

坚持小微 践行普惠

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



2022CSR

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（2022年1月1日至2022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

03 发展篇

- 15 坚守普惠初心，护航小微成长
- 18 「专题2」落实助企纾困政策
- 19 推动共同富裕，助力乡村振兴
- 21 「专题3」实施“沃土计划”助力乡村振兴
- 23 加强科技赋能，提升服务质效

05 环境篇

- 35 优化顶层设计，践行可持续发展观
- 36 推进绿色金融，持续提升服务能力
- 38 助力“双碳”目标，倡导绿色低碳理念

02 治理篇

- 09 党建引领，提升治理效能
- 10 「专题1」深入学习贯彻党的二十大精神
- 12 文化升级，建设清廉金融

04 员工篇

- 27 畅通发展通道，助推员工成长
- 29 「专题4」开展企业教育促进能力提升
- 30 增进员工福祉，共建和合家园
- 32 「专题5」疫情慰问送关怀，心系员工暖人心

06 社区篇

- 41 立足社区自身需求，建设社区中心
- 42 立足社区经济体需求，打造服务生态圈
- 44 立足社区居民需求，提供综合金融服务

泰隆银行党委书记、董事长 王钧致辞



新时代、新征程上，必须坚持金融工作的政治性、人民性，提高政治站位、坚持金融为民，对“国之大者”领悟到位，主动融入党和国家工作大局，做好主责主业，践行社会责任。

——泰隆银行党委书记 董事长王钧

2022年是党和国家历史上极为重要的一年，党的二十大胜利召开，描绘了强国建设、民族复兴的宏伟蓝图。泰隆银行深入学习贯彻党的二十大精神，全面加强党的领导，一以贯之推动高质量发展，全力以赴落实稳经济一揽子政策，尽力而为开展助企纾困、惠企减负，踔厉奋发持续为客户、员工、社会、股东及合作伙伴创造价值。

坚持党建引领，构建亲清关系。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，推动党建与公司治理、经营管理全面融合。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，确保党中央关于金融工作的决策部署落地见效。推进清廉金融文化建设，把“亲清关系”扩展运用到与所有相关方之间，着力构建“清清爽爽的同事关系，干干净净的银企关系，既亲又清的政商关系”。

投身共同富裕，助力乡村振兴。

积极投身共同富裕，在公司章程中明确规定，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，落实国家战略，持续推进农村金融、绿色金融、科技金融。其中，实施“沃土计划”助力乡村振兴，推广农村“人人可贷”，为“三农”提供信贷支持、产业升级、助农助销等“一揽子”综合服务。

聚焦客户需求，推进融智服务。

深化社区化战略，立足社区各经济体、各类人群、社区自身“三大需求”，打造共建、共融、共享、共赢的社区生态圈。深化综合经营，从以产品为中心转向以客户为中心，针对不同类型客群的

差异化需求，提供专业的综合金融服务。深化网点变革，作为流量提供方和资源整合方，发挥平台、纽带、桥梁作用，帮商户找客户、帮客户找优惠。

落实员工第一，打造和合文化。

发自内心善待员工、多措并举成就员工，从培训教育、职业通道、发展平台、薪酬待遇、文化氛围等方面齐发力，驱动组织与个人共成长。开展企业教育，坚持长期主义和实用主义并重，实现“企业教育=能力=目标”，激发员工持续学习提升。以“和合”为核心要义，弘扬简单、平等、开放、包容的价值观，压实责任，在每个组织中找到泰隆企业文化。

当前经济金融大局、银行业变局、小微普惠金融新局持续演变，机遇和挑战并存、不确定难预料困难增多。泰隆银行将深刻理解把握现代企业的要素内涵、金融服务的本质本源、商业银行的角色定位，胸怀“国之大者”，主动融入党和国家工作大局，坚定不移推动高质量发展，打造一家体现政治性、人民性的现代商业银行。

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



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” 363位	泰隆银行	英国《银行家》杂志
2	浙江慈善奖	泰隆银行	浙江省人民政府
3	支持浙江省经济社会发展 优秀单位二等奖	泰隆银行	浙江省人民政府办公厅
4	浙江省信用管理示范企业	泰隆银行	浙江省企业信用促进会
5	2021年度金融机构服务 乡村振兴考核评估优秀单位	泰隆银行	中国人民银行台州市 中心支行、中国银保 监会台州监管分局
6	2021年度小微企业 金融服务考核评价优秀单位	泰隆银行	中国人民银行 台州市中心支行
7	全国村镇银行优秀主发起行	泰隆银行	中国村镇银行发展论坛
8	2021年度全国AAAAA级 优秀村镇银行	湖北大冶泰隆村镇银行	中国村镇银行发展论坛
9	第十一届全国十佳村镇银行	浙江庆元泰隆村镇银行 广东英德泰隆村镇银行	中国新型金融机构论坛
10	2021年度全国百强村镇银行	浙江庆元泰隆村镇银行 湖北大冶泰隆村镇银行	中国村镇银行发展论坛

ESG绩效

E 环境绩效



S 社会绩效



¹ 口径为符合绿色金融债项目、人民银行《绿色贷款专项统计制度》或银保监会《绿色融资统计制度》的绿色贷款。

G 治理绩效



¥ 经济绩效



02 治理篇



党建引领，提升治理效能

强化政治建设，筑牢思想根基

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领会金融工作的政治性、人民性，提高政治站位，坚决做到在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致。

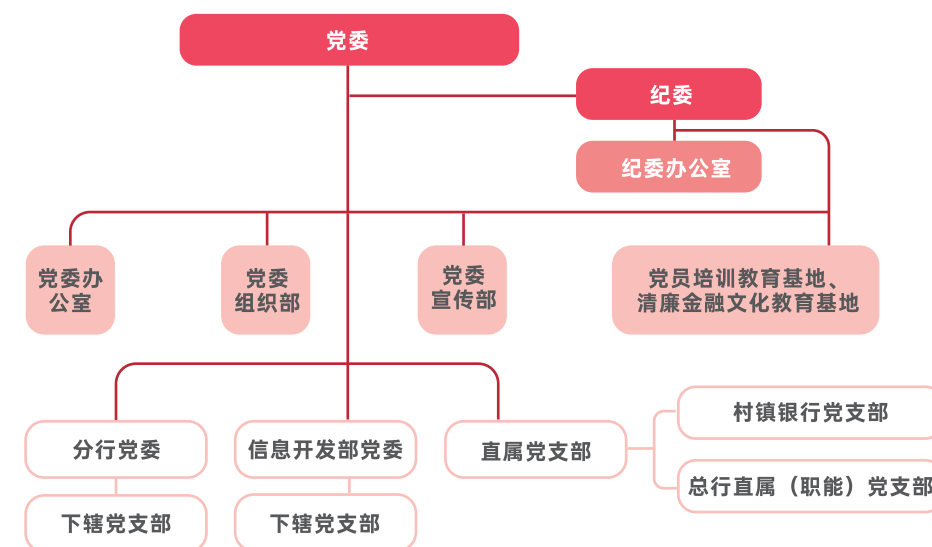
本行定期召开党委会和党委理论学习中心组学习会，系统全面学习总书记重要讲话和重要指示批示精神、中央和上级党委的重要决策部署、各级政府和监管部门的重大举措等，主动融入新发展格局，积极参与浙江共同富裕先行和省域现代化先行建设，自觉落实乡村振兴、共同富裕等重大战略。

强化组织建设，凝聚基层合力

落实“三同原则”²。实现全行460多家网点党组织全覆盖；建立垂直管理架构，各分村行的基层党组织均隶属于泰隆银行党委，实行集中统一管理。

选优配强“头雁”。召开党员代表大会，完成党委换届和纪委选举工作，产生第四届党委和第一届纪委，完善组织架构，明确党建主体责任，落实全面从严治党要求；进一步优化基层党组织运行机制，配齐配强组织班子。

加强队伍保障。成立党群工作部、纪委办公室，设立党员培训教育基地和清廉金融文化教育基地，配强党务专兼职队伍。



² 坚持党组织“与机构同建立、与业务同覆盖、与企业同发展”。

强化机制建设，融入公司治理

优化治理架构。

本行根据非公党建、金融党建的特点，持续健全“党委引领、董事会决策、监事会监督、高管层经营”治理架构。报告期内，本行完成党委、董事会、监事会换届选举，党委委员通过“双向进入、交叉任职”进入董事会、监事会和高级管理层，有效实现“专兼结合、一岗双责”。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。

夯实治理基础。

本行修订以公司章程为核心的系列公司治理制度，加强战略管理、资本管理、股权管理、并表管理，主体评级保持AAA，治理有效性持续提升；建设专家智库，持续推进

“专家决策、专业治行”，为本行高质量发展提供智力支持；将党的领导融入公司治理各个环节，把党建工作的核心要求融入企业经营管理，切实杜绝“两张皮”。

加强信息披露。

本行严格按照《商业银行信息披露办法》等相关法律法规要求开展信息披露，修订《浙江泰隆商业银行信息披露管理制度》，明确信息披露机构与职责，规范信息披露流程，确保信息披露的准确性和时效性。按年度披露年度报告、社会责任报告、环境信息报告，按季度披露专项信息报告、关联交易报告等，按时披露债券付息公告；及时披露董事、行长等重大人事变更报告，会计师事务所变更公告等。

11月16日，本行举行“深入学习贯彻党的二十大精神”学习会暨专题辅导报告，首次以“现场+视频会议+内部直播”的形式开展，覆盖全体员工，参会人员近13000人，并邀请浙江省委党校专家做学习党的二十大精神专题辅导报告。



多形式全方位，推动二十大精神落地

本行印发《关于深入学习宣传贯彻党的二十大精神的通知》，采取集中学习与自主学习相结合、专家授课和自主讨论相结合、理论学习和查摆剖析相结合、线上学习和线下学习相结合的方式，通过党委书记动员、党委会专题学习、省委党校专家专题辅导、知识PK等方式，切实把全行党员职工的思想统一到党的二十大精神上来，落实到公司治理、业务经营、队伍文化等各项工作中，引领坚持金融为民和小微普惠初心使命不动摇，以更大担当和作为践行服务实体经济使命，为强国建设、民族复兴贡献泰隆实践和经验。



专题1 深入学习贯彻党的二十大精神

本行将学习贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期全行的首要政治任务，要求全行党员职工深刻领会党的二十大精神丰富内涵和核心要义，保持定力、增强主动、勇担使命，奋进新征程、开创新业绩。

多层次全覆盖，掀起二十大学习热潮

10月16日，本行党委统一组织全行党员职工观看二十大开幕式直播。党委班子带头学习，召开专题会议研究学习二十大会议精神，要求各级党组织将学习贯彻党的二十大精神作为近期党委会、支委会的第一议题。持续开展二十大报告热词、新概念等专题解读，多措并举提升学习成效。

|文化升级，建设清廉金融

升级文化内涵

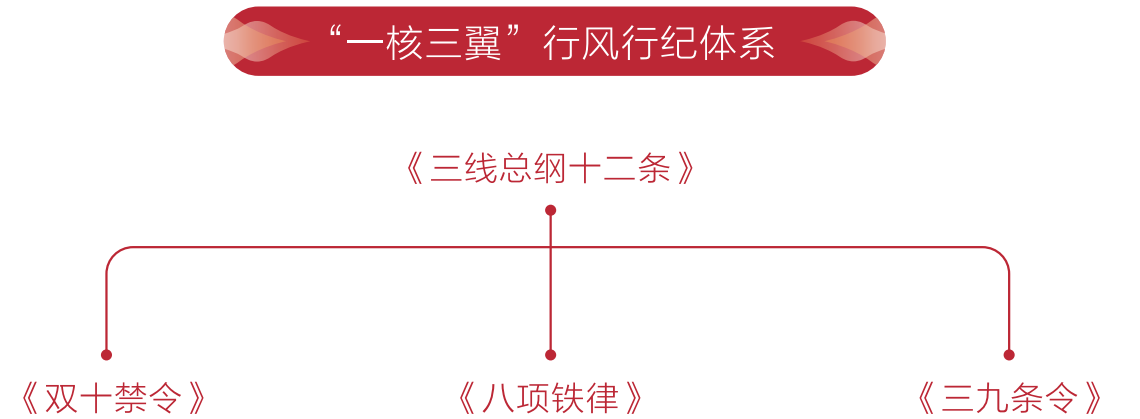
新时代、新征程、新使命。报告期内，本行升级发布全新《泰隆银行使命、愿景与价值观》，以“和合”为核心要义，并根据党的二十大精神对相关内涵阐述进行升级，践行金融为民。在企业使命中，明确泰隆将始终胸怀“国之大者”，以人民为中心，听党话、跟党走，坚持金融为实体经济服务，积极投身全面建成社会主义现代化强国的伟大事业。在企业价值观中，进一步明确清廉建设要求，发挥本行“义利兼顾”传统，保护消费者合法权益，实现商业价值和社会价值的有机统一。

健全组织架构

成立纪律检查委员会，配备纪委书记，完善党内监督和制衡架构。建立总、分（村）行两级纪委组织架构，设立纪委办公室，在各党委、直属党支部设纪检委员和纪检干事，开展纪检监察和清廉金融文化建设工作。

完善制度建设

以《构建“亲”“清”政企关系指导意见》为主，梳理与监管交往的正负面清单。将清廉金融深度融入行风行纪体系，明确“红线、底线、高压线”，确保全体员工明规矩、守清廉、知敬畏。



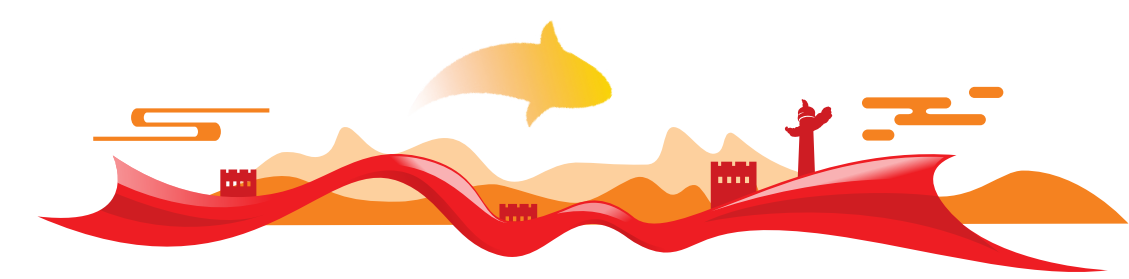
强化价值引领

深入开展清廉金融专题党课、纪法教育周、案鉴大讲堂、清廉征文、清廉榜样评选等活动，建设清廉阵地；将清廉金融建设与合规宣传教育有机融合，举办合规案例创新大赛暨清廉金融成果展示活动，营造风清气正的从业氛围。



加强行为管理

发布《从业人员违法违规信息管理办法》，完善员工行为管理长效机制，将清廉要求纳入员工全周期管理，通过廉洁教育、廉洁谈话、廉洁考试、廉洁家访、员工动态信息报送等机制，规范员工廉洁从业行为，防范员工行为失范；将董事、监事、高级管理人员廉洁自律情况纳入履职评价，促其发挥反腐倡廉带头人作用。



03 发展篇



I 坚守普惠初心，护航小微成长

本行专注小微普惠客群，不断提升服务质效。截至报告期末，500万元以下贷款的客户数占比99.62%，100万元以下贷款的客户数占比91.1%；户均贷款41.7万元，信用保证类贷款占比88.05%。

深化金融服务，破解融资难题

加大首贷投放。“社区化”模式结合大数据赋能，挖潜定位无贷户，推动首贷户拓展。报告期内，普惠小微口径首贷户4540户，贷款金额49.50亿元。

案例

“首贷金融服务站”助力小微市场主体

嘉兴平湖某物流公司，主营业务为运输化学制品，通常5年左右需更换车辆。2022年在更换运输车时点上，受疫情影响，流动资金不足且缺少抵押物。该公司与本行设在平湖市工业区加油站内的金融服务员驻点联系后，客户经理为其推荐“首嘉贷”产品，并在隔天发放280万元贷款，解决企业的“燃眉之急”。

推动信用贷投放。制定稳经济一揽子产品服务指南，发挥信用贷款免担保、额度高、期限长的优势，确保惠企政策充分触达客户。

截至报告期末，

信用贷款余额	较上年末增长
152.23 亿元	40.72 亿元

加强个体工商户服务。以信用担保为主，推广免息券、减息券等优惠，降低融资成本；依托商户联盟平台，为其提供智慧经营工具支持、平台引流、活动运营及直播带货等综合服务。



打造供应链金融。上线供应链金融线上化平台，为核心企业提供线上微商城、ERP直连、交易平台植入订单贷支付等数字化服务，为产业链上下游企业提供申贷、借款、支付、还款等全流程线上化服务。报告期内，落地38个供应链金融项目。

强化科技金融，助推创新发展

推动科技金融业务发展。重点围绕初创期、发展期的小微科技型企业，通过“融资+融智”产品服务包、总分联动等方式，加大科技领域服务支持。



推动知识产权质押融资。持续推进知识产权质押贷款，有效解决小微企业“担保难”。报告期内，累计发放知识产权质押贷款26.05亿元，在浙江省市场监督管理局公布的专利惠企金融机构名单中连续多年排名第一。

案例

落地全省首笔“集成电路布图”专利质押贷款

绍兴某半导体科技有限公司是绍兴市引进的高科技企业，具有自主知识产权，其中100V的产品打破国际垄断，解决“卡脖子”难题。面对企业持续研发投入的资金缺口，泰隆银行创新以其“集成电路布图”专利为质押物，落地全省首笔“集成电路布图”专利质押贷款。

拓展国际业务，支持外贸企业

积极落实外贸助企纾困政策，坚持小微外贸企业服务定位，全年为1.6万余户小微外贸企业提供便捷高效的外汇业务服务。

创新推出“单单可融”项目

积极培育小微外贸企业出口信用险投保意识，为“有保单，有订单”的小微外贸企业“送保单，送融资”，全年发放贸易融资3.2万余笔，发放金额达207亿元。

加强对小微外贸企业汇率避险业务支持，全年为1113家外贸企业办理9.6亿美元外汇衍生品业务，其中汇率避险业务首办户850户，全行小微企业汇率避险首办户位居浙江省内金融机构前列。

积极推进汇率避险服务

案例

落地丽水市首笔外贸企业政府性融资担保汇率避险业务

在国家外汇管理局丽水中支的政策指导下，丽水分行为丽水市某外贸公司办理外贸综合服务平台企业汇率避险担保增信业务，通过“银政担”协作模式，帮助企业节约保证金4000余元，助力企业降低汇率避险成本，推动企业平稳可持续发展。

推进协同增效，加强外部合作

推动村镇银行发展。扎根县域，专注主业，加大对“三农”和小微企业的金融支持力度。13家村镇银行分布在浙江、湖北、福建、广东、河南、陕西共6个省份的20个县（市/区）。报告期内，本行获“全国村镇银行优秀主发起行”；湖北大冶泰隆村镇银行、浙江庆元泰隆村镇银行连续三年获评“全国百强村行”，湖北大冶泰隆村镇银行被评为“全国AAAAA级优秀村镇银行”。



深化同业合作。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、江西等五个省份的7家城商行及农商行开展深度合作。

截至报告期末，合作贷款累计发放不良率

128.24亿元0.336%

加强校企合作。通过订单班、实习生基地、奖学金、企业开放日、课程进校等形式，与浙江大学、上海财经大学、江西财经大学、浙江工商大学等60所高校建立合作关系。本行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四届学生，学院本科生人数共392人。

专题2 落实助企纾困政策

强化制度保障

本行全面落实“六稳六保”，在“助企纾困十六条”的基础上，推出金融服务支持小微企业发展“1+10”一揽子信贷支持政策、“稳经营、保市场、保客户”工作方案，专项安排低息资金220亿元。

践行惠企减负

疫情期间，主动与客户协商，贷款应延尽延；分行开展“一户一档”盘点，实行差异化针对性的信贷支持政策，自主协商、灵活调整。报告期内，对3.4万余户的385.89亿元贷款实施延期还本付息，减免手续费约6.49亿元。

案例 还本付息应延尽延，为小微企业“输血供氧”

疫情发生后，苏州分行展开摸底调研，拟定针对性惠企政策。张家港一家纺织公司在疫情封控下出现暂时性的资金周转难，分行了解情况后，第一时间急事急办，仅一天就为企业办理了300万元延期还本付息业务，缓解其资金压力，为企业“造血”腾挪时间。

提升信贷稳定性与匹配度。全面开展“连续贷+灵活贷”服务模式，推出“接力贷”“中期贷款”“融e贷”“随贷通”“年审贷”产品和“一键续贷”服务。截至报告期末，浙江辖内“连续贷+灵活贷”客户数13.44万户，贷款余额727.12亿元。

连续贷+灵活贷

案例 “云调查”为客户远程办理无还本续贷

4月金华疫情爆发，位于白龙桥封控区域的某食品公司100万元贷款到期，却无法到网点办理续贷业务。金华分行积极借助“云调查”模式，为客户开通信贷合同线上签约功能，并将额度提升至300万元，于当晚就为客户办理完成全线上无还本续贷业务，让客户吃下“定心丸”。

I推动共同富裕，助力乡村振兴

强化制度保障

本行发起设立浙江泰隆慈善基金会，成立共同富裕工作项目组，并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。

发布员工公益积分标准与管理办法，倡导员工积极履行社会责任。

报告期内，
本行员工参与公益活动累计时长达
24658.5小时

参与无偿献血
116人次

爱心捐款
989人次

推进“三项行动”

建设共同富裕示范点。秉持授人以渔、重在赋能的原则，搭建共建共享渠道，做好资源整合，依托浙江泰隆慈善基金会开展台州北三县抗战老兵关爱、杭州淳安县助学帮扶、金华磐安县“双百心愿”扶老助幼、舟山市定海区蓬莱社区照亮回家路等项目，受益群众达4500余人次。

开展重点实施项目。探索可复制推广的运营模式，依托浙江泰隆慈善基金会，围绕城乡公益、行业助推、紧急救助等公益品牌项目打好组合拳。如持续开展“泰隆金鲤鱼”系列文化公益项目，报告期内，共开展1场“社区音乐汇”、12场“非遗项目活动”、5场“公益集市”。

打造核心智库。与浙江工商大学泰隆金融学院、浙江泰隆慈善基金会联合成立共同富裕研究中心，开展共同富裕理论与实践研究。报告期内，研究成果获省政府领导批示、浙江省哲学社会科学规划课题立项、第六届浙江省社会科学界学术年会优秀论文等荣誉奖项。



台州北三县抗战老兵关爱项目捐赠仪式



“泰隆金鲤鱼”社区音乐汇

落地“三大举措”

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、家庭经济困难本专科生客群，倾斜专项资金，推出“低收入农户贷款”“济民贷”“商业助学贷款”等扶贫助弱专项产品。

提供“创富”金融服务。报告期内，专项制定支持浙江省山区26县发展行动方案，向山区26县倾斜22亿元专项低息资金，鼓励投向富民产业、中小企业、涉农经营主体、新型农业经营主体等政策支持领域；联合浙江泰隆慈善基金会、浙江省青年创业基金会，向26县青年创业者提供30万元以内的低息融资服务。

打造“助富”服务体系。推进“共富中心”示范网点打造，“政银”合作共同推进综合服务驿站建设，延伸网点服务内涵。积极践行公益慈善，以浙江泰隆慈善基金会为平台，聚焦“助农助创、助学助教、助医助残、社区公益、助弱助困”等主题，打造慈善公益品牌。报告期内，本行对外捐赠6737万元。

案例 创业助跑，打好“共富组合拳”

2022年1月，本行与浙江泰隆慈善基金会、浙江省青年创业就业基金会开展“浙里青年携手共富·泰隆创业助跑计划”项目，设立“泰隆助力共同富裕专项基金”，为浙江省山区26县农村创业青年提供多方位支持。项目首批在杭州淳安、台州天台、金华磐安、丽水庆元等7个市县实施，帮扶农村创业青年70名，信贷支持金额达1600万元，组织电商培训受益610人次。



报告期内，
累计发放 **146** 笔
共计金额 **2550** 万元

案例 医疗救助助力健康乡村

浙江泰隆慈善基金会已发起“健康乡村”医疗救助基金等项目，采用“慈善组织+医院+志愿者”三方协力的项目模式，为困难家庭患者提供医疗救助。报告期内，基金会首批关注浙江省山区26县低保、低保边缘等困难家庭患者医疗救助问题，捐赠医疗救助基金350万元，项目覆盖杭州市、台州市、衢州市等六市九县区。



专题3 实施“沃土计划”助力乡村振兴

服务实体经济、助力乡村振兴是胸怀“国之大者”的使命所在，本行实施“沃土计划”，将信贷资源向县域、乡镇和欠发达地区倾斜。



截至报告期末，
涉农贷款户数 **33.3** 万户
涉农贷款余额 **1233.92** 亿元
均占各项贷款 **50%** 以上

推动“人人可贷”，助力村民致富

全面推进“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。

截至报告期末，
农村“人人可贷”项目覆盖超 **5000** 个自然村
累计授信 **22** 万余户
授信金额 **709.57** 亿元

积极探索服务乡村振兴新模式，推进“党建+乡村振兴”。立足“组织共联、人才共育、产业共促、文化共融、生态共护”，聚焦“三农”需求，搭建共建平台，项目制推进乡村振兴示范点建设；加强基层网点与村集体组织间的党建联动和工作联动，选派“共富专员”驻村，为农民创业致富提供政策指引和资金帮助。

党建+乡村振兴



乡村振兴示范点



温州分行开展“共富专员”项目

提供综合服务，助力产业振兴

立足“融资+融智”需求，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、健康保障等“一揽子”产品服务包。

推出“行长推荐”“行长直播”系列，持续推进“我和我的家乡”系列短视频。探索建立“核心经济体+农户+银行”的农村供应链金融服务模式，促进乡村产业发展。

报告期内，本行累计为农户助销600多种乡村好物，覆盖超30万人次。如：杭州建德大同支行携手镇党委、农创客，联合都市快报以农民丰收节为主题开展专场直播，两周助销大米40吨；四会村行与团委、农业农村局联合举办农村青年人才培训班，助力农村创业青年能力提升。



台州分行直播专场

赋能乡村治理，助力乡风文明

积极融入乡村治理体系。推出基于村社治理，集数字管理、应用、互动于一体的“智理宝”平台，构建办事服务、共富专区、小鱼社区、普惠金融、碳积分等差异化场景模块，以积分激励、村民参与为特色，助力乡村治理智慧化、数字化。

案例 “智理宝”助力乡村治理

丽水分行围绕“普惠金融服务乡村振兴改革试验区”建设主题，主动创新，借助“智理宝”平台工具服务社区需求。该项目已在浮云等四个街道试点推广，核心是通过赋分、赋值、赋能三个递进环节，紧扣网格长日常管理，不仅有效激发了网格长工作源动力，也推进基层有序治理和普惠金融提质增效。



丽水分行智理宝试点授牌仪式

进村入户推动知识普及。联动政府机关、监管部门，通过“许阿舅”系列短视频，开展征信、反洗钱、防诈骗、防假币等金融知识普及。对接“千万农民素质提升工程”，联合乡镇、村委，推动农村“文化礼堂”建设，通过公益图书室、文化讲座等形式，打造农村文化综合体和村民的精神家园。

加强科技赋能，提升服务质效

深化数字化转型，推动融合发展

强化顶层设计。落实《金融科技发展规划（2022-2025）》《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》等监管要求，深入推动本行《小微金融数字化创新和转型三年规划》，设立“数字化改革工作专班”，建立量化管理机制，营造数字化改革创新氛围和敏捷运行文化，进一步统筹推进数字化转型与创新工作。

推动科技赋能。数字化改革工作专班下设客户关系管理项目组、产品管理与创新项目组、渠道建设及运营项目组、数字化风控项目组等四个敏捷小组，通过发挥数据、风险、业务等方面的专业能力，实现高效决策、便捷服务。

推进场景化建设，打造平台服务

升级手机 银行3.0

- 以用户为中心，重塑用户服务旅程，覆盖4大场景、5类客群、6大业务模块，新增及优化260项功能，客户满意度从88.6%提升至95.4%。

推广开放 银行e账簿

- 深化开放银行业务场景，通过“支付+账户”形式，为电商、垂直供应链等合作平台提供“融智”服务，延伸泰隆银行服务触点，全年新增开放银行商户1157户。

建设 泰隆商城

- 建设非金融场景及渠道泰隆商城，当前在架商品超700款，涵盖客户食、住、行、用等高频刚需生活场景，并打造分行特色专区。截至报告期末，平台累计注册用户规模超100万，年度服务交易客户数17.84万。

加快智能化应用，优化客户体验

打造“无边界”体验

在视频领域构建“多渠道”的视频体系平台，集成AI能力，涵盖远程会议、远程坐席等模式，覆盖保险双录、“云上厅堂”、信贷“云调查”等10个业务场景。

加强人工智能领域实践

落地企业级的人工智能识图能力，覆盖个人卡证、企业证照、财务发票、企业财报、银行流水五大类应用；丰富RPA机器人流程自动化场景，年服务次数达36万次；通过智能外呼数据采集及识别能力，有效抓取风险账户。

04 员工篇



| 畅通发展通道，助推员工成长

多渠道招聘，加强队伍建设

完善标准流程

优化招聘管理办法，进一步明确招聘标准及流程，提炼招聘关键动作，形成规范的招聘工作指南。

建立人才画像

与外部咨询公司合作，建立主要岗位人才画像；加强面试官队伍建设，提升人才识别有效性。

丰富招聘渠道

在统筹总分行招聘渠道的基础上，通过内推激励营造全民推荐氛围；积极与当地人社局、团委、退役军人联系合作，扩大招聘端口简历流入量及转换率。



全方位激励，畅通职业发展

深化行员等级建设

完善各岗位行员等级标准，牵引员工不断进阶与发展；优化“管理序列”与“专业序列”双发展通道，为员工匹配合适的成长发展路径。

促进人才发展流动

打通岗位序列，鼓励员工多岗位锻炼、跨序列使用、跨区域交流；完善牵引机制，优化人才跨区域发展保障机制，牵引人才积极参与跨区域发展。

持续优化激励体系

优化调薪规则，推进薪酬市场化、能上能下、奖优限劣，实现薪酬和绩效、岗位、等级相匹配；优化个税和延期支付机制，推进薪酬管理全面合规。



员工总数
12721人

女性员工占比
57.98%

报告期内招聘新员工
2735人

劳动合同签订率
100%

社会保险覆盖率
100%

分层次培训，健全培养体系

本行秉持“90%人才自主培养”的理念，在员工培养上精耕细作，遵循“721”学习法则，建立健全培养体系。

分层开展培训

面向新员工、基层员工、管理者等各类主体分层分类开展培训项目，通过线上学习、学校集训、岗位锻炼等多种形式，总分支联动培养；设立学历、职称与职业资格提升奖励机制，鼓励员工自主提升。

升级学习平台

升级学习分享平台“小鱼学堂”，打造全行自主学习阵地，实现人、岗、课精准推送；深挖一线机构典型经验，开展线上直播学习。

推动对标学习

建立“长对标、常对标”的常态化对标学习机制，营造主动学习、取长补短、开放分享的良好氛围。报告期内，总分行开展对标活动187次，支行开展对标活动1830次。

推进实践学习

在工作实践中，结合个人职业发展需求，推动全行人才跨条线、跨区域轮岗与挂职锻炼，促进员工向复合型人才发展。



专题4 开展企业教育促进能力提升

本行企业教育立足工作实践和队伍现状，推动人才培养工作的“系统性、标准化”升级。通过与经营发展充分融合，激活“知识”向“能力”的转化。



构建体系标准。发布《企业教育体系建设总纲》，构建企业教育标准，发布七个岗位《常态化学习指导意见》《学习地图》及《2022年度岗位学习要求》，建立企业教育落地和评估机制。

建设学习资源。建设七大岗位学习教育资源，上线应知应会核心课程近150门；围绕“存款、贷款、中收、资产质量、全面合规、大数据、金融科技”等关键核心主题，启动“小标准”体系课程建设，夯实员工专业功底，提升员工专业能力。



| 增进员工福祉，共建和合家园

保障员工权益

维护员工权益。每年组织召开全行职工代表大会，审核涉及职工利益的各项制度政策，维护职工的合法权益。组织职工参与企业民主管理，充分利用好职工董事、职工监事平台，及时反映一线员工困难与意见。

倾听员工声音。建设“员工之声”，以“高效省心、匿名安心、主动贴心”的运营特点，打造以员工满意为核心的服务体系。

报告期内，解决员工关注问题
2824项

员工满意度
98%

打造特色福利

建立福利体系。在法定福利基础上，建立“幸福生活”、“亲情无限”、“节日畅享”的特色福利保障体系，实行福利自选；实施企业年金计划，建立多支柱的养老保障体系。



..幸福生活..



..亲情无限..



..节日畅享..

关注员工健康。加强医疗保障，增加商业医疗保险；实施“健康A+B”，为员工及其家属提供健康体检福利。建设健身专门场所，开设健身团课、开展健康知识普及，提升员工身体素质。

关怀特殊群体。成立特困员工重疾关爱基金，及时开展重疾、特困及退休员工的关怀与慰问。制定员工婚丧嫁娶关怀管理办法，在员工及其亲属发生婚丧嫁娶生育等事宜时予以慰问。

共享发展成果。以职工持股会为依托，完善职工持股机制，进一步构建全体员工利益共同体，让企业发展成果更公平惠及全体员工。

营造和合氛围

打造和合文化。本行将“和合”作为企业文化的核心要义，发布“泰隆银行文化公约”12条，推出全新企业文化手册、文化海报、文化墙等，让文化可感可知。

开展“文化塑行”计划，
常态开展“文化共识会”活动
539场

累计参加
10750人次

员工覆盖率达
95.05%



泰隆银行文化公约



绍兴上虞支行“文化共识会”活动

丰富员工生活。“628·泰隆日”期间万余名员工共同开展厨王争霸赛、员工足球赛、羽毛球赛等活动；邀请泰隆亲属参加员工活动，组织开展游园、书画等亲子活动。



厨神争霸赛



羽毛球赛



舟山分行趣味运动会



杭州分行“激流径山水善人和”亲子活动

专题5 疫情慰问送关怀，心系员工暖人心

面对疫情冲击，本行把员工安全健康放在首位，制定《关于做好疫情期间员工关怀和客户纾困的通知》，从收入保障、考核调整、考勤管理、关爱帮扶等方面落实员工关爱。



收入保障

疫情期间，对集中隔离或居家办公的员工，正常发放工资福利，不予降薪或扣减。



考核调整

视受疫情影响程度，对机构、客户经理的合格率、业绩目标、资产质量等进行考核调减。对集中隔离或居家办公的服务经理，绩效工资按年薪保护。



考勤管理

对集中隔离或居家办公的员工，实行灵活考勤，不要求打卡签到。鼓励员工践行社会责任，在履行基本职责和保护自身安全的前提下，积极参与抗疫；员工担任社区自愿者的，可计入公益积分。



关爱帮扶

关注员工的生活情况和心理状态，做好文化宣导、情绪疏导和关心慰问。员工确有困难的，可主动向所在组织提出，所在组织给予专门帮扶。



总行派发防疫礼包



舟山分行发放防疫安心包

案例 齐心御春寒：上海分行协力战“疫”

2022年3月，整个上海陷入前所未有的“静止”状态，但上海泰隆人迎难而上、坚定前行。上海分行党委和工会第一时间发出《致分行全体员工的慰问信》，制作《抗“疫”心灵疏导小贴士》；成立专门工作组，动态掌握每一名员工情况，第一时间对困难员工实施救助。如对单身独居合租、居住老旧小区、平时不开火等重点人群，至少3天一慰问，困难必“救助”；在物资和运力极度紧张情况下，跨越上海15个辖区，覆盖近千个社区，向所有在沪员工发放1109份关爱礼包。同时，聚焦员工心理建设，做好员工情绪疏导，组织开展网红操挑战赛、王者荣耀争霸赛、云上生日会及歌友会等形式多样的线上文化活动。



上海分行员工生活物资关怀礼包



05 环境篇



I 优化顶层设计，践行可持续发展观

治理结构

绿色金融治理架构。本行董事会负责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负责审议和批准绿色金融工作的重大事项，高级管理层负责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、组织内控和绩效评估等重要事项。成立绿色金融部归口管理绿色金融工作，总分行层面设立绿色信贷业务管理岗，专人专岗并配备相应资源。

打造绿色专营支行。打造具有当地产业结构特色的差异化小微绿色支行，设立绿色金融专营支行13家；发展小微绿色信贷员，增强绿色信贷业务服务的专业性。

机制建设

完善制度体系建设

建立小微绿色金融制度体系，持续制定、完善绿色信贷认定标准、产品、机构建设、队伍建设、考核评价等绿色金融相关专用制度。

升级绿色识别系统

迭代升级绿色识别认定系统，丰富绿色经营项目关键词库，完善智能提醒、自动认定等功能，有效提升绿色业务认定质效。

七大产业
107类生产经营活动

3000个绿色投向

关键词数据库

技术规范和指标

具体佐证资料

映射条件数据库

小微绿色
识别系统



加强环境信息披露。积极践行绿色发展理念，报告期内发布首份《浙江泰隆银行环境信息披露报告》，评估本行经营、投融资活动的环境影响。

可持续风险管理

与第三方机构合作，打造信贷客户环境与社会风险评估模型，对小微企业信贷客户的环境、气候和社会风险开展评估和分级，形成具有泰隆特色的“五色分类”小微绿色认定标准。

“五色分类”标准根据环境影响程度及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、限制类五个大类，分别对应深绿、浅绿、蓝色、橙色、红色五种颜色。



推进绿色金融，持续提升服务能力

加大绿色信贷投放

本行绿色信贷业务具有“额小，面广，户多”等特征。500万元以下贷款的客户数占比99.6%、余额占比93.4%，100万元以下贷款的客户数占比66%、余额占比23.4%。绿色客户的不良率低于全行水平。



³全口径指符合绿色金融债项目、人民银行《绿色贷款专项统计制度》或银保监《绿色融资统计制度》的绿色贷款余额总额。

打造绿色金融品牌

打造专属品牌。立足小微市场定位，面向具有环境正面效益、贷款资金实际用途符合绿色信贷业务认定标准的小微客户推出绿色信贷专属产品“长青贷”，并将所有绿色信贷业务纳入统一品牌进行管理。

探索特色产品。在“长青贷”品牌项下，积极探索开发绿色金融特色产品，如排污权抵押贷款、碳排放配额抵押贷款等，拓宽小微企业绿色低碳融资渠道。

案例 泰隆银行发放首笔以碳排放权为质押物的贷款

湖州某环保热电公司是全国首批纳入碳排放配额管理的企业之一。为支持企业加快实现绿色低碳战略转型，南浔支行根据公司持有的结余碳排放配额进行授信，为其办理碳排放配额抵押贷款协议200万元，将企业碳排放配额资产有效转化为绿色低碳发展资金，助力发电企业纾困发展。

推广营销产品。机构因地制宜，根据当地产业特色制定“绿色检索地图”，搭建绿色营销产品体系。其中，台州分行与台州人行、台州市信保基金中心共同推出“绿贷保”，为新能源、废品回收利用企业提供绿色贷款，由信保基金承保，担保费率低至0.55%。



助力“双碳”目标，倡导绿色低碳理念

绿色运营

推进柜面运营无纸化

通过电子屏交互，减少纸质业务凭证打印。

截至报告期末，柜面高频业务无纸化率达**94.95%**，无纸化办公节约用纸**2.74**吨。

搭建“云上厅堂”视频银行

通过客户和远程坐席的视频连接，打通客户服务最后一公里，减少客户出行，云上厅堂平台上线累计接通**18.5万**余次。

绿色办公

推进会议线上化

建立会议服务管理标准体系，协调统筹公共会议室使用。

截至报告期末，线上会议占比超**65%**，占比持续提升。

践行节能降耗

加强节能降耗管理，增强员工节约意识。

报告期内，人均用水量较上年减少**19.02%**，人均用电量下降**6.29%**，节能成效良好。

案例

积极推动节能降耗工作

探索节能降耗新方案，在嘉兴大楼试点空调室外机水雾冷却系统，保障外机连续运转，提高室内降温效果，降低能耗使用。

积极创建节水型单位，丽水分行被评为2022年首批“浙江省节水型单位”，以101.6分的评定成绩位列全省70个创建单位第三名。

绿色采购

扩大集中采购优势

本行充分利用集中采购优势，推行定点采购，有效节省采购成本及人力成本。

推进采购线上化水平

本行实行线上化采购，不断推进采购专业信息化建设及数字化运营水平，当前采购过程线上化程度达92%以上。

绿色可持续发展模式

标准化管理、科学评估、分层分类，形成体系化的供应商管理模式，促进“采购-供应”之间的良性循环，充分展示“双赢”的绿色可持续发展理念。

更多环境相关信息详见《浙江泰隆商业银行2022年度环境信息披露报告》



06 社区篇



网点是银行的服务场景和品牌窗口，本行推进网点变革，立足“社区自身、社区各经济体、社区各类人群”等三大需求，发挥平台、纽带、桥梁作用，赋予网点新的价值坐标。

立足社区自身需求，建设社区中心

本行与各地政府、街道、社区、公益组织开展合作，依托网点开展各类公共类、公益性项目，赋能社区管理服务。如“党群服务驿站”定期开展党群服务活动；“青年之家”提供创新创业、志愿公益、学习培训、社交娱乐、金融服务等综合服务；以及与各方合作建立“反诈基地”、“儿童妇女驿站”、面向快递工作人员的“飞哥小驿”、金融“云上共享法庭”等。



舟山城南支行
警银联防反诈驿站

湖州分行
共享法庭



台州分行
法律服务驿站

台州分行
文化活动驿站



案例 校企社会实践教育基地

台州分行辖内各机构联动当地学校及相关部门，为少年儿童及高校学生提供社会教育实践基地，并围绕身心健康、兴趣培育、技能锻炼、社会实践等维度提供一揽子服务。

例如：台州经济开发区支行联合台州晚报建设“台州晚报小记者财商实践教育基地”，联合台州职业技术学院成立“校企合作实践基地”。



立足社区经济体需求，打造服务生态圈

本行打造线上线下一体化的社区生态圈，满足社区经济体的金融与非金融需求，赋能社区各类经济体。

推进商户联盟建设

报告期内，新增3211家合作门店，涵盖美食、娱乐、购物等社区民生服务，初步形成覆盖多层次民生需求的商户联盟；应用小鱼生活圈实现商户线上展示与运营，延伸服务半径，期间平台用户数新增3.8万人。



宁波分行：构建商户联盟跨界生态圈

开放共享会议室

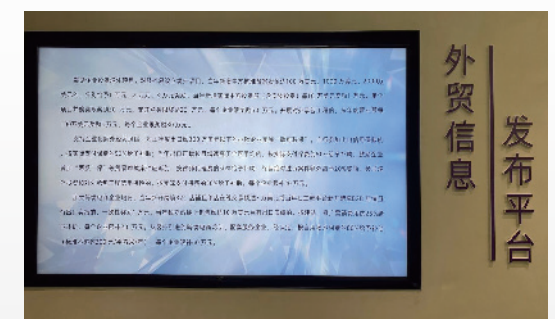
面向企业类、行业类协会开放共享会议室，把网点打造成政府政策的宣讲中心、政企培训中心；引入专业资源，为项目路演、沙龙座谈、讲座培训等活动搭建共享平台。



台州分行：企业家座谈路演

案例 落地省内首个外贸共享客厅

绍兴分行携手柯桥区商务区共同落地省内首个外贸共享客厅，打造客厅式微窗口，进一步满足企业“就近办”需求。外贸共享厅免费提供国际商事法律服务、原产地证书打印、出口信保服务、单证货运展示、外贸信息发布平台、共享空间等服务。2022年8-12月原产地证共打印3395份，占柯桥区三分之一的量。



立足社区居民需求，提供综合金融服务

本行发挥全渠道、融媒体、大声量优势，加强消费者权益保护，持续开展金融教育，赋能社区各类人群。

强化消费者权益保护

优化消保机制，建立小额纠纷快速赔付机制，完善债权债务类投诉处置机制；强化个人信息保护，开展个人信息安全管理专项自查整改；积极推动纠纷化解，全年引入银保调解委员会、矛盾调解中心等行业调解组织处理投诉事件42起；健全反洗钱工作机制，提升洗钱风险识别能力。

普及金融知识宣传教育

报告期内，金融知识宣传教育活动覆盖人次近3000万。与人民银行、公安联合拍摄反假、反诈等宣传视频，定期通过“许阿舅”短视频、微信公众号等平台宣传。建设投资风险教育基地，开发17门专业系列课程，开展宣教活动1105场，举办金融教育讲座92场次，发放宣传资料3.3万份，受众群体超10万人次。扎实推进金融教育基地建设，2022年台州分行金融教育基地被命名为浙江省金融教育示范基地。



苏州分行：防范非法集资宣传

打造便民生活圈

政务服务方面，积极响应“最多跑一次”的服务理念，引入政银e家、企业注册e站通、个人征信自助查询打印等政务项目。生活服务方面，在网点设置便民服务柜、“清凉驿站”等，定期开展免费理发、磨剪刀、修雨伞等便民服务活动；与图书馆建立图书借阅合作，丰富居民文化生活。信息交流方面，发布房屋租售、招聘求职、顺风车、商家优惠等生活信息，打造便民信息港。



陕西眉县泰隆村镇银行：政税银服务驿站

案例 便民利企，打通征信服务“最后一公里”

2022年，泰隆绍兴上虞支行成为中国人民银行指定服务网点便民征信服务站，并成立“枫桥式”征信服务工作室，丰富网点服务功能。此外上虞支行同绿城社区签订党建“契约化”共建协议书，为社区内3648户住户免费提供“金融方案诊断”等优质服务。双方阵地共用、文化共融、服务共享，让辖区社区居民生活更加美好。