

CSR 2017 REPORT

社會責任報告

徽商銀行股份有限公司



目錄

1. 報告說明	2
2. 領導致辭	3
3. 關鍵績效	5
4. 公司概況	6
4.1. 公司簡介	6
4.2. 公司治理	7
4.3. 風險管理	9
4.4. 責任管理	12
5. 建設新金融	16
5.1 綜合金融.....	17
5.2 普惠金融	20
5.3 智慧金融	23
5.4 安全金融	26
6. 貼心服務	33
6.1 提升客戶滿意	33
6.2 安全保障措施.....	35
6.3 防範電信詐騙.....	37
6.4 保障用卡安全.....	38
7. 奉獻社會	40
7.1. 踐行精準扶貧	40
7.2. 支持文體發展	42
7.3. 普及金融知識	43
7.4. 熱心公益活動	45
8. 關愛員工	48
8.1. 良好雇傭環境	48
8.2. 關注健康安全	51
8.3. 促進職業發展	54
9. 綠色環保	59
9.1. 發展綠色金融	59
9.2. 拓展綠色管道	60
9.3. 推行綠色運營	61
9.4. 堅持綠色採購	63
9.5. 踐行綠色公益	63
10. ESG 報告指南索引	65
11. 讀者意見回饋表	67

1 · 報告說明

關於本報告

徽商銀行股份有限公司（「徽商銀行」）或「本行」（聯交所上市代號：3698）特此發佈本行的環境、社會及管治報告，向所有利益相關方介紹本行在 2017 年的可持續發展理念和實踐。

報告範圍

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。本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行、支行。報告的範圍為 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。本報告中的貨幣類型為人民幣。

報告準則

本報告按照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》、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《可持續發展報告指南》等指引編寫。

報告發佈形式

本報告以印刷版和網路版兩種形式發佈，網路版可在本公司網站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所網站（<http://www.hkexnews.hk>）查閱。

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

2. 領導致辭

志之所趨，無遠弗屆；志之所向，無堅不入。2017年，是國家實施「十三五」規劃的重要一年，是供給側結構性改革的深化之年，也是徽商銀行回歸本源、專注主業，全面服務地方經濟發展的豐收之年。這一年，面對複雜多變的國內外經濟金融形勢，我們在艱難涉遠的新征程上，不忘初心，堅定前行，譜寫了履行社會責任的新篇章。我們堅持「穩」字當先，實現了盈利增長穩、資產品質穩、風險控制穩，在攻堅克難中創造了好於預期的經營業績，向市場釋放了正能量，傳播了好聲音。我們堅持「進」字引領，在履行銀行擔當、踐行社會責任上取得了新進展、新成效，進一步樹立起負責任、受尊敬的地方銀行新形象。

這一年，我們站位大局，聚焦本源，創新和改進金融服務。我們深入推進「綜合金融、普惠金融、智慧金融、安全金融」四大金融戰略，積極構建新型銀政、銀企關係，支援供給側結構性改革和實體經濟振興。我們主動對接五大發展行動計畫，支持戰略性新興產業發展和傳統產業轉型升級，PPP、調轉促產業基金、市場債轉股、資產證券化等亮點紛呈。我們將小微金融作為基礎性、戰略性業務加以推動，立足線上標準化和線下專業化，打造小微金融服務新模式，圓滿完成「三個不低於」目標。我們實施金融精準扶貧，創新扶貧基金，在金寨、碭山、臨泉等地投放5支基金49億元，發放精準扶貧小額貸款54億元，惠及1.36萬建檔立卡貧困戶。我們堅持客戶為尊，抓住重點、解決痛點、啟動亮點，統籌實施服務改進提升，打造效率高、體驗佳、口碑好的客戶滿意銀行。

這一年，我們堅持利當前、惠長遠並舉，精準發力「輕型銀行」和「智慧銀行」，以新創造撐起發展新天地。我們大力宣導綠色金融理念，引導環境風險量化研究，推動「智慧金融」成為全行發展戰略之一。我們對照綠色融資服務標準，創新綠色金融產品，開展綠色債券承銷，構建全方位綠色金融服務體系。我們完善行業信貸政策，助力節能減排和環保產業發展，同時積極踐行綠色辦公，實現持續生態運營。我們認真謀劃科技與金融深度融合發展，以網路化、智慧化為方向，以平臺化、場景化的生態圈服務為重點，更好地聯通工商百業，惠及千家萬戶，服務國計民生。

這一年，我們夯基固本，深植文化，以文化認同凝心聚力，以文化支撐涵養社會責任之樹根深葉茂。我們在企業文化管理理念和風險理念基礎上，深入開展「三基四到位」專項治理活動，引導全行標本兼治，打好信貸資產品質攻堅戰，打好全面風險管控保衛戰，堅守風險底線，確保一方平安。我們在完善薪酬激勵的同時，注重以思想文化凝聚人，主動創造關愛員工、拴心留人的環境，讓幹事創業的人有舞臺，讓人才有實現價值的自豪感、奉獻徽行的成就感和擁有自豪的

光榮感。我們傳遞公益理念，打造愛心銀行，「愛灑江淮」創新公益模式，榮獲中國銀行業協會最佳社會責任實踐案例獎。青年志願者足跡遍行江淮大地。

東風齊著力，人間又一春。2018年是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，也是本行港股上市的第五年，新時代、新責任、新使命，徽商銀行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，全面踐行新發展理念，以更加寬廣的視野和胸懷。以更加昂揚有為的姿態，努力在推進經濟、社會、環境與自身可持續發展中，彰顯更大的責任和擔當。

徽商銀行黨委書記、董事長 吳學民

3. 關鍵績效

指標類別	具體指標	單位	2017年	2016年	2015年
經濟績效指標	資產總額	人民幣億元	9,081.89	7,547.74	6,361.31
	營業淨收入	人民幣億元	225.08	209.18	169.77
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	3,052.09	2,693.36	2,374.28
	股東權益	人民幣億元	592.12	531.83	423.45
	淨利潤	人民幣億元	78.12	69.96	62.12
	平均總資產收益率	%	0.94	1.01	1.11
	不良貸款率	%	1.05	1.07	0.98
	不良貸款撥備覆蓋率	%	287.45	270.77	250.49
	資本充足率	%	12.19	12.99	13.25
社會績效指標	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,468.1	1,293.44	1,118.63
	涉農貸款餘額	人民幣億元	636.6	466.6	376.67
	投訴處理滿意度	%	98.36	90.08	89.01
	員工總數	人	9,520	8,957	7,647
	女性員工比例	%	52.38	52.67	53.25
	人均培訓費用	人民幣元	4,540	4,062	3,989
	困難員工補助金	人民幣萬元	22.0	22.3	14.1
	網點總數	個	417	392	338
	縣域網點數	個	164	142	62
	自助設備	台	2,532	2,235	1,848
	企業網銀客戶數	萬戶	14.76	11.58	9.27
	電話銀行客戶數量	萬戶	205	173.6	138.37
	手機銀行客戶數量	萬戶	221	131.3	66.4
個人網銀客戶數	萬戶	293.86	219.49	161.69	
環境績效指標	總部用水	萬噸	5.8	7.15	4.1
	總部用電	萬度	552.2	597.1	597.1
	總部用天然氣	萬立方米	29.2	29.4	32.6
	全行視訊會議	次	248	177	228

4. 公司概況

4.1. 公司簡介

本行是經中國銀監會批准，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。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日在香港港交所主機板上市，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2017年12月末，本行註冊資本人民幣110.50億元；在崗員工9,520人；除總行外，設有17家分行及417個對外營業機構（包括3家分行營業部和414家支行），680個自助服務區。有三家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司和無為徽銀村鎮銀行有限責任公司，參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司。2017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2017年末，本行資產總額達到9,081億元，較年初增長20.31%；實現淨利潤78.12億元，同比增長11.66%。不良貸款率1.05%，資本充足率12.19%，撥備覆蓋率287.45%，繼續保持較強的風險抵禦能力。

自成立以來，本行始終堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大市民」的市場定位，業務持續較快發展，綜合實力逐步增強，經營管理水準穩步提升，規模、品質、效益協調發展，樹立了「地方銀行」、「市民銀行」和「中小企業銀行」的良好社會形象，

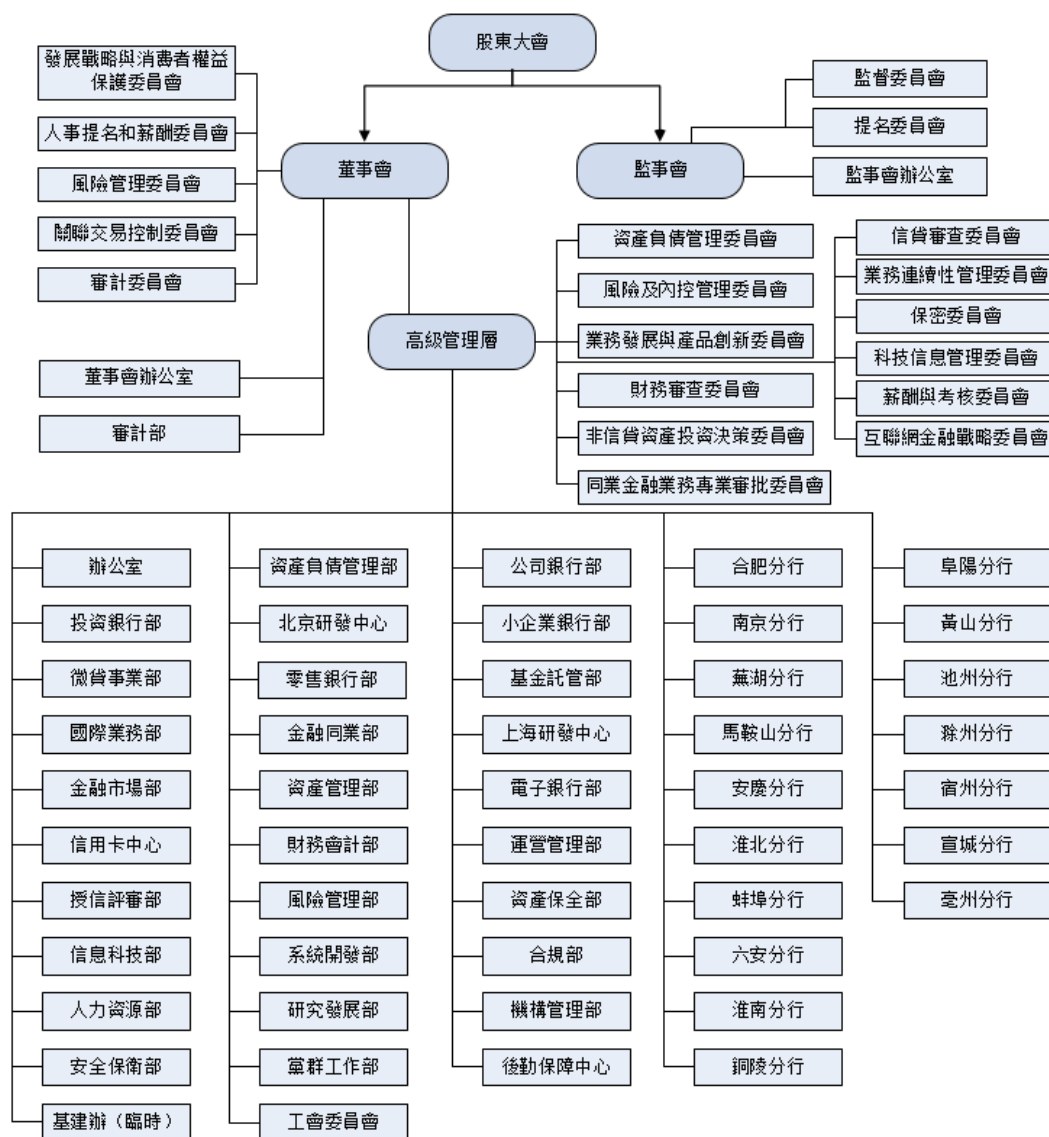


已經成為安徽省內乃至全國銀行業具有較高知名度和一定影響力的區域性商業銀行。得到了省委省政府、銀行監管機構的充分肯定和社會各界的廣泛讚譽。

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準的企業管治，積極遵循國際和國內企業管治最佳慣例，以保障股東的權益及提升企業價值。

本行建立了較為完善企業管治架構，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。



本集團高度重視股東權益與投資者關係，根據 2017 年 6 月 22 日舉行的 2016 年度股東大會決議，



年度業績發佈會

本行已向 2017 年 7 月 4 日登記為本行股東的全體股東派發 2016 年度末期現金股息每股人民幣 0.061 元（含稅），合計人民幣 6.75 億元（含稅）。2017 年內，本行分別舉辦了 2016 年度、2017 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，與境內外投資者和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，規範開展資訊披露，制定和修訂了《內幕資訊及知情人管理制度》、《資訊披露重大差錯責任追究辦法》等資訊披露制度，進一步完

善資訊披露制度體系，不斷改進定期報告和臨時報告編制公告工作。2017 年累計發佈包括 2016 年度業績公告、2017 年度中期報告、股東大會通函等 30 余項公告。

領域	主要進展
股東大會	2017 年本行召開 2016 年度股東大會、內資股類別股東大會、H 股類別股東大會各 1 次，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、境外非公開發行優先股等 20 項議案，推動本行業務持續、穩健地向前發展。
董事會	2017 年本行累計召開董事會會議 7 次，審議了《徽商銀行 2016 年度財務決算報》等各類議案和報告 49 項，充分發揮了董事會戰略決策和核心領導作用。同時，董事會各專門委員會累計召開會議 19 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	2017 年本行累計召開監事會會議 8 次，審議通過了《監事會 2016 年度工作報告》等 36 項議案。同時，監事會下設專門委員會累計召開會議 11 次，審議了 2016 年

	度審計工作報告、2016 年度內控自評報告、2016 年度案防工作開展情況的報告等重要議題，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。

4.3. 風險管理

2017 年，國內外經濟形勢複雜多變，各類風險交織疊加，銀行業面臨更加複雜的風險形勢。本行繼續貫徹「審慎、理性、穩健」的風險偏好，持續完善全面風險管理體系，堅持審慎經營理念，確保業務開展的審慎性和資產分類的客觀性，保持充足的風險撥備和資本充足水準；堅持理性管理理念，在外部監管和內部規範的共同約束下，科學有效管控主要風險，堅持業務發展和金融創新雙輪驅動；堅持穩健發展理念，構建完善全面全員全流程的風險管理體系，在風險可控的前提下努力實現規模、品質與效益的協調均衡發展，實現全面風險管理價值以及全行轉型升級的戰略目標。

4.3.1 信用風險管理

本行以全面風險管理為導向，務求實效，完善信用風險管理，完善分層次的風險政策體系，制定全面風險管理辦法、風險偏好、風險限額和減值準備考核等制度，形成傳導機制，落實考核；嚴控客戶准入，加強評級管理，規範信用評級工作，制定年度集中評級方案，明確工作進度，加大抽查力度；強化風險預警和退出機制，對鋼鐵、煤炭、房地產等敏感行業貸款進行重點風險排查；重點加強對房地產、產能過剩、新興業務等領域的風險管控；嚴密防範擔保圈、貿易融資等外部風險傳染；嚴格執行國家產能過剩行業產業政策和環保政策；持續增強授信審批的風險緩釋設計能力，改進信貸投放方式，優化信貸結構；以穩定資產品質為核心，通過全面風險排查與現場檢查督導，推動風險管控政策落地；強化重大風險貸款後續管理，實行重點貸款名單制動態管理，對潛在風險貸款「一戶一策」制定清收、核銷、重組、轉讓等處置方案，積極化解風險隱患，多管道、多手段加快處置化解不良資產，盤活存量資產。

4.3.2 市場風險管理

針對複雜多變的外部環境，本行著力提升市場風險管理手段，優化市場風險管理流程，全面推進市場風險日常管理。本行開展市場風險管理系統改造升級，優化收益率曲線和衍生品資料，加強市場風險指標分析效率和資料的有效性；綜合運用現金流分析、敏感性分析、情景分析等多種工具和手段，對資金業務投資進行定量分析；嚴格市場風險限額管理，認真開展交易帳戶利率風險壓力測試，進一步提高市場風險計量和管控能力，有效化解了市場風險。本行堅持流程優化

與技術手段創新並舉，在全面風險管理框架下，充分識別、準確計量、持續監測各項業務中的市場風險，將市場風險控制在可承受的合理範圍內。

4.3.3 操作風險管理

在操作風險管理方面上，本行持續健全操作風險管理體系，進一步加強操作風險管理，不斷推進操作風險管理體系建設，加強操作風險管理三大工具建設，完善操作風險關鍵風險指標，建設操作風險執行資訊系統，提升操作風險管理的資訊化水準；開展機構、業務、客戶等多維度的風險監測，實現信貸業務等重點領域操作風險監測常態化；加強運用外部資料如人行征信資料，梳理已在其他金融機構存在潛在風險的風險客戶清單，開展風險排查並跟蹤處置，防範風險傳染；定期收集匯總行內外由支行行長引發的重大操作風險案例，積累操作風險損失資料，提煉形成關鍵風險指標，並納入監測體系；加強資訊科技風險管理，重點開展重要資訊系統中斷應急演練和業務連續性管理，發揮資訊科技風險二道防線的職責。

4.3.4 流動性風險管理

本行流動性風險管理堅持穩健、審慎和理性原則，在推動業務發展和盈利增長的同時，強調防範風險和緩釋風險，強調「確保足夠流動性」的重要性，用靈活的方法管理和控制最具效率的流動性資產組合比例，針對自身特點以及外部市場環境，制定流動性壓力情景，確保在任何壓力情景下和在規定的最短生存期內保證不出現流動性風險，同時通過應急計畫防範潛在流動性危機的發生並採取有效應急預案控制流動性危機情景下的風險擴散。

本行密切關注宏觀調控政策和資金市場形勢，根據全行資產負債業務發展和流動性狀況，動態調整流動性管理策略和資金運作節奏，有效應對階段性、季節性因素對本行流動性的影響，切實提高應對流動性風險的能力。

4.3.5 利率風險管理

本行的金融資產及負債均以人民幣為主，人民幣存款和貸款的基準利率均由人行制定，本行主要按人行所定的利率政策進行存款及貸款活動。2017年，本行深入推進戰略轉型，積極應對利率市場化，加大資產負債結構和客戶結構調整，一是積極推動貸款結構優化調整，加快零售和小微企業業務發展；二是積極加強貸款定價管理，努力提高風險定價水準和貸款收益；三是進一步推動中間業務快速發展，改善收入結構，降低對存貸利差的依賴程度；四是運用管理會計成果，加強客戶綜合貢獻分析，促進定價管理水準的有效提升。

4.3.6 匯率風險管理

本行採用定性分析和定量分析相結合的方法對匯率風險進行計量，主要方法包括缺口分析、久期分析、敞口分析、敏感性分析、情景分析、風險價值(VAR)分析、壓力測試和事後檢驗等。本行實行嚴格的限額管理方法主要包括交易限額、風險限額、外匯敞口限額和止損限額，將匯率

風險控制在本行可承受的範圍之內。本行外匯資金即、遠期交易多以代客交易為主，實行「背對背」平盤，很大程度上規避了匯率風險。在人民幣匯率雙邊波動的新常態下，在外匯管理局對本行核定的綜合敞口頭寸限額內，按照本行限額管理的要求合理持有自營盤敞口。此外，積極運用衍生產品工具規避匯率波動風險。

4.3.7 聲譽風險管理

2017 年，本行有效管理聲譽風險，全年未發生聲譽風險事件，媒體關係較為融洽，媒體評價整體良好。

在聲譽風險防控中，本行對外重視正面新聞宣傳的作用，對內加強聲譽風險管理。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，有效規避了可能發生的聲譽風險。

在今後的工作中，本行將注重提高外部輿情引導技巧、整合全行的媒體投放資源、培育統一的聲譽風險文化，高水準的公關策劃，不斷提高本行的品牌的知名度和美譽度。

4.3.8 合規風險管理

報告期內，本行圍繞經營發展戰略，堅持內控優先的價值取向，樹立以合規促發展的理念，提升合規管理工作的前瞻性和針對性。貫徹落實外部監管各項要求，強化內控體系建設，合規風險管理機制有效運行，外部監管評價保持良好。本行深入開展「兩個加強，兩個遏制」回頭看、審計內控整改、貫徹落實系列監管政策活動及「安全金融」等專項活動，積極推進合規文化建設，持續健全內部規章制度體系，優化合規風險識別、評估流程，加大違規問責處理力度，強化法律合規審查與產品創新支援，為本行依法合規經營提供保障。

4.3.9 反洗錢管理

報告期內，本行根據洗錢風險變動情況，完善異常交易提取規則，篩查重點監測客戶名單，開展洗錢風險排查，牢築洗錢風險防火牆，健全反洗錢正向激勵機制，組織反洗錢先進集體評選工作，充分調動業務條線、基層網點和行內員工的反洗錢工作積極性、主動性和創造性。本行健全客戶洗錢風險指標體系，遵循定性加定量原則，動態調整客戶洗錢風險等級，以分支機構報告的可疑交易為基礎，加強對資料資訊的歸集、分析和應用，及時在本行進行風險提示，並多層面、多管道開展反洗錢培訓工作，增強員工反洗錢履職意識，營造良性的反洗錢合規氛圍。本行連續六年在人行反洗錢監管評級中獲評 A 檔。

4.3.10 巴塞爾協定的實施情況

本行是較早致力於巴塞爾新資本協議實施的中國城市商業銀行之一。本行按照《商業銀行資本管理辦法（試行）》等監管政策要求，以第一支柱下的三大風險計量為主線，逐步推動資本計量高級方法的建設與實施。目前本行已經建成了客戶維度的非零售和零售信用風險內部評級系統，

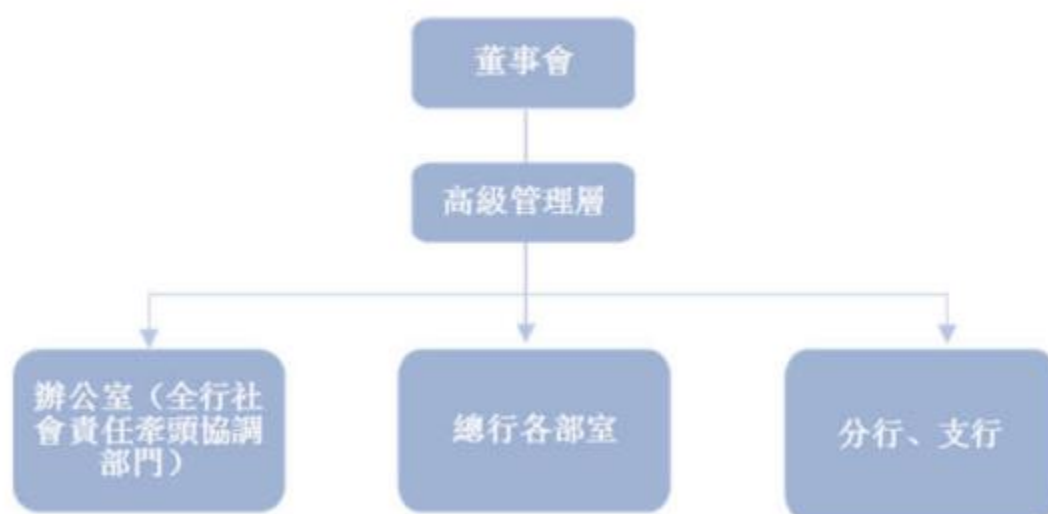
並先後正式投入使用，債項維度的非零售信用風險內部評級系統實施完成並進行全行推廣。本行操作風險標準法已完成前期業務諮詢，現正開展相關系統實施；市場風險內部模型法建設正處於論證和立項準備階段。

4.4. 責任管理

4.4.1. 社會責任管理架構

本行持續完善由董事會領導、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，共同推進環境社會管治工作高效、有序展開。

徽商銀行董事會支持本行對於履行企業社會責任所作的承諾，並對本行的環境、社會及管治策略及彙報承擔全部責任。董事會負責評估及鑒定本行有關環境、社會及管治的風險，並確保本行設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部控制系統。本行的高級管理層向董事會提供有關 ESG 系統是否有效的確認。



社會責任管理架構

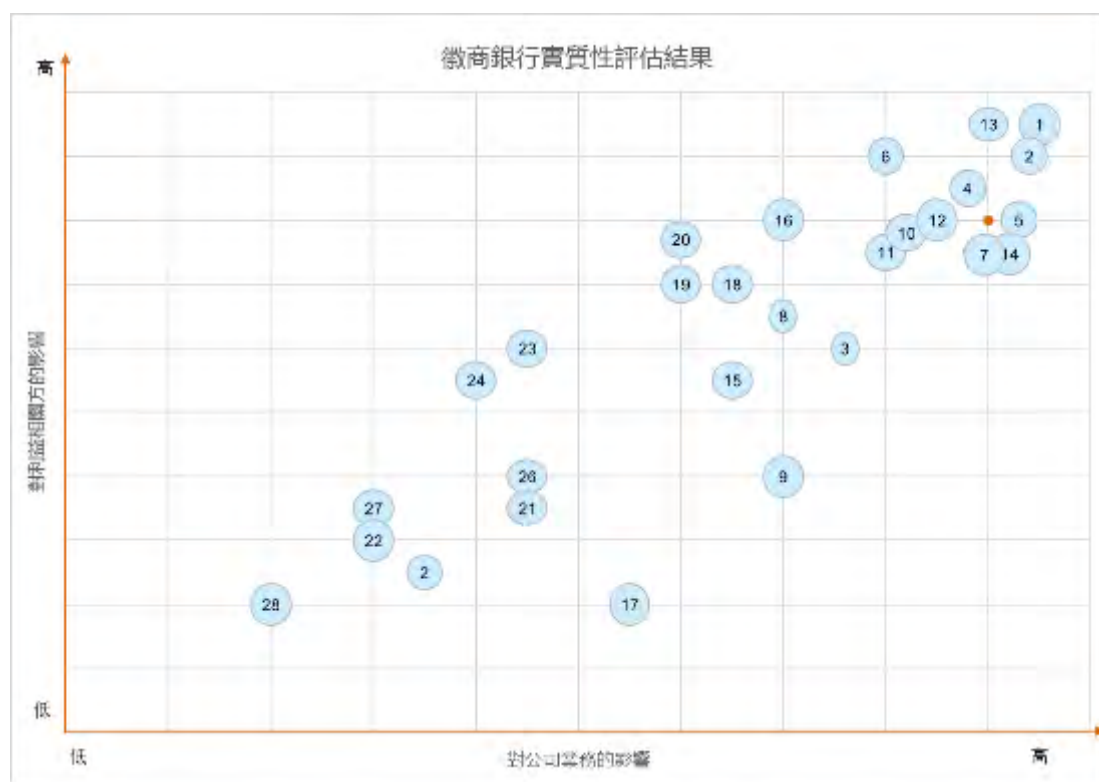
4.4.2. 利益相關方溝通

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"> • 規範性檔 • 工作彙報 • 現場檢查 • 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實國家經濟政策 • 支援實體經濟 • 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「三個不低於」 • 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"> • 規範性檔 • 工作彙報 • 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 • 全面及時準確的資訊披露 • 良好的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 創造良好經營業績 • 全面及時準確披露資訊 • 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 • 持續提升的服務品質 • 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 • 職代会 • 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
公眾與社區	<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"> • 媒體資訊披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開透明的資訊披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強媒體溝通 • 全面及時準確披露資訊
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 經營活動 • 環保活動 • 政策資訊披露 	<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

根據《ESG 報告指引》，本行構建了 ESG 實質性分析模型，通過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回應。

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



4.5 · 2017 年度所獲榮譽

時間	榮譽	評獎機構
1月	2016年度銀行卡業務創新獎	中國銀行業協會
1月	2016年度中國債券市場優秀自營商	中央國債登記結算有限責任公司
1月	2014-2016年度省直機關文明單位	省直機關文明委
2月	卓越選才企業 TOP50	ATA公司
2月	第三屆安徽文化惠民消費季活動先進單位	中共安徽省委宣傳部
3月	2016年下半年銀行間債券市場優秀綜合做市機構	中國銀行間市場交易商協會
3月	2016年度銀行間本幣市場優秀交易商	全國銀行間同業拆借中心
3月	2016年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
3月	2016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
4月	2016年度銀行業維權與法律風險管理先進單位	安徽省銀行業協會
4月	安徽省巾幗文明崗	安徽省婦聯
4月	2016年度安徽省銀行業普及金融知識萬里行活動突出貢獻獎	安徽省銀行業協會
5月	「2017年中國區最佳城商行投行君鼎獎」	《證券時報》
5月	合肥市廬陽區 2016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
6月	中國銀行業年度最佳社會責任實踐案例獎	中國銀行業協會
6月	最佳綜合理財能力獎、最佳城商行獎	中國銀行協會
6月	「2016年安徽銀行業小微企業金融服務工作先進單位」、「2016年安徽銀行業小微企業金融服務特色產品」	安徽銀監局
6月	蟬聯消費者權益保護工作轄內考評唯一一級法人機構	安徽銀監局
6月	「中國金融五一勞動獎章」、「安徽金融先鋒號」	安徽省金融工會
6月	最佳貿易金融產品創新銀行	中國銀行業協會
7月	「中國銀行業發展研究優秀成果評選(2017)」中，本行三項成果獲優秀獎、一項獲二等獎	中國銀行業協會
8月	年度直銷銀行十強	新浪財經
8月	連續兩個季度儲蓄國債承銷機構考核排名第一	中國人民銀行合肥中心支行
8月	「2017年中國服務區域發展傑出貢獻城市銀行」稱號	新華社《半月談》雜誌社
9月	2016年度「省青年文明號」、「省青年文明號標兵」稱號	安徽省創建青年文明號活動組
10月	中國銀行業第三屆銀行業「尋找好聲音」榮獲「最佳智慧團隊」稱號，三位隊員獲「智慧之星」稱號	中國銀行業協會

10月	南京市金融創新獎勵項目三等獎	南京市金融發展辦公室
10月	貨幣市場活躍交易商	全國銀行間同業拆借中心
11月	優秀個人金融業務獎	中國國際金融服務展組委會
11月	最佳活力獎	紫金山·鑫合金融家俱樂部
11月	2017年內部審計理論研討提名獎	中國內部審計協會
11月	2017年度客戶體驗創新示範單位	中國電子商務協會
11月	2017年度最佳現金管理銀行、2017年度最具成長性交易銀行	財資中國
11月	2014-2016年度全國內部審計先進集體	中國內部審計協會
12月	2017年度中國銀行業文明規範服務百佳示範單位	中國銀行業協會
12月	最佳供應鏈金融銀行	《貿易金融》雜誌社
12月	2017年直銷銀行創新應用獎	中國金融認證中心、中國電子銀行聯合宣傳年、中國電子銀行網
12月	「2017年最具影響力直銷銀行」、「2017年度直銷銀行創新獎」	中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院資訊化研究中心、eNet 矽谷動力、和訊網
12月	2017中國年度最佳發展潛力雇主	北京大學社會調查研究中心、智聯招聘
12月	省屬金融企業先進單位	安徽省財政廳
12月	銀行業資訊科技風險管理課題三類成果獎	中國銀監會
12月	安徽省「最佳服務三農銀聯金融 IC 卡」、「最佳關愛主題銀聯金融 IC 卡」	中國人民銀行合肥中心支行
12月	「銀行科技發展獎」三等獎	中國人民銀行
12月	全省內審「五年提升行動」先進集體	安徽省內部審計協會
12月	2017年第三季度銀行間債券市場活躍交易商	全國銀行間同業拆借中心
12月	移動學習創新應用獎	平安大學
12月	2017年度卓越城市商業銀行	《21世紀經濟報道》
12月	2017年“安徽省十大服務行業居民滿意度調查”銀行業第一名，連續兩年榮獲“居民最滿意銀行”	安徽省現代省情調查研究中心

5. 建設新金融

隨著黨的十九大的勝利召開，國家在金融工作方面提出了「深化金融體制改革，增強金融服務實體經濟能力；健全貨幣政策和宏觀審慎政策雙支柱調控框架，深化利率和匯率市場化改革；健全金融監管體系，守住不發生系統性金融風險的底線」的要求，為在新的歷史時期做好金融工作指明了方向。

2017 年，本行全力服務實體經濟、進行深化改革、防控金融風險，並堅持引領創新，立足「綜合金融、普惠金融、智慧金融、安全金融」打造金融服務品牌，以新思路、新辦法、新模式開創業務發展新局面，進一步增強了發展動能，創新已經成為轉型升級的最大亮點。

5.1 綜合金融

本行的綜合金融戰略，是運用多樣化的金融工具和服務管道來滿足客戶多樣化的金融需求，以客戶為核心，綜合企業、政府、醫院、高校及交易銀行，以政府專案建設融資需求作為支撐點，綜合化運用銀行和非銀行產品，發掘並滿足客戶的業務需求，拓展交易銀行有效客戶群，做大交易規模，提升品牌影響力，在帶動全行各個線條綜合發展的同時，助推實體經濟，實現綜合收益，履行本行的經濟責任。

5.1.1 助推經濟發展

本行致力發展綜合金融、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，充分發揮地方一級法人銀行的優勢，創新金融服務，綜合運用多種金融工具，主動搭建政銀企合作平臺，加大對基礎設施建設等重大項目的資金支援，以城鎮化基金對接政府存量債務化解以及在建專案融資，以 PPP 對接政府新建項目融資，以政府購買服務對接棚改、城市地下綜合管廊、海綿城市等項目，致力緩解我省公共基礎設施建設融資問題。2017 年 8 月 6 日，「中國區域協調發展與投融資創新論壇暨中國區域投資營商環境榜發佈典禮」在北京舉行，本行榮獲「2017 年中國服務區域發展傑出貢獻城市銀行」稱號，時任行長吳學民榮獲「2017 服務區域發展傑出貢獻銀行行長」。



中國區域協調發展與投融資創新論壇暨中國區域投資營商環境榜發佈典禮

近年來，本行先後發起設立 500 億元規模的省級 PPP 基金，成立 PPP 產業聯盟，創新推出「PPP 全程通」綜合金融服務方案，有效破解 PPP 業務推廣落地的難題。2017 年，本行投放總

量及增量位居省內首位，投放項目以道路、環境治理等基礎設施建設為主，投放範圍包括宿州、安慶、馬鞍山、蚌埠、亳州和阜陽等 10 家分行，為各分行拓展 PPP 項目提供了有力的保障。

針對新形勢下公司客戶新需求，全行 PPP 業務按照「已覆蓋，三提升」的目標，實現區域全覆蓋，實現 PPP 業務規模提升，實現省內 PPP 市場份額提升，實現 PPP 品牌影響力提升。同時，本行加快推廣產業基金服務模式，持續做好金寨精準扶貧基金、災後重建基金、光伏扶貧基金及其他產業基金業務（包括產業發展脫貧、轉移就業脫貧、異地搬遷脫貧、教育脫貧、健康扶貧、生態保護扶貧和兜底保障等），以綜合化金融全面覆蓋產業基地，培育未來高價值對公客戶。

截至 2017 年末，本行跟進的 PPP 項目總投資 1800 億元，已實現投放專案 49 個，投放項目總投資金額約 500 億元。有力有效地支持了地方基礎設施建設。

案例：黨的十九大代表，省國資委黨委書記、主任李明赴我行宣講十九大



2017 年 11 月 22 日上午，黨的十九大代表，省國資委黨委書記、主任李明到本行作黨的十九大精神宣講報告。李明的宣講報告緊扣黨的十九大報告精神，聯繫自身經歷和實踐經驗，用通俗易懂的語言、旁徵博引的事例、精闢深刻的論述，引起了與會人員的強烈共鳴。

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」的思想，將誠信納稅作為合法經營的發展宗旨，嚴格遵守國家稅收法律法規，依法納稅，按時申報，積極與稅收徵收管理機關溝通聯繫，創建良好、和諧的快速增長的同時，納稅總量、人均納稅額等不斷提升。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。

5.1.2 服務實體經濟

作為地方法人銀行，本行始終堅持加大對實體經濟，特別是重點領域和薄弱環節的信貸和資金支持力度。近年來，本行認真貫徹落實中央、省委政府關於金融支援服務實體經濟發展的各項

方針政策，致力於疏通金融特別是信貸資金進入實體經濟管道，多途徑、多方式、多管道支援服務實體經濟發展。本行創新運用投行和交易銀行產品，積極推廣債務融資工具、資產證券化和市場化債轉股等綜合金融服務，不斷加大對實體經濟的金融服務力度，支援企業轉型升級。本行以綜合金融為抓手，在國家大力推進供給側改革的形勢下，全力做好「三去一降一補」，優化信貸資源配置等重要工作，提供不良資產處置、債轉股、收費管理、三農和小微企業金融支持等。

為落實銀監會《關於提升銀行業服務實體經濟質效的指導意見》、《關於集中開展銀行業市場亂象整治工作的通知》等監管要求，本行制定《徽商銀行貫徹落實系列監管政策工作方案》，貫徹監管政策要求，促進全行各項業務依法合規穩健發展。

本行積極幫助地方實體企業脫困發展：一是開立綠色通道，確保工作效率；二是創新授信方式，可通過債券投資、流動資金貸款等多種方式，力促企業調結構、去杠杆、求發展；三是把控核心風險，加強市場調研，對授信企業行業的發展變化情況予以跟蹤、匯總，為授信決策提供支援。綜合運用多種金融工具，持續加大對地方經濟的信貸投放和金融支持力度，取得明顯成效。

本行對於傳統優勢骨幹企業，以發行永續債、企業債、市場化債轉股等方式說明企業盘活存量資產，降低企業杠杆率。順應企業資金運作方式變化，著力發展投資銀行業務，今年本行積極融入安徽省供給側結構性改革發展大局，實現了金融對地方經濟轉型的反哺。

案例：助力我省供給側結構性改革



受宏觀經濟不景氣影響，煤炭價格低迷，總行級戰略客戶皖北煤電集團有限責任公司遭受衝擊。根據對皖北煤電集團經營情況的分析，本行提出了「市場化債轉股+分階段實施」的創新思路，為支援「三去一降一補」、服務供給側改革做出貢獻。2017年6月26日，雙方在合肥簽訂市場化債轉股業務合作協定。在增強企業資本實力，推動股權結構多元化的同時，將顯著降低該集團資產負債率近5個百分點。6月27日，本行投放皖北煤電集團市場化債轉股項目流動性支持資金25億。本次市場化債轉股業務落地既是安徽省內銀行業的第一單市場化債轉股項目，同時也是國內首家由城商行主導開展落地的市場化債轉股專案。

5.1.3 服務重點行業

為貫徹省委省政府戰略部署，支持“三重一創”建設，支援戰略性新興產業、優勢主導產業發展，本行發起設立「調轉促」產業發展基金，重點對接省內 24 個戰略性新興產業基地發展。基金由專業的基金管理公司運作，資金投向與用途必須符合基金章程和管理辦法的規定，通過直接投資、委託貸款、信託貸款、私募債券投資等方式，為戰略性新興產業集聚發展基地、地方主導產業、優勢產業、新興產業企業提供債權、股權等資金支持。

作為傳統類型的重點行業，高校、醫院由於其自身的技術專業性、公益服務性等特點，擁有龐大而穩定的金融客戶群體，也為商業銀行服務行業客戶提供了廣闊空間。發展高校、醫院金融服務，既能夠加快銀行自身業務的發展、轉型升級，也有利於提高高校、醫院行業發展，提升教育、醫療服務水準。近年來，本行不斷將金融服務觸角向教育、醫療衛生等重點行業和重要領域延伸，托公私聯動，整合優勢資源，主動對接省內高校、醫院，及時推出智匯校園、醫療通、一卡通等綜合金融服務方案，為行業客戶提供涵蓋現金管理、支付結算、供應鏈金融、一卡通、投融資的全方位、立體化和一站式綜合金融服務。

5.2 普惠金融

成立以來，本行始終不忘初心，堅持回歸本源、專注主業，積極回應國家政策，主動踐行社會責任，精準發力普惠金融，疏通金融活水流向小微、「三農」的管道，打通金融服務「最後一公里」。本行小微信貸市場份額連續多年居於省內領先地位，多次獲得人民銀行針對小微企業和「三農」領域定向降准優惠政策，多次獲得中國銀監會、安徽銀監局頒發的「小微企業金融服務工作先進單位」，形成了具有徽商銀行特色的普惠金融品牌。

2017 年，作為「新金融建設」的重要組成部分，本行進一步豐富普惠金融的內涵與外延，從客群上，覆蓋個人和小微客戶；從業務類型上覆蓋零售、微貸、小企業業務以及網點建設和運營管理，優化農村普惠金融網點佈局，加快農村普惠金融產品創新。

5.2.1 服務小微企業

近年來，本行把支援小微企業作為有效服務實體經濟、助力供給側結構性改革補短板的有力抓手，通過創新體制機制、產品服務、發展模式，致力發展中小微企業業務，連續多年完成「兩個不低於」或「三個不低於」。小微業務已發展成為本行的傳統優勢業務，專業化、流程化、標準化的服務獲得客戶高度肯定，小微企業貸款餘額和新增額連續多年位居當地同業第一。

為完善小微企業授信工作機制，規範小微企業授信管理，明確小微企業授信工作盡責要求，推動小微企業業務持續健康發展，2017 年內，本行修訂了《徽商銀行小微企業授信盡職免責管理辦法》，努力在保護一線員工展業積極性與保持小微授信風險可控性兩個方面找到平衡點。

為了更好的服務小微企業，本行分別於 2013 年和 2016 年發行了兩期共計 150 億元小型微型企業貸款專項金融債券。小微企業金融債自發行以來，本行嚴格按照相關規定，及時將資金用於發放小型微型企業專項貸款。截至 2017 年底，小微企業金融債餘額 122 億元，募集資金專項已全部用於小微企業貸款投放。此外，本行創新推出「易連貸」產品，實現了小微企業新老貸款的無縫對接，無須還本、直接續貸，大大降低企業融資成本。

為適應市場需求，以各地智慧城市建設為契機，加快微貸業務線上運營進程，本行智慧城市金融服務平臺微貸業務線上運營亳州項目成功上線。微貸業務線上運營項目主要通過建立本行自有的風險評價及決策模型，以外部大資料為支撐的集線上授信審批、簽約、放款、還款等功能於一體的自助式微貸服務，提供為小微企業主及個體工商戶提供的高效便利的服務。

案例：創新推出優鏈貸業務



「優鏈貸」產品是指本行向優質核心企業上下游客戶或優質品牌加盟商提供用於從事合法生產經營活動的信貸服務。2017 年 9 月 27 日，本行蕪湖分行和黃山分行同時實現「優鏈貸」業務落地，當日投放共 14 筆，首次投放金額 1323 萬元，為本行「優鏈貸」產品的推廣取得了開門紅。

5.2.2 實踐農村普惠金融

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，重點聚焦民生服務、「三農」、戰略新興產業等領域，努力讓大眾分享到有效而全方位的金融成果，為縮小城鄉差距貢獻力量；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。在 2014 年實現省內縣域網點全覆蓋基礎上，本行在重點鄉鎮設立徽農支行，圍繞徽農支行在自然村設立徽農金融服務室，初步形成了徽農支行、徽農金融服務室、徽農卡、徽農貸、徽農通、徽農寶「六位一體」的農村普惠金融服務體系。

2017 年，本行繼續傳承《國務院關於印發推進普惠金融發展規劃(2016—2020 年)的通知》、《中國人民銀行關於全面推進深化農村支付服務環境建設的指導意見》以及《中國人民銀行合肥中心支行關於安徽省惠農金融服務室推廣建設工作的指導意見》的檔精神和要求，大力發展普惠

金融，打開了建設普惠生態體系的新局面。本行以「現代農村客戶」為中心，緊緊圍繞農村客戶「金融」和「非金融」需求，堅持「線上與線下、行內與行外、金融與非金融」相互融合為原則，以「管道、支付、征信、電商」為抓手，進一步豐富產品和服務體系，強化管道建設和平臺支撐，打造農村普惠金融生態圈，促進農村普惠金融業務快速、可持續發展。

截至 2017 年末，本行共有縣域支行 61 家，徽農支行 91 家，惠農金融服務室共 122 家。其中，惠農金融服務室主要分佈在合肥、蕪湖、馬鞍山、蚌埠、阜陽、六安、淮南、淮北、銅陵、宣城、池州、滁州和宿州等地，共 13 家分行。2017 年 1 到 12 月份，惠農金融服務室共辦理各類業務 19255 筆，其中業務查詢筆數 3299 筆；現金帳轉帳 9461 筆，交易金額 5404.59 萬元；助農取款 5823 筆，交易金額 822.11 萬元；代繳費 672 筆，交易金額 4.6 萬元；本行徽農貸各類產品貸款餘額人民幣 5.23 億元。

案例：本行成功推出農村普惠金融徽農付產品



2017 年 9 月 1 日，本行會同中國支付通集團公司合作研發的面向農村地區二維碼移動支付產品——徽農付正式投產上線。徽農付是在本行現有普惠金融「徽農」產品品牌體系下，針對縣域及鄉鎮農村地區商戶提供的可支援微信、支付寶、京東支付、百度支付、QQ 支付等全聚合移動支付資金結算服務產品，有聚合多碼、申請簡單、到賬快捷、費率優惠、終端豐富、管理方便等特點。

2017 年，在去年普惠金融服務室的基礎上，本行與協力廠商公司開展合作，按照「服務移動化、行銷標準化、業務生態化、團隊專業化」的原則，在試點地區合作共建一批 2.0 版徽農金融服務室。服務室內部「麻雀雖小、五臟俱全」，配備了徽農通、點鈔機、保險箱、櫃檯、監控、宣傳展



惠農金融服務室揭牌儀式

架等設施，能夠為村民提供小額現金取款、轉帳匯款、餘額查詢、殘幣兌換、貸款客戶轉推介和初審支援等基礎金融服務以及金融知識普及、征信知識宣傳、防範非法集資、反假幣宣傳等非金融服務。

根據農村普惠金融市場定位和客戶需求，本行陸續推出了徽農卡、徽農通、徽農貸、普惠存單、徽農結算寶、徽農寶九品生活平臺等一系列農村普惠金融產品，組合推出「四惠」產品包，產品市場競爭力得到進一步提升，有效滿足農村市場客戶「存款貴、貸款巧、服務好」的金融需求。2017 年末，徽農卡累計髮卡 135.99 萬張，卡內存款餘額 100.67 億元，卡均存款 0.75 萬元；普惠存單開立 55.56 萬筆，餘額 292.31 億元，平均每筆金額為 5.26 萬元；徽農貸餘額 5.23 億元。

案例：與農墾集團深度普惠金融合作



2017 年，本行與安徽農墾集團決定對種植大戶進行徽農信用卡授信，由農場為種植大戶進行業務擔保，種植戶使用徽農信用卡在農場購買原材料，緩解種植大戶從種植到收穫週期內的資金壓力。此外，根據農場種植戶需求，尤其是草莓種植戶額度小、周轉快的生產經營特點，結合本行徽農貸品牌，專屬設計了「草莓貸」產品。

截至 2017 年末，已經對種植大戶累計授信超過 1700 萬元，有力地支持了三農經濟。

5.3 智慧金融

智慧金融是伴隨著社會化網路、雲計算等技術在金融領域的深入應用，以海量資料分析、智慧化決策服務、全方位互聯互通為特徵，帶來的金融體系和商業模式。這種金融變革為客戶帶來更高效、更便捷、更全面的極致金融體驗。近年來，本行審時度勢，主動作為，大力發展智慧金融，發揮自身優勢，嫁接最先進的互聯網理念、思維和技術，按照「線上化、移動化、智慧化」的思路，致力通過「擴大業務覆蓋面、提升客戶體驗、提高服務效率、降低交易成本、有效控制風險」的新模式，為客戶提供智慧化服務和極致化體驗，為全行轉型升級發展注入新動力。2017 年，本行先後獲評「2017 年直銷銀行創新應用獎」、「最佳金融資訊科技安全獎」等榮譽稱號。2017 年 11 月 29 日，本行「智慧金融」獲得 2017 中國國際金融展「金鼎獎」。

5.3.1 聚焦移動金融

推進個人移動金融門戶建設是建設智慧金融的重要策略，本行以用戶的帳戶管理和移動支付雙核心需求驅動，為客戶提供移動化、智慧化、綜合化的金融解決方案，建設多場景、跨管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。

2017年，電子銀行客戶品質持續提升，全年新增手機銀行客戶數 90 萬戶，其中，新增手機銀行有效客戶數 70 萬戶；存量有效客戶數達到 126 萬戶，較年初增長 126.23%，手機銀行註冊客戶數已突破 220 萬戶；新增個人網銀客戶數 74 萬戶，其中，新增個人網銀有效客戶數 51.23



萬戶，存量有效客戶數 154.20 萬戶，較年初增長 49.75%；全年新增企業網銀客戶 3.18 萬戶。其中，新增有效客戶數 1.89 萬戶，存量有效客戶數 10.30 萬戶，較年初增長 22.56%。

按照「圍繞客戶需求，貼近客戶場景，促進產品銷售，提升客戶活躍」的總體目標，本行通過設計場景化的行銷方案，以移動支付提升客戶活躍，促進金融產品銷售，積極與商戶展開合作。目前，客戶登錄手機銀行，可以方便快捷地完成熱門遊戲充值付費、全網話費流量充值以及加油卡多面額充值，實現「互聯移動、一機在手、快樂充值」。

本行聚焦移動端，全力推進個人移動金融門戶建設，帳戶融合取得實質性突破：

1、成功推出二維碼支付產品。為推進本行移動支付產品創新，本行二維碼支付產品今年在個人移動金融門戶（徽商銀行手機銀行）和徽商銀行信用卡兩個 APP 平臺上同時投產，成為國內首批支持銀聯二維碼支付標準的商業銀行，為行內客戶帶來更加便捷、安全的移動支付體驗。

2、全行個人移動金融門戶業務發展勢頭良好。手機銀行不斷豐富移動金融功能，致力於打造本行移動端總入口。在帳戶管理上，實現行內外資金一鍵式歸集，滿足客戶資金管理需求；在支付上，新增了華為 pay、小米 Pay 等雲閃付功能，打通移動支付管道；完善遊戲點卡充值等繳費充值項目，豐富移動端應用場景；在服務上，上線了大額取現預約、預約叫號等功能，客戶通

過移動端即可完成網點部分服務預約，可緩解櫃面壓力、節約客戶等候時間；在安全上，實現了在移動端創新，開通雲證通安全認證功能，實現「手機就是 Ukey」，憑證存放區雲端，無需攜帶外部硬體設備即可實現 30 萬以內的手機轉帳。



3、樹立互聯網金融品牌。作為國內

直銷銀行先行者之一，直銷銀行徽常有財融合互聯網金融時代下全新的銀行運作模式——引入互聯網的理念、產品和工具，採用「互聯網+」的機制和商業效率，樹立了銀行系互聯網金融品牌。本行的「徽常有財」直銷銀行作為本行互聯網金融的核心載體和平臺，始終堅持「互聯網+金融」模式，按照「移動化、資料化、平臺化、場景化、合作化」的思路，持續豐富「存、貸、匯、理」全譜系產品，致力打造「既生活又金融」的綜合金融服務平臺。

此外，本行於 2017 年推出了兩款互聯網產品：

- **享花**作為國內直銷銀行首推的自建

生態互聯網消費金融產品，以互聯網直銷和銀行小額信貸為接入方式，實現客戶、商戶、銀行合作共贏、多方受益，最終實現共用經濟。客戶通過本行直銷銀行徽常有財的「一元」享花信用商城，以個人信用提前換取產品的使用權，是享花平臺最大的亮點。

- **天機智投**是全國首家在直銷銀行發佈的智慧投顧產品，採用「策略公開透明+智慧演算法」的形式，依託客戶畫像、交易資料、產品業績回溯等大資料和機器智慧演算法基礎上提供的一系列資產配置服務流程。使用者不僅可以根據自身的目標風險選擇合適的智慧組合，同時還能享受平臺提供的精選推薦、調倉提示、一鍵跟投和收益分析等全流程服務。

5.3.2 打造智慧網點

作為本行在智慧金融大戰略下的重要部署，今年本行自助銀行正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。自助銀行的建設由智慧廳堂、智慧自助終端、智慧 ATM 和 TCR（現金迴圈機）等組成。

- **智慧廳堂建設**，是本行「智慧金融」一個重要組成部分。本行利用最新的移動行銷 PAD 平臺，具有優化完善、設備信號好的優勢，以此發展智慧廳堂建設；移動行銷終端可實現存取款、行內行外轉帳、電子現金、生活繳費、信用卡、二類戶開卡、電子銀行簽約補列印等業務。



智慧自助終端

- **智慧自助終端**，將櫃面 90%的業務轉移到自助設備，客戶可自助操作辦理；終端還可實現現有的自助非現金交易、高頻非現金及現金交易遷移（掛失、補卡、存取款、轉帳）等功能；
- **TCR（現金迴圈機）**，可解決低櫃現金業務難題，在低櫃遇到現金存取業務，通過 TCR 直接進行無限額辦理，整合簡化業務流程，提高客戶辦理效率，節約時間成本；
- **智慧 ATM** 是可說話、可互動的智慧 ATM 機具。智慧 ATM 可以瞭解客戶需求，對客戶需求可進行反應，完成客戶的金融、非金融對話需求。

截至 2017 年末，全行共有 680 家自助銀行服務區（點），2,532 台自助設備，（其中自動取款機 584 台、存取款一體機 1,093 台、自助終端 596 台，智慧自助終端（含自助髮卡機）259 台）。此外，本行客服中心積極打造遠端銀行，上線智慧客服系統，助力智慧金融發展。本行客服中心語音瀏覽與智慧型機器人等智慧客服系統提供服務達 43.61 萬次，占比 6.61%。

5.4 安全金融

近年來，本行始終高度重視風險管理，始終堅持「審慎、理性、穩健」的風險理念，標本兼治打造安全金融，以落實責任為關鍵，推動內控合規建設，立足當前解決突出問題，著眼長遠構建全面全員全流程的風險管理體系，風險管理能力和水準持續提升，有效保障了轉型升級發展。

5.4.1 全面風險管理

近年來，本行正確處理業務發展與風險管理的關係，始終堅持業務發展風控先行，主動加強風險管理制度建設、工具建設以及體系建設，確保風險管理全覆蓋、不留死角。

- 本行堅持以制度建設為抓手，制定《徽商銀行全面風險管理政策》、《資產保全制度》和《區域資產保全對口連絡人制度》等制度，不斷完善風險制度體系；運用新技術手段加

強對各類業務系統化、模組化管理，提升風險管理精細化水準；健全信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險和交叉性金融風險管理體系。

- 本行以落實責任為關鍵，抓住「人」、「責任」這個有效管理風險、打造安全金融的抓手，全面強化員工風控意識，提升員工風控能力。通過落實風控責任主體、加強員工行為管理、開展常態化培訓等形式提升全行的風險管理能力。
- 本行不斷完善業務流程管理，增強風險管理失效。本行防微杜漸、抓細抓小，完善形成事前防範、事中控制、事後監督和糾正的動態機制，不斷增強全流程風險管控實效。
- 本行樹立依法合規理念，堅持審慎合規經營。本行嚴格落實系列監管政策，聚焦「三違反、三套利、四不當」、「十亂象」治理要點，開展了貫徹落實系列監管政策專項活動。本行構建了以業務、風險、審計相互銜接、互相制衡的「三道防線」。

2017年，本行積極建立全員風險管控責任體系，構建全面風險管理體系，實現風險全覆蓋管理。

- **戰略層面**，強化並完善對風險管控責任主體的考核機制和制度建設，嚴格制度落實與執行，完善風險計量和檢測工具，優化信用評級模型，積極探索新興業務風險防控。
- **運營層面**，本行完善事中控制工具、防範櫃面操作風險、實現對賬業務集約化管提高內控制度執行力。
- **檢查層面**，本行組織開展內控專項檢查，強化審計專項監督，並於今年推動了「三基四到位」、「屢查屢犯」等專項治理工作，聚焦基礎業務、基層網點、基層員工，全面整治基礎管理突出問題，以「釘釘子」的決心化解風險隱患，切實糾正違規問題「屢查屢犯」現象，促進和保障本行合規穩健發展。

5.4.2 落實廉潔治理

本行堅持合規運營，把廉潔自律準則作為不可逾越的底線，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。

本行全面考察外部環境，對當前商業銀行內控管理現狀進行分析，梳理內控管理要點、內控檢查原理及流程。為使工作具有較強的針對性和工作指導性，本行分析當前嚴峻的合規形勢，深入解讀政策，從監管政策變化的角度加強案件風險的「防」與「控」，進一步鞏固內控管理。

- 對業務骨幹進行內控合規管理專題培訓，就法律風險管理與法律性檔審查、內部控制與現場檢查管理、內控管理及內控自評以及案件防控政策與案防管理等四個方面進行專業講解。

- 健全完善法規制度推進廉潔風險防控。制訂實施《徽商銀行紀檢監察信訪舉報工作管理辦法》、《關於加強監督執紀問責工作的實施意見》和《關於健全廉潔談話制度構建抓早抓小工作機制的實施意見》等，規範問題線索處置，凸顯信訪監督效應，充分運用“四種形態”，強化廉潔自律。
- 堅持推進廉潔文化日常學習教育。制定實施《黨風廉政教育計畫》，堅持廉潔文化建設與市場行銷活動、經營風險防控、員工異常行為管理等相結合，開展紅色主題教育、廉潔警示教育 and 專題知識測試等，促進廉潔文化入頭腦進崗位見行動，營造崇清尚廉濃厚學習氛圍。
- 總行以及各分支行均加強警示教育，持續推進「兩學一做」學習教育常態化、制度化，提高反腐倡廉教育的針對性和實效性。

案例：淮南分行開展反腐倡廉警示教育活動



2017年3月21日，淮南分行黨委領導班子前往由廉政警示基地、教育培訓基地、紀律審查基地組成的淮南市廉政警示教育中心。面對一樁樁觸目驚心的案例，大家心靈受到了強烈震撼，思想受到極大觸動。此外，安慶，淮南，馬鞍山等分行也舉行了警示教育活動，使本行員工

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。

- 開展員工異常行為排查工作，持續健全員工廉潔談話制度，構建問題抓早抓小工作機制。

加強內控的同時，本行結合當前金融系統犯罪面臨的嚴峻形勢，認真貫徹落實中央、安徽省委和行黨委關於加強廉潔自律工作的各項規定要求，宣導節儉文明過節的良好風尚。作為銀行管理人員，必須用好「權」、謀好「利」、嚴守「廉」、盡好「責」，為推進本行轉型升級、實現改革發展的做出新的貢獻。本行紀委逢重大節假日，落實“元旦春節”、“五一端午”、“國慶中秋”等節日提醒常態化，提前向全行中層助理（含）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。

5.4.3 監控業務風險

本行始終以維護金融管理秩序為己任，積極履行反洗錢法律義務、加強案防工作，落實人民銀行部署的各項工作，為營造良好的金融行業氛圍、打造穩定的社會金融秩序貢獻更多力量。同時，本行深入貫徹落實監管要求，建立案防長效機制，健全案防工作管理體系，完善案防管理制度和流程，強化各層級案防主體責任，加大案件風險排查力度，加強人員管理及培訓教育，嚴肅案件責任追究，實現案防關口前移，及時、有效地防範和化解案件風險。

為加強本行反洗錢（含反恐怖融資，下同）管理，有效防範和控制反洗錢合規風險，根據《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》和《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和監管要求，本行制定《徽商銀行反洗錢管理辦法》。通過建立健全與反洗錢監管要求和本行發展戰略相適應的反洗錢合規風險管理框架，本行實現對洗錢風險的有效識別、評估、監測、控制和報告，有效防範和控制反洗錢合規風險。本行反洗錢工作遵循依法合規、風險為本、全員參與、資訊保密的原則，確保反洗錢工作能夠勤勉盡責與風險可控。

2017年，依據人行發佈的《大額交易及可疑交易報告管理辦法》，為規範涉及恐怖活動資產凍結的程式和行為，維護國家安全和社會公共利益，本行制定了《徽商銀行涉恐金融資產凍結管理辦法》、《徽商銀行金融產品反洗錢管理辦法》等制度，並制定了凍結涉及恐怖活動資產工作內控制度；指定專人關注並及時掌握恐怖活動及恐怖活動人員名單的變動情況，負責涉及恐怖活動交易監測模型設計及監測管理；對各級機構執行本管理規定情況進行監督。

為規範開展大額交易和可疑交易報告，總行依據《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》及本行反洗錢工作實際，修訂了《徽商銀行大額交易和可疑交易報告操作規程》。本行根據交易監測分析工作機制、作業模式和工作量等因素，科學配備專職反洗錢崗位人員，以滿足監測分析人員充足性、專業性和穩定性等監管要求。

為深入落實反洗錢工作要求，本行根據信用卡業務特點和反洗錢風險點上線了「可疑交易監測分析平臺」，可自動提取「對方交易對手姓名」、「對方金融機構網點名稱」等資料的功能，大幅度提高了信用卡大額交易與可疑交易識別、報送的時效性和準確性，進一步提高反洗錢工作的質效。

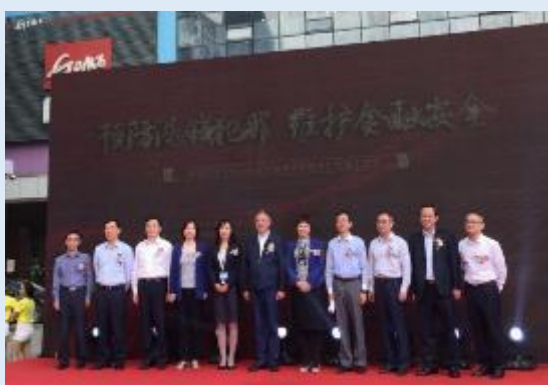
案例：南京分行組織開展反洗錢特色宣傳活動

2017年9月28日，南京分行通過進學校宣講、進社區宣傳等別出心裁的反洗錢方式，增進社會公眾對反洗錢法律法規的瞭解，促進客戶對銀行反洗錢工作的理解、支持和配合，營造知法守法的反洗錢氛圍，增強反洗錢工作效果。



2017年，本行繼續為公眾廣泛普及反洗錢知識，增強公眾反洗錢、防詐騙意識，堅持規定動作不走樣，自選動作有特色，通過別出心裁的反洗錢宣傳，切實提高社會公眾參與遏制、打擊洗錢犯罪的積極性。

案例：《反洗錢法》實施十周年主題宣傳活動



2017年9月28日，安徽省慶祝《反洗錢法》實施十周年主題宣傳活動在濱湖世紀金源廣場舉行。在戶外活動現場，本行通過搭建宣傳展臺、擺放宣傳展架，張貼宣傳海報、發放宣傳折頁，現場解答公眾提問等形式向過往群眾普及反洗錢知識。

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》等有關法律法規的要求，加強案防管理，建立健全本行案防工作管理體系，維護本行安全穩健運行。

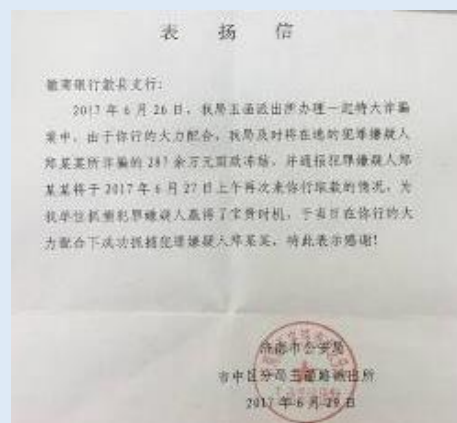
為強化員工風險防範意識，充分調動廣大員工主動提供案件線索、防範各類案件的積極性，提高案防管理水準，總行制定了《徽商銀行員工防範案件風險獎勵辦法》，鼓勵各級員工採取有效措施，發現、報告和制止欺詐、搶劫、盜竊和安全事故等風險事件發生，有效防控案件、避免人員傷亡和資金損失等情況發生。

2017年度成功堵截7起案件風險，協助抓捕犯罪嫌疑人5名，解救被困傳銷人員1名，為本行及客戶避免直接經濟損失人民幣169.05萬元。本行積極開展案件防控知識宣傳，通過制定開展宣傳教育計畫，確保落實在行動上，通過開展相關法律政策知識宣傳活動，切實提升、擴大

宣傳活動社會效果，並強化日常、持續宣傳，推進宣傳教育工作制度化、常態化，真正深入到公眾的生活中。

案例：黃山分行歙縣支行機智配合協助警方抓捕犯罪嫌疑人

2017年6月26日，歙縣支行營業部接到山東警方電話，查詢一起涉嫌500萬詐騙案件的帳戶資訊。27日上午，犯罪嫌疑人出現在歙縣支行網點，支行員工按照警方的部署，在抓捕過程中臨危不懼，積極配合警方抓捕計畫，使公安機關成功抓獲犯罪嫌疑人。



5.4.4 堅持合規運營

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。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和智慧財產權維護方面的工作力度。

為加強廣告投放管理，有效合規推進本行品牌建設和各項業務的快速發展，本行依據《中華人民廣告法》、《廣告管理條例》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，要求宣傳部門工作人員嚴格遵守法律法規，根據法律修訂和調整即時更新審批流程，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。

為規範企業視覺形象，維護企業視覺形象系統的統一性，增強本行員工的品牌意識，塑造本行的品牌形象，本行特別制定了《徽商銀行企業視覺形象管理暫行辦法》，並制定了《徽商銀行視覺識別形象標準化手冊》、《徽商銀行機構網點形象標準化手冊》，保障本行品牌形式的規範化和標準化。



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，確保智慧財產權管理工作遵循「權屬明確、鼓勵創新、有效保護、依法使用」的原則。2017年，本行發佈了《加強智慧財產權管理的意見》，規範和加強對智慧財產權的管理和利用，鼓勵金融創新，提高本行員工的智慧財產權意識，具體規範了對專利權、商標、著作權、商業秘密及其他法律法規認可的智慧財產權的相關登記與維護工作。

本行致力於塑造負責任的企業形象，尊重他人的智慧財產權，專門設崗保證本行在日常經營宣傳活動中使用的圖片、視頻、肖像、文章、字體等作品均符合規範，未侵犯智慧財產權。為此，本行發佈《著作權侵權風險提示》，規定本行在宣傳活動中嚴格把關素材來源，杜絕使用存疑材料，對於因宣傳需要確須使用網路素材的，在使用前應核實素材的原始出處，對於依靠自身力量無法核實的，可向相關服務機構求證，對於來源不明的，應在查清權利人後再決定是否使用，對於存在侵權嫌疑的，應充分調查論證，如仍難以查清或界定的，應避免使用。

6. 貼心服務

本行專注於最大程度維護相關方的利益，持續提升服務品質，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，持續提升服務品質，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。2017年，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，進一步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金融機構消費者權益保護工作考核評價要求，本行制定了《消費者權益保護工作考核評價管理辦法》、《徽商銀行消費者權益保護工作審計監督辦法》等制度，組織開展專項考核及審計工作，逐步建立健全全行消費者權益保護工作專項考核和審計機制，並推行了金融消費者投訴分類標準應用試點工作，使客戶投訴服務更精準更細緻，進一步提升了服務內涵，保障了消費者權益。

各分行實施目標責任制考核，制定了評分細則，對分行的盡職履責、業務管理進行全方位監管，同時按照服務管理和消費者權益保護工作的要求，設計了分行服務品質管制和消費者權益保護評價項目指標，量化各分行的服務水準。2017年，本行客戶投訴處理滿意度達到98.36%。此外，在“安徽省十大服務行業居民滿意度調查”中，本行以90.29分榮獲“銀行業第一名”。

- 提升服務的內涵與外延

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



「旗袍銀行」特色網點

化的網點服務模式，讓客戶在辦理業務的同時，感受網點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。

為充分挖掘等候區客戶資

源，加強與客戶的交流與互動，批量客戶維護和行銷，提升客戶服務體驗，本行各網點積極開展廳堂微沙龍活動，利用碎片時間，借助螢光板、宣傳單頁、視頻、PPT 投影等輔助工具，舉辦的客戶金融知識宣講、產品介紹及展示、互動體驗、知識問答、需求調研、滿意度調查等一對多的客戶互動、理念宣講、行銷宣傳活動。

- 維護消費者的權益與隱私

為維護客戶的權益，提供高品質的投訴服務，加強客戶隱私保護，本行客服中心持續改進工作。2017 年，客服中心建立積分檔案，進一步強化客服中心培訓管理的組織、實施、評估等各方面工作，完善客服中心制度管理，優化客服系統功能，提升客戶服務處理效率，增強客戶資料保密程度。

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置，如免費茶水、碎紙設備、無線 WiFi、老花鏡、點鈔機、輪椅、嬰兒椅、雨傘、醫藥箱、現金袋、有的網點甚至還設有兒童樂園，便民設施方便使用、擺放整潔、無安全隱患。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延伸服務、上門服務。

案例：信用卡中心打造智慧穿戴產品

為進一步提升用戶體驗，本行推出信用卡創新移動支付——智慧手環產品，客戶可通過「徽商銀行信用卡」APP 對智慧手環進行支付啟動、交易密碼設置、手環掛失、支付額度設置、小額免簽免密等操作，亦可實現公交、地鐵（合肥）、門禁、考勤、餐卡等多方行業應用。此外，智慧手環還有計步、睡眠、卡路里消耗、久坐提醒、來電短資訊提醒等隨身健康服務，向消費者宣導健康、綠色的生活方式。



6.2 安全保障措施

本行致力於為客戶提供一個安全放心的服務環境，包括安全的營業網點、健全的資訊安全。此外，本行採取多種措施來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

為有效防範安全風險，提高安全防範能力，保障客戶、員工安全，本行建立了包括營業場所安全管理、消防安全管理、辦公樓安全管理、安全保衛工作檢查、安全保衛外包業務管理、安全保衛工作考核等一系列安保規章制度。在此基礎上，2017年，本行出臺了《徽商銀行保安值守、保安押運業務准入標準》、《關於加強易燃易爆品安全管理的通知》等補充規定，進一步規範操作流程，保證運營安全。

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，在總行安保的組織架構設立了安全保衛部，下設安全管理、技防管理兩個團隊，17家分行均設立了安全保衛部，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。各分行均建立了遠端監控中心，將所轄網點和離行自助銀行的圖像、聲音和報警資訊上傳，並在監控中心配備值班人員實行24小時值班。

案例：總行組織開展城商行專項安全檢查自查自糾工作



2017年5-6月份，總行組織分行開展了自查自糾工作。根據檢查要求，結合安全評估、「安全徽銀」創建活動，分行對轄內機構自查率達100%，總行適時組織相關人員對分行自查情況進行了抽查。通過自查，及時發現安全隱患、堵塞漏洞，防患於未然，保障了安全經營的環

境。

6.2.2 信息安全

信息技術的發展，使得人們能夠通過手機、平板電腦等多種設備接入互聯網，隨時隨地享受網路帶來的智慧和便捷同時，但網路時代的碎片化、多元化、虛擬化等特徵也已顯著地融入了人們的生活，並對行業的安保措施提出了更高要求，金融企業需要通過多元化的手段和技術來保證服務環境的安全。

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》、《徽商銀行科技信息保密管理辦法》、《徽商銀行電腦病毒防治管理辦法》和《徽商銀行電腦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。

2017年，依託本行的大資料策略，為搭建統一的適用於全行各類業務發展的資料架構，真正起到底層資料支撐上層業務的目的，本行信息科技部設立大數據部，進一步加強本行大資料建設和應用管理，強化全行數據治理工作，統籌行內外數據資源和產品建設需求，提升運營效率和市場競爭力。同時，本行開始了在日常監控管理和信息資料收集基礎上基於大數據信息安全管理平臺的建設，實現對信息安全狀況的監控和管理，視覺化的呈現信息安全的資訊和情況，便於及時採取有效措施改進和提升信息安全管理水準，保障全行信息科技安全穩定運行。

今年，本行根據自身業務特點和發展需求，將數位憑證和量子保密通信技術進行融合。首次將量子加密技術嵌入交易系統，構建了跨省、跨機構的長途量子通信網路。創新實現量子閘道雙份金鑰分發，成功落地應用多項自主可控技術。該課題的順利實施是我國首次將量子保密通信技術、PKI/CA（公開金鑰基礎設施）體系相結合並應用至銀行業的試點項目，具有良好的示範效應和可複製性，為類似模式業務的開展起到了良好的帶頭作用。

案例：總行順利完成濱湖聯通機房供配電系統應急演練



為做好本行信息系統的保障工作，確保濱湖聯通機房供配電設施運行狀況良好，2017年9月27日，總行順利完成濱湖聯通機房供配電系統應急演練。演練全面檢驗了濱湖聯通資料機房供配電系統的安全性和可靠性，驗證了應急流程和應急操作的

可行性，為後續應急方案的完善和優化提供了支撐。

6.3 防範電信詐騙

金融知识普及月



徽商银行
WEI SHANGHAI BANK

步入信息時代，電子信息詐騙逐步成為社會民生熱點，作為負責任的金融企業，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。為貫徹落實《中國人民銀行關於加強支付結算管理 防範電信網路新型違法犯罪有關事項的通知》，進一步健全本行風險防控體系，並有效防範電信網路新型違法犯罪，本行出臺了《徽商銀行加強支付結算管理防範電信網路 新型違法犯罪工作方案》。2017年，我行反電信詐騙工作受到了安徽省公安廳的認可，特向我行發來感謝信。

與此同時，為進一步加強公眾金融知識宣傳教育，普及電信網路欺詐危害的嚴重性，提升公眾自身資訊保護意識，加強公眾支付安全教育和宣傳普及工作，健全本行消費者教育服務工作長效機制，本行出臺了《徽商銀行加強支付結算管理防範電信網路新型違法犯罪工作宣傳方案》，根據《中國人民銀行辦公廳關於參加 2017 年國家網路安全宣傳周活動的通知》檔中的要求，積極落實相關宣傳活動工作任務要求，並梳理各類金融產品安全使用知識，自製了金融消費者權益保護宣傳手冊。

案例：3.15 金融消費者權益日活動

2017年3月6日起，本行開展了為期十天的「315 金融消費者權益日」，開展以「權利、責任、風險」為主題的宣傳教育活動，重點宣傳「金融消費者權益日宣傳手冊」確定的內容，以及防詐騙、反洗錢、消費維權等相關金融知識，進一步增強金融消費者的自我保護意識和風險責任意識。



案例：宿州分行舉辦「反電詐」走進老年大學公益宣傳活動



2017年9月14日，宿州分行聯合宿州市人行及市公安局共同舉辦「反電詐我們在行動」，走進老年大學公益宣傳活動。老年人作為電信詐騙的主要受害群體，本次宣傳特別走進老年大學，走近老年人，旨在喚起老年人對電信網路詐騙犯罪的防範意識，進一步提高其防範能力，有效維護個人財產安全。

6.4 保障用卡安全

為保障用卡安全，本行在 2017 年持續從事前、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：

信用卡中心秉承全行移動金融、智慧金融的業務理念，加強人臉識別、設備指紋等新技術的投入，充分挖掘外部資料的運用能力，不斷優化申請評分模型，搭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，打通線下、線上獲客管道，搭建網申申請獲客平臺，對接自動審批的審批流程，實現網申獲客的自動審批，提升網申獲客能力。

❖ 在事中管理方面：

信用卡中心建立了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，信用卡中心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，信用卡中心充分使用外部資料，引入人行征信預警資訊、同盾等協力廠商資訊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：**

2017年，本行信用卡失卡保障業務新增了線上支付賠付、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，彌補了卡組織自身差錯處理的不足，保障了持卡人的用卡安全，樹立本行信用卡安全形象。

7. 奉獻社會

本行一直積極履行社會責任，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。為了加強本行對外捐贈事項的管理，總行制定了《徽商銀行對外捐贈管理辦法》。

7.1. 踐行精準扶貧

實施精準扶貧、精準脫貧是落實新時期扶貧重大方略的具體行動，更是打贏扶貧攻堅戰的有效舉措。本行作為省直定點幫扶成員單位，高度重視脫貧攻堅工作，著力加強組織領導，逐級壓實責任，推動工作落實。

2017年，本行在總分行層面成立金融精準扶貧工作領導小組，印發《實施精準扶貧、助推扶貧攻堅工作方案》，有效推進扶貧基金，整合財政資金和銀行資金，統籌用於精準扶貧專案，致力於全方位、立體式扶植產、供、銷、運等產業鏈各環節，優化金融扶貧生態。截至2017年末，我行共向金寨、碭山、臨泉等地投放5只創新扶貧基金49億元。

扶貧重在精準發力，重在產業扶貧。我行以產業扶貧為契機，積極探索與龍頭企業帶動貧困村、貧困戶發展產業，為「戶脫貧、村出列、縣摘帽」提供穩定、持續、有力的金融支持。通過「農戶+合作社+企業」的運作模式，建立了可持續的金融扶貧機制，發揮金融「輸血」的作用的同時，增強貧困群體的「造血」功能，發揮了信貸資金對金融扶貧的實質作用。

我行針對政府建檔立卡貧困戶提供了「精準扶貧小額貸款」，通過創新採用新業務模式，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，有效引導貸款資金用於實體經營，獲取收益，同時該業務在業務操作流程中實行專案備案管理，嚴格用款企業的准入管理，有效降低了批量風險的概率。截至2017年末，精準扶貧小額貸款推出8個多月，實現投放53,856萬元，助力13,619戶建檔立卡貧困戶脫貧。

本行積極關注各精準扶貧區縣的村鎮銀行信貸客戶結構及貸款品質、創業擔保貸款、小額扶貧貸款投放情況。為認真貫徹落實脫貧攻堅的重要指示精神，切實增強貧困村脫貧攻堅工作力量，根據省委、省政府的統一部署，總行選派多名幫扶幹部到泗縣大路口鄉網周村駐村扶貧。摸清當地基本情況，制定有針對性的具體工作措施，取得了初步的成績，並於2017年末順利實現「村出列」。近年來，本行通過城鎮化基金、PPP、政府購買服務貸款等形式，為泗縣基礎設施建設融資近20億元，成為泗縣基礎設施建設融資的主要合作銀行。資金主要投向道路改造工程、安

居社區專案。已改造完成 100 多公里公路，惠及泗縣轄內 10 多個鄉村，安居社區可供 2,000 戶貧困戶扶貧搬遷。

案例：行領導走訪泗縣大路口鄉



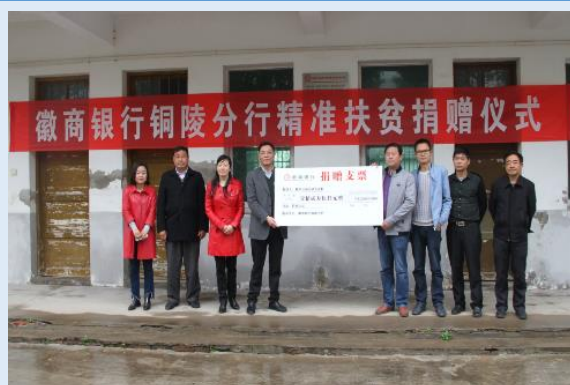
2017 年 11 月 15 日，時任行黨委副書記、行長吳學民率人力資源部、黨群工作部、授信評審部、微貸事業部、零售銀行部負責人一行，前往泗縣大路口鄉網周村走訪幫扶貧困戶，調研指導脫貧攻堅工作。

案例：安慶分行赴岳西縣溫泉鎮龍井村開展美麗鄉村建設結對幫扶活動



2017 年 1 月 6 日上午，安慶分行負責人前往岳西縣溫泉鎮龍井村開展美麗鄉村建設結對幫扶活動。雙方著重對龍井村打造生態民俗民居專案進行商議，建議雙方加強互動與交流，並轉交了與市委統戰部，市教育局共同募集的美麗鄉村建設基金 6 萬元。

案例：銅陵分行赴樅陽縣蓮花村舉行精準扶貧捐贈儀式



2017 年 4 月 6 日，銅陵分行分管行領導帶隊冒雨赴樅陽縣湯溝鎮蓮花村，舉行精準扶貧捐贈儀式，此次捐贈活動，由分行員工自發捐款，共募集金額 12.5 萬元，旨在助推精準扶貧工作，助推貧困戶產業扶貧，推進分行幫扶聯繫村脫貧。

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。2017年，本行因此榮獲「第三屆安徽文化惠民消費季‘五看’活動先進單位」榮譽稱號。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，作為本行的一份子去傳遞積極樂觀的生活態度。

案例：合肥分行連續第三年成功冠名 2017 年合肥國際馬拉松比賽



2017年9月7日，本行冠名全國馬拉松錦標賽（合肥站）的比賽，宣傳和塑造徽商銀行健康、積極的企業文化和品牌形象，擴大本行的知名度和影響力，充分發揮本行服務地方經濟和社會發展的作用。

案例：「徽商銀行杯」安徽省直機關第三屆足球聯賽



2017年9月16日，「徽商銀行杯」安徽省直機關第三屆足球聯賽在合肥奧體中心體育場內隆重開幕，各隊隊員的激情拼搏和精湛的球技，演繹了足球的無窮魅力和激情，聯賽旨在給省直單位的領導和員工搭建一個學習交流和展示文化的良好平臺，豐富員工精神文化生活，推動全民健身事業的發展。

身事業的發展。

案例：南京分行開展「風采少年杯定向跑」社區親子活動



2017年4月22日，南京分行在雨花區烈士陵園攜秦淮區六大街道辦誠邀300餘個家庭隆重舉行秦淮區首屆社區親子活動--「風采少年杯定向跑」。前來參加活動的家長帶著孩子們利用難得的週末，親近自然，在運動中體驗成長的快樂！

7.3. 普及金融知識

2017年，本行榮獲「2016年度安徽省銀行業普及金融知識萬里行活動突出貢獻獎」，在新的一年里，本行繼續深入開展「金融知識進萬家」、「普及金融知識萬里行」等活動，通過將金融知識送至社區、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。

本行已形成金融知識萬里行、金融知識進校園、金融知識進萬家、金融知識普及月等四個固定的系列活動，2017年，本行分別進行了如下活動：

- **金融知識萬里行：**本行積極組織推進普及金融知識萬里行宣傳活動，在7月至9月期間分別開展了「支付結算帳戶使用安全、電子智慧服務推廣、防範電信網路詐騙」三大主題宣傳活動。

- **金融知識進校園：**9月份開學季到來，本行抓住關鍵時間點，與學校通力協作，有序推進送金融知識進校園活動，以「共建和諧金融環境，築造美好校園生活」為宣傳口號，走進各大高校開展主題日活動、主題班



會或金融知識系列講座等。

- **金融知識進萬家：**2017年9月，本行進行了「辨別正規金融產品服務，利用「雙錄」維護自身權益」、「宣傳正規接待服務，遠離違法違規借貸侵害」、「維護個人資訊安全，防範電信網路詐騙」等大規模宣傳活動。通過網點宣傳、網路管道等方式，在宣傳教育的同時，加強消費者對商業銀行的信任和信心。
- **金融知識普及月：**2017年的普及活動主題為「普及金融知識，提升金融素養，防範金融風險，共建和諧金融」。重點普及金融消費者日常生活中所必要的金融基礎知識和防範風險的技能，針對不同群體開展層次鮮明、具有特色的教育活動，提高金融消費者教育的實效，引導金融消費者識別相關金融產品或服務的風險點，讓金融消費者準確理解金融機構的風險責任和金融消費者自身的風險責任及應對措施。

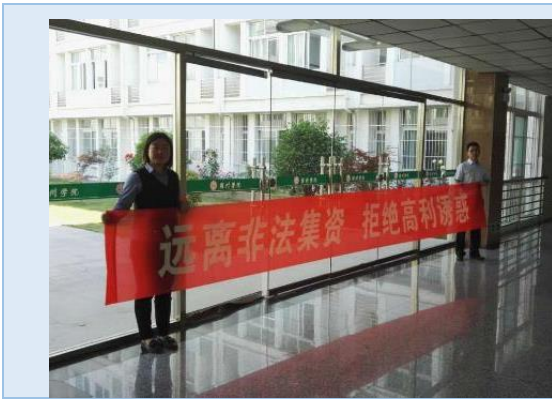
此外，本行開展以“援助殘疾作家陳軍”和“關心環衛工人共建親情驛站”為主題的兩個公益專案，在社區、電視臺集中開展公益文化表演活動的形式，增加人們對公益項目的關注，普及基礎金融知識，活動共吸引市民網路投票 180,559 次，累計訪問 340,171 次，有效的啟動了社會公益力量，豐富市民的文化生活，提高公眾金融素養，推廣了金融消費者權益保護知識。

案例：六安分行春運走進火車站開展反洗錢宣傳



2017年1月24日下午，六安分行組織反洗錢專員走進六安市火車站，用贈送徽商銀行春聯大禮包等方式積極開展反洗錢宣傳活動，擴大了反洗錢宣傳受眾面，普及了反洗錢知識，提高了客戶反洗錢意識。

案例：宿州分行開展「防範非法集資」宣傳教育活動



2017年5月10日，宿州分行開展防範非法集資宣傳教育活動。運用通俗易懂的群眾語言，向社會公眾闡明非法集資的特徵及危害，提高社會公眾識別非法集資的能力和水準，以防為主、疏堵結合，從源頭上遏制非法集資蔓延勢頭。

7.4. 熱心公益活動

本行支援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、愛滋病家庭、傷殘榮譽軍人捐款捐物，推動支援地方建設。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社區，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。這些公益活動都充分展現了徽行有溫情、徽行有大愛。

案例：各分行積極開展「為高考助力 愛心送考」活動



淮南分行



蕪湖分行

2017年 高考期間，亳州、蕪湖、淮南、馬鞍山等分行紛紛進行高考助力行動，為考生精心準備包括毛巾、濕紙巾、清涼扇、蘇打水等消暑降溫物品在內的愛心禮包，分發至各處愛心車隊以及部分考點愛心涼亭，助力高考考生，為夢想保駕護航！



馬鞍山分行



亳州分行

案例：宿州分行開展「奉獻愛心 感恩情懷」活動



2017年1月16日，宿州分行組織青年員工走進兒童福利院看望孤殘兒童並慰問工作人員。活動期間，分行領導與青年員工們為孩子們送上禮物，並向工作人員致以新春的祝福。

案例：宣城分行積極參與無償獻血行動



2017年9月14日，宣城分行積極組織青年員工參與宣城市直單位無償獻血活動。本次活動的開展，展現了徽行人以實際行動助力生命、為社會奉獻愛心的高尚情操，也有效提升了分行積極投身公益事業的良好社會形象。

案例：銅陵分行走進樅陽縣新豐小學開展愛心圖書捐贈活動



2017年4月11日上午，銅陵分行團委在分管行領導的帶領下，前往樅陽縣新豐小學，瞭解「徽銀青少年之家」志願服務陣地建設使用情況，並帶去了適合青少年閱讀的各類圖書300餘冊。

8. 關愛員工

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，努力為創造提供樂觀、積極、和諧的工作氛圍，並通過提供事業平臺、職業培訓發展、平衡工作生活等措施，與員工攜手成長，共同創造美好的未來。

今年，本行聚焦「新金融建設年」活動，主動創新，在完善幹部考核、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，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援。

8.1. 良好雇傭環境

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。2017年2月，在「2016中國企業選才大獎」活動中，本行榮獲「卓越選才企業TOP50」稱號，該獎項是對本行在人才招聘領域堅持公平性、創新性、有效性等方面做出突出貢獻的肯定。同年12月，本行榮獲“2017中國年度最佳發展潛力雇主”，體現了社會對本行人才理念和人力資源管理的高度認可。

此外，在企業文化、選人用人、員工關係、薪酬福利、績效管理、教育培訓、職業發展、組織管理、工作環境、女性關懷、社會責任等方面，本行也做出了積極努力並取得一定成效。

❖ 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。

2017年，本行完成了2016年度全行薪酬執行分析報告，評估並診斷了現有薪酬體系的有效性和合理性，進一步優化完善全行序列化薪酬管理模式，保證薪酬制度在經營管理、風險控制和人才激勵中發揮核心作用，建立健全科學有效的激勵約束機制，以實現股東價值、企業效益和員工利益最優化。

❖ 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。為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。貫徹「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念，為本行經營發展和「創一流品質，建百年徽行」提供人才保障，實現員工和本行同發展，共命運。本行制定了《徽商銀行員工招聘管理辦法（試行）》等僱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」等僱傭原則。

2017 年，本行繼續完善招聘管理體系，提高人力資源配置效率，結合《徽商銀行「新金融建設年」活動總體方案》，加大對金融人才的吸收與培養。為積極應對日趨激烈的校園招聘競爭壓力，本行開展徽商銀行 2017 年暑期實習生專案，提前挖掘、鎖定和儲備優秀畢業生，加強徽商銀行雇主品牌建設。

❖ 晉升

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，制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》，中層管理人員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。

2017 年，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、行銷等四個序列。

❖ 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《徽商銀行總行員工考勤管理辦法》、各分行根據總行員工考勤管理辦法制定具體的考勤管理實施細則。本行公休假期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。

案例：馬鞍山分行組織開展「魅力女性 快樂巾幗」主題登山活動

三八國際婦女節到來之際，馬鞍山分行組織開展了「魅力女性快樂巾幗」主題登山活動，給平日裡為工作生活而緊張忙碌著的分行廣大幹部職工提供了一次踏青之行。



案例：總行機關組織女員工開展採摘草莓活動

2017年3月11-12日，總行機關工會組織女員工開展了採摘草莓活動，機關180餘名女員工分兩批參加了活動。本次活動，讓女員工們放鬆了心情，共同度過了一個別開生面的婦女節。



❖ 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。2017年，本行延續春節前特困員工慰問工作，共計慰問物件62人，其中特困黨員13名，累計發放慰問金22萬餘元。

此外，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。



行領導春節慰問

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。

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》。

2017 年，本行啟動安防管理平臺升級工作。完善安保資訊管理系統，強化安保台賬管理、資訊收集；有序推進款箱交接安全驗證專案，組織開展現場測試，並於年初在總行層面成立了徽商銀行安全生產管理委員會負責全行安全保衛工作實施指導和監督檢查。該委員會擬定了《徽商銀行 2017 年安全保衛工作責任書》，提出強化第一責任人意識、加強安保隊伍建設、維護安全運營環境、加強消防「四個能力」建設四項履職要求，並組織員工簽訂了安全保衛工作責任書，強化主人翁意識，營造人人講安全的工作氛圍。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。
- **進一步加強全行監控錄影工作。**實現各分行監控錄影上傳至總行監控中心，為服務品質測評、錄影集中合規審查、非現場檢查等工作提供有力支撐。

- **高度重視安保應急管理。**2017年，本行將消防、治安類突發事件等應急處置預案形成檔，完善制度體系。成立工作組，明確成員及成員單位職責，細化分工，完善報告、處置流程。

案例：蚌埠分行開展消防知識安全培訓



為進一步提高全體員工的消防安全知識及滅火技能，貫徹「預防為主、防消結合」的消防工作要求，2017年5月2日，蚌埠分行特邀政安防火教育中心司教官為分行部室全體員工及大樓保安、保潔人員開展了消防知識安全培訓。

案例：宿州分行舉行辦公大樓火災疏散實戰演練

2017年2月22日，宿州分行為普及消防知識，加強辦公大樓消防安全管理，提高員工防範意識和對火災應急撲救處置能力，在分行辦公大樓舉行火災疏散實戰演練。



在保證安全的基礎上，本行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。

本行定期組織員工體檢及集體問診活動，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，本行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專案，緩解員工心理壓力，保證徽行大家庭的每一位員工的身心健康，將打造幸福徽行的口號貫徹到實處。

案例：徽商銀行第四屆職工運動會

2017年，本行舉行了第四屆職工運動會。本屆運動會設有籃球、足球、乒乓球、羽毛球、網球、田徑、拔河、趣味運動八個大類項目，共有 20 個代表隊 2,354 名運動員參加比賽。運動會充分展現徽行員工昂揚向上、團結協作、勇於拼搏的精神風貌，進一步推動本行企業文化和職工文娛生活的繁榮和發展。

此外，運動會期間，來自各分行、總行各部室的 107 名員工參與志願服務。志願者隊伍充分弘揚了「奉獻、友愛、互助、進步」的志願精神，展現了良好的服務意識、青春激情和健康活力。



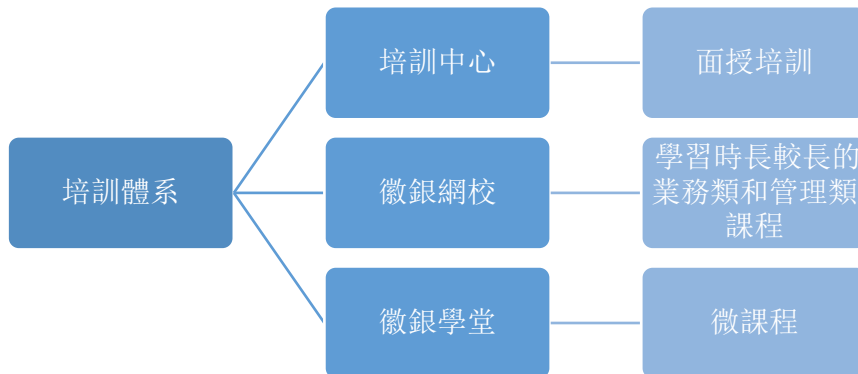
案例：阜陽分行員工積極參加 2017「大美阜陽 青春毅行」徒步活動



2017年3月25日，阜陽分行近200名員工參加了「大美阜陽 青春毅行」徒步活動。本次活動宣導良好的生活方式，快樂生活，享受健康，為構建文明和諧的社會環境作出努力。

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、徽銀學堂線上課程和培訓中心的面授培訓組成的全管道培訓體系，2017 年全行共組織集中培訓 987 項，合計培訓 73,582 人次、544,858.5 小時，全年人均培訓 57.15 小時，人均培訓 7.72 次。



2017 年，本行制定「新金融建設年」培訓方案並開展系列專題培訓，為本行「四大金融」建設提供智力支援，持續推進轉型升級和可持續發展戰略。項目的圓滿完成有效保證了本行四大金融建設：

配合各業務條線實施的四大金融專題培訓：

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ❖ 針對 綜合金融 開展存管業務、行銷專項培訓等； | ❖ 針對 安全金融 開展新核心系統建設培訓、授信評審培訓、合規風險培訓等。 |
| ❖ 針對 智慧金融 開展資訊科技培訓、電子銀行業務培訓等； | ❖ 針對 普惠金融 開展多期信用卡業務培訓、個貸經理培訓、微貸業務培訓、理財經理培訓等，舉辦「徽銀大講壇普惠金融」專題講座； |

此外，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」，並於上半年開展了全行首屆微課大賽。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。
- **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、授課水準、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。今年，本行新增內訓師 149 人，並舉行了首屆「徽銀好講師」大賽，進一步加強了內訓師隊伍建設。

案例：「徽銀好講師」大賽



2017 年 11 月上旬，本行舉行了徽商銀行首屆「徽銀好講師」大賽。本次比賽得到了各分行和總行各部室的積極回應。本次「徽銀好講師」大賽的成功舉辦大大推動了本行內訓師隊伍的建設，進一步完善了本行員工教育培訓體系，在本行營造了「能者為師、人人分享」的良好學習氛圍。

今年，總行以開展技能競賽為載體，進一步營造濃厚的學習氣氛，全面檢驗運營條線員工隊伍的業務能力、運營操作能力。支行運營條線員工積極回應，利用工作之餘，學習業務知識，訓練業務技能。此次技能競賽中，為適應新經濟、建設新金融，加快轉型升級積累了人才儲備。



全行開展技能競賽

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準：

❖ 中高層



金融創新管理高層專題研習班

2017年9月至10月，本行分別於北京、上海、深圳、香港開展了4期中高管新金融建設專題培訓，旨在提升本行管理人員挖掘客戶價值、拓展客群基礎、改善客戶體驗、風險管理控制四方面能力，積極應對新經濟和信息技術革命給銀行業帶來的衝擊和挑戰，持續

推進本行的轉型升級和可持續發展戰略。

❖ 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。

❖ 基層管理人員

本行全面加強團隊建設和管理能力方面的培訓，同時結合「新金融建設年」強化了合規風險制度培訓與基層資訊化建設等培訓，致力於培養一批團隊建設和管理能力突出、業務水準扎實的基層管理者。



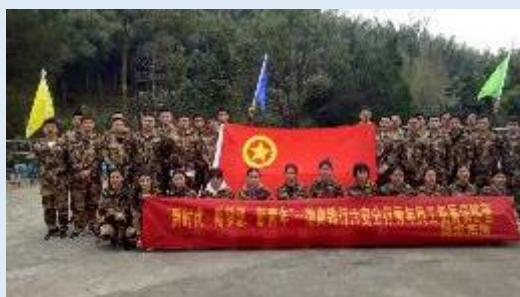
大堂經理培訓

❖ 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、市場行銷和溝通談判技巧，使他們成為本行未來持續發展的中堅力量。

案例：六安分行組織開展青年員工拓展訓練

2017年5月6-7日，六安分行團委開展了以「熔煉團隊、超越自我、青春激揚、共創輝煌」為主題的第一期戶外拓展訓練，激發青年員工青春活力。



❖ 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。

案例：總行舉行 2017 年新員工崗前培訓



總行舉行 2017 年新員工培訓結業典禮

2017年，為適應我行業務發展的高度要求，本行共錄用 235 名高校畢業生，為促進他們的角色轉變，總行精心準備崗前培訓，覆蓋了最基本的銀行業務知識與基本操作，使新員工對基本業務操作和技能有了全面的理解。

❖ 新設支行、小微支行、徽農支行招聘的櫃面員工

組織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類比銀行組織櫃面業務操作培訓，提升櫃面業務操作水準，幫助和推進新設支行各項業務順利開展。



2017年4月27日，池州分行舉行了運營、零售條線師徒結對儀式。通過本次結對儀式，全面深入地開展好「師徒結對傳幫帶」活動，促進新員工儘快成長、進步。

9. 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. 發展綠色金融

在國家和社會愈加注重加強環境保護、加快綠色產業發展的當下，發展「綠色金融」，助力綠色經濟，成為商業銀行順應國家政策導向和促進自身經營轉型的重要方向。本行認真落實國家環保法律法規、產業政策、行業准入政策等規定，監管部門的監管要求，積極宣導綠色信貸。積極支持清潔能源、節能環保、迴圈經濟、低碳經濟等綠色經濟領域，進一步加大對先進製造業、現代服務業的信貸支持力度。

本行制定了綠色信貸戰略，優化資源配置，支援社會、經濟和環境的可持續發展。加大對綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟的支持，並以此優化信貸結構，通過信貸等相關金融工具引導客戶節能降耗減排，保護環境、節約資源，支援和鼓勵本行客戶不斷增強社會責任意識並積極付出行動。

2017年9月6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「徽商銀行股份有限公司2017年第一期金融債券」。2017年末已全部投放至節能、污染防治、生態保護與適應氣候變化三類綠色專案。本行制定了《徽商銀行綠色金融債券募集資金管理辦法》，對部門職責分工進行了清晰界定，並就綠色產業專案評估及遴選管理、內部資金管理、協力廠商認證和資訊披露管理進行了規定。截至12月31日，本期綠色債券發行募集資金已部分投向綠色產業專案貸款，投放總金額合計10億元，主要涉及節能和污染防治兩個類別，主要用於「淮北市中湖礦山地質環境治理PPP專案」和「馬鞍山市中心城區水環境綜合治理PPP專案」。淮北市中湖礦山專案對區域內3.61萬畝地塊的進行綜合治理，治理完成後共將形成可利用土地2.45萬畝，水域1.16萬畝，蓄水總容量6,927萬立方米。

案例：馬鞍山市中心城區水環境綜合治理 PPP 專案



馬鞍山市中心城區水環境綜合治理專案對市中心城區 16 處水體的水質修復與水環境生態治理(總長 122.33km，水域總面積 632.1ha)，項目建成後將極大的改善馬鞍山市城區水環境品質、增強市區的排澇能力、完善城市排水系統。

本行認真落實國家環保法律法規、產業政策、行業准入政策等規定，與綠色信貸發展戰略有機結合，積極宣導綠色信貸；積極支援清潔能源、節能環保、迴圈經濟、低碳經濟等綠色經濟領域；嚴格控制高污染、高排放領域的信貸投放，加快對污染工藝和落後產能的信貸退出。

2017 年，本行持續加大對綠色產業的信貸支援，樹立踐行綠色發展、履行社會責任的良好形象。

9.2. 拓展綠色管道

本行致力於將發展電子銀行業務與保護環境相結合，加大電子銀行管道建設，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。

由於電子銀行提供了直接辦理金融業務的管道，客戶不必奔波於銀行網點就可以自助辦理繳費、轉帳匯款、投資理財等各種非現金類業務，節省了大量人力和物力，降低了能源消耗。

其次，電子銀行為客戶節約大量資源。節省紙張、油墨等易耗資源，並降低了對水、電、油等能源的需求。如電子對賬、電子回單、電子工資單等業務就是典型的資源節約型業務。客戶不必奔波於銀行網點就可自助辦理繳費、理財等各種非現金類業務，節省大量交通費用和時間，避免大量車輛行駛和尾氣排放。



本行大力發展電子銀行，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，具有無紙化、低消耗、高效率等優勢，順應了當今節能環保的發展潮流，在提升銀行服務客戶能力和水準的同時，也引領著本行服務進入綠色運營的發展階段。

此外，2017年，總行信用卡中心加強對網路申請平臺的建設，結合已有的PAD進件系統，進一步降低了紙張的消耗和人工處理成本。同時，本行電子銀行業務新增多種場景，如智慧校園、徽銀e+等，把金融服務融合到衣、食、住、行等生活場景，提高手機銀行的利用率。信用卡中心一直要求各分支行要加大PAD使用力度，也通過宣傳手段對網路申請管道進行推廣，客戶可在移動端提交電子申請，足不出戶即可進行業務辦理，大幅度提升服務效率。此外，借助大資料平臺，針對存量理財客戶、個貸客戶、代發工資客戶、CRM星級客戶等實施主動邀約辦卡業務。主動髮卡自動審批流程的上線既提升了主動髮卡客戶的體驗，又節約了信貸審批環節的人力和紙質資源，充分體現了零售業務「終端移動化、流程線上化、服務智慧化」的發展要求。報告期內，PAD進件在整個進件中的占比高達65.5%。

9.3. 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。

9.3.1. 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。2017年，總行所產生的廢水排放量為2萬噸，人均16.1噸。

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。2017年，本行總部的溫室氣體排放量為4,637 tCO₂e，員工的人均排放量為3.7 tCO₂e，其中直接溫室氣體排放量（範疇一）為753 tCO₂e，能源間接溫室氣體排放（範疇二）為3,885 tCO₂e。

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。2017年，本行總部的所產生的無害廢棄物的量為8.5噸，人均0.007噸。

9.3.2. 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。報告期內，本行總部共使用天然氣29.2萬立方米，汽油5.76萬升，外購電力552.2萬度，總能耗為8,040.9MWh，員工人均耗能量為6.5MWh，用水量為5.8萬噸，員工人均水耗為46.7噸。

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，積極推行綠色辦公，推進落實節約能源，提高能源利用效率和經濟效益，緊緊圍繞「節能減排，科學發展」這一主題，因地制宜，人人參與，本行採取多種形式，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。2017年，本行嚴把空調使用權限，根據天氣的即時變化來調整空調的執行時間，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，天然氣用量同比減少了8.86%。
- 節約辦公設備用電，減少電腦、印表機、影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。
- 積極採用遠端辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視訊會議248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。2017年，本行強抓節能管理，不斷培訓員工節能意識，做到節約用水，也使的用水量同比減少了18.80%。
- 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系統傳閱檔，辦公用紙雙面使用，有效避免浪費。報告期內，本行共回收紙張6.84噸。

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。

案例：總行節能減排宣傳工作



總行機關開展了 2017 年「節能宣傳周」活動，並在總行辦公大樓內陳列節能減排宣傳展板。提倡員工在辦公過程中注重節電、節水，從點滴做起。

9.4. 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，提高集中採購工作品質，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，制定《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。本行在招標檔中統一對供應商准入標準，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品質管制體系認證的供應商設定相應分值，在招標檔招標要求中提出要求投標人就投標公司及專案中有關綠色節能、低碳環保建設相關情況做出說明，在招標檔中明確要求投標人在製作投標檔中應節約投標成本，投標檔應雙面列印，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。

9.5. 踐行綠色公益

本行通過多種活動宣導綠色生活，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。

案例：池州分行參加「保護環境，清潔家園」志願服務活動



2017年6月15日，池州分行組織青年志願者10餘人參加「保護環境，清潔家園」活動。分行志願者們拿著掃帚、火鉗等工具來到貴池區翠微苑社區，重點對社區內廣場、草坪、綠化帶的白色垃圾、雜物、煙蒂等進行清理。

案例：滁州、宿州、蚌埠及蕪湖等分行青年志願者公益植樹活動



蚌埠分行參與主題為「讓城市擁抱綠色」植樹活動



滁州分行開展公益植樹活動；



蕪湖分行參與主題為「彙聚青春，綠動蕪湖」植樹活動

植樹節到來之際，為提高廣大青年植樹造林和生態保護的意識，滁州、宿州、蚌埠及蕪湖等分行分別開展了青年志願者公益植樹活動，這些活動激發了本行員工愛林造林、植樹造林人人有責的意識。

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、向水及土地的排汙、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	9.3. 推行綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放資料	9.3.1. 減少排放
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	9.3.1. 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。	9.3.1. 減少排放
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	9.3.1. 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	9.3.1. 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	9.3. 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畫及所得成果	9.3.2. 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畫及所得成果	9.3.2. 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	9.1. 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	9.1. 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	9.4. 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	5.1 綜合金融 5.2 普惠金融 5.3 智慧金融 5.4 安全金融 6 貼心服務
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	5.4.2 落實廉潔治理
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旺旺	7 奉獻社會 9.5 踐行綠色公益

11. 讀者意見回饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2017 年環境、社會與管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的資訊，提高履行社會責任的能力和水準，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：96588@hsbank.com.cn

郵寄地址：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資訊、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

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