



CSR 2018
REPORT

社会责任报告

徽商银行股份有限公司



报告说明

关于本报告

徽商银行股份有限公司（“徽商银行”“我们”或“本行”）（香港联交所上市代号：3698）特此发布社会责任报告，向所有利益相关方介绍本行在 2018 年的可持续发展理念和实践。本报告是我们自 2015 年起发布的第四份社会责任报告。

报告范围

本报告以徽商银行股份有限公司为主体，涵盖各分行、支行。本报告与 2018 年 4 月 25 日发布的《2017 年社会责任报告》范围一致。本报告为年度报告，报告范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

报告准则

本报告按照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、香港联合交易所《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 27《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》等文件编写。

报告数据说明

本报告中财务数据均来自 2018 年度财务报告，该报告已经过安永会计师事务所独立审计，其他数据均来自本行内部相关统计报告或正式文件。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

报告发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版可在本公司网站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港联交所网站（<http://www.hkexnews.hk>）查阅。本报告以中英文两种文字出版，如有疑问，以中文版为准。

联系方式

徽商银行 办公室

地址：中国安徽省合肥市安庆路 79 号天徽大厦 A 座

邮编：230001

电话：+86 (0551) 6266 7912

传真：+86 (0551) 6266 7708

电子邮件：bangongshi@hsbank.com.cn



目 录

领导致辞	02
关键绩效	04
ESG 报告指南索引	73
读者意见反馈表	75

公司概况 05

公司简介	06
公司治理	08
合规运营	12
责任管理	17
2018 年度所获荣誉	20

热心社会公益 49

热心公益活动	50
支持文体发展	53
普及金融知识	54

履行经济责任 23

助推经济发展	24
金融精准扶贫	28
致力普惠金融	31
创新驱动发展	33
发展绿色金融	35

携手员工成长 55

良好雇佣环境	56
关注健康安全	61
促进职业发展	63

提供优质服务 37

提升客户满意	38
安全保障措施	43
防范支付风险	45
保障用卡安全	48

深耕绿色环保 67

拓展绿色管道	68
推行绿色运营	69
坚持绿色采购	72
践行绿色公益	72



领导致辞



2018 年，徽商银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实中央“六稳”要求，顺应金融发展趋势，地方主流银行的地位不断巩固。同时，我们时刻关注利益相关方的期望，积极通过深化社会责任管理，在加快高质量发展的道路上，与利益相关方共同发展。

坚持金融回归本源、专注主业，将转型发展根植于实体经济，积极响应国家战略。

2018 年，我们以服务地方经济为己任，持续加大有效投放，支持供给侧结构性改革。我们支持创新型省份建设，聚焦合肥综合性国家科学中心、合芜蚌自主创新示范区、“三重一创”，促进新兴产业培育，助力传统制造业转型升级。我们助推区域协调发展，紧跟长江经济带、合肥经济圈、皖北振兴和长三角一体化等区域发展战略，推出一系列服务举措。我们积极参与生态文明、民生保障项目，以教育、医疗、养老和旅游文化领域为重点，创新服务手段，支持安徽生态文明样板建设，提升居民生活便利性和获得感。

坚持金融服务本质、客户至上，以科技驱动金融体验提升，着力共建美好生活。

2018 年，我们发展科技金融，升级线上渠道，加快智能化网点建设，展示“智慧金融、专业服务”的形象和内涵；我们强化信息科技对经营管理和业务转型的支撑作用，新一代核心平台成功投产上线。我们加快发展消费金融业务，创新推出车 e 贷、徽 e 贷，持续推进快 e 贷、微联贷；依托徽银 e 付和特惠商圈，打造多元化消费场景；探索互联网轻资产经营模式，推广信保网贷、车位贷、手机银行客户信用贷，致力满足客户多元化金融需求。



坚持金融责任担当、专注民生，以创新引领绿色金融发展，推进和谐社会建设。

2018年，我们推进绿色金融，选择工业节能环保、自然保护、生态修复及灾害防治、垃圾处理及污染防治、可再生能源及清洁能源、农村及城市水项目和绿色交通等领域作为主攻方向。我们积极践行绿色公益、倡导绿色运营，传播人与自然和谐共生的现代化建设理念，构筑低碳、环保的绿色银行。我们积极贯彻精准扶贫要求，致力于产业、教育、社会扶贫等领域，大力支持脱贫攻坚；我们肩负责任、牢记使命，传承公益理念，开展金融教育、公益慈善、志愿者服务等活动；我们坚持以人为本，聚焦员工能力建设，推进实现人尽其才，关爱员工身心健康，营造积极和谐的企业文化氛围。

2019年，是徽商银行全面建设高质量发展现代银行、实施“一体两翼”三年行动计划承上启下的关键一年。全行上下将坚定信念，勇于担当，真抓实干，矢志不渝贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，以强烈的社会责任担当、坚定的战略自信，助力经济、社会、环境的可持续发展。

徽商银行董事长：吴学民



关键绩效

指标类别	具体指标	单位	2018 年	2017 年	2016 年
 经济绩效指标	资产总额	人民币亿元	10,505.06	9,081	7,547.74
	营业净收入	人民币亿元	269.51	225.08	209.18
	贷款及垫款净额	人民币亿元	3706.61	3,052.09	2,693.36
	股东权益	人民币亿元	702.77	592.12	531.83
	净利润	人民币亿元	88.6	78.12	69.96
	平均总资产收益率	%	0.9	0.94	1.01
	不良贷款率	%	1.04	1.05	1.07
	不良贷款拨备覆盖率	%	302.22	287.45	270.77
	资本充足率	%	11.65	12.19	12.99
 社会绩效指标	小微企业贷款余额	人民币亿元	1,653.9	1,468.1	1,293.44
	涉农贷款余额	人民币亿元	760.9	636.6	466.6
	投诉处理满意度	%	99.08	98.36	90.08
	员工总数	人	9,515	9,520	8,957
	女性员工比例	%	51.72	52.38	52.67
	人均培训费用	人民币元	3,896	4,540	4,062
	困难员工补助金	人民币万元	21	22	22.3
	网点总数	个	424	417	392
	县域网点数	个	166	164	142
	自助设备	台	2,074	2,532	2,235
	企业网银客户数	万户	19.47	14.76	11.58
	电话银行客户数量	万户	243.79	205	173.6
	手机银行客户数量	万户	319.57	221	131.3
	个人网银客户数	万户	377.47	293.86	219.49
 环境绩效指标	总部用水	万吨	6.5	5.8	7.15
	总部用电	万度	485	552.2	597.1
	总部用天然气	万立方米	32.5	29.2	29.4
	全行视频会议	次	211	248	177



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保



01

公司概况

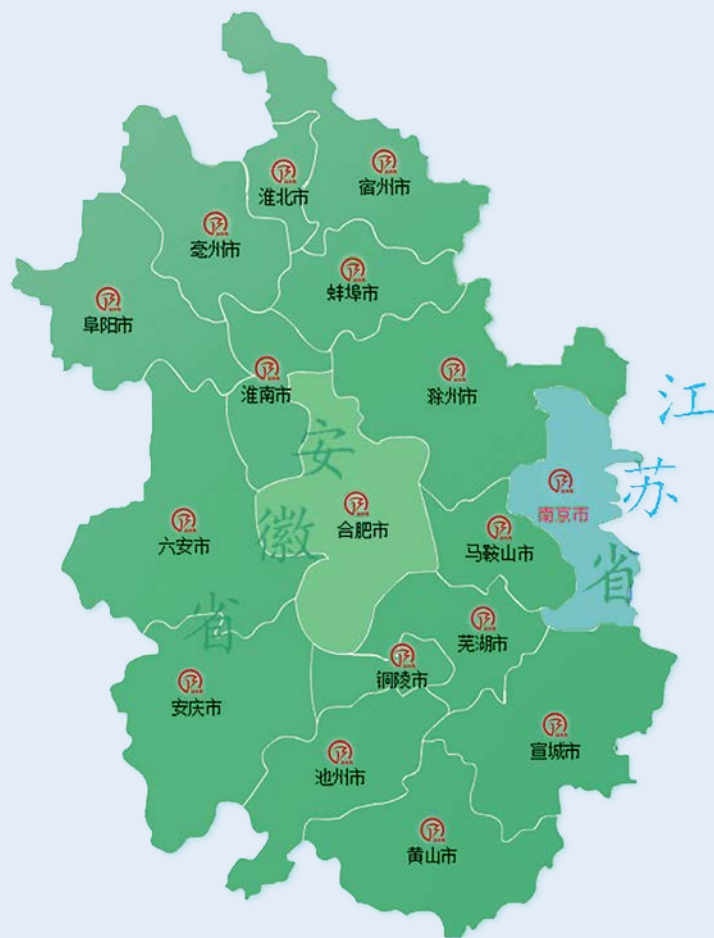
公司简介
公司治理
合规运营
责任管理

2018 年度所获荣誉



公司简介

本行是经中国银保监会批准，全国首家由城市商业银行、城市信用社联合重组成立的区域性股份制商业银行，是安徽省内唯一一家省级法人银行，总部在安徽省合肥市。本行于 1997 年 4 月 4 日注册成立，2005 年 11 月 30 日更名为徽商银行股份有限公司。2005 年 12 月 28 日正式合并安徽省内芜湖、马鞍山、安庆、淮北、蚌埠 5 家城市商业银行，及六安、淮南、铜陵、阜阳科技、阜阳鑫鹰、阜阳银河、阜阳金达等 7 家城市信用社。2006 年 1 月 1 日正式对外营业。2013 年 11 月 12 日在香港联交所主板上市，股票代码：3698，是全国首批登陆 H 股的城市商业银行。





公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

截至 2018 年末，本行注册资本人民币 121.54801211 亿元；在岗员工 9515 人；除总行外，设有 17 家分行及 424 个对外营业机构，661 个自助服务区。2018 年，本行密切关注经济金融形势，认真贯彻落实国家方针政策，业务发展跃上新台阶，综合实力显著提升，持续发展能力进一步增强。截至 2018 年末，本行资产总额达到 10,505.06 亿元，较年初增长 15.68%；实现净利润 88.60 亿元，同比增长 13.42%。不良贷款率 1.04%，资本充足率 11.65%，拨备覆盖率 302%，继续保持较强的风险抵御能力。

	注册资本 121.5 亿元		资产总额 10,505.06 亿元
	在岗员工 9,515 人		实际净利润 88.60 亿元
	分行 17 家		自助服务区 661 个
	对外营业机构 424 个		





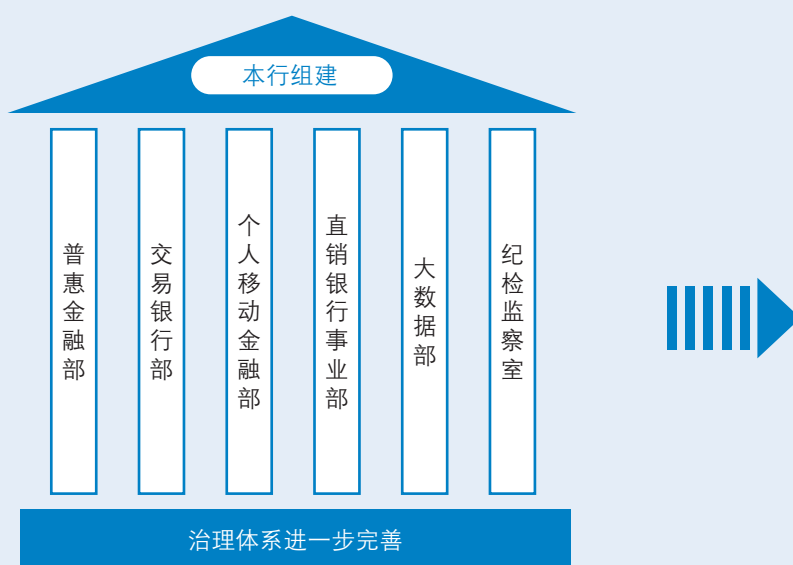
公司治理

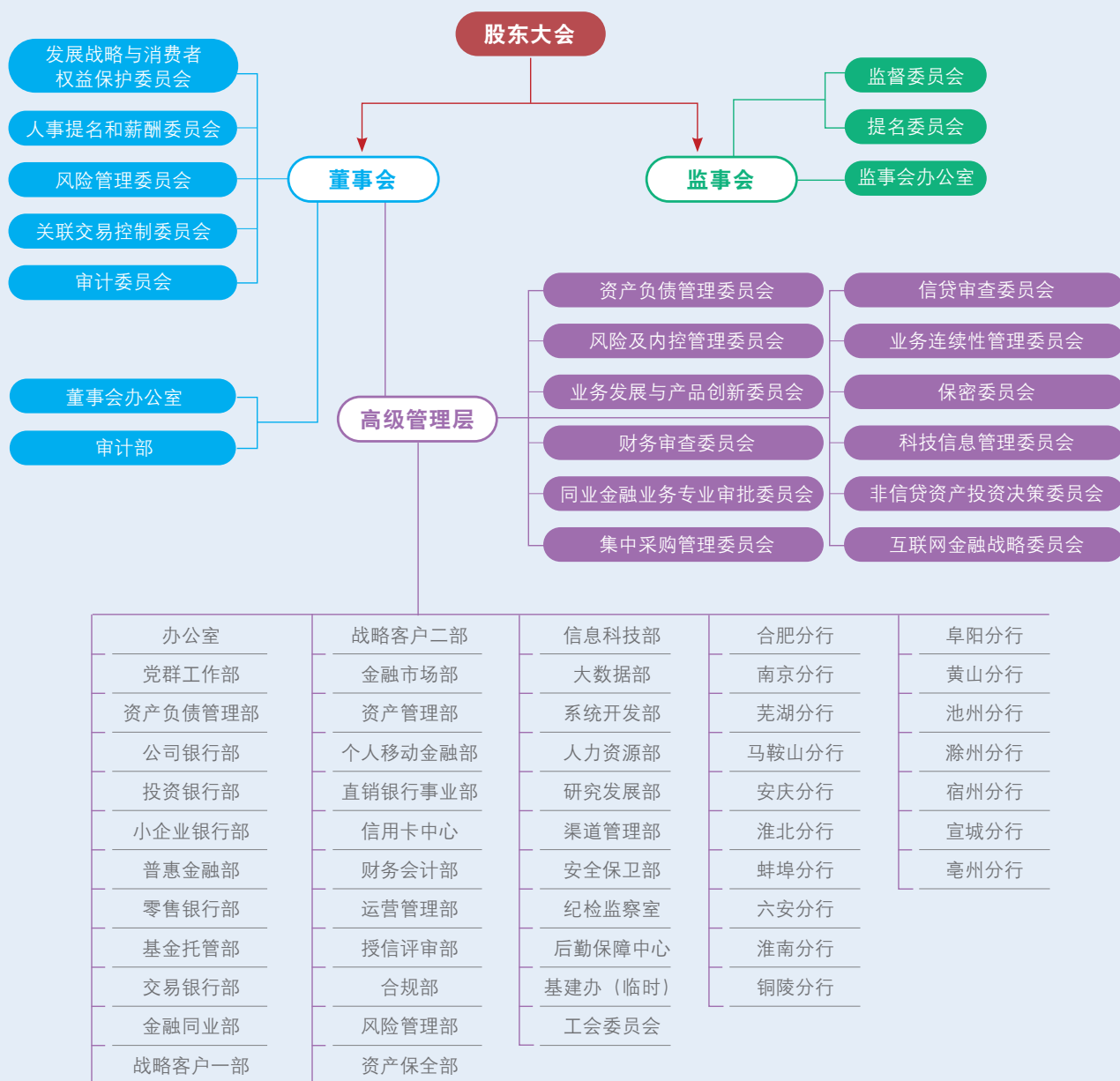
本行坚信，保持高标准的企业管治机制和良好的企业管治模式，是提高本行核心竞争力、打造现代商业银行的关键之一。故本行一直致力于高水平的企业管治，积极遵循国际和国内企业管治最佳惯例，以保障股东权益及提升企业价值。

本行建立了较为完善的企业管治架构，明晰了股东大会、董事会、监事会及高级管理层的职责边界，不断完善公司决策、执行和监督机制，保证各方独立运作、有效制衡。

本行坚持党的领导，充分发挥股东大会的权力机构作用、董事会的决策机构作用、监事会的监督机构作用、高级管理层的执行机构作用、党委的领导作用。行党委重点管政治方向、领导班子、基本制度、重大决策和党的建设，一体化推进党的领导和完善法人治理结构。本行持续强化“两会一层”履职能力，提升各治理主体的决策效率和贯彻执行能力，完善公司治理机制。

2018 年，本行将党建工作要求写入公司章程，确立党组织在公司治理中的法定地位；完成第三届董事会、监事会换届工作，为全行改革发展提供了良好的公司治理环境。本行组建普惠金融部、交易银行部、个人移动金融部、直销银行事业部、大数据部、纪检监察室，治理体系进一步完善。







股东派发
2017 年度末期
现金股息及红股

27,624.55 万元

本行高度重视股东权益与投资者关系，根据 2018 年 6 月 30 日举行的 2017 年度股东大会决议，本行于 2018 年 7 月 11 日向名列本行股东名册的股东派发 2017 年度末期现金股息及红股，派发现金股息人民币 27,624.55 万元。

本行 2017 年度股东大会在合肥召开



2018 年 6 月 30 日，徽商银行股份有限公司 2017 年度股东大会在总行 11 楼礼堂召开。



电话



邮件

通过电话、邮件、来访接待和公司网站投资者关系专栏等多种形式，与境内外投资者、分析师及中小投资者保持密切高效的沟通



网站专栏



来访接待

2018 年内，本行分别举办了 2017 年度、2018 年中期业绩发布会、投资者及分析师推介会等活动，与投资者、分析师和媒体进行互动交流。通过电话、邮件、来访接待和公司网站投资者关系专栏等多种形式，与境内外投资者、分析师及中小投资者保持密切高效的沟通，继续加强投资者关系管理工作。本行严格按照中国证监会、香港证监会和香港联交所等监管机构的要求，规范开展信息披露工作，制定和修订了《内幕信息及知情人管理制度》《信息披露重大差错责任追究办法》等信息披露制度，进一步完善信息披露制度体系，不断改进定期报告和临时报告编制公告工作。2018 年累计发布包括 2017 年度业绩公告、2018 年中期报告、股东大会通函等 90 项公告。

领域	主要进展
 股东大会	2018 年本行召开 2017 年度股东大会和 2018 年第一次临时股东大会，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务决算报告、利润分配预案、财务预算方案、章程修订、选举第四届董事会董事、选举第四届监事会监事等 20 余项议案，推动本行业务持续、稳健地向前发展。
 董事会	2018 年本行累计召开董事会会议 13 次，审议了《徽商银行 2017 年度财务决算报告》等各类议案和报告 88 项，充分发挥了董事会战略决策作用。同时，董事会各专门委员会累计召开会议 23 次，认真审议了内控审计报告、重大关联交易等重要议题，充分发挥各专门委员会的决策支持作用。
 监事会	2018 年本行累计召开监事会会议 13 次，审议通过了《监事会 2017 年度工作报告》《监事会对董事会及董事 2017 年度履职情况的评价报告》等 52 项议案。同时，监事会下设专门委员会累计召开会议 18 次，审议了徽商银行 2017 年年度报告、2017 年度内控自评报告等重要议题，充分发挥了专门委员会应有的作用。
 高级管理层	本行高级管理层由行长、副行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。



在倾力服务安徽经济发展的同时，本行牢固树立“依法纳税、纳税光荣”的理念，严格遵守国家税收法律法规，积极与税收征收管理机关沟通联系，依法纳税，按时申报，纳税总量、人均纳税额等不断提升。2018 年，全行缴纳各项税费 510704 万元。自成立以来，本行及时足额缴纳各项税款，一直是安徽省纳税五十强企业，连续多年获得 A 级信用等级纳税企业，为多级财政的稳定增长做出了积极的贡献。2018 年 4 月 18 日，安徽省税务机关根据采集的纳税人纳税信用信息，就纳税人在 2017 年度内的纳税信用状况进行评价，本行再次荣评 A 级纳税人。



合规运营

作为一家金融服务机构，本行始终关注自身与客户的全方位价值，在创造财富与价值的同时，坚守责任底线，坚持合规运营。本行以落实责任、提升效率、防控风险为导向，以部门协同联动为切入点，围绕风险管理、内控合规、纪检监察等能力建设，构建精细化、集约化、市场化的管理体系。

风险管理

2018 年，本行积极顺应强监管和高质量发展需要，坚持回归本源、专注主业、夯实基础，持续完善全面风险管理体系，进一步提高风险管理的精细化程度，扎实提升风控质量，着力守住风险底线：

持续强化 风险政策体系

制定《2018 年风险偏好陈述书》和《2018 年风险管理政策指导意见》等制度，明确风险管控重点及容忍度指标，引导信贷资源投向风险较低的客户、行业、区域、产品。



持续完善 风险制度体系

出台《风险偏好管理暂行办法》《风险与资本并表管理办法》等文件，进一步规范本行风险管理制度体系。



持续优化 风险考核规则

本行主动调整逾期贷款控制额指标计算方法，进一步提升分行逾期贷款考核的真实性。





公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

本行坚持责任导向、问题导向、风险导向，按照“补短板、提质效、促发展”的思路，编制内控体系三年行动计划，明确未来内控体系建设方向和路径。

补短板

提质效

促发展

2018 年，本行持续完善内控体系

优化员工行为监测系统，提高员工异常行为排查成效；

优化可疑交易监测分析系统，提高反洗钱信息化水平；

实现司法查控执行账户系统自动扣划，司法查冻工作效率极大提高。



2018 年，在执行人民银行有关规定评价中，本行获评最高等级的“A”类机构，在全省商业银行中排名第一。此外，南京、芜湖和马鞍山等 11 家分行被当地人民银行评为“A 类”机构。2018 年 4 月 20 日，由安徽银联组织召开的 2018 年成员机构银行卡业务工作会议上，本行凭借在信用卡风险管控方面的优异表现，荣获“2017 年度银联风控推广优秀奖”。



开展“强管理、夯基础、促发展”风险合规知识竞赛



2018 年 9 月，本行在全行范围内开展“强管理、夯基础、促发展”风险合规知识竞赛活动。

内控合规

2018 年，本行深入开展“质量提升年”活动，形成周报、月报、季报制度，建立责任人和联系人机制，聚焦信贷业务、柜面运营、理财业务等 8 个易发生重大风险事件的领域，全面监控业务风险。



“质量提升年”活动动员会

强化案件防控：

本行根据《中华人民共和国商业银行法》《银行业金融机构案防工作办法》等有关法律法规的规定，以及银行业金融机构的案防要求，强化各分支行“一把手”的主体的案防责任，制定年度案件防控责任书，逐级签订“责任状”，进一步强化责任落实。同时，要求各分行组织新入职员工签订《案件防控和依法合规承诺书》，提升全体员工的案件风险防控意识。此外，本行“网格化”案防责任体系持续完善，“重点化”案件风险排查持续开展，“全员化”从业行为管理持续强化，通过梳理业务领域案件风险点，形成总分结合、条块联动的案件风险排查体系。本行制定从业人员行为管理办法、员工异常行为管理办法和员工行为禁止规定，健全制度体系，明确管理责任。组织员工签订从业自律承诺书，推动建立员工自律、条线管理、专项监督的管理机制。

反洗钱：

本行不断完善反洗钱内控体系，研究制定了《徽商银行 2018 年 -2020 年反洗钱内控体系建设指导意见》《徽商银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等管理制度。我行充分发挥反洗钱主观能动性，创新洗钱风险排查方式，归纳提炼监测预警规则，有效提高可疑交易线索精准度。深入推广“一听二看三核四问”客户身份识别新模式，堵截电信诈骗、集资诈骗、冒充他人和持虚假身份证件办理业务等风险事件，切实保障了客户资金安全，收到公安机关、监管机构 3 份表扬信函。参加人民银行举办的反洗钱信息调研竞赛，推荐报送的《商业银行可疑交易报告有效性提升研究》《我国商业银行反洗钱内部审计专题研究》《洗钱犯罪活动之商业银行渠道比较分析 --- 基于 SVAR 模型的实证研究》从众多参赛作品中脱颖而出，斩获佳绩。积极推介本行反洗钱先进做法和经验，展示良好形象。做好非法集资监测预警和宣传教育，开展扫黑除恶专项斗争。

亳州分行：走进药材市场 开展防范非法集资、反洗钱 宣传活动

2018年5月31日，亳州分行组织人员走进康美中药城开展防范非法集资、反洗钱宣传活动。



📢 市场乱象整治：

围绕监管部门《关于进一步深化整治银行业市场乱象的通知》要求，本行结合自身经营发展状况，及时制定工作方案，深入开展内部自查、做实整改问责，保障专项治理工作的高效、有序开展。同时，为进一步强化内控合规管理，本行将“深化整治银行业市场乱象”专项治理工作内容融入到业务条线现场检查中，针对检查发现的问题，本行督促相关单位及时整改、严肃问责，保障各项业务合规稳健运行。为加强基础管理，主动适应监管政策调整，本行将合规要求嵌入本行制度和业务流程，对《徽商银行印章管理办法》《徽商银行行政公章管理办法》《徽商银行银团贷款业务操作规程》等9项管理制度进行了修订，完善内部控制体系。

📢 加强广告管理：

面对经济社会发展新常态所带来的挑战与机遇，本行加大了在广告投放管理方面的工作力度，并依据《中华人民共和国广告法》等法律法规，印发了《徽商银行宣传管理办法》《徽商银行广告投放管理暂行办法》，规范日常广告与宣传物料的投放流程，杜绝夸大不实广告、片面引导、恶意炒作等不良行为，有效提升本行品牌知名度和美誉度。

📢 维护知识产权：

本行严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国著作权法》等法律法规，确保知识产权管理工作遵循“权属明确、鼓励创新、有效保护、依法使用”的原则，并通过《徽商银行知识产权管理暂行办法》规范和加强对知识产权的管理和利用，鼓励金融创新，提高本行员工的知识产权意识。



纪检监察

本行顺应国家监察体制改革大势，强化纪检监察在内部监督中的作用，健全不敢腐、不能腐、不想腐的体制机制，持续优化风清气正的政治生态和发展环境，积极促进纪检监察与经营管理深度融合。本行坚持合规运营，把廉洁自律准则作为不可逾越的底线，促进全体员工在思想上高度重视，在行动上抓好落实，始终保持高度的责任感和自觉性，主动远离和抵制各种不正之风。

本行结合当前金融系统犯罪面临的严峻形势，认真贯彻落实关于加强廉洁自律工作的各项规定要求。作为银行管理人员，必须严格履行“一岗双责”，廉洁从业、廉洁用权、廉而有为，为推进本行转型升级、实现改革发展作出新的贡献。本行倡导节俭文明过节的良好风尚，行纪委逢重大节假日，落实节日提醒常态化，提前向全行中层助理以上人员发送廉洁短信，公布监督电话，坚决防控节日病，不断强化各级管理人员廉洁自律的政治自觉和行动自觉，巩固拓展全面从严治党成果，构建风清气正的政治生态和发展环境。



徽商银行召开 2018 年党建暨纪检监察工作会议



2018 年 4 月 3 日，徽商银行召开 2018 年党建暨纪检监察工作会议，通报 2017 年度党风和反腐倡廉建设责任制考核情况，部署和安排 2018 年党建和纪检监察工作。



行党委召开“讲忠诚、严纪律、立政德”专题警示教育动员会



2018 年 6 月 22 日，行党委召开全行“讲忠诚、严纪律、立政德”专题警示教育动员会，强调全行各级党员管理人员要不断增强自我净化、自我完善、自我革新、自我提高能力。

责任管理

社会责任管理架构

本行建立健全社会责任管理体系，持续落实《徽商银行企业社会责任管理暂行办法》，完善由董事会领导、高级管理层负责、办公室牵头、各部门和各分支机构共同协作的社会责任组织体系，共同推进社会责任管理工作高效、有序开展。



社会责任
管理架构

董事会

徽商银行董事会是本行企业社会责任管理的最高决策机构。董事会负责研究拟定公司企业社会责任战略、政策和目标，把社会责任纳入本行发展战略规划，使履行社会责任成为本行的发展战略目标之一。此外，董事会负责评估及厘定本行有关企业社会责任的风险，并确保设立合适及有效的企业社会责任风险管理及内部监控系统，对本行履行企业社会责任的情况进行监督、检查和评估。

高级管理层

高级管理层负责执行本行企业社会责任的战略和

各项目标、措施，组织实施企业社会责任相关工作，

并定期向董事会报告本行企业社会责任发展状况

和实施成果。企业社会责任管理领导小组下设办

公室，设在总行办公室，具体负责企业社会责任

管理日常工作。

全行社会责任
牵头协调部门

办公室

总行各部室

分行、支行





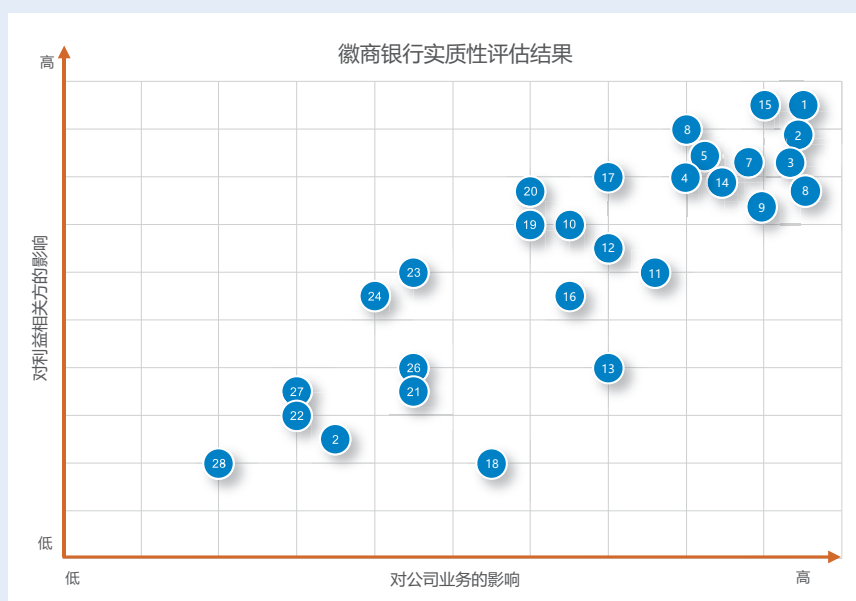
利益相关方沟通

利益相关方	沟通机制	利益相关方期望	回应
政府	• 规范性文件 • 工作汇报 • 现场检查 • 非现场监管	• 落实国家经济政策 • 支持实体经济 • 服务小微企业 • 持续增加的就业机会 • 稳定增长的税收	• 落实国家经济政策，助推经济转型 • 加大金融服务实体经济力度。 • 小微企业贷款实现“两增两控” • 创造就业机会 • 创造良好经营业绩，缴纳更多税款
监管机构	• 规范性文件 • 工作汇报 • 现场检查 • 非现场监管	• 稳健合规的日常经营 • 有效的风险防范 • 稳定有序的金融体系	• 依法合规，诚信经营 • 加强风险管理 • 维护金融秩序，加强合规自律
股东	• 股东大会 • 董事会 • 路演 • 业绩发布会 • 日常沟通	• 持续合理的投资回报 • 全面及时准确的信息披露 • 良好的公司治理	• 创造良好经营业绩 • 全面及时准确披露信息 • 健全完善公司治理
客户	• 产品宣传介绍 • 4008896588 • 客服中心	• 多样化的产品类型 • 多元化的服务渠道 • 持续提升的服务质量 • 有效的消费者权益保护	• 创新丰富金融产品 • 推进服务渠道建设 • 提升文明规范服务 • 保护金融消费者权益
员工	• 员工沟通 • 工会 • 职代会 • 行务公开 • 企业文化活动	• 合理的待遇和福利 • 满意的工作环境 • 良好的职业发展	• 保障员工合法权益 • 丰富企业文化 • 拓展职业发展通道
供应商和 合作伙伴	• 集中采购招投标中心 • 业务交流合作	• 公平的合作机会 • 诚信的约定履行 • 稳定的双赢关系	• 坚持责任采购 • 加强战略合作
公众及社区	• 金融社区服务 • 金融知识宣传 • 社区公益活动	• 社会关系和谐 • 全面有效的企业公民履责	• 创新丰富金融产品 • 普及金融知识教育 • 共建和谐社区环境 • 慈善与公益活动
媒体	• 媒体信息披露	• 公开透明的信息披露	• 加强媒体沟通 • 全面及时准确披露信息
环境	• 经营活动 • 环保活动 • 政策信息披露	• 绿色的金融服务 • 持续减少的能源消耗和碳排放 • 积极的环境保护	• 发展绿色信贷 • 提升绿色服务 • 推行绿色运营 • 投身绿色公益

实质性评估

本行对相关议题进行了识别、评估和筛选，确立对于本行具有重要性的实质性议题，在报告中进行重点披露和响应。

本行通过内部利益相关方征集、外部咨询第三方专业机构、与社会责任相关标准对标等方式收集相关议题，并依据《徽商银行企业社会责任管理暂行办法》，从“对徽商银行的业务重要性”和“对外部利益相关方的重要性”两个角度进行议题实质性排序，并呈现出以下结果：



编号	议题	层面	编号	议题	层面
1	提升经营业绩	产品责任	15	全面风险管理	产品责任
2	助推经济发展	产品责任	16	良好雇佣环境	雇佣\劳工准则
3	提升实体经济	产品责任	17	保障用卡安全	产品责任
4	保障股东权益	产品责任	18	关注健康安全	安全及健康
5	服务小微企业	产品责任	19	打造智慧网点	产品责任
6	农村普惠金融	产品责任	20	发展绿色金融	环境及天然资源
7	坚持合规运营	产品责任	21	拓展绿色渠道	排放物
8	提升客户满意	产品责任	22	推行绿色运营	资源使用
9	监控业务风险	反贪污	23	防范电信诈骗	产品责任
10	践行精准扶贫	产品责任	24	热心公益活动	社区投资
11	聚焦移动金融	产品责任	25	坚持绿色采购	供应链管理
12	安全保障措施	安全及健康	26	普及金融知识	社区投资
13	促进职业发展	培训及发展	27	支持文体发展	社区投资
14	落实廉洁治理	反贪污	28	践行绿色公益	社区投资



2018 年度所获荣誉

时间	荣誉	评奖机构
1 月	直销银行“徽常有财”荣获“2018 胡润新金融 50 强”及“2018 胡润新金融最佳用户体验平台”	胡润百富、小铜人
1 月	2017 年度银行间本币市场评优核心交易商奖	中国外汇交易中心、全国银行间同业拆借中心
1 月	2017 年度社会责任银行奖	《华夏时报》
1 月	“2017 年中国银行业好新闻”最佳示范奖	中国银行业协会
1 月	“健康安徽”2017 环江淮万人骑行大赛突出贡献奖	安徽省体育局、安徽省旅游局、安徽新媒体集团
1 月	2017 年全省内部审计理论研讨活动一、二、三等奖	安徽省内部审计协会
2 月	连续第十二年荣获“2017 年度省级政府非税收入代理银行一等奖”	安徽省财政厅、人民银行合肥中心支行
2 月	2017 年度全省信访工作责任目标考核“优秀单位”	安徽省委、省政府
2 月	2017 年科技金融投贷联动试点奖	合肥市高新区
2 月	信用卡微信公众号荣获“2017 安徽年度影响力企业新媒体”	合肥广电中心
3 月	“天机智投”荣获“2017 年度直销银行产品奖”	中国科学院《互联网周刊》及中国社会科学院信息化研究中心
3 月	连续七年入围人民币外汇市场 100 强	中国外汇交易中心、全国银行间同业拆借中心
3 月	2017 安徽年度优秀信用卡中心	新浪安徽
4 月	2017 年度银联风控推广优秀奖	安徽银联
4 月	2017 年度上海黄金交易所“询价市场优秀业务奖”	上海黄金交易所
4 月	2017 年度安徽省支付清算工作考核第一名	人民银行合肥中心支行
4 月	2017 年度银联高端卡推广优秀奖	安徽银联
4 月	年度优秀银行类交易商、优秀票据交易主管、优秀票据交易员	上海票据交易所
4 月	安徽省 2017 年度 A 级纳税人	安徽省国税局



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

时间	荣誉	评奖机构
4月	2017年银行间债券市场优秀综合做市机构和优秀利率债尝试做市机构	中国银行间市场交易商协会
4月	全国百家“安全管理先进单位”	中国银行业协会
4月	安徽省金融学会2017年度研究课题一等奖	安徽省金融学会
5月	连续三年获评“合肥市庐阳区2017年度财力贡献突出企业”	中共合肥庐阳区委、合肥庐阳区人民政府
5月	2017年度执行人民银行有关规定A类机构	人民银行合肥中心支行
6月	2018金融机构精准扶贫典型案例君鼎奖	《证券时报》
6月	VISA世界杯信用卡荣获“VISA产品拓展奖”	VISA中国区总部
6月	中国互联网20年最佳用户体验手机银行	中国科学院《互联网周刊》、中国社会科学院信息化研究中心
6月	最佳贸易企业伙伴银行	中国银行业协会
6月	连续两年荣获金融机构债券主承销业务评价等级A	人民银行合肥中心支行
7月	“货币市场活跃交易商”和“债券市场活跃交易商”	全国银行间同业拆借中心
7月	《2017年中国银行业理财业务发展报告》中“收益能力排名”“创新能力排名”“城商行综合理财能力排名”均在前20名	中国银行业协会
7月	第九届全国杰出财富管理师大赛“优秀组织奖”	中国银行业协会、香港银行学会、金融时报社
8月	黄山信用卡10周年品牌营销推广案例荣获“2018中国广告长城奖—内容营销铜奖”	中国广告协会
9月	第一届“优秀金融统计论文及调研报告”一等奖	安徽省金融统计学会
9月	安徽省银行业2017年信息通讯工作优秀单位	安徽省银行业协会
9月	2018年第二季度的储蓄国债承销机构考核第一名	中国人民银行合肥中心支行
10月	2018年银行业客户服务中心“先进示范单位”“创新成果突出单位”	中国银行业协会
11月	2018TOP金融榜年度城商行	澎湃新闻
11月	2018中国年度最具发展潜力雇主	北京大学社会调查研究中心、智联招聘



时间	荣誉	评奖机构
11 月	合肥花园街支行、芜湖无为支行、安庆人民路支行获评“2017 年度省青年文明号”，总行个人移动金融部客服中心获评“2017 年度省青年文明号标兵”	安徽省创建青年文明号活动组
11 月	建筑工程项目施工安全生产标准化工地	中国建筑业协会建筑安全分会
11 月	金融支持乡村振兴专题研讨论文优秀奖	安徽省金融学会
12 月	2018 年年度十佳城市商业银行金龙奖	《金融时报》
12 月	2018 年度安徽地区精准扶贫突出贡献银行	《新安晚报》
12 月	2018 “安徽省十大服务行业居民满意度调查”活动中获得银行业第一名并被评为“安徽省居民最满意银行”	安徽省现代省情调查研究中心
12 月	合肥花园街支行、芜湖黄山路支行、淮南广场路支行、马鞍山湖南路支行、阜阳太和支行获评“2018 年银行业文明规范服务千佳单位”	中国银行业协会
12 月	2018 年度金融科技创新突出贡献奖	《金融电子化》
12 月	扶贫贡献奖	中国经济网
12 月	2018 年直销银行创新应用奖	中国金融认证中心（CFCA）
12 月	2018 年度最具影响力直销银行	中科院《互联网周刊》、中国社科院信息化研究中心
12 月	2018 年度普惠金融业务银行	二十一世纪传媒
12 月	2018 年内部审计理论研讨提名奖	中国内部审计协会
12 月	“金理财”城商行理财卓越奖	《上海证券报》

公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保



02

履行经济责任

助推经济发展
金融精准扶贫
致力普惠金融
创新驱动发展
发展绿色金融



本行密切关注广大民众对社会各个领域的金融服务需求，通过金融资源的平等共享履行社会责任，服务经济社会的改革发展，驱动民生价值的持续创造，共同构建平等、和谐、繁荣的美好社会。持续完善金融产品与服务体系，为不同群体提供适当、有效的金融服务，让更多的民众享受到金融服务的雨露甘霖，共同提升社会福祉。

助推经济发展

近年来，本行积极顺应国家政策导向，充分发挥地方一级法人银行的优势，助推经济发展，服务实体经济，聚焦民生金融，分别从乡村振兴、科教文卫、基础设施建设等方面，提高服务实体经济能力和水平。

关注民生领域



已审批乡村
振兴贷款

8 笔 37 亿元

实施乡村振兴战略是党的十九大作出的重大决策部署。作为地方主流银行，本行坚决贯彻中央和安徽省委、省政府的各项决策部署，紧紧围绕“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的总要求，持续加强金融创新，扎实推进金融扶贫，用源源不断的金融“活水”持续浇灌安徽广大的农村地区。本行创新推出乡村振兴贷款产品，制定并印发《徽商银行乡村振兴贷款管理办法（暂行）》等文件，持续督导分支行加大项目营销力度，尽快推进成熟项目申报落地，截至 2018 年末，全行已审批乡村振兴贷款业务 8 笔，金额 37 亿元。

本行将金融服务向教育、医疗卫生等重点行业和重要领域延伸，主动对接安徽省内高校、医院，推出“智汇校园”“医疗通”“一卡通”等综合金融服务方案，为行业客户提供全方位、立体化和一站式综合金融服务。



全面建设高质量发展现代银行

履行经济责任



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保



2018 年，本行创新推进“五大组织推动方案”，积极与政府、医院、学校等机构客户开展战略合作，助力科教文卫发展。截至 2018 年末，本行科教文卫客户数 1253 户，较年初新增 206 户。



徽商银行与合肥工业大学签署银校战略合作协议



2018 年 9 月 17 日，徽商银行与合肥工业大学签署银校战略合作协议。本行作为扎根于安徽本地的银行，坚持服务安徽本地高校向更高水平发展。

基础设施建设

本行深入贯彻党中央国务院关于基础设施领域“补短板”的政策要求，加速产品创新、加大重点项目营销、强化产品组合运用，实现公私联动，持续优化基础设施建设领域金融服务。



中湖矿山地质环境治理 PPP 项目



本行自 2016 年开始，累计为淮北市中湖矿山地质环境治理项目投放贷款 16.79 亿元。目前，该项目已顺利竣工。该项工作提升了区域水资源保障能力，缓解了用地供给不足，对于淮北市促进经济可持续发展和实现全面建设小康社会目标，有着积极而重要的意义。

本行高度关注政府在 PPP 领域的投融资体制改革，通过需求研究和产品创新，综合运用金融工具，开发了“PPP 全程通”系列产品，支持和引导社会资本方参与 PPP 项目。本行以省级 PPP 基金和 PPP 产业联盟为依托，通过基金、贷款、保函、供应链、零售、资产证券化等综合金融产品，为 PPP 项目提供全过程、全生命周期的综合金融服务。

2018 年，本行依法合规推动 PPP 业务发展，不断优化 PPP 项目选择标准，重点对接社会资本实力强、项目有区域示范影响力、综合定价高的业务，保障 PPP 业务的有序开展。目前本行 PPP 业务的落地率较高，落地业务量在安徽省内稳居首位。



助力实体产业

本行致力发展产业金融，服务实体经济，已经成为全面服务地方经济社会发展的主流银行。近年来，本行积极顺应国家政策导向，以投资银行、交易银行为切入点，聚焦战略新兴产业、传统优势企业、科教文卫行业，提供“贷债股代顾”五位一体的综合金融服务，服务供给侧结构性改革。

2018 年，徽商银行围绕省委、省政府战略部署，以支持供给侧结构性改革为主线，以服务五大发展行动计划为引领，重点加大对“三重一创”、制造强省、战略性新兴产业等对全省经济发展具有重大牵动性项目建设的支持力度，促进我省经济高质量发展。



支持战略性新兴产业发展

本行积极创新金融服务手段，助力核心产业培育。本行与合肥产投集团合作，成立“合肥产投协盈信长产业投资基金”，支持目前国内三大存储器产业发展项目之一的合肥“506 项目”。



支持传统产业转型升级

按照“保重点、保核心、保主业”的要求，加大对传统产业骨干企业的支持力度，促进其转型升级。本行创新推出“市场化债转股 + 分阶段实施”的方案，与皖北煤电集团开展债转股项目合作，该项目既是安徽省首单、也是国内首单由城商行主导的市场化“债转股”项目。



支持省内企业做大做强

本行创新推出债权融资计划，有效盘活企业存量资产，发挥 A 类主承销商优势，帮助企业降低融资成本，优化资产负债表。



徽商银行与淮北矿业集团签署“降杠杆、减负债、提质量”战略合作框架协议



2018 年 5 月 24 日，徽商银行与淮北矿业集团签署“降杠杆、减负债、提质量”战略合作框架协议，支持企业转型发展。



吴学民董事长参加长三角金融服务实体经济高峰论坛

2018 年 11 月 11 日，长三角金融服务实体经济高峰论坛在上海召开，吴学民董事长应邀参会



进行主题发言，并与参会的政府领导及企业高管作了深入交流，进一步加强了银政和银企的合作关系。



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

区域协调发展



2018 年，本行稳步布局，服务国家战略，有力支持“一带一路”建设和“走出去”战略。本行为企业提供多种跨境贷款产品组合，通过灵活运用内保外贷、内保外债、跨境直贷等跨境融资产品，有效拓宽企业融资渠道，降低企业融资成本。

根据“一带一路”发展战略，本行为“走出去”企业开展跨境项目银团融资并创新“银贸工”综合金融服务方案，以大型进出口企业为核心厂商，为其上下游提供整套融资方案，有效帮助企业多渠道获取融资，先后为省级外贸公司、奇瑞汽车等上下游企业开展直接授信业务，累计为 30 户核心厂商提供金融服务方案，为 177 户中小企业提供融资服务。

本行积极参与“一带一路”金融合作，办理蒙古国第一大商业银行蒙古贸发银行跨境人民币同业银团借款业务，成为我省首家成功办理跨境人民币同业借款业务的金融机构。



“一带一路”区域协调发展



本行加入亚洲金融合作协会



2018 年 3 月，经亚洲金融合作协会第一届理事会第四次会议审议，同意本行加入该协会。该协会的成立，被列入“一带一路”国际合作高峰论坛成果清单。





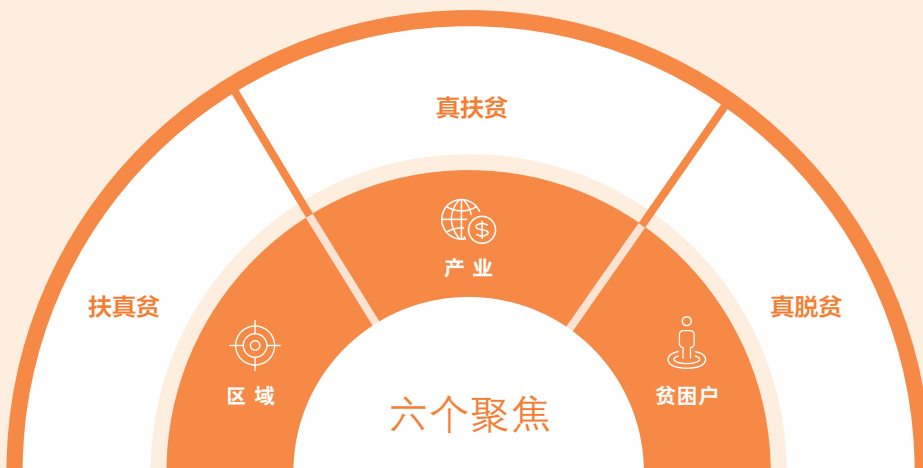
金融精准扶贫

本行深刻领会各项金融扶贫政策，坚持大扶贫工作格局，以贫困户实际需求为导向，以“真扶贫、扶真贫、真脱贫”为理念，围绕“区域、产业、贫困户”三个层面，以“六个聚焦”为抓手，以差异化产品和立体化服务为基础、特色化和线上化业务模式为突破、系统化风控和长效化机制为保障，着力构建徽商银行扶贫金融体系，保质保量完成各项金融扶贫任务。

本行以有效增加贫困地区金融供给为工作目标，按照“全面建设高质量发展的现代银行”战略目标，将“扶贫金融”纳入全行战略体系建设。



金融精准扶贫



强化扶贫金融

扶贫小额
信贷余额

84,135 万元

助力贫困户
脱贫

21,232 户

发放精准扶贫
小额贷款

9.47 亿元

惠及建档
立卡贫困户

2.4 万户

精准脱贫作为全面建成小康社会三大攻坚战之一，本行高度重视金融扶贫工作，先后制定了《徽商银行实施精准扶贫、助推脱贫攻坚的工作方案》和《徽商银行扶贫金融三年行动计划》，明确了扶贫金融未来的发展目标、主要工作、重点项目等，“扶贫金融”已成为本行未来发展规划的重要板块。

本行认真履行社会责任，大力实施金融扶贫，切实发挥金融扶贫主力军作用。近年来，本行积极推动各项扶贫举措落地生根，金融扶贫工作取得初步成效。

本行因地制宜创新模式，推进扶贫小额贷款投放。结合各级扶贫政策、安徽省扶贫工作现场会议及相关文件要求，不断创新扶贫小额信贷业务模式，推动扶贫小额贷款精准投放，带动贫困户脱贫。截至 2018 年末，全行扶贫小额信贷余额 84,135 万元，较年初增加 30,304 万元，助力 21,232 户贫困户脱贫，逾期和不良贷款均为零。

本行针对政府建档立卡贫困户提供了“精准扶贫小额贷款”，即采用银行贷款、贫困户借款、企业用款、政府贴息的模式，将徽商银行、贫困户借款人、用款经营企业和政府扶贫部门有效组合起来，引导贷款资金用于实体经济，获取收益，同时在操作流程中实行项目备案管理，严格用款企业的准入管理，有效降低了批量风险的概率。本行累计发放精准扶贫小额贷款 9.47 亿元，惠及 2.4 万建档立卡贫困户。

铜陵分行：开展“冬日暖阳”节前扶贫慰问活动



2018 年 1 月 26 日，铜陵分行赴枞阳县汤沟镇莲花村开展“冬日暖阳”活动，为莲花村村委送上了电脑、打印机、打印纸等办公设备。

分行包户干部一行走访了结对帮扶户，并送去了牛奶、大米、油等慰问品。



宿州分行：对定点帮扶村泗县马王村的贫困户进行回访



2018 年 5 月 24 日，宿州分行对定点帮扶村泗县马王村的贫困户进行回访，宣传精准扶贫相关政策及金融知识。

特色扶贫新模式



本行抓紧抓牢产业扶贫这一治本之策，积极探索开展园区带动、龙头企业带动、农民专业合作社带动、经营大户带动和贫困群众自主发展产业的“四带一自”模式，促进贫困群众稳定增收，助力“人脱贫、村出列、县摘帽”。如阜阳颍上支行针对该县生态林业专业合作社，积极探索“生态林业建设 + 精准脱贫攻坚”金融支持模式，累计为 15 个村 523 户贫困户发放 1691 万元贷款，有力增强了贫困群体自我造血功能。

本行加强与政府沟通联系，做好金融扶贫宣传。以金融扶贫为切入点，加大与各级政府部门的合作力度，积极争取当地政府各类政策支持，实现本行业务与当地经济深度融合。由于在扶贫金融中取得了较好的成效，本行荣获“2018 金融机构精准扶贫经典案例君鼎奖”，并获得光明日报、21 世纪经济报道、人民网、中安在线等众多媒体的广泛宣传报道。



公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保

致力普惠金融

两增
两控



全行小微
企业贷款

普惠
降准

408.1 亿元



个人经营贷及
微贷余额

296.4 亿元



涉农贷款

760.9 万户

本行立足“城市”和“县城”两大市场，聚焦城镇居民、小微业主、务工人员以及在城镇化进程中产生的新市民等重点客群，围绕目标客户在消费升级、财富增值、小微融资等方面的需求痛点，按照“线上化、移动化、智能化”原则，加强业务联动和协同，探索普惠金融业务发展新模式，加大产品创新和营销宣传，进一步提升本行普惠金融品牌认知度和影响力，着力提升客户体验，强化队伍建设和风险防控，推动全行普惠金融业务健康、快速、可持续发展。

截至 2018 年末，全行 1,000 万元以下（含）小微企业贷款 4.9 万户、408.1 亿元，完成“两增两控”；个人经营贷及微贷余额 296.4 亿元，为 8.6 万户小微企业主、个体经营户及三农客户等提供信贷支持；涉农贷款 760.9 亿元，新增 124.3 亿元。服务农村个人客户 72 万余户，县域存贷比 72.7%，真正实现“取之于县，用之于县”。

徽商银行
ANK HUI SHANG BANK



港股上市五周年

普惠金融
纵观全局
输送小微成长的氧气

徽商银行
ANK HUI SHANG BANK

全面建设高质量发展现代银行



全面建设高质量发展现代银行

致力普惠金融



服务“三农”



本行积极贯彻落实党中央、国务院的决策部署，坚持经营重心下沉、机构网点下沉，大力发展农村普惠金融，重点聚焦乡村振兴、金融精准扶贫、美好乡村建设等领域，努力让大众享受到有效而全方位的金融服务，为缩小城乡差距贡献力量；积极推进“三农”金融服务渠道建设和产品创新，努力打通农村金融服务的「最后一公里」，促进经济社会的和谐健康发展。本行已通过徽农支行、徽农卡、徽农贷、徽农通、徽农宝，初步搭建出具有本行特色的农村普惠金融服务体系。截至 2018 年末，本行共设立县域支行 61 家，徽农支行 96 家，徽农卡累计发卡 186.07 万张，普惠存单累计开立 77.53 万笔。

本行根据各地市特色产业，指导分行推进基于区域特色产业研发特色产品或者定制方案。推出六安分行“茶谷贷”，宿州分行“酥梨贷”，淮南分行“草席贷”，合肥分行“隆平贷”“荃银贷”等涉农产业链贷款产品，助推特色产业带动乡村振兴。截至 2018 年末，“茶谷贷”“草席贷”“隆平贷”和“荃银贷”均实现落地，合计投放金额 954 万元。

服务民营小微



2018 年，本行持续加大对民营、小微企业信贷投放和金融服务力度，致力打造成省内民营、小微业务主办银行。

本行坚持“不唯所有制形式、不唯规模”的授信原则，对民营、国有企业一视同仁、同等对待，未设置所有制性质划分等歧视性标准。截至 2018 年末，本行民营企业贷款余额 1,252.7 亿元，比同期国有企业贷款多 118.8 亿元；户数超 7 万户，覆盖大中小微型企业，荣获“2018 年度小微金融服务银行”称号。

对于大中型民营企业，本行立足于综合化服务。围绕企业在结算、融资、财资管理、盘活存量资产、降杠杆等领域的金融需求，在信贷服务基础上，有效整合并购融资、产业基金、资产证券化、债务融资工具等非信贷业务，提供全方位、多层次、个性化综合金融服务。2018 年，累计为民营企业注册发行债券近 35 亿元，占省内民营企业银行间市场发债规模的 70%；创新推出全省首单民营企业信用风险缓释凭证，获得监管部门高度评价。



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保



徽商银行扎实开展“金融在行动 千名行长进万企”活动



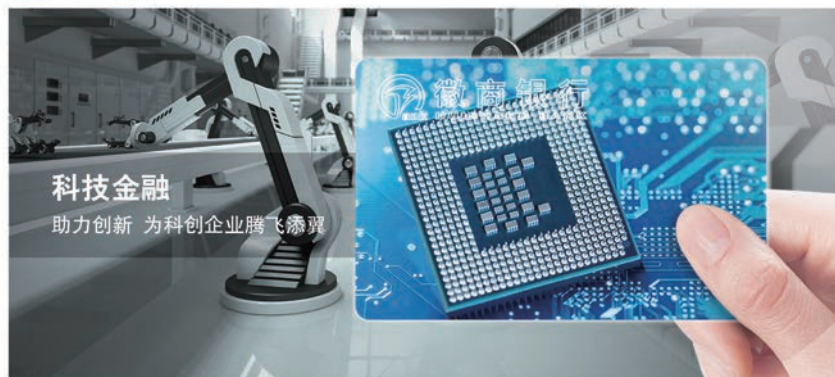
本行自 2018 年 8 月起，在全行范围组织开展“金融在行动 千名行长进万企”专项活动，实地了解企业融资需求与经营状况，为小微企业提供“一对一”“面对面”的金融服务。

创新驱动发展

本行聚焦国家重点支持高新技术领域客群，推进合芜蚌创新试验区专业支行特色化管理，确保全行科技金融各项业务快速增长，完善科技型企业综合服务体系，持续提升科技金融发展水平。

服务科创企业

本行大力发展科技金融，助力科技型企业发展。根据科技型企业特点，本行创新科技型企业线上信用贷款，制定了专利权质押贷、订单贷产品管理办法。为了提升科技金融品牌影响，本行参与省科技厅主办的第七届中国创新创业大赛安徽总决赛。



全面建设高质量发展现代银行

创新驱动发展



科技型
企业贷款

201.6 亿元

2018 年，本行科技型企业贷款和投贷联动业务在全省金融机构市场份额第一，科技型企业贷款共计 201.6 亿元，实现科技型企业投贷联动 13.5 亿元。



徽商银行为科技企业解决燃眉之急

合肥光博量子科技有限公司为中科院（合肥）技术创新工程院在孵企业，为典型的轻资产科技型企业。该企业由于缺乏抵押物，多次申请银行



融资无果。本行经过相关尽职调查后，以最快的速度向企业发放了创业贷和创新贷，解决了企业的燃眉之急。

探索数字金融

近年来，本行推出全流程线上贷款产品，借助大数据技术，为小微客户提供真正便捷的信贷服务，同时着力破解小微贷款运营成本高，风险控制难等问题。本行创新研发了全行首款全流程线上贷款产品“微网贷”，真正实现客户一键申请，自动化模型审批，数据化风控，线上全流程办理，大大提高了贷款审批效率及客户体验。

2018 年 12 月 26 日，本行发布“信 e 贷”产品，以小企业及法定代表人信用信息为依据，通过在线受理与审批，为合法经营的小企业客户提供信用贷款业务。该产品已为近千户民营企业及小微企业提供 25 亿元信用贷款支持，深受小微企业欢迎与地方政府肯定。



“信 e 贷”产品发布会

公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保

发展绿色金融



发展绿色金融

本行牢固树立绿色发展理念，深入贯彻落实《安徽省五大发展行动计划》及《绿色发展行动实施方案》，坚持履行社会责任与实现商业可持续相结合，适应新形势、新任务和新要求，提升全行绿色金融战略认识，围绕“建品牌、搭平台、谋创新、拓市场、建队伍”，全面构建绿色金融服务和管理体系，进一步加大绿色金融产品创新力度，为建设绿色江淮美好家园提供强有力的金融支撑。

发展绿色信贷



本行牢固树立绿色信贷理念，制定绿色信贷政策和战略，明确绿色信贷业务发展规划，严格执行“环保一票否决制”，初步建立了绿色信贷评审机制。严控“两高一剩”行业贷款规模，逐步降低产能过剩行业信贷占比，通过优化信贷资源配置，推动业务转型和结构调整，实现资产组合的整体趋优。

截至2018年末，本行绿色贷款余额110.19亿元，较年初增长35.32亿元，增幅高达47.18%。本行绿色贷款投放涉及工业节能节水环保、自然保护、生态修复及灾害防控、垃圾处理机污染防治、可再生资源及清洁能源、农村与城市水项目和绿色交通运输等八个领域，五级分类全部为正常。

本行投资全省首单公交经营收费收益权类ABS项目



2018年12月16日，本行成功投放蚌埠公交经营收费权证证券化项目5亿元。该项目系我省首单公交类ABS，募集资金主要用于蚌埠公交公司购置新能源公交车。



累计成功发行
绿色金融债券

50 亿元

2018 年 5 月 25 日，本行在全国银行间债券市场通过簿记建档方式成功发行了“徽商银行股份有限公司 2018 年第一期金融债券”，金额 40 亿元，募集资金全部专项用于发放绿色产业项目贷款。此次徽商银行成功发行绿色金融债券，有利于加大对绿色产业的信贷支持力度，树立积极践行绿色发展、履行社会责任的良好形象。截至 2018 年末，本行累计成功发行 50 亿元绿色金融债券，覆盖生态修复及灾害预防、污水处理、垃圾处理及污染防治等多个领域，用实实在在的行动为安徽打造绿色生态样板“添砖加瓦”。



马鞍山分行：投放“马鞍山市中心城区水环境综合治理 PPP 项目”



2018 年 9 月 21 日，马鞍山分行成功投放“马鞍山市中心城区水环境综合治理 PPP 项目”贷款，支持河道整治、水污染控制、水质净化和水生态系统构建等。

银政合作“环保贷”



首批拟入库
项目投放金额

2.26 亿元

2018 年，本行与安徽省财政厅、安徽省环境保护厅共同签署《安徽省“环保贷”业务合作协议》，并积极配合安徽省环科院在本行成功办理 1 亿元“风险资金池”资金存放，全新推出“环保贷”业务。本行制定印发《关于做好“环保贷”业务推广准备工作的通知》，持续组织各分行加大储备力度。截至 2018 年末，本行已组织报送省环科院首批拟入库项目申请共 16 个，投放金额 2.26 亿元，其中本行投放的“安徽得奇环保科技股份有限公司污水处理中心二期工程”被认定为安徽省首单“环保贷”项目。

公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保



03

提供优质服务

提升客户满意
安全保障措施
防范支付风险
保障用卡安全



本行专注于最大程度维护相关方的利益，持续提升服务质量，保障股东权益。作为负责的金融企业，本行为客户提供便捷、个性化的金融服务，全方位满足市民多样化的现代金融需求，本行以维护安全、稳定的金融环境，构建公平、公正的金融市场为己任，注重安保建设，积极防范电信诈骗，提升消费者的金融安全感，切实保护消费者权益。

提升客户满意

本行注重客户体验，致力于做客户满意、信赖的银行，持续提升服务质量，努力以优势、便捷、贴心的服务体验带给广大客户最为真诚、温馨的服务感受。

本行在董事会层面成立发展战略与消费者权益保护委员会，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，强化董事会对消保工作的指导职能，将消保工作充分融入到全行的公司治理、发展战略和企业文化建设当中。此外，为全面落实监管机构对银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价要求，本行通过《消费者权益保护工作考核评价管理办法》等制度，逐步建立健全全行消费者权益保护工作专项考核机制，进一步提升服务内涵，保障消费者权益。



徽商银行在 2018 “安徽省十大服务业行业居民满意度调查” 活动中获得第一名



2018 年 12 月 25 日，2018 “安徽省十大服务业行业居民满意度调查” 成果通报会在合肥举行。本行以 91.03 分，高于全省银行业平均分 8.08 分，获得 “银行业第一名” 并荣获 “安徽省居民最满意银行”。

安徽省居民
最满意银行

1

提升移动服务

推进个人移动金融门户建设是发展智慧金融的重要策略，本行以用户的账户管理和移动支付双核心需求驱动，为客户提供移动化、智能化、综合化的金融解决方案，建设多场景、跨渠道的个人移动金融服务和运营平台，达成精准而高效的服务。

2018年，本行个人移动金融门户（手机银行）4.0成功上线。新版手机银行秉承开放、共享、智能、互动的设计理念，从体系架构、功能创新、用户体验等方面进行了全方位优化升级，倾力打造了移动客户端统一的用户体验设计标准。



► 徽商银行个人移动金融门户 4.0 全新发布

1 更优质的客户体验

本行倾力打造了统一的用户体验设计标准，重新构建了扁平化、个性化、智能化金融服务场景，深层次发掘了现有产品优势及特色，完成了指纹登录等多达 41 项用户体验及产品功能优化。

2 更温馨的用户场景

本行强势推出“家庭账户圈”板块，便捷的“定时转账”功能，实用的“智能还款”，轻巧的“智能钱包”和生动的“智能账单”，提升家庭财富管理质量。

3 更便捷的支付认证

本行积极与华为等优质厂商合作，全国首家成功研发了创新型终端数字证书签名应用——“手机证书”，无需额外设备即可进行大额资金交易，极大提升了本行用户的支付体验。

4 更全面的消费保障

免费为本行用户投保“个人账户安全险”，全面保障用户在本行开立的借记卡、信用卡账户资金安全。



截至 2018 年末，本行个人移动金融客户突破 400 万户，达到 410.64 万户，2018 年新增客户 91.67 万户，较年初提升 28.74%，增幅显著。其中当年新增手机银行客户 98.59 万户，存量客户达到 319.57 万户；有效客户数达到 198.84 万户，较年初增长 58.34%。



本行手机银行获评“最佳用户体验手机银行”

2018 年 6 月 20 日，在中国科学院《互联网周刊》及中国社会科学院信息化研究中心联合主办的“中国互联网 20 年”大型颁奖活动中，本行手机银行荣获“中国互联网 20 年最佳用户体验手机银行”奖。



打造智慧网点

本行加快智慧化建设的布局脚步，积极推进自助银行新技术应用，合理规划自助设备的使用方式，不断探索自助银行运维管理模式。2018 年，本行积极打造网点智能化服务新模式，实现 51 项业务由柜面迁移至智能自助终端，完成柜面高频业务迁移智能自助终端工作和智能自助终端代缴费的迁移工作，保障自助设备系统业务高效运行，释放柜面工作压力。

截至 2018 年末，全行在用智能自助终端 302 台，实现借记卡、电子银行业务签约、借记卡激活等业务均较去年同期大幅增长，全行智能自助交易替代率指标已达 86.51%。

提升网点服务

本行充分借鉴零售业服务理念，在打造物理网点极致客户体验和网点泛功能化建设方面大胆创新、不断尝试，努力实现客户从“到店”到“逛店”的转变。本行先后推出了“旗袍支行”“主题厅堂”“书香支行”等特色化的网点服务模式，让客户在办理业务的同时，感受网点的独特设计和良好氛围，建立了与客户互动的有效模式，极大提升了客户体验。

为进一步体现网点人性化服务理念，本行网点在厅堂设置了便民设施，如免费茶水、碎纸设备、老花镜、点钞机、轮椅、婴儿椅、雨伞、医药箱、现金袋等便民设施。本行还在风险可控、合规办理业务的前提下，为不能亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供上门服务。





公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

本行注重客户隐私保护，要求营业网点实现电子银行体验区分区，电子银行体验设备保持一定的私密性，有相对独立空间，并设置一米线，若无法提供独立空间，可采取设备屏幕张贴防窥膜、或用隔板隔开、或用绿植遮挡。

2018 年，本行制定了《网点服务检查标准细化》，从服装礼仪、大堂人员服务、柜员服务等方面 200 余项细项提出要求。为进一步完善徽商银行服务标准体系，强化服务规范，提升网点服务水平，本行委托咨询方对网点进行神秘客暗访监测，评估当前网点的总体服务水平，评估网点实际服务与服务标准之间的距离，比较各分行、各类型网点的服务差距。



▶ 网点便民服务设施

优化工作流程

根据《中国人民银行关于优化企业开户服务的指导意见》，本行积极采取各项业务和技术措施，全面提升本行企业开户服务水平，增强金融服务实体经济能力。

2018 年，本行推出了官网渠道企业在线预约开户服务和对公客户开户免填单服务的上线工作，缩短客户开户业务办理时间，提高了本行开户业务办理效率，提升客户服务体验。



▶ 打造智慧客服

创新服务模式

为防范业务操作风险，扩大人证比对在各渠道应用，本行在智能自助终端和移动营销终端开户、密码重置等高风险业务中嵌入人证比对流程。2018 年，本行开展人证比对系统的全面优化升级，进一步提高人证比对通过率。

本行积极探索人工智能技术的应用，通过将日常例行操作进行标准化、流程化梳理，实现了所有应用程序和应用日志的定时自动备份转储等工作，避免人为失误，确保规章制度和流程的落实执行，提升运维效率。凭借“基于 AI 的高效自动化运维平台”，本行荣膺“2018 年度金融科技产品创新突出贡献奖”。



此外，客服中心积极打造“智慧客服”项目，形成了目前以智能机器人、智能语音导航、语音转文本系统为代表的智慧驱动布局。智能机器人平台是客服中心“智慧客服”建设的重要平台，利用语义识别、语义分析、上下文语义关联等人工智能技术，通过拟人化的方式与客户实现语言交流和业务解答，体现服务平台的趣味性、互动性，不断提升用户体验。

智能语音导航系统对电话银行自助语音系统中的交易节点进行梳理，建立语音导航系统菜单。客户拨打 96588 后不再需要逐级收听语音菜单和按键选择，只需说出自己的需求系统即可自动识别用户的需求，并快速准确的指引到相应的业务模块中，展现服务亲切自然、一步到位、功能全面的智能化特点，实现智能引导、快速定位、分层服务等功能。



客服中心荣获“先进示范单位”和“创新成果突出单位”



2018 年 10 月 31 日，中国银行业协会公布了“2018 年银行业客户服务中心综合评估”结果，本行客服中心荣获“先进示范单位”和“创新成果突出单位”两项荣誉。





公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

安全保障措施

本行致力于为客户提供安全放心的服务环境，包括安全的营业网点、健全的信息安全。此外，本行采取多种措施防范电信诈骗对客户带来的财产损失。

营业网点安全



《银行营业场所安全防范要求》

本行营业网点安防建设严格遵循公安部《银行营业场所安全防范要求》（GA38-2015）标准，配备防盗门、防尾随门、防弹玻璃、摄像机、入侵探测器等物防、技防设施，并经公安部门验收通过，取得安防合格证。

本行高度重视安保工作，建立了科学严谨的安保组织架构，在总行与各分行安保的组织架构中设立了安全保卫部，配备专人负责安全保卫工作；各营业网点均配备了兼职安全员、保安人员，成立了应急处置领导小组、义务消防队。各分行均建立了远程监控中心，将所辖网点和离行自助银行的图像、声音和报警信息上传，并在监控中心配备值班人员实行 24 小时值班。

技防设施

入侵探测器等物防

摄像机

防弹玻璃

防尾随门

配备防盗门

经公安部门验收通过

安防合格证

2018 年，本行以深入推进“安全徽银”建设为抓手，促进安保各项工作全面开展：

1

以高层建筑消防、款箱交接、自助银行安全管理为重点，确保本行资金、财产、员工安全；

2

以达标改造、安全检查、教育培训、应急演练为手段，为业务运营提供安全稳定的环境。

为进一步加强总行远程监控中心建设与管理，充分发挥远程监控在安全管理、内部控制、事后监督、规范操作等方面的作用，总行采取了一系列措施：

增加总行办公大楼重点区域摄像机和硬盘录像机数量，外围环境更换网络高清摄像机；



完善监控综合管理平台，对全行重点要害部位实时集中监控，为安全运营提供保障。



总行组织开展 2018 年安保管集中培训



2018 年 6 月，总行在合肥组织开展了 2018 年安保管集中培训，进一步提升安全保卫部员工的安保管水平。

信息安全

为保障本行信息科技安全稳定运行，依据《商业银行信息科技风险管理指引》，本行制定《徽商银行信息科技安全管理办法》《徽商银行计算机信息系统应急管理办法》等一系列管理办法来规范本行的信息安全工作。

本行以标准化的信息安全管理措施流程为手段，达到企业信息科技信息安全管理标准化、体系化的目标。2018 年，本行新一代核心系统平台成功投产，系统持续高效平稳运行，满足了新技术形势下的科技革新，夯实了科技基础平台和技术架构，充分发挥了信息科技的先行作用。单笔交易、日终批量、季度计息等平均耗时较新核心上线前均大幅降低，服务效率显著提升，有力支持了全行业务发展，提升了本行信息科技核心竞争力。总行核心信息系统运行稳定率、总行关键信息系统运行稳定率、总行生产中心运行稳定率、总分行骨干网络系统运行稳定率均保持在 100%，全年实现“零重大故障、零安全事故、零重大投诉”，系统持续保持稳定运行。



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

防范支付风险

本行积极配合监管机构开展防电诈、反假币宣传活动,以柜面、厅堂宣传为载体依托,以外出、驻点宣传为补充手段,以微信、报刊宣传为延伸手段,力求扩大辐射范围。此外,本行还通过各类技术手段提升风险防范水平,最大程度保护客户的财产安全。

防范电信诈骗



本行以维护金融安全稳定,构建公平、公正的金融市场环境为己任,切实保护消费者权益。2018年,本行出台了《徽商银行加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪工作方案》。我行电信网络新型违法犯罪管理平台接收查控请求 5995 笔,常规查询 4668 笔,冻结 473 笔,冻结资金达 197 万元,紧急止付 854 笔。

为进一步明确防范电信网络诈骗宣传活动主题,2018年,本行立足营业网点,走进社区、学校、农村等开展形式多样的防范电信诈骗宣传活动,以解读相关管理文件、剖析典型诈骗案例、识别常见诈骗手段和增强风险防范意识等为宣传内容,有效提高金融消费者对电信诈骗的风险防范能力。2018年,本行开展了各类宣传活动。

- 1 各分行及时向营业网点推广成功堵截经验和不法分子诈骗伎俩的最新动向,提高网点应对突发事件的处置能力,同时加强账户开立和管理,认真履行客户身份识别义务,严格落实“账户实名制”相关要求,防范冒名开户、虚假开户,从源头加大防范力度。



成功堵截一起电信诈骗事件

2018年5月22日,两名聋哑人客户来到寿县状元街支行,要求开通网银及UKEY。柜员在询问了客户部分信息后,察觉到客户可能上当受骗。经过耐心沟通,成功堵截了本次电信诈骗,保障了客户的财产安全。





2

运用网点资源，持续开展厅堂宣传，各网点通过滚动播放宣传标语、播放宣传视频等方式，向客户开展常态化的宣传；通过定制相关宣传折页，在厅堂内设立了宣传台安排专人向群众解读相关文件，解答客户疑问；通过宣传视频播放有关网络欺诈、伪卡盗刷、非法买卖银行卡、冒名假名开户等方面典型案例揭露电信诈骗的危害性，提醒金融消费者注意保护个人信息，增强防范意识。

3

因地制宜，走进各类场所开展特色宣传活动。



走进公共场所



本行在社区广场、活动中心等地设立宣传展台，发放宣传折页、现场讲座等方式积极向社区群众宣传防范电信诈骗常识，活动中，周边群众积极参与，咨询相关问题，索取宣传资料，并对本行贴合百姓生活需要的宣传活动表示认可。



走进校园开展宣传

本行以开学季为契机，走进校园，通过在校园搭建宣传展板、发放防范诈骗宣传手册等多种方式开展宣传活动，吸引学生参与到金融知识的活动中来，提高广大学生群体的支付风险识别能力，避免因电信诈骗导致的悲剧再次发生。



深入农村走访宣传

本行在农村乡镇和人口聚集地设立金融知识咨询台进行支付安全风险意识的宣传工作，通过悬挂宣传标语、发放宣传资料等方式对防范意识薄弱的农村开展支付安全宣传，通过宣传常见诈骗手段，增强风险防范意识，有效提升金融消费者的防诈骗识别能力。





公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

筑牢反假防线

本行出台了《徽商银行假币收缴操作规程》《徽商银行反假货币宣传方案》等管理制度，加强现金管理，规范假币收缴操作行为，构筑一道坚实的反假货币基础防线。

人员培训

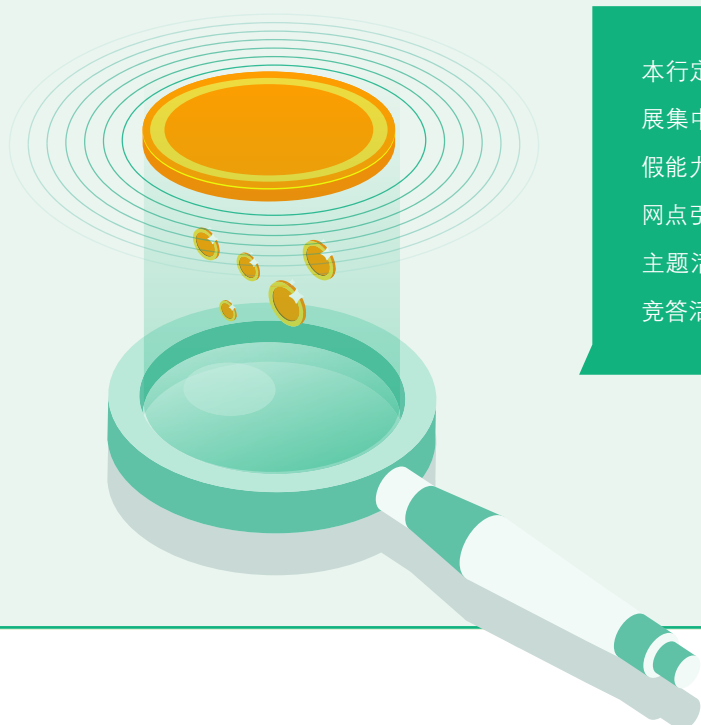
2018 年，为确保条线员工能够熟练掌握反假货币防伪知识和反假工作要求，本行组织全行人民币、外币反假知识培训，参训人员累计达 1 万人次，分行转培训人数累计达 2 万余人次。

机具管理

本行辖内所有营业网点柜面均配置由中国人民银行合肥中心支行指定招标范围的点钞机和清分机，所有设备都具备冠字号码识别、记录和存储功能，满足了现有的现金管理需要，并要求厂方维护人员定期上门检测、升级或对无法升级的点验钞机具及时更换。

反假宣传

本行辖内所有营业网点均按照国务院反假货币工作联席会议办公室要求，公示《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》等标准。本行在营业网点常年摆放反假货币宣传材料，供客户学习翻阅，并在柜台外常年摆放点钞机，为客户提供鉴别功能。



本行定期在网点周边的社区、学校、超市等人流密集地开展集中性宣传活动，增强了人民群众反假货币的意识和识假能力。2018 年，反假货币宣传月期间，本行辖内各营业网点引导客户参与“2018 反假货币小超人网络知识问答”主题活动累计达 10 万人次；通过公众号向本行客户推送竞答活动、反假宣传重点内容稿件内容累计达 60 余次。



保障用卡安全

为保障用卡安全，本行从事前、事中、事后三个角度加强管控措施，向客户提供优质服务，最大程度上保护客户的利益：

在事前准入端

本行加强人脸识别、设备指纹等新技术的投入，充分挖掘外部数据的运用能力，不断优化申请评分模型，构建自动授信的授信体系，制定自动化审批的进件处理流程实施路径，在风险可控的前提下实现部分进件全流程自动审批，提升审批效率。

2018 年，本行通过自行开发授信模型、优化大数据风控策略，实现了线下渠道自动审批。通过建立网申风控体系，实现网上申请在线实时自动审批。建立常态的人员动态调整机制，通过灵活有效的分工组合进一步提升专业化处理效能，确保消费信贷业务高效、高质处理。

在事中管理方面

本行建立了 7*24 小时的风险交易监控机制，通过部署并定期优化调整交易监控规则，加大对风险交易的监控力度，降低欺诈交易损失；在主动风险排查方面，通过建立套现交易侦测模型、异常交易侦测模型等方式对套现、养卡等高风险用卡行为进行打击，降低异常交易带来的信用风险。

在量化的客户风险评估方面，本行开发了客户行为评分模型，通过客户的历史用卡行为评估预期的风险损失，并为额度调整、客户分类提供辅助参考；在客户信用风险预警方面，本行充分使用外部数据，引入人行征信预警信息、同盾等第三方信息评估客户的外部信用状况，主动采取风控措施以降低风险损失。

在信用卡失卡保障方面

本行信用卡失卡保障业务新增了在线支付赔付、无卡支付赔付、取现赔付，完善了信用卡盗刷赔付范围。通过商业保险赔付这一免费的增值业务，保障了持卡人的用卡安全，树立本行信用卡安全形象。


公司概况


履行经济责任


提供优质服务


热心社会公益


携手员工成长


深耕绿色环保



04

热心社会公益

热心公益活动
支持文体发展
普及金融知识



本行积极履行社会责任，关爱和帮扶弱势群体，积极推动文体发展，为贫困偏远地区谋求发展，通过企业价值的回馈，实现社会的和谐美好。

热心公益活动



为基金会捐赠

300 万元

本行支持各分支行开展社会公益活动，充分展示本行良好的企业形象。各分行组织结对帮扶，为贫困地区的留守儿童、困难大学生、艾滋病家庭、伤残荣誉军人捐款捐物，推动支持地方建设。为更好加强农村留守儿童、城市农民工子女志愿关爱保护工作，安徽省团省委、徽商银行总行决定在留守儿童、农民工子女较集中的学校或小区，按照统一规划、统一申报、统一标志的原则，建设“徽银青少年之家”志愿服务阵地。职工志愿者服务队伍积极开展青春公益行动，彰显青年员工社会责任感。

见义勇为作为社会主义核心价值观的重要组成部分，是唤醒情感认同、营造良好风气、凝聚正能量的重要抓手。2018 年 11 月 23 日，本行向安徽省见义勇为基金会捐赠了 300 万元人民币，旨在讴歌见义勇为传统美德，宣传见义勇为英雄事迹，倡导见义勇为风尚，为传播社会正能量，建设平安安徽、法治安徽贡献力量。



合肥分行：开展“小书包，大梦想”教育公益捐赠活动



2018 年 3 月 14 日，合肥分行在庐江县三里小学举办了“小书包，大梦想”教育公益捐赠活动。捐赠仪式上，合肥分行为孩子们一一送上新书包和新文具，以实际行动回馈社会。

公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保

铜陵分行：走进“徽银青少年之家” 开展“六一”慰问活动



2018年6月1日，铜陵分行前往铜陵市“徽银青少年之家”——枞阳县汤沟镇新丰小学，开展节日慰问活动。

宿州分行：走进福利院开展“促文明之风关爱老人”公益活动



2018年2月12日，为发扬中华民族尊老爱幼的传统美德，宿州分行走进宿州市福利院开展“促文明之风关爱老人”公益活动。

池州分行：开展“温暖回家路”春运志愿者服务活动



2018年2月12日，池州分行开展“温暖回家路”春运志愿者服务活动，为九华山机场等候区的旅客递上暖心热饮，让归乡的游子感受到不一样的温暖。



滁州分行积极组织员工进行义务铲雪除冰

2018 年 1 月 4 日，滁州地区普降大雪，道路积雪结冰。滁州分行党委号召全员投入到义务扫雪的工作中，为市民们开辟出一条条温暖方便的出行之路。



马鞍山、安庆、淮北、铜陵分行开展 2018 “高考爱心送考” 青年志愿者服务工作



2018 年 6 月 7 日，马鞍山、安庆、淮北、铜陵分行开展了“高考爱心送考”青年志愿者活动，为考生准备了矿泉水、考试专用铅笔和签字笔等考试备用物品。



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

支持文体发展

本行积极支持文体发展，通过赞助和参与体育、文化等活动为公共文化事业的发展贡献力量。在积极宣传健康生活，传播艺术文化的同时，本行也鼓励员工积极参与到其中，传递积极乐观的生活态度。

“徽商银行杯”2018合肥马拉松赛暨全国马拉松锦标赛（合肥站）成功举办



2018年11月11日，本行冠名2018年全国马拉松锦标赛（合肥站）的比赛，积极支持体育事业发展，充分发挥本行服务地方经济和社会发展的作用。

滁州分行：开展“送你一本好书——知识助力行动”世界读书日活动

为迎接第23个世界读书日，2018年4月23日，滁州分行开展了以“送你一本好书——知识助力行动”为主题的世界读书日活动。





普及金融知识

为进一步完善知识普及工作机制，本行制定了《徽商银行消费者权益保护宣传教育管理办法》，明确了消费者权益保护宣教工作原则、宣教活动要求及日常监督管理措施，全面规范了消费者权益保护宣传教育工作流程。

2018 年，本行继续深入开展“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”等活动，通过将金融知识送至小区、学校、企业和农村，有效推进了金融知识的普及，服务了百姓生活，让金融知识切实发挥出便民惠民利民的作用。本行分别于 3 月、6 月、9 月组织开展了以“3.15 金融消费者权益日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家”“送金融知识进校园”活动。



芜湖分行：开展“3.15 金融消费者权益日”宣传活动



2018 年 3 月 12 日，芜湖分行在市民服务中心开展“3.15 金融消费者权益日”专题宣传活动，为来往办理政务事项的市民提供了免费金融知识咨询。



安庆、宿州、淮南等分行：组织开展“普及金融知识 守住‘钱袋子’”宣传教育活动



2018 年 6 月，安庆、宿州、淮南等分行组织开展了“普及金融知识 守住‘钱袋子’”宣传教育活动，增强大家的防范意识，抑制盲目投资冲动，远离非法金融活动，保护好自身的合法利益，积极参与构建安全、稳定的金融环境。

公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保



05

携手员工成长

良好雇佣环境
关注健康安全
促进职业发展



员工是本行最为宝贵的财富，也是本行持续、健康发展的不竭动力。本行积极承担社会责任，在不断推进企业发展的同时，充分发挥自身的责任与担当，积极着眼于员工的生活与成长需求，努力创造乐观、积极、和谐的工作氛围。

本行主动创新，完善干部考核、选拔及任用机制，优化绩效考核及薪酬福利体系，完善组织架构和岗位体系建设，拓宽员工成长通道，在关注员工素质提升等方面做出大量工作并取得显著成果，为本行的发展提供了持续稳定的组织保证和人才支持。

良好雇佣环境

本行始终推行“以人为本”的管理文化，关于雇员的薪酬、招聘、晋升、解聘、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视及其他福利待遇等均严格按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关规定。

本行一直高度重视人才在企业发展中的作用，将人力资源视为企业发展的第一资源，积极践行“吸引有志之才，培育可塑之才，使用胜任之才”的人才理念。2018 年，本行从 30,854 家参选企业中脱颖而出，获评“2018 年度最具发展潜力雇主”。

薪酬与福利待遇

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等相关国家法律法规制定了《徽商银行员工薪酬管理办法》，该办法与本行的经营战略目标实施、竞争力提升、人才培养和风险控制相适应。

本行持续优化现有薪酬管理体系，使其与内外部市场环境和本行业务发展水平相匹配，完善本行员工管理和人才激励机制相适应的薪酬激励约束机制，进一步提高薪酬管理体系的科学性、先进性和合理性，更好促进本行和员工的共同发展。



获评“2018 年度最具发展潜力雇主”



定岗定编

按需招聘

人岗匹配

岗位胜任

公平公正公开

双向选择

竞争择优

宁缺毋滥

选拔任用
管理办法

建立选拔任用机制

加强专业岗位队伍建设

高度重视人才库建设

招聘及解聘

本行严格遵守国家的《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》等相关劳工法律法规，规范和加强本行员工招聘管理，完善市场化的选人机制，促进本行员工队伍结构调整优化。本行制定了《徽商银行员工招聘管理办法》《徽商银行员工离职管理办法》等雇佣和离职相关的规章制度，规定了“定岗定编，按需招聘，人岗匹配，岗位胜任，公平公正公开，双向选择，竞争择优，宁缺毋滥”等雇佣原则。

晋升

本行制定了《徽商银行中层管理人员选拔任用管理办法》，为本行经营发展提供更好的组织人才保障，建立科学规范的中层管理人员选拔任用机制。本行的人才选拔任用坚持党管干部、民主集中制原则；德才兼备、以德为先原则；注重实绩、群众公认、任人唯贤原则；民主、公开、竞争、择优原则；依法合规办事原则。注重培养选拔优秀年轻的管理人员，注重使用后备人才，注重用好各年龄段管理人才。

为加强专业岗位队伍建设，完善专业人才管理机制，拓宽员工的发展空间和晋升通道，本行坚持整体规划、统一设置、分级管理、动态调整、有效激励的原则，推动建立全员岗位序列管理体系，制定了《徽商银行岗位序列管理暂行办法》，构建了全行岗位序列管理的基本框架，明确了管理、专业、经办、营销等四个序列。

本行历来高度重视人才库建设，注重发现和培养高素质人才，制定了规范的管理人员选拔任用制度，对管理人员一般按逐级提拔的原则进行提拔。总行对各部室二级团队负责人和资深经理进行素质测评，以发现高潜力、高绩效人才，为本行中层管理人员培养选拔提供重要参考。为进一步加强优秀青年人才选拔，2018年本行修订了《徽商银行中层管理人员选拔任用管理办法》，对任职年限要求等进行了优化，以利于优秀人才得到更快成长。

工作时数

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》，实行每日工作不得超过8小时，每周工作时间不得超过40小时的标准工时制。若工作需要，安排员工加班，需遵循自愿原则，并严格根据国家规定支付加班费。



员工请假

薪年休假
产假
护理假
婚假
丧假
事假
病假
探亲假

假期

根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《职工带薪年休假条例》《安徽省人口与计划生育条例》《安徽省女职工劳动保护特别规定》，总行制定了《徽商银行员工考勤管理办法》，各分行根据该办法制定具体的考勤管理实施细则。本行公休假包括双休日和国家法定节假日，国家法定节假日按照国家规定执行，员工请假包括带薪年假、产假、护理假、婚假、丧假、事假、病假和探亲假。

平等及多元化

本行坚持公开公平公正的原则，为每位员工提供平等的职业机会与工作环境。不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而歧视。

同时，为切实贯彻《安徽省女职工劳动保护条例》，进一步推动维护女职工基本权益，关爱关心女职工的工作，本行从女员工最关心、最基础的权益出发，积极参与考勤办法的讨论，召开女员工座谈会，建立总行机关母婴室、组建女员工瑜伽训练兴趣小组，维护本行员工权益。



总行机关举行“徽行女神节，巢湖赏花行”户外拓展活动



2018 年 3 月 17 日至 18 日，总行机关分两批组织女员工参与“徽行女神节，巢湖赏花行”户外拓展活动，安排了放松操、做游戏、赏花等丰富多彩的活动。



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

民主及沟通

本行积极构建和谐劳动关系，注重民主管，积极倾听员工的声音，使得员工的知情权、决策权得到有效发挥。本行工会搭建“徽银E家”微信公众号，以公众号建设为契机，通过各类宣传活动，搭建交流平台，增强工会活动的针对性、灵活性和普惠性，发掘员工故事，弘扬榜样力量，宣传徽行文化。



徽商银行第二届职工代表大会暨第三届工会会员代表大会顺利召开

2018年6月14日至15日，徽商银行第二届职工代表大会暨第三届工会会员代表大会在合肥召开，进一步调动了广大员工的积极性，促进了徽商银行的稳健发展。



关爱员工

本行坚持优良传统，坚持传统节日、重要时点的慰问工作。各基层工会深入贯彻“五必访”制度，对大病、住院、贫困等员工实施跟踪走访、实地慰问。



吴学民董事长看望慰问一线员工



吴学民董事长一行前往“826工程”项目组和支行，慰问奋战在一线的员工。

本行根据国家相关法律法规建立了全行性企业年金方案，保障和提高员工退休后的待遇水平，调动员工的劳动积极性，建立人才长效激励机制。此外，本行根据国家相关法律法规建立了全行性补充医疗保险机制，作为员工基本医疗保险的有力补充，充分体现了以人为本的企业文化。

徽商银行的发展离不开老员工的付出，为共享本行经营发展成果，本着“体现关怀”原则，本行退休员工享有补充医疗报销、异地就医保障及重大疾病保障等多项权益，进一步加强了退休员工的医疗保障，提高了生活质量。

本行积极打造幸福徽行。工会积极开展两节慰问、生日送祝福，为员工创造归属感，将幸福徽行的理念传递到每一位员工。本行还在办公场所提供了多种健身娱乐设施，如乒乓球台、桌球台等，组织各类兴趣小组活动，在工作之余为员工提供了轻松、和谐的休闲环境。



总行机关 2018 年扑克牌选拔赛圆满举行

2018 年 8 月 18 日，总行机关扑克牌比赛在机关大楼 11 楼礼堂举行。广大职工群众在切磋牌技、互相学习、加强交流中增进了友谊。



总行机关举行 2018 年元宵猜灯谜活动



2018 年 3 月 2 日，徽商银行组织开展了第七届总行机关元宵节猜灯谜活动，丰富了机关员工的文化生活，也让员工在活动中感受到了中国传统文化的魅力。



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

关注健康安全



本行完善安保信息管理系统
强化安保台账管理
信息收集
有序推进款箱交接安全验证项目
组织开展现场测试

本行致力于为员工创造安全而舒适的工作环境，作为金融机构，本行针对爆炸、抢劫、盗窃、诈骗等行业特殊性事件明确了处置要点，制定了《徽商银行安保类突发事件应急处置要点》。为认真贯彻落实《中华人民共和国突发事件应对法》，本行印发了《徽商银行自然灾害应急处置预案》《徽商银行总行办公楼消防应急预案》。

本行完善安保信息管理系统，强化安保台账管理、信息收集；有序推进款箱交接安全验证项目，组织开展现场测试。为给员工创造安全而舒适的工作环境，本行还进行了以下工作：

持续增强总行大楼消防管理

组织总行工作人员进行消防专项培训及灭火演练，指导员工掌握火灾扑救、火场逃生等知识本领，提高员工安防意识，提升安防技能。印发了《徽商银行消防应急处置预案》，各分行也结合实际情况开展了消防演习、消防知识培训、安全知识竞赛等活动。

总行开展消防安全知识培训和火场逃生演练

2018年8月16日，总行邀请合肥市消防支队专家开展消防安全知识培训和火场逃生演练。此次培训着重讲解了如何通过检查消除办公场所火灾隐患，如何有效扑灭初起火灾，如何快速逃离火场等内容。





格外注重员工的健康关爱

为贯彻《国务院关于促进红十字事业发展的意见》规定和要求，本行邀请红十字会为本行员工进行应急救护培训，加强本行员工掌握基本的应急救护知识技能，提高员工防灾避险、自救互救技能，增强突发公共安全事件的应急能力，与突发事件应急处置工作相辅相成。



定期组织企业文化活动

开展各类体育赛事、健身类活动，组织员工积极参与各类体育运动。客服中心针对员工工作中处理投诉情绪压力较大的工作特点，为员工开设了心理辅导课程与心理咨询项目，缓解员工心理压力，保证员工的身心健康，将打造幸福徽行的口号贯彻到实处。

徽商银行参加省直机关第八届运动会

2018 年 5 月，总行在全行范围内选拔 95 名体育项目兴趣爱好者参加省直机关第八届运动会，参加了足球、篮球、羽毛球、乒乓球、拔河、跳绳等多个项目比赛并取得优异成绩。





公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

促进职业发展

本行始终关心、关注员工成长，努力为员工打造专业化、多元化的培训体系。本行打造了“徽银网校”“徽银学堂”培训品牌，可有效满足新员工、不同序列人才、管理层等不同层级员工的培训需求，实现人才多元化发展。本行已建立由徽银网校、徽银学堂在线课程和培训中心的面授培训组成的全渠道培训体系。2018 年，全行共组织集中培训 1,279 项，合计培训 111,987 人次、873,931.34 小时，全年人均培训 91.86 小时，人均培训 11.76 次。



2018 年，本行持续优化已有的培训中心、徽银网校、徽银学堂三个平台。

线上

为适应移动互联网时代对教育培训工作的新需求，进一步推动本行教育培训工作的转型升级，总行上线了手机移动学习平台“徽银学堂”。课程提供者通过总结分享使自己的业务技能更加熟练，学习者可以通过课程学习业务知识，快速提升工作效率。2018 年，本行开展“风险合规”主题微课大赛，推进“质量提升年”活动。共计 300 余门微课参加评选，最终评选出 26 门“最佳微课”以及“最具人气微课”。

总行依托徽银学堂成功举办零售业务移动直播培训

2018 年 1 月 26 日，总行首次依托徽银学堂开展手机直播培训。全行共计 1500 余人次参加。本次零售业务移动直播培训是本行首次创新使用直播方式举行的培训活动，有效解决了线下培训受时间、空间限制的难题，提高了培训的便利性。2018 年，本行依托徽银学堂开展手机直播培训，累计 22 场约 30,000 人次参加。



线下

本行持续关注内训师队伍建设，依据《徽商银行教育培训管理办法》，根据讲师的学历、授课水平、授课经验将内训师分为讲师、高级讲师、资深讲师三个等级并实行动态管理。2018 年，本行选拔 92 名员工成为条线内训师，进一步壮大了本行内训师队伍。

本行培训中心依托徽银学堂设立“堂生问答”板块，旨在促进全行员工进行知识分享，鼓励基层员工、新员工针对业务问题提问和各业务条线骨干员工正确解答问题。本行为及时解答分支行同事在“堂生问答”中提出的各种疑难问题，邀请了总行各业务部门指定专人解答问题。

本行培训体系成熟，针对人才结构现状，有针对性地分别制定不同的培养培训方案；通过建立科学化的人才培养机制，有效对接人才引进、人才选拔、人才使用、人才晋升与职业发展、人才激励等各个环节，不断提升人力资源管理的整体水平。

中高层

为转变发展理念，深化思想认识，进一步提升本行中高管人员的素质能力，总行于 2018 年 9 月至 10 月分别于上海、北京、杭州开展了 3 期中高管人员专题培训，包括总行高管、部室负责人、分行负责人在内的 133 人参加了本次培训。本次培训结合本行业务发展情况及当前经济热点，安排“战略转型与风险管控”“金融创新与金融科技”及“跨界经营与创新管理”3 个主题并邀请三所国内顶尖高校协办。



中高管人員專題培訓



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

中青年管理人员



本行引进外部优秀师资在滨湖培训中心组织培训，培训内容侧重团队管理能力、金融产品创新、业务转型探讨、绩效管理、推动变革及战略实施能力、廉政建设与职业道德等。

为进一步支持本行“强管理、抓创新、调结构，全面建设高质量发展的现代银行”的发展目标，为本行发展培育新动能，2018年，本行举办了四期“徽英计划”专题培训，以管理能力提升为主题，以总行各部室二级团队负责人为培训对象，达到了良好的培训效果。

青年人才

青年人才是本行实现可持续发展的必需人才储备，对历年校园招聘新员工的跟踪培养尤为重要。本行组织历年新员工（工作3-5年）中的优秀人才回炉培训，参加专业条线业务知识学习，培养团队建设和管理能力、市场营销和沟通谈判技巧，使他们成为本行未来持续发展的中坚力量。



本行组织历年
新员工

3-5

优秀人才
年 回炉培训



黄山分行：组织青年员工开展素质拓展培训



2018年5月13日，黄山分行组织青年员工开展以“不忘初心，牢记使命，青春徽银，砥砺前行”为主题的青年员工素质拓展活动。

校园招聘新员工

本行精心组织岗前集中培训,充分利用滨湖培训中心,加快新员工从大学生到职业人的角色转变,使他们快速融入本行,感受并认同本行文化,熟悉本行业务产品和相关制度以及各业务条线岗位职责,掌握操作技能,尽快进入岗位角色;帮助新员工提高综合素质,培养职业道德、敬业精神和团队意识,使他们尽快成为合格的徽行人。



校园招聘新员工岗前培训结业典礼

2018 年 8 月 14 日,2018 年校园招聘新员工岗前培训结业典礼在总行举行。本行 2018 年共录用了 153 名高校毕业生,为全面建设高质量发展现代银行注入新鲜活力。



基层员工

本行组织基层员工集中学习柜面运营业务、普惠金融产品知识,强化风险合规意识,利用培训中心电教室和模拟银行组织柜面业务操作培训,提升柜面业务操作水平,帮助和推进新设支行各项业务顺利开展。2018 年,本行组织全行岗位资格考试,完善持证上岗制度,组织开展岗位资格考试,进一步提高了全行各业务条线员工持证比例。



集中学习柜面运营业务

普惠金融产品知识

强化风险合规意识



提升柜面业务操作水平

帮助和推进新设支行各项业务顺利开展



本行组织全行岗位资格考试

完善持证上岗制度

组织开展岗位资格考试

公司概况

履行经济责任

提供优质服务

热心社会公益

携手员工成长

深耕绿色环保



06

深耕绿色环保

拓展绿色渠道
推行绿色运营
坚持绿色采购
践行绿色公益



作为一家负责的金融服务机构，本行虽不涉及规模化的生产行为，但在当今全球自然资源消耗与碳排放仍在不断增加的背景下，本行仍需坚持可持续发展理念，大力发展绿色金融，全力支持低碳经济发展，并充分管理自身在运营与办公环节的环境影响，向公众传播绿色文明理念，共同呵护我们绿色的家园。

拓展绿色渠道

本行致力于将发展电子银行业务与保护环境相结合，开发了网上银行、手机银行、自助银行和电话银行等电子管道，不断丰富电子银行产品和服务，降低客户成本，节约社会资源，减少对环境的负面影响，在提升银行服务客户能力和水平的同时，也引领着本行服务进入绿色运营的发展阶段。

为提升柜面服务水平，2018 年，本行新核心系统实现了部分柜面交易无纸化功能，无纸化交易数量 249 个，进一步优化了业务流程，促进了客户服务体验的提升，节约了社会资源。



本行新核心系统
实现了部分柜面
交易无纸化功能

2018 年



无纸化交易数量

249 个



公司概况



履行经济责任



提供优质服务



热心社会公益



携手员工成长



深耕绿色环保

推行绿色运营

本行不断提升自身环境与社会表现，推行绿色运营，努力将环保节能低碳可持续发展的理念融入本行的日常运营之中，本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，有效实施能源和资源的节约使用，向公众传播绿色文明理念，共同呵护我们绿色的家园。

减少排放

作为金融机构，本行在日常运营中不会产生生产废水、废气和有害废弃物的排放，仅排放少量的办公生活废水和生活垃圾。

针对生活废水，本行严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规的要求。对废水进行初步沉淀处理

于本报告期内，本行排放物层面的关键绩效指标数据如下：

排放物	2018	2017
废水排放量（万吨）	2.3	2.0
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨）	4,218.8	4,637.0
直接温室气体排放（范畴一）（吨）	806.8	753.0
其中：天然气（吨）	702.9	631.4
其中：汽油（吨）	103.8	121.6
能源间接温室气体排放（范畴二）（吨）	3,412.0	3,885.0
其中：外购电力（吨）	3,412.0	3,885.0
人均温室气体排放总量（吨 / 员工）	3.4	3.7
无害废弃物排放总量（吨）	12.0	8.5
无害废弃物排放密度（吨 / 人）	9.6×10^{-3}	6.8×10^{-3}

注：1、我们运营过程中产生的排放物主要为少量生活废水，排入市政管道处理，无实质影响，故关键绩效指标 A1.1（直接排放物种类及相关排放数据）在本报告中不作披露。

2、基于运营特性，我们的温室气体排放主要来自公司商务车辆的汽油和化石燃料燃烧消耗所造成的直接温室气体排放（范畴一），以及外购电力所造成的能源间接温室气体排放（范畴二）。

3、温室气体清单包括二氧化碳。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并依据国家发展和改革委员会发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南》进行核算。

4、本行运营过程中产生的有害废弃物主要为办公打印设备产生的少量废弃硒鼓及墨盒，均由供应商回收处置，无实质影响，故关键绩效指标 A1.3（所产生有害废弃物的总量）在本报告中不作披露。



节约资源



节能减排 科学发展

本行严格遵守《中华人民共和国节约能源法》，一直致力于提升各项能源、水资源、物料的利用效率。为更好地依循与经营业务相关的国家和地方法律法规，减少对各项天然资源的使用，并做好环境保护，本行颁布了《徽商银行节能工作管理暂行办法》明确节水、节电、节油及节气等相关管理内容和措施，保障节能工作的有效落实。

为响应国家“努力建设成资源节约型，环境友好型和谐社会”的号召，积极推行绿色办公，提高能源利用效率和经济效益，本行紧紧围绕“节能减排，科学发展”这一主题，因地制宜，人人参与，采取多种形式，把节能减排工作贯穿于日常管理工作

节约空调用电

办公区域空调设置夏季在 26 摄氏度以上，冬季 22 摄氏度以下，空调主机关机时间为 17:00。本行严把空调权限，根据天气的实时变化来调整空调的运行时间，在确保为大楼办公提供舒适办公环境的前提下，尽最大努力降低燃气使用量。

节约办公设备用电

减少计算机、打印机、复印机等办公室设备待机时间，办公区域尽量利用自然光照，减少照明设备电耗，物业管理公司每个工作日 19:00 逐层检查关闭无工作人员的楼层照明，零点关闭所有楼层照明，本年度用电量同比减少了 7.5%。

节约电梯用电

提倡 5 楼以下不使用电梯，同时工作期间每晚 19:00 以后及节假日全天，南北门各保留一部电梯使用。

积极采用远程办公

减少不必要的员工差旅，报告期内，本行共进行视频会议 211 次。

逐步落实节水器具使用

在部分区域，如餐厅、卫生间已使用感应式水龙头，同时加强重点区域用水管理，通过张贴标识、日常巡查等方式，杜绝跑冒滴漏现象发生。

建立办公用品采购领用制度

规范办公物品的保管、领用、回收及报废等工作，同时办公系统使用 OA 系统传阅文件，办公用纸双面使用，有效避免浪费。

针对以上措施，本行均制定了节能工作考核制度，同时定期进行节能监督检查，并做好相关检查情况登记工作。本行每季度均进行能耗分析，加强资源使用的管理，提升本行能效管理。

于本报告期内，本行资源使用层面的关键绩效指标数据如下

资源使用	2018	2017
能源消耗总量（兆瓦时）	8,792.2	9,179.3
其中：汽油（万升）	4.9	5.8
其中：天然气（万立方米）	32.5	29.2
其中：外购电力（万度）	485.0	552.2
人均能源消耗总量（兆瓦时 / 员工）	7.1	7.4
自来水用量（万吨）	6.5	5.8
人均自来水用量（吨 / 员工）	46.6	46.7

注：1、能源消耗总量根据用电量、耗油量及国家发展和改革委员会发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南》附表 1 化石燃料相关参数缺省值计算。为保证数据的一致性，2017 年能源消耗总量已按照本报告期披露口径重新计算。

2、由于本行运营中不涉及包装材料的使用，故关键绩效指标 A2.5（制成品所用包装材料的总量）对我们不适用。

总行节能减排宣传工作

总行机关开展了 2018 年“节能宣传周”活动，并在总行办公大楼内陈列节能减排宣传展板。提倡员工在办公过程中注重节电、节水，从点滴做起。





坚持绿色采购

加强集中采购招标代理机构管理

为加强对本行集中采购招标代理机构的管理，规范招标代理行为，提高集中采购工作质量，依据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等国家有关法律、法规、政策规定及本行相关制度，本行制定了

《徽商银行集中采购
招标代理机构管
理暂行办法》。



坚持绿色环保标准

本行在日常采购中，坚持绿色环保标准。本行在招标文件中统一供货商准入标准，必须符合国家环保标准要求，在评价标准中对于取得环境管理体系认证及质量管理体系认证的供货商设定相应分值，在招标文件中要求投标人就投标公司及项目中有关绿色节能、低碳环保建设相关情况做出说明，并明确要求投标人在制作投标文件中应节约投标成本，投标文件应双面打印，拒绝豪华包装，执行“绿色”采购制度。本行大力建设绿色节能建筑，始终坚持将低碳环保理念贯穿项目建设中，努力建设一流环保项目。

践行绿色公益

本行通过多种活动倡导绿色生活，参与各种绿色公益活动，如植树活动、清扫街道等，以实际行动改善我们共同生活的环境，提高员工和公众对环保的意识。



组织青年志愿者参加义务植树活动

2018 年 3 月，六安、池州与蚌埠等分行组织青年志愿者参加义务植树活动。




提供优质服务


热心社会公益


携手员工成长


深耕绿色环保


ESG报告指南索引


读者意见反馈表

ESG 报告指南索引

KPI	描述	章节名称
A1 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	9.2. 推行绿色运营
A1.1	排放物种类及相关排放资料	9.2.1. 减少排放
A1.2	温室气体总排放量及密度	9.2.1. 减少排放
A1.3	所产生有害废弃物总量及密度	不相关
A1.4	所产生无害废弃物总量及密度。	9.2.1. 减少排放
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	9.2.1. 减少排放
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	9.2.1. 减少排放
A2 资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	9.2. 推行绿色运营
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源总耗量及密度	见「关键绩效指标」表
A2.2	总耗水量及密度	见「关键绩效指标」表
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	9.2.2. 节约资源
A2.4	描述求取适用水源可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	9.2.2. 节约资源
A2.5	制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量	不相关
A3 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政	5.5. 发展绿色金融
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	5.5. 发展绿色金融
B1 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	8.1. 良好雇佣环境



上表续

KPI	描述	章节名称
B2 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	8.2. 关注健康安全
B3 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	8.3. 促进职业发展
B4 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	8.1. 良好雇佣环境
B5 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	9.3. 坚持绿色采购
B6 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	5. 履行经济责任 6. 提供优质服务
B7 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	4.3 合规运营
B8 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	7. 热心社会公益 5.2 金融精准扶贫


提供优质服务


热心社会公益


携手员工成长


深耕绿色环保


ESG 报告指南索引


读者意见回馈表

读者意见回馈表

感谢您阅读《徽商银行 2018 年社会责任报告》，为更好地向利益相关方提供有价值的信息，提高履行社会责任的能力和水平，本行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写回馈表，并通过以下任意方式回馈给本行：

电子邮件：bangongshi@hsbank.com.cn

邮件地址：中国安徽省合肥市安庆路 79 号天徽大厦 A 座

1. 您对本行社会责任报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

2. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
社会责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
环境责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差

3. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

☐ 能很好反映 ☐ 能较好反映 ☐ 能一般反映 ☐ 不太能反映 ☐ 不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
准确度	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
完整性	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

6. 您对本行工作和本报告的其他意见和建议：



地址：中国安徽省合肥市安庆路79号天徽大厦A座

邮编：230001

电话：+86 (0551) 6266 7912

传真：+86 (0551) 6266 7708