



相知更近

相伴更远



Contents

目 录

> 01 报告编制说明 02

> 02 董事长致辞 03

> 03 关于本行 05

公司简介	05
荣誉奖项	06
使命价值观与社会责任理念	09

> 04 环境篇 11

守护绿水青山 擦亮绿色发展底色

强化战略引领 激活绿色发展动能	13
升级产品策略 打造绿色服务体系	14
坚守风险底线 护航绿色生态建设	16
倡导绿色发展 开启绿色运营模式	18

> 05 社会篇 19

坚定使命担当 践行金融为民理念

坚守金融本源 支持实体经济发展	21
拓宽服务半径 提升金融可得性	24
贴心服务客户 深化服务品质	28
维护客户权益 构建健康金融生态	35
关爱员工成长 营造和谐发展氛围	38
投身公益行动 传递爱心回馈社会	41

> 06 治理篇 45

聚焦核心目标 筑牢公司治理基石

坚定党建引领 深化党业融合	47
完善公司治理 提升治理效能	48
加强风险管理 筑牢合规防线	50
关键绩效表	53
利益相关方期待	55

> 07 未来展望 57

报告编制说明

◆ 报告时间范围：

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，特别注明的除外。

◆ 报告组织范围：

报告覆盖西安银行股份有限公司总行、分支机构和控股机构。为了便于表达，在报告表述中使用“西安银行”“本公司”或“本行”。

◆ 报告发布周期：

报告每年发布一次。

◆ 报告数据说明：

报告中的财务数据来自 2024 年年度报告，其他指标如年度报告中未涉及，则以母公司为统计口径。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

◆ 报告参考标准：

报告参照国际标准化组织（ISO）《实施环境、社会和治理（ESG）原则框架》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准（2021 版）》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作（2023 年 12 月修订）》《上海证券交易所股票上市规则（2024 年 4 月修订）》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等文件编制。

◆ 报告获取方式：

印刷版报告备置地点为西安银行董事会办公室，电子版报告可在西安银行网站（<http://www.xacbank.com>）投资者关系栏目下载。

◆ 联络方式：

陕西省西安市高新路 60 号西安银行大厦董事会办公室

邮政编码：710075

联系电话：0086-29-88992333

传真：0086-29-88992333



董事长致辞

2024 年，在复杂多变的经营环境中，西安银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深刻把握金融工作的政治性、人民性，直面挑战，善作善为，全面深化战略转型，以金融之力服务区域实体经济、强化绿色金融发展、践行社会责任，展现了金融机构的责任担当。

夯实治理基础，明晰发展路径方向。

这一年，西安银行党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用，加强对“三会一层”工作的领导，把党的政治优势、制度优势转化为自身发展优势、治理优势，增补有科创金融、战略管理、金融市场等领域背景的独立董事。持续优化发展战略，制定“5+4+3”战略子规划和三年行动计划，提出“一体化经营”方针，纵深推进经营精细化管理，优化组织架构，推动机构职能转型，为高质量转型发展蓄势储能。

润泽实体经济，坚守发展初心使命。

这一年，西安银行聚焦做好金融“五篇大文章”，紧抓关键领域，在利润、规模、客群和创新上协同发力。截至 2024 年末，科技型企业贷款余额较上年末增长 16.28 亿元，增幅 26.54%；设立普惠金融部，积极探索服务区域经济发展的最佳小微金融模式；搭建“金融 + 公证 + 法律 + 反诈”养老金融服务生态圈，发布“西银禧安健”养老金融品牌；首创大雁塔景区“双中心”支付服务模式，加快数字银行建设，以重点突破带动全面发展。

擦亮绿色底色，守护发展和谐生态。

这一年，西安银行系统构建了绿色治理架构，完善绿色金融产品体系，建立专项工作机制，研发“绿易融”小程序，赋能一线员工精准识别绿色金融业务，全面提升绿色金融数字化服务效能。截至 2024 年末，绿色贷款余额较上年末增长 202.75%；成功发行绿色金融债券 15 亿元。同时，积极践行绿色运营理念，将绿色办公融入日常管理，以实际行动推动节能减排，实现经济效益与生态效益的协同发展。

践行人才为本，激活发展创新动能。

这一年，西安银行坚持把队伍建设作为干事创业的重要支撑，坚持“德才兼备、以德为先”的用人导向，加快干部储备和使用，为培养建设“尖兵”队伍打下坚实基础；建立“能进能出”“能上能下”的选人用人机制；完善绩效考核体系，强化战略穿透力，培育“公平、公正、公开”的绩效文化氛围；坚持党管干部，实施动态管理，强化以规定人、以绩衡人、以品选人和以劣汰人，着力打造一支“信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁”的干部队伍。

打造品牌价值，彰显发展卓越成效。

这一年，西安银行坚持“以客户为中心”的经营理念，积极推进以“相知更近、相伴更远”为品牌主张的品牌焕新工作。荣获“年度品牌影响力金融机构”“上市公司最具社会责任奖”“2024 年金融机构养老金融杰出品牌”“品牌影响力突出表现银行”等多项荣誉，“西安人才服务平台”荣登陕西省数字金融典型案例，品牌影响力和市场竞争力不断增强。

2025 年是西安银行提质增效、全面深化战略转型的关键一年。西安银行将保持战略定力，增强忧患意识，凝心思变，继续融入区域发展大局，积极践行社会责任，坚持当好“政府的金融子弟兵，市民的金融服务生，监管的金融优等生”，以更加饱满的热情、更加坚定的信心、更加务实的作风，迎接新挑战，实现新突破，为区域经济高质量发展贡献“西银”力量。

关于本行

公司简介

西安银行（600928.SH）是一家以国外大型银行、国内央企、地方国企、民营企业为主要战略投资者的区域性股份制商业银行。自 1997 年成立以来，历经财务重组、引进战投、企业更名、跨区域经营、综合化发展和数字化转型等战略步骤，成为西北首家 A 股上市银行。截至 2024 年末，公司员工 3,284 人，下设总行营业部、9 家省内分行、10 家区域支行和 12 家直属支行等在内的共 178 家营业网点，控股 2 家村镇银行，参股 1 家汽车金融公司。

西安银行坚持服务国家区域战略，服务实体经济，服务中小企业和广大市民，成为支持地方经济发展的重要金融力量，行业标杆地位、金融创新能力、风险定价水平、市场地位和股东价值得到普遍认可。公司主体长期信用等级 AAA（最高级）。先后荣获“最佳投资人关系管理银行”“最佳公司治理银行”“最具稳健性上市公司奖”“资本市场年度投资价值之星”“最佳风控银行机构”“卓越竞争力社会责任银行”“核心竞争力创新发展之星”“金融科技创新先锋”“区域服务领先银行”“养老金融示范服务机构”“最佳金融数智化转型股份制银行”等称号。

2024 年，公司在英国《银行家》全球前 1,000 家银行排名中位列第 356 位；连续四年入选“全球银行品牌价值 500 强”；在公司治理、综合竞争力、金融创新、数字化转型、资产管理、养老金融和社会责任等方面获得主流财经媒体颁布的各项荣誉，综合竞争力持续提升。

9

9 家省内分行

178

178 家营业网点

2

控股 2 家村镇银行

1

参股 1 家
汽车金融公司

356

英国《银行家》
全球前 1000 家银行
排名中位列第 356 位

AAA

公司主体长期信用
等级 AAA（最高级）

荣誉奖项

分类	获奖名称	颁奖机构
 政府 监管	A 级纳税人	国家税务总局陕西省税务局
	2023 年陕西金融好网民精品视频一等奖	中国人民银行陕西省分行
	入选陕西省数字金融典型案例	中国人民银行陕西省分行
	2023 年度陕西银行业保险业机构优秀调研课题二等奖	国家金融监督管理总局陕西监管局
	金融支持陕西重点领域创新案例	《陕西金融发展报告（2024）》组委会
	住房公积金业务先进管理银行	西安住房公积金管理中心
	2023 年西安市劳动竞赛优秀组织单位	西安市劳动竞赛委员会办公室
	2023 年西安市职工经济技术创新优秀成果	西安市劳动竞赛委员会办公室
	西安市职工电竞大赛亚军	西安市总工会
	2024 年西安市班组建设大赛“优胜奖”	西安市总工会
 杂志 报刊 媒体	“全球银行品牌价值 500 强”第 419 名	Brand finance
	“2024 年全球银行 1000 强”第 356 名	英国《银行家》
	入选 2024 金融科技产品创新优秀案例	英国《银行家》
	2024 年度金融科技应用创新奖	《金融电子化》
	“年度品牌影响力金融机构”称号	《21 世纪经济报道》
	“2024 卓越现金理财产品”奖	《21 世纪经济报道》
	最佳金融数智化转型股份制银行	《第一财经》
	年度卓越责任践行银行	《经济观察报》
	第六届中国银行业理财英华示范案例“优秀固收类理财产品”奖项	《中国基金报》
	在西安晚报“2024 年度影响力金融机构”评选中荣获品牌影响力突出表现银行、主动承担社会责任突出表现银行、养老金融示范银行等三项荣誉	《西安晚报》
	第十五届金融金鼎奖“年度卓越零售银行”	《每日经济新闻》
	上市公司最具社会责任奖	《每日经济新闻》
	2024 年金融机构养老金融杰出品牌奖	新华网金融中心
	入选“2024 数字金融创新先锋案例榜”中的数智平台创新案例、数字品牌创新案例	中国电子银行网
	在“2024 年数字金融金榜奖”评选中荣获“手机银行渠道融合创新奖”	中国电子银行网

分类	获奖名称	颁奖机构
 行业组织 专业机构	“2024 年中国银行业前 100 名单” 第 67 位	中国银行业协会
	2024 年陀螺评价综合排名第 19 位	中国银行业协会
	2023 年银行业金融机构组“保障民生” 好新闻	中国银行业协会
	全省银行业服务陕西经济发展劳动竞赛先进单位	陕西省银行业协会
	陕西省金融学会关于“培育金融文化 助力金融强国” 主题征文活动一等奖	陕西省金融学会
	在 2024 年“金融数字化发展金榜奖” 评选中 荣获“年度最具特色信用卡产品奖”	金融数字化发展联盟
	“2023 年度银行理财产品评价” 中获评“五星产品”	中国投资协会金融业资产管理专业委员会
	“2024 年上半年银行理财产品评价” 中获评“五星产品”	中国投资协会金融业资产管理专业委员会
	CFP·易方达·中国金融理财师大赛“最佳组织奖”	国际金融理财标准委员会及易方达基金
	养老金融示范服务机构	北京国家金融科技认证中心
	在“普益标准金誉奖” 评选中 荣获“优秀固收类银行理财产品” 奖项	普益标准
	人才工作贡献单位	西安市人才协会

分类	获奖名称	颁奖机构
 其他	2023 年度银联卡风险防范贡献奖	中国银联股份有限公司陕西分公司
	2023 年跨境人民币业务特色示范网点	陕西省银行外汇和跨境人民币业务展业自律 机制
	理财风控先锋奖	联信智评数字科技有限公司
	“数据要素 X”大赛陕西分赛金融服务赛道“二等奖” 和“最具发展潜力奖”	“数据要素 X”大赛陕西分赛组委会
	2023 年度“优秀合作成员”称号	城银清算服务有限责任公司
	入选“2024 年度城市金融服务优秀案例”中的反诈宣 传优秀案例、支付清算创新优秀案例	城银清算服务有限责任公司
	在“鑫智奖”评选中荣获“数字运营优秀案例奖”	金科创新社
	在“第四届‘金信通’金融科技创新应用案例”评选中获 “卓越案例奖”	中国信息通信研究院
	第二届西安国际养老产业博览会优秀参展商	西安国际养老产业博览会

使命价值观与社会责任理念

• 品牌主张

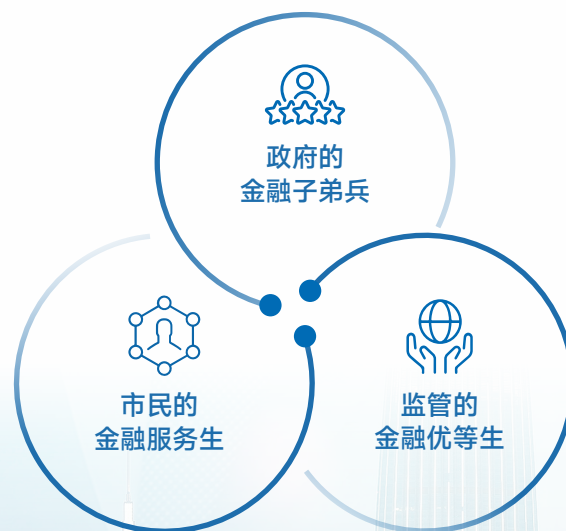


相知更近

相伴更远



• 发展宗旨



• 社会责任理念

本公司始终秉持金融为民的宗旨，围绕“服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会”的社会责任理念，通过为客户提供更优的服务、为股东创造更大的价值、为员工搭建更好的发展平台、为区域经济社会发展作出更多的贡献，坚定不移地践行环境、社会和治理责任。

环境责任

贯彻绿色发展理念，强化绿色战略引领，丰富产品体系，提升服务效能，增强环境风险应对能力，实施绿色运营，实现与环境的和谐共生。

社会责任

支持实体经济发展，提升金融可得性，提升客户服务体验，维护客户合法权益，关爱员工发展，倾心奉献社会，为构建和谐美好的社会贡献力量。

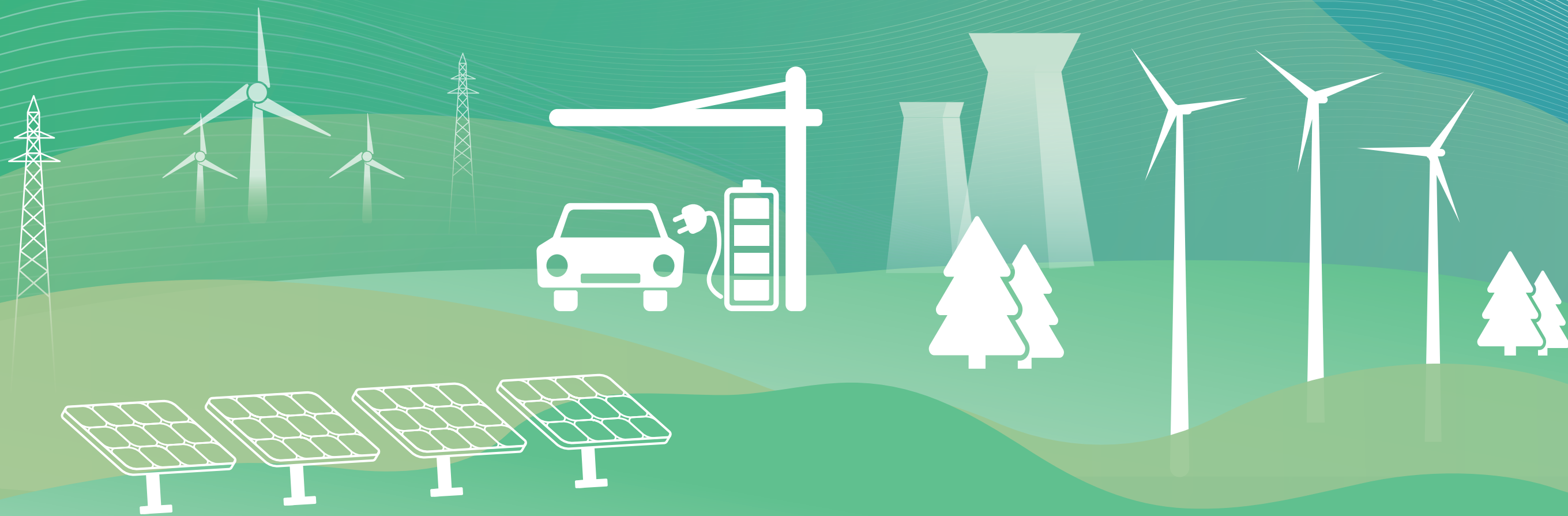
治理责任

强化党建赋能，提升治理效能，加强风险管理，严守合规底线，努力为高质量可持续发展奠定坚实的治理基础。

环境篇

守护绿水青山 擦亮绿色发展底色

2024 年，本公司将实现“双碳”目标作为重要的战略机遇，不断深化绿色转型发展，完善绿色金融服务体系，加大绿色信贷投放，提高绿色发展能力，努力在生态文明和美丽中国建设中砥砺前行，让绿色成为经营发展的鲜明底色。





强化战略引领 激活绿色发展动能

本公司将绿色理念融入发展战略，搭建绿色治理架构和管理制度体系，建立专门工作机制，确保各项举措有序推进，助力绿色转型发展。

强化绿色战略引领



坚持贯彻落实党中央、国务院碳达峰碳中和战略部署，将绿色金融纳入全行战略规划，在绿色发展战略引领下，提出绿色金融发展目标，并着重从制度、政策、重点服务领域和产品创新等方面推动绿色金融发展，助力实现“双碳”目标。

搭建绿色治理架构

不断优化绿色金融发展的治理架构，建立了由董事会、监事会、高级管理层、各相关业务部门及分支行协同推进的绿色金融管理机制。

董事会是绿色金融发展的最高决策机构，负责确定绿色金融发展战略，监督、评估绿色金融发展战略执行情况，承担绿色金融风险管理的最终责任。



监事会对绿色金融的发展情况进行监督。

高级管理层制定绿色金融发展目标，建立工作机制和流程，明确职责和权限，配备相应资源，建立绩效考核机制；开展内部监督检查和考核评价，向董事会和监管机构报告绿色金融发展情况。

信贷管理部、公司业务部、普惠金融部和风险管理部等部门结合自身职能定位，协同开展绿色金融发展的政策制定、产品创新、流程优化、风险评估和防控等工作，共同推动绿色金融发展。

分支机构按照职能分工，落实政策措施，推进绿色金融工作持续深入实施。

建立专门工作机制



先后制定了《西安银行绿色信贷管理办法》《西安银行绿色金融发展工作指引》《西安银行支持绿色发展助推实现碳达峰碳中和目标的工作方案》等制度文件，明确了绿色金融发展的战略导向、工作思路和治理架构，成立了绿色金融工作实施小组，着力推动绿色金融制度体系落地，促进绿色金融发展。

打造绿色专业队伍



为帮助信贷人员掌握绿色金融专业知识与技能，提升业务能力，着力打造一批具有绿色金融理念的专业队伍。本公司于 2024 年开展了绿色信贷实务和碳减排支持工具再贷款投向培训，通过培训，增加了信贷人员的碳减排支持工具再贷款知识，提升了信贷人员绿色信贷风险识别和管控能力。

升级产品策略 打造绿色服务体系

创新绿色金融产品

围绕陕西省、西安市重点产业链深化服务，打造包含基础类、特色类、挂钩类、贸易融资类、投行类和政策类等在内的绿色金融产品体系，服务绿色低碳产业的企业。截至 2024 年末，本公司绿色贷款余额 52.01 亿元，较上年末增长 202.75%。

2023 年绿色贷款余额
17.18 亿元



2024 年绿色贷款余额
52.01 亿元

较上年末增长
202.75%

发行绿色金融债券

2024 年 12 月 5 日，在全国银行间债券市场公开发行绿色金融债券 15 亿元。募集资金主要投向清洁能源、生态环境和基础设施绿色升级等领域的绿色项目。



公开发行
15 亿元绿色金融债券

案例 支持某钛业公司发展绿色循环经济

某钛业公司主要从事稀有金属材料的研发、生产和销售，部分产品的生产是资源再生产利用，属于绿色循环经济。目前，该企业被列入国家绿色工厂名单，企业发展有利于促进工业节能减排。近年来，本公司持续优化绿色优先的信贷政策，在贷款调查、审查、额度配置和放款等环节向绿色经济倾斜。经调查，该企业经营发展符合本公司绿色发展要求。2024 年 7 月，向其发放 500 万元流动资金贷款，解决了企业发展中出现的资金不足的问题。

案例 支持光伏产业链生态体系建设

西咸新区作为国家级新区，重点发展光伏产业链上下游、新材料等，着力建设以光伏全产业链生态体系为主体的新能源新材料产业高地。2024 年，针对西咸新区光伏产业建设，本公司跟进了某光伏产业园两大光伏项目，为确保项目的厂房、配套等能按期投入运营，依据项目具体情况打造了针对性金融产品。截至 2024 年末，已通过银团贷款、固定资产贷款和流动资金贷款等方式，支持光伏项目建设。



案例 投资 ESG 概念主题基金

本公司与某基金公司合作，发起某 ESG 定期开放债券型发起式证券投资基金，于 2023 年获批并完成募资。2024 年，该只基金存续规模 10.53 亿元，主要投资于高等级符合 ESG 投资理念的信用债品种，是推行 ESG 投资理念在固定收益领域的实践。

案例 推出手机银行“碳能量”积分体系

本公司推出手机银行“碳能量”积分体系，该体系涵盖绿色生活、绿色支付、数字金融等任务。用户通过手机银行完成低碳行为后，可获得相应的“碳能量”积分，并可用积分兑换商品或参与抽奖活动。2024 年手机银行“碳能量”积分体系中，步行任务完成次数近 153 万次，其他任务完成次数近 17 万次。“碳能量”积分体系有助于增强公众的绿色低碳意识，激励用户养成低碳行为习惯，促进绿色低碳发展。



手机银行“碳能量”积分体系页面展示

◆ 升级绿色服务效能

推动技术与绿色金融深度融合，通过数字化手段促进绿色金融服务更加便捷、普惠和个性化。如与中央财经大学绿色金融研究院合作，联合开发了“绿易融”绿色金融营销小程序，促进绿色金融数据整合与共享，赋能一线业务员工识别绿色金融业务，开展绿色金融服务，提升绿色金融数字化发展能力。



坚守风险底线 护航绿色生态建设

本公司将环境风险管理放在推动绿色发展的重要位置，通过强化风险识别评估，深化风险过程跟踪，实时监测风险变化，制定针对性措施，并回应风险项目申诉，守护生态环境安全。

◆ 强化风险识别评估

增强对环境风险的识别

将客户绿色信贷风险由高到低分为 A（重点关注类）、B（关注类）、C（正常管理类）和 D（积极支持类），并明确界定了各类型客户的生产经营活动与环境、社会发展的关联情况，增强对各类风险的识别。

强化对环境风险的评估

客户经理根据客户及项目所处行业、区域特点等信息，填制客户环境和社会风险评估表，按照授信业务审批流程和审批权限对其进行审查、审批，并在贷款评估报告中对环境和社会风险状况进行独立评价。

◆ 深化风险过程跟踪

加强合同管理



对涉及重大环境和社会风险 / 隐患的客户，在授信合同中明确规定，要求客户定期提交环境和社会风险报告，并明确客户加强环境和社会风险管理的声明和保证条款，设定客户接受本公司监督等承诺条款，以及客户在管理环境和社会风险方面违约时本公司的救济条款。

加强资金拨付管理



加强信贷资金的发放、支付管理，将客户对环境和社会风险评估结果作为信贷资金发放和支付的重要依据。

加强贷后管理



在贷后管理工作中，加强对客户及其重要关联方的环境和社会风险信息的搜集，掌握客户风险变化情况，在出现风险征兆时，及时对风险进行重新评估和应对。



◆ 增强重点风险管控



实行名单制管理

针对黑名单企业，通过系统进行自动拦截；针对环保违法企业，在其整改完成之前，不予办理新增授信。



制定绿色信贷准入标准

对生产加工和制造行业、环保敏感行业和领域，制定单独的绿色信贷准入标准，并在贷款审查、审批和规模方面向绿色环保项目和企业倾斜。



严控资金流向

进一步严格控制信贷资金流向，禁止信贷资金流向“两高一剩”和淘汰落后项目及企业，支持节能减排。



加强行业风险管控

针对煤炭、钢铁、电力和石化等部分行业，制定《西安银行部分重点行业授信指引》，进一步加强了对高碳行业环境和社会风险的防控。

◆ 回应风险项目申诉

注重涉及重大环境风险项目等的申诉回应机制建设，在信贷合同上印制了本公司的客户服务电话、公司网站、邮箱及公司地址等信息，确保客户申诉得到及时回应与处理。

▶ 倡导绿色发展 开启绿色运营模式

本公司积极倡导绿色发展理念，开启绿色运营模式，提升能源利用效率，减少资源浪费，全方位助力绿色发展。

◆ 强化绿色发展宣教

- 传播节能降碳和绿色发展理念，倡导全行员工养成绿色低碳生活方式。
- 综合运用线上和线下多种宣传手段，加强宣传教育和落实。
- 组织垃圾分类、节能周和绿色出行等活动，强化绿色发展意识。
- 科普绿色生活、节水护水等法规政策、基础知识及日常规范。

◆ 践行绿色低碳运营

践行绿色办公

发起绿色办公、低碳生活倡议，向全行员工传播节约用水、用电意识，杜绝“长明灯”“长流水”现象；严格执行国务院办公厅《关于严格执行公共建筑空调温度控制标准的通知》，合理设置空调温度；倡导无纸化办公，减少打印次数。

推动运营节能

加强电梯、供暖和制冷等用能系统、设备的运行调节、维护保养和定期巡检，制定节能改造措施；根据需求启用公共区域照明及其他用电设备，杜绝公共区域照明及其他用电设备空载；办公区域禁止使用大功率电器和不利于节能环保的电器。

建设绿色网点

将节能环保理念融入绿色网点建设，引入节能设备，加大智能化设备的覆盖率，推动机构网点“智能化、场景化、轻量化”转型发展，降低网点运营能耗。

开展数字运营

在数字化转型的持续驱动下，深化数智融合，压降手工及纸质报表，推进管理“驾驶舱”建设，加大 RPA 技术应用，升级数字营销和风控体系，推动数字运营提质提速。

案例 推动运营降本增效

本公司将数据驱动决策、智能化工具应用与绿色运营模式深度融合，持续推进手工及纸质报表压降工作，提供定制化的经营全景、存贷营收和利差分析等多维数据视图，减少原材料和能源的消耗，降低运营成本。

社会篇

坚定使命担当 践行金融为民理念

2024年,本公司认真贯彻国家金融政策导向和监管要求,坚持“以客户为中心”的经营理念,主动担当作为,融入区域发展大局,提供全方位金融服务,关爱员工,传递温暖,奉献社会。





坚守金融本源 支持实体经济发展

〇〇〇

本公司结合陕西省深化“三个年”活动和西安市“八个新突破”重点工作，进一步明确重要战略客户、战略客户和大中小客户，分层分类精准对接客户，加大对重点产业、重点项目、重点场景的支持力度，开展链式金融服务，提升跨境金融服务能力，为区域实体经济发展提供支持。

〇〇〇

◆ 细化服务工作机制

建立政金合作机制

制定《西安银行关于进一步加强与市级部门政金合作的工作方案》，深化与市级管理部门的合作，建立专项工作机制。

建立“进园区”工作机制

制定《“进园区”工作机制》《“进园区”金融产品手册》，服务制造业、科创和绿色等领域的客户。同时，根据客户所属行业领域及自身特点，强化“一行一策”工作，建立“进园区”专项工作机制。

◆ 助力重点领域发展

助力培育新质生产力

聚焦地方经济社会发展的重点领域和薄弱环节，全力支持省市重点项目、优质企业和优势产业建设发展；不断加大对基础设施、节能环保、文化旅游和高端装备制造业等重点领域的支持力度，加强对战略新兴产业、科技创新等领域资源配置，助力培育新质生产力。2024 年，为航空航天、光伏、清洁能源等陕西省西安市重点项目和重点领域提供资金支持超过 160 亿元。

支持重点产业强链扩链

聚焦区域产业，加大对陕西省重点产业链的支持力度。制定《西安银行“四链融合”工作机制》，绘制 34 条重点产业链图谱，明确各产业链链主企业，提升产业链服务效能，重点支持了太阳能光伏、氢能、新型显示、医药和医疗装备、半导体及集成电路、智能建造与新型建筑工业化、钛及钛合金、传感器与物联网等重点产业链，以及文娱演艺、文化创意、省内旅游景区及线路等文化旅游重点产业链。

案例 取得银行间市场非金融企业债务融资工具一般主承销商资格

2024 年 12 月，本公司取得银行间市场非金融企业债务融资工具一般主承销商资格，将以资质取得为契机，切实履行服务区域经济的职责使命，为省内发债客户提供更符合其需求的个性化发行服务，实现交易商协会各类创新产品在陕西区域的先行先试。

◆ 提升跨境服务能力

支持企业“走出去”

重点围绕贸易融资、跨境信贷等领域开展金融创新，并针对重点涉外企业量身定制跨境金融服务方案，持续加强本外币联动、协同发展，助力省内企业“走出去”。

开展跨境结算业务

通过优化业务流程、提升服务水平，不断加大对“走出去”企业的贸易结算及融资的支持力度。

支持中欧班列产业链企业发展

通过本外币等多种形式，拓宽企业融资渠道，降低企业融资成本，满足中欧班列长安号产业链企业的各项融资需求。

◆ 深耕科技金融赛道

截至 2024 年末，本公司科技型企业贷款余额较上年末增长 16.28 亿元，积极打造区域领先的科创金融服务银行。

强化顶层设计

加强战略引领

从目标任务、组织架构、管理机制、产品体系、风险控制和生态圈建设等方面制定了《西安银行科创金融发展规划纲要》。

完善制度体系

制定《西安银行 2024 年授信政策指导意见》《西安银行加强科技型企业全生命周期金融服务工作方案》《西安银行科技型企业授信业务尽职免责管理办法》等文件，持续加强科技金融制度体系建设。

设立专业部门

在总行设立科创金融部，将该部门定位为扎实做好科技金融大文章、为科技型企业提供全生命周期金融服务的管理部门。





提升服务效能

优化考核机制

为构建起适配科技企业特点的优质服务体系，单列科技型企业贷款考核指标，授予分支机构“科技金融贷”业务审批权限，对服务秦创原的专营机构给予专项审批权限，对科技型小微企业执行差别化贷款定价优惠。

提高审批效率

建立科技贷款审批“绿色通道”，坚持优先受理、优先审批和限时审批原则，提高科技贷款审批效率，尽可能缩短科技企业获得资金支持的等待时间。

拓宽获客渠道

针对优质私募股权投资机构投资的硬科技企业，制定《西安银行“硬科技投易贷”产品管理办法》，通过与陕西省头部私募机构合作，实现批量服务客户。

健全产品体系

上线“科企 e 贷”



研发上线科技型企业专属产品“科企 e 贷”，通过引入科技型企业在经营生态层的专利数据，面向拥有知识产权的企业，从知识产权自身财产性、无形性、法定性和垄断性等方面出发，建立线上自动评估、审批模型，结合客户不同风险偏好，对客群进行差异化风控和授信，为科技企业提供便捷的线上产品服务。

推出“技术研发贷”



持续加强与政府科技主管部门开展风险补偿、融资服务协同对接工作，制定推出了“技术研发贷”产品。该产品针对专精特新企业、瞪羚企业以及科技型企业的技术研发项目给予专项信贷支持，进一步加强对科技企业的融资增信和风险缓释支持，持续加大对科技企业的信贷供给。

创新“人才经营贷”



坚持产业与人才融合发展，大力支持西安高层次人才创新就业，助力西安科技产业高速发展，推出“人才经营贷”专属信用贷款产品。

拓宽服务半径 提升金融可得性

本公司聚焦普惠小微企业、乡村振兴和养老金融等不同客群需求，通过加强顶层设计、创新产品服务等方式，不断延伸服务触角，提升金融可得性。

提升小微企业金融服务

强化顶层设计

强化战略引领。根据区域经济发展规划和普惠金融发展形势要求，将普惠金融发展战略纳入全行战略规划，并推动普惠金融战略实施落地。

设立专门部门。为聚焦普惠业务发展动态与政策要求，统筹做好普惠金融工作，设立普惠金融部，通过建立适应普惠金融发展需要的管理体制、治理机制和组织架构，提高普惠金融服务能力。

完善激励考核机制。优化绩效系统功能及流程，制定完善小微企业业务激励考核标准，持续开展对小微企业客户经理岗位等级的评定工作，不断完善小微企业客户经理队伍的管理。

加强产品创新

提升产品及时性

推出“人才经营贷”等产品，并及时开展线上普惠产品模型的优化迭代，帮助小微企业解决“短、小、频、急”融资难的问题。

增强产品针对性

陆续推出小微企业“西银 e 贷”“科企 e 贷”“房抵贷”和“商超贷”等定制化小微金融产品，提升普惠小微产品的适配性。

完善服务模式

打造供应链金融服务模式

对接陕西省高质量项目建设主体和优质核心企业，加大对链上普惠小微企业的资金供给，满足重点产业链企业的融资需求。

提供批量普惠金融服务

通过“政金合作”“进园区”“进商圈”等多种方式，由分散到批量，精准对接普惠小微企业的融资需求，提供更加个性化的普惠金融服务。



推动质效提升

本公司提出要勇当区域普惠金融“主力军”，深耕陕西各地市小微市场主体，坚持“做小额、做大数”原则，采取“线上化、场景化、批量化”策略，积极探索服务区域经济发展的最佳小微金融模式。截至 2024 年末，本公司小微企业贷款余额 327.46 亿元；2024 年，新增普惠小微客户 1.09 万户。

小微企业贷款余额
327.46 亿元

新增普惠小微客户
1.09 万户

◆ 助力乡村振兴建设

强化管理机制

健全工作机制。持续健全乡村振兴工作机制，制定相关指导文件，优化全省网点布局，建立专业化工作队伍，配置专项信贷资源，扩大金融服务乡村的覆盖面。

布局县域网点。下沉金融服务，推进县域网点布局，打造乡村振兴特色网点，为乡村振兴工作提供更加便捷的金融支持。截至 2024 年末，本公司在西安市蓝田县、西安市周至县、榆林市府谷县以及渭南市富平等区域开设了经营支行。

完善服务模式

优化三农金融服务模式

围绕“农户 + 合作社 + 企业”运行机制，常态化开展金融服务进乡村工作，将金融资源精准投向农业产业，打造惠农利民金融服务新模式。

提升涉农产业链场景服务

建立“行长 + 链长”工作机制，建立总分支行与省市县农业农村部门的三级联动工作模式，通过整合农业核心企业与上下游合作方的物流、信息流和资金流，打造涉农场景供应链金融服务模式。

聚焦重点领域

支持粮食生产和重要农产品稳产保供。落实国家粮食安全战略，针对粮食、重要农产品、畜禽肉类和菜篮子工程等的生产、流通、收储和加工环节，加大与经营主体、农业社会化服务组织和农业产业化联合体等的对接，满足“春耕备耕”“三夏生产”“秋收秋播”等重要时点的资金需求。

支持脱贫地区灾后重建。针对受洪涝灾害影响严重的地区和企业，组织专人走访摸底，支持受灾地区基础设施重建、企业复工复产等，解决灾后重建资金短缺的问题，助力防止大规模返贫，切实巩固脱贫攻坚成果。

持续做好驻村帮扶。针对西安市鄠邑区渭南村和渭南市富平县洪水村开展驻村帮扶工作，行领导多次入村指导调研，协调解决产业发展和消费帮扶等工作，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

◆ 构筑养老金融生态圈

完善制度管理

制定养老金融规划，下发《西安银行养老金融高质量发展方案》。明确养老金融工作方向，全面实施“产品 +”“服务 +”“渠道 +”“场景 +”养老金融服务，构建涵盖养老金、养老服务和养老产业的养老金融全面服务体系。

打造适老产品

丰富适老产品种类

聚焦“备老客群”和“养老客群”，不断丰富涵盖储蓄、国债、理财、基金和保险等类型的养老金融产品，提供多元化养老资金投资方式。

打造专项适老产品

发放养老主题借记卡——金裕卡，放宽住房按揭贷款借款人年龄上限，满足老年客户多样化信贷及消费需求。

做好适老服务

加强网点“适老化”改造

在营业网点设置绿色通道、爱心座椅、老花镜、医药箱和轮椅等适老设施，在营业网点外安装呼叫按钮，实现对老年客户需求的快速响应。本公司所有网点被中国人民银行陕西省分行评为“适老化支付达标网点”；6 家网点荣获“适老化支付服务示范网点”；1 家网点被陕西银行业协会评为“服务老年人特色网点”。

丰富养老服务方式

开展便于老年人使用的存折预约取款业务，推出手机银行及网点智能柜台关爱版界面，提供容易辨识、理解和操作的电子化金融服务交互界面，方便老年客户选择适合的渠道办理业务。

打造养老金融生态

打造综合服务平台

整合公证、法律、反诈、医院和志愿者等多方资源，建立养老金融服务网络，形成“西银禧安健”养老金融服务生态圈，提供一站式养老金融综合服务。

提供多元跨界服务

与广电、信托、公证处和律师事务所等单位签署战略合作协议，通过跨界联盟合作，满足老年客户的资产传承、法律咨询等需求。



案例 发布养老金融品牌“西银禧安健”

2024 年 10 月，本公司参加第二届西安国际养老产业博览会，发布了养老金融品牌“西银禧安健”，与陕西省民政厅签署了“养老企业发展千亿行动”合作协议，被博览会组委会授予“优秀参展商”荣誉。



第二届西安国际养老产业博览会授予本公司“优秀参展商”荣誉

案例 荣获“养老金融示范服务机构”称号

2024 年 12 月，北京金融科技产业联盟 2024 年度会员代表大会在京召开，本公司凭借在养老金融服务方面的突出表现，被北京国家金融科技认证中心评为全国“养老金融示范服务机构”。



本公司被评为“养老金融示范服务机构”

案例 开展养老金融进社区活动

2024 年 8 月，本公司发布《“进社区”工作方案》，将“养老金融进社区”工作作为服务市民、服务基层治理的重要抓手。各分支行与市、区、街道、社区党组织开展四级共建，通过“养老金融进社区”及“四联党建”等活动，建立社区金融服务工作机制，深入社区居民，服务老年客户。截至 2024 年末，累计开展养老金融活动 5,200 余场，服务社区居民 20 余万人次。



联合 204 所社区开展反诈宣传活动



携手悦府社区开展文艺汇演活动

贴心服务客户 深化服务品质

本公司坚持“以客户为中心”的理念，紧抓客户的本质需求，建立了“六个一”政金合作和“四联党建”进街镇、进园区、进社区、进商圈工作机制，坚持“长期主义”，优化服务品质，加强业务协调配合，实现对客服务一体化。通过提升数字金融服务效能、加强线上渠道建设、提供便民惠民金融服务和开展支付便利等方式，真正做到为客户创造价值。

提升数字金融服务效能

加强战略引领

以业务发展为导向，扎实推进数字金融专项规划，按照“1+N+X”三年行动计划，补齐信息化短板，提速数字赋能业务，以流程优化为切入点，优化办公自动化系统，不断提升部门协作效能。同时，通过对标监管、关键业务和管理提升，提升信息科技治理能力，建设关键系统，推进内部业务流程线上化、智能化。



推动渠道建设

增强线上线下金融业务融合，推动端到端的客户旅程数字化改造，以“手机银行 + 微信银行 + 网上银行 + 小程序 + 智能网点”为支撑，实现 7*24 小时、五位一体的服务。

深化科技赋能

深化业技融合，以响应业务需求与解决业务问题为导向，推出数字化行业解决方案和数字化服务方案，不断整合渠道和资源，践行“金融 +”发展模式，拓宽服务半径。

完善数字风控

不断深化风险技术工具应用，基于人工智能算法和多维数据分析，对数据、特征、规则、策略、模型进行深度整合挖掘，构建反洗钱智能监测平台、智能业务安全中枢平台、智能风险决策平台等，提升风险管控效能，维护金融安全与稳定。

案例 推动微信银行全新升级

2024 年，本公司对微信银行进行了全新升级，将原有的 H5 形式转变为微信小程序，通过更便捷的操作方式为用户带来更加流畅的使用体验。此次升级包含优化注册登录流程；升级理财购买等金融服务功能；增设小微贷款产品申请入口；强化实时查询非柜面交易限额、利率与汇率等自助服务；新增查看附近网点、在线取号、预填业务单据和查询 ATM 机位置等功能，提升了客户的操作便利性和使用体验，为用户提供了更加智能化、个性化的金融服务解决方案。



微信银行“指尖服务，一键触达”页面展示

案例 推出鸿蒙版手机银行 APP

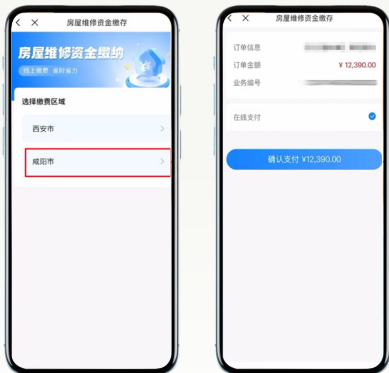
本公司推出鸿蒙版手机银行 APP，借助鸿蒙系统的卓越性能与生态优势，新版手机银行 APP 深度融合了人工智能、生物识别以及分布式微服务等前沿技术，全面升级客户体验与操作流程。

◆ 构建城市场景化服务体系

本公司搭建本地化场景服务框架，探索建设综合金融服务平台，整合线上远程银行、手机银行，开发智能客服与线下厅堂网点等相结合的对客体系，在交通、便民、政务、医疗、文旅、社区、教育和批发零售等八大领域实现场景共享、服务共建，将自有金融服务通过 API/SDK/H5/ 小程序等形式开放给第三方合作伙伴，实现服务跨行业跨渠道延伸，形成多方共赢的互联网金融生态圈。目前已在省内实现“数字政务”“数字便民”“数字文旅”等场景的应用落地，为促进智慧城市建设和提供金融支持。

案例 落地咸阳市房屋维修资金线上缴存业务

2024 年 12 月，本公司落地咸阳市房屋维修资金线上缴存业务，成为咸阳市第 2 家落地该业务的金融机构。该项目的落地，使客户可以通过手机银行便捷缴纳房屋维修资金，体验数字化金融服务的便利。



房屋维修资金线上缴存页面展示

案例 推出“智慧停车”服务

本公司推出“智慧停车”服务，为停车场提供智能化管理系统。该系统的使用，优化了兵马俑、陕西历史博物馆等热门景点停车场管理中存在的管理难、高峰期车辆拥堵等问题。“智慧停车”服务降低了管理方的人工成本，提升运营效率和财务管理的透明度、安全性。2024 年，“智慧停车”服务方案已实现全省 100 余家停车场落地。



停车场智慧停车支付系统

◆ 搭建综合管理平台服务架构

本公司自主研发“西银供需宝”综合订货管理平台，为客户搭建了便捷的资源交互桥梁，有效提升企业管理效率；推出“薪资管家”平台，为企业提供一站式人、薪、税数字化服务，助力企业数字化转型发展，推动降本增效。推出财资管理平台，助力企业客户在多银行账户管理、支付结算、预算管理、决策管理、跨银行资金归集与下拨等方面提升数字化经营能力。

案例 打造“西银供需宝”综合订货管理平台

本公司自主研发“西银供需宝”综合订货管理平台，该平台围绕核心企业及上下游客户诉求设计了全渠道业务流程，面向客户提供收购、订货、支付、财务和配送等功能服务，实现核心企业与上下游企业之间的高效、低成本管控。2024 年，西银供需宝平台已在省级农业重点龙头企业成功投入使用，帮助该企业解决了在业务发展中面临的资金流、票据流和信息流不匹配的问题，提升了企业管理效率。



“西银供需宝”综合订货管理平台页面展示



案例 打造一站式人、薪、税数智云平台“薪资管家”

本公司“薪资管家”是专门为企业客户打造的创新性金融服务产品。该产品聚焦企业客户经营痛点，集成了智能算薪、一键发薪、人力资源管理、个税服务、社保管理以及电子工资条等多项数字化服务能力，形成了全方位的一站式人、薪、税数智云平台。该产品于 2024 年 5 月上线，通过数字化、智能化赋能，帮助企业释放人力、节约成本、高效运转，满足企业用户对更高效、更安全和更低成本的数字化服务的需求。该产品荣获“第四届‘金信通’金融科技创新应用卓越案例奖”。



荣获“第四届（2024）‘金信通’金融科技创新应用卓越案例奖”



一站式人、薪、税数智云平台“薪资管家”宣传图

案例 打造智能化物业管理平台

本公司为西安市某集团量身定制了线上线下一体化、智能化物业管理平台，向该集团辖属社区及租户提供了统一的物业管理和租金在线缴纳服务，新增保租房、商业住房在线缴费，财务凭证推送、报修返修、线上商城等功能，大幅提升了缴费效率和便捷性，增强了财务透明度和准确性，推动集团业务的数字化转型，为居民创造了更加智能、高效和便捷的生活环境。截至 2024 年末，平台累计为该集团辖属的 16 家物业公司、134 个社区、18.2 万户住户提供了服务。

◆ 推出便民惠民金融服务方案

发展新市民金融

结合新市民客户特点，持续优化住房按揭贷款条件，优先满足新市民首套、刚需和改善性购房需求；在传统收入认定的基础上，增加了支付宝、微信等流水收入认定方式；放宽新市民借款人年龄，对新市民购买首套住房，执行最低利率标准；开展住房按揭贷款、防范金融诈骗、征信知识及存款保险制度普及等方面的宣传教育活动，帮助新市民群体增强对相关领域的认识和了解。

打造人才服务银行

深入贯彻市委市政府的“人才强市”战略，联合政府相关部门研发“西安人才”微信小程序，打造科学、安全、通畅的西安人才服务平台和人才数据库，为人才提供更便捷、更高效和更开放的一站式服务。

案例 打造“西安人才”服务平台

本公司打造的“西安人才”微信小程序服务平台，是从人才实际需求出发，汇集走进西安、人才政策、人才专享服务、人才金融服务、人才交流服务平台及人才机遇等六大功能板块，接入了西安市授牌创建的 300 余个人才交流服务平台，覆盖近 13 万人才客群。2024 年“西安人才”服务平台入选了中国人民银行陕西省分行“陕西省数字金融典型案例”和中国电子银行网“数智平台创新案例”，并获得《金融电子化》杂志颁发的“金融科技应用创新奖”。



“西安人才”微信小程序服务平台页面展示

◆ 推动数字人民币应用

作为全国首批、陕西省内法人机构首家通过同业代理模式接入数字人民币的银行业金融机构，为推动数字人民币应用，积极对接旅游、热力、物业和校园等多个便民服务场景下的数字人民币收单商户，推动西银惠付收款二维码聚合数字人民币支付渠道，极大提升了商户收款体验，拓宽了数字人民币使用场景。



公司在 2023 年度城市金融服务优秀案例评选中获得“数字人民币创新优秀案例奖”





◆ 优化支付服务

以着力打造支付服务“陕西样板”为己任，聚焦重点场所支付服务示范区建设、银行卡受理、现金支付、移动支付和账户服务等方面，通过“强身、增效、开放”三个层次推动优化支付服务，提升支付便利性。

案例 为境外来陕人员提供消费场景支付便利

2024 年 4 月，本公司在西安城墙景区 12 个城门售票窗口布放了支持受理 Visa（威士）、Master（万事达）、American Express（美国运通）、Diners Club（大来）、JCB（吉士美）以及银联发行的境外银行卡的外卡 POS 机，并提供境外来陕人员消费场景支付指南手册，保证境外银行卡持卡人可在西安城墙景区刷卡购票入园，助力陕西省重点景区支付便利化建设。



助力西安城墙景区支付便利性建设启动仪式现场

案例 为 5A 级重点景区提供支付服务便利

2024 年 4 月，本公司为西安曲江大雁塔·大唐芙蓉园景区打造的境外来宾支付服务中心暨支付服务咨询中心同步正式启用。西安曲江大雁塔·大唐芙蓉园景区是陕西省首个采用“服务中心 + 咨询中心”双中心模式建设的 5A 级重点景区支付服务示范区项目，服务中心与咨询中心信息共享、紧密相联，共同为外籍来华人员及国内外游客畅游景区提供全方位、多元化的支付服务。



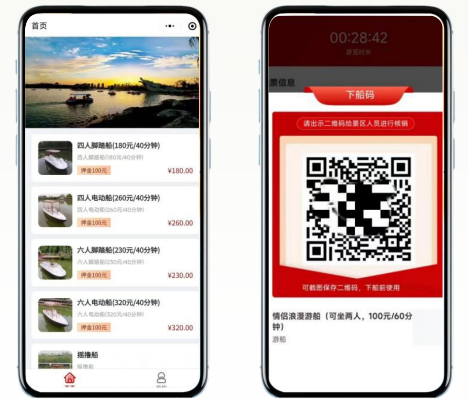
5A 级重点景区境外来宾支付服务中心暨支付服务咨询中心

◆ 推出线上购票租赁服务

依托微信、支付宝小程序等互联网平台，为有计时租赁类业务管理需求的商户提供全流程线上购票租赁服务，适用于游船购票、汉服租赁及运动场地租用等多重场景，帮助商户打造自助购票、自动计时、超时自动抵扣、押金自动退还和资金及时到账等功能，提升服务体验。

案例 推出“西银游租宝”定制化游船购票服务

本公司推出“西银游租宝”小程序，为景区商户提供全流程线上购票租赁服务。目前，该服务已在西安兴庆宫、南湖、汉城湖和昆明池等多家公园投入使用，为游客提供了更加便捷的服务体验。



“西银游租宝”定制化游船购票服务页面展示

◆ 提升业务办理效率

为便利居民办理房贷业务，增加了西安住房公积金贷款受理机构数量，新增办理陕西省公积金贷款业务，持续提升专项金融服务的便利性。

◆ 提供多项优惠服务

以社保卡为依托，聚焦消费高频场景，开展地铁优惠、缴费优惠和话费充值优惠等支付优惠活动，不断拓展社保卡在民生领域的多元化服务，向客户提供更加优质的社保卡惠民服务。



维护客户权益 构建健康金融生态

本公司深刻把握金融工作的政治性、人民性，落实金融监管政策要求和行内对消保工作的规划指导要求，将消费者权益保护主体责任落到实处，完善网络安全工作机制，依法维护客户的合法权益，着力打造负责任银行。

◆ 维护消费者权益

完善消费投诉处理工作机制

通过强化对总行各部门、各分支机构消费投诉的督办和考核，持续完善消费者权益保护全流程管控工作机制。2024 年，共受理投诉 5,019 件，各项消费投诉办结率 100%，且均在有效期内办结；投诉地区分布为西安市 5,002 件，辖属陕西省内各分行 17 件；投诉主要涉及线上贷款、信用卡协商还款、催收和房贷提前还款审批时效等业务类别。

加大消费者权益保护培训教育力度

加强消费者权益保护培训力度，不断提高全行消费者权益保护意识。2024 年，共组织线上线下培训 8 场，培训覆盖率和员工参与率均为 100%。

组织全行开展金融消费者权益保护法律法规线上学习，内容涵盖消保法律法规、监管消保要求和本公司规章制度等方面，并组织了“消费者权益保护应知应会”测试，测试达标率为 100%。

结合员工岗位类别和工作需求，针对投诉多发的问题、风险较高的业务开展培训，组织相关业务部门参加了由国家金融监督管理总局陕西监管局开展的“12378 热线陕西分中心讲师团 2024 年消保业务培训”，培训内容包括规范电话营销和银行代销业务投诉焦点、成因及治理等方面。

组织各分支机构开展服务提升交流学习，分享优秀服务案例，督促支行及时维护便民服务设施，持续规范文明服务，提升服务质效。

企业微信消费者权益保护专栏推出《银行服务零投诉》服务案例分析系列图文，通过案例回顾和深入分析，持续提升柜面服务品质和与客户有效沟通的能力。

开展消费者金融知识宣传教育普及活动

积极响应国家金融监督管理总局陕西监管局号召，组织全行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传、“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等活动。同时，结合社会热点话题，聚焦金融重点领域，融合地域文化特色，开展教育宣传工作。2024 年，共组织开展线上线下宣传 1,600 余次，发放宣传资料 7 万余份，其中大型集中宣传活动 4 次，宣传受众达 30 余万人。

线上线下宣传 1,600 余次
发放宣传资料 7 万余份
大型集中宣传活动 4 次
宣传受众达 30 余万人



联合派出所开展金融知识宣传教育普及活动



为环卫工人开展金融知识宣传教育普及活动

◆ 构建网络安全屏障

完善网络安全防护体系

成立网络安全工作小组，统筹业务系统安全平稳运行、客户信息保密管理及网络安全维护，构建起较为完善的网络与数据安全技术防护体系和内控制度体系。

不断完善安全防护功能，分级、分类、分技术进行数据传输、存储及防泄漏、防 Web 漏洞；通过数据防泄漏系统、数据库防水坝、未知威胁感知系统等技术平台全方位提高网络与数据安全风险监测和排查处置能力；实施网络隔离，确保数据安全。

严控数据流转和使用，敏感数据调阅、生产系统操作等环节需完成内部审批流程，并及时进行销毁。

持续开展安全意识培训与考核，包括国内外安全态势、网络安全法和数据安全法等，严守网络安全风险底线。



精准治理电信网络诈骗

- 扎实落实涉案账户查控工作，对已认定的涉案账户及时采取“不收不付”的管控措施，并对涉案账户的关联账户开展排查，及时对可疑关联账户采取相应管控措施。
- 每日配合陕西省反诈中心开展高风险受骗人员临时性资金保护工作。
- 强化科技应用，不断优化行内反欺诈系统涉诈监测规则，强化风险账户的系统识别能力。
- 不断完善账户分类分级体系，保护存款人的财产安全；建立风险案例共享及风险提示机制。
- 强化警银联动机制，2024 年各网点共堵截异常开户、取现 40 余起，通过网点现场、电话等方式劝阻客户，挽回损失近 150 万元。
- 持续开展反诈宣传，通过与各级党组织联动，携手社区、公安等部门共同开展反电诈宣传活动 600 余场。

关爱员工成长 营造和谐发展氛围

本公司坚持把队伍建设作为干事创业的重要支撑，着力打造一支“信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁”的干部队伍。关注员工成长与发展，通过维护员工合法权益、助力员工成长发展和践行人文关怀等措施，实现公司与员工共同成长、共进步。

◆ 维护员工权益

维护工资报酬权益

根据《薪酬管理制度》《福利及津补贴管理办法》等制度，持续完善员工的薪酬福利待遇体系，保障员工各项劳动收入权益。

维护休息休假权益

根据《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，制定了《西安银行员工请假休假制度》，保障员工请休假权利。

维护健康医保权益

根据国家法律法规，为员工建立了“五险二金”、补充医疗保险和全员体检等制度机制，提高了企业年金、体检费用标准，形成了多层次员工养老、健康保障体系，为员工提供多元化健康服务保障。

◆ 助力员工发展

搭建职业晋升通道

持续实施管理和专业技术序列双通道建设，为员工搭建专业序列晋升路径，拓宽专业人才职业发展的空间和晋升通道。

提升干部队伍的专业化水平

针对“管理人员”“新员工”“专业人员”等开展分层分类培训。安排管理人员参加各类主题培训，选派中层干部参加省市相关培训，为新员工开展了入职培训。

优化激励考核体系

修订高级管理人员履职考核办法、总行部室和各分支机构绩效考核办法，建立月监测、季通报考核机制，培育“多劳多得、按绩取酬”的绩效文化，激励干部担当作为。

强化干部储备和使用

坚持“德才兼备、以德为先”的用人导向，制定《年轻干部培养选拔三年行动计划》，加快干部储备和使用，为培养建设“尖兵”队伍打下坚实基础。坚持党管干部原则，实施动态管理，强化以规定人、以绩衡人、以品选人和以劣汰人的机制。



◆ 践行人文关怀

组织开展丰富的文体活动。为促进员工展现个人才艺、增进员工交流、增强团队凝聚力，本公司策划开展迎新春员工文艺活动、“春日行庆健步走 奋进建功新征程”健步走活动和“情满中秋·喜迎国庆”等活动；组织员工参加陕西省金融业“金融强国·礼赞祖国”歌咏活动，获

得合唱一等奖；组织员工参加市级机关网球比赛；组织员工参加西安市舞蹈大赛、象棋大赛、乒乓球大赛、“望长安·人才杯”羽毛球交流赛、五人制足球赛和电竞大赛，其中，电竞大赛获全市英雄联盟项目亚军。



参加西安市职工五人制足球比赛



参加陕西金融系统职工大合唱活动



参加西安市职工电竞大赛荣获英雄联盟比赛亚军

组织开展劳动竞赛活动。参与了银行业促进陕西经济高质量发展劳动竞赛，本公司荣获陕西省银行业协会促进陕西经济高质量发展先进集体荣誉称号；开展了西安银行班组建设劳动竞赛和零售条线劳动竞赛，参与了陕西省银行业优秀支行长、优秀客户经理和服务明星劳动竞赛，其中，2人荣获全省优秀支行长，1人荣获全省优秀客户经理，1人荣获全省服务明星。在全市劳动竞赛中，科技部荣获西安市劳动竞赛优秀组织单位，零售业务部

荣获西安市劳动竞赛优胜集体，移动柜台项目获西安市职工经济创新优秀成果，1人荣获西安市劳动竞赛优秀组织个人，1人荣获西安市劳动竞赛优秀个人。

组织开展先进评选工作。通过组织开展先进评选工作，评选出了一批优秀集体和员工，其中，1人荣获陕西省五一劳动奖章，1人荣获西安市五一劳动奖章，1人荣获西安市五一巾帼标兵，1个集体荣获西安市工人先锋号，1个集体荣获西安市巾帼标兵岗。

组织开展员工关爱活动。为了让员工感受到温暖，提升员工的幸福感和归属感，工会组织加强员工关怀。向员工发放节日慰问品，在春节期间慰问困难员工、基层一线员工和驻村干部等，为即将退休员工送上慰问信和慰问品；为全行员工办理在职员工互助保障，为全行女员工办理女

员工特殊疾病互助保障，为困难员工积极申报全国和省级困难建档；组织开展女员工心理健康讲座和宫颈健康讲座，加大对女员工的关爱力度；组织基层一线员工赴安康疗休养，组织员工参加进乡村、参观革命教育基地等活动。



开展女职工主题活动

案例 组织开展“青春心向党，挺膺勇担当”主题演讲比赛

为激发青年员工干事创业热情，展现青年员工的才华，2024年8月，本公司团委组织开展了“青春心向党，挺膺勇担当”主题演讲比赛。比赛过程中，参赛选手结合各自岗位特点，以丰富的情感和真挚的语言，生动讲述了本公司青年在行党委引领下，在服务客户、促进发展和攻坚克难等方面的感人事迹，表达了对党忠诚和对事业的热爱。比赛活动设置了一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖和优秀组织奖等奖项，通过比赛，激励参赛选手勇往直前，实现自我超越。



行领导为“青春心向党，挺膺勇担当”主题演讲比赛获奖选手颁奖



投身公益行动 传递爱心回馈社会

本公司始终秉持“金融为民”理念，积极响应国家号召，通过开展社会公益活动和志愿服务活动等，传递温暖力量，助力社会和谐发展。

开展社会公益活动



开展消费帮扶

2024 年，累计捐赠资金和物资共 44.9 万元，用于教育、救灾等多个领域。此外，“以购代捐”采购柿子饼、鸡蛋、蔬菜、苹果和水蜜桃等农产品 120 万元，通过消费帮扶，支持帮扶地区发展。



慰问困难群众

开展送温暖行动，走访慰问困难党员、困难职工和驻村干部等，传递组织关怀，为困难群众排忧解难。



助力灾后重建

面对陕南地区洪涝灾害，特事特办，精准对接灾后修复需求，强化基建、民生等重点领域资金保障，确保金融服务不断档。



护航人才成长

坚守教育公益初心，持续开展捐资助学活动，助力人才成长。



慰问银发教师

携手社区，组织开展退休教师专项慰问活动，给予退休教师节日关怀。



关爱户外工作者

持续向户外工作者提供“歇脚地”“热水房”“手机充电站”等服务，开展节日慰问活动，赠送暖心物资。

案例 春节慰问驻村干部

春节前，本公司组织慰问驻村干部。在渭南村和洪水村，行领导详细询问了驻村工作队员的工作和生活情况，鼓励大家再接再厉，在乡村振兴工作中取得更优异的成绩。



春节送温暖走访慰问活动

案例 支持商洛洪涝灾害灾后重建

2024 年 7 月，陕西商洛市遭遇多年不遇的连续暴雨，部分县区受到洪涝灾害侵袭。本公司商洛分行助力灾后重建：一是为陕西某公路工程有限公司办理保理业务，帮助其解决资金短缺的问题。二是为陕西某科技有限公司办理“西银 e 贷”业务，资金用于灾后园区基础设施修复。



支持商洛洪涝灾害灾后重建

案例 开展“高考爱心助考”活动

本公司青年南街支行已连续 13 年设立高考服务站，为考生和家长提供贴心服务。在服务站，志愿者准备了大量的瓶装水、解暑饮品、防暑药品和文具等物品，免费提供打印、复印服务，随时为有需要的考生和家长提供帮助，确保考生们能够顺利应考。同时，在网点专门开辟了高考服务绿色通道，优先为家长办理业务。



开展高考爱心助考活动



案例 开展大学生金秋助学活动

本公司持续开展捐资助学活动。2024 年 8 月，在洪水村开展了大学生金秋助学活动，为洪水村 30 名大学生发放助学金，向高考中榜学子送上美好祝福，助力乡村人才振兴。



开展大学生金秋助学活动

案例 开展慰问退休教师活动

2024 年 9 月，本公司长庆支行联合长庆兴隆园社区开展了“感恩教育，与您同行”慰问退休教师活动。支行员工与社区工作人员组成慰问小组，前往退休教师家中，为他们送上鲜花与礼物，并致以节日祝福与关怀。活动过程中，慰问小组了解其退休生活、身体状况及金融需求，为他们提供更贴近需求的金融服务。



联合长庆兴隆园社区开展慰问退休教师活动

案例 开展慰问环卫工人“暖心送祝福·浓情元宵节”活动

2024 年 2 月，本公司阎良支行开展了“暖心送祝福·浓情元宵节”活动，准备了热腾腾的汤圆和礼品，为环卫工人送上春节的祝福和关怀。活动现场，环卫工人代表们纷纷表示感谢，并对阎良支行一直以来免费提供的“歇脚地”“热水房”“手机充电站”等服务表达了谢意。



开展“暖心送祝福·浓情元宵节”活动

开展志愿服务活动

普及金融基础知识

走进企业、社区和校园，向广大群众普及非法集资、电信诈骗等典型案例，帮助群众提升金融知识水平和风险防范能力。

践行绿色低碳生活

通过开展春季植树等活动，引导员工践行低碳环保理念，增强他们“植绿、护绿、爱绿”的生态文明意识。

案例 开展“金融服务进校园”宣传活动

2024 年 3 月，本公司城西支行走进西安桃李旅游烹饪专修学院，开展“金融服务进校园”宣传活动。活动现场，本公司员工向广大师生普及假币识别、安全用卡和电信诈骗防范等金融知识，帮助师生们提升金融安全意识。



开展“金融服务进校园”宣传活动

案例 开展春季植树活动

2024 年 3 月，本公司多家分支机构纷纷开展了植树活动，以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”的生态理念。各分支行员工在终南山寨、昆明池、长安唐村、商州区麻街镇植树基地和宝鸡市综合保税区等地，挥铁锹、铲杂草、松土壤、栽树苗。在植树过程中，高新支行组织了“捡垃圾，美环境”学雷锋活动，商洛分行为周边群众分发绿色低碳宣传折页，帮助群众提升低碳环保意识。



开展春季植树活动

治理篇

聚焦核心目标 筑牢公司治理基石

本公司坚持党的领导，充分发挥党建与公司治理的双重优势，通过完善治理架构、优化战略布局和强化风险内控管理，不断夯实公司治理基础，为稳健发展提供有力支撑。





坚定党建引领 深化党业融合

本公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入落实习近平总书记关于党的建设的重要思想，深入学习习近平总书记关于金融工作的重要论述，认真落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，始终坚持党对金融工作的全面领导，坚定转型发展信心，主动融入区域发展格局，立足市场需求与客户要求，不断开创高质量发展新局面。

◆ 深化党业融合

党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的作用，班子成员团结一心，坚持民主集中制，不断巩固深化党纪学习教育成果，形成了“讲政治、守规矩、重实绩、提信心、聚合力”的党建文化，为经营发展和战略落地提供政治引领和思想保障。

围绕“十二大攻坚任务”，设立“榜单”项目，积极开展“揭榜挂帅”“赛马”活动，有力提振全行干事创业精气神。

实行党建与业务双考核，聚焦充分反映高质量发展成效的核心指标加大考核力度，坚持以发展成果检验党建工作成效。

建立了“四联党建”模式，深入开展党建共建活动，持续推动党建工作与经营发展深融互促，逐步将党的政治优势、组织优势转化为本公司的竞争优势、发展优势。

◆ 加强党风廉政建设

坚持以党纪学习教育为抓手，把深化干部作风能力提升年、常态化党章党规党纪学习、群众身边不正之风和腐败问题集中整治以及纠治违规吃喝、违规公款旅游专项整治等党风廉政建设年度重点工作紧密结合、协同推进。

同时，充分发挥党内监督的带动和引领作用，积极促进

党内监督与审计监督、财会监督、业务监督、群众监督等外部监督相融合，强化监纪联动，凝聚监督合力。不断实现工作举措规范化、宣传教育多样化、监督检查常态化，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”，为维护客户资金安全、推动高质量发展筑牢防线。



召开警示教育暨群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作推进会



组织党员干部赴西安市警示教育基地参观学习

完善公司治理 提升治理效能

本公司秉承“独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转”的原则，积极塑造基于价值创造的治理理念和包容开放的治理文化，持续完善制度体系、组织架构和优化制衡运行机制，确保科学、高效地决策、执行和监督，为经营发展提供坚实的治理保障。

◆ 优化治理架构

严格按照《公司法》《证券法》《商业银行法》等相关法律、法规和规范性文件的要求，搭建了以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、管理层为执行机构的相互制衡的公司治理框架，并不断加强治理团队优化，为各治理主体职能发挥提供人员保障。2024年，增补科创金融、战略管理和金融市场领域3名独立董事，进一步夯实了公司治理构成，提升了董事会的专业化程度和多元化水平。

◆ 增强履职质效

通过建立和完善董事会决议督办、重大风险定期报告、独立董事专门会议等机制，强化治理效能的有效发挥，并深化履职考核和培训调研，保障董事会科学决策、监事会有效监督和管理层高效执行，切实维护公司和股东的整体利益。

股东大会

召开股东大会会议1次，审议通过了财务预决算、利润分配、董监事会工作报告、聘请会计师事务所、增补独立董事、关联交易预计额度及专项报告、发行二级资本债和金融债券、可转债授权延期等11项议案。会议的召开严格履行相应法律程序，对中小股东表决采取单独计票，充分保障股东的参会和表决权。

董事会

召开董事会会议9次，审议议案64项，对战略优化、制度完善、架构调整、风险防控和激励考核等重大事项进行决策；各专门委员会根据董事会授权和经营发展需要，召开会议31次，审议议案80项，为董事会决策提供专业支撑。同时，董事会和专门委员会强化社会责任管理优化，将落实金融“五篇大文章”纳入战略优化项目，升级消费者权益保护部（远程银行中心），研究审议了社会责任、消费者权益保护、反洗钱和绿色信贷等工作报告，批准发行绿色金融债，推动自身高质量可持续发展。

监事会

召开监事会会议5次，审议议案14项，听取专项汇报45项，监督评估了战略优化、制度制定、监事会工作报告、履职评价、财务状况和内部控制等议题。同时，组织监事参加绿色信贷培训，学习《反洗钱法》《受益所有人信息管理办法》等监管政策法规，并通过组织监事列席董事会及管理层会议、开展业务连续性专项检查、召开相关现场调研调查会等举措，推动董监高勤勉尽责，为本公司基础设施安全、战略转型和可持续发展建言献策。

高级管理层

修订高级管理人员履职考核管理办法，结合战略发展需要，优化高级管理人员年度履职考核指标，健全绩效薪酬延期支付和追索扣回机制，完善高管考核评价体系。报告期内，高级管理层能够根据公司章程及董事会授权开展经营管理活动，确保公司经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。



◆ 传递企业信息

始终将回报股东作为长期的发展理念，长期以来，注重投资者关系管理，维护股东合法权益，公平对待每一位股东，坚持股东利益与企业发展和谐共赢。

信息披露



强化信息披露底线思维，通过工作机制和流程的优化，夯实信息披露工作基础，加强信息披露工作质量。同时结合行业情况、监管政策和投资者关注不断提升年报、半年报等定期报告内容的深度和广度，不断增强临时公告的及时性和准确性。2024 年，累计对外披露 47 项、72 个公告文件，向资本市场呈现和解读好本公司的战略优化举措和经营管理成效。

投资者关系管理



本公司注重投资者关系管理，在年度报告披露后召开业绩发布会和投资者交流会，搭建董监高以及相关职能部门与投资者交流的渠道和平台；指派专人负责中小股东日常电话、电邮以及日常接待工作，及时答复上证 e 互动平台问题，畅通与中小股东的沟通和反馈机制；紧跟市场关注热点和业绩表现，找准投资者关注问题的交流重点，不断提升投资者交流的专业性和有效性。

◆ 明晰发展定位

2024 年，本公司围绕“打造特色鲜明的区域领先银行和投资价值卓越的上市银行”战略愿景，更加明晰发展定位，强化“四个对标”提升，坚定不移走服务战略，树立“以客户为中心”的经营理念，从优化经营管理体系、开拓发展新赛道、提升核心竞争力出发，结合中央金融工作会议提出的做好金融“五篇大文章”和本公司发展实际，持续优化调整发展战略，制定了“5+4+3”战略子规划和三年行动计划，并通过项目督办、汇报、评估、考核机制，加快推动“5+4+3”战略子规划和三年行动计划取得实效，为实现高质量转型发展蓄势储能。

加强风险管理 筑牢合规防线

本公司坚持把风险管理作为稳健发展的底线要求，完善全面风险管理体系，加强重点领域风险防范，并优化内控与合规机制，强化内部监督机制，完善激励约束机制，做好安全稳定工作，多管齐下为经营发展营造安全稳定的环境。

◆ 加强全面风险管理

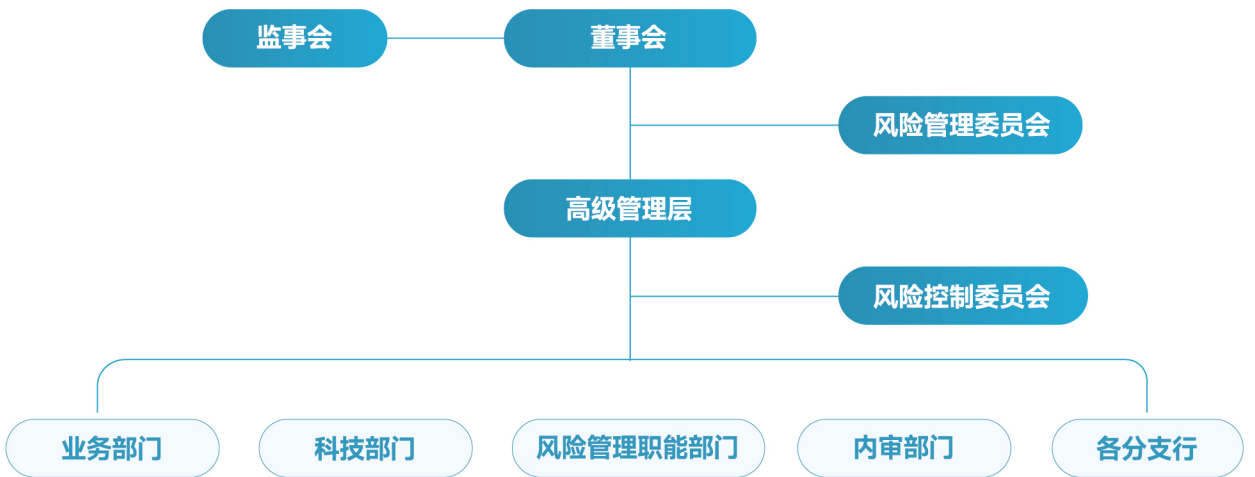
搭建全面风险管理体系

坚持“安全性、流动性、效益性”的经营原则，将防范和控制各类风险作为经营管理的首要内容。围绕发展战略、风险偏好和风险限额，建立了全面风险管理体系，将信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账簿利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险、洗钱风险及其他风险（外包风险、模型风险、气候风险等）纳入全面风险管理体系中，并针对主要风险建立了相关管理制度与流程。

形成全面风险治理架构

搭建了由董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理职能部门、内审部门和分支机构等构成的分工合理、职责明确、相互制衡、报告关系清晰的全面风险治理架构。

董事会是全面风险管理的决策机构，承担全面风险管理的最终责任。下设风险管理委员会，负责拟定风险管理策略、内控合规政策和可承受的总体风险水平。监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会、高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。下设风险控制委员会，为经营管理决策提供意见和建议。在日常风险管理中，实施三道防线的风险管理架构，第一道防线由各分支行、总行业务部门及相关部门组成，承担风险管理的直接责任；第二道防线由各风险管理职能部门组成，承担制定政策和流程的责任；第三道防线由内审部门组成，承担对各单位履职情况的审计责任。



全面风险治理架构图

强化重点风险管理工作

针对重点领域风险，建立了多层级、多维度风险防控体系，有效保障业务稳健运营和资产安全。在信用风险管理方面，加强信用风险模型建设及应用，开展信用风险压力测试，持续监测不良贷款及线上贷款业务；在市场风险管理方面，加强市场风险监测力度，开展市场风险压力测试，细化业务估值功能模块，不断提升估值准确性和规范性。在操作及信息科技风险管理方面，开展操作风险、信息科技风险评估监测，强化信息科技风险评估，加大业务连续性管理力度，细化应急处置措施，多层面开展应急演练，提升应对运营中断事件的应急处置能力。

提升风险管理成效

根据发展战略、经营计划和市场定位，优化风险偏好和风险限额，完善全面风险管理架构，促进全面风险管理体系精细化管理。同时，加强全面风险管理评估力度，及时掌握全行风险管理状况。综合考虑外部环境、行业状况、竞争优势、经营管理情况和财务状况等信息，建设内部评级模型，持续提升风险管理能力。

加强风险文化建设

将风险文化建设作为提升风险管理水平的重要举措，解读和分析最新监管政策，提炼同业典型风险案例，加强风险警示宣贯。根据风险环境的变化，持续开展风险管理培训，培养专业的风险管理骨干团队，实现风险理念的传导。

◆ 强化合规能力建设

完善内控机制建设

搭建内控组织架构

建立了包括董事会、监事会、高级管理层、法律合规部、审计稽核部、各部门和分支机构的内部控制管理架构。

建立完善内控制度体系

形成了涵盖《西安银行内部控制管理规定》《西安银行内部控制评价办法（试行）》和各业务条线内部控制制度的制度体系。建立了制度管理体系和后评价机制，开展年度内部控制风险矩阵维护更新工作，适时更新维护各项内部控制制度。

深化内控合规治理专项行动

不断深化内控合规治理专项行动，建立健全《从业人员行为管理办法》《员工行为禁令》等制度，优化轻微违规行为积分标准，不断增强全行依法经营、合规办事的意识。

强化案件防控管理

完善制度体系。完善修订《西安银行案件防控工作手册》《员工家庭联系手册》《西安银行 2024 年案件防控工作实施方案》等，为案防工作提供制度支持。

规范员工行为。建立员工失范行为排查机制，按照《员工失范行为排查管理办法》半年开展一次全行排查；组织全行人员签订《西安银行合规经营承诺书》，提高全行的合规经营自觉性。

开展专项检查。组织开展年度案防检查工作，督导检查分支机构及村镇银行的案件防控工作，防范案件风险。

加强内部审计监督

持续优化内审工作机制

董事会下设审计委员会，内审部门在审计委员会的监督指导下开展日常工作。

强化审计监督职能

内审工作充分发挥全面风险管理的第三道防线职责，坚持风险导向、监管导向，全面履行审计监督职能。

持续提升审计专业能力

强化培训，吸纳专业人才，加大信息科技产品模型在审计领域的运用，借助科技力量全方位提升审计工作质效。

◆ 筑牢洗钱风险防线

建立反洗钱管理框架

明确反洗钱工作目标、各层级的职责和协作机制，并以风险为导向，建立涵盖政策制定、流程管理、技术支持、风险评估和监督审计等方面的制度体系，确保反洗钱工作与业务运行发展深度融合。

强化对风险的监测监控

运用人工智能、大数据技术，配备智能化反洗钱交易监控系统，提高反洗钱监控的精准度和效率；加强对电信网络诈骗、非法集资等危害人民群众财产安全的违法犯罪活动的异常行为监测，堵截、拦截违法资金。

开展反洗钱宣传培训

对外向社会公众宣传普及反洗钱、反恐怖融资基础知识，提高公众的风险防范意识；对内定期为员工开展反洗钱培训，确保员工了解最新的法律法规和反洗钱规定。



反洗钱宣传教育基地

◆ 深化扫黑除恶斗争工作

本公司持续开展常态化扫黑除恶斗争工作，把扫黑除恶斗争工作融入全行业务经营中。以营业网点为依托开展宣传工作。同时，按照监管机构要求总结常态化扫黑除恶斗争工作情况形成报告进行报送，将扫黑除恶斗争工作向纵深推进。

关键绩效表

指标类型	指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
 经济类	总资产（千元）	480,370,120	432,201,362	405,838,548
	贷款和垫款本金总额（千元）	237,254,098	202,922,010	189,688,151
	存款本金总额（千元）	322,030,543	293,786,396	280,360,437
	营业收入（千元）	8,190,241	7,204,769	6,567,550
	纳税总额（千元）	914,546	1,034,958	1,302,191
	归属于母公司股东的净利润（千元）	2,558,554	2,462,237	2,424,443
	总资产收益率（%）	0.56	0.59	0.65
	加权平均净资产收益率（%）	7.97	8.22	8.57
	不良贷款率（%）	1.72	1.35	1.25
	资本充足率（%）	12.41	13.14	12.84
 社会类	拨备覆盖率（%）	184.06	197.07	201.63
	营业网点数（个）	178	178	177
	自助设备数（台）	688	619	619
	员工总人数（人）	3,284	3,275	3,273
	30 岁以下员工数（人）	523	534	665
	31-50 岁员工数（人）	1,888	1,967	1,896
	50 岁以上员工数（人）	873	774	712
	女性员工比例（%）	61.69	61.80	61.90
	男性员工比例（%）	38.31	38.20	38.10
	少数民族员工占比（%）	1.93	1.98	2.08
	劳动合同签订率（%）	100.00	100.00	100.00
	社会保险覆盖率（%）	100.00	100.00	100.00
	客户投诉解决率（%）	100.00	100.00	100.00
	反洗钱培训次数（次）	96	67	44
	反洗钱培训覆盖人次（人）	4,907	4,097	3,649
	反腐倡廉培训次数（次）	5	4	2
	反腐倡廉培训覆盖人次（人）	3,464	4,024	4,546
	投资者教育活动（次）	1,610	1,592	1,187

指标类型	指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
 环境类	绿色贷款余额（千元）	5,200,630	1,717,809	1,160,409
	个人网银交易金额（千元）	9,146,818	15,999,187	11,898,698
	总行人均耗水量（吨 / 人）	20.05	19.36	22.44
	总行人均耗电量（度 / 人）	2,796	2,543	2,424
	总行公务车耗油总量（升）	23,641	35,532	41,670
	总行办公用纸总量（吨）	9.37	8.52	8.00



利益相关方期待

本公司始终将利益相关方的期望与诉求置于重要位置，秉持开放、透明的原则，拓宽多元化沟通渠道，构建与利益相关方的信任桥梁，确保各方意见及时、顺畅地传递和回应，最终实现和谐共赢。

利益相关方	期望诉求	沟通方式	回应举措
政府与监管机构	响应国家、区域发展战略布局 遵守法律法规、行业标准与规范 促进区域发展 支持实体经济发展 依法合规经营 全面风险管理 加强党建工作	法律法规、政策指引与规范性文件 监管评级 现场检查、非现场监督 座谈会	遵守法律法规、文件规定和要求 研究和执行金融政策 接受审核与监督 参与政府、监管等相关会议 开展工作汇报、日常调研和沟通以及报送统计数据等工作 强化合规经营和内控管理 防范金融风险
股东及投资者	完善公司治理 规范开展信息披露 合理的投资回报 维护股东及投资者合法权益	股东大会 定期报告与信息公告 业绩说明会 投资者沟通互动	推动战略优化调整 规范公司治理 履行信息披露义务 加强投资者关系的主动管理 创造可持续的价值回报
客户	提供优质服务 提供丰富产品 保护消费者权益 普及金融知识 保障数据安全	营业网点 手机银行 客服热线 客户满意度调查 主题活动 沙龙讲座	洞悉客户需求和期望，加强产品创新 推动线上线下融合发展，提升服务品质 强化金融科技赋能，提升客户体验 持续开展金融知识宣传和客户满意度调查 健全消费者权益保护机制 加强营业网点及线上渠道金融安全

利益相关方	期望诉求	沟通方式	回应举措
员工	良好的薪酬福利 健全的职业发展通道 舒适的工作环境 完善的权益保障	职工代表大会 工会组织 内刊内网平台	关爱员工成长，创造良好的工作环境 促进员工发展，加强专业培训，畅通职业发展通道 保障员工权益，健全薪酬激励机制，构筑员工保障体系 加大员工关怀，开展丰富的文体活动
供应商及合作伙伴	公平采购 诚实守信 合作共赢	招投标会议 调研走访 业务交流与合作等	坚持公开公平公正、诚实守信的集中采购原则 加强交流合作，开展各类集中采购活动 与供应商、合作伙伴建立长期良好的合作关系
环境	倡导绿色发展理念 支持低碳经济发展 坚持绿色发展 减少环境污染	绿色宣传 绿色金融 绿色运营	强化绿色战略引领 发展绿色金融 实施绿色运营 严防环境风险
社区	服务社会民生 践行社会公益 共建美丽社区	普及金融知识 慰问走访 社区金融服务活动	开展社区金融知识宣传 支持社区项目建设 开展社区服务、公益活动

未来展望

展望未来，本公司将始终贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真落实中央经济工作会议、中央金融工作会议部署，服务国家和区域战略发展大局，深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持当好“政府的金融子弟兵，市民的金融服务生，监管的金融优等生”。同时，以“六个一”政金合作、“四联党建”“十大攻坚任务”“书记项目”“赛马”活动等为抓手，强化管理和业务转型，持续推进战略优化行动方案实施落地，以优质金融服务扎实做好金融“五篇大文章”，在促进经济、社会、环境和谐发展中履行地方法人银行的各项社会责任，为客户、股东、员工和社会创造更大价值。

