涉及的各类风险，进行识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释。

### 1. 风险管理考核评价

本行已建立包含风险管理指标的考核评价体系，并根据年度工作重点适时调整考核评价方案，考核覆盖风险基础管理和风险管理条线评价，结果应用于综合绩效评价、先进评选、分行班子成员绩效考核评价等。本行持续强化风险管理培训和风险理念宣导，按年制定风险管理培训计划，培训内容包括授信政策、授后管理、风险系统操作等方面，并通过线上、线下相结合的方式，持续提升条线风险管理水平。

### 2. 不良资产责任追究

本行不断完善责任追究机制，健全责任追究制度体系，制定《浙商银行不良资产责任追究管理办法》《关于明确不良资产责任追究相关事项的通知》等问责制度，进一步提升风险资产责任追究工作的科学性、精准性、可操作性、可执行性。

本行进一步优化不良资产责任追究管理流程，由“查处一体”向“查处分离”转变。明确违规认定标准，细化处分、其他处理、经济处理标准。进一步强化严的主基调，对主观故意、明知故犯、屡查屡犯、存在道德风险等违规行为，从严、从重追究责任。落实完善闭环跟踪机制，加强对责任追究处理决定执行的检查，落实专人逐户跟踪，确保所有处理决定执行到位、到人。

## （四）指标与目标

本行实行“审慎、稳健”的风险偏好，深化风险系统赋能，提升智慧风控水平。截至2025年末，本行不良贷款率为1.36%，拨备覆盖率155.37%，资产质量保持稳定，各项指标均满足行内风险偏好管理要求。

## 五、打造数智浙银

自2022年发布“数智浙银”品牌及“185N”数字化改革体系以来，浙商银行构建起“数智大脑+八大数智系统”的核心架构，并将数字化改革确立为四大战略重点之一。2025年，本行进一步保持战略定力，深入推进“以客户为中心”的综合协同改革，以数字化重塑客户服务体系，实现数字化转型引领高质量发展。

### （一）数字化转型治理

本行持续健全数字化转型治理架构，建立了自上而下的覆盖决策、管理、执行、监督四个层级，涵盖科技、风险合规与审计三道防线的“四横三纵”信息科技治理体系。决策层包括董事会、党委会以及数字化改革推进领导小组、网络安全工作领导小组；管理层包括高级管理层以及信息

科技管理委员会、数据治理委员会等专委会；执行层为“第一道防线”，由科技管理部、业务部门和分支机构组成；监督层为“二三道防线”，“第二道防线”由风险管理部门、法律合规部门及总行派驻科技管理部风险监控官组成，“第三道防线”为总行审计部。

2025年，本行各层级认真履职，组织召开数字化改革深化推进工作部署会、全行科技大会、信息科技管理委员会以及总行级科技相关专题会议10余次，部署落实焕芯强基、数据治理、AI建设等重点任务，有序推进数字化转型相关工作落地开展。

## （二）数字化战略

本行将数字化转型作为四大战略重点之一和未来创新发展的主线，印发《浙商银行股份有限公司2024—2026年数字化改革发展规划（中期修订版）》，明确阶段性实施目标与重点任务，系统推进科技兴行。同时，强化考核牵引，将数字化专项相关指标纳入全行综合绩效考核体系，有序组织开展总行部门、境内外分行、子公司数字化推进情况的考核评价工作。

<p><b>强化数据资产建设 提升数据可用性</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展数据资源收集和盘点，形成全行数据资源目录，深化核算和营销两大产品目录建设，并搭建产品管理系统，实现全行产品信息的统一管理。</li> <li>持续推进数据中台建设，新增审计和运营两大主题集市，建成覆盖全行的指标体系，迭代升级指标管理平台，新增和优化数据波动预警、手工衍生度量自动化、指标流程自定义审批等重要功能，不断夯实用数基础。</li> <li>强化算法模型建设和管理，完善反电诈、反洗钱、信贷反欺诈等风控模型，推进零售条线营销模型场景覆盖、对公条线营销模型优化，有力提升营销拓客、风险管理、内控合规等能力。</li> </ul>
<p><b>深化数据应用 提升数据服务能力</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深度整合行内外数据资产，持续建设客户标签与客户画像等主题数据应用，服务大数据营销平台、手机银行、小程序、小微钱铺等多个渠道，广泛应用于多个业务条线。</li> <li>强化全行统一、全面、高效的数据服务体系，持续建设数据服务、流计算、企业通、知识图谱等系统，加快推广易查平台使用，支撑智慧经营、综合协同改革、监管报送等业务场景取数，提升全行数据可获得感。</li> </ul>

## （三）数字化风险管理

本行深化运用大数据、人工智能等技术，构建全面、实时的数字化风险防控体系，迭代完善大数据风控、反洗钱等数字化风险管理平台，强化并丰富通用以及特色场景风险模型体系建设和风险全生命周期管理，不断健全网络安全、数据安全、应用安全防护体系，有效提升风险识别能力，实现风险管理和预警的数字化、自动化、智能化。

2025年，本行修订《浙商银行数据安全管理办法》《浙商银行数据出境安全管理实施细则》，新增《浙商银行数据安全保护技术规范》《浙商银行数据分类分级管理实施细则》，及时响应覆盖监

管要求。同时，《浙商银行信息科技外包风险管理办法》明确全行的信息科技外包战略、外包风险管理组织架构与职责，明确外包准入、外包合同与风险管理等要求，严格遵守相关法律法规，不出租、出售或向第三方提供个人数据。

<p><b>确保第三方安全、 合规使用用户数据</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立外包项目准入风险评估、外包商尽职调查等机制及配套的电子化流程，实现外包准入环节风险识别的技术刚性控制。</li> <li>• 对外包人员开展培训，并与外包人员签署个人安全保密承诺书，按“必需知道”和“最小授权”原则为外包人员开通数据访问权限，对具有敏感数据访问权限等重点外包人员开展背景调查。</li> <li>• 本行定期开展外包网络安全和数据安全检查，及时整改检查发现的风险问题。</li> </ul>
<p><b>健全金融数据和 个人信息安全保障</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建设数据分类分级工具，推进数据资产梳理与分级分类保护落地应用，按照最小必须和职责分离原则，基于业务场景建立账号权限、数据使用范围、数据展示等安全策略，落实数据分类管控。</li> <li>• 推进“1+4+N”数据安全技术防护体系建设。以多层次数据安全防护能力为基座，构筑立体化“防护屏障”，融合敏感文件扫描引擎、API 数据安全监测、终端文档安全管理、数据库审计、零信任、动态脱敏、静态脱敏等数据安全单点防护设备，强化金融数据和个人信息管控机制，落实客户隐私保护和敏感信息管理。</li> <li>• 积极探索生成式人工智能技术在数据安全领域的垂直应用，赋能数据分类分级、威胁自动响应、高对抗钓鱼检测、API 接口风险监测和数据防泄漏等细分场景，全面提升数据安全运营效率、风险识别能力和威胁应对水平。</li> </ul>
<p><b>数据安全监测、 上报与应急响应机制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加强数据安全风险监测。融合各类途径的数据流动日志，重点针对互联网访问、第三方数据传输和使用等场景落实技术保障和风险监测措施，推进开展自动化、智能化的风险预警与处置，及时发现并处置数据泄露等数据安全风险事件。</li> <li>• 依据信息系统安全漏洞管理实施细则，在收到、发现本行信息系统相关的安全漏洞信息后，及时向信息安全管理部报告。信息安全管理部通过收集监管部门、外部信息安全机构的安全漏洞并进行核实确认，分析判断其影响范围、紧急程度等，并开展排查与处置闭环。</li> <li>• 不断强化网络安全、数据安全应急处置能力。修订并完善网络安全、数据安全应急预案，细化网络安全事件、数据安全事件应急场景，根据安全事件主体、场景，明确不同类型事件的应急处置流程和方法，定期开展数据安全应急演练，确保应对突发安全事件能够快速响应和有效处理。</li> </ul>

#### （四）指标和目标

本行以战略引领和业务导向为核心，围绕数字化应用建设、品牌建设、人才培养、体制机制等四个维度构建全方位评价体系，坚持“过程与结果并重”原则，既关注转型最终成效，也强化全行推进数字化转型的主动性和协同性。为保障评价落地，本行制定《浙商银行总行部门数字化改革评价管理办法》，采用定性和定量相结合的方式，对各部门数字化改革进展与成效实施清单式、差异化评估，并将评估结果纳入总行部门综合绩效评价体系，强化结果应用与闭环管理。同时，建立年度数字化重大应用“一本账”动态管理机制，按季度迭代更新并跟踪实施。截至 2025 年末，本年度数字化重大应用“一本账”所列 80 余项重大应用项目均按计划顺利完成。

## 第二章 经济篇



### 一、深耕普惠金融

小微企业是国民经济的重要组成部分，在经济发展、稳定就业、改善民生等方面发挥着重要作用。浙商银行秉承服务实体经济的初心使命，始终将普惠小微作为全行战略业务板块予以重点支持，深入聚焦化解小微融资难、融资贵等问题，助力小微经济平稳健康发展。截至 2025 年末，本行普惠重点领域贷款余额<sup>2</sup>3,581.98 亿元。

#### （一）普惠金融管理架构

本行持续完善普惠金融顶层设计，由董事会定期审议本行普惠金融相关业务规划、工作报告；董事会下设普惠金融发展委员会，定期审议相关重大事项，推动本行普惠金融服务提质扩面。2025 年，董事会先后审议《浙商银行股份有限公司普惠小微金融 2024 年工作总结与 2025 年工作计划》《银行业保险业普惠金融高质量发展实施方案》解读等议题，为全面推进普惠金融提供明确指引。总行设立小企业信贷中心（普惠金融事业部），作为全行普惠金融业务推动管理发展部门，负责全行普惠金融业务发展规划、政策制度制定、产品研发、营销推动、流程与系统建设、品牌建设及风险管理等。

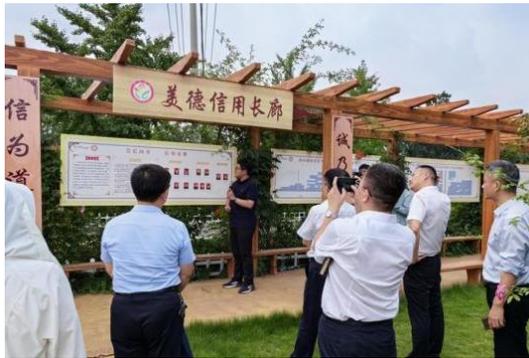
#### （二）普惠金融发展策略

本行积极推进以客户为中心的综合协同改革，通过“数字化赋能、场景化获客、综合化经营”，进一步调整优化资产结构，迭代升级普惠小微拓客展业模式，奋力书写普惠金融大文章，持续扩大“浙银数字普惠”的影响力，助力经济高质量发展。

<b>数字化赋能 业务转型</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>坚持线上线下相结合，聚焦小微企业重点场景，围绕产业链、服务链上下游及生态圈内优质小微企业客户，发挥“浙个好·数易贷”等数字化产品优势，便捷操作、快速授信；从“单个产品+散单获客”向“专属场景+批量进件”的模式转变，“1+1+N”数字化服务体系初步形成。</li></ul>
<b>加快推进 场景金融服务</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>深入挖掘法人类客户场景需求，焕新升级“10+N 园区综合金融服务方案”，完善“期转现”“转按揭”服务，适应客户多样性融资接续模式；通过多业务条线协同，全面满足企业入驻、搬迁、投产、持续经营的全周期金融需求。截至 2025 年末，小企业园区业务规模 1,002.88 亿元，较年初新增 108.83 亿元。</li><li>落实科技金融战略，全力支持小微科创企业。截至 2025 年末，本行小企业人才科创</li></ul>

2. 根据《中国人民银行办公厅关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》（银办发〔2025〕66 号）调整披露口径。

	<p>贷款余额 21.64 亿元，增幅 30.28%。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推进重点行业设备更新改造，积极支持小微制造业企业向高端化、智能化发展，截至 2025 年末，全行小企业设备贷款业务余额 39.98 亿元，较年初增幅 14.39%。</li> </ul>
<p><b>多措并举 助企纾困</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家“一揽子金融政策支持稳市场稳预期”等工作要求，本行针对经营困难、受关税影响较大的小微企业推出金融“雪中送炭”工程、十八条专项帮扶举措。</li> <li>以“支持小微企业融资协调工作机制”为抓手，对临时存在资金困难但还款意愿良好的小微企业客户，通过展期、借新还旧等方式加大助企纾困力度；对满足特定条件的受困企业在额度、利率、流程等方面予以倾斜，或可提前协商续贷方案并积极给予续贷便利。</li> </ul>
<p><b>案例：一贷一扶，彰显普惠金融温度</b></p> <p>位于浙江桐乡濮院的慕织科技是一家深耕纺织服装领域的科技型中小企业。针对该企业因异地扩产面临资金紧张的难题，浙商银行嘉兴分行深入了解毛衫产业“旺季集中、周转急”的特点，为其量身定制“暖融毛衫共富贷”，仅用时三日便向其发放了 280 万元贷款，并为其办理无还本续贷，顺利化解企业资金困境。当前，企业的日产能提升至 2 万件，并带动就业近 200 人。</p> <div data-bbox="534 1019 1066 1321" data-label="Image"> </div> <p>图：小企业客户经理拜访慕织科技生产基地</p>	
<p><b>案例：美德积分“贷”动喜事产业 金融赋能文明经营</b></p> <p>济南某喜事用品加工企业深耕婚礼、节庆装饰用品多年，以诚信经营、合规生产积累了优异美德积分。面对喜事经济回暖，企业计划扩大生产和升级环保材料生产线，却因缺乏传统融资抵押物而受阻。浙商银行临沂分行依托“美德+信用+金融”转化机制，将美德积分作为核心授信依据，帮助该企业成功申请“美德企业积分贷”。该笔资金到位后，企业迅速用于采购材料及添置自动化设备，既破解了小微企业融资困境，也将诚信经营的价值转化为实际发展动力。</p>	



图：浙商银行济南分行金融顾问在沂水县对接美德积分系统

### （三）普惠金融风险管理

本行以数智风控筑牢普惠金融业务高质量发展护城河，将数字基因根植于普惠金融业务风险管理全链条，同时优化风险管理体制机制，提高风险管控的主动性和前瞻性，不断完善普惠金融业务风险管控体系。

<p><b>优化调整 风险管理机制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善风险评审人员管理机制、风险化解处置机制和风险监控官管理机制，提升普惠金融业务风险管理的专业性，压实风险化解处置的主体责任，不断强化普惠金融业务全流程风险管控。</li> </ul>
<p><b>严格普惠客群 和业务准入</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持“真经营、真小微”客户定位，加强小微企业经营背景真实性、第一还款来源、融资需求合理性等重点要素的调查审查与信息交叉验证，严格贷款资金用途管理。</li> <li>强化押品选择和估值管理，控制抵押率，提高风险缓释能力。</li> <li>加强与全国中小微企业资金流信用信息共享、信易贷、浙江省金融综合服务平台等权威平台数据的接入和推广应用，精确校准信贷投向，提高数字化风控水平。</li> </ul>
<p><b>强化数智风控 工具应用</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造“全覆盖”“强应用”“敏响应”的风险信号与风险监测管理系统，强化对客户风险识别控制及分行业务准入规范的管理监测，形成数智防控与人工识别互动补充。</li> </ul>
<p><b>持续优化贷后管理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用“以客户为中心”的全面管理策略，开发新版小企业后续检查系统，配置差异化贷后系统角色及个性化任务触发规则，完善资金用途贷后管理，强化风险信号贷后管理，打造精准贷后安全网。</li> </ul>
<p><b>开展检查督导提示</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续开展现场、非现场条线检辅及专项检查，及时发现并纠正分支行存在的违规操作和管理缺陷，向分行下发风险提示、通报或案例汇编，提示分行就关注重点风险问题采取有效措施避免风险问题发生。</li> </ul>

### （四）指标与目标

关键指标	管理目标	2025 年进展
普惠小微贷款占全行各项贷款比重	普惠小微贷款占全行各项贷款比重位居股份行同业领先地位。	截至 2025 年末，本行普惠重点领域贷款余额 3,581.98 亿元，占全行各项贷款比重超 20%。
服务小微企业客户数	进一步夯实普惠小微客群基础，不断提升组织类客户占比。	截至 2025 年末，本行服务普惠小微组织类客户 4.64 万户，较年初新增 3,717 户；组织类客户贷款余额占比 56.73%，较年初提升 5.58 个百分点。

## 二、丰富养老金融

当前，随着人口老龄化的进程加快，如何让亿万老年人“老有所养”成为全社会关注的焦点。在国家积极应对老龄化战略指引下，浙商银行紧抓养老金融发展机遇，锚定政策导向与民生需求，构建起覆盖全生命周期的养老金融服务体系，用专业与温度书写养老金融高质量发展答卷。

### （一）养老金融管理架构

本行在高级管理层成立养老金融推进工作领导小组，由行领导担任组长，总行各部门及子公司主要负责人为成员；下设工作小组，负责牵头总行各相关部门协同推动各项工作，定期组织例会沟通业务推动进度。报告期内，印发《浙商银行养老金融发展战略与实施纲要》，明确养老金融发展的指导思想、基本原则、目标愿景及 26 项重点工作。

### （二）养老金融发展策略

本行以政策为引领，以客户为中心，通过产品、服务、风控的全方位升级，继续深化养老金融创新实践，优化适老服务举措，加大养老产业支持力度，努力让更多老年客户享受到有温度、有保障、有品质的金融服务，为服务地方银发经济高质量发展贡献更大金融力量。

<b>拓展养老 “第三支柱”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进个人养老金业务：打造线上线下全链路个人养老金服务体系，提供开户缴存、产品投资、待遇领取等全生命周期服务；焕新手机银行个人养老金专区，提升客户体验；新增电子社保卡渠道个人养老储蓄购买等功能，提升业务办理便利度；与多家保险公司开展账户行合作模式，丰富个人养老金产品投资渠道。</li> <li>推广商业养老金业务：通过拓宽机构合作范围，持续引入商业保险年金，满足客户多样化养老保障和跨期财务规划需求，年内新上线 3 款商业养老金产品。</li> </ul>
<b>提升养老金融 服务</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造养老金融服务品牌：发布“金桂人生 银发乐享”养老金融服务品牌，打造了兼具安全性、收益性与适配性的多元化产品矩阵。整合专业的金融产品与暖心的非金融服务，提升银发客群服务质效。组织养老财务规划顾问培训、养老金融产品培训，提升服务银发客群专业能力。</li> <li>丰富养老金融产品体系：加强与基金公司、理财公司等养老产品管理机构的合作，</li> </ul>

	丰富产品供给，助力银龄财富管理。截至 2025 年末，在售养老目标基金产品 50 只，引入定制金桂人生客群（银发客群）专属理财产品 20 只。
<b>推进养老产业 金融发展</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2025 年，本行印发《浙商银行养老产业贷款认定管理办法》，明确养老产业贷款认定标准，重点聚焦养老服务基础设施建设，积极满足养老服务机构信贷融资需求。</li> <li>• 组织全行养老产业金融专项培训，解读养老产业统计制度及各类专项政策，夯实业务发展基础。</li> </ul>

**案例：金融护航银发经济**

宁波益年养老服务有限公司是一家由幼教创业者转型设立的养老机构。在企业拓展新院区面临资金压力时，浙商银行宁波分行通过深入调研，于 2020 年为其提供 200 万元信用贷款。2022 年，为支持企业跨区发展，引入担保合作并主动减免利息 5.6 万元。2024 年，依托支持小微企业融资协调工作机制，通过线上无还本续贷，缓解企业周转压力，保障其持续稳定运营。在浙商银行宁波分行持续金融支持下，益年养老已发展成为综合服务体，服务覆盖院内院外近万名老人，获评“浙江省三星级养老机构”。



图：“金融护航银发经济”陪伴养老企业温暖前行

**案例：银校携手，共同打造“银色家园”**

面对人口老龄化趋势，浙商银行湖州分行于 2025 年 9 月与湖州市老年大学签署全面合作协议，推出“银龄乐为·银色家园”综合服务项目，探索“老年教育+养老金融”新模式。项目涵盖智慧校园平台建设、积分兑换及线上社交功能，组织非遗体验、文化讲座等活动，服务逾千名老年学员；推出专属联名卡，集身份识别、消费优惠于一体，发卡量超 600 张。2025 年 12 月，该项目得到了浙江省委老干部局的肯定评价，为银发经济与养老金融融合发展提供了可落地的实践样本。



图：浙商银行湖州分行发布湖州市老年大学专属学员联名卡

### （三）养老金融风险管理

针对老年客户面临的金融诈骗风险，本行加强对老年人汇款场景重点关注，开展防非反诈应急演练，构建“安全、便捷、温暖”的老年友好型支付服务体系；加强手机银行渠道风险管控，增加老年客户转账风控策略，提升安全保障能力；加强老年人金融知识宣传教育和消费者权益保护，在营业网点、社区、养老服务机构等场所开展金融反诈与投教宣传，提升老年客群风险防范能力。

### （四）指标与目标

本行持续发展养老金融，赋能银发经济，推动养老产业贷款余额、个人养老金账户累计开立户数、个人养老金累计缴存金额稳步提升。截至 2025 年末，本行养老产业贷款余额 10.39 亿元，较上年显著增长；累计开立个人养老金资金账户 30.39 万户，较年初增加 1.86 万户；个人养老金累计缴存金额 3.87 亿元，较年初增长超 50%。

## 三、支持乡村振兴

浙商银行紧紧围绕乡村振兴重点领域和薄弱环节，持续加大“三农”领域信贷资源投放力度，以风险可控和商业可持续为原则，引导金融资源持续、稳定、有效支持乡村产业发展和乡村建设，切实为乡村振兴注入金融活水。

### （一）乡村振兴工作体系

本行建立起自上而下的乡村振兴工作体系，加强协同联动，推动乡村振兴工作做好、做实、做细、做深。其中，总行风险管理部牵头负责政策和制度的制定、修订和实施推动工作；总行公司银行部、小企业信贷中心和零售信贷部分别牵头全行公司条线、小企业条线、零售条线金融服务乡村振兴的营销推动和产品创新工作。

### （二）加大乡村产业支持

本行持续加强授信政策引领，将乡村振兴相关产业纳入优先支持行业，通过推动信贷资源向优先支持行业产业倾斜，引导加大乡村振兴产业授信支持力度。通过强化激励优惠政策，单列涉农和普惠型涉农信贷计划等举措，强化乡村振兴业务考核评价。

本行逐年制定乡村振兴工作目标及重点工作，加大支农资源投入，将涉农贷款、普惠型涉农贷款完成情况与分行考核评价挂钩，加强对分行乡村振兴工作督导。保持资源倾斜力度不减，对当年新发放的普惠型涉农贷款给予一定资金转移价格的优惠，保持资源投入和激励政策的持续性、稳定性。

#### 案例：“浙个好”品牌赋能乌石村民宿产业

乌石村是浙江省“浙个好”公共品牌名录重点扶持的乡村旅游目的地。浙商银行金华磐安支行主动对接名录管理方与村委会，筛选优质民宿经营主体。针对“东篱下客栈”融资需求，金华磐安支行摒弃传统抵押模式，为其精准匹配“浙个好”专属普惠信用贷款产品，成功向经营者李女士发放信用贷款 100 万元，不仅解决了民宿升级改造的资金难题，更形成了示范效应，带动了后续对“晴柔民宿”等多家乡宿的信贷支持。该案例被中国经济新闻网等媒体报道。



图：乌石村民宿产业代表之一晴柔民宿

#### 案例：专项赋能，建成全县首个物联网养殖示范基地

浙商银行台州三门支行在“走千访万户”活动中深入调研青蟹养殖户的实际需求，针对养殖海域、养殖周期、蟹苗投入等关键环节，为养殖户郑师傅发放了 50 万元专项贷款。这笔贷款不仅帮助郑师傅成功建成三门县首个物联网养殖示范基地，还通过智能传感器与手机实时对接，实现了养殖过程的智能化管理，使青蟹亩产量提升了 20%。同时，该示范基地的建成还带动了周边 20 余户农户增收，为当地青蟹养殖产业注入了新的活力，助力乡村振兴和共同富裕。



图：浙商银行助力建成三门县首个物联网养殖示范基地

### （三）风险和机遇应对

本行不断加强“三农”县域重点领域风险管控，切实筑牢“三农”和县域业务风险合规根基。以重点区域、重点行业、重点客户为抓手，持续做好“三农”重点领域风险监测与防控。截至 2025 年末，本行涉农贷款不良率 0.76%，较上年末下降 0.21 个百分点。

#### （四）指标与目标

本行深入贯彻落实中央农村工作会议和中央金融工作会议精神，学习运用“千万工程”经验，积极探索金融支持乡村振兴有效措施，持续加大乡村振兴领域信贷资源投放力度，推动涉农贷款稳步增长。截至 2025 年末，本行涉农贷款余额<sup>3</sup>1,753.00 亿元，增幅 3.06%；普惠型涉农贷款余额 481.69 亿元，增幅 6.47%；均实现稳步增长。

### 四、提升跨境服务

浙商银行始终将自身发展置于国家对外开放的战略全局之中，紧密围绕“一带一路”倡议、自贸区建设等国家重大部署，通过构建多元化平台、推动产品与服务模式创新，为企业提供涵盖支付结算、贸易融资、汇率风险管理在内的综合性解决方案，持续为“走出去”与“引进来”企业提供全方位、跨周期、高质量的跨境金融支持，以金融之力主动服务高水平对外开放新格局。

#### （一）服务“一带一路”

浙商银行紧跟“一带一路”倡议，深耕“走出去”企业跨境经营的重点场景及痛点堵点，依托数字化技术应用，不断丰富“一带一路”细分场景金融服务，创新性地构建“香港分行+自贸区 FTU”双平台驱动的离在岸一体化服务体系，以更加专业化、数智化、多元化、可持续的金融产品和服务为中资企业参与“一带一路”建设提供本外币、内外贸、离在岸于一体的全生命周期跨境金融综合服务。

#### 案例：“铁路运费贷”激活“一带一路”物流金融新动能

2025 年 4 月，全国首趟中欧班列铁路物流金融服务专列——X8489，从西安国际港缓缓驶出，一路向西开往德国汉堡。这趟满载机械设备、LED 灯具等货品的班列，不仅是国际贸易的“钢铁驼队”，更标志着“一带一路”物流金融的新形态。X8489 路线全程 10,800 公里，运输时间大约 14—18 天。对于物流企业来说，货物在运输期间却需要面临费用结算、工资发放等资金压力。针对中欧班列运输周期长、资金回笼慢等痛点，浙商银行西安分行携手西安铁路局，成功为某公司完成首笔中欧班列“铁路运费贷”业务，有效缓解了企业中欧班列运费的结算压力。

“获得浙商银行 1.5 亿元的运费贷款，有效缓解了我们中欧班列运费的结算压力。”

——该企业市场部负责人

3. 自 2025 年起本行涉农贷款根据《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）修订后的新口径统计，相关比较数字亦为新口径。

## （二）畅通跨境支付结算

本行积极响应国家《关于促进外贸稳定增长的若干政策措施》，优化完善跨境支付结算体系，支持新业态发展，助力出海企业增强在全球市场的竞争力。开拓东盟、中东、非洲等“一带一路”新兴市场的企业普遍面临收汇速度慢、中间扣费多、小币种收汇难等问题，对此本行拓宽境内外合作渠道，先后推出了一币百汇、全球收款、跨境易收等创新服务，帮助企业提升收款效率，降低收汇成本。2025年，本行累计为涉外主体提供国际结算服务近5,000亿美元。

### 案例：“涌金全球汇—全球收款”解决跨境收款难题

浙江艾德科生活家居有限公司开拓美国等海外市场时面临跨境收款常常遇到的到账周期较长、过程不透明、扣费多等问题，影响了其资金周转效率。了解到企业的收款痛点后，浙商银行金融顾问团队经过专业分析，推荐运用“涌金全球汇—全球收款”产品，可实现美元、欧元等币种快速、全额收款，最终成功帮助企业提升资金回款效率、降低成本。

## （三）加大跨境融资支持

本行紧跟企业跨境发展中的实际困难和挑战，围绕企业生产、物流、贸易等各个环节推进跨境担保、跨境资产池、跨境资金池、国际银团、跨境并购等多样化的跨境融资解决方案，为企业“走出去”精准输送金融活水，有效帮助整合集团客户境内外企业金融资源，实现境内境外双循环，以最低成本、最快捷方式帮助企业打通境内外资产、资金使用通道。2025年，本行发放国际业务项下融资投放超2,500亿元。

### 案例：为出海企业加大跨境融资支持

昱能科技股份有限公司是一家专注于分布式光伏发电系统中组件级电力电子设备研发、制造与销售的高新技术企业。随着在美国、法国等关键市场设立多家子公司，海外业务扩张需持续的资金投入。然而，境外子公司因成立时间短、缺乏信用积累，难以在当地获得融资。对此，浙商银行提供了“跨境资产池”金融方案，通过统筹管理境内外资产与授信额度，成功为昱能科技的境外子公司提供3,800万元融资支持。此举不仅优化了集团资金配置，还大幅降低财务成本，提高资金使用效率。



图：昱能科技股份有限公司

#### （四）助力防范汇率风险

本行将服务实体经济需求作为汇率避险业务发展的动力源泉，持续提升汇率风险管理服务质效，助力涉外企业在人民币汇率双向波动、弹性增强的市场环境下行稳致远。本行推出具有实时成交、产品丰富、超长窗口等特色，且能为客户提供 24 小时全球财经资讯、每日研究报告等增值服务的“浙银全球交易宝”在线外汇交易平台，以及“浙商数据保”汇率避险专项授信等产品，支持企业全线上流程办理汇率避险。

同时，本行积极响应浙江省政府及监管号召，大力推进减费让利政策，于 2025 年 6 月成功落地全国首笔跨境金融服务平台“衍生品业务担保增信签约”试点业务，有效降低中小微企业的汇率避险门槛和成本；推出浙江省内政府性融资担保项下汇率避险业务以及外贸企业买入期权补贴业务，通过成交汇率全额优惠以及期权费补贴，降低企业交易成本。2025 年，浙商银行累计为涉外企业提供汇率避险服务近 1,900 亿美元。

##### 案例：浙商银行南昌分行以专业金融力量护航全球化征程

江西九江一家电子铜箔企业上市后积极拓展海外市场，但面临汇率波动导致的融资难题。浙商银行南昌分行国际业务团队建立“每月上门”的专属服务机制，逐步协助企业建立科学的汇率风险管理体系。通过自贸账户（FT 账户）体系，实现境内外资金高效联通与便捷管理。同时，创新运用跨境资产池业务，将部分境内授信额度灵活调剂至境外子公司，破解境外主体融资难、融资贵的痛点，为企业海外生产线建设提供了稳定充足的资金保障。

##### 案例：以金融为“帆” 助企“破浪出海”

南京润楚化工有限公司多年来深耕化工原料国际贸易，市场遍及全球 60 余个国家和地区。鉴于其出口业务广泛及汇率波动对企业影响显著，浙商银行为其提供了专业汇率避险方案，量身定制了远期、掉期、期权等产品丰富套保策略，并开通“浙银全球交易宝”，提供 5×24 小时在线服务、委托挂单及夜盘交易功能，助力企业灵活应对市场变化。自 2025 年起，本行帮助润楚化工成功锁定高于出口订单成本的平均结汇价格，确保了企业的出口利润。



图：南京润楚化工有限公司与国际客户深入交流

## 第三章 环境篇



### 一、应对气候变化

当前，随着全球气候的持续变化，以极端天气、自然灾害为代表的气候风险因素正在对全球生态系统和人类社会构成严峻挑战，也对银行业等金融机构的稳定性构成威胁。浙商银行积极响应国家碳达峰碳中和目标，深入开展气候风险压力测试，主动把握实体经济绿色转型机遇、构建多元绿色资产组合，在提升银行的信贷质量和金融稳定性的同时，与实体企业共同应对全球气候变化挑战，助力经济绿色转型与可持续发展。

#### （一）气候相关治理

本行将 ESG 风险、气候风险纳入全面风险管理体系，不断加强 ESG 风险、气候风险管理。本行董事会承担全面风险管理的最终责任，下设风险与关联交易控制委员会；高级管理层负责组织全行 ESG 风险、气候风险管理工作，制定相关战略，并设立“绿色金融委员会”，定期向董事会汇报；总行各部门积极落实相关工作。2025 年，本行第七届董事会第四次会议审议通过《浙商银行股份有限公司 2024 年度绿色金融工作开展情况报告》，审议包括气候压力测试等在内的气候风险管理相关内容。

#### （二）气候相关风险和机遇

本行高度重视气候相关风险，坚持绿色低碳发展理念，建立气候风险“识别、评估、管控”机制，识别本行面临的气候变化风险和机遇，评估气候相关问题对业务、战略、财务等规划和状况的实际和潜在影响，对信用风险、流动性风险等传统金融风险的实际和潜在影响，评估影响时间范围和影响程度，并制定有效应对措施以管控风险。

##### 1. 物理风险

风险类别	风险表现	风险影响描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围
极端气候风险	因极端气候事件导致本行运营成本增加；或极端气候事件导致借款人或交易对手未能根据约定条件履行义务使银行蒙受损失。	近年来，全球极端天气多发频发，极端天气导致本行设施受损、业务中断，本行抵押物损失毁灭、客户正常经营中断等。	运营成本增加；因贷款无法全额收回导致收入减少	短、中、长期
长期气候风险	因长期气候变化导致本行运营成本增加。	全球气候变暖，海平面上升，可能引起供水、供电紧缺、气温异常升	运营成本增加	长期

		高、火灾等，导致本行能耗增加，或对本行办公场所、运营网点、员工安全与健康造成影响等，从而影响正常经营活动。		
--	--	---	--	--

## 2. 转型风险

风险类别	风险表现	风险影响描述	潜在的主要财务影响	影响时间范围
信用风险	因借款人或交易对手未能根据约定条件履行义务使银行蒙受损失。	因气候变化导致借款人经营状况恶化、盈利能力下降或资产贬值，抵押品受到损坏、价值下滑，或借款人未能适应政策、法规和技术的变化，可持续经营能力受到影响，导致债务违约或信用质量发生变化，从而给本行造成损失。	贷款无法全额收回，本行收入减少、成本增加	中、长期
流动性风险	因无法以合理成本及时获得充足资金，使银行难以偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展的其他资金需求。	因极端气候事件造成客户经营状况恶化，导致贷款资金无法正常收回或存款大幅消耗支出，造成较大资金缺口，银行无法获得充足资金用于偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展，进而蔓延至整个市场流动性紧张。	贷款资金无法正常收回，存款大幅流出，资金缺口扩大	中、长期
声誉风险	由本行行为、从业人员行为或外部事件等，导致利益相关方、社会公众、媒体等对本行形成负面评价，从而损害本行品牌价值，不利于本行正常经营，甚至影响到市场稳定和社会稳定。	因社会公众对气候变化和环境保护的关注提升，如本行实施了直接或间接对气候环境造成影响的行为，或在业务发展中因环境、社会和治理风险管理不善、审批不严而造成环境污染事故，可能会面临负面评价，引发声誉风险。	产品和服务需求降低，进而影响营收、股价估值等	短、中、长期
信息科技风险	因在金融机构自身绿色转型过程中，随着数字化转型全面推进，业务线上	影响信息系统运营，造成业务交易异常、停摆和中断，客户资金和信息安全受到威胁，引发客户投诉、	运维（含安全防护和风险控制）成本、研发成本增加	中、长期

	化、智能化程度不断提高，数据泄露、系统故障、数据丢失或受损、勒索病毒、黑客攻击等网络安全风险剧增；数字化转型过程中涉及AI大模型等新技术应用，存在成熟度不足、安全不可控的风险等。	舆情，引起银行机构和客户资金损失，受到监管处罚，影响银行声誉风险，长期影响信息科技治理和数字化转型质量。		
战略风险	因经营策略不当或外部环境变化等原因导致的风险，包括战略设计不当、战略执行不到位、内外部环境变化导致既定战略不适用。	因“双碳”战略的实施，可能对商业银行业务模式、客户经营、收入渠道等方面带来影响，未及时调整发展战略可能引发相关风险。	传统业务收入减少、新兴业务收入增长不快，导致营收承压	中、长期

### 3. 机遇

机遇类别	机遇描述	潜在的 主要财务影响	影响时间范围
转型机遇	经济社会向绿色低碳转型，新能源将得到广泛使用，新质生产力快速发展，生产方式生活方式向绿色低碳转型，数字化水平不断提升，金融机构落实自身绿色转型，践行绿色运营、绿色办公，减少资源耗用，提升自身气候应对能力。	推动成本减少	长期
市场机遇	碳达峰碳中和涉及国民经济诸多行业，各行业碳达峰碳中和需要的资金投入规模空前，相关金融需求给金融机构带来巨大的机遇。	促进收入增加	长期
产品与服务 创新机遇	经过多年绿色金融转型发展和绿色金融改革试验区的典型示范，我国绿色金融产品服务体系逐步丰富，金融机构也在不断适应并加快优化业务流程、完善风险管理机制，积极推动绿色金融产品服务创新。	拓宽收入来源与 盈利能力	长期

### 4. 气候压力测试与韧性评估

本行定期开展气候风险压力测试，评估本行应对气候风险的能力。2025年，本行开展了气候风险敏感性压力测试，涵盖电力、钢铁、建材、有色金属、航空、石化、化工、造纸八个高碳行业。本行参考国内碳排放权交易市场的碳价变动情况和央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景，

设置轻度、中度、重度三种压力情景，以 2024 年末为基期，测试期限至 2030 年，测算气候转型风险压力情景下全行高碳行业客户贷款质量及资本充足率的变化。压力测试结果显示，如果高碳行业客户不进行低碳转型，在压力情景下还款能力会出现不同程度下降，高碳行业违约概率和不良贷款率逐渐上升，但因本行高碳行业贷款占比较低，整体风险可控；至 2030 年末，在轻度、中度、重度压力情景下，本行资本充足率指标均满足监管要求。

### （三）气候风险管理流程

本行密切关注气候风险的相关影响，持续推动将 ESG 风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，主动做好气候变化的风险和机遇评估，在授信业务全流程中进行风险管控。

<b>战略层面</b>	锚定“双碳”目标，将绿色金融、应对气候变化纳入全行发展规划，优化更新信贷政策，对“两高”行业实施限额管理；探索研究气候变化相关风险管理，分步分行业开展情景分析和压力测试，稳妥应对气候风险；积极参与转型金融和气候投融资项目试点，全面助力经济社会发展全面绿色低碳转型。
<b>商业模式</b>	本行打造绿色信贷、债券、投资的多元服务体系，创新“ESG 贷款+保险”“利率与碳强度挂钩”模式，推出绿色供应链、转型金融贷款等产品，将气候风险因素嵌入授信准入、审批、监测全流程，加大对绿色、低碳、循环经济发展支持力度。
<b>资源分配</b>	本行不断优化激励约束机制，明确尽职免责情形，通过差异化绩效评价、经营资源配置、专项费用奖励等方式引导财务资源、信贷资源向绿色领域倾斜，进一步加大对绿色低碳发展支持力度；加强应对气候变化、气候投融资相关主题培训，引导业务人员提升气候风险意识，推动全行提升气候韧性。

### （四）指标与目标

关键指标	管理目标	2025 年进展
自身运营碳排放	本行于《关于明确转型金融相关事项的通知》中设定了总体目标：2030 年前，实现全行自身运营碳排放达峰；2060 年前，实现全行自身运营碳排放中和。	2025 年，公司自身运营碳排放达 56,231.50 吨二氧化碳当量。

## 二、丰富绿色金融

浙商银行始终高度重视绿色金融业务发展，不断完善绿色金融体系建设，引导金融资源投向绿色低碳领域，优化资金供给结构，切实做好绿色金融大文章，助力经济社会绿色低碳转型。

### （一）绿色金融管理架构

2025 年，本行修订《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》，出台《浙商银行绿色金融高质量发展实施方案》，进一步完善绿色金融管理架构，明确绿色金融发展战略、中长期目标、短期目标

以及重点工作举措，深入推动绿色金融高质量发展。2025 年制定《关于明确转型金融相关事项的通知》，明确了本行转型金融的总体目标、组织架构、工作要求。

<p><b>董事会</b></p>	<p>本行董事会负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融发展目标和提交的相关报告；监督、评估绿色金融发展战略执行情况。董事会战略与可持续发展委员会负责监督绿色金融战略实施及达标。设定与绿色金融有关的议题，召集与绿色金融有关的会议，并形成相关决议。董事会审计委员会通过聘请第三方审计机构、委托内部审计部门等方式，对分支机构绿色金融政策执行，环境、社会和治理风险管理情况进行审计。</p>
<p><b>管理层</b></p>	<p>成立绿色金融委员会，由总行行长担任主任，总行其他经营班子成员为副主任。负责落实董事会确定的绿色金融发展战略，对绿色金融工作目标、机制、流程及重大议题等作出决策。</p>
<p><b>执行层</b></p>	<p>绿色金融委员会办公室下设绿色金融政策研究与体系建设小组、客户营销与业务推动小组、品牌建设与形象提升小组、自身表现管理与转型小组四个工作小组，总行多部门协同合作，全力推动落实各项重点工作。</p>

## （二）绿色金融发展策略

浙商银行锚定绿色低碳发展战略方向，聚焦产业结构优化升级、能源体系低碳转型等重点领域，持续深耕绿色金融业务，稳步夯实绿色金融客群基础。围绕转型金融、环境权益抵质押、碳金融、绿色工厂等领域，本行开展产品研发创新，构建起涵盖绿色信贷、绿色债券、绿色票据、绿色租赁、绿色供应链、绿色消费的“绿色+”多元化产品与服务体系，全方位满足绿色产业及低碳转型主体的差异化金融需求。近年来，本行绿色贷款持续保持稳定增长，增速超过各项贷款增速。

### 案例：探索“政+银+企”绿色金融战略合作模式

浙商银行苏州分行积极探索绿色金融产品创新与区域经济特色融合发展。为助力昆山高新区绿色金融改革创新试验区建设，在该区域设立浙商银行昆山金融顾问工作室，与 ESG 综合服务企业嘉环科技股份有限公司签订绿色金融战略合作协议，共同为区域内政府和企业提供可持续综合服务支持，形成“政+银+企”绿色金融战略合作模式。截至 2025 年末，苏州昆山支行在该模式下新增供应链金融——场景证/票投放 1 亿元，新增优质客户 4 户。



图：绿色低碳暨 ESG 服务联盟成立仪式

### 1. 重点行业信贷政策

<p><b>农业领域 化肥行业</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行化肥行业授信政策》</li> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：化肥生产企业。</li> <li>• 总体原则：优先支持，客户与项目细分，严控风险。</li> <li>• 优先支持领域：细分领域具备较强行业垄断能力的企业；拥有优质磷矿的磷肥、复合肥生产企业；生产销售规模处于行业前列、生产成本较低、抗风险能力较强的优质尿素及综合性化肥生产企业；钾肥生产企业产能扩张、技术改造、设备更新项目，具备优质磷矿资源且经营稳健的磷肥及复合肥生产企业的相关项目；优质大型尿素、综合性化肥生产企业的新建、扩建产能项目，生产技术改造、节能降碳改造、设备更新等项目。</li> <li>• 严禁介入：政策文件明确限制、淘汰、禁止等类型的项目。</li> </ul>
<p><b>电力供应 行业</b></p>	<p>本行要求积极支持与新能源就近消纳配套的输配电网建设及改造。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行电力供应行业授信政策》</li> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：电力供应企业。</li> <li>• 总体原则：优先支持。</li> <li>• 优先支持：符合国家和区域发展规划的西电东送主干网及主要支电网改造与建设项目；以就地利用为目的的新能源并网及扩容建设项目；分布式新能源并网和分布式智能电网（智能微电网）技术推广应用示范项目，以及国家大电网未覆盖地区可再生能源局域网建设项目；柔性电网建设及柔性直流技术在海上风电领域应用的相关建设项目等。</li> <li>• 严禁介入：不符合国家和所在区域的产业政策及规划，未通过生态影响评估或不符合国家绿色环保标准的项目。</li> </ul>
<p><b>光伏行业</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行光伏产业链授信政策（2025年版）》</li> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：太阳能设备制造及发电企业。</li> <li>• 总体原则：稳定合作。</li> <li>• 择优支持领域：符合国家“双碳”战略发展，择优支持光伏产业链龙头企业、绿色区域省份的资源禀赋优势明显的年利用小时数和内部收益率较高的光伏新建项目；光储充协同示范项目；光储制氢示范项目等。</li> <li>• 严禁介入：审慎介入资金实力薄弱、技术水平落后、能耗水平不达标的光伏企业。</li> </ul>
<p><b>煤炭和煤 化工行业</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行煤炭和煤化工行业授信政策》</li> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：煤炭开采和洗选业、煤炭加工业。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 总体原则：稳定合作；名单制管理。</li> <li>• 优先支持：符合国家和区域发展规划的区域资源条件好的大型现代化煤矿项目，符合国家政策支持导向的煤炭供应保障基地建设项目及相关配套设施建设项目，绿色化程度较高的绿色矿山项目等。</li> <li>• 严禁介入：属于《产业结构调整指导目录》限制类及淘汰类，项目建设未通过生态影响评估，绿色环保不符合国家标准的煤炭和煤化工项目。</li> </ul>
天然气行业	<p>本行充分认知并向全行传导天然气对我国“双碳”战略目标的重要意义，要求在天然气产业链中增加资产投放，优先支持天然气行业发展。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行天然气行业授信政策》</li> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：天然气生产和供应业。</li> <li>• 总体原则：优先支持。</li> <li>• 优先支持：符合国家和区域发展规划的天然气管网建设和改造扩容项目；储气库和 LNG 接收站建设及改造扩容项目；符合条件的工业气代煤工程项目和页岩气开发项目等。</li> <li>• 严禁介入：属于《产业结构调整指导目录》限制类及淘汰类，或属于《天然气利用政策》限制类和禁止类，项目建设未通过生态影响评估，绿色环保不符合国家标准的项目。</li> </ul>
污水处理行业	<p>本行充分认识到污水处理在推动绿色发展、保护生物多样性中的重要作用，将污水处理作为优先支持行业，积极践行绿色金融要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行污水处理行业授信政策》</li> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：污水处理企业。</li> <li>• 总体原则：优先支持。</li> <li>• 优先支持：省级水务集团，省会城市、计划单列市和经济发达地区地级市水务集团；综合实力较强、业务区域覆盖范围较广的优质跨区域污水处理企业；主要服务大型工业园区的优质污水处理企业；对政府补助依赖较低，现金流良好的地市级及以上市政污水处理项目；发展稳定的大型工业园区、高新技术产业开发区等园区类工业污水处理项目。</li> <li>• 审慎介入：上游工业企业客户质量较差，自身运营管理和技术水平较低的污水处理企业；应收账款占比高、负债率较高、盈利能力较弱的企业。现金流较差的市政污水处理项目；上游企业或园区经营较差，园区企业数量不足或逐步减少的工业污水处理项目。</li> </ul>
生活垃圾处理行业	<p>本行充分认识到生活垃圾处理在推动绿色发展、保护生物多样性中的重要作用，将生活垃圾处理作为优先支持行业，积极践行绿色金融要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 授信政策：《浙商银行生活垃圾处理行业授信政策》</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 适用范围：公司贷款、投资银行等投融资业务。</li> <li>• 客户主要涉及领域：生活垃圾焚烧企业。</li> <li>• 总体原则：优先支持。</li> <li>• 优先支持：垃圾焚烧量市场份额占比排名前十的全国性垃圾焚烧企业，综合实力与盈利能力强的区域性优质垃圾焚烧企业。纳入当地垃圾焚烧中长期发展规划，设计垃圾日处理量600吨（含）以上，预期上网电费、垃圾处理费及其他各项综合收益稳定，且具备较强盈利能力的地级市及以上城市的项目。</li> <li>• 审慎介入：项目整体现金流不稳定，应收账款占比高的企业。未纳入当地垃圾焚烧中长期发展规划的项目，经济性较差的项目，预期产能过剩、利用率低的项目。</li> </ul>
--	--

**案例：紧扣国家“双碳”目标，助力氢能产业发展**

内蒙古SYQN公司，隶属于地方国有能源集团，专注于高效环保氢能源技术的研发与应用。浙商银行与其开展授信合作，以制氢加氢产业为抓手，将风光发电与电解水制氢相结合，提高资源利用效率。项目投产后，风电场年供电约3.2亿度，陆上光伏年均发电量1,592万度，漂浮式光伏年均发电量7,062万度。2023年，项目入选具备实施条件的风光制氢一体化示范项目清单。截至2025年末，已累计投放5,270万元，成为全行首笔“风光制氢行业”固定资产贷款。

**2. 绿色信贷**

报告期内，本行持续加大绿色信贷支持力度，发布《关于明确2025年绿色金融业务发展目标的通知》，丰富绿色金融产品和服务，积极满足企业绿色融资需求，帮助客户拥绿向绿。一方面加强授信引导，在授信基本政策中将绿色低碳基础性行业领域列入“优先支持行业”，围绕绿色重点产业领域规划制定授信专项政策。另一方面统筹资源配置，优先支持绿色产业链、绿色发展、“双碳”金融业务，设置考核激励政策引导分行积极投向节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型等绿色低碳领域，支持社会可持续发展。截至2025年末，本行绿色贷款余额<sup>4</sup>2,568.35亿元，较年初增加190.45亿元，增速达8.01%，增速超过各项贷款增速。

指标名称	单位	2025年
绿色贷款余额（境内外）	亿元	2,568.35
节能降碳产业余额	亿元	214.80
环境保护产业余额	亿元	140.07
资源循环利用产业余额	亿元	183.88

4. 自2025年起本行绿色贷款根据《中国人民银行调查统计司关于调整绿色贷款专项统计内容的通知》（银调发〔2025〕7号）修订后的新口径统计，相关比较数据亦为新口径。

能源绿色低碳转型余额	亿元	131.54
生态保护修复和利用余额	亿元	165.17
基础设施绿色升级余额	亿元	1,544.05
绿色服务贷款	亿元	20.69
绿色贸易贷款	亿元	114.96
绿色消费贷款	亿元	53.19
境外绿色贷款	亿元	26.92

**案例：赋能新能源汽车龙头，共绘绿色发展蓝图**

浙商银行深圳分行积极贯彻国家“双碳”战略，聚焦服务实体经济绿色转型，将行业领军企业比亚迪汽车工业有限公司列为战略合作对象，通过多元化产品精准对接企业需求。针对比亚迪及其上游产业链的运营特点，深圳分行灵活运用国内信用证等工具，累计实现相关业务投放近20亿元，精准支持企业研发、生产及供应链优化。该笔绿色信贷业务不仅助力比亚迪加强新能源汽车技术研发与规模化生产，更进一步推动了其产业链整体低碳化升级。

浙江是全国首批设立绿色金融改革创新试验区的省份之一。本行依托省内湖州、衢州市作为国家绿色金融改革创新试验区的区位优势，扎实锚定“双碳”目标，积极创新绿色金融产品和服务模式，加大对绿色、低碳、循环经济的支持力度。截至2025年末，浙江省内绿色贷款规模1,051.42亿元，增速5.10%。同时，本行积极支持丽水市气候投融资项目试点，引导和促进更多资金投向应对气候变化领域的投资和融资活动。

**案例：浙商银行丽水分行服务气候投融资项目**

在丽水市第二批气候投融资项目中，某企业年产1.6万吨高性能革基布坯布和6.5万吨功能性革基布的技术改造项目成功入选。该项目通过建设自主DTY丝生产线，实现关键原料自给与绿色生产，有效减少能耗与碳排放。针对项目资金需求大、周期长等痛点，浙商银行丽水松阳支行金融顾问团队深入调研，联合总分行开展全流程尽调，确认其符合“千项万亿”与气候投融资导向。并积极与银团牵头行联络，与8家银行组建8亿元银团贷款，承担8,000万元份额，于项目关键节点及时投放1,109.25万元，为工程进度提供稳定资金保障。

**(1) 绿色工厂贷**

绿色工厂是绿色制造的核心实施单元，也是国家推动绿色制造的关键工作抓手和载体。本行已与国家工信部建立总对总合作机制，并出台“绿色工厂贷”专项创新产品，围绕绿色工厂的固定资产投资、流动性服务、绿色科技创新和供应链生态建设等关键需求制定绿色工厂综合金融服务方案。

**案例：绿色工厂贷精准滴灌新能源汽车产业链绿色制造**

Z 企业是全球领先的新能源科技企业，在多地拥有国家级绿色工厂，同时稳步推进海外零碳工厂。面对企业产能扩张与绿色转型中的资金需求，浙商银行精准滴灌金融活水，构建全周期支持体系，从 2022 年初始 4 亿元授信，逐步增至 15 亿元集团总额，至 2025 年再增加 2 亿元供应链管控额度，专项匹配各地基地投产与低碳技术研发需求。同时，本行以核心企业为枢纽，打造“绿色信贷+供应链金融”链式服务，依托其信用背书为上游供应商提供低成本融资，激活产业链生态协同。

## （2）转型金融贷款

转型金融是高碳行业向低碳行业转型的重要支撑。当前，中国人民银行已出台煤电、钢铁、建材和农业四个行业目录并在部分区域开展试点，同时面向包括浙江省纺织行业在内部分地方出台特定分行业的转型金融目录。本行积极响应企业的低碳转型融资需求，推出转型金融贷款专项产品，支持重点行业绿色低碳转型，已在湖州实现农业、建材和纺织等多个行业转型金融业务落地。

### 案例：转型金融助力纺织产业绿色低碳转型

湖州某龙头纺织企业在 2023 年入选国家级绿色工厂，也是湖州市转型金融支持目录中的企业之一。近年来，企业在生产设备智能化升级与绿色低碳改造进程中，面临较大规模的资金需求。针对企业痛点，浙商银行精准施策，通过归集企业近三年油、电、气等能源消耗数据，结合财务数据科学测算企业碳强度，并量身搭建专属“碳账户”。基于账户碳排放数据，定向提供转型金融贷款，并创新设计贷款利率与碳强度挂钩的动态调整机制。2025 年，本行为企业发放 1,600 万元低碳转型贷款，资金专项用于绿色产品研发与规模化生产，助力企业实现绿色低碳转型升级。

## （3）环境权益资产抵质押贷款

本行全面梳理各地区环境权益情况，结合各地特色，推进碳排放权、国家核证自愿减排量（CCER）、排污权、用水权、用能权、林业碳汇和海洋碳汇等权益作为增信方式的融资模式。目前已在南京地区落地全行首笔林业碳汇质押贷款；在绍兴、湖州地区通过浙江省排污权交易平台实现排污权抵押贷款落地。

### 案例：排污权抵押贷款撬动环境权益资产价值转化新路径

排污权价值转化的核心，在于将企业传统意义上的环境合规成本，转变为具备明确市场价值的稀缺性金融资产。湖州某纸业公司深耕废弃物资源化无害化处理与再生资源利用领域，绿色生产成效突出，但在原材料采购等经营性环节面临阶段性资金缺口。针对企业需求，浙商银行积极探索环境权益抵质押融资模式，试点投放 100 万元排污权抵押贷款。企业通过浙江省排污权交易平台提交申请，仅耗时 2 天即实现资金足额到账，同时享受 20BP 利率优惠，高效缓解了经营周转压力。排污权抵押贷款创新产品为高耗能、高排放行业企业盘活环境权益资产提供了可复制的金融解决方案。

### 案例：“气候贷”为茶企绿色转型注入金融活水

浙商银行湖州分行运用“气候贷”专项产品，支持安吉龙王山茶叶公司完成全流程自动化改造，建成安吉首家省级农业数字化工厂。2025年7月，企业取得《生态低碳茶》认证及“气候生态基本友好型项目”评估报告后，湖州分行据此投放1,000万元专项贷款。该业务创新利率激励机制，约定若企业投保白茶气象指数保险，贷款利率可下调50BP，以金融手段引导企业主动管理气候风险。此模式已带动当地多家茶企跟进申请认证，成为金融精准服务农业绿色转型的生动实践。



图：金融顾问走访茶企了解销售情况

### 3. 绿色债券

本行积极深化绿色债券领域的创新与布局，致力于构建多元化、全谱系的绿色融资产品体系，承销品种已全面覆盖碳中和债券、科创绿色债、乡村振兴绿色债以及“两新”领域绿色债等主要类型，精准响应国家“双碳”目标与绿色发展政策导向，有效连接多元化融资需求与可持续投资资金。通过持续的产品创新与专业承销服务，报告期内，本行共承销绿色债券55.75亿元；发行绿色债券50亿元，债券评级AAA级。不仅在多个绿色领域注入了金融活水，也显著提升了本行在绿色资本市场的服务能力与品牌影响力。截至2025年末，本行绿色金融债券余额50亿元，绿色债券支持的企业或投向项目未发生重大污染责任事故或其他环境违法事件。本行将加大绿色项目的营销和储备力度，强化资金的项目分配管理，降低资金闲置的时间，提高资金的运用效率，发挥绿色债券对推动经济转型和产业结构升级的积极作用。

#### 案例：积极推进绿色债券相关工作

2025年5月，浙商银行在全国银行间债券市场成功簿记发行浙商银行2025年第一期绿色金融债券，本期债券发行规模50亿元，期限3年，票面利率1.69%。本期债券发行获得了市场投资者的热烈反响和踊跃认购，投资者类型涵盖商业银行、证券公司、基金公司、保险公司等多层次投资主体，认购倍数达4.3倍，充分体现了投资者对本行稳健经营和绿色金融实践的高度认可。

2025年6月，本行支持的“25康富租赁MTN004（碳中和债券）”成功发行，发行金额3亿元，募集资金用途全部用于偿还绿色项目产生的有息债务及融资租赁款投放，涉及项目主要有风电厂项目、光伏发电项目、风储项目。经绿色评估机构评估认定，本次中票项目可实现二氧化碳年减排量82.41万吨；协同节约46.64万吨标准煤，减排二氧化硫133.20吨、氮氧化物215.47吨。

#### 4. 绿色投资

本行构建多元化绿色投资矩阵，实现多品类、多渠道协同发力，多元配置绿色债券资产，充分挖掘配置价值。在绿色投资领域，重点关注风电、光伏、新能源等资产的投资机会，稳健创造“投资向绿、收益向实”的双重价值，深入践行稳健收益与可持续发展深度融合的绿色金融理念。截至 2025 年末，本行资金营运中心绿色债券投资余额为 69.74 亿元，同比增长 9.07%；子公司浙银理财投资绿色债券余额 18.04 亿元，并于 2025 年 9 月成功发行绿色主题理财产品—浙银理财琮融九曜添利 360 天持有 1 号碳中和策略增强理财产品，该产品引导资金投向可持续发展、碳中和相关主题资产。

#### 5. 绿色消费

本行积极推广绿色低碳主题信用卡，鼓励和支持个人消费者通过绿色出行等方式参与绿色低碳生活，共同践行绿色消费理念。截至 2025 年末，本行已累计发行 1.9 万张绿色低碳卡，共计提供了 100 万人次的地铁出行优惠，并向客户赠送了 3.5 万张共享单车季卡或月卡，折合共计减少 3,000 吨碳排放，鼓励消费者将绿色低碳理念融入生活，共同推动社会向更加绿色低碳的方向前进。

### （三）业务 ESG 风险管理

本行持续优化绿色金融体系，建立健全 ESG 风险管理体系，覆盖贷款（含贸易融资）、票据承兑和贴现、透支、债券投资、特定目的载体投资、开立信用证、保理、担保、贷款承诺、拆放同业、存放同业、同业借款、同业代付、买入返售、投资银行业务等投融资业务，以及其他实质上由本行或本行发行的理财产品承担信用风险的业务。本行将 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，贯穿尽职调查、审查审批、合同订立、放款管理、投贷后管理等各个环节，并建立绿色金融与 ESG 风险管理体系，落实各层级各部门的 ESG 风险管理机制。

本行密切关注投融资业务活动中 ESG 风险因素对整体信用风险的潜在影响，并着力加强相关风险的识别、评估、监测与防范工作。本行建立明确的 ESG 风险分类及 ESG 风险全流程管理工作机制，依据风险评估结果制定相应缓释措施。

#### 1. ESG 风险分类管理

本行根据授信客户面临的 ESG 风险的严重性进行分类管理，在各个环节实施差异化管理。根据客户面临的 ESG 风险程度，本行将授信客户划分为高风险、中风险和低风险三类，在业务发起时按照“初分、审查、认定”环节进行分类，并将该过程嵌入授信流程。

“高风险”客户	其建设、生产、经营活动有可能产生较严重的不良环境和社会影响，或存在较大公司治理问题和风险的客户。
“中风险”客户	其建设、生产、经营活动有可能产生一定的不良环境和社会影响，或存在一定的公司治理问题和风险的客户。
“低风险”客户	其建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会影响，且基本不存在公司治理问题和风险的客户。

对分类结果为中风险、高风险客户，应对客户管控 ESG 风险进展情况进行动态评估，相关动态评估结果作为其评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施。

## 2. ESG 风险流程管理

本行在进行 ESG 尽职调查过程中遵循“分类管理”“动态管控”的原则，要求经营机构及授信审查部门根据客户及其项目所处行业、区域特点，开展详细的 ESG 风险尽职调查与授信审查评估。

<p><b>尽职调查</b></p>	<p>本行制定《环境、社会和治理风险评价标准》，明确 ESG 风险的授信尽调要求，调查内容涵盖污染物及废弃物排放管理、气候变化影响及应对、绿色发展机遇、自然资源和能源利用、环境治理策略及绩效、绿色供应链、员工权益保障与人才发展、产品及经营责任、社会影响及贡献、管理架构和经营策略等 ESG 表现。为确保调查情况真实可靠，本行针对内外各级各类信息，对客户提供的信息及从其他多种渠道（主管部门、行业协会、征信机构、监管部门、媒体、群众等）获得信息进行有效比对，准确把握客户所面临的 ESG 风险。</p>
<p><b>审查审批</b></p>	<p>本行明确要求须对客户或项目的 ESG 风险信息及分类进行审查，并出具审查意见。在合同订立环节，对于借款人 ESG 风险分类为中风险、高风险的客户，在签订合同时通过完善合同条款督促客户加强 ESG 风险管理。在放款环节，审查人员对客户管控 ESG 风险情况进行审查，关注客户的风险隐患。</p>
<p><b>投贷后管理</b></p>	<p>本行在日常投贷后检查中对客户 ESG 风险信息进行收集、识别、分类和动态分析，密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对客户经营状况和行业发展的影响，及时、准确评估客户 ESG 风险状况，并采取相应的措施。针对 ESG 风险分类为高风险、中风险的客户，定期开展 ESG 风险检查。</p>

## 3. 触发因素和风险升级流程

本行在《浙商银行环境、社会和治理风险管理办法》中明确了 ESG 风险动态评估机制，对客户 ESG 风险分类等级进行动态调整。通过人工结合系统自动监测客户 ESG 相关风险指标，如监测到客户涉及符合 ESG 风险升级条件，系统将触发 ESG 风险分类调整流程。

本行 ESG 风险触发升级指标包括但不限于：

- 近三年存在因环保不达标被处罚或公开报道或企业环境信用评价结果为负面的记录。
- 近三年存在因生产低质劣质产品被行政处罚的记录。
- 近三年股东之间或股东与机构之间存在股权争议或争端。

本行经办人员收到 ESG 风险分类调整流程后，按照 ESG 风险管理办法中的标准进行重新分类，并经审查人员进行分类认定。如风险分类结果升级为中、高风险，将客户纳入 ESG 风险名单制管理范围，要求客户进一步采取风险缓释措施，包括制定并落实重大风险应急预案、建立充分有效的利益相关方沟通机制、寻求第三方分担 ESG 风险，定期开展 ESG 现场检查，持续跟踪客户 ESG 风险情况等。

#### （四）生态系统和生物多样性保护

本行积极支持《昆明-蒙特利尔全球生物多样性框架》《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》等生物多样性相关倡议和要求，出台《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》，在投融资业务活动中严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，审慎评估客户或项目对生态系统的影响，严格遵守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上限和生态环境准入清单等要求，积极推动生物多样性保护和生态修复。

本行基于“浙银善标”体系根据客户社会行为表现进行评分，例如对生物多样性保护等生态环境保护方面获得政府部门颁发相关证书或表彰的客户在评分时可获得加分，基于评分确定“浙银善标”等级，对不同“浙银善标”等级客户采取不同金融服务策略，引导金融资源向有利于社会价值创造的客户倾斜。本行在《浙商银行 2025 年授信基本政策》中明确相关内容，积极服务国家发展重大战略，加大对绿色、低碳、循环经济以及生物多样性保护的金融支持力度，助力经济社会全面绿色低碳转型，支持美丽中国建设。并要求积极支持污染治理、生态保护及修复，加大对工业园区、城市新区、城镇及农村污水收集处理设施建设及升级改造项目支持力度；支持重点行业污染治理、生活垃圾分类和处置设施建设、新兴固体废物综合利用等融资需求；支持野生动植物及栖息地保护、海洋生态保护修复和海洋新能源、生态旅游等产业可持续发展。

#### （五）指标与目标

本行于《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》中明确长期发展目标：未来 5 年，搭建全方位的绿色金融体系架构，增强绿色金融专业服务能力，提升碳核算能力与环境、社会和治理风险管理水平，强化自身绿色表现，逐步向绿色低碳银行转型。同时，在《浙商银行绿色金融高质量发展实施方案》明确中期发展目标：持续健全绿色金融体系建设，强化环境、社会和治理风险管理，有序推动开展碳核算工作，提升信息披露水平，提高绿色金融服务能力。

关键指标	管理目标	2025 年进展
绿色金融业务发展长期目标	《浙商银行绿色金融发展战略与实施纲要》长期发展目标：未来 5 年，搭建全方位的绿色金融体系架构，增强绿色金融专业服务能力，提升碳核算能力与环境、社会和治理风险管理水平，强化自身绿色表现，逐步向绿色低碳银行转型。	截至 2025 年末，本行已设立政策研究、客户营销、品牌建设和自身表现四项小组，建立较为完善的绿色金融体系架构，强化客户环境、社会和治理风险全流程管理，围绕制造业客户产能扩建、技术创新、贸易出海等方面打造完备的综合服务产品体系，并针对绿色工厂、转型金融方面出台专项金融产品。
绿色金融业务发展当年目标	加强资源统筹协调，持续通过机制建设、资源倾斜、考核引领、产品创新和综合协同等多方面举措，提升全行绿色金融服务	截至 2025 年末，本行绿色贷款余额 2,568.35 亿元，较年初增加 190.45 亿元，增速达 8.01%，增速超过各项贷款增速。绿色金融客户已超 1.5 万

	质效，确保 2025 年全行绿色金融各项指标达到监管机构要求，绿色贷款指标满足人民银行 MPA 考核要求，本行在人民银行金融机构绿色金融评估结果稳步提升。	户；2025 年以来绿色债券累计承销 55.75 亿元。
绿色贷款增速	2021—2025 年绿色贷款增速不低于全行各项贷款平均增速。	截至 2025 年末，本行绿色贷款余额 2,568.35 亿元，较年初增加 190.45 亿元，增速达 8.01%，增速超过各项贷款增速。

### 三、践行绿色运营

浙商银行积极落实节能减排理念，通过积极倡导绿色办公，全面推行无纸化办公和会议，持续打造便捷高效的绿色办公平台，实施硬件改造，聚焦照明、空调、电梯、变配电系统等重点用能设备，合理开展节能焕新。同时，针对网点运营和服务环节，综合采取数字化、线上化等方式降低服务过程中资源消耗，努力实现降碳增效。

#### （一）倡导低碳运营

印章及凭证电子化	打造数智运营管理平台，整合各类系统功能，减少手工台账在编制、保管、销毁等环节的资源耗费；推进凭证数字化开发，实现业务免填单、凭证电子化，减少部分纸质凭证的使用，实现电子审批与归档，替代纸质审批表单；全方位推进印章电子化，已完成 81,514 笔电子函证专用章用印任务；率先开发电子凭证功能，全年电子凭证会计数据试点节约用纸 1.93 吨。
创新远程服务体系	基于远程视频、人脸识别等数字化技术手段，重塑远程运营服务流程，结合大数据多维度风险防控措施，打造“浙 e 办”远程运营服务体系。“浙 e 办”已累计上线 27 项业务功能，将线上渠道的方便快捷和柜面服务的亲切体贴融为一体，减少客户往来网点的奔波，并节省客户往返碳足迹。
推进绿色网点建设	鼓励各地分行开展“零碳”网点建设加强自身运营减排，践行低碳出行、绿色办公等绿色理念，以点带面逐步实现自身运营和资产组合的碳达峰、碳中和。2025 年，丽水分行、金华分行获评“零碳”网点评价。同时，本行设立湖州分行为绿色金融改革创新示范行，将其辖内三家“碳中和”网点的建设经验进行推广和示范。

#### （二）优化资源管理

照明节能	通过对走廊、大厅、办公室、会议室、卫生间、楼梯间、地下室等公共区域照明进行分时分区节能控制，部分区域更换高效节能灯具等措施，其中楼梯间吸顶灯采用声控感应方式，部分办公楼宇地下车库照明采用分时段节能控制和高效节能灯具改造，楼层办公区最低照明控制等，达到大楼整体节能目的。
------	--

<p><b>空调节能</b></p>	<p>依照大楼实际情况制定空调设备节能方案，有条件的办公楼宇通过空调远程管控系统对空调进行节能设置，实现节能目的。</p>
<p><b>网点节能</b></p>	<p>网点装修贯彻全生命周期“碳中和”设计理念，统筹网点建设与运营，将网点低碳运营的设备、设施纳入网点统一建设中，通过接入光伏等清洁能源、优先使用高性能保温隔热材料、应用低碳节能系统的物联网技术，精细化控制网点照明和空调等设备设施，选用 E1 级以上环保建材，家具主材料均采用 E0 级环保材料。</p>
<p><b>机房节能</b></p>	<p>针对机房、数据中心采取模块化机房设计、充分利用自然冷却功能等节能措施，并采取减少冷却水排污量、降低冷却水蒸发量等节水措施。截至 2025 年末，本年度数据中心 IT 设备日均能耗约 4.5 万度，平均 PUE 值为 1.322。</p>

### （三）传递绿色理念

本行在加强绿色运营管理的同时，积极向客户、员工、供应商倡导绿色环保理念，引领利益相关方共同参与节能环保。包括但不限于：践行“光盘”行动：在员工食堂常态化开展“光盘行动”宣传，通过精准采购、按需备餐、厨余垃圾统计分析等手段，坚决制止餐饮浪费，培养员工节约粮食的美德；优先选择环保及可降解的办公用品、清洁用品、办公家具，优先采购新能源。

#### **案例：坚持绿色运营，转型低碳办公实现降本增效**

浙商银行济南分行灵活设置大楼电梯工作时间、强制实施夏冬季空调温度统一制度、改造加强热水器及饮水机管理、照明管理等级划分，规范降耗节能行为，并在办公大楼安装光伏发电装置，节约大量电费开支，累计减少碳排放 500 余吨，获评山东银行业 2024 年度 ESG 评价“A 类单位”。

## 第四章 社会篇



### 一、加强消费者权益保护

浙商银行深刻把握金融工作的政治性、人民性，深入践行“金融为民”的初心使命，坚持以客户为中心，坚定承诺“金融向善，消保为民”，持续完善消费者权益保护体系、优化服务流程，推动消费者权益保护，切实保障客户权益。

#### （一）消费者权益保护治理体系

浙商银行全面贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规、监管要求，制定消保相关政策制度，定期召开消费者权益保护工作会议，建立并持续完善消保工作机制、决策机制和监督机制。

##### 1. 组织架构

<b>决策层</b>	<p>董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，确保公平对待消费者，并将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。下设的董事会消费者权益保护委员会，负责研究、指导和督促消费者权益保护工作开展情况和高级管理层相关履职情况，确保消费者权益保护工作的全面性、及时性和有效性。</p> <p>2025年，董事会消费者权益保护委员会指导开展消费者权益保护工作，涵盖消费者权益保护工作规划、重点工作开展、内部审计与考核情况等，切实监督产品服务消保审查情况，定期及时对投诉管理、消保工作协调会议机制运行情况、督导分行整改情况等高层和消保部门的工作情况进行监督指导；审议通过《浙商银行股份有限公司2024年度消费者权益保护工作报告和2025年度工作计划》《浙商银行消费者权益保护工作指导意见（2025年版）》、消保机制体制建设、投诉治理等消保日常工作情况等内容，指导完善《浙商银行消费者权益保护工作管理办法》《浙商银行消费者权益保护审查工作管理办法》《浙商银行客户投诉管理办法》。</p>
<b>高级管理层</b>	<p>负责制定、审查全行消费者权益保护各项基本制度规定，建立完善的消费者权益保护制度体系，指导建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护工作管理体系。下设的消费者权益保护工作（事务）委员会，负责统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。</p> <p>2025年，共开展消保工作会议20余次，统筹部署年度消费者权益保护工作规划，</p>

	推动体制机制建设、适当性管理与营销行为管理、纠纷化解、金融教育、消费者服务、个人信息保护等消费者权益保护重点工作事项。
<b>执行层</b>	2025年，本行在总行层面成立了独立的一级部门——“社会责任与消费者权益保护部”，作为本行消费者权益保护工作的牵头管理部门，组织、协调、督促、指导总行相关部门及分支机构开展消费者权益保护工作。总行各业务部门承担主管业务领域内消费者权益保护的主体责任，负责涉及本条线各项消费者权益保护工作的具体落实。境内各分行参照总行模式，设立分行消费者权益保护职能部门并配置专职人员，负责牵头开展本分行各项消费者权益保护工作，组织、协调、督促、指导分行相关部门及分支机构开展消费者权益保护工作，并接受总行的管理和指导。

## 2. 消保制度体系

本行将消费者权益保护融入公司治理、经营发展战略和企业文化建设，及时修订印发消保相关文件政策及专项管理办法，建立了全面覆盖“体制机制、适当性管理、营销行为管理、纠纷化解、金融教育、消费者服务、个人信息保护”等方面的消保制度体系。2025年，本行修订《浙商银行消费者权益保护工作管理办法》《浙商银行消费者权益保护审查工作管理办法》《浙商银行客户投诉管理办法》等制度文件，努力建设公平、透明、和谐的金融消费环境。

本行将消费者权益保护指标纳入总行部门和各分行的绩效考核，并将考核结果纳入问责体系和人力资源管理体系。2025年度，重点修订了消保考评制度，考核指标全面覆盖体制机制、适当性管理、营销行为管理、纠纷化解、金融教育、消费者服务、个人信息保护等内容，重点关注银行业消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节。

## 3. 消保审计监督

本行已建立常态化、规范化的消保审计监督机制，将消保工作审计纳入常规审计范畴，制定了《浙商银行内部审计准则第17号——消费者权益保护工作审计》，并于2023年度进行修订更新，进一步明确审计频率、审计要点、审计对象范围等审计要求，以五年为一个周期全面覆盖浙商银行相关部门和一级分支机构，重点围绕产品与服务管理、金融知识教育宣传、消费者投诉处理等方面开展审计工作。2025年，本行已按计划开展了总、分行2025年度消费者权益保护工作专项审计。

## 4. 消费者权益保护培训

浙商银行高度重视全行员工消费者权益保护意识的提升，建立了完备的金融消费者权益保护内部培训机制，每年向所有面向客户的员工提供针对性的培训，切实提升员工消保素养和专业能力，为客户提供更高质量的金融服务体验。截至2025年末，全行共开展金融消费者权益保护相关培训共计1,045场，员工参训共计达11.4万人次，覆盖总、分行各级人员，包括中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员。

## 5. 债务回收实践

本行在债权管理中，始终坚持合法合规、公平公正的原则，既依法维护自身合法权益，也充分尊重与保障债务人的正当权利，持续巩固本行声誉与品牌形象。为全面落实《个人贷款管理办法》《商业银行互联网贷款管理暂行办法》等监管要求，本行制定并施行《浙商银行零售信贷业务贷后管理办法》《浙商银行零售信贷业务催收管理办法》等内部制度，并通过系统化培训确保各分支机构债务回收人员规范操作、合规执行。同时，本行将消保落实情况纳入零售信贷业务条线综合评价体系，重点对投诉总量及有责投诉情况进行考核评估。总行设立专项对接机制，指派专人协助分行开展清收化解工作，强化过程指导与规范支持，确保债务回收全流程依法合规，切实维护金融消费者合法权益。

本行制定《浙商银行信用卡（消费金融）业务催收管理办法》等规章制度，每年对条线员工开展债务回收管理培训，宣导合规债务回收政策，将消费者权益保护纳入常态化管理。

## （二）产品服务审查

浙商银行已建立产品服务消费者权益保护审查机制，通过《浙商银行消费者权益保护审查工作管理办法》明确了审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等内容，通过系统将消保审查硬性嵌入需审查事项审批流程中。同时，本行产品服务消保审查已嵌入全面风险管理体系，相关执行情况纳入全面风险管理报告，董事会风险控制与关联交易控制委员会每季听取讨论全面风险管理报告，从产品服务前端防范可能侵害消费者合法权益的相关风险。

涉及消费者的新产品、服务推出市场前，或现有产品、服务发生重大改变的，均进行消保审查。消保审查的范围包括但不限于制度办法、通知公告、营销宣传材料等。对于重大事项的消保审查问题，本行采用高级管理人员主持、各相关部门负责人参与的消保工作协调会、业务专题讨论会、产品审批会等形式进行深入研究。通过产品服务消保审查机制，本行切实推动消费者权益保护关口前移，有效防范业务“带病上线”。2025年，新增（或发生实质性改变）产品及服务审查数量（总行本级）为1,529个，审查意见共4,545条。

## （三）确保公平营销

浙商银行制定多个内部制度，规范营销宣传行为，保障营销宣传行为合法合规、公平适当。

<p><b>营销宣传</b></p>	<p>根据《浙商银行营销宣传行为管理办法》，明确营销宣传行为规范，强化对营销宣传人员、合作机构的管理，强调在营销宣传过程中尊重金融消费者意愿，突出真实宣传、公平竞争等要求。</p>
<p><b>销售适当性管理</b></p>	<p>根据法律法规要求，制定《浙商银行财富管理业务投资者适当性管理办法》，明确财富管理产品五级风险等级分类机制、金融消费者分类和风险承受能力评估机制、适当性匹配标准等，力求将适当的产品通过适当的渠道销售或者提供给适合的客户。针对老年群体等特殊人群，制定了专门的财富管理产品销售程序，强化风险提示。</p>

## （四）优化投诉处理

浙商银行严格落实国家金融监管总局的要求，建立健全客户投诉管理体系，持续做好投诉处理工

作，切实维护消费者合法权益。

浙商银行已建立并完善投诉受理、处理及核查工作制度。本行在《浙商银行客户投诉管理办法（2025年版）》中明确收到投诉后，应当按照回避原则指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实处理，及时与客户沟通，积极协商处理纠纷。投诉处理人员应根据投诉问题调查核实情况，结合客户诉求确定处理方案，切实有效解决客户问题；收到客户核查申请后，应由业务主管部门对投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起 30 日内作出核查决定，并以书面或电话等方式告知客户。



图：浙商银行投诉处理流程

<p><b>优化客户投诉渠道</b></p>	<p>本行除设立专门投诉通道（如 95527 客户热线、网点投诉窗口、浙商银行 APP）外，还持续扩展、畅通 12378 监管热线“一键呼转”投诉和金融消费者保护服务平台等投诉受理新渠道，并不断完善投诉处理流程。</p>
<p><b>完善投诉转办流程</b></p>	<p>在最新投诉管理办法中进一步明确回避处理、调查核实、处理时限、提级处理等要求，并建立投诉晾晒通报机制，及时将投诉监测结果反馈业务部门，对投诉增长较快的产品和业务及时提出改善措施建议，有效推动业务规则优化及系统改造。</p>
<p><b>持续聚焦诉源治理</b></p>	<p>聚焦诉源治理，多措并举推进投诉治理水平整改提升，强化重点业务领域投诉治理，通过设定合理的激励约束机制压实主体责任；加强条线赋能督导，指导投诉高发分行制定切实有效的投诉治理方案；加强诉源治理，以“质量优先”为原则制定稳健合理的业务发展策略，持续优化业务结构与客户结构；积极探索纠纷多元化解机制，强化便民服务，进一步畅通客户意见反馈渠道，构建“未诉先防”的纠纷化解新生态。</p>

浙商银行高度重视投诉管理，确保客户投诉接收及时、流转顺畅、处理高效。主要管理部门定期向董事会及高管层报告月度投诉监测报告、投诉情况分析报告、消费者权益保护工作报告（含投诉情况）等材料；组织落实投诉处理工作的管理、指导和考核，协调、督促相关部门和下级行妥善处理各类消费者投诉，并按时向监管机构、银行业协会报送投诉数据和相关情况。2025年本行受理投诉共计92,462笔，客户投诉受理率、办结率100%。

投诉按地区分布情况如下：

地区	投诉数（笔）	地区	投诉数（笔）
长三角地区 <sup>5</sup>	85,486	环渤海地区	2,000
中西部地区	3,788	珠三角及海西地区	1,188

投诉业务按类别情况为：贷款及债务催收业务投诉占比43.21%，银行卡业务投诉占比39.70%，支付结算等其他类型业务投诉占比17.09%。

### （五）提供贷款调整选项

本行依据《浙商银行零售信贷业务贷后变更实施细则》，在零售信贷资产存续期内，允许对已生效的借款合同（借据）及担保合同的相关条款或要素，在符合制度要求的前提下进行合理修改与调整。为积极响应国家纾困政策及风险处置导向，本行在客户履约期间持续监测其财务状况变动，动态评估还款能力变化，对于因重大灾害、突发健康问题、经营困难、失业等客观原因导致还款能力暂时下降的客户，经双方协商一致，本行可通过灵活调整还款计划、延长贷款期限等方式，对合同条款与贷款要素进行适应性优化，以有效缓解客户阶段性还款压力，助力其财务状况逐步恢复。

## 二、改善客户服务体验

浙商银行秉承“金融向善 服务为民”的宗旨，紧紧围绕“高质量发展”主题，以提升优质服务为抓手，深层次打造高质量金融服务品牌形象，为客户提供更优质、更高效的金融服务。

### （一）打造品质服务

本行秉持以客户为中心的服务理念，通过不断优化服务流程、提升服务设施和环境、加强员工培训和管理、利用科技手段等综合提升服务品质，为客户打造专业、贴心金融体验，全力赢得客户的信任和支持。

<b>网点服务 适老化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行坚持传统服务与智能创新并行，网点100%设置爱心座椅、轮椅和老花镜，因地制宜升级适老化硬件设施、设置“老年人爱心服务专员”、保障现金等传统支付方式和提供上门服务，为老年客户提供“一站式”金融延伸服务；对智能柜员机、ATM机等设备开展系统性适老化升级，确保老年客户“看得清、听得见、会操作”。</li> </ul>
---------------------	---

5. 含总行部门投诉。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织开展 2025 年度老年客户服务示范网点评选工作，以示范网点为标杆，推动金融服务适老化水平再上新台阶。</li> </ul>
<b>退税支付 便利化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进离境退税服务提质扩面，提升支付便利化水平。在杭州萧山国际机场开办境外旅客购物离境退税代理业务，获得宁波税务代理资格，温州龙湾国际机场、义乌机场和舟山普陀国际机场均建成离境退税代理点，实现浙江省离境退税口岸便捷退税服务全覆盖，为境外旅客提供“购物+退税”一站式便捷体验。</li> <li>在杭州大厦设立浙江省首家离境退税“即买即退”集中退付点，境外购物旅客在指定商户购物后，可前往集中退付点享受“即买即退”服务。该退付点集成外币兑换、现金兑换、零钱包、移动支付、金融咨询等服务，为境外旅客提供“一揽子”便捷服务。</li> </ul>
<b>深耕建设 温暖驿站</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定温暖驿站 3.0 建设方案，依托网点企微等数字化工具延伸线上社会服务，提出“9+N”子品牌建设体系，新增“浙银护卫”防非反诈工作站、“书香浙银”共享阅读站、“浙里通办”政务服务站等站点类型，覆盖政务、文化、安全、公益等核心领域，推进金融服务与社会服务深度融合。</li> </ul>

#### 案例：上门服务解困境，适老关怀送温暖

2025年5月中旬，浙商银行兰州东部支行工作人员携带移动设备上门为92岁高龄且因中风行动不便的陈爷爷办理密码解锁服务。面对听力较弱的老人，工作人员放慢语速放大声调，并配合手势耐心沟通，将严谨流程与暖心细节有机结合，高效完成业务办理，解决其难题。



图：浙商银行提供适老关怀上门服务

#### 案例：精准服务，助力离境退税提质增效

浙商银行衢州分行作为衢州市离境退税“即买即退”政策的重要合作金融机构，通过为指定商户高效开设结算账户、协助布放支持外卡的银联 POS 机具及签订严谨服务协议，构建了安全高效的金融结算与支付便利化合作网络，有力保障了退税资金的顺畅安全流转。该业务成功实现了数字金融与消费场景的融合



图：离境退税“即买即退”商店

### 案例：政务服务进厅堂，身份证办理“就近办”

2025年3月26日，浙商银行绍兴诸暨支行联合诸暨市公安局创建的“省内居民身份证代办点”正式启用。身份证代办点采用全流程自助办理模式：市民仅需通过设备完成人脸识别、指纹采集、电子签名、扫码缴费等步骤，并可选择身份证邮寄到家服务，全程耗时仅5分钟左右，真正实现了身份证换领、补办等业务受理“就近办、马上办、一次办”。



图：政务服务进厅堂

## （二）提升数智服务体验

浙商银行秉持以客户为中心的服务理念，强化金融科技创新引领，充分发挥数据要素价值，整合线上线下服务渠道，丰富数智金融产品体系，全方位改善客户体验与满意度，切实提升金融服务质效。

2025年12月，由新华网主办、中金金融认证中心（CFCA）承办的2025企业家博鳌论坛—数字金融安全发展大会暨数字金融联合宣传年年度活动上，本行凭借在企业网上银行用户体验和AI应用方面的出色表现，荣获2025数字银行臻选之光奖的“企业网银领航之星奖”。

<p><b>科技赋能 精准授信</b></p>	<p>本行基于大数据和风控模型，整合信用卡和多款消费信贷产品，推出聚合二维码，客户仅需扫描一次二维码并授权后即可实时查看上述多个产品的预审额度，有效构建“广泛触达—高效转化—精准授信—稳健投放”的业务闭环。截至2025年末，累计扫码4,100余个客户，成功为440余个客户核定正式授信，总授信额度达17.36亿元，用信余额9.75亿元。</p>
<p><b>升级优化</b></p>	<p>针对企业网上银行，本行持续丰富产品功能，围绕参数化、个性化、易用化、智能化等方向</p>

<p><b>企业网银</b></p>	<p>不断迭代优化，回应客户痛点和个性化需求。年内创新推出网银客户端，解决客户使用浏览器、驱动和控件等兼容受阻的问题；持续简化高频功能操作，以极简设计思路，进一步减少客户操作；优化提示报错和上移指引内容，让客户易看易懂；引入数智反诈系统，通过多种事中风控措施，精准识别风险客户和异常交易。</p>
<p><b>优化财资服务体系</b></p>	<p>打造企业财资“10+3+N”数智化综合服务体系，为客户着力打造账户、结算、资金、票据、外汇、报表、投资、融资、预算、决策等十大场景中心，集成PC端、移动APP、直联API三大服务渠道，形成资金归集、营收稽核等N个特色应用，全面服务于客户财务数字化转型。</p>
<p><b>数智服务老年群体</b></p>	<p>针对老年人群面临的数字鸿沟，在数智服务场景中聚焦适老化改造，帮助老年群体更好地使用智慧服务。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 焕新手机银行“长辈版”首页及模块布局，实现以图文结合方式进行视觉展现，完成ATM设备适老版建设，各分行可按需升级ATM设备为适老版，通过加粗加大功能菜单、数字信息，提高了线上线下渠道的可访问性、可操作性与可感知性。</li> <li>• 手机银行“长辈版”首页新增语音导航，提供语音搜索和语音一键呼起等服务，老年人只需说出关键词，就能快速导航至服务，极大简化操作步骤；人脸识别时，针对老年客群采取去掉眨眼动作、延长刷脸动作时间等方法，提升老年客群的刷脸通过率和客户体验。</li> <li>• 首创“金桂专栏”适老专区，整合“银发专属理财+医疗健康+携程老友会+养老课堂”四大场景，形成“财富管理—生活服务—社交陪伴”全链路服务。</li> <li>• 搭建智慧老年大学数字化平台，上线活动管理、课程签到、积分兑换等功能，实现“教育信息化+文体活动+积分营销”的全流程线上化操作，为老年客群提供便捷服务。</li> </ul> <div data-bbox="651 1265 1104 1646" style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;">图：智慧老年大学数字化平台</p>

### 案例：为企业定制打造综合服务体系

针对深圳 HW 物流面临的境内外账户分散、跨境资金效率低及财务管控薄弱等挑战，浙商银行提供了定制化的企业财资管理平台解决方案。该方案通过 API 对接企业多家合作银行，实时聚合数据形成统一视图，并搭建分级权限体系。同时，将银行查询接口与企业订单系统直联，利用智能对账引擎自动匹配银行流水与 ERP 数据，极大提升了原本依赖手工流程的效率，实现了资金的高效集中管理与智能运营。

## 三、守牢数据安全与隐私保护

浙商银行严格落实数据安全、客户信息保护、消费者金融信息保护相关要求，致力于维护与客户之间的信任，主动建立与业务发展目标相适应的数据安全治理体系及管理制度，构建覆盖数据全生命周期和应用场景的安全保护机制，全面保障数据和隐私安全。同时，将数据安全纳入全面风险管理体系、内控评价体系，牵头开展数据安全相关的消费者权益保护工作，定期开展数据安全及风险管理审计，层层压实数据安全责任。

### （一）数据安全与隐私保护治理架构

本行建立了覆盖党委会、董事会、高管层、总行科技管理部、数据管理部等的数据安全管理组织架构，明确了数据安全岗位职责及工作机制，为数据安全工作提供了组织保障。实施党委领导下的数据安全责任制，总行党委、董事会对数据安全工作负主体责任，负责指导、督促高级管理层有效执行和落实数据安全工作。本行于高级管理层下设信息科技管理委员会、数据治理委员会履行组织建设数据安全治理体系、落实数据安全管理工作，审议数据安全流程及制度，审批与数据安全相关的重大事项，指导、协调数据安全突发性事件的应急处置，配置足够的资源保障数据安全管理的实施。

本行严格按照“最小必需”原则确定数据采集范围、数量和频度，确保不收集、保留与提供服务无关的数据，在涉及个人客户信息采集前征得客户的明示同意，并告知用途及存储时限。同时，在数据的采集、管理和使用过程中，严格遵守数据安全与隐私保护相关法律法规和监管制度，年内新增《浙商银行数据分类分级管理实施细则》《浙商银行数据安全保护技术规范》，修订完成《浙商银行数据安全管理办法（2025年版）》《浙商银行数据出境安全管理实施细则（2025年版）》《浙商银行数据安全事件应急预案（2025年版）》《浙商银行网络安全管理办法（2025年版）》等制度，不断完善数据安全制度体系，严格遵循合法、正当、必要、诚信原则处理数据与客户信息，切实保障客户个人隐私的安全。

### （二）数据安全防护与应急响应

本行制定《浙商银行信息科技事件总体应急预案》《浙商银行数据安全事件应急预案》《浙商银行防勒索病毒应急预案》《浙商银行网络安全事件应急预案》，明确网络安全、数据安全、信息安全事件的全过程处置流程与机制，定期开展专项事件应急演练，不断提升网络安全、数据安全、信息安全事件应急监测、预防、响应和处置能力；制定《浙商银行数据安全风险评估实施细则》《浙商银行

《金融科技条线风险评估实施细则》，构建数据安全风险评估体系，建立数据安全风险评估电子流程，规范数据安全风险评估工作流程、机制和内容。

本行将数据安全风险分为高、中、低三个级别，由各机构常态化开展数据安全风险评估，加强数据安全风险识别、处置和报告。每年组织开展数据安全“全面”风险评估，重要数据、数据出境、人脸识别应用、数据安全事件等“专项”风险评估，以及数据处理活动等“常态化”风险评估。本行已将数据安全风险、金融科技风险等纳入全面风险管理体系，全面识别关键节点的数据安全风险并开展整改，完成数据安全风险评估并报送监管。

<b>防止 IT 系统中断</b>	本行持续推进同城多活机房布局优化，探索灾备资源多活动态调配机制，优化容灾策略与技术路线，多次实施跨月同城流量调度切换演练，不断优化应急操作流程和应急预案，提升业务连续性与容灾保障水平。
<b>防止网络攻击</b>	本行建立了完善的网络安全管理体系，迭代升级“一基础五平台”网络安全技术防护体系，丰富完善网络安全事件应急预案，明确预防预警措施、应急处置流程、信息上报和通报等机制要求，建立“安全—运维”协同响应机制，定期开展安全事件应急演练，不断提升应对安全事件的应急响应能力。
<b>优化报告流程</b>	本行在制度中明确重大事项报告的流程，员工注意到隐私与信息安全等可疑事项时，应立即向中心负责人和部门负责人报告，并同时采用“横向+纵向”双线报告机制向关联部门和上级管理部门与行领导报告。

### （三）专业认证与审计监督

本行已通过 ISO20000 信息技术服务管理体系、ISO22301 业务连续性管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、ISO27701 隐私信息管理体系认证，以及金融网络安全成熟度四级优秀级认证。同时，本行建立了较为完善的业务连续性、网络安全、数据安全应急响应制度与管理体系，并定期开展应急演练与培训，有效提升员工应急处置能力和意识，确保 IT 基础设施安全性。

本年度总行审计部开展了包含网络安全与数据安全领域在内的金融科技风险全面审计，持续强化对金融科技风险网络安全和数据安全管理、问题整改的监督作用。

本行 ISO27001 认证范围为本行及客户信息系统进行开发、测试、运行、维护相关的管理活动（认证效力覆盖全行 95% 以上的信息系统），ISO27701 认证范围为作为 PII 控制者和 PII 处理者为全行信息系统进行开发、测试、运行、维护相关的隐私信息管理活动，认证场所均覆盖总行和西安研发中心、生产中心、同城灾备中心和异地灾备中心。

本行聘请第三方会计师事务所每年进行一次包含金融科技在内的外部审计，金融科技审计内容覆盖金融科技治理、网络安全管理、金融科技项目管理、系统运行维护、系统访问控制管理、重要系统配置、重大 IT 项目、金融科技外包管理、金融科技风险管理等各领域的关键控制点。

### （四）数据安全与隐私保护培训

本行积极开展“浙商银行 2025 年重要时期网络安全保障培训”，面向全行普及数据安全、个人客户金融信息保护等方面的监管规定、常见风险及风险防控措施，提升个人信息保护能力。

<p><b>面向员工</b></p>	<p>开展《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》《中国人民银行业务领域网络安全事件报告管理办法》解读在线学习，面向全行数据安全联络员和信息科技人员开展数据安全管理和事件报告管理培训，强化落实监管制度要求；针对科技人员开展安全技能、安全编码与安全应急培训，面向全行不定期进行钓鱼邮件演练，加强全员信息安全意识，提升人员信息安全保护技能，形成全员共同维护信息安全的良好环境。</p>
<p><b>面向客户</b></p>	<p>每年定期开展国家金融科技活动周、网络安全宣传周，面向社会公众，特别是儿童、老年人、一线工人、外来务工人员、农村居民等重点人群，深入宣传普及《数据安全法》《个人信息保护法》等数据安全领域核心法律法规以及网络安全、反欺诈等知识，切实提升广大客户的金融安全防护意识和保护技能。</p>

## 四、增进人才吸引与保留

浙商银行将人才培养和员工成长视为企业发展的关键，坚持以人为本，在充分保障员工权益的基础上，构建了系统化、专业化、多元化的人才培养体系，聚焦不同阶段员工核心技能重点提升，不断提高员工素质，努力尊重与支持每一位员工的职业成长和价值实现。

### （一）人力资源管理架构

本行持续健全人力资源管理架构及管理体系建设，将干部人才队伍建设纳入全行“五五”规划，本行董事会决定高级管理人员的任免、薪酬与考核；高管层负责组织实施人力资源发展战略，强化干部人才队伍建设；人力资源部门负责统筹落实相关工作。

### （二）人才发展战略

本行结合“五五”规划人力资源专题规划，坚持以人才内生培养为主线，推动干部人才队伍结构持续优化，推进干部年轻化与梯队建设，树立“德才兼备、群众公认、注重实绩、人岗适配、梯次培养”的选人用人原则，以数字化思维推动人力资源管理底座迭代完善，营造一个“识才、爱才、敬才、用才”的人才环境，形成与全行发展战略相适应、互成就的人才格局。

<p><b>人力资源分析</b></p>	<p>本行常态化跟踪同业在人力资源管理方面的趋势和变化，结合人力资本分析和人效分析，识别中长期和短期人力资源管理领域的机遇与调整，不断调整人力资源配置策略，充分发挥人力资源第一资源作用。</p>
<p><b>人才调研</b></p>	<p>聚焦人才队伍建设，持续做好人才工作的相关调研，摸清人才底数，坚持全周期培养的理念。开展全行干部人才队伍调研摸底，全面排摸干部人才队伍情况，形成全行中层领导干部画像，强化人才培养提升综合能力。</p>
<p><b>优化生涯规划</b></p>	<p>制定“三个五年”关键人才全生命周期生涯规划，持续规范校招大学生培养体系机制；</p>

	启动各层级关键人才培养，畅通人才成长发展路径；通过双向交流任职、内部公开竞聘，多渠道发现青年人才，加强干部自主培养；开展专业化人才队伍建设，打通专业序列与管理序列之间的转化通道，进一步激发队伍活力。
<b>关键人才培养</b>	本行持续强化人才培养，开展关键人才全生命周期培养管理，完善“双百双千”关键人才库，通过组织北京大学-浙商银行干部领导力提升培训班、飞雁、千里马项目等措施跟踪培养。

### 1. 全面保障员工权益

本行严格遵守相关法规和政策，按时足额为员工缴纳五险一金，工伤保险参保覆盖率 100%。此外，本行不断优化完善员工福利保障，为员工提供补充医疗保险、企业年金、通讯费补贴、高温津贴与供暖费补贴、膳食补助、职工疗休养等多元化福利保障，增强企业凝聚力，体现人文关怀。截至 2025 年末，用工人数<sup>6</sup>25,016 人（含派遣员工、外包人员、附属机构员工），其中，汉族员工 24,431 人，少数民族员工 585 人；30 岁以下员工 5,738 人，31-50 岁员工 17,985 人，50 岁以上员工 1,293 人；劳动合同签订率 100%，内部雇佣填补空缺职位比为 6.02%，女性员工占比 45.67%，中高层管理人员女性占比 15.55%。

<b>倾听员工心声</b>	本行建立员工凝聚力定期测评机制，每年定期开展员工凝聚力调查，从企业发展愿景和战略认同、企业价值观和文化认同、工作价值认同和工作环境认同等四个维度，深入了解员工对本行的真实评价和意见建议，作为优化管理决策的重要方式，并将测评结果纳入分行年度综合绩效评价。2025 年，各分行凝聚力评价平均得分 4.38（5 分制），员工对当前工作总体评价较为满意。
<b>解决员工问题</b>	本行重视员工意见建议，秉持“积极服务基层员工、主动倾听一线声音”的理念，不断优化内部沟通平台“蜂巢社区”。平台实行匿名注册，员工可以“蜂友”身份建言献策，通过社交化的交流方式有效打破上下级壁垒和部门竖井，使一线关注的问题能够直达管理层，并由相关责任部门及时回应解决。2025 年，本行推出“蜂巢社区”4.0 版本，全年访问量达 375 万，日均活跃用户超 1,700 人，共解决问题 873 个。同时，持续完善问题反映和处理机制，定期梳理员工普遍关心的事项，已编制 11 期《蜂巢问题专报》，推动解决了一批急难愁盼问题。

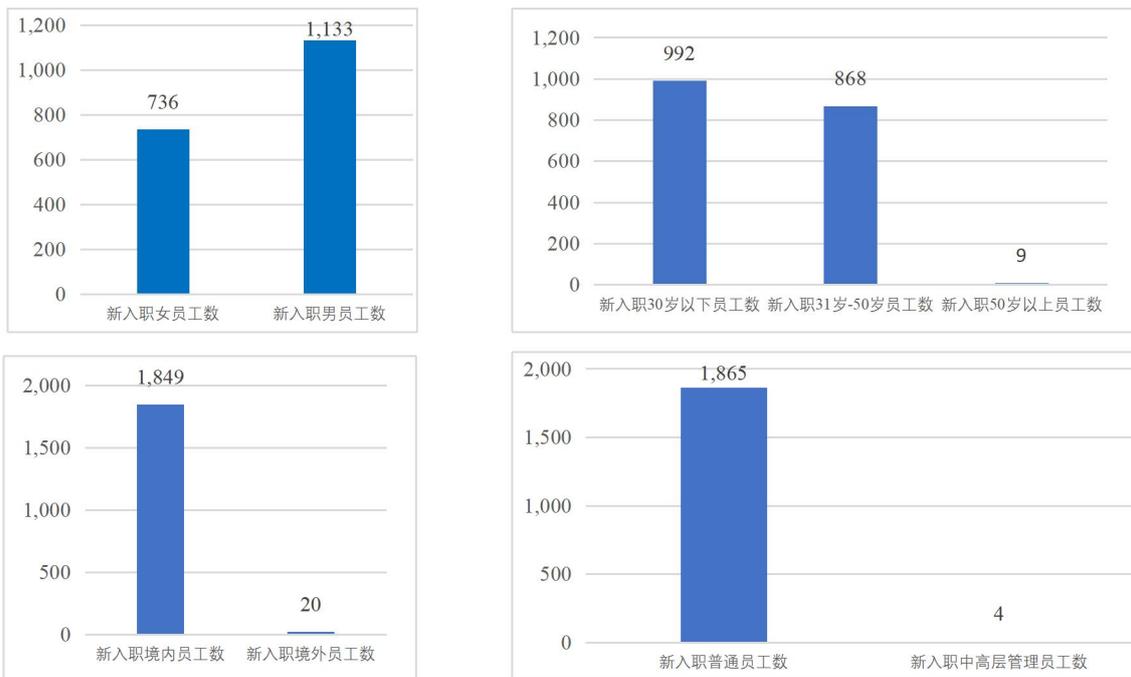
6. 2025 年起，员工相关数据统计范围为本集团（含派遣员工、外包人员、附属机构员工）。

	 <p>图：本行通过“蜂巢社区”开展员工特色主题活动</p>
<p><b>员工申诉举报</b></p>	<p>本行依法建立申诉上报机制，员工可通过纪检举报信箱、举报电话等渠道针对认真工作、幸福生活等问题提出匿名申诉。本行对员工申诉信息、员工申诉处理过程严格落实保密要求，严禁任何针对申诉人的打击报复或歧视行为，一经查实，将依法依规予以严肃惩处。</p>

## 2. 拓展人才招聘引进

本行贯彻人才内生培养理念，积极构建以校园招聘为主、社会招聘为辅、内部招聘调整结构的招聘体系，为本行提供充足的人才储备。2025年，本行将校园招聘作为人才引进的主要渠道进行重点拓展，校招岗位全面覆盖总行及全部39家分支机构。2025年，新入职员工人数达1,869人。

### 本行2025年新入职员工多元化情况



<b>扩大招聘传播声量</b>	为广泛触达并吸引优秀青年人才，通过构建全集团立体化雇主品牌传播网络，累计举办 169 场线下宣讲会、双选会及 2 场线上直播，有效扩大了品牌影响力，吸引广大学生线上线下参与。
<b>开展暑期实习计划</b>	在推进大规模校招的同时，本行持续深化前瞻性人才储备，圆满完成第三届“浙银暑期实习生”项目，项目覆盖范围进一步扩大至多家分支机构，并成功提前锁定 30 余名 2026 届顶尖院校的优秀实习生。
<b>参与专场招聘活动</b>	积极参加浙江省国资委系列专场招聘活动，深化银政合作，拓展选才渠道，全年共计参加杭州场、上海场、北京场、香港场等 6 场招聘会，招聘岗位涵盖校招、博士后工作站岗位、业务条线岗位等。

### 3. 优化职业发展平台

本行建立了集薪酬、福利、考评于一体的规范化、系统化和制度化的管理体系。员工考评以实绩为导向，实现精准考评；薪酬管理倡导激励与约束并重，坚持绩效薪酬向考核优秀、贡献度高的员工倾斜；福利以普惠性为特色、体现人本关怀。三者互相补充、各有侧重，由此形成了有序的闭环生态管理体系，着力发挥在员工全生命周期管理中的作用。

<b>优化员工考核模式</b>	采用“1+N”考核模式，突出直接上级、本部门员工、同级协同员工和下级服务机构的 360 度考核内容。参考考核分数，确定考评等级，根据考评结果进行绩效分配。各级机构以月度、半年度、年度为单位进行考评。考评结果反馈采用线上与线下相结合的方式有序推进。
<b>完善职业发展序列</b>	尊重与支持每一位员工的职业成长和价值实现，建立了完善的员工发展晋升体系，设置营销人员、管理人员两种不同的职级体系，建设了管理职务序列和技术职务序列的“H”形发展通道，实现管理职务和技术职务的灵活转换，有效拓宽员工职业发展路径。
<b>加强重点员工培养</b>	全面加强人才建设和储备。实施“CZ 星计划”和大学生基层岗位锻炼，帮助大学生员工快速适应本行文化，系统了解本行产品和业务流程，为下一步职业发展打下良好基础。根据员工所在层级纳入“双百双千”相应人才库，同时匹配了交流学习、交流任职、内部公开竞聘等多种培养项目，助力员工职业发展。
<b>支持员工学习深造</b>	本行倡导员工持续提升专业能力，支持全体员工获取外部专业资质认证，鼓励员工参加专业知识、专业技能、学历教育等系统性学习，本行广泛征求针对外部资格证书清单的意见，持续扩大员工获取外部资格证书的补贴范围。2025 年，本行为考取了银行业专业人员职业资格、中国注册会计师（CPA）、特许金融分析师（CFA）、特许公认会计师（ACCA）、金融风险管理师（FRM）、注册国际投资分析师（CIIA）、法律职业资格证书、国际反洗钱师资格认证（CAMS）、TOGAF 认证架构师

等涉及 133 项资格证书的员工提供考试费用激励。

#### 4. 深化培训体系建设

本行围绕“1234”全生命周期培训体系，以服务全行战略为导向、以党建为引领，坚持以人才内生培养为主线，强化 AI 数智赋能，深化人才梯队培训，推进师课体系建设，创新培训内容形式，优化培训条线管理，全方位激发培训效能。截至 2025 年 12 月末，全行共举办各类培训 3,151 期，同比增长 94.99%；全年共计 10.71 万人次参加各类考试，同比增长 72.54%，为全行人才梯队建设和业务高质量发展注入强劲动能。

<p><b>推进关键人才梯队建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对校招大学生、2—4 年优秀青年员工、初中阶管理人员等关键人才梯队，实施“集中培养（理论学习）+ 岗位历练（实践检验）+ 持续跟踪（效果评估）”的全周期培养，针对不同阶段提供分层培养项目，帮助员工在理论和实践的深度融合中提升学习效果。</li> <li>与北京大学等知名高校合作，合作拓展领导力培训课程，邀请国家战略智库级讲师、北京大学和中央党校知名专家教授授课，年内举办了干部领导力提升培训班第一期，获得了参训学员、授课专家的好评。</li> </ul>
<p><b>推动内训师队伍建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>围绕师课一体化建设，以“好师好课”大赛为龙头，持续深化内训师队伍建设，年内创新升级 2025 好师好课大赛，年内共产出 128 名认证总行级讲师、57 门认证总行级课程、30 门精品课程、20 个精品智能体。</li> <li>修订内训师管理办法，持续健全内训师选拔、考核、激励体系，强化总、分行内训师体系相互贯通，引导内训师深入基层一线开展授课。通过科学选拔、系统培育、实战赋能、长效激励，专业化、梯队化的内训师队伍进一步壮大。截至 2025 年末，全行认证内训师队伍达 800 人，较上年新增 128 人。</li> </ul>
<p><b>升级“浙银智慧云”平台</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行聚焦智慧赋能，加快推动在线平台迭代升级，不断完善浙银智慧云平台，提升培训效率、体验与成本效益，打造员工学习的主阵地。截至 2025 年末，本行月活达 12.15 万人次，日活约 4,100 余人次，人均在线培训时长 37.98 小时。</li> <li>本行高效组织在线项目，保障关键岗位专业能力和提升员工职业素养。截至 2025 年末，已举办 140 场考试；组织在线学习与直播培训 262 场次，参训学员达 55.12 万人次。</li> <li>持续建设维护高质量、紧贴业务需求的在线资源库，打造“智营先锋成长营”、小企业云课堂、理财直通车、信用卡园地、运营微课堂等特色业务学习阵地。</li> </ul>
<p><b>布局 AI 能力培训</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>注重培养员工的 AI 思维和实战能力，在各专项培训及线上项目上设置 AI 主题培训课程。2025 年 7 月，本行开展部门及分行主要负责入工智能专题培训，并实现本行全体员工在线培训全覆盖；在“浙银智慧云”创设 DeepSeek 赋能未来学</li> </ul>

习园地，截至 2025 年末，已推出 AI 应用普及类在线课程 10 门，学习人数超 4,000 人次。并针对不同职能条线员工开展“DeepSeek 助力高效办公”、AI 智能体比赛、AI 管理双驱动等特色培训，推动 AI 培训在全行普及并深度赋能业务。

### 5. 增强员工凝聚力

本行以创新形式深入践行中国特色金融文化“五要五不”，深化“书香浙银”建设，高质量举办“浙银文化周”系列活动；围绕满足职工多样化精神文化需求，精心开展系列文体活动，切实丰富职工精神文化生活，凝聚文化共识和奋进合力。

- 打造“书香浙银”特色文化品牌，推行具有浙银特色的“1+N+X”书香建设模式，组织荐书、文化沙龙、书香直播等形式丰富的书香活动，各分行因地制宜建设各具特色的“书香浙银分馆”“书香浙银读书分社”，全行书香氛围日益浓厚。



- 举办“818 浙银文化周”活动，围绕“书香文化”“合规文化”“幸福家文化”“金融科技”“金融文化”五大主题，通过线上线下相结合的形式，开展精彩纷呈的各类活动。



- 举办“以行为家 以行为荣”员工健步行活动，倡导绿色健康的生活方式，总行员工及家属共计 1,600 余人参加。



- 举办首期“声音环游记·2025员工子女爱心暑托班”，以暖心陪伴和专业课程，为浙银宝贝们打造了一个充实而安全的暑假。



### （三）人力资源风险管理

2025年，本行员工已超2万名，但其中校招员工占比总体较低，人才内生培养不足；干部年龄结构日趋老化，年轻干部培养缺乏系统性长远性规划，尚未形成“下一级配备为上一级储备”的良性循环。

为更好发挥人才潜力，坚持“人才强行”，本行开展各层级领导力培训，涵盖业务骨干到初、中、高阶管理者；以“好师好课”大赛为载体，持续扩充内训师队伍，提升内部师资水平。重点开展新员工培训，建立“报到一批、培训一批”的动态培训机制。系统性加强全行干部人才队伍建设，动态更新、完善“双百双千”人才库，对应搭建人才发展三个“五年成长”计划，根据各层级后备人才的特点和胜任要求，分层级实施后备人才培养计划。进一步加快年轻干部培养和使用的步伐，通过双向交流任职、短期交流学习、派驻帮扶等方式，自下而上优化全行干部人才队伍结构。加快年轻员工培养，鼓励提拔使用年轻干部，规范分行大学生培养体系，制定大学生加速成长路径。

### （四）人力指标与目标

本行建立员工凝聚力定期测评机制，每年定期开展员工凝聚力调查，作为优化管理决策的重要方式，同时将测评结果纳入分行年度综合绩效评价。2025年，本行员工流失率为4.32%，较上年有所下降；员工满意度为4.38分（总分5分），较上年略有提升。

## 五、提升社会贡献

浙商银行全面落实浙江省委、省政府“善行浙江”建设要求，积极履行社会责任，聚焦共同富裕、

乡村振兴、产业帮扶、教育公益、志愿服务等多个领域开展长期公益实践，惠及全国 30 余个省份。2025 年，本行凭借在公益慈善领域的持续投入和积极贡献，荣获浙江省政府颁发的第八届“浙江慈善奖”。

### （一）开展公益慈善

浙商银行充分发挥“金融+公益”合力，向社会传递金融温度。依托各地分行、员工志愿者队伍，关爱和帮助周边社区困难群体，积极参与慈善公益事业，为慈善事业发展贡献力量。



图：“浙银公益”品牌 logo

<p>深化“一行一校” 教育帮扶</p>	<p>本行将“一行一校”教育帮扶作为履行社会责任的重要平台，鼓励各地分行聚焦本地教育帮扶需求，以金融能量赋能乡村教育，通过长效、精准的帮扶机制，为乡村小学师生构建更优的成长与发展平台，让公益助学的温暖持续照亮乡村学子的求学之路。截至 2025 年末，本行已结对帮扶浙江山区海岛县、贵州、四川、甘肃等地 33 所学校，并结合乡村教育实际，不断创新助学方式，组织员工短期支教助学、研学夏令营等特色活动，累计投入 4,900 余万元，全方位帮扶改善校园环境、教学质量、学生精神面貌等，受助学生上万人。</p>  <p>图：“一行一校”研学夏令营活动</p>
--------------------------	---



图：浙商银行员工走进兰考县桂李寨小学开展短期支教助学



图：浙商银行上海分行为温州永嘉巽宅镇中心小学爱心图书馆揭牌赠书



图：浙商银行合肥分行在槎水中心小学开展爱心护眼公益活动

**打造“浙银拥军”  
品牌**

本行以提升全社会的拥军意识为己任，持续开展“浙银拥军”系列活动，营造人人了解拥军、支持拥军、参与拥军的浓厚氛围。自 2022 年 12 月，本行设立首个村级“红色浙银”社会化拥军工作室以来，本行已在全国 37 家分行建立了拥军工作室，为现（退）役军人及军属提供全方位金融服务。这是当地许多退役军人的“温馨小家”。本行拥军做法成效不仅获得《浙江日报》刊载，而且获评“浙江省爱国拥军模范单位”荣誉称号。



图：浙商银行荣获“浙江省爱国拥军模范集体”荣誉称号



图：浙商银行杭州分行成功举办“迎八一”军银共建篮球友谊赛

## （二）坚持定点帮扶

2025年，浙商银行贯彻落实习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果的重要指示精神和考察浙江重要讲话精神，全面落实党中央、国务院和省委省政府决策部署，以“千万工程”牵引城乡融合发展缩小“三大差距”，深入推进乡村振兴助力共同富裕。

本行根据《中共浙江省委农村工作领导小组关于印发〈浙江省山区海岛县结对帮扶工作清单〉和〈浙江省山区海岛县结对帮扶2025年任务清单〉的通知》等文件精神，明确本行为衢州市龙游县、丽水市遂昌县的结对帮扶团组成员单位。年内，本行全面深化与龙游、遂昌县战略合作，推动落实龙游五村帮扶收官、岭根村结对帮扶、遂昌教育公益帮扶、共富工坊建设、文旅推广直播、义诊、小微园区及企业调研、农副产品帮销等帮扶措施和项目。扎实推进浙川东西部协作结对帮扶，在产业培育、集体增收、民生改善等领域取得阶段性成果。截至2025年末，本行已累计投入帮扶资金3,600余万元，带动近400名村民就业。

### 案例：浙商银行联合举办助农直播活动

2025年4月3日，浙商银行、龙游县罗家乡和县农村农业局联合举办了“一席黄茶香 春泽共富乡”共富大直播暨共富集市活动。短短2个小时的直播吸引了近40万观众观看，收获点赞数超100万，评论数量近2万条。



图：浙商银行&龙游罗家乡席家村共富大直播活动

### （三）投身志愿者服务

2025年，浙商银行组织开展了系列特色鲜明、实效显著的青年志愿服务活动，持续擦亮“正行向善”文化底色，彰显了浙银青年奉献社会的责任担当。其中总行团委积极响应上级“浙青年·学雷锋”活动号召，开展“金融向善行”学雷锋系列公益服务，覆盖辖内各级团组织；各基层团组织围绕“团建+公益”主线，因地制宜开展各具特色的公益服务。

2025年全行注册志愿者达4,618人，新增127人；累计开展活动313场，累计参与志愿服务人次1,741人，累计志愿服务时长4,998小时。

#### 案例：浙商银行杭州分行党员先锋队为高考梦想护航

2025年6月7日，一年一度的高考如期拉开帷幕。在高考这个承载青春梦想的重要时刻，浙商银行杭州分行党员先锋队构筑的特别行动矩阵，以“一支党员应急车队、十家爱心助考站、百名党员先锋岗”，全情参与爱心助考公益活动。



图：浙商银行杭州分行组建爱心车队为高考学子服务

#### 案例：浙商银行福州分行打造“员工善行·彩虹计划”公益活动

2025年，浙商银行福州分行推出“员工善行·彩虹计划”公益活动，以“赤诚奉献、橙就未来、金晖宣教、绿动生态、青苗成长、蓝天守护、紫荆暖心”七大主题构建立体化公益矩阵，开展了“生命守护”急救培训、无偿献血和拥军优属活动、普及反诈、反洗钱、财富管理等金融知识、“温情浙里·幸福晚年”老年关爱等活动，充分向社会传达金融子弟兵的诚意和善意。



图：浙商银行福州分行组织志愿者开展“守护同一片蓝天”公益活动

**案例：青春活力迎全运，浙商银行广州分行开展全运会志愿服务**

2025年，第十五届全国运动会在广州隆重举行，浙商银行广州分行全面启动“全运会志愿服务”工作，于11月9日在广州市海珠区大元帅府城市志愿服务驿站策划“全运来K歌”主题志愿服务，通过“体育+文化+志愿”的形式，带动全民的全运会热情。



图：浙商银行广州分行全面启动“全运会志愿服务”工作

**（四）普及金融知识**

本行积极响应监管部门及行业自律协会号召，秉持“金融向善、消保为民”使命担当，全年组织开展“3·15”“5·15”“9·15”“防范非法金融活动宣传月”“普及金融知识万里行”等多项集中性教育宣传活动超5,600次，触及消费者近1.4亿人次。

**1. 创新消保宣传形式**

<p><b>开展消保特色活动</b></p>	<p>结合“一行一校”教育帮扶特色制度，持续开展“校警银共建 创平安校园”“金融知识护航开学季”“财商知识浙里行”等多种形式的青少年金融教育活动，重点关注乡村学生的金融知识普及工作。针对部分农村中小学地处偏远山区、教育资源相对匮乏的现状，创新培养“小小金融志愿者”，探索金融教育与乡村教育融合新模式，助力乡村青少年群体提升个人金融素养，养成良好消费习惯，树立健康金钱观念。2025年“3·15”期间，《牵手“小小金融志愿者” 助力大山深处金融教育宣传》《用“五心”银发金融</p>
------------------------	--

	<p>服务 打造“适老化”示范网点》等两则案例获评中国金融传媒“2025 金融消保与服务创新优秀案例”。</p>  <p>图：浙商银行牵手“小小金融志愿者”，共同助力大山深处金融教育宣传</p>
<p><b>打造线上消保宣传矩阵</b></p>	<p>参与“中国之声”金融教育宣传周专题采访，开展“浙银消保·反诈实验室”主题直播，针对校园、县域、社区等诈骗高发领域，邀请在校大学生、驻村书记、民警等反诈亲历者沉浸式剖析多种常见骗局，观看人数达 15.1 万人次，收获点赞 55.9 万次。北京、西安等十家分行的视频号及“零售特种兵”集中开展 18 场金融知识专项直播，覆盖受众超 42 万人次。</p>
<p><b>创造优秀消保原创作品</b></p>	<p>持续激发金融教育创新活力，以优秀原创作品筑牢安全防线，结合热点问题提升传播效果，让金融知识真正“活”起来。2025 年，本行及各地分行将消费者权益保护宣传融入新场景，打造了形式多样、内容丰富的优秀消保原创作品，以更生动、鲜活的形式丰富广大民众的金融知识和风险防范技巧。其中，在全国第五届“守住钱袋子 护好幸福家”防范非法金融活动短视频征集大赛中，本行杭州分行《舞池迷局》《重生之我在影视圈搞诈骗》、广州分行《骗子训练营》、太原分行《防非，一起清醒头脑》等四支原创作品荣获“优秀作品”“最佳传播作品”等五项荣誉。</p>

## 2. 常态化消费者教育

本行将金融消费者教育宣传工作纳入常态化工作体系，聚焦青少年、大学生、新市民、残障人士、老年人、偏远地区人群等重点群体积极推进金融知识普及，针对性开展特色活动。

<p><b>青少年群体：推动财商课程纳入国民教育体系</b></p>	<p>本行持续完善温暖驿站建设，与当地青少年活动中心、周边社区、学校等机构建立持续稳定的合作关系，将网点打造为金融知识“第二课堂”打卡点，面向儿童或学生群体组织“小小银行家”等现场体验活动。依托“一行一校”教育帮扶项目和周边社区、学校等渠道，走进校园为学生提供金融知识、支付安全等方面的公益性教育课程。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在杭州，连续三个学期开展“财商浙里行”金融知识进校园活动，为初一学生介绍银行历史、基础业务、常见诈骗套路等基础金融知识。此外，还在杭州市少工委的指导下，积极创建“杭州市红领巾争章基地”，面向小学生开设“金融知识第二课</li> </ul>
------------------------------------	--

	<p>堂”公益活动，杭州城东支行成为杭州市首家获此称号的金融机构。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在兰州，携手社区街道开展“‘小小银行家’开启金融启蒙新体验”系列活动，邀请70余名青少年走进银行网点进行金融“探索”。</li> <li>在太原，走进“一行一校”定点帮扶学校，开展“金融知识润童心‘浙’里伴你共成长”活动，以“课堂+游戏”双轨并行的模式寓教于乐，提升孩子们的金融安全意识。</li> </ul>
<p><b>大学生群体： 加强理性消费 观念</b></p>	<p>聚焦远离非法校园贷、防范校园群诈骗等主题原创《青春不负债 校园更自在》《一个“郝老师”的认罪》《原来找工作有这么多常见骗局》等多支短视频，推动金融知识入脑入心。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>开展以“趣味实验+情景演绎+以案说险”为形式的“浙银消保·反诈实验室”主题直播，模拟校园等领域的真实诈骗场景，邀请在校大学生等反诈亲历者沉浸式剖析多种常见骗局。</li> <li>在沈阳，联合沈阳大学在学生食堂和宿舍周边，通过发放折页、集中讲解、互动问答等方式，进行金融知识和反诈常识宣传讲解。</li> <li>在郑州，走进郑州经贸学院，向新入学大学生普及防范非法金融活动、远离非法校园贷、个人信息保护、理性消费等金融知识，助力学生群体保护好自身合法权益。</li> </ul>
<p><b>新市民群体： 实现金融知识 精准滴灌</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在杭州，依托杭州市反诈中心创新打造“反诈夜市”，开展“逛吴山夜市，学反诈知识”主题活动，通过趣味互动环节将反诈知识融入日常场景，增强市民参与感。</li> <li>在嘉兴，与嘉兴广电FM104.1合作共创，通过电台专栏向广大市民分享专业外汇知识，讲解打击非法跨境金融活动典型案例等。</li> <li>在苏州，走进半导体、智能科技、商业服务类企业，讲解规范营销、金融产品适配性及非法“黑灰产”识别知识。</li> </ul>
<p><b>残障人士群 体： 让金融服务 更有温度</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在北京，工作人员借助精心制作的图文与生动直观的视频，以通俗易懂的方式为残障人士剖析“防范非法集资”等典型案例，获评东城区扶残助残爱心单位。</li> <li>在杭州，在中国人民银行浙江省分行的指导下，联合浙江大学全省无障碍感知与智能系统重点实验室开发《存款保险宣传手册（盲文版）》，切实解决视障人士在获取金融知识方面的困难；携手浙江省残疾人联合会开展“有AI无碍见未来”主题活动，为残障人士送上了一场生动的金融知识普及盛宴，共筑金融安全防线。</li> <li>在苏州，前往苏州市吴中区特殊教育学校，开展“温暖携手 共筑未来”主题公益活动，帮助特殊儿童了解基础金融知识，树立反诈意识。</li> </ul>
<p><b>老年群体： 筑牢防非反诈</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在嘉兴，与中共嘉兴市委老干部局达成“浙里·银色家园”战略合作，更精准、更全面地为老年人提供金融反诈知识讲堂等服务。</li> </ul>

<p><b>安全防线</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在温州，与老干部大学共建“一月一礼堂”志愿服务品牌，形成“金融知识宣传+社区服务”的联动机制，以传统节日手工活动等为载体，常态化为老年群体送去金融知识。</li> <li>在青岛，联合崂山区金融办、崂山区公安分局持续开展防非宣传进社区活动，聚焦老年人等重点人群持续开展线上线下活动，累计覆盖群众 500 万余人次。</li> </ul>
<p><b>偏远地区人群： 打通金融教育“最后一公里”</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>充分发挥金融顾问“1+N”合作宣传模式优势，牵头强化与公安、老干部局等政府部门以及券商、期货、基金、律所等外部机构的合作联动，深入县域学校、产业园区及乡村社区，直击电信网络诈骗和非法金融活动顽疾，全年开展防非反诈宣传活动 600 余场，触达群众超 1,000 万人次。</li> <li>聚焦社会民生，通过原创趣味漫画对“十大常见电信诈骗+五类常见非法金融活动”进行案例解析，全方位守护老百姓的“钱袋子”，营造放心消费环境，切实打通防非反诈“最后一公里”。</li> </ul>

**案例：共建“银色家园”，让金融守护零距离**

浙商银行嘉兴分行聚焦银发群体高频金融服务场景，与嘉兴市各级老干部局签署战略合作协议，积极推进“银色家园”建设，通过组织开展银龄游园会、银龄市集、思政研学等项目累计 20 余次，将专业金融防诈知识融入趣味互动，聚焦提升老年群体金融素养与防诈能力，为社区安全筑起坚实防线。



图：浙商银行嘉兴科创支行开展“金融知识游园会”

**案例：创新开展普及金融知识健步行活动**

浙商银行青岛分行创新开展普及金融知识健步行活动，通过精心规划和布置健步行路线、“金融知识游戏专区”“金融消保能量站”等特色主题展区，让市民在享受夏日健步乐趣的同时，轻松收获防非知识，在充满趣味的互动环节中筑牢金融安全防线。此次活动共吸引近千名民众参加，工作人员现场解答咨询 1,500 余次、发放宣传折页 3,000 余份。



图：浙商银行青岛分行普及金融知识健步走活动

## 六、促进可持续采购

浙商银行重视供应链、价值链环节的环境与社会影响，在依据法律法规和相关标准规范采购活动的基础上，努力以环境可持续性、道德实践和社会责任的方式获取材料、商品和服务。

### （一）供应商 ESG 管理

2025 年，浙商银行在集中采购领域持续深化供应商管理，根据《浙商银行集中采购供应商管理办法（试行）》《浙商银行集中采购质疑和投诉管理实施细则》等制度，保障供应商合法权益，确保本行采购公平、公正。同时，将绿色采购理念植入集中采购制度建设，通过精细化管理强化供应商风险防范，深入践行可持续发展战略。

明确履约责任	采购活动中，要求供应商签订《供应商诚信经营和诚信履约承诺书》，明确违反承诺行为需要承担的责任。
加强风险排查	应用数智化手段严格排查供应商关联关系，严格防范供应商失信和围串标风险。
强化行业共享	加入金融行业供应商不良行为信息库共建工作，实现供应商不良行为信息共享，有效减少并预防采购活动中供应商行为风险。
深化考核评价	采用履约考评、反向考评和年度考评相结合的方式对供应商开展考核评价，对存在不良行为和考核不合格供应商及时处理，有效规范供应商履约行为。
倡导绿色采购	在保证产品风险可控和可用性优先的前提下，优先采购节能环保产品；在采购文件中设定环境、社会责任等评分标准，在质量和标准同等的条件下，优先选择注重环保和可持续发展的供应商，并向供应商宣贯节能环保与绿色、社会责任理念。
推广浙银善标	积极应用“浙银善标”，在项目寻源和评审条件设置上，积极引导参与本行采购项目的潜在供应商响应“浙银善标”体系，优先寻求“善”企合作。

### （二）平等对待中小企业

2025 年，本行继续积极响应相关法规和政策精神要求，落实优化营商环境社会责任，平等对待中小企业，推动市场公平竞争，年内未发生中小企业因款项逾期支付引发的质疑投诉等情况。

<p><b>精准划分企业类型</b></p>	<p>本行高度重视国家关于优化营商环境、促进中小企业发展的政策要求，将平等对待中小企业的理念融入集中采购制度体系建设和日常管理规范中，确保项目实操时严格贯彻落实；集中采购供应商注册时，依据国务院批准的中小企业划分标准，精准确定大中小微企业类型，确保每一家中小企业能平等参与本行集采活动，同时为后续制定中小企业扶持政策提供坚实基础。</p>
<p><b>努力消除竞争壁垒</b></p>	<p>为保障中小企业平等参与本行集中采购相关活动，严格按照《采购文件公平竞争审查负面清单（试行）》及采购项目属地招标投标领域公平竞争审查相关规定审查并剔除采购文件中可能存在的歧视性条款，杜绝以企业规模、注册资本等不合理条件对中小企业设置门槛的情形，积极践行统一大市场建设责任，助力招标投标市场规范健康发展，为各类市场主体投资兴业营造公平、透明、稳定、可预期的良好环境。</p>

# 可持续发展绩效

## 一、治理绩效表现

### （一）公司治理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
董事会总人数	人	11	12	14
执行董事人数	人	2	3	4
独立董事人数	人	5	5	5
其他非执行董事人数	人	4	4	5
女性董事人数	人	1	1	2
具有行业经验的非执行董事人数	人	9	5	4
董事会成员平均任期	年	4.95	3.83	5.93
董事会会议次数	次	13	14	11
董事会会议平均出席率	%	99.33	95.88	94.32
董事会会议最低出席率要求	%	50	50	50
董事会审核 ESG 相关议题数	项	7	8	7
董事参与培训次数	次	3	4	3
股东大会次数 <sup>7</sup>	次	3	2	2

### （二）风险管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
风险管理培训次数	次	28	29	34
风险管理参与培训人次	人次	约 6,000	约 6,000	约 6,000

### （三）内部审计

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
内部审计项目数量	个	299	468	591
信息科技专项及相关审计项目数量	个	8	18	17

### （四）商业道德和反腐败

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
反腐倡廉培训次数	次	287	297	217
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	36,935	32,048	46,856
干部任前廉洁谈话数量	人次	610	760	790

7.包括年度股东大会和临时股东大会。

### （五）反洗钱

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
反洗钱培训次数	次	1,353	1,107	1,032
反洗钱培训覆盖人次	人次	104,031	85,844	73,772

## 二、经济绩效表现<sup>8</sup>

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
资产总额	亿元	34,810.92	33,255.39	31,438.79
发放贷款和垫款总额	亿元	19,227.11	18,571.16	17,162.40
负债总额	亿元	32,737.57	31,227.96	29,543.02
吸收存款	亿元	20,434.66	19,222.89	18,686.59
营业收入	亿元	625.14	676.50	637.04
利润总额	亿元	161.29	175.79	174.92
税后利润	亿元	135.61	156.93	154.93
纳税总额	亿元	88.65	104.42	109.95
资本充足率	%	12.12	12.61	12.19
不良贷款率	%	1.36	1.38	1.44
拨备覆盖率	%	155.37	178.67	182.60
国标小微企业贷款余额	亿元	4,599.63	4,573.99	4,053.86
普惠重点领域贷款余额	亿元	3,581.98	3,571.29	/
大口径涉农贷款余额	亿元	1,753.00	1,700.99	/
普惠型涉农贷款余额	亿元	481.69	452.40	/
浙江省内融资服务总量	亿元	11,755.18	10,205.00	9,216.89
供应链融资余额	亿元	1,693.92	1,666.42	1,660.82
个人养老金账户累计开户数	万户	30.39	28.53	19.35

## 三、环境绩效表现

### （一）绿色运营

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
新型智能机具网点覆盖率	%	100	100	100
电子银行交易笔数	万笔	92,205.62	80,632.31	45,215.28
网上银行交易笔数	万笔	77,092.36	67,397.46	33,253.21

8. 经济绩效统计口径为本行及本行所属子公司合并数据，纳税总额统计口径为境内本行及本行所属子公司合并数据（不含香港）。

电话银行交易笔数	万笔	3.71	6.71	8.02
手机银行交易笔数	万笔	14,865.26	12,972.69	11,687.53
电子银行渠道替代率	%	99.92	99.91	99.85
电子银行交易额	亿元	116,686.99	140,041.92	212,116.56
网上银行交易额	亿元	108,042.27	129,778.93	202,514.36
手机银行交易额	亿元	8,580.25	10,193.32	9,523.28

## (二) 温室气体排放与能源消耗

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
温室气体排放总量（范围一和范围二）	吨二氧化碳当量	56,231.50	56,321.26	56,412.70
温室气体排放量（范围一） <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	3,216.72	3,463.80	3,586.64
温室气体排放量（范围二） <sup>10</sup>	吨二氧化碳当量	53,014.78	52,857.46	52,826.06
温室气体排放（范围一和范围二）密度	吨二氧化碳当量/平方米	0.07	0.07	0.07
温室气体排放量（范围三） <sup>11</sup>	吨二氧化碳当量	14,511.71	/	/
能源消耗总量	兆瓦时	125,977.11	128,792.75	116,187.74
单位面积能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.15	0.15	0.14
<b>直接能源消耗</b>				
天然气消耗量	立方米	1,079,446.18	923,769.38	773,699.38
汽油消耗量	升	354,454.99	606,918.03	844,719.13
柴油消耗量	升	5,132.00	7,917.64	19,085.56
<b>间接能源消耗</b>				
外购传统电力消耗量	千瓦时	84,486,213.51	84,368,090.45	76,824,916.11

9. 本行范围一温室气体排放源包括固定源和移动源排放，其中，固定源排放包括天然气、柴油消耗产生的温室气体排放，移动源排放包括车辆用汽油消耗产生的温室气体排放，统计范围包括浙商银行总部及境内分行。计算参考国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB T2589-2020）、国家发改委《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》、联合国政府间气候变化专门委员会《2006年 IPCC 国家温室气体清单指南（2019 修订版）》及《IPCC 第六次评估报告（AR6）》。

10. 本行范围二温室气体排放包括消耗外购热力和外购传统电力产生的温室气体排放，统计范围包括浙商银行总部及境内分行。计算参考生态环境部和国家统计局《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》（公告 2025 年第 47 号）基于位置的全国电力平均二氧化碳排放因子 0.5306kgCO<sub>2</sub>/kWh 及国家发展和改革委员会《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。

11. 本行范围三温室气体排放源包括类别 5：餐厨和生活垃圾处置、类别 6：商务差旅排放量，统计范围包括总行及境内分行。计算参考《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《温室气体核算体系：公司价值链（范围三）核算和上报标准》，餐厨和生活垃圾处置碳排放计算因子来源于《上海市浦东新区金融机构碳排放核算与信息披露技术手册》、商务差旅碳排放计算因子来源于中国产品全生命周期温室气体排放系数库。

外购绿色电力消耗量	千瓦时	592,048.00	334,603.00	1,583,437.47
数据中心能源使用效率（PUE）	/	1.322	1.316	1.323

### （三）污染物排放

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
颗粒物 <sup>12</sup>	吨	0.02	0.06	0.05
二氧化硫	吨	0.44	0.38	0.32
氮氧化物	吨	10.92	9.53	7.98

### （四）废弃物管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
废弃物排放总量	吨	7,884.70	10,770.66	9,290.35
无害废弃物总排放量	吨	7,855.15	10,735.22	9,264.50
生活垃圾产生量	吨	5,776.93	8,060.71	6,994.89
餐厨垃圾产生量	吨	1,868.33	2,590.71	2,195.11
办公用品废弃物	吨	10.76	3.02	6.58
无害电子废弃物产生量 <sup>13</sup>	吨	199.13	80.79	67.93
有害废弃物总量 <sup>14</sup>	吨	29.55	35.44	25.84
硒鼓、墨盒	吨	29.55	35.44	25.84
单位面积无害废弃物排放量	吨/平方米	0.0092	0.0126	0.0113
单位面积有害废弃物排放量	吨/平方米	0.000035	0.000042	0.000032

### （五）水资源管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
办公耗水总量	吨	581,828.71	600,694.74	574,932.10
单位面积耗水量	吨/平方米	0.68	0.70	0.70
数据中心水资源使用效率（WUE）	/	2.207	2.036	2.078

### （六）用纸<sup>15</sup>

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
信用卡电子账单使用率	%	100	100	100

12. 颗粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》计算。

13. 2025年无害电子废弃物产生量包括回收硒鼓墨盒0.57吨，交由具备打印耗材回收资质的企业进行回收处理。

14. 有害废弃物主要为废弃硒鼓墨盒，硒鼓按毛重0.8kg/个计算，颗粒物、二氧化硫、氮氧化物均按照中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》计算。

15. 纸质账单按4.3659克/张，229,047张/吨计算。

信用卡电子账单节约用纸	吨	32.15	32.07	31.82
办公系统运行节约用纸	吨	46.10	46.50	44.80
电子凭证会计数据试点节约用纸	吨	1.93	2.40	2.39
极简报销运行节约用纸	吨	5.47	4.60	3.22

### 三、社会绩效表现

#### (一) 招聘与雇佣

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
员工总数	人	25,016	25,226	22,895
在编员工数	人	20,290	20,242	19,005
非在编（劳务派遣）员工数	人	4,726	4,984	3,890
劳动合同签订率	%	100	100	100
员工流失率 <sup>16</sup>	%	4.32	4.51	4.33
男员工流失率	%	5.34	5.49	5.01
女员工流失率	%	3.22	3.43	3.59
30岁以下员工流失率	%	5.99	6.78	5.38
31岁-50岁员工流失率	%	4.10	4.16	4.23
50岁以上员工流失率	%	2.34	1.19	1.55
境内员工流失率	%	4.28	4.49	4.32
境外员工流失率	%	10.83	7.69	6.32
普通员工流失率	%	4.70	4.56	4.40
中高层管理员工流失率	%	1.58	1.30	0.85

#### (二) 多元化与平等机会

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
男性员工数	人	13,590	13,725	12,759
女性员工数	人	11,426	11,501	10,136
境内员工数	人	24,909	25,130	22,806
境外员工数	人	107	96	89
普通员工数	人	24,643	24,846	22,545
中高层管理员工数	人	373	380	350

#### (三) 员工权益保护

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
社会保险缴纳覆盖率	%	100	100	100

16. 统计口径为集团正式编制员工。

工会建会率 <sup>17</sup>	%	97.50	97.30	97.30
工会覆盖员工比例	%	99.46	99.52	99.53
员工缺勤率 <sup>18</sup>	%	0.41	0.41	0.46
精准帮扶困难员工数	人	126	117	113

#### (四) 健康与安全

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
因工伤损失工作日数	天	1,562	1,098	530
因工死亡人数	人	0	1	1

#### (五) 发展与培训

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
员工培训投入金额	万元	4,036.94	4,392.66	4,238.80
员工培训人均投入金额	元	1,613.74	1,741.32	1,851.41
员工培训项目数	个	3,151	1,607	1,625
员工参与培训人次	人次	939,652	970,172	724,334
接受培训员工占比	%	100	100	100
员工培训平均时长	小时	62.50	70.35	58.56
男性员工培训平均时长	小时	61.54	63.06	49.27
女性员工培训平均时长	小时	80.24	71.56	59.93
普通员工培训平均时长	小时	70.76	70.98	54.61
中高层管理员工培训平均时长	小时	45.79	36.57	27.28
在线培训平均时长	小时	37.98	46.10	34.50
现场培训平均时长	小时	24.52	24.24	24.06

#### (六) 供应链管理

指标名称 <sup>19</sup>	单位	2025年	2024年	2023年
当年度实施集中采购项目数	个	242	184	201
集中采购涉及预算金额	亿元	38.34	52.20	13.92
集中采购项目履约率	%	100	100	100
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
潜在供应商数量	家	5,757	4,427	3,593
长三角供应商	家	3,140	2,523	2,032

17. 工会建会率=设立工会的分支机构数/所有分支机构数。

18. 员工缺勤率=全年缺勤天数（病假、事假，不含计划内假期）/全年应出勤天数（即全行平均人数\*全年工作日天数）。

19. 统计口径为总行。

珠江三角洲供应商	家	672	513	429
环渤海地区供应商	家	1,090	847	736
中部地区供应商	家	391	261	171
西部地区供应商	家	402	238	185
东北地区供应商	家	62	45	40

### （七）产品责任和消费者权益保护

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
新增（或发生实质性改变）产品及服务审查数量（总行本级）	项	1,529	1,191	649
95527 客户满意度	%	99.76	99.81	99.84
满意度调查客户占比 <sup>20</sup>	%	49.56	50.01	53.63
金融知识普及活动次数	次	5,622	9,427	7,000

### （八）隐私保护和信息安全

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
信息安全事件发生次数	次	0	0	0
涉及客户个人身份信息的信息安全漏洞总数	起	0	0	0
受公司数据泄露影响的客户和员工总数	人	0	0	0
因信息安全漏洞或其他网络安全事件支付罚款金额	元	0	0	0
已经证实的侵犯客户隐私投诉数量	起	0	0	0
IT 基础架构通过 ISO27001 等管理体系认证比例	%	100	100	100

### （九）知识产权保护

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
累计提交发明专利申请数	件	156	134	116
累计获得专利授权数	项	108	88	46
累计获得软件著作权数	个	54	46	40
累计成功注册商标数	件	551	526	509
注册境内商标数	件	483	450	429
注册境外商标数 <sup>21</sup>	件	68	76	80

### （十）社区投资

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
------	----	-------	-------	-------

20. 95527 所有评价客户数占所有接听客户数的百分比。

21. 境外商标注册地涉及中国香港、中国台湾、中国澳门、英国、法国、德国、瑞士、新加坡、日本等九个国家或地区。

每股社会贡献值 <sup>22</sup>	元	3.19	3.64	3.58
捐赠支出	万元	5,110.18	2,429.13	2,270.51
教育文化捐赠支出	万元	1,652.86	1,227.18	1,108.36
健康卫生捐赠支出	万元	11.33	266.47	135.35
其他（如帮扶困难群体）	万元	3,446.00	935.48	1,026.80
捐赠支出占利润总额比	%	0.32	0.14	0.13
员工志愿服务时长	小时	4,998	4,871	4,763

22. 根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》中提出的每股社会贡献值进行计算，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。每股社会贡献值=基本每股收益+（纳税总额+员工工资+利息支出+捐赠支出）/期末总股本。

# 独立鉴证报告



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

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）  
中国北京市东城区东长安街1号  
东方广场安永大楼17层  
邮政编码：100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000  
Fax 传真: +86 10 8518 8298  
ey.com

## 可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明（2026）专字第70013043\_A01号  
浙商银行股份有限公司

### 浙商银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对浙商银行股份有限公司（以下简称“浙商银行”或“贵行”）编制的《浙商银行股份有限公司 2025 年可持续发展报告》（简称“《2025 年可持续发展报告》”）中选定的 2025 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

#### 一、绩效信息

本报告就以下选定的 2025 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 捐赠支出（人民币 万元）
- 女性员工占比（%）
- 少数民族员工数（人）
- 员工人均培训时长（小时）
- 满意度调查客户占比（%）
- 电子银行渠道替代率（%）
- 温室气体排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）
- 温室气体排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）
- 温室气体排放量（范围三）（吨二氧化碳当量）
- 能源消耗总量（兆瓦时）
- 废弃物排放总量（吨）
- 外购传统电力消耗量（千瓦时）
- 办公耗水总量（吨）



除前述段落中所界定的我们工作范围的内容外，我们未对《2025 年可持续发展报告》中的其他信息执行鉴证程序，因此我们不对这些信息发表结论。

#### 二、浙商银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键数据编制基础”（简称“编制基础”）中。



## 可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2026）专字第70013043\_A01号  
浙商银行股份有限公司

### 三、浙商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2025年可持续发展报告》中的2025年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2025年可持续发展报告》中的2025年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第3000号（修订）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）和《国际鉴证业务准则第3410号——温室气体排放声明鉴证约定》（“ISAE3410”）的规定以及与浙商银行在2025年12月29日就本项工作达成的协议执行了鉴证工作。ISAE3000和ISAE3410要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2025年可持续发展报告》中的2025年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

### 五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第1号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策或程序。

### 六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。温室气体核算过程存在科学不确定性，这源于对温室气体测算尚不完全的科学知识。此外，温室气体核算方法还受到估算（或测算）不确定性的影响，这种不确定性源于在现有科学知识框架内进行排放量测算和计算过程中所产生的误差。





### 可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2026）专字第70013043\_A01号  
浙商银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在总行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解浙商银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、浙商银行选用的标准”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。

### 七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2025年可持续发展报告》中所选定的2025年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

### 八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国北京

2026年3月30日

## **附录：关键数据编制基础**

### **绿色贷款余额（人民币 亿元）：**

浙商银行《2025 年可持续发展报告》披露的绿色贷款余额（人民币 亿元）是指，截至报告期末，浙商银行按照《中国人民银行关于 2025 年金融机构金融统计有关事项的通知》（银发〔2025〕8 号）统计的绿色贷款余额，绿色贷款认定标准为中国人民银行、金融监管总局、中国证监会发布的《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）：**

浙商银行《2025 年可持续发展报告》披露的国标小微企业贷款余额（人民币 亿元）是指，截至报告期末，浙商银行按照原中国银保监会办公厅《关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》（银保监办发〔2021〕49 号）和工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）的要求统计的国标小微企业贷款余额。国标小微企业贷款包括小型微型企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）：**

浙商银行《2025 年可持续发展报告》披露的大口径涉农贷款余额（人民币 亿元）是指，截至报告期末，浙商银行按照中国人民银行和原中国银行业监督管理委员会《关于建立〈涉农贷款专项统计制度〉的通知》（银发〔2007〕246 号）、中国人民银行调查统计司《关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）统计的大口径涉农贷款余额。涉农贷款包括农村非金融企业及机关团体贷款、城市非金融企业及机关团体涉农贷款、农户贷款和非农户个人农林牧渔业贷款。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **捐赠支出（人民币 万元）：**

浙商银行《2025 年可持续发展报告》披露的捐赠支出（人民币 万元）是指，报告期内，浙商银行对外捐赠的总支出。浙商银行开展对外捐赠的范围为符合《中华人民共和国慈善法》

规定的公益慈善活动。统计范围包括浙商银行总部、境内外分行及子公司。

#### **女性员工占比（%）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的女性员工占比（%）是指，截至报告期末，浙商银行的女性员工数占全行员工总数的比例，员工性别信息来源于员工身份证。女性员工占比（%）=女性员工数/全行员工总数×100%。员工人数统计包含浙商银行总部、境内外分行及子公司正式编制与非正式编制（含劳务派遣、外包、附属机构）员工。

#### **少数民族员工数（人）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的少数民族员工数（人）是指，截至报告期末，浙商银行的少数民族员工总数，其中少数民族定义为员工身份证信息为除汉族以外的其他55个民族。员工人数统计包含浙商银行总部、境内外分行及子公司正式编制与非正式编制（含劳务派遣、外包、附属机构）员工。

#### **员工人均培训时长（小时）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的员工人均培训时长（小时）是指，报告期内，浙商银行员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数除以集团员工总数。员工人均培训时长（小时）=员工参与总行及分行举办的培训活动的总小时数/集团员工总数。培训活动包括浙商银行举办的线上和线下培训。统计范围包括浙商银行总部、境内外分行及子公司。

#### **满意度调查客户占比（%）**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的满意度调查客户占比（%）是指，报告期内，“95527”所有参与评价的客户数占有所有接听客户数的百分比，即满意度调查客户占比（%）=拨打“95527”被接听并进行满意度评价的客户数量/拨打“95527”被接听的所有客户数量×100%。统计范围包括境内外所有地区拨打并被接听的“95527”电话。

### **电子银行渠道替代率（%）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的电子银行渠道替代率（%）是指，报告期内，浙商银行电子银行渠道交易笔数占总交易笔数的比例，即电子银行渠道替代率（%）= 电子银行渠道交易笔数/总交易笔数×100%。电子银行业务是指通过金融科技平台建设，利用计算机、智能手机等智能终端设备和互联网，以及本行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务，包含网上银行、手机银行、电话银行、短信银行、网上营业厅、ATM智能机等。浙商银行根据《电子银行业务管理办法》（中国银监会令（2006）第5号）《人民币结算账户管理办法》（中国人民银行令（2003）第5号）《支付结算办法》（银发（1997）393号）《网上银行系统信息安全通用规范》（银发（2012）121号）开展此项工作。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **温室气体排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的温室气体排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）是指，报告期内，浙商银行通过固定源和移动源产生温室气体排放总量，其中，固定源排放包括天然气、柴油消耗产生的温室气体排放，移动源排放包括车辆用汽油消耗产生的温室气体排放。范围一排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB T2589-2020）、国家发改委《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》、联合国政府间气候变化专门委员会《2006年IPCC国家温室气体清单指南（2019修订版）》及《IPCC第六次评估报告（AR6）》。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **温室气体排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的温室气体排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）是指，报告期内，浙商银行通过消耗外购热力和外购电力产生的温室气体排放总量。范围二排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为生态环境部和国家统计局《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》（公告2025年第47号）及国家发展和改革委员会《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **温室气体排放量（范围三）（吨二氧化碳当量）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的温室气体排放量（范围三）（吨二氧化碳当量）是指，报告期内，浙商银行由于餐厨和生活垃圾处置、商务差旅而产生的温室气体排放总量。范围三排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《温室气体核算体系：公司价值链（范围三）核算和上报标准》，餐厨和生活垃圾处置碳排放计算因子来源于《上海市浦东新区金融机构碳排放核算与信息披露技术手册》、商务差旅碳排放计算因子来源于中国产品全生命周期温室气体排放系数库。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **能源消耗总量（兆瓦时）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的能源消耗总量（兆瓦时）是指，报告期内，浙商银行产生的能源消耗总量，能源类型包括天然气、汽油、柴油、外购热力、外购传统电力和外购绿色电力。能源消耗总量按照兆瓦时呈列，计算参考为国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》（GB/T-2589-2020）。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **废弃物排放总量（吨）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的废弃物处理总量（吨）是指，报告期内，浙商银行处理的废弃物总量，废弃物主要包括生活垃圾、餐厨垃圾、办公用品废弃物、无害电子废弃物、废弃硒鼓墨盒。浙商银行根据香港联合交易所有限公司《如何准备环境、社会及管治报告》（附录二：环境关键绩效指标汇报指引）、生态环境部《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》《生活垃圾处理技术指南》进行汇总。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **外购传统电力消耗量（千瓦时）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的外购传统电力消耗量（千瓦时）是指，报告期内，浙商银行消耗的外购传统电力总量。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

### **办公耗水总量（吨）：**

浙商银行《2025年可持续发展报告》披露的办公耗水总量（吨）是指，报告期内，浙商银行消耗的办公用水总量。统计范围包括浙商银行总部及境内分行。

## 报告内容索引

### 一、《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）》内容索引

维度	序号	议题	报告位置
环境	1	应对气候变化	应对气候变化
	2	污染物排放	污染物排放
	3	废弃物处理	废弃物管理
	4	生态系统和生物多样性保护	生态系统和生物多样性保护
	5	环境合规管理	践行绿色运营
	6	能源利用	温室气体排放与能源消耗
	7	水资源利用	水资源管理
	8	循环经济	丰富绿色金融
社会	9	乡村振兴	支持乡村振兴；擦亮共富底色，建设浙江共同富裕示范区；坚持定点帮扶
	10	社会贡献	提升社会贡献；社区投资
	11	创新驱动	金融向善向实，全面助推新质生产力发展；打造数智浙银
	12	科技伦理	守牢数据安全与隐私保护
	13	供应链安全	促进可持续采购；供应链管理
	14	平等对待中小企业	平等对待中小企业
	15	产品和服务安全与质量	产品责任和消费者权益保护；加强消费者权益保护；完善客户服务体验；确保公平营销
	16	数据安全与客户隐私保护	守牢数据安全与隐私保护；隐私保护和信息安全
	17	员工	增进人才吸引与保留；招聘与雇佣；多元化与平等机会；员工权益保护；健康与安全；发展与培训
可持续发展相	18	尽职调查	反洗钱与反恐怖融资；业务 ESG 风

维度	序号	议题	报告位置
关治理			险管理
	19	利益相关方沟通	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	反商业贿赂及反贪污；反洗钱与反恐怖融资；商业道德和反腐败
	21	反不正当竞争	反不正当竞争

## 二、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》内容索引

方面	披露规定	报告位置
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关联。	董事会声明
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要性：环境、社会及管治报告应披露：(i) 识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；(ii) 如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。</li> <li>● 量化：有关汇报排放量能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。</li> <li>● 一致性：发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。</li> </ul>	报告编制说明
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。	报告编制说明

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1：排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	温室气体排放与能源消耗；废弃物管理
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	温室气体排放与能源消耗；废弃物管理
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	废弃物管理
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	废弃物管理
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	废弃物管理；传递绿色理念
层面 A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	倡导低碳运营；优化资源管理
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	水资源管理

关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	温室气体排放与能源消耗
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可能有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	本行为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	本行为金融服务企业，不适用于此指标
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	丰富绿色金融；应对气候变化
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	丰富绿色金融；应对气候变化
层面 A4：气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	应对气候变化
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	应对气候变化
雇佣及劳工常规		
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	增进人才吸引与保留
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	招聘与雇佣；多元化与平等机会
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	招聘与雇佣；多元化与平等机会

层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	增进人才吸引与保留
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	健康与安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	健康与安全
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	健康与安全
层面 B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	增进人才吸引与保留
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	发展与培训
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	发展与培训
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	/
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	/
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	公司未发生过使用童工或强制劳工情况，不适用于此指标
营运惯例		

层面 B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	供应商ESG管理
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	供应链管理
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	供应商ESG管理
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商ESG管理
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	供应商ESG管理
层面 B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的：  (a) 政策；及  (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	加强消费者权益保护；守牢数据安全与隐私保护
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	产品责任和消费者权益保护；加强消费者权益保护
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	知识产权保护
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	公司为金融服务企业，不适用于此指标
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	守牢数据安全与隐私保护；隐私保护和信息安全

层面 B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：  (a) 政策；及  (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	反商业贿赂及反贪污；反洗钱与反恐怖融资
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	/
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反商业贿赂及反贪污
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	反商业贿赂及反贪污；商业道德和反腐败
社区		
层面 B8：社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	开展公益慈善；普及金融知识
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	社区投资；开展公益慈善
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	社区投资
气候相关披露		
(I) 管治		
(I) 管治	(a) 负责监督气候相关风险和机遇的治理机构（可包括董事会、委员会或其他同等治理机构）或个人的资讯。  (b) 管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	气候相关治理
(II) 策略		

气候相关风险和机遇	发行人须披露其就任何有合理可能对发行人的业务模式、策略及现金流量、其融资渠道及其资本成本造成重大影响（可能会于短期、中期或长期内显现）的气候相关风险作出的评估。	气候相关风险与机遇
业务模式和价值链	<p>发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其业务模式和价值链的当前和预期影响的信息。 具体而言，发行人须作如下披露：</p> <p>（a）描述气候相关风险和机遇对发行人的业务模式和价值链的当前和预期影响；</p> <p>（b）描述在发行人的业务模式和价值链中，气候相关风险和机遇集中的地方（例如，地理区域、设施及资产类型）。</p>	气候相关风险与机遇
策略和决策	<p>有关发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其策略和决策的影响的信息。</p> <p>（a）发行人已经及将来计划在其策略和决策中如何应对气候重大风险及机遇的信息，包括发行人计划如何实现任何其所设定的气候相关目标，以及任何法律或法规要求达到的目标。</p> <p>（b）有关发行人当前及将来计划如何为根据（a）段披露的行动提供资源。披露先前各汇报期内按照上述所披露计划的进度。</p>	气候相关风险与机遇
财务状况、财务表现及现金流量	<p>当前财务影响定性和量化资料的披露：</p> <p>（a）气候相关风险和机遇如何影响发行人在汇报期的财务状况、财务表现及现金流量</p> <p>（b）当存在将导致下一汇报年度相关财务报表中的资产和负债账面价值发生重要调整的时，关于第（a）段中识别的气候相关风险和机遇的信息。</p>	气候相关风险与机遇
	<p>预期财务影响定性和量化资料的披露：</p> <p>（a）发行人经考虑其管理气候相关风险和机遇的策略后，预期其财务表现在短期、中期及长期内将如何变化；</p> <p>（b）基于发行人管理气候相关风险和机遇的策略，其预计其财务业绩及现金流量在短期、中期及长期的变化。</p>	/

气候韧性	<p>策略及业务模式对气候相关变化、发展或不确定性的韧性：</p> <p>(a) 发行人截至汇报日对其气候韧性的评估；</p> <p>(b) 如何及何时进行气候相关情景分析。</p>	气候风险管理流程
(III) 风险管理		
气候相关风险和机遇	<p>(a) 发行人用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策。</p> <p>(b) 发行人用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程（包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的信息）；及</p> <p>(c) 气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程，是如何融入发行人的整体风险管理流程，以及融入的程度如何。</p>	气候风险管理流程；气候相关风险与机遇
(IV) 指针及目标		
温室气体排放	<p>发行人须披露汇报期内的温室气体绝对总排放量（以公吨二氧化碳当量表示），并分为：</p> <p>(a) 范围1温室气体排放；</p> <p>(b) 范围2温室气体排放；及</p> <p>(c) 范围3温室气体排放</p>	温室气体排放与能源消耗
温室气体排放核算方法	<p>(a) 除非管辖机关或发行人上市之另一交易所另有要求，否则发行人须根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（2004年）》计量其温室气体排放；</p> <p>(b) 披露其用于计量温室气体排放的方法；</p> <p>(c) 就披露的范围2温室气体排放，披露其以地域为基准的范围2温室气体排放，并提供有助于了解该排放的任何所需合约文书的信息；</p> <p>(d) 就披露的范围3温室气体排放，根据《温室气体核算体系：企业价值链（范围3）核算与报告标准（2011年）》所述的范围3类别披露发行人计量范围3温室气体排放中包含的类别。</p>	温室气体排放与能源消耗

气候相关转型风险	发行人披露容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	/
气候相关物理风险	发行人须披露容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	/
气候相关机遇	发行人须披露涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。	/
资本运用	发行人须披露用于气候相关风险和机遇的资本开支、融资或投资的金额。	/
内部碳定价	发行人须披露如下： (a) 阐释发行人可有及如何在决策中应用碳定价；及 (b) 发行人用于评估其温室气体排放成本的每公吨温室气体排放量定价；	/
薪酬	发行人须披露气候相关考虑因素可有及如何纳入薪酬政策，或提供适当的否定声明。	/
行业指标	鼓励发行人披露与一项或多项特定的业务模式和活动有关的行业指标，或与参与有关行业常见特征有关的行业指针。	/
气候相关目标	披露 (a) 其为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标；及 (b) 法律或法规要求发行人达到的任何目标，包括任何温室气体排放目标。	应对气候变化
	披露设定及审核每项目目标方法，以及其如何监察达标进度。	/
	披露有关每项气候相关目标的绩效的信息以及对发行人绩效的趋势或变化分析。	/

### 三、全球报告倡议组织 GRI 标准内容索引

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 1 基础		
1 基础 2021	报告基础，包含发布 GRI 内容索引、提供使用说明等	全球报告倡议组织 GRI 标准

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 2 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	报告编制说明
2-5	外部鉴证	独立鉴证报告
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	促进可持续采购
2-7	员工	增进人才吸引与保留；招聘与雇佣；多元化与平等机会；员工权益保护；健康与安全；发展与培训
2-8	员工之外的工作者	不适用
管治		
2-9	管治架构和组成	组织架构；优化公司治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	优化公司治理
2-11	最高管治机构的主席	参见年报
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	董事会声明；优化公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	优化公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明；可持续发展管理
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	参见年报
2-19	薪酬政策	参见年报
2-20	确定薪酬的程序	参见年报
2-21	年度总薪酬比率	参见年报
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
2-23	政策承诺	企业文化体系；可持续发展管理

GRI 指标	相关解释	报告位置
2-24	融合政策承诺	企业文化体系；可持续发展管理
2-25	补救负面影响的程序	强化风险管理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	强化风险管理
2-27	遵守法律法规	深化诚信合规
2-28	协会的成员资格	荣誉奖项
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	增进人才吸引与保留
GRI 3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	双重重要性分析
3-2	实质性议题清单	双重重要性分析
3-3	实质性议题的管理	双重重要性分析
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	经济绩效表现
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	增进人才吸引与保留
201-4	政府给予的财政补贴	未披露
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露
GRI 203 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	擦亮共富底色，建设浙江共同富裕示范区；经济篇
203-2	重大间接经济影响	擦亮共富底色，建设浙江共同富裕示范区；经济篇
GRI 204 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	促进可持续采购；供应链管理
GRI 205 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	深化诚信合规；商业道德和反腐败
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	深化诚信合规；商业道德和反腐败

GRI 指标	相关解释	报告位置
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	深化诚信合规
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	深化诚信合规
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参见年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参见年报
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	参加年报
207-4	国别报告	参加年报
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	践行绿色运营；废弃物管理
301-2	所用循环利用的进料	践行绿色运营
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	践行绿色运营；温室气体排放与能源消耗
302-2	组织外部的能源消耗量	践行绿色运营；温室气体排放与能源消耗
302-3	能源强度	践行绿色运营；温室气体排放与能源消耗
302-4	降低能源消耗量	践行绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求量	践行绿色运营；应对气候变化
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	践行绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	践行绿色运营
303-3	取水	践行绿色运营
303-4	排水	践行绿色运营
303-5	耗水	践行绿色运营；水资源管理
GRI 304 生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	不适用；无相关运营点

GRI 指标	相关解释	报告位置
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	丰富绿色金融；践行绿色运营
304-3	受保护或经修复的栖息地	无相关运营点
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种	无相关运营点
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	温室气体排放与能源消耗
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	温室气体排放与能源消耗
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	未披露
305-4	温室气体排放强度	温室气体排放与能源消耗
305-5	温室气体减排量	未披露
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未披露
	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	未披露
305-7		
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	传递绿色理念
306-2	废弃物相关重大影响的管理	传递绿色理念
306-3	产生的废弃物	传递绿色理念；废弃物管理
306-4	从处置中转移的废弃物	传递绿色理念
306-5	进入处置的废弃物	传递绿色理念
GRI 308 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	促进可持续采购
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	促进可持续采购
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	增进人才吸引与保留；招聘与雇佣
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	增进人才吸引与保留
401-3	育儿假	/
GRI 402 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	增进人才吸引与保留；健康与安全

GRI 指标	相关解释	报告位置
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	增进人才吸引与保留
403-3	职业健康服务	增进人才吸引与保留；健康与安全
	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	增进人才吸引与保留；健康与安全
403-4		
403-5	工作者职业健康安全培训	增进人才吸引与保留；健康与安全
403-6	促进工作者健康	增进人才吸引与保留；健康与安全
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	公司主要提供金融服务，未有职业病高风险的情况
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	增进人才吸引与保留；健康与安全
403-9	工伤	增进人才吸引与保留；健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	增进人才吸引与保留；健康与安全
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	发展与培训
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	增进人才吸引与保留
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	未披露
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	优化公司治理；人才发展战略
405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	未发生歧视事件
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016		
	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和	不适用
407-1	供应商	
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	未发生童工事件
GRI 409 强迫或强制劳动 2016		
	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应	未发生强迫或强制劳动事件
409-1	商	
GRI 410 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI 411 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
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	不适用
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	促进可持续采购
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	促进可持续采购
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	加强消费者权益保护；完善客户服务体验
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	加强消费者权益保护；完善客户服务体验
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	未披露
417-3	涉及营销传播的违规事件	未披露
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	加强消费者权益保护；隐私保护和信息安全

## 读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《浙商银行股份有限公司 2025 年可持续发展报告》。我们非常重视并期望聆听您对浙商银行可持续发展管理、实践和报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任与可持续发展管理和实践的重要依据。期待您的回复！

选择性问题的（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映浙商银行对经济、社会和环境的影响？

是  一般  否

2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与浙商银行关系的分析是否准确、全面？

是  一般  否

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是  一般  否

4. 您认为本报告提供的信息是否条理清晰、具有可读性？

是  一般  否

开放性问题

您对《浙商银行股份有限公司 2025 年可持续发展报告》及工作的其他意见与建议，欢迎提出。

---

您可以通过以下方式反馈您的意见与建议：

地址：中国浙江省杭州市上城区民心路 1 号 浙商银行社会责任与消费者权益保护部

电子邮箱：shzryxfzqybhb@czbank.com

电话：+86-95527