



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

股票代码
601528

2024

环境、社会及管治 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT



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 2024 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 2024 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 14 号——可持续发展报告（试行）》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）及香港交易及结算有限公司发布的《环境、社会及管治报告守则》。

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（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：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

附录 114

14 稳健银行： 高效治理，筑牢发展根基

党建引领发展	16
优化公司治理	24
诚信合规经营	27
完善风险管理	32
保护信息安全	35

38 普惠银行： 聚焦主业，服务实体经济

深耕普惠金融	40
推进科技金融	46
支持区域发展	49
助力共同富裕	52

56 数字银行： 推进创新，优化客户体验

拓展数字金融	58
打造优质服务	62
保障客户权益	67

72 绿色银行： 绿色发展，守护生态未来

应对气候变化	74
发展绿色金融	75
践行绿色运营	80

82 人才银行： 以人为本，携手员工成长

保障员工权益	84
支持员工发展	86
构建和谐职场	93

98 社区银行： 回馈社会，传递金融温度

发力养老金融	100
推进行业发展	106
普及金融知识	108
投身慈善公益	110



董事长致辞



2024 年是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是瑞丰银行上市三周年。一年来，在复杂严峻的内外部环境之下，瑞丰银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，持续践行新发展理念，不断拓展新发展路径，加快构建新发展格局，全行围绕服务中心大局主责主业、积极展现金融向善担当作为，在服务实体经济、深耕普惠金融、支持乡村振兴、践行绿色发展、强化科技赋能等方面持续发力，为经济高质量发展、社会高效能治理、人民高品质生活注入瑞丰力量。

我们坚守“长期主义”，不断淬炼“以客户为中心”的服务韧性。我们筑牢“农商姓党”的政治属性，坚持以人民为中心的价值取向、坚持支农支小的业务方向，深耕客户、创造价值，真正做到金融为民、金融利民、金融惠民、金融便民；我们坚持高质量发展战略方向，以“1235”战略擘画业务新图景，开拓发展新空间，推动客户经营模式转型、风险理念转型、竞争能力转型、管理模式与机制转型；我们构建“以客户为中心”的价值逻辑，推进“毛细血管级”的客户感知、“神经元式”的敏捷响应、“生态系统级”的服务价值，淬炼穿越周期的生存法则。

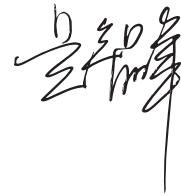
我们心怀“国之大者”，牢固树立“金融重实体”的鲜明导向。我们始终牢记金融服务实体经济的初心使命，紧跟国家和区域发展战略，以“五篇大文章”为抓手，出台“五大金融”三年方案，面向社会发布“五大金融”行动计划，向“五大金融”客户代表授信 580 亿元，打造“1+6+N”的科技金融服务体系、产业化绿色金融服务体系、标准化普惠金融服务体系、多元化养老金融服务体系和增值式数字金融服务体系，为各类市场主体提供高效、精准、便捷的综合金融服务，“五篇大文章”综合指标评价位居全市第一。截至 2024 年末，我们服务科技型企业 1,018 家，贷款余额 137.93 亿元，增速达 18.59%；服务专精特新企业 73 家，贷款余额 17.48 亿元，专精特新企业服务覆盖面达 36.14%；普惠型小微企业贷款余额达 527.50 亿元，占总贷款比重为 40.28%，普惠型小微企业贷款户数超 40,000 户。

我们助力“双碳战略”，持续彰显“不负青山绿水”的责任担当。我们积极支持印染产业集聚升级，围绕“浙里碳效贷+节能减碳技改贷”两项机制，配套制定“绿能贷”等绿色金融产品；我们着力推动绿色产业链金融创新，开发绿色上下游产业相关创新型融资产品，与各类绿色资源交易中心开展基于碳排放交易、排污权交易的金融产品与服务创新的合作；我们设立两家绿色专营支行，根据支行区位特点，分别重点支持绿色工业贷款和绿色农业贷款，总行在信贷资源配置、资金价格、创新产品试点等方面给予特色政策倾斜；我们深化绿色运营管理，推广节能办公模式，倡导绿色消费文化，实施降本增效举措，全面提升全行绿色发展水平。截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 45.94 亿元，较年初新增 27.16 亿元，增速达 144.63%，绿色金融评价位居绍兴全市银行第一位。

我们回应“民之所盼”，努力传递“普惠金融助万家”的农商温度。我们加快金融服务模式创新，推动“体验式银行”网点转型，优化线上线下一体化服务体系，为客户提供更加智能、高效、安全的金融服务；我们多措并举助力共同富裕，家庭财金助力扩中项目为 1,200 多户家庭发放“共富”专项贷款 3.57 亿元，稽东共富蔬菜基地等八个共富联合体深化运行，100 余种本地农特产品亮相瑞丰共富直播间，铺设“瑞丰致富快车道”；我们发布“三心”养老特色服务方案，推出多功能养老丰收驿站，开办老年大学瑞丰分校，4,000 场邻家活动助力“老有所乐”；我们持续深化“瑞丰有爱·瑞行三助”慈善公益活动，展现金融向善新作为，2024 年，对外捐资金额达 1,335 万元，连续三年荣膺中国企业慈善公益榜单 500 强，金融教育宣传普及 16.6 万人次。

我们践行“以人为本”，着力打造“奋斗幸福观”的价值坐标。我们“海纳百川”引才，深化“定向引才”渠道、建立“人才流动”机制，博士后工作站已有 3 名博士后进站，硕士及以上学历人才占比超过 7%，人才高地逐步夯实；我们“拓宽赛道”用才，通过干部“双聘”选拔人才、通过星级评选发现人才、通过项目赛马使用人才、通过履职考评衡量人才，选人用人导向更加鲜明，内生动力更加强劲；我们“职业发展”留才，推进“薪酬市场化”，鼓励多做业绩、多创利润、多拿薪酬，推进幸福瑞丰建设，实施同行者关怀、初心者荣耀、奋斗者荣耀、亲情者关怀四大关怀体系，2024 年获评全国工人先锋号、全国模范职工小家、省级“最美驿站”等多项国家级、省级、市市区级荣誉。

风正时济，自当破浪前行；任重道远，更需策马扬鞭。2025 年，瑞丰银行将勇担高质量发展时代使命，坚持农商“做小做散做特色、做实做精做持久”理念，朝着“1235”发展愿景不断进发，在支农支小主战场、数字转型新赛道、价值银行大格局中劈波斩浪，努力开创属于瑞丰银行的高质量发展新局面，携手广大利益相关方，共同实现更广大、更全面、更持续的价值创造。

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 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。目前共有员工 2,000 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全方位成体系以人为核心的普惠金融，擘画“1235”高质量发展新战略，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，并在全国家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，助力政务服务增值化改革，在网内引入政务+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，长期坚持助村、助困、助学，积极履行社会责任。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。2024 年 7 月，绍兴金融反诈教育基地、瑞丰红色金融教育基地在镜湖数字金融中心顺利启用，与瑞丰银行行史馆（党群服务中心）形成“一馆两基地”社会公益性平台。



愿景与使命



2024 年公司荣誉

2024 年全球银行 1000 强
第 513 位

英国《银行家》杂志

2024 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
《环球慈善》杂志社

瑞丰银行营业部获评
“全国工人先锋号”

中华全国总工会

瑞丰银行柯岩支行获评
“全国模范职工小家”

中华全国总工会

2024 年最佳 ESG 管理上市公司

证券市场周刊

2024 “上证·金理财”
年度企业社会责任奖、
年度银行财富管理品牌奖

上海证券报社

“2461” 品牌体系获评
年度品牌创新发展案例

国家广告研究院

2024 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

浙江省“民企最满意银行”称号

人民银行浙江省分行
浙江省工商联

绍兴金融反诈基地获评省级
“金牌反诈宣传角”

浙江省打击治理电信网络诈
骗工作协调机制办公室

开源组件管理解决方案获评 2024 年
浙江省网络安全优秀案例入围案例

中共浙江省委网络安全和信息化
委员会办公室

2024 绍兴市百强企业

绍兴市企业联合会
绍兴市企业家协会

2024 绍兴民营企业 100 强

绍兴市工商业联合会

绍兴市 2024 年度“图强争先”
突出贡献奖先进集体

中共绍兴市委
绍兴市人民政府

2024 年征信服务站五星示范点

中国人民银行绍兴市分行

2024 年度绍兴市文化礼堂建设
“突出贡献单位”

中共绍兴市委宣传部
绍兴市农村文化礼堂建设工作领导
小组办公室

2024 年度柯桥区金融支持实体经济
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

柯桥区行风评议“优胜单位”

中共绍兴市柯桥区委组织部

ESG 战略与管理

瑞丰银行坚持贯彻新发展理念，秉承“把银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好”的“三好理念”，持续推进 ESG 发展战略和经营活动的深度融合，深化可持续发展实践，为股东、客户、员工、合作伙伴、社区和环境创造价值，助推人民群众美好生活和绿色低碳和谐发展。

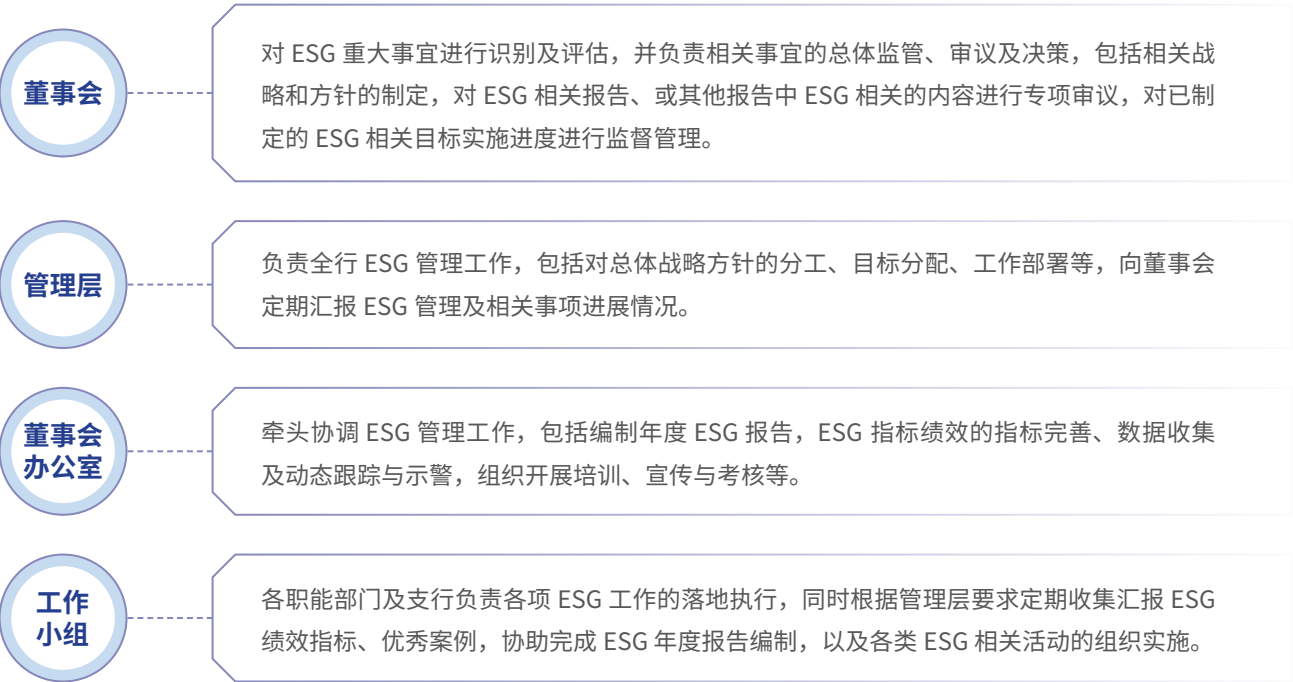
ESG 战略

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”，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。



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、管理层部署、董事会办公室协调、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。



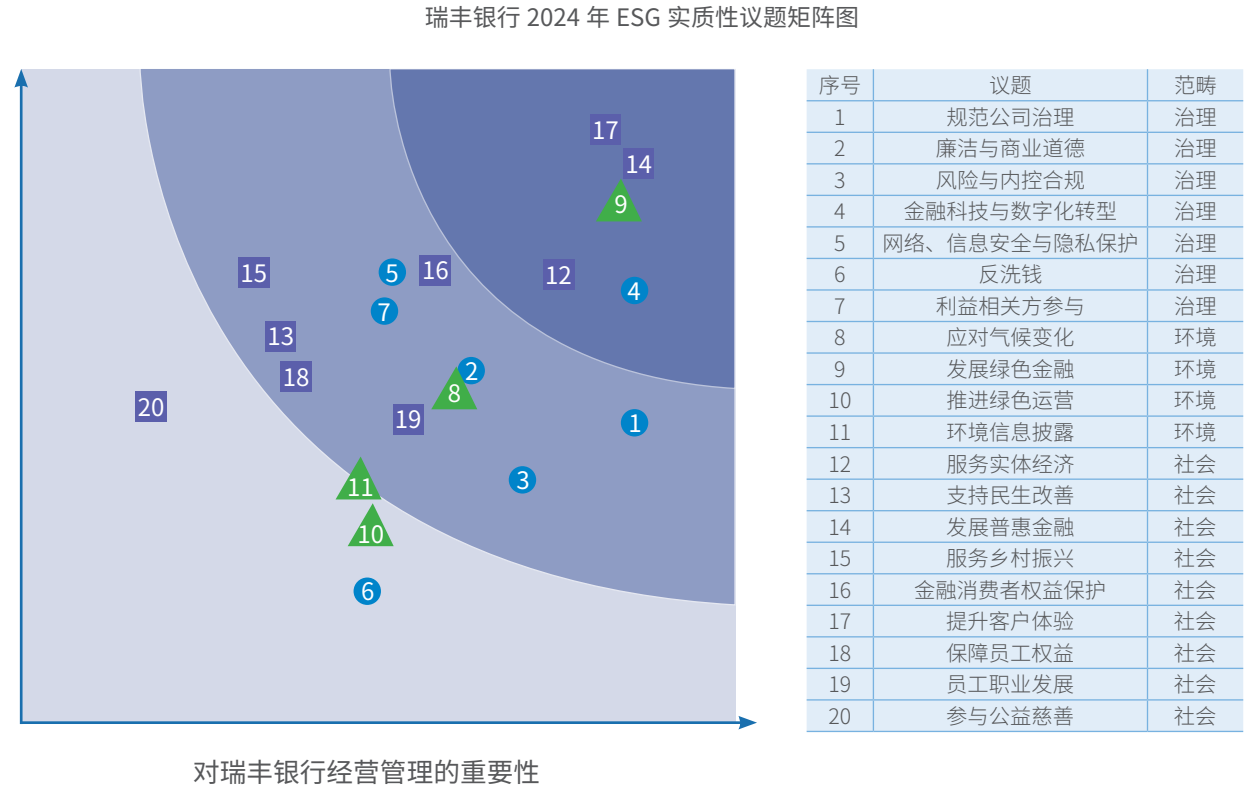
利益相关方	主要关注议题	主要沟通渠道
政府及监管机构	服务实体经济 应对气候变化 发展绿色金融 发展普惠金融 服务乡村振兴 廉洁与商业道德 风险与内控合规 消费者权益保护 网络、信息安全与隐私保护	研究和执行监管政策 支持行业政策制定 日常汇报沟通 参与行业论坛和会议 配合监管检查 接受监管考核 上报统计报表 开展信息披露

利益相关方	主要关注议题	主要沟通渠道
股东 / 投资者	服务实体经济 发展绿色金融 发展普惠金融 规范公司治理 廉洁与商业道德 风险与内控合规 金融科技与数字化转型	股东大会 投资者活动 投资者热线、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 金融消费者权益保护 普及金融知识 网络、信息安全与隐私保护 金融科技与数字化转型	客户满意度调查 客户需求调研 客户沟通及投诉渠道 媒体沟通与传播 线上线下活动 便民服务
供应商 / 合作伙伴	服务实体经济 应对气候变化 廉洁与商业道德 风险与内控合规 网络、信息安全与隐私保护	项目合作 商务谈判 供应商审核 同业交流合作
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 职工代表大会 员工文体活动 员工培训课堂
社区公众	提升客户体验 发展普惠金融 服务乡村振兴 支持民生改善 普及金融知识 参与公益慈善	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 社区服务活动

实质性议题识别

为保障本行可持续发展相关战略的实施，提高 ESG 管理水平，本行参考上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司环境信息披露指引》《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，持续通过管理层建议、业内对标研究、专家调研等多种方式，识别并评估对于本行和利益相关方具有重要性的实质性议题。

- **识别：**2024 年，我们参考多项国内外可持续发展、ESG 相关的标准与框架，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 20 项重要性议题。
- **评估：**面向 6 大类别利益相关方，开展可持续发展议题重要性评估，并结合可持续发展领域专家意见，明确各项议题的重要性程度。
- **确认与报告：**根据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 20 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 2024 年实质性议题矩阵。



稳健银行

高效治理，筑牢发展根基

瑞丰银行坚持把党的领导融入企业管治各环节，不断推进公司治理现代化，持续强化合规内控管理，深化完善重点领域风险防范与数字风控能力相结合的全面风险管理体系建设，深入开展反腐败与廉洁银行建设，全面提高企业管理水平和决策效率，为持续稳健发展、打造具有核心竞争力的全国双一流银行夯实根基。

16

和平、正义与
强大机构



17

促进目标实现的
伙伴关系





党建引领发展

2024 年，瑞丰银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的政治建设为统领，深入实施“双融共促 强基赋能”专项行动，夯实“四强四带四提升”举措，在党建引领高质量发展中，主动作为、实干奋进，为奋力谱写中国式现代化浙江篇章贡献瑞丰力量。

政治铸魂，学深悟透党的伟大精神

本行筑牢“农商姓党”政治属性，坚持和加强党的全面领导，强化政治引领，增强政治功能，坚定不移用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，始终把坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”作为最高政治原则和根本政治责任。

全面加强党的政治建设

- 高质量落实“第一议题”制度，全年学习 26 次。
- 强化理论学习，科学制定学习计划，丰富学习形式和载体，全年开展党委理论学习中心组学习 11 次。

深入学习贯彻党的二十届三中全会精神

- 第一时间组织传达学习，开展全会精神培训，全行 795 名党员、干部参与培训。

深入践行金融工作的政治性、人民性

- 深入学习贯彻《习近平关于金融工作论述摘编》，开展专题交流研讨。

案例 瑞丰银行召开党委（扩大）会议传达学习党的二十届三中全会精神

2024 年 7 月，瑞丰银行召开党委（扩大）会议，传达学习中国共产党第二十届中央委员会第三次全体会议精神，部署贯彻落实举措。

会议指出，党的二十届三中全会开启了新时代全面深化改革的实践续篇，具有重大而深远的政治、理论、战略、世界和实践意义，学习好贯彻好全会精神是当前和今后一个时期的一项重大政治任务。

会议要求，全行上下要深入学习领会全会精神，深刻领会和把握进一步全面深化改革的主题、重大原则、重大举措、根本保证；锚定高质量发展战略，达成高质量发展共识，砥砺奋发推动高质量发展“再瑞再丰”。

通过此次学习贯彻活动，瑞丰银行进一步统一思想、增强信心，切实认清形势、充分发挥优势、主动顺应大势，以自我革命的勇气和担当推动全行高质量发展，为以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴贡献力量。



瑞丰银行召开党委（扩大）会议

正风肃纪，营造风清气正良好生态

本行紧扣“实”的要求、遵循“严”的准则、把准“深”的逻辑，扎实做好党风廉政建设和反腐败工作。自党纪学习教育开展以来，本行紧扣实践实效，扛起责任担当，严格规定动作，创新自选动作，切实增强政治定力、强化纪律意识，全程高标准高质量务实高效开展党纪学习教育。

坚持统筹谋划，全面开展潜心学纪行动

- 全面部署，迅速启动。出台《党纪学习教育工作方案》，组织实施“潜心学纪”“笃悟知纪”“立规明纪”“知戒守纪”“正风肃纪”5大行动，明确13项任务清单，形成党纪学习教育“路线图”“施工表”。
- 夯实基础，“四学联动”。推行领导干部领学、党组织书记带学、党支部督学、党员自学“四学联动”机制。
- 聚焦重点，循迹溯源。开展“循迹溯源学思想 勤廉担当促践行”主题党日活动，深入学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神，坚持和发展新时代“枫桥经验”，推动全行高质量发展。

坚持深学细悟，广泛开展笃悟知纪行动

- 以“点”带动，“关键少数”领学促学。班子成员上纪律党课6次，党支部书记上纪律党课46次，党委理论学习中心组专题学习3次，党支部以“三会一课”、主题党日活动开展专题学习150次，支部组织集中自学72次。
- 以“线”引领，青年员工联学讲学。5月27日下午，总行团委组织开展党纪学习教育，行党委班子成员参加会议并听取新届团委思想感悟；组织开展809000新时代青年宣讲团成员招募工作，组织开展“党风党纪在我心”宣讲。
- 以“面”覆盖，党员干部研学践学。5月25日，开展“学党史 知敬畏 守底线 讲廉洁”现场警示教育活动，全行党员干部分8批分别前往柯桥区钱清“一钱太守”廉政教育基地、柯桥区齐贤光明居“清廉齐家”、柯桥区福全锦坞廉政文化长廊、越城区富盛上旺村廉洁文化教育基地等，490人参加此次活动。

坚持靶向施教，扎实开展立规明纪行动

- 紧盯重点抓思想，推行“四个一”做法。行领导班子全体落实“接受一次廉政谈话、签订一份廉政承诺书、参加一次党规党纪培训、撰写一封廉洁家书”等“四个一”做法，推动党员干部增强纪律观念、严守纪律底线。
- 把握关键抓学习，抓好“三支队伍”建设。在支行行长管理能力提升专题培训、机构负责人管理提升专题培训中，充分运用浙江农商人“勤廉农商大讲堂”，开展党纪学习教育专题培训，培训128人次。

坚持以案为鉴，认真开展知戒守纪行动

- 开展警示教育，推动以案促改促治。本行分别于5月和7月，两次召开警示教育会，传达学习习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述，学习相关法规条例，集中观看警示教育片，教育引导全行党员干部知敬畏、存戒惧、守底线。
- 开展清廉金融文化活动，推动“勤廉瑞丰”建设。开展“以学润心 以学正行 以学树风”清廉金融文化建设系列活动，总行组织“悦清廉 越信赖”瑞丰银行金融文化书画摄影大赛，各党支部以主题党日活动形式组织开展“读清廉书籍 扬浩然正气”读书分享会；深入推进廉洁文化“四个阵地”建设，体系化、常态化建好总部清廉展厅、支行清廉走廊、柜台清廉窗口、线上清廉平台“四个阵地”，持续发挥阵地教育宣传作用。
- 开展合规文化建设，健全长效管理。坚持早预警、早处理、早暴露、早处置，强化员工画像平台运用，运用大数据等手段加强员工行为管理，形成案防高压态势；认真学习《浙江农商银行系统违规违纪违法警示教育案例选编》等典型反面案例，开展以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责。



“悦清廉 越信赖”瑞丰银行金融文化书画摄影大赛作品



瑞丰银行清廉阵地

案例 瑞丰银行各党支部开展“循迹溯源学思想促践行”活动

2024 年 6 月，瑞丰银行各党支部组织开展“循迹溯源学思想促践行”活动。

新城支行：联合绍兴市兰溪商会党支部前往嘉兴南湖，重温红船精神，参观南湖革命纪念馆，学习伟大建党精神。

义乌支行：联合扬州商会赴横塘公园开展“循迹溯源学思想促践行”党建联建活动。深入了解义乌发展的辉煌历程，学习义乌人民敢于创新、勇于开拓的奋斗精神。

嵊州瑞丰村镇银行：组织党员赴绍兴市城市展示馆开展“循迹溯源学思想促践行”活动，感受绍兴的昨天、今天、明天，参观周恩来故居，沿着红色足迹，重温入党誓词。

夏履支行和湖塘支行：沿着习近平总书记在浙江考察时的足迹，结对前往浙东运河博物馆开展“循迹溯源学思想促践行”活动，重温总书记关于浙江在建设中华民族现代文明上积极探索的殷殷嘱托，感悟思想伟力，汲取奋进力量。



嵊州瑞丰村镇银行现场活动



夏履支行和湖塘支行现场活动

案例 瑞丰银行在全省农商银行系统 2024 年度工作会议作党建经验交流分享

2024 年 2 月，作为全系统五家行社之一，瑞丰银行在全省农商银行系统 2024 年度工作会议暨党建和党风廉政建设工作会议作党建工作先进典型经验分享。

本行党委书记、董事长吴智晖代表瑞丰银行党委作题为《“三好”引领“五红”聚力“八制”强基，以高质量党建引领高质量发展》

主题交流发言。深入介绍瑞丰银行党委以“打造五型党委、构建五强班子”为目标，坚持“三好理念”，聚焦企业发展、队伍建设、社会责任，把组织优势转化为发展胜势；持续做实做透“党建+金融”这篇大文章，淬炼“五红金融”，构建“党建+园区红”“党建+社区红”“党建+政银红”“党建+窗口红”“党建+驻村红”等“五红金融”党建服务体系，持续深化“两员一顾问”机制；坚持“四进强基、四力固本”，创新八项党建机制，包括“三化塑形、支部联席、双向结对、双星示范、双向考核、三好志愿、总支联系、联合巡查”等，以“塑型”提升组织力、以“晒比”提升服务力、以“巡查”提升清廉力、以“奋斗”提升文化力，夯实组织根基，提升队伍战斗力。



瑞丰银行 2024 年度工作会议暨党建和党风廉政建设工作会议作党建经验交流分享

党业融合，确保有效凝聚“联建力量”

2024 年，本行党建联建工作取得突破性成果，持续推进党建与业务发展相结合，激发发展新动能，着力做好联建“拓展、优化、提升”文章，夯实政银企合作先发优势。

制度层面

制定《瑞丰银行党建联建实施方案》及《瑞丰银行党建联建三年行动计划（2024-2026）》，体系化推进党建联建工作。

成效层面

先后与公积金、医保、人社、财政等 100 余家市区部门、企业达成合作，累计实现组织联建 500 余家。

经验总结层面

成功征集到了 32 个党建联建优秀案例，展现了党建联建工作的广度、深度与实效。

案例 瑞丰银行与绍兴市供销系统签订党建联建合作协议

2024 年 9 月 20 日，瑞丰银行与绍兴市供销合作总社下辖绍兴八达农产品市场有限公司、绍兴市农业生产资料有限公司举行党建联建签约仪式。三方以“四项增值服务方案”为抓手，创新“场景+融资”模式新实践，为助力农业高质量发展提供“绍兴样板”。

活动现场，瑞丰银行向绍兴八达农产品市场有限公司、绍兴市农业生产资料有限公司分别授信 2,000 万元。瑞丰银行将以本次联建活动为契机，全方位保障长三角冷链、庄稼医院、智慧食堂等项目建设，以更加专业的金融服务助力供销系统商户、农户、企业、员工实现互利共赢。

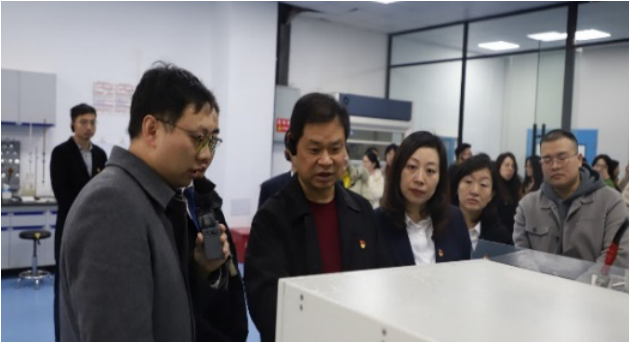


瑞丰银行与绍兴市供销系统开展党建联建并进行授信

案例

党建联建聚力 “Young” 帆起航促发展

2024 年 12 月，瑞丰银行总行营业部与柯桥区财政局联合举办“财当青春 政序赓章”年轻干部企业行暨党建联建活动圆满落幕。此次活动是瑞丰银行深化银政企交流合作、推动党建工作与业务发展深度融合的重要举措，展现了瑞丰银行在区域经济发展中的积极作用和显著成效。



“财当青春 政序赓章”年轻干部企业行暨党建联建活动

总支联动，全面夯实组织发展基础

为确保总支目标一致，本行通过推进目标共识、组织共联、队伍共促，实现总支间的双向奔赴和服务共创的叠加效应，促进总支共商，夯实组织基础，引领高质量发展。

坚持“上下联动”，达成目标共识

围绕党建联建三年计划，建立“六个一”联建机制，规范“银政、银农、银企”三类联建协议，制订“合作清单、责任清单、任务清单”三张联建清单，实施“每月情况总结、每季案例萃取、年度优秀评比”过程管理机制，进一步推进党建联建赋能业务发展。

坚持“前后支撑”，推动组织共联

根据后台服务前台、总行服务支行原则，对总部 8 个党支部进行建制调整，建立总支结对机制，每个总部党支部结对 2-5 个支行党支部，进一步提升党建赋能业务、总支联动推进联建意识和动力。

坚持“横向帮扶”，强化队伍共促

深化支行间互帮互学，形成 ABC 类支行间互促互进机制，实行“强弱组合”，先进对后进帮扶，聚焦队伍能力提升，进一步夯实基层组织基础和联建堡垒。

强基固本，提升基层党建工作质效

本行主动树立强基固本的鲜明导向，坚持不懈抓基层、打基础、固基本，不断增加党组织政治功能和组织功能，使基层组织建设更加规范。2024 年，本行紧抓议事决策提效能，修订完善《瑞丰银行党委前置研究讨论事项清单（试行）》《瑞丰银行党委会议事规则》，明确 58 项“三重一大”议事清单，将行党委决策部署转化为全行工作举措、发展成效、攻坚目标；紧抓制度建设促规范，印发《瑞丰银行 2024 年党建工作要点》《2024 年瑞丰银行党委全面从严治党 and 党风廉政建设组织领导与责任分工》《瑞丰银行基层党组织党费使用管理办法》等多项文件，进一步健全上下贯通、执行有力的严密组织体系。

全面压实党建工作责任

- 组织召开全面加强党的建设专题部署会，专题辅导全行各党支部“三会一课”、高质量落实“第一议题”以及《党支部工作记录本》规范化填写。
- 组织开展基层党建规范化专项检查督导，全面检查 36 个党支部《党支部工作记录本》，确保基层党建工作落实落细。

优化基层党建活动

- 组织开展“两优一先”评选表彰，开展纪念建党 103 周年系列活动，充分发挥基层党支部教育党员、管理党员、监督党员和组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职责，引导广大党员发挥先锋模范作用。

塑造党群品牌文化

- 提炼党群工作特色亮点、典型案例和成功经验，升级创优“瑞丰三好”“瑞丰三铁”“青春 RAY 丰”“幸福瑞丰”党群品牌矩阵。
- 建成面积达 1,200 平方米的绍兴金融反诈教育基地、瑞丰红色金融教育基地，成为绍兴目前唯一集金融反诈、红色研学为一体的社会化、公益性金融教育平台。

做好发展党员和换届选举工作

- 不断壮大党员队伍，改善党员队伍结构，提高党员队伍素质，保持党员队伍生机活力。
- 组织并指导总部第一党支部等 16 个党支部按程序做好换届选举工作，做好“红色根脉强基系统”管理工作，做好党员组织关系交接。

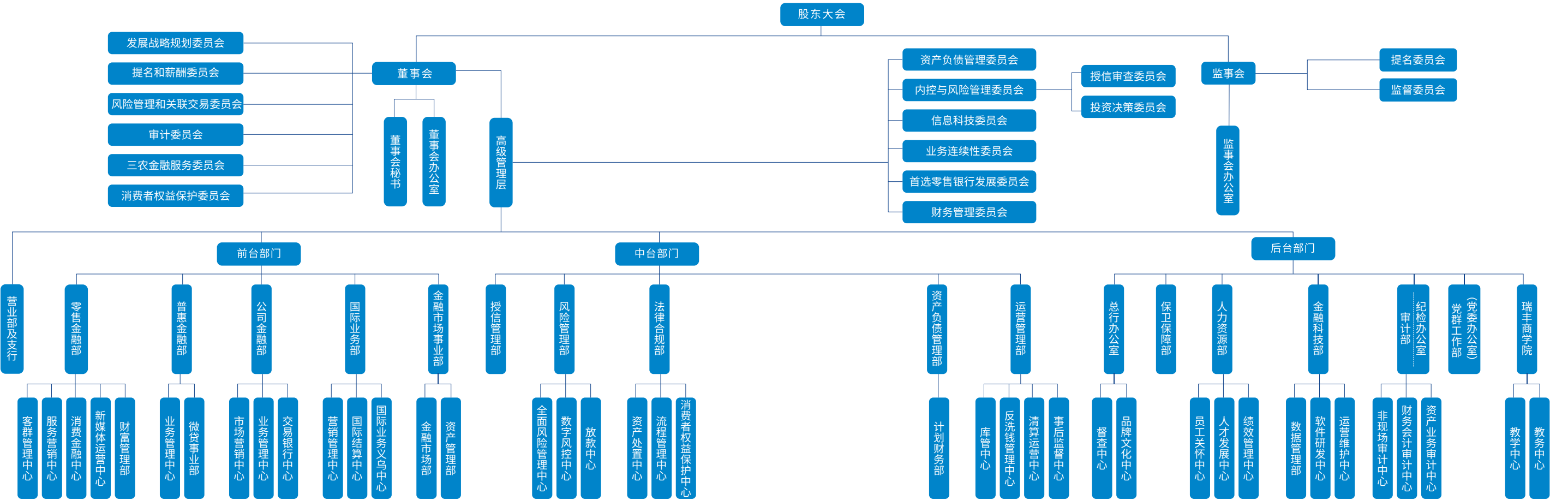
优化公司治理

瑞丰银行持续优化公司治理结构，着力提升公司治理的科学性、稳健性和有效性，不断提升董事会履职能力，将环境、社会与治理（ESG）理念逐步融入公司管理体系，持续提升信息披露水平，稳步推进金融机构治理体系和治理能力现代化。

完善公司治理体系

本行不断完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，持续细化“三会一层”机制运作，确保治理层、管理层各司其职、各负其责、协调运转，不断提升本行治理效能，筑牢稳健发展的根基。

一是优化顶层设计，结合新《公司法》的正式实施，启动《公司章程》的全面修订工作，在股东权利义务、“三会”职权、独立董事履职等方面作了进一步细化完善；二是全面夯实制度框架，根据监管规定，全面制定、修订《独立董事工作规则》《股权管理办法》《关联交易管理办法》《“两会一层”成员履职评价及津贴管理办法》《股东利益冲突管理办法》等基础制度，强化董监高履职、规范股东行为、加强关联交易管理；三是有序完成换届工作，确保本行公司治理架构的稳定和完整。



股东大会是本行的权力机构。2024 年，本行共召开股东大会 2 次，审议通过议案 27 项。

董事会是本行的决策机构。截至 2024 年末，本行董事会现有成员 16 名（女性 4 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。2024 年，本行共召开董事会会议 9 次，审议通过议案 77 项；召开董事会下设委员会会议 32 次，审议通过议案 124 项。2024 年，本行在完成《独立董事工作规则》修订的基础上，根据监管要求，全年共召开 2 次独立董事专门会议，审议了关联交易相关事项，持续发挥独立董事的决策长处。

监事会是本行的监督机构。截至 2024 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。监事会下设提名委员会和监督委员会。2024 年，本行共召开监事会会议 8 次，审议通过议案 45 项。

高级管理层是本行的执行机构。截至 2024 年末，本行高级管理层共有成员 5 名，包括 1 名行长、3 名副行长、1 名董事会秘书。本行高级管理层下设资产负债管理委员会、内控与风险管理委员会、信息科技委员会、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。

夯实信息披露管理

本行依法履行信息披露义务，以合规管理为准绳，以价值创造为导向，严格依法依规履行信息披露义务，持续完善信息披露管理体系。我们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详实度、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。定期报告方面，重点聚焦价值传递和市场关注，对报告格式按照提高投资者可读性的角度进行持续优化完善，提升披露的有效性；临时公告方面，及时披露公司重大经营信息，率先主动披露半年度业绩快报，持续引导市场投资者的合理预期。2024 年，本行共披露定期报告 4 份、临时公告 49 份、其他制度文件 61 份。

畅通投资者交流

本行高度重视投资者利益，持续加强投资者沟通，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、机构路演、反向路演、券商策略会、日常接待、实地调研等多种形式互动，将本行声音“放大”“放远”。2024 年，本行召开业绩说明会 3 场，各种形式的投资者接待 53 批次，共接待机构投资者 263 家次，共 364 人次。

案例 瑞丰银行召开 2023 年度业绩说明会及机构路演

2024 年 4 月 12 日上午，瑞丰银行通过上海证券报中国证券网路演中心视频直播与网络互动相结合的方式召开 2023 年度业绩说明会。当天下午，瑞丰银行还在上海证券报路演中心开展机构路演，共有近 80 位机构投资者通过线上、线下方式参会。

董事长吴智晖、行长陈钢梁携同参会高管，对各类投资者、分析师关注的本行发展规划举措、资产质量展望、息差走势预期、未来发展空间等问题进行了集中解答和深入交流，市场对本行在充满不确定性的环境下取得的成绩和展望的经营韧性给予了充分肯定。通过与投资者的“近距离接触”和深度交流，进一步增强了投资者对瑞丰银行发展的信心。



瑞丰银行在上海举行机构路演

诚信合规经营

瑞丰银行坚持以合规经营为己任，以防控风险为重点，不断健全内控合规管理长效机制。2024 年，瑞丰银行坚持以“三源共治、合规建设、压降消费者投诉”为核心工作方向，围绕全行“1235”高质量发展战略，全面优化内控合规管理体系，提升治理效能和风险防控能力，切实保障消费者权益和业务合规运行。

合规文化建设

本行积极强化合规文化建设，以“合规宣贯年”活动为载体，打造全行合规文化体系，推动全行合规意识深入人心。

合规理念宣贯

- 开展“行长讲合规”“中层合规微感言”等宣贯活动，覆盖员工 3,000 余人次，形成“高层重视、中层推动、基层落实”的文化氛围。

举办合规培训活动

- 举办常规合规培训活动，总时长 35 小时，培训内容涵盖员工禁令、典型案例及违规行为管理，覆盖员工 600 人次。
- 加强特定对象合规培训，比如建立财富产品销售人员的持续培训制度，通过内外部培训、考核等方式，确保销售人员具备与财富产品销售相匹配的专业技能。

创新合规教育方式

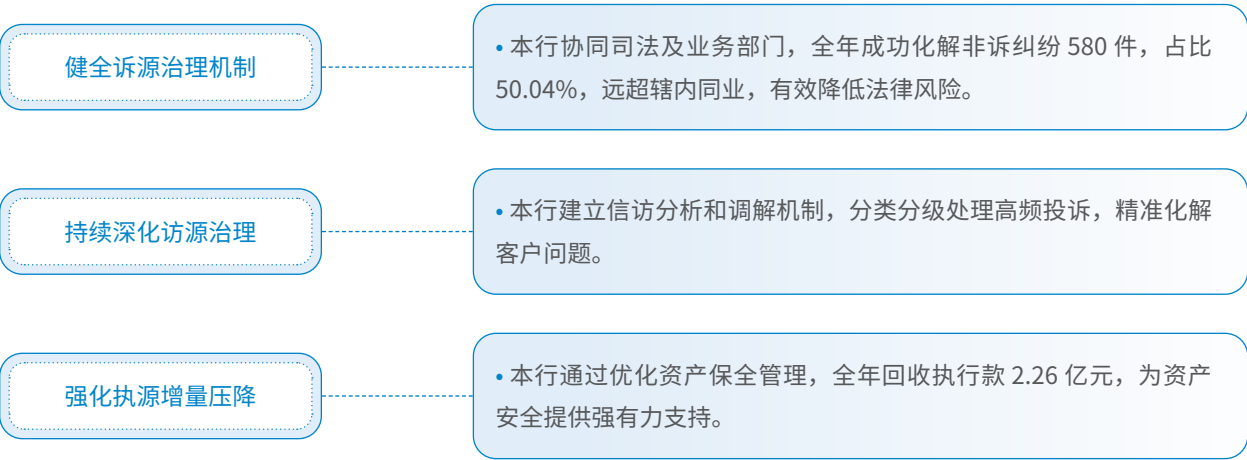
- 通过案例直播宣讲、合规从业承诺集中宣誓、学法答题闯关等互动形式丰富教育方式、提升学习成效，同时定期发布典型案例与风险提示，进一步强化全员对合规要求的认知与执行力。



瑞丰银行 2024 年第二期全体新员工开展合规从业集体宣誓

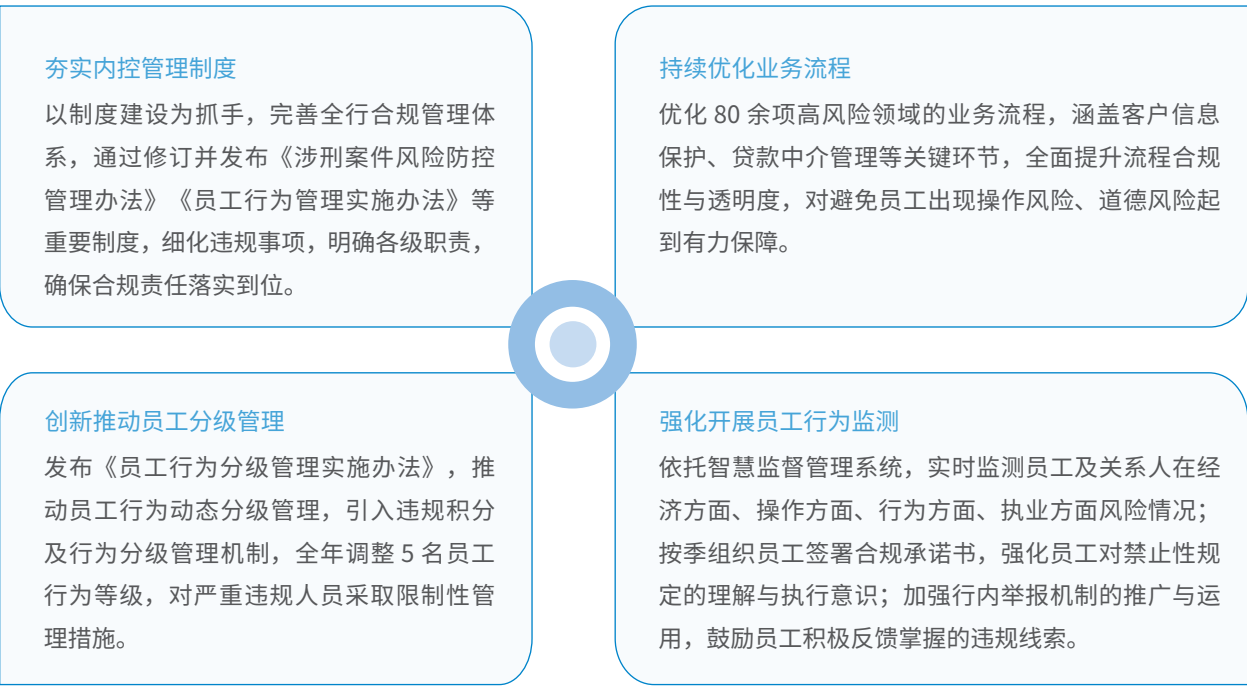
金融纠纷处理

本行以诉源治理、访源治理和执源治理为抓手，全力推进“三源共治”，构建全流程纠纷防控体系，深入治理金融纠纷源头问题。



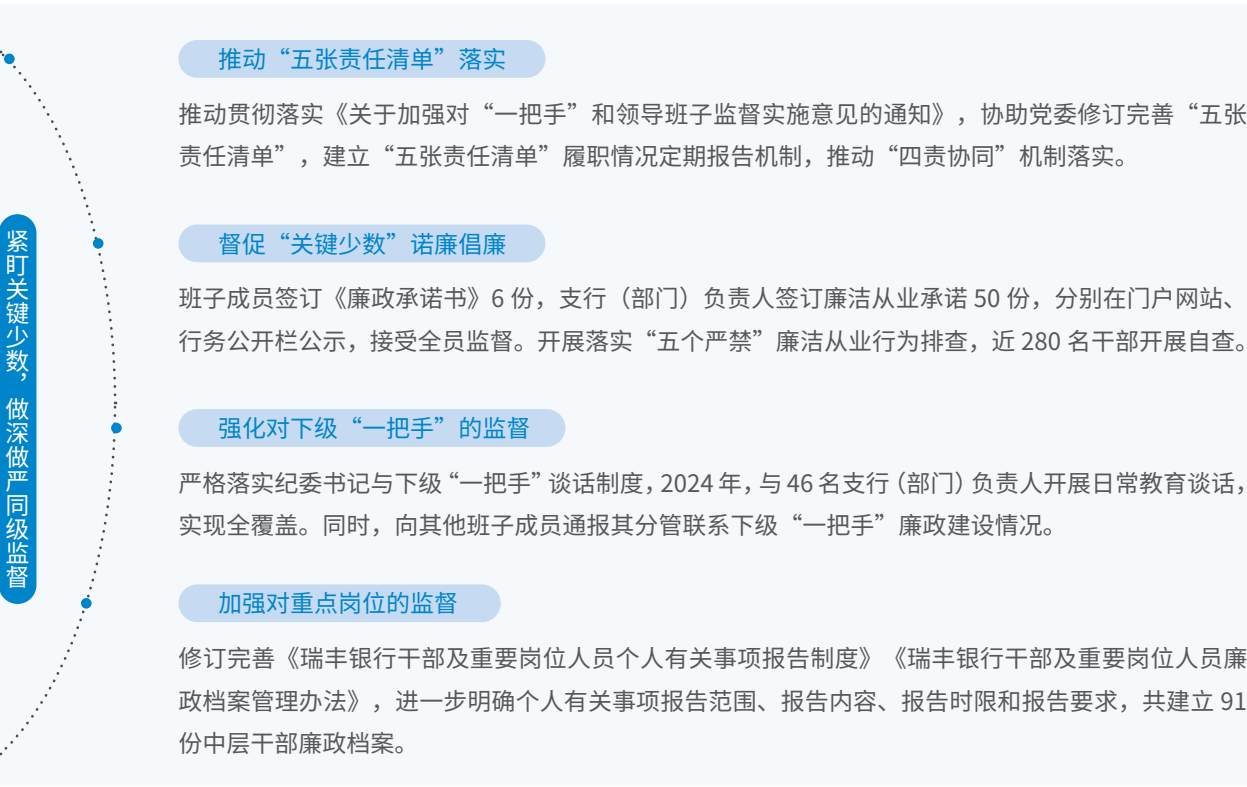
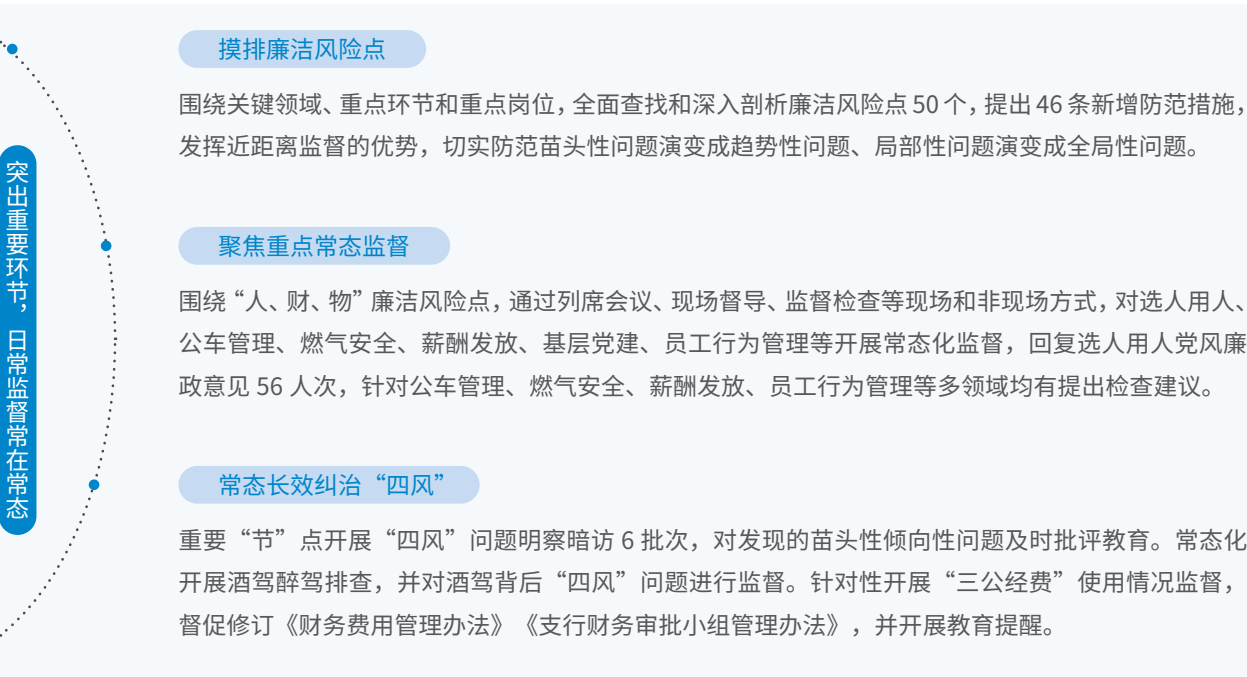
员工行为管理

本行致力以符合商业道德、诚信、负责任的宗旨经营业务，明确员工行为准则，督促员工加强自我管理，确保全行员工在业务经营过程中能守住合规底线，保障客户利益。



廉政建设

本行厚植廉洁从业文化，积极开展反腐倡廉主题教育，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力度和检查频次，提升全体员工的廉洁意识，营造风清气正、廉洁从业的环境。



做实“后半篇”，强化以案促改促治

统筹把握严管厚爱

制订《回访教育管理办法》，开展“暖心回访”教育 12 人次，推动受处分处理干部、员工从“有错”向“有为”转变，凝聚担当作为、干事创业的浓厚氛围。

加强警示教育提醒

开设廉洁合规课堂，把警示教育纳入干部培训班课程；每月月度例会开展廉洁教育，以案例剖析、案件警示促改促治；每季制作知鸟廉政微课、每周发送廉政短信、重要时点及节假日通过微信公众号发布廉洁提醒并通报违反中央八项规定精神典型案例、开展重点对象的集体廉政谈话，营造风清气正氛围。

推动建章立制

加强问题治理的穿透性和系统性，举一反三，持续跟踪，推动修订完善制度 14 项、优化机制流程 3 项，着力推动解决问题背后的体制性障碍、机制性梗阻，增强制度刚性约束。

落实联合巡查“回头看”机制

做实联合巡查“后半篇”文章，对 14 家支行开展整改情况“回头看”，对整改不够重视、整改完成率不高、整改缓慢情况进行重点督促。

反洗钱管理

2024 年，本行依照《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律、法规及部门规章制度的要求，扎实开展反洗钱工作，积极履行反洗钱义务，引导全体员工规范操作，有效防控洗钱风险，维护金融安全和社会经济秩序稳定。

反洗钱工作机制

优化制度体系

本行根据反洗钱的法律法规及部门规章，全面制订各项反洗钱制度。2024 年度，先后制定或修订《瑞丰银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》《瑞丰银行 2024 年反洗钱工作计划》《瑞丰银行 2024 年反洗钱工作培训计划》《关于切实履行反洗钱客户身份识别义务的通知》《瑞丰银行反洗钱履职考核评价办法》《瑞丰银行客户洗钱风险评估及分类管理办法》《瑞丰银行反洗钱集中作业操作规程》等。

完善管理架构

明确董事会、监事会、高级管理层的反洗钱职责和工作机制，董事会、监事会定期听取反洗钱工作报告，并审议重要的反洗钱事项。本行成立反洗钱工作领导小组，由行长任组长，分管业务副行长任副组长，各部门的主要负责人为小组成员，建立了从高管到员工全员参与的反洗钱管理机制。同时，辖内各分支机构也均成立以支行负责人为组长，各条线管理人员为成员的支行反洗钱领导小组。全行各层次、各条线分工协作，开展落实反洗钱的各项工作。

保障技术支持

依托浙江农商联合银行的反洗钱工作平台，由该工作平台自主上报大额交易，通过对符合可疑交易特征的账户进行人工判别与排查，进而甄别可疑交易。2024 年度在该平台的基础上，本行持续强化技术支持：

- 提升反洗钱辅助系统预警模型精准度
- 应用“客户准入码”项目
- 优化账户风险监测平台
- 在省版系统优化个性化模型

加强人员配备

本行设有反洗钱管理中心，近年来，遵照集约化思路，将反洗钱处理模式由原来的“人海战术”升级为“专家做”模式，选拔从业经验丰富、精通相关业务、工作责任心强且具有一定判断能力的业务骨干专职管理。同时，建立分支机构与部门反洗钱联络员制度，在总行各部和支行设立反洗钱联络员 45 人，以确保反洗钱各项工作的布置落实、沟通和信息反馈。

2024 年度，本行已在反洗钱工作平台上报可疑交易报告 50 份，上报人行重点可疑交易报告 4 份，主要涉及非法经营（地下钱庄）、涉税洗钱、非法经营（非法买卖外汇）、赌博洗钱，有效提供了排查线索。同时，发现疑似洗钱账户 2,382 户，暂停非柜面业务 221 户，修改账户存取款标志 2,161 户等。

反不正当竞争

本行严格遵守反垄断与反不正当竞争法规，推动全行业务活动规范化与透明化，切实履行企业社会责任。

提高标准化程度	- 制定合同标准化模板，完善合同审核与存档机制，避免因条款设计不当引发潜在法律风险。 - 遵循严格的合同审核机制，确保合同条款符合法律法规及监管要求，重点关注合作条款中的公平性与合规性，避免因排他性、不平等条款引发潜在法律风险。
加强合规评估	在合同审核过程中开展合规风险评估，特别是在涉及市场合作、定价策略等关键领域，及时向业务部门提供法律建议，并协助优化业务流程，确保符合公平竞争的原则。
落实回头看机制	对已签订合同开展定期检查，并进行动态管理、监督，确保合同如约履行且执行中的行为与条款保持一致，避免合规风险的累积。
强化 ESG 理念融入	致力于将环境、社会与治理目标嵌入业务管理，推动企业与社会的可持续发展。

知识产权保护

本行遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等知识产权法律法规，制定了《瑞丰银行知识产权管理办法》，明确知识产权注册登记范围、相关行为的管理要点、职能部门的责任分工和奖惩机制，积极开展相关知识产权保护工作；定期下发知识产权相关的风险提示，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。

2024 年，本行强化知识产权管理，通过合同审查和风险评估，保护技术创新和品牌价值，确保知识产权的合法使用，避免因侵权行为产生法律风险。2024 年 4 月 20 日至 26 日，作为本行知识产权宣传周，我们以“知识产权兴企，塑造发展新优势”为活动主题，通过线上加线下、宣传报道加专场活动、面上呈现加点上解析等方式组织开展宣传活动，持续加强知识产权新闻宣传和舆论引导，积极营造有力支撑知识产权强省建设的人文社会环境，为“勇担先行者、谱写新篇章”贡献知识产权力量。

完善风险管理

中央金融工作会议明确指出要“坚持把防控风险作为金融工作的永恒主题”，2024 年，瑞丰银行持续健全风险管理体制机制，紧紧围绕“质的有效提升和量的合理增长”，朝着“风险管理精细化、不良清收系统化、信贷准入标准化、合规管理规范”四大方向构建差异化竞争优势，进一步加快风险处置清收，提升数字化风控能力，推进全面风险管理提质增效。截至 2024 年末，全行不良贷款率 0.97%，与年初持平，拨备覆盖率 320.87%，较年初上升 16.75 个百分点，资产质量保持平稳。

打好信用风险“防控战”

信用风险是金融行业面临的关键挑战之一，为切实筑牢信用风险防线，本行成立风险管控专班，应用贷后风险监测、不法贷款中介监测，集中治理押品数据，切实夯实资产质量。

成立风险管控专班

成立信用风险管控专班，加强不良控新降旧，防止集中出险，打好不良贷款化解和百日清收攻坚战，其中组织开展“小额不良认领清收”活动清收小额不良 1,204 万元，不良“百日攻坚”活动清收不良贷款 1.31 亿元。

应用贷后风险监测

建立“问题贷款”名单库，“一户一策”制定退出方案，全年压降“问题贷款”76 户、金额 1.06 亿元。

监测不法贷款中介专班

完善不法贷款中介治理体系，形成前中后台协调机制，着力解决风险背后“人”的问题，已开发 15 个不法贷款中介监测模型、上线 8 个风险排查模型，共排查风险线索 200 余条，发现 9 户不法中介、禁入 2 个高危区域进件。

集中治理押品数据

开展全行押品数据集中治理，实现押品与客户身份信息绑定，切实防范押品价格“高评高贷”套取本行贷款；同时，强化押品价格监测，已调减 48 个楼盘押品指导价，防范押品贬值带来的信用风险。

打响风险经营“必赢战”

2024 年，本行围绕“提升信贷收益”、“降低风险损失”的风控目标，着力提升风险经营能力，优化客户风控策略，破冰科创类企业客群，完善贷款审批机制，构建培训课程体系，应对环境相关风险，全面赋能业务发展。

优化客户风控策略

- 完善中部客户准入风控策略，完成印染承租客群调查模板，开发义乌农户、蓝领客群风控模型。截至 2024 年末，普惠性中部客户授信 1.71 亿元，用信 1.02 亿元。

破冰科创类企业客群

- 成立科创敏捷小组，破冰科创类企业客群，开展半导体、芯片、生物医药等新兴行业的研究和客户走访，形成相关行业的调研报告、尽调模板、要点提示等兼具实用和价值的材料，不断扩大科创能力圈。
- 开发创投指数模型，在浙江农商联合银行建模成果的基础上，引入九维模型中的部分模块作为强规则，使用评分卡准入绍兴地区评分卡得分前 3 类的科创企业。2024 年，新增科创类贷款 21.24 亿元。

完善贷款审批机制

- 提升审批效率。加强授审会授信上报时效和授信资料管控；建立支行贷审小组，更好发挥集体议事的优势，加强贷款审慎经营管理。
- 实时差异化审批机制。根据不同审批要素设置差异化流程，分额度分层审批，对于低风险业务缩短流程节点。
- 调整抵押房地产评估价。2024 年共新增 71 个、调整 250 个小区内部评估参考价，有效提升土地、住宅评估效率和准确率。

构建培训课程体系

- 构建信保类贷款培训课程体系，在“瑞丰知鸟”平台上架《财务报表全解析》线上课程，组织开展《“新三个办法”与银行信贷合规法律风险防控案例分析》的信贷风险条线培训，着力提升客户经理财务报表基础能力，夯实信保类客户调查与分析水平，提升营销人员“能贷”“会贷”能力。

应对环境相关风险

- 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”，将能效水平、污染物排放等要素作为客户和项目选择、授信评级和贷款审批的重要参考依据。
- 对不符合国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在环境违法违规且尚未完成整改，以及其他存在重大环境风险的客户和项目，实行环保“一票否决制”，要求不得通过信贷准入。

抓好集中放款“减负战”

本行致力于规范放款流程和资料，实施“一减一增”提升全行放款质效，通过“减人员减资料”、“增系统增电子文本”，提升工作效率，实现降本增效，有效减轻基层压力。

减人员，减资料

- 实现降本增效，全年共核减后台岗 14 名，在后台岗条线节约五分之一人力成本。
- 规范用信资料制作，减少用信资料 8 种，提高三分之一效率。

增系统，增电子文本

- 提升工作效率和客户体验，启用集中放款平台系统，增加借新还旧、担保合同、抵押登记等 9 种电子文本。

落实数字风控“优化战”

数字风控是在本土核心风控技术外的又一风险经营的“引擎”，近年来，本行持续深化风控体系数字化建设，以数字风控赋能“地缘”特色风险管理，实现“人员管理”与“数据管理”融合。2024 年，本行在数字风控上，优化客户风险评分体系，搭建小微企业数字化风险经营体系，迭代零售数字风控模型，持续提升风险管理效能。

优化客户风险评分体系

推进公司客户风险评分体系建设，完成工商、诉讼、征信、交易担保、内部风险等 5 个主题、248 条风控规则，形成风险画像、关联画像、基本信息、征信信息、关联核心信息、资产信息等 6 个维度的公司画像体系，并在信贷审批和风险管控中落地应用。

搭建小微企业数字化风险经营体系

搭建纺织产业链小微企业数字化风险经营体系和数字化场景，实现产业链小微企业批量预授信和贷中贷后智能化管控。

迭代零售数字风控模型

迭代优化零售数字风控模型，开发潜在风险贷款、共富贷监测、贷中评分卡等模型体系，锁定潜在风险贷款，推进客户贷后分层管理。个贷不良余额 70% 以上可通过智能贷后管理体系进行预测、跟踪，总部集中管控效能提升。

案例瑞丰银行普惠金融数字风控体系入选 2024 年银行业普惠金融研究成果

银行业普惠金融研究成果征集工作是中国银行业协会普惠金融工作委员会 2024 年重点工作，征信活动共收到 69 家各类银行机构报送 113 份研究成果，经同业和学术专家审阅推荐，最终筛选出 44 份研究成果。本行普惠金融数字风控体系对区域农商银行建设数字风控体系的建设背景、建设难点、建设现状、建设成果、未来发展进行分享，入选为中国银行业协会 2024 年普惠金融研究成果，是对本行数字转型背景下，数字风控建设情况的阶段性总结。

长三角金融科技创新与应用全球大赛
(2024) T2129 类

附件二：
2024 中国金融科技创新与应用外滩高峰论坛
暨第五届长三角金融科技创新与应用全球大赛
颁奖代表团执单

奖项信息：2024 年度金融科技·金融机构最佳应用类
区域农商行数字普惠小微企业风控体系建设

瑞丰银行普惠金融数字风控体系入选 2024 年银行业普惠金融研究成果

保护信息安全

瑞丰银行严格遵守《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，持续完善科技制度体系，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》等信息安全管理制度，并不断健全个人信息保护制度体系，根据个人信息处理目的、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。

完善信息安全管理體系

2024 年，本行持续建设完善信息安全管理體系，出台有效管控措施，强化信息安全管理，深化技术防护能力，持续开展风险排查，筑牢网络安全防线，护航高质量发展。

开展 ISO27001 维持认证

围绕信息安全方针、信息资产管理、访问控制等方面，评估信息安全风险，持续完善制度文件和管理流程，维持信息安全管理體系有效运行，保障全行业务有序发展。

完备网络安全防护

上线防病毒墙设备，阻断病毒网络传输路径，防范病毒入侵传播风险。覆盖安装青藤云主机防护软件，监测防护恶意软件威胁，保护服务器免受外部攻击。

检验防线安全能力

开展安全设备防护有效性检测，模拟外部攻击手段，针对互联网网络纵深安全进行安全配置有效性检测，优化安全策略，提升威胁检测和阻断能力。

持续开展风险排查

通过基线管理、网络监测、暴露面收敛、安全培训教育等手段，对各支行、部室进行逐步排查，整改隐患，加固金融网络，降低安全威胁风险。

加强信息系统业务连续性管理

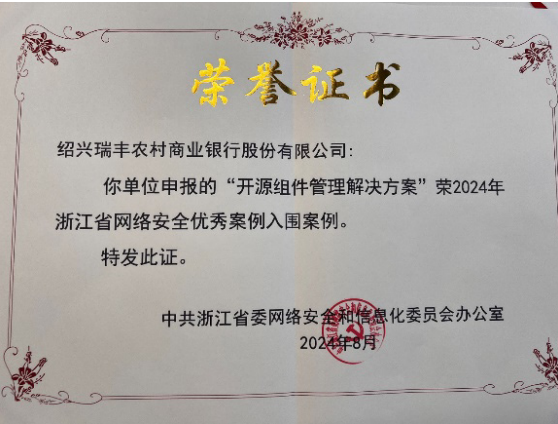
对互联网系统开展渗透测试和代码审计，整改漏洞隐患，修订信息系统突发事件应急预案等制度，开展勒索病毒演练、LED 篡改演练、互联网应用篡改演练等网络安全应急演练，完善应急处置流程，提高突发事件的处置效率。

案例

开源组件管理解决方案获 2024 年浙江省网络安全优秀案例

2024 年 8 月，浙江省网信办公布“2024 年浙江省网络安全优秀案例”，本行报送的“开源组件管理解决方案”荣获优秀案例入围案例。浙江省网络安全优秀案例评选面向全省企事业单位，旨在挖掘能够解决行业领域典型应用场景下网络安全难点痛点的优秀案例，重点关注案例的创新性、实践性、示范性。

近年来，本行持续关注网络安全领域的最新趋势和技术进展、保持对新兴威胁的敏感性，探索和应用创新的安全解决方案。本行开源组件管理解决方案引入软件组件分析系统，建立开源组件评估机制，从组件的存量管理、新增管理、更新管理等方面入手，开展软件成分分析，构建开源组件清单，分析组件风险状况，逐步整改清零，让行内的开源组件使用整体可知、可控，有效提升供应链风险防范水平。



开源组件安全管理方案受到政府表彰

保护客户数据信息

本行高度重视客户数据信息安全，完善数据安全制度，加强数据安全治理，开展外发数据审计，加强安全培训教育，持续保护客户数据信息。

完善数据安全制度

修订数据安全实施细则、信息安全管理办法等制度，优化数据安全组织架构，补充完善办公设备、保密信息、电子邮件等守则，规范员工行为。

加强数据安全治理

实施数据防泄漏系统升级改造，实现与浙江农商银行联合银行联动管理，强化敏感数据网络流量监测，提高数据识别与分类能力，统一终端数据安全管控；运用多重身份认证、数据加密算法等安全技术加强互联网网络安全保障，防止客户数据泄露。

开展外发数据审计

对跨网络域传输数据、邮箱外发数据开展安全审计，确保敏感数据检测规则检验、拦截有效。

加强安全培训教育

开展全行信息安全意识、钓鱼邮件测试等安全培训教育，通过线上 + 线下结合的方式，结合实战演练，提高员工数据安全意识。

严格第三方数据使用

本行制定了数据安全实施细则、信息科技外包管理办法等制度，明确接入第三方产品或服务前，需建立第三方信息安全保证能力评估机制和监督机制，确保第三方具备足够的数据安全保护能力及技术措施，明确双方的安全责任及实施的数据安全措施。在和第三方进行数据交互过程中，根据“业务需要”和“最小授权”原则，对数据细粒度进行管控，并监测审计使用情况。

本行以“数据不出域”为数据共享基本原则，禁止直接共享原始数据，共享前需对数据进行诸如标签化等的转换，或基于隐私计算使得共享数据可用而不可见。对重要外包进行实地检查，检查外包商安全管理技术措施及数据保障能力，确认与其他机构的设施、系统、数据是否有明确清晰的边界，对涉及本行的相关设备是否有最高访问权限。

普惠银行

聚焦主业，服务实体经济

普聚金融服务，惠及千企万户。瑞丰银行认真贯彻中央金融工作会议精神，积极落实国家金融监督管理总局工作部署，坚定“支农支小”市场定位不动摇，深耕普惠金融，大力支持区域发展，助力共同富裕。通过加强政银联动、创新产品与服务、加大调研走访力度、做好政策解读宣导、开展专项宣传等一系列措施，精准触达市场主体和辖区民众，持续提升金融服务质效，全力写好普惠金融大文章。



深耕普惠金融

瑞丰银行积极把握金融工作的政治性和人民性，持续始终坚持“支农支小”定位，锚定金融支持实体方向，率先打造一乡一城一市“三大模式”，即深耕深化农村社区模式、融合深化城市社区模式、集聚深化市场集群模式，分类服务农村百姓、城市居民和市场客户，有效推进全方位普惠金融做深做实。2024 年，瑞丰银行紧紧围绕“普惠做强”策略，制定《瑞丰银行普惠金融高质量发展三年（2024-2026）行动计划》，坚定落实“打造瑞丰共富品牌、扩大瑞丰普惠圈层、提升瑞丰微贷贡献、探索瑞丰信保突破”工作要求，加快推动普惠业绩拓展。

截至 2024 年末，本行普惠型小微企业贷款余额达 527.50 亿元，普惠型小微企业贷款占总贷款比重达 40.28%，普惠型小微企业贷款户数达 40,847 户，同比增长 1.85%，普惠型小微企业贷款增量全市第一。

服务民营小微

本行积极贯彻国家政策要求，开展“金融助力支持小微企业高质量发展”“‘金融重实体’百日攻坚”等专项活动，用足用好货币政策工具，引导更多金融资源向小微企业、个体工商户倾斜，助力提信心、扩需求、稳增长、促发展。2024 年，本行持续完善小微企业经营模式，通过优化普惠金融的机制建设、产品服务等，打造普惠金融业务发展的常态化体系，持续助力小微园区建设，为小微企业纾困解难。

加强机制建设

制定普惠金融三年行动计划，成立了由董事长任组长的普惠小微工作专班，加强组织保障工作。

强化内部管理

设立小微企业专项审批通道，配备专职审批人员，实施专业化审批，并实行限时办结制度，提高审批效率。

深化策略运营

通过企微运营，商机策略运用，触发客户贷款需求，推荐至客户经理。

创新产品开发

完成“共富贷-经营贷”产品第一阶段开发，通过客户直连银行流水、税务数据及线下补充资料确定客户销售收入，并结合客户征信情况，完成经营客户线上快速授信。

探索科技赋能

借助数字化手段，由“人批”向“机批”+“人批”结合转变，对 200 万元及以下经营性贷款根据客户风险表现，实施流程分流，对低风险小额需求执行标准调查与审批流程，对其他情况需求执行非标调查与审批流程，在审慎原则的前提下，分层提升贷款投放效率，真正为小微企业金融服务打通“最后一公里”。

小微园区建设

基本建设情况

- 实施“百园工程”，创新提出“四定”工作法。“定网格”“定责任”“定策略”“定规矩”，将辖内企业按照网格划分，第一时间了解企业资金需求情况，制定差异化营销政策，优化业务办理流程，提高服务质效。
- 截至 2024 年末，全行在建小微园区 248 个，服务入园企业 6,514 家；小微园区企业累计开户 3,956 家，开户率 60.73%；累计授信 2,314 户，累计授信金额 250.92 亿元，累计授信率 35.52%；园区企业累计用信 1,969 户，累计用信金额 139.29 亿元，用信覆盖率 30.23%。

特色服务举措

- 建立驻点服务机制。在小微企业园内设立“小微企业服务工作站”，配备专属客户经理，对标“953 工作标准”，一年深耕一个园区，确保园区建档率、授信面、用信率分别达到 90%、50%、30%。
- 实现小微园区批量获客。对各园区无贷户进行“九维智库”模型跑批，筛选出潜在优质客户 2,608 家。支行积极走访，以触达覆盖率提升带动业务落地。截至 2024 年末，园区攻坚团队走访优质潜在客群 1,275 家，走访覆盖率 48.89%，当年新增贷款 3.81 亿元。
- 举办惠企大讲坛主题活动。2024 年累计举办活动 210 余场，为园区企业带去最新的金融政策，进一步提升企业服务可得性。

小微产品创新

重构小微产品货架

- 建立“小微易贷、小微速贷、小微成长贷、首贷通、融安贷、园易贷”等 14 款小微贷款系列产品，并上线了线上产品手册，提升客户经理小微贷款产品认知，加大产品运用。

加大新型行业支持

- 紧紧抓住产业转型发展机遇，推出“英才通”“创投指数贷”“专精特新-领航贷”等覆盖企业全周期、人才全方位、成果全覆盖的科创金融服务体系，建立科创企业全生命周期产品图谱。



瑞丰银行小微园区工作站及客户经理

案例

瑞丰银行服务“名特优新”个体工商户

2024 年 9 月，瑞丰银行孙端支行积极走访区域内个体工商户，同时根据春苗行动“名特优新”清单进行一一对接，在走访过程中，一家名为绍兴市越城区阿五种鳖场目前正在经营场地改造，客户经理第一时间上门对接，向个体工商户钟老板了解目前的经营情况和场地改造情况，从与客户的沟通中了解到钟老板的产品在当地认可度高，其商标更是浙江省名牌商标，产品质量有保证，养殖经营口碑也较好，是当地街道重点扶持和推广的产业。本年度因规划需要，其经营场地需要搬迁至其他地方，因场地搬迁和改造费用较大，需要信贷支持。

本行充分了解客户经营历史、发展方向后，向其介绍了瑞丰银行支农支小的力度和“惠农贷”等特色产品，对其提供资金支持，助其放心经营创业。

案例

瑞丰银行提供信贷支持帮助商户度过难关

馨爽汽配主要经营汽车配件，经营者夫妇凭借诚信务实在周边积累了稳定的客群和知名度。近年来，受市场环境变化，该企业面临存货积压、下游客户回款较慢等问题，经营者夫妇曾尝试网贷周转资金，但仍面临其他银行到期抽贷的压力。

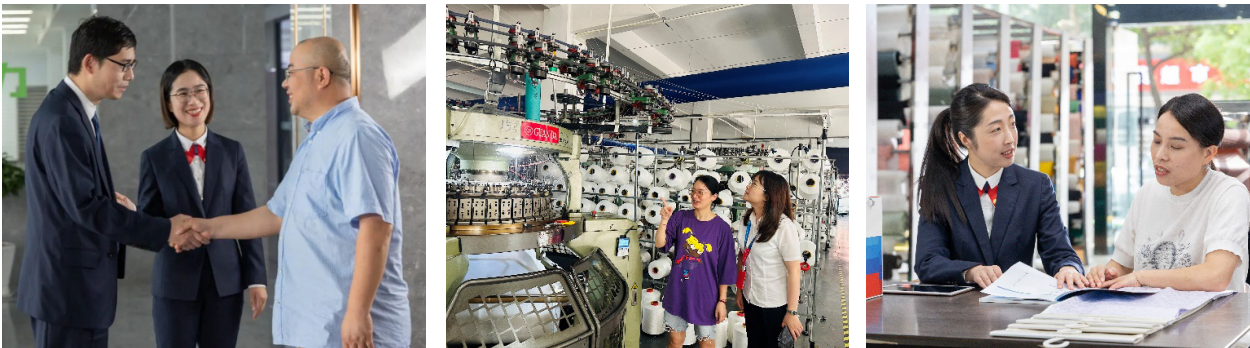
该个体工商户在瑞丰银行开户多年，已与本行建立了较好的感情基础。在客户资金压力巨大的情况下，本行主动介入，了解客户经营困境，鼓励商户迎难而上，通过盘点客户存货数量、应收账款、应付账款等方式，在行内多次商讨贷款方案，最后通过“抵押+融担”的方式给客户新增贷款，解决了客户资金链断裂的问题。

关注典型客群

本行积极推进个人贷款客群深度经营，在客户网格化管理方面，细分白领精英、蓝领工薪、农村客户、优质商户等多个典型客群，形成标准化服务流程。

深挖白领客群	• 推进“公积金+职务+资产”挖潜模式，加强客户深度挖掘，从领导班子、中层干部到普通员工逐级定额，全年累计挖潜白领客群超 1 万户、金额超 30 亿元。
下沉蓝领客群	• 推进“公议+模型”授信模式，加强公私业务联动，对管理层、行政人员、车间员工实施分层批量授信，做好下沉客户金融服务，2024 年已完成 48 家蓝领企业团办。
深耕农户客群	• 维护好村居关系人，加强村书记和村两委成员关系维护，村居关系人普惠签约率达 90%。培育好乡村致富带头人，实施分级联系机制，已采集乡村致富带头人信息 1.29 万户，普惠签约率达 50%。
做精商户客群	• 建立商户名单库，完成轻纺城市场 26 家商会 8,000 余名成员入库，通过关键人建联、联谊活动和门店走访等多方式触达，已完成 47% 商户的企业微信添加，建立起网格化走访营销模式。





瑞丰银行客户经理深入田间地头、企业车间、商户门市部

助力民生服务

本行以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点，在社会保障、医疗卫生、教育助学、便民缴费、生活消费、助农服务等领域持续增进民生福祉，以专业优质的金融服务提升广大客户的体验感与满意度，切实履行为民、富民、惠民、便民之责。

加大助学贷款投放	• 加大经济困难学生支持力度，发放助学贷款 126 户，较年初新增 57 户。
加大创业贷款投放	• 加大重点群体创业就业支持力度，发放创业担保贷款 2,245 万元，较年初新增 607 万元。
创新新市民金融服务	• 实施“线上模型+线下走访”相融合 O2O 模式，线上对接外部数据、建立各类模型，线下发挥“人缘、地缘”优势，结合移动展业工具，不断提升新市民金融服务可得性。
倾情打造主题驿站	• 确定 5 家医保特色驿站选址，完成稽东镇大桥村丰收驿站功能升级，建立首家以“一老一小”为主题打造的医银合作养老驿站。
共建全场景服务平台	• 加强政银数据协同。将政务服务从镇街便民服务中心延伸到瑞丰农商银行网点，将政务服务应用集成到银行数字机具，为农户和企业提供 228 项“金融+政务”服务，实现政务服务银行通办，2024 年重点推进农户关注的医保、社保、公积金等政务服务代办。

案例 瑞丰银行助力打造“15 分钟便民服务圈”

2024 年 10 月，柯桥区打造住房公积金“15 分钟便民服务圈”暨“建金助企”增值服务启动仪式在瑞丰银行举行。区公积金分中心携手瑞丰银行等公积金承办银行，全域构建住房公积金“15 分钟便民服务圈”，打通惠民服务“最后一公里”，实现政、银、企三方携手并进、互利共赢。

活动现场，区公积金中心向 11 家新设公积金便民服务点授牌。至此，全区公积金便民服务点已达 18 家，实现全区 16 个镇街全覆盖，本行累计设立公积金便民服务点 7 家，服务点数量全区第一，将为企业、群众办理公积金缴存、提取、贷款等业务，提供优质的“一站式”服务。



柯桥区打造住房公积金“15 分钟便民服务圈”暨“建金助企”增值服务启动仪式



公积金便民服务点授牌仪式

案例 瑞丰银行为商户提供硬币兑换服务

为积极践行金融为民、服务为民的理念，持续增强支行服务当地社区的水平 and 能力，瑞丰银行福全支行在 2024 年 9 月组织了一支硬币清点小分队深入福全农副产品综合市场，为商户和顾客提供硬币清点和兑换服务，获得了商户的一致好评。

本次兑换服务共累计清点硬币 27,770 枚，金额 3,090 元。此外，小分队成员还现场宣讲了假币相关小知识，教导商户和顾客如何分辨假钞，遇到假钞该如何处理等，驻足的客户听完纷纷表示受益匪浅。



瑞丰银行为商户提供硬币兑换服务

推进科技金融

助力新兴产业发展重点举措

为深入实施创新驱动发展战略，充分发挥金融支持科技创新的服务保障作用，瑞丰银行持续加强对新技术、新产业、新业态等重点领域的服务，以科技创新促进“科技 - 产业 - 金融”良性循环，全力满足科技创新企业资本运作需求，以综合金融服务助力科技创新企业做大做强，更好服务实体经济和新质生产力发展。

截至 2024 年末，本行服务科技型企业 1,018 家，贷款余额 137.93 亿元，增速达 18.59%，超过各项贷款增速 3.09 个百分点；服务专精特新企业 73 家，贷款余额 17.48 亿元，专精特新企业服务覆盖面达 36.14%。

加强科技金融政策支持

出台《瑞丰银行科技金融发展三年行动计划（2024-2026 年）》，明确本行科技金融三年行动目标、工作举措、行动任务及实施步骤等，努力实现全行科技型企业贷款年均增速高于各项贷款平均增速，科技型企业贷款余额占比稳步上升，积极探索新兴行业服务模式，锻造助推新质生产力的“新引擎”，力争成为区域内“科技型企业首站银行”。

融入区域科技金融发展生态圈

连续两年承办“创客中国绍兴赛区大赛”，赛后共计向 6 家企业投放贷款 5,680 万元；联合区经信局、财通证券共同发布“瑞丰启航 星伙成炬”的“1+2+5+6”科技金融综合服务方案，建设科技金融服务品牌；联合柯桥区人才发展公司发布“柯·创之城人才卡”，打造“柯·创之城”生态圈。

打造科技金融专属产品体系

建立覆盖科技企业全生命周期的产品体系，包括“英才通（以人定贷）、科创指数贷（以指定贷）、银投联贷（以投定贷）、专精特新领航贷（以专定贷）、认股选择权贷（以股定贷）、知识产权质押贷（以知定贷）”等产品。通过创投指数模型、企业科创能力评分评级等信息，筛选并下发 1,642 家科创企业白名单，同时实施名单制走访管理，按旬通报走访、建档、授信、用信情况。

助力区域产业转型升级

积极帮助制造业发展，推动传统产业向高端化、智能化、绿色化转型，支持工业基地转型升级，助力提升产业链供应链现代化水平。本行通过“融担+”，重点服务 300 万元及以下科创企业贷款，做大初创期科创客群基数；运用银投联贷、选择权贷款产品，以“小债权”撬动投资机构“大股权”跟进；以项目贷款+流动资金贷款组合等形式，满足新材料、高端制造等科创企业产能提升、固定资产投资等需求，跟进成长发展期科创客群需求。通过分类支持，探索战略新兴产业等服务模式。

建立 7 张重点任务清单，加大金融供给力度

建立“金融助力先进制造业集群和产业链发展、支持制造业重大项目”等 7 张重点任务清单为关键工作举措，加大金融供给，优化金融服务，引导更多信贷资源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”企业发展、产业链提升等领域倾斜，推动金融支持制造业发展实现质的有效提升和量的合理增长。

制定“536”标准化服务体系，实现分层分类服务

围绕引领发展头部企业、创业创新小微企业、传统先进制造企业、专精特新科创企业等“五类实体”，建立“三种类型、六种打法”的服务模式，通过标准化营销、标准化管理、标准化触达，实现对客户分层分类服务。

探索政银担企合作机制，拓宽企业增信渠道

积极探索政银担企四位一体的协同发展机制，持续深化与绍兴市融资担保公司签订战略合作协议，全面加强市融资担保业务的批量合作，删除贷款银行家数 3 家的限制，适度放宽准入标准，充分发挥政策性担保对中小制造业企业融资支持力度。

创新知识产权融资模式，精准赋能科技企业

积极探索“政府+金融机构+企业+服务机构”知识产权融资创新模式，为创新性科技企业注入源源不断的“金融活水”。通过创新产品精准赋能科技创新型企业，锻造助推新质生产力的“新引擎”。截至 2024 年末，知识产权质押贷累计发放超 20 亿元，惠及 150 余家企业。

强化新兴行业研究能力，提升金融服务水平

在《瑞丰银行 2024 年信贷投向指引》中，对新材料、生物医药、半导体等行业的发展形势和风险要点进行研判，并制定了授信准入策略。全年完成半导体、医疗器械、新材料等 4 篇行研报告，明确行业概况、行业术语、服务要点、行业风险、审查要点等，为客户经理走访客户和信贷风险管理提供指引，提升科技金融综合服务能力。

建立“投研审贷”科创小组，在落实业务陪跑机制的同时，通过搜集科创企业素材来完成行业尽调要点提示、尽调模板、服务模板等，也为客户经理尽调科创企业提供样板。联合外脑共同开展五轮共计 10 场科技金融专题培训，完成科技金融产品介绍、科技型企业营销案例分享、知识产权推广应用、新兴行业特征与发展趋势等培训内容，提升客户经理对各类对公金融产品理解和应用能力。

案例

瑞丰银行助力爱漫时公司转型升级

浙江爱漫时智能家居有限公司（以下简称“爱漫时公司”）成立于 2012 年，是一家集窗帘、墙布、墙纸、墙贴等墙饰产品设计开发、生产与销售服务一体的国家级高新技术企业和浙江省专精特新企业。企业拥有 8 项国家发明专利、21 项国家实用新型专利、53 项国家外观专利和 236 项版权作品。爱漫时公司为加大创新投入、扩大产能，欲借助融资建设完整全产业链规模厂房，持续保持行业领先，企业资金缺口在 1,500 万元左右。

本行在走访中了解到爱漫时公司有融资需求，在后续对接调查中发现在知识产权方面，爱漫时公司拥有丰富的专利、商标、著作权等知识产权资源，公司还被认定为浙江省知识产权示范单位。本行根据其提供的“花缘如意”“花鸟花园”等花样版权，咨询相关行业协会、行业专家，为其提供花样版权质押融资 1,500 万元，成为浙江农商联合银行首单在知识产权金融领域的一个创新成果，助力企业实现转型升级，迈上快速发展的新航道。

案例

瑞丰银行服务新质生产力 知识产权质押贷款让“无形资产”变“真金白银”

绍兴怡华电子科技有限公司（以下简称“绍兴怡华”）是一家集研发、制造、销售半导体功率控制器件和集成电路的国家级高新技术企业。公司主导产品为全系列单、双向可控硅，场效应管和集成电路等。在全球半导体行业高速发展的背景下，绍兴怡华打算借助融资扩大产能，囤积原材料。

瑞丰银行通过走访了解到该企业存在融资需求，马上派行内专项服务科创企业的客户经理上门进行对接，经过详细了解，为其量身定制金融服务方案，及时发放 400 万元知识产权质押贷款，以缓解企业资金压力。

“没想到知识产权也能变成‘真金白银’！”绍兴怡华电子科技有限公司负责人激动地说道，“瑞丰银行为我们量身定制了融资方案，原来我们的知识产权也能作抵押，解决了我们的资金问题。知识产权质押贷款真的是个好产品。”



客户经理走访绍兴怡华



支持区域发展

瑞丰银行持续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，积极助力区域重点项目建设和外贸经济发展，为服务国家重点区域一体化、高质量发展贡献力量。

支持重点项目建设

本行根据浙江制造业发展规划，修订《瑞丰银行 2024 年信贷投向指引》，持续优化与浙江制造业发展相匹配的信贷政策，全面对接省“千项万亿”工程重大项目，将省内重点项目纳入项目库，实施名单制服务管理，在信贷资源配置、优惠利率定价、绿色审批通道等方面给予倾斜。将金融服务端口前移，以头部项目招引为发力主线，为地方招商部门引进 10 亿元以上制造业重大牵引性项目同步配套项目贷款，提供项目引进、建设、投产、运营等全流程金融服务。

本行持续加强对制造业内生项目的金融支持力度，动态跟踪优质企业投资意向和全市内生项目培育库数据，在依法合规、风险可控的前提下，积极探索为项目引进、开工、建设、投产等提供前置审批、容缺受理等绿色通道和专门金融服务。截至 2024 年末，已为 19 个重点项目提供 4.87 亿元贷款。

支持外贸企业发展

作为首批浙江省跨境贸易高水平开放试点银行，本行不断创新产品、优化服务，扎实推进外贸企业贸易金融、汇率避险、跨境金融服务等一系列工作，以高质量金融供给，助力区域外贸经济、“地瓜经济”提能升级。截至 2024 年末，本行服务外贸企业 2,000 余家，国际结算量 64.46 亿美元，国际业务市场份额连续多年位列区域第一位。

数字化贸易金融强支撑

针对企业融资需求，推出线上纯信用出口快贷产品，陆续推出关贸 E 贷、区块链秒贷等线上融资产品，利用互联网、云数据等数字化手段，有效缩短出口企业融资审批时间 2-3 天，提供“线上操作、随借随还”的线上自主放款模式，受到外贸企业的好评。2024 年，累计为小微外贸企业办理贸易融资 25.98 亿元，有效满足外贸企业融资需求。

专业化汇率管理防风险

充分发挥外汇全牌照与专业优势，创新设计多样化汇率组合方案，为客户开展全生命周期汇率管理，在汇率交易中创造价值。2024 年，瑞丰银行作为全国中小银行代表接受央视财经频道采访，标志着本行小微企业汇率避险业务得到广泛认可。本行已累计服务汇率避险客户 200 余家，2024 年，累计外汇衍生品签约金额 8.15 亿美元。



本行汇率避险服务走进央视财经频道

便利化跨境结算优服务

建立美元、欧元、日元、港币等多币种支付结算渠道，与全球 1,000 余家银行建立代理行支付结算关系，为辖内 2,000 余家外贸企业提供跨境金融结算服务，连续八年获“花旗银行 SWIFT 全球清算直通率 100%”，实现跨境贸易结算的高效快捷与全球通达。

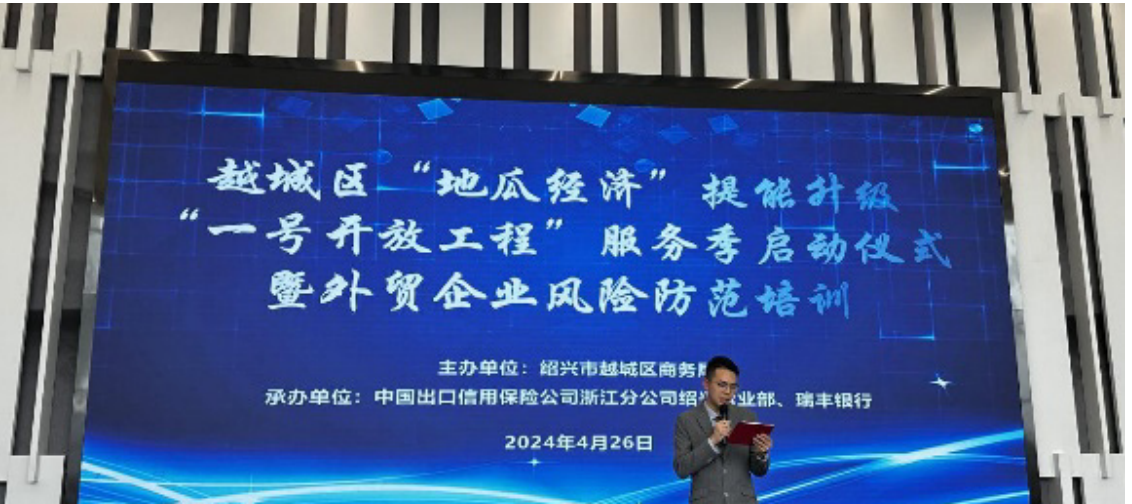
案例 瑞丰银行获批成为跨境贸易高水平开放试点银行

2024 年，瑞丰银行在国家外汇管理局绍兴市分局的指导和支持下，顺利获批成为跨境贸易高水平开放试点银行，成为浙江农商银行系统首批试点银行。

为进一步促进跨境贸易投资便利化政策传导落实，在国家外汇管理局《关于扩大跨境贸易投资高水平开放试点的通知》政策出台后，瑞丰银行迅速响应，第一时间与当地外汇局沟通对接，积极开展申请筹备工作。同时，迅速摸排辖内企业需求，积极宣传解读跨境贸易高水平开放政策，及时制订优质企业准入、高水平业务办理、监督等相关操作规则，累计准入优质便利化企业 60 余家，持续体现“企业越诚信、手续越便利”的政策导向，有效提升企业跨境贸易便利化水平。

案例 瑞丰银行承办越城区“地瓜经济”提能升级“一号工程”服务季活动启动会

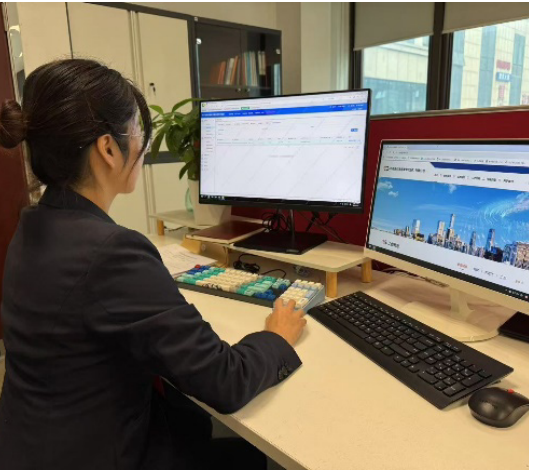
2024 年，瑞丰银行持续加强渠道建联，协同商务局、外贸服务中心、中信保等深化外贸企业“1+X”联盟，推广本行外贸企业特色金融服务，助力外贸企业高质量发展。2024 年 4 月，由越城区商务局主办，瑞丰银行和中国出口信保公司承办的越城区“地瓜经济”提能升级“一号开放工程”服务季活动启动会在瑞丰银行数字金融中心举行。会上，瑞丰银行与中国出口信保公司、企业代表绍兴市九娅贸易有限公司签订了“赔款转让三方协议”，加强外贸企业金融服务支持。



越城区“地瓜经济”提能升级“一号工程”服务季活动启动会

案例 瑞丰银行成功接入人行电证福费廷子系统并落地全省首笔业务

2024 年，浙江农商银行成功接入人行电证福费廷信息交换子系统（LCFS）。作为首批试点行，本行快速响应，创新尝试电证福费廷系统。该系统是由中国人民银行依托电证系统，实现银行端信用证福费廷业务全流程线上化。一由坚持交易银行转型，以线上化场景优化交易流程。通过简化协议签订、建立密押等繁琐流程，提高交易对手拓展效率。二是坚持全流程自动化，将各业务环节线下流程线上化，极大提升福费廷买卖双方支付便利性和融资需求高效性，拓宽交易场景。LCFS 系统的上线，极大改善了当前福费廷市场缺乏公开的询报价平台、缺少统一的业务协议等发展掣肘。相较于传统线下福费廷业务，具有信息交互线上化、电子化、平台化的优势。



本行成功接入人行电证福费廷子系统并落地全省首笔业务

助力共同富裕

高质量建设共同富裕示范区是党中央、国务院赋予浙江的光荣使命，瑞丰银行作为浙江首家上市农商银行，深入贯彻中央金融工作会议精神，紧紧围绕各级党委、政府决策部署，在赋能共同富裕方面发挥了积极作用，探索形成了一批典型实践和一系列良好经验，为打造中国式现代化共富绍兴样板注入金融力量。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”，培育“共富联合体”，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，助力共同富裕。

支持乡村振兴发展

瑞丰银行作为一家农商银行，奋斗文化中自带“三农”基因，是柯桥区唯一乡村振兴主办行。瑞丰银行长期以来深耕农村地区，将当地农民的事当做自己事，坚持守正创新、扎根下沉、服务乡村振兴。2024 年，本行围绕乡村振兴、农业农村高质量发展等重要领域全面开展助农工作，着力打造“基础金融不出村，综合金融不出镇”的便农服务体系。

完善农村金融服务机制

- 与柯桥区委组织部合作，建立“两员一顾问”机制，派出 132 名金融指导员、金融特派员，聘请 300 多名普惠金融顾问，开展“三帮一扶”行动，实现驻村、镇街、平台全覆盖，每年为群众解决急难愁盼事项 2,000 余件。

优化农村金融服务设施

- 推进农村金融渠道建设，推动把金融设施搬到农户家门口，目前，以“一村一服务点”+“一人一助农机具”为模式的基础金融助农服务可实现小额取款、转账、查询和缴费等金融服务。全年累计发生小额取款等业务超 81.48 万笔，真正将金融服务延伸到了农户家门口。
- 焕新农村金融服务机具，完成首批 32 台“丰收富农通”的投放工作，为助农服务、政务一体化做好硬件支撑。

提升农户贷款可获得性

- 实施数字化网格管理，基本实现区域内所有可授信农户 100% 覆盖，授信总金额突破 300 亿元，真正做到“人人可贷”。
- 提升农户数字信贷可得性，推广“农户家庭资产负债表融资模式”，赋予农村资源资产金融价值，截至 2024 年末，农户资产负债表家庭建档户数 21.42 万户，贷款余额 134.15 亿元。
- 加大对新型农业经营主体等乡村产业致富带头人的走访摸排和融资支持，深化乡村致富人金融服务，实现新型农业经营主体信用建档评级动态全覆盖，乡村致富带头人普惠签约率达 50%。

案例 施足“金融肥”广结“致富果”

2024 年，国家金融监督管理总局绍兴监管分局积极引导辖内金融机构围绕“增量、扩面、提质、降本”核心目标，支持普惠群体有效金融需求。瑞丰银行作为柯桥区乡村振兴主办行，积极发挥金融力量，提升涉农金融服务的便捷性与可获得性，切实满足涉农经营主体多元化金融需求，进一步扩大涉农金融服务覆盖范围，全方位做实“普惠金融”服务。

- 2024 年 3 月，本行与柯桥区农业农村局签署全面战略合作协议，双方围绕乡村产业振兴、和美乡村建设、乡村治理提升、集体经济发展、农户创业就业、农村改革创新等六大领域展开全面战略合作，助推农业增效、农村发展、农民增收。
- 位于柯桥区稽东镇的绍兴市柒庄生态农业发展有限公司，专注于标准化生产绿色生态农产品。本年度，该公司新承包了一块土地，急需资金投入。瑞丰银行及时伸出援手，为其量身定制了 327 万元的专项贷款方案，解决了企业的燃眉之急。
- 在稽东镇，框农数量超 3,000 户，主要分布在占岙村、陈村村等 12 个行政村。瑞丰银行立足香榧产业，实地走访香榧种植户，带去整体授信、贷款等各类金融服务。目前已向 3,000 余户框农开展整体授信，配套线上信用贷款“共富贷”、丰收信农贷等产品，解决框农资金难题。

案例 金融浇筑 共富“梅”好路

2024 年 6 月，为进一步支持柯桥杨梅产业发展，瑞丰银行与柯桥区湖塘街道共建共联，努力发挥金融优势，支持现代农业发展，为杨梅产业高质量发展注入金融“活水”，全力浇筑共富“梅”好之路，助力乡村振兴。在柯桥区第六届杨梅节开幕当天，瑞丰银行为湖塘梅农整体授信 1 亿元。



瑞丰银行为湖塘梅农整体授信 1 亿元

促进社会增收致富

本行以党建联建为契机，全力做深做透后半篇文章，面向扩中家庭、技能人才等客群，通过电营、企微、现场走访等多种方式拓展，提供综合性金融服务，力争经济价值、社会价值最大化。截至 2024 年末，个人数字贷款产品“共富贷”余额 87.00 亿元，较年初增加 27.43 亿元，增速 46.05%。

截至 2024 年末，个人数字贷款产品“共富贷”

余额	较年初增加	增速
87.00 亿元	27.43 亿元	46.05%

优惠政策直达目标群体

- 推动“扩中提低”。着力推进财金助力扩中家庭项目，向 1,295 户扩中家庭发放“共富”专项贷款 3.57 亿元，较年初新增 5,999 万元，助力扩中家庭增收致富。
- 加强技能型社会建设支持。与绍兴市人社局、绍兴市总工会合作，发布金融助力技能型社会建设方案，成立劳模工匠金融服务中心，推出“技能共富贷”系列贷款，提供一揽子综合服务，已建立 9.70 万人技能人才名单库。

共富行动助力农户增收

- 联动社会各方资源，建立 8 个“金融支持强村共富联合体”。助力打造柯桥区平水镇王化“融资 + 融智”健康养老项目，通过村集体和 85 户农户签订租赁协议，流转闲置农房 320 间，盘活闲置集体房屋约 4,000 平方米；助力打造柯桥区稽东镇大桥村“共富示范地”，近三年（2022 年至 2024 年）已累计销售蔬菜 20.34 万斤，销售收入 61.62 万元，帮助 50 余户农户增收致富。
- 开展共富助农行动，联合区委宣传部和本地媒体平台共同推送 7 条共富助农短视频，开展 13 场直播，帮助农村地区销售特色农产品，增加农民收入，并利用新媒体平台加强与农业经营主体的沟通合作，提供精准高效金融服务，推动乡村产业振兴和农民增收致富，为共同富裕贡献力量。

案例 共富星期四 跑出数字经济加速度

“稽东香榧、齐贤泥娃娃藕粉、安昌哈哈香肠，都是我们‘柯桥牌’的年货，想要的亲请抓紧时间抢购，3、2、1，上链接。”春节前夕，在瑞丰银行开展的“共富星期四”的“助农年货节”直播过程中，主播们热情洋溢地介绍，吸引大量粉丝点赞评论并购买。

2024 年，“共富星期四”已经实现了“月月有直播”的常态化直播模式，并形成了稳定的直播体系和品牌影响力。针对本地农副产品品牌识别度低、销售渠道窄、线上运营无平台等痛点问题，本行利用银行助农经费补贴农户打造 1 元秒杀吸粉引流模式，让柯桥区优质农特产品从田间地头进入到全国各地百姓家中，不仅拓宽农产品交易渠道，增加农民收入，还有力提升了柯桥区农特产品的品牌知名度和影响力。



“共富星期四”助农直播间热力开播



数字银行

推进创新，优化客户体验

瑞丰银行秉持“优良服务 奉献客户”的经营宗旨强化数智赋能，创新应用金融科技成果，推进全行数字化改革，推动线上线下业务融合，完善服务流程、提升服务效率、优化客户体验，努力让客户享受到更加便捷、高效、安全的金融服务。

8 体面工作和经济增长

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

17 促进目标实现的伙伴关系

拓展数字金融

瑞丰银行围绕高质量发展目标，以“客户至上、数字驱动、安全可靠”为行动原则，聚焦服务、风控、管理等领域，强化个性应用支撑，深化数字赋能。2024 年，本行迭代微服务平台，完成数字地图等组件上线以及安全框架升级，推进 CRM、智慧营销平台等营销项目群迭代。推进风险管理平台、共富贷 app 等风控项目群迭代，持续提升风险经营能力。推进绩效系统、智慧管理平台等管理项目群建设，完成 24 版绩效系统、HR、OA 等管理系统持续迭代，以及 34 个 RPA、AI 外呼场景开发，持续推进机器换人，赋能精细管理。

优化科技研发体系

本行聚焦金融科技与数字化改革，持续优化金融科技研发体系，设立科技项目管理办公室（简称“PMO”），搭建业务融合平台，推进场景平台建设，有效提升项目质效。

设立项目管理办公室

- 完成科技项目机制保障，设立科技项目管理办公室，配套项目运作机制，由 PMO 统筹管理项目立项、过程监督、质量管理、成本分摊、后评价等工作，完善科技项目管理规范，优化需求、测试等过程标准，强化项目管理能力，推动项目质效提升。

搭建业务融合平台

- 搭建片区服务机制，设立数字化推进岗专项服务片区支行，从数据分析、平台应用等方面加强对支行的直接赋能。
- 组建联合运营团队，针对数字生态中的财资宝、数字生态等复杂性产品开通应用开展一对一客户科技服务，借助标签化客群管理，为支行挖掘潜在价值客户，有效提升银企合作粘性。

推进场景平台建设

- 搭建政务增值化服务平台，开展融资需求对接、便民服务等场景建设，通过 G 端场景逐步推进 GBC 协同生态建设。
- 打造全行级客户权益平台，打通与本地平台、外围平台生态链接，以客户权益切入各类客户生活场景。

推进数字化产品创新

本行持续推出创新数字化产品，围绕客户全生命周期、利用数字化手段，开展线上线下客户触达，不断完善“共富贷”、“小微易贷”等数字贷款产品，持续创新国业数驱产品，配套升级产品服务模式，不断提升客户体验。

持续发力个人数字贷款

- 优化迭代自研共富贷产品，以标签 + 模型的模式覆盖包含社保、公积金、农户等在内的 13 大类客群，服务客户超 31 万户，累计发放贷款 268.44 亿元。截至 2024 年末，“共富贷”余额 87.00 亿元，较年初增加 27.43 亿元，增速 46.05%。

持续完善小微数字贷款

- 优化迭代小微易贷产品，完成小微评价四模型合一，建立小微易贷 O2O 模式，控制风险的同时提升了小微贷款的可获得性。2024 年，“小微易贷”扫码 4,852 户、新增授信金额 38.01 亿元、新增用信 13.53 亿元。

持续创新国业数驱产品

- 打造直连海关、数字外管平台的关贸 E 贷、区块链秒贷等线上数驱产品为外贸企业开展贸易融资。截至 2024 年末，本行累计通过线上渠道办理融资放款 2,120 笔，金额 19.24 亿元。

配套升级产品服务模式

- 实施“线上模型 + 线下走访”相融合的 O2O 模式，线上对接外部数据、建立模型，线下发挥“人缘、地缘”优势，结合移动展业工具和系统支撑，提升客户体验。
- 借助企业微信工作平台，落实走访、企微实名、标签画像、扫码、签约标准化动作，支行实地走访加强客户集聚，总部集约运营赋能价值转化，减少客户漏损。

案例 创新 O2O 公议模式 普惠蓝领“新市民”

随着城市化进程的加快，越来越多的外来务工人员涌入绍兴，在绍兴落脚扎根，成为“新市民”，在绍兴的城市发展中发挥着不可或缺的作用。然而这个特征鲜明的群体长期以来很难获得金融机构的高效便捷低成本的普惠服务。因为他们在这个城市里缺乏长期的信用积累，导致金融机构难以准确评估其信用状况，同时，他们可能面临收入不稳定、流动性大等问题，又缺乏足够的抵押物或担保人，在评估其还款能力时存在较大的不确定性，传统金融业务模式很难对其还款能力作确定性的评估。

针对这一问题，瑞丰银行创新推出了 O2O 工薪客群公议团办模式，通过引入大数据、人工智能等数字化技术手段，减少了不必要的资信调查和信息核验手续，又结合线下公议模式简化贷款审批流程，降低贷款成本。这不仅减轻了客户的经济负担，也提高了银行的运营效率，有效缓解外来务工人员在融资和担保方面的困境，也为推动区域经济的健康发展提供了助力。



普惠蓝领“新市民”

强化客群数字化运营

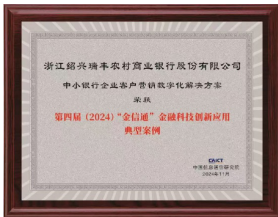
围绕客群数字化运营，本行统筹商机、产品、服务、权益和渠道联动，制定差异化的客群服务策略，分析运营成效，建立闭环机制，有效促进运营策略迭代，提高客群运营效率。

整合商机推送	通过 分析 客户 的 标签 和 行为 数据 ， 识别 潜在 的 商机 和 交叉 销售 机会 。 完成 商机 中台 上线 ， 建立 商机 的 三级 分类 ， 上线 以来 持续 开展 商机 的 丰富 与 迭代 ， 截至 2024 年末 ： 上线 8 类 小微 企业 运营 商机 ， 累计 下发 7.2 万 条 商机 信息 ， 其中 8,908 位 客户 完成 有效 触达 。 上线 8 类 国 业 客 户 运营 商机 ， 累计 下发 821 条 商机 信息 ， 触达 率 96% 。 上线 8 类 零 售 客 户 运营 商机 ， 累计 下发 近 3.2 万 条 商机 信息 ， 触达 2.43 万 个 ， 触达 率 75.94% 。
制定服务策略	根据 客户 标签 和 推送 机制 ， 确定 不同 客户 群体 的 服务 目标 和 服务 计划 。 针对 不同 的 客户 群体 ， 设计 差异化 和 个性化 的 服务 策略 ， 确保 服务 策略 具有 针对性 和 效果 性 。 截至 2024 年末 ， 已 采集 感性 标签 客 户 数 19.9 万 户 ， 标 签 个 数 162.85 万 个 ， 平均 每 户 12 个 标 签 。
建立闭环机制	建立 “全 口径 客 户 评价 、 全 场景 营 销 支 持 、 全 流程 经 营 反 馈 ” 的 分 析 、 营 销 、 反 馈 的 经 营 闭 环 ， 以 客 群 综 合 化 服 务 和 深度 经 营 为 目 标 ， 梳 理 综 合 化 服 务 内 容 及 标 准 ， 建 立 客 户 经 营 场 景 中 的 评 价 监 测 与 分 析 ， 持 续 升 级 产 品 和 服 务 ， 不 断 提 高 客 户 的 体 验 。
强化长尾运营	持续 深化 对 私 长 尾 客 群 运 营 模 式 ， 零 售 远 程 直 销 团 队 创 新 “线 上 化 、 数 智 化 、 集 约 化 ” 基 础 客 群 运 营 模 式 ， 打 造 “企 微 触 达 + 电 销 转 化 + 客 户 输 送 ” 的 经 营 闭 环 ， 开 展 企 微 社 群 运 营 ， 探 索 远 程 空 中 部 队 在 客 户 层 的 基 础 业 务 服 务 问 答 、 咨 询 工 作 ， 提 升 客 户 线 上 服 务 体 验 。 积极 探索 对 公 电 销 集 约 运 营 渠 道 建 设 ， 通 过 “电 销 前 置 触 客 + 企 微 持 续 运 营 + 支 行 对 接 转 化 ” 的 形 式 ， 进 一 步 拓 宽 区 域 内 小 微 企 业 触 达 覆 盖 面 ， 并 以 高 频 互 动 、 快 速 响 应 、 优 质 服 务 为 抓 手 ， 切 实 落 实 私 域 流 量 池 内 的 意 向 客 户 服 务 质 效 。

案例 数改项目斩获“金融科技赋能业务创新奖”

2024 年 11 月，中国通信标准化协会主办的 2024(第七届) 金融科技产业大会在北京成功举行，本行申报的“中小银行企业客户营销数字化解决方案”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 693 个项目中脱颖而出，被评为创新应用典型案例。

该项目为营销管理提供了客户盘点、商机管理、绩效跟踪、客户沉淀、案例学习的客户营销全链路数字化赋能；为客户提供产品介绍、综合解决方案、增值服务等服务，提升客户体验，在智慧营销、风险防范等方面发挥了重要作用。



本行荣获第四届“金信通”金融科技创新应用典型案例

搭建数字服务平台

本行致力于变“定时定点”为“随时随地”，搭建数字服务平台，打造数字特色服务，投产智慧国资监管平台、“浙里基财智控”平台，实现客户服务指尖到心尖的“旅程管理”。

打造数字特色服务场景

- 整合银行服务资源，解决客户日常政务服务的知识盲区和提供“金融 + 政务”线上化办理渠道，自主开发上线银政综合服务平台，集成政务类服务、金融服务、增值服务，梳理繁杂难懂的政务服务办理流程，开展网点指引、预约，同时上线业务专家咨询版块，打造易懂、易操作、易咨询的特色服务。
- 优化电子证照应用场景，进一步提高企业业务办理体验。
- 部署政银一体机，实现金融 + 政务的集合办理，对公开户、生活缴费等场景需求开发上线。
- “园区智管家”系统成功落地，助力全行智慧园区布局。



瑞丰银行引入柯桥区首台政银自助一体机

投产智慧国资监管平台

- 承建柯桥区数智国资系统开发工作，投产全省农信首个智慧国资监管平台，助力全区近 300 家国企单位正式通过该平台开展信息管理、融资申报、融资管理等业务。

投产“浙里基财智控”平台

- 加强政银合作协同发展，积极推进财政业务深度合作。在全省农信率先完成“浙里基财智控”系统上线，执行项目数及支付申请数等系统应用均位列全系统第一，独家承办柯桥区财政补贴发放。截至 2024 年末，浙里基财“一键直达”已覆盖全区 10 个职能部门和 16 个乡镇，全区补助项目入库 484 个，成功发放补助 74.91 万笔，发放金额达 4.62 亿元。

打造优质服务

瑞丰银行坚持客户导向、价值导向，在深度洞察客户需求的基础上，持续优化客户服务体系，构建以客户为中心的业务生态圈，实行客户网格化管理，形成标准化运营流程，为客户提供优质的服务体验。

打造 1+105+23+N 的医保服务网点体系，即柯岩支行一家精品站点，105 家服务网点，上线“医保一类事”代办功能，23 家服务驿站上线“富农通”新设备，逐步开通药品服务、健康咨询、医保登记报备等服务，上线了 11 台刷脸付设备和 24 小时医保驿站，助力“智慧医保”建设，丰富“15 分钟医保圈”内涵。

打造 7 家“公积金+金融”便民服务点，成为柯桥区代办点最多的金融机构。88 家网点注册成为绍兴市税务“春风驿站”。实现“退休一件事”在网点跨区办理，社会保险参保登记、参保信息变更登记等 16 个事项，通过“数据跑路”代替“群众跑腿”，真正做到了只进“一扇门”（瑞丰窗口），事项一次办（金融+政务）。

推动政务增值服务

为深化政务服务增值化改革探索，全力打造“银政联盟合力推进、企业百姓可见可感、改革路线独辟蹊径、成果成效标杆引领”的柯桥区金融助力政务服务增值化改革新范式，2024 年，瑞丰银行迈出了坚实的步伐。

服务创新，渠道畅通，联盟增值服务新主体

打造柯桥区首个开放式的政务服务增值化“主题银行”，实现银行网点与政务大厅“双向赋能”，提升政务服务精度。

打造“一厅一窗一岗”，网点内设置五色政务服务区、银政互动直播间，引入柯桥区首台政银一体机，设置助跑专员“悦小二”，为客户提供导览、指引等代跑代询服务。

在行政服务中心设立“企业金融服务专柜”“小微企业开户绿色通道”窗口，为企业、群众提供贷款政策咨询、企业及个人开户、代缴税款、开通电子银行等非现金服务。

在运营上，建立了线上客服、知识库、专家库等，为客户提供政务知识实时解答。创新推出“银政百事通”专项直播间，2024 年，联合工商、社保、医保、文旅等部门累计开展政务、助农主题直播 52 场，覆盖客户 400 万人次。浙江省委改革办、浙江省司法厅等多个部门参观调研政务服务主题银行后点赞瑞丰银行“实力强、服务优！”

范围扩展，网点转型，优化增值服务新内容

打造一批沉浸式“政务专窗”，推动政务服务时间到空间“下沉基层”，提升政务服务广度。

结合柯桥区 1+16+N 的架构体系，将政务服务从 16 个镇街便民服务中心延伸到本行位于柯桥区的 89 个网点，提供 228 项“金融+政务”服务。2023 年以来，累计办理业务量近 13 万笔。

品牌打造，活动覆盖，融合增值服务新形态

打造一系列管家式“银政品牌”，致力政务服务与金融服务“打包办理”，提升政务服务深度。

全新推出瑞丰“银政悦管家”政务服务品牌，提倡“银政办事，省心省力”围绕群众关心和生活息息相关的民生类、政务类事项，本行积极探索窗口前移、服务延伸，结合“政务事+金融事+增值式”打造“银政五色服务”，实现出生、创业、置业、出行、退休五类事在银行网点一站办、靠前办，其中退休（退休一类事联办）和创业（企业设立登记联办）两类事是全区唯一开办银行，置业（公积金业务）是全区设立开办点最多的银行，目前已经打通全流程办理堵点，在网点进行常态化的业务受理。

队伍保障，工具支撑，建立增值服务新模式

打造一支陪伴式“政务专员”，提供政务咨询与政务协办“亲情陪伴”，提升政务服务温度。

在网点原有的两员一顾问的基础上，全力扩展政务服务触角，成立由 86 名驻村金融指导员组成的政务服务增值化专员，配备移动展业 PAD 办理医保、社保、税务、公积金等多达 51 项政务事项，推出代跑、引跑、助跑等多元化服务，以“亲情陪伴”的方式为客户 PAD 上门办理政务近百笔。通过日常深入基层，进村入企，将政务服务延伸到企业和群众家门口，实现了政务服务的便捷化、高效化，多次收到微信及 12345 表扬信。



打造柯桥区首个开放式政务服务增值化“主题银行”



设置银政互动直播间



设置五色政务服务区

优化农户服务体系

本行坚持零售转型 10 余年，依托线下网点和农村金融服务站，已实现行政村金融服务全覆盖，构建起一套完整的农村普惠金融服务体系。2024 年，本行聚焦客户服务体验，构建以客户为中心、线上线下有机融合、金融非金融无缝衔接的业务生态圈，为农户提供优质便捷且有温度的金融服务。

构建全渠道服务体系，实现“云端+实体”全融合

- 推进网点数字化转型。升级传统服务渠道，加快智能设备布放，增加数字服务渠道。
- 推进农村金融服务站数字化升级，在柯桥区柯岩街道叶家堰居布放数字化助农终端设备，联动村委、农合联、供销社等机构，打造集“金融+党建+政务+助农+农合联”五位一体的综合服务中心。

深化全客群服务模式，推进“农户+小微”全触达

- 升级“农户小额普惠贷款工程”，从最初的“农户建档、逐一评定”，到“整村公议、批量授信”，再到数据应用，“无感授信、有感反馈”，目前授信农户 14.63 万户，通过农户授权，利用“共富贷”小程序开展农户扫码建档工作，基本实现可授信农户授信全覆盖，农户融资更加“足额、便捷、便宜”。
- 推进“百园工程”建设，建立小微企业信用库，打造小微企业标准贷款模式，推出基于场景、行业或数据的小微信贷产品，使农村企业融资可得性有效提升。

打造全方位服务矩阵，实现“线上+线下”全覆盖

- 发展数字普惠财富业务，构建线上财富服务平台，开发智能资产配置工具，满足农户财富增长需求。
- 创新“线上模型+线下走访”相融合的农户贷款 O2O 模式，将线上智能决策与线下人工调查结合，解决单纯数字贷款额度低和线下贷款手续烦的问题，结合移动展业工具和系统支撑，让农户在家就可办理贷款。

共建全场景服务平台，打造“政务+民生”新模式

- 升级“银政联盟 1+N”模式，由原来人员、机具进厅堂，到通过政务服务网打通政府部门之间的“数据孤岛”，将政务服务应用集成到银行数字机具，向农户和企业提供 228 项“金融+政务”服务，实现政务服务银行通办。

案例 瑞丰银行金融支持青年农创客创业

瑞丰银行高度关注青年创客的发展，并根据市场变化和客户需求，不断改进服务方案和金融产品，更好地支持青年创客成长和发展。

富盛镇凤旺村村民王某，在大学毕业后成为一名“农创客”，目前开办公司进行粮食种植生产并经营大米销售。瑞丰银行客户经理在王某创业之初就上门走访，详细介绍了本行的粮食生产贴息优惠政策，最终为其发放信用贷款 30 万元，用于支持农资采购，支持其产销一体化发展。



农创客带客户经理查看田间粮食生长情况

案例 王坛支行便民服务队：5 年上门激活逾 1,000 张社保卡

近年来，部分农村老人医保卡陆续到期，需要更换为第三代医保卡，而医保卡激活需要持卡人本人到场，给生活在农村的老人带来诸多麻烦。为解决这一难题，王坛支行合理调配人员组成下村便民服务队，见缝插针地上门为农村老人办理现场激活业务。2020 年—2024 年，王坛支行先后组织上门服务激活医保卡 1,000 余张。

服务人员在办理业务的同时，会耐心向老人讲解第三代医保卡功能及日常使用中常见问题、解决方法等；同时，向老人宣传电信诈骗、养老骗局、消费者权益保护等知识和人民币常识。老人对瑞丰银行的服务赞不绝口，称赞瑞丰银行真是为民众办实事的百姓银行。



下村便民服务队上门服务

强化客户消费体验

本行积极响应国家提振消费的政策导向，投身提振消费行动，借助数字化技术，精准把握客户需求，优化服务方式，多措并举激发消费活力。

深化数字场景挖掘

- 构建涵盖“吃、住、行、游、购、娱”的六大文旅权益体系，开启“整体+探店”模式的双向矩阵宣传，成功吸引并整合了 123 家具有文旅特色的优质商家资源。截至 2024 年末，文旅卡开卡数量达到 14,727 张，带动消费额 8,869.66 万元，显著提升了文旅消费市场的活力，被绍兴人行纳为案例全市推广。
- 打造“瑞丰信用卡超惠玩”品牌活动体系，积极拓展新型消费场景，涵盖多个节日消费场景，参与人次超 10 万。



瑞丰银行“文旅卡”权益

智能推荐活动商户

- 创新开发 5 折饭票可视化地图。该地图将近百家活动商户从传统的一维表格形式拓展至直观的二维地图，通过自动定位客户位置，智能推荐周边的活动商户，极大地提升了客户参与活动的积极性。该功能上线后，5 折饭票活动券的领用率从上线前的 47.68% 大幅提升至 80.83%，较上线前增长了 69.53%。同时，信用卡活动类投诉较去年同期下降了 50%，有效提升了客户满意度。

创新优惠支付模式

- 首次尝试“定向撞库”促活模式，通过后台复杂的配置流程，为目标客户打造了简便、快捷的消费体验。指定客户在使用支付宝付款时，无需手动领券即可直接享受优惠，实现了精准、无感支付。这一创新模式提高了客户的消费便利性，还大大降低了促活成本。

完善对公客户服务

本行强化推动渠道建联，持续向小向下向实，拓宽客户覆盖面，为对公客户提供优质创新产品和服务。截至 2024 年末，企业贷款余额 655.22 亿元，较上年新增 112.03 亿元，增幅 20.62%。

构建对公客户分层分类管户体系	分层分类推动全员管户，按照活跃度、贡献度、忠诚度“三度”模型构建对公客户分层分类管户体系，明确管户责任，实现户户有人管。同时针对不同层级客户的需求特点，设置不同的运营策略，做到精准服务。
试点长尾客群集中运营	搭建标准化 SOP 运营体系，开发瑞企早报、瑞企锦囊、瑞企活动等线上服务产品，以企微群为运营载体，组建瑞企服务官队伍，在镜湖板块 7 家支行开展试点，从极致服务、产品触达、活动宣传三个维度开展标准化企微群运营，提升企业服务体验。
建立商协会标准化服务模式	根据标准建联模板手册实现从商协会主要负责人到骨干会员单位再到全部成员单位的精准覆盖，每个商会配套服务专员小组提供商协会专业标准服务，同时以商协会专属信保类产品、专属利率优惠活动为敲门砖，实现商协会客群的深度经营。

保障客户权益

瑞丰银行牢牢把握“以人民为中心”的发展思想，深入践行“金融为民”理念，高度重视金融消费权益保护工作，持续建立健全客户权益保护体系，确保消费者在金融交易中的合法权益得到尊重和保障，并提供安全可靠的金融产品与服务，以实际行动全面保障客户权益。

健全客户权益保护体系

本行始终将保障消费者权益作为核心任务，严格落实监管要求，通过完善制度和优化服务流程提升客户体验，夯实客户权益保护体系，规范销售行为和营销管理。

提升全行消保意识

- 召开年度消保工作专题会议，压实消保工作责任主体，从“客户极致体验”必赢之战出发，不断提升服务质量，持续增强本行金融消费者的归属感和满意度。
- 召开消保工作专题座谈会、参加支行月度例会，多渠道听取基层对消保工作的意见建议，及时总结归纳分析。

完善消保机制建设

- 印发《瑞丰银行 2024 年消费者权益保护工作方案》，修订《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》和《瑞丰银行金融产品和服务管理办法》，着力构建以顶层架构设计、消保投诉处理流程、消保考核评价、金融产品与服务管理为核心的制度体系。
- 建立健全投资者权益保护管理体系，严格实施事前协调、事中管控和事后监督，持续加强投资者适当性管理，确保销售业务活动各环节有效落实投资者权益保护。

持续落实相关举措

- 将消保课程列入新员工必学内容，通过培训促使其尽快形成良好的服务理念和正确的消保认识，使新员工能够更好地应对各类矛盾纠纷事件；定期组织全行员工消保培训，提升员工对合规操作和客户沟通的专业能力。
- 加强源头治理，对常见消费投诉进行梳理，针对性提出分类防范及处理措施，并规范了责任认定及问责处理，有效加强了投诉源头治理工作。

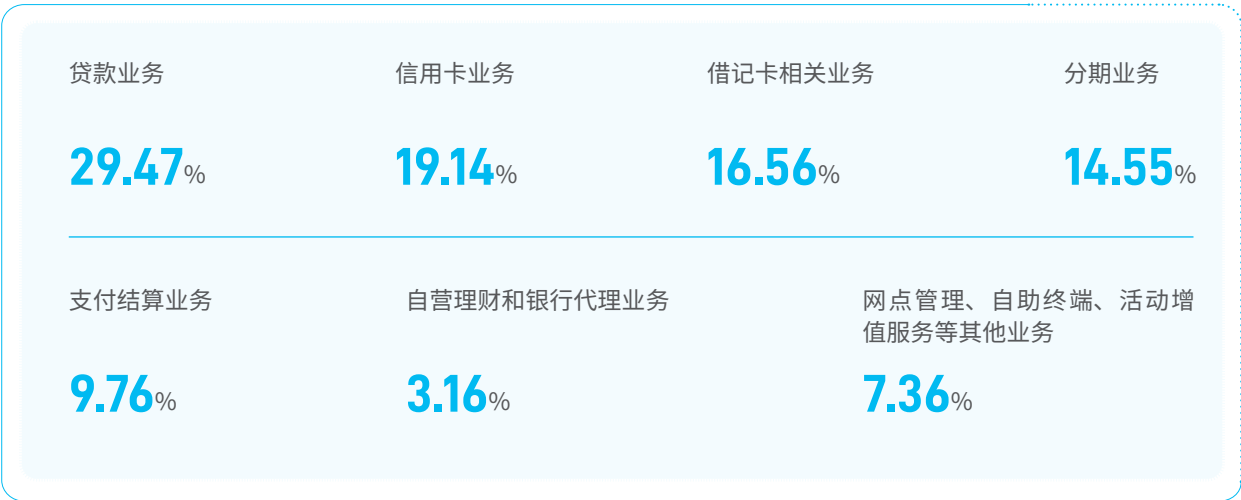
规范追偿流程

本行建立完善的委外催收管理机制，明确委外催收机构的操作规范和考核标准，严格禁止暴力催收及对与贷款无关的第三方进行催收。同时，本行强化催收机构资质管理，对委外催收机构的资质审核、合同签订及服务监督进行全流程把控，定期对委外催收公司催收情况进行非现场检查，抽取部分委外催收录音，对催收过程中可能引发投诉的问题及时进行纠偏。

管理客户投诉

本行不断优化投诉管理体系和流程，构建高效的投诉处理机制，对客户的投诉情况进行审查，制定降低客户投诉量方面的管理策略，压降消费者投诉，提高客户满意度和投诉解决效率。2024 年，本行共受理客户投诉数为 1,027 件，有效投诉处理率达 100%，客户协商一致率达 96.12%，全口径有效投诉同比下降 32%，监管有效投诉下降 60%。

2024 年各类投诉占比



拓展投诉受理渠道

建立在线投诉系统、热线电话、网点柜台及移动端应用等多渠道服务体系，为客户提供便捷的投诉解决途径。

优化投诉处理流程

发布《瑞丰银行消费投诉处理管理办法》，明确投诉受理、分类分级和反馈流程，并通过上线智能化系统实现投诉闭环管理的标准化和自动化，提升了本行投诉工单管理的数字化水平。

加强投诉信息公示

基层投诉处理信息公示全网点覆盖，压实基层网点投诉处理“首问”责任，力求做好前端防范。

强化投诉数据分析

发布《解控提额处置演练通知》《贷款营销巡检标准动作通知》等指导性文件，从政策和流程层面优化客户服务，减少投诉问题的重复发生。

开设消保案例专栏

在 OA 系统开设消保专栏，定期分享典型案例，深入剖析了工作流程中存在的问题，提醒全行员工在服务过程中避免同类投诉。

提升投诉处理能力

- 召开部门间联席会议，讨论投诉产生的根本性原因，群策群力化解矛盾纠纷，压降信访投诉。
- 按季度召开消保员工作会议，分析信访投诉情况，开展典型案例剖析，提升基层矛盾纠纷化解能力。

开展满意度调查

2024 年，本行首次将客户体验作为“北极星”战略，从客户体验视角去开展满意度调查工作，通过微信公众号、企业微信、丰收互联等渠道开展调查，累计关系型 NPS 调查 2 次，开展单项业务满意度调查 3 次，涵盖丰收互联、财富、账户、融资等方面。在调查形式方面，创新搭建了客户之声，在门户网站、微信贴尾、辖内网点等渠道持续开展客户满意度数据采集；开发 NPS 客户净推荐值采集组件，在贷款发放、偿还等重点业务节点嵌入数据埋点，实现客户旅程节点的体验数据采集。

本年度网点满意度得分由线上客户满意度调查（30%）、柜外清客户服务评价（70%）两个部分组成。线上满意度调查由总行通过丰收互联 APP，向在网点柜面完成指定业务办理的客户推送服务评价，评价维度包括服务质量、服务态度、网点环境等内容。调研结果显示，在 2,785 位客户的有效评价中，2,143 位客户对本行网点服务满意度为满分，满意的客户占比 97.34%，较去年提升 2.21%。柜外清客户服务评价由柜员在客户办理完所有业务后引导客户对于接待柜员的服务进行评价，分为满意、一般、不满意三个等级，根据客户的服务评价，评价柜员综合服务情况。调研结果显示，在 767,828 次客户的有效评价中，满意的客户占比 97.64%。

线上客户满意度调查，满意客户占比

97.34%

柜外清客户满意度调查，满意客户占比

97.64%

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，强化打击电信网络诈骗违法犯罪工作，持续做好客户反诈宣防，探索形成“543”反诈守护“瑞丰模式”。2024 年成功堵截 26 起柜面业务涉诈案件，帮助客户挽回 1,563.23 万元资金损失，涉案账户数量较去年同期降幅 55% 以上。

2024 年反诈成果



“543” 反诈守护 “瑞丰模式”

管理 “五级联动”，压实反诈 “责任田”

本行实施反诈工作党委领导、专班作战、总支联动、专员落实、全员共防的“五级”闭环管理，推动反诈工作与业务工作同部署、同推进、同考核。每年制定反诈工作方案，严格明确五级工作职责：

- 第一级为行党委领导，实行反诈工作“一把手”负责制；
- 第二级为专班作战，形成行主要负责人亲自抓、分管领导具体抓、各主要部门协同作战的模式；
- 第三级为总支联动，全行上下 20 余个部门、26 家支行联动发力；
- 第四级为专员落实，设立瑞丰反诈专职团队，在各支行设立一位反诈联络员，及时传递各类反诈信息；
- 第五级为全员共防，瑞丰银行员工人人签订反诈承诺书，全员扛起反诈宣防责任。

防治 “四向发力”，密织反诈 “防护网”

- 开户早介入：自主研发企业员工批量开户码，通过实名认证企业员工、扫码完成批量实名开户申请，既防范批量开户风险、又使客户能享受到开户便利。
- 转账多提醒：结合公安机关反诈工作精神指示，上线“瑞宝守护”大额陌生账户转账预警提示小程序。如客户通过本行电子渠道汇划单笔 5 万元（含）以上的大额转账业务时，将自动发起陌生交易对手识别，交易界面即调动防范电信网络诈骗的弹窗。
- 内部精防控：自建智慧运营平台，基于轻纺城市客群、工业区外来务工集聚区客群的不同交易特征，开发多个涉诈风险预警模型，优化账户非柜面支付限额动态调整，并制定《柜面识别电信网络诈骗交易工作指引》，建立临柜业务异常处置警银联动机制，提前拦截涉诈资金。
- 外部聚合力：2024 年 3 月，瑞丰银行在人行绍兴市分行的指导下，联合绍兴市柯桥公安、中国轻纺城管委会、中国轻纺城集团实施“反诈联治”行动，以党建联建为引领，积极通过组织联建、发展联促、治理联抓、服务联享等方式凝聚行业力量，共同探索形成“1+1+1+N”反诈联治新模式。

宣防 “三网并进”，筑牢反诈 “防护墙”

- 网点宣防：每个网点在大厅醒目位置均摆放新型反诈宣传海报、折页、循环播放“反诈大喇叭”，LED 屏滚动播放反诈标语；落实“四必问”工作要求，尤其是客户在智能柜员机等自助设备上进行转账汇款时，更加做好反诈提醒工作，将反诈工作贯穿客户业务办理之中。
- 网格宣防：通过进学校、进企业、进社区、进农村等形式，广泛开展群众的警示教育；组织反诈影片《孤注一掷》观影活动，向 2,800 余名客户免费发放观影券，通过影片精彩内容加强客户反诈意识。
- 网络宣防：在员工办公系统开设“瑞宝谈反诈”专栏，持续更新反诈新手法与典型案例，已累计发布 130 余起“瑞宝谈反诈”诈骗案例；通过本行视频号、“小象舅舅反诈小课堂”等线上传播平台，多次联合柯桥区反诈中心开展反诈直播。通过线上微信公众号、官方网站转载等宣传，打造全方位宣传模式。

绿色银行

绿色发展，守护生态未来

瑞丰银行积极响应国家的碳达峰和碳中和战略，坚定“绿色普惠 价值共生”，全方位践行环保理念。在全球应对气候变化的浪潮中，本行积极开展环境风险评估与防范，为客户和社会的低碳转型注入强劲动力；在服务实体中，不断创新绿色金融产品与服务体系，精准对接环保项目及可持续发展产业的资金需求；在日常运营中，持续践行绿色运营，推动环保与金融业务的深度融合，致力于实现经济效益与生态效益的双赢，为生态保护和可持续发展贡献力量。



应对气候变化

瑞丰银行坚持“绿水青山就是金山银山”理念，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，低碳相关技术和产品对现有产品和服务可能产生替代效应，从而可能加大金融机构在营收及投资领域的风险敞口，如影响信用风险、市场风险、操作风险等风险类别。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，定期分析和评估制定相应对策。

类别	潜在影响
气候物理风险	- 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、更换带来成本。
气候转型风险	- 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。 - 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。 - 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。 - 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。

类别	潜在影响
气候相关机遇	- 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，若运营过程中潜在使用可再生能源，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

瑞丰银行全面贯彻绿色发展理念，从战略高度推进绿色金融，持续构建具有瑞丰特色的绿色金融体系，加大对绿色、低碳、环保经济主体的金融支持，提升环境、社会和治理（ESG）评价能力和环境信息披露能力。截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 45.94 亿元，较年初新增 27.16 亿元，增速 144.63%，绿色金融评价位居绍兴全市银行第一位。

完善绿色金融管理体系

本行成立绿色金融委员会，由信贷业务分管行长担任组长，相关部室及各支行（营业部）负责人为成员，负责全系统绿色金融工作的规划、协调考核、决策、监督等工作。

本行积极落实做好“绿色金融”大文章，以金融支持实体经济为原则，以数字化手段支持绿色低碳发展，建立并完善绿色金融发展战略，出台《瑞丰银行绿色金融高质量发展 三年（2024-2026）行动计划》。以三年行动计划为指导，充分发挥品牌优势、先发优势、体制优势，制定绿色金融工作推进实施方案，明确绿色金融的三年工作目标、工作任务、工作计划，为绿色金融工作发展把好方向、提供路径。

绿色金融高质量发展三年目标及完成情况

本行设立绿色金融的三年工作目标，明确至 2026 年，努力实现全辖绿色信贷年均同比增速高于各项贷款平均同比增速，绿色信贷余额占比稳步上升，绿色信贷不良率低于全部贷款平均水平等目标。金融服务面进一步加大，金融助力企业、农业发展影响更加突现。

为稳步实现绿色金融三年工作目标，本行建立条块结合、上下联动的工作推进机制，总行各职能部门需按照职责，负责专项工作的组织推进，重点是强化目标考核，加强工作监督，抓实效与特色。要把绿色金融行动作为深入推进绿色金融高质量发展的主抓手，加强计划管理，编制工作方案，明确重点任务和工作责任，突出考核，增强工作的针对性。

2026 年工作目标

2024 年完成情况

支持农业龙头企业的发展。进一步推动农业龙头企业的发展，提高全区农业产业化水平；根据 2023 年度区政府监测合格和新认定的区级重点农业龙头企业为白名单，至 2026 年授信总量不少于 10 亿元。

支持南部山区茶叶产业。重点扶持南部省级茶叶产业集聚区建设，主要对象为实施茶叶产业项目建设的生产经营主体、村集体经济组织等，金融服务由绿色贷款专营支行王坛支行进行对接，至 2026 年授信总量不少于 5 亿元，并稳步推进。

根据本行“支农支小”定位，择优支持农林业发展，重点支持绿色粮油、优质绿茶、精品花木、优质干果、特色果蔬、生态禽畜等柯桥优势主导产业发展，助力花香滴渚、南部茶叶等现代农业园区建设，助推生猪生态养殖基地扩建以及生猪养殖项目；择优支持资金互助会会员和农民专业合作社、家庭农场等经营主体，推动构建生产、供销、信用为主的“三位一体”建设；支持农业龙头企业的发展，截至 2024 年末，授信总额 9.24 亿元，完成指标的 92.40%；南部省级茶叶产业集聚区授信总额达 6.01 亿元，完成指标的 120.20%。

全力支持区政府印染产业集聚，指定绿色金融专营支行滨海支行加强对印染集聚的金融服务。为印染企业节能减排提供信贷资金，特别是涉及区印染产业聚集企业，优先安排信贷资金为企业搬迁聚集提供方便。加强对印染集聚的金融服务，对重点印染产业集聚区和重点集聚提升发展的印染企业可实施“一区一策”、“一厂一策”。根据印染行业节能减排先进技术推广目录。绿色金融覆盖企业应用先进适用工艺技术和生产设备，加强印染企业知识产权融资。至 2026 年末对印染企业贷款投放总量不少于 30 亿元。

与绍兴产业发展对接，支持“无废城市”建设，积极响应“中国制造 2025”浙江行动。支持传统产业绿色改造提升，重点支持柯桥区印染产业集聚升级，支持小微企业环保设施建设，加大对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的信贷支持。深化印染企业排污权抵押，为印染企业节能减排提供信贷资金，特别是涉及区印染产业聚集企业，优先安排信贷资金为企业搬迁聚集提供方便。截至 2024 年末，对印染企业贷款投放余额达 35.44 亿元。

2026 年工作目标

2024 年完成情况

按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求，重点做好农业提质增效、农村环境建设、农村水土治理、农田水利建设、农业产业化基地、乡村有效治理和农民创业创新金融支持工作。至 2026 年末对支持乡村振兴贷款投放总量不少于 20 亿元。

对接当地农业科技和农业现代化改造工作部署，聚焦农村清洁能源产业发展，加强对生态修复、空气净化、能源结构调整、交通结构调整等方面的金融支持，助力农业科技配套创新和物质装备支撑。注重加强农村水土治理、农田水利建设、农业产业化基地等涉农基础设施项目的支持力度。截至 2024 年末，支持乡村振兴贷款投放 21.43 亿元，完成指标 107.15%。

全面推动乡村振兴战略

强化绿色信贷管理流程

为贯彻执行高质量发展战略，本行持续加大绿色领域支持，重点围绕辖内印染企业、绿色生态企业，加强产品配套与金融支持，有效引导信贷资源布局 and 投向，着力推动经济高质量发展。

按照企业绿色节能情况和环保风险要求，分类实施差异化绿色信贷政策：

- 大力支持绿色、循环和低碳产业，对新能源、节能环保、绿色低碳文化产业、绿色低碳服务业等新型战略产业开辟绿色通道，优先准入、优先审批、优先支持。对有潜力提升改造的企业在污染源治理、节能减排等增绿项目上给予信贷支持。
- 围绕碳密集型行业低碳转型金融需求，为碳减排重点领域内具有显著碳减排效应的企业或项目提供差异化信贷支持，助推和引导高碳企业绿色低碳转型升级。
- 有序做好对环评不达标项目、违法违规排污企业的信贷压缩、退出和资产保全工作。严格控制高耗能、高污染及产能过剩行业贷款投放，逐步退出“两高一剩”产业。

实行绿色信贷差异政策

- 制定符合本行实际的绿色信贷制度，将绿色信贷的相关要求细化贯彻到客户准入、信用等级评定、贷款受理、尽职调查、贷款审查审议、贷后管理等全流程各环节之中，将企业环保信息作为信贷营销调查、审批的重要内容。要实施严格的环境资质审核，控制对高耗能、高污染项目的投资，从源头上削减污染，促进产业结构调整。

- 实行环保“一票否决制”。将能效水平、污染物排放等要素作为客户和项目选择、授信评级和贷款审批的重要参考依据。对不符合国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在环境违法违规且尚未完成整改，以及其他存在重大环境风险的客户和项目，实行环保“一票否决制”，要求不得通过信贷准入。

明确绿色信贷管理制度

瑞丰银行绿色信贷管理重点流程

• **授信准入：**《瑞丰银行 2024 年信贷投向指引》立足区域行业特色和本行客户分布，划分出传统（含农林牧渔业、纺织产业链、现代建筑业、批发与零售业等）+ 新兴（含新材料、生物医药、半导体等）行业组合，研判发展形势和风险要点，制定授信准入策略，引导信贷资源投向市场前景良好、符合产业政策导向的行业，合理控制潜在行业风险，进一步优化信贷投向结构，避免形成集中度风险和系统性风险。



• **信用评级：**对公信用评级在系统中搭建了 13 个公司、小微企业客户信用评级模型，从偿债能力、成长性、流动性、杠杆比率、运营能力、盈利能力等财务指标，生产经营情况、风险状况、账户行为、企业主、附加项等非财务指标，多维度、标准化对企业信用情况进行测评。如在大型印染企业评级模型中，将排污权规模、电耗增长情况、纳税销售增长率、发放工资增长率等细项指标纳入评级考量范围。



• **尽职调查：**建立标准化尽职调查文本，以大信贷平台为载体，根据信贷产品及风险控制要求，设计流贷、固贷等不同信贷产品授信尽职调查报告电子文本，内嵌于授信上报流程，尽职调查报告涵盖内容广泛，在风险分析中纳入环保政策分析（包括环评审批、环保验收、环保处罚、能耗政策等）和主体环保经营分析。

创新绿色信贷产品

• 围绕“浙里碳效贷 + 节能减碳技改贷”两项机制，建立绿色贷款系列产品，包括：排污权抵押贷款、碳排放权抵押贷款、碳效贷、企业光伏贷、节能减碳技改贷、碳减排贷等六款产品。其中，碳排放权抵押贷款有效将企业碳配额资产转化为绿色低碳发展资金，拓宽企业融资渠道，成为帮助企业纾困解难的一条有效途径。截至 2024 年末，本行涉及碳效码企业 561 户，贷款金额 121.56 亿元；涉及节能减碳技改企业 88 户，贷款金额 37.40 亿元；绿色能源金融评价运用企业 677 户，贷款金额 113.58 亿元。

截至 2024 年末，本行	
涉及碳效码企业	贷款金额
561 户	121.56 亿元
涉及节能减碳技改企业	贷款金额
88 户	37.40 亿元
绿色能源金融评价运用企业	贷款金额
677 户	113.58 亿元

• 利用产业链内在利益链接机制，开发绿色上下游产业相关创新型融资产品，如应收账款、核心企业担保、票据等预期收入类、权益类融资产品；与各类绿色资源交易中心合作，开展基于碳排放交易、排污权交易的金融产品与服务创新。探索纺织行业“碳足迹”金融产品，将“碳足迹标识”、碳数据库等信息纳入授信模型，推动绿色纺织碳金融创新信贷产品在绍兴试点落地。截至 2024 年末，本行通过排污权抵押、碳排放权抵押等方式累计发放的绿色类贷款为 144.34 亿元、余额 5.96 亿元。

培养绿色金融人才

- 以绿色金融发展为特色，加快树立绿色金融理念和品牌，向干部员工培育灌输可持续发展理念，使全体员工树立绿色金融意识，引进绿色金融专业领域专家开展专业指导培训。
- 重点打造绿色金融专业队伍，以客户经理为载体，传导金融政策信息、宣传普及金融知识、推广金融产品服务、调查掌握市场需求、协助指导产业转型等。

提升绿色主体服务能力

本行利用自身金融优势、信用优势及信息产品优势，积极开展绿色转型金融服务创新，加强对低碳型企业和降碳、减污、扩绿技术型企业的金融支持，有效提升绿色金融的服务效率和可得性。

设立绿色专营支行

- 探索设立 2 家绿色金融特色支行，分别为支持绿色工业贷款的滨海支行和支持绿色农业贷款的王坛支行。总行在信贷资源配置、资金价格、创新产品试点、绿色金融产品经理配备、尽职免责等方面给予特色支行政策倾斜，在融资产品、服务效率、还款方式、考核机制等方面开展创新和优化。

践行绿色运营

瑞丰银行探索适合自身的绿色低碳银行建设路径，加强绿色金融理念宣传教育，以降本增效理念引导，规范经营行为，实行绿色办公、绿色运营、绿色采购、绿色出行、光盘行动等，合理制定节水、节电、节纸计划，提高信息化、集约化管理和服务水平，建立健全绿色运营目标管理体系，推动绿色化和低碳化运营模式。

日常运营

办公物品管理

- 各部门在领用办公用品时需提前提交流程，写明品类、数量、备注用途，原则上流程通过后可到文印室领取。如遇紧急情况需提前领用，需在领用后 48 小时内补交流程。
- 部门共用办公用品，原则上需多人共用，损坏后方可申请换新。
- 个人所需用品首次领用后实行以旧换新原则，签字笔若无损坏只更换笔芯，笔记本整本记录完毕后方可申请更换。

绿色办会管理

- 条线会议（不涉及支行人员）等小型会议原则上要求自带水杯参会，并在会前蓄合适水量，减少会上走动。
- 鲜花、奖牌、证书等非常态化会务用品，由相关职能部门统一采购、管理，并适当减化，不得擅自采购。
- 结合实际情况，减少会务用纸，确保绿色、高效开会。
- 会务涉及所有一次性消耗品，由相关会务牵头部门严格控制，减少使用，具体由总行办公室及保卫保障部归口管理。
- 席签使用原则上由总行办公室统一管理；席签制作由总行办公室统一决定制作方式。

用电管理

- 加强用电规范。做到人走灯熄，下班关闭电脑等电子用品，并合理控制办公楼公共区域的照明时间及亮度。
- 更新更换节能型用电设备，减少大功率、高耗能照明设备使用。
- 合理控制空调开启条件、开启温度、使用时间等。

纸张管理

- 加强回收使用。打印错误或汇报后的单面用纸（不涉密），另一面可作草稿纸继续使用。
- 加强刊物利用。根据全行对刊物的实际需求印制内刊等刊物，减少经费支出。
- 倡导无纸化办公，尽量减少 A4 纸使用，鼓励使用电子文档，避免打印不必要的文件和资料。
- A4 纸打印（复印）时一律双面使用，除非明确指出单面使用。
- 需纸质印刷的资料应提前核对校准，避免打印错误，再次打印，减少纸张浪费。

公务用车管理

- 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现象。
- 在长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。

数字运营

本行在绿色运营服务方面，以数字化转型为核心思路，通过业务流程优化与智能技术应用，推动资源节约与低碳发展。

智能升级业务流程

- 引入“数智柜台”，将现金智柜与低柜相结合，减少传统纸质表单的使用，并通过“坐式”服务优化客户体验，降低人工柜台操作频率，显著减少纸张消耗。
- 推广电子对账系统，2024 年本行继续推广提升电子对账签约率，减少纸质对账，落实支行网点积极开展电子对账工作，对账账户电子对账率比年初上升 1.73%，新增电子对账账户 1,000 余户，共计 13,327 个账户已转化成电子对账，2024 年累计减少纸张消耗 16.22 万张。



瑞丰银行员工指导客户操作数智柜台

科技赋能资源节约

- 部署 RPA 机器人自动化处理批量信息维护、数据同步等流程，提升效率的同时减少能源与人力消耗。例如，单笔业务处理时间从 5 分钟缩短至 25 秒，效率提升 10 倍以上，间接降低单位业务的能耗成本。
- 成效数据方面，本行通过上述举措实现了显著绿色效益：数智柜台试点后，客户业务办理效率提升 30% 以上；RPA 机器人年处理业务量达数万笔，节约人力成本的同时减少能源消耗约 15%。

人才银行

以人为本，携手员工成长

瑞丰银行秉持“以人为本”理念，着力打造“奋斗幸福观”。聚焦员工成长与发展，保障员工权益，提供合理薪酬福利，让员工劳有所得、心有所安；积极引进优秀人才，搭建职业晋升通道并开展多样培训，助力员工能力提升；构建和谐职场，关注生产安全、员工健康，推行民主管理，营造良好工作环境，全方位携手员工成长，为企业长远发展注入活力。

3 良好
健康与福祉

4 优质教育

5 性别平等

8 体面工作和
经济增长

10 减少不平等

保障员工权益

瑞丰银行深刻认识到保护员工权益的重要性。在薪酬福利上，兼顾外部竞争性与内部公平性，既确保薪资水平贴合市场行情，又通过多样化福利体现人文关怀。从基本的劳动权益到丰富的激励举措，从工作安全保障到职业发展助力，全方位保障员工权益，在增强员工归属感与满意度的同时，激发员工的工作热情与创造力，推动员工与企业携手共进，实现共同成长与长远发展。

权益和保障

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，保护每一位员工的权益，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》《瑞丰银行职等实施管理办法》《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》《瑞丰银行交通费补贴管理办法》《瑞丰银行职工医疗费用管理办法》《瑞丰银行职工补充医疗保险管理办法》《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。

薪酬和福利

本行实行“能高能低、长短结合”的薪酬激励机制，切实发挥绩效指挥棒作用，不断提升各项业务经营能力，助力实现盈利增长目标，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。

加强薪酬绩效管理



- 制定总部及支行各层面人员薪酬考核办法，坚持以利润为中心的考核体系，同时对异地支行实施差异化考核。
- 优化延期薪酬管理。制定绩效薪酬延期支付管理办法，进一步健全薪酬激励约束机制。
- 加强绩效过程管理，对支行绩效考核结果进行分析并形成分析报告，重点沟通绩效突破点。在考核频率上，按月对总部利润中心、支行以及客户经理实行预考核；按季对总部及支行的各层面员工实行预考核并结合绩效完成情况开展绩效面谈；按年对全体员工实行年度考核。

提升薪酬考核科技支撑

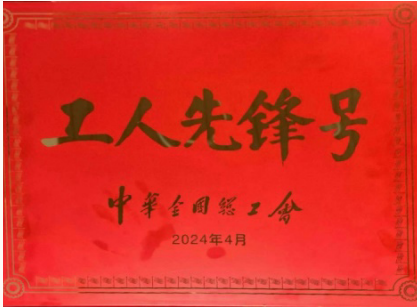


- 针对 2024 年考核内容，配套上线 2024 版绩效考核系统，为绩效考核提供系统支撑，充分发挥绩效考核“指挥棒”作用。
- 优化完善 EHR 系统功能，上线核定单功能，实现从线下到线上，从分散到集约的转变。
- 持续推进绩效系统更新迭代，完善绩效合约线上管理功能。推进微贷绩效系统建设，实现绩效考核数字化和年末薪酬考核线上化。

推进幸福瑞丰建设



- 为进一步改善和提高员工的工作和生活条件，充分调动员工的工作积极性，规范职工休假及福利制度，并结合最新的婚假规定，2024 年，修订《瑞丰银行职工假期及有关福利待遇规定》，切实保障员工福利。
- 实施同行者关怀、初心者荣耀、奋斗者荣耀、亲情者关怀四大关怀体系；实施困难员工帮扶机制，切实解决员工后顾之忧。2024 年获评全国工人先锋号、全国模范职工小家，省级“最美驿站”等多项国家级、省级、市区级荣誉。



瑞丰银行营业部喜获“全国工人先锋号”



瑞丰银行柯岩支行分会喜获“全国模范职工小家”



支持员工发展

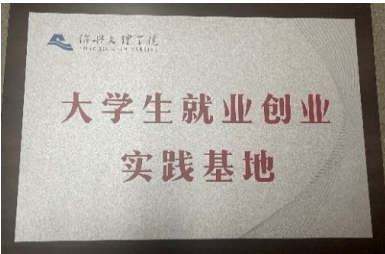
瑞丰银行凭借科学且多元的人才战略，积极构建全方位的员工发展支持体系。“海纳百川”引才、“拓宽赛道”用才、“赋能行动”育才、“职业发展”留才，全面激发干部员工活力。2024 年，本行凭借在人才建设和金融领域发展方面的卓越表现，被评为绍兴市 2024 年度“图强争先”突出贡献奖先进集体。这一荣誉不仅是对本行在高端人才引进与培养、科研创新等方面工作的高度认可，也彰显了在金融领域数字化转型和人才战略上的显著成效。

引进优秀人才

本行历来高度重视人才队伍建设，始终坚持以高质量发展需要为引领，大力开展人才引进和储备工作，倾力把各方面优秀的金融人才集聚到柯桥这块创业热土上来，为柯桥经济高质量发展凝聚强大人才合力。2024 年，本行通过多种途径，主动从外部引进人才、在内部挖掘人才，探索破解人才短缺之痛，累计引进 107 人。

校园招聘引才

通过校园宣讲、见实习合作、党建联建、日常走访等举措，与一批高校加强合作，不断积累起高校人脉圈。2024 年，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。同时，组织开展品牌开放日活动，定向邀请高校老师和学生到行参访，提升瑞丰校园招聘雇主品牌。2024 年度累计引进 63 人，其中博士后 1 人、博士 1 人、硕士研究生 11 人。



绍兴文理学院大学生就业创业实践基地



浙江大学教学研究实践基地



浙江理工大学重点用人单位

社会招聘引才

实施精准招聘，找准目标人选，定向挖掘高质候选人；倡导人人都是“引才大使”、个个都当“人力经理”理念，实施人才推荐奖励制度，盘活全行干部员工的“人脉圈”、“朋友圈”；实施“家燕回巢”，制定“家燕回巢”计划，主动对接绩优的离职人才，积极引荐回行。2024 年度累计引进 44 人。

博士后工作站引才

充分发挥本行博士后工作站的作用，促进产、学、研相结合，分别与复旦大学、上海财经大学、浙江财经大学联合开展博士后的培养，持续链接国内一流研究平台，吸收内化前沿教育资源、技术经验、智力资源等，不断提升科研创新平台能级。本行博士后工作站已有 3 名博士后进站，重点围绕绿色金融、普惠金融、数字金融等领域开展经济金融的研究。

案例 瑞丰银行与中国计量大学现代科技学院签订党建联建合作协议

2024 年 12 月，瑞丰银行与中国计量大学现代科技学院举行党建联建签约仪式，充分整合双方平台资源、人才资源和科研资源，实现内容创新、形式创新、制度创新，探索搭建“党建 + 教育 + 金融”协调发展新平台。



党建联建合作协议签订

畅通发展渠道

开展“竞聘选聘”工作

2024 年 8 月，实施全行“竞聘选聘”工作，按支部室负责人、中层副职及正副经理、总部其他干部员工三个层级推进竞聘选聘工作，通过市场化竞聘机制选拔优秀年轻干部，第一、二阶段参加竞聘干部达 106 人。两个阶段共提拔干部 33 人，淘汰降级干部 6 人，交流干部 38 人。

开展部分岗位竞争上岗

2024 年，面向全行多次开展竞争上岗，包括会计检辅岗、会计主管、二级支行负责人、两大基地管理岗、流动性管理岗等，更好更全面地发掘优秀人才，并为员工打开职业发展通道。

打通职等晋升通道

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，设计了总部 P1 到总部 P6，支行 P1 到 P4 的总支双通道职等体系。

组织任职资格评定

任职资格评定以评分模型为基础，结合学历、证书、工作经验、岗位经历、工作业绩、胜任素质、业绩表现等内容，按照一定的比例和分数评定等级，等级分为见习、初级、中级、高级和资深。评定过程遵循每年一评、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。

开展员工培训

2024 年，本行紧紧围绕“崇尚专业、尊重人才”主线，坚持服务战略育人才、赋能业务出人才，切实提升员工培训的针对性、实效性和前瞻性，助力“三支队伍”建设，为实现“1235”目标愿景提供坚实的人才保障。截至 2024 年末，瑞丰商学院共计开展培训 816 场，累计组织培训 1,862.82 小时，参与学员达 23,980 人次；新增线上课程 82 门、开设学习直播 7 场、启用智能陪练 48 场，线上平台人均学习时长达 36.31 小时。

着力锤炼高素质干部队伍能力素养

• 分批组织领航干部赴中国井冈山干部学院开展党性修养专题教育培训，以高规格培训锤炼干部素养。开展三期一线干部队伍能力提升培训。首次组织新任支行行长（含二级支行行长）培训，创新开展支行行长、机构负责人等能力提升专题培训，助力机构管理升级和业务拓展。



领航干部赴中国井冈山干部学院培训



用心筑牢新入职新转岗队伍从业基石

• 按照“干什么学什么”原则，赋能导师带教、强化任务驱动、强调反思复盘、严肃通关考核，助力员工“零过渡”上岗。紧抓实抓 3 期新员工培训和 2 批定级考试，累计培训通关 62 名新员工，定级考试通过率达 97.92%。组织开展 6 期后备客户经理培训项目，包括 2 期理财、3 期个贷、1 期公司，培养通关 111 人（后备理财 31 人、后备个贷 68 人、后备公司 12 人），通关率达 94.07%。



新入职员工技能培训

稳步推进营销队伍培训全覆盖

• 分层分类体系构建：聚焦能力薄弱点，关注新手和骨干、基层管理者与员工间的需求差异，搭建理财、个贷和公司客户经理三岗位的分层分类培训体系并实施全覆盖培训，赴义乌、嵊州开展“送教下基层”风险把控专项培训，提升培训的针对性、有效性。

• 加强营销队伍培养：开展“鹰系列”客户经理能力提升培训、新晋个贷客户经理电话营销技能提升培训、机构负责人管理能力提升专题培训等。

• 加强营销后备培养：组织开展 6 期后备客户经理培训项目，共培训后备营销学员 111 人，通关率达 94.07%，其中理财经理后备培训通关 31 人，个贷后备培训通关 68 人，公司客户经理后备培训通关 12 人。

深入开展支行“三化”自主塑形

• 高效开展 7 家支行“三化塑形”。聚焦支行诊断、手册学习、人员盘点、业务规划、行动计划、重点课题、晨夕会机制、人人一堂课、攻防演练和带教辅导十大关键动作，提升支行管理效率和队伍专业水平，打造支行发展特色。

• 加大“三化塑形”成果落地应用。向嵊州瑞丰村镇银行输出“三化塑形”技术，协同村行自主开展鹿山和甘霖 2 家支行的“三化塑形”工作；开发“三化塑形”技术、机构管理、存量盘点、攻防演练等“三化”课程 4 门，实施授课 14 次；编制理财经理岗位手册、举办客户经理技能大赛。

• 全面修订“三化塑形”项目管理办法。规范手册管理迭代，注重现场塑形成效，强化塑形固化管理，加强塑形内训师管理，尤其明确了支行行长、营销和风险条线新上岗人员的岗前塑形工作要求，加强重要岗位岗前辅导。



瑞丰银行“三化塑形”项目组脱产驻点塑形嵊州瑞丰村镇银行

案例 瑞丰银行支持举行柯桥区金融助力技能型社会建设启动会

2024 年 5 月，瑞丰银行与柯桥区人社局、区总工会在瑞丰银行总部大楼举行柯桥区金融助力技能型社会建设启动暨政银党建共育工匠精神签约仪式。

合作三方联合发布“柯桥区技能型社会建设服务方案”，成立劳模工匠金融服务中心，推广“劳模贷”“技能共富贷”等一系列金融产品。本次服务方案发布是本行优化金融服务的重要举措、助力技能型社会建设的重要抓手，更是建强“三支队伍”的重要体现。三方充分利用自身优势，推进信息共享和政策联动，助力政务服务增值化改革，以高质量的“金融+政务”服务助力柯桥区技能型社会发展。



柯桥区金融助力技能型社会建设启动会

案例 瑞丰银行培训赋能高素质营销梯队建设

2024 年 5 月，瑞丰银行举行 2024 年“雏鹰”后备个贷客户经理培训项目开班仪式，45 名营销后备人员整装待发，开启为期八周训战结合的蜕变之路。

本次“雏鹰”后备营销队伍培训采取线上线下结合方式，通过引入“翻转课堂”，前置线上自学，缓解工学矛盾；通过实操实训融合，还原真实工作场景，丰富教育实践基地，强化导师帮带标准化手册指引，切实加强学员动手实践，打破学用壁垒；增强输入输出联结，以“社群运营”等方式，促进学员建立主动学习模式。



“雏鹰”后备个贷客户经理培训项目开班仪式

案例 瑞丰银行开展支行行长管理能力提升专题培训

2024 年 6 月，瑞丰银行启动“支行行长管理能力提升专题培训”，落实省委和浙江农商银行联合银行党委全面加强“三支队伍”建设要求，加快推进瑞丰银行“三支队伍”建设落地见效。

本次“支行行长管理能力提升专题培训”历时 2 天，紧扣“瑞丰事业需要什么”与“干部成长缺少什么”，结合组织需求、岗位需求和干部需要，以内训为主，外训为辅，科学制定计划，合理设置课程。通过部门分享授课、支行间分享交流和“三支队伍”建设主题交流，解决当前支行在战略规划、环境维护、风险防控、队伍管理等方面面临的突出问题；通过外聘专业师资，提升“高绩效团队建设”能力和“强监管背景下内控合规管理与案件防控”能力。



支行行长培训班

案例 瑞丰银行开展青年女员工柜面业务仿真技能大赛

2024 年 11 月，瑞丰银行组织开展“2024 年青年女员工柜面业务仿真技能大赛”，全行 60 名青年女员工参加。

仿真技能大赛以柜面业务模拟仿真系统为载体，选手通过准确输入柜面核心交易代码及信息完成业务操作。经过激烈角逐，最终得出团体一、二、三等奖各 1 名；个人一等奖 2 名、二等奖 3 名、三等奖 5 名。



青年女员工柜面业务仿真技能大赛

内训师队伍建设

本行启动“强师优课”工程，提升内训师专业素养。组织一期“强师优课”专项提升活动，邀请外部大咖蓄力赋能，累计开发优化 19 门课程，73.68% 课程投入使用；自主实施两轮“强师优课”专项活动，结合新员工、信保类业务能力提升项目，开发优化课程 15 门、更新任务清单，全部投入使用，授课平均满意度达 96.4%。

年内，本行还召开了内训师年度表彰会暨研讨会，激发内训师价值感。表彰为教育培训工作作出突出贡献的内训师及导师，组织标杆经验分享、强化研讨交流；创新组织内训师俱乐部活动，增进内训师情感联系。创新开展 3 期“同游瓜渚湖 共赏郁金香”内训师家属开放日活动，惠及 74 名内训师和 107 名家属。此外，本行还组织教师节礼品慰问、赴蜜蜂学院同业交流、组织内训师观看 CBA 篮球赛等活动，丰富内训师价值观。我们以专业培养为“势能”，以情感维系为“动力”，以价值成就为“目标”，进一步增强内训师专业素养，激发队伍活力。

案例

瑞丰商学院开展内训师表彰、教研及家属开放日活动

春和景明，花香四溢。2024 年 3 月，瑞丰商学院召开内训师年度表彰会暨 2024 年重点培训工作教研活动，并启动第一期内训师家属开放日活动，邀请内训师家属“同游瓜渚湖，共赏郁金香”。

会议期间，本行隆重表彰了“年度金牌讲师”“最受欢迎内训师”和“教学实践基地优秀导师”，两名内训师代表作了经验分享。与会内训师围绕商学院“实训办学”“专业办学”“开放办学”“三化塑形”和“内训师专业成长”五个主题，聚焦新一年总行工作重点，开展研讨交流，集创教育培训思路，助力瑞丰学习型、专业型企业建设。

瑞丰商学院还借机开启了第一期内训师家属开放日活动，为参加表彰和研讨会的内训师子女定制了一场有趣的儿童团建活动，以丰富的团建游戏充分发挥了孩子们的巧思和动手能力，并为孩子们提供展示朗诵、唱歌、跳舞等才艺的舞台。



瑞丰银行举行内训师表彰及教研活动

构建和谐职场

瑞丰银行高度重视构建和谐职场，秉持关怀员工、民主管理的理念，在职业健康安全、关爱员工生活、推进民主管理等方面积极行动，以此营造积极向上、健康和谐的职场环境，努力打造成为员工满意银行。

保障员工安全

本行以严格标准和精细管理为导向，通过层层签订安全责任书，明确各层级责任；及时开展隐患排查，精准预防安全事故；定期开展培训演练，增强员工实战能力，为员工打造安全可靠的工作环境，保障职场的和谐稳定发展。

责任落实，纵向深化，横向拓展	通过层层签订安全责任书，明确主体、管理及岗位责任，依据 GA38 - 2021 标准编制保安要点，在责任落实的深度与广度上实现突破。与过往相比，责任体系更加细化，每项任务专人专责，责任网络覆盖全流程，较同业在责任明确度上更为突出，为安保工作奠定坚实基础。
隐患排查，全域覆盖，精准治理	全面推进“除险保安”行动，隐患排查涵盖营业场、办公区、食堂、宿舍等关键区域。与以往相比，排查范围更广，专项与日常巡检结合更紧密，隐患整改更及时。横向对比同业，在隐患排查的全面性和及时性上处于领先，有效稳固安全生产防线。
培训演练，精准定制，提升实战能力	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，瑞丰银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。同时，通过入职测试、线上学习等方式强化责任知识，在应急能力培训方面较同业更具系统性与实效性。

案例

瑞丰银行开展消防培训和火灾疏散实战演练

2024 年 5 月和 11 月，瑞丰商学院分两期组织部室全体员工和物业人员开展消防培训和火灾疏散实战演练。消防培训系统讲授消防的四懂、四会、四个能力、五个第一，提高大家的消防意识，详细讲解商学院的内部结构及逃生通道、现场演示如何正确地佩戴防毒面罩等内容。培训结束后，待所有人员回归岗位后，警笛响彻云霄，启动火灾疏散实战演练，并现场讲解和演示了灭火器的正确操作步骤和使用方法。



消防培训和火灾疏散实战演练

案例

瑞丰银行开展员工急救医疗技能培训

2024 年 5 月，瑞丰商学院邀请绍兴市柯桥区红十字会培训师开展《紧急救护知识普及与实操》自主选课培训，培训现场，老师通过理论讲授 + 模拟演练的方式，培训了心肺复苏、创伤救护、气道梗阻等急救知识与技能，丰富员工的急救医疗技能。

关注员工健康

本行建立了完善的职工医疗机制，扩大政策覆盖范围，积极防治职业病，帮助员工关注自身状态，缓解工作压力，全方位呵护员工身心健康，助力构建充满人文关怀的和谐职场。

关注饮食健康

员工食堂创新菜品，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，每季推出创新小吃，同时丰富晚餐特色小吃档。



员工食堂推出特色菜品

保障医疗健康

为全行员工参加绍兴市职工医疗互助保障活动和越惠宝，员工生病住院和门诊的医疗费用根据本行政策允许一定比例的报销，进一步减轻职工医疗费用负担，提高职工医疗保障水平。

开展“健康咨询与指导”主题活动，邀请浙江大学附属第一医院主任医师进行一对一指导。

开展俱乐部活动

设置亲子、羽毛球、健身、登山、游泳、读书、乒乓球、电竞、桌游、摄影、篮球、垂钓、跑团、足球、瑜伽等 15 个俱乐部，每年核定俱乐部经费，并对参加俱乐部活动的员工给予一定的员工购物平台积分奖励。2024 年，俱乐部共举办活动超百场，近一千人次参加俱乐部活动。



乒乓球俱乐部活动



羽毛球俱乐部活动



亲子俱乐部观鸟活动

丰富团建活动

为进一步推行本行企业文化建设，提高员工的组织归属感和团队凝聚力，充分激发员工的工作积极性，本行于 2019 年开始实施团建活动机制，核定团建经费，倡导员工实行劳逸结合的工作模式。



城南支行团建 - 草莓采摘



滨海支行团建 - 畅游平水兰若湖景区

关爱关怀员工

本行设立员工关怀中心，建立员工关怀热线和 EAP 服务热线，设立每年 11 月 11 日为“员工关爱日”，针对不同人群开展节日关怀、生日关怀和家庭关怀等各种活动，保障员工的心理健康，切实增强员工幸福感。

女性关怀

开展三八妇女节关怀活动，各个分工会组织“瑞丰女神宠爱”活动，对组织活动的分工会核定活动经费，鼓励各分工会单独或联合组织主题鲜明、内容丰富、活动新颖的各种活动。



杨汛桥支行庆祝女神节

离退休员工关怀

开展重阳节活动，于 2024 年 10 月开展以“相聚重阳，相守未来”为主题的重阳节活动，邀请 48 位退休干部及员工参加茶话会现场活动，并对 742 位离岗休养、退休员工开展重阳节慰问，让离岗休养、退休员工能感受到温暖和关怀。



重阳节慰问活动

家庭关怀

- “父母陪伴日”带薪休假：鼓励员工陪伴家人，可全年任选一天带薪休假，2024 年有 417 人休假。
- 员工子女夏令营活动：2024 年 7 月、8 月开展“瑞丰游园会·浙大研学营——瑞丰小学霸 携手进浙大”员工子女夏令营活动，丰富员工子女暑期生活，共 130 余名员工子女参加活动。
- 发放瑞丰奖学金：2024 年 8 月开展瑞丰奖学金评选并举办颁奖仪式，鼓励员工子女勤奋学习、奋发向上，13 位员工子女获得瑞丰奖学金，奖金共计 65,000 元。
- 家属开放日活动：2024 年 12 月开展员工及家属“两大基地”家属开放日活动。



家属开放日活动



员工子女夏令营活动

生日关怀

- 对在职工及其家属做好生日关怀，在生日当月发放蛋糕卡，在职工还可获得员工购物平台积分；鼓励各分工会为全体员工举办集体生日。
- 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。

本行还开设了员工蛋糕房，每年给全行员工发送定量的蛋糕积分，员工可通过微信平台下单预定，在员工蛋糕房购买相应的烘焙产品；开设了员工洗衣房，全行员工均可在员工洗衣房免费干洗工作服，无次数限制。

推进民主管理

本行通过线上匿名、员工之间互评、联合巡查等方式开展员工满意度调查。

- 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。
- 开展岗位之间互评，由客户经理和后台岗开展满意度互评，并将评价情况反馈给员工本人。
- 开展联合巡查，由总行纪检监察办公室牵头，党委办公室、审计部、人力资源部、风险管理部、运营管理部等部门开展联合检查工作，采取问卷调查、现场一对一谈话、资料调阅、数据分析等多种检查方式，涉及党建、信贷、财务、团队建设、薪酬、考核等多方面内容。经过全年多方位调查和检查，员工对本行整体满意度较高。

社区银行

回馈社会，传递金融温度

瑞丰银行始终秉持“心怀感恩 反哺社会”的经营理念，勇担社会责任，彰显金融担当。聚焦老年群体养老需求，为银发群体晚年生活保驾护航；广泛开展行业交流合作，以专业力量推动金融行业稳健发展；全面普及金融知识，提升全民金融素养；踊跃投身慈善公益，于细微处温暖社会各界。

1 无贫穷

2 零饥饿

3 良好健康与福祉

4 优质教育

10 减少不平等

发力养老金融

瑞丰银行依托“瑞丰邻家”社区服务品牌、“百佳网点”金融服务品牌、政务服务增值化等打造一套具有瑞丰特色的养老金融服务体系，积极打造有瑞丰特色的老有康养服务范本，积极打造老人钟爱银行、百姓邻家银行形象。

为加强养老金融高质量发展的组织领导，确保养老金融各项工作顺利推进，本行成立工作专班，负责制定养老金融项目实施计划和行动方案，负责推进养老相关政策与举措的落地；负责落实本行养老金融品牌制定与推广，养老金融产业金融支持，养老金融产品创新，特色化养老金融网点打造，便捷化养老金融服务提供，普惠型养老金融支持等工作。

聚焦养老产业

加大养老产业金融支持力度	积极贯彻落实发展养老金融的总体要求，聚焦养老产业规模化、标准化、集群化发展，积极对接养老基础设施建设、银发经济产业项目、养老服务机构等融资需求。加大对普惠养老重点领域的调研走访，了解高品质普惠养老项目、康养基地、养老社区建设等融资需求。为养老产业高质量发展提供资金支持，在 3 年内瑞丰银行计划切出专项资金额度 10 亿元用于支持区域内养老产业发展。
实施差异化养老信贷政策	实施养老专项优惠政策，在授信审批、贷款期限、利率定价等方面采取差异化措施，对养老相关产业实施优惠内部资金转移定价，实施普惠养老优惠利率政策，贷款利率原则上低于本行同期限同档次贷款利率。
建设专业养老融资支持团队	成立公司客户经理 + 个贷客户经理的养老融资支持团队，扎实有序推进走访工作，做好资金需求的摸排，为有需求的企业和个人，提供方便、快捷、便宜的金融服务。

引入养老产品

本行设立养老规划专业队伍，积极沟通引入适合老年客户的养老型或类养老型产品，并为老年人提供专业的养老规划，满足老年人的资金配置需求。

打造专业养老规划支持团队	加大零售营销队伍养老规划知识的培养，总行对于养老规划拟定适合的组合产品，培养零售营销队伍讲解养老规划建议书的能力，加强零售营销队伍培训，提升零售营销队伍的规划能力。
丰富养老规划财富产品货架	丰富养老金融产品，推出存款、保险、理财等产品，加强个人养老储备。
建设养老规划服务专业系统	积极建设养老规划专业系统，为养老客户进行收益试算、组合推荐等。

案例 瑞丰银行助力养老保险待遇入卡

2024 年 7 月，瑞丰银行在安昌街道大山西村老年中心等地开展多场惠民志愿服务活动，有本行工作人员解读最新养老保险待遇入卡政策，为尚未开立三代卡的客户现场收集资料办理。

2024 年，本行协助柯桥区人社部门，全力推进“待遇入卡”工作，12 月，本行养老代发的客户中，养老待遇代发入市民卡的占比达 68.85%，其中代发入三代卡的占比达 64.31%。



养老保险待遇入卡宣传活动

深化适老化改造

本行积极通过完善适老改造保障服务品质。2024 年度，完成全行 108 家网点基础适老化改造，做好适老基础设施标准配置，开辟适老服务角，打造 6 家养老特色网点、2 家养老特色驿站，保护老年人的金融权益，提升老年人的服务体验。

打造网点专业适老服务团队

- 成立大堂经理 + 柜员 + 网点负责人 / 厅堂主管的网点适老服务团队，优化网点服务流程，加强服务技能培训，提升网点人员涉老应急事件处理能力。

建设特色化老年主题网点

- 构建一片敬老公益区域，优化网点布局，提供老年人交流、休息的场所。根据网点区域选定一批适老特色网点，开辟物理空间，设置活动、阅览、饮茶等特色功能。结合邻家活动体系，在网点开展各类适老特色活动。
- 通过优化网点布局、完善适老服务设施设备、改进人工服务流程、加强宣传教育和培训、落实应急保障措施、升级适老化金融服务，打造 6 家养老服务特色网点，对 19 家适老特色网点采用“小投入 大焕新”开辟“瑞丰邻家 银发空间”适老服务角。

落实网点适老化改造

- 推进基础适老设施网点全覆盖，加大血压仪、助听器、爱心座椅、饮水机、老花镜、放大镜、听力辅助等特色便民设备投放力度。全行 108 家网点已完成基础适老化改造，做好适老基础设施标准配置，利用标识指引和灯箱广告牌突出鲜明的养老服务特色。
- 制作爱心联系卡，公布疑难业务咨询热线和特事特办业务联系专线，通过上门延伸服务，打通适老金融服务的“最后一公里”，全年已上门办理业务 380 余次。
- 加强电子支付适老化改造，优化各类电子支付的老年版界面和功能，网点服务人员要落实老年人使用电子支付产品的辅导与帮扶工作，帮助解决老年人电子支付应用难题。
- 充分考虑老年人现金使用需求及存取便利性。针对网点周边老年人高频消费的商户，加强监测监督，持续开展整治拒收人民币现金工作。
- 在老年人集聚的区域设立征信查询服务点，配备征信服务引导人员，主动指导老人查询信用报告，及时解答相关咨询，畅通征信异议处理通道，认真回应老年人的征信权益保护诉求，耐心做好解释工作。

建设养老特色丰收驿站

- 2024 年，确定 5 家医保特色驿站选址，完成稽东镇大桥村丰收驿站装修升级，建立首家以“一老一小”为主题打造的医银合作养老驿站；丰富柯岩街道叶家堰共富社养老内涵，新上线丰收富农通助农设备，在原功能基础上，提供缴费、预约代办等政务服务，植入退休一类事、医保一类事、三代市民卡（爱心卡）办理功能，实现了集“金融政务综合适老服务 + 农合联共富产品展销 + 共富直播间 + 红色党建展示点”四位一体的多功能养老丰收驿站。



瑞丰银行丰收驿站



加强适老项目合作

本行与各类涉老单位及机构开展深入合作，签订合作协议，开通业务代办等服务，统筹各类适老服务资源，共同创建适老服务联盟，全力提升对老年人的服务深度和广度。

 深化“银龄”合作	加强与区域内退休老干部群体的联动，开展银龄互助对接，积极参与银龄志愿者服务、银龄公益课堂等活动，共同推动提升老年人在老有所学、老有所乐、老有所得等方面的获得感。成功打造了瑞丰邻家·银色家园暨柯桥区老年大学瑞丰分校。
 深化“退休一件事”代办	推广“退休一件事”在本行网点的代办，使老年人在本行也能办理退休事务，重点填补居住在柯桥区外的退休及将退休人员的服务空白。
 深化医保代办	推广医保部分事项代办业务，使老年人可在本行就近网点办理医保相关事务。协助区域内的医院、药店上线医保刷脸支付业务，方便老年人在未带医保卡、未开通电子医保凭证的情况下也可及时就医，协助区域内的老年护理型医院开通手持机刷脸支付渠道，方便卧病在床的老人享受便捷的就医服务。
 深化“爱心卡”推广	积极做好老年人市民卡、爱心卡的发卡工作，通过批量办、上门办、就近办等服务，全力保障辖区内老年人的市民卡、爱心卡办理需求，同时积极协助建设爱心卡服务场景。

案例“共富共美·银耀同行”老干部志愿服务主题月暨“银色人才耀纺都”启动仪式

2024 年 3 月，由中共绍兴市柯桥区委社会工作部、中共绍兴市柯桥区委老干部局主办，柯桥街道党工委、瑞丰银行、柯桥区老年大学承办的“共富共美·银耀同行”老干部志愿服务主题月暨“银色人才耀纺都”启动仪式在柯桥街道柯东乐龄中心成功举办。



“共富共美·银耀同行”活动

关爱社区老人

本行持续夯实“瑞丰邻家”社区服务品牌基础，优化并扩充品牌内涵，以瑞丰敬老日、夕阳红俱乐部等为载体，开展形式多样的惠民、敬老、助老活动，提升适老非金融服务支持。为更好地融入社区，“瑞丰邻家”社区服务项目建立惠民帮扶、趣味游乐、福利活动、节日主题、党建联盟五大类社区公益服务体系。2024 年开展各类活动 3,000 余场，参与人数 9 万余人；连续 4 年开展“万份重阳糕送长者”“全城水磨粉之约”全行性大型活动。



成立“瑞丰邻家”爱心团

依托“瑞丰邻家”社区服务品牌，在全辖各支行网点组织员工组成“瑞丰邻家”爱心团，高频开展各类惠民社区活动、敬老、助老等活动，广泛开展老年人识骗防骗宣传教育和金融知识宣传等活动，不断提高老年人的投资者教育，切实提高老年人金融素养和风险防范能力。

夯实“瑞丰邻家”社区服务品牌

持续夯实“瑞丰邻家”社区服务项目，对瑞丰邻家社区服务品牌进行升级与完善，依托“瑞丰敬老日”“夕阳红俱乐部”等子品牌，持续开展社区公益服务和特困老人结对帮扶等惠民工作，推出老年人专属的活动体系和权益平台，进一步打响瑞丰邻家的影响力。

组建夕阳红俱乐部群 105 个，使老年人足不出户就可以在手机上咨询存款、养老金、市民卡等问题，并且在俱乐部群内定时发送手机使用技巧、餐饮搭配、健康保健等小技巧。同时打通了权益体系，体系分为入会有礼、提升有礼、生日有礼、MGM 有礼、月月有礼六个模块，提升客户粘性。

开展特困老人帮扶

通过与五邻社等公益组织合作，在区域内广泛开展特困老人结对活动，每月开展入户探访，不定期开展电访，在端午节、重阳节等传统节日开展特色慰问工作，对结对的特困老人提供亲人式的多元化服务。

案例 瑞丰银行开展形式多样重阳节活动

为弘扬爱老、敬老、助老的传统美德，在一年一度的重阳节来临之际，瑞丰银行开展重阳系列关爱活动，并提前订购了万份重阳糕，通过厅堂和社区活动分发给辖内老年客户，与广大老人共度重阳佳节。

• 厅堂关爱篇：本行各网点对前来厅堂办理业务的老人送上一份重阳礼物和一句节日问候，让老人感受到来自瑞丰的温暖。



厅堂关爱

• 进社区关怀篇：本行联合社区开展形式多样的重阳节活动，使老年朋友的节日更加丰富多彩。



社区关怀

• 上门慰问篇：“瑞丰邻家”爱心团成员前往敬老院、结对的特困老人家和行动不便的老人家里，向老人们送上浓浓的重阳节祝福。



特困老人探访

此外，瑞丰银行各机构也结合各自的区域特点，开展了手工制作、茶话会、游园会、健康义诊、反诈宣传等活动，营造重阳节“孝亲”氛围，辐射绍兴、义乌两大地区，同祝两地老人重阳节快乐、健康长寿，受到了广泛的关注和好评！

104

105

推进行业发展

瑞丰银行积极采取多项举措推进行业发展。我们积极对外交流，打造开放办学窗口，分享前沿知识与先进理念，为行业人才提供学习交流的平台，促进知识传播与技能提升。全年组织开放办学项目 21 期，培训学员 898 人，其中行领导以上人员 192 人。

瑞丰商学院开放办学成效

尝试对外办学新渠道，成功开展 4 期对外公开课。陆续开展以“审计管理”、“数字化转型”、“大零售转型”、“财务精细化”为主题公开课，省内外 330 名同仁来院互学共进，平均满意率达 97.47%。

组织 15 期“思行 / 知行瑞丰”开放办学项目。福建宁德、湖南益阳、江苏邳州等 18 家系统内兄弟行社 537 人来瑞丰商学院交流学习，项目平均满意率达 98.2%。

首次对外输出 2 期客户经理培训项目。向椒江农商行输出后备个贷客户经理培训、向禾城农商行输出后备理财经理培训，为同系统行社成功培养 31 名客户经理储备人才，平均获得 97% 的高度评价。

本行与投资协会管委会等机构合作，整合多方资源，汇聚行业智慧，探索创新发展路径。与证券等金融机构开展培训交流会，增进不同领域间的沟通互动，推动金融行业协同发展，在提升自身影响力的同时，为整个行业的进步贡献力量。

案例 瑞丰银行成功举办“农商银行财务精细化管理与降本增效”全国公开课

2024 年 8 月，“农商银行财务精细化管理与降本增效”全国公开课在瑞丰商学院成功举办。80 余名农商银行财务管理条线负责人和业务骨干，自福建、陕西、江苏、浙江各市慕名而来、满载而归。

“农商银行财务精细化管理与降本增效”是瑞丰商学院开放办学以来的第四场面向全国农信系统的公开课。本次公开课围绕“财务精细化管理”与“降本增效管理”两大主题，为当前竞争加剧、息差收窄环境下，农商银行财务条线如何助力全行实现高质量发展开出了一张张“良方”。

在瑞丰商学院的牵头下，本行已陆续开展审计管理、数字化转型、零售转型和财富管理等全国公开课，场场爆满、好评连连。



“农商银行财务精细化管理与降本增效”全国公开课

案例 瑞丰银行与中国投资协会资管委举行合作暨共建基地授牌仪式

2024 年 4 月，瑞丰银行与中国投资协会金融业资产管理专业委员会（简称资管委）在瑞丰商学院举行合作暨“农商银行高质量发展研究基地”“中国投资协会资管委培训基地”授牌仪式。两个基地的设立将用于资产管理专项研究和成果推广，为创新人才培养模式、拓宽同业交流渠道、服务地方经济发展等贡献力量。



瑞丰银行与中国投资协会资管委合作暨共建基地授牌仪式

案例 “银证智享，携手共赢”财富管理主题联合培训圆满召开

2024 年 5 月，瑞丰银行和财通证券在瑞丰银行一号会议室召开第二期“银证智享，携手共赢”财富管理主题联合培训。

本次培训是财富管理工作室落地常态化运行的关键环节，也是暨战略合作框架协议下的重要阶段性成果，是瑞丰与财通双方在财富领域打破常规、深度合作、探寻银证合作新模式的一次重要尝试。

会议中提到财富管理正在从以产品为主的财富管理 1.0 时代向买方投顾转型的财富管理 2.0 时代推进，呈现出多元化、专业化等发展趋势。而瑞丰和财通作为各自行业财富管理领域的先行者，共同设计开发了财富管理主题联合培训的系列课程，本次课程中关于对市场热点（国九条、新质生产力、美元降息、金价波动）进行分析研判，目的是为了让双方财富精英能够善用资产配置工具，在了解客户需求和风险偏好的基础上，为客户资产的长期保值增值服务。



财富管理主题联合培训

普及金融知识

瑞丰银行通过金融安全教育和风险防范宣传，帮助消费者提升金融素养，增强客户的金融知识与安全意识。

线下宣传

举办“3·15”消费者权益保护活动、金融知识普及万里行、防范非法集资宣传等活动，覆盖 5,000 余人次。

推出绍兴金融反诈教育、瑞丰红色金融教育两大基地，打造一张绍兴金融反诈、金融研学的名名片。

线上宣传

通过微信公众号发布“做金融明白人”系列短片，结合线上线下渠道扩大宣传覆盖面，帮助客户提升金融风险防范能力。

推送 63 条短视频，开展 15 场直播，内容涵盖金融知识普及、反诈宣传以及政务服务等多个方面。

2024 年金融知识普及情况

惠及人数	微信文章	短视频	直播场次	线下讲座次数	公益传单份数
16.60 万人次	119 篇	38 条	11 场	837 次	12.30 万份

案例 瑞丰银行启用两大金融教育基地

2024 年 7 月，总面积达 1,200 平方米的绍兴规模最大的金融反诈教育基地、红色金融教育基地在瑞丰银行数字金融中心（镜湖）启用，填补全市社会化金融反诈、金融研学教育空白。截至 2024 年末，“两大基地”接待 119 批次访客，共计 3,003 人次。

绍兴金融反诈教育基地是绍兴首家面向社会开放的公益性、数字化金融反诈教育平台，基地接入绍兴市全民反诈平台，搭建公安网、政务网、互联网三个前端应用，实时反映全市各类反诈数据。基地以“认识反诈、体验反诈、终结反诈”三个篇章为主体，以丰富多彩的反诈成果、反诈场景、反诈游戏、反诈文创等，生动展示反诈前沿信息，彰显政银企反诈强大合力。



瑞丰银行金融反诈教育基地

案例 “3.15” 瑞丰银行走进轻纺市场开展金融知识宣讲

为进一步提升营商环境服务质效，更好服务中国轻纺城市场经营发展，有效提升各经营商户金融知识的掌握度和覆盖面，全面防范社会金融风险，2024 年 3 月 15 日，瑞丰银行联合绍兴市公安局柯桥区公安分局、中国人民银行绍兴市分行，共同走进轻纺市场开展系列反诈知识、金融知识宣讲活动。

此次宣传活动，共计投入 40 余人次的宣传力量，接受金融咨询约 200 人次，走访上百个市场商户，发放宣传折页 300 余份。不仅为市场商户带去了新型反电信诈骗相关知识，还宣导账户服务、减费让利、反假货币、反洗钱、数字人民币、信贷业务等各类金融知识，切实提升了瑞丰银行在商户心中的品牌影响力和信任度。



“3.15” 瑞丰银行走进轻纺市场开展金融知识宣讲

案例 瑞丰银行深入高校场景精准开展金融教育宣传月活动

2024 年，为深入开展浙江 9 月金融教育宣传月活动，提升大学生的金融知识水平和风险防范意识，瑞丰银行走进浙江工业大学之江学院、浙江农业商贸职业学院两所高校开展金融教育宣传活动。

本次活动以反诈、反假币知识等为主题，旨在提高学生们的金融安全意识和风险防范能力，力求在广大学生心中筑起一道坚实的金融安全防线。



瑞丰银行走进高校开展金融教育宣传

投身慈善公益

作为浙江省首家上市农商银行，瑞丰银行始终不改初心，在开启第 12 年公益慈善行动之际，焕新升级慈善公益品牌“瑞丰有爱·瑞行三助”，形成以助美丽乡村、助美满生活、助美好未来为主体的系列慈善公益活动，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。为丰富品牌内涵，瑞丰银行还通过建立户外劳动者休息站点、常态化动员组织全行员工参加无偿献血等志愿服务活动，丰富公益慈善的内涵与方式，也带动更多的群体奉献爱心、传递温暖，真正做到“瑞丰心中有百姓，百姓心中有瑞丰”。

2024 年，本行开展各类慈善公益项目 10 个，总投入为 1,335 万元，喜获 2024 中国企业慈善公益 500 强、2024 中国服务业企业慈善公益 500 强、2024 中国上市公司慈善公益 500 强。其中，“助美满生活”补助低保户 3,237 户；“助美丽乡村”捐助 27 个美丽乡村建设项目，捐赠金额 360 万元；“助美好未来”资助困难学子 148 人。

案例 户外劳动者服务站点温暖护航“骑手之路”

2024 年 3 月，瑞丰银行总行营业部联合柯桥区总工会精心组织主题为“骑手之路 瑞丰相伴”的特别活动，来自饿了么、顺丰速运等单位的 20 多名外卖快递小哥走进职工驿站，参加金融常识和风险防范培训，本行还为每一位到场的户外劳动者准备了暖心手套和户外雨具，在湿冷的春日里传递一份瑞丰温暖，不少骑手在活动结束后纷纷办理了市民卡，进一步增强了他们的归属感。



“骑手之路 瑞丰相伴”特别活动

案例 “瑞丰有爱·瑞行三助”公益行活动及慈善捐助活动

2024 年 1 月，“瑞丰有爱·瑞行三助”公益行活动及慈善捐助活动在王坛、稽东两个乡镇先后举行。活动现场，瑞丰银行行领导与王坛镇、稽东镇负责人交接慈善捐赠支票，为当地的经济薄弱村集体经济收入提升提供项目启动资金助力、为低保农户缓解生活困难、为贫困学子期许美好未来。2024 年“瑞丰有爱·瑞行三助”公益行活动已在柯桥区 16 个镇街全面铺开。



瑞丰银行开展“瑞丰有爱·瑞行三助”捐助及慰问



案例 瑞丰银行 - 区教体局举行爱心助学及党建联建签约活动

2024 年 1 月，“瑞丰有爱 瑞行三助”公益行（助美好未来）暨党建联建签约仪式在瑞丰商学院举行。活动现场，瑞丰银行将一张 50 万元支票送到柯桥区教体局，为全区贫困学子送上冬日的瑞丰祝福。

活动现场，瑞丰银行与柯桥区教体局签订党建联建协议，双方将以银行和学校党建联建为途径，深化银政合作，积极探索“党建 + 金融”深度融合的有效方式，着力提升基层党组织服务功能，不断提高基层党建的科学化水平。



爱心助学公益捐赠活动

案例 瑞丰银行携手马鞍街道开启“小骏马”流动儿童品牌服务项目

为汇聚关爱日益增长的流动儿童群体社会合力，帮助他们更好地成长、融入与发展，马鞍街道办事处与瑞丰银行联合发起“小骏马”流动儿童关爱项目，为流动儿童撑起一片希望的天空。

2024 年 6 月，“小骏马”流动儿童品牌服务项目启动会在马鞍街道文体中心举行。活动现场发布“小骏马”流动儿童品牌服务项目计划，瑞丰银行联手马鞍街道，集合政府、学校、村社和企业资源，共同打造“赤兔学堂”“研学之旅”“破茧之路”“假日爱心学校”等流动儿童服务项目。来自团工委、妇联、关工委、教育党委、派出所、司法所、未保站等组成的“爱马士”志愿者队伍登台亮相。

会上，“骐驎基金”正式揭牌。这也是瑞丰银行“瑞丰有爱 瑞行三助”之助美好未来的再一次生动实践，“骐驎基金”是针对流动儿童开通的专项关爱基金，将用于帮扶救助和表彰激励。活动现场还共同见证“小骏马”流动儿童品牌形象发布。



“爱马士”志愿者队伍



“骐驎基金”正式揭牌



“小骏马”流动儿童品牌形象

案例 瑞丰银行支持柯桥区“医银惠”合作暨“暖心无忧基金”慈善捐赠活动举行

2024 年 8 月，柯桥区“医银惠”合作暨“暖心无忧基金”慈善捐赠活动在瑞丰银行举行，以深化医疗领域政务服务增值化改革为突破口，柯桥区医保部门将联动银行和保险，优化流程、提升效率、拓展渠道、打造队伍，为群众提供更加规范便捷、普惠公平、智慧精准的新时代医疗保障公共服务体系。

会上，由柯桥区医保分局发起，财政补助、慈善捐助、瑞丰银行赞助、红十字会帮扶、“越惠保”兜底共同建立“暖心无忧基金”，这一基金旨在对特困供养人员、低保家庭成员、低边家庭成员、纳入低保低边的因病致贫对象进行专项补助和兜底补助。现场，柯桥区红十字会向“暖心无忧基金”捐赠 35 万元，瑞丰银行向区慈善总会定向捐赠“暖心无忧基金”80 万元，区慈善总会向“暖心无忧基金”捐赠 700 万元。



“暖心无忧基金”慈善捐赠活动

案例 瑞丰银行组织开展无偿献血活动

为庆祝新中国成立 75 周年，用热血点亮“中国红”，瑞丰银行于 2024 年 9 月 19 日组织开展“热血真情 献礼国庆”为主题的无偿献血活动。此次献血活动吸引了瑞丰员工的踊跃参与，大家都愿意奉献自己的爱心与热血，用实际行动迎接祖国母亲的生日。最终成功献血 74 人，累计献血量 22,200 毫升。

瑞丰志愿者们在工作人员的指导下，从电子签到，到测量血压、抽样检测，再到献血，每一个流程井然有序的进行着。献血车中，瑞丰志愿者们坚定地伸出手臂，奉献自己的热血，用实际行动践行“金融向善”的初心。参与献血的瑞丰志愿者们脸上洋溢着快乐的笑容，感受到了爱心奉献给自身带来的温暖与幸福。

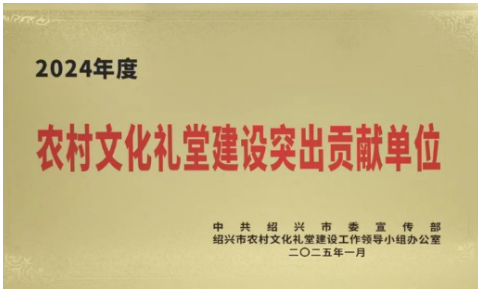


无偿献血活动

案例 瑞丰银行荣获 2024 年度绍兴市文化礼堂建设“突出贡献单位”

2024 年 1 月，“名城绍兴 越来越好”2025 绍兴市农村文化礼堂村晚在嵊州市浦口街道的屠家埠村文化礼堂内隆重举行。瑞丰银行荣获“2024 年度绍兴市文化礼堂建设突出贡献单位”奖牌。瑞丰银行作为唯一一家获奖单位，再次生动践行“瑞丰有爱·瑞行三助”之“助美丽乡村”公益行动。

2024 年，绍兴市切实强化文化礼堂“建管用育”，擦亮基层“精神文化家园”品牌，新增 127 家 A 类礼堂、9 个省级五星级金牌礼堂、8 个省级思政工作特色礼堂、40 个省级智能文化礼堂、8 个省级礼堂高效运行项目，以实的举措把文化礼堂打造成“老百姓放下筷子”就想去的地方。瑞丰银行秉持同样的理念和宗旨，再次把专项资金用于奖励全市优秀文化礼堂管理员，希望有更多优秀的文化礼堂管理员坚守乡村文化主阵地，让文化礼堂更好地用起来、活起来、火起来，激发共同富裕的精神支撑力。



2024 年农村文化礼堂突出建设单位奖牌



屠家埠村文化礼堂

附录

关键绩效指标

环境绩效

环境管理指标		单位	2024 年
绿色金融	绿色信贷余额	亿元	45.94
	—— 节能环保行业	亿元	7.00
	—— 清洁能源产业	亿元	1.01
	—— 生态环境产业	亿元	1.31
	—— 基础设施绿色升级	亿元	30.56
	—— 绿色服务	亿元	6.06
	绿色信贷余额占比	%	3.51
	绿色信贷余额增速	%	144.63
绿色运营	手机银行客户	万户	97.44
	手机银行交易量	万笔	677.39
	网银客户	万户	79.56
	网银交易量	万笔	300.08
	线上渠道交易笔数占总交易笔数的比例	%	95.01
	国内基金交易笔数线上渠道占比	%	99.24
	人民币汇款交易笔数线上渠道占比	%	85.21
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	2,095.39
	直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	812.04
	间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	7,898.90
	汽油消耗量	升	20,201.11
	柴油消耗量	升	2,000.00
	液化石油气消耗量	千克	10,000.00
	全行天然气消耗量	立方米	264,695.48
	外购电力消耗总量	兆瓦时	13,850.42
	空调制冷剂	千克	100.00
水资源管理	总用水量	立方米	133,262.22

环境管理指标		单位	2024 年
纸张与物料管理	营业、办公所使用的纸张总量	吨	35.81
	电子账单节约用纸张量	万张	16.22
	无纸化项目	项	131
	无纸化项目占柜面业务量	%	84.16
废弃物管理	有害废弃耗材	千克	873.63
	废铅酸蓄电池	千克	5,040.00
	办公耗材类废弃物 - A4 复印纸	千克	37,612.71
	办公耗材类废弃物 - A4 彩色复印纸	千克	589.50
	办公耗材类废弃物 - A3 复印纸	千克	1,200.65
	电子耗材类废弃物	千克	150.00
	安保设备耗材类废弃物	千克	110.00
	电子产品废弃物	千克	3,000.00

社会绩效

社会管理指标		单位	2024 年
服务普惠金融	普惠型小微企业贷款余额	亿元	527.50
	普惠型小微企业贷款余额净增额	亿元	75.45
	普惠型小微企业贷款占总贷款比重	%	40.28
	普惠型小微企业贷款余额同比增长	%	16.70
	普惠型小微企业贷款户数	户	40,847
	普惠型小微企业贷款户数同比增长	%	1.85
	个人经营性贷款余额	亿元	349.84
	个人经营性贷款余额净增额	亿元	48.45
	个人经营性贷款占总贷款比重	%	26.71
	个人经营性贷款余额同比增长	%	16.07
	支农支小再贷款	亿元	110.2
	支农支小再贴现	亿元	5.37
乡村振兴贷款发放	涉农贷款 ¹	亿元	525.23
	涉农贷款占比	%	40.11

¹ 根据《中国人民银行关于 2024 年金融机构金融统计有关事项的通知》（银发〔2024〕1 号）和《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）对涉农贷款的农村区域和城市区域的划分标准等内容进行的修订，本行涉农贷款为新口径下的统计数据。

社会管理指标		单位	2024 年
金融可及性	村镇银行	个	1
	村镇银行服务营业网点	个	8
	金融便民服务点	个	306
社会公益	帮助乡村直播带货场次	场	13
	购买贫困地区农产品	万元	26.7
	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	项	360
雇佣	员工总人数	人	2,186
——按雇员类型划分的员工人数	管理层	人	305
	普通员工	人	1,881
——按性别划分的员工人数	男员工	人	1,010
	女员工	人	1,176
——按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	人	789
	31-50 周岁	人	1,175
	50 周岁以上	人	222
——按学历划分的员工人数	专科以下学历	人	29
	专科	人	125
	本科	人	1,875
	硕士及以上学历	人	157
——雇员流失率	员工流失率	%	7.41
	男性员工流失率	%	8.12
	女性员工流失率	%	6.80
发展与培训	男员工	%	45.26
——按性别划分的受训员工比例	女员工	%	54.74
发展与培训	中高级管理层	%	4.45
——按类型划分的受训员工比例	基层员工	%	95.55
发展与培训	男员工	小时	26,457.61
——按性别划分的受训总小时数	女员工	小时	27,702.57
发展与培训	中高级管理层	小时	3,892.08
——按雇员类型划分的受训总小时数	基层员工	小时	50,268.10

社会管理指标		单位	2024 年
供应链管理	集中采购的供应商总数	家	91
产品责任	全行客户投诉数（总数及按渠道细分的数据）	件	1,029
	有效投诉处理率	%	100
	投诉处理满意度	%	96.12
反贪污	贪污腐败诉讼案件的数目	件	0
金融知识普及	惠及人数	万人次	16.60
	微信文章	篇	119
	短视频	条	38
	直播场次	场	11
	线下讲座次数	次	837
社区投资	公益传单份数	万份	12.30
	走访居民	家	129,166
	公益捐赠金额（总金额及分类别金额）	万元	1,335.00

治理绩效

治理管理指标		单位	2024 年
公司治理运行机制	召开股东大会	次	2
	股东大会审议通过议案	项	27
	召开董事会会议	次	9
	董事会审议通过议案	项	77
	董事会下设委员会召开会议	次	32
	董事会下设委员会审议通过议案	项	124
	监事会召开例会	次	8
	监事会审议通过议案	项	45
投资者关系管理	披露定期报告	份	4
	披露临时公告	份	49
	披露其他制度文件	份	61
	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	53
	接待机构投资者	家次	263
	接待机构投资者	人次	364
	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 ¹	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	/	102-16
	2024 年公司荣誉	/	/
ESG 战略与管理	ESG 战略	/	102-16
	ESG 管理体系	/	102-18
	利益相关方沟通	利益相关方沟通	102-40,102-42,102-43,102-44
	实质性议题识别	/	102-47
稳健银行： 高效治理，筑牢 发展根基	党建引领发展	/	/
	优化公司治理	/	102-18,102-21
	诚信合规经营	反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争 平等对待中小企业	205
	完善风险管理	/	/
	保护信息安全	数据安全与客户隐私保护	418
	深耕普惠金融	/	203
	推进科技金融	/	202
普惠银行： 聚焦主业，服务 实体经济	支持区域发展	/	202
	助力共同富裕	乡村振兴	203
	拓展数字金融	创新驱动	416
数字银行： 推进创新，优化 客户体验	打造优质服务	产品和服务安全与质量	416,417
	保障客户权益	产品和服务安全与质量	416

¹ 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》

报告内容		上交所指引 ¹	GRI Standards
4. 绿色银行： 绿色发展，守护生态 未来	应对气候变化	应对气候变化	201-2
	发展绿色金融	尽职调查	202
	践行绿色运营	环境合规管理 废弃物处理 污染物排放 能源利用 水资源利用 循环经济	301,302,303,305,306,307
5. 人才银行： 以人为本，携手员 工成长	保障员工权益	员工	401,402,405,406,408,409
	支持员工发展	员工	102-8,401,402,404,405
	构建和谐职场	员工	403, 407
6. 社区银行： 回馈社会，传递金融 温度	发力养老金融	/	202
	推进行业发展	/	/
	普及金融知识	/	416
	投身慈善公益	社会贡献	203,413
关键绩效指标		乡村振兴 废弃物处理 能源利用 水资源利用 员工 社会贡献	201-1
报告内容索引	/		102-55
读者意见反馈表	/		102-53

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 2024 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 2024 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？



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

股票代码
601528