

常来常往 常熟银行

常熟银行 | 股票代码 601128



2022年度社会责任(ESG)报告



956020 24小时
全国服务热线
www.csrcbank.com

CONTENTS

目录

报告编制说明	01
行长致辞	03
关于我们	05
企业管治	08
社会责任管理	16

1 坚持普惠领航 聚焦城乡发展

“三农金融”服务乡村振兴	23
“小微金融”支持小微发展	27
线上金融深化服务惠民	30

2 探索科技力量 打造贴心服务

完善科技管理	35
赋能业务创新	38
优化客户体验	39
加强用户隐私和信息安全保护	42

4 营造飞燕文化 传承责任担当

关爱员工	55
普及金融知识	63
参与社会公益	64

3 应对气候变化 构建绿色银行

发展绿色金融	45
推动绿色运营	50

关键绩效表	65
指标索引	67
读者意见反馈表	69





2022 年度社会责任 (ESG) 报告

报告编制说明

本报告旨在响应利益相关方期望，展示江苏常熟农村商业银行股份有限公司服务于企业社会责任方面的理念、管理、行动和成效。

时间范围

本报告时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。部分内容适当追溯历史数据。

组织范围

如无特殊说明，本报告涵盖江苏常熟农村商业银行股份有限公司，包括其所有分支机构、子公司。

发布情况

本报告为年度报告。

编制依据

本报告参照上海证券交易所的《上海证券交易所上市公司环境披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），参考联合国可持续发展目标（“SDGs”）和全球倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的《可持续发展报告指南》（GRI Standards）编写。

称谓说明

为便于表述，江苏常熟农村商业银行股份有限公司在报告中用“常熟农商银行”“常熟银行”“本行”“公司”和“我们”指代。

数据说明

本报告所引用的信息与数据来自常熟银行的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的企业社会责任方面的信息。

报告获取

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

联系方式

常熟银行董事会办公室

电话：0512-52909021

传真：0512-52962000

E-mail: 601128@csrcbank.com

地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号

行长致辞



普惠领航，服务实体经济。常熟银行坚持发展普惠金融，助力乡村振兴，服务小微经济，持之以恒践行“三农两小”市场定位。我们开辟“金融人才助力乡村振兴”模式，不断将金融服务拓展、下沉到偏远乡村地区，服务乡村振兴。依托金融科技，我们持续加快小微服务数字化转型进程，聚力探索生态场景建设，打造开放银行生态，深化线上金融惠民服务，提升金融可及性。

科技创新，打造贴心服务。我们秉承“科技即业务”理念，积极推动金融科技与产品、服务的深度融合，努力拓展数字金融的包容性，推动产品和服务适老化改造，让数字金融更有温度。我们不断夯实科技创新基础，加强金融科技人才队伍建设、增加资源投入，进一步提高可持续发展能力。对于科技带来的风险与隐患，我们始终保持高度警惕，加强网络信息安全与隐私保护，为金融信息安全筑牢防护盾。

绿色发展，助力“双碳”目标实现。围绕国家碳达峰、碳中和战略部署，我们主动承担环境与社会责任，积极发挥区域与行业影响力，发展绿色低碳、循环经济相关的绿色金融产品和服务，促进地方经济向低碳发展模式转型。同时，我们加快推进自身运营绿色低碳转型，打造绿色银行，采取智能监控、无纸化办公等措施减少自身对环境的影响，试点建设“零碳网点”，助力区域碳中和目标的实现。

体现担当，营造“飞燕”文化。我们秉承“诚信立业、共享成长”的核心价值观，加强人文关怀，推动与员工、社区、公众共生共融。我们关注员工发展、关爱员工生活，积极打造员工满意的“幸福银行”，举行各类人才发展与领导力培训项目 200 期，开展 165 次安全知识培训与 151 次消防实操演练，升级多项员工福利与关怀措施。我们践行负责任营销原则，开展形式多样的金融知识宣教教育活动，同时积极参与社会公益，通过常熟银行慈善基金会持续捐资助学、助医帮困，帮助社会弱势群体，开展“飞燕助学计划”，推动社会朝着平等、可持续方向发展。

2023 年，我们将继续坚持“敢闯、敢试、敢为”的探索精神，一如既往践行好责任银行的使命，秉持“支农支小”初心，服务好广大农村和城市地区，科技引领推动金融转型升级，发展绿色金融支持“双碳”战略目标的实现，携手利益相关方开创更加美好的未来。

“

2022 年是中国踏上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的开局之年，在党的二十大目标指引下，常熟银行克服困难、奋勇争先，在普惠金融、乡村振兴、绿色金融等多个领域取得显著成绩，我们全面履行对股东、客户、员工、社区和环境等各个利益相关方的责任，更好地增进民生福祉，为新时代新征程全面建设社会主义现代化国家贡献常熟力量。

”

行长：

关于我们

江苏常熟农村商业银行股份有限公司改制成立于 2001 年 11 月 28 日，是一家具有 60 多年历史、全国首批组建的股份制农村金融机构，于 2016 年 9 月 30 日在上海证券交易所上市（股票代码：601128）。根据英国《银行家》杂志最新排名，常熟银行入选全球银行品牌价值和全球千强银行“双五百强”。



农金改革探索者

秉承“敢闯、敢试、敢为”的探索精神，实现从扎根常熟到布局全省、辐射全国，率先走出注册地开展跨区经营，2008 年在江苏海门设立首家异地支行，目前布局江苏省 10 个地级市；率先引进国有大行——交通银行作为战略投资者并成为第一大股东，并参股 7 家农村金融机构。

村镇银行实践者

立足普惠金融探索与实践，依托发起设立村镇银行复制推广“常农商微贷模式”。2019 年 9 月 19 日，常熟银行发起设立的全国首家投资管理型村镇银行——兴福村镇银行股份有限公司在海南省海口市正式开业，集约化管理湖北、江苏、河南、云南、海南、广东六省的 32 家“兴福”号村镇银行。

展望未来，初心如磐、使命在肩。常熟银行将在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，不忘“支农支小”初心，牢记“普惠金融、责任银行”使命，砥砺奋进，干事创业，更好担当新时代农村金融主力军责任，全力打造特色鲜明的一流上市农商银行！

小微金融坚守者

坚定“三农两小”市场定位，2009 年组建事业部制的小微贷款专营机构，打造专业化、可复制、业内领先的微贷核心技术，服务贷款客户超 43 万户。全部贷款中，超六成的信贷资金用于支持小微企业，超七成的信贷资金投向涉农领域，近八成的信贷资金服务于实体经济。

资本市场弄潮者

受益于差异化市场定位，上市以来，常熟银行的利润增长率、不良贷款率、拨备覆盖率等指标保持上市银行板块前列，股票估值水平跻身行业前列。连续五年位列中国银行业协会“陀螺”评价体系县域农商行第一，连续四年获评上交所信息披露评价 A 级。

公司文化



企业愿景

农村金融领跑者



企业使命

普惠金融 责任银行



核心价值观

诚信立业 共享成长



企业精神

自省乐观 勇为人先



经营理念

专注小微 灵活高效



发展理念

敢于探索 稳健行远



管理理念

合规尽责 精益求精



人才理念

海纳百川 员工第一



服务理念

常系民业 贴心首选

我们的成就



英国《银行家》杂志

2022 年全球银行品牌 500 强第 **423** 位

2022 年全球银行 1000 强第 **419** 位

中国银行业协会

2022 年中国银行业 100 强第 **81** 位

2022 年度“陀螺”评价体系县域农商行综合得分**第一名**

中国上市公司协会

2022 上市公司董办最佳实践奖

上海证券交易所

2021-2022 年度信息披露工作评价 A 级

江苏省人民政府

第六届“江苏慈善奖”最具爱心慈善捐赠单位

中国银保监会苏州监管分局

2021 年度苏州市银行业金融机构普惠金融工作先进单位

《证券时报》

2022 年度区域影响力银行天玑奖

《新华日报社》

2022 年度 ESG 金茉莉奖

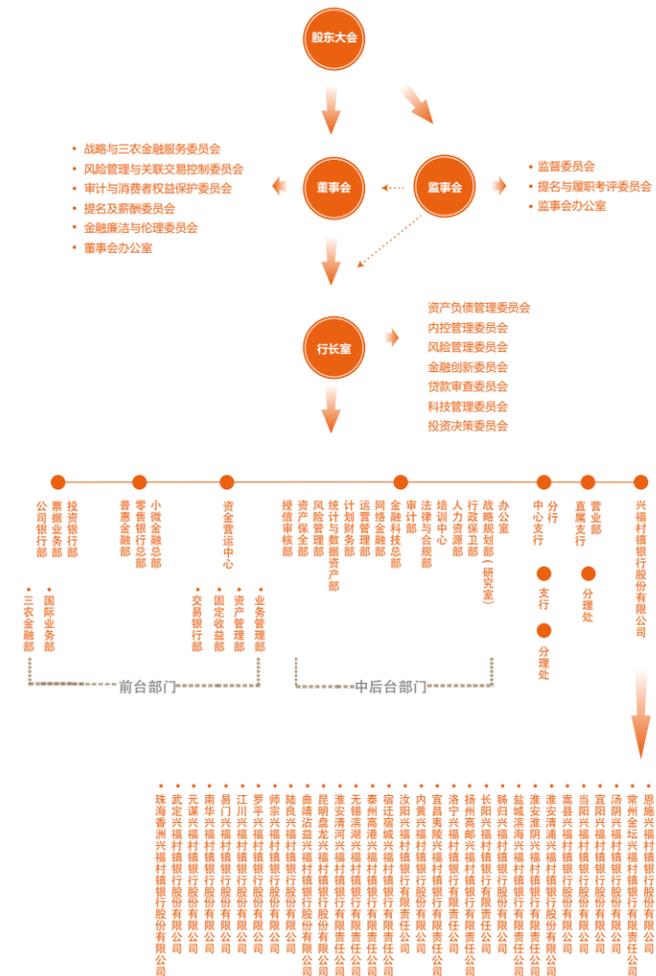
企业管治

常熟银行坚持把党的领导融入企业管治各环节，推进公司治理现代化，规范“三会一层”运行，为利益相关方创造长期价值，注重风险管理与合规内控，全面提高企业管理水平和决策效率。

三会一层建设

本行强调股东投资回报，注重可持续发展，突出对利益相关者的权益保护，努力构建和谐的多元利益主体关系。目前，本行股东大会、董事会、监事会和高级管理层分工明确、相互制衡、有机衔接，公司治理基本制度全面、系统，公司治理各层级运作规范。

组织架构



常熟银行管治架构





股东大会

股东大会是本行的权力机构。股东大会制度健全了和股东沟通的有效渠道，确保所有股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。报告期内，本行共召开 1 次年度股东大会和 1 次临时股东大会，审议通过 14 项议案。各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保障了股东参会和表决权。其中，中小股东单独计票议案 6 项。



董事会

董事会是本行的决策机构。本行董事会现有成员 13 名（女性 4 名），包括 3 名执行董事、5 名非执行董事、5 名独立董事，独立董事人数在董事会成员总数中占比超过三分之一。本行董事会下设战略与三农金融服务委员会、风险管理与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名及薪酬委员会、金融廉洁与伦理委员会。报告期内，本行共召开董事会会议 8 次，审议 47 项议案。



监事会

监事会是本行的监督机构。本行监事会现有成员 6 名（女性 2 名），包括 2 名股东监事、2 名外部监事、2 名职工代表监事。本行监事会下设提名与履职考评委员会、监督委员会。报告期内，监事会共召开 4 次会议，审议 30 项议案。



高级管理层

本行现有高级管理层成员 9 名，包括 1 名行长、5 名副行长、2 名行长助理、1 名董事会秘书。本行行长室下设资产负债管理委员会、内控管理委员会、风险管理委员会、金融创新委员会、贷款审查委员会、科技管理委员会、投资决策委员会。

投资者沟通

本行高度重视投资者利益，积极与投资者开展沟通，增强投资者对常熟银行发展的信心。

2022 年，常熟银行持续加强投资者沟通，共接待机构投资者现场及电话调研 105 批次，涉及机构投资者 1,239 家次、1,480 人次，参加券商策略会 37 次，一对多交流涉及机构投资者 593 家次、672 人次。

本行通过年度、半年度、三季度网络业绩说明会的形式与机构投资者和中小投资者互动，本行特别注重倾听中小股东的呼声，在可转债发行前夕，对股东进行可转债基础知识普及。



接待机构投资者现场
及电话调研

105 批次

参加券商策略会

37 次



2022 年常熟银行股东大会

防范系统性风险

本行持续加大防范系统性风险力度，建立并积极完善应急管理机制，2022 年制定了新的集团层面的恢复计划及处置计划建议，以保障本行关键业务和服务不中断，实现有序恢复与处置，保护金融消费者合法权益和社会公共利益。

本行充分识别出自身关键功能、关键共享服务、核心业务条线和重要实体，并通过不同情景测试信用风险、市场风险、集中度风险、银行账簿利率风险、流动性风险等在不同压力水平下对资本消耗，明确八类资本恢复措施、五类流动性恢复措施、七类处置措施的实施步骤、时间及效果，同时明确措施实施中与监管部门、客户、员工和社会公众的沟通策略，不断提高本行在极端情况下应对能力，有效促进防控系统性风险。

2022 年，本行继续开展包括以下几种压力测试。

- 开展内部资本充足率压力测试，测算基准及压力情景下资本充足率水平，结果显示在轻度、中度和重度压力情景下，本行未来三年各类资本充足率均能满足第二支柱资本附加后的资本充足率要求；
- 开展基于征信评分对个人客户新增不良率压力测算，结果显示在乐观、中度、极端场景下，客户未来一年正常类客户转为不良的数额总体可控；
- 开展房地产金融压力测试，房价下跌压力测试表明，在轻度、中度和重度场景下均无拨备缺口和补提拨备压力，资本充足率未受压力影响。
- 开展流动性压力测试，测算多种场景下现金流缺口，并将测试结果作为资产配置与风险管理的决策依据，测试结果显示我行流动性保持较为良好的水平和趋势。

风险管控

2022 年, 报告期内, 本行制定并发布了《风险偏好陈述书》《风险管理工作意见》《关联交易管理办法》和《资金业务风险派驻实施细则》等制度, 明确资金投向与风险管理要求, 优化信贷资源配置, 强化风险防控措施, 完善全面风控体系。



党建引领

2022 年, 本行严格贯彻落实《党委落实全面从严治党主体责任规定》, 制定年度落实全面从严治党责任清单, 推动基层党组织坚决扛起管党治党责任, 明确党委书记第一责任人责任, 深入推进党委主体责任和纪委监督责任贯通联动、一体落实, 切实把全面从严治党责任落到实处。

我行坚持党建引领, 发挥党建共建、政银合作和承办社保卡等优势, 联合常熟各部委办局推出“政银惠民工程”。此外, 本行坚持党建引领乡村振兴, 扩大党员干部的带头作用, 持续推进党建结对“朋友圈”, 在本地乡镇、街道实现结对共建“全覆盖”的基础上, 总行党委与 34 个政府部门、事业单位、社会团体达成共建, 联合开展各类共建活动 1,000 余次, 通过党建共建新增代发工资超 2.5 亿元, 信贷投放 3.7 亿元。本行在镇一级选派 15 名机构负责人兼任党(工)委委员, 对接民营经济和小微企业需求, 为地方经济发展提供更接地气的综合服务, 在村一级遴选 259 名业务骨干到村兼任主任助理、金融专员, 参与基层网格化治理, 对接服务乡村振兴工作。本行推进党建乡风文明, 挂职人员在 20 多个村推进星级文明户评定及积分兑换工作, 累计评定文明户 1.1 万户, 文明积分兑换 1,000 多笔。

本行还致力于打造一批党建特色示范阵地, “百年流金·飞燕筑梦”党建馆和“琴川分理处·蜂享吧”入选常熟市“海棠花红”先锋阵地, 沙家浜支行入选常熟市新时代文明实践点。2022 年, 飞燕党建馆累计已接待行内外参观超千人次。本行还承办了“中国农金 30 人论坛·农商银行 20 年改革发展年会”, 来自全国 14 家省级联社、100 多家农商银行董事长、行长汇聚, 相关文字报道、直播和视频点击量、阅读量超 1,000 万。



商业道德与合规

常熟银行将合规治理作为公司治理的重点，持续推进廉政建设，深入落实中央八项规定相关精神，严格履行反洗钱义务，全面完善政策制度和管理流程，保障公司可持续发展。

反洗钱

2022 年，本行完善了多个反洗钱制度建设和修订，新增了《江苏常熟农村商业银行股份有限公司反洗钱白名单库管理规定》，修订了《江苏常熟农村商业银行股份有限公司客户洗钱风险评估及分类管理办法》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司客户身份识别和客户身份资料及交易保存管理规定》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司反洗钱业务操作规程》4 个制度。

同时，本行加强洗钱风险管理，持续强化反洗钱管理机制。

- 加强反洗钱模型建设，投产准实时类预警模型共 5 个，2022 年共预警客户 410 户，管控账户 61 户，关注类 106 户。
- 加强警银协作，上报防赌反诈线索至公安，联动抓获 5 名犯罪嫌疑人。
- 开展非自然人客户受益所有人专项排查，检查机构涉及本、异地分支机构共计 73 家，覆盖率 100%，总共排查账户数 30,592 户，占全量对公客户数的 60%，存在问题的户数为 761 户，整改完成率 100%。

合规管理

2022 年，本行围绕全行发展战略，根据合规建设“三年规划”，制定《内外部检查问题整改工作管理办法（试行）》，持续推进本行合规银行体系化建设。2022 年，本行“深化内控合规管理建设年”专项活动共计梳理存量问题 1,717 条，已整改 1,713 条，整改率达 99.8%，案件专项整治活动共计发现问题 101 条，已整改 92 条，整改率达 91.1%。



制度流程体系建设

本行全年完成修订 76 项制度修订，同时定期对年度废止制度进行梳理、公示，做好已废止制度后生命周期管理，提供已废止制度查询与关联追溯渠道与路径，补齐废止制度管控缺失短板，逐步实现制度修订计划全过程线上化监测与提醒。



建设合规文化体系

打造特色小燕合规品牌，多形式开展合规文化建设，深化警示教育。本行充分利用蓝信公众号、小燕学堂等渠道持续发布违规案例、合规知识咨询集锦、合规课件等，2022 年共计编发监管处罚案例 41 期、以案促规 15 期、常银法务 3 期、八五普法宣传 4 期，发出合规提示书 31 份，各类监管外规 33 例。其次，本行召开常熟银行（集团）2022 年合规工作会议、案件专项整治工作动员大会，会议通报、剖析了全行内控合规管理问题，并从“防”“控”“督”三方面提出整改措施，进一步强化合规理念，强调合规和业务发展相辅相成。



合规考评问责体系建设

为进一步激发全员合规的积极性和主动性，增强正向激励，保障业务稳健高质量发展，2022 年本行完成制定《2022 年合规专员及员工合规考核办法》，并持续推进开展“2022 年合规专项激励活动”，同时制定《2022 年度合规专项激励活动实施方案》，对合规案防工作中表现突出的分支机构、个人进行正向奖励，报告期内，已完成自主申报和复审工作。



常熟银行案件专项整治工作动员会



常熟银行 2022 年度合规工作动员会

廉政建设

本行厚植廉洁从业文化，严明党员干部“六大纪律”“六个不得”要求，持续推进实行《常熟农商银行举报奖励办法》《常熟农商银行信访工作实施细则》等管理办法以及举报处理流程，打造清正廉洁风气。

筑牢廉洁思想措施，加强制度规范

- 组织 36 名提任（调动）干部廉洁谈话，要求签署《廉洁自律承诺书》等“三个承诺”。
- 组织超过 4,600 名员工进行线上、线下签署《廉洁从业承诺书》、学习并签署新修订的本行《员工违规行为处理办法》规定解除劳动合同或开除情况 100 条。
- 结合巡查督导情况约谈 192 人，持续筑牢员工廉洁从业思想防线。



本行加强廉洁风险防范与排查，围绕《廉洁风险防控工作意见》指出的 8 大类共 213 个风险点，按季组织 60 多名党支部纪检委员（兼职纪检监察员）开展全员岗位廉洁风险排查，推进全面廉洁风险清单式管理。

本行重视加强廉洁教育，2022 年共召开全行性警示教育会议 3 次，公司、小微等 6 个重要职能部门持续开展各类条线警示教育，累计开展 70 余场活动，16,000 余人次参与活动。本行还邀请派驻省联社纪检监察组领导讲授警示教育课，“510 训廉日”邀请常熟纪委领导来本行开设“月课厅”，开展“青年清廉”主题征文，举办“廉洁书法展”，推进沙家浜支行清廉金融文化建设示范点创设。

此外，本行适时通报有关员工违规处理情况，通过高频违规类型分析及典型案例剖析，教育全行干部职工强化纪律约束，增强思想和行动自觉。

负责任采购

本行围绕供应商的筛选、准入、审查、评价等供应商管理，进一步完善制度支撑，2022 年对已发布的《江苏常熟农村商业银行股份有限公司供应商管理规定（试行）》进行更新，进一步完善对供应商的可持续准入要求、细化流程管理、加强定期审查，向供应商传达本行对可持续采购行为的支持和主张。2022 年，本行集中采购的供应商为 256 家，其中通过环境和社会相关审核的供应商为 182 家，新增的 11 家供应商均通过了本行的环境和社会相关审核。

本行对供应商实行名单式分级动态管理，将供应商分为动态管理供应商和战略性合作供应商，不断优化供应商结构，控制供应商风险。

动态管理供应商 对提供标准化程度较高、替代性较强的产品的供应商，建立有效竞争机制。

战略性合作供应商 对本行生产运营直接相关的核心产品的供应商，逐步建立战略性合作关系。

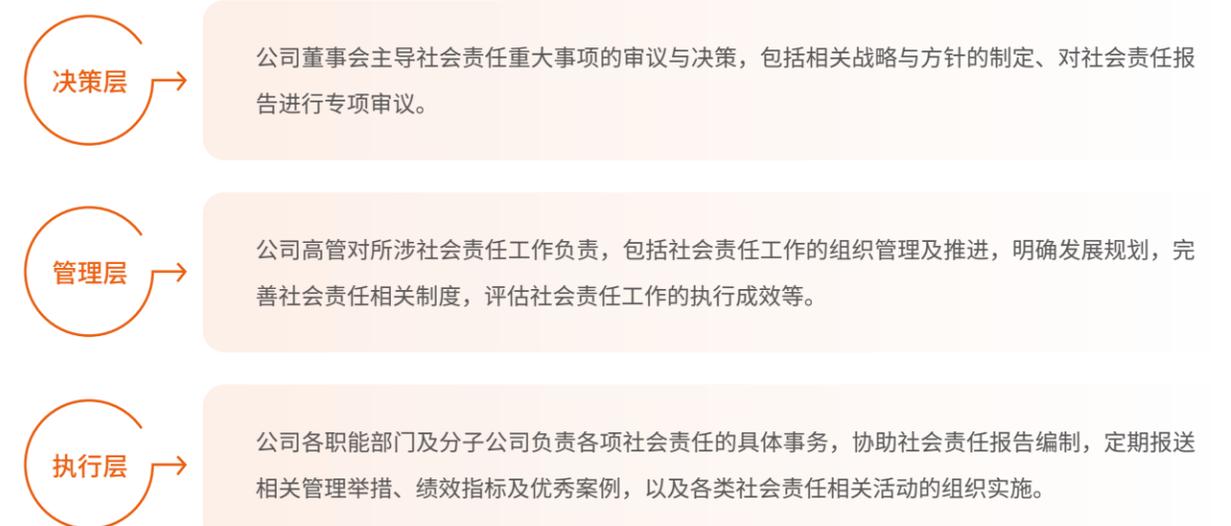


社会责任管理

本行全面贯彻可持续发展理念，积极践行“普惠金融 责任银行”的企业使命，通过完善治理结构、加强利益相关方沟通，持续构建自身社会责任管理体系。

责任管理

为确保本行社会责任工作的有效管理和落实，本行建立了董事会领导、高管牵头组织、相关职能部门执行的社会责任管理体系，明确企业社会责任层面的具体分工及责任。



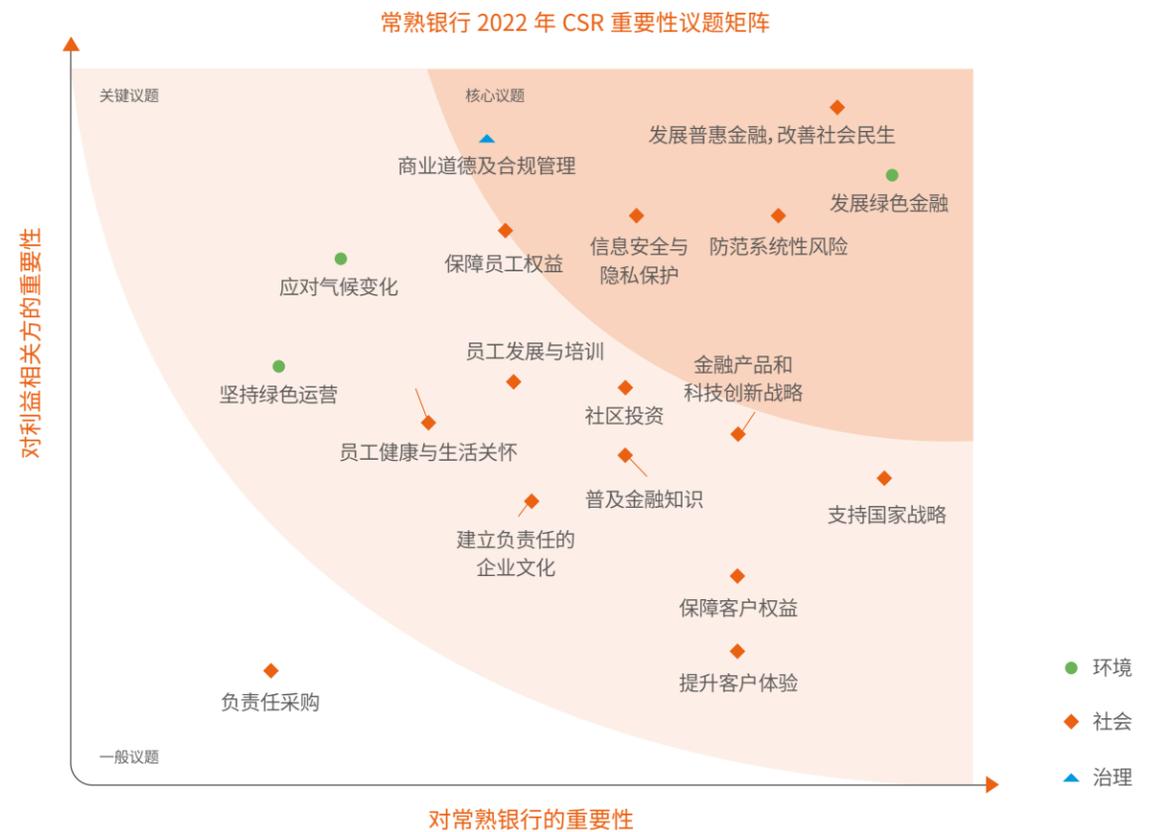
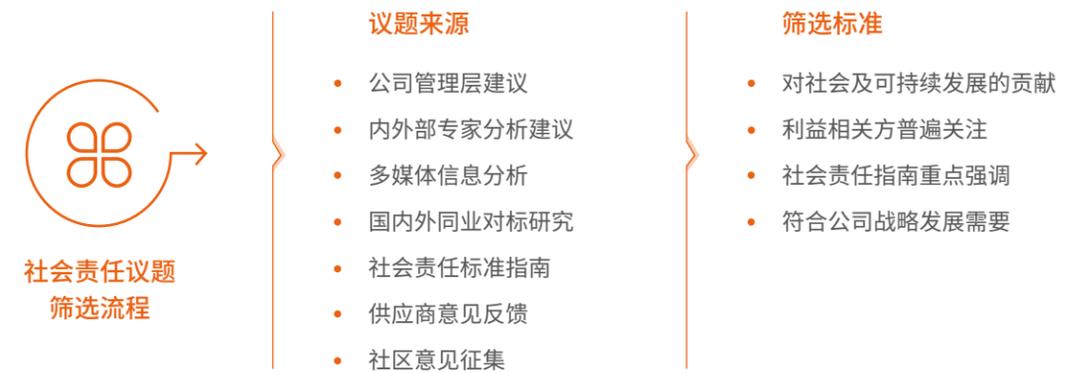
利益相关方沟通

本行重视与利益相关方的沟通，建立了利益相关方常态化沟通机制，倾听来自不同角度的声音，作为提升环境、社会及管治水平的重要依据。

相关方	需求与期待	沟通渠道
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 合规运营 依法纳税 促进就业 回应国家战略 助力行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 日常沟通汇报 现场考察 监督检验 来访接待
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 合规运营 持续稳定的投资回报 风险管理 企业管治 	<ul style="list-style-type: none"> 网络会议 股东大会 定期报告与公告 投资者沟通会议
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 服务三农 开展普惠金融 尊重客户隐私 高质量客户服务 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 线上沟通、线下拜访 客户活动 客户经理日常联系
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 信守合约 互利共赢、长期合作 完善供应链管理 	<ul style="list-style-type: none"> 商务谈判 项目合作 行业交流
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 职业健康与安全 培训与发展 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 工会 内刊、内网等内宣平台 员工代表会议 日常沟通及交流
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 绿色运营 环保理念宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 环保组织沟通
 社会公众	<ul style="list-style-type: none"> 稳定就业 共建和谐社区 开展公益活动 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿者服务 公益活动

重大性议题判定

本行根据上海证券交易所的《上市公司环境信息披露指引》（“上交所披露指引”），参考联合国可持续发展目标（“SDGs”）和全球倡议组织（“GRI”）标准界定报告内容的流程，通过多种方式加强与利益相关方的互动，了解利益相关方对公司企业社会责任的关注程度、期望与诉求。我们通过公司管理层建议、国内外同业对标研究、多媒体信息分析及现场调研等方式，识别并筛选与本行相关的社会责任议题，了解议题受利益相关方关注程度，进而判定出最终的重大性议题。



联合国可持续发展目标

本行在自身发展的同时，始终关注国际社会与全球的可持续发展趋势，以联合国可持续发展目标为指引，持续开展多项行动，希望通过自身在可持续发展上的实践帮助建设一个更可持续发展的地球。公司各部门就联合国可持续发展目标进行讨论，2022 年以多项实践切实帮助可持续发展目标在全公司范围内的落地。

本行 2022 年实践

SDG1: 创新“三农”产品和服务助力乡村振兴，支持贫困大学生、捐赠基础设施，推进共同富裕。

- 兴福系村镇银行共计 **179** 家营业网点、**88** 家轻型网点，进一步提高金融可及性。
- 社会公益捐赠总额 **876.84** 万元，助力农特产品销售 **428.14** 万元。

SDG3: 通过组织定期体检和补充医疗保险计划两种方式保障员工健康，同时为员工提供多项福利，提升员工福祉。

- 员工体检率达到 **100%**。
- 延长员工产假、育儿假，增设独生子女父母护理假 **15** 天。
- 定期开办多样化的读书、跑步、羽毛球等员工活动，丰富员工业余生活。

SDG4: 通过约六类捐资助学项目帮助贫困地区学生获得更优质、公平的教育。

- 开展“飞燕助学”项目，对常熟本地 **65** 名贫困大学生进行助学帮扶，累计捐助金额 **51.80** 万元。

SDG7: 创新建设零碳网点试点，通过使用清洁能源，改造空调系统、照明系统等基础设施，减少碳排放。

- 通过光伏共发电 **3.98** 万度，减少用电成本 **24,560** 元，减少二氧化碳排放约 **26.4** 吨。

SDG8: 为员工提供多样的培养体系和两类晋升途径，推动员工职业生涯发展，彰显员工价值。

- 举办各类培训共 **230** 期，培训 **43,228** 人次，共计 **25.30** 万学时，全行员工全渠道人均完成 **58.61** 学时。

SDG9: 发展普惠金融，支持企业复工复产，支持城镇、乡村地区产业创新及发展。

- 本行涉农贷款余额 **1,344.09** 亿元，个人经营性贷款 **742.00** 亿元。
- 为推动企业复工复产，布局“星系列”线上产品体系，2022 年有余额户数 **2.3** 万户，余额 **34.22** 亿元，2022 年净增 **8,272** 户，**7.65** 亿元。

SDG11: 加速了金融与科技的融合，构建更多元化的智慧服务场景，服务社区金融。

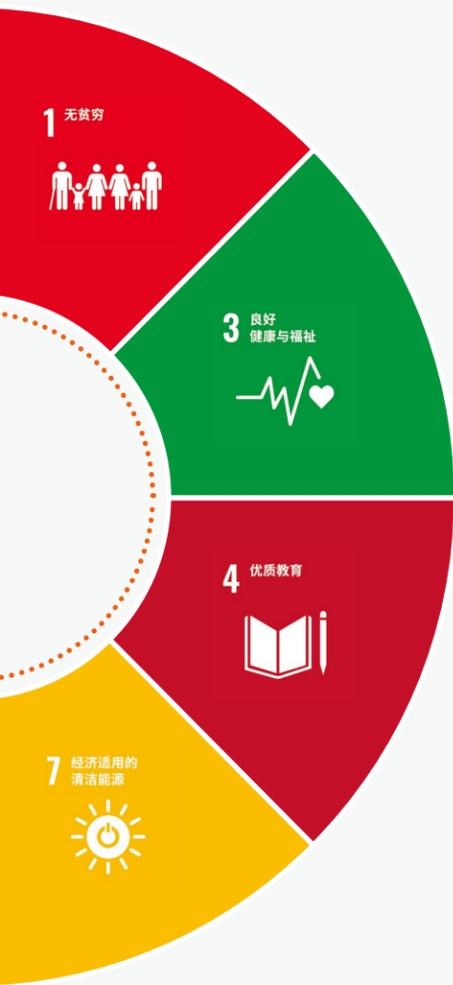
- 参与并助力 2022 年常熟市“**15** 分钟医保服务圈”全覆盖工作，推动医保业务进镇入村，实现“网上办、就近办”。
- 在本地 **38** 家网点打造“医保便民服务站”，实现“异地就医备案”、“费用报销”等 **30** 项专窗业务，“个人参保信息”查询等 **8** 项自助业务在网点快捷办理。

SDG12: 保护消费者权益、保护客户隐私、维护信息安全。

- 投诉处理率为 **100%**，客服中心致电客户综合满意度为 **98%**。
- 组织员工网络安全培训 **98** 次，覆盖员工 **4,700** 人次；组织员工网络安全知识竞赛 **1** 场，共 **6,000** 余人次参与。

SDG13: 创新绿色金融产品，引导金融投资于绿色低碳产业，刺激绿色经济增长。

- 全行绿色信贷余额为 **22.76** 亿元，全年增幅超 **20%**，有效支持实体经济的绿色低碳转型。
- “苏碳融”支持项目预计可带动二氧化碳减排 **26,800** 吨。
- 新增绿色债券投资 **5** 笔，总投资金额超 **3.67** 亿元。





1

坚持普惠领航 聚焦城乡发展

普惠金融对巩固脱贫攻坚成果、缓解中小微企业“融资难融资贵”问题、助力全体人民共同富裕具有十分重要的意义。常熟银行坚持“三农两小”市场定位不动摇，践行责任银行使命，用科技与互联网赋能，积极推动国家乡村振兴、普惠金融重要战略落到实处。

- “三农金融”服务乡村振兴
- “小微金融”支持小微发展
- 线上金融深化服务惠民



“三农金融” 服务乡村振兴

本行坚持“农村金融领跑者”定位，通过加强金融产品和服务的创新引导更多资源向涉农领域倾斜，为全面推进农业农村现代化注入金融新活力。截至 2022 年 12 月，全行涉农贷款余额 1,344.09 亿元，较年初增长 192.90 亿元，增幅 16.76%，助力推动辖内农业农村现代化发展，进一步实现乡村振兴。



创新“三农”产品和服务

2022 年，本行持续深入开展“三个信用”创建工程，通过创建“信用村”“信用户”“信用农业”，扎实推进评议、授信等工作，向满足条件的三农主体提供信贷资金支持，将普惠金融服务触达乡村最基层。



常熟银行“三个信用”试点工作成功推广

继 2021 年常熟银行在海虞镇首次开展三个信用试点工作后，2022 年 7 月 7 日，本行与沙家浜镇签订推进“乡村振兴 燕进万家”三个信用创建工程合作协议。

截至 2022 年末，海虞镇授信率达到 56.8%，用信率 9.15%，授信户数 13,925 户，授信总额 51.6 亿元，家庭备用金户数 4,464 户，家庭备用金金额 13.68 亿元，目前有用信户数 2,242 户，用信 6.71 亿元；沙家浜授信率达到 57.38%，用信率 13.37%，授信户数 6,822 户，授信总额 27.70 亿元，家庭备用金户数 3,341 户，家庭备用金金额 13.20 亿元，目前有用信户数 1,590 户，用信 4.25 亿元。

2022 年，本行持续推广与完善三农特色服务产品，全面助力乡村地区生态化、现代化、特色产业化发展。



为促进农村人居环境整治提升、高标准池塘建设等重点工程，本行持续推进“千村美居”项目，助力特色田园乡村等项目建设工程。截至 2022 年末，本行对“苏州市常熟市 2022 年高标准农田建设项目”共授信 800 万元，贷款余额 499 万元；对“苏州市常熟市 2022 年‘千村美居’工程项目”辖内 29 户客户授信 37.12 亿元，贷款余额 1.13 亿元，充分满足辖内主体“千村美居”项目工程所需。



为助力农村现代化发展，本行推出“兴农贷”“宜居贷”等特色产品，引导信贷资源向三农类民生项目倾斜。坚持全面“融合化”，积极支持村级经济组织开展村级工业整合优化、村级财力抱团发展创新模式，配套“富村贷”、“惠村贷”进一步提升村级财力。截至 2022 年末，本行“兴农贷”“宜居贷”产品共 56 户，贷款余额 2.50 亿元，“富村贷”“惠村贷”产品共 52 户，贷款余额 4.19 亿元。

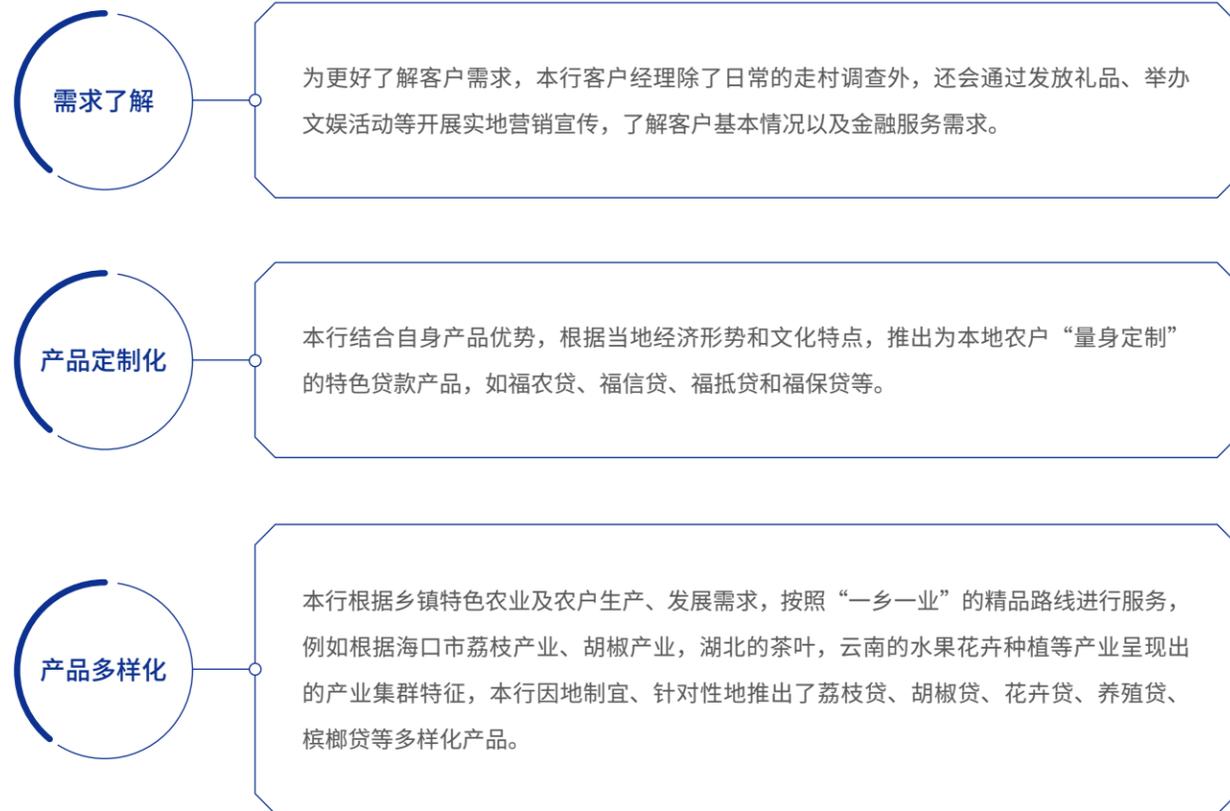


本行推出“农建贷”“农营贷”产品，促进特色农业、休闲农业、绿色农业长效发展，打造“龙头企业订单 + 农户”“龙头企业订单 + 新型经营主体”等多种模式的全产业链金融服务，实现农村综合金融服务能力和经营发展效益同步提升。截至 2022 年末，本行“农营贷”“农建贷”产品共 159 户，贷款余额 15.67 亿元，较 2022 年初增 5.72 亿元。



提升三农服务能力

本行采取多种措施提升三农服务能力，以满足乡村地区客户广泛、多层次需求，提升客户粘性和满意度。



构建三农服务与合作

本行与不同机构与政府部门开展合作，不断迭代数字化平台，以多样化、创新性方式开展三农服务与乡村振兴工作。

2022 年，本行与省再担保公司继续深入开展合作，着力推广“苏农贷”业务全面开展，通过省风险补偿基金的创新方式，有效解决农业客户担保能力不足问题。2022 年，本行“苏农贷”产品授信用户数及金额均位列全省 60 家农商行首位，截至 2022 年末，本行“苏农贷”产品余额 8,220 万元。

本行与省联社、人行等相关机构深入合作推广新型农业经营主体建档授信工作，通过数次交流协商会议确定我市新型农业经营主体授信建档工作发展模式，并提交第一批 12 户试点新型农业经营主体，以及第一批 440 户试点信用农户，联动全市各部门版块启动试评级建档工作。

截至 2022 年 12 月末，
本行“苏农贷”产品余额
8,220 万元



本行与常熟市农业农村局合作，持续开展系列三农服务活动

2022 年，本行与常熟市农业农村局持续开展三农服务战略合作，成功举办了“农民丰收节”“农业农村创新大赛”“推广家庭农场随手记 APP”一系列三农服务活动，采取多样化创新性模式助力乡村振兴。

农民丰收节	农业农村创新大赛	“家庭农场随手记”APP
联动市农业农村局，成功开展 2022 年市农民丰收节活动。本行参与丰收节开幕式，并支持“海棠铺子”名特优农产品品鉴直播活动顺利开展。	与市农业农村局合作成功举办第二届常熟市农业农村重大项目招商集中签约仪式暨“常熟银行杯”农村创新创业项目大赛，签订党建共建引领乡村振兴战略战略合作协议。	作为市农业农村局唯一指定家庭农场 APP 合作推广银行，本行积极开展 APP 宣传服务工作，助力家庭农场主强化成本管理意识，提高经营管理效率。本行与市农业农村局合作，实地走访 3 家示范家庭农场，并成功推进后续 70 家家农场 APP 开通工作。

本行不断更新迭代自主研发的智慧三农服务平台，用数字化手段赋能乡村振兴。截至 2022 年，本行农村集体资金管理系统已推广至全市 170 多个行政村，监管账户 470 余户，并成功将该模式推广至云南村镇银行。





“小微金融”支持小微发展

2022 年，常熟银行继续深化与完善小微产品与服务体系，推动下沉市场服务，支持村镇小微客户的发展需求，加快小微服务智能化与数字化转型，2022 年末，我行小微金融总部贷款总额为 608.31 亿元，余额净增 85.38 亿元。

我行本年度小微贷款总额为

608.31 亿元

小微贷款余额净增额

85.38 亿元

完善产品与服务体系

2022 年，本行不断完善小微产品与服务体系，通过优化流程、创新产品等举措，满足不同客户群体的需求。

助力复工复产

本行布局“星系列”线上产品体系提升客户线上引流，满足不同客户资金需求，2022 年“星系列”产品有余额户数 2.3 万户，余额 34.22 亿元，2022 年净增 8,272 户，7.65 亿元。

精准触达新客户

本行协同内外部进行梳理与跟进，根据不同客户性质进行专属维护，多场景多频次触及客户。此外，本行升级营销工具，如机器人外呼系统更新升级，潜客系统延伸维护。

优化审批流程

为提升贷款审批效率，本行采取一系列措施进行流程优化，包括审批权限下放，持续开展抵押简化流程项目，对抵押老客户进行分类简化流程授信，驻点审批审贷交流、赋能一线，审批人员下沉至分部进行驻点审批。



案例

本行开展“奇兵计划”，打造高效服务团队

2022 年，本行开展“奇兵计划”，通过总分部项目制模式探索各类金融场景以及批量拓客模式，全体成员可自选主题及目标成立项目组，组成敏捷度高、服务高效的金融服务队伍，深度挖掘各类普惠金融场景，包括乡村特色产业、乡镇特色专业市场等多维度金融场景，迅速了解与满足不同客户的需求。在“奇兵计划”指导下，本行全年成功通过 44 个项目，当年新增资产业务超 50 亿元。



案例

本行帮助物流企业迅速解决融资需求问题

苏州经济下行使徐先生所在的快递及物流行业受到较大冲击，徐先生面临诸多困难，一是“出不去”，苏州及周边地区部分实行交通管制，物流行业运输受到阻滞；二是“无货可运”，徐先生经常合作的几家工厂也因为经济下行停产减产、运单骤减；三是“支出一样不少”，公司生意停滞，但房贷、工资、租金、车子养护等一系列支出不能停，这些问题都让徐先生焦头烂额。本行及时掌握货运行业情况，了解客户诉求，通过线上渠道和产品，迅速为徐先生提交白名单，仅用一天时间通过贷款审批，解决客户燃眉之急。

推进下沉市场服务

本行努力推动小微金融下沉市场服务，满足乡村小微企业、个体工商户、新型农业经营主体的多样化金融需求。

本行通过实地走访、座谈会等多种方式，增进与中小微企业、供应链核心企业的沟通对接，摸排企业金融需求，及时了解企业经营情况，共走访中小微企业 8 万户，累计支持新型农业经营主体及特色产业客户近 500 户，支持粮食种植生产主体 7,600 户，支持村级经济组织 108 个。

本行重点推广下沉市场小微服务产品，包括家庭授信产品“圆梦贷”，以及个体工商户、农户授信产品“阳光贷”，围绕支持农业稳生产、支持当地乡镇特色产业、农业农村现代化相关项目等重点领域，为乡村小微企业等经营主体提供金融服务。

另外，本行加大推进金融服务综合化，提供一揽子金融服务，通过业务融合化发展，为农村地区小微客户一站式提供信贷、储蓄、理财等一揽子金融服务，满足三农两小客户综合化、多样化的融资需求。



累计支持新型农业经营主体
及特色产业客户近

500 户

支持粮食种植生产主体

7,600 户

支持村级经济组织

108 个

加快小微服务数字化

本行持续加快小微服务数字化转型进程，2022 年年初成立了数字化银行小组，专门负责数字化银行建设。本年度小微贷款线上审批率 32%，户数 2.58 万户，贷款额 34.44 亿元。

本行搭建了“1+1+3”数字化服务体系，“1+1+3”包含 1 个组织架构，1 个业务协同框架，3 个平台的线上化银行业务框架，旨在将微贷调查技术、信贷工厂与数字科技有机融合，搭建“营销平台线上获客、审批平台提质增效、管控平台智能监测”全流程数字业务体系，催生新产品、新业务、新模式，推动金融服务朝智能营销、智能获客、智能分析、智能审批、智能运营、智能风控方向发展，不断提升三农客户小微信贷服务质效。



本行利用线上服务解决客户燃眉之急

2022 年 4 月，受经济下行影响，喻老板在上海、太仓两地的工程项目都被迫暂停，与此同时，工人工资、设备租赁费、车辆维护费、银行还款日接踵而至，喻老板焦虑不安。为了帮助客户解决燃眉之急，我行在原有 30 万元贷款的基础上，帮助喻先生线上申请 10 万元“星享贷”，这是本行专门针对老客户推出的纯线上贷款产品，客户足不出户就能申请办理。在我行客户经理的电话指导下，喻老板线上操作用时不到十分钟就收到了提款成功的提示，帮助喻老板有效应对经济下行对生产经营的影响。

线上金融深化服务惠民

常熟银行持续创新线上金融服务，聚力探索生态场景建设，打造开放银行生态，用科技赋能美好生活，2022 年 7 月 1 日，网络金融部作为本行一级部门正式成立。

打造惠民线上服务

常熟银行持续推出线上惠民服务，包括“海棠铺子”“线上医保服务”“智慧菜场”“智慧社区”等场景项目，着力提升新市民生活便利感与幸福感。

“海棠铺子”

以党建共建为引领，整合多方优势资源，本行与常熟市委组织部、常熟市总工会联合打造“海棠铺子”综合惠民服务平台。“海棠铺子”上线以来取得了显著的经济社会效益，正逐渐成为常熟市“最具影响力普惠平台”。“海棠铺子”具备四大功能导向：

开展普惠活动

“海棠铺子”线上平台举办各类普惠活动共 47 场，参与人次超过 65 万。

融合金融服务

针对 40 多万工会会员的金融需求，本行通过白名单制管理推出存款、贷款和理财等专属金融服务，募集理财资金 3.3 亿元。

引流赋能机构

本行利用工会普惠活动提货点的优势引流优质客户资源，目前引流超过 10,000 人次。

深化政银互动

由市委组织部、市总工会推荐的 69 家本地优质商户入驻“常银生活”，并联合开展多场专题直播，扩大本行“常银生活”的品牌影响力的同时加深了政银合作。

“新市民之家”

为帮助更多新市民融入当地生活，“常银生活”APP、“常熟银行+”小程序上线“新市民之家”服务，包括“新市民政务、同乡社区、金融服务、新市民服务团队、家乡味道、找工作、有房住”七大服务，让常熟银行成为新市民心中的老朋友。

“智慧菜场”

本行积极响应市商务局食品安全追溯体系建设要求，打造“互联网+智能化”智慧农贸市场，解决食品溯源、短斤缺两、智能电子支付等问题，对多个农贸批发市场收款设备进行升级改造，成功接入涵盖肉类、水产、果蔬等 320 户优质菜场商户，用科技力量服务民生。



惠民直播与知识普及

2022 年，本行举办了系列惠民直播活动，为民众带来金融知识普及、医保等相关政策解读，以及带动农特产品消费，本年度我行助力农特产品销售达 428.14 万元。



常熟银行联合市人民法院举办“法官说法”系列直播活动

为更好深化“法银合作”，探索普法新模式，本行联合常熟市人民法院分别于 2022 年 9 月 23 日、12 月 9 日开展两期“法官说法”系列直播活动，主要普法民间借贷相关知识，引导更多的群众培养起知法、守法、用法的良好法治意识，活动累计 4.5 万人次观看。



法官说法系列直播活动



常熟银行举办助农消费直播活动

2022 年 6 月 24 日，本行联合邗江支行开展“走进杨寿镇、助力消费回暖、献礼七一”主题直播活动，扬州市邗江区杨寿镇副镇长袁正宇担任“带货主播”，用方言向广大网友推荐正宗淮阳美食及土特产品，吸引 3.4 万人次观看，销售商品 627 单，带货农产品 1,700 多斤，为助力当地农业发展贡献力量。



助农消费直播活动

推广数字人民币

本行以苏州市数字人民币试点工作为契机，推动数字人民币业务发展，打造包括数字政务、财政拨付、零售商超、医疗就诊等多场景数字人民币生态。截至 2022 年末，本行以数字人民币形式投放贷款 8.96 亿元，占常熟市数字人民币普惠贷款总量的 60% 以上。

本行还积极开展数字人民币知识普及活动，包括“小康村新市民夜市活动”“昆承幼儿园金融知识宣讲”“走进本行普惠金融服务点”“中国农民丰收节开幕式”“印象城数币宣传角”等活动，鼓励群众养成使用数字人民币的习惯。



本行发放苏州地方法人银行首笔数字人民币普惠贷款

常熟农商银行以数字人民币形式向苏州奥体体育设施工程有限公司发放普惠贷款 40 万元。这笔数字人民币普惠贷款是苏州地方法人银行发放的首笔数字人民币普惠贷款。

由于经济下行影响，客户公司资金紧缺。在得知企业需求后，本行迅速和企业沟通，快速审批，仅用时 1 天即将 40 万元“生意贷”发放到客户数字钱包。数字人民币普惠贷款的成功发放，为小微企业提供了融资新途径，实现资金闭环流转和资金可控性，提高普惠金融便利性。

2

探索科技力量 打造贴心服务

随着人工智能、大数据、云计算、区块链等信息技术与金融业务融合的逐步加深，金融科技不断突破金融服务时空束缚，使得银行能够更加高效精准的服务客户。常熟银行秉承“科技即业务”理念，积极推动金融科技与产品、服务的深度融合，让金融科技成为推动本行金融转型升级的新引擎、金融服务实体经济的新途径、促进普惠金融发展的新机遇以及防范化解金融风险的新利器。

- 完善科技管理
- 赋能业务创新
- 优化客户体验
- 加强用户隐私和信息安全保护



完善科技管理

2022 年, 本行围绕“一个核心、三项重点、五个平台、两大支撑”作战规划, 即投产新一代核心系统, 上线财富、对公、收单三大项目群, 构建风控、智能、乡村、生态、授信等五大业务平台, 完善科技管理与基础支撑能力, 全面开展金融科技建设。

落实金融科技战略

本行贯彻落实央行《金融科技 (FinTech) 发展规划 (2019-2021 年)》精神, 制定《常熟农商银行金融科技发展规划 (2019-2022 年)》引领金融科技发展。根据规划目标, 2022 年本行已全面完成新一代信息系统工程建设, 以“大中台、瘦核心、敏捷前台”为建设理念, 建成新一代分布式金融科技信息化平台, 并投产新一代核心账务系统。新核心系统采用分布式、微服务等先进技术架构体系, 具有全面微服务化、高可用、高性能等特点, 在整体性能上实现跨越式提升, 进一步提升本行数字化水平。

《规划》实施成效

金融科技应用 先进可控

金融科技新技术融合应用水平大幅提升, 金融创新活力不断激发, 安全、可控、先进、高效的金融科技应用体系全面建成;

金融服务能力 稳步增强

金融服务覆盖面逐步扩大, 金融产品供给体系持续完善, 金融业务质效显著提升, 金融服务“三农两小”、实体经济水平明显增强;

金融风控水平 明显提高

金融安全管理制度基本形成, 金融风险技防能力大幅提高, 金融风险管控水平再上新台阶;

金融科技支撑 不断完善

金融科技基础环境持续优化, 项目测试验收及流程管理能力切实增强, 智能运维保障体系全面建成。

夯实基础支撑

本行持续加强金融科技人才队伍建设、增加资源投入, 不断夯实科技创新基础, 以保障金融科技规划各项战略目标的顺利实现。2022 年, 本行推进科技人才体系改革, 优化金融科技岗位职级体系、提升科技人才招聘绩效, 进一步提升科技人才队伍的稳定性与可持续发展能力。



盘点科技人才, 落地技术序列体系

全面盘点科技人才现状, 深化建设科技特色岗位职级体系, 形成技术和管理 2 大族群、6 大岗位类别, 通过职级序列体系化、规则化, 明晰员工职业发展通道。



实施人才招聘“百人计划”

聚焦高精尖人才开展人才招聘, 推进实施百人计划, 通过持续拓宽新招聘渠道、加大招聘面试频次、内部竞聘及鼓励内部推荐等措施, 加快科技人才引进力度, 提高 211、985 名校人员比率, 以员工生产力替代第三方公司, 培育具备金融风险意识和互联网思维的科技人才。

截至 2022 年末, 本行科技行员总数为 304 人, 全年科研经费投入达 3.14 亿元, 同比增长 24.6%, 人才队伍学历结构、年龄结构进一步改善, 后备力量愈加雄厚。

常熟银行科研人员性别构成

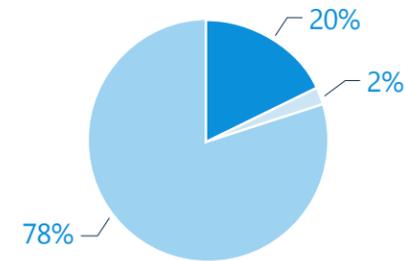


女性 26%



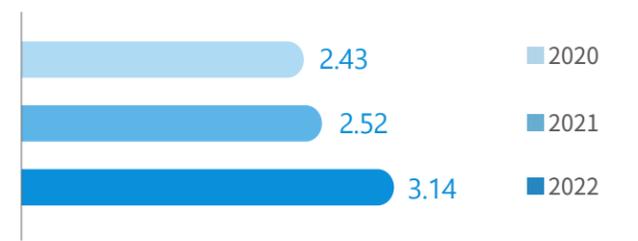
男性 74%

常熟银行科研人员学历构成



■ 硕士 ■ 本科 ■ 本科以下

常熟银行科研经费投入数目 (2020-2022 年)



■ 科研投入 (亿元)

保护知识产权

本行依据《江苏常熟农村商业银行股份有限公司信息科技知识产权管理办法》不断强化知识产权保护和管理工作，为相关创新产品积极申请发明专利或软件著作权，及时保护科技行员合法权益，提升金融科技工作积极性。

截至 2022 年，本行已获得印章刊系统、大数据风控、OCR 识别、知识图谱等 4 款系统相关技术国家发明专利，以及信息化平台、账务管理系统等 47 款产品软件著作权。



常熟银行技术发明专利及软件著作权重要成果 (部分)

完善科技资质

本行根据信息技术与信息安全相关管理体系标准要求，持续完善自身信息管理水平，积极申请业内科技能力体系评定。本行信息安全管理通过 ISO27001 认证，信息技术服务管理体系通过 ISO20000 认证，金融科技总部项目管理能力通过 CMMI 成熟度等级 3 认证。



ISO27001 认证

ISO20000 认证

CMMI 成熟度等级 3 认证

赋能业务创新

立足金融科技研发成果，本行围绕全行业务战略方向，全面提升业务线上化水平，丰富和完善金融产品和业务模式，为客户提供全方位、多层次的线上金融服务。

上线综合财富管理平台

投产对公类系统项目群

聚焦理财、基金、保险、贵金属、信托代销、结构性存款等金融产品，构建以客户为中心的投资产品综合化管理销售平台，支持多法人架构体系，为客户提供更方便快捷的金融信息收集、产品购买和管理渠道。

建设企业综合金融服务平台，构建“对公渠道”业务中台，打造综合性对公客户流量和金融产品入口平台；重建国际结算系统，打造集融资、汇兑、资金、清算、报文、风控、黑名单、申报于一体等业务的综合国际业务平台；投产新一代票据系统，实现和票交所票据系统对接。

深化“统一收单”平台建设

投产三查一网通平台

推进常银生态平台建设

推进线上线下收单体系融合，为商户打造全方位的收单体系，补充收单侧的能力提升，扩展本行卡、福利金等支付渠道。

实现贷前调查、贷中审查、贷后检查全流程移动化作业，支持远程尽调功能，极大提高营销展业工作效率。

上线工会海棠铺子和常银生意产品，打通企业内部服务场景，将金融服务融入企业生态中。

推进乡村振兴平台建设

重构信贷管理平台

上线乡村数字化智慧平台项目，建设涵盖农村资金资产管理、村级财务管理、村务公开为一体的多网融合数字化新农资管理平台，支持与政府部门产权交易平台、招投标管理等系统的数据互联互通，支持市、局、镇、村四层穿透管理，提升一体化管理能力。

解析对公、零售、小微信贷业务授信逻辑，打破“部门银行”局限，整合重构各条线业务渠道、客户信息、办理流程 and 风控规则，统一底层设计、支持个性化需求、减少冗余损耗，提升各条线、全领域信贷业务贷前、贷中、贷后等信贷全流程自动化、智能化管理水平，为业务进一步融合发展夯实科技基础。



“海棠铺子”线上三农服务平台

2022年4月,常熟银行与常熟市委组织部、市总工会联合打造“海棠铺子”线上三农服务平台正式上线。该平台以“常熟工会”微信公众号为运营主体,以本行“浓农乡品”为原型,整合“海棠铺子”“常银生活”“常熟工会”三大平台,建设以常熟本地优特产品为主的网购商城,实现商户、商品、会员、结算、物流等线上购物全流程一体化管理。

线上购物全流程一体化管理



“海棠铺子”线上三农服务平台

优化客户体验

本行重视客户服务质量,利用信息技术创新服务方式提升客户体验,持续健全投诉机制、规范投诉受理渠道及公示渠道,提高投诉处理质效,为客户提供更加优良的服务。

智慧服务场景

2022年,本行以手机银行APP为主连接,加速了金融与科技的融合,线上线上同时发力,构建更多元化的智慧服务场景,金融服务从半线上化向全线上化过渡,移动金融服务场景从线上向线上线下融合,并逐渐向高频的生活场景深度融合。

更新远程视频服务功能

手机银行进一步向开放银行升级,除了正常的客户自助业务,并在APP中嵌入远程视频银行服务,提供人与人交流对话服务。

扩展线上便民服务范围

充分利用开放银行建设赋能的科技能力、金融服务等,提升生活服务能力,陆续将水电固话等生活缴费项目的签约解约功能线上化,并新增天然气物联网表缴费、获取“医保电子凭证”等便民服务功能,实现居民一步式缴费,一步式签约,足不出户,生活缴费全搞定,让居民生活更便捷。



改善民生 架起“医保服务”快车道

2022年,本行积极落实“我为群众办实事”宗旨,提升百姓的幸福感和获得感,将“高频医保业务”搬进银行网点。与常熟市医疗保障局独家合作,积极参与并助力2022年常熟市“15分钟医保服务圈”全覆盖工作,推动医保业务进镇入村,实现“网上办、就近办”。

线上方面,市民可以通过手机银行获取“医保电子凭证”等便民服务。线下方面,在本地38家网点打造“医保便民服务站”,实现“异地就医备案”、“费用报销”等30项专窗业务,“个人参保信息”查询等8项自助业务在网点快捷办理,用金融助力的方式让医保服务从“窗口办”变成“家门口办”,打通“民生医保”最后一公里。



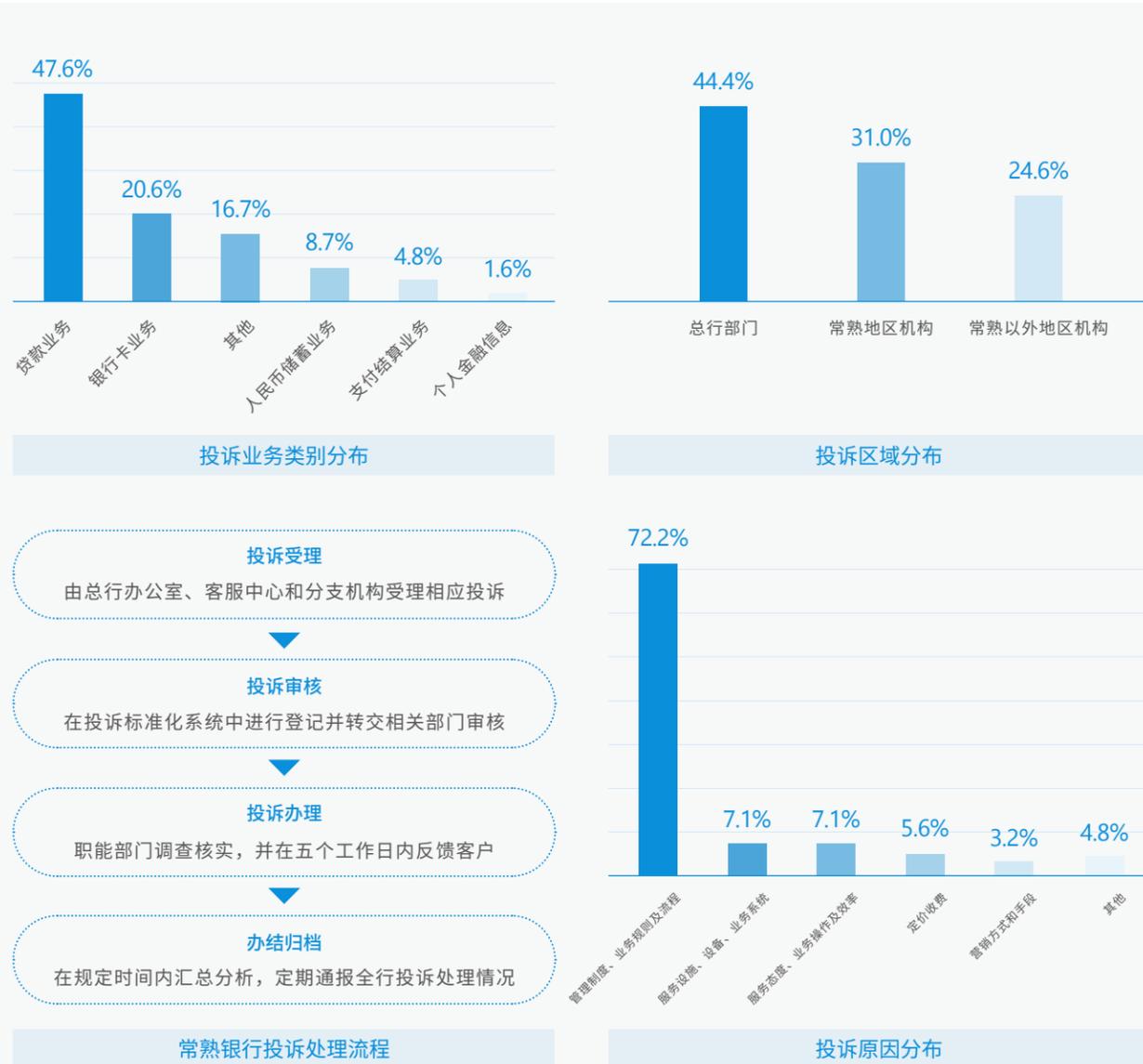
构建智慧社区,勾画智慧生活新蓝图

2022年,本行联合常熟电信、江南爱生活合力打造围绕数字化社区治理生态,利用apibank对接就物业费收缴等金融场景开展收单,并已与常熟本地5个小区达成合作,通过技术赋能以“智慧场景”撬动“智慧金融”发展。

提升投诉管理

2022 年, 本行认真贯彻落实监管部门投诉管理相关规定, 持续提升投诉工作管理水平, 保障金融消费者合法权益。一是健全投诉机制、投诉处理端口前移。进一步压实涉诉主体责任, 严格执行客户投诉首问负责和分层分类管理, 将投诉化解在萌芽阶段。二是强化投诉分析、提升投诉处理质效。总行办公室、风险管理部、运营管理部、法律与合规部等部门组成投诉处理小组, 充分发挥协调和资源优势, 对复杂投诉进行调查、核实和处理, 提升投诉处理质效。三是加强溯源整改、提高客户满意度。定期分析通报消费投诉情况, 以促进改进相关产品、流程、服务及存在的问题, 不断提高客户满意度。

2022 年, 本行共受理金融消费投诉 126 笔, 同比减少 23.64%, 其中监管部门转办投诉 71 笔, 便民服务平台转办投诉 50 笔, 956020 客户服务中心受理投诉 3 笔, 其他渠道受理 2 笔, 所有投诉均已处理办结, 处理办结率 100%。



加强用户隐私和信息安全保护

本行重视用户隐私和信息安全的保护, 持续完善技术架构、不断丰富整体策略、提升管理能力, 确保全行信息安全与隐私保护技术管理工作。

保障数据安全

为规范数据资产管理行为, 确保数据安全使用, 本行制定《数据分类分级管理办法》, 明确管理职责, 要求全行各部门采用规范、明确的方法区分数据的重要性和敏感度差异, 并按照一定的分级原则进行定级。

2022 年, 本行启动高标准绿色数据中心建设工作, 该数据中心参照国标《数据中心设计规范》(GB50174-2017) 中 A 级机房要求及金融行业高标准和监管要求, 以绿色节约为指导方针, 建设高质量、高标准、智能化、生态化海虞新数据中心, 兼顾社会效益、环境效益、经济效益, 确保终期 PUE 小于等于 1.4。建成后, 与总行、开发区支行数据中心形成同城“一主两备”的多活格局, 为业务系统提供持续、稳定的 IT 基础支撑能力。

重视客户隐私保护

本行重视客户隐私保护, 每年组织外部个人信息保护审查评估工作, 完善《江苏常熟农村商业银行股份有限公司隐私政策》。本行依据已制定的《个人金融信息安全管理办法》, 针对涉及个人信息安全的常熟银行手机银行、常银生活、飞燕码上付、网银等多个渠道, 要求规范化用户知情同意, 通过明示提醒来告知用户个人信息收集、使用、存储的方法、范围, 合法合理使用用户隐私信息, 使用户信息在安全可控的环境下进行传输。2022 年, 本行未发生有关信息安全与隐私保护的重大事件。

提升信息安全意识

本行重视员工信息安全意识的提升, 采用线上线下相结合的方式推动信息安全与隐私保护培训常态化。2022 年, 全行组织员工网络安全培训 98 次, 覆盖员工 4,700 人次; 组织员工网络安全知识竞赛 1 场, 共 6,000 余人次参与。

为强化新员工对于信息安全重要性的认识, 2022 年本行开展 9 期网络信息安全意识培训, 覆盖员工 395 人次, 培训内容涵盖信息安全意识、安全合规工作、防范安全风险, 结合具体安全事件案例讲解交流, 重点提示员工“数据安全保护”、“警惕钓鱼邮件”、“弱口令”等风险。

为保障“二十大”期间信息安全和运营稳定, 2022 年 10 月本行开展“二十大”网络安全工作会议, 部署落实重保期间网络安全保障工作, 采取定期巡检、专员专责等措施, 加强二十大期间网络安全工作隐患风险防范。



3

应对气候变化 构建绿色银行

面对全球应对气候变化之大势，本行围绕国家碳达峰、碳中和战略部署，积极发挥区域与行业影响力，主动承担环境与社会责任，强化环境与社会风险识别，广泛践行绿色低碳运营，布局发展绿色金融，在应对气候变化的挑战中挖掘绿色发展的新机遇，探索恰当可行的可持续发展模式。

- 发展绿色金融
- 推动绿色运营



发展绿色金融

本行利用自身金融优势、信用优势及信息产品优势，制定《绿色金融发展战略（2020-2025 年）》，以战略引领全行，向节能、减排、城市基础设施项目提供贷款支持，将防范环境和社会风险与加快推进绿色领域业务发展、提升社会责任自身表现共同构成绿色信贷发展战略三大任务，切实支持绿色金融业务发展。

完善制度建设

本行立足绿色金融发展战略，持续推进以“一项政策”为导向、“四项机制”为保障的绿色金融政策和管理体系建设，为绿色金融发展保驾护航。本行进一步完善绿色金融制度体系，强化绿色金融部和绿色低碳转型金融服务中心管理能效，完善绿色金融考核激励机制，鼓励引导全行各机构加大对低碳经济、循环经济、节能环保等绿色产业的支持力度。



加强环境和社会风险管理

本行依据中国银保监会发布的《银行业保险业绿色金融指引》相关精神，将环境、社会、治理要求纳入信贷风险管理流程，着力实现良好的社会和环境效益，发挥金融力量更好支持社会绿色低碳转型。



绿色金融产品创新

立足发展理念及业务特征，本行持续推动多元化绿色金融产品创新，聚焦“三农”、小微企业的绿色融资需求推出了一系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品。至 2022 年末，全行绿色信贷余额为 22.76 亿元，全年增幅超 20%，有效支持实体经济的绿色低碳转型。



	贷款类型	贷款用途	产品信息
排污贷	持有有偿取得并以排污许可证形式确认排污权的借款人向本行申请用于其正常生产经营的人民币流动资金贷款	主要用于企业节能环保改造和日常生产及经营活动所产生的资金需求	贷款额度单户最高不超过人民币 2,000 万元，且原则上最高不超过企业持有排污权评估价值的 70%；担保方式采用信用方式，追加借款人持有的排污权作为抵押担保
苏碳融	本行向江苏省央行资金重点支持绿色企业名录库内的涉农、小微和民营企业发放的流动资金贷款	主要用于企业节能减碳项目资金需求，或者节能减碳企业日常经营活动所产生的资金需求	贷款利率采取固定利率，原则贷款加权平均利率不超过 5.5%，单笔贷款利率不超过 6%（不含 6%），对于减碳成效显著的企业，按优惠利率审批机制执行。担保方式可采用信用方式，也可采用抵押、质押、保证、中的一种或多种担保方式
环保贷	本行向借款人发放的，由江苏省财政厅、省生态环境厅和江苏省农村信用社联合社三方共同设立的一款金融产品，通过设立生态环保项目贷款风险补偿资金池，为江苏省内企业开展的污染防治、生态保护修复、环保基础设施建设及环保产业发展等项目进行贷款增信和风险补偿的贷款业务	可用于节能节水项目、生态保护修复项目、资源循环利用项目、污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、节能环保服务项目、其他经省评估中心审核通过的环保项目	最高不超过人民币 5,000 万元，流动资金贷款期限最长不超过 3 年，固定资产贷款或项目贷款最长不超过 5 年；贷款利率最高不超过最近一个月相应期限的贷款市场报价利率 (LPR) 加 80 个基点。担保方式可采用抵押、质押、保证、信用方式中的一种或多种担保方式



“苏碳融”助力区域绿色低碳转型

2022 年 3 月，本行为“常熟某制造公司新能源风力发电机仓座扩产”项目提供 200 万元贷款用于项目建设。该项目帮助企业进一步提升了清洁能源发电能力、优化其生产能源结构，推动地方制造业绿色低碳转型，具有良好的经济价值和环境价值。据统计，该项目完工后，可带动节能减排二氧化碳超 600 吨，减少燃煤产生的二氧化硫等其他副产品排放。

2022 年 11 月，本行为“苏州某新能源科技公司新建 1.48MW 分布式光伏发电”项目提供 100 万元贷款用于项目建设。该光伏电站设计寿命为 25 年，项目建成投产后，预计可节约标准煤 10,000 吨，总减排二氧化碳为 26,200 吨，二氧化硫为 85 吨，氮氧化物为 74 吨，有效助力地方碳中和目标的实现。



常熟银行“苏碳融”分布式光伏发电项目

推动绿色投资

本行把发展绿色金融、履行社会责任与银行可持续发展相融合，积极加大绿色投资，2022 年新增绿色债券投资 5 笔，总投资金额超 3.67 亿元。



2022 年
1 月

本行投资 2022 年浙江长兴金融控股集团有限公司绿色债券（第一期），金额 9,000 万元，收益率 4.6%，期限 7 年，资金用于湖州市长兴县画溪新能源装备高技术产业园项目建设。项目建设内容主要包含综合生态环境整治工程、低效旧厂房节能改造、新建绿色厂房和研发配套建设。

2022 年
4 月

本行投资 2022 年扬州经济技术开发区开发（集团）有限公司绿色美元债券，金额 500 万美元（折合 3,182.95 万元人民币），收益率 4.0%，期限 3 年，资金使用符合绿色融资框架及国家发改委备案登记要求，用于现有债务再融资。

2022 年
4 月

本行投资 2022 年浙江长兴金融控股集团有限公司绿色债券（第一期），金额 800 万美元（折合 5,092.24 万元人民币），收益率 3.7%，期限 3 年，资金用于吉利汽车长兴制造基地新能源汽车项目及碳中和长兴县城南片区供水一体化工程项目。

2022 年
7 月

本行投资 2022 年第二期浙江安吉两山国有控股集团有限公司绿色债券，金额 1.8 亿元，收益率 4.0%，期限 5+2 年。资金用于浙江省安吉县静脉产业园建设项目和补充公司营运资金。项目建设内容主要包括垃圾焚烧发电厂、污泥处置中心、原垃圾填埋场生态修复（封场）工程、垃圾分拣处置中心、固定综合处置中心和园区配套工程。

2022 年
11 月

本行投资 2022 年扬州经济技术开发区开发（集团）有限公司绿色美元二级债券，金额 189.62 万美元（折合 1,391.3 万元人民币），票面 4.0%，到期收益率 6.56%，期限 3 年，资金使用符合绿色融资框架及国家发改委备案登记要求，用于现有债务再融资。

推动绿色运营

本行以建设生态友好型银行为建设目标，推动无纸化办公、智能照明管理等资源节约措施，优化废弃物处置，创新光伏发电试点，持续推动自身运营的绿色低碳转型。

常熟银行绿色运营关键绩效指标 (2022 年)

	2021 年	2022 年	指标单位
全行自有车辆汽油消耗量	608,831.90	309,567.59	升
全行天然气消耗量	123,752	73,999.73	立方米
外购电力消耗总量	31,104,679	33,389,605	千瓦时
总用水量	174,663	198,170	吨
电子账单节约用纸张数	46.9	58.79	万张
年度温室气体排放总量（范围一 + 范围二）	23,483.95	24,328.39	吨二氧化碳当量
年度综合能源消耗总量	4,641.31	4,534.51	吨标煤

构建智能监控

本行监控中心完成监控平台升级改造及监控专网改造，监控网络采用 100M 宽带专用网络，保障业务运行与安全保障互不影响，新监控平台采用大华猫头鹰平台，已实现重要区域视频上墙、监控调阅、回放不卡顿、丢包，入侵报警、门禁控制、语音对讲、防护舱门强制锁闭开启控制、夜间自助区移动侦测等功能及各子系统集成联动功能，加强了我行的远程安防管理能力，为我行持续稳定健康发展提供有力安全保障。利用监控中心平台，发挥智能千里眼功能，取消自助机具夜巡，全年节约费用 150 万。

试点光伏发电

本行持续推进“零碳网点”建设，2022 年在福山肖桥、迎阳桥、沙家浜党建服务中心建设光伏发电试点项目，自发自用、余电上网，采用 220KV 低压并网的方式，通过清洁能源替代降低运营过程中的碳排放，积极践行碳中和战略。报告期内，试点项目通过光伏共发电 3.98 万度，减少用电成本 24,560 元，减少二氧化碳排放约 26.4 吨，取得了良好的经济和环境效益。



无纸化办公

立足金融科技，本行持续推动业务和办公的无纸化、智能化进程，不断丰富柜面无纸化办理业务场景，提高办公用品循环利用，减少办公用品废弃物产生。

	实现方式	节约效果
柜面无纸化	进行柜面交易无纸化改造	2022 年无纸化交易量 422 万笔，占柜面业务量 74% 以上。节约了近 422 万张纸，约 4.22 万本业务凭证。
档案无纸化	电子档案系统通过系统数据与影像存储相分离，减少系统服务器承载压力的方式，实现各类档案影像数据统一、规范、高效管理	2022 年节省打印纸质清单约 223 万份，共减少使用打印纸约 932 万张。
回单线上化	扩展企业回单的打印渠道，线上渠道支持网银、网页版回单打印	2022 年线上回单率达 75%，减少 113 万份纸质资料打印，减少约 50 个硒鼓和约 80 个印油轮的损耗。
对账线上化	扩宽对账渠道，支持微信对账、网页对账、网银对账，多渠道支撑对账线上化，减少纸质账单的打印	2022 年共发出电子账单 63.58 万份，共减少 63.58 万张纸质账单和 63.58 万个信封。
调研线上化	将对公开户尽调审核线上化，客户经理在移动端登记调研信息，支持现场拍照，生成影像资料自动传送至账户档案	2022 年使用线上调研的有 1.4 万笔，共减少 1.4 万张纸质资料的打印。





4

营造飞燕文化 传承责任担当

本行秉承“诚信立业、共享成长”的核心价值观，维护员工权益、主动投身社会公益慈善事业，助力提高民生福祉，让员工以及社区居民生活更具幸福感，彰显自身社会责任。

- 关爱员工
- 普及金融知识
- 参与社会公益



关爱员工

本行奉行“海纳百川 员工第一”的人才理念，切实维护员工权益，坚持平等用工和民主管理，关注员工发展、关爱员工生活，积极打造员工满意的“幸福银行”。

保障员工权益

本行充分保障员工的各项合法权益，坚持多元与平等雇佣，严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》的相关规定，禁止使用童工和强迫劳动，反对针对年龄、性别、地域等因素的歧视。2022 年，本行更新、完善了招聘选用人才的制度和措施，组织校园招聘，举办线上宣讲会，在线观看人数达 3.5 万人次。



2022 年举办线上宣讲会，
在线观看人数达

3.5 万人次

梳理招聘标准，提高招录精准度

根据本行业务发展特色，结合实际用人需求，通过招聘流程的持续复盘，不断梳理选拔人才的鉴别标准，提炼了“优先、慎用、禁用”三项选人原则，进一步提升了本行的招录进准度。

优化招聘流程，加强审查力度

为缩短拟录用人员的入职时间，持续优化招聘流程，本行将测评、背调、体检等环节同步开放进行，极大节约了拟录用流程的时间，同时，加强人员入职审查力度，增加违规违纪查询，并将该查询环节前置在拟录用流程启动之初，降低了用人风险。

实施线上审批，提高招聘效率力度

本行招聘流程实现线上化审批，严格设置招聘需求及拟录用流程的线上审批节点，通过系统关联到相关负责人员并可进行实时查询，掌握流程进度，减少沟通时间与成本，提高了整个招聘流程的效率与严谨性。



2022 年，本行在职员工共

7,090 人

员工流失率为

7.70%

常熟银行员工情况统计（2022 年）



本行严格遵守《中华人民共和国工会法》的要求，建立了健全的工会组织，推进本行民主管理与民主监督。同时，本行建立了职工代表大会制度，定期召开职工代表大会，为员工提供有效途径参与公司的经营管理和重大决策，研究审议涉及员工切身利益的重大事项，加强员工沟通。通过全行职工代表大会选举产生职工代表监事，促进完善公司治理。

关注员工发展

本行关注员工成长与发展，为员工提供丰富的发展机会。2022 年，本行落实完善管理序列和专业序列双通道晋升机制，持续开展各类人才发展与领导力培训项目，深入推进“鸿鹄高飞计划”领导力培养体系。2022 年，母行共举办各类培训共 230 期，培训 43,228 人次，共计 25.30 万学时，全行员工全渠道人均完成 58.61 学时。

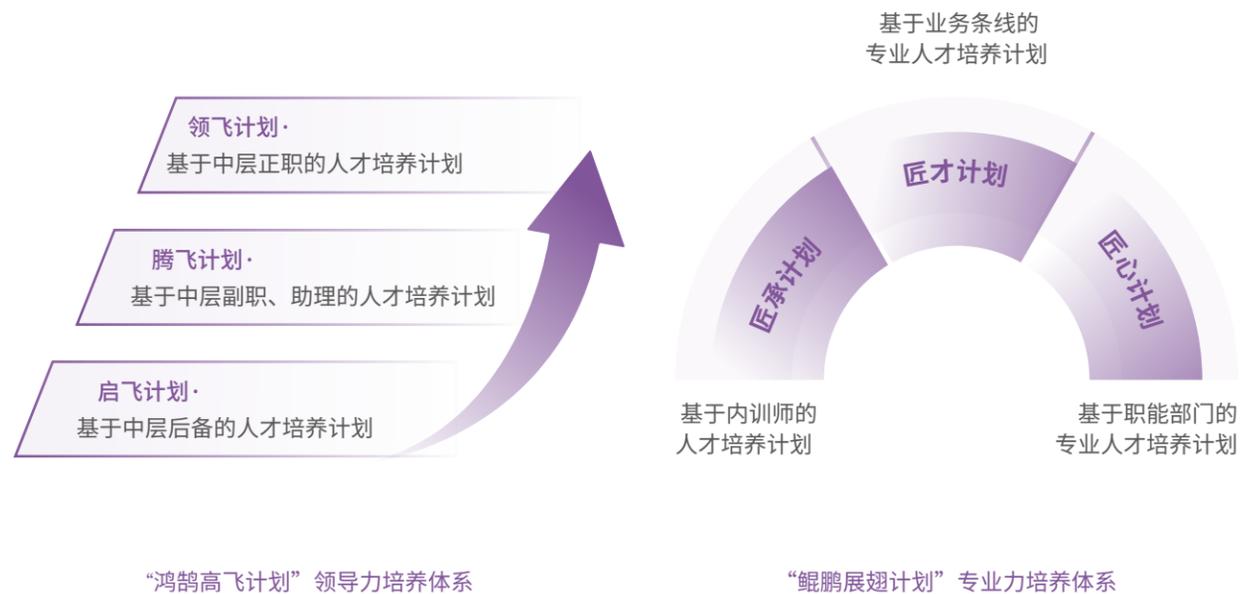


实施“鸿鹄高飞”计划中的“领飞计划”培训项目，共 120 位中高管参与了为期 5 天的培训。

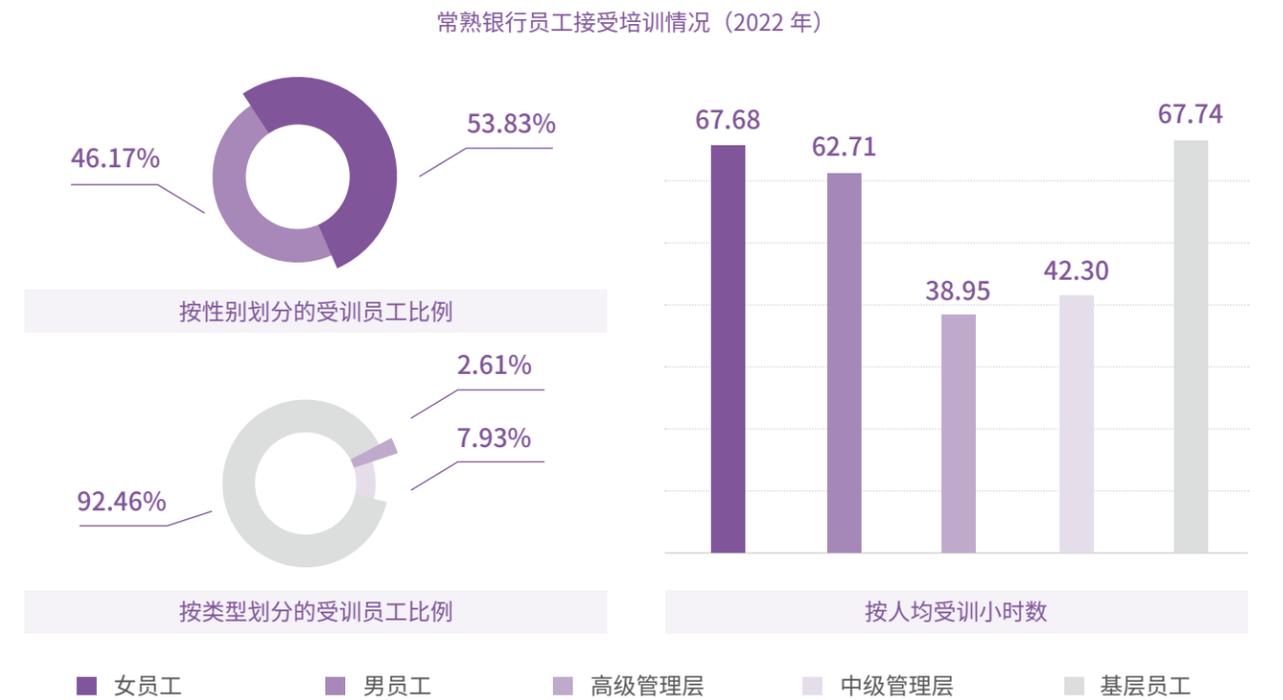
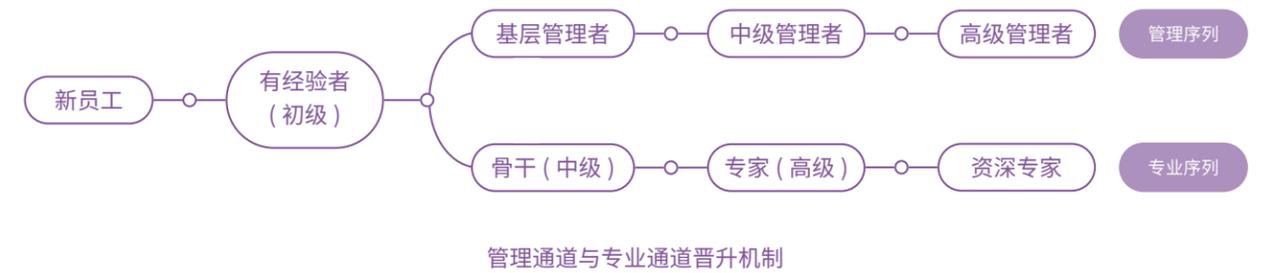
持续推进领导力提升“New President 养成计划”，开展 4 期新任支行长赋能培训，2 期科技金融总部领导力提升项目。

推进条线专业力提升项目，开展 7 期小微金融总部“星成计划”，8 期公司银行部“善战者计划”，4 期零售银行总部“领航计划”。

为一线员工开设“常银大讲堂”，便于其分享优秀的工作经验及思考感悟，2022 年共组织线上线下共 23 期，主题涵盖新市民服务、网格化思考、业务经验凝练等。



本行重视员工晋升机制的建设，通过构建管理序列和专业序列双通道晋升机制，不断激发员工工作积极性，挖掘和培养骨干人才，持续为公司发展提供有生力量。



案例 本行开展内训师赋能系列活动，加强知识输出与传递

为加强内训师作为知识传递的中坚力量，本行于 2022 教师节开展“匠承闪耀”内训师赋能系列活动，通过“好讲师”大赛等活动，发现优秀人才、打造属于本行的优秀内训师队伍。另外，本行还组织新任管理者、内训师参与多期课程开发工作坊，2022 年共组织 5 期课程开发工作坊，共输出 56 门课程，促进内部知识转移与员工发展。

守护员工安全

为营造平安和谐的工作环境，进一步提升员工安全防范意识，提高员工处理突发事件及协调配合的能力，2022 年本行持续开展“消防安全月”系列活动，累计开展 165 次安全知识培训与 151 次消防实操演练，参与人数达到 3,365 人。



本行金融科技总部大楼组织消防安全知识培训暨疏散灭火演练

2022 年 11 月，常熟农商银行苏州 2.5 产业园金融科技总部大楼组织开展 2022 年消防安全知识培训暨灭火疏散演练，大楼约 500 名员工参与。

此次演练邀请消防技术服务公司专业人员讲解火灾危害性，普及消防安全知识，组织大楼全员疏散逃生，各楼层消防安全责任人及部分新员工分别进行灭火器实操演练。通过本次消防知识培训及实战演练，提升了员工对火灾突发事件的认知与应急处理能力，为本行苏州金融科技总部大楼安全稳定运行保驾护航。



本行员工参与消防安全知识培训与疏散灭火演练

员工福利与关怀

本行围绕建设“幸福银行”，采取多项措施保障员工健康、提升员工福利。2022 年，本行继续组织定期的全行员工健康体检，体检率达 100%。此外，本行升级员工福利与关怀措施，对一系列员工管理与福利保障制度进行了修订及更新，为员工提供全方位的制度保障。

修订员工假期管理办法

根据国家政策最新规定，本行明确规定女员工产假在国家规定的 98 天基础上可延长 60 天，积极推行父母育儿假，提出子女三岁内的员工每人每年可休 10 天育儿假，同时增设了独生子女父母护理假 15 天，确保员工在符合规定的假期内享受应有的工资和福利待遇。

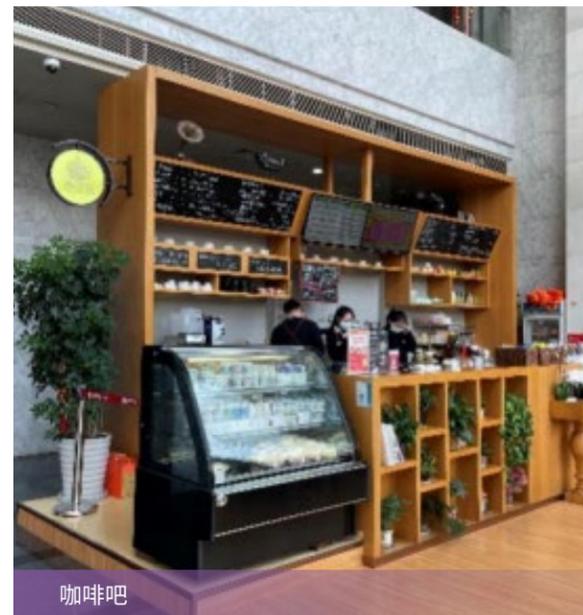
提升员工福利金待遇

为进一步保障员工福利，对员工的工作积极主动性给予肯定，在 2022 年，本行全体员工的福利金待遇提高了 1.5 倍，加班费待遇提升了 16%，不断增强本行发展的内生动力和企业的凝聚力。

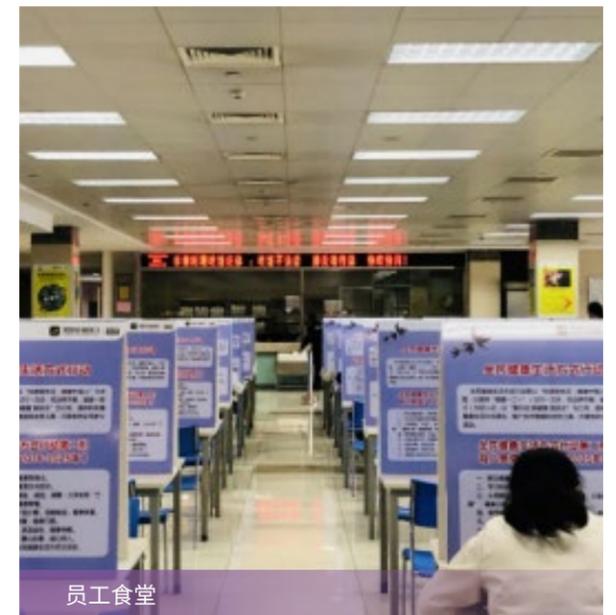
升级员工医疗健康保障

为延伸拓员工多元化福利体系，2022 年，本行为 45 周岁以下员工统一投保了“江苏医保 1 号”补充医疗商业保险，进一步提升了员工医疗健康保障待遇。

本行重视营造健康、舒适的工作环境，为员工提供餐厅、咖啡吧、面包房、理发室等便利服务设施，定期现场检查工作场所安保及消防安全。根据工作需要，本行免费为员工清洗工作服和发放通讯补贴，按本行员工车贴管理办法发放车辆补贴。此外，为应对夏日高温和冬日严寒，本行向全体员工发放冷饮高温费和夏冬令用品。



咖啡吧



员工食堂



本行开展燕之居理发室福利项目

为更好地服务本行员工,满足本行VIP客户、员工及家属的理发需求,2022年4月,本行在总行五楼、培训中心、苏州2.5金融科技总部三个地点设立燕之居理发室,截至2022年,燕之居理发室共提供理发服务1,200次。



燕之居理发室

本行依据当地财政局规定,为员工子女提供九年义务教育前期学费补充,报销员工子女医药费少儿医疗保险费,关怀员工家庭。本行在参加基本养老保险的基础上,建立了企业年金计划,保障本行员工退休后的待遇水平。

本行注重员工的工作与生活平衡,丰富员工业余生活,职工代表大会带领各协会成立体育部、才艺部、生活服务部、知识技能部,定期开办多样化的读书、跑步、羽毛球等活动,丰富了员工的业余生活,促进了员工的身心健康。



篮球协会活动



农耕协会活动



本行“燕然瑜伽协会”促进员工身心健康

本行“燕然瑜伽协会”旨在鼓励全行员工进行瑜伽运动,帮助员工缓解压力、修身养心,促进员工养成日常锻炼的习惯。本年度是“燕然瑜伽协会”成立的第9年,在这8年期间协会运营模式及教学模式不断优化提升,目前已形成了相对固定的会员体系以及多样的教学模式。2022年,协会继续紧跟全行员工需求,开设了基础课、内观流、理疗课、空中瑜伽、亲子瑜伽等课程。

截止2022年,协会共计开展课程47次,累计参加活动300余人次,注册会员人数200余人。



“燕然瑜伽协会”开办活动



普及金融知识

本行长期开展形式多样的金融知识宣教教育活动，2022 年，本行开展“3.15 消费者权益保护日”“打击整治养老诈骗专项行动”“反赌反诈，支付在行动”“《中华人民共和国反电信网络诈骗法》”等 7 个宣传月活动。本行利用微信、抖音、微博、蓝信、直播、短信等方式共计宣传 34 次，受众人数达到 141,387 人次，联合公安机关累计开展活动 299 次户外宣传，发放宣传资料 20,826 份，受益群众约 27,069 人次。本行还组织员工学习《反电信网络诈骗法》，截止目前共计 2,833 人完成相关学习。

另外，本行持续强化员工的消费者权益保护意识和认知，系统提升员工素养和业务能力，组织员工开展了《金融消费者权益保护实施办法解读——信息保护篇》《金融消费者的八项基本权利》等消保专题培训 7 场，超 2.5 万人次参与，参训覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员等岗位，在全行发布《案例分享：银行工作人员泄露消费者金融信息引发投诉案》等消保相关案例和风险提示 23 期，加大政策宣贯力度。



常熟银行开展金融知识宣传教育活动

参与社会公益

本行立足公益、面向社会，努力为促进社会公益事业贡献更多力量。2022 年，常熟银行公益捐赠总额达 876.84 万元。

本行持续提升扶贫帮困力度，1 月开展“我为群众办实事”主题党日活动，组织党员分批前往各村委，慰问贫困家庭儿童及孤寡老人共 11 户，给他们带去新春祝福以及近 4,000 余元生活物资。



2022 年，本行全力支持社区工作、开展爱心捐款，为支持社区医护人员和志愿者们累计捐款捐物超 60 万元，为坚守工作岗位的一线医护人员送去雨伞、口罩等物资，协助社区开展各项志愿服务。

本行持续开展各类、各地区捐资助学项目。根据本行制定的金融精准扶贫“飞燕助学计划”，2022 年我行继续推进“飞燕助学”项目，在常熟银行各基层党支部大力配合下，本年度完成了对常熟本地 65 名贫困大学生的助学帮扶，累计捐助金额为 51.80 万元。其他项目还包括巴东县“童享阳光”困境儿童助学计划项目、河南省集中捐资助学项目、“粒金少年宫”项目等。



常熟银行“造血式”光伏捐建项目产生可观效益

2021 年，常熟银行基金会出资 49.42 万元捐建云南省楚雄彝族自治州元谋县姜驿中学 100KW 分布式发电系统项目，这是基金会首次采用“造血式”捐建模式进行扶贫帮困。该项目 2021 年 9 月 22 日建成且并网发电，2022 年，该光伏发电项目共计发电量 165,014.2kwh，其中学校自用电量 32,026.2kwh，并网售电量为 132,988kwh，并网售电收入为 44,657.37 元，为学校节约电费 16,333.36 元。截至目前，该项目给学校带来了 60,990.73 元的收益，成为一项可以复制的公益品牌项目。

关键绩效表

环境社会指标		2021 年	2022 年	单位	
服务普惠金融	总贷款	1,627.97	1,934.33	亿元	
	总贷款户数	38.94	45.07	万户	
	个人经营性贷款	648.66	741.94	亿元	
	个人经营性贷款户数	18.95	23.54	万户	
	社区、行政村机构归属划分 (常熟)	341	341	个	
	家庭信息建档	167.45	176.73	万人	
	家庭信息建档覆盖家庭	84.9	90.65	万户	
服务乡村振兴	涉农贷款	1,151.19	1,344.09	亿元	
	村镇银行	31	32	个	
	村镇银行服务营业网点	168	179	个	
	普惠金融服务点	238	200	个	
	轻型网点	95	88	家	
服务绿色发展	支农支小再贷款	52	31	亿元	
	绿色信贷余额	15.6	22.76	亿元	
	绿色债券投资	0.8	3.67	亿元	
环境管理	直接温室气体排放	1,601.81	838.81	吨二氧化碳当量	
	间接温室气体排放	21,882.14	23,489.59	吨二氧化碳当量	
	全行自有车辆汽油消耗量	608,831.90	309,567.59	升	
	全行天然气消耗量	123,752	73,999.73	立方米	
	外购电力消耗总量	31,104,679	33,389,605	度	
	年度综合能源消耗总量	4,641,31	4534.51	吨标煤	
	总用水量	174,633	198,170	吨	
员工责任	电子账单节约用纸张数	46.9	63.75	万张	
	员工总人数	6,849	7,090	人	
	按雇员类型划分的员工人数	管理层	638	660	人
		普通员工	5,912	6,274	人
		劳务派遣制员工	299	156	人
	按性别划分的员工人数	男员工	3,188	3,235	人
女员工		3,661	3,855	人	

环境社会指标		2021 年	2022 年	单位
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	3,478	2,982	人
	31-50 周岁	3,136	3,846	人
	50 周岁以上	235	262	人
按地区划分的员工人数	中国大陆地区员工数	6,849	7,090	人
	外派员工数	0	0	人
	港澳台地区员工数	0	0	人
工伤死亡人数	0	0	人	
按性别划分的受训员工比例	男员工	46.55	46.17	%
	女员工	53.45	53.83	%
按类型划分的受训员工比例	高级管理层	1.07	2.61	%
	中级管理层	8.25	7.93	%
	基层员工	90.68	92.46	%
按性别划分的人均	男员工	65.66	62.71	小时
受训总小时数	女员工	66.49	67.68	小时
按雇员类型划分的人均	高级管理层	34.54	38.95	小时
	中级管理层	67.08	42.30	小时
	基层员工	66.38	67.74	小时
供应链管理	集中采购的供应商总数	245	256	家
	进行过环境和社会相关审核的供应商数目	171	182	家
产品与服务	有效投诉处理率	100	100	%
	投诉处理满意度	98	98	%
社区公益	公益捐赠总额	672.51	876.84	万元
	贫困大学生捐赠助学金	110.08	87.65	万元
	捐赠设施总价值	130.87	120.27	万元
复工复产	助力农特产品销售	396.70	428.14	万元
	复工复产专项信贷资金	117.47	25.49	亿元
	推出助力复工复产产品	16	17	个

指标索引

目录	上交所披露建议	GRI Standards
报告编制说明		102-1, 102-50, 102-52, 102-53
行长致辞		102-14
关于我们	公司文化	102-16
	业务布局	102-2, 102-4, 102-6, 102-7
	我们的成就	
企业管治	三会一层建设	《指引》第三十四条、第三十六条：第（一）款、第（四）款、第三十七条、第三十八条、第三十九条：第（一）款、第（二）款、第（三）款、第四十条、第四十一条：第（一）款、第（二）款
	投资者沟通	102-21
	防范系统性风险	102-15
	党建引领	102-18
	商业道德与合规	《通知》第一条、第二条
	负责任采购	102-9
	责任管理	102-14, 102-16, 102-20
社会责任管理	利益相关方沟通	102-18, 102-40, 102-43
	重大性议题判定	102-42, 102-47, 102-44
	联合国可持续发展目标	203-2, 413-1
	服务乡村振兴	201-1, 203-1
坚持普惠领航 聚焦城乡发	支持小微发展	201-1
	深化惠民金融	201-1

目录	上交所披露建议	GRI Standards
探索科技力量 打造贴心服务	推动科技与业务融合	
	激活科技潜力	
	提升客户体验	418, 416
应对气候变化 构建绿色银行	保障信息安全与用户隐私	301
	发展绿色金融	《通知》第一条、第三条、《指引》第三条：第一款、第二款、第三款、第五款、第九款、《编制指引》第四条：第二款
	坚持绿色运营	《通知》第三条、第五条：第二款、《编制指引》第四条：第二款
营造飞燕文化 传承责任担当	关爱员工	《指引》第二十五条：第（一）款、第（四）款、第（五）款；《通知》第二条、第五条：第（三）款、《指引》第二十五条：（三）款、《编制指引》第四条：第（三）款；《通知》第二条、第五条：第（一）款、《指引》第二十、《指引》第二十五条：第（二）款、《编制指引》第四条：第（一）款
	普及金融知识	413-1
	社会公益	《通知》第二十八条、第二十九条
	关键绩效表	《指引》第二十五条：第（五）款
指标索引		102-55
读者意见反馈表		

读者意见反馈表

尊敬的读者，您好：

非常感谢您百忙之中阅读《江苏常熟农村商业银行股份有限公司 2022 年度社会责任 (ESG) 报告》。殷切盼望您对报告和我们的工作提出意见与建议。您可以通过邮寄或扫描后发送电子邮件将填好的问卷反馈给我们提出您的宝贵意见。谢谢！

地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号

电邮：601128@csrbc.com

您也可通过扫描下方二维码填写线上问卷：



1. 您的工作单位属于常熟银行的哪一类利益相关方：

- 股东 投资者 员工 供应商 客户
 政府 社区 学术机构 非营利组织 其他

其他（请说明）

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

- 是 一般 否

3. 您对 2022 年企业社会责任报告的综合评价：

·可读性 (表达方式通俗易懂，设计美观，引人入胜，容易找到所需信息)

- 3分 (较好) 2分 (一般) 1分 (较差)

·可信度 (报告信息真实可信)

- 3分 (较好) 2分 (一般) 1分 (较差)

·信息完整性 (正负两方面信息兼顾，并且满足您对信息的需求)

- 3分 (较好) 2分 (一般) 1分 (较差)

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

- 是 一般 否

5. 除报告已披露的内容以外，您还更希望看到哪方面的信息？