

2021 社會責任報告

Social Responsibility Report



徽商银行股份有限公司

HUI SHANG BANK
CORPORATION LIMITED

目錄

報告說明.....	3
領導致辭.....	5
董事長致辭.....	6
行長致辭.....	9
年度績效指標.....	11
外部榮譽認可.....	12
專題：學史增信 百年黨“徽”閃耀.....	17
強化政治領航 築基紅色根脈.....	17
踐行革故鼎新 探索創新形式.....	18
知行合一守初心 力學篤行擔使命.....	20
走進徽商銀行.....	22
優化公司治理.....	22
全面風險管理.....	27
深化責任管理.....	34
立足當地 提升經濟.....	42
區域協同發展.....	42
推動鄉村振興.....	43
助推新興產業.....	46
服務民營小微.....	47
惠及百姓民生.....	49
數字驅動 服務客戶.....	54
提升智慧服務.....	54
打造惠民網點.....	59
保障用戶權益.....	61
謹防信息泄露.....	66
人才興行 關懷員工.....	70
維護員工權益.....	70

拓寬職業渠道.....	74
關注身心健康.....	78
創造溫暖家園.....	82
責任在肩 共赴和諧.....	86
聚焦適老服務.....	86
熱心護航青春.....	87
關注文體事業.....	88
環境友好 綠色低碳.....	89
發展綠色金融.....	89
拓展綠色渠道.....	92
倡導綠色運營.....	93
投身綠色公益.....	98
GRI & ESG 索引表	99
GRI 索引表.....	99
ESG 索引表.....	106
讀者意見反饋表.....	110

報告說明

關於本報告

徽商銀行股份有限公司特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹本行在 2021 年的可持續發展理念、實踐和成果。本報告是我們自 2015 年起發佈的第七份社會責任報告。

報告範圍

本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行與支行。

本報告為年度報告，報告範圍為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。為保證敘述完整性及連貫性，本報告部分內容超出上述範圍。

報告準則

本報告按照香港聯合交易所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 27《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG 報告指引》）和全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》（以下簡稱“GRI 標準”）核心方案的要求進行編制，並參考：

- 原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
- 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》
- 聯合國可持續發展目標（以下簡稱“SDGs”）

報告原則

本報告遵循《ESG 報告指引》匯報原則。

“重要性”原則：本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為釐定重要社會責任議題的依據。

“量化”原則：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會範疇的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響，並提供必要的比較數據。

“一致性”原則：本報告與《徽商銀行 2020 年社會責任報告》的統計及關鍵績效指標披露方法保持一致。

“平衡性”原則：本報告遵循平衡原則，客觀展現本行的 ESG 管理現狀。

報告數據說明

本報告中財務資料均來自《徽商銀行 2021 年年度報告》（以下簡稱“年報”），該報告已經過安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計，其他數據均來自本行內部相關統計報告或正式文件。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

指代說明

為便於表述，在報告中“徽商銀行股份有限公司”也以“徽商銀行”“本行”“我行”或“我們”表示。

報告發佈形式

本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所披露網站（<http://www.hkexnews.hk>）查閱。本報告以中英文兩種文字出版，如有疑義，以中文版為準。

聯繫方式

徽商銀行辦公室

地址：中國安徽省合肥市包河區雲谷路 1699 號徽銀大廈

郵編：230092

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

領導致辭



執行董事 董事長：嚴琛

董事長致辭

2021年，是“十四五”規劃開局之年。這一年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實省委、省政府決策部署，強化地方主流銀行責任擔當，為社會創造效益，為客戶提供服務，為員工搭建平台，為股東實現價值，彰顯了負責任、敢擔當、有溫度的企業公民形象。

堅持市場定位，綜合實力顯著增強。我們保持戰略定力，創新工作思路，提升工作效能，因時因勢調整工作著力點和應對措施，全行主要業務指標穩中有進、穩中向好。與多地政府、重點企業、同業機構簽訂戰略合作協議，全面深化各領域、多層次、全方位務實合作。截至2021年末，資產總額突破1.3萬億元，實現淨利潤突破110億元，儲蓄存款省內市場份額再創新高，實際納稅70.8億元，榮獲“安徽省國有控股企業稅收貢獻10強”。堅持底線思維，把防控風險擺在更加重要的位置，不良貸款率穩中有降，撥備覆蓋率大幅攀升，新設的省外四家分行穩健發展，各類風險總體可控，有力維護了區域金融安全。

堅守初心使命，服務實體經濟發展。我們強化省屬企業擔當，發揮金融企業優勢，落實國家及安徽省重大戰略部署，省內貸款新增700億元，連續5年在省政府支持地方發展考核中榮獲“優秀”等次。助力“三地一區”，戰略性新興產業貸款、科技型企業貸款、綠色信貸增速均高於全行貸款平均增速10個百分點以上。支持“兩新一重”，規範開展政府類授信業務，穩妥開展隱性債務置換，搶抓平台公司市場化轉型機遇，積極拓展服務實體經濟渠道，PPP貸款市場份額位居省內前列。發力薄弱環節，讓更多金融“活水”流向經濟社會發展急需領域，全面完成民營小微貸款、涉農貸款、製造業貸款等各項政策性任務，持續做好脫貧攻堅與鄉村振興金融服務的有效銜接，派駐網周村扶貧工作隊獲得“安徽省脫貧攻堅先進集體”稱號。

落實雙碳戰略，綠色金融擦亮品牌。我們積極踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，深度參與綠色經濟發展，大力支持節能環保、低碳經濟、循環經濟等項目，助力安徽經濟社會發展全面綠色轉型區建設，服務“碳達峰、碳中和”。截至2021年末，全行綠色信貸餘額321.8億元，較年初增加112.7億元。把發展綠色金融納入全行戰略規劃，嚴格執行“環保一票否決制”，聚焦“雙

碳”戰略，制定實施綠色金融綜合服務方案。健全產品譜系，構建了綠色信貸、綠色債券、綠色基金等多層次、廣覆蓋的綠色金融產品體系，環保貸、PPP 項目貸、鄉村振興占補平衡貸、綠色租賃等產品在業內樹立品牌。

提升服務質效，客戶體驗持續優化。我們堅持以客戶為中心，推動總分支、前中後、母子公司協同聯動，整合內外部資源，為客戶提供綜合化金融服務，滿足客戶多元化金融需求。致力完善產品業務體系，制定出台鄉村振興、綠色金融、產業園區等綜合金融服務方案，創新推出“科技 e 貸”“碳排放權質押融資”“黨建引領信易貸”等產品，成功發行省內首單民營企業綠色債務融資工具。為百名優秀民營企業家發行徽商服務卡。加快數字化轉型，金融科技產品自主可控開發不斷深化，敏捷開發效率較傳統模式提高 30%，重要信息系統全部實現真切實換、“雙活”運行，智能自助終端配置實現全行網點全覆蓋。統籌疫情防控與金融服務，“千佳示範單位”網點數位居省內第一，榮獲“消費者權益保護評級 A 類機構”，連續九年在全省“十二大服務行業居民滿意度調查”中獲評銀行業第一名。

關心員工成長，隊伍建設更加有力。我們深入實施“人才強行”戰略，努力讓每個人在徽商銀行的平台上都有人生出彩、實現人生價值的機會。完善人才引進、培養和使用的機制，加強後備人才和梯隊建設，建立以崗位和能力確定薪酬的績效體系，打通覆蓋全員專業技術人才成長通道，全行員工本科及以上占比 92.8%，中高級職稱占比 18.8%。傳承公益理念，積極開展金融教育、公益慈善、志願者服務等活動，高質量推進信訪工作，榮獲“安徽省信訪工作優秀單位”。大力弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神，鼓勵員工擔當新使命、奮進新時代，所屬單位榮獲全國青年文明號、安徽省巾幗建功先進集體稱號。

2022 年是黨的二十大召開之年，也是我行落地實施新一輪戰略規劃關鍵之年。我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持穩字當頭、穩中求進，致力打造優秀的地方主流銀行，當好服務地方的金融“主力軍”，為社會、客戶、員工以及投資者創造更大價值，以優異成績迎接黨的二十大勝利召開！

執行董事、董事長 嚴琛



執行董事 行長：張仁付

行長致辭

2021年，徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹黨的十九大和十九屆歷次全會精神，認真落實國家重大戰略，積極履行社會責任擔當，全面服務區域經濟社會發展，繼續保持穩中有進、穩中提質的良好發展勢頭。截至年末，集團總資產達 1.38 萬億元，實現淨利潤 117.9 億元，實際納稅 70.8 億元，市場競爭力、社會影響力持續提升。

堅持主責主業，促進實體經濟發展。助力經濟社會發展，全年新增各項貸款及墊款 818.4 億元，連續五年獲評安徽省銀行業金融機構服務地方經濟發展“優秀”等次。加大重點領域信貸投放力度，科技型企業、戰略性新興產業、製造業貸款餘額分別為 438.9 億元、654.6 億元、696.3 億元，較上年末增速均超 24%。落實援企穩崗、減費讓利政策，接續 122.8 億元疫情防控應急貸款，累計辦理支小再貸款、再貼現 117 億元、280 億元，普惠型小微貸款加權平均利率較上年下降 71 個 BP，完成“兩增兩控”監管目標和民營企業貸款投放任務。

踐行初心使命，服務鄉村振興戰略。主動對接鄉村振興戰略，積極推廣“鄉村振興貸”“農 e 貸”“徽農貸”等產品，著力提升“三農”金融服務水平。截至 2021 年末，我行涉農貸款餘額 1,389.4 億元，較年初增加 236.2 億元；鄉村振興系列貸款餘額 210.3 億元，增加 62.2 億元。註冊安徽省首單“鄉村振興票據”5 億元。持續做好脫貧攻堅與鄉村振興金融服務的有效銜接，派駐扶貧工作隊榮獲“安徽省脫貧攻堅先進集體”稱號。深入推進黨建引領信用村建設，在縣域及鄉鎮地區設立對外營業網點 157 家，占全行網點總數的 32.8%。

發展綠色金融，助力生態文明建設。始終堅持綠色發展理念，加入中小銀行綠色金融聯盟，成為國內 31 家簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》的商業銀行之一。聚焦“雙碳”戰略，出台徽商銀行綠色金融綜合服務方案，創新推出礦山修復、碳排放權質押融資等產品，落地安徽省首單民營企業綠色債券 0.9 億元。截至 2021 年末，全行綠色信貸餘額 321.8 億元，較年初增長 53.9%，高於各項貸款增速近 40 個百分點，主要投向新能源、生態修復、污染治理等領域。

秉承客戶為本，提升金融服務質效。堅持以客戶為中心，實現消費者權益保護熱線 24 小時暢通，榮獲“消費者權益保護評級 A 類機構”，連續九年在安徽省“十二大服務行業居民滿意度調查”中獲評銀行業第一名。加快推進網點智慧化轉型，智慧自助終端交易替代率達 65%， “千佳示範單位”網點數居安徽省銀行業金融機構首位。創新推出“科技 e 貸” “雲押貸” “線上秒貼 2.0” 等產品，大力推廣交易家平台，持續優化手機銀行、微信銀行功能，實現電子渠道預約開戶，致力為客戶提供專業、高效、便捷、智慧的金融服務。

堅守風險底線，實現安全穩健經營。扎實推進“安全徽銀”建設，榮獲公安部、銀保監會第七輪安全評估工作“優秀”等次。始終將風險防控、資產質量作為生命線，不良貸款率、不良資產率指標“雙降”，撥備覆蓋率穩步提升，風險抵補能力持續增強。制定出台省外分行戰略規劃，承接原包商銀行資產風險逐步出清。成功發行 60 億元二級資本債，核心一級資本充足率 8.45%，較年初提高 0.41 個百分點。加強內控合規建設，深入開展“內控合規管理建設年”活動，反洗錢監管評級獲最高評價。提升金融科技能力，重要信息系統全部實現真切實換、安全穩定運行。

關愛員工成長，營造良好文化氛圍。持續開展十大傑出青年評選活動，加快推進“徽銀青少年之家”建設，扎實做好慰問老戰士、愛心捐贈、無償獻血等志願服務，所屬單位榮獲“全國青年文明號”“安徽省屬企業文明單位”“安徽省巾幗建功先進集體”稱號。強化信訪工作責任制，著力解決基層員工急難愁盼問題，獲評 2021 年度安徽省信訪工作優秀單位。健全多層次教育培訓體系，開展“科技人才訓練營”“英才計劃”等培訓活動，提升員工專業技能，夯實長遠發展根基，多次榮獲“最具發展潛力僱主”獎。

2022 年，是邁入第二個百年奮鬥目標新征程的關鍵之年，也是徽商銀行加快結構調整、實現新的更大發展的一年。新的一年，徽商銀行將堅持穩字當頭、穩中求進，統籌推進發展、轉型、創新工作，以更穩健的經營、更優質的服務、更出彩的業績回饋社會各界的信任與支持，為促進經濟、社會、環境可持續發展作出新的更大貢獻！

執行董事、行長 張仁付

年度績效指標

指標類別	具體指標	單位	2021	2020	2019
經濟 績效 指標	資產總額	人民幣億元	13,836.62	12,717.01	11,317.21
	營業收入	人民幣億元	355.14	322.90	311.59
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	6,283.06	5,533.99	4,504.20
	股東權益	人民幣億元	1,115.16	1,056.73	894.94
	淨利潤	人民幣億元	117.85	99.21	100.62
	平均總資產收益率	%	0.89	0.83	0.92
	不良貸款率	%	1.78	1.98	1.04
	不良貸款撥備覆蓋率	%	239.74	181.90	303.86
	資本充足率	%	12.23	12.12	13.21
社會 績效 指標	納稅總額	人民幣億元	70.82	64.93	64.21
	小微企業貸款餘額	人民幣億元	2,560.41	2,351.86	1,899.38
	涉農貸款餘額	人民幣億元	1,389.41	1,169.60	939.70
	投訴處理滿意度	%	97.84	98.04	98.60
	員工總數	人	10,701	10,688	9,499
	女性員工比例	%	50.95	51.47	51.36
	人均培訓費用	人民幣元	2,496.45	3,166.02	3,962.39
	特困員工補助金	人民幣萬元	16.00	24.80	24.80
	網點總數	個	478	481	416
	縣域網點數	個	157	156	157
	自助設備	台	2,002	2,019	1,803
	企業網銀客戶數	萬戶	31.09	27.36	24.40
	電話銀行客戶數量	萬戶	380.65	351.95	280.46
	手機銀行客戶數量	萬戶	704.93	603.44	454.09
個人網銀客戶數	萬戶	674.03	582.40	481.48	
環境 績效 指標	綠色信貸餘額	人民幣億元	321.81	209.16	148.18
	總部用水	萬噸	3.80	3.50	4.50
	總部用電	萬度	487.20	457.80	422.50
	總部用天然氣	萬立方米	24.80	25.80	29.10
	全行視頻會議	次	278	145	190

注：2020年，蕪湖市繁昌縣、蕪湖縣撤縣設區，涉及本行6家縣域網點變更為城區網點。

外部榮譽認可

時間	榮譽名稱	評獎機構
1月	2020 年度“雲閃付推廣突出貢獻獎”	中國銀聯
1月	“2020 年中國銀行業好新聞”獎：徽商銀行官網刊載的《三度戰“疫”徽商銀行全力保障金融服務》一文，榮獲“2020 年中國銀行業好新聞”優秀作品——金融機構組“示範好新聞”和“最具人氣好新聞”兩項榮譽	中國銀行業協會
1月	2020 年度“城商行十佳零售銀行”“城商行十佳數字銀行”	“第四屆中國零售金融創新實踐大獎評選”（《零售銀行》《數字銀行》聯合騰訊雲共同舉辦）
1月	2020 年度 Wind “最佳信用類債券承銷商”“最佳 NAFMII 債券承銷商”	Wind
2月	全球銀行品牌價值 500 強第 141 位	英國《銀行家》雜誌、Brand Finance（品牌金融）
2月	“2020 年度銀聯技術標準推廣卓越獎” “2020 年度銀聯卡風險防控卓越獎”	中國銀聯安徽分公司
2月	2020 年度農業發展銀行金融債承銷最具潛力獎	中國農業發展銀行
2月	2020 年度中國進出口銀行金融債券承銷做市團優秀承銷商獎	中國進出口銀行
2月	2020 年安徽省及合肥市金融機構調查統計工作二等獎	中國人民銀行合肥中心支行
3月	交易中心 2 月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
3月	“最佳手機銀行創新獎”	“2021 金融服務創新與客戶體驗峰會”（土研諮詢主辦，網金聯盟、亞洲財金聯合會及上海浦東

時間	榮譽名稱	評獎機構
		國際金融學會支持)
4月	交易中心3月“回購創新活躍交易商”暨“最佳進步獎”	中國銀行間同業拆借中心
4月	“省級政府非稅收入代理銀行一等獎”	安徽省財政廳、中國人民銀行合肥中心支行
4月	2020年度反洗錢監管評級A類機構	中國人民銀行合肥中心支行
4月	“2020年度A級納稅人”	安徽省廬陽區稅務局
5月	交易中心4月“回購創新活躍交易商”“最佳進步獎”	中國銀行間同業拆借中心
5月	淮南分行員工李路路獲“全國優秀共青團員”稱號	中國共青團中央
5月	安徽省屬企業“讀黨史、守初心、擔使命”主題閱讀演講比賽優秀組織獎	安徽省國資委黨委
5月	徽商銀行駐泗縣網周村扶貧工作隊榮獲“安徽省脫貧攻堅先進集體”榮譽稱號	中共安徽省委、安徽省人民政府
6月	“2021互聯網貸款產品創新獎”“2021數字化轉型創新獎”	2021（第三屆）創新發展論壇發佈盛典
6月	2020年度安徽省金融機構服務地方實體經濟發展評價“優秀”等次	安徽省金融工作領導小組
6月	交易中心5月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
6月	“不忘初心勇擔當 築牢防線勤奮進”反洗錢書法美術攝影比賽攝影類一、二等獎	中國人民銀行合肥中心支行
6月	X-Bond 5月政府債券活躍機構獎	中國外匯交易中心
6月	本幣交易市場 X-Bargain “利率債小能手”和“最佳積極獎”獎項	中國外匯交易中心
6月	合肥三孝口支行黨支部、蕪湖北京路支行黨支部榮獲省國資系統“先進基層黨組織”	安徽省國資委黨委
6月	中國普惠金融典型案例——數字普惠金融典型案例	中國人民銀行

時間	榮譽名稱	評獎機構
6月	全球銀行 1000 強第 132 位	英國《銀行家》雜誌
7月	交易中心 6 月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
7月	財政部“國債恢復發行 40 周年”征文活動優秀組織獎	財政部國庫司與中國財經報社聯合開展
7月	財富中國 500 強第 326 位，商業銀行第 20 位，城商行第 6 位	美國《財富》雜誌（中文版）
7月	2021 年中國銀行業 100 強第 26 位	中國銀行業協會
7月	合肥潛山路支行、宣城鰲峰路支行、淮北淮海支行、六安獨山支行、馬鞍山匯通支行獲安徽省“2019-2020 年度青年文明號”稱號	安徽省創建青年文明號活動組委會
7月	“綜合智慧平台金獎” “數字營銷創新獎”	2021 中國金融數字科技創新大賽
7月	優秀銀行類交易商機構	上海票據交易所
8月	交易中心 7 月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
8月	“創新價值突出論文”	中國人民銀行合肥中心支行
8月	“基於‘我的南京’APP 的信用金產品精準營銷”以及“滿心意 齊戰疫-徽商銀行信用卡跨界新營銷”榮獲跨界營銷類銀獎	金融數字化發展聯盟
8月	2020 年“書香安徽”全民閱讀系列推薦活動中榮獲“二〇二〇年度十佳閱讀推廣機構（組織）”稱號，蚌埠分行員工車安貴家庭入選全省“書香之家”	安徽省委宣傳部
9月	“安徽廉潔文化精品工程”優秀組織獎	中共安徽省紀委辦公廳
9月	中國中小企業投融資交易會“優秀案例”	第九屆中國中小企業投融資交易會
9月	最佳外幣對會員	中國外匯交易中心

時間	榮譽名稱	評獎機構
9月	安慶人民路支行榮獲“第20屆全國青年文明號”稱號	全國創建青年文明號活動組委會
9月	交易中心8月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
9月	2021年度合肥市建築工程裝飾獎	合肥市建築裝飾協會
10月	“國債恢復發行40周年”短視頻競賽三等獎和優秀組織獎	中華人民共和國財政部
10月	2021年全省內部審計理論研討活動優秀組織獎	安徽省內部審計協會
10月	交易中心9月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
11月	交易中心10月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
11月	10月本幣交易市場 X-Bargain 之星暨活躍機構，“最佳表現獎”“利率之星”	中國外匯交易中心
11月	“2021年度最佳直銷銀行”	2021銀行數字動能與金融峰會暨第十七屆中國電子銀行年度盛典
11月	“最佳場景解決方案獎”“最佳現金管理銀行獎”	2021年度財資生態節
11月	“安徽省巾幗建功先進集體”	安徽省婦女聯合會
12月	省銀行業協會“一封家書”誦讀比賽一等獎	安徽省銀行業協會
12月	安徽省“銀行業第一名”“十佳履行社會責任最滿意企業”及“居民最滿意銀行”	安徽省現代省情調查研究中心
12月	2021年內部審計理論研討三等獎	中國內部審計協會
12月	交易中心11月“回購創新活躍交易商”	中國銀行間同業拆借中心
12月	第二屆城商行數字金融與支付創新優秀案例“營銷獲客優秀案例獎”第一名	城銀清算服務有限責任公司

時間	榮譽名稱	評獎機構
12月	2020年度金融科技發展獎三等獎	中國人民銀行
12月	第十屆社會化營銷金蜜蜂獎整合營銷類金獎	第十屆社會化營銷論壇暨金蜜蜂獎頒獎盛典
12月	11月本幣交易市場“X-Lending之星”	中國外匯交易中心
12月	2021年金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位	安徽銀保監局
12月	2021年金融債銀行間市場優秀承銷商、最佳進步獎、創新獎	國家開發銀行
12月	“青春心向党，百年正芳華”紅色信息征集評選活動三等獎	安徽省委組織部、團省委、省學聯
12月	2021第二屆城市商業銀行數字金融與支付創新優秀案例評選——產品創新優秀案例獎	城銀清算服務有限責任公司
12月	2021第二屆城市商業銀行數字金融與支付創新優秀案例評選——年度十大優秀案例獎	城銀清算服務有限責任公司
12月	第28屆中國國際廣告節-年度活動營銷案例金獎	中國廣告協會
12月	第28屆中國國際廣告節-年度內容營銷金案	中國廣告協會
12月	第四屆（2021）中國金融年度品牌案例大賽“電子信用證信息交換系統”案例特別獎	中國金融出版社
12月	第四屆（2021）中國金融年度品牌傳播年度案例獎（媒介創新方向）	中國金融出版社
12月	中國銀行業普惠金融典型案例（2021）——數字普惠金融案例	中國銀行業協會、21世紀金融研究院

專題：學史增信 百年黨“徽”閃耀

2021年是中國共產黨成立一百周年。在全黨開展黨史學習教育是黨中央立足黨的百年歷史新起點、統籌中華民族偉大復興戰略全域和世界百年未有之大變局、為動員全黨全國滿懷信心投身全面建設社會主義現代化國家而作出的重大決策。

強化政治領航 築基紅色根脈

黨史學習教育開展以來，本行黨委認真貫徹落實黨中央、省委、省國資委黨委工作部署，高度重視黨史學習教育的同時加強基層黨組織建設，突出政治功能、加強政治引領，進而推動基層黨建高質量發展。

❖ 高位謀劃 細化落實

本行黨委根據省委、省國資委黨委工作部署，精心籌畫黨史學習進程、形式，高位推進黨史學習貫徹落實，以“第一議題”形式，迅速傳達學習習近平總書記在黨史學習教育動員大會上的重要講話精神，築牢思想根基。本行各級黨組織緊緊圍繞學習各次重要會議精神、重要講話召開多次會議，堅持“全行一盤棋”“上下一起抓”，成立行黨委黨史學習教育領導小組，設立6個黨史學習教育巡迴指導組，制定巡迴指導方案和工作手冊，明確時間進度、工作職責和指導內容，壓緊壓實工作責任。

❖ 三省吾身 孜孜不倦

本行各級黨組織積極召開黨史學習教育專題組織生活會，定期交流學習體會，從百年黨史中汲取奮進力量。從學習黨史所思所悟，到自身在堅定理想信念、加強黨性錘煉、開展本職工作、服務基層群眾等方面存在的不足和差距。

全行認真開展批評與自我批評，互相真誠提出意見建議，達成了明確目標方向，以督促改的目的。在認真貫徹“學史明理、學史增信、學史崇德、學史力行”要求的同時，對中國共產黨為國家和民族做出的偉大貢獻有了更加深刻的認識。

踐行革故鼎新 探索創新形式

黨史學習教育啟動以來，本行黨委堅決貫徹落實黨中央部署要求，深挖本地紅色資源，創新方式方法，結合實際開展特色鮮明、形式多樣的黨史學習教育活動，教育引導各黨支部進一步發揚紅色傳統、傳承紅色基因，賡續共產黨人精神血脈。

❖ 黨內學習 吐故納新

堅持創新黨內學習制度，既要把黨內的好制度、好做法堅持下去，又要適應形勢變化，突出時代特點。本行不斷創新，進一步突出重點、優化制度，提高學習的針對性和實效性。

發揮青年智慧，激發紅色活力。本行以貼近青年的學習形式開展黨史教育，讓黨史在百年的時空迴響中奏出與時代合拍的最強音。本行部分優秀黨員以黨史為素材拍攝“百年黨史青年說”等短視頻，以激發黨史學習熱情，激勵廣大青年員工當先鋒、做表率，在愛崗奉獻中書寫奮鬥人生。

注入青年能量 與時代同頻

庆祝建党百年微视频展

微銀共青团

百年华诞 青春献礼“微视频展播”第一期：党徽映初心 微行...



百年华诞 青春献礼“微视频展播”第二期：“守”聚青春力量...



百年华诞 青春献礼“微视频展播”第三期：青春微行百分话...



百年华诞 青春献礼“微视频展播”第四期：愿做一点星火，...



百年华诞 青春献礼“微视频展播”第五期：百年恰风华，青...



百年华诞 青春献礼“微视频展播”第六期：以青春之名续写...

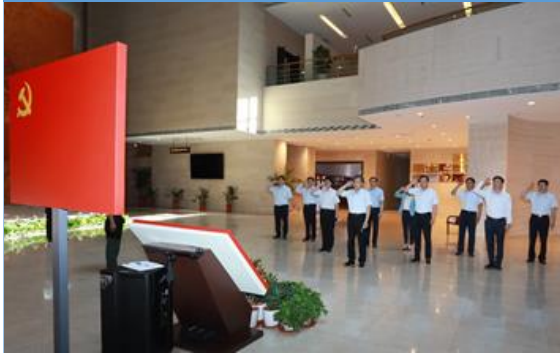


為慶祝中國共產黨成立 100 周年，本行團委與團省委

聯合推出“建黨百年 青春獻禮”微視頻征集活動，要求黨員以黨史為素材，拍攝“百年黨史青年說”等微視頻。微視頻展播流覽總量超 20 萬人次，點贊轉發 8,000 餘人次。本行優秀青年黨員，以實際行動踐行“請黨放心，強國有我”的誓言。

依託紅色資源，用腳步丈量初心。中國共產黨的百年奮鬥史，留下了豐富的紅色遺跡，是學黨史、憶初心的寶貴財富。我行各地分支行充分利用“家門口”的紅色資源開展實地參觀學習活動。在莊嚴肅穆的革命烈士陵園、革命遺址遺跡、博物館和紀念館、愛國主義教育基地和各類展館展廳，通過實地實物、生動講解和互動體驗，廣大黨員員工深切感受到中國共產黨在長期的革命鬥爭中形成的優良傳統和精神財富。

追憶先烈足跡 悟英靈不滅



為慶祝建黨 100 周年，扎實推進黨史學習教育走深走實，2021 年 6 月 7 日，本行黨委組織赴渡江戰役紀念館開展“銘記紅色歷史，傳承革命精神”的黨史教育日活動，重溫了入黨誓詞，在儀式中接受精神

洗禮，在追憶歷史、感悟初心中堅定理想信念，激發出昂揚的鬥志和飽滿的工作熱情，也將這份熱情投入工作中，守正創新抓住機遇，銳意進取開闢新局，以優異的成績迎接建黨 100 周年。

聯合外部力量，促進聯建共學。在業務工作中，本行與廣大客戶單位和金融同業攜手並進，以學習黨史為契機，積極開展黨史聯學共用與交流互動活動。

❖ 黨群共進 勳力同心

本行黨委堅持拓展黨史學習教育覆蓋面，把黨外知識份子、團員青年等群體納入到全行黨史學習教育體系。全行開展“雙樹雙建”主題教育活動，組織黨外知識份子精讀細悟黨史著作，充分發揮我行黨外知識份子學歷高、素質好、專業強的優勢，圍繞高質量發展、長三角一體化、鄉村振興等重大戰略和熱點建言獻策。2021 年，本行共開展座談交流 25 場，成立調研小組 32 個，撰寫調研報告 32 篇，優秀作品匯編成冊，部分報告還獲評地方金融學會優秀調研報告獎。



行黨委組織黨外知識份子參加慶祝中國共產黨成立 100 周年座談會



徽商銀行 2021 年度黨外知識份子“雙樹雙建”主題教育活動優秀調研報告合集

知行合一守初心 力學篤行擔使命

❖ 學幹結合 效度升級

學史力行，習近平總書記強調，要把學習黨史同總結經驗、觀照現實、推動工作結合起來。

堅持問題導向，為員工辦實事。本行積極開展“我為職工群眾辦實事”活動，通過梳理職工群眾反映的問題，列出“我為職工群眾辦實事”項目清單，推動解決與廣大職工切身利益相關的困難，把黨史學習成果轉化為推動工作的動力，提升員工的幸福感和滿意度。

為群眾辦實事 基層聚人心



您好，欢迎使用
徽商银行码上就办！

请输入您的姓名

请输入您的工号

请输入您的手机号

请输入验证码 | 发送验证码

登录

快捷登录

本行積極開展“我為群眾辦實事”實踐活動，深入展開調研，聽取群眾意見，探索建立服務基層長效機制。我們創新推出“碼上就辦”微程序，運用數字化手段解決基層困難，打通民意收集“最後一公里”。報告期內，全行已有 7,089 名員工完成微程序註冊申請，向總行各部室、各分行職能部門提出需求建議 76 項，基層對需求建議辦結滿意度評價保持在較高水平，“碼上就辦”微程序逐步成為解難題、聚人心、促發展的有力抓手。

堅持需求導向，優質高效為客戶解決難題。結合工作實際，本行開展“我為企業解難題”活動，切實幫助解決企業在日常生產經營中的困難，滿足合理金融服務需求。

堅持效果導向，多措並舉為基層減負擔。在“我為基層減負擔活動”中，我行精簡辦會，堅決糾正過度留痕，重複報送材料，隨意要求基層填表報數等陋習，要求基層培養高效處理工作的能力。

❖ 服務人民黨“徽”同行

本行黨委發揮“黨支部工作聯繫點”機制作用，定期組織召開職工座談會，認真聽取基層黨員及一線員工的意見建議，回應職工群眾的需求和關切。從黨史中學習，建立聯繫機制，傾聽一線聲音，架起黨群關係的“連心橋”。

本行聚焦五個群體，立足五種角色，始終將群眾滿意度作為檢驗黨史學習教育成果的試金石。全行各級黨組織著重關注“銀髮族”“孕媽媽”“新青年”“創業者”“勞動者”五個群體，通過推進金融服務適老化工作、營造孕期職工舒適化環境、做好青年員工後勤保障、發揮金融優勢扶持初創型企業、搭建戶外勞動者愛心驛站等層面內容，真正把好事、實事辦到職工群眾、基層一線、企業客戶的心坎上，精準對接基層所盼、客戶所需、民心所向。

弘揚新時代文明實踐，積極開展愛心公益活動。本行廣大黨員幹部帶頭參加志願服務，用愛心為社會奉獻溫暖和關愛，從黨史學習中發掘為民之心。

熱血鑄造情誼 守人民之心



戰在一線的醫務工作者獻上鮮花。

2021年5月12日，正值“國際護士節”與“全國防災減災日”之際，為充分發揮黨員的先鋒模範作用，滁州分行職工積極參加“黨史教育伴我行，熱血傳情獻愛心”無償獻血活動和“黨史頌情，感恩天使”護士節慰問活動，為堅持奮

走進徽商銀行

徽商銀行是經原中國銀行業監督管理委員會批准，全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合重組成立的區域性股份制商業銀行，2006年1月1日正式對外營業，總部設在安徽省合肥市。2013年11月12日，本行H股在香港聯交所主機板掛牌上市，股票代號為3698。

本行堅持“服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾”的市場定位，業務持續較快發展，綜合實力逐步增強，經營管理水平穩步提升，規模、質量、效益協調發展。截至2021年12月末，本行註冊資本為人民幣13,889,801,211元。

本行主要經營範圍包括在中國吸收公司和零售客戶存款，利用吸收的存款發放貸款，以及從事資金業務，包括貨幣市場業務，投資和交易業務及代客交易等。除總行外，本行設有21家分行及478個對外營業機構，609家自助服務區（點）。本行有四家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、徽銀理財有限責任公司、無為徽銀村鎮銀行有限責任公司和金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司，並參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司和蒙商銀行股份有限公司。

本行深耕地方經濟市場，2021年獲評2020年銀行業金融機構服務地方實體經濟發展考核“優秀”等次，我行連續多年獲此榮譽，得到安徽省政府的充分認可。我們始終堅持“依法納稅、納稅光榮”，本行一直是安徽省納稅五十強企業，連續多年獲得A級信用等級納稅企業，為多級財政的穩定增長做出積極貢獻。2021年，本行再次榮評“2020年度安徽省A級納稅人”。

本行的發展得到了社會各界的充分肯定和廣泛讚譽。2021年，本行入選英國《銀行家》雜誌“全球銀行1000強”和“全球銀行品牌價值500強”前200位，分別排名132位和141位。入選《財富》“中國500強”榜單，位列326位，商業銀行第20位，城商行第6位。

優化公司治理

本行致力於持續優化公司治理，推動我行高質量發展。2021年，我們持續堅持黨建引領，加強黨群工作建設，將黨建與公司治理有機結合，不斷完善統

戰工作，全面推進從嚴治黨、從嚴治行。此外，我們亦加強與投資者的交流，積極回應投資者關切。

堅持黨建引領

2021 年以來，面對錯綜複雜的經濟金融形勢和日益繁重的經營管理任務，本行黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，嚴格執行“第一議題”制度，第一時間學習貫徹習近平總書記重要講話和指示批示精神。結合實際，我們把黨的領導融入公司治理的各個環節，建立了統一戰線“四個三”工作機制，將統戰工作與全行高質量發展有機結合。另外，我們持續建設完善“徽銀黨建+”品牌十大工程，堅持融入中心、分類施策、創新發展、整體推進黨建引領，為推進高質量發展提供堅強的政治和組織保障。

基層黨建“五個強化”



“徽銀黨建+” 十大品牌工程



本行召開黨建重點工作部署推進會議

2021年4月8日下午，本行黨建重點工作部署推進會在合肥召開。黨委書記嚴琛出席會議並講話，黨委副書記、行長張仁付主持會議，對全年黨建重點工作進行了部署。在行黨委委員高廣成、易豐、鄭舒玉、張居中出席會議。



會議強調，2021年是中國共產黨建黨100周年，也是中央巡視省委反饋意見整改的第一年，本行要充分認識抓好黨建的政治意義，切實發揮黨委領導把關作用、黨支部戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，以切實推動黨的建設和經營管理互促共進、融合發展。

張仁付行長赴淮北分行宣講黨的十九屆六中全會精神



學習宣傳貫徹工作有部署、快推進、見實效。

2021年1月5日，本行黨委副書記、行長張仁付赴淮北分行宣講黨的十九屆六中全會精神。張行長強調，要從黨的百年奮鬥歷程中汲取智慧和力量，結合工作實際，作出具體安排，細化工作舉措，確保

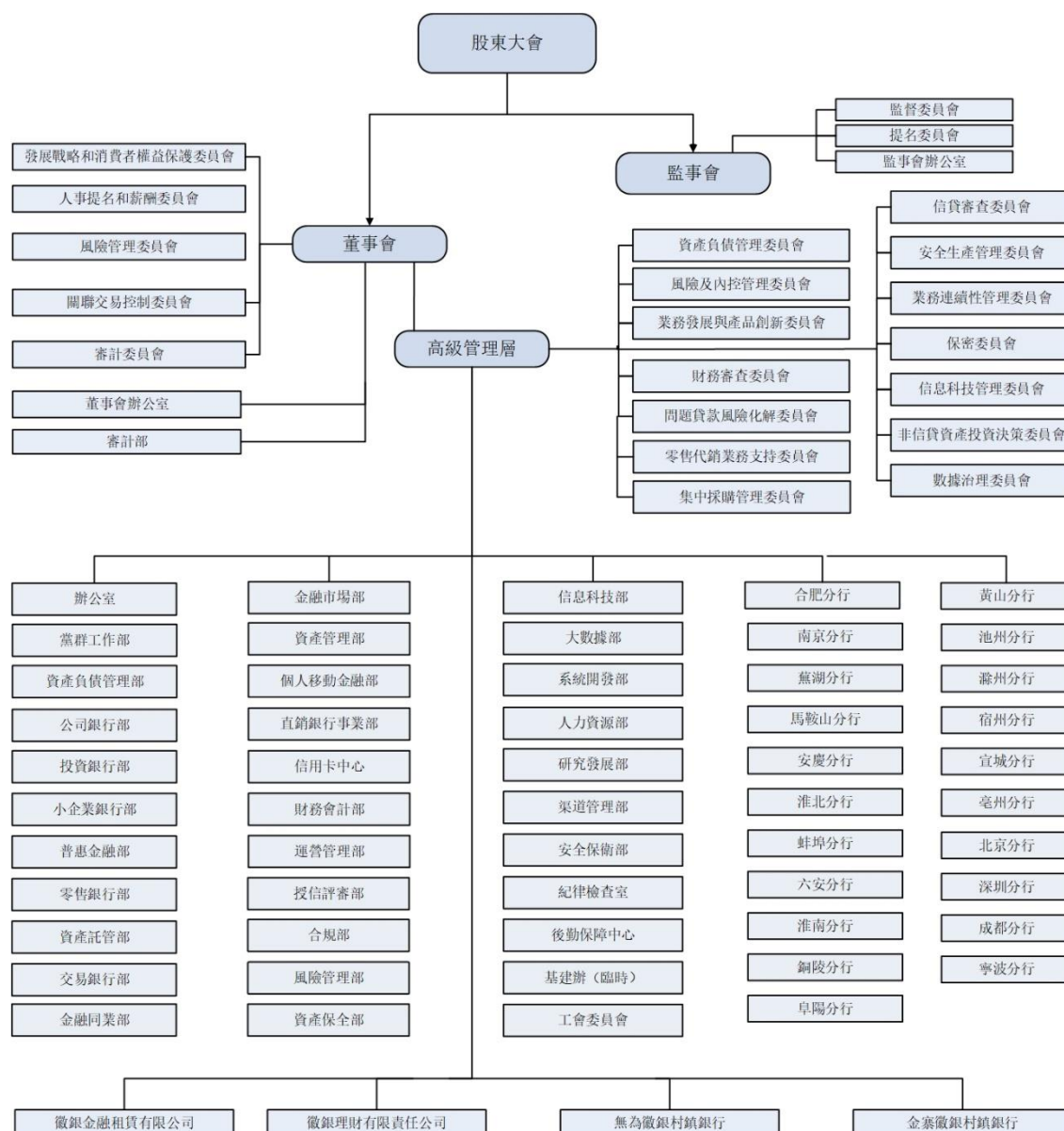
何結華副書記赴徽銀金融租賃有限公司開展調研指導



2021年1月6日，行黨委副書記、監事長何結華赴徽銀金租調研指導工作。何結華副書記對金租公司近年來的黨建和經營工作取得的成績表示肯定，同時指出其未來在加強黨建與業務經營深度融合、強化黨建基礎和品牌創建水平的提升方向。

完善治理架構

本行建立了以股東大會、董事會、監事會和高級管理層為主體的管治架構，構建了職責邊界清晰，有效制衡協作、決策民主高效的治理機制。



組織架構圖

股東大會是本行的權力機構。2021年，本行共召開股東大會2次，共審議通過14項議案。

董事會是本行的決策機構。本行現有董事會成員15名，其中執行董事2名，非執行董事8名，獨立非執行董事5名，獨立董事占比不少於三分之一。報告

期內，本行召開董事會 14 次，研究審議議案 70 項；董事會專委會 33 次，研究審議議案 89 項。

監事會是本行的監督機構。本行監事會現由 8 名監事組成，包括職工監事 4 名，股東監事 1 名，外部監事 3 名。2021 年，監事會及其專門委員會共召開會議 21 次，審議了 37 項議案，審閱了 44 項專題報告。

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

關於董事會及監事會成員的具體內容請參考《徽商銀行 2021 年年度報告》中《企業管治報告》章節。

多元管治架構

本行深信董事會成員的多元化對我們實現戰略目標及可持續發展至關重要，因此在董事會甄選、委任成員時，本行以多元化維度為考慮基準，包括但不限於性別、年齡、地區、教育背景、專業經驗等：

- 本行現有董事會中女性董事 2 名；
- 董事年齡從 49 歲到 68 歲不等；
- 董事住所地分佈於合肥、北京、深圳、香港等多地；
- 董事職業涵蓋企業管理人員、大學教授、智庫專家等多個類型；
- 董事教育背景及專業經歷涵蓋管理、經濟、金融、財務等多個領域。

投資者關係管理

本行高度重視信息披露工作，通過香港聯交所網站及本行官方網站發佈各類定期報告和臨時報告，為投資者提供真實、完整、及時、準確的信息。我們亦在官方網站設立“投資者關係”專欄，公佈郵箱和聯繫方式，積極開展與投資者及分析師的各類溝通活動以維持良好關係，進行有效的溝通交流，增進其對公司的了解與認同。

2021年6月30日，本行2020年度股東周年大會在安徽合肥召開，會議審議並表決通過了《審議批准本行2020年度財務決算報告》《審議批准關於本行發行股份一般性授權的議案》等議案。根據2020年度股東周年大會決議，本行2020年度不分配股利。



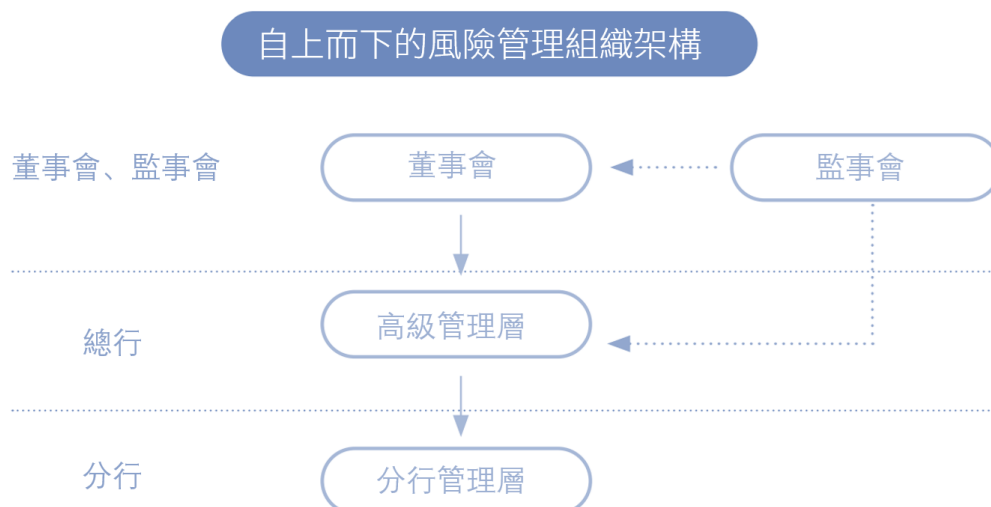
徽商銀行股份有限公司2020年股東大會

全面風險管理

本行始終堅持風險管理與業務發展並重，平衡風險與收益，建立與發展戰略相銜接的風險偏好和風險限額管理機制，實現風險管理與本行發展戰略的有效協同。

風險管理體系

本行構建了自上而下的風險管理組織架構，包括董事會、監事會、高級管理層、分行管理層，實現董事會、總行、分行三個層面全覆蓋。其中，董事會承擔全面風險管理的最終責任；監事會承擔全面風險管理的監督責任；高級管理層及分行管理層負責全面風險管理的執行。



以徽商銀行新一輪戰略規劃為引領，以資產質量管控為中心，我們持續深化全面風險統籌管理，加快推動風險管理數字化轉型，著力增強風險識別、計量、監測、預警及處置能力，為全行穩健經營提供有力保障，實現重大案件和重大操作風險事件“零發生”。

2021年，本行採取了一系列舉措不斷提升風險管理水平：

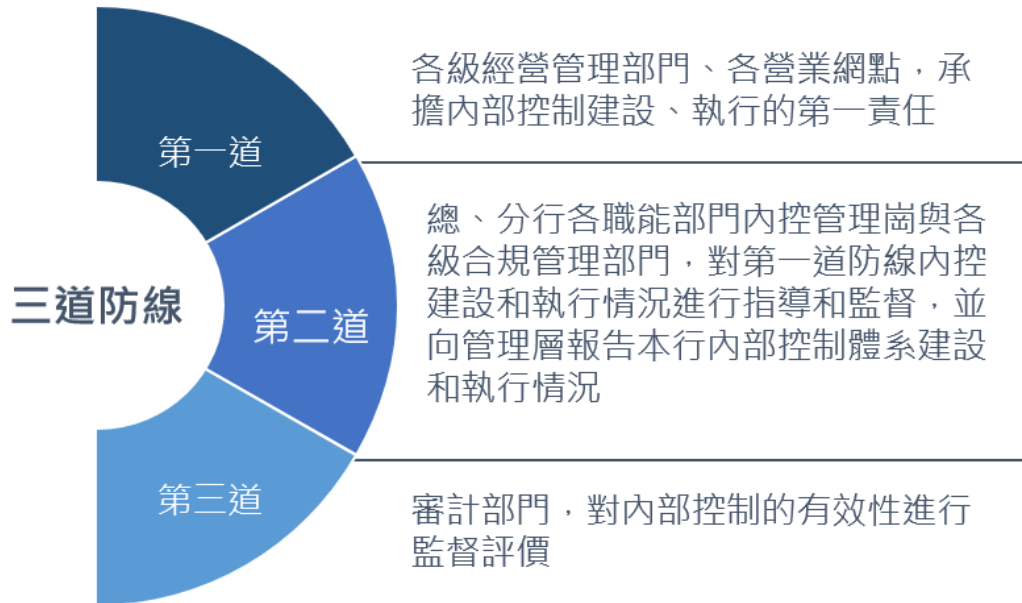
- 科學謀劃年度風險政策指導意見，統籌提出 12 大板塊 62 項風控要點，為全行風險管理工作提供統一行動指南
- 優化年度風險偏好陳述，首次提出戰略風險偏好，及時調整偏好指標，明確全行風險容忍度底線
- 完善組合風險限額管理，落實線上貸款限額管控全覆蓋，引導授信資源合理分佈
- 以數字化轉型為引領，搭建數字風控“大平台”，全面提升風險預警有效性和及時性
- 完善跨部門風險信息溝通機制，建立分行對口聯係人工作機制
- 積極完善壓力測試制度體系，合理應用測試結果
- 深耕細耕重點領域風險治理，深入開展監測、排查，全面落實監管整改

深化內控合規

本行持續牢牢守住不發生系統性金融風險的底線，加強合規建設。通過搭建內控體系、黨風廉政建設、加強反洗錢管理、注重案件防控等方式，維護本行安全穩健運行。

❖ 搭建內控體系

按照《商業銀行內部控制指引》等監管要求和內控原則，本行圍繞內控環境、風險評估、控制活動、信息傳遞與溝通、內部監督五要素，分公司治理、業務條線管理、流程操作三個層級，構建了內控合規風險管理系統和三道防線。



淮南分行開展運營條線業務知識競賽



2021年11月20日，為深入推進“內控合規管理建設年”活動，淮南分行組織開展運營條線業務知識競賽，在分行營造了良好的學習氛圍，提升了運營人員專業知識水平，進一步提高了櫃面人員的風險防控意識。

❖ 黨風廉政建設

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，深入貫徹落實習近平總書記在十九屆中央紀委五次全會上的重要講話以及安徽省紀委十屆六次全會精神，切實加強黨風廉政建設和反腐敗工作。2021年，本行全年未發生重大貪污訴訟案件。

完善制度體系

召開內部監督委員會會議，不斷完善內部監督體系；完善與派駐紀檢組對接、溝通、協作工作機制；印發《徽商銀行黨委全面從嚴治黨主體責任清單》等多項制度文件，健全監督長效機制。

落實政治監督	認真組織開展全行黨風廉政綜合檢查；制定印發《徽商銀行黨委運用監督執紀第一種形態的實施辦法（試行）》，規範監督執紀行為；常態化開展 2021 年元旦春節、五一端午、中秋國慶期間正風肅紀工作。
開展黨委巡查	穩步推進黨委巡察工作，制定巡察工作基礎制度，建立健全巡察工作機制，加強對巡察工作的指導督導，推動巡察問題整改工作。2021 年，實現本屆黨委巡察全覆蓋。
廉政檔案建設	推動權限內管理人員的廉政檔案建設工作，加強對各級管理人員的日常監督管理，完成全行廉政檔案建設歸檔工作。
簽署廉潔承諾	組織簽訂《徽商銀行廉潔從業承諾書》，簽訂率 100%。發放《“清風常伴 廉潔齊家”家庭助廉倡議書》，共築反腐防腐和倡廉促廉的家庭防線。
推廣廉政教育	制定《徽商銀行 2021 年黨風廉政教育計劃》，扎實推進違紀違法案件專題警示教育；多件廉潔文化作品入選安徽省紀委監委“安徽廉潔文化精品工程”，本行獲優秀組織獎。報告期內，我們通過傳閱宣貫材料、組織專項培訓等形式向本行董事和員工開展反腐廉政培訓，共組織 100 次培訓，覆蓋員工 4,858 餘人次。

鄭舒玉組長為綜合支行行長培訓開班致辭並作黨風廉政警示教育授課



2021 年 7 月 5 日，第一期綜合支行行長經營管理綜合能力提升專題培訓暨基層黨支部書記培訓班在巢湖開班，來自 20 家分行的 69 名支行行長參加。行黨委委員、省紀委監委駐徽商銀行紀檢監察組組長鄭舒玉為培訓班開班致辭並作黨風廉政警示教育授課。

黃山分行舉辦清廉金融文化演講比賽



建設，進一步營造了崇廉尚潔的清廉金融文化氛圍。

2021年8月27日，黃山分行清廉金融文化演講比賽成功舉行，來自分行各黨支部的16名選手參加了比賽。選手們結合自身工作經歷，表達了對合規、清廉金融文化的感悟，該比賽推動了黃山分行的清廉金融文化

❖ 加強反洗錢管理

本行嚴格執行《中華人民共和國反洗錢法》等各項反洗錢法律法規，建立了包含預警指標與可疑交易模型的反洗錢可疑交易預警系統，通過定性與定量相結合的方式確定模型規則的對應關係與觸發條件，實現對主要洗錢犯罪類型的有效預警。

本行堅持落實重點可疑線索獎勵制度，充分調動一線員工發現上報可疑交易線索的工作積極性和主觀能動性，按時組織召開反洗錢領導小組會議，及時傳達義務機構反洗錢工作會議精神，提高本行員工的反洗錢意識。

2021年，本行穩步推進反洗錢作業模式改革和反洗錢資料信息專項治理工作，推動系統優化，擴展監測範圍，提升反洗錢資料質量，擴大反洗錢資料應用，進一步提升了我行反洗錢管理水平。

除切實做好本行自身的反洗錢宣傳工作外，本行作為唯一協辦機構成功協辦了中國人民銀行合肥中心支行的“自洗錢入罪”針對性宣傳活動，提高社會公眾對反洗錢相關法律的認識。

本行開展反洗錢主題漫畫征集評比活動



為有效引導客戶和社會公眾支持配合反洗錢工作，本行組織開展了“不忘初心勇擔當，牢記使命有作為”反洗錢主題漫畫征集評比活動。活動共收到漫畫作品 270 幅，充分體

現了我行全員反洗錢的履職意識。

為擴大活動影響，活動亦設計了公眾投票環節，讓社會公眾在為作品投票的同時也了解了反洗錢相關知識和義務，有效引導客戶和社會公眾支持配合反洗錢工作，營造了良好的反洗錢社會氛圍。

本行開展慶元宵反洗錢猜謎活動



2021年2月23日，本行巧選宣傳時點，創新宣傳形式，以“鬧元宵 猜燈謎 學知識 贏大獎”為主題開展反洗錢線上猜燈謎活動，利用線上、線下渠道全覆蓋的矩陣式宣傳，切實提升社會公眾反洗錢意識，營造知法守法的反洗錢氛圍。

❖ 注重案件防控

本行根據《中華人民共和國商業銀行法》《銀行業金融機構案防工作辦法》等法律法規及監管規定，有序開展案件防控各項工作，持續完善總分行結合、條塊聯動的案件風險防控體系。

2021年，本行對標監管新規，制定《徽商銀行涉刑案件管理辦法（試行）》，修訂《徽商銀行從業人員防範案件風險管理辦法》，進一步健全約束、激勵雙輪驅動的案防制度體系和工作機制。

與此同時，本行依照《銀行保險機構涉刑案件管理辦法（試行）》《中國銀保監會辦公廳關於預防銀行業保險業從業人員金融違法犯罪的指導意見》等制度規定，深入開展案件風險及從業人員異常行為排查工作，依託大數據技術提升排查效果，探索建立“階梯干預”式的從業人員異常行為管理機制，扎實做好案件管理機制新舊轉換工作，持續健全職能清晰、運行順暢、防控有力的案防制度體系。

本行將案件警示教育活動作為案件防控的一項基礎性工作。通過典型案例剖析、涉刑法條學習、警示教育培訓等方式對全體員工進行宣教，引導全體員工守底線、知敬畏、存戒懼，增強底線意識，提升案件防範能力。

重視品牌建設

本行高度重視聲譽管理和品牌建設工作，主動、有效地防範聲譽風險和應對聲譽事件，並結合品牌建設和業務產品推廣的需要，開展商標註冊及維權工作。

❖ 品牌聲譽管理

本行建立和制定聲譽風險管理相關制度和要求，以預防為重，嚴抓輿情的監測、分析和預警，最大程度地減少損失和負面影響。2021年，我們新修訂了《徽商銀行聲譽風險管理辦法》，持續建立和完善品牌管理工作機制及體系，並在全行範圍內開展聲譽管理培訓，提高全行員工對聲譽管理重要性的理解和認識，使每位員工切實履行好維護本行良好品牌和形象的職責。

本行通過多種渠道加強輿情監測，及時了解社會關注；實時將監測情況反饋相關業務條線與徽商銀行消費者權益保護部，督促儘快解決，避免負面輿情發酵。及時借助媒體渠道開展正面宣傳。

本行對外加強正面新聞宣傳引導，對內加強聲譽風險管理與全面動態監測。對易於被誤讀或引發猜測的訊息，快速反應，主動溝通，尊重事實，尊重媒體採編自由，與媒體建立良性互動的工作機制。本行亦積極參與社會公益事業和公眾活動，主動承擔企業社會責任，塑造積極健康的企業形象，全面提升品牌價值。2021年，我行輿情狀況總體平穩。

❖ 維護知識產權

根據《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，本行制定了《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》，確保知識產權管理工作遵循“權屬明確、鼓勵創新、有效保護、依法使用”的原則，規範全行廣告宣傳領域知識產權保護工作，加強日常廣告設計中各類素材版權審核把關，強化本行全體員工的版權意識。

深化責任管理

本行傳承徽商優秀“以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉”的義利觀，擔負“成就客戶夢想、創造股東價值、促進員工發展、承擔公民責任”的初心和使命，將社會責任融入發展目標：

- 統籌兼顧股東、客戶、員工等利益相關方，實現經濟效益、環境效益、社會效益的全面提升；
- 積極發揮金融企業專業優勢，堅持精準扶貧、精準脫貧，助力基建扶貧、產業扶貧、就業扶貧、定點扶貧，動員和凝聚全行力量共同參與，努力推動貧困地區如期實現脫貧出列；
- 倡導綠色辦公、節能環保，儘可能減少日常運營對環境的負面影響；
- 積極倡導公益精神，持續推廣關注民生、保護環境、熱心慈善的理念和行為，倡導員工以志願者形式開展環保和慈善實踐，在敬老、助殘、濟困等領域共同打造品牌公益項目，全面展現良好企業公民形象。

董事會聲明與社會責任管理

本行董事會為本行 ESG 管理的最高責任機構，監督 ESG 事宜。董事會已遵循《ESG 指引》全面落實 ESG 管治，審閱了 ESG 目標的設立及落實情況與 ESG 風險管理及內部監控系統的有效性。關於管治架構的具體內容可以參考本 ESG 報告“深化責任管理”章節。此外，董事會已參與對 ESG 事宜的評估、優次排序及管理，詳情見本 ESG 報告“利益相關方溝通”及“實質性評估”章節。

本行持續落實及完善《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》，將社會責任融入到發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程中，建立健全社會責任管理體系，建立社會責任管理架構。

❖ 董事會

董事會是本行企業社會責任管理的最高決策機構，負責：

- 擬定本行企業社會責任的戰略、政策和目標，把社會責任納入本行發展戰略規劃，使履行社會責任成為本行的發展戰略目標之一；
- 評估及釐定本行有關社會責任的風險，確保本行設立合適及有效的社會責任風險管理及內部監控系統；
- 對本行履行企業社會責任的情況進行監督、檢查和評估；
- 審批企業社會責任報告；
- 審批與企業社會責任相關的各項議案。

❖ 監事會

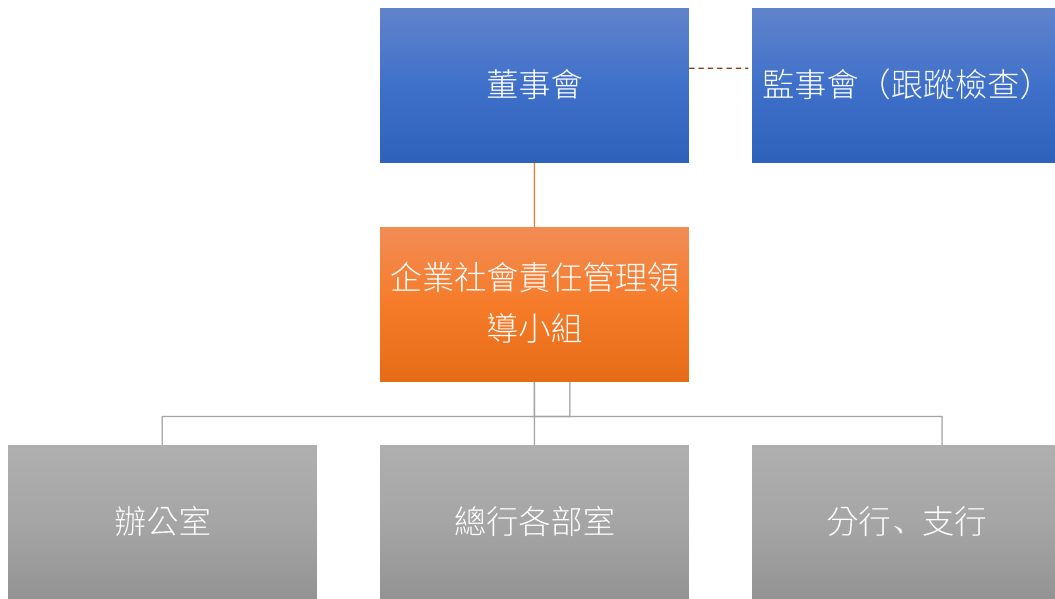
- 跟蹤檢查本行企業社會責任的各項工作，並發表獨立意見。

❖ 企業社會責任管理領導小組

本行設立企業社會責任管理領導小組作為全行社會責任管理領導機構。領導小組組長由董事長、行長擔任，副組長由分管辦公室的行領導擔任，成員由相關部室主要負責人組成，共同推進社會責任管理工作高效、有序開展。企業社會責任管理領導小組的職責包括：

- 執行本行企業社會責任的戰略和各項目標、措施；
- 組織實施企業社會責任相關工作；
- 定期向董事會報告本行企業社會責任發展狀況和實施成果。

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



全行社會責任工作牽頭協調部門

徽商銀行企業社會責任領導小組架構

本行積極開展社會責任能力建設，持續深化對企業可持續經營的認識，加強企業社會責任的制度化管理，形成包括組織實施、跟蹤檢查、期末評估、發佈報告等環節在內的流程化管理機制，提升企業社會責任決策水平，使企業社會責任履行循環往復、良性發展。

利益相關方溝通

我們重視與利益相關方的溝通交流，通過多種有效渠道了解其在社會責任方面的期望和要求，作為本行制定社會責任策略的重要參考。

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 規範性文檔 • 工作匯報 • 現場檢查 • 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實國家經濟政策 • 支持實體經濟 • 服務小微企業 • 持續增加就業機會 • 穩定增長的稅收 • 應對疫情衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實國家經濟政策，助推經濟轉型 • 加大金融服務實體經濟力度 • 小微企業貸款實現“兩增兩控” • 創造就業機會 • 創造良好經營業績，繳納更多稅款 • 多措並舉抗擊疫情
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 規範性文檔 • 工作匯報 • 現場檢查 • 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 穩健合規的日常經營 • 有效的風險防範 • 穩定有序的金融體系 • 加快數字化轉型 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規，誠信經營 • 加強風險管理 • 維護金融秩序，加強合規自律 • 全力打造數字化銀行
股東	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 董事會 • 業績發佈會 • 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續合理的投資回報 • 全面及時準確的信息披露 • 良好的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 創造良好經營業績 • 全面及時準確披露信息 • 健全完善公司治理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 產品宣傳介紹 • 客服熱線 40088-96588 • 客服中心 • 客戶定期走訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 多樣化的產品類型 • 多元化的服務渠道 • 持續提升的服務質量 • 有效的消費者權益保護 • 客戶疫情防控措施 	<ul style="list-style-type: none"> • 創新豐富金融產品 • 推進服務渠道建設 • 提升文明規範服務 • 保護金融消費者權益 • 保障金融消費者的健康安全

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工溝通 • 工會 • 職代會 • 行務公開 • 企業文化活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 合理的待遇和福利 • 滿意的工作環境 • 良好的職業發展 • 疫情防控 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障員工合法權益 • 豐富企業文化 • 拓展職業發展通道 • 嚴格防疫措施，守護安全健康
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 集中採購招投標中心 • 業務交流合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平的合作機會 • 誠信的約定履行 • 穩定的雙贏關係 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持責任採購 • 加強戰略合作
公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"> • 金融社區服務 • 金融知識宣傳 • 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會關係和諧 • 全面有效的企業公民履責 	<ul style="list-style-type: none"> • 創新豐富金融產品 • 普及金融知識教育 • 共建和諧社區環境 • 慈善與公益活動
媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開透明的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強媒體溝通 • 全面及時準確披露信息
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 經營活動 • 環保活動 • 政策信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色的金融服務 • 持續減少的能源消耗和碳排放 • 積極的環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 實踐綠色金融 • 倡導綠色服務 • 推行綠色運營 • 開展綠色公益

實質性評估

本行開展實質性評估，依據《ESG 報告指引》的相關要求，鑒別出各社會責任議題的重要性優先順序，確定各議題對於本行業務發展和對各個利益相關方的重要程度，並將評估結果作為本行制定社會責任管理戰略及編制社會責任報告的重要參考。

步驟 1：識別社會責任議題

依據《ESG 報告指引》要求，並結合實際業務與行業特點，本行識別出以下 28 項 ESG 議題：

編號	議題	層面	編號	議題	層面
1	提升經營業績	產品責任	15	全面風險管理	產品責任
2	助推經濟發展	產品責任	16	良好僱傭環境	僱傭/勞工準則
3	服務實體經濟	產品責任	17	保障用卡安全	產品責任
4	保障股東權益	產品責任	18	關注健康安全	安全及健康
5	服務小微企業	產品責任	19	打造智慧網點	產品責任
6	農村普惠金融	產品責任	20	發展綠色金融	環境及天然資源
7	堅持合規運營	產品責任	21	拓展綠色渠道	排放物
8	提升客戶滿意	產品責任	22	推行綠色運營	資源使用
9	監控業務風險	反貪污	23	防範電信詐騙	產品責任
10	踐行精準扶貧	產品責任	24	熱心公益活動	社區投資
11	聚焦移動金融	產品責任	25	堅持綠色採購	供應鏈管理
12	安全保障措施	健康與安全	26	普及金融知識	社區投資
13	促進職業發展	發展及培訓	27	支持文體發展	社區投資
14	落實廉潔治理	反貪污	28	踐行綠色公益	社區投資

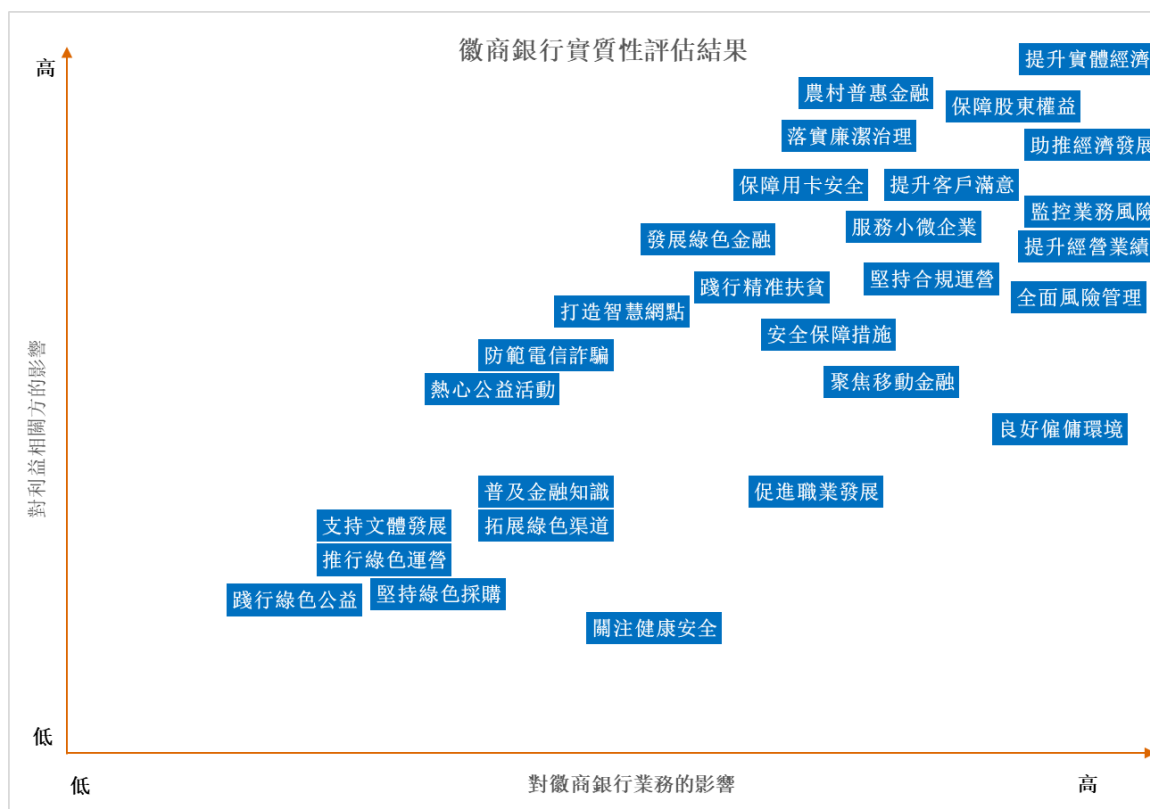
步驟 2：確認重要程度

本行通過內部利益相關方征集、外部諮詢協第三方專業機構等方式，從“對徽商銀行的業務重要性”和“對外部利益相關方的重要性”兩個角度進行議題實質性排序，並根據調研的結果生成實質性評估矩陣。

步驟 3：驗證評估結果

本行企業社會責任管理領導小組審閱並確認評估結果，確定對於本行具有重要性的實質性議題，在報告中進行重點披露和回應。

2021 年，本行高級管理層對往年的實質性評估結果進行討論，考慮到業務和運營環境無重大變更，故繼續沿用往年的實質性評估結果。



響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

在執行社會責任戰略同時，本行積極響應聯合國 SDGs 目標，為實現全球可持續發展目標貢獻一分力量。

SDGs 目標	具體舉措	社會責任議題	所在章節
8 體面工作和經濟增長 	完善管治體系	服務小微企業	優化公司治理
	平等僱傭，保護員工權益 提供合理的職業發展渠道 大力支持實體經濟 扶持小微企業	良好僱傭環境 促進職業發展 提升經營業績 全面風險管理	服務民營小微 推動鄉村振興 助推新興產業 拓寬職業渠道
9 產業、創新和基礎設施 	數字化轉型	助推經濟發展	服務民營小微
	支持經濟轉型 服務三農 促進民生基礎設施建設	提升實體經濟 打造智慧網點 農村普惠金融	推動鄉村振興 助推新興產業 惠及百姓民生
1 無貧窮 	高效有序進行精準扶貧	踐行精準扶貧	推動鄉村振興
	促進民生基礎設施建設	農村普惠金融	惠及百姓民生

SDGs 目標	具體舉措	社會責任議題	所在章節
 <p>3 良好健康與福祉</p>	<p>營造安全辦公環境</p> <p>關愛員工身心健康</p>	<p>安全保障措施</p> <p>關注健康安全</p>	<p>關注身心健康</p> <p>創造溫暖家園</p>
 <p>4 優質教育</p>	<p>積極支持社會文化活動</p> <p>開展社區金融知識宣傳</p> <p>為員工提供職業培訓及相關技能</p>	<p>支持文體發展</p> <p>普及金融知識</p> <p>熱心公益活動</p> <p>促進職業發展</p>	<p>保障用戶權益</p> <p>聚焦適老服務</p> <p>熱心護航青春</p> <p>拓寬職業渠道</p>
 <p>11 可持續城市和社區</p>	<p>與監管機構共用信息</p> <p>維護社會穩定</p> <p>大力扶持實體經濟</p>	<p>防範電信詐騙</p> <p>熱心公益活動</p> <p>普及金融知識</p> <p>助推經濟發展</p> <p>提升實體經濟</p>	<p>保障用戶權益</p> <p>推動鄉村振興</p> <p>惠及百姓民生</p> <p>拓寬職業渠道</p>
<p>環境</p>  <p>13 氣候行動</p>	<p>投放綠色信貸</p> <p>支持清潔技術發展</p> <p>倡導綠色辦公</p> <p>開展公益環保活動</p>	<p>發展綠色金融</p> <p>推行綠色運營</p> <p>拓展綠色渠道</p> <p>堅持綠色採購</p> <p>踐行綠色公益</p>	<p>發展綠色金融</p> <p>拓展綠色渠道</p> <p>倡導綠色運營</p> <p>投身綠色公益</p>

立足當地 提升經濟

本行積極把握國家“十四五”規劃重大戰略發展方向，樹牢新發展理念，重點圍繞“鄉村振興”“綠色金融”“城市更新”“戰新產業”和“專精特新”五大領域，全面助力鄉村振興，推動城市空間結構優化和質量提升，加大新興產業支持力度，落實金融支持實體經濟發展的各項政策要求，持續提升服務實體經濟能力。

區域協同發展

本行在長三角（南京、寧波）、環渤海（北京）、粵港澳大灣區（深圳）、成渝（成都）四大經濟圈佈局網點，積極支持各區域經濟發展，持續關注各區域發展的金融需求，努力推動實現目標同向、優勢互補、互利共贏的區域協同發展新格局。

2021年，根據《中共中央國務院關於新時代推動中部地區高質量發展的意見》，本行制定組織實施《徽商銀行投行業務貫徹落實“三地一區”建設推動方案》，積極融入長三角一體化發展，進一步做大直接融資業務量，為安徽省打造具有重要影響力的科技創新策源地、新興產業聚集地和綠色發展樣板區的建設貢獻力量。

本行支持長三角地區企業私募債投放規模創新高

2021年10月15日，我行順利投放宣城經濟技術開發區建設投資有限公司2021年面向專業投資者非公開發行公司債券金額3.1億元，至此，本行2021年以來支持長三角地區企業私募債投放規模突破200億元，達到203億元，規模再創新高，有效支持了長三角地區企業直接融資和地區經濟的發展。

滁州分行多舉並措助推融入“長三角一體化”



2021年3月26日，滁州分行參加由中國銀保監會滁州監管分局主持召開的“推進長三角一體化發展”工作座談會。滁州分行將把握“長三角一體化”帶來的發展機遇，緊緊圍繞服務長三角一體化發展重大戰略，緊扣“一體化”和“高質量”兩個關鍵詞，不斷為區域創新和產業創新提供專業、高效、綜合性的金融服務。

推動鄉村振興

以“黨建引領、政府主導、銀行參與、農戶獲益”為原則，本行積極貫徹落實鄉村振興戰略。2021年，我們印發了《徽商銀行鄉村振興金融服務方案》，提出工作目標、繪製行動地圖、配置相應資源、拿出可行舉措，繪製了“十四五”期間金融支持鄉村振興的行動地圖，配套落實“一縣一案”模式，不斷加快重點領域業務推廣，持續豐富鄉村振興產品譜系，奮力提升鄉村振興綜合化服務成效。

我們推出了平台公司市場化轉型服務方案、全域土地綜合整治貸款、礦山生態修復綠色貸款等服務鄉村振興的方案和產品，著力於落地河道采砂、建築石料礦山開採、城鄉供水一體化、城鄉公交一體化等重點場景。

報告期內，我行涉農貸款餘額1,389.41億元，較上年增長236.34億元，增速為20.50%，涉農貸款餘額占全部貸款餘額23.18%。

鄉村振興六大舉措及亮點工作：

健全服務組織體系	•成立“徽商銀行鄉村振興工作領導小組”和跨團隊的“鄉村振興金融研究小組”
鞏固脫貧攻堅與鄉村振興有效銜接	•延續專門針對貧困縣的金融幫扶政策，連續開展定點幫扶，聚焦“黨建引領信用村建設”
完善服務渠道建設	•構建“線上+線下”相結合的農村普惠金融渠道體系，致力打通農村金融“最後一公里”
強化服務機制建設	•搭建鄉村振興銀政合作機制，構建創新產品敏捷開發機制，專設“鄉村振興貸款”考核指標
加強金融產品創新	•新推出“鄉村振興票據”“黨建引領信易貸”等產品，累計推出共37款鄉村振興金融產品
推進金融科技賦能	•依託農業經營場景，創新線上化金融產品，搭建一站式金融服務平台

嚴琛書記應邀參加省黨建引領信用村建設工作聯席會議第二次會議



2021年4月30日，省黨建引領信用村建設工作聯席會議第二次會議在合肥召開，行黨委書記嚴琛應邀參會。會上，嚴琛書記代表本行與參會的11家金融機構簽署了農村信用信息共建共用公用公約。同時會議強調，要深入學習貫徹全面推進鄉村振興，加快農業農村現代化的重要指示，穩妥有序推進黨建引領信用村建設擴面深化工作。

本行深入開展網周村消費幫扶工作



2021 年，本行積極開展對宿州市泗縣網周村的消費幫扶，利用創新模式助力鄉村振興，深度參與農產品種植生產、採摘儲存、品牌包裝、運輸售後的每個流程，持續打造“網周小紅薯”“網周粉絲”“網周小香芋”等特色產品名片，

全年助農消費幫扶 41 萬元，推動網周村集體經濟收入突破 90 萬元。

銅陵分行積極創新金融服務助力鄉村振興



為支持鄉村振興戰略，銅陵分行積極創新金融服務，以銅陵市白薑產業及附屬農產品市場為依託，構建“龍頭企業+合作社”融資模式，為優勢農產品企業及農戶提供便捷融資，切實解決農產品企業和農戶融資難、融資貴問題。

此外，通過手機銀行“皖美好生活商城”，本行將客戶需求與農產品線上銷售需求進行對接，實現了客戶服務與助農惠農的有機結合。通過線上銷售零食、茶葉、生鮮水產、肉禽蛋、糧油乾貨等安徽特色農產品，結合營銷手段，促進產品銷量提升，在讓利百姓的同時促進農戶增收。報告期內，本行手機銀行共實現農產品銷售 2.4 萬餘筆，銷售金額 120 萬元，助力鄉村振興。

助推新興產業

為推動產業轉型升級，貫徹執行國家供給側改革戰略，本行持續加大對戰略性新興產業以及傳統優質核心製造業客戶的支持，為地方經濟健康發展注入金融力量。截至 2021 年末，本行戰新產業貸款餘額 654.63 億元，較 2020 年末增長 24.45%。科技型企業貸款 438.97 億元、3,353 戶，較年初增長 86.08 億元、1,062 戶。全行製造業硬貸款餘額 470.2 億元（不含省外 4 家新設分行），較年初新增 40.97 億元。

❖ 強化目標考核引導

2021 年，本行在針對分行的目標責任制考核中，新增戰略性新興產業考核指標，以引導分行加大針對戰略性新興產業授信支持力度。此外，本行製作了優質高新技術企業白名單，並下發至各分行，實現精細化管理，力求為企業提供最佳服務。

❖ 助力產業基地建設

本行聚焦 19 家國家級經濟技術開發區及高新技術產業開發區，安徽省 26 個重大新興產業基地、67 個重大新興產業專項以及 51 個重大新興產業工程，認真梳理技術含量高、產品品牌效應強、成長潛力大的優質企業，根據企業金融需求及時提供綜合化金融服務。

❖ 扶植目標科技企業

圍繞“合蕪蚌”國家自主創新示範區和長三角一體化重要承載城市，本行先後成立 5 家科技金融專業支行，專門以科技型企業為服務物件，圍繞科技型企業開展綜合金融服務，推動科技金融重點產品落地，切實的滿足區域內科技型企業的發展。

針對科技型企業引入科研人才、研發投入及科研成果等方面的融資需求，我們推出“科技 e 貸”和“保 e 貸”產品，提供全線上全自動貸款服務，推廣“見批即保”業務模式，引入科技園區，創新開發“園區貸”與“科技專利權質押貸”，為科技型企業解決擔保難、抵押難的問題。

❖ 暢通綠色審批通道

本行對高端裝備製造業等新興產業貸款投放給予內部定價優惠，激勵分支行加大高端製造業信貸投放力度，以資源導向提升各分支行製造業貸款投放積極性，推動其自覺、自主、自願加大對製造業企業支持力度。

張仁付行長出席與科大訊飛業務交流座談會



2021年3月16日，科大訊飛高級副總裁張友國一行到訪本行開展業務交流，行黨委副書記、行長張仁付出席座談會。張仁付行長表示，作為安徽省本土企業，今後雙方應該加強合作，在後期發展過程中相互扶持，共同做強做大，攜手助力安徽經濟發展，體現了本行對戰略新興產業的大力支持。

合肥分行向合肥哈工龍延智慧裝備有限公司提供“園區貸”業務服務

2021年，針對哈工龍延智慧裝備有限公司融資難題，合肥分行向該公司提供“園區貸”業務服務，該企業獲得500萬元信貸資金支持，解決資金缺口問題。截至本報告期末，“園區貸”業務已在多個產業園區實現業務落地，審批通過12戶，授信金額6,600萬元，累計發放23筆，發放金額3,605.22萬元，貸款餘額2,955.22萬元，體現了本行對優質園區內科技型企業金融服務的支持。

服務民營小微

圍繞中國銀保監會的工作部署，本行陸續出台了《徽商銀行支持民營企業發展實施意見》《徽商銀行進一步強化中小微企業金融服務專項提升方案》等文件，確定了本行支持民營及小微企業發展的行動綱領。

報告期內，本行民營貸款餘額1,620.97億元，較上年同期增加175.62億元，兩增兩控小微企業貸款餘額829.05億元，較年初增幅22.97%。

❖ 加強政策指引

本行明確“不唯所有制、不唯大小、不唯行業、只唯優劣”的原則，支持各領域優質民營及小微企業發展，加大有效投放。



❖ 創新產品及服務

本行始終致力為民營及小微企業提供專業高效的金融服務，將優質客戶列入“白名單”，優化審批模型，創新線上產品，為民營及小微客戶提供在綫、便捷的差異化服務。

圍繞重點行業及產業鏈企業，以支持中小企業發展為主線，本行利用供應鏈“三流合一”和“信用延伸”效用，打造“線上+線下、標準+定制、結算+融資”的供應鏈營銷模式，與核心企業與鏈式小微合作共贏，全面發揮供應鏈的輻射支撐和鏈式拓展作用，推動重點項目落地。供應鏈金融已成為本行落實普惠金融、服務小微、服務實體、產融結合的重要抓手和有效工具，取得較好成效。

本行推出徽商服務卡



2021年，本行推出徽商服務信用卡，該卡面向由安徽省委、省政府授予稱號和表揚的優秀民營企業家發行，給予企業家全方位的關愛優待，匯聚多種功能，標誌著本行與安徽優秀民營企業開展全面

戰略合作，助力全省民營經濟高質量發展。

❖ 搭建交流平台

除持續推進“四送一服”“銀企對接”活動外，本行亦打造“小巨人”“雛鷹”企業服務品牌，與具有一定發展潛力和前景的小企業長期合作，打造“金融服務、合作交流、項目對接、政策信息、企業家成長、誠信文化”六大服務平台。報告期內，本行已培育小巨人客戶 250 戶，雛鷹客戶 128 戶，成立總分支行級小巨人俱樂部 25 家，其中總行級俱樂部 1 家，會員企業 30 戶，分行級俱樂部 11 家，支行級俱樂部 10 家，會員企業 290 餘戶。

我行舉辦 2021 年“小巨人”俱樂部活動

2021年10月28日，本行在黃山舉辦“徽智未來 聚力前行”——2021年“小巨人”俱樂部活動，行黨委委員、副行長易豐出席活動。易豐副行長表示徽商銀行將持續鞏固小微企業業務主流銀行地位，深化“小巨人”企業培育，提升高端客戶服務能力，譜寫合作共贏的新篇章。



惠及百姓民生

本行堅持“服務廣大民眾”的市場定位，持續加大在民生領域的投入，加強對民生發展的支持力度，助力解決民生領域的難題。我們從醫療、文化、社保、居住、消費等民生領域切入，結合線上與線下，不斷創新金融產品，打造多維立體的銀行服務，為市民百姓創造更多便利。

❖ 支持惠民工程

本行持續支持對軌道交通、供水、公交、城鄉道路等重點民生基礎設施項目的支持，助力地方經濟發展。報告期內，本行基礎設施貸款餘額達 2,048.65 億元，較年初增長 309.01 億元，全年累計投放 744.43 億元。

城鄉供水一體化	城鄉公交一體化	道路專案
<ul style="list-style-type: none">提供敞口授信22.3億元，投放9.09億元	<ul style="list-style-type: none">提供融資3.93億元，2021年新增投放1.35億元	<ul style="list-style-type: none">提供融資91.47億元，2021年新增投放13.74億元

本行積極支持皖北地區“群眾喝好水”項目

2021年9月14日，本行選派專人赴安徽省水利廳調研皖北地區群眾“群眾喝好水”項目進展和有關政策。此外，圍繞皖北6市21個“群眾喝好水”項目，本行制定了專項服務方案，後續將為該項惠民工程提供不少於100億元的信貸支持。

本行正式加入安徽省5G產業發展聯盟

2021年1月27日，本行正式加入安徽省5G產業發展聯盟，成為進駐該聯盟的首家金融服務機構。2021年，聯盟已吸引包括華為與中興在內的國內龍頭企業以及安徽省眾多5G技術需求類企業加入。作為“新基建”的重要板塊，本行密切關注安徽省5G產業規劃，為其提供全面的融資與融智支持。

本行創新建立安徽省內首創的“專項債聯盟”+“專項費用支持”+“專項債+配套市場化融資”的“專項債+”服務模式，為政府專項債項目遴選、申報、發行提供全程保障服務。截至2021年末，本行已累計服務政府專項債項目114個，提供資金支持超2,100萬元，發債需求金額超820億元，大多投向學前教育、養老托育、醫療衛生、城鄉供水一體化、棚戶區改造、生態旅遊、採煤沉陷區治理等縣域居民迫切期盼的民生領域。

❖ 推進保障性安居工程

本行致力於“住有所居，安居宜居”，促進居民生活質量的提高。報告期內，本行新增投放房地產開發貸款 179 億元、棚改貸款 7.01 億元、住房租賃項目貸款 5.25 億元，穩步推進了安徽地區住房保障安居工程建設。



宿州分行支持棚改項目建設



合肥分行支持人才公寓項目建設

❖ 提供便民服務

本行持續探索多樣化智慧支付服務與場景，積極與醫保局、社保局、安徽省大資料局等政務部門對接，加強政務服務事項引入，增強各類繳費場景建設和推廣，為百姓提供便利體驗。

社保卡	不斷優化業務办理流程，開發社保卡綜合管理平台建設，進一步豐富社保卡應用業務場景。
黨費收繳	通過線上平台，黨員可完成待交黨費的查詢和繳納，黨組織可實現黨費待繳清單發佈、對賬、查詢、報表等功能，實現黨費收繳數字化管理。
房管家 e 賬通	基於存量房交易資金託管業務，依託銀行帳戶體系完成存量房交易託管資金分戶存放的綜合解決方案。2021 年，房管家 e 賬通已覆蓋 19 個城市和地區（含縣域）。

校園 e 費通	全線上、多渠道校園繳費產品，支持大、中、小、幼等學校的學費、考試費、書本費等費用的全線上收取。
銀聯繳費	通過銀聯渠道完成便民繳費，主要包括水電燃氣等繳費類型。

黃山分行成功上線黃山市黃山人民醫院銀醫通系統



2021 年 1 月 22 日，黃山分行成功上線黃山市黃山人民醫院銀醫通系統，為醫院及患者提供的一攬子醫療服務解決方案，大大縮減了患者就診付費次數

和排隊時間，破解百姓看病難的問題。

❖ 支持個人創業

為切實推進“大眾創業、萬眾創新”，支持創業、再就業客戶融資需求，我們持續推動創業擔保貸創新升級，實現了“客戶線上申請、銀行自動審批、人社部門實時受理、財政報表智慧展示”等功能，打破了業務辦理中的信息壁壘，為創業者提供了方便快捷的“一站式”金融服務，帶來了積極的社會影響。創業擔保貸已實現安徽省 104 個縣區 60% 的業務服務覆蓋。截至報告期末，創業擔保貸餘額 8.23 億元，累計服務客戶數 2,891 戶。

2021 年，我行創業擔保貸產品創新案例被人民銀行總行收錄並獲中國金融出版社出版，入選中國銀行業協會“2021 年中國銀行業普惠金融典型案例”，並在“2021 年城市商業銀行數字金融與支付創新案例”活動中獲得“產品創新優秀案例”獎。

本行圓滿完成“創響中國”安徽省創新創業大賽合作項目



2021年6月7日，本行全面啟動“創響中國”安徽省創新創業大賽合作項目。該賽事歷時4個月，反響熱烈，推進科技成果轉化效果明顯，是安徽省貫徹落實黨中央、國務院大眾創新萬眾創業戰略部署的重要體現，也展現了本行支持安徽省創新創業、新

興產業發展的良好形象。

數字驅動 服務客戶

本行以數字化轉型為主線的新一輪戰略規劃已出台並實現良好開局，我們將繼續堅持科技引領、創新賦能，加大資源投入，搶抓發展機會，通過對前中後台流程的優化再造，堅定不移推進數字化轉型工作落地見效，著力將數字驅動全面融入業務發展和運營管理的各個環節。

提升智慧服務

本行順應客戶需求多元化、綜合化、專業化，客戶行為移動化、場景化的趨勢，強化數字能力建設，為客戶提供動態化、體系化、定制化的優質服務，打造智能、無縫、無感、無處不在的卓越體驗。

綜合數據平台

本著“平台是基礎，數據是核心，應用是目標，治理是保障”的理念，本行制定了新一代大數據平台規劃及建設方案，新平台建設與國家信創戰略結合，實現企業級數據共享，推動創新敏捷型數據服務。通過對核心系統、應用、流程和生態系統進行數字化改造，本行持續面向總分行各個業務條線，打造強有力的後台支撐，深化應用數字模型，以驅動業務革新，穩健推動數字化轉型。

與此同時，我們從多個方面加強投入，著力提高自主可控開發占比，啟動了開發運維一體化平台建設，完成了一系列應用系統架構梳理、應用開發技術規範編制等工作，同時在此基礎上加快了互聯網金融雲平台、移動應用開發平台、數據平台和數據集市等基礎技術平台和基礎業務管理平台的建設佈局推進。2021年，我們進行了敏捷開發試點，力求在金融科技產品研發中形成業務與技術、總行與分行密切協同的工作機制，以促進數字化產品、服務和管理轉型需求的快速落地。

為打造本行資料產品統一門戶，我們建設了智慧分析雲平台，以數字化工具、產品等形式提供多渠道綜合性高效數據服務平台。此外，我們的交易銀行雲平台結合開放銀行的架構，將金融服務無縫的嵌入到企業日常經營活動中。



智慧支付平台

-支付创新优秀案例奖

2021年，我們對智慧支付平台進行升級改造，將統一支付平台業務遷移至智慧支付平台，提升了系統運行穩定性，增強了系統服務能力，擴大了業務支持範圍，並為後續其他支付渠道的接入奠定了堅實基礎。在2021年第二屆城市商業銀行數字金融與支付創新優秀案例評選中，本行智慧支付平台榮獲“支付創新優秀案例獎”。

2021年，本行持續開展數據治理專項活動，貫徹落實監管要求，扎實推進監管數據治理工作，提升監管數據質量，全年完成588個數據質量問題整改，總行及省外五家分行報送數據質量在屬地排名大幅提升。

我們建立了大數據模型實驗室，引入獨立大數據計算資源以及多套信息系統數據，為模型開發、實驗、監控和運行的全生命周期管理提供了平台，在安全可靠環境中為業務數據敏捷探查和數據挖掘建模提供環境。截至2021年末，大數據模型實驗室已為總行12個業務部門提供服務，支持優質客戶流失模型、個人消費貸精準營銷等74個數據模型研發和優化，支持快e貸、雲押貸等4個數字化產品的研發，通過構建數據挖掘模型，深化模型應用，進一步發揮數據業務價值。

張居中副行長應邀出席長三角金融數字化轉型峰會

2021年11月4日至5日，長三角金融數字化轉型峰會暨長三角互聯網金融行業組織秘書長聯席會議在合肥召開。長三角地區多家銀行高管受邀參加會議。行黨委委員、副行長張居中應邀參會並代表本行做了主題發言。



“移動優先”策略

本行堅持“移動優先”策略，優化完善手機銀行、網上銀行、微信銀行，優化升級徽常有財 APP 財圈板塊、交易家、徽銀 e+ 等平台，著力構建線上化、場景化、個性化的一站式服務模式，進一步簡化办理流程，壓縮業務辦理時間，為不同類型的客戶提供多渠道高效便捷的移動金融服務。

❖ 網上銀行

2021 年，本行對個人網銀進行了多批次的優化，涵蓋登錄、轉帳、存款、財富管理等功能模組和功能表，提升客戶體驗。截至報告期末，本行個人網銀存量客戶數 674.03 萬，全年賬務類交易筆數 959.32 萬筆，交易金額達 7,077.38 億元。

❖ 微信銀行

2021 年，以輕量、便捷、開放為設計理念，本行正式對外發佈了微信銀行 3.0，在用戶體驗、功能拓展、渠道協同等方面精準發力，持續拓展和增強協同營銷能力。截至報告期末，微信銀行淨增客戶 91.39 萬，較去年同期增長 26.32%。

❖ 手機銀行

2021 年，本行開展手機銀行用戶端優化升級，全面推出手機銀行 6.0，通過引入主流新技術，優化版面設計，改善交互流程，增強手機銀行的易用性、流暢度和安全性，有效提升客戶體驗。憑藉創新方面的突出表現與優質的智能服務，本行手機銀行在亞洲財經聯合會、上海浦東金融學會主辦的“第二屆金融服務創新與客戶體驗峰會”上榮獲“最佳手機銀行創新獎”，也在中國金融認證中心（CFCA）主辦的“2021 年銀行數字動能與金融創新峰會暨第十七屆宣傳年”上榮獲“手機銀行最佳智能服務獎”。截至報告



手機銀行

- 最佳智能服務獎

期末，本行手機銀行存量客戶數 704.93 萬，全年賬務類交易筆數 4,625.70 萬筆，較去年增長 18.58%；交易金額 16,755.75 億元，較去年增長 27.62%。

❖ 徽常有財



徽常有財敬老版

作為本行成功打造的直銷銀行品牌，“徽常有財”實現了“雲營銷”“雲營業”“雲服務”，涵蓋聚寶盆、聚寶盆+、固定期限產品、基金超市等產品，以滿足客戶多元化金融需求。2021 年，徽常有財敬老版上線，新增

語音助手等功能，頁面簡單，常用功能一目了然，為老年人提供暖心服務。

2021 年，徽常有財先後斬獲“2021 互聯網貸款產品創新獎”“2021 數字化轉型創新獎”“2021 年度最佳直銷銀行”等榮譽。截至報告期末，本行直銷銀行帳戶數超 2,417.6 萬戶，財富類產品累計交易量超過 224.65 億，各項貸款累計投放 570.46 億，貸款餘額 66.62 億。

❖ 交易家平台

作為本行統一對公服務門戶，交易家平台利用大資料、雲計算等前沿科技手段，以“線上化、場景化、平台化”深度拓展“智慧金融”內涵，為客戶提供全方位、一站式綜合金融服務。2021 年，交易家平台榮獲中國通信學會舉辦的第五屆中國金融科技創新大會“2021 年度金融科技與數字化轉型創新成果獎”和 CFCA“2021 年金融科技創新大賽”評選“綜合智慧平台金獎”。截至報告期末，交易家平台已服務客戶數突破 30 萬戶，年交易量超 5.31 萬億，客戶體驗顯著提升。

❖ 徽銀 e+平台



徽銀 e+平台

2021年，“徽銀 e+”平台在商品結構、活動營銷、平台功能三個方面進行了優化調整，為本行客戶提供更加優質的積分以及權益兌換體驗，並逐步實現後台敏捷化操作，推進平台數字化轉型，為全行零售重點客戶、重點業務和重點產品的營銷和推廣提供了強有力的工具支持。截至2021年末，徽銀 e+平台累計註冊客

戶數為 46.8 萬人。本報告期內線上平台產生訂單 4.8 萬筆，全行借記卡零售客戶發放積分 37.1 億，消耗積分 8.9 億，產生積分動賬交易 212.4 萬筆，累計開展活動 152 場。

拓寬產品半徑

❖ 交易銀行線上產品體系

2021年，本行圍繞產品的數字化升級和場景化應用，不斷豐富“融”“通”“易”三大系列品牌產品，先後推出“融鏈通”“供應鏈 e 貸”“易結匯”“易購匯”等產品，給企業帶來了舒適的客戶體驗和高效的辦理效率。

❖ 產品創新突破

本行借助科技賦能，積極推廣線上創業擔保貸，成功打造政銀合作新模式，得到社會廣泛關注和好評。2021年，本行創業擔保貸產品創新案例被人民銀行總行收錄並獲中國金融出版社出版，入選中國銀行業協會“2021年中國銀行業普惠金融典型案例”，並在“2021年城市商業銀行數字金融與支付創新案例”活動中獲得“產品創新優秀案例”獎。此外，線上創業擔保貸款在推廣應用過程中，獲得人民日報、學習強國平台等媒體宣傳報導，產生廣泛的社會影響。

本行協同分行共同建設與豐富生態場景，應用領域不斷擴展，推出了黨費收繳、一鍵綁卡、房管家 e 賬通等創新線上產品，打造徽商銀行數字品牌形象。

❖ 線上貸款產品

本行以“更簡單，更便捷”為追求，引入多場景特征因素，融合信 e 貸、科技 e 貸、保 e 貸、農 e 貸等產品，打造“徽融 e”系列線上金融服務品牌，

其中信 e 貸餘額 182.89 億元，科技 e 貸已為 1,252 戶科創企業提供 28.07 億元信用貸款，保 e 貸餘額 27.73 億元，農 e 貸產品累計發放 2.72 億元。在第九屆中國中小企業投融資交易會上的“金融服務中小微企業”案例評選中，“徽融 e”系列線上貸款精准服務小微企業案例榮獲“優秀案例”稱號。

此外，我們持續推廣雲押貸、快 e 貸、微網貸、徽享貸、融鏈通等產品。截至報告期末，雲押貸餘額 130.04 億元，快 e 貸餘額 87.81 億元，微網貸餘額 75.86 億元，融鏈通業務餘額 28 億元。

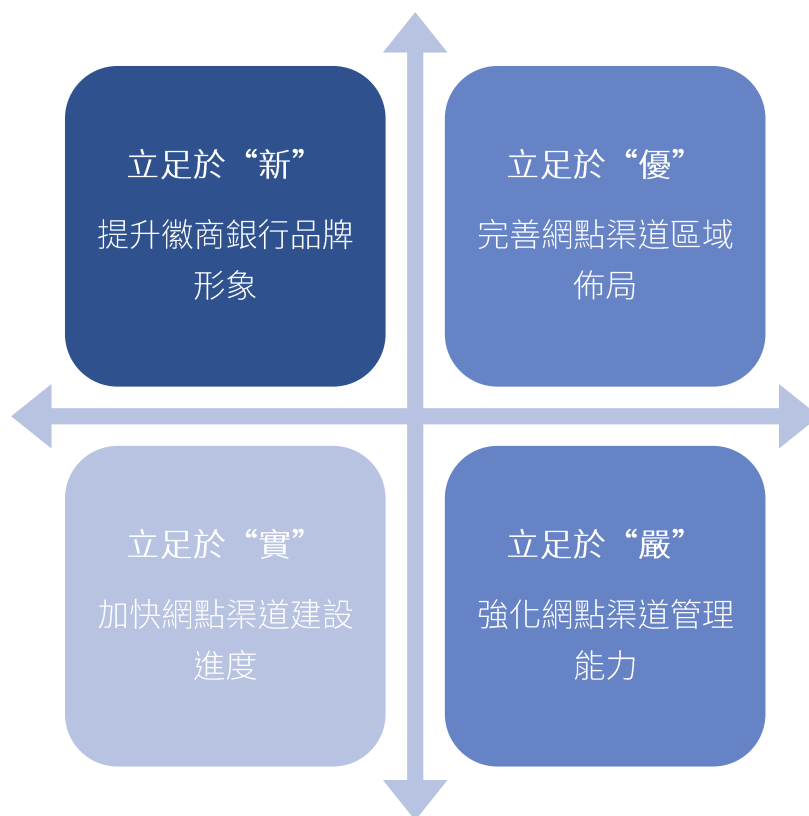
應用智能客服

本行客服中心通過智能技術整合各項子系統，完善建立了線上多渠道服務體系，向遠程化、智能化的新階段發展。本行智能知識庫系統、智能語音呼出機器人系統、智能文本機器人系統均已成功上線，邁入智能客服 AI 服務新台階。智能客服知識庫系統內容總計 19 項知識樹體系，1,300 餘項知識條目，為全體客服中心員工提供日常服務客戶的知識支撐，提高了客戶服務的工作效率，進而提升全行客戶滿意度。此外，本行客服中心成功上線視頻客服，實現了銀行與客戶的零距離、全天候的遠端即時交互，標誌著我行的對客服務渠道更加立體化、全面化、智能化。

打造惠民網點

本行緊緊圍繞全行數字化轉型戰略，持續優化網點佈局，加快推進網點渠道轉型升級，強化網點建設管理，讓服務惠及更多客戶，助推全行經營轉型。

智慧網點改造



2021年，本行找准四個立足點，開展智能網點改造工作，各項渠道建設管理工作取得良好進展。機構網點數量基本保持穩定，網點渠道規劃佈局不斷優化，同時本行加快推進低產低能渠道撤並工作，進一步優化網點渠道建設管理流程，全面完成自助渠道信息技術應用創新工作，網點渠道智能化轉型成效突出，品牌形象更加彰顯。

截至2021年末，本行共有478家對外營業網點，自助銀行服務區（點）609個，在用交易類自助設備2,002台，其中CRS（存取款機）1,213台、智能自助終端789台。

便民網點建設

本行致力於打造有溫度的網點服務，推進網點業態重塑，建設便民網點，為客戶提供更好的服務環境和體驗。

- 標配殘疾人坡道、便民服務櫃等硬體設施，免費提供愛心輪椅、針線包、無線WIFI、老花鏡、點驗鈔機、寵物籠、雨傘等便民服務；

- 設有專門愛心窗口及軍人優先窗口，愛心窗口特別設計特殊通道以方便輪椅進出，使殘疾人辦理業務更加便捷；
- 設立公眾教育區、休息等候區、公共洗手間及茶水間等，為客戶及環衛工人等周邊人群提供休憩場所，同時進行防火、防盜、防詐騙等教育宣傳。



阜陽分行“黨員志願行·服務在大堂”志願服務活動



蕪湖分行“一杯水”服務

對於出行不便，無法親自前往銀行網點辦理業務的老年客戶以及殘障人士等特殊客戶群體，我們成立了上門服務小分隊，隨時為老、弱、病、殘、孕等特殊客戶群體提供上門服務。報告期內，本行共有銀行業文明規範服務百佳網點 1 家，千佳網點 8 家，五星級網點 12 家，四星級網點 13 家，三星級網點 12 家，獲評中國銀行業協會各類文明規範服務網點總數 37 家，占本行綜合網點的 14.68%，文明規範服務網點數量位居安徽省前列。

保障用戶權益

作為負責任的金融企業，本行以構建公平、公正的金融市場為己任，持續深入貫徹“以客戶為中心”的發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規。2021 年，本行持續強化消費者權益保護意識，不斷完善消費者權益保護工作機制，加強投訴“訴源治理”，對監管評價發現問題落實整改，夯實“三位一體”宣教體系，全方位提高消費者權益保護工作水平。

本行連續九年蟬聯“銀行業第一名”“居民最滿意銀行”獎項



2021年，本行在“安徽省服務行業居民滿意度調查活動”中榮獲服務行業居民滿意度調查“銀行業第一名”“十佳履行社會責任最滿意企業”及“居民最滿意銀行”榮譽稱號。自居民滿意度調查活動開展以來本行已連續九年蟬聯“銀行業第一名”“居民最滿意銀行”獎項，客觀反映了客戶對本行服務質量、服務態度、服務環境、服務創新、行風五個方面的高度認可與肯定。

銅陵分行榮獲“服務業五星級企業”稱號



2021年2月18日，銅陵市對全市有突出貢獻的、發展快的、質態好的企業進行了星級評定和表彰。銅陵分行榮獲“服務業五星級企業”稱號。

完善消保體系

2021年，本行先後制定或修訂了《徽商銀行消費者金融信息保護管理辦法》《徽商銀行消費者權益保護審查管理辦法》《徽商銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法》，完成了《徽商銀行重大投訴事件應急預案》《徽商銀行客戶投訴多元化解管理辦法》征求意见稿，構建了系統完備、保障充分、執行有效的消費者權益保護制度體系。總分行定期召開高級管理層消費者權益保護領導小組會議，全行消保文化氛圍濃厚。本行創新建立“消保工作直通車”，通過及時向分支行發送相關信息，確保消保工作政策和要求的縱向傳導及執行機制的有效運行。

總行召開消費者權益保護工作領導小組會議



2021年3月30日上午，總行召開了徽商銀行消費者權益保護工作領導小組2021年第三次會議。會議聽取了2021年2月全行投訴情況、典型投訴案例，提出下一步改進要求。會議要求高度重視消保工作，積極正視客戶投訴，明確投訴處理規範要求，推動消保政策縱向穿透和信息橫向共用。

優化投訴管理

本行進一步加強投訴歸口管理，實現消費者權益保護熱線7*24小時暢通，不斷優化投訴管理系統，通過持續規範投訴流程有效化解客訴矛盾。通過堅定落實“投訴分析會”制度，本行持續開展典型投訴案例分析，建立健全溯源整改、責任追究制度，查找引起投訴的源頭問題，通過相應措施，最大限度儘快化解矛盾。此外，聚焦信用卡業務投訴協商還款、催收、征信報送等問題，本行開展投訴專項治理，致力於提升客戶滿意度。2021年，徽商銀行共受理客戶投訴2,182筆，主要涉及信用卡業務、信保貸業務和個人非住房貸款業務，主要分佈在合肥地區。

積極開展宣教

本行高度重視金融知識宣教工作，2021年不斷夯實宣教基礎、豐富宣教內容、創新宣教形式，緊扣宣教主題，堅持“集中宣教資源、提升宣教成效”原則，扎實開展各項宣教活動。



金融教育示範基地

為構建金融知識普及及長效機制，促進金融知識宣傳教育特色化發展，本行於 2021 年 3 月建成安徽省內首家省級金融教育示範基地。基地保持高頻開放，報告期內，共開展 10 場同業參觀交流接待，7 場特色

專題活動，4 場常規專題活動，19 場內部員工教育學習活動，累計參觀人數 3,331 人。

2021 年，本行 21 家分行共 478 家營業網點均積極參與金融知識宣教活動，全行累計開展線上線下專題活動超過 4,000 次，受眾消費者近 500 萬人，發放紙質宣傳資料近 70 萬份，電視、報刊、網絡等媒體宣傳報導量 70 餘次。

本行開展“金融‘斷舍離’ 徽行來助力”線上直播活動



2021 年 6 月 25 日，安徽省金融教育示範基地聯合鳳凰網、安徽省反電詐中心開展了線上直播活動，聚焦當下層出不窮的電信網絡詐騙社會熱點問題，向廣大消費者普及防範電

信網絡詐騙知識，引導消費者遠離電信詐騙，守護好自身“錢袋子”。本場直播活動共計 77.2 萬人參與，活動覆蓋面廣泛，取得了良好的社會反響和成效。

淮南、淮北、寧波等分行開展 3·15 金融知識宣教普及活動

2021 年，在“3·15 國際消費者權益保護日”到來之際，各分行積極回應監管部門及總行的號召，開展金融消費者權益日宣傳活動。淮南分行各網點積極開展多種形式的宣教活動，豐富的活動內容與獎品大大提高了客戶參與度，豐富了消保知識普及渠道，起到了良好的宣教效果。



池州分行開展“送金融服務進社區”宣傳實踐活動

2021 年 11 月 28 日，池州分行走進凱旋門小區開展“送金融服務進社區”宣傳實踐活動。活動現場，分行志願者發放金融知識宣傳手冊，現場講解金融知識，進一步提升了居民風險防範意識和自我保護能力。



馬鞍山分行走進社區開展普惠金融知識宣傳活動



2021年11月4日，本行組織人員走進馬鞍山銀塘社區，開展普惠金融知識普及宣傳活動。活動現場，宣傳人員通過發放折頁以及案例警示講解的方式，向居民宣傳金融安全知識，提醒居民重視自身信息安全，切實維護自身合法權益，取得了良好的宣傳效果。

謹防信息泄露

本行在運用金融科技為客戶提供更加智能與便捷服務的同時，也高度重視客戶信息安全保護，防範帳戶風險。我們邀請專業第三方機構對本行等級保護三級的重要信息系統、核心業務系統、網上銀行系統、骨幹網絡系統及相關網絡空間資源開展測評，完善安全體系建設。2021年，本行實現了“零重大故障、零安全事故、零重大投訴”，堵截、拒絕可疑單位和個人開戶 1,025 戶，配合公安機關抓捕電信詐騙犯罪嫌疑人員 60 人。

信息安全體系

❖ 網絡安全綜合防禦體系建設

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》，逐步夯築網絡安全的基礎，提升網絡安全防護能力。本行網絡安全總行防禦體系包括基礎網絡安全域防護體系、網絡安全縱深防禦體系、網絡安全主動防禦體系，從單一的網絡安全控制點全面拓展為全面的網絡技術、管理體系，為業務快速發展提供了強有力的支撐。

❖ 災備體系建設及演練

本行持續推進重要信息系統災備建設、真實切換演練等工作，夯實信息科技業務連續性管理基礎，增強應對突發事件的應急處置能力。結合監管要求，報告期內本行按計劃組織完成 7 套重要信息系統包括交易家平台、支付類系統、核心及櫃面等系統的災備切換演練。

❖ 重視數據安全保護

本行重視數據安全保護，落實規劃，加強數據安全統籌管理。報告期內，本行完成數據安全體系建設方案，規劃數據安全體系建設具體實施路徑，進行敏感性數據識別及分類分級項目建設，開展年度數據安全自評估並開展分行和總行部室數據安全現場檢查，及時發現問題並進行針對性整改。為培養員工數據安全意識，本行通過多個平台積極開展線上線下培訓，內容包括數據安全法律法規解讀、數據安全風險排查等。

本行網絡安全論文榮獲“創新價值突出論文”獎

徽商銀行積極參與中國金融業網絡安全與信息化“十四五”發展展望征文活動，組織人員參與編撰《金融行業零信任安全架構研究報告》，所編報告榮獲“創新價值突出論文”獎項。

保護客戶隱私

本行注重客戶隱私保護，從數據管理、服務流程等方面全方位嚴防客戶隱私泄露，保護客戶合法權益。

我們搭建了數據脫敏平台，實現客戶隱私等敏感信息的統一管理，有效地保護信息系統的數據安全，降低敏感信息在開發測試及傳輸過程中泄露的風險。

針對個人網銀、手機銀行、微信銀行等線上渠道，本行制訂並嚴格遵守《徽商銀行用戶隱私政策》，對用戶隱私類數據進行安全防護，以保證帳戶安全、交易安全、客戶敏感信息安全。我們通過《個人用戶隱私政策》《電子銀行客戶服務協定》提示和告知客戶本行對個人信息的操作規範，並允許客戶選擇同意或拒絕業務操作，最大限度保護客戶合法權益。本行客服中心亦制定了應急事件處理流程，並定期開展突發事件應急演練，防止或降低因金融消費者信息遺失或泄露帶來的風險，最大化杜絕客戶信息泄露。

防範帳戶風險

為了滿足日益增長的互聯網金融各類支付場景的安全保障需要，本行免費為客戶投保個人帳戶安全險，保護個人帳戶在銀行櫃檯、自動櫃員機以及手機

銀行、網上銀行渠道遭遇盜刷或者盜用造成的資金損失，為客戶撐起資金安全保護傘，帶給客戶更加安心、放心的支付體驗。

為保障信用卡用戶數據和帳戶的使用安全，我們特制定《徽商銀行信用卡中心數據安全管理規範》，對數據的獲取、使用、傳輸等方面提出明確的規範要求。此外，我們從交易監控系統、失卡保障措施、用卡安全宣傳等方面入手強化信用卡用卡風險控制，最大程度保護客戶的權益。

北京分行有效防範帳戶開立風險



業銀行宣講的典型案列。

2021年8月，北京分行大紅門支行在向一名聾啞客戶服務的過程中發現其可疑開戶，因處置過程穩妥，得到人民銀行營業管理部的高度認可。11月9日，該案列入選人民銀行營業管理部帳戶風險提示匯編，成為向北京市全轄商業銀行宣講的典型案列。

❖ 交易監控系統

本行與第三方公司合作建立健全“7*24”小時交易監控系統，在系統裡佈置可疑交易模型，尤其是對境外交易、網上交易等高風險領域設置相關規則，對觸犯規則的行為分風險等級分別以短信提醒、微信提醒、電話核實等手段核實客戶交易的真實性，視情況對客戶卡片採取止付、掛失、換卡、持續關注等措施，保證客戶資金安全。

❖ 完善失卡保障服務

本行對所有客戶提供免費的盜刷保險，讓客戶放心刷卡。對經調查確認盜刷的客戶，本行積極履行賠付責任，同時對因盜刷產生的人行征信記錄及時進行維護。

❖ 加大用卡安全宣傳

本行每年在徽行信用卡、微信公眾號及信用卡APP上推出用卡安全宣傳，引導客戶正確、合規用卡，同時在信用卡APP上推出安全鎖功能，客戶可根據

自身用卡需要對卡片進行相應的設置，包括卡片限額、境外交易開通及關閉等功能。

合肥分行開展防範電信網絡詐騙工作



以守好老百姓的“錢袋子”為己任，合肥分行堅決貫徹落實關於“斷卡”工作的各項制度與規定，認真做好監測預警工作，加強個人和單位帳戶管理，及時堵截涉嫌電信網絡新型違法犯罪活動的開戶行為，營造了良好的反電

詐社會氛圍。

人才興行 關懷員工

本行始終踐行“吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才”的人才理念，保障員工合法權益，促進員工發展，關懷員工身心健康，著力打造“以人為本”的幸福家園文化。

維護員工權益

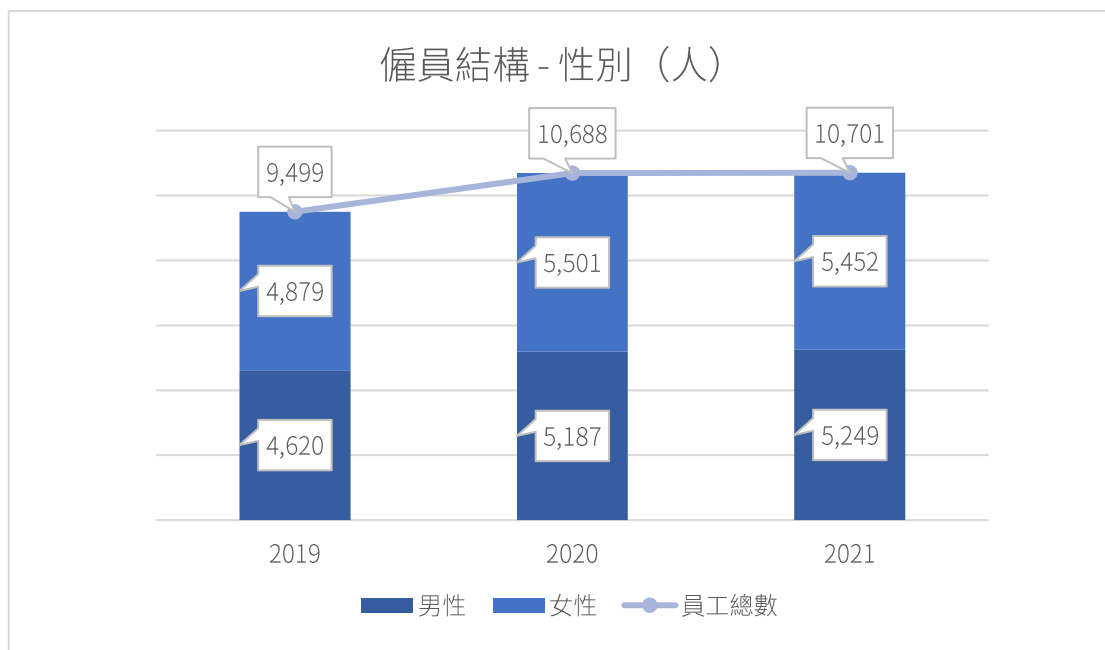
遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等相關勞工法律法規，本行制定了《徽商銀行穩健薪酬管理辦法》《徽商銀行員工招聘管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》等一系列的管理制度，以維護員工的合法權益。

招聘及解聘

本行制定了與僱傭和離職相關的規章制度，規定“定崗定編，按需招聘，人崗匹配，崗位勝任，公平公正公開，雙向選擇，競爭擇優，寧缺毋濫”等僱傭原則，以規範和加強本行員工招聘管理，完善市場化的選人機制，促進本行員工隊伍結構調整優化。2021年，本行首次開展校招提前批次面試，運用市場化手段擴大了人才引進渠道。根據新修訂的《徽商銀行員工招聘管理辦法》，本行充分發揮聚集效應，吸引更多人才的加入。

截至2021年末，本行共僱傭員工10,701人，其中少數民族203人，女員工人數略超於男員工；主要年齡段集中於30歲以下及30-39歲；絕大多數員工為本科及以上學歷；本地僱傭率達到86.78%。本報告期內，本行流失員工人數為440人，流失率¹為3.95%，新進員工人數為451人。

¹ 員工流失率=報告期內流失人數/（期末員工總人數+報告期內流失人數）



員工結構			2021 年
類別	指標	人數	比例
性別	女性	5,452	50.95%
	男性	5,249	49.05%
年齡組別	<30 歲	2,996	28.00%
	30-39 歲	5,044	47.14%
	40-49 歲	1,780	16.63%
	≥50 歲	881	8.23%
學歷	本科以下	776	7.25%
	本科	7,822	73.10%
	碩士	2,080	19.44%
	博士	23	0.21%
地區	安徽省內	9,680	90.46%
	其他地區	1,021	9.54%

新進員工		2021年	
類別	指標	新進人數	比例
性別	女性	208	46.12%
	男性	243	53.88%
年齡組別	<30歲	363	80.49%
	30-39歲	75	16.63%
	40-49歲	13	2.88%
	≥50歲	0	0.00%
地區	安徽省內	344	76.27%
	其它地區	107	23.73%

流失員工		2021年	
類別	指標	流失人數	員工流失率
性別	女性	257	4.50%
	男性	183	3.37%
年齡組別	<30歲	178	5.61%
	30-39歲	156	3.00%
	40-49歲	71	3.84%
	≥50歲	35	3.82%
地區	安徽省內	284	2.97%
	其它地區	156	9.93%

薪酬與福利

本行將薪酬管理與崗位序列管理相銜接，總量與風險調整後的業績相適應，競爭力提升與可持續發展相符合，效率優先與內部公平相兼顧，短期激勵與中、長期激勵相結合，員工薪酬與團隊績效相關聯，動態維護與規範統一管理相協

調，遵循宏觀政策制度調整、區域市場環境變化的要求，進一步淡化地區差異，以提升本行競爭力和員工穩定性。

本行根據國家相關法律法規，為全體員工繳納社保和公積金，建立了全行性企業年金方案及補充醫療保障計劃，保障和提高員工福利待遇水平，以此調動員工的勞動積極性，建立人才長效激勵機制。

工作時數與假期

本行實行每日工作不得超過 8 小時，每周工作時間不得超過 40 小時的標準工時制，杜絕強制勞工。若因工作需要安排員工加班，則需遵循自願原則，並嚴格根據國家規定支付加班費。

本行嚴格遵守國家法律法規，規定員工的工作時間，公休假包括雙休日和國家法定節假日，國家法定節假日按照國家規定執行，員工請假包括帶薪年休假、產假、護理假、婚假、喪假、事假、病假和探親假。

平等及多元化

本行堅持公開公平公正的原則，為每位員工提供平等的職業機會與工作環境，不因民族、種族、性別、宗教信仰不同而歧視任何員工。

勞工準則

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，堅決杜絕使用童工和強制勞工。

為進一步避免誤用童工，本行制定嚴謹的入職審核程序，並嚴格查驗應聘者的身份證件真偽。若後續發現有誤用現象，我們會嚴格遵循法律法規立即解除與其的勞動合同並妥善處理，將其送回原居住地交其父母或者其他監護人，以保護其合法權益。

民主及溝通

本行積極構建和諧的勞動關係，注重民主管理，不定期舉行員工座談會，每年召開職代會，充分發揮工會的橋樑紐帶作用，進行員工滿意度調查，積極傾聽員工的聲音。報告期內，本行工會建會率 100%，工會入會率 100%。

本行成功召開第二屆職代會第三次會議

2021年2月9日，徽商銀行第二屆職代會第三次會議在合肥召開，會議聽取了《徽商銀行二屆二次職代會職工代表提案征集報告》等文件，進一步推進了我行的民主管理。

拓寬職業渠道

緊密圍繞“建設力爭上游更具質量的價值銀行”的目標，本行積極為員工成才搭建公開平台。我們將學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義理論作為首要政治任務，始終堅持黨建引領，不斷推進科技賦能、數字化轉型所需的幹部人才系統性、針對性培訓，不斷推進建立適應徽商銀行發展需要的特色人才培養項目體系，不斷加大教育培訓工作體制機制創新力度，有效推動員工能力素質的提升，打造徽商銀行人才專業優勢、素質優勢和規模優勢。

報告期內，本行員工線上線下培訓覆蓋率為 100%，本行共組織集中培訓合計 144.86 萬小時，全年人均培訓 135.37 小時，人均培訓費用 2,496.45 元。

培訓情況		2021 年
類別	指標	平均受訓時數
性別	女性	136.64
	男性	134.05
職級	高層管理人員	51.6
	中層管理人員	103.24
	基層人員	136.23

完善晉升機制

以“整體規劃、統一設置、分級管理、動態調整、有效激勵”為原則，我們將崗位劃分為管理、專業、經辦、營銷等四個序列，構建了本行全員崗位序列管理體系，明晰了員工在本行的職業發展渠道。

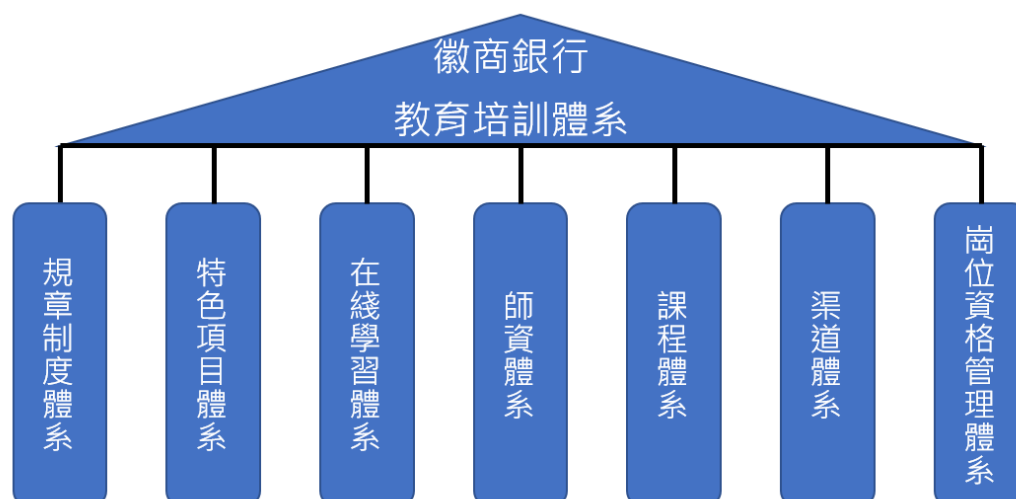
本行注重各年齡段管理人才的使用，尤其注重年輕管理人員的培養選拔，並高度重視後備人才庫建設，制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》等管理人員選拔任用制度，對管理人員一般按逐級提拔的原則進行提拔。總行定期對各部室二級團隊負責人和資深經理進行素質測評，以發掘高潛力、高績效人才，為本行中層管理人員培養選拔提供重要參考。

強化培訓根基

本行始終將員工成長視作推動銀行發展的力量源泉，努力為員工打造專業化、多元化的培訓體系。在“濱湖培訓中心”“徽銀網校”“徽銀學堂”三大培訓平台的基礎之上，穩步推進黨建紅色專題培訓、“徽”系列品牌培訓、線上學習等特色培訓項目的建設，不斷完善本行的教育培訓體系，建設學習型銀行，有效滿足新員工、不同序列人才、管理層等不同層級員工的培訓需求，實現人才多元化發展。

此外，本行印發了《徽商銀行員工持證上崗管理辦法》《關於員工證書獎勵有關事項的通知》，全力推動全行員工持證上崗的科學化、制度化、規範化，進一步保障本行高素質專業化人才隊伍建設。

本行深知內訓師是開展員工教育培訓體系的重要組成部分，致力於建設素質優良的內訓師隊伍。依據《徽商銀行內訓師管理辦法》，本行規定了內訓師基本條件及認證標準。2021年，本行現有內訓師469名，包括459名初級內訓師和10名高級內訓師。我行開展特邀內訓師評聘工作，邀請行高管、部室主要負



責人、經驗豐富的中層退休人員等擔任特邀內訓師，以有效壯大內訓師隊伍力量，進一步發揮內訓師作用。

嚴琛書記出席本行 2021 年校招新員工崗前培訓開班儀式



2021 年 7 月 13 日，本行 2021 年校招新員工崗前培訓開班儀式舉行，行黨委書記嚴琛出席開班儀式並講話。嚴琛書記強調，青年員工既要學好基礎理論，也要對前沿行業有深入了解，並提升自身思想認識水平和行動自覺能力。

為全面提高員工的積極性與培訓體驗，本行明確了各類培訓指標，積極組織“徽銀好學員”“徽銀好課程”“徽銀好主播”評選和獎勵，營造互學互比的良好學習氛圍。此外，我們設置專人負責各部室培訓工作，依據《培訓聯係人制度》，將各部室培訓工作主要牽頭人和協調人確定為培訓聯係人，其日常職能主要包括條線人才隊伍建設、線下重點項目實施、線上網課微課管理、內訓師隊伍建設、學習氛圍營造、培訓需求反饋等。

著力品牌建設

本行持續優化現有的全渠道培訓體系，並打造“徽”系列品牌培訓，包括“徽卓計劃”“徽揚計劃”“徽盾計劃”“徽英計劃”“徽菁計劃”“徽星計劃”“徽航計劃”等精品特性化培訓班，對不同層級的人才進行針對性培訓，助力員工成長。報告期內，本行共完成 10 期“徽”系列品牌培訓，參訓人數 721 人次。

培訓品牌	培訓目標	2021 年主要績效
徽卓計劃	進一步開拓中高管人員宏觀視野，培育前沿創新戰略思維，提升全面風險管理能力	開展了中層管理人員專題研修班，共 16 名學員參訓

培訓品牌	培訓目標	2021年主要績效
徽揚計劃	提升資深經理的理論實踐水平和綜合能力，培養具有現代銀行管理理念、能力與技巧的複合型人才	與上海交通大學合作，開展了總分行資深經理綜合能力提升培訓班，共 50 名總分行資深經理參加
徽盾計劃	增強支行行長的黨性修養、專業理論、實踐知識，最終增強我行核心競爭力	舉辦了 2 期綜合網點負責人培訓，共 128 名支行負責人參訓； 舉辦普惠網點負責人培訓，省內分行 61 家業務規模靠前的普惠網點負責人參訓
徽英計劃	幫助新任二級團隊負責人加快從業務骨幹到管理者角色轉變，加深對總分行戰略決策理解，提升團隊綜合管理能力，促進總行前中后台、各部門/條線間交流互動	開展了 2021 年新任二級團隊負責人綜合管理能力提升專項培訓，共 19 個部室 26 位新任二級團隊負責人參訓
徽菁計劃	提高青年人才職業素養，提升學員職業適應力、專業能力和綜合素質，加速職業成長，形成人才引領示範效應	舉辦了 2 期專題培訓，共 114 名優秀骨幹參訓
徽星計劃	建立完善的總行管理培訓生甄選、培養、使用、管理機制，提升管培生的技能和綜合素質	共 23 名總行校招管理培訓生參訓
徽航計劃	精心組織崗前集中培訓，引導新員工快速融入本行，加快新員工從大學生到職業人的角色轉變	共有 303 名新員工參加崗前集中培訓，歷時 22 天



“徽揚計劃”總分行資深經理綜合能力提升培訓班



“徽星計劃”總行管理培訓生能力提升專項培訓班



“徽盾計劃”綜合支行行長經營管理綜合能力提升專題培訓



“徽航計劃”校招新員工崗前集中封閉培訓

關注身心健康

本行致力於為員工創造安全而舒適的工作環境，嚴格按照國家法律法規和相關標準配置各類安防設施設備。我行注重員工安防教育培訓和突發流動性事件應急演練，提升全員安全防範意識。

加強疫情防控

本行始終把員工的生命安全和身體健康放在首位，疫情防控常態化下，本行穩步開展各項工作，制定並印發《做好疫情防控保持業務連續性應急預案》等防疫相關的規章制度，使員工在發生突發性疫情的情況下，能夠科學、有效地進行疫情防控，並保持業務連續性。此外，我們採取了一系列有效措施為員工創造安全的辦公環境，如：

- 落實各辦公區疫情防控責任，排班輪崗；

- 備足防疫物資，保障口罩、洗手液、消毒酒精等防疫物資充足，且每日安排員工測溫和場所消殺；
- 重視用餐安全，從食材採購、食品加工、就餐管理等方面著手，加強監督檢查和考核管理；
- 創新員工培訓課程安排，採用“總行+分行”聯動、“線上+線下”融合、分班制等方案，防止聚集，嚴防疫情傳播；
- 通過製作宣傳展板、發放宣傳手冊對所有員工進行防疫知識宣貫。

六安分行持續做好疫情防控工作



2021年5月13日以來，六安地區陸續新增新冠肺炎確診病例，疫情防控形勢十分嚴峻，為保障客戶和員工人身和財產安全，六安分行始終繃緊疫情防控，嚴格落實各項疫情防控措施，全力以赴做好疫情防控工作。

打造“安全徽銀”

本行為進一步創新提高安保工作的精細化、規範化、科學化管理水平，持續優化完善“安全徽銀”創建活動，在原有的互查、夜查、突查、非現場查等多種形式安保檢查的基礎之上，明確了各項分值計算方法，並將安全隱患整改納入考評。2021年，本行針對北京、深圳、成都、寧波四家省外分行制訂了監控中心改造計劃，使安防意識不斷提高，安全管理水平得到進一步提升。過去三年，我們並未發生任何員工因工死亡事故。2021年，我們的因工傷損失工作日數為813.5天。

“安全徽銀”七大重點工作

落實安全保衛工作的責任分配

加大檢查力度，及時消除安全隱患

突出消防安全管理重點

加強培訓演練，提升安保類突發事件應急處置能力

健全預案，有效應對疫情安保工作

促進各分行推進安保工作

著力信息科技條綫建設基礎設施安穩運行能力

本行積極組織開展“安全生產月”宣傳貫徹活動



2021年6月，本行進行全方位、多角度、立體化的宣傳貫徹，積極開展“落實安全責任，推動安全發展”主題活動，通過深入廣泛開展安全宣傳教育，全面排查安全風險隱患，營造穩定的運營環境。

本行高度重視消防安全管理，認真落實消防安全“三自主兩公開一承諾”工作要求，近年來，本行持續加強支行營業網點消防報警信號管理，強化單位消防安全主體責任，著力提升自防自救能力，加大了對消防安全的考核力度和違規操作處罰分值。同時，我們積極推進安全用電智能化管理方案，嘗試建立

分行消防報警信號統一集中管理平台，不斷提高辦公及營業場所安全用電智能化管理工作水平，以切實消除消防安全隱患。

我們定期組織總行工作人員進行各類安保突發事件演練及消防專項培訓，提高員工安防意識，提升安防技能，指導員工掌握火災撲救、火場逃生等安全技能。各分行亦結合實際情況開展相關安全知識競賽、消防演練、消防知識培訓等活動。

總行數據中心消防應急疏散逃生演練



2021年7月8日，總行數據中心開展消防應急疏散逃生演練，預先設置了三種事故假設以及處置預案，全方位模擬逃生現場。此次演練進一步檢驗了我行辦公樓消防應急預案的有效性，增強了員工的消防安全意識，提升了對火災處置工作的組織能力和協調能力。

關愛員工健康

本行根據國家相關法律法規建立了涵蓋門急診醫療、住院等六大類型保險的員工綜合醫療保障計劃，惠及本行全體員工。本行關愛員工的身心健康，每年進行員工體檢，體檢率達100%，並定期組織員工參與各類體育運動、體育賽事、健身類活動，鼓勵員工加強體育鍛煉。2021年，本行亦邀請醫院專家為本行員工現場解讀體檢報告，幫助員工全面了解自身健康情況。

蚌埠分行首次開展青年員工心理諮詢專題講座

為積極回應“我為群眾辦實事”號召，2021年11月16日，蚌埠分行聯合蚌埠市心理諮詢協會開展第一期青年心理諮詢輔導專題講座，旨在提升廣大青年員工身心健康水平，引導青年員工樹立正確世界觀、人生觀、價值觀，使青年員工們能夠保持良好的身心狀態工作、生活，同時增強核心凝聚力和競爭力。



創造溫暖家園

本行致力於打造幸福徽行，在辦公樓內開闢員工活動專區，提供了多種文體設施，組織各類文化興趣小組活動，在工作之餘為員工提供了輕鬆、和諧的休閒環境。我們修建職工活動中心、建設“職工之家”和“職工小家”，組織業餘文化活動、開展節日慰問、生日送祝福等，為在職和離退休員工創造歸屬感，將幸福徽行的理念傳遞到每一位員工，切實增強職工的幸福感和獲得感。

職工活動中心



瑞安家園職工活動中心 - 健身房

本行瑞安家園職工活動中心自投入使用以來接待員工活動約 7,200 人次，有效提升了員工文化生活質量。活動中心設施齊全，功能全面，設有閱讀、健身和就餐等空間，旨在給員工提供一個開放交流式的，集學習、健身及休閒娛樂於一體的休息場所，以幫助員工在工作之餘減輕疲憊。

豐富文化生活

為滿足員工們日益增長的精神文化需求，本行精心組織和廣泛開展適合各類員工、形式多樣、健康向上的文化活動，不僅為員工的業餘生活增色添彩，也為員工間的溝通搭建了橋樑，增強了員工對本行的信任度。

最是書香能致遠——本行“書香徽行”建設效果卓越



經過多年“書香徽行”建設，“書香”已經成為徽商銀行獨有的文化底蘊。截至目前，本行在全行範圍內共設置免費閱讀空間、共享書吧 3,400 餘平方米，藏書 19,000 餘冊，累計借書 9,500 餘本，成為廣大市民身邊的“便民圖書館”。2021 年，在安徽省委宣傳部組織的 2020 年“書香安徽”全民閱讀系列推薦活動中榮獲“二〇二〇年度十佳閱讀推廣機構（組織）”稱號。

本行客服中心成功舉辦第二屆“智勝杯”辯論賽

2021年9月1日，客服中心舉辦了第二屆“智勝杯”辯論賽，歷時1個月的三次比賽，呈現了10餘場激烈的辯論演出，激發了青年員工對團隊的榮譽感和歸屬感。



深圳分行參加深圳企業籃球聯誼賽



2021年9月10日至16日，深圳分行受邀參加了深商會“國窖·1573 深圳企業籃球聯誼賽活動”。經積極備賽、認真比賽，深圳分行成功殺入16強，並榮獲卓越獎。活動豐富了員工業餘生活，弘揚了健康向上的體育精神，並有效提高

了團隊合作意識與集體凝聚力。

員工關愛活動

❖ 關愛女員工

本行貫徹《安徽省女職工勞工保護特別規定》和婦女發展綱要，除定期召開女員工座談會，建立總行機關母嬰室，組建女員工瑜伽訓練興趣小組等常規活動外，2021年，本行通過開展三八節花藝活動，發放“三八節”店內體驗卡等活動，進一步維護女職工基本權益，關愛關心女職工。

2021年11月18日，本行榮獲“安徽省巾幗建功先進集體”稱號，對我行女職工在全省經濟社會建設中發揮的作用表示了充分認可，也對我行女職工的工作表示了充分肯定。

亳州分行組織開展國際勞動婦女節陶藝製作活動

2021年3月7日，亳州分行組織女員工開展“秀陶冶生活，展巾幗風采”的親子陶藝製作活動。女員工們與陶藝老師一同親手製作了餐具、花瓶、陶罐等各式各樣的陶製品，度過了一個充實而有意義的國際勞動婦女節。



❖ 關愛退休員工

徽商銀行的發展離不開老員工的付出。為共用本行經營發展成果，本著“體現關懷”原則，本行退休員工享有補充醫療報銷、異地就醫保障及重大疾病保障等多項權益，進一步加強退休員工的醫療保障，提高生活質量。

本行加強退休老幹部黨建管理，選舉新一屆支部委員會以負責組織退休幹部黨員開展形式多樣的主題實踐活動，落實好離退休老幹部的政治、生活待遇，幫助解決實際困難。

總行開展退休幹部員工“我看建黨百年新成就”主題活動

2021年3月22-24日，總行組織退休幹部員工前往宿州蕭縣及碭山參觀淮海戰役總前委舊址、調研了碭山酥梨產業經濟發展。本次主題活動使老幹部們充分感受到建黨百年來的建設成績，也展示了退休幹部員工們健康的風采面貌。



❖ 關愛困難員工

本行堅持優良傳統，堅持傳統節日、重要時點的困難員工的慰問工作。本行認真貫徹安徽省政府發佈的《關於構建和諧勞動關係的實施意見》，啟動並順利完成特困員工幫扶工作，經嚴謹審核，細緻調研，確定困難員工 40 人，累計發放慰問金 16 萬元，並組織行領導在春節前對部分困難員工進行了實地慰問。

安慶分行開展新春走訪慰問困難黨員和困難職工活動



2021 年 1 月 18 日至 25 日，安慶分行開展新春走訪慰問活動，分別走訪了 20 名困難黨員和困難職工。慰問中，分行領導與困難黨員和困難職工親切交談，了解他們的生活、工作以及家庭情況，鼓勵他們要樹立信心，堅強面對暫時性困難，爭取早日走出困境，並送上了新春祝福和節日的問候。

責任在肩 共赴和諧

本行積極履行社會責任，彰顯社會擔當。我們依託自身行業優勢，向老人和兒童宣貫基本防詐知識，提供便利金融服務。同時向困難地區的老人和兒童傳遞關愛，關注他們的生活、成長環境。並在全社會積極推動文體發展，提升全民健康福祉。我們全面推進社會公益實踐，努力通過自身行動回饋社會，實現本行與社會和諧發展。

聚焦適老服務

為了滿足老年客戶對傳統金融服務的需求，本行關注老年客戶習慣與需求，積極推進適老化服務半徑，相繼推出、升級了“老年專屬”服務。報告期內，全行共有 401 家支行配備了針對老年客群的專職引導人員，292 家支行提供老年客群錯峰服務，共開展老年客群服務演練 953 次。

蕪湖分行探索網點適老化服務改造



為服務好廣大老年客戶，蕪湖分行積極探索便捷、有效的適老化服務措施，從支付的環境、質量流程、監督以及應急管理等方面進行標準化管理，竭力為老年客戶提供溫馨、舒適、便捷、安全的金融服務。2021 年 6 月 7 日，蕪湖分行黃山路支行被中國人民銀行授予蕪湖市“適老化支付服務特色銀行網點”稱號。

本行在各類金融線上平台標準版的基礎上新增簡易模式，提高了界面簡潔性，增強了系統易用性，老年客戶亦可借助智能語音助手功能進行業務操作，降低了其操作難度。

本行客服中心在綜合呼入服務渠道新增“尊長專線”特色服務，可一鍵直達專家坐席，為老年客戶電話呼入提供更為貼心、便利、專業的服務。同時完成網絡在綫服務渠道的“無障礙”服務改造，適應部分老年客戶對語音客服的使用習慣，為老年客戶提供更直接、更暖心的服務。

此外，本行開展“慰問老戰士、聆聽革命史”志願服務活動，與老戰士一起學習黨史，帶去關懷；開展金暉助老行動，各青年志願隊就近聯繫周邊社區，為貧困獨居老人送溫暖、宣傳防範電信詐騙、提供適老化金融服務。

熱心護航青春

本行支持各分支行開展關愛留守兒童、青少年成長等教育公益活動，充分展示本行良好的企業形象。各分行組織結對幫扶，為貧困地區的留守兒童捐贈物資，推動支持地方建設。共青團安徽省委、徽商銀行總行在留守兒童、農民工子女較集中的學校或社區，建設“徽銀青少年之家”志願服務陣地，為農村留守兒童、城市農民工子女提供更好的志願關愛保護服務。此外，我們持續多年開展愛心助考活動，通過志願服務築夢起航。

總行機關開展“徽銀青少年之家”系列主題活動



2021年5月27日上午，本行團委、總行志願服務隊走進我行徽銀青少年之家銅陵網站——樅陽縣湯溝鎮新豐小學，為小朋友們送去即將到來的“六一”兒童節的節日祝福和禮物。活動將精心準備的書包和文具捐贈到困難學生手中，為留守兒童帶去歡樂和關愛。

本行開展“圓夢微心願，徽行暖童心”助學活動



2021年6月17日，本行開展“圓夢微心願，徽行暖童心”助學活動，走進泗縣程廟小學收集兒童的微心願。本行志願者表達了對孩子們勤學上進、努力成才的殷切希望，並將214份心願禮物交至學生代表手中，同時現場捐贈圖書等讀物200餘冊。

本行積極開展“愛心奉獻助力高考”公益活動



2021年6月7日，合肥、馬鞍山、安慶、淮北、蕪湖、淮南、黃山、宣城等分行在高考期間開展愛心助考志願活動服務活動，369名志願者前往各地市67個考點開展秩序維護、物資保障等主考工作，為考生和家長做好後勤保障，營造舒適有序的考點環境，贏得了考生及家長的一致贊許。

關注文體事業

本行積極支持文體發展，通過贊助和參與體育、文化等活動為公共文化事業的發展貢獻力量。在積極宣傳健康生活，傳播藝術文化的同時，本行也鼓勵員工積極參與到其中，傳遞積極樂觀的生活態度。

根據監管部門要求，本行統籌全行開展冬奧會支付服務環境建設工作。包括優化帳戶，持續做好境外客戶身份識別工作，提升境外客戶的服務體驗；加強銀行卡受理環境建設，提升用卡便利性；完善現鈔服務，提升服務質效。

成都分行參與支持成都“成華2021熊貓城市定向賽”活動



2021年10月23日，由成都市成華區人民政府主辦，徽商銀行等多家單位協辦的“成華2021熊貓城市定向賽”在成都市成華區文創公園舉行並完美收官。此次“成華2021熊貓城市定向賽”吸引了近千名選手齊聚，成都分行積極助力賽事、宣傳賽事、服務賽事。充分體現了本行助力全民健康，支持體育事業的初衷。

環境友好 綠色低碳

本行全力支持低碳經濟，扶持綠色產業，向公眾提供綠色金融服務，傳遞綠色文明理念，加強自身綠色運營，投身綠色公益事業，助力建設環境友好型社會。

發展綠色金融

本行以“碳達峰、碳中和”為指引，認真落實監管要求及國家環保法律法規、產業政策、行業准入政策等規定，積極倡導綠色金融，培育綠色金融隊伍，健全綠色金融管理體系，完善綠色金融產品譜系，加強綠色信貸全周期管理，支持綠色、低碳、循環經濟發展。

綠色金融隊伍

2021年，為加大綠色金融政策及行業研究，推動我行綠色金融業務穩步發展，本行成立跨團隊的“綠色金融研究小組”，深入了解當前國家及地方政府關於綠色低碳戰略佈局，明確工作方向。我們積極支持小組成員參加各類綠色金融業務培訓、主動對接同業銀行學習制度建設及產品開發。同年，本行先後加入“中國銀行業支持實現碳達峰碳中和目標專家工作組”“綠色金融改革專班小組”，積極參與“銀行業金融機構碳金融產品和業務創新”課題研究，更成為國內31家簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》的商業銀行之一。

本行應邀參加綠色金融業務推動交流會

2021年5月11日，本行應人民銀行合肥中心支行邀請參加“綠色金融改革專班”第二次會議，匯報本行綠色金融業務推動思路與舉措。本次會議上，人民銀行合肥中心支行向參會銀行推送了第一批“綠色低碳項目”。

本行應邀參加 2021 新安江綠色發展論壇



2021年11月5日，本行應邀參加2021新安江綠色發展論壇綠色金融分論壇暨第二屆“新安江金融發展大會”，圍繞發展綠色金融、支持經濟社會全面綠色轉型、探討綠色金融發展路徑等方面與社會各界展開交流。

豐富產品譜系

本行制定並印發了《徽商銀行綠色金融綜合服務方案》，明晰全行綠色金融發展路徑，聚焦傳統產業綠色改造升級、節能環保設備生產企業做大做強、支持鄉村振興、污染治理及生態保護項目建設、清潔能源及新能源汽車產業發展六大重點領域，加大綠色信貸投放。此外，為精準服務綠色產業，總行梳理了重點領域優質客戶及項目 412 個，隨總行服務方案一同下發至各分行。

本行持續加大綠色金融領域產品研發力度，加強產品創新。2021 年 9 月，本行制定《徽商銀行礦山生態修復綠色貸款業務實施意見》，旨在規範本行礦山生態修復相關綠色金融服務工作，為落實國家關於利用市場化方式推進礦山生態修復的決策部署提供金融支持方案。12 月本行正式下發《徽商銀行碳排放權質押融資業務管理辦法》，以助力企業碳排放強度下降為導向，促使企業實現最大程度的節能減排、綠色轉型發展，具有環境、經濟雙重效益。

與此同時，本行推出多款綠色金融產品，推介“PPP”模式助力節能環保類項目，積極發展綠色信貸，大力推動綠色債券發行工作。截至本報告期末，本行累計報送安徽省環科院 20 批“環保貸”入庫項目 44 筆，申請金額 11.84 億元，其中 2021 年新增入庫申請 6 筆，入庫金額 2.1 億元，投放 1.66 億元；全行綠色信貸餘額 321.81 億元，較年初增加 112.65 億元，增長 53.86%，綠色信貸市場份額約 9.2%，位居安徽省內銀行業機構前列；此外，本行持有綠色債券餘額 20.3 億元，較年初增加 5.86 億元。

宿州分行“PPP”模式助力靈璧縣污水處理廠項目



針對靈璧臣信綠色產業發展有限公司因收購及建設靈璧縣污水處理廠的信貸資金需求，宿州分行主動推介“PPP”融資模式，提供政策傾斜和簡化流程等

服務，取得了顯著社會、經濟、環境效益。

本行發行省內首單民營企業綠色債務融資工具——山鷹國際綠色中期票據



2021年10月29日，本行作為主承銷商成功發行山鷹國際控股股份有限公司2021年第一期綠色中期票據0.9億元，期限3年，票面價格5.8%，同時本行為該期綠色中票成功創設風險緩釋憑證0.9億元。該綠色中票成為省內首單民營企業

綠色債務融資工具，同時也是徽商銀行主承銷的首單綠色債務融資工具。

綠色信貸管理

本行主動加強綠色信貸管理，以完善的組織構架和管控措施有效推動綠色金融，實現綠色信貸業務的全周期管理。

<p><u>合理配置資源</u></p>	<p>嚴格控制高污染、高排放領域的信貸投放，逐步壓降“兩高一剩”行業貸款占比，將信貸資源有效地向國家戰略新興產業、“雙創”企業、科技成長型企業傾斜，提升對其的信貸支持力度。</p>
<p><u>開展盡職調查</u></p>	<p>執行環保“一票否決”制度，從行業准入、生產許可、技術標準、經營資質、安全生產、環保審批等方面進行調查，對客戶的環境和社會風險進行評估與分類，對潛在的環境和社會違規風險進行識別防範。</p>

<u>貸後跟蹤督查</u>	秉持“全面管理、分類管理、動態管理、持續管理”原則，將客戶的環境和社會風險信息納入貸後存續期管理流程，以及時發現達不到國家環境和社會標準的客戶，做好後續處置工作。
<u>考核評價指標</u>	設立包括綠色信貸制度執行情況、綠色信貸業務增長率、綠色信貸業務餘額占比、綠色信貸統計數據質量和產能過剩行業風險限額執行情況等指標的綠色貸款考評體系，與分行年度績效考核直接掛鉤。

拓展綠色渠道

在推進網點智能化的同時，本行亦將綠色發展理念應用在網點建設、運營和服務的全過程。

- 嚴控建材質量，牆面乳膠漆及所有裝飾材料僅使用綠色環保材料；
- 使用環保材料代替傳統木質材料，減少甲醛等污染物的排放；
- 所有燈源均使用 LED 節能燈具，合理規劃廳堂區域，嚴把照度設計，避免能源浪費；
- 對完工網點進行常規室內空氣污染物定量檢測，檢測合格後才能進傢俱；
- 通過工作人員宣傳、廳堂顯示幕向大眾傳遞電子銀行、電子回單等綠色金融新服務，倡導大眾選擇低碳環保的生活方式。

此外，本行積極挖掘信息技術價值，推動服務渠道轉型，積極推廣網上銀行、手機銀行、微信銀行、自助銀行和電話銀行等電子渠道，降低經營成本，減少對環境的負面影響，在提升銀行服務客戶能力和水平的同時，也引領著本行服務進入綠色數字運營的發展階段。

倡導綠色運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，深化自身低碳運營，推進無紙化、信息化辦公，強化減能降耗措施，構建低碳環保的綠色銀行。

減少廢物排放

作為金融機構，本行在日常運營中不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放，僅排放少量的辦公生活廢水、辦公廢棄物和生活垃圾。

針對生活廢水，本行嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規的要求。對廢水進行初步沉澱處理後排入市政污水管網，沉積雜質由市容清潔隊清理。

溫室氣體方面，本行主要的溫室氣體排放源為範圍二的外購電力排放。本行積極採取節電舉措，提高電能使用效率，如提倡節約用電，更換 LED 光源等，以達到減少溫室氣體排放的目的。

在廢棄物管理方面，本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，大樓所有的廢棄物都由物業保潔人員每天進行分揀，無法回收利用的垃圾按時由市政清運公司處理，可回收廢棄物存放在臨時堆放點，並由專門的回收公司按時回收。2021 年，總行大樓回收報刊雜誌廢紙等共計 9,300 斤。

報告期內，本行排放物層面的關鍵績效指標資料如下：

排放物	2021	2020	2019
廢水排放量（萬噸）	3.0	2.8	2.4
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）（噸）	4,074.3	3,869.5	3,703.8
直接溫室氣體排放（範圍一）（噸）	646.8	648.9	731.5
其中：天然氣（噸）	535.8	557.8	629.3
其中：汽油（噸）	111.1	91.1	102.2
能源間接溫室氣體排放（範圍二）（噸）	3,427.5	3,220.6	2,972.3
其中：外購電力（噸）	3,427.5	3,220.6	2,972.3
人均溫室氣體排放總量（噸／員工）	2.9	2.9	3.0
無害廢棄物排放總量（噸）	10.1	13.6	14.4
無害廢棄物排放密度（噸／員工）	7.2×10^{-3}	1.0×10^{-2}	1.1×10^{-2}

注：1、於 2021 年 11 月底，本行逐步開展新辦公場所的搬遷工作。考慮到搬遷工作影響，因此本報告期關鍵環境績效指標統計範圍僅包括總行的原辦公場所。未來，本行將有計劃地進一步擴展數據統計範圍。

2、基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要來自本行商務車輛的汽油和化石燃料燃燒消耗所造成的直接溫室氣體排放（範圍一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範圍二）。

3、溫室氣體清單包括二氧化碳。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。

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

節約資源使用



節能宣傳周展板

本行嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，一直致力於提升各項能源、水資源、材料的利用效率。2021年，本行持續加強能耗分析，了解大樓能源消耗情況及增減的因素，進一步明確總行大樓節

水、節電、節油及節氣等相關管理內容和措施，同時通過節能展板宣傳、能源消耗情況公示等形式，呼籲員工樹立節能人人有責、節能從點滴做起的意識。

本行的主要水耗來自生活用水，水源為市政供水，故在取得充足適用水源上有所保障。

為回應國家“努力建設成資源節約型，環境友好型和諧社會”的號召，提高能源利用效率和經濟效益，徽商銀行總行制定了節能工作考核制度，定期進行節能監督檢查，提升本行能效管理。總行採取多項節能節水措施，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：

<p><u>節約用能</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據天氣的即時變化調整空調的執行時間，盡力降低電力和燃氣使用量 ● 減少電腦、印表機、影印機等辦公設備待機時間 ● 辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗 ● 提倡5樓以下不使用電梯，工作期間每晚19:00以後及節假日全天，南北門各僅保留一部電梯使用 ● 督促和要求物業人員加強對設備的維護保養 ● 加大對樓宇的巡查力度，杜絕“白晝燈”“長明燈”現象
<p><u>節約用水</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 餐廳、衛生間使用感應式水龍頭 ● 加強重點區域用水管理，通過張貼標識、日常巡查等方式，杜絕“跑冒滴漏”現象發生

<u>綠色辦公</u>	<ul style="list-style-type: none"> 積極採用遠端辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視頻會議 278 次 建立辦公用品採購領用制度，規範辦公物品的保管、領用、回收及報廢等工作，同時辦公系統使用 OA 系統傳閱文件 提倡辦公用紙雙面使用，有效避免浪費
-------------	--

報告期內，本行資源使用層面的關鍵績效指標資料如下：

資源使用	2021	2020	2019
能源消耗總量（兆瓦時）	8,005.9	7,740.5	7,790.5
其中：汽油（萬升）	5.0	4.1	4.6
其中：天然氣（萬立方米）	24.8	25.8	29.1
其中：外購電力（萬度）	487.2	457.8	422.5
人均能源消耗總量（兆瓦時／員工）	5.7	5.9	6.2
自來水用量（萬噸）	3.8	3.5	4.5
人均自來水用量（噸／員工）	27.1	26.5	36.0

注：1、關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍僅包括總行。未來，本行將有計劃地進一步擴展資料統計範圍。

2、能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表 1 化石燃料相關參數缺省值計算。

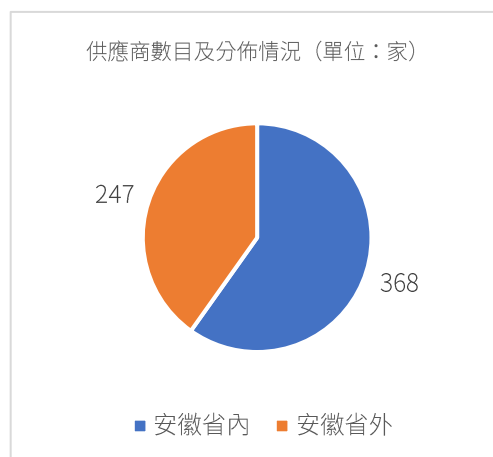
3、由於本行運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標 A2.5（製成品所用包裝材料的總量）對我們不適用。

應對氣候變化

我們積極應對極端天氣和自然災害等問題可能帶來的運營風險，總行制定並印發了《徽商銀行自然災害應急處置預案》《徽商銀行後勤保障中心抗震應急預案》《徽商銀行防汛應急預案》等應急預案，進一步提升安全保衛工作精細化管理水平。本行還制定了《徽商銀行 2021 年度“安全徽銀”創建活動實施方案》，對全行人防、物防、技防、消防建設、疫情防控、雷風暴雨和洪水等安全隱患加強防護，為業務運營提供安全穩定的環境。

踐行綠色採購

依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家有關法律、法規、政策規定，本行制定了《徽商銀行集中採購供應商管理辦法》，從供應商准入、供應商分類、後續監督評價等方面出發，加強綠色採購管理的規範性和標準化建設。2021 年，我們修訂了《招標代理機構動態考核管理方案》，對考核範圍、考核方式、考核管理等內容作出規定，進一步加強對本行集中採購招標代理機構管理，規範招標代理行為，提高集中採購工作質量和效率。報告期內，本行共有集中採購供應商 615 家，其中安徽省供應商 368 家，安徽省外供應商 247 家。



本行堅持執行綠色招標採購要求，將低碳環保理念貫穿項目建設中，建設高質量環保項目，增強社會責任意識。我們在招標檔中統一供應商准入標準，要求其必須符合國家環保標準要求，對取得環境管理體系認證及質量管制體系認證的供應商增加相應分值，要求投標人就投標公司及項目中有關綠色節能、低碳環保建設相關情況作出說明，並明確要求投標人在製作投標檔中應節約投標成本，且投標檔需雙面列印，拒絕豪華包裝。

本行將供應商分為貨物類、工程類、服務類，嚴格遵循綠色環保標準，優先採購節能環保產品。在供應商監督方面，我們建立健全供應商不良信息和通報機制，根據供應商的產品性能、服務能力、服務效率作為指標開展日常監督和年度評價工作，對不合格的供應商進行淘汰。2021 年，本行組織進行供應商評價整改，督促分行加強供應商管理，做好供應商日常管理與服務，依法處置供應商違規事項，並組織開展覆蓋了所有供應商的 2021 年供應商評價。

投身綠色公益

本行積極開展各類綠色公益、綠色宣傳、綠色講座等活動，倡導員工和大眾與綠色相約、與環保同行，推動生態文明建設。

南京分行組織開展新春“植樹造林添新綠”活動



2021年3月7日，南京分行組織青年志願服務隊前往中山陵苗圃場開展“植樹造林添新綠”新春植樹活動。此次植樹活動增強了大家關心和參與生態環境保護、建設美好家園的意識。

馬鞍山分行開展“撿垃圾 倡文明 促環保”主題黨日活動



2021年9月6日，馬鞍山分行下轄黨支部前往東湖公園清撿垃圾，開展“撿垃圾 倡文明 促環保”主題黨日活動。志願者進行垃圾清理的同時向周邊群眾宣傳疫情防控相關知識，本次活動維護了公園環境，弘揚了新時代文明創建精神，提高了員工與大眾環保

意識和社會意識，讓更多人融入疫情防控和文明創建工作中。

GRI & ESG 索引表

GRI 索引表

GRI 標準	披露項	章節名稱
組織概況	102-1 組織名稱	走進徽商銀行
	102-2 活動、品牌、產品和服務	走進徽商銀行
	102-3 總部位置	走進徽商銀行
	102-4 經營位置	走進徽商銀行
	102-5 所有權與法律形式	走進徽商銀行
	102-6 服務的市場	走進徽商銀行
	102-7 組織規模	走進徽商銀行
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	人才興行 關懷員工
	102-9 供應鏈	倡導綠色運營
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	不適用
	102-11 預警原則或方針	全面風險管理
	102-12 外部倡議	/
	102-13 協會的成員資格	/
戰略	102-14 高級決策者的聲明	領導致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	全面風險管理 深化責任管理
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	優化公司治理 全面風險管理 深化責任管理
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	優化公司治理 全面風險管理 深化責任管理
管治	102-18 管治構架	優化公司治理
	102-19 授權	深化責任管理
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	深化責任管理
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	深化責任管理
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	優化公司治理
	102-23 最高管治機構主席	優化公司治理
	102-24 最高管治機構的提名和甄選	優化公司治理

GRI 標準	披露項	章節名稱
	102-25 利益衝突	深化責任管理
	102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	優化公司治理
	102-27 最高管治機構的集體認識	優化公司治理
	102-28 最高管治機構的績效評估	優化公司治理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	深化責任管理
	102-30 風險管理流程的效果	全面風險管理
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	深化責任管理
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	深化責任管理
	102-33 重要關切問題的溝通	深化責任管理
	102-34 重要關切問題的性質和總數	深化責任管理
	102-35 報酬政策	/
	102-36 決定報酬的過程	/
	102-37 利益相關方對報酬決定過程的參與	/
	102-38 年度總薪酬比率	/
	102-39 年度總薪酬增幅比率	/
利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	深化責任管理
	102-41 集體談判協定	不適用
	102-42 利益相關方的識別和甄選	深化責任管理
	102-43 利益相關方參與方針	深化責任管理
	102-44 提出的主要議題和關切問題	深化責任管理
報告實踐	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告
	102-46 界定報告內容和議題邊界	關於本報告
	102-47 實質性議題列表	深化責任管理
	102-48 信息重述	不適用（無重大變化）
	102-49 報告變化	關於本報告
	102-50 報告期	關於本報告
	102-51 最近報告日期	關於本報告
	102-52 報告周期	關於本報告
	102-53 有關本報告問題的聯繫人信息	關於本報告
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	關於本報告
	102-55 GRI 內容索引	GRI 索引表
	102-56 外部鑒證	/

GRI 標準	披露項	章節名稱
管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	深化責任管理
	103-2 管理方法及其組成部分	優化公司治理 深化責任管理
	103-3 管理方法的評估	優化公司治理 深化責任管理
GRI 201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	年度績效指標
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	倡導綠色運營
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	維護員工權益
	201-4 政府給予的財政補貼	/
GRI 202: 市場表現	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	/
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	/
GRI 203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	惠及百姓民生
	203-2 重大間接經濟影響	/
GRI 204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購支出的比例	/
GRI 205: 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	全面風險管理
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	全面風險管理
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	/
GRI 206: 不正當行為	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用（報告期內本行無相關訴訟事件）
GRI 207: 稅務	207-1 稅務管理方法	參見年報
	207-2 稅務治理、管控及風險管理	參見年報
	207-3 利益相關方的參與以及涉稅問題管理	參見年報
	207-4 國別報告	參見年報
GRI 301:	301-1 所用物料的重量或體積	倡導綠色運營
	301-2 所使用的回收進料	/

GRI 標準	披露項	章節名稱
物料	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用（本行運營中不涉及包裝材料的使用）
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	倡導綠色運營
	302-2 組織外部的能源消耗量	/
	302-3 能源強度	倡導綠色運營
	302-4 減少能源消耗量	倡導綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	倡導綠色運營
GRI 303: 水資源	303-1 組織與水（作為共有資源）的相互影響	倡導綠色運營
	303-2 管理與排水相關的影響	/
	303-3 取水	倡導綠色運營
	303-4 排水	倡導綠色運營
	303-5 耗水	/
GRI 304: 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	不適用
	304-3 受保護或經修復的棲息地	不適用
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
GRI 305: 排放	305-1 直接（範圍 1）溫室氣體排放	倡導綠色運營
	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	倡導綠色運營
	305-3 其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	倡導綠色運營
	305-4 溫室氣體排放強度	倡導綠色運營
	305-5 溫室氣體減排量	/
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用（本行運營不涉及 ODS 排放）
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	不適用（本行運營不涉及此類氣體排放）
GRI 306: 污水和廢棄物	306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	倡導綠色運營
	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	倡導綠色運營
	306-3 重大洩漏	不適用（本行運營不涉及泄露危害）

GRI 標準	披露項	章節名稱
	306-4 危險廢物運輸	不適用 (本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置)
	306-5 受排水和/或徑流影響的水體	不適用 (本行運營不涉及影響水體)
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規	不適用 (本行年度內無環境違法違規行為)
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	倡導綠色運營
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	/
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	維護員工權益
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	維護員工權益
	401-3 育兒假	維護員工權益
GRI 402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	不適用 (本行嚴格遵守相關法律法規)
GRI 403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	/
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	關注身心健康
	403-3 職業健康服務	關注身心健康
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	關注身心健康
	403-5 工作者職業健康安全培訓	關注身心健康
	403-6 促進工作者健康	關注身心健康
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	關注身心健康
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	/
	403-9 工傷	關注身心健康
	403-10 工作相關的健康問題	關注身心健康
GRI 404:	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	拓寬職業渠道
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	拓寬職業渠道

GRI 標準	披露項	章節名稱
培訓與教育	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	拓寬職業渠道
GRI 405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	優化公司治理 人才興行 關懷員工
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	/
GRI 407: 結社自由與集體談判	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	/
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	/
GRI 409: 強迫或強制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	/
GRI 410: 安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	/
GRI 411: 原住民權利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 412: 人權評估	412-1 接受人權審查或影響評估的運營點	/
	412-2 人權政策或程序方面的員工培訓	/
	412-3 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約	/
GRI 413:	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	責任在肩 共赴和諧

GRI 標準	披露項	章節名稱
當地社區	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	/
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	/
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	/
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐贈	不適用
GRI 416: 客戶健康與安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用（本行運營不涉及此項）
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用（本行運營不涉及此項）
GRI 417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	打造惠民網點 保障用戶權益
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用（報告期內本行未發生相應違規事件）
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	不適用（報告期內本行未發生相應違規事件）
GRI 418: 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	保障用戶權益
GRI 419: 社會經濟合規	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用（本行嚴格遵守相關法律法規）

ESG 索引表

KPI	描述	章節名稱	備註
A1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	環境友好綠色低碳	
A1.1	排放物種類及相關排放數據 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營	
A1.2	排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	不適用	本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營	
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	倡導綠色運營	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	倡導綠色運營	
A2 資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	環境友好綠色低碳	
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色運營	
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	倡導綠色運營	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	倡導綠色運營	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量	不適用	本行運營不涉及此項
A3 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	發展綠色金融	

KPI	描述	章節名稱	備註
露	策		
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	發展綠色金融	
A4 氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	倡導綠色運營	
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	倡導綠色運營	
B1 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	人才興行關懷員工	
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	維護員工權益	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	維護員工權益	
B2 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	關注身心健康	
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	/	
B2.2	因工傷損失工作日數	關注身心健康	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	關注身心健康	
B3 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	拓寬職業渠道	
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	拓寬職業渠道	
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	拓寬職業渠道	
B4 勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	維護員工權益	

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

KPI	描述	章節名稱	備註
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	全面風險管理	
B8 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	責任在肩 共赴和諧	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	責任在肩 共赴和諧	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	責任在肩 共赴和諧	

讀者意見反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2021 年社會責任報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本行誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本行：

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

郵寄地址：中國安徽省合肥市包河區雲谷路 1699 號徽銀大廈

您對本行社會責任報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

您對本行履行經濟、社會、環境責任的評價：

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

您認為本報告能否反映本行的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、資料、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

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

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對本行工作和本報告的其他意見和建議：



地址：中國安徽省合肥市包河區雲谷路1699號徽銀大廈

郵編：230092

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708