

常来常往 常熟银行



2024

常熟农商银行
可持续发展(ESG)报告

ChangShu Rural Commercial Bank
Sustainability (Environmental,Social and Governance) Report 2024



956020
24小时
全国统一客服热线
www.csrcbank.com

关于本报告

报告简介

本报告是江苏常熟农村商业银行股份有限公司发布的第四份可持续发展（ESG）报告，以向利益相关方披露和展示公司在环境、社会与公司治理等责任领域的实践和绩效。公司董事会保证本报告内容不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对其内容的真实性 and 有效性负责。

时间范围

本报告涵盖时间范围若无特殊说明，均为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性，部分信息时间范围进行了前后延伸。

报告范围

除另有说明，本报告以江苏常熟农村商业银行股份有限公司为主体部分，涵盖公司总部、分支机构及子公司等，数据披露范围与财务报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。

数据来源

本报告全部信息数据来源包括政府部门公开数据、公司的正式文件、公开披露文件。报告所引用的财务数据以年报为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

编制依据

本报告重点参考上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》和中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》，参考联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals，简称为“SDGs”）和全球倡议组织发布的《可持续发展报告指南》（GRI Standards）等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

报告发布

报告以电子版形式发布。电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、我行官方网站下载（www.csrcbank.com）。

报告反馈

如您对本报告内容以及常熟农商银行 ESG 工作开展有任何意见或建议，请填写文末读者意见表，并将其反馈至公司邮箱 601128@csrcbank.com，我行将认真聆听您的反馈，并在今后努力完善。



目录

行长致辞	08
关于常熟农商银行	10
可持续发展管理	14

专题篇

以三农为抓手 深化乡村振兴泽万家

三农金融体系建设	17
三农信贷产品创新	20
三农服务创新	22
三农数字化服务平台	24

以治理为保障

维护公司稳定见真章

党建领航，启新致远	28
瞻远谋篇，统揽全局	32
全链风控，合规同行	38
精准披露，高效互通	42
数绘蓝图，精益增效	44

以环境为引领

建设美丽家园展新颜

优化体系，减排增效	52
低碳行动，应对变局	53
金融添绿，深耕致远	56
绿色理念，运营先行	61



以责任为义务

拓展发展空间促增长

金融赋能，实体向荣	66
普惠民生，厚植福祉	73
规范供应，护航发展	83

以社会为中心

推进民生事业显实效

权益护航，员工至上	86
多元培养，进阶有道	90
人文关怀，相伴同行	96
精准防控，安全领航	99
公益领航，乡社焕新	104

附录一：指标索引	106
----------	-----

附录二：读者意见表	108
-----------	-----





行长致辞

2024 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，常熟农商银行以支农支小为己任，服务实体经济，助力乡村振兴，勇做普惠金融践行者、农村金融领跑者。一年来，我们砥砺奋进，综合实力持续增强。全行总资产 3,666 亿元，存款总额 2,865 亿元、贷款总额 2,409 亿元。全球千强银行 385 位、全国百强银行排名 76 位、连续七年获评 " 陀螺 " 评价体系县域农商行第一、连续六年获上交所信息披露评价最高等级 A 级，品牌影响力走在县域农商行前列，可持续发展迈出坚实的步伐。

健全治理，优化公司治理质效。常熟农商银行坚持党的全面领导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，锚定 “ 三农两小 ” 市场定位，坚守风险合规底线，做好反洗钱工作，擘画资本规划，依托 “ 一轻三化 ” 战略部署，加大 “ 四项要素 ” 战略保障，扎实推进五篇大文章。公司精研公司治理、夯实合规风控管理，笃定守护投资者权益，不断优化投资者关系管理体系。探路数智创新前沿，加速数字经营战略布局，构建综合数字经营体系，全面推进数字赋能。

向绿而行，塑造绿色发展动能。常熟农商银行围绕国家碳达峰、碳中和战略部署，有序推进绿色低碳转型，持续建立健全绿色金融业务治理体系，助力绿色农业发展、助跑美丽乡村建设、助阵节能减排行动。持续完善绿色金融战略体系建设，构建以 “ 一项政策 ” 为导向、 “ 四项机制 ” 为保障的绿色信贷政策和管理体系，形成绿色金融产品矩阵，主动承担环境与社会责任，强化环境与社会风险识别，积极探索恰当可行的可持续发展模式，力争为区域发展绿色金融提供更多样本经验。

履行责任，传递百姓银行温度。常熟农商银行以实际行动践行 “ 以人为本 ” 的经营理念，高度重视员工的专业素养与技能提升。致力于提升安全管理水平，开展全员参与的安全培训与演练。积极推进普惠金融工作，推进三个信用，深耕三级网格，以 “ 铁脚板 + 大数据 + 网格化 ”，为千家万户提供家门口的服务。大力开展公益捐赠、志愿服务。加大对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，用实际行动诠释着县域农商行的责任与担当，为乡村振兴与地方繁荣添上浓墨重彩的一笔，向着共同富裕的美好未来大步迈进。

2025 年，常熟农商银行将深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，立足特色化经营、差异化发展，凝心聚力谋发展，奋力拼搏开新局，走好可持续发展之路。

江苏常熟农村商业银行股份有限公司
执行董事、行长

2025 年 3 月 27 日



关于常熟农商银行

公司概况

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



农金改革探索者

秉承“敢闯、敢试、敢为”的探索精神，在全国农村中小金融机构中首批改制成立，率先引进国有大行交通银行作为战略投资者并成为第一大股东，并参股 7 家农村金融机构。截至 2024 年 12 月末，常熟农商银行（含村镇银行）资产总额 3,666 亿元、存款总额 2,865 亿元、贷款总额 2,409 亿元。

小微金融坚守者

2009 年组建事业部制的小微贷款专营机构，打造专业化、可复制、业内领先的微贷核心技术，服务贷款客户超 56 万户。全部贷款中，超六成的信贷资金用于支持小微企业，超七成的信贷资金投入涉农领域，近八成的信贷资金服务于实体经济。

资本市场弄潮者

受益于差异化市场定位，微贷特色银行受投资者青睐，股票估值水平跻身行业前列，在上市农商行中首家发行可转债并成功转股。连续七年“陀螺”评价体系县域农商行第一，连续六年获评上交所信息披露评价 A 级。

村镇银行实践者

立足普惠金融探索与实践，依托发起设立村镇银行复制推广“常农商微贷模式”。2019 年 9 月在海南省海口市发起设立全国首家投资管理型村镇银行，集约化管理云南、湖北、江苏、河南、海南、广东六省的 35 家兴福村镇银行。

企业文化

目标层面：



企业愿景

农村金融领跑者

精神层面：



企业使命

普惠金融
责任银行



企业精神

自省乐观
勇为人先



核心价值观

诚信立业
共享成长

公司理念：



经营理念

专注小微
灵活高效



发展理念

敢于探索
稳健行远



管理理念

合规尽责
精益求精



人才理念

海纳百川
员工第一



服务理念

常系民业
贴心首选



发展历程



荣誉奖项

2024 年度
世界银行 1000 强

第 **385** 名

英国《银行家》
2024 年 7 月

2024 全球银行
品牌价值 500 强

第 **325** 名

Brand Finance
2024 年 3 月

2024 年度
中国品牌价值 500 强

第 **435** 名

Brand Finance
2024 年 5 月

2024 年
中国银行业 100 强

第 **76** 名

中国银行业协会
2024 年 8 月

2024 年度“陀螺”评价
体系县域农商行综合得分

第 **1** 名

中国银行业协会
2024 年 10 月

2024 年度
中国服务业企业 500 强

第 **317** 名

中国企业联合会、中国企业家协会
2024 年 9 月

2023-2024 年度信息披露工作评价

A 级

上海证券交易所
2024 年 9 月

2024 年度高质量发展银行

天玑奖

《证券时报》
2024 年 10 月

2023 年度全国村镇银行优秀主发起银行

兴福村镇银行

中国村镇银行发展论坛
2024 年 11 月

2024Wind 星选理财师年度评选

杰出机构奖

WIND
2024 年 8 月



可持续发展管理

常熟农商银行深化可持续发展战略布局，通过修订《董事会战略与三农金融服务委员会工作细则》，将 ESG 管理纳入公司治理核心框架，明确该委员会重点履行以下职能：前瞻性研判行业 ESG 发展趋势，主动响应国际国内政策导向与利益相关方诉求；统筹制定 ESG 战略规划并建立动态评估机制，定期校准 ESG 议题与战略业务的协同性；审议批准年度 ESG 报告，并就气候变化应对、普惠金融创新等可持续发展重大事项提出决策建议。我行通过战略嵌入、机制创新、数据驱动，实现可持续发展与业务发展的深度融合，在服务实体经济中创造社会价值。

责任管理

常熟农商银行在关注自身高质量发展的同时，重视利益相关方的合法权益。公司全面了解利益相关方的期望与诉求，积极搭建与利益相关方之间的沟通桥梁，并采取有效措施主动回应，确保与利益相关方之间的互动和沟通处于积极的状态。

利益相关方沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道与具体回应
政府及监管部门	• 遵守国家政策、法律法规 • 服务国家及区域战略 • 合规经营、依法纳税 • 安全运营 • 积极应对气候变化	• 监督与考核 • 信息报送 • 工作会议 • 日常沟通汇报
投资者 / 股东	• 健全公司治理机制 • 完善信息披露 • 业绩增长与投资回报	• 网络会议 • 信息披露 • 业绩路演会 • 交流访谈会
员工	• 保障基本权益 • 提高薪酬福利 • 助力职业发展 • 提供安全工作环境 • 提升工作幸福感	• 工会组织 • 微信公众号 • 问卷调查
客户	• 确保产品质量 • 保护隐私安全 • 响应客户需求	• 调查问卷 • 公众号及官网留言 • 线上沟通 / 线下走访 • 客户经理日常联系
合作伙伴	• 构建可持续供应链 • 招投标公平公正 • 信守合约	• 商务谈判 • 满意度调查问卷 • 采购信息披露 • 行业交流
社区	• 带动社区经济发展 • 稳定就业 • 参与公益慈善事业 • 减少生产经营对社区环境影响	• 沟通交流 • 日常走访 • 志愿者服务 • 公益活动

实质性议题分析

常熟农商银行持续完善实质性议题的识别与管理，结合行业政策趋势分析、行业对标，并通过发放电子问卷等形式广泛获取利益相关方对公司的关注和期望，筛选出重要实质性议题，指导公司有目标、有重点地推进可持续发展工作。

实质性议题判定过程

识别

通过分析国家宏观政策、行业发展趋势、自身发展战略、国内外可持续发展标准，识别对公司财务具有重要性和对经济、社会 and 环境影响具有重要性的议题。

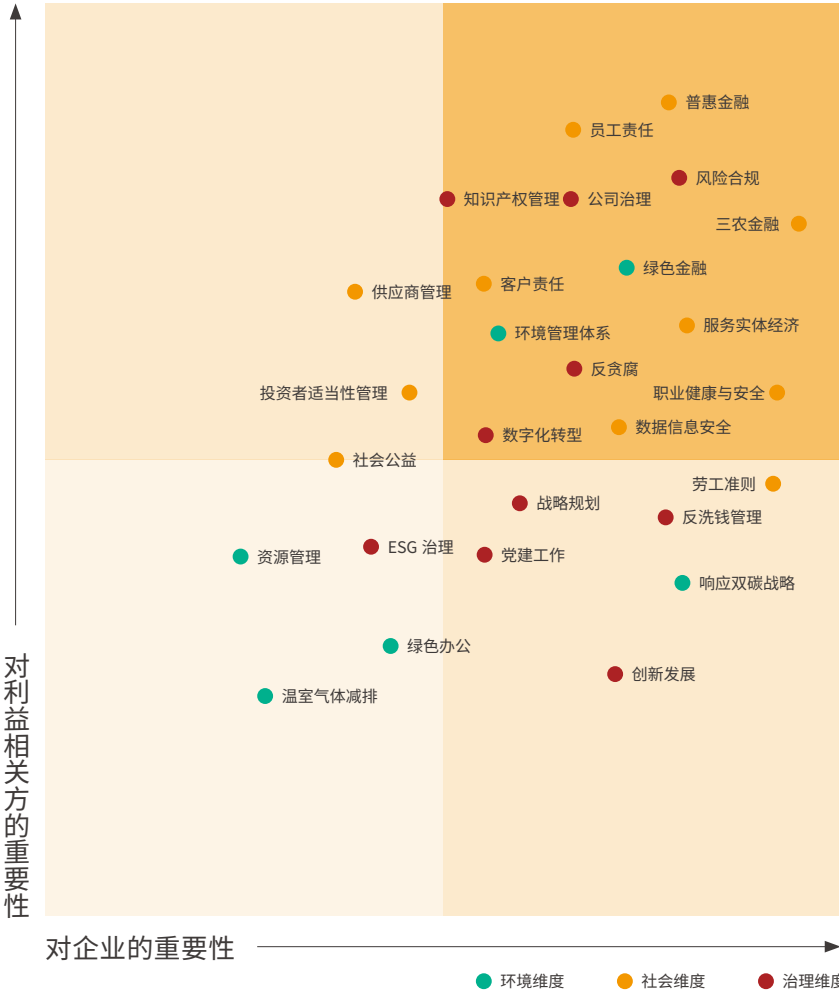
评估

通过发放电子问卷的形式，邀请公司内部及外部重要利益相关方开展调研，并对议题的重要性程度进行量化分析，了解对于公司财务和经济、社会、环境的重要性。

排序和确认

通过构建常熟农商银行 2024 年度议题矩阵，由董事会最终审核形成议题清单，并对议题重要性由高至低进行排序。其中，高度重要议题将在报告中重点披露。

实质性议题矩阵图



实质性议题清单

1	三农金融	10	数据信息安全	19	供应商管理
2	普惠金融	11	反贪腐	20	创新发展
3	风险合规	12	反洗钱管理	21	投资者适当性管理
4	职业健康与安全	13	知识产权管理	22	党建工作
5	员工责任	14	客户责任	23	社会公益
6	服务实体经济	15	响应双碳战略	24	ESG 治理
7	劳工准则	16	环境管理体系	25	绿色办公
8	绿色金融	17	数字化转型	26	资源管理
9	公司治理	18	战略规划	27	温室气体减排

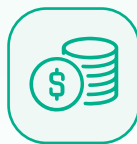


本期专题

以三农为抓手 深化乡村振兴泽万家

常熟农商银行始终为深入贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述,深刻领会《中共中央国务院关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的意见》的中央一号文件要求,落实中央、省、苏州“三农”工作决策部署,深耕农村社区市场,竭力推动全市乡村振兴发展。

2024 年度亮点绩效



涉农贷款余额

1,559.34 亿元



涉农贷款余额同比增幅

4.89 %

“乡村振兴数字化智慧平台”

使用总人数

1,097 人

操作次数

20.61 万余次

累计交易金额

223.71 亿元



2024 年度三农相关荣誉



2023 年年度服务三农贡献奖

常熟市地方金融监督管理局、常熟市融媒体中心

2023 年度“农村金融新闻宣传报道先进单位”

中国经济日报社

服务乡村振兴成效较好的单位

国家金融监督管理总局苏州监管分局（苏州金发〔2024〕1号）

2023 年度全市农业农村现代化先进集体

中共苏州市委农村工作领导小组

2023 年度金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”

中国人民银行苏州市分行、国家金融监督管理总局苏州监管分局（苏人银发〔2024〕20号）

三农金融体系建设

常熟农商银行坚持党建引领,深化政银合作,融入乡村治理提升大方向,强化关键领域金融供给,优化“三农”金融服务体系机制。按照“政府主导、银行支持、多方参与、惠及大众”的原则,因地制宜成立联合工作小组,开展“网格化联合管理”服务,以三个信用创建工程为契机,构建政银合作桥梁,普及金融相关理念,打造政务、村务、商务、金融服务“四务一体”网点,统筹协调政银合作,服务提升乡村治理水平。

三农发展规划

常熟农商银行紧扣金融助力乡村振兴和农业农村现代化目标,立足本地农业资源,结合全行乡村振兴领域业务发展,出台《“金融助力乡村振兴”三年规划（2024-2026）》,以三年规划形式确定三农金融工作内容。

我行将持续发挥扎根本地农商行的优势,坚持“三农两小”定位,全力支持深化信用用户、信用农业、信用村“三个信用”创建工程,提供“铁脚板+大数据+网格化”的上门金融服务,推广复制“金融+”一体化服务圈、“挂职+网格”助力乡村振兴、“政务+金融”新市民综合服务体系等普惠金融路径,打造服务本地乡村振兴特色银行。





本期专题

以三农为抓手 深化乡村振兴泽万家

三农组织建设

我行新成立“三个信用”建设专班，由总行分管行领导担任组长，总行三农金融部、零售银行部、小微金融总部、公司银行部、网络金融部、金融科技总部等部门通力合作，助力全行“三个信用”工程推进，深化农业农村综合服务。

常熟农商银行“三个信用”工程



信用农村创建

具有良好的金融氛围、信用环境，村（居）民法制观念强，企业诚信经营，村（居）民授信覆盖率高、无逃废债的行政村（社区）



信用农户创建

对村（居）民家庭的信用评定与授信，采取“户贷户用、随用随贷”的管理办法，由行政村（社区）配合常熟农商银行完善信用档案，以家庭户为单位对符合条件的家庭由常熟农商银行发放备用金



信用农业创建

通过对各新型农业经营主体和新型农村集体经济信用评级后，推动该类主体信用等级发展，不断提升新型农业经营主体金融服务的可得性、覆盖面、便利度，推动农村一二三产业融合发展，提高农业质量效益和竞争力

2024 年，公司成功将“三个信用”模式新推广至辛庄镇、常福街道、支塘镇三个版块，与已签约版块海虞、沙家浜、梅李、尚湖、董浜形成八版块联动，“三个信用”工程取得显著成效。

截至 2024 年末，我行在八版块共计提供授信近 8.5 万户，授信金额近 330 亿元，授信覆盖率超 80%，授信农业客户 118 户，授信金额 15 亿元。

三农人才建设

公司通过持续深化“党建引领、金融惠民、助力乡村振兴”专项行动，强化党管人才建设，创新“政银挂职”模式，联合开展“乡村振兴飞燕专员”专项行动，建立“定村、定时间、定服务”挂职机制，健全“进村、进家、进企业”服务模式，以镇、行政村、自然村“三级网格”共建为抓手，推进“三个信用”创建工程。

2024 年，我行共选派 268 名兼具金融专业性与熟悉农业农村工作的党员干部深入镇、村两级挂职，深入基层，系统性服务三农实际需求。

选派 253 名业务骨干、主任助理、金融专员，通过协助走访企业、家庭，参与乡村网格治理，对接乡村振兴工作

村一级

镇一级

选派 15 名机构负责人兼任党（工）委委员协助分管经济、三农、招商等工作，专项服务强镇、强村中的金融支持工作

三农举措与成果

2024 年，公司多措并举以推动乡村振兴重点工作落地，截至 2024 年末，我行涉农贷款余额 1,559.34 亿元，较年初增长 72.64 亿元，增幅 4.89%，有力推动辖内农业农村现代化发展，助力乡村振兴系统工程。

加强涉农部门沟通，及时掌握并传导各类最新三农政策

建立三农专业队伍，培养心系“三农”的营销队伍

推动三农专业化经营，致力于提升新型农业经营主体及农村集体经济

推广并不断优化升级农村集体资金管理系统，进一步完善农村支付结算体系

创新三农业务产品，按照不同领域不同市场创新因地适宜的金融产品

把好三农增量业务风险关

做好全行三农综合管理



本期专题

以三农为抓手 深化乡村振兴泽万家

三农信贷产品创新

关注重点农产品稳产保供

常熟农商银行不断探索粮食生产种植、生猪养殖等行业审批模型，加速相关行业信贷审批决策，推进重点农产品客户审批效率进一步提升，引导信贷资金向重点农产品领域投放，维护地区重点农产品物价稳定。截至 2024 年末，我行共支持粮食种植生产主体 8,848 户，23.2 亿元，较年初增长 3.8 亿元，增幅 19%；生猪养殖主体 816 户，2.4 亿元，较年初增长 0.1 亿元，有效保障地区农产品供应稳定。

紧抓农业农村重大项目建设

公司始终紧抓“千村美居”、农村人居环境整治提升、高标准池塘建设等重点工程，坚持全面“生态化”建设，持续助力特色田园乡村等项目建设工程，促进乡村旅游等一、二、三产业融合发展。我行不断对接辖内农业农村重大项目，实时了解项目资金需求，2024 年，我行实现农业农村重大项目授信 4 项，授信金额 1.71 亿元，已放款项目 4 项，支持信贷资金 1.32 亿元。



案例 “特色田园乡村贷”助力新农村建设

苏州同官山绿色生态农业有限公司响应江苏省特色田园乡村建设，成立旨在打造具有地域特色的新农村。面对 7,330 万元的项目投资和资金缺口，常熟农商银行主动提供支持，实地考察后决定授信 4,000 万元，以“特色田园乡村贷”产品助力项目，累计发放贷款 2,950 万元，利率优惠超 50 基点。

该项目的实施有效推动乡村休闲旅游业与自身优势一产和二产的结合发展，项目建成成熟运作后，每年为当地带来约 980 万元收入，我行通过对该项目的信贷支持，促进村民增收，提升当地农民就业，助力当地农村实现文化建设与增产增收的目标。



培育新型农业经营主体

公司持续大力支持新型农业经营主体客户发展，解决该类客户普遍存在的担保能力不足、“融资难、融资贵”的核心痛点。2024 年以来，我行持续结合“苏农贷”“惠农快贷”“农营贷”等特色产品，全力支持全市农业经营主体资金需求，截至 2024 年末，我行共计支持新型农业经营主体客户 412 户，累计支持金额 4.66 亿元，较年初增 5,400 万元，增幅 13%。



案例 常熟农商银行虞盛农产品专业合作社提供资金支持

自 2021 年起，常熟农商银行累计为虞盛农产品专业合作社提供 1,200 万元资金支持，用于建设农耕文化展示中心、更新设备、完善周边道路与大棚配套。常熟农商银行资金的注入为合作社基础设施建设和设备更新提供有力的保障，有助于合作社进一步扩大生产规模、提升市场竞争力。

目前，虞盛农产品专业合作社已经成为当地农业产业化的标杆，其“虞盛大米”等产品在市场上获得广泛认可，先后获得多项荣誉，如“苏州名牌产品”“江苏好大米银奖”等，成为推动当地农业经济发展的重要力量。



促进地区特色产业发展

公司持续聚焦农业产业发展，着力提升农业现代化水平，配套我行“农建贷”“农营贷”等促进特色农业、休闲农业、绿色农业长效发展，实现农村综合金融服务能力和经营发展效益同步提升。截至 2024 年末，我行“农营贷”“农建贷”特色产品客户共 241 户，贷款余额 22.49 亿元，较年初增长 4 亿元，较年初增幅超 22%。



案例 常熟农商银行江苏省农业科技企业提供资金支持

常熟农商银行及时走访客户，洞察佳盛农业科技发展有限公司面临资金缺口，深入了解客户需求，决定以“农营贷”产品助力，累计发放贷款 200 万，资金用于支持设施农业领域的研发投入，有助于乡村振兴战略的实施。





本期专题

以三农为抓手 深化乡村振兴泽万家

三农服务创新

资源整合

常熟农商银行积极整合优势资源，参与国金局、政府及农业农村相关部门举行的各项活动，在“海棠有约 金融惠农”“乡村振兴，为‘农’代言”“常熟村跑”系列活动中，送金融知识下乡，宣传金融惠民产品。



案例 乡村振兴，为“农”代言

2024 年 8 月，常熟农商银行与苏州农发集团签署战略合作协议，正式开启双方党建共建、农银合作的新篇章，为双方加强沟通交流，共同探索“党建 + 金融”新模式建立合作基础。公司将以此次合作为契机，深化三农金融服务合作，始终坚持服务“三农两小”的初心使命，聚焦主责主业，为地方经济社会发展贡献力量，全面助力乡村振兴。



助农直播

我行积极打造助农品牌，致力于通过网络平台的力量，为农民朋友创造更多价值。2024 年，我行助农直播总销售额（GMV）达 820 万元，其中助农直播品牌“小星团团乐”开展金湖龙虾、东台西瓜、阳山水蜜桃等多场直播 GMV 突破 127 万元。2024 年 8 月，“小星团团乐”联合海棠铺子走进徐州市葡萄园，为困难葡萄种植户销售阳光玫瑰 1.7 万余斤，销售金额 15 万元。



金湖小龙虾直播



东台西瓜直播



阳山水蜜桃直播



阳光玫瑰葡萄直播



本期专题

以三农为抓手 深化乡村振兴泽万家

三农数字化服务平台

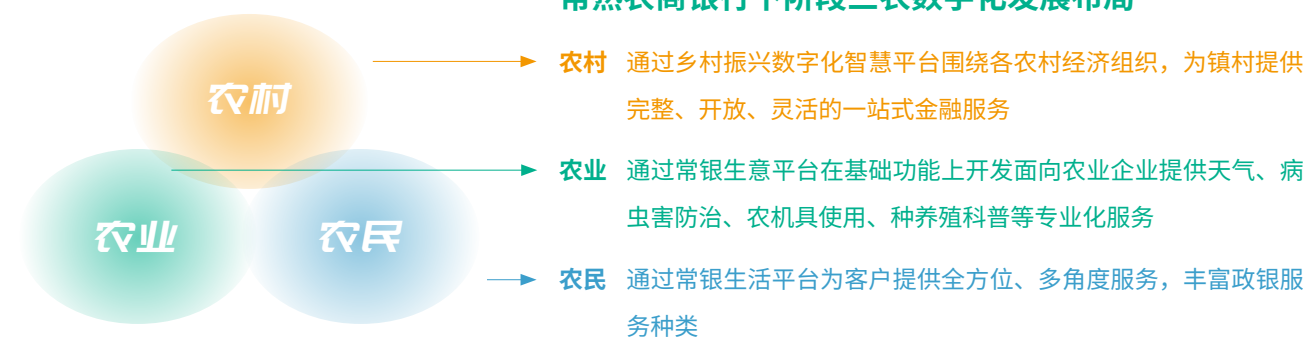
常熟农商银行聚焦金融科技优势，搭建“乡村振兴数字化智慧平台”，围绕乡村振兴目标，为镇村提供完整、开放、灵活的一站式金融服务。2024 年，平台使用总人数达 1,097 人，平台操作次数达 20.61 万余次，收支总计 18.63 万余笔，累计交易金额 223.71 亿元。



常熟农商银行“乡村振兴数字化智慧平台”系统截图

下阶段，我行将继续围绕三农领域，通过“建一联一用”打造我行特色的乡村振兴金融服务平台，以金融科技赋能农村、农业、农民发展。

常熟农商银行下阶段三农数字化发展布局



案例 常熟农商银行构建“数币乡村”战略场景

常熟农商银行积极构建“数币乡村”场景，累计为村级集体经济组织开通数币钱包 201 个，其中涉及 152 个村，监管行政村中数币钱包开通率达 100%，助力数币收支 8.11 亿元。截至 2024 年 12 月 31 日，乡村振兴数字化智慧平台使用总人数达 1,097 人，平台操作次数达 20.61 万余次，收支总计 18.63 万笔，累计交易金额 223.71 亿元。

常熟农商银行大力推进数字乡村建设，实现政策、项目、资金等信息的及时互通和共享，助力实现提升乡村治理最终目标。



案例 常熟农商银行“智慧食堂系统”正式启用

2024 年 11 月，常熟农商银行为“海棠红 幸福里”社区食堂提供自主研发的“智慧食堂系统”，配置老年助餐结算设备，通过人脸识别及刷卡验证支付方式，老年人只需“刷脸”或“刷卡”即可完成就餐和助餐补助的结算。“智慧食堂系统”的启用，不仅方便了老年人就餐结算，提升了老年人用餐舒适度，还切实推动了食堂运营数字化，为社区数字化建设塑造了良好范例。





第一章



以治理为保障 维护公司稳定见真章

常熟农商银行坚持党的全面领导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，锚定“三农两小”市场定位，扎实推进“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章。公司精研公司治理、夯实合规风控管理，笃定守护投资者权益，探路数智创新前沿，接力健全企业治理体系，提振治理能力，朝着“农村金融领跑者”目标前进。



常熟农商银行 2024 年度亮点绩效

年度分红金额

75,374.65 万元

接待投资者交流

79 次

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)





党建领航，启新致远

常熟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，全面学习、全面把握、全面落实党的二十大精神。公司不断完善党建体系，积极开展党建活动，推动党建教育实践，打造党建文化特色示范阵地，以高质量的党建引领着高质量的公司发展。

2024 年度亮点绩效

党支部设立数量

92 ↑

党建品牌数量

1 ↑

党员人数（正式）

1,525 人

党委会会议召开次数

37 次

党建体系

常熟农商银行坚持党建引领，充分发挥党的领导作用，纵深推进党建工作。2024 年，公司坚定执行《党委落实全面从严治党主体责任规定》，制定年度全面从严治党主体责任清单，明确党委书记作为第一责任人的职责，切实保障全面从严治党的各项责任落地有声、执行到位。

党业融合

常熟农商银行坚持党建工作和业务工作深度融合，一体谋划、同步部署、协同落实、联合检查，借助党建共建拓展合作与业务，围绕中心强化党建，以党建促业务，创新“党建+业务项目”模式，实现党建、业务双向赋能，开创党建引领高质量发展新格局。

常熟农商银行总行党委与常熟市下属 26 个部委办局及 13 家企业达成共建共识，深化业务合作，参与乡村治理。公司在镇一级选派 15 名机构负责人兼任党（工）委委员，在村一级遴选 253 名业务骨干到村兼任主任助理、金融专员，推动普惠金融进村入户，深度融入乡村治理、农村产业发展、农村信用体系建设，持续推进党建结对“朋友圈”的扩大。

党建活动

常熟农商银行制定党纪学习教育实施方案，部署各级党组织党纪学习教育工作，推动主题活动扎实开展，确保制度落实取得实效。相关活动切实加强公司党组织凝聚力，强化党员的政治觉悟和专业素养。



案例 常熟农商银行赴教育基地现场研学

2024 年 6 月，常熟农商银行党委班子成员赴常熟市政德教育基地（言子旧宅）进行现场研学，通过观摩实物、研读史料、观看影像等多种方式，全方位、立体式地感受言子“敬德保民”“崇礼尚和”的高尚情怀，从中汲取力量，为常熟农商银行后续的经营管理、风险防控、客户服务等诸多工作注入强大的精神动力，助力常熟农商银行在金融领域稳健前行。



案例 常熟农商银行举办党纪学习教育读书班

2024 年 4 月，常熟农商银行举办党纪学习教育读书班，邀请党校老师系统讲解《条例》主旨要义和规定要求，同时由党委书记讲党课，推进党纪学习教育入脑入心。通过此次读书班，进一步提高员工的政治素养、夯实党建根基、提高政治站位，从而筑牢常熟农商银行的思想堡垒。



案例 常熟农商银行打造党建文化服务阵地

常熟农商银行精心打造一批党建特色示范阵地，在总行打造行级形象展示馆“飞燕党建馆”，累计超万人次参观；在分行网点打造多个特色网点，打造沙家浜红色文化支行，设置“红色厅堂”“红色长廊”和“春来茶馆”三大版块，将网点建设成红色教育、金融服务、政务便民、群众沟通和职工活动为一体的特色化红色阵地。



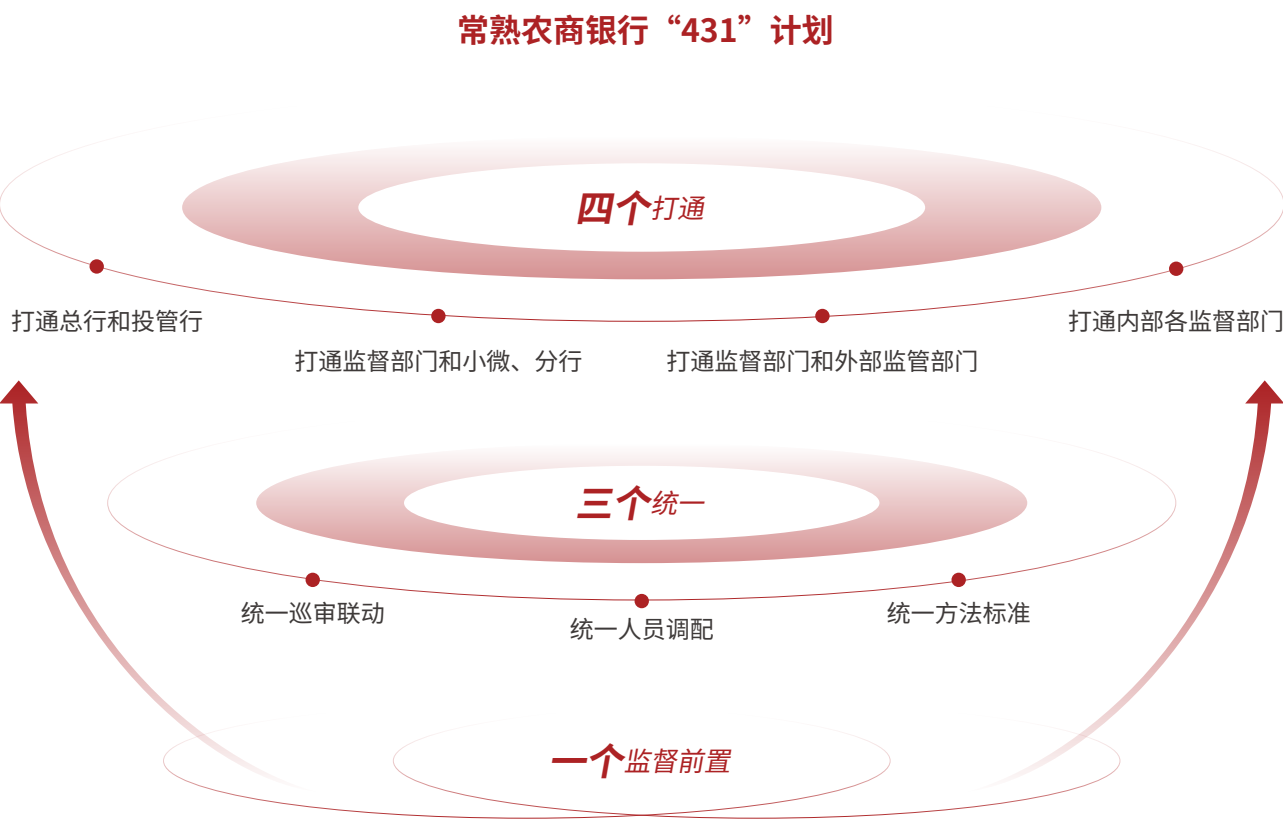


党风廉政

常熟农商银行深入推进全行党风廉政建设，重新调整纪律检查委员会成员，有效发挥了纪律监督主力军作用。同时，公司持续推进兼职纪检工作人员队伍建设，以党支部为单位，目前设有纪检委员 50 名、兼职纪检监督员 7 名，有效发挥“前哨”督查作用。公司通过建立健全专兼职纪检工作人员队伍，有力保障纪委“监督保障执行、促进完善发展”作用的发挥。

公司持续提升巡查督导质效，制定《巡查督导工作三年规划（2024 年—2026 年）》，推动政治巡查与纪律监督、审计监督等协同发力，有效达到了“1+1>2”的效果。

2024 年，常熟农商银行制定“431”计划，不断推进统一工作流程、处罚标准和问责尺度。其中以实施巡审联动为主要抓手，推动全行纪律监督工作落实“四打通三统一”落地见效。



常熟农商银行进一步健全新员工入职廉洁从业承诺与《劳动合同书》同签制度。同时，公司树牢“过节即过廉关”意识，紧盯春节、五一、中秋、国庆等重要节日期间的“微腐败”问题，制定反腐倡廉“八严禁”，通过蓝信向全行干部员工发出廉洁提醒 5 次，组织全员学习江苏省农商行系统违反中央八项规定精神典型案例 3 次。

《员工执业红线十六条警示书》	常熟农商银行设立入职“五诺”	《员工行为十条禁令》
《远离不法贷款中介承诺书》	《员工合规承诺书》	《员工廉洁自律承诺书》

案例 公司开展 2024 年全员警示教育大会

2024 年 5 月，常熟农商银行召开全员警示教育大会，会议以“现场 + 视频”形式召开。会上通过全员诵读《员工执业红线十六条》，并对违纪违法案件开展检视剖析，指明违规违纪案防关注点，针对性地提出防控要求，进一步深化廉洁警示教育认识。会后全行各部门（机构）对警示教育内容进行再学习，组织全员撰写学习心得，总行创设 OA 专栏和蓝信广播号，持续播报员工心得体会，确保警示教育入心入脑。



案例 常熟农商银行“常银学校”开展警示教育课

2024 年，常熟农商银行纪律监督室主动发挥警示教育引领作用，赴“常银学校”、机构网点授课 16 次，累计时长 20 小时，受教育员工 1,189 人；结合巡查督导开展现场警示教育活动 9 次，累计时长 5 小时，受教育员工 364 人。通过系列警示教育课和活动，全体员工能够进一步增强纪律意识，深化纪律教育，并促进纪律自觉性培养。





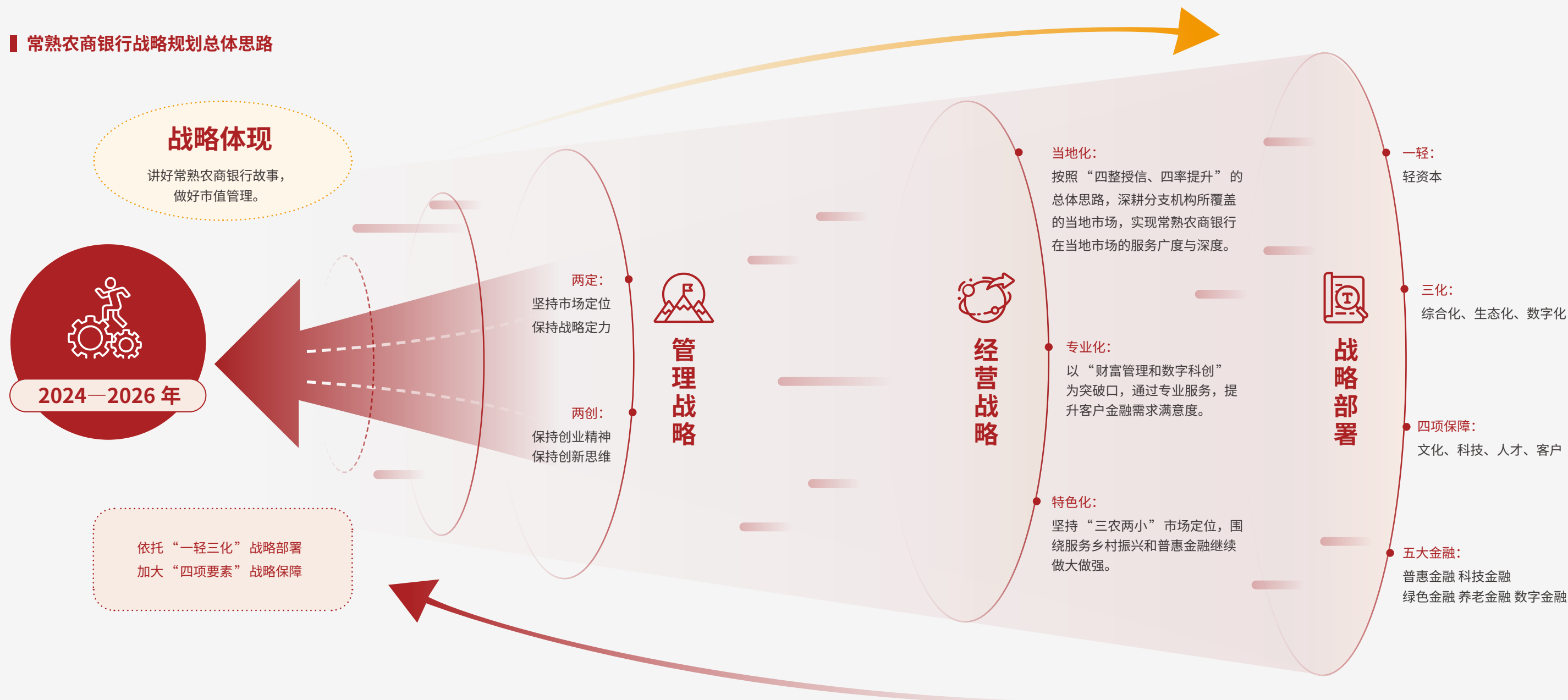
瞻远谋篇，统揽全局

常熟农商银行制定战略发展规划，建立上市公司治理结构，明确权责，不断完善治理体制建设，提升规范化运作水平，为实现高质量发展保驾护航。

战略规划

常熟农商银行紧紧围绕服务实体经济的基本方针，沿着高质量发展主线，围绕第六次中央金融工作会议提出的“八个坚持”，制定江苏常熟农村商业银行股份有限公司战略发展规划（2024—2026 年），坚守“三农两小”定位，坚守风险合规底线，做好反洗钱工作，擘画资本规划，依托“一轻三化”战略部署，加大“四项要素”战略保障，持续推进五大金融，讲好常熟故事，履行社会责任，服务广大客户，持续回报社会、股东与广大中小投资者。

常熟农商银行战略规划总体思路





管治架构

常熟农商银行严格按照《银行保险机构公司治理准则》，持续推进上市公司治理体系和治理能力现代化，规范建立“权责分明、各司其职、独立运作、相互制衡”的公司治理架构，持续提升治理效能。

规范运行

常熟农商银行不断提升治理效能，规范决策流程，确保决策科学专业，推动上市公司高效、科学和规范运行。

■ 股东会

常熟农商银行严格按照《中华人民共和国公司法》《上市公司股东会规则》等法律和规范性文件要求，并结合《公司章程》规范股东会运作机制。同时，公司注重对中小股东的保护，确保中小股东享有合法权益。

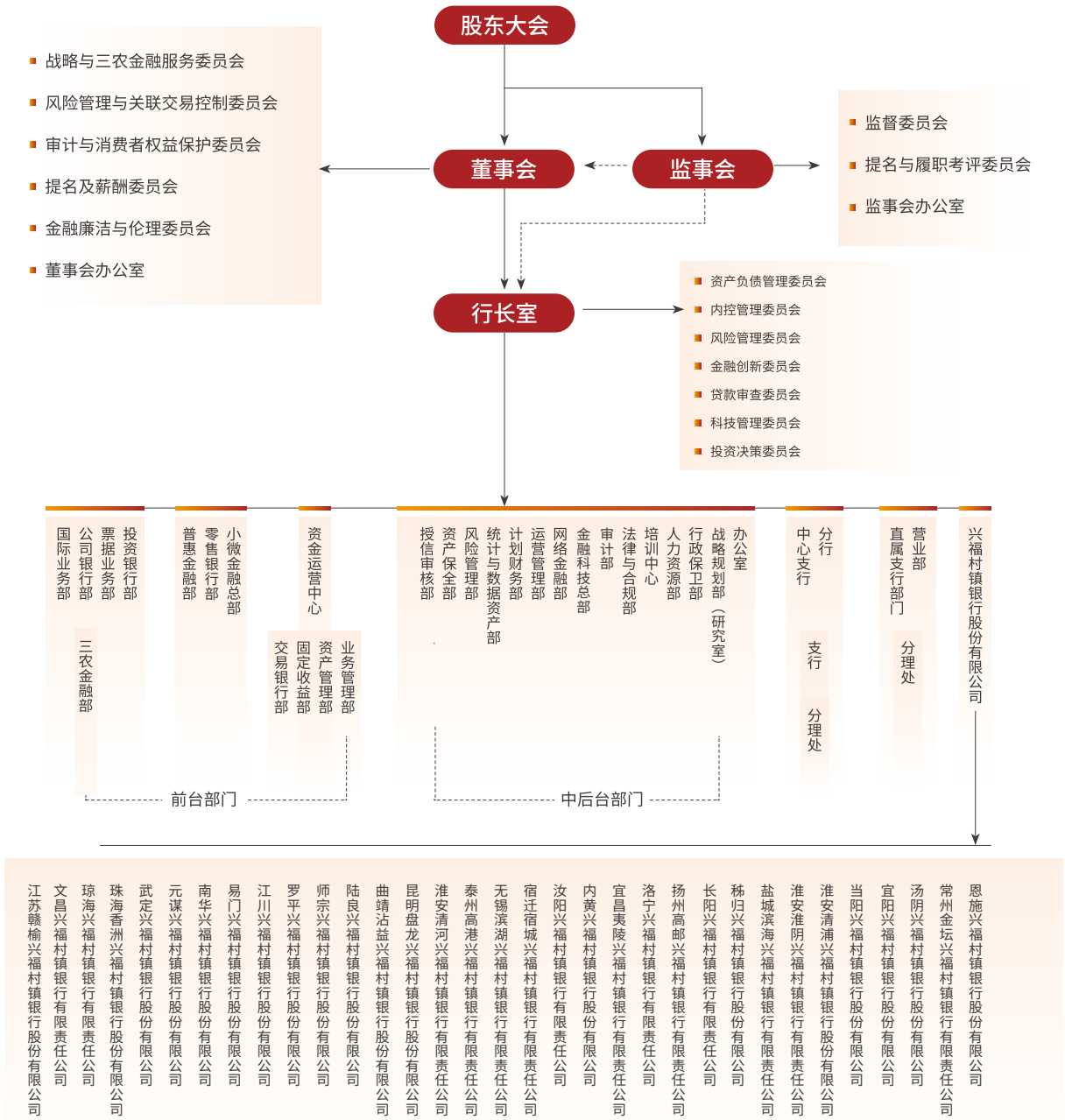
常熟农商银行董事会构成			
股东会会议举行次数	其中：年度股东会会议	临时股东会会议	股东会审议议案数目
2 次	1 次	1 次	13 项

■ 董事会

常熟农商银行全面加强董事会建设，落实董事会各项职权，董事会“定战略、做决策、防风险”作用得到有效发挥。截至2024年末，公司董事会由13名董事组成，其中，独立董事5名。2024年，公司共举行董事会会议7次。董事会成员拥有法律、财务、金融科技等专业背景，确保董事会行权履职、科学决策。

常熟农商银行董事会构成			
姓名	性别	年龄	职位
薛文	男	51	董事长
包剑	男	44	执行董事、行长
孙明	男	51	执行董事
袁翔	男	49	股权董事
陈兴	男	38	股权董事
徐学峰	男	55	股权董事
王春华	男	62	股权董事
朱勤保	男	71	股权董事
蔡则祥	男	67	独立董事
范径武	男	54	独立董事
庞凌	男	53	独立董事
周月书	女	52	独立董事
周梅	女	47	独立董事

常熟农商银行治理结构





■ 董事会委员会

常熟农商银行董事会下辖五大委员会，公司制定并完善各委员会议事规则，以强化董事会决策功能，确保董事会对管理层的有效监督，完善公司治理结构。

战略与三农金融服务委员会	负责我行的长期发展战略、重大投资决策以及 ESG 研究和三农业务的战略规划、监督实施和评估
风险管理与关联交易控制委员会	负责我行风险管理工作的评估、管理、监督以及关联交易的审核
审计与消费者权益保护委员会	负责我行内、外部审计的沟通、监督、核查工作，以及消费者权益保护工作的战略规划、监督实施和评估
提名及薪酬委员会	负责拟定董事和高级管理人员的选择标准和程序，对人选进行初步审查后向董事会提出建议，拟定董事和高级管理人员的考核标准并进行考核，以及拟定薪酬政策与方案
金融廉洁与伦理委员会	负责我行金融廉洁与伦理工作规范、管理、监督和评估，推进廉洁金融建设

■ 监事会

常熟农商银行监事会勤勉履职，对上市公司财务状况以及公司董事及高级管理人员履职情况的合法性、合规性进行监督，切实做到“深化监管、积极建言、加强管理”，全面发挥监督职能，确保上市公司规范化运营。

常熟农商银行监事会构成

姓名	性别	年龄	职位
宋毅	男	54	职工代表监事
黄烨	女	48	职工代表监事
钱晓锋	男	44	股东监事
沈梅	女	56	股东监事
陈德翔	男	56	外部监事
高志玲	女	48	外部监事

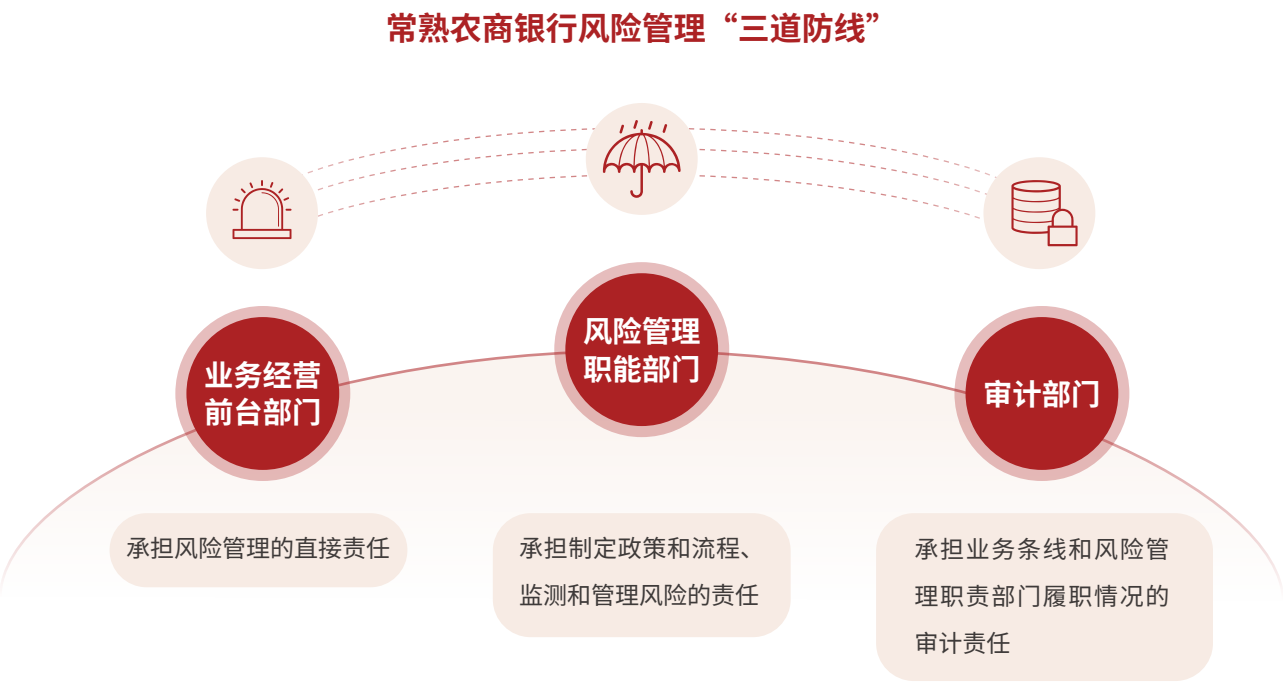


全链风控，合规同行

常熟农商银行持续强化合规风控建设，完善风险管理体系，明确风控合规管理的目标要求及内容，加强重点领域风险治理，提升公司经营管理水平和风险防范能力，保障公司平稳运营，开启全面风控合规管理的新阶段。

风险管理

常熟农商银行制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司全面风险管理政策》，科学构建全面的风险管理层级，明确风险管理权责，实行“三道防线”的风险管理模式，制定全面风险管理三年规划、年度风险偏好陈述书和风险管理工作意见，建立风险偏好指标体系，明确风险限额管理要求，充分传导，引导业务稳健开展。2024 年共收录 193 项风险限额指标，覆盖信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、科技风险等主要风险类别，为业务稳健发展提供坚实保障。



信贷业务预警机制是一种风险防控体系，常熟农商银行通过接入工商、企查查、地方征信、人行征信、不动产等外部数据和信贷、财务、流水等行内数据，设置了一系列预警指标对信贷业务的贷前、贷中、贷后进行监测管理，通过预警数据及时提醒客户经理调查发现潜在风险并采取有效风控措施。

风险预警系统是九位一体联动机制的触发点，是信贷风险数字化管控的主要手段。对于高风险的红色预警，立即停止对该借款人的新增授信，提前压降退出；对于中等风险的黄色预警，可要求借款人提供补充资料，加强对其经营状况的监控等。通过持续优化预警机制，根据风险情况调整指标权重、阈值等参数，以持续提高预警机制的准确性和有效性。

常熟农商银行精细化管理主要风险，强化风险管理举措，有效防范和化解覆盖信用、流动性、市场、操作、科技等各类主要风险。

常熟农商银行全流程风险管控体系

制度 + 系统” 加强事前“防”

- ▶ 以 37 项风险偏好、193 项限额管理、各项实施细则等为指导，搭建各类系统管控平台，信贷管理、风险预警、非零内评、操作风险、合规内控、资产负债管理等方面实现制度与系统全面联防。

“四三二” 模式强化事中“控”

- ▶ 动态管理客户层级名单、灰黑名单、关联客户名单、提示类名单等“四个名单”；
- ▶ 紧抓“大额、小额、存量”三个要点分类施策，管住大额、提升小额、分层存量；
- ▶ 创新“驻点风险审查”与“专家风险审查”联合审查模式，培育 24 个重点行业 36 名行业专家，平行作业。

实施“九位一体”立体联防

- ▶ 实施风险预警、内部评级、客户分类、风险分类、授（用）信、贷后管理、风险处置、责任认定等 9 类联动，有效实施闭环式风控管理。

点面结合落实事后“巡”

- ▶ 建立动态报告与评估机制，定期监测并报告全面、专项、重大、突发等风险报告；
- ▶ 实施常态风险检查，实现风险预警信息推送、贷后管理日常年检、业务管理专项检查有机结合；
- ▶ 实施动态风险评估，视风险检查情况动态调整金融资产风险分类结果、客户分类结果和授信方案。



案例 公司对公移动平台增加系统预警流程

2024 年 9 月，常熟农商银行对公移动平台增加系统预警流程，实现客户经理通过 PAD 实时录入现调情况、实时提交预警审批，实现预警信号从发起处理到审批的全流程移动化实时作业。通过预警流程，解决因岗位调动导致“人走事在”痛点，优化运营效率；并将预警信号及时处置率由 90% 提升至 98% 以上，强化风险管控。





合规管理

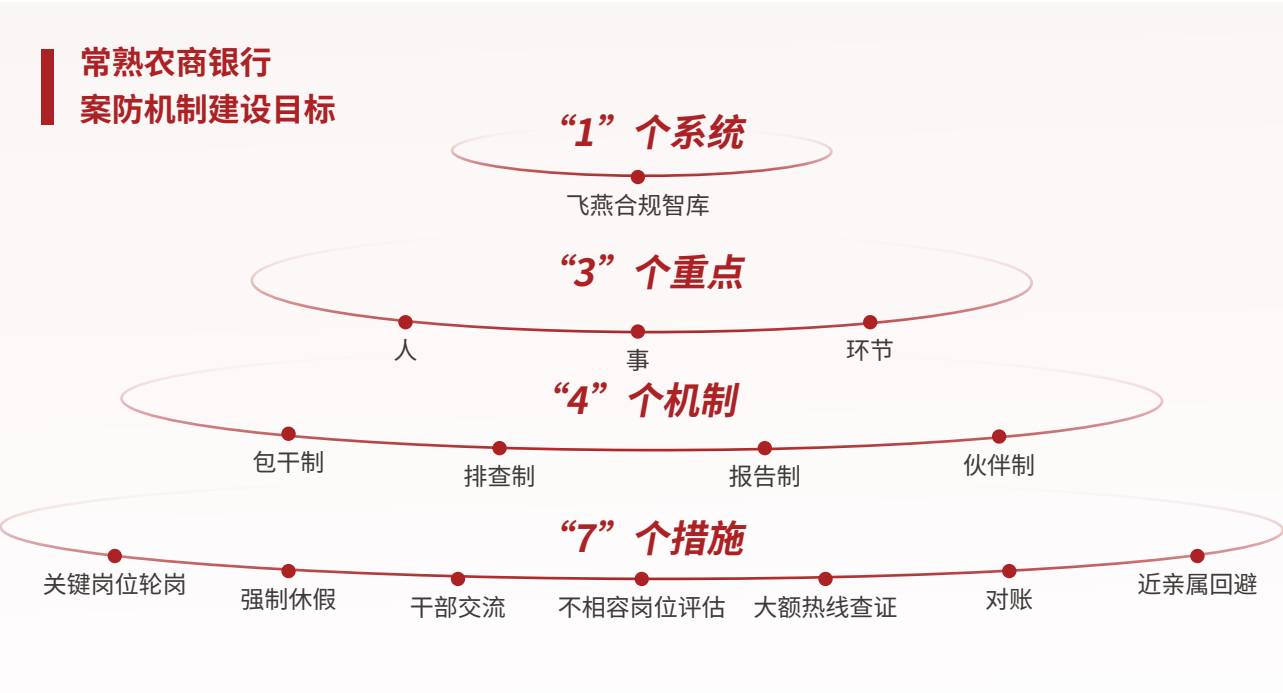
常熟农商银行持续推进和完善合规银行制度体系建设，董事会层面制定《合规政策》《合规政策报备管理规定（实行）》等顶层架构制度；同时，总行合规管理部门层面制定《合规管理办法》《2024 年合规案防法务工作方案》等内部管理制度，建立和完善合规联动、报告管理，搭建合规风险信息共享机制，及时了解合规风险状况和管理情况，持续提升合规经营管理水平，构建全员参与、全域覆盖的合规银行管理体系。

常熟农商银行按照省联社要求制定新一轮的三年规划，即《合规银行建设工作规划（2024—2026 年）》，并成立合规案防工作领导小组，修订《合规案防工作领导小组议事规则》，推动“两会一层”有效履职统筹纳入领导小组工作职责，进一步强化顶层统筹，不断完善合规银行体系建设。



公司充分利用蓝信公众号、小燕学堂、视频号等内外部平台，推送监管处罚案例、法律法规，增强全员风险合规管理意识；召开合规季度会议，制作并推送违规案例、警示案例学习等内容供各部门及分支机构学习；建立员工合规诚信评价体系（“小燕信用”），多维度、动态评价员工合规诚信状态，提升员工异常行为管控实效，培育良好的内控合规文化。

公司强化合规案防，持续开展合规案防宣教，营造合规经营氛围，强化操作风险管理，运用风险与控制自我评估工具（RCSA）、关键风险指标工具（KRI）、损失事件收集工具（LDC）有效防范操作风险隐患，建立“合规案防管理四项机制”，明确合规风险管理责任义务，促进全行经营工作持续有效的发展。



案例 常熟农商银行“神秘人”暗访项目

2024 年，常熟农商银行自主设计 7 个话术场景，由第三方公司对信贷人员进行暗访（省内首次尝试），暗访人员根据话术场景包装身份为客户或中介，访谈过程中了解员工是否存在与中介合作，截至 2024 年末，已完成 3 期暗访工作。

通过“神秘人”暗访项目，有利于强化合规操作，精准发现柜员是否严守反洗钱、身份核实等规定，减少不合规风险，优化网点管理，提升整体运营水平。



案例 公司开展多层次合规培训

常熟农商银行开展多层次合规培训，2024 年累计完成合规培训 54.5 小时、涉及 30,214 人次，培训对象涵盖新员工、客户经理、合规专员等。通过合规培训进一步提高员工对于合规重要性的认识，持续推进合规文化建设。



反洗钱防控

常熟农商银行总行成立反洗钱和反恐怖融资工作领导小组，建立反洗钱领导小组会议机制，反洗钱领导小组每年至少召开三次工作会议；建立反洗钱联络员会议机制，至少每季度召开一次工作会议，根据实际需要不定期召开专题会议。

公司根据苏州市反诈中心、苏州人行的指导，在反欺诈系统上线“电信网络诈骗受害人模型”，通过“受害人模型预警 + 延时到账 + 客服实时外呼劝阻”的全流程管理，精准识别潜在受害交易。同时通过加强员工培训，提升基层业务人员防诈骗敏感度，通过“厅堂人员一看二问三核对”的客户身份识别方式，进一步保护我行客户钱袋子。2024 年全年柜面累计拦截电信网络诈骗 22 例，涉及受害人资金 144.5 万元。



案例 警银联动，公司成功堵截一起异常柜面取现事件

我行某支行充分发挥网点柜面“第一道防线”作用，通过警银联动，成功堵截一起异常柜面取现事件，为客户成功保全 10 万元资金损失，获得了当地公安局反诈中心的赞扬和客户的由衷感谢。

常熟农商银行反洗钱中心专员均通过江苏省农村信用社联合社组织的反洗钱从业人员履职能力测评，其中 5 名专员取得 ICAP 国际反洗钱师（初级）证书。



精准披露，高效互通

常熟农商银行聚焦投资者利益，秉持审慎负责之态，不断强化与投资者间的常态化、深层次沟通机制，致力于为投资者搭建稳固、高效、透明的信息交互桥梁，切实保障其合法权益，增进彼此信任，积极主动地传递公司的经营理念、业绩成果和未来发展方向，与投资者共享发展成果，促进投资者关系的持续健康发展。

2024 年度

披露定期报告

4 份

临时公告

47 份

其他文件

22 份

信息披露

常熟农商银行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律、法规、规范性文件和公司章程，制定《信息披露事务管理办法》等制度，规范重大信息报送和信息披露审批流程，保护投资者合法权益。2024 年共披露定期报告 4 份、临时公告 47 份、其他文件 22 份。常熟农商银行连续 6 年获上海证券交易所信息披露工作评价 A 级。

连续 6 年

常熟农商银行
获得信息披露工作评价
A 级
上海证券交易所

上海证券交易所

上证公告【2024】2600 号

关于 2023-2024 年度信息披露工作评价结果的通报

江苏常熟农村商业银行股份有限公司：

根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 9 号——信息披露工作评价》（以下简称《评价指引》），本所已完成沪市上市公司 2023-2024 年度信息披露工作评价。经综合考评，你公司 2023-2024 年度信息披露工作评价结果为 A。

根据《评价指引》第二十九条的规定，公司对其评价结果有异议的，可以在评价结果通报之日起 5 个交易日内向本所提交书面异议。本所在收到异议后 5 个交易日内予以答复。

本次评价结果将在本所官方网站公开。按照《评价指引》第三十一条等规定，本所将根据评价结果对上市公司实施分类监管。请你公司参考本所评价结果，做好信息披露相关绩效考核工作，进一步提高信息披露质量和公司治理水平。

上海证券交易所
二〇二四年九月十二日
办公室

常熟农商银行 投资者沟通活动

业绩说明会

3 次

接待投资者交流

79 次

上证 e 互动回答投资者问题

21 个

券商策略会

21 次

常熟农商银行 股票分红情况

上市以来累计分红金额

506,223.87 万元

2024 年分红金额

75,374.65 万元

投资者沟通

常熟农商银行始终将投资者关系管理作为维护市值稳定、促进高质量发展的抓手，不断优化投资者关系管理体系，提升投资者服务水平。

2024 年，通过“线上与线下”并行的方式，常熟农商银行共接待机构投资者现场及电话调研 79 批次，涉及机构投资者 472 家、631 人次，参加券商策略会 21 次，一对多交流 36 场次，涉及机构投资者 229 家次、267 人次。

投资者 沟通渠道

网络形式 上证 e 互动、公司官方邮箱

会议形式 业绩说明会、投资者线上线下交流

书面形式 定期报告、临时公告

电话形式 投资者专线电话

公司积极开展投资者教育活动，通过线上线下的多种形式，与投资者深入交流，传递企业价值和发展理念。

投资者权益

常熟农商银行通过公平的表决机制和公开的信息披露，保障中小股东的知情权和参与决策权，切实维护中小股东的利益。2024 年，公司拟以权益分派股权登记日登记的总股本为基数，每 10 股派发现金红利人民币 2.50 元（含税），共计派发现金红利 75,374.65 万元（含税），同时以资本公积向全体股东每 10 股转增 1 股。

数绘蓝图，精益增效

数智引航

常熟农商银行积极响应监管政策，有序推进具有常熟农商银行特色的数字化转型之路，成立数字化转型工作领导小组；领导小组下分设“一办六专题组”，负责结合业务痛点提出解决方案、制定数字化转型战略及年度工作计划。常熟农商银行借助精细化分工，深度挖掘内部潜力，实现高效的分配与运用，塑造卓越的数字化金融服务新典范。



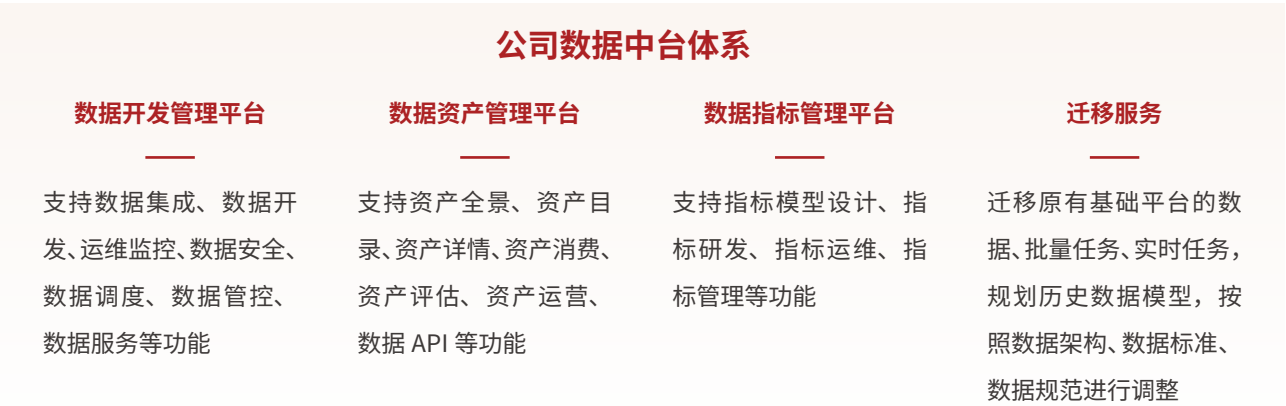
常熟农商银行按照“369”转型计划（3年夯实基础、6年初见成效、9年形成体系）有条不紊地推进数字化转型。未来三年，常熟农商银行将以大零售业务数据治理与数字化转型为重点，用数字化重塑业务逻辑，探索具有公司业务特色、与业务紧密结合的数字化转型之路。

公司数字化转型战略

 渠道数字化	线下网点的数字化转型、线上渠道搭建、渠道联动建设
 营销数字化	用户识别、用户触达、用户转化、用户运营监测
 产品数字化	从产品的设计环节开始，重塑产品价值链及商业模式，用数字化方式全面赋能产品从设计到销售、运营的每个环节
 风控数字化	将大数据、人工智能、云计算等前沿技术与风控业务充分协同，实现风控流程线上化、数字化、智能化

持续完善数据中台化

常熟农商银行利用大数据技术，整合形成数据中台体系，持续完善数据中台化，实现行内外数据资产的采集和整合，形成完整的数据模型，提升数据资产管理能力，夯实数据基础，规范数据标准，提高数据价值，促进敏捷创新，推动业务智能化，构建全面的数据体系，最终形成数据驱动业务发展的智能化金融生态。



案例 公司推进数据中心建设

常熟农商银行打造科技基建亮眼名片，秉持“可靠、绿色、智能”理念，构建燕谷绿色数据中心，为海量金融数据的存储、运算、分析提供稳定可靠“大后方”，其 PUE 目标值低于 1.4，达到中小型数据中心先进水准。以绿色节能技术降低运营成本，契合当下可持续发展潮流，用智能运维手段提升数据处理效率，全方位支撑金融科技业务拓展。



促进数字金融协同发展

常熟农商银行集中资源推动重点数字化项目落地，促进数字化转型工作有序开展。公司持续推进“三查一网通”对公移动工作平台创新项目应用；通过电子签名技术和抵押登记无纸化，实现借款合同、担保合同、决议等信用材料线上化签署；以企业综合服务平台及常银生活平台互通互连，实现客户积分权益整合，不断提升常熟农商银行的金融服务质效。

案例 公司推进全面税务管理数字化转型

2024 年 6 月，常熟农商银行成功上线全面税务系统，覆盖全税种、全流程、全集团，上线功能包括税金计算、政策法规库、纳税日历提醒等。通过全税种管理系统，实现以专业软件产品支撑完成企业税务管理的数字化转型，打破传统的手工计税申报存在的效率和准确性问题，提高常熟农商银行税务管理的自动化水平，提升财税工作的规范化管理水平。





案例 常熟农商银行首笔“无还本续抵”全流程网办业务落地

2024 年，常熟农商银行落地首笔“无还本续抵”全流程网办业务，此模式下客户只需通过网银或手机操作，依托电子签名和电子印章，完成抵押合同、用信合同、抵押申请表等抵押登记资料的线上签约和传递。不动产中心通过平台接收材料后，将“还贷”涉及的抵押权注销登记与“续贷”涉及的抵押权设立登记同步进行，由原来的两套材料“跑两次”变为一套材料“线上跑”，办理时间由原来的 3—5 天，缩短为 2 小时内办结，进一步丰富“不动产 + 金融”的服务内涵和场景。



常熟农商银行深耕数市场景



对公业务

在对公网银嵌入数字人民币放款解决方案，实现企业贷款全流程线上化办理，满足企业高效便捷金融服务需求



医疗领域

与卫健委合作上线区域医疗一体化平台，为 18 家医院提供挂号、门诊收费、自助机具等多场景数币支付业务，优化民众就医支付体验



生活场景

联合琴川街道开展“慧分类”数币应用生态建设项目，打造 15 分钟数字化生活圈，拓展数币在社区生活中的应用

科技创新

常熟农商银行以科技创新赋能为核心，全方位驱动金融变革新征程，通过一系列前瞻性的战略规划、扎实的技术积累以及广泛的合作交流，全力推进科技创新。2024 年，常熟农商银行研发和科技创新投入 36,676.65 万元。

科技管理体系

常熟农商银行设立金融科技总部，并搭建起“总部—二级部室—三级团队”的扁平化模式。1,000 名科技人员高效协同，其中研发主力约 800 人，涵盖行内专业人才、外包精英以及合作公司技术专家，通过多元融合、扁平高效的架构，打破层级壁垒，加速信息流通与项目执行，为科技创新注入强劲动力。

公司制定《金融科技发展规划（2023—2026 年）》，锚定清晰战略目标，精准定位科技赋能方向，确保所有技术研发与创新举措皆围绕业务核心诉求，切实提升客户体验、助力一线业务高效开展。

公司“1146”战略蓝图

1 条主线	服务客户、服务一线、服务业务
1 个目标	金融科技整体实力达到中小金融机构第一梯队
4 化建设	生态化、智能化、敏捷化、标准化
6 大能力	科技治理、科技服务、数据服务、运维保障、安全防护、自主可控

知识产权保护

常熟农商银行依据《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规要求开展专利申请、版权登记工作，鼓励发明创造和自主创新，高度重视知识产权保护，制定知识产权激励办法，积极鼓励申报技术发明专利以及软件著作权。

2024 年度

研发和科技创新投入

36,676.65 万元

开展的科技创新项目数量

146 ↑

年度知识产权培训参与人次

200 人次

获得软件著作权数量

5 件

年末累计软件著作权数量

62 件

学术合作交流

常熟农商银行积极开展对外合作，助力业务多元拓展与创新。2024 年，常熟农商银行与阿里云、奥星贝斯科技、华为强强联合，签署战略合作协议，共建科技实验室，剑指大模型、分布式数据库、智能代码助手、知识图谱平台、鸿蒙系统等前沿科技应用场景，携手拓展业务、共寻机遇。

同时，常熟农商银行与高校签约建立产学研合作，促进高等教育与产业创新协同发展，加强知识与实践的融合，为公司注入创新活力。

产学研合作成果

携手阿里云推广通义灵码，研发普及率超 80%，大幅提升代码编写效率

联合华为组建鸿蒙攻坚团队，成功上线鸿蒙版 APP，加速金融服务在国产操作系统生态中的适配进程

与苏州大学建立合作，成立博士后创新实践基地，打通人才交流、科研合作通道

与复旦大学应用经济学博士后流动站签约，推进博士后联合培养项目，为金融科技持续输送高端人才

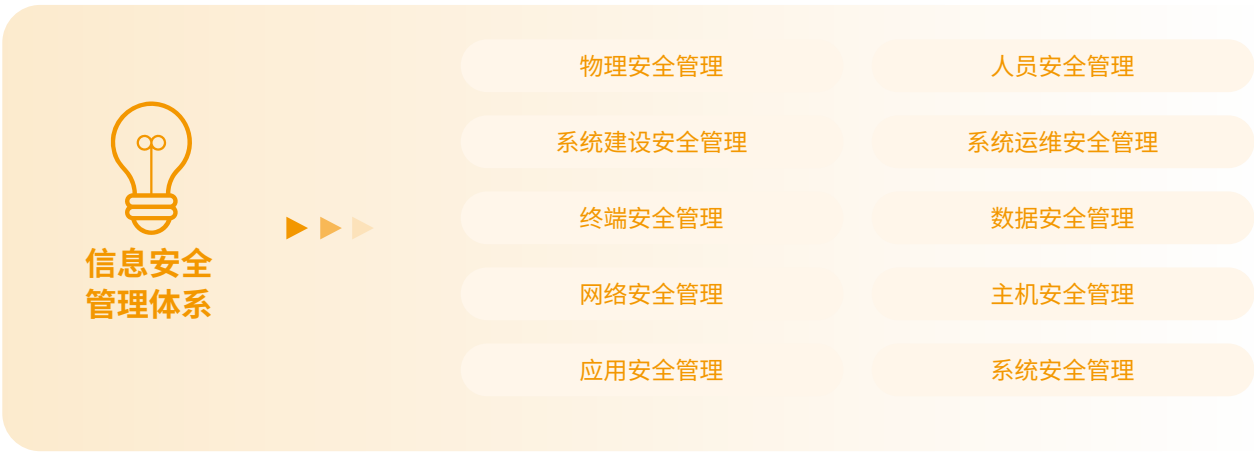
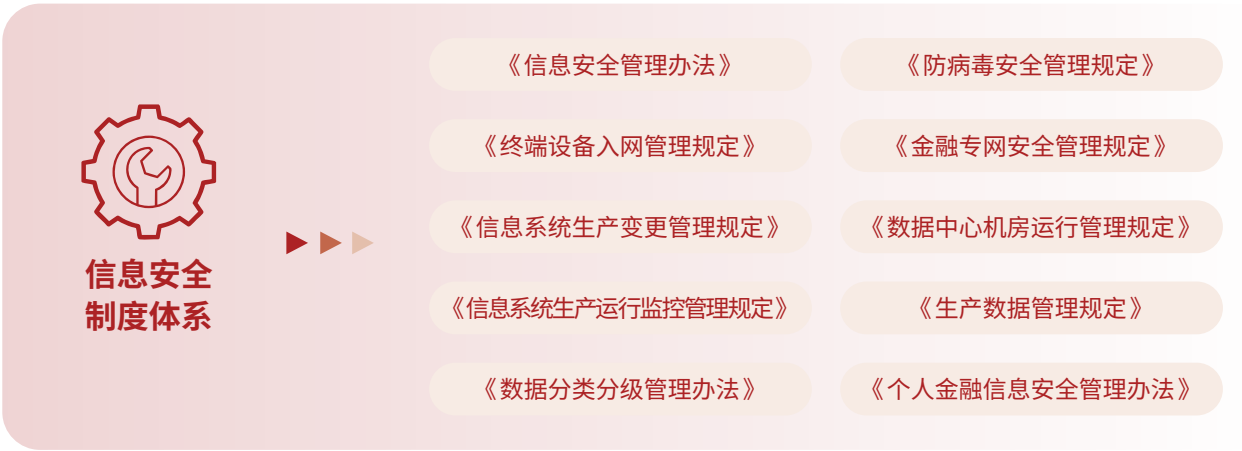


信息安全

银行信息安全是国家金融安全的重要防线。常熟农商银行高度重视信息安全建设，制定相关管理制度，推动信息安全管理，确保数据完整性和准确性，防止系统中断风险，实现可持续发展。

信息安全管理

常熟农商银行设立信息安全管理组织，明确信息安全管理职责，建立信息安全制度体系，以《信息安全管理办法》为总领，抵御外部攻击、防范内部失误与违规，保障金融业务连续性。



信息安全管理体系认证

2024 年，常熟农商银行开展新一轮信息安全管理体系认证服务采购，制定每年对三级系统进行维护，每两年完成一轮二级系统测评的工作目标。

截至 2024 年 12 月末，已认证备案三级系统 4 个（核心业务系统、生产网络系统、网联系统、线上渠道系统），二级系统 5 个（产品管理系统、基础支撑系统、线下渠道系统、支付结算系统、门户网站系统）。



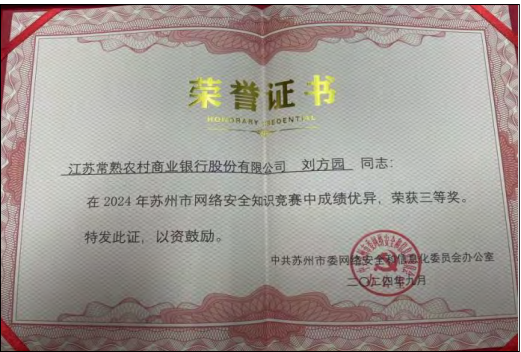
网络安全成果



2024 年江苏省第二届
数据安全技术应用职业技能竞赛优胜奖



2024 年江苏省
信息安全行业职业技能竞赛优胜奖



2024 年苏州市网络安全知识竞赛三等奖



第二章



以环境为引领 建设美丽家园展新颜

常熟农商银行围绕国家碳达峰、碳中和战略部署，有序推进绿色低碳转型，持续建立健全绿色金融业务治理体系，积极应对气候变化，把握低碳发展机遇，搭建可持续发展的绿色低碳金融服务体系，以金融力量赋能绿色产业发展，主动承担环境与社会风险，强化环境与社会风险识别，广泛践行绿色低碳运营，积极探索恰当可行的可持续发展模式，力争为区域发展绿色金融提供更多样本经验。



常熟农商银行 2024 年度亮点绩效

绿色信贷余额

27.39 亿元

绿色信贷余额同比增速

4.26 %

持有绿色债券余额

14.22 亿元

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)





优化体系，减排增效

常熟农商银行积极响应国家“十四五”规划中聚焦绿色低碳高质量发展号召，坚决遵守环境法律法规，贯彻银行业绿色发展指引，综合自身金融优势、信用优势及信息产品优势，主动履行社会责任，向节能、减排、城市基础设施项目提供贷款支持，着力实现良好的社会和经济效益，力争达到银行、政府、企业多赢的局面。

常熟农商银行外部环境政策制度遵守情况

环境法律法规

《中华人民共和国环境保护法》
《水污染防治行动计划》
《大气污染防治行动计划》
《土壤污染防治行动计划》

行业绿色指引

《关于加快推进生态文明建设的意见》
《关于构建绿色金融体系的指导意见》
《银行业保险业绿色金融指引》
《服务新发展格局“四保障六提升”行动意见》
《银行业金融机构绿色金融评价方案》
《关于苏州市绿色低碳金融改革创新工作的意见》

同时，我行持续建立健全内部环境管理政策，在全行战略规划层面确定发展绿色金融、助力绿色发展，并出台系统化绿色金融发展制度，强化对碳达峰、碳中和等绿色产业的资金支持。

常熟农商银行内部环境制度体系建设情况（节选）

文件类型名称	文件名称
绿色金融战略	《绿色金融发展战略（2020—2025 年）》
绿色金融部门制度	《绿色低碳转型金融服务中心内部控制管理办法》
	《绿色低碳转型金融服务中心授信管理办法》
	《绿色低碳转型金融服务中心绩效考核方案》
绿色金融实施细则	《金融资产风险分类实施细则（试行）》
绿色金融产品操作细则	《“环保贷”业务操作规程》
	《“苏碳融”业务操作规程》

低碳行动，应对变局

气候相关治理

常熟农商银行将气候议题的重要性提升至董事会层面，由董事会及其下设战略与三农金融服务委员会承担包括应对气候变化在内的银行可持续发展战略决策职责，有效推进气候相关影响、风险及机遇的识别与管理。

气候相关战略

常熟农商银行积极响应“双碳”政策，基于气候变化相关财务信息披露工作组（TCFD）气候变化信息披露框架，探寻展业过程中与气候变化相关的潜在风险、机遇，并结合我行特点，开展针对性的风险应对与机遇管理工作。

常熟农商银行气候风险分析

风险类型	风险因子	风险描述	风险影响时间	风险影响程度
物理风险	急性	我行信贷资产中制造业占比位于前列，多涉及生产、加工工艺的实施，以及电力设备等的使用。极端天气事件如暴雨、洪涝灾害，可能影响生产场地的可使用性、工艺设备的安全与稳定性，容易对正常生产经营产生较大负面影响如停产、停工等，造成较大的经营效益损失。此外，也可能中断行内各网点、营业部正常经营，产生经营性损失。	中短期	低
	慢性	苏州全市地势低平，境内河流纵横，湖泊众多，温度升高以及海平面上升将会使沿江、沿湖的基础设施和工业民用建筑、农业生产活动产生严重的经营损失，传导效应将导致相关企业财务表现变差。	长期	低
转型风险	法规与政策	我国明确提出“碳达峰 碳中和”双碳目标，气候和环境管理政策的限制日益严格。加之未来伴随碳交易市场的开放程度不断扩大，若碳排放权价格不断升高，将对目前行内纺织业、橡胶和塑料制品业、汽车制造业的高排放类客户的生产经营产生较大影响，可能面临减产、停产或成本增高、收益减少等风险。	中长期	高
	技术	新能源、能效提升、节能减排等环境友好型技术的推广应用为我行业务带来了新的市场空间。金融科技赋能的银行数字化转型为我行产品优化及服务创新带来了新机遇。	中长期	中
	市场	全球责任投资与各地可持续发展政策推动以及市场各方对 ESG 议题重视程度不断加强，将使消费者和投资者偏好发生变化。	中长期	中
	声誉	绿色、环保、可持续发展等理念逐渐得到社会公众的认可、利益相关方对企业的环境及气候相关负面反馈日益关切，都将导致消费者偏好转变，环境表现较差的企业面临负面声誉，这对企业本身及与其合作的银行均会产生较大影响。	长期	中

气候相关影响、风险及机遇管理

常熟农商银行充分认识气候变化导致的经济和金融体系结构性改变的重要影响，持续增强识别、计量、监测和预警能力，将环境风险切实纳入全面风险管理体系之中，并提前布局防范气候变化所带来的金融风险，以避免可能面临的环境风险与金融风险两者相互作用、相互影响，从而触发系统性金融危机。

常熟农商银行气候风险应对举措

风险类型	风险因子	风险应对举措
物理风险	急性	我行持续关注包括制造业在内的项目建设地质自然灾害的发生情况，防范因此类事件影响借款人偿债能力所导致的风险，规避相应业务安全隐患。同时，我行也将加强绿色办公运营落实，自然灾害预警防范制度建设、常规应急演练实施等。
	慢性	我行积极探索气候与环境风险压力测试，逐步将该类风险因子纳入量化模型中，并根据量化分析结果及时做好风险防范与管控措施介入。
转型风险	法规与政策	我行严格执行环保一票否决制，加强落实“环保标识进系统”措施，借助风险预警系统及贷后管理手段，强化对高能耗、高排放类客户的跟踪管理；同时逐步优化资产绿色化结构，逐步加大向低能耗、低排放优质产业的倾斜力度。
	技术	我行关注投融资项目（客户）的排碳、减碳和节能转型升级情况，加强对客户节能减排效果的审查，未来将结合行内外各项相关政策导向，加大对优质潜力客户低碳转型项目的支持力度。此外，我行也将做好数字化转型市场分析与布局，紧密结合业务需求侧进行转型升级，谨慎防范技术投资偏差导致的成本投入风险。
	市场	我行将依照绿色金融发展战略，逐步优化资产配置，在投资者长效沟通机制中增加绿色金融相关议题的比重，全面布局气候与环境友好型产品和服务。
	声誉	我行将积极按照绿色金融战略部署落实各项重点任务，同时在绿色金融业务、绿色办公运营方面不断提升自身表现，加强对客户在相关方面的引导，定期通过环境信息披露等形式主动向社会和市场公开信息，树立正面形象，提升公众信任度。

此外，我行重点对易受环境风险影响的化工、印染、非金属矿物制品等行业的企业进行环境因素敏感性分析，假设其中五级分类为正常、关注的客户受节能减排政策、环评不达标等因素影响，在轻度、中度和重度情景下内部信用评级分别下降 2 级、3 级和 4 级，评估三种不同情景下对我行信贷资产质量的影响程度，并将评估结果运用于授信审批、信贷政策、限额设定、贷后监控和风险报告之中。

从敏感性分析结果来看，由于我行信贷资源配置始终倡导向低耗能、低污染、低排放行业和企业倾斜，整体易受环境因素影响的信贷资产规模有限，在极端情况下，预期新增违约风险总体可控。

常熟农商银行环境风险量化分析情况



同时，我行立足自身发展特征，深度分析、研判气候变化下的绿色低碳发展机遇，扎实产品创新，丰富绿色金融“产品库”，在经济社会绿色低碳转型的过程中，积极把握差异化竞争、低碳发展机遇，为我行应对气候变化，可持续发展奠定坚实基础。

常熟农商银行气候机遇管理举措

机遇类型	机遇分析因子	机遇管理举措
产品和服务机遇	绿色产业作为国家战略性新兴产业，其产业主体的金融需求具有多元化、个性化的特点。持续稳步推进绿色金融产品创新，有助于提升公司金融服务体系和服务能力与国家发展战略的适配性。	加强针对“三农”、小微企业的绿色信贷产品创新，加大市场调研，适时开发、出台一系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品，持续加大科技支撑力度，为绿色客户提供金融服务便利，全面深化绿色金融服务嵌入度，有效支撑、服务绿色融资需求。
市场机遇	碳市场的发展和碳交易金融属性的增强，为公司信贷产品创新提供广阔空间。碳金融产品的创设有助于我行建立差异化竞争优势，更好顺应绿色低碳转型趋势。	积极研究碳市场、碳金融相关政策，综合我行优势研究资源、客户资源，研判碳金融发展趋势，提前布局碳金融产品赛道。

气候相关指标与目标

常熟农商银行将温室气体排放作为气候化管理指标，结合银行业经营特征，我行温室气体排放可划分为运营环节产生的直接温室气体排放（范围 1）与能源间接温室气体排放（范围 2），以及投融资等行为产生的其他间接温室气体排放（范围 3）。

我行主要统计、管理的温室气体排放主要聚焦于范围 1 与范围 2 的温室气体排放，2024 年具体排放与管理情况详见“绿色理念，运营先行”章节。



金融添绿，深耕致远

绿色金融体系建设

绿色金融战略

常熟农商银行持续完善绿色金融战略体系建设，出台《绿色金融发展战略（2020—2025 年）》，以战略引领全行，向节能、减排、城市基础设施项目提供贷款支持，将防范环境和社会风险与加快推进绿色领域业务发展、提升社会责任自身表现共同构成绿色信贷发展战略三大任务，切实支持绿色金融业务发展，将绿色环保、绿色发展理念始终贯穿于各项经营管理活动中。

同时，我行通过构建以“一项政策”为导向、“四项机制”为保障的绿色信贷政策和管理体系，严格控制“两高一剩”行业信贷投放，确保全行绿色信贷业务呈逐年健康增长态势。下一阶段，常熟农商银行将持续加快服务绿色企业，保障绿色企业融资供给，打造可持续发展的绿色低碳金融服务体系。

绿色信贷政策和管理体系

“一项政策”指绿色信贷政策。

“四项机制”指审批机制、考核机制、尽职免责机制、个性化机制。

绿色信贷发展战略三大任务

01 防范环境和社会风险

02 加快推进绿色领域业务发展

03 提升社会责任自身表现

董事会层面

常熟农商银行将 ESG 管理相关内容纳入董事会下设的战略与三农金融服务委员会工作细则，进一步规范社会责任管理工作，持续提升 ESG 治理水平和能力。董事会及其下设战略与三农金融服务委员会审议《绿色金融发展战略（2020-2025 年）》《战略发展规划（2024-2026 年）》，承担包括应对气候变化在内的银行可持续发展战略决策职责。

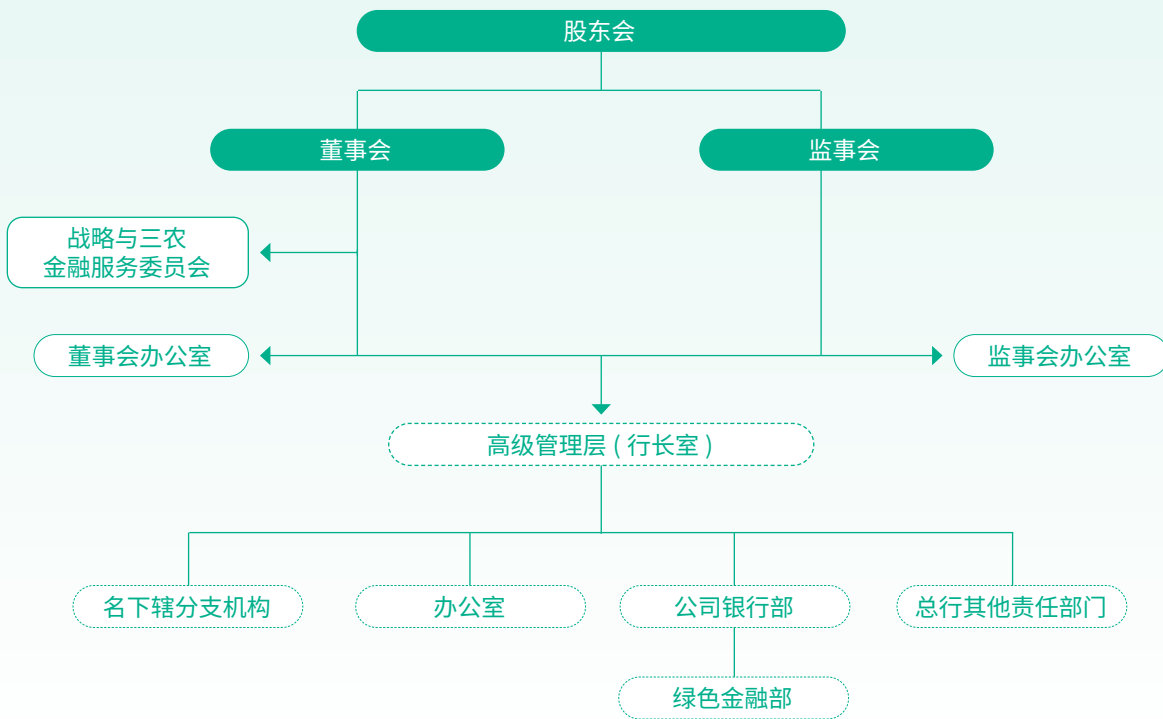
专业部门层面

我行积极响应监管部门关于“法人机构成立绿色金融事业部”号召，将绿色金融作为服务实体经济、履行社会责任的重要着力点，充分发挥金融支持绿色发展的资源配置功能，在公司银行部下设二级部门绿色金融部，进一步提升绿色金融管理质效。

绿色金融治理

常熟农商银行积极推进绿色金融治理体系搭建，搭建绿色金融垂直管理架构，在董事会层面、高管层面、专业部门层面，逐层明确绿色金融管理职责，并将气候变化在内的银行可持续发展相关事项有效融入全流程治理机制之中。

常熟农商银行绿色金融组织架构



常熟农商银行绿色金融部主要工作内容

01 战略制定

负责全行绿色金融发展

02 目标分解

负责制定并发布绿色信贷年度推进计划及目标

03 绩效考评

设立绿色信贷考核评价指标并定期开展考评

04 绿色创新

牵头全行绿色金融业务的探索与创新，包括但不限于绿色产品、绿色投资、绿色债券、绿色信托

05 绿色发展

牵头全行绿色金融业务的调研与分析，收集、研究绿色金融领域市场需求和同业发展情况

06 绿金人才

负责全行绿色金融领域人才队伍建设与管理，制定人才培养和业务培训计划



常熟农商银行 授信绩效

业务授信审批次数

163,281 次

支持小微企业信贷比例

85.73 %

支持小微企业信贷金额

19,802,415 万元

支持绿色信贷数量

204 笔

支持绿色信贷金额

334,179 万元

绿色投融资管理

机制建设

常熟农商银行持续建立健全环境与社会风险管理体系，出台《授信工作指导意见》，践行绿色金融发展理念，合理配置信贷资源，将环境、社会、治理要求纳入授信全流程，坚定落实环保不过关、安全生产不过关“一票否决制”，严禁新增环保评级为“黑色”“红色”企业；严禁新增涉及环保、质量、技术、安全生产等重大违规且尚未整改完成的企业；对环保评级为“黄色”的企业，加强风险监测，根据风险状况及时调整授信额度。

常熟农商银行对公贷款客户准入规则



制定计划，尽快压降退出

环保评级为“黑色”“红色”的企业；
出现重大环境、安全违法违规的企业；
在节能、节水、减排、环保、安全方面需要重点监控的企业



加强风险监测，根据风险状况及时调整授信额度

环保评级为“黄色”的企业

同时，我行持续优化体制机制，提升为绿色信贷客户服务效能，建立“绿色通道”审批机制与“快速通道”审贷模式，为符合绿色、低碳、循环经济等绿色信贷业务和客户提供信贷审批绿色通道，打通授信审核流程。

绿色信贷客户支持机制

绿色通道

对符合要求的项目与客户，采取审批人员与客户经理平行作业及审贷前移等措施和手段，建立前台营销推动与中台授信审批于一体的业务管理模式，加大支持力度。

快速通道

简化优质绿色融资项目授信资料，精简授信审批流程，采取分层分类授信方式，提升审批效率，实行了 1,500 万元以下的绿色信贷授信审批业务 1.5 个工作日内完成、1,500 万元以上的授信审批项目 5 个工作日内完成。

发展情况

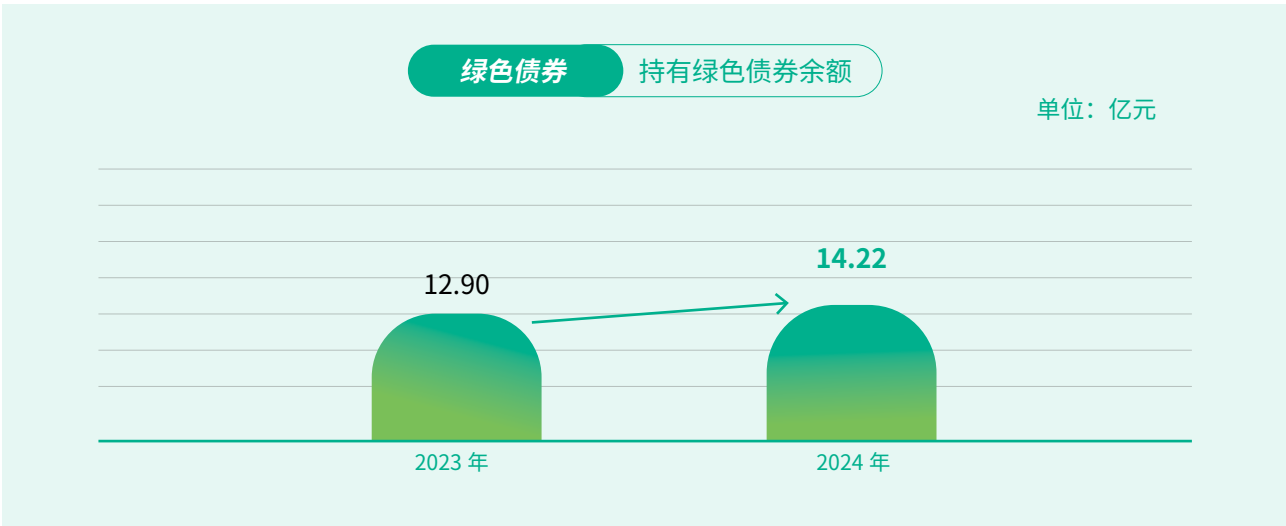
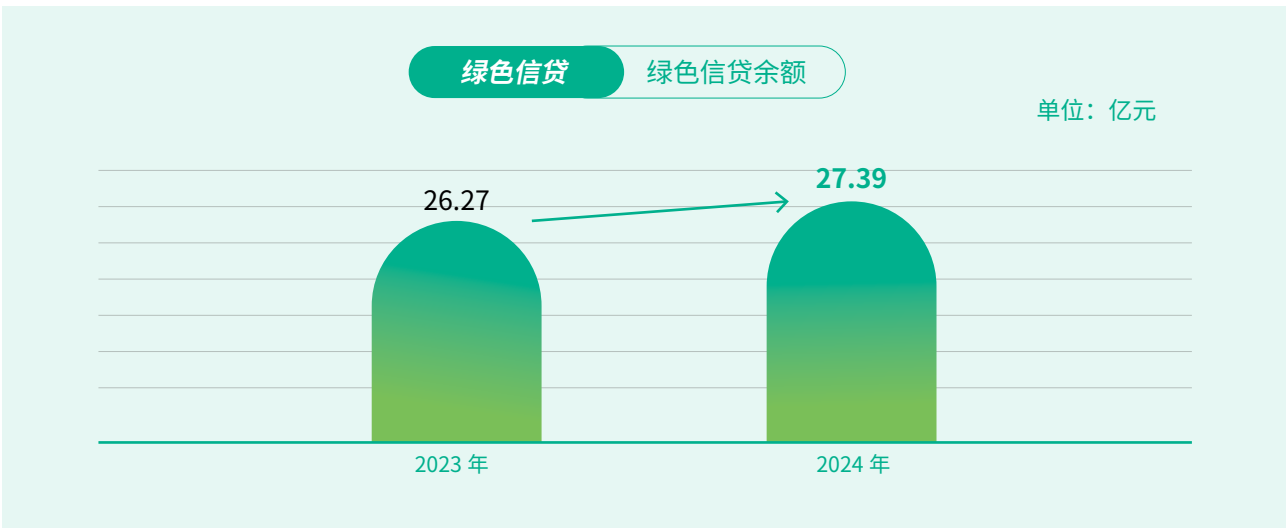
支持绿色产业发展、推进社会绿色低碳转型是我行可持续发展的题中之意，常熟农商银行将绿色金融、履行社会责任与银行可持续发展相融合，积极推进绿色投融资工作，赋能产业发展。

截至 2024 年末，我行绿色信贷余额 27.39 亿元，同比增幅为 4.26%，绿色贷款客户 3,277 家。在实现自身绿色金融快速发展的同时，环境和社会效益不断显现。

2024 年，我行绿色贷款投向 6 类绿色产业，按照占比从高到低排序依次为基础设施绿色升级（41.45%）、节能环保产业（37.63%）、生态环境产业（8.08%）、清洁能源产业（6.84%）、清洁生产产业（5.18%）、绿色服务（0.81%）。

同时，我行有序扩张绿色债券投资规模，2024 年新增绿色债券投资 5 笔，金额合计 2.12 亿元，截至 2024 年末，我行绿色债券投资余额 14.22 亿元。

常熟农商银行绿色投融资绩效





绿色金融产品创新

常熟农商银行立足主责主业，充分整合自身金融、资源优势，持续丰富绿色金融产品体系，不断加大绿色信贷支持力度，拓宽地方企业绿色金融融资渠道，有效支持企业客户节能减排的探索实施与推广应用，推动地方清洁能源产业及环保产业发展，从产业支持端推进结构化低碳转型，为苏州地区实现碳达峰、碳中和贡献金融力量。

同时，我行主动对接生态环境、农业农村、能源、水利、交通等部门，积极参与“金环对话”，掌握辖区绿色发展规划相关项目工程、行动计划，信贷资源进一步向低能耗、低资源消耗、低污染、低排放的绿色行业和企业倾斜。

截至 2024 年末，我行已经形成绿色金融产品矩阵，聚焦企业的绿色融资需求推出系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品，其中“苏碳融”“太阳能分布发电能源按揭贷款”“环保贷”“排污贷”等特色产品在贷款对象、质押方式、贷款用途、审批通道等方面实现了创新应用，为后续逐步扩大绿色金融产品与服务创新思路与应用积累了实践经验，奠定良好发展基础。

常熟农商银行代表性绿色金融创新产品



苏碳融

- 向江苏省央行资金重点支持绿色企业名录库内的涉农、小微和民营企业发放的流动资金贷款，主要用于企业节能减碳项目资金需求，或者节能减碳企业日常经营活动所产生的资金需求。
- 采用信用方式的，最高不超过人民币 1,000 万元。贷款期限最长不超过三年，对于减碳成效显著的企业，按我行优惠利率审批机制执行。



环保贷

- 由江苏省财政厅、省生态环境厅和江苏省农村信用社联合社三方共同设立，通过设立生态环保项目贷款风险补偿资金池，为江苏省内企业开展的污染防治、生态保护修复、环保基础设施建设及环保产业发展等项目进行贷款增信和风险补偿的贷款业务。



排污贷

- 持有有偿取得并以排污许可证形式确认排污权的借款人向我行申请用于其正常生产经营的人民币流动资金贷款。主要用于企业节能环保改造和日常生产及经营活动所产生的资金需求。
- 贷款额度单户最高不超过人民币 2,000 万元，且原则上最高不超过企业持有排污权评估价值的 70%；担保方式采用信用方式，追加借款人持有的排污权作为抵押担保。



太阳能分布发电能源按揭贷款

- 面向自用或租赁经营太阳能分布发电能源设备的买受人发放的人民币贷款，用于其向能源设备制造商购买太阳能分布发电能源设备。
- 贷款额度最高不超过设备购买合同总额的 70%，贷款期限按设备年发电量产生的经济效益进行测算确定，最长不超过 10 年。

绿色理念，运营先行

运营环节消耗

常熟农商银行持续监测运营环节资源使用与废弃物排放数据，多措并举以降低运营环节资源使用与废弃物排放。2024 年，我行办公运营主要消耗汽油、电力、水资源、纸张等能源资源，产生的废弃物主要为生活、办公垃圾。

2024 年，我行在运营环节中，全行自有车辆汽油消耗量为 362,562.05 升，天然气消耗量为 82,133.64 立方米，外购电力消耗量为 43,402,641.36 千瓦时，年度温室气体排放总量（范围一+范围二）为 25,184.54 吨二氧化碳当量，年度综合能源消耗量为 5,823.41 吨标准煤。

常熟农商银行经营活动对环境产生的影响

指标名称	单位	2022 年总量	2023 年总量	2024 年总量
总用水量	吨	198,170.00	191,842.00	206,948.78
全行自有车辆汽油消耗量	升	309,567.59	356,603.10	362,562.05
全行天然气消耗量	立方米	73,999.73	85,318.00	82,133.64
外购电力消耗总量	千瓦时	33,389,605.00	36,626,419.00	43,402,641.36
年度温室气体排放总量 (范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	24,328.39	26,733.10	25,184.54
年度综合能源消耗总量	吨标准煤	4,534.51	4,997.89	5,823.41

注：2024 年度，母行新增 2 家网点，村镇银行新增 20 家网点。

绿色运营举措

节能降碳管理

常熟农商银行持续加强自身环境建设，探索创新绿色低碳、共享化办公模式，立足金融科技，不断丰富柜面无纸化办理业务场景，大力推动服务与管理线上化，办公运营无纸化。2024 年，我行累计减少纸张使用 61 吨，约折合减少二氧化碳排放 90 吨。

同时，我行通过设施节能降耗改造以及节能管理举措，双管齐下有效减少办公运营环节碳排放，一方面有序推进大楼空调系统改造、数据机房基础设施改造、照明系统节能改造等系统性节能改造工作，实现更加精准的大楼空调机组自控；另一方面持续在办公室及食堂张贴标识图片，提倡随手关灯、节约用电用水。

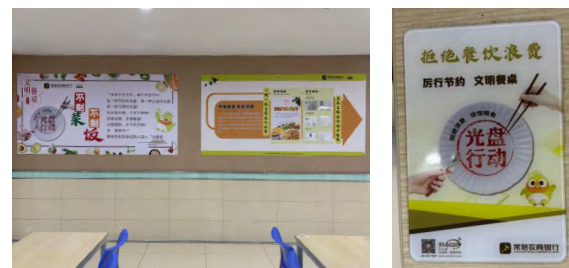


常熟农商银行节水节电标识



粮食节约举措

我行持续宣贯“践行大食物观，保障粮食安全”文化理念，营造勤俭节约、反对浪费、爱粮节粮的文化氛围，严格落实厨余垃圾台账每日登记制度，并根据厨余垃圾月度合计数据监测食品浪费情况，严格按照属地要求合规处理厨余垃圾。



常熟农商银行粮食节约举措

绿色公益活动

在优化运营环节低碳发展的同时，我行开展绿色公益活动，为社区与社会的绿色可持续发展贡献常熟农商银行力量。



案例 常熟农商银行环保卫士

常熟农商银行司机洪海波的自媒体宣传环保的视频号“一颗苕菠菜”引起网友的点赞和关注，他创作的视频号展示了拾荒慢跑过程中真实的垃圾捡拾画面和接地气的互动场景，呼吁更多的人爱护自然环境，保护美好家园。他的绿色公益行动，受到越来越多人的点赞。他多次获评“企业文化先进个人”“乐跑达人”等荣誉称号。



案例 “春暖花开，‘植’得期待”植树节活动

2024年3月，常熟农商银行举办“春暖花开，‘植’得期待”植树节主题活动，活动成功招募行内员工家庭超30组，用实际行动践行环保理念，在培养员工环境绿化意识的同时，也在行内员工子女心里种下绿色发展的“种子”，推进社会绿色低碳可持续发展。



案例 常熟农商银行捡垃圾志愿公益环保活动

常熟农商银行以周为频率，每周组织员工志愿者赴新世纪大道开展捡垃圾绿色公益环保活动，在直接改善市容市貌、优化日常生活环境的同时，有效培养团队合作精神，提升员工个人公益素质，向社会公众传递我行社会责任感和爱心，推动更多人参与环保，共同促进环境保护事业的发展。



截至 2024 年末

我行共有零碳网点

11 ↑

网点光伏发电电量约

429,169 MWh

节约费用约

21.45 万元

减少二氧化碳排放约

373.37 吨

绿色网点建设

常熟农商银行积极响应国家“碳中和、碳达峰”战略，以建设生态友好型银行为目标，创新建设零碳网点，通过网点运营“碳中和”，践行节约型社会建设的责任。

在网点装修过程中，我行坚持采购环保涂料等环保材料，以降低室内空气污染的风险，并在网点装修完成后，由专业的第三方检测公司出具专业的空气检测报告，有效保证员工与消费者健康。

在网点经营过程中，我行通过采用清洁能源、优化能源结构、推广节能技术等一系列措施，全面提升网点经营管理的集约化、绿色化和低碳化水平，打通了营业网点数字化、绿色化的运行路径。

截至2024年末，我行共有11个零碳网点，网点光伏发电电量约429,169MWh，节约费用约21.45万元，减少二氧化碳排放约373.37吨，在取得了良好的经济和环境效益的同时，为网点绿色转型提供了可复制、可推广的经验。



常熟农商银行网点屋顶光伏实景图

常熟农商银行光伏发电网点建设情况

在福山肖桥分理处、王庄迎阳桥分理处建设光伏发电试点项目

2022 年

在周行支行、赵市支行、徐市支行、尚湖支行、大义支行及莫城档案楼6处房产屋顶上建设光伏发电项目

2023 年

在海虞支行、白茆支行、古里支行建设光伏发电项目，目前已安装完成，待并网发电

2024 年



第三章



以责任为义务 拓展发展空间促增长

常熟农商银行积极推进普惠金融工作，致力于让更多群体享受到便捷、高效的金融服务。公司不断创新服务模式和小微企业金融服务，通过建立完善的信贷体系、优化服务流程、拓展服务渠道。我行用实际行动诠释着金融企业的责任与担当，为乡村振兴与地方繁荣添上浓墨重彩的一笔，向着共同富裕的美好未来大步迈进。



常熟农商银行 2024 年度亮点绩效

客户满意度

98.02 %

投诉处理率

100 %

国产化产品采购累计投入

2,391 万元

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)





金融赋能，实体向荣

服务对外开放

常熟农商银行全力打造数币文旅示范基地。公司将沙家浜、蒋巷村旅游景区门票、游乐区门票、景区周边商户加载数币收单功能，提升风景区购票服务，数币自助售票机、周边酒店、特色商户均开通数币收单功能。支持数币硬钱包的预约申领服务，公司针对部分 POS 机进行升级，支持硬钱包“碰一碰”支付，大幅提升优化了外籍人士、老年人等群体的数币使用体验感。

公司在苏州辖内布局 9 个外币现钞服务网点，支持 6 种主要外币自由兑换，满足外籍人士需求。所有网点配备先进设施和双语标识，提供专业英文服务。公司国际业务部组建小语种服务团队，运营管理部定期组织外币防伪培训，确保外币现金服务的专业性和安全性。



公司支持外币和数币支付的自动购票机

常熟农商银行针对外籍人士服务举措

网点配置到位

我行在苏州辖内共配置 9 个具有外币现钞服务功能的网点，其中 1 个位于常熟市区，8 个位于常熟各中心镇，相关网点可自由兑换美元、欧元、英镑等 6 种外币现钞，能满足外籍人士基本需求。所有外币兑换网点均张贴货币兑换标识、公示受理时间、配备必要的硬件设备，厅堂内营业时间、暂停服务牌等均有双语标识，保障开办结售汇业务设备齐全、提示到位。

人员配备到位

我行各分支机构均配备能够提供英文服务的工作人员。所有外币兑换网点柜员及运营主管均能熟练操作个人现钞存取现、外币兑换业务。针对网点柜员流动性强，外汇业务不熟练等问题，国际业务部给予相应支持，成立小语种服务团队，提供全方位、高标准的服务支持。

业务培训到位

我行推进外币兑换网点建设，强化队伍建设，提升外币现金服务水平。运营管理部采买外币专业培训机构课程，组织外币兑换网点及部门相关人员开展主流外币防伪特征培训，切实提高现金从业人员外币真伪鉴别能力。

金融服务可及性

常熟农商银行为进一步落实省联社“十百千”工程的特色支行的创建和推广工作，积极部署落实制定总行“123”工程：2024 年完成 5 家特色网点，重点打造总行营业部、苏州分行营业部、沙家浜支行、海虞支行、董浜支行 5 家特色网点；2025 年完成 10 家特色网点，2026 年完成 15 家特色网点；2026 年完成 30 个“四务一体”金融便民服务示范点建设。

常熟农商银行特色网点示范

沙家浜支行：红色文化特色网点。

依托沙家浜丰富的红色文化资源，将红色文化与金融服务深度融合，打造了独具特色的红色文化金融服务品牌。通过建设红色教育基地、开展红色主题活动、聚焦服务“三红”客群等举措，不仅传承了红色基因，还提升了支行的品牌形象与社会影响力，实现了经济效益与社会效益的双赢。



总行营业部：“燕归巢”科技赋能网点。

总行营业部以“燕归巢”为设计灵感，将厅堂整体划分为八大区域：数字巢、金融区、乐巢、憩巢、学巢、云巢（直播间）、行中店、飞燕口袋公园，致力于为客户提供全方位的服务和特色化的体验，通过举办系列化丰富多彩的活动，不断丰富周边居民的业余生活，打造居民心中的“网红”银行。





拓展网点覆盖

截至 2024 年末，本行共有 170 家分支机构，其中 1 家总行营业部、39 家本地支行、7 家异地分行、35 家异地支行、88 家分理处，遍布苏州、无锡、镇江、南通、盐城、扬州、泰州、连云港、淮安、宿迁地区。

线上服务优化



常银生活 APP

集个人生活服务，企业员工服务，线上金融服务为一体，为客户提供智能化，场景化，移动化，个性化的综合服务；2024 年，新增上线常银生活小程序作为获客新阵地，有效缩短直播客户引流链路，并新增拼团专区、美食券核销功能，助力增强客户粘性。



常熟农商银行 APP

联合华为成功研发上线鸿蒙版本 APP，解决了鸿蒙用户因不兼容带来的使用痛点；另一方面，进一步优化适老版手机银行操作界面，为老年客户提供更加便捷、贴心的操作体验和产品服务。



常银生意 APP

一是成功打通贵金属商城，并支持对公账户支付购买，为用户提供了更便捷的贵金属交易渠道；二是集成企业财资功能，可实现不同角色自由切换，加强企业财资服务便捷性；三是上线票据统一视图，一体化展示票据信息，使用户能够更加清晰直观地了解相关信息。

满足特殊需求

年长用户

针对老年人在 APP 上推出长辈版 APP 界面，方便老年用户便捷使用



新市民群体

- 为工薪客户推出存款定投产品，市民贷、新市民专属存款和半年期系列理财产品；为客户定制储蓄计划，签约后每月固定开立一笔定期存款，帮助工薪客群规划储蓄计划。
- 在新市民返乡、跨行转账的需求方面，推出新市民专属卡，每月免 3 次跨行转账手续费。
- 公司举办苏州市“新市民之家”“五进”新市民服务活动，联合苏州新市民服务创新实验室联盟单位进企业、进社区、进学校、进农村、进家庭宣传新市民金融服务。



社保卡客户群体

- 为社保卡客户推出专属存款产品，5,000 元起存，搭配权益礼包。
- 常熟地区布放社保卡制卡机 51 台，全市 109 家网点提供即时 / 线上制卡服务，为客户制卡、换卡提供便利。
- 协助人社局开发、拓展社保卡一卡通应用，包括但不限于园林充值、公交充值、公共自行车、阳光福利、智慧食堂等功能。
- 配套加油满减、园林充值满减、美食商户满减等金融类民生优惠活动，为广大市民提供消费优惠。
- 接入社保就近办服务，为市民快捷办理社保业务。

残障用户

- 网点入口处据实建设无障碍通道，公示服务电话或设置服务按钮，提供轮椅或其他相当设施，协助肢体残障用户顺利出入网点。
- 网点配置不同度数的老花镜或放大镜、盲文卡，柜外设置盲文键盘，为视力残障用户提供业务便利。
- 厅堂服务人员配置移动平板，爱心窗口配置免开口卡或手写板等设施，为听力残障用户提供交流便利。



儿童用户

- 为儿童用户推出压岁钱产品，支持 500 元起存，适用小朋友及其家长，定制个性化存单样式，可手写或机打祝福语。
- “暑期总动员”作为我行特色品牌活动受到社会各界的广泛认可，本年第十季活动围绕“嘟嘟燕的夏日研学营”为主题，通过寻找鸟类朋友、小小银行家、小小消防员等活动，旨在提升品牌形象，回馈价值客户，扩大品牌效应。



消费金融保障

常熟农商银行坚定支持扩大内需，发挥金融科技和零售业务优势，与消费者、商家同频共振，提振消费信心，激发消费活力。提高人民生活品质，满足人民日益增长的美好生活需要。截至 2024 年末，我行个人消费性贷款余额 257 亿元，较年初增 13.43 亿元，增幅 5.51%

常熟农商银行消费金融举措

信用卡消费	公司推出“5 折风暴 -10 元秒杀大牌券”活动，涵盖京东 E 卡、盒马礼券、天猫购物、霸王茶姬等 10 种卡券，涉及餐饮、购物、线上平台多个场景；针对国家电动车、家居家电、数码产品等消费补贴活动，开展信用卡消费分期免息及优惠活动，并额外赠送补贴金。
车主卡推广	公司不断创新产品，8 月推出新产品飞燕车主卡，为车主客户提供更加便捷、智能的金融服务公司经营辖区范围内车主卡客户活动期间享受加油礼、洗车礼、充电礼、新客礼、购车礼、学车礼等一系列优厚权益。活动期间累计发卡 2.2 万张。
数字人民币	公司再次对数币体系进行升级，接入多家运营机构数币功能，丰富我行数币系统多元化，完善我行特色的数字人民币业务，对建设常银“迷你版”数币 APP 跨出了一大步。目前我行持续加强自身系统功能完善：已完成接入农行、工行、交行、兴业、邮储、建行六家运营机构的数币全功能系统对接及数研所“一点直连”功能，充分满足客户多渠道使用我行数币业务需求。
重要购物节消费	公司结合 618 京东大促推出消费达标送红包活动，针对不同消费金额赠送 5-100 元购物礼金，可叠加平台优惠使用，刺激消费；双十一开展消费抽奖活动，客户使用信用卡消费即可参与抽奖，获得积分、立减金、小米手机、手表等丰富好礼。
旅游出行消费	新春期间为居民出行、旅行、住宿需求高峰，公司开展同城旅游满 200-20 优惠活动，可享受购买高铁票、飞机票、预定酒店优惠。

常熟农商银行特色创新产品

月月随薪存：  面向有定期强制储蓄需求的客户，推出“月月随薪存”定投类产品，客户设定每月定期存款计划，自动扣款，每笔到期后本息自动兑付。	不如见一面：  为做大活期储蓄规模，结合“常熟人吃面”场景推出客户权益活动，活期规模达标的客户能获得相应积分奖励。
打金换购：  黄金价格一路高涨，抑制了普通消费者对于日常黄金首饰的消费热情，从而转变形成了用旧黄金首饰打金换购的热潮。我行抢抓风口，择优与贵金属公司黄金首饰供应链合作，整合我行现有的厅堂资源，创新打造了打金换购业务。为客户提供了高品质产品的同时，盘活了客户家庭的黄金储备，提高黄金使用率。	积存金：  本年度我行在手机银行线上渠道全新推出贵金属积存金业务，实现了从开户、积存、赎回、兑换实物贵金属的全流程打通，配套营销活动、市场短评、公众号推文等，普及积存金投资知识，提高客户的投资意愿，积存金以超低的起投价格、多样的投资形式、资金的实时到账、超长的交易时间等特点，实现了灵活多样的投资方式，极大地丰富了客户的投资选择空间。



支持小微企业经营

常熟农商银行重点扶持 1,000 万元(含)以下的民营小微企业，特别是当地小微企业集中板块和专业市场，适度放宽准入门槛。公司秉持“往小做、往深做、往信用做、往线上做”的服务理念，立足县域，精耕细作，为各类客户提供定制化金融服务。同时，加大对具有成长性和资信良好的微型企业及个体工商户的信用贷款支持力度，助力其稳定发展和扩大经营。

常熟农商银行小微客户运营策略

客群运营

聚焦公务员事业单位客群。将公务员、事业单位客群从产品维度、职业维度，细分 6 大类 9 小类，分别统计不同年龄、性别、客群的客户人均贡献情况，找到最值得投入资源运营的细分客群；分析持有某产品对客户 AUM、活期的影响，确定该客群主推产品及运营模式。抽样调研客户，了解客户需求偏好，分析我行客户潜力，确定客群运营策略。拟围绕“活卡—用卡—主账户”设计权益及积分体系。包含开卡权益、活卡权益、资产提升权益。

企微运营

与机构联合运营客户，创建“一行一号”，机构将客户输送至企业微信，由总部小助理进行集约化运营，负责处理客户日常咨询，进行产品、活动、金融知识宣传，定期举办社群活动等。



案例 为某精密组件企业提供贷款，成功解决融资难题

某精密组件企业，成立于 2018 年，是一家主要从事精密模具、精密五金配件、电子产品、自动化设备，测试治具、检测设备及配件的研发、加工及销售的微型企业。今年客户新增两台设备，订单量较去年也有所增加，从而产生了资金缺口，我行通过“微企易贷”产品为其提供贷款 300 万元，及时解决客户的融资难题。



案例 为某微电子企业缓解资金压力

某微电子企业成立于 2022 年，从事集成电路智能卡芯片模块的封装工作，主要产品为智能卡芯片模块封装，QFN、DFN 封装。企业下游客户主要为北京中电、上海复旦微电子、紫光铜芯、新恒汇电子等公司。近期，客户为了自身发展需新添部分设备，提升效能，计划投入约 400 万元购买设备。我行根据客户需求，通过“设备易贷”产品为其提供贷款融资 200 万元，期限 3 年，缓解了客户的资金压力。

普惠民生，厚植福祉

客户权益

常熟农商银行强化客户关系管理，通过精细化客户细分、增强互动沟通、提供增值服务、建设专业团队、优化流程体验以及强化风险防控等多维度举措，深入了解并满足客户需求。公司不仅提升了客户满意度和忠诚度，还有效促进了业务增长，树立了良好的品牌形象，成为区域内小微企业和居民信赖的金融服务伙伴。

客户满意度

98.02 %

常熟农商银行客户关系管理举措

客户洞察能力建设	统一一个人客户视图：整合行内数据标签，增加手工软信息标签，形成覆盖客户基础、关系、资产、负债、产品、交易、风险、价值、兴趣、偏好十大维度特征的大零售统一客户视图，为前台提供画像、产品建议、营销话术，实现总行和机构闭环提升。 细分三维客户矩阵：搭建客户旅程、客户等级、财富阶梯三大维度，构建精细化的客户矩阵体系，围绕“一老一小”，负债高价值、资产高价值“两高”重点客群，推动客户分层、分群、分类精准施策。 全景客户价值评价：构建大零售统一的客户价值贡献评估体系，综合考量客户营收和非营收价值贡献，统一评估客户综合价值等级，与现有客户等级标准形成互补，支持建立配套的权益体系和权益智能匹配机制，赋能前线客户服务与营销活动。
客户服务能力建设	形成“三到”服务机制，基于客户的细分和价值评估，形成分层分类的服务机制和全生命周期服务体系，通过一个号码、一张表格，联系到、记录到、服务到客户，最终达成一次提升。
客户运营能力提升	从客群、产品、渠道场景、考核、营销服务、数据及系统七个维度，摸索出一套全方位、标准化的运营体系。围绕客户增长、规模提升、人均管户提升目标，基于专家策略、白名单策略、算法策略构建客户产品渠道推荐策略体系，在营销中台建设大零售营销策略以及商机体系，为大零售客户运营模式落地提供策略依据。



常熟农商银行维护老年客户权益举措

营业网点开设“爱心窗口”，为老年客户提供优先窗口服务。



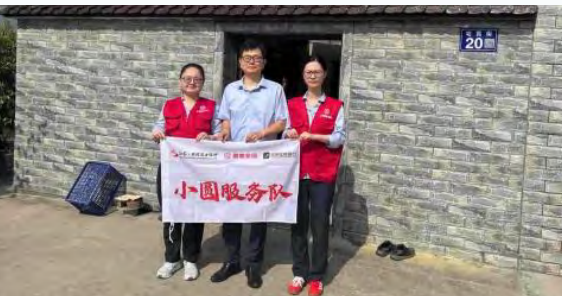
客服中心上线适老专线服务，为老年人提供 7*24 小时专属服务，满足老年客群线上咨询、预约、意见反馈等实际诉求。同时，客服中心还提供常熟、盐城等网点分部较多的方言服务，提升老年客群沟通顺畅度，体现我行对老年客户的关爱和尊重。



智能设备适老化改造，解决老年客户使用智能技术困难，提高业务办理效率。



成立专业外拓队伍“小圆服务队”，为行动不便的老年客户提供预约上门服务，或上门开展金融知识宣传和营销产品介绍，让老年客户足不出户就能享受全方位的金融服务。



客户沟通

常熟农商银行始终秉持着“以客户为中心”的服务理念，聚焦客户需求的细微之处，简化业务办理流程，让客户告别繁琐手续，节省宝贵时间；无论是线下网点工作人员的热情接待、专业引导，还是线上服务渠道的便捷高效、智能贴心，公司全方位发力，力求让每一次互动、每一项服务，都化作温暖纽带，紧紧维系与客户的深厚情谊，切实将客户满意度作为衡量自身发展的硬指标。

常熟农商银行客户沟通举措

常态化客户服务“亲听”机制

由总行领导带头，各部门、各分支机构主要负责人及业务骨干建立客户来电亲听机制，通过客户来电亲听，持续挖掘产品、业务及服务提升空间。

优化完善线上服务场景

扩展电话银行服务宽度和广度，通过 5G 消息，打通语音和视频的界限，延伸业务长度，扩大客户服务覆盖面，通过视频认证等方式为客户核实办理账户密码重置、身份信息更新、账户解限和限额调整等业务，2024 年 11 月份上线以来成功办理 37 笔。

客户隐私保护

常熟农商银行制定《客户金融信息安全管理办法》《生产数据管理规定》等制度，明确了数据管理业务流程，参照人民银行关于数据安全保护及个人信息信息保护等金融标准，制定了《个人信息金融信息安全管理办法》《外部数据管理办法》，规范客户数据采集、存储、传输、使用、备份、销毁等要求，强化数据全生命周期保护。

本行在客户信息的采集、存储、传输、提供、删除以及第三方合作方面，建立了全面、规范的管理体系，确保客户信息安全与隐私保护。

常熟农商银行客户隐私保护举措

 客户信息采集	- 遵循最小化和授权原则，通过客户回单确认机制获取客户签字同意后采集个人金融数据。 - 引导客户查阅隐私政策，互联网系统通过隐私政策模块获得客户明示同意后信息进行收集。 - 采用密码掩码技术，在受理终端、客户端软件及浏览器中引导用户输入密码时避免明文显示。
 客户信息存储	- 管理手段：依据《信息安全管理办法》和《个人信息金融信息安全管理办法》，落实客户敏感信息加密工作，确保信息在传输、处理和存储过程中的安全性；员工访问敏感数据需经过审批并按最小必需原则分配权限，做到一事一单授权。 - 技术措施：生产环境中的敏感信息经脱敏系统统一处理；敏感数据通过文件摆渡平台流转办公网，并设置定期清理机制；全行禁用移动存储介质，特殊需求需领导审批并通过白名单开通权限；采购还原软件定期清理网银体验机数据，防止客户信息泄露。
 客户信息传输	- 采购第三方服务监测互联网平台上的敏感信息暴露情况。 - 个人终端预装安全助手和加密软件，实现文档加密及拍屏、截屏水印功能。 - 行内统一使用加密邮箱外发文件，外发前需领导审批解密或授予部分终端自解密权限。 - 生产敏感数据通过文件摆渡平台流转办公网或互联网，均需领导审批。
 客户信息提供与删除	按照《个人信息金融信息安全管理办法》和《生产数据管理规定》，明确个人信息删除和销毁要求，数据使用完毕或到期后及时销毁，电子数据脱敏使用后由金融科技总部监督销毁。
 第三方合作	- 根据《客户金融信息安全管理办法》，全面评估第三方合作机构的数据保护能力，并在服务协议中明确职责与保密义务。 - 在科技开发、服务和设备采购合同中涵盖保密协议，对外包商经营状况、安全资质和技术服务能力进行详细审查。 - 向第三方提供客户信息时采用加密方式，遵循最小必需原则；第三方机构的数据存储、传输均采用加密算法，专线传输，服务器端仅保留半年内的脱敏数据，查询及获取动作需严格审批。 - 每年组织一次金融移动客户端检测工作，涵盖客户端安全和个人信息保护内容，确保向第三方提供消费者个人信息合法合规。

常熟农商银行

客户反馈绩效

我行共处理金融消费投诉

731 笔

投诉处理率

100 %

处理满意度达

98.8 %

客户投诉

常熟农商银行始终坚守“以客户为中心”的服务理念，高度重视客户投诉处理。通过在营业网点公示投诉热线、设立意见簿等多元方式畅通投诉渠道，同时制定标准化流程，实现“先核实、快解决、重复盘”的全流程闭环管理。

公司在接到投诉后，按试验区条线迅速下发，针对每笔投诉组建临时处置小组，成员涵盖“风控负责人、投诉管理岗、试验区负责人、业务主管及客户经理”，办结后视投诉等级决定书面呈报并归档。

此外，公司利用蓝信公众号、条线月度会议、员工培训等线上线下渠道开展投诉典型案例分享，培养员工投诉应对能力，投诉管理岗还会按季度抽样回访投诉人，依据满意度反馈至试验区做后续维护，全方位提升网点整体服务水平。

常熟农商银行

各业务投诉原因分布

指标	2024 年数值
金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	81.53%
因债务催收方式与手段引起的投诉	5.75%
因服务待遇、服务质量引起的投诉	1.37%
因定价收费引起的投诉	7.25%
因金融机构服务设置、设备、业务系统引起的投诉	1.5%
因营销方式和手段引起的投诉	0.68%
因自主选择权引起的投诉	0.14%
因消费者资金安全引起的投诉	0.41%
因消费者信息安全引起的投诉	0.68%
因产品收益引起的投诉	0.27%
因合同条款引起的投诉	0.42%

常熟农商银行

各业务类别投诉构成

指标	2024 年数值
贷款	65.39%
银行卡	19.15%
个人金融信息	3.42%
储蓄	1.64%
债务催收	6.98%
银行代理业务	0.55%
支付结算	1.23%
其他	1.64%

温情催收

常熟农商银行将人文关怀融入到每一个催收环节之中,通过与客户的电话问候、微信聊天、加强与客户共情,对客户理解陪伴,缓解客户抵触消极情绪,唤醒客户还款意愿,提升回款效果,营造一个积极向上、轻松愉快的沟通氛围。

常熟农商银行温情债务催收案例

客户王某，就职于吴江某事业单位，2022 年 7 月在我行以房产为抵押，申请贷款 110 万。2023 年年底客户逾期，经客户经理实地走访后发现，客户发生债务危机，客户经理积极与客户商议解决方案。2024 年 2 月客户突然失联，多次走访后了解客户非恶意躲避，实为因突发疾病在抢救。我行本着温情催收原则，多次往返医院家里实地探望客户，客户深感惭愧，出院后在家人帮助下优先结清我行贷款。



客户蒋女士经营性贷款 20 万逾期，因疫情致生意失败，现以零工为生，月收入 3,000 元，还款困难。我行催收人员理解其困境，提议分期还款方案，优先归还本金。蒋女士同意每月还 1,000 元，并希望解冻银行卡以便寻找稳定工作增加还款额。双方达成初步协议，蒋女士承诺当月 24 日存入首笔 1,000 元，后续将签订正式还款协议并持续跟进。



金融知识宣教



案例 常熟农商银行暑期总动员“小小银行家”主题活动

2024年8月，常熟农商银行面向青少年开展暑期总动员“小小银行家”主题活动。活动中设置银行大揭秘环节，让小朋友们体验“小小押运员”“常银小主播”和“智能客服系统”等，模拟银行工作场景，体验新媒体下常银直播的营销模式；在金融小课堂上，我行工作人员向小朋友们普及人民币和贵金属的金融知识，进一步开拓小朋友们的财商思维；“反诈游园会”环节，现场设置“反诈打卡”入园、“小心中了圈套”以及“反诈拼图”大比拼游戏，通过寓教于乐的形式向青少年传递防范电信网络诈骗知识，最重要的是通过小手拉大手，实现“一名学生，带动一家，影响一片”的反诈宣传工作，为构建健康和谐的金融环境贡献力量。



案例 【315 消费者权益保护专场直播】《数说个人信息安全那些事》

2024年3月，常熟农商银行联合律师事务所举办《数说个人信息安全那些事》“3·15”金融消费者权益保护专场直播活动。本次公益直播活动从贴近消费者日常生活的场景切入，通过生动形象的案例分析、深入浅出的讲解以及线上答疑的方式，向消费者科普法律法规及金融基础知识，倡导社会公众保护个人信息，与法同行。此次活动共有 1.7 万人次观看，分享转播 656 次，新增公众号关注人数 647 人，为探索消保宣教新模式打开了思路。



案例 常熟农商银行开展《金融知识进校园》宣传活动

2024年5月，常熟农商银行联合常熟市练塘中学共同举办“金融知识进校园”教育宣传活动。本次活动以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题，结合当前学生的兴趣点和生活需求开展金融知识讲座，普及人民币现金防伪和数字人民币知识，通过以案说险提示学生群体理性消费、远离非法金融活动。活动现场气氛活跃，让学生在欢乐中学到了金融知识，提高了学生们防范电信网络诈骗的能力，开拓了学生的财商思维，引导他们树立正确的消费观和价值观，受到了广大师生的好评。



案例 2024 年常熟市中国农民丰收节活动

2024年9月，常熟农商银行参加2024年常熟市中国农民丰收节开幕式活动。本次活动以“金融护航庆丰收 权益保护促和谐”为主题，线上通过“常银直播间”走播的形式展现常熟市的农耕文化和农民新风采，线下设置金融服务站，向村民们普及金融知识。累计吸引线下客户 1,000 人次，线上直播间 13,562 人次，新增官方微信公众号粉丝 71 个，新增常银生活用户 109 户。我行将持续深耕农村市场，助力农业发展，提升农民防非反诈能力，展示金融为民新风尚。



累计吸引线下客户

1,000 人次

新增官方微信
公众号粉丝

71 ↑

线上直播间

13,562 人次

新增常银
生活用户

109 户



**案例 常熟农商银行加强内部消费者保护培训**

2024 年 9 月，常熟农商银行面向总行消保主管部门、消保专员、业务骨干、大零售条线客户经理等开展《新形势下合规销售与个人信息保护政策解读》专题培训，重点讲解金融消保监管发展新态势、落实三适当原则、个人信息保护相关法规政策等，将政策运用与各岗位工作场景相结合，引导广大员工在金融创新和业务发展的同时，守住底线，提升客户服务质量。

**案例 “担当新使命 消保海虞行” 金融教育宣传活动**

2024 年 9 月，常熟农商银行联合常熟金融监管支局、海虞镇政府以及相关银行保险机构组织开展“担当新使命 消保海虞行”现场宣传活动。我行工作人员通过现场授课、发放宣传资料等方式，围绕防范投资理财诈骗、冒充亲友诈骗以及保护个人征信等方面向村民们进行金融知识讲解，引导村民们做到“不造谣、不信谣、不传谣”，时刻保持警惕性，有效提升村民们的风险防范识别能力。



村镇银行注重金融知识宣教，积极履行社会责任，致力于提升农村地区的金融素养和风险防范意识。通过组织多样化的金融知识普及活动，深入村镇一线，向人民群众传授基础金融知识、理财技巧以及防范金融诈骗的方法。

**案例 清浦兴福村镇银行开展一系列消费者权益保护宣传活动**

2024 年 11 月，清浦兴福村镇银行在工作中融入开展一系列的宣传活动、培训讲座等，以帮助消费者了解自身权益、学习如何合理保护好自己的钱袋子、防范金融诈骗，旨在增强金融消费者的保护意识，提高了资产规划能力，对个人、家庭和社会都具有积极的成效和意义，促进财务健康和社会发展。

**案例 兴福村镇银行牌窑支行组织员工开展“金融有温度 知识进万家”为主题的金融教育宣传活动**

2024 年 11 月，兴福村镇银行牌窑支行组织员工走进宜阳县鹿山镇锁营村开展了一场“金融有温度 知识进万家”为主题的金融教育宣传活动。牌窑支行组成的 5 人宣传小组携带“防范非法集资、存款保险知识、防范电信网络诈骗”等宣传手册走进了社区居民家里为他们讲解金融知识。用以案说法的方式详细披露了洗钱犯罪、电信诈骗等犯罪手段，通过一个个真实案件的讲述让村民进一步提高警惕。

**案例 夷陵兴福村镇银行龙泉支行开展金融知识宣讲活动**

2024 年 6 月，夷陵兴福村镇银行龙泉支行走进跑马岗村，为村民们带来了一场金融知识宣讲会，我行工作人员通过讲述周边村镇发生的真实诈骗案例，叙述了诈骗分子的狡猾手段。无论是伪装成公检法人员的电信诈骗，还是针对老年人的保健品诈骗，都一一进行剖析。提示村民不要轻信来历不明的电话、信息，不要被高额回报冲昏头脑，守护好自己的养老钱和辛苦积攒的财富。



**案例 南华兴福村镇银行农村金融知识宣讲案例——老吾老以及人之老**

南华村行一直把为老百姓提供更全面、更便捷的金融服务作为己任。公司在建党节、重阳节、教师节等重大活动村民聚集时进行宣讲，向辖内农户介绍常见的电信诈骗方式、预防措施，回应农户金融需求，进行金融知识普及，真正做到“有困难，找兴福”，做好老百姓身边的金融专家。

**案例 高港兴福村镇银行农村金融知识宣讲案例**

2024年9月，高港兴福村镇银行工作人员携手社区村委共同组织了金融知识宣讲会。工作人员给在场的村民讲了存款保险、反假币、防范电信诈骗等小知识，其间工作人员耐心地给有智能机的村民介绍公司 app 使用方法、内容模块，给村民们发放小礼品等宣传物料，呼吁大家在生活和工作中加强防范意识。

**案例 当阳兴福村镇银行农村金融知识宣传案例**

当阳兴福村镇银行以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为主题，积极部署，统筹安排，开展好金融知识宣传活动和消保县域行活动，公司将进农村、进社区、进商圈等走访活动常态化，从贴近群众需求的金融基础知识入手，普及基础金融产品和服务的相关内容，解决老年人运用智能技术困难的问题，对新市民提供便捷的贷款服务，以满足新市民资金需求；宣传防范非法金融活动，提高金融安全意识。让金融消费者充分了解银行卡安全、贷款信息、存款保险责任、个人征信、反洗钱等基础金融常识。



规范供应，护航发展

供应商管理

常熟农商银行严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等法律法规和《江苏常熟农村商业银行股份有限公司供应商管理规定》等内部制度，建立供应商常态化沟通机制，与供应商建立长期、稳定的诚信合作关系。

公司建立供应商库，开展供应商评价考核，对供应商进行分级分类管理；将 ESG 指标纳入供应商开发和准入评估标准，推动供应商以符合商业道德的方式负责任地开展业务，确保供应商相关的道德、安全、健康和人权准则以及社会和环境绩效与公司一致，推动负责任供应链的建设。

公司 IT 基础软硬件采购均首选国产化产品，包括办公电脑、外设、机房服务器、网络设备、金融机具等。截至 2024 年 12 月末，我行国产化产品采购累计投入 2,391 万元，占全部 IT 基础软硬件采购投入的 67.74%。



我行国产化产品采购累计投入

2,391 万元

占全部 IT 基础软硬件采购投入

67.74 %**办公打印机采购项目**

采购国产化信创打印机 M7108DN

数据中台重构项目

采购国产服务器、交换机及数据底座软件

第四章

以社会为中心 推进民生事业显实效

坚持“以人为本”，视员工为宝贵财富。我行致力于打造和谐工作环境，关注员工职业发展和个人福祉，通过完善的激励机制和积极的企业文化，激发员工潜能，注重员工健康，共创美好未来。公司重塑乡村经济生态，以农业强为根基、农村美为底色、农民富为目标，为中华民族伟大复兴筑牢坚实后方，奏响新时代乡村发展的最强音。

常熟农商银行 2024 年度亮点绩效

残疾人雇员人数

3人

职业健康体检覆盖率

100 %

培训总人次

58,519 人次

劳动合同签订率

100 %

社会保险覆盖率

100 %

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)

1 无贫穷



3 良好



4 优质教



5 性别平



8 体面工



10 减少不平



权益护航，员工至上

合法雇佣

常熟农商银行遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》等法律制度，坚持平等用工原则，坚决反对雇佣童工，抵制由性别、民族、种族、年龄、家庭、残疾等其他因素引起的歧视和强制劳动等非法情况的发生，构建良好的劳动用工关系，尊重并保障员工权益。

常熟农商银行员工数据

指标		单位	2024 年数值
员工总人数		人	7,437
按性别划分的员工人数	男员工	人	3,373
	女员工	人	4,064
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	人	2,466
	30-50 周岁	人	4,700
	50 周岁以上	人	271
按层级划分的员工人数	高级管理人员数	人	8
	中层管理人员数	人	723
	基层员工人数	人	6,706
按学历划分的员工人数	本科以下	人	800
	本科	人	6,191
	硕士及以上	人	446
按地区划分的员工人数	江苏省	人	5,101
	其他省市	人	2,336
2024 年提供就业岗位数量		个	823
员工离职率		%	6.81
劳动合同签订率		%	100
社会保险覆盖率		%	100

公司为扩大常熟农商银行雇主品牌影响力，招聘团队走进清华、北大等 13 所国内顶尖学府开展校园宣讲，并运用新媒体平台账号，打开应聘者了解我行人才理念和招聘信息的窗口。2024 年度校园招聘共录用 117 人（博士 1 人，硕士 44 人，本科 72 人）。

薪酬福利

常熟农商银行建立以业绩与系数为导向的岗位考核评价与激励机制，遵循《员工岗位系数》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司绩效薪酬延期支付实施办法》等管理办法，优化薪酬管理模式，建立并完善系统全面的薪酬体系，实行浮动的薪酬机制，结合地区、职务级别、绩效等多方面因素进行考量，起到针对性的激励作用。

公司根据《江苏常熟农村商业银行股份有限公司员工教育培训奖励办法》支持鼓励员工自主报名参加外部专业资质认证考试，为取得认证资格的员工报销部分考试费用，并拓宽行外专业资质认证清单，支持范围增加至覆盖特许金融分析师（CFA）、金融风险分析师（FRM）、注册会计师（CPA）等共 37 项资质认证考试。

关于印发《江苏常熟农村商业银行股份有限公司员工教育培训奖励办法》的通知

各分支机构、总行营业部、总行各部门：

现印发修订后的《江苏常熟农村商业银行股份有限公司员工教育培训奖励办法》，请遵照执行。

特此通知。

附件：江苏常熟农村商业银行股份有限公司员工教育培训奖励办法

常熟农商银行员工教育培训奖励办法

公司加强对绩优员工、关键重要岗位员工的激励和重视。通过全面规划员工福利，建立短、中、长期相结合的福利制度，逐步提高员工福利水平，增强公司吸引力，提高员工忠诚度。

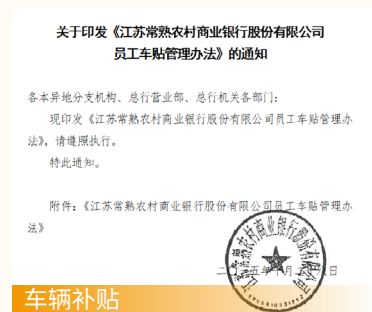
常熟农商银行五大员工福利

“亲情”福利	独生子女费 子女医药费 儿童节福利	子女教育费 少儿医疗保险
“特定”福利	出差补贴 女神节福利 优秀员工奖励	外派租房补贴 女员工关爱补贴
“保障”福利	五险一金 企业年金 年度体检	住院探望 定期寿险 人生意外险
“货币”福利	期薪 车贴 福利金	高温补贴 学习奖励 节日费、行庆费
“生活”福利	通讯补贴 生日福利 节日慰问 生活物资 衣食、夏冬令用品福利	休闲年卡 文体协会活动 带薪假期





公司重视员工福利，构建了完善的年金体系，遵循《江苏常熟农村商业银行股份有限公司企业年金方案》，增强员工退休保障；除法定“五险一金”外，还提供终身重疾保险、意外险、定期寿险。同时优化员工食堂、完善燕之居咖啡吧、洗衣房、面包房、健身房等基础设施，提升员工生活便利性。



车辆补贴



燕之居咖啡吧



洗衣房



面包房



员工食堂



健身房



案例 常熟农商银行总行工会开展员工子女高考升学关怀活动

2024年8月，常熟农商银行总行工会组织开展员工子女高考升学关怀活动，为在2024年高考中金榜题名的员工子女送上祝贺和升学礼包。活动中，员工代表交流了子女培养经验，子女代表分享了学习心得和对未来的期许规划。此外，总行工会还为每位员工及子女送上了升学礼包和慰问金，大家也用信纸表达了自己的情感。



残疾人雇员人数

3人

员工总体流失率

6.81%

劳动合同签订率

100%

社会保险覆盖率

100%

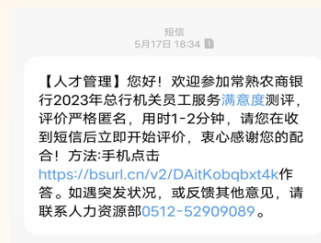
员工沟通

常熟农商银行积极落实《江苏省企业民主管理条例》，致力于建立多元化的员工沟通平台。公司通过定期组织内部座谈会和工会会员大会，不断完善员工意见反馈机制，确保每一位员工的声音都能被听到并得到及时回应。2024年，公司实现了100%的员工满意度。

公司构建了多层级、多功能的沟通渠道，确保部门、职位、地区间的信息流通与技能共享。同时，公司不断完善蓝信+、企业微信、人力资源系统等信息化平台，保障内部各部门的即时沟通与信息共享，促进高效协作与决策。



跨部门小组交流



员工满意度测评



员工座谈会



蓝信+

公司始终关心关爱员工，注重员工幸福体验。对于提出离职申请的员工，开展谈心谈话活动，了解员工离职原因，致力于从根源上解决员工遇到的困难，辅以心理疏导；对于因员工个人原因产生的不适岗情况，提供转岗帮助。



案例 常熟农商银行开展退伍军人员工交流活动

2024年8月，常熟农商银行召开“军旅荣光·八一致敬”退役军人员工交流会，公司为各位退役军人员工送上了节日纪念品，并准备了建军节定制蛋糕，致以节日的祝福和诚挚的敬意。



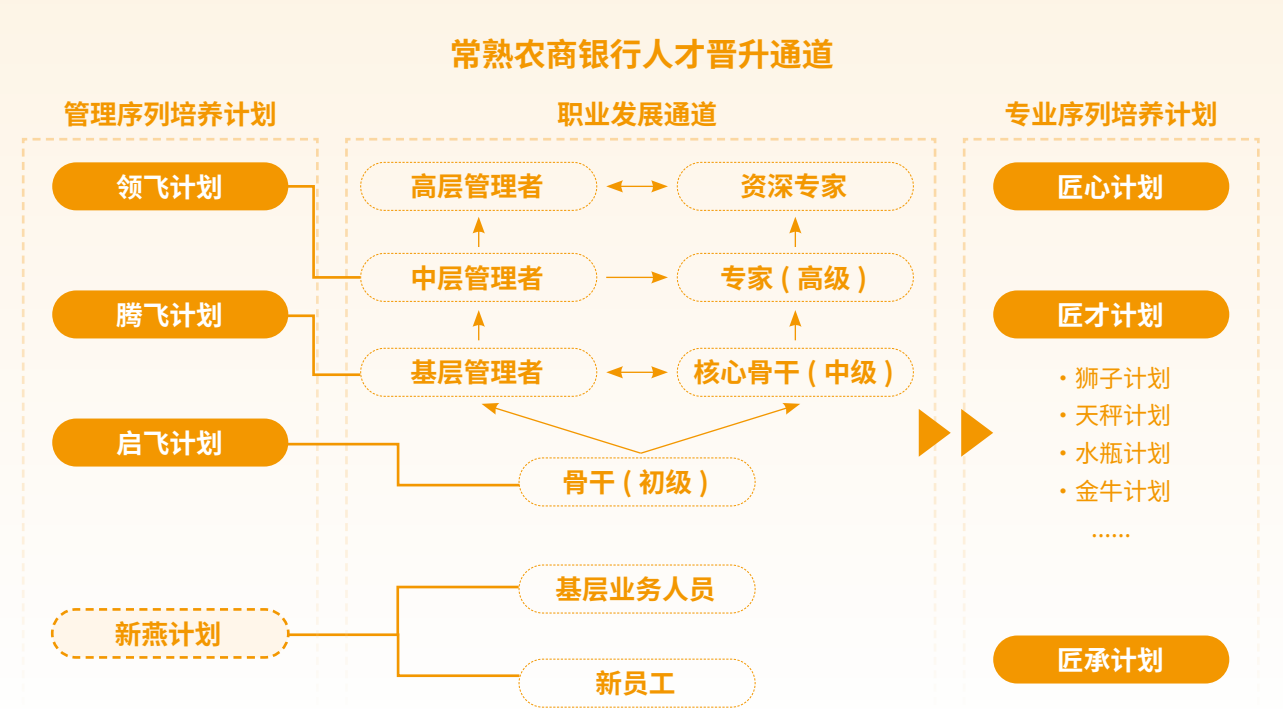
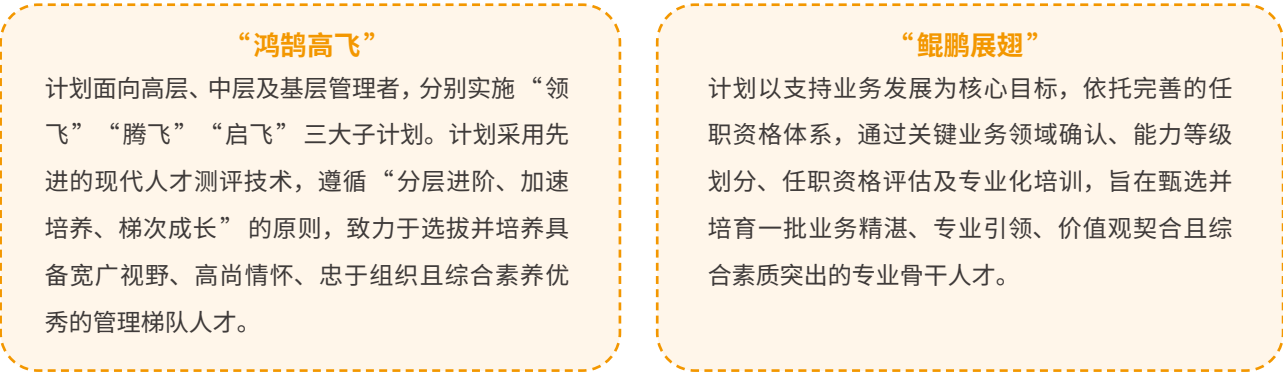


多元培养，进阶有道

员工晋升

常熟农商银行遵循《江苏常熟农村商业银行股份有限公司任职资格管理办法》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司专家体系管理办法》等内部制度，提供多样化的发展机遇。

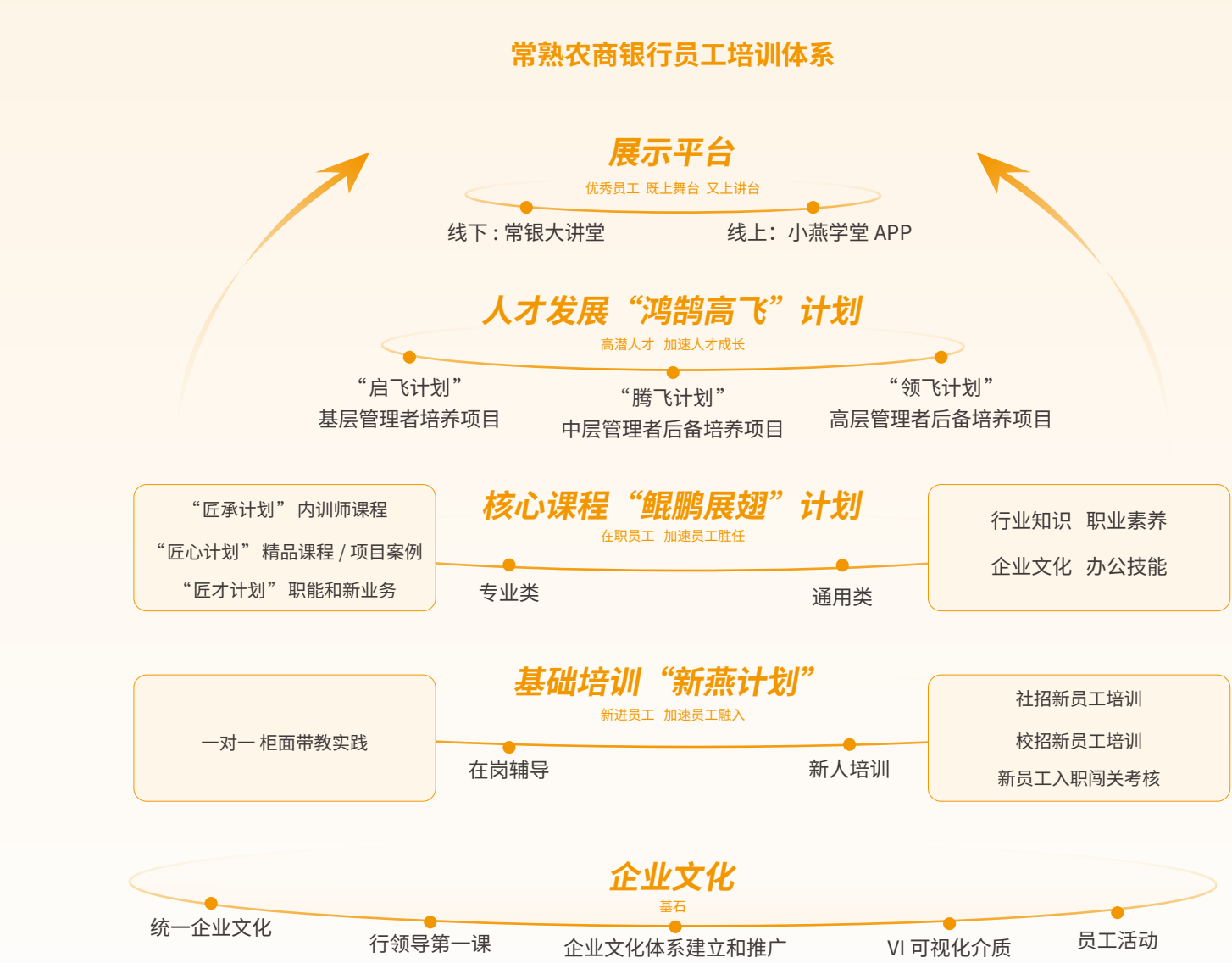
公司遵循“凡进必训、凡转必训、凡提必训、凡后必训、凡教必训、凡新必训”六个必训要求，通过“三教三讲”的教学模式不断完善人才造血供应链。我行特此制定了“鸿鹄高飞”与“鲲鹏展翅”两大人才发展计划，旨在构建管理与专业领域的 H 型双通道发展路径。



员工培训

常熟农商银行高度重视员工成长与发展，提供丰富的职业机会。公司建立常银学校，下设文化中心、专业力中心、领导力中心与教务中心“四大中心”，在专业力中心下设小微金融、公司金融、零售金融、运营管理、授信风控、兴福村行与金融科技“七大分院”。2024 年，公司共开展培训 375 次。

公司构建了全面多元的培训体系，涵盖企业文化、新人入职、专业技能和管理层发展，旨在加速新员工的融入、提升在职员工的能力，并促进高潜力人才的成长。通过“常银大讲堂”和“小燕学堂”两大平台，我行鼓励优秀员工分享经验和见解，不仅彰显个人价值，更推动组织整体进步，形成人才与企业共同成长的良性循环。



常熟农商银行零售条线培训计划

雏鹰计划	新鹰计划	飞鹰计划	精鹰计划
雄鹰计划	向日葵计划	蒲公英计划	

常熟农商银行员工培训情况

指标	单位	2024 年数值
培训总次数	次	393
培训总时数	学时	259,976.8
培训总人次	人次	58,519
培训支出费用	万元	1,067.4
员工平均培训时数	学时	49.37
高级管理层平均培训时数	学时	17.67
中层管理人员平均培训时数	学时	42.86
基层员工平均培训时数	学时	52.26

公司高度重视员工的专业素养与技能提升，视之为推动银行持续健康发展的核心动力。我行定期组织多样化的培训活动，涵盖最新的金融政策法规、风险管理、客户服务等通用知识，并针对不同岗位设计个性化课程，确保每位员工紧跟行业趋势，掌握前沿业务技能，以实际行动践行“以人为本”的经营理念，为银行业的稳健发展贡献力量。

领导力培训

开展 **2024 年度中高管参访项目**——海棠飞燕尖兵实训营，本次参访共分为三期，133 人，精选上海、深圳、北京三地进行跨界参访。



开展 **“New President 新任管理者培训”** 共 5 期，参训对象为 2022 年 7 月至今提拔为新任支行长的 23 人。



培训中心**开展点对点课程开发**设计辅导，截至9月末，共计开发专家精品课程 5 门。



专业力培训

开展 **“新燕计划”** 新员工培训共 8 期，培训 248 人（其中本年度校招新员工两期，108 人）。培训内容包括文化导入、业务通识、技能练习等。



开展 **“融合·再出发” 全行客户经理融合培训** 共 6 期，参训 301 人。学员涵盖小微、零售、普惠、公司、运营条线，围绕营销、风控能力提升、合规警示等主题设置课程，邀请支行长共谈融合，助力全行客户经理强化专业技能，提升综合服务能力。



开展 **“常银大讲堂”**，创新分设“飞燕大讲堂”及“金燕大讲堂”。其中，“飞燕大讲堂”共开展 3 期，20 人分享，分享主题为营销技能、行业总结；“金燕大讲堂”共开展 6 期，50 人分享，主题包括旺季营销经验分享、绩效考核经验分享、融合经验分享等。



开展 **“双百人才” 培养**，在挖掘数字人才方面，协助开展数字化人才培养、采用以赛代训的形式组织 BI 大赛等，合计培训数字化人才 100 名。**BI 培训方面**已完成线上培养 147 人，其中，8 月份开展了线下 BI 大赛，培训人员 40 人，9 月份完成了第二届 BI 数据可视化分析技能大赛决赛，共 13 支队伍入围，最终评选出金奖 1 组，银奖 2 组，铜奖 3 组；**数字化人才培养方面**已完成 62 名人员的数字化概念导入、办公技能数字化、数字化引流、CDA 证书培训，并开展了 CDA 证书考试。在培养新媒体人才方面开展两期“50+50” 主播培训大赛，通过先训后赛形式，培养行内兼职主播 100 名。





案例 常熟农商银行开展 MBA 辅导班培训

2024 年 4 月，常熟农商银行开展“MBA 辅导班相关内容及在线答疑”线上直播活动，旨在通过专业介绍提升员工综合素质，为员工拓宽职业发展道路。本次直播共近 100 人观看。



案例 常熟农商银行开展全行技能大赛

2024 年 6 月，常熟农商银行“飞燕工会杯”第十四届业务技能大赛在常银学校圆满落幕。本次技能大赛的成功举办，为技能人才提供了展示自我的舞台，激发员工工作干劲，为全行业务发展奠定坚实基础。



案例 常熟农商银行组织“寻找运营最强大脑”知识竞赛活动



常熟农商银行通过小燕学堂 APP 举办了线上业务知识竞赛活动，参赛者就运营常用业务知识进行答题 PK。本次活动共有 632 人参与，参与率高达 88.4%，营造了浓厚的学习氛围，为旺季攻坚打下了坚实的知识基础。

最佳团队获奖机构		
大丰支行		
碧溪支行		

个人赛入围名单		
排名	部门	姓名
1	碧溪支行	吴卓璇
2	碧溪支行	徐泽
3	大丰支行	朱孟洁
4	宜兴支行	陆敏
5	张家港支行	倪颖
6	张家港支行	孙毅
7	碧溪支行	朱奕蓉
8	碧溪支行	钱晓宇
9	碧溪支行	王天宇



案例 常熟农商银行开展技能提升专项活动

常熟农商银行开展运营条线技能提升专项活动。活动共设 5 月、7 月、9 月三期，分为“精艺求金”“巅峰攻擂”“线上对决”3 个环节，区分新员工和老员工两个组别，给予新员工更多展示自己的机会。活动全员参与，在业务淡季掀起技能练习热潮。



案例 常熟农商银行年度“匠心计划”进行对外培训交流

2024 年 4 月，授信审核部及风险管理部参加“三法一规”背景下的信贷全流程管理与案例实务解析，了解最新业务政策，拓宽业务视野。



2024 年 7 月，国际业务部参加“重塑跨境金融业务新体验”的 Swift 中国客户日暨 2024 中国用户大会活动，了解全球金融市场前沿趋势，交流业务案例分享。



人文关怀，相伴同行

员工帮扶

常熟农商银行心系每一位员工，特别关注因家庭收入偏低、子女教育费用负担过重导致生活困难的职工，同时对因本人或家庭成员患大病、遭遇灾害或突发意外而陷入困境的员工给予特别关怀；对工伤与职业病致残的职工以及遭受重大疾病手术、住院的员工提供必要支持；对在重大灾害期间坚守抗灾一线、节假日坚守岗位、重大项目和工程中作出突出贡献以及基层涌现出的先进模范人物给予高度赞扬与奖励。

2024 年，公司协同中国金融工会苏州工作委员会开展苏州金融系统困难职工摸排工作，共摸排困难员工 3 人，每人补助 3,000 元。

关爱女工

常熟农商银行在全行设置 35 个妇女小组，其中常熟市本地 23 个，异地 12 个，在县域支行妇女小组增设副组长一职，将妇女组织延伸到每个分支机构和一线窗口，切实保障各项女性员工权益落到实处，依法维护女职工合法权益。公司严格执行《女性员工和未成年保护制度》，保护女职工“三期”权利，保障女性员工享有产检假、产假、哺乳假等各类专属假期，建立健全女职工特殊劳动保护和安全生产制度，为女职工提供符合安全和职业卫生要求的工作场所与条件。

切实落实女性员工 休假制度	严格落实国家规定，制定员工假期管理办法，有效落实对女职工孕期、生产期、哺乳期的休假待遇保护，同时合理调整和安排工作岗位，保障女职工身体健康。
切实落实女性员工 薪酬福利制度	建立公平的薪酬体系，实行男女同工同酬，同时为全体育龄女职工购买生育保险，每年提供妇女节专项福利费、女性卫生用品福利费等，提高女员工工作满意度。
切实落实女性员工 健康保健制度	关爱女性员工身体健康，每年坚持为全体女性员工免费提供“两癌”筛查活动，同时也关注她们的心理健康，联合常熟市妇联，为女性员工提供免费心理咨询服务，组织开展心理健康、亲子关系讲座等，切实保障女职工身心健康。
切实落实女性员工 职业晋升制度	持续搭建岗位建功平台，动员广大女职工岗位创新、岗位成才，目前中层正职女干部占比已达 41%；开展“常银木兰奖”评选，通过先进典范，具象化常银巾帼的“专业、敬业、乐业”的风貌，彰显女性岗位建功风采。
切实落实女性员工 关爱服务制度	着力解决职工婚恋问题，连续多年举办交友联谊活动；建立母婴关爱室，为哺乳期女员工提供温馨、私密、卫生的场所；成立健美、瑜伽、烹饪、读书、书画等协会，丰富女职工工业余生活；组织开展花艺、茶艺、烘焙、手工等活动，为女职工营造开心工作、快乐生活的良好氛围。



公司总行妇联坚持以妇女群众的需求为服务导向，保障好妇女儿童的合法权益，当好女性员工的“贴心人”“知心人”和妇女权益的“守护人”。

面向单身女青年，发挥我行品牌影响力，与团委积极组织青年联谊活动，关心关爱婚恋情况。



面向职场妈妈，创设母婴关爱室，实现公共区域内母婴关爱室的“从无到有”“从有到优”的权益保障。



面向个人，开设瑜伽、健美操、舞蹈等女性喜闻乐见的趣味课程，并联合心理协会，建立畅通的谈心、倾诉、沟通渠道，帮助女性员工应对工作压力和应激事件。



面向家庭，深入推进家访举措，做好家风传承、亲子教育等关心关爱服务。





员工活动

常熟农商银行设立跑步、烹饪、瑜伽、摄影书画、农耕等 18 个协会，丰富业余生活；打造积极向上的企业文化，营造“专注工作，享受生活”的优质工作环境。公司深谙员工生活品质的重要性，通过丰富多彩的文体活动，助力员工实现工作与生活的和谐共生。2024 年，公司开展各类文体活动共计约 100 次，共有 6,000 余名员工参与。



羽毛球比赛



银行跑步协会参与常熟村跑步活动



乒乓球比赛



总行营业部口袋公园开展户外瑜伽



篮球比赛



体验中华鲟饲养员活动



“春的故事”农事采茶体验活动



端午节——员工包粽子活动



427 世界读书日——“千人破万卷”主题活动



精准防控，安全领航

安全生产

常熟农商银行始终秉持“安全第一、预防为主”的核心理念，将安全生产视为企业稳健发展的基石和保障客户权益的生命线。公司致力于完善安全管理制度、强化设施建设，更通过全员参与的安全培训与演练、全面的风险评估以及高效的沟通机制，全方位提升安全管理水平。我行不断探索创新，积极引入先进的安全管理理念和技术，力求打造一个安全、稳定、和谐的金融服务环境，为地方经济的繁荣和社会的长治久安贡献自己的力量。



案例 常熟农商银行召开 2024 年上半年安全生产工作会议

2024 年 3 月，常熟农商银行组织召开 2024 年上半年安全生产工作会议，会上，行长包剑对全行安全管理工作作了重要指示，他强调，安全经营工作不容许丝毫放松，各单位负责人作为安全生产第一责任人，认真贯彻江苏省、苏州市安全生产工作会议精神，增强全行安全生产工作意识。



案例 常熟农商银行召开 2024 年上半年全行安全员工作会议

2024 年 5 月，常熟农商银行组织召开 2024 年上半年全行安全员工作会议，会上，总行行长助理孟炯对全行安全管理工作作重要指示，他强调，全行安全员要严格按照“一岗双责”要求，紧绷安全生产这根弦，全力排查安全风险隐患，落实做好班前、班后五分钟安全检查工作，确保我行营业网点正常运营。



案例 常熟农商银行组织 2024 年下半年保安员培训会议

2024 年 9 月，常熟农商银行组织 2024 年下半年保安员培训会议，常熟地区营业网点 100 多名保安员参加，常熟市公安局相关领导参会。会上领导要求熟知营业网点一键报警位置，熟练掌握防暴器械、消防器材的操作，发生突发事件时按应急预案流程妥善处置，确保银行网点正常运营，同时专业教官对全体保安员进行消防器材、防暴器材的使用进行了演示，对保安员现场操作进行了指导。





公司上线安全综合管理平台，包含了安全检查、闭环整改、日常管理、培训考核、监控调阅、预警提醒、电子台账等功能模块，实现我行安全保卫工作检查、制度、预案演练全电子化管理，后台可不定期督察营业网点规章制度执行情况，提高我行安全管理工作效率。

常熟农商银行日常工作安全检查



党委学习总书记安全生产批示



检查消控中心



行领导国庆前检查



行领导对在工地进行安全检查

常熟农商银行积极探索应急管理的新模式，打通了消防与安防的一体化应用，建立了“全覆盖、多维度”的消防监控网络，实现了由事后追责到事前预警的根本转变。通过消防报警与安防视频的联动，银行能够第一时间掌握异常情况，迅速启动应急预案，最大限度地减少损失和影响。



案例 常熟农商银行开展 2024 年总行大楼应急疏散演练

2024 年 6 月，常熟农商银行以 2024 年“安全生产月”为契机，开展“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”为主题的消防安全宣传活动。此次演练模拟发生真实火情，在省应急管理专家的指导下，我行大楼通信联络组、灭火救援组、疏散引导组、安全警戒组、综合保障组等应急指挥体系按照职责分工，快速科学处置，引导大楼 900 多名员工迅速有序撤离至大楼安全地带。



案例 常熟农商银行组织地震灾害应急预案演练

2024 年 4 月，常熟农商银行组织地震灾害应急预案演练，公司启动地震灾害应急预案，大楼通信组成员通过消防广播，通知大楼所有员工有序自消防楼梯疏散至南北室外空旷区域。通过此次演练，公司将优化完善预案流程，以应对各类突发事件，确保大楼员工人身安全。



案例 常熟农商银行组织大楼水浸等突发事件应急演练

2024 年 2 月，常熟农商银行行政保卫部组织空调水管、消防水管爆裂漏水及地下室集水坑漫水等突发事件应急预案演练，此次演练模拟总行大楼 5 楼消防管道及空调水管发生渗水的情形，避免因渗水影响大楼正常运营。公司将根据演练情况进行复盘，完善突发事件应急预案处置流程，增强各应急小组的协调合作，提高应急处置能力，为总行大楼正常运营保驾护航。





职业健康

常熟农商银行严格执行《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》等规章制度，制定五项职业健康内部管理制度，稳步开展职业病风险评估和防治工作，持续提升劳动防护效果。

常熟农商银行职业健康管理制度

《 江苏常熟农村商业银行股份有限公司
职工食堂管理规定 》

《 江苏常熟农村商业银行股份有限公司
安全保卫工作治本攻坚三年行动方案（2024-2026 年） 》

《 江苏常熟农村商业银行股份有限公司
消防安全管理工作暂行规定 》

《 江苏常熟农村商业银行股份有限公司
异地机构安全保卫工作管理规定 》

《 江苏常熟农村商业银行股份有限公司
营业网点安全管理操作规程 》

职业健康体检覆盖率

100 %

职业健康培训次数

9 次

职业健康培训时长

655.9 小时

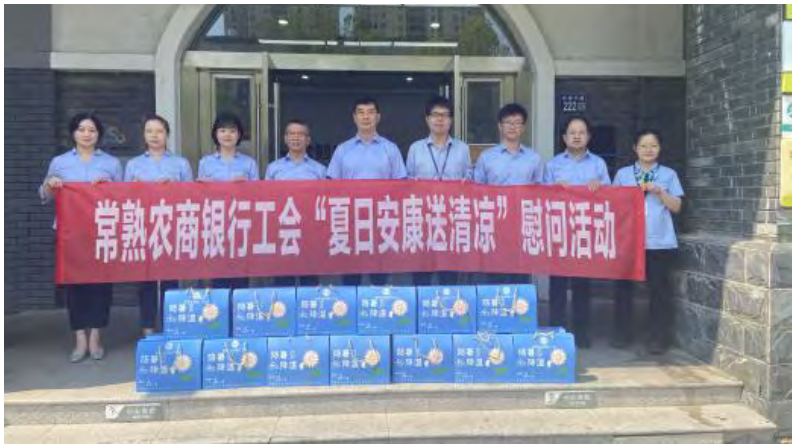
职业健康培训参与人次

255 人次



案例 常熟农商银行开展“夏日安康送清凉”慰问活动

2024 年 8 月，常熟农商银行开展“夏日安康送清凉”慰问活动，旨在为炎炎夏日中辛勤工作的员工送去关怀与凉爽。活动期间，公司领导深入一线，亲自为员工送上防暑降温物资，包括冰镇饮料、防晒霜、清凉油等实用物品，确保员工在高温环境下仍能保持良好的工作状态。



公司在 2024 年 4 月设立“燕之居职工健康驿站”，为全行员工提供颈椎腰椎、中医正骨、针灸推拿、康复医疗等理疗项目，2024 年，共为员工提供健康服务约 1,655 次。

为员工提供健康服务

1,655 次



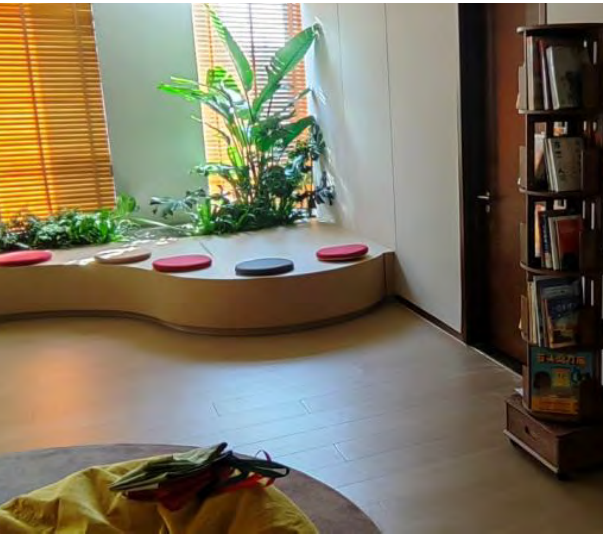
常熟农商银行重视员工的心理健康，2024 年 11 月，公司员工心灵港湾休息室建成投用。设计理念坚持以人为本，布置有懒人沙发等轻松元素，内部气氛温馨、舒适，帮助员工缓解情绪，调节工作压力，改善睡眠。

公司心理学协会积极收集广大员工的意见与建议，并着手投入到“心灵港湾”员工休息室图书借阅角的布置中，组织购买心理学相关书籍共计 40 册，并对全行员工开放书籍借阅服务，员工可在图书借阅角内自主登记、自主借阅。



案例 常熟农商银行开展心理协会亲子沙龙活动

2024 年 8 月，常熟农商银行心理协会开展飞燕工会心理学亲子沙龙活动，有 15 组家庭参与，促进了我行员工与子女进行更好的情感交流，搭建良好的亲子沟通平台，帮助员工子女在活动中实现自我探索，挖掘自身潜力。



常熟农商银行心灵港湾休息室



公益领航，乡社焕新

乡村振兴

常熟农商银行积极响应江苏省委、省政府的帮扶与促进乡村振兴的倡议，以高度的责任感和使命感，将党建共建工作深度融合于乡村振兴的新格局之中。我行不仅着眼于金融服务的提供，更注重通过组织优势和专业特长，助力乡村振兴，支持地方经济社会的协同发展，彰显了金融企业的社会责任和榜样力量。

联合村镇银行举办第二届村镇特色美食节，开启线上直播+公众号预订、线下咖啡吧售卖方式，出售恩施土家腊味组合、云南宣威火腿、利川莼菜等特色美食，期间订单约 500 份，金额约 6,000 元



集体采购村镇银行当地特产，制作美食，在总行食堂售卖，例如恩施小土豆、烧腊肉等



南华村行紧紧围绕投管行相关政策，结合当地农户实际情况，灵活配置各类产品，满足老百姓衣食住行全方位金融需求，为当地老百姓提供有温度的金融服务，截至 2024 年 12 月末，农村建房类贷款客户 133 户，贷款余额 1,503 万元。



公益捐赠

公司慈善捐赠总额

798.66 万元

公司积极响应习近平总书记“雷锋精神永远值得弘扬”的号召，发扬传承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，蓬勃发展公益慈善事业，践行社会主义核心价值观，提高社会责任感，构建和谐友爱的氛围，营造团结互助的社会风尚。2024 年，公司慈善捐赠总额为 798.66 万元。

公司开展 2024 年重阳敬老活动，为老人们送上精心准备的重阳糕和礼品，表达对他们的敬意和祝福。



2024 年 3 月，为积极响应无偿献血号召，助力全市供血用血安全，公司志愿者协会组织员工参加无偿献血活动。当天共有 10 名员工成功献血，献血量超 3000 毫升。此次活动以热血传递力量，用爱心服务社会，彰显了我行勇担社会责任、热心社会公益的企业形象。



案例 常熟农商银行慈善基金会

常熟农商银行慈善基金会是由常熟农商银行组织发起的，该慈善基金会资助帮扶社会弱势群体，同时开展助学助教、环境保护和各类慈善公益性项目，对重大突发性灾害进行紧急救助。2024 年，慈善基金会共捐赠支出 294.70 万元，其中以货币形式捐赠 232.59 万元，以物资形式捐赠 62.11 万元。

慈善基金会共捐赠支出

294.70 万元

其中以货币形式捐赠

232.59 万元

以物资形式捐赠

62.11 万元



常熟农商银行慈善基金会 2024 年开展项目案例

粒金助学基金

- 公司持续开展“飞燕助学”项目。根据常熟农商银行总行制订的“飞燕助学计划”金融精准扶贫助学项目，在常熟农商银行各基层党支部的大力配合下，本年度完成了对常熟本地 28 名贫困大学生的助学帮扶，累计捐助金额为 22.40 万元。

粒金助教基金

- 常熟地区，在常熟市中学百年校庆之际，基金会向学校捐助 20 万元，用于学校学生阅读空间改造项目，提升名校学习环境；
- 河南安阳地区，在汤阴兴福村镇银行的推荐下，向汤阴政通路小学及汤阴实验中学两家学校分别捐赠了 45 套、50 套华硕台式电脑，冠名成立了两个“兴福电教室”，捐助金额为 21.18 万元；在内黄兴福村镇银行的推荐下，向内黄县高堤第一初级中学捐赠了 600 套升降式课桌椅，帮助学校提升教学环境，捐助金额为 11.4 万元；
- 湖北宜昌市，在长阳兴福村镇银行的推荐下，向贺家坪长城初级中学捐建“兴福文化长廊”，改善学生校内通行环境，为学生出行提供安全保障及便利，项目捐建资金为 20 万元。



粒金助医基金

- 参与由南京医科大学第二附属医院主持的省级医疗项目“心佑工程”（贫困地区儿童先天性心脏病免费修复），该项目为基金会常年捐助项目。本年度，基金会捐资 10 万元，用于部分患儿的手术费用及交通补贴等；
- 为支持贫困地区医疗卫生事业，经南华兴福村镇银行推荐，基金会向南华县中医医院捐助 30 万元，用于该院“针灸门诊综合治疗区建设”，助力彝族地区的彝医推广活动，为当地百姓接受传统中医治疗提供帮助。



社会公益项目捐助

- 关心社会公益活动，经常熟市慈善总会推荐，基金会捐资 44.89 万元给常熟市慈善总会，定向用于常熟市中医院采购宇通 ZK6116H6Z1 型号医疗车辆，并冠名“常熟农商银行慈善基金会义诊车”，为常熟市公益慈善义诊活动提供硬件保障；
- 助力社会公益及慈善文化宣传，基金会向常熟市慈善总会捐资 60 万元，定向用于慈善文化的宣传推广活动。



社区建设

常熟农商银行坚持在支持地方社区建设，参与文明城市创建等方面奉献力量、回馈社会。公司鼓励支持员工参与各类志愿活动，增进社区居民安全文化素养，彰显有责任有担当的金融形象。

2024 年 3 月，公司志愿者协会联合世贸社区“大党委”、流水琴川志愿者协会和兴隆社区卫生服务中心共同举办“春风送暖学雷锋，便民服务进社区”志愿服务活动，开展消防安全、金融知识宣传、医疗便民服务等志愿服务。



辖区某街道“燕之居”咖啡吧聘用残疾人员工一名，帮助残疾人融入社会，实现自我价值，展现了我行的社会责任感和包容性。



附录一：指标索引表

目录		上海证券交易所 《可持续发展报告 (试行)》	国务院国资委 《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
关于本报告		/	/
行长致辞		/	/
可持续发展管理		/	/
责任治理与议题重要性评估		/	G3.1.2、G3.2.2、G4.1.2
专题：以三农为抓手，深化乡村振兴泽万家		第三十八条、第三十九条	S2.3.1、S2.3.3
以治理为保障 维护公司稳定见真章	党建领航，启新致远	第五十二条	G1.1.4、G2.2.2
	瞻远谋篇，统揽全局	第五十条	G1.1.1、G1.1.2、G1.1.3、G1.2.1、G1.2.2、G1.2.3
	全链风控，合规同行	第五十条、第五十二条、第五十三条、第五十六条	G2.1.1、G2.1.2、G2.3.1、G2.3.2、G5.1.1、G5.1.2、G5.1.3、G5.2.1、G5.2.2、G5.2.3
	精准披露，高效互通	/	G3.1.2、G4.1.2
	数绘蓝图，精益增效	第四十一条、第四十二条	S2.3.1、S2.3.2、S2.3.3、S2.3.4
以环境为引领 建设美丽家园展新颜	优化体系，减排增效	第二十九条	E5.1.1、E5.3.1
	低碳行动，应对变局	第二十条、第二十一条、第二十二、第二十三、第二十四、第三十三	E3.4.1、E5.6.1、11111E5.6.2
	金融添绿，深耕致远	第二十七条、第二十八、第三十四、第三十五	E3.2.2、E3.3.2、E4.1.1
	绿色理念，运营先行	第二十四条、第二十五、第二十六、第二十九、第三十六、第三十七	E1.1.1、E3.1.1、E3.1.2、E3.1.3、E3.1.4、E5.2.1、E5.2.3、E5.4.4、E5.4.6

目录		上海证券交易所 《可持续发展报告 (试行)》	国务院国资委 《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
以责任为义务 拓展发展空间促增长	金融赋能，实体向荣	/	S4.4.1、S4.4.2、S4.4.4
	普惠民生，厚植福祉	第四十七条	S2.2.1、S2.2.2、S2.2.3
	规范供应，护航发展	第四十四条、第四十五条	S3.1.1、S3.2.1
以社会为中心 推进民生事业显实效	权益护航，员工至上	第四十八条、第四十九条	S1.1.1、S1.1.2、S1.1.3、S1.2.1、S1.2.2、S1.2.3、S1.2.4
	多元培养，进阶有道	第四十八条、第四十九条	S1.4.1、S1.4.2、S1.4.3
	人文关怀，相伴同行	第四十九条	S1.3.4
	精准防控，安全领航	第四十八条	S1.3.1、S1.3.2、S1.3.3
	公益领航，乡社焕新	第三十八条、第三十九、第四十	S4.2.1、S4.2.2、S4.3.1、S4.3.2、S4.4.2
对标索引表		/	/
读者意见表		/	/



附录二：读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我行非常重视并期望倾听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我行持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业 ESG 管理和实践的重要依据。我行欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

2. 您对本报告的总体评价是：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

4. 您认为我们在公司治理方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

5. 您认为我们在环境管理方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

6. 您认为我们在社会责任方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

7. 您认为我们在 ESG 方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议：