

坚持小微 践行普惠



2020CSR

浙江泰隆商业银行股份有限公司
社会责任报告

服务小微 服务大众



报告编制说明



本报告描述报告期内（2020年1月1日至2020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

董事长致辞	02
关于我们	
企业使命、愿景、核心价值观	04
年度荣誉	05
关键绩效	06

专题

全民抗“疫” 泰隆在行动

统筹联动 精准施策	08
仁爱之心 以人为本	10
金融支持 共克时艰	13
助力抗疫 责任担当	14

01 客户篇

坚定小微金融，争做“先行者”	30
践行普惠金融，甘为“蒲公英”	32
融合开放金融，打造“朋友圈”	34

02 员工篇

关注员工发展	30
赋能企业文化	32
建设幸福家园	34

04 环境篇

绿色金融，推动持续发展	44
绿色运营，践行环保理念	45

03 治理篇

强化党建引领，深度融合发展	38
强化战略管理，服务小微发展	39
强化公司治理，健康稳健经营	40

05 公益篇

金融普万家，助力公众教育	50
公益惠百姓，贡献社区发展	51

泰隆银行党委书记、董事长 王钧致辞



“**小微企业‘人小志大’，不仅需要贷款，更需要定制化、立体式的金融服务，需要实现金融服务的价值。**

——泰隆银行党委书记、董事长王钧”

2020年是泰隆发展史上极其特殊、极不平凡的一年。新冠肺炎疫情突如其来，外部环境复杂严峻，正所谓“谋事在人、成事在天”。面对空前的困难挑战，我们沉着冷静，迎难而上，坚持小微普惠主业，守牢疫情防控底线，坚决落实复工复产、“六稳六保”等各项政策要求，扎实推进信用贷款、延期还本付息等重点工作，让小微普惠客户第一时间享受到国家政策红利，实现社会、客户、员工、股东等利益相关者的协同发展，生动体现了“义利兼顾”。

主动承担“抗疫”责任，大力支持复工复产。

疫情期间，我们最担心的是全行员工及其家属的身体健康，最关注的是客户碰到的困难和需要的支持。为此，一方面，全面强化疫情防控，落实一把手责任制，开展一人一档、实时监测，全力做好人员防控、营业办公场所防控等工作，实现全行员工无一感染、无一疑似。另一方面，大力支持复工复产，主动摸排了解客户需求，迅速出台金融服务专项扶持政策，全面落实贷款展期、利息减免、优惠贷款、绿色通道等措施，积极捐款捐物，与小微客户共渡难关。

强化党建引领，打造一家真正的商业银行。

我们深入学习党中央、国务院对金融工作的部署要求，推动党建与公司治理的深度融合，服务国家战略，聚焦主责主业，助力乡村振兴、精准扶贫和绿色经济发展。深化社区化经营、盘活存量资源、开展综合经营、深化“放管服”改革、落地“立体式”培养，加快提高经营管理能力。全面拥抱监管、走向全面合规、落实全面风控、完善全面审计，争取各项监管指标全面达标。坚持以客户为中心，落实员工第一，让客户实现金融服务的价值，让员工实现工作的价值。

发布小微金融服务标准，推动行业健康发展。

我们坚持眼睛向内，首次全面总结泰隆28年来在小微金融领域的探索和实践，形成《泰隆银行小微金融服务标准》，提高自身服务小微的服务和水平，并毫不保留地对外公开发布。同时以小微标准为准绳，以商业模式为引领，建设泰隆特色的数据模型体系；全面推进小微金融数字化创新和转型，持续提高小微金融服务质效。

2021年是建党一百周年，是国家“十四五”规划的开局之年。泰隆银行将坚持“以稳为先、稳中求进”的工作总基调，坚持系统观念，坚定走质量型发展道路，以广义的合格率为主线，以存量资源的盘活优化为主题，以企业教育为重中之重，争取成为知小微企业、做小微金融服务的“两个专家”，不断提升核心竞争力。

浙江泰隆商业银行股份有限公司

党委书记、董事长

王钧

关于我们

企业使命

服务小微 服务大众

- 始终坚持服务小微，践行普惠金融，争取成为知小微企业、做小微金融服务的“两个专家”，不断提升员工、客户“两个人”的获得感、幸福感和安全感。

百年泰隆 民族品牌

- 努力成为中国小微金融标准建设的重要参与者和“人人平等”普惠金融愿景的积极实践者，打造“百年泰隆、民族品牌”。

企业愿景

核心价值观

德润其身 泰和共隆

- 《大学》曰：“富润屋，德润身；心广体胖，故君子必诚其意。”泰隆将“德”置于文化建设的首位，一方面打造简单、平等、开放、包容的组织文化，另一方面以优质金融服务为小微企业创造价值。



年度荣誉

序号	奖项名称	获奖者	颁发机构
1	2020年全球银行1000强 (Top 1000 World Banks)第451位	泰隆银行	英国《银行家》杂志
2	城市商业银行竞争力排名第三 (资产规模2000亿-3000亿元)	泰隆银行	中国《银行家》杂志
3	“疫情防控积极贡献”称号	泰隆银行	中华全国工商业联合会
4	十佳普惠金融城商银行	泰隆银行	全国地方金融论坛办公室
5	浙江省融资畅通工程 “服务创新奖”单位	泰隆银行	中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅
6	最佳创新型中小银行	泰隆银行	《当代金融家》杂志
7	全国村镇银行综合服务能力 百强单位	庆元村行 大冶村行	中国银行业协会

I 关键绩效

经济绩效

截至报告期末，
本行资产总额**2580.73**亿元，
同比增幅**24.21%**

截至报告期末，
贷款余额**1663.01**亿元，
同比增幅**22.62%**

主体评级 **AA+ → AAA**



当年信贷支持小微企业
23.17万户

全行户均贷款
28.19万元

当年累计发放
2439.63亿元

信用保证类贷款占比
90.16%



涉农贷款余额占比
54.49%

贷款500万元以下客户占比
99.81%

社区、农村网点占比
92%

贷款100万以下客户占比
94.75%



环境绩效



绿色信贷余额
39.46亿元

500万元以下客户占比
99.33%



实现节约标煤
257.34万吨



减排二氧化碳
35.55万吨



碳汇效益约
1054.91万吨



用水量同比下降
14.87%



用纸量同比下降
14.44%



用电量同比下降
13.30%



社会绩效



依法纳税额
13.58亿元

对外捐赠额
4090万元

精准扶贫贷款额
2.63亿元



员工总数
10570人

女性员工占比
58.33%

平均年龄
29.4岁

社会保险覆盖率
100%



员工培训场次
16966场

参加培训人次
351965人

人均线上学习课程
85门



I 统筹联动 精准施策

高效科学决策

本行党委高度关注并全力支持防疫抗疫和金融保障工作，先后召开多次党委（扩大）会议，研究应对措施，部署相关工作。

- 2020年1月20日，在习近平总书记专门就疫情防控工作作出重要批示、国家对新冠肺炎采取甲类传染病的预防和控制措施的当天，本行董事会即以通讯方式审议通过了对外捐赠议案，及时高效、依法合规地完成对突发重大事件援助的公司治理程序。
- 3月31日，董事会再次听取《关于新冠肺炎疫情防控及应对情况的报告》，了解本行防疫抗疫、支持企业复工复产、提供有效金融服务和积极履行社会责任的情况，并就疫情对经济金融形势及本行经营的影响，以及下一步应对措施进行了分析和讨论。

履行主体责任

本行迅速成立总行应对疫情防控领导小组，全面启动应急机制，及早部署疫情防控工作，制定各类制度办法。先后召开多次领导小组会议、专题会议以及各部门各机构主要负责人参加的全行性视频会议，及时研究推动贯彻落实。



疫情防控领导小组全面负责、统筹协调疫情防控工作，从严落实层层责任制，推动措施逐项落实到位、责任逐级落实到人，筑牢分层分级、条块结合、流程闭环的坚强防线。发布《致全体泰隆银行小微客户的一封信》，向员工发出《倡议书》，鼓励全行客户和员工共克时艰、做好疫情防控工作。

致全体泰隆银行小微客户的一封信

致全体泰隆银行 小微客户的一封信

各位泰隆银行小微客户朋友们：

当你们读到这封信的时候，我们所有人都在共同经历一场前所未有的考验。在原本应该阖家欢乐的日子里，因为始料未及的疫情，我们以高度的责任感自我约束、同舟共济、共克时艰。此时的我们，也许比以往任何时候都憧憬希望和美好的曙光。

当然，困难是存在的。最近两天，部分小微业主开始复工，更多的则还在等待。防疫的形势依然严峻，时间和成本带来的压力却仍在迫近。有一句话说得好——**比黄金更宝贵的，是信心**。越是非常时期，越需要你们保持不懈的斗志。对抗新冠病毒

加强机制建设

建立健全领导指挥、预防控制、资源保障、服务支持、应急处置、监督检查等全方位管理体系，确保工作机制畅通高效运转。



针对信贷支持、客户服务、网点运营、属地管理、员工培训、线上办公、科技支撑、会议安排、安全保卫等，分门别类出台专项措施，并动态优化完善，强化跟踪督导。



|仁爱之心 以人为本

关爱员工

本行迅速行动，采取“六大措施”全面保障员工安全与健康。

- 做好应急管理，建立疫情日报制度，发布舆情提醒。
- 做好全面复工安排，实行分时段、分批次、错峰返岗现场办公和远程居家办公。
- 全面排查，建立覆盖全员的“一人一档”，持续关注员工健康。
- 加大口罩等防护物品采购，保证员工防护物资充足，有序营业。
- 做好员工教育，组织编写《疫情防控手册》及《办公及营业场所疫情防控与保障要求》，全面防护。
- 发放专项津贴，对在复工日前在办公地点值班、上班的员工设置专项津贴。多措并举，确保全年员工“零”感染。

保障客户

优化线上非接触式服务



升级个人手机银行，实现OCR自动读取卡号、系统自动识别开户行、手机号码自助注册手机银行等功能，提升服务便利和客户体验。



推广企业手机银行，为小微企业提供集企业贷款、一键转账、指令授权、国际结算等功能于一体的新平台，让客户享受便利的存贷汇等远程金融服务。



丰富微信银行综合服务，增加大额现金预约、优化线上账户明细申请、增设柜面及手机银行等微信银行签约入口等，提升服务效率。

加强线下营业网点管理

- 保障公众日常金融服务，根据机构所在地政府和监管机构安排，统筹做好本地疫情防控工作，满足客户金融服务需要。截至2020年3月末，全行网点开业率已高于90%。
- 组织网点员工佩戴口罩上岗，对营业环境、自助设备、金库办公场地等进行多频次的灭菌消杀，关闭ATM自循环功能，阻断自助渠道的现金造成交叉感染的可能性。
- 设置单一入口并对每一位客户测量体温，张贴“请佩戴口罩进入”“网点今日已消毒”等防疫提示贴。
- 加强自助设备无介质、人脸识别等新技术手段应用，减少客户、员工与自助设备的直接接触。



截至2020年3月末，
全行网点开业率已
高于**90%**



苏州分行·战“疫”指南



金华分行·厅堂灭菌消杀



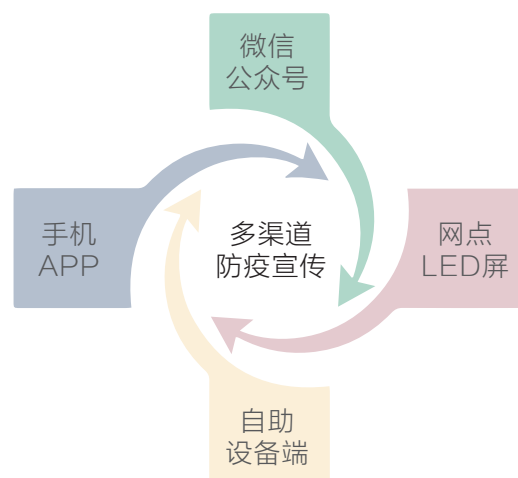
宁波分行·柜面消毒



湖北大冶村行·为客户消毒灭菌

保护公众

加强疫情防控宣传。利用手机APP、微信公众号、自助设备端、网点LED屏等多种渠道进行防疫宣传，向客户宣传防疫知识，倡导客户使用手机银行、电子银行等线上服务，减少人员流动，规避感染风险。



杭州分行·校园消毒“大作战”



丽水分行·请佩戴口罩



台州分行·为客户测量体温



福建福清村行·公众号防疫宣传

金融支持 共克时艰

提供疫情防控应急金融服务

1 延长受疫情影响的企业还款期限，疫情高峰期间¹，本行共延长客户还款期限**9.80**亿元，惠及企业**2783**户。

2 最大程度给予受疫情影响的企业减息优惠，对浙江辖内制造业、批发零售业、住宿餐饮业等**1672**户企业共计减免利息**1240**万元。

3 开通跨境金融服务绿色通道，对与疫情防控有关的外汇捐赠以及防疫物资进口企业，实施流程简化，特事特办、急事急办，同时减免手续费。

4 优化PAD线上办贷流程，实现客户经理远程贷前调查、贷款审批线上化，疫情高峰期间，通过PAD渠道，累计办理信贷业务**3.21**万笔，金额达**86.73**亿元。

支持企业复工复产

一是发挥政策性资金优势。截至报告期末，运用人民银行再贷款45.85亿元，发放支小贷46亿元；与三家政策性银行合作授信合计135亿元，已用信110.11亿元。

二是推动监管政策落地。截至报告期末，累计向约4.4万户普惠小微企业实施延期还本付息政策，延期还本本金约249.35亿元，占同期普惠小微企业贷款到期金额的57.46%，延期还本规模位居台州市金融机构第一。

三是建立银企联系机制。扎实推进线上线下相结合的“百行进万企”融资对接工作，截至报告期末，对10403户企业开展对接工作，贷款发放金额40.55亿元。



【温州分行 500万元“注册商标专用权”质押贷款助企业复产】

流动资金贷款

500万元

温州某餐饮管理有限公司急需复工复产的现金流支持，温州分行在了解企业情况后，第一时间制定授信政策，通过质押“注册商标专用权”为企业提供资金支持，于3月3日发放贷款500万元，这是疫情以来温州市第一笔助企复工复产的“注册商标专用权”质押贷款。



【丽水分行 减息降本助力蔬菜企业生产经营】

贷款余额

580万元

浙江某农业发展有限公司，主要从事蔬菜批发，在本行贷款余额580万元。受疫情影响，公司面临较大困难。丽水分行在了解困难后，于2月19日有针对性地制定金融帮扶计划。一是主动降低融资成本，2月份贷款利息全免；二是加快贷款到期手续办理，将提前落实信贷审批工作，让企业无缝续贷；三是根据企业的生产及资金回笼周期，视情延长融资期限。

I 助力抗疫 责任担当

“泰隆力量”助力疫情防控



与浙江大学医学院附属邵逸夫医院签订捐赠协议

没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会来临。本行积极开展捐款捐物，为抗击疫情献上绵薄之力，款物合计**1125**万元。



与浙江大学医学院附属第二医院签订捐赠协议



温州分行

向双屿街道、乐清市人民医院、温州附二医瓯江口医院、龙湾区第一人民医院捐赠**5.2**吨抗疫物资。



绍兴分行



积极组织物资采购，对辖内街道、公安、卫生防疫等部门开展慰问，捐款捐物折合人民币**20**余万元。

“泰隆身影” 奋战抗疫前线

去不了一线，就去做力所能及的事，这是疫情期间本行无数员工的共识。各地的防疫工作中都能看到本行员工的身影。他们活跃在社区、街道、车站、志愿者队伍中，为疫情防控默默奉献。

【战“疫”手抄报 定格疫情瞬间】

苏州分行发布战“疫”手抄报，践行泰隆人的抗疫行动，她们组团打“怪”升级，争做一线抗“疫”人员最坚强的后盾。



【抗疫在一线—“丽泰义工队”】

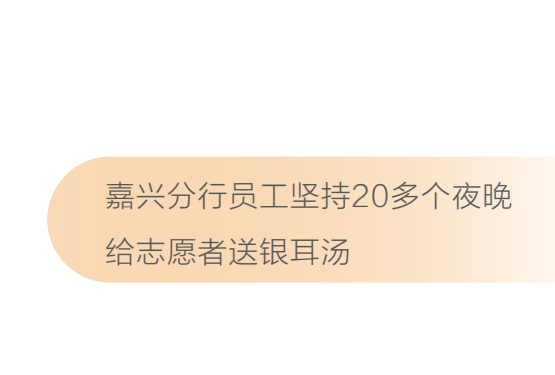
丽水分行“丽泰义工队”，把牛奶、方便面、饼干等物资送给苦奋战在一线的交通、医护等“逆行者”们，助力社区、村庄各值勤点展开24小时无缝轮班值守……为打赢这场无声的战役，奉献泰隆人的一份力。



【因为热爱 无惧逆行】



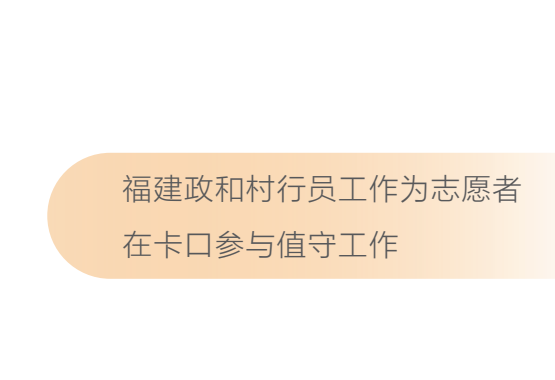
上海分行员工在滨江沿岸巡逻，提醒市民佩戴好口罩



嘉兴分行员工坚持20多个夜晚给志愿者送银耳汤



福建长乐村行员工走街道、进社区，粘贴防疫宣传单



福建政和村行员工作为志愿者在卡口参与值守工作



01 客户篇

本行坚持以客户为中心，为小微普惠客户提供平等、高效、优质的金融服务，让客户实现金融服务的价值。



I 坚定小微金融，争做“先行者”

本行立足服务实体经济，坚持服务小微企业，践行普惠金融，积极创新小微金融服务产品与模式，不断提升服务质效，持续探索小微特色的“泰隆模式”。截至报告期末，本行500万元（含）以下贷款户数占比99.81%，余额占比92.02%；100万元（含）以下贷款户数占比94.75%，余额占比53.87%；户均贷款28.19万元。

推进产品创新

优化信用类产品。进一步优化信用类贷款产品，加强“信融通”等产品推广，解决小微客户“融资难、担保难”，为客户提供更高效便捷的金融服务。截至报告期末，信用类贷款余额占比24.20%。

升级“E票通”业务。实现承兑贴现线上化，一次线下授信签约，全流程线上操作，循环用信。报告期内，办理“E票通”5.25万笔，累计金额300亿元，节约客户时间10余万小时。

创新“泰e贷”产品。依托线下社区化作业，前置授信审批，客户申请、签约、用款全流程线上化，实现“办业务一次也不用跑”的极致体验。截至报告期末，授信金额53亿元。

推出“泰惠收”收单。推出面向零售业的“零售通”、面对学校、生活缴费的“缴费通”、面向电商的“电商通”等，实现金融消费场景无缝衔接，让商户快速收款。报告期内，累计发生金额700亿元。

优化作业模式

升级小微金融地图，加强精细化管理。优化社区建档与客户建档，完善客群管理、客户体验、渠道触达、客户响应等系统化管理，赋能一线客户经理，提升一线员工远程作业效率和客户服务满意度。

创新线上金融模式，实现7*24小时服务。加强金融科技赋能，持续优化综合金融服务平台“泰隆网店”，实现客户线上申请贷款、理财、信用卡等业务，线下专属客户经理上门服务。

- 信用类贷款
余额占比
24.20%
- 办理“E票通”
5.25万笔
累计金额
300亿元
- “泰e贷”
授信金额
53亿元
- “泰惠收”
累计发生金额
700亿元

探索智能风控，健全流程管控。以社区化作业为基础，结合“两有一无”的“人控”判断与数字化的“机控”判断，通过评级模型、策略规则、定价机制、风险补偿机制，实现“一客一价”，构建特色大数据风控体系。

提升服务质效

加强科技赋能，推广线上金融服务。践行“放、管、服”改革理念，大力推广“PAD金融移动服务站”，实现对公客户全流程放贷，全程仅需3分钟。报告期内，PAD发放信贷业务28.37万笔，累计放贷金额755亿元，业务替代率达90%以上。

PAD发放信贷业务
28.37万笔
累计放贷金额
755亿元
业务替代率达
90%以上

贷

持续丰富优化微信银行功能，新增柜面、手机银行签约入口，增加大额现金预约，优化线上账户明细申请，对接鲤想会等平台，丰富增值服务功能。截至报告期末，微信银行粉丝数116万余户，绑定占比75%以上。

微信银行
粉丝数达
116万户
绑定占比
75%

推广“预审批”，实现“T+0”续贷。持续优化续贷流程，在不改变风控要求前提下，实现到期前提前办理续贷“预审批”，做到“关口前移，无缝续贷”，减轻客户资金周转压力，降低融资成本。

T+0



| 践行普惠金融，甘为“蒲公英”

倾力打造社区中心

持续优化业务流程。

搭建“一站式作业平台”，精简电子银行签约、账号下挂、借记卡销卡等14个流程，整合关联业务作业流程，实现柜面业务多笔交易、一次提交、一次授权，办理时长缩短至66秒，效率提升20%。

优化实体网点服务。

围绕“生活休闲”“健康医疗”“教育咨询”“客户服务”四大模块，梳理《便民服务》清单，丰富网点“社区”服务功能，让网点成为客户的“邻里中心”，提高客户信任感和依赖度。



完善硬件基础设施。

设立爱心窗口、无障碍通道，常规配置老花镜、助听器、放大镜、轮椅等便利工具，制定《服务手语手册》《盲文业务指南》，为老年人、盲人等特殊客户群体提供优先、优质、便利服务。



构建综合服务生态圈。

打造社区中心，将网点的物理空间共享给社区，探索建设“BOSS金管家”“家有喜事”“小小银行家”主题特色银行，连接网点、社区、客户，提供非金融增值服务。



和谐建设美丽乡村

本行融入国家战略布局，服务乡村振兴战略，支持农村产业融合发展，扩大农村金融服务覆盖面，持续提升农村金融服务质量。

加大涉农信贷投放

以“党建+金融”为指引，构建“三融三创”小微金融信贷服务标准体系，持续深化服务“三农”客户，大力推动“美丽乡村贷”系列产品发放，提升“三农”金融重点领域资金投放力度。截至报告期末，全行涉农贷款占比52.85%。

发展乡村绿色信贷

大力发展绿色信贷。重点投向农业生态产品和服务供给、农村环境问题整改、农村水利水源工程建设、河道清淤等领域，大力支持“美丽乡村”建设和乡村产业振兴。截至报告期末，投向乡村振兴领域的绿色信贷余额共计8.57亿元，较年初增幅298%。

深化数字普惠金融

推动线下产品向线上迁移，推广网上银行、手机银行、“泰惠收”收单等服务渠道，通过PAD工具上门提供信贷服务，送金融服务进农村，用科技金融提升乡村振兴金融服务的能力和水平。截至报告期末，PAD移动开户23.26万户。

暖心助力精准扶贫

支持革命老区建设。开展“情系革命老区 助力乡村振兴”项目，2000多名“红色信贷员”进驻农村，通过“PAD金融移动服务站”到温岭坞根、天台三州等偏远的革命老区上门服务，将金融服务送到村民家门口。截至报告期末，为43个革命老区乡镇累计发放专项资金50多亿元。

实施金融结对帮扶。多维度实施既“输血”又“造血”的金融帮扶，如与黄岩区头陀镇元同村结对，为村民定制信贷产品，户均15万元，为40多户村民，合计发放600余万元贷款，支持村民改善居住环境；向在江苏、天津等地从事种植行业的该村村民发放“乡情贷”。截至报告期末，累计发放贷款金额1054万元。

截至报告期末
累计发放贷款金额
1054万元

助力乡村产业振兴。本行大力支持乡村产业发展，打造“你是传奇”品牌，充分利用银行网络和资源帮农户推广农产品，提供非金融增值服务。如帮花农销售在花圃里因疫情积压的蝴蝶兰，为果农打通线下爱心甜桔柚销售渠道……数万斤的农作物和生活必需品，通过“你是传奇”送达千家万户，全年客户商品曝光数达292万次。

你是传奇



|融合开放金融，打造“朋友圈”

加强数字金融基础设施建设

持续提升数字化运营能力。在移动化端，完善主题数据，强化场景营销与权益获客、资产质量控制、贷后管理优化等方面的基础能力建设。构建“业务场景+渠道联动+移动APP”的模式，打造全渠道数字化运营，无缝对接小鱼泡泡、公众号、柜面、客服、PAD等数据服务。

强化CRM体系与营销管理。统一管控客户接触方式与频度，利用图谱平台关联算法，拓展关联营销对象和关联产品的营销，实现营销消息发送全局管控，避免多渠道接触，提升用户体验。

加强金融业务场景应用。推动OCR、语音、外呼机器人等技术在中台的应用，提高云上厅堂视频作业的服务场景和能力，搭建营销与权益体系线上化场景应用，持续提高服务客户能力。

推进小微金融技术“走出去”

扩大小微金融覆盖面。加大金融服务欠发达地区支持力度，福建政和泰隆村镇银行、陕西旬阳泰隆村镇银行“多县一行”试点成功落地。截至报告期末，在全国共发起设立村镇银行13家，分布在浙江、湖北、福建、广东、河南、陕西共6个省份，资产总额突破百亿元。

加强小微金融合作。总结提炼小微金融领域实践经验，以小微金融服务标准为基础，加强与广东珠海农商行、合肥科技农商行、广州银行、泉州银行及乐山市商业银行的合作广度和深度。截至报告期末，合作贷款同比增幅56.32%。



联合培养小微人才。与浙江工商大学联合成立泰隆金融学院，与北京大学新结构经济学研究院合作编写小微专门教材，与浙江金融职业学院签署全面战略合作协议，培养符合时代需要的小微金融专门人才。



开展线上线下客户培训

15场

共计参与客户

8819户

深化银企合作交流。深化“鲤想会”小微企业综合服务计划，连接银行与企业、企业与企业，构建小微企业生态圈。报告期内，“鲤想会”客户培训项目共开展15场线上线下客户培训，共计8819户客户参与。

发布小微金融服务标准

报告期内，本行对外发布《泰隆银行小微金融服务标准》，整套标准分为战略、经营、管理、风控、科技、服务、队伍、文化八大体系，共35条标准规则。这是泰隆28年来小微金融服务探索和实践的总结提炼，也是内部新的教科书，为建设可学、可教、可做、可复制的中国版小微金融标准提供素材。



02 员工篇

本行坚持“员工第一”，以人为本，努力让全体泰隆人实现自身价值。



| 关注员工发展

立体式培养

本行秉持“90%的员工自主培养”理念，在员工培养上精耕细作，培养了一支认同小微服务理念、专业技术过硬、有激情、有素质的员工队伍。这是泰隆最宝贵的财富和最核心的竞争力。

分层分类精准培训。针对新员工，开展入行观摩、学院集训、岗前实践培养，完成新人到职场人的转变；针对在岗员工，聚焦于关键能力项，开展“潜龙系列”特色主题项目培训；针对管理者，针对性地设计梯队期、新晋期、在任期的学习路径。

搭建人才培养机制。以“三教三讲”²为培训方针，建立了557人内训师队伍，覆盖高管和一线员工。同时自主研发课程，研究教法，建立了较为全面的课程体系和移动学习平台小鱼学堂。截至报告期末，共有1612门课程。

做好实践带教培养。以“业务融合”“能力综合”为目标，以“社区化、综合经营、资产质量、科技替代、立体式培养”五大关键管理要素为抓手，通过一线管理者与帮带老师对员工进行“自下而上”的实战化、场景化现场辅导带教，不断提升员工专业水平和业务实践能力。

多通道发展

本行持续优化和完善员工“管理序列”与“专业序列”发展双通道，为员工发展匹配合适的职业路径，发挥个人潜力与专长。

完善管理序列通道。建立“管理梯队人才池”，每年滚动关注、提前识别和培养具有管理潜质的人才，快速、高效的实现人岗精准匹配，从“大海捞针”转变为“封海养鱼”，保证各层级人才源源不断，满足业务发展需求。

搭建专业序列通道。建立职能、客户经理及服务经理专业序列发展路径，不断完善和明确各岗位类别的员工等级标准，搭建各子序列的任职标准规则，提供员工可预期的成长发展路径，牵引和激励员工进阶动力，为员工提供与专业能力提升相匹配的专业层级晋升机制。

完善绩效薪酬体系。基于个人综合素质、历史贡献、履职表现及人才市场供求状况等因素，优化薪酬体系。兼顾全体、同时向优秀、关键岗位倾斜，保持内部公平性和外部竞争力，充分发挥绩效考核对稳健经营和可持续发展的引导作用。

多形式沟通

本行注重与基层员工在经营、管理、队伍培养、成长、发展等方面的常态化交流。

黄浦江畔·梦想为舟



员工代表欢聚一堂，漫步黄浦江、畅聊梦想。董事长说：“泰隆的发展得到了党委政府、监管部门、社会各界的认可，他们认可的主体还是每个泰隆人”。在谈到企业文化时，他说：“泰隆非常重视企业文化的建设，追求简单、平等、开放、包容的组织文化。”

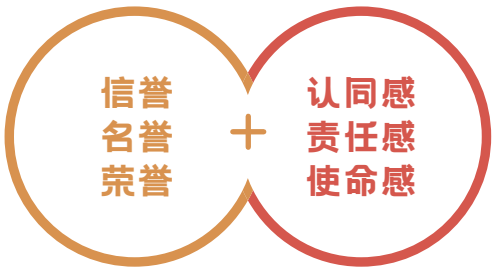
董事长约你下午茶

“董事长约你下午茶”：分层分类与员工建立直接沟通渠道，就企业文化、管理者合格率、人事体系、金融科技、关键要素管理等方面作深入交流。



| 赋能企业文化

“三誉三感”



本行创新“我与泰隆·同心同行”文化宣讲项目，传承“三誉三感”，提倡“对标学习”，推动“泰隆文化”可看、可感、可学，营造强大的文化驱动力。2020年，围绕“抗疫”“实干论英雄”“践行小微金融标准”等，讲述泰隆人以乘风破浪的“力量”和实干追光的“光芒”，在不平凡的岁月里发光发热、勇立潮头。



“三个自己”

本行员工以“三个自己”要求自我，践行“人人都是主人翁，人人都是经营者”理念，在工作中获得成就感和归属感，不断成就更好的自己。



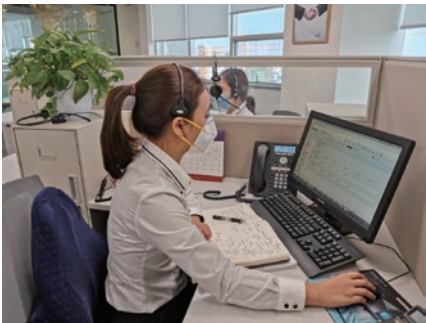
把泰隆
当作自己的家



把泰隆的钱
当作自己的钱



把泰隆的平台
当作自己的事业



疫情期间，本行客服中心95347全国统一客服热线7*24金融服务畅通，5000多通电话98%以上在15秒内被接起，平均通话时长160秒，第一时间解决客户问题，这群可爱的逆行者们“把泰隆的平台当作自己的事业”，为客户送去温暖、便捷、高效的金融服务。

“行风行纪”

本行秉持为员工高度负责的初衷，坚持“廉洁自律”的风险文化，制定“三线总纲十二条”“双十禁令”“三九条令”等，划定底线、红线、高压线，防范道德风险和操作风险。2020年，全行进一步倡导、落实“说到做到我行动”，通过“全员宣导，写下专属座右铭”“成为‘更好的泰隆人’”等形式，强化全员行风行纪意识，营造“高关怀、严要求、有温度”的企业氛围。



I 建设幸福家园

关爱身心健康

秉持“员工第一”原则，建立“法定福利”“特色福利”两大体系，落实“幸福生活”“亲情无限”“节日畅享”三大主题，补充商业保险、企业年金等特色福利，此外，设置“长期服务贡献奖”，推行弹性福利制度。

两大体系



法定福利



特色福利

三大主题



幸福生活



亲情无限



节日畅享

2020年，本行建设健身房，分为有氧区、无氧区、组合器械训练区、休息区等，并购置一批充满时尚气息的健身器材，同时聘请专业健身顾问指导，为员工健康运动保驾护航。



丰富精神生活

报告期内，全行员工共同开展“6·28泰隆日”活动，以丰富、有爱的泰隆文化，传递温馨的“家文化”。在文化月活动中，泰隆好声音、厨王争霸赛、员工足球赛、羽毛球赛等活动轮番上阵，持续为员工带来一场又一场“文化盛筵”。



03 治理篇

本行努力“为股东创造长期价值”，将企业的可持续发展作为股东回报的根本来源，实现公司稳健、可持续发展。



I 强化党建引领 深度融合发展

加强组织建设

本行按照“同建立、同覆盖、同发展”的“三同”要求，高质量全方位推进基层党组织建设。探索“党建+公司治理”负面清单，构建了15项负面清单，梳理了34项负面行为；完善“党员管理系统”，实现机构与支部、党员与支部自动转接与归属。报告期末，全行共有党员2974名，占员工总数的近三分之一；分行党委13个，党支部174个，实现组织覆盖率100%。



开展主题教育

为深入学习贯彻党的十九届五中全会和省委十四届八次全会精神，外邀老师作《开启全面建设社会主义现代化国家新征程》的专题辅导。会议围绕六个“新”阐释党的十九届五中全会和省委十四届八次全会精神：把握新发展成就，以四个自信的坚定步伐走向现代化；把握新发展阶段，深刻认识我国发展的历史新坐标；把握新发展目标，实现社会主义现代化的宏伟蓝图；把握新发展任务，坚定不移推动高质量发展；把握新发展格局，主动下好先手棋；把握新发展保证，确保规划目标如期实现。



推进“党建+金融”

本行以党建为引领，以社区化为基础，以小微信贷业务流程为主线，构建了“三融三创”小微金融信贷服务标准体系，梳理制定了34项内部标准。本行将基层党建与信贷支持结合，制作《党建金融》课程，从“为什么做党建”和“怎么做党建”两方面切入，加强创新培训指导，长效落地“党建+金融”的模式。截至报告期末，先锋系列产品金额130多亿元。

I 强化战略管理 服务小微发展

数字化转型是银行业的新一轮机遇。报告期内，本行制定了《小微金融数字化创新和转型三年规划》，聚焦客群选择与分层管理、产品战略与定价、营销体系、风控体系、运营信贷卓越等五个维度，塑造价值驱动的精细化管理体系、大数据与金融科技规模化应用、卓越客户体验、敏捷组织和文化等四个方面的核心能力，通过科技赋能、用例驱动，持续推进“内涵式、高质量”发展。



I 强化公司治理 健康稳健经营

治理架构

本行根据法律法规及监管要求，不断完善公司治理架构，探索“党委政治引领、董事会战略决策、监事会依法监督、高级管理层执行落地”的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，本行继续推进“专家决策、专业治行”，为本行发展提供智力支持；加强股权管理、资本管理、并表管理，主体评级由AA+提升至AAA，成功发行25亿元无固定期限资本债券，公司治理基础进一步夯实，治理有效性持续提升。截至报告期末，本行董事会由9名董事组成，其中执行董事5名，非执行董事4名（含独立董事3名），独立董事占比不低于三分之一。本行监事会由5名监事组成，其中外部监事2名，职工监事2名，占比均不低于三分之一。

信息披露

本行严格按照中国银保监会《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工作，制定《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，并聘请会计师事务所进行年度审计，保证信息披露质量。截至报告期末，本行按年度披露年度报告、社会责任报告，按季披露专项信息报告，按时披露债券付息公告。

风险管控

本行不断完善业务部门和业务管理部门、风险合规、审计“三道防线”建设，建立健全适应第三阶段发展的全面风险管理体系。

- 强化信用风险管理，构建覆盖全量资产以及信贷全流程的风控策略体系
- 强化操作风险管理，提升“检查、问责、整改”闭环管理机制，持续探索建立精简、高效的制度体系
- 强化市场风险管理，结合I9实施，梳理业务与风险管理基础，不断调整优化授权与风险限额管理
- 完善信息科技风险管理制度，开展信息科技风险评估、信息科技治理
- 持续推进声誉风险主动管理，前移风险管理关口，健全管理架构和管理队伍

合规经营



深化合规文化建设。发布《2020年全行合规教育总体工作方案》，营造“合规创造价值”“做业务发展伙伴”的合规文化；按条线梳理外规应知应会清单，常态化开展学习，以测促学，检验学习成效；持续开展合规教育活动，举办“案·鉴”大讲堂，以身边人、身边案例教育员工，强化底线思维，提升合规意识。

健全反洗钱工作机制。根据《浙江泰隆商业银行洗钱风险管理办法》等制度，落实洗钱风险管理架构、管理策略、政策和程度等，开展反洗钱检查，持续加强整改问责及反洗钱培训。报告期内，高级管理层定期审议反洗钱工作方案及制度等内容，定期召开反洗钱工作领导小组会议，研究洗钱风险防控措施，有序推进各项反洗钱工作。

完善客户投诉机制。制定《浙江泰隆商业银行客户投诉管理办法》《浙江泰隆商业银行投诉处理作业指导书》，提高金融服务水平，保障金融消费者合法权益。报告期内，本行进一步完善内控制度，规范全行投诉处理工作，加强投诉从受理、登记、处置、问责、整改以及统计分析应用的全流程管控。

加强客户金融信息保护。本行遵照《浙江泰隆商业银行金融消费者信息保护管理办法》处理个人金融信息。报告期内，修订《金融消费者信息保护管理办法》，进一步规范个人信息处理过程，有效防范侵犯客户个人信息的违法行为，保障个人信息的安全性。

04 环境篇

本行贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念，落实国家产业政策和环境政策，构建小微绿色金融体系，践行节能减排，以实际行动支持生态文明建设。



I 绿色金融 推动持续发展

绿色信贷



绿色产品

本行不断完善绿色产品体系，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”，将所有绿色信贷业务纳入统一产品进行管理，更好服务小微绿色信贷客户，助力地方传统产业绿色转型升级。



【案例】为深入推进衢州市绿色金融改革创新试验区建设，衢州市于2020年印发首批绿色企业和绿色项目库。衢州分行积极运用“长青贷”产品，逐户对绿色企业和绿色项目库中的客户开展走访和金融服务对接。截至报告期末，衢州分行已与17家绿色企业建立金融服务关系，占衢州市首批绿色企业库19.32%，绿色信贷累放金额3.89亿元。

占衢州市首批
绿色企业库
19.32%

绿色支行

本行制定《绿色支行评价标准》，探索形成可复制、可推广的小微企业绿色信贷服务模式，引导支行持续改进和提升绿色信贷服务水平，形成“人人讲绿色、人人做绿色”的氛围，探索“绿色+小微”的业务模式。截至报告期末，已有6家支行的绿色信贷余额占经营性贷款余额的比例超过10%，其中湖州梅溪小微企业专营支行支行绿色信贷余额占比已超过30%。

绿色债券

本行充分使用债券工具，将绿色债券作为支持绿色产业融资的新型金融工具，为绿色产业发展提供新的融资渠道。报告期内，再投放绿色项目3266个，金额13.36亿元。通过支持小微绿色信贷客户，2020年募集资金再投放项目共计实现节约标煤87.13万吨，减排二氧化碳10.60万吨，碳汇效益约368.25万吨。同时，信贷资金投放于工业三废治理、城镇生活垃圾处理、土壤修复治理等项目，降低了污染物对周边大气、水体、土壤等生态环境影响；信贷资金投放的绿化工程项目在净化城市环境的同时又提升了居住体验。

I 绿色运营 践行环保理念

持续推广节能环保理念，树立“节约资源，人人有责”的企业环保意识，严格执行绿色运营制度标准，践行绿色管理理念，以实际行动助力“碳达峰、碳中和”。

绿色办公

无纸化办公

持续推广无纸化主题项目建设成果及覆盖面，在柜面运营、国际业务、信贷业务、政务信息共享、人事管理等模块进行数据融合，实现降本增效。截至报告期末，共节省纸张17.48吨，柜面及事后监督提效25%。

共节省纸张
17.48吨

视频会议系统

建立会议服务管理标准体系，统筹协调公共会议室使用。报告期末，视频会议占总会议次数的44.13%，较上年提升14个百分点。

提升
14个百分点

绿色采购

扩大集中采购

集中采购优势，推行定点采购。2020年定点物资较2019年增长69.5%，有效节省采购成本及人力成本。

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，逐步实现业务操作及管理信息化，有效释放业务人员的生产力。截至报告期末，采购过程线上化程度达85%以上。

绿色行动

强化“人人都是经营者”的意识宣导，倡导“绿色办公、低碳生活”的工作方式。

垃圾分类

根据各地区垃圾分类管理要求，配置相应设备，组织全员宣传学习，确保垃圾分类各项工作落实到位。



节能降耗

制定空调、照明系统及其他设备启停时间设定表。提升员工节约意识及习惯，控制水电运行时间。报告期内，用水量20.99万吨，同比下降14.87%；用电量3587.46万千瓦时，同比下降13.3%。



【案例】2020年10月，本行受邀参加2020第三届中国（浙江）环保博览会“我是低碳环保践行者”系列活动。



05 公益篇

本行坚持“德润其身、泰和共隆”的核心价值观，密切关注社会发展需求的变化，积极携手合作伙伴，为提升公众幸福感、社区福利及社会福祉作出应有努力。



I 金融普万家 助力公众教育

多层次聚焦群体

本行建立了涵盖各个层级的消费者权益保护工作组织架构、体制机制，积极深入社区居民、农村及贫困群体、青少年等开展消费者权益保护活动。报告期内，累计组织活动5200余次，发放宣传资料22.36万份，受众达59万人次。



多维度开展主题

本行通过网点日常宣传及专项宣传等方式，联合派出所、学校及社会力量，进行反洗钱、防范电信网络诈骗、账户安全等宣传，努力增强公众风险防范意识。报告期内，本行开展反洗钱等宣传活动517次，受众人数累计80.85万人次，发放宣传材料76.79万份。



多形式传播宣贯

本行积极响应监管部门号召，线上线下相结合，积极开展“3.15消费者权益保护教育宣传周”“金融知识普及月”等金融宣传活动。疫情期间，利用公众平台发布《防疫期间，与你息息相关的金融知识》《非常时期，不法分子利用疫情实施网络电信诈骗》等宣传文章。

I 公益惠百姓 贡献社区发展

本行积极履行社会责任，关注扶贫、教育、残障人士、环保等公益领域，鼓励员工参与志愿者活动，携手相关方助力社区健康发展。

社区公益

开展“泰隆金鲤鱼·社区音乐汇”项目，携手文艺工作者、非遗传承人、社区达人、政府、企业及社会组织，传承民族传统艺术文化，创建“泰隆金鲤鱼音乐教室”“泰隆金鲤鱼·礼遗”等公益子品牌项目。报告期内，开展13场大型活动，惠及受众10万余人。

惠及受众
10万余人



志愿服务

本行积极倡导公益理念，热心公益事业，发扬志愿者精神，持续开展志愿服务活动，推动公益事业常态化、品牌化发展，积极传播文明和谐的社会风尚。



苏州分行：一勺米公益传播活动



嘉兴分行：邀请环卫工人看电影



金华分行：“医护林”公益植树活动



福建政和村行：“3.5学雷锋日”志愿者服务

台州分行“小太阳”千人志愿者公益联盟

“小太阳”公益联盟1200多名志愿者持续发挥泰隆青年在普惠金融、志愿服务中的“主力军”作用，深入社区、村居、海岛、山乡，将党建文化融入慈善公益，累计开展7200余场志愿活动，受众百姓达25000多人。报告期内，《“小太阳”公益联盟之“暖暖好时光”为老服务项目》荣获首届台州市新时代文明实践志愿者项目大赛“铜奖”；“小太阳”公益联盟组织被评为2020年度浙江省志愿服务“最佳志愿服务组织”，并入围中央宣传部、中央文明办等共同组织的2020年度全国学雷锋志愿服务“四个100”先进典型评选。



爱心捐赠

报告期内，本行持续关爱社会弱势群体，扶贫助困，定点帮扶：

- 向台州市路桥区慈善总会捐赠**80**万元，用于路桥区最低生活保障对象定点医院基本医疗慈善救助项目及因病致贫慈善救助活动；
- 向台州恩泽医疗集团捐赠人民币**20**万元，成立专项救助基金，用于帮扶最低生活保障对象等困难病友；
- 与西藏嘉黎县麦地卡乡玛布尔村、董乃提吾村、措乃村、措董村、帕热村、那朗村、查仓村、乌琼村8个村建立企村结对帮扶关系，每年向每个村捐赠**5**万元，用于改善其生活条件，帮助其开展环境整治、人畜饮水安全、乡村道路建设等；
- 与台州市黄岩区头陀镇元同村建立结对帮扶关系，捐赠**5**万元。



走访慰问老党员



第十年送去暖暖的心意



给环卫工人送200余套夏季工服

更亲更近更温暖 吉祥物“敖润”元气出道

吉祥物的名字“敖润”从泰隆主品牌色“泰隆橙”的英文发音“Orange”衍化而来，彰显了“鱼化龙”的美好寓意与“德润其身、泰和共隆”的企业核心价值观，希望与小微企业客户共同成长、实现跃变。

敖润诞生记

- 2019年5月，正式启动吉祥物项目，希望通过拟人化卡通形象，展现泰隆更亲、更近、更温暖的品牌形象。
- 2019年9月，经过5个月的招标、比稿、论证、精修等过程，最终定型。
- 2020年5月，吉祥物系列的周边产品设计完成。
- 2020年6月，推出“一名万金”活动，面向全行给吉祥物征名，“敖润”最终脱颖而出。
- 2020年8月，以“三地接力，全网直播”的形式，正式发布吉祥物。



敖润



小小鱼

泰萌CP元气出道

2020年8月18日，本行吉祥物在上海、杭州、台州三座城市接力举行，发布会现场视频实时浏览量达**114.9**万。



五场潮流秀传递泰隆活力



在发布会杭州主会场，董事长为吉祥物形象、名字揭幕并发表致辞，吉祥物“敖润”宣告诞生。

在台州会场，“敖润”与大堂经理、服务经理、客户经理、客服等一起T台走秀。



在上海会场，敖润与员工一起学习卖萌舞蹈，并献上了自己的原创歌曲——“敖润的夏天”。



全行同力喜迎敖润

全行各家机构群策群力，在营业厅布置吉祥物氛围，邀请客户互动，实时播放发布会视频，全网同步揭幕的形式，彰显吉祥物的温暖和活力。

