



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

股票代码
601528

2023

环境、社会及管治 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT



关于本报告

报告简介

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 2023 年积极承担经济、社会和环境责任方面的活动及表现。

时间范围

本报告为年度报告，除特别说明外，时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容可能超出上述时间范围。

组织范围

除另有说明外，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。

编制标准

本报告参照上海证券交易所（以下简称“上交所”）发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》（以下简称“自律监管指引第 1 号”）编制，部分参考了联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals）、全球倡议组织（Global Reporting Initiative）发布的《可持续发展报告指南》（GRI Standards）及香港交易及结算所有限公司发布的《环境、社会及管治报告指引》。

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简称“瑞丰银行”“本行”或“我们”。

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）、本行官方网站（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：0575-81105353

目录

CONTENTS

关于本报告 01

董事长致辞 04

关于我们 06

ESG 战略与管理 10

稳健银行： 16

诚信经营，夯实治理根基

坚持党建引领 / 18
完善公司治理 / 22
加强内控合规 / 24

全面风险管理 / 30
信息安全保护 / 32

普惠银行： 34

深耕区域，服务实体经济

赋能新质生产力 / 36
助力区域产业经济 / 38

拓宽普惠金融服务 / 42
支持乡村振兴发展 / 46

数字银行： 48

科技赋能，打造优质服务

金融科技创新 / 50
提升客户体验 / 54
保障客户权益 / 59

绿色银行： 62

聚力双碳，深化绿色发展

应对气候变化 / 64
发展绿色金融 / 66
坚持绿色运营 / 70

人才银行： 72

以人为本，携手员工成长

促进职业发展 / 74
搭建和谐职场 / 80

社区银行： 86

回馈社会，共建美好家园

助力共同富裕 / 88
金融知识普及 / 96
促进行业发展 / 98

附录 100

关键绩效指标 / 100
报告内容索引 / 104
读者意见反馈表 / 106



董事长致辞



2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承前启后的关键一年。面对新形势、新征程、新起点，瑞丰银行坚持党的领导，坚守初心使命，坚定职责定位，积极推动环境、社会和管治（ESG）良好实践，在服务实体经济、推动绿色发展、践行普惠金融、助力乡村振兴、促进共同富裕、提升客户和员工价值等方面取得了一系列成效，以金融之力助推经济社会高质量发展，更好服务人民美好生活。

坚守初心，筑牢发展根基。我们坚持党建引领，全面贯彻落实党的二十大精神，按照上市公司要求，持续推动建立权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，履行信息披露义务，强化风险管控能力，健全商业道德管理机制，加强信息安全保护，以稳健的公司治理助力高质量发展。

服务实体，助力共同富裕。我们坚定服务实体经济、服务国计民生的职责定位，紧跟国家和区域发展战略，聚焦产业结构转型升级、民营企业发展等重点领域，提供全方位的综合金融服务；大力发展普惠金融，进一步贯彻落实瑞丰银行“绿色普惠 价值共生”的发展理念，在服务小微企业、保障民生、乡村振兴等方面多管齐下，提升金融服务的可得性。这一年，我们制造业贷款余额位列全区第一，普惠小微贷款新增首次超百亿，增量连续三年领跑全市。截至 2023 年末，本行普惠小微企业贷款余额为 452.05 亿元，占总贷款比重为 39.87%。

数智赋能，打造优质服务。我们深入推进数智创新，将促进改善人民生活品质与优化金融服务结合起来，强化科技赋能，加快数字化转型，为客户提供实时响应、精准触达、专业高效的智慧化金融服务。我们深化网点转型升级，全面提升网点服务质量，优化“金融+政务”服务场景，构建线上线下全渠道、全场景、全客户的金融生态圈，深入推进金融“适老化”“无障碍”改造，为更多客户提供高质量、有温度的金融服务。2023 年我们荣获“中国银行业全国百佳示范单位”，成为绍兴全市金融系统首家、全省农商银行系统当前唯一拥有百佳示范单位的银行机构。

聚力双碳，守护绿水青山。我们全力支持国家碳达峰碳中和的“3060”目标实现，积极发挥综合金融优势，持续完善绿色金融制度体系，推进绿色金融产品创新，构建绿色金融服务模式。大力发展绿色信贷，加大对节能环保、清洁能源等领域的信贷投放力度，引导更多金融资源流向绿色低碳产业。同时，践行绿色办公理念，严控业务运营过程中对环境的影响，广泛开展节能降碳宣传教育，不断提升全员节能环保意识。

用心育人，激发企业活力。我们坚持以人为本，厚植人本文化，切实保障员工合法权益，积极为员工搭建公平公正的雇佣管理体系，优化薪酬福利体系，重视人才发展与培养，打造公平畅通的晋升通道与科学完善的培训体系，紧密关注员工身心健康与安全，以丰富多彩的文体活动促进员工快乐工作、健康生活。本行与浙江大学、上海财经大学、浙江理工大学、绍兴文理学院等众多高校建立了合作关系，并于 2023 年 2 月，获批设立绍兴市金融类企业首家“博士后工作站”。

惠民惠企，共建美好社会。我们积极响应国家“共同富裕”号召，投身公益事业，多维度开展社会公益活动，将发展成果惠及民生。通过开展金融知识普及活动，提高公众对金融知识的辨识；通过开展特色公益服务，加强与社区合作，长期为需要帮助的人带去关爱与支持；通过鼓励员工积极投身志愿服务，培育和引导员工的社会责任意识。截至 2023 年末，本行累计对外捐资总额超 1.3 亿元，开展社区公益活动超 10,000 场，惠及群众人数超 50 万人次。本年度先后被授予 2023 中国企业慈善公益 500 强、浙江省扶贫工作先进集体、第五届浙江慈善奖、省慈善总会 2022 年度先进会员单位、绍兴市慈善事业突出贡献集体等荣誉。

志当存高远，路从脚下行。未来，瑞丰银行将继续发挥综合优势，深入实践可持续发展，践行社会责任，以更稳健的经营、更优质的服务，回馈各利益相关方，与广大利益相关方并肩同行，迈向更加繁荣、美好、共赢的未来！

瑞丰银行党委书记、董事长：

关于我们

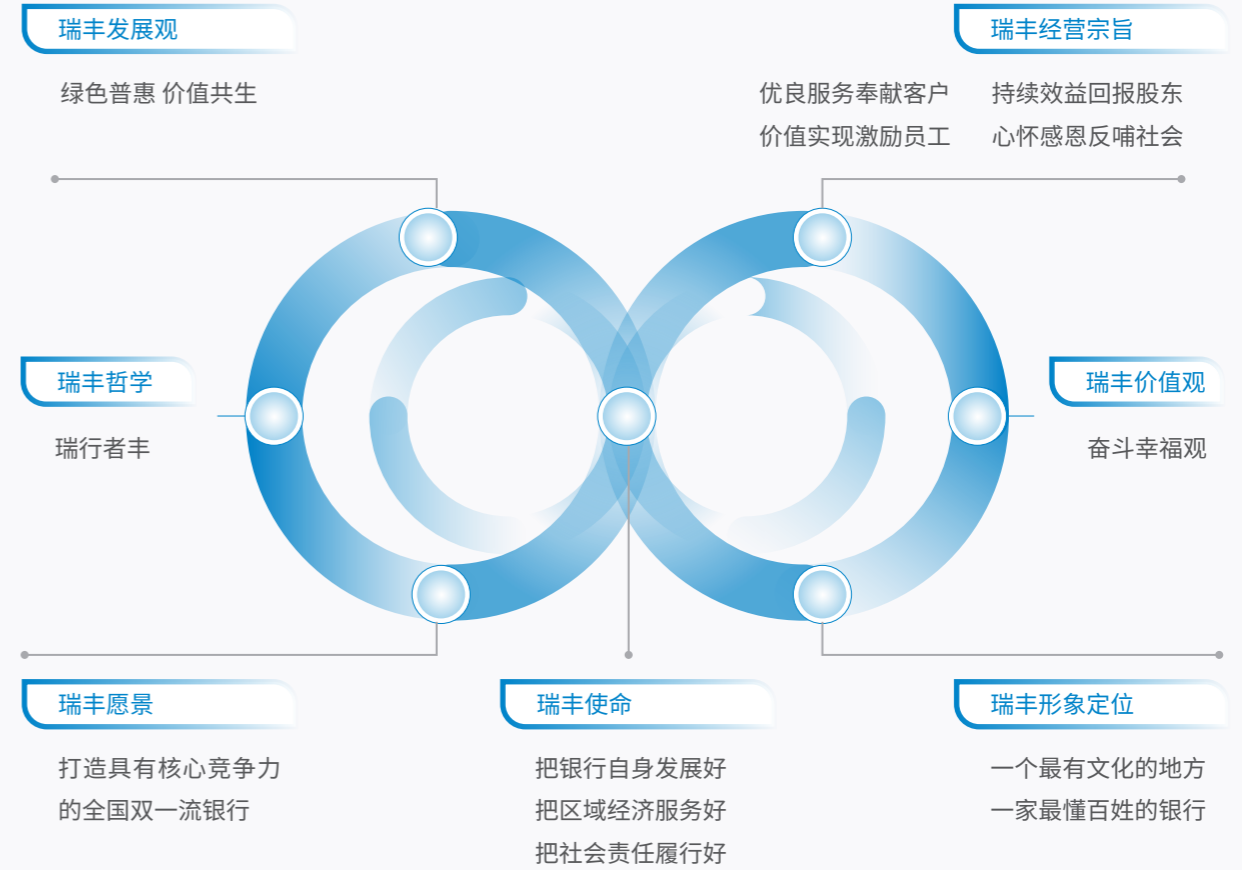
瑞丰银行简介

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 19.62 亿元，拥有 107 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。目前共有员工 2000 余人，本科以上比例超 90%，硕博士 150 余人，建有绍兴市金融系统首家博士后工作站。2021 年 6 月 25 日，瑞丰银行成功登陆上交所主板，成为浙江首家上市农商银行。

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全方位成体系以人为核心的普惠金融，坚持把银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好“三好理念”，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，并在全国农村中小金融机构监管工作会议上作典型介绍。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，创设“两员一顾问”机制、落实“三帮一扶”举措，长期坚持“瑞行有爱·瑞行三助”慈善公益活动，积极履行社会责任，十次获得柯桥区行风评议第一名。2022 年 4 月，瑞丰银行建成并启用瑞丰银行镜湖数字金融中心大楼。2023 年 6 月，瑞丰银行营业部荣获“2022 年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号，成为绍兴全市金融系统首家、浙江农商银行系统目前唯一拥有百佳示范网点的银行机构。瑞丰银行于 2023 年先后被授予 2023 中国企业慈善公益 500 强、浙江省扶贫工作先进集体、第五届浙江慈善奖、省慈善总会 2022 年度先进会员单位、绍兴市慈善事业突出贡献集体等荣誉。



愿景与使命



2023 年，瑞丰银行行史馆焕新启用，并被纳入浙里社科普平台，成为柯桥区社会科学普及综合基地

2023 年公司荣誉

2023 年全球银行 1000 强第 516 位
英国《银行家》杂志

中国银行业全国十佳示范单位
中国银行业协会

2023 年浙江省服务业行业领军企业
浙江省发展和改革委员会

浙江省“民企最满意银行”称号
人民银行杭州中心支行
浙江省工商联

中国企业慈善公益榜单 500 强
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

营业部职工驿站获评全国“最美驿站”
中华全国总工会

瑞丰银行“夜窗口”荣膺浙江省“有礼窗口”
浙江省精神文明建设委员会办公室

2023 绍兴民营企业 100 强
绍兴市工商业联合会

《“两员一顾问”架起共富桥》入选《负责任金融蓝皮书（2023）》“乡村振兴”优秀案例
新华网
上海金融与发展实验室

2023 年 ESG 新标杆企业奖
证券之星

绍兴市 2022 年度上市公司优胜单位
绍兴市人民政府企业上市工作领导小组办公室

柯桥区金融支持实体经济发展奖
中共绍兴市柯桥区委
绍兴市柯桥区人民政府

“瑞丰银行营销策划调度平台”项目获得
全国性金融科技赋能业务创新奖
《金融电子化》杂志社

2023 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

柯桥区新时代“同心共富”十佳民企
中共绍兴市柯桥区委统一战线工作部
绍兴市柯桥区共同富裕指导中心
绍兴市柯桥区工商业联合会



ESG 战略与管理

瑞丰银行深入贯彻新发展理念，将 ESG 治理与自身的发展战略和经营活动紧密融合，始终扎根绍兴本土，全力服务区域经济，积极践行普惠金融，扎实推进共同富裕，通过金融力量，助推区域绿色低碳发展，为客户、股东、员工、社会等利益相关方创造价值。

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。

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。

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。



客户首选计划

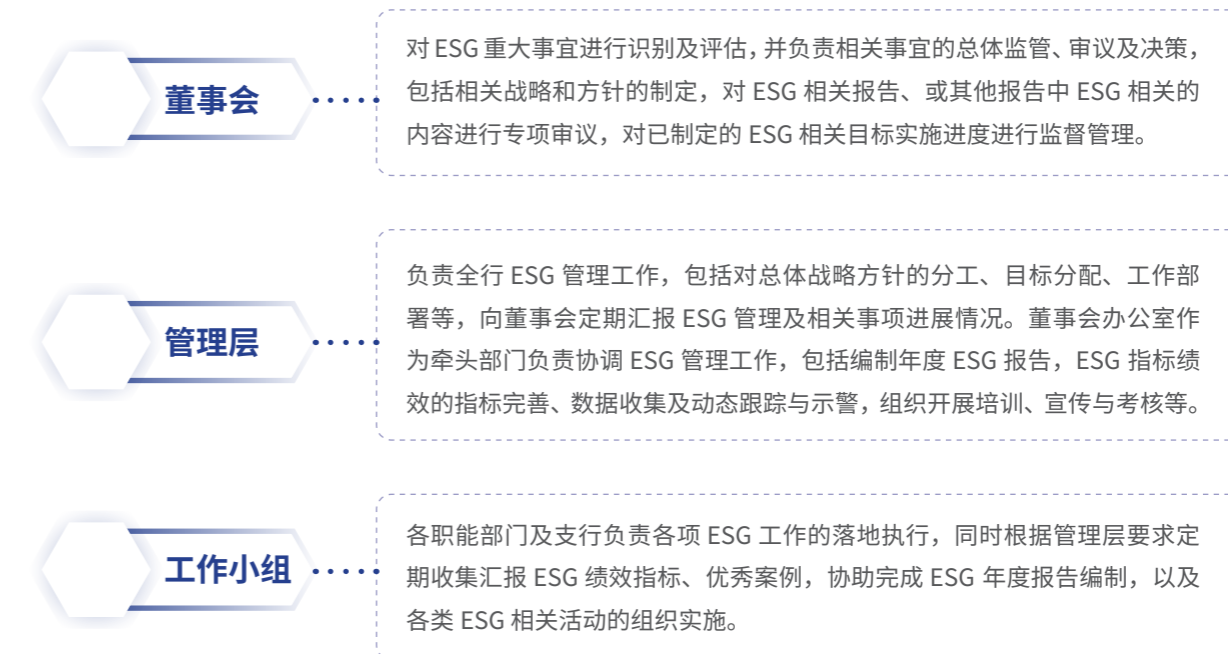
让区域内的零售客户获得诚信、专业、高效、亲和的金融服务，成为客户首选的金融机构。

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。

ESG 管理体系

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

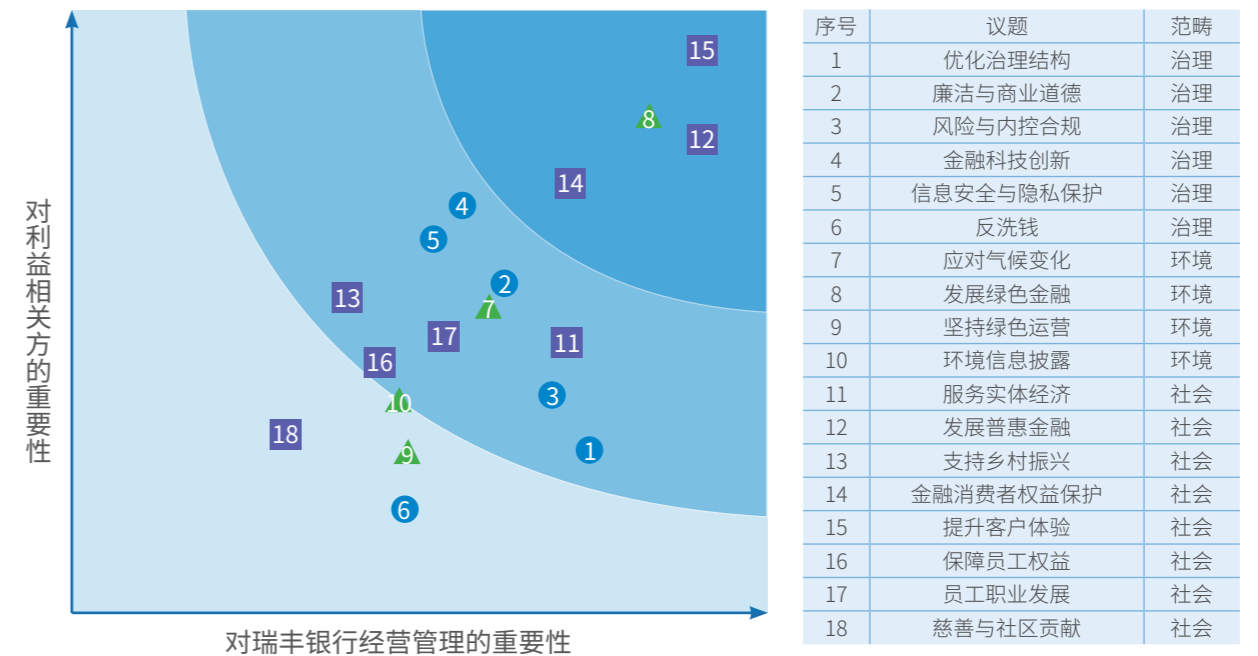
利益相关方	主要关注议题	主要沟通渠道
政府及监管机构	服务国家战略 应对气候变化 发展绿色金融 发展普惠金融 支持乡村振兴 商业道德与合规经营 消费者权益保护 信息安全与隐私保护	研究和执行监管政策 日常汇报沟通 行业论坛和会议 答复监管机构相关问询 信息披露

利益相关方	主要关注议题	主要沟通渠道
股东 / 投资者	服务国家战略 发展绿色金融 发展普惠金融 优化治理结构 商业道德与合规经营 风险管理 金融科技创新	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
客户 / 消费者	发展普惠金融 提升客户体验 消费者权益保护 普及金融知识 信息安全与隐私保护 金融科技创新	客户满意度调查 客户沟通及投诉渠道 媒体沟通与传播 线上线下活动
供应商 / 合作伙伴	服务国家战略 应对气候变化 商业道德与合规经营 风险管理 信息安全与隐私保护	项目合作 商务谈判 业务交流
员工	保障员工权益 员工职业发展 商业道德与合规经营	日常交流 内宣平台 员工调研
社区公众	提升客户体验 发展普惠金融 支持乡村振兴 普及金融知识 社区投资与公益慈善	网站、微信公众号等官方平台 对外宣传资料 公益活动 志愿者活动 金融服务活动

实质性议题识别

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，通过管理层建议、业内对标研究、专家调研、以及内部部门访谈等方式，征集多方建议与意见，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，作为本行 ESG 报告编制及未来工作的重要参考。

- **识别：**2023 年，我们通过分析与深度解读宏观政策与行业热点，明确行业履责的政策导向与发展机遇，结合瑞丰银行业务发展战略和自身特色，识别出 18 项重要性议题。
- **评估：**我们面向内部与外部利益相关方发送可持续发展议题重要性评估问卷，全面覆盖 6 个类别的利益相关方，并根据问卷结果和可持续发展领域专家意见，综合获得议题重要性的二维评价。
- **确认与报告：**结合内外部利益相关方对于各项重要性议题的判定结果，对已识别出的 18 项重大议题进行重要性程度排序，从“对利益相关方的重要性”和“对瑞丰银行经营管理的重要性”两个维度，形成瑞丰银行 2023 年实质性议题矩阵。



瑞丰银行 2023 年 ESG 实质性议题矩阵图

联合国可持续发展目标响应

可持续发展目标			我们的行动
 4 优质教育	 9 产业、创新和基础设施	 12 负责任消费和生产	我们全力保障消费者权益，借助金融科技手段，不断提升客户服务的能力、效率和可及性，为客户提供优质服务，全面提升客户体验。
 1 无贫穷	 2 零饥饿	 10 减少不平等	我们积极响应国家“共同富裕”号召，深耕社会公益领域，创新开展社会公益实践，持续打造多样化公益项目，鼓励员工积极参与公益志愿活动。
 11 可持续城市和社区			
 6 清洁饮水和卫生设施	 7 经济适用的清洁能源	 13 气候行动	我们积极参与气候治理，加快绿色金融发展，积极发挥综合金融优势，完善绿色信贷机制、提前布局绿色金融业务、大力助推节能减排产业，全面助力我国经济社会绿色低碳转型。
 14 水下生物	 15 陆地生物		

可持续发展目标			我们的行动
 3 良好健康与福祉	 5 性别平等	 8 体面工作和经济增长	我们坚持吸引优质人才，畅通职业发展通道，重视人才能力提升，丰富人才培养体系，保障员工健康与安全，扎实推进引才、育才、聚才、用才工作，满足员工成长成才需要。
 16 和平、正义与强大机构	 17 促进目标实现的伙伴关系	我们健全公司治理结构，坚持通过规范化、专业化、科学化管理提升内部运营效率，建立健全金融风险管理机制，持续完善内控体系建设，履行反洗钱责任，加强信息安全保护，推动业务健康有序开展，同时与多元利益相关方保持常态化、多元化的沟通，持续提升可持续发展能力。	



稳健银行

诚信经营，夯实治理根基

科学完善的公司治理是构筑企业可持续发展的基石。瑞丰银行不断完善治理体系，坚持通过规范化、专业化、科学化管理提升内部运营效率；建立健全金融风险管理机制，完善合规风险管理和员工行为准则；持续完善内控体系建设，稳步推进合规稳健经营；履行反洗钱责任，加强信息安全保护，推动业务健康有序开展，致力于在不断变化的商业环境中，持续稳健地创造价值，打造具有核心竞争力的全国双一流银行。

坚持党建引领	18
完善公司治理	22
加强内控合规	24
全面风险管理	30
信息安全保护	32

坚持党建引领

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神和省第十五次党代会精神，贯彻落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，大力服务“助力共富年”活动，牢牢把握意识形态工作领导权主动权，为实现“1235”目标愿景提供坚强保障，为奋力谱写中国式现代化浙江篇章贡献瑞丰力量提供重要保证。

理念指引，贯彻党的精神

本行持续加强思想政治铸魂，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，深入学习贯彻党的二十大精神。2023 年全年共开展了党委理论学习中心组学习 13 次。

在宣讲学中“领航”，高扬思想之旗

开展瑞丰银行红色专题教育直播，创新宣讲方式，持续深化“循迹溯源学思想促践行”活动。

在系统学中“起航”，把稳思想之舵

召开“走前列 当先锋 作示范”“五四”青年主题教育座谈会，凝聚高质量发展青年力量，引导全行干部职工牢记初心使命，汲取奋进力量。

在实践中“续航”，汲取思想之力

举办党支部书记联席会议暨“我的祖国我的党”微党课大赛，将丰富的党史资源转化为直抵人心的育人力量，激励党员干部担当作为。

教育为先，推动有机融合

本行扎实开展主题教育，在奋进新征程中凝聚争创“双一流”磅礴动力。高起点谋划，高质量落实，高标准见效，将理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制有机融合、一体推进，取得实实在在成效。

理论学习贯穿始终

举办学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题读书班，沿着习近平总书记的足迹，到宁波奉化滕头村开展专题学习，推进主题教育走深走实。

做好全渠道媒体管理，管好两大微信、百年瑞丰等媒体渠道，内部网络设置“主题教育金句日日学”弹窗，巩固壮大奋进新时代的主流思想舆论。

调查研究广泛深入

聚焦行社发展不平衡不充分问题，聚焦自身经营短板弱项等，行班子成员每人梳理确定 1 个牵头调研课题，形成 6 个课题，形成调研成果转化运用清单 17 条，切实把学习成效转化为推动全行高质量发展的生动实践。

推动发展举措有力

开展“助力共富发展”行动、“金融赋能助企”行动、“深化改革攻坚”行动、“实干担当比拼”行动。

检视问题深入细致

在全行设立督办窗口，收集并解决意见建议达 496 条，督促部室落实解决，提升全行工作效能。

强基固本，加强基层党建

本行贯彻党中央关于加强基层党组织建设的各项工作部署，全面落实从严治党要求，推进基层党组织标准化规范化建设，不断提升基层党组织政治功能和组织力，创新性地开展各项党建文化活动，充分调动基层党组织的积极性，激发每名党员的荣誉感、归属感、使命感，夯实基层党建根基，打造坚强有力的战斗堡垒。截至 2023 年末，本行共有 37 个党支部、983 名党员。

做实“规定动作”，夯实战斗堡垒

严格落实全面加强党组织的领导作用，召开党建工作专题会议，制定印发《瑞丰银行 2023 年党建工作要点》《瑞丰银行党建工作考核办法》《2023 年度党支部党建工作检查考核评分细则》，统筹部署党建工作。以考核为导向，压实党建工作责任，突出重点推进。完成总部第七党支部等 15 个党组织换届选举工作，发展党员 12 名，开展党务工作知识专题学习测试，全面提升基层党务工作能力。

创新“自选动作”，激发党建活力

提炼打造党建联建案例《“共富示范地”联起农村共富单元——瑞丰农商银行“两员一顾问”模式的实践探索》，打造特色支部《瑞丰农商银行柯岩支行党支部：实施“驻村+”行动 提升金融“共富引领力”》，擦亮特色党建品牌《绍兴瑞丰农商银行：“三好”党建聚动能 党建引领促发展》。

案例

举办主题教育专题读书班活动

2023年5月，为推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实，强化党员干部政治理论武装，把对习近平总书记的深厚爱戴转化为感恩奋进、干事创业的强大力量。本行党委开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题读书班活动，本次读书班分为“以学增智”集中学习、“循迹溯源”现场教学、“守正创新”专题辅导和“知行合一”研讨交流等四个环节。总行行领导、行专家，各党支部书记，部总、支行行长共70余人参加此次读书班活动，深化了习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成效，提升了全行党员干部的责任感与使命感。

“循迹溯源”现场教学：赴宁波奉化滕头村党员教育基地参观学习，重温浙江红色记忆，深入学习领会习近平总书记在浙江的探索实践，领略我国社会主义新农村建设缩影，感受“一犁耕到头，创新永不休”的滕头精神。

“以学增智”集中学习：召开党委理论学习中心组（扩大）专题学习会，滕头村村干部讲解滕头精神，集中观看全国政协委员、中央党校（国家行政学院）马克思主义学院院长张占斌的采访实录《只有高质量发展才能更好地让14亿人民分享改革成果》。

“守正创新”专题辅导：召开党委理论学习中心组（扩大）会议，邀请全国优秀教师、全国高校优秀思想政治理论课教师雷家军教授作《以学铸魂 以学增智》主题教育专题辅导报告。

“知行合一”研讨交流：以分组形式，开展“知行合一”研讨交流。



本行召开主题教育专题读书班活动

案例

开设“红色直播间”，引领理论宣讲新风潮

为进一步宣传贯彻习近平总书记浙江考察重要讲话精神，丰富拓展理论传播途径，2023年11月3日，瑞丰银行“红色直播间”在“瑞丰知鸟”平台开播，此次直播吸引了全行1000余人次在线观看。

“红色直播间”连续三周直播，以“枫桥经验”知多少、带你走进浙东运河博物馆、优秀微党课分享等为主题，分别由模范党员、党员先锋岗、微党课大赛获奖主讲人员进行宣讲，创新理论宣讲形式，切实让党的创新理论“飞入寻常百姓家”，推动习近平总书记浙江考察重要讲话精神深入基层、入脑入心，落地生根、开花结果。



本行“枫桥经验”知多少直播活动

案例

举办“我的祖国我的党”微党课大赛

本行加强基层党建创新，拓展党员干部教育方式，举办“我的祖国我的党”微党课大赛，以赛促学、以讲促学、以学促行、以行促践，将丰富的党史资源转化为直抵人心的育人力量，激励党员干部担当作为。

本次大赛结合本行实际，以身边人讲身边事、以身边事教育身边人，以“小切口”讲述“大道理”，凸显了理论味、故事味、农信味。大赛节目立意深刻、高潮迭起、精彩纷呈；参赛人员热情饱满、激情洋溢，为大家带来了一场党性教育的“红色盛宴”，展现了瑞丰青年心向党，瑞丰青年建新功的新活力新气象新作为。



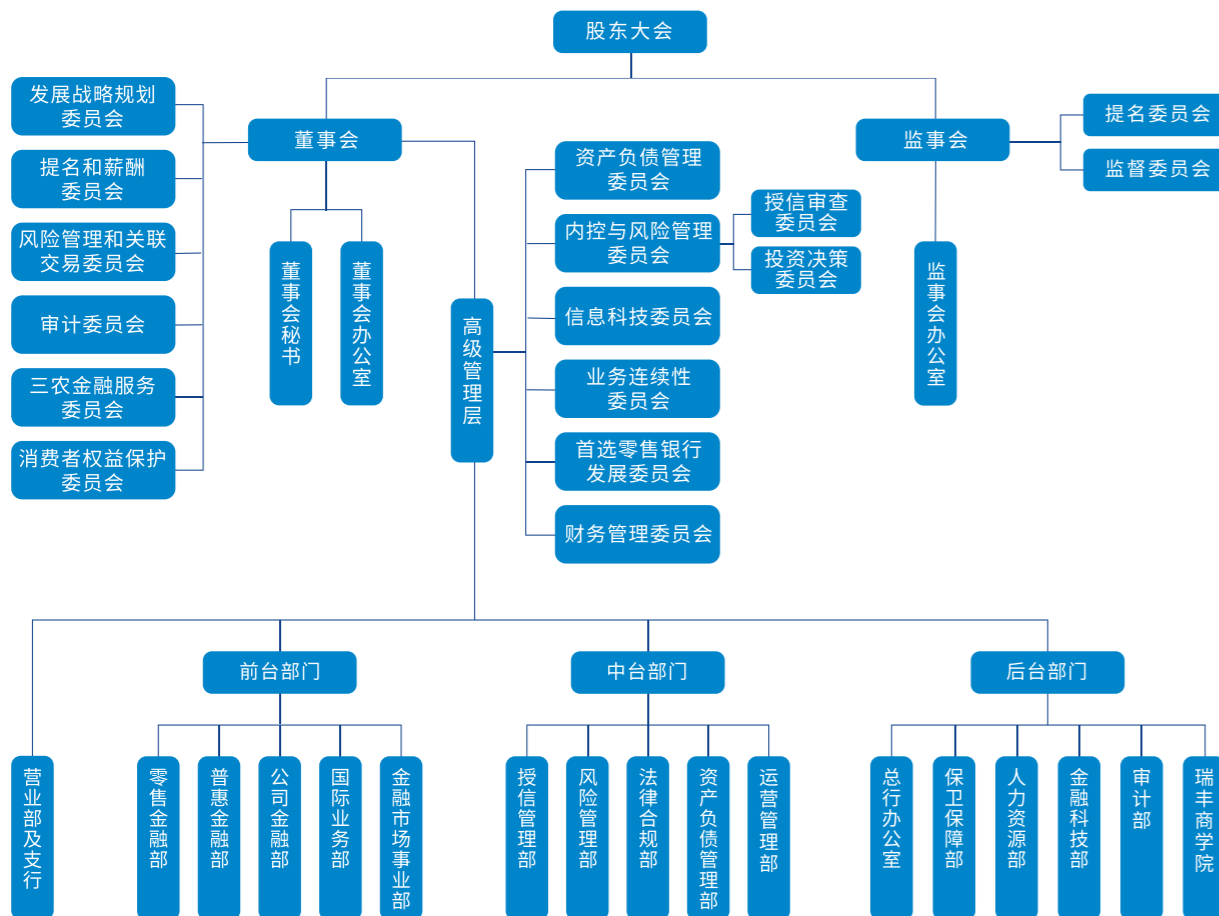
“我的祖国我的党”微党课大赛

完善公司治理

本行把完善公司治理作为上市以后实现高质量发展的基础工程，坚持党建引领，把加强党的领导和完善公司治理相统一，按照上市公司标准完善现代企业制度，推进公司治理体系和治理能力现代化。

规范“三会一层”建设

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。股东大会、董事会、监事会和高级管理层共同构成本行的基础治理结构，各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，不断提升本行公司治理效能，筑牢稳健发展的根基。



股东大会是本行的权力机构。2023 年，本行共召开股东大会 3 次，审议通过议案 21 项。

董事会是本行的决策机构。截至 2023 年末，本行董事会共有成员 16 名，包括 4 名执行董事、6 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。2023 年，本行共召开董事会会议 11 次，审议通过议案 57 项；召开董事会下设委员会会议 24 次，审议通过议案 76 项。同时，我们遵循多元化政策，持续提升董事会多元化水平，为董事会决策提供多元化的观点和视角。截至 2023 年末，公司董事会共有三名女性董事。

监事会是本行的监督机构。截至 2023 年末，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督委员会。2023 年，本行共召开监事会会议 9 次，审议通过议案 47 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，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。

强化信息披露管理

本行依法履行信息披露义务，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，围绕投资者关注的热点问题进行持续披露，主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的质量、时效性和透明度，充分展示本行差异化的市场定位、特色化的发展道路。2023 年，本行共披露定期报告 4 份、临时公告 65 份、其他制度文件 70 份。

深化投资者沟通交流

本行坚持“走出去”和“请进来”并重、“精准推介”和“广泛沟通”相结合的科学、开放的投资者沟通机制，不断建立健全并完善投资者关系管理体系，多措并举，提升投资者对瑞丰的认知。一是广开言路，切实为广大投资者搭桥修路，通过热线电话、e 互动、电子邮箱、网络平台等渠道加强与投资者的沟通；二是主动发声，将公司战略和发展方向，通过业绩说明会、投资者开放日、机构路演、反向路演、券商策略会、日常接待等多种形式互动，将瑞丰银行的声音“放大”“放远”。2023 年，本行召开业绩说明会 3 场，各种形式的投资者接待 77 批次，共接待机构投资者 466 家次，共 610 人次。

加强内控合规

本行遵循“内控优先、稳健经营”的管理理念，根据《商业银行法》《银行业监督管理法》《企业内部控制基本规范》《商业银行内部控制指引》《内部会计控制规范》等法律法规，建立了与本行发展战略、经营规模、业务范围和风险偏好相适应的内部控制体系，形成科学的决策机制、执行机制和监督机制，实现事前防范、事中控制、事后监督和纠正，确保本行各项业务持续健康有序开展。

本行已制定了贯穿业务操作全过程的内部控制制度，渗透于各项业务流程和操作环节，涵盖各部门和岗位，覆盖主要的风险点，形成了管理有标准、部门有制度、操作有流程、岗位有职责、过程有监控、风险有监测、工作有考核的内部控制制度。

本行明确了董事会、监事会、高级管理层及各部门、机构的内部控制职责。审计部作为全行内部控制监督、评价的主要部门，负责监督各部门的实施，通过采用定期或不定期的现场审计和非现场审计相结合的方式，开展全行内部控制审计、员工行为、贷款三查、财务业务等活动进行专项审计，并向本行董事会、监事会、高级管理层报告。通过监督与纠正，以及各业务部门及支行的自查自纠和整改总结，有效保证各条线内部控制工作的安全开展，促进本行各项业务的健康发展。

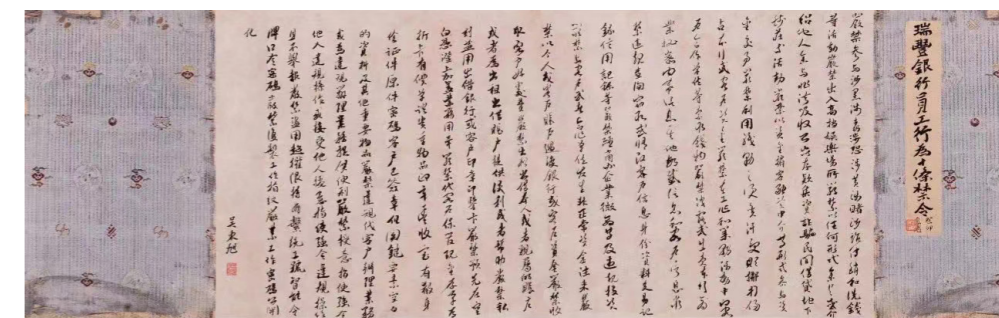
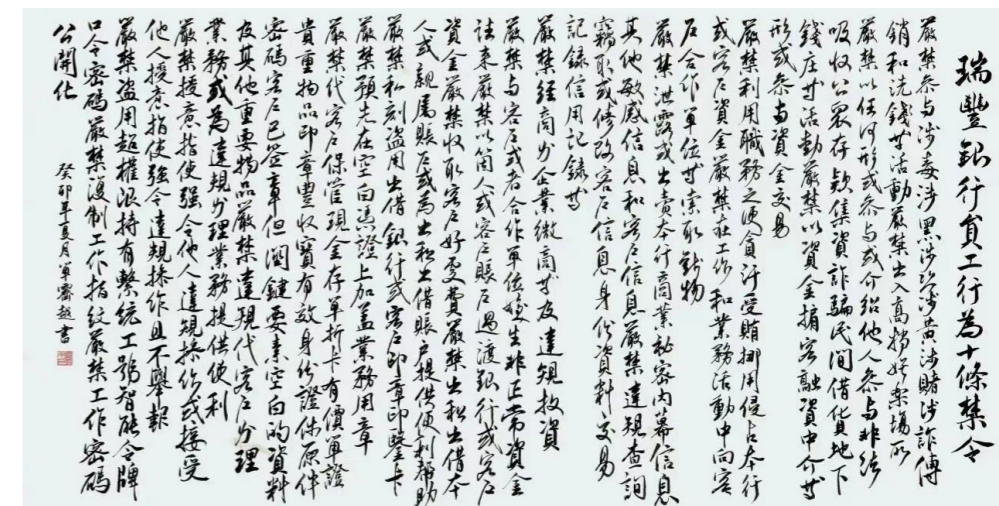
合规文化建设

本行以制度发文和培训宣传等方式，确保员工行为准则和合规相关规定有效传达至全体员工，营造内控合规文化建设的良好氛围。2023 年，本行强化对新员工的培训，开展“高管讲合规”新员工专题培训，由行长对新员工开展合规教育；加强员工合规案防培训，通过线上线下培训相结合、员工自学与集中培训相结合、下发案例汇编、召开风控大会、开展合规知识应知应会测试等形式，加强对员工合规知识宣贯；创新合规文化形式，举办了“合规文化建设提升年”系列活动，组织开展“学合规、书合规”书法大赛、合规展板大赛、“高管讲合规、中层述合规”、合规线上竞答及合规知识“应知应会”测试等一系列专题活动，提升员工合规意识。

案例

开展“学合规、书合规”书法大赛

为进一步提升员工合规意识，强化员工对十条禁令的学习和理解，本行创新合规活动形式，组织开展了“学合规、书合规”书法大赛。本次活动充分调动了全行员工“学合规、守禁令”的积极性，进一步推动合规文化的浸润根植作用，促进内控合规理念内化于心、外化于行，活动共计征集到作品 260 余件，经现场评选、网上投票，评选出一等奖、二等奖、三等奖、优胜奖。



部分获奖书法作品

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，督促员工加强自我管理，提升合规意识，有效防范员工合规风险。

夯实制度基础

年内下发《瑞丰银行员工行为管理实施办法》《瑞丰银行员工行为网格化管理办法》。结合《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》《瑞丰银行员工行为“十条禁令”》《瑞丰银行员工行为“百条负面清单”》等制度，强化对员工行为的规范约束。

员工行为监测

加强对员工行为日常监测及风险行为排查，通过开展贷后回访，对员工及关系人账户、员工与客户资金往来、员工涉诉等可疑线索进行监控、核实，强化信访投诉与员工行为管理信息共享机制，收集诉求中反映的违规行为线索开展深入排查。

合规管理数字化建设

推进员工行为合规管理数字化建设，上线违规行为举报系统、开发员工行为管理系统，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。

强化案件防控

下发《合规案防专刊》，宣教政策法规、行内活动、典型案例等；组织召开防案分析会，年内各支行共计梳理问题近 250 条，有效提升基层合规自治能力。

反腐败

本行通过日常监督和深入联合巡查机制，加大对腐败行为的监督和惩处力度，积极开展反腐倡廉主题教育，提升全体员工的廉洁意识，营造风清气正廉洁从业的环境。

抓实抓细 日常监督	紧盯关键节点	围绕餐饮浪费、违规吃喝、违规收受礼品礼金、值班值守等问题，采取“四不两直”方式对支行开展明察暗访
	紧盯关键领域	围绕“人、财、物”三个廉政风险点，对选人用人、招投标、大额财务费用列支、房屋出租等内容，积极开展现场和非现场监督
	坚持把纪律和规矩挺在前面	加大对违规违纪行为的惩处力度，提高规章制度、党纪党规的威慑力
	充分运用纪检监察建议书	针对干部廉政档案填报不规范、设备机具闲置、用电节能安全等情况，对职能部门予以监督提醒

深入推进 联合巡查	持续有序推进巡查工作	对 10 家下属单位开展“纪委（监事会）+N”联合巡查监督，通过巡查发现各类问题 163 个
	探索建立巡查整改“回头看”机制	建立了“纪委（监事会）+N”联合巡查结果整改考核机制，对漓渚、齐贤、湖塘等 3 家支行开展了“回头看”
	建立联合巡查整改闭环管理机制	构建“巡查发现问题 - 支行整改问题 - 条线部门评估整改 - 分管领导确认评估 - 纪检办归档”的整改闭环管理机制
	优化党建考核办法	联合巡查情况纳入各支部年度党建工作考核，权重高达 50%

廉洁教育

本行围绕“润泽合规、清白廉洁”的行业形象，对照清廉浙江农信建设“5+N+1”评价指标体系要求，构建清廉文化氛围。

积极参与浙江省银行业“清廉印象指数”评价工作。通过系列活动，进一步营造干部员工依法合规经营、诚实守信工作的氛围，推动清廉文化不断融入本行发展各方面、全过程。

开展系列警示教育活动。组织开展“五个一”警示教育活动和“清廉立身、阳光从业”集中警示教育系列活动，营造“学廉、思廉、践廉、崇廉”良好氛围，提升广大党员干部廉洁从业意识。

召开警示教育大会。组织全行党员干部及营销人员近 1200 人，观看《永远吹冲锋号》第四集《永远在路上》，引导广大干部员工牢牢拧紧理想信念“总开关”，不断加强思想作风建设。

组织开展新员工岗前合规培训、客户经理入职廉洁教育、新晋干部廉洁合规“第一课”和廉洁从业考试、廉洁谈话等活动。

做好清廉文化阵地建设。在齐贤支行建成全行第二家清廉文化教育基地，并在城南、漓渚、兰亭等 11 家支行试点推广廉洁从业告知书，推动清廉单元建设向最小颗粒度深化细化。



2023 年度全面从严治党暨党风廉政建设会议

案例

开展“清白廉洁、润泽廉政”
纪检干部廉政警示教育

为进一步提高廉洁从业意识，筑牢不想腐的思想防线，本行在 2023 年 11 月组织纪委委员、支部纪检委员、纪检办人员等共 40 余人参观了绍兴清廉馆，沉浸式地触摸千年廉脉，学习勤廉楷模，接受警示教育。

在讲解员的引导下，纪检干部们认真参观了“自古清气满越州”“勤廉为民践初心”“激浊扬清谱华章”三大篇章主题馆和“沐清行廉”“忆故思廉”“一脉相廉”“清风廉旅”等多个板块，通过聆听讲解、浏览展陈、观看视频、沉浸式体验等方式，深入学习了解从古至今绍兴清官廉吏的清廉故事和先进典型事迹，身临其境感受“清白泉”清廉文化的洗礼。



“清白廉洁、润泽廉政”廉政警示教育

反洗钱管理

本行根据中国人民银行、原中国银保监会和浙江农商银行联合银行有关反洗钱的法律法规与各项规章制度，本年度制订了《瑞丰银行 2023 年度反洗钱工作计划》《瑞丰银行 2023 年反洗钱工作培训计划》《瑞丰银行反洗钱和反恐怖融资监控名单管理实施细则》《瑞丰银行业务洗钱风险评估管理办法》《瑞丰银行客户洗钱风险评估及分类管理办法》《关于调整反洗钱工作领导小组成员的通知》《瑞丰银行反洗钱、反恐怖融资管理办法》及《瑞丰银行大额交易和可疑交易报告管理办法》等管理制度，以加强反洗钱相关管理，防范洗钱风险。

同时，本行依托浙江农商银行联合银行反洗钱工作平台，通过对符合可疑交易特征的账户进行人工判别与排查，甄别可疑交易。2023 年在该平台的基础上，本行持续提升反洗钱辅助系统预警精准度，先后优化了客户准入码项目与账户风险监测平台。本行将各系统或平台预警的账户列入重点排查范围内，及时对风险程度高的账户实行直接管控，并组织反洗钱管理中心对未直接管控的风险账户开展强化排查，如发现异常，立即采取管控措施。2023 年，我们发现并上报可疑案例 92 份，上报中国人民银行重点可疑报告 5 份，提前有权机关发现可疑账户 78 个。



知识产权保护

本行积极开展知识产权保护工作，下发《瑞丰银行知识产权管理办法》，明确相关部门的职责分工和奖惩机制；下发《关于加强软件著作权保护意识的风险提示》，提升全行知识产权保护意识和保护能力；向国家版权局申请登记软件著作权，增强了本行侵权风险防控能力。

我们创新载体开展活动宣教，通过 100 余个网点 LED 显示屏宣贯“强化知识产权法治保障，助力创新深化改革攻坚开放提升”主题，营造“尊重知识、崇尚创新、诚信守法、公平竞争”的知识产权文化氛围；通过“瑞丰银行微生活”公众号发布知识产权保护专题文章，全面提升创新主体和社会公众的学法、尊法、守法意识，活动覆盖 10,000 余人次；开展知识产权专项培训，宣贯商标权、著作权保护及侵权责任相关法律知识，进一步提升各级员工对知识产权保护的认识。

全面风险管理

本行持续推进风险管理体系建设，完善全面风险管理系统，加强数字风控建设，拓展风险管理的工具和手段，切实提升风险识别、监测和经营的能力；持续强化风控队伍建设，树立本行员工的全面风险管理观念，充分提高对金融风险管理与控制的水平。截至 2023 年末，全行不良贷款余额 11.03 亿元、不良贷款率 0.97%、拨备覆盖率 304.12%，资产质量进一步提升。

截至 2023 年末

全行不良贷款余额

11.03 亿元

不良贷款率

0.97 %

拨备覆盖率

304.12 %

完善风险治理架构

本行董事会承担全面风险管理的最终责任。风险管理和关联交易委员会根据本行总体战略，审核和修订本行风险策略、风险偏好、主要风险管理政策、全面风险管理架构和内部控制流程，对其实施情况及效果进行监督和评价，向董事会提出建议；负责监督高级管理层对风险的控制情况，对本行风险管理政策、风险偏好和全面风险管理状况及风险承受能力进行评估，向董事会提出风险管理工作建议。高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。

强化风险管理防线

本行构建了全面、立体、动态的“三道”防线风险防控体系，不断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，全面管理涵盖信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账簿利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险以及洗钱风险、集中度风险等在内的风险。

瑞丰银行风险管理“三道”防线

第一道防线：各支行（营业部）和前台业务部门	各类风险的承担和管控主体，承担风险管理的直接责任。
第二道防线：风险管理部以及各类风险管理牵头职能部门	为第一道防线风险管控提供支持，指导、监督、检查本行风险管理的有效性，独立监测、评估、报告风险状况。
第三道防线：审计部	对第一道，第二道防线在风险管理中的履职情况进行审计监督，对风险管理的效果进行独立客观的审计、评价和报告。

完善信贷风险管控

本行不断完善信贷管理内控及业务操作流程制度，通过应用数据开发分析，提高贷中监测能力，对信贷业务实行有效管理。

信贷业务全流程数字风控管理	推进信贷业务数字风控建设，提升贷前、贷中、贷后数字能力。 • 贷前方面，优化客户准入模型评估； • 贷中方面，开展风险监测综合预警； • 贷后管理方面，实现智能贷后跟踪评价。
异地机构远程风控	强化义乌、村行等异地机构现场检查、风险指导和非现场风险监测，提升异地机构远程风控能力。
“不法贷款中介”防范	通过数据建模分析，实施疑点数据靶向核查，建立“不法贷款中介”名单库实施事前防范。
负债及交叉违约监测	定期解析并分析非零售客户征信数据，监测信贷客户他行负债及交叉违约情况，落实金融资产风险分类监管要求。
关联交易风险监测	通过“企查查”数据运用，以股权穿透方式批量获取关联方清单，提升关联交易风险监测和管控能力。

加强风控队伍建设

本行重视风险管理人才培养和队伍建设，通过落实风险经理“三化塑形”，增强角色认知和职能转变，规范履职行为；调整风险经理绩效合约，突出效能导向，量化考核指标，强化履职管理；建立“前中后”台联动工作机制，召开 10 余次风控模型研讨，推动数驱风控模型迭代优化；针对性地开展风险管理培训，“以案促教”制作风险案例、风险专报，层层培训增强一线人员风险意识，加快关键岗位人员专业能力提升，切实提高风控履职能力。

信息安全保护

本行严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《商业银行信息科技风险管理指引》《银行业金融机构数据治理指引》《商业银行业务连续性监管指引》等相关规定，并不断健全科技制度体系，制定《瑞丰银行信息安全管理办法》《瑞丰银行数据安全实施细则》等信息安全制度，建立健全个人信息保护制度，根据个人信息的处理目的、处理方式、个人信息的种类以及对个人权益的影响、可能存在的安全风险等，采取有效措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，并防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失。

2023 年，本行持续推进安全体系建设，细化数据安全管控策略，完善安全开发流程，开展开源组件评估和管理，降低数据泄露风险和组件风险。

• 完善运维监控平台，增加网点的流量分析和阈值监控机制，加强在应用级别的监控和多维分析，为应用系统优化提供了数据支撑，同时，提升监控预警能力，降低业务中断风险。

• 加强安全防护，上线青藤云主机防护和深信服 EDR 终端防护，进一步保障主机和终端安全；上线文件外发审批功能，进一步保障外发信息安全。

• 持续开展数据分类分级，基于分类分级规则模型，通过自动化结合人工确认的方式，对数据资产进行敏感字段识别，为后续优化数据管控打下基础。

• 完成亚运重保值守、明确目标，落实责任，开展多轮安全检查和风险排查，提升全行安全防护能力，保障各类系统稳定运行。

案例

集中销毁 9 吨废弃资料，保障信息安全

为满足废弃机密资料处理的需求，2023 年 12 月，本行启动内部资料回收销毁计划，对不再需要的机密资料文件等进行集中回收和销毁，确保机密信息安全，最终销毁 6 吨左右的废弃资料。

本次销毁计划，本行与专业的造纸厂开展合作，通过高标准的打浆技术，将文件转化为无法还原的纸浆，从而彻底销毁这些资料，确保信息安全不外泄。同时，在执行过程中，本行专人全程跟踪摄影摄像，保障整个处理过程的高效实施，确保每一份资料都得到妥善处理。



应急响应

本年度，本行进一步加强信息系统业务连续性管理，持续深化安全监控和应急管理，开展互联网渗透测试与代码审计，按季开展资产安全评估，整改漏洞隐患；修订信息系统突发事件应急预案、计算机网络管理制度等，完善应急组织架构，加强应急队伍建设，丰富应急预案场景，开展系统、网络、安全、外包等重要领域应急演练，确保应急处置工作层层落实，保障全行业务有序开展。

安全管理体系认证

本行于 2022 年 1 月通过 ISO27001 安全管理体系认证，认证范围包括金融科技部信息科技服务、信息化系统开发与优化、软硬件维护、安全运行管理活动。2023 年 2 月完成信息安全管理体第一次监督审核，维持 ISO27001 认证持续有效。

普惠银行

深耕区域，服务实体经济

瑞丰银行积极响应国家《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》，推动普惠金融发展，拓宽金融服务范围，实现金融工作以人民为中心的价值取向。本行进一步贯彻落实“绿色普惠 价值共生”的发展理念，紧紧围绕服务实体经济、助力乡村振兴、深化“银政合作”，做深做实全方位成体系以人为核心的普惠金融。

赋能新质生产力 36

助力区域产业经济 38

拓宽普惠金融服务 42

支持乡村振兴发展 46

赋能新质生产力

本行积极探索新兴行业服务模式，拓展新的业务增长极，围绕“提信心、提活力、稳生产、稳增长”的总体目标，聚焦头部企业、创业创新小微企业、专精特新科创企业、传统先进制造企业、源头活水外贸企业等“五类实体”客群，融入“标签圈客-营销定责-策略固化-过程管理-成效监测”闭环营销管理体系推进业务发展，分群支持赋能实体经济。

丰富科技金融产品体系

本行持续深化与政府性融资担保机构的业务合作，细化落实企业金融服务“敢贷、愿贷、能贷、会贷”工作机制，将更多金融资源投向传统产业改造提升、新兴产业培育、先进制造业集群、“专精特新”企业、产业链提升等领域。同时，通过创新设立专属科技金融产品，先后修订和推出“知识产权质押贷”“英才通”“专精特新-领航贷”“科贷通”“投贷联动”“创投指数贷”等产品，为科技型企业从初创期、成长期到成熟期量身定制不同的服务方案。

2023 年，本行与政府部门签署战略合作协议，专列 200 亿元信贷资金用于制造强区、数字经济发展、产业转型升级和中小企业发展等重点领域。其中，专列 40 亿元“专精特新”类专项信贷额度，用于支持专精特新科创企业发展。

案例

助力科创企业将“无形资产”转化为“金融价值”

浙江材华科技有限公司是一家高新技术企业，专注于高分子研发。企业处于初创期，本行结合企业高分子方面拥有的多项国内专利。自 2020 年 5 月起，本行先后为企业提供了知识产权融资贷款 200 万元和信用贷款 800 万元，将“无形资产”转化为“金融价值”。截至 2023 年末，该企业已获得“专精特新企业”、“国家高新技术企业”等多项荣誉。



本行赴材华科技开展实地调研

深化科创金融服务模式

本行聚焦科创企业发展的全周期，通过专业、差异化的科创金融服务，加大对企业的科创企业支持力度。针对人才创业融资难等问题，本行通过开展走访、调研与合作，在年内推出了“增值式”人才金融服务计划——“星伙计划”，锚定打造区域“科创首贷银行”目标，开展“星伙计划”科创金融专项行动。截至 2023 年末，本行共计服务科创人才企业 781 家，贷款余额 107.17 亿元。

“星伙计划”科创金融专项行动

助力科创企业崛起

秉持“贷小、贷早、贷成长”原则，聚焦服务“专精特新”企业，着眼企业不同发展阶段不同金融需求，为企业提供信用融资、财富管理、咨询顾问等一揽子金融服务。

助力科创企业融资

创新推出“英才通”“创投指数贷”等科创人才金融产品，覆盖科创人才企业全生命周期的发展需求。

通过“融担+”、银投联贷、选择权贷款、项目贷款+流动资金贷款组合等特色信贷方案，满足科创人才企业多样化金融需求。

针对科创人才企业信贷服务“门槛高”问题，推出“知识产权质押贷”，助力初创企业跑赢“创业起步一公里”。截至 2023 年末，累计投放知识产权贷款 11.7 亿元。

优化科创企业服务

年内首家科技金融特色支行齐贤支行挂牌成立，该支行以服务好柯桥经济开发区为核心，服务辐射辖内科技产业链，构建专班机制、专营机构、专业团队、专项规模的“五专服务体系”，致力于打造科技金融支持新模式。截至 2023 年末，该支行已服务科技型企业 77 户，贷款余额达 11.78 亿元。



本行发布人才金融服务“星伙计划”



助力区域产业经济

本行不断增强金融支持实体经济发展的能力，加强与政府部门、产业基金、证券机构等多方的沟通协作，持续深化债贷联动、理财直融、投贷联动、跨境结算等金融服务，积极助力浙江省及绍兴市等重大项目建设。

支持重点项目建设

2023 年，本行围绕重大产业项目、政府投资及国有投资建设项目等，建立重点项目汇报机制，持续优化更新重点项目授信企业库，授信项目用信情况跟踪，确保“能投尽投”。为进一步加大重点项目服务支持力度，本行修订并出台《瑞丰银行 2023 年信贷投向指引》，充分考虑区域发展潜力和政策引导力度，制定平台国企类客群准入指引，明确风险审查要点和准入标准，加大地方经济服务支持力度。

支持外贸企业发展

本行聚焦区域内产业结构特点，着力加大对外贸企业支持，通过优化国际化业务体系为外贸企业提供综合支持。2023 年，本行有效借助政府部门系统平台，充分发挥省级战略合作协议作用，通过商务、外汇、海关、信用保险等数据共享，加强跨境金融服务平台新场景的创新运用，结合智能画像技术，构建企业主体画像、主体信用评级等，实现惠企助企“精准滴灌”，提升跨境金融服务质效，进一步加强对外贸企业的金融支持。

本行通过自上而下、以点带面推动国际业务高质量发展。2023 年，本行加大国际业务转型力度，通过研发设计“本外币组合贷、货币互换 (CCS)、存美元贷人民币、美元存单质押开银承”等多种一体组合服务，提升本外币综合营销与客户深度经营的能力。同时，建立产品经理驻点走访和协同营销机制，将支行国际业务指标与产品经理绩效挂钩，鼓励产品经理、客户经理“1+1”联动走访，为外贸企业提供汇率咨询、产品与方案设计等服务。



本行与柯桥区工商联共同举办外汇交流会

案例

连续七年蝉联花旗银行直通率卓越奖

2023 年，本行以 100% 的超高报文直通率荣膺美国花旗银行颁发的“2022 年度美元清算直通率 (STP) 卓越奖”，连续第七年获得此项殊荣。自 2000 年开办国际业务以来，围绕客户为中心，本行结合自身特色，发挥产品优势，为区域内外贸企业提供本外币一体化全方位的外汇服务，实现了国际业务的稳健快速发展。目前本行国际结算规模、业务笔数及市场份额位居区域首位。

“清算直通率” (STP, Straight Through Processing) 是衡量银行清算操作水平和业务能力的客观标准，通过提高“直通率”，可避免人工落地干预，提高清算速度，降低清算成本，保证外汇款项及时和准确解付的基础上，提升客户业务体验，最终提高银行的综合竞争力。花旗集团设立的清算直通率奖主要是面向与其建立合作关系的法人银行，旨在表彰付款发起行高质量的清算报文质量和服务能力。



本行荣获“2022 年度美元清算直通率 (STP) 卓越奖”

金融服务护航亚运

为全力保障亚运期间金融服务所需，本行围绕本外币现金服务、ATM 及 POS 外币受理改造、数字人民币推广应用、零钞兑换服务等方面，积极落实各项保障工作，入选人民银行浙江省分行杭州亚运会金融服务保障工作成绩突出集体和个人名单，成为全市唯一获此殊荣的地方法人银行。

亚运期间累计投放原封新券 5.09 亿元，摸排走访商户 4859 家，发放《迎亚运现金服务倡议书》5235 份，发放零钱包 2100 个，兑换零钱 84.5 万元，建立工作联系群 25 个，回收兑换商户残破币 650 万元，兑换零钱 68.5 万元。

亚运期间累计投放原封新券

5.09 亿元

摸排走访商户

4,859 家

发放零钱包

2,100 个

案例

全面提升金融服务，全力护航精彩亚运

本行坚持把高标准做好亚运金融服务工作作为深入开展主题教育、服务区域经济发展的具体实践，作为省级文明单位，以“迎亚运、讲文明、树新风”窗口服务大提升工作，擦亮城市文明“窗口”，展现省级文明单位形象，将文明创建理念融入业务发展全过程，紧紧围绕主责主业提供优质的金融服务为亚运全力保驾护航。

“以学促干”优服务：护航亚运金融服务

柯桥区作为杭州亚运会部分项目的承办地，瑞丰银行作为柯桥区的本地银行，积极响应市文明办“迎亚运、讲文明、树新风”的活动部署，组织开展“迎亚运 学百佳 优服务”厅堂服务质量及英语技能学习活动。



“知识助农”惠民生：护航亚运金融安全

为持续推进农村地区金融安全知识普及宣传，2023 年 5 月 16 日，由区金融办、人行绍兴市分行主办，本行承办的“迎亚运·守住钱袋子 同奔共富路”存款保险及防范非法集资宣传进乡村动员会在漓渚棠棣村顺利举办。会上，本行通过寓教于乐的方式宣传存款保险知识，用浅显易懂的语言、生动形象的案例围绕什么是存款保险、非法集资常用手段等内容展开宣讲，使参会村民了解到存款保险制度及防范非法集资的知识对老百姓资金安全的重要意义。



“数字金融”担责任：护航亚运金融保障

作为柯桥区主办银行，本行以数字金融为抓手，全力护航亚运期间的区域经济提质增效，完成了首笔 200 万“丰收乡贤贷”的授信并成功发放，标志着乡贤贷全数字化流程的实现。

案例

落地绍兴市亚运期间首笔专精特新企业外债业务

2023 年 9 月 8 日，本行成功为专精特新企业——绍兴乾雍纺织有限公司办理跨境融资便利化业务，落地绍兴市亚运期间首笔专精特新外债业务，金额 1,000 万元，利率 3.35%，有效降低企业融资成本，帮助企业投入杭州亚运会生产服务。

绍兴乾雍纺织有限公司（以下简称绍兴乾雍）是一家国家高新技术企业、浙江省专精特新中小企业和浙江省科技型中小企业，一直专注锦纶（尼龙）数码直喷印花研发和生产，是中国纺织工业联合会印染行业协会唯一认定的“国家锦纶（尼龙）数码直喷印花研发生产基地”，也是北京 2022 冬奥会和冬残奥会赛时制服装备生产供应链企业。凭借自主研发的独家技术，绍兴乾雍承接了 19 届杭州亚运会和 2024 巴黎奥运会等赛时制服装备的锦纶印花面料的开发和生产。

在了解到该企业有业务扩充需求、需要一定的资金支持后，本行详细了解其融资需求，制定专项金融服务方案，在与企业达成初步合作意向后，立刻组织行内人员收集基础资料、准备企业授信等对接事项。同时，本行第一时间向国家外汇管理局绍兴市分局进行项目情况汇报及寻求业务指导，外汇局对业务流程及相关政策给出了专业化指导意见，指导和帮助本行顺利落地该笔外债业务。

拓宽普惠金融服务

本行积极落实国务院《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》，强化普惠金融战略导向，聚焦小微企业、“三农”客户等，研发专属产品，降低服务成本，全方位、多层次、广覆盖的提升金融服务的可得性。本行坚持“把服务挺在最前面”，着力建设全方位成体系以人为核心的普惠金融，形成“一乡一城一市”普惠服务模式，打造做业务最实、与民企最亲、离百姓最近的“三最银行”。

深耕深化农村社区模式

坚持“网格化、全服务、零距离”打法，服务好农村百姓。客户信用建档和授信实现 100% 覆盖，所有可授信农户 100% 覆盖，授信总金额突破 300 亿元，真正做到“人人可贷”。

融合深化城市社区模式

通过“五邻社”等融入社区综合治理，打造“瑞丰邻家”服务品牌，每年举办各类公益活动 4,000 余场。

集聚深化市场集群模式

坚持“专营化、特色化、集约化”打法，服务好市场客户。强化财富管理业务，专业市场客户服务覆盖面超过 80%。

本行印发《瑞丰银行 2023 年信贷投向指引》，明确本行信贷投向的总体目标是积极贯彻落实国家货币政策及相关产业政策，稳中求进，实现保障信贷总量、优化信贷结构、提升信贷质量三大目标。其中在涉农和小微企业信贷结构方面：

- 涉农贷款增速。普惠型涉农贷款增速高于各项贷款平均增速。
- 普惠型小微企业贷款增速。普惠型小微企业贷款实现“两增”，即贷款较年初增速不低于各项贷款增速、有贷款余额的户数不低于年初水平。

服务小微企业

本行全面落实普惠金融服务小微企业相关政策，充分把握抢抓普惠小微支持工具政策窗口期，组织开展金融支持普惠小微专项攻坚行动，通过成立专班、优化业务政策、强化考核等方式，实现了普惠小微贷款增长新突破。

本行小微企业服务成效

截至 2023 年末，本行普惠小微企业贷款余额 452.05 亿元，较年初新增 100.70 亿元，增速 28.66 %；

普惠小微贷款新增首次超百亿，位居绍兴地区金融机构第一位，居浙江省农信系统前列，全年可享受中国人民银行普惠小微信贷支持工具激励资金超 2 亿元。

积极对接央行内部（企业）评级项目，成为浙江省首家接入二代央评系统金融机构，年内已实现评级达标企业 508 户，可作为质押品的信贷资产 76.27 亿元，为金融支持小微企业发展注入了更多信贷资源。

2023 年，本行围绕“提信心、提活力、稳生产、稳增长”总体目标，通过“大走访 大调研 大服务 大解题”专项行动，组织开展全程服务、精准服务、联动服务，实现惠企政策应享尽享，企业诉求“件件有着落、事事有回音”，全年累计走访中小微企业市场主体 16,492 户，新增小微首贷户 831 户。

本行深入贯彻落实《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书》等工作要求，持续深化落实“六稳”“六保”任务，通过加大信贷优惠政策、实施减费让利、小微企业贷款应延尽延等方式，帮助中小微企业降低融资成本，不断加强金融服务现代化产业体系能力。

全年累计走访中小微企业市场主体

16,492 户

新增小微首贷户

831 户

降低小微客户融资费率

2023 年，本行延续普惠小微贷款 FTP 价格优惠政策，上半年对普惠小微企业贷款 FTP 价格给予下调 50BP 的优惠，下半年根据中国人民银行政策调整对普惠小微企业贷款 FTP 价格给予下调 25BP 的优惠，切实降低小微客户融资成本。

推广无还本续贷产品

本行加大“无还本续贷”等产品推广应用，规范贷款运营环境，杜绝与贷款中介发生转贷业务。全年为 2,538 家小微企业发放“无还本续贷”贷款产品，累计发放金额 132.28 亿元。

加大网银手续费减免力度

本行对符合条件的小微企业、个体工商户给予网银手续费减免，进一步降低企业费用：自 6 月起对于新开企业网银客户给予免除转账手续费 6 个月优惠，全年共惠及 2,275 家企业；对于存量符合条件的小微企业、个体工商户给予网银手续费减免，进一步降低企业费用，惠及 473 家企业。

案例

银担直连，助力拓展小微企业融资渠道

本行与绍兴市融资担保有限公司合作探索了应用银担直连模式，联合开发线上产品“瑞 e 担”，结合本行共富贷产品模型，以扫码方式进行获客，以融资担保方式进行提额，全流程线上操作，将融担客户准入审批与本行审批有机结合，在业务流程上避免出现本行能贷但融担不能担保的现象，提升客户的申请体验，解决辖内民营企业融资担保难、手续繁琐等问题。截至 2023 年末，本行在绍兴市融资担保贷款总计发放 2,344 户，较年初新增 1,180 户；贷款发放总计 19.63 亿元，较年初新增 9.03 亿元。银担直连业务自 2023 年 10 月份起，共计开展 640 笔业务，发放贷款 4.70 亿元，贷款余额 4.63 亿元。



案例

为纺织企业提供知识产权质押贷款

浙江中绒实业有限公司成立于 2015 年，是一家从事纺织业为主的企业。该公司是从内蒙古进购羊绒，用于织布生产。为了转型应对逐步加剧的行业竞争态势，该公司实施了技术改造，实现了“进料——加工——出布”一体化生产，大大降低了人力成本，拥有多项知识产权专利。由于项目投入较大，企业急需贷款资金支持，本行客户经理在走访了解该情况后，快速开展尽调，掌握企业金融诉求，针对性地提供“知识产权”质押贷款，为企业有效提供 1,000 万元贷款资金支持，助力现代纺织企业高质量发展。



本行实地了解企业的经营发展现状

助力民生服务

本行建立“金融+生活”服务体系，针对年轻客户、中老年客户的不同偏好和特点，通过与网点周围的商圈、社区联动等方式增加与客户的互动，配合企业微信社群、老年俱乐部等增进日常的沟通交流。同时，结合民主消费场景，推动服务模式的集约化、场景化、平台化建设，在智慧食堂、乘车码、商户云、社区云、停车场、驾校、景区、医疗、学校、园区等本地场景进行开放银行生态布局。

整合公交乘车码等出行服务场景，助力完成绿色公交出行 **28.92** 万人次

签约校园（园区）金融云单位 **30** 家，完成丰收互联充值、查询、智慧点餐等功能，服务客户 **67,042** 户

签约校园（园区）金融云单位 **30** 家，服务客户 **67,042** 户

深化社区云运营，累计合作 **32** 家社区，**21,832** 户家庭

完成驾校新老系统切换，签约驾校 **27** 家，签约学员 **23,971** 人

支持乡村振兴发展

乡村振兴离不开金融“活水”的滋养，作为一家上市农商银行，本行持续推进乡村振兴工作，积极担起区域内乡村振兴“主力军”的角色，切实扛起普惠金融“引领者”的使命，打通“金融+非金融”服务的“最后一公里”，让村民富裕富足、乡村宜居宜业，擦亮乡村振兴底色。

2023 年，本行更新了《瑞丰银行 2023 年信贷投向指引》，明确规定：进一步强化乡村振兴金融服务，围绕服务“三农”，进一步深化农户小额普惠贷款工作；更新农户建档信息，做优乡贤客户覆盖，助力共同富裕示范区建设；全力做好乡村产业致富带头人、农创客、村级集体经济项目建设等信贷投放，扎实推进基础金融工作。2023 年，本行全力支持乡村振兴“带头人”，推出“越农青创贷”产品，对农村创新创业引领者——“农创客”共实现授信金额 9,339 万元、贷款金额 5,754 万元。

乡村振兴贷款发放情况

指标	单位	2023 年
涉农贷款余额	亿元	474.44
涉农贷款占比	%	41.84

案例

发行全国首单“乡村振兴”理财直融工具

2023 年 3 月，本行发行全国首单“乡村振兴”理财直融工具，实施“商行+投行”并举，进一步拓宽企业融资渠道。本次理财直融工具中 1.5 亿用于补充流动资金，具体用于交通建设和维护板块的嘉绍大桥养护配套。交通的便利和产业的兴起也将为沿线地区带来了投资，加速了沿线地区的乡村建设，助力乡村振兴。

本行着力推动普惠金融融入乡村治理、服务乡村振兴，结合乡镇网点优势打造“一镇一特色”突出亮点，探索出了一条“银行拓展、乡镇发展、村民受益”的共同富裕新路子。



在“促发展”上共谋划

深入稽东镇、王坛镇、平水镇等地开展调研，详细了解镇情，围绕乡村振兴和共同富裕工作开展交流座谈，持续深化各村居产业发展帮扶。



在“助振兴”上同发力

推动各级党政机关、镇街村居、企事业单位的党建共建，依托各支行、营业网点充分发挥“人缘地缘情缘”等优势，协同村镇将普惠金融融入乡村治理、服务乡村振兴，打造“一镇一特色”亮点。



在“富百姓”上齐担当

深入做好共同富裕基地“农户帮扶、基地帮管、蔬菜帮销”工作，助力提高农民收入，促进农村的经济活力和发展潜力，构筑“产业兴、农民富、村庄美”的乡村振兴画卷。

案例

赴柯桥区南部三镇调研乡村振兴工作

近年来，本行通过建立“共富基地”、成立“共富联盟”、创设“共富基金”、主推“共富贷”，以及培育“共富联合体”等举措，本行支持经济相对薄弱区域巩固和拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴。在绍兴市平水县王化村，本行牵头打造了共富联合体，联动政府部门引入保险、邮政等同业机构和社会资源，推动各项综合服务落地，扶持当地特色产业，推动当地农副产品销售。

2023 年 12 月，本行进一步组织调研组赴柯桥区平水、王坛、稽东三镇开展调研，围绕乡村振兴、产业谋划、增收致富等问题展开调研座谈工作，并深入瑞丰银行“共富示范地”，在田间地头与驻村金融指导员面对面探讨蔬菜规模销售、增收渠道等，着力帮助南部三镇发挥当地生态资源和农业资源优势，为优质的农产品打开销路。

数字银行

科技赋能，打造优质服务

瑞丰银行秉承“优良服务 奉献客户”的经营宗旨，深入创新应用金融科技成果，推动全行数字化改革，围绕“客户”与“科技”主题，线上线下双线发力，为客户提供优质服务，全面提升客户体验，打造“最懂百姓的银行”。

金融科技创新	50
提升客户体验	54
保障客户权益	59

金融科技创新

本行围绕“争创双一流、实现新梦想”目标，充分发挥数字化引领和科技支撑保障作用，持续深化金融科技布局，提升客户服务水平，推进本行业务和经营管理高质量发展。

推进基础平台建设

- 加强省县两级应用融合与生态共享，推进自建应用的全面上云，实施标准的云上技术规范和统一的资源调度，赋能特色业务开展；
- 持续深耕微服务技术底座，自主研发低代码平台及各类公共组件、推进国密改造、底座安全加固，赋能敏捷项目建设；
- 持续推进决策平台建设，打造统一决策中心，建立准入、反欺诈、额度、定价等决策流的动态调整能力；
- 持续推进调度平台建设，打造统一调度中心，支撑客群营销、风险管控策略的快速迭代；
- 持续推进企微应用生态建设，从营销、风控、管理三方面进一步加强对业务的赋能；
- 持续推进机器换人，加强在智能外呼、人机耦合、RPA 等各类场景的应用。

重点管理平台建设

- 持续迭代共富贷、小微易贷等数驱产品及各类线上应用平台，服务普惠金融业务的数字化发展；
- 建设企微 O2O 工作台，建立标准的作业规范，推进业务的线上线下联动，满足客户的差异化需求；
- 持续完善风险管理平台，建立企微风控中台，推进贷中监测精准提升，支撑基于客群、产品、预警、风险度的分层贷后管理；
- 打造金市数智平台，助力金融市场业务的资产管理、授信与用信管理等方面的能力提升。

辅助系统平台建设

- 持续迭代利率定价系统，上线利率监测地图，提升一线议价能力，赋能息差管理；
- 建设新版绩效考核系统，实现业绩指标化配置化，业绩认定流程化规范化，业绩薪酬可视化；
- 完成 HR 系统平台升级、完善薪资管理、人事管理，推进绩效合约电子化管理；
- 完善员工行为管理系统，深化员工画像，开展员工异常行为分析，建立员工合规档案；
- 上线智慧运营管理平台，持续完善反洗钱辅助、准入码等系统，支撑精细化运营管理，提升运营效能。

案例

数改项目斩获“金融科技赋能业务创新奖”

2023 年 11 月，由《金融电子化》杂志社主办的“2023 金融科技大会暨第十四届金融科技创新奖颁奖仪式”在江苏苏州举行，本行申报的“瑞丰银行营销策划调度平台”项目凭借在数字化转型和业务发展方面的突出贡献，从全国各金融机构送选的 800 多个项目中脱颖而出，获得金融科技赋能业务创新奖。

该项目是本行基于金融科技创新的营销解决方案，解决了银行业客户需求洞察、营销策略制定与执行以及市场竞争力提升等重点、难点和关键问题，能帮助银行分析洞察客户特征，精准客户分类，准确筛选目标客群，制定个性化的服务方案，并降低人工操作的错误和成本。截至 2023 年末，该平台已建立 400 个客户标签，全年落地重点营销策略 63 个，策略节点 156 个，支持超过 60 万人次的商机流转。



本行荣获“第十四届金融科技创新奖”

科技队伍建设

本行加快科技队伍建设。持续优化科技人员的培育、激励、评价等举措，构建有效的科技人才成长通道，赋能金融科技创新，激发金融科技发展活力。强化业科融合，持续推进复合型人才培养，挖掘具有业务潜力的科技人员，向业务条线输出，推进科技与业务的进一步融合，提升业务条线的数字化能力。

为提升员工数字能力，本行搭建了“基础课程+提升接触+延展课程”的框架，推进数字人才培育，组织产能为导向的数字大赛，培育员工数据分析能力以及数字化工具应用能力，并试点以能力提升为目的的认证项目，推动相关岗位数字化能力提升。

案例

举办“2023 年数据分析与产能提升大赛”

本年度，本行举办了“2023 年数据分析与产能提升大赛”，通过数据分析、产能提升、复盘萃取三个阶段，达到利用数据找目标客户和业务增长点、借助数字化工具将营销方案落地执行、总结提炼形成可供复制的模板、推进客群运营优秀案例全行落地的目标。

全行积极参与本次大赛，在经历前期的数据分析、产能提升两个阶段后，15 家支行亮相本次数据分析与产能提升大赛终极阶段——复盘萃取汇报会。大家围绕数据驱动业绩提升的目标，分享在代发客群、市民卡客群、个贷客群、信用卡客群、商户客群等客群数字化运营情况，从数据分析、落地执行、产能提升、经验复制等方面开展汇报。

数字风控能力提升

本行持续推进风险管理数字化建设，逐步落实“三年数字风控计划”，推进“全产品、全流程、全覆盖”的全面风险管理体系建设，促进风险与人员对接、风险与业务对接、风险与收益对接。

强化零售风控集市，建成数驱风控基座

在主题数据层，根据省行下发数据和引入的外部第三方数据，梳理建立 7 个数据主题。

在应用数据层，实现“质检管理、智能贷后、效能监测”三大实用功能应用落地。

在合规监测层，建立完善 24 条合规风险监测规则，实施“实时、全面”的合规风险监测体系。

强化数据赋能管控，提高分析精确效能

在客户信用风险、操作合规风险、客户经理道德风险等方面，建成智能化的贷后检查体系和总部质检管理体系，优化全行贷后检查及实地质检的实施方式，减轻客户经理贷后工作压力，同时加强了高风险潜在风险客户的跟踪管理。

开发企微贷后管理，降低贷后作业成本

开发应用并实现了信贷客户贷后首贷检查、常规检查等贷后管理的企业微信端操作模式，在营销拓展作业过程中同期完成现场贷后检查任务。

数据应用基础夯实

本行持续推进数据管理，推进数据资产“变现”，充分发挥科技支撑保障作用。

数据资产管理

开展全行数据资产管理，梳理基础类数据资产 2.8 千余项、报表类数据资产 2.1 千余项、指标类数据资产 5 千余项，完成数据资产管理平台搭建，推进数据资产可视化管理。



规范数据治理

持续开展数据治理，推进协议主题数据标准建设，以及客户 9+22 信息、客户内码、行业投向、监管基础数据等治理，对私客户信息合格率 91.74%，较年初上升 1.09%；对公客户信息合格率 95.76%，较年初上升 2.01%。



数据仓库建设

推进大数据平台数据仓库持续建设，完成征信集市 1400 特征设计、审计集市 12 个主题开发等，提升数据服务能力。



提升客户体验

瑞丰银行坚持以客户导向、价值导向为理念，在深度洞察客户需求的基础上，着力推进零售业务从线上化场景模式向数字化生态模式转型，着力打造数字化、集约化、敏捷化客户服务模式，构建以客户为中心、线上线下游有机融合、金融非金融无缝衔接的业务生态圈，全面提升金融服务水平，为客户提供智慧、便捷且富有温度的金融服务。

拓展智慧金融服务

本行持续推进数字化转型赋能业务高质量发展，以客户为中心、价值为导向，一盘棋统筹客群数字化运营，促进本行电子银行业务健康、有序发展，提升电子银行便民服务水平，优化用户体验和粘性。2023 年，本行推出“邻家”丰收互联系列活动，包含线上开户、缴费、扫码交易等 9 个活动，为客户提供线上服务便利。

同时，为适应客户“短、平、快”地获取信息途径变化以及客户金融消费习惯的改变，做好金融产品、服务及品牌宣传，本行开启短视频+直播的新媒体运营模式，将业务、产品、金融知识普及、公益宣传等内容用短视频、直播的形式进行推广传播。

金融+政务，畅享便捷金融服务

本行围绕夯实基础客群，深耕重点客群，构建线上线下全渠道、全场景、全客户的生态圈，全面优化零售服务生态场景。

- 落实政务服务增值化场景，打通 G 端和 B 端、C 端，通过整合将政务一类事场景延伸至金融需求侧，推出银政“黄、绿、蓝、金、红”五色服务，覆盖抚幼、出行、置业、创业、退休特色场景。
- 结合网点服务优势，构建掌上办、就近办、自助办、上门办“四个办”服务体系，进一步拓宽服务边界，有效解决年轻客群线上办理偏好和农村地区弱势群体公共服务不便利的问题。
- 深化“社区云”服务平台、“三资”系统、浙里基财智控应用，创新社区与乡村治理模式，强化“三资”（农村集体资金、集体资产和集体资源）监督管理和基层社会治理。
- 强化市、区大数据局战略合作，成为“大数据发展联盟”首批会员单位，开展公共数据应用、电子证照等业务交互，通过借力公共数据驱动，不断完善产品模型，精简业务流程。
- 协同推动公务餐改革，做好第三代社会保障市民卡等方面的金融服务，2023 年获得社会保障市民卡合作贡献奖、业务优胜奖、服务满意奖三项荣誉。推出首张绍兴城市无界信用卡，打造城市印象明星产品。

推进网点智慧升级

本行依托浙江农商联合银行的系统集成优势，持续推动线上与线下结合，通过信息技术实现对业务流程进行整合优化，并在网点配备智能化设备，多维度提升智能化网点成效，促进网点向智能化、轻型化、集约化方向转型，为客户提供优质的服务体验。

网点升级	融入“夜窗口”，提升服务温度	自 2014 年起，本行率先开启绍兴首个“夜窗口”服务。近 9 年时间，超 3,000 个夜晚、8 万余个小时，累计为 10 余万客户提供宾至如归的夜市服务。每当夜幕降临，笛扬路那一盏“心灯”，温暖着南来北往的商贾，也温暖着周边群众。
	升级智能设备，提升服务专度	引入并升级智能设备替代简单操作，实现上百种业务快速智能办理，有效承担厅堂 90% 的基础业务分流，节约客户时间并增加便利；开设快速窗口，加强智柜分流，建立厅堂“联动服务”机制，提升服务效能。
服务升级	强化顶层设计	成立百佳网点创建工作领导小组，以百佳网点创建为契机，不断创新服务管理方式，制定《营业网点服务评价标准》《服务考评体系管理办法》，涉及服务制度与管理、网点环境、服务礼仪等对全行五大类 100 小项服务行为规范。
	强化智慧创建	上线 360 度服务大屏，利用数字化手段，可视化呈现网点服务情况，图文并茂展示存在问题。开展服务质量日检查、周点评，推进问题整改，多载体、全方位帮助网点提高服务水平与质量。
	强化队伍建设	举办第三届服务营销风采大赛、能力通关等培训，组织开展“星火·传承——三尺柜台拼出幸福”为主题的柜面专业能力提升活动，“优秀如你 共学成长”微课大赛、“优秀柜面笔记”评比、“我在窗口写青春”系列宣传、组建技能训练营等系列活动，营造共学成长良好氛围，赋能员工业务水平和服务技能提升；推进项目“赛马制”、员工“五星制”，挖掘服务标杆。



本行营业部引导客户使用自助服务设备

本行视银行窗口为客户服务的金名片，着力通过优质的柜面服务为客户搭建沟通桥梁。为全面提升网点服务质量，本行多措并举推广，不断丰富服务生态，提升金融服务覆盖面和触及深度，为客户提供更优质的金融服务。

案例

获评全国百佳示范单位

2023 年 6 月，中国银行业协会公布全国百佳示范单位名单，瑞丰银行营业部荣获全国百佳示范单位桂冠，成为绍兴全市金融系统首家、全省农商银行系统当前唯一拥有百佳示范网点的银行机构。

银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位由中国银行业协会组织评选，是全国银行业服务水平含金量最高的荣誉，该评选每五年评选一次，并实行荣誉终身制。“百佳示范单位”有着严格的考评体系，涉及 9 大模块 168 条细则。在本次评选中，本行积极对标文明规范服务评价指标体系，将服务意识与服务文化融入到日常经营活动中，构建数字化服务管理模式，展示了“最晚、最亲、最快、最畅、最近、最诚”六最优质服务。

中国银行业协会文件

银协发〔2023〕48号

关于印发《2022 年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位名单》的通知

28	浙江	中国工商银行杭州高新支行营业部
29	浙江	中国农业银行台州分行营业部营业部
40	浙江	中国建设银行嘉兴分行营业部
41	浙江	中信银行舟山分行营业部
42	浙江	浙江瑞丰农商银行营业部
43	安徽	中国建设银行肥东支行
44	安徽	徽商银行芜湖湾沚支行

中国银行业协会“百佳示范单位”通知

案例

数智柜台，试点上线

作为浙江农商银行系统首批“数智柜台”试点行社，本行于 2023 年 11 月成功在柯桥支行柯北分理处试点上线“数智柜台”。相较普通智柜，数智柜台有多项优点。

集合人工柜台与智柜功能

柜面可分流业务能做到应分流尽分流，该网点业务分流率相较之前提高 15% 左右。

站式服务更便捷高效

原先智柜无法直接办理或因不符合需求中断办理的客户，需重新前往柜面办理，但数智柜台可全程一站式服务，大大提高业务效率，成为客户首选办理渠道。

对客智能互动更个性

具备屏幕切换特殊功能，客户需要引导时，柜员可将智柜屏幕切换至终端显示器，做到屏幕共享，并用鼠标指导客户操作，实现智能交互。

助推网点模式转型

“数智柜台”可大大解锁柜员弹性临柜属性，实现柜台、厅堂角色灵活转换。

此外，“数智柜台”丰富各类客群服务场景，聚焦“智能机具”适老化改造与服务提升。打破高柜防弹玻璃与客户隔离、智柜站立业务办理两大壁垒的同时，作为首台“坐式”自助设备，也方便网点员工“面对面”“一对一”指导帮助，业务办理过程更暖心、更放心。

关爱特殊群体

本行高度关注特殊人群的金融福祉，深入推进“惠民实事工程”活动，致力为老年客户、农民工、少数民族、退役军人、残障人士等群体提供人性化、个性化的专属暖心金融服务。

推进适老金融服务



完善各项设施，开通绿色服务通道，开设爱心窗口，设置爱心专座，配备老花镜、助听器、轮椅、移动式填单台等相关服务设施，其中老花镜已实现全行网点全覆盖。

提升网点突发事件应对能力，网点定期开展突发事件应急演练，部分网点还配备了 AED 设备和救护持证人员。

打造特色主题银行，开设夕阳红俱乐部，为老年客户提供贴身金融服务。

提升服务能力，为老年人提供上门办理业务、上门激活市民卡金融账户等服务。

建立“瑞丰邻家”服务体系，将每月 19 日设为敬老日，全行开展敬老便民活动。

保障客户权益

瑞丰银行高度重视金融消费者权益保护工作，不断提升董事会、监事会和管理层对消费者权益保护工作的履职和监督水平，持续强化消费者权益保护政策和制度建设，并积极引入智能风险、智能反欺诈等科技手段，实现以科技加持守护客户“钱袋子”。

2023 年，本行制定下发了《瑞丰银行 2023 年消费者权益保护工作方案》，确定全年消保工作目标、明确工作要求，积极贯彻监管机构、上级机构各项消保工作精神和意见，开展新时代“枫桥经验”深化年、金融消费者权益保护工作提升年、“惠民实事工程”、重复信访积案化解等活动，以实际行动全面保障客户权益。

重视客户反馈

本行积极妥善处理客户问题、建议和投诉，持续加强金融纠纷多元化解机制的建设，提升纠纷化解的效率；注重举一反三和溯源整改，积极主动提升服务运营能力，改善客户体验，提高客户满意度。同时，根据《瑞丰银行 2023 年服务考评体系管理办法（试行）》要求，2023 年本行从线上满意度调查、线下问卷调查、电话调查三个维度，对全行 27 家支行，107 家网点全方位开展客户满意度调研。2023 年，本行客户投诉数为 926 件，有效投诉处理率达 100%。

多措并举，优化客户投诉管理

修订下发《瑞丰银行消费投诉处理管理办法》、制订《瑞丰银行消费投诉矛盾纠纷化解实施办法》，夯实制度基础；

制订《瑞丰银行 2023 年度信访投诉压降专项考核办法》，明确考核标准，压实主体责任；

实施投诉处理人员信息公示机制，做到全行全网点覆盖；实施基层消保工作人员到总行锻炼机制，提升基层矛盾纠纷化解能力；

保障残障客户服务



完善营业网点无障碍设施建设，提供无障碍坡道服务措施，在明显位置安放无障碍设施标识，保证特殊人士顺利进出办理业务。

开通绿色服务通道，开设爱心窗口，设置爱心专座，配备老花镜、助听器、轮椅、移动式填单台等相关服务设施，全方位全流程提供服务保障。

实施无障碍改造，在 24 小时自助服务区设置无障碍 ATM 机，方便轮椅通行；在 95% 以上网点已实现无障碍坡道板辅具配置，并标识公示无障碍进入求助电话；语音叫号、叫号显示设备等已实现 107 家网点全覆盖。

提升服务水平，推广百佳标准化服务，开展迎亚运服务大提升，实现一线服务人员标准化服务英语和手语通关。

加强教育培训，组织召开消保工作会议及信访投诉工作座谈会，下发投诉案例简报，提升员工投诉处理能力；

对优秀消保员工进行表彰，激发工作积极性，提升基层客户投诉处理质效。

防范电信网络诈骗

本行深入推进涉及诈骗行为的“资金链”治理，强化打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作，切实守护人民群众资金安全。



反诈治理

成立打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作领导小组，由管理层负责全行打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作，全面强化电信网络诈骗“资金链”治理组织保障。

本行运营管理部作为牵头部门，设立反诈专员专职岗位，负责统筹全行各项反诈工作。

在总行各部门、支行设立反诈联络员，加强各支行、部门反诈工作管理，通过总部与支行的反诈联动，提升反诈治理工作成效。

明确新开账户分层分类非柜面支付限额管理要求，并对存量账户根据客户职业身份、历史交易等因素不定期调整非柜面支付额度。

上线省版数智反诈平台，实现每日涉案账户、断卡线索、涉案衍生资金等账户自动管控，并加强行社个性化功能开发与建模，推进数智反诈平台行社版试点建设。

建立内部督导约谈机制，对网点视涉案数量、是否新开户、是否对公账户等情况开展分级督导约谈，提升全行反诈防控意识。



反诈防控



反诈宣传

加大宣传力度，向客户发送合规收款短信、在网点播放反诈宣传，并结合员工走访、反诈直播等方式扩大宣传面。

加大与柯桥区轻纺市场管委会、各商会、柯桥区反诈中心等联动宣传，降低账户出借、买卖风险。

通过官方微信号（视频号）、小象舅舅视频号等不定期制作推送反诈宣传短视频 20 余篇、优秀反诈短视频 30 余则；组织观看《孤注一掷》反诈电影 2800 余人次；开展“浙里看见反诈”“反诈法实施一周年主题宣传活动”，联合区反诈中心开展两场线上反诈专题直播；全年累计向客户发送约 260 万条反诈宣传短信，组织实地宣传活动共计 150 余场，发放宣传材料 30,000 余份。

全年成功堵截 30 余起涉诈案件，挽回客户资金损失约 650 万元。

案例

深入开展“五个一”防范网络电信诈骗宣传教育活动

2023 年，根据中国人民银行绍兴市中心支行办公室关于印发《2023 年绍兴市金融机构〈中华人民共和国反电信网络诈骗法〉宣传活动方案的通知》精神和“五个一”系列宣传要求，全行 27 家支行通过“进学校、进企业、进社区、进农村、进家庭”等多种形式，向社会公众全面宣传电信网络诈骗新手法，买卖、出租、出借银行账户和支付工具的法律后果等内容，并针对因参与网络赌博、网络招嫖等违法犯罪活动被引诱刷单、网上投资导致被实施电信诈骗的案件高发的情况，列举数起因参与网络赌博、网络招嫖等被引诱刷单或网上投资的典型诈骗案件，并对全行员工进行风险提示。



绿色银行

聚力双碳，深化绿色发展

瑞丰银行聚焦清洁能源、节能环保和碳减排技术等“减排降碳”重点领域，加快绿色金融发展，积极发挥综合金融优势，完善绿色信贷机制、提前布局绿色金融业务、大力助推节能减排产业，全面助力我国经济社会绿色低碳转型。

应对气候变化	64
发展绿色金融	66
坚持绿色运营	70

应对气候变化

本行全面贯彻落实国家“双碳”战略，助力国家实现“双碳”目标，积极发挥在应对气候变化和绿色低碳发展中的金融保障作用。

气候变化风险不仅会影响金融机构自身的运营，还会通过一系列传导渠道影响银行贷款质量和利润，严重时将影响金融系统的稳定性。在经济社会低碳转型过程中，气候变化对其他常规风险类别造成影响，如信用风险、市场风险、操作风险等。本行密切关注气候风险的相关影响，主动做好气候变化的风险和机遇评估，并与现行风险管理架构整合、并定期分析和评估制定相应对策。

气候物理风险 / 类别



潜在影响

气候变化引起的极端天气暴雨、台风带来的雨水排水不畅，可能会引发雨水倒灌造成运营网点设施损坏。

气候变化引起的极端天气热浪、干旱带来的温度升高、供水紧缺等风险，可能会引发配电能耗增加，生活用水、空调补水水压不足，影响业务连续性和日常运营管理的运维安全。

极端天气的增多，对新建和在建建筑抵御极端天气的能力提出了更高要求，公司可能需要投入更多资金来改造 / 建造或选取能够适应气候变化的办公楼宇。

全球气温升高、海平面上升及气候条件改变将影响公司运营所在地，对实物资产造成广泛破坏，并因资产减损或提早淘汰、更换等增加成本。

气候转型风险 / 类别



潜在影响

政策和法律风险: 公司若未能及时跟进、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。

法律风险: 公司若对贷款企业或项目的环境合规资质审批不严，导致贷款企业或项目造成环境污染事故，将有可能为贷款企业或项目的环境污染事故承担责任。

技术风险: 低碳相关技术和产品可能会取代现有的产品和服务，增加营收及投资的不确定性。

市场变化: 气候变化可能引发投资者偏好的转变，碳密集型资产的预计收益下降，银行将面临估值下降和投资波动性增加的风险。

声誉风险: 公众对环境与气候变化关注度的提升，如公司在运营过程中长期对气候和环境造成破坏性影响，或在业务中因环境和社会风险管理不完善、审查不严格而导致发生环境和社会风险，可能会面临声誉风险，难以吸引及留存客户。

气候相关机遇 / 类别



潜在影响

产品和服务机会: 绿色产业作为国家战略性新兴产业，其产业主体具有多元化、个性化的金融需求，若能拓展创新绿色金融、转型金融相关产品及服务，协助客户进行绿色转型，有助于通过相关产品服务促进业务收入增加。

市场机会: 通过创新和丰富绿色金融产品拓展新兴市场机会、并在市场上占据先机; 存款人和投资者环保意识的提高可能会增加对绿色金融业务的支持，有助于绿色 / ESG 相关主题产品的发行。

资源与能源使用效率: 随着新能源和低碳技术的不断发展和成熟，若运营过程中使用可再生能源，提升能源使用效率、减少用水量，并实施业务数字化转型，有助于公司降低相应的资源使用成本。

气候适应力: 提升气候变化的应对能力，有助于公司以更有效率管理风险、把握机会，并赢得利益相关方的认可。

发展绿色金融

本行始终坚持绿色低碳、绿色发展理念，积极发挥综合金融优势，建立健全以节能降碳增效为导向的绿色金融服务机制，完善排污权质押贷、碳排放质押贷、技改贷等一系列绿色金融产品支持传统产业转型升级，全面助力双碳战略，强化金融对绿色低碳领域的精准支持。

完善绿色信贷机制

- 出台《瑞丰银行推进绿色信贷管理办法》，加大对绿色信贷的资源倾斜力度，实施差异化的绿色信贷政策，将环境影响和环境保护贯彻于贷前调查、授信评级、贷款审批的全流程，实行环保“一票否决制”。
- 于《瑞丰银行 2023 年信贷投向指引》中明确：助推节能减排产业，积极支持污水处理、节能环保设备生产和环保服务型企业；印染产业集聚升级、小微企业环保设施建设、污水收集系统全面改造工程、污水集中预处理工程、污水深度处理工程等环保项目；择优支持拥有关键核心环保技术、从事循环经济生产和绿色制造的企业发展。
- 结合《瑞丰银行 2023 年信贷投向指引》，有效发挥绿色金融的资源配置功能，坚持绿色信贷与传统产业改造提升有机结合，助力绍兴绿色环保经济发展。

强化重点领域支持

- 加大区域内基础设施和重大项目建设的支撑，加大绿色领域支持，着力推动经济高质量发展，鼓励重点投向产业用纺织品所需的高性能纤维，支持推动染料企业调整产品结构，开展绿色化染料产品研发与产业化，支持推动传统金属加工向新型金属材料延伸。
- 截至 2023 年末，根据中国人民银行绿色贷款统计口径，本行绿色贷款余额达 18.78 亿元，2023 年度在中国人民银行绿色金融评价中排名绍兴地区第一。

助推绿色环保产业

- 积极支持污水处理、节能环保设备生产和环保服务型企业。
- 积极支持柯桥区印染产业集聚升级、小微企业环保设施建设、污水收集系统全面改造工程、污水集中预处理工程、污水深度处理工程等环保项目。
- 择优支持拥有关键核心环保技术、从事循环经济生产和绿色制造的企业发展。

开辟审批“绿色通道”

- 利用总行资源优势，为绿色项目开辟“绿色通道”审批，重点保障项目审批时效性要求。
- 对不同技术改造项目实施差别化的业务流程，对于重大项目优先安排评估，对于仅涉及购买设备扩大现有产品产能的项目、“零土地”项目可实施简易评估。

案例

向污水处理工程提供信贷业务

2023 年，本行向绍兴柯桥江滨水处理有限公司提供 1.98 亿元授信额度，已发放贷款 0.98 亿元，用于新增建造 12 万吨 / 日污水处理工程，以满足袍江集聚滨海印染企业的污水处理需求。

授信额度
1.98 亿

日污水处理
12 万吨



案例

发行首款 ESG 理财产品

2023 年 3 月 28 日，本行首款 ESG 主题理财产品——禧瑞尊赢 23003 期封闭式净值型理财产品（ESG 主题）成功发行。该系列（ESG 主题）理财产品以固定收益类资产为主要投资标的，优选低波稳健的优质绿色债券，通过加强产品风险把控和严格做好投前、投中和投后管理，力争为投资者谋取更稳健的投资收益。该产品共募集 5,242 万元，获得了 284 位客户的青睐。

ESG 理财产品是本行贯彻创新绿色金融服务、深化落实可持续发展理念的一次积极探索，从绿色环保、社会责任和公司治理的维度，优先投资于符合可持续发展、乡村振兴和共同富裕理念的各类资产，该产品进一步丰富了本行的特色化理财产品体系，契合国家经济转型发展方向，有助于带动本行客户参与分享企业中长期高质量发展的红利，实现经济和社会效益的双赢。

瑞丰银行绿色信贷 2023 年发展成效

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 310 户，金额累计 56.73 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 100 户，金额累计 39.83 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 26 户“排污权抵押贷款”贷款，金额合计 9.49 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 24 户“有机更新贷”，贷款金额合计 36.52 亿元
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 1,250 万元

本行不断加大对于绿色债券投资力度，提升配置规模，优化双碳领域投资配置结构，构建“碳中和”背景下的资产配置压舱石。同时，积极对接绿色实体企业资金需求，提升金融服务绿色发展质效。

案例

助力中电投融和融资租赁有限公司绿色超短期融资券

2023 年，本行发行中电投融和融资租赁有限公司第五期绿色超短期融资券，本期债券募集资金预计可实现二氧化碳年减排量 11.82 万吨，年替代化石能源量 4.57 万吨标准煤，二氧化硫年减排量 15.32 吨，氮氧化物年减排量 23.06 吨，烟尘年减排量 3.34 吨。实现有效提升节能减排的效果，助力 2060 年碳中和减少污染物排放，利于生态环境健康发展、改善能源供应结构，缓解区域供电压力。

二氧化碳年减排量	年替代化石能源量	二氧化硫年减排量
11.82 万吨	4.57 万吨标准煤	15.32 吨
氮氧化物年减排量	烟尘年减排量	
23.06 吨	3.34 吨	



案例

向装配式建筑企业提供融资服务

绍兴作为全国首批“装配式建筑示范城市”，相继培育了国家级装配式建筑产业基地 5 家、省级示范基地 4 家，省级示范企业 6 家，主编或参编产业化国标、行标、地标等 17 项，累计开工装配式建筑项目 708 万平方米。

本行积极向装配式建筑企业提供融资服务，向 5 家装配式建筑企业发放贷款 2.79 亿元。通过对装配式建筑企业投放贷款，企业可以大规模的推行装配式建筑，从根本上改变了施工现场“脏、乱、差”局面，有效降低建造过程中的大气污染和建筑垃圾，最大程度减少扬尘和噪声等环境污染，助力城市环境改善和生态文明建设。与传统方式相比，通过装配式混凝土建设项目可减少建筑垃圾 70%，节约木材 60%，节约水泥砂浆 55%，减少水资源消耗 25% 等，不仅从源头上大量减少建筑垃圾的产生量，遏制建筑垃圾“围城”现象的产生，还能催生新的产业和相关服务业，实现建筑现代化高质量发展。

坚持绿色运营

本行积极完善绿色运营管理体系，制定了如《瑞丰大厦办公管理办法》《瑞丰银行数字金融中心管理规定》在内的运营管理制度。本行积极践行绿色低碳发展理念，广泛开展节能降碳宣传教育，不断提升全员节能环保意识。

办公用品管理

- 统一采购办公用品，且优先采购环保节能办公用品。
- 推行无纸化办公，大力提倡两面用纸，减少纸张使用量。
- 推进柜面业务无纸化应用，提高柜面服务效率，降低运营管理成本。

低碳节能管理

- 办公场所尽量采用自然光，尽可能少开灯和不开灯，做到人走灯熄，无人办公区域不开灯。
- 合理设置空调温度。夏季室内温度在 30°C 以上使用空调，温度设置不低于 26°C，冬季室内温度在 10°C 以下使用空调，温度设置不高于 20°C。
- 做到人走灯灭，杜绝“长明灯”“白昼灯”现象。
- 电脑、打印机、复印机等设备在下班时应关闭电源，拔下插头。

节约用水管理

- 从节约每一滴水入手，着力于加强本行集中供水设备的日常维护管理，养成随手关水龙头习惯，防止跑冒滴漏，坚决杜绝长流水现象的发生。
- 提倡司机冲洗车辆时使用自备水桶和清扫工具作业。
- 从源头上杜绝水资源的浪费。

电子账单管理

- 下发《关于开展银企对账工作提升活动》的通知，要求各支行推广丰收互联电子对账签约和网银对账签约，引导客户电子对账操作习惯，提升电子对账签约率。


车辆使用管理

- 公务用车实行统一管理，根据线上用车审批流程发派出车任务，有效杜绝了单独或重复派车。
- 在短距离公务出行中倡导乘坐公共交通工具，在集体公务活动中提倡合乘公务用车。


闲置资产利用

- 上线企业微信科技通平台，为全行提供闲置资产再利用的平台，优化各部室、各支行之间的资源调配，减少非必要的设备采购。


2023 年瑞丰银行绿色运营工作与成果

- 


无纸化覆盖率增加

新增 8 支交易实现凭证无纸化和印章电子化，系统优化升级 13 次。截至 2023 年末，本行柜面无纸化业务量占比 73.23%，节约纸质凭证 1,075 万张。
- 


电子对账率提升

电子对账占同比大幅上升，大大减少纸质对账用纸。截至 2023 年末，本行网银账户电子签约率已达 84.01%。
- 

能耗分析排查

定期分析瑞丰大厦、数字金融中心的水、电、煤等各项能耗数据，针对所排查高能耗情况，制定合理举措，降低能耗。在全行范围内倡导节约用电，本年度瑞丰大厦减少电费 11.7 万元。
- 

运营线路升级

通过网络架构升级，复用运营商线路，减少支行运营线路数量，较上年减少运营线路约 100 余条，节省线路费用约 30 万左右。
- 

闲置资产利用

科技通平台上线以来，已上线闲置资产 59 笔，提交置换申请 55 笔，成功撮合交易 35 笔，减少设备采购费用支出约 14 万元。2023 年 POS 旧机回收利用 351 台，按采购费用 750 元 / 台计算，共节约费用约 26 万元。

案例

开展生活垃圾分类主题学习活动

为全面提升生活垃圾分类实效，本行根据区生活垃圾分类工作领导小组办公室《关于在全区机关、企事业单位开展生活垃圾分类主题学习的通知》要求，依托“周一例会”开展覆盖全体干部员工的生活垃圾分类主题学习活动，帮助员工学习《浙江省生活垃圾分类管理条例》，学习生活垃圾分类的基础知识，了解“四分三化”、“定时定点”等垃圾分类工作相关要点，提高全体员工环保意识。



本行开展生活垃圾分类主题学习活动

人才银行

以人为本，携手员工成长

瑞丰银行秉承“以人为本”的理念，坚持把人才工作摆在突出位置，致力于为员工提供富有竞争力的薪酬福利体系、公平畅通的晋升通道、科学完善的培训体系，扎实推进引才、育才、聚才、用才工作，满足员工成长成才需要，凝聚发展合力，与员工共成长、共发展。

促进职业发展	74
搭建和谐职场	80

促进职业发展

员工是瑞丰银行奋勇前进的舵桨，也是行稳致远的基石。2023 年，本行在引进和培养人才方面落实了多项举措，在加强人才队伍建设的同时，力图做好雇主品牌的建设工作。

保障员工权益

本行严格遵守国家和政府的各项法律法规，践行企业社会责任，保护每一个员工的权益，如通过制定《瑞丰银行总部行员等级管理办法》《瑞丰银行支行行员等级管理办法》《瑞丰银行薪酬管理办法》《瑞丰银行员工任职资格评定管理办法》《瑞丰银行员工招聘管理实施办法》《瑞丰银行员工考证管理办法》等制度，明确每个员工的培训、薪酬、晋升、休假、离职等各方面事宜，确保员工权益实现的公平、公正、客观。

本行制定 2023 年度各层面员工薪酬考核办法，对 2022 年薪酬考核遇到的问题，在 2023 年的考核办法中进行了优化完善；优化“能高能低”考核机制。通过优化考核导向、优化薪酬分配、实施差异考核，拉大宽幅，激励高效能人才，实现薪酬能高能低。

引进优秀人才

“贤良之士众，则行之治厚；贤良之士寡，则行之治薄”。人才的引进与留存是本行矢志不渝的工作重点。2023 年，本行积极开展人才招聘，通过专场招聘、校企合作、高校联动的方式，拓宽人才引进渠道。在人才招聘期间，本行采取线上推广、线下维护相结合的方式，保障招聘活动的高效运行，提高招聘和宣讲的信息传递效率。

校园招聘

积极开展高校对接，组织才聚瑞丰·点亮未来，瑞丰银行“春风送岗”推介会，做好与省内重点高校的建联合作。



社会招聘

组织开展社会招聘，引进重点领域人才，2023 年引进成熟科技人员 3 人、科技培训生 10 人，引进财富人员 6 人。

本行与浙江大学、上海财经大学、浙江理工大学、绍兴文理学院等众多高校建立合作关系，每年招聘实习生到本行进行暑期实习，开展课程、师资等多方面交流。



本行与多所高校建立了实践教育基地合作

2023 年 2 月，本行博士后科研工作站成功获批设立，为绍兴市金融类企业首家“博士后工作站”，2023 年 8 月，引进首位博士后成功入站，2023 年 10 月首位博士后成功开题，本行正式挂牌浙江省博士后工作站。



本行与浙江财经大学共同建立“博士后工作站”

优化职业平台

本行通过建立完善的培训制度、清晰的职业晋升路径，以及公正、平等的创新人才选拔机制，促进员工的能力提升与职业发展。

职级体系

本行推行员工职务与职等并行、职等与待遇挂钩制度，坚持德才兼备、事业为上，坚持向基层倾斜，坚持严管和善待结合、激励和约束并重，设计了总支双通道职等体系。

任职资格

本行将任职资格评定进一步扩展至包括国际业务人员、科技人员和支行人员等岗位，已基本覆盖全行员工。任职资格评定以评分模型为基础，结合了岗位经历、工作业绩、胜任素质、业绩表现等内容，遵循每年一评、能上能下的原则，将表现优秀、业绩突出的员工评定出来，给予更高级别的激励。

绩效考核

面向支行开展管理人员、营销人员和网点员工分类考核。管理人员绩效薪酬与所在条线利润完成情况挂钩考核，营销人员绩效薪酬根据自身利润创造情况按一定比例计提，网点员工绩效薪酬根据所在网点利润创造情况及自身全产品营销、业务量等进行考核。

本行重视新员工的发展与培养，通过培训、轮岗、导师辅导等方式，为新员工实现职业发展目标提供相应的资源支持与指导帮助。本行新员工可根据自身理想、价值观、兴趣爱好、能力技能、性格特征、个人意愿，结合职业生涯发展路径，选择纵向等级提升、横向轮岗、晋升和向核心岗位的水平移动等职业发展通道。

关注人才培养

本行以瑞丰商学院为平台，持续完善培训管理制度，依据《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，2023 年，线下共计开展培训 786 场，累计培训 2,026.25 小时，参与学员达 23,643 人次；新增线上课程 153 门、开设学习直播 20 场、启用智能陪练 11 场，线上平台人均学习时长达 43.39 小时。

新员工培训

为助力新员工快速融入职场，掌握岗位知识与技能，采用“训战结合”模式，设计“两上两下”培训流程，致力打破学用壁垒，突出培训实用性，实现新员工业务实操和文化融入“零过渡”上岗。优化新员工项目运营，创建学习分享机制，累计收获学员的学习分享超四千条。2023 年已陆续组织开展四期新员工培训，累计培养 118 名新员工，集训期四大技能及仿真业务通过率达 100%。



2023 年瑞丰银行新员工培训

管理人才培训

2023 年 3-4 月，分两批组织“精英班”干部学员赴深圳外出学习，通过深度参访全球知名企业、参加领导力培训，进一步拓展视野、深化认识；5 月组织支行行长、部门总以上“领航”干部赴厦门大学外出学习；7 月组织副经理及以上“远航”干部赴浙江大学外出学习；8 月组织“启航”新晋干部培训，依托知名高校和师资优势，通过“走出去”与“请进来”相结合方式，不断提升干部眼界和格局，提升组织领导力。



2023 年瑞丰银行“领航”中层干部研修班



2023 年瑞丰银行“远航”中层管理人员培训班

营销人才培养

2023 年共培训后备营销学员 111 名，培训后考核通关率达 97.3%，其中考核通关后备理财 30 名学员、后备个贷 52 名学员、后备公司 26 人，现已有 19 人上岗。



2023 年瑞丰银行营销人才培养

专业条线核心岗位培训

2023 年 6 月，组织“星航”核心岗位关键人员赴浙大开展为期 3 天的外出培训，采取“线上学习 + 外出学习 + 任务实践 + 总结汇报”的模式，助力员工提升专业能力，培养团队管理意识，扩大核心岗位关键人员的知识面及格局观，推进总部人才蓄水池计划。

同时，为进一步提升员工学习积极性，本行鼓励员工在岗学习，提升队伍的整体素质，本行制定了《瑞丰银行考证管理办法》，对在岗员工取得硕士研究生学历或学位的最高可报销学费 12,000 元，并给予奖励 5,000 元。对在岗员工取得博士研究生学历或学位的最高可报销学费 20,000 元，并给予奖励 10,000 元。

在岗员工取得博士研究生学历或学位的最高可报销学费

20,000 元

并给予奖励

10,000 元

案例

开展“送教下基层”活动，助力村镇银行员工综合素养提升

2023 年 9 月 18 日，本行开展“送教下基层”活动，由瑞丰商学院带领三名优秀内训师赴嵊州村镇银行，现场开展《职业礼仪》《个贷客户经理“三化塑形”》和《客户关系维护》三门课程授课。嵊州村镇银行董事长、行长亲自带队参训，各支行行长、客户经理、后备个贷客户经理一同参加。

内训师们丰富的业务经验、实用的知识技能、充沛的授课技巧、有趣的课程互动，赢得参训员工的一致好评。本次授课平均评分高达 99.6 分，每一位老师的评分均在 99 分以上，参训员工纷纷表示这次课程干货满满、受益匪浅，给予高度评价，并于现场立即发出第二次送教下基层的邀约，希望加强沟通交流，提升村镇银行员工综合素养。



本行开展“送教下基层”活动

案例

强化培训师队伍建设，激活内训师活力

为强化培训师队伍建设、提升师资保障、激活内训师活力，本行 2023 年多元化开展内训师交流与培养活动，举办内训师世界咖啡教研活动、组织三期内训师能力提升训练营，开展第二届“我是内训师，我有好课程”课程大赛、首届“沉淀智慧、分享经验”案例大赛，以赛促训，萃取内训优秀经验，提升内训师专业素养。



本行开展 2023 年内训师世界咖啡教研活动



本行举办第二届“我是内训师，我有好课程”课程大赛

搭建和谐职场

本行力求从多角度保障员工的个人权益，这不仅包括员工的合法权益、薪酬激励，也同时涵盖员工日常的身心健康，以及意见或建议的反馈渠道和沟通机制。

健康与关怀

本行将提升员工满意度、幸福感作为本行重要的努力方向，构建完善的员工关怀体系，出台了一系列的措施关爱员工、关心员工，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。

在职业安全方面，本行完善了多重对员工身心健康的保护措施，定期通过讲座等方式开展职业健康的宣贯与预防，并通过工会等组织，定期开展各类文体活动，时刻提醒本行员工在工作的过程中保持身心的健康。2023 年，本行未发生任何员工因公伤亡事件。

本行严格遵守国家和政府规章制度，制定《瑞丰银行职工假期及有关福利待遇规定》，明确年休假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、护理假、育儿假、陪护父母假、病假等，并严格按照政府规定享受相应天数的假期及其假期待遇，享受对象为全行员工，包含派遣制员工。



员工安全培训：为培养本行人员的安全意识，帮助员工了解和掌握消防、急救安全知识，提高对火灾、医疗等的紧急处理能力，本行每年定期开展消防和紧急救护实战演练，切实提高内部消防、紧急救护的应急处理能力，用科学的态度和实际行动更好地保护生命安全和财产安全。

案例

开展消防宣传月专题培训

为提高瑞丰大厦总部应对火情危机处理能力，强化全员消防安全防范意识，提升应对火灾应急处置能力，切实加强大厦消防安全管理工作。10 月 23 日，本行组织开展瑞丰大厦消防安全专项培训，全体大厦总部及物业管理相关人员共计 300 余人参加此次培训。

培训围绕“防火”“灭火”“逃生”“自救”等方面内容，以近年来发生的重大伤亡火灾事故为警示案例，结合触目惊心的火灾事故教训，特别是针对高层建筑、燃气泄露、人员密集场所，生动详细地讲解日常防范火灾隐患要点、发生火灾原因和特点、防火灭火注意事项、各种消防工具的构造及使用方法、逃生疏散要领等消防知识。同时讲述初起火灾灭火的技巧与方法、火灾报警方法、消防设施的检测、使用方法和灭火要点。

通过本次培训，全体总部人员深入领会消防安全“预防为主、生命至上”的工作方针，增强消防工作“一岗双责，失责追责”岗位责任意识，深刻认识到火灾事故对家庭单位财产和人身安全严重危害性，进一步增强消防安全“四个能力”建设，提升“消防安全、人人有责，消防安全、人人参与”良好消防管理工作氛围。



本行开展消防宣传月专题培训



定期全员体检：每年针对全行在职、内退和退休员工开展一次全面体检，体检费用 1,000 元左右，体检项目包括但不限于常规体检项目如 B 超、血液检查、胸部 CT、呼吸试验、癌症筛查、女性乳腺检查等。



员工饮食健康：本行重视营造健康、舒适的工作环境，提高员工食堂补贴标准，为员工提供蛋糕房、洗衣房等便利服务设施；打造幸福食堂，推出瑞丰幸福面，员工生日可免费享受特制生日餐一份。推出特制菜品，夏季出品健康瘦身餐轻食，端午制作粽子、巧果等，中秋节制作月饼等节日传统美食，每月推出创新菜不少于 4 个，每季推出创新小吃两款，同时丰富晚餐特色小吃档。



冬日美食篇

中秋国庆限定美食



员工心理健康：重视员工心理健康发展，与专业的 EAP 与心理健康服务机构合作，为员工提供心理健康咨询帮助。员工可通过 400-619-1990 预约电话预约咨询时间，将工作中的困惑或压力、工作中的人际关系、职业规划与发展、工作与生活平衡、个人情感、婚姻家庭、子女教育、成瘾习惯等问题进行咨询。



开展女性健康讲座：为了丰富本行企业文化生活，弘扬团队正能量，增强组织凝聚力，本行邀请知名女性健康专家于 3 月 11 日开展“快乐工作·幸福生活”女性健康知识讲座，并在讲座结束后开展一对一案例咨询，帮助女性员工知晓更多健康知识、提升生活质量。



开展职工运动会：为倡导员工关注身体健康，增强自我体质，提升员工健康水平，本行于 2023 年 6 月 10 日举办“迎亚运 争一流 创梦想”职工运动会，在引导全员健身、增强员工体质。共 25 支代表队参赛，650 余名运动员参与角逐 17 项参赛项目。



职工运动会

案例

开展健步行活动，助力员工健康生活

本行积极倡导“健康生活、快乐工作”理念，鼓励员工增强健康意识，保持良好的运动习惯。本行开发健康瑞丰小程序，自 2022 年起持续开展全行员工健步行项目，鼓励员工在每月完成一定天数的步行步数挑战，向员工奖励员工平台积分，并可按季度将通过健步行步数获得的积分折换为现金。2023 年，本行健步行项目 962 人次参与，向员工发放健康奖励 75,700 元。

2023 年，本行健步行项目参与

向员工发放健康奖励

962 人次

75,700 元

案例

举行“爱在重阳情满瑞丰”2023 重阳节主题活动

2023 年 10 月 21 日，在重阳佳节来临之际，本行总行管理层和退休员工代表欢聚一堂，以主题活动的形式，共度传统佳节，共承传统美德，共话发展新篇。本行党委书记、董事长吴智晖代表总行党委和全体员工，向与会的老领导、老前辈们送上重阳节慰问，并向全行 500 多名退休员工致以节日的问候和诚挚的祝福。大家谈瑞丰发展历史和当下的发展，聊退休前的工作和退休后的生活，为节日增添了更多的欢声笑语。



本行亲切慰问退休员工代表



瑞丰篮球俱乐部



瑞丰足球俱乐部



瑞丰垂钓俱乐部



瑞丰桌游俱乐部



瑞丰亲子俱乐部



瑞丰健身俱乐部



瑞丰乒乓球俱乐部

沟通和参与

本行尊重员工的不同声音，也渴望员工对本行的建言献策。基于此，本行 2023 年进一步完善了员工沟通和反馈意见渠道和吹哨人保护措施。此外，本行定期开展了员工满意度调查，并对收集的调查结果进行充分细致的分析。

本行通过线上匿名、员工之间互评等方式开展员工敬业度、满意度调查。一是开展部门履职评价，由总部全体员工对总部所有部门开展履职评价，并对评价结果在月度例会上予以通报。二是岗位间互评，由客户经理和后台放款岗开展满意度互评，并将评价情况反馈给员工本人。

本行充分体现企业民主管理机制，提升职工对企业经营活动的参与权和知情权，增加工会民主管理工作的透明度。按要求建立职工代表大会制度，目前第三届职工代表 113 人，涉及职工重要决策与政策制定召开职工代表大会或者以发问卷调查研究的形式，广泛征求职工的各项意见和建议，发挥职代会的机能。定期召开职代会，按要求通过经平等协商提出的集体合同草案和劳动安全卫生、女职工权益保护、工资集体协议等专项集体合同草案，讨论有关劳动报酬、工作时间、休息休假、保险福利等直接涉及职工切身利益的规章制度草案或者重大事项方案等，给职工营造民主氛围，强化职工的监督权，使职工感受到责任感与参与感，强化职工的权益意识。

本行建立岗位意向调查常态化模式，员工只需网上提交申请，人力资源部每个月定期查看申请情况，结合实际需要，满足调整要求的则提交党委会审批，截至 2023 年底，已有 174 人通过申请实现了跨机构调整。

社区银行

回馈社会，共建美好家园

瑞丰银行积极响应国家“共同富裕”号召，秉持“金融为民”发展理念与“心怀感恩反哺社会”的经营宗旨，关注社会需求，深耕社会公益领域，创新开展社会公益实践，持续打造多样化公益项目，鼓励员工积极参与公益志愿活动，以实际行动服务社会、回报社会，与社会共享发展成果。

助力共同富裕 88

金融知识普及 96

促进行业发展 98

助力共同富裕

本行始终践行“三好”理念，即把银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好，切实履行社会责任，持续关注社会需求，深入参与公益事业，积极奉献瑞丰力量，构建更有社会温度的银行。多年来，本行不断拓展公益服务覆盖范围，丰富公益慈善的内涵与方式。2023 年，更是将慈善品牌“瑞丰三助”升级为“瑞丰有爱·瑞行三助”，包括助美丽乡村、助美满生活、助美好未来，旨在将公益慈善深融于“金融向善”的理念中，也践行于日复一日的普惠服务中。

本行深入贯彻浙江省财政厅“财金助力扩中家庭”专项行动方案，以金融力量切实助力扩大中等收入群体、提高低收入群体收入。2023 年，本行深入推进“党建引领普惠金融、靶向发力扩中提低”重点项目，出台财金助力扩中家庭专项共富贷款，贷款对象为人均年可支配收入小于 10 万元的家庭，对该类扩中家庭授信采取应授尽授策略。2023 年，本行新增“共富”专项贷款签约 1,473 户、合同金额 37,251 万元，贷款户数 1,218 户、贷款余额 29,702 万元。

“共富”专项贷款用途

用于农房装修的共富安居贷
4,000 万元，帮助 267 户家庭
改善住房条件。



用于生产经营的共富经营贷
25,700 万元，为中低收入创业者、
山区农户等提供低利率扩
中经营信贷资金。

乡村共富

本行紧紧围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”十二字总要求，实施“共富直播间”、“共富示范地”、“瑞丰共富社”三大共富机制，谱写党建引领金融普惠支农新篇章。



本行共富示范地

打造“共富示范地”

与绍兴市柯桥区深化“红色互动 532 工程”，为全域“共富工坊”建设提供金融服务支撑。与柯桥区稽东镇开展共富共建，为“共富工坊”授信 3.8 亿元，其中与大桥村成立村银合作“共富工坊”，建立瑞丰银行共富示范地，将闲置土地流转给村内农户，牵头多家企业为大桥村蔬菜打开销路，首期已流转农田面积约 200 亩，预计每亩每年可为村民增收 1.8 万元。截至 2023 年末，已向大桥村授信 4,300 万元，放款 1,500 万元。

截至 2023 年末，已向大桥村授信

放款

4,300 万元

1,500 万元

打造“瑞丰共富社”

与供销社、农合联联合，在柯岩街道叶家堰居重新布局丰收驿站，打造“瑞丰共富社”站点，设立“金融政务综合服务+农合联共富产品展销”“共富直播间+红色党建展示点”等功能分区，以“党建+金融”促共富模式，打造集“金融+党建+政务+助农+农合联”五位一体功能的共富站点，截至 2023 年末，辖内共建有 107 家网点、380 家丰收驿站。



本行丰收驿站

打造“共富直播间”

成立新媒体运营中心，打造瑞丰银行直播平台+丰收联盟平台+区级直播平台的“共富直播间”。2023年，共自创推送短视频72条，开展21场共富直播，足迹踏遍兰亭、齐贤、平水、福全、王坛等地。截至2023年末，视频号粉丝数增长至3.2万人，直播间关注人数为10.3万人，帮助销售本地农副产品62种，助农带货销售订单4,000余单。



本行助力齐贤街道光明居共富藕粉打包



“共富直播间”直播图片

案例

稳步推进“共富菜”基地建设

自2021年11月首批“共富地”试点以来，首批“共富菜”产出后，本行发动全行各食堂订购“共富菜”，当地6家1000人以上企业的食堂也加入了“共富菜”订购行列。2022年本行帮助大桥村成立柯桥区强健农业发展有限公司，通过强村公司优势，进一步带动农副产品销路，以产带销，以销促产，“共富菜”让村民尝到了甜头，低收入农户成为了蔬菜种植的主力军。

2023年，本行进一步落实“两员一顾问”机制，由驻村金融指导员践行“三帮一扶”政策，参与便民利民的金融服务；由金融特派员长期驻点稽东镇大桥村，负责“共富基地”的统筹管理，通过党员与农户结对指导、联合大桥村企业成立“和美大桥共富平台”统一整合资源的方式，进一步深化“共富菜地”内涵，推进“共富菜”的有效增收，2023年销售达22万元，较2022年增加9.5万元，增幅75%；2023年蔬菜销量达7.7万斤，较2022年增加3万余斤，增幅65%，进一步促进蔬菜产量销量双提升。稽东镇大桥村书记黄钢强为本行送上一面写有“大爱润心田，携手共富情”的锦旗，对本行支持大桥村级经济发展、合力构建“共富菜田”、带动农户增收致富表达感谢之情。



本行员工帮助收菜并搬运共富菜

近年来，本行深入贯彻习近平总书记在浙江工作期间对柯桥区驻村指导员制度批示精神，奋力扛起高质量发展建设共同富裕示范区金融担当，建立“两员一顾问，服务五下沉”机制，推进“驻村+”五大行动。



本行“两员一顾问”代表集体宣誓

以柯岩支行实践“两员一顾问”为例：

行动

实践



“驻村 + 队伍”
组建金融助力共富队伍

建立驻村金融指导员：创新建立“两员一顾问”队伍，选派 1 名金融特派员、16 名驻村金融指导员，聘任 30 名普惠金融顾问。

担任党建基地宣传员：建立“两个基地 + 一个课堂”模式，即精神文明建设教育基地和艰苦奋斗实践教育基地，为驻村金融指导员设立“星期四学习日”。

出任融资融智服务员：选派熟悉基层、学历较高、专业知识丰富的驻村金融指导员（特派员）驻点服务，做好融资 + 融智服务。



“驻村 + 日记”
探索金融助力共富路径

摆正一颗三农真心：驻村金融指导员推行行为管理和轨迹管理，实施数字化网格管理，每周五个半天入村入户，每户至少 40 分钟，成为了老百姓的“自己人”。

记好一本驻村日记：建在“企业微信”平台上线了柯岩支行金融指导员“驻村日记”，详细记录走访时间，服务内容、成效以及后续跟踪方案。

撰写一份调研报告：深入解决驻村服务发现困难和瓶颈问题，形成了 8 份调研报告，基本实现“一村（社）一方案”专属定制服务体系。



“驻村 + 数字”
创新金融助力共富技术

打造“一块屏”：推进“社区金融生态大屏”建设，深化客户经理网格化运营与管理，成为精准服务共同富裕的“指挥大脑”。

开发“一朵云”：建通过“社区云”帮助居民足不出户实现生活缴费、物资共享、报事报修等服务，并可代办申请、街道预约、代办查询等便民服务，契约化党建、党日活动等党建联建各项服务。

建设“一个码”：配合公安部门将银行的“支付码”与公安“治理码”两码合一建设“安心码”，助力打造银行、市场主体以及辖区民众等多元主体“共享共治”基层数字化治理新模式。

行动

实践



“驻村 + 基地”
夯实金融助力共富基础

建设基层组织主阵地：开展支部“党建星”和“启明星”评选活动，激励党员创先争优积极性和主动性；建立“一对一”党群结对机制，30 名党员与支行群众结对帮扶，引导群众积极向组织靠拢

攻坚党建联建主战场：积极扩大基层站所党建联建“朋友圈”，推动党建工作共促、党建资源共享、社区服务共建与和谐社区共创；与辖内社区开展各类社区活动 174 场，参与 6,128 人次，获得百姓好评

打造瑞丰共富社新平台：选与供销社、农合联联合，在柯岩街道叶家堰居打造“瑞丰共富社”站点，设立“金融政务综合服务 + 农合联共富产品展销”“共富直播间 + 红色党建展示点”等功能分区，以“党建 + 金融”促共富模式，打造集“金融 + 党建 + 政务 + 助农 + 农合联五位一体展示”功能为一体的共富站点。



“驻村 + 园区”，
提升金融助力共富成效

深化“百园工程”：驻村金融指导员下沉园区，将辖区所属 5 家以上小微企业集聚点，纳入标准化服务，由员工认领建设样板园区。通过园区方提供的入驻企业清单，结合走访后获得的企业相关信息，做好信息档案建立工作，实现走访、营销、需求发现和服务落地的闭环管理

实行“全园驻点”：设立“小微企业服务工作站”，每个工作站配备 1 名服务人员，一年深耕一个园区，为园区内企业提供资金结算、信贷资金支持、代发工资和代扣代缴水电费等服务，推进企业金融服务工作“全覆盖”，切实解决企业融资堵点

配套“两套模型”：围绕愿贷、敢贷、会贷机制建设，首创并推广“企业信用库”模式和“三分三看三重”小微操作技术，对小微企业授信统一测评、动态管理、批量审批，降低小微企业融资成本，提主信贷审批效率。

公益慈善

2023 年，本行开展各类慈善公益项目 9 个，对外捐赠总额达 1,145.12 万元。自 2012 年以来，本行已累计捐资总额超 1.3 亿元。本行先后被授予 2023 中国企业慈善公益 500 强、浙江省扶贫工作先进集体、第五届浙江慈善奖、省慈善总会 2022 年度先进会员单位、绍兴市慈善事业突出贡献集体等荣誉。



案例

捐赠 520 万元成立“桃李”子基金

2023 年 5 月 20 日，“柯桥慈善·爱心教育”基金成立仪式暨青少年“生命成长”主题讲座在鲁迅外国语学校纺都路校区举行。

本行向区慈善总会捐赠 520 万元成立“桃李”子基金，“柯桥慈善·爱心教育”基金是柯桥慈善与教育两大领域深度融合的一大创新之举。该基金起始规模 3,650 万元，下设“生命成长基金”“桃李基金”“互助基金”“星火基金”四个子基金，寓意着一年 365 天、天天充满关爱与呵护，其中“桃李基金”旨在奖励在教书育人中成绩显著的优秀教师，奖励成绩特别优异且品行优良的在校学生。

服务社区民众

本行响应“老年客户精神需求多、儿童客户培训需求多、新市民消费需求多”的特点，持续深化“瑞丰邻家”社区服务品牌，启动“瑞丰邻家”助老体系、悦小象扶小体系建设，开展好惠民帮扶、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，向全城百姓开展更加丰富的社区公益活动，服务好区域百姓，打通“金融+非金融”服务的“最后一公里”。

截至 2023 年末，本行已累计开展社区公益活动超 10,000 场，惠及群众人数超 50 万人次，“瑞丰邻家”成为全市十佳志愿服务品牌。



瑞丰邻家“瑞丰敬老日”活动

案例

建设群众“爱心驿站”，关爱户外劳动者

劳动者是历史和社会财富创造的主体。本行以网点为载体，主动向户外劳动者及其他劳动者提供临时休息停靠的场所，给辛勤劳作的人予以尊重，为有需要的人送去温暖，为社会公众提供更好的惠民服务。

在瑞丰银行营业部，本行将职工驿站升级爱心驿站，配备了加热器（微波炉）、饮用水、休息桌椅、报刊书籍、空调、医药箱、电源插座、无线网络等基础设施，增设 24 小时开放休憩处，为急需避暑避寒、歇脚饮水的户外工作者提供便利，真正做到“夏日送清凉、冬日送温暖”。如今，到瑞丰银行去歇歇脚、喝口水，已经成了周边环卫工人、快递员、外卖小哥们最自然的行为了，并获得了他们的一致点赞。2023 年，瑞丰银行营业部职工驿站被全国总工会确认为“最美驿站”。

截至 2023 年末，本行 27 家营业部本级均设置了便民服务区，为居民提供各类便民用品和服务。本年度，柯桥支行、柯岩支行两家职工驿站获评“2023 年浙江省最美工会户外劳动者服务站点”；瑞丰银行营业部获“2023 年全国最美工会户外劳动者服务站点”。

金融知识普及

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, 构建和谐金融消费环境, 本行下发《瑞丰银行 2023 年消费者权益保护工作方案》, 确定全年消保工作目标、明确工作要求, 组织开展 3·15 系列消保宣传、普及金融知识万里行、防范非法集资月、“守住钱袋子”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, 普及金融消保知识, 助力居民金融素养水平提升。

2023 年, 本行金融知识普及方面共举办了 333 次线下讲座, 发布 91 篇相关文章, 发放 7.57 万份公益传单, 惠及人数达 11.47 万人次。

金融知识普及

举办了线下讲座

发布相关文章

发放公益传单

惠及人数达

333 次

91 篇

7.57 万份

11.47 万人次

2023 年瑞丰银行金融知识普及活动 (部分)



义乌支行前往义乌长春三区老年协会开展金融知识普及活动



组织员工走进阳明社区宣传金融反诈活动



开展 3·15 金融消费者权益保护日活动



联合元培小学开展普法宣传

案例

建设“消保站”, 打造特色消保学习基地

在创新发展“枫桥经验”过程中, 本行打造了浙江农商银行系统最具特色的大型消保学习基地——“枫桥式消保服务站”和“共享法庭”。设在瑞丰银行营业部的这“一站一庭”, 突出宣传站、教育站、普法站功能, 通过“大禹小讲堂”“金融知识进万家”等日常活动, 实现金融知识、金融服务、金融保护全覆盖, 不仅实现“小事不出网点, 大事不出总行”, 也让老百姓有了自主维权、科学维权的意识和渠道。



开展金融消费者权益保护教育宣传月活动



进福年社区开展金融知识宣教活动



新城支行进社区开设金融知识讲座



陶堰支行进社工站宣讲金融知识

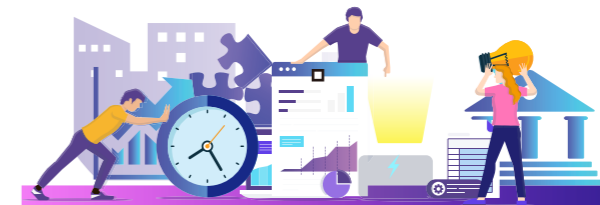
促进行业发展

本行积极探索银证、银信、银基、银保等同业机构异业合作模式，在研究业务、财富业务、同业业务、投行业务等方面利用好现有合作机构的同业资源，强化资源共享、优势互补，打开中收获利新模式。

案例

银证合作，
联手打造新样板

2023 年 11 月 15 日，本行与某 A 股上市特色型综合性证券集团签署全面战略合作协议，联手打造银证合作新典范。根据协议，双方将携手在研究业务、财富业务、同业业务、投行业务等方面开展全方位合作。此次牵手，双方将围绕中央金融工作会议精神，聚焦服务实体经济、践行普惠金融、助力共同富裕等主题，开启银证合作新篇章。



本行依托“银政、银商、银企”联盟机制，搭建“浙商会客厅”品牌，先后承办市区两级经信局主办的“2023 中小微企业创新创业大赛”以及“才聚柯桥·无限柯能”柯桥区高层次人才企业发展促进会，不断为新兴人才产业提供有力的服务保障和良好的外部环境条件，助力其快速成长。

案例

聚力创赢·领航绍新
2023 中小微企业创新创业大赛
绍兴好项目

2023 年 7 月，以“聚力创赢·领航绍新”为主题的 2023 中小微企业创新创业大赛半决赛在本行顺利召开。本次大赛聚焦全市“专精特新”企业，关注新一代信息技术、生物技术、新能源、新材料、高端装备等领域，重点突出关键核心技术、关键工艺、关键设备、关键产品的创新项目。

本行作为本次大赛的主办方之一，全力支持和配合各企业，并在赛后走访参赛企业 24 户，发放贷款 6 户，投放贷款 7,550 万元，以实际行动支持创新科技型企业的发展。

赛后走访参赛企业

24 户

发放贷款

6 户

投放贷款

7,550 万元

附录

关键绩效指标

环境绩效

环境管理指标		单位	2023 年
绿色金融	绿色贷款余额 ¹	亿元	18.78
	——节能环保行业	亿元	0.50
	——清洁能源产业	亿元	2.66
	——生态环境产业	亿元	1.22
	——基础设施绿色升级	亿元	9.11
	——绿色服务	亿元	5.29
绿色运营	手机银行客户	万户	92.99
	网银客户	万户	79.19
	线上渠道交易笔数占总交易笔数的比例	%	95.14
能源消耗与温室气体排放	年度综合能源消耗总量	吨标准煤	2,312
	直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	882
	间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	8,710
	汽油消耗量	升	18,436
	柴油消耗量	升	2,000
	液化石油气消耗量	千克	10,000
	全行天然气消耗量	立方米	299,570
	外购电力消耗总量	兆瓦时	15,273
	空调制冷剂	千克	100
水资源管理	总用水量	立方米	165,456
纸张与物料管理	营业、办公所使用的纸张总量	吨	42.42
	电子账单节约用纸张量	万张	15.04
	无纸化项目	项	90
	无纸化项目占柜面业务的比例	%	73.23

¹ 绿色贷款余额：统计口径依据《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕第 326 号）。

社会绩效

社会管理指标		单位	2023 年	
服务普惠金融	普惠小微企业贷款余额	亿元	452.05	
	普惠小微企业贷款占总贷款比重	%	39.87	
	普惠小微企业贷款余额同比增长	%	28.66	
	普惠小微企业贷款户数	户	40,106	
	个人经营性贷款余额	亿元	301.39	
	个人经营性贷款占总贷款比重	%	26.58	
	个人经营性贷款余额同比增长	%	16.14	
	支农支小再贷款	亿元	111.20	
	支农支小再贴现	亿元	4.90	
乡村振兴贷款发放	涉农贷款余额	亿元	474.44	
	涉农贷款占比	%	41.84	
金融可及性	村镇银行服务营业网点	个	8	
	金融便民服务点	个	380	
社会公益	公益捐赠金额（总金额及分类别金额）	万元	1,145.12	
	金融知识普及惠及人数	万人次	11.47	
	帮助乡村直播带货金额	万元	12.4	
	帮助乡村直播带货场次	场	15	
	购买贫困地区农产品	万元	22	
	帮助销售贫困地区农产品	万元	4.8	
	贫困学子捐赠助学金	万元	50	
	农村困难群众捐赠补助款项	万元	265.12	
	美丽乡村建设捐赠款项	万元	360	
雇佣	员工总人数	人	2,271	
	——按雇员类型划分的员工人数	管理层	人	307
	普通员工	人	1,964	
	——按性别划分的员工人数	男员工	人	1,053
女员工	人	1,218		

社会管理指标		单位	2023 年
—按年龄划分的 员工人数	30 周岁以下	人	906
	31-50 周岁	人	1,151
	50 周岁以上	人	214
—按学历划分的 员工人数	专科以下学历	人	32
	专科	人	144
	本科	人	1,942
—雇员流失率	硕士及以上学历	人	153
	员工流失率	%	7.00
	男性员工流失率	%	8.64
	女性员工流失率	%	5.58
发展与培训 —按性别划分的 受训员工比例	男员工	%	45.91
	女员工	%	54.09
发展与培训 —按类型划分的 受训员工比例	中高级管理层	%	4.04
	基层员工	%	95.96
发展与培训 —按性别划分的 受训总小时数	男员工	小时	28,140.25
	女员工	小时	37,587.25
发展与培训 —按雇员类型划 分的受训总小时数	中高级管理层	小时	3,992.25
	基层员工	小时	61,735.25
供应链管理	集中采购的供应商总数	家	140
反贪污	贪污腐败诉讼案件的数目	件	0

治理绩效

治理管理指标		单位	2023 年
公司治理运行机制	召开股东大会	次	3
	股东大会审议通过议案	项	21
	召开董事会会议	次	11
	董事会审议通过议案	项	57
	董事会下设委员会召开会议	次	24
	董事会下设委员会审议通过议案	项	76
	监事会召开例会	次	9
	监事会审议通过议案	项	47
	投资者关系管理	披露定期报告	份
披露临时公告		份	65
披露其他制度文件		份	70
机构现场调研、召开电话会议、反向路演、 参加券商策略会等		批次	77
接待机构投资者		人次	610
	召开业绩说明会	场次	3

报告内容索引

报告内容		上交所指引 ²	GRI Standards
关于本报告		/	102-1,102-50,102-51,102-52,102-53
董事长致辞		/	102-14
关于我们	瑞丰银行简介	/	102-2,102-3,102-4,102-6
	愿景与使命	8.1	102-16
	2023 年公司荣誉	8.1	/
ESG 战略与管理	ESG 战略	8.3	102-16
	ESG 管理体系	8.3,8.5	102-18
	利益相关方沟通	8.3	102-40,102-42,102-43,102-44
	实质性议题识别	8.3	102-47
稳健银行： 诚信经营，夯实 治理根基	坚持党建引领	/	/
	完善公司治理	3.1,7.1	102-18,102-21
	加强内控合规	8.2	205
	全面风险管理	5.1	/
普惠银行： 深耕区域，服务 实体经济	信息安全保护	8.13	418
	赋能新质生产力	8.1	202
	助力区域产业经济	8.1	202
	拓宽普惠金融服务	8.1,8.3,8.4,8.6	203
数字银行： 科技赋能，打造 优质服务	支持乡村振兴发展	8.1,8.3,8.4,8.6	203
	金融科技创新	8.6,8.15	416
	提升客户体验	8.6,8.13	416,417
绿色银行： 聚力双碳，深化 绿色发展	保障客户权益	8.1	416
	应对气候变化	8.8	201-2
	发展绿色金融	8.10	202
坚持绿色运营		8.6,8.8,8.9	301,302,303,305,306,307

报告内容		上交所指引 ²	GRI Standards
人才银行： 以人为本，携手 员工成长	促进职业发展 搭建友善职场	8.3,8.6,8.14 8.6, 8.7, 8.14	102-8,401,402,404,405,406, 408,409, 403, 407,
社区银行： 回馈社会，共建 美好家园	助力共同富裕 金融知识普及 促进行业发展	8.3,8.4,8.6 8.6 8.6	203,413 416 /
关键绩效指标		8.1,8.4,8.6	201-1
报告内容索引		/	102-55
读者意见反馈表		8.2	102-53

² 上交所指引指《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》。

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 2023 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

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 2023 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？