

2024 | ESG 可持续发展报告

长沙银行股份有限公司



报告编制说明

报告简介

本报告是长沙银行股份有限公司（简称“长沙银行”“本行”）发布的首份可持续发展（ESG）报告，主要展示本行在环境、社会及公司治理等方面的实践与特色。本行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。

报告范围

报告组织范围：本报告以长沙银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分支机构和子公司。

报告时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日。除特别注明外，本报告中所称“截至年末”均为“截至2024年末”。

报告发布周期：本报告为年度报告，与财务年度保持一致。

称谓说明：为了便于表述与阅读，本报告中“长沙银行”“本行”“公司”“我行”代指长沙银行股份有限公司及其子公司。

数据来源

本报告数据主要来源于本行及各分支机构内部统计，财务数据来源于经天健会计师事务所（特殊普通合伙）审计的2024年度财务报表，如所列数据有异，均以年度财务报告为准。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。

报告编制依据

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）》

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》

上海证券交易所《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》

原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》

中国上市公司协会《上市公司可持续发展报告工作指南》

报告获取途径

本报告印刷版备置在本行董事会办公室。本报告电子版可在本行网站www.cscb.cn下载，同时刊载于上海证券交易所网站www.sse.com.cn。

联系方式

长沙银行股份有限公司董事会办公室

地址：长沙市岳麓区滨江路53号楷林商务中心B座

邮编：410205

客服电话：96511

投资者咨询电话：（86）0731-89934772

传真：（86）0731-84305417

CONTENTS

目录

长沙银行股份有限公司
BANK of Changsha Co., Ltd.



- 02 领导致辞
- 04 ESG 绩效指标
- 07 关于我们
- 08 组织架构
- 09 企业文化
- 10 荣誉奖项
- 11 可持续发展战略与管理
- 16 专题：长沙银行奋力书写金融润泽湘粤“五篇大文章”

治理篇

- 21 党的建设
- 23 公司治理
- 27 风险合规管理
- 31 投资者关系与股东权益

社会篇

- 35 服务实体经济
- 38 创新驱动
- 40 数字化转型
- 43 数据安全与客户隐私保护
- 46 产品服务安全与质量
- 49 金融服务可及性
- 53 保护消费者权益
- 58 乡村振兴
- 60 供应链安全
- 61 员工发展
- 63 员工关怀与权益保护
- 65 社会贡献

环境篇

- 71 应对气候变化
- 72 投融资环境影响
- 74 循环经济
- 75 能源与水资源利用
- 77 废弃物与污染物排放

附录

- 78 议题索引表
- 79 读者反馈表

领导致辞

2024年是全面贯彻党的二十届三中全会精神的开局之年。这一年，长沙银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，牢记金融工作的政治性、人民性，提升金融服务的专业性、普惠性，全力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，服务大局更加有力，经营质效稳中提质，交上了区域上市城商行高质量发展新答卷。

胸怀“国之大者”，在服务实体经济的主动作为中彰显长行担当底色。我们始终牢记服务实体经济的初心和使命，锚定“三高四新”美好蓝图，围绕湖南现代化产业体系的“四梁八柱”，重点对接长沙“4433”现代化产业体系建设，大力服务先进制造业产业集群，全年累计支持省市重点项目165个，新增投放金额211.40亿元。我们依托区域做市商，引资入湘超470亿元。我们深入贯彻落实中央金融工作会议要求，将信贷资源更多投向科技创新、先进制造、中小微企业等重点领域，全力做好“五篇大文章”。截至2024年末，科技金融贷款余额、普惠小微企业贷款余额分别增长17.92%、15.91%。

践行“金融为民”，在增进民生福祉的暖心陪伴中传递长行温度。我们坚持金融向善，落实金融为民，将湖湘粤人民群众对美好生活的向往作为金融服务的出发点和落脚点，搭建县城-乡镇-乡村三级网格体系，推出73个“一县一特”金融服务专案，服务县乡居民提升金融服务可及性。积极响应和落实城市房地产融资协调机制，第一时间落实存量房贷利率下调政策，助力13万户家庭实现安居梦想。高度重视消费者权益保护和金融知识普及；设立108家工会驿站，深化金融便民内涵，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

共筑“绿水青山”，在建设大美湖湘的时代画卷中描绘长行亮色。我们坚持以习近平生态文明思想为指导，牢记“绿水青山就是金山银山”，聚焦“双碳”目标，将客户环境与社会风险纳入业务准入管理，完善绿色金融产品体系，上线绿色金融管理平台，围绕节能环保、污染防治、清洁能源、绿色建筑等重点领域加大绿色信贷投入，为经济社会绿色转型注入强劲动能。截至2024年末，本行绿色金融贷款余额528.29亿元，增长23.14%，年末绿色信贷客户数1210户。绿色办公，低碳运营，引导全行员工树立低碳环保理念，用实际行动与环境友好互动。

坚持“以人为本”，在关爱员工成长共建长行家园中快乐同行。我们将员工视为最宝贵的资源，致力于为员工成长成才提供宽广舞台。升级“青芙蓉”雇主品牌，广开选才渠道。实施“三狮行动”“淬炼计划”“尖兵计划”，优化序列、薪酬、干部管理机制，帮助人才加速成长。保障员工权益，实施职工民主管理，将职代会打造为上层决策和民意民声双向触达桥梁。推选五好家庭，崇尚良好家风行风，开展职工运动会，线上迭代快乐家园俱乐部，党团品牌出彩出圈，打造温馨和谐的事业家园。

强化“守正创新”，在完善公司治理的实践探索中锻造长行特色。以“134568”新十年战略规划开局奋进为契机，统筹推进可持续发展工作。我们坚持加强党建引领，推动党的领导与公司治理有机融合。成立ESG工作小组，编制并披露可持续发展报告，落实双碳战略。深入开展党纪学习教育，奔赴红旗渠、井冈山开展主题培训。创新青春思政课凝聚奋斗力量，实施纪检派驻制改革，实现分支机构派驻纪检组长全覆盖。坚持一体推进全面风险管理，筑牢三道防线，加强征信合规与信息安全管理治理，培育清廉金融文化，营造行风清朗、管理清明、队伍清正的干事氛围。

守正道开新局，致广大尽精微。2025年，长沙银行将全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入贯彻党中央和省市党委决策部署，坚持“稳中求进”工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，扎根实体经济，聚焦主责主业，优化金融服务，强化特色经营，守牢风险底线，坚定不移推进高质量发展，以可持续理念引领高质量发展，全力打造“创新驱动、特色鲜明、价值领先”的现代生态银行，为金融强国贡献长行力量。

长沙银行党委书记、董事长：



长沙银行党委副书记、行长：



ESG 绩效指标

01 经济绩效

绩效范围	指标名称	单位	2024 年
财务表现	资产总额	亿元	11467.48
	营业收入	亿元	259.36
	利润总额	亿元	94.24
	归属于母公司股东的净利润	亿元	78.27
	发放贷款及垫款本金总额	亿元	5451.09
	吸收存款本金总额	亿元	7229.75
	核心一级资本充足率	%	10.12
	不良贷款率	%	1.17
	拨备覆盖率	%	312.80
普惠金融	普惠小微企业贷款余额	亿元	682.83
乡村振兴	涉农贷款余额	亿元	616.14
税收透明	纳税总额	亿元	43.95
履行社会责任	每股社会贡献值 ^①	元	9.16

① 每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 社会成本) / 期末总股本

02 治理绩效

绩效范围	指标名称	单位	2024 年
董事会构成	董事数量	人	10
	其中：执行董事数量	人	1
	非执行董事数量	人	9
	独立董事数量	人	4
	男性董事数量	人	5
	女性董事数量	人	5
董事会履职保障	董事会培训场次	次	4
	董事会成员人均培训调研时长	小时	22
	董事会调研场次	次	1
反腐败、反商业贿赂培训	纪检培训场次	次	19
	纪检培训覆盖率	%	100

续表

绩效范围	指标名称	单位	2024 年
合规培训	反洗钱培训场次	场	236
	反洗钱培训人次	人次	33291
	合规培训员工覆盖率	%	100
	合规考试覆盖率	%	100
	合规风险提示	篇	8
安全生产培训	安全生产培训人次	人次	49105
	消防安全考试覆盖率	%	100
性别多元化	女性董事占比	%	50
	女性监事占比	%	40
	女性高管占比	%	25
	女性党员占比	%	56
	女性中层干部占比	%	37.6
	女性职工代表占比	%	64
	女性员工占比	%	55.55
民主建设	职工监事人数	人	2
	职工代表人数	人	498

03 环境绩效

绩效范围	指标名称	单位	2024 年
排放物	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	26711.60
	温室气体排放密度	吨 / 平方米	0.07
	直接排放（范围一）	吨二氧化碳当量	875.51
	间接排放（范围二）	吨二氧化碳当量	22404.44
能源和资源使用	能源消耗总量	吨标煤	7286.63
	能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	0.02
	直接能源消耗量	吨标煤	435.67
	间接能源消耗量	吨标煤	6850.96
	耗水量	吨	220527.93
	耗水密度	吨 / 平方米	0.58
绿色办公	纸张消耗	吨	521
	信用卡客户电子账单使用占比	%	99.73

续表

绩效范围	指标名称	单位	2024 年
绿色金融	绿色金融年末信贷客户数	户	1210
	绿色金融贷款余额	亿元	528.29
	绿色贷款当年新增额	亿元	99.26
	绿色金融债累计支持项目	个	7
	“两高一剩”行业贷款	亿元	11.03

04 社会绩效

绩效范围	指标名称	单位	2024 年
员工结构	员工总人数	人	9779
	员工劳动合同签订率	%	100
	员工社会保险覆盖率	%	100
	员工公积金覆盖率	%	100
	员工平均年龄	岁	34.42
	30 岁（含）以下员工数	人	3163
	31–50 岁（含）员工数	人	6078
	50 岁以上员工数	人	538
	少数民族员工数	人	906
	少数民族员工占比	%	9.26
	硕博研究生员工比例	%	20.78
	本科员工比例	%	73.51
	转业军人安置人数	人	10
	员工考核覆盖率	%	100
员工权益保障	工会建会率	%	100
	员工年休假使用人次	人次	20232
	员工育儿假、生育假使用人次	人次	2758
发展及培训	员工培训覆盖率	%	98.75
	员工人均培训时长	小时	69.65
客户服务	投资者教育活动	次	2208
	受理客户投诉	例	1047
	客户呼入满意度	%	99.37
	在线客服满意度	%	97.24
线上服务	网络银行交易额	亿元	34799
	网络渠道客户数	万人	1160
公益慈善	公益捐赠支出	万元	2193.5
	社区志愿服务小时数	小时	59034
	社区志愿服务人次	人次	85635
	困难员工帮扶人数	人	360

关于我们

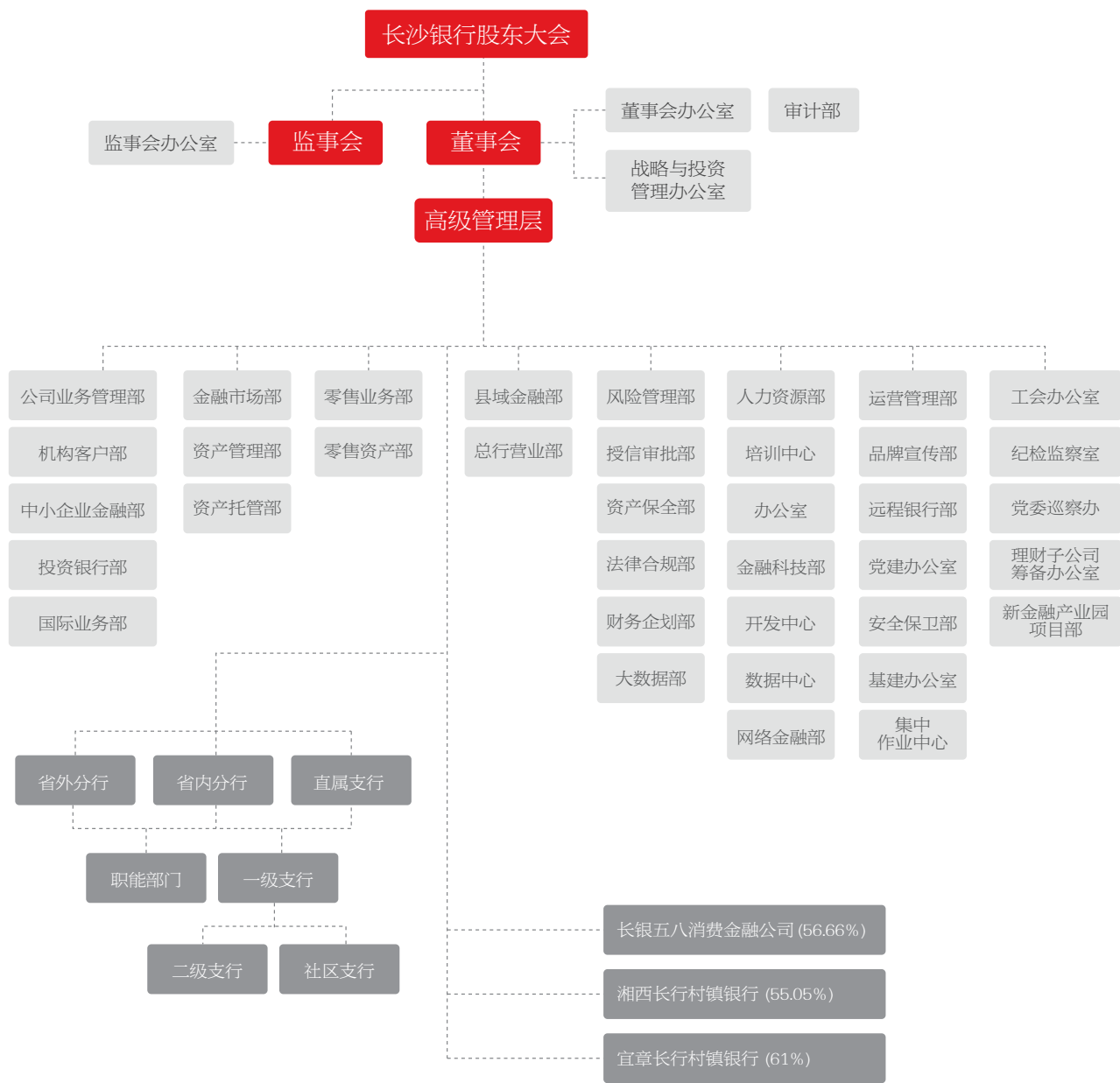
长沙银行成立于1997年5月25日，是湖南省最大的法人金融企业、湖南省首家上市银行，2018年9月26日在上海证券交易所主板上市。拥有省内外分行13家（含广州分行）、长沙地区直属支行17家，控股湘西长行村镇银行、宜章长行村镇银行，发起设立湖南首家消费金融公司——长银五八消费金融公司，共有持牌营业网点411家，实现了湖南县域的全覆盖，为客户提供365天*24小时手机银行、网上银行、微信银行和电话银行服务。

长沙银行始终秉承“正道而行、信泽大众”的发展使命，坚持“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，坚守“服务地方发展、服务中小企业、服务市民居民”的定位。经过28年励精图治、开拓进取，各项业务取得长足发展，个人客户突破1800万户，企业客户突破45万户，资产规模突破1.1万亿元。在英国《银行家》发布的2024年全球银行1000强排名中位列第196位；在中国银行业协会发布的“2024年中国银行业100强”中位列第36位。

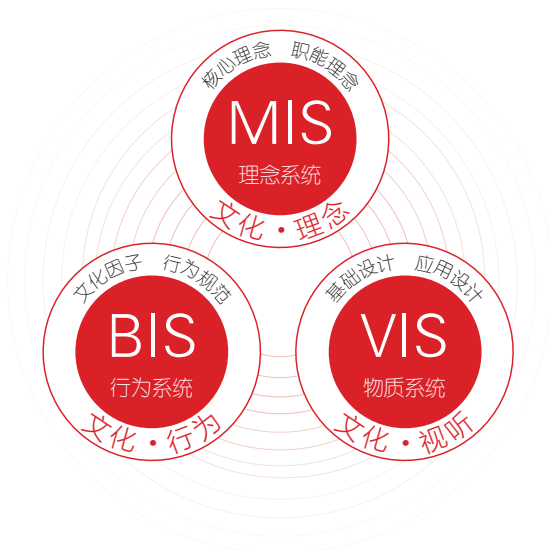
展望未来，长沙银行将坚持“以人为本、客户中心”，坚持本土化、轻型化、数字化、场景化发展路径，搭建“3+2”本地生活生态、产业投行生态、市场投资生态，内部组织生态和金融科技生态五大生态体系，推动县域金融、新型政务、财富管理、普惠金融、产业金融、科技金融、零碳金融、金融投资齐头并进，做强长沙市场、做大湖南省州市场、做实县域市场、做精广州市场、做优子公司，全力打造创新驱动、特色鲜明、价值领先的现代生态银行。



组织架构



企业文化



(一) 理念系统

1. 核心理念

- (1) 使命: 正道而行, 信泽大众
- (2) 愿景: 做中国最快乐的银行
- (3) 价值观: 聚焦客户 实干为本 快乐同行

2. 职能理念

- (1) 人才理念: 实践出人才, 实践出干部; 内部觅才, 内部育才; 在学中干, 在干中学
- (2) 科技理念: 科技引领, 价值驱动
- (3) 党建理念: 以标准树规范, 以创新促融合, 以文化创品牌
- (4) 工作作风: 忠诚 干净 担当 简单

(二) 行为系统

1. 行为准则

- (1) 员工行为准则
- (2) 管理人员行为准则

2. 企业文化体系“六个因子”

- (1) 快乐
- (2) 创新
- (3) 担当
- (4) 服务
- (5) 合规
- (6) 清廉

荣誉奖项

类别	所获荣誉	颁奖/授予机构
综合类	2024 年全球银行 1000 强第 196 位	《The Banker》英国银行家杂志
	2024 年全球银行品牌 500 强第 165 位	Brand Finance（品牌金融）
	2024 年《财富》中国 500 强第340位	《财富》FORTUNE
	2024 年中国银行业 100 强第 36 位	中国银行业协会
	商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）评价城商行第 9 位	中国银行业协会
	“多云融合建设与实践”获 2023 年度金融科技发展三等奖	中国人民银行、中国证监会
	“营业网点服务规范”等三项标准获2023年企业标准“领跑者”称号	中国人民银行、国家金融监督管理总局、中国证监会等
环境类	2024 银行家年度 ESG 金融创新卓越机构	银行家杂志
社会类	长沙市 2024 年度经济质效突出贡献企业	长沙市人民政府
	2023 年度服务乡村振兴工作考核评估中获评“优秀档”	中国人民银行湖南省分行、国家金融监督管理总局湖南监管局
	长沙银行工会委员会获评“全国模范职工之家”	中华全国总工会
	长沙银行侯家塘支行工会驿站获评 2024 年全国“最美驿站”	中华全国总工会
	长沙银行株洲分行营业部、岳阳分行营业部、衡阳分行营业部、邵阳分行邵东支行、益阳分行营业部、常德分行科技支行、娄底分行新化支行、怀化分行沅陵支行、张家界分行营业部等9家网点获评湖南省老年人支付示范网点	中国人民银行湖南省分行
	支付系统建设项目获得 2024 年度“十大城市金融服务优秀案例”	城银清算服务有限责任公司
	2024 年度城商银行强农典型案例	《中国农村信用合作报》社
	“打造外籍来华客户金融家园”获全国银行业优秀案例	中国支付清算协会
	中国最佳客户联络中心	CCCS 客户联络中心标准委员会
	智能客户服务创新场景应用最佳实践	CCCS 客户联络中心标准委员会
	长沙银行投教基地在 2023-2024 年度全国证券期货投资者教育基地考核获评“优秀”	中国证监会
治理类	2024 年上市公司董事会优秀实践	中国上市公司协会
	2024 年上市公司董事会办公室最佳实践	中国上市公司协会
	上市公司 2023 年业绩说明会优秀实践	中国上市公司协会
	第十四届上市公司口碑榜“上市公司最佳董事会”	《每日经济新闻》
	2024 中国银行业和谐投资者关系天玑奖	《证券时报》

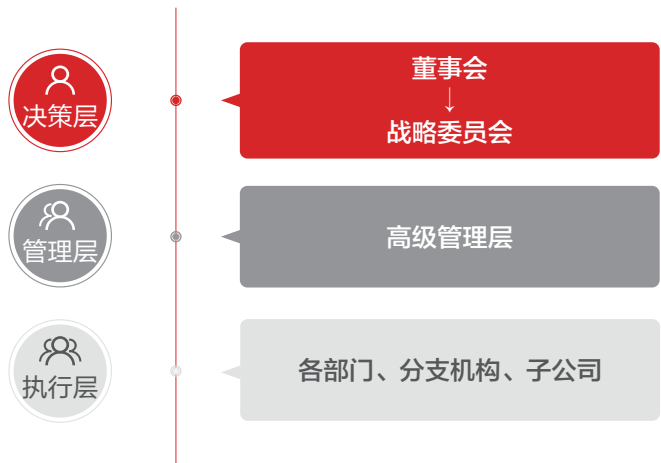
可持续发展战略与管理

本行响应双碳战略、共同富裕及做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章的战略部署，关注各利益相关方权益，推动自身可持续发展的同时，将ESG可持续理念纳入发展战略和经营策略，积极履行社会责任，致力于推动各利益相关方的可持续发展。

本行已连续6年披露社会责任报告，连续4年披露环境信息报告。2024年本行从战略高度出发，启动可持续发展（ESG）报告编制，重点披露在ESG体系框架下，助力经济、社会、环境可持续发展的相关信息。

治理

本行建立了包括决策层、管理层、执行层在内的可持续发展治理体系，不断推动可持续发展各项工作。



决策层：董事会及下设战略委员会作为全行可持续发展治理体系的决策中枢，决定可持续发展战略规划、重大政策与基本制度，全面承担本行可持续发展重大事项的审议与决策职能。

2024年，董事会及下设战略委员会审议通过了高级管理层报告的年度环境信息披露报告、社会责任报告、内部控制评价报告、战略评估报告、金融消费者权益保护工作报告、全面风险管理报告，以及《第三支柱信息披露管理办法》等与可持续发展相关的重要议案，体现出本行在开展可持续发展治理、履行社会责任、关注环境可持续等方面实践。

管理层：高级管理层定期向董事会及其专门委员会报告ESG重要事项，将董事会、监事会相关意见，向全行层面传导，持续提升本行ESG可持续发展管理水平。

执行层：构建跨部门ESG协同机制，由董事会办公室、战略与投资管理部门、办公室、公司业务管理部、零售业务部、中小企业金融部、风险管理部、法律合规部、大数据部、数据中心、运营管理部、远程银行部、工会办公室、人力资源部、网络金融部等多部门及分支机构、子公司组成ESG工作小组，负责可持续发展工作的日常推进，根据职责分工，分层落实各项可持续发展议题的归口管理和落地执行工作，并参与ESG报告编制。

战略

本行根据国家战略、监管政策、市场形势、竞争态势、客户需求，在总结发展经验、传承战略传统的基础上，制定《长沙银行十年（2024-2033年）战略暨三年（2024-2026年）发展规划》，树立“以人为本、客户中心”的核心经营理念，坚持金融向善，强化责任担当，将零碳金融、普惠金融等作为重点，从可持续发展角度进行中长期战略谋划。

为进一步践行可持续发展理念，制定出台《零碳银行发展规划》，通过稳步向零碳银行转型，在实现自身“碳达峰”、“碳中和”目标的同时，支持经济社会可持续发展。

影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
未制定可持续发展战略及目标，过于关注经济绩效而忽略环境、社会、治理绩效，导致发生 ESG 相关风险事件。	构建完善的可持续发展治理体系，制定明确可落地的可持续发展战略，在全行宣贯并执行。
贷款投放集中于传统行业及两高一剩行业，可持续发展政策、绿色信贷政策执行不到位，可能导致公众和监管机构负面评价，损害银行声誉。	完善授信业务管理体系，加强客户环境和社会风险的评估，将客户在建设、生产、经营活动中可能给环境和社会带来的危害，如耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等纳入尽职调查范围。

指标和目标

本行将打造区域领先的绿色生态银行作为零碳战略的核心目标，努力在2028年自身运营实现碳达峰，2055年自身运营实现碳中和。



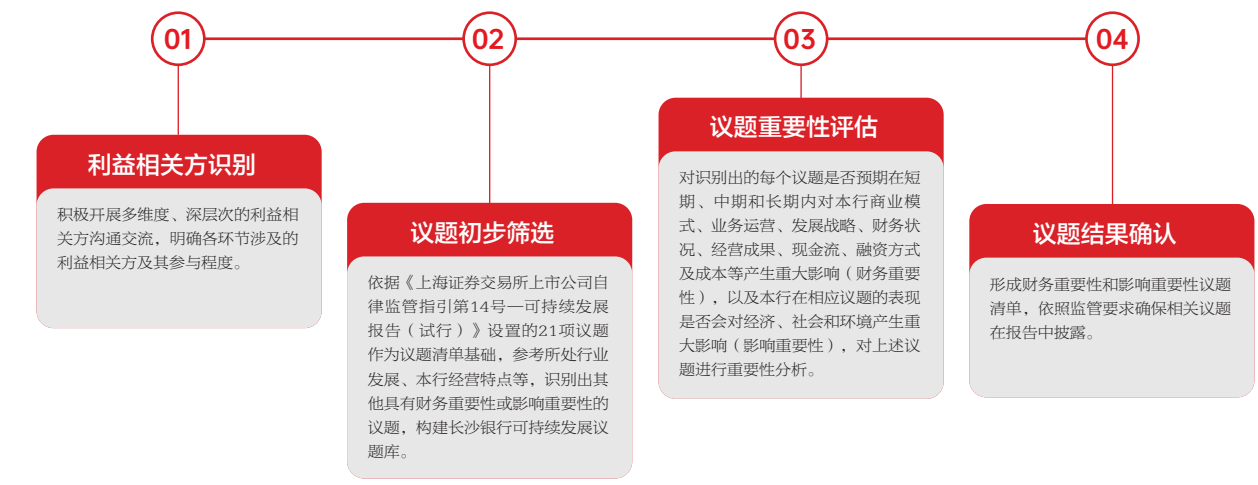
利益相关方沟通

本行依据联合国可持续发展目标（SDGs）、国际通用的社会责任标准、金融行业典型特点，以及本行ESG工作实践经验等，确定股东、董监高、客户、员工、政府、监管机构、供应商、社区、环境、媒体等为本行主要利益相关方，通过多渠道沟通形式，充分跟进和响应利益相关方关注重点。

利益相关方	期望	沟通方式
股东	满意的投资回报	股东大会、公司公告、定期报告、业绩说明会、投资者调研活动、投资者热线、上证e互动、官网“投资者关系”栏目等
	良好的市值水平	
	经营状况高度透明	
	持续稳健经营	
董事、监事、高管层	可持续发展战略	董事会会议、监事会会议、经营层会议，董监高培训与调研
	稳定的业绩水平	
	风险与合规管理	
	创新驱动	
客户	优质的金融产品	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、上门服务、客户调研、官网服务公告、服务收费项目公示等
	高效安全的金融服务	
	更实惠的服务价格	
	保障信息和资金安全	
员工	完善的权益保障	职工代表大会、岗位培训、青椒社区、群团活动、家属开放日、董事长 / 行长午餐、素能考试等
	良好的职业发展	
	满意的薪酬福利	
政府	服务实体经济	落实国家、省市政策和战略，落实诚信纳税责任，日常开展调研、政银企对接活动等
	依法纳税	
	积极促进就业	
	促进民生改善	
监管机构	合规经营	落实监管政策、迎接监管检查、开展工作汇报、监管会谈、上报监管数据等
	公平竞争	
	维护金融稳定	
供应商	公平采购	招标公告、招投标会议、业务交流、业务合作等
	诚信互利	
社区	提升社区福利	金融知识普及、党建共联共建、志愿者服务、慈善活动、社会公益事业参与等
	营造安全、健康的生活环境	
环境	发展绿色金融	环境信息披露、环保公益活动、节能减排行动等
媒体	获取新闻线索	各类发布会、媒体采访活动等
	正常采访报道	

双重重要性分析

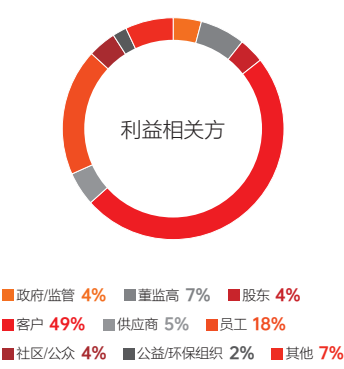
► 双重重要性评估流程



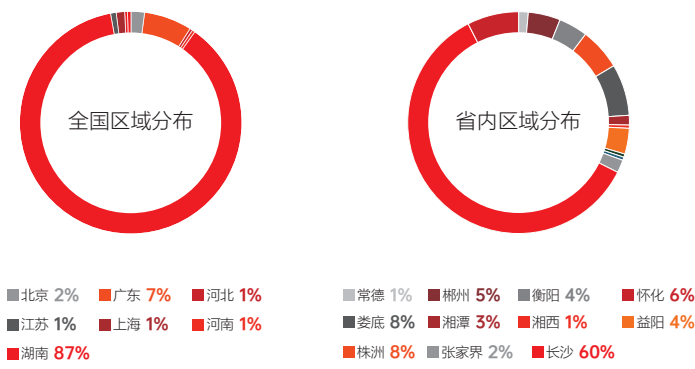
► 问卷调查及评估

影响重要性: 2024年，本行对内外部利益相关方开展线上调研，发放影响重要性评估问卷，了解上述利益相关方对各议题影响发生的可能性、规模、范围等判断结果。本次调研问卷共收回243份问卷，有效问卷率100%。

实质性议题调研问卷利益相关方分布图

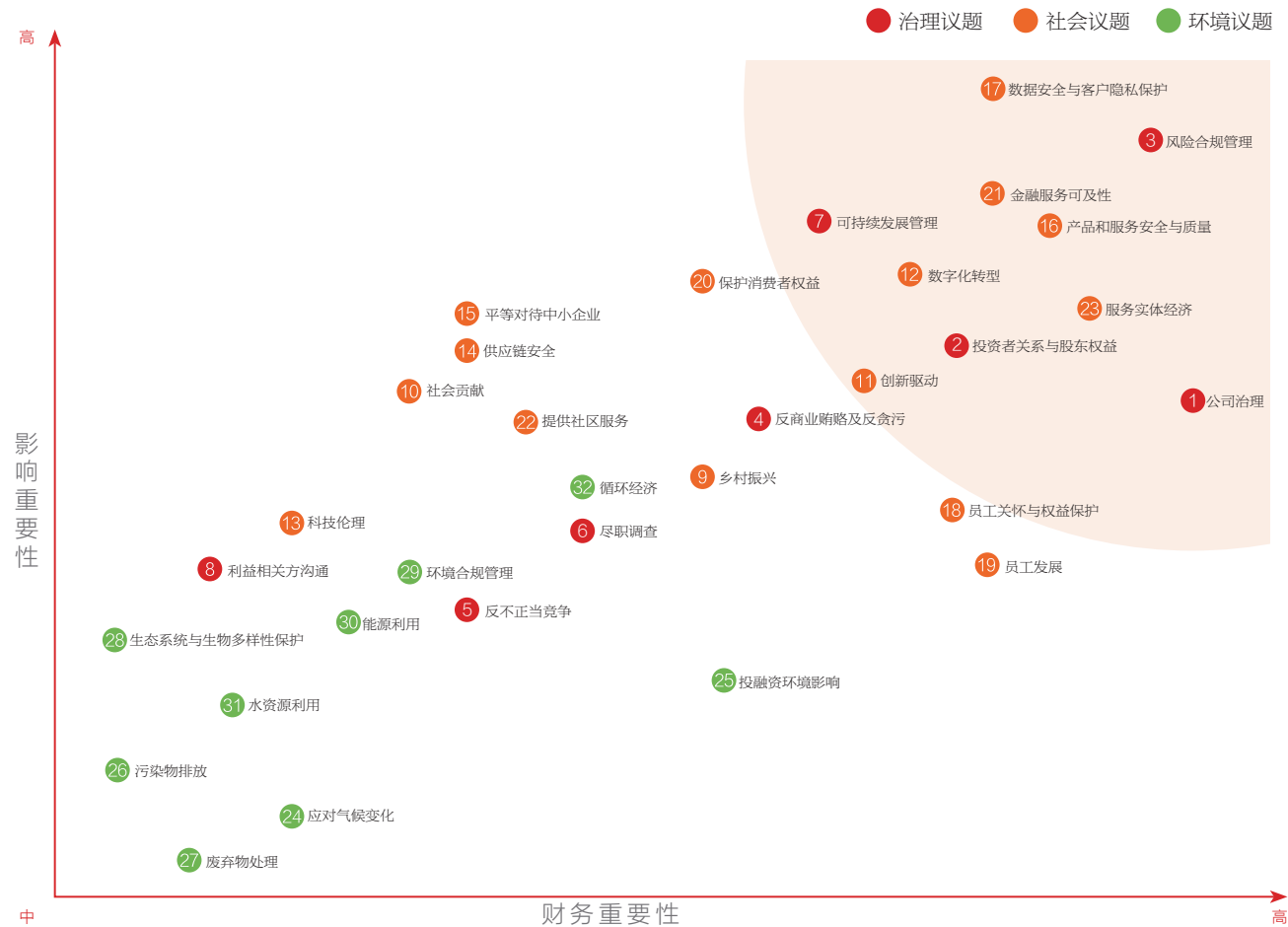


实质性议题调研问卷区域分布



财务重要性: 本行联合会计师事务所及其他外部专家，共同对议题清单中各项议题在短期、中期和长期内对本行商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响进行讨论、判断，根据议题财务影响重要性进行排序，得出议题的财务重要性排序结果。

议题评估结果



依据影响重要性和财务重要性分析结果，本行共识别出10项双重重要性议题，依据“治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标”四要素进行结构化呈现。其他议题因财务重要性和影响重要性相对不高，未采用四要素框架进行披露。

长沙银行 2024 年可持续发展议题清单

双重重要性议题	其他议题
① 公司治理	④ 反商业贿赂及反贪污
② 投资者关系与股东权益	⑤ 反不正当竞争
③ 风险合规管理	⑥ 尽职调查
⑦ 可持续发展管理	⑧ 利益相关方沟通
⑪ 创新驱动	⑨ 乡村振兴
⑫ 数字化转型	⑩ 社会贡献
⑯ 产品和服务安全与质量	⑬ 科技伦理
⑰ 数据安全与客户隐私保护	⑭ 供应链安全
⑳ 金融服务可及性	⑮ 平等对待中小企业
㉓ 服务实体经济	⑱ 员工关怀与权益保护
	㉒ 员工发展
	㉔ 保护消费者权益
	㉖ 提供社区服务
	㉘ 应对气候变化
	㉚ 投融资环境影响
	㉜ 污染物排放
	㉞ 废弃物处理
	㉟ 生态系统与生物多样性保护
	㊱ 环境合规管理
	㊲ 能源利用
	㊳ 水资源利用
	㊴ 循环经济

专题

长沙银行 奋力书写金融润泽湘粤“五篇大文章”

中央金融工作会议指出，要为经济社会发展提供高质量金融服务，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，把更多金融资源用于促进科技创新、先进制造、绿色发展和中小微企业。长沙银行认真贯彻落实党中央、国务院和省市党委决策部署，始终坚守金融工作的初心使命，与湖湘发展脉搏同频共振，围绕重大战略、重点领域和薄弱环节，不断健全机制、优化金融产品和服务体系，不断加大对实体经济支持力度，着力提升地方法人金融机构服务地方经济社会发展质效，以金融之力持续为湘粤经济高质量发展注入澎湃动能。

一、发展科技金融 精耕湖湘科创沃土

围绕湖南建设科技创新高地和长沙打造全球研发中心城市的决策部署，长沙银行加大科技金融信贷投放，为科创企业提供多元创新融资支持，助力长沙新质生产力培育。

不断完善产品服务矩阵。针对科创企业高成长性、资金投入周期长、无形资产占比高等经营特点，突破传统授信思路，运用多维评价，让科技型企业“凭数据获贷”“凭人才享贷”“凭知识能贷”，持续优化“科e快贷”“投贷跟”等特色金融产品，不断提高科技型企业重点客群服务覆盖面。

深耕“园区圈、人才圈、创投圈”三大场景，积极链接高校、政府、园区等，共建有助于科创企业创新发展的生态，连续9年独家冠名支持湖南省创新创业大赛，打造“优才贷”支持高层次人才入湘回湘创新创业创新发展，促进科技—产业—金融良性循环。截至2024年末，全行科技金融贷款余额444.98亿元，增长17.92%；科技金融信贷客户超3500户，增长18.90%，综合服务科技型企业超13000户。



案例 // 长沙银行“优才贷”服务高层次人才在湘发展

为充分发挥金融对人才创新创业和高新产业发展的支撑作用，在长沙市委组织部大力支持和指导下，长沙银行深入贯彻落实湖南省市人才优先发展战略，以湖南省“优才贷”独家合作银行为契机，持续迭代升级金融产品服务，配套专项额度，满足优势产业高层次人才在科技成果转化、孵化及其企业初创、成长过程中的资金需求，助力科技型企业解决融资难、融资贵、门槛高等痛点。2024年创新推出“湘江英才卡”，不断丰富人才专享权益。

截至2024年末，长沙银行“优才贷”累计投放贷款超25亿元，惠及高层次人才（企业）超280户。



二、发力绿色金融 积极融入绿水青山

长沙银行积极发挥银行业服务实体、支持生态文明建设的作用，通过全面优化投融资结构、全力支持绿色低碳经济发展，助力生态环境改善，实现金融与绿色双向奔赴。

战略上引领。将零碳金融列入新十年八大战略重点之一，聚焦“节能环保、清洁能源、新能源汽车、绿色建筑、生态修复、绿色服务”六大支持产业，推动绿色行业贷款投放不断扩大，逐步提升环境效益，为生态环境改善、促进绿色低碳发展贡献力量。

机制上保障。完善绿色金融考评体系。将绿色金融业务规模作为考核项纳入分支行综合经营考核，引导分支行做深做透绿色业务。在业务准入时即对环保友好型企业分类管理，给予绿色审批通道。上线绿色金融管理平台，加强绿色金融与金融科技的深度融合，有效应对和解决在为实体经济提供优质绿色金融服务过程中存在的问题，实现绿色业务精准识别、环境效益及碳排放智能核算，优化业务流程、助推业务发展。

行动上践行。多措并举发展绿色信贷，支持环保节能、清洁能源等企业、项目发展。在衡阳，有力支持了衡阳国际物流港、城镇供水一体化、污水处理、标准厂房、光伏、垃圾焚烧发电等一批城乡基础设施建造、生态环保公共服务项目。在岳阳，将汨罗再生资源产业作为全行县域特色产业，立足其国家再生资源回收利用标准化示范基地、中国社科院循环经济调研基地、长株潭“两型社会”试验政策核心区等定位，积极支持循环经济产业园区的再生资源企业发展，给予细分行业龙头企业授信支持。

截至2024年末，本行绿色金融贷款余额528.29亿元，增长23.14%，年末绿色信贷客户1210户。

绿色金融贷款余额

528.29 亿元

增长

23.14% ↑

年末绿色信贷客户

1210 户

案例 // 长沙银行绿色信贷助力新化改善区域生态环境

2024年，本行积极走访、调研市州绿色经济发展的情况，向娄底市新化县某公司提供47000万元项目贷款用于“区域污水处理及净化”项目。项目建成后，可使排入河流的污染物显著减少。据估算，污水处理厂建成后可以去除95%的重铬酸盐、93%的水质中悬浮物等，有利于提高区域内资江、油溪河等水质，改善新化生态环境和人居环境。

三、深耕普惠金融 精准滴灌小微企业

普惠金融是“金融为民”最温暖的注脚。长沙银行作为地方城商行，始终坚守“服务地方、服务中小、服务市民”定位，打造综合化、广覆盖的普惠金融体系。

通过数据贷提升普惠覆盖面。大力推动普惠金融与数字金融紧密融合，通过嵌入数字科技，构建覆盖全量普惠客群的多维数据模型，创新推出了企业快贷、政采贷、房e快贷、呼啦快贷等拳头产品，在湖南省率先引入“企业收支流水征信平台”数据，将“税e贷”升级为中小微客户覆盖面更广、信贷可获得性更高的“企业快贷”。线上数据贷累计服务对公企业超1.8万户，累计投放金额超1000亿元。

扎根县域提升金融可及性。2022年起长沙银行将县域金融作为“一号工程”打造，通过加大普惠信贷支撑、下沉服务重心、优化业务流程，以差异化服务落实“一县一策”，深耕湖湘特色县域特色市场、特色产业、特色园区，不断提升普惠金融服务的触达末端和群众满意度。截至2024年末，本行涉农贷款余额616.14亿元，较年初增长189.2亿元，增长44.32%。

推动小微融资成本稳中有降。成立小微融资协调工作机制三级工作专班，推出“助企融资17条”，将本行“满天星”系统与“湘信贷”平台融资申报对接，积极开展“千企万户大走访”，为小微企业提供全面、精准的金融服务，“应贷尽贷”“应续尽续”。实施专项行动，积极运用央行普惠小微贷款支持工具，完善小微企业贷款定价机制，将LPR报价纳入内部资金转移定价构建体系，2024年新发放普惠型小微企业贷款利率较上年下降64bp，全年普惠金融贷款定价处于历史较低水平，呈现“量增、面扩、价降”的趋势。

本行涉农贷款余额

616.14 亿元

新发放普惠型小微企业
贷款较上年下降

64 bp

案例 // 同心者同行 长沙银行播撒金融普惠之力

2024年长沙银行整合普惠金融、科技金融等服务支撑，面向企业客户推出“同心者同行”《我们100个“犟朋友”》视频和图文宣传，挖掘湖南省内新质生产力如“光电子、新能源汽车、工程机械、新农业”等行业在创新需求、技术革新的实业故事。

这些“犟朋友”中，既有自主开发育种软件、帮助节约50%的田间育种成本的科学家企业家王冰冰；也有坚持艺术创意焰火、科技创新焰火，将浏阳焰火做成文化现象的烟花产业转型发展代表湖南花火剧团；以乡村瓜果飘香为梦想、帮果农避坑的苗木培育新农人云苗库宋希；以及打破光电器件“制造瓶颈”和“价格垄断”的中南鸿思创始人卢胜强、唐佳、徐聪等。

通过合作企业“犟朋友”们的呈现，诠释地方法人金融机构融入地方经济社会发展、以金融之力助推各类市场主体、小微企业创新创业执着追求的故事，帮助合作的小微企业打开市场、捕捉更多市场机会。



四、发展养老金融 温情守护银发人群

积极担当社会责任，长沙银行完善养老金融业务体系，提升金融服务质量，做好养老金融大文章。

支持养老产业金融。为医药健康、养老服务及产业链上下游企业提供融资支持，面向有新建、改扩建或流动资金需求的养老服务机构、医药健康及产业链上下游制定信贷专案，在湖南省内首批获得长沙、常德地区养老机构预收费资金监管资质，配合民政部门实现对养老机构“收、付、管”全链条资金监管，促进养老机构合规经营。

提质升级适老化服务。对网点厅堂智能设备进行适老化改造，使老年人群使用设备操作更便捷、更友好，确保本行老年客户能用、会用、善用厅堂各类自助机具，为老年客户一站式办理业务提供更多便利。

满足养老人群业务关切。高度关注养老客群的“非金融”需求，积极探索新型养老金融服务模式。发挥地缘人缘优势，主动加强与地方政府有关部门合作，为退休老年客群发放社保卡105.69万张。

为退休老年客群发放社保卡

105.69 万张

加强宣教提升安全意识。积极承担金融宣传教育责任，向银发一族普及防范养老骗局、非法集资、电信诈骗等知识，举办金融知识讲座、投资者教育基地宣讲活动、发布科普文章和视频、开展线上线下互动活动，提升老年人群的识骗防骗能力，帮助老年人群守护好养老钱。

案例 // 长沙银行打造“超能力”俱乐部

围绕老年客户理财、养生、交友、娱乐、学习等金融和非金融需求，本行推出养老金融服务品牌“超能力”俱乐部，设置“周三会员日”，安排适合老年人参与的节日节庆、健康养生、爱心义剪、文化艺术等主题活动。2024年本行255家超能力俱乐部拥有老年会员16.7万名，累计开展线上线下活动5000多场，参与会员达5.7万名。



五、创新数字金融 共享美好数字生活

数字技术和金融科技的广泛应用，驱动金融服务模式的变革。长沙银行持续加快数字化转型步伐，立足湘粤经济业态和发展需要，打造系列数字化工具和系统，推动数字化技术赋能千行百业。

打造数字经营样板间赋能业务发展。全力推进数字化与业务的深度融合，依托数字化经营样板间，组建高敏捷柔性团队，从科技、权益、咨询、培训、激励等方面配置专项资源，探索形成业务增长新引擎。建设智能营销中台，打造零售客户标签体系，上线标签838个，组合细分客群、产品、渠道、时机，促进零售长尾客户激活，助推MAU向AUM转化。

推进金融科技与业务融合。促进金融+数字与民生领域融合，构建智慧项目，优化支付结算流程，便利居民衣食住行需求。构建政务缴费场景，推广物业维修基金、公安、法院、预算单位往来结算小程序，以数字化、科技化的手段批量化、规模化推动业务提效增产，提升金融服务的可及性和服务效率。

优化客户体验支撑数字化转型发展。深度应用大数据、人工智能，促进数据资产在全行流通、共享，赋能管理和流程优化，为数字化转型和可持续发展提供支撑，让金融服务无处不在、触手可及。以湘江新区支行为例，通过升级网点排队预警看板，厅堂客户等待时长压降42%，业务办理时长压降34%。

案例 // “粤长乐”智慧收单便利广州侨颐长者公益智慧食堂用餐

本行积极探索数字金融赋能民生服务的路径，与社区共建智慧公益餐饮，以“数字+金融+公益”服务居民美好生活。

在广州六榕街侨颐长者公益食堂，长沙银行广州分行通过线上数据分析、线下调研走访，了解周边居民需求，深度联系周边社区、街道，联合侨颐长者公益食堂推出“粤长乐”项目：为该食堂提供呼啦结算工具和优惠政策，通过线上支付平台为社区长者提供“1元饭票”数字化补贴，线下每周开展驻点，为群众提供送温暖、送福利、反电诈宣传等金融公益服务，打造“有温度的社区金融服务”，精准对接社区民生需求。

01

PART

治理篇

- 党的建设
- 公司治理
- 风险合规管理
- 投资者关系与股东权益



党的建设

本行始终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、三中全会精神以及习近平总书记关于金融工作、湖南工作、国企工作的重要论述，认真落实中央、省市决策部署和监管部门有关要求，坚决维护党中央权威和集中统一领导，在党建引领治理、党纪学习教育、党建共联共建、打造特色品牌等方面进行了积极探索。

1.1 党建引领治理

本行始终坚持旗帜鲜明讲政治，持续推进党的领导与公司治理深度融合。

- ▶ 深入践行“两个一以贯之”，修订完善公司章程，把党组织职责权限、机构设置等具体规定和党建工作要求写入公司章程，牢固树立行党委在公司治理结构中的法定地位。
- ▶ 坚持把党委研究讨论作为董事会、高级管理层决策重大问题的前置程序，修订“三重一大”集体决策制度实施办法、党委前置研究讨论重大事项清单，完善各治理主体权责边界及议事决策程序，将党的领导融入公司治理各环节。
- ▶ 持续推进“双向进入、交叉任职”领导体制建设。

1.2 党纪学习教育

本行全面落实上级党委、上级纪委部署要求，坚定不移推动全面从严治党、全面从严治行落到实处，把开展党纪学习教育作为重要政治任务，深入学习贯彻习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述，学习《中国共产党纪律处分条例》，教育引导全行党员学纪、知纪、明纪、守纪。

- ▶ 推进纪检监察派驻制改革，在28家分行、直属支行设立派驻纪检组，实现纪律监督与被监督相分离。
- ▶ 出台《进一步强化廉洁从业及担当作为的十个严禁》，拍摄警示教育片《警钟》，增强全行干部员工知敬畏、存戒惧、守底线的纪律规矩意识。

案例

聚焦全面从严治党，深入贯彻上级纪委全会精神

本行连续五年将春节后首会聚焦全面从严治党和党风廉政建设，深入学习贯彻中央、省市纪委全会精神，分析研判形势，总结上年党风廉政建设工作，部署当年从严治行和党风廉政建设工作，全面落实“两个责任”，深入推进本行清廉文化建设。



1.3 党建共联共建

本行构建“支行联城区、总行联县域、县域联乡村”三位一体联建格局，打造出具有长行特色的国企党建联建样板。

► 直属支行联城区协同发力

2024年，16家直属支行与战略客户共建，推进61个重点项目联建，东城支行、雨花支行等一批成效显著的联建联合体为业务拓展注入动能，实现党建与业务发展同频共振。

► 县域支行联乡村精准施策

深耕县域共建，45家县域支行打造特色联建项目67个，其中冷水江支行、沅江支行等，形成可供借鉴推广的成功范例，助力乡村振兴战略稳步实施。



► 总行部室联县域深入推进

总行机关41家支部与41个县域支行联建。支部书记带队深入县域调研走访46场次，收集问题建议125项，解决实际问题73个，机关服务基层、党建引领发展的能力进一步提升。

1.4 打造特色品牌

本行党委下辖34个直属党组织、174个基层党支部，共3745名党员，通过抓实党员培训、打造特色支部、做特思政教育，着力打造同业有特色、省内有影响的“先锋领航”党建品牌。

直属党组织	基层党支部	党员共
34 个	174 个	3745 名

► 开展特色党性锻炼

组织党员奔赴红旗渠、再上井冈山，瞻仰革命圣地，追寻红色足迹，筑牢思想根基，从党的光辉历程中汲取智慧和力量，让红色基因、革命薪火在长沙银行代代传承。

► 组织特色支部创建

紧扣新时代党的建设总要求，聚焦发挥基层党组织战斗堡垒作用，丰富“先锋领航”党建品牌内涵，开展“一支部一特色”创建，选树推广“奋斗星·耀浏河”等十佳特色党支部品牌，助推基层党支部强化党建引领、深化党业融合。

► 打造特色思政教育

在长沙市委宣传部、长沙市国资委指导下，研发“新思想引领新征程 新青年建功新时代”青春思政课，将创新理论与红色历史、身边故事有机结合，让理论宣讲更有说服力、感染力。青春思政课被《人民日报》《湖南日报》等主流媒体报道，彰显地方金融国企唱响主旋律、奋进新时代的使命担当。

案例 // 长沙银行青春思政课进校园、进社区、进企业、进机关

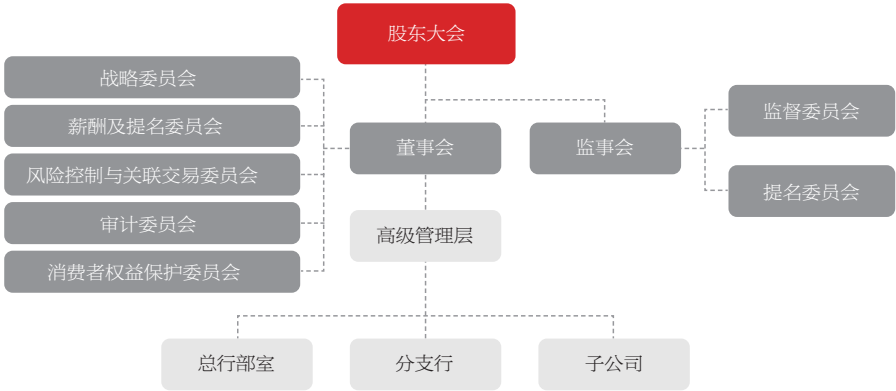
本行青春思政课《新思想引领新征程 新青年建功新时代》《是改革让我们过上了好日子》《点亮我们心中的火把》等进校园、进社区、进企业、进机关，2024年累计宣讲超过100场，吸引青年听众近10万人次，有力增进广大青年对党的创新理论的“四个认同”。



公司治理

2.1 治理

本行以“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的公司治理结构为目标，构建了“党委全面领导，董事会战略决策，监事会依法监督，高管层执行落实”的“党管金融”治理架构。股东大会是最高权利机构；董事会由股东大会选举产生，是本行的决策机构。董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬及提名委员会、风险控制与关联交易委员会、消费者权益保护委员会，并建立独立董事专门会议机制，给予专业意见。监事会向股东大会负责，是本行的监督机构。高级管理层作为执行机构由董事会聘任，负责经营管理工作。



2.2 战略

本行将公司治理作为新十年发展战略的重要内容，实施公司治理强基工程，持续优化公司治理结构，推动党的领导与公司治理进一步有机融合，对标公司治理监管准则，进一步推动规范运作、内控合规和市场化管管理，构建优质多元的股东结构，建立独特的价值主张，做优市值管理，打造中西部治理优质的领先银行。

2.3 影响、风险与机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
董事会和管理层职责不清晰，易导致决策迟缓或失误，影响本行的经营效率和竞争力。	通过构建完善的公司治理架构和公司治理制度体系，为可持续发展奠定坚实稳固基础。健全公司治理结构，厘清股东大会、董事会、监事会和高级管理层的职责，推动各层级相互协作、相互制衡，确保合规经营。
治理架构缺乏有效的监督和制衡机制，无法有效识别和应对风险，易产生内部控制问题，损害投资者和利益相关者的利益，不利于本行可持续发展。	构建完善的公司治理架构和公司治理制度体系，监事会、审计委员会执行监督职责。公开透明的公司治理机制，能够赢得投资者、客户和合作伙伴的信任，为合作和创新提供更多机会，助力持续稳健发展。

2.4 工作举措

► 董事会组成和多元化

本行严格按照《公司章程》与薪酬及提名委员会工作规则，开展董事的提名与选聘。综合考虑年龄、性别、文化及教育背景、专业经验、技能与知识等多方面因素，确保董事会成员多元化。2024年，新增2名女性董事，女性董事占董事会成员总人数比例达50%。

2024 年末在任董事会成员基本情况表

姓名	职务	性别	年龄	任期	专业背景
赵小中	董事长	男	59	2022.1– 届满	金融（银行）
张 曼	执行董事、行长	女	52	2024.12– 届满	金融（银行）
李 孟	股东董事	女	50	2022.4– 届满	财务、会计
黄 璋	股东董事	男	56	2022.1– 届满	管理
李 晞	股东董事	女	54	2022.1– 届满	财务、会计
龙桂元	股东董事	女	59	2024.8– 届满	财务、会计
郑超愚	独立董事	男	57	2022.1– 届满	经济
张 颖	独立董事	男	56	2022.1– 届满	管理
易骆之	独立董事	男	59	2022.4– 届满	法律
王丽君	独立董事	女	56	2022.4– 届满	会计、审计、ESG

注：本行董事简历及信息详见《长沙银行 2024 年年度报告》“董事、监事和高级管理人员主要工作经历”一栏。

► 董事培训与调研

本行组织董事参加上海证券交易所、湖南证监局、湖南省上市公司协会等组织的相关培训，培训内容涵盖新《公司法》《上市公司独立董事制度改革解读》《上市公司独立董事履职指引（修订）》等。开展董事赴合肥实地调研；与高级管理层就绿色金融、科技金融发展进行调研交流。2024年，董事会成员人均培训调研时长22小时。

案例 // 长沙银行组织董事调研创新型企业

2024年，本行组织董事前往合肥开展现场调研学习，实地走访科大讯飞、安徽创新馆和蔚来合肥先进制造基地等，全面了解科创企业发展情况、经营成果，体验大模型在各行各业的应用和发展，进一步提升履职能力，助力科学决策，持续优化金融产品和服务，以用户思维驱动产品创新、以融合思维驱动业务创新、以效能思维驱动管理创新。



► 落实独董新规要求

2024年，本行修订独立董事工作制度，明确独立董事的任职资格和履职方式，制定独立董事专门会议议事规则，明确独立董事专门会议职责权限，充分发挥独立董事在公司治理中的作用。在任的4名独立董事担任境内上市公司独立董事数量未超过3家，未同时在两家商业银行担任独立董事。

按照《上市公司独立董事管理办法》要求，本行独立董事对独立性情况进行了自查，董事会对在任独立董事独立性情况进行评估，独立董事均符合法律法规、监管规定相关要求，不存在影响独立性的情形。

► 董监高履职评价

2024年，监事会根据监管规定以及本行董事、监事、高管人员履职评价办法的工作要求，组织开展了年度履职评价工作。通过加强日常监督、优化考评维度、丰富评价方式、发送个人履职评价建议书等系列举措，不断推进各治理主体积极有效履职。2024年度，本行全体董事、监事、高管人员的履职评价结果均为“称职”。

► 监事会履职

2024年共召开监事会会议10次，审议议案62项、听取报告或通报31项。通过列席董事会及高管层会议、召开监事长办公会议、组织开展专项检查、听取条线工作汇报、深入基层调查研究、审阅重要信息报告、发送监督专用函等多种方式，对全行战略、资本、财务、风险、内控、薪酬等方面实施有效监督，向董事会及高级管理层提出监督意见和建议。

► 高管薪酬政策

本行高管薪酬管理政策与公司治理要求相统一。董事会下设薪酬及提名委员会，负责高管的绩效薪酬考核并审议高管绩效薪酬延期支付的考核指标，监督绩效薪酬执行情况。高管薪酬与绩效考核相关，内容包括风险合规、经营效益、发展转型和社会责任等维度。为健全绩效薪酬激励约束机制，本行高管绩效薪酬的50%及以上采取延期支付方式，延期支付期限为3年。对于发生违法违规违纪行为或出现职责范围内风险暴露等情形的，依据监管政策及有关制度规定，根据情形轻重进行相应绩效薪酬的追索扣回，依规发放。

► 审计监督情况

本行坚持党管审计原则，将重要的内部审计事项纳入党委会前置决策事项，强化对内部审计重大工作的顶层设计、统筹协调和督促落实。建立了独立、垂直的内部审计体系，内部审计工作接受董事会和审计委员会的领导和监督。董事会下设审计委员会，强化对内部审计的指导监督，在总行设置审计部门并在关键业务部室、下辖分支机构设置审计岗，履行审计监督职能。审计结果分别向董事会、监事会报告并通报高级管理层。

2.5 指标和目标

2024年，召开股东大会3次		
股东大会 3次	审议议案 21项	听取报告 4次
召开董事会会议11次		
董事会会议 11次	审议议案 76项	听取、审阅报告或通报 36项
独立董事专门会议 8次	审议议案 22项	
召开董事会专门委员会 35 次,合计审议议案85项,其中		
战略委员会会议 6次	薪酬及提名委员会会议 7次	风险控制与关联交易委员会会议 9次
审计委员会会议 9次	消费者权益保护委员会会议 4次	
召开监事会会议10次		
召开监事会会议 10次	审议议案 62项	听取报告或通报 31项

从中长期看，本行将从市场化管理机制、差异化薪酬机制、多元化激励机制三方面入手，持续建设“优质公司治理体系”和“高效市值提升体系”，推动建立完善与监管要求契合、与本行发展阶段相适应的公司治理长效机制。

荣誉奖项

- ▶ 获评中国上市公司协会“上市公司董事会优秀实践案例”
- ▶ 获评中国上市公司协会“上市公司董事会办公室最佳实践案例”
- ▶ 获评中国上市公司协会“上市公司董事会秘书履职评价4A级”
- ▶ 每日经济新闻2024年上市公司口碑榜“上市公司最佳董事会奖”

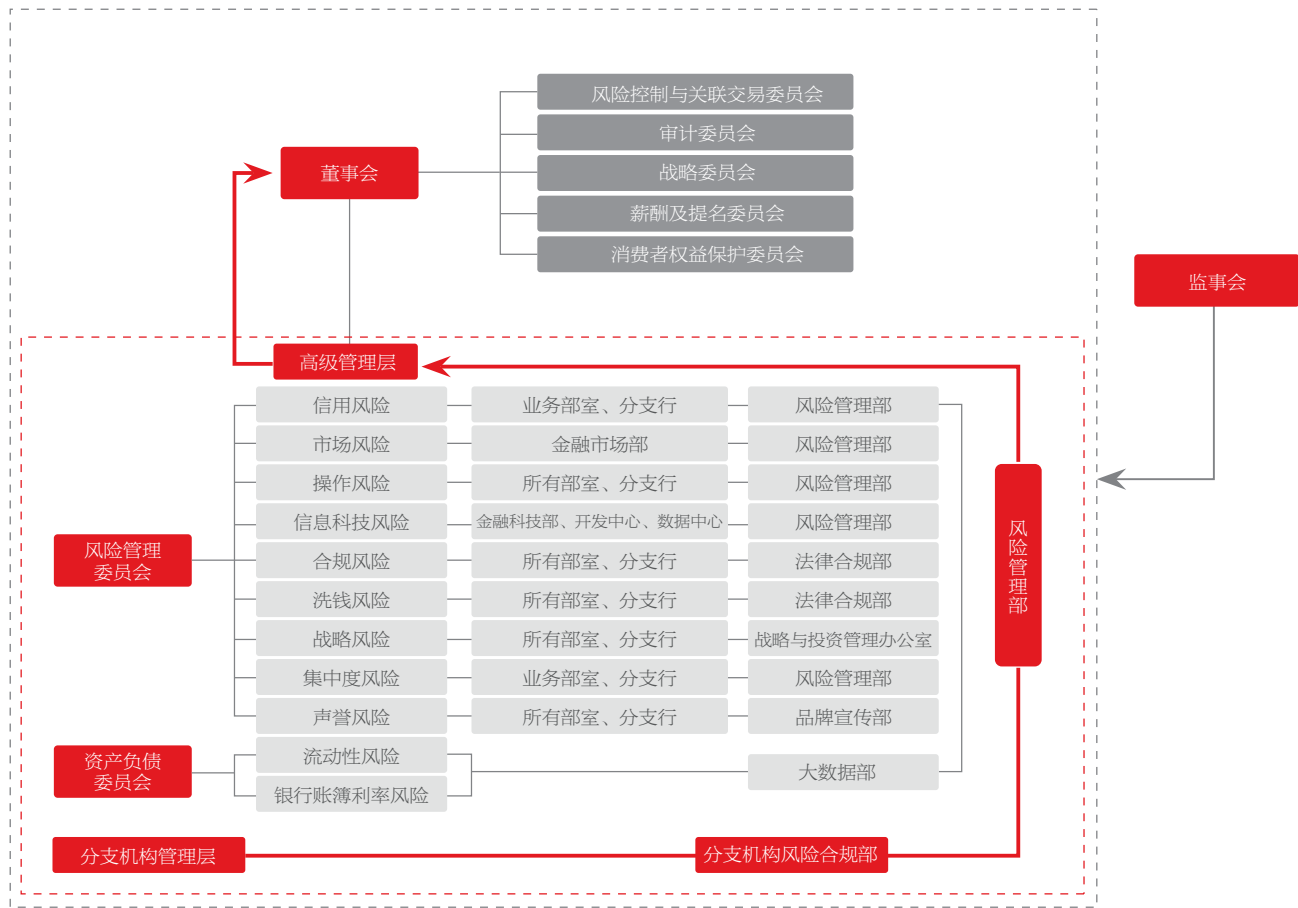
风险合规管理

3.1 治理

► 组织架构

本行始终坚持“合规创造价值、稳健平衡风险”的风险管理理念，建立由董事会负最终责任、监事会有效监督、高级管理层有效执行，以风险管理部门为依托，业务部门、分支机构、子公司密切配合，审计部门独立审计，覆盖所有机构、风险、业务及流程的全面风险治理架构。

董事会及其下设风险控制与关联交易委员会是本行风险管理的最高决策机构。高管层下设风险管理委员会，是全面风险和内控合规管理的议事决策机构。聘任首席风险官，牵头负责全面风险管理，持续提高风险管理的有效性。



► 风险管理体系

本行构建了“前台风险承担部门自控、中台风险管理部门管控、后台审计内控部门监督”的风险管理三道防线。三道防线相互协同、制衡，各司其职，共同致力于风险管理目标的实现。



► 内控管理体系

本行建立了董事会、监事会、高级管理层、内控管理职能部门、内部审计部门、业务部门及管理部门和分支机构组成分工合理、职责明确、报告关系清晰的内控组织架构。遵循全覆盖原则、制衡性原则、审慎性原则、相匹配原则、独立性原则，围绕内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五个要素构建内控管理体系。

制定了内部控制评价管理办法，每年在全行范围内对内部控制体系建设、实施和运行结果开展调查、测试、分析和评估等系统性综合评价，促进内控管理水平不断提升。

► 合规管理体系

本行严格落实监管政策，完善合规管理体系，树立合规理念，营造合规文化。持续推进合规管理的数字化建设，着力提升合规管理智能化水平。积极开展合规风险防范，持续提升合规风险管理质效，筑牢合规底线。

3.2 战略

持续完善风险合规管理体系，提升风险合规管理的前瞻性、全面性、专业性。

前瞻性：加强源头管控，强化市场研究，构建前瞻性与科学性兼顾的业务及风险合规管理策略、行业授信和风险管理指引。

全面性：完善全产品、全流程风险合规管理体系，确保风险合规管理全覆盖。推进数字风控应用，对信贷资产质量管控提供有效支撑。

专业性：以巴Ⅲ实施为基础，提升风险合规精细化管理；分层级强化风险管理条线人才培养，充分发挥风险内嵌、风险派驻机制优势，打造垂直风险管理专业人才梯队。

3.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
当前全球经济不确定性加剧，部分行业信用风险敞口尚未完全出清，叠加人口老龄化、消费需求不足等结构性挑战，可能导致银行资产质量承压。	经济转型和升级过程中，新兴产业和高科技产业快速崛起。通过精准对接产业融资需求，拓展业务范围，可提升盈利能力。同时，国内稳增长政策持续发力，基建投资、消费刺激等举措带动信贷需求回升，为银行优化资产结构、拓展优质项目提供窗口期。
金融监管持续强化，对银行风险管理制度、合规操作及跨部门协同提出更高要求，需防范因政策理解偏差或执行滞后引发的监管问责风险。	落实监管政策要求，优化资产负债结构，提升资产质量和流动性管理水平，加强内部控制和风险管理建设，提高风险识别和应对能力，可增强银行的稳健性和可持续发展能力。

3.4 工作举措

► 精细风险管理

本行落地全面风险管理指引要求，不断完善“全面覆盖、全程管理、全员参与”的风险管理体系。制定清晰、统一的风险策略和风险偏好，确保与战略有机统一；持续推进风险审议机制，优化风险管理流程，完善风险管控工具，深化数字化风控运用，培育风险管理文化，为稳健经营和健康发展保驾护航。

细化授信政策管理。出台产业授信指引，鼓励信贷资源支持经济结构转型和产业升级；建立客群、行业与评级三维矩阵式的客户授信集中度管理体系，防范过度授信；加强押品价值和保证担保业务权限管理，提升授信担保的风险缓释效力。

深化授信后风险防控。加强贷款三查管理，实现风险信号早发现、早防控，严控新增业务风险；盘清风险底数，有效推进分层管理，加快推动存量不良处置化解；完善贷后管理体系，标准化贷后检查，重构预警模型规则，实现贷后预警任务“发现早”+“预测准”。

优化信贷系统建设。投产统一信贷平台，对公信贷业务重塑对客，提高风控中台管理能力与信贷系统功能支持水平，提升业务办理效率。

强化风险文化建设。围绕机制优化和队伍建设，重塑风险文化，推动形成良好的风险管理理念，筑牢合规稳健经营基石。

► 反商业贿赂及反贪污

本行将反商业贿赂及反贪污工作纳入党风廉政建设工作，制定出台《党风廉政建设和反腐败工作协调制度》，成立由纪委书记任组长的党风廉政建设和反腐败工作领导小组，建立了联席会议、问题线索沟通移送、案件查办协作、保密、责任追究等机制，对违纪违法问题线索依规依纪依法处置。落实监管要求，对本行制度文件，明确加入了对违反该制度规定和本行清廉金融文化建设、廉洁从业规定及员工行为管理要求的处理情形。加大日常廉洁提醒力度，春节、端午、中秋等重要时间节点，向员工发送廉洁提醒，适时开展纠“四风”明察暗访工作。

► 加强员工行为管理

本行重视员工行为管理，建立了明确的员工行为治理架构。由董事会对员工行为管理承担最终责任，监事会负责对董事会和高级管理层在员工行为管理中的履职情况进行监督评价，高级管理层承担员工行为管理的实施责任。总行各部室、各分支机构对本单位员工行为管理承担主体责任。

本行不断完善和规范员工行为管理，构建“正面有规范、反面有禁止、违规有处罚”的“三位一体”员工行为管理制度体系。

制度名称	内容
《员工行为管理办法》	明确员工行为管理的原则、组织架构、管理职责及相应工作要求
《从业人员职业操守和行为准则》《员工合规手册》	正面引导，对员工行为进行统一规范
《长沙银行从严治行“十条铁律”》《长沙银行正风肃纪“十个严禁”》《长沙银行员工行为管理细则》	反面约束，列出员工行为的负面清单，对各业务条线关键岗位员工明确了具体的禁止性规定
《违规行为处理办法》	对员工违规行为的处理问责，发挥震慑作用
《党风廉政建设和反腐败工作协调制度》	构建跨部门的协调工作机制，调查处理违纪违法问题

► 员工行为排查

加强员工异常行为的日常管理，创新构建“线下网格化”“线上智能化”的员工异常行为管理模式，抓早抓小、防微杜渐。按照“谁使用、谁管理、谁报告”，管事和管人相结合的原则，将所有员工编入网格，严格落实包干制、报告制、联动制、排查制、监测制五项管理机制，形成“全方位、全过程”责任共担的案防及员工行为管理体系。一方面通过对案例特征化、指标化分析，不断优化系统预警规则，监测关键交易，持续开展员工异常行为监测；另一方面不定期组织开展员工异常行为专项排查，跟踪督导整改、问责，强化员工行为管理。

► 风险合规培训

本行持续构建合规与发展系列专业课程，在培训平台上线合规文化、员工行为管理等系列学习课程。将合规管理工作纳入各机构“一把手工程”，在机构内部开展以“行为管理、案件防控、业务规范”为课题的合规宣讲。开展问责制度宣贯及案例警示教育37场，利用《合规之旅》、“乐学院”学习微课开展线上宣传，营造“不能违规、不敢违规、不愿违规”的合规氛围，员工参与风险合规培训覆盖率100%。

► 强化问责管理

本行建立了较为完善的责任追究体系和相关机制，形成以《违规行为处理办法》为上位制度，《违规行为处理操作规程》《不良信贷资产责任追究操作规程》为操作指引的“一机两翼”问责体系，构建总分合力的分层问责机制，以多层次、全方位覆盖的问责体系保障问责的及时性和规范性，提升问责的纠偏效用。

► 信访举报管理

本行严格落实信访举报管理，畅通信访渠道，对外公开举报电话，安排专门人员妥善处理来信来访，及时开展信访举报的接收、登记、筛选、受理、分流、分办等工作，确保渠道的畅通和流转处理高效。本行重视保护举报人，针对实名举报人，对其姓名、工作单位、住址等情况和举报内容严格保密。对泄密责任人依规依纪依法进行查处，追究责任。

► 清廉文化建设

落实上级清廉建设工作要求，2020年启动清廉金融文化建设，提出“清廉长行”建设目标，不断擦亮“清水一杯”清廉金融文化品牌。

案例 // 长沙银行向员工及家属征集“清廉家书”“清廉故事” 深化清廉文化建设

2024年，长沙银行持续深化清廉长行建设，擦亮“清水一杯”清廉文化品牌，连续第4年向员工及家属征集“清廉家书”“清廉故事”，落实“清廉单元”“清廉国企”建设，挖掘员工身边的廉洁元素，开展“廉洁是福”系列宣传教育活动和廉洁家风主题活动，邀请员工家属协助当好“监督员”和“守门员”，引导员工树立正确的价值观、金钱观。



3.5 指标和目标

以“打造有价值的数字智能风控银行”为愿景，聚焦于风险管理数字智能化转型发展，实现风险管理更加前瞻、专业、高效，并优化升级风险管理人才梯队，牢固树立全员风险合规文化理念，为全行可持续发展保驾护航。

投资者关系与股东权益

4.1 治理

本行高度重视投资者及股东权益，将投资者关系管理作为战略发展的重要环节，通过构建多元化沟通渠道，深化与资本市场的互动联结。

制度建设：公司章程中对董事会、监事会以及股东的职责予以明确。在董事会席位设置股东董事，在监事会席位设置股东监事，由持股比例居前的股东单位派出董事参与本行重大事项决策和监督。出台《股东股权管理办法》等一系列制度，形成以公司章程为纲、其他专项管理制度为辅的制度体系，明确股东权益与义务，规范股东行为，完善治理结构。本行建立了完善的投资者关系管理机制，制定了《投资者关系管理办法》《投资者关系实施细则》等制度，规范投资者关系管理，促进与投资者沟通。

组织架构：董事会为投资者关系及股东权益的最高决策机构。管理层下设市值管理委员会，负责审核投资者关系管理的工作目标与计划，负责推动市值管理、投资者关系的日常运作。董事会秘书为投资者关系管理工作负责人，全面统筹与协调本行投资者关系管理工作。董事会办公室为投资者关系管理的执行部门，构建跨部门沟通的投资者关系管理小组，参加各类投资者关系活动，确保投资者交流的准确性、针对性和有效性。

4.2 战略

本行将“价值领先”纳入长沙银行新十年发展战略，作为本行“创新驱动、特色鲜明、价值领先”三大经营理念之一。注重投资者关系管理和股东权益，牢固树立股东回报意识，制定可持续、稳定的股利分配政策，切实增强投资者获得感。积极开展投资者关系管理活动，加强投关团队建设，稳定资本市场预期，提升市值水平，打造“中西部治理优质的领先银行”。

4.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
高比例现金分红依赖持续盈利，若未来业绩波动可能引发市场对分红可持续性的质疑。	重视投资者回报，确保可持续发展前提下制定持续、稳定的分红政策，可吸引长期价值投资者，推动估值中枢上移。
投资者交流或互动若管理不当，可能导致敏感信息泄露，影响股价稳定。	建立完善的投资者关系机制，避免交流中透露或者发布尚未公开的信息。加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对本行的了解和认同。
信息披露不及时或披露错误可能引起处罚及市场舆情，降低投资者对本行的信任。	建立完善的信息披露制度与体系，对于发生的重大信息及时履行披露义务，常态化学习相关政策，充分保障信息披露的真实、准确、完整、及时、公平。

4.4 工作举措

► 提升双向沟通效率

本行直面市场、听取意见、回答关切、深化认同，持续提升投资者关系管理的主动性、有效性，建立了立体化、多维度、高频次的投资者双向沟通机制。通过参加“上市公司投资者接待日”、举行业绩说明会、参与券商策略会、开展反向路演、接受投资者线上/线下调研，与各类投资者保持紧密互动。通过E互动和投资者关系热线/邮箱等多种方式和渠道，积极回应关切，向资本市场传递本行长期投资价值，2024年开展各类投资者调研活动102场，包括组织路演团队奔赴北上广深等地开展48场反向路演，参与各类券商策略会24场，累计接待投资者调研超过500人次，覆盖投资机构超150家。

案例 // 长沙银行召开“追光而遇，向新而行”业绩说明会

2024年，本行召开“追光而遇，向新而行”为主题的2023年度业绩说明会，为投资者与公司管理层面面对面交流提供契机。设置交流互动环节，高级管理层与投资者、分析师就战略规划、县域金融、金融科技、公司治理、资产质量等投资者关切问题进行了深入探讨与交流，搭建与广大投资者的沟通桥梁。本行获评中国上市公司协会“上市公司2023年报业绩说明会优秀实践”案例。



► 重视中小股东的经营参与权

本行为中小股东提供线上线下双通道表决方式，确保股东依法依规对重大事项行使投票表决权。2024年召开的3次股东大会均同步开放现场投票与网络投票平台，股东可通过交易所指定系统远程参与重大议案表决，解决异地股东参会需求，确保所有股东平等行使投票权利。

► 保障投资者的信息获取权

本行恪守信息披露的及时性与完整性原则，积极履行披露义务，充分保障投资者知情权。针对可能影响投资者决策的重大事项，全年累计披露临时公告66则。多维度增强定期报告的可视化和可读性，通过官方公众号推送定期报告可视化解读，全年累计披露定期报告4则。

建立投资者常态化应答机制，针对中小投资者关注的经营动态、战略规划等问题，通过上证E互动及时回复，主动披露投资者关系活动记录7次，确保不同层级投资者均能有效获取公司信息，充分保障中小投资者的信息获取权。

案例 // 长沙银行开展信息披露培训

2024年7月，为落实最新监管要求，提升信息披露管理水平，本行组织“信息披露规范培训”，深入交流最新信息披露法律法规和监管要求，结合信披案例、监管关注点以及常见问题，阐述信息披露的标准及内容、流程及规范事项。全行信息披露联络人员近120人通过现场和线上的方式参加，实现总行部室、分支机构和子公司的全覆盖。

► 保障股东利润分配权

本行始终重视股东的利润分配权，保持分红的稳定性和可预期性。在兼顾持续盈利、符合监管要求及本行正常经营和长期发展的前提下，积极实施现金分红，上市以来累计分红达76.84亿元。2023年每10股派发现金红利3.8元(含税)，合计派发15.28亿元。2024年拟每10股派发现金股利4.20元(含税)，合计派发16.89亿元。

4.5 指标和目标

2024年本行投资者关系管理卓有成效，荣获中国上市公司协会“上市公司2023年业绩说明会优秀实践”及证券时报2024年度“和谐投资者关系银行天玑奖”。本行董事会秘书彭敬恩先生荣获第二十届新财富“金牌董秘”和财联社“精英董秘”。

未来，本行将积极推进股东股权质量提升，探索引入战略投资者，推进协同发展。进一步完善投资者关系管理体系，加强投关团队培养，开展高质量投关活动，增进市场认同，提升市值管理。

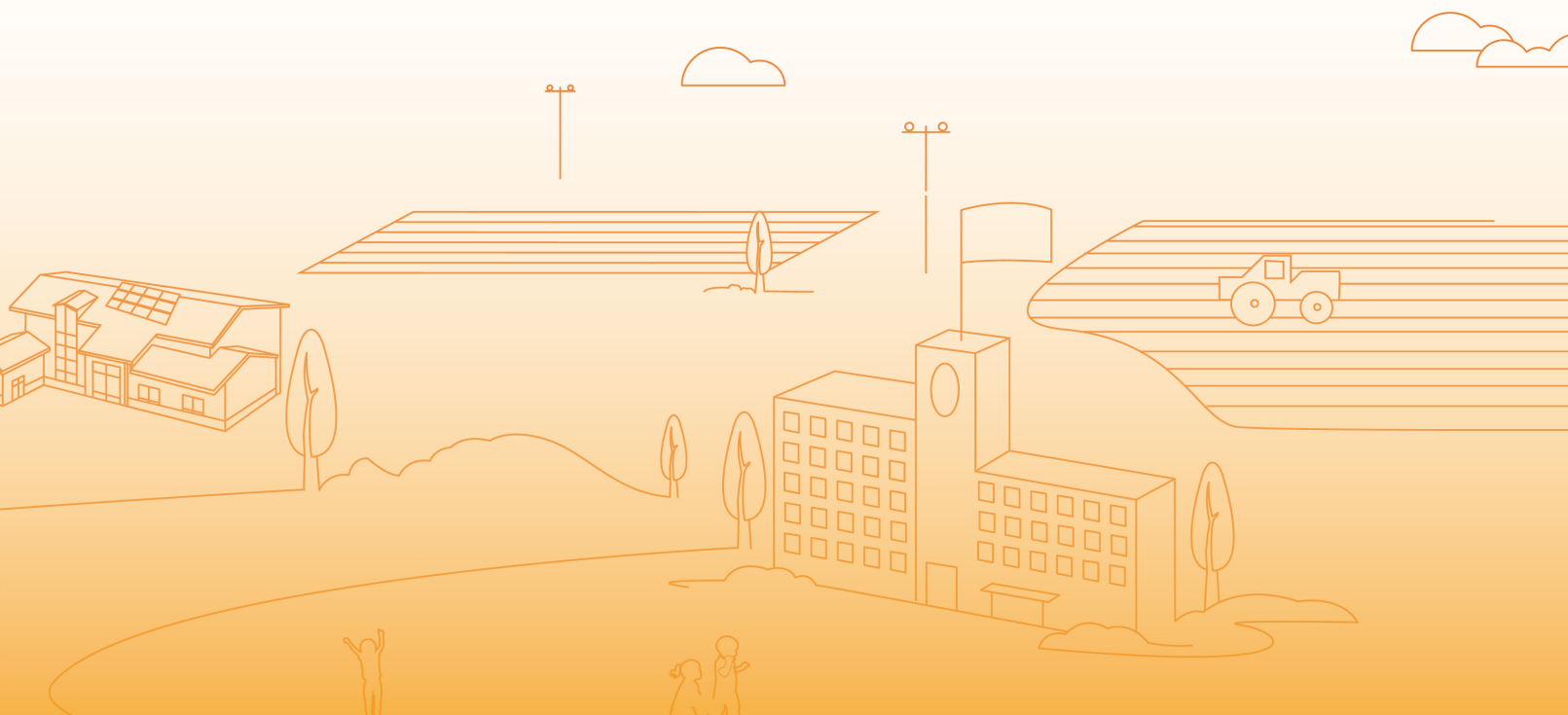


02

PART

社会篇

- ▶ 服务实体经济
- ▶ 创新驱动
- ▶ 数字化转型
- ▶ 数据安全与客户隐私保护
- ▶ 产品服务安全与质量
- ▶ 金融服务可及性
- ▶ 保护消费者权益
- ▶ 乡村振兴
- ▶ 供应链安全
- ▶ 员工发展
- ▶ 员工关怀与权益保护
- ▶ 社会贡献



服务实体经济

1.1 治理

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。本行深入贯彻党中央、国务院决策部署和监管导向，始终将服务实体经济作为工作的出发点和落脚点，强化优质金融服务供给，多措并举加大对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度。

顺应高质量发展、数字化转型和绿色发展大趋势，制定产业指引及授信政策，明确加大对大消费、大健康、新基建、先进制造、数字经济、绿色产业等领域实体经济产业的支持力度，为高质量发展提供强劲推动力、支撑力。

1.2 战略

严格落实国家信贷领域决策部署，根据省市政府工作重点，锚定“三高四新”美好蓝图，紧跟湖南制造强省建设五年行动计划和湖南省现代化产业体系建设方案，坚定产业政策导向和发展战略，将“服务实体经济”纳入本行“134568”新十年发展战略，通过做强长沙市场、做大市州市场、做精广州市市场，加大综合经营，打造新型政务，攻坚特色产业，以“产业+交易银行”“产业+投资银行”“产业+结算银行”多轮驱动，推动科技金融、产业金融、普惠金融和零碳金融齐头并进，持续提升服务实体经济发展的质效。

1.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
实体经济受宏观周期、市场供需变化、技术变革等因素影响较大。一旦行业进入下行周期，企业经营困难，将对本行可持续发展造成影响。	完善贷后管理体系，提升企业信贷资产质量，促进可持续发展。
政策环境的变化与调整，可能影响本行业务布局和发展策略。	紧跟国家政策，积极支持新质生产力培育和实体企业发展，主动融入省市发展战略。有效传导货币政策工具、税收减免、财政奖补等政策红利，积极发挥地方法人金融机构深耕地方的优势。

1.4 工作举措

本行从强化政策支持、优化资源配置、加大信贷投放、创新金融产品等方面全力支持实体经济发展。结合国家和省市政策及区域经济特点，聚焦重点行业与区域特色客群，形成行业解决方案。

► 服务三高四新美好蓝图

支持战略新兴产业发展，与地方发展同向而行。本行作为湖南最大法人金融机构，持续为湖南4*4现代产业体系和长沙4433现代化产业体系提供全方位金融支持。2024年重点支持了中联智慧产业城、邵永高铁、长沙轨交6号线等165个重点项目，新增投放金额超211亿元，全力服务湖南“三高四新”美好蓝图。参与第十三届中国中部投资贸易博览会，搭建贸易融资、项目融资、结算服务、跨境投融、供应链金融等为一体的全产品服务体系，抢抓“以投资贸易促进、承接产业转移”契机，满足企业融资需求，助推内陆改革开放高地打造。

重点支持项目
165个

新增投放金额超
211亿元

► 赋能新质生产力发展

大力发展科技金融，助力以科技创新企业为代表的新质生产力培育和发展。设立科技金融创新发展委员会，形成包括科技金融事业部、宁乡科技支行、株洲科技支行、常德科技支行、衡阳科技支行在内的具有本行特色的科技金融组织架构。构建涵盖企业资信、科企标签、科创能力、营销建议、风险提示等五个维度、60余个数据指标的科技型企业画像体系，对湖南3万多户科技型企业精准画像，打造湖南专精特新首选银行、高层次人才的主办银行。对科技型企业实施单独的准入与评级政策，实施FTP优惠，创新知识产权质押贷款等产品，优化尽职免责机制，积极助力湖南现代化产业体系建设，赋能新质生产力发展，支持长沙建设全球研发中心城市。



► 深度服务地方发展

本行先后与岳阳、娄底、郴州、常德等10个地市达成战略合作，有力支持了市州重点产业、重点项目建设。积极构建链接政府、企业、商户和居民的生态圈，通过1.3万余个智慧项目深度服务医疗、教育、交通等民生需求，切实做到“让数据多跑腿、让群众少跑路”，极大便利企业和居民。

案例 // 长沙银行微信小程序助力票据电子化改革

2024年，本行创新推出物维缴费、财政预算单位往来资金收缴、公安涉案资金收缴、法院诉讼费执行案款缴纳四款微信小程序，助力省内百余个政府单位线上化办理资金收缴业务，推广应用电子票据，实现全程无纸化，真正做到“数据多跑路，群众少跑腿”。

物维
物维缴费小程序

财政
财政预算单位往来资金
收缴小程序

公安
公安涉案资金收缴小程序

法院
法院诉讼费执行案款
缴纳小程序

► 创新区域做市引资入湘

本行率先获得全国首批区域做市商资格，创新区域做市新模式，发挥“深耕区域+全行一盘棋+专业精湛”优势，着力提高湖南区域信用债的资产流动性和活跃度，创设挂钩CFETS湖南省债券综合指数产品、线上线下推介区域资产等，引资入湘476亿元，助力湖南区域发债企业畅通融资渠道、降低融资成本、优化融资结构。



► 支持制造业发展

本行始终锚定服务实体经济目标，对于湖南新兴千亿产业集群，积极参与核心企业供应链金融支持，通过系列创新金融产品和服务，助力传统产业转型升级和制造业高质量发展。截至2024年末，本行制造业贷款余额471.28亿元，较年初增长11.50%。

制造业贷款余额
471.28 亿元

增长  **11.50%**

案例 // 支持中联重科资金清分需求，服务供应链上下游

2024年，本行对接服务中联重科，结合其对供应商结算模式及结算周期，形成中联直接供应商批量开发方案，满足其对上下游支付数据的安全性考虑以及集团公司对财务板块的长远规划，有效支持企业的资金清分需求。本行由此成为中联重科联信业务的首家授信合作银行和唯一资金清分银行，并将融资服务通过线上拓展至其省内307户供应商，有效解决了中联重科供应链上下游中小企业的融资问题。

► 服务民营经济发展

本行围绕民营企业“生态链”开展链式服务，延伸金融服务范围，推动民营经济高质量发展。快速响应小微企业融资协调机制，出台“助企融资17条”，开展“千企万户大走访”，走访客户1021户，发放贷款25.09亿元。进一步落实普惠小微尽职免责机制，“善贷、愿贷、敢贷”机制不断优化、协同发力。

在全国百强县浏阳，本行对纳税50万元以上及规上企业合作覆盖率超70%，对上市企业和上市后备企业实现金融服务全覆盖，获评浏阳“服务民营经济高质量发展先进单位”。

案例 // 长沙银行携手唐人神助推农业产业化

唐人神集团是湖南首批农业产业化国家重点龙头企业，也是湖南本土民营企业代表。长沙银行与唐人神始终保持良好合作，为其提供包括农户贷款、综合授信等在内的一揽子综合金融服务助力农业产业化发展。仅农户贷款一项，长沙银行为唐人神合作的240余户农户发放贷款10962万元，帮助提升农牧全产业链核心竞争力，助力当地农户增产增收。



► 支持市场消费需求

本行响应省市“消费提振年”“消费促进年”等政策，以弗兰社+呼啦+开放银行平台为载体，加大产品创新和服务优化，从供需两端支持消费提振。2024年呼啦业务服务超12万活跃商户，为商户补贴条码手续费，多措并举让利于商家，共同促进消费繁荣。2024年末，本行个人贷款余额1895.17亿元。其中，个人消费贷款余额751.79亿元，较上年末增加76.12亿元，增长11.27%；个人经营性贷款余额300.45亿元，较上年末增加23.00亿元，增长8.29%。信用卡累计发卡349.52万张，较上年末增加16.74万张，增长5.03%。

个人贷款余额 1895.17 亿元	
个人消费贷款余额 751.79 亿元	增长 11.27% ↑
个人经营性贷款余额 300.45 亿元	增长 8.29% ↑
信用卡累计发卡 349.52 万张	增长 5.03% ↑

1.5 指标和目标

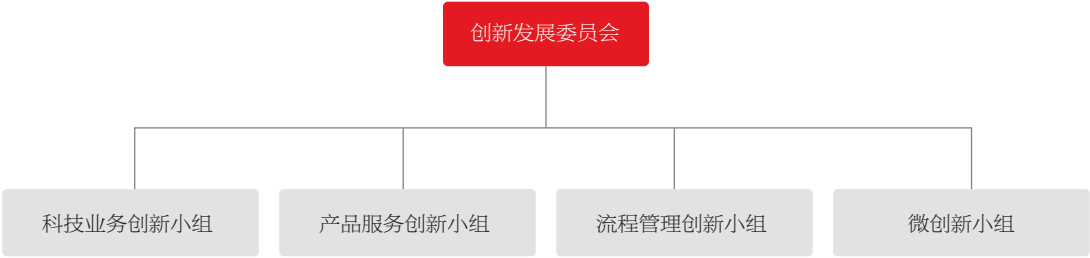
2024年，本行普惠小微贷款、科技金融贷款、绿色金融贷款、涉农贷款增速均高于全行贷款平均增速，精准有力支持实体经济重点领域和薄弱环节。

创新驱动

2.1 治理

本行制定了《长沙银行股份有限公司创新管理办法》以规范创新管理机制，设置创新发展委员会，作为创新的规划、协调和监督机构，由董事长担任主任、行长担任执行主任。创新发展委员会下设科技业务创新、产品服务创新、流程管理创新、微创新四个小组。

根据创新管理办法和制度，目前已搭建产品服务、流程管理、科技业务和微创新“3+1”模式的创新工作体系，构建“统一领导、分工负责、矩阵管理、集中整合”的创新管理机制。



2.2 战略

本行坚决贯彻落实国家创新驱动发展战略，坚持守正创新，持续丰富支持实体经济的产品服务，不断夯实防范风险的科技底座，赋能业务高质量发展。“创新驱动”已纳入长沙银行新十年发展战略，是“创新驱动、特色鲜明、价值领先”三大经营理念之一。本行坚持把创新摆在核心位置，以高水平创新推动高质量转型，将“创新服务能力”作为新十年发展战略的“六大能力”之一，通过主动创新求变、增强创新基因、激发创新动能，构建起推动长期成长的核心竞争力。

2.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇和应对措施
若未及时引入关键技术、未进行有效的产品创新，可能导致产品推广的市场认可度不高。	通过创新持续推动业务、产品、服务的改进与变革，为客户创造价值，提升客户获得感，提升品牌美誉度。
金融产品创新过程如未考虑新的经济形势和环境变化，迭代优化风险模型策略，可能会产生业务风险。	通过建立新产品、新业务风险评估机制，定期进行产品运行监测与后评价，在风险可控的前提下，加快创新成果转化，加强跟踪评估，驱动业务健康可持续发展。

2.4 工作举措

► 创新驱动发展

本行积极探索创新长行文化与创新氛围，促进创新管理提质，推动经营持续健康发展。针对已落地的创新项目与实践，定期开展后评价，量化评价创新项目效果，确保创新价值更好赋能客户服务以及业务高质量发展。加强对创新应用的前瞻与探索，全流程跟进高潜力创新项目，开展项目孵化，激发创新活力，赋能创新发展。

产品服务创新为业务发展增砖添瓦。信用债区域做市项目推动主承业务突破，形成长行特色做市品牌，通过全链条参与债券的承销、投资、交易链接市场机构，向全市场同业客户推介区域优质资产，引金融活水入湘，助推区域经济发展，提升金融服务实体质效，获2024年银行间“最受市场欢迎信用债做市商”。个经秒贷项目扎实做好“普惠金融”文章，实现业务流程10天+的缩短与客户满意度的提升，有效赋能实体经济与地方发展。

流程管理创新助力效率提质与体验升级。信用证开证及交单、福费廷申请全流程线上化，国内证福费廷全流程人工环节压降50%，有效实现业务提质和流程提效。社保卡集中制卡通过“线上营销+集中制卡+寄递到家”三合一业务模式，形成全流程闭环管理。有效释放网点压力，提升业务效率和用户体验。科技创新赋能业务高质量发展。本行新支付系统建设项目首创项目制数字化看板，实现管理、技术、业务三大创新，提高支付系统高效率与水准，达成技术国产化、本外币支付业务的统一管理、降本增效。该项目在2024年度城市金融服务优秀案例评选活动中获评“十大城市金融服务优秀案例”。

► 创新大赛

本行自2022年起已连续三年开展“创新长行”创新大赛，涌现出众多优秀创新项目，推动从创新大赛向长行特色创新文化和创新管理提质，走出一条具有本行特色的创新之路。

2024年长沙银行第三届“创新长行”创新大赛紧扣“客户至上，‘新’稳‘质’远”主题，覆盖产品服务创新、流程管理创新、科技业务创新、微创新四个赛道，开辟分支行赛道以及潜力项目奖，聚焦一线客户服务创新挖掘，加强潜力项目孵化指导。2024年创新大赛全行申报创新项目279个，较上年增加35.4%，39个创新项目在总决赛中获奖。第一、二届创新大赛的优秀创新项目落地率达92.3%。



2.5 指标和目标

本行坚持把创新摆在核心位置，以高水平创新推动高质量转型。从以下三个方面全力打造“创新驱动、特色鲜明、价值领先”的现代生态银行。

以用户思维驱动产品创新：围绕客户多元金融需求研发更多定制化产品，快速精准迭代产品体系，确保创新产品具有持久的市场竞争力和价值生命力。

以融合思维驱动业务创新：加深科技与业务的双向融合，加大新兴前沿技术的研究与探索，找准业务应用切入点和突破口，强化创新项目的速赢落地，提升业务赋能和价值创造。

以效能思维驱动管理创新：利用数字化、智能化推动经营模式和管理方式的精进，精简流程链路、提升决策时效，确保组织第一时间对市场变化和客户需求作出有效响应和反馈。

数字化转型

3.1 治理

本行持续健全信息科技管理体系，推动数字化转型工作。聘任首席信息官，全面统筹推动数字化转型战略落地。

组织架构：成立信息科技委员会，下设架构、IT预算、软件成本度量、研发、变更等五个子委员会，分别管理各领域信息科技工作，部门层面设置金融科技部、开发中心、数据中心的“一部两中心”架构。

制度流程：制定信息化项目管理相关办法与细则，明确项目生命周期的管理要求、管理职责，建立了涉及研发过程的相关办法、制度、规范、操作指引，实现全流程线上化的精细管理，对项目建设各个环节进行管控，形成了完善的信息科技管理体系。

3.2 战略

“金融科技”已纳入长沙银行新十年发展战略，以数据和技术驱动经营管理转型重构，充分发挥科技对业务发展的乘数效应，在“科技治理、自主可控、数字经营、安全运营、基础能力、队伍建设”方面细化目标和路径。

3.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
科技迅速发展，以 AI 创新为代表的技术变革加大了银行业的差异和鸿沟。	加快推动业务和管理的全面数字化和智能化转型，积极拥抱人工智能等新兴技术，围绕自身资源禀赋和业务优势构建数字化能力，提供了新的业务模式创新机会。
经济环境和市场变化迅速，银行面临的风险类型和程度不断增加，风险管理的重要性日益上升，科技对风险管理的重塑至关重要。	构建数字化全面风险管理体系，持续夯实“引数、存数、挖数”三大基础。充分挖掘内部数据价值，建设风险特征平台，覆盖各业务域风险指标的全生命周期管理，夯实数智风控决策基础能力。

3.4 工作举措

► 数字化转型系统建设

加速打造数字新基建，构建基于“多元”+“绿色”的云平台算力底座，实现多云融合与云网融合，提供应用弹性伸缩、多栈良好兼容、技术自主可控的一站式应用云原生平台能力，保障业务系统资源使用合理高效、资源交付敏捷快速，助推业务系统上云赋智。通过持续引入、联合创新、自主研发等模式，积极探索前沿科技在金融领域的创新应用，持续扩充本行技术能力池，打造金融科技能力底座，推动科技和业务产品融合，推进技术新应用和交叉创新。本行“多云融合建设与实践”获中国人民银行、中国证监会颁发的2023年度金融科技发展三等奖。

案例

长沙银行推动多云融合建设

应用系统

网银

网银

银联

国债

电票

现金管理

.....

全栈软件云服务

中间件

云容器引擎

微服务引擎

服务网格

PaaS 应用云平台

流水线引擎

DevOps工具链

容器编排

镜像仓库

服务治理

多云融合资源池管理

A云

B云

IaaS 云平台

通用服务器

AI服务器

高性能服务器

对象存储

分布式存储

交换机、防火墙

计算

存储

网络

多样硬件基础设施

CPU架构1

CPU

CPU架构2

GPU

多种芯片架构

本行将两朵IaaS云资源“拉通”构建统一的多云融合平台，向下屏蔽云平台底层硬件差异，向上为应用提供标准化的资源服务，解决不同芯片、不同底座、云与非云等的融合问题。将行内不同云产品间网络、云上/云下网络进行深度融合，进行协同对接。通过基于资源使用率的弹性伸缩策略，有效应对业务突发峰值场景。落地中间件云服务化能力，串联DevOps流水线，提升交付质效。同时基于多云融合项目实践实现应用跨云一键部署及多云多活运行，持续提升业务连续性水平。

2024年，本行建设并实施统一对公信贷项目、统一支付系统、巴Ⅲ标准三大重点项目。统一信贷系统实现全机构、全渠道、全场景、全产品支持。统一支付系统覆盖2000余个支付场景，完成超网、二代、城银清重构，形成支付场景的统一管理。巴Ⅲ标准实施项目资本计量与管理系统顺利上线，优化30余个交易类和数据类系统。积极参与鸿蒙生态建设，鸿蒙版个人手机银行为鸿蒙生态第一批公测APP。

案例

长沙银行首批上线鸿蒙版个人手机银行



全新简洁界面
扁平化设计风格，设计全新界面，提升用户体验。

智能语音转账
联动手机操作系统，支持语音识别转账，实现“语音指令+转账”无缝衔接，提升转账效率。

鸿蒙应用框架
应用鸿蒙系统原生能力，支持用户通过语音、手势等方式快速完成转账、支付等操作。

多端复用
一次开发，可在手机、平板、电视等多端复用，提升开发效率。

本行利用全新技术构建我行鸿蒙版个人手机银行新渠道，积极探索鸿蒙系统的智能语音、多端复用、意图理解等创新场景应用，为客户提供新体验，积累并沉淀鸿蒙研发经验。鸿蒙版个人手机银行为鸿蒙生态第一批公测APP，湖南省内法人同业第一家上线，并获得软件著作权。

新技术推广与应用

本行持续探索和迭代新技术能力，以新技术提供新动能。通过推动“端到端”业务流程自动化，提升业务处理标准化、智能化水平，运用AI、RPA机器人等能力替代或辅助人工执行大量重复、机械工作。截至2024年末，本行累计上线并运行AI模型204个。

案例

长沙银行 AI 大模型应用

随着AI大模型技术的发展，以AI模型管理平台为核心的AI中台也在快速演进，本行紧跟技术前沿趋势，持续引入知识库模块、向量数据库模块、大模型引擎等新能力，组建大模型创新研究小组，制定大模型规划并推动有效落地，统筹大模型需求管理与论证。2024年推动大模型智能体平台项目建设及高性能GPU算力的落地，打造知识问答、报表填单、案调信审、合规管理、质检服务以及指标数据提取等15项 AI大模型助手，累计调用量200余万次，助力运营、营销、风控等业务降本增效。



► 数字化人才队伍建设

本行高度重视数字化人才队伍建设。强化输出前沿技术和科技能力，设置分支行金融科技岗，激发科技团队活力与凝聚创造力。通过开发信息科技精品课程，认证55名内训讲师，组织27场同业交流学习，举办24场金融科技微沙龙分享会，促进科技人才队伍成长，加大数字化转型人才储备。截至2024年末，共有信息科技人员554人。

► 数字化领域合作

2024年，本行申报湖南计算产业生态创新中心并获批，成为湖南省首批由湖南省工业和信息化厅授牌的创新中心，也是省内银行业唯一被授牌的单位。创新中心提供高标准的核心机房和基础软硬件平台的适配认证资源，围绕芯片、操作系统、数据库等基础软硬件产品，在多样性算力平台下完成兼容性验证测试工作，赋能合作伙伴，汇聚湖南省计算产业生态资源，助力金融计算产业数字化生态建设。

► 科技发明专利、著作权

本行建立健全规范的知识产权管理制度，鼓励发明创造和自主创新，加强科技创新源头保护。2024年本行新增2项科技发明专利，9项软件著作权。

► 科技伦理

本行促进金融科技向善，加强科技人员对于科技伦理知识学习，要求自觉遵守金融科技伦理要求，持续提升金融科技伦理意识，健全多方参与、协同共治的金融科技伦理治理体系，防控科技伦理风险。

3.5 指标和目标

通过数字基础、数字应用、数字经营和数字风控四大方面推动数字化转型。

数字基础：夯实信息技术底层基础，持续提升数据工程化开发、数据生命周期管理和数据安全防护能力。

数字应用：深挖数据资产价值，提高营销获客、审批流程、降本增效等全流程决策效率。

数字经营：全面构建数字化经营体系。围绕核心业务领域，创新丰富数字化产品和权益库，打造数字经营标杆场景。

数字风控：推进数字风控模型在信贷场景全流程闭环应用，打造一体化的数字化风控体系，全面提升智能化风控能力。

数据安全与客户隐私保护

4.1 治理

本行高度重视数据安全与客户隐私保护工作。

组织架构：董事会是本行数据安全与客户隐私保护的最高决策机构，管理层下设数据管理委员会、安全生产管理委员会及信息科技管理委员会各司其职，做好数据安全与客户隐私保护相关工作。金融科技部协同大数据部、数据中心、开发中心等各部门及分支机构，落实各业务领域的数据安全管理和数据安全保护管理要求，提升客户隐私保护能力。

制度流程：制定《数据安全管理办法》，确保数据的准确性、完整性、一致性、及时性和保密性；制定《数据安全分级管理工作指引》，对标监管文件明确数据分类、分级标准和访问控制策略；制定《客户个人金融信息安全管理办法》，加强客户个人信息安全管理，明确个人客户信息收集、传输、存储、使用、删除和销毁过程中的管理规范，建立了第三方业务中获取个人客户信息的安全管理制度要求，制定了个人信息数据泄漏事件应急管理制度及数据安全评估管理要求。



4.2 战略

本行制定了数据安全战略规划，将数据安全能力体系建设和数据安全防护能力提升作为战略目标，通过完善数据安全相关制度和规范，推进数据分类分级管理，优化安全管理流程，推进数据安全与业务的深度融合，提升数据安全运营的智能化和自动化水平，实现数据安全管控、优化数据安全治理、深化数据安全运营三大目标。

4.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
科技迅速发展，以AI创新为代表的技术变革加大了银行业的差异和鸿沟。	加快推动业务和管理的全面数字化和智能化转型，积极拥抱人工智能等新兴技术，围绕自身资源禀赋和业务优势构建数字化能力，提供了新的业务模式创新机会。
经济环境 and 市场变化迅速，银行面临的风险类型和程度不断增加，风险管理的重要性日益上升，科技对风险管理的重塑至关重要。	构建数字化全面风险管理体系，持续夯实“引数、存数、挖数”三大基础。充分挖掘内部数据价值，建设风险特征平台，覆盖各业务域风险指标的全生命周期管理，夯实数智风控决策基础能力。

4.4 工作举措

▶ 数据安全生命周期管理

本行数据安全管理的目标是保障IT系统中的数据在采集、传输、存储、处理、交换、删除、销毁等全生命周期的机密性、完整性、可用性。数据安全采用合法正当、目的明确、原则同意、最小够用、全程可控、动态控制、权责一致等管控原则。



► 网络及信息安全管理

制定《网络安全工作责任制实施细则》《信息安全管理办法》以及配套的网络、终端、主机、漏洞管理等实施细则。相关制度遵循信息安全的总体方针：安全第一、兼顾效率、预防为主、同业领先，明确了安全工作的目标、范围和规范。

本行常态化开展安全治理和安全管控活动，严格落实安全管理各项措施，如开展个人信息安全专项检查、安全运营监测、完善网络与数据安全应急预案。严格落实国家法律法规和监管部门的相关要求，开展2024年银行业保险业“两高一弱”风险隐患排查，成立专项治理工作组，全面检查优化，确保信息安全。

► 专项培训及演练

数据安全专项培训

本行结合国家网络安全宣传周活动，开展多种形式多频次的信息安全培训和宣传活动，提升员工对于网络和数据安全的认识和理解，正确地识别和应对各种威胁和风险。

网络安全演练

本行积极参与网络安全攻防演练，2024年参加湖南省、长沙市网信办、湖南省公安厅组织的网络攻防实战演练，检验网络安全实战化水平，获评“优秀防守单位”。自行组织多次攻防演练，邀请国内头部安全公司进行仿真的网络安全技术攻击、社会工程学攻击，有效提升网络安全实战防御能力与应急组织响应能力。开展DDoS演练，提高本行应对DoS攻击的应急响应能力。内部组织开展钓鱼邮件演练，不定期发送钓鱼邮件安全提醒，提升员工安全意识。

► 信息安全认证审核

本行通过信息科技安全体系ISO27001认证，在安全策略、信息安全组织、资产管理、人力资源安全、物理和环境安全、通信和操作管理、访问控制、系统开发与维护、安全事件管理、业务连续性管理等方面符合信息安全管理体系标准。每年组织开展网络安全等级保护测评工作，2024年组织开展渗透测试、数据安全评估、电子银行评估等。

► 保护客户隐私安全

2024年，本行两次修订客户《个人信息保护政策》《个人信息收集清单》，进一步清晰明示第三方sdk收集使用本行客户个人信息的范围、目的和方式。针对使用愈来愈广的人脸信息收集，上线《网络渠道人脸识别服务用户授权书》，完善个人渠道人脸信息管理。

近三年每年均开展客户信息安全应急演练和培训，提升各机构应对客户隐私风险事件的风险意识，提升各岗位员工客户隐私信息保护意识，增强对突发事件的决策、研判和组织协调能力。本行持续通过技术手段和定期的安全评估与监控，确保个人金融信息的安全性。

案例

长沙银行优化手机银行 APP 权限管理

2024年，本行手机银行在客户权限信息调用管理上，采取多项举措进行多轮优化：优化客户终端存储、相机等权限申请条件，非必要不触发；补充部分隐私权限弹窗和使用说明，保障客户知情权和选择权；对新增部分跳转第三方页面作出提示；修复个别客户敏感信息泄露漏洞。加强客户权限管理，切实保护客户隐私。

4.5 指标和目标

- 短期：构建匹配本行实际的数据安全能力框架。
- 中长期：引入前沿技术，不断完善数据安全防护能力；融合技防、人防能力，保护企业、客户数据安全。

产品服务安全与质量

5.1 治理

本行高度重视金融产品服务安全，在监管许可的经营范围内，依法开展业务，将安全性作为重要经营原则。建立了由董事会、监事会、高级管理层、总行部室及分支机构各司其职的管理组织架构，推动反电诈、反洗钱工作，开展业务连续性管理和网点营业安全管理，成立安全生产管理委员会、平安建设工作领导小组，以保障金融产品与服务安全。

运营管理部牵头负责账户管理，制定《人民币单位银行结算账户尽职调查管理办法》《电信网络诈骗风险管理办法》。法律合规部牵头负责推动全行反洗钱工作，制定《洗钱风险管理办法》《大额交易和可疑交易报告管理办法》，开展客户身份识别与账户管理。风险管理部牵头负责业务连续性管理，制定《业务连续性管理办法》、业务连续性总体应急预案及演练实施细则。安全保卫部牵头负责安全生产工作，制定营业网点安全操作规程，适应安全生产需要，规范营业网点的安全保卫工作。

5.2 战略

本行新十年战略坚持“以人为本，客户中心”，多措并举保障资金安全、账户安全、交易安全、业务安全，注重客户体验，持续优化金融服务，构建长效机制提升产品服务安全与质量。

5.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
账户出现涉诈风险将影响银行声誉，引发客户纠纷，导致业务流失，影响长期发展。	开展账户涉诈排查和检查，防范电诈风险、洗钱风险，确保账户交易安全、规范，有助保护客户资金和财产安全，提升客户忠诚度，巩固区域市场客户基础。

续表

影响与风险	机遇与应对措施
资金如未识别可疑交易、涉嫌洗钱，将引发合规问题，面临监管处罚、诉讼等风险。	加强账户准入和客户身份识别，引入技术手段完善监测模型，提升服务安全性，防范洗钱风险。
业务流程繁琐、产品无法满足客户需求、员工专业服务不足等方面导致产品服务竞争力不足。	优化客户办理体验，加强员工服务能力培训，为客户提供专业高效的金融服务支持。
随着互联网技术的发展，新型洗钱手段技术性强，隐蔽性高，金融机构洗钱风险监测和防范压力增大。	加大科技资源投入，加强洗钱类型分析，持续调优监测指标模型，提升监测有效性，切实防范洗钱风险。

5.4 工作举措

► 反电诈

落实金融机构对异常账户、可疑交易风险监测与处置的法律责任，对账户分类分级管理，举办技能比武大赛，提升员工反诈识别能力，开展账户排查，防范客户银行账户被用于电信诈骗。

事前防范：建立“禁止开户名单”“审慎开户名单”“关注账户名单”，运用“断卡先锋”平台数据进行客户身份核验，实现平台数据API接入，为把控开户源头风险提供数据支撑，加强对风险信息核查。

事中拦截：丰富事中风控策略，新增事中实时加强验证或拦截模型，不断提升事中风控能力，针对可疑资金转入后立即转出的风险特征，增加延迟支付的风控策略；运用人脸识别技术，拦截疑似非本人操作交易；通过将高危账户信息集中导入系统，推送风险提示；对柜面异常取现交易进行风险提示；引入多维度外部数据，强化客户身份识别，对风险账户采取实时管控。

事后监测：根据涉案线索新特征，完善监测模型。2024年已新增优化上线60余条监测模型，建立符合电诈风险特征的可疑交易监测模型近300个；对命中高危交易监测模型的账户，采取“先管控再核实”的措施，实时预警管控可疑账户。



► 反洗钱监测

将反洗钱工作要求融入业务发展和风险防控，健全反洗钱内控机制，搭建完备的反洗钱监测管理系统，配置510余条监测规则和37个监测模型，实现客户和业务全监测。“系统预警+人工分析”相结合，对可疑交易分析甄别，

加强对典型案件类型分析,完善涉罪类型监测指标模型,提升重点领域监测工作精准度和可疑情报线索价值。常态化开展宣传和培训,总分支联动防范洗钱风险,全力保护客户资金安全。

► 业务连续性管理

为确保金融产品服务安全,本行明确了业务连续性管理的组织架构和应急处置组织,承担业务连续性管理和重要业务运营中断事件后的应急决策与恢复处置。每年度制定业务连续性演练计划并有序实施,持续改进和提高运营中断事件的综合处置能力。建立以“两地三中心”滨江数据中心、望城数据中心、东江湖数据中心为基础的容灾架构体系,制定业务连续性基础资源建设战略,采用各种高可用技术保障业务连续性。

2024年,本行组织开展了多轮次覆盖重要信息系统、重要基础设施平台及重要网络的业务连续性切换演练,持续提升全行业务连续性保障水平。

► 优化产品服务

对公产品服务

本行持续优化对公产品网络渠道服务,针对高频使用的登录和转账的流程体验进行全面梳理,简化业务流程,优化办理体验,面向行业客户进行个性化需求的定制,满足特定客群需求场景。对流动资金贷款业务,通过流程优化实现业务准入标准化、授信调查简易化、客户操作线上化、免责依据明确化,全流程耗时缩短70%。

零售产品服务

通过模式创新、区域划定,实现个经秒贷办理体验优化,获得授信答复时间较传统模式缩减80%。探索零售业务数字化转型,通过企业微信线上私域运营,实现了长尾客群的批量、精准、集约化经营,为客户提供专业高效的金融服务支持、随时随地触达的服务窗口,提供有温度、人性化的服务与陪伴。

远程客户服务

遵循“以人为本,以效为先”的管理方式,数智驱动服务运营、开展服务提质战,保障服务基础运营工作安全、高效运行。2024年远程客服中心全渠道维客量3352万人次,人工接通率97.3%,同比提升1%,一次性问题解决率97.2%,同比提升1.4%。

一次性问题解决率
97.2%

案例 // 长沙银行落实存量房贷利率调整要求

本行积极贯彻国家及监管有关要求,落地实施房贷利率下调政策,响应市场利率定价自律机制倡议,于2024年10月13日发布公告对存量住房贷款利率调整操作,并完成房贷利率批量调整,惠及13万户家庭。

► 存款保险制度执行情况

本行积极落实存款保险制度,借助金融知识普及、金融知识进万家等加大宣传,提高公众对存款保险制度的认知。加强网点人员及客服人员培训,确保客户沟通时清晰传达。网点内充分利用公众教育区及各类电子媒介,摆放存款保险宣传折页,对客进行知识解答,LED屏滚动播放宣传标语、电视屏播放宣传视频、大厅张贴宣传海报,营造宣传氛围。在外出金融知识普及时,加强存款保险宣贯。利用网络直播平台发布多个关于存款保险知识的问题,以答题获奖形式增强吸引力。

► 服务价格及收费项目公示情况

本行服务价格管理遵循“公开、公平、诚实、信用”原则,制定了《服务价格管理办法》,明确了服务价格管理的组织架构、分工机制及职责,及时、准确披露服务价格信息。在营业场所醒目位置及本行官方网站主页的醒目位置公

示《长沙银行服务收费价目表》，供客户免费查阅。对于提高市场调节价服务价格或者新设立市场调节价收费项目，均至少于实行前3个月进行公示。

► 营业网点安全

本行推动“安防智能化、管理规范化的队伍专业化”，落实人防、物防、技防要求，保障营业网点人身、财产安全。强化人员进出网点安全，升级改造191个离行式自助银行自动感应门。将网点110报警系统、门禁系统平台联网，试点运用电气火灾监测系统试点建设和大模型智能分析，网点安防建设验收合格率100%。编制演练检查标准化清单，组织全行应急演练。开展打通消防“生命通道”等专项工作，组织发现并整改消防安全隐患1282个。

5.5 指标和目标

本行坚持走差异化、特色化发展之路，突破同质化竞争局限，全力构建高质量转型所需的产品与服务核心竞争力。

因地制宜：根据区域和客户需求变化，在产品匹配度、定价精准度、队伍专业度等方面进行靶向发力，提升专业服务能力。

做特做强：发挥比较优势、专注特色塑造，打造区域领先的特色产品和服务口碑。

金融服务可及性

6.1 治理

本行将客户体验工作作为金融服务可及性的重要切入点，将客户体验融入经营发展战略、企业文化建设，纳入对客服务的各领域、各机构，构建本行和客户双赢格局。

成立客户体验管理委员会，负责统筹全行客户体验的工作规划、重大事项、标准化体系等工作，协调相关部门优化客户体验问题，提升金融服务可及性。围绕全人员、全机构、全业务、全产品、全流程开展服务品质建设，让服务提升可感知。完善标杆创建体系，促进服务品质提升，扩大服务品牌影响力。

制定《客户体验管理办法》，建立分级分类的体验问题闭环处理机制，解决金融服务痛点堵点问题。

6.2 战略

坚持“以人为本，客户中心”，在战略发展规划中，明确将提供更快、更便利和更舒心的客服旅程作为服务效率提升的重点，“构建以客户体验为核心”的综合化、专业化服务体系，满足城乡居民日益增长的优质金融服务需求。围绕提升服务核心竞争力的战略规划，打造体验更好的网点服务、线上服务体系，以“建标准、夯基础、优体验、强素能”为主题，持续开展文明规范示范网点创建工作，打造行业标杆。

6.3 影响、风险和机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
政府金融政策、监管措施要求银行提升金融服务的覆盖面，帮助弱势群体获得金融服务或资金支持，同时，区域的经济发展水平、教育水平、人口结构等对金融服务可及性产生影响。	本行加强金融基础设施建设，开发适合不同群体的金融产品和服务，组织金融知识宣教和普及活动，提高公众金融素养，积极推广手机银行、移动支付等，提升金融服务可及性。
技术普及不均导致部分群体（如老年人、农村居民）难以适应数字化金融服务，加剧金融排斥。	优化手机银行和远程银行服务，推出尊爱版、乡村版等多个版本APP。高度关注老年群体的金融需求，从适老服务设施布设、适老机具功能优化、适老服务宣教等方面，积极推进厅堂金融服务和线上服务的适老化改造。

6.4 工作举措

► 构建客户体验闭环管理体系

本行构建了“问题识别—问题分析—责任界定—问题解决—效果评估”的客户体验闭环管理体系，将线下网点、线上个人手机银行、企业手机银行、网上银行等多渠道的客户反馈纳入客户体验监测平台，准确及时收集客户之声，精准洞察客户需求，持续优化客户体验。启用体验问题督办系统，对解决方案的进展、成效进行持续监控与评估，持续优化客户体验。

2024年收集并解决客户体验重要问题44个，妥善处理一线即时问题1553个，均由分支机构在三日内及时处理完毕。客户体验关键运营指标均达行业优秀水平。

客户体验问题类别	解决处理策略
重点问题	组织客户体验联席会议、联合多部门协同制定解决方案
一般问题	及时递交责任部门处理、回复
即时问题	由当事机构即时查明原因并对客户做好解释、安抚

► 布设自助银行

为便利客户业务自助办理，本行在一级支行及二级支行均配备存取款机、智能现金柜、回单打印机、对私智能主柜、嵌入式排队机、智慧柜台2.0、安卓一体式pad、壹站通等8类厅堂自助机具，特别是依托湖南省内县域支行的全面布设，极大便利城乡居民在家门口自助办理日常业务，提升金融服务的可及性。

设备名称	一级支行数量	二级支行数量	社区支行数量
存取款机	549	184	72
智能现金柜	350	98	9
回单打印机	249	66	2

续表

设备名称	一级支行数量	二级支行数量	社区支行数量
对私智能主柜	115	68	2
壹站通 ^①	121	15	17
嵌入式排队机	61	15	/
智慧柜台 2.0	235	73	/
安卓一体 PAD	32	5	/

① 壹站通系本行自助服务设备，提供转账、燃气、水电费、话费、交通违章罚款、车管 / 驾管费缴纳等功能。

► 优化手机银行

本行个人手机银行升级至7.0版，适配华为纯血鸿蒙系统，深度融合智能语音交互，支持多设备无缝连接，整体功能菜单优化精简34%。推出AI数字员工，可精准捕捉客户个性化需求。同步推出标准版、尊享版、尊爱版、乡村版等多个版本，打造客户成长体系“e+会员”专属权益和“产品经理直通车”等个性化服务。

2024年发布企业手机银行3.0版本，上线票据管家、跨行财资、合同线上签订等7大核心功能，覆盖企业多元业务场景，聚焦账户管理、转账汇款、审批流程等高频功能，简化操作步骤、提升处理速度，提高产品的易用性，让使用体验更流畅高效。2024年本行网络渠道客户1160万户，企业手机银行用户超33万户，月均活跃用户超11万户，同比提升10.26%。

网络渠道客户

1160 万户

企业手机银行用户

33 万户

月均活跃用户超

11 万户

提升

10.26% 

个人手机银行 APP 页面



企业 APP 页面



荣誉奖项

- ▶ 长沙银行App在城商行APP用户体验GX测评中评为**AAAA级**。
- ▶ 长沙银行“手机银行7.0项目”荣获2024数字金融创新先锋案例榜——“**数智平台创新案例**”奖。
- ▶ 长沙银行企业手机银行3.0版在“第二十届数字金融联合宣传年智享2024特别活动”中，荣获“**企业手机银行年度卓越奖**”。

关注弱势群体

本行践行“金融为民”宗旨，重视对特殊客户群体的关注与帮扶，提供有温度的服务，积极提升弱势群体金融服务的可得性。加强对厅堂老、弱、病、残、孕等特殊客户服务，明确《特殊客群四化服务流程》，根据特殊客户的不同特征(如听觉障碍、语言障碍、病弱等)，运用不同方式(语言、书写、手语等)与客户耐心沟通业务需求为营业网点明确规范要求。在网点设置爱心窗口，部分网点配备了助老专员，引导特殊客户群体至专属窗口办理业务，配备助盲卡、信息交流板等辅助沟通工具，实现沟通无障碍。必要时对无法到店的特殊客户提供上门服务，解决客户紧急金融服务需求。

案例 e+ 会员客户成长体系，陪伴长尾客群成长

本行推进零售客户“尾部直营”。对于长尾客群中的高潜力客户，组建专营团队，通过数据驱动、场景切入，关注客户体验、挖掘潜在需求，搭建e+会员客户成长体系，提供专属权益，推动客户成长，实现从MAU往AUM转化。



► 适老化服务提升

本行高度关注老年群体的金融需求，制定《营业网点适老服务规范》，建立了以“贴心、耐心、暖心、顺心、关心”为核心的五心服务体系，从适老服务设施布设、适老机具功能优化、适老服务宣教等方面，积极推进厅堂金融服务和线上服务的适老化改造。开展丰富的金融知识普及和宣教活动，多措并举保障老年群体享受便捷、高效的金融服务。



适老体验提升领域	适老服务举措
适老服务设施安排	为老年群体设置了爱心座椅、起身助力器、无障碍通道、求助电话，开通爱心窗口和绿色通道等适老服务设施。
适老机具功能优化	对智能设备进行了全面适老化改造，通过放大字体、增加智能语音导航、动画指引等暖心措施，提升老年客户与金融设备的交互体验。
加大适老服务宣教	开展厅堂沙龙、社区共建、投教培训、超能力俱乐部等多种形式老年客群活动，建立老年客群宣教的长效机制，将金融宣教延伸到“最后一公里”，帮助老年客群守好“钱袋子”，守护“银发一族”财产安全。
一站式上门服务老年客户	引入便携式社保卡制卡机等智能设备，为老年客户提供一站式上门服务。

► 开展服务品质建设

注重网点全流程服务提质，广泛征集分支行及营业网点需求，制定《员工服务行为规范标准手册》，推动厅堂一体化服务管理。2024年对6家网点开展“驻点辅导+线下固化+线上回访”，对标2026年行业千佳参评标准，打造客户体验标杆试点。提升厅堂服务效率，开展日常等待时长压降管理。2024年厅堂客户平均等待时长较2023年压降32.67%，有效缓解营业网点厅堂客户排队等待时长问题。

6.5 指标与目标

本行积极构建多层次金融服务体系，通过“产品创新+场景深耕+科技赋能”三维驱动，不断增强金融产品和金融服务的多样性、普惠性、可及性，切实提升金融服务的精准适配能力，服务零售客群超1800万，让金融高质量发展的成果惠及广大人民。

保护消费者权益

7.1 治理体系

本行建立了权责清晰、分工明确的消费者权益保护治理架构，强化董事会及董事会消保委员会的统筹领导与监督职责，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略。

► 决策层

架构	职责	2024 年工作内容
董事会	承担消费者权益保护工作的最终责任，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督。	审议了年度金融消费者权益保护工作报告，对国家金融监督管理总局湖南监管局2023年度消费者权益保护监管评价进行了通报，听取相关整改情况报告，全局指导消保管理工作。
董事会下设消费者权益保护委员会	负责研究消费者权益保护重大问题和重要政策，指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督，审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告。	召开4次会议，分别审议了2024年消费者权益保护考核评价细则、分支行消费者权益保护工作履职指导清单等，压实金融消费者权益保护主体责任，将消费者权益保护深度融入公司治理、企业文化和经营发展。
监事会	负责依法依规对董事会和高管层在消费者权益保护方面的履职情况进行监督。	开展《金融消费者权益保护的挑战和应对》专题学习，审阅2023年度消费者权益保护的专项审计报告、2023年度金融消费者权益保护工作报告，对需重点关注投诉管理、客户服务等进行监督。

► 管理层

成立消费者权益保护工作联席会议领导小组，由行长担任组长，零售业务部、零售资产部、中小企业金融部、县域金融部、品牌宣传部等总行部门负责人为成员。领导小组负责落实董事会关于消费者权益保护的相关决议，传达上级监管政策，研究贯彻落实意见，通报消费者权益保护工作情况，分析形势，提出工作建议。

2024年6月和12月，领导小组分别组织召开消费者权益保护工作联席会议，推动“加速推进数字化消保体系建设”“持续打击反催收联盟行动”“专项推进个人信息安全管理”“关键业务转诉问题治理”等16项工作落地实施。

► 执行层

本行远程银行部为消保工作牵头部门，下设消费者权益保护管理中心，负责组织、推进、落实消费者权益保护工作。分支机构运营管理部为消费者权益保护工作负责部室，配备消保及服务品质管理岗，专人专岗负责落实本行消费者权益保护工作。

7.2政策机制

► 管理政策

本行建立以《董事会议事规则》《董事会消费者权益保护委员会议事规则》为顶层设计，以高级管理层下设的消费者权益保护工作联席会议机制为指导，以《金融消费者权益保护工作管理办法》为主体，以一系列涵盖消保审查、适当性销售、纠纷化解等相关配套制度为补充的消费者权益保护制度体系。

► 工作机制

消保事前审查: 按照“应审尽审”原则，将消费者权益保护审查前置到新产品投产前风险评估、产品准入、定价管理等环节，前移风险关口。

消保考核评价: 不断完善横向纵向考评机制，横向考核消保履职机制建设、金融消费者教育宣传、消保培训、投诉管理等，纵向考核面向消费者发生业务关系的一线岗位及负有管理职能的管理岗位，明确考核占比权重，充分发挥考核激励约束作用。

适当性销售机制：对可能导致本金损失的投资型产品开展风险评级，科学合理评定产品风险等级，开展金融消费者需求分析，确保将合适的产品销售给合适的客户。

纠纷化解机制：2024年，出台《金融纠纷多元化解机制管理办法》，明确远程银行部为推动纠纷多元化解工作的牵头部门，探索构建金融纠纷多元化解长效机制。

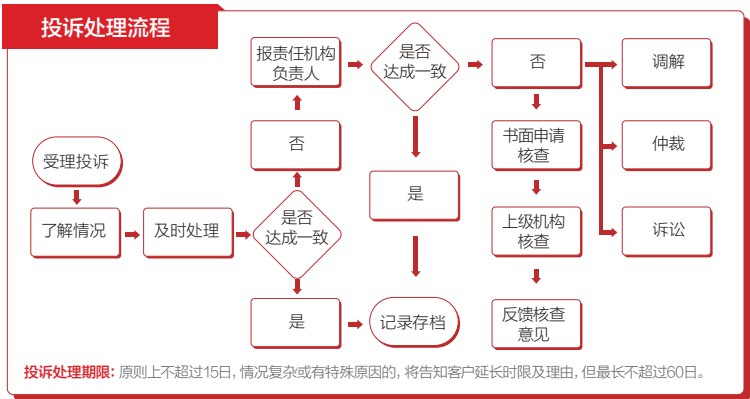
7.3 客户投诉管理

► 投诉渠道

本行投诉渠道包括营业网点、客服电话、总行投诉直拨电话、官网在线客服、电子邮箱、信函渠道等，投诉渠道及投诉流程均在手机银行、官方微信、官方网站、分支行营业网点及产品或服务合约中的醒目位置进行公布。

金融纠纷调解便民引导信息

- 1、营业网点：**向我行营业网点工作人员反映或填写《客户意见簿》反映问题
- 2、客服电话：**4006796511(7*24小时)
- 3、总行投诉直拨电话：**0731-85185750(工作日8:30-17:30，国家法定节假日除外)
- 4、官网在线客服：**<http://www.cscb.cn>(8:00-22:00)
- 5、电子邮箱：**kfzx@cscb.cn
- 6、信函渠道：**收件地址:长沙市岳麓区滨江路长沙银行大厦
收件人:消费者权益保护中心



金融纠纷调解便民引导信息

调解机构名称：湖南省银行保险业人民调解委员会
联系方式：0731-89838930
邮箱：hnyxfwb2021@sina.com
联系地址：湖南省长沙市开福区三一大道209号

► 持续提升投诉管理质效

通过“周播报、月分析、季宣导”强化问题闭环管理，对重点投诉业务进行监测和管控；针对重复投诉及存在投诉风险升级隐患的事项发布“消保建议书”，督促投诉化解，问题优化；常态化开展“行领导接待日”活动，各级机构履行消费者权益保护主体责任；实施“一行一策”，对消保投诉工作定期评估和反馈，不断提升投诉管理质效。行消费者权益保护主体责任；实施“一行一策”，对消保投诉工作定期评估和反馈，不断提升投诉管理质效。

► 投诉数据表

2024年，本行共受理各类客户投诉1047件（剔除重复投诉），投诉业务类型主要为信用卡业务、贷款业务和网点业务。

2024年客户投诉区域分布

投诉地区	数量（件）	占比
长沙地区	924	88.25%
株洲	16	1.53%
常德	13	1.24%
娄底	13	1.24%
永州	13	1.24%

续表

投诉地区	数量（件）	占比
湘潭	12	1.15%
怀化	11	1.05%
其他地区	45	4.30%
合计	1047	100%

2024年客户投诉业务类型分布

投诉业务类型	数量（件）	占比
信用卡业务	483	46.13%
贷款业务	299	28.56%
网点业务	169	16.14%
零售业务	70	6.69%
其他	26	2.48%
总计	1047	100%

对标监管新规，完善投诉管理机制。修订发布客户投诉管理办法和投诉突发事件应急预案，强化客户投诉首问负责制，细化投诉处理要求，确保客户投诉1个工作日内首轮响应率100%，15日内回复办结率100%。

案例

长沙银行常态化开展行领导接待日

为切实履行消费者权益保护主体责任，不断优化金融服务流程，畅通客户诉求渠道，本行常态化开展“行领导接待日”活动。活动期间，总行行领导、部门负责人和各级分支机构行领导深入营业网点，“零距离”向消费者宣传金融常识和政策法规，“面对面”接受消费者咨询，听取意见建议，2024年现场接待消费者120余位。



7.4 持续提升客户满意度

本行坚持“以人为本、客户中心”，结合企业文化及快乐服务文化，构建了自身的客户体验管理体系，通过网点现场、网络在线、电话访谈等多种方式，每年持续开展客户满意度测评，从产品、渠道、客群等多个维度分析调研中发现的客户体验痛点，持续改进以提升客户满意度。2024年本行在线客服满意度97.24%，相较于去年提升1.03%。

在线客服满意度

97.24%

增长

1.03% 

7.5 保障消费者知情权和自主选择权

► 保障知情权

完善并实施消费者权益保护审查管理办法，识别和提示相关风险，帮助消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险，在产品信息查询平台对代理理财、代销基金、代销保险、代销信托等进行公示，对产品和服务的性质、风险、收费情况、合同主要条款等予以披露，有效保障了金融消费者的知情权。

在产品销售环节，对于代理销售产品等产品信息、风险提示、权益须知、是否“自主购买”等均设有客户确认环节，确保为金融消费者的真实意愿。深化溯源治理，切实加强内部流程控制，及时将客户异议以消保预警、消保提示书、消保建议书等方式，督促牵头责任机构优化服务标准、产品流程、管理制度，促进问题根源性治理。

本行严格遵守反不正当竞争法及行业规范，完善内控合规机制，强化员工合规意识培训，与同业一起共同维护金融市场秩序与消费者合法权益。

7.6 消费者权益保护培训

2024年，本行将消费者权益保护纳入全行年度培训计划，开展“当好消保守护官”素能提升活动，对消费者权益保护政策、消费者权益保护制度和要求，以“高管层专家讲消保”“分支行一把手讲消保”“全员线上学消保”等形式进行宣贯。

2024年消保培训，累计培训9131人次，培训对象覆盖中高层管理人员、消费者权益保护管理条线人员、基层业务人员、新入职人员，培训岗位覆盖率、参与率、通过率均为100%。

案例
2024 年长沙银行分支行开展“一把手讲消保”活动

为进一步提升全体员工消保意识，全面贯彻落实监管有关消保“领导带头”的工作机制要求，2024年长沙银行组织全辖30家分支行开展“一把手讲消保”培训工作，落实落细消保检查、投诉治理、纠纷化解等具体工作。



7.7 开展金融知识普及

本行制定《长沙银行消费者权益保护宣传教育工作管理办法》，建立常态化教育宣传机制。2024年，制定并实施年度《金融消费者宣教工作计划》，明确宣传类型、宣传重点、受众群体等关键内容，积极开展金融知识普及及系列教育宣传工作。

常态化开展“3.15金融消费者权益日”“普及金融知识万里行，守住钱袋子”“金融消费者权益保护宣传月”等集中性公众教育系列活动，聚焦学生、青少年、老年人、农民、工人五大群体，开展五大特色化主题活动，全面展开宣教。2024年，本行开展线上线下金融知识宣传普及活动2001场。

案例
长沙银行“3.15 金融消费者权益日”集中宣传活动

长沙银行聚焦提升消费者金融教育“感染力”，着力打造“线上+线下”一体的消保宣教“乐学空间”。2024年3月15日，长沙银行在长沙黄兴路步行街网红打卡区，开展包含AI拍照、消保呱呱乐、金融消保能量柱等多种趣味项目在内的“消保学习空间站”集中宣传活动，活动当天参与人数达2000余人。



7.8 开展投资者教育

本行充分发挥投资者教育基地平台优势，将投资者教育和金融消费者权益保护一体推进、融合共进，赋能业务发展。帮助大众树立理性投资理念，将投教工作打造成为城乡居民获取金融知识、维护合法权益的窗口。

2024年共开展线上+线下投教活动2208场，服务公众155.3万人次，满意度98.8%，制作投教产品620则，发布宣传信息778件。本行投教基地在中国证监会2023-2024年度考核中获评“优秀”，被中国银行业协会授予“理财业务投资者同行陪伴基地特色案例”。基地两项案例入选湖南省银协2024年湖南银行业“为民办实事”及“金融知识宣传创意短视频”优秀案例。

投教活动	服务公众
2208 场	155.3 万人次
满意度 98.8%	

乡村振兴

民族要复兴，乡村必振兴。本行全面贯彻国家、省、市乡村振兴战略，将县域金融和乡村振兴作为全行“一号工程”，制定金融服务乡村振兴三年行动计划，加速下沉深耕，创新经营策略，将县域金融打造成发展第二增长极，成为金融服务乡村振兴的湖南新模式和新样板。

8.1 治理体系

成立县域金融及乡村振兴委员会，研究和部署全行县域金融发展战略。总行、分支机构分别成立县域金融部，具体负责县域金融战略在总分支行的落地执行。通过强化战略引领、完善组织架构、成立专业服务团队，确保乡村振兴战略贯彻落实。

8.2 政策机制

► 优化考核机制

县域贷款和涉农贷款纳入分支行综合经营考核，单设县域支行分类考评体系，鼓励加大涉农和县域产业贷款投放。

► 增加授信支持

将种业、农机、农产品加工等作为优先支持行业，针对醴陵陶瓷、浏阳烟花等“一县一特”产业出台单独授信政策，授予一定审批权限，缩短审批环节，提高业务效率。开通县域信贷直通车，对重点县域的乡村振兴基础设施和重点项目给予绿色审批通道支持。

► 完善激励保障

对普惠型涉农贷款给予调减60-120bp的优惠政策；对县域网点在人员、费用、考核等方面给予政策和费用倾斜，多措并举加大激励，增加特色产业贷款投放。

► 优化约束机制

在业务产品中嵌入尽职免责要求；将农户生产经营贷款纳入小微尽职免责认定范围。

► 优化队伍服务

打造三农客户经理团队，在内部开展“淬炼计划”，给予差异化薪酬待遇、晋升机会，让县域团队愿意扎根基层、服务县域，提升整体金融服务水平。

案例 // 银企合作，助力农机产业发展

本行创新金融服务，研发定制农机信贷产品，打造“农机贷”，为农户购机提供融资支持。在中国国际农业机械展中，长沙银行作为唯一参展金融机构，与农友机械等6家湖南省内农机生产企业签订合作协议，全面支持湖南省农机产业高质量发展。近三年本行对农机产业累计发放贷款已超20亿元。



8.3 整体成效

本行在湖南省86个县成立了县域支行，下沉金融服务，为湖南省首家县域地区全覆盖的金融机构。本行立足乡村“土特产”开展产品和服务创新，相继推出适配县域和农业客群经营特点的“两湘”“两农”“两村”“一县一特”等产品，为农村基础设施建设提供支持。率先推出针对乡村振兴产业带头人的专属产品“农雁贷”，针对村医村干部群体推出金融服务方案，有力支持了乡村人才振兴。

通过一系列卓有成效的举措，本行涉农贷款高速增长。截至2024年末，本行涉农贷款余额616.14亿元，较年初增长189.2亿元，增长44.32%。普惠型涉农贷款余额94.02亿元，较年初增长15.44亿元，增长19.65%，高于全行各项贷款平均增速。2020-2023年本行连续4年在中国人民银行湖南省分行乡村振兴评估中获“优秀档”。“湘农快贷”获评《中国农村信用合作报》“2024年城商银行强农典型案例”，“湘村快贷”在中国人民银行湖南省分行举办的2024年度金融科技创新竞赛中荣获二等奖。

案例 // 长沙银行永州分行创新产品，助力“湘”菜扬帆出海



2024年，为支持永州蔬菜产业发展，推动永州蔬菜走出中国、走向世界，永州召开2024东盟·湖南（永州）名优产品交易会、永州蔬菜推介会。长沙银行针对永州蔬菜产业打造创新金融产品“湘农快贷-果蔬贷”并现场发布。该产品具有额度高、用款活、无抵押等特点，充分满足蔬菜种植客户灵活周转资金的融资需求。

本行聚焦产业兴县、产业兴行，深度调研分析县域支行业务结构及县域特色产业，“一县一策”促进乡村金融服务提档升级，助力县域特色产业做大做强，为农民增收和就业提供更多机会和渠道。2024年，共打造南县稻虾米、安化黑茶、江华马达电机、新宁脐橙、平江休闲食品、永州果蔬等73个县域特色金融服务方案，累计投放贷款超过65亿元，新增贷款超25亿元。

案例 // 长沙银行春运期间保障返湘湖南老乡平安回家

长沙银行“接老乡回家”活动已连续开展五年，爱心接车活动累计发车超2000趟次，接送老乡超50000人次。本届“爱心接车”活动在湖南省内13个地市、80余个县/区温情开展，共计发布超90条路线发车超300趟次，累计接送老乡1万余人次，各活动支行通过组织专车、专线，让刚刚踏出车站的湖南乡亲，更便捷、更舒适地搭乘长沙银行爱心大巴舒适便捷到家，体现了长沙银行服务县域乡村的责任与担当。



案例 // 长沙银行扶持湘西凤凰芭科村黄贡椒种植

长沙银行联合凤凰县农业农村局共同发起长沙银行·湘西凤凰芭科村扶持黄贡椒种植公益项目，为禾库镇芭科村提供黄贡椒苗及相关物资，凤凰县农业农村局提供种植技术并在种植过程中全程协助辅导，助力黄贡椒成为芭科村可持续发展的特色产业，振兴美丽乡村，助农共同富裕。

通过支持该项目，长沙银行引导村民合理利用当地自然资源，发展特色农业，避免了对土地等资源的过度开发与不合理利用，促进了生态环境的平衡与保护。同时，项目种植的黄贡椒将为村民带来每年约24-30万元的收益，拉动当地就业，带动农民增收。

供应链安全

9.1 供应商管理体系

本行珍视与中小企业的共生共赢关系，共同构建健康可持续的产业生态。建立了全面的供应商管理体系，明确供应商的选择、评估、合作与退出标准，确保供应商资质合法、合规。在风险监控方面，建立多层次的风险识别、评估与应对机制，对供应商可能存在的合规风险、质量风险等进行监控和预警。通过定期对供应商管理体系和风险监控机制进行审查和改进，以适应不断变化的市场环境和法规要求。

2024年，本行修订完善《供应商管理办法》，通过持续的治理优化，不断提升供应链的整体竞争力和抗风险能力。

9.2 平等对待中小企业

本行在采购招标活动中，始终严格遵循促进采购公平竞争、优化营商环境等有关指导原则，致力于打造公平、公正、透明的招标环境。在采购招标过程中，公平对待每一位参与竞标的中小企业，确保与大企业站在同一起跑线上展开公平竞争。严格禁止设置高注册资金等不合理的倾向性资格条件，以免对中小企业造成不必要的限制和阻碍。通过这些举措，为中小企业提供更加平等的竞标机会，支持其更好地参与市场竞争，共同推动营商环境的持续优化和经济发展。

本行始终秉持公平、诚信的经营理念，严格遵循《保障中小企业款项支付条例》及相关法律法规，坚持平等对待所有合作伙伴。在中小企业账款支付方面，建立了规范的应付账款管理制度，通过标准化审批流程、资金专项规划及智能预警系统。2024年，为确保中小企业款项按期支付，本行开展了应付款项清理工作，确保中小企业应付账款按时足额支付。

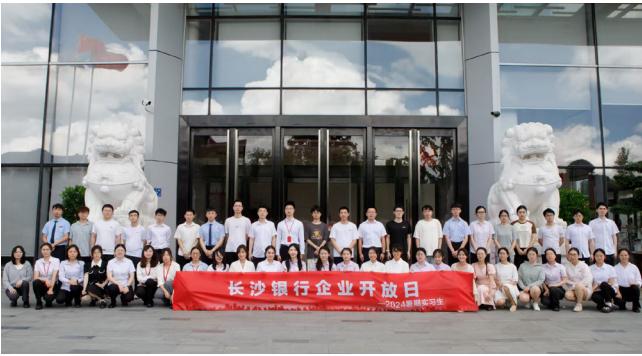
员工发展

本行持续实施“人才强行”战略工程，精准施策，多措并举，将高质量、高素质人才队伍视为宝贵财富，竭尽所能支持员工成长，为可持续发展提供坚实的人才支撑。

10.1 员工招聘

严格遵循公开、公平、公正的原则进行招聘，致力于构建多元包容的人才生态，汇聚全球英才，并通过完善的职业成长体系赋能员工价值实现，携手共创金融事业新未来。

2024年本行通过社会招聘吸纳300多名优秀人才，进一步优化人才结构，强化了梯队建设的稳定性与连续性。多年来，本行致力于打造良好的校园招聘雇主品牌形象，通过持续优化完善校招体系，创新开展企业开放日、暑期实习生、邀请高校就业办负责人参观交流等活动，为可持续发展储备高质量人才。



案例 // 长沙银行发布“青芙蓉”雇主品牌

2024年，本行积极传递与伙伴共成长、与客户共成长、与公司共成长、与社会共成长理念，发布“青芙蓉”雇主品牌，并创作《越成长，越快乐》主题曲及MV。本行“青芙蓉”雇主品牌获得雇主品牌研究所“最佳品牌传播奖”和“最佳校园项目奖”。



10.2 员工成长

持续完善人才供应链体系，从人才评价、引进、培养到应用，形成一套科学、系统、高效的管理机制。常态化实施“校招生培养计划”“淬炼计划”“尖兵计划”“三狮计划”等，初步建成长沙银行特有的全覆盖、立体化的培养体系，满足干部员工的成长发展需要。

► 提供广阔发展空间

按照战略发展需要和员工个人职业发展需求，建立“经营决策、职能管理、专业、客户经理、运行”五大员工序列。坚持以能力发展为宗旨，通过设置序列职等职级，建立能力评价标准，支持员工能力提升和职业发展。为员工提供广阔的发展空间，支持员工根据业务发展需要和自身的专业特长，在不同序列切换，充分激发队伍活力。



规划校招生发展定位，明确管培生、分支行校招生、总行IT校招生、总行专业高潜校招生四类校招生作为战略人才储备的培养目标，2024年共吸引105名优秀应届毕业生。遵循精准定位，分类培养、分层管理、跟踪发展的培养原则，通过专业培训、轮岗实践、师徒制度以及项目挑战等多种培养方式，加速青年成长。

案例 // 加强员工内部交流 激发干事活力

常态化实施从总行到前线的“淬炼计划”，鼓励总行员工到分支行淬炼、城区员工到县域淬炼，支持基层业务和县域金融发展。实施从基层到总行的“尖兵计划”，对入行满两年的分支行青年员工进行选拔，输送到总行进行短期培养，加快青年员工的成长和发展，充充分支行各条线骨干力量。进一步促进总分支之间、序列之间、岗位之间的人才流动，激发组织活力。



► 支持员工再教育

为员工提供与职业发展和岗位提升匹配的培训和学习机会，对于从业所需的资质认证证书，提供相应费用支持，并鼓励员工考取注册会计师(CPA)、特许金融分析师(CFA)、金融风险分析师(FRM)等行业认证证书33项。鼓励员工参加各种形式再教育。

► 优化薪酬激励约束机制

本行严格遵照《商业银行稳健薪酬监管指引》等相关规定，按照“效率优先、兼顾公平”的市场化薪酬分配理念，建立“以能定级、以绩定薪、人岗匹配、易岗易薪”为价值导向的薪酬体系，以吸引人才、留住人才、激励员工。不断优化绩效考核激励制度，强化激励与约束并重，推动薪酬机制支持本行战略发展，对高级管理人员以及对风险有重要影响岗位上的人员实施绩效薪酬延期支付管理。

完善管理《绩效管理工作指引》，建立公开透明的绩效考核流程，与员工有效沟通。考核结果与薪酬分配、岗位调整及职级晋升直接关联，增强激励效果；推动战略解码与绩效目标紧密结合，确保各级员工明确绩效责任，以科学的指标体系和绩效合约助力员工自我提升，推动战略目标的达成。

10.3 员工培训

通过全方位培训体系，持续赋能和有力支撑战略的落地实施，致力于打造一支专精尖的人才队伍。

► 领导梯队建设

报告期内开展13期领导力梯队建设项目，覆盖中层干部以及三狮后备干部，为管理层能力提升和人才储备奠定基础。“三狮行动”暨后备干部培养项目被《培训》杂志评选为人才强企工程“品牌学习项目”。

► 新员工及专项人才培养

组织16期新员工及专项人才培养项目，覆盖新员工、尖兵学员、淬炼学员，提升新员工的专业素养，挖掘和培养潜在业务骨干，为长远发展注入新鲜血液。

► 讲师队伍及学考体系搭建

报告期内，本行“以考促学”，开发全序列学习地图、学习手册、考试题库、内部课程等学习资源体系和素能认证体系讲师超900名，组织“书香长行”系列读书活动，开创“博主有约”学习版块，为员工提供丰富和便捷的学习渠道。

员工关怀与权益保护

本行注重加强员工人文关怀，多措并举丰富员工生活，开展民主管理，倾听职工心声，注重合理诉求，保护正当权益，着力构建“实干为本，快乐同行”的工作氛围。

11.1 员工关怀

► 关注员工身心健康

持续开展全员心理关爱计划(EAP)计划,启动“萤光行动”心理志愿者活动,招募心理志愿者77人,开展16期心理关爱志愿培训,从心理干预、心理调试、心理技能等方面,指导志愿者及时关注疏导职工心理困扰。对分支机构进行巡检和团辅,开展阳光心理活动,促进职工心理健康。驻点开展一对一心理咨询64场,服务412人次。举行健康知识讲座、法治宣传教育,面向亲子教育、职场心态等开展健康宣传。

一对一心理咨询

64 场

服务

412 人次

► 员工帮扶解困

组织“快乐长行温暖2024”为主题的春节慰问,走访慰问113位困难员工,表达关怀和新春祝福。发扬团结友爱、互助互济的优良传统,构建职工互助体系,推行职工普惠服务,募集职工爱心救助金,为有需要的职工提供帮扶。修订《爱心互助管理实施细则》,增加意外互助、女职工保障、双职工补助和职工突发疾病权益,2024年共为247名员工发放爱心互助金。

发放爱心互助金

247 名

11.2 员工权益保护

► 职工民主管理

本行积极推动工会组织建设,引导员工参与民主管理,加强员工权益保障,不断提升职工代表参政议政能力和履职积极性。召开第六届职工代表大会第三次会议,职工代表听取和审议通过报告3项、表决2项决议。征集职工代表提案232件,有效提案数量较上年增加64个。

职工代表提案 **232** 件



► 员工福利保障

本行根据《职工集体福利管理办法》,为员工提供企业年金、团体保险、节日物资、金秋助学、住房补贴、职工公寓、健康体检、行服清洗、快乐车票等在内的丰富福利。建立员工补充养老保险体系,逐年分配企业年金,切实提高员工养老待遇,提升员工获得感。根据两退员工需求,增加企业年金固定收益组合,提高两退员工满意度。

启动“快乐家园”线上服务平台,涵盖资讯、福利、活动、商城和权益五大版块,全面实现员工福利网络化、智能化、平台化,提升员工幸福感。

11.3 员工活动

举办形式多样的员工活动，增强员工归属感、幸福感和凝聚力，本行工会委员会获评“全国模范职工之家”。2024年，推出“芙蓉嘉年华”首届女性主题文化活动46场，覆盖女职工超过2600人。举行第二届职工文化艺术节“舞动长行”比赛，为广大职工搭建才艺展示的舞台。举办长沙银行第八届职工运动会，涵盖篮球、足球、气排球、乒乓球、羽毛球、mini马拉松等17个比赛项目，36个代表队共2000多名职工参加。



社会贡献

长沙银行秉承“正道而行，信泽大众”的使命，始终将履行社会责任融入发展战略，积极践行可持续发展理念。2017年发起设立了专属公益品牌——长沙市长沙银行快乐益家慈善基金会，通过赋能行业进步、守护生态环境、助力公益事业等多元路径，持续创造社会价值。

荣誉奖项

- ▶ 荣获2024年度湖南省志愿服务先进典型“最佳志愿服务组织”
- ▶ 荣登湖南省慈善总会“慈善助力防汛救灾贡献榜”
- ▶ 湖南日报社授予“2024年度公益标杆企业”
- ▶ 第四届长沙慈善榜“单位捐赠榜”
- ▶ 第四届长沙慈善榜“项目影响力榜”
- ▶ 怀化市委社工部授予“2024年度爱心示范企业”
- ▶ 张家界市教育局授予“2024年度优秀公益企业”
- ▶ 永州市教育局授予“2024年度公益企业”
- ▶ 第四届长沙慈善榜“公益组织影响力榜”——长沙市长沙银行快乐益家慈善基金会
- ▶ 长沙市长沙银行快乐益家慈善基金会荣获长沙慈善榜“最具影响力公益组织”
- ▶ 荣获湖南省第七届“雷锋杯”青年志愿服务项目大赛铜奖、湖南省第五届优秀项目社会工作服务案例（知心书桌公益项目）
- ▶ 2024年“暖冬行动”春运志愿服务活动中获“优秀志愿服务组织”（雷锋车站高铁志愿服务公益项目）

12.1 彰显责任担当

2024年，本行积极参与社会各类公益慈善活动，聚焦金融民生、教育艺体、扶危济困、乡村振兴、社会服务等重点领域57个项目，不断探索公益新模式，搭建公益新生态，与社会各界共享发展成果，年度公益性捐赠2193.5万元。

► 金融民生板块

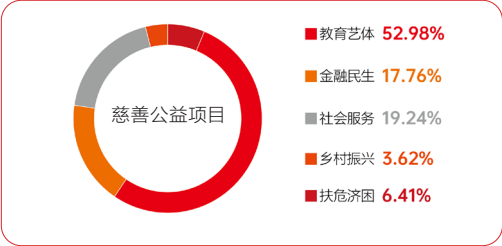
本行以“三高四新”美好蓝图为引领，构建“金融+公益”责任生态。通过“V公益普法”“金融消保在身边，保障权益防风险”等公益项目的实施与开展，形成产教赋能和普惠服务的多维实践，以金融+公益服务现代化产业体系构建，支持湖南高质量发展。

重点领域公益项目

57个

年度公益性捐赠

2193.5万元



案例 // 加强员工内部交流 激发干事活力

通过开展“马小V说法”“政协委员在身边，暖心政策送上门”“V光读书会”等志愿普法服务活动和惠企宣讲，惠及3052家全国各类企业。2024年举办15期马小V说法、2场重点履职活动、1场主题党日活动，凝聚发展合力，提质服务内容，助力企业、产业高质量发展。



► 教育艺体板块

构建覆盖小学、初中、高中至大学高等教育的全链条公益教育体系，投入千万实施“课后三点半”“边校校服圆梦计划”“职教公益桥计划”“乐慈班”“高校育才计划”“蒲公英关爱计划”等项目。项目惠及人群包括城乡务工人员子女、偏远地区儿童、职教群体、高校优秀困难学子、优秀困难教师等，通过“培育+培优+助教”相结合，推动教育资源均衡配置，助力国家优秀人才培养，促进教育事业发展。

案例 // 长沙银行·快乐课后三点半筑梦同行公益项目

项目已连续开展7年，共计捐赠1800万元，促进新城市居民子女教育公平，提升综合素养培训，解决“课后三点半”难题。项目累计帮扶132所学校，惠及近20000名学生。



案例 // 长沙银行·职教公益桥计划

2024 年支持举办中国国际大学生创新大赛湖南赛区国赛训练营，助力湖南代表队斩获13金30银95铜，金牌数及获奖总数创历史新高。打造“了不起的职教”融媒体平台，通过直播、论坛等形式深度聚焦职教领域的热点议题、领军人物、创新实践案例等，线上观看量超 24 万人次，提升职业教育社会认可度。



案例 // 长沙银行·边校“校服圆梦”计划

项目为省内31所边远学校捐赠10080套春秋校服惠及上万名边远学生，增强学生自信、激发学习动力，展示学校风貌。



► 扶危济困板块

本行积极响应国家应对人口老龄化战略部署与儿童福利保障政策，构建“常态服务+应急保障”的全范围服务网络，持续聚焦“一老一小”特殊群体，积极响应抗灾抗疫应急事件，配套开展志愿服务活动，形成“物质保障+情感支持+社会融入”帮扶机制，实现“幼有优育”“老有善养”“灾有善应”，与各界共享改革发展成果。

案例 // “长沙银行·快乐分贝”听障儿童救助项目

项目已连续开展8年，助力湖南省14个地州市0-14岁听力残疾儿童康复培训、社会适应培训等，帮助听障儿童融入“有声世界”，“听见”美丽未来。

2024年，快乐分贝项目面向社会开放预约，言语治疗仪、一体机设备共为4701人次的听障儿童提供了语言、言语训练、听力效果补偿、评估等康复服务。



案例 // “长沙银行·乐善居”困境老人关爱计划

项目已连续开展3年，持续为困境老人提供暖心志愿服务、送去社会温暖。志愿者根据老人的实际需求，为其铺设地板、购置家具家电用品、购置轮椅，在卫生间加装扶手等，以实际行动为老人们排忧解难，提供心灵关爱，奉献社会爱心。



案例 // 长沙银行·平江丽江村、龙坪村水利设施灾后重建公益项目

2024年7月，平江县遭遇罕见特大洪水灾害，大量村民住宅、基础设施等遭受了重大损失。长沙银行迅速响应政府号召，联合平江县慈善协会深入灾区，对丽江村和龙坪村的水利设施损毁情况进行评估，制定重建规划，明确重建目标、任务和时间表，有序开展保河堤、堰坝修复工作，助力灾区恢复生产生活秩序。



► 乡村振兴板块

为积极响应国家乡村振兴战略，本行持续聚焦农村地区发展，支持“黄贡椒产业扶持”“水塘灌溉修复”“人居环境卫生整治”“非遗文化传承”“路灯亮化”等项目，扶持产业、保护生态、传承文化，为实现农业农村现代化注入动能，助力实现农业强、农村美、农民富。

案例

长沙银行·永州水口桥村振兴美丽乡村公益项目

项目主要用于水口桥村人居环境卫生整治，包括村内公共区域生活垃圾清理、沟渠污物清理、道路垃圾清理等，改善农村居民的生活条件，增强群众幸福感、获得感和安全感。

案例

长沙银行·岩田冲村路灯公益项目

联合芷江侗族自治县土桥镇人民政府联合发起，主要用于岩田冲村路灯安装，实现主干道全路段亮化，解决村民夜间就医、就学、务工等出行难题，为村名生命财产安全筑牢防线，为乡村振兴注入新动能。

案例

长沙银行·衡阳新樟坪村山坳乡村振兴公益项目

项目主要用于衡阳市衡东县新塘镇新樟坪村山坳水塘灌溉修复，解决100多亩水田灌溉问题，实现每亩粮食增产200公斤。

► 社会服务板块

本行积极响应国家社会治理现代化战略，践行“人民至上”发展理念，联动公检法机关和基层社区，开展“关爱英烈家属”“检爱同行”“见义勇为”“环卫工人关爱”等项目，完善司法救助和社区服务体系，创新法治保障，协同社区服务，推动金融+公益慈善融入社会治理大格局，促进社会公平正义与和谐稳定。



案例

“长沙银行·检爱同行”
司法救助公益项目

本行联合湖南省检察院、湖南省检察干警基金会共同发起，为司法救助案件中的困难受害人子女提供生活与教育资助，助力社会良性运行，为社会治理与社会和谐贡献力量。

案例

“长沙银行·环城爱 心同在”
环卫工人关爱公益项目

本行为常年露天作业的一线环卫工人送上御寒物资，用实际行动解决一线环卫工人的防寒保暖需求，体现对普通劳动者尊重和关怀，惠及一线环卫工人400余人。

12.2 传递温暖力量

“长沙银行·快乐益家”志愿者队伍于2018年成立，由长沙银行员工及爱心人士报名组建。目前拥有线上、线下注册志愿者5166名，共计开展志愿者培训52次、志愿服务活动1169场，累计服务时长91626小时，志愿服务辐射湖南省14个地州市，惠及约38万人次。2024年，与湖南省慈善总会、长沙市慈善总会、长沙市青少年发展基金会等社会各界慈善组织紧密联动，开展志愿活动869场，服务时长达59034小时，惠及人群约8万人次。

志愿者	2024年开展志愿活动
5166名	869场
服务时长	惠及人群约
59034小时	8万人次

案例 // 长沙银行学雷锋志愿活动月

本行积极倡导、践行“雷锋家乡学雷锋”，开展多元学雷锋志愿活动：慰问社区困难群众，探望养老院空巢老人，捡拾河滩垃圾，为荒山种植树木，帮扶听障儿童等。



案例 // 长沙银行·手拉手系列关爱留守儿童公益活动

手拉手系列活动连续三年为留守儿童带去快乐陪伴。2024年陪伴边远乡镇学校的孩子走出大山、走进多彩长沙，让城乡儿童牵手结对，通过互学互助关爱留守儿童身心健康发展，积极参与乡村综合素质教育，促进教育公平，为实现乡村振兴发挥公益力量。



案例 // 长沙银行九月公益慈善主题月

2024年9月长行公益慈善主题月，志愿者积极践行长行快乐文化，弘扬长行慈善精神。深入企业、社区、街道、学校等地，开展普法宣传、扶危济困、助教助学、社会服务等志愿服务，参与志愿者超百人，合计服务时长达336个小时。

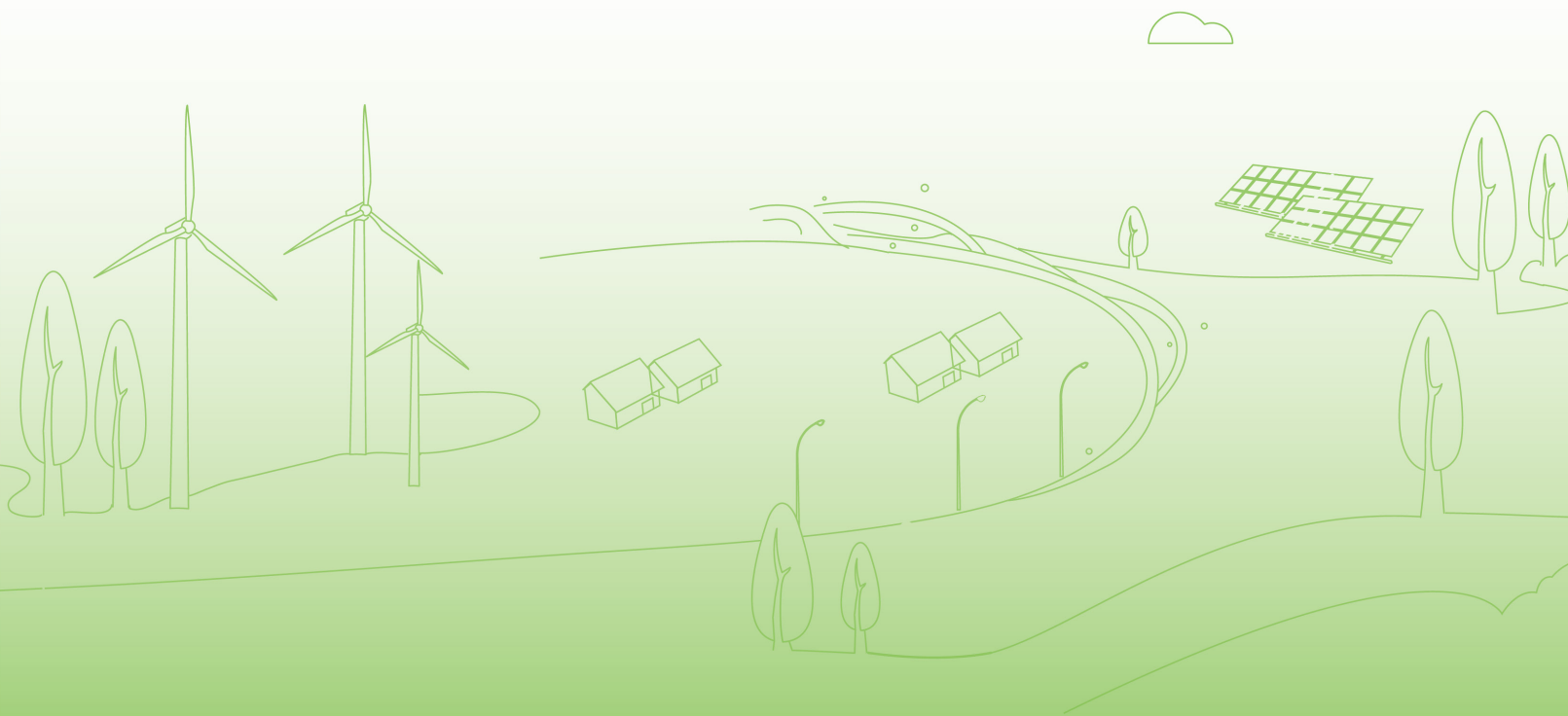


03

PART

环境篇

- 应对气候变化
- 投融资环境影响
- 循环经济
- 能源与水资源利用
- 废弃物与污染物排放



应对气候变化

本行将ESG与气候风险管理纳入全面风险管理体系，将绿色金融政策要求融入授信业务全流程，以符合国家产业政策、环保政策相关规定为基本前提，通过信贷投向政策及考核引导、授信客户准入、尽职调查、审查审批、融资发放、贷后管理等各环节实施相应政策及管理要求，贯彻落实ESG和气候风险管理要求。

1.1 气候风险影响评估

风险类型	风险描述	时间范围	应对措施
监管风险	未能及时跟进、研究国家和行业政策，正确判断政策走向，制定相应落实措施，可能会面临一定的经营压力，带来监管风险。	长期	立足国家绿色金融发展战略，认真学习国家和监管机构有关“双碳”目标的政策与监管要求，如《银行业金融机构绿色金融评价方案》《金融机构环境信息披露指南》《银行业保险业绿色金融指引》等方向性文件，建立绿色金融管理架构，将绿色金融政策要求融入授信业务全流程，确保政策和监管要求的及时落实。
信用风险	突发性极端天气、自然灾害等因素可能导致本行客户正常生产经营活动中断，甚至遭遇设备与人员损失，导致经营异常，不能及时还款，产生坏账，影响本行收益。	短期	1、对本行客户积极宣贯气候风险影响，敦促其提前做好风险防控预案。 2、积极贯彻国家政策方针，本行结合实际业务情况按照市场化原则与客户协商，出台专项救济方案，帮助客户纾困。
	高碳排放行业面临较高的转型风险，相关行业的企业可能需要更新和升级产业技术、淘汰和置换落后产能，导致企业成本上升，产品需求下降，利润或投资收益收窄甚至亏损倒闭，产生坏账，影响本行收益，中长期，会增加本行高碳资产结构和风控策略调整的压力。	中长期	1、是加强授信政策引导。出台《产业指引及授信政策》等制度，强化信贷政策对信贷资产投向的引导，不断优化资产结构。在年度产业授信政策中将新能源、新能源汽车、节能环保等绿色产业纳入支持类产业，将环境和社会风险较大的“两高一剩”相关产业纳入限制介入类或审慎介入类产业，执行较支持类产业更高的授信准入门槛。 2、是加强客户环境和社会风险评估管理。出台授信客户环境和社会风险管理专项文件并适时修订，明确授信客户环境和社会风险分类标准、业务开展限制性规定，以及授前尽职调查、授中审查审批、融资发放、授后管理环节的环境和社会风险管理要求，同步优化系统功能，将相关管理要求嵌入业务办理环节，做到授信业务全流程对环境和社会风险的跟踪、监测和评估管理。
操作风险 (含信息科技风险)	极端天气情况、自然灾害情况下，开展业务的场所或软硬件环境可能遭受破坏，导致业务中断，影响业务连续性。	短期	完善本行业务连续性管理体系，明确业务连续性管理工作的组织架构和职责分工，制定重要业务相关应急预案，开展业务连续性计划演练，完善日常设备维修检查，做好相应防灾措施，确保本行数据安全和持续运营。
声誉风险	在经营活动中对气候和环境造成破坏性影响，可能发生声誉风险事件，导致本行面临声誉风险，难以吸引留存客户、员工、投资者等利益相关方，造成本行收益下降。	短期	对涉及气候变化和绿色金融有关的话题进行声誉风险监测和预警，针对可能发生的负面声誉事件建立舆情应对机制，及时最大限度化解声誉风险。

1.2 气候变化机遇识别

项目	为本行带来的机遇分析
资源使用效率	积极倡导“降本增效”运营模式，持之以恒地推动办公电子化、运营智能化、业务线上化、出行低碳化。
产品和服务	加大绿色金融产品和投融资工具的创新力度； 发放绿色贷款； 对新能源及产业链企业提供进一步融资支持。
品牌	积极参与外部可持续发展相关竞赛，宣传绿色低碳文化；与客户分享可持续发展理念，推动客户低碳转型。

投融资环境影响

2.1 投融资对环境影响

本行认真贯彻落实党中央、国务院关于生态文明建设的决策部署，积极发挥银行业服务实体、支持生态文明建设的作用，通过全面优化投融资结构、全力支持绿色低碳经济发展，促进节约资源和保护环境，实现经济效益和社会效益的双赢。

2024 年长沙银行投融资对环境产生的影响^①

指标名称	披露细项	单位	数据
绿色信贷余额及占比	绿色信贷余额 ^②	亿元	528.29
	各项贷款余额 ^②	亿元	5173.38
	绿色信贷占比	%	10.21
绿色信贷金额变动折合减排情况	折合减排标准煤	吨	291050
	折合减排二氧化碳当量	吨	376264
	折合减排化学需氧量	吨	65099
	折合减排氨氮	吨	55534
绿色信贷金额变动折合减排情况	折合减排二氧化硫	吨	14955
	折合减排氮氧化物	吨	12628
	折合节水	吨	455876
持有绿色债券余额及折合减排情况	持有绿色债券余额	万元	193299
	折合减排二氧化碳当量	吨	290785

① 依据监管统计填报规则、碳核算技术指南及节能减排量测算指引要求，基于绿色信贷项目的立项批复文件、可研报告以及历史项目信息等数据测算的绿色信贷环境绩效指标。

② 各项贷款余额、绿色贷款余额数据为中国人民银行统计口径。

2.2 绿色贷款

本行始终重视发展绿色金融业务，从战略高度推进绿色金融工作，将零碳金融列入新十年八大战略重点之一，聚焦“节能环保、清洁能源、新能源汽车、绿色建筑、生态修复、绿色服务”六大支持产业，推动绿色行业贷款投放不断扩大，支持的环境效益逐步提升，为生态环境改善、促进绿色低碳发展贡献力量。

2024 年长沙银行绿色信贷客户融资投向行业情况（单位：亿元）

融资投向行业	2024 年
1. 节能环保产业	99.13
2. 清洁生产产业	39.30
3. 清洁能源产业	85.72
4. 生态环境产业	119.20
5. 基础设施绿色升级	183.69
6. 绿色服务	1.26

2.3 绿色债券

本行制定《长沙银行股份有限公司绿色金融债券管理办法》，加强对绿色金融债券的管理，确保金融债券全部用于绿色贷款业务，促进本行绿色信贷业务健康发展。2024年在银行间债券市场公开发行“长沙银行股份有限公司2024年绿色金融债券”，发行规模50亿元，债券期限3年，涉及节能环保产业、清洁能源产业和基础设施绿色升级类三大产业领域：

节能环保产业。主要投放于资源循环利用装备制造领域中的资源再生利用项目、固体废弃物综合利用领域中的废旧资源再生利用项目。

清洁能源产业。主要投放于可再生能源建设与运营领域中的生物质能源利用设施建设和运营项目、清洁能源高效运行领域的天然气输送储运调峰设施建设和运营项目、分布式能源工程建设和运营项目。

基础设施绿色升级产业。募集资金主要投放于城乡公共客运和货运领域中的城乡公共交通系统建设和运营项目。

案例 // 长沙银行绿色金融债支持绿色交通项目

项目包含1个城市轨道交通项目，该条线客运量合计55.9万人次/日，预计每年可实现减排二氧化碳35,512.04吨，实现节约标准煤16,934.91吨，减排氮氧化物59.46吨，减排颗粒物1.11吨。

2.4 绿色供应链

本行积极践行和倡导绿色发展理念，搭建绿色供应链金融平台，整合供应链上下游企业的绿色金融需求，提供一站式金融服务，将环境保护和可持续发展理念融入供应链管理的模式，通过减少资源消耗、降低污染排放、提高能源效率等手段，实现从原材料采购、生产、运输、销售到回收的全生命周期环境友好管理。例如，本行与某绿色建材企业合作，通过平台为其供应商提供融资、结算等综合金融服务，促进绿色供应链的协同发展。

2.5 投融资尽职调查

本行不断完善授信业务管理体系，加强客户环境和社会风险的评估，对于建设、生产、经营活动对环境产生不良影响的授信客户，将客户在建设、生产、经营活动中可能给环境和社会带来的危害，如耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等纳入尽职调查范围，核实客户是否有针对性地采取缓释环境和社会风险的措施，包括制定并落实重大风险预案、建立充分有效的利益相关方沟通机制、寻求第三方分担环境和社会风险等。

2.6 生态系统和生物多样性保护

本行通过创新绿色信贷产品和加大专项领域投放，支持生物多样性保护。不断丰富绿色金融产品，开发碳排放权抵质押融资管理办法、排污权抵质押管理办法、合同能源管理等绿色信贷产品。加大对生物资源、环境治理等领域的信贷投放。以支持水环境综合治理贷款为例，从水资源治理装备、水权交易服务、生产污水、城镇生活污水治理、节水等多个环节出发，探索投融资活动对水资源综合治理的积极促进作用。

循环经济

3.1 治理体系

本行严格践行低碳理念，持续完善循环经济管理体系，积极推动各项节能减排工作。制定《长沙银行网点装修标准手册》，严控改造范围，有效节约资源，减少建筑垃圾排放。推广绿色建材，逐步推广重复利用的新型复合材料，全面使用绿色建筑推广名录内的材料，摒弃石材、矿物质材料等全生命周期污染较大的建材，控制木材等使用量，全力做好绿色基础设施建设。制定《长沙银行股份有限公司固定资产和低值易耗品管理办法》，明确了对办公用电子设备、办公家具设备、低值易耗品及消防器材等方面的回收利旧，以切实行动践行环境保护理念。

3.2 工作举措

► 绿色运营

以绿色化、共享化、数智化、集约化为目标，全力提升数字化运营、管理和决策效率。

积极推进绿色基础设施建设。本行明确绿色建材使用率不低于65%，节能设备使用率不低于90%等硬性要求，在建设招标、建材选用、网点装修、空调照明等环节严格落实环保要求，推广重复利用的新型复合材料，全面使用绿色建筑推广名录内的材料。

积极推进办公节能降耗。总行办公区采用湘江水源集中供能模式，通过使用清洁能源，有效减少空调系统碳排放。

积极推动网点低碳运营。聚焦智慧化网点建设，积极更新自助设备，通过厅堂管理的移动化、网点交易的智能化，让客户的操作更简单，网点的服务更高效。

2024 年长沙银行循环使用设备情况

循环使用设备数据	单位	数量
传统存取款一体机替代	台	102
自助设备更新	台	167
电子设备报废回收	台	942
公车报废利旧	台	19

► 绿色文化

积极倡导绿色办公与绿色生活，全力营造具有长行特色的绿色文化。一是切实精简会议和培训的数量，提倡各单位开短会、精培训，压缩会议和培训的时长，非必要情况下以视频会议替代现场会议。二是提倡保护生态环境、文明出行用餐、健康合理消费，共创美好生活。三是开展职工运动会、组织万亿长行马拉松活动，开展员工心理健康测评，倡导积极向上的绿色健康生活方式。四是落实垃圾分类处置，通过视频宣讲、标语宣贯等，持续引导全行员工践行垃圾分类要求。

能源与水资源利用

4.1 治理体系

本行持续完善绿色运营管理制度，建立能源与水资源利用体系。出台《长沙银行网点办公装修标准手册（3.0）》《长沙银行股份有限公司公务车辆管理细则》《长沙银行总行大楼管理办法》等，为践行绿色发展理念、推进绿色运营构筑了较为完备的制度基础，加快绿色转型进程、提升品牌形象，实现环境保护与金融发展间的共赢。

4.2 资源使用情况

本行将可持续发展理念落实到经营管理各个方面，积极推动节能减排工作落地落实，对电力、燃气、水资源进行有效管控，提升能源与水资源利用效率，确保低碳运行。

2024 年长沙银行能源消耗情况

定量披露项	单位	数量
能源消耗总量	吨标煤	7286.63
能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	0.02
直接能源消耗量	吨标煤	435.67
间接能源消耗量	吨标煤	6850.96
耗水量	吨	220527.93
耗水密度	吨 / 平方米	0.58

4.3 工作举措

► 绿色办公

抓实节能降耗。通过能耗智能控制，使用空闲电脑等设备智能停机方案 and 智能照明系统，实现电脑、照明等设备的定时控制。总行地下停车场除部分应急照明外，全部采用感应式照明灯，有效降低照明能耗。使用空调智能控制系统，采用集中控制的模式，主机开启时间根据实际天气情况设定，进一步降低空调能耗。加强现场巡查，值班人员在巡查时统一关闭各类电气设备电源，避免长时间空闲设备用电。加大宣传节约用水用电，增加标识标牌提醒，倡导办公区域无人时随手关灯关空调，空调运行时尽量保持门窗关闭等。

拓宽线上业务。减少客户往返网点产生的能源消耗，2024年推动10支人工业务办理流程线上化，通过AI虚拟人技术替代，线上替代率提升至75%，推动6类信用卡业务线上办理、77个业务短链渠道分流、160个手机银行场景线上主动服务、19类工单短链自助反馈，提高线上业务办理的广度和深度，提高客户体验，减少能源消耗。

大力推动无纸化。本行依托数字化办公平台，持续推进办公无纸化、档案电子化，减少日常纸张、打印耗材使用。全面推行业务印章全生命周期线上化管理，完成科技开发知脉系统、法律事务管理系统与档案系统的对接，实现对私业务尽职调查流程的无纸化，提升集中授权效率，推动业务运营节能降耗和增效。推动会议无纸化，减少异地往来出行的交通能耗，全行绿色低碳办公、节能降耗意识进一步提升。

► 绿色出行

提倡新能源车使用。2024年度总行大楼停车场车牌新录入车牌318个，其中新能源车牌123个，占比约38.68%。总行大楼停车场，新能源车牌数401个，占比约28.77%，员工使用新能源车辆通行持续提升。

公务用车节能。严格管理公车使用，引导员工低碳出行。公务用车年度燃油消耗量与上年对比上升了1.58%。

► 绿色采购

2024年，本行探索采用电子化招标方式，显著提升招标效率和透明度。在采购文件论证过程中，实现了电子化，促进信息的准确传递与共享。

本行持续完善和优化合同签订、履约验收以及供应商评价等线上流程，旨在构建一个更加绿色、高效、便捷的采购管理体系，提升供应商的合作体验。

► 绿色网点

规范网点建设和装修的空调、照明设备选型，减少能源浪费。对租赁网点进行局部节能改造，采取将外窗更换为断桥隔热节能窗、增加外墙内保温等措施，进一步降低网点耗电量。

► 粮食节约

在食堂张贴节约粮食相关宣传语，加大粮食节约宣传力度，提倡“光盘行动”。采用小碗菜的形式，鼓励用餐人员按需取餐，避免浪费。

废弃物与污染物排放

本行对废弃物与污染物界定为：有害废弃物包括硒鼓、墨盒、日光灯管和铅蓄电池；无害废弃物包括废弃纸张、废弃电子信息产品（电脑主机、显示器、笔记本电脑、打印机、服务器）、废弃办公用品（签字笔、曲别针、订书针）和厨余垃圾。

5.1 治理体系

参考国内标准与行业惯例，本行制定了《长沙银行股份有限公司安全防卫设备类固定资产和低值易耗品管理实施细则》《长沙银行股份有限公司综合管理类固定资产和低值易耗品管理实施细则》《长沙银行股份有限公司电子设备及计算机系统类固定资产和低值易耗品管理实施细则》等专门制度，明确了报废处置的方式，报废标准、报废处置的审批流程以及报废资产回收处理。

5.2 环境合规管理

2024年，本行未出现因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的情况，未出现向国家金融监督管理总局湖南监管局报送生态环境相关的涉刑案件。

5.3 工作举措

2024年本行共产生废弃硒鼓2730千克，废弃墨盒1553千克，已全部通过专业的回收渠道进行处理和再利用。

► 推行垃圾分类

在大楼周边及大楼内醒目位置设置垃圾分类标识，放置分类垃圾桶、有害垃圾回收箱，努力做到源头减量、分类投放。利用大厅屏幕、电梯屏幕等载体，推动生活垃圾分类宣传，提高人员垃圾分类的知晓率和参与率。

► 规范垃圾处理

规范垃圾清运，2024年总行清运生活垃圾共计11.2吨，垃圾清运工作由具有专业资质的公司负责，做到日产日清，避免了随意处理垃圾造成的二次污染。总行厨余垃圾统一回收，2024年共回收约73吨。

► 废弃物无害化处理

总行废弃电子信息产品100%交由废品回收商进行无害化处理，2024年共计回收942台电子设备，符合绿色环保要求。

附录

议题索引表

目录		上交所《可持续发展报告（试行）》议题	页码
可持续发展战略与管理		18.尽职调查 19.利益相关方沟通	P11–15
长沙银行奋力书写金融润泽湘粤“五篇大文章”		9.乡村振兴 15. 产品和服务安全与质量	P16–19
治理篇	党的建设	20.反商业贿赂与反贪污	P21–23
	公司治理	19.利益相关方沟通	P23–26
	风险合规管理	20.反商业贿赂与反贪污	P27–31
	投资者关系与股东权益	19.利益相关方沟通	P31–33
社会篇	服务实体经济	9.乡村振兴 15. 产品和服务安全与质量	P35–38
	创新驱动	11.创新驱动	P38–40
	数字化转型	11.创新驱动 12.科技伦理	P40–43
	数据安全与客户隐私保护	16.数据安全与客户隐私保护	P43–46
	产品和服务安全与质量	11.创新驱动 15.产品和服务安全与质量 16.数据安全与客户隐私保护	P46–49
	金融服务可及性	15. 产品和服务安全与质量	P49–53
	保护消费者权益	15. 产品和服务安全与质量 16.数据安全与客户隐私保护 19.利益相关方沟通 21.反不正当竞争	P53–58
	乡村振兴	9.乡村振兴	P58–60
	供应链安全	13.供应链安全 14.平等对待中小企业	P60–61
	员工发展	17.员工	P61–63
	员工关怀与权益保护	17.员工 19.利益相关方沟通	P63–65
	社会贡献	9.乡村振兴 10.社会贡献	P65–69
环境篇	应对气候变化	1.应对气候变化	P71–72
	投融资环境影响	4.生态系统和生物多样性保护 8.循环经济 18.尽职调查	P72–74
	循环经济	8.循环经济	P74–75
	能源与水资源利用	6.能源利用 7.水资源利用	P75–76
	废弃物与污染物排放	2.污染物排放 3.废弃物排放 5.环境合规管理	P77

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《长沙银行2024年度可持续发展（ESG）报告》。为更好地提升编制报告质量，向您及利益相关方提供更多有价值信息，我们诚挚期待您对本报告提出意见和建议。

1. 您对本报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

2. 对于长沙银行来说，您所属的利益相关方类别是：

☐ 股东 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐ 政府 ☐ 监管机构 ☐ 供应商
☐ 社区与公众 ☐ 环境相关组织 ☐ 媒体

3. 您认为本报告所披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

☐ 高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

☐ 合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐ 很好 ☐ 能 ☐ 一般 ☐ 不能

6. 您关注哪些方面的议题？

7. 您对长沙银行在环境、社会及治理方面的履责实践，以及可持续发展报告编制是否有其他意见？

注：请您将反馈意见邮寄至长沙市岳麓区滨江路53号楷林商务中心B座，邮编410205，联系电话0731-89934772，或发送至电子邮箱bankofchangsha@cscb.cn。



24小时客户服务热线 SERVICE HOTLINE



湖南省 | 长沙市 | 滨江路 | 长沙银行大厦

www.bankofchangsha.com