服务小微 服务大众

浙江泰隆商业银行股份有限公司
客服电话：95347
www.zjtlcb.com

TAI LONG 泰隆银行

坚持小微 践行普惠

2023 CSR

浙江泰隆商业银行股份有限公司

社会责任报告

报告编制说明

本报告描述报告期内（2023年1月1日至2023年12月31日）浙江泰隆商业银行社会责任履行情况，所用数据来自本行正式文件和统计报告。

本报告以中文发布，分为印刷版和电子版，如需在线浏览或下载本报告，敬请访问：www.zjtlcb.com。

我们谨向所有对本行社会责任报告提供建议和意见的利益相关方致谢，并承诺继续努力，持续提高报告的品质。

目录

02 董事长致辞

01 关于我们

04 企业使命、愿景、价值观

05 年度荣誉

06 ESG绩效

02 治理篇

09 深化党建引领

11 「专题1」扎实开展主题教育，推进党业融合发展

13 提升治理效能

14 强化风险合规

03 服务篇

17 服务实体经济，践行小微普惠

21 「专题2」深耕“三农”沃土，助推乡村全面振兴

23 推进普惠+科技，助力科技创新

25 推进普惠+数字，提升客户体验

26 推进普惠+养老，传递服务温度

04 环境篇

29 健全顶层设计，推动管理实践

30 持续探索创新，发展绿色金融

31 倡导低碳生活，践行绿色运营

33 「专题3」建设绿色机构，打造“零碳网点”

05 社区篇

35 立足社区自身需求，建设社区中心

35 立足社区经济体需求，打造服务生态

37 立足社区居民需求，提供综合服务

37 「专题4」践行金融为民，保障消费者权益

39 「专题5」深化公益理念，汇聚慈善力量

06 员工篇

44 践行人本管理，关注员工发展

47 「专题6」企业教育赋能人才成长

48 保障员工权益，共建和合氛围

泰隆银行党委书记、董事长致辞

2023 年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，是三年疫情防控转段后经济恢复发展的一年，也是泰隆“而立之年”。面对经济金融的大局、银行业的变局、小微普惠金融的新局，泰隆银行坚定不移走中国特色金融高质量发展之路，贯彻中央金融工作会议部署，深刻把握金融工作的政治性、人民性。立足“八个坚持”，落实“五篇大文章”，胸怀“国之大者”，践行“小，有可为”。以服务实体经济、助推小微发展作为根本宗旨，持续为客户、员工、社会、股东及合作伙伴创造价值。

坚持党建引领，服务金融大局

把学习贯彻总书记的重要讲话和重要指示批示精神作为“第一议题”，以“八八战略”实施20周年和总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年为契机，扎实开展主题教育，努力学思想、强党性、重实践、建新功。党建工作组织化、制度化、具体化建设初显成效。发挥党委“把方向、管大局、促落实”和纪委“党内执纪、专责监督”作用，深入推进全面从严治党，完善纪检组织架构，强化清廉金融建设，以“六廉工作法”营造银企、银政、银商的“亲清关系”。

坚持国之大者，“普惠+”提质增效

以自信自立走差异化发展之路，立足小微与两民（市民、农民）定位，“沃土计划”“烟火计划”“人人可贷”等项目持续助推乡村振兴升级，金融活水雨润普惠小微。展现金融工作人民性，坚持定位做好“普惠+”各篇文章。“普惠+科技”加快小微融智建设，打造小微专属的转型升级贷、知识产权质押贷等特色产品系；“普惠+绿色”全面贯彻ESG理念，落地小微绿色金融管理系统；“普惠+养老”显现服务温情，金融讲堂、反诈拒赌、网点集市、社区中心持续适老、助老、亲老；“普惠+数字”赋能小微客群，“免卡免证”、数币推广、全渠道融合有效延伸数字化经营触点。

坚持义利兼顾，践行金融为民

国家兴衰，金融有责。每年将不低于本行上一年度经审计净利润的2%用于履行社会责任。专项低息资金、扶贫助弱贷款延伸至山区海岛；依托泰隆基金会开展慈善捐赠，“助创、助学、助医”；更新升级《小微金融服务标准》，与国内高校开创混合办学先河，首届毕业生初展鹏程；与同业广泛开展大合作、积极走出去，小微普惠金融火种星火燎原；“两个人”的服务体现温度。加强产品体系建设，强化非金融业务，满足客户立体、全面需求。做好企业教育，营造简单、开放、包容、平等的工作氛围，促进员工相互成就、形成合力。

新时代、新征程上，泰隆银行将继续坚守长期主义的复利思维，坚持正确的方向、耐心地积累，坚定不移走金融高质量发展之路，深刻把握金融工作的政治性、人民性，强化使命担当，深化定位模式，以义取利，成人达己，为建设金融强国贡献泰隆的绵薄之力。

浙江泰隆商业银行股份有限公司

党委书记、董事长

王钧

01 关于我们

企业使命、愿景、价值观

使命

服务小微、服务大众

愿景

成就员工、成就客户，
为实现普惠金融“人人平等”贡献力量

价值观

以德修身，以才立业
居安思危，与时俱进
简单、平等、开放、包容
人人都是主人翁、人人都是经营者

年度荣誉

序号	奖项名称	获奖机构	颁发机构
1	“全球银行1000强”榜单位列355位	泰隆银行	英国《银行家》杂志
2	2023年中国银行业100强榜单位列76位	泰隆银行	中国银行业协会
3	2023年“陀螺”（GYROSCOPE）评价体系综合评价结果——城市商业银行第11位	泰隆银行	中国银行业协会
4	中国普惠金融典型案例（2023）	泰隆银行	中国银行业协会
5	省级“企业文化中心”	泰隆银行	中共浙江省委宣传部 中共浙江省委组织部
6	浙江省“民营企业最满意银行”市级机构	泰隆银行	中国人民银行浙江省分行 浙江省工商业联合会
7	全国村镇银行优秀主发起银行（2022-2023年度）	泰隆银行	中国村镇银行发展论坛
8	全国百强村镇银行（2022年度）	浙江庆元泰隆村镇银行 湖北大冶泰隆村镇银行 福建政和泰隆村镇银行	中国村镇银行发展论坛

ESG绩效

E 环境绩效

截至报告期末

绿色信贷余额
171亿元

同比增长
62%

绿色贷款客户数为
1.38万户

同比增长
42%

折合减排氮氧化物
156.39吨

同比增长
148.4%

折合减排二氧化硫
2535.83吨

同比增长
556.25%

S 社会绩效

截至报告期末

依法纳税额
24.27亿元

对外捐赠额
8080.12万元

员工总数
13482名

员工平均年龄
30岁

女性员工占比
58%

社会保险覆盖率
100%

员工培训
1588场次

参加培训
75459人次

公益活动时长
7806.2小时

社会公益活动
4653场次

24小时自助银行总量
389家

自助设备数量
1132台

G 治理绩效

截至报告期末

反腐倡廉培训活动覆盖
34175人次

清廉金融宣传受众人数
870.4万人次

反洗钱宣传受众人数
910189人次

反洗钱宣传活动次数
199次

经济绩效

截至报告期末

资产总额
4183.83亿元

同比增幅
10.99%

发放贷款和垫款
2609.45亿元

同比增幅
11.51%

贷款累计发放
5767.28亿元

全行户均贷款
45.84万元

信用保证类贷款占比
87.98%

贷款500万元以下客户数占比
99.18%

贷款100万元以下客户数占比
87.30%

涉农贷款余额占比
54.83%

02 治理篇

深化党建引领

突出政治建设，提高政治站位

落实“第一议题”学习制度

坚持和加强党对金融工作的集中统一领导，把学习习近平新时代中国特色社会主义思想和党的会议精神、习近平总书记重要讲话重要指示批示精神等，作为党委会“第一议题”，认真贯彻落实中央和上级党委的重要决策部署。

推进党委理论学习中心组学习

印发《浙江泰隆商业银行党委理论学习中心组学习规则》，推进党委理论学习中心组学习制度化、规范化，自觉落实乡村振兴、共同富裕等战略大计。

推进主题教育走深走实

组建主题教育领导小组，印发主题教育工作方案，召开主题教育专题辅导会，运用“小鱼学堂”“小鱼泡泡”等线上平台开设主题教育专题和“党课开讲啦”专栏。

突出组织建设，夯实党建基础

加强制度建设

强化党建工作经费使用、组织生活、党建工作评价等流程标准，印发《基层党建工作评价办法》《党务工作者履职评价办法》《党建工作经费使用管理办法》等10余项规章制度，为党建工作可持续发展提供制度保障。

加强队伍建设

推进基层党组织换届，配齐配强党组织班子，配置组织、宣传和纪检干事，加强基层党建力量。

加强阵地建设

编制《泰隆党建》简报，改版上线“泰隆党建网”，做好党员典型的挖掘和选树工作，将党员的先进性与小微普惠金融服务挂钩，以更高的责任感和使命感践行金融为民。

突出党建引领，强化党业融合

落实"双向进入、交叉任职"

制定《基层党组织换届手册》，落实"双向进入、交叉任职"，实现"专兼结合、一岗双责"，确保党组织发挥"把方向、管大局、促落实"作用。

落实党组织前置研究机制

落实《党委会议事规则》，凡涉及"重大决策、重要人事、重大项目投资、大额资金使用" 的 "三重一大" 事项，均由党委会前置研究讨论，确保党的决策部署及时贯彻落实到经营管理。

深化党建业务融合发展

深化"三融三创"党建工作法，通过党建联建，进一步推动"党建+乡村振兴""党建+绿色金融""党建+科技金融"，融入"共富工坊"建设，助力乡村振兴和共同富裕。

案例　广东四会泰隆村镇银行荣获"全国十佳党建文化创新银行"

2023年7月，在第十二届中国新型金融机构合作交流年会上，泰隆四会村行凭借良好的经营成效及多年在"党建+金融"助力乡村振兴工作中的出色成绩，获得"全国十佳党建文化创新银行"荣誉。

四会村行深化党建引领，牢牢树好"党建+"旗帜，在"组织共联、人才共育、产业共促、文化共融、生态共护"等维度，推动乡村振兴、绿色金融、队伍建设、清廉金融、网点变革、社会责任及品牌建设一体化融合。

专题1　扎实开展主题教育，推进党业融合发展

浙江泰隆商业银行党委紧紧围绕"学思想、强党性、重实践、建新功"总要求，坚持部署学习、调查研究、为民初心、担当作为一体推进，为服务民营经济，助力乡村振兴、共同富裕提供更多力量。

坚持"三个先行"，推动主题教育有力有序

坚持组织准备先行，夯实工作基础

组建主题教育领导小组及办公室，制定主题教育工作方案，落实检视整改，做到项目化实施、清单化推进、闭环式管理，确保主题教育高质量推进。

坚持宣传发动先行，营造浓厚氛围

成立台州法人城商行高质量发展"共富"联盟党建小组，签订《党建公约》，开展《"八八战略"与习近平新时代中国特色社会主义思想的萌芽》专题讲座，组织全行192个党支部召开主题教育动员部署会，做到全体党员思想认识到位、宣传发动到位、组织实施到位。

坚持理论学习先行，筑牢思想根基

全行党员学习党的二十大报告和党章，学习《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》，泰隆党委召开主题教育专题辅导学习会，党委书记、董事长上专题党课，浙江省委党校专家作专题辅导。全行各级党组织书记带头开展学习，积极为广大党员讲主题教育专题党课。

突出"三个重点"，推动主题教育入脑入心

突出"关健少数"，示范带动引领学

党委班子始终坚持先学一步、学深一层，开展集中学习7次，集体研学4次，充分发挥领头促学作用，成为主题教育的"先行者"，以"关键少数"带动"绝大多数"。

突出"学习重点"，分类指导灵活学

依托"三会一课"、主题党日等，把个人自学、集中研读结合起来，同时延伸学习阵地，通过"小鱼学堂"和"小鱼泡泡"等线上平台，开设主题教育和党课开讲啦专栏，满足党员个性化自学需求，真正使党员学扎实、学深入、悟明白、悟透彻。

突出"本地特色"，现场感悟生动学

各级党组织结合当地教育资源，组织党员前往"枫桥经验"陈列馆、"八八战略"主题展览、下姜村等开展"循迹溯源学思想促践行"现场教学，感受总书记对浙江人民、浙江大地的真挚感情和关心厚爱。

紧盯"三个聚焦"，推动主题教育见行见效

聚焦民营企业融资难题

践行金融工作的政治性、人民性，民营小微企业贷款"应放尽放"，低息资金"应投尽投"，手续费"应免尽免"，坚持"裸费裸利"不动摇，减轻民营小微企业融资成本。

聚焦乡村振兴融智新题

持续为农业农村发展输送"金融活水"，围绕"农民富""农业强""农村美"推出"人人可贷""行长直播""智理宝"等金融产品和服务，让"资产少"但"信用好、敢拼搏"的农民群体享受到普惠金融。

聚焦践行金融为民解题

各级党组织班子深入一线开展"课题化"调查研究，以"党建+乡村振兴"推进金融服务与基层社会治理联动共建，以选派"共富委员"等多种形式参与基层网格服务，强化党建引领消费者权益保护工作，推动金融服务便民、利民、为民。

提升治理效能

完善治理架构。

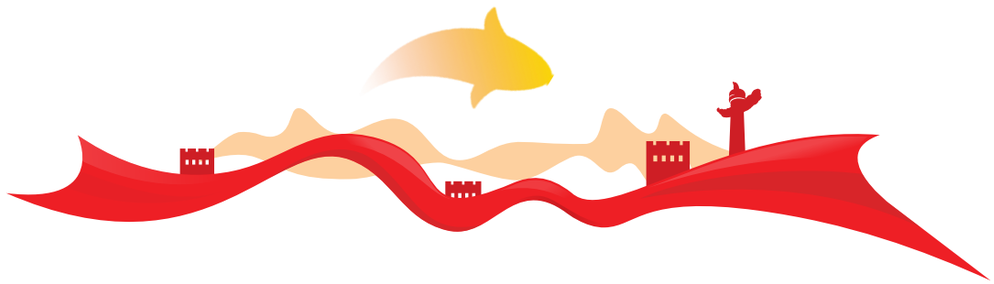
建立党委会、股东大会、董事会、监事会、高级管理层"四会一层"的完备治理架构。截至报告期末，本行董事会由9名董事组成，其中独立董事3名，占比不低于三分之一；监事会由5名监事组成，其中外部监事2名，占比不低于三分之一。独立董事、外部监事具有经济金融、财务会计、法学、信息科技等多元化的专业背景，助力本行践行"专家决策、专业治行"。董事会下设5个专门委员会，在战略管理、可持续发展、风险合规、关联交易、消费者权益保护、内控审计、激励约束、信息科技等方面为董事会提供专业意见，提升董事会决策科学性和有效性；高级管理层下设5个委员会，有力推动董事会战略决策落地执行。

优化治理运行。

本行持续健全党委引领，决策、执行、监督有效制衡，适合小微市场定位的现代商业银行公司治理机制。报告期内，持续提升治理主体履职质效，股东大会召开会议1次，听取或审议议题15项；董事召开会议5次，审议或听取议题75项；董事会专门委员会召开会议19次，审议或听取议题99项；监事会召开会议5次，审议或听取议题78项。与此同时，本行不断完善公司治理与内部制衡机制建设，规范顶层授权体系，健全激励约束机制；构建监事会、纪检、内控部门联动的"大监督体系"，发挥监督价值；加强战略管理、股权管理、资本管理、并表管理，持续夯实公司治理基础。

加强信息披露。

本行制定《信息披露管理制度》，规范信息披露工作，有效维护股东、债权人及其他利益相关者的合法权益。聘请安永会计师事务所进行年度审计，保证信息披露质量，按年度披露年度报告、社会责任报告、环境信息报告，按季披露财务信息报告、关联交易情况报告，按时披露债券付息公告；及时披露重大人事变更公告等。



强化风险合规

加强风险管理

本行建立由董事会、高级管理层、风险管理部、风险承担部门组成的集中统一管理、分级授权实施的风险管理架构，建立全面风险管理体系。

坚持"稳健型"的风险偏好。

报告期内持续完善全面风险管理措施。

一是创新、做强全流程信用风险管控体系，资产质量保持稳定水平。

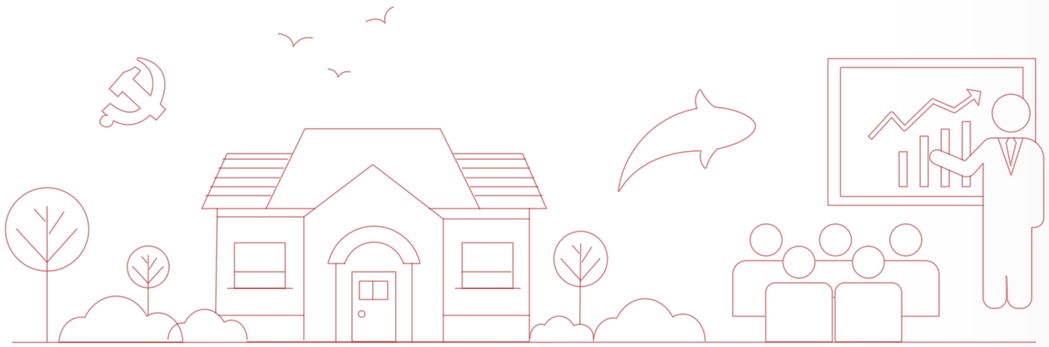
二是落地风险模型管理，优化精准贷后策略及管理体系，夯实数字化风控基础。

三是落地常态化自查、强化预警监测体系、健全操作风险管理框架等多项举措，提升操作风险管理质效。

四是守牢金融市场风险大门，全年无新增风险资产。

将风险管理融入企业文化建设。

建立"三誉三感""三个自己"等特色风险管理文化，开展风险管理培训教育，提升风险管控业务素养，营造全员"不敢违规、不愿违规、不想违规"的良好氛围。



确保合规运营

本行董事会对经营活动合规性负最终责任，并授权下设的风险、关联交易和消费者权益保护委员会进行日常监督。本行将合规文化建设纳入董事会和高级管理层的发展战略，融入企业文化建设过程，强调"全员主动合规、合规创造价值"理念。

强化制度全生命周期管理

本行制定制度管理、合规审查、合同审查、检查管理、违规问责、反洗钱管理、案件防控、合规教育、员工行为管理等合规领域规章制度63项。

强化合规教育

紧扣"内控合规提升年"主题，开发线上课程，丰富线上风险合规文化阵地，组织警示教育活动，开展合规先进评选，营造良好的合规文化氛围，让合规成为每一位员工的自觉行动。

强化从业人员日常管理

修订发布《员工职业操守和行为准则》，健全员工行为定期排查工作机制，通过大数据监测预警系统着重盯防高发领域和高危主体，织就严密的员工行为防控与监测网，防范合规风险、操作风险与案件风险，形成对员工异常行为的全覆盖、常态化排查处置的工作机制。

强化案件防控

实行"一把手"负责制，确定十大案件风险重点领域与防控策略，常态化开展风险排查与处置，全年案件零发生。搭建以客户管理、账户管理、交易管理为支柱的反洗钱管理框架；优化集中作业模式、交易信息和客户身份主题数据治理、可疑监测模型，提升反洗钱支持保障能力。

03 服务篇

本行积极贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议部署，全面践行金融工作的政治性和人民性，书写金融“五篇大文章”，推动金融高质量发展。

服务实体经济，践行小微普惠

本行专注小微、践行普惠，不断提升服务质效，做好普惠金融“大文章”。截至报告期末，500万元以下贷款的客户数占比99.18%，100万元以下贷款的客户数占比87.30%；户均贷款45.84万元，信用保证类贷款占比87.98%。

坚守小微初心，助力企业发展

加强首贷支持力度

积极拓展客户渠道、融合金融科技、制定专项方案，报告期内普惠小微首贷户5176户，贷款金额53.54亿元。

加大信用贷投放力度

发挥信用贷款免担保、流程短、办理快捷的优势，扩大信用贷款客户群体，重点支持小微企业资金需求，报告期末，信用贷款余额同比增长18.13%

持续推进无还本续贷

主动为小微企业办理无还本续贷，缓解小微企业资金周转压力，降低融资成本，提升信贷服务稳定性。报告期内，办理无还本续贷业务2.66万笔，发放金额309.66亿元。

推进中长期贷款投放

聚焦小微企业行业特点、运营周期、资信情况等，提高小微企业中长期贷款可得性。报告期末，中长期贷款余额606.23亿元，较上期末增长64.04亿元，占各项贷款比重23.9%。

创新小微金融产品

打造“税e贷”“锦鲤资产池”等小微金融产品。“税e贷”通过小微企业纳税数据提供线上申请评估一体的申贷渠道；“锦鲤资产池”为客户提供各类金融资产融资、管理等综合服务。

融智服务精准赋能

推出鲤想财资平台，以资金管理服务为基础，链通多个产品与服务，在营销、经营、管理、企业信息化等方面为客户赋能，满足企业“业财银一体化”需求，协助小微企业从传统财务管理走向账户全面可视、流动资金全面可溯、归集资金全面可控的财资管理模式。

案例 **鲤想财资助力企业数字化转型**

台州某企业管理公司关联管理7家公司企业，合作银行众多，日常财务流程繁琐。鲤想财资通过"领导驾驶舱"直观全面展示公司财务和资金管理情况，简化转账审批，通过财资"UKEY"实现跨行账户一站式管理，其"七大中心"功能更为企业跨行收付管理、投融资管理、风险管理、经营决策、内部经营管理提供助力，实现业务与财务融合，推动企业数字化转型。

开展"烟火计划"，提振消费信心

本行多举措、多渠道推进消费金融业务发展，助力消费能力提升和消费新增长点培育，落实扩大内需战略。

开展"烟火计划"。以"金融服务保障经营"+"非金融服务赋能经营"的综合服务体系，提升金融服务个体工商户的能力和水平。聚焦青年创业和消费经济，以信用担保贷款为主，推广免息券、减息券等优惠，降低融资成本；搭建商户联盟平台、应用"泰惠收"智慧经营、拍摄《烟火小店》系列短视频，为商户提供智慧经营工具、平台引流、品牌宣传、活动运营、专项培训等综合服务；与浙江省青年创业就业基金会合作，推出"青年小店招牌焕新"公益项目。

报告期末，
累计服务个体经营户超**20**万户
经营性贷款授信规模超**760**亿元

2023年累计发放消费者补贴**1.6**亿元
为商户有效引流近**300**万人次

丽水分行打造青年小店招牌焕新示范街

升级消费金融产品。优化线上授信产品"泰e贷"，采用"纯信用+长期授信"形式，有效解决新市民"担保难"痛点，随借随还有效降低客户融资成本，让新市民群体灵活贷、安心用。推出"梦想卡"，为客户提供"卡+贷+存款/理财+权益"的综合服务；开发特色主题信用卡，如台州吃货联盟卡、沪上生活联盟卡、舟山越来越好卡等。2023年，泰隆信用卡荣获金融数字化发展联盟"年度最具特色信用卡产品奖"。

优化消费金融服务。打造"家庭金融服务"规划平台、集合"在线商城、本地商圈、社区团购"等多场景的泰隆生活服务平台，构建"金融+生活"全场景模式；打造客户"一趟都不跑"的优质高效消费信贷服务。

打造供应链金融，助力百行百业

本行聚焦供应链上下游的小微企业，创新供应链金融"短链"模式，核心企业以具有一定实力、对上下游有一定约束力的"专精特新"、中小企业为主，上下游链条不长，企业相对集聚。本行发挥网点、客户经理深度下沉的优势，利用"地面部队"打通供应链金融的"最后一公里"，为长尾小微客群提供精准服务。

截至报告期末，
本行共落地供应链项目**281**个

服务上下游中小企业
4268户

累计放款
135.14亿元

拓展国际业务，助力高水平开放

本行以小微外贸客户需求为中心，建立"客户经理+外汇运营经理+国际结算经理"专家服务团队，为企业提供全方位的"融资+融智"服务。截至报告期末，本行服务中小外贸客户超2万余户，年结算量超530亿美元。

升级保单融资模式。对接跨境金融服务平台上线保单融资直联场景，推出保单融资自助申请模式提升业务办理效率50%以上，本行保单融资服务小微客户数位居全国银行前列，荣获中国出口信用保险公司小微外贸金融最佳实践奖。

创新跨境融资产品。运用跨境融资便利化试点政策，创新推出"跨境直贷"融资产品，利用境外低成本资金帮助高新技术企业拓展跨境融资渠道、降低融资成本。

案例 落地全国首笔"四方联动"跨境融资业务

跨境直贷是泰隆银行结合跨境融资便利化试点政策开创的跨境融资业务，境内企业、中国建设银行台州分行及其海外分行、浙江泰隆商业银行建立四方合作新模式，通过"国有股份制银行提供资金资源+地方法人银行提供客户+地方政策支持"的方式，为台州市某电器公司成功办理跨境直贷，借入外债500万人民币，成功落地全国首笔四方合作模式下的跨境融资便利化试点业务。

推进汇率避险服务

推出小微企业汇率避险专项授信，全年为1987家外贸企业办理10.2亿美元外汇衍生品业务，小微企业汇率避险首办户位居浙江省内金融机构前列。

搭建银企交流平台

搭建"小鱼智汇"平台，一站式提供汇率走势、航运动态、国家风险、外汇政策等动态资讯，助力企业提升经营力，为小微外贸企业保驾护航。

落实减费让利，持续惠企利民

本行切实规范服务收费行为，按照"第一时间+顶格优惠"原则，各类手续费"应免尽免"，坚持"裸费裸利"不动摇。

第一时间 + 顶格优惠

报告期内，共减免各项费用**8.56**亿元

同比增长**31.90%**

打造合作生态，促进合作共赢

本行以小微金融服务标准为基础，坚持优势互补、合作共赢原则，不断深化对外合作培训、咨询、金融科技和联合运营四大产品的服务能力，与福建、四川、安徽、广东、江西等省份的城商行及农商行开展深度合作。

专题2 深耕"三农"沃土，助推乡村全面振兴

本行突出"支农、支小"，将信贷资源向县域、乡镇和欠发达地区倾斜，不断扩大农村金融服务的覆盖面、可得性。

"沃土计划"助力乡村振兴

本行立足农村、农业、农民"融资+融智"需求，成立乡村振兴工作组，发布"沃土计划"十大举措，为"三农"提供创业保障、产业升级、财富增值、绿色发展、美丽宣传、数字赋能、助农助销、知识入户、文化下乡、健康保障等"一揽子"综合产品服务包，提升三农满意度。

报告期末，本行涉农贷款户数	涉农贷款余额	均占各项贷款
33.6万户	**1354.26**亿元	**50%**以上

推进农村金融服务。全面推进农村"人人可贷"项目，推广"一次授信、随借随还、循环使用"的小额信贷模式。积极对接各产业涉农经营主体，推进涉农绿色信贷等特色小微客群产品。报告期末，农村"人人可贷"项目已覆盖超5400个自然村，累计授信24.4万户，授信金额875亿元。

案例 优质金融服务助力夏粮收购

受天气影响小麦发霉受损严重，农户收购夏粮出现显著资金缺口。泰隆叶县村行第一时间上门响应，深入田间地头打通金融服务最后一公里，并加快审批放款速度，增额贷款24小时内发放到位，为夏粮收购工作顺利进行提供有力保障。

河南叶县泰隆村镇银行助力夏粮"颗粒归仓"

创新支农非金融服务。推进"党建 + 乡村振兴"，为农民创业致富提供政策指引和资金帮助；落实助农助销，以线上直播、网点集市、泰隆生活小程序等形式，全面满足涉农经营主体品牌培育、产品销售、经营管理等非金融需求；打造美丽乡村品牌，联合各地政府、监管部门推出26期"我和我的家乡"系列品牌宣传MV，引人气、引商机入村；推进知识入户，推出"许阿舅"系列金融科普短视频和漫画版《乡村振兴普法手册》提升村民法治意识，联动公安局、人行等部门开展反诈直播、反诈基地共建。

案例 "智理宝"助力乡村治理智慧化

本行在英德、四会等地积极与村委开展合作，推出基于村社治理的集数字管理、应用、互动于一体的"智理宝"小程序，构建覆盖办事服务、共富专区、小鱼社区、普惠金融、碳积分等12个场景的差异化模块，助力乡村治理智慧化、数字化。该项目入选广东绿色金融改革创新案例，在21世纪经济报道GBA绿色金融说专题报道。

共富行动增进民生福祉

本行坚持循序渐进、久久为功，推动"共富""创富""助富"体系，开展共同富裕研究与实践，助力共同富裕做深做实。

推广"共富"系列产品

针对低收入农户及贫困户、持证残疾人、受灾、失业等弱势群体以及家庭经济困难本专科生客群，推出"扶贫助弱"专项产品，巩固脱贫攻坚成果。报告期内，累计发放193笔，共计金额3450万元。

提升"创富"金融服务

专项制定支持浙江省山区26县发展行动方案，累计向山区26县及海岛县倾斜27.5亿元专项低息资金，对属于26县的支行给予尽职免责，对符合核销条件的不良贷款应核尽核。

打造"助富"服务体系

推进"共富中心"示范网点打造，贯彻"以客户为中心""人文关怀"的理念，搭建全渠道惠民生活圈、推进"政银"合作建设综合服务驿站，为周边居民提供便民综合服务，延伸网点服务内涵。截至报告期末，打造"共富"示范网点42家。

开展共富研究实践

与浙江工商大学泰隆金融学院、泰隆慈善基金会联合成立共同富裕研究中心，2023年举办"首期'商泰'共同富裕·普惠金融高级师资研修班"，举办第一届普惠金融、金融科技及可持续发展年会，为专家学者共议热点问题、共策金融人才培养搭建了高水平交流平台。

村镇银行深耕农村金融

持续推动村镇银行稳步发展，13家村镇银行覆盖浙江、湖北、福建、广东、河南、陕西共6个省份的20个县（市/区）。村镇银行始终立足小微、服务三农，为当地提供优质的基础性金融服务。报告期内，本行获评"全国村镇银行优秀主发起银行"称号；浙江庆元泰隆村镇银行、湖北大冶泰隆村镇银行连续四年获评"全国百强村镇银行"，并进一步获评"全国5A级优秀村行"；福建政和泰隆村镇银行获评"全国百强村镇银行"。

推进普惠+科技，助力科技创新

本行坚持"小微"+"科技"定位，聚焦初创期、成长早期的科技型小微企业，探索形成科技客群差异化、专业化的综合服务体系，书写科技金融"大文章"。

报告期内，累计服务6257户科技型企业，授信余额165.42亿元，较上年提升46.82%；知识产权质押贷款余额44.21亿元，较年初增长76.70%，专利权质押贷款业务笔数蝉联浙江省第一，"小微+科技"成色日益鲜明。

启动"星河计划"，打造科技金融品牌

本行确定了打造具有细分市场竞争力的小微科技金融品牌的战略目标。报告期内，启动广义科技客群的三年行动计划"星河计划"，开展千人万企走访行动，深入产业集群、工业园区等，旨在为科技型企业提供全生命周期的科创金融服务，为技术改造、转型升级的传统企业提供融资便利，为高层次科技人才创新创业提供绿色通道。

加强创新合作，构建特色产品服务

构建产品体系。为科技企业、科技人才配齐产品端的多样化需求，一是在知识产权质押业务中探索新型押品，形成以专利、商标为基础，覆盖著作权、集成电路布图专有权、数据知识产权为补充的知识产权押品体系；二是为科技人才创新创业提供科技人才贷产品，对接各地政府、园区、产业集群以及担保、创投等机构，提升人才触达效率，构建以科技人才个人价值为依据的人才授信标准；三是为传统企业转型升级提供转型升级贷产品，重点为能源领域、工业领域等碳密集型行业向低碳转型提供金融支持。

加强政银企联动。探索科技类贷款产品的创新性合作，报告期内，与各地市场监督管理局联合发布多款个性化产品，包括与绍兴政府合作的线上申贷产品"知微贷"，与嘉兴政府合作的"快贷通"，与杭州政府合作的"滨质授信""余公科创贷"，与上海技交所合作的"技享贷"等。

杭州余杭支行与余杭公积金中心合作“余公科创贷”

上海分行与上海技术交易所合作“技享贷”产品

开展投贷联动

探索“小股权+小债权”模式，通过小微授信锁定优质科技型小微企业，与专业投资机构合作开展投贷联动，从企业实际需求出发，根据企业发展特性和周期，匹配资源禀赋相适应的投资机构，帮助投资机构实现项目精准投资，有效拓宽企业融资渠道，助力多家企业成功上市。

服务“融智”需求

根据科技型小微企业服务需求个性多元的特质，运用银行渠道资源提供“融智”服务，如开展投融资路演、组织企业家俱乐部、强化政企互动、提供行业咨询等，为小微科创企业提供良好的成长环境。

案例　“质品贷”让质量、标准为企业增信

2023年2月，全国首批“质品贷”落地泰隆银行台州科技支行。“质品贷”由台州椒江区市场监管局与泰隆银行台州科技支行联合推出，加快实现企业质量、标准、品牌、专利等要素的市场价值，切实解决企业在经营管理中为实现“技术专利化、专利标准化、标准产业化、产业品牌化”所遇到的融资难题，最高可为企业增信50%。泰隆银行通过“线下实地走访+线上质量数据解析”的方式，为5家制造企业授信5000万元。客户表示：“没想到企业的标准、质量认证、专利等无形资产可以用来融资增信。这不仅盘活了企业资产，还激励我们更多地投入研发，提升产品质量。”

强化工具赋能，缓解企业融资难题

本行强化工具赋能，针对科技型小微企业抵押物价值评估难度大、费用高、流程长等痛点，创新推出知识产权“0”费用自主评估模式，最大限度降低科技型小微企业融资成本；将评估时长缩短至一天以内，大幅提升评估效率，有效缓解科技型小微企业“融资急”难题。持续优化科技型企业风险管理机制，引入第三方评估机构，重视科技企业不同生命周期阶段的经营特征、资产特点、信贷需求等，弱化对财务指标的关注，释放企业信用价值。截至报告期末，科技型小微企业不良率低于全行水平。

重视人员培养，打造复合人才队伍

本行重视科技金融人才培养，一是打造专业团队，组建一支懂金融、懂行业、懂小微、懂风险，专业服务小微科技金融，专注扶持小微科创发展的“四懂两专”复合型人才队伍，提供专业化服务；二是开展总分联动，在上海、杭州、宁波、苏州等地设立科技企业服务团队，在台州设立科技支行，强化总分协同效应，助力分支机构触达目标客群、搭建风控机制、培养人才队伍、强化资源共享。

推进普惠+数字，提升客户体验

加强顶层设计

本行深入推动数字化转型，加强“数字化改革专班”履职，成立金融科技工作委员会，扎实推进金融科技战略规划、制度制定、科技建设、评估监督等全生命周期管理工作。本行从客群出发，将产品分析、渠道融合、数字化风控等工作有机结合，统一方法标准，推进“三品三表”模式模型化和普惠小微金融地图“两张图”落地。2023年，本行科技投入5.99亿元，同比增长11%。

优化线上渠道

线上渠道全面升级。推进数据智能化架构落地，实现手机银行多个业务场景的千人千面智能化升级；聚焦微信银行3.0建设，打造“极简、极快、极轻”的微信服务；企业微信从无到有，补齐社交私域运营新渠道。

打造智慧经营工具。泰惠收实现从“收款工具”到“智慧经营”全面升级，为商户提供扫码点单、电子会员、商城外卖等多项数字化经营能力，赋能广大个体经营户“融智”服务。报告期内，泰惠收交易额和触客量均位于全国城商行前列。

升级智能网点

建设"云上厅堂"，拓宽网点服务半径，实现线上业务20余项，优化断点续作等便捷功能，借助RPA、OCR、AI等技术落地流程自动化应用。

打造智能厅堂，机具端功能超80项，推出免卡免证业务34项，网点智能机具配备率99.5%，自助机具分流率达84.2%。

AI赋能视频领域。构建自助、远程坐席、远程会议三大作业模式，覆盖远程银行、视频面签、信贷调查等业务场景，以"音视频+AI"技术助力服务模式转型，实现客户"非现场"业务旅程。

构建智能社区

本行升级小鱼泡泡life，锁定社区化与网点智慧转型，展示发布共享空间、活动项目、客户助力、客户权益等网点各类特色服务，构建线上社区中心。

打造智能中台

本行建立客户之声运营机制，探索主动式服务，针对电话银行呼叫人工因排队时间过久自动放弃的客户开展主动回拨，将服务从被动"接听"转化为主动"呼出"。报告期内成功回访客户5274个，用户满意度99.76%。

推进普惠+养老，传递服务温度

加强网点适老化改造

推进网点无障碍服务和适老化改造，配备各类关怀设施。报告期末，96.7%的网点设立爱心窗口，90.4%的网点设立爱心座椅、为特殊群体提供"优先办"服务，75.8%的网点设置轮椅通道，为行动不便、有特殊情况的客户提供上门服务83次。

完善适老金融产品

发行祝福主题存单等特色存单，完善意外险、寿险、年金险等保险产品货架，满足老年客群人身保障、资金安全稳健规划等需求；推出保险金信托业务，满足高净值老年客户传承需求；联动保险企业提供"养老社区""居家养老"等权益服务，提升老年客户体验。

提升老年客户服务

手机银行、ATM机、厅堂智能机具全面铺设无障碍版本——"温情版"，协助老年客群跨越数字鸿沟。加强老年人等特殊群体业务风险提示，维护其资金安全，报告期内成功阻止涉及老年群体的电信诈骗39起、挽回金额396万元。

打造老年便民生活圈

聚焦老年人"老有所护、老有所依、老有所乐"的生活需求，搭建"健康、生活、文化"三个维度的服务内容，如与医院合作提供康养类服务、开展各类活动项目丰富老年人业余生活、与老年大学合作满足老年人学习需求和自我价值实现需求等。

陕西旬阳泰隆村镇银行开展孝义义诊

案例 "侨之家"社区中心温暖空巢侨眷

丽水青田支行成立"侨之家"主题中心，每月为老年人举办集体生日会，提前联系老人远在海外的子女，搭建了海外连线平台，设置让"爱"大声说出来的告白环节，让国内留守老人"巢空"心不空，也让海外游子家安、心更安，成为当地的"一段佳话"。

04 环境篇

聚焦"小微+绿色"，本行深化绿色高质量发展理念，持续完善顶层设计、推动产品体系落地、践行绿色运营，力求让绿色金融更加普惠、普惠金融更加绿色。

健全顶层设计，推动管理实践

本行以"建设差异化、特色化的小微绿色金融发展模式"为核心目标，制定落实"136专项机制"体系，"1"是制定绿色金融三年战略规划，构建绿色金融发展蓝图；"3"是成立专设部门、专营队伍、专岗推动，提供组织保障；"6"是构建创新产品体系、制定专项政策、建立绿色信贷管理系统、设立绿色再贷款专项资金、开展企业教育专项培训专题、推行工作绩效考核6大配套机制，为绿色金融的健康发展提供有力保障。

泰隆银行绿色金融治理结构

决策层

- 董事会：推动绿色低碳发展理念与经营管理战略融合
- 战略和可持续发展委员会：审议和批准绿色金融工作重大事项

管理层

- 高级管理层：制定绿色金融发展战略与工作目标、建立绿色金融实施机制和流程、明确相关部门的职责分工和权限、组织内控和绩效评估等重要事项

执行层

- 绿色金融部：绿色金融工作归口管理部门
- 总分支机构：建立绿色信贷业务管理岗和绿色专营队伍

强化标准制度建设。加强绿色低碳金融识别，将产业项目视角的绿色低碳标准转化为适合小微信贷业务特征的认定标准，建立以绿色信贷业务认定标准为核心，产品、机构、队伍、债券、营销激励、业务推广等制度和管理要求为支持的小微绿色金融制度管理体系。

搭建专项管理系统。建立小微绿色金融管理系统，实现对小微绿色信贷业务的全流程识别、统计和跟踪，助力业务人员识别认定小微绿色信贷业务。

加强可持续风险管理。与外部机构开展战略合作，探索小微绿色信贷客户环境、社会和公司治理（ESG）评估方法，提升对小微客户环境风险的识别能力，引导信贷资产投向环境风险等级较低的客群。梳理普惠小微贷款"五色分类"标准[1]，进一步标化低碳金融的行业范畴，引导信贷资产结构绿色转型，控制环境和社会风险压力。

[1] 根据客户对环境影响程度及其面临的环境与社会风险等级，将信贷业务划分为鼓励发展、允许纳入、中性、限制类，对应深绿、绿色、蓝色、橙色、红色五种颜色。

持续探索创新，发展绿色金融

发展绿色小微信贷

本行致力于服务绿色小微客群，绿色信贷业务"额小、面广、户多"。500万元以下的绿色信贷客户数占比99%，余额占比93%；100万元以下的客户数占比66%、余额占比21%。绿色贷款户均124万，绿色信贷不良率0.44%。

截至报告期末，全口径[2]绿色信贷余额**171**亿元

较年初增长 **62**%

绿色贷款户数 **1.38**万户

较年初增长 **42**%

2023年泰隆银行绿色信贷环境绩效

环境指标	单位	2022年末	2023年末	变化率
折合年减排二氧化硫	吨	386.41	2,535.83	556.25%
折合年减排氮氧化物	吨	62.96	156.39	148.40%
折合年减排颗粒物	吨	/	0.05	/
碳汇效益	万吨	2,011.81	2563.25	27.41%
折合年减排化学需氧量	吨	/	66,617.65	/
折合年减排生化需氧量	吨	/	26,904.40	/
折合年减排氨氮量	吨	/	5,416.44	/
折合年减排总磷量	吨	/	719.06	/
折合年减排总氮量	吨	/	5,421.03	/
折合节水量	万吨	/	462.04	/

打造绿色金融品牌

打造绿色品牌。立足小微市场定位，以"长青贷"作为绿色信贷专属品牌，将所有绿色信贷业务纳入统一管理。"长青贷"的贷款资金全部用于节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境产业等绿色领域的实际生产经营活动。

[2] 全口径是指符合人民银行《绿色贷款专项统计制度（2019）》、原银保监会《绿色融资统计制度（2020）》或《绿色债券支持项目目录（2021年版）》的绿色贷款。

案例 "长青贷"支持绿色产业发展

某建筑垃圾处置利用公司从传统砖瓦厂转型为生产绿色建材，用于城市道路建设，资源循环利用率达95%，真正做到"零排放""零污染"。泰隆金华分行客户经理在走访中得知公司引进新设备急需资金后，立即上门发放300万绿色贷款并提供利率优惠，用实际行动全力支持当地绿色产业发展。

创新特色产品。在"长青贷"绿色信贷品牌下，打造"特色产品+营销产品"体系，一方面持续探索排污权抵押贷款、碳排放配额抵押贷款等特色产品，为小微企业融资提供更多环境权益渠道；一方面因地制宜，如根据企业碳账户积分推出"碳运通"、针对企业低碳转型推出"转型升级贷"、助力绿色电力产业推出"绿电贷"等。

案例 "绿电贷"助力清洁能源发展

泰隆湖州分行贯彻落实国家"双碳"战略目标，尝试为浙江某新能源科技公司办理电费收费权质押业务"绿电贷"210万元。该公司主要从事太阳能基站建设，"绿电贷"有效缓解了企业融资难，助力了地方清洁能源发展。

倡导低碳生活，践行绿色运营

践行绿色运营

践行节能降耗

发布《关于在全行范围内加强节能降耗管理的通知》，制定设施设备使用标准，规范设备的使用时间及运行模式。报告期内，人均用水量较上年度减少13.59%，人均用电量下降10.00%。

推进柜面无纸化

持续引入电子化设备与技术，实现业务办理、合同签订、电子账单等各环节无纸化操作。在全量可无纸化交易中，95%的交易实现无纸化。

践行绿色采购

践行低碳采购、绿色采购，采购申请、采购方案、标书发放、供应商报价、结果报批、供应商评估六大工作环节均通过线上完成。

推进绿色公益

本行鼓励员工投身绿色公益活动，2023年开展地球日、义务植树、城市环保、公益骑行等活动，以绿色低碳的生活方式助力环境改善。

地球日活动

4月，本行开展"'绿'动起来"世界地球日主题活动，包括绿色出行、绿色倡议、绿色打卡、绿色守护、"骑"乐无穷等，鼓励员工做绿色出行的先行者、低碳生活的践行者、绿色发展的宣传者。

义务植树活动

2月，广东英德泰隆村镇银行团委联合团市委在望埠镇莲塘村委杨柳坡村小组开展2023年推进绿美广东生态建设义务植树活动，以自觉行动推进建设绿美英德。

城市环保活动

10-12月，泰隆萧山北干支行由员工自发组成的公益小分队，开展为期三月的"城市绿动"徒步捡垃圾公益活动，为山林减负，为城市增色。

专题3 建设绿色机构，打造"零碳网点"

建设绿色专营支行

本行鼓励机构发展绿色专营支行，每年根据支行绿色运营、绿色业务发展等指标，评选出从A到AAA级的绿色星级支行，作为绿色示范网点，给予业务费用激励。截至报告期末，在台州、湖州、衢州等10家分行授牌设立绿色星级支行，设立23家绿色金融专营支行，绿色贷款余额39.35亿元，平均绿色贷款占比20%。

打造"碳中和"网点

为更有效控制碳排放量，压降碳排放成本，本行与联合赤道环境评价有限公司探索建设"碳中和"网点。2023年11月，台州科技支行通过专业机构碳盘查、碳核算计算网点运行历史碳排放量，并与客户合作进行碳汇抵消300吨，实现网点运行碳中和，成为台州市首家获得"碳中和证书"的金融机构网点，以实际行动践行绿色低碳运营的发展理念。

更多环境相关信息详见《浙江泰隆商业银行2023年度环境信息披露报告》

05 社区篇

立足社区自身需求，建设社区中心

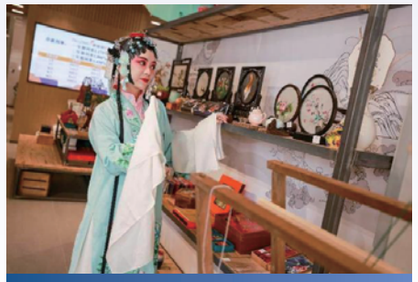
本行持续推进网点变革，突出网点的“社区”定位，积极探索与当地政府、街道、社区共创共建，践行社会责任。如与党团委、工委、青联、妇联等组织合作，开展“党建+金融”、青年双创共建、妇女儿童综合服务驿站、青少年教育基地等项目；与公安局合作建立“警银联防反诈基地”，定期开展宣传活动，提升网点周边社区居民防诈骗能力；依托“小小银行家”活动体系，基于区域内教育局对于学生基础金融知识的拓展学习要求，建设金融教育基地等。

案例 创业港湾助力初创企业成长

泰隆丽水缙云支行创业港湾打造集创业就业咨询、初创企业孵化培育、精准服务的一站式创业帮扶平台，与市场监管局合作设立“两站一点”：想创就创创业驿站提供创业扶持、企业培育、创业激励、惠企政策等咨询服务；知识产权工作站提供专利培训、发放专利贷款等金融与非金融服务；营业执照代办点将政府营业执照办理系统嫁接到网点，同时配套基本户开户、各类金融产品与便利服务。

丽水缙云支行想创就创创业驿站

案例 打造苏州首家青年友好网点



苏州昆山支行青年友好型社区网点

苏州昆山支行聚焦社区，以客户需求为中心，将社区网点与青创文化融合，构建“文化+金融”跨界合作空间，集合苏绣、掐丝、团扇、缂丝等100多件非遗作品；设立四大主要特色项目“鱼跃生义圈”“鱼跃好邻里”“鱼跃青享荟”“鱼跃烟火记”，融入当地昆曲特色，打造苏州首家青年友好型社区中心网红网点。

立足社区经济体需求，打造服务生态

本行立足社区经济体的需求，以多元化的非金融服务为切入点，打造商户的营销平台、企业的分享平台、组织的活动平台，赋能社区各类经济体。

打造商户的营销平台

本行组建泰隆生活联盟，联合街道方与社区商户，搭建商户联盟生态圈，开展"泰隆集市""商户联盟"等活动，为商户引流创造价值，打造社区经济圈，也让社区居民享受到营销联动的实惠与便利。

案例 "不一Young"的烟火年货节

2023年12月，由温州分行承办的瓯海中央商务区"不一Young"的烟火年货节在银泰百货瓯海店顺利举行。年货节涵盖美食市集、公益义卖、非遗体验等丰富活动，甄选百个优质商家，吸引周边3000余居民参加。温州分行通过泰隆生活平台，为商户提供平台引流、活动运营、助产助销、智慧经营工具支持等综合服务，也为居民采购年货提供实打实的优惠，提振消费，撬动经济复苏。

建设企业与组织的活动平台

本行紧密围绕社区企业与组织的实际需求，打造共享会议室与会客厅，为企业提供便捷舒适的交流环境。同时，积极开展政策、财税、财富规划等培训会，组织行业主题沙龙与企业交流活动等，助力企业能力提升，为社区经济发展贡献力量。

案例 乡贤共富基地推进共创共富

泰隆台州分行营业部及经济开发区支行联动当地统战部门成立乡贤共富基地，用足用活平台、技术、渠道等资源禀赋，打通金融和非金融，为乡贤企业家反哺家乡提供"融资+融智"服务。其中，台州分行营业部打造"路桥区新乡贤会客厅"及"路桥区党外知识分子思想教育基地"，经济开发区支行打造"新乡贤'同心共富'实践基地"，组织民营企业家交流会、联谊会，为会员提供专业的服务与支持。

立足社区居民需求，提供综合服务

本行秉承"共享、共融、共赢"理念，聚焦打造"一刻钟"便民生活圈。一方面，拓宽网点服务边界，将便利化、人性化的服务场景切入厅堂，为周边社区居民提供力所能及的综合服务。另一方面，积极突破物理网点局限，送服务进社区、送爱心进家门，联动当地政府部门及商户，常态化开展金融教育宣传、社区团购、义卖义诊等活动，让社区居民享受丰富多彩的文化生活、物美价廉的生活用品、温暖贴心的人文关怀。

案例 打造"白领之家"潮流中心

泰隆上海分行闸北支行周边以高新企业及白领上班族为主要客户群体，通过发展网点内外的客户生活消费圈，利用新网点"空间大、环境美、功能多"的优势，全方位打造"白领之家"。网点外，以"一小时快闪"的形式，与周边商户合作解决客户"衣、食、住、行"的需求。网点内，引入格子铺陈列展示白领客群喜欢的产品，打造咖啡共享屋与网红打卡地，让白领"玩"在厅堂，并链接财富沙龙等系列金融活动，使网点成为周边白领的"潮流中心"和"财富管理中心"。

专题4 践行金融为民，保障消费者权益

本行贯彻以人民为中心的发展思想，将消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化及经营发展战略中，形成董事会负最终责任，风险、关联交易和消费者权益保护委员会日常监督，高级管理层履行合规管理，监事会监督履行情况，消费者权益保护部门牵头、各部门及分支机构配合的消费者权益保护工作组织体系。

加强制度保障

以《金融消费者权益保护管理办法》为总纲，建立消保审查、投诉管理、考核、信息披露、个人信息保护、金融知识宣教等各专项管理制度，制定消费专项应急预案，保障各项工作的有序推进。2023年，制定《消费者权益保护审查管理规定》《领导包案及接访管理细则》《消费者权益保护信息披露管理办法》等制度，修订《消费者权益保护重大事件应急预案》《客户投诉管理办法》及配套投诉处理作业指导书。

完善运行机制

构筑"事前预防+事中管控+事后检视"全方位消保运行机制，消保审查、适当性管理、内部审计、信息披露等15项工作机制共推共进。本行加强个人信息保护，组织开展数据安全专项检查，完善业务系统查询权限控制。建立领导包案及接访机制、投诉晾晒机制，开展投诉溯源治理。推动多元纠纷化解机制落地，全年通过多元化解机制处置案件1628笔，对传统民事诉讼替代率达25%，其中共享法庭累计成立26家、完成调解355笔，实现台州分行进行赋强公证、衢州分行入选共享法庭示范点等多项突破。

福建龙海泰隆村镇银行每月开展"行长接待日"

案例　泰隆金华分行落地人民调解金融纠纷赋强公证业务

2023年8月，某进出口公司由于经营不善发生贷款逾期，泰隆金华分行在了解到义乌市公证处与义乌法院正尝试通过赋强公证方式来增加多元化解机制后，积极争取赋强公证解纷的机会。经过两个多星期与法院、公证处沟通，借款人及担保人签署完成公证文书，将调解协议赋予强制执行效力，即若今后欠款人不履行还款协议，该业务可不经诉讼直接申请强制执行。

本案处置通过"诉前调解+赋强公证"的形式，减轻了客户的还款压力，间接支持小微企业的经营发展。

加强消费者教育

建立健全"线上+线下""集中性+阵地化"的常态化金融消费知识宣传教育长效机制，集中组织开展"3·15"消费者权益保护教育宣传周、普及金融知识万里行、非法集资宣传月、金融消保教育宣传月等活动；通过自有媒体平台发布金融知识普及相关推文23篇，发布"许阿舅""秒懂理财"等特色宣传视频31个；依托浙江省金融教育示范基地以及投资风险教育基地，开展金融知识宣教活动近1000场次。报告期内金融知识宣传教育覆盖人次超2000万。

案例　"小小银行家"模拟法庭提升少年风险防范意识

泰隆龙海村行利用"金融知识宣传周""宪法宣传周"契机，以引进来、沉浸式的形式，开展"小小银行家"模拟法庭活动，利用司法小课堂的呈现，让小朋友在角色扮演中深入感受案情，达到普及金融知识、提升少年儿童风险防范意识、增强自我保护能力的目的，兼具教育性和趣味性。

专题5　深化公益理念，汇聚慈善力量

本行在公司章程中明确规定，每年将不低于上一年度经审计净利润的2%用于履行社会责任。报告期内,本行对外捐赠8080.12万元，用于社会公益慈善活动。

深化全员公益理念

本行制定《员工公益积分管理办法》《员工公益积分标准》，优化公益积分线上系统，拓展"特别休假"等公益积分应用场景，开展"公益达人"评选与先进表彰、典型展播等，进一步弘扬公益精神，倡导、深化全员公益理念。各分行组建公益队伍、打造公益品牌，投身公益献血、爱心捐赠、文明城市建设、公益培训、绿色环保、应急救援等20余项公益活动。结合30周年行庆，开展主题公益活动——"嘿，伙伴，一起做公益吧"，首批推动5个公益项目。2021-2023年三年累计贡献公益时长47664小时。

此外，本行手机银行积分商城"爱心捐助"板块打造"人人公益"渠道，报告期内爱心用户536人次，凝聚超40万爱心积分。

案例 “沪上公益行”帮扶社会弱势群体

泰隆上海分行连续三年出台专项政策支持“沪上公益行”主题活动，发挥“在一线”的服务优势，积极联系所在社区街道的党工团妇、敬老院、基金会等组织与团体，重点针对社会弱势群体和亟需帮扶的人群，主动开展助学助教、敬老服务、阳光助残、社区公益、党建共建等活动与服务。2023年，“沪上公益行”举办主题活动77场次，提供志愿者服务近1000人次，成立青年公益先锋队，积极参与“四川凉山留守人群关爱”“浦东潍坊兰馨电影院爱心志愿者”“梦工坊咖啡吧”等多个公益项目，范围延伸至西部。

2023年，
“沪上公益行”举办
主题活动**77**场次

提供志愿者服务近
1000人次

四川凉山留守人群关爱项目过冬暖被千里送往大凉山村

案例 “小泰阳”公益联盟传递公益正能量

泰隆台州分行“小泰阳”公益联盟秉持着让善念、善言、善行成为一种习惯的理念，从身边人、身边事做起，做好事、做实事，展现金融志愿者风采，传递志愿公益正能量。“小泰阳”公益联盟拥有党建+金融、团建+金融、妇联+金融、工会+金融、暖暖好时光、小小银行家、共富工坊、乡村振兴等公益志愿项目，曾获浙江省“最佳志愿服务组织”奖。2023年，“小泰阳”共富工坊被评为由浙江省商务厅牵头评选的百家电商直播式“共富工坊”典型案例代表之一。

推进慈善事业高质量发展

本行发起成立浙江泰隆慈善基金会（以下简称：泰隆基金会），秉承“践行社会责任、服务公益事业”的宗旨，帮扶社会弱势群体，是AAAAA级社会组织。报告期内，基金会聚焦六大品牌公益项目，累计开展21个公益项目，慈善支出2231.18万元，组织各类社会公益活动300余次，受益对象超10000人次；获得第一届路桥慈善奖-慈善之星、“爱心圆梦”结对帮扶特别支持单位、“骨肉心连心”专项基金项目“优质公益伙伴”等荣誉。

“慈善+创业助跑”推动创客高质量成长

2023年，泰隆基金会联动安吉县文化和广电旅游体育局等合作机构，年度内扶持372名返乡创业大学生、创业妇女、创业退役军人等创业者；联动泰隆银行、浙江省青年创业就业基金会持续开展“泰隆创业助跑计划”项目，累计帮扶75名农村创业青年；与上海财经大学组成调研团，联动泰隆银行属地分村行走访农村创业青年，给予智库支持。

“慈善+医疗救助共同体”扶助困难患者康复

2023年，泰隆基金会继续实施“泰隆·恩泽”医疗救助基金项目、路桥区低保低边医疗救助项目、“骨肉心连心”专项基金项目、“健康乡村”医疗救助基金项目，与福建、河南、浙江等省的22家公立医院开展项目合作，共计捐赠人民币470万元，为低保家庭、低保边缘家庭等困难家庭患者提供医疗救助。

“慈善+美好生活”助推高质量文化惠民

“泰美好”城乡公益关注社区弱势群体和共创美好生活，开展“泰隆金鲤鱼”系列城乡社区公益项目。2023年，社区音乐汇项目开展3场，累计受益社区居民1300人次；非遗项目开展3场，累计受益师生超192人次；公益市集项目累计受益居民407人次；继续实施台州北三县抗战老兵关爱项目，累计向27位抗战老兵发放慰问金及慰问物资254103元；向天台县金满坑村14户困难家庭开展慰问，捐赠慰问金和慰问物资17346元。

"慈善+教育树人"助力困境学子发展

"泰隆之星"国际交流成长基金助力困难学生交流学习

"泰阳花"助学助教计划设立奖助学金、奖教金、高校教育发展基金，开展素质教育课堂、"微心愿"圆梦等子项目，缩小城乡教育差距。2023年，在浙江、福建、陕西等地累计设立28个爱心图书室，捐赠6878册图书等物资，支出善款12.27万元；为台州、温州地区小学1240名随迁子女开展音乐教室项目，授课224节，善款支出57396.79元；"共圆莘莘学子大学梦"项目向浙江省残疾人福利基金会等捐赠257.02万元，为509名困难大学生提供升学助学金与成长关怀；设立"泰隆之星"奖助学金、"泰隆之星"国际交流成长基金、高校大学生临时助困基金项目等，与北京大学、上海财经大学、苏州大学、浙江工业大学等高校合作，累计支出善款188万元，支持349名学生。

"慈善+紧急援助"守护公众健康

面对自然灾害、防疫抗疫、社会突发事件，泰隆基金会与泰隆银行携手建立救援网络，搭建属地化灾害应急机制，开展生命救援、生活救助和灾后援助。2023年，基金会支持后疫情时代疫情防控工作和生活保障，向河南省汝南县捐赠6万元，向浙江省山区26县及海岛的6000名老年群体捐赠价值696875元的"小鱼健康包"。

"慈善+公益组织"赋能社会组织发展

2023年，泰隆基金会携手嘉善县七彩昀社工服务中心实施"1+1伙伴同行"行业支持项目，联合开展"五社联动赋能微网格长服务项目"，支持善款24000元，为32位微网格长开展7期主题赋能培训会和1期项目总结大会，涉及矛盾纠纷化解、金融安全知识科普、网格治理等内容，32位微网格长辐射7个乡镇街道社区及间接受益居民2136人次。

06 员工篇

践行人本管理，关注员工发展

平等雇佣，促进高质量充分就业

本行制定《招聘管理办法》《员工亲属回避制度》，招聘工作公开透明，无性别、年龄、民族、家庭情况等歧视，以岗位匹配为核心，打造多元化人才队伍。

员工总数
13482人

报告期内招聘新员工
2462人

劳动合同签订率
100%

社会保险覆盖率
100%

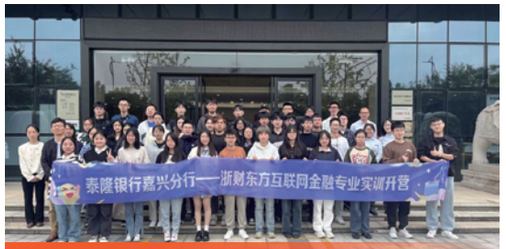
女性员工占比
58%

女性管理者比例
49.81%

员工平均年龄
30岁

营销人员占比
57.08%

本行致力于拓宽大学生就业途径，增强其就业竞争力，通过实习生项目、企业体验活动、大学生就业指导以及校外实践教育基地建设等，全方位助力大学生成长。本行开展暑期"超级实习生"项目，延展可实习群体至大一、大二的学生；举行学长学姐沙龙，开展"简历修改""职业生涯规划""职场礼仪"等实用课程；举办企业开放日活动，为大学生搭建直接与业界交流学习的平台。



嘉兴分行校企合作开展互联网金融训练营

福建英德泰隆村镇银行对接英德大学生联合会开展职业体验日活动

本行加强校企合作，与北京大学、浙江大学、上海财经大学等省内外60余所高校建立校企合作关系；与浙江工商大学共同创办浙江工商大学泰隆金融学院，获批浙江省首批重点支持现代产业学院，其产教融合基地获批浙江省高等学校省级产教融合示范基地。截至报告期末，浙江工商大学泰隆金融学院共招收五届学生，累计招收本科生500人。

优化考核机制，畅通职业发展路径

持续优化考核体系

以合格率为总领，建立清晰稳定的考核目标以及基于成长逻辑的长期产效评估标准，提高考核体系的稳定性，激发员工积极性和创造性。

深化行员等级标准与应用

根据业务发展需求常态化审视行员等级标准，搭建行员等级在培养、待遇等方面的应用标准，上线行员等级系统，提升员工的感知度与获得感。

重视员工成长，深化分层分类培养体系

构建新员工全成长周期培养体系

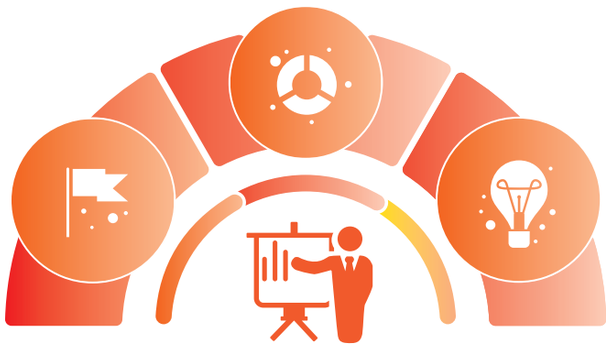
树立新员工全成长周期培养理念，建立“传帮带”机制和后评估管理机制，通过新员工培训项目、直属上级承接培养、回炉强化等，实现新员工全成长周期培养。同时，提升新员工培训项目运营质量，固化村行班、培训生班、职能班、IT班等专班培养模式，优化新员工考核方案、强化班主任管理、构建多方辅导保障力量。报告期内，开展新员工培训项目6期、覆盖2125人，开展“助跑计划”次新客户经理回炉培训项目5期、覆盖730人。

提升在岗员工能力

提升在岗客户经理能力，分层开展“论道·营销”项目，面向三、四级客户经理开展3期、覆盖158人，面向高资质客户经理开展1期、覆盖69人。提升在岗职能员工能力，“卓越学习力拆书训练营”覆盖118人，“产品经理训练营”覆盖35人，“数据能力提升训练营”覆盖112人。

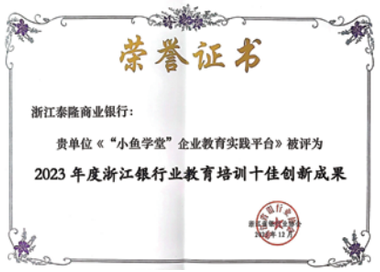
强化管理者队伍培养

优化各管理岗位的岗位职责、关键任务、核心应知应会，进一步清晰各岗位各阶段的培养目标、培训重点，优化“支行行长、业务团队负责人”等关键群体培养体系。同时，为促进学习由“识”、“知”向“行”的转化，打造实践教学基地“第二课堂”，探索课堂学习与实践学习的一体化路径，助力全行对标学习及各类管理者培训项目。报告期内，聚焦“经营分析能力”“管理能力”提升，开展重点培训项目30余期、覆盖1500余人次。



专题6 企业教育赋能人才成长

2023年，本行深化“企业教育=能力=目标”的理念，企业教育全面落地，数字化学习平台——“小鱼学堂”被浙江省银行业协会评为2023年度浙江银行业教育培训十佳创新成果。


荣誉证书

浙江泰隆商业银行：

贵单位《“小鱼学堂”企业教育实践平台》被评为

2023年度浙江银行业教育培训十佳创新成果

加强顶层设计，优化企业教育制度框架

明确企业教育制度框架，以《企业教育体系建设总纲》为统领，以《企业教育体系常态化评估实施细则》为标准，以《企业教育实践教学基地管理办法》为资源保障。同时，调整培训管理框架体系，以《培训管理办法》为基础规章，将《培训管理实施细则》《内部兼职培训师管理细则》《企业教育知识管理实施细则》作为其下行流程化规章，做好统筹管理。

坚持系统性、标准化，推进企业教育资源建设

重点建设“小标准”体系，围绕十项基础业务核心主题，上线初级课程20门、中级课程27门。持续优化客户经理、服务经理、职能员工、支行行长等七个重点岗位学习标准，新增《中高层管理者常态化学习指导意见》，牵引“知识”向“能力”转化。

承接战略重点、聚焦关键群体，促进教育与经营充分融合

承接战略重点，针对支行行长和团队负责人启动“重点工作主题”专项培训，开发九大重点主题课程，将送课与带教相结合，确保对重点工作理解一致、执行落地到位。关键群体培养，总行强化“业培融合”，分支行落地“训战结合”，深化“三教三讲”，通过打造实践教学基地“第二课堂”，提炼并推广一系列优秀典型经验。

强化评估管理，提高培训管理质效

优化管理者合格率评估标准，压实各级管理者的企业教育主体责任；针对辅导员、内训师、学习官、帮带老师等企业教育落地重要群体开展常态化带教辅导、评估，进行专项赋能64场、覆盖2384人次；优化内训师管理要求和培训费用标准，提高培训质效。

保障员工权益，共建和合氛围

保障员工合法权益

保障员工权益。每年召开职工代表大会，审议涉及员工切身利益的各项制度；加强民主管理，搭建反馈渠道、开展员工座谈，主动了解员工困难与建议；关心弱势群体，建立阳光工程管理办法，做好重疾、特困及退休员工的关怀慰问，报告期内慰问员工重疾19人、见义勇为3人、阳光工程4人，让困难员工享受到组织的阳光与温暖。

关注员工健康。搭建"健康A+B"体系，为员工提供免费健康体检，为员工家属提供体检报销；组织名医讲座等推动健康知识普及；建设健身场所，营造健康氛围；搭建心理健康平台，提供免费心理咨询援助；针对部分员工就医难等问题，积极搭建行内外平台，协助对接联系名医名院挂号、住院。

陕西眉县泰隆村镇银行开展健康咨询活动

倾听员工声音。持续建设"员工之声"平台，深化"以员工为中心、上以下为中心"。报告期内，解决3311项员工关注问题，58%的员工诉求在一个工作日内解决，员工满意率98%以上。

本行持续优化激励约束机制，遵循按劳分配、效率优先、兼顾公平的原则，能上能下、奖优限劣，实现人员、岗位、薪酬相匹配，并与本行战略发展要求、业务发展和风险管控相适应，同时健全员工福利体系，充分激发员工生产力，保障员工权益。

践行和合文化

本行打造"和合"文化，提升文化软实力。在泰隆成立30周年的节点，开展30周年行庆系列文化活动，如"我与泰隆"故事征集大赛、"歌声嘹亮30年""文化共识会""628·泰隆日""企业文化优秀单位先进"评选等，激发泰隆人的主人翁意识。

台州分行"文化共识会"之"泰隆TALK说"活动

"我与泰隆"故事征集

共筑幸福家园

本行鼓励快乐工作、快乐生活，组织篮球、足球、摄影、电竞等俱乐部，定期开展友谊赛及PK赛；开展员工亲子类活动，让员工与家庭共度欢乐时光，提升广义泰隆人的幸福感。

"荣耀之路"电子竞技大赛

杭州分行湘湖亲子团建"陶艺拉坯"