

2025 可持续发展(ESG)报告

Sustainability (ESG) Report



BCS 长沙银行 | 股票代码 601577
BANK OF CHANGSHA

报告编制说明 ▶



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、各分支机构和湖南长银五八消费金融股份有限公司、湘西长行村镇银行股份有限公司。

报告时间范围

2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。除特别注明外，本报告中所称“截至年末”“报告期末”均为“截至 2025 年末”。

报告发布周期

本报告为年度报告。

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。

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

卷首语

董事长致辞

致广大而尽精微，守初心而共繁荣

星辰指引方向，也见证脚步。

回望来路，我们与时代同频，与湘粤共生，以金融之笔勾勒可持续发展的底色；远眺前路，我们更感使命在肩、责任在心。这份可持续发展报告，既是对过往环境、社会、治理履责的行动注脚，更是对未来向善而行的庄重承诺。

2025 年，长沙银行始终恪守“金融向善、金融为民”初心，将自身发展置身于服务国家和省市发展大局，统筹推进稳增长、助实体、抓改革、防风险，以实干实绩为“十四五”画上了圆满句号。

我们以高效治理，筑牢发展之基。

把公司治理作为稳健前行的重要基石，坚持将党的领导与公司治理有机融合，健全“三重一大”集体决策制度实施办法，推动治理架构变革，率先完成监事会改革，增设职工董事席位，增强审计委员会力量，进一步降低治理成本、提升治理效能。升级“战略委员会”为“战略与可持续发展委员会”，让可持续发展从理念转化为机制，不断提升治理能力，以高效能治理助推全行高质量发展。

我们以金融活水，润泽实体之根。

始终将服务实体经济作为首要任务，围绕“三高四新”美好蓝图，走千家、访万户，持续加大对专精特新、绿色低碳等重点领域的信贷支持，全年

科技金融贷款、普惠小微企业贷款、绿色金融贷款增速均高于各项贷款平均增速。从融入湖南现代产业体系，到深耕十二大县域特色产业，到开发小荷优才贷扶持高层次人才创业……我们以金融之力，托举了一批重点项目的落地、一批富民产业的勃兴、一群年轻人才的梦想，也让金融活水精准滴灌到经济社会发展的每一条毛细血管。

我们以全面风控，守护稳健之要。

在强合规、防风险、促改革导向更加鲜明的形势下，坚持将风险合规内控作为发展生命线，健全全面风险管理，重构合规内控管理体系，把牢资产质量、严实内控基础。我们深知，稳健的经营不仅是对股东负责，更是对长行客户的信任守护。通过精细化管理，我们在息差收窄压力下，保持了合理的盈利水平，为可持续发展夯实根基。

我们以人本理念，彰显金融之志。

始终将“人”的价值作为发展核心。对内，我们推出“繁星闪耀”人才荣誉体系，鼓励每一位员工在奋斗中实现自我价值；对外，我们践行金融工作的政治性、人民性，积极回报股东、服务客户，冠名长沙马拉松，举办周末惠民剧场，深度参与湘超、旅发大会，打造年轻人友好银行，优化适老化服务。我们相信，银行的温度，最终体现在对人的尊重与关怀上。

展望 2026，“十五五”发展的蓝图正磅礴展开。站在新的历史起点，我们愈加坚信，银行的价值不仅在于资产负债表的厚度，更在于服务实体经济的温度、防范金融风险的力度、践行社会责任的广度。接下来，我们将以“致广大而尽精微”的坚守和笃行，开启可持续发展的新征程。

强化战略定力，在服务大局中锚定价值坐标。

坚持“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”不动摇，积极探索“商行+投行”“股权+债权”“孵化+产业”“全链条+全生命周期”融合模式，用好用活“财政工具+金融工具+类金融工具”，助力地方高质量发展，因地制宜做好“金融五篇大文章”，深度参与“企业服务年”，服务民营企业和中小微企业，继续实施县域金融“一号工程”，为乡村振兴提供有力支持。

深化精益管理，在精耕细作中锻造专业本领。

注重“精耕细作”，提升综合金融服务能力。通过科技赋能，让风险管理、定价管理、资负管理、成本管控更精准、客户服务更高效。推动合规风险纪检巡查审计监督融合，让发展步子更坚实。我们深知，高质量发展不是一句口号，而是每一个项目的审慎决策、每一笔贷款的精准投放、每一次服务的用心用情。

凝聚向善合力，在协同共进中创造共享价值。

可持续发展不是单打独斗，而是协同共进。我们将加强与政府、企业、客户单位的合作，构建价值共创生态圈。弘扬中国特色金融文化，让“合规、诚信、专业、稳健”成为每一位员工的自觉；主动披露环境、社会和治理（ESG）信息，接受社会监督，赢得持续信任。

江河奔流，终归大海。金融的终极意义，在于汇入人海，服务人间。作为一家深耕湖湘 29 年的城商行，我们将始终与广袤湘粤热土同呼吸、共命运，以金融担当服务国之大者、省之大计、民之所需，在全力服务重大项目、助力企业突围、守护百姓钱袋、融入社区共建的过程中实现更高质量、更可持续的内涵式发展。

前路有光，初心为引。让我们并肩同行，仰望星空，脚踏实地，共同奔赴更加美好繁荣的明天。

长沙银行党委书记、董事长



目录

01 关于我们



ESG 绩效指标	12-17
关于我们	18
组织架构图	19
企业文化	20-21
荣誉奖项	22-23
可持续发展战略与管理	24-27

02 治理篇



党的建设	30-31
公司治理	32-36
风险合规管理	37-40
投资者关系与股东权益	41-43
反腐败与反不正当竞争	44-45

03 发展篇



服务地方发展	48-53
数字金融	54-56
科技金融	57-58
普惠金融	59
乡村振兴	60-61

04 社会篇



数据安全与客户隐私保护	64-66
产品和服务安全与质量	67-71
金融服务可及性	72-75
保护消费者权益	76-82
养老金融	83-85
供应链安全	85
员工发展	86-89
员工关怀与权益保护	90-91
社会贡献	92-97

05 环境篇



绿色金融	100-103
应对气候变化	104-106
循环经济	107
能源与水资源利用	108-109
废弃物与污染物排放	110

附录

长沙银行绩效指标编制基础与统计口径	111-112
《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）》索引	113
意见反馈表	114

关于我们

ESG 绩效指标	12-17
关于我们	18
组织架构图	19
企业文化	20-21
荣誉奖项	22-23
可持续发展战略与管理	24-27

BANK OF CHANGSHA



ESG 绩效指标

经济绩效

绩效范围	指标名称	单位	2025年	2024年
财务表现	资产总额	亿元	12681.49	11467.48
	营业收入	亿元	254.71	259.36
	利润总额	亿元	100.64	94.24
	归属于母公司股东净利润	亿元	81.08	78.27
	发放贷款及垫款本金总额	亿元	6116.85	5451.09
	核心一级资本充足率	%	10.05	10.12
	不良贷款率	%	1.15	1.17
	拨备覆盖率	%	280.86	312.80
科技金融	科技金融贷款余额 ¹	亿元	1050.32	866.33
普惠金融	普惠小微企业贷款余额	亿元	760.74	682.83
数字金融	网络银行用户数	万户	1227.34	1160.02
	月活跃用户(MAU)	万户	277.55	253.98
	网络银行交易额	亿元	36610.59	34798.56
养老金融	养老产业贷款余额	亿元	5.69	4.91
	养老产业贷款客户数	户	45	38
	养老客户AUM	亿元	1579.19	1336.81
	养老客群数	万户	285.43	255.11
	养老营销活动	场	12107	11062
乡村振兴	涉农贷款余额	亿元	697.79	616.14
	县域存款余额	亿元	2633.27	2341.74
	县域贷款余额	亿元	2338.04	2013.72
履行社会责任	每股社会贡献值 ²	元	8.60	9.16

治理绩效

绩效范围	指标名称	单位	2025年	2024年
董事会构成	董事数量	人	10	10
	其中：执行董事数量	人	1	1
	非执行董事数量	人	9	9
	独立董事数量	人	4	4
	男性董事数量	人	5	5
	女性董事数量	人	5	5
	董事会履职	股东会召开次数	次	3
股东会累计审议议案		项	31	21
董事会召开次数		次	11	11
董事会累计审议议案		项	92	76
董事会下设专业委员会召开次数		次	35	35
董事会培训场次		次	4	4
反腐败、反商业贿赂培训	纪检培训场次	次	36	19
	纪检培训覆盖率	%	100	100
合规培训	反洗钱培训场次	场	242	236
	反洗钱培训人次	人次	35139	33291
	合规培训员工覆盖率	%	100	100
	合规考试覆盖率	%	100	100
安全生产培训	合规风险提示	篇	8	8
	安全生产培训人次	人次	33577	49105
	消防安全考试覆盖率	%	100	100

¹口径根据国家金融监督管理总局金发[2025]25号文同步调整，对2024年数据已作相应调整。
²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。

治理绩效

绩效范围	指标名称	单位	2025年	2024年
性别多元化	女性董事占比	%	50	50
	女性高管占比	%	27	25
	女性党员占比	%	56	56
	女性中层干部占比	%	37.9	37.6
	女性职工代表占比	%	63	64
	女性员工占比	%	55.18	55.55
民主建设	职工董事人数	人	1	0
	职工代表人数	人	499	498

环境绩效

绩效范围	指标名称	单位	2025年	2024年
排放物	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	26569.53	26711.60
	温室气体排放密度	吨/平方米	0.07	0.07
	直接排放(范围一)	吨二氧化碳当量	712.21	875.51
	间接排放(范围二)	吨二氧化碳当量	23615.33	22404.44
	其他间接排放(范围三)	吨二氧化碳当量	2241.99	3431.65
	能源和资源使用	能源消耗总量	吨标煤	7194.72
能源消耗密度		吨标煤/平方米	0.02	0.02
直接能源消耗量		吨标煤	358.26	435.67
间接能源消耗量		吨标煤	6836.46	6850.96
耗水量		吨	198327.93	220527.93
耗水密度		吨/平方米	0.56	0.58
绿色办公	视频会议召开场次	场	50	48
	视频会议参加人数	人次	6352	5233
	纸张消耗	吨	518	521
绿色金融 ³	绿色金融年末信贷客户数	户	2335	1624
	绿色金融贷款余额	亿元	671.91	529.95
	绿色贷款当年新增额	亿元	141.96	100.92
	绿色金融债累计支持项目	个	66	7
	绿色债券折合减排二氧化碳当量	吨	107695	290785
	“两高一剩”行业贷款	亿元	8.06	11.03

³绿色金融年末信贷客户数、绿色金融贷款余额、绿色贷款当年新增额三项指标根据中国人民银行绿色贷款统计标准更新口径，对2024年数据已作相应调整。

社会绩效

绩效范围	指标名称	单位	2025年	2024年
员工结构	员工总人数	人	9798	9779
	员工平均年龄	岁	35.21	34.42
	30岁(含)以下员工数	人	2684	3163
	31-50岁(含)员工数	人	6496	6078
	50岁以上员工数	人	618	538
	少数民族员工数	人	906	906
	少数民族员工占比	%	9.25	9.26
	硕博研究生员工比例	%	20.90	20.78
	本科员工比例	%	73.76	73.51
	残障员工人数	人	12	9
	残障员工占比	%	0.12	0.09
	员工考核覆盖率	%	100	100
	员工流失率	%	3.45	/
	当地员工雇佣数	人	7535	/
	当地员工雇佣比例	%	76.9	/
	退伍复员军人比例	%	2.95	2.63
研发与创新	信息科技人员数	人	589	554
	信息科技人员占比	%	6.67	6.55
	科技投入金额	亿元	8.43	6.88

绩效范围	指标名称	单位	2025年	2024年
员工权益保障	工会建会率	%	100	100
	员工年休假使用人次	人次	24242	20232
	员工育儿假、生育假使用人次	人次	3774	2758
	劳动合同签订率	%	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100
	公积金覆盖率	%	100	100
	职工代表大会次数	次	2	1
发展及培训	员工培训覆盖率	%	100	98.75
	员工人均培训时长	小时	69.78	69.65
	ESG培训	次	10	6
客户服务	受理客户投诉	例	1076	1047
	客户呼入满意度	%	99.68	99.37
	在线客服满意度	%	97.26	97.24
	客户投诉办结率	%	100	100
	营业网点数	个	415	411
	设置无障碍通道的网点数量	个	398	394
公益慈善	公益捐赠支出	万元	1936	2193.5
	社区志愿服务小时数	小时	40458	59034
	社区志愿者服务人次	人次	91898	85635
	困难员工帮扶人数	人	347	360

长沙银行简介

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，股票代码：601577。截至2025年末，长沙银行省内外分行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，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415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“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的定位，经过29年励精图治、开拓进取，长沙银行各项业务取得长足发展，个人客户突破1897万户，企业客户突破47万户，资产规模突破1.26万亿元。在英国《银行家》发布的“2025年全球银行1000强”中位列第184位，在中国银行业协会发布的“2025年中国银行业100强”中位列第34位，在中银协2025年度“陀螺”评价中位列城商行第8位，分别较上一年前进12个、2个、1个位次。

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。



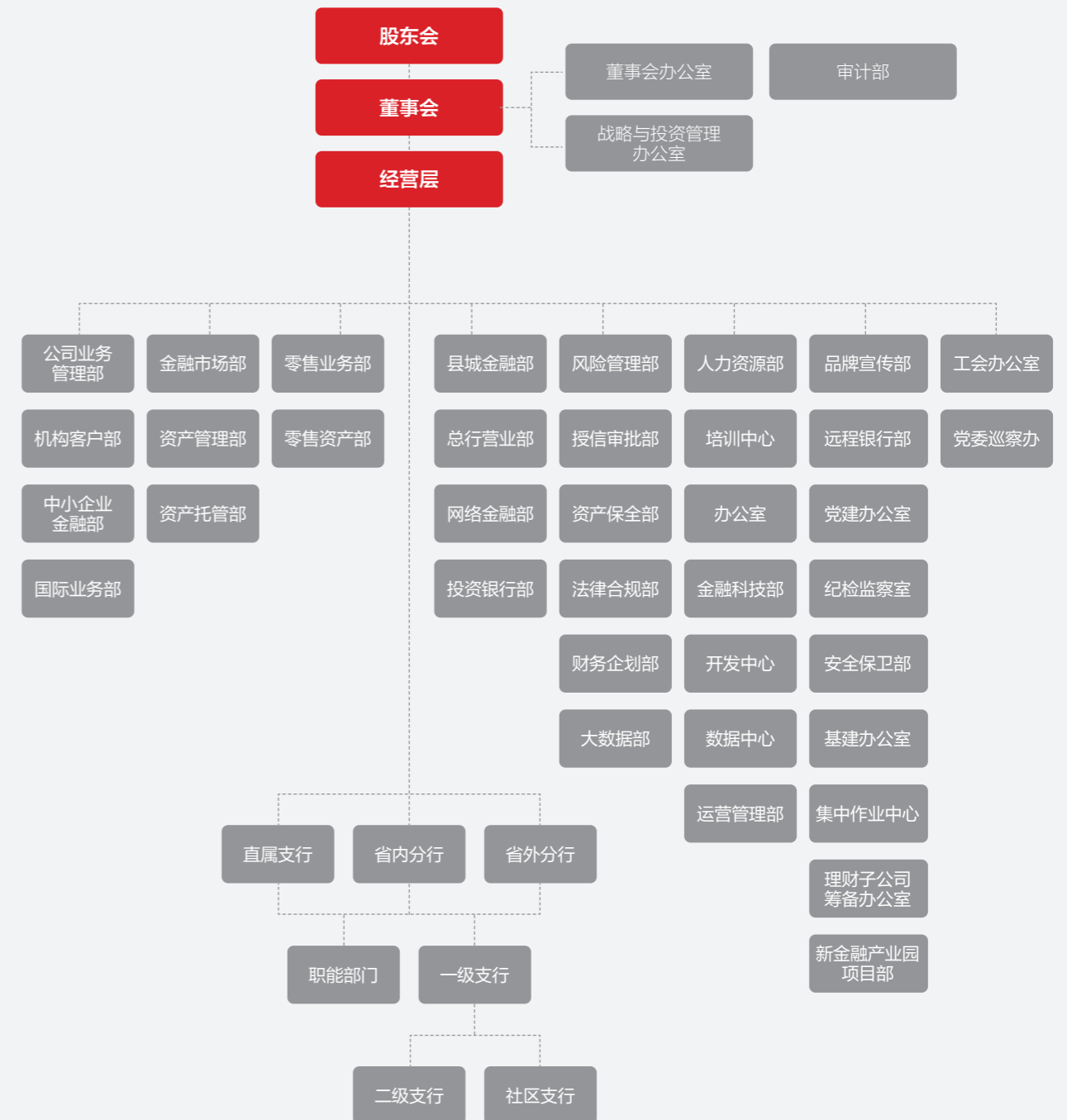
资产规模
1.26 万亿元

2025年全球银行1000强
184 位

2025年中国银行业100强
34 位

中银协2025年度“陀螺”评价
城商行排位
8 位

组织架构图⁴



⁴ 组织架构设置情况截至2025年12月31日末。



企业文化

使命

正道而行 信泽大众

价值观

聚焦客户
实干为本
快乐同行

科技理念

科技引领
价值驱动

工作作风

忠诚 干净 担当 简单

愿景

做中国最快乐的银行

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

党建理念

先锋领航发展
融合赋能业务

「六个因子」

- 快乐·文化因子：做中国最快乐的银行
- 服务·文化因子：为所有人提供超预期的服务体验
- 合规·文化因子：合规创造价值，稳健平衡风险
- 创新·文化因子：打造特色鲜明的创新长行
- 担当·文化因子：使命在心、责任在肩
- 清廉·文化因子：清水一杯，清廉长行



荣誉奖项

长沙银行在 2025 年英国《银行家》全球银行 1000 强排行榜中位列第 184 位

长沙银行在 2025 年中国银行业协会“中国银行业 100 强榜单”中位列第 34 位

长沙银行在中国银行业协会 2025 年“陀螺”评价中位列城市商业银行榜单第 8 位

长沙银行客户旅程重塑项目获评工信部“2025 年全国用户体验创新典型案例”

长沙银行获 2024 年度中国人民银行金融科技发展奖三等奖

长沙银行成功入选中国人民银行 2025 年度公开市场业务一级交易商名单

长沙银行在中国人民银行湖南省分行 2024 年度湖南省银行机构科技金融政策效果评估中获“优秀”评级

长沙银行获评全国银行间同业拆借中心 2025 年“最受市场欢迎信用债做市商”“最受市场欢迎利率债做市商”

长沙银行获评上海票据交易所 2024 年度优秀综合业务机构

长沙银行在中央国债登记结算有限责任公司 2025 年度中债成员业务发展质量评价中获评为债券交易“自营结算 100 强”

长沙银行获评中国村镇银行发展论坛“2024-2025 年度全国村镇银行优秀主发起银行”

长沙银行获评中国上市公司协会 2025 年上市公司可持续发展优秀实践案例

长沙银行获评 2025 年湖南省（国际）创新创业大赛“优秀组织奖”

长沙银行获评第三届湖南省互联网协议第六版（IPv6）技术应用创新大赛一等奖

长沙银行获评《证券时报》2025 年度和谐投资者关系银行天玑奖

长沙银行获评《中国证券报》上市公司金牛奖“金信披奖”

可持续发展战略与管理

可持续发展治理架构

报告期内，本行董事会着力强化可持续发展治理，完善 ESG 治理顶层设计，系统构建了 ESG 管理体系，为全面推进可持续发展提供了坚实的组织保障。

报告期内，本行将董事会下设战略委员会更名为“战略与可持续发展委员会”，新增可持续发展、重大 ESG 事项的审议评估及监督、绿色金融发展规划等相关职责权限，以更高站位统领全行 ESG 工作。

层级	组织架构	职能职责
决策层	董事会及下设战略与可持续发展委员会	对本行可持续发展规划和重大 ESG 事项进行审议、评估及监督。
管理层	高级管理层	负责本行 ESG 管理工作，包括对总体战略的分工、目标分配、工作部署等，向董事会定期汇报 ESG 管理及相关事项进展情况。
执行层	可持续发展工作小组	相关职能部室分别承担本行在 ESG 方面的策略制定、制度、日常管理和实施落地，支撑本行可持续发展的重大决策。

可持续发展战略

本行根据国家战略、监管政策、市场形势、竞争态势、客户需求，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，明确将绿色金融、普惠金融等作为发展重点，出台《长沙银行零碳银行发展规划》，推动自身“双碳”目标达成，助力经济社会可持续发展。

报告期内，为深入落实中央、省市关于金融“五篇大文章”的决策部署，本行制定《做好金融“五篇大文章”服务经济高质量发展三年行动方案》，系统推进“科技金融扩面、绿色金融上量、普惠金融提质、养老金融拓新、数字金融赋能”五大工程，奋力创建长沙领军、湖南领跑的一流金融服务品牌，为“三高四新”美好蓝图注入金融动能。

可持续发展能力建设

本行持续加强可持续发展能力建设，推动 ESG 理念与日常经营深度融合。2025 年，本行全面强化 ESG 人才梯队建设，董事及高管积极参与上交所、湖南证监局及中国上市公司协会的专项培训，确保公司 ESG 战略与监管要求同频共振。2025 年 11 月，本行组织可持续发展培训，深化全行可持续发展文化建设，提升可持续发展小组成员专业能力。报告期内，本行 WIND ESG 评级由 BB 级提升至 A 级。

本行“金融+组合拳助力乡村振兴”案例获评中国上市公司协会
2025 年上市公司可持续发展优秀实践案例



双重重要性评估

「利益相关方沟通」

本行依据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，确定股东与投资者、董高、客户、员工、政府、监管机构、供应商、社区、环境、社会组织等为主要利益相关方，多渠道沟通，充分跟进和响应利益相关方关注重点。

利益相关方类别	期望和诉求	沟通方式
股东与投资者	满意的投资回报	股东会、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、投资者邮箱、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	
董事、高管层	持续稳健经营	董事会及专门委员会会议、行长办公会、董高培训与调研等
	可持续发展战略	
	稳定的业绩水平	
	风险与合规管理	
客户	创新驱动	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、个人信息保护政策披露等
	优质的金融产品	
	高效安全的金融服务	
	更实惠的服务价格	
员工	保障信息和资金安全	职工代表大会、职工提案、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、员工家访等
	完善的权益保障	
	良好的职业发展	
	满意的薪酬福利	

利益相关方类别	期望和诉求	沟通方式
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，支持地方产业发展、促进就业等
	依法纳税	
	积极促进就业	
监管机构	维护金融稳定	落实监管政策，迎接监管检查，接受准入审核，开展工作汇报，监管会谈，监管报送等
	合规经营	
	公平竞争	
供应商	维护金融稳定	招标公告，招投标会议，业务交流、业务合作等
	公平采购	
社区	诚信互利	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
	提升社区福利	
环境	营造安全、健康的生活环境	环境信息披露、环保公益活动、节能减排行动等
	发展绿色金融	
社会组织	媒体采访报道	各类发布会、媒体采访活动、行业协会培训等
	ESG 评级机构评级	
	行业协会交流	

「双重重要性评估框架」

利益相关方识别

积极开展多维度、深层次的利益相关方沟通交流，明确各环节涉及的利益相关方及其参与程度。

议题初步筛选

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）》设置的 21 项议题作为议题清单基础，参考所处行业、本行实际等，识别出其他具有财务重要性或影响重要性的议题，构建本行可持续发展议题库。

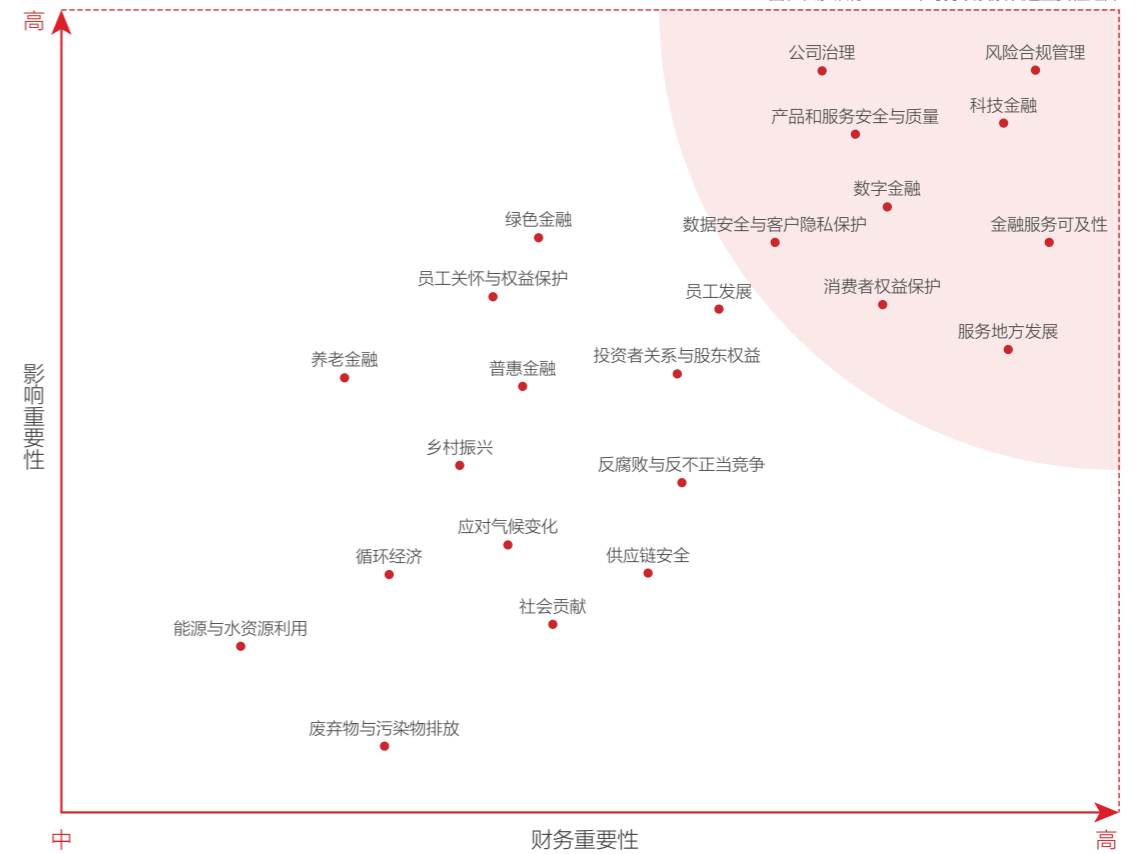
议题重要性评估

对识别出的每个议题是否预期在短期、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（财务重要性），以及本行在相应议题的表现是否会对经济、社会和环境产生重大影响（影响重要性），对上述议题进行重要性分析。

议题结果确认

根据议题评估结果构建重要性分析矩阵，形成财务重要性和影响重要性议题清单，相关议题在报告中披露。

「双重重要性评估结果」



图：长沙银行 2025 年可持续发展议题重要性矩阵

依据分析结果，在识别出的 23 项 ESG 议题中，服务地方发展、科技金融、公司治理、产品和服务安全与质量、数据安全与客户隐私保护、金融服务可及性、数字金融、风险合规管理、消费者权益保护等 9 项议题经评估后对本行既具有影响重要性，也具有财务重要性，本行依据“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 14 项议题仅具有影响重要性。



治理篇

党的建设	30-31
公司治理	32-36
风险合规管理	37-40
投资者关系与股东权益	41-43
反腐败与反不正当竞争	44-45

BANK OF CHANGSHA



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，深入贯彻党的二十届四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，坚决维护党中央对金融工作的集中统一领导，切实发挥行党委把方向、管大局、保落实的领导作用，在党建引领治理、深入贯彻中央八项规定精神学习教育、党建共联共建、打造特色品牌等方面进行积极探索。

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，进一步把党组织职责权限、机构设置等具体规定和党建工作要求写入公司章程，明确党委在公司治理中的法定地位，持续推进“双向进入、交叉任职”领导体制建设。坚持把党委研究讨论作为董事会、高管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，进一步完善各治理主体权责边界及议事决策程序，将党的领导充分融入公司治理各环节。抓好战略性、全局性、根本性工作的部署及推动落地，注重履行社会责任，研究审议环境、社会和治理有关议题和重大事项，落实国家重大战略和区域经济发展战略，服务实体经济高质量发展，促进本行社会责任履行与经营管理、中心工作相结合。

党纪学习教育

本行坚定不移推动全面从严治党、全面从严治行，扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，进一步铸牢防微杜渐底线。

召开领导干部警示教育会，举办中层正职干部家属座谈会，推动形成“单位倡廉、家庭助廉、个人守廉”的良好氛围，助力廉洁风险防控。推动党内监督与法人治理监督、出资人监督、审计监督、合规监督、职工民主监督等贯通协调，初步构建起权责清晰、协同高效的“大监督”体系。严格落实中央八项规定及其实施细则精神，增强干部员工知敬畏、存戒惧、守底线的纪律规矩意识。



党建共联共建



本行各直属党组织持续深化与客户及街道的党建共联共建，强化双方合作。依托党建共建项目与“先锋领航”品牌建设，高频、高规格开展党建共建活动，服务多家共建重要机构客户。组织金融服务进企业、政策宣讲会等，将业务合作延伸至金融服务末梢，推动业务协同发展。

党建特色品牌

本行党委下辖33个直属党组织、175个基层党支部，共3756名党员，通过抓实党员培训、打造特色支部、做特思政教育，打造“先锋领航”党建品牌。连续六年召开党建暨党风廉政新春首会，开设“党性+风控+产业+经济”融合课程，党员培训18期、538人次。建立“业务型”的党员评价体系，选树快乐先锋10名、新发展党员99名、转正党员110名、慰问困难党员56名、表彰优秀党员415名。

关键绩效指标

直属党组织	基层党支部	党员	新发展党员数量
33 _个	175 _个	3756 _人	99 _人

案例：青春思政课进校园、进社区、进企业、进机关

本行打造“青春思政课”品牌，探索构建“金融赋能思政，思政反哺发展”的特色生态，在金融系统践行“大思政”理念中树立鲜明标杆。报告期内，104名宣讲员走进579家学校、121家企业，青春思政课程受众超17万人次。“理论宣讲+金融服务”经验获《思想政治工作研究》《湖南日报》等中央省市媒体关注宣传报道，获评长沙市“基层理论宣讲组织奖”。



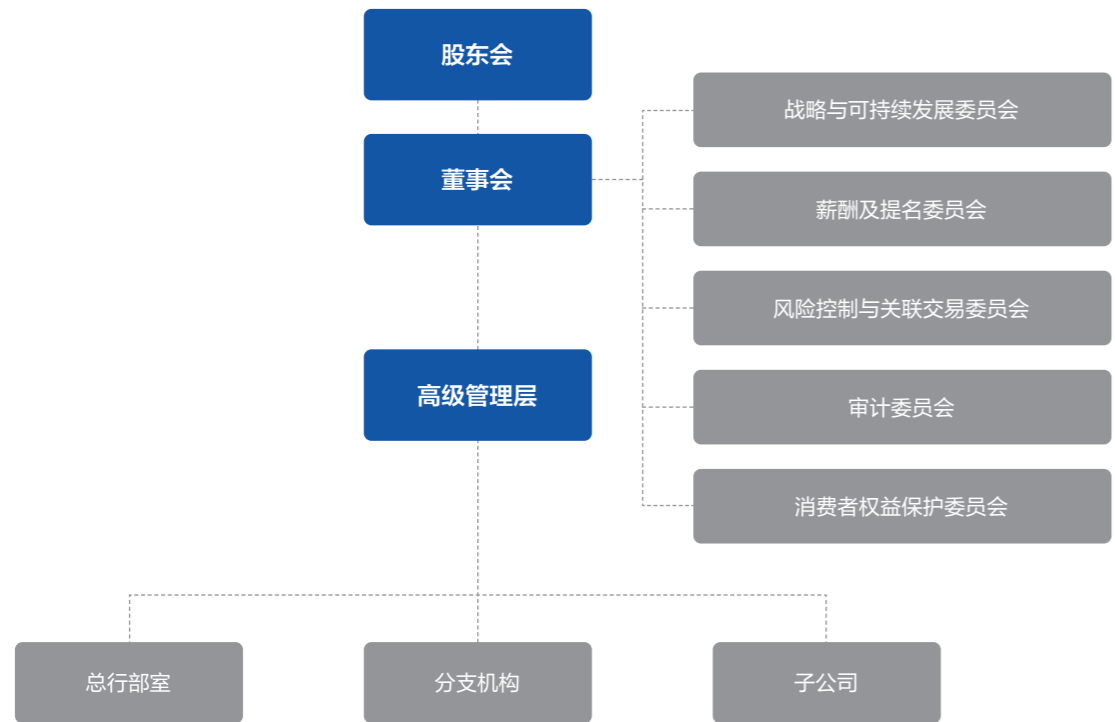
公司治理

治理

本行坚持把加强党的领导融入公司治理各环节，持续健全公司治理体系，不断提升公司治理水平，以现代化治理能力助推全行高质量发展。本行构建了由股东会、董事会、高级管理层组成的公司治理架构，“两会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，促进公司治理效能不断提升。本行持续优化公司治理架构，报告期内已平稳完成原监事会职能向董事会审计委员会的移交承接。

股东会是本行最高权力机构；董事会由股东会选举产生，是本行的决策机构。高管层作为执行机构，由董事会聘任，负责经营管理工作。

本行董事会下设战略与可持续发展委员会、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。



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，对标公司治理监管要求，进一步推动规范运作、内控合规和市场化治理，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，全力打造中西部治理优质的领先银行。

影响、风险与机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
公司治理制度设计缺陷、治理架构缺乏有效监督和制衡机制，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方的利益，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，强化董事会审计委员会监督职责。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。
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。	健全公司治理结构，厘清股东会、董事会和高管层的职责，推动各层级相互协作、相互制衡，确保合规经营。

工作举措

「修订公司治理制度」

报告期内，本行稳妥有序落实《公司法》及相关监管要求，全面修订《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《薪酬及提名委员会工作规则》《审计委员会议事规则》《战略与可持续发展委员会工作规则》。

「股东会」

报告期内，本行共召开 1 次年度股东大会、2 次临时股东会，会议审议通过年度利润分配方案、董事会换届选举、取消监事会、股东回报规划等 31 项议案，听取独立董事述职报告、年度大股东评估报告等 5 项报告。

关键绩效指标



「董事会」

董事会的多元化和专业性

本行按照法律法规、监管规定和《公司章程》的有关要求，开展董事提名与选聘，综合考虑董事年龄、性别、文化及教育背景、专业经验、技能与知识等因素，确保董事会成员多元化。

2025年5月，本行董事会完成换届，新设职工董事席位1个。第八届董事会现有10名董事。其中，董事长1名、非执行董事9名，非执行董事占比达90%。女性董事5人，占比50%。现任董事会成员的专业背景涵盖了金融学、经济学、管理学、财务管理、会计、法律、ESG等多个领域，对于保证董事会决策的科学性和专业性起到重要作用。

2025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
张曼	董事长 ⁵	女	53	2026.2-2028.5	金融（银行）
	行长（离任）			2025.5-2026.2	
郭子嘉	董事	女	36	2025.9-2028.5	财务、会计
黄璋	董事	男	57	2025.5-2028.5	管理
李晞	董事	女	55	2025.5-2028.5	财务、会计
龙桂元	董事	女	60	2025.5-2028.5	财务、会计
易骆之	独立董事	男	60	2025.5-2028.5	法律
王丽君	独立董事	女	57	2025.5-2028.5	财务、会计、ESG
王宗润	独立董事	男	52	2025.9-2028.5	管理
曹虹剑	独立董事	男	50	2025.9-2028.5	经济
程青龙	职工董事	男	53	2025.9-2028.5	金融（银行）

本行董事简历及信息详见《长沙银行 2025 年年度报告》“董事、高级管理人员主要工作经历”一栏

董事会有效性和独立性

报告期内，本行董事会成员积极参与董事会及董事会专门委员会，董事会亲自出席率94.23%，董事会专门委员会亲自出席率100%，独立董事专门会议亲自出席率100%。

本行董事会在任董事符合《银行业金融机构董事（理事）和高级管理人员任职资格管理办法》的要求，在任董事人数符合法律法规、监管规定和《公司章程》的有关要求。在任独立董事4人，占比40%，符合本行《公司章程》规定的“独立董事人数原则上不低于董事会成员总数三分之一”的要求。在任的4名独立董事均未在超过五家境内外企业担任独立董事，未在超过两家商业银行同时担任独立董事，未在超过三家境内上市公司担任独立董事，符合法律法规、监管规定。董事会审计委员会、薪酬及提名委员会、风险控制与关联交易委员会和消费者权益保护委员会主任委员均由独立董事担任。

报告期内董事会专门委员会独立董事任职情况

专门委员会	董事人数	独董人数	非独董人数	独董是否担任主任委员
战略与可持续发展委员会	3	0	3	否
审计委员会	5	3	2	是
薪酬及提名委员会	3	2	1	是
风险控制与关联交易委员会	3	2	1	是
消费者权益保护委员会	3	2	1	是

⁵2026年2月12日本行董事长任职资格获得湖南金融监管局核准。

董事会履职

本行持续推进公司治理规范运作，有序组织召开股东会、董事会及下设委员会会议、独立董事专门会议，以多样化的形式，保障董事有效履职。报告期内，董事会完成对第八届高管层的选聘和表决。

董事会专门委员会	召开会议次数（次）
战略与可持续发展委员会	6
薪酬及提名委员会	7
风险控制与关联交易委员会	9
审计委员会	9
消费者权益保护委员会	4

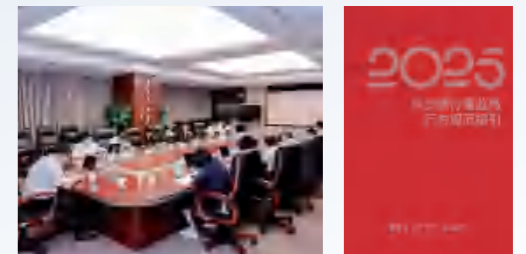
报告期内，董事参加监管部门及本行组织的规范履职等各项培训4次。内容覆盖上市公司监管政策及监管要点、公司治理与董事履职、合规培训、信息披露、ESG与可持续发展等，进一步提升履职能力和科学决策水平。

关键绩效指标



案例：董事、高管履职规范专题培训

2025年8月，本行举办董事、高管履职规范专题培训，围绕监管导向、政策要求、制度条款，明晰“关键少数”的职责定位、行为规范，进一步提升董事、高级管理人员的合规意识、责任意识和履职能力。发放《长沙银行董事、高管行为规范指引（2025年）》，防范董事、高管履职的合规风险。



履职评价情况

本行根据监管规定以及本行相关要求，组织开展了2025年度董事、高管人员履职评价工作。通过加强日常监督、优化考评维度、丰富评价方式等系列举措，促进各治理主体积极有效履职。报告期内，本行全体董事、高管人员的履职评价结果均为“称职”。

「审计监督情况」

本行建立了垂直的内部审计管理体系，在董事会下设审计委员会，审计工作接受董事会及其审计委员会的领导和监督，切实保障审计监督的权威性与独立性。在总行设置审计部，并在关键业务部室、下辖分支机构设立审计岗，形成覆盖全面、运行高效的审计监督网络。审计成果及时向董事会报告，并通报高管层，确保信息贯通、决策协同、监督有力。

按照最新监管要求，修订完善了审计委员会议事规则；审计委员会指导内审部门在公司业务活动、风险管理、内部控制、财务信息等方面开展监督检查活动；建立双向沟通机制，对外部审计机构的履职情况进行评估；承接《公司法》规定的监事会职权，组织开展董事、高管人员的履职评价；规范组织委员会会议。

「薪酬与绩效考核」

本行遵照《商业银行稳健薪酬监管指引》，建立薪酬-效益联动指标，以经济效益为依据，结合市场薪酬水平，对全行薪酬总额的预算、决算实施总额管控，按照“效率优先、兼顾公平”的市场化薪酬分配理念，建立了“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，支持战略发展要求。

本行重视社会责任履行情况，对高级管理人员考核指标中设置了包括普惠金融、消费者权益保护、慈善公益等社会责任类指标。本行对高级管理人员及对风险有重要影响的岗位人员实施绩效薪酬延期支付、追索扣回管理。

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**

指标与目标

本行致力于打造“形神兼备”的现代金融治理体系，以建设“治理高效、责任清晰、风险可控、价值卓越”的一流上市城商行行为愿景，严格遵循监管导向，坚持把党的领导融入公司治理各环节，深化制衡与协同机制，强化股东穿透管理与关联交易规范。本行将ESG理念深度嵌入战略规划，持续构建透明、合规、可持续的治理生态。

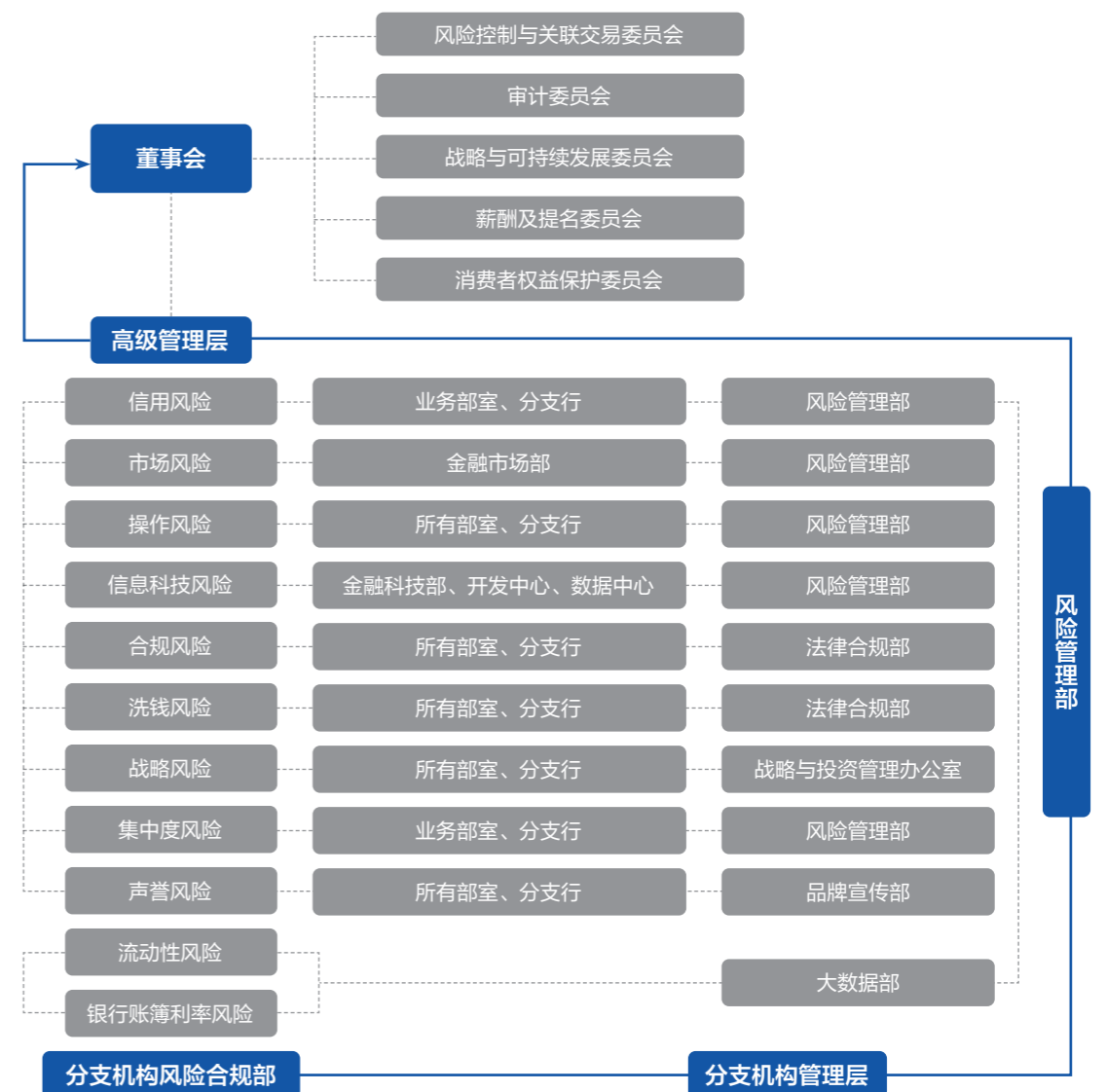


风险合规管理

治理

本行始终秉承“稳健”的风险偏好，建立了由董事会负最终责任、审计委员会有效监督、高管层有效执行；以风险合规管理部门为依托，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合规治理架构。

董事会及其下设风险控制与关联交易委员会是本行风险合规管理的决策机构。本行聘任了首席风险官，牵头负责全面风险管理及合规管理，持续提高风险合规管理的有效性。



战略

本行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，落实三道防线机制，实现一道防线业务部门和分支行主体责任做实，二道防线风险制衡有效，三道防线监督全面。
专业性	以巴塞尔III实施为基础，提升风险合规精细化管理；推进数字风控应用，对资产质量管控提供有效支撑；分层级强化风险管理条线人才培养，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。

影响、风险与机遇管理

影响与风险	机遇与应对措施
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合规风险。	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体系建设，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。

工作举措

「风险管理」⁶

本行不断完善“全面覆盖、全程管理、全员参与”的全面风险管理体系。制定清晰、统一的风险策略和风险偏好，围绕做好金融“五篇大文章”加大重点领域信贷投放，强化资产质量管控，培育风险管理文化，确保资产质量稳定，风险整体可控，为稳健经营和健康发展保驾护航，实现质量、效益、规模协调发展。

「合规管理」

本行严格落实监管政策，完善合规管理体系，树立合规理念，开展合规检查，严肃内部问责，建设合规文化。推进合规管理的数字化建设，提升合规管理数智化水平。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。

本行根据《金融机构合规管理办法》，制定《长沙银行股份有限公司合规管理办法》，完成总行和分支行合规管理部门的独立设置、分支行合规官聘任，进一步健全纵向到底、横向到边的合规管理体系。

强化合规检查审查

本行持续深化内控合规检查，运用“检查-反馈-整改-提升”闭环管理，完善常态化“总行检查+分支行自查”检查协同机制。

⁶ 有关更多本行在风险管理方面的具体情况，敬请参见本行《2025年年度报告》。

针对法律法规和监管政策变化全面开展分析解读、专题研究；总结归纳法律合规风险点，及时发布专题法律风险提示。制度合同管理纵深推进，系统性提升内控与制度管理能力。加大业务前置审查，前移法律服务关口，提前介入新产品、新业务及重大疑难项目，强化业务事中风险监测与整改。通过分层分类培训等方式，提升业务人员的法律风险防范能力。

深化外规内化

本行2025年修订《外规内化操作规程》，明确外规内化的传导机制，提升内化工作的规范性与效率。对新发布的操作规程开展全行培训。发布新法新规速递，督促对外规要求及时进行内化，外部监管规定转化完成率100%。

开展各机构“一把手讲合规”，将案例汇编为《合规之旅》常态化发送，将法律培训、警示教育常态化宣贯，增进员工对合规政策、法规制度的理解与掌握。



风险合规培训

本行持续构建合规与发展系列专业课程，上线合规文化、员工行为管理等系列课程。组织违规案例警示教育暨“合规者赢”主题活动，从正面和反面传播合规理念、警示违规代价。制定系统性漏洞或风险问题激励方案，组织修复漏洞，防控系统风险。开展合规典型案例萃取，营造“不能违规、不敢违规、不愿违规”氛围。

案例：开展“合规者赢”主题活动

2025年本行组织“合规者赢”主题活动，“聚共识、守正道、促发展”，面向全行各机构征集典型示范类、警示预防类作品，鼓励全员积极参与合规文化建设。各级机构报送86个典型示范类作品、32个警示类短视频作品。

关键绩效指标

员工风险合规培训覆盖率

100%

「内部控制」

为完善内部治理，提升规范运作水平，有效防范化解各类风险，本行根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引相关规定，每年组织开展覆盖全集团的内部控制评价，重点围绕内控五要素，聚焦内部控制体系建设、实施和运行效果，组织开展调查、测试、分析和评估等系统性工作，科学认定内部控制缺陷，强化缺陷整改，促进持续改进，不断提升内部控制的有效性。

「员工道德规范」

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，高管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。

本行恪守《银行业金融机构从业人员职业操守指引》，制定《从业人员职业操守和行为准则》，建立了《员工行为底线清单》《员工行为管理细则》《员工通用和关键岗位行为规范》等系列制度办法，报告期内本行制定了《员工家访管理办法》，发放《员工合规手册》，明确了禁止行为，将廉洁要求作为内部制度的内嵌条款，构建了“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。本行明确高管人员应带头遵守、模范践行职业操守和行为准则，在战略制定、绩效管理中融入职业操守和行为准则考量，营造良好的从业氛围。

本行就员工行为及职业道德规范要求开展定期培训。在官网及内部办公系统均设立举报渠道。制定《违规违纪违法常见问题汇编》，汇编信贷风险管理、运营管理、人力薪酬管理、财务管理、综合管理、党风廉政87个案例，对违规行为明确追责流程及标准，规范了员工在内部考试、展业、对客服务等方面的职业操守要求。

开展专项审计

报告期内，本行以日常监督和专项监督为抓手，将员工道德规范与从业禁令要求融入审计工作，重点检查从业禁令执行、异常行为排查等情况，审计覆盖对风险管理有重要影响的岗位和人员。通过强化问题识别与整改闭环管理，推动完善员工行为管理长效机制，提升合规管理质效。

「反洗钱管理」

本行建立了由董事会、高管层、各部门及各分支机构组成的洗钱风险管理组织架构。本行持续健全反洗钱内控制度体系，优化反洗钱监测系统，总分支联动，将反洗钱工作与业务发展及风险防控等有机结合，将高管层反洗钱专题培训作为全行工作会议的例行环节，邀请中国人民银行专家开展专题培训，解读监管新规，同时加强工作督导，常态化开展宣传培训，提高员工反洗钱意识和履职能力，积极防范洗钱风险。

关键绩效指标

反洗钱培训次数

242 场



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，并优化升级风险合规管理人才梯队，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

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。高度重视信息透明度，严格遵守监管规定，以发布公告等形式向全体股东公开财务状况、重大事项等信息，通过畅通投资者热线、发布投资者关系活动记录、召开业绩说明会、接待投资者实地调研等多种渠道及时、准确、完整地传递公司真实信息，保障投资者的知情权。

信息披露

本行严格履行法定信息披露义务，坚守真实、准确、完整、及时、公平的原则，持续健全信息披露管理制度体系，不断优化定期报告与临时公告的编制、披露工作机制及流程，合规披露各项重大事项。聚焦投资者关切，强化主动披露，提升信息披露主动管理效能；充分发挥定期报告的价值载体作用，积极借鉴市场分析经验，完善信息披露与展示的逻辑框架，丰富分析维度，进一步增强投资价值展示能力与信息透明度。

关键绩效指标

披露临时公告及文件

98 份

定期报告

4 份

获评中国证券报 2025 年度
金信披奖



股东沟通

「股东权利保障」

本行依法合规组织召开股东会，切实保障股东尤其是中小股东的平等法律地位，确保其各项权利得以充分行使。会前主动征集股东问题，为中小股东充分表达意见预留充足时间、畅通沟通渠道。会议实行现场投票与网络投票相结合的表决机制，对涉及中小股东权益的重大事项单独计票，并专项披露中小股东表决情况。股东可通过现场网络等多种方式参与表决事项。

「业绩说明会」

报告期内，本行共举办业绩说明会3场，董事长、行长、董事会秘书及独立董事出席会议；参与湖南证监局、湖南上市公司协会组织的2025年辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，深化与投资者的高效沟通，让投资者全面、深入地了解本行经营发展情况。



关键绩效指标

举办业绩说明会

3 次



「投资者日常交流」

组织并接待投资者来访调研，并参加券商策略会，及时回应投资者关切，定期发布投资者关系活动记录表。通过上证 E 互动、投资者热线、IR 邮箱及留言板等多渠道积极与投资者保持沟通、解答疑问。持续完善信息反馈与传导机制，系统梳理并分析证券分析师研报观点及资本市场关注重点，助力经营管理分析与战略决策不断优化。

关键绩效指标



报告期内本行接待投资者调研情况 (部分)

调研机构	调研形式	调研机构	调研形式
永赢基金	现场会议	汇添富基金	现场会议
易方达基金	现场会议	兴银理财	现场会议
嘉实基金	现场会议	国寿资产	现场会议
鹏华基金	现场会议	瑞银证券	线上会议
民生加银基金	现场会议	Point72 基金	线上会议
华安基金	现场会议	博时基金	线上会议
交银施罗德基金	现场会议	中欧基金	线上会议
兴业基金	现场会议	天弘基金	线上会议

荣获证券时报 2025 年度**和谐投资者关系银行天玑奖**

市值管理

「市值管理委员会」

报告期内，本行召开市值管理委员会会议，制定年度市值管理策略，披露提质增效重回报方案和估值提升计划。董事会办公室为投资者关系管理的执行部门，组成了由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，畅通投资者交流。

「现金分红」

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 101.76 亿元。2024 年每 10 股派发现金股利 4.20 元（含税），合计派发 16.89 亿元。

本行拟以 2025 年末总股本 4,021,553,754 股为基数，2025 年末向全体普通股股东每 10 股派发现金股利 2.30 元（含税，下同），以此计算合计派发现金股利 924,957 千元。上述预案尚须股东会审议。

2025 年中期已派发现金股利 804,311 千元（每 10 股派发现金股利 2.00 元），2025 年全年合计拟派发现金股利 1,729,268 千元（每 10 股派发现金股利 4.30 元）。

关键绩效指标



投资者教育

报告期内，本行依托全国首家银行业国家级实体投资者教育基地，以“515 全国投资者保护宣传日”“金融教育宣传周”“世界投资者周”等为契机，持续深化金融国民教育。支持湖南大学参加并在第二届“中金所杯”全国高校金融财商辩论赛中荣获冠军。

原创防非短视频《且听诗词“画”防非》在《股东来了》(2025) 全国短视频大赛中获**铜奖**

2025 年获评湖南辖区**年度优秀投教基地**

获评湖南省**防非宣传优秀会员单位**

第二届“中金所杯”全国高校金融财商辩论赛**杰出组织奖**



案例：投资者教育基地开展“小小金融家”财商启蒙

长沙银行投资者教育基地深耕青少年金融公益科普，被共青团长沙市委授牌为长沙少先队校外实践教育基地、长沙市“雷锋少年”综合实践基地。倾力打造“小小金融家”特色品牌活动，以权威平台为青少年金融素养成长保驾护航。

活动打破单一课堂局限，针对不同年龄段定制分层财商课程：低龄段启蒙货币与储蓄；学龄段聚焦理性消费与财富规划；青少年段增设金融反诈及基础外汇认知。同时，基地依托模拟体验中心，开设银行职业沉浸式体验，孩子们可化身柜员、大堂经理，实操点钞、存取款等业务。此外，基地跨界联动市博物馆、昆虫博物馆、麦当劳等场景，将金融知识融入文化研学与生活实践，丰富社会实践履历。通过“理论+实践、课内+跨界”的多元形式，帮助孩子树立正确金钱观，全方位提升综合金融素养。



反腐败及反不正当竞争

反腐败与反贿赂

「反腐败管理机制」

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《党风廉政建设和反腐败工作协调制度》，成立党风廉政建设和反腐败工作协调小组，建立联席会议、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。

本行制度文件均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，从制度上加强反腐败约束。本行注重日常廉洁提醒，在春节、端午、中秋等重要时间节点向全行员工发送廉洁提示，适时开展纠“四风”明察暗访工作。

「举报者保护」

本行严格落实信访举报管理，畅通信访渠道，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、分办等工作，确保渠道畅通和流转处理高效。本行重视保护举报人，对举报人姓名、工作单位、住址等有关情况以及举报内容严格保密。对泄密责任人依规依纪依法查处，追究责任。

「清廉文化建设」

本行建成“清廉长行”信息化系统，提升工作规范化、智能化水平。开展廉洁家企建设“五个一”活动，即开展一次廉洁家访、组织一轮家属座谈、开展一轮家教家风主题警示教育、征集优选一批清廉家书、征集优选一批清廉故事。拍摄制作清廉微电影——《心秤》《一盏明灯》，在省级平台宣传推介，并被推荐到中纪委参加展播。分层分级开展管理人员家属座谈，组织观看家教家风警示教育片，激发家属荣誉感、责任感和敬畏心，廉洁家访实现员工全覆盖。



「反腐败培训」

本行将清廉文化建设融入党风廉政建设和反腐败建设工作，加强反腐败领域培训，实现全员全覆盖。报告期内，董事长、董事会秘书参加湖南证监局、湖南省上市公司协会组织的“湖南上市公司廉洁文化建设暨 ESG 培训”，落实有关廉洁要求，推动建立上市公司可持续发展治理模式。

报告期内，本行两度召开全行警示教育大会，行纪委书记围绕金融领域典型案例进行剖析，详细解读违规违纪违法行为的表现、违反的规定、证据事实等。组织全行纪检监察专题业务培训，拍摄警示教育片《警钟》并组织观看，增强全行干部员工知敬畏、存戒惧、守底线的纪律规矩意识。

「供应商反腐败」

本行将廉洁合规视为供应商管理的生命线，坚决防范与杜绝供应商腐败风险。



职责分离

明确规定集采事项审批与招标实施管理职责，由不同部门分别负责，形成有效的内部牵制。



过程管控

所有招标信息均通过指定平台公开发布，评标专家由监督委员与经办人双人随机抽选，并确保全程留痕、可追溯。



廉洁约束

将《投标人廉洁承诺书》作为具有约束力的正式文件嵌入招标文件，公布纪检监察部门的举报渠道。



监督核查

定期或不定期对采购项目进行专项检查，建立常态化的监督核查机制，巩固管理成效。

反垄断与反不正当竞争

「倡导公平竞争」

本行严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，要求全体员工承诺坚决拒绝商业贿赂及其他不正当交易行为。本行《从业人员职业操守和行为准则》《员工合规手册》明确规定，遵守公平竞争原则，在宣传、办理业务过程中，不得使用不正当竞争手段；抵制贿赂和不当得利行为，严禁以任何方式索取或收受客户、供应商、竞争对手、下属机构、下级员工及其他利益相关方的贿赂或不当利益。报告期内，本行未发生因不正当竞争行为导致重大行政处罚的事件。

「平等对待中小企业」

本行严格遵循国家及地方促进公平竞争、优化营商环境相关指导原则，依托内部集中采购与招标系列制度，构建公平、公正、透明的竞争环境。

本行明确“采用不正当手段诋毁、排挤其他供应商的、通过行贿或提供不正当利益获得合格供应商资格的、存在其他违反诚实信用或违法违规行为的，均将直接取消其入围供应商资格”，以保障供应商的公平竞争。

在采购招标全流程中，坚持平等对待参与竞争的中小企业，保障其与大企业享有平等竞争地位，严禁设置高注册资金等不利于中小企业的倾向性资格条件，避免人为限制与歧视性门槛。本行严格遵守《保障中小企业款项支付条例》及相关法律法规，建立专门的应付账款管理制度，通过标准化审批流程、专项资金保障及智能预警机制，确保中小企业款项按时足额支付，切实助力营商环境持续优化与区域经济协同发展。

发展篇

服务地方发展	48-53
数字金融	54-56
科技金融	57-58
普惠金融	59
乡村振兴	60-61

BANK OF CHANGSHA



服务地方发展

治理

本行立足地方，始终紧扣地方发展战略部署，深耕区域市场，结合自身优势和特色，服务区域经济、支持民生领域、实体经济、区域协调发展。通过深化与地方政府的战略合作，广泛参与所在区域重大项目、重点产业，以高质量金融服务支持地方经济社会高质量发展。

战略

本行深入落实国家及地方重大战略部署，锚定“三高四新”美好蓝图，将服务地方发展纳入本行新十年发展战略。聚焦民生金融、场景金融、产业链金融等重点方向，落地实施公积金、教育金融、医疗金融、养老金融等民生场景金融项目，联动产业链上下游企业与个人客群，构建民生金融生态服务体系。

影响、风险和机遇管理

本行建立健全服务地方发展的风险管理机制，在支持民生领域、场景金融项目的同时，严格把控信贷风险、操作风险和合规风险。

影响与风险

本行在服务地方经济时需分析地方产业结构、财政状况、人口流动趋势等对本行业务及可持续发展带来的影响，针对地方产业结构及特点、资源禀赋、人口结构等对金融产品服务的特点、结构及进度安排等进行决策，平衡地方战略与自身发展、支持企业与风险管控等。

自身的可持续发展与地方经济社会发展深度绑定，业务及客群深度绑定所在区域，与区域政策、产业发展导向等密切相关，易受地方经济结构调整冲击，存在一定的信用风险、合规风险隐患。

机遇与应对措施

精细化风控和战略定位，深化政银合作、产业链协同、场景生态构建等方式，抓住地方新兴产业机会，挖掘潜在优质信贷需求，结合区域规划提前布局，拓展业务发展空间，提升金融服务效能，实现经济效益与社会效益的有机统一，将传统优势、地方服务转化为可持续发展的竞争力。适应服务定位，通过管理推动从产品到金融+非金融生态的区域化运作。

利用地缘人缘优势获取客户软信息，提升金融服务准确性。在普惠业务、乡村振兴、县域金融等领域与同业错位发展，走差异化特色化经营之路。加快业务转型，加强本土深耕和客群经营，提升综合化经营能力，平衡行政影响与市场化运作，强化独立风控体系，规避区域性风险传导。

工作举措

“深入“千企万户大走访”服务实体经济”

报告期内，本行聚焦“进园区、访协会、走企业、拓商圈、联社区、入乡村”六大阵地，在湖南各市州广泛开展“千企万户大走访”活动，推动分支机构深入企业一线，主动送服务上门，为企业量身定制金融服务方案，帮助企业解决资金难题。针对硬质合金、数控机床、医疗器械、智能材料等制造业细分领域，推出细分产业集群专案。制定特定客群的准入、授信、定额等专属规则，为产业集群的中小微企业提供精准服务方案。



2025年本行“千企万户大走访”活动(部分)

- 「长沙」湘江新区科技金融专场
长沙县智能制造专场
- 「常德」经开区金融服务专场
- 「衡阳」金融服务高新技术企业专场
- 「湘潭」与湘潭市政府座谈交流
- 「怀化」高新区、生物基产业链专场
- 「娄底」“材料谷”金融服务专场
- 「郴州」金融支持自贸区中非经贸专场
- 「湘西」“百合贷”专场
- 「岳阳」围绕金融支持食品产业平江专场
- 「邵阳」邵阳经济开发区专场
- 「张家界」金融支持文旅产业专场
- 「株洲」“国资大讲堂”赋能国企转型
- 「益阳」县域金融专场
- 「永州」祁阳高新区专场



关键绩效指标



获评长沙市政府**经济质效突出贡献企业**

「服务民生领域」

与地方政府、教育部门、医疗机构等多方合作，构建起覆盖教育、医疗、养老等多领域的民生金融服务网络，以专业化、便捷化的金融服务提升人民群众获得感、幸福感。落地 22 个场景金融项目，落实育儿补贴惠民政策，完成 13 万人次补贴发放。

与地方公积金中心深度合作，推出“公积金惠企贷”，将企业缴存公积金情况作为授信依据，解决中小微企业融资难、融资贵问题，为企业稳岗扩岗提供有力金融支持，助力中小微企业纾困。

「服务县域经济」

推出“米袋子”“菜篮子”等十二大产业金融方案，开展“金融赋能 湘品出村”助农活动，与长沙市供销合作总社举办联合助农市集，举行助农专场直播，帮助来自长望浏宁的优质农产品打开销路。



提质升级乡村服务网络，提供惠农服务，结合“千企万户大走访”，开展“金融知识进湘村”“金融知识进社区”活动，加强反欺诈、反假币等金融知识普及。

十二大产业

果蔬	油料	陶瓷	特色文旅
水稻	烟叶	农资	服装轻纺
茶叶	农机	食品加工	资源能源与材料

获评湖南省金融机构服务乡村振兴考核**优秀**

「服务消费升级」

围绕“吃喝玩乐美”“医教游养娱”等场景，开展促消费活动超百场，冠名长沙马拉松、湘超联赛长沙队、周末惠民剧场，助力湖南区域消费市场活力激发。

搭建“以旧换新”补贴发放系统，优化业务流程，强化风险管控，确保消费补贴资金精准、高效、安全发放到消费者手中，助力地方扩大内需、促进消费升级，撬动地方消费市场活力。完成以旧换新补贴发放 25 万笔，累计发放补贴 28 亿元。



案例：金融赋能助国产动漫 IP 文化出海

2025年春节档《哪吒之魔童闹海》爆火，其衍生品市场掀起一场“中国速度”的狂欢：索尼森迪生产的哪吒盲盒日均生产量飙升至7万套，抖音直播间预售60万套秒空，线下渠道甚至出现“初五复工即清仓”的盛况。国产动画点燃的消费热潮背后，是长沙银行以金融赋能携手文创企业共绘新篇的故事。十余年来，长沙银行携手索尼森迪，从初创支持到智慧工厂改造，帮助企业从“技术代工”逆袭为“文化出海”领军者。

「打造年轻人友好银行」

本行落实中央、省市关于支持青年人才创新创业相关部署要求，精选青年人才所需的金融、政务、生活等方面的产品及服务，整合各类政策、补贴和权益活动。2025 年，本行积极响应《长沙市金融支持人才创新创业政策产品服务包》，推出“五个一工程 + 金融引才计划”，“打造年轻人友好银行”，“政银企”协同破解人才企业资金难题，通过资源整合助力人才项目快速落地，支持湖南科技创新高地建设。在手机银行中设置青年专区，为广大青年人才提供专属“金融 + 生活”美好生活。

五个一工程

一卡 “青年卡” 专属服务	一码 “人才贷” 扫码可办	一沙龙 “金才IT对” 青年沙龙	一大赛 多元 赛事支持	一平台 长沙银行 青年专区
----------------------------	----------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------------



关键绩效指标



案例：小荷优才贷支持青年创新创业

本行服务于青年人才创新创业需求，携手长沙市委组织部推出小荷优才贷，打造为涵盖创业孵化、成果转化、产业对接的生态平台，将人才金融服务向青年人才创业群体延伸，打造分层级、全周期的人才信贷支持体系。通过专项产品、数据平台、专家团队等，为青年人才提供“融资+融智+融资源”一站式服务，打造“潇湘英才 长行长伴”品牌，推动人才、资本深度融合。

「引金融活水入湘」

参与承办中国银行间市场交易商协会与中国人民银行湖南省分行联合主办的“湖南新质生产力主题债务融资工具投融资对接会”，精准匹配新质生产力企业的差异化融资需求，以专业化、定制化服务为湖南培育壮大新质生产力提供“长行方案”与金融支持，畅通湖南省新质生产力领域企业的直接融资渠道，为投融资双方搭建沟通桥梁。

本行联合上海清算所创新发布“湖南省优选信用债指数”，引更多金融活水浇灌三湘大地。

「构建并丰富金融+非金融服务场景」

本行打造本土特色服务场景，立足服务地方经济与场景深耕，支持长沙马拉松、湘超联赛、长沙音乐厅等本土文化品牌活动，通过数字金融手段拓展非金融服务深度与广度。围绕赛事及演出等场景，以“最低1元跑长马”及“直通名额免费抽”为核心创新权益，降低大众参与门槛，触达并服务广大运动爱好者。以金融科技连接体育、文化与生活场景，助力本土体育与文化事业发展，倡导健康、积极的生活方式，积极履行企业社会责任。

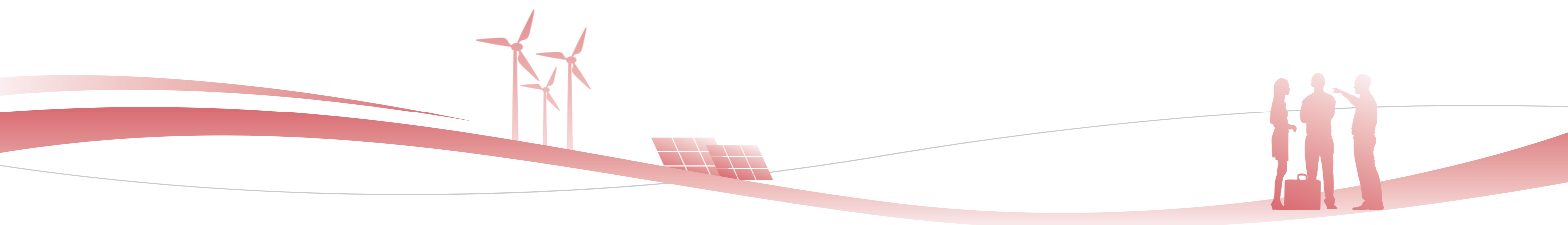


「“一码通”提供高效资金清算服务」

本行积极响应地方政府机关事务提质增效要求，上线“一码通”，以场景自建、产权自有、标准产品方式，开展食堂场景标准化建设，提供包括刷卡、刷码、刷脸在内的多种方式跨区域就餐解决方案，支持资金高效结算，巩固政银协同成果。

指标和目标

本行将充分发挥自身资源禀赋和竞争优势，深耕本土、服务实体，立足湖南经济高质量发展的现实需要，紧跟国家及省市战略部署，围绕“十五五”规划重点方向，加大产业、财富管理、县域、金融投资等重点领域资源投入，从“量的增长”向“质的提升”转变，以打造“湖湘本土金融领头雁”为己任，深度融入省市发展大局，与湖湘新质生产力壮大和区域经济转型相适应，提升服务大局的本土深耕能力，助力“三高四新”美好蓝图、打造现代化产业体系、建设全球研发中心城市、建设年轻人友好省份。



数字金融

治理

本行积极落实“金融五篇大文章”工作部署，统筹推进数字金融治理体系建设，通过设立信息科技管理委员会及下设委员会、数据管理委员会、风险管理委员会统筹全行数字金融管理，以信息科技战略、数据金融规划为指引，积极探索本行数字金融发展路径，抓好顶层设计和具体落实，优化组织治理机制，构建数字人才体系，推进实践创新、机制创新体系。设立首席信息官，全面统筹推动数字金融战略落地。



战略

报告期内，本行制定了包括数字金融在内的“金融五篇大文章”三年行动方案，从科技治理、客群经营、精细管理、数字基建四个方面规划，为未来长沙银行数字金融发展提供行动指南。

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 DEEPSEEK 为代表的 AI 大模型逐步成为创新基础设施，技术变革的加速，加大了银行业的差异和鸿沟。	推进人工智能 + 行动方案落地，落实“ALL IN AI”战略，赋能新质生产力，推进落实搭平台、建机制、以赛促学等机制，利用行内部署的私有化智能体平台能力，充分发挥群体创造性。通过经典标杆场景建设，推进场景落地。
银行的风险图谱随着技术的发展快速变化，模型与算法风险凸显：智能风控、自动化决策依赖海量数据与复杂模型，可能因数据偏差、模型缺陷导致信贷歧视或风险误判。	通过整合内外部多维度数据，并利用 AI 进行实时监测与预测，实现从“事后应对”到“事中干预”乃至“事前预警”的穿透式风控，大幅提升对长尾客户的风险识别能力，赢得长期发展优势。

工作举措

「新技术推广与应用」

报告期内，本行组建大模型创新实验室，制定《长沙银行人工智能 + 行动方案》，重点推进 AI 在经营与营销、风控与合规、交易与投研、运营与提效、管理与赋能、研发与运维六大领域的场景应用落地，全年上线 60 余个 AI 场景应用。组织 AI 智能体培训，营造 AI 创新氛围，依托微创新 - AI 专项比赛，产生 40 余个优质智能体应用。

《AI 智能体项目》获**中国数字化金融与科技创新应用优秀案例奖**

《金融可信大模型中台建设与应用》荣获**湖南省工业和信息化厅 2025 年湖南省先进计算、视听系统 (音视频) 典型应用案例**

「创新驱动业务发展」

长尾客群直营打造价值增量

本行聚焦长尾客群价值深挖，搭建总行直营模式，构建存量客户“促活跃 - 提资产 - 增产品 - 防流失”的生命周期经营旅程。借助大数据精准洞察，为长尾客群定制专属策略。通过特色活动提升客户活跃度，给出专业资产配置建议提高客户资产，推荐多元产品丰富持有种类，打造实时预警机制，防止客户流失。搭建企业微信认证体系，实现企微信群发、渠道码生成及客户标签同步管理功能，为数字化客群经营提供工具支撑。



数字化经营样板间迭代升级

报告期内，本行数字化经营样板间打造“6+1”新格局，全面覆盖长尾直营、零资升级、商户运营、中小企业深耕、县域赋能、政企生态、技术基建七大核心领域，成功构建起数据驱动、AI 赋能与生态协同的数字化经营体系。长尾样板间依托客户成长及流失挽回双体系，深挖客群价值；零资样板间搭建秒贷分节点全流程自动化营销画布，实现全周期触达；商户样板间通过生态融合、数字化运营及手机银行联动，提升商户活跃度与价值贡献；中小企业样板间强化“产品 + 服务 + 权益”分层经营，深挖客户价值；县域样板间创新获客模式，打造 12 大产业图谱；工会样板间服务企业超五千户，实现公私高效联动；AI 样板间落地财富、经营、信贷、金融市场及行内知识问答五大场景工作助手，高效赋能业务。

开展创新大赛营造创新氛围

本行连续四年开展创新大赛，推动从创新大赛向长行特色创新文化和创新管理提质。报告期内，本行举行第四届“创新长行”创新大赛，覆盖产品服务创新、流程管理创新、科技业务创新、微创新四大赛道，申报 308 个项目。增设 AI 专项微创新赛道，提升全员 AI 应用热情，孵化有实用价值的优质 AI 应用，营造全行创新文化、智能文化氛围。



「数字化人才队伍建设」

本行聚焦队伍能力提升与人才梯队建设,注重数字化人才培养建设,组织3次分支行金融科技岗赋能培训。引入全球特许金融科技师培训项目,培养100名数字人才。围绕数字化转型、创新发展、数据安全、场景建设等,组织28场专项学习交流。报告期末,共有信息科技人员589人。

「数字化领域生态建设」

报告期内,本行申报湖南省计算产业生态创新中心(银行业),致力于成为“行业用户单位的需求收集者和解决方案提供者”,通过“生态共建、银行共联、数据共享”,打造行业解决方案的推广平台与产业生态的带动引擎。中心发挥枢纽平台作用,主办行业研讨会,开展超30场技术交流,12场次同业交流。引荐诚迈科技、中兴通讯、中亦科技等多家外部生态企业对接本地产业链,汇聚更广泛的生态力量助推产业发展升级。

在智能场景共创方面,本行与拥有领先技术实力的AI大模型科技企业签订共研协议,共同推进金融AI场景应用的研发与落地。

「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。2025年本行新增1项科技发明专利,3项软件著作权。

智驭金融—基于“PAAS云+智能路由”支付创新项目
获中国人民银行年度金融科技发展奖三等奖

数据驱动的乡村振兴授信体系建设项目
获湖南省“数据要素X”大赛三等奖

「科技伦理」

本行积极推进科技伦理建设,组织科技人员学习科技伦理知识,增强自觉遵守金融科技伦理意识,建立健全多方参与、协同共治的金融科技伦理治理体系,防控科技伦理风险。在新技术应用中审视算法模型,规避歧视性特征;在项目立项、开发、部署等流程中坚守金融服务初心,推进科技向善。

指标和目标

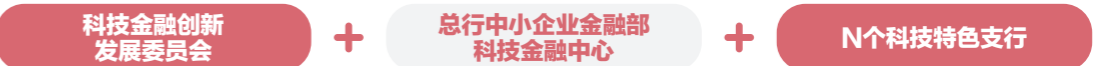
通过“技术+数据+业务”的深度融合,重构业务模式和管理流程,打造长沙银行新质生产力,高效赋能湖南实体经济发展。全力攻坚科技治理、数字经营、精细管理、数字基建四大任务,未来实现数字金融治理体系基本形成、数字金融服务质效显著提升、数字化经营管理能力明显增强、数字技术支撑能力持续完善。

紧扣数字金融发展主题,坚持数智化引领,根据数字金融三年行动方案规划,围绕重点领域推动规划落地,牵头制定全行级经营数据下沉技术实施方案,科技赋能系统支持金融市场智能化交易、权益营销、数智风控等工作。

科技金融

治理

本行成立科技金融创新发展委员会,形成“1+1+N”(科技金融创新发展委员会+总行中小企业金融部科技金融中心+N个科技特色支行)的科技金融专营组织架构,不断完善产品服务矩阵,为科技型企业的生命周期定制专属的金融产品。



战略

本行将科技金融作为新十年战略的八大重点,围绕园区圈、人才圈、创投圈三大场景,聚焦客群,完善科技金融服务体系。报告期内,制定了包括科技金融在内的“金融五篇大文章”三年行动方案,明确了阶段性战略目标。

影响、风险和机遇管理

影响与风险

科技型企业具有轻资产、高风险特征,传统信贷模式难以满足其融资需求。

机遇与应对措施

创新风险评估模型,推出知识产权质押、股权质押等创新产品,建立“投贷联动”机制,提升科技金融服务能力。

工作举措

「创新特色金融产品」

针对科技型企业高成长性、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“优才贷”“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。

「促进科技-产业-金融良性循环」

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,共建有助于科技型企业创新发展的生态,连续10年独家冠名支持湖南省创新创业大赛,打造“优才贷”“湘江英才卡”等人才金融服务产品支持人才入湘回湘创业创新发展,促进科技-产业-金融良性循环。



案例：星城支行支持数控机床企业科技研发

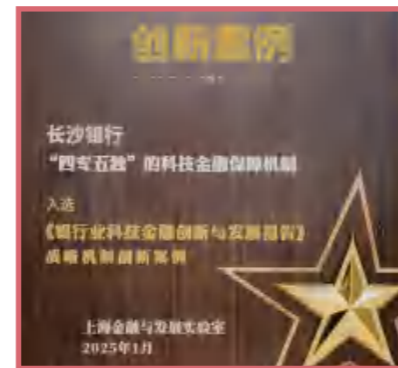
数控机床是国家产业集群升级的关键底座，本行围绕数控机床客群需求，制定了数控机床集群融资专案，提供金融服务支持数控机床企业科技研发。

湖南某机床科技集团有限公司，是长沙经开区的省级专精特新企业及制造业单项冠军企业，通过集群专案的授信绿色通道，本行星城支行将其集团授信从 1000 万元增至 4500 万元，通过供应链模式为该公司投放了 3 笔合计 3500 万元贷款支持，解决了企业科技研发的资金需求。

「完善科技金融服务机制」

本行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，持续加大科技金融信贷投放，为科技型企业提供多元创新融资支持，助力长沙新质生产力发展。出台多项政策制度，在业务资源、机制保障等方面不断加强科技金融业务政策倾斜。本行“四专五独”的科技金融保障机制入选上海金融与发展实验室《银行业科技金融创新与发展报告》战略机制创新案例。

- 1 优化科技金融信贷业务专项尽职免责政策，明确在科技金融企业授信业务不良责任认定时，在符合相关条件的基础上，免于问责。
- 2 对特色产品及科技金融重点客群，如高新技术企业、专精特新企业等，出台并扩大差异化审批授权机制，将最高 1000 万信用审批权限转授权至分支机构，有效提升金融服务科技型企业的自主性与灵活性。
- 3 发行 40 亿元“科创债”，募集低成本资金专项支持科技金融业务。



关键绩效指标



指标和目标

科技型企业贷款	科技型企业贷款余额和户数持续增长。
产品创新	每年推出 2-3 款科技金融创新产品。
服务覆盖	扩大科技金融服务覆盖面，服务更多科技型企业。

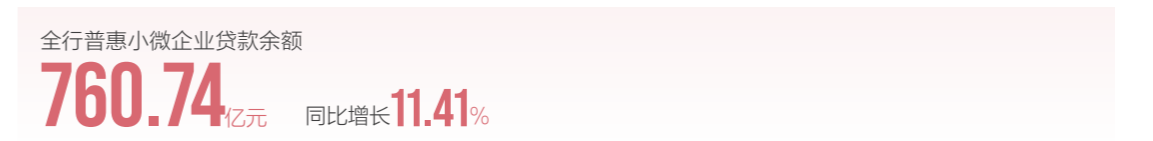
普惠金融

本行持续推进普惠金融发展，由中小企业金融部统筹业务管理、健全制度体系，严格落实小微企业融资协调机制。聚焦小微、三农、创新创业与民生消费领域，通过产品服务创新，加大普惠金融重点领域及客群的支持力度。推出“企业收流水贷”“呼啦快贷”等线上化、便捷化产品。制定差异化信贷政策，对普惠金融业务给予资源倾斜和考核激励。打造差异化、特色化普惠金融服务模式，切实打通金融惠企利民“最后一公里”。

完善“善贷、愿贷、敢贷”长效机制

本行在信贷额度、资金成本、人力资源等方面给予普惠信贷业务专项支持，做实普惠小微尽职免责，推出产品级“正面清单”和“负面清单”，为一线人员减负，不断完善“善贷、愿贷、敢贷”长效机制。

关键绩效指标



落实支持小微企业融资协调机制

本行积极响应政策落实各项工作要求，成立总分三级工作专班，由行长担任组长，配合地方政府专班工作机制。派驻专人驻点省级专班，将网点员工纳入区县专班走访小组，加强常态化沟通交流，全力支持小微企业融资协调工作机制。

拉通“湘信贷”平台提速企业融资服务

本行积极对接省级协调机制，行内系统与“湘信贷”平台直连，实现从融资受理、走访尽调、授信审批到放款的全流程线上闭环管理，客户经理可快速响应小微融资需求。首创推出客户双向授权模式，企业扫码即可同步完成对平台与银行的授权。推动线上产品入驻，将“企业快贷”“企业快贷-融担贷”等线上信用类产品全面接入“湘信贷”平台，客户从申请到授信最快仅需 1 分钟，实现平台与客户双向引流与互补。



乡村振兴

本行全面贯彻国家、省、市乡村振兴战略，将县域金融作为全行“一号工程”，重心向县域下沉、资源向县域投入、人才向县域聚集，金融助力乡村全面振兴的服务能力不断提升、服务品牌不断彰显、服务贡献不断增强。

治理体系

本行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，强化战略引领，完善组织架构。设立工作组，成立专业化服务团队，确保乡村振兴战略得以贯彻落实。

政策机制及工作举措

「优化考核机制」

单独建立县域支行分类考评机制，将服务客群、涉农贷款、县域深耕贷款纳入重点经营指标，激励县域分支机构加大产业信贷投放力度。

「优化激励保障政策」

对普惠型涉农贷款执行定价下调的优惠政策；设立县域特色产业贷款与特色产品专项营销奖励；在人员配置、费用预算、考核标准等方面持续向县域网点倾斜。

「优化授信审批政策」

对醴陵陶瓷、浏阳烟花等“一县一特”产业制定差异化授信政策，授予分行相应审批权限并允许转授权至县域支行，压缩审批链条，提升服务效率。开展县域信贷直通车，对重点县域乡村振兴基础设施及重点项目实行优先审批、优先投放。紧扣“三农”客群需求特点，打造“两湘+两农+两村+产业配套”特色产品体系，全面覆盖不同涉农主体融资需求。

「优化风险约束机制」

细化涉农信贷产品尽责认定标准，明确客户经理业务操作规范；将农户生产经营贷款纳入小微企业尽职免责范围，在保障业务合规发展的前提下，充分激发基层机构拓展三农业务积极性。

整体成效

本行构建了具有本土特色的县域金融与乡村振兴服务“长行模式”。截至 2025 年末，本行涉农贷款余额 697.79 亿元，较上年末新增 81.65 亿元，增长 13.25%；其中普惠型涉农贷款余额 121.00 亿元⁷，较上年末新增 16.52 亿元，增速 15.81%。

连续五年获评
人民银行乡村振兴评估**优秀**等次

“湘农快贷”产品
获评**湖南省级金融支农创新模式**

⁷口径根据《中国人民银行关于 2024 年金融机构统计有关事项的通知》（银发【2014】1 号）同步调整，对 2024 年数据已作相应调整。

“湘村快贷”产品入选
中国国际金融展“‘五篇大文章’——普惠金融”**典型案例**

湘村快贷“数据驱动的乡村振兴授信体系建设项目”获
湖南省数据局“数据要素 金融服务”**三等奖**

案例：聚焦十二大富民产业有力支持湖南县域

本行“千企万户大走访”县域金融首场活动在湖南益阳县举行，活动现场发布县域十二大产业金融服务方案，聚焦水稻“米袋子”、果蔬“菜篮子”、茶叶“茶罐子”等富民产业。本行立足湖南区域特色，深化银政企多方合作，运用“产业图谱”与智能风控体系，构建“打通产业链、贯通供应链、提升价值链”的立体服务生态，为县域经济高质量发展注入金融活力。截至 2025 年末，县域十二大产业贷款规模 236.83 亿元，年新增 40.96 亿元，服务县域产业客户超 1.2 万户，当年新增客户超 4000 户。



案例：“赢双抢 助农忙”农机直播助农

2025 年，本行立足湖南县域资源禀赋与产业基础，选定包括农机在内的 12 大富民产业重点支持。以农机产业为例，聚焦生产-销售-购置全链条需求，推出农机购置贷产品。7 月，本行携手龙舟农机开展“赢双抢 助农忙”农机专场直播，创新推广展示农机作业，为意向双方牵线搭桥提供金融支持。



案例：连续六年开展“接老乡回家”活动

长沙银行已连续六年开展“接老乡回家”爱心活动，本次“爱心接车”活动覆盖全省 13 个地市，86 个县/区，共计发布超 101 条爱心路线，累计接送老乡超 1.1 万人次，线上 12306 购票立减金活动惠及近 5 万客户。在此基础上，县域春节系列活动从春运、小年、春节，持续到元宵节，让湖南老乡的回家路更温暖，春节更具年味。



社会篇

数据安全与客户隐私保护	64-66
产品服务安全与质量	67-71
金融服务可及性	72-75
保护消费者权益	76-82
养老金融	83-85
供应链安全	85
员工发展	86-89
员工关怀与权益保护	90-91
社会贡献	92-97

BANK OF CHANGSHA



数据安全与客户隐私保护

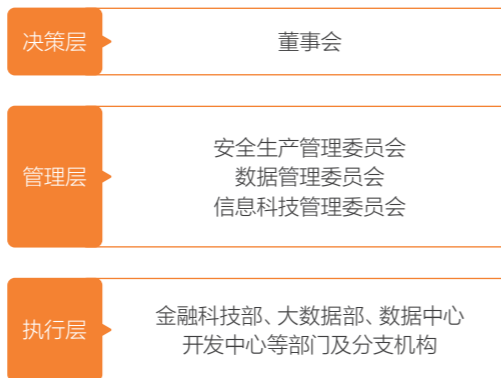
治理

本行高度重视数据安全与客户隐私保护工作，建立了健全合理的组织架构体系与管理制度体系。

组织架构：

董事会是本行数据安全最高决策机构，设立数据管理委员会、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工作。部门层面设置金融科技部、大数据部，联合开发中心、数据中心以及各数据使用部门共同保障数据安全与客户隐私。

本行将客户信息安全管理纳入消费者权益保护委员会、信息科技管理委员会统筹管理，建立覆盖个人信息收集、存储、传输、使用、删除的全生命周期管理制度体系。



制度流程：

制定《数据安全管理办法》《客户个人金融信息安全管理办法》《个人金融信息保护应急预案》《信息安全管理实施细则》《数据安全分类分级实施细则》，官网发布个人信息保护政策，明确数据生命周期与个人信息的管理要求、管理职责，建立了覆盖采集、传输、存储、使用、删除等数据全生命周期的安全防护体系。

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。

影响、风险和机遇管理

影响与风险

AI 的快速发展既提升了安全防护效率，也带来了生成式 AI 滥用等信息攻击风险。

机遇与应对措施

抢抓 AI 技术赋能数据安全治理与智能风控升级的发展，依托 AI 提升安全防护的智能化水平，强化算法安全治理、训练数据管控，筑牢智能化背景下的数据安全屏障。

工作举措

「注重客户隐私保护」

本行严格恪守个人信息保护相关法律法规，坚守客户隐私保护底线，在维护金融消费者合法权益的前提下，始终遵循明确告知、授权同意、最小必要、全程管控的个人信息保护核心原则。

报告期内，本行持续强化信息系统安全管控，在业务系统需求阶段嵌入数据安全及个人信息保护模块；上线终端安全管控软件、文件管理平台等专项工具，规范终端敏感数据存储与文件外发；在模型算法、数据使用全环节应用脱敏处理技术，通过数据脱敏环境开展分析，实现客户敏感信息“可用不可见”。进一步完善信息使用分级授权机制，规范数据查询、导出审批流程，严格落实“最小权限、全程留痕”管理要求。

报告期内，本行在手机银行端深化客户隐私保护，通过删除非必要的手机存储、短信、地理定位权限获取，排查整改第三方疑似高频权限获取行为，优化客户授权提醒等举措，实现手机权限获取最小化。

本行对全行机构及个人信息处理各环节开展全面排查，重点完成敏感数据展示下载、数据导出安全、第三方合作等风险高发环节的专项核查。开展零售授信业务信息安全管理专项工作，明确非经客户本人同意或要求，不得向其他组织和个人共享客户个人信息。报告期内本行未发生客户个人信息泄露、篡改、丢失等安全事件。

「数据安全保护」

数据安全生命周期

本行确立了数据安全目标，保障 IT 系统中的数据在采集、传输、存储、使用、删除等全生命周期的机密性、完整性、可用性。通过加密、脱敏、网络隔离、访问控制、权限管控、审批授权等技术与管理措施对数据进行保护。

强化移动 APP 第三方组件管理和风险检测

报告期内，本行落实加强移动互联网应用程序管理的要求，强化手机银行第三方组件管理和风险检测，引入移动互联网应用程序客户端组件扫描工具，不断优化安全加固策略。

建设终端防泄漏系统、文件管理平台

报告期内，定期开展终端敏感数据文件扫描、识别与通报，实现对内网数据的使用、传输和存储全流程管控。

「数据安全与客户隐私保护培训」

本行每年开展数据安全与客户信息安全及隐私保护培训，报告期内，开展“隐私有界 信任无价”全员客户信息安全主题活动，通过知识宣贯、专题培训、发放实操手册、征集典型案例等，累计 6000 人次通过培训与考试，全面提升员工隐私保护意识与实操能力，筑牢数据安全与隐私保护防线。



「网络安全评估与信息科技审计」

网络安全等级保护及密码应用安全性评估

严格按照国家网络安全“等级保护 2.0”要求，开展网络安全等级保护工作。报告期内，本行开展了年度网络安全等级保护测评工作。落实商用密码改造要求，加强信息系统的重要数据在传输和存储过程中机密性和完整性的保护，邀请专业第三方测评机构对统一收单支付平台等重要系统开展商用密码应用安全性评估，全面评估密码算法选择、密码协议设计、密钥管理以及密码模块等的安全性。

信息科技专项审计

报告期内，本行开展征信合规与信息安全管理专项审计、数据治理专项审计、业务连续性管理专项审计，防范信息安全风险。

「信息安全管理」

本行已建设通过 ISO27001 认证的信息安全管理体系，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均符合认证标准。每年开展数据安全评估、移动金融客户端认证评估等工作。

「应急演练」

报告期内，本行组织开展安全能力验证暨网络安全攻防演练，验证本行实战安全防护能力，提高本行互联网暴露面管理、纵深防御体系建设以及突发事件应急处置能力。积极参加省、市级网络攻防实战演练，演练得分均位于防守方前列。

指标与目标

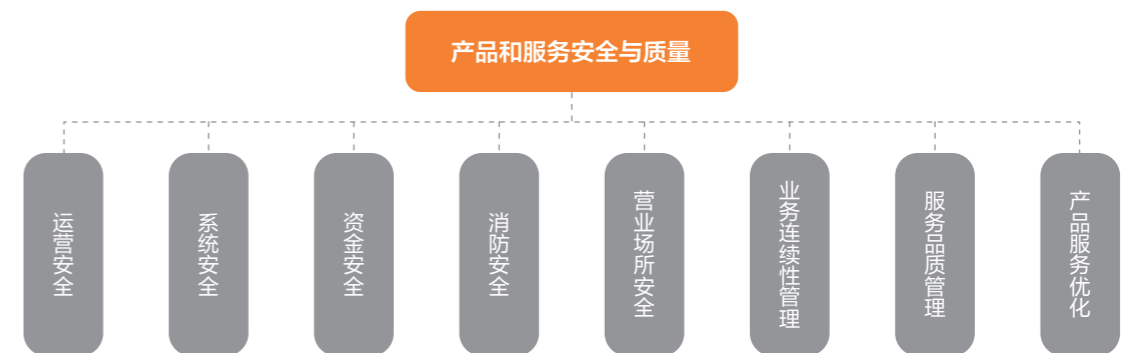
短期	消除明显风险隐患，筑牢数据安全与隐私保护根基。
中期	转“被动合规”为“主动防御”，实现数据全生命周期智能化、体系化的动态管控。
长期	构建“数据安全与隐私保护赋能业务发展”的生态体系，实现数据安全与隐私保护从“成本中心”向“价值中心”的转变。



产品和服务安全与质量

治理

本行高度重视金融产品服务安全管理，在运营安全、系统安全、消防安全和业务连续性管理、服务品质管理等方面，建立了完善的治理架构和管理体系。董事会承担最终责任，高级管理层负责执行，相关委员会统筹协调，各部门各司其职，共同保障产品服务安全。



战略

本行将产品服务安全纳入整体战略规划，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，通过完善制度体系、强化风险防控、提升技术能力、加强人员培训等措施，持续提升产品服务安全水平，为客户提供安全、稳定、高效的金融服务。

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。
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。

工作举措

「保护客户资金安全」

本行全面贯彻落实党中央、国务院关于打击治理电信网络诈骗犯罪的决策部署，严格履行金融机构对异常单位账户、可疑交易的风险监测、核查处置法定职责，紧扣“精准研判、精细操作、精确打击”涉诈治理要求，全面压实账户风险管理主体责任，坚决守住金融安全防线。

通过建立“全方位、多层次”的监测预警机制，在防范银行账户被用于电信诈骗的同时，保护客户资金安全。报告期内，新增优化监测模型68条，建立符合电诈风险特征的可疑交易监测模型267条，对命中可疑交易监测模型的账户，根据不同风险类型、风险等级，采取阻断交易、延迟支付、智能外呼、调整限额、限制账户功能等差异化保护措施。报告期内，共对150.39万笔交易进行反诈提醒，保护30235笔疑似被骗交易，合计资金9.01亿元。

关键绩效指标



案例：马拉松博览会开展数字人民币推广与反诈宣传

2025年10月下旬，长沙马拉松博览会启幕，作为2025长沙马拉松独家冠名商，本行设置展位，打造集服务保障、体验互动、价值传递于一体的互动站点，为跑者提供赛前体验、领取参赛物资等服务，开展数字人民币推广与反诈宣传，以“智慧金融赋能赛事，安全防护护航民生”为主题，在热血赛事与城市金融发展的交融中，彰显长沙作为数字人民币试点城市的创新活力，立体呈现金融机构服务实体、守护民生的责任担当。



「强化运营安全管理」

本行持续完善运营安全管理体系，通过制度建设、流程优化、技术升级等措施，全面提升运营安全水平。

制度建设	制定并完善各类运营业务管理办法，明确各类业务操作规范和安全要求。
风险防控	建立多层次风险防控机制，通过事前预防、事中监控、事后处置，有效防范操作风险。
应急管理	制定应急预案，定期开展应急演练，提升突发事件应对能力。

「保障系统稳定运行」

本行高度重视系统稳定性，通过技术升级、容量管理、监控预警等措施，确保系统安全稳定运行。

系统升级	持续优化核心系统架构，提升系统处理能力和稳定性。
容量管理	建立容量管理机制，定期开展容量评估和压力测试，确保系统满足业务发展需求。
监控预警	建立7×24小时监控体系，实时监测系统运行状态，及时发现和处置异常情况。

「保障营业场所安全」

本行通过设置安全标志，规范配置安消防设施器材并实施检验维修，有效防范安消防风险。全部营业网点（包括自助银行）均安装视频监控系统，并与上一级监控中心联网，实施24小时远程监控。办公及营业场所落实车辆、人员出入安全管理，为客户提供现场安全保障。报告期内，本行重点推进“安消一体化”平台、电气火灾预警、火灾报警信号联网等项目建设。完成110报警系统设备、门禁系统设备全量联网。持续优化“安全吹哨人”机制。此外，本行还开展了高空坠物、用电安全及防汛应急等专项排查整治，按要求定期举办安全生产月、消防宣传月活动，常态化排查整治营业场所、办公大楼的安全隐患，保障员工、客户生命财产安全和金融服务安全。

「执行存款保险制度」

本行积极落实存款保险制度，开展“一行一策”存款保险宣传活动，针对偏远山区，在醒目位置张贴海报、发放折页；针对年轻客群，本行制作宣传短片，通过本行视频号和营业场所播放。

报告期内，向营业网点客户发放“存款保险明白卡”《存款保险条例》实施十周年宣传折页等，通过营业网点“公众教育区”“工会驿站”等摆放。

荣获人民银行湖南省分行《存款保险条例》实施十周年湖南省“宣传优秀银行”一等奖



「业务连续性管理」

本行建立完善的业务连续性管理体系，设立业务连续性日常管理组织和应急处置组织，明确董事会及高级管理层的管理职责，规范业务连续性管理工作程序，每年制定业务连续性演练计划并有序实施。

本行建立“两地三中心”容灾备份架构，构建覆盖物理、网络、主机、应用、数据、终端及云安全的信息安全技术体系，依托AI智能体、大数据、机器学习、知识图谱及威胁情报等，持续提升威胁监测预警与自动化闭环处置水平，夯实业务连续性基础。

报告期内，本行开展了多轮覆盖重要业务、重要信息系统、重要基础设施平台及重要网络等领域的业务连续性应急演练工作，持续改进和提高运营中断事件的综合处置能力。

滨江数据中心
(主中心)

望城数据中心
(同城)

东江湖数据中心
(异地)

「优化产品服务」



对公产品

本行聚焦企业高频场景，简化登录、转账等流程，提升客户体验；结合行业特色，提供定制化的服务方案，响应客户差异化需求；建立集团综合授信方案、完善授信管理工具，推动对公信贷业务全流程标准化与数字化建设，提升服务精准性和专业性。



零售产品

本行不断丰富零售产品体系，推进产品功能优化、业务流程简化，提升客户购买体验。建设本地生活生态，联合网点周边商户、学校、物业开展惠民活动，嵌入金融知识普及与便民服务，切入居民日常生活，为客户提供多元化、全面化服务。



远程客服

本行重视客户的声音反馈，围绕关键运营指标，精准洞察客户需求，解决客户旅程痛点。建立服务质量管理体系，优化服务流程、提升服务效率、加强服务管理。建立快速响应机制，及时处理客户投诉，持续改进服务质量，增进客户体验。



厅堂服务

本行注重网点全流程服务提质，优化网点内务环境和网点运力管理，全面提升营业网点对客服务水平。报告期内，对标行业千百家评选标准，打造客户体验标杆试点。厅堂服务客户满意度连续3年提升。

关键绩效指标



「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、准确披露本行服务价格信息。在营业场所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。

指标与目标

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，通过关键领域的饱和攻击，极限放大效能倍数，打造区域领先的特色产品和服务口碑。



金融服务可及性

治理

本行将扩大金融服务覆盖面和提升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。

本行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。

本行制定《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。

战略

本行坚持“以人为本，客户中心”，在战略发展规划中，明确将提供更快捷、便利和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。

影响、风险和机遇管理

影响与风险

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，区域的经济水平、教育水平、人口结构等对金融服务可及性产生影响。

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。

机遇与应对措施

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。

优化手机银行和远程银行服务，推出尊贵版、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。

工作举措

「优化网点布局」

本行作为区域城商行，在巩固城区网点、扩大服务半径的同时，持续加大对县域、乡镇布局力度，打通金融服务“最后一公里”。在完成湖南县域全覆盖的基础上，在网点配备必要的自助设备，延伸服务触达，并对县域乡村和老年客群，保留了必要的人工服务支持，为客户提供便捷的线下服务。

报告期内机构网点区域分布情况

分支机构 ⁸	城区网点	县域网点	网点合计	自助设备（台）
长沙地区支行	111	50	161	1370
株洲分行	11	12	23	175
常德分行	7	15	22	154
湘潭分行	6	9	15	94
郴州分行	7	18	25	180
娄底分行	8	16	24	155
益阳分行	7	10	17	95
怀化分行	7	14	21	157
邵阳分行	6	16	22	141
永州分行	7	16	23	138
衡阳分行	6	12	18	118
张家界分行	2	4	6	47
岳阳分行	6	8	14	95
广州分行	7	0	7	43
合计	198	200	398	2962

「布设自助银行」

为便利客户业务自助办理，本行根据不同客群在一级支行、二级支行及社区支行配置了存取款机、智能现金柜、回单打印机、对私智能主柜、嵌入式排队叫号机、智慧柜台2.0、安卓一体式PAD、壹站通等8类自助机具。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。

报告期内机构网点自助设备分布情况

设备名称	一级支行台数	二级支行台数	社区支行台数
存取款机	528	186	56
智能现金柜	360	104	7
回单打印机	247	66	1
对私智能主柜	121	77	3
壹站通 ⁹	109	13	13
嵌入式排队机	76	17	3
智慧柜台2.0	682	122	56
安卓一体 PAD	91	20	4

⁸ 仅指长沙银行股份有限公司下辖的分支机构，不包括村行和子公司，网点数不含小企业信贷中心及分中心。详细分布情况参见本行《2025 年度报告》。

⁹ 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。

「丰富拓展线上服务」

本行通过手机银行、网上银行、微信银行、96511客户服务热线等多种渠道，构建涵盖微信公众号、视频号、抖音号、小程序在内的线上服务矩阵，为客户提供7×24小时金融服务。

搭建网络渠道产品体验测评体系，通过对登录、理财、信用卡、贷款等二十余个高频业务场景的体验扫描，精准识别业务流程、场景建设、用户粘性、交互体验及安全合规等八个方面的关键改进点。基础产品体验评分经优化后平均提升13%以上，有效发挥体验评估对产品优化与持续改进的牵引作用。

持续优化企业网络渠道开户、登录、转账代发等高频业务流程，让复杂的金融服务变得简单易用。对客户在网银操作中遇到的常见问题，制作并发布热门功能的新手指南，在对公服务大厅小程序上线“新手指南”及“常见问答”版块，支持客户一键转发、自助查询。建立线上问卷与线下回访联动反馈机制，迭代优化线上功能，确保服务体验始终贴合客户需求。

多种渠道

- 手机银行
- 网上银行
- 微信银行
- 96511客户服务热线

线上服务矩阵

- 长沙银行微信服务号
- 快乐长行人微信公众号
- 长沙银行视频号
- 长沙银行抖音号
- 长沙银行小程序

案例：手机银行鸿蒙版建设

本行积极推动数字金融建设，主动拥抱技术创新，持续深化鸿蒙生态合作，推动金融服务与国产操作系统的融合发展。本行企业手机银行依托鸿蒙系统底层能力，构筑双重安全壁垒。持续完善个人手机银行鸿蒙版功能，拓宽服务能力，提升用户体验。



「加强线下特殊群体服务」

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，充分保障弱势群体公平获得金融服务的权利，提供细致、人性化和有温度的服务。

无障碍服务：

在398个网点设置无障碍通道、爱心专座、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。

特殊群体服务：

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》，根据特殊客户不同特征（如肢体残疾、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。打造适老化网点，制定《长沙银行营业网点适老化特色打造指导手册》，从网点环境、流程优化、文化创建等方面，系统化开展适老化工作。本行9家网点获评中国人民银行湖南省分行“湖南省老年人支付示范网点”，全行网点形成了“基础广泛夯实、银龄特色凸显、亮点多点涌现”的良好局面。

「长行到家提供一站式上门服务」

本行秉持“客户少跑一步，服务更近一步”理念，致力于为客户提供包括开户、看房、助老助残、VIP客户专属等在内的专业上门服务，提升客户体验与服务效能。截至2025年末，已有超万名中小微企业主及个体工商户通过“长行到家”平台办理业务，体验金融服务“触手可及”的边界与高效。

案例：怀化分行“移动柜台”翻山越岭服务留守老人

2025年，本行怀化芷江支行组建“移动金融服务小队”，带着便携式智能柜员机，翻山越岭把“银行柜台”搬进了芷江土桥乡的村委活动室，将设置密码、查询余额等复杂流程，拆成“拉家常式”的简单步骤，帮助芷江土桥乡村民便捷办理基础业务。对行动不便的高龄老人，将服务送到家里，帮助当地留守老人解决了原来需辗转2小时到县城办卡的难题。



「明示贷款融资成本」

本行对贷款融资成本通过“贷款明白纸”予以明示，清晰呈现成本构成，开展政策普及，提升企业贷款可及性。

案例：贷款明白纸明示融资成本推动息费透明

2025年，本行落实中国人民银行湖南省分行试点要求，在各网点明示企业贷款综合融资成本清单，将贷款明白纸与“千企万户大走访”相结合。为企业讲解融资成本构成，通过成本试算工具与线下服务整合，逐项列明利息支出、保险费、评估费等全周期费用，明确收费主体与支付方式，统一折算为年化综合成本，让每笔费用清晰可溯。企业凭借贷款明白纸，可识别所谓“渠道费”骗局。信息的公开透明增进了银企互信，让融资成本更透明，金融服务更贴心。

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，增强金融产品和金融服务的多样性、普惠性、可及性，提升金融服务的精准适配能力，服务零售客群，让金融高质量发展的成果惠及广大人民。

保护消费者权益

治理

本行始终践行“以人民为中心”的发展思想，将消费者权益保护工作纳入公司治理、企业文化和经营发展全流程，建立了权责清晰、分工明确、各司其职的消费者权益保护治理架构，董事会下设消费者权益保护专门委员会，由独立董事任主任委员。2025年，本行结合董事会换届工作，完成了董事会消费者权益保护委员会的人员更新，强化董事会及董事会消保委员会的统筹领导与监督职责。

本行建立了消费者权益保护联席会议机制，构建消费者权益保护工作横向信息共享及协调配合机制，推动各级机构将消费者权益保护理念融入日常经营管理和业务创新。消费者权益保护联席会议负责推动全行消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。

战略

本行坚持“以客户为中心”的服务理念，将消费者权益保护融入经营管理全流程。通过完善制度体系、优化产品服务、加强教育宣传、畅通投诉渠道等措施，持续提升消费者权益保护水平，构建和谐金融消费环境。

影响、风险和机遇管理

影响与风险

金融产品日益复杂，消费者权益保护面临新挑战，投诉纠纷风险上升。

机遇与应对措施

加强消保审查和风险控制，提升服务质量和信息透明度，将消费者权益保护工作转化为提升客户满意度和品牌形象的机遇。

工作举措

「完善消保制度体系」

本行建立了完善的消费者权益保护制度体系，制定《金融消费者权益保护工作管理办法》《消费者权益保护审查管理办法》《客户投诉管理办法》等制度，明确消保工作要求和操作规范。

报告期内制定《合作机构消费者权益保护管理办法》，对合作机构的准入管理、合作协议签署、日常监督管理、退出等行为予以约束，进一步规范本行合作机构消费者权益保护管理，要求充分尊重消费者的知情权和自主选择权，履行如实告知义务，确保消费者获得公平、公正和诚信对待。

关键绩效指标

2025年消费者权益保护联席会议召开

2次



「消保教育培训」

紧跟外部形势与监管要求，本行多形式开展消保专题培训，提升消保队伍专业素养。

- 开发消保专题培训课程，提升员工消保意识。
- 在本行“乐学院 PLUS”开设“金融消保应知应会”专栏，丰富基础与特色课程，拓展学习交流渠道。
- 定期组织线上消保知识考试，强化理念传导。
- 官网和官微设立消保学堂，开展动态消保知识更新发布。

关键绩效指标

消保知识考试

9000余人

通过率

100%



「消保产品与服务审查」

本行建立了产品和服务消保审查机制，在产品的设计、营销宣传、协议制定等环节开展消保审查，从源头防范侵害消费者权益行为。报告期内，本行对所有新产品、新服务均开展了消保审查，审查覆盖率达100%。

关键绩效指标

新产品、新服务消保审查覆盖率

100次

「加强信息披露提升透明度」

本行严格落实消费者权益保护工作的信息披露要求，通过官方网站、营业网点、手机银行等渠道，及时、准确、全面地披露产品信息、服务收费、风险提示等内容，保障消费者知情权和选择权。

「畅通投诉处理渠道」

本行建立了多元化投诉渠道，通过本行官方网站、手机银行、官方小程序、营业网点、产品或服务合约公示投诉渠道信息；建立快速响应机制，确保投诉及时受理和处置。

关键绩效指标

2025年受理客户投诉

1076件

客户投诉办结率

100%



报告期内本行客户投诉区域分布

投诉地区	数量 (件)	占比
长沙地区	945	87.83%
怀化	21	1.95%
常德	16	1.49%
永州	14	1.30%
娄底	13	1.21%
衡阳	11	1.02%
邵阳	10	0.93%
湘潭	10	0.93%
株洲	10	0.93%
益阳	9	0.84%
郴州	8	0.74%
广州	4	0.37%
张家界	4	0.37%
岳阳	1	0.09%
总计	1076	100%

报告期内本行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	517	48.05%
贷款业务	324	30.11%
网点业务	147	13.66%
零售业务	55	5.11%
其他	33	3.07%
总计	1076	100%

「客户投诉处理流程」

本行在官网、官微、营业网点均公示了客户投诉渠道及处理流程。

本行在收到消费者投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的，经批准后可以延长处理期限，并告知投诉人延长处理期限的理由，最长处理期限不超过 60 日。投诉人对投诉处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起 30 日内通过书面形式向本行的上级单位提出申请核查，核查机构自收到核查申请材料之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。

投诉受理渠道

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

客服电话： 4006796511 (7*24 小时)

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)

官网在线客服： <http://www.cscb.cn> (8:00-22:00)

电子邮箱： kfzx@cscb.cn

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
收件人联系方式：0731-85185750 (工作日 8:30-17:30, 国家法定节假日除外)

投诉处理流程



投诉处理期限： 原则上不超过 15 日，情况复杂或有特殊原因的，将告知客户延长时限及理由，但最长不超过 60 日。

金融纠纷调解 便民引导信息

调解机构名称： 湖南省银行保险行业人民调解委员会

联系电话： 0731-89838930

邮箱： hnyxtjzx2025@sina.com

联系地址： 湖南省长沙市开福区三一大道 209 号

「开展金融消费者教育」

本行积极开展消费者教育宣传活动，通过“3·15消费者权益日”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传周”“《存款保险条例》施行十周年”等主题活动，向消费者普及金融知识，提升风险防范意识。

关键绩效指标

2025年金融知识宣传普及活动

1563场

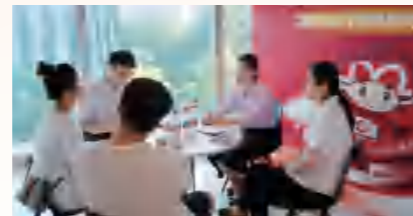
全渠道触达超

2100万人次



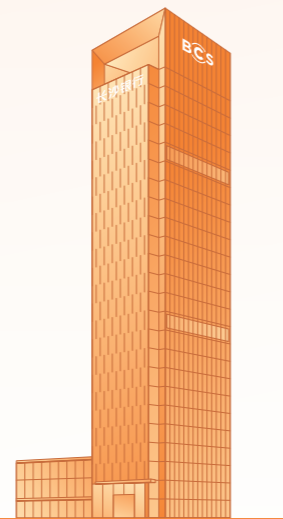
案例：常态化开展行领导接待日

2025年，本行常态化开展“行领导接待日”活动，筑牢金融消费者权益保护防线，畅通消费投诉处理渠道。各级机构负责人走进营业网点，深入社区，面对面倾听消费者诉求建议，现场解决客户急难愁盼问题。



案例：跨界融合开展长行特色金融教育宣传

2025年“3·15”活动期间，本行将金融消保知识与地域文化相结合，创新“烟花+消保”跨界金融知识教育宣传模式，将消费者权益保护元素融入浏阳烟花节，让参与者在感受烟花魅力中增强金融知识，共同构建和谐金融消费环境。活动吸引1.4万名市民广泛参与，激发市民主动学习消保热潮。



案例：望城支行开展“非遗里寻消保”特色金融宣教

2025年3月15日，长沙银行望城支行在砂之船奥特莱斯布设“非遗里寻消保”主题展位，发放消保宣传折页和反诈手册，设置消保拼图游戏，为消费者生成专属AI消保照片，向市民普及防范非法集资、识别电信诈骗等技能，强化风险防范意识。



案例：湘江新区支行、长银五八联合开展金融知识万里行宣传

2025年7月，长沙银行湘江新区支行、湖南长银五八消费金融公司在长沙万象城联合开展“金融知识万里行”宣传，聚焦“保护客户权益，乐享安心生活”主题，设置投壶、连连看、知识问答等多个互动区域，通过多元寓教于乐的形式，筑牢市民金融安全防线。活动现场设立“咨询科普区”，围绕账户安全、理性投资、防范非法中介、识别非法“代理维权”陷阱等市民关注的热点问题，开展通俗易懂的科普宣讲。

案例：9月26日设为长行消保文化日

本行积极探索从品牌高度到民生温度的金融宣教新路径，2025年开始，将9月26日上市周年日固定为“消保文化日”，将保护消费者权益融入本行核心责任基因，成为向市民汇报、接受监督的长期承诺，并结合本行企业IP，诞生了首个“消保文化日”品牌IP—消保侠乐乐。在守护消费者权益的同时，推动金融服务更好地融入市民生活，让金融消费者权益保护工作实践更具深度、广度与温度。



「公平合规营销」

销售过程合规

本行制定《消费者权益保护管理办法》《营销行为管理规范》《金融营销宣传补充规范》，确保金融产品销售业务的全流程合规。建立“售前—售中—售后”三位一体的管理机制，并严格落实执行标准，切实保障客户知情权、选择权和公平交易权。常态化开展员工合规营销培训及宣导，强化一线营销人员的消费者权益保护意识与销售合规意识，从源头防范违规销售行为。

广告营销合规

本行严格依据《广告法》《消费者权益保护法》等国家法律法规，遵守严格的分级审核机制，强化营销行为和宣传管理，做好媒体及本行自媒体（长沙银行APP、网银、ATM、官微和网点电子屏等）广告内容的审核发布。定期开展品宣管理培训，每年组织全辖内广告检查，做好公平广告宣传，保护消费者权益，防范广告宣传行为违法、违规。

「债务催收管理」

本行催收秉持“增强服务、把控风险、提高效率”的理念，持续提升管理水平，提高催收质量。通过建立特殊客户纾困机制、规范债务催收流程等方式，积极帮助客户应对财务变化，切实履行金融为民的责任担当。

催收方式

包含短信、智能外呼、人工催收等，采取总、分、支行协同、内外联动的催收模式，开展还款提醒，积极建立化解不良资产的长效机制。

催收培训

定期对催收相关人员进行业务培训及合规培训，持续提升内催员工的专业能力及合规意识。



养老金融

本行积极贯彻应对人口老龄化国家战略，将养老金融作为特色业务品牌重点打造。本行十年战略规划中，将养老金融作为战略重点业务领域，建立了较完善的治理机制，成立养老金融业务专班，涵盖零售金融、公司金融等板块，统筹推进养老金融业务发展。

报告期内制定包括养老金融在内的“金融五篇大文章”三年行动方案，把握湖南市场养老发展趋势，以“长行超能服务，相伴快乐人生”为愿景，围绕养老客群经营、养老产业深耕、养老服务改造。通过产品创新、服务创新、模式创新，依托庞大零售客群基础和本行超能力俱乐部，构建养老综合服务生态圈，为老年客户和养老产业提供全方位金融服务，满足客户多元养老需求，助力银发经济、养老事业和养老产业发展。

完善养老金融服务体系

本行建立了覆盖个人养老和产业养老的综合金融服务体系，为老年客户提供财富管理、适老化服务等个人金融服务，为养老机构、养老地产、养老服务企业等提供信贷、结算、投资等产业金融服务。

作为地方城商行，本行做好社保账户管理、社保待遇发放等。截至报告期末，本行在湖南 14 个市州取得社保卡发放资格。本行丰富养老产品货架，支持购买定期存款、商业养老保险、老年客户专享理财等，提升银发客群开户—缴存—配置—支取全流程客户体验。

创新养老金融服务和产品

本行打造以“财富管理”为核心的养老金融服务体系。上线 8 支“岁月无忧”系列老年客户专享理财产品，持续丰富公募养老基金产品。创新推出保险金信托与家族信托产品，围绕品质养老与财富传承，分层次提供全方位养老财富规划。针对高净值养老及备老客户，组建“1+N”专属服务团队，依托总分支投顾团队深入挖掘需求，定制个性化综合服务方案。

深度运营超能力俱乐部，提升养老客户服务获得感，组织多场形式丰富活动，提升养老服务体验，俱乐部会员增至 22.34 万户，报告期内增长 7.17 万户。

丰富养老生态，提升本地老年客户幸福感。联合街道社区开展常态化文娱活动，并在端午节、母亲节、父亲节、重阳节等重要节日举办特色主题活动。将金融+非金融服务融入老年客户日常生活，通过“弗兰社”会员平台，定期举办适老化专题活动，建立专属权益与福利体系，增强会员归属感与荣誉感。



关键绩效指标

养老客户AUM

1579.19 亿元

养老客群数

285.43 万人

养老营销活动

12107 场

超能力俱乐部会员

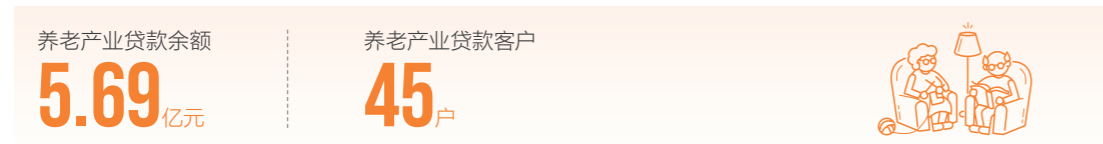
22.34 万户

支持养老产业发展

本行积极支持养老产业发展，为养老机构、养老服务企业等提供信贷支持和综合金融服务。为养老机构提供预收费资金监管服务，保障老年消费者权益。

本行明确对养老产业贷款利率实施优惠，加大资源倾斜力度，切实降低相关企业融资成本。报告期末，本行养老产业贷款余额 5.69 亿元，同比增长 16%，增速高于全行贷款平均增速。

关键绩效指标



案例：落地养老机构预收费监管业务

针对养老产业金融发展需求，本行加强内外部协同，形成养老服务合力，出台专项方案和FTP差异化定价等配套支持政策，创新落地养老机构预收费监管业务。报告期内首批开立13个监管账户，为养老产业规范健康发展筑牢金融保障，以专业金融服务助力地方养老服务体系构建。

提升适老化服务水平

本行高度重视老年客户服务，通过适老化改造、专属服务、关怀活动等措施，提升老年客户服务体验。报告期内，社保卡、养老金客群服务专项满意度达到 98.9%。

线上渠道改造：

完成手机银行“尊享版”重构，优化布局实现高频服务“一键直达”，提升视觉对比度与字号，适配老年用户习惯。部署多条适老化风控策略，结合行为画像进行交易监控，对高风险交易实时触发电话核实或拦截，使老年用户盗刷事件下降 77%。

网点渠道优化：

系统推进适老化网点建设，发布《网点适老化特色打造指导手册》及“适老服务小课堂”系列视频，完成 ATM 适老化改造 1619 台、智能终端改造 672 台，398 家网点提供“绿色通道”。同步优化标识体系、功能设施与服务流程，打造特色适老专区与文化。设置无障碍通道，配置爱心座椅，增添助立扶手等，添置移动填单台、应急药箱等便民设备，打造友好的适老金融服务环境。在网点设置爱心窗口、老年客户专区等设施，提供优先服务。

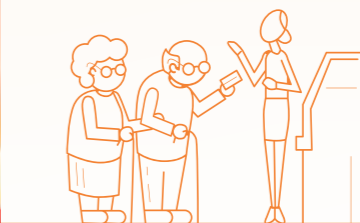
适老体验提升领域	适老服务举措
规范适老化建设标准	制定《网点适老化特色打造指导手册》，系统化开展适老化培训，包含老年客户厅堂应急处置、标杆评选及特色打造指引等专题培训；搭建“适老服务小课堂”系列视频，深化全员认知与执行力。

适老体验提升领域	适老服务举措
网点设备适老优化	系统优化设备交互与业务流程，完成叫号设备适老改造，重塑柜外清设备业务确认流程，推进人脸识别等环节的体验优化，提升老年客群业务办理的便捷性与舒适度。
打造适老服务品牌	选取适老特色活动与典型服务案例，系统沉淀并形成对客文化展示成果。内外联动宣传，依托主流媒体、行内平台及抖音短视频，对服务故事与成果进行立体传播，传递长行服务温度。

案例：开展厅堂适老化应急处置培训



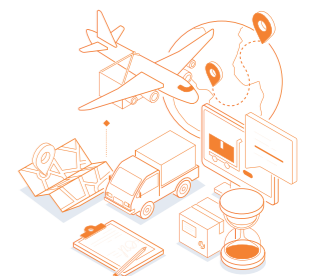
本行报告期内开展适老化特色网点打造，组织直播培训课程，聚焦厅堂十大适老化应急场景，从心脑血管急症识别到科学扶起跌倒老人，从突发失能处置到情绪干预，系统提升本行营业网点服务团队应对老年客户突发状况的能力，筑牢适老服务安全网。



供应链安全

本行秉持“公开、公平、公正”原则，构建了包括《集中采购管理办法》《集中采购操作规程》《招标管理办法》《合作机构管理办法》等制度为核心的采购全流程管理体系，规范供应链管理。明确供应商选择、评估、合作与退出标准，确保供应商资质合法合规。构建多层次风险识别、评估与应对机制，管控供应商合规风险、质量风险。定期审查优化管理体系与风险防控机制，动态适配市场环境与法规要求。

2025 年，本行建立合作机构统一管理机制，规范第三方合作，持续提升供应链整体竞争力与抗风险能力。



员工发展

员工招聘

长沙银行秉持“全方位、多层次、宽领域”的人才引进理念，将公开、公平、公正原则贯穿招聘全流程，持续构建“关键人才引领、青年梯队支撑”的人才发展格局。

「社会招聘」

全年社会招聘招录 190 余人，选拔过程依据岗位胜任力要求统一评估，确保流程透明、结果公正。

「校园招聘」

报告期内本行积极参与地方政府引才项目长沙市“星斗”工程，秋季校招覆盖海内外超过 130 所高等院校，吸引上万名优秀学子申请。与 103 名毕业生签约，人才结构更趋多元。

「实习生招募」

本行通过官方微信公众号、官网等渠道发布实习生岗位信息，深化与重点高校在招聘就业、人才培养等方面合作，通过校企交流、企业开放日等活动，为在校学生搭建了解银行业务、参与岗位实践的平台。报告期内招募 79 名实习生，融入工作场景，参加企业开放日，增进双向了解，考核录用 7 人，实现人才识别与培养的“关口前移”。

「特殊人群就业」

为退役军人、消防转业人员提供入职机会。2025 年接收安置退役军人 9 人、消防员 1 人，支持重点群体就业。



员工成长

本行秉持“人才强行”战略，关注员工的发展和成长，注重人才从评价、引进、培养到应用的全流程管理，形成了一整套科学、系统、高效的管理机制。培养体系全覆盖、立体化，可满足员工成长发展需要。报告期内，本行发布“繁星闪耀”人才荣誉体系，激励员工成长成才，助力培养支撑本行高质量可持续发展的人才队伍。

案例：搭建“繁星闪耀”人才荣誉体系

本行将人才视为最宝贵财富，注重人才培养和成长，2025年发布“繁星闪耀”人才荣誉体系品牌，铭记28年发展历程中相伴的员工，构建“长行英才-人才培养-芙蓉行员”“三位一体”战略性人才成长体系，实现员工与本行的双向奔赴、共同成长、相互成就，探索具有本行特色的人才可持续发展之路。

繁星闪耀人才荣誉三大支柱体系

第一支柱—长行英才

聚焦核心领域与关键岗位，设立“领军英才”“专业英才”“业务英才”三类荣誉。

第二支柱—人才培养

构建长行人才培育“生态链”，设立“长行星火导师”“长行新锐力量”荣誉。

第三支柱—芙蓉行员

覆盖全员职业发展，厚植人才文化根系，为行龄达到5周年、10周年、15周年、20周年、25周年、30周年的员工设立芙蓉行员荣誉称号。

「创新选拔储备骨干」

报告期内，启动派驻风险总监后备队与一级支行战略预备队专项培养计划。风险总监后备队 98 人参选，一级支行行长预备队 326 人参选。



「规划校招生培养」

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战略人才储备的培养目标，遵循精准定位，分类培养、分层管理、跟踪发展的培养原则，开展专业培训、轮岗实践，通过师徒制度以及项目挑战等多种方式加速成长。

「内部交流激发活力」

促进总分支之间、序列之间、岗位之间的人才流动，以人才交流激发组织活力。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”，选拔入行满2年的分支行青年员工到总行短期培养，充实分支行骨干力量。



「支持员工再教育」

本行鼓励员工参加各种形式再教育，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44项。

员工培训

「完善岗位资格认证体系」

本行重视员工专业素养与复合能力的持续提升，持续优化关键岗位学习地图与认证标准，更新和丰富配套课程资源及认证题库，确保学习内容与业务发展同频。推行“一人多证”计划，鼓励员工突破专业边界，积极学习跨领域知识与技能，培养复合型人才，优化队伍专业结构，提升综合服务与创新能力。



「系统升级新员工培养机制」

本行构建新员工从校园到职场有效衔接的培养体系，将企业文化、战略导向、合规意识与职业素养课程有机融合。设计“乐·新星”文化铸魂项目，促进新员工快速融入，实现从“社会人”到“职业银行人”到“长行人”的转变。

「分层建设关键人才梯队」

本行分层分类开展领导力培训，设计并实施了定制化领导力提升项目。强化行业趋势分析与战略解码着力，提升领导干部的战略思维、变革管理、团队引领和综合决策能力，为本行战略落地提供坚实的领导力保障。积极推进后备人才梯队建设，组织“一级支行行长战略预备队”“派驻风险总监后备”“三狮后备”等后备项目，通过“训战结合、选育并重、实践淬炼”等多种培养形式，在真实业务场景中加速培养与识别高潜人才，为全行关键岗位持续输送能打硬仗、善解难题的后备力量。

员工薪酬福利

「员工薪酬」

本行遵照《商业银行稳健薪酬监管指引》，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。员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和福利性收入等构成。基本薪酬根据员工的职位和级别等确定，在工资总额中占比不超过35%；绩效薪酬与本行整体经营情况、员工所在机构或部门以及员工个人业绩结果挂钩。

「员工福利」

本行面向员工提供包括节日物资、生日慰问、结婚生育慰问、生病住院慰问、职工退休离岗欢送、困难职工慰问、金秋助学、送温暖、职工互助医疗等在内的福利，明确福利标准及列支要求。此外，本行还面向员工提供健康体检、行服清洗、快乐车票、职工公寓、家庭财产意外保险、少儿健康险等额外福利。本行建设“快乐家园”智慧工会服务平台，提供工会资讯、福利、活动、商城、权益信息，上线行服清洗、兴趣团管理、法律服务在线预约等功能，保障职工权益，提供指尖上的温馨家园。

案例：长沙银行工会打造指尖上的“快乐家园”

本行打造“职工之家-快乐家园”数字化平台，整合资讯发布、活动管理、福利申报、普惠商城、权益保护等，构建一站式服务闭环。服务场景涵盖了职工生活工作需求，集成了职工关切的乐公寓租房保障、乐团圆春节探亲出行、健康关怀体检、金秋助学、帮扶困难员工子女等。平台支持职工文化活动创建、线上报名、线下体验等。此外，上线职场、亲子等心理课程，嵌入EAP心理服务、法律维权等，彰显人文关怀。



员工关怀与权益保护

保护员工权益 筑牢发展保障

本行依法保护员工合法权益，为员工提供健康和安全的工作条件，及时支付职工薪酬、缴纳员工社保，在薪酬福利、入职离职、带薪休假、劳动合同、考试认证与继续教育等方面建立了较完备的制度体系，并建立了有效的员工申诉制度。

「民主管理规范化，拓宽参政渠道」

职工代表大会履职：组织召开第六届职工代表大会第四次、第五次会议，499 名职工代表参会。征集职工代表提案，职工参政议政积极性持续提升。

职工董事履职：本行 2025 年职代会选举职工董事 1 名，进入董事会，代表广大职工权益，参与董事会履职。

联席会议民主议事：召开职工代表联席会议，审议通过薪酬、工会会员会费等事关职工核心权益的制度，保障民主管理权利。

基层组织规范建设：完成 22 家分工会改选补选。面向 32 家分工会开展送课下基层宣讲，参训超 300 人，宣传政策精神与职工福利等内容。

「权益保障体系化，强化机制支撑」

技能比武赋能

创新“专业知识 + 实操演练 + 客户营销”竞技模式，组织公司业务、运营管理、安全保卫三大条线技能比武大赛，2500 余名职工踊跃参加。

畅通诉求表达渠道

通过“快乐家园”线上服务平台，新增法律服务在线预约等功能，为员工提供权益咨询与申请渠道。实现职工代表提案征集常态化，确保员工合理诉求得到充分表达和重视。

劳动关系和谐

本行重视和谐劳动关系建设，全面规范劳动用工管理，全行所有在职人员均按时签订了劳动合同，及时为员工缴纳社会保险和住房公积金，劳动合同签订率及社会保险覆盖率、公积金覆盖率均达 100%。本行还建立了企业年金、补充医疗保险等补充保险制度，提升员工福利水平。

本行依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，制定了劳动合同管理制度、考勤制度，专章明确了带薪年假、产假、育儿假、哺乳假、探亲假等，积极保障员工休假权益。

关键绩效指标



关键绩效指标



开展员工关怀 多维提升幸福感

「文化生活丰富化，激发队伍活力」

体育竞技搭建活力平台：举办第九届职工运动会，15 个比赛项目、36 支代表队共 3200 余名职工参赛。在长沙市国资系统职工运动会、省市金融系统球类赛事等外部竞赛中斩获多项冠军，展现员工昂扬风貌。



主题活动精准覆盖需求：开展“芙蓉嘉年华”第二届女性主题文化活动 46 场，覆盖女职工超 2600 人。联动 20 家企事业单位举办 3 场青年交流活动，吸引 360 多位青年参与，拓宽交友渠道。暑假期间推出职工子女关爱服务，惠及 500 人次。



服务阵地迭代升级：完成职工之家改造，新增母婴室、法律咨询室、综合活动区，构建全方位服务场景。总行 17 楼母婴室获评“湖南省模范母婴室”，显著提升服务硬件水平。

「健康保障立体化，筑牢身心防线」

心理健康服务精准触达：持续推进 EAP 心理健康计划，全年提供心理咨询服务 363 人次。针对高风险人员开展一对一疏导，建立每半月电话回访、快速受理通道等专项服务。上线职场社交、亲子关系等四大系列 32 个心理视频，实现心理关爱普及扩面。

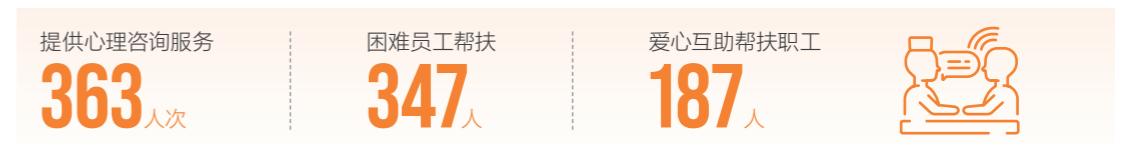
保障体系全面升级：为 2.8 万人次职工办理住院互助医疗、女职工特殊疾病、家庭财险等各类保险。发放春节及“夏送清凉，冬送温暖”物资。通过福利券形式落实员工生日祝福、节日慰问、劳保物资等福利，彰显“快乐长行”人本关怀。

「帮扶救助精准化，传递组织温暖」

专项慰问：开展“快乐长行温暖 2025”春节慰问，走访 145 位困难员工。实施“金秋送暖，圆梦助学”计划，助力 15 名困难员工子女求学梦想。

爱心互助：募集 2025 年爱心互助基金，召开四次审议会议，精准帮扶 187 名职工。实现爱心互助申请线上化，提升员工帮扶便捷度。

关键绩效指标



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。本行设立专属公益品牌——长沙市长沙银行快乐益家慈善基金会以来，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。

湖南省
最佳志愿服务组织

长沙慈善榜
爱心企业影响力榜

单位捐赠榜
项目影响力榜

“边校校服圆梦计划”荣获 **2025 湖南企业社会责任十佳典型案例**
入选湖南省银行业协会**湖南银行业履行社会责任典型案例**

彰显责任担当 深耕多元公益领域

报告期内，本行持续践行“金融为民”理念，依托基金会平台，聚焦金融民生、教育艺体、乡村振兴、扶危济困、社会服务五大重点领域，投入 1936 万元公益金，落地 64 个精品公益项目，惠及超 9 万人次。截至报告期末，本行已累计向社会公益捐赠超 1.76 亿元，惠及超 38 万人次，持续深耕金融向善与社会担当的有机结合，以精准化、长效化、创新性公益举措，推动社会责任与经营发展协同共进。

「社会服务板块——温情护航，传递城市温度」

本行联动公检法机关、基层社区及相关单位，聚焦英烈家属抚慰、司法救助、新就业群体关爱、一线劳动者关怀、志愿服务等重点领域，完善司法救助和社区服务体系，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·关爱公安英烈家属公益项目

2022-2025年累计捐赠600万元，联合湖南省公安民警基金会共同发起，持续落实全省公安英烈抚恤工作。2025年通过金秋助学、子女夏令营、家属休养等多种形式，切实关爱英烈家庭，全年累计惠及1239余人次，以行动致敬忠诚、守护安宁，向公安民警及英烈家属传递关怀。



案例：长沙银行·关爱新就业群体及一线劳动者公益项目

2025年聚焦新就业群体及一线劳动者，通过公益项目为常年露天作业的一线环卫工人配备包含作业防护、健康应急、生活关怀等基础保障物品的“暖心包”，切实解决环卫工人防寒保暖、作业防护等实际需求，表达对普通劳动者的尊敬与爱护；依托本行志愿者队伍，同步开展关爱新就业群体志愿服务，深入社区、商圈等新就业群体集中区域，为外卖骑手、快递员、网约车司机等群体提供饮水补给、休息指引、应急帮扶及金融知识宣讲等服务，切实解决新就业群体户外作业的急难愁盼问题，传递城市温暖，凝聚社会向善力量。



「教育艺体板块——育才兴教，筑就发展根基」

本行坚守“育才兴教”初心，系统支持从基础教育到高等教育的完整人才成长链条，致力于促进教育公平、激发成才潜能，助力湖南教育事业高质量发展。

案例：长沙银行·高校育才计划

2021-2026年对中南大学、湖南大学、湖南师范大学合计捐赠1800万元，分别实施奖助学金计划，晨曦人才培育计划及设立艺术发展专项基金，助力国家优秀人才培养，为教育强省夯实人才根基。



案例：长沙银行·快乐课后三点半筑梦同行公益项目

2017-2025年合计捐赠2000万元，联合长沙市慈善总会共同发起。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144所学校，惠及超2万名学生，持续开展研学行、才艺大赛等活动，让孩子们“研”有所思，“学”有所获，“旅”有所感，“行”有所成。

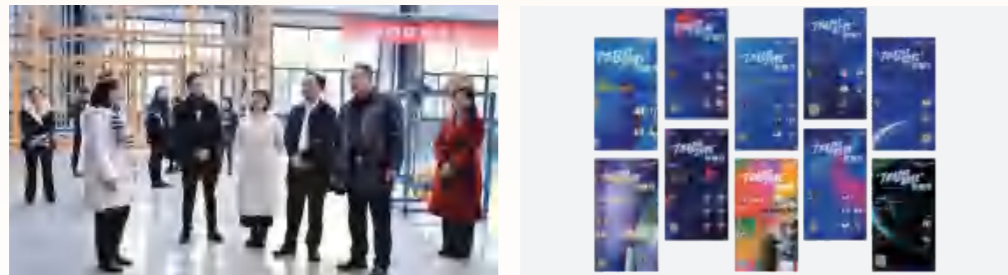


「金融民生板块——金融赋能，共绘三高四新」

本行以“三高四新”美好蓝图引领，积极融入地方发展大局，聚焦小微企业发展、促进创新创业与稳定就业，通过渠道优势和专业力量将金融资源转化为助推地方发展、温暖实体民生的坚实力量。

案例：长沙银行·职教公益桥计划

2023-2025年累计捐赠400万元，联合湖南省教育基金会、湖南日报社共同发起，紧密贴合国家战略导向与湖南“三高四新”战略部署，紧扣专业化技术人才培养核心需求，通过深化产教融合实践、支持青年创新创业、强化能力建设赋能，推动教育链、人才链与产业链、创新链深度衔接，为实现高质量发展提供坚实人才支撑与公益保障。2025年重点打造“长沙银行·创新创业公益合伙人”项目，设立150万元专项基金，开设“科创先锋”“创益联行”“悦享生活”三大赛道，配套创客训练营与产业对接活动，全周期帮扶职业院校优质双创项目落地；同步运营“了不起的职教”会客厅栏目，通过直播、在线论坛等融媒体手段，聚焦职教领域杰出人物与创新实践，截至2025年末已播出12期，线上观看总人次超150万，为培育壮大专业化技术人才队伍、筑牢现代化产业体系人才底座注入强劲动能。



「乡村振兴板块——暖心惠民，建设和美乡村」

为积极响应国家乡村振兴战略，本行持续聚焦农村地区急难愁盼问题，联动各级政府与慈善组织，重点支持光伏电站建设、路灯亮化、饮水设施改造、人居环境整治等项目，以“造血式+精准化”公益模式，扶持乡村产业、保护乡村生态、改善乡村民生，助力实现农业强、农村美、农民富的美好愿景。

案例：长沙银行·点亮“和美湘村”公益项目

2023-2025年累计捐赠107万元，在常德、怀化、永州等多地乡村建设太阳能路灯，营造明亮、安全的乡村夜晚环境，方便当地村民夜间出行、保障交通安全、丰富乡村文化生活，助力建设和美乡村。



「扶危济困板块——精准守护，点亮未来希望」

聚焦“一老一小一困一残”等社会重点关爱群体，构建“专业服务+精准帮扶”机制，通过生活救助、康复支持、急难帮扶等举措，守护基本尊严与发展权益，传递社会温暖与公平信念。

案例：长沙银行·快乐分贝听障儿童救助项目

2017-2025年，累计捐赠70万元，联合长沙市青少年发展基金会共同发起。用于听障儿童的康复救助及相关支持工作，通过开展听力测试、康复训练课程、社会适应性活动等提升听障儿童康复机会、改善听障儿童生活质量，助力超4000名听障儿童融入有声世界。



凝聚志愿合力 传递温暖公益力量

“长沙银行·快乐益家”志愿者队伍于2018年成立，是由本行员工及爱心人士报名组建的专业志愿者队伍，秉持“金融向善 金融为民”初心，坚持项目化运作、品牌化发展、专业化管理，持续健全志愿者招募、培训、激励制度，构建“制度+品牌+数字”三位一体运行体系，成为扎根基层、服务大局的公益标杆。2025年，“长沙银行·快乐益家”志愿者队伍建设持续提质，新增线上志愿注册人数4847名，截至报告期末，线上、线下注册志愿者达8849名，全年开展志愿活动1177场，志愿服务累计时长40458小时。

案例：长沙银行三月学雷锋主题活动月

2023-2025年，持续开展“长沙银行三月学雷锋主题活动月”，2025年以“锋”火践初心·“益”起担使命为主题，聚焦金融消保、环境保护与社会服务三大领域，全行累计4177人次参与，开展活动632场，服务时长17144小时，践行“雷锋家乡学雷锋”的责任与担当。



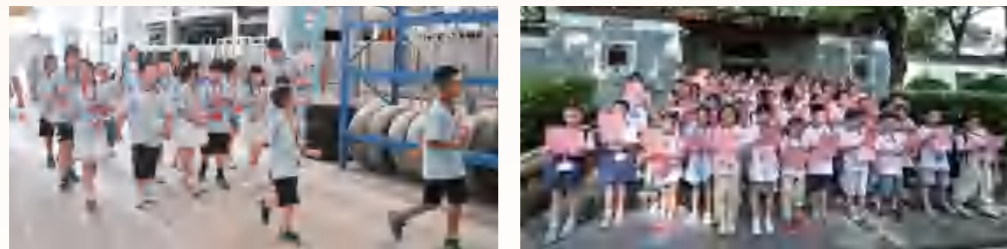
案例：长沙银行九月公益慈善月

2024-2025年，持续开展“长沙银行九月公益慈善月”，2025年积极响应中华慈善日主题“汇聚向善力量，共创美好生活”，组织开展“银法共筑 益心同心”公益活动。联动检察院、公安、法院等机构，走进部队、学校、社区（村镇）等地，开展普法、反诈、禁毒宣传及走访慰问等活动102场，惠及2.3万人次，进一步扩大公益影响力，传递向善力量。



案例：长沙银行·手拉手陪伴系列公益活动

2022-2025年，持续四年开展“手拉手陪伴系列公益活动”，活动形式从“走进”延伸至“带出来”，通过城乡儿童结对、互学互助，关爱留守儿童身心健康，支持乡村素质教育，促进教育公平。2025年联合湖南省慈善总会、长沙银行关心下一代工作委员会开展手拉手·快乐益家行之“梦启星城 益路童行”公益活动，带领边远乡镇学校的孩子走出大山，让城乡儿童牵手结对，助力留守儿童身心健康，为乡村振兴发挥公益力量。



加强社会协同 构建多元公益生态

本行始终坚持“公益不是独行，而是众行”的理念，系统构建多元协同平台，联动政府、司法机关、院校、企业、社区等多方力量，推动资源共享与价值共创，构建全方位、多层次、可持续的公益生态体系。



银政协作 助力乡村振兴

紧密对接各级政府工作部署，聚焦乡村发展短板与民生急难愁盼，扎实推进路灯援建、光伏电站建设、饮水工程提升等惠民实事项目，持续改善乡村人居环境与生产生活条件，为“和美湘村”建设与乡村全面振兴注入坚实动能。



银检协作 守护民生安全

联动各地市检察机关，面向军人、家属等重点群体，常态化开展反电诈宣讲20余场，服务千余人，筑牢金融安全防线，守护军人财产安全。



银教协作 助力教育发展

深化与教育局、院校战略合作，通过“职教公益桥”“快乐课后三点半”等项目整合教育资源，联动高校开展艺术公益课堂等活动；2025年联合湖南师范大学音乐学院赴湘西开展主题党日及公益捐赠活动，以实际行动扩大优质教育覆盖面，增强教育普惠实效，促进教育公平。



银企协作 赋能实体经济

携手行业协会、专业服务机构等多方力量，精准对接中小企业发展需求，通过政策宣讲、法治赋能、金融服务等多元形式，提供惠企政策解读、合规经营指导等专业支持，切实破解企业发展难题，助力市场主体提质增效，更好服务实体经济高质量发展。

未来，本行将持续发挥桥梁纽带作用，推动公益事业走深走实，进一步夯实公益发展新模式，凝聚多方合力，践行金融企业责任，为社会高质量发展贡献更多金融力量。

环境篇

绿色金融	100-103
应对气候变化	104-106
循环经济	107
能源与水资源利用	108-109
废弃物与污染物排放	110

BANK OF CHANGSHA



绿色金融

本行坚决贯彻落实国家“双碳”战略，把推动零碳银行转型作为重点战略任务之一，将绿色与可持续发展理念嵌入公司治理体系，构建了高层重视、体系完善、协同共进的绿色治理新生态。

董事会作为最高决策机构，负责审定绿色金融发展战略，监督战略执行成效，下设战略与可持续发展委员会推进相关工作。高级管理层依据董事会决策，制定具体目标、健全管理机制与考评体系，定期向董事会报告绿色金融进展并履行信息披露等职责。

本行强化资源整合与效能联动，明确相关部门职责，系统推进绿色业务拓展、绿色运营管理、绿色文化建设与绿色金融赋能，以齐头并进的战略合力确保各项举措落地，持续锻造面向未来的绿色金融综合竞争力。

绿色金融战略

本行深刻把握绿色发展的时代命题，将可持续发展理念深植于公司基因，全面融入中长期战略规划与日常经营实践。制定《长沙银行十年（2024-2033 年）战略暨三年（2024-2026 年）发展规划》《长沙银行零碳银行发展规划》，明确绿色转型的战略方向与整体目标，把绿色金融纳入全行八大战略重点之一，全力打造区域领先的绿色生态银行。

报告期内，本行贯彻落实党中央、国务院关于“推动做好五篇大文章，加快建设金融强国”的决策部署，根据省市文件精神，制定出台长沙银行《做好“金融五篇大文章”服务经济高质量发展三年行动方案》，将绿色金融作为核心篇章重点部署，将绿色金融纳入业务转型及综合经营考核，上下贯通坚定执行。通过构建“项目+产品+机制+责任”四维一体的绿色金融综合服务体系，系统引导全行资源向绿色低碳领域精准配置、高效聚集，加快推动绿色金融高质量发展，全面助力碳达峰、碳中和，为区域经济绿色转轨贡献长行力量。

金融机构投融资情况

「投融资对环境产生的影响」

报告期内，本行绿色信贷折合减排二氧化碳当量 45.42 万吨，减排增加 7.79 万吨；折合减排标准煤 35.64 万吨，减排增加 6.54 万吨；折合节水 49.88 万吨，节水增加 4.29 万吨，有力促进环境质量改善。

指标名称	披露细项	2025 年	2024 年
绿色信贷余额及占比	绿色信贷余额（亿元） ¹⁰	671.91	529.95
	各项贷款余额（亿元） ¹¹	5861.53	5173.38
	绿色信贷占比（%）	11.46	10.24
绿色信贷金额变动折合减排情况	折合减排标准煤（吨）	356442	291050
	折合减排二氧化碳当量（吨）	454173	376264
	折合减排化学需氧量（吨）	74950	65099

¹⁰ 绿色信贷余额为人民银行统计口径。

¹¹ 各项贷款余额为人民银行统计口径。

指标名称	披露细项	2025 年	2024 年
绿色信贷金额变动折合减排情况	折合减排氨氮（吨）	63416	55534
	折合减排二氧化硫（吨）	17475	14955
	折合减排氮氧化物（吨）	14666	12628
	折合节水（吨）	498780	455876
持有绿色债券余额及折合减排情况	持有绿色债券余额（亿元）	16.61	19.33
	折合减排二氧化碳当量（吨）	107695.11	290785.00

「行业投融资结构变动情况」

截至 2025 年末，本行绿色金融余额 671.91 亿元，较年初增长 141.96 亿元，增长 26.79%，绿色金融信贷业务的环境效益持续释放。

长沙银行绿色信贷客户融资投向行业分布及对比（单位：亿元）

投向分类	2025 年	2024 年
环境保护产业	65.33	57.07
基础设施绿色升级	229.32	202.54
节能降碳产业	41.15	36.77
绿色服务	19.72	1.26
绿色贸易贷款	20.73	0
绿色消费贷款	19.60	1.66
能源绿色低碳转型	85.40	71.28
生态保护修复和利用	137.55	119.19
资源循环利用产业	53.11	40.18
合计	671.91	529.95

绿色债券

绿色债券投资：

本行绿色债券重点支持绿色金融债、节能环保、绿色循环等领域，分别占绿色投资总规模的 88.95%、8.06%、2.99%。本行投资的绿色债券均为银行机构发行的绿色金融债券。

绿色债券融资：

本行制定了《绿色金融债券管理办法》，加强对绿色金融债券的管理，确保募集资金全部用于绿色贷款业务，促进本行绿色信贷业务健康发展。本行公开发行 50 亿元“绿色金融债券”，期限 3 年，持续支持节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业和基础设施绿色升级等五大产业领域。

关键绩效指标

绿色金融余额
671.91 亿元 增长 **26.79%**



支持企业绿色转型发展

本行授信政策中明确绿色金融为重点支持方向，提高绿色金融成本补贴，提升绿色金融的不良容忍度，助推绿色金融业务发展。

本行广泛收集转型金融项目及企业，建立转型金融项目库，开展转型金融研究。开展转型风险与机遇评估，综合考虑企业的转型计划可行性、转型治理能力以及面临的物理风险和转型风险，将客户纳入转型支持体系。

案例：支持屋顶光伏发电项目

2025 年，本行积极支持地区绿色低碳项目建设，向某新能源有限责任公司的屋顶分布式光伏项目提供贷款 780 万元，支持企业利用厂区建筑物的闲置屋顶建设光伏发电项目。项目采用“自发自用，余电上网”模式，采用 600Wp 单晶硅组件 6000 块，配置 24 台 150kW 组串式逆变器。项目建成后，总发电量 8329.07 万 kW·h，年平均发电量 333.16 万 kW·h，有效实现了资源集约高效利用。

推动绿色产品创新

本行创新绿色金融业务模式，组合运用绿色项目建设、绿色企业流动资金补充等相关产品。推广排污权、碳排放权等环境权益抵质押产品在多地区落地。对入围国家及省级生态环境导向开发项目库的项目，积极推广 EOD 业务模式，提供金融服务。

生态环境导向开发 (EOD) 业务模式

聚焦入围国家及省级项目库的重点项目，通过专项审批通道与差异化额度支持开展精准营销，推动生态保护与经济发展深度融合，形成“环境治理—产业增值—价值反哺”的良性闭环，为区域可持续发展注入绿色金融动能。



支持绿色供应链发展

本行以产业链核心企业为纽带，将绿色金融理念贯穿供应链全流程，构建“核心企业引领、中小微企业协同”的绿色供应链金融服务体系。通过整合产业链信息流、资金流等数据，创建“快乐 e 链—长链保理”“付款代理”“订单融资”等多元化产品矩阵，为供应链上下游企业提供精准、高效的绿色融资支持，推动产业链整体向绿色低碳转型。

“快乐 e 链—长链保理”产品

“快乐 e 链—长链保理”产品是本行针对供应链上游中小微企业融资难、融资贵问题，创新推出的产品。该产品依托核心企业信用背书，将核心企业的绿色发展理念传导至上游，为符合绿色标准的中小微企业提供便捷保理融资服务。

截至报告期末，本行绿色供应链金融业务支持绿色贷款余额 9.94 亿元，可有效覆盖供应链各环节绿色融资需求，助力绿色供应链发展质效提升。

案例：快乐 e 链支持新能源企业供应商融资

推出“快乐 e 链—长链保理”，将供应链核心企业的绿色发展理念传导至上游，为符合绿色标准的中小微企业提供便捷保理融资服务。上游企业可将应收账款快速转化为流动资金，用于绿色生产设备更新、环保技术升级等绿色项目，有效降低企业绿色转型资金压力，推动上游供应链环节绿色改造提速。

某新能源核心企业上游的零部件供应商，通过本行“快乐 e 链—长链保理”获得 1000 万元融资，用于引进低能耗零部件生产设备。项目投产后，及时完成了对新能源核心企业的低耗零部件如期供应交付，实现了经济效益与环境效益的双赢。截至报告期末，该产品绿色贷款余额 4.61 亿元，合作核心企业 44 户，辐射上游中小微企业 148 户。

绿色消费

本行通过发行电子信用卡减少资源消耗，开展公交地铁 5 折、生活缴费、国补以旧换新赠券等信用卡权益活动，支持绿色出行与低碳消费。紧扣新能源汽车消费政策导向，规划拓展新能源汽车品牌合作，支持购车分期投放向新能源倾斜。本行员工积极响应绿色出行，总行员工车辆中新能源汽车整体占比约 31.21%，较上年提升 2.44 个百分点。

生物多样性保护

本行在授信政策和产业指引中明确，深入践行可持续发展理念，推动经济社会绿色化、低碳化发展，通过加大绿色信贷投放，支持美丽中国建设。关注生物多样性保护和可持续自然资源管理。落实授信客户环境和社会风险管理要求，将企业项目是否涉及湿地、热带雨林、原始森林等生态敏感区域或文化遗产保护区、风景名胜、饮用水保护区等作为授信审批的考量因素。积极支持重点行业和领域节能、降碳、减排，推动风电、光伏等可再生能源发展，推进非化石能源安全可靠有序替代化石能源，支持重点行业节能降碳改造，加快产品设备更新，推进农业农村减排固碳，支持湘西、湘潭、永州等地的生态种植、养殖等生态农业和生态旅游发展，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济、气候投融资、生物多样性保护等领域的支持力度。



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。按照《银行业保险业绿色金融指引》等政策，出台了环境和社会风险管理专项文件，对授信客户环境和社会风险全流程管理要求予以明确和规范。

温室气体排放及减排情况

定量披露项	单位	数据
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	26569.53
其中：范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	712.21
范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	23615.33
范围 3 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2241.99
减排措施直接减少的温室气体排放量总量	吨二氧化碳当量	142.07
其中：范围 1	吨二氧化碳当量	163.30
范围 2	吨二氧化碳当量	-1210.89
范围 3	吨二氧化碳当量	1189.66

气候风险影响评估

气候风险对本行造成的风险及应对措施分析

风险类型	对本行经营可能产生的冲击影响	时间范围	应对措施
合规风险	本行未能及时跟进、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，带来合规风险。	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。

风险类型	对本行经营可能产生的冲击影响	时间范围	应对措施
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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 积极贯彻国家稳定民生的政策方针，如政府针对地区极端天气、自然灾害出台临时政策，本行将结合业务实际情况，按市场化原则与客户协商，出台专项救济方案，帮助客户纾困。 对于还款意愿良好的客户，在不影响本行债权实现的前提下，可以采取展期、借新还旧、调整还款计划等救济措施逐步实现风险缓释，积极推进风险化解，缓解客户短期偿债压力。
	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	<ol style="list-style-type: none"> 加强授信政策引导。按年出台《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。同时，深入贯彻落实国家关于推动高质量发展、深化供给侧结构性改革的决策部署，落实金融支持化解重点产业结构性矛盾，出台《关于落实金融支持化解重点产业结构性矛盾、促进提质升级工作的通知》，明确支持重点产业绿色发展和低碳转型，对于钢铁、石化等基础原料产业，支持低效产能有序出清；针对生物医药和医疗器械、电子信息制造、航空航天、新材料等新兴产业绿色转型项目，扩大绿色信贷投放。 加强客户环境和社会风险评估管理。结合监管部门绿色金融指引及评估要求，出台授信客户环境和社会风险管理专项文件并适时进行修订，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、授后管理各环节的环境和社会风险管理要求，同步优化信贷系统功能，将环境和社会风险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持续跟踪、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	本行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，难以吸引及留存客户员工、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。

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；发放绿色消费类贷款；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。

ESG 风险全流程管控

本行积极落实国家绿色信贷工作要求，在业务办理时以符合国家产业政策、环保政策相关规定为前提，关注客户在建设、生产、经营活动中造成的耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等环境与社会问题，根据客户面临的环境和社会风险性质及严重程度，适度采取授信限制。对存在环境社会风险的客户实施名单管理，在授信业务各环节全流程管控。

贷前尽职调查阶段

明确环境和社会风险尽职调查要求，通过调查全面了解客户环境和社会风险管理意愿、能力和历史记录，分析客户环境和社会风险管理潜在风险点。

贷中审查审批阶段

结合尽职调查掌握情况，对客户环境和社会风险情况、相关合规性文件等进行重点审查，禁止对节能环保不达标且整改无望的客户或项目、未通过环评审批或者环保设施验收的项目及环保黑名单客户提供授信。

贷款发放阶段

将客户环境和社会风险管理状况、环保合规情况作为贷款发放审核的重要依据，对存在重大环境和社会风险隐患的客户暂停授信。

贷后管理

密切关注客户环境与社会风险状况及国家产业结构调整、节能减排政策、环境相关税费政策变化，多方获取借款人、保证人及其他重要关联人的环保守法情况及不良信息。注重提升环境风险自动识别管控能力，将环保部门公布的存在环境和社会风险的相关客户纳入本行风险名单系统，依托自动化风险预警系统，采取风险提示、风险预警、风控底盘拦截等管控，提高 ESG 风险管理效能。

循环经济

本行将循环经济相关管理措施融入内部管理制度，尽可能降低办公活动产生的资源能源对环境的负面影响，推动包括水、电、气及纸张、办公设备、电子设备等循环使用、合理利旧。

落实绿色装修改造理念

按照《国家绿色建筑评价标准》及《湖南省绿色建筑发展条例》等相关要求，本行制定《网点装修标准手册》，对网点装修改造、搬迁工作践行节能环保要求，落实绿色生态理念。在网点建设招标、建材选用、网点装修、空调照明等环节落实环保要求，确保绿色建材使用率不低于 65%，优先选用可重复利用的新型复合材料、进入国家 / 行业绿色建筑推广名录的产品。

推动设备设施回收利用

本行对办公用电子设备设施、办公家具设备、低值易耗品等开展回收利旧。

回收利旧设备 / 设施	单位	回收利旧数量
传统存取款一体机替代数	台	86
自助设备更新数	台	157
电子设备报废回收台数	台	1515
公车报废利旧台数	台	13

倡导绿色生活方式

本行发布共促文明倡议书，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。开展全行职工运动会、组织 2025 年长行马拉松活动，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。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。倡导粮食节约，在食堂张贴宣传语，加大粮食节约宣传，提倡“光盘行动”。采用小碗菜，鼓励用餐人员按需取餐，避免浪费。



能源与水资源利用

本行持续完善绿色运营管理制度，建立了涵盖网点办公装修、公务车辆管理、总行大楼管理等在内的制度办法，对能源与水资源的节约利用予以明确和规范。本行对员工发布了《关于总行机关大楼节约用电的倡议书》，进一步凝聚全员能源、水资源节约利用的绿色运营共识。

资源使用情况

定量披露项	单位	年份	消耗量
能源管理			
能源消耗总量	吨标煤	2025	7194.72
能源消耗密度	吨标煤 / 平方米	2025	0.02
直接能源消耗量	吨标煤	2025	358.26
间接能源消耗量	吨标煤	2025	6836.46
水资源管理			
耗水量	吨	2025	198327.93
耗水密度	吨 / 平方米	2025	0.56

金融机构经营活动产生的直接和间接自然资源消耗

指标名称	披露细项	总量	人均
经营活动直接产生的温室气体排放和自然资源消耗	机构自有交通运输工具所消耗的燃油（升）	335836.21	34.28
	自有采暖（制冷）设备所消耗的燃料（升）	0	0
	营业、办公活动所消耗的水（吨）	198327.93	20.24
采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗	营业、办公所消耗的电力（万千瓦时）	4412.32	0.45
	营业、办公所使用的纸张（吨）	518	0.05
	购买的采暖（制冷）服务所消耗的燃料（万千瓦时）	96.03	0.01
	雇员因工作需要乘坐公共交通工具所消耗的能源（升）	987320.31	100.77
	差旅产生的间接温室气体排放（吨）	148.18	0.015

网点 / 办公场所节能降耗

能耗智能控制

运用空闲电脑智能停机方案和智能照明系统，实现电脑、照明等设备的定时控制。对总行大楼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。

空调集中调控

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，下班提前半小时关闭空调主机，冬季设定温度不高于 20℃，夏季设定温度不低于 26℃，进一步降低空调能耗。总行采用湘江水源集中供能模式，利用湘江水温温差提供空调冷热源，有效减少空调系统碳排放。

加大节约用水用电宣传

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。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。

规范网点节能

对网点安装的空调、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¹²。

运营节能降耗

无纸化办公

本行将绿色低碳理念深入运营全流程，以数字化转型为抓手推动办公降碳实践，全面推行无纸化办公，全年办公用纸量从 521 吨降至 518 吨，深度应用电子审批、线上协作工具，倡导节约用纸绿色文化，以实际行动践行“双碳”目标。

优化会议系统

推动精文减会，增加视频会议。减少异地往来出行的交通能耗，2025 年全年发起线上会议次数较上年提升 0.41%。全行绿色低碳办公、节能降耗意识进一步提升。

差旅降碳

严格执行差旅立项审批，严控差旅费用。2025 年差旅产生的间接温室气体排放同比下降了 9.94%。

公务用车节能

严格管理公车使用，引导员工低碳出行。2025 年公务用车年度燃油消耗量同比下降了 17.13%。

食堂能耗约束

对食堂等第三方服务商予以能耗、水耗总量约束，采用超量水电自付的模式，有效减少用水和燃气消耗。2025 年总用水量同比下降 22200 吨。

关键绩效指标

用纸量 518 吨	差旅间接温室气体排放下降 9.94 %	公务用车燃油消耗下降 17.13 %	用水消耗下降 22200 吨
---------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------

¹²2025 年电耗增加原因是数据中心设备增加，2025 年三个数据中心耗电量同比增长 731.65 万度，总电耗同比仅增长 246.55 万度。

废弃物与污染物排放

本行注重对废弃物的合理处置，减少对环境的不利影响。根据行业特点，制定了包括安全防卫设备类、综合管理类、电子设备及计算机系统类固定资产等在内的多品类固定资产的管理实施细则，明确了不同类别资产报废处置的方式、报废标准以及报废资产回收处理途径。

环境合规管理

报告期内，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。

积极推行垃圾分类和回收处理

在总行大楼周边及大楼内醒目位置设置垃圾分类标识，并放置分类垃圾桶、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，开展生活垃圾分类宣传，提高垃圾分类的知晓率和参与率。

由具有专业资质的公司负责垃圾清运，做到日产日清。报告期内，总行累计处理可回收垃圾5吨、有害垃圾0.5吨、其他垃圾6吨、易腐垃圾5.6吨。总行厨余垃圾由餐厨公司统一回收，2025年共回收厨余垃圾约12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。2025年共计回收1515台电子设备，符合绿色环保要求。



附录 1 长沙银行绩效指标编制基础与统计口径

指标名称	编制基础	统计口径
涉农贷款余额	指依据《涉农贷款专项统计制度》（银发〔2007〕246号）及《中国人民银行关于2024年金融机构金融统计有关事项的通知》（银发〔2024〕1号）文件及相关监管要求统计的贷款余额	本行，不包含子公司
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	本集团，覆盖本行及子公司
温室气体排放总量	根据《IPCC2006年国家温室气体清单指南2019修订版》计算所产生的温室气体排放总量	本集团，覆盖本行及子公司
温室气体排放密度	温室气体排放总量除以总面积	本集团，覆盖本行及子公司
直接排放（范围一）	根据《IPCC2006年国家温室气体清单指南2019修订版》计算经营活动产生的直接温室气体排放量	本集团，覆盖本行及子公司
间接排放（范围二）	根据《IPCC2006年国家温室气体清单指南2019修订版》计算采购的产品或服务产生的间接温室气体排放量	本集团，覆盖本行及子公司
能源消耗总量	根据GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》计算的能源消耗总量	本集团，覆盖本行及子公司
能源消耗密度	能源消耗总量除以总面积	本集团，覆盖本行及子公司
直接能源消耗量	根据GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》计算的直接能源消耗量	本集团，覆盖本行及子公司
间接能源消耗量	根据GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》计算的间接能源消耗量	本集团，覆盖本行及子公司
耗水量	指使用水资源总量	本集团，覆盖本行及子公司
耗水密度	指使用水资源总量除以总面积	本集团，覆盖本行及子公司
纸张消耗	指使用纸张的消耗总量	本集团，覆盖本行及子公司
绿色金融年末信贷客户数	指符合中国人民银行绿色贷款专项统计制度要求的企业和个人户数	本行，不包含子公司

附录 2


《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)》索引

指标名称	编制基础	统计口径
绿色金融贷款余额	指符合中国人民银行绿色贷款专项统计制度要求的企业及个人贷款余额	本行, 不包含子公司
绿色金融债累计支持项目	绿色金融债募集资金投向符合《绿色债券支持项目目录》要求的项目	本行, 不包含子公司
“两高一剩”行业贷款	向高耗能、高污染、产能过剩行业企业发放的贷款	本行, 不包含子公司
员工总人数	指正式员工和劳务派遣人员的员工总数	本集团, 覆盖本行及子公司
员工平均年龄	指正式员工和劳务派遣人员的平均年龄	本集团, 覆盖本行及子公司
当地员工雇佣数	户籍地址为工作地所在地级市员工人数	本集团, 覆盖本行及子公司
当地员工雇佣比例	户籍地址为工作地所在地级市员工人数 / 员工总人数	本集团, 覆盖本行及子公司
员工年休假使用人次	按照员工提交年假请假申请次数计算	本行, 不含子公司
员工育儿假、生育假使用人次	按照员工提交育儿假、生育假请假申请次数计算	本行, 不含子公司
信息技术人员数	指信息技术正式员工数量, 包括项目 (需求) 管理、开发、测试、运行维护、信息安全等人员	本行, 不含子公司
信息技术人员比例	指信息技术员工占全行员工比例	本行, 不含子公司
科技投入金额	指信息技术资金投入金额	本行, 不含子公司
ESG 培训次数	指报告期内组织及参加 ESG 相关培训场次	本集团, 覆盖本行及子公司
客户满意度	服务结束后邀请客户进行满意度测评, 客户评价满意的数量占所有参评量的比重	本行, 不包含子公司
在线客服满意度	在线服务结束后邀请客户进行满意度测评, 客户评价满意的数量占所有参评量的比重	本行, 不包含子公司
客户投诉办结率	本期投诉件中告知投诉处理决定的件数 / 本期投诉件数 *100%	本行, 不包含子公司
营业网点数	指报告期内取得金融监管局批复的网点数	本行, 不包含子公司

维度	序号	指引要求	对应报告议题	报告位置
可持续发展治理	1	尽职调查	应对气候变化	P104-106
	2	利益相关方沟通	可持续发展管理	P25-26
	3	反商业贿赂及反贪污	风险合规管理、反腐败及反不正当竞争	P37-40 P44-45
	4	反不正当竞争	反腐败及反不正当竞争	P44-45
社会	5	乡村振兴	乡村振兴	P60-61
	6	社会贡献	社会贡献	P92-97
	7	创新驱动	数字金融、科技金融	P55
	8	科技伦理	科技金融	P56
	9	供应链安全	供应链安全	P85
	10	平等对待中小企业	反腐败及反不正当竞争	P45
	11	产品和服务安全与质量	产品和服务安全与质量	P67-71
	12	数据安全与客户隐私保护	数据安全与客户隐私保护	P64-66
	13	员工	员工发展、员工关怀与权益保护	P86-91
环境	14	应对气候变化	应对气候变化	P104-106
	15	污染物排放	废弃物与污染物排放	P110
	16	废弃物处理	废弃物与污染物排放	P110
	17	生态系统和生物多样性保护	绿色金融	P103
	18	环境合规管理	废弃物与污染物排放	P110
	19	能源利用	能源与水资源利用	P108-109
	20	水资源利用	能源与水资源利用	P108-109
	21	循环经济	循环经济	P107

意见反馈表

感谢您在百忙之中阅读本报告，为改进报告编制工作，提升长沙银行的履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

 **电话：（86）0731-89934772**

 **邮寄地址：湖南省长沙市岳麓区滨江路53号楷林商务中心B座**

 **邮编：410205**

1、对于长沙银行来说，您所属的利益相关方类别是：

- 政府及监管机构 股东与投资者 客户 合作伙伴
 员工 环保相关组织 社区与公众 媒体

2、您对本报告的总体评价是：

- 好 较好 一般 较差 差

3、您认为本报告所披露的环境、社会和治理（ESG）信息质量如何？

- 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、您认为本报告的可读性如何？

- 好 较好 一般 较差 差

6、对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

衷心感谢您对长沙银行的关心和支持！



本报告由再生环保纸印刷

版权归长沙银行股份有限公司所有，未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议

总行地址

长沙市岳麓区滨江路 53 号
楷林商务中心 B 座

24 小时客户服务热线

0731-96511
40067-96511

