



CSR 2018
REPORT

社會責任報告

徽商银行股份有限公司

目錄

1. 報告說明	1
2. 領導致辭	2
3. 關鍵績效	3
4. 公司概況	4
4.1. 公司簡介	4
4.2. 公司治理	4
4.3. 合規運營	7
4.4. 責任管理	11
4.5 2018 年度所獲榮譽.....	14
5. 履行經濟責任	16
5.1 助推經濟發展	16
5.2 金融精準扶貧	20
5.3 致力普惠金融	22
5.4 創新驅動發展	24
5.5 發展綠色金融.....	25
6. 提供優質服務	27
6.1 提升客戶滿意	27
6.2 安全保障措施	31
6.3 防範支付風險.....	32
6.4 保障用卡安全.....	35
7. 熱心社會公益	36
7.1. 熱心公益活動	36
7.2. 支持文體發展	38
7.3. 普及金融知識	39
8. 攜手員工成長	41
8.1. 良好僱傭環境	41
8.2. 關注健康安全	45
8.3. 促進職業發展	46
9. 深耕綠色環保	49
9.1. 拓展綠色渠道	49
9.2. 推行綠色運營	50
9.3. 堅持綠色採購	52
9.4. 踐行綠色公益	53
10.ESG 報告指南索引	54
11.讀者意見回饋表	56

1 · 報告說明

關於本報告

徽商銀行股份有限公司（「徽商銀行」、「我們」或「本行」）（香港聯交所上市代號：3698）特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹本行在 2018 年的可持續發展理念和實踐。本報告是我們自 2015 年起發佈的第四份社會責任報告。

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、支行。本報告與 2018 年 4 月 25 日發佈的《2017 年社會責任報告》範圍一致。本報告為年度報告，報告範圍為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

報告準則

本報告按照中國銀保監會《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》、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》、全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》等文件編寫。

報告數據說明

本報告中財務數據均來自 2018 年度財務報告，該報告已經過安永會計師事務所獨立審計，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。

報告發佈形式

本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本公司網（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所網站（<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：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

郵編：230001

電話：+86 (0551) 6266 7912

傳真：+86 (0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

2. 領導致辭

2018年，徽商銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真落實中央「六穩」要求，順應金融發展趨勢，地方主流銀行的地位不斷鞏固。同時，我們時刻關注利益相關方的期望，積極通過深化社會責任管理，在加快高質量發展的道路，與利益相關方共同發展。

堅持金融回歸本源、專注主業，將轉型發展根植於實體經濟，積極響應國家戰略。2018年，我們以服務地方經濟為己任，持續加大有效投放，支持供給側結構性改革。我們支持創新型省份建設，聚焦合肥綜合性國家科學中心、合蕪蚌自主創新示範區、「三重一創」，促進新興產業培育，助力傳統製造業轉型升級。我們助推區域協調發展，緊跟長江經濟帶、合肥經濟圈、皖北振興和長三角一體化等區域發展戰略，推出一系列服務舉措。我們積極參與生態文明、民生保障項目，以教育、醫療、養老和旅遊文化領域為重點，創新服務手段，支持安徽生態文明樣板建設，提升居民生活便利性和獲得感。

堅持金融服務本質、客戶至上，以科技驅動金融體驗提升，著力共建美好生活。2018年，我們發展科技金融，升級線上渠道，加快智能化網點建設，展示「智慧金融、專業服務」的形象和內涵；我們強化信息科技對經營管理和業務轉型的支撐作用，新一代核心平臺成功投產上線。我們加快發展消費金融業務，創新推出車e貸、徽e貸，持續推進快e貸、微聯貸；依託徽銀e付和特惠商圈，打造多元化消費場景；探索互聯網輕資產經營模式，推廣信保網貸、車位貸、手機銀行客戶信用貸款，致力滿足客戶多元化金融需求。

堅持金融責任擔當、專注民生，以創新引領綠色金融發展，推進和諧社會建設。2018年，我們推進綠色金融，選擇工業節能節水環保、自然保護、生態修復及災害防治、垃圾處理及污染防治、可再生能源及清潔能源、農村及城市水項目和綠色交通等領域作為主攻方向。我們積極踐行綠色公益、倡導綠色運營，傳播人與自然和諧共生的現代化建設理念，構築低碳、環保的綠色銀行。我們積極貫徹精準扶貧要求，致力於產業、教育、社會扶貧等領域，大力支持脫貧攻堅；我們肩負責任、牢記使命，傳承公益理念，開展金融教育、公益慈善、志願者服務等活動；我們堅持以人為本，聚焦員工能力建設，推進實現人盡其才，關愛員工身心健康，營造積極和諧的企業文化氛圍。

2019年，是徽商銀行全面建設高質量發展現代銀行、實施「一體兩翼」三年行動計劃承上啟下的關鍵一年。全行上下將堅定信念，勇於擔當，真抓實幹，矢志不渝貫徹「創新、協調、綠色、開放、共享」發展理念，以強烈的社會責任擔當、堅定的戰略自信，助力經濟、社會、環境的可持續發展。

徽商銀行董事長 吳學民

3. 關鍵績效

指標類別	具體指標	單位	2018年	2017年	2016年
經濟績效指標	資產總額	人民幣億元	10,505.06	9,081	7,547.74
	營業淨收入	人民幣億元	269.51	225.08	209.18
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	3706.61	3,052.09	2,693.36
	股東權益	人民幣億元	702.77	592.12	531.83
	淨利潤	人民幣億元	88.6	78.12	69.96
	平均總資產收益率	%	0.9	0.94	1.01
	不良貸款率	%	1.04	1.05	1.07
	不良貸款撥備覆蓋率	%	302.22	287.45	270.77
	資本充足率	%	11.65	12.19	12.99
社會績效指標	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,653.9	1,468.1	1,293.44
	涉農貸款餘額	人民幣億元	760.9	636.6	466.6
	投訴處理滿意度	%	99.08	98.36	90.08
	員工總數	人	9,515	9,520	8,957
	女性員工比例	%	51.72	52.38	52.67
	人均培訓費用	人民幣元	3,896	4,540	4,062
	困難員工補助金	人民幣萬元	21	22.	22.3
	網點總數	個	424	417	392
	縣域網點數	個	166	164	142
	自助設備	台	2,074	2,532	2,235
	企業網銀客戶數	萬戶	19.47	14.76	11.58
	電話銀行客戶數量	萬戶	243.79	205	173.6
	手機銀行客戶數量	萬戶	319.57	221	131.3
個人網銀客戶數	萬戶	377.47	293.86	219.49	
環境績效指標	總部用水	萬噸	6.5	5.8	7.15
	總部用電	萬度	485	552.2	597.1
	總部用天然氣	萬立方米	32.5	29.2	29.4
	全行視頻會議	次	211	248	177

4. 公司概況

4.1. 公司簡介

本行是經中國銀保監會批准，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，是安徽省內唯一一家省級法人銀行，總部在安徽省合肥市。本行於 1997 年 4 月 4 日註冊成立，2005 年 11 月 30 日更名為徽商銀行股份有限公司。2005 年 12 月 28 日正式合併安徽省內蕪湖、馬鞍山、安慶、淮北、蚌埠 5 家城市商業銀行，及六安、淮南、銅陵、阜陽科技、阜陽鑫鷹、阜陽銀河、阜陽金達等 7 家城市信用社。2006 年 1 月 1 日正式對外營業。2013 年 11 月 12 日在香港聯交所主板上市，股票代碼：3698，是全國首批登陸 H 股的城市商業銀行。



徽商銀行總部基地新大樓外景

截至 2018 年末，本行註冊資本人民幣 121.54801211 億元；在崗員工 9515 人；除總行外，設有 17 家分行及 424 個對外營業機構，661 個自助服務區。2018 年，本行密切關注經濟金融形勢，認真貫徹落實國家方針政策，業務發展躍上新臺階，綜合實力顯著提升，持續發展能力進一步增強。截至 2018 年末，本行資產總額達到 10,505.06 億元，較年初增長 15.68%；實現淨利潤 88.60 億元，同比增長 13.42%。不良貸款率 1.04%，資本充足率 11.65%，撥備覆蓋率 302%，繼續保持較強的風險抵禦能力。

4.2. 公司治理

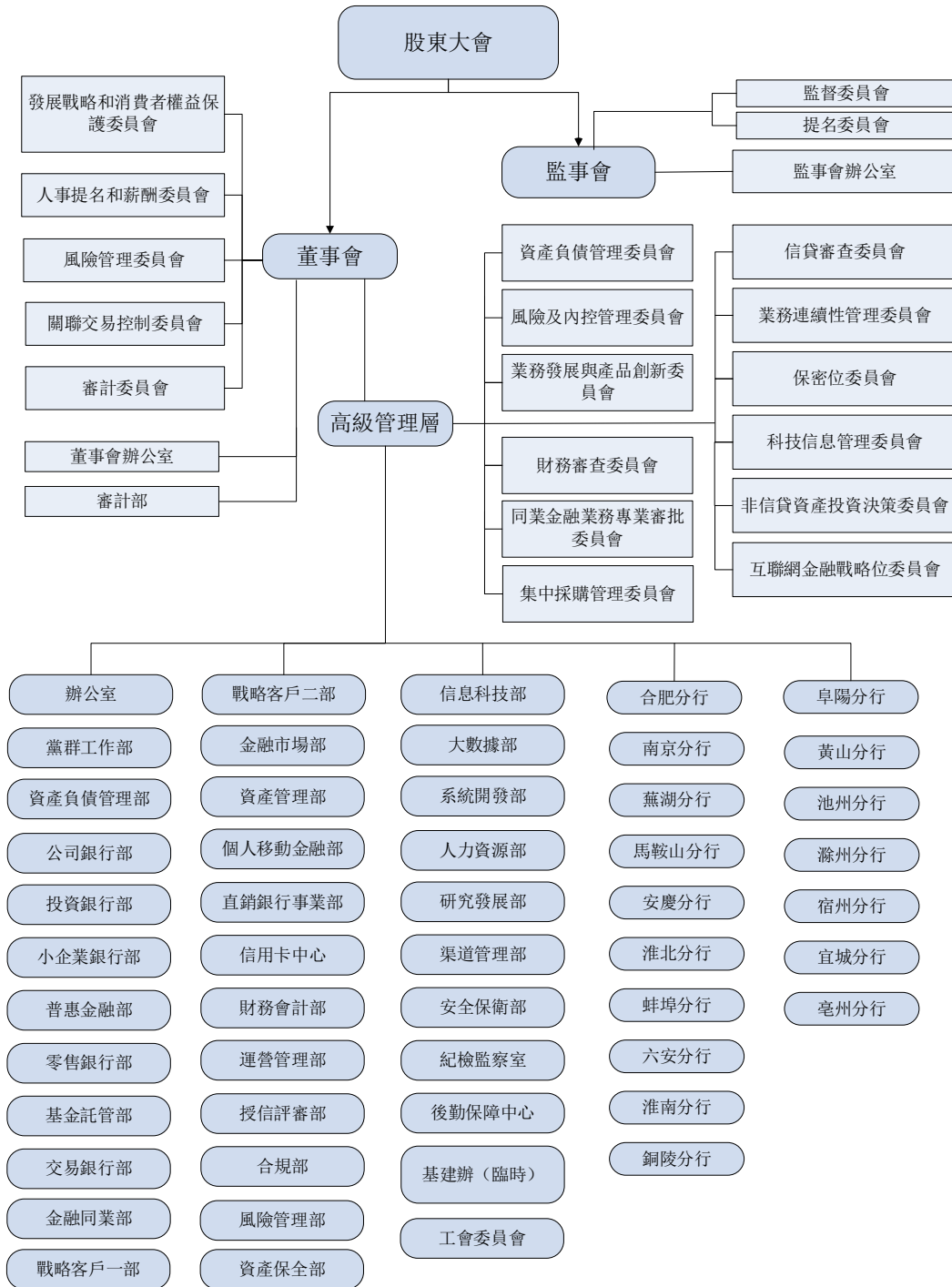
本行堅信，保持高標準的企業管治機制和良好的企業管治模式，是提高本行核心競爭力、打造現代商業銀行的關鍵之一。故本行一直致力於高水平的企業管治，積極遵循國際和國內企業管治最佳慣例，以保障股東權益及提升企業價值。



本行營業機構分佈

本行建立了較為完善的企業管治架構，明晰了股東大會、董事會、監事會及高級管理層的職責邊界，不斷完善公司決策、執行和監督機制，保證各方獨立運作、有效制衡。

本行堅持黨的領導，充分發揮股東大會的權力機構作用、董事會的決策機構作用、監事會的監督機構作用、高級管理層的執行機構作用、黨委的領導作用。行黨委重點管政治方向、領導班子、基本制度、重大決策和黨的建設，一體化推進黨的領導和完善法人治理結構。本行持續強化「兩會一層」履職能力，提升各治理主體的決策效率和貫徹執行能力，完善公司治理機制。



2018年徽商銀行組織構架圖

2018年，本行將黨建工作要求寫入公司章程，確立黨組織在公司治理中的法定地位；完成第三屆董事會、監事會換屆工作，為全行改革發展提供了良好的公司治理環境。本行組建普惠金融部、交易銀行部、個人移動金融部、直銷銀行事業部、大數據部、紀檢監察室，治理體系進一步完善。

本行高度重視股東權益與投資者關係，根據2018年6月30日舉行的2017年度股東大會決議，本行於2018年7月11日向名列本行股東名冊的股東派發2017年度末期現金股息及紅股，派發現金股息人民幣27,624.55萬元。

本行2017年度股東大會在合肥召開



2018年6月30日，徽商銀行股份有限公司2017年度股東大會在總行11樓禮堂召開。

2018年內，本行分別舉辦了2017年度、2018年中期業績發佈會、投資者及分析師推介會等活動，與投資者、分析師和媒體進行互動交流。通過電話、郵件、來訪接待和公司網站投資者關係專欄等多種形式，與境內外投資者、分析師及中小投資者保持密切高效的溝通，繼續加強投資者關係管理工作。本行嚴格按照中國證監會、香港證監會和香港聯交所等監管機構的要求，規範開展信息披露工作，制定和修訂了《內幕信息及知情人管理制度》、《信息披露重大差錯責任追究辦法》等信息披露制度，進一步完善信息披露制度體系，不斷改進定期報告和臨時報告編制公告工作。2018年累計發佈包括2017年度業績公告、2018年度中期報告、股東大會通函等90項公告。

領域	主要進展
股東大會	2018年本行召開2017年度股東大會和2018年第一次臨時股東大會，審議通過了董事會工作報告、監事會工作報告、財務決算報告、利潤分配預案、財務預算方案、章程修訂、選舉第四屆董事會董事、選舉第四屆監事會監事等20餘項議案，推動本行業務持續、穩健地向前發展。

董事會	2018年本行累計召開董事會會議13次，審議了《徽商銀行2017年度財務決算報告》等各類議案和報告88項，充分發揮了董事會戰略決策作用。同時，董事會各專門委員會累計召開會議23次，認真審議了內控審計報告、重大關聯交易等重要議題，充分發揮各專門委員會的決策支持作用。
監事會	2018年本行累計召開監事會會議13次，審議通過了《監事會2017年度工作報告》、《監事會對董事會及董事2017年度履職情況的評價報告》等52項議案。同時，監事會下設專門委員會累計召開會議18次，審議了徽商銀行2017年年度報告、2017年度內控自評報告等重要議題，充分發揮了專門委員會應有的作用。
高級管理層	本行高級管理層由行長、副行長及其他高級管理人員組成，依據法律、法規、公司章程以及股東大會、董事會的授權行使職權，組織開展經營管理活動。

在傾力服務安徽經濟發展的同時，本行牢固樹立「依法納稅、納稅光榮」的理念，嚴格遵守國家稅收法律法規，積極與稅收徵收管理機關溝通聯繫，依法納稅，按時申報，納稅總量、人均納稅額等不斷提升。2018年，全行繳納各項稅費510,704萬元。自成立以來，本行及時足額繳納各項稅款，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了積極的貢獻。2018年4月18日，安徽省稅務機關根據採集的納稅人納稅信用信息，就納稅人在2017年度內的納稅信用狀況進行評價，本行再次榮評A級納稅人。

4.3. 合規運營

作為一家金融服務機構，本行始終關注自身與客戶的全方位價值，在創造財富與價值的同時，堅守責任底線，堅持合規運營。本行以落實責任、提升效率、防控風險為導向，以部門協同聯動為切入點，圍繞風險管理、內控合規、紀檢監察等能力建設，構建精細化、集約化、市場化的管理體系。

4.3.1 風險管理

2018年，本行積極順應強監管和高質量發展需要，堅持回歸本源、專注主業、夯實基礎，持續完善全面風險管理體系，進一步提高風險管理的精細化程度，紮實提升風控質量，著力守住風險底線：

持續強化風險政策體系：制定《2018年風險偏好陳述書》和《2018年風險管理政策指導意見》等制度，明確風險管控重點及容忍度指標，引導信貸資源投向風險較低的客戶、行業、區域、產品。

持續完善風險制度體系：出臺《風險偏好管理暫行辦法》、《風險與資本並表管理辦法》等文件，進一步規範本行風險管理制度體系。

持續優化風險考核規則：本行主動調整逾期貸款控制額指標計算方法，進一步提升分行逾期貸款考核的真實性。

本行堅持責任導向、問題導向、風險導向，按照「補短板、提質效、促發展」的思路，編制內控體系三年行動計劃，明確未來內控體系建設方向和路徑。**2018**年，本行持續完善內控體系：

- 優化員工行為監測系統，提高員工異常行為排查成效；
- 優化可疑交易監測分析系統，提高反洗錢信息化水平；
- 實現司法查控執行賬戶系統自動扣劃，司法查凍工作效率極大提高。

2018年，在執行人民銀行有關規定評價中，本行獲評最高等級的「**A**」類機構，在全省商業銀行中排名第一。此外，南京、蕪湖和馬鞍山等**11**家分行被當地人民銀行評為「**A**類」機構。**2018**年**4**月**20**日，由安徽銀聯組織召開的**2018**年成員機構銀行卡業務工作會議上，本行憑藉在信用卡風險管控方面的優異表現，榮獲「**2017**年度銀聯風控推廣優秀獎」。

開展「強管理、夯基礎、促發展」風險合規知識競賽



2018年**9**月，本行在全行範圍內開展「強管理、夯基礎、促發展」風險合規知識競賽活動。

4.3.2 內控合規

2018年，本行深入開展「質量提升年」活動，形成週報、月報、季報制度，建立責任人和連絡人機制，聚焦信貸業務、櫃面運營、理財業務等**8**個易發生重大風險事件的領域，全面監控業務風險。



「質量提升年」活動動員會

強化案件防控：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》等有關法律法規的規定，以及銀行業金融機構的案防要求，強化各分支行「一把手」的主體的案防責任，制定年度案件防控責任書，逐級簽訂「責任狀」，進一步強化責任落實。同時，要求各分行組織新入職員工簽訂《案件防控和依法合規承諾書》，提升全體員工的案件風險防控意識。此外，本行「網格化」案防責任體系持續完善，「重點化」案件風險排查持續開展，「全員化」從業行為管理持續強化，通過梳理業務領域案件風險點，形成總分結合、條塊聯動的案件風險排查體系。本行制定從業人員行為管理辦法、員工異常行為管理辦法和員工行為禁止規定，健全制度體系，明確管理責任。組織員工簽訂從業自律承諾書，推動建立員工自律、條線管理、專項監督的管理機制。

反洗錢：本行不斷完善反洗錢內控體系，研究制定了《徽商銀行 2018 年-2020 年反洗錢內控體系建設指導意見》、《徽商銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等管理制度。我行充分發揮反洗錢主觀能動性，創新洗錢風險排查方式，歸納提煉監測預警規則，有效提高可疑交易線索精確度。深入推廣「一聽二看三核四問」客戶身份識別新模式，堵截電信詐騙、集資詐騙、冒充他人和持虛假身份證件辦理業務等風險事件，切實保障了客戶資金安全，收到公安機關、監管機構 3 份表揚信函。參加人民銀行舉辦的反洗錢信息調研競賽，推薦報送的《商業銀行可疑交易報告有效性提升研究》、《我國商業銀行反洗錢內部審計專題研究》、《洗錢犯罪活動之商業銀行渠道比較分析---基於 SVAR 模型的實證研究》從眾多參賽作品中脫穎而出，斬獲佳績。積極推介本行反洗錢先進做法和經驗，展示良好形象。做好非法集資監測預警和宣傳教育，開展掃黑除惡專項鬥爭。

亳州分行：走進藥材市場開展防範非法集資、反洗錢宣傳活動



2018 年 5 月 31 日，亳州分行組織人員走進康美中藥城開展防範非法集資、反洗錢宣傳活動。

市場亂象整治：圍繞監管部門《關於進一步深化整治銀行業市場亂象的通知》要求，本行結合自身經營發展狀況，及時制定工作方案，深入開展內部自查、做實整改問責，保障專項治理工作的高效、有序開展。同時，為進一步強化內控合規管理，本行將「深化整治銀行業市場亂象」

專項治理工作內容融入到業務條線現場檢查中，針對檢查發現的問題，本行督促相關單位及時整改、嚴肅問責，保障各項業務合規穩健運行。為加強基礎管理，主動適應監管政策調整，本行將合規要求嵌入本行制度和業務流程，對《徽商銀行印章管理辦法》、《徽商銀行行政公章管理辦法》、《徽商銀行銀團貸款業務操作規程》等 9 項管理制度進行了修訂，完善內部控制體系。

加強廣告管理：面對經濟社會發展新常態所帶來的挑戰與機遇，本行加大了在廣告投放管理方面的工作力度，並依據《中華人民共和國廣告法》等法律法規，印發了《徽商銀行宣傳管理辦法》、《徽商銀行廣告投放管理暫行辦法》，規範日常廣告與宣傳物料的投放流程，杜絕誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，有效提升本行品牌知名度和美譽度。

維護知識產權：本行嚴格遵守《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，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，並通過《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》規範和加強對知識產權的管理和利用，鼓勵金融創新，提高本行員工的知識產權意識。

4.3.3 紀檢監察

本行順應國家監察體制改革大勢，強化紀檢監察在內部監督中的作用，健全不敢腐、不能腐、不想腐的體制機制，持續優化風清氣正的政治生態和發展環境，積極促進紀檢監察與經營管理深度融合。本行堅持合規運營，把廉潔自律準則作為不可逾越的底線，促進全體員工在思想上高度重視，在行動上抓好落實，始終保持高度的責任感和自覺性，主動遠離和抵制各種不正之風。

本行結合當前金融系統犯罪面臨的嚴峻形勢，認真貫徹落實關於加強廉潔自律工作的各項規定要求。作為銀行管理人員，必須嚴格履行「一崗雙責」，廉潔從業、廉潔用權、廉而有為，為推進本行轉型升級、實現改革發展作出新的貢獻。本行倡導節儉文明過節的良好風尚，行紀委逢重大節假日，落實節日提醒常態化，提前向全行中層助理以上人員發送廉潔短信，公佈監督電話，堅決防控節日病，不斷強化各級管理人員廉潔自律的政治自覺和行動自覺，鞏固拓展全面從嚴治黨成果，構建風清氣正的政治生態和發展環境。

徽商銀行召開 2018 年黨建暨紀檢監察工作會議

2018 年 4 月 3 日，徽商銀行召開 2018 年黨建暨紀檢監察工作會議，通報 2017 年度黨風和反腐倡廉建設責任制考核情況，部署和安排 2018 年黨建和紀檢監察工作。



行黨委召開「講忠誠、嚴紀律、立政德」專題警示教育動員會



2018年6月22日，行黨委召開全行「講忠誠、嚴紀律、立政德」專題警示教育動員會，強調全行各級黨員管理人員要不斷增強自我淨化、自我完善、自我革新、自我提高能力。

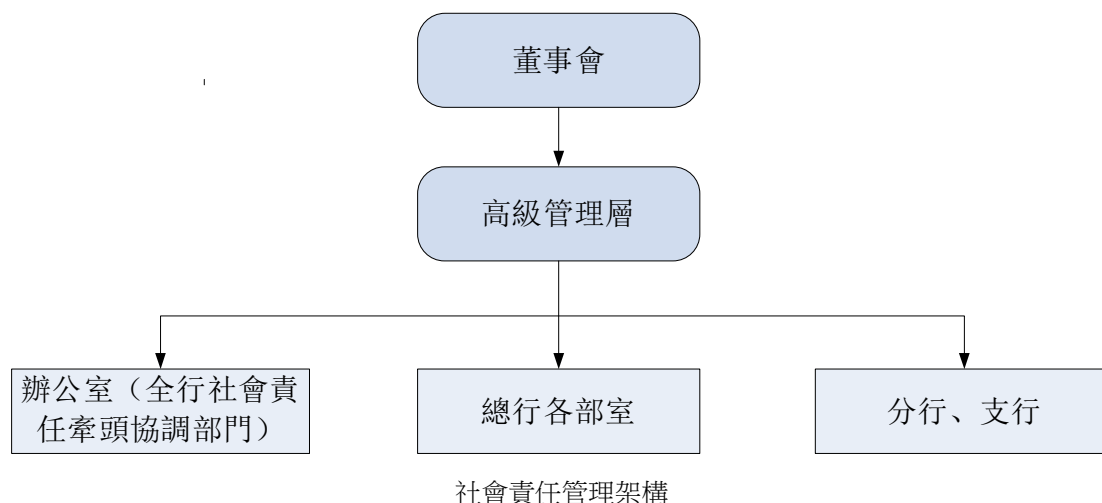
4.4. 責任管理

4.4.1. 社會責任管理架構

本行建立健全社會責任管理體系，持續落實《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》，完善由董事會領導、高級管理層負責、辦公室牽頭、各部門和各分支機構共同協作的社會責任組織體系，共同推進社會責任管理工作高效、有序開展。

徽商銀行董事會是本行企業社會責任管理的最高決策機構。董事會負責研究擬定公司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。此外，董事會負責評估及厘定本行有關企業社會責任的風險，並確保設立合適及有效的企業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。

高級管理層負責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，並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，具體負責企業社會責任管理日常工作。



4.4.2. 利益相關方溝通

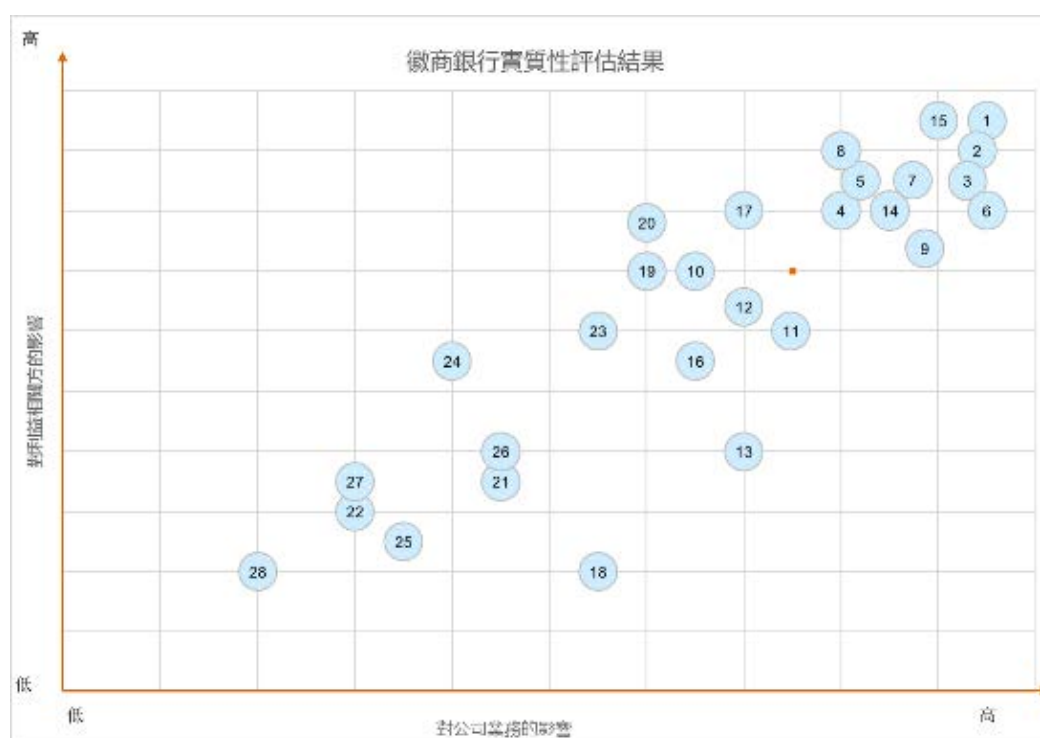
利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> 規範性文檔 工作匯報 現場檢查 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家經濟政策 支持實體經濟 服務小微企業 持續增加的就業機會 穩定增長的稅收 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家經濟政策，助推經濟轉型 加大金融服務實體經濟力度 小微企業貸款實現「兩增兩控」 創造就業機會 創造良好經營業績，繳納更多稅款
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<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
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 董事會 路演 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 4008896588 客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> 多樣化的產品類型 多元化的服務管道 持續提升的服務質量 有效的消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> 創新豐富金融產品 推進服務管道建設 提升文明規範服務 保護金融消費者權益
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 	<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
供貨商和合作夥伴	<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	<ul style="list-style-type: none"> 金融社區服務 	<ul style="list-style-type: none"> 社會關係和諧 	<ul style="list-style-type: none"> 創新豐富金融產品

區	<ul style="list-style-type: none"> 金融知識宣傳 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 全面有效的企業公民履責 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 發展綠色金融 提升綠色服務 推行綠色運營 投身綠色公益

4.4.3 實質性評估

本行對相關議題進行了識別、評估和篩選，確立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響應。

本行通過內部利益相關方徵集、外部諮詢第三方專業機構、與社會責任相關標準對標等方式收集相關議題，並依據《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》，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，並呈現出以下結果：



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	提升實體經濟	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	安全及健康	26	普及金融知識	社區投資
13	促進職業發展	培訓及發展	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

4.5 · 2018 年度所獲榮譽

時間	榮譽	評獎機構
1月	直銷銀行「徽常有財」榮獲「2018 胡潤新金融 50 強」及「2018 胡潤新金融最佳用戶體驗平臺」	胡潤百富、小銅人
1月	2017 年度銀行間本幣市場評優核心交易商獎	中國外匯交易中心、全國銀行間同業拆借中心
1月	2017 年度社會責任銀行獎	《華夏時報》
1月	「2017 年中國銀行業好新聞」最佳示範獎	中國銀行業協會
1月	「健康安徽」2017 環江淮萬人騎行大賽突出貢獻獎」	安徽省體育局、安徽省旅遊局、安徽新媒體集團
1月	2017 年全省內部審計理論研討活動一、二、三等獎	安徽省內部審計協會
2月	連續第十二年榮獲「2017 年度省級政府非稅收入代理銀行一等獎」	安徽省財政廳、人民銀行合肥中心支行
2月	2017 年度全省信訪工作責任目標考核「優秀單位」	安徽省委、省政府
2月	2017 年科技金融投貸聯動試點獎	合肥市高新區
2月	信用卡微信公眾號榮獲「2017 安徽年度影響力企業新媒體」	合肥廣電中心
3月	「天機智投」榮獲「2017 年度直銷銀行產品獎」	中國科學院《互聯網週刊》及中國社會科學院信息化研究中心
3月	連續七年入圍人民幣外匯市場 100 強	中國外匯交易中心、全國銀行間同業拆借中心
3月	2017 安徽年度優秀信用卡中心	新浪安徽

4月	2017年度銀聯風控推廣優秀獎	安徽銀聯
4月	2017年度上海黃金交易所「詢價市場優秀業務獎」	上海黃金交易所
4月	2017年度安徽省支付清算工作考核第一名	人民銀行合肥中心支行
4月	2017年度銀聯高端卡推廣優秀獎	安徽銀聯
4月	年度優秀銀行類交易商、優秀票據交易主管、優秀票據交易員	上海票據交易所
4月	安徽省2017年度A級納稅人	安徽省國稅局
4月	2017年銀行間債券市場優秀綜合做市機構和優秀利率債嘗試做市機構	中國銀行間市場交易商協會
4月	全國百家「安全管理先進單位」	中國銀行業協會
4月	安徽省金融學會2017年度研究課題一等獎	安徽省金融學會
5月	連續三年獲評「合肥市廬陽區2017年度財力貢獻突出企業」	中共合肥市廬陽區委、合肥市廬陽區人民政府
5月	2017年度執行人民銀行有關規定A類機構	人民銀行合肥中心支行
6月	2018金融機構精準扶貧經典案例君鼎獎	《證券時報》
6月	VISA世界盃信用卡榮獲「VISA產品拓展獎」	VISA中國區總部
6月	中國互聯網20年最佳用戶體驗手機銀行	中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院信息化研究中心
6月	最佳貿易企業夥伴銀行	中國銀行業協會
6月	連續兩年榮獲金融機構債券主承銷業務評價等級A	人民銀行合肥中心支行
7月	「貨幣市場活躍交易商」和「債券市場活躍交易商」	全國銀行間同業拆借中心
7月	《2017年中國銀行業理財業務發展報告》中「收益能力排名」「創新能力排名」「城商行綜合理財能力排名」均在前20名	中國銀行業協會
7月	第九屆全國傑出財富管理師大賽「優秀組織獎」	中國銀行業協會、香港銀行學會、金融時報社
8月	黃山信用卡10周年品牌營銷推廣案例榮獲「2018中國廣告長城獎—內容營銷銅獎」	中國廣告協會
9月	第一屆「優秀金融統計論文及調研報告」一等獎	安徽省金融統計學會
9月	安徽省銀行業2017年信息通訊工作優秀單位	安徽省銀行業協會
9月	2018年第二季度的儲蓄國債承銷機構考核第一名	中國人民銀行合肥中心支行
10月	2018年銀行業客戶服務中心「先進示範單位」「創新成果突出單位」	中國銀行業協會
11月	2018TOP金融榜年度城商行	澎湃新聞
11月	2018中國年度最具發展潛力雇主	北京大學社會調查研究中心、智聯招聘
11月	合肥花園街支行、蕪湖無為支行、安慶人民路支行獲評「2017年度省青年文明號」，總行個人移動金融部客服中心獲評「2017年度省青年文明號標兵」	安徽省創建青年文明號活動組
11月	建築工程項目施工安全生產標準化工地	中國建築業協會建築安全分會

11月	金融支持鄉村振興專題研討論文優秀獎	安徽省金融學會
12月	2018年年度十佳城市商業銀行金龍獎	《金融時報》
12月	2018年度安徽地區精準扶貧突出貢獻銀行	《新安晚報》
12月	2018「安徽省十大服務行業居民滿意度調查」活動中獲得銀行業第一名並被評為「安徽省居民最滿意銀行」	安徽省現代省情調查研究中心
12月	合肥花園街支行、蕪湖黃山路支行、淮南廣場路支行、馬鞍山湖南路支行、阜陽太和支行獲評「2018年銀行業文明規範服務千佳單位」	中國銀行業協會
12月	2018年度金融科技創新突出貢獻獎	《金融電子化》
12月	扶貧貢獻獎	中國經濟網
12月	2018年直銷銀行創新應用獎	中國金融認證中心（CFCA）
12月	2018年度最具影響力直銷銀行	中科院《互聯網週刊》、中國社科院信息化研究中心
12月	2018年度普惠金融業務銀行	二十一世紀傳媒
12月	2018年內部審計理論研討提名獎	中國內部審計協會
12月	「金理財」城商行理財卓越獎	《上海證券報》

5. 履行經濟責任

本行密切關注廣大民眾對社會各個領域的金融服務需求，通過金融資源的平等共享履行社會責任，服務經濟社會的改革發展，驅動民生價值的持續創造，共同構建平等、和諧、繁榮的美好社會。持續完善金融產品與服務體系，為不同群體提供適當、有效的金融服務，讓更多的民眾享受到金融服務的雨露甘霖，共同提升社會福祉。

5.1 助推經濟發展

近年來，本行積極順應國家政策導向，充分發揮地方一級法人銀行的優勢，助推經濟發展，服務實體經濟，聚焦民生金融，分別從鄉村振興、科教文衛、基礎設施建設等方面，提高服務實體經濟能力和水平。

5.1.1 關注民生領域

實施鄉村振興戰略是黨的十九大作出的重大決策部署。作為地方主流銀行，本行堅決貫徹中央和安徽省委、省政府的各項決策部署，緊緊圍繞「產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、



履行經濟責任

生活富裕」的總要求，持續加強金融創新，紮實推進金融扶貧，用源源不斷的金融「活水」持續澆灌安徽廣大的農村地區。本行創新推出鄉村振興貸款產品，制定並印發《徽商銀行鄉村振興貸款管理辦法（暫行）》等文件，持續督導分支行加大項目營銷力度，儘快推進成熟項目申報落地，截至 2018 年末，全行已審批鄉村振興貸款業務 8 筆，金額 37 億元。

本行將金融服務向教育、醫療衛生等重點行業和重要領域延伸，主動對接安徽省內高校、醫院，推出「智匯校園」、「醫療通」、「一卡通」等綜合金融服務方案，為行業客戶提供全方位、立體化和一站式綜合金融服務。

2018 年，本行創新推進「五大組織推動方案」，積極與政府、醫院、學校等機構客戶開展戰略合作，助力科教文衛發展。截至 2018 年末，本行科教文衛客戶數 1253 戶，較年初新增 206 戶。

徽商銀行與合肥工業大學簽署銀校戰略合作協議



2018 年 9 月 17 日，徽商銀行與合肥工業大學簽署銀校戰略合作協議。本行作為紮根於安徽本地的銀行，堅持服務安徽本地高校向更高水平發展。

5.1.2 基礎設施建設

本行深入貫徹黨中央國務院關於基礎設施領域「補短板」的政策要求，加速產品創新、加大重點項目營銷、強化產品組合運用，實現公私聯動，持續優化基礎設施建設領域金融服務。

本行高度關注政府在 PPP 領域的投融資體制改革，通過需求研究和產品創新，綜合運用金融工具，開發了「PPP 全程通」系列產品，支持和引導社會資本方參與 PPP 項目。本行以省級 PPP 基金和 PPP 產業聯盟為依託，通過基金、貸款、保函、供應鏈、零售、資產證券化等綜合金融產品，為 PPP 項目提供全過程、全生命週期的綜合金融服務。

2018 年，本行依法合規推動 PPP 業務發展，不斷優化 PPP 項目選擇標準，重點對接社會資本實力強、項目有區域示範影響力、綜合定價高的業務，保障 PPP 業務的有序開展。目前本行 PPP 業務的落地率較高，落地業務量在安徽省內穩居首位。

中湖礦山地質環境治理 PPP 項目

本行自 2016 年開始，累計為淮北市中湖礦山地質環境治理項目投放貸款 16.79 億元。目前，該項目已順利竣工。該項工作提升了區域水資源保障能力，緩解了用地供給不足，對於淮北市促進經濟可持續發展和實現全面建設小康社會目標，有著積極而重要的意義。



5.1.3 助力實體產業

本行致力發展產業金融，服務實體經濟，已經成為全面服務地方經濟社會發展的主流銀行。近年來，本行積極順應國家政策導向，以投資銀行、交易銀行為切入點，聚焦戰略新興產業、傳統優勢企業、科教文衛行業，提供「貸債股代顧」五位一體的綜合金融服務，服務供給側結構性改革。

2018 年，徽商銀行圍繞省委、省政府戰略部署，以支持供給側結構性改革為主線，以服務五大發展行動計劃為引領，重點加大對「三重一創」、製造強省、戰略性新興產業等對全省經濟發展具有重大牽動性項目建設的支持力度，促進我省經濟高質量發展。

支持戰略性新興產業發展。本行積極創新金融服務手段，助力核心產業培育。本行與合肥產投集團合作，成立「合肥產投協盈信長產業投資基金」，支持目前國內三大存儲器產業發展項目之一的合肥「506 項目」。

支持傳統產業轉型升級。按照「保重點、保核心、保主業」的要求，加大對傳統產業骨幹企業的支持力度，促進其轉型升級。本行創新推出「市場化債轉股+分階段實施」的方案，與皖北煤電集團開展債轉股項目合作，該項目既是安徽省首單、也是國內首單由城商行主導的市場化「債轉股」項目。

支持省內企業做大做強。本行創新推出債權融資計劃，有效盤活企業存量資產，發揮 A 類主承銷商優勢，幫助企業降低融資成本，優化資產負債表。

徽商銀行與淮北礦業集團簽署「降杠杆、減負債、提質量」戰略合作框架協議

2018年5月24日，徽商銀行與淮北礦業集團簽署「降杠杆、減負債、提質量」戰略合作框架協議，支持企業轉型發展。



吳學民董事長參加長三角金融服務實體經濟高峰論壇



2018年11月11日，長三角金融服務實體經濟高峰論壇在上海召開，吳學民董事長應邀參會進行主題發言，並與參會的政府領導及企業高管作了深入交流，進一步加強了銀政和銀企的合作關係。

5.1.4 區域協調發展

2018年，本行穩步佈局，服務國家戰略，有力支持「一帶一路」建設和「走出去」戰略。本行為企業提供多種跨境貸款產品組合，通過靈活運用內保外貸、內保外債、跨境直貸等跨境融資產品，有效拓寬企業融資渠道，降低企業融資成本。

根據「一帶一路」發展戰略，本行為「走出去」企業開展跨境項目銀團融資並創新「銀貿工」綜合金融服務方案，以大型進出口企業為核心廠商，為其上下游提供整套融資方案，有效幫助企業多渠道獲取融資，先後為省級外貿公司、奇瑞汽車等上下游企業開展直接授信業務，累計為30戶核心廠商提供金融服務方案，為177戶中小企業提供融資服務。

本行積極參與「一帶一路」金融合作，辦理蒙古國第一大商業銀行蒙古貿發銀行跨境

人民幣同業銀團借款業務，成為我省首家成功辦理跨境人民幣同業借款業務的金融機構。



“一帶一路”區域協調發展

本行加入亞洲金融合作協會



2018年3月，經亞洲金融合作協會第一屆理事會第四次會議審議，同意本行加入該協會。該協會的成立，被列入「一帶一路」國際合作高峰論壇成果清單。

5.2 金融精準扶貧

本行深刻領會各項金融扶貧政策，堅持大扶貧工作格局，以貧困戶實際需求為導向，以「真扶貧、扶真貧、真脫貧」為理念，圍繞「區域、產業、貧困戶」三個層面，以「六個聚焦」為抓手，以差異化產品和立體化服務為基礎，以特色化和線上化業務模式為突破，以系統化風控和長效化機制為保障，著力構建徽商銀行扶貧金融體系，保質保量完成各項金融扶貧任務。

本行以有效增加貧困地區金融供給為工作目標，按照「全面建設高質量發展的現代銀行」戰略目標，將「扶貧金融」納入全行戰略體系建設。



金融精準扶貧

5.2.1 強化扶貧金融

精準脫貧作為全面建成小康社會三大攻堅戰之一，本行高度重視金融扶貧工作，先後制定了《徽商銀行實施精準扶貧、助推脫貧攻堅的工作方案》和《徽商銀行扶貧金融三年行動計劃》，

明確了扶貧金融未來的發展目標、主要工作、重點項目等，「扶貧金融」已成為本行未來發展規劃的重要板塊。

本行認真履行社會責任，大力實施金融扶貧，切實發揮金融扶貧主力軍作用。近年來，本行積極推動各項扶貧舉措落地生根，金融扶貧工作取得初步成效。

本行因地制宜創新模式，推進扶貧小額貸款投放。結合各級扶貧政策、安徽省扶貧工作現場會議及相關文件要求，不斷創新扶貧小額信貸業務模式，推動扶貧小額貸款精準投放，帶動貧困戶脫貧。截至 2018 年末，全行扶貧小額信貸餘額 84,135 萬元，較年初增加 30,304 萬元，助力 21,232 戶貧困戶脫貧，逾期和不良貸款均為零。

本行針對政府建檔立卡貧困戶提供了「精準扶貧小額貸款」，即採用銀行貸款、貧困戶借款、企業用款、政府貼息的模式，將徽商銀行、貧困戶借款人、用款經營企業和政府扶貧部門有效組合起來，引導貸款資金用於實體經營，獲取收益，同時在操作流程中實行項目備案管理，嚴格用款企業的准入管理，有效降低了批量風險的概率。本行累計發放精準扶貧小額貸款 9.47 億元，惠及 2.4 萬建檔立卡貧困戶。

銅陵分行：開展「冬日暖陽」節前扶貧慰問活動



2018 年 1 月 26 日，銅陵分行赴樅陽縣湯溝鎮蓮花村開展「冬日暖陽」活動，為蓮花村村委送上了電腦、打印機、打印紙等辦公設備。分行包戶幹部一行走訪了結對幫扶戶，並送去了牛奶、大米、油等慰問品。

宿州分行：對定點幫扶村泗縣馬王村的貧困戶進行回訪



2018 年 5 月 24 日，宿州分行對定點幫扶村泗縣馬王村的貧困戶進行回訪，宣傳精準扶貧相關政策及金融知識。

5.2.2 特色扶貧新模式

本行抓緊抓牢產業扶貧這一治本之策，積極探索開展園區帶動、龍頭企業帶動、農民合作社帶動、經營大戶帶動和貧困群眾自主發展產業的「四帶一自」模式，促進貧困群眾穩定增收，助力「人脫貧、村出列、縣摘帽」。如阜陽穎上支行針對該縣生態林業專業合作社，積極探索「生態林業建設+精準脫貧攻堅」金融支持模式，累計為 15 個村 523 戶貧困戶發放 1691 萬元貸款，有力增強了貧困群體自我造血功能。

本行加強與政府溝通聯繫，做好金融扶貧宣傳。以金融扶貧為切入點，加大與各級政府部門的合作力度，積極爭取當地政府各類政策支持，實現本行業務與當地經濟深度融合發展。由於在扶貧金融中取得了較好的成效，本行榮獲「2018 金融機構精準扶貧經典案例君鼎獎」，並獲得光明日報、21 世紀經濟報道、人民網、中安在線等眾多媒體的廣泛宣傳報道。

5.3 致力普惠金融

本行立足「城市」和「縣城」兩大市場，聚焦城鎮居民、小微業主、務工人員以及在城鎮化進程中產生的新市民等重點客群，圍繞目標客戶在消費升級、財富增值、小微融資等方面的需求痛點，按照「線上化、移動化、智能化」原則，加強業務聯動和協同，探索普惠金融業務發展新模式，加大產品創新和營銷宣傳，進一步提升本行普惠金融品牌認知度和影響力，著力提升客戶體驗，強化隊伍建設和風險防控，推動全行普惠金融業務健康、快速、可持續發展。



致力普惠金融

截至 2018 年末，全行 1,000 萬元以下（含）小微企業貸款 4.9 萬戶、408.1 億元，完成「兩增兩控」；個人經營貸及微貸餘額 296.4 億元，為 8.6 萬戶小微企業主、個體經營戶及三農客戶等提供信貸支持；涉農貸款 760.9 億元，新增 124.3 億元。服務農村個人客戶 72 萬餘戶，縣域存貸比 72.7%，真正實現「取之於縣，用之於縣」。

5.3.1 服務「三農」

本行積極貫徹落實黨中央、國務院的決策部署，堅持經營重心下沉、機構網點下沉，大力發展農村普惠金融，重點聚焦鄉村振興、金融精準扶貧、美好鄉村建設等領域，努力讓大眾享受到有效而全方位的金融服務，為縮小城鄉差距貢獻力量；積極推進「三農」金融服務渠道建設和產品創新，努力打通農村金融服務的「最後一公里」，促進經濟社會的和諧健康發展。本行已通過

徽農支行、徽農卡、徽農貸、徽農通、徽農寶，初步搭建出具有本行特色的農村普惠金融服務體系。截至 2018 年末，本行共設立縣域支行 61 家，徽農支行 96 家，徽農卡累計髮卡 186.07 萬張，普惠存單累計開立 77.53 萬筆。

本行根據各地市特色產業，指導分行推進基於區域特色產業研發特色產品或者定制方案。推出六安分行「茶穀貸」，宿州分行「酥梨貸」，淮南分行「草席貸」，合肥分行「隆平貸」「荃銀貸」等涉農產業鏈貸款產品，助推特色產業帶動鄉村振興。截至 2018 年末，「茶穀貸」「草席貸」「隆平貸」和「荃銀貸」均實現落地，合計投放金額 954 萬元。

5.3.2 服務民營小微

2018 年，本行持續加大對民營、小微企業信貸投放和金融服務力度，致力打造成省內民營、小微業務主辦銀行。

本行堅持「不唯所有制形式、不唯規模」的授信原則，對民營、國有企業一視同仁、同等對待，未設置所有制性質劃分等歧視性標準。截至 2018 年末，本行民營企業貸款餘額 1,252.7 億元，比同期國有企業貸款多 118.8 億元；戶數超 7 萬戶，覆蓋大中小微型企業，榮獲「2018 年度小微金融服務銀行」稱號。

對於大中型民營企業，本行立足於綜合化服務。圍繞企業在結算、融資、財資管理、盤活存量資產、降杠杆等領域的金融需求，在信貸服務基礎上，有效整合並購融資、產業基金、資產證券化、債務融資工具等非信貸業務，提供全方位、多層次、個性化綜合金融服務。2018 年，累計為民營企業註冊發行債券近 35 億元，占省內民營企業銀行間市場發債規模的 70%；創新推出全省首單民營企業信用風險緩釋憑證，獲得監管部門高度評價。

徽商銀行紮實開展「金融在行動 千名行長進萬企」活動



本行自 2018 年 8 月起，在全行範圍組織開展「金融在行動 千名行長進萬企」專項活動，實地瞭解企業融資需求與經營狀況，為小微企業提供「一對一」、「面對面」的金融服務。

5.4 創新驅動發展

本行聚焦國家重點支持高新技術領域客群，推進合蕪蚌創新試驗區專業支行特色化管理，確保全行科技金融各項業務快速增長，完善科技型企業綜合服務體系，持續提升科技金融發展水平。

5.4.1 服務科創企業

本行大力發展科技金融，助力科技型企業發展。根據科技型企業特點，本行創新科技型企業線上信用貸款，制定了專利權質押貸、訂單貸產品管理辦法。為了提升科技金融品牌影響，本行參與省科技廳主辦的第七屆中國創新創業大賽安徽總決賽。



創新驅動發展

2018年，本行科技型企業貸款和投貸聯動業務在全省金融機構市場份額第一，科技型企業貸款共計201.6億元，實現科技型企業投貸聯動13.5億元。

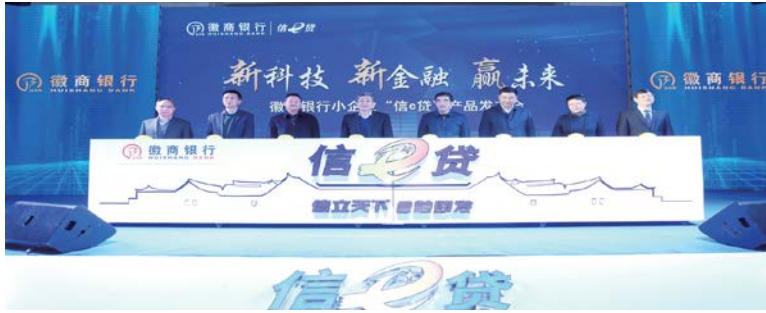
徽商銀行為科技企業解決燃眉之急



合肥光博量子科技有限公司為中科院（合肥）技術創新工程院在孵企業，為典型的輕資產科技型企業。該企業由於缺乏抵質押物，多次申請銀行融資無果。本行經過相關盡職調查後，以最快的速度向企業發放了創業貸和創新貸，解決了企業的燃眉之急。

5.4.2 探索數字金融

近年來，本行推出全流程線上貸款產品，借助大數據技術，為小微客戶提供真正便捷的信貸服務，同時著力破解小微貸款運營成本高，風險控制難等問題。本行創新研發了全行首款全流程線上貸款產品「微網貸」，真正實現客戶一鍵申請，自動化模型審批，數據化風控，線上全流程辦理，大大提高了貸款審批效率及客戶體驗。



“信 e 貸” 產品發佈會

2018年12月26日，本行發佈「信 e 貸」產品，以小企業及法定代表人信用信息為依據，通過在線受理與審批，為合法經營的小企業客戶提供信用貸款業務。該產品已為近千戶民營

企業及小微企業提供 25 億元信用貸款支持，深受小微企業歡迎與地方政府肯定。



發展綠色金融

5.5 發展綠色金融

本行牢固樹立綠色發展理念，深入貫徹落實《安徽省五大發展行動計劃》及《綠色發展行動實施方案》，堅持履行社會責任與實現商業可持續相結合，適應新形勢、新任務和新要求，提升全行綠色金融戰略認識，圍繞「建品牌、搭平臺、謀創新、拓市場、建隊伍」，全面構建綠色金融服務和管理體系，進一步加大綠色金融產品創新力度，為建設綠色江淮美好家園提供強有力的金融支撐。

5.5.1 發展綠色信貸

本行牢固樹立綠色信貸理念，制定綠色信貸政策和戰略，明確綠色信貸業務發展規劃，嚴格執行「環保一票否決制」，初步建立了綠色信貸評審機制。嚴控「兩高一剩」行業貸款規模，逐步降低產能過剩行業信貸占比，通過優化信貸資源配置，推動業務轉型和結構調整，實現資產組合的整體趨優。

截至 2018 年末，本行綠色貸款餘額 110.19 億元，較年初增長 35.32 億元，增幅高達 47.18%。本行綠色貸款投放涉及工業節能節水環保、自然保護、生態修復及災害防控、垃圾處理機污染防治、可再生資源及清潔能源、農村與城市水項目和綠色交通運輸等八個領域，五級分類全部為正常。

本行投資全省首單公交經營收費收益權類 ABS 項目



2018 年 12 月 16 日，本行成功投放蚌埠公交經營收費權證券化項目 5 億元。該項目系我省首單公交類 ABS，募集資金主要用於蚌埠公交公司購置新能源公交車。

2018 年 5 月 25 日，本行在全國銀行間債券市場通過簿記建檔方式成功發行了「徽商銀行股份有限公司 2018 年第一期金融債券」，金額 40 億元，募集資金全部專項用於發放綠色產業項目貸款。此次徽商銀行成功發行綠色金融債券，有利於加大對綠色產業的信貸支持力度，樹立積極踐行綠色發展、履行社會責任的良好形象。截至 2018 年末，本行累計成功發行 50 億元綠色金融債券，覆蓋生態修復及災害預防、污水處理、垃圾處理及污染防治等多個領域，用實實在在的行動為安徽打造綠色生態樣板「添磚加瓦」。

馬鞍山分行：投放「馬鞍山市中心城區水環境綜合治理 PPP 項目」



2018 年 9 月 21 日，馬鞍山分行成功投放「馬鞍山市中心城區水環境綜合治理 PPP 項目」貸款，支持河道整治、水污染控制、水質淨化和水生態系統構建等。

5.5.2 銀政合作「環保貸」

2018 年，本行與安徽省財政廳、安徽省環境保護廳共同簽署《安徽省「環保貸」業務合作協議》，並積極配合安徽省環科院在本行成功辦理 1 億元「風險資金池」資金存放，全新推出「環保貸」業務。本行制定印發《關於做好「環保貸」業務推廣準備工作的通知》，持續組織各分行加大儲備力度。截至 2018 年末，本行已組織報送省環科院首批擬入庫項目申請共 16 個，投放

金額 2.26 億元，其中本行投放的「安徽得奇環保科技股份有限公司污水處理中心二期工程」被認定為安徽省首單「環保貸」項目。

6. 提供優質服務

本行專注於最大程度維護相關方的利益，持續提升服務質量，保障股東權益。作為負責任的金融企業，本行為客戶提供便捷、個性化的金融服務，全方位滿足市民多樣化的現代金融需求，本行以維護安全、穩定的金融環境，構建公平、公正的金融市場為己任，注重安保建設，積極防範電信詐騙，提升消費者的金融安全感，切實保護消費者權益。

6.1 提升客戶滿意

本行注重客戶體驗，致力於做客戶滿意、信賴的銀行，持續提升服務質量，努力以優勢、便捷、貼心的服務體驗帶給廣大客戶最為真誠、溫馨的服務感受。

本行在董事會層面成立發展戰略與消費者權益保護委員會，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，強化董事會對消保工作的指導職能，將消保工作充分融入到全行的公司治理、發展戰略和企業文化建設當中。此外，為全面落實監管機構對銀行業金融機構消費者權益保護工作考核評價要求，本行通過《消費者權益保護工作考核評價管理辦法》等制度，逐步建立健全全行消費者權益保護工作專項考核機制，進一步提升服務內涵，保障消費者權益。

徽商銀行在2018「安徽省十大服務業行業居民滿意度調查」活動中獲得第一名



2018 年 12 月 25 日，2018「安徽省十大服務業行業居民滿意度調查」成果通報會在合肥舉行。本行以 91.03 分，高於全省銀行業平均分 8.08 分，獲得「銀行業第一名」並榮獲「安徽省居民最滿意銀行」。

提升移動服務

推進個人移動金融門戶建設是發展智慧金融的重要策略，本行以用戶的賬戶管理和移動支付雙核心需求驅動，為客戶提供移動化、智能化、綜合化的金融解決方案，建設多場景、跨渠道的個人移動金融服務和運營平臺，達成精準而高效的服務。



徽商银行个人移动金融门户 4.0 全新發佈

2018 年，本行個人移動金融門戶（手機銀行）4.0 成功上線。新版手機銀行秉承開放、共享、智能、互動的設計理念，從體系架構、功能創新、用戶體驗等方面進行了全方位優化升級，傾力打造了移動客戶端統一的用戶體驗設計標準。

更優質的客戶體驗：本行傾力打造了統一的用戶體驗設計標準，重新構建了扁平化、個性化、智能化金融服務場景，深層次發掘了現有產品優勢及特色，完成了指紋登錄等多達 41 項用戶體驗及產品功能優化。

更溫馨的用戶場景：本行強勢推出「家庭賬戶圈」板塊，便捷的「定時轉帳」

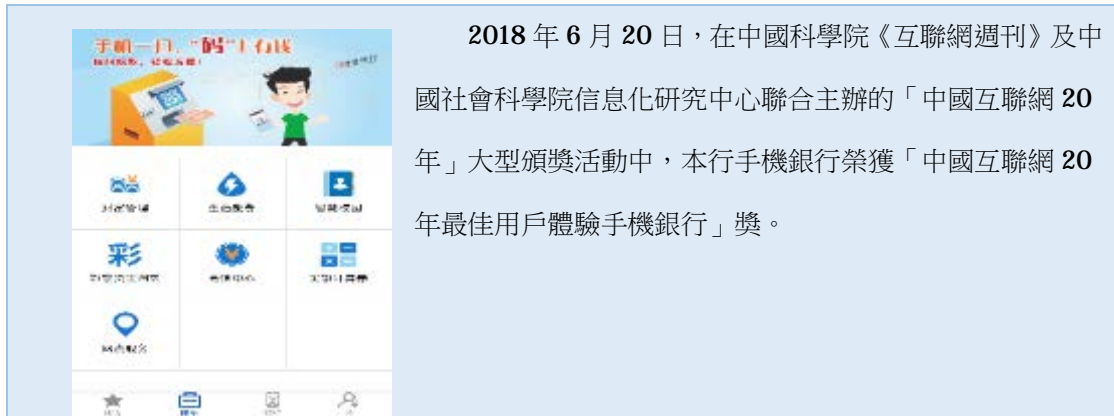
功能，實用的「智能還款」，輕巧的「智能錢包」和生動的「智能賬單」，提升家庭財富管理質量。

更便捷的支付認證：本行積極與華為等優質廠商合作，全國首家成功研發了創新型終端數字證書簽名應用——「手機證書」，無需額外設備即可進行大額資金交易，極大提升了本行用戶的支付體驗。

更全面的消費保障：免費為本行用戶投保「個人賬戶安全險」，全面保障用戶在本行開立的借記卡、信用卡賬戶資金安全。

截至 2018 年末，本行個人移動金融客戶突破 400 萬戶，達到 410.64 萬戶，2018 年新增客戶 91.67 萬戶，較年初提升 28.74%，增幅顯著。其中當年新增手機銀行客戶 98.59 萬戶，存量客戶達到 319.57 萬戶；有效客戶數達到 198.84 萬戶，較年初增長 58.34%。

本行手機銀行獲評「最佳用戶體驗手機銀行」



2018年6月20日，在中國科學院《互聯網週刊》及中國社會科學院信息化研究中心聯合主辦的「中國互聯網20年」大型頒獎活動中，本行手機銀行榮獲「中國互聯網20年最佳用戶體驗手機銀行」獎。

打造智慧網點

本行加快智慧化建設的佈局腳步，積極推進自助銀行新技術應用，合理規劃自助設備的使用方式，不斷探索自助銀行運維管理模式。2018年，本行積極打造網點智能化服務新模式，實現51項業務由櫃面遷移至智能自助終端，完成櫃面高頻業務遷移智能自助終端工作和智能自助終端代繳費的遷移工作，保障自助設備系統業務高效運行，釋放櫃面工作壓力。



網點便民服務設施

截至2018年末，全行在用智能自助終端302台，實現借記卡、電子銀行業務簽約、借記卡激活等業務均較去年同期大幅增長，全行智能自助交易替代率指標已達86.51%。

提升網點服務

本行充分借鑒零售業服務理念，在打造物理網點極致客戶體驗和網點泛功能化建設方面大膽創新、不斷嘗試，努力實現客戶從「到店」到「逛店」的轉變。本行先後推出了「旗袍支行」、「主題廳堂」、「書香支行」等特色化的網點服務模式，讓客戶在辦理業務的同時，感受網點的獨特設計和良好氛圍，建立了與客戶互動的有效模式，極大提升了

客戶體驗。

為進一步體現網點人性化服務理念，本行網點在廳堂設置了便民服務設施，如免費茶水、碎紙設備、老花鏡、點鈔機、輪椅、嬰兒椅、雨傘、醫藥箱、現金袋等便民設施。本行還在風險可控、合規辦理業務的前提下，為不能親臨櫃檯且有急需的特殊客戶群體提供上門服務。

本行注重客戶隱私保護，要求營業網點實現電子銀行體驗區分區，電子銀行體驗設備保持一定的私密性，有相對獨立空間，並設置一米線，若無法提供獨立空間，可採取設備屏幕張貼防窺膜、或用隔板隔開、或用綠植遮擋。

2018 年，本行制定了《網點服務檢查標準細化》，從服裝禮儀、大堂人員服務、櫃員服務等方面 200 餘項細項提出要求。為進一步完善徽商銀行服務標準體系，強化服務規範，提升網點服務水平，本行委託諮詢方對網點進行神秘客暗訪監測，評估當前網點的總體服務水平，評估網點實際服務與服務標準之間的距離，比較各分行、各類型網點的服務差距。

優化工作流程

根據《中國人民銀行關於優化企業開戶服務的指導意見》，本行積極採取各項業務和技術措施，全面提升本行企業開戶服務水平，增強金融服務實體經濟能力。

2018 年，本行推出了官網渠道企業在線預約開戶服務和對公客戶開戶免填單服務的上線工作，縮短客戶開戶業務辦理時間，提高了本行開戶業務辦理效率，提升客戶服務體驗。

創新服務模式



打造智慧客服

為防範業務操作風險，擴大人證比對在各渠道應用，本行在智能自助終端和移動營銷終端開戶、密碼重置等高風險業務中嵌入人證比對流程。2018 年，本行開展人證比對系統的全面優化升級，進一步提高人證比對通過率。

本行積極探索人工智能技術的應用，通過將日常例行操作進行標準化、流程化梳理，實現了所有應用程序和應用日誌的定時自動備份轉儲等工作，避免人為失誤，確保規章制度和流程的落實執行，提升運維效率。憑藉「基於 AI 的高效自動化運維平臺」，本行榮膺「2018 年度金融科技產品創新突出貢獻獎」。

此外，客服中心積極打造「智慧客服」項目，形成了目前以智能機器人、智能語音導航、語音轉文本系統為代表的智慧驅動佈局。智能機器人平臺是客服中心「智慧客服」建設的重要平臺，利用語義識別、語義分析、上下文語義關聯等人工智能技術，通過擬人化的方式與客戶實現語言交流和業務解答，體現服務平臺的趣味性、互動性，不斷提升用戶體驗。

智能語音導航系統對電話銀行自助語音系統中的交易節點進行梳理，建立語音導航系統菜單。客戶撥打 96588 後不再需要逐級收聽語音菜單和按鍵選擇，只需說出自己的需求系統即可自動識別用戶的需求，並快速準確的指引到相應的業務模塊中，展現服務親切自然、一步到位、功能全面的智能化特點，實現智能引導、快速定位、分層服務等功能。

客服中心榮獲「先進示範單位」和「創新成果突出單位」

2018 年 10 月 31 日，中國銀行業協會公佈了「2018 年銀行業客戶服務中心綜合評估」結果，本行客服中心榮獲「先進示範單位」和「創新成果突出單位」兩項榮譽。



6.2 安全保障措施

本行致力於為客戶提供安全放心的服務環境，包括安全的營業網點、健全的信息安全。此外，本行採取多種措施防範電信詐騙對客戶帶來的財產損失。

6.2.1 營業網點安全

本行營業網點安防建設嚴格遵循公安部《銀行營業場所安全防範要求》(GA38-2015)標準，配備防盜門、防尾隨門、防彈玻璃、攝像機、入侵探測器等物防、技防設施，並經公安部門驗收通過，取得安防合格證。

本行高度重視安保工作，建立了科學嚴謹的安保組織架構，在總行與各分行安保的組織架構中設立了安全保衛部，配備專人負責安全保衛工作；各營業網點均配備了兼職安全員、保安人員，成立了應急處置領導小組、義務消防隊。各分行均建立了遠程監控中心，將所轄網點和離行自助銀行的圖像、聲音和報警信息上傳，並在監控中心配備值班人員實行 24 小時值班。

2018 年，本行以深入推進「安全徽銀」建設為抓手，促進安保各項工作全面開展：

- 以高層建築消防、款箱交接、自助銀行安全管理為重點，確保本行資金、財產、員工安全；
- 以達標改造、安全檢查、教育培訓、應急演練為手段，為業務運營提供安全穩定的環境。

為進一步加強總行遠程監控中心建設與管理，充分發揮遠程監控在安全管理、內部控制、事後監督、規範操作等方面的作用，總行採取了一系列措施：

- 增加總行辦公大樓重點區域攝像機和硬盤錄像機數量，外圍環境更換網絡高清攝像機；
- 完善監控綜合管理平臺，對全行重點要害部位實時集中監控，為安全運營提供保障。

總行組織開展 2018 年安保管理集中培訓



2018 年 6 月，總行在合肥組織開展了 2018 年安保管理培訓，進一步提升安全保衛部員工的安保管理水平。

6.2.2 信息安全

為保障本行信息科技安全穩定運行，依據《商業銀行信息科技風險管理指引》，本行制定《徽商銀行信息科技安全管理辦法》、《徽商銀行計算機信息系統應急管理辦法》等一系列管理辦法來規範本行的信息安全管理工作。

本行以標準化的信息安全管控措施流程為手段，達到企業信息科技信息安全管理標準化、體系化的目標。2018 年，本行新一代核心系統平臺成功投產，系統持續高效平穩運行，滿足了新技術形勢下的科技革新，夯實了科技基礎平臺和技術架構，充分發揮了信息科技的先行作用。單筆交易、日終批量、季度計息等平均耗時較新核心上線前均大幅降低，服務效率顯著提升，有力支持了全行業務發展，提升了本行信息科技核心競爭力。總行核心信息系統運行穩定率、總行關鍵信息系統運行穩定率、總行生產中心運行穩定率、總分行骨幹網絡系統運行穩定率均保持在 100%，全年實現「零重大故障、零安全事故、零重大投訴」，系統持續保持穩定運行。

6.3 防範支付風險

本行積極配合監管機構開展防電詐、反假幣宣傳活動，以櫃面、廳堂宣傳為載體依託，以外出、駐點宣傳為補充手段，以微信、報刊宣傳為延伸手段，力求擴大輻射範圍。此外，本行還通過各類技術手段提升風險防範水平，最大程度保護客戶的財產安全。

6.3.1 防範電信詐騙

本行以維護金融安全穩定，構建公平、公正的金融市場環境為己任，切實保護消費者權益。2018年，本行出臺了《徽商銀行加強支付結算管理防範電信網絡新型違法犯罪工作方案》。我行電信網絡新型違法犯罪管理平臺接收查控請求 5995 筆，常規查詢 4668 筆，凍結 473 筆，凍結資金達 197 萬元，緊急止付 854 筆。

為進一步明確防範電信網絡詐騙宣傳活動主題，2018年，本行立足營業網點，走進社區、學校、農村等開展形式多樣的防範電信詐騙宣傳活動，以解讀相關管理文件、剖析典型詐騙案例、識別常見詐騙手段和增強風險防範意識等為宣傳內容，有效提高金融消費者對電信詐騙的風險防範能力。2018年，本行開展了各類宣傳活動。

- 1、各分行及時向營業網點推廣成功堵截經驗和不法分子詐騙伎倆的最新動向，提高網點應對突發事件的處置能力，同時加強賬戶開立和管理，認真履行客戶身份識別義務，嚴格落實「賬戶實名制」相關要求，防範冒名開戶、虛假開戶，從源頭加大防範力度。

成功堵截一起電信詐騙事件



2018年5月22日，兩名聾啞人客戶來到壽縣狀元街支行，要求開通網銀及 UKEY。櫃員在詢問了客戶部分信息後，察覺到客戶可能上當受騙。經過耐心溝通，成功堵截了本次電信詐騙，保障了客戶的財產安全。

- 2、運用網點資源，持續開展廳堂宣傳，各網點通過滾動播放宣傳標語、播放宣傳視頻等方式，向客戶開展常態化的宣傳；通過定制相關宣傳折頁，在廳堂內設立了宣傳臺安排專人為群眾解讀相關文件，解答客戶疑問；通過宣傳視頻播放有關網絡欺詐、偽卡盜刷、非法買賣銀行卡、冒名假名開戶等方面典型案例揭露電信詐騙的危害性，提醒金融消費者注意保護個人信息，增強防範意識。

- 3、因地制宜，走進各類場所開展特色宣傳活動。

走進公共場所



本行在社區廣場、活動中心等處設立宣傳展臺，發放宣傳折頁、現場講座等方式積極向社區群眾宣傳防範電信詐騙常識，活動中，周邊群眾積極參與，諮詢相關問題，索取宣傳資料，並對本行貼合百姓生活需要的宣傳活動表示認可。

走進校園開展宣傳

本行以開學季為契機，走進校園，通過在校園搭建宣傳展板、發放防範詐騙宣傳手冊等多種方式開展宣傳活動，吸引學生參與到金融知識的活動中來，提高廣大學生群體的支付風險識別能力，避免因電信詐騙導致的悲劇再次發生。



深入農村走訪宣傳



本行在農村鄉鎮和人口聚集地設立金融知識諮詢台進行支付安全風險意識的宣傳工作，通過懸掛宣傳標語、發放宣傳資料等方式對防範意識薄弱的農村開展支付安全宣傳，通過宣傳常見詐騙手段，增強風險防範意識，有效提升金融消費者的防詐騙識別能力。

6.3.2 築牢反假防線

本行出臺了《徽商銀行假幣收繳操作規程》、《徽商銀行反假貨幣宣傳方案》等管理制度，加強現金管理，規範假幣收繳操作行為，構築一道堅實的反假貨幣基礎防線。

- **人員培訓：**2018年，為確保條線員工能夠熟練掌握反假貨幣防偽知識和反假工作要求，本行組織全行人民幣、外幣反假知識培訓，參訓人員累計達 1 萬人次，分行轉培訓人數累計達 2 萬餘人次。
- **機具管理：**本行轄內所有營業網點櫃面均配置由中國人民銀行合肥中心支行指定招標範圍的點鈔機和清分機，所有設備都具備冠字號碼識別、記錄和存儲功能，滿足了現

有的現金管理需要，並要求廠方維護人員定期上門檢測、升級或對無法升級的點驗鈔機具及時更換。

- **反假宣傳：**本行轄內所有營業網點均按照國務院反假貨幣工作聯席會議辦公室要求，公示《中國人民銀行假幣收繳、鑒定管理辦法》等標準。本行在營業網點常年擺放反假貨幣宣傳材料，供客戶學習翻閱，並在櫃檯外常年擺放點鈔機，為客戶提供鑒別功能。

本行定期在網點周邊的社區、學校、超市等人流密集地開展集中性宣傳活動，增強了人民群眾反假貨幣的意識和識假能力。**2018**年，反假貨幣宣傳月期間，本行轄內各營業網點引導客戶參與「**2018**反假貨幣小超人網絡知識問答」主題活動累計達**10**萬人次；通過公眾號向本行客戶推送競答活動、反假宣傳重點內容稿件內容累計達**60**餘次。

6.4 保障用卡安全

為保障用卡安全，本行從事前、事中、事後三個角度加強管控措施，向客戶提供優質服務，最大程度上保護客戶的利益：

❖ 在事前准入端：

本行加強人臉識別、設備指紋等新技術的投入，充分挖掘外部數據的運用能力，不斷優化申請評分模型，構建自動授信的授信體系，制定自動化審批的進件處理流程實施路徑，在風險可控的前提下實現部分進件全流程自動審批，提升審批效率。

2018年，本行通過自行開發授信模型、優化大數據風控策略，實現了線下渠道自動審批。通過建立網申風控體系，實現網上申請在線實時自動審批。建立常態的人員動態調整機制，通過靈活有效的分工組合進一步提升專業化處理效能，確保消費信貸業務高效、高質處理。

❖ 在事中管理方面：

本行建立了**7*24**小時的風險交易監控機制，通過部署並定期優化調整交易監控規則，加大對風險交易的監控力度，降低欺詐交易損失；在主動風險排查方面，通過建立套現交易偵測模型、異常交易偵測模型等方式對套現、養卡等高風險用卡行為進行打擊，降低異常交易帶來的信用風險。

在量化的客戶風險評估方面，本行開發了客戶行為評分模型，通過客戶的歷史用卡行為評估預期的風險損失，並為額度調整、客戶分類提供輔助參考；在客戶信用風險預警方面，本行充分使用外部數據，引入人行征信預警信息、同盾等第三方信息評估客戶的外部信用狀況，主動採取風控措施以降低風險損失。

❖ 在信用卡失卡保障方面：

本行信用卡失卡保障業務新增了在線支付賠付、無卡支付賠付、取現賠付，完善了信用卡盜刷賠付範圍。通過商業保險賠付這一免費的增值業務，保障了持卡人的用卡安全，樹立本行信用卡安全形象。

7. 熱心社會公益

本行積極履行社會責任，關愛和幫扶弱勢群體，積極推動文體發展，為貧困偏遠地區謀求發展，通過企業價值的回饋，實現社會的和諧美好。

7.1. 熱心公益活動

本行支持各分支行開展社會公益活動，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、困難大學生、艾滋病家庭、傷殘榮譽軍人捐款捐物，推動支持地方建設。為更好加強農村留守兒童、城市農民工子女志願關愛保護工作，安徽省團省委、徽商銀行總行決定在留守兒童、農民工子女較集中的學校或小區，按照統一規劃、統一申報、統一標誌的原則，建設「徽銀青少年之家」志願服務陣地。職工志願者服務隊伍積極開展青春公益行動，彰顯青年員工社會責任感。

見義勇為作為社會主義核心價值觀的重要組成部分，是喚醒情感認同、營造良好風氣、凝聚正能量的重要抓手。2018年11月23日，本行向安徽省見義勇為基金會捐贈了300萬元人民幣，旨在謳歌見義勇為傳統美德，宣傳見義勇為英雄事蹟，倡導見義勇為風尚，為傳播社會正能量，建設平安安徽、法治安徽貢獻力量。

合肥分行：開展「小書包，大夢想」教育公益捐贈活動



2018年3月14日，合肥分行在廬江縣三裡小學舉辦了「小書包，大夢想」教育公益捐贈活動。捐贈儀式上，合肥分行為孩子們一一送上新書包和新文具，以實際行動回饋社會。

銅陵分行：走進「徽銀青少年之家」開展「六一」慰問活動



2018年6月1日，銅陵分行前往銅陵市「徽銀青少年之家」——樅陽縣湯溝鎮新豐小學，開展節日慰問活動。

宿州分行：走進福利院開展「促文明之風關愛老人」公益活動



2018年2月12日，為發揚中華民族尊老愛幼的傳統美德，宿州分行走進宿州市福利院開展「促文明之風關愛老人」公益活動。

池州分行：開展「溫暖回家路」春運志願者服務活動



2018年2月12日，池州分行開展「溫暖回家路」春運志願者服務活動，為九華山機場等候區的旅客遞上暖心熱飲，讓歸鄉的遊子感受到不一樣的溫暖。

滁州分行積極組織員工進行義務鏟雪除冰



2018年1月4日，滁州地區普降大雪，道路積雪結冰。滁州分行黨委號召全員投入到義務掃雪的活動中，為市民們開闢出一條條溫暖方便的出行之路。

馬鞍山、安慶、淮北、銅陵分行開展 2018「高考愛心送考」青年志願者服務工作

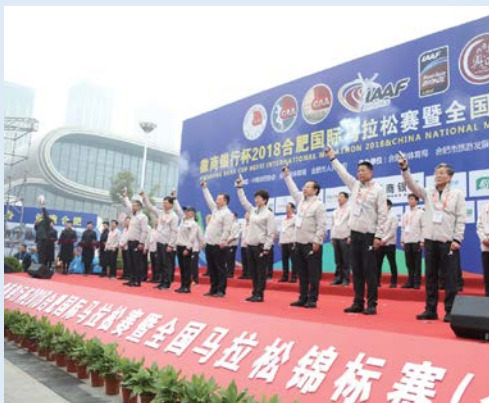


2018年6月7日，馬鞍山、安慶、淮北、銅陵分行開展了「高考愛心送考」青年志願者服務活動，為考生準備了礦泉水、考試專用鉛筆和簽字筆等考試備用物品。

7.2. 支持文體發展

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。

「徽商銀行杯」2018 合肥馬拉松賽暨全國馬拉松錦標賽（合肥站）成功舉辦



2018年11月11日，本行冠名2018年全國馬拉松錦標賽（合肥站）的比賽，積極支持體育事業發展，充分發揮本行服務地方經濟和社會發展的作用。

滁州分行：開展「送你一本好書——知識助力行動」世界讀書日活動



為迎接第 23 個世界讀書日，2018 年 4 月 23 日，滁州分行開展了以「送你一本好書——知識助力行動」為主題的世界讀書日活動。

7.3. 普及金融知識

為進一步完善知識普及工作機制，本行制定了《徽商銀行消費者權益保護宣傳教育管理辦法》，明確了消費者權益保護宣教工作原則、宣教活動要求及日常監督管理措施，全面規範了消費者權益保護宣傳教育工作流程。

2018 年，本行繼續深入開展「金融知識進萬家」、「普及金融知識萬裡行」等活動，通過將金融知識送至小區、學校、企業和農村，有效推進了金融知識的普及，服務了百姓生活，讓金融知識切實發揮出便民惠民利民的作用。本行分別於 3 月、6 月、9 月組織開展了以「3.15 金融消費者權益日」、「普及金融知識，守住‘錢袋子’」、「金融知識萬裡行」、「金融知識普及月 金融知識進萬家」、「送金融知識進校園」活動。

蕪湖分行：開展「3.15 金融消費者權益日」宣傳活動



2018 年 3 月 12 日，蕪湖分行在市民服務中心開展「3.15 金融消費者權益日」專題宣傳活動，為來往辦理政務事項的市民提供了免費金融知識諮詢。

安慶、宿州、淮南分行：組織開展「普及金融知識 守住‘錢袋子’」宣傳教育活動



2018年6月，安慶、宿州、淮南等分行組織開展了「普及金融知識 守住‘錢袋子’」宣傳教育活動，增強大家的防範意識，抑制盲目投資衝動，遠離非法金融活動，保護好自身的合法利益，積極參與構建安全、穩定的金融環境。

8. 攜手員工成長

員工是本行最為寶貴的財富，也是本行持續、健康發展的不竭動力。本行積極承擔社會責任，在不斷推進企業發展的同時，充分發揮自身的責任與擔當，積極著眼於員工的生活與成長需求，努力創造樂觀、積極、和諧的工作氛圍。

本行主動創新，完善幹部考核、選拔及任用機制，優化績效考核及薪酬福利體系，完善組織架構和崗位體系建設，拓寬員工成長通道，在關注員工素質提升等方面做出大量工作並取得顯著成果，為本行的發展提供了持續穩定的組織保證和人才支持。

8.1. 良好僱傭環境

本行始終推行「以人為本」的管理文化，關於雇員的薪酬、招聘、晉升、解聘、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他福利待遇等均嚴格按照《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關規定。

本行一直高度重視人才在企業發展中的作用，將人力資源視為企業發展的第一資源，積極踐行「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念。2018年，本行從 30,854 家參選企業中脫穎而出，獲評「2018 年度最具發展潛力僱主」。



獲評“2018 年度最具發展潛力僱主”

❖ 薪酬與福利待遇

本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關國家法律法規制定了《徽商銀行員工薪酬管理辦法》，該辦法與本行的經營戰略目標實施、競爭力提升、人才培養和風險控制相適應。

本行持續優化現有薪酬管理體系，使其與內外部市場環境和本行業務發展水平相匹配，完善本行員工管理和人才激勵機制相適應的薪酬激勵約束機制，進一步提高薪酬管理體系的科學性、先進性和合理性，更好促進本行和員工的共同發展。

❖ 招聘及解聘

本行嚴格遵守國家的《中華人民共和國勞動法》、《禁止使用童工規定》等相關勞工法律法規，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。本行制定了《徽商銀行員工招聘管理辦法》、《徽商銀行員工離職管理辦法》等雇傭和離職相關的規章制度，規定了「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」等雇傭原則。

❖ 晉升

本行制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》，為本行經營發展提供更好的組織人才保障，建立科學規範的中層管理人員選拔任用機制。本行的人才選拔任用堅持黨管幹部、民主集中制原則；德才兼備、以德為先原則；注重實績、群眾公認、任人唯賢原則；民主、公開、競爭、擇優原則；依法合規辦事原則。注重培養選拔優秀年輕的管理人員，注重使用後備人才，注重用好各年齡段管理人才。

為加強專業崗位隊伍建設，完善專業人才管理機制，拓寬員工的發展空間和晉升通道，本行堅持整體規劃、統一設置、分級管理、動態調整、有效激勵的原則，推動建立全員崗位序列管理體系，制定了《徽商銀行崗位序列管理暫行辦法》，構建了全行崗位序列管理的基本框架，明確了管理、專業、經辦、營銷等四個序列。

本行歷來高度重視人才庫建設，注重發現和培養高素質人才，制定了規範的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。總行對各部室二級團隊負責人和資深經理進行素質測評，以發現高潛力、高績效人才，為本行中層管理人員培養選拔提供重要參考。為進一步加強優秀青年人才選拔，2018年本行修訂了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》，對任職年限要求等進行了優化，以利於優秀人才得到更快成長。

❖ 工作時數

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》，實行每日工作不得超過 8 小時，每週工作時間不得超過 40 小時的標準工時制。若工作需要，安排員工加班，需遵循自願原則，並嚴格根據國家規定支付加班費。

❖ 假期

根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《職工帶薪年休假條例》、《安徽省人口與計劃生育條例》、《安徽省女職工勞動保護特別規定》，總行制定了《徽商銀行員工考勤管理辦法》，各分行根據該辦法制定具體的考勤管理實施細則。本行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。

同時，為切實貫徹《安徽省女職工勞動保護條例》，進一步推動維護女職工基本權益，關愛關心女職工的工作，本行從女員工最關心、最基礎的權益出發，積極參與考勤辦法的討論，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，維護本行員工權益。

總行機關舉行「徽行女神節，巢湖賞花行」戶外拓展活動



2018年3月17日至18日，總行機關分兩批組織女員工參與「徽行女神節，巢湖賞花行」戶外拓展活動，安排了放鬆操、做遊戲、賞花等豐富多彩的活動。

❖ 民主及溝通

本行積極構建和諧的勞動關係，注重民主管理，積極傾聽員工的聲音，使得員工的知情權、決策權得到有效發揮。本行工會搭建「徽銀E家」微信公眾號，以公眾號建設為契機，通過各類宣傳活動，搭建交流平臺，增強工會活動的針對性、靈活性和普惠性，發掘員工故事，弘揚榜樣力量，宣傳徽行文化。

徽商銀行第二屆職工代表大會暨第三屆工會會員代表大會順利召開



2018年6月14日至15日，徽商銀行第二屆職工代表大會暨第三屆工會會員代表大會在合肥召開，進一步調動了廣大員工的積極性，促進了徽商銀行的穩健發展。

❖ 關愛員工

本行堅持優良傳統，堅持傳統節日、重要時點的慰問工作。各基層工會深入貫徹「五必訪」制度，對大病、住院、貧困等員工實施跟蹤走訪、實地慰問。

吳學民董事長看望慰問一線員工



2018年2月11日，吳學民董事長一行前往「826工程」項目組和支行，慰問春節前夕奮戰在一線的員工。

本行根據國家相關法律法規建立了全行性企業年金方案，保障和提高員工退休後的待遇水平，調動員工的勞動積極性，建立人才長效激勵機制。此外，本行根據國家相關法律法規建立了全行性補充醫療保險機制，作為員工基本醫療保險的有力補充，充分體現了以人為本的企業文化。

徽商銀行的發展離不開老員工的付出，為共享本行經營發展成果，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，進一步加強了退休員工的醫療保障，提高了生活質量。

本行積極打造幸福徽行。工會積極開展兩節慰問、生日送祝福，為員工創造歸屬感，將幸福徽行的理念傳遞到每一位員工。本行還在辦公場所提供了多種健身娛樂設施，如乒乓球台、桌球臺等，組織各類興趣小組活動，在工作之餘為員工提供了輕鬆、和諧的休閒環境。

總行機關 2018 年撲克牌選拔賽圓滿舉行



2018年8月18日，總行機關撲克牌比賽在機關大樓11樓禮堂舉行。廣大職工群眾在切磋牌技、互相學習、加強交流中增進了友誼。

總行機關舉行 2018 年元宵猜燈謎活動



2018 年 3 月 2 日，徽商銀行組織開展了第七屆總行機關元宵節猜燈謎活動，豐富了機關員工的文化生活，也讓員工在活動中感受到了中國傳統文化的魅力。

8.2. 關注健康安全

本行致力於為員工創造安全而舒適的工作環境，作為金融機構，本行針對爆炸、搶劫、盜竊、詐騙等行業特殊性事件明確了處置要點，制定了《徽商銀行安保類突發事件應急處置要點》。為認真貫徹落實《中華人民共和國突發事件應對法》，本行印發了《徽商銀行自然災害應急處置預案》、《徽商銀行總行辦公樓消防應急預案》。

本行完善安保信息管理系統，強化安保台賬管理、信息收集；有序推進款箱交接安全驗證項目，組織開展現場測試。為給員工創造安全而舒適的工作環境，本行還進行了以下工作：

持續增強總行大樓消防管理。組織總行工作人員進行消防專項培訓及滅火演練，指導員工掌握火災撲救、火場逃生等知識本領，提高員工安防意識，提升安防技能。印發了《徽商銀行消防應急處置預案》，各分行也結合實際情況開展了消防演習、消防知識培訓、安全知識競賽等活動。

總行開展消防安全知識培訓和火場逃生演練



2018 年 8 月 16 日，總行邀請合肥市消防支隊專家開展消防安全知識培訓和火場逃生演練。此次培訓著重講解了如何通過檢查消除辦公場所火災隱患，如何有效撲滅初起火災，如何快速逃離火場等內容。

格外注重員工的健康關愛。為貫徹《國務院關於促進紅十字事業發展的意見》規定和要求，本行邀請紅十字會為本行員工進行應急救護培訓，加強本行員工掌握基本的應急救護知識技能，

提高員工防災避險、自救互救技能，增強突發公共安全事件的應急能力，與突發事件應急處置工作相輔相成。

定期組織企業文化活動。開展各類體育賽事、健身類活動，組織員工積極參與各類體育運動。客服中心針對員工工作中處理投訴情緒壓力較大的工作特點，為員工開設了心理輔導課程與心理諮詢項目，緩解員工心理壓力，保證員工的身心健康，將打造幸福徽行的口號貫徹到實處。

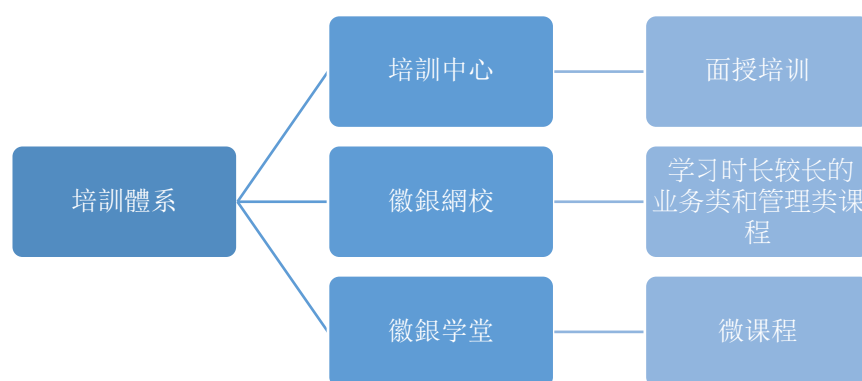
徽商銀行參加省直機關第八屆運動會



2018年5月，總行在全行範圍內選拔95名體育項目興趣愛好者參加省直機關第八屆運動會，參加了足球、籃球、羽毛球、乒乓球、拔河、跳繩等多個項目比賽並取得優異成績。

8.3. 促進職業發展

本行始終關心、關注員工成長，努力為員工打造專業化、多元化的培訓體系。本行打造了「徽銀網校」、「徽銀學堂」培訓品牌，可有效滿足新員工、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。本行已建立由徽銀網校、徽銀學堂在線課程和培訓中心的面授培訓組成的全渠道培訓體系。2018年，全行共組織集中培訓1,279項，合計培訓111,987人次、873,931.34小時，全年人均培訓91.86小時，人均培訓11.76次。



2018年，本行持續優化已有的培訓中心、徽銀網校、徽銀學堂三個平臺。

- **線上：**為適應移動互聯網時代對教育培訓工作的新需求，進一步推動本行教育培訓工作的轉型升級，總行上線了手機移動學習平臺「徽銀學堂」。課程提供者通過總結分享使自己的業

務技能更加熟練，學習者可以通過課程學習業務知識，快速提升工作效率。2018年，本行開展「風險合規」主題微課大賽，推進「質量提升年」活動。共計300餘門微課參加評選，最終評選出26門「最佳微課」以及「最具人氣微課」。

總行依託徽銀學堂成功舉辦零售業務移動直播培訓



2018年1月26日，總行首次依託徽銀學堂開展手機直播培訓。全行共計1500餘人次參加。本次零售業務移動直播培訓是本行首次創新使用直播方式舉行的培訓活動，有效解決了線下培訓受時間、空間限制的難題，提高了培訓的便利性。2018年，本行依託徽銀學堂開展手機直播培訓，累計22場約30,000人次參加。

- **線下：**本行持續關注內訓師隊伍建設，依據《徽商銀行教育培訓管理辦法》，根據講師的學歷、授課水平、授課經驗將內訓師分為講師、高級講師、資深講師三個等級並實行動態管理。2018年，本行選拔92名員工成為條線內訓師，進一步壯大了本行內訓師隊伍。

本行培訓中心依託徽銀學堂設立「堂生問答」板塊，旨在促進全行員工進行知識分享，鼓勵基層員工、新員工針對業務問題提問和各業務條線骨幹員工正確解答問題。本行為及時解答分支行同事在「堂生問答」中提出的各種疑難問題，邀請了總行各業務部門指定專人解答問題。

本行培訓體系成熟，針對人才結構現狀，有針對性地分別制定不同的培養培訓方案；通過建立科學化的人才培養機制，有效對接人才引進、人才選拔、人才使用、人才晉升與職業發展、人才激勵等各個環節，不斷提升人力資源管理的整體水平。

❖ 中高層



中高管人員專題培訓

為轉變發展理念，深化思想認識，進一步提升本行中高管人員的素質能力，總行於 2018 年 9 月至 10 月分別於上海、北京、杭州開展了 3 期中高管人員專題培訓，包括總行高管、部室負責人、分行負責人在內的 133 人參加了本次培訓。本次培訓結合本行業務發展情況及當前經濟熱點，安排「戰略轉型與風險管控」、「金融創新與金融科技」及「跨界經營與創新管理」3 個主題並邀請三所國內頂尖高校協辦。

❖ 中青年管理人員

本行引進外部優秀師資在濱湖培訓中心組織培訓，培訓內容側重團隊管理能力、金融產品創新、業務轉型探討、績效管理、推動變革及戰略實施能力、廉政建設與職業道德等。

為進一步支持本行「強管理、抓創新、調結構，全面建設高質量發展的現代銀行」的發展目標，為本行發展培育新動能，2018 年，本行舉辦了四期「徽英計劃」專題培訓，以管理能力提升為主題，以總行各部室二級團隊負責人為培訓對象，達到了良好的培訓效果。



“徽英計劃”專題培訓

❖ 青年人才

青年人才是本行實現可持續發展的必需人才儲備，對歷年校園招聘新員工的跟蹤培養尤為重要。本行組織歷年新員工（工作 3-5 年）中的優秀人才回爐培訓，參加專業條線業務知識學習，培養團隊建設和管理能力、市場營銷和溝通談判技巧，使他們成為本行未來持續發展的中堅力量。

黃山分行：組織青年員工開展素質拓展培訓



2018 年 5 月 13 日，黃山分行組織青年員工開展以「不忘初心，牢記使命，青春徽銀，砥礪前行」為主題的青年員工素質拓展活動。

❖ 校園招聘新員工

本行精心組織崗前集中培訓，充分利用濱湖培訓中心，加快新員工從大學生到職業人的角色轉變，使他們快速融入本行，感受並認同本行文化，熟悉本行業務產品和相關制度以及各業務條線崗位職責，掌握操作技能，儘快進入崗位角色；幫助新員工提高綜合素質，培養職業道德、敬業精神和團隊意識，使他們儘快成為合格的徽行人。

校園招聘新員工崗前培訓結業典禮



2018年8月14日，2018年校園招聘新員工崗前培訓結業典禮在總行舉行。本行2018年共錄用了153名高校畢業生，為全面建設高質量發展現代銀行注入新鮮活力。

❖ 基層員工

本行組織基層員工集中學習櫃面運營業務、普惠金融產品知識，強化風險合規意識，利用培訓中心電教室和模擬銀行組織櫃面業務操作培訓，提升櫃面業務操作水平，幫助和推進新設支行各項業務順利開展。2018年，本行組織全行崗位資格考試，完善持證上崗制度，組織開展崗位資格考試，進一步提高了全行各業務條線員工持證比例。

9. 深耕綠色環保

作為一家負責任的金融服務機構，本行雖不涉及規模化的生產行為，但在當今全球自然資源消耗與碳排放仍在不斷增加的背景下，本行仍需堅持可持續發展理念，大力發展綠色金融，全力支持低碳經濟發展，並充分管理自身在運營與辦公環節的環境影響，向公眾傳播綠色文明理念，共同呵護我們綠色的家園。

9.1. 拓展綠色渠道

本行致力於將發展電子銀行業務與保護環境相結合，開發了網上銀行、手機銀行、自助銀行和電話銀行等電子管道，不斷豐富電子銀行產品和服務，降低客戶成本，節約社會資源，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運營的發展階段。

為提升櫃面服務水平，2018年，本行新核心系統實現了部分櫃面交易無紙化功能，無紙化交易數量249個，進一步優化了業務流程，促進了客戶服務體驗的提升，節約了社會資源。

9.2. 推行綠色運營

本行不斷提升自身環境與社會表現，推行綠色運營，努力將環保節能低碳可持續發展的理念融入本行的日常運營之中，本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，有效實施能源和資源的節約使用，向公眾傳播綠色文明理念，共同呵護我們綠色的家園。

9.2.1. 減少排放

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於主要是範疇二的外購電力排放。本行嚴格遵守《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》的相關規定，公司積極採取節電舉措，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。

生活垃圾方面，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，並由專門回收公司按時回收。

於本報告期內，本行排放物層面的關鍵績效指標數據如下：

排放物	2018	2017
廢水排放量（萬噸）	2.3	2.0
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸）	4,218.8	4,637.0
直接溫室氣體排放（範疇一）（噸）	806.8	753.0
其中：天然氣（噸）	702.9	631.4
其中：汽油（噸）	103.8	121.6
能源間接溫室氣體排放（範疇二）（噸）	3,412.0	3,885.0
其中：外購電力（噸）	3,412.0	3,885.0
人均溫室氣體排放總量（噸／員工）	3.4	3.7
無害廢棄物排放總量（噸）	12.0	8.5
無害廢棄物排放密度（噸／人）	9.6×10 ⁻³	6.8×10 ⁻³

注：1、基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要來自公司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（範疇一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範疇二）。

2、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。

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

9.2.2. 節約資源

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、物料的利用效率。為更好地依循與經營業務相關的國家和地方法律法規，減少對各項天然資源的使用，並做好環境保護，本行頒佈了《徽商銀行節能工作管理暫行辦法》明確節水、節電、節油及節氣等相關管理內容和措施，保障節能工作的有效落實。

為響應國家「努力建設成資源節約型，環境友好型和諧社會」的號召，積極推行綠色辦公，提高能源利用效率和經濟效益，本行緊緊圍繞「節能減排，科學發展」這一主題，因地制宜，人人參與，採取多種形式，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：

- 節約空調用電，辦公區域空調設置夏季在 26 攝氏度以上，冬季 22 攝氏度以下，空調主機關機時間為 17：00。本行嚴把空調權限，根據天氣的實時變化來調整空調的運行時間，在確保為大樓辦公提供舒適辦公環境的前提下，盡最大努力降低燃氣使用量。
- 節約辦公設備用電，減少計算機、打印機、複印機等辦公室設備待機時間，辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗，物業管理公司每個工作日 19：00 逐層檢查關閉無工作人員的樓層照明，零點關閉所有樓層照明，本年度用電量同比減少了 7.5%。
- 節約電梯用電，提倡 5 樓以下不使用電梯，同時工作期間每晚 19：00 以後及節假日全天，南北門各保留一部電梯使用。
- 積極採用遠程辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視頻會議 211 次。
- 逐步落實節水器具使用，在部分區域，如餐廳、衛生間已使用感應式水龍頭，同時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。
- 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，辦公用紙雙面使用，有效避免浪費。

針對以上措施，本行均制定了節能工作考核制度，同時定期進行節能監督檢查，並做好相關檢查情況登記工作。本行每季度均進行能耗分析，加強資源使用的管理，提升本行能效管理。

於本報告期內，本行資源使用層面的關鍵績效指標數據如下：

資源使用	2018	2017
能源消耗總量（兆瓦時）	8,792.2	9,179.3

其中：汽油（萬升）	4.9	5.8
其中：天然氣（萬立方米）	32.5	29.2
其中：外購電力（萬度）	485.0	552.2
人均能源消耗總量（兆瓦時／員工）	7.1	7.4
自來水用量（萬噸）	6.5	5.8
人均自來水用量（噸／員工）	46.6	46.7

注：1、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。為保證數據的一致性，2017年能源消耗總量已按照本報告期披露口径重新計算。

2、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。



9.3. 堅持綠色採購

為加強對本行集中採購招標代理機構的管理，規範招標代理行為，提高集中採購工作質量，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、政策規定及本行相關制度，本行制定了《徽商銀行集中採購招標代理機構管理暫行辦法》。

本行在日常採購中，堅持綠色環保標準。本行在招標文件中統一供貨商准入標準，必須符合國家環保標準要求，在評價標準中對於取得環境管理體系認證及質量管理體系認證的供貨商設定相應分值，在招標文件中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做出說明，並明確要求投標人在製作投標文件中應節約投標成本，投標檔應雙面打印，拒絕豪華包裝，執行「綠色」採購制度。本行大力建設綠色節能建築，始終堅持將低碳環保理念貫穿項目建設中，努力建設一流環保項目。

9.4. 踐行綠色公益

本行通過多種活動倡導綠色生活，參與各種綠色公益活動，如植樹活動、清掃街道等，以實際行動改善我們共同生活的環境，提高員工和公眾對環保的意識。

組織青年志願者參加義務植樹活動



2018年3月，六安、池州與蚌埠等分行組織青年志願者參加義務植樹活動。

10.ESG 報告指南索引

KPI	描述	章節名稱
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	9.2. 推行綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放資料	9.2.1. 減少排放
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	9.2.1. 減少排放
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	不相關
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	9.2.1. 減少排放
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	9.2.1. 減少排放
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及 所得成果	9.2.1. 減少排放
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	9.2. 推行綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	見「關鍵績效指標」表
A2.2	總耗水量及密度	見「關鍵績效指標」表
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	9.2.2. 節約資源
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃 及所得成果	9.2.2. 節約資源
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量	不相關
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	5.5. 發展綠色金融
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	5.5. 發展綠色金融
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	8.1. 良好僱傭環境
B2 健康與安全		

一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇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	8.2. 關注健康安全
B3 發展及培訓		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。 描述培訓活動	8.3. 促進職業發展
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	8.1. 良好僱傭環境
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	9.3. 堅持綠色採購
B6 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5. 履行經濟責任 6. 提供優質服務
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	4.3. 合規運營
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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	7. 熱心社會公益 5.2. 金融精準扶貧

11. 讀者意見回饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2018 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

郵件地址：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

1. 您對本行社會責任報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

2. 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

3. 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

4. 您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、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

5. 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

6. 您對本行工作和本報告的其他意見和建議：



地址：中國安徽省合肥市安慶路79號天徽大廈A座

郵編：230001

電話：+86 (0551) 6266 7912

傳真：+86 (0551) 6266 7708