



张家港农村商业银行  
RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG

股票简称(张家港行)  
股票代码(002839)



大家金融  
无界 乐享 随心

# 张家港农商银行 2023年度可持续发展报告

## SUSTAINABILITY REPORT



# 目录 CONTENT

## 第一篇

<b>公司概况</b>	<b>01</b>
关键指标	02
基本信息	02
公司简介	03
组织架构	04
社会责任理念	06

## 第二篇

<b>落实责任管理</b>	<b>11</b>
强化党建引领	12
完善公司治理	16
防控金融风险	19

## 第三篇

<b>履行经济责任</b>	<b>21</b>
支持民营企业	22
扶持小微企业	25
服务三农和乡村振兴	28
发展科技金融	36
聚力民生金融	38

## 第四篇

<b>履行社会责任</b>	<b>44</b>
保护消费者权益	45
热心公益慈善	49
致力精准扶贫	54
关爱员工成长	55

## 第五篇

<b>赋能绿色发展</b>	<b>57</b>
发展绿色信贷	58
倡导绿色办公	61

## 第六篇

<b>展望 2024</b>	<b>62</b>
----------------	-----------



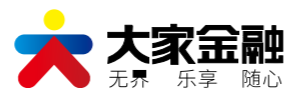
# CHAPTER

## 第一篇 公司概况

深耕普惠  
赋能发展



张家港农村商业银行  
RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG



大家金融  
无界 乐享 随心

## 关键指标

指标	2023 年	2022 年
资产总额 (亿元)	2071.27	1875.33
贷款及垫款总额 (亿元)	1271.00	1150.28
负债总额 (亿元)	1899.16	1718.07
存款总额 (亿元)	1565.51	1395.84
不良贷款率 (%)	0.94	0.89
拨备覆盖率 (%)	424.23	521.09
资本充足率 (%)	13.04	13.13
营业收入 (亿元)	45.41	48.27
小微企业贷款 (亿元)	845.86	740.15
归属于母公司净利润 (亿元)	17.87	16.82
基本每股收益 (元 / 股)	0.78	0.73
股东权益 (亿元)	172.11	157.26
纳税总额 (亿元)	6.94	6.44
员工人数 (人)	2403	2357
男员工人数 (人)	1213	1202
女员工人数 (人)	1190	1155
<small>注：以上人数为母公司口径</small>		
劳动合同签订率 (%)	100	100
社会保障覆盖率 (%)	100	100
反洗钱培训次数 (次)	10	10
反洗钱培训覆盖人数 (次)	5033	4217
反腐倡廉培训次数 (次)	8	8
反腐倡廉培训覆盖人数 (次)	2950	4700
公益慈善投入总额 (万元)	309.03	878.14
客服中心投诉解决率 (%)	100	100
绿色金融贷款余额 (亿元)	35.43	22.21
电子对账综合签约率 (%)	99.5	99.4
全年减少对账单数量 (万张)	2.45	0.4001



## 基本信息

### 公司中文名称

江苏张家港农村商业银行股份有限公司

### 公司英文名称

Jiangsu Zhangjiagang Rural Commercial Bank Co.Ltd

法定代表人: 孙 伟

董事会秘书: 戚飞燕

### 联系方式

注册地址: 江苏省苏州市张家港市杨舍镇人民中路 66 号

注册地址邮政编码: 215600

办公地址: 江苏省苏州市张家港市杨舍镇人民中路 66 号

办公地址邮政编码: 215600

公司网址: <https://www.zrcbank.com>

传真: 0512-56968022

投资者咨询电话: 0512-56961859

服务热线: 96065

电子信箱: [office@zrcbank.com](mailto:office@zrcbank.com)

股票上市证券交易所

深圳证券交易所

股票名称: 张家港行

股票代码: 002839

## 公司简介

江苏张家港农村商业银行股份有限公司 (简称: 张家港农村商业银行、张家港农商银行, 股票代码 002839), 成立于 2001 年 11 月 27 日, 是全国首家由农信社改制的股份制商业银行, 也是全国首批上市的农商行。截至 2023 年末, 总股本为 21.70 亿股, 下设 1 家总行营业部, 苏州、无锡、南通等 3 家分行, 42 家支行 (其中省内外异地支行 17 家), 51 家分理处; 在江苏连云港东海县及山东潍坊寿光市各发起设立一家控股村镇银行; 入股江苏兴化、昆山、泰兴、太仓以及吉林长春、安徽休宁等 6 家农商行, 是兴化农商行、休宁农商行的第一大法人股东。

自成立以来, 本行始终坚持服务三农两小、服务实体经济、服务城乡居民的市场定位, 围绕立足张家港、布局江苏、辐射长三角的区域性商业银行发展方向, 致力塑

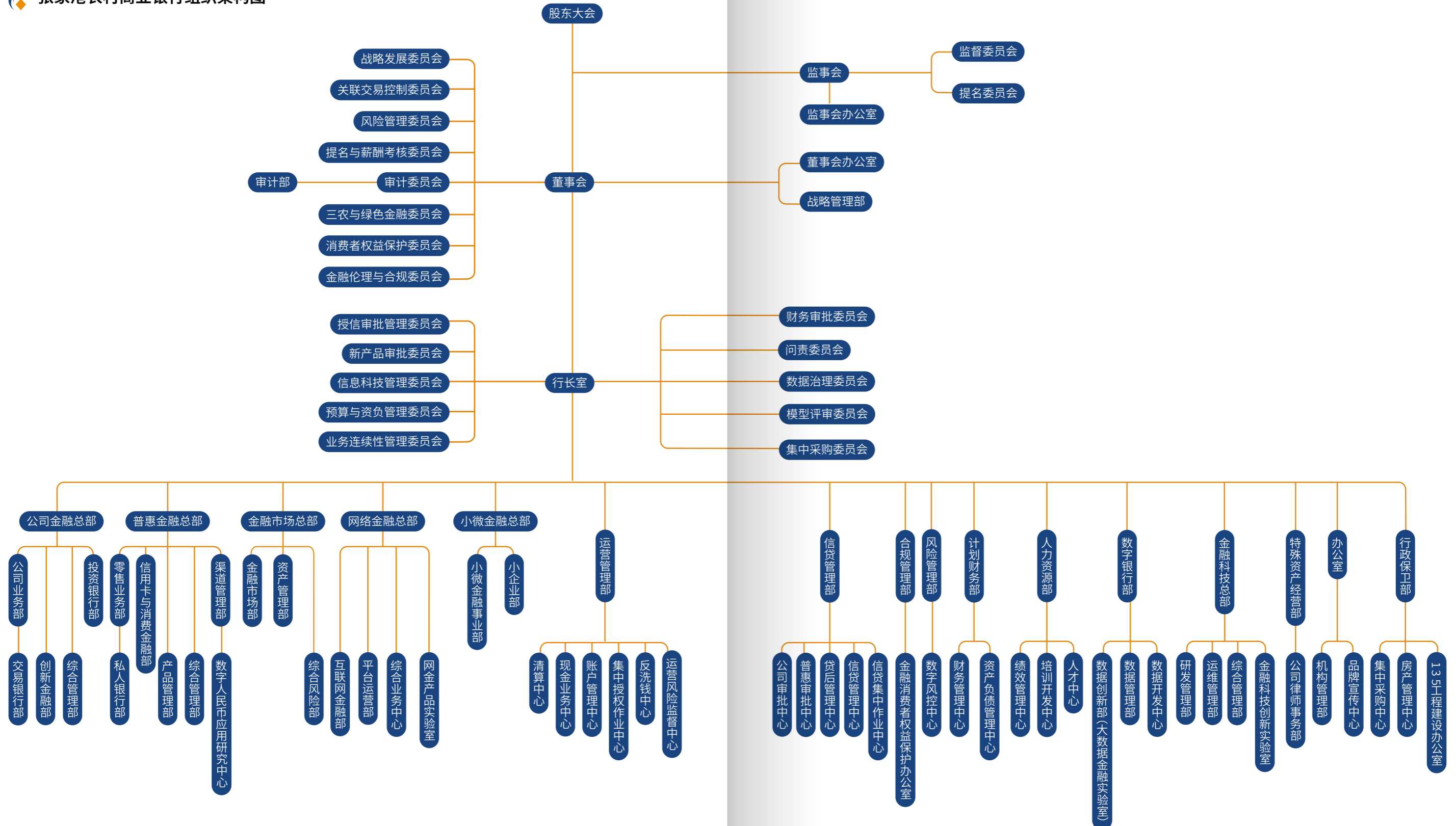
造专业专注、简单高效的企业核心价值观, 聚焦主责主业, 专注支农支小, 推进金融创新和经营转型, 履行金融支持职能, 推动经济社会发展。

### 经营范围

吸收公众存款; 发放短期、中期和长期贷款; 办理国内外结算; 办理票据承兑与贴现; 代理收付款项及代理保险业务; 代理发行、代理兑付、承销政府债券; 买卖政府债券、金融债券; 从事同业拆借; 提供保管箱服务; 办理借记卡业务; 外汇存款; 外汇贷款; 外汇汇款; 外币兑换; 结汇、售汇; 资信调查、咨询、见证业务; 经中国银行业监督管理委员会批准的其他业务。

# 组织架构

张家港农村商业银行组织架构图



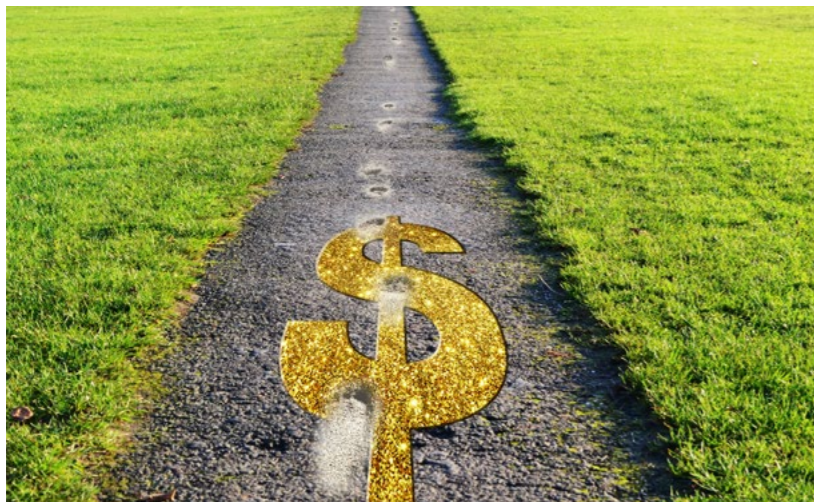
注：本行设有党委工作部、纪律监督室属于党委序列，不属于董事会、监事会、行长室序列，故未在架构图中列示。

## 社会责任理念

### 愿景：中国农村金融先行者

张家港行致力于打造满足大众金融需求、深耕特色领域的金融平台，并始终以探索中国农村金融事业的前进道路作为追求。

在前行的道路中，以“中国农村金融先行者”为愿景，积极融入中国农业现代化进程，以敢为人先的精神和探路者的气魄开展自我进化与迭代，不忘初心，深耕“三农”、服务“两小”。推动本区域农业产业高质量发展，农村民生的品质提升，城乡关系的重塑融合，践行农村金融的供给侧结构性改革。将“服从国家战略、助力产业升级、惠及民生所需”作为战略起点，站在国家战略高度，洞察、伴随、引领农业现代化发展和产业升级。抓住长三角一体化建设、建设“强富美高”新江苏等区位优势，积极参与社会治理，服务社会信用体系建设，以不断迭代创新的农村金融服务模式、农村金融产品，持续以创新实践探索服务“新三农”（社会主义新农村、现代化农业、知识型农民）的农村金融发展路径。



简而言之,张家港行的先行主要表现在:

### 特色要“显”

专注、深入地服务城乡居民、中小微企业,探索中国农村金融的新道路,打造跨区域、融当地的金融服务生态圈,持续凸显张家港行的经营特色。

### 理念要“新”

经营思路不断创新,管理理念保持领先,营销服务贴合温馨,吐故纳新,持续保持成长。

### 业绩要“优”

稳定优异的业绩表现,让市场和股东认可、信赖甚至偏爱。

### 品牌要“亮”

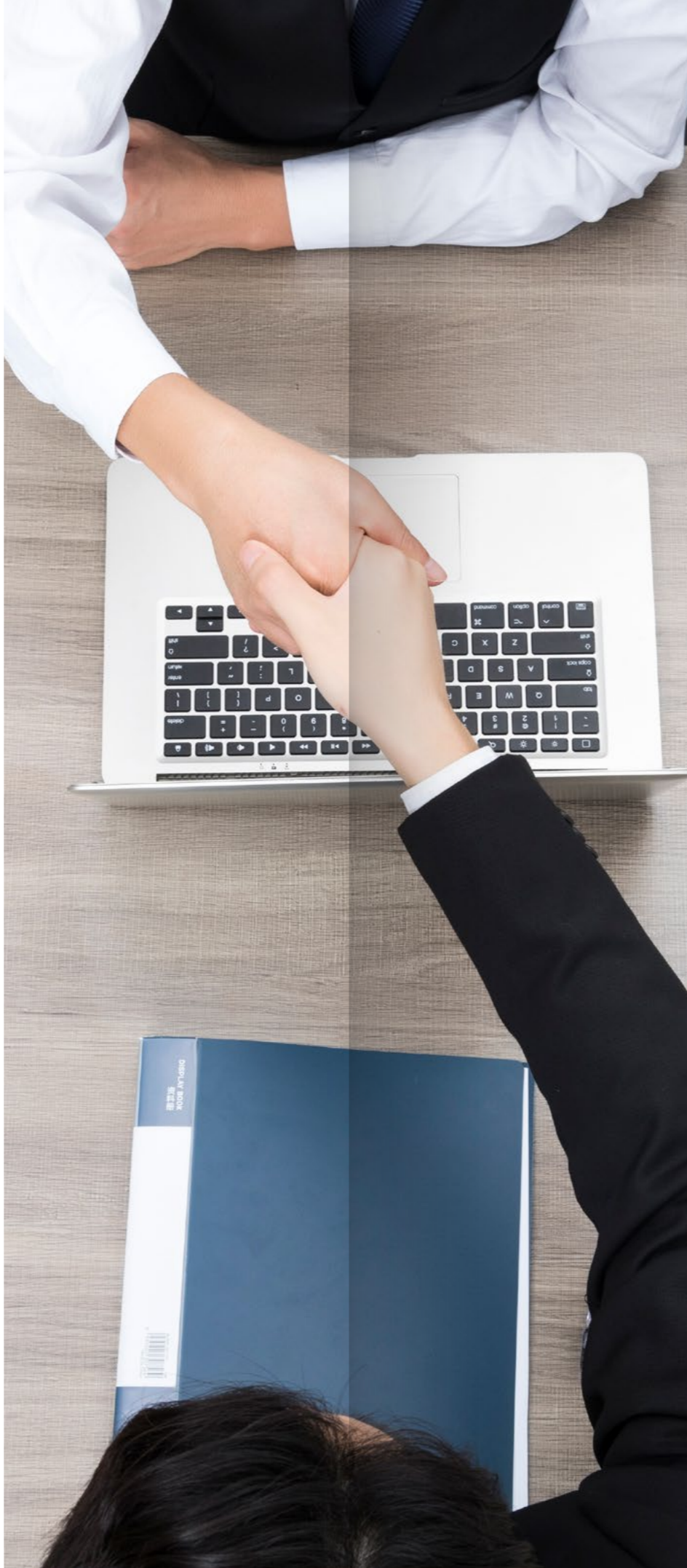
成就大家风范、赢得大家信赖,在匠心服务、普惠担当中不断擦亮张家港行的品牌形象。

### 使命:让普惠金融触手可及

让每一位用户都能获得平等的金融服务,享有合适的产品和服务,拥有追求美好生活的更多机会。

为金融插上互联网的翅膀,让金融飞近“三农”、小微企业的身边,让大家在无形中感受到金融服务的便捷与灵活,让大家在无意识中通过随心的金融实现一个又一个生活中的小目标:金融服务触【手】可及,金融产品随【心】可选,金融场景无【形】衔接,金融问题应【声】解决。

新的时代要求,新的科技推动,新的人文需求,张家港行提供给客户的不仅仅是金融科技、金融产品和金融服务,提供给客户的更是日新月异、便捷随心的金融生活,更是舒适贴心、相知相助的金融伙伴。



### 价值观:专业专注 简单高效 担当作为

核心价值观是我们作为银行人在职业价值追求中的“公约数”,是广大成员应当遵循的价值导向。

#### 专业专注——专业源自于专注

胜任岗位并高效、高质地解决岗位上的“疑难杂症”;  
持续学习或钻研,成为同事或客户心目中的专业“大咖”;  
深度、全面了解客户的需求变化,像了解自己的家人一样;  
专注的道路尽头是浓厚的特色化、充分的个性化、能力的综合化。

#### 简单高效——简单才能更高效

同事之间情感美好,人际之间关系简单;  
组织扁平化,流程精简化,服务便捷化;  
用数字化让经营、管理、服务插上轻快的“翅膀”;  
让客户在不知不觉的体验中“爱”上张家港行。

#### 担当作为——能担当才有作为

把个人的理想和追求融入到张家港行宏伟事业的浪潮中;  
勤奋、踏实地过好每一天,走好每一步都是最好的作为;  
每一次的挑战和挫折,就是一次“通关”升级的最佳时刻;  
用自己的正能量感染、影响、带动周围的人,为团队和客户创造最大效益。

### 服务理念:伴随你我 成就大家

张家港行始终坚持支农支小、服务实体经济与社会民生的业务定位,深入推进“小散”战略,坚持“做小客户,做大客群”的理念,强调“专精特新”,通过创新做到专业化、精细化、特色化,聚焦主责主业,加快转型发展。

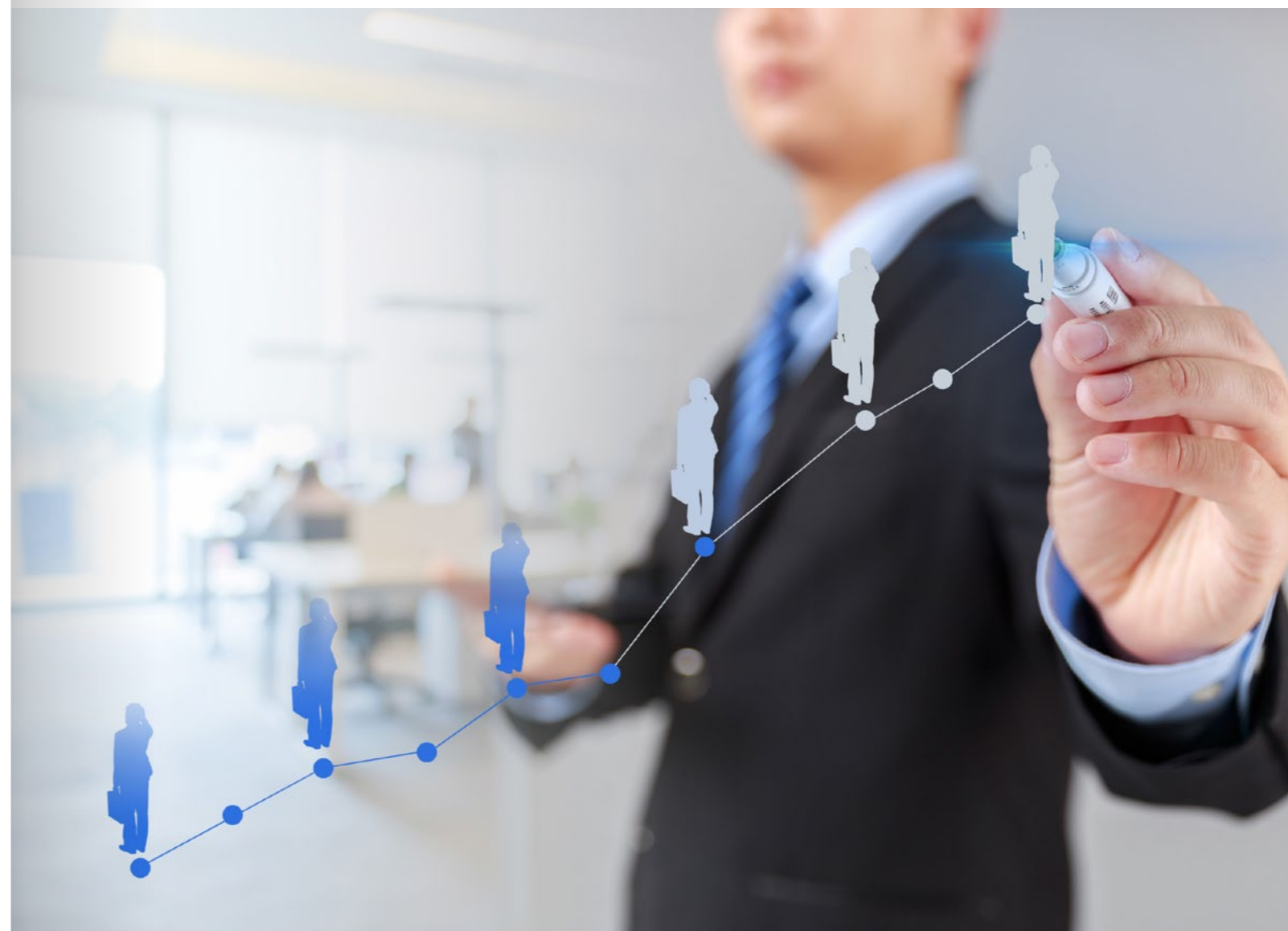
张家港行始终把客户的需求置于整个银行经营的中心,把客户的满意作为银行服务的目标。用温馨的话语伴随你我,用贴心的产品伴随你我,用创新的科技伴随你我,用真诚的服务伴随你我。

## 荣誉认可

序号	认可及荣誉	评选机构
1	排名全球银行 1000 强第 524 位	英国《银行家》杂志
2	江苏省“慈善之星”（爱心企业）	江苏省慈善总会
3	2023 年度和谐投资者关系银行天玑奖	证券时报
4	2023 年度杰出手机银行 APP 天玑奖	证券时报
5	2023 年中国服务业企业 500 强第 469 位	中国企业联合会、中国企业家协会
6	2023 长三角民营服务业企业 100 强第 94 名	上海市、江苏省、浙江省、安徽省企业家联合会及企业家协会
7	省属企业优秀班组	江苏省国资委 江苏省总工会
8	2022 年度江苏银行业保险业普惠金融服务先进单位	中国银行保险监督管理委员会江苏监管局
9	先进基层党组织	江苏省农村信用社联社
10	首届全省农商行场景金融案例大赛综合奖银奖	江苏省农村信用社联社
11	全省农村商业银行 2023 年度零售金融业务价值提升专项活动“对私客户 AUM 提升先进单位”、电子银行专业条线考核“优胜单位奖”、社保卡业务专项攻坚活动“社保卡资金沉淀提升示范单位”	江苏省农村信用社联社
12	2022 年度苏州银行业金融机构服务实体经济先进单位	中国银保监会苏州监管分局
13	2022 年度苏州市金融服务实体经济综合评价绿色发展服务奖一等奖	苏州市人民政府办公室
14	2022 年度苏州市金融服务实体经济综合评价数字金融产业推动奖一等奖	苏州市人民政府办公室
15	2022 年度苏州市数字人民币试点工作先进银行机构	苏州市地方金融监督管理局
16	数字人民币应用研究中心获评数字人民币创新型机构	苏州市数字金融专家咨询委员会
17	2022 年度金融系统绩效考核突出贡献奖	张家港市人民政府
18	2023 年度纳税超五亿元明星企业	中共张家港市委、张家港市人民政府
19	2023 年度江苏省青年志愿服务行动组织奖	江苏省青年志愿者协会
20	第八届“张家港慈善奖”最具爱心慈善捐赠企业	张家港市人民政府
21	张家港市“爱满港城”慈善网络募捐“最佳组织奖”	张家港市慈善总会
22	2023 年度最具投资价值企业	新华日报
23	第十四届金融科技应用创新奖	《金融电子化》杂志
24	张家港市吸纳高校毕业生示范企业	张家港市人力资源与社会保障局



## 第二篇 落实责任管理







## 强化党建引领

2023年,张家港农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,与时俱进大力弘扬张家港精神,坚定“中国农村金融先行者”战略愿景,全面落实“11183”发展规划和“让普惠金融触手可及”使命,不断拓展“大家党建”“大家金融”品牌内涵和外延,将党的政治优势和组织优势转换为竞争发展态势,推动全行高质量发展取得新成效。

### 一、牢牢把握政治方向,发挥党管金融政治优势

#### 一是把坚持党的领导作为根本原则。

修订《“三重一大”决策制度实施办法》《党委前置研究讨论重大事项规程》,全年共召开党委会29次,审议重大事项310项。制定《2023年度党建工作要点》,修订党支部“堡垒指数”考核办法。组织召开年度党建工作专题会议,实行党委班子成员包挂年度党建项目。开展党建工作专项述职,与42家基层党组织签订党风廉政建设责任状、党建工作责任书。

#### 二是把推动高质量发展作为首要任务。

认真学习贯彻中央金融工作会议精神、省联社党代会精神的决策要求。制定《2024-2026年发展规划》并向下宣贯延伸至各分支机构,打造“一支行一特色、一支部一品牌”,坚持深耕港城、挖掘异地潜力,推动两个市场协同发展。重点实施“深耕普惠 赋能发展”十项重点工作,党委班子成员包片联系重大项目、挂钩重点工作,定期开展蹲点调研,更好推动基层业务发展。

#### 三是把以人民为中心作为价值取向。

联合张家港市公安局、市社会治理现代化指挥中心,开展“警网银联动走访·你我他携手反诈”行动,把守护好百姓钱袋子和地方金融安全作为首要职责。出台《关于进一步激励全行党员干部在反诈走访一线担当作为的若干意见》,激发全行党员干部的走访热情和干劲。截至2023年末,已开展各类公益活动150余场,累计走访居民55.46万户,深入构建“情系港城,共富共享”金融服务新格局。



## 二、持续加强思想建设,不断增强使命担当意识

### 一是真学细悟筑牢思想根基。

严格落实“第一议题”“党委理论中心组学习”制度,出台《2023年张家港农商银行党委理论学习中心组年度学习计划》。围绕党章党规、坚持党对国有企业的领导、习近平在江苏考察时的重要讲话、加强作风纪律建设等主题召开党委理论学习中心组学习研讨12次,组织党委会“第一议题”传达学习29次,并及时抓好落实工作。

### 二是推动主题教育扎实开展。

制定《张家港农商银行党委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育实施方案》,开展2023年党性研修班,加强党员干部思想淬炼。领导班子成员带头讲好专题党课8场。组织“牢记嘱托、感恩奋进、走在前列”大讨论。聚焦“11183发展规划”“后备人才库建设”等全行发展重点工作,组织开展11场高质量发展专题调研会议。结合省联社审计反馈问题、民主生活会检视问题及调查研究发现问题,形成32项问题清单,做到动态更新、定期盘点、对账销号。

### 三是营造主流意识形态氛围。

召开专题党委会学习研究《关于全行意识形态、声誉风险管理和舆情监测工作有关情况的报告》。通过中国农村金融等各级媒体,本行微信公众号、内网新闻栏等内外部渠道,宣传本行在贯彻落实党的二十大精神、扎实开展主题教育、助力乡村振兴等方面的举措,2023年信息宣传工作排名全省农商行第四位。

## 三、聚力打造“八大党建项目”,全面提升基层党建工作质效

### 一是以更严要求推动党建强基固本。

修订发布《2023年党支部“堡垒指数”考评体系》,全面激发抓党建促发展的“乘数效应”。实施“大党建”线上全面考核。有效融合纪检板块的“三不指数”考核项目,将党建要求转化为“5+2”全覆盖、可考核的具体标准。开展党支部评星定级活动。落实基层党组织按期换届制度,完成下辖党组织换届工作。推进基层党支部评星定级管理三年行动,择优申报一批全省农商行“五星级党支部”。

### 二是以更大力度推动党建业务深度融合。

实施“决战开门红·党员当先锋”行动。在公司、零售、小微、小企业四大条线组建92支“先锋突击队”,聚焦关键业绩指标进行绩效比拼,激励党员骨干率领团队冲锋在前、



争先进位。推进结对共建“扩面提质”项目。全行各级党组织先后与各部委办局、区镇街道、村(社区)、商会企业的220余家基层党组织进行了结对共建。通过签订长期共建协议,经常性开展“五联”共建活动,做实结对共建“下半篇”文章。举办总行级“大家党建·共建共享”案例评选活动,评选出10个优秀案例。

### 三是以更大力度整合党建优势资源。

加强党建引领下的工会、共青团、妇女组织等群团组织建设。深入开展党务工作者“赋能知新”行动。通过集中学习、经验萃取、跟班培训、联席会议、帮带结对等多种形式,促进党务工作者综合能力取得新提升。创新实施“大家党建·惠企赋能”项目。依托“惠企大讲堂”“益企工作坊”等载体,走进张家港市人力资源协会、南通崇川区总商会、工商联提供党建专业培训、金融知识宣讲等,为客户深度赋能。全面推进“一棵树+”行动项目。连续4年实施“一棵树”党建项目。通过党建共建、桃树认领、金融支持、直播带货、志愿服务等举措,帮助困难桃农销售水蜜桃近5万箱,销售额超320万元。“一棵树”党建案例荣获全省农商行系统2023年十大优秀共建案例并在省联社“七一”大会上展进行展演。

## 四、严格抓好队伍建设,推动干部队伍素质显著提升

### 一是牢牢把好选人用人“方向盘”。

实施中层正副职后备管理人才选拔项目,从各条线遴选优秀年轻后备干部 40 人。制定《张家港农村商业银行中层管理人员选拔任用管理办法》,规范选拔程序。全年累计提拔中层干部 12 名。截至 2023 年末,全行共有中层干部 191 名,平均年龄 39 岁。80 后干部占比 71%,85 后干部占比 48%,90 后干部占比 9%。硕士学历占比 18%,大学学历占比 80%,干部队伍结构不断优化。

### 二是科学用好能上能下“指挥棒”。

出台《干部能上能下实施细则》《年轻干部跟踪考核评价办法(试行)》。精准把握机构班子运行情况和干部履职状态。对季度民主测评列同序列后 10% 的 28 人次,及时开展谈心谈话。对 5 名难以打开工作局面、工作质效低水平徘徊的干部,及时下达《关注提醒通知单》,并给予 6 个月观察期。对 5 名业绩排名落后、群众反映不好、不胜任现岗位的中层干部给予降职免职。

### 三是精准打好干部赋能“组合拳”。

通过小微、小企业、零售客户经理的融合培训、上岗资格“CBA 递进式能力认证”,提升干部综合化营销能力。面向新提拔干部、后备干部开展第五期年轻干部培训班,提炼出 15 项管理案例主题清单。开设金融市场、数字科技后备人才兴趣班,19 名人员入围后备库。建立机关干部挂片联系机制,在日常对基层的跟踪服务和业务指导中,提升机关干部“服务基层一线”能力水平。

## 完善公司治理

本行严格按照“三会一层”制衡机制和上市公司规范要求,构建了股东大会、董事会、监事会、高级管理层之间规范有效的决策传导机制,持续完善权责明晰、协调运转的运转机制。

### 一、运行机制规范有效

#### (一) 股东与股东大会

股东大会作为公司的权力机构,依法行使职权。公司严格按照法律、法规及《章程》要

求,召集、召开股东大会,凡是股权登记日登记在册的股东均在股东大会中依法享有发言权、质询权等各项权利。公司亦聘请律师对股东大会的合法性出具法律意见书,保证所有股东享有平等权利,公司充分利用网络投票等现代化信息技术,确保所有股东,尤其是中小股东,能以最便捷的方式参与股东大会,充分行使股东权利。

2023 年度,本行共召开 2 次股东大会,分别为 2022 年度股东大会,共审议通过 12 项议案,并听取独立董事年度述职报告;2023 年第一次临时股东大会,共审议通过 8 项议案。

#### (二) 董事与董事会

公司董事勤勉尽责,持续学习和熟悉相关法律法规,以认真负责的态度出席董事会会议,并运用其丰富的专业知识和行业经验,在公司制订年度财务预算方案、决算方案、利润分配方案、公司对外股权投资等方面履行职责。公司独立董事严格按照公司《独立董事制度》的要求,认真履行职责,维护公司整体利益,尤其关注保护中小股东的合法权益,对公司重大决策勤勉尽职、发表个人独立意见。本行董事会下设有战略发展委员会、审计委员会、提名与薪酬考核委员会、关联交易控制委员会、金融伦理与合规委员会、三农与绿色金融委员会、风险管理委员会、消费者权益保护委员会八个专门委员会,各专门委员会分工明确,权责清晰,充分发挥专业性作用,保障公司决策的科学性。

公司董事会职责清晰,召集、召开程序符合《公司法》《公司章程》及《董事会议事规则》等法律法规及制度的规定。2023 年,公司共计召开董事会会议 8 次,共审议通过 82 项议案,并听取 24 项报告。董事会专门委员会共召开 36 次会议,审议通过 106 项议案,并听取 3 项报告。各专门委员会均制定年度工作计划并定期召开专委会会议,向董事会提供专业意见,或根据董事会授权就专业事项进行决策,有效提升公司的治理效率。

#### (三) 监事与监事会

公司监事会严格履行监督职责,2023 年,公司共计召开 7 次监事会(含临时会议 2 次),审议通过 40 项议案,并听取 33 项报告。

## 二、信息披露及时有效

公司严格按照中国证监会《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号--主板上市公司规范运作》等法律规范和相关要求，制定有《信息披露管理制度》《年度信息披露重大差错责任追究制度》等规章制度，并根据监管要求不断修订完善，全面规范公司信息披露事务，做到真实、准确、完整、及时地披露各项信息，确保所有股东享有平等获取公司相关信息的权利。

## 三、投资者关系管理持续提升

为进一步加强公司与投资者之间的信息沟通，切实保护投资者的合法权益，公司制定《投资者关系管理制度》，持续完善投资者关系管理工作，致力于搭建与社会公众投资者之间良好、顺畅的沟通桥梁。公司配备专人负责接听投资者关系热线电话，公平对待所有股东及潜在投资者，增进投资者对本行战略转型的了解和认同，并主动听取投资者意见建议，实现双向沟通、良性互动。2023年，本行积极配合机构投资者现场联合调研工作，全年累计接待机构现场、电话调研会议共计16批次，累计接待机构投资者超88人次，举办2022年度业绩说明会、2023年半年度业绩说明会，荣获“2023年度和谐投资者关系银行天玑奖”，通过充分信息披露及良好互动沟通，传达本行差异化发展战略，在资本市场树立了良好形象。

## 防控金融风险

2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，本行坚决贯彻落实中央经济工作会议精神，持续贯彻新发展理念，坚持“服务三农两小、服务实体经济、服务城乡居民”的市场定位不动摇，传承“做小做散”战略指导思想不动摇，贯彻“五个发展”理念，突出“扩面、控险、大走访”三项工作重点，积极融入新发展格局，深化改革转型力度，在普惠深耕、优化结构、降本增效、风险控制等领域下功夫，努力寻求风控和发展的平衡。2023年，本行整体风险处于可控状态。

### 一是强化信用风险的数字赋能。

坚持金融回本溯源，认真贯彻落实国家产业政策，持续加大对制造业、普惠金融、绿色金融等实体经济的支持力度。进一步完善预警体系，优化风险管理机制，强化一道防线的风险管理主体责任。持续提升预警精准性，依托大数据监控平台，灵活、快捷地应用行内外大数据，提升服务效率。深化金融科技和大数据建模在流程管控和贷后管理中的应用，精准锁定存在潜在风险的流程和客户，提升风控效能。

### 二是推进市场风险的规范管理。

落实资金业务风控派驻管理模式，对资金业务授信、用信、投后全流程实施精细化管



理,实施有效的额度管控、操作风险管理、授权管理等。通过日终监测、日常监测、定期监测等不同频率的监测,及时发现相关风险因素,进行相关风险提示。2023年通过开发舆情数据报表、COMSTAR系统项目优化等系统建设,进一步丰富市场风险研判的依据和手段,提升适应市场信息变化的响应速度。

#### 三是深化操作风险的源头管理。

本行持续完善内控制度体系,将监管政策、管理措施、内外部检查要求等合规管理要求嵌入业务流程,强化业务系统关键节点的刚性控制,减少人为操作因素。同时规范屡查屡犯问题认定标准,建立专门的屡查屡犯问题台账,深入开展屡查屡犯问题成因分析,找准流程优化切入点,强化流程关键节点岗位制约力度,推进问题根源性、系统性整改。

#### 四是提升信息科技风险管理能力和意识。

本行完善外包管理制度体系,明确外包分类分级管理的要求,加强信息科技外包的准入调查及外包过程监控,组织开展IT外包服务中断等应急演练,提升外包风险管理能力。本行在年度内开展多轮次的信息安全、业务连续性管理等培训,结合本行信息安全现状,结合监管部门对信息科技风险的监管要求,提高本行员工信息安全和业务连续性管理重要性认识。

#### 五是开展声誉风险常态化管理。

本行依托专业机构开展全天候、全媒体覆盖的舆情监测,确保及时发现有关负面类舆情和声誉事件,持续识别和关注声誉风险,动态分析舆情变化。定期开展声誉风险隐患排查,结合业内及其他社会层面新近发生的典型负面声誉事件、监管部门最新工作要求,定期开展声誉风险隐患排查与研判,以查促控,以查促管。2023年,面向全行不同群体,针对性地开展声誉风险专题培训和声誉风险应急演练,提升各个层面应对声誉风险的处突能力。

#### 六是夯实廉洁风险的保障作用。

本行纪律监督室认真落实派驻省联社纪检监察组、总行党委工作部署,聚焦主责主业,充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用,一体推进不敢腐、不能腐、不想腐,推进全行坚定不移推进党风廉政建设和反腐败斗争,为全行高质量发展提供坚强的纪律保障。



## 第三篇 履行经济责任



## 支持民营企业

本行深入贯彻党中央、国务院《关于加强金融服务民营企业的若干意见》及银保监会《关于进一步加强金融服务民营企业有关工作的通知》精神，制定金融服务民营企业指导意见，明确优化金融服务体系、创新产品体系、提高服务效能的各项要求，指导全行加强民营企业金融服务，缓解民营企业融资难、融资贵的突出矛盾。截至2023年末，本行民营企业贷款余额为730.41亿元，占全行各项贷款余额的59.72%。

针对经济下行、信用风险加剧的新情况、新问题，本行修订完善贷款风险问责制度，对于认真履行信贷业务流程、相关规定和工作岗位职责，遵循信贷工作的尽职要求，特别是不存在道德风险的客户经理，其贷款风险一律可作免责处理。同时，正着手建立容错纠错机制，对在支农支小业务创新、履职担当、推动业务发展过程中，凡勤勉尽责、作风正派、未谋私利的，出错的失误和偏差可免于问责处分或考核扣分。通过以上措施，引导基层机构和客户经理放下思想包袱，营造积极创新、奋发有为的良好氛围。



2023年,本行发布“港发通”重大项目专属金融服务方案,并列入《张家港市重大项目“政企双通道”一揽子激励措施》中,已对接重大项目233家,授信项目48个,授信金额15.87亿元,用信金额11.6亿元。

本行通过重新修订战略客户管理办法,聚焦优质制造业企业,在服务团队支撑、综合服务方案、资源优先配置、营销维护费用、分层营销推动、业务创新试点、专属绿色通道、风险状况监测八大方面形成差异化服务政策。

本行积极开展本地公司客户“大铁网”营销走访活动,梳理全市企业名单、各级重大项目清单、本地规上工业企业等24份清单,按照走访精准化、分层标签化和网格亮灯化的要求,完成制造业客户1万户走访建档。针对实体制造业客群,制定跑批规则,批量筛选制造业重点客户,通过差异化服务策略,重点提升制造业贷款占比。



## 扶持小微企业

为践行“支农支小、普惠金融”发展理念,本行以“服务地方经济、服务小微企业”为主导方向,多措并举,不断夯实普惠服务动能。截至2023年末,支持小微企业48170户,贷款余额845.86亿元,增幅14.28%,助力了区域经济发展。

### 一、政策引领,助力普惠发展

- ① 继续实行差异化的内部资金转移定价,针对小微企业贷款客户贷款给予50BP的FTP价格优惠,提升客户经理主动服务动能。
- ② 做好财政厅纾困增产增效专项资金政策宣导及落实,不断提高金融服务质效,让小微企业享受到国家政策红利,助力小微企业成长。
- ③ 做好专项资金支持,为突出对新增、首贷小微企业客户的支持,本行推出10亿元“助企纾困·免出重围”专项低利率资金活动,助力小微企业高质量发展。截至年末超420家客户享受本行低利率专项金融支持。

### 二、深化走访,夯实主动服务

- ① 持续开展“百行进万企”“三年未续贷客户”“精准走访稳实体、优化服务保实体走访”“科创类企业专项走访”等专项走访行动,进一步加快金融助力小微企业的步伐,同时将各小微企业走访名单嵌入至本行自主开发的过程营销管理平台,做到营销过程的全程监控,确保实现营销走访全覆盖,2023年末通过过程营销管理平台实现走访企业客户超3.3万户。
- ② 提升监管走访要求,依据国家金融监督管理局、省联社等监管机构的“征像”“五增五访”等主题走访活动要求,引导分支机构结合辖区产业结构,借助“优企搜”平台进行客户精准筛选,实现精准对接、专业服务。
- ③ 做好服务前移,全年共组织、引导分支机构开展银企对接活动超50场,通过“面对面、点对点”的服务方式,了解企业的服务需求,解决企业的实际痛点。



### 三、深化创新,打造服务亮点

①积极探索和打造具有线上化服务属性的公司类普惠信用贷款产品“臻e贷”，并实现业务落地。截至2023年末，累计发放金额超2400万元，服务客户超30家，满足小微企业多元化的金融服务需求。

②深化集群客户服务模式，依托分支机构区域经济情况和产业发展情况，聚焦场景化、生态化，以供应链金融及特色化产品为导向，围绕“一行一特色”打造批量服务模式，现已经形成了“木材”“种养殖”等客户批量集群业务。至2023年末集群贷业务规模17934万元，服务客户66家。

③深化风险分担类服务模式，依托政府风险分担基金增信政策，推进信保贷、微企易贷、小微贷、惠农快贷等多方风险分担类产品的运用，解决小微企业融资担保方式不足的难题。截至2023年末，风险分担类业务服务规模超18亿元，服务客户超800家。





## 服务三农和乡村振兴

2023年,张家港农商银行始终坚守国家金融发展政策导向,不断探索金融支持乡村振兴发展路径,多措并举、主动作为、狠抓落实,各项工作都取得了良好的成效。

### 一、强化顶层设计,夯实组织建设

2023年,本行强化顶层引领,形成聚力思维,为有效开展乡村振兴服务工作筑牢组织基础。

成立“三农与绿色金融委员会”。为更好地贯彻落实乡村振兴及绿色金融战略,本行在三农委员会的基础上,新设成立了“三农与绿色金融委员会”,出台了年度工作计划,切实加大对三农、绿色金融的政策及资源倾斜,建立健全面向支农支小的分层次、专

业化经营机构,并强化对三农与绿色金融执行情况的监督评估。

深化“乡村振兴试点示范工作”。为推动金融服务乡村振兴示范工作,本行成立了“乡村振兴试点示范工作”领导小组。2023年,本行通过结对共建、建立顾问团队、实施建档评级、强化协调督导相关举措持续深化乡村振兴示范工作,现已取得了阶段性成效,示范点金融服务覆盖面、可得性、匹配性和满意度明显提升。

## 二、增强政策引导,支持乡村振兴

### (一) 强化内部考核。

本行在2023年度信贷投放计划中将超六成的信贷资源向“支小支农、支持普惠”方向倾斜。在分支行公司经营目标责任制考核办法中设立了涉农与小微企业贷款新增指标、普惠型农户和普惠型小微企业贷款新增指标、制造业及民营企业等增速指标,





在考核上进行投向传导，并在年末考核时严格按照办法要求执行，强化规划落实有效性。截至 2023 年末，本行涉农贷款余额 597.16 亿元，较年初增加 34.52 亿元，增速 6.14%。

### (二) 强化差异定价。

本行针对小、微贷款客户设置 FTP 价格优惠 50BP，小、微客户涉及涉农领域的客户均可享受 50BP 的资金优惠；通过设置专项资金投放方案，优先支持制造业、民营、涉农客户，实行利率差异化定价，降低客户的融资成本，2023 年本行共投放 15 亿元专项额度，支持小微、涉农企业的经营发展；同时，在中国人民银行的指导和支持下，认真贯彻落实再贷款政策，通过积极申领低成本资金，确保小微、涉农企业、农户等享受到央行金融源头活水的优惠政策支持。至 2023 年末，本行再贷款余额 46 亿元，较年初新增 7 亿元，其中支小再贷款余额 32 亿元，较年初新增 6 亿元，惠及小微企业 1331 户，加权平均发放利率 4.39%，为借款人降低融资成本约 3000 万元；支农再贷款余额 14 亿元，较年初新增 1 亿元，惠及企业 746 户，加权平均发放利率 4.36%，为借款人降低融资成本约 1300 万元。

### (三) 强化专项支持。

本行以“网格化营销系统 + 授信业务”相结合的策略，积极开展整村授信工作，为符合贷款条件的农户家庭发放普惠型小额信用贷款。截至 2023 年末，本行已实现全市行政村、社区整村授信全覆盖，授信金额 122.66 亿元，“阳光速贷”贷款用信余额 13.22 亿元，用信户数 1.4 万户。

## 三、树立服务意识,引领创新发展

### (一) 加强党建合作。

2023 年，本行与各基层党组织加强党建共建，全面展现抓党建促乡村振兴的“共建担当”。与张家港市住建局举行战略合作签约仪式，并发布“富民安居贷”专项产品，助力乡村振兴，推动农房翻建项目建设；与张家港团市委开展“千团万村”促振兴战略合作签约，发布“农商·新农菁英贷”产品，扩大省级“千团万村”银团合作品牌影响力，为推进农业现代化建设贡献青春力量；与张家港市妇联开展党建共建，推出“乡村振兴巾帼贷”产品，助力妇女就业创业，并开展专项签约。





## (二) 加强宣传走访。

2023年,本行深入开展金融下乡行活动,加大了“美美乡村”金融特派委员团队服务规模,精心遴选近百名优秀中层、党员骨干进驻全市153个行政村(社区)挂职,建立定村、定时间和定服务的“三定”挂职服务机制,结合本行“网格化”走访机制,通过主动走访、金融知识培训等方式向小微企业主、个体工商户和农户积极宣讲、传达政府的各项金融支持政策、本行的金融惠农服务方式,将金融服务延伸至基层的“神经末梢”,为强村、富民、兴企提供金融支持。本行主动与张家港市市场监管局开展个体工商户“服务上门”大走访活动,了解个体工商户、小微企业的发展、经营状况,宣传相关金融知识,提供相应的金融咨询。至2023年末,已经累计走访1.76万户。

## (三) 加强产品创新。

本行通过开发“小微农易贷”“村融通”“苏农贷”“新农贷”“省农担”“农发通”等支农支小专属金融产品,满足涉农企业、新型农业经营主体、农户等特色化、个性化、多元化的信贷需求。如“小微农易贷”产品是面向从事农、林、牧、副、渔生产经营及加工、

服务的各种农村经济组织、企业法人及自然人提供的经营性贷款业务,截至2023年末,农易贷余额1602.84万元,户数74户。如本行开发的针对农户的信用类产品“优农贷”,对有资金需求的农户及农业服务人员,通过生物识别、OCR识别、设备反欺诈、数字证书、大数据、模型平台、密码控件、网络安全等技术风险监控机制,提供快速便捷的农业资金获取途径。截至2023年末,“优农贷”余额13046.13万元,户数1198户。

## 四、深耕涉农市场,提升品牌形象

### (一) 深化场景建设。

本行与常阴沙现代农业示范园区管委会共同推进常阴沙全域旅游智慧平台建设,对接支付结算系统。通过微信小程序单独运行,以及上架至手机银行APP、政府APP等多种方式进行引流与运作,深化本行品牌服务形象。对接福前村、双塘村(肖家巷)共享农庄商户,将数字人民币应用到乡村民宿场景中,实现农业采摘、农家乐等农业旅游场景,带动农民增收。推进永兴村数字人民币小镇建设,实现各收费景点、娱乐项目、停车场、酒店住宿、商超餐饮、小微商户的数字人民币支付应用,引入“机器人”作为数字人民币的推广大使,数字人民币已渗透至住宿、露营、沙龙、茶歇、农产品购买等场景。





### (二) 深化系统对接。

自 2022 年 7 月本行与张家港市农业农村局联合开发“三资”智慧监管平台以来，通过持续迭代、升级，服务功能不断完善。至 2023 年底，该系统在全市乡镇覆盖率达 100%，包括乡村振兴试点乡镇下辖村在内的全市 174 个行政村（街道），286 个村级集体帐户通过该平台实现资金监管，除此之外，另有约 120 个村级集体企业帐户也正式纳入“三资”监管体系。经统计，2023 年，通过张家港“三资”智慧监管平台监管的资金交易笔数超 119 万笔，交易总金额约 70.67 亿元，提升了村集体资金使用的安全性与可靠性。

### (三) 深化百姓服务。

2023 年，本行联合张家港市人社局推出张家港市三代社保卡“免申即享”服务，针对老年群体和身体不便人员，在本人同意的前提下，直接发卡送卡上门，持续塑造社保卡服务为民品牌价值，提升客户的用卡习惯，截至 2023 年末已完成“免申即享”发卡 5000 余张。本行与市医保局、卫健委积极合作，通过聚合支付实现就医线上化，互联网医院总关注量超 100 万人，累计问诊人数超 12 万，月均访问量约 4000 人次。持续深化药店 ERP 系统，现已经接入药店及诊所超 700 家，2023 年度累计交易额超 9 亿元，交易笔数超 880 万笔。同时，本行与各村、社区合作社建立直播带货平台，助力做强地方特色产业。2023 年举办“吉食已到寻味港城”“夏日出桃食尚港城”等助农直播活动，累计助农销售金额近百万元，取得了较好的社会、民生效益。



## 发展科技金融

为深入贯彻党中央、国务院关于加强创新驱动发展战略和完善金融支持创新体系的决策部署，做好中央金融工作会议提出的科技金融大文章，本行围绕产业创新集群、地方重点产业、重点领域不断深化科技金融工作。截至 2023 年末，本行支持各类科技型企业户数 1474 户，较上年末增长 20.92%，贷款余额 120.16 亿元，较上年末增长 26.19%。

### 一、加大科技金融资源倾斜

2023 年针对科技金融开展专项考核竞赛，以新增专精特新企业、科技人才企业、科技型中小企业等客群贷款为目标，在一般贷款考核基础上额外给予新增科技型企业贷款的考核激励，通过多方面的资源倾斜，提高分支机构服务科技型企业的积极性。

### 二、深化科技金融产品创新

#### （一）创新评分卡模型及科创专属产品。

通过创新开发普惠型科创企业评分卡准入模型，以科技企业资质、科创能力、知识产权、股权融资等综合评价为主，一定程度上弱化财务因素、经营历史等传统准入指标，通过评分卡体系的建立，为初创期人才企业配套“招才通”产品，在企业成立初期以信用贷款方式为科创型企业提供资金支持；为成长型的科技型企业配套“科易贷”产品，结合评分规则匹配 100~1000 万元信用贷款，重点支持专精特新、高新技术、科技型中小企业。

#### （二）金融产品与政策灵活组合。

一方面依托“银行+政策性担保+专业评估”的合作模式，为科技型中小微企业提供知识产权质押融资服务，全年质押登记金额达 1.83 亿元；另一方面，积极运用各类风险补偿政策，陆续开发和优化了“科技贷”“科贷通”“苏科贷”“人才贷”等产品，降低科技企业贷款准入门槛。



### 三、主动对接科技企业

本行在 2023 年开展的“大铁网”专项走访活动中，对本地区域专精特新企业、高新技术企业、创新联合体参与单位、科技型中小企业、知识产权示范企业和优势企业等主体进行名单梳理，并逐一开展主动走访对接，记录企业需求并保持联络跟踪，客户经理通过营销平台累计完成 1333 户科技型企业的走访登记，有效提升了科技金融服务的主动性。

## 聚力民生金融

本行始终致力于服务三农，践行“让普惠金融触手可及”的使命，进一步深化“以客户为中心”的经营理念，通过建立全行客户价值体系、明确价值客户定位、制定基于客户价值体系的营销模式，在融入社会治理深度中，实现与地方经济社会和谐发展。

### 一、全力推进三代社保卡换发和激活

作为唯一地方法人银行，本行与市人社局合作，全面推进三代社保卡发卡工作，至2023年末三代社保卡新增发卡87.92万张，占全市换发卡总量九成。

为切实做好居民服务，为群众办实事，今年本行与人社局试点新型发卡模式，针对70周岁以上老人提供送卡上门服务，截至2023年末，已筛选制卡名单1.6万，成功发卡5000张。除此以外，利用线上换卡二维码和名单定向营销短信发放，补充批量换卡无法触达人员的申请渠道，打造线上线下、批量零散、多元化多渠道的换发体验。同时新增社保卡确认模块，针对已激活二代社保卡的客户，三代社保卡在手机银行及超柜均可进行激活确认，进一步简化了社保卡激活流程。



2023年4月6日，张家港农商银行联合张家港市人社局共同发布张家港“技能贷”产品，促进技能人才创新创业。

## 二、积极开展金融政策知识普及

### 一是积极开展全民大走访。

为有效遏制电信网络违法犯罪案件高发势头，本行联合张家港市公安局、市社会治理现代化指挥中心、市新市民服务中心，创新推出“一格三员”（1名社区民警+1名专职网格员+1名反诈金融卫士）“反诈大走访”工作机制。通过上门走访、反诈资料发放，金融知识讲解等方式，提升百姓金融保护意识。至2023年末，本行累计走访居民55.46万户，发放反诈宣传资料超23万份。同时，定期通过微信公众号推送“金融反诈小知识”，有力提升反诈宣传的覆盖范围和作用效果，全力守护居民钱袋子和地方金融安全。

### 二是大力普及反诈反非知识。

本行持续开展“千场电影进社区”活动，2023年共走进217个村（社区）、30个大型工地、6个敬老院，放映主旋律影片多达3000余场，成为张家港社区文化建设中受欢迎



2023年6月8日，张家港市人社局联合张家港农商银行举行“就近办”合作网点启动授牌仪式。

程度较高、参与人数最多的文化活动项目。不仅为各村、社区群众搭建一个具有鲜明时代特点的社区文化平台，也为张家港市创建文明城市、构建公共文化服务体系贡献力量。

### 三是持续做好惠民利民服务。

将金融反诈和存款保险等知识编成脍炙人口的小曲或顺口溜融入到居民日常广场舞中，并获得张家港市地方金融监督管理局举办的“舞动精彩乐享金融”广场舞大赛金奖，充分展示出本行金融普惠于民、服务于民的形象。

## 三、聚焦个体户，下沉普惠金融服务

针对全市小微企业、个体工商户，组织开展“服务上门”大走访活动，以“服务先锋”为主题，以“服务小微个体企业”为主线，以“让普惠金融触手可及”为工作目标，全方位、全过程、全周期地做好金融综合服务工作，为地方经济高质量发展助力。

## 四、推进渠道建设，融入社会治理

### （一）拓宽乡村振兴服务渠道

为进一步完善金融服务乡村振兴的市场体系、组织体系，本行立足高度城市化、社区化的苏南经济发达村（社区），优先选择在农村集中居住区、农村龙头企业所在村、休闲观光农业精品村、美丽乡村示范村，建设一批叫得响、做得实、有影响、口碑好的服务点，打造“大家驿站”品牌。截至2023年末，全行共建设66家农村普惠金融服务点，涵盖灵活就业、数字人民币、邻里港湾、“暨时办”、党建阵地等主题，覆盖全市3个街道、7个乡镇、1个省级农业示范区。

借助服务点分布广泛、人流量大等优势，开展“15分钟医保圈”创建，开通城乡医保缴费功能，推广电子医保凭证运用。在STM自助机具上线“江苏政务一网通”服务，涉及人社、医保、民政等240多项服务功能。在政务、金融、村务的基础上，加载商业功能，通过优质商品入驻线下“大家团购”服务点，助力“农、特、优”商品进城，打造了一批集政务、村务、商务、金融服务“四务融合”的金融便民服务示范点。此外，本行联合人民银行、公安系统，在服务点开展金融理财宣传、金融卫士普法、反洗钱、反假币、防范电信诈骗、防范非法集资等公益宣讲活动，全年共举办公益类宣传活动308场，真正发挥普惠金融服务点助力乡村振兴的积极作用。



盖本地学校 86 家, 年度缴纳资金达 3 亿元, E 驾金累计合作机构 10 家, 缴费成功人数 10000 余名。互联网医院合作实现本地区全覆盖, 累计服务客户 100 万人次。

通过“场景 + 金融”的服务模式, 切实提高市民的幸福感和满意度。强化对公场景的数字驱动, 构建“场景 + 金融 + 平台”相互融合的对公服务能力。做深政务场景金融, 积极参与智慧政务建设, 以三代社会保障卡发卡及场景搭建为抓手, 延伸服务触达深度与广度, 三代社保卡发卡占比约 90%。结合药店 ERP 系统、统一支付平台、就近办平台、苏服办平台、医保资金拨付等平台建设, 提升场景服务能力, 连通政府 (G)、企业 (B) 生态圈, 在养老、医保等领域发挥银政、银企合力。

截至 2023 年末, 全行服务点累计发生业务 60.75 万笔, 查询类业务 2.2 万笔。累计办理电子现金圈存、社保卡交通充值、灵活就业缴费、城乡居民养老及医保缴费等业务达 2.72 万笔, 登记办理第三代社保卡 11.67 万笔。

## (二) 助力打造智慧城市生态场景

本行积极落实“让普惠金融触手可及”的企业使命, 贯彻省联社场景金融建设相关要求, 围绕“工会福利”“E 驾金”“智慧食堂”“智慧校园”“惠享积分购”“鼎惠生活圈”六大省级场景建设与运营进行发力。结合本地优势资源, 重点搭建智慧医疗、智慧物业等本地民生场景, 医疗场景获省联社首届场景金融案例大赛银奖。其中学生缴费覆





4

# CHAPTER



## 第四篇 履行社会责任



### 保护消费者权益

#### 一、健全完善规章制度

为进一步完善消费者权益保护履职工作，规范消费者权益保护审查工作程序，本行印发了《消费者权益保护审查管理办法》，在产品的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行评估审查，对相关风险进行识别和提示，并提出明确、具体的审查意见。

#### 二、组织开展宣传培训

本行根据监管部门要求，在营业网点、社区、普惠金融服务点等地积极开展“3.15 金融消费者权益日”“普及金融知识 守住钱袋子”“金融知识普及月”等集中宣传活动。本行充分发挥“警银协作”机制，聚焦“一老一少一新”等重点群体，通过普及个人征信、防范非法金融活动等知识，提升社会公众风险防范意识，缓解老年人面临的“数字鸿沟”，切实守住金融风险底线。除集中性宣传外，本行还通过“反诈大走访”等活动，深



入社区、农村、商铺、学校，开展日常金融知识宣传。2023 年度，本行累计开展线上线下金融宣教活动 120 余场，触及消费者 58000 余人。

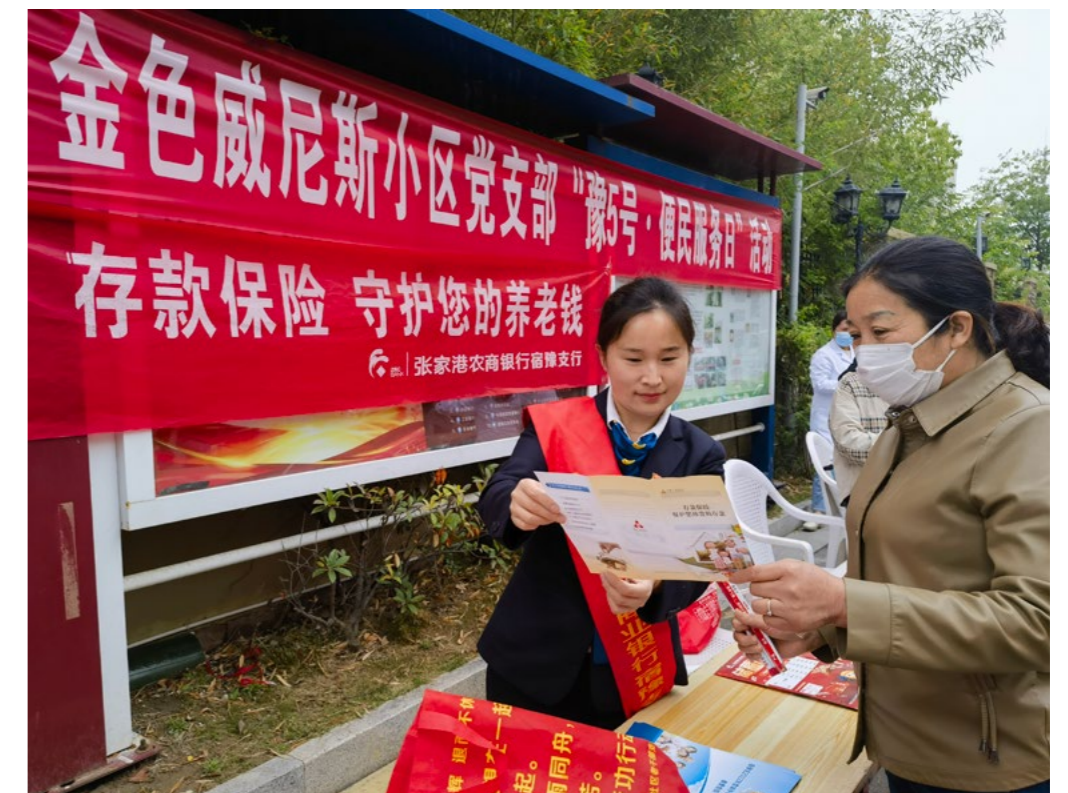
在不断强化社会宣传同时，本行也注重通过教育培训推动员工消保观念入脑入心。年度内，本行组织了覆盖全员的金融消费者权益保护专项培训，突出抓好柜员、客户经理等关键受训人群，有针对性地开展投诉处理培训。同时，本行对营销条线员工开展了 6 期“掌上微课堂”培训，重点对营销宣传等进行规范。此外，本行针对贷款还款等问题发布相关风险提示，进一步提升本行员工消费者权益保护意识和服务水平。

### 三、加强流程全面管控

为确保消费者权益保护理念体现在产品开发、营销及售后各环节，有效落实消费者权益保护工作相关要求，本行建立了消保全流程管控机制。一是事前审查机制。本行在年度内对 7 项新产品或升级产品进行消保审核并出具评估意见。二是事中管控机制。本行累计审查各机构发布的营销宣传短信和营销广告 168 条。三是事后监督机制。本行高度重视投诉纠纷溯源整改，按季分析投诉高发领域问题，及时发布风险提示，进一步提升消费者服务体验。

### 四、规范处理客户投诉

本行始终践行“以人民为中心”的服务理念，积极协调和督办投诉事项，跟踪投诉处理进度并向监管部门及时反馈处理情况。2023 年度，本行认真受理金融监督管理总局苏州监管分局、本行客户服务中心等渠道转办投诉，且在规定时限内处理反馈消费者。



本行制定严格的投诉受理机制，明确各单位负责人为投诉处理第一责任人，指导各单位按要求配备投诉联络人员，具体负责调查和反馈投诉事项。本行遵循“有诉必应”原则，尽量将矛盾化解在小、在早、在基层。本行通过营业网点、门户网站、手机 APP 等渠道将本行投诉电话、处理流程等信息向社会公众披露。

#### 五、推动落实自查检查

为进一步规范全行消费者权益保护履职工作，年度内，本行消费者权益保护办公室按照本地机构全覆盖，异地机构 50% 比例进行现场检查，重点对网点信息公示、个人信息保护、适老服务建设以及是否存在第三方机构业务人员在网点开办业务或营销产品等情况开展检查，并督促相关机构及时落实整改。本行结合“内控合规管理深化年”“投诉治理年”等活动要求，先后开展服务价格自查自纠、防范非法集资风险等排查活动，确保本行业务合规开展。

## 热心公益慈善

作为地方法人银行，本行积极践行“金融向善”的社会责任，情系港城，在为地方经济新旧动能转换贡献金融活水的同时，积极弘扬社会主义核心价值观，努力打造有责任、有担当的上市银行。2023 年全行捐款 309.03 万元，成立以来累计捐款超 3000 万元。上市 7 年来，累计纳税金额超 33 亿元，2023 年纳税金额超 6 亿元，为地方发展贡献积极力量。获评江苏省“慈善之星”、张家港慈善奖“最具爱心慈善捐赠企业”等荣誉。

#### 一是持续开展公益项目。

自 2007 年起连续 17 年向张家港市百岁老人发放生活补贴，2023 年捐赠金额 40 万元，连续 17 年累计捐赠金额达 700 万元；“爱满港城”捐赠 68 万元，爱心包裹募集 8.94



2023 年 4 月 26 日，在张家港市庆祝“五一”劳动节暨首届“爱骑月”启动仪式现场，张家港农商银行“小哥银行”作为“海棠·暖新窝”阵地新业态新就业群体保障平台代表接受授牌。



2023 年 4 月 4 日，张家港农商银行捐赠 45 万元设立“张家港行”青少年心理健康关爱基金。

万元，捐款金额均位居全市前列。捐赠 50 万元设立“张家港行”青少年心理健康关爱基金和城北小学“品格提升项目”专项基金，推动青少年心理健康服务公益项目发展，探索普惠金融与教育民生服务互相融合；捐赠 10 万元用于与市妇联开展“农信联心·一户一策微关爱”公益项目，精准关爱困境妇女儿童家庭。

### 二是持续推进实事项目。

连续 13 年独家赞助“千场优秀电影进社区”活动，将文化送至张家港市城乡社区，丰富居民文化生活；连续 11 年实施爱心包裹项目，向张家港市红蕾学校、蓝天学校、旭



2023 年 9 月 25 日，张家港市公安局牵头我市社会治理现代化指挥中心、新市民事务中心，会同张家港农商银行，举办“警网银联动走访·你我他携手反诈”张家港市“反诈大走访”活动启动大会。

东学校、城北小学以及共建村社区捐赠爱心书包 2000 余个；连续 10 年践行“一杯水”公益项目，“书香银行”网点获评最美工会户外劳动者服务站点；连续 4 年开展“一棵树”公益项目，通过金融支持、志愿服务、公益直播等形式帮助张家港市凤凰镇桃农解决资金、技术、销售难题，推动当地水蜜桃产业发展。

### 三是以人民为中心。

为推动金融服务与社会治理有机融合，联合市公安局、市社会治理现代化指挥中心，开展“警网银联动走访·你我他携手反诈”行动，切实推动全民反诈宣传教育，提升金融知识宣传覆盖率。走访居民近 55.46 万户，走访个体工商户 4.94 万户，把反诈大走访作为长期战略性工作，把守护百姓钱袋子和地方金融安全作为首要职责，深入构建“情系港城，共富共享”金融服务新格局。

### 四是组建志愿服务队。

定期开展暖心志愿服务，持续开展“同创共建、洁美港城”“我与小苗共成长”爱心种植体验成长、“足印港城”新市民子女游港城活动、“青春志愿行、温暖回家路”志愿服务、“温暖补给站”志愿服务等公益项目。定期组织员工积极参加无偿献血、文明志愿者交通值勤等公益慈善活动，2023 年献血超 2 万毫升。荣获“江苏省青年志愿服务事业贡献奖”“社会帮扶突出贡献单位”等荣誉。



# “张家港行”2023 张家港东渡半程马拉松

技术认证：中国田径协会 主办单位：江苏省田径运动协会、张家港市人民政府 承办单位：张家港市文体广电和旅游局、张家港市体育总会、张家港市文旅集团、张家港经济技术开发区(杨舍镇)、张家港冶金工业园(锦丰镇)、江苏苏奥体育科技有限公司 冠名单位：江苏张家港农村商业银行股份有限公司

张家港农村商业银行  
RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG

## 江苏张家港农村商业银行股份有限公司

2023年12月3日,张家港农商银行独家冠名的“张家港行”2023 张家港东渡半程马拉松鸣枪开跑。

## 致力精准扶贫

本行积极响应国家政策号召，完善政策支持，加大投入力度，巩固拓展脱贫攻坚成果。按照可持续原则继续加大金融扶贫工作力度，结合自身布局和特色，汇聚多方扶贫资源和力量，推动精准扶持，为国家巩固脱贫攻坚成果、建设更高水平小康社会贡献力量。

本行重点采取改善相对贫困地区基础设施建设、帮助低收入人口改善生产生活条件、支持贫困家庭创业就业等方式，促进相关人员增产增收，提高其获得感、幸福感、安全感。当年累计支持已脱贫人口贷款 32623.12 万元、31025 笔、4947 人；带动服务脱贫人口贷款 356115.96 万元、799 笔、2870 人。

本行积极推广创业贷款，截至 2023 年末，创业贷款余额为 158.47 万元、户数为 41 户，加大金融扶持力度，推动实现共同富裕目标。

## 关爱员工成长

本行始终秉承关爱员工，与员工共成长的经营理念，以培养员工为目标，通过不断完善薪酬、福利、绩效、培训体系，提升员工价值。

设计全行职级“一张表”，重塑管理工资，形成正职、副职、主管、员工的宽带薪酬职级体系，清晰梯队层级及员工上升路径，激发干部员工干事创业主观能动性。

本行积极开展师课建设，截至 2023 年末，内训师总人数为 148 人，专业条线覆盖率为 100%，中高层干部占比 40.5%，获省联社“鼎学”第二届内训师大赛获一等奖，体现内训师队伍建设的扎实基础。聚焦重点工作，开发相应课程，110 门初级、40 门中级课程以及 35 个精品案例，覆盖客户经理及柜员等一线岗位业务全流程。开展年轻干部培训班，结合日常管理和能力提升的痛点难点，提炼出 15 项管理案例主题清单，提升发现问题、解决问题能力。



本行坚持服务员工，夯实文化阵地建设。以主题活动为抓手，积极组织各类受员工喜爱的活动。设有运作成熟的羽毛球、乒乓球、篮球、足球、户外徒步、摄影、书法、绘画、健身、志愿者、合唱团以及青年学习社等协会组织，协会活动丰富多彩。通过工会组织建立有效的员工权益维护机制，坚持执行职工代表大会制度，实施民主管理。2023年召开六届一次职工代表大会，审议通过7项直接涉及职工切身利益的规章制度及重大事项，保障了员工对全行重大事项的知情权、参与权与监督权。



## 第五篇 赋能绿色发展



## 发展绿色信贷

2023年,本行紧紧围绕“碳达峰、碳中和”国家战略目标,加快探索绿色金融发展道路,积极完善绿色金融体系,创新思路、主动作为,不断提升社会责任表现,打造长三角区域绿色金融品牌银行。

### 一、绿色经营规划

2023年,本行研究制定了《2024-2026年发展规划》,明确要求加强公司治理能力,推动绿色金融工作开展,进一步完善绿色金融机制,切实提升三农与绿色金融委员会履职质效。本行成立三农与绿色金融委员会,负责全行绿色金融工作,监督、评估绿色金融发展战略执行情况,并制定2023年绿色金融工作目标。同时修订并下发《董事会三农与绿色金融委员会工作细则》(张农商银董发〔2023〕3号),旨在推动绿色金融稳定向好发展。

为推进全行绿色金融战略落地,全面提升绿色金融相关的创新性业务研发管理与推广,本行成立创新金融部,牵头负责全行绿色金融业务,包括产品的创新开发、业务营销及管理、组织培训等重点工作,下设“绿色金融服务中心”,有序推进、持续落实各项绿色金融具体工作。

本行高级管理层积极履行推动绿色金融快速发展的职责,不断优化领导和协调机制,加强绿色金融资源配备,逐步明确管理政策、执行战略规划、加强业绩激励、开展专项考核。





## 二、绿色信贷投放

2023 年，本行始终将绿色产业列为优先支持领域，紧跟国家地方政策，重点关注绿色产业政策大力支持的行业，绿色信贷余额、户数的增量、增速稳步提升，截至 2023 年末，本行绿色贷款余额为 35.43 亿元，较上年末新增 13.22 亿元，增幅 59.52%；绿色贷款户数 283 户，较上年末新增 118 户，增幅 71.52%。同时，本行从政策支持、项目准入、审批通道、系统管理、跟踪披露等五个方面全力推动绿色金融债券募集资金投向各类符合《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》条件的绿色项目，取得显著成效。截至 2023 年末，利用绿色金融债券募集资金累计支持绿色项目 95 个，投放项目余额达 10 亿元，充分展现了地方法人银行助力绿色发展的金融担当。

## 三、政策制度建设

为重点支持绿色产业发展，加快绿色信贷投放，本行制定出台了《绿色金融债券募集资金管理办法》，明确绿色金融债券募集资金应全部用于支持绿色项目发展，可直接用于发放绿色项目贷款。2023 年本行将绿色产业列为优先支持领域，总体授信原则为“优先支持、促进创新、紧跟政策，防控风险”。

本行成立绿色信贷工作小组协同推进绿色信贷产品研发和推广。近年来，本行先后推出了“碳排放配额质押贷款”“排污权质押贷款”“苏碳融”“光伏融”“环保贷”等产品。2023 年，推出以“环保产业担保补偿资金 + 担保公司”模式支持绿色项目的“环保担”专项产品。实施《张家港农商银行数字化转型三年规划》，将绿色金融产品体系及绿色信贷支撑平台建设作为数字化转型的重点工作之一。开展绿色金融数据治理工作，通过绿色金融与数字金融融合，建立健全绿色金融相关的组织架构、制度体系、管理流程及信贷政策，不断推动绿色金融与数字金融融合。

## 四、绿色金融案例

江苏某环保能源有限公司主营沼气发电，公司有发电机组 2 套共计



4.4 兆瓦，一套 4500 立方米沼气预处理系统。该公司产品为电能，主要销售给国网江苏省电力有限公司，原材料主要来自于张家港垃圾卫生填埋场的废弃污染物，并采用先进的垃圾填埋气收集、燃烧、发电技术及设备，实现能源的综合利用。目前企业每年理论发电量可达 3456KWH/A，机组自耗电 129.6 万 KWH/A，沼气预处理自耗电 360 万 KWH/A，理论上上网电量为 2966.4 万 KWH/A，每年按照每度售电价格 0.391 元，年销售 1200 万元。本行在走访中了解到该企业沼气发电仍在产能爬坡中，因垃圾填埋场的污水较多，沼气产出量较低，且潮湿的沼气对输气管道和发电机组具有一定腐蚀性，导致企业需定期对输气管道和机组进行检修和配件更换，再加上耗材垃圾覆盖膜需定期更换，导致企业的前期资金投入较多。本行在获悉后的第一时间为其量身定制金融服务方案，为其授信 200 万元，支持企业持续发展。

## 五、履行环境信息披露责任

本行积极履行绿色发展社会责任，加大环境信息披露，根据上级监管部门要求，于 2023 年 6 月完成本行 2022 年度的环境信息披露报告，并在江苏省绿色金融综合服务平台、苏州综合金融服务平台特色金融专区及本行官网进行披露，内容涵盖本行绿色金融战略和政策、产品和服务等。同时，对外披露本行 2022 年度、2023 年 1~3 季度绿色债券募集资金使用情况报告。

## 倡导绿色办公

2023 年，本行持续践行绿色发展理念，倡导简约、绿色和低碳的经营管理方式。推广非现场会议，会议和培训尽可能采用视频形式，视频会议占全部会议比例 35%，视频设备覆盖率近 90%。加大科技投入，持续推进办公自动化、会议材料电子化、工作流程线上化，提高无纸化办公覆盖面，减少纸质材料消耗，实现提高办公效率和节约资源的有机结合。



## 第六篇 展望 2024



2024年是张家港农商银行新三年发展规划的开局之年，站在新的起点上，本行将在“11183”发展规划指引下，秉持“深耕普惠、赋能发展”理念，坚持“做小做散”“支农支小”战略定力不动摇，做深普惠金融业务、做强公司金融业务、做专金融市场业务，着力打造普惠精品银行、政企伙伴银行、稳健投资银行“三大银行”，致力于实现“高质量发展标杆银行”的战略总目标。

### 一、做深普惠金融，打造情系本土、深耕当地的普惠精品银行

坚决贯彻落实中央、省、市关于服务实体经济、服务民生各项工作部署，以钉钉子精神久久为功，精准施策、抓深抓实，本地机构“情系港城”、异地机构“情系当地”，做深做透普惠金融发展赛道，不断提升普惠金融服务的覆盖率、可得性与满意度，竭力为小微企业主、个体工商户、城乡居民排忧解难，提供金融活水，助力经济稳步提升。

### 二、做强公司金融，打造振兴实体、赋能成长的政企伙伴银行

感知区域创新动能，回归本源，服务实体、服务新经济。因地制宜，分类运营不同客群，匹配差异化经营策略，打造行业专业化、服务特色化的产业金融服务商。

### 三、做专金融市场，打造高周转、轻资本的稳健投资银行

顺应政策导向与市场新趋势，坚持效益与风险并重，以改革创新为主题，以稳健为导向，加快推进“资产管理+投资银行+交易金融”为核心的业务创新，打造高效能、高周转、轻资本的稳健投资银行。



**张家港农村商业银行**  
RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG

让普惠金融触手可及

服务 / 监督热线：96065

邮编：215600

传真：0512-5823637

监督邮箱：jiandu@zrcbank.com

投资者邮箱：office@zrcbank.com

投资者热线：0512-56961859

网址：<https://www.zrcbank.com/>

地址：江苏省张家港市人民中路 66 号



微信银行



个人手机银行



企业手机银行