



**瑞丰银行**  
BANK OF RUIFENG

股票代码  
601528

**2022**

**环境、社会及管治 (ESG) 报告**

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



# 目录

## CONTENTS

关于本报告	04
董事长致辞	06
关于我们	08

### 壹

聚力党建高质量, 开启『红色银行』新篇章	14
党建引领, 提供组织保障	22
完善架构, 深化治理机制	23
加强交流, 畅通沟通渠道	24
创新管理, 探索可持续战略	24

### 贰

聚力运营高质量, 当好『数字银行』先行者	32
数字赋能信息安全	39
数字赋能精确风控	37
数字赋能精准营销	36
数字赋能合规运营	32

### 叁

聚力业务高质量, 奏响『普惠银行』最强音	42
金融活水浇灌乡村振兴	42
金融活水润泽实体经济	46
金融活水滋养客户心田	48

### 肆

聚力队伍高质量, 共谱『人才银行』协奏曲	56
建立『员工为先、凝心聚力』的关怀机制	56
建立『岗位为先、专业优先』的成才机制	62
建立『开放包容、公开透明』的用人机制	66

### 伍

聚力公益高质量, 打造『社区银行』新高地	70
投身慈善事业	70
投身社区公益	71
投身消费者保护	72

### 陆

聚力环境高质量, 抢占『绿色银行』快车道	76
推动绿色低碳运营	77
创新发展绿色金融	76

关键绩效表	79
指标索引	81
读者意见反馈表	83

## 关于本报告

本报告旨在响应利益相关方期望，系统披露浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司在推动绿色发展、履行社会责任、加强治理方面开展的措施以及取得的成效。

### 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，本报告涵盖浙江绍兴瑞丰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。

### 编写依据

本报告参照上海证券交易所的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》《上海证券交易所上市公司环境披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》，参考联合国可持续发展目标和全球倡议组织（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，浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司在报告中用“瑞丰银行”“本行”和“我们”指代。

### 数据说明

本报告所引用的信息与数据来自瑞丰银行的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由本行统计、汇总与审核的企业环境、社会及治理方面的信息。

### 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](http://www.sse.com.cn)）、本行官方网站（<http://www.borf.cn/>）下载。

### 联系方式

联系地址:浙江绍兴柯桥笛扬路1363号

联系电话: 4008896383

## 董事长致辞

【往昔已展千重锦 明朝更进百尺竿】继续书写新赶考路上瑞丰高质量发展新篇章

2022 年是极不平凡的一年，我们一起见证了党的二十大胜利召开的重大历史时刻，我们一起踏上全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的新征程。这一年，恰逢浙江农信成立 70 周年，同时也是瑞丰银行上市一周年，全体瑞丰员工勇担使命、一往无前，发挥浙江农商银行系统“排头兵”表率，做共同富裕的践行者、做数字普惠的改革者、做公众银行的领跑者。

**这一年，我们坚持党建引领，铸魂强根、砥砺前行。**我们深入学习贯彻党的二十大精神这一条主线，全面提升政治判断力、政治领悟力、政治执行力，召开瑞丰银行第一次党代会，选举产生第一届绍兴瑞丰农商银行党委、纪委。按照上市公司要求，优化股东大会、董事会和监事会的操作流程，提升本行治理的规范性。完善自身可持续发展管理，加强利益相关方沟通，识别、评估和影响本行发展的重要 ESG 议题，满足各利益相关方对我们可持续发展的期待。

**这一年，我们坚持奔跑创新，变革提升、系统蝶变。**我们加快融入数字化改革时代浪潮，坚持数字化改革“三步走”战略，建立瑞丰银行数字金融中心，数字赋能精准营销、精确风控、精细内控，逐步走出一条有瑞丰特色的数字化之路。我们深化运营合规、打造清廉高地，以“全量信息为统筹链、智慧平台为应用链、全面铺开为延伸链”“三链”并举扎实推进员工行为管理，围绕“不敢腐”的震慑、“不能腐”的制约、“不想腐”的自律和“五个进一步”，推动清廉文化建设落到实处。

**这一年，我们坚持服务实体，助力共富、勇扛使命。**我们坚定扛起乡村振兴主办银行责任担当，全面深化以人为核心的全方位普惠金融建设。助企纾困考虑“方方面面”，围绕经济生态变化和百姓民生需求，加大力度服务“五类实体”“五个柯桥人”，“百园工程”服务小微企业数量从 4909 户增加至 6142 户，合计提供 77 亿元信贷支持；助农扶困力求“实实在在”，为 78 个相对经济薄弱村提供消薄资金 2.5 亿元，以“乡贤”与“农创客”为载体孵化扶贫力量；助推共富确保“长长久久”，创设绍兴首个“共富基金”，搭建三大“共富联盟”，打造稽东“共富基地”，开拓从“输血”到“造血”的共富之路。

**这一年，我们坚持用心育人，淬炼队伍、激发活力。**搭建育人平台，激活一池春水，全年提拔使用年轻干部 46 名，实施一年高规格、专业化、系统化精英班培养。创新用人机制，实现任人唯能，“赛相结合”，实施“三大晋升计划”，包括星级员工晋升计划、机构负责人晋升计划以及项目关键人晋升计划。深化关怀体系，推进幸福瑞丰，实施同行者关怀、亲情者关怀、初心者荣耀、奋斗者荣耀四大关怀体系，提升员工获得感与归属感。

**这一年，我们坚持绿色发展，尊重自然、保护自然。**我们贯彻落实国家关于“双碳”的战略目标，以金融手段推动区域绿色低碳发展，共同构建人与自然生命共同体。我们加快绿色金融产品和服务创新，推出碳排放权配额抵押贷款、碳效贷、碳减排贷等产品，绿色信贷规模进一步扩大。我们坚持践行绿色发展理念，培育资源节约、绿色低碳的绿色文化，为区域社会的绿色、可持续发展贡献瑞丰力量。



瑞丰银行党委书记、董事长：

陈

面向未来，作为浙江首家上市农商银行，我们将在把握历史前进的方向中坚守初心，在顺应时代发展的潮流中奋勇争先，不驰于空想、不骛于虚声，脚踏实地，步步为营，

始终扎根绍兴本土，全力服务区域经济，积极践行普惠金融，率先推进共同富裕，以拼搏之姿全力建设“双一流”银行，继续书写新的赶考路上瑞丰高质量发展新篇章。

## 关于我们

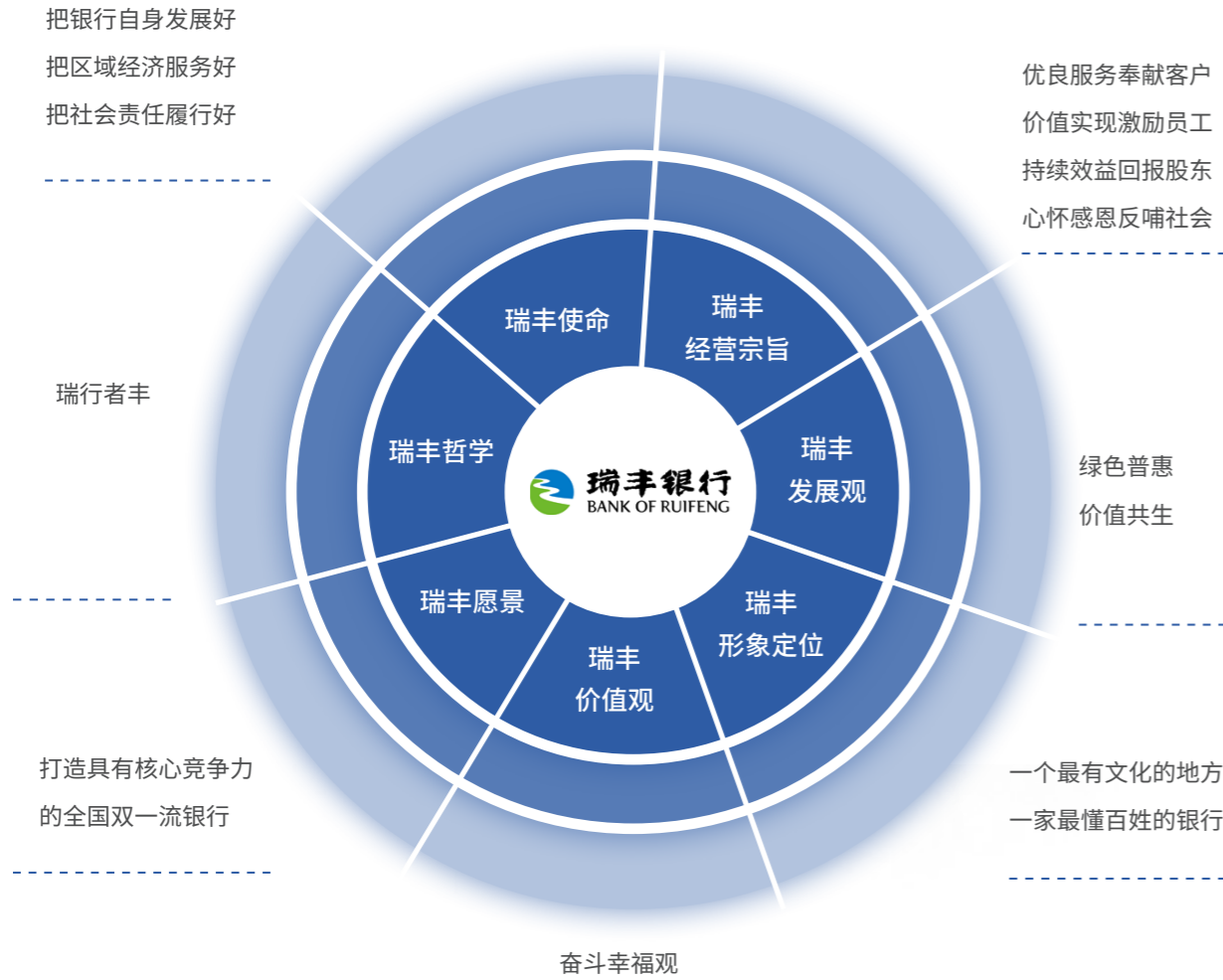
### 瑞丰银行简介

瑞丰银行总部位于浙江省绍兴市，是浙江省首批改制成立的农商银行。前身为绍兴县信用联社，1987 年列入全国农村金融体制改革试点，与农业银行脱钩后成立绍兴县信用联社。2005 年改制为浙江绍兴县农村合作银行，2011 年再度改制成为农商银行。瑞丰银行注册资本 15.09 亿元，拥有 108 家网点，分布于绍兴市柯桥区、越城区和义乌市，并在嵊州作为主发起行设立嵊州瑞丰村镇银行。2021 年 6 月 25 日，瑞丰银行成功登陆上交所主板，成为浙江省首家上市农商银行。

长期以来，瑞丰银行扎根经济沃土，服务三农小微，始终坚守定位，与区域经济血浓于水。在长期经营实践中，瑞丰银行始终致力于建设以人为核心的全方位普惠金融路径，探索形成一乡一城一市“三大模式”，普惠金融服务成效得到极大提升，连续三届获得全国农商银行“标杆银行”称号。瑞丰银行坚持创新发展，融入社区治理，深化“最多跑一次”改革，探索形成“银政联盟 1+N”模式，在网点内引入政务+金融一揽子服务，获得 2020 年度浙江省改革创新优秀实践案例，获得全省推广。瑞丰银行是柯桥区乡村振兴主办银行，长期坚持助村、助困、助学，积极履行社会责任，2022 年首次位居中国服务业民营企业慈善公益榜单百强，十次获得柯桥区行风评议第一名。



# 愿景与使命



2021年年末，瑞丰银行进行品牌焕新升级，融合“科技蓝”和“上市红”，给客户更加年轻化、规范化、国际化的体验。同年，瑞丰银行吉祥物“瑞宝”闪亮登场。瑞宝依托牛的形象，融合现代表达手法展现出一只活泼、勇敢、乐观、善良的小牛。

# 我们的荣誉

- 2022 年全球银行 1000 强第 520 位  
英国《银行家》杂志
- 2022 年中国服务业民营企业慈善公益 500 强  
中国企业慈善公益论坛组织委员会、北京理工大学共同富裕与人力资源开发研究中心、《企业家》杂志社、《环球慈善》杂志社
- 浙江省服务业百强企业  
浙江省企业联合会、浙江省企业家协会、浙江省工业经济联合会
- 绍兴市 2022 年度工作目标责任制考核优秀单位  
中共绍兴市委、绍兴市人民政府
- 绍兴市 2022 年度小微企业金融服务优秀单位  
中国人民银行绍兴市中心支行
- 柯桥区 2022 年度行风评议第一名  
中共绍兴市柯桥区委办公室、绍兴市柯桥区人民政府办公室
- 柯桥区 2022 年度金融支持实体经济发展优胜单位  
中共绍兴市柯桥区委、绍兴市柯桥区人民政府
- 柯桥区爱国拥军模范单位  
绍兴市柯桥区双拥领导小组
- 浙江农商银行系统 2022 年度“综合实力十强银行”  
浙江农村商业联合银行





# 壹

## 聚力党建高质量， 开启“红色银行” 新篇章

面对百年变局，瑞丰银行始终坚持党建引领，全面贯彻落实党的二十大精神，扛起使命担当、推进工作落实，锻造绝对忠诚政治品格，淬炼坚如磐石理想信念，紧扣“三好”党建内核，构建“1528”党建工作机制，提升“党建+金融”效能，推动基层党建质量整体跃迁，为打造全国一流农商银行、一流公众银行赋能聚力。

## 党建引领，提供组织保障

瑞丰银行从 1952 年绍兴县首家农村信用互助组起步，历经 70 年砥砺奋进，始终坚持党建引领，谱写了一曲永不消散的守好“红色根脉”之歌。2022 年，本行在浙江农商银行联合银行党委的正确领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢把握新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，大力服务“改革落实年”活动，深入推进“基层党建提升年”行动，为开创“双一流”新局面提供坚强保障，为谱写全面建设社会主义现代化国家浙江篇章贡献瑞丰力量。

## 推进基层党组织建设

本行始终重视基层党组织建设，结合党员数量优势，积极发挥党建引领作用，探索“党建+金融”发展模式，坚持以“三好”理念为引领，扎实推进基层党组织规范化、标准化建设。为充分发挥支部战斗堡垒和党员先锋模范作用，本行坚持“四进原则”：一是党的领导融入公司治理；二是党员进一线网点；三是党建进社区家庭；四是党务进管理队伍。

## 召开第一次党代会

2022 年 9 月，中国共产党浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司第一次代表大会圆满召开，来自全行各岗位 6 个代表团共 117 名代表和 4 名列席人员参加会议。大会回顾总结行党委过去五年发展业绩，总结提炼出五个“必须始终坚持”作为今后工作的遵循与路径，研究提出第一届党委的战略目标和工作重点，选举产生第一届瑞丰银行党委、纪委，为推进全行高质量发展提供坚强政治保证和组织保障，引导全行上下一身正气干事业，全心全意去奋斗。



## 擦亮“两张名片”

擦亮“银政联盟 1+N”和“两员一顾问”两张“金名片”。深化“银政联盟 1+N”机制，与区工商联合建成柯桥区唯一一家“浙商会客厅”，为民营企业搭建沟通桥梁；持续践行“两员一顾问”机制，选派 111 名驻村金融指导员、21 名党建联盟金融特派员，聘任 300 多名普惠金融顾问，组建各级党建联盟 294 个、党员志愿者服务队伍 51 支，全年办理惠民实事 2800 余件，全行党建联建单位突破 500 家。“红色代办”（“银政联盟 1+N”模式）获全省优秀改革实践案例；“红色服务”（“两员一顾问”机制）获得“绍兴市金融业党建引领高质量发展十佳项目”。

## 构建“1528”党建机制

本行一手抓党建强队伍、一手抓业务促发展，在党建和金融融合发展道路上不断探索，紧扣“三好”党建内核，构建“1528”党建工作机制，为打造全国一流农商银行、一流公众银行赋能聚力。

### 瑞丰银行“1528”党建工作机制





案例 党建共建，合作共赢，瑞丰银行打造党建共建基地

为有效实现区域各党组织间的资源共享、优势互补、相互促进、合作共赢，2022年10月25日，瑞丰银行与平安财险、邮政、光明居签订党建共建协议，打造共富联合体，以党建促发展，扶持光明居特色产业，创新本行清廉基地。



党建共建签约仪式

案例 瑞丰银行举行“走进未来社区”专题活动暨党支部书记联席会议

2022年7月7日下午，瑞丰银行“走进未来社区”专题活动暨党支部书记联席会议在柯桥区柯岩街道叶家堰村会议室召开。党委书记章伟东一行沿着总书记的足迹，来到柯岩新未庄社区，参观“乡村振兴馆”和“初心使命馆”，聆听社区“四村合并、和谐同心”的历史沿革，重温习近平总书记两次到新未庄考察调研的详细情况。



参观“乡村振兴馆”



参观“初心使命馆”

案例 瑞丰银行召开学习贯彻省第十五次党代会精神暨“两优一先”表彰大会

2022年7月7日上午，瑞丰银行召开学习贯彻省第十五次党代会精神暨“两优一先”表彰大会，深入学习贯彻浙江省第十五次党代会精神和袁家军书记重要讲话精神，激励广大党员和党组织在争创“双一流”中鼓足干劲，担当作为，以实干业绩迎接党的二十大召开。会议表彰了5个支部“党建星”、20位“模范党员”和20位“优秀党务工作者”。



会上观看了电视教育片《党课开讲啦——先行探路共同富裕》



会上进行集体宣誓



“两优一先”表彰

案例 瑞丰银行深入学习贯彻省党代会精神，凝聚金融助推“两个先行”强大动能

为全面学习贯彻省党代会精神，瑞丰银行党委带领全行37个党支部开展“践行‘八八战略’投身‘两个先行’”系列活动。2022年7月，瑞丰银行召开党委理论学习中心组（扩大）会议，专题学习贯彻省党代会精神和袁家军书记重要讲话精神，党员干部、支部书记深入基层联系支行、部门开展宣讲。



党委书记上专题党课进行集中宣讲



深入基层联系支行、部门开展宣讲

案例 瑞丰银行深入学习党的二十大精神，以党的二十大精神指引“双一流”建设

为全面学习贯彻党的二十大精神，切实把全行干部员工的思想统一到党的二十大精神上来，瑞丰银行党委组织开展了多种形式的学习宣讲活动。2022年10月24日，瑞丰银行召开党委理论学习中心组扩大会议，逐字逐句学习党的二十大精神报告等内容。10月31日，瑞丰银行再次召开党委理论学习中心组扩大会议，持续深入学习党的二十大精神，并对全行学习宣传贯彻工作作出部署。12月5日，瑞丰银行党委举行学习贯彻党的二十大精神专题宣讲会。12月14日，瑞丰银行党委组织召开“不负韶华 锐意前行”党的二十大精神青年学习交流会，会上，青年员工代表围绕二十大报告中最有共鸣的一句话，畅谈个人体会。



集中观看党的二十大会议



党的二十大精神专题宣讲会



党的二十大精神青年学习交流会

## 推动反腐倡廉

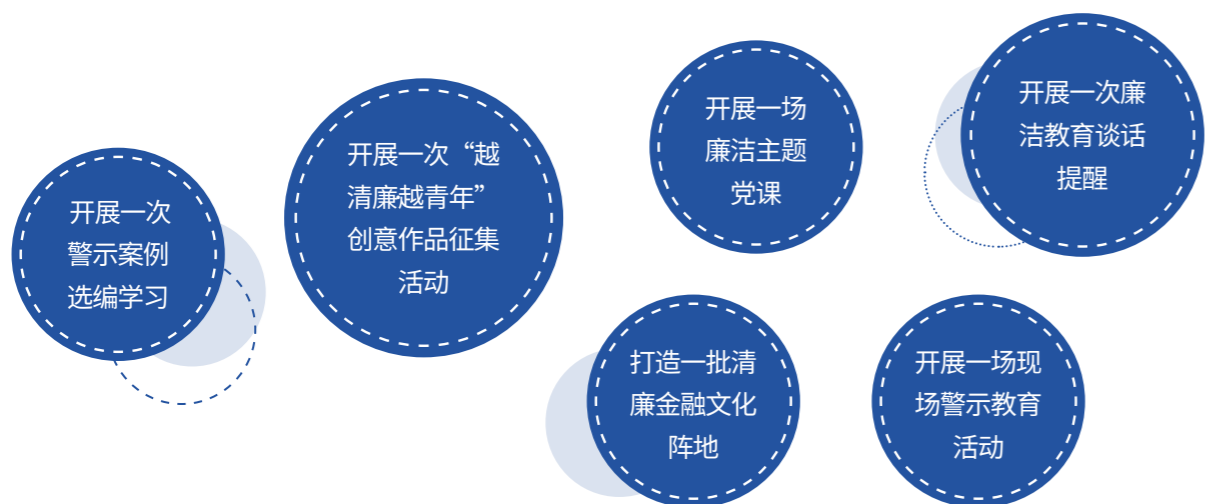
本行深入落实中央八项规定相关精神，以纪检办公室为主要管理部门，不断加强对瑞丰银行员工的廉洁从业和党风廉政建设管理。2022年，本行发布了《瑞丰银行2022年纪检工作要点》《2022年党风廉政建设和反腐败工作组织领导与责任分工》《瑞丰银行2022年度党风廉政建设和反腐败工作任务清单》《2022年行作风建设实施意见》《2022年瑞丰银行合规管理及案件防控工作计划》《瑞丰银行防案分析会工作制度》《关于进一步加强员工行为管理的通知》及《瑞丰银行员工违反廉洁从业及合规管理有关规定举报奖励办法》等制度，大力推进合规及反贪腐工作。同时，本行深入开展反腐倡廉全覆盖无盲区零容忍专项行动，明确责任主体，形成“不敢腐、不能腐、不想腐”的有效机制。

为推动清廉文化建设落到实处，我们开展清廉金融标杆点建设，积极培育“新三铁”清廉品牌，试点清廉金融文化阵地建设；开展清廉合规建设，参与银行业合规清廉评估工作，获得“绿码银行”标签；开展廉政警示教育，举办警示教育“六个一”活动，组织人员赴浙东清风馆开展现场警示教育，各党支部也组织党员干部参观一钱太守纪念馆、周恩来祖居、王阳明故居等廉政教育基地。我们全面实施“八大行动”，深入推进“越合规·越清廉·越信用”活动、开展高管讲合规活动、开展谈话提醒、节日廉政提醒等。



案例 瑞丰银行开展 2022 年警示教育“六个一”活动

2022 年 8-10 月，为进一步巩固普惠金融领域腐败惩治专项治理成效，弘扬清廉实干之风，营造尊崇廉浓厚氛围，筑牢党员干部思想道德防线，本行开展了 2022 年警示教育“六个一”活动。



参观一钱太守刘宠纪念馆



支部书记上清廉党课

2022 年，本行对董事会、管理层及全体员工开展常态化的合规及反腐败培训，组织开展现场警示教育，每逢节假日下发严明纪律加强作风建设的通知、每周发送廉洁警示短信，同时将党建工作与合规反腐败工作相结合，开展主题党课学习。2022 年本行共组织两期廉政微考学，全行干部及重要岗位人员参加，两次合计 1300 余人次。

本行建立了多元化的反贪腐投诉、举报渠道，客户可以通过 96596、4008896383、政务热线、举报信箱等途径进行举报。接到投诉、举报后，由承办部门提出意见建议。2022 年，本行未发生贪污腐败案件。



2022 年本行共组织两期廉政微考学，全行干部及重要岗位人员参加，两次合计

1,300 余人次

案例 瑞丰银行召开 2022 年党风廉政建设和反腐败工作会议

2022 年 2 月 26 日，瑞丰银行召开 2022 年党风廉政建设和反腐败工作会议，会上，党委书记、董事长章伟东作《坚持从严治党 大兴实干之风 深入推进廉洁作风建设》报告。行领导、行专家、中层干部在主会场参加会议，各支行营销人员共计 1200 余人在分会场参加会议。会议开展了警示教育、上级监管部门文件学习等活动。党委书记、董事长章伟东分别与每位党委委员签订《党的建设和党风廉洁建设责任书》。



2022 年党风廉政建设和反腐败工作会议

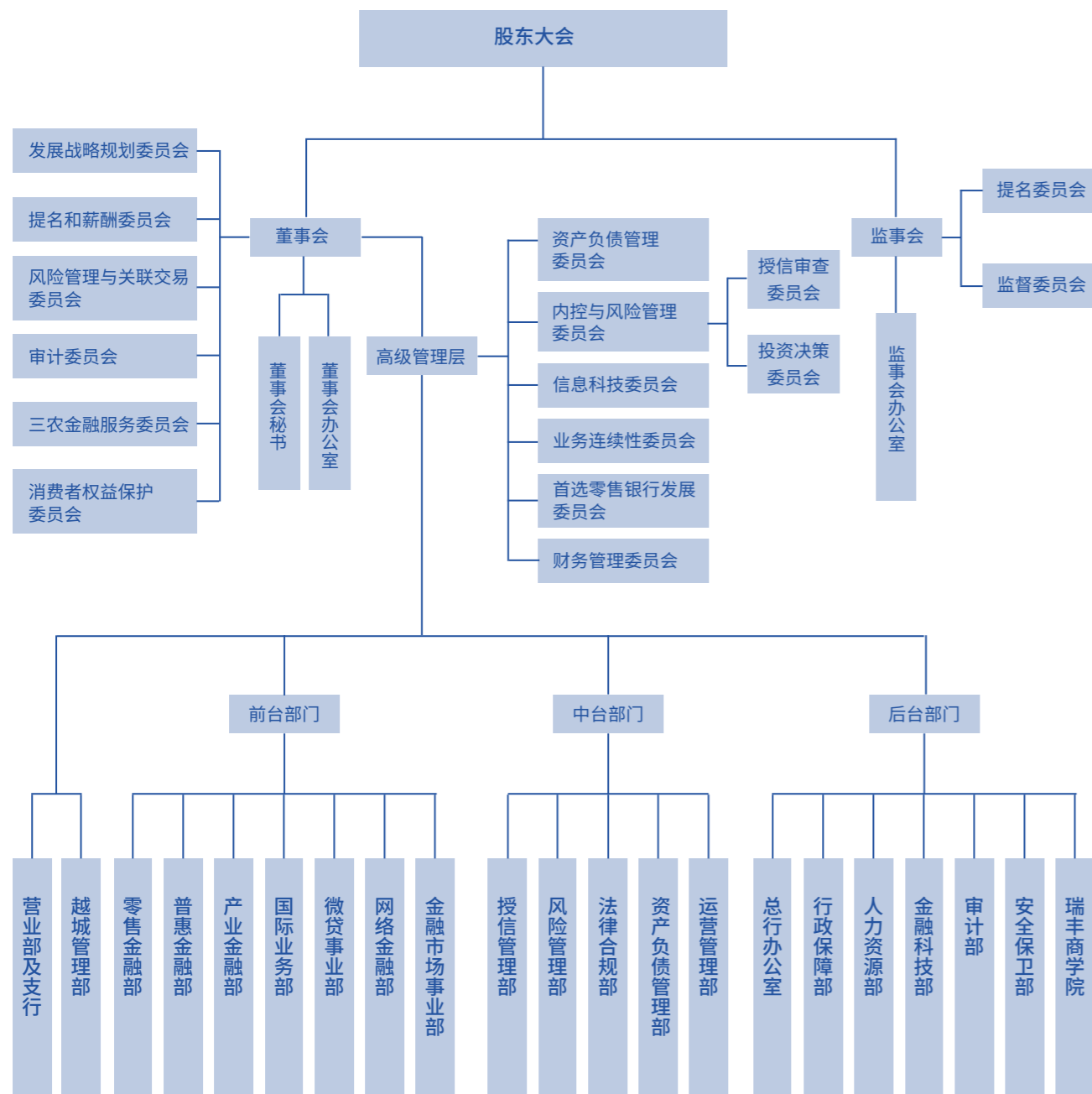


党委书记与党委委员签订《党的建设和党风廉洁建设责任书》

# 完善架构，深化治理机制

本行持续加强“三会一层”运作机制建设，充分发挥决策指导作用。本行股东大会、董事会、监事会和高级管理层分工明确、高效配合、相互制衡，形成了结构合理、程序严密、决策科学、运作高效、协调有序的治理机制。

瑞丰银行组织架构



股东大会是本行的权力机构。2022 年，本行共召开股东大会 2 次，审议通过议案 19 项。



董事会是本行的决策机构。截至报告期末，本行董事会共有成员 17 名（女性 3 名），包括 4 名执行董事、7 名非执行董事、6 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。董事会下设有发展战略规划委员会、提名和薪酬委员会、风险管理和关联交易委员会、审计委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会。2022 年，本行共召开董事会会议 7 次，审议通过议案 53 项；召开董事会下设委员会会议 19 次，审议通过议案 75 项。



监事会是本行的监督机构。截至报告期末，本行监事会共有成员 9 名（女性 3 名），包括 3 名股东监事、3 名外部监事、3 名职工监事。监事会下设有提名委员会和监事委员会。2022 年，本行共召开监事会会议 5 次，审议通过议案 30 项。



高级管理层是本行的执行机构。本行现有高级管理层成员 5 名，包括 1 名行长、3 名副行长、1 名董事会秘书。本行行长室下设资产负债管理委员会、内控与风险管理委员会、金融科技委员会、业务连续性委员会、首选零售银行发展委员会和财务管理委员会。

# 加强交流，畅通沟通渠道

本行高度重视与投资者的沟通，建立了科学、开放的投资者沟通机制，制定了《瑞丰银行信息披露工作制度》《瑞丰银行信息披露事项内部报告制度》等信息披露制度，帮助投资者全面地了解我们的经营状况，并与投资者一起探讨本行的战略规划与未来发展。

2022 年，本行共披露定期报告 4 份、临时公告 42 份、其他制度文件 37 份；召开机构现场调研和电话会议 14 批次；接待机构投资者 55 家次，共 70 人次；召开年度业绩说明会 1 场。

# 创新管理，探索可持续战略

本行不断加强 ESG 管理，建立了由董事会领导、董事会办公室牵头、相关职能部门共同推动执行的治理体系，明确本行在 ESG 管理方面的具体分工及责任。在运营过程中加强与相关利益方沟通，识别 ESG 重要议题并及时评估其重要性，作为提升自身 ESG 治理水平的重要参考依据。



# ESG 战略

为保障本行可持续发展，我们制定了“五大计划”可持续发展战略框架。我们秉持“三好”理念，把银行自身发展好、把区域经济服务好、把社会责任履行好，积极回报股东、服务客户、激励员工、反哺社会、与环境和谐共处。

- 

股东首选计划

让股东持续获得超过同业水平的投资回报，成为股东首选的金融机构。
- 

客户首选计划

让区域内的零售客户获得诚信、专业、高效、亲和的金融服务，成为客户首选的金融机构。
- 

员工首选计划

让员工获得高于同业水平的薪酬福利并获得良好的职业发展规划，成为员工首选的金融机构。
- 

社会首选计划

让社会感受到瑞丰更多的关爱、责任与社会价值，成为社会首选的金融机构。
- 

环境首选计划

持续践行绿色倡议，打造“绿色银行”，实现可持续发展，成为环境首选的金融机构。

## ESG 责任管理

为进一步加强本行环境、社会和责任管理相关职能，更好服务绿色低碳、可持续发展相关战略，保障高质量发展，本行建立了由董事会领导、董事会办公室牵头、相关职能部门执行的 ESG 责任管理体系，明确在 ESG 层面的具体分工及责任。



## 利益相关方沟通

本行十分重视自身生产经营对外部相关利益方的影响，通过构建常态化的沟通机制，保持与政府、股东 / 投资者、客户 / 消费者、供应商 / 合作伙伴、员工、社区公众的有效沟通，及时了解各方诉求并做出有效反馈，作为我们提升自身 ESG 治理水平的重要参考依据。

利益相关方	需求与期待	沟通渠道
<p>股东 / 投资者</p>	发展普惠金融，改善社会民生 支持国家战略 合规治理与反腐倡廉 发展绿色金融 金融科技创新 内控管理体系	股东大会 投资者活动 热线、电子邮件及传真 信息披露 现场调研 业绩说明会
<p>客户 / 消费者</p>	提升客户体验 金融知识普及宣传 信息安全与隐私保护 发展普惠金融，改善社会民生 金融科技创新	产品宣传 客服电话 线上线下活动 客户满意度调查
<p>供应商 / 合作伙伴</p>	支持国家战略 商业道德 应对气候变化 内控管理体系	项目合作 商务谈判 业务交流
<p>员工</p>	保障员工权益 员工职业发展 发展普惠金融，改善社会民生 沟通与投诉平台 合规治理与反腐倡廉	日常交流 内宣平台 员工调研
<p>社区公众</p>	发展普惠金融，改善社会民生 提升客户体验 社区投资与公益慈善 金融知识普及宣传	公益活动 志愿者活动 金融服务活动

# 重大性议题判定

为保障本行可持续发展相关战略的实施，提高 ESG 管理水平，我们参考上海证券交易所的《上市公司环境信息披露引》（“上交所披露指引”）、《GRI(Global Reporting Initiative) 可持续发展报告标准》、联合国可持续发展目标（“SDGs”）等相关标准和框架，制定了 ESG 重大议题筛选流程，并通过管理层建议、业内对标研究、专家调研等多种方式，最终得出影响本行可持续发展的重大性议题及程度结论。

## 判断流程



2022 年，瑞丰银行ESG 议题重大性矩阵判定结果如下：

高度重要性议题：	中度重要性议题：	一般重要性议题：
发展普惠金融，改善社会民生	保障员工权益	社区投资与公益慈善
支持国家战略	合规治理与反腐倡廉	保护知识产权
提升客户体验	环境信息披露	金融知识普及宣传
发展绿色金融	商业道德	
金融科技创新	员工职业发展	
内控管理体系	坚持绿色运营	
信息安全与隐私保护	应对气候变化	
	董事会多元化	
	反洗钱	
	沟通与投诉平台	



# 贰

聚力运营高质量，  
当好“数字银行”先行者

瑞丰银行坚决落实党中央关于金融工作服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革的要求部署，持续完善商业道德和合规运营建设，推动从“拥有数字”到“数字化转型”再到建成“数字银行”的数字化改革“三步走”战略，以数字化改革赋能业务发展，保护信息安全与数据隐私，为维护金融安全不断探索创新。



# 数字赋能合规运营

瑞丰银行坚持依法合规经营，坚决加强反洗钱管理，深化员工行为管理，营造弊绝风清的企业氛围，力保基业长青。

## 加强反洗钱管理

### 完善制度建设

本行严格按照有关法律法规及监管文件的要求，建立健全反洗钱制度政策，包括《瑞丰银行反洗钱、反恐怖融资管理办法》《瑞丰银行大额交易和可疑交易报告管理办法》《瑞丰银行洗钱风险评估及客户分类管理办法》等。此外，本行定期对新产品、新服务及新制度进行反洗钱合规性审查，根据法律法规及监管政策、制度变化，对反洗钱合规性评估并梳理合规性风险点。

---

### 加强体系构建

在组织体系上，本行积极建立反洗钱联络制度，总结反洗钱工作成果，完成反洗钱年度报告。在内控体系上，将反洗钱具体规定纳入业务规章制度及操作规程；建立产品、业务评估机制，对涉及的各类业务开展洗钱风险评估；在开发新产品、业务时，对产品、业务进行洗钱评估。在风险排查体系上，定期开展风险排查，发现异常情况及时向上级部门汇报。在合规文化体系上，积极开展反洗钱业务培训；同时结合各类活动，组织开展反洗钱宣传活动。

---

### 强化智能管理

2022 年，本行自行开发上线“客户准入码”项目，利用全国企业信用信息公示平台、反洗钱工作平台、会计运营管理系统等多个系统的风险客户名单，实现强制查询云互联“开户码”、柜面一键查询客户的风险等级并核验客户手机号码实名制等功能，查询时间由原来的 3 分钟缩短为现在的 30 秒。同时，上线账户风险监测平台，对存在小额测试交易、快进快出交易、一人多户或一号多户账户、频繁开销户（挂失补开）的账户等风险预警账户及时排查及管控，有效堵截异常账户交易。

### 关键绩效

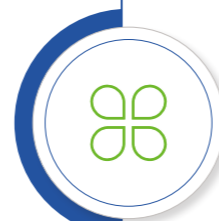
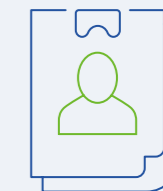
截至 2022 年末，已累计提供约 10 万次客户查询和手机号实名校验的业务量统计，员工查询时间和客户等待时间由 625 人天减少到 105 人天，累计减少 520 人天。

客户查询和手机号实名校验的业务量

累计减少

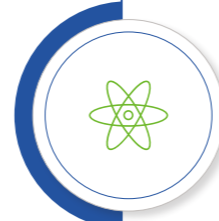
10 万

520 人天



### 迭代更新模型

数字分析助力涉案账户防控“防护栏”，借助数字化力量优化 13 个反洗钱预警模型、新建 11 个反电诈预警模型，同时对涉案账户特征、账户解控等进行深入分析，根据分析结果优化账户风险监测模型，不断提高模型预警精准度。



### 推动公益宣传

为加强反洗钱、反诈宣传教育，营造群防群治良好局面，2022 年，本行充分利用营业场所张贴宣传海报、播放宣传片、悬挂或滚动播放宣传标语等方式开展常态化高频宣传；通过微信公众号、官方视频号等新媒体渠道发布反诈宣传类文章 27 篇、小视频 5 次；通过短信群发方式向客户发送约 230 万条反诈短信；制作各类反诈宣传材料，如防范电信网络诈骗 / 跨境赌博的小卡片、反诈停车号码牌、典型案例宣传页、高发案例宣传折页等，切实提高客户防范诈骗意识。我们在打击治理电信网络诈骗犯罪宣传月活动中，共计投入 236 人次开展反诈宣传，其中开展实地宣传活动 19 场，包括进企业 3 场、校园 1 场、进社区 11 场、进乡村 4 场，受众人群约 0.5 万人次。



反诈宣传类文章

27 篇



反诈短信

230 万条



投入开展反诈宣传

236 人次



实地宣传活动

19 场

### 案例 瑞丰银行实现对大额分期账户消费、取现功能的自动控制

为加强大额分期账户洗钱风险的管理，结合账户仅用于放款和还款的实际，2022 年 8-9 月份，本行采用人工柜面操作 + 省行批量功能修改的方式，对大额分期账户进行了消费、取现功能关闭操作，共关闭了 8.3 万个账户的消费、取现功能。同时通过与省行积极沟通协调，目前已实现大额分期账户消费、取现功能的自动控制，有效防范了大额分期账户的洗钱风险。



共关闭了账户的消费、取现功能

**8.3** 万个



开展实地反诈宣传活动



开展实地反诈宣传活动



《团团话诈骗——金融专场》直播活动



营业场所反诈反洗钱宣传

## 深化员工行为管理

本行持续提升合规管理制度体系，为明确员工行为准则，制定了《瑞丰银行员工行为管理实施办法》《瑞丰银行员工职业操守和行为准则》等规范；为强化员工行为管理，制定了《瑞丰银行员工行为网格化管理办法》《瑞丰银行兼职员工行为管理暂行办法》《瑞丰银行员工行动轨迹管理办法》等规范；为落实责任追究，制定了《瑞丰银行工作人员违规行为处理办法》《瑞丰银行员工违反廉洁从业及合规管理有关规定举报奖励办法》等规范。本行定期组织干部员工签订行为承诺书，督促员工加强自我管理，提升合规意识；定期组织开展全员合规测试，营造合规氛围。同时，本行通过数字赋能，充分利用预警信息、外部数据、软信息等，对本行员工（含内退员工）的异常行为、风险行为开展监测和排查，提前揭示风险隐患，并及时采取差异化分级管理，员工“屡查屡犯”问题明显下降。



召开 2022 年度风控大会



对新员工、营销人员进行合规案例培训

# 数字赋能精准营销

本行坚决落实“着力服务数字化改革”和“深化客群服务管理”双轮驱动战略，推进零售业务从线上化场景模式向数字化生态模式转型，提出“五位一体”数字化客群经营模式，打造数据工厂、渠道工厂、策略工厂、调度工厂、检视工厂。

推进以客户为中心标签体系建设，通过对客户基础标签进行分类、扩展，搭建以客户为中心、涵盖基础标签、感性标签、应用标签三大支撑的多层级应用标签体系，全面夯实数据应用基础。目前，我行客户数据标签共包括 16 大类、448 项，其中，基础标签 7 大类、307 项，感性标签 5 大类、119 项和应用标签 4 大类、22 项。搭建客户三度分层分类标准，按照忠诚度、贡献度、活跃度开发三度评分卡模型，并形成价值、核心、潜力、大众和长尾 5 类客群，组合形成 125 个分类。

打造数据立方体内数字化标签模型，在客户标签和分层分类模型的基础上，逐步推动标签体系向更加精细化、精准化方向发展，健全客户精准画像，通过基础标签+感性标签+数字分析相结合的方式，我行已上线 8 个数字化模型，其中：流失预警类 2 个、资产提升类 4 个、风险管控类 2 个，有效提升了客群的维护和管控能力。

打造数字化营销中台大脑，通过渠道一体化建设，打造线上线下一体化联动格局。围绕以实现“1+N”的聚变，整合智能 AI 机器人、短信、企业微信等多渠道，建立直营模式。启动建立营销调度平台，连接产品、客群和渠道，实现统一调度和集中管理，以数字化提升调度效率。实施总行、支行、机构、员工等四级管控，加大过程化管理，还致力于推进业务的可视、可管和可控，在“瑞智小站”上设置营销业绩排行榜，作战大屏穿透显示，实现网格化穿透管理。



客户数据标签

16 大类



客户数据标签

448 个



数字化模型

8 个



# 数字赋能精确风控



完善内控  
风险制度

本行持续加强内控风险管理体系建设，建立健全内控风险管理基本制度，制定了《瑞丰银行全面风险管理办法（试行）》《瑞丰银行风险经理管理办法》《瑞丰银行案件风险排查管理办法》《瑞丰银行大额风险暴露管理办法》《瑞丰银行信贷风险化解预案管理办法》等一系列政策制度，全面构建风险治理路径，完善风险管理策略。

## 案例 制定产业债主体白名单

2022 年，本行根据业务现状、风险偏好及相关制度要求，在坚持风险可控、兼顾收益、做小做散的原则下，制定建设国企产业债主体白名单：

评级限制，仅准入外评、内评较为优秀的企业；

区域限制，仅准入经济发展水平较高区域的产业债主体；

国有成分占比限制，根据本行对国有股权占比要求，对于国有股权占比不达标的企业禁止准入；

行业限制，对于本行审慎进入行业相关的主体禁止准入；

财务指标限制，对财务指标不达标的企业禁止准入；

风险舆情限制，对出现相关风险舆情的企业禁止准入。



### 构建数字风控体系

本行提出“三年数字风控计划”，涵盖了零售、产业、金市三大重要业务板块，计划建成“全产品、全流程、全覆盖”的全面风险管理体系，形成具有瑞丰特色的“贷前、贷中、贷后”一体化的全面风险管理体系，实现风险与人员对接、风险与业务对接、风险与收益对接的全面风险管理目标，目前已基本完成零售数字风控体系 1.0 版本搭建。构建零售数字风控基础设施，不断完善大数仓，夯实数据基础工作，强化数据服务能力。围绕“采”、“存”、“管”、“用”数据生命周期，丰富外数采集、内数流通，推动外部数据的引入，持续推进大数据平台数仓模型层、共性加工层，优化作业跑批效率。制定零售风控模型和策略，推进风险模型 A 卡 B 卡、反欺诈模型、行为评分卡、分期模型等风险策略（18 个规则）、风险指标建设（156 个）、风险主题层建设、数据可视化建设。完善零售质检管理体系，通过可视化建设，对机构、产品、人员形成实时风险监测。风险监测结果与现场质检管理形成联动，风险管理平台完成任务派发 - 任务执行 - 检查结论 - 质检报告全流程线上闭环管理。

### 零售数字风控体系成效



#### 风险主题数据集市基础框架搭建

构建零售风险主题数据集市，完成个人贷款 7 个主题数据建设，支撑底层数据分析和上层应用需求



#### 全面落实智能贷中风险监测体系

各级管理层通过风险管理助手，实时掌握零售信贷业务发展状况，支持“条线、机构、产品、人员”四个维度实时风险诊断



#### 完成搭建线上检查管理体系

对产品、机构实施预警质检和线上化督促管理，全行零售业务风险分析诊断提质增效



#### 提升客户检查管理效能

通过贷中模型定量评分、贷中行为指标跟踪、智能风险管理平台预警，个贷大数据风控报告综合评价，实现全行零售客群的风险评估更提前、更精准、更有效

## 数字赋能信息安全

本行重视客户的信息安全和数据隐私保护，根据 ISO27001 信息安全管理体系要求，持续完善信息安全管理制度和流程，制定了《瑞丰银行信息安全管理办法》《瑞丰银行数据安全实施细则》《瑞丰银行互联网工作群组管理办法》等制度，从信息安全组织、人员安全管理、机房安全管理、主机系统安全管理、网络安全管理等方面明确信息安全工作；从数据采集、传输、处理等环节对数据的使用进行约束，相关的政策和制度涵盖数据全生命周期安全管理的要求。



2022 年，本行开展安全事件、外包中断、网络切换、系统备份等多区域多类型应急演练，演练涉及运维、开发、数据、安全管理等各中心岗位，演练情况整体符合预期，验证了各应急预案的有效性，让参演人员进一步熟悉了应急流程，提升应急处置效率。

# 叁

聚力业务高质量，  
奏响普惠银行最强音

大力发展普惠金融，是金融支持全面建成小康社会的重要途径，也是本行在促进金融业可持续均衡发展方面的工作重点。作为浙江首家上市农商银行，2022年，本行贯彻落实瑞丰银行“绿色普惠 价值共生”的发展观，推出各项新型融资产品为中小企业解决融资难的问题，提供产品创新和政策优惠为小微企业减负，针对城镇、乡村低收入人群等群体提供特殊金融产品，坚定不移做“区域金融的政治家、专业领域的银行家、经营管理的实干家”。

## 金融活水浇灌乡村振兴

本行一直以来积极响应国家政策，秉持服务“三农”之宗旨，坚守“支农支小，服务社区”定位，将乡村振兴作为履行瑞丰使命的重要环节，将共同富裕融入到金融服务三农工作中，将更多更好的金融服务带给更广大的客户。2022年，瑞丰银行扎根农村，践行“三好”理念，在辖内乡村设立金融指导员和金融特派员，扎实开展“驻村+”行动，对接强村项目，积极服务各类农村经营人群，赋能乡村振兴发展。为帮助村民克服难关共同发展，本行推出“共富贷”、“农宅贷”、“强村贷”等创新型金融产品，以金融活水“浇灌”乡村振兴。

### ✦ 扎根乡村，主动对接金融需求：

本行坚持对辖内村居社区实现走访全覆盖，2022年度共计走访网格内居民189737户，走访里程共计124216公里。对各村居开展专项授信并对接各类项目建设的金融需求，积极打造特色丰收驿站。

### ✦ 服务乡贤，鼓励人才回乡创业：

2022年，本行开展10000余名乡贤标签工作并完善3000余户乡贤信息，为绍兴“领雁人才”、农创客等优秀农村创业经营主体提供优质服务。



走进村居调研

## 共富联盟打造产业聚合力

2022年，本行深化“银政联盟1+N”模式，通过金融联政、联企、联村、联同业，成立共富联盟。作为共富联盟的重要核心，本行全力保障各项金融服务，积极联动政府部门对接好政策扶持，为联盟成员提供政策引导，量身打造政策金融配套结合服务。

本行紧抓区域经济转型升级机遇，打造银企合作典范。通过积极引入保险、邮政等其他资源，拟定综合化服务方案，推动公司金融与共同富裕建设深度融合，围绕做实对公基础客群、扩容对公核心客户、深化小微企业园建设三方面核心工作，推动业务结构、管理效能、队伍建设提升，夯实对公业务发展基础，构筑对公业务发展新优势，推动业务发展稳进提质。

本行推动驻村金融指导员实施“驻村+基地”行动，夯实金融助力共富基础，进一步加强融资融智服务，协力做强做大当地农副产品品牌，进一步拓展销售渠道，探索农业旅游、民宿经济等，用金融支持当地强村富民。报告期内，本行牵头打造的平水王化金秋家园共富实践基地和光明居共富基地荣获绍兴市首批金融促共富示范基地。

### 案例 首个“共富菜”基地初见成效

本行着眼王坛、稽东等南部三镇，详实调研后推行“土地流转+农户种植+技术辅导+蔬菜包销”模式，试点建立首个“共富菜”基地，引入各类蔬菜20余种，由稽东镇大桥村农户种植，试点一年，种植面积从最初的8亩扩大至23亩，为农户人均创收2万元，探索出一条“输血”到“造血”的共富之路。同时，本行以银政、银企联盟为抓手，联动区农业农村局、区科协、区农技推广站及有机化肥、质量检测等企业机构，邀请当地规上企业加入采购服务，形成多方参与帮扶模式，让更多农村和农户在“共富联盟”中受益。



富民联盟启动仪式



“共富菜”基地农户耕作



### 案例 首个共同富裕实践基地落成

2022年12月，本行与绍兴金秋家园在平水镇王化村签订合作协议，落成首个共同富裕实践基地，并帮助村里开设金秋食堂，建立团建基地，优化配套设施建设，不仅支持了乡村振兴发展，也改善了乡村居住环境，增加人文关怀。作为“乡村振兴主办银行”，瑞丰银行义不容辞承担起金融支持乡村振兴和共富先行的责任，不仅在金融上给予特殊帮助和全面服务，还联动各方力量帮助项目宣传。



共富实践基地签约仪式

## 特色服务打造助农影响力

为提升服务乡村能力，本行持续完善助农平台建设，采取多项措施提高金融可及性，满足农村地区金融服务需求，以帮农助农为初心，以促进消费为途径，构建产销体系。

### 布局特色站点

本行积极打造特色站点，截至2022年末，累计建设11个小微企业园金融服务站，3个特色丰收驿站，真正打通了金融服务“最后一公里”。

### 完善金融服务点

本行在辖内乡村设立了380个金融服务点，每个站点都可以免费为附近村民提供小额存取款、缴费充值、转账汇款、网上代购代售、社区生活商圈、快递收发、便民健康、信息咨询等服务的“一站式、多功能、综合性”金融便民服务。

### 创新带货直播

开展金融服务乡村振兴瑞丰首场带货直播，以“乡村振兴路上的瑞丰身影-瑞丰助农年货节”为主题，助力地方特色产品销售，深度支持和服务三农。大力推广小象舅舅、零售小姐姐形象IP，发布热门视频40余个，试水银政直播，获得极大反响。

### 案例 小象舅舅 IP 助农直播销售

小象舅舅直播间以“乡村振兴路上的瑞丰身影-瑞丰助农年货节”为主题，是本行联合稽东农创客、青创联盟等，助力地方特色产品销售，深度支持和服务三农，有效推动金融服务乡村振兴的又一次有益尝试。直播过程中，小象舅舅积极与在线观众交流互动，并分享乡村振兴路上的瑞丰故事。

精选农产品，打通了柯桥区农产品与百姓的最后一公里，让柯桥区优质农产品有机会直接从田间山头进入到全国各地百姓的家中，不仅拓宽农产品交易渠道，增加农民收入，也有力提升了柯桥区农特产品的品牌知名度和影响力。



## 金融创新打造三农硬实力

2022年，本行修订《瑞丰银行支农再贷款管理办法》，严格按照人行要求，规范支农再贷款使用与管理，加强引导与支持小微企业金融服务。为进一步满足农村地区金融服务需求，本行推出多种创新型信贷产品，构筑支持三农发展金融基础，打造发展硬实力。

### 金融“输血”薄弱村

为支持辖内相对经济薄弱村的发展，本行推出“强村贷”等信贷产品，积极支持辖内相对经济薄弱村参与飞地抱团项目建设，金融助力强村富民。报告期内，本行实现了对辖内78个相对经济薄弱村共计24960万元的“飞地抱团”项目贷款的发放，实现了对主阵地的坚守、彰显了区域金融主力军的担当。

### 助力盘活宅基地

本行积极参与区域农村宅基地试点项目，开发专项贷款产品—农宅贷，并首次推广农村宅基地“三权分置”全链条贷款体系，基于宅基地资格权的“农宅贷”、基于宅基地使用权的“农房抵押贷”和基于宅基地所有权的“美丽乡村贷”，有效盘活农村宅基地的“三权”。2022年，本行结合“一镇一行”精密结对、“一村一策”精准帮促机制，成功发放全国首笔宅基地资格权市域置换贷款。

### 精准扶持乡村渔业

渔业是农业农村经济的重要组成部分，加州鲈鱼是绍兴市越城区沥海街道养殖最多的品类之一，为了促进加州鲈鱼生产经营健康发展，发挥金融科技联动作用，本行创新推出“鲈鱼贷”，为渔民量身定制“科技+信贷+保险”综合金融服务项目，助力乡村产业振兴，为农业产业链供应链上下游个体工商户、小微企业、农业养殖户、家庭承包经营者提供融资服务。

### 探索三农新路径

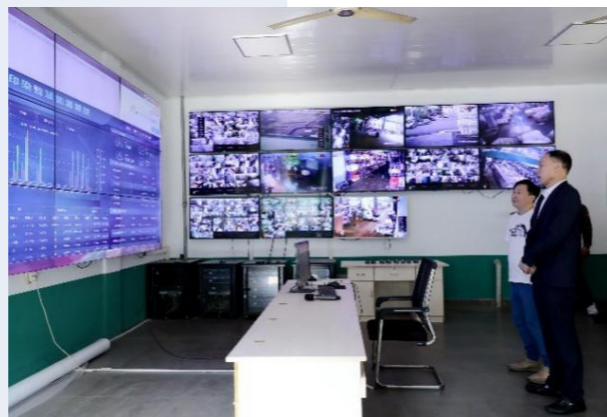
本行积极探索三农金融发展新道路，于2022年9月26日成功发行三年期三农金融债，发行规模30亿元，发行利率2.73%，有效降低了全行融资成本。此外，本行还针对辖内特色产业，持续加大对“浙里贷-农合通货”、生物活体抵押贷款、林权抵押贷款、涉农企业商标权质押贷款和粮食生产贷款等特色贷款的投放和推广工作。

# 金融活水润泽实体经济

金融是地方经济的“压舱石”，本行通过深化金融助力“三服务”，打造了区域“三服务”地图，着力打造以人为核心的特色普惠金融，建立特色业务模式，采取差异化审批流程，满足小微企业“短、小、频、快”的要求。本行切实践行大零售战略，深耕基础金融，零售贷款占比在同业中处于领先地位，截至报告期末，本行小微型企业贷款客户数占全行企业贷款客户数的比重达到 97.54%，连续三年荣获“区金融支持实体经济发展优胜单位”。



深入企业走访调研



瑞丰银行 10 万市场主体授信仪式



# 完善制度体系保发展

为保障普惠金融发展，本行持续完善制度体系，修订《瑞丰银行支小再贷款管理办法》，制定产业条线“十四五”发展战略规划以及《瑞丰银行 2022 年信贷投向指引》。通过制定《瑞丰银行金融支持市场主体专项攻坚行动方案》《瑞丰银行金融助推“三服务”惠民惠企“开门红”大走访活动方案》，以方案引领推动普惠金融专项行动。

# 推动产品创新保服务

2022 年，本行持续深化普惠金融产品创新，开展金融支持市场主体专项攻坚行动，推出各项创新型融资产品，切实服务实体经济发展。围绕龙头企业，服务上下游企业，提供“专人、驻点、专线”服务，实现产业链集群效应，打通企业融资通道。



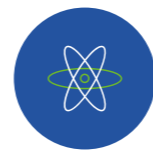
聚焦小微实体

本行进一步深化“百园工程”标准化体系建设，深耕小微园区，推出各项创新型融资产品，满足中小企业融资需求，服务小微园区从上一年的 173 家增加至 227 家，服务覆盖数量从原来的 4909 户增加至 6142 户，合计提供 77 亿元信贷支持。大力开展“首贷培植 - 春潮行动”，深入挖掘有市场、有前景、有潜力、有融资需求但尚未获得银行融资的小微企业和个体工商户，通过政策配套、产品创新、服务赋能等措施，切实帮助小微企业解决资金难题。针对小微首贷户抵押物不足现象，大力推广“小微易贷”、“园易贷”等信用贷款、引入政策性融资担保机构，有效满足小微企业差异化信贷需求。

本行为切实盘活利用低效的存量建设用地，丰富绿色金融信贷产品，推出“有机更新贷”，用于向特定借款人发放的用于支持城镇化建设、工业园区改造提升及存量用地有机更新、村级工业物业有机更新、土地综合整治与生态修复工程的专项贷款。截至 2022 年末，已开展 14 户“有机更新贷”，贷款金额合计 18.06 亿元。



服务城乡建设



支持科技创新

本行创新推出“英才通”、“专精特新 - 领航贷”等产品，支持科技创新型企业发展。“英才通”贷款专项用于科技成果转化和创新创业活动等资金需求，面向辖内由县（区）级及以上党委人才工作部门认定的人才或其创办或长期供职所在企业的发放；“专精特新 - 领航贷”主要针对“长高长壮”、“专精特新”、“小巨人”、“隐形冠军”以及制造业单项冠军示范企业等“专精特新”企业，提供低成本的融资信贷支持。

本行所在的绍兴市柯桥区已形成集原料、织造、印染印花、销售于一体的轻纺产业链，我们提出产业链条全覆盖的金融服务方案，推出系列信贷产品，推动轻纺产业链蓬勃发展。其中，“链贷通”供应链贷款，是基于供应链核心企业上下游客户商品交易的订单，由核心企业提供担保，向客户发放的生产经营性贷款；“余值贷”可以在土地、厂房已设定抵押权贷款的情况下，将该土地、厂房余值第二顺位再次办理债权抵押，满足客户生产经营的融资需求；“增信贷”可为在他行通过土地、厂房、商品房抵押权贷款的借款申请人提供增信融资。



共建“中国轻纺城”



## 金融活水滋养客户心田

本行始终秉持“优良服务 奉献客户”的经营宗旨，始终牢记根在农村、本在小微，持续提升线上线下服务能力，有效提升客户的服务体验度和服务触达率，力争做一家最懂百姓的银行。

### 拓展零售服务场景

2022年，本行持续深化普惠金融产品创新，开展金融支持市场主体专项攻坚行动，推出各项创新型融资产品，切实服务实体经济发展。围绕龙头企业，服务上下游企业，提供“专人、驻点、专线”服务，实现产业链集群效应，打通企业融资通道。

#### 推广个人线上贷款产品

“共富贷”是基于公共服务数据、征信、三方数据、内部数据等打造的一款多模型综合的个人线上贷款产品，涵盖了公积金、社保、房产、农户、信用卡、一码通、白领、经营户等几大类客群。目前该产品已基本形成一个外部+内部、线上+线下相结合的自主可控的生态体系，通过小程序、企业微信、管理端三端联动，建立线上零售信贷客户的生命周期管理，充分挖掘客户潜力，实现零售信贷业务的提质增效。截至2022年末，全行共富贷扫码客户已超14万人，授信成功客户6.53万户，合同签约3.67万人，贷款用信1.62万户，贷款余额21.84亿元。

#### 构建小微企业信用融资平台

本行创新推出“小微易贷”，基于企业工商、不动产、征信等企业信用数据，结合智能决策、电子签约等技术打造覆盖本行辖区服务范围的小微企业线上信用融资平台，在精准风控的前提下，满足小微企业“短小频急”的资金需求，服务实体经济发展。截至2022年末，小微易贷共计进件小微企业717家，授信1.02亿元。

#### 推广货运司机专项纾困产品

本行创新推出“货运贷”，为货运从业者量身定制“货运贷”产品，解决货运司机面临的购车贷款、物流货款、运费结算等导致的营运资金紧张问题，坚持不忘初心，扎根小微，以更便捷的流程、更优惠的利率和更高效的服务，让奔波在物流线上的货运司机敢贷、能贷、快贷。截至2022年末，货运贷服务客户715户，放款金额超2.1亿元。

## 提升线上服务能效

2022年4月，本行正式成立数字金融中心，通过提升金融服务的便捷性、安全性和普惠性，为客户提供更多线上化、场景化的金融服务，是瑞丰迈向“数字银行”的重要一步。

瑞丰银行数字金融中心暨镜湖支行开业 ▶



#### 数字化提升企业对账效率

2022年9月，本行借助数字化力量，在丰收互联开发上线银企对账小程序，在全省首家实现比纸质对账、企业网银对账操作更为简单、快捷的丰收互联银企对账小程序，全面推广后，一方面有效提升对账效率，减少客户经理对账压力，着力提升中台服务前台的支撑能力；另一方面减少纸质账单对账成本，随着小程序的进一步推广，预计今后每年可节省成本约30万元以上。

#### 数字化赋能“1+1+N”体系

本行积极搭建数字化赋能“1+1+N”体系，以金融产品服务为基础，扩大普惠服务。通过创新共富贷拳头产品，搭建瑞智小站工作平台，开展N项运营举措与分析监测，进一步深化普惠服务支持实体经济。积极对接银政联盟，强化公共数据与行内数据的应用，累计开展18个模型大项研发，覆盖十大客群、“四类”柯桥人。

#### 数字化助力在线产品营销

本行积极开展数字化闭环营销，以数据整合→标签圈客→网格定责→策略固化→过程管理→成效监测6个步骤形成闭环，将营销过程延伸到整个产品整个生命周期，为客户提供更负责任的产品体验。同时，为优化客户经理服务品质，助推金融产品营销，拓展客户服务渠道，本行研发“卡金管家”、“财富客户MGM”等在线工具，集合业务办理、产品介绍等功能，为客户经理开展服务和营销产品提供便利，为业务推广和过程管理提供科技支撑。

## 优化线下服务体验

### “三站”服务拉近银企距离

面向市场客户，推出“三站”服务，搭配专业化营销的综合服务模式。一是推出“驿站”。针对轻纺城客户南来北往，较少有时间去银行的情况，在轻纺城北市场内设立了本行市场驿站，驿站不仅具有银行物理网点多项功能，还让客户经理和客商同场办公，拉近了与客户的心理距离。二是结盟“商站”。和轻纺城各大商会签约，派驻专人到商会驻点服务，为商会会员举办看家乡戏、品家乡菜等个性化服务，如安徽商会 90% 以上的会员都是瑞丰银行客户。三是服务“网站”。网上轻纺城年成交额大，但很多电商因无抵押贷不到款，本行借助网上轻纺城渠道，开发出网上信用贷款产品，电商凭信用，就可随时贷到流动资金。

### “市场化模式”服务配置

金融服务  
综合化

针对轻纺城市场外向型经济特征，为市场商户提供存贷、贸易融资、财富管理等一揽子金融服务方案。与 20 余家市场商会（行业协会）签订合作协议，成立中国轻纺城“商会联盟”，开发“纺城易信贷”；实施跨界合作，推进“卡商联盟”体系，发行“台融卡”大额信用卡；与当地外汇局、商务局合作，落地轻纺城市场采购贸易方式联网自助结汇系统

服务团队  
专营化

在市场设立首家私行中心，建立总行专营团队和支行理财团队，为市场商户提供财富管理“1+1”叠加服务，提高客户黏度和服务体验

资产配置  
专业化

深化银证、银保、银信、银基合作，建立现金管理、固定收益、权益投资、保险保障、另类投资的现代化财富管理产品体系，通过代销省内安全性较高的湖州、金华、温州等地城投资项目，为区域内中高端客户提供财富保值增值服务

### “机器换人”提升智能运作

2022 年，本行持续推动以智能机具打造金融服务智能化，分析先行，精准布放，为 92 家网点配备 114 台智柜、网点覆盖率达 85% 以上；推出智柜填单服务，实现预填或打印业务凭证信息功能，满足客户业务办理免填单需求；加大网点离柜率提升考核，推动网点“机器换人”。截至 2022 年末，智柜业务量累计 180 万笔，比 2021 年同期增加近 1 倍，智柜业务分流率达 60% 左右。此外，本行推动以智能 AI 回访推进账户回访“机器换人”。针对新开个人账户、高风险可疑账户、长期不动户突然启用等实施每月智能 AI 回访，可至少替代 3 名客服人员的工作量。



### 场景化经营丰富客户体验

围绕年轻客户需求，2022 年本行联合“你好咖啡”在柯桥支行全新共建咖啡主题银行——Hello Bank。这是继“美食主题银行”之后，本行以金融 + 非金融的跨界综合经营模式，进一步探索打造的社区型网点，加强了网点场景化经营。Hello Bank 咖啡主题银行有机结合线下银行服务和社交场景服务，给客户带来快捷高效的金融服务体验的同时，还能提供休闲惬意的咖啡体验。



### 设施改造拉近客户距离

本行围绕客户业务办理时的多样化需求，持续加强网点便民服务设施管理，提高厅堂客户服务体验。以总行营业部为例，为充分展现营业部“越邻近、悦亲近”的服务理念，营业部积极推进无障碍服务设施的建设工作，对网点的硬件设施、便民服务等进行改造，根据不同的客群需求提供针对性便民服务设施，其中含帮助行动、视力、听力等障碍的特殊群体服务设施 20 余种、关爱老人业务办理便利的服务设施 10 余种，还关注孕妈及儿童群体，为其提供母婴室、女性停车位等服务便利设施 10 余种。与此同时，为更好的加强营业部员工接待特殊群体能力，提升客户体验，营业部按季开展特殊群体接待流程应急演练，开展手语英语等培训，邀请红十字会老师教授急救知识培训，整体提升营业部专业能力，充分帮助到来网点的各类特殊群体，在为他们提供金融服务的同时展现本行的关爱，履行社会责任。



### 风采大赛提升服务软实力

为深化服务营销项目及百日练兵成效，提升柜面服务营销能力，致力打造服务“新标杆”、全力提升柜面“新技能”、合力展现网点“新形象”，本行开展“匠心七十创一流 服务技能再提升”第二届服务营销风采大赛暨 2022 年度业务技能大赛，通过业务知识比拼将瑞丰人锐意进取的斗志、融会贯通的知识体系展现得淋漓尽致，通过营销场景演绎将瑞丰人优质热情的服务作风、精湛务实的营销风采演绎得传神到位，以赛促学、以赛促强、以赛促用，推动服务建设再上新台阶。



第二届服务营销风采大赛暨 2022 年度业务技能大赛

## 广泛普及金融知识

本行积极履行服务公众教育的社会职责，通过微信公众号推文、短视频拍摄等方式，向公众普及 315 消费者权益保护、不当收费、资产配置、房产拍卖、征信修复、人民币图案由来、反洗钱、警惕金融诈骗等金融知识，帮助广大群众远离金融陷阱，构建良好的金融消费关系。2022 年，本行微信公众号共发布普及金融知识主题文章 61 篇，短视频 1 条，开展线上直播 1 次，线下讲座 163 次，发放公益传单 8.27 万份，惠及人数 6.2 万人次。



# 肆

聚力队伍高质量，  
共谱人才银行协奏曲



人才是瑞丰银行最核心的资本，本行树立“严管厚爱 有畏有为”管理理念，以“严管”引导员工心有所畏，正向成才；以“厚爱”激励员工敢为、有为、愿为，信赖员工的智慧、尊重员工的追求、实现员工的价值。

## 建立“员工为先、凝心聚力”的关怀机制

本行严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》的相关规定，秉承“严管善待，员工第一”的理念，采取多项措施保障员工合法权益，不断完善建立“员工为先、凝心聚力”的关怀机制。

- 构建完善的员工关怀体系：本行不仅出台了一系列的措施关爱员工、关心员工，还将提升员工满意度、幸福感作为本行重要的努力方向，建立属于自己的员工关怀品牌——“幸福瑞丰”，提炼出同行者关怀、初心者荣耀、奋斗者荣耀以及亲情者关怀四大体系。“同行者关怀”享受对象为所有在职员工，包括节日关怀、生活关怀、健康关怀和异地员工关怀；“初心者荣耀”享受对象为符合忠诚条件的员工，包括忠诚服务关怀、离岗休养关怀和远期激励关怀；“奋斗者荣耀”享受对象为“瑞丰奋斗者”，是对奋斗者设立的系列福利待遇；“亲情者关怀”享受对象为瑞丰银行员工家属，包括瑞丰奖学金、“孝德 1+2”、生日祝福等亲情福利以及子女夏令营等活动。

### 案例 瑞丰银行举行“浓情重阳 一路同行”重阳节活动

为弘扬中华民族尊老敬老的传统美德，进一步倡导敬老、爱老、助老的新风尚，同时让退休员工感受到总行的温暖和关怀，本行于 2022 年 9 月 23 日上午举行了“浓情重阳 一路同行”重阳节活动，党委书记、董事长章伟东等行班子成员出席活动。活动中，本行为退休员工准备了集体生日环节，董事长为到场的 9、10 月份生日的退休员工送上花束，大家热情高涨、畅谈言欢。



重阳节主题活动

### 案例 瑞丰银行开展“三八”妇女节身边“最美的她”主题评选活动及“女神节”关怀活动

2022 年 3 月 1 日起，本行启动“三八”妇女节身边“最美的她”主题评选活动初选环节，24 家分工会全体成员积极参与，经过全行近 2000 名员工 3 天的最终评选，瑞丰“最美的她”正式出炉，同时，本行于 3 月 8 日举行“女神节”特色关怀活动，总行对工作在各个岗位上的女员工进行慰问并送上节日礼物。



“女神节”关怀活动

### 案例 瑞丰银行“2022 年度瑞丰奖学金颁奖仪式”

2022 年，本行有 17 位员工子女和 7 位奋斗者子女获得“瑞丰奖学金”，2022 年 8 月 20 日下午，本行在数字金融中心举行了“2022 年度瑞丰奖学金颁奖仪式”活动，为获奖人员送上祝福和关怀，并邀请大学教授、行领导、往期获奖人员作分享交流。



2022 年度瑞丰奖学金颁发仪式

- 开展丰富的员工关怀活动：每年核定团建费，鼓励支行部门开展各类团建活动；成立 15 个员工俱乐部，鼓励员工参与俱乐部活动；实施月月有活动机制；举办全行性环湖跑、趣味运动会、文艺汇演等活动丰富员工生活。

### 瑞丰银行员工情况统计 (2022 年)

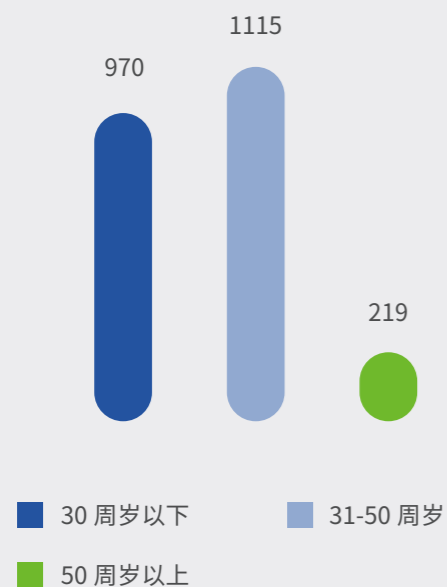
#### 按雇员类型划分的员工人数



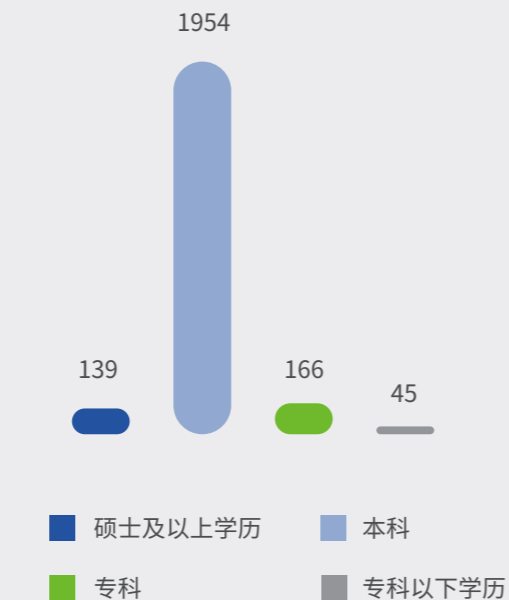
#### 按性别划分的员工人数



#### 按年龄划分的员工人数



#### 按学历划分的员工人数



截至 2022 年末，全行在职员工共 2304 人，结构合理。



瑞丰垂钓俱乐部：亲近自然，畅享快乐



瑞丰篮球俱乐部：无篮球不兄弟



瑞丰亲子俱乐部：亲近自然，感悟美好



瑞丰瑜伽俱乐部：“瑜”悦身心，“伽”倍美丽



瑞丰摄影俱乐部：只要有光，就能带我们去远方

本行致力于为员工创建安全、健康的工作环境，根据《瑞丰银行机构网点办公环境管理办法》，持续改造网点环境、提高绿化率，为员工创造洁净舒心的办公环境。2022年，本行对食堂取餐台及自助区进行了改造，完成智慧食堂建设；完成恒美大厦员工宿舍的装修，为员工提供了更好的住宿环境。

案例 办公区环境改造

瑞丰银行2022年完成湖塘支行一楼办公区改造工程、解放南路78号房屋屋面维修工程、平水分理处外墙面改造工程、大和支行屋面维修工程、东街分理处改造工程、福全支行四层包厢改造工程、福全支行公共卫生间、过道及宿舍改造工程等多处改造工程，进一步提升员工的办公、住宿和就餐环境。



员工健身房



员工阅读区



员工办公区

本行加强员工消防安全管理，通过开展多项消防培训和演练活动，传递了消防安全任重道远，永远在路上的强烈信号，进一步提升员工安全意识与消防技能。本行相关部门也一直以“严之又严、实之又实、细之又细”工作作风，全面彻底筑牢安全稳定防护网，确保全年安全无事故。



案例 志愿消防员培训演练

2022年5月，本行于柯桥瑞丰大厦和镜湖瑞丰银行数字金融中心开展志愿消防员培训演练，包含应急疏散、初起火灾扑救演习活动等，进一步增强了全体参演人员的消防安全责任意识，提升了消防应急处置和自救能力，更为今后应对火灾等突发事件的有效处理打下了坚实的基础。参与人员包括志愿消防员、监控中心、物业有关人员。



瑞丰银行数字金融中心现场培训

案例 “抓消防安全 保高质量发展” 主题宣传教育

2022年11月7日，本行组织瑞丰大厦300余名员工参加“抓消防安全 保高质量发展”主题培训。培训强调“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”，强调安全生产坚持“一岗双责、党政同责”责任制，教育员工要增强安全知识，学会智能报警预防监测。



“抓消防安全 保高质量发展” 主题培训

## 建立“岗位为先、专业优先”的成才机制

本行突出实干苦干、实绩优秀、文化认同、挖掘人才导向，推行职务与职等并行、职等与待遇挂钩制度，实现行员等级小步慢走、职等提升快步走。建立“学习为先、锻炼结合”的员工培养机制，以育才促成才，持续打造综合能力优秀、业务能力突出的人才队伍。

## 打造高质量人才队伍

本行遵循党管人才、公平公正、统筹兼顾、多元引才原则，在面向应届大学生和成熟人才进行招聘的同时，积极面向行内员工开展竞聘上岗、上挂下派、横向交流等活动，为员工提供多元化、综合化发展的机会。2022年，新引进239位全职员工，员工流失率为5.47%，人才队伍较为稳定。

本行以瑞丰商学院为平台，持续完善培训管理制度，制定了《瑞丰银行培训管理办法》《瑞丰银行三级培训体系管理办法（试行）》等政策；分层分类开展体系化培训，按管理、营销、新员工及专业化四大序列分层分类推进项目制培训，2022年开展了3期干部培训、5期后备客户经理培训、9期新员工培训，全年培养通关后备客户经理85人、新员工140人。全年共开展线下培训1,015场，累积2,752.41小时，参与学员达22,792人次。

### 三级培训体系

由瑞丰商学院、职能部门和支行共同主导、参与、构建的三级培训体系，包括总行层级培训、部门层级培训、支行层级培训三个层面。

### 培训积分制

2022年3月，瑞丰银行发布了修订《瑞丰银行培训积分制管理办法》的通知，该管理办法适用于本行全体在岗员工（行领导、行专家除外），培训积分包括线下培训积分与线上培训积分，旨在引导员工自主学习，提升员工职业化和专业化能力。2022年全行积分考核人员共计1,777人，已完成全年积分1,720人，全行积分完成率96.79%，人均完成积分18.57分。

### 教育实践基地

新设5大类、46个教育实践基地，全面应用于新员工、新客户经理培训之中，并借助“任务+基地+复盘”三板斧，聚焦学习内容，抓实培训成效。五大类教育实践基地包括：会稽山绍兴酒公司——新员工文化宣贯教育实践基地，各大市场——营销实战教育实践基地，漓渚棠棣村——乡村振兴、农村金融服务教育实践基地，各企业公司——行业动态、尽职调查教育实践基地，各支行网点——实岗实操教育实践基地。



教育实践基地——漓渚棠棣村

### 案例 新工序序列培训——入职培训

2022年，瑞丰银行为每批新员工提供约一个半月的入职培训，培训以“精细化、混合式”理念为出发点，采用“训战结合”模式，实施“两上两下”培训流程，对员工从思想教育、业务基础、服务营销、支行实训、业务操作、综合考试、办公基础这几个模块进行培训，并进行结业考试。



瑞丰银行2022年新员工入职培训



### 案例 营销序列培训——后备社区经理培训

后备社区经理培训项目创新引入“翻转课堂”，采用“一前+两上两下”方式重构后备社区经理实训流程。“一前”即通过“线上自学+集中考试”实现基础知识提前储备，而后通过“一上”集训学合规、强文化，“一下”专员专带学营销，“两上”系统学信贷、强实务，“两下”赴实训基地跟岗实操。该模式让培训更具实操、实训、实战特色，助力新客户经理“零过渡”上岗。2022 年共开展 2 期后备社区经理培训，共计 40 名学员参与，其中 36 人通过层层关卡顺利通关。



### 案例 管理序列培训——“精英领航”研习班

2022 年 6 月，本行启动“精英领航”精英班项目，共计学员 46 人，对其实施培训学习、实战历练、辅导计划“721 训战导”全周期培养，加速“精英”发展。精英班培训形式多样化，包含在线学习、面授课程、精英大讲堂、参访学习、班级自治等。

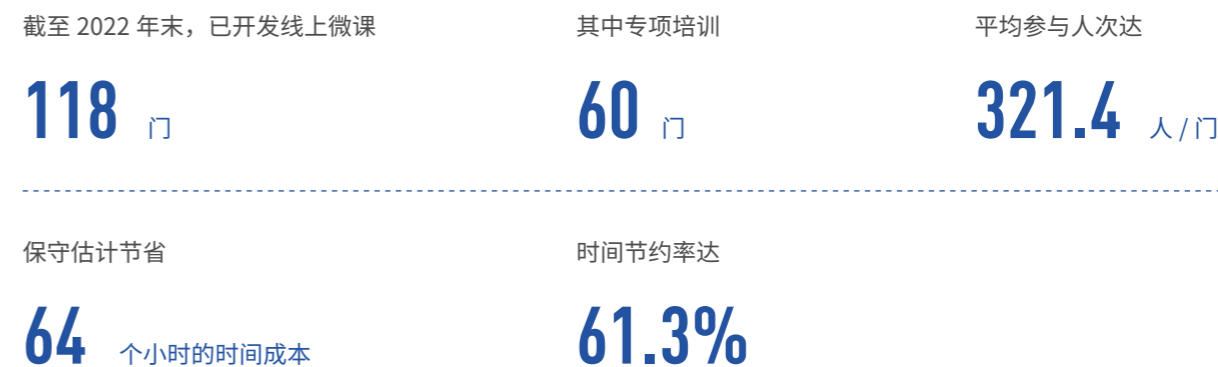


### 案例 专业化序列培训——数字化人才班

为提高我行员工数据思维与意识，提升数据分析应用能力与办公效率，2022 年 3 月，总行数字化人才培育项目组制定了本年度的数字化人才初级、中级和高级分层培育方案，每月安排不同课程，截止 11 月底已完成对人才班学员的培训，数字化人才班从创新氛围、数字文化、思维习惯、方法技能、组织协同、创新运用等方面为数字人才培育发挥了巨大的平台作用。

## 夯实教育平台建设

为进一步提升本行员工培育的师资力量，本行依托瑞丰商学院开展了各业务条线课程开发、内训师授课技巧提升培训，激发内训师活力。2022 年度聘任 6 位高级内训师、27 位中级内训师以及 77 位初级内训师，配合商学院、部门、支行的培训需求，化经验为课程、变课堂为舞台，以内训授课提升员工专业素养。此外，本行已上线知鸟平台，为员工的线上学习提供资源、交流、考核等各种模式。截至 2022 年末，已开发线上微课 118 门，其中专项培训 60 门，平均参与人次达 321.4 人/门，不计参训通勤成本，保守估计节省 64 个小时的时间成本，时间节约率达 61.3%。



### 案例 知鸟平台开设“快乐星期五 学习正当时”直播学习栏目

“瑞丰知鸟”以手机 APP 为载体，通过该线上学习平台为本行员工提供丰富的学习资源与双向沟通功能。自 2019 年 3 月起，知鸟平台开设“快乐星期五 学习正当时”直播学习栏目，成为宣贯总行战略思想、分享一线优秀经验、交流企业文化的重要窗口。2022 年，知鸟直播学习共计开展 6 大专题 26 场直播，累积直播时长达 906.87 分钟，每场平均观看人次达 419 人，平均评分为 9.83。尤其是聘请企业家普及“三缸文化”专题广受好评。



## 建立“开放包容、公开透明”的用人机制

本行创新用人机制，实现任人唯能，实施“三大晋升计划”，包括星级员工晋升计划、机构负责人晋升计划以及项目关键人晋升计划，激励员工进步。2022年，评选“营销之星”“服务之星”48人次，7名营销人员具备职等晋升资格。124名年度重点项目成员提拔使用36人。

2022年，本行围绕“双一流”建设，聚焦“前台重效益、中台强驱动、后台优保障”目标，确定18个重点项目，项目全部由年轻干部员工“挂帅”领办，并提出“三个力争”，即所有项目建设都要力争成为全行标杆，特色项目建设要力争成为全系统的标杆，个别项目要力争成为全国农信的标杆，全面推行重点项目季度“赛马”制，变“伯乐相马”为“赛场选马”，充分发挥年轻干部智慧才干，盘活选人用人“一池春水”。“赛马”机制帮助21名项目组长和项目关键人员实现职务晋升，15名项目组长和项目关键人员实现职等晋升。



2022年，评选“营销之星”“服务之星”

**48** 人次



营销人员具备职等晋升资格

**7** 名



年度重点项目组长和关键人员职务晋升

**21** 名



年度重点项目组长和关键人员职等晋升

**15** 人



行领导和专家评委听取“赛马”项目汇报



重点项目“赛马”优胜奖颁发

# 伍

## 聚力公益高质量， 打造社区银行新高地

一直以来，本行牢记“金融为民”思想，积极践行“把银行自身发展好、把区域经济服务好、把社会责任履行好”的办行理念，充分发挥乡村振兴主办行作用，在“人人可贷”“三帮一扶”“共富基地”等项目中积极发挥金融主力军作用，特别在扶弱济困上，连续10年开展“助村、助困、助学”等慈善公益活动，持续开展各项社区公益活动，探索公益活动“普惠化”，积极维护消费者合法权益，积极彰显社会责任。



## 投身慈善事业

2022年，本行开展各类慈善公益项目10余个，金额达到1500余万元，10年累计慈善捐资总额超1.2亿元。其中，“瑞丰助困”已补助低保户51000余户（次）；“瑞丰助村”已捐助210余个美丽乡村建设项目，捐赠金额超过3600万元；“瑞丰助学”以专项助学金、“微心愿”等形式帮扶贫困学子，受益学子超过4000人次。2022年，本行荣获中国企业慈善公益500强称号。

2022年，本行开展各类慈善公益项目

金额达到

10 余个

1500 余万元

10年累计慈善捐资总额超

“瑞丰助困”已补助低保户

“瑞丰助学”受益学子超过

1.2 亿元

51000 余户（次）

4000 人次

“瑞丰助村”已捐助美丽乡村项目

“瑞丰助村”捐赠金额超

210 余个

3600 万元



瑞丰银行开展“瑞丰助困”活动



本行持续开展助学贷款项目，对于家庭较困难且在接受高等教育的学生，本行发放低息（按LPR利率减30个基点执行）助学贷款，同时帮助生源地助学贷款学生申请贷款低息。

## 投身社区公益

本行始终践行“三好”理念，切实履行社会责任，有行动、有担当，积极投身社区公益，建立惠民帮扶、趣味游乐、福利活动、节日主题、党建联盟五大门类社区公益服务体系，真正做到“瑞丰心中有百姓，百姓心中有瑞丰”。2022年，本行开展各类社区公益活动4051场，累计参加市民逾185330人次。

本行成立“瑞丰邻家”爱心团，开展特困老人结对帮助活动，通过每月开展1次入户探访，陪老人聊天，提供力所能及的帮助；平时不定期开展对老人的电访，关心老人的身体健康和生活情况；在重阳节、春节等传统节日，开展上门慰问等，向特殊困难老人传递温暖。

2022年，本行开展了多场全行性大型活动，如“水磨粉之约”活动、“万份红包进企”活动、“万份重阳糕送长者”活动、“夏日送清凉”活动、上市周年庆活动等，并在每月19日推出了“瑞丰敬老日”活动，弘扬敬老、爱老、助老的传统美德，有效提升了本行的品牌形象，提高了本行在区域内的美誉度。各支行也积极开展形式多样的社区活动，结合元宵、中秋等传统节日，以及党建、惠民等传统主题，创新开展支行特色活动。

### 案例

#### “瑞丰敬老日”

2022年，本行推出“瑞丰敬老日”，每月19日全行统一开展敬老、爱老、助老活动，60周岁及以上老年客户，不仅可到本行免费享受健康义诊、理发等服务，还可凭本人身份证件在生日当月前往本行免费领取“寿星礼”，敬老日活动深受老年人的喜爱和好评。在一年一度的重阳节期间，本行采购了1.8万份重阳糕，通过厅堂、社区活动等将重阳糕送到老人手上，向全区老年人送上一份节日的祝福与问候。各支行也联合当地的敬老院、社区等开展形式多样的活动来陪伴老年人过节，有效提升了老年人的幸福感。



敬老院赠送老人重阳糕



免费健康义诊、理发服务

## 投身消费者保护

**完善体系建设。**本行持续推进消费者权益保护体系建设，不断完善工作措施和配套机制，目前已建立了较为完善的消费者权益保护制度体系，制定了《瑞丰银行消费者权益保护工作管理办法》《瑞丰银行消费投诉处理管理办法》《瑞丰银行消费者权益保护应急处理预案》《瑞丰银行个人信息保护工作管理办法》《瑞丰银行消费者权益保护工作考核评价管理办法》《瑞丰银行金融消费者权益保护工作审计办法》《瑞丰银行消费投诉矛盾纠纷化解实施办法（试行）》等一系列消保管理制度，并根据监管要求及业务实际，及时对制度进行更新和完善，确保制度符合业务发展要求，能够规范各项消保工作开展。2022年，本行专门制定了《瑞丰银行2022年度信访投诉压降专项考核办法》，对支行和部门实施消费投诉数量专项考核，压实消费投诉处理责任。我们不断优化客户服务体验、提升品牌形象，建立了400896383客服热线，该热线下设客服专线17条，并配备了3名话务员轮班接听，负责受理客户对本行各项业务的咨询与投诉。

**规范处理流程。**本行高度重视消费投诉管理工作，明确了各部门、各支行工作职责。在流程上，本行受理消费投诉后会第一时间对消费投诉进行登记、确认，确定处理部门或支行，通过公文转办、

系统处理流程等方式通报消费投诉内容，并酌情向分管行领导进行汇报。相关部门（支行）收到消费投诉后，会第一时间落实处理支行或处理人员，对消费投诉反映问题进行核实、处理。问题解决后，我们会进行抽查回访，确保投诉处理质量。

**组织专项活动。**为进一步完善消费者权益保护工作机制，提升消费投诉纠纷化解能力，本行组织开展了信访领域突出问题专项整治活动、“心中有民 消保为民”金融消保制度落实年活动、“侵害个人信息权益乱象专项整治”等活动，推进信访投诉治理、化解信访投诉积案、保障消费者合法权益。

**实施晾晒机制。**本行实施了消费投诉晾晒机制，按月对全行消费投诉数量、类别等情况进行晾晒排名和总结分析，对确属本行员工存在过失的消费投诉，认定为有效投诉，并对相关责任人进行了问责；定期整理典型投诉案例，2022年精选近20个案例，汇编为二期《投诉案例简报》下发，要求全行员工进行认真学习，吸取经验，提升服务水平，提高矛盾纠纷化解能力。对于投诉中反映的问题，我们进行了认真分析和妥善处理，并从中吸取经验，提升自身服务能力，保障了金融消费者合法权益。

**开展专项宣传。**为加强金融消费者风险责任意识，提高金融消费者风险管理能力，进一步降低金融风险，构建和谐的金融消费环境，本行根据监管部门和上级部门统一部署，在2022年度陆续开展了3.15“金融消费者权益日”、“3·15”消费者权益保护教育宣传周、《信访工作条例》集中宣传月、反恐宣传月、2022年银行业普及金融知识万里行、2022年防范非法集资宣传月、2022年“普及金融知识守住‘钱袋子’”、2022年宪法宣传周等一系列金融消费者宣传教育活动，通过线上和线下、场内和场外相结合的模式，提升金融知识宣教活动成效。



消费者保护专项宣传活动



# 陆

聚力环境高质量，  
抢占绿色银行“快车道”

围绕我国“碳达峰、碳中和”战略，瑞丰银行积极构建绿色金融体系、推动绿色金融创新、践行绿色低碳运营，助力生态文明建设和“双碳”目标实现，促进人与自然和谐发展。

## 创新发展绿色金融

本行始终将绿色低碳、绿色发展的理念始终贯彻在业务工作中，持续推进绿色金融产品和服务创新，建立健全以节能降碳增效为导向的绿色金融服务机制，促进实现碳达峰碳中和目标，为支持浙江省率先走出生态优先、绿色低碳的高质量发展之路提供强有力的金融支撑，强化金融对绿色低碳领域的精准支持。截至 2022 年末，本行绿色信贷贷款金额 95.29 亿元，贷款占比 9.26%。

### 瑞丰银行绿色信贷创新成效

绿色信贷产品	产品内容	发展成效
碳排放权配额抵押贷	以碳排放权配额（含国家核证自愿减排量）为抵押，在遵守国家有关金融法律、法规和信贷政策前提下，本行向符合条件的市场主体发放在约定期限内还本付息的贷款	已开展 1 户碳排放权抵押贷款，金额累计 1250 万元
碳效贷	向本行服务范围内以电、热、气、煤、油等为主要生产用能的企业提供融资的信贷业务	涉及“碳效贷”企业 298 户，金额累计 47.77 亿元
节能减碳技改贷	向工业企业以提升能源资源使用效率，促进产业转型升级的节能技术改造、技术引进，推进企业技术进步而提供融资的信贷业务	涉及“节能减碳技改贷”企业 93 户，金额累计 30.82 亿元
碳减排贷	为支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动提供融资的信贷业务	涉及“碳减排贷”企业 92 户，金额累计 16.13 亿元
排污权抵押贷款	针对印染企业，市场主体以有偿取得的排污权为抵押物，在遵守国家有关金融法律、法规和信贷政策的前提下，向本行申请获得贷款融资	已开展 30 户“排污权抵押贷款”，金额合计 7.14 亿元
有机更新贷	向特定市场主体发放的用于支持城镇化建设、工业园区改造提升及存量用地有机更新、村级工业物业有机更新、土地综合整治与生态修复工程的专项贷款	已开展 14 户“有机更新贷”，贷款金额合计 18.06 亿元

## 推动绿色低碳运营

本行坚持践行绿色发展理念，制定了《瑞丰银行机构网点办公环境管理办法》《瑞丰大厦办公管理办法》，引导员工建立节约资源、绿色低碳的办公习惯，通过节能减排、无纸化管理、绿化办公环境等方式，降低日常运营能耗，减少污染物排放。



瑞丰银行绿色运营关键绩效指标 (2022 年)

环境管理指标	2022 年	指标单位
直接温室气体排放	761.95	吨二氧化碳当量
间接温室气体排放	9,788.51	吨二氧化碳当量
全行自有车辆汽油消耗量	23,502.95	升
全行天然气消耗量	306,464.75	立方米
外购电力消耗总量	13,914,017.35	度
年度综合能源消耗总量	2,142.87	吨标煤
总用水量	242,758.60	吨
营业、办公所使用的纸张总量	979.70	万张
电子账单节约用纸张数	12.40	万张
无纸化项目	82	项
无纸化项目占柜面业务量	77.08	%

## 关键绩效表

环境社会指标		数据	单位	
服务普惠金融	小微企业贷款	360.53	亿元	
	小微企业贷款户数	6,550	户	
	个人经营性贷款	259.51	亿元	
	个人经营性贷款户数	42,821	户	
服务乡村振兴	涉农贷款	439.75	亿元	
	村镇银行	1	个	
	村镇银行服务营业网点	8	个	
	金融便民服务点	380	个	
	支农支小再贷款	72.2	亿元	
绿色金融	支农支小再贴现	2.13	亿元	
	绿色信贷余额	95.29	亿元	
环境管理	绿色信贷占比	9.26	%	
	直接温室气体排放	761.95	吨二氧化碳当量	
	间接温室气体排放	9,788.51	吨二氧化碳当量	
	全行自有车辆汽油消耗量	23,502.95	升	
	全行天然气消耗量	306,464.75	立方米	
	外购电力消耗总量	13,914,017.35	度	
	年度综合能源消耗总量	2,142.87	吨标煤	
	总用水量	242,758.60	吨	
	营业、办公所使用的纸张总量	979.70	万张	
员工责任	电子账单节约用纸张数	12.40	万张	
	员工总人数	2,304	人	
	按雇员类型划分的员工人数	管理层	296	人
		普通员工	2,008	人
	按性别划分的员工人数	男员工	1,098	人
女员工		1,206	人	



## 指标索引

环境社会指标		数据	单位	
员工责任	按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	970	人
		31-50 周岁	1,115	人
		50 周岁以上	219	人
	按地区划分的员工人数	中国大陆地区员工数	2,034	人
		外派员工数	0	人
		港澳台地区员工数	0	人
	按学历划分的员工人数	硕士及以上学历	139	人
		本科	1,954	人
		专科	166	人
		专科以下学历	45	人
	工伤死亡人数		0	人
	按性别划分的受训员工比例	男员工	45.26	%
		女员工	54.74	%
	按类型划分的受训员工比例	中高级管理层	4.86	%
		基层员工	95.14	%
按性别划分的人均受训小时数	男员工	26.13	小时	
	女员工	27.91	小时	
供应链管理	集中采购的供应商总数	173	家	
产品与服务	有效投诉处理率	100	%	
	投诉处理满意度	95	%	
社区公益	公益捐赠总额	1,583.3	万元	
	农村困难群众捐赠补助款项	268.32	万元	
	贫困学子捐赠助学款项	75	万元	

目录	上交所披露建议 *	GRI Standards	
关于本报告	—	102-1, 102-50, 102-52, 102-53	
董事长致辞	—	102-14	
关于我们	瑞丰银行简介	—	
	愿景与使命	—	102-16
	我们的荣誉	—	—
聚力党建高质量，开启“红色银行”新篇章	党建引领，提供组织保障	《通知》第二条	—
	完善架构，深化治理机制	《通知》第二条、第五条：第（一）款、第（三）款；	102-18
	加强交流，畅通沟通渠道	《通知》第一条	102-21
	创新管理，探索可持续战略	《通知》第二条	102-14, 102-16, 102-18, 102-20, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47
聚力运营高质量，当好“数字银行”先行者	数字赋能合规运营	《通知》第一条、第二条、第五条：第（一）款	205-1, 205-2, 205-3
	数字赋能精准营销	《通知》第五条：第（三）款	—
	数字赋能精确风控	—	102-15
	数字赋能信息安全	—	—

目录	上交所披露建议*	GRI Standards	
聚力业务高质量，奏响“普惠银行”最强音	金融活水浇灌乡村振兴	《通知》第三条、第五条：第（一）款	201-1, 203-1
	金融活水润泽实体经济	《通知》第三条、第五条：第（一）款	201-1, 413-1
	金融活水滋养客户心田	《通知》第三条、第五条：第（一）款	418, 416
聚力队伍高质量，共谱“人才银行”协奏曲	建立“员工为先，凝心聚力”的关怀机制	《通知》第二条、第五条：第（一）款	102-8, 401-2, 404-2, 403-1, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9
	建立“岗位为先、专业优先”的成才机制	《通知》第二条、第五条：第（三）款	—
	建立“开放包容，公开透明”的用人机制	《通知》第二条、第五条：第（三）款	—
聚力公益高质量，打造“社区银行”新高地	投身慈善事业	《通知》第四条	203-2
	投身社区公益	《通知》第二条、第五条：第（一）款	203-2, 413-1
	投身消费者保护	《通知》第五条：第（三）款	—
聚力环境高质量，抢占“绿色银行”快车道	创新发展绿色金融	《通知》第三条、第五条：第（二）款、《编制指引》第四条：第（二）款	201-2
	推动绿色低碳运营	《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	302-4, 305-4
关键绩效表	—	—	
指标索引	—	—	
读者意见反馈表	—	—	

注：《通知》为《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》，《指引》为《上海证券交易所上市公司环境披露指引》，《编制指引》为《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（简称“《编制指引》”），均为上交所发布的文件。

## 读者意见反馈表

尊敬的读者，您好：

非常感谢您在百忙之中阅读《浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司 2022 年度环境、社会及管治 (ESG) 报告》。殷切盼望您对报告和我们的工作提出意见与建议。您可以通过邮寄将填好的问卷反馈给我们提出您的宝贵意见。谢谢！

- 地址：浙江省绍兴市柯桥区笛扬路 1363 号
- 电话：0575-81105353
- 传真：0575-84135560

您也可通过扫描下方二维码填写线上问卷：



1. 您的工作单位属于瑞丰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 (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 年度 ESG 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？



地址:绍兴市柯桥区笛扬路1363号

邮编:312030

电话:0575-84788101

传真:0575-84788100