

2024年度
可持续发展报告

Sustainability Report 2024



官方微信



手机银行

地址：江苏省苏州市吴江区中山南路1777号
电话：956111 邮编：215200
网址：www.szrcb.com



目录

CONTENTS

报告编制说明	01
董事长致辞	03
关于我们	05
数说2024	11
发展亮点	13
可持续发展治理	19

治理篇

筑牢治理基石 夯实发展韧性

党建铸魂引领，凝心聚力前行	27
规范治理提质，行稳致远启程	31
全面风控筑屏，精准护航发展	38
合规筑基固本，智慧赋能运营	45
商道守正扬善，诚信经营未来	52

发展篇

推动金融向实 助力产业向新

深耕支农支小，浇灌实体经济	59
支持科技金融，助推产业升级	82
创新数字金融，激活发展动能	85

社会篇

践行金融为民 迈向美好未来

科技数字双擎，筑牢信安屏障	103
保消费者权益，构信任护城河	110
践行金融向善，浇民生希望田	118
坚持以人为本，织幸福生活锦	125
恪守责任采购，携手共创价值	148

环境篇

发展绿色金融 守护生态底色

创新绿色金融，守护气候生态	153
践行绿色运营，擘画美好未来	170

附录

指标索引	174
意见反馈	176

报告编制说明

本报告是江苏苏州农村商业银行股份有限公司自2017年起连续发布的第9份社会责任报告暨第1份可持续发展报告，旨在披露江苏苏州农村商业银行股份有限公司在可持续发展，即环境、社会以及公司治理方面的理念、实践及成果。

◆ 报告范围

时间范围：本报告内容的时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容的时间范围有所延伸。

组织范围：本报告以“江苏苏州农村商业银行股份有限公司”作为主体，涵盖总行、分支机构及子公司，如无特别说明，覆盖范围与本行年报一致。

报告周期：本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

◆ 称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中的“江苏苏州农村商业银行股份有限公司”以“苏州农商银行”“苏农银行”“本行”或“我们”表示。

◆ 编制依据

- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》
- 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
- 联合国2030年可持续发展目标（SDGs）
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021年版）

◆ 数据说明

本报告所使用的信息数据均来自本行的正式文件、统计数据与财务报告，以及经由本行统计、汇总与审核的信息，如财务数据与年报有出入，以年报为准。本报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币作为计量币种。

◆ 报告获取

本报告以电子版的形式发布，分为中文版和英文版，当两种语言有歧义或冲突时，请以中文版为准。您可以在本行网站（<https://www.szrcb.com>）、上海证券交易所网站（<https://www.sse.com.cn>）在线阅读或下载报告电子版。

董事长致辞

2024年，是全面贯彻党的二十大精神的关键之年，是苏州农商银行改制组建二十周年，是“三一五”战略规划承上启下的攻坚之年。苏州农商银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面落实党的二十大及二十届二中、三中全会精神，贯彻中央经济、金融工作会议部署，持续建设“走在行业前列的标杆银行，社会倍加认可的价值银行、员工更多获得的幸福银行”，写好金融“五篇大文章”，推动全行高质量可持续发展。

徐晓军

江苏苏州农村商业银行股份有限公司 董事长



坚持党建引领，践行金融为民初心

本行始终以高质量党建引领高质量发展，推动党建与公司治理深度融合，充分发挥“怀德金融先锋”党建品牌示范引领效能，以品牌建设凝聚发展合力、激发创新活力。坚守金融服务实体经济初心，锚定支农支小定位，将金融资源精准配置至区域经济发展重点领域与薄弱环节。构建多层次、广覆盖、可持续的农村金融服务体系，创新产品与服务模式，提升“三农”服务水平。持续打造“中小企业金融服务管家”，构建多元化的产品及服务组合，为广大中小微企业提供覆盖全生命周期的服务。

做好绿色金融，助力产业升级转型

本行深入贯彻绿色金融理念，全力支持长三角生态绿色一体化发展示范区建设。丰富绿色金融工具，成功获批央行碳减排支持工具资格，实现首笔碳减排支持工具再贷款业务成功落地。推进政银绿色合作，共建“水资源高效利用普惠金融工作站”，推出“节水贷”“水权贷”产品，为区域低碳绿色发展引进金融“活水”。优化绿色金融服务方案，开展“纺织行业绿色低碳金融服务进企业”活动，助力产业绿色转型，以金融力量赋能企业可持续发展。探索服务创新，组建专精团队服务科创企业，组建“产业集群突围”直营团队，聚力服务装备制造、电子信息、医疗器械、先进材料四大产业集群，全力赋能地方实体经济发展。

坚持以人为本，构建稳健发展动力

本行不断优化员工成长路径，全面保障员工各项权益，采取多元多样的身心关爱行动，推动形成健康文明、昂扬向上、全员参与的成长文化，为奋斗的苏农人托起稳稳的幸福。深化“三道防线”内控体系，加强风险管理信息系统建设，构建覆盖全机构、贯穿全流程的数字化风控体系，切实提升风险防控水平。完善合规管理体系，锚定“稳中求进、防控风险、科学转型”目标，紧扣“合规管理、案件防控”主线，优化制度框架，强化教育培训，筑牢合规经营防线。

站在新的起点，苏州农商银行将全面加强党的领导和提升公司治理深度融合，坚持“长期主义”和“价值共生”理念，以金融“活水”润泽实体经济，以创新之力赋能民生福祉，为中国式现代化贡献苏农力量！



关于我们

企业简介

江苏苏州农村商业银行股份有限公司简称“苏州农商银行”，前身为“吴江农商银行”，是一家具有70多年悠久历史的金融机构，最早可追溯到20世纪50年代，2004年8月25日改制，是全国第四家农商银行，2016年在上海证券交易所上市，是全国第四家A股上市农商银行，2019年更名为苏州农商银行，证券简称“苏农银行”，证券代码“603323”。

总部设在苏州市吴江区，拥有94家营业网点，其中，在苏州市内设立79家网点，覆盖苏州市吴江区、高新区、吴中区和相城区，苏州市以外设立1家分行、14家异地支行。此外，作为主发起人发起设立湖北嘉鱼吴江村镇银行，并投资入股江苏东台、射阳、如皋、启东四家农商银行。苏州农商银行自2023年起实施“三一五”发展战略，坚守支农支小、服务实体经济市场定位，秉承“怀德、务本、高效、创新、行远”的核心价值观，围绕“做金融管家、创苏心服务”的使命，全力打造“走在行业前列的标杆银行、社会倍加认可的价值银行、员工更多获得的幸福银行”，奋力谱写高质量发展的新篇章。



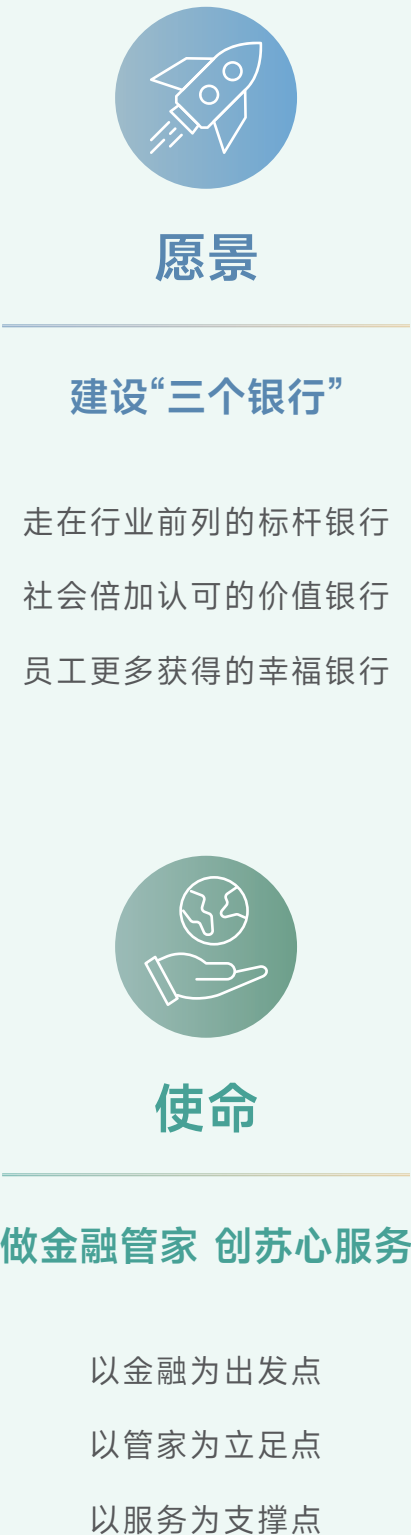
发展历程



发展战略



企业文化



2024年荣誉成就

荣誉类别	荣誉奖项	颁奖单位
 综合类	★ “2024年全球银行业1000强”第558位	英国《银行家》杂志
	★ 2024年长三角生态绿色一体化发展示范区知识创新型总部企业	长三角生态绿色一体化发展示范区执委会
	★ 苏州市劳动保障5A级信誉单位	苏州市人力资源和社会保障局
	★ 2024年度吴江区经济高质量发展综合实力前一百企业	中共苏州市吴江区委 苏州市吴江区人民政府
	★ 2024年度“金誉奖”之“卓越中小型资产管理农村商业银行” 2024年全国农村金融机构综合理财能力前十	普益标准
 治理类	★ 第五届银行业理财金牛奖	中国证券报
	★ 上市公司投资者关系管理最佳实践	中国上市公司协会
	★ 和谐投资者关系银行天玑奖	证券时报
	★ 2024年度“最具成长性银行奖”	证券之星
 社会类	★ 苏州市“单位内部治安保卫工作集体三等功”	苏州市公安局
	★ 2024年度吴江区税收贡献突出企业	中共苏州市吴江区委 苏州市吴江区人民政府
	★ 2023年度吴江区最具爱心捐赠企业	中共苏州市吴江区委 苏州市吴江区人民政府
	★ 2023年江苏省银行保险智能创新实验室优秀课题二类成果奖	国家金融监督管理总局江苏监管局

荣誉类别	荣誉奖项	颁奖单位
 社会类	★ 2024年度苏州市优化支付服务提升支付便利性工作优秀单位	中国人民银行苏州市分行
	★ 苏州市2023年金融科技工作先进集体	中国人民银行苏州市分行
	★ 2024年度苏州市数字人民币试点专项工作先进单位	中国人民银行苏州市分行
	★ 2023年度苏州银行业监管统计数据治理工作先进单位	国家金融监督管理总局苏州监管分局
	★ 4家网点获评“2023年江苏银行业文明规范服务适老网点”称号（累计获评14家）	江苏省银行业协会
	★ 2023年度江苏省金融业联合会数字化转型先进单位	江苏省金融业联合会
	★ 2024“上证·金理财”年度企业社会责任奖	上海证券报
	★ 金融数字化创新领袖奖	2024FDS金融领袖峰会
	★ “江城驿站”荣获“年度最佳零售银行智慧社区创新奖”	第六届零售银行领导者年会组委会
	★ 荣获“移动金融客户端年度安全管理示范机构”奖项	北京国家金融科技认证中心
 环境类	★ 荣获2024年数字金融金榜“飞跃成长奖”	中金金融认证中心有限公司(CFCA)
	★ 苏州市绿色低碳金融实验室重点培育项目可持续发展成果奖	人民银行苏州市分行、中共苏州市委金融委员会办公室、国家金融监督管理总局苏州监管分局、苏州市金融学会
	★ “数云e贷”荣获优秀案例奖	长三角生态绿色一体化示范区金融同城化服务创新发展联盟
	★ 2023年度江苏省绿色金融先进单位	江苏省绿色金融专业委员会
	★ 2024年度“金誉奖”之“优秀社会责任产品”	普益标准

数说2024年

经济绩效

总资产	存款总额	贷款总额
2,139.87 亿元	1,702.49 亿元	1,293.34 亿元
营业收入	利润总额	净利润
41.74 亿元	21.50 亿元	19.46 亿元
平均总资产收益率	加权平均净资产收益率	不良贷款率
0.93%	11.67%	0.90%
拨备覆盖率	资本充足率	核心一级资本充足率
428.96%	13.08%	10.91%

环境绩效

绿色信贷余额	绿色信贷的增幅
54.56 亿元	21.30%



社会绩效

每股社会贡献值	员工总数	员工满意度
3.92 元	1,975 人	96%
员工培训投入	供应商总数	客户投诉办结率
464 万元	2,398 家	100%

治理绩效

2024年预计分红金额 (含税)	每10股派发现金股利 (含税)	廉政从业等有关商业 道德书签署率
3.30 亿元	1.80 元	100%



发展亮点

谱写“五篇大文章” 绘就农商新画卷

长期以来，苏州农商银行深入贯彻新发展理念，探索特色化发展之路，聚焦重点领域，创新产品服务，以“走在前、做示范”的责任担当，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，持续提升金融服务实体经济的适应性、普惠性和竞争力，为构建区域发展新格局注入苏农力量。



科技金融

明确客群定位

坚持“贷小、贷早、贷硬科技”，重点服务苏州市各级科技领军人才企业、股权融资阶段科技企业以及专精特新企业。

完善服务架构

打造“总行部门专业管理、直营团队专精拓展、专业支行专注落地”组织体系，培养既懂科创又懂金融的复合型人才队伍，以“愿贷、会贷、敢贷”的勇气与智慧，着力解决科技企业初创期“最初一公里”的融资难题。

创新适配产品

推进科创企业“伴飞计划”，聚焦早中期科创企业，持续开展产品创新，建立多维授信评价体系，聚焦企业创新能力和成长性，打破银行授信依赖财务报表的传统，深入产业研究和企业价值挖掘，打造差异化、标准化的科技金融产品线。

构建服务生态

耦合多方资源，建好“政银企”“投贷联动”“组合融资”“服务联盟”等科创服务生态圈。创新“高企培育贷产品”，入围苏州市科技局科贷通“一行一品牌”合作项目，成为六家合作银行之一；成功“揭榜挂帅”苏州市科技局高性能纤维产业、生物医药创新集群贷项目；与苏州市天使母基金深度开展投贷联动，合作“天使贷”项目。

主要成果



• 科创企业贷款余额突破
180 亿元

• 科创企业信贷客户突破
1,500 户

绿色金融

深化绿色金融理念

主动担当生态环境共保联治责任，将绿色金融作为特色化经营的重要方向，实施绿色信贷“非环保一票否决”。

助力产业绿色转型

参加纺织行业低碳可持续转型全球影响力大会，发布《促进盛泽镇纺织行业低碳可持续转型，提升“盛泽织造”国际影响力合作倡议》，推动纺织行业的绿色低碳发展，提升“盛泽织造”在全球纺织领域的影响力和品牌形象。参与《江苏省转型金融支持经济活动目录（印染行业）》编制，为细分行业的绿色低碳转型路径和目标进一步指明方向。

丰富绿色金融工具

成功获批中国人民银行碳减排支持工具资格，在中国人民银行苏州市分行的指导下，打通所有业务节点，首笔碳减排支持工具再贷款业务成功落地。

推进政银绿色合作

与苏州市吴江区水务局共建“水资源高效利用普惠金融工作站”，启动“节水+金融”一体化党建联盟，推出“节水贷”“水权贷”产品，先后为15家企业提供贷款3.73亿元，为区域绿色发展引进金融“活水”，“贷”动吴地节水事业走出快节奏。与盛泽镇政府联合举办纺织行业绿色低碳金融服务进企业活动，以金融力量赋能企业绿色发展。

主要成果



- 荣获苏州市绿色低碳金融实验室重点项目培育可持续发展成果奖
- “金融支持纺织行业低碳转型”项目入选苏州市绿色金融优秀案例
- 绿色贷款余额 **54.56** 亿元（人行口径）

普惠金融

打好产品组合拳

打好“苏农E贷+亲情贷”业务组合拳，综合线上线下业务转化，降低普惠小额信用贷款融资门槛，提升用户体验，助力实体经济发展。截至2024年末，“苏农E贷+亲情贷”有效授信2.14万户，授信金额54.70亿元，用信1.65万户，用信余额36.19亿元。

推进千企万户大走访

启动“千企万户”公私联动大走访，建立小微企业融资协调机制，以“大数据+铁脚板”的方式共同推进整企授信，实现资源共享、优势互补，扩大普惠金融服务覆盖面。截至2024年末，累计走访企业10,139户，实现普惠类贷款授信金额15.74亿元，投放金额12.94亿元。

共建普惠金融服务点

联合政企单位共建“江村驿站”普惠金融服务点，“足不出村”提供“金融+生活+政务”综合场景服务，截至报告期末已建设51家“江村驿站”，其中48家投入运营，全年办理各项业务超11万笔，服务村民16.2万人。

创新税银合作模式

设立税务服务驿站，实现“一次办、就近办、多点办”税银综合服务，为小微企业提供一站式金融服务，简化融资流程，降低融资成本。

推广跨业合作方案

深化与泰州供电公司合作，推广“电力无忧贷”服务方案，探索更多跨业合作模式，为更多小微企业提供融资支持。

主要成果



- “苏农E贷”入选《农村中小银行服务实体经济特色金融产品选编》
- 本行《基于大数据技术的普惠金融数据要素共享平台》项目被人民银行江苏省分行推荐作为优秀成果典型案例
- 本行20家“江村驿站”获评江苏农商联合银行全能型示范点，报告期内示范点建设目标完成率100%
- 普惠农户及小微贷款 **377.50** 亿元
- 普惠小微贷款 **355.00** 亿元
- 普惠涉农贷款 **80.04** 亿元（监管口径）

养老金金融

打造适老品牌

打造“苏鑫乐享”适老服务品牌，创建适老服务特色网点，构建“产品-服务-体系”生态圈。

发行尊老卡片

同业首发苏州市“尊老卡”，整合卡内功能，提供各类权益，发行尊老卡超21万张，累计代发尊老金达686万次、金额总计约3.97亿元。

升级服务网点

完成线下网点适老化改造，增设老年专属窗口、大字版操作指南等；线上推出关怀版手机银行，简化养老金查询与转账流程。

普及金融知识

联合社区开展“养老金融知识进万家”活动，2024年累计举办30场，覆盖超5,000人次，重点普及防诈骗与资产配置知识。

组建小圆服务队

深入社区、农村等区域开展外拓服务。2024年建立老年客户档案6,198份；受理老年客户咨询5,110次；面向老年客户开展各类宣传738次，累计为老年客户提供上门服务198次。

主要成果



- 14家网点获得省级适老网点荣誉称号
- 实体社保卡、尊老卡用户规模同业领先

数字金融

开发数智化工具

将大模型与自身业务深度结合，在信贷业务知识库、智能顾问、翻译助手、文案创作、公文质量、代码助手、授信管理及内部培训等方面提升办公效率及用户体验。

升级综合营销平台

搭建公私联动综合营销平台，秉持客群旅程运营核心理念，打造全渠道闭环式管理，创设联动化营销场景，精准对接客户需求，充分发挥营销效能。

赋能拳头产品升级

持续优化“苏农E贷”自营线上贷款系列产品，突破区域限制，构建统一、高效、便捷的线上贷款服务体系，为客户提供更为标准化、一体化的金融服务。

构建风控一体化平台

打造变量中心、模型中心、决策中心、图谱中心和视图中心五大能力，以决策引擎为驱动力，高效串联数据、模型、策略，构建起坚实灵活的风控生态。

联合高校驱动数智创新

和苏州大学共建“数字金融创新研究院”，举办“金融转型 数字革命与金融服务的未来”研讨会，以数字化思维带动业技融合，以创新驱动数字化转型，加快数字金融能力提升。

主要成果



- “千人千面”推荐引擎为100万余手机银行客户推荐个性化产品，TOP3产品推荐准确率达96.5%，极大提升客户体验和产品销售转化率。
- 获得基于大数据和客户画像的业务推荐方法、装置及系统发明专利证书
- 获得综合营销管理平台软件著作权证书
- 荣获江苏省银行业和保险业智能创新实验室“应用推广成果”奖项
- 荣获江苏省金融业联合会数字化转型先进单位

可持续发展治理

可持续发展愿景

本行始终锚定“建设三个银行”战略愿景，将可持续发展理念深度融入企业基因，坚持以金融力量促进经济提质、社会进步与人文关怀的有机统一。

走在行业前列的标杆银行

- 成为高质量发展的标杆，力争经营指标域内领先，转型工作卓有成效；
- 成为金融业创新的标杆，以金融科技推动改革创新，以主题金融擦亮品牌特色；
- 成为制造业服务的标杆，以制造业为主要服务对象，以促转型为主要服务方向。

社会倍加认可的价值银行

- 稳定创造社会价值，引金融活水灌溉实体经济，提服务质效彰显金融担当；
- 悉心守护客户价值，满足客户全资产金融需求，守护客户全方位财富增值；
- 持续实现投资价值，构筑坚实的收益基石，创造可观的投资回报。

员工更多获得的幸福银行

- 让员工体验关怀，营造民主融洽的工作环境，提供丰富可靠的坚实保障；
- 让员工收获成长，打通公平公正的职业路径，创造干事创业的成才平台；
- 让员工感受自信，高度凝聚企业发展共识，深度认同苏农品牌文化。

可持续发展治理机制

本行积极将可持续发展理念融入经营管理之中，由董事会发挥引领作用，统筹可持续发展战略决策及监督工作，将绿色金融、普惠金融等可持续发展核心议题纳入本行战略规划，并由董事会下辖的各专门委员会负责具体议题的管理工作，高级管理层领导协调管理，分工有序，共同推动可持续发展工作在全行范围内扎实落地。2024年，本行根据上交所《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）》的最新要求，对行内可持续发展工作进行系统性梳理，成立可持续发展（ESG）领导小组，对公司可持续发展相关工作进行统筹、协调与监督。

为提升ESG管理能力、增强ESG治理意识，本行积极开展ESG主题培训，在管理人员、职能部门员工的日常培训中加入ESG相关培训，包括ESG概念、ESG相关政策解读等内容。



开展ESG主题培训

未来，本行将围绕“三一五”发展战略规划，紧扣高质量发展主题，携手利益相关方共创经济繁荣、社会包容、环境友好的长期价值，谱写可持续发展新篇章。

本行将ESG理念融入到风险管理和决策流程中，加强全行对环境、社会和公司治理方面的风险管控，识别风险因素，包括信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、洗钱和恐怖融资风险、战略风险、声誉风险等。

利益相关方沟通

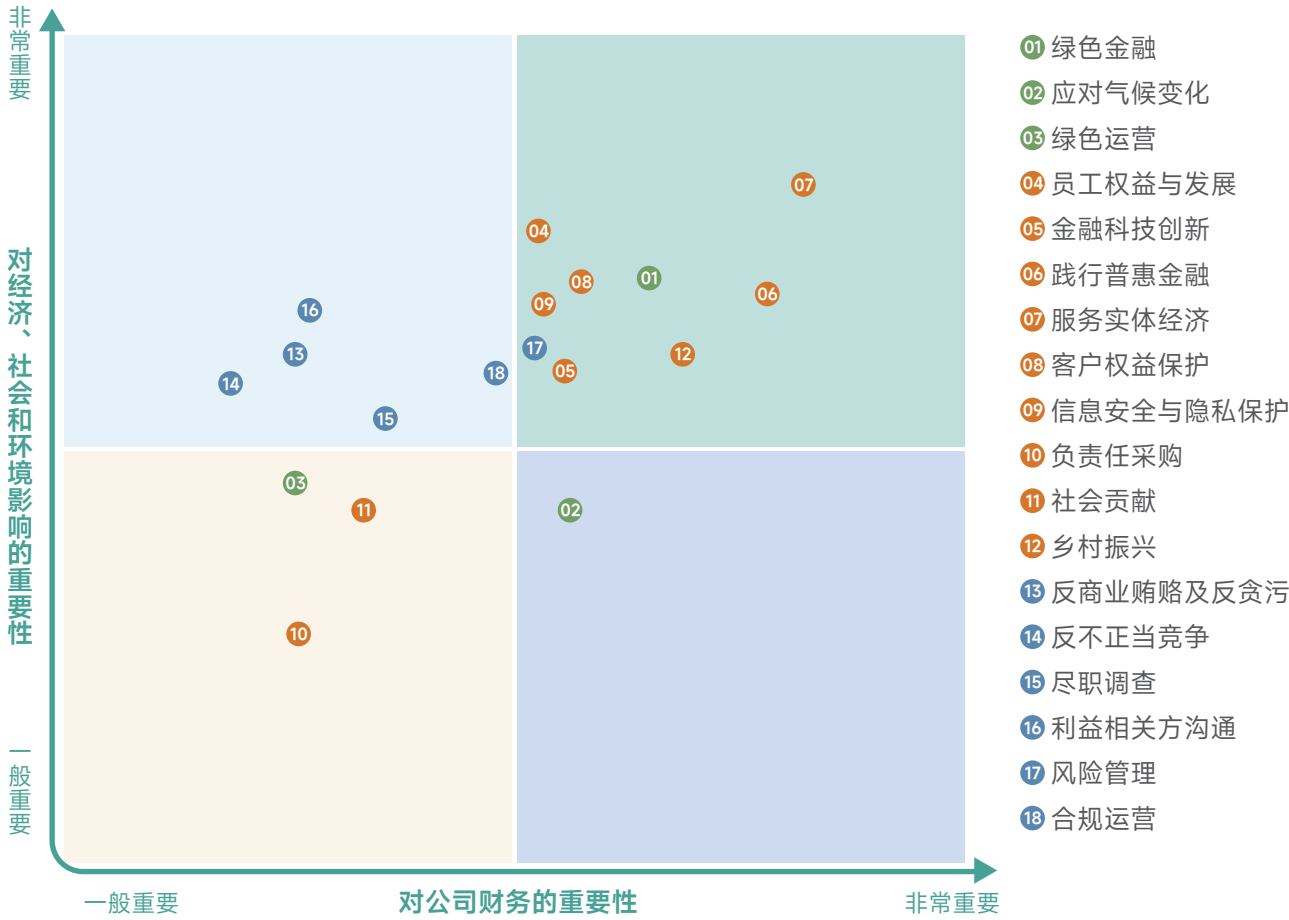
本行高度重视利益相关方沟通在可持续发展治理中的关键作用，通过识别利益相关方群体及其核心关注议题，持续优化多元化沟通渠道建设。基于常态化开展对话交流与信息反馈，本行精准把握各利益相关方的关切重点与发展建议，并将实质性诉求有效融入战略决策与运营改进，推动形成共生、共享、共赢的可持续发展生态。

利益相关方	期望与诉求	我们的回应
 政府及监管机构	合规经营 风险防控 服务实体经济 绿色金融 维护金融稳定 税收贡献	合规诚信经营 全面风险管理 普惠金融支持 绿色金融产品 创新金融产品与服务 加强沟通合作 依法纳税
 客户	服务便捷 优质产品 消费者权益保护	提升服务质量 推广数字银行 创新金融产品 保护消费者权益
 员工	员工权益保障 员工职业发展 员工薪酬福利 良好工作环境	保护员工权益 完善培训和晋升体系 完善薪酬福利 关注员工健康
 供应商及合作伙伴	公平合作 商业道德 可持续供应链	诚信经营与合作 完善供应商管理
 股东和投资者	投资回报 信息披露透明 公司治理	提升经营业绩 投资者权益保护 规范信息披露 优化公司治理
 社区与公众	金融宣教 公益投入 社区发展	助力乡村振兴 支持公益慈善 金融知识普及

重要性议题分析

本行系统梳理各利益相关方诉求，完善多元化沟通机制，有序推进重要性议题评估工作。本行依据自身运营特点、利益相关方关注方向及全球可持续发展趋势，并参考国内外ESG相关指引与行业标准，结合问卷调研、同业对标等多维度分析，科学识别并评估对组织可持续发展具有重大影响且受到利益相关方高度关注的重要性议题。





重要性议题评估结果

重要性说明	议题
双重重要性	服务实体经济、践行普惠金融、乡村振兴、绿色金融、金融科技创新、信息安全与隐私保护、客户权益保护、员工权益与发展、风险管理
财务重要性	应对气候变化
影响重要性	合规运营、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、尽职调查、利益相关方沟通
一般重要	绿色运营、负责任采购、社会贡献



治理篇： 筑牢治理基石，夯实发展韧性

本行持续完善治理机制，强化董事会战略决策与监事会监督效能，优化“三会一层”协同运作体系。通过构建智能化信息风控系统筑牢风险防线，依托数字技术深化业务与科技融合，同步推进合规管理，以治理能力现代化驱动公司实现可持续发展价值。

党建铸魂引领，凝心聚力前行

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神、中央经济工作会议和金融工作会议精神，深入落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，聚焦“走在前、做示范”的重大要求，以加强党的政治建设为统领，以推动高质量发展为主题，组织全行各级党组织、广大党员、干部职工在新征程上坚定信心、勇毅前行，着力推动党建与业务深度融合，努力开创高质量党建引领高质量发展崭新局面。

强化党的政治引领

本行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，围绕完善党管金融体制机制的要求，始终坚定金融改革发展正确方向，认真落实“第一议题”制度，始终坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，实现加强党的领导与完善公司治理有机统一，严格落实《“三重一大”决策制度实施办法》《党委前置研究讨论重大事项规程》要求，推动党委在研究重要事项、制定重要政策、部署重要任务时，认真对标对表，把准政治方向、理清思路举措。总行党委报告期内召开常委会27次，对涉及重大决策、重要人事任命、重大项目安排和大额资金运作的共172项“三重一大”事项进行讨论研究，充分发挥党委“把方向，管大局”作用。

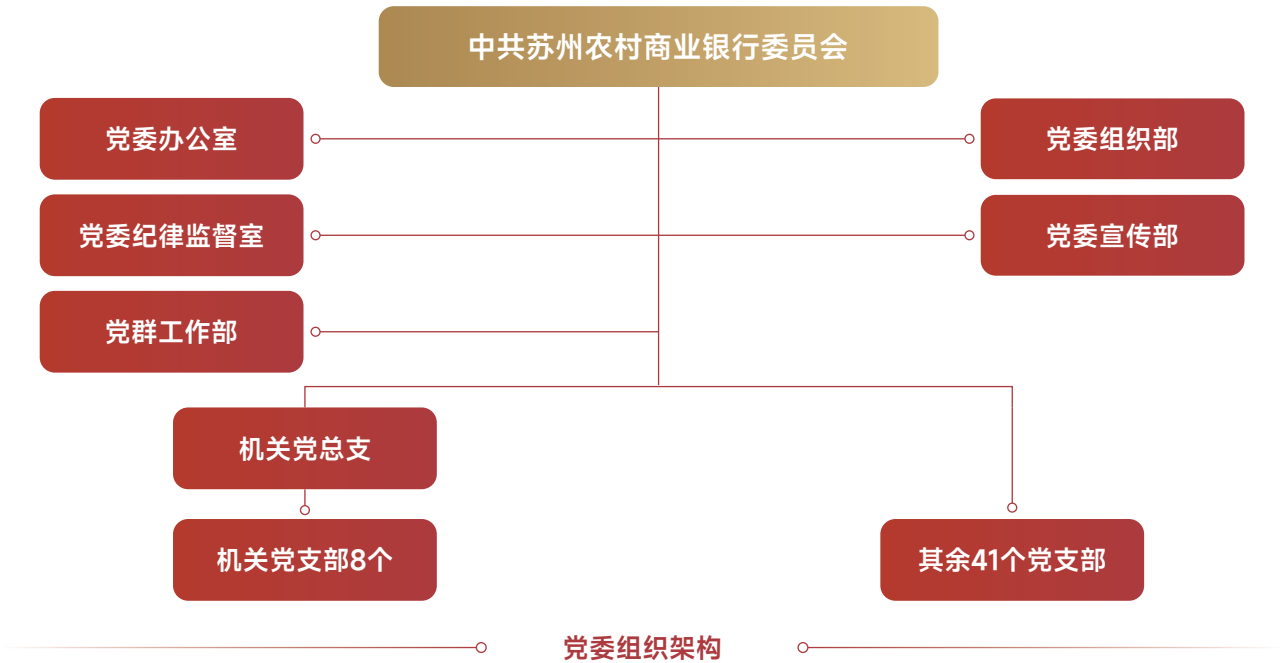
深化党的理论武装

本行认真贯彻落实中央关于党纪学习教育的决策部署，调整总行党建工作领导和意识形态工作领导小组，成立党纪学习教育专班，出台《在全行党员干部中开展党纪学习教育的实施方案》，组织全行党员干部深学细悟《中国共产党纪律处分条例》，切实做到学纪、知纪、明纪、守纪，真正把纪律转化为政治自觉、思想自觉、行动自觉。通过学习，让广大党员干部在思想上和行动上同党中央保持高度一致，深刻认识到金融工作的政治性、人民性，将党的理论和政策转化为推动苏农事业发展的强大动力。报告期内，组织党员干部深入学习党的二十届三中全会精神，开展各类学习活动67次，参与党员干部达600余人次，实现了从党委到支部、从领导干部到普通党员的学习全覆盖。

加强党的组织建设

为深入贯彻落实新时代党的建设总要求，进一步强化党组织建设，根据《中国共产党章程》《中国共产党基层组织选举工作条例》等有关规定，在江苏农商联合银行（改制前为省联社）党委和吴江区委的指导下，坚持强化组织领导、宣传动员，以更高标准、更严要求、更实作风圆满完成党委换届选举工作，组建中国共产党苏州农村商业银行第六届委员会，为深化党建引领苏农事业发展提供坚强组织保障。

报告期内，组织党支部换届选举工作，增强党组织的政治功能和组织功能。截至2024年末，全行共有基层党组织49个，党员675名。同时，推进党支部评星定级工作，本行同里支行党支部被认定为省属企业五星级党支部，总行机关第一党支部等5家党支部被认定为四星级党支部。



加强党建品牌建设

本行坚持党建引领发展，打造“怀德金融先锋”党建品牌，构建品牌体系。聚焦以高质量党建引领“标杆银行、价值银行、幸福银行”高质量建设的目标，坚持强化组织建设、强化责任落实，实施党委抓全局、职责部室抓协调、党支部抓具体落实，推动党建品牌建设融入思想、融入服务、融入管理、融入经营，扎实写好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五大篇章。



怀德金融先锋

Jin Rong Xian Feng

怀德金融先锋

本行党委根据“围绕中心抓党建、抓好党建促发展”总要求，从党建与业务实际出发，以党组织为主体，推动各级组织优势和作用融合，党建引领与经营服务相融合。以党建品牌统领各项抓党建工作，党支部在日常活动和组织建设中加强党建品牌宣传，牢固树立品牌融入支部工作的思想意识，从党建资源联用共享、经济发展联动共振、党员队伍联建共管等方面入手，积极构建党建共建工作新格局。2024年，全行两级党组织开展了77项党建共建活动。

2024年度“怀德金融先锋”优秀党建项目

松陵支行党支部：《以“海棠红幸福里”共促银社共融》

围绕银行如何与社区加强联系的主题，立足组织与服务的双线并进，通过共建党组织联动机制、共办党建红色文化活动、共创社区银行站点、共享志愿者服务资源等四个方面，与湖滨华城社区开展11个不同主题的共建活动，实现双方资源互补、优势互享，扎实推进党建与业务深度融合。



菀坪支行党支部：《匠心筑梦，技赢未来》

依托银行、产业协会、总工会的三方合作，将吴江地区羊毛衫产业工人劳动技能竞赛首次融入到我行党建共建活动场景中，将支部联学联建的内容推进到对羊毛衫产业发展的定向服务中，丰富共建形式，创新共建载体，进一步弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。



汾湖支行党支部：《围绕“五个联合”提升党建共建实效》

紧扣党支部近年来的党建共建实践，提炼出“五个联合”工作法，从建立机制、人员分工、支援保障等角度，阐述如何提升党建共建实效的工作方法，高质量推进党建共建项目。



机关第一党支部：“节水+金融”一体化党建联盟助力资源共享

以与水务系统签署战略合作框架协议、建立一体化党建联盟为基础，积极构建“银行+政府+企业”三方合作平台。



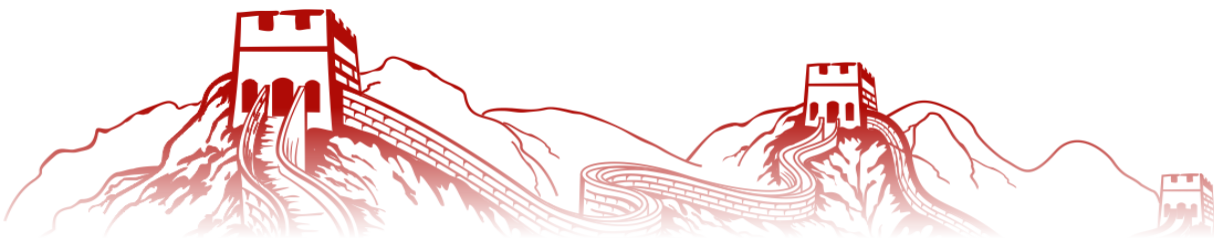
机关第二党支部：《打造红色引擎，推进零售资产转型先锋队建设》

立足党建引领零售转型，组织青年党员、青年代表成立零售资产转型先锋队，通过“先行先试”“先锋队+小分队拓展”作用的发挥，进一步挖掘优秀人才，总结推广先进做法，带动全行零售资产业务转型。



机关第五党支部：《党建引领提升敏捷项目建设》

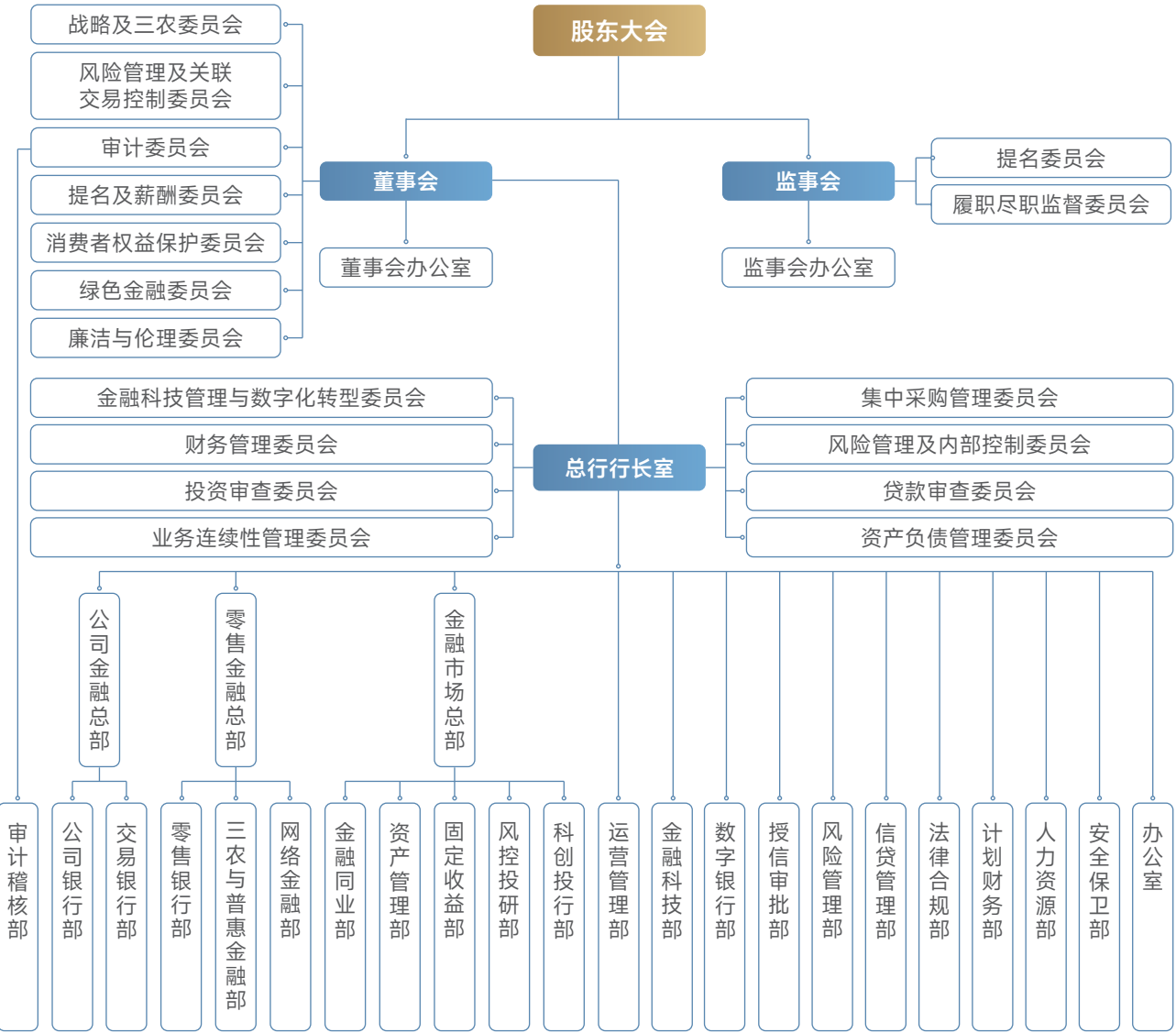
重点关注科技条线党支部，以支委会为组织载体，采取三项举措提升敏捷项目建设：加强科技部门内部及跨部门工作协同、领导数字化专员赋能业务发展、深化党员先锋岗建设提高敏捷团队凝聚力与向心力。



规范治理提质，行稳致远启程

规范三会治理

本行严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《上市公司治理准则》等相关法律法规及监管要求，持续完善股东大会、董事会、监事会和高级管理层的“三会一层”治理架构，通过《江苏苏州农村商业银行股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）《江苏苏州农村商业银行股份有限公司股东大会议事规则》（以下简称“《股东大会议事规则》”）等一系列管理制度，构建各司其职、各负其责、相互制衡的现代公司治理机制。依托“决策科学、执行高效、监督有力”的运行体系，本行形成覆盖战略制定、风险管理等全流程的规范化治理模式，有效保障本行稳健经营和可持续发展。



苏农银行组织架构

股东大会

股东大会是本行的权力机构。本行严格按照《中华人民共和国公司法》《公司章程》《股东大会议事规则》等法律规定和内部要求，依法合规召集、召开股东大会，平等对待全体股东，保障股东表决权等合法权利。

关键绩效

2024年
召开股东大会
2次
审议并通过议案
17项



董事会

董事会是本行的决策机构，对股东大会负责，对本行经营和管理承担最终责任。本行董事会下设审计委员会、战略及三农委员会、风险管理及关联交易控制委员会、提名及薪酬委员会、绿色金融委员会、消费者权益保护委员会、廉洁与伦理委员会，各委员会根据工作细则切实履行决策、监督等职责。

关键绩效

2024年
召开董事会
4次
审议或听取议案
91项
形成决议
45项
召开董事会各专门委员会
20次
审议并通过议案
125项



本行立足企业发展需求，注重董事会的多元化，综合考虑董事成员性别、年龄、教育背景等因素，各董事根据自己的专业经验，为公司经营决策和规范运作提供合理的意见和建议。同时，本行依法制定《独立董事制度》，明确独立董事工作职责，充分发挥独立董事的作用，共同保障董事会决策的科学性。

关键绩效

截至2024年末



本行董事会成员共有

14名

其中执行董事

5名

非执行董事

9名（含独立董事5名）

独立董事占比为

35.71%

女性董事占比为

14.29%

- 战略及三农委员会

2024年，战略及三农委员会共召开4次会议，审议了2023年度经营情况报告、2023年度“三农”金融服务开展情况报告、2023年度社会责任（ESG）报告、2023年度公司治理评估报告等共计41项议案。
- 风险管理及关联交易控制委员会

2024年，风险管理及关联交易控制委员会共召开4次会议，审议了2023年度全面风险管理报告、2023年度合规报告、2023年度关联交易专项报告、2023年度流动性风险管理报告等共计42项议案。
- 审计委员会

2024年，审计委员会共召开了4次会议，审议了2023年度报告及摘要、2023年度审计报告、反洗钱专项审计报告、薪酬管理与绩效考核专项审计报告、市场风险专项审议报告等共计29项议案。
- 提名及薪酬委员会

2024年，提名及薪酬委员会共召开2次会议，审议了2024年度董事、高级管理人员薪酬方案、2023年度独立董事述职报告、关于制定《2024年度行长经营目标责任书》等共计6项议案。
- 绿色金融委员会

2024年，绿色金融委员会共召开2次会议，审议了绿色金融委员2023年工作情况报告及2024年工作计划、关于绿色金融业务创新的调研报告2项议案。
- 消费者权益保护委员会

2024年，消费者权益保护委员会共召开2次会议，审议了2023年度消费者权益保护工作报告等3项议案。
- 廉洁与伦理委员会

2024年，廉洁与伦理委员会共召开2次会议，审议了廉洁与伦理委员会2023年工作情况报告及2024年工作计划和2024年上半年工作情况汇报。

专门委员会	独立董事（名）	非独立董事（名）	独董是否担任主任委员
战略及三农委员会	1	4	否
风险管理及关联交易控制委员会	3	2	是
审计委员会	3	2	是
提名及薪酬委员会	3	2	是
绿色金融委员会	3	2	是
消费者权益保护委员会	0	5	否
廉洁与伦理委员会	2	3	是

监事会

监事会是本行的内部监督机构，对股东大会负责。监事会遵循《中华人民共和国公司法》《公司章程》《监事会议事规则》等法规及规章制度，认真履行监督职责，切实保护公司、股东、职工、债权人和其他利益相关者的合法权益。

截至2024年末，本行监事会成员共9名，其中职工监事、外部监事、股东监事各3名。

关键绩效

2024年



召开监事会

4次

召开监事会各专门委员会

6次

审议或听取议案

72项

审议并通过议案

42项

形成决议

39项

高级管理层

本行董事会聘任行长1名，副行长4名，组成行长室。行长室对董事会负责，维护存款人、股东和本行的合法利益，与董事会、监事会形成完整的治理结构。行长室在董事会授权范围内行使经营管理的组织领导权，全面履行与董事会签定的年度经营管理目标责任，接受董事会、监事会的监督与考核。

行长室下设金融科技管理与数字化转型委员会、财务管理委员会、投资审查委员会、业务连续性管理委员会、集中采购管理委员会、风险管理及内部控制委员会、贷款审查委员会、资产负债管理委员会。

◆ 董监高薪酬管理

本行根据《董事及重要岗位人员绩效考核与薪酬管理办法》《监事绩效考核与薪酬管理办法》《高级管理人员绩效考核与薪酬管理办法》对董事、监事及高级管理人员进行绩效考核及确定薪酬。本行将ESG治理深度融入经营管理体系，重视ESG理念的落地，将普惠金融、数字化转型、人才建设等核心ESG指标纳入行长经营目标责任书，与薪酬挂钩，推动实现可持续发展与价值创造的有机统一。执行董事、职工监事和高级管理人员按照本行薪酬制度支付月度基本薪酬和预发绩效，根据年度考核结果支付绩效薪酬（扣除预发绩效），非执行董事（含独立董事）、股东监事、外部监事根据年度考核结果支付津贴。董事、监事、高级管理人员报酬具体支付情况参见本行2024年年度报告。

◆ 投资者权益保护

◆ 投资者沟通

本行高度重视投资者权益保护与投资者关系管理，积极构建与投资者双向沟通、良性互动的桥梁，增进投资者对本行的价值认同。本行制定《投资者关系管理办法》，秉持“合规性、平等性、主动性、诚实守信”的原则，平等对待全体股东，为股东特别是中小股东参与交流提供便利，通过业绩说明会、上证E互动平台、投资者热线等渠道，持续向投资者展现公司投资价值，与投资者共同谱写苏农银行高质量发展新篇章。

本行高质效的投资者关系管理工作持续获得权威机构认可，2024年首次获评中国上市公司协会“上市公司投资者关系管理最佳实践”，连续三年蝉联证券时报“和谐投资者关系银行天玑奖”，并首次在证券之星主办的“资本力量”2024年年度评选中荣获“最具成长性银行奖”。



证券时报“和谐投资者关系银行天玑奖”



中国上市公司协会“上市公司投资者关系管理最佳实践”

案例

走进上市公司，走近苏农银行|本行顺利举办“2023年度投资者交流日活动”

2024年5月21日，苏农银行“2023年度投资者交流日活动”在本行东太湖办公大楼顺利召开，旨在以沟通促进互信，以交流谋发展。

实地走访参观

活动中，来自证券公司及基金、险资等十余家投资机构的投资者代表齐聚本行东太湖办公大楼，依次走访参观了职工便利店、职工医务室等场所，近距离感受本行坚持以人为本，建设“幸福银行”的理念。同时，投资者在支行相关人员的陪同讲解下对本行数字人民币试点支行——苏州东太湖支行进行了参观。

投资者座谈会

本行董事长、行长、董事会秘书及相关业务部门负责人出席了本次投资者座谈会。座谈会上，董事长对投资者一行的到来表示热烈的欢迎，同时就本行战略布局及特色经营经验与投资者进行了简要分享。在座谈会互动交流环节，投资者们踊跃提问，本行管理层基于当前行业趋势及市场变化，就投资者们普遍关注的经营计划、未来成长空间、资产质量展望、业绩预期等方面的问题进行了详细解答。



投资者交流日活动



关键绩效

2024年

投资者交流活动场次

11 场

召开业绩说明会

3 场

◆ 合规信息披露

本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，制定《信息披露事务管理制度》，规范本行的信息披露工作，加强信息披露事务管理，确保信息披露的真实、准确、及时、完整，并根据《内幕信息知情人管理办法》等制度，持续加强内幕信息保密工作，维护信息披露的公平原则，切实保护投资者等利益相关方的合法权益。2024年，本行对外披露定期报告4份，临时公告及非公告披露文件46份，未因信息披露方面违规而受到处罚。

◆ 股东投资回报

本行重视对股东的合理投资回报，为进一步强化回报股东意识，健全利润分配政策，本行制定《2023—2025年股东回报规划》，着眼于长远、可持续发展和战略转型实施，综合考虑实际经营情况、业务发展能力等因素，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制，保证股利分配政策的连续性和稳定性。

关键绩效

上市后累计分红（2016-2023 年）

19.09 亿元

2024 年预计分红金额（含税）

3.30 亿元



全面风控筑屏，精准护航发展

◆ 治理

本行致力于提高全面风险管理水平，通过完善全面风险管理体系，持续开展风险识别和风险评估监控，在风险和收益之间取得适当平衡，确保在合理的风险水平下安全、稳健地经营。

本行构建覆盖董事会、监事会、高级管理层、各职能部门的全面风险管理架构，各层级根据分工履行相应职责，按照风险管理的政策、程序和方法对经营管理中面临的各类风险进行有序管理。



董事会

- 负责制定本行整体风险管理战略，监督本行风险管理及内部控制系统，并评估本行整体风险。



风险管理
及关联交易
控制委员会

- 监督高级管理层在多种风险方面的控制情况、定期评估本行风险状况、审查风险管理和内部控制基本制度并提出完善建议，检查监督风险管理情况并向董事会报告。



监事会

- 监督董事会和高级管理层履行相关职责，提出风险管理建议并督促整改。



高级管理层

- 根据董事会制定的风险管理战略，制定并推动执行相应的风险管理政策、制度和程序。
- 分管风险副行长代表高级管理层承担全面风险管理推动责任，履行推动架构运行、制订政策程序等相关职责。



风险管理部

- 负责制定全面风险管理政策和流程并监测管理风险，承担全面风险牵头管理责任。风险管理部、信贷管理部、计划财务部等部门共同构成风险管理的主要职能部门，具体执行各项风险管理的政策和制度。



各职能部门

- 承担风险管理的直接责任，负责制订各类管理办法和操作指引，保持与各类风险管理政策和程序的一致性；推动风险管理政策和程序得到充分理解和有效执行。
- 审计稽核部负责对全行风险管理体系实施评价，对各类风险管理的各个组成部门和环节进行独立审计监督。

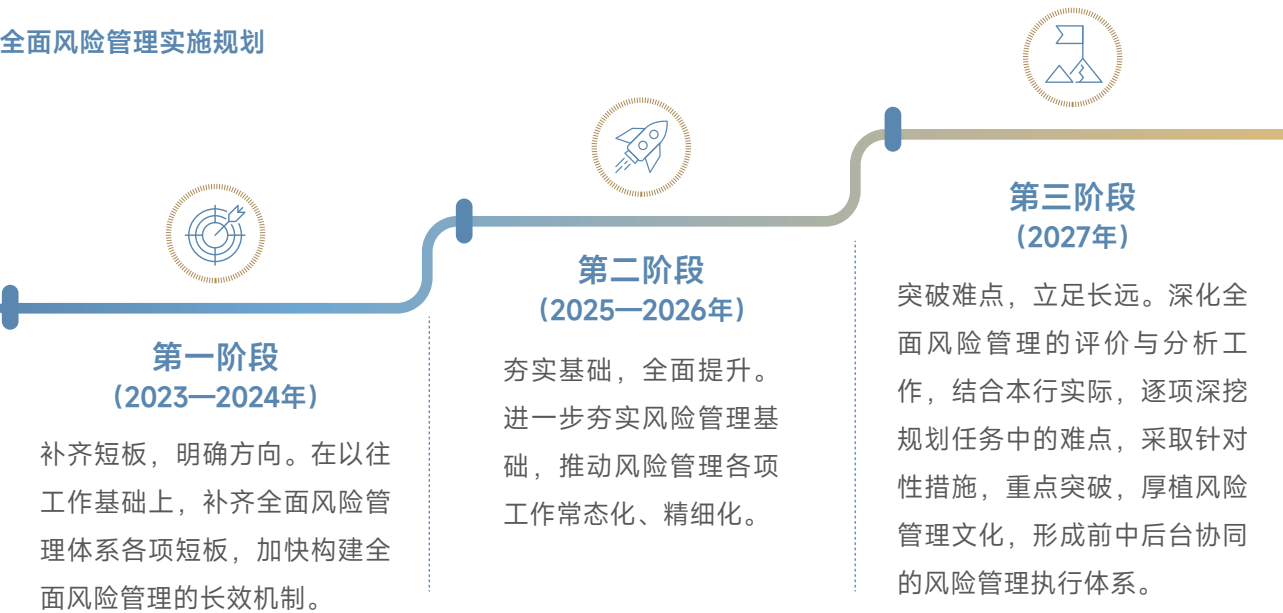
本行根据《银行业金融机构全面风险管理指引》等文件要求，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司全面风险管理办法》，持续提升本行全面风险管理水平，逐步健全全面风险管理体系。

◆ 战略

◆ 全面风险管理战略规划

为提高本行全面风险管理水平，强化风险管理工作职责，促进本行全面、协调、可持续发展，本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司全面风险管理战略规划报告（2023—2027年）》，并建立风险战略规划跟踪、评价、调整与考核的管理机制，将全面风险管理战略规划内容纳入年度重点工作范围，推进全面风险管理战略实施。

全面风险管理实施规划



◆ 影响、风险和机遇管理

◆ 深化内控体系

本行持续深化由“业务部门 - 风险管理部门 - 内部审计部门”组成的“三道防线”，倡导和建立可持续发展的风险理念和文化。



◆ 重点风险管理

本行围绕合规稳健、稳中求进、风险可控的经营理念，强化对各类风险的管理，不断夯实发展基础，打造长效稳健的风险管理体系。2024年，本行完成年度风险分析评估工作，形成全面风险报告，针对信用、市场、流动性、操作、洗钱和恐怖融资、信息科技等主要风险精准施策，有效控制相关风险。

重点领域风险管理举措



信用风险管理

- 设立风险偏好限额指标库，优化指标监测、预警、报告、处置、考核机制，实现偏好限额体系的闭环管理；召开风险管理工作会议，准确及时传导风险偏好。
- 丰富风险防控智能化手段。按照场景化、智能化、可视化的方向，全面推进不良资产清收处置工作转型；引入大数据模型精准定位风险点，有效提升风险迎前管理能力。创建信贷知识库对答AI机器人，对信贷制度、流程、操作等实现智能指引。
- 完成预期信用损失实施的第三方验证，进一步优化系统模型，完善ECL管理体系，提升风险抵补能力。
- 提升基础信贷管理质效，从多方面完善信贷管理闭环；及时制定并更新信贷管理办法，完善审核机制，开展续贷流程改造等。

市场风险管理

- 优化市场风险管理体系建设，建立有效的市场风险治理架构和管理职责分工，搭建市场风险管理制度体系，覆盖基本制度、一般管理办法和操作流程。
- 对交易业务风险流程进行全面检视，对关键风险点强化风险措施，建立有效的风险监控方案。
- 设定市场风险限额管理体系，有效管理市场风险；通过梳理和设定市场风险管理相关体系参数，实现业务发展和风险可控的双重管理目标。
- 防范多种风险交织演绎。将市场风险限额体系嵌入交易审批流程，实时监控预警并辅以盯市管理、压力测试等多种方式应对风险演化，建立阻止风险传染的防火墙。

流动性风险管理

- 制定《2024年度流动性风险偏好及管理策略》，确定本年流动性策略及相应的流动性风险管理目标，并据此修订分层预警指标体系阈值。
- 开展现金流分析和常规压力测试，确保现金流缺口与流动性风险限额相适应。
- 优化流动性风险管理系统，上线指标测算模块，提高流动性风险管理效率。

操作风险管理

- 优化员工行为预警模型，发布《员工异常行为排查任务清单》，开展征信排查、涉诉排查、模型监测等排查工作。
- 开展流程优化与评价工作，如合规操作风险管理系统中关联制度与流程，通过系统控制实现“一业务，一制度，一流程”原则。

洗钱和恐怖融资风险管理

- 开展日常监测，上报大额交易、可疑案件，管控可疑案件账户，上报重点可疑并调整风险等级。
- 修订相关制度，持续开展数字人民币和收单业务洗钱风险排查。
- 加强技术保障，优化相关信息系统，结合客户风险等级分类，量化评定等级、优化评级、细化标准、明确流程，赋能业务端识别工作。

信息科技风险管理

- 加强外包商现场检查，提升外包商风险管理。
- 持续完善网络安全体系，构建安全业务交易堡垒，降低风险隐患。
- 积极开展各层面的业务连续性演练，加强全面风险评估。

合规风险管理

- 提升合规管控质效，推进内控流程优化，强化各类监督检查。
- 开展合规审查工作，包括审查非标准合同、合同模板以及制度办法等。
- 深入开展合规宣教，丰富合规宣教形式，潜移默化深植合规文化根基。

声誉风险管理

- 严守信披规则，高质量完成信披工作，加强投资者沟通。
- 进行舆情风险自查，开展月度声誉风险隐患自查和演练，组织全行信息员开展网络舆情培训，提升相关能力。

战略风险管理

- 坚持审慎性原则，按特定工作方式有序推进以避免落地风险。
- 坚持优先性原则，聚焦工作、明确重点，配备资源确保关键事项落地。
- 坚持关联性原则，使战略落地与业绩指标相互关联促进，兼顾短期和长远发展。

◆ 强化机制建设

本行持续强化全面风险管理机制建设，推动三道防线联动协同，完善多种主要类别风险管理的制度文件，细化各类风险相关管理要求以确保制度完整且适应监管和业务实际。对全面风险管理体系有效性评估，关注治理和落实主体相关履职与执行情况，针对薄弱处巩固提升。

风险偏好和限额管理

持续提升风险管理精细化水平。将风险偏好与战略目标、经营计划等进行衔接，确保风险承担能力与业务发展节奏相匹配，并按照客户、行业、区域、产品等维度设定定量和定性限额指标，通过绩效考评、问责等方式传导至业务条线，强化全机构、全流程风险管理刚性约束。

数字化风控建设

持续构建覆盖全机构、全流程的数字化风控体系，强化风险管理信息系统建设。报告期内，一是完成零售信贷客户内部评级模型体系的重构和上线，达成内部评级在三个业务板块的全覆盖，为信贷业务差异化策略的制定与实施提供支撑。二是搭建零售数字化风控管理体系，梳理全行5个系统近500个数字化风控规则去重和归集，按优先级构建七个涵盖零售业务全生命周期的数字化风控决策体系，达成高风险长流程、低风险短流程的数字化配置。三是完成苏农E贷模型自主化迁移和信用卡模型迁移，实现所有业务板块风控模型自主化管理，全年自主研发迭代优化模型达52次。四是完成零售滤镜的上线，可实现移动端一键了解首贷客户风险特征和融资成本，为精准议价提供数字化辅助决策支撑。

助力信贷流程优化

报告期内，各阶段优化措施包括贷前引入税务风险报告，将部分高风险行业纳入长流程管理，贷中将零售业务纳入集中放款管理，贷后将无还本续贷等续贷服务工具线上化。

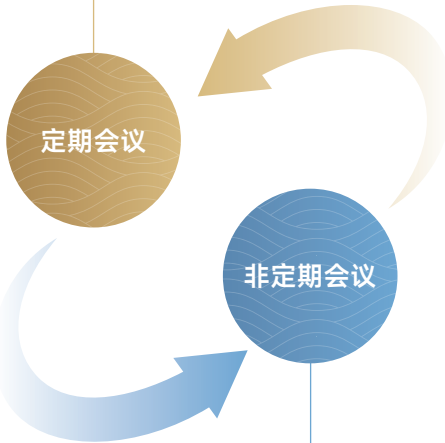
◆ 风险文化建设

本行将风险文化建设作为稳健经营的重要基石，通过健全制度机制、开展风险管理培训等，强化全员风控意识，持续筑牢风险防线，为业务高质量发展提供坚实保障。

本行按季度定期召开风险管理相关培训，主要包括面向一线客户经理的信贷工作会议，以及面向管理层的风险管理与内部控制委员会工作会议。



风险管理工作会议



定期会议

非定期会议

除定期会议以外，风险部门积极参与各类外部培训，涉及主题涵盖互联网贷款风险管理、市场风险评级建模、数字化风控体系建设等新兴技术领域。



风险管理外部培训

◆ 指标和目标

本行针对各类风险，建设完善的风险分析预警系统、设定风险偏好和风险限额管理指标体系，制定清晰的执行和问责机制，并实时监控执行情况，适时调整，确保风险偏好和风险限额得到充分传达和有效实施。本行严格遵循国家金融监督管理总局及地方监管部门要求，全面实现农银系统重要机构监管指标100%达标，持续夯实风险防控根基。

合规筑基固本，智慧赋能运营

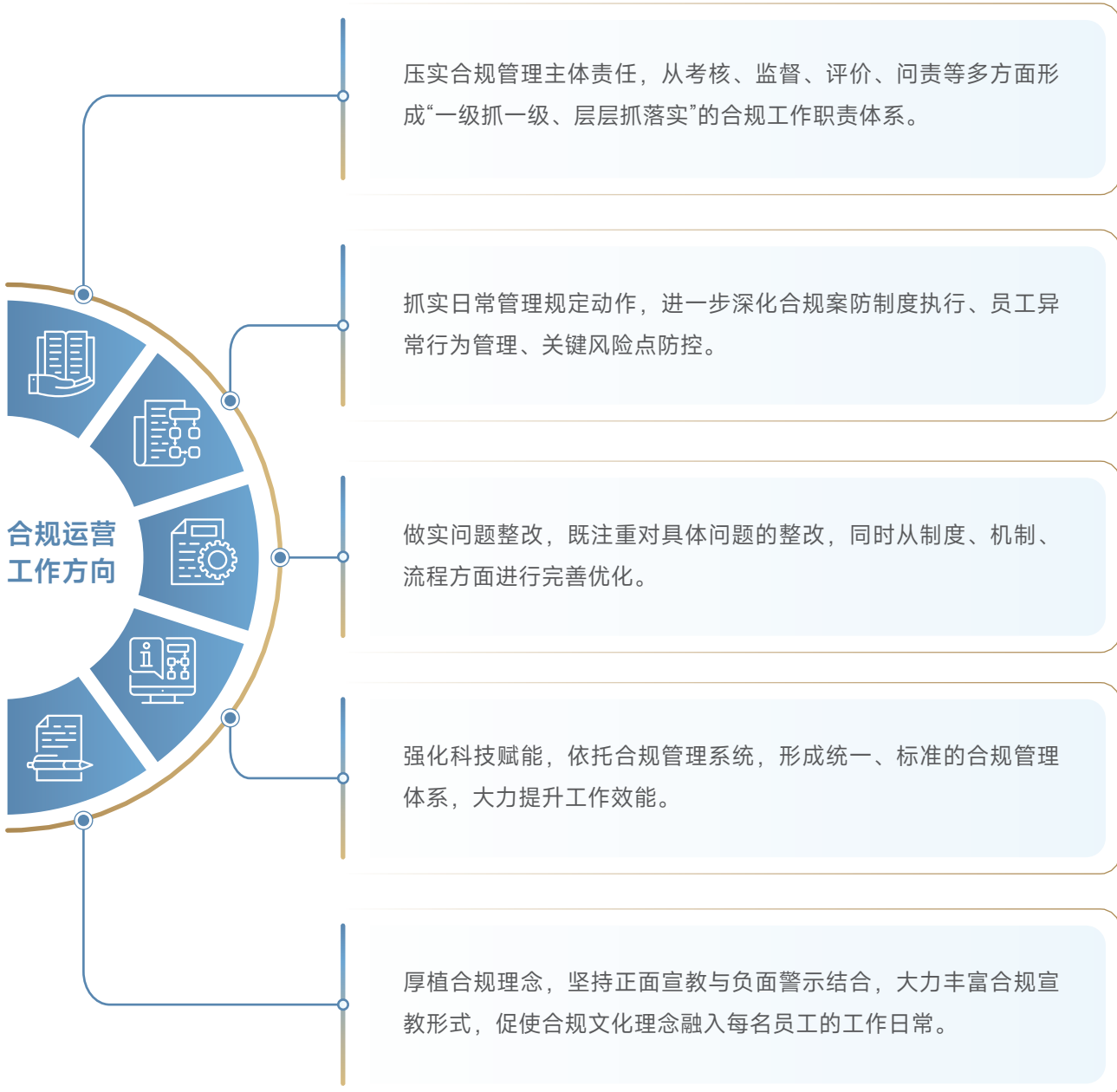
合规管理组织

本行建立了分工合理、职责明确的合规管理组织机构，覆盖董事会、监事会、高级管理层、法律合规部及各业务部门和分支机构，明确各层级合规责任，以提升效率、严控风险、保障服务品质为核心，积极推进扁平化管理，持续优化业务流程及资源配置，强化合规体系有效运行。



合规发展规划

本行在监管部门的指导下，始终以规范和促进业务发展为宗旨，深入贯彻执行国家金融监督管理总局发布的《商业银行合规风险管理指引》，以及江苏农商银行联合银行制定的《江苏省农村商业银行系统2024年法律合规工作要点》和《江苏省农村商业银行系统合规银行建设2024—2026年工作规划》等相关要求，以“稳中求进、防控风险、科学转型”为发展目标，围绕“合规管理、案件防控”两大工作主线，建立健全合规风险管理体系，持续优化合规管理制度框架，有序推动合规文化建设，着力提升内控合规管理效能，促进各项业务持续健康发展。

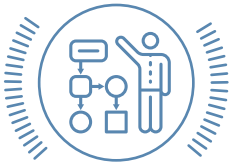


◆ 合规管理措施

◆ 合规风险管控

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司合规管理办法》，有序开展合规管理工作，包括规则制度管理、合规审核、合规检查等，持续提升内控合规管理质效。根据“合规评价清单”，本行针对合规法务管理、制度流程管理、案防管理、员工行为管理等工作存在的风险点，明确评价标准，制定相应工作要求，并对工作执行情况进行考评，推动违规事项的改进优化。

2024年合规风控重点工作（部分）



制度流程优化

保持对业务流程的审视与优化，开展流程优化评价工作，通过对关键业务流程进行梳理、评估和优化，充分利用科技手段改进流程有效性，持续提升风险管控能力和业务流程操作规范。



合规案防检查

通过多维度案防检查强化风险防控，以GRC系统为依托，按季度推进合规检查计划并落实整改，并统筹制定年度内控与案件风险排查方案，对标江苏农商银行联合银行最新排查要求，聚焦重点领域调整计划，由合规案防工作领导小组督导执行，形成“计划 - 执行 - 优化”的闭环管理，提升内控主动性与监管协同效能。



员工行为管理

修订《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工合规守则》，形成持续的员工执业行为评价和监督机制。综合运用多种手段加强日常风险监测预警，及时排查员工异常行为风险隐患，有效规范员工行为，并通过科技赋能提升行为管理的精准度。联动区公安、检察院、法院、地方纪委监委等有关部门，增强监督合力。

◆ 合规文化培育

本行聚焦“合规立行、合规优先、全员合规、主动合规”的合规理念，深入开展合规教育培训，推动全员讲合规、学合规、践合规。2024年，本行组织全行警示教育大会、行长讲合规、现场警示教育活动、新员工合规培训、法务类培训、业务条线轮训等培训，有效提升全行合规风险防范意识。本行不断创新合规宣教形式，通过每周合规答题、合规专题直播、学习积分奖励、合规标语及视频评选、劳动技能竞赛等方式，以广大员工喜闻乐见的形式，潜移默化深植合规文化根基。

合规文化培育活动



反洗钱管理

本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》等反洗钱法律法规和监管机构要求，维护金融秩序稳定、保障金融体系安全的关键防线，在全行发展战略中明确提出“加强对反洗钱工作的重视程度，充实洗钱风险管理力量，优化反洗钱工作机制和内部分工，提升反洗钱工作水平”要求，并根据新修订的《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国公司法》等相关法律法规要求，不断完善反洗钱规章制度，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司反洗钱工作操作规程》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司产品洗钱风险评估管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司洗钱风险事件应急管理办法》等一系列制度，为反洗钱工作开展奠定坚实基础。

反洗钱风控

本行以《江苏苏州农村商业银行股份有限公司洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等制度为基础，推进“集中化、专业化、系统化”工作模式，建立健全集中处理、风险可控、质效兼顾的反洗钱工作机制和操作流程，规范开展洗钱风险评估、客户尽职调查、大额交易和可疑交易报告、检查审计等反洗钱工作，积极履行反洗钱义务。本行根据监管要求，结合本行实际，不断优化反洗钱相关信息系统，为反洗钱大额和可疑交易报告、客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存等工作提供技术支持。

反洗钱培训

本行建立反洗钱长效培训机制，形成全覆盖、多层次、多渠道的反洗钱培训体系，每年制定培训计划，确保各层级人员特别是关键岗位人员具备反洗钱履职能力，提升反洗钱工作质效。

为了进一步加强本行反洗钱队伍建设，2024年，本行共组织6次反洗钱集中培训，包括全行员工培训、专职人员培训、新员工培训及董监高培训等，有效提升全行反洗钱相关人员的履职能力和专业技能。

日常培训教育

- 反洗钱工作领导小组按季召开反洗钱工作季度例会；积极配合参加人民银行和江苏农商联合银行组织的相关反洗钱培训；
- 各分支行利用晨会、班后会等方式，每月学习反洗钱业务知识和反洗钱风险提示等。

多元培训强化

- 开展丰富的专业反洗钱培训，包括聘请专业人员或本行内训师集中授课、网络培训平台设置培训课程等；
- 强化反洗钱团队专业序列管理，组建反洗钱专业团队。

反洗钱全员培训

2024年10月，为进一步提升本行反洗钱管理水平，提高员工的反洗钱工作能力，本行邀请第三方机构资深专家对全行员工进行培训，培训内容涵盖反洗钱理论知识、尽职调查工作方法等，并设置培训测试环节，确保全员深入理解培训内容。



董监高反洗钱培训



新员工反洗钱培训

反洗钱宣传

本行持续加强反洗钱合规文化建设，通过多渠道的反洗钱宣传活动，推动各方共同维护金融安全。2024年，本行在全行范围内组织开展了“3·15反洗钱、反电诈、反网赌”宣传活动、农信银支付结算及反洗钱知识竞赛及微信公众号小鱼反洗钱课堂系列等主题宣传活动，有效提升全员反洗钱意识。

强化内部教育



通过政策宣讲、风险案例警示等形式传播反洗钱理念，利用官方网站、官方微博、微信公众号等渠道，开展经验交流，宣传典型事例，营造良好工作氛围，增强本行人员反洗钱意识。

外部多元宣传



通过门头屏、厅堂电视等多种形式的多元化反洗钱宣传渠道，积极向不同客户群体和合作伙伴宣传公民反洗钱义务。重点针对“低收入、低学历、低年龄”人群，以“入户、入村、入校”形式深入推进买卖个人信息的危害性、惩戒措施和账户服务惠民惠民政策等系列宣传教育，以营造群防群治的氛围。

案例 “3·15反洗钱、反电诈、反网赌”活动

2024年3月，为加强金融消费者保护，更好地维护消费者合法权益，本行组织开展“3·15反洗钱、反电诈、反网赌”活动。活动期间，本行走进农村、走进乡镇、深入老年人、学生、农民工等特殊群体，聚焦“警惕洗钱陷阱，保护自身权益”等主题，线上线下齐发力扩大宣传面，切实为群众办实事解难题，助力构建良好的金融消费环境。



关键绩效

单位

2023年

2024年

反诈骗与反洗钱的培训活动次数

次

13

17

反诈骗与反洗钱参与人次

人次

2,036

5,328

开展合规培训次数

次

12

13



反商业贿赂

2024年，本行纪委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻学习党的二十大精神和习近平总书记关于党的自我革命的重要思想，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，根据二十届中央纪委三次全会和省纪委十四届四次全会决策部署，按照上级纪委和省纪委监委派驻江苏农商联合银行纪检监察组的工作要求，纵深推进全面从严治党、从严治行，坚定不移将党风廉政建设和反腐败工作推向深入，持续深化正风肃纪反腐，更好发挥监督保障执行、促进完善发展作用，为全力打造“三个银行”建设的“苏农样板”提供坚强政治和纪律保障。

压实廉政责任

按照“谁主管、谁负责”的原则，本行全面落实党风廉政建设责任，将其列入行长、支行等年度经营目标责任制考核内容中，并由总行纪委负责组织督促检查和考核，考核结果将作为对基层领导班子的业绩评定、奖励惩处、选拔任用以及单位评先的重要依据。2024年，各分支行党支部等单位及人员已全部签订《党风廉政建设责任书》，廉洁从业等有关商业道德书签署率为100%。



中层干部任前廉政谈话

强化廉洁监督

本行纪委忠诚履行监督工作职责，坚定不移推进全面从严治党，精准发力、持续发力、纵深推进反腐败斗争，以“全周期管理”方式一体推进“三不腐”，为全行高质量发展清障护航。



廉洁风险排查

组织开展廉洁风险排查及防控工作，从岗位、流程、机制三个层面排查风险点，评估和制定切实可行的防控措施。2024年，全行干部员工深入开展自查，依据风险点制定并落实防控措施，完善防控手册、健全规章制度，明确运行规则，形成良好的管控机制。



专项整治监督

建立健全预防腐败长效机制，常态化开展专项整治活动，利用大数据排查员工与信贷客户资金往来等风险点并重点监测关键岗位人员行为，聚焦重点业务领域与关键人员，实施多维度监督核查，严格依规问责追责。



员工行为管理

构建多层次员工行为管理体系：一是以《员工合规守则》明确职业道德规范；二是签订廉洁从业承诺书，强化契约化约束；三是依托数字化执纪监督系统，实现动态风险监测；四是对违反廉洁规定的行为，严格依据《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工违规行为处理办法》等规定问责处罚，形成“制度宣导—行为约束—技术监督—违规惩戒”的闭环管控机制。



诚信举报管理

为充分发挥社会各界的舆论监督作用，鼓励实事求是举报员工违规违纪违法等行为，本行根据《银行保险违法行为举报处理办法》等有关规定，结合自身实际，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司诚信举报管理办法》，严格规范举报方式、受理、处理等流程，保护诚信举报人合法权益，维护诚信举报秩序。



电话举报

联系电话：0512-63968207

来信举报

邮寄地址：苏州市吴江区东太湖大道 10888 号
收信人：苏州农村商业银行党委纪律监督室负责人
邮政编码：215200

来访举报

单位地址：苏州市吴江区东太湖大道 10888 号
接待部门：苏州农村商业银行党委纪律监督室

邮件举报

电子邮箱：jb@szrcb.com

廉洁文化建设

本行持续加强全行党建、党风廉政建设和企业文化建设，通过开展警示教育大会、纪律党课、廉洁培训等宣传活动，建设多元化、全方位的“廉洁苏农”金融文化宣传矩阵，弘扬廉洁正能量。



案例 中层干部警示教育暨廉政讲座

2024年4月，为进一步推进全面从严治党，增强党员干部廉洁自律意识，本行组织开展中层干部警示教育暨廉政讲座，纪委书记、监事长做《规矩矩矩牢记“五个四”清清爽爽做个明白人》警示教育廉政讲座，全行各部门及各支行负责人共计104人参加了学习。

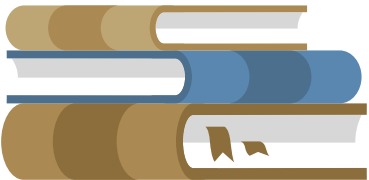
纪委书记结合当前金融领域反腐形势及加强新时代廉洁文化建设的要求，对当前政策、党纪、法律等层面进行理论阐述，结合实际工作剖析了近年来公开通报的金融领域腐败案例，为全体中层干部敲响了警钟。



警示教育大会



现场警示教育



关键绩效

单位

2024年

参加反商业贿赂及反贪污培训的管理层人数	人	363
参加反商业贿赂及反贪污培训的管理层人数占比	%	100
向管理层提供的反商业贿赂及反贪污培训总时长	小时	2,541
参加反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	人	1,975
参加反商业贿赂及反贪污培训的员工人数占比	%	100
向员工提供的反商业贿赂及反贪污培训总时长	小时	5,925

反不正当竞争

本行始终秉持公平竞争、诚信经营理念，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》及金融行业规范要求，将合规发展融入本行战略与日常经营。本行坚持依法展业、尊重市场规则，通过完善内部治理、强化员工行为约束、优化客户服务机制，坚决抵制商业诋毁、价格误导、恶性人才争夺等不正当竞争行为，切实维护金融市场秩序与消费者权益，推动行业健康可持续发展，积极践行金融机构的社会责任担当。



合规制度保障

将公平竞争原则嵌入《员工合规守则》及业务管理制度，明确禁止从业人员在业务宣传、客户服务等环节实施商业诋毁、强制捆绑交易等不正当竞争行为，通过制度约束强化合规经营意识。



人才招聘管控

按照行业管理部门关于人员招聘的制度规定，规范执行招聘流程和程序，在招聘过程中杜绝诋毁同业机构、诱导违约跳槽等不正当竞争行为，维护行业人才流动良性生态。



服务定价管理

依据《服务价格管理办法》建立价格合规机制，严禁使用不正当价格手段排除、限制服务竞争，以及通过虚假宣传等不正当手段诱导客户接受服务，确保服务收费定价合理、信息公开透明，切实保障消费者权益。

发展篇： 推动金融向实，助力产业向新

——建设走在行业前列的标杆银行

作为因农而生、因农而兴的区域性农商银行，以及扎根于民营企业发达的苏州地区的伙伴银行，本行始终秉持支农支小初心使命，坚持服务实体经济、服务中小企业的定位，将助力乡村振兴，支持实体经济、支持民营企业作为主责主业，坚持向农、向实、向善，探索出一条特色化发展道路，实现自身发展、客户服务、社会效益的同心同向。

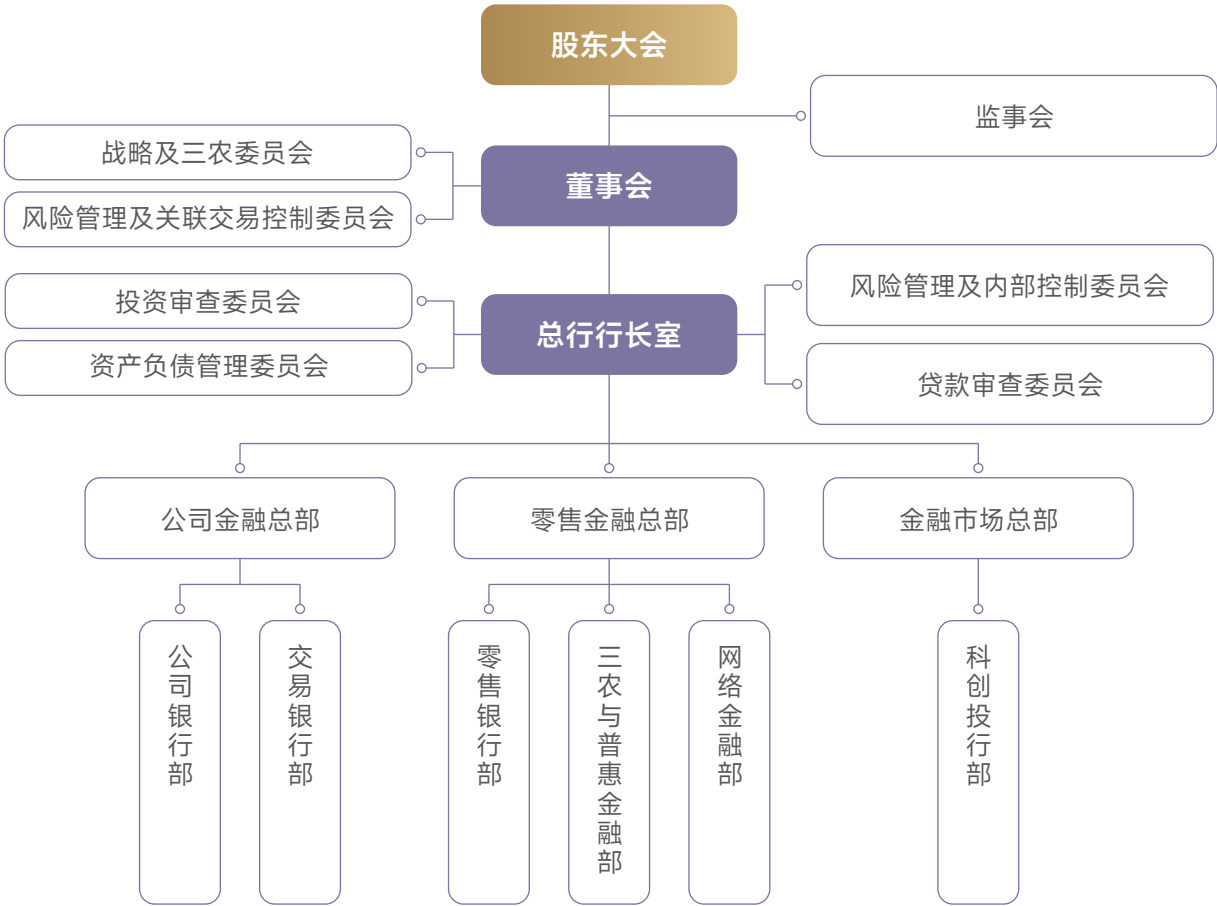


深耕支农支小，浇灌实体经济

治理

作为扎根“三农”、服务地方的农村金融机构，本行自2023年起实施《2023-2027年发展战略规划》，坚守“支农支小、服务实体经济”市场定位，倡导“金融管家”服务理念，全面提升金融服务质效，切实满足客户全方位金融需求，推动更广泛的社会群体享受优质金融服务，打造“百姓信赖的财富管家”“中小企业金融服务管家”两大招牌。

本行董事会承担围绕支农支小、服务实体经济定位制定发展战略及监督战略实施之职责。董事会下设战略及三农委员会、风险管理及关联交易委员会，分别在董事会授权范围内，就本行战略管理、风险管理事宜开展研究并实施监督，同时向董事会提出建议。本行行长室负责落实董事会制定的战略规划，并定期向董事会汇报执行进展。本行行长室下设资产负债管理委员会等机构，以辅助行长室推动相关业务部门强化金融产品创新、优化服务模式、加大支农支小力度、增强普惠金融供给，持续引导金融资源流向区域经济社会发展重点领域与薄弱环节。



战略

识别风险与机遇

风险类型	风险描述	财务影响说明	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
信用风险	小微企业客户抗风险能力较低，可能增加形成不良贷款的可能性。	营业收入减少；运营成本增加	中、长期	运营	建立完善的风控体系，分散信用风险。
成本风险	普惠金融业务单笔金额小、服务成本高，可能导致盈利能力不足。	营业收入减少；运营成本增加	短、中、长期	运营	通过数字化转型降低运营成本，加强标准化、批量化建设，提高服务效率。

机遇类型	机遇描述	财务影响说明	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
政策机遇	地方政府及监管机构陆续出台系列政策和指引，鼓励金融机构重点扶持小微企业。	运营成本减少	中、长期	运营、下游	积极响应地方政府与监管机构政策与要求，加大支持小微企业信贷力度。
市场机遇	结合政策导向以及地方经济特点，支农支小金融业务的扩展空间广阔，市场极具发展潜力。	营业收入增加	中、长期	运营、下游	不断丰富支农支小、服务实体的相关金融产品与服务，优化金融业务模式，助力区域经济发展。



◆ 影响、风险和机遇管理

◆ 服务“三农”——做服务乡村振兴的排头兵

本行深度践行“三一五”发展战略蓝图，坚守支农支小初心使命，聚焦“三农”融服务需求，做服务乡村振兴的排头兵。本行着重从创新产品和服务模式、适应及参与农村社会治理等维度出发，全面提升金融服务“三农”质效。

关键绩效			
报告期内	本行普惠涉农贷款（监管口径）	较年初增长	增速
	80.04 亿元	11.17 亿元	16.22%

优化服务“三农”金融产品

本行聚焦种养大户、家庭农场、农民专业合作社等新型农业经营主体信贷服务，面向涉农小微企业、个体工商户大力开展涉农普惠金融服务，开发“惠农快贷”“苏农贷”“微企易贷”等专项信贷产品，逐户进行营销走访，加大本行金融服务管家属性宣传。

惠农贷



惠农贷包含“惠农快贷”及“锦鲤惠农贷”两款子产品，是本行向符合条件的“三农”客户（家庭农场、种养大户、农民专业合作社、农业社会化服务组织、小微农业企业等适度规模经营主体）发放的经营贷款业务。

农机贷



农机贷的主要服务对象为在江苏省行政区域内经营的家庭农场、种养大户、农民专业合作社等各类新型农业经营主体，用于自有农机日常经营和购置农机具等，最高额度可达300万元，无需抵押，方便快捷，支持多种还款方式，且可享受利率优惠政策。

巾帼贷

本行与吴江区妇联开启战略合作，发布“乡村振兴巾帼贷”产品，助力农村妇女创新创业发展，截至2024年末，完成相关授信4819户、8.28亿元，用信余额3.51亿元。

案例

“农机贷”精准滴灌乡村振兴——助力吴江夏收夏种高效推进

夏收夏种关键期，本行创新推出“农机贷”专项产品，并于2024年6月14日成功向吴江区徐某家庭农场发放苏州市首笔“农机贷”专项贷款，发放金额20万元，成功解决客户因新增自动化喷灌设施及扩增农田承包面积，面临农机设备升级资金短缺的难题。



建设服务“三农”专业队伍

本行深入推进国家金融监督管理总局苏州监管分局与苏州市农业农村局开展的“党建银行+金融顾问”乡村振兴服务工作，打造了一支58人的服务乡村振兴的金融顾问团队，成为“千企万户大走访”“整村授信”“我为村民办实事”等乡村振兴项目的主力军，加快构建多层次、广覆盖、可持续的农村金融服务体系。

案例

“整村、整企”授信连接农户信用“快车道”



整村授信

为贯彻落实江苏农商银行联合银行制定的《江苏省“富农易贷”推广提升行动（2023-2025）实施方案》，本行成立了“四整”敏捷小组，全面落实整村授信工程，积极开展信息采集和信用评价，推进“信用用户”“信用村”建设，将农户评分与信用评价分结合，进行优质信用用户评选，落实农户小额普惠信用贷款精准授信。截至2024年末，吴江地区“整村授信”建档服务15.59万户、53.9万人。



整企授信

本行建立健全“三化塑形”及公私联动机制，打好“亲情贷+苏农E贷”业务组合拳，抓好乡镇企业对接、员工批量授信，通过整企授信有效触达上班村民，从而带动整村授信，真正连接起银行和村民之间的信用“快车道”。截至2024年末，“整企授信”新增用信3,242户、6.76亿元。

案例

2024年，本行《“三农”综合金融服务赋能乡村振兴》项目荣获全省典型案例表彰。“三农”综合金融服务项目，是以普惠金融服务点、阳光信贷、移动银行、互联网医院、长三角一体化智慧银行服务为基础的“惠民通”工程，通过线上线下相结合的服务模式解决农村居民综合缴费、社保卡、互联网+医疗健康、经营贷款等服务，真正打通农村金融服务“最后一公里”。

创新服务“三农”共建模式

本行积极响应农村信用体系建设的号召，通过一系列创新举措，因地制宜打造“地方样本”，力促“信用+”赋能乡村振兴。

本行与吴江区发改委、吴江区农业农村局三方共建“党建共建‘信用村’建设”项目，打造20个吴江区“优质信用村”。通过线上“江村通”数字乡村平台、线下农村普惠金融服务点、村民信用评价、农户积分兑换等措施，实现银政共享完善信用数据，聚政银村三方合力，共建农村信用体系。

本行在“江村驿站”项目建设中，联合吴江区农业农村局、江苏有线吴江分公司等政企单位，深入参与数字乡村治理，以数字技术全方位赋能乡村社会发展。

案例

《众安桥村—信用体系建设》成功创评2024年苏州市社会信用体系建设十佳典型案例

2024年，《众安桥村—信用体系建设》案例入选“苏州市社会信用体系建设十佳典型案例”。本行制定了符合众安桥村实际情况的村民信用评价标准，结合“整村授信”农户建档数据，将信用评价结果与该村农户积分结合以汇总农户综合积分。截至2024年末，已帮助众安桥村完成485户农户的信用评价工作。

本行建设的“江村通”数字乡村平台，成为吴江区智慧农村乡村治理的有力工具。该平台集成了村务公开、村民自治、农户积分、信用评价、智慧金融等多种功能于一体，实现了乡村治理的数字化与智能化。在众安桥村的“农村信用体系”建设中，“江村通”数字乡村平台提供了强有力的系统支撑。



案例

共建数字乡村客厅

本行联合政企单位，围绕“数字+党建”“数字+产业”“数字+治理”“数字+服务”“数字+公益”五个维度，协调各方资源，构建出生产、生活、生态“三生融合”的信息化乡村新空间。线上合作研发“江村通”小程序，为村民和游客提供教育、医疗、养老等数字化应用，线下建设数字乡村馆，以智慧、创新、服务为主题，打造金融服务中心、政务服务中心、数字医疗中心等7大中心，基本实现乡村治理模式从单一管理向双向互动升级。截至2024年末，本行在长三角水乡客厅创新共建21家“数字乡村客厅”。

报告期内，本行打造的江村通·数字乡村平台取得2023年第七届农村中小金融机构科技创新-产品创新优秀案例奖，并获评苏州市农业农村局“2024年苏州市数字乡村建设优秀项目”。



案例

联合举办“第四届农村创业大赛”

本行与吴江区农业农村局、共青团吴江区委员会联合举办“第四届农村创业大赛”，累计遴选优秀农村创业项目近80个，旨在为广大农创客搭好成果展示平台，吸引资金、技术不断汇聚乡村，持续为农村新产业新业态输入新生力量。



案例 短视频+直播构筑乡村振兴新模式

本行积极丰富服务三农、服务乡村振兴的模式，通过创新短视频系列及助农直播的形式，为乡村振兴注入更多活力。报告期内，本行以打造高质量短视频品牌为目标，联动区融媒体中心启动“跟着苏州农商银行寻小镇滋味”系列短视频项目，挖掘并宣传支行所在乡镇（区域）的独特魅力、特色商户及其背后的故事。全年共计发布短视频81条，浏览量超82万次。



“跟着苏州农商银行寻小镇滋味”系列短视频



助农直播

拓展服务“三农”网点渠道

本行不断强化便民利民服务水平，大力建设“江村驿站”普惠金融服务点，推动普惠金融服务点实现“政务+村务+商务+金融服务”的“四务融合”，成为江苏农商联合银行首批全省示范服务点。通过不同场景模式以及线上线下两大服务平台，推进驿站叠加商务功能，涵盖农户积分兑换、农副产品展销、便民商超及江村鲜供平台，为村民提供一揽子普惠助农服务，实现农户常规业务需求不出村。截至2024年末，共建设“江村驿站”51家，其中投入运营48家，20家成功申报江苏农商联合银行全能型示范点，2024年度示范点建设目标完成率100%。



“四务融合”江村驿站

案例 “谢家特色服务点”开业

2024年4月，由本行与吴江区供销社、众安文旅合作社“三社共建”的谢家特色服务点正式开业，本行“江村驿站”入驻金融服务区域，众安桥这方充满活力的田园热土再添乡村振兴战略新载体。“谢家特色服务点”作为“三社共建”的创新项目，集“江村驿站”金融服务、农副产品销售、茶馆休闲于一体，打造“村务+政务+商务+金融服务”四务融合服务点，实现了乡村治理、普惠金融、政务服务和产业经济发展的有机融合，为乡村治理注入更多温度。



惠泽服务“三农”文化建设

本行积极投身乡村文化建设，通过助农惠民“送戏下乡”、助力农耕非遗体育文化展演等活动，助力打造和谐美好的乡村文化。

案例 农耕非遗体育文化展演等活动

2024年5月，本行“江村驿站 美美乡见”助农惠民系列活动暨“送戏下乡”首场演出启动仪式在盛泽镇人福村隆重举行，吸引周边数百村民现场观看。本次活动由“党建公益+政务金融”融合共建单位共同主办，面向区内20个设有“江村驿站”普惠金融服务点的行政村，通过“送戏下乡”、集市设摊、爱心公益等群众喜闻乐见的形式将党政银企一系列场景化助农服务精准“滴灌”，共筑美美乡村幸福点。2024年，本行累计开展20场送戏下乡主题活动，将金融服务与文化惠民深度融合，惠及村民超8,000人次。



案例 助力农耕非遗唱响苏州市首届“村晚”

2024年10月，“苏州农商银行杯”首届苏州市农耕非遗体育文化展演活动暨苏州市首届“村晚”在吴中区圆满举行。“村晚”现场进行了中国重要农业文化遗产揭牌，八个涉农板块的村民共同进行了农民体育活动演出。当晚的“村BA”颁奖仪式上，本行向荣获2024年湖北省和美乡村篮球大赛总决赛暨六省市农民篮球邀请赛亚军的苏州代表队颁奖。



◆ 践行普惠——做百姓信赖的财富管家

满足百姓“就近办”需求

本行不断强化民生责任担当，持续深化民生金融服务体系建设。为积极响应政府便民服务号召，充分发挥网点布局密集、服务覆盖面广、群众基础深厚的优势，本行重点推进“人社·就近办”服务网点建设，着力打造具有本行特色的“15分钟人社服务圈”。本行已在吴江区内建成32家标准化社保卡服务网点，通过优化服务流程、升级智能设备、强化人员培训等措施，全面提升社保卡业务办理效率和服务质量。

截至2024年末

本行社保卡累计发行

129.42 万张

其中三代社保卡换发

106.53 万张



就近办网点

案例 直连“灵活就业公积金业务”上线

2024年5月，在苏州市住房公积金中心的指导支持下，本行通过银行直连办理的苏州市灵活就业个人账户开户和缴存业务成功上线。作为苏州市第一家银行端直连灵活就业公积金业务开户和缴存的银行，本行秉持着“以客为先”的服务理念，落实每一处细节，真正实现客户操作的便捷化、高效化，把客户的“小事”当成“服务”的大事，助力广大客户“乐居苏城”。

促进百姓“想消费”需求

拓展消费补贴外部渠道

本行联手微信、支付宝、京东、抖音、美团等主流渠道，通过让利补贴来“促消费”，营造消费氛围。2024年累计面向客户提供立减金返现187万元，参与人数突破10万人次，撬动消费金额高达3,200万元。打通大众、本田、埃安等知名汽车品牌4S渠道，为客户提供专项购车补贴，单户最高可享2,000元补贴。联合中石化开展加油满减活动，发放补贴128万元，惠及4.3万人次，带动消费金额2,000万元。

丰富信用卡促消费活动

本行围绕账单分期、购车分期、装修分期等场景，助力居民满足物质文化生活需求。截至2024年末，本行信用卡透支余额5.98亿元，较年初增长197%，信用卡交易笔数达到360万笔，较去年同期增长43%。2014年8月以来，本行搭乘“双节”消费热潮，推出支付狂欢节”活动，有效激发了市民的消费意愿。

积极推出消费让利产品

“苏农E贷”是本行聚焦“政务数据+科技金融”的一次成功探索，产品具有线上申办、随借随还的便利优势，截至2024年末，苏农E贷累计授信4.48万户，120.45亿元。为了更好地满足个人客户的消费信贷需求，本行推出利率优惠券，最高利率优惠达到225个BP，通过减费让利进一步催动促消费政策产生放大、叠加效应。



本行东太湖支行荣获全国农信机构“百佳特色网点”



2024年，本行获得最佳零售银行智慧社区创新奖



响应特殊群体“容易办”需求

本行积极响应国家关于加强特殊群体金融服务的号召，不断提升适老服务，关爱残疾人群，积极履行社会责任。

适老服务

作为国内最早布局养老金融服务的商业银行之一，本行将持续创建“文明规范服务适老网点”，完善各项适老服务举措，在操作上做“减法”、在服务上做“加法”，持续提升网点适老化金融服务水平，提供温暖贴心的适老化金融服务，让服务更加贴心，让美好持续发生。

本行设立养老金融工作专班小组，由党委书记、董事长担任组长，党委副书记、行长担任执行组长，相关分管行长为副组长，各相关部门为组员。专班办公室设在零售银行部，作为牵头部门，负责汇总整合，统筹推进本行养老金融工作，各部门、各支行根据本行养老金融推进工作方案，做好养老金融年度重点任务和具体事项推进。



规范制度建设
夯实服务长效管理

一是下发厅堂适老化服务实施方案及优质文明服务检查实施方案，规范适老服务举措与监督管理体系，优化网点服务流程，提升网点规范化服务水平。二是制定网点突发事件应急预案及上门服务实施细则，构建全面服务清单，明确应急处理机制和上门服务标准，确保服务质效。三是制定节日银行工作手册及厅堂微沙龙活动方案，建立岗位协同机制，创造营销机会，提升综合联动能力。



聚合科技力量
创新适老服务体系

超级柜台推出“苏鑫版”模块，整合开卡、卡激活等功能，提升操作便利；远程银行和客服热线增设“老年专属”通道，一键呼入后提供慢速沟通、业务办理等“专属式”服务。智慧运营平台增设“银发金融”模块，将适老网点创建的44条标准纳入到网点的日常行为规范中，为厅堂氛围打造、台账资料收集等奠定基础。



组建志愿队伍
拓宽适老服务半径

以江苏农商联合银行“运营服务效率年”为支撑开展适老志愿服务，组建“小圆服务队”，积极深入社区、农村等区域开展各类公益服务、便民服务和营销服务。全年建立客户档案8,731份，其中老年客户档案6,198份，受理老年客户咨询5,110次，面向老年客户开展各类宣传738次；累计开展活动55次、提供上门服务250次，其中针对老年客户达198次。



案例

获评省级“文明规范服务适老网点”

报告期内，江苏省银行业协会公布“2023年江苏银行业文明规范服务适老网点”名单，本行苏州东太湖支行、开发区支行营业部、震泽支行营业部、相城支行4家网点上榜。这是2021年以来本行创建的第三批次适老网点。截至2024年末，本行已有14家网点获此荣誉。





案例

“美美助老食堂”社保卡老年助餐项目

本行与当地政府部门紧密合作，在全区范围内为银发群体提供更便捷多样的就餐方式。一方面在各助餐点部署社保卡消费机，通过读卡获取就餐人员身份信息，自动计算优惠力度并完成实时结算，实现老年客群无需现金和手机的便捷支付。另一方面，在助餐设备上集成数字人民币结算功能，满足老年客群多元化的支付需求，利用数字化手段让养老助老变得更加智慧科学。

截至2024年末，共有20家助餐食堂参与部署，累计就餐超3.7万人次，稳定参与就餐的老年客户超800余人。

关键绩效

截至2024年末

发行尊老卡超

21 万张

累计代发尊老金

686 万次

累计发放尊老金超

3.97 亿元

助残服务

本行印发了《江苏苏州农村商业银行股份有限公司营业网点服务实施办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司厅堂建设规范》等办法，积极采取实际行动，确保残疾人客户能够无障碍地享受本行提供的金融服务。

无障碍环境建设

- 各营业网点设置无障碍通道，确保服务环境无安全隐患，通行顺畅。
- 在条件允许的营业网点设置无障碍停车位，以满足残疾人客户停车需求。
- 各营业网点设置残疾人通道，满足使用轮椅的客户的需求。

特殊服务设施

- 设置求助电话与呼叫按钮，标识醒目，以确保残疾人客户能够得到及时响应。
- 提供文字交流、电子显示屏叫号等服务设施，以保证听力障碍客户交流通畅，正常办理业务。
- 至少设置了一种便于视力障碍客户办理业务的服务设施。
- 对无障碍设施进行日常巡检，确保无障碍设施无损坏、无占用。

◆ 服务实体经济——做中小企业金融服务管家

丰富小微金融产品矩阵

本行认真贯彻国家金融监督管理总局在普惠信贷方面工作的决策部署，围绕“三个银行”发展愿景，持续做好“中小企业金融服务管家”，持续推进“中小企业培育回归行动计划”，通过制定减费让利政策、创设专项产品，提升服务效率，大力支持小微客户。

关键绩效			
报告期内	本行普惠小微贷款（监管口径）	较年初增长	增速
	355.00 亿元	40.29 亿元	12.80%

本行多措并举降低小微企业融资成本，一方面积极运用央行再贴现、再贷款等货币政策工具，通过精细化分层定价机制，为小微企业提供差异化利率优惠；另一方面严格落实减费让利政策，在支付结算等环节主动降低收费标准，报告期内，累计为小微企业和个体工商户减免费用1,292.45万元。

通过持续创新信用贷款产品体系，本行重点打造“苏农e贷”“征信贷”“苏质贷”等特色产品，精准满足不同类型小微企业的融资需求。截至报告期末，全行信用贷款业务实现快速发展，累计服务小微企业客户3,000余家，发放贷款金额达119.16亿元，切实提升了小微企业金融服务的可获得性和便利性，有效缓解了小微企业“融资难、融资贵”问题。

案例 优化苏农E贷功能，提升融资手续便利性

结合个体工商户资金需求“短、快、易”的特点，本行将个体工商户建档平台与“苏农E贷”一键贷款功能相结合，充分发挥自身决策快、效率高的优势，以“高效便捷、快审快贷”得到了客户的青睐和认可。截至报告期末，“苏农E贷”中个体工商户新增授信2,686户、用信1,632户、3.69亿元。

案例

全省首单“苏质融”保险与期货业务落地苏州

“苏质融”是江苏省市场监管部门联合金融监管、人民银行、证监等部门创新实施的质量融资业务，为具有质量荣誉、标准、认证等元素的企业提供质量信贷、期货套期保值、保险担保等方面的融资服务。

本行作为地方金融的主力军，在此次“苏质融”业务推广中发挥了重要作用。本行深入了解企业需求，针对企业的实际情况，联合多家金融机构，以企业质量为核心，成功实现了“质量信贷+保险担保+期货套期保值”的“苏质融”金融组合业务。这一成功案例不仅为苏州水产企业解决了后顾之忧，也为苏州市其他同类型企业提供了可借鉴的金融服务范例。

案例

电力无忧贷：探索“电力+金融”新模式

为进一步加大对泰州地区中小微企业支持力度，缓解企业电费交纳的压力，保障企业电力供应的连续性和稳定性，本行与国网泰州供电公司合作推出“电力无忧贷”产品，探索“电力+金融”模式。“电力无忧贷”产品贷款资金优先用于企业预交电费，剩余贷款额度可用于企业其他生产经营周转领域的资金支出，有效缓解企业短期资金压力。此项服务一经推出便备受企业的关注。该产品于2024年11月正式上线，当年走访客户超600余户，新增授信2,690万元。



构建小微金融服务生态

本行设立小微企业融资协调工作机制专班，由行长担任组长，集结全行14个部门和94家分支机构参与对接，形成1个总行专班、1个分行专班与9个异地支行专班全覆盖体系，促进小微企业服务工作有序推进。

通过整合苏州市金融监管分局“征像”系统与本行“网格化”走访系统，本行梳理金融产品清单和客户清单，通过首贷客户培育拓展行动、“千企万户”大走访等形式，做好走访、精准施策，提升融资服务效率。

为简化普惠流程提高审批效率，本行出台限时受理、审批办结“137”承诺，对于授信方案合规、申报材料要件齐全、内容完备的新增授信业务，根据客户授信金额分层，承诺分别在1、3、7个工作日内完成审批流程，以高效服务解企业燃眉之急。

案例 创新营销支持，优化走访模式

本行在2024年全面启动“千企万户大走访”，积极对接各级政府融资协调工作机制的“推荐清单”，打破信息壁垒、优化审批流程、缩短融资链条，持续强化数字普惠产品创新，精准适配小微企业融资需求。截至报告期末，累计走访企业1万余户，累计授信超42亿元。



松陵支行



庙港支行



盛泽支行

赋能产业金融协同发展

产业集群赋能

在苏州市构建以先进制造业为骨干的现代化产业体系、推进数字经济时代产业创新集群融合发展的背景下，本行将“产业集群突围”列为全行性重点工程并成功入围2024年度苏州市“两新”党建工作示范项目，通过组建产业集群中心，以服务本土优势产业集群做大做强为核心使命，推动产业研究、授信政策、风险控制、服务指引、资源配置的一体化，成为服务企业加快发展、促进各项资源持续集聚的桥梁和平台。

案例 与吴江区新一代企业家商会达成战略合作

2024年，吴江区青年企业家薪火工程“传承·攀登”第三期主题交流会成功召开。本行与吴江区新一代企业家商会签订战略合作协议。会议聚焦企业家精神传承与数字化转型，双方将共建多元化平台，通过理论联学、优先信贷支持等方式，为青年企业家提供全方位金融服务，促进资源对接与合作发展。



案例 发挥“产业专家+金融管家”优势，助力高新技术企业

某生产电动滑板车的高新技术企业因上一年度原材料采购、员工工资发放等集中资金需求，面临临时性资金短缺难题。产业集群中心接获企业需求后，立即启动快速响应机制。由产业集群中心团队针对智能装备制造行业的行业特征与经营模式，加班加点收集资料、撰写报告。从业务上报到审批放款，仅用一周时间，便成功为企业发放贷款2,000万元，及时解决了企业的燃眉之急，保障了企业各项工作的顺利开展。高效、专业的服务赢得了企业的高度认可。

关键绩效

截至2024年末

本行产业集群累计授信

授信金额

32户

8.11亿元



供应链金融

为更好地服务地方经济发展，解决中小企业融资等难题，本行坚持以客户为中心，积极探索打造中小银特色供应链金融。本行以企业真实交易信息为依托，为产业链上下游中小微企业开发特色信用产品，通过融合了税务、出口、发票链、地方征信评分等多维大数据的审批模型，实现了对公贷款的全流程线上操作，能够先授信后开户、免抵押、随借随还。

案例 苏农E贷（企业版）破解中小微融资难题，激活地方特色产业生态

本行推出基于供应链场景的以征信、税务、交易数据等为依据，线上模型审批结合线下尽调的对公线上化模型审批类贷款产品——苏农E贷（企业版）。围绕地方特色产业，该产品为产业链上的中小微企业提供更为便捷的融资渠道，构建覆盖供应链上下游的本地化数据体系，提升供应链整体资金流转效率，带动上下游企业协同发展，形成“以链促产、以产兴区”的良性循环。截至2024年末，苏农E贷（企业版）贷款有效户1,708户，贷款余额25.26亿元。

拓展跨境金融服务场景

本行坚持“做金融管家，创苏心服务”，在跨境结算、优化支付服务环境等方面积极贡献农信力量，通过利用多种手段提升产品和服务质量，借助“一行双站”新平台，深耕区域、着眼外贸经济高质量发展，做深做实苏农优质跨境服务。

开发跨境结算便利功能



ATM外卡取现功能全覆盖：本行所有ATM设备均支持客户使用银联、Visa、Master Card银行卡进行余额查询和取现业务，实现ATM外卡取现功能覆盖率100%。本行以支付为民为重点，围绕优化支付服务、提升支付便利性为着力点，紧密结合区域金融发展特点，按照“大额刷卡、小额扫码、数币引领、现金兜底”的工作思路，有效提升了外籍来苏人员的支付服务水平，助力高水平对外开放。

优化外汇支付服务环境



实现本外币账户同步新开：2024年6月，本行成功上线单位本外币结算账户同开功能，最多支持同时开立14个外币单位结算账户，实现用户体验与效率双提升。通过一次开户操作，客户便能同时完成多个币种结算账户的开立，系统依次逐个自动生成账号信息，大幅缩减开户时间。

管理外汇衍生品风险敞口



外汇衍生品自动估值功能：2024年，本行拓展客外汇衍生品自动估值功能，将国际结算系统客盘衍生品交易数据与金融市场盯市管理有机串联，显著提升本行外汇衍生品风险敞口管理质效。该功能的上线，标志着本行覆盖前后端、多场景、全周期的外汇衍生品线上服务体系进一步完善。截至2024年末，共有外汇衍生品签约客户145户，较2023年增长40.78%，签约金额3.73亿美元，较2023年增长28.62%。

创新涉外经济服务平台



开启“一行双站”服务新模式：2024年6月，吴江区涉外经济服务站暨苏农银行经常项目直联网点揭牌仪式成功举行。“双站揭牌”是本行国际业务高质量发展的重要里程碑，该平台面向吴江全区进出口企业，提供经常项下业务初审和辅导，受理企业提交的行政业务申请、贸易信贷报告，解答企业经常项下各类外汇政策咨询，收集企业相关诉求并提供全方位的政策支持。

深化各方全面合作共赢



与苏州市侨联举行战略合作签约仪式：为深入贯彻习近平总书记对江苏工作重要讲话重要指示精神，积极响应省级平台合作契机，完善侨资企业金融服务机制，2024年7月，本行与苏州市侨联举行战略合作签约仪式，双方约定将在服务实体经济领域开展高起点、全方位、深层次的全面战略合作，发挥各自核心优势，构建“主席+会长+侨商+行长”的合作模式，提升金融惠侨工作质效。



指标与目标

本行深入贯彻落实普惠金融工作部署，加大对科技创新领域的信贷支持力度，立足自身发展实际，科学制定发展量化指标体系，明确阶段性发展目标。通过细化实施方案、完善配套措施、强化过程管控，建立全方位的目标管理体系，确保各项普惠金融工作有序推进、有效落实。

指标与目标	2024年度完成情况
加大支农支小力度	- 涉农及小微贷款1,059.72亿元（监管口径），较年初增长67.82亿元，增速6.84%，高于各项贷款增速 - 普惠农户及小微贷款377.50亿元（监管口径），较年初增长40.30亿元，增速11.95%，高于纯贷款增速
加大支持实体经济力度	支持实体经济贷款1,218.41亿元（监管口径），较年初增加90.35亿元，占总贷款比重达94.17%
加大支持民营企业力度	支持民营企业贷款794.29亿元（监管口径），较年初增加61.04亿元，占总贷款比重达61.39%
加大支持制造业力度	支持制造业贷款370.87亿元，较年初增加22.55亿元，占总贷款比重达28.66%



支持科技金融，助推产业升级

苏州农商银行聚焦为中小科技企业提供信贷支持，持续写好“科技金融”大文章，以“愿贷、会贷、敢贷”着力解决科技企业初创期“最初一公里”融资难题。

完善治理架构

为聚焦提升初创科技企业群体的金融服务，本行设立了总行直属部门科创金融中心和科创金融特色支行科技金融产业园支行，是江苏省农商行系统内设立的首家科创金融中心。为更好推动业务发展，增强组织效能，本行将科创金融中心整合升级为科创投行部，并组建科创直营团队，形成“总行部门专业管理、直营团队专精拓展、专业支行专注落地”的科技金融服务架构，明确以各级科技领军人才企业以及股权融资阶段科技企业为服务重点对象，打造出一支既懂科创又懂金融的复合型人才队伍，做到以“专精特新”的团队服务“专精特新”企业。

优化业务规程

为进一步推动科技金融业务发展，本行充分考虑科创型企业发展生命周期，整合科创信贷业务，不断迭代更新科创金融业务操作规程。2024年，本行更新发布《江苏苏州农商银行股份有限公司科创金融业务操作规程》，更好满足苏州市科创企业融资需求。

探索特色发展

本行坚守定位，开展科创企业“伴飞计划”，坚持“贷早、贷小、贷成长”，以持续的产品创新，打造差异化、标准化科技金融产品线，给予中小科技型企业多元化信贷支持，开辟特色化的“科技金融”发展之路。



创新产品体系

先后推出“人才贷”“创投贷”“苏新贷”，满足各类科技人才创业企业、种子轮及天使轮股权融资阶段企业信贷需求；与苏州市科技局共建“一行一品牌”风险补偿产品，创设“科贷通培育贷”专项支持苏州市高新技术企业培育库入库企业，填补该类企业专属科技金融产品空白；对接苏州市“创新集群贷”揭榜挂帅专项行动，成为全市六家揭榜挂帅银行之一，专项支持苏州市生物医药产业、高功能纤维产业发展。截至2024年末，“人才贷”“创投贷”“苏新贷”三款自主创新科技金融产品授信客户达到285户，授信额度达到14.55亿元。

做实业研究

在总行层面设立“科技金融实验室”，以科技产业知识产权为主线，分析重点科技产业技术链图谱、上下游发展、产业特点等情况，把握圈链思维，做到“了解客户所在的产业，再从产业链深入了解客户”。

促进服务共享

与券商、会计师事务所、律师事务所、知识产权服务机构、科技资质申报机构等科技产业服务机构保持紧密合作，共同为科技企业提供各类综合服务。

开展投贷联动

积极与外部创投机构开展高频、有效的双向投贷联动，建立外部创投专家库，与各类创投机构专家定期开展项目交流，学习创投机构投资理念，提升企业价值及经营风险识别能力，“以投资的眼光审视信贷”，把控授信业务风险。

完善专业审批

针对初创期科技企业授信，采用“前置准入+智能审批”模式，由科技金融专业人员审核企业科技资质，专职审批人专业审批授信额度。授信审批流程引入智能风控和分析决策平台，完善标准化尽调、审批和贷后流程，对资料齐全的企业最快可以做到当天完成审批。

案例 首单“天使贷”业务成功落地

2024年，本行首单“天使贷”业务成功落地。“天使贷”产品是本行与苏州市科技创新创业投资有限公司、苏州高新区（虎丘区）科技创新局、苏州高新科创天使创业投资管理有限公司四方合作，通过风险共担，支持苏州高新区初创科技企业发展的投贷联动产品。



本行首单“天使贷”发放对象为某系统（苏州）有限公司。该公司是一家集产品定义、芯片设计、关键工艺于一体的集成器件制造商，是国内掌握超声CIS完整特色工艺的初创科技企业。公司产品仍处于研发阶段，尚未实现量产，获得银行授信支持的难度较大。本行基于苏高新科创天使创投的天使轮股权投资，为企业提供了200万元“天使贷”，股权融资与银行授信的联动支持，为企业解决资金困扰，也有效提升企业发展的动力和信心。

案例 “人才贷”——精准赋能科创人才企业

在科技创新驱动发展的当下，人才企业作为最具创新活力的科创群体，是推动产业升级的关键力量。本行聚焦这一群体，推出“人才贷”产品，精准服务科创企业，助力企业成长。

以苏州某生物科技有限公司为例，专注mircoRNA技术疾病早期诊断，创始人学术背景深厚，但企业处于研发阶段，无有效营收且领军人才资质未申报，融资困难。本行基于创始人背景，提供100万元“人才贷”首贷，助其加速研发。此外，苏州某医疗器械有限公司，主营心血管植入医疗器械，拥有105项专利，创始人履历优秀。然而，该公司研发投入大、产品报批流程长，营收不多，依赖股权融资，本行综合考量后，给予300万元“人才贷”授信，为企业发展注入强劲动力。

案例 利用直接融资工具完善科技企业融资体系

本行成功为江苏某新材料股份有限公司创设全国首单绿色双创债权融资计划，助力某传媒科技股份有限公司、昆山某光电股份有限公司完成创新创业公司债券的发行，联合东吴证券共同为某光电双创债创设国内首批创新创业公司债信用保护合约，以市场化手段增进企业信用，助力降低融资成本。

截至2024年末，本行科创直营团队授信支持各类初创期科技企业超过100户，其中，90%为各类科技人才创业企业、A轮前股权融资阶段企业，首贷户占比达到30%。

关键绩效

截至2024年末



本行科创企业贷款有效户

1,548 户

较年初新增

21.83 亿元

科创贷款余额

180.19 亿元

增长

13.79%

创新数字金融，激活发展动能

治理

治理架构

本行高度重视金融科技与数字化转型工作，建立并完善覆盖董事会、监事会、高级管理层与各业务部门的治理架构，明确各层级管理职责。本行设立金融科技管理与数字化转型委员会，委员会主任委员由行长担任，统筹推进全行金融科技与数字化转型战略落地。

董事会

- 作为本行金融科技与数字化转型的最高决策机构，负责制定金融科技、数字化转型战略，审批或授权审批相关的重大事项。

监事会

- 负责对董事会和高级管理层在金融科技与数字化转型方面的履职尽责情况进行监督评价。

高级管理层

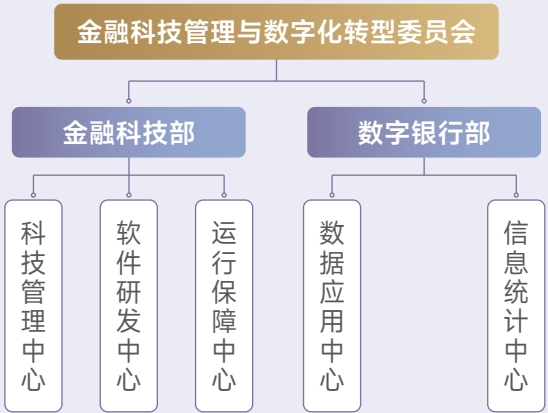
- 执行董事会决议，实施数字化转型规划，统筹资源配置及人才管理。

金融科技管理与数字化转型委员会

- 负责统筹推动本行金融科技及数字化转型工作，制定战略规划，健全工作机制和制度体系，明确各相关部门的职责分工，监督金融科技与数字化转型相关工作的落实，定期向董事会和高级管理层汇报。

金融科技管理办公室、数字化转型办公室

- 金融科技管理与数字化转型委员会下设两大执行办公室，其中金融科技管理办公室（设立在金融科技部）负责统筹金融科技管理工作，涵盖科技治理与风险管控、项目规划与产品创新、信息安全防护及系统运维保障、外包服务管理等职能，并依托下设的软件研发中心、运行保障中心、科技管理中心，通过明确分工与高效协同，为全行数字化转型提供坚实的技术支撑与保障；数字化转型办公室（设立在数字银行部）则负责牵头全行数字化转型工作，包括制定转型方案、监督执行落实、组织跨部门协调、开展考核评估、定期总结汇报及推动管理创新，同时统筹业务经营管理数字化工作落地，确保转型战略与业务发展深度融合。



政策制度

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司2024-2026年信息科技发展规划》作为各项数字化工作开展的核心纲领，为苏州农商银行未来三年的金融科技与数字化转型确立了明确方向、目标和实施路径。同时本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司数字化项目后评价管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司应用软件系统长工作制度》等规章制度，为全行金融科技与数字化转型提供制度保障。

人才建设

本行聚焦金融科技与数字化转型，构筑专业精湛、高效协同的创新人才团队，截至2024年末，全行金融科技与数字化转型专职工145人，研发科技人员占比7.34%，共有100名员工持有与工作相关的中高级资质证书。本行积极响应国家激励政策，通过制定相关的创新激励管理办法，激励金融科技与数字化转型人员自主创新，调动员工积极性。本行进一步构建和完善导向鲜明的荣誉体系，并开发了形式多样、灵活高效的培训计划与专项竞赛，为本行持续提升创新能力提供保障。

关键绩效

报告期内

本行组织开展金融科技与数字化转型培训共计 **41** 场

外部认可

报告期内，本行在金融科技与数字化转型领域取得显著成效，荣获江苏省金融业联合会颁发的“2023年度江苏省金融业联合会数字化转型先进单位”称号，同时获评中国人民银行苏州分行授予的“苏州市2023年金融科技工作先进集体”荣誉称号。在风险防控方面，本行持续优化交易反欺诈系统，新增受害人模型、消费支出类模型、对私账户等风控模型，全年拦截涉诈资金50余笔，有效拦截被骗资金1,000余万元，获苏州反诈中心发文表扬。

◆ 战略

◆ 识别风险和机遇

风险类型	风险描述	影响时间范围	影响价值链环节	潜在财务影响	应对措施
技术风险	人工智能和大数据技术在金融领域广泛应用时，算法复杂与数据依赖可能产生数据泄露和技术漏洞风险，使银行声誉受损且技术维护成本上升。	中长期	运营、下游	运营成本增加	强化技术韧性，采用先进的数据加密技术；建立健全的备份和应急响应机制等。
管理风险	在大数据应用和科技创新方面的人才培养不足，可能导致出现操作失误等风险。	短期	运营	运营成本增加	加强相关专业培训力度，提升员工对系统和技术的理解和掌握能力。

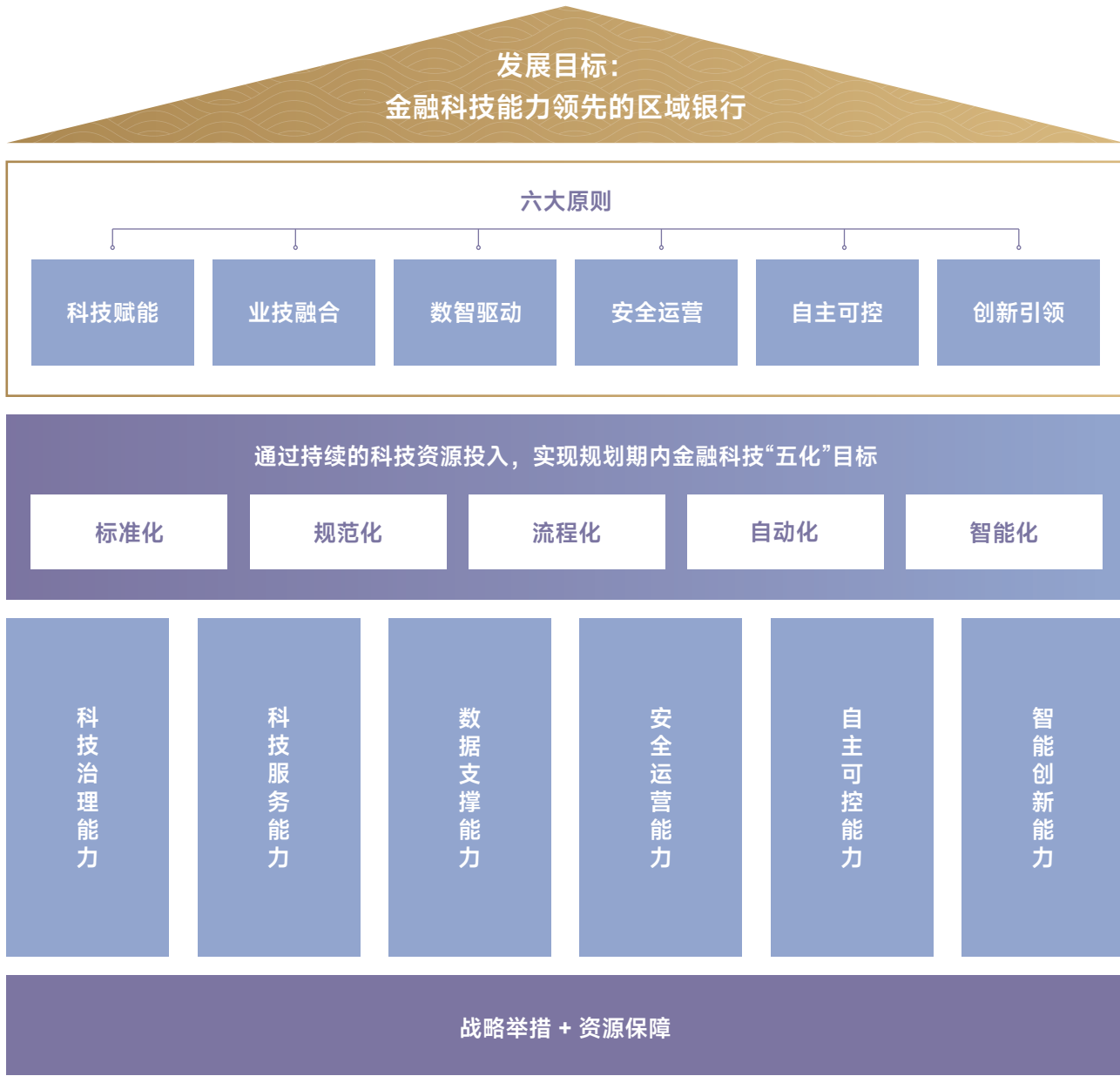
机遇类型	机遇描述	影响时间范围	影响价值链环节	潜在财务影响	应对措施
技术机遇	AI大模型等技术的应用推动金融服务升级，为客户提供更加便捷的金融服务，降低服务成本。	中长期	运营	运营成本减少、营业收入增加	深化科技与业务融合，开展前沿技术研究，提升自主创新能力。



◆ 金融科技及数字化转型战略规划

金融科技发展规划

本行制定并积极落实《江苏苏州农村商业银行股份有限公司2024-2026年信息科技发展规划》。该规划根据国家“十四五”规划纲要、中国人民银行《金融科技发展规划（2022—2025年）》等政策指导，以及江苏农商联合银行金融科技发展规划，以深化金融数据要素应用为基础，多举措推进数字金融建设，健全科技治理体系，夯实金融安全根基，高效赋能各项业务高质量发展。



有序推进战略实施



提升科技治理能力

完善科技运行机制，激发创新活力；推进技术架构分布式转型，增强企业级架构支撑能力，打造领先技术能力；建立高素质复合型人才培养机制；加强科技文化培育。



提升科技服务能力

以创新的业务模式重塑客户体验、降低运营成本，同时保持敏捷，以快速适应市场和客户需求的不变化，完善科技与业务深度融合的敏捷化协作机制，共同实现“苏心+服务”的科技服务体系。



提升数据支撑能力

加快提升自身数据能力，充分发挥数据资产价值，提升数据质量，沉淀数据服务能力，通过渠道场景建设丰富数据应用。同时，重视风控和数据安全，以此构建数字化转型和服务乡村振兴所需的数据能力体系。



提升自主可控能力

通过提升基础设施和技术平台自主化程度，建设具有苏农特色的金融云平台，为全行业务发展提供保障，提升自主可控能力。



提升安全运营能力

不断创新和实施网络安全战略，实现多平台联动管理，提高网络安全防护能力；从管理和技术两方面重塑运维保障体系，加强业务连续性管理，确保业务持续、健康发展。

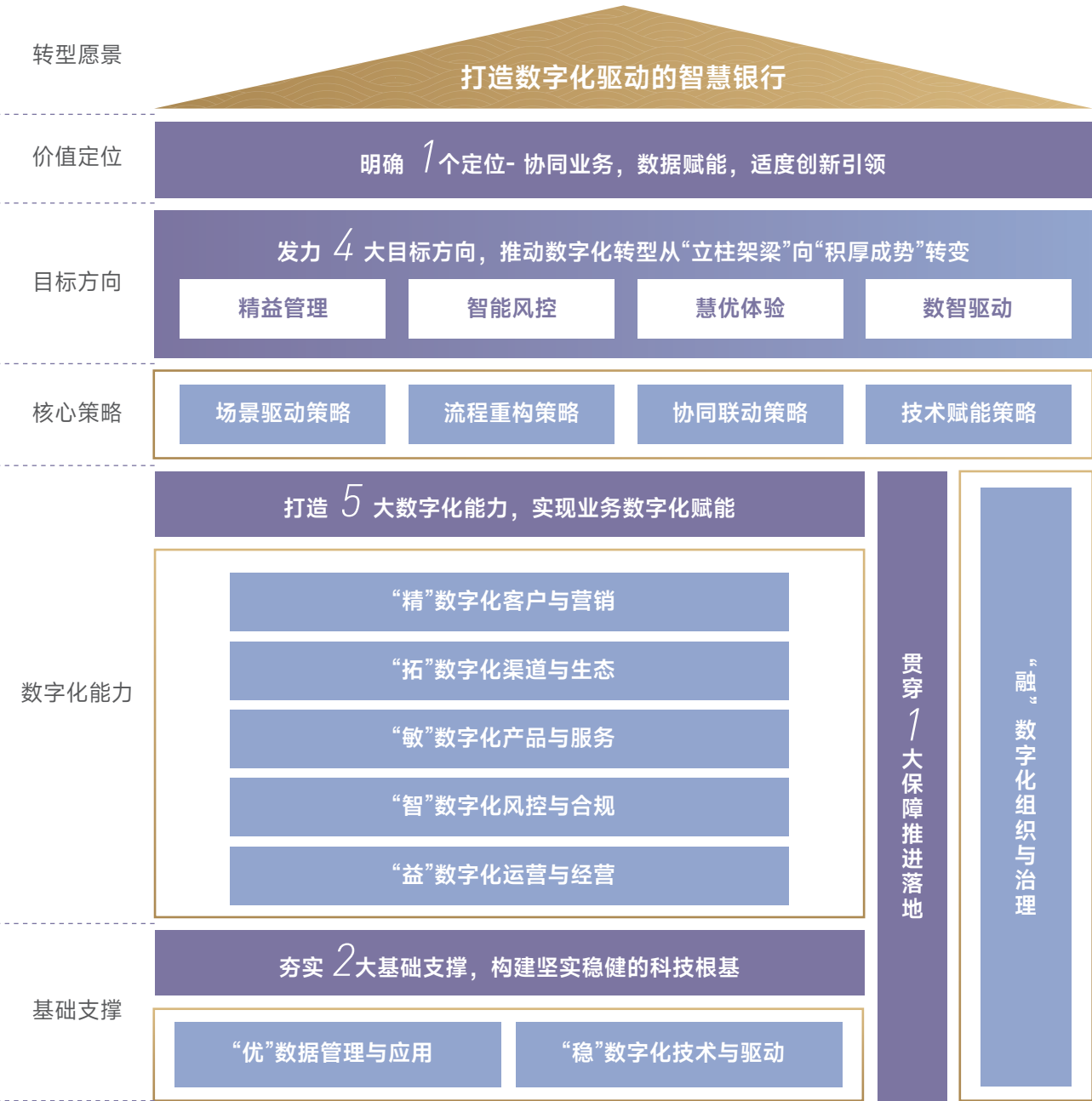


提升智能创新能力

深入研究AIGC等新技术在金融场景方面的创新应用，通过AI+RPA打造新一代数字员工，为全行员工赋能减负，提高员工的核心竞争力。

数字化转型发展规划

中央金融工作会议把数字金融作为“五篇大文章”之一，对数字金融高质量发展提出了新要求。“数字化转型”是本行“三一五”战略规划中的“三大工程”之一，是落实“高效”企业文化的重要抓手，是助推业务高质量发展的“新质生产力”。本行围绕“提高效率、降低成本、优化体验”的转型目标，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司2024-2026年数字化转型发展规划》，明确“协同业务、数据赋能、适度创新引领”的数字化转型的定位，形成了“场景驱动、流程重构、协同联动、技术赋能”四项发展策略，推动“客户与营销、渠道与生态、产品与服务、风控与合规、经营与运营”五大数字化能力建设。



◆ 影响、机遇和风险管理

◆ 强化金融科技赋能

2024年，本行以“三一五”发展战略规划和年度十项重点工作为核心，在信息科技治理、科技服务、科技效能提升、信创自主可控、智能化场景建设和安全能力建设等方面守正创新，持续提升科技治理和服务水平。

二

2024年金融科技实施成效

价值交付，主动服务提升用户体验

本行金融科技聚焦客户、分支行、业务条线，以客户需求与业务需求为导向，持续优化用户体验。

- 科技赋能前台。推进科技人员走进前台，向业务部门派驻专员，重点解决项目需求痛点、难点、堵点，提升科技赋能业务发展的成效。
- 强化基层衔接。加强科技与基层一线联动，组织科技人员深入分支行调研，全年调研走访68人次，充分收集支行意见建议并转换需求90余个，投产率达90%。
- 优化网点服务。加强网点服务标准化和信息设备标准化建设，更新升级软硬件设备，柜面交易效率提升20%。

业技融合，敏捷双态助力业务发展

组建科技与业务融合的敏捷团队，融合传统集中架构和分布式架构，以敏捷研发体系促进业务发展。

- 敏捷团队建设。组建7个业技融合敏捷团队，涵盖线上银行、苏农E贷、智慧运营等7大场景，聚焦迅速解决基层支行与客户关注的重难点问题，其中苏农E贷项目完成流量回切，客户申请量同比增长280%。
- 统一技术架构。统一应用技术架构和前端框架，积累前端组件173个，统一字体、色彩规范，一次开发多端投放,重新规划管理类应用架构，实现苏农小程序全渠道、全场景触达。
- 建设质量体系。建设科技质量交付体系，定期制作用户体验月报、质量月报，执行测试案例17万条，重点项目缺陷率同比下降50%。



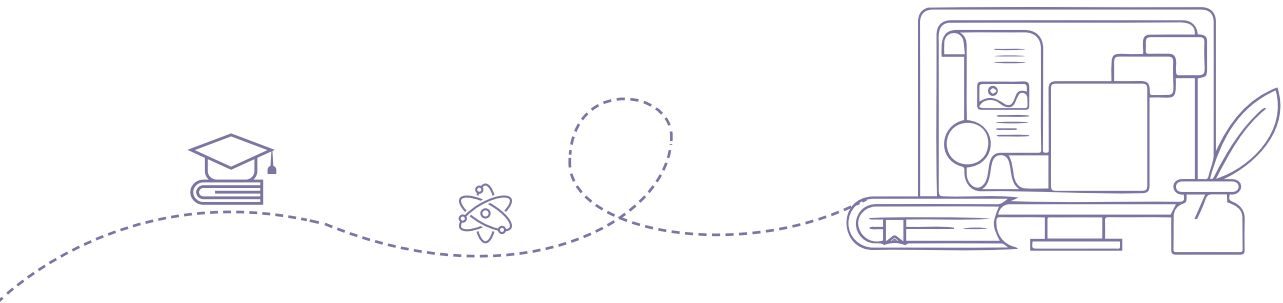
二

2024年金融科技实施成效

场景创新“强心筑基”打造示范工程

力争科技创新“走在前，做示范”，加强场景创新和自主可控，有序推进核心系统国产化升级。

- 智能化场景建设。加强智能化场景建设，重构智慧厅堂，业务办理时长平均缩短30%，大幅提升客户体验。
- 大模型探索实践。与时俱进推进大模型探索与实践，成功孵化编码辅助工具DevAssist，推动AI普惠化，构建私有智能体。
- 核心系统信创。高标准推进“核心”系统国产化升级工作，截至2024年末已初步完成所有功能模块的国产化开发工作，并顺利完成银联支付、数据中心迁移国产化改造样板工程，性能提升10倍有余。
- 金融云平台应用。充分“构筑”金融云平台基础支撑作用，全年应用100%上云，加快应用容器化改造建设。



本行金融科技创新实践成果丰硕，围绕“技术研发-场景验证-成果孵化”全链条协同发力，在移动金融、数字基建等领域形成标杆案例，获多项行业权威认可，系统性展现科技与业务的深度融合能力。

手机银行敏捷团队创新

在用户体验和兼容性测试方面加大创新力度，从技术层面提升应用加载、渲染、启动等性能，本行个人手机银行的各项指标评测结果处于全国第一梯队，荣获2024年数字金融金榜“飞跃成长奖”。手机银行相关经验和方法论得到江苏农商联合银行肯定，在系统内做经验分享。



智能质检平台创新

本行金融科技自主研发设计智能质检平台，综合运用OCR识别和语音设备技术，实现凭证及音视频业务的智能监督及检查，在2024年度全国农村金融机构科技创新优秀案例评选中荣获“数智应用创新优秀案例”。



金融科普工作创新

本行积极推进金融业科普工作，践行“五篇大文章”之普惠金融，制作“‘践行普惠金融，美好一点不少’--苏州农商银行的生僻字改造之道”短视频，成功入围2024全国金融业科创科普大赛，充分彰显本行科技创新能力和社会责任感。



本行每年开展程序员节职工技能竞赛，展现本行对技术从业者的尊重、对科技价值的认可。

案例 · 苏农银行第二届“1024程序员节”技能竞赛成功举办

2024年10月24日，本行成功举办第二届科技类职工技能竞赛暨“1024程序员节”主题活动。此次活动不仅展现本行对信息技术从业者的尊重，更是对本行科技文化建设成果的集中展示。通过竞赛形式，有效激发了科技条线员工的专业热情，为促进科技与业务的深度融合提供了良好平台。



◆ 推进数字化转型

本行通过金融科技管理与数字化转型委员会的战略统筹、制度规范的风险管控、人才梯队的专业支撑，致力于将技术优势转化为业务价值。本行致力于打造五大数字化业务能力，夯实两大数字化基础支撑，强化一大数字化落地保障，推动数字化能力全面提升。2024年，本行全力推进35项数字化转型项目，启动并实施22项核心任务，覆盖核心客群经营、渠道优化整合、智能风控构建以及模型与场景应用等领域。



以“精准”为要，推动客户与营销数字化



坚持以客户为中心，利用大数据、人工智能等前沿技术，重点围绕客户标签画像、核心客群差异化经营、综合营销平台全流程闭环管理等方面，着力打造精益化客户营销模式。综合营销驱动消费金融发展，重点构建“客户标签画像+营销资源整合+营销活动策划+营销全流程管控+精准营销建模”的营销体系。

- 2024年，自主研发“客户价值提升、有贷企业挖掘”等多项速赢项目，为一线营销人员提供精准名单支持、分析营销拓客切入口。
- 对公业务数字化升级，驱动普惠信贷显著增长。整合包括运营概况、任务指标、授信审批、业务处理和客户贡献度等核心信息构建“对公业务概览视图”，以提供精准决策依据。
- 引入地图标准化工具，提升客户经理走访效率，引入产业集群洞察工具，集成产业链数据，实现深度行业研究，构建多维度的行业分析模型及分析洞察能力，提升集群产业专业服务能力。





以“体系”为媒，推动渠道与生态数字化



围绕服务场景加快构建渠道生态，健全以手机银行为核心、微信银行为支点、远程银行及智能客服为辅助的线上服务体系，以物理网点为根据地、智能客服分析为主力军、客户经理为保障军的线下服务体系，实现“线上营销—远程营销—线下面对面营销”的层次化营销漏斗模式。

- 完成综合营销平台与相关渠道的对接工作，创新上线智能外呼、企微、短信等多种渠道类别的触客模式，有力提升前台营销触达能力；
- 打造线上线下联动、厅堂“PAD+超柜+柜台”联动，实现客户线上预约、进门取号、大屏实时显示以及在PAD端实现预填单、账户查询等常用功能，减少客户业务办理时长，提升客户业务办理体验。

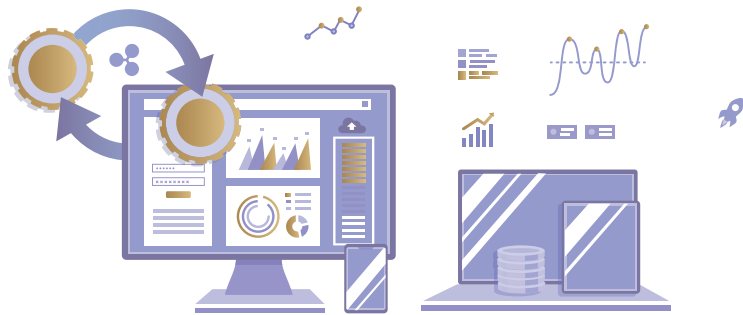


以“敏捷”为核，推动产品与服务数字化



以统一贷款准入端口打造公私交叉联动营销机制，围绕客户价值开展综合营销转型，推进一体化产品运营管理体系。

- 2024年6月，本行上线推广自营版苏农E贷小程序，涵盖个人经营贷款等多个入口，为个人客户和小微企业客户提供全流程贷款服务，支持首贷面签、线上自主申请转线下二次营销等功能。苏农E贷小程序内各产品运行稳定、操作便捷流畅，授信平均耗时不超过5分钟，用信平均耗时不超过2分钟。



以“预防”为基，推动风控与合规数字化



借助多样量化模型和风险工具，全流程把控各类风险，筑牢风险屏障。通过数据接入、模型迭代优化，不断完善风控决策引擎，有效支撑信贷业务信用风险识别与智能化决策。

- 报告期内，信贷系统自动嵌入客户智能风险报告，实现风险画像线上可视化，提升营销人员调查效率。持续新增和优化43个风险预警信号，红色信号对公司和零售新调入不良客户的命中率分别达到96.88%和97.06%，提前预判各类风险苗头。



以“便民”为本，推动运营与经营数字化



践行“金融为民”，推动支付领域的数字化转型工作，提升支付便利性，探索运营向“价值中心”转型，拓展综合金融服务外延，做好“金融管家”。

- 上线ATM境外卡业务受理功能，成为全国首批成功上线该业务功能的农商银行，进一步满足境外来华人员支付便利化需求；
- 实现自动退汇及智能入账功能，将93%手工工作量转化为系统自动处理，显著提高客户支付业务的处理效率；
- 完成支付宝扫码收单小程序及快捷支付一站式签约等功能的建设投产，从收单和发卡两方面同步提升客户支付体验；
- 在数字化社区服务领域先行先试，持续优化苏农驿站，推进金融和社区融合、金融和非金融融合，打造“金融+生活”线上社区服务平台。

本行数字化转型成果显著，通过“技术引领、数据驱动、机制创新、全员参与”四位一体策略，形成多层次、全链条的转型生态体系，在产学研协同创新、数据要素治理、业务场景落地及数字文化培育等领域打造出具有示范意义的实践标杆。

银校共建数智底座，驱动创新成果孵化



本行与苏州大学深度合作，共建“数字金融创新研究院”，构建产学研一体化创新平台。

在大数据应用方面，本行深化数字金融创新研究院业务场景应用，基于大数据、人工智能等前沿技术，研发全产品推荐模型产品，对接手机银行APP首页“为您推荐”模块，为百万余手机银行客户提供个性化的产品推荐，打造手机银行“千人千面”推荐引擎，进一步提升客户体验。

在大语言模型应用方面，研究院致力于员工助手及智能决策领域的探索。员工助手通过大语言模型实现知识全生命周期管理、知识生成、问答检索以及编码辅助等功能；智能决策则借助大语言模型完成绿色金融、科创金融等行业报告的智能生成，为业务决策提供参考。报告期内，大语言模型成功孵化编码辅助工具DevAssist，可供全体开发测试人员使用，使用率达90%以上，代码采纳率提升30%；并完成信贷业务知识问答助手、公文美容师、翻译助手等6大AI场景应用，大幅提高工作质效。

数据要素互联互通，破解普惠金融难题



本行的《基于大数据技术的普惠金融数据要素共享平台》项目被省人行推荐并作为优秀成果典型案例之一，成为金融科技发展成果展示项目。该项目由本行自主研发，综合运用数据中台、机器学习、大数据分析等技术，建立和完善普惠金融数据要素共享平台，实现政务数据与金融数据的互联互通以及农村金融数据的有效治理，确保数据要素的有序安全共享，提升普惠金融服务效率。

专员派驻精准赋能，提升场景投产效率



向业务部门派驻数字化专员，以解决痛点难点。组织调研走访，收集建议并将其转化为有效需求，提高投产率，有效推动零售、公司、信贷、运管、金市等多部门的数字化转型需求落地。截至报告期末，已投产多项业务需求场景，包括特色业务视图大屏、条线内部管理、客户引流转换场景、金市业务数据补录提效等。

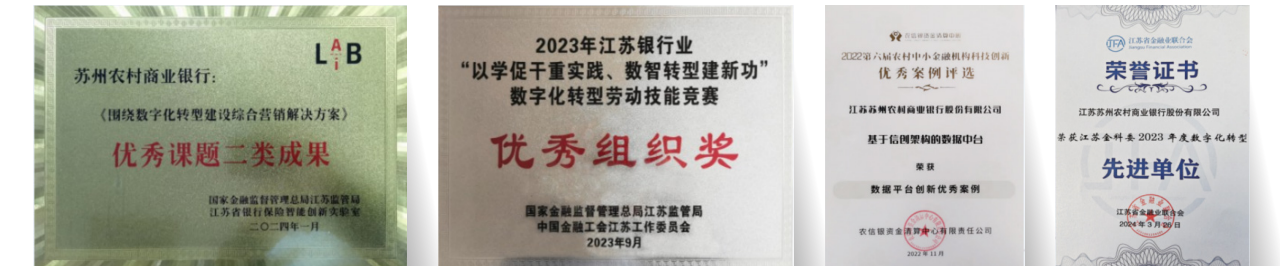
全员共创场景生态，培育数字创新文化



为激活全行创新活力，强化全行数字文化培育，本行连续两年举办“锦数杯”数据场景设计大赛，吸引总行部门和支行共同参与，挖掘大量具有实际应用价值的数据场景，推动数据与业务深度融合，持续孵化大赛优秀项目，有效激发员工的数据创新思维，为全行数字化转型提供新的思路和方法。



苏农银行第二届锦数杯数据场景设计大赛圆满落幕



苏农银行数字化转型相关荣誉（部分）

◆ 信息科技风险管理

为加强本行信息科技风险管理，有效防范信息科技项目开发和运用过程中产生的风险，本行依据《江苏苏州农村商业银行股份有限公司信息科技风险管理办法》等内部制度，构建了涵盖信息科技项目、数字化转型项目生命周期各重要环节的可靠风险管控体系。通过建立风险的识别、评估、控制、应对和持续改进等方法与流程，本行根据现有资源与能力，实施具体的风险管控措施，将信息科技风险控制在适当水平，以促进本行的安全、持续、稳健运行，推动业务创新，增强核心竞争力，实现科技管理各领域的不断优化与提升。

本行深知科技伦理在金融科技发展中的关键意义，严格遵守科技伦理准则，将科技伦理管理理念深度融入金融科技创新活动的全生命周期，确保本行金融科技创新活动合法合规开展，为金融科技健康发展筑牢伦理防线。

◆ 知识产权保护

本行重视知识产权的保护，严格按照《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，不断完善知识产权保护体系，在研发项目开发过程中，及时对重要系统的知识产权进行产权登记；在外部合作过程中，通过研发合同条款约束引入的第三方产品知识产权的合法性；在软件使用中注重正版化采购，以保障科技创新成果的落地。



苏农银行专利登记证书（部分）

◆ 指标与目标

本行紧扣全行“三一五”发展战略规划，聚焦信息科技治理、加强自主可控能力等重点工作，明确了相应工作目标。秉持守正创新理念，本行持续优化科技治理体系，提升科技服务能力，全力推动金融科技高质量发展，为全行战略落地提供坚实支撑。

目标1

客户经营能力提升

- 深化平台应用，提升数字化客群经营能力
- 推广企微应用，实现微信生态全周期营销

目标2

构筑一体化风控体系

- 构建风控中台，强化三大中心监测能力
- 优化风控门户，实现风险管理运营闭环

目标3

夯实数据安全体系

- 健全数据安全管理制度，开展数据安全风险评估
- 构建数据安全管控平台，完善数据安全治理体系

关键绩效

2024年

本行在科技创新方面投入共计 **22,496.60** 万元

截至报告期末

本行获得软件著作权 **7** 项，包括手机银行软件著作权、数据资产管理平台著作权、综合营销管理平台著作权、DevAssist 智能开发辅助平台等，授权实用新型专利累计数 **3** 项。

社会篇： 践行金融为民，迈向美好未来

——建设社会倍加认可的价值银行

本行积极践行金融为民，坚持强化全行信息安全管理，保护数据安全与客户隐私，全方位保障消费者权益，坚持践行社会责任，努力建设社会倍加认可的价值银行。坚持以人为本，营造民主安全舒适的工作环境，构建多维度晋升通道全面助力人才成长，为员工搭建广阔职业发展平台，成为员工更多获得的幸福银行。





治理

治理架构

本行高度重视信息安全与数据安全管理体系建设，金融科技管理与数字化转型委员会负责统筹审议信息安全战略规划等重大事项。委员会下设金融科技管理办公室，负责协调、监督和检查信息安全管理，确保信息安全有序开展。业务执行层面，金融科技部聚焦基础设施与应用系统的信息安全防护，负责网络攻击防御、系统漏洞修复及运维风险管控，夯实技术底座安全能力。同时，数字银行部作为数据安全的牵头管理部门，通过统筹本行数据安全检查工作、制定数据安全实施细则、建立全行数据安全培训体系，深度融入安全管理体系，重点推进数据分类分级、隐私保护等专项工作，实现数据全生命周期防护。

在此基础上，本行建立网络安全责任制，设立网络安全领导小组，由董事长担任组长，总行行长担任副组长。领导小组下设网络安全工作办公室，由分管网络安全的总行副行长担任主任，首席信息官担任副主任，各相关部门负责人为成员，推进信息安全与数据安全共治。

政策制度

为全面提升本行消费者个人金融信息保护工作水平，进一步强化全行信息安全治理，本行依据《银行业金融机构数据治理指引》《商业银行信息科技风险管理指引》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》及相关法律法规，并遵循“谁产生谁负责、谁传输谁负责、谁使用谁负责、谁保管谁负责”的原则制定了《江苏苏州农村商业银行股份有限公司数据安全管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司数据治理管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司个人金融信息保护管理办法》等一系列规章制度，持续完善信息安全与隐私保护体系建设。

专业建设

本行金融科技部网络安全条线共有5名专职人员，均取得CISP注册信息安全专业人员认证。2024年，本行持续提升网络信息安全能力建设，共开展网络安全意识培训2次。

案例

组织技术安全培训，提升安全漏洞处理能力和防护认知

2024年3月至11月期间，本行组织行内科技人员开展了包含web安全、代码安全等技术安全培训，通过讲解实际工作中可能出现的各类安全问题，提高科技人员应对各类网络安全威胁、漏洞的处置能力。



案例

注册信息安全专业人员（CISP）培训

2024年4月，本行组织安全人员进行注册信息安全专业人员（CISP）培训，通过对信息安全体系的全面培训，提高安全人员专业管理能力，参与人员均通过认证考试，取得认证证书。



外部认可

报告期内，本行荣获北京国家金融科技认证中心颁发的“移动金融客户端年度安全管理示范机构”奖项，并在国家金融监督管理总局的2023年信息科技监管评级中获得2C级评定，位列苏州地区农商银行首位。报告期内，本行已取得ISO 27001信息安全管理体系认证。



战略

识别风险和机遇

风险类型	风险描述	影响时间范围	影响价值链环节	潜在财务影响	应对措施
法律风险	如果发生信息安全事件，可能导致监管处罚、声誉损失等。	短中期	运营下游	运营成本增加	加强业务连续性管理，定期开展信息安全检查，开展IT风险评估，完善信息安全体系建设。

机遇类型	机遇描述	影响时间范围	影响价值链环节	潜在财务影响	应对措施
技术机遇	通过技术手段提升信息网络安全能力，有利于保障业务开展，提升客户信任度。	中长期	运营	运营成本减少、营业收入增加	通过加密技术、访问控制等手段，保护数据安全。利用隐私计算技术实现数据的安全合规共享，提升业务创新能力，优化客户体验。

信息安全战略规划

本行致力于提升全行信息安全保障能力，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司2024—2026年信息科技发展规划》，将完善信息安全体系纳入本行战略规划，不断提高网络安全防护能力，保障业务连续性和健康发展。为更好保障全行的信息资产安全，实现对网络资产的全面掌控，对应用系统全流程的安全规范植入，本行开展针对攻击行为的检测、响应、预防和处置于一体的全新安全技术体系建设。

安全运营中心SOC

统一日志采集	安全事件管理	关联分析与展现	安全自动化编排
网络安全 防火墙、入侵检测、APT监测、行为管理、邮件安全、防毒墙、抗DDoS、无线安全、VPN、DNS安全	应用安全 代码审计、应用防火墙、生物认证、DevSecOps、RASP、数字证书、密码平台、安全加固、组件分析、网页防篡改	数据安全 DLP、数据水印、API管理、数据脱敏、数据库堡垒机、加密机、文档加密、数据备份、跨网文件交换、分级分类	安全管理 主机漏扫、安全配置、自动化渗透测试、PAM、web漏扫、风险通报、漏洞管理、威胁情报
物理安全 环境监控、双人授权、出入审批、同城灾备、机房巡检、安防报警、录像保存、异地灾备	终端安全 终端准入、补丁管理、虚拟桌面、桌面管理、终端DLP、终端防病毒、智能设备认证、自主机具管理、安全浏览器、零信任	主机安全 主机漏扫、日志审计、蜜罐、入侵检测、微隔离、云安全、访问控制、堡垒机、防病毒、数据库审计	安全服务 渗透测试、漏洞众测、APP监测、等级保护、商密评估、攻防演练、重保服务、攻击面管理、安全培训、网络安全保险

截至报告期末建设概况： 已建设 62 项 建设中 11 项 待建设 7 项

安全技术体系建设

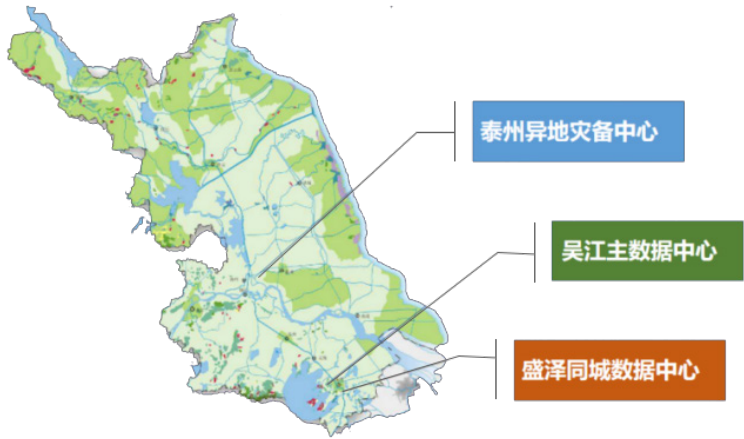
影响、风险和机遇管理

强化安全措施

本行致力于构建完善的信息安全与数据隐私风控管理体系，以满足数字化转型需求，强化自身信息安全能力。通过主机安全建设与安全运营中心建设等举措，持续强化网络安全防线，提升安全运营与防护能力，保障金融服务的稳定与安全，为全行创新发展及客户财产安全筑牢坚实屏障。

基础环境可控

“两地三中心”的基础架构建设，实现同城双活、异地灾备，业务连续性高可用。





本行持续开展季度IT风险评估，主要对信息系统安全管理、系统开发测试和维护管理、系统运行管理三个方面进行风险评估与分析，对管理中存在的风险点进行有效识别，促进信息科技管理各领域不断完善提升。



本行每年定期开展网络安全专项审计，涵盖网络安全与数据安全等领域。2024年，本行开展了支付敏感信息安全管理专项审计，针对密码管理、特约商户管理等关键环节执行审计程序，揭示潜在风险并推动问题整改，持续提升信息安全管理效能。

◆ 客户隐私保护

本行充分尊重和保护客户隐私，在网银、手机客户端、微信等涉及客户信息的渠道中严格执行客户隐私保护策略：



针对消费者的信息安全，本行对个人信息收集、存储和传输、查询和使用、信息提供和删除、第三方合作共5个方面开展自查工作，将个人信息保护作为一项基础性、长期性的工作落实，实现个人信息保护制度化、常态化，严格落实个人信息保护主体责任。

◆ 绷紧安全意识

本行定期开展网络安全应急演练与网络安全专项培训，以加强提升全行网络安全防护认知，打好网络攻防“组合拳”，为落实“三一五”发展战略保驾护航。

为提高处置网络安全突发事件的能力，形成科学、有效、反应迅速的应急工作机制，最大限度地减轻网络安全突发事件的危害，本行制定了《网络安全事件总体应急预案》，并成立由科技分管领导任组长、各相关部门负责人为成员的网络安全事件应急处置领导小组，负责统一组织、协调、指导、检查本行网络安全事件应急处置的管理。本行定期对全行进行网络安全应急预案演练与专项培训，并定期进行培训考核，确保本行业务系统安全、稳健地运行。

关键绩效

报告期内



本行全年累计开展网络安全演练 **2** 次，其中参与江苏江苏农商银行钓鱼邮件攻防演练 **1** 次，自主实施红蓝对抗攻防演练 **1** 次，系统性验证全行威胁监测、应急响应及漏洞修复能力。

◆ 指标与目标

本行聚焦提升数据支撑能力和数据安全等重大事项，制定了信息安全风险管理指标与目标，通过收集相关指标信息，监测并统计信息安全风险，确保风险始终处于可控范围。

关键绩效

2024年



本行未发生网络攻击引发的信息安全事件及灾害性事故，未发生重要系统、重要网络、重要业务的非预期中断事件；信息科技外包风险管控有效，客户隐私数据实现零泄露，全面保障金融业务安全稳健运行。



保消费者权益，构信任护城河

◆ 治理

◆ 治理架构

本行构建“决策 - 管理 - 执行”三级消费者权益保护组织体系，董事会下设消费者权益保护委员会；金融消费者权益保护领导小组由总行法律合规部牵头成立，协同其他各部门共同推进相关工作。法律合规部下设消费者权益保护中心,负责牵头组织、协调、督促和指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作。

董事会	承担消费者权益保护工作的最终责任，对消费者权益保护工作进行总体规划和指导，并将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。
监事会	负责对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督与评价。
高级管理层	负责推动各项消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行，指导建立有效的管理体系，明确各分支机构及相关部门的职责,健全消费者权益保护工作考核评价机制等。
消费者权益保护委员会	根据董事会授权开展相关工作，讨论决定相关事项，研究消费者权益保护重大问题和重要政策；建立健全消费者权益保护管理体系，确保消费者权益保护目标和政策得到有效执行。
金融消费者权益保护领导小组	- 由总行法律合规部牵头成立，成员包括零售银行部、三农与普惠金融部、网络金融部、金融市场总部、金融科技部、计划财务部、运营管理部 and 办公室等。 - 领导小组牵头组织和落实高级管理层关于本行消费者权益保护工作的各项要求，拟定产品服务审查、投诉管理、内部考核、金融知识宣传教育等消费者权益保护工作制度，推动本行各项产品和服务管理制度有效落实消费者权益保护工作相关要求，并根据监管要求及市场变化及时更新。
消费者权益保护中心	负责本行消费者权益保护工作，组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作。

◆ 政策与制度

本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法律法规，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司个人金融信息保护制度》等客户权益保护制度，建立健全消费者权益保护体系，加强客户服务管理。

◆ 考核机制

本行设置消费者权益保护绩效考核机制，将消费者权益保护工作纳入全行各级机构及员工的绩效考核体系，确保消费者权益保护工作落到实处。通过设置合规评价清单，从优质服务、信息披露、信息保护、营销宣传、投诉管理等维度对员工服务行为进行打分与绩效考核。

◆ 能力培训

为全面提升金融服务质量，切实保障消费者合法权益，本行多次开展专题培训并邀请专家进行交流，增强员工对消费者权益保护的认知和理解。

关键绩效

报告期内

本行消费者权益保护培训参与人次

1,609 人次

案例

消费者权益保护培训

2024年7月，本行邀请银行业服务营销与消保研究专家对全行员工开展“消保政策解读与投诉处理”的培训，旨在提升本行金融消费者权益保护方面的工作水平，提高全行服务质量。

◆ 战略

◆ 识别风险与机遇

风险类型	风险描述	财务影响说明	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
法律风险	如果本行在金融消费者权益保护领域表现不佳，将有可能引发监管惩处、声誉受损等不良影响，并对业务造成负面影响。	营业收入减少；运营成本增加	短、中、长期	下游	构建金融消费者权益保护工作的体制机制，开展金融知识宣传普及，投诉处理等工作。
市场风险	若本行未能及时响应消费者的金融服务或产品需求，无法满足客户需求，可能导致信贷业务拓展困难。	营业收入减少	短、中期	上游、下游	积极响应国家政策要求，根据地方实际情况，拓展金融服务与产品。通过加强市场调研与客户需求分析，及时优化金融产品和服务流程，提升响应速度与客户体验；完善客户反馈机制与售后服务。
声誉风险	近年来“金融消费者”概念越加受到重视，金融消费者维权意识不断提高，若本行出现严重客户投诉事件，可能影响本行品牌形象与声誉。	营业收入减少	中、长期	下游	加强员工合规意识，做好投诉处理工作，严格遵守本行制定的消费者权益保护相关制度，对违反本行制度的个人进行问责。

机遇类型	机遇描述	财务影响说明	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
技术机遇	金融科技的快速发展为本行提供了更多技术手段来保护客户权益，可以有效提升客户服务质量。	营业收入增加	中、长期	运营、下游	加大技术投入，配备专业技术人员持续创新服务模式，利用大数据等技术分析客户需求，提供个性化、精准化的金融服务，提升客户体验。

◆ 消费者权益保护战略规划

本行根据江苏农商联合银行发布的《江苏省农村商业银行系统个人客户金融信息保护案件风险防控指导手册》和《第4号审计实务指南—金融消费者权益保护审计》实际案例，将金融消费者权益保护工作纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中，全面落实本行金融消费者权益保护。

◆ 影响、风险和机遇管理

为有效预防和及时应对消费者权益保护工作中的潜在风险，本行持续完善消费者权益保护审查机制，通过加强金融产品审查、完善突发事件应急管控机制、优化投诉管理、加强金融宣传教育等举措，全力保障消费者合法权益。

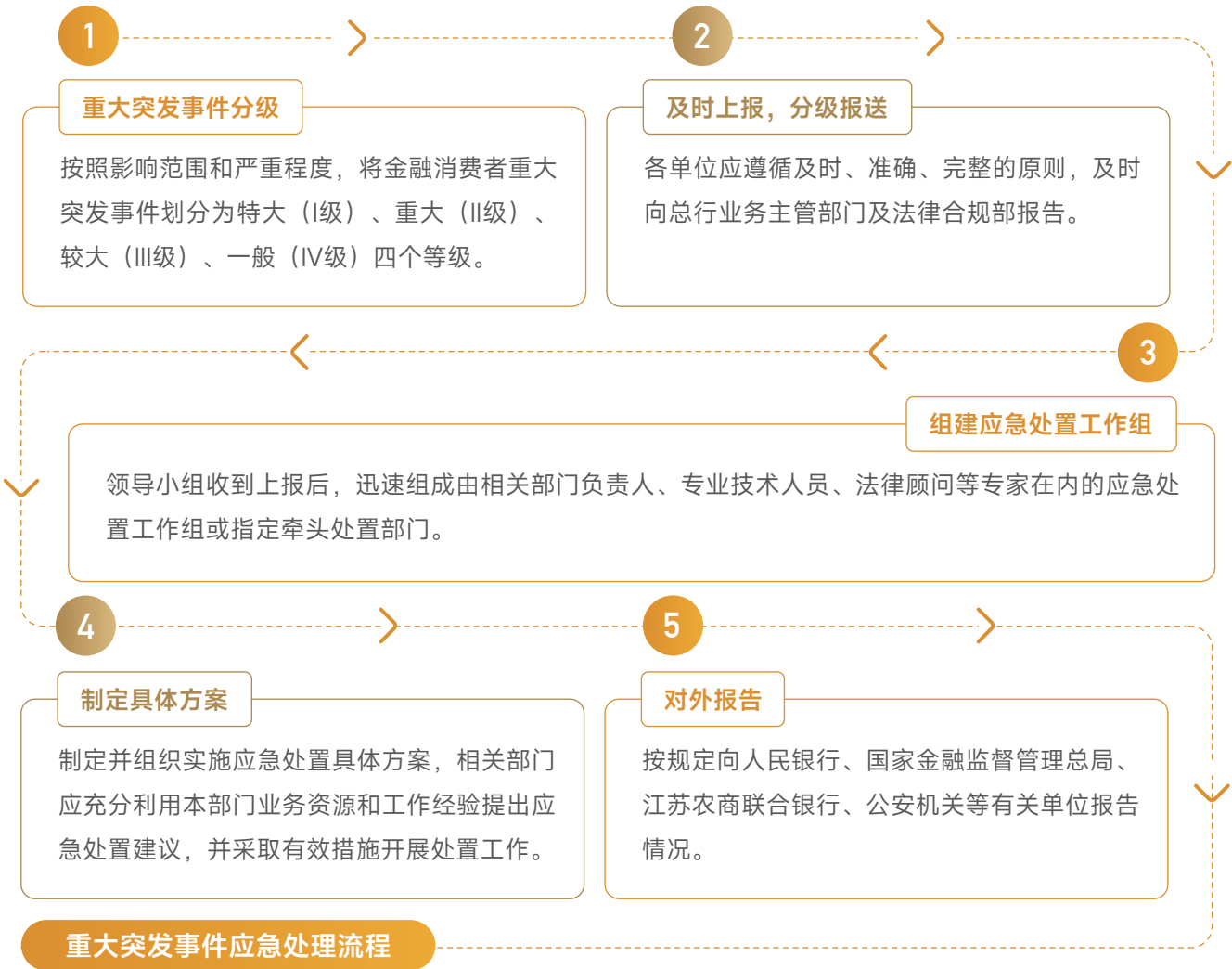
◆ 金融产品审查

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护事前审查管理办法》，实行金融消费者权益保护事前审查。根据前置性、独立性与客观性原则，相关职能部门在新产品和服务推向市场前，应将相关业务规则、收费定价、协议条款等提交审查，将消费者权益保护贯穿于产品设计、营销推介、产品销售等各个环节。

本行通过建立前置性消费者权益保护审查机制，确保业务部门对客户个人信息的保管时间、购买渠道、签约场所、风险告知等一系列流程实施管控，披露有关影响消费者决策的信息，充分提示业务风险，保障金融消费者八项权益中的知情权、财产安全权和信息安全权，切实履行好本行消费者权益保护义务。

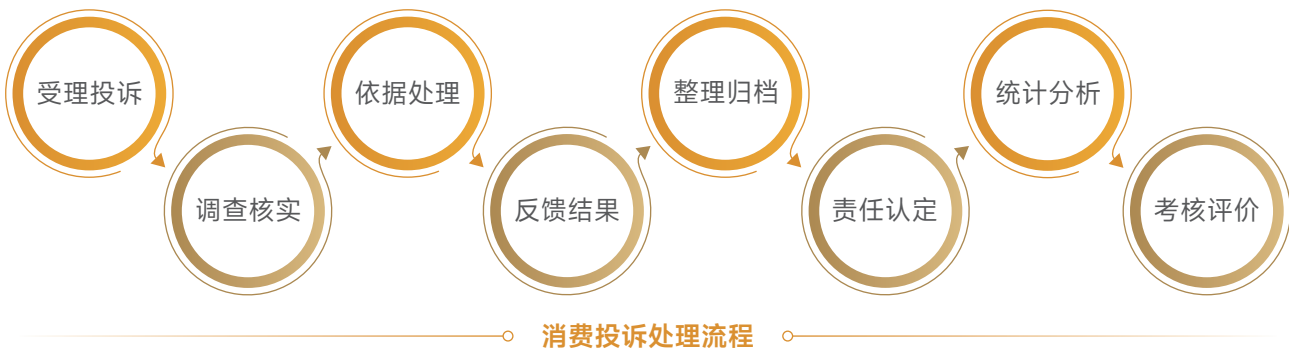
◆ 突发事件应急管控

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司金融消费者重大突发事件应急预案》，规范消费者权益保护工作中重大突发事件的应急处置工作。本行内部成立消费者权益保护重大突发事件应急处置领导小组，由行长任组长，分管消费者权益保护工作的行领导任副组长，各单位负责人为领导小组成员，负责统一领导和指挥消费者权益保护重大突发事件的处置工作。应急处置领导小组办公室设在法律合规部，法律合规部负责牵头组织、协调、督促各机构开展金融消费者重大突发事件应急处理工作。



◆ 提升客户满意度

本行高度重视客户服务质量，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司消费者投诉处理管理办法》，规范消费投诉处理管理工作，保障消费投诉得到及时有效处理。本行消费投诉实行“扎口管理、属地管理、对口处理、分工负责”的管理体制，总行法律合规部消费者权益保护中心是全行消费投诉管理的主管部门，配备人员进行投诉处理工作。



本行畅通投诉渠道，将消费者权益保护热线、账户服务热线和老年人服务热线进行整合，规范公示渠道和信息，并通过网点电子屏滚动进行消费者权益宣传。此外，本行积极开展消费投诉行长接待日活动，倾听群众急难愁盼的诉求，营造和谐健康的金融环境。报告期内，本行共接到外部转派投诉418件，通过“苏州银行业保险业纠纷调解平台”共参与纠纷调解案件4件。

◆ 金融消保知识普及与宣传

本行积极开展金融消费者权益保护知识普及与宣传，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司消费者权益保护知识普及与宣传教育管理办法》，由法律合规部消费者权益保护中心牵头消费者权益保护知识普及与宣传教育工作，主要负责拟定金融知识宣传教育的年度计划、组织开展各项活动以及制定年度消费者权益保护培训计划。

案例 金融知识进农村 惠民政策到地头

2024年5月，本行举行金融知识“五进入”集中教育宣传活动暨“进农村”专场宣传活动。“五进入”集中教育宣传活动，是围绕群众日常生活涉及的业务场景和高频事项开展的“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”集中教育宣传活动。本次“进农村”专项活动依托本行“江村驿站”普惠金融服务点，通过现场讲解、案例剖析等形式，把金融知识和惠民政策送到田间地头、村前屋后，提升群众的金融素养和风险识别与防范能力。



案例 开展“3·15”金融宣传活动

在2024年“3·15”来临之际，本行开展系列金融宣传活动，通过在各营业网点和农村普惠金融服务点的公共教育区设置宣传公示牌、宣传手册以及利用营业网点门头屏和电视机循环播放宣传语和宣传海报等方式，着力提升人民群众金融素养。为进一步加大金融知识普及宣传，本行与各乡镇联合开展宣传活动，普及金融知识、提示电信诈骗风险、防范非法金融活动，保护群众资金安全。



案例 “校银联动筑防线 小圆反诈护校园”活动

2024年5月，本行派出小圆服务队走进校园开展反电信诈骗宣传活动。本行以典型案例为引，针对学生们这一年龄段可能遭遇的诈骗手法进行了细致讲解，开展反诈知识互动问答游戏，分发标有反诈标识的证件卡套，邀请师生们积极参与，以寓教于乐的方式让师生们深入了解反诈知识。

关键绩效

报告期内

本行共开展 **180** 场金融消费者宣传教育活动



累计开展时长 **360** 小时

指标与目标

本行按照中央金融工作会议精神，完善金融体系，优化金融服务，防范化解风险，制定2025年消费者权益保护目标与工作计划如下：

提升投诉协同处理效果

根据《消保联动联络单》，明确各部门和各业务的投诉处理人员，清晰界定各部门在投诉处理时的任务，通过投诉登记簿实现投诉工单及时录入、准确派发、专人处理、限时审核功能，及时反馈处理结果。



多渠道化解纠纷投诉

引导客户通过苏州银行业保险业纠纷调解平台进行纠纷调解，合理分流投诉，减少转派投诉总量。



优化个人信息保护机制

修订个人金融信息保护相关制度；自查提升个人金融信息全生命周期的数据治理和安全管理度体系；完善个人客户金融信息安全保护管理。



指标

目标

2024年度完成情况

客户投诉办结率

办结率100%

✓ 100%



践行金融向善，浇民生希望田

社会公益慈善

本行始终践行社会责任，积极参与公益事业，支持社会可持续发展，助力实现共同富裕目标，努力成为“社会倍加认可的价值银行”。作为吴江区慈善总会第六届理事会荣誉会长单位，本行不忘回馈社会的初心，积极投身各类公益活动，在社会奉献领域持续发力。本行以“彩虹志愿者”“小圆服务队”双品牌为依托，联动党员先锋及业务骨干力量，同步深化爱心助考、助老帮扶、社区便民等志愿服务场景，构建规范化、长效化公益服务体系。



吴江区慈善总会
第六届理事会荣誉会长单位

慈善捐赠

案例

坚守初心，新春捐赠显担当

2024年，本行积极参与吴江区“新春慈善募捐”活动。活动中，本行再次以实际行动诠释大爱担当，举牌捐款200万元。这笔善款将专项用于支持吴江区慈善事业的各项工作，让更多需要帮助的人群感受到社会的温暖与关怀。

同时，本行还荣获“2023年最具爱心捐赠企业”称号。这既是对过去一年慈善成果的肯定，也是对本行长期以来坚守慈善初心、积极投身公益事业的认可。



案例 结对赋能，强村富民助发展

本行积极履行乡村振兴主办行职责，进一步将公益慈善与推动村级经济发展紧密结合。2024年，本行对结对帮促的苏州市级重点村——震泽镇众安桥村展开专项帮扶行动，先后通过驻村金融服务站点升级，帮扶拓展农产品销售渠道、开发农文旅研学线路等举措，推动强村富民。

本行通过提供帮扶资金，为该村建造太阳能路灯，改善乡村基础设施，方便村民夜间出行；通过专项捐赠用于举办端午龙舟邀请赛，进一步推动该村农文旅事业发展，打造群众性品牌文体活动。



案例 发动职工，用小爱心唤醒大能量

本行在投身慈善公益事业的同时，注重组织发动职工参与慈善捐赠。2024年，先后发动职工家庭参与“慈善一日捐”及腾讯“99公益日”爱心捐赠专场活动，进一步播种爱心慈善理念，弘扬中华传统美德。



◆ 志愿服务

开展主题化志愿服务。本行以“奏响青春之歌，助力乡村振兴”为主题，成立青年突击队，联合部委办局、企事业单位开展助农惠民系列活动，开展“关爱一老一小”、“送戏下乡”、“送公益服务进农村”等活动，启动“优质信用村”项目，上线“江村通”数字平台新模块，推动“数字信用惠农”。全年已开展专项助农20场，惠及群众8,000余人次。

本行联合吴江区慈善总会开展“关爱一老一小”活动，向农村独居困难老人进行“爱心包裹”捐赠；调查吴江区外来务工人员子弟学校困难儿童情况，组织志愿者服务队进学校进行集中慰问，捐赠“爱心包裹”。



本行在“江村驿站 美美乡见”助农惠民系列活动中为贫困村民发放“爱心包裹”，设立集市摊位，提供普惠金融服务、信用知识宣传、公益扶贫捐赠、供销社农副产品展销、江苏有线服务下乡以及京东方医院公益医疗等综合服务。

开展常态化志愿服务。本行通过组织全行志愿者，成立“小圆服务队”服务队、“江村驿站”驻村经理服务队，常态化开展金融知识宣讲、理发、缝补等公益服务，进农村、进学校、进工厂，并结合网格建设为老年人开展上门服务，全年已开展公益活动235次，参与志愿者340人，覆盖群众17,200人次。

案例 用金融知识守护美丽乡村

本行志愿者走进汾湖善湾村开展金融知识“进农村”宣传活动。他们通过现场讲解、案例剖析、有奖问答等形式，向200余位村民介绍反电信网络诈骗法知识，剖析五种常见电信诈骗案例，传授反诈技巧，助力村民守好“钱袋子”。



本行志愿者在庙港开弦弓村“江村驿站”普惠金融服务点开展主题为“建设美丽乡村共筑反诈防线”的金融宣讲活动，通过多种形式讲解电信网络诈骗相关知识并演示假币鉴别方法。



本行志愿者走进屯村老年人活动中心开展宣传金融知识，通过发放折页、解答咨询、情景演练等多种方式增强老年消费者风险防范意识。其中情景演练，采取模拟不法分子与老人互动，演示四大陷阱，让现场老年消费者身临其境感受金融诈骗危害。



案例 携手医院共建健康金融防线

本行志愿者联合苏州京东方医院在同里叶建村开展“银医携手，共建健康金融防线”活动。活动既为村民提供医疗体检服务，又普及金融知识，加深村民对存款保险、假币防范等金融常识的理解。



案例 苏农小圆服务队 特殊业务上门办理暖人心

屯村陆爷爷因交通事故腿部受伤行动受限，本行屯村支行小圆服务队上门为陆爷爷办理授权面签。

相城赵阿姨老伴突发脑梗卧床，本行相城支行小圆服务队上门核实，开辟绿色通道，协助赵阿姨代理激活其配偶社保卡金融功能。

案例 暖心护航高考季

高考期间，本行在吴江区、吴中区、高新区和相城区精心设置了17个高考助力网点，全面开展“爱心助考”服务活动，向考生和家长免费提供文具套装、复印打印、休息座椅、防暑药品等服务，为莘莘学子加油鼓劲。



案例 为爱挽袖 热血传递

2024年1月，本行积极组织志愿者团队投身于无偿献血公益活动，以实际行动践行社会责任。志愿者们纷纷挽起衣袖，用热血传递爱心，为保障临床用血需求、拯救生命贡献了宝贵力量，生动诠释了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。



案例 举办公益集市 守护工友“钱袋子”

2024年3月，本行志愿者携手吴江区溪流社工服务社，共同举办了以“传承雷锋精神，赓续红色血脉”为主题的公益集市活动，守护工友群体的“钱袋子”。活动现场，志愿者为工友们耐心细致地介绍如何有效防范金融诈骗和非法集资，解答他们有关个人财务的疑惑，并通过发放宣传资料和赠送小礼品，进一步增强工友们的金融安全意识，为他们送去本行的温暖关怀。



指标

公益慈善捐赠资金

单位

万元

2024年

224.23

◆ 支持社区发展

◆ 社区综合服务点建设

本行积极支持社区发展，基于数字生活背景下居民对社区体验和获得感有更高期待的情况，建立了社区综合服务点“苏农驿站”。该站点融合了银行和社区生态，结合了金融与非金融服务，与街道、社区展开合作共建。通过精心设计的线上线下场景，与居民建立了高频交互和有效连接，进而协同社区共同提升整体服务水平。



苏农驿站活动剪影

◆ 新就业群体社区公益服务

本行组织开展新就业群体的思想引导和服务工作，启动“领暖入‘新’苏农同行”党建服务项目，组建新就业群体党建服务联盟，累计举办健康义诊、法律援助、技能培训、新就业群体子女夏令营等活动76场，发放暖“新”礼包3,000余份。



海棠暖“新”聚力同行

此外，本行党委还在14个网点设立新市民群体休息站，推出“新苏六免服务”针对新市民群体的暖心服务，做实关心关爱。2024年1月，在“领暖入‘新’苏农同行”党建服务项目中设立了慈善帮扶金，第一批5位新业态从业人员从中受益，解决急难愁盼，让更多服务精准惠及新就业群体，托举“稳稳的幸福”。



坚持以人为本，织幸福生活锦

本行始终坚持以人为本，致力于营造民主融洽、安全舒适的工作环境，搭建多维度的职业晋升通道，全面赋能人才成长，为不同岗位、不同阶段的员工搭建广阔的职业发展平台，营造良好的工作环境，致力于让每一位员工在工作中获得成就感、归属感和幸福感，成为员工更多获得的幸福银行。

治理

本行董事会将人力资源视为驱动全行可持续发展的核心要素，科学制定人力资源战略规划，确保人力资源管理与全行战略方向高度契合、深度融合。本行高级管理层对董事会负责，坚决贯彻战略部署，在内部搭建起职能覆盖全面、体系衔接紧密的人力资源管理体系。

为保障人力资源规划的顺利实施，本行高级管理层下设人力资源部，统筹负责员工招聘、培养发展、薪酬福利等各项人力资源工作。本行严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司劳动合同管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司招聘工作管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工教育培训管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工薪酬管理办法》等一系列规章制度，构建起涵盖招聘录用严格筛选、教育培训精准到位、薪酬福利科学设计、岗位晋升清晰透明的全流程管理体系。

同时，本行党群工作部立足员工需求，充分发挥组织协调作用，统筹推进员工关怀工作，持续优化职场环境。各业务条线部门深度融入人力资源管理体系，立足专业领域开展精准化人才培养与差异化激励约束，系统性提升员工专业素养，全面激发员工创新潜能与价值创造力。各分支行作为人力资源管理的重要环节，承担着分支行员工管理和团队建设的直接责任，致力于营造团结协作、积极向上的团队氛围，让员工在日常工作中切实感受到归属感和价值感，为全行可持续发展注入源源不断的动力。

战略

识别风险和机遇

风险/机遇类型	风险/机遇描述	潜在财务影响	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
运营风险	若重要管理人员和专业人员流失，可能给本行的经营稳定、业务发展造成不利影响。	营业收入减少	短期 中期	运营	- 完善招聘和培训机制，确保能够吸引并留住优秀人才； - 加强员工关怀与沟通，不断激发员工的幸福感和归属感； - 持续关注员工需求和期望，切实提升员工满意度。
市场机遇	注重以人为本发展，提升员工技能水平，为本行的长期发展奠定坚实的人才基础。	营业收入增加	中期 长期	运营	- 将人才选育用留工作纳入战略规划； - 明确职业发展路径，提供公平的晋升机制，营造和谐、包容的企业文化氛围； - 完善建设企业文化，增强员工文化认可。

人力资源战略规划

本行将建设“员工更多获得的幸福银行”作为全行“三个银行”战略愿景之一，坚持以党的创新理论凝心铸魂，不断探索创新员工成长路径，全面保障员工各项权益，采取多元多样的身心关爱行动，推动形成健康文明、昂扬向上、全员参与的职工文化，为奋斗的苏农人托起稳稳的幸福。本行根据《江苏省农村商业银行系统人力资源三年发展规划》《江苏省农村商业银行“十四五”期间人才发展规划》和《江苏苏州农村商业银行股份有限公司2023-2027年发展战略规划》，结合自身实际，制定并实施《江苏苏州农村商业银行股份有限公司2023-2027年人力资源规划》，以建设“走在行业前列的标杆银行、社会倍加认可的价值银行、员工更多获得的幸福银行”为导向，以全方位引进、培养、使用、管理人才为主题，以抓好操作技能、市场营销、专业技术、经营管理四支高素质人才队伍为主线，坚持系统思维，运用系统方法，持续优化本行员工招聘配置、培养开发、激励约束等机制，力争把人力资源提升到新高度，为全行高质量发展提供更加坚实的人才支持和智力保障。

报告期内，本行荣获“**苏州市劳动保障5A级信誉单位**”，“**苏州市构建和谐劳动关系优秀示范会员单位**”。

◆ 影响、风险和机遇管理

本行高度重视员工队伍稳定性建设，不断加强人力资源风险防控，有效夯实发展根基。本行秉持“实干实绩用人，以业绩论英雄，干部能上能下，员工能进能出”的用人理念，贯彻科学民主的管理模式，高度重视员工发展与培训，建立了完善的培训体系，为员工提供多样化的培训课程和学习机会，精心打造员工成长的“能量池”“加油站”，助力员工个人职业发展。员工满满的“获得感”不仅体现在职业发展与业务技能成长，本行还通过员工面谈、员工满意度调研等方式，了解落实员工诉求，精准关爱，全面保障，将幸福银行建设融入工作生活的方方面面。

◆ 招聘与就业

招聘管理

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司招聘工作管理办法》等制度，在统筹盘点全行人力资源需求及综合分析研判的基础上，制定年度招聘计划，确保招聘工作的科学性与规范性，精准匹配人才。在员工招聘过程中，对所有候选人一视同仁、平等对待，严格按照招聘公告中的条件执行，确保招聘过程公平、公正、公开。

本行注重精准施策，持续加强人才源头建设，构建了以校园招聘为主渠道、社会招聘为有力补充的人员引进模式，力求广泛吸纳各领域优秀人才。本行积极为大学生提供就业岗位，举办校园招聘宣讲会、寒暑期实践等活动，为在校学子搭建与社会沟通的桥梁。此外，依托“苏州农商银行”的品牌优势，设计招聘视觉体系，打造“苏小鱼”这一具有辨识度的品牌形象，进一步加大对本行雇主品牌的宣传和推广力度。

“寻找鲤想家”校园招聘

- 积极策划并联合高校举办校园招聘会，参与各类招聘双选会，以吸引更多优秀毕业生加入。



特色招聘模式

“鲤想·鱼苗”实习生计划

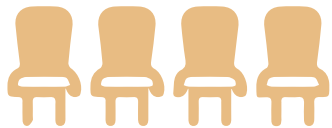
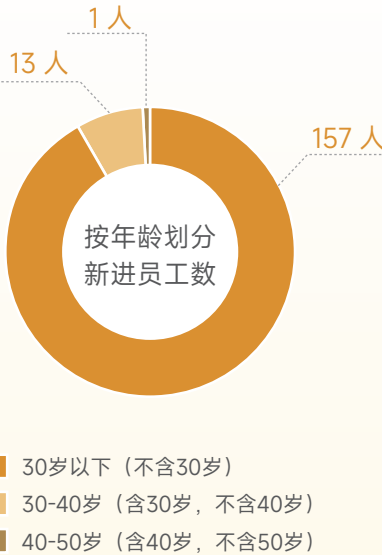
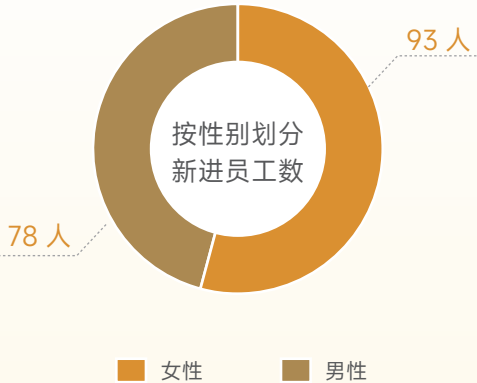
- 通过建立实习基地、研究生站等形式，加强与重点院校的合作，拓宽人才引进渠道。



招聘现场



新进员工情况

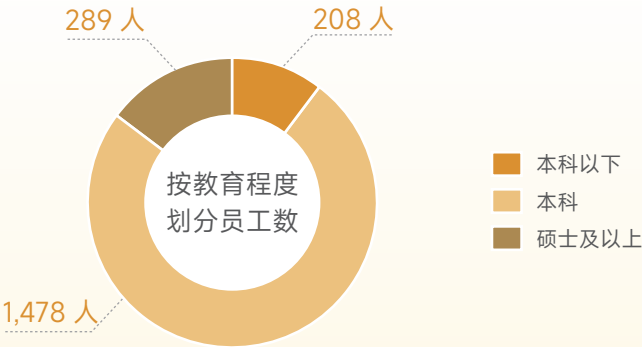
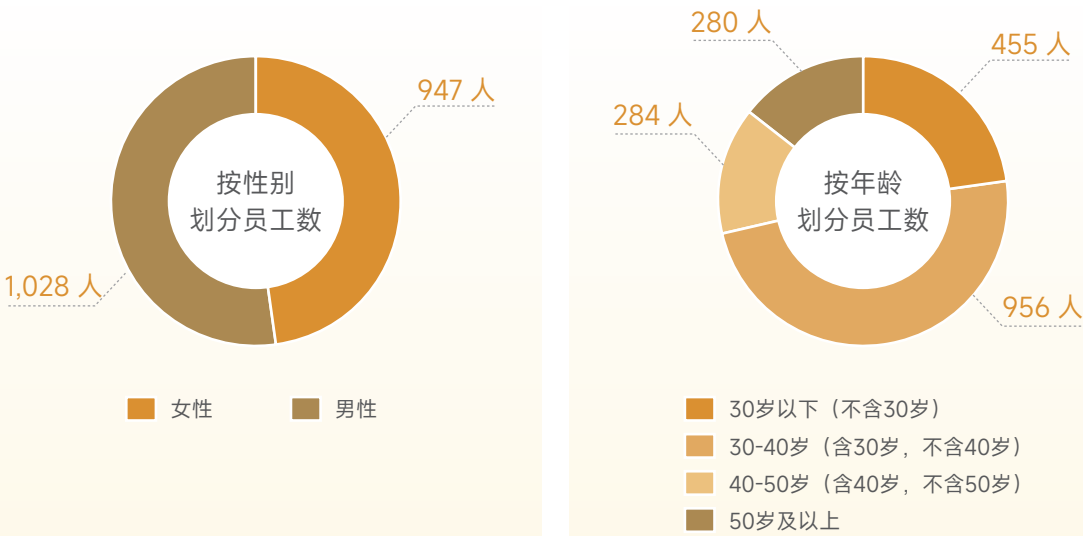


员工多元化结构

本行高度重视员工队伍的结构优化与多元化发展，持续推动员工在年龄、性别、教育背景、专业能力等维度的多元化布局，有效提升组织活力与创新能力。

员工结构

指标	单位	2024年
员工总人数	人	1,975
劳动合同签订率	%	100
少数民族员工数	人	7
少数民族员工比例	%	0.35
管理人员中女性人数比例	%	35.27



薪酬与福利

薪酬管理

为持续激发员工动力，增强员工的工作体验与归属感，促进本行的稳健经营与可持续发展，本行依据相关要求，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工薪酬管理办法》等相关制度，将员工薪酬划分为基本薪酬、绩效薪酬和福利三大部分，着力构建效率与公平兼顾、业务发展与风险合规并重、短期业绩与长期利益平衡的收入分配机制。

绩效考核与申诉

本行构建全流程、全方位、全岗位的绩效考核体系，立足业务实际，建立短期与长期相协调的激励机制。本行在多维度、多层次的绩效管理过程中，强调规模、效益、结构、风险的协调发展，将注重社会责任、风险防控等核心理念融入考核机制，并将结构优化、效益提升等关键指标纳入考核范围，建立合理的激励约束机制，赋能经营业务发展，驱动“新质生产力”提升。

在考核申诉机制上，本行始终重视员工与上级主管的双向沟通，通过数字化手段搭建稳定高效的绩效反馈机制，员工可通过移动APP动态获取其绩效考核成果。

报告期内，本行通过前期深度的数据分析，结合全面覆盖的基层调研，重塑2024年绩效管理，优化绩效切分方式，完善三级架构，建立层级与同级间有效联系，合理分配共性指标与个性指标。2024年，本行定期接受绩效考核的员工比例为100%。

员工福利

本行将员工需求置于首位，全力构建以员工需求为导向的福利体系，依法为员工缴纳五险一金，并确保员工享有国家法定节假日、带薪年假、病假、工伤假等休假权益。此外，本行还为员工打造一系列特色福利，如提供补充商业保险、伙食补贴、健康体检、节日津贴、生日福利以及群团活动等，从工作、身心、人文等不同维度打造贴心福利，为本行的长远发展凝聚强大动力。



福利与薪酬

2024年

社会保险覆盖率

100%

困难员工帮扶人数

14 人

人均带薪年假天数

8.78 天

困难员工帮扶金额

4.1 万元

◆ 民主管理与员工满意度

民主管理

本行始终坚定实行员工民主管理，完善工会组织建设，建立常态化的员工沟通机制和家访机制，深入了解员工诉求，充分保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权，充分发挥职工代表的民主管理和民主监督作用，保障员工的合法权益和切身利益。截至报告期末，工会会员占比100%，已覆盖全体员工，真正做到让每一位员工都融入民主管理体系，共建和谐奋进的企业环境。

本行突出实干担当和群众公认，开展部门与支行互评，实施员工“一对一面谈”，组织无记名投票民主评议干部，首创“大众评审制”选拔后备人才，充分行使群众话语权、参与权和监督权，打开了动真碰硬、能上能下的新局面，为员工打造公平公正的奋斗环境。

报告期内，本行召开第五届第十六次职代会，会议讨论审议了《2023年度行务工作报告》《2023年度职工监事述职》《关于制定2024年度薪酬预算的议案》等16项议案，与会代表以无记名投票方式对议案进行了表决，共形成了16项决议。



民主管理

2024年

职代会审议通过项目数

16项

工代会审议通过项目数

2项

工会会员占在职员工的比例

100%

员工满意度

本行高度重视员工的幸福感，每年开展员工幸福指数调研，倾听员工真实心声，精准发现并及时解决员工的实际问题。2024年，本行围绕健康保障、人际关系、培训机会、工作适应、薪酬福利、自我实现和职业发展七大维度，进行了员工幸福指数调研。调研结果显示，相较2023年，员工幸福比例提升了9.17%，反映出本行在员工关怀方面的积极成效，彰显了本行持续优化员工工作与生活环境、助力员工成长的坚定决心。

关键绩效

2024年



本行开展“幸福指数”调研

参与率 98.27%

96%的员工感到幸福

◆ 员工培训与发展

员工培训

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工教育培训管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司内部培训师管理办法》等一系列制度，推进教育工作的科学化、制度化和规范化。以基础管理、能力提升为切入点，坚持内外培训相结合原则，采用线上线下相结合的教学模式，运用讲授、研讨、实践等多种培训方法，拓宽培训渠道，扩大培训范围，构建覆盖各层次、各业务、各岗位的全员培训体系，为员工成长和业务发展赋能。

推进“三大”培训项目

领导力淬炼培训

专业力精进培训

赋能与专题培训

成长力培育培训

鲤想·鱼跃校招新员工培训

社招员工培训

新任客户经理培训

打造“两个”课程体系

内部课程

外部课程

本行高度重视内训师队伍建设，从部门协同、讲师培育及学员体验三大核心方面入手，切实提升培训质量和效果。全行现有内训师139人，其中管理人员占比超过42%，实现了业务条线的全覆盖。

内训师队伍建设

学习平台建设

本行加强培训管理科技支撑，实现员工培训台账、内训师库、外部师资库等数据的全面整合、系统管理，并制定在线学习管理办法，明确考核要求，以提高培训管理的精细化和智能化水平。

案例 内训师风采大赛

2024年4月至10月，为进一步挖掘并培养在专业领域具有深远影响力和广泛传播力的优秀讲师队伍，构建坚实的队伍支撑和人才保障，推动全行高质量发展，本行举办了“内训师风采大赛”。围绕公司业务、零售业务、风险防控、运营管理以及开放式创新五大主题，吸引全行干部员工踊跃参与。优秀选手们深入浅出剖析业务难点，娓娓道来实战心得，声情并茂讲述职场故事，多维度展现本行内训师的风采与魅力。本次大赛涌现了一批优秀内训师，积累了大量优秀课程，不仅完善了内训师体系，实现了经验显性化、知识结构化、传承系统化的闭环管理，更为全行业务转型与人才梯队建设注入新动能。



内训师风采大赛

案例 “鲤想·鱼跃”新员工训练营

2024年1月及7月，本行成功举办两期“鲤想·鱼跃”新员工训练营，通过体系化教学，帮助新员工尽快适应工作环境，更好融入苏农大家庭，完成从“校园人”向“职场人”的转变。



“鲤想·鱼跃”新员工训练营

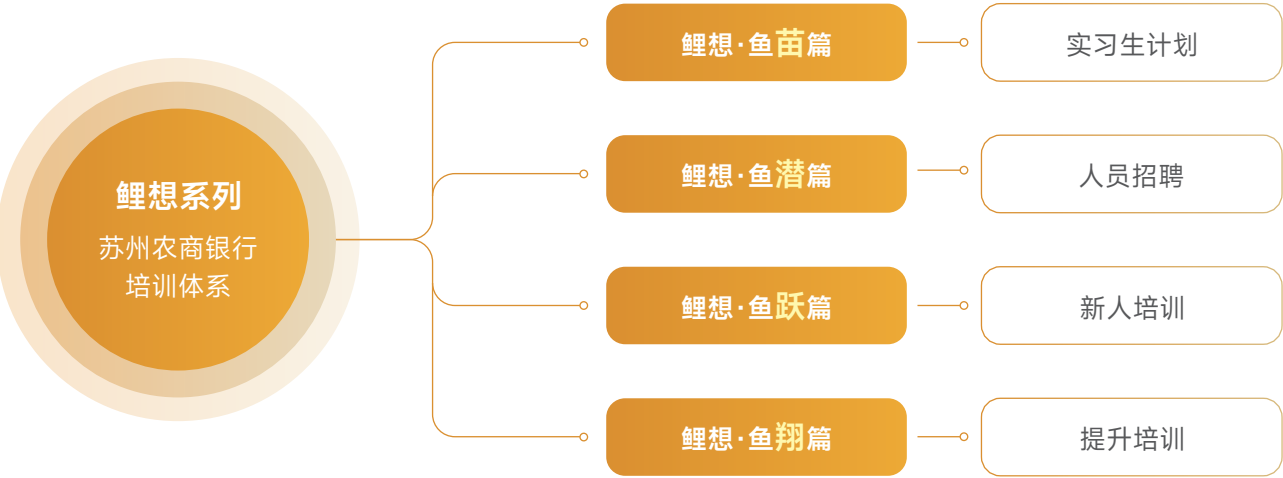
案例 中层干部培训班

2024年4月，本行成功举办中层干部培训班。通过线上与线下相结合、专题授课和个人自学相结合等多种形式，全方位锻造高素质干部队伍。



中层干部培训班

本行构建“鲤想系列”特色培训体系，以鱼苗、鱼潜、鱼跃、鱼翔四篇章为脉络，涵盖实习生计划、人员招聘、新人培训与提升培训等环节，持续赋能员工成长，推动本行人才梯队建设。



案例 学思并进 践悟笃行——“鲤想·锦鲤”客户经理轮训

2024年5月至7月，本行成功举办“鲤想·锦鲤”客户经理轮训。对客户经理进行分层分类精准教学，优化培训形式、升级课程体系，锻造一支具备前瞻视野和专业能力的客户经理队伍。



“鲤想·锦鲤”客户经理轮训

案例 信贷投放营销培训

2024年6月，本行成功举办信贷投放营销培训。围绕信贷投放创新的思路与办法，解决实际信贷工作中的疑点、难点，优化信贷资源配置，提高信贷管理水平。



信贷投放营销培训

案例 学而善思 行而卓越——综合柜员轮训

2024年7月至8月，本行成功举办综合柜员轮训，本着“内训为主，外训为辅”的原则，升级课程内容，萃取实践经验，打造一支业务水平高、风险意识强、服务质量优的综合柜员队伍。



综合柜员轮训

案例 力学笃行 聚智赋能——管理人员及三大智库培训

2024年10月，本行成功举办管理人员及三大智库培训。通过案例分析、角色扮演、互动讨论等多元教学形式，助力提升干部员工队伍的综合素质，赋能本行高质量发展。



管理人员及三大智库培训



报告期内

员工培训

员工培训投入

464 万元

开展培训项目数

73 项

员工培训场次

180 场次

参与培训总人次

52,080 人次

员工培训覆盖率

100%

员工人均培训时长

134.39 小时

员工发展

本行坚持以“重实干、重实绩、重担当”为导向，致力于为全体员工搭建广阔发展平台。面向全行采取公平、公开、公正的选拔方式，构建管理序列和专业序列多通道发展路径，为员工提供展示才能的舞台。

本行根据岗位设置及岗位工作性质的差异，设立了五大职级序列体系，并针对不同序列的岗位建立了岗位职级评价体系，每年开展员工职级评定工作，通过考量任职基本条件，运用任职资格评定模型，综合评定员工职级，实现职级的晋升及薪酬的提升。本行以实举传递鲜明的人才培养理念，不论是基层一线，还是关键岗位，皆“以业绩论英雄，以贡献拿报酬”，使员工在实现个人增收的同时不断突破和成长。



员工发展

报告期内

员工内部调动或内部应聘的人数

434人

员工内部调动或内部应聘的比例

21.97%

选人用人民主化



本行严格遵循《江苏省农村商业银行中层管理人员选拔任用指导意见》及《江苏苏州农村商业银行股份有限公司中层干部管理办法》，全力打造科学规范的选拔任用流程，落实全纪实档案管理和全过程监督机制，推动人才、干部选拔任用工作的民主化、制度化、规范化、科学化，让真正有能力、受认可的人才脱颖而出，为本行发展注入强劲动力。

争先进位有作为



本行秉持“能者上、平者让、庸者下”的用人原则，采用硬指标评估干部履职能力，实施“菁英计划”“阳光赛马”“试岗试用”等机制，为全行员工提供发展平台，建立动态管理的后备干部库、行业专家库及高层次人才库，构建起三大“苏农智库”。

落实员工关怀

员工关怀管理

本行关注员工的身心健康和精神文化需求，建立了党群活动中心和职工医务室，成立了13个职工俱乐部，为员工提供丰富的运动场所。此外，本行设立了职工谈心谈话室，为员工提供私密且温馨的倾诉空间，针对不同员工群体量身开展心理健康培训，帮助员工保持良好心态。本行还启动了“了解你的员工”系列访谈活动，借助家访、谈心谈话等形式，深入员工生活与工作场景，设身处地给予员工最贴心的关怀与支持。

本行积极创新员工关怀形式，开拓总支联动、区域协同的新渠道，为不同区域的职工定制开展特色团建活动，形成了一种能够及时组织、覆盖全员的群众性文体新活动模式，增强了职工的获得感、幸福感和归属感。

2024年，本行将地域特色与团队竞技融合，首创“一城一赛”主题团建活动，利用各节日节点，相继举办了新春主题系列活动、元宵猜灯谜活动、职工才艺展示大赛、职工子女书画展、职工亲子夏令营、内训师技能大赛、讲解员风采大赛以及主题观影等一系列活动，贯穿全年的活动切实丰富了职工的业余生活，让职工深切感受到关怀与重视。

关注女性权益保护

本行关注女性权益保护，为女性员工筑牢权益保障防线，对处于怀孕期、产期、哺乳期的女性员工给予特别关怀，确保其依法享有特殊劳动保护的权益。同时，本行每年在母亲节、妇女节等节日，为女职工举办各类活动，旨在关爱女员工的身心健康，弘扬巾帼精神。



女性权益保护

报告期内

管理人员中女性人数比例

35.27%

享受产假员工数

52人

享受产假返岗率

100%



案例 “关爱女性 共赢美好”开展女职工线上培训

2024年3月，总行妇联联合工会举办“关爱女性，共赢美好”女职工线上培训，引导女职工以自尊、自信、自立、自强精神面对职场挑战，增强自我保护意识，提升能力。培训后，女职工们表示将以饱满热情展现巾帼风采，为全行高质量发展贡献“她”力量。

案例 “赴春日之约 绽巾帼芳华”妇女节主题团建活动

2024年3月，本行工会联合妇联组织开展了妇女节主题团建活动，精心设计了踏青赏花与手作体验之旅。以轻松愉快的团建氛围，让大家感受到了节日的欢乐，为更好地投入工作注入新的活力。



案例 “巾帼聚活力 工作振兴路”——妇女干部培训

2024年3月，本行组织开展了“巾帼聚活力，工作振兴路”主题研学暨2024年度妇女干部培训活动。分培训讲话、先进表彰、专题授课、参观体验四个板块，旨在进一步凝聚巾帼力量。



案例 情系母亲节 义诊送健康

2024年5月，本行工会联合苏州京东方医院开展母亲节健康义诊活动，为女职工们提供了专业健康咨询和义诊服务，旨在引导女性员工更加关爱自身的健康。



丰富员工活动

案例 元宵猜灯谜

2024年2月，本行组织开展了“龙腾福跃 喜闹元宵”职工猜灯谜活动。通过线上、线下两种形式联动进行，并给答对的职工发放奖品。大家热情高涨，共同感受传统文化的无穷魅力，进一步推动了本行幸福银行的建设。



案例 职工亲子夏令营

2024年7月，本行书画俱乐部组织了20组职工家庭，举办了“童心向未来”亲子夏令营活动。活动期间，孩子们在工作人员的带领下，先后参观了三角井、中山南路和东太湖办公大楼。此外，在专业老师的指导下，孩子们同家长一起进行书画创作、糕点制作。此次活动丰富了员工子女的暑期生活，增进员工亲子之间的情感交流。



案例 “一城一赛”职工主题团建

2024年，本行创新推出“一城一赛”主题团建模式，通过总支联动、区域协同，工会委员衔接项目走进基层职工，为不同区域职工定制开展团建，形成组织及时、覆盖全面的群众性文体团建新模式。2024年开展“一城一赛”4场，覆盖职工400余人。



案例 重阳节走访慰问活动

2024年10月，本行领导带队走访慰问90岁以上的退休老员工，向他们致以崇高的敬意和节日的祝福。本行致力于用心做好退休老职工的服务工作，在思想上关心他们，精神上关怀他们，生活上照顾他们，着力打造职工的组织归属感，朝着“幸福银行”的美好愿景稳步前行。



案例 礼赞华诞，举办首届职工文艺汇演

2024年9月末，本行以“苏农正青春 同心向未来”为主题，举办庆祝新中国成立75周年主题活动暨本行首届职工文艺汇演活动，搭建广阔才艺展示平台，激发广大员工围绕农信文化创作歌曲、小品、朗诵等优秀作品，将农信精神的传承与时代发展的脉搏同频共振，生动诠释苏农人“与国同行、与农共荣”的家国情怀，有效增强员工的归属感与价值认同。



◆ 员工健康与安全

加强安全管理

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司消防安全工作管理办法》《江苏苏州农村商业银行股份有限公司重大事项、突发事件报告制度》等规章制度，设立安全保卫部作为专职安全管理部门，负责组织全行安全管理工作。本行安保工作由总行直接对支行进行一级管理，每个支行均设置安全管理员及兼职安全员，具体负责落实安全工作。



员工安全

报告期内

安全生产事故数

安全应急演练次数

因工死亡人数

0 起

195 场次

0 人

案例 召开安全管理工作会议

2024年，为总结回顾年度全行安防工作情况，贯彻安全管理要求，部署岁末年初旺季安防保障工作，本行召开了2024年下半年安全管理工作会议。本行行领导，各部门、分支机构负责人及全体安全员参加会议。会议强调了安全工作相关意识和管理的重要性，并针对当前安全形势和旺季保障提出四点要求，会议现场为2024年“安保之星”单位和下半年“安保先锋”个人进行了表彰颁奖。



安全管理工作会议现场

保障员工健康

本行对职工健康安全给予极高的重视，每年组织开展全行职工体检工作。体检项目的设置会根据职业特点和疾病发展趋势进行动态调整，并及时安排专业人员对体检报告进行解读，针对异常情况给出合理的就医建议和健康管理方案，让职工全面了解自身健康状况。2024年，员工体检覆盖率100%。

本行设立职工医务室，为职工及其家属构筑全方位的健康守护网。不仅为职工及其家属提供血压和血糖监测、健康咨询、开药取药、伤口换药、特色门诊就诊、体检报告发放与解读等各项日常医疗服务，还特别开通了就医“绿色通道”，确保在紧急情况下，能够迅速对接外部优质医疗资源，第一时间获得专业医疗援助。

案例 “急”情有我，“救”在身边

2024年6月，本行携手苏州京东方医院开展了AHA急救培训，旨在普及急救知识，提升公众及员工的应急救治能力。本次培训中，全行104名柜面条线人员全部参加，且均获得了专业资格证书，实现了支行柜面条线人员持证覆盖率100%。



打造安全环境

本行秉持安全发展理念，将履行安全生产社会责任和义务视为核心要务，按《银行安全防范要求》（GA38—2021）对营业场所、自助设备、自助银行、联网监控中心、数据中心、数据机房、设备间等重点防范场所和部位进行安全防范设施建设，打造符合标准要求的安全生产环境。编制《江苏苏州农村商业银行股份有限公司员工安全手册》，持续提升全员安全技能和安全意识，为本行的安全生产工作奠定了坚实的人防基础。

本行持续推进安全隐患排查整治工作，加强物防、技防和消防的达标建设与维护管理，大力推广安防数智化转型工作，实现安防消防重点区域、关键环节的智能化管控、分析、预警和处置，营造良好的安全经营环境，保障员工和客户的生命财产安全。



安全教育培训

报告期内

安全培训场次

参与安全培训人次

5场

2,396人次

人均安全培训时长

安全培训员工覆盖率

1小时

100%

案例 消防安全实训

2024年5月，本行对133名安全员进行了消防实训，采用理论与实践相结合的培训方式，内容涵盖消防知识理论学习、消防设备实景讲解、沉浸式消防逃生演练与灭火操练，有效提升了每位学员的消防安全应急处置能力。



消防应急预案演练



职业健康

报告期内

工伤保险的投入金额

工伤保险人员覆盖率

员工体检覆盖率

78.09万元

100%

100%

案例 消防安全应急演练

2024年12月，本行邀请了苏州市吴江区松陵消防中队队长和安全管理专家进行消防安全知识和营业网点日常安全管理专题培训。此外，本行联合消防救援单位和大楼物业业务消防队组织开展了消防应急预案演练，通过实战模拟，检验并提升我们面对火灾时的快速反应和协同作战能力，共同构筑坚实的消防安全防线。



消防应急预案演练

指标与目标

报告期内，本行劳动合同签订率为100%，社会保险覆盖率100%，劳动纠纷案件的数量为0件。员工培训投入464万元，员工培训覆盖率100%。

报告期内，本行实现全年安全生产“零”事故的总体工作目标，未发生安全生产事故。



恪守责任采购，携手共创价值

供应商管理

本行制定并发布《江苏苏州农村商业银行股份有限公司供应商管理制度》，规范供应商的日常管理工作，秉持“公平、公正、公开和诚实信用”的原则，对采购范围内的供应商准入、定期考核评价和供应商退出各个环节实行严格把控。遵循“谁考察、谁负责”“谁审核，谁负责”的原则，落实相关部门及人员的管理责任，确保供应商采购工作的合规标准化，增强采购的公开性、透明性。

供应商注册

- 企业在本行采购平台注册，提交有效期内的资质证明材料并发起注册申请。

供应商分级管理

- 本行集中采购管理办公室对提交注册申请供应商进行考察和审核，对提交申请的供应商分级管理。

供应商考评

- 本行集中采购管理办公室遵循“谁使用谁评价”的原则，围绕质量、价格、交付与服务等方面，对供应商实行定期年度考核与履约评价。

供应商退出

- 对定期评价等级为D的不合格供应商，限制其对所有项目的报名资格；
- 对供应商管理、集采项目进行等过程中发现存在不良行为的供应商，由相关部门审批后，纳入黑名单管理。

本行在采购过程中要求供应商签署廉政承诺书，评审人员按项目签订廉洁自律承诺书，并做好集中采购管理相关培训，强化行内对供应商可持续管理的认识，加强供应商廉洁管理，管控集中采购风险，助力降本增效。

指标	单位	2022年	2023年	2024年
供应商总数	家	1,425	1,889	2,398

关键绩效

报告期内

供应商廉政承诺书100%

◆ 集中采购管理

本行制定《江苏苏州农村商业银行股份有限公司集中采购管理办法》，设立集中采购管理委员会负责对集中采购事项进行决策管理，形成“统一管理、分级授权、分类管理、相互制衡”的集中采购管理机制，遵循公开、公平、公正、诚实信用和效益的采购原则，有序开展集中采购相关工作。



本行对纳入集中采购范围的采购项目，通过公开发布集中采购信息，平等对待中小企业，营造开放竞争的采购环境，确保采购活动公开透明。此外，本行加大项目信息公开力度，按照法律法规及相关规定发布招标公告、中标候选人公告、中标结果公告等全流程信息，优化营商环境。

关键绩效

报告期内

集中采购项目166个

◆ 数字化采购平台

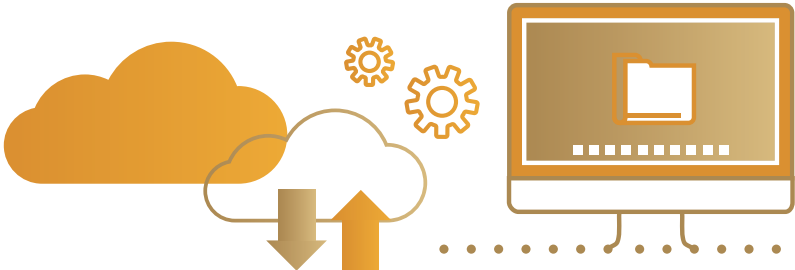
近年来，本行秉持创新有为、降本增效的理念，持续深化采购数字化管理改革，推进集采工作数字化管理，优化采购管理，为全行可持续发展赋能。

◆ 提升数字化应用能力

本行上线“采购管理系统”，实现采购立项审批全流程线上化，大幅提升采购效率与透明度。通过不断拓展信息发布渠道，充分利用官网、采购平台等自有宣传阵地，及时发布招标信息，有效提升采购效率与质量。报告期末，采购平台有效注册并通过审核的供应商数量达2,398户。

◆ 推进线上化档案管理

对于线下评标项目，本行逐步实现由线下归档模式向线上、线下双归档模式转变。通过系统录入投标项目的关键信息，实现全流程跟踪，有效提高档案管理的效率与准确性。报告期内，累计完成集中采购项目归档166项。此外，本行积极推进保证金专户无纸化、封闭式管理，规范流程节点，有效降低账户管理风险，为采购工作筑牢安全防线。



环境篇： 发展绿色金融，守护生态底色

本行扎根吴江区，是总部位于长三角生态绿色一体化发展示范区内的法人上市银行，也是较早开始探索和实施绿色金融战略的区域性地方银行之一。在新发展理念指引下，本行坚持将绿色金融作为特色化经营的重点方向，打造“金融+技术”的绿色金融朋友圈，共建区域绿色发展市场共同体，全面提升绿色金融服务能力。



创新绿色金融，守护气候生态

治理

为积极应对气候变化和保护生态环境，本行构建了“决策 - 管理 - 执行”三级组织体系，在董事会层面设立绿色金融委员会，在经营层组建绿色金融部，在分支机构选拔绿色金融联络人，形成了董事会统筹领导、职能部门专业指导、各分支行贯彻落实的绿色金融组织体系，为绿色金融推动提供保障。

治理架构



政策制度

本行出台了绿色金融相关的信贷工作指导意见、授信审批指引、绩效考核方案、风险偏好陈述书等多项内部制度，形成涵盖业务流程、风险管理、绩效考核、绿色文化建设等全方位、多维度的制度框架体系，持续完善绿色金融机制体系建设。

战略

识别绿色金融（气候）风险和机遇

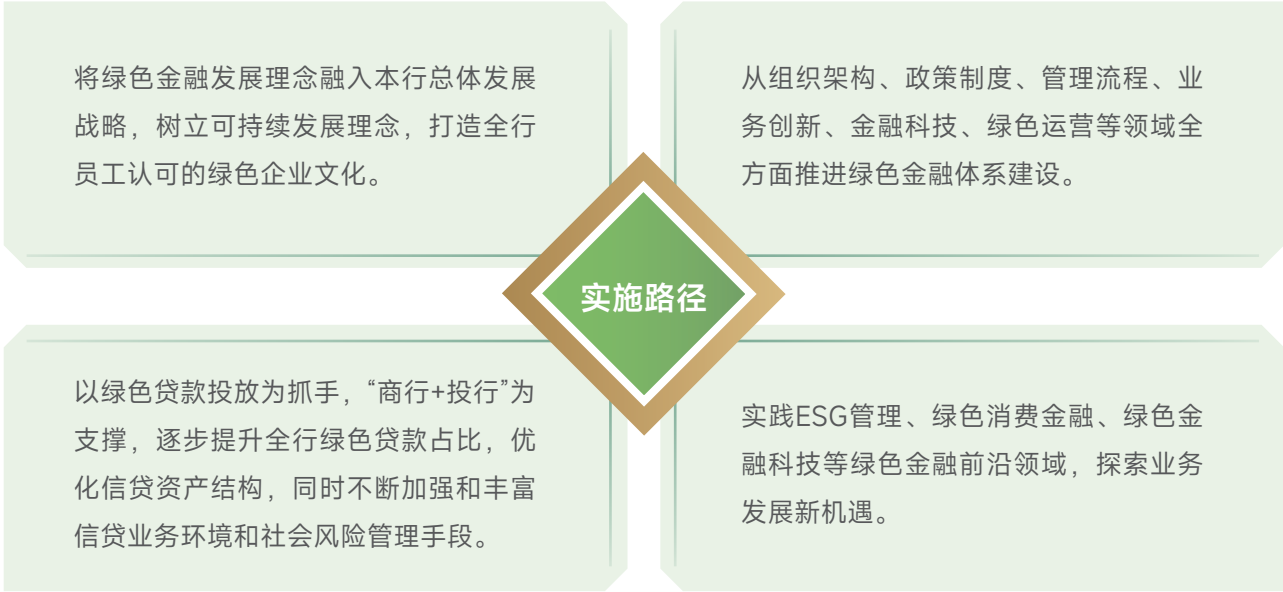
风险类型	风险描述	财务影响说明	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
信用风险	急性风险：极端天气事件引发的自然灾害可能会使涉农贷款主体资产受损、违约概率增加。	营业收入减少	中期长期	运营下游	加强与绿色金融、气候变化方面的研究、交流与合作。
	慢性风险：未来更严格的环保政策法规可能使高碳排放行业客户合规成本与经营压力升高，可能出现环境违规影响财务稳定性，进而增加银行信用风险。	营业收入减少	中期长期	运营下游	完善绿色信贷评价体系，加强客户ESG风险管理。
法律风险	如未及时跟踪国家绿色金融、气候变化等相关法律法规，可能面临法律诉讼或罚款。	运营成本增加、营业收入减少	中期长期	运营下游	密切关注相关法律法规的变化，完善绿色金融制度体系。
市场风险	市场对气候变化的关注度和监管趋严，高碳行业面临低碳转型要求，资产价格波动性增大。 若绿色产品创新不足，可能无法满足客户绿色融资需求，导致市场竞争力不足。	营业收入减少	短期中期长期	上游运营下游	完善绿色金融产品和服务，满足企业转型需求，减少对高碳行业的投资。
声誉风险	随着社会对气候变化问题的关注增加，若应对气候变化表现不佳，或绿色金融相关审查监测机制不完善、融资项目因环境污染被追责，可能面临声誉损害，影响客户信任和投资者信心。	营业收入减少	中期长期	运营下游	加强环境信息披露，积极开展绿色金融、可持续投资等业务，提升品牌形象。
操作风险	极端天气可能对本行运营所依赖的数据中心、设备、系统等产生损害，进而影响业务连续性。	运营成本上升	中期长期	上游运营下游	加强设备、人员安全管理，强化应急响应能力。

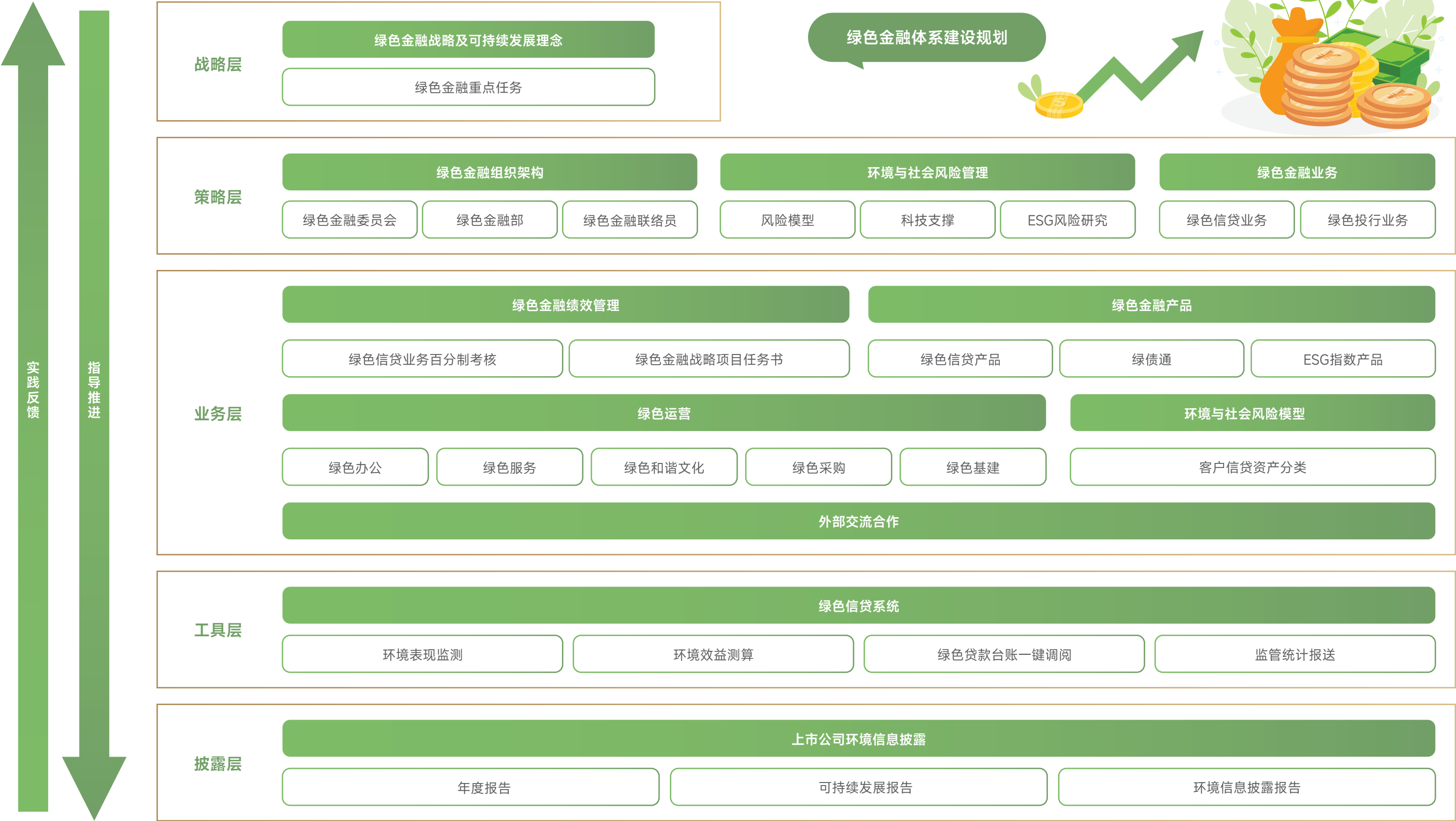


机遇类型	机遇描述	财务影响说明	影响时间范围	影响价值链环节	应对措施
政策机遇	国家层面高度重视绿色金融发展，出台一系列政策文件推动其发展，并通过碳减排支持工具等政策工具支持绿色金融发展。	营业收入增加	中期 长期	运营 下游	加强相关政策法律法规的研究，及时了解和把握相关趋势。
产品和服务	随着投资者环保意识的日益增强、政府政策的推动，以及传统企业加速绿色转型，绿色金融市场快速发展，通过提高产品和服务的竞争力，可能带来业务机遇。	营业收入增加	中期 长期	运营	加强绿色金融产品和服务的创新和推广，满足可持续投融资需求。 深耕区域特色与普惠绿色金融，精准服务绿色转型。
市场机遇	随着全球对气候变化的关注，高碳行业企业因政策压力加速低碳转型，催生技术升级融资需求，绿色产业迎来发展机遇。	营业收入增加	中期 长期	上游 运营 下游	加强对绿色行业和项目的关注，把握绿色产业发展机遇。

◆ 绿色金融战略规划

面对全球气候变化的严峻挑战，绿色金融成为应对气候变化风险、促进经济绿色低碳转型及可持续发展的重要工具。在新发展理念引领下，本行致力于发挥地方法人银行优势，将自身战略转型发展和差异化品牌建设与促进地方生态建设和经济结构转型相结合，将“绿色金融”作为特色业务，并将其纳入“三一五”发展战略规划，创新提出“五大转型”策略，明确“生态工坊策略”，深入贯彻绿色金融理念，持续深化改革创新，提升绿色金融服务效能。





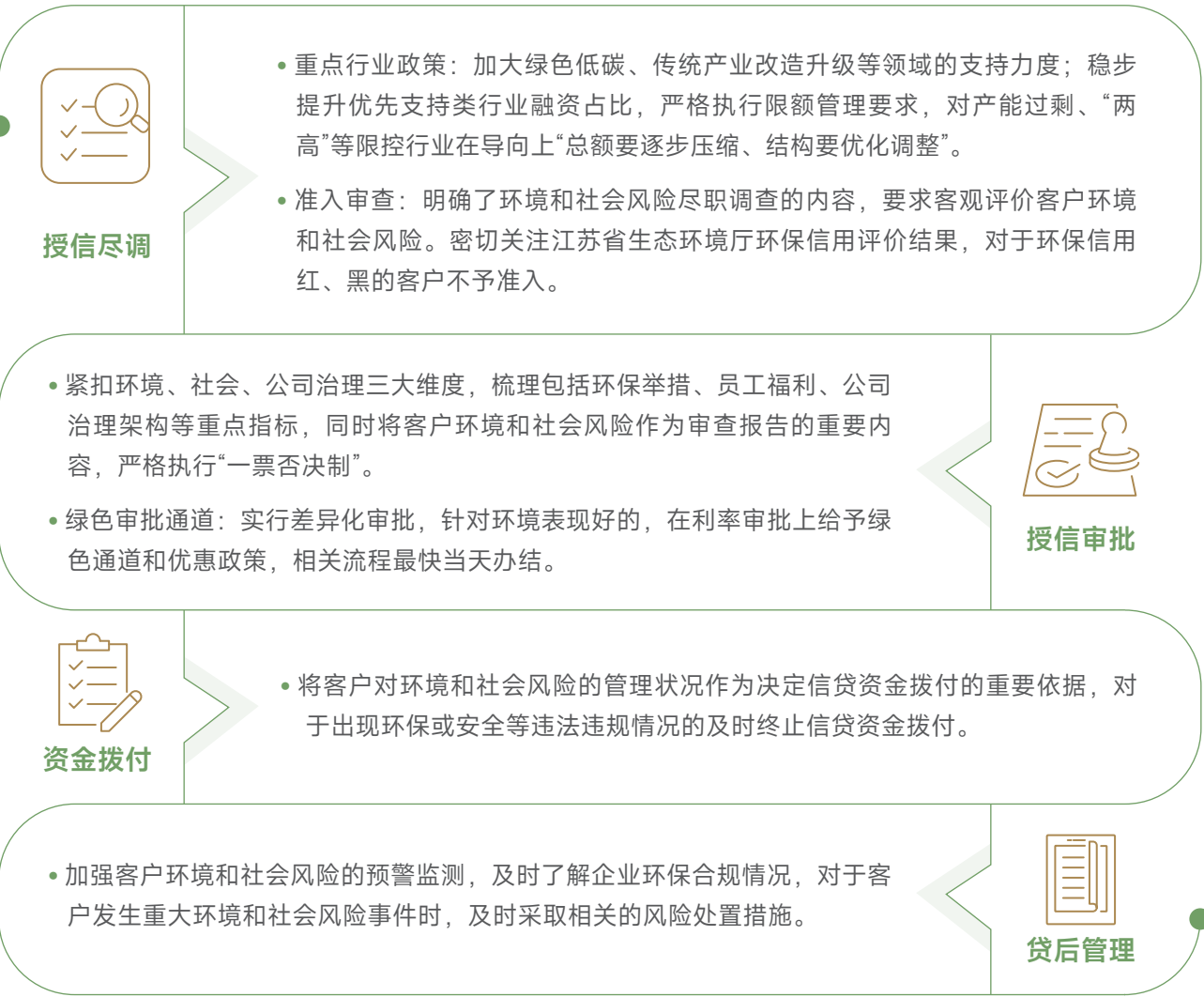
◆ 影响、风险和机遇管理

◆ 绿色金融风险管理

本行重视绿色金融相关风险管理，推动环境和气候风险管理融入业务和风险管理的全流程。本行持续增强对信贷客户环境、社会和治理（ESG）风险的管控能力，全面评价客户ESG表现，科学引导行内信贷资源投入更优质的绿色客户中去。

2024年，本行积极落实“2+N”结构优化工程建设。本行在深入推进“深绿融”“双碳”发展工程工作的同时，编制小微企业ESG评价指南，通过环境、社会、公司治理三类指标，对企业进行综合评估，优先向ESG评级较高的企业提供支小再贷款资金。

环境、社会和治理（ESG）风险全流程管理



在科技支持层面，本行上线的绿色信贷系统实现了环境和社会风险与贷款“三查”深度融合，并实现了绿色信贷业务的用户、客户、权限、报表、任务中心统一管理及移动端便捷化审批的统一管理。信贷系统中绿色贷款用途复核校验的业务流程安排，实现了信贷业务绿色属性的甄别、绿色信贷数据统计的自动化以及环境和社会风险管理，为绿色金融业务减费让利、快速审批提供了有力支撑，也为绿色金融大文章的数据统计工作提供保障。

在推动金融机构ESG风险管理方面，本行在监管部门的指导下，通过针对中小微客群出具行业压力测试报告，从而帮助中小银行量化自身资产面临的环境风险。此外，本行积极参与绿色融资主体评定工作，推动银行机构开展碳排放核算及环境信息披露，提高绿色金融的透明度。

◆ 气候风险管理

在气候风险方面，本行重视环境和气候风险和机遇对全行经营管理的潜在影响，结合本行实际情况，运用“识别-评估-应对”管理流程框架，从物理风险、转型风险和机遇三大类别，识别本行面临的风险和机遇类型，评估其可能的潜在财务影响、影响的时间范围及影响的价值链环节。在此基础上，结合识别和评估情况，根据现有资源与能力，完善制定应对措施。

◆ 创新绿色金融产品

本行将绿色金融作为特色化经营的重要方向，全力支持长三角生态绿色一体化发展示范区建设，出台《绿色金融服务方案》，为客户提供“苏绿融”“碳减排支持工具”“绿色固定资产贷款”“环保贷”“排污权抵押贷款”“节水贷”“碳信融”等绿色服务方案，加大绿色金融产品创新，全方位满足客户绿色经营发展的需求，致力于成为客户身边的金融环境顾问。

绿色信贷

“苏绿融”

本行积极响应绿色低碳发展战略，对照绿色产业指导目录、碳减排重点领域分类及标准，不断提升绿色金融服务质效。2024年7月，创设“苏绿融”产品，重点支持融资投向符合绿色产业指导目录的普惠小微客户。

案例

“苏绿融”——纾困农企，赋能企业GAP认证生态养殖升级

苏州某生态科技有限公司位于苏州市吴江区，主要从事鱼类养殖及销售，主动推动农业产业化经营，逐渐形成淡水鱼生产、储藏、物流、配送产业链，确保各个环节鱼鲜食材品质，获得GAP认证。本行为其提供440万元综合授信额度支持其“互联网+水产品销售”采购鱼苗，其中200万元获得支小再贷款支持，解决其应收账款回流时间长的困难，为客户解决燃眉之急。

碳减排支持工具

本行紧跟国家政策导向，支持实体经济绿色低碳转型。2024年，本行成功获批央行碳减排支持工具资格，进一步拓展绿色支持产品。

案例 碳减排政策工具——助企节能减排

2024年8月，本行在人民银行苏州市分行指导下，成功落地首笔碳减排支持工具再贷款业务，标志着本行在绿色金融领域实现重要突破。

苏州某纺织科技公司的分布式光伏项目成为首个受益案例，企业利用3万平方米厂房屋顶建设光伏电站，总投资1,270万元，通过专项贷款不仅实现年节约标煤1,034吨、减排二氧化碳2,502吨的环境效益，更可降低160万元/年的用电成本，形成经济与环保双赢格局。

在绿色金融改革深化的背景下，随着更多创新工具的应用，金融力量将持续为实体经济绿色升级注入动能，绘就高质量发展与生态文明建设协调并进的新图景。

“节水贷”“水权贷”

本行深度融入地方绿色发展，以创新金融工具赋能水资源集约利用，推动“节水+金融”双向协同，助力企业绿色转型与高质量发展。2024年8月，吴江区首批“节水贷”“水权贷”签约仪式暨苏州市吴江区水务局与本行战略合作签约仪式在本行成功举办，同步揭牌“水资源高效利用普惠金融工作站”，助力吴江区实施“党建+节水”“金融+节水”“惠企+节水”绿色策略。截至2024年末，本行共为15家企业提供贷款3.73亿元，为社会低碳绿色发展引进金融“活水”，“贷”动吴地节水事业走出快节奏。



签约现场



绿色理财

为进一步践行ESG责任投资理念，本行首创“绿水青山ESG”主题理财产品，从环境保护、社会责任及公司治理的维度，优先投资于符合绿色金融属性的各类绿色资产。满足广大客户对理财产品多元化配置需求的同时也拓宽了本行绿色金融产品种类。该产品自成立以来，始终位于本行理财规模主力梯队，截至2024年末，存续规模30.83亿元。

◆ 优化绿色服务模式

本行坚持“专业专精”的原则，坚持地方银行的定位，充分发挥区域资源禀赋，挖掘当地产业优势，探索出创新服务模式，倡导“做金融管家”，为客户提供差异化、综合化的服务。在“标杆银行、价值银行”的愿景指引下，本行通过绿色探索，将服务纺织行业绿色转型的经验，拓展推广至其他行业当中，在更广层面写好“绿色金融”大文章，为长三角生态绿色一体化发展示范区建设培育“新质生产力”。

承建市级绿色金融平台

本行积极承建“苏州市绿色低碳金融实验室”（以下简称“实验室”），该实验室致力于推动金融机构创新服务，调动金融资源支持区域绿色低碳转型发展。实验室关注社会、立足苏州、服务本土，以能力培养为核心、以苏州金融为基地、以全市各职能部门及社会资源为网络，汇聚金融力量、创新金融支持模式、促进绿色发展。其中，“纺织行业低碳转型及金融指南项目”作为实验室重点培育项目，带动实验室各项工作的开展，助力当地传统纺织行业转型升级。

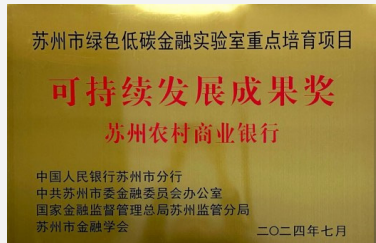
深化合作朋友圈
提升服务质效

- 聚焦纺织行业痛点，将政府部门、行业协会、研究机构、龙头企业等主体，通过金融纽带有机组织起来，集政策之力、资源之长、平台之效、人才之智，构建政银企融合发展长效机制，为企业绿色发展提供多元化服务。

做优触达渠道
强化服务输出

- 聚焦纺织行业低碳转型需求，与政府合作开展“纺织行业绿色低碳金融服务进企业活动”，积极服务转型客户。
- 入驻盛泽镇企业综合服务中心，通过将绿色低碳发展与金融服务保障有效结合，打造金融+技术的服务IP，牵引纺织产业转型升级，报告期内，积极开展银企活动，累计服务企业80余户。

2024年，本行荣获苏州市绿色低碳金融实验室重点项目培育可持续发展成果奖。



荣获苏州市绿色低碳金融实验室重点项目培育可持续发展成果奖

案例 协同合作——“纺织行业绿色低碳金融服务进企业活动”

2024年4月22日，纺织行业绿色低碳金融服务进企业活动在吴江区盛泽镇政府举行，依托“苏州市绿色低碳金融实验室”等平台，盛泽镇组织企业在绿色发展、低碳转型、品牌建设、智改数转网联等方面开展系统化升级，涌现出了一批发展典型案例。现场举行了授信仪式，由苏州农商银行提供10亿额度的授信支持。通过政银企协同及专家赋能，加速纺织行业低碳发展，为高质量发展注入绿色金融动能。2024年，本行在企服中心举办专题讲座2场，赋能企业绿色发展；盛泽地区支行成功对接企业融资需求332户，新增授信金额18.31亿元。



探索服务模式创新

在探索绿色金融服务模式上，本行和吴江区盛泽镇人民政府合作的“纺织行业低碳转型及金融创新指南”项目，探索出纺织行业“五个一”绿色金融服务模式，助力纺织企业技术提升和综合减排。2024年，本行“金融支持纺织行业低碳转型”项目凭借在绿色金融领域的贡献，入选绿色金融优秀案例。



该项目通过“建立一套核算方法、搭建一个数据平台、设定一套评价标准、编制一部技术指南、制定一套赋能方案”的模式，细致推动解决纺织行业绿色金融服务标准制定的难题，通过开展“政企银”三方合作，将行业转型和绿色金融相衔接，协同政府部门开展政策宣讲，形成“政府精准治碳、企业精准减碳、金融精准支持”的工作机制，引导信贷资源支持企业技术提升和综合减排，填补金融标准空白，助力本地区纺织行业绿色发展和低碳转型。



建立一套核算方法

- 系统梳理纺织产业链主要排放环节、减排方向和核算方法，使用“温室气体减排方法学”统一标准量化企业实施节能技改措施带来的减排量，明确适用范围、核算边界、排放源、减排量计算、事先确定参数和事后监测参数，为后期评估监测提供坚实基础，有效填补国内纺织行业全流程碳减排核算的空白。



搭建一个数据平台

- 依托吴江工业互联网资源优势，搭建“纺织产业能耗与碳排放监测平台”，该平台分为政府端、企业端、服务端三部分。
- 政府端可总览全镇企业能耗与碳排放强度分布，为政府把握总体碳排放来源、细分企业碳消耗情况和优化产业链碳排放管理提供数据基础；
- 企业端为每个企业提供多种能源数据的实时监测画像，进行个性化碳排放分析及核算碳减排绩效；
- 服务端发布绿色金融与纺织行业最新动态，为用户提供节能产品和技术及相关政策法规参考。



设定一套评价标准

- 根据盛泽镇纺织行业规上企业的经济和能耗信息，分别核算化纤生产、织造、印染等纺织行业五大环节中企业单位生产总值的碳排放强度，设定碳排放评价标准“碳信码”，将企业单位生产总值的碳排放强度进行分级分类，为差异化金融支持提供精准名单。



编制一部技术指南

- 结合纺织行业现状分析和碳排放特征，开发编制《盛泽地区纺织行业碳减排推荐最佳适用技术（BAT）指南》，梳理总结了在2030年前适用、实践可行且易大规模推广的最佳节能减排技术，为企业技术升级改造提供具体指导，预估至少可实现约35万吨/年的平均减排效益的潜力。



制定一套赋能方案

- 与地方政府主管部门联动推出兼具“行政引导”和“金融激励”的支持方案“碳信融”，建立“碳信融”企业动态白名单库，将纺织企业碳排放水平、绿色产品认证、节能技改、数字化管理水平等内容纳入评估指标，形成引导纺织企业低碳转型的行动方案。

◆ 加强绿色交流与研究

本行积极参与绿色金融交流，加强绿色金融研究，夯实绿色发展基础。与多个政府部门、智库等保持紧密合作，共同推动绿色金融产品创新和市场拓展。

在气候风险研究方面，2024年，本行风险管理部发表《债券投资的气候风险管理实践探索》，积极探索气候背景下的风险管理水平提升实践。



案例

纺织行业低碳可持续转型全球影响力大会

2024年10月18日，纺织行业低碳可持续转型全球影响力大会暨苏州“1030”产业沙龙化纤专场在盛虹万丽酒店举行。活动上，本行与吴江区盛泽镇政府、德国国际合作机构、服装行业影响力研究所共同发布了盛泽纺织行业低碳转型国际影响力能力建设的合作倡议。

国内外专家以“时尚纺织行业低碳可持续全球发展趋势”“积极引领时尚行业可持续转型新风尚——品牌实践”“转型金融助力纺织产业集群区域可持续发展——以盛泽纺织行业绿色发展及低碳转型项目为例”为题作主旨报告，并开展了关于“区域品牌‘盛泽织造’的绿色转型升级”的主题分享。在嘉宾分享环节，对话嘉宾们紧扣“供应链视角下，纺织行业低碳可持续转型的影响及实现路径”“区域纺织行业转型及金融创新”的主题，分享了创新实践经验，共同探讨纺织行业绿色、循环、低碳转型新模式，为行业可持续发展提供了新的思路 and 方向。



大会活动现场

在“双碳”目标引领下，本行以绿色金融为切入点，深度融入产业低碳转型进程，通过开展产品全链条碳足迹核算、参编印染行业转型金融目录等一系列举措，整合多方资源，持续强化绿色金融创新能力，构建绿色金融资源汇聚地，为企业提供实实在在的“金融+”服务，推动产业绿色发展。



报告期内，《面向2030 - 面料碳足迹绩效提升计划》调研编制活动全面铺开。本行与吴江区盛泽镇经发办合作，围绕本地典型出口面料产品，开展产品全链条碳足迹核算，以建立产品碳足迹标准化管理体系，加强上游供应商绿色管理，推动企业加强碳管理体系建设，持续挖掘节能降碳空间以及创新金融产品，形成碳足迹绩效提升的完整闭环。



报告期内，本行积极参编印染行业转型金融目录。本行依托吴江地区纺织行业转型升级和高端纺织产业集群建设基础，借鉴参考省内外相关探索经验，参与完成《江苏省转型金融支持经济活动目录（印染行业）》的编制，为细分行业的绿色低碳转型路径明确方向。

指标与目标

本行专注于加大绿色产业、绿色企业的信贷支持力度，不断完善各项指标统计机制。截至2024年末，全行绿色贷款余额为54.56亿元，较年初增加9.58亿元，增长21.30%。

绿色信贷情况（人行口径）



本行积极落实应对气候变化的行动，全面推进绿色运营实践，全力为低碳经济转型贡献金融力量。



直接温室气体排放（范围一）

268.98 吨二氧化碳当量

间接温室气体排放（范围二）

9,961.67 吨二氧化碳当量

温室气体排放总量（范围一和范围二）

10,230.65 吨二氧化碳当量

温室气体排放强度

2.45 吨二氧化碳当量 / 百万营收

注：温室气体排放数据计算参考国家发展改革委员会《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》，电力排放因子参考生态环境部2024年《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》，华东电力二氧化碳排放因子0.5617（kgCO₂/kWh）。



践行绿色运营，擘画美好未来

作为绿色金融的先行者，本行积极响应国家号召，践行绿色低碳理念，履行环境友好承诺，推广绿色运营模式，通过全方位、多层次的措施，深度融入国家新发展格局，全面激活产业转型升级动能，助推高质量发展。

本行严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规要求，重视建设温室气体、能源、水资源、纸张、废弃物及污染物等多维度的绿色运营管理体系，持续推进低碳办公，有效减少自身运营对环境产生的影响。报告期内本行未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或追究责任的情况。

资源节约

能源利用

本行积极倡导绿色低碳的运营理念，致力于通过提升精细化管理水平，采取一系列措施包括实施节能技术改造、推广使用节水型器具等方式，以合理且有效地降低总部大楼的运营成本。

能源替代与节能技术改造举措

通过在建筑屋顶区域安装光伏发电设备，优先为地下室照明等长期用电场景提供清洁能源，节约电力。



采用“人体感应”智能控制系统，覆盖东太湖、中山南路办公大楼等区域，实现按需照明。

通过集中管理平台对空调系统进行智能调控，设置夏冬季运行温度，定时统一关闭，按需开启，避免无效运行。



本行数据中心机房采用模块化冷通道技术建设，通过精准的气流组织与优化设计，实现了冷热空气的有效隔离，大幅提升了机房制冷效率，同时降低了机房的整体能耗，强化数据中心节能建设。



2024年

天然气消耗量

3.43 万立方米

汽油消耗量

88,319 升

外购电力总量

18,564,433 千瓦时

能源消耗总量

2,421.40 吨标准煤

直接能源排放量

139.83 吨标准煤

间接能源排放量

2,281.57 吨标准煤

能源消耗强度

0.58 吨标准煤 / 百万营收

注：能源消耗总量计算参考《综合能耗计算通则GBT2589-2020》。

◆ 水资源利用

本行积极开展节水行动，持续监控办公楼和营业网点的用水系统，合理调节水流大小和用水时长，防止水资源的跑、冒、滴、漏、污染和浪费。此外，本行还积极利用雨水回收系统，实现水资源循环利用，有效减少市政用水消耗。

案例

雨水回收

东太湖办公大楼通过建设雨水回收系统实现水资源循环利用，将收集的雨水资源化用于绿化喷灌等场景，有效减少市政用水消耗。该系统使绿化用水量降低60%以上，在雨季期间基本可实现完全依赖回收雨水进行灌溉运作。



◆ 废弃物处置

本行以废弃物全生命周期管理为核心，通过采用规范管控、分类处置、循环利用等方式，有效降低废弃物对环境的影响。本行产生的废弃物主要有厨余垃圾、一般废弃物（包括办公生活垃圾）、有害废弃物（包括废硒鼓、电池、灯管）等。针对不同类型的废弃物，本行设置不同的处理方式，并规范了废弃物的处置流程。

废弃物处置流程



垃圾分类

各办公区域均配备标准化分类垃圾桶，并明确标注“其他垃圾”与可回收垃圾投放口。



二次分拣

保洁人员每日定时对各办公室垃圾进行二次分拣，避免混装现象，并在下班前将垃圾统一转运至指定的垃圾暂存房。



暂存

垃圾暂存房根据垃圾类别划分了独立的存储区域，防止交叉污染。



清运

本行与具备市政环卫资质的专业机构签订了清运协议，确保各类垃圾能够定时得到清运。



办公区域



休闲空间



垃圾分类



有害垃圾收集





2024年

总用水量

71,109 吨

用水强度

17.04 吨 / 百万营收

绿色办公

本行积极响应绿色办公的号召，全面推行绿色办公理念，引导全行员工从点滴做起，主动践行节约每一度电、每一滴水的行动，携手遏制浪费行为，共同营造良好的绿色办公氛围。

绿色办公措施	● 分层管理机制	• 在办公大楼开展试点工作，试行分层管理机制，做到责任到人，督促全体员工做好用电设备电源关闭检查工作。
	● 推广节水型器具	• 积极推广使用节水型龙头、马桶等卫生器具，与采用普通水龙头和普通马桶相比，节水型器具的节水率可达到30%~50%。
	● 推广无纸化办公	• 使用电子文档、电子邮件、云存储等替代纸质文件
	● 数字化审批流程	• 使用办公自动化系统（OA系统）实现审批流程的电子化。
	● 电子归档	• 将文件扫描后电子化存档，减少纸质文件的存储空间。
	● 高效节约打印	• 默认设置打印机为双面打印模式，减少纸张消耗。 • 设置共享打印机，减少个人打印设备的数量。 • 非正式文件使用草稿模式打印，降低墨水消耗。
	● 加强宣传	• 加强节能减排宣传，强化员工的节约意识。

生态系统与生物多样性保护

本行积极响应生物多样性保护，在办公场所及营业网点的建设选址过程中，充分考虑生态系统和生物多样性保护，尽可能避免或减少对生态系统的负面影响。同时，本行亦将积极投身生态系统和生物多样性保护，以金融之力守护自然生态。

附录

指标索引

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南》 (CASS-ESG6.0)》	《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）》	对应上交所可持续发展议题
报告编制说明		2-1/2-2/2-3	P1	第四条 第六条	/
董事长致辞		2-22	P2		/
关于我们	企业简介	2-1/2-6	P3.1/P3.3		/
	发展历程	/	P3.2		/
	发展战略	/	/		/
	企业文化	/	P3.2		/
	2024 年荣誉成就	/	/		/
数说 2024 年		201-1	/		/
发展亮点：谱写“五篇大文章”，绘就农商新画卷		/	/		/
可持续发展治理	可持续发展愿景	3-3	G1.1.7	第十一条 第十三条	/
	可持续发展治理机制	2-14	G1.1.1/G1.1.2/G1.1.4/ G1.1.5/G1.1.6/G1.1.7	第十一条 第十二条	/
	利益相关方沟通	2-16/2-29/3-1	G1.2.3/G1.3.1/G1.3.2	第九条 第五十三条	利益相关方沟通
	重要性议题分析	3-1/3-2/3-3	G1.1.8	第五条 第五十二条	尽职调查
	党建铸魂引领，凝心聚力前行	/	/		/
治理篇：筑牢治理基石，夯实发展韧性	规范治理提质，行稳致远启程	2-9/2-12/2-20	/		/
	全面风控筑屏，精准护航发展	207-1/207-2	/		/
	合规筑基固本，智慧赋能运营	/	/		/
	商道守正扬善，诚信经营未来	205-2	G2.1.2/G2.1.6/G2.1.7/ G2.2.2	第五十四条 第五十五条 第五十六条	反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争
发展篇：推动金融向实，助力产业向新	深耕支农支小，浇灌实体经济	/	S1.1.1/S1.1.2/S1.1.4/ S1.1.5	第三十九条	乡村振兴
	支持科技金融，助推产业升级	/	S2.1.13	第四十二条	创新驱动
	创新数字金融，激活发展动能	/	S2.1.1/S2.1.2/S2.1.3/ S2.1.4/S2.1.5/ S2.1.6/S2.1.7/S2.1.8/ S2.1.10/S2.1.11/ S2.1.12/S2.1.13	第四十二条	创新驱动 科技伦理

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG6.0)》	《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)》	对应上交所可持续发展议题
社会篇：践行金融为民，迈向美好未来	科技数字双擎，筑牢信安屏障	3-3/418-1	S3.4.1/S3.4.2/ S3.4.3/S3.4.4	第四十八条	数据安全与客户隐私保护
	保消费者权益，构信任护城河	3-3/417-1	S3.3.1/S3.3.4/ S3.3.6	第四十七条	产品和服务安全与质量
	践行金融向善，浇民生希望田	413-1	S1.2.1/S1.2.2	第四十条	社会贡献
	坚持以人为本，织幸福生活锦	2-7/2-19/401-2/403-1/403-3/403-5/403-6/403-9/404-1/404-2/404-3/405-1	S4.1.1/S4.1.3/ S4.1.4/S4.1.6/ S4.1.7/S4.1.8/ S4.1.12/S4.2.2/ S4.2.4/S4.2.5/ S4.3.1/S4.3.2/ S4.3.3/S4.3.4/ S4.3.6	第四十九条 第五十条	员工
	恪守责任采购，携手共创价值	3-3/414-1/414-2	S3.1.2/S3.1.3/ S3.1.4	第四十五条	供应链安全 平等对待中小企业
环境篇：发展绿色金融，守护生态底色	创新绿色金融，守护气候生态	3-3/201-2	E1.1.1/E1.1.2/ E1.1.3/E1.1.6/ E1.1.15/E2.2.3/ E2.2.6/	第二十条 第二十一条 第二十三条 第二十四条 第二十五条 第二十六条 第二十七条	应对气候变化
	践行绿色运营，擘画美好未来	302-1/3024/303-5/3063/306-5	E2.2.3/E2.2.6/ E3.1.1/ E3.1.5/ E3.2.1/E3.2.3/ E3.3.29	第二十八条 第二十九条 第三十一条 第三十二条 第三十三条 第三十四条 第三十五条 第三十六条 第三十七条	环境合规管理 废弃物处理 能源利用 水资源利用 循环经济 生态系统与生物多样性保护
附录	指标索引	/	A3	第五十七条	/
	意见反馈表	2-26	A6	第九条	/

意见反馈

感谢您阅读本报告，为改进苏州农商银行在可持续发展方面的工作，进一步提升公司可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，衷心地希望您能够在百忙之中对公司的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）

- 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.您认为我们在服务实体经济方面做得如何？
- ☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差
- 6.您认为我们在绿色金融方面做得如何？
- ☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差
- 7.您认为我们在客户服务方面做得如何？
- ☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差
- 8.您认为我们在保护员工权益方面做得如何？
- ☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差
- 9.您认为我们在公益志愿方面做得如何？
- ☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差
- 10.您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？



意见反馈表

联系方式

苏农银行董事会办公室电话：0512-63968772
地址：江苏省苏州市吴江区东太湖大道10888号