

2024

杭州银行 可持续发展报告

Bank of Hangzhou Sustainability Report 2024

杭州银行股份有限公司

联系方式：杭州银行股份有限公司董事会办公室

电话：0571-85872964

传真：0571-85151339

地址：杭州市上城区解放东路168号

网址：<http://www.hzbank.com.cn>

官方公众号



杭州银行APP



报告编制说明

报告简介

本报告是杭州银行股份有限公司（以下简称“杭州银行”）发布的首份可持续发展（ESG）报告，以向利益相关方披露和展示公司在环境、社会与公司治理等责任领域的实践和绩效。公司董事会保证本报告内容不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对其内容的真实性 and 有效性负责。

时间范围

本报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为保证报告的连贯性，部分内容超出上述范围。

组织范围

除另有说明，本报告以杭州银行股份有限公司为主体部分，涵盖公司总部、分支机构及子公司等，数据披露范围与财务报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。

数据来源

报告中的财务数据摘自 2024 年度财务报表，该财务报表经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据主要来源于本行内部及各分支机构统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

编制依据

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）》
国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》
联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals，“SDGs”）
全球倡议组织发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：
“杭州银行、我行、我们”指杭州银行股份有限公司
“杭银理财”指杭银理财有限责任公司

独立鉴证

为了保证报告的真实性、可靠性，本报告聘请中财绿指（北京）信息咨询有限公司按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键绩效信息执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、我行官方网站下载（<http://www.hzbank.com.cn>）。

联系方式

杭州银行股份有限公司董事会办公室
地址：杭州市上城区解放东路 168 号
邮政编码：310016
电话：0571-85872964
传真：0571-85151339
网址：<http://www.hzbank.com.cn>

目录

CONTENTS

董事长致辞 01

关于杭州银行 03

公司简介

企业文化

组织架构

荣誉奖项 2024

可持续发展足迹

可持续发展管理 09

可持续发展战略管理

可持续发展管理架构

利益相关方沟通

实质性议题分析

杭州银行微信公众号



杭州银行官方 APP



环境篇

15 构建绿色金融战略机制

强化绿色战略引领，构建长效机制
创新绿金产品服务，深化产融对接

25 识别气候相关风险机遇

有效识别气候风险，积极把握绿色机遇
强化气候风险管理，上线“企业雷达”
量化分析气候风险，开展压力测试

31 践行绿色低碳理念

推进绿色运营
倡导绿色行为
提升绿色能力

治理篇

83 坚持党建引领

推进全面从严治党
厚植清廉金融文化
党建业务双融共促

88 提升公司治理水平

完善公司治理架构
深化薪酬考核管理
优化关联交易管理

90 优化信息披露

做好信息披露
强化投资者交流
积极回报股东

91 强化风险合规管理

完善风险管理
筑牢内控堤坝

95 深入打造“数智杭银”

数智赋能业务发展
数据为基提升服务
技术支撑稳健运营
持续探索科技输出

社会篇

39 服务实体经济

积极融入区域发展
持续擦亮科创金融名片
促进普惠金融增量扩面提质
提高制造业服务质效
主动对接高水平对外开放
深入打造供应链金融体系

51 提升客户服务体验

加强消费者权益保护
做客户忠实信赖的服务伙伴
着力提升客户满意度

60 数据安全与客户信息保护

守牢数据安全底线
筑牢网络安全防线

62 注重人才队伍培养

优化雇佣与薪酬管理
畅通员工职业发展通道
打造奋斗者家园

70 推进“平安杭银”建设

73 加强供应商管理

74 积极践行社会公益

深入打造“杭银益起来”品牌
持续助力乡村振兴
助推共同富裕示范区建设

附录： 101

ESG 数据表和附注

对标索引表

独立鉴证报告

读者意见表

董事长致辞

“

2024 年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神、二十届三中全会精神和中央金融工作会议精神，坚守金融工作的政治性、人民性，将可持续发展理念融入银行的血脉之中，以服务实体经济为根本宗旨，以改革创新为发展动能，锚定“优等生、好银行”目标，在服务国家战略、赋能实体经济、践行社会责任中书写“杭银担当”，在金融强国建设的征程中勇毅前行。

”

锚定战略，以高质量发展践行责任担当。我们坚持贯彻新发展理念，胸怀“国之大者”，聚焦做好金融“五篇大文章”，以金融活水精准滴灌实体经济。以“轻资本、流量化、国际化、数字化”转型为突破口，深化“拓客访客一号发展工程”与“数智赋能一号管理工程”，实现客户运营与风险管理能力双提升，为高质量发展注入强劲动能。

绿色为底，以创新驱动低碳转型发展。我们将“双碳”目标深度融入战略实践，持续完善绿色金融产品体系，积极拓展绿色债券市场，重点支持清洁能源、生态保护等领域，强化环境与气候风险管理，通过科技赋能推动碳账户体系建设，以实际行动助推行业绿色转型。

普惠为本，以金融温度共筑美好社会。我们始终铭记“金融为民”的初心，坚持服务区域经济，深耕普惠金融，通过健全服务体系，探索模式创新，加大资源投入，强化数智赋能，实现业务规模、客户服务、利润贡献、团队建设均衡发展，形成具有杭银基因的小微业务发展模式。

治理为基，以稳健经营护航行稳致远。我们坚持党建引领，持续优化公司治理，坚定实施“二二五五”战略，以高质量党建引领高质量发展，增强转型发展的保障；持续优化智能风控系统，严守风险合规底线，筑牢转型发展的坚实根基。

大道至简，实干为本。2025 年，立足新时代、新征程，面对新形势、新使命，杭州银行将持续践行新发展理念，坚持长期主义，坚定信心、鼓足干劲，以更高站位服务国家战略，以更深情怀助力民生福祉，以更实举措推动绿色发展，以一流作风加快推进转型发展，与社会各界携手谱写金融强国建设的杭银篇章！





关于杭州银行

公司简介

杭州银行成立于 1996 年 9 月，总部位于杭州。截至 2024 年末，全行拥有 290 家分支机构，其中在杭州地区设有支行（含总行营业部）128 家，在浙江省内的宁波、绍兴、温州、舟山、衢州、金华、丽水、嘉兴、台州、湖州设有分行 10 家和支行 73 家，实现浙江省内地市网点全覆盖；在北京、上海、深圳、南京、合肥设有分行 5 家、支行 73 家，并在上海设立了 1 家资金营运中心，实现网点在长三角、珠三角、环渤海湾等发达经济圈的战略布局，并发起设立杭银消费金融股份有限公司、全资控股杭银理财有限责任公司。2016 年 10 月 27 日，我行在上海证券交易所首次公开发行 A 股，实现成功上市，股票代码为 600926。

自成立以来，杭州银行始终坚持服务区域经济、中小企业和城乡居民的市场定位，致力于为客户提供专业、便捷、亲和及全面的金融服务。经过二十多年的稳健发展，公司已拥有较为扎实的客户基础，形成了较为完备的金融产品体系，业务资质不断完善，综合化服务能力不断提升，已成长为一家经营业绩优良、资产质量优异、综合实力跻身全国城市商业银行前列的上市区域性股份制商业银行。

企业文化

公司愿景



中国价值领先银行

核心价值观



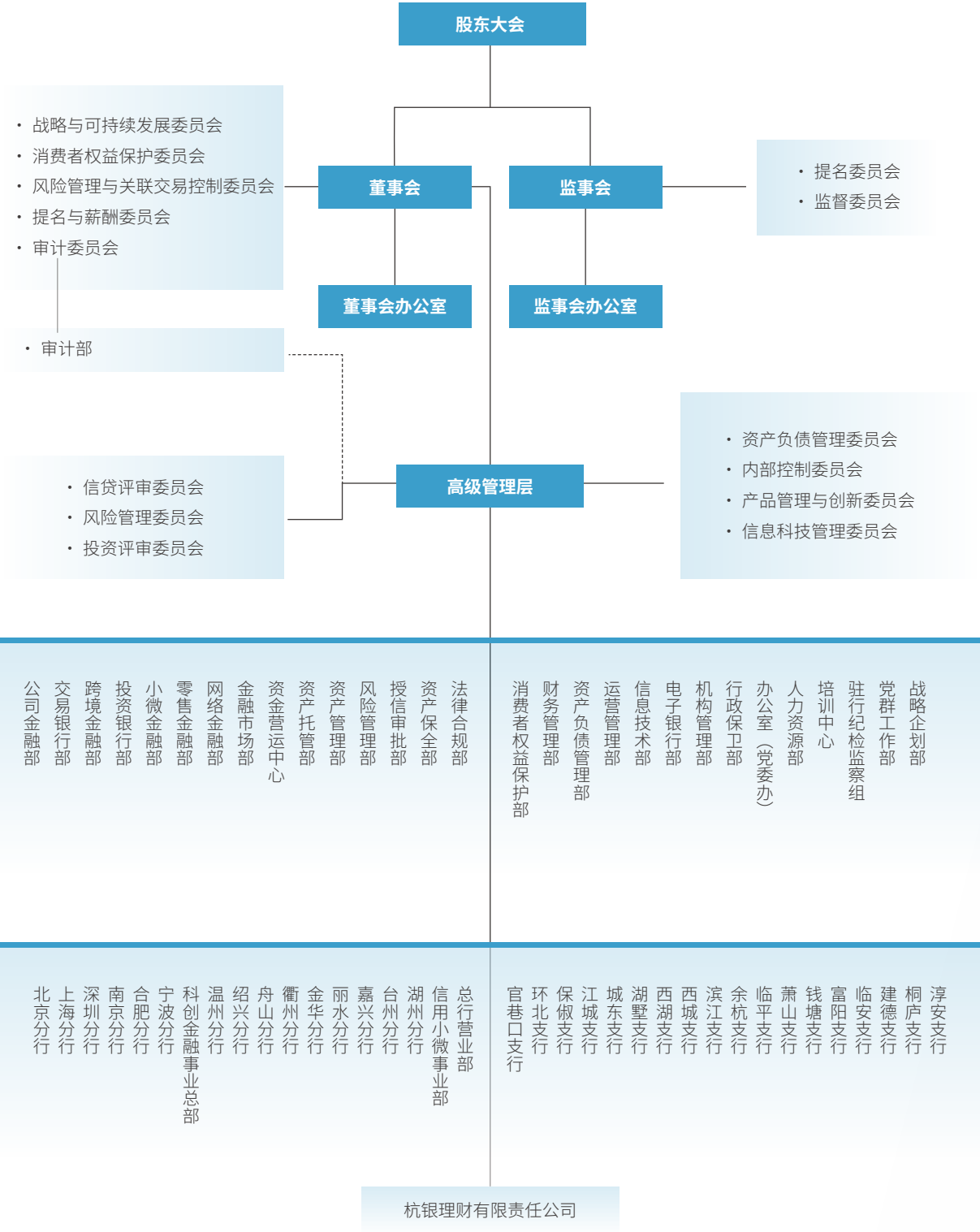
诚信、创新、效率
尊重、责任

企业精神



奋斗为本 客户至上
合规高效 价值领先

组织架构



荣誉奖项 2024

奖项名称	评奖机构
浙江省模范集体	中共浙江省委、浙江省人民政府
2023 年度在浙金融机构支持浙江经济发展优秀单位一等奖	中共浙江省委金融委员会办公室
2023 年度浙江省企业社会责任标杆企业	浙江省企业社会责任促进会
2023 年度金融科技发展奖二等奖	中国人民银行
浙江省跨境金融优质服务竞赛团体赛一等奖	中国人民银行浙江省分行、国家外汇管理局浙江省分局
2024 年度考核第一等次单位、先进单位	中共杭州市委
2023 年度在杭银行、保险机构支持杭州市经济社会发展贡献评价第一等次	杭州市人民政府办公厅
杭州市 2024 年“春风行动”爱心奖单位	中共杭州市委办公厅、杭州市人民政府办公厅

2023 “上证·金理财”评选年度企业社会责任奖 上海证券报

可持续发展足迹

经济绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
总资产	亿元	16,165.38	18,413.31	21,123.56
存款总额	亿元	9,280.84	10,452.77	12,725.51
贷款总额	亿元	7,022.03	8,070.96	9,374.99
营业收入	亿元	329.32	350.16	383.81
归属于上市公司股东的净利润	亿元	116.79	143.83	169.83
不良贷款率	%	0.77	0.76	0.76
加权平均净资产收益率	%	14.09	15.57	16.00

环境绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
绿色贷款余额	亿元	540.03	681.64	828.33
绿色信贷成效：节约水	万吨	15.20	16.88	16.61
绿色信贷成效：节约标准煤	万吨	2.39	5.52	10.22
绿色信贷成效：减排二氧化碳	万吨	4.07	17.45	22.29
绿色信贷成效：减排二氧化硫	万吨	0.03	0.28	0.51
碳减排贷款项目累计支持数	个	/	47	73

社会绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
普惠型小微贷款余额	亿元	1,122.53	1,334.58	1,555.77
普惠贷款客户数	户	100,155	115,254	138,035
营业网点总数	个	255	274	290
设置无障碍通道的网点数量	个	244	265	281
客户满意度	%	99.86	99.93	99.04
女性员工比例	%	55.28	55.73	55.24
员工参与培训人次	人次	72,622	74,929	91,992

治理绩效

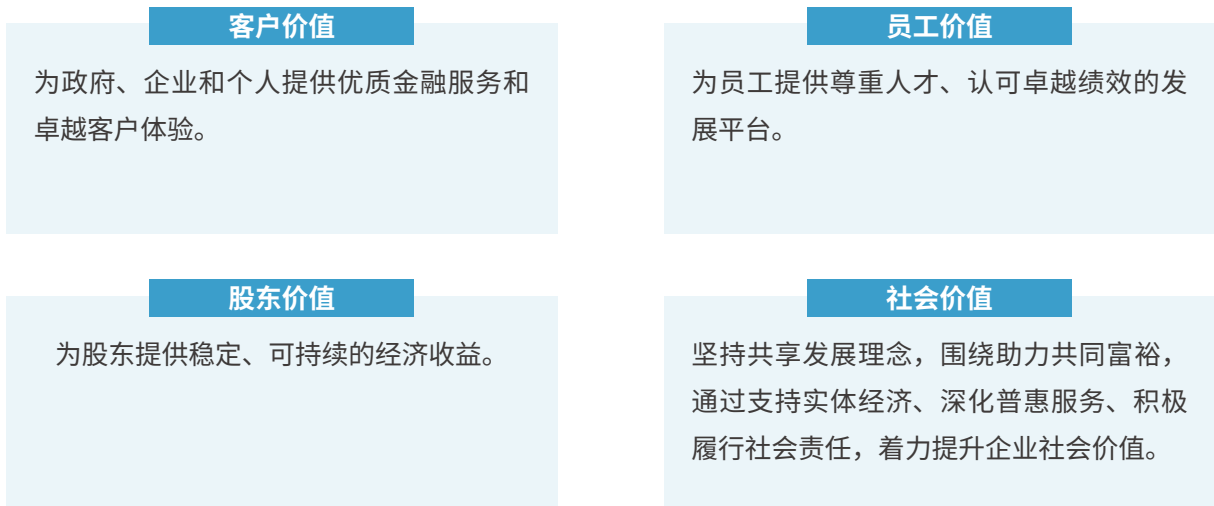
指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
董事数量	名	13	13	12
股东会召开次数	次	2	3	2
董事会召开次数	次	7	9	8
反洗钱培训次数	次	18	14	28

可持续发展管理

我行积极贯彻新发展理念，深入推进可持续发展与自身发展战略和经营活动紧密融合，建立完善可持续发展管理体系，携手利益相关方共筑美好生活，共促可持续发展。

可持续发展战略管理

我行坚定践行金融工作的政治性、人民性，以服务实体经济为核心，将可持续发展理念融入经营管理，为客户、员工、股东、社会等利益相关方创造多元价值，致力于打造“中国价值领先银行”，积极探索可持续、高质量发展的新路径。



可持续发展管理架构

我行高度重视可持续发展管理体系建设工作，始终为利益相关方创造长期价值。

在董事会层面，设立“战略与可持续发展委员会”，并将可持续管理相关工作纳入章程。2024 年，我行召开董事会会议，听取并审议《2023 年度社会责任报告》《2024 年度绿色金融发展情况报告》等议案，对可持续发展相关事项开展积极讨论，提出建设性意见和建议，并进行科学决策。

在管理层层面，高级管理层负责落实董事会关于可持续发展工作的各项决议，积极推进绿色金融发展、员工培训、消费者权益保护、隐私与数据安全、乡村振兴、绿色运营、公益捐赠、共同富裕等可持续发展相关工作，将可持续发展理念贯穿到业务经营发展各环节各层面。

在执行层面，总行各部门、各分支机构及子公司负责可持续发展相关工作的日常推进，在职责范围内推动落实可持续发展相关议题，总结可持续发展工作中的问题和成果，及时反馈工作情况，并提出合理化建议。

利益相关方沟通

我行高度重视与各利益相关方的沟通，保持多元化沟通渠道畅通，及时回应利益相关方期望与诉求，切实履行企业可持续发展责任。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府及监管部门	• 响应国家政策 • 服务实体经济 • 促进地方经济发展 • 依法合规经营 • 防范金融风险 • 支持社会民生	• 研究和执行国家政策 • 日常审批与监管 • 上报统计报表 • 开展相关调研
股东与投资者	• 持续合理的回报 • 良好的公司治理 • 全面及时准确的信息披露 • 保障股东与投资者合法权益	• 定期报告 • 临时公告 • 股东会 • 业绩说明会 • 投资者调研与沟通会议
客户与消费者	• 提升客户体验 • 保障客户权益 • 普及金融知识 • 信息安全与隐私保护	• 客户满意度调查 • 客服电话 95398 • 客户关怀活动 • 营销活动 • 沙龙讲座
员工	• 健全的职业发展路径 • 保障员工权益 • 关爱员工健康 • 合理的待遇和福利	• 职工代表大会 • 员工培训与晋升 • 员工关怀活动 • 员工文体健康活动
环境	• 发展绿色和可持续金融 • 应对气候变化 • 推进绿色运营	• 落实节能减排政策 • 披露环境绩效 • 推行绿色办公
供应商与合作伙伴	• 遵守商业道德 • 诚信互惠、互利共赢	• 日常沟通 • 招投标活动
公众及媒体	• 信息公开透明 • 承担社会责任	• 信息披露 • 信息公示 • 举办活动 • 开展宣传

实质性议题分析

我行根据“双重重要性”（“影响重要性”和“财务重要性”）原则，通过向公司管理层及利益相关方发放电子问卷，全面了解各利益相关方的观点与期望，确定 2024 年双重重要性议题矩阵。

重要性议题判定过程

通过参考上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、GRI《可持续发展报告标准》等国内、国际 ESG 报告指引核心指标，结合国家政策与行业特点，梳理 ESG 关键议题。

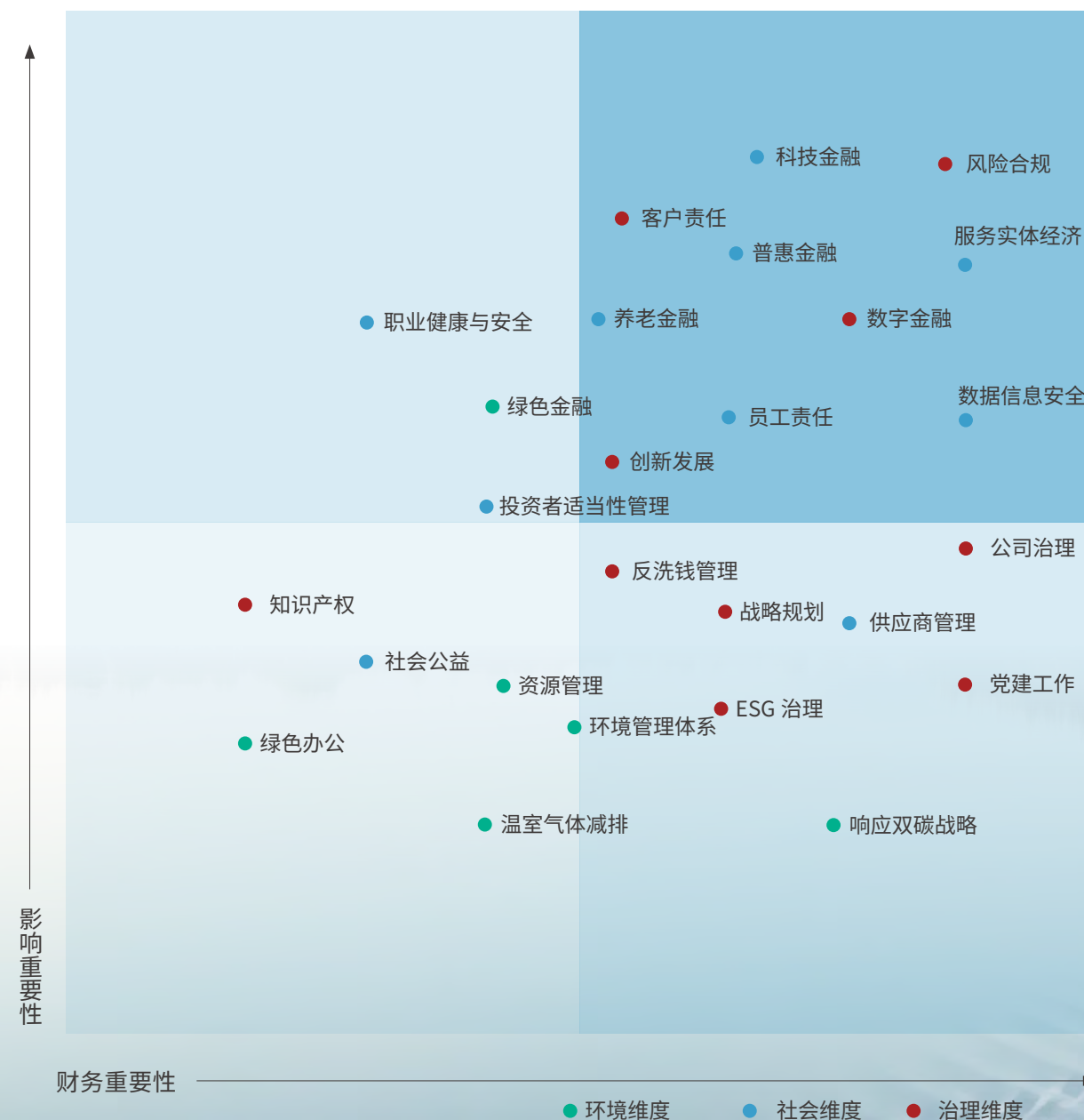
识别

评估

以在线问卷调研的形式开展利益相关方议题调查，通过调查结果进行系统性量化分析，并按照关注程度对议题进行排序，确定议题的影响重要性和财务重要性程度。

重大性议题判定结果

实质性议题矩阵图



01 环境篇

杭州银行深入贯彻习近平生态文明思想，牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，持续加强顶层设计，建立健全绿色金融体制机制，不断加大对绿色产业的支持力度，加强绿色金融产品服务创新，提高绿色金融发展质效，全面推行绿色低碳运营，助力美丽中国建设和“双碳”战略目标实现。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



构建绿色金融战略机制

强化绿色战略引领，构建长效机制

我行建立并不断优化绿色金融治理架构，推进跨部门的绿色金融工作协调机制建设，从董事会、高级管理层、专业部门及分支机构层面持续完善并落实主体责任，为绿色金融业务的高质量创新发展奠定坚实基础。



我行从绿色金融考核激励管理、绿色金融产品制度、绿色金融信贷政策等多方面不断完善政策体系，为绿色金融专业化发展提供制度保障，塑造杭州银行高质量发展的绿色脉络。



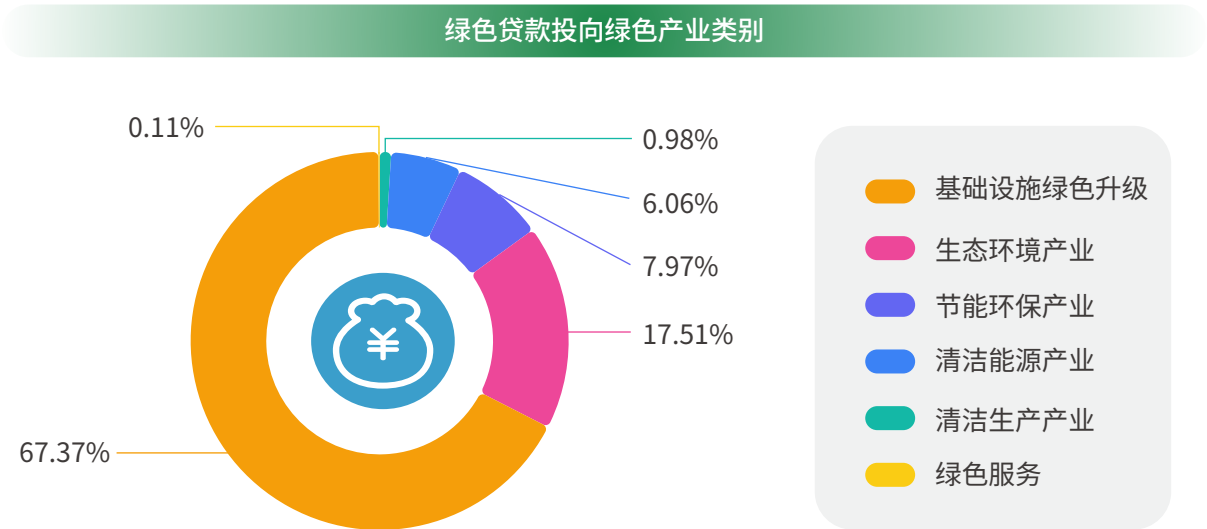
创新绿金产品服务，深化产融对接

我行深度融入国家“双碳”战略与区域绿色发展，加强绿色金融政策研究，加大绿色金融产品服务创新力度，在绿色信贷、绿色债券等传统产品服务基础上，积极拓展绿色理财、碳账户等创新产品服务，促进绿色金融业务规模化发展。



绿色贷款持续位列省内地方法人银行前列

2024 年，我行持续加大信贷投放力度，规模持续位列省内地方法人银行前列，绿色信贷发展质量良好，绿色贷款不良率低于全行平均水平。截至 2024 年末，我行人行口径绿色贷款余额 828.33 亿元¹，较上年末增加 146.69 亿元，增幅为 21.52%。

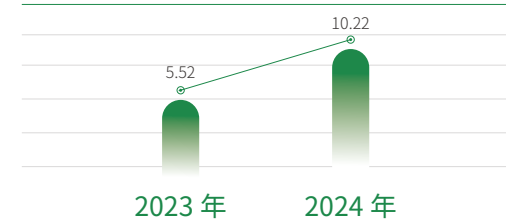


¹ 人民银行《绿色贷款专项统计制度》口径

杭州银行绿色项目环境效益

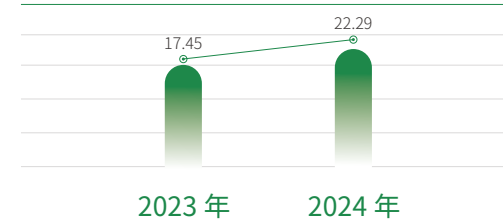
节约标准煤

单位：万吨



减排二氧化碳

单位：万吨



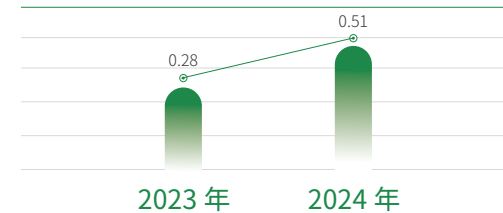
节约水

单位：万吨



减排二氧化硫

单位：万吨



案例 助力浙能嘉兴 1 号海上风电场项目建设

我行为浙能嘉兴 1 号海上风电场项目提供绿色贷款。该项目位于杭州湾平湖海域，规划容量 300MW。项目建成后每年上网电量为 74,495 万千瓦时，预计可节约标煤 23 万吨，减少排放二氧化碳 51 万吨，减少灰渣 9.1 万吨，减少二氧化硫排放 4,474 吨，一氧化氮 1,789 吨，节约用水 213 万立方米，具有十分显著的环境效益。



浙能嘉兴 1 号海上风电场项目

案例 助力民营企业绿色发展

浙江某公司是一家专注于园林绿化和生态修复的民营企业，与多所高校和科研机构合作，其中与温州大学合作的“生态友好型分散式生活污水处理技术研究及应用”项目荣获浙江省科学技术进步奖一等奖。2024 年，我行充分发挥绿色金融支持作用，向其提供了 2,000 万元绿色贷款，有效助力企业绿色技术创新和产业升级。



萧山支行实地走访企业育荷基地

首批获得碳减排支持工具申请资格

作为浙江省首批获得碳减排支持工具申请资格的地方法人银行，我行加强组织领导，落实“一把手”负责制，组织碳减排贷款专项营销活动，成立总分支联动推进小组，结合省市重点项目、“千项万亿”重大项目等重点项目清单，“一户一策”推进碳减排贷款落地。截至 2024 年末，我行碳减排贷款累计投放金额为 11.94 亿元，累计支持碳减排项目 73 个，有力支持碳减排重点领域项目发展。

案例 碳减排贷款支持杭州绿色地铁“光伏 + 节能”项目建设

我行为杭州绿色地铁“光伏 + 节能”项目提供绿色贷款。该项目采用先进技术手段，充分开发利用清洁能源，在蜀山、上泉及双桥场段建设分布式光伏发电系统，提升清洁电力供应占比；对 2 号线及 4 号线共 44 个站点开展水风联动通风空调系统节能改造及公区照明控制节能改造，降低站点能耗，减少浪费，提高效率。该贷款助力构建绿色低碳轨道交通系统，为杭州地铁节能降本运营提供有力支持。



杭州绿色地铁“光伏 + 节能”项目

案例 丽水分行发放碳减排贷款支持光伏项目建设

2024 年，丽水分行因地制宜发展绿色金融，积极助力国家气候投融资试点建设，主动对接当地山地光伏和医院、学校等共同建筑屋顶光伏发电项目的贷款需求，为其提供利率优惠的长期碳减排贷款支持，有效满足碳减排项目投资周期长、投资规模大的贷款需求，积极助力气候投融资项目建设。



丽水分行碳减排贷款支持光伏项目建设

■ 不断创新绿色金融产品

案例

成功落地可持续发展挂钩贷款

2024 年，我行为衢州市某水泥技术改造项目提供 1.2 亿元中长期项目贷款支持，贷款利率与企业可比水泥综合能耗指标挂钩。借款人达成预设的绩效目标后，可比水泥综合能耗降幅可达 29%。该笔贷款不仅具有显著节能减排效益，还助力企业降低融资成本。



成功落地可持续发展挂钩贷款

案例

成功落地“一网通办”排污权抵押融资业务

2024 年，我行创新推出“排污权抵押项下的国内证 + 福费廷组合”综合金融方案，成功落地首笔“一网通办”排污权抵押融资业务 5,000 万元。该业务不仅盘活了企业排污权资产，降低了企业融资成本，还通过拓展排污权、碳排放配额等环境权益抵质押物范围，为企业融资提供了更多选择。

案例

积极探索可持续挂钩债券

2024 年，我行作为联席主承销商成功发行 2024 年全国首单可持续挂钩中期票据——湖州经开投资发展集团 2024 年度第一期中期票据。该债券以“新增绿色建筑面积”为绩效指标，助力绿色智造、生态样板、滨湖旅游、现代智慧、枢纽门户、美丽宜居城市建设，推动绿色金融发展与碳中和目标实现。



杭州银行作为 2024 年全国首单可持续发展挂钩中期票据联席主承销商

■ 不断拓展绿色金融业务

我行不断完善绿色业务资质和产品体系，绿色托管承接浙江省首单碳中和保障房 ABS，绿色理财重点关注环境、社会责任、公司治理有突出优势的公司，并开展绿色票据、绿色信用证等业务。

绿色债券

- 发行
- 截至 2024 年末，募集资金 100 亿元全部用于节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业等符合规定的绿色产业项目。
- 投资
- 我行及旗下杭银理财积极参与绿色债券投资，配置规模持续提升。截至 2024 年末，投资绿色债券账面价值 105.21 亿元。
- 承销
- 截至 2024 年末，绿色债券承销规模达 30.04 亿元。

绿色托管

为绿色资产管理产品提供托管服务，截至 2024 年末，共托管绿色金融类产品 15 只，总计托管规模达 40.00 亿元，其中国君 - 东阳城投保障房 1 期绿色资产支持专项计划（碳中和）为浙江省首单碳中和保障房 ABS。

绿色信用证

为支持绿色贸易融资活动，以融资用途及申请人相关资质为依据，多部门协作助力绿色信用证业务增量扩面。截至 2024 年末，绿色信用证余额 6.8 亿元。

绿色票据

为改善生态环境、应对气候变化、节约高效利用资源、减少温室气体和污染物排放、遏制生物多样性丧失等领域开展的生产、建设、经营、贸易、消费活动提供票据融资服务。截至 2024 年末，我行绿色票据承兑余额为 5.7 亿元。

绿色理财

杭银理财推出卓越混合（偏债 ESGFOF）365 天持有期理财产品，主投泛绿色行业，重点关注在环境、社会责任、公司治理有突出优势的公司，多维度衡量公司价值，精选 ESG 评分优质企业、排除不良企业，凝聚核心竞争力。该笔理财产品首次发行规模 0.98 亿元，2024 年末存续余额 1,396.45 万元。

■ 不断加强绿色金融服务

绿色供应链服务缓解企业融资难题

我行不断创新供应链金融服务模式，持续拓宽供应链金融服务覆盖面，保稳定、强协同、促发展，以高效便捷供应链金融服务助力光伏产业链发展。

 案例 以数字供应链金融服务为抓手，化解新能源企业融资难题

某专注新能源开发利用企业，在与上游承运商结算时，存在结算频次高、客户数量多等痛点，上游承运商资金压力较大。我行量身定制线上供应链金融服务方案，为其提供全链条、全环节服务保障。截至 2024 年末，我行已为该公司上游超 50 家供应商提供融资服务，累计放款近 300 笔、投放金额近 3 亿元，让金融“活水”精准滴灌到产业链的末梢，为光伏增收致富和新时代乡村振兴提供了可靠的金融服务保障。

企业碳账户服务提供信贷差异化

衢州分行利用衢州市领先的企业碳账户数据资源，推出碳账户专属信贷产品“碳兴贷”，依据企业碳账户等级（红、黄、浅绿、深绿）提供差异化信贷支持，积极助力企业绿色低碳转型。为提高融资效率，我行绿色金融信息管理系统与衢州市碳账户金融系统（衢融通）成功对接，实现碳账户企业融资需求在线获取、融资结果在线反馈及碳信用报告在线查询功能。



衢州分行企业碳账户线上金融产品“碳兴贷”

 案例 “碳账户金融产品碳兴贷”助力企业高质量绿色发展

衢州某新能源科技公司是一家专注于太阳能电池及组件制造与销售的国家高新技术企业，具备显著的“碳减排”效益和良好的发展前景。衢州分行根据其碳账户等级“浅绿”，为其量身定制了 8,000 万元的“碳兴贷”项目贷款，为企业实现高质量绿色发展提供了有力的资金支持。

个人碳账户服务激励低碳生活

我行推出“个人碳账户”，量化客户金融交易中的碳减排行为，以碳积分形式记录，并通过积分权益和等级激励低碳生活。2024 年 4 月，手机银行上线“低碳专区”，拓展低碳场景，对接中国银联碳账户平台，形成“行为识别—积分核算—积分兑现”的全链条服务。截至 2024 年底，新版碳账户开户 8,757 人，总用户达 188.57 万人。

个人碳积分的应用

拓展绿色场景
让低碳融入生活

低碳专区现已拓展至多种金融生活场景，如地铁出行、电子业务办理、线上缴费等，每次绿色行为都将自动累积碳积分并记录在用户的碳账户中。

携手银联云闪付
实现碳积分互通

用户在云闪付同样可查询和管理杭州银行碳积分，低碳行动无缝衔接不同平台。

碳积分兑换权益
环保更有回报

碳积分不仅能彰显环保成就，还可兑换丰富的权益奖品，让绿色生活更具价值感。

绿色金融科技提升服务效率

为更好地支持绿色金融业务发展，我行自主开发绿色金融信息管理系统，持续升级改造绿色金融专项管理模块，不断优化绿色金融工作流程，提升绿色金融工作效率。

绿色金融信息管理系统功能

绿色融资管理

建立了综合、全面、严谨的绿色信贷标识管理体系，实现了信贷系统和报表系统的联动管理，夯实我行绿色信贷发展数据化、信息化的基础。

“绿金之窗”

将绿色金融学习材料、内部制度、信息披露、外部政策、业务通报等绿色金融相关材料上挂平台，方便客户经理和管理人员对相关文件进行查阅和学习，推进绿色金融专业能力建设。

绿色金融看板

为总行及分支机构了解我行绿色金融发展情况提供直观展示，提升绿色贷款督导效率。

碳减排贷款管理

提供碳减排贷款借据认定、贴标、查询和导出等功能，有效支持碳减排支持工具的申请和精细化管理，为碳减排贷款自动实现差异化 FTP 考核提供支撑。

识别气候相关风险机遇

有效识别气候相关风险，积极把握绿色机遇

我行积极开展气候环境风险和机遇分析，识别、量化和规避各类与气候环境相关的金融风险，增强杭州银行抵御气候环境风险的能力，抢抓绿色产业发展机遇。

综合考量气候相关财务信息披露工作组（TCFD）和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》之《第二号 应对气候变化议题》的披露框架和管理建议，我行制定并发布《杭州银行环境、社会和治理风险管理办法》，将客户生产经营活动可能引发的气候和环境风险纳入 ESG 风险管理，积极识别气候变化带来的风险及机遇，在防范化解气候风险的同时，把握机遇，助力可持续发展。

杭州银行短、中、长期气候风险的识别

类型	影响时期	气候相关风险	潜在财务影响
 物理风险	短期	急性 极端天气：飓风、洪水、冰雹、干旱热浪、野火、沙尘暴等	
	长期	慢性 —平均气温上升 —降水模式和天气模式的极端变化 —生物多样性丧失 —粮食安全、水安全、公共健康安全	—生产能力下降或中断（例如，倒闭，运输困难，供应链中断） —劳动力管理和规划的影响（例如，健康、安全、缺勤） —注销和提前淘汰现有资产（例如，高风险地区的财产和资产损坏） —增加资本成本（例如，损坏设施）—降低销售收入 —增加保险费和降低高风险地区财险的可行性
 转型风险	中期	政策和法律 —增加温室气体排放的价格 —增强排放报告义务 —对现有产品和服务的授权和监管 —接触风险	—增加运营成本（例如，合规成本） —由于政策变化，现有资产的核销和提前淘汰 —损害资产 —增加保险费 —罚款和判决
		技术 —用较低排放的产品和服务替代现有产品和服务 —对新技术的失败投资 —向低排放技术过渡的前期成本	—现有资产的核销和提前淘汰 —减少对产品和服务的需求 —新技术和替代技术的前期研究与开发（R & D）支出 —技术开发前期资本投资 —采用 / 部署新实践和流程的前期成本
		市场 —改变客户行为 —市场信号的不确定性 —增加原材料成本	—由于消费者偏好的转变，减少对商品和服务的需求 —由于输入价格（例如能源，水）和产出要求（例如废物处理）的变化而增加了生产成本 —能源成本突然和非预期的变化 —改变收入组合和来源 —资产重新定价和重新定价速度（例如化石燃料储量，土地估值，证券估值）
		声誉 —消费者偏好的转变 —行业歧视 —增加利益相关者关注或负面利益相关者反馈	—减少对商品 / 服务的需求 —生产能力减少或中断（例如，倒闭，规划审批延迟，供应链中断） —影响员工的管理和规划（例如，对员工的吸引力和员工留存） —资本可用性减少

我行立足实际，发掘绿色项目、传统产业绿色转型、战略新兴绿色产业等领域业务机会，研究制定细分行业的授信支持政策方案，形成差异化金融支持措施清单，着力加大对可再生能源、绿色制造、绿色建筑、绿色交通等领域金融支持。

杭州银行差异化金融支持措施

“双碳”技术

重点关注提供“双碳”技术及提供相关服务的企业，积极支持解决碳捕集、封存和利用等工艺和装备问题的相关企业；关注新能源汽车整车制造企业，鼓励支持新能源汽车产业链细分方向的具备核心技术优势的支撑型企业。

制造业

将节能环保、新材料、绿色能源、生物医药及高性能医疗器械等产业列入支持类行业；处于升级中的传统制造业，具备一定的效能提升、创新、智能及绿色化要求的，也纳入支持类行业。

建筑行业

重点支持智能化安装工程业务。

符合绿色金融标准的优质项目或客户

不纳入客户负面清单准入方式为 A、B、C 类的负面事项。

强化气候风险管理，上线“企业雷达”

我行将客户生产经营活动可能引发的气候和环境风险纳入 ESG 风险管理。对风险较高的客户，加大管理力度，制定切实可行的风险化解方案。

杭州银行管控气候风险措施

负面清单

将不符合节能减排和环保政策、产能过剩及属淘汰落后产能的行业列入负面清单，限制准入。

风险预警

对违法违规企业名单或“黑名单”等环境风险负面信息进行收集，在贷前、贷中、贷后环节进行风险提示。

内评调整

对存在环保不达标或因环保问题受到行政处罚等环境风险信息的客户，给予评级下调。

高风险客户

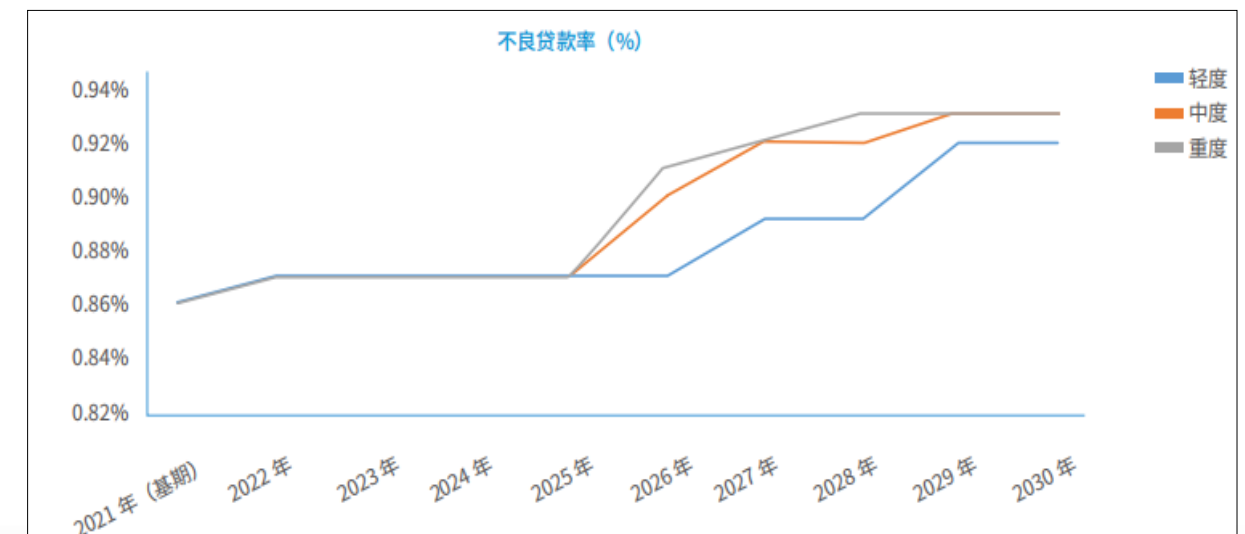
对环境与社会风险分类等级较高的客户，加大风险排查频率与力度，并制定可行的贷款压缩计划与风险化解方案。

杭州银行管控气候环境风险流程



量化分析气候风险，开展压力测试

为评估应对气候变化相关风险的能力，我行对石化、化工、建材、钢铁、有色等 10 个高碳行业贷款开展气候风险压力测试。本次压力测试考察了因碳排放成本上升对我行高碳行业客户经营造成的冲击以及对我行资产质量和资本充足率水平的影响。结果显示，在轻度、中度以及重度压力情景下，我行 2030 年末各级资本均未产生资本缺口，通过压力测试。



杭州银行测试期间压力情景下不良贷款率的变化

案例 成功上线“企业雷达”

杭州银行已经成功上线“企业雷达”，将杭州银行内部数据与外部数据整合，为全行提供最全面的企业信息查询仓库，可对客户是否存在环保处罚进行风险扫描。



“企业雷达”环境风险管理模块

践行绿色低碳理念

我行将“绿色、低碳”理念融入日常运营与管理，努力构建低碳、环保的办公场所，以智能化、数字化、线上化为抓手，积极倡导绿色生活，持续推进绿色金融专业能力建设，深化多方交流合作，全方位开展绿色行动。



推行绿色办公

我行制定《杭州银行总行物业管理办法》《杭州银行大厦垃圾分类管理制度》等制度，发布《绿色办公倡议书》，积极倡导员工办公过程中节电、节水、节纸，对废弃物进行分类处理，使绿色办公理念深入人心。

杭州银行绿色办公措施

节电

合理控制办公空调设备运行能耗；优先购买使用节能节电产品，逐步淘汰高能耗设备及电器产品，禁止员工使用非办公类的大功率电器；及时关闭不必要的电源，公共区域照明电源使用间隔亮灯模式，下班后自动采用节电模式，关闭无运行区域内的照明。

节水

加强用水管理，物业定期巡查，发现隐患及时维修，按时做好用水设施的维保工作，在用水区域张贴节约用水标识，让节水成为每个人的自觉行为。

节纸

持续推行电子印章运行，拓展电子印章用印场景；上线无纸化会议系统，实现会议材料在电子平板查阅、操作；推进视频会议直达，覆盖所有网点；推行无纸化审批，节约资源；必要用纸时，倡导双面打印。

废弃物管理

制定《杭州银行大厦垃圾分类管理制度》，有效参与生态环境整治，对废弃物进行分类处理。

打造绿色新大楼

2024 年末，我行总行新大楼正式投入运营。新大楼达到绿色建筑二星级，采用 5A 智能化办公系统，融合可再生能源利用、节能照明、高效空调系统、自然采光及通风模拟优化设计、BIM 技术应用、新风热回收系统等绿色生态技术，有效减少对传统能源的依赖，提升能源利用效率，降低碳排放。



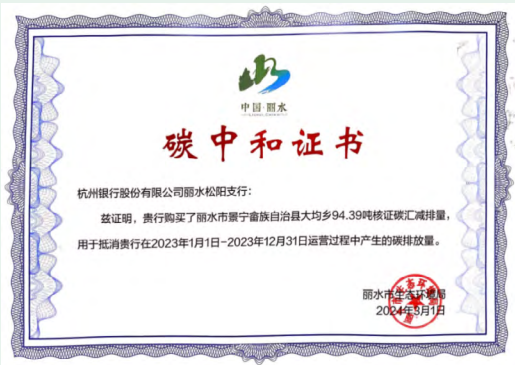
总行大楼绿色建筑证书

建设“零碳”网点

我行积极推进“零碳”网点建设工作，多层次、多领域创建绿色低碳试点，对试点机构进行绿色装修改造，利用光伏发电技术打造“24 小时零碳自助银行”，开展网点碳盘查以及权威机构核证减排量注销。

案例 “零碳”网点助力可持续发展

丽水松阳支行积极参与气候友好金融机构创建，通过倡导员工绿色低碳工作生活方式、推进电子化无纸化办公、网点绿色装修、数智化营业布局，全方位推进绿色运营。2024 年，通过开展环保公益活动、绿色金融培训、第三方机构专业碳盘查、购买林业碳汇等措施，实现网点运营“碳中和”，获得丽水市生态环境局颁发的碳中和证书，获评“零碳”金融机构。



杭州银行丽水松阳支行碳中和证书

倡导绿色行为

杭州银行绿色行为亮点

运营绿色食堂

将可持续发展理念贯穿食堂运营，严格筛选食材供应商，优先选用本地、当季食材，降低运输和种植过程碳排放；对食材农残药残进行检测，杜绝有毒有害物质的使用，减少环境污染。同时，在保证食材新鲜、卫生的前提下，按人数控制采购数量，使用小规格可重复利用的餐具，使用后严格消毒，避免一次性餐具的使用，减少浪费。

鼓励绿色出行

倡导低碳绿色出行，建立公务车辆管理台账，外出办公尽量合并用车，减少出车次数；倡导经济车速，严格按照手册保养，最大程度降低油耗；配置混动汽车，近途外出优先使用低能耗车辆。此外，总行大楼严格控制停车位数量，引导员工使用公共交通，减少通勤碳排放。

实施绿色采购

采购系统时代正式开启，以电子化系统为核心，全面推行无纸化操作，节约资源，践行环保理念。在采购中逐步推进供应商绿色环保认证要求，并将无重大环保处罚记录纳入供应商（非公开招标）准入审核标准，推动可持续发展目标的实现。

提升绿色能力

我行紧跟绿色金融前沿政策趋势，通过培训、交流、研究报告等形式加强自身能力建设，提升绿色金融服务专业度。

开展绿色培训

我行建立线上线下多形式的绿色金融培训模式，通过开发线上学习微课程、“双碳”政策梳理上挂学习共享平台、邀请内外部专家培训等方式持续开展绿色金融能力建设活动。



杭州银行绿色金融培训

参与绿色交流

我行立足绿色金融高质量发展，贯彻绿色低碳发展理念，参与各类交流活动，深化多方合作，为经济社会可持续发展服务。

案例 参加长三角银行业绿金发展座谈会 加强合作共享

2024 年，杭州银行参加了由上海市银行同业公会联合浙江省银行业协会在丽水召开的长三角银行业绿色金融发展座谈会，并针对绿色金融业务开展情况、绿色金融发展的主要举措与成效、绿色金融实践中存在的困难以及工作建议等进行充分交流。



参加长三角银行业绿色金融发展座谈会

案例 深化银企合作 赋能绿色发展

2024 年，总行营业部党总支与杭州市能源集团机关党总支以“深化银企合作，赋能绿色发展”为主题，开展党建共建活动并签署《党组织结对共建协议》。双方以党建共建为契机，发挥资源优势，在产业园客户导入、可持续发展挂钩贷款、绿色能源项目建设及绿色金融创新等领域深化合作，共同打造银企合作标杆，实现共赢发展。



“深化银企合作，赋能绿色发展”党建活动

深化绿色研究

绿色金融研究是杭州银行关注的重点领域，旗下杭银理财在“双碳”政策背景下，深入开展绿色行业研究覆盖节能环保、清洁能源、电动车、储能、煤炭等产业和行业，为绿色金融业务提供研究支撑。例如在新能源电池行业，据杭银理财研究分析，预计 2025 年全球动力电池和储能电池产业将继续保持较高增速，国内产业链将持续进行产能出清，优化竞争格局。通过对《2024-2025 节能降碳行动方案》的解读，研究提示钢铁、铝、铜等行业在供需格局及宏观环境变化中带来的潜在影响。这些研究为绿色金融的发展提供了重要参考。

02 社会篇

杭州银行深刻把握金融工作的政治性、人民性，胸怀“国之大者”，立足新时代经济社会发展大局，全力服务实体经济，持续改善客户服务体验，坚持以人为本、以责为重，关心关爱员工发展，致力于公益事业，扎实推动共同富裕，不断践行以人民为中心的价值取向，积极满足人民日益增长的美好生活需要，以更加优质的金融服务为强国建设、民族复兴贡献力量。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



服务实体经济

我行聚焦主责主业，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，全面融入地方经济建设，全力支持国家和区域协调发展战略、产业转型升级等重点领域，强化优质金融服务供给，为实体经济高质量发展增添金融动能。

积极融入区域发展

作为浙江地方法人金融机构，我行主动将企业发展融入区域发展大局中去思考、去谋划、去推进，发挥“主力军、挑大梁”作用，聚焦“415X”集群，加大对“雄鹰”企业、专精特新企业、单项冠军等企业的信贷投放力度，持续助力地方基础设施建设，推动区域经济社会发展。

案例 成功举办长三角一体化金融论坛暨第十四届长三角城商行联席会议

2024 年 10 月，杭州银行作为第十四届长三角城商行联席会议轮值主席行，邀请长三角“三省一市”22 家成员单位主要负责人齐聚一堂，围绕长三角一体化发展战略，聚焦金融五篇大文章，共享机遇，共谋发展，努力提升金融服务实体经济的质效，聚力打造更高水平的长三角区域银行业共同体。



长三角一体化金融论坛暨第十四届长三角城商行联席会议

案例 助力诸暨科技城项目建设

绍兴分行落实重点项目“一户一策”专项攻坚要求，组建专项小组，总分支行协同联动，多次对诸暨科技城项目进行走访，深入了解企业需求，给予该项目授信 9 亿元，为绍兴市“融杭”发展、唱好杭甬“双城记”提供了有力金融支撑。



绍兴分行助力诸暨科技城项目建设

案例 授信助力地方基建

金华东阳支行向东阳市城投集团提供 10 亿元授信，专项支持省“千项万亿”民生工程——东阳市体育中心建设。该支行通过走访调研、总行协同审批及定制方案，快速达成合作，助力地方基建与经济发展。

“千项万亿”民生工程
——东阳市体育中心建设



金华东阳支行支持体育馆项目建设

案例 投身温州强城行动

温州分行紧扣“强城行动”战略部署，全年为市级国企新增贷款 4.8 亿元，完成债券承销 13.10 亿元、投资 21.00 亿元；走访及服务超 2 万户企业，其中专精特新企业市占率 11.3%，有效支持地方实体经济发展。

持续擦亮科创金融名片

我行是国内最早探索构建科技金融服务体系的商业银行之一，始终以“打造中国特色科技银行”为愿景，坚持“专营、专注、专业、创新”的发展理念，深化科技金融体制、机制、产品和服务创新。截至 2024 年末，我行科技贷款余额 934.75 亿元，较年初增速达 29.52%。

■ 科创金融模式迭代升级

我行积极响应人民银行等国家八部委发布《上海市、南京市、杭州市、合肥市、嘉兴市建设科创金融改革试验区总体方案》，加快构建广渠道、多层次、全覆盖、可持续的科创金融服务体系，在“总行统筹、条线主导、机构主战”的总设计思路下，成立“科创金融事业总部”，建设区域科创中心或科创金融特色机构，并在浙江省内重点区县成立多个特色科创业务团队。

我行深耕科创金融发展，经历了 3 次模式迭代，“科创 3.0” 模式通过聚焦细分行业、打造行业专业化团队、发挥国内市场海量数据优势，挖掘行业数据价值，探索科创金融相对标准化的企业评估模型，提升我行对科创企业发展的专业判断能力。



截至 2024 年末，我行已建成的科创企业数据库涉及“行业 + 被投 + 团队 + 技术 + 政策”共 285 个数据维度，重点包括行业及产业链研究数据、科技企业认证、知识产权、行业标准、创业团队背景等更具备科创企业特征的数据信息，并通过对我行科创金融发展 15 年来积累的上万家科创企业的大数据分析，初步建成科创企业成长性评估模型，赋能科创金融业务发展。



杭州银行举办第七届科创金融行业分析大赛



杭州银行联合举办
“2024 第二届杭州产投融生态大会”



杭州银行参与第十八届〔2024〕
杭州文化创意产业博览会签约仪式

产品服务体系不断创新

我行以服务国家战略性新兴产业和未来产业为核心，聚焦科创客群实施精准经营，着力打造覆盖企业全生命周期的综合服务方案，面向科创企业、创投机构、政府三大主体构建“信贷+结算+投行+数字化”多维服务体系。2024 年，我行多维度发力，推进科创金融业务发展。

杭州银行 2024 年科创金融代表性举措



加强重点行业研究，打造行业级服务方案

针对科创企业“轻资产”特点，以重点行业为主要导向，梳理科创企业多维需求，打造行业级的服务方案与供应链解决方案。



落实重点客群名单制管理

聚焦重点领域支持的科技型企业，实行名单制管理。



推进网格化营销组织

通过组织专项营销活动推动科创重点客群覆盖提升，经营机构根据各自区域情况明确下属团队及客户经理的包干网格。

同时，我行以“科创金引擎”服务早期成长客户，持续优化“6+1”科创产品体系，简化内部管理流程、优化产品组合策略、强化渠道平台赋能，打造具备人才、技术、政策等要素的企业合作产品包，切实服务科创客群需求。

杭州银行 2024 年科创金融代表性产品与服务



产品与服务亮点

- “科易贷”产品 4.0 和科创信贷产品一站式申请平台正式上线运行。
- “科保贷”成功上线“深 i 小微”线上化模型审批。
- “杭科贷”，通过和杭州高科技融资担保有限公司双方建模形成快速审批方案，实现线上订单对接。
- “专精特新贷”和“优企贷”，通过大数据建模，持续提升产品的数字化属性，优化客户体验。
- 持续探索“人才链、供应链、产业链、技术链、资金链”五链融合的产品体系，为科技企业提供全生命周期服务。

案例 聚焦知识产权证券化，做好科技金融大文章

2024 年 8 月，我行助力杭州余杭国有资本投资运营集团有限公司成功发行中信证券 - 余杭知识产权 1 期资产支持专项计划（专精特新）。该项目中，我行担任托管银行与委托贷款银行，并积极配合余杭国投集团协调各中介机构，从项目筹备、申报注册到销售发行等阶段为客户提供全周期金融服务。近年来，我行深耕知识产权资产证券化业务并取得了显著成效，助力落地全省首单知识产权 ABS、全省首单知识产权 ABN、全国首单数据知识产权 ABN 等项目。我行知识产权资产证券化业务服务规模与市场占有率均位于浙江全省前列。

案例 携手举办安徽省生命健康产业政金企对接会暨基金生态大会

2024 年 8 月，我行科创金融事业总部合肥科创中心携手安徽省卫生健康委、安徽省地方金融监督管理局、合肥市产业投资控股（集团）有限公司共同举办安徽省生命健康产业政金企对接会暨基金生态大会。本次大会旨在面对面搭建政金企合作平台，加强金融机构与企业互动，解决企业融资难题，推动合作共赢，共同激发市场主体活力。



举办安徽省生命健康产业政金企对接会暨基金生态大会

案例 成功落地知识产权质押融资保证保险

2024 年 5 月，宁波分行成功落地了宁波市首单知识产权质押融资保证保险，为鄞州区一家创新科技企业提供 200 万元融资担保。这不仅有效缓解企业融资难痛点，更为知识产权的运用和保护开辟新的道路。

积极参与行业标准制定

我行利用多年深耕科创金融发展积累的经验，为科创行业、区域科创发展贡献杭银力量。2024 年，我行在主要部门指导下，参与研究制定《科创企业认定与评价指南》，联合编制发布省级《科创金融专营组织评价规范》标准，全面提升科创金融专营组织的服务水平，并组织参与多场杭州市科创相关会议，助力区域科创产业发展。

促进普惠金融增量扩面提质

我行坚守普惠初心，坚持服务区域经济，通过健全服务体系，探索模式创新，加大资源投入，提升数智赋能，打造多层次、广覆盖的普惠金融业务体系，推动普惠金融服务增量、扩面、提质，形成具有杭银基因的小微业务发展模式。截至 2024 年末，我行普惠型小微贷款余额 1,555.77 亿元，较上年末增加 221.18 亿元，增幅 16.57%，有效支持小微企业融资需求。

体制机制方面

建立完善普惠金融长效机制，在坚持抵押、信用、数据“三大支柱”基础上持续推进信用小微、企业小微“两大延伸”，完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”机制；持续践行“连续贷”“灵活贷”机制，帮助普惠客户改善信贷期限结构、降低融资成本，助力普惠客户纾困发展；建立健全“无贷、首贷、续贷”的衔接培育长效机制，为小微企业提供持续、稳定的金融支持。

拓客营销方面

始终坚持将访客拓客作为“一号发展工程”，聚焦实体经济，积极开展普惠金融系列活动；建立营销、产品、信贷“铁三角”协同机制，推广“一团队一行业”模式，迭代优化两版行业客群施工图，形成客群画像，深化行业客群营销策略。

数字赋能方面

依托蒲公英数字化访客平台，以主动服务、需求导向为主旨，通过对接外部数据渠道，引入行业、资质、票据等商机标签，精准定位企业需求场景，精准匹配金融解决方案，提升客户综合服务能力，获取可持续增长动力。

产品体系方面

优化“云贷 e 通”产品体系，“云贷”系列为小微、三农等普惠客群提供标准化信贷产品，并通过优企贷、e 融通等特色信贷产品，加速普惠客群服务扩面；“e 通”系列则围绕小微企业日常经营所需的金融场景，集合收单、票据、外汇、财资、理财、代发等业务产品，提供一站式、全方位、专业化综合金融服务方案。

风控体系方面

通过构建普惠贷款全流程风控体系和系统平台，围绕贷前、贷中、贷后三个环节，护航业务发展。贷前落实“五个真”核验，加强人员管理和业务准入，持续提升客户经理履职能力，优化产品流程，加强业务管控。贷中强化信审专业化建设及系统风控管理，确保信贷审批的严谨性和高效性。贷后全面建立预警、检查、熔断、结构调整四项机制，提升贷后风控水平。

案例 精准对接 深耕园区——打造钻石伙伴银行

上海分行聚焦小微园区及园区企业实际需求，通过产业园区、行业协会、服务中心及线上平台等多渠道走访调研，为园区提供一站式综合服务。截至 2024 年末，上海分行已成功拓展并形成 20 个客群，对接客群内企业达 3,921 户，切实为小微园区企业的发展提供了有力的金融支持。



钻石伙伴银行签约

案例 打造“普惠小微样板间”

2024 年 4 月，丽水分行探索试验“普惠小微样板间”模式，组建专业团队深入走访调研，给予单独审批权限和考核模式，降低信贷门槛，破解小微企业难题。截至 2024 年末，“普惠小微样板间”团队累计服务小微客户 358 户，授信余额 3.02 亿元。



“普惠小微样板间”调研走访

提高制造业服务质效

我行积极响应金融支持制造业高质量发展要求，将支持制造业发展摆在更加突出的位置。截至 2024 年末，我行制造业贷款余额为 1,085 亿元，较年初增速达 26%，高于全行贷款平均增速。

围绕两大主线，夯实基本盘。出台《杭州银行 2024 年度金融支持制造业高质量发展实施方案》，围绕“聚焦基石客群，夯实业务基本盘”和“回归中小定位，寻找新的发力点”两大主线，支持制造业向高端化、数字化、智能化转型，支持制造业绿色低碳发展，夯实我行制造业贷款基本盘。

坚持业务定位，夯实客户基础。坚持“支持中小、支持当地”的业务定位，围绕经营区域内规上工业名单，结合交易场景、供应链全链条，匹配供应链融资、贸易融资、保函、信用证、贴现等产品，重点提升对中小制造企业的金融支持力度，夯实制造业客户基础。

聚焦重大项目，夯实产业基础。出台《杭州银行浙江省“产业共富贷”专项工作方案》，聚焦牵一发动全身的制造业重大项目、促进区域协调发展项目、产业提档升级项目等具有共同富裕底色的重点制造业项目，提供专属融资服务，给予贷款利率优惠、审批绿色通道等信贷政策倾斜，夯实共同富裕产业基础。

主动对接高水平对外开放

我行积极贯彻落实《关于金融高质量服务经济社会高质量发展的实施意见》等文件要求，主动服务稳外贸扩外资，持续开展外贸金融顾问服务，加大外贸信贷投放，优化跨境金融服务，支持中小微外贸企业发展。

案例 落地浙江省内首笔“企业汇率风险管理服务”应用场景业务

S 公司是一家经营女装的外贸企业，主要结算币种是美元。人民币汇率双向波动已成常态，对企业汇率避险造成较大挑战。2024 年 9 月，嘉兴分行洞悉企业痛点难点后，运用跨境金融服务平台收汇数据为企业核定纯信用的汇率避险对客专项额度，落地全省首笔“企业汇率风险管理服务”场景业务，助力企业稳健发展。

案例 杭州银行举办中资企业“走出去”主题沙龙

为了全面提升跨境金融服务水平，更好地满足企业跨境金融服务的多样化需求，杭州银行成功举办 2024 年首期中资企业“走出去”主题沙龙，围绕助力“地瓜经济”提能升级“一号开放工程”主旨，提供海外渠道对接、出海政策解读、离岸金融支持等跨境综合金融服务。



中资企业“走出去”主题沙龙



案例 “出口易贷”助力外贸企业融资服务

杭州银行运用外汇局跨境金融服务平台业务场景，为中小外贸企业量身定制全线上免抵质押融资产品，可为企业提供低成本的本外币贸易融资及免保证金汇率避险服务。截至 2024 年末，我行“出口易贷”产品累计服务中小企业超千户，助力中小企业外贸发展。



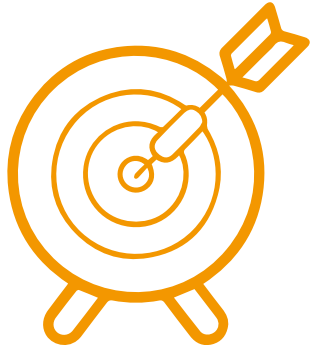
广交会现场助力外贸企业融资服务

深入打造供应链金融体系

我行顺应“信息时代+双循环格局”的历史性机遇，以科技解构风险，以金融赋能实体，在不断探索和创新业务模式中走出了具有杭银特色的供应链金融发展道路。2019 年，启动自建“数字供应链金融服务平台”，2020 年，推出基于核心企业确权的应收账款电子凭证业务——云 e 信，2022 年，落地首笔基于供应链上交易数据的订单融资业务——链销通，2023 年，数字供应链金融服务平台整合电子信用证平台等各大基础平台，升级迭代为杭州银行贸易金融服务平台。2024 年，基于核心企业主体信用、供应链上的数据信用和物的信用，我行推出了“核易融”“链易融”“货易融”三大服务品牌，助力供应链金融从线下到线上、从单点到集团、从强核到脱核的转变，提高供应链韧性，保障产业链健康运行。截至 2024 年末，我行累计服务供应链 600 余条，链上用信人超 5,000 户，业务余额超 300 亿元。2024 年杭州银行在财资奖评选中荣获“最佳供应链金融银行奖”。

截至 2024 年末		
供应链金融累计服务产业链	链上用信人突破	业务余额
600+ 条	5,000 户	300+ 亿元

供应链金融融资业务模式



- 核易融**

核心企业对用信人在我行办理的业务提供全额增级支持责任的供应链融资。
- 链易融**

依托供应链上的交易数据、信息流、物流等多维度信息和风控手段，为核心企业链上用信人提供供应链融资。
- 货易融**

我行基于供应链上物的信用，为用信人提供的供应链融资。

供应链金融产品服务特色

- 产品体系化**

依托“核易融”“链易融”“货易融”三大品牌，以场景为入口，在产、供、销各环节提供适配的金融服务方案，精准满足产业链上客户融资需求。
- 组织特有化**

以链主企业为核心，建立“一点做全国”的组织机制保障，确保链上每个节点的客户都能享受标准化的贴心服务。
- 方案个性化**

在杭银供应链金融标准化服务基础上，立足客户需求，聚焦行业特点，为核心企业提供个性化、定制化的金融解决方案。构建“一链一策”金融服务谱系。
- 行业多样化**

不断拓展行业覆盖面，深化金融、行业的有效融合，提升服务实体经济高质量发展，行业覆盖国民经济 18 个门类。

案例 供应链金融夯实普惠根基，数字技术激活链上生态

MC 公司自 2014 年成立以来已服务全国 200 多个城市超百万家餐饮商户，其庞大的供应链网络链接了众多农产品种植户、养殖户及加工企业。然而，农业生产固有的投入大、周期长、回款慢等特点，长期制约上游供应商的发展。为有效缓解上游融资难题，提升 MC 公司供应链韧性，杭州银行结合 MC 公司供应链特点为其打造了个性化的服务方案。MC 公司依托真实贸易背景向上游农业经营主体开立应收账款电子凭证，上游客户依托 MC 公司的核心企业信用优势向杭州银行转让应收账款。同时由 MC 公司承担融资成本，实现供应商“零成本”快速回款。既缓解了上游企业的现金流压力，又通过金融手段强化供应链协同效能。这一举措不仅提升 MC 公司供应链的稳定性和竞争力，更精准地将金融活水引入产业链的薄弱环节，实现了对产业链的全方位赋能。



提升客户服务体验

我行坚持“金融为民”，高度重视客户权益，高效处理客户投诉，高标准进行客户沟通，为客户提供更为高效、专业的金融服务。

加强消费者权益保护

我行牢记“金融为民”初心，坚持以客户为中心，强化投诉处置化解“全周期”管控能力，提升消保基础精细化管理能力，提升纠纷化解能力，全面提高消保管理水平。我行在国家金融监督管理总局浙江监管局组织的 2024 年度消费者权益保护监管评价中评估等次为二级 A 等；6 家省外分行在当地监管消保考评平均成绩较上年度提升，其中北京分行、深圳分行、南京分行、宁波分行等 4 家分行获评二级 A 等；合肥分行、上海分行等 2 家分行获评二级 B 等。

打造金融知识宣传教育品牌。深化合作，网格化宣教立体式推进，同时做强“校警银”“社警银”系列特色宣教品牌，提升公众辨识度。2024 年，我行累计组织各类宣传活动 7,849 场，参与员工 7.84 万人次，发放宣传资料 24.19 万份；新华网、学习强国等新闻媒体报道 671 次，线上线下宣教受众 1,296.6 万人次。

消费者教育“三化”推进



活动常态化

季季有主题、月月有活动，组织“做金融明白人”“315 金融消费者权益保护宣传周”“普及金融知识万里行”“金融宣传教育普及月”、存款保险、《浙江省家政服务条例》普法宣传、反诈反诈等主题宣教活动 7,800 余场，让金融知识走进千家万户。



形式场景化

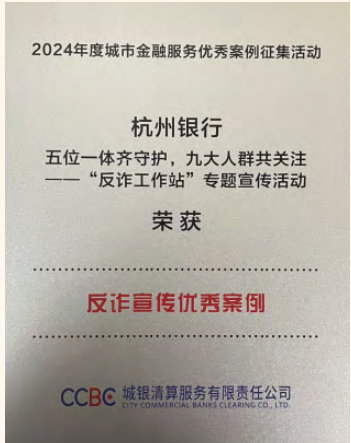
强化“银政”“银校”“银社”“银警”“银企”联动，主打“校警银”“社警银”特色品牌，以党建共建、多部门合作、跨条线联建等形式，组织“六进”活动 5,786 场，直接消费者受众约 212 万人次。



普及数字化

发挥微信公众号“杭州银行消保之声”在线普及主渠道作用；开展“做金融明白人”主题宣教短视频征集、展播活动；参与监管部门“515 全国投资者保护宣传日”之“防范虚假投资理财圆桌会”，线上宣教受众超 1,000 万人次，提升金融消费者理性投资意识和反诈防骗“免疫力”。

反诈工作获得外部表彰荣誉情况



2024 年度城市金融服务优秀案例征集活动

杭州银行

五位一体齐守护，九大人群共关注——“反诈工作站”专题宣传活动

荣获

反诈宣传优秀案例

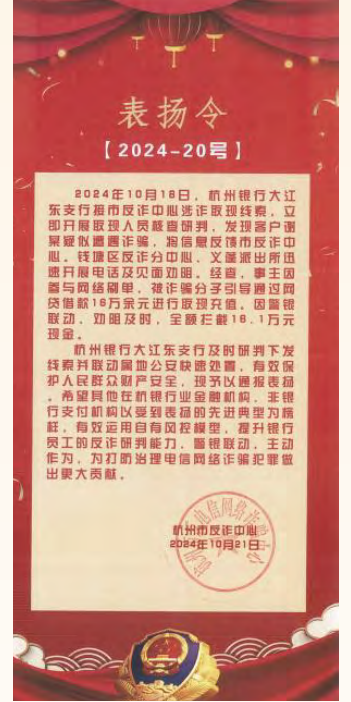
CCBC 城银清算服务有限责任公司

2024 年度城市金融服务反诈宣传优秀案例



荣誉证书

2024 年浙江金融反诈短视频创意大赛二等奖



表扬令

【2024-20 号】

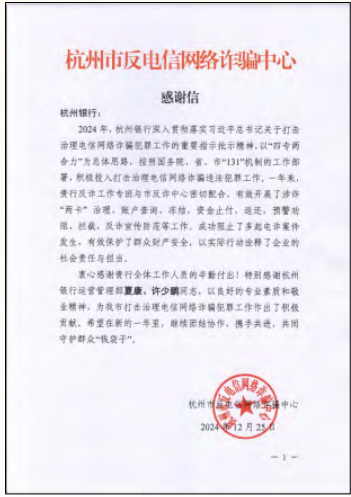
2024 年 10 月 18 日，杭州银行大江东支行反诈中心迅速发现线索，立即开展研判人员紧急研判，发现客户谢某疑似遭遇诈骗，将信息反馈反诈中心，转请反诈分中心，文重派出所迅速开展电话及见面劝阻，经宣，事主因与网络隔阂，被诈骗分子引导通过网银转账 10 万余元进行转账充值，因警银联动，劝阻及时，至转账 10.1 万元理量。

杭州银行大江东支行及时研判下发线索并联动属地公安快速处置，有效保护人民群众财产安全，现予以通报表扬。希望其他在杭银行业金融机构，发挥支付机构以受理表扬的先进典型为榜样，有效运用自有风控模型，提升银行员工的反诈研判能力，警银联动，主动作为，为打击治理电信网络诈骗犯罪做出更大贡献。

杭州市反诈中心

2024 年 10 月 21 日

杭州市反诈网络诈骗中心表扬令



杭州市反电信网络诈骗中心

感谢信

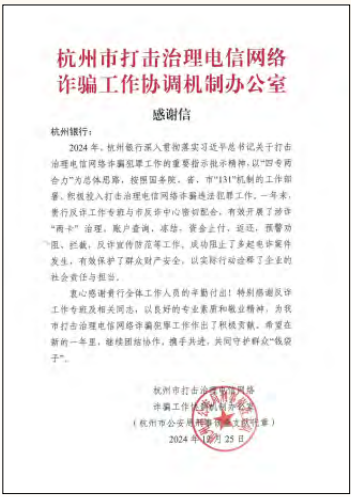
杭州银行：2024 年，杭州银行深入贯彻习近平总书记关于打击治理电信网络诈骗犯罪工作的重要指示精神，以“四专两合力”为总体思路，按照国务院、省、市“131”机制的工作部署，积极投入打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作。一年来，贵行反诈工作专班与市反诈中心密切配合，有效开展了涉诈“两卡”治理、账户查询、冻结、资金止付、返还、预警劝阻、拦截、反诈宣传防范等工作，成功阻止了多起电信诈骗案件发生，有效保护了群众财产安全，以实际行动诠释了企业的社会责任感。

衷心感谢贵行全体工作人员的辛勤付出！特别感谢杭州银行运营管理部董董、符少卿同志，以及所有专业素质和敬业精神，为我市打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作作出了积极贡献。希望在新的一年里，继续团结协作，携手共进，共同守护群众“钱袋子”。

杭州市反诈网络诈骗中心

2024 年 12 月 25 日

杭州市反电信网络诈骗中心感谢信



杭州市打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室

感谢信

杭州银行：2024 年，杭州银行深入贯彻习近平总书记关于打击治理电信网络诈骗犯罪工作的重要指示精神，以“四专两合力”为总体思路，按照国务院、省、市“131”机制的工作部署，积极投入打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作。一年来，贵行反诈工作专班与市反诈中心密切配合，有效开展了涉诈“两卡”治理、账户查询、冻结、资金止付、返还、预警劝阻、拦截、反诈宣传防范等工作，成功阻止了多起电信诈骗案件发生，有效保护了群众财产安全，以实际行动诠释了企业的社会责任感。

衷心感谢贵行全体工作人员的辛勤付出！特别感谢反诈工作专班及相关部门，以良好的专业素质和敬业精神，为我市打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作作出了积极贡献。希望在新的一年里，继续团结协作，携手共进，共同守护群众“钱袋子”。

杭州市打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室

2024 年 12 月 25 日

杭州市打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室感谢信

案例 打造教育矩阵“双基地”，构建金融宣教“新格局”

总行营业部以“金融为民教育为民”为理念，构建“点线面”立体宣教网络。通过厅堂服务与社区活动强化基础宣传，联动企业商圈扩大辐射范围，联合校警社打造协同矩阵。聚焦新市民、老年群体等特殊需求，升级金融消费体验。总行营业部依托双省级示范基地（金融教育+消费教育），全年开展近百场主题活动，发放资料万余份，承办省级“百县千场”启动仪式，宣教成果获主流媒体报道，切实提升公众金融素养与服务获得感。



2024 年“校警银”联盟大学生素养提升年活动



“百县千场”启动仪式



杭州银行荣获浙江省金融反诈
短视频创意大赛二等奖



保俶支行通过银警协作机制
成功拦截电信诈骗案件



北京分行成功守好客户 100 万养老钱



金华义乌支行警银
联动阻截一起异常取现业务



嘉兴分行开展金融知识万里行主题活动



深圳分行联合多部门举办 3·15 主题活动

强化投诉处置化解“全周期”管控能力。我行积极践行新时代“枫桥经验”，强化投诉处置能力，强化溯源整改机制、强化晾晒和领导包案机制、完善调解工作机制，落实管控措施，提高投诉处置质效。2024 年，我行收到监管转办投诉数量 443 件，投诉办结率 100%；从业务类别来看，贷款业务占比 72.23%，银行卡业务占比 19.86%，财富业务占比 2.26%，其他业务占比 5.64%。

服务创优，选树标杆网点。开展年度星级示范网点创建工作，共 85 家网点荣获“2024 年杭州银行文明规范服务星级网点”称号；开展服务质量监测和营销宣传监测 4 期，进一步提升网点形象与对客服务品质。

强化消保基础管理。预审预防，完善消保审核机制。2024 年，我行开展消费者权益保护审查 971 项，覆盖公司产品及服务的制度、协议及宣传资料等，消保审查意见采纳率达 100%。统筹规划，坚持高层高位推动。强化行为监督。针对投诉处理、文明规范、信息披露等领域要求落实情况的检查管控，开展专项检查。

案例

金融“共享法庭”服务站助力金融纠纷化解

我行设立金融“共享法庭”服务站，通过“人民调解+司法确认”助力金融纠纷化解，实现金融消费者权益保护多方共赢。我行采取“主动出击、联动联调、请进走出”工作模式，法官、调解员“在线坐诊”促进纠纷就地化解，推出“小额速裁当场调、疑难复杂协同调、立案诉讼就地办”的基层一站式、递进式解纷模式，高效解决“烦心事”。



金融“共享法庭”服务站

案例

践行新时代“枫桥经验”网点建设

总行营业部围绕“矛盾纠纷化解在基层”重点提升网点纠纷预防和化解能力建设，日常工作中始终坚持“了解事实、风险把控、客户满意”原则，高效化解纠纷，妥善处理投诉，为民办实事。营业部坚持“一把手”负责制高效处理，专职工作人员明确职责，推行首问负责制，切实落实责任；定期开展培训，提升员工消保意识。通过一系列举措，我行营业部显著提升了客户满意度，并荣获新时代“枫桥经验”网点建设优秀实践案例。



新时代“枫桥经验”网点建设

做客户忠实信赖的服务伙伴

我行真诚服务客户，通过提供便捷服务、优化流程体验等多维度举措，从线上、线下全渠道深入了解并满足客户需求，成为广大客户忠实信赖的金融服务伙伴。

优化迭代渠道建设

杭州银行渠道建设措施

线上渠道

- 用户体验方面**
拓展 APP 服务内容，重构线上业务流程，关注养老等特殊客群服务，创新客户体验新模式；围绕客户支付结算等日常生活金融需求，不断丰富并完善场景生态；上线视频广场，手机银行 APP 具备自主直播、点播能力。2024 年，手机银行最高月活数达到 230.12 万户。
- 数据运营方面**
引入智能拨测、交易断点监测等多维度渠道数据运营服务，实时掌握线上各渠道运行情况；完善渠道数据埋点，实现线上交易的可视化回溯机制，有效保障用户权益。
- 安全风控方面**
升级电子渠道安全认证体系，引入个人渠道和企业渠道“云证书”认证服务，满足用户通过手机交易的大额资金需求；完善手机身份证件识读、威胁感知、屏幕共享监测等安全工具，有效防范证件照片伪造等风险；加强手机设备安全绑定，不断扩充系统数据要素和规则指标，提升“天御”事中风控系统模型精准度。

线下渠道

- 强化智慧网点建设，深化运营全渠道建设**
深挖网点运营数据，升级领客系统，实现业务分流智能导航；强化厅堂营销赋能，实现数字化识客获客，柜员移动贴身服务进一步提升；升级运营渠道功能并优化流程，拓展自助渠道场景覆盖面，迭代更新机具、PAD 渠道，有效支撑业务外拓；远程银行上线虚拟数字人服务，远程“云柜员”模式实现柜员资源的集中管理和跨地域服务。

关注个性需求扩展“朋友圈”

我行积极“扩展朋友圈”，为境外来华人员提供便利支付服务，简化外籍人士开户流程，专设外籍来华人员账户服务重点网点及星级网点，配备绿色通道、外语咨询服务、满意度调查等特色标准化服务，为外籍客户提供更加便捷、高效的金融服务体验。

积极探索养老金融

我行加大资源投入，充分运用多年来在客户服务、财富管理、金融科技等方面积累的优势，持续拓展养老服务生态，优化养老服务质效，推动养老金融发展，不断增加人民群众的获得感、幸福感、安全感。



- 协同杭银理财推出“颐养天年”系列养老主题产品；

针对中老年高净值及私行客群布局资产服务信托产品；

加大资源投入与版块协调，申办个人养老金业务，打造特色养老金融服务体系；

推进“金融社保卡”、养老金及企业退休人员节日慰问费代发业务，关注老年客群金融与非金融需求。
- 推出“朗读版”手机银行，精选老年人高频使用功能，拓展移动适老化金融渠道、交易功能强化安全保障，提升适老金融服务能力以消除金融数字鸿沟；

推进网点适老化改造，配备轮椅坡道、老花镜、爱心座椅、爱心窗口等设施，改造自助机具，设置“无障碍领航员”为老年客群服务。
- 完善服务制度、优化政策体系；

强化产业研究，提升多元化定制化金融服务供给能力；

推进银政银担合作，助力养老金融生态圈建设。

案例 银社联动，共筑养老金融暖巢

余杭支行立足物理网点分布优势，积极联动网周社区，开展金融知识讲座、健康义诊、手工活动、节日关怀等系列主题活动，特别面向老年客群开立“反诈小课堂”，联合社区反诈工作站共同开展反诈宣传，有力提升了该类客群的反诈意识。截止 2024 年末，该支行累计开展社区养老服务 40 余场，活动辐射人数逾千人。

社区养老服务活动现场

案例 嘉兴分行提供原产地证书自助打印服务

2024 年 9 月，嘉兴分行正式开通原产地证书自助打印服务。嘉兴市经开区首张输往越南的中国—东盟自贸协定原产地证书通过国际贸易“单一窗口”在该分行完成自助打印，耗时仅 2 分钟。作为嘉兴市本级首家银行服务点，该分行与嘉兴海关深化合作，将海关签证便利化改革延伸至金融机构，实现外贸企业原产地证书打印“一站式”办理。

嘉兴分行原产地证书自助打印服务点

案例 总行营业部强化零钱供应服务

总行营业部强化零钱供应服务，于 2024 年 8 月赴两家交通企业开展上门服务，帮助出租车司机解决“取现难、找零难”问题。营业部通过派送专属零钱包并建立兑换绿色通道，有效缓解现金周转难题，切实提升金融服务便利性。

开展零钱供应服务活动

案例 手机银行提升残障客户服务体验

2024 年，为更好地满足残障客户的金融服务需求，我行对手机银行进行了全面改造。通过放大字体，推出关爱版本，并为视力障碍的客户提供读屏功能，显著提升了残障客户的服务体验。

账户 收支明细 转账汇款

智能客服
在线咨询问题

点击咨询

切换标准版

首页 我的

手机银行关爱版本

着力提升客户满意度

我行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，聚焦客户需求的细微之处，简化业务办理流程，切实将客户满意度作为衡量自身发展的硬指标，通过实行柜面服务评价、开展客户满意度问卷调查，积极收集客户反馈，持续优化流程，提升客户体验。

 案例 电子渠道强化客户沟通

2024 年，杭州银行电子渠道进一步便利与客户沟通交流。其中，机构专区和客户经理在线功能为分支机构和线上客户建立连接；“一键四连”等功能联通了银行渠道矩阵，打破运营壁垒；通过升级基础平台及组件功能，构建了多项通用的协同开发管理工具；视频平台功能为条线和机构的线上客户运营提供有力支撑。



手机银行——网点服务

数据安全与客户信息保护

我行根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》要求，建立相对完善的网络安全和数据安全管理技防体系，明确了总分行网络安全和数据安全工作责任制。我行信息科技“十四五”发展规划明确要求建立和完善网络安全主动防御能力，提升数据安全治理和技防水平，为全行数字化转型保驾护航。

守牢数据安全底线

我行高度重视数据安全保护，建立覆盖数据全生命周期的数据安全保护机制，夯实数据安全责任制，配套制定了数据资产、生产数据管理、数据生命周期管理及技术防范、数据分类分级、数据安全应急等管理规范，切实防护本行数据安全风险，筑牢数据安全底线。

数据资产	数据生命周期管理	数据分类分级
生产数据管理	技术防范	数据安全应急

加强数据分类分级管理

我行明确数据分级分类原则和操作规范，针对不同安全级别的数据，结合数据安全保护要求，明确数据全生命周期差异化安全保护措施，统筹兼顾数据安全保护和数据合理使用。



■ 强化数据安全防护

我行严格按照数据安全分类分级要求，落实数据层级识别和防护，结合加密和签名技术对重要数据进行加密存储和传输，保障数据加密过程的合规性和安全性。

我行各类业务系统通过严格的身份认证和权限管理，采用最小授权原则进行角色权限划分和访问控制，确保数据的合理规范使用。

我行部署多种技术手段防止数据泄露。通过数据脱敏设备、数据防泄漏系统等丰富和完善本行数据机密性防护，从而全面提升数据安全性保障。

■ 数据最小化收集和使用

我行收集客户信息严格遵循合法、正当、必要、诚信原则，在最小范围内按照法律、法规要求和业务需要收集客户信息，并在相关 APP 或网站显著位置公示隐私政策，建立客户授权机制，不存在过度收集客户信息和索取权限情况。

我行使用客户信息时，严格按照收集客户信息的目的，不超过客户授权的使用范围。

我行在符合法律法规和监管规定的情况下，客户信息在保存期限满后进行及时销毁，个人客户信息存储期限以最小必要限度范围界定，实现数据生命周期管理。

筑牢网络安全防线

我行建立了较全面的网络安全体系，组建了完善的网络安全管理组织，建立健全了网络安全、数据安全、项目安全、运行安全及外包安全等管理制度，落实网络安全工作责任制。我行通过规范管理运营，建立了一个完整的基于 ISO27001 国际标准的安全运营管理体系，并连续多年通过了中国网络安全审查技术与认证中心（CCRC）的认证审核。

近年来，我行通过不断丰富网络安全技防，建立了以大数据安全态势平台为中心的纵深安全技防体系，构建了覆盖云端数（桌面、网络、服务器、数据）一体化的安全防护架构，建立了一支专业高效的安全防护队伍，及时发现和整改漏洞，积极参加国家、省市、行业内各级安全攻防演练，取得优异成绩。

注重人才队伍培养

我行秉持“以人为本”理念，视员工为宝贵财富，致力于打造互助共融工作圈，通过完善的激励机制和奋进的企业文化，激发员工潜能，推动员工成长，共创美好未来。

优化雇佣与薪酬管理

我行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律制度，恪守平等用工准则，努力提供公平的就业环境，营造和谐稳定的劳动关系。

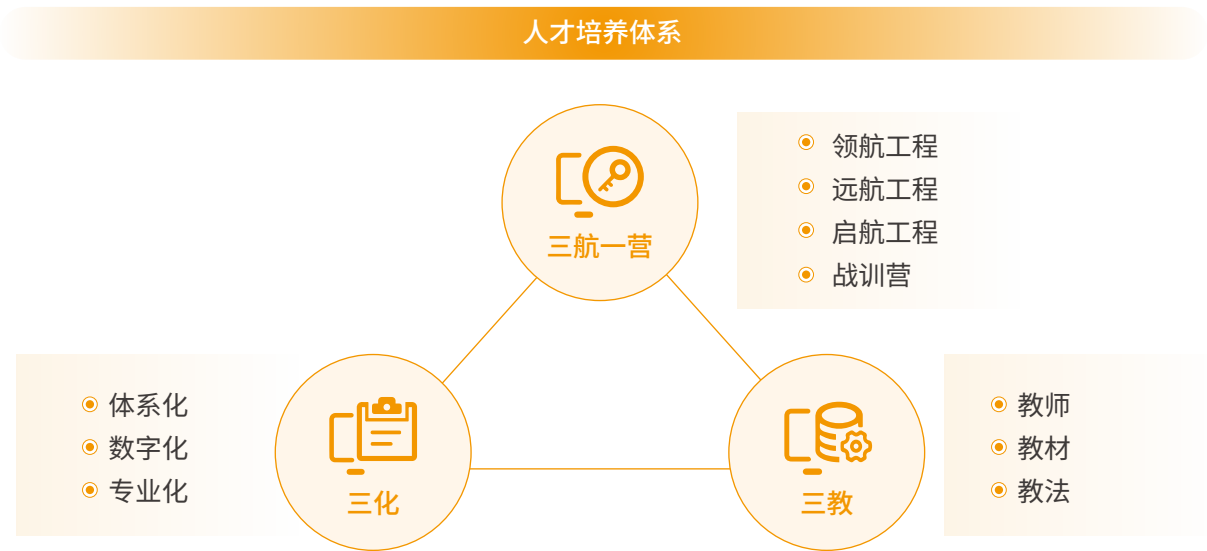
杭州银行员工数据			
指标		单位	2024 年
员工总人数		人	14,409
按性别划分的员工人数	男员工	人	6,450
	女员工	人	7,959
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	人	5,421
	30-50 周岁	人	8,484
	50 周岁以上	人	504
按学历划分的员工人数	大专及以下	人	435
	本科	人	10,119
	硕士及以上	人	3,855
劳动合同签订率		%	100
社会保险覆盖率		%	100

我行持续完善薪酬福利体系，加快低职级员工与绩优员工薪酬提升速度。加强对绩优员工、对关键重要岗位员工的激励和重视，在工资专项合同中增加“能级工资”条款，完善体现技能价值与贡献度激励导向的薪酬分配制度。

畅通员工职业发展通道

我行持续深化“人才兴行”理念，高度重视员工成长与发展，坚持总分统筹、分层分类管理要求，构建全面多元的培训体系，深入实施新“1133”人力资源规划和“3331”人才培养体系，实施新员工成长专项行动，推行“三上三下”阶梯式入职培训，启动精品课程、精英讲师“双百计划”建设，打造“三航一营”精品培训项目，不断提升员工能力素质。

我行构建了一套“全行统一、市场对标、责权利相匹配、便于交流”的职级晋升通道，全行员工可通过公开选拔、挂职培养以及等级评定、考核积分调整等方式实现晋升，多元且严谨的方式激励员工不断提升专业技能，保持积极进取的工作状态。



**案例 举办“我是主播”第三届零售菁英直播大赛**

为探索金融服务与数字科技的创新融合，进一步提升零售营销人员的专业能力和创新能力，杭州银行举办“我是主播”第三届零售菁英直播大赛。



第三届零售菁英直播大赛

**案例 举行“客户为心 锐变未来”运营精锐大赛**

为完善运营人员体系建设，推动一线员工转型发展，提升运营条线员工专业技能、管理能力，助力客户服务效能提升，杭州市金融工会、杭州银行工会主办，杭州银行运营管理部承办了杭州银行“客户为心 锐变未来”运营精锐大赛。



运营精锐大赛

打造奋斗者家园

我行致力于创建人性化、关怀备至的工作环境。通过强化沟通机制，帮扶困难员工，呵护身心健康，开展丰富活动，持续增强我行员工的凝聚力与归属感，进一步激发员工创造力，提升忠诚度，推动企业与员工共同成长，共创美好未来。

我行强化企业民主管理，落实职代会制度，持续拓展员工沟通渠道，认真倾听员工诉求，有效地维护员工合法权益，营造良好的工作环境。

**案例 杭州银行召开第四届职工代表大会第三次会议暨第四届工会会员代表大会第二次会议**

2024 年 5 月，我行召开第四届职工代表大会第三次会议暨第四届工会会员代表大会第二次会议，审议并通过新修订的员工违纪违规处分管理办法、问责管理办法等制度，进一步提高广大员工主动参与企业民主管理的积极性和主动性。

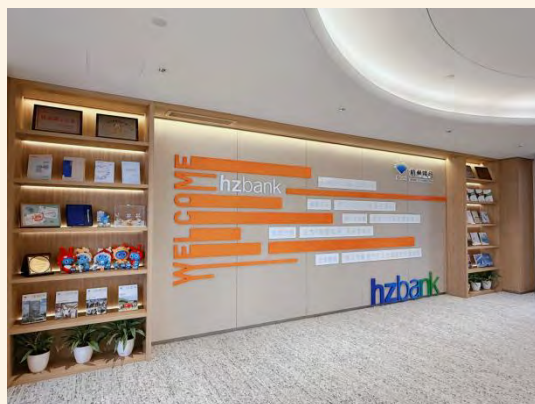


杭州银行召开第四届职工代表大会第三次会议暨第四届工会会员代表大会第二次会议

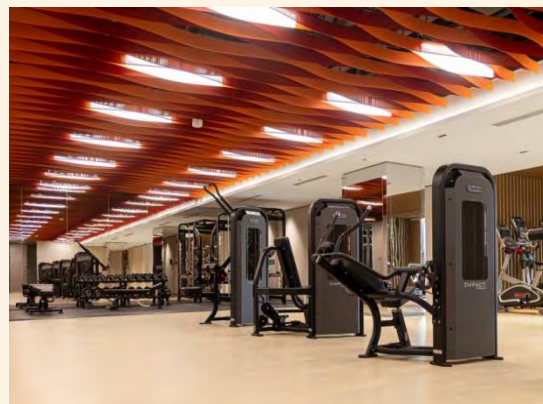
我行通过建好职工书屋、员工能量加油站、母婴室、健身房等阵地，进一步延伸服务触角，丰富员工精神文化生活。



职工书屋



企业文化展示区



健身房



能量加油站

我行高度关注员工福利，实施补充医疗保险，一年期保险的员工覆盖率 100%，形成“六险二金”员工福利体系。2024 年，我行继续为全行符合条件的员工提供在职职工医疗互助保障，开展困难员工帮扶服务工作，筑起员工健康幸福的“安心墙”。

我行积极关心关爱员工健康，根据职工的性别、年龄特点制定差异化的体检项目标准，为三十五周岁以上女性职工体检项目增加乳腺癌、宫颈癌筛查，开通心理咨询专线、设立心灵驿站、定制心理微课，为员工提供全方位的心理支持。2024 年，我行员工健康体检覆盖率 100%。

我行还高度重视女性员工的合法权益，全面贯彻落实产假、婚假、产检假、育儿假、哺乳假等各项制度，加强源头维权机制建设，提升女员工维权意识，开展三八妇女节等系列活动，充分激发巾帼力量。

我行持续加强企业文化建设，激发员工干事创业热情，积极营造互助友爱、充满活力的良好氛围，提升员工获得感和满意度。



案例 举办“奋斗有我 赢战未来”2024 年职工运动会

2024 年 9 月 21 日，我行举办“奋斗有我 赢战未来”2024 年职工运动会。全行 40 个分支机构代表队共 1,800 余名运动员参与了入场式、田径、拔河、舞蹈热身操以及趣味项目的角逐。运动会首次安排火炬传递活动，创新设置了“二八集市”和云端加油站等多功能站点，组织行内乐队现场献唱，充分展示浓厚的奋斗者家园文化，提振员工精气神。



2024 年职工运动会



案例 “春日多巴胺之旅”2024 年主题活动

为庆祝第 114 个“三八”国际劳动妇女节，2024 年 3 月 8 日，我行举办“春日多巴胺”三八节主题活动，活动以视觉、听觉、触觉、嗅觉等多重感官调动，唤醒了女员工体内的“快乐分子”多巴胺，充分激发了满满的活力与年轻的张力。



“春日多巴胺之旅”2024 年主题活动

案例 举办“下一个主角就是你”短视频主题活动

2024 年，我行举办“下一个主角就是你”短视频主题活动。杭银青年们用镜头捕捉工作和生活中的点滴，用创意讲述自己的故事，以独特的视角展现了“主角”们积极向上的青春风貌。

“下一个主角就是你”短视频主题活动不仅为杭银青年展示自我的演绎舞台，也是杭银青年在个人表达与团队合作中汲取经验、不断精进的成长舞台，更是杭州银行培养青年，打造全方位青年人才的圆梦舞台。



短视频主题活动

案例 “‘枕’救不开心”融合建家心理健康活动

2024 年 11 月，我行开展“‘枕’救不开心”心理健康活动。通过枕头撞地球、枕头保龄球、翻枕王、四维大战、抢滩登陆、枕头狂欢等环节，进一步增进员工之间的友谊，帮助员工释放工作压力，帮助营造一个和谐、健康的工作氛围。



“‘枕’救不开心”心理健康活动

推进“平安杭银”建设

我行始终坚守“安全为首、预防先行”的理念，把安全生产作为企业稳健发展的坚固磐石、守护客户权益的重要生命线，扎实推进“平安杭银”建设，全方位提升安全生产管理水平。

筑牢安全防线

开展安全生产培训，提高员工的安全意识

以“畅通生命通道”为主题，结合安全生产月专项活动，组织开展安全检查培训、观看《打通-消防通道》警示教育片、参与“全民安全公开课”等安全教育活动。形成了全员参与的良好氛围，进一步提升全体员工的安全意识。

开展应急预案演练，提高安全防范应急能力

按年度工作计划、有序组织开展了防火、逃生、防暴、防抢劫、防诈骗等应急预案的演练工作，确保每一位员工熟练掌握应对突发事件的防范技能，提升员工的应急处置能力。

开展广泛宣传，营造活动氛围

在营业厅悬挂横幅、布置宣传展板挂图、发放宣传资料以及进社区开展现场咨询，宣传安全生产法律法规，普及地震、火灾、雷电天气等自然灾害防范、应急避险技能，提升群众的安全意识。

开展安全检查，加强安全管理

针对占用堵塞消防疏散通道、违法锁闭消防安全门、违法安装防盗窗等行为，组织开展“畅通生命通道”专项排查整治活动，落实闭环整改安全隐患，确保生命通道畅通，安全生产无事故。

案例 消防应急疏散演练活动

2024 年 1 月，杭州银行在总行大楼开展消防知识培训暨应急疏散灭火演练，本次培训为员工详细讲解相关的法律法规、消防设施、器材维护、火灾初期扑救以及火场逃生自救知识，丰富员工的消防知识面，进一步提高全体员工的消防意识和应对高层大楼突发安全事故的应急处置能力。



消防应急疏散演练活动

案例 全国防灾减灾日活动

2024 年 5 月 12 日是第 16 个全国防灾减灾日，杭州银行以“人人讲安全、个个会应急——着力提升基层防灾避险能力”为主题，利用营业网点作为宣传主阵地，通过发放宣传资料、播放防灾减灾知识视频等多种形式，向我行员工和广大客户普及防灾减灾知识。



全国防灾减灾日活动

案例 开展反恐防暴应急演练

2024 年 7 月，杭州银行联合安邦护卫公司在环北支行组织开展反恐防暴应急演练，总行行政保卫部、运营管理部相关人员和杭州主城区 15 家直属分支机构的专兼职保卫人员共同参与现场观摩与学习。此次演练活动切实提升员工防范突发暴力事件应急处置能力，进一步增强全行的安全防范意识。



开展反恐防暴应急演练

加强供应商管理

我行制定《杭州银行集中采购管理办法》，印发《杭州银行集中采购供应商准入管理细则》（试行），进一步规范全行集中采购工作，加强集采供应商管理，建立供应商常态化沟通机制，与供应商建立长期、稳定的诚信合作关系。

我行不断加强对供应商的准入前调研工作，积极拓宽采购渠道，严格审核供应商的信用资质、企业实力、服务能力、过往案例，实地走访综合考量供应商，填写供应商准入审核表，建立供应商库，落实对供应商的评估工作，加强供应商全生命周期管理。

采购管理

规范化

加强供应商管理，包括开展关联关系和风险排查，进行实地调研，建立考评机制等；

建设行内专家库，明确遴选、考评、监督和退出机制。

集约化

2024 年落地并实施全行 9 类框架入围类项目。

数字化

全面升级开发采购系统，打通采购与 OA、财务、合规系统的对接，实现一站式无纸化运作模式。

专业化

明确采购人员脸谱，实施常态化持证上岗培养机制，制作开发 5 门标准化培训课程，组织 4 次全行性的专项培训。

积极践行社会公益

我行将履行企业社会责任融入发展之中，持续开展志愿服务，积极投身乡村振兴，大力推动社会公益事业的发展，用实际行动诠释企业的责任担当。

深入打造“杭银益起来”品牌

我行积极推动公益事业的多元化发展，因企制宜建好新时代文明实践阵地，打造“杭银益起来”公益志愿品牌，开展多维联动的社会公益活动，将公益基因融入品牌建设，传递向上向善的社会正能量。2024 年，杭州银行员工参与志愿服务次数 1,535 次，员工参与志愿服务时长 6,336 小时，员工参与志愿服务人数达 4,224 人次，公益捐赠 677.74 万元。

案例

清波社区支行荣获 2024 年全国金融系统学雷锋活动示范点荣誉称号

清波社区支行致力于提供卓越的金融服务，内设“十全十美”服务点，提供便民、户外工作者休憩、银发等多项温馨服务。同时，积极参与公益，成为弘扬当代雷锋精神的重要窗口。清波社区支行于 2025 年 1 月荣获 2024 年全国金融系统学雷锋活动示范点荣誉称号。

弘扬当代雷锋精神，提供温馨服务

案例

湖州分行开展学雷锋志愿服务活动

2024 年 3 月 5 日，湖州分行及其下辖支行前往养老服务中心、残疾儿童康复中心、周边社区组织开展志愿活动，为老人们、孩子们送上精心准备的礼品，普及反诈知识，解答金融难题，送上金融知识宣传册，身体力行发扬新时代雷锋精神，为社会和谐发展贡献金融力量。

学雷锋志愿服务活动

案例

嘉善支行参与公益集市活动

2024 年 3 月，嘉兴嘉善支行组织志愿者来到公益集市活动现场，提供免费理发服务、义诊服务、血糖血压测量服务等公益项目。集市活动结束后，党员志愿者上门慰问困难结对家庭，以及两名年近 90 岁的独居老人，用实际行动践行雷锋精神。

志愿服务活动

**案例** 西城支行推出“晨曦之光 微光如炬”系列公益活动

西城支行打造“晨曦之光 微光如炬”公益品牌，组织“驿家送温暖 凉茶润心田”活动，为户外劳动者精心准备防暑物资，送去清凉关怀；深入翠苑街道社区参与西湖丽人助老义工帮帮团；前往党建共建单位文新街道残疾人之家，进行关怀慰问与金融志愿服务，以实际行动擦亮公益底色。



“晨曦之光 微光如炬”系列公益活动

**案例** 南京分行组织“七一献热血”活动

2024 年 7 月，南京分行组织“七一献热血”活动庆祝建党 103 周年。新老员工踊跃参与，以热血传递爱心，为临床救治提供支持。此次活动充实临床用血储备，增强团队凝聚力，助力公益事业发展。



南京分行组织“七一献热血”活动

持续助力乡村振兴

我行认真贯彻落实中央精神，持续践行乡村振兴战略，做好乡村振兴配套金融服务，积极创新金融产品，优化金融服务模式，持续支持乡村基础设施建设、当地主导产业和产业特色、新型农业经营主体等融资需求，为乡村振兴注入金融“活水”，连年在“浙江省金融机构服务乡村振兴考核评估”中荣获“优秀”。

■ 加大乡村振兴项目支持

我行积极践行“千村示范、万村整治”工程，加大对交通、水利、民生、环境等基础设施项目的信贷支持力度。针对浙江省“千项万亿”工程开展专项活动，鼓励分支机构积极触达，推进重大项目攻坚落地，针对城镇有机更新、农村综合整治等乡村振兴重点领域项目，保障额度落实、确保优先投放。

■ 聚焦当地产业优势特色

我行聚焦当地农业主导产业、支柱产业特色客群，调研客群信贷需求，针对种养殖业、农产品加工、乡村休闲旅游、三农贸易经营等产业发展特点，组成项目小组开展走访，完善融资、结算金融服务，实现客群批量授信。

■ 强化乡村振兴服务机制

我行高度重视乡村振兴服务机制建设，加强政策支持和资源配置。完善考核机制，将乡村振兴服务情况纳入年度直属分支机构经营发展绩效考核办法。

■ 创新涉农金融产品服务

我行持续创新涉农金融产品服务，激活农村要素市场，制定“星火计划 2.0”专项工作方案，通过差异化金融服务精准对接村社发展需求，以线上服务模式提升农户数字化办贷体验，持续推广个性化农户贷产品云小贷“整村授信”，支持村民日常生产经营资金周转需求。截至 2024 年末，我行已审批整村授信项目 445 个，累计授信金额 14.05 亿元，累计服务客户约 6,630 户，用信余额 1.98 亿元。

**案例** 支持县域特色产业，激活乡村经济“干细胞”

建德支行结合“中国草莓之乡”的区位特征，定制“莓农贷”，通过开辟绿色通道等方式，以“莓”好金融服务“贷”动草莓产业提质增效。淳安支行根据千岛湖区域和季节特点，创新推出“茶农贷”“药农贷”等特色产品，为当地茶叶、中药等种植业发展提供差异化融资服务。



保俶支行荣获“浙江省文明单位”荣誉称号

案例 推进新型农业经营主体金融服务

浙江某药业有限公司系新型农业主体龙头企业，其下游客户分散，货款回笼周期长。丽水分行为企业制定专门解决方案，由丽水市政策性融资担保有限公司提供担保，向其提供 300 万元贷款用于车间建设与日常经营，极大缓解该企业资金难题。



走访小微农业企业

案例 开展公益助学活动

2024 年 10 月，深圳分行连续第三年赴广西桂林资源县石寨村开展公益助学活动，安排专人采购书包、文具等相关用品，购置乒乓球桌、球拍等体育用品，用实际行动诠释爱心与责任，为贫困学生提供帮助，传递社会正能量。



深圳分行公益助学活动

案例 助力助农项目 践行杭银担当

萧山支行组织党员前往结对帮扶村舒家村开展走访慰问，主动了解结对村在大米、稻田甲鱼、山核桃等助农项目中的进展情况，充分发挥党建助农作用，以实际行动履行社会责任，践行杭银担当。



萧山支行进村入户送温暖

案例 走访慰问帮扶村社

2024 年 6 月，钱塘支行赴桐庐县瑶琳镇高翔村开展走访慰问，积极组织党员自愿参与爱心捐款活动。此次活动充分发挥了党组织的战斗堡垒作用，凝聚了党员力量，为助力乡村振兴和共同富裕贡献金融力量。



钱塘支行走访慰问帮扶村社

助推共同富裕示范区建设

作为扎根浙江的城商行，我行深刻领会和把握实现共同富裕的战略部署，深度融入共同富裕示范区建设，持续推进《杭州银行“信未来共富计划”支持高质量发展建设共同富裕示范区的行动方案》，立足自身定位，充分发挥金融优势，积极助力推进。

开展帮扶帮促暖民心

我行始终坚持站稳人民立场，把握共富愿景，在助力乡村振兴的路上不断开拓新思路，让帮扶帮促工作更加可见可感。

深入推进“百社百企结百村”帮促活动

我行积极与临安区、桐庐县、建德市、淳安县等山区 4 县共 12 个村开展结对帮促，紧扣乡村基础设施建设需求，制定年度帮扶项目清单，精准投放帮扶资金。2024 年，我行累计捐赠 134.74 万元用于结对村基础设施改造建设，有效完善结对村公益设施。

积极参加“联乡结村”“结对帮扶”活动

2024 年，我行向淳安县汾口镇捐赠 80 万元用于支持当地共富工坊项目建设，组织党员干部前往淳安县汾口镇开展慰问，向困难群众捐助慰问金和慰问品，面对面征求意见建议，帮助解决实际困难。

持续开展消费帮扶活动

我行创新打造“陪你走过四季 杭银共富有你”品牌活动，组织干部员工通过“以购代捐”“以买代帮”等方式助力对口帮扶地区农副产品销售，扎实推进“杭银共富向未来”帮扶工作有序开展。2024 年，我行通过消费帮扶农产品现场展销助销活动累计助力农副产品销售超过 24 万元。

打造共富驿站增民利

精心打造集共富展示厅、共富直播间、共富会客厅和共富便民角等功能于一体的“金银花”共富驿站，以金融帮扶、生产帮扶、消费帮扶、公益帮扶等多种形式开展共富系列活动。



“金银花”党建联建启动暨共富驿站揭牌仪式

助力定点铺货惠民生

借助线下门店，设立结对帮扶助销展销点，为特色产品提供实体展示平台，构建长期稳定的消费渠道；结合杭州消费帮扶巾帼行动，帮助结对村推出“一地一品”特色产品推广活动，推动建立线上线下一体化销售渠道。

夯实共富产业基础

出台《杭州银行浙江省“产业共富贷”专项工作方案》，聚焦制造业重大项目、促进区域协调发展项目、产业提档升级项目等具有共同富裕底色的重点制造业项目，提供专属融资服务，给予贷款利率优惠、审批绿色通道等信贷政策倾斜。

深耕新市民金融服务

制定新市民线下、线上服务方案，在八家网点设立新市民专窗，为新市民提供“歇歇脚、喝口水、充充电”等便民惠民服务，普及金融知识、电诈风险防范知识；手机银行端上线“新市民专区”线上服务专区，微信公众号设立新市民专栏，提升普惠金融服务体验；与杭州市民卡公司合作，通过市民卡 APP 春雨计划专栏为新市民提供专属理财服务和普惠礼包，同时推出新市民贷 2.0 版本。



案例 杭州银行联合中国外汇交易中心发布浙江共同富裕主题精选债券指数

2024 年 7 月，杭州银行与中国外汇交易中心（CFETS）联合发布了“杭州银行-CFETS 浙江省共同富裕主题精选债券指数”。该指数精准聚焦浙江省地方政府债及省内顶尖信用债，为债券市场注入强劲动力，也为浙江省的共同富裕事业贡献更多“杭银力量”。



杭州银行联合中国外汇交易中心发布浙江共同富裕主题精选债券指数

03 治理篇

杭州银行坚持“两个一以贯之”，坚定不移将党的领导融入公司治理各环节，牢牢把握党委在公司治理中的法定地位，不断探索党的领导与公司治理融合的方法和路径，同时杭州银行严格遵守《公司法》和《中华人民共和国商业银行法》等相关法律，认真落实监管部门颁布的《银行保险机构公司治理准则》等关于公司治理的相关法规要求，努力按照国际公众持股银行的最佳实践标准，发挥董事会决策作用和监事会监督作用，提高经营管理水准，确保信息透明度不断提高和股东权益得到充分保障。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



坚持党建引领

我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，严格落实“第一议题”制度，常态长效推动“循迹溯源学思想促践行”，持续巩固党纪学习教育成果，深刻把握金融工作的政治性和人民性，坚定实施“二二五五”战略，以高质量党建引领高质量发展。

推进全面从严治党

我行坚持全面从严治党，制定年度党风廉政建设和反腐败工作要点、全面从严治党责任清单，召开专题会议部署全面从严治党工作，并组织全员签订《全面从严治党责任书》，动态调整领导班子责任分工，定期开展基层党组织主体责任落实情况监督检查，自主构建数智党建系统，组织开展各类专题培训，夯实党风廉政建设基层基础。

2024 年，我行扎实推进党纪学习教育，细化“五大学习任务”和“六项工作安排”，连续举办三期专题读书班，实现全行中高级管理人员党纪学习全覆盖，推动全行开展集中自学、班子研讨、中心组学习、主题党日学习等各类学习 1,957 场，书记讲党课 620 场。

案例 书记“大比武” 党建“靓品牌”

2024 年 5 月，杭州银行举办“信未来 红色引擎”基层党建品牌创建评比暨基层党组织书记擂台赛，从互学增动力、练兵提能力、亮绩聚合力三角度凸显意义，以“方向方法”“基层基础”“求实求新”三组关键词为全行党建工作提要求，激发红色引擎助力高质量发展动能。



“信未来 红色引擎”基层党建品牌创建评比暨基层党组织书记擂台赛

案例 组织开展党委理论学习中心组学习会暨党纪学习教育专题读书班

2024 年 7 月，杭州银行党委召开理论学习中心组学习会暨党纪学习教育专题读书班，推动我行党委班子在复杂市场环境中保持清醒头脑，坚定正确方向，以严明纪律推动改革创新，巩固发展局面。

案例 “奋斗之声”宣讲作品大赛暨庆祝新中国成立 75 周年宣讲大赛

2024 年 9 月，杭州银行举办 2024 年度“奋斗之声”宣讲作品大赛暨庆祝新中国成立 75 周年宣讲大赛，推动学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神，围绕“红心”“清心”“匠心”“初心”四大主题，讲述爱国奋斗故事，弘扬中国特色金融文化，激发全行员工坚定跟党走、建功新时代的热情和力量。

**围绕四大主题
讲述爱国奋斗故事**

“红心”

“清心”

“匠心”

“初心”



“奋斗之声”宣讲作品大赛暨庆祝新中国成立 75 周年宣讲大赛

厚植清廉金融文化

围绕中国特色金融文化“五要五不”要求，对照清廉国企建设责任清单，不断丰富廉洁文化内涵，加强清廉阵地建设，打造廉洁文化品牌，持续推进“清廉杭银”建设走深走实。



案例 “家风家训育廉洁”主题活动暨“最美廉内助”表彰会

2024 年 10 月，台州分行组织开展“家风家训育廉洁”主题活动暨“最美廉内助”表彰会，弘扬家教家风，深化家企清廉共建，推动干部职工家庭崇尚、弘扬、争当“最美”，以清廉家风促行风，激发清廉竞争力、生命力、生产力，助力企业发展。



“家风家训育廉洁”主题活动暨“最美廉内助”表彰会

■ 筑牢员工思想根基

紧扣“深化改革、强基固本”主题主线，扎实开展党纪学习教育，深入基层组织宣讲 35 场次，参观廉政教育基地 138 场次，廉政谈话覆盖全行一级支行主要负责人，推动全面从严治党向纵深发展。

■ 深化廉洁防控体系

巩固深化岗位廉洁风险防控工作成果，紧盯金融反腐重点领域和关键环节，廉洁风险防控体系持续完善，防控典型经验向基层延伸推广，我行清廉国企建设“4+X”个性课题被市国资委评为“优秀”。

■ 加强数智赋能监督

坚持以党内监督为主导，促进各类监督力量贯通融合，数智赋能加大员工行为常态化管理，强化对权力监督的全覆盖和有效性，配合完成市纪委国企领域公权力大数据监督应用建设专班有关业务数据采集，打通监督“最后一公里”。



案例 打好廉洁底色，绘就职业彩图——为新员工送上清廉从业第一课“五件套”

深圳分行开展新员工廉洁从业培训，通过“讲廉课”“观廉剧”“剖案例”“廉问答”“廉寄语”五个环节，让廉洁思想入脑入心，以廉启航，坚守“底线”，不越“红线”。



深圳分行校招新员工互写“清廉寄语”

党建业务双融共促

我行积极推进党建共建、联建，赋能业务发展，联合发起“信未来”党建联建，以“五联”工作法打造“跨系统、跨区域、跨行业”的新型党建阵地，鼓励基层以重点项目为依托、以业务合作为纽带，用好共建、联建载体，积极打造党建推动发展的典范样本。

2024 年，我行各级党组织领办破解难题“四类项目”共计 554 个，签订共建联建协议 462 份，以平台联建、模式联创、人才联育、活动联办、资源联享推进“价值联城”同业共建、“钻石伙伴”异业共建、“杭银益家”公益共建，全面促进党建业务融合开展。

案例

共访西溪寻廉韵 党建联建谱新篇

2024 年 9 月，科创金融事业总部与浙江浙商资本管理有限公司党支部在西溪湿地开展“共访西溪寻廉韵 党建联建谱新篇”主题活动，双方党支部签署《党建联建协议书》，明确以“组织共建、队伍共育、资源共享”为目标，建立“理论学习联学、实践活动联办、业务资源联动”机制。



“共访西溪寻廉韵 党建联建谱新篇”党建联建活动留影

案例

九堡支行联合举办“绿动未来 金融赋能—共筑企业可持续发展之路交流会”

九堡支行与杭州市节能协会联合举办“绿动未来 金融赋能—企业可持续发展交流会”。我行介绍绿色金融服务发展概况、碳减排贷款等产品，以及科技型企业全生命周期融资方案，展示了杭银绿金服务体系。



九堡支行与杭州市节能协会共同签署党建共建协议

提升公司治理水平

我行持续深化公司治理体制建设，提升规范化运作水平，优化薪酬考核机制，为实现高质量发展保驾护航。

完善公司治理架构

在坚持党委领导核心的基础上，杭州银行不断完善以“三会一层”为主体的公司治理架构，在董事会、监事会、高管层下分设 5 个、2 个和 7 个专业委员会，并建立完善独立董事和外部监事制度，健全现代公司治理架构，构建起工作到位的党委会、健康的董事会、有效的监事会、负责的管理层。

■ 董事会治理

我行积极加强董事会建设，有效落实董事会各项职权。截至 2024 年末，我行董事会由 12 名董事组成，其中，4 名为独立董事，1 名为女性董事，董事会成员拥有金融、财务、管理等专业背景，确保董事会行权履职、科学决策。2024 年，我行共组织召开 8 次董事会会议，审议 74 项议案。董事会在战略管理、风险防控、激励约束、资本补充等方面积极有为，充分发挥董事会领导决策作用。

杭州银行 2024 年董事会会议绩效	
董事会会议举行次数	董事会会议应出席人次
8 次	96 人次
董事会会议实际出席人次	董事会审议议案数目
91 人次	74 项

■ 监事会治理

我行监事会由 7 名监事组成，其中 3 名为职工监事，1 名为女性监事，专业背景覆盖金融、财务、法律等领域，对财务状况以及董事、高级管理人员履职情况的合法性、合规性进行监督，推进我行规范化运营。

杭州银行 2024 年监事会会议绩效	
监事会会议举行次数	
7 次	
监事会会议应出席的监事人次	监事会会议实际出席的监事人次
49 人次	46 人次

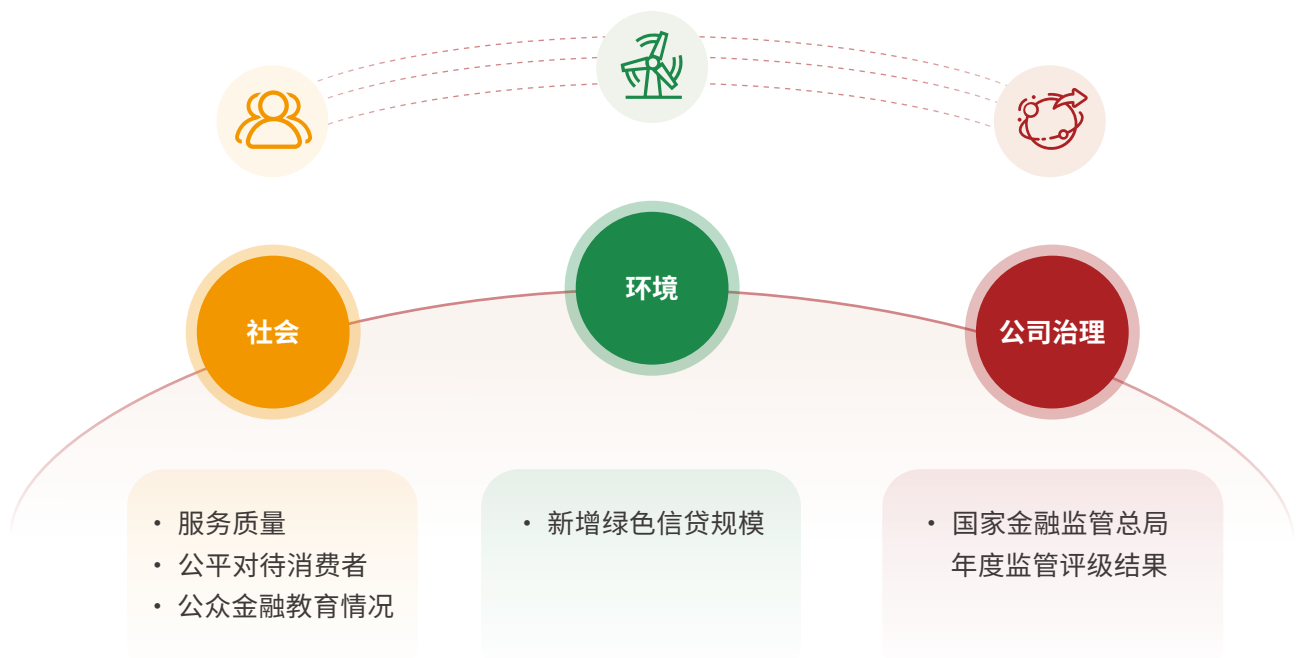
■ 管理层履职

杭州银行高级管理层由 8 名高级管理人员组成，其中 2 名为女性高管。2024 年，高级管理层紧扣战略规划，围绕业务发展、内控合规、风险管理等职责，切实贯彻执行股东大会和董事会的各项决议和决策，高质高效履职，稳妥有序推进战略规划实施落地，夯实管理基础，不断提升风控合规水平。

■ 深化薪酬考核管理

我行持续深化薪酬考核管理，通过激励机制推进企业长期可持续发展。我行在杭州市委、市政府的支持下实行职业经理人制度，并根据监管要求建立绩效薪酬延期支付及追索扣回机制，管理层薪酬由基本年薪与绩效激励两部分构成，考核指标侧重经营绩效和稳健合规相结合，同时兼顾环境和社会责任。

杭州银行薪酬考核指标中的代表性 ESG 因子



优化关联交易管理

我行持续优化关联交易管理，健全关联交易事项分层治理机制，出台《关联交易管理实施细则》，强化关联交易管控，并升级关联交易管理系统，有效提升关联交易信息获取能力。2024 年，我行召开关联交易专门会议，有力支撑关联交易管理。

杭州银行 2024 年关联交易管理绩效

关联交易管理办公室会议 独立董事专门会议

2 次

1 次

优化信息披露

杭州银行通过良好的盈利表现、完善的公司治理、主动的风险防控、有效的投资者沟通，赢得股东的认可与信任。

做好信息披露

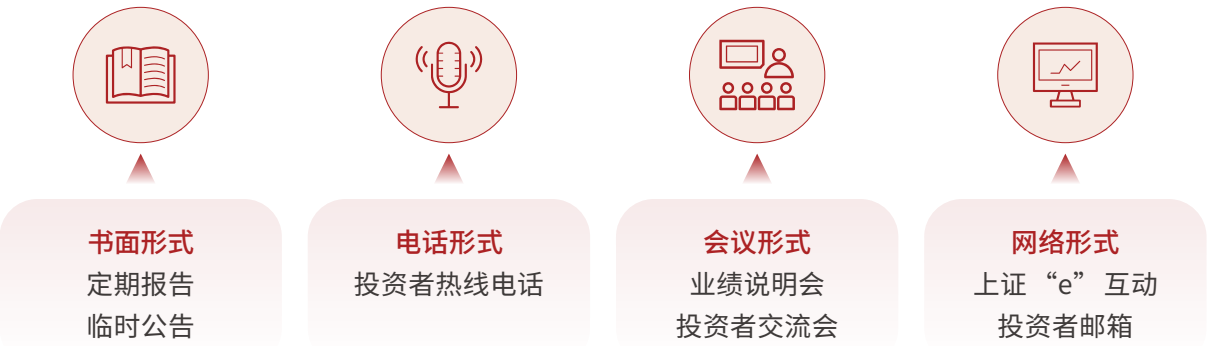
我行严格遵守《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》，持续优化信息披露的管理流程，提升信息披露工作的协同性，完善信息披露工作。2024 年，我行共规范完成 115 份文件披露，有效回应市场关切。

同时，我行高效执行证券发行人职责，规范处理分红、转债付息、限售股解禁等业务，确保监管信息及时更新与报备，并加强对相关方的合规提醒，持续增强股东及董监高合规意识，降低违规交易风险。

强化投资者交流

我行不断优化投资者关系管理体系，积极与投资者进行沟通，全面提升投资者服务水平，树立我行尊重市场和投资者的良好上市公司形象。2024 年，我行共接待分析师和买方机构调研 32 次，累计接待机构投资者 400 余人次。

杭州银行投资者沟通渠道



积极回报股东

我行重视投资者权益保障，通过公平的表决机制和公开的信息披露，保障中小股东的知情权和参与决策权，切实维护中小股东的利益，并积极为股东创造价值，让股东共享企业成长。自上市以来，截至 2024 年末，我行累计派发普通股现金红利 170.71 亿元，其中 2024 年内派发 53.04 亿元普通股现金红利。

杭州银行现金分红情况

累计派发
现金红利金额

170.71 亿元

2024 年内派发
现金红利金额

53.04 亿元

强化风险合规管理

杭州银行深化合规管控建设，完善风控架构体系，健全目标导向机制与实施标准，突出重点领域专项治理，实现经营质效与防控效能双提升，保障稳健发展根基，构建全周期风控新格局。

完善风险管理体系

我行坚持“风险防范是发展的前提、不以风险换发展”的理念，坚持“质量立行、从严治行”方针，坚守风险合规底线，合理把控业务发展与风险管理的平衡。2024 年，我行不断健全全面风险管理体系，持续深化大额授信滚动排查、信贷结构调整、员工行为管理三项举措，逐步补充完善信贷稽核机制、员工内控行为评价、团队内控行为分类评价“三大抓手”，继续推进监测与预警中心、数据与模型中心、检查中心等“三大中心”建设，坚决守住不发生系统性风险的底线。

杭州银行强化风险管控举措

加强大额集团、单户授信集中度、限额等情况监测，完善重点客群风险监测管理，优化大额排查机制，组织开展重点领域排查。

强化大零售风险监测评估，建立滚动排查和结构调整机制，组织风险客户复盘开展专项检查，加强重点产品风险监测和评估，优化停复牌管理。

强化市场、流动性风险管理，优化复盘评估，持续开展市场、流动性风险监测和预警。

落实“保交楼、保民生、保稳定”要求，贯彻落实城市房地产融资协调机制，严格名单制准入，强化房地产过程管理，防范房地产业务风险。

推进存量业务结构调整和风险资产清收处置，成果显著。

加强风险管理相关系统建设，完善模型管理体系，优化特征库管理，开展风险模型开发和迭代优化，提升数字风控能力。

同时，我行将 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，制定并发布《杭州银行环境、社会和治理风险管理办法》，通过机制建设、政策制度、流程管理、监测评估等手段提升 ESG 管理水平，并建立适应自身规模与业务特征的 ESG 风险治理架构，按照“三道防线”明确职责，从客户准入、尽职调查、内部评级、审查审批、支用放款、贷（投）后管理等方面加强客户 ESG 风险管控。

筑牢内控堤坝

完善合规体系建设

我行已建立由董事会、监事会、高级管理层、合规管理职能部门、内部审计部门、业务管理部门、分支机构组成的分工合理、职责明确、报告关系清晰的合规治理架构，并根据“分级负责、条线配合”的合规管理原则，配置专（兼）职合规员，负责具体履行和协助落实内控合规工作。

加强合规文化建设

我行通过文化塑造、强化渗透、机制配合三大举措，牢固树立“主动合规、全员合规、合规创造价值”的合规理念，制定并落实《员工职业操守“八项禁令”管理办法》《员工行为合规手册》等制度，进一步加强员工行为管理，强化合规责任意识。不断优化检查整改闭环管理机制，压实主体责任，开展飞行检查、常态化排查，加强对员工行为的监督和排查，定期评估全行员工行为管理的整体情况，强化检查与跟踪整改。

2024 年，共计开展 596 次法律合规培训，3.6 万余人次参与，持续打造合规经营文化氛围。

杭州银行 2024 年法律合规培训绩效

法律合规培训次数	法律合规培训累计时长	法律合规培训参与人次
596 次	911 小时	3.6 万余人次



杭州银行举办第三届内控合规大赛

深化员工行为管理

2024 年，我行制定从业人员行为评估规划，修订《员工职业操守“八项禁令”管理办法》，将“严禁违规与中介发生业务往来”纳入“八项禁令”管理，开展新八项禁令中介行为排查，强化员工合规红线底线意识。

修订完善《杭州银行问责管理办法》，细化明确问责标准与情形，强化管理追责，持续强化员工“不敢违、不能违、不想违”意识。

完善《员工行为合规手册》，制定员工行为准则，梳理出台首批岗位行为禁令，建立合规基本准则，推进全行员工行为规范。

推进普法教育工作

2024 年，杭州银行切实推进全行普法教育工作，制定《杭州银行 2024 年法治建设工作计划》，以防范非法集资宣传月、宪法宣传月等为主题，开展普法活动累计 5,554 次，累计覆盖金融消费者 1,000.8 万人次，荣获第四届“守住钱袋子 护好幸福家”防范非法集资短视频大赛“最佳传播奖”、2024 年浙江金融反诈短视频创意大赛二等奖、第七届“阿普杯”普法创意大赛活动二等奖等荣誉。

杭州银行 2024 年普法宣传绩效

开展普法宣传次数	参与普法教育人数
5,554 次	1,000.8 万人次

持续践行商业道德

我行严格遵守商业道德和法律法规，加强对反商业贿赂、反垄断等要求的宣贯和执行，防范不正当竞争行为，助力营造公平、公正、透明的市场环境，2024 年未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚。

严格反洗钱管理

我行严格执行落实人民银行关于反洗钱管理的各项规定，聚焦客户账户管理，严把客户准入关，深入推进反洗钱“三系统一平台一集市”的建设工作，开发洗钱风险自评估体系和客户洗钱风险评级体系，并开展常态化岗位培训，规范岗位履职标准，提高反洗钱人员履职意识和风险识别能力。

杭州银行 2024 年反洗钱培训绩效

反洗钱培训次数	反洗钱培训覆盖人次
28 次	2,191 人次

严格知识产权管理

我行严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规要求，制定完善《知识产权管理操作规程》，强化知识产权管理，在依法保护知识产权的同时，避免侵犯他人知识产权。同时，依法依规开展商标和专利的申请、版权登记工作，明确知识产权保护原则，组织开展知识产权相关的培训，提升员工知识产权保护意识。2024 年获得商标数量 9 件，申请商标数量 26 件，已累计获得商标数量 169 件。

杭州银行 2024 年知识产权管理绩效

年度获得商标数量	年度申请商标数量	年末累计获得商标数量
9 件	26 件	169 件



深入打造“数智杭银”

我行在信息科技建设方面，坚持党建引领，聚焦“促业务、聚数据、重运营、提效能、强输出”五大重点，深化落实数字化转型，有力支撑全行高质量发展。

数智赋能业务发展

我行持续跟踪金融科技发展趋势，捕捉科技机遇，加速人工智能技术应用落地，深化科技服务赋能，助力场景金融产品拓客，提升战略客户服务能力。

人工智能应用

2024 年，我行深度改造基于开源的机器学习建模平台、大模型基座与智能体框架，打造自主可控的统一建模与模型管理平台，并加快拓展 RPA、智能 OCR 等人工智能场景落地，金融垂直大模型已在行内办公、研发、取数、营销等多领域上线 AI 助手，覆盖 6 大板块、11 个独立产品，“杭小助”产品月调用量达 2.5 万，有效提升日常工作效率。

科技服务赋能

我行以数字化赋能客户服务，围绕“金融服务数字化赋能、精准挖掘金融需求、线上线下协同发展、覆盖最后一公里”，搭建智慧服务体系，系统推进数字化纪检、需求挖掘、渠道协同与场景生态建设。

杭州银行 2024 年数字化赋能客户服务绩效

数字化基建

依托鲁班平台和回声平台推进电子渠道标准化建设，通过听云平台实现实时交易监测预警，运用安全码、设备指纹等技术构建主动防御体系，交易安全拦截准确率提升 40%。

需求挖掘

通过新媒体矩阵运营实现月增粉超 2 万，运用智能外呼 + 数据看板形成客户触达闭环。

渠道协同

线上输出数字人、智能应答等技术赋能线下场景，线下部署云证书核身反哺线上安全，全渠道数据打通后风险模型精准度提升 30%。

场景生态构建

将生活商城嵌入手机银行覆盖“衣食住行”场景，通过远程视频双录、电子存证等技术延伸普惠金融服务触角，线上协议签署效率提升 60% 的同时确保法律效力，实现安全与体验的双向平衡。

我行“杭 e 互联”开放平台以 API、H5 技术为链接器，以客户场景为载体，将“账户 + 支付 + 结算”三大能力作为金融基础设施，形成以账户和支付为主的一体化综合金融服务，满足商户在自有场景与平台建设中对支付交易、分账结算等金融功能与服务的需求。

杭州银行 2024 年数字化赋能客户服务绩效

指标	单位	2024 年
新增场景金融客户	户	487
新签约财资客户	户	1,076
新增财资核心户	户	282
新增市级及以上司库合作客户	户	39
新增智慧国资项目	个	7
国企财资合作覆盖率达	%	74

数据为基提升服务

我行持续推进生态云与容器云平台算力底座建设，不断夯实数据治理基本盘，完成中间业务系统群、支付系统群等 17 个业务系统容器化部署上线，并建设落地数据挖掘平台、流批一体化大数据平台、数据血缘分析平台，全面提升数据治理效能，强化数据服务和运营能力。

杭州银行 2024 年数据建设绩效

流批一体化大数据平台

- 实现全数据源的毫秒级别准实时接入，为客户经理提供业绩 T+0 准实时分配与积分准实时测算。

数据血缘分析平台

- 完成源系统、湖仓平台约 46 万张数据表采集，并基于血缘分析产出 50 项源数据变更预警，有效保障下游监管报送数据质量；
- 识别并释放重复资产存储 80TB，推动数据存储资源的降本增效。

数据挖掘平台

- 完成“企业雷达”“观星台”等数据挖掘平台迭代与优化，开发园区拓客、关联拓客等 10 余个企业客户挖掘模型，累计挖掘公司名单 3.7 万户，提供 15 万条企业客户营销线索；
- 完成客户事件驱动平台开发，对接零售“北极星”客户运营平台，采集客户行为事件 68 项，联合业务开展 710 个客户旅程经营，覆盖客户 293 万，转化率提升 16% 以上；
- 成立数字化联合运营专班，针对小微票据、贷款客群进行客户画像分析和潜在客户挖掘，实现 45% 的强意向商机转化率，新增授信 49.8 亿元，提升用信 19.3 亿元。

技术支撑稳健运营

信息手段维护经营安全

我行建立健全常态化安全运营体系，建立安全左移管理机制，建成生产双中心容灾体系，核心系统可用率达 99.99% 以上。2024 年，我行高质量完成国家级和金融监管总局的网络安全攻防，全行外部系统运行稳定，未出现重大安全运行事件。

数据安全与客户隐私保护

我行持续推进数据安全治理，强化客户隐私保护工作，出台《数据管理办法》《第三方数据管理实施细则》，落实数据的分类分级管理，加强第三方数据管理，建立涵盖客户信息治理、客户分层分类、客户管理在内的客户体验监测体系，全面保障客户隐私。2024 年，公司未发生数据泄露与客户隐私泄露事件。

杭州银行 2024 年数字化转型投入绩效



数字化转型投入占营收比

4.25 %



数智化网点占比

100 %



金融科技人才占比

7.53 %



科技研发工时同比增长

13 %

体制机制建设

我行持续深化金融科技创新跨领域、跨部门、跨职能横向协作机制，组建人工智能、办公协同、外汇展业、统一建模等 30 个专项产品小组，推进科业融合，并强化精益管理能力，建立推广研发效能指标，提升科技创新质效。

科技人才建设

我行不断强化科研队伍建设，建立人才“蓄水池”，打好人才培养“组合拳”，2024 年招聘 2 名领军人才，8 名架构师、大模型、人工智能领域专业人才，开展科技条线分层分类培训，推进带教和课程开发，落实“三化”手册建设，赋能科技条线队伍专业能力。

杭州银行 2024 年科研队伍分层培训绩效



后备力量

开展“新动能”培训，覆盖 90% 以上的新员工。

新生力量

开展“启航工程”校招培训，覆盖信息技术条线全体新员工。



持续探索科技输出

打磨形成以业务管理、客户运营、内部管理、数据应用、研发管理五大类共计 28 个系统的产品体系。对智慧厅堂、投资管理等重点产品进行产品化改造，科技对外输出工作初见成效。

案例 杭州银行参展第三届全球数字贸易博览会

2024 年 9 月，杭州银行积极参展第三届全球数字贸易博览会，以“杭向未来”为主题，从科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融等五个方面，系统地展示了杭州银行在数字科技与金融服务深度融合方面的创新探索与实践。展会期间，除介绍杭州银行在公司、小微、零售、网金等业务板块的数智创新，还现场展示了业内首创的智慧厅堂综合解决方案，该方案以 OpenHarmony 系统为底层架构，秉承硬件设计轻量化、多端研发一体化、服务模式立体化、运营管理数智化的理念，实现了营业厅堂有效赋能，显著提高了厅堂运营水平与客户服务能力。



案例 杭州银行亮相 2024 中国国际金融展

2024 年 7 月，杭州银行受邀参加由商务部批准、中国金融电子化集团有限公司主办的 2024 中国国际金融展。本次展会以“数字金融引领未来 守正创新共筑金融新生态”为主题。在展会现场，我行智慧厅堂自助业务综合解决方案、行领柜面系统、人工智能应用、新一代金融级分布式技术平台及全栈信创云原生核心系统受到了银行同业和金融科技厂商的高度关注，引发了热烈反响。



ESG 数据表和附注

指标名称	指标单位	2024 年
治理表现		
董事会会议举行次数	次	8
董事会会议应出席人次	人次	96
董事会会议实际出席人次	人次	91
董事会审议议案数目	项	74
监事会会议举行次数	次	7
监事会会议应出席的监事人次	人次	49
监事会会议实际出席的监事人次	人次	46
关联交易管理办公室会议	次	2
独立董事专门会议	次	1
上市以来累计派发普通股现金红利金额	亿元	170.71
法律合规培训次数	次	596
法律合规培训累计时长	小时	911
反洗钱培训次数	次	28
反洗钱培训覆盖人次	人次	2,191
年度获得商标数量	件	9
年度申请商标数量	件	26
年末累计获得商标数量	件	169
新增场景金融客户	户	487
新签约财资客户	户	1,076
新增财资核心户	户	282
新增市级及以上司库合作客户	户	39
新增智慧国资项目	个	7
国企财资合作覆盖率达	%	74

指标名称	指标单位	2023 年数值	2024 年
环境表现			
绿色贷款增量	亿元	141.61	146.69
绿色贷款余额	亿元	681.64	828.33
绿色贷款占比	%	8.45	8.84
绿色贷款客户数	家	366	816
节约标准煤	万吨	5.52	10.22
减排二氧化碳	万吨	17.45	22.29
节约水	万吨	16.88	16.61
减排二氧化硫	万吨	0.28	0.51
营业、办公用水量	吨	38,373.00	41,766.00
营业、办公用电量	万千瓦时	574.66	667.20
营业、办公用纸量	吨	15.80	16.33
自有交通运输工具用油量	升	11,250.90	11,032.28
食堂天然气使用量	立方米	65,671.00	69,011.00
温室气体排放总量（范围一 + 二）	吨二氧化碳当量	3,282.79	3,611.78
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	166.98	173.72
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	3,115.81	3,438.06
其他间接温室气体排放（范围三）	吨二氧化碳当量	127.19	136.91

² 营业办公活动的用电量、用纸量统计范围均为杭州银行总行。2023 年涉及为庆春路杭州银行大厦；2024 年为庆春路杭州银行大厦及解放东路杭银大厦

³ 折算系数 0.5422kgCO₂/kWh)

⁴ 折算系数 0.5153kgCO₂/kWh)

指标名称		指标单位	2024 年
社会表现			
员工总人数		人	14,409
按性别划分的员工人数	男员工	人	6,450
	女员工	人	7,959
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	人	5,421
	30-50 周岁	人	8,484
	50 周岁以上	人	504
按学历划分的员工人数	大专及以下	人	435
	本科	人	10,119
	硕士及以上	人	3,855
劳动合同签订率		%	100
社会保险覆盖率		%	100
培训总次数		次	857
培训总时数		小时	5,083
培训总人次		人次	91,992
培训支出费用		万元	2,579

对标索引表

目录		上海证券交易所《可持续发展报告（试行）》	国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
关于本报告		/	/
董事长致辞		/	/
关于杭州银行		/	/
可持续发展管理		/	/
环境篇	构建绿色金融战略机制	/	/
	识别气候相关风险机遇	第二十条、第二十一条、第二十二、第二十三条	E3.4 气候风险管理
	践行绿色低碳理念	第二十四条、第二十五条、第二十六条、第三十四条、第三十五条、第三十六条	E1.1 水资源 E1.3 能源 E2.3 固体废物 E3.1 温室气体排放 E3.2 减排管理 E5.4 绿色环保行动与措施
社会篇	服务实体经济	/	/
	提升客户服务体验	第四十四条、第四十八条	S2.2 客户服务与权益
	注重人才队伍培养	第四十九条、第五十条	S1.1 员工招聘与就业 S1.2 员工薪酬与福利 S1.4 员工发展与培训
	推进“平安杭银”建设	/	S1.3 员工健康与安全
	加强供应商管理	第四十四条、第四十五条	S3.1 供应商管理
	积极践行社会公益	第三十八条、第三十九条、第四十条	S4.2 社区共建 S4.3 社会公益活动 S4.4 国家战略响应

目录	上海证券交易所《可持续发展报告（试行）》	国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》	
治理篇	坚持党建引领	第五十二条	G1.1 治理策略及流程 G2.2 廉洁建设
	提升公司治理水平	/	G1.2 组织构成及职能 G1.3 薪酬管理
	优化信息披露	/	G4.2 信息披露质量
	强化风险合规管理	第五十条、第五十二条、 第五十三条、第五十六条 条	G2.1 内部控制 G5.1 合规经营 G5.2 风险管理
	深入打造“数智杭银”	第四十一条、第四十二 条	S2.3 创新发展
ESG数据表和附注	/	/	
对标索引表	/	/	
独立鉴证报告	/	/	
读者意见表	/	/	

独立鉴证报告

关键数据编制基础：

绿色贷款余额（人民币 亿元）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的绿色贷款余额是报告期内杭州银行按照中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326 号）要求统计的表内绿色贷款余额折合人民币的汇总数。统计范围包含全行。

碳减排贷款累计支持项目数（个）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的碳减排贷款累计支持项目数是指截至报告期末杭州银行按照《中国人民银行关于设立碳减排支持工具有关事宜的通知》（银发〔2021〕278 号）要求统计的碳减排贷款累计支持项目数，统计范围包括全行。

普惠型小微贷款余额（人民币 亿元）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的普惠型小微企业贷款余额是指截至报告期末杭州银行按照《中国银保监会办公厅关于 2022 年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》（银保监办发〔2022〕37 号）要求统计的普惠型小微企业贷款余额，即单户授信 1,000 万以下（含）的工信口径小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不含票据贴现和转贴现业务数据。统计范围为全行。

普惠贷款客户数（户）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的普惠贷款客户数是指截至报告期末杭州银行按照《中国银保监会办公厅关于 2022 年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》（银保监办发〔2022〕37 号）要求统计的普惠贷款客户数，即单户授信 1,000 万以下（含）的工信口径小型微型企业贷款客户数、个体工商户贷款客户数、小微企业主贷款客户数，不含票据贴现和转贴现业务数据。统计范围为全行。

女性员工人数（人）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的女性员工人数是指截至报告期末杭州银行及子公司在职员工中性别为女性的员工人数，员工性别信息来源于员工身份证。统计范围包含全行及子公司。

女性员工占比（%）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的女性员工比例是指截至报告期末杭州银行及子公司在职员工中，女性员工人数占员工总人数的比例，员工性别信息来源于员工身份证。统计范围包含全行及子公司。

员工参与培训人次（人次）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的员工参与培训人次是指报告期内，杭州银行全行及子公司在职员工参与线上培训和线下培训的次数。统计范围包含全行及子公司。

手机银行最高月活数（户）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的手机银行最高月活数是指报告期内杭州银行手机银行体系内用户打开应用数据，包括手机银行 APP 打开人数、微信网厅打开人数、微信小程序打开人数、手机银行 H5 页面打开人数。

客户满意度（%）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的客户满意度是指报告期内杭州银行客服中心按照中国银行业协会 T/CBA 204—2019(R[1]2022)《远程银行客户服务与经营规范》中适用的客户满意度评测口径。

设置无障碍通道的网点数量（个）：《杭州银行 2024 年度可持续发展报告》披露的设置无障碍通道网点数量是指截至报告期末杭州银行设置无障碍通道网点总数量与等同设置无障碍通道的网点数量。统计范围包含全行。

可持续发展报告独立鉴证报告



可持续发展报告独立鉴证报告

中财绿指（2025）专字第 ZCLZ012025600926 号
杭州银行股份有限公司

杭州银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对杭州银行股份有限公司（以下简称“杭州银行”）编制的《杭州银行股份有限公司 2024 年度可持续发展报告》（简称“《可持续发展报告》”）中选定的 2024 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、关键绩效信息

本报告就以下选定的 2024 年度关键绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 1) 绿色贷款余额（单位：亿元）；
- 2) 碳减排贷款累计支持项目数（单位：个）；
- 3) 普惠型小微贷款余额（单位：亿元）；
- 4) 普惠贷款客户数（单位：户）；
- 5) 女性员工人数（单位：人）；
- 6) 女性员工占比（单位：%）；
- 7) 员工参与培训人次（单位：人次）；
- 8) 手机银行最高月活数（单位：户）；
- 9) 设置无障碍通道的网点数量（单位：个）；
- 10) 客户满意度（单位：%）。

我们的鉴证工作仅限于《可持续发展报告》中选用的 2024 年度的关键绩效信息，《可持续发展报告》所披露的其他信息、2023 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、杭州银行选用的标准

杭州银行编制 2024 年度《可持续发展报告》关键绩效信息所采用的标准列于《可持续发展报告》附录的“关键数据编制基础”（以下简称“编制基础”）中。

三、董事会的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《可持续发展报告》中的 2024 年度关键绩效信息是杭州银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制关键绩效信息相关的内部控制，在编制关键绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任



我们的责任是根据我们所执行的程序对《可持续发展报告》中的 2024 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《可持续发展报告》中的 2024 年度关键绩效信息在所有重大方面依据编制基础进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《可持续发展报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内，我们仅在杭州银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对杭州银行参与提供《可持续发展报告》中所选定的关键绩效信息进行调研；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《可持续发展报告》中所选定的 2024 年度关键绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向杭州银行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



中财绿指（北京）信息咨询有限公司
中国北京
2025 年 4 月 3 日



读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我们非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业 ESG 管理和实践的重要依据。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

2. 您对本报告的总体评价是：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

4. 您认为我们在公司治理方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

5. 您认为我们在环境管理方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

6. 您认为我们在社会责任方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

7. 您认为我们在 ESG 方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议：