



常熟银行

股票代码
601128



常来常往
常熟银行



2025

常熟银行

可持续发展(ESG)报告

目录

关于本报告	001
致辞	003
关于常熟银行	005
可持续发展管理	010
专题	
落笔“五篇大文章”，服务实体启新程	017
普惠金融	018
科技金融	019
数字金融	021
养老金融	027
绿色金融	029
附录一：指标索引表	175
附录二：读者意见表	177

治理篇 01

强化治理固本，护航发展致远

坚持党建引领	037
完善治理结构	041
加强内控合规	047
推进数智建设	063
践行商业道德	073
协调各方利益	077

环境篇 02

绿色筑基赋能，助力低碳致远

专题 精耕三农沃土，共赴振兴致远	081
强化环境管理	091
应对气候变化	092
绿色投融资	098
开展绿色行动	102

社会篇 03

厚植责任根基，共促和谐致远

金融责任保障	111
保障客户权益	133
供应商管理	143
安全管理	145
员工管理	154
社会贡献	169



关于本报告

报告简介

本报告是江苏常熟农村商业银行股份有限公司发布的第五份可持续发展 (ESG) 报告，以向利益相关方披露和展示公司在环境、社会及公司治理领域 (ESG) 的绩效。本报告经公司董事会审议通过，并对所载信息的真实性及有效性负责。

时间范围

本报告涵盖时间范围若无特殊说明，均为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性，部分信息时间范围进行了前后延伸。

报告范围

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

数据来源

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

编制依据

本报告重点参考上海证券交易所《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》和中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》，参考联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, 简称“SDGs”) 和全球倡议组织发布的《可持续发展报告指南》(GRI Standards) 等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

称谓说明

本报告中，“常熟银行”“公司”“我行”“本行”“全行”均指代“江苏常熟农村商业银行股份有限公司”。

报告发布

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

读者回应

为持续提高常熟银行 ESG 管理水平、增强 ESG 信息披露质量，特向读者征求意见（详见附录二“读者意见表”），并请读者将意见反馈至公司邮箱【601128@csrcbank.com】。

致辞

[[万山磅礴看主峰，长风万里启新程。2025 年是“十四五”规划圆满收官之年，也是常熟银行在高质量发展道路上砥砺前行的关键一年。面对复杂多变的外部环境与深刻变革的行业格局，我们始终心怀“国之大者”，坚持和加强党的全面领导，将党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心作用深度融入公司治理，坚守“普惠金融、责任银行”核心定位，紧扣金融工作政治性、人民性，在服务乡村振兴与实体经济的征途中勇挑大梁，交出了一份不负时代、不负客户、不负股东的可持续发展答卷。



金融五篇，助推经济行稳致远

这一年，我们精耕细作、系统谋划，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”。聚焦科技赋能，塑造科技金融特色品牌，推动形成“政银园投”联动的科创金融服务新格局，精准支持科技型企业成长壮大；锚定绿色方向，持续丰富绿色金融产品供给，引导资源向清洁能源、生态农业等重点领域集聚，助力经济社会发展全面绿色转型；深耕普惠沃土，推动“现场授信”模式与“远程尽调”功能，织密服务网络，切实提升涉农与小微主体的金融可得性与满意度；提速数字变革，打造智能化服务平台，推动智慧营销等工具深度应用，全面提升业务效率与客户体验；践行敬老初心，优化适老服务机制，通过多渠道、多场景的

温情举措，将便捷、安心的金融服务延伸至老年群体身边，不断擦亮有温度的金融底色。

慎思明辨，锻造治理现代标杆

治理之道，重在经略，成在合规。常熟银行深刻领会完善中国特色现代企业制度的战略意图，坚决贯彻“首席合规官”职责，将 ESG 管治与审慎经营理念融入顶层设计，将 ESG 管治融入顶层设计，构建起权责清晰、运行高效、制衡有力的现代化治理体系，为企业行稳致远筑牢坚实基础。我们高度重视投资者关系管理，秉持“积极走出去、主动引进来”双向沟通策略，确保信息披露真实、准确、完整，以高水平透明度赢得资本市场广泛认可。2025 年，本行依法合规披露各类公告 91 份，接待机构投资者

调研 63 批次，涵盖 262 家机构，稳定保障信息披露及投资者交流频次；持续深化内控合规管理，实现风险防范与经营发展深度融合，获评多项行业治理奖项。

坚持数智驱动，重塑创新增长

在数字经济浪潮澎湃、人工智能技术加速演进的时代背景下，常熟银行坚持“12345”核心发展战略，深刻把握金融科技快速发展的历史性机遇，将全面数字化转型与人工智能深度融合，确立为“科技强行”的数智驱动引擎。公司致力于超越技术应用的简单叠加，而是以数智化思维深度重塑经营逻辑与管理范式，系统性构建以客户、产品、人效、项目为核心的“四大增长中心”；以数智化能力全面重塑“以客户为中心”的服务生态，在服务实体经济、提升治理效能、实现可持续发展的道路上，向更高质量、更深层次迈进；以数智化行动更快响应国家产业政策导向与居民美好生活需要，提供更精准、更绿色、更普惠的金融解决方案，实现商业价值与社会价值的统一。

枝叶关情，书写民生幸福答卷

以人为本，方能众志成城。常熟银行将员工成长视为企业最宝贵财富，正全力打造“人效增长中心”，通过系统性培训与 AI 智能工具赋能，解放员工生产力，激发内生动力，聚焦人才梯队建设与关怀保障，打造公平透明的职业发展通道，厚植人才成长沃土。我们积极响应公益慈善号召，深耕社区建设，精准对标困难群体与科教文卫领域，让企业发展成果惠

及更广人群。2025 年，本行投入大量资源支持公益事业，开展各类员工文体活动，不断优化薪酬福利与身心健康保障机制，提升全行凝聚力与向心力，营造和谐互助、昂扬向上的职场生态，与利益相关方共建美好社会。

志之所趋，无远弗届。步入 2026 年，亦即“十五五”规划开局之年，常熟银行将保持战略定力，砥砺奋进。我们将继续立足资源禀赋，在“小而特”上下功夫，深耕县域和乡村，做深做细“更下沉”市场。我们将从“四大增长中心”为引擎，聚焦客户、产品、人效与项目，以客户为中心重塑业务逻辑，以数据驱动构建差异化产品优势，在谱写中国式现代化江苏新篇章中贡献更多力量。

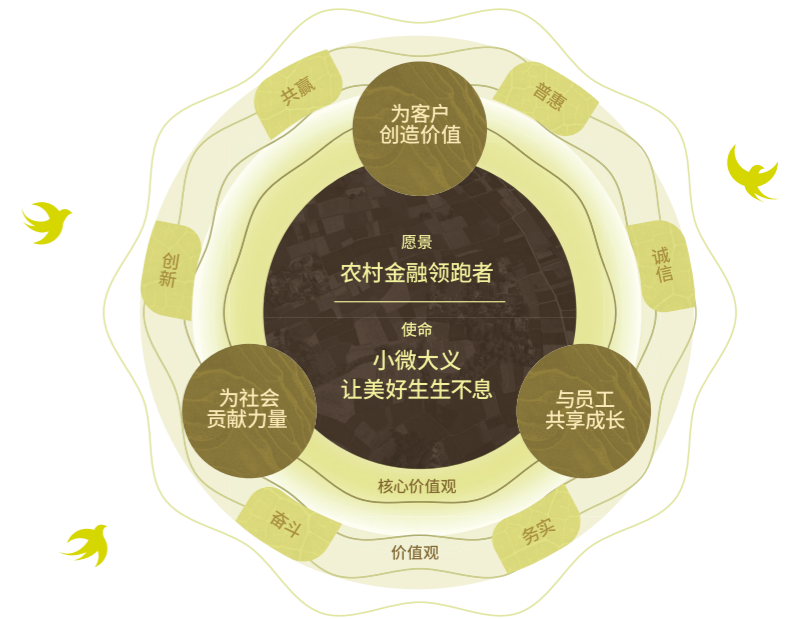
江苏常熟农村商业银行股份有限公司
党委副书记

关于常熟银行

公司简介

江苏常熟农村商业银行股份有限公司改制成立于 2001 年 11 月 28 日，是一家具有 60 多年历史、全国首批组建的股份制农村金融机构，于 2016 年 9 月 30 日在上海证券交易所上市（股票代码：601128）。根据 Brand Finance、英国《银行家》杂志发布的最新排名，常熟银行入选“全球银行品牌价值 500 强”和“全球 1000 强银行”榜单，排名双双挺进前 400 强。

常熟银行 企业文化理念体系



农金改革探索者

秉承“敢闯、敢试、敢为”的探索精神，在全国农村中小金融机构中首批改制成立，率先引进国有大行交通银行作为战略投资者并成为第一大股东，并参股 7 家农村金融机构。截至 2025 年 12 月末，常熟银行（含村镇银行）资产总额 4,030.79 亿元、存款总额 3,082.73 亿元、贷款总额 2,561.95 亿元。



小微金融坚守者

2009 年组建事业部制的小微贷款专营机构，打造专业化、可复制、业内领先的微贷核心技术，服务贷款客户超 58.45 万户。全部贷款中，超六成的信贷资金用于支持小微企业，超七成的信贷资金投向涉农领域，近八成的信贷资金服务于实体经济。



资本市场弄潮者

受益于差异化市场定位，微贷特色银行受投资者青睐，股票估值水平跻身行业前列，在上市农商行中首家发行可转债并成功转股。连续八年“陀螺”评价体系县域农商行第一，连续七年获评上交所信息披露评价 A 级。



村镇银行实践者

立足普惠金融探索与实践，依托发起设立村镇银行复制推广“常农商微贷模式”。2019 年 9 月在海南省海口市发起设立全国首家投资管理型村镇银行，集约化管理云南、湖北、江苏、河南、海南、广东六省的 25 家兴福村镇银行。

发展历程

2001 年

- 11 月，常熟市农村商业银行正式成立并开业，在全国率先完成股份制改造。

2007 年

- 8 月，在湖北省恩施土家族苗族自治州咸丰县发起设立首家村镇银行——咸丰村镇银行。
- 12 月，在全国农村中小金融机构中首家成功引进国有大行交通银行作为战略投资者。

2008 年

- 成立 10 人微贷项目组，引入德国 IPC 技术，探索普惠金融之路。
- 12 月，在南通市成立首家异地支行——海门支行。

2013 年

- 村镇银行批量化组建工作取得进展。河南汤阴村镇银行、河南宜阳村镇银行、湖北当阳村镇银行相继成立。

2014 年

- 8 月，首家分行——盐城分行开业。
- 12 月，集团总资产规模突破 1,000 亿元。

2016 年

- 9 月，成功登陆 A 股主板，股票代码：601128。

2019 年

- 9 月，在海南海口设立全国首家投资管理型村镇银行。

2020 年

- 12 月，集团总资产突破 2,000 亿元。

2022 年

- 完成首单村镇银行收购。10 月 28 日，珠海香洲兴福村镇银行开业。

2023 年

- 1 月，集团总资产突破 3,000 亿元。

2024 年

- 12 月，完成首家村镇银行吸收合并并设立分支机构。

2025 年

- 6 月，南京江宁支行正式揭牌成立，实现南京省会机构破冰；
- 6 月，集团总资产突破 4,000 亿元；
- 12 月，苏州金融会客厅正式启用。

荣誉奖项

- **荣誉** “2025 年全球银行 1000 强” 第 368 位
颁发单位：英国《银行家》
- **荣誉** “2025 全球银行品牌价值 500 强” 第 362 位
颁发单位：Brand Finance
- **荣誉** “2025 年中国银行业 100 强” 第 75 位
颁发单位：中国银行业协会
- **荣誉** 2025 年“陀螺”评价体系县域农商银行综合得分第一名
颁发单位：中国银行业协会
- **荣誉** 2024-2025 年度信息披露工作评价 A 级
颁发单位：上海证券交易所
- **荣誉** “2025 年度区域影响力银行天玑奖”
颁发单位：证券时报
- **荣誉** 第七届江苏慈善奖—最具爱心慈善捐赠单位
颁发单位：江苏省政府
- **荣誉** 2024 年度全国村镇银行优秀主发起银行
颁发单位：中国村镇银行发展论坛



可持续发展管理

ESG 治理

常熟银行构建“董事会及其专门委员会统筹、高管层牵头、职能部门执行”的三级可持续发展管理架构，清晰界定各主体在企业社会责任维度的职责边界，通过自上而下的体系优化与机制完善，推动可持续发展理念及利益相关方承诺落地见效。

常熟银行可持续发展治理架构



ESG 发展战略

常熟银行深刻把握国家和区域战略方向，坚持“支农支小”核心市场定位，以此制定全行的可持续发展蓝图。我们致力于打造特色鲜明的农商行可持续发展标杆，推动经营绩效与环境、社会效益同步提升。

ESG 影响、风险和机遇管理

常熟银行将 ESG 相关的影响、风险与机遇管理深度融入内部管理体系，系统评估其在短期、中期及长期内对商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等方面可能产生的重大影响，并据此制定应对策略、实施具体行动，以增强可持续发展能力与企业韧性。

可持续发展相关影响、风险和机遇管理流程

识别与评估

本行依据可持续发展相关政策趋势、行业动态、利益相关方沟通及自身业务，全面识别 E、S、G 三个维度的关键议题。通过“双重重要性”分析，开展议题的优先级排序，判定重大议题，以此确认需优先关注和管理的重大影响、风险与机遇。详见“[实质性议题分析](#)”章节。

监测与管理

本行通过制定管理制度、明确监测流程以及采取管理措施做好影响、风险和机遇的监测与管理。

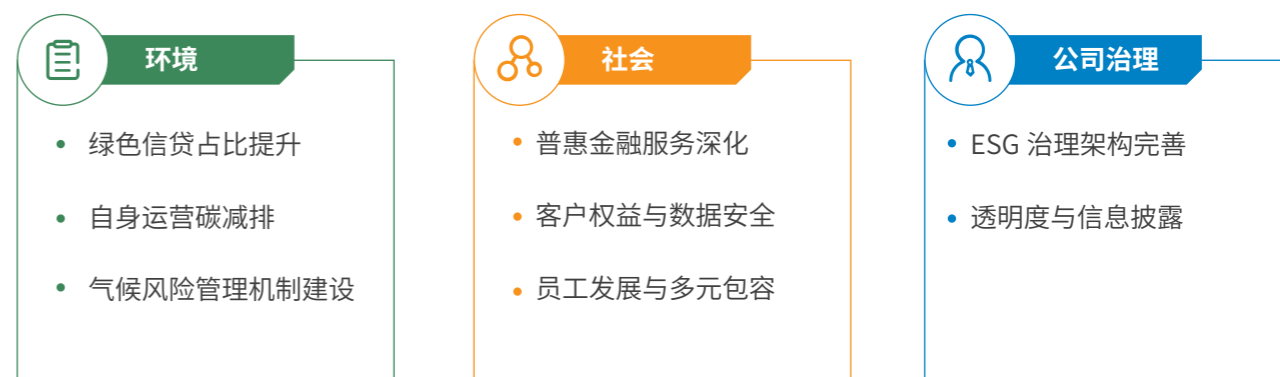
- 风险管理：所识别出的重大风险，如信贷风险、合规风险、声誉风险，纳入本行全面风险管理。
- 机遇管理：所识别出重大机遇，如绿色转型机遇、数字化转型机遇，纳入本行业务战略规划。
- 影响管理：通过制定风险管理政策、严格授信准入标准、建立沟通与投诉机制等，主动预防与减轻负面影响；通过把握资金投向、设计特色产品、挖掘和宣贯重点领域实现的社会环境效益等，积极引导和扩大正面影响。
- 本行按照战略目标—管理目标—业务目标构建目标层级，做好目标进展的跟踪与调整，同时通过设置关键绩效指标确保有效执行与考核。

常熟银行将企业 ESG 纳入授信审批流程

调查环节	我行对客户及其项目的环境和社会影响进行全面调查与评估，了解客户环境和社会风险的历史信息和现状，以及潜在问题，在信贷系统中及时准确地标识“是否绿色贷款”。重点加强对企业排污实际情况、相关许可证明持有情况的调查。
审查环节	我行对项目开工建设的必要条件（如必须符合产业政策和市场准入标准、项目审批核准或备案程序等）进行严格的合规审查，关注审批或核准机关是否具有相应权限。既要关注项目开工程序的合法性，又要关注实质上的合规要求，包括新上项目要符合国家产业政策和发展趋势，项目环评要与规划环评的总要求相容等。
审批环节	结合对包括环境和社会影响在内的项目整体风险和有利因素等情况进行综合判断，提出最终贷款方案，并确定合理、有效、可操作的放款条件和管理要求。
贷后环节	对于授信年度内发生变化（如环保评级下降，相关经营资质被取消、受到环保部门相关处罚未落实整改等）的客户，结合实际情况，要求落实整改并及时调整授信方案，主要为终止或临时中止授信额度、提前收回、优化担保方式、制定还款计划落实下降等。

ESG 指标与目标

常熟银行设置了可持续发展指标和目标，不仅体现了本行对环境保护、社会价值和治理优化的承诺，也为本行发展提供了清晰的方向和可衡量的路径。



利益相关方沟通

常熟银行在关注自身高质量发展的同时，重视利益相关方的合法权益，了解并积极回应利益相关方的期望与诉求。

利益相关方



政府及监管部门



员工



股东与投资者



客户



供应商



媒体及社区公众

期望与诉求

- 合规经营与风控管理
- 应对气候变化
- 响应国家号召
- 支持地方发展

- 员工权益与关爱
- 员工培训与发展
- 员工健康与安全

- 有效的公司治理机制
- 规范的信息披露
- 畅通的沟通渠道
- 持续的投资回报

- 客户沟通与服务
- 客户隐私保护
- 客户权益保护

- 供应链管理
- 诚信合作

- 社会公益活动
- 社区关系建设

沟通渠道与回应

- 依法纳税
- 绿色金融
- 积极落实相关国家政策
- 承担社会责任

- 职工代表大会
- 员工培训与晋升
- 员工关怀与活动

- 加强公司管治和风控
- 定期报告与临时公告
- 投资者交流会 / 电子邮件 / 电话
- 持续创造业绩

- 客户满意度调查
- 完善客户反馈机制
- 健全客户诉求治理

- 规范管理制度
- 完善采购政策
- 严守招标程序
- 依法履行合同

- 多渠道传播
- 开展与参与社区活动

实质性议题分析

常熟银行持续完善实质性议题的识别与管理, 结合政策趋势分析、行业对标, 基于“影响重要性”和“财务重要性”两个维度, 通过发放电子问卷等形式广泛获取利益相关方对本行的关注和期望, 筛选出重要性议题, 指导本行有目标、有重点地推进可持续发展工作。

重要性议题判定过程

识别

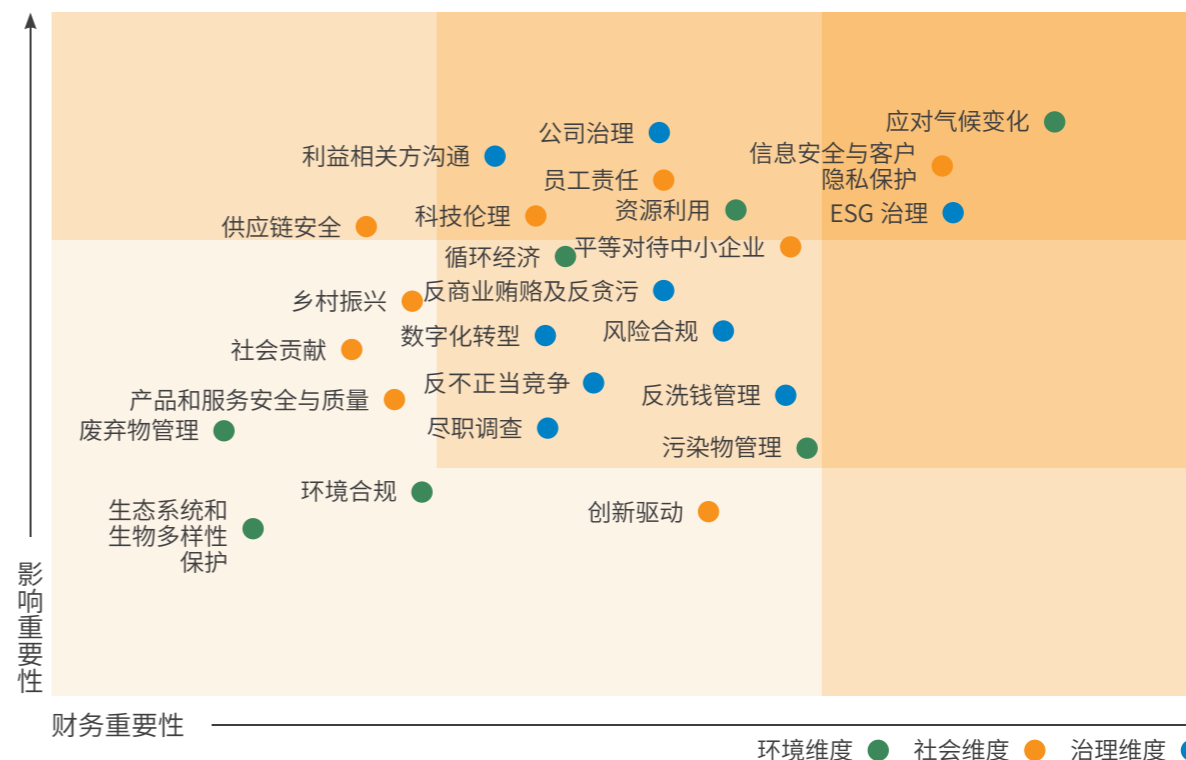
通过参考上海证券交易所《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制(2026 年 1 月修订)》《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》、GRI《可持续发展报告标准》等国内、国际 ESG 报告指引核心指标, 结合国家政策与行业特点, 梳理 ESG 关键议题。

以在线问卷的形式向利益相关方开展 ESG 议题双重重要性调研, 基于调研结果进行量化分析和议题排序, 确定议题的影响重要性和财务重要性程度。

评估

重大性议题判定结果

实质性议题矩阵图



实质性议题清单

- 1 应对气候变化
- 2 信息安全与客户隐私保护
- 3 ESG 治理
- 4 公司治理
- 5 平等对待中小企业
- 6 资源利用
- 7 员工责任
- 8 风险合规
- 9 反商业贿赂及反贪污
- 10 反洗钱管理
- 11 利益相关方沟通
- 12 科技伦理
- 13 污染物管理
- 14 循环经济
- 15 数字化转型
- 16 反不正当竞争
- 17 供应链安全
- 18 创新驱动
- 19 乡村振兴
- 20 尽职调查
- 21 社会贡献
- 22 产品和服务安全与质量
- 23 环境合规
- 24 废弃物管理
- 25 生态系统和生物多样性保护



年度专题

落笔“五篇大文章” 服务实体启新程

常熟银行立足自身区位优势与业务特色，全面贯彻落实国家关于金融高质量发展的战略部署，系统推进“五大金融”重点布局。以普惠金融为核心抓手，持续深耕小微、三农和社区金融服务，夯实服务实体经济的主责主业；同时，积极拓展科技金融，精准赋能科创企业成长；大力发展绿色金融，助力“双碳”目标实现；前瞻布局养老金融，满足多元化、全生命周期的养老保障需求；加快深化数字金融转型，以科技驱动产品创新、流程优化与风控升级。本行致力于打造具有区域引领力、特色鲜明、可持续的现代金融服务体系，为地方经济高质量发展和共同富裕注入强劲金融动能。

2025 年度“五篇大文章”相关荣誉

- 数字人民币试点工作突出单位
苏州市数字人民币推广工作领导小组
- 2025 年优化支付服务突出贡献奖
中国银联江苏分公司
- 智领未来“人工智能+”领航企业
常熟市发改委
- 江苏金融业数字化转型职工职业技能竞赛优秀组织单位
江苏金融工会
- 全省农商行“新质生产力”青年创新数据建模大赛（数字风控类三等奖）
江苏农商联合银行
- 2025 境外优秀绿色金融金棒子奖
财联社 & 中国（上海）自由贸易试验区管理委员会陆家嘴管理局
- 2025 数字银行 臻选之光 手机银行普惠实践“卓越案例”
CFCA 电子银行

普惠金融

常熟银行聚焦服务实体经济，重点支持单户授信 1,000 万元（含）以下的小微企业，尤其深耕本地小微企业集聚区和专业市场，适度优化准入条件。秉持“往小做、往深做、往信用做、往线上做”的经营理念，立足县域、精耕细作，为不同客群提供定制化金融解决方案；同时，加大对成长性良好、资信优质的微型企业及个体工商户的信用贷款支持力度，切实助力其稳健经营与可持续发展。

截至 2025 年末



针对小微企业，本行推出“现场授信”模式，搭载“远程尽调”功能，审批走绿色优先通道，实现小金额贷款现场即调即批，出厂见批复，客户经理端操作耗时减少 4 小时+，授信流程端耗时减少 6 小时+，全流程业务效率提升 50%。

2025 年本行创新“乐享贷”产品，产品面向普惠类客群，可用于生产经营及日常消费用途。该产品客群覆盖范围较广，除小微企业主、个体工商户外，部分非标准客群亦可通过本产品获得本行信贷支持，沿街商铺、流动商贩、小农户、小商贩等小生意群体及灵活就业人群均可申请本业务。

案例：“乐享贷”精准滴灌小微个体，10 万元快贷解装修业主燃眉之急

客户潘先生，在扬州从事装修行业，受房地产行业影响，今年应收回笼不甚理想，资金紧张。在国有大行申请贷款时，因生意规模较小，且主要为微信转账，未能成功办理业务。在一次实地营销过程中，本行客户经理了解潘先生的资金需求，并为其推荐乐享贷产品，成功办理贷款 10 万元，当日完成贷款发放，帮助客户解决周转问题，目前客户还款正常。

案例 | “生意贷” 解决生意初期问题

我行客户任先生在句容市城武镇经营家庭农场。早年他在外务工掌握秋月梨种植技术，因妻子患病、孩子需照料，返乡创业种植果树。前期开荒资金短缺，常熟银行客户经理走访了解其困难后，为他发放 15 万元“生意贷”，解决创业初期资金难题。如今果园长势喜人、经营红火，家庭生活持续改善。普惠金融不仅滋养了秋月梨，更照亮了农户的创业致富梦。

科技金融

常熟银行聚焦科创金融，积极构建专业化服务体系，本行以产业研究为支撑，编制了《常熟银行关于“十五五”期间科创金融高质量发展的实施方案》，通过专属金融产品和定制化服务精准对接高科技企业需求，单列信贷资源、鼓励创新，同时深化与政府、产业园区及创投机构的协同合作，共建科创生态圈，推动形成“政银园投”联动的科创金融服务新格局，全面助力科技型企业成长壮大。

本行聚焦新能源、新材料、航空航天、低空经济、量子科技、氢能与核聚变能、具身智能等重点高科技产业链，深化政产学研银多方合作，畅通“科技—产业—金融”良性循环链路，推动银行服务从“融资”向“融资+融智”转型，顺应宏观产业升级转型大势、实现高质量发展注入强劲动能，全力打造县域银行科创金融服务标杆。

常熟银行科技金融发展规划 & 目标

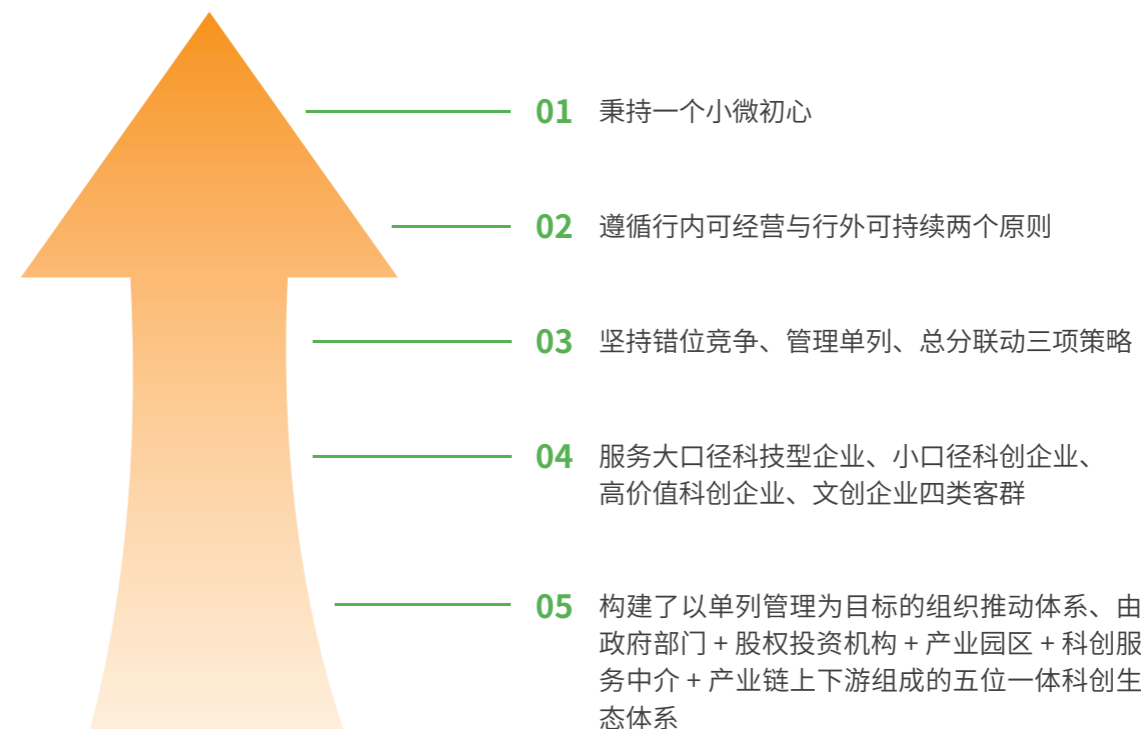
进一步调整科创贷款
FTP 价格及利率授权

培养科创金融特色
客户经理队伍

科创金融业务
实行单列管理

常熟银行为积极响应国家关于金融支持高质量发展的重要部署，基于自身小微金融经营优势，从中小型银行经营实际出发，明确“常银微创投”科技金融战略定位，打造“首创首贷”鲜明特色，聚焦“技术首创性”初创客群、筑牢“首贷服务行”主要阵地，坚持“两定两创”精神，与企业发展同行，为科技型企业全生命周期提供多元化、接力式金融服务，塑造本行科技金融特色品牌。

“常银微创投” 架构体系践行本行“12345” 发展战略



截至 2025 年 12 月末，本行科技型企业贷款户数超过 2,300 户，贷款余额超过 156 亿元，其中已经获得市场化股权投资机构投资的科技企业超过 350 户，具有较强的资本市场潜力。

截至 2025 年末

科技型企业
贷款余额

156 亿元

案例 | 支持特医企业发展

某企业是无锡市首家内资特医企业，在新兴的特医食品领域占据领先地位，本行在为其提供 300 万元授信，同时在深入调研中发现其线上商城依赖第三方结算，需支付 3% 的高额手续费成本。于是，本行多部门联动为其提供科技创新“信贷+收单”一体化方案：为客户接入我行收单系统，将手续费降至 2%，单笔节约 1%，用数据量化成本优势；同时嵌入收单场景，帮助客户实时掌握资金流。

数字金融

常熟银行以综合化、数字化、生态化为导向，通过业数融合、业技融合、技数融合，打破传统条块化分割的服务模式，走好综合化道路。通过与科技公司、第三方平台合作，拓展服务场景，建设高效应用，提升经营效率，走好数字化道路。通过开放银行、跨界合作等方式，构建金融生态圈，走好生态化道路，持续推动业务创新发展。

2025 年，本行持续深化生态化与场景化应用，积极构建智能平台，推动“金融+非金融”综合服务，将科技服务深度融入日常经营全流程。

2025 年新增数字化生态服务

上线手机银行、小程序、VTM/stm 端一键绑定三方支付功能

通过综合签约一键绑卡，包括微信支付、支付宝、拼多多、抖音、京东等支付，将原有的手工绑卡时间由 3 分钟压缩到秒级，提升用户体验

自主研发对公手机银行鸿蒙版应用

深度掌握国产自主可控 ArkTS 语言技术，纯自主开发鸿蒙原生应用，节约研发成本约 36 万元

完善构建社区管家小程序

上线康养模块（理疗按摩等），养老课程（瑜伽等），为用户提供一系列非金融服务

2025 年新增数字化场景服务



智慧分账

打造多场景适配的差异化分账模式，为商户提供安全合规、灵活高效的分账支持，落地分账场景 6 个，分账交易 566 笔，交易金额 137 万，新增对公账户 23 户、码上付商户 147 户



常银跨海搜

用大数据技术帮助外贸企业发现潜在客户群体, 并提供国际结算、贸易融资、外汇交易、业务查询等一系列线上化金融服务, 已注册跨境企业 10 家



智慧家政

面向家政公司、社区服务的智能管理服务平台, 入驻商户 5 家, 订单交易笔数 105 笔, 新增客户数 146 户

截至 2025 年末
个人手机用户数量

200 万户

2025 年度个人手机
用户月度活跃数量

69 万户

2025 年手机用户
访问数量

130.4 万户

2025 年手机用户
办理业务次数

6,498.5 万次

2025 年手机用户
办理业务金额

27,480,106 万元

本行手机银行 APP 总用户数突破 200 万, 同比增长 9.5%, MAU 峰值达 75 万, 增长 15.2%, 交易总金额 2,700 亿元。同时, 通过融合企业微信实现多渠道协同触达, 并依托“精准画像 + 实时监测”的大数据风控体系, 全面保障客户资金与信息安全。

常熟银行智慧化场景案例



e 驾金为驾培提供资金托管
服务超 100 家驾校、7 万学员



智慧食堂覆盖 220 余家食堂,
服务超 3 万人



常银自助机投放 10 台,
提供便捷消费与品牌宣传



海棠铺子“三惠”平台
注册工会会员超 20 万



智慧校园为合作学校提供便捷的解决方案, 年服务学生超 9,000 人



智慧物业助力 60 余家物业企业数字化升级



飞燕收银宝服务 150 余家商户智能收单



智慧车生活整合车主权益, 用户超 6,000 人

案例 | 数字人民币应用

本行在数字人民币应用领域取得多项创新进展。在社区垃圾分类领域, 与琴川街道合作推出数字人民币积分奖励, 覆盖多个社区, 接入超千家商户。在跨境支付领域, 成功落地全国首批“多边数字货币桥”, 业务规模达 1,000.1 万元, 为中小微外贸企业提供高效跨境支付新路径。在医疗支付场景, 与市卫健委合作, 实现全市 17 个乡镇医院、844 家医保定点机构接入数字人民币结算系统, 累计交易超 47 亿元, 优化医疗支付流程。此外, 在沙家浜 5A 级景区打造数字人民币示范点, 实现多场景融合应用。



养老金融

常熟银行紧抓后地产时代居民财富再配置的战略窗口，积极布局养老金融板块，系统构建覆盖全生命周期的养老金融服务体系，打造专业化、综合化、可信赖的养老金融解决方案，助力客户实现安全、可持续的养老目标。

常熟银行养老金融发展规划

- 短期内以保险等低风险产品为切入点，满足客户稳健养老储备需求
- 中长期将持续丰富产品货架，整合存款、大额存单、银行理财、商业养老险、健康险、黄金、基金等多元化资产配置工具

本行零售银行部作为养老金融牵头部门，建立跨部门协同机制，将“养老待遇进卡、社保卡客户提升”纳入核心考核，形成战略与考核双重保障体系。

截至 2025 年末

累计发行社保卡	55 岁以上女性 AUM 净增客户数	60 岁以上男性 AUM 净增客户数
46.6 万张	40.8 万户	33.93 万户
养老金待遇进卡客户数	养老金客户活期日均	尊老卡代发笔数
3.49 万户	2.25 亿元	90.45 万笔
尊老卡代发金额	落地养老助餐 / 食堂数	全行适老网点数
5,393 万元	5 个	20 个

2025 年，本行推进乡区百场“飞燕送福”，城区“飞燕送情”系列服务；完成 503 台 ATM、270 台 STM 网点适老化改造，开通“关爱版”手机银行界面与方言客服，打造 20 家普惠服务点并提供 308 次上门服务；上线 10 门养老金融线上课程，累计 9,705 人次学习；联动医疗及公益机构（中国老龄事业发展基金会、常熟市养老促进会）开展 149 场慢性病筛查，服务 6,708 人次，建档超 3,974 户。



“飞燕送福” “飞燕送情” 系列服务



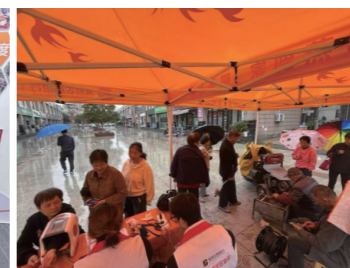
养老课程打造



联动医疗及公益机构
开展骨密度检测

案例 | 联合中国老龄事业发展基金会项目推进养老服务

本行联合中国老龄事业发展基金会项目推进养老服务。一是打造老年康复工程公益服务点，并推进全省范围开展百万老人动脉硬化免费筛查服务项目，提前干预，降低脑梗、心梗等心血管疾病的风险，进一步提高老年人的生活质量。二是整合多方医疗资源（二院、虞鹰等多家二甲三甲资源联动），集成健康筛查（血压 / 骨密度检测）等服务。同时通过“飞燕社区管家小程序”链接老龄事业发展基金会慢病筛查平台进行数据共享生成家庭生命周期健康档案，同步小程序搭配权益（金融权益：三代社保卡开卡权益、新增养老金代发挖转权益、存量客户权益；生活服务类权益：京东家政、社区团购服务），打造财富 + 健康 + 传承品牌。



绿色金融

为更好地顺应未来五年绿色金融发展趋势，落实二十届四中全会关于“构建现代环境治理体系”的部署，满足经济社会绿色低碳转型需求，助力实现碳达峰碳中和目标，本行于 2025 年重新制定发布《绿色金融发展战略与实施纲要（2026—2030 年）》，并编制《绿色金融发展工作方案》《关于加强绿色金融管理的指导意见》，明确各部门工作职责，落实重点工作任务，加大对绿色、低碳、循环经济发展支持力度，为建设美丽中国、实现人与自然和谐共生的现代化贡献金融力量。

绿色金融战略基本原则和战略目标

基本原则

坚持绿色发展 坚持协同发力 坚持风险可控

战略目标

- 构建特色化绿色金融组织架构与保障体系
- 扩大绿色金融业务规模与提升服务特色
- 打造智能化绿色金融风控体系
- 强化绿色金融专业能力与探索碳核算体系建设
- 推进自身绿色低碳转型与责任履行

组织架构建设

本行搭建并持续完善契合农商行服务“三农”和县域经济特色的全方位绿色金融组织架构体系，搭建绿色金融垂直管理架构，在董事会层面、高管层面、专业部门层面，逐层明确绿色金融管理职责，将气候变化在内的银行可持续发展相关事项有效融入全流程治理机制之中；完善绿色金融业务激励评价体系，将绿色金融和碳排放相关指标纳入绩效评定体系，通过建立绿色金融评价指标体系，从绿色金融业务总额占比、增速、风险等多个维度进行考核，引导资源向绿色产业倾斜，推动银行经营与绿色发展战略深度融合。

绿色金融管理职责

董事会

- 董事会承担绿色金融主体责任，负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告；监督、评估绿色金融发展战略执行情况；董事会至少配备一名有绿色金融专长的董事。
- 董事会战略与三农金融服务委员会负责监督绿色金融战略实施。
- 董事会提名及薪酬委员会负责将实施情况纳入高管层考核。
- 董事会审计与消费者权益保护委员会负责对 ESG 执行情况开展审计。

高级管理层

- 总行成立绿色金融委员会，根据董事会确定的绿色金融发展战略，全面落实全行绿色金融发展相关工作，对绿色金融工作目标、机制、流程及重大议题等作出决策，确定实施绿色金融战略的职责划分，针对主要目标实施内控和评估，每年听取绿色金融发展情况后向董事会报告，并按规定向国家金融监督管理总局或其派出机构报送和对外披露绿色金融相关情况。
- 绿色金融委员会下设办公室和工作小组（绿色金融政策研究与体系建设小组、绿色金融客户营销与业务推动小组、绿色金融品牌建设与形象提升小组、绿色金融自身表现管理与转型小组），推动落实委员会决策的绿色金融发展相关工作。

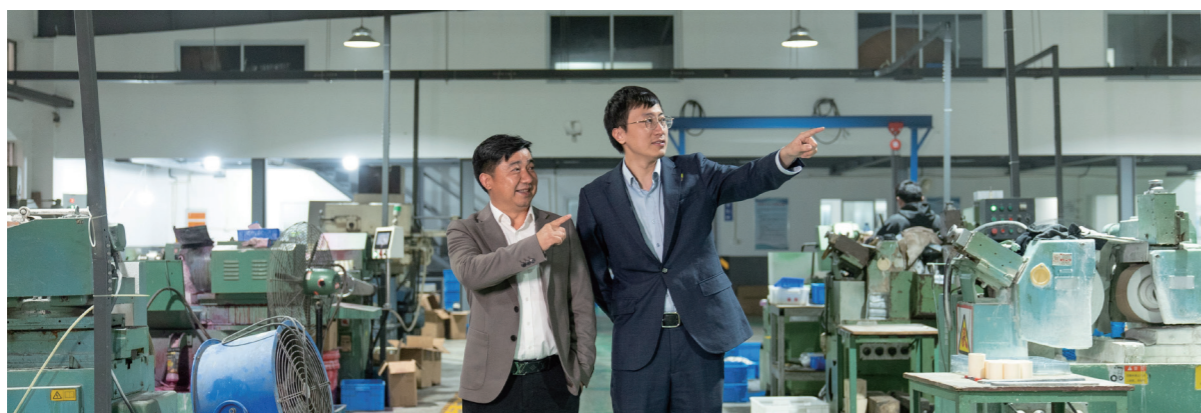
总行部门

- 开展各部门职责范围内的绿色金融相关工作。

各分行

- 严格贯彻落实总行要求，实行“一把手”负责制，建立健全绿色金融专项领导协调机制，指定分行部门作为机构绿色金融牵头管理部门，统筹推进绿色金融相关工作，确保绿色金融各项任务落实到位。

在绿色金融产品方面，本行立足发展理念及业务特征，持续推动多元化绿色金融产品创新，聚焦“三农”、小微企业的绿色融资需求，推出了包含“苏碳融”“太阳能分布式发电能源按揭贷款”“环保贷”“排污贷”等一系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品，积极支持以排污权、碳排放权、绿色工程项目收益和收费权及其他环境权益为抵质押的融资业务，推动绿色金融产品持续创新，增强绿色行业企业融资可获得性。



常熟银行代表性绿色金融创新产品

苏碳融

向江苏省央行资金重点支持绿色企业名录库内的涉农、小微和民营企业发放的流动资金贷款，主要用于企业节能减碳项目资金需求，或者节能减碳企业日常经营活动所产生的资金需求。

环保贷

由江苏省财政厅、省生态环境厅和江苏农商联合银行三方共同设立，通过设立生态环保项目贷款风险补偿资金池，为江苏省内企业开展的污染防治、生态保护修复、环保基础设施建设及环保产业发展等项目进行贷款增信和风险补偿的贷款业务。

排污贷

持有有偿取得并以排污许可证形式确认排污权的借款人向本行申请用于其正常生产经营的人民币流动资金贷款。主要用于企业节能环保改造和日常生产及经营活动所产生的资金需求。

太阳能分布发电能源按揭贷款

面向自用或租赁经营太阳能分布发电能源设备的买受人发放的人民币贷款，用于其向能源设备制造商购买太阳能分布发电能源设备。

案例 | 发放 47 万元光伏按揭贷款，助力分布式屋顶电站建设

本行客户苏州某能源科技有限公司，计划在梅李镇塘桥村村民委员会、常熟市某纺织科技有限公司的屋顶建设光伏电站，屋顶面积共 2,000 m²，装机容量分别为 150kW 和 120kW，项目备案总投资约 68 万元，客户需要资金支持，经过调查审批，本行为客户发放“太阳能分布式发电能源按揭贷款”47 万元，助力客户项目建设。

案例 | 1,000 万元固贷助力纺织科技企业打造现代化绿色印染标杆

江苏某纺织科技有限公司向本行申请 1,000 万元固贷，用于支付设备款项。该客户于 2024 年投资建设纺织印染项目，目前已在竣工验收、设备陆续进场安装阶段，预计三季度投产，该项目紧扣“技术创新、智能制造、绿色低碳”的发展方向，通过联合知名高校在绿色化学品开发及应用、印染废水循环等方面展开研究，不断迭代升级企业印染水平，多措并举打造资源节约、技术密集、环保规范的现代化绿色印染企业。

案例 | 精准支持本地环保科技企业纾困发展

本行客户江苏某环境科技有限公司是一家专业从事环境检测及环保技术咨询服务工作的技术服务机构，致力于打造常熟地区第三方专业检测机构的品牌企业。由于客户应收款账期延长，导致流动资金紧张，2025 年三季度期间，为了保证企业的正常经营，本行继续为企业提供了贷款周转 300 万元，主要用于其项目咨询费用。该客户与国家科研机构、知名高等院校、专业资深人士等组成顾问团队，致力于环保、安全、职业健康全方位的发展。其拥有的检测仪器配置精良，检测能力基本涵盖环保等相关领域涉及的全部参数。

案例 | 年处置 / 利用 47020 吨危险废物建设项目

该项目建设单位为无锡市某环保科技有限公司，总投资金额 5,997 万元，其中项目本金共计 1,797 万元，银行贷款 4,200 万元。本行为企业授信 2,950 万元项目贷款，截至 2025 年末，项目贷款余额 2,900 万元。

案例 | 新建污水处理及再生利用项目

该项目由常熟市某节能科技有限公司投资，总投资金额 7,300 万元，本行为企业提供项目贷款 4,370 万元，截至 2025 年末，项目贷款余额 2,594 万元。项目贷款四级投向为污水处理及其再生利用，绿色贷款目录分类为绿色产业贷款—基础设施绿色升级—环境基础设施—污水污泥处理处置设施建设和运营。



治理篇

强化治理固本，护航发展致远

常熟银行锚定党建引领核心，健全现代化公司治理结构，筑牢风险防控屏障，深化数字化转型实践，恪守商业道德准则，以稳健合规的经营底色，推动本行实现可持续、高质量发展。

2025 年度亮点绩效

独立董事占比	法律合规培训参与人次	参与普法教育人次
38.46 %	2,319 人次	47,759 人次
反洗钱培训参与人次	研发和科技创新投入	
13,350 人次	31,321.29 万元	

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



坚持党建引领

常熟银行坚持党建引领，以政治建设为统领，健全组织体系，聚焦党员队伍建设，深化党的创新理论武装，加强意识形态阵地管理，推进党建共建联建，加强党风廉政建设，切实把牢金融发展正确方向。

党的政治建设

本行加强党的全面领导，深化落实“第一议题”制度，建立学习领会、研究部署、贯彻落实工作闭环。同时，严明政治纪律与规矩，健全重大事项请示报告制度，完善“三重一大”决策制度实施办法，明确重大决策事项清单，严格贯彻民主集中制。

2025 年，本行坚持“学查改”一体推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育，先后印发《2025 年度党建工作要点》《关于在全行党员干部中开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育的实施方案》，推动学习教育入心见行、落地生根。

党的组织建设

本行坚持健全组织体系，遵循“党的一切工作到支部”要求，按照“机构设到哪里，支部就建到哪里”原则，实现党组织有形有效覆盖，以组织力提升引领金融事业高质量发展。

本行深入实施“人才队伍建设”系统工程，聚焦干部梯队与人才发展推进关键工作，持续加强党组织书记和党员队伍建设，通过线上线下相结合的方式，举办党务工作者履职资格认证等专题培训，打造一支政治过硬、业务精湛、作风优良的党员队伍，不断夯实全行高质量发展的根基。

党的思想建设

本行持续深化党的创新理论武装，学习贯彻党的二十届四中全会精神，坚持集中性教育与经常性教育相结合，开展党委理论学习中心组学习、现场研学、党的二十届四中全会专题读书班，不断夯实思想根基，创新“飞燕党建”线上学习模式，实现全行党员干部学习全覆盖。

本行全面落实意识形态工作责任制，成立意识形态工作领导小组，开展专题研究意识形态工作，加强意识形态阵地管理，充分发挥 OA 网站、微信公众号、蓝信广播号等宣传阵地作用，积极创建“飞燕党建”品牌，彰显本行为民形象、为民情怀。

案例 | 2025 年 3 月组织开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育读书班

2025 年 3 月，我行专题举办深入贯彻中央八项规定精神学习教育读书班，深刻把握中央八项规定精神的核心要义与实践要求，引导全体党员切实把思想统一到党中央决策部署上来，以优良党风行风凝聚干事创业强大合力。



党建共建

本行打造“飞燕党建”特色品牌，不断深化党建共建联建工作，实现总行党委与常熟市 16 个乡镇街道、开发区实现“总对总”结对共建，与 28 个部委办局开展政银共建、与 20 家重点企业开展银企共建。

案例 | “海棠予你燕进万家”专项行动

我行启动“海棠予你 燕进万家”专项行动，15 名一级支行长参与镇(街道)党(工)委委员挂职工作，35 名二级支行长担任社区大党委兼职委员，58 名服务经理担任小区大支委兼职委员。选派 172 名飞燕创富专员结合工作实际，挂钩联系 247 个村(社区)基层网格，担任兼职网格员，配合网格长开展工作，围绕联络服务、志愿服务、宣讲服务、普查服务、金融服务五大方向，协助村(社区)开展全域网格管理服务，助力城乡共富。

党建共建活动



与波司登集团开展党建共建活动



“海棠予你 燕进万家”专项行动启动会

党风廉政建设

本行持之以恒推进全面从严治党，加强党风廉政建设，通过健全廉洁风险防控长效机制，深化警示教育，严明纪律规矩，培育廉洁文化，一体推进“三不腐”，以清廉行风护航合规经营、防控金融风险，为高质量发展筑牢纪律防线。



党风廉政建设举措

健全廉洁风险防控长效机制

制定深化廉洁风险排查防控实施方案，重点围绕信贷投放、资金业务、资产处置、集中采购、信息化建设、选人用人，特别是“三重一大”等权力行使的关键环节和关键岗位，深入查找廉洁风险点，形成流程规范、措施有力、制度管用、预警及时的廉洁风险防控长效机制

深化警示教育

通过深度剖析典型案例，发挥警示教育作用。各基层党组织警示教育基地开展主题党日超百次，引导全行党员干部时刻绷紧纪律规矩之弦，深化以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责

严明纪律规矩

着力抓好重点人员廉洁教育，组织新提拔中层干部开展任前廉洁谈话，在干部成长的关键节点，明确廉洁纪律要求；举办新任管理者培训，将纪律教育相关内容纳入培训课程，筑牢廉洁从业防线

培育廉洁文化

组织开展“清廉金融文化精品课程”线上培训两期，共计 7 门课程，课程内容涵盖清廉文化、合规警示等，累计培训 8,000 人次

开展“清廉金融 合规提升”短视频创作大赛，累计参与作品 19 个，综合评选出优秀作品，并推广全行学习

党风廉政建设活动



赴常熟监察印象馆现场研学

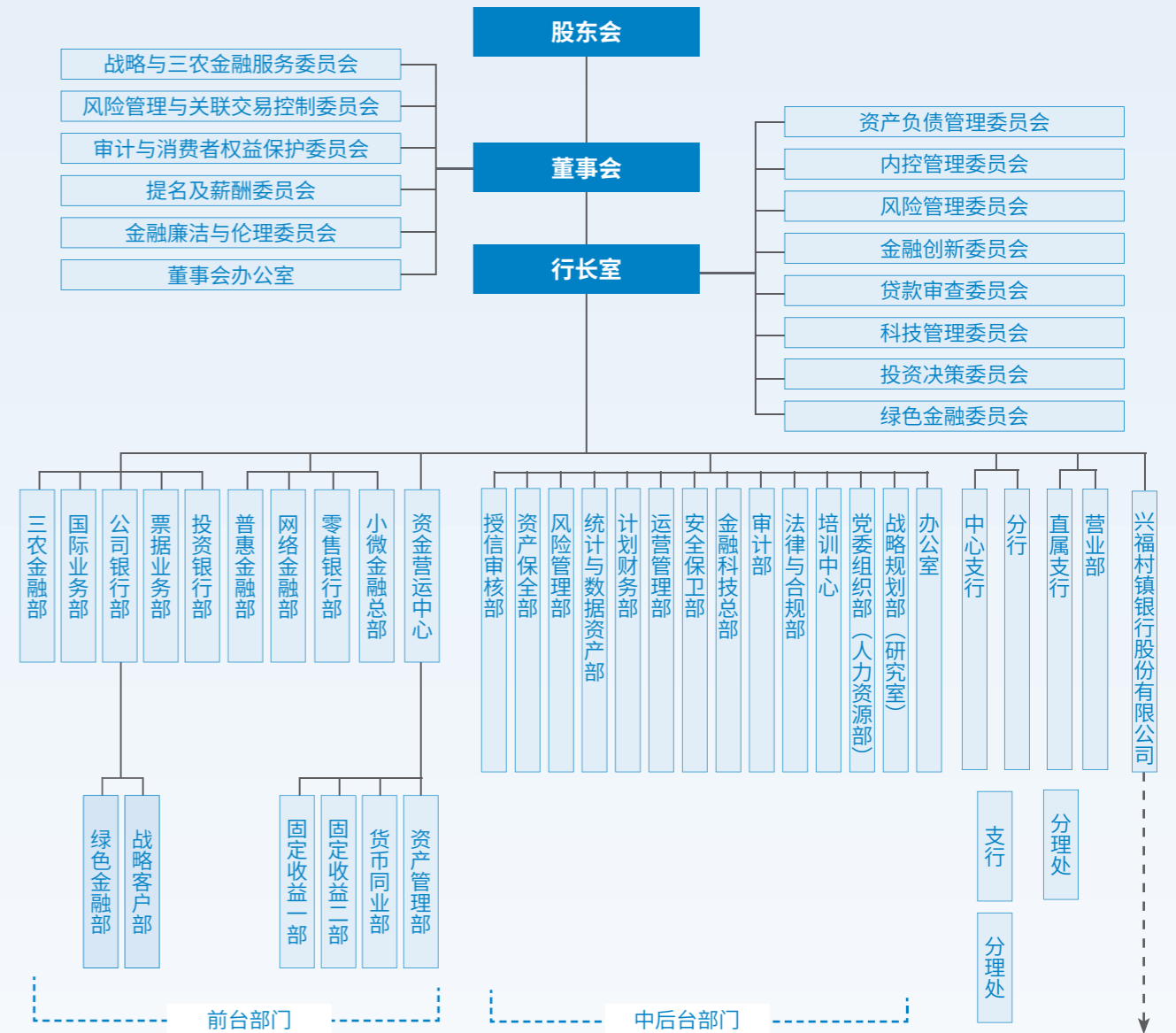


警示教育党建活动

完善治理结构

常熟银行致力于完善公司治理体系建设，遵循现代企业制度要求，严格按照《中华人民共和国公司法》等制度法规运作，建立完善的公司治理体系。

常熟银行治理结构



- 恩施兴福村镇银行股份有限公司
- 常州金坛兴福村镇银行股份有限公司
- 汤阴兴福村镇银行股份有限公司
- 宜兴兴福村镇银行股份有限公司
- 高邮兴福村镇银行股份有限公司
- 淮安兴福村镇银行股份有限公司
- 扬州高邮兴福村镇银行股份有限公司
- 洛宁兴福村镇银行股份有限公司
- 内黄兴福村镇银行股份有限公司
- 汝阳兴福村镇银行股份有限公司
- 泰州高港兴福村镇银行股份有限公司
- 无锡滨湖兴福村镇银行股份有限公司
- 昆明盘龙兴福村镇银行股份有限公司
- 曲靖沾益兴福村镇银行股份有限公司
- 陆良兴福村镇银行股份有限公司
- 师宗兴福村镇银行股份有限公司
- 罗平兴福村镇银行股份有限公司
- 江川兴福村镇银行股份有限公司
- 易门兴福村镇银行股份有限公司
- 南华兴福村镇银行股份有限公司
- 元谋兴福村镇银行股份有限公司
- 武定兴福村镇银行股份有限公司
- 珠海香洲兴福村镇银行股份有限公司
- 江苏赣榆兴福村镇银行股份有限公司

董事会治理

本行董事会下设战略与三农金融服务委员会、风险管理与关联交易委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名及薪酬委员会、金融廉洁与伦理委员会。

2025 年董事会下设委员会工作进展



战略与三农金融服务委员会

2025 年, 委员会召开 8 次会议, 审议通过 22 项议案, 包括三农金融业务计划执行情况报告、对外投资方案、可持续发展 (ESG) 报告、绿色金融发展战略与实施纲要等, 委员会加强对董事会关注问题的基础研究。



风险管理与关联交易委员会

2025 年, 委员会召开 7 次会议, 审议通过 43 项议案, 包括风险偏好陈述书、各类风险评估报告、全面风险管理报告及关联方交易专项报告等。委员会对风险管理工作提出明确意见, 指导和监督全行风险管理及关联交易的审核工作。



审计与消费者权益保护委员会

2025 年, 委员会召开 5 次会议, 审议通过 38 项议案, 包括定期报告、财务决算与预算方案、利润分配方案、审计工作报告及消费者权益保护工作报告等。委员会重点关注财务报告的真实性和完整性, 监督及评估内外部审计工作、内部控制及消费者权益保护等工作, 并加强对董事会关注问题的基础研究。



提名及薪酬委员会

2025 年, 委员会召开 4 次会议, 审议通过 10 项议案, 包括董事、高管人员薪酬方案和履职考核办法等, 持续完善薪酬考核体系和激励约束机制, 进一步规范会议制度和工作流程。



金融廉洁与伦理委员会

2025 年, 委员会召开 2 次会议, 审议通过 3 项议案, 包括金融廉洁与伦理工作报告, 引导全行员工牢固树立合规廉洁从业理念, 搭建全行金融廉洁与伦理行为规范体系。

董事会会议绩效

董事会召开次数	董事会成员出席率	董事会审议议题数量
9 次	97.35 %	71 ↑
参与少于 75% 会议的董事人数	审计与消费者权益保护委员会会议次数	提名及薪酬委员会会议次数
0 人	5 次	4 次

董事会独立性

2025 年, 本行独立董事人数占董事会人数的比例为 38.46%。独立董事均未在超过三家境内上市公司或五家境内外企业担任独立董事, 独立董事的人数、比例和任职资格符合相关监管规定。

董事会多元化

本行充分考虑性别、年龄、文化教育背景、专业经验、技能等多方面因素，主动寻求符合公司战略需求的多元化候选人。董事在财务、法律、科技、金融等领域的专业背景及实践经验，为董事会科学、有效地履行职责提供了根本保障。

★ 2025 年，本行女性董事占比 15.38%。

董事会有效性

本行全体董事秉持高度的责任感与敬业精神，积极出席会议，忠实履行董事职责。报告期内，董事会的出席率达到 97.35%，充分展现了董事会成员勤勉尽责的工作态度，为本行的稳健运营提供决策保障。

★ 报告期内，董事会的出席率达到 97.35%。

董事会薪酬透明度

本行严格遵循监管要求，规范董事薪酬决策程序，由独立董事占多数的董事会提名及薪酬委员会对董事薪酬进行考核并实施，持续完善薪酬信息披露，年度报告中披露董事薪酬情况，主动接受股东与市场监督。

董事会构成

指标	单位	2025 年数值
董事会总人数	人	13
女性董事人数	人	2
女性董事占比	%	15.38
独立董事人数	人	5
独立董事占比	%	38.46
独立董事任期超过 6 年的人数占比	%	0
独立董事任期超过 9 年的人数占比	%	0
在超过 3 家上市公司担任独立董事的独立董事数量占比	%	0
在超过 6 家上市公司担任独立董事的独立董事数量占比	%	0
审计与消费者权益保护委员会独立董事占比	%	60
提名及薪酬委员会独立董事占比	%	67

管理层履职

本行对高管人员实行年薪制考核，其中年薪由基础年薪、岗位系数和履职考核成绩共同决定，从服务实体经济、经营效益、风险防控和发展质量等方面设置考核指标，对于全行业务发展取得重大突破或进步的情况，可实行额外奖励。

★ 2025 年，本行高级管理层共 7 人，女性高管占比 14.29%。

加强内控合规

常熟银行统筹推进审计、风险、法律合规、税务及反洗钱工作，织密全方位内控合规防护网，为全行高质量可持续发展保驾护航。

审计管理

本行制定包括《江苏常熟农村商业银行股份有限公司内部审计章程》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司审计工作管理办法》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司审计工作操作规程》等 15 项制度，切实保证审计工作有序、高效开展。2025 年，本行发布《内部审计工作规划（2025—2027 年）》，进一步完善内部治理体系，扎实开展内部审计工作与审计培训。

为提升审计工作智能化、精准化、高效化水平，筑牢风险防控技术屏障，2025 年，本行全力推进审计数字化系统建设，上线作业管理、非现场建模等功能，实现现场审计项目线上化全覆盖。

★ 2025 年，本行累计开发审计模型 73 个，更新模型 221 个，新增接入数据源表 320 张，支持审计项目 24 个，对外输出模型 13 次。

案例 | 开发“村镇银行收购 EAST 模型集”

在海南惠丰系三家村镇银行并购审计项目中，我行创新引入 EAST 监管数据标准，首次将审计建模应用在重大并购项目，开发“村镇银行收购 EAST 模型集”，有效克服并购项目中数据基础薄弱、风险识别效率不高等问题。

审计培训绩效

审计培训次数

11 次

审计培训时长

71 小时

审计培训参与人次

135 人次

案例 | 内部审计经验分享会

为凝聚审计工作智慧、共享实战经验成果，进一步提升内部审计队伍专业能力与履职效能，我行举办内部审计经验分享会，促进审计人员交流工作方法、探讨难点问题、总结实践心得，以经验共享促能力提升、以思想碰撞谋工作提质，持续夯实内部审计工作基础。



风险管理

常熟银行建立完善的全面风险管理治理结构，设立风险管理委员会、分管风险副行长、风险管理部门、风险专员、授信审批员，并派驻授信审批员到支行参与授信业务的贷前、贷中、贷后全流程管理。

本行通过制定《全面风险管理政策》《流动性风险管理政策》《市场风险管理政策》《银行账户利率风险管理政策》《操作风险管理政策》《声誉风险管理办法》等制度文件，对各类主要风险实现全覆盖。同时，针对信用债投资、衍生品交易、理财业务等重点领域制定专项业务风险管理办法，着力规范业务开展。

本行推行风险清单式管理，定期跟踪复盘，持续夯实精细化风控管理体系，完善风险指标限额管控机制；同时依托大数据、人工智能、微服务等先进技术，秉持“小平台、大应用”的设计理念，搭建一套适配中小规模银行的统一智能风控平台。

风险管控措施

信用风险管理

- 形成全行“大授信”“大资保”管理框架，构建“一企一画像”自动审批和“九位一体”立体式信用风险防控体系
- 深化风险模型策略研究室运营，完善风控模型及策略体系，强化数字化风控
- 出台“十六宫格”处置策略，通过温情催收、赋强公证、线上诉前调解、电子支付令等新模式新方法，持续加快风险出清

流动性风险管理

- 实施资产负债主动管理机制，稳固存款根基，综合运用转贷款、再贷款等政策性工具，实施负债来源多元化
- 完善头寸管理机制，运用头寸系统掌握大额资金动向，形成一体化的预报、监测、融资、反馈机制，增强资产负债管理能力，强化流动性保障

操作风险管理

- 全面梳理业务流程风险点及控制措施，制定关键风险指标实施监控，规范实施经营管理授权
- 推广合规案防四项机制，加强员工异常行为管理
- 完善合规数据管理平台，优化员工合规诚信评价体系“小燕信用”，实施员工分类管理

声誉风险管理

- 全方位做好舆情监测及处置，完善“舆情软件+自媒体+外媒”监测矩阵，做好舆情前期预防

案件风险防控

本行印发《江苏常熟农村商业银行股份有限公司涉刑案件管理办法》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司案件责任追究办法》，为案件防控提供有力的制度支撑。

本行建立案件风险防控组织体系，明确董事会承担案件防控最终责任，高级管理层承担案件风险防控执行责任，合规案防工作领导小组统筹推动全行案防工作，总行法律与合规部为案防工作牵头部门，总行条线管理部门和分支机构承担案防工作直接责任，进一步明确各自分工、职责。

本行依托联合银行省版合规系统，建立案件风险排查全流程线上闭环管理机制，联动立项、序时排查、复核整改。

★ 2025 年，本行涉刑案件零发生。

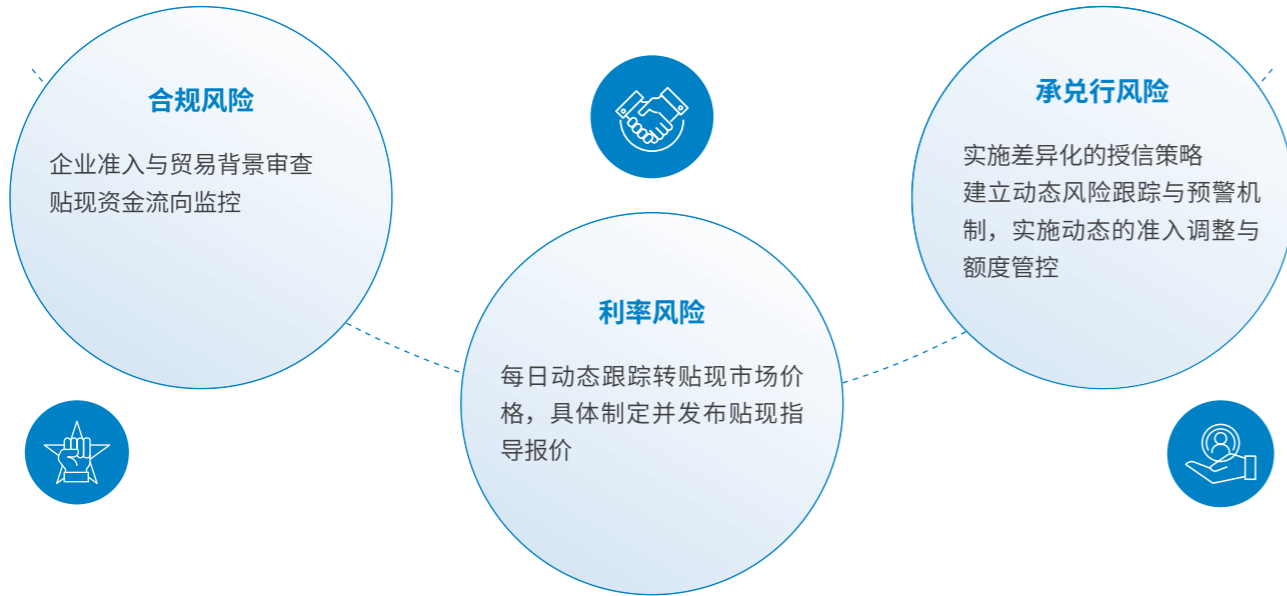
业务端风险管理

我行坚持压实业务端各岗位风险防控责任，以扎实的业务端风险管控筑牢全行经营发展的安全防线。

授信审批风险管理措施



票据业务风险管理措施



法律合规管理

2025 年，本行印发《江苏常熟农村商业银行股份有限公司合规政策》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司 2025 年度法律合规工作意见》等法律合规制度，推进法律合规银行体系建设，保障全行各项业务合法合规、行稳致远。

本行多措并举深入推进合规文化建设，扎实开展常态化合规宣传教育，全面营造依法合规、稳健经营的良好氛围。通过组织专题培训、案例警示、制度解读及合规知识竞赛等形式，将合规理念嵌入各业务条线和岗位职责；同时强化“高层引领、全员参与”的合规治理机制，推动合规意识从“被动遵守”向“主动践行”转变，切实筑牢风险防控底线，为高质量可持续发展提供坚实保障。

法律合规宣传教育

- 线上督学**
 通过燕讯平台定期推送“每月一学”“专题警示”，新设“案说红线”专栏、“合规心声”专栏
- 高层领学**
 开展“一把手”讲合规、高层示范学，提升合规宣教力度
- 以赛促学**
 组织参加联合银行“鼎言”知识竞赛
 组织开展合规专员上岗考试、案防考试

法律合规文化建设系列图片



分管领导主题授课



面对面合规培训

法律合规培训绩效



本行重视金融法律普法教育宣传活动工作，充分利用 3 月消费者权益保护宣传活动、6 月防范非法集资集中宣传月、岁末年初反诈集中宣传活动等时间节点，通过线上、线下等多渠道开展金融相关法律宣传工作。

普法宣传绩效

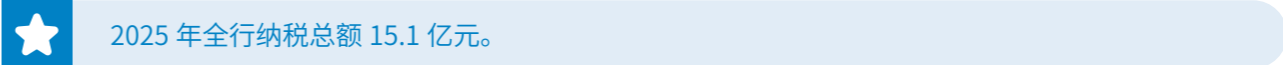


税务管理

本行严格按照《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国个人所得税法》等相关法律法规，制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司税收管理办法》、《江苏常熟农村商业银行股份有限公司增值税会计核算管理办法》、《江苏常熟农村商业银行股份有限公司增值税发票管理办法》等税收管理制度，切实做到应缴尽缴，强化税务合规建设。

同时，本行建立涉及全税种、税务工作全过程的全面税务系统，通过建立完整的数字税务数据体系、规范全行税务管理流程、提高风险监控力度，实现对税务风险事前预防、事中控制和事后评估的全过程、一体化管理。

2025 年，本行升级改造增值税管理平台，上线增值税进项管理模块，实现电子发票全面数字化，优化用票流程。



反洗钱

本行始终严格恪守监管要求，紧扣反洗钱工作新形势、新任务，以健全制度机制为基础，以强化技术赋能为支撑，以提升全员素养为关键，全面筑牢反洗钱防控防线，切实履行反洗钱法定义务，坚决遏制洗钱及相关违法犯罪活动，有效维护金融市场秩序与社会稳定。



制度建设

本行依据《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国反恐怖主义法》等反洗钱法律和监管规定要求，制定 29 项反洗钱相关制度，明确反洗钱的岗位设置及工作职责、大额和可疑交易报告、客户尽职调查、客户风险评级等主要内容。

2025 年，本行修订《反洗钱大额交易和可疑交易报告管理办法》及《客户尽职调查和客户身份资料及交易保存管理规定》，将客户资料与交易记录保存期限由 5 年统一调整为 10 年；修订《反洗钱和反恐怖融资工作考核办法》进一步明确“部门、机构、人员”三级考核体系，细化履职考核内容，区分计价考核与履职考核方式，并完善相应奖惩机制；修订《反洗钱和反恐怖融资审计管理规定》，明确强化内部监督闭环。通过完善本行反洗钱制度机制，为反洗钱工作的持续有效开展提供坚实的制度保障。

数字化建设

本行持续优化反洗钱系统监测模型，结合年度洗钱风险提示及新型洗钱手法，新增“疑似商票洗钱”“信用卡溢缴款异常”2 个高级监测模型，累计优化“无卡无折异常交易”等 6 个存量监测模型；结合“电信网络诈骗”的严峻形势，本行积极优化反欺诈模型 13 个、新增模型 13 个，增加线上异常购金消费、手机银行异常登录 / 屏幕共享等场景，形成交易行为与客户行为双重监测的防御机制，推动反欺诈风险数据与反洗钱系统的整合接入，在强化跨领域风险联防的同时，避免模型重复建设，实现风险数据价值最大化与开发成本优化。

风险排查

2025 年，本行结合洗钱风险提示和内部发现的风险案例，累计开展 8 次风险排查，实现反洗钱风险提示排查全覆盖，主要包括收单商户套现、村委工作人员非法集资、利用电子商业承兑汇票过渡资金、贪污腐败、票据中介、医疗贪腐、非法集资排查等，累计排查 4,551 个客户，发现异常客户共计 57 户，均已采取管控措施。

宣传培训

2025 年，本行积极开展各类反洗钱金融知识宣传活动，宣传人次累计达 130,000 余人次，发放宣传折页累计达 14,872 份。

● 加强重要时间节点宣教

充分利用“3·15 消费者权益保护活动”“4·15 国家安全教育日”、国庆、暑假等重要时间节点，站稳厅堂阵地、融入营销活动，持续推进主题宣传活动

● 多渠道联建联宣

借助外部宣传力量扩大宣传面，联合益友社工走进社区、商圈，开展义诊 + 反洗钱宣传活动，为辖区居民筑起金融防线

● 常态化开展线上宣教

抖音号和视频号发布《警惕假冒“军官”类投资骗局》、《警惕演唱会门票骗局》等 6 个视频；微信公众号发布《当心“关闭自动扣费”来电诈骗！扣费是假，骗钱是真》、《留学生们看过来，警惕这些诈骗套路》等 17 篇推文

● 强化内部宣教

发布 5 期《防范电信网络诈骗犯罪工作通报》，11 期《防范电信网络诈骗风险提示》，12 期《账户优化服务与风险防控案例汇编》，下发多个行内典型案例和同业典型案例

案例 | 开展反洗钱宣传

2025 年 12 月 20 日, 我行滨湖村镇银行面向老年客户群体开展反洗钱宣传活动。活动现场, 我行向客户发放关于防范洗钱、电信诈骗以及保障金融账户安全等方面的宣传折页约 100 份。



案例 | 开展以“防范洗钱风险 构建和谐社会”为主题的宣传活动

2025 年 12 月 23 日, 我行元谋村镇银行于乐甫村委会开展以“防范洗钱风险 构建和谐社会”为主题的宣传活动, 该活动采用参与问答并赢取游戏奖励的形式进行, 现场发放宣传折页 70 余份, 受众人数约 50 人。



本行积极构建全覆盖、深层次、多形式的反洗钱培训体系, 提升团队风控能力及全员风险意识。

案例 | 组织董监高专题培训

2025 年, 我行开展董监高反洗钱专题培训, 切实提升高管层反洗钱合规决策能力, 筑牢金融风险防控的顶层责任防线。



案例 | 开展新员工、分支机构反洗钱联络员、运营主管反洗钱系统操作要点专题培训

2025 年, 我行面向新员工、分支机构反洗钱联络员及运营主管, 开展反洗钱系统操作要点专题培训, 进一步明确岗位工作规范, 有效提升全行反洗钱工作的及时性与准确性。



案例 | 组织反洗钱专职人员专题培训

2025 年, 我行组织反洗钱专职人员参加《金融机构应对新型洗钱风险、提升反洗钱履职能力》《新〈反洗钱法〉对商业银行业务影响专题培训》《新版反洗钱法对支付行业带来的挑战和应对策略》等专题培训, 进一步加强反洗钱履职能力。



案例 | 上线全员学习课程

2025 年, 我行依托“小燕学堂”平台上线系列全员学习课程, 包括“反洗钱主题学习”“3·15 专题教育培训”等, 切实增强全行员工的反洗钱责任意识, 为我行构建反洗钱工作长效机制、有效防控风险筑牢坚实基础。



反洗钱培训绩效

反洗钱培训次数

37 次

反洗钱培训参与人次

13,350 人次

国际业务反洗钱

本行积极强化国际业务条线反洗钱工作, 持续完善国际结算系统中的反洗钱系统。2025 年, 本行完善修订《国际业务条线反洗钱工作细则》, 依据 FATF 标准, 优化高风险地区业务办理条款, 强化对“黑名单”国家业务的审慎办理要求, 提升跨境业务风险防控能力, 为构建国际业务反洗钱长效管理机制提供制度支撑, 保障跨境业务稳健合规发展。

荣誉成效

2025 年, 本行荣获 2025 年度江苏农商联合银行运营大赛反洗钱可疑甄别二等奖; 荣获人民银行苏州分行 2025 年度反洗钱征文比赛三等奖。

反电诈

本行紧扣反电诈工作要求, 健全组织架构与制度体系, 压实全链条管理责任, 强化矩阵式管控与追责问责, 通过科技赋能, 筑牢反诈防线, 切实守护客户资金安全。

本行严格贯彻落实反诈反赌相关法律制度要求, 建立《电信网络新型违法犯罪涉案账户管控和责任链追究机制管理办法》《账户分类分级管理规定》《人民币个人银行结算账户管理规定》等制度, 通过账户全生命周期风险防控措施, 有效压降涉电信网络诈骗银行卡账户数量。

本行成立打击电信网络诈骗工作领导小组, 由总行行长担任组长, 按照“谁的账户谁负责”的原则, 全面加强业务风险管理, 完善风险责任分担机制, 划清账户风险管理事前、事中、事后责任链, 持续对涉诈涉赌问题线索开展倒查核查, 对工作中未勤勉尽责的人员依法依规开展监督问责。

反诈措施



搭建涉案账户全生命周期管理机制

- 事前精准布防：通过分析涉案账户特征，有效提前拦截疑似涉案资金 55 万元
- “事中+事后”动态围剿，丰富迭代预警场景：对历史下发的涉案账户再分析，提升模型精准度，年度累计优化模型 13 个，新增 13 个，累计拦截涉案账户 83 户，拦截资金 150 万元。



搭建警银协作平台

- 累计新增模型 6 个受害人场景
- 累计识别异常资金转账合计 35 户，拦截资金达到 159.68 万元
- 通过“延时支付+客服外呼”，累计拦截受害人异常转账 4 户

案例 | 上线受害人延时支付，成功劝阻疑似受害人资金转出

2025 年 9 月 27 日，客户钱女士账户向福建某银行账户发起一笔 12,888 元转账交易，相关账户交易行为触发受害人保护机制。客服在外呼过程中向客户核实对手信息，同时告知客户当前网络诈骗高发的常见手法，客户意识到该笔转账可能存在问题，立即向我行申请转账交易撤回，并对我行的服务表示感谢。

2025 年，本行开展反诈宣传活动与反诈专项培训，全面提升员工风险甄别能力与社会公众反诈意识，为筑牢金融反诈安全防线提供坚实保障。

反诈宣传绩效

反诈宣传活动次数

908 次

反诈宣传活动参与人次

266,382 人次

案例 | 新员工入职反诈培训

2025 年，我行开展新员工入职反诈培训课程，帮助新员工筑牢反诈合规意识防线，夯实全行反诈工作的人员基础。



新市民自己的银行

常熟站



推进数智建设

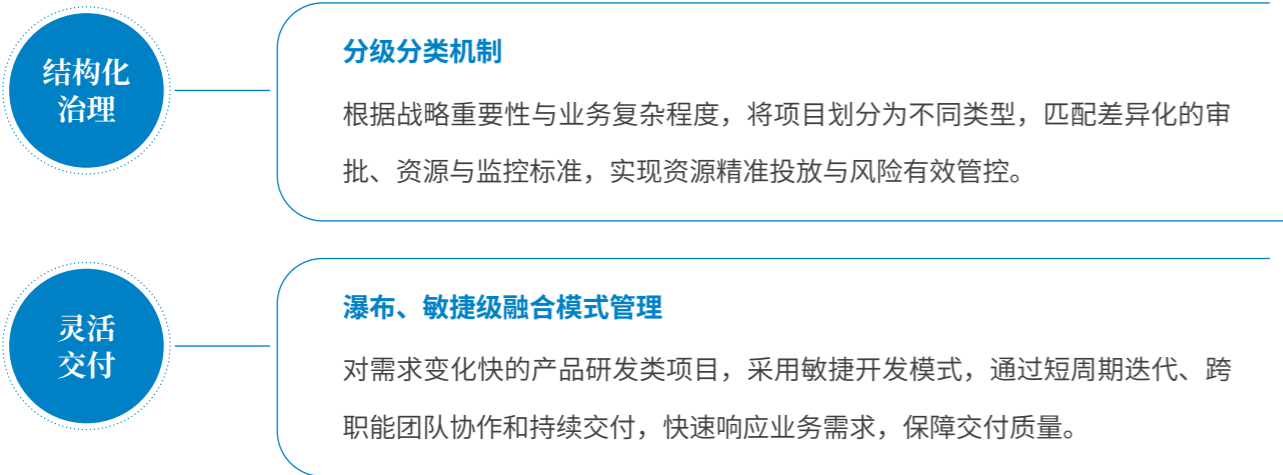
本行聚力科研创新，夯实信息安全屏障，恪守知识产权保护准则，借数智化力量释放金融效能，为现代金融发展保驾护航。我行严格遵守科学伦理规范，秉持诚信与责任，致力于推动研发与创新，确保所有科研活动符合伦理标准。

★ 2025 年，我行未发生违反科技伦理的行为。

科研创新

本行以“精细化管理、敏捷化响应”为核心导向，构建科学高效、贴合数字化转型需要的科研管理体系，逐步形成结构化治理与灵活交付并行的科研创新管理机制，保障重大项目稳健落地，支持创新业务快速迭代，高效赋能本行业务发展。

科研创新管理机制



产学研合作

2025 年，本行与阿里巴巴集团共建联合实验室，共同探索 AI 大模型在金融领域的创新应用，启动“授信审批 AI 大模型”项目，将人工智能深度融入贷款审批流程，通过基于 qwen-32b 的训练微调，形成自有大模型，显著提升审批效率与决策支持能力。



金融创新实验室

研发创新绩效

指标	单位	2025 年数值
研发和科技创新投入	万元	31,321.29
开展的科技创新项目	个	69
研发人员总数	人	326
硕士人数	人	100
本科人数	人	226
产学研合作伙伴数量	个	4
研讨会开展次数	次	3



科研荣誉

2025 年科技创新方面荣誉奖项



燕谷数据中心入选 2025 年度
国家级绿色算力设施 (江苏金融领域首家)



“软件开发运维一体化能力成熟度模型 (DOMM)”
三级认证 (全国银行业首家)



SCRUM 联盟 2025 年度 “卓越交付实践奖”
(全国农商行首家)



信通院 “鼎新杯” 企业架构管理
数字化转型典型案例奖

信息安全

2025 年, 本行修订《江苏常熟农村商业银行股份有限公司信息安全管理
办法》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司信息安全组织建设管理规定》
《江苏常熟农村商业银行股份有限公司防病毒安全管理规定》《江苏常
熟农村商业银行股份有限公司信息系统用户及密码管理规定》, 印发《江
苏常熟农村商业银行股份有限公司无线网络安全管理规定》, 完善信息安
全管理制度, 提升全行信息安全保障水平。

2025 年, 本行完成 1 轮 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证, 4 个等
保三级系统、5 个等保二级系统认证备案。同时, 本行定期开展系统测评
工作, 每年完成三级系统全覆盖测评, 每两年完成二级系统全覆盖测评。



信息安全管理体系认证

2025 年度, 本行紧扣国家网络安全宣传周活动部署, 统筹开展网络与数据安全知识宣传及全员安全意识教育
培训工作, 全方位强化内外部人员的信息安全防护意识。

信息安全绩效

信息化建设投入金额

1,572.53 万元

信息安全培训次数

18 次

信息安全培训时长

7 小时

信息安全培训人次

4,510 人次

案例 | 开展网络和数据安全培训

为保障信息安全，我行于 2025 年 9 月集中开展网络安全专项活动。本次活动层次分明：在技能赋能层面，组织面向信息科技人员的专项培训，剖析典型事件，提升专业防护能力；在知识普及层面，实施覆盖全行 6,000 余名员工的知识测试，确保安全意识入脑入心；在实操管控层面，开展办公终端安全检查，从源头消除风险隐患。

此次系列活动有效帮助全员树立常态化风险防范思维，为业务发展营造安全稳定的数字环境。



案例 | 开展网络和数据安全知识宣传

我行积极开展网络与数据安全知识宣传工作。一方面，依托各营业网点宣传阵地，通过电视屏循环展播安全宣传视频、LED 显示屏滚动播放宣传标语，并在营业大厅摆放宣传折页，构建多维度线下宣传矩阵；另一方面，借助内部公众号发布安全意识宣传期刊共计 15 期，形成线上线下联动的宣传格局。



知识产权保护

本行印发《江苏常熟农村商业银行股份有限公司信息科技知识产权管理办法》，建立知识产权激励机制，制定专项绩效考核办法，根据发明专利与软件著作权授权情况，发放不同金额的绩效奖励，有效强化知识产权规范化管理；同时，本行开展知识产权培训。

2025 年，本行申请专利 8 件、新增授权 4 件、发明专利授权 4 件。

部分发明专利证书和软件著作权

发明专利：基于人工智能算法的智慧食堂就餐管理方法及系统

发明专利：基于自然语言处理的语义理解方法及科技运营平台系统

软件著作权：HELP 统一开发平台

软件著作权：架构管理系统



知识产权培训绩效

知识产权培训次数	知识产权培训时长	知识产权培训参与人次
2 次	2 小时	292 人次

软件著作权绩效

年度申请软件著作权数量	年度获得软件著作权数量	年末累计获得软件著作权数量
21 件	12 件	74 件

数字化转型

本行锚定提升“服务效率、客户黏性、成本控制、员工幸福感”目标，通过数字化转型推动全行各板块业务形成核心竞争力。

制度建设

本行制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司数字化转型战略规划（2025-2027 年）》，坚持以客户为中心，以数据驱动与技术赋能为手段，提出“1576 增长引擎”，推动业数融合、业技融合、技数融合，积极提升全行发展活力。

“1576 增长引擎”



组织架构

本行成立数字化转型领导小组，全面统筹管理全行数字化转型涉及人、财、物等方面的资源配置，强化绩效考核在转型推进过程中的指挥棒作用；组建实施办公室，发挥领导小组与各部门之间的桥梁作用，确保数字化转型规划按目标推动。

转型举措

2025 年，本行紧密围绕业务发展需求，推动一批重点数字化转型项目的研发与投产，为客户和员工带来便捷体验。

数字化转型举措



公司条线

- 通过“常银生意”小程序线上开户功能、贸易监测系统建设、审计作业智能化升级、财资平台用户拓展等重点项目的落地，助力本行提升客户服务效率、强化风险管控能力、扩大业务覆盖范围；
- 推出“常票便利店”小程序，为对公低频客户向微信生态迁移提供便捷通路，构建新的客户触达与服务平台



零售条线

- 通过升级“金常有喜”等举措，丰富客户线上互动方式，拓展产品供给，有效促进客户活跃度提升



小微条线

- 在营销中台创建商机抢单功能，优化商机分配与跟进机制，初步建立数字化直销赋能体系



其他条线

- 在排队叫号、账户报送、图像识别、贷后管理、授信审批辅助、办公协同、线上支付绑卡、拼团存款、客户行为追踪等领域完成多项系统建设与智能化升级

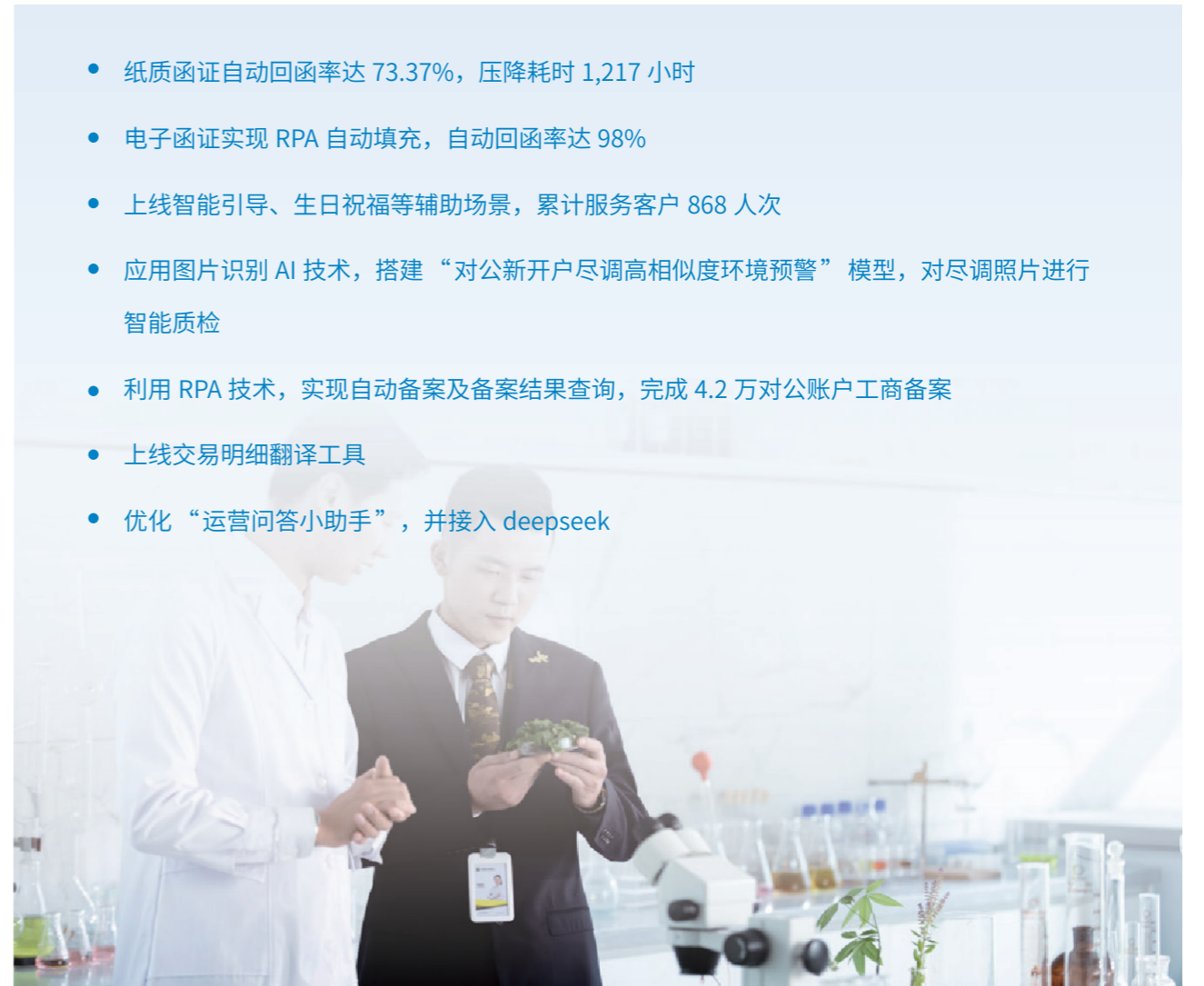
案例 | 开展数据中台重构创新应用实践项目

为进一步推动数据应用创新，提升开发质量和效能，我行开展数据中台重构创新应用实践项目，引入华为 DWS 数仓 External Schema 技术实现湖仓一体化，在场景应用和数据服务中实现跑批提速、数据服务 API 化、实验分析自助化、客户视图全方位化、考核场景指标化，打造金融同业先试先行典型创新案例，荣获 IDC 中国等金融创新案例 5 项奖项。

本行以数字化转型赋能日常运营，通过操作智能化改造，进一步提升工作效能，优化客户体验。

智能操作措施

- 纸质函证自动回函率达 73.37%，压降耗时 1,217 小时
- 电子函证实现 RPA 自动填充，自动回函率达 98%
- 上线智能引导、生日祝福等辅助场景，累计服务客户 868 人次
- 应用图片识别 AI 技术，搭建“对公新开户尽调高相似度环境预警”模型，对尽调照片进行智能质检
- 利用 RPA 技术，实现自动备案及备案结果查询，完成 4.2 万对公账户工商备案
- 上线交易明细翻译工具
- 优化“运营问答小助手”，并接入 deepseek



案例 | “企微小助理” 数智化服务

我行推出“企微小助理”数智化服务模式，以企业微信为核心载体搭建营销团队与客户的直接对接渠道，构建“线上响应—专业指导—权益赋能”高效服务路径。

某支行客户陈总开户后线上向小助理咨询票据贴现业务流程，小助理获悉客户意向后，不仅全程指导电票签约、业务报备等全流程操作，还精准推送当前票据贴现活动优惠政策并核算报价，切实为其降低融资成本。

数字化建设数据

数字化转型投入金额

387 万元

数字化改造涉及网点数量

180 家

数字化改造相关培训次数

1 次

践行商业道德

常熟银行始终将恪守商业道德融入经营发展全过程，以诚信经营为准则、以合规守矩为底线，秉持公平竞争、规范经营行为、坚守职业操守，以道德自觉涵养发展底气，以负责任的经营行为践行金融机构的使命与担当。

★ 2025 年，本行未发生因部门或员工违反商业道德而引起的法律诉讼案件。

反商业贿赂及反贪污

本行严格遵守《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国刑法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等相关法律法规，不断加强廉洁从业管理，构建廉洁风险防控体系，在《江苏常熟农村商业银行股份有限公司员工违规行为处理办法》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司员工执业红线十六条》等制度中明确禁止贪污受贿等违规行为，切实涵养风清气正的政治生态。

★ 2025 年，本行未因贪污问题引发法律诉讼案件。

本行紧盯重点领域、关键岗位和重要环节，新入职员工需签署《合规承诺书》《廉洁自律承诺书》《执业红线警示书》，对拒绝商业贿赂及其他不正当行为进行承诺。同时，对新提拔干部进行任前廉洁谈话，定期组织召开全员警示教育、条线警示教育，引导全员知敬畏、存戒惧、守底线，坚决遏制各类贪污行为。

反商业贿赂及反贪污数据

指标	单位	2025 年数值
反贪污培训总次数	次	2
反贪污培训总时长	小时	5
反贪污培训总参与人次	余人次	8,000
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数	人	13
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数	人	7
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数	人	7,473
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	100

员工行为监督管理

2025 年，本行修订《江苏常熟农村商业银行股份有限公司从业人员异常行为管理办法》，形成覆盖全面、授权明晰、相互制衡的从业人员异常行为管理体系。本行通过落实合规案防四项机制、构建重点关注人员画像、疑点数据核查等措施，强化员工异常行为管理。

员工异常行为管理举措

落实合规案防四项机制

通过包干制、伙伴制，形成员工网格化管理，做到家访与谈话全覆盖，落实异常情况核查，充分发挥四项机制对员工异常行为管控的实效

构建重点关注人员画像

梳理、提取系统异常行为特征及数据，构建 4 大维度，18 种异常行为类型、58 种异常行为表现、69 种模型规则，通过搭建多维度监测指标体系，实现行为数据日日跑、异常员工实时显，助力员工异常行为管控“一眼清”“随时查”

建立疑点数据联席核查机制

整合法规、审计、纪检、风管等核查力量，组建多部门联席核查小组，对行内外疑点数据分层设置核查力量协同联核，实现模型共建、信息共同、资源共享，由单兵防御转向多部门联防联控转变

举报人保护

本行制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司信访工作实施细则》《常熟农村商业银行举报奖励办法》，关注员工诉求与监督权利，为员工畅通信访举报渠道，设立举报电话及邮箱，并明确规定严格保护举报人信息。



2025 年，本行信访举报案件处理率 100%。

招标采购廉洁管理

2025 年，本行开展招标采购项目履约倒查专项监督工作，对照招《标采购项目履约专项监督排查表》，对招标采购项目开展全面自查；同步建立招标采购及项目履约问题动态管理台账，构建“问题整改—跟踪督办—验收销号”的全流程闭环管理体系。同时，本行定期分析研判招标采购及项目履约各环节风险点，着力构建招标采购领域“减损增效”长效机制，通过强化供应商反腐败管理，进一步规范合作方经营行为，筑牢廉洁采购防线。

反垄断与公平竞争

本行严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，明确规定所有业务严禁涉及混淆行为、虚假宣传、损害他人商誉或侵犯商业秘密等违规行为，坚决维护市场秩序。



2025 年，本行未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件。

协调各方利益

常熟银行强化信息披露工作，不断完善与投资者的常态化沟通机制，致力于构建规范、透明的信息交互桥梁，保障投资者合法权益。

保障中小股东权益

本行通过建立公平的表决机制，保障中小股东的知情权和参与决策权；依托透明的信息披露体系与高效的沟通机制，确保中小股东及时掌握本行运营状况与重大决策动态，并以智能短信形式主动推送股东会参会邀请、议案详情等信息，提醒股东参与投票，保障全体股东尤其是中小投资者便捷行使对公司重大事项的知情与表决权。

投资者关系管理

本行高度重视投资者关系管理，秉持“积极走出去、主动引进来”的双向沟通策略。通过主动“走出去”前往上海、北京、深圳等地区开展路演，参加券商策略会，稳定增强持仓机构信心，吸纳潜在机构投资者；通过诚意“引进来”，邀请机构投资者来行现场调研，深入了解本行经营情况，进一步增强投资者信心。同时，本行设立投资者交流热线、e 互动平台，积极回答投资者关切问题。

★ 2025 年，本行高频维护投资者关系，共接待机构投资者现场及电话调研 63 批次，涉及机构投资者 262 家次、384 人次，参加券商策略会 12 次，一对多交流 22 场次，涉及机构投资者 100 家次、122 人次。

强化信息披露

本行制定《信息披露事务管理办法》《内幕信息知情人管理制度》《年报信息重大差错责任追究办法》《定期报告编制规程》等制度，规范重大信息报送和信息披露审批流程，积极做好上市公司信息披露工作。

本行严格遵循监管要求，通过上海证券交易所网站、《证券时报》《中国证券报》《上海证券报》及本行官网等权威渠道，真实、准确、完整、及时地披露各类相关信息；在年度报告中全面呈现本行基本情况、公司治理、股权管理、财务会计、风险管理等内容，并对报告期内发生的重大事项第一时间履行披露义务。

★ 2025 年，本行共披露公告 91 份，其中定期报告 4 份、临时公告 60 份、其他文件 27 份，连续七年获得上海证券交易所信息披露评价 A 级。



环境篇

绿色筑基赋能，助力低碳致远

常熟农商银行紧密围绕国家“双碳”战略目标，将绿色低碳理念与自身经营发展有机结合，系统推进绿色金融体系建设，着力构建覆盖信贷、投资、运营等多维度的可持续发展金融服务模式，以专业化金融产品与服务赋能绿色产业成长；积极应对气候变化带来的挑战与机遇，践行绿色运营理念，主动履行环境责任，力争为区域经济绿色转型贡献坚实的金融力量。

2025 年度亮点绩效

绿色信贷余额	绿色信贷余额同比增速	持有绿色债券余额
32.16 亿元	17.42 %	15.02 亿元

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



专题



精耕三农沃土 共赴振兴致远

常熟银行始终全面贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神，深入学习贯彻关于“三农”工作的重要论述，学习运用“千万工程”经验，落实中央、江苏省、苏州市“三农”工作决策部署，心怀“爱农重农为农”情愫，勇担“强农惠农富农”使命，多措并举引金融活水助力农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

2025 年度亮点绩效

涉农贷款余额

1,368.47 亿元

涉农信用客户户数

421,912 户

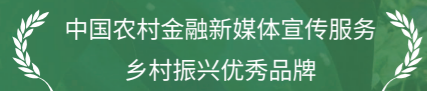
“三个信用”授信金额

335+ 亿元

“三个信用”授信覆盖率

82+ %

2025 年度三农相关荣誉



授予单位：《中国农村金融》杂志社、《中国银行保险报》社、中国金融传媒

完善三农金融体系

常熟银行紧扣金融助力乡村振兴和农业农村现代化目标，持续完善三农金融管理体系，认真落实《“金融助力乡村振兴”三年规划（2024-2026）》，发挥扎根本地农商行的优势，努力走出一条可持续的“常熟特色”乡村振兴金融服务之路。

党建引领助三农

本行持续深化“党建引领、金融惠民、助力乡村振兴”专项行动，坚持党建引领乡村振兴，扩大党员干部的带头作用，持续推进党建结对“朋友圈”，在本地乡镇、街道实现结对共建“全覆盖”的基础上，与常熟市下属部委办局和地方企业达成共建共识，深化业务合作，参与乡村治理；创新“政银挂职”模式，联合开展“乡村振兴飞燕专员”专项行动，建立“定村、定时间、定服务”挂职机制，选派熟悉农业农村工作的金融专员深入镇、村两级挂职，健全“进村、进家、进企业”服务模式，推动普惠金融进村入户，打造一支农村金融“铁军”。



走访农户

人才队伍强基石

本行持续壮大三农队伍体系，优先向三农配置人才，强化三农队伍培训，将人才优势转化为服务乡村振兴的切实效能，为农业农村现代化注入源源不断的金融活水。

★ 截至 2025 年末，全行从事三农金融业务的人员达 2,867 人。

三农人才队伍建设举措

壮大三农队伍体系

- 以服务三农、中小微企业为出发点，以任职资格体系建设为基础，有针对性地为一线三农业务服务员工制定了“鲲鹏展翅”人才培养发展计划，通过对关键业务认定、能力等级区分、任职资格评定、专业性培养，筛选并培养一批业务精良、专业引领、价值匹配、综合素质优良的专业骨干人才。
- 通过运营管理、公司银行、小微金融、普惠金融、家庭金融五大专业团队，向辖内农民、农业和农村经济发展提供金融服务。

优先向三农配置人才

- 优先向三农金融专业领域配置人才，并分配在基层一线实践锻炼，熟悉掌握三农金融业务。
- 实行从总行到基层一线轮岗交流制度，有效补充基层人员配置，传导一线三农业务发展进程，以便总行及时调整三农服务策略和产品，使新产品、新服务更贴合农民、农村经济发展需要，更易落地。

强化三农队伍培训

- 通过线下、线上学习平台等渠道，开展一线服务人员培训，着力提升一线服务人员的业务水平和能力，提高服务三农的专业度和精准度。

强化三农金融工作

推广“三个信用”多覆盖

本行于 2024 年成立“三个信用”建设专班，由总行分管行领导担任组长，总行三农金融部、零售银行总部、小微金融总部、公司银行部、网络金融部、金融科技总部等部门通力合作，助力全行“三个信用”工程推进，深化农业农村综合服务。



截至 2025 年末，本行“三个信用”模式已签约海虞镇、沙家浜镇、梅李镇、尚湖镇、董浜镇、辛庄镇、常福街道七个板块，共计提供授信近 8.5 万户，授信金额超 335 亿元，授信覆盖率超 82%，授信农业客户 112 户，授信金额 16.1 亿元，“三个信用”工程成效显著。

持续推进“整村授信”工程

本行持续推行整村、整区、整场、整商圈授信，围绕支持农业稳生产、支持当地乡镇特色产业、农业农村现代化相关项目等重点领域，为乡村小微企业、个体工商户、新型农业经营主体提供金融服务。

案例 | “苏南网格”服务体系

本行推进“苏南网格”建设，推行“一人一街、分片包干、精细划分”模式，扎根商圈，构建5分钟金融服务圈；深耕行业与园区特性，锁定产业园商户背后的中小型纺织厂核心客群，紧抓客群资金需求“快、准、稳”的特点，打造差异化、精准化服务体系。网格内高频开展便民活动，每月组织1-2场反诈宣传、金融知识进社区活动；联合村委开展每月社区公益活动，提供磨剪刀、清洗眼镜等便民服务。



“整村授信”工作举措

- 立足本地，深耕常熟地区网格，乡区网格“精网微格”模式，借助与市委组织部联合开展的“海棠予你 燕进万家”专项行动，做好与村委的党建全覆盖，以“飞燕创富”专员身份继续服务对应村，并融入网格员队伍。
- 城区网格运用“社区管家”模式，借助“海棠予你 燕进万家”专项行动，二级支行长与服务经理以“飞燕创富”专员的身份挂职小区，参与服务管理工作。
- 探索域外网格，坚定农村市场为小微金融的线下作战主阵地，建设农村根据地，网格营销商机，密织“天网、地网、人网、链网、支持网、防护网”六网，做到人员到网格、责任到网格、业务到网格、考核到网格，分阶逐步推进，促进项目快速落地。

重点农产品稳产保供

本行不断探索粮食生产种植、养殖等行业审批模型，加速相关行业信贷审批决策，推进重点农产品客户审批效率进一步提升，引导信贷资金向重点农产品领域投放，维护地区重点农产品物价稳定。



截至2025年12月末，本行共支持粮食种植生产主体8,471户，金额22.61亿元；支持生猪养殖主体892户，金额2.87亿元，有效保障地区农产品供应稳定。

案例 | 精准破局融资痛点，构建全周期普惠助农体系

本行下属琼海兴福村镇银行以定制化、无抵押信贷产品为核心抓手，聚焦传统金融服务难以触达的东星斑养殖户核心痛点，彻底破解养殖户“融资无门”的行业困境。

在服务维度上，突破单一资金供给模式，构建贯穿产业全周期的“服务闭环”——从采购环节的专属折扣、养殖过程中的专业技术资讯，到产后的销售渠道对接，不仅为养殖户注入关键资金，更通过全链条支持降低经营风险，保障收入稳定性。在普惠落地层面，依托村社天然的信任网络，以“关键人联结”机制批量触达小散农户，大幅提升金融服务可得性，切实助力数百户养殖户扩大生产规模、提升经营收益，成功实现“造血式”助农与商业可持续发展的双向共赢。



紧抓农业农村重大项目建设

本行始终紧抓“千村美居”、农村人居环境整治提升、高标准池塘建设等重点工程，坚持全面“生态化”建设，持续助力特色田园乡村等项目建设工程，促进乡村旅游等一二三产业融合发展。本行不断对接辖内农业农村重大项目，实时了解项目资金需求。



2025 年，本行实现农业农村重大项目授信 27 项，授信金额 5.2 亿元，已放款项目 17 项，支持信贷资金 2 亿元。

案例 | 助力打造特色田园新农村

本行在了解到某客户的特色田园新农村建设项目存在资金缺口的情况后，主动上门了解建设方案，并为企业匹配本行的“特色田园乡村贷”产品，对项目共授信 4000 万元，并提供贷款利率优惠。

项目建成以后，将推动乡村休闲旅游业与自身优势一产和二产的结合发展，促进村民增收和扩大村民就业机会，助力当地经济绿色发展。



布局三农金融服务

培育新型农业经营主体

本行持续大力支持新型农业经营主体客户发展，解决该类客户普遍存在的担保能力不足、“融资难、融资贵”的核心问题。2025 年，本行持续结合“苏农贷”“惠农快贷”“农营贷”等特色产品，全力支持全市农业经营主体资金需求。



截至 2025 年 12 月末，本行共计支持新型农业经营主体客户 508 户，累计支持金额 9.51 亿元。

案例 | 差异化金融赋能全链，衔接小农户与现代农业

本行下属宜昌兴福村镇银行针对柑橘行业痛点精准施策，聚焦散户缺乏有效抵押、规模户经营周期长等核心诉求，创新推出差异化信贷产品体系——涵盖随借随还小额信贷、中长期产业升级贷等，将金融服务深度渗透至产业末梢。

在服务延伸上，构建“种植—加工—流通”全产业链支持模式，不仅满足产前备肥、产中管理的资金需求，更通过信贷支持加工企业升级技术以提升产品附加值，赋能电商渠道建设以缩短回款周期，助力全产业链降本增效，让农民深度分享全链条增值收益。

促进地区特色产业发展

本行持续聚焦农业产业发展，着力提升农业现代化水平，配套本行“农建贷”“农营贷”等促进特色农业、休闲农业、绿色农业长效发展，实现农村综合金融服务能力和经营发展效益同步提升。



截至 2025 年 12 月末，本行“农营贷”“农建贷”特色产品客户共 241 户，贷款余额 22.23 亿元。

案例 | 助力企业生产经营，落实乡村振兴战略

为落实乡村振兴战略，聚焦沙家浜特色水产产业升级，我行精准对接常熟市某有限公司，破解其融资难题，以金融力量赋能乡村振兴。

该企业主营大闸蟹生态养殖与销售，带动周边蟹农发展，但存在轻资产缺抵押、季节性资金缺口等问题。我行及时对接，为其提供“农营贷”产品 350 万元，支持助力企业生产经营，推动沙家浜大闸蟹产业向标准化、品牌化转型，彰显金融机构精准助农、推动乡村产业兴旺的责任与担当。

推进数字化转型落地

本行“乡村振兴数字化智慧平台”围绕乡村振兴目标，为镇村提供完整、开放、灵活的一站式金融服务。通过构造“资产、资源—产权交易—资金管理—财务统计”的资金循环体系，实现村集体经济组织三资闭环管理和全流程监管，打通产交平台、财务系统数据对接，实现一站式操作，将金融服务与农村基层治理有机结合，提升农村金融可得性。

★ 2025 年以来，乡村振兴数字化智慧平台使用总人数达 1,164 人，平台操作次数达 23.05 万余次，收支总计 15.42 万笔，累计交易金额 156 亿元。

案例 | 打造乡村振兴数字化平台体系

本行围绕“富民强村”目标，构建了涵盖“富民强村系统”“兴福地图系统”“ACRM 客户关系管理系统”的数字化平台体系。

“富民强村系统”作为本行开展网格化营销的核心平台，将村行展业区域划分为若干网格，通过客户建档、走访采集、评议授信、用信管理等流程的标准化，实现从“被动等待客户”到“主动挖掘需求”的转变，极大拓展了客户覆盖面和服务深度；“兴福地图系统”进一步将展业区域可视化，前台人员可根据地图信息制定有目标、有计划的营销策略，并通过“地图打卡”机制，将客户经理的走访行为标准化、流程化。系统与 ACRM 系统联动，实现客户信息一键跳转、产品情况即时掌握，为精准营销和客户管理提供有力支撑。



强化环境管理

常熟银行全面落实二十届四中全会关于“构建现代环境治理体系”的部署，严格遵守环境法律法规，贯彻银行业绿色发展指引，持续完善绿色金融管理体系，稳步提升本行绿色业务发展、产品创新服务、环境风险治理能力。

常熟银行外部环境政策制度遵守情况



环境法律法规

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



行业绿色指引

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

常熟银行内部环境制度体系建设情况 (节选)

绿色金融战略和方案

《绿色金融发展战略与实施纲要(2026—2030年)》
《绿色金融发展工作方案》
《关于加强绿色金融管理的指导意见》

绿色金融实施细则

《金融资产风险分类实施细则(试行)》
《绿色融资认定管理办法》

绿色金融部门制度

《绿色低碳转型金融服务中心内部控制管理办法》
《绿色低碳转型金融服务中心客户经理团队管理办法》
《绿色低碳转型金融服务中心绩效考核方案》
《绿色低碳转型金融服务中心贷款尽职免责办法》

绿色金融产品操作细则

《“环保贷”业务操作规程》
《“苏碳融”业务操作规程》
《太阳能分布式发电能源按揭贷款操作规程》
《“排污贷”业务操作规程》



应对气候变化

治理

常熟银行将气候议题作为可持续发展治理重点，相关重要事项由董事会审议决策，由董事会及其下设战略与三农金融服务委员会承担包括应对气候变化在内的银行可持续发展战略决策职责，全方位提升本行在气候变化背景下的可持续发展水平。

战略

本行将国家“双碳”政策导向与自身业务经营相结合，基于国际可持续准则理事会 (ISSB) 《国际财务报告可持续披露准则第 2 号：气候相关披露》(IFRS S2)，识别和评估气候变化相关风险和机遇，分析其对本行运营及财务状况的影响，制定相关的应对策略或规划。



常熟银行气候相关风险识别

风险类型	风险因子	风险描述	风险影响时间	风险影响程度
物理风险	急性	本行信贷资产中制造业占比位于前列，多涉及生产、加工工艺的实施，以及电力设备等的使用。 极端天气事件如暴雨、洪涝灾害，可能影响生产场地的可使用性、工艺设备的安全与稳定性，容易对正常生产经营产生较大负面影响如停产、停工等，造成较大的经营效益损失。此外，也可能中断行内各网点、营业部正常经营，产生经营性损失。	短—中期	低
	慢性	苏州全市地势低平，境内河流纵横，湖泊众多，温度升高以及海平面上升将会使沿江、沿湖的基础设施和工业民用建筑、农业生产活动产生严重的经营损失，传导效应将导致相关企业财务表现变差。	长期	低

风险类型	风险因子	风险描述	风险影响时间	风险影响程度
转型风险	法规与政策	我国明确提出“碳达峰 碳中和”目标，气候和环境管理政策的限制日益严格。加之未来伴随碳交易市场的开放程度不断扩大，若碳排放权价格不断升高，将对目前行内纺织业、橡胶和塑料制品业、汽车制造业的高排放类客户的生产经营产生较大影响，可能面临减产、停产或成本增高、收益减少等风险。	中—长期	高
	技术	新能源、能效提升、节能减排等环境友好型技术的推广应用为本行业务带来了新的市场空间。 金融科技赋能的银行数字化转型为本行产品优化及服务创新带来了新机遇。	中—长期	中
	市场	全球责任投资与各地可持续发展政策推动以及市场各方对 ESG 议题重视程度不断加强，将使消费者和投资者偏好发生变化。	中—长期	中
	声誉	绿色、环保、可持续发展等理念逐渐得到社会公众的认可、利益相关方对企业的环境及气候相关负面反馈日益关切，都将导致消费者偏好转变，环境表现较差的企业面临负面声誉，这对企业本身及与其合作的银行均会产生较大影响。	长期	中

同时,本行基于自身经营特点与市场定位,深入研判气候变化背景下的绿色低碳转型机遇,持续加快绿色金融产品与服务创新,不断完善绿色金融产品体系,在经济社会绿色低碳转型进程中把握差异化发展契机,塑造可持续竞争新优势。

常熟银行气候相关机遇识别与应对策略

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

影响、风险和机遇管理

本行持续提升对气候相关风险的识别、量化、监测及预警能力,将其纳入全面风险管理框架,系统推进影响、风险和机遇管理各项工作,通过前瞻性的风险规划与科学的管理机制,确保影响、风险和机遇管理流程形成闭环,为本行高质量发展筑牢坚实根基。

常熟银行气候风险应对举措

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

气候相关情景分析

本行针对化工、印染、非金属矿物制品等环境敏感型行业客户，开展了专项环境风险敏感性分析。通过设定轻度、中度与重度三种压力情景，模拟在节能减排政策收紧或环保不达标等情况下，相关客户（当前五级分类为正常或关注类）的内部信用评级可能相应下调 2 级、3 级及 4 级，并据此评估对本行信贷资产质量的潜在影响。相关分析结果已系统应用于授信审批、信贷政策制定、行业限额管理、贷后监测及风险报告等全流程风控环节。

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

常熟银行环境风险量化分析情况



指标与目标

本行将温室气体排放作为气候变化管理指标，结合银行业经营特征，本行温室气体排放可划分为运营环节产生的直接温室气体排放（范围 1）与能源间接温室气体排放（范围 2），范围 1 与范围 2 的温室气体排放和管理情况详见“开展绿色行动”章节。

绿色投融资

绿色投融资管理

绿色投融资机制建设

本行持续完善绿色投融资管理机制，将 ESG 因素纳入授信审核全流程，坚定落实环保不过关、安全生产不过关“一票否决制”，严禁新增涉及环保、质量、技术、安全生产等重大违规且尚未整改完成的企业；运用科技手段赋能绿色金融发展，利用大数据、人工智能等技术手段，在信贷管理系统中新增“绿色分类标识”，并在风险预警系统增加 ESG 相关风险提示；为绿色、低碳、循环经济等绿色信贷业务和客户提供信贷审批绿色通道，推动资产结构绿色转型，支持绿色低碳产业健康发展。

同时，本行建立 ESG 培训机制，开展 ESG 风险培训，提升员工的 ESG 风险意识与专业素养，推动环境与社会风险管理举措的落地。

常熟银行授信绩效

支持绿色信贷户数

3,697 户

支持绿色信贷金额

47.08 亿元

ESG 因素融入授信审核流程

调查环节

- 对客户及其项目的环境和社会影响进行全面调查与评估，了解客户环境和社会风险的历史信息和现状，以及潜在问题，在信贷系统中及时准确地标识“是否绿色贷款”。
- 重点加强对企业排污实际情况、相关许可证明持有情况的调查。

审查环节

- 对项目开工建设的必要条件（如必须符合产业政策和市场准入标准、项目审批核准或备案程序等）进行严格的合规审查，关注审批或核准机关是否具有相应权限。
- 关注项目开工程序的合法性、实质上的合规要求，包括新上项目要符合国家产业政策和发展趋势，项目环评要与规划环评的总要求相容等。

审批环节

- 对包括环境和社会影响在内的项目整体风险和有利因素等情况进行综合判断，提出最终贷款方案，并确定合理、有效、可操作的放款条件和管理要求。

贷后环节

- 对于授信年度内发生变化（如环保评级下降，相关经营资质被取消、受到环保部门相关处罚未落实整改等）的客户，结合实际情况，要求落实整改并及时调整授信方案，主要为终止或临时中止授信额度、提前收回、优化担保方式、制定还款计划落实下降等。

绿色信贷高效审批机制

● 建立“绿色通道”审批机制

为绿色、低碳、循环经济等绿色信贷业务和客户开辟信贷审批绿色通道，采取审批人员与客户经理平行作业及审贷前移等措施和手段，建立前台营销推动与中台授信审批于一体的业务管理模式，加大支持力度。

● 实施“快速通道”审贷模式

简化优质绿色融资项目授信资料，精简授信审批流程，采取分层分类授信方式，提升审批效率。实现了 1500 万元以下的绿色信贷授信审批业务 1.5 个工作日内完成、1500 万元以上的授信审批项目 5 个工作日内完成。

绿色投融资绩效

常熟银行绿色投融资绩效

● 绿色信贷

2025 年，本行绿色贷款投向 7 类绿色产业，按照占比从高到低排序依次为：节能降碳产业（25.40%）、基础设施绿色升级（22.58%）、生态保护修复和利用（15.55%）、环境保护产业（15.10%）、能源绿色低碳转型（10.93%）、资源循环利用产业（10.04%）、绿色服务（0.40%）。

截至 2025 年末，本行绿色信贷余额 32.16 亿元，同比增幅为 17.42%，绿色贷款客户 3,697 家。

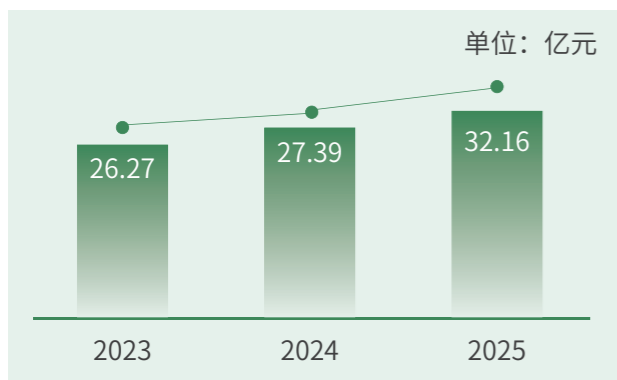
绿色债券

2025 年新增绿色债券投资 13 笔，金额合计 4.68 亿元。

截至 2025 年末，本行绿色债券投资余额 15.02 亿元。

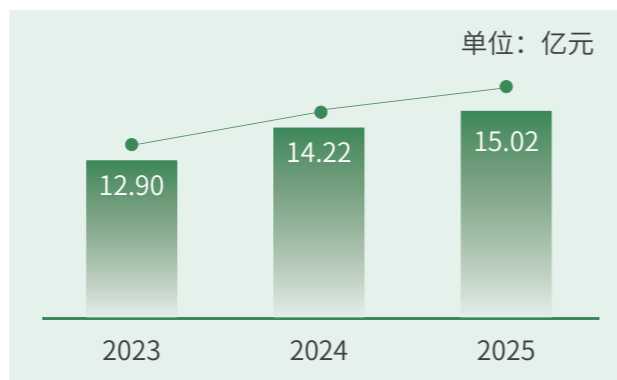
绿色信贷

绿色信贷余额



绿色债券

持有绿色债券余额



绿色产品和服务

本行对认定为绿色融资主体、转型主体的企业，提供优惠贷款利率、优先信贷审批、提供无还本续贷等服务。同时，要求各机构积极服务所辖地区绿色金融、转型金融企业，推动符合条件的企业和项目加快入库。

案例 | 开发数字化碳管理平台，助力废旧电瓶回收

2025 年，我行与江苏悦诚再生资源有限公司合作研发上线了数字化碳管理平台，搭建了透明、规范的线上化废旧电瓶回收体系。

该平台在无锡市已有 400 家定点回收网点，主要回收电动车、机房 UPS 和汽车电瓶，年铅锭回收 2 亿元左右。平台的上线，可从源头切断废旧电瓶的非法回收交易，推动整个行业向绿色、健康的方向发展。

在转型金融方面，本行支持传统高污染、高能耗的“两高”行业企业清洁低碳转型，绿色技术改造，稳妥有序退出落后产能。

案例 | 助力某纸业公司低碳转型

2025 年，我行协助常熟乐盈纸业有限公司进行转型融资主体认定。该客户拟购买高端设备，对瓦楞纸板生产流水线、整厂物流系统、纸箱生产设备进行智能化及数字化技术改造，淘汰半自动、单机、低效落后设备。更新后的智能生产线采用集中供热+热泵余热回收技术（热效率提升至 85% 以上），部分设备可减少 10% 以上能耗，对其低碳转型有重要意义。

开展绿色行动

绿色低碳运营

绿色运营举措

本行将绿色发展理念融入日常运营，以实际行动助力建设资源节约型、环境友好型社会。

绿色运营举措

节能降碳

实施大楼空调系统改造、数据机房基础设施改造、照明系统节能改造、新风机控系统节能改造等项目；

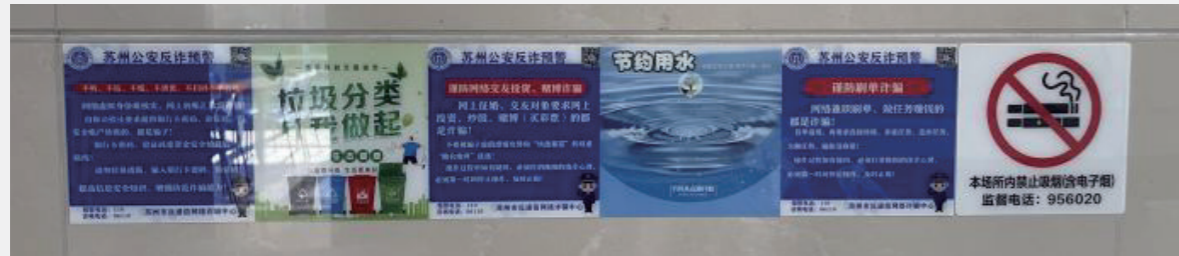
通过加装空调智慧调控设备（智慧能源单元）、接入新型电力负荷管理系统，实现空调负荷可观可测、可调可控实现更加精准的大楼空调机组自控，有效节约电能消耗，减少碳排放；

在公共区域张贴节约用电宣传图片，提示随手关灯。



节约用水

本行倡导节约水资源，并在各办公场所张贴标识图片。



节约办公耗材

持续推动业务和办公的无纸化、智能化进程，不断丰富柜面无纸化办理业务场景；

升级视频会议系统，全行会议已普遍以“现场+视频”形式召开；

鼓励提高办公用品循环利用率，减少办公用品废弃物产生，节约纸张使用。

节约粮食

制定《文明餐厅反食品浪费管理制度》《文明餐厅督导员工作职责制度》等，持续宣贯“践行大食物观，保障粮食安全”文化理念，营造勤俭节约、反对浪费、爱粮节粮的文化氛围；

每日就餐人数统计表、食堂反对浪费检查表等工作台账专人负责、定期更新；严格落实厨余垃圾台账每日登记制度，根据厨余垃圾月度合计数据监测食品浪费情况；

充分利用食堂宣传栏，持续开展主题宣传，设置反食品浪费提示牌、张贴宣传海报、播放宣传视频、在食堂每张餐桌上张贴“拒绝浪费 珍惜粮食”光盘行动宣传提示。



废弃物管理

与专业第三方公司签订《垃圾环卫有偿服务合同》，对垃圾进行分类管理和回收处理；

严格按照属地要求合规处理厨余垃圾。

绿色出行

配置新能源公务车；

安装新能源充电桩，方便员工绿色出行。

运营环节消耗

本行办公运营主要消耗汽油、电力、水资源、纸张等能源资源，产生的废弃物主要为生活、办公垃圾。2025 年，本行在运营环节中，自有交通工具消耗汽油 178,909 升，使用电力 38,243,936 千瓦时，办公营业消耗纸张 603.12 吨，直接温室气体排放为 397.37 吨，主要来源于汽油消耗；间接温室气体排放为 23,965.54 吨，主要来源于用电及纸张消耗；温室气体总排量为 24,362.91 吨。



常熟银行经营活动对环境产生的影响¹

指标名称	披露细项	2023 年	2024 年	2025 年
经营活动直接产生的温室气体排放和自然资源消耗	机构自有交通运输工具所消耗的汽油 (升)	193,728	133,185	178,909
	营业、办公活动所消耗的水 (吨)	151,153	165,446	144,015
采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗	营业、办公所消耗的电力 (千瓦时)	29,945,000	36,520,787	38,243,936
	营业、办公所使用的纸张 (吨)	664.05	639.55	603.12

¹ 部分数据由于未涉及或统计原因, 未达到披露水平, 此处未予以披露。

常熟银行经营活动温室气体排放情况

温室气体排放范围	2023 年 (吨 二氧化碳)	2024 年 (吨 二氧化碳)	2025 年 (吨 二氧化碳)
直接温室气体排放量	430.28	295.81	397.37
间接温室气体排放量	18,019.89	23,180.66	23,965.54
温室气体排放总量 ²	18,450.18	23,476.47	24,362.91

² 温室气体排放总量为直接温室气体排放量与间接温室气体排放量的总和。

绿色算力设施

2025 年 12 月, 工业和信息化部、国家发改委、商务部、金融监管总局、国管局、国家能源局六部门联合发布“2025 年度国家绿色算力设施入围名单”, 常熟银行燕谷数据中心成功入选, 系江苏省首家获此认定的法人金融机构。

2025 年度国家绿色算力设施名单

序号	算力设施名称
五、金融领域	
47	交通银行数据中心浦江园区 (一期)
48	中国人民保险集团股份有限公司北方信息中心数据机房一
49	广西金融广场数据中心
50	常熟农商银行燕谷数据中心



燕谷数据中心成功入选“2025 年度国家绿色算力设施名单”

燕谷数据中心秉持“绿色、智能、高效”理念, 采用多活等高可用架构, 支撑业务跨数据中心无缝切换, 保障服务高可用性, 筑牢自主可控的金融数字底座, 提升业务响应与资源利用效率。

在绿色节能方面, 燕谷数据中心通过全变频氟泵空调、封闭冷通道、AI 智能调优等技术, 将能源利用效率 (PUE) 稳定控制在 1.35 以下, 达到国际先进水平。以“光储协同”为核心, 打造绿色数据中心能源供给模式, 通过光伏发电与储能系统融合, 提升能源利用效率, 降低用电成本, 推动可再生能源消纳。建筑屋顶建设分布式光伏电站, 总装机容量约 108 千瓦, 年发电量 14 万千瓦时, 实现了经济与环保效益的双重提升。

建设零碳网点

常熟银行积极响应国家“碳中和、碳达峰”战略, 以建设生态友好型银行为目标, 创新建设零碳网点, 以清洁能源替代降低运营碳排放, 通过网点运营“碳中和”, 降低自身运营的环境影响。截至 2025 年末, 本行共有 11 个零碳网点, 年度总发电量 711,814 度, 节约费用 22.6 万元, 减少二氧化碳排放约 558.77 吨。



截至 2025 年末, 本行共有 11 个零碳网点, 年度总发电量 711,814 度, 节约费用 22.6 万元, 减少二氧化碳排放约 558.77 吨。

建设零碳网点工作举措



装修过程

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



经营过程

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

传播绿色文化

本行开展形式多样的宣传活动，培育弘扬生态道德，繁荣发展生态文化，普及推广绿色低碳生活方式，倡导全员做生态文明理念的积极传播者和模范践行者。



案例 | “春暖花开，‘植’得期待”植树节活动

2025 年 3 月，正值第 47 个植树节，常熟银行志愿者协会和农耕协会分别在常熟铜官山自然探索营地和南湖湿地公园举办了超有爱的亲子植树节，近 60 人一起为地球添绿，为春天打 call，植此青绿，拥抱春天！



案例 | 垃圾清理志愿公益环保活动

我行的志愿者每周常态化开展社区环境清洁活动，化身“城市美容师”，在直接改善市容市貌、优化日常生活环境的同时，向社会公众传递我行社会责任感和爱心，推动更多人参与环保，共同促进环境保护事业的发展。



社会篇

厚植责任根基，共促和谐致远

常熟银行深入践行普惠金融使命，致力于让更多群体平等享有便捷、高效、可负担的金融服务。公司持续创新服务模式，深耕小微企业金融，通过健全信贷支持体系、优化业务流程、拓展多元服务渠道，不断提升金融服务的覆盖面、可得性与满意度。以实际行动彰显金融为民的责任担当，积极赋能乡村振兴与地方经济高质量发展，为扎实推进共同富裕贡献坚实的金融力量。

2025 年度亮点绩效

客户满意度	国际业务活跃客户数	投诉处理率
98.2 %	3,421 户	100 %
安全隐患整改率	员工培训覆盖率	培训总时数
100 %	100 %	226,565.43 小时

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



金融责任保障

服务对外开放

常熟银行扎实推进跨境金融能力建设，构建覆盖全辖分支机构的产品经理服务体系，精准对接外贸外资客户，提供“一对一”管家式外汇服务。本行建立分层分级、常态化的培训机制，通过新员工入职培训、部门转培训及网点现场辅导等多种形式，系统提升客户经理与产品经理的专业素养；同时组建跨境业务专家团队，强化对基层机构的日常指导，严格落实“常规业务高效办、疑难业务妥善办、复杂业务柔性办”的服务标准，全方位提升跨境金融服务的专业性、响应力与客户满意度。



加力畅通企业跨境双向融资渠道

- 依托线上化单证和系统自动推送功能，通过本行网上银行线上提交资料的模式，为客户办理资本金入账等数字化业务，将原本需要临柜办理的入账流程缩短至实时完成。
- 本行专家服务团队主动对接企业需求，为企业引入投资、借入外债等业务提供全流程服务，涵盖政策咨询、资料整理、工商与审计流程协助等，有效提升业务办理效率，为企业跨境经贸活动提供高效便捷的金融支撑。
- 根据外贸企业实际需求，开立预付款保函、质量保函、履约保函、投标保函等非融资性国际保函业务，币种涵盖外币及跨境人民币，为外贸企业提供金融支持和银行增信、促进双方贸易活动顺利进行，助力外贸企业稳健发展。

加力提升跨境贸易投融资便利化水平

- 本行持续推进跨境贸易高水平便利化扩围工作，按照“优中选优、稳步推进”的原则，逐步推进扩围工作。多措并举提升跨境结算便利化水平，持续优化跨境贸易服务方案，全力支持外贸企业提升国际竞争力，年度累计推进 17 家企业纳入高水平便利化优质企业名单。在国家外汇管理局发布《关于进一步便利外汇资金结算 支持外贸稳定发展的通知（汇发〔2025〕47 号）》后，迅速响应，在国家外汇管理局苏州市分局的指导下，2025 年首次将 2 家市场采购贸易主体及平台运营公司纳入高水平优质企业，截至 12 月 31 日，累计办理 7 笔、26.36 万美元的快速入账，入账处理速度从单笔 5—30 分钟提升至 1—5 分钟，有效简化业务流程，提升贸易结算速度。

加力用好用活跨境人民币便利化措施

- 积极参与高水平贸易投资跨境人民币便利化试点，支持企业在国际贸易和投融资等优先使用人民币。本行设立海外投资中心，围绕“走出去”企业对外投资的全生命周期，分阶段精准对接客户需求，提供涵盖政策咨询、跨境结算、贸易融资及项目贷款等在内的综合金融解决方案，中心积极宣导跨境人民币的便利与优势，引导“走出去”企业优先将其作为投资币种；按照“优质可信企业”认定标准，结合本行业务办理情况，推荐 6 家跨境贸易投资高水平开放试点企业纳入江苏自律机制跨境人民币结算优质可信企业；2025 年 4 月 22 日推出跨境人民币结算手续费优惠活动，累计为 43 家企业办理出口信用证交单、出口托收交单、汇出汇款跨境人民币结算 2.08 亿元，为企业节省 4.4 万元结算手续费。
- 通过持续科技赋能，《跨境人民币结算收 / 付款说明》完成线上化改造。客户只需在本行网银上填写关键字段后提交，系统自动生成跨境人民币收付款说明，无需客户填写纸质单据后上传，极大提升客户体验。

常熟银行针对外籍人士服务举措



网点配置到位

本行苏州地区可办理外币现钞兑换网点共 10 个，覆盖整个常熟及苏州部分地区，可兑换美元、欧元、日元、港币、英镑、澳元 6 个币种。为境外来华人员提供简易开户服务，简化辅助身份证明材料要求；提供电子携带证办理服务，个人客户可至本行个人外汇网点办理电子携带证，办理成功后可在手机银行上查询携带证二维码，携带现钞出境时只需出示二维码供海关核销。



设施配备到位

本行结合各分支机构现金业务规模、存取特点，优化网点现金自助机具的布局，确保机具覆盖率满足辖内公众取现需要。本行在苏州市共布放 165 台自助设备，均支持外卡取现功能，外卡受理标识规范张贴。



业务培训到位

本行累计组织个人外汇业务相关培训 10 次，培训人数达 350 多人次。培训内容涵盖经常项目外汇管理框架、个人结售汇、外币现钞存取、跨境收付款等业务的管理要求、操作流程及风险要点，帮助员工准确掌握境外个人经常项目外汇业务政策，提升业务操作规范性与合规意识。

常熟银行服务对外开放绩效

国际业务活跃客户数

3,421 户

外币贷款户数

146 户

外汇衍生品
套保类签约

7.17 亿美元

面向进出口企业
全年外币贷款累计

2.52 亿美元

常熟银行外币便捷性相关举措

海运费一键汇出：自动识别海运费真伪、识重，抓取票面信息并展示，自动加总发票金额，便利客户操作。

夜盘结汇：在本行非工作时间内，白名单客户可通过夜盘结汇功能，交由系统盯盘，抓住最优汇率。

积极参与跨境贸易高水平开放便利化试点，支持优质企业便捷办理经常项目外汇收支等业务。

率先落地全省农商行系统内首批“多边数字货币桥”。

案例 “常银跨海送” 小程序

常银跨海搜是本行自研的一款产品，运用大数据分析工具和数据挖掘技术，帮助企业在全球经济一体化下的环境下，发现潜在新客户，掌握市场需求变化和同行贸易动态。截至 2025 年底，产品拥有 38 亿+ 数据，覆盖了海外 250 多个国家和地区的合规数据源，提供市场分析、智能获客等贸易数据检索分析功能，为企业产品出海添砖加瓦。



案例 | 常熟银行全力支持会展、物流等外贸综合服务

2025 年，在“外资金融机构苏州行”系列活动中，本行与星展银行（中国）有限公司签订国际业务战略合作协议，并开立跨境人民币结算账户。2025 年 8 月以来，已顺利为 14 家企业客户清算 20 笔跨境人民币业务，金额合计一千多万元。星展银行是新加坡最大的银行，也是亚洲领先的金融服务集团之一，在亚洲三大增长主轴大中华区、东南亚和南亚地区拥有广泛的业务网络，未来双方将在跨境人民币等国际金融业务领域开展全面合作，双方联动境内外金融资源，实现本地深耕和全球视野的双向奔赴，携手为投资出海企业打造高效、便捷的一站式跨境金融服务。

金融服务可及性

常熟银行始终将提升金融服务可及性作为践行金融为民初心、推动共同富裕的重要抓手。通过织密物理网点、拓展数字渠道、下沉服务重心、创新适配产品，持续打通金融服务“最后一公里”，切实增强县域及农村地区、小微主体、新市民等群体的金融获得感、覆盖面与满意度，以有温度、有广度、有深度的普惠金融实践，夯实高质量发展的社会根基。

常熟银行为进一步落实江苏农商联合银行“十百千”工程的特色支行的创建和推广工作，积极部署落实制定总行“123”工程：2024 年完成 5 家特色网点，重点打造总行营业部、苏州分行营业部、沙家浜支行、海虞支行、董浜支行 5 家特色网点。



2025 年完成 10 家特色网点，2026 年完成 15 家特色网点。2026 年完成 30 个“四务一体”金融便民服务示范点建设。

常熟银行特色网点示范



沙家浜支行融入红色文化，构建“红色厅堂、红色长廊”等“四红”服务体系，设退役军人服务站，年度开展主题金融宣传超 120 场，触达客户 3,000 余人次。



虞山林场支行聚焦宠物经济，打造“萌宠友好阵地”，每月联合机构开展爱心领养、免费义诊、宠物相亲等特色活动。



苏州分行营业部设全国首家古法打金行中店，线上直播 25 场、线下社区活动 57 场，带动贵金属销售额超 1,672 万元。



长江分理处聚焦养老客群，打造悦享课堂（面点制作、八段锦、布恩音乐疗愈、非遗空竹、智能手机教学等）特色课程。活动累计开展 63 场，服务 695 人次，累计实现银保中收 1.95 万元，AUM 提升 1,336 万。

拓展网点覆盖

截至 2025 年末, 本行共有 182 家分支机构, 其中 1 家总行营业部、40 家本地支行、7 家异地分行、39 家异地支行、95 家分理处, 遍布南京、苏州、常州、无锡、镇江、南通、盐城、扬州、泰州、连云港、淮安、宿迁地区。

满足特殊需求

退伍军人

与退役军人事务部门开展党建共建, 在沙家浜支行打造常熟市首家企业退役军人服务站, 强化协调配合与信息共享, 聚焦退役军人专属金融服务痛点难点, 定制专属信贷产品, 通过降低担保门槛、简化审批流程、提供利率优惠等措施, 切实解决退役军人创业初期融资难题。



案例 | 常熟银行推出“一老一小一宠物”专属客群服务

2025 年, 常熟银行创新打造“一老一小一宠物”特色客群服务体系, 精准回应多元民生需求。

面向老年群体, 推出“飞燕送福”“飞燕送情”系列服务, 全年提供理发、健康检测、磨刀等便民服务 23 万次, 并上线“乐龄专区”小程序, 开设八段锦、智能手机应用等康养课程 258 节, 赋能银发群体品质生活;

聚焦亲子家庭, 开展“小小银行家”财商启蒙课, 覆盖 1200 余户家庭, 结合电影放映、手工 DIY 等互动活动, 有效带动网点客流超 8,000 人次;

针对宠物客群, 创新发行“萌宠信用卡”, 配套满减优惠, 并通过萌宠相亲、公益领养等月度主题活动, 成功实现生活场景与金融服务的有机融合, 彰显银行“金融为民、服务暖心”的责任担当与场景化经营能力。



“一老一小一宠物”系列活动

消费金融保障

常熟银行坚定服务国家扩大内需战略，充分发挥金融科技赋能与零售业务深耕优势，紧密联动消费者与商户，以场景化、智能化、便捷化的金融服务有效提振消费信心、激发内生消费活力。通过优化消费信贷供给、完善支付结算体验、拓展民生服务生态，切实助力提升居民生活品质，积极回应人民对美好生活的向往与需求。



截至 2025 年末，我行个人消费性贷款余额 269.33 亿元，增幅 4.77%。

常熟银行年度消费金融举措



信用卡消费

coco 奶茶、瑞幸咖啡、饿了么外卖、KFC 满 10 减 5；10 元购 20 元代金券：喜茶、霸王茶姬、KFC、爱奇艺、qq 音乐、京东 E 卡、盒马鲜生、美团外卖；顺丰快递满 10 元减 5 元；微信话费充值满 100 元减 5 元



车主卡推广

信用卡新客领 50 元加油红包；中石化加油随机立减 5-100 元；常熟江南爱充满 10 元随机立减 1-9 元；消费达标 3000 元领洗车券



数字人民币

全年累计发放数字消费红包 100 万元，并通过精准运营，全年推动 10 万人次消费，全年直接拉动消费 144 万元。我行构建了“拉新-留存-促消费”的闭环运营体系：以“开户迎新有礼”大转盘活动持续引流获客，同时针对存量用户实施资金流入激励与定向消费红包发放，有效提升了个人数字钱包的活跃度与在各类消费场景中的渗透率，有力促进了本地消费市场活力。



重要购物节消费

五一期间与常熟市商务局合作发放消费券，参与商户达 62 家，参与人次超 1.4 万，带动消费 11.5 万元；与海安市政府合作的“海量优惠·安享消费”活动发放消费券 1.18 万张，直接撬动消费规模 745 万元。

在 618、双十一、双十二等消费旺季，开展消费笔笔抽活动，单笔消费金额大于 58 元可参与抽奖，有机会获得迪士尼门票、机场贵宾厅服务、话费券、京东 e 卡、天猫购物券等礼品；开展笔笔返现活动，线上支付满 5 元，可领取 1 元立减金

联合常熟市商务局、各乡镇及核心企业打造“放心消费嘉年华”城市 IP，活动带动常客隆销售额破 6500 万元（同比 +14%）、交家电销售额超 2115 万元（同比 +13.08%）实现消费提振与金融稳存双赢。



旅游出行消费

购买常熟旅游年卡享满 100 元减 50 元优惠；购买水韵江苏旅游年卡享满 199 元减 70 元优惠；同程 / 携程旅行满 200 元减 20 元；铁路 12306 满 50 元随机立减最高 49.9 元优惠；滴滴出行满 10 元减 5 元优惠



贵金属

代销贵金属创新：独创“一点金”系列产品，年销售额达 9 亿元，自主研发“金常有喜”小程序，注册用户超 27 万



保险产品

涵盖学平险、旅游意外险、高端医疗险、分红型寿险等多类产品，满足不同客群保障需求。

截至 2025 年末信用卡客户数量

308,321 户

2025 年度新增信用卡客户数量

54,922 户

截至 2025 年末信用卡发卡量

428,644 张

2025 年度新增信用卡发卡量

56,113 张

新媒体 IP 赋能

2025 年，常熟银行全面深化数字化营销布局，构建覆盖全域的新媒体传播矩阵，全行累计开设账号 251 个，粉丝总量达 502.58 万，全年开展直播超 2,000 场、发布短视频近 7,500 条，显著提升品牌触达力与用户互动效能。其中，“镇有意思”IP 以本土化内容有效驱动业务转化；“放心消费嘉年华”打造城市级消费金融活动标杆；同时，本行积极应用 AI 技术生成短视频，大幅提高内容生产效率与创意表现力，推动金融服务以更智能、更贴近、更具温度的方式融入客户日常生活。



2025 年，全行累计开设账号 251 个，粉丝总量达 502.58 万，全年开展直播超 2,000 场、发布短视频近 7,500 条



AI 视频



“放心消费嘉年华”



“镇有意思”IP

金融知识宣教

常熟银行高度重视金融知识普及与公众教育，将金融素养提升作为履行社会责任、推动普惠金融高质量发展的重要抓手。通过“线上+线下”双轮驱动，深入社区、乡村、校园和企业，常态化开展反诈防骗、理性投资、征信保护、绿色金融等主题宣教活动；同时依托微信公众号、短视频平台等数字化渠道，以通俗易懂、生动鲜活的形式传递金融知识，切实增强城乡居民特别是“一老一少”及新市民群体的风险防范意识与金融决策能力，助力构建健康、安全、包容的区域金融生态。



本行下属各村镇银行切实履行金融为民的社会责任，将提升农村地区金融素养作为重要使命，持续深入开展金融知识宣传教育。通过组织形式多样、贴近群众的普及活动，深入田间地头与乡村社区，积极传授基础金融知识、科学理财方法及防范电信诈骗、非法集资等风险识别技能，有效增强基层群众的金融安全意识与自我保护能力，为构建健康、包容、可持续的农村金融生态注入坚实力量。

海南 & 珠海片区

兴福村镇银行营业部

以各网点为单位，走进周边社区、村委开展“3.15”宣传活动，现场讲解金融反诈知识，解答理财误区和征信修复等问题；同时，在海口市民政局、海口市琼山区民政局、府城街道办事处及北官社区居委会的支持和指导下，营业部联合海南家美乐康养产业集团有限公司北官分公司在北官综合养老服务中心开展讲座，向老人讲解消费维权的重要性和基础知识，提升了老年人的维权意识和自我保护能力。



兴福村镇银行琼海支行

邀请消费者到网点厅堂，开展以“寓教于乐”为核心的趣味活动，包括反电信诈骗“局”、存款保险“箱”、权益放心“窝”等，参与者通过游戏轻松学习金融知识，提升风险防范意识。



兴福村镇银行文昌支行

联合监管部门，深入社区场所开展集中宣传活动，为附近居民讲解 3.15 金融知识，共举办 5 场线下活动，覆盖群众 600 余人次。



香洲兴福村镇银行

联合南坑社区、桃园社区宣传贷款防“套路”、营销“避坑”以及防诈骗、非法集资等金融知识，通过真实案例，提醒社区居民保持警惕，保护自身金融消费权利。



江苏片区

滨海兴福村镇银行

组织员工走进农村开展“金融知识赶大集”活动，主要针对电信网络诈骗、非法集资等热点问题讲解和警示；同时利用妇女节活动契机，向广场舞团队普及金融知识，进行有奖竞答、案例解析等活动。



滨湖兴福村镇银行

组织开展客户庆生会，邀请 3 月生日的老客户来网点参加活动。期间，紧扣反洗钱知识、防范电信网络诈骗以及非法集资等话题，以本地真实案例为切入点，作金融知识宣讲。



赣榆兴福村镇银行

联合地方村委针对春耕备耕关键期，开展“金融助农大喇叭”宣讲，聚焦“假种子贷款骗局”“农产品销售资金安全”等痛点，获得村民们“听得懂、用得上”广泛好评。



高港兴福村镇银行

开展妇女节活动，邀请了四十多名女性客户参加，组织客户制作手工郁金香花束。活动现场布置宣传标语，分发防范不良中介的宣传单页。



高邮兴福村镇银行

充分利用人流密集场所进行宣传，先后走进周边社区、老年大学、菜场集市等地，提醒消费者增强风险责任意识，树立理性消费。



淮阴兴福村镇银行

联合区融媒体中心走进瑞禾康养中心，在进行文艺汇演的间隙，串联反诈科普和讲解养老诈骗，让人感受到社会关怀的同时，增强安全意识。



金坛兴福村镇银行

借助常州市金坛区金融业协会主办的“3·15”华罗庚公园专场宣传活动，在公园内设置宣传咨询台，摆放宣传折页，向过往游客发放宣传资料，用通俗易懂的语言向游客普及金融知识。



清河兴福村镇银行

联合马庄社区老年活动中心，开设“老年人金融安全课堂”，重点普及防范养老诈骗、安全使用移动支付等金融小知识，覆盖老年群体 500 余人。



清浦兴福村镇银行

围绕个人信息保护、防范非法集资、电信诈骗等金融消费者权益保护知识，集中在超市、农贸市场等地摆放展架，分发宣传手册。



宿城兴福村镇银行

在网点门口设立金融知识宣传台，利用厅堂电视滚动播放“电信诈骗案例警示”“防范非法集资宣传”等视频，帮助客户直观识别风险。



湖北地区

恩施兴福村镇银行

借助“兴福理发日”“兴福生日会”“兴福茶话会”等契机开展形式多样的厅堂教育活动，现场宣讲基础金融知识，揭示常见金融骗局；同时，开展有针对性的户外宣传活动，面对面开展普及宣传活动，共开展户外宣传活动 30 余场，发放宣传折页 3,000 余份，受益人群上万人次，获得广泛好评。



宜昌兴福村镇银行

走进长江三峡邮轮中心和金鼎豪庭小区开展“3.15”金融消费者权益保护宣传活动，普及个人信息保护金融知识，让消费者学会如何在遇到金融纠纷时正确维权。



河南地区

内黄兴福村镇银行

在厅堂内设置专属消保咨询台，为客户提供面对面的金融知识咨询，并结合厅堂活动向客户普及防范电信诈骗、个人信息保护等金融知识。



汝阳兴福村镇银行

联合汝阳县文化馆开展金融知识普及活动，向老年特长班的老年群体介绍金融消费者的基本权益，帮助老年人更好地管理自己的财务，增强安全意识，共计吸引了 100 余名退休老人参与。



嵩县兴福村镇银行

结合传统手工艺漆扇制作等活动，邀请老年客户和小朋友来行开展金融知识专项宣传，引导“老少”重点人群学习掌握基本金融知识。



汤阴兴福村镇银行

围绕如何在金融交易中保护自身合法权益，如何安全使用银行卡，如何识别并防范金融诈骗等知识，走进古贤镇西段村开展宣传活动，现场解答疑问，引导村民自觉抵制非法金融。



宜阳兴福村镇银行

借妇女节举办“3·15 金融知识普及，艾护女神，守护您的健康和权益”主题活动，邀请客户和周边居民参与艾草枕手工制作活动，在轻松氛围中学习防诈骗、信息保护实用金融知识，提升金融素养和风险防范意识。



云南片区

江川兴福村镇银行

参与“百社千村”金融教育宣传活动，重点针对村委会人员、农业工作者及农村中老年人群进行宣传普及电信诈骗等常见诈骗手段和防范方法，期间共走访 2 个乡村振兴社区，1 个文明村，发放宣传折页 1,000 余份，宣传人次近千人。



陆良兴福村镇银行

线上制作《守住钱袋子 护好幸福家》情景短剧，通过厅堂轮播、新媒体平台发布等，曝光非法金融活动套路；线下设置专属展示区放置风险案例宣传折页，开展户外宣传“3.15”金融知识活动，多维度筑牢“权益保护防线”。



罗平兴福村镇银行

积极响应罗平县监管中支号召参与主题金融宣传活动，创新采用“小品+宣讲”形式，将反诈知识融入生动的情景剧，还原典型诈骗场景，直观揭露诈骗话术套路，赢得观众热烈掌声。



南华兴福村镇银行

积极开展数字化平台宣传，通过开展金融消费者知识宣讲直播，以线上互动直播的形式，向公众普及金融权益保护相关知识，并利用五街镇“第三届马樱文化旅游节”，现场答疑解惑，帮助参加活动的群众识别金融风险。



盘龙兴福村镇银行

利用常规活动沙龙，如生日会、粉丝节等为契机，为到场客户讲解相关法律法规、政策解读和实际操作技巧。同时，利用董事长和行长走访客户的机会，针对小微企业主和农户开展金融知识普及。



师宗兴福村镇银行

在走村宣传中利用乡村“大喇叭”，通过广播提醒村民该如何守护个人合法权益，宣传内容涵盖消费者权益保护、防范非法集资、警惕金融诈骗等方面。



武定兴福村镇银行

在武定县体育馆开展金融知识“进商圈”宣传活动，根据繁华商业街商户、老年群体特性，安排了真假币识别的讲解和培训，反假币知识、拒绝投资机构承诺高收益等金融知识宣讲。



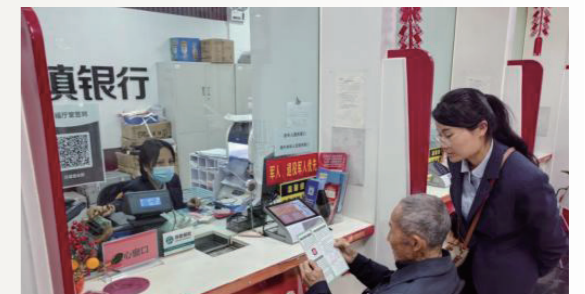
易门兴福村镇银行

走进企业职工、社区居民、学校教职工身边，开展金融知识讲座、风险防范讲座，通过互动问答的趣味方式，帮助消费者提高对金融产品和服务的认知能力。



元谋兴福村镇银行

针对老年客户在网点内设置“爱心窗口”，利用一对一专属服务的间隙，重点讲解老年电信诈骗手法及防范方法，保护老年客户的合法权益。



沾益兴福村镇银行

深入沾益小农贸市场、周边社区、附近乡村举办了“征信知识”“代偿欠款”“非法金融”等多个主题的教育宣传活动，助力金融消费者练就“火眼金睛”。



保障客户权益

治理

常熟银行以客户为中心，系统强化客户关系管理，通过精细化客户细分、高频互动沟通、专业化团队建设、全流程体验优化、差异化增值服务及前瞻性风险防控等多维协同举措，深度洞察并精准响应客户需求。在持续提升客户满意度与忠诚度的同时，有效驱动业务高质量增长，进一步巩固了其作为区域内小微企业和城乡居民首选金融伙伴的品牌形象与市场信任。

常熟银行消费者权益保障举措

公众宣教与事前审查

将金融知识宣教作为消费者权益保护的关键防线，构建“线上+线下”立体化宣传矩阵。线下依托厅堂、社区、村委等开展精准宣传，线上通过专题推文、短视频等形式传递品牌温度与金融知识。全年开展“3·15”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传周”等活动 680 余场，触达超 30 万人次。

围绕新产品、新业务等重点领域开展消保事前审查，充分识别金融产品或者服务在设计、信息披露、服务收费等环节的潜在风险，推动风险控制关口前移。

渠道畅通与接访直达

全面公示网点金融消费者维权渠道，包括各级负责人联系方式、12378 热线及线上服务平台等，同时开通总行消保监督热线，进一步加强对投诉处理的监督管理，确保消费者诉求得到及时响应。

每月定期开展“负责人投诉接待日”工作，在投诉接待日前 5 个工作日，通过官方渠道对外发布接访行领导、接待时间、接待地点及监督电话等信息，严格按照工作要求落实接待流程，及时回应并解决消费者的意见和建议。

“投诉评审”与“多元化解”

坚持问题导向，定期召开投诉评审，对投诉揭示的问题督办业务部门溯源整改，对客户投诉的共性问题进行专题分析，标本兼治，不断改进，强化内控管理。

落实多元化解工作机制。充分利用“苏州银行业纠纷调解系统”，实现调解申请、纠纷调解、协议签订、档案管理各环节一站式、全流程线上办理，有效提升投诉处理质效。

战略

常熟银行将数据安全与隐私保护所涉及的影响、风险与机遇全面嵌入公司治理体系，系统研判其在短期、中期及长期内对商业模式、业务运营、战略方向、财务表现、经营成果、现金流状况以及融资结构与成本等关键维度可能产生的重大影响，并据此前瞻性制定并高效执行针对性管理举措，切实增强企业韧性，夯实可持续高质量发展的根基。

风险 / 机遇类别	风险 / 机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
用户数据泄露风险	因外部攻击或第三方安全漏洞等原因，导致用户个人信息泄露	低	长期	企业运营、下游	建设安全应急响应平台，建立安全漏洞响应和应急响应机制；实施防火墙、入侵检测系统和入侵防御系统、防病毒等安全技术；评估和监控第三方供应商的安全实践，确保与第三方建立明确的安全协议，责任方做到系统定期备份，保存备份日志，IT 人员定期对本行电脑进行抽查并形成记录
拓展服务市场机遇	第三方机构提供的个人信息保护影响评估工具及相关服务逐步被市场认可，隐私科技、隐私计算技术逐渐兴起，企业可寻求新的业务增长点	低	长期	企业运营	开发隐私增强型功能、产品，把握高敏感需求用户； 开发 / 引入隐私计算技术，拓展业务领域
客户信任度机遇	通过加强数据安全与隐私保护，提升客户对企业的信任度，巩固企业市场竞争力，促进业务增长	中	中长期	企业运营	公示清晰隐私政策； 发生安全事件时，48 小时内透明通报处理进展

各村镇银行以“本地化、生活化、场景化”为核心，深度整合本地医疗、家政、教育、娱乐、汽车服务等优质资源，将银行网点升级为“本地生活服务枢纽”，以差异化服务构建核心竞争力。

本地品牌深度绑定

与美年大健康等本地医疗品牌合作提供体检服务；与河北路通汽车等本地汽修企业合作提供汽车保养服务；与奥斯卡宠物游乐场等本地娱乐场所合作提供游乐权益。

生活场景全覆盖

权益涵盖健康管理（体检、口腔护理）、生活服务（家政、洗衣、打印）、休闲娱乐（健身、户外、游乐场）、教育成长（幼儿资料、小小银行家）等多个生活场景，满足客户多元化需求。

地域特色服务创新

推出“艾草养生礼包”“免费打印试卷”“电动车充电”等具有本地特色的便民服务，增强客户认同感与归属感。

影响、风险和机遇管理

常熟银行始终坚守“以客户为中心”的服务初心，精耕细作于客户需求的细微之处，持续优化并简化业务流程，切实为客户减环节、省时间、提效率。在线下，网点员工以专业素养与真诚态度提供有温度的服务；在线上，数字渠道以智能、便捷、高效回应客户多元需求。全渠道协同发力，将每一次触点转化为情感连接，让优质服务成为凝聚客户信任的坚实纽带，并将客户满意度深度融入经营评价体系，作为衡量高质量发展成效的核心标尺。

常熟银行客户沟通举措

迭代升级“飞燕社区管家小程序”

聚焦全场景服务需求，打造便捷高效的线上服务阵地。



上线“乐龄专区”

(智慧康养、悦享课堂、反诈宣传)，提供八段锦、AI 时光讲堂等多样化课程，支持健康检测、京东家政、萌宠相亲等一键预约，注册用户达 1.5 万人，实现线上服务与线下场景的高效联动，提升客户体验和粘性。

常熟银行客户关系管理举措

适老服务升级

本行通过系统性优化网点适老环境：一方面，对厅堂适老设施实施“巡检—维护—增配”的闭环管理，确保老花镜、轮椅、无障碍通道等设施安全可用，消除安全隐患；另一方面，科学规划功能区域，设置“尊老公益区”与“爱心窗口”，通过优化动线布局与提供“陪伴式”服务，营造安全、舒适、受尊重的业务办理环境，充分维护了消费者的安全权与受尊重权。



支付便利化优化

守护支付安全，广泛开展反诈宣传；
提升支付便利，加强支付服务宣传；
创新宣传模式，深入开展普惠服务。



智慧厅堂建设

通过 PAD 与柜面、智能设备协同，为老年人增加指纹交付功能，在 PAD 端办理后，以指纹替代签字。移动 PAD 交易场景叠加存单开、销、转存，批量密码重置，天然气充值，分类分级查询等 16 项功能；在智能设备功能上新中，新增了存单更换，便于设备故障未打印存单的即时更换补制，掌上查档，对接常熟市档案馆，查询结婚证、出生证的功能。厅堂含存单综合分流率达 72%。



便民措施

本行与常熟市行政审批局以党建为突破口，将合作延展至常熟市档案馆，落地结婚证、出生证等电子档案快查场景，方便居民使用。



为深化客户服务内涵、拓展金融服务半径、关爱特殊客户群体，本行组建专业外拓上门服务队伍“小圆服务队”76支，并配套制定《“小圆服务队”上门服务管理办法及服务流程》《“小圆服务队”便携式机具领用管理办法》《“小圆服务队”外拓服务营销管理办法》《“小圆服务队”突发状况处置预案》等，主要聚焦外拓服务开展中人员安排、业务操作、机具使用等方面的合规性和便捷性，以及明确应急处置流程与人员职责，确保遇到突发状况时，服务不中断、响应有速度。



小圆服务队上门服务

★ 截至 2025 年 12 月末，小圆服务队为老年群体提供上门服务 804 次，其中便民服务触达 1,035 人次、营销宣传触达 857 人次、知识宣传触达 3,448 人次以及公益服务 170.9 小时。

案例 | “常银巴士”进企业，小圆服务赢赞扬

2025 年，“常银巴士”载着无锡分行小圆服务队驶入无锡知原药业企业园区，带来一场“知原小集”特色服务活动，小圆服务队为他们提供金融服务咨询、金融知识讲解，在短时间内精准挖掘员工诉求，完成银行卡开立 3 张、信用卡 5 张、手机银行 5 户以及 1 笔理财购买，让员工体验了本行“移动柜台”的魅力。

此次活动彰显了无锡分行小圆服务队主动靠前、主动服务的特色，收获了企业员工的一致点赞。未来，小圆服务队将持续深化企业服务，为助力实体经济的发展注入金融“活水”。



本行客服中心会针对来电客户，在受理完成客户所要求的业务后，主动给客户推送满意度服务评价。

客户满意度

98.2%



温情催收

常熟银行将人文关怀深度融入催收全流程，通过电话问候、微信互动等柔性沟通方式，强化共情理解与情感陪伴，有效缓解客户的抵触与焦虑情绪，激发其主动还款意愿，在营造积极、尊重、轻松的沟通氛围中，实现回款效率与客户体验的双重提升。

常熟银行温情债务催收案例

客户丁某，从事蔬菜收购生意，2021年8月12日向本行申请续贷20万元，用于经营周转，期间还款正常。2023年8月，客户主动联系本行表示有较多应收款无法回笼，目前生意已不再经营且身体出现了问题，可能无法正常归还贷款利息，最终9月贷款逾期出月，本行立刻安排了上门回访，并带了一些小礼品，表达了对客户身体的关心。为助力客户，本行提出陪同催收，客户随后收回1万元并即刻归还部分贷款。此后数月，本行持续温情催收并关心客户，客户两次收回各1万元应收欠款均及时归还本行贷款。

客户赵某，2021年7月在本行授信一笔流星贷，授信金额3.6万元，客户原从事餐饮行业，开张时生意小有收益，但随后在疫情反复之间，生意逐渐下行，该笔贷款主要用于饭店资金周转，且其父亲在此期间也得了骨癌，在双重打击下，贷款自2021年8月开始逾期，我行温情催收专员在客户首次拒接电话后，通过耐心回访与深度倾听，从子女教育话题切入，建立情感连接。在40余分钟的沟通中，客户倾诉家庭压力与还款困境，专员以共情回应、传递支持，并协助对接纾困政策。客户深受触动，主动一次性结清4.4万元欠款，并在春节发送祝福致谢，彰显了“有温度的催收”在化解风险与重建信任中的实效。

客户隐私保护

常熟银行制定《客户金融信息安全管理办法》《个人金融信息安全管理办法》等制度，加强金融信息安全管理，保障各项业务正常开展，维护金融信息安全；制定《生产数据管理规定》并于本年度修订《外部数据管理办法》，规范客户数据采集、存储、传输、使用、备份、销毁等要求，做好数据全生命周期管理工作；组织数据安全风险评估、金融移动客户端隐私保护检测、治理移动应用个人数据采集合规等，全面提升客户隐私保护水平；参照行业监管部门，发布《2026年数据安全能力提升工作方案》，进一步健全数据安全治理体系，强化全生命周期安全防护，提升风险防控与应急处置能力，为数字化转型与业务高质量发展提供坚实可靠的数据安全保障。

客户投诉

常熟银行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，高度重视客户投诉管理，通过在营业网点公示投诉热线、设置意见簿等多渠道畅通客户反馈路径，并构建“先核实、快解决、重复盘”的标准化闭环处理机制。

本行创新编制《厅堂投诉处理实务手册》，聚焦一线服务场景中的痛点与典型投诉案例，系统梳理投诉来源、处理流程、沟通话术、应对技巧、异常场景解析及对外回复模板等六大核心模块，全面呈现投诉的多样性与复杂性，既为员工提供实操性强的指导工具，又有效强化服务细节意识与专业能力，切实提升客户异议响应效率与整体服务体验。

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



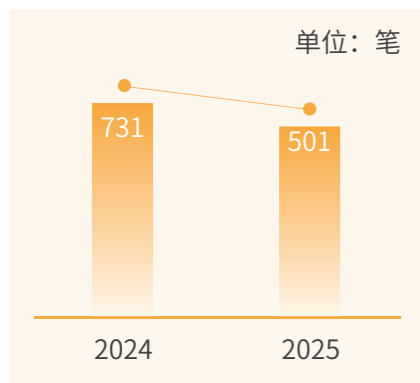
2025 年度，本行共处理金融消费投诉共 501 笔，较去年下降 31.46%

指标与目标

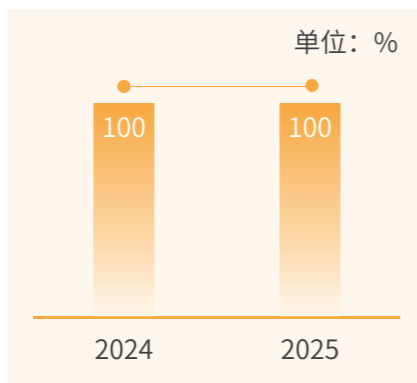
为持续提升客户服务水平、强化消费者权益保护，常熟银行始终坚持以客户为中心的服务理念，积极响应监管要求，系统谋划并扎实推进金融消费投诉管理工作。2025 年，本行将聚焦“压降投诉数量、提升服务质效”核心目标，通过规范投诉处理流程、强化数据分析与整改、压实主体责任、完善考核机制等多项举措，全面优化客户体验，切实增强金融服务的可得性、便捷性和满意度，推动客户相关指标持续向好，助力打造高质量、有温度的金融服务品牌。

常熟银行客户反馈绩效

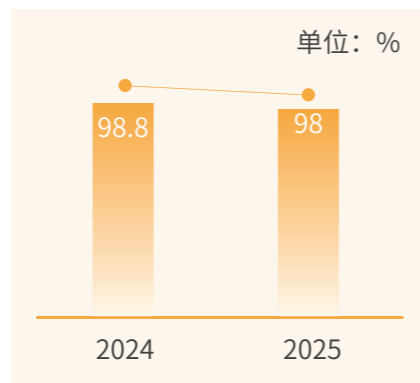
本行共处理金融消费投诉



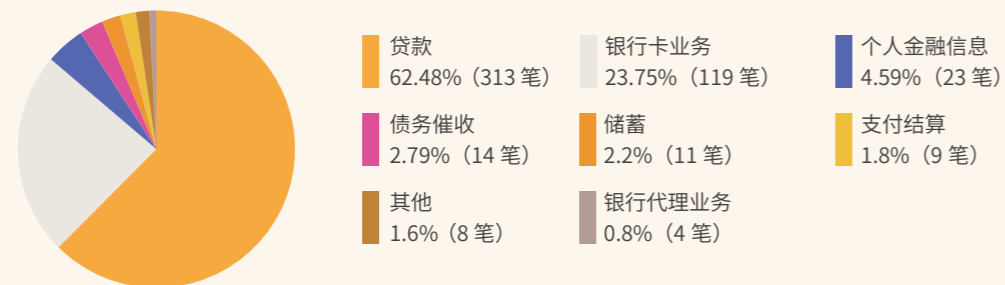
投诉处理率



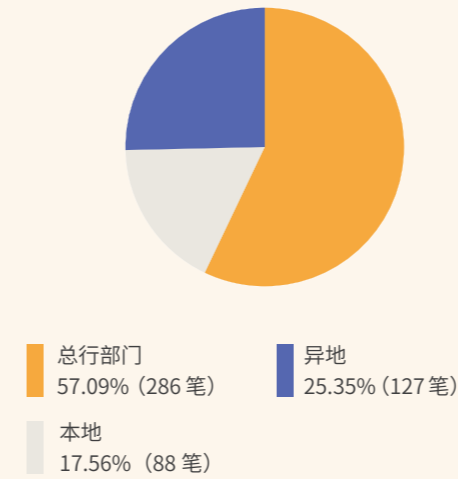
处理满意度



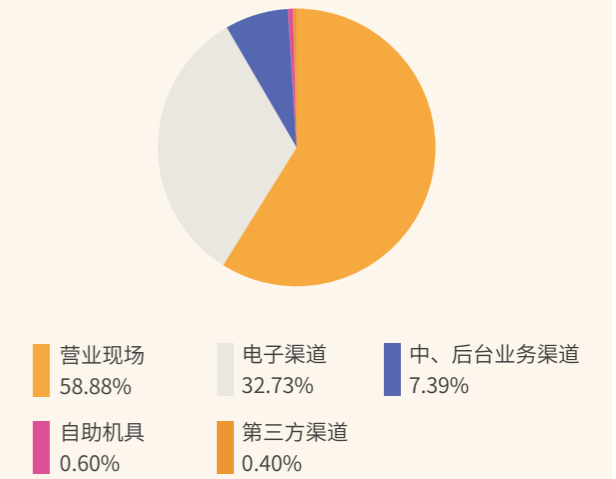
常熟银行各业务类别投诉构成



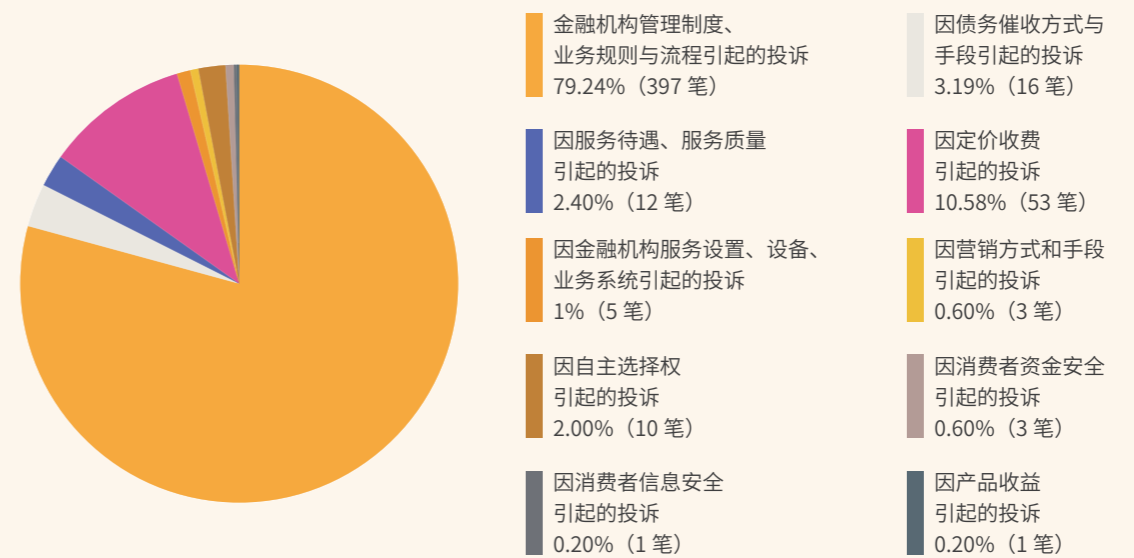
常熟银行投诉地区构成



常熟银行投诉办理渠道



常熟银行各业务投诉原因分布



供应商管理

常熟银行严格遵循《中华人民共和国招标投标法》及其实行条例等国家法律法规，全面落实《江苏常熟农村商业银行股份有限公司供应商管理规定》等内部制度要求，规范采购与合作全流程管理。本行建立健全供应商常态化沟通机制，强化信息互通与协同互信，致力于构建长期、稳定、透明、诚信的战略合作伙伴关系，夯实供应链协同发展的基础。

我行始终秉持公平、公正、开放的市场原则，坚决保障中小企业平等参与市场竞争的权利，积极推动供应商体系的多元化与可持续发展。严格执行合同履约义务，切实做到及时、足额向中小企业支付款项，全力维护中小供应商的合法权益。



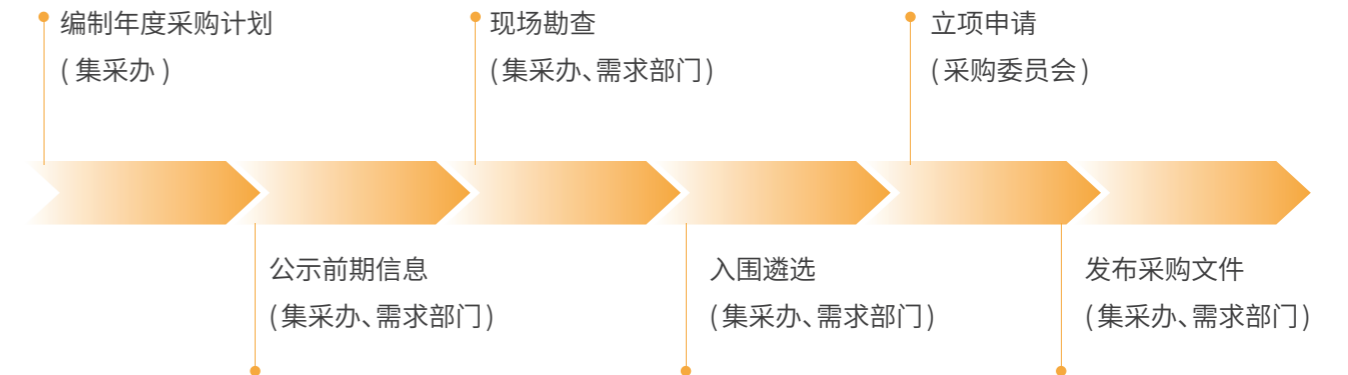
截至 2025 年末，我行无任何逾期未支付中小企业款项的情形，充分彰显了负责任企业对供应链伙伴的诚信担当与支持。

常熟银行供应商绩效

指标	单位	2025 年数值
供应商总数	个	191
国内供应商总数	个	191
其中：华北供应商数量（包括北京市、天津市、河北省、山西省、山东省、内蒙古自治区）	个	28
华东供应商数量（上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省）	个	135
华中供应商数量（河南省、湖北省、湖南省、江西省、四川省、重庆市）	个	2
南方供应商数量（广东省、广西壮族自治区、云南省、贵州省、海南省）	个	25
西北供应商数量（陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区）	个	1
本行拥有质量管理体系认证的供应商比例	%	47
本行拥有环境管理体系认证的供应商比例	%	15
本行拥有职业健康安全管理体系认证的供应商比例	%	19

本行建立了规范的供应商库，实施分级分类管理，并通过系统化的评价与考核机制，持续优化供应商结构。在供应商开发与准入环节，率先将 ESG 指标纳入评估体系，明确要求其在商业道德、安全生产、职业健康、人权保障及环境绩效等方面与本行标准保持一致，推动构建负责任、可持续的供应链生态。同时，强化内部能力建设，由金融科技总部开展集中采购专项培训，深入解读行内集采制度与典型案例，全面提升采购人员的专业素养与合规意识。

常熟银行集中采购流程管理



本行 IT 基础软硬件采购均首选国产化产品，包括办公电脑、外设、机房服务器、网络设备、金融机具等。



2025 年度备份一体机采购项目



数据中心网络设备扩容项目



2025 年度集中式存储扩容项目

安全管理

常熟银行抓实安全生产管理体系构建、安全隐患排查、安全应急管理、安全文化建设、安全数字化管理及员工职业健康管理，以全方位安全管控提升治理效能，保障各项业务平稳有序开展。

安全生产管理体系

常熟银行坚持“预防为主、单位负责、突出重点、保障安全”的工作方针，牢固树立安全发展理念，强化底线思维和极限思维，全面推进安全管理数智化转型，为全行高质量发展提供强有力的安全保障。

本行全面梳理安全管理制度，新增并修订《安全管理工作管理办法》《安全管理外包工作暂行规定》《安全风险隐患内部报告奖励机制》《安全问题隐患闭环整改管理规定》《安全管理工作奖惩办法》等制度，落实全员安全生产责任制，着力完善安全生产制度机制体系，设立专职安全管理部门“安全保卫部”，进一步压实安全主体责任。



2025 年，本行安全生产投入 6,976 万元。

安全生产隐患排查

本行关注安全生产隐患排查，抓实抓细日常安全巡查、重点领域安全检查，积极发挥领导班子督战作用、强化隐患问题闭环整改，有效预防重大安全生产事故发生。

2025 年，本行新增安全风险隐患内部报告奖励机制，强化正向激励，通过安全管理“刚性考核”与奖励机制“柔性引导”相结合，调动一线员工隐患排查积极性，有效激发全员安全管理工作的内驱动力。

安全风险隐患排查措施



- 总行各部门、各楼层区域设立 1-2 名消防安全责任人，负责本部门及管辖区域门、窗、水、消防设施、电器设备的管理及应对突发事件人员逃生、疏散引导工作
- 各分支机构建立安全保卫工作领导小组，落实专人对辖内营业网点进行安全风险隐患排查，重点排查消防设施维护、消防安全管理、厨房安全管理、重要区域安全管理、房屋安全管理等



- 围绕燕谷数据中心、开发区灾备机房、莫城档案楼、在建工程、闲置资产、自有出租房等关键场所，由现场负责人落实专人严查消防设施有效性、安全通道畅通性、供电设施稳定性以及人员值守规范性



- 在元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前夕，由总行分管安保工作行领导带队开展全面隐患排查，以查促改，进一步提升节前安全生产质效



- 安全保卫部每季度组织开展现场检查，全年累计现场检查网点 652 个，聚焦网点监控设备管理、款箱交接制度执行情况、网点布撤防管理情况、营销物资堆放及消防通道管理情况等
- 总行监控中心值守人员常态化负责非现场检查，全年累计检查 627 个网点

安全隐患排查绩效

安全隐患排查次数

7 次

安全隐患排查整改数量

84 项

安全隐患整改率

100 %

案例 | 抓好节前安全检查

2025 年, 我行有关负责同志带队开展节前安全检查工作, 现场查看非经营性重点场所以及部分营业网点的安防设施, 核查消防设施配备和旧损设备更新情况, 审核金库现金整点中心出入库操作规范, 进一步压实安全生产经营责任, 推动我行营业网点业务安全运营。



案例 | 开展常银学校安全隐患排查

2025 年 12 月 24 日, 我行组织对常银学校 (苏州金融会客厅) 开展全方位安全隐患排查, 检查范围涵盖会议区、教学区、住宿区、食堂、停车场及各地下消防重点部位, 重点排查消防设施、电气线路、特种设备、应急储备等安全隐患, 建立“一隐患一台账”管理机制, 有效防范和坚决遏制各类消防安全事故。



安全生产应急管理

本行将安全生产应急管理作为筑牢生产安全防线的关键环节, 坚持预防为主、预防和处置相结合, 逐步健全权责清晰的应急管理制度体系, 制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司总行大楼消防应急预案》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司营业网点突发事件应急处置工作指引实施细则》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司监控中心应急处置预案》等制度, 加强安全生产应急演练, 推动安全生产治理模式向事前预防转型, 筑牢安全屏障。

本行结合安全形势, 组织多场消防安全知识培训暨疏散灭火演练, 总行累计开展 9 次消防安全培训、2 次应急演练; 各分支机构消防演练分批有序开展, 每半年组织一次消防演练和防暴防抢演练。通过全员参与培训和实战演练, 推动员工在发生突发事件时, 第一时间按照预案流程进行妥善处置, 各分支机构累计开展 150 场安全培训、252 次应急演练。



2025 年, 总行累计开展 9 次消防安全培训、2 次应急演练。各分支机构累计开展 150 场安全培训、252 次应急演练。

案例 | 消防应急疏散演练

2025 年 11 月 11 日, 我行总行大楼举行消防应急疏散演练活动, 提升员工火情应急处置与逃生自救能力, 进一步检验应急预案实操性, 优化疏散流程与协同机制, 保障总部人员、资产安全。



案例 | 消防演练和防抢、防暴预案应急演练

2025 年，我行各机构开展消防演练和防抢、防暴预案应急演练，邀请专业人员详细讲解各类火灾形成原因和扑救技巧、各种灭火器材的使用方式和方法、防暴紧急避险和逃生救援技巧等，提升网点员工突发事件应急处置能力，保障营业网点安全运营。



安全生产文化建设

本行致力于筑牢安全防线的内生动力，通过常态化宣教，厚植安全发展理念，推动安全意识入脑入心，着力构建全员参与、全程管控、全面覆盖的安全文化体系。

安全生产图片



安全生产公众号



安全生产知识库

安全文化建设举措

打造全行“安全宣传阵地”

- 推出安全生产广播号，开设安全生产专栏，涵盖“案例警示”“灾害性天气安全提示”“消防安全知识”等 6 大专栏，推出“安全日历”功能，累计推送 80 余篇推文，累计阅读达 30 万人次
- 策划“消防安全进万家”直播活动，累计吸引 3,116 人观看，点赞 2.5 万余次
- 制作《消防运动会规则介绍》《营业网点报警装置故障处置流程》、《营业网点款箱押运交接规范化流程》教学视频，《营业网点突发事件应急处置指南》动画微课，实现安全教育场景化传播

建设全行“安全知识中枢”

构建制度库、操作库、隐患库、案例库“四库一体”安全知识体系：

- 以制度库为规范依据，系统整合法律法规和本行安全管理规章制度
- 以操作库为执行指引，细化各岗位安全操作标准
- 以隐患库为风险数据集，定期归集隐患案例
- 以案例库为经验知识库，收录社会面典型安全生产和消防安全事故案例，形成理论支撑与实践指导并重的闭环管理体系

推出全行“安全 AI 大脑”

打造全行级“安全 AI 大脑”，通过手机端或电脑端访问，支持实时解答全行员工在安全生产操作过程中遇到的各类问题

制作总行大楼消防疏散明白卡

结合总行大楼消防演练中发现的员工应急疏散能力欠缺等问题，制作消防疏散明白卡，简洁直观地明确疏散流程、路线及注意事项，提升总行员工应急疏散能力

本行构建“总行—机构—个人”三级培训体系，实现安全能力系统提升。



2025 年，本行安全保卫部全员通过保卫管理员三级职业技能等级认定。

三级安全培训体系

“总行”

总行层面

推行“理论+实战”双轮驱动，开展季度消防大练兵

“机构”

机构层面

实施“检查+培训”融合机制，建立“现场检查—问题剖析—整改培训”工作闭环

“个人”

个人层面

通过“小燕学堂”移动学习平台，设置微课学习、在线测试等模块，实现安全培训覆盖率、合格率“双 100%”

本行积极落实“五进”宣传工作，通过进学校、进企业、进社区、进农村、进家庭，引导本行客户和广大群众积极参与安全生产活动，全行累计开展宣教活动 208 场。



2025 年，全行累计开展宣教活动 208 场。

案例 | 开展“安全宣传咨询日”专项活动

2025 年 6 月 16 日，我行与常熟市应急管理局、常熟市融媒体中心开展“安全宣传咨询日”专项活动，共同推出“安全大咖进万家”有奖学习活动，进一步营造全民共建安全生产生活的良好氛围。

安全管理数字化

本行持续加大安防领域的资源投入与创新应用，实现风险感知实时化、预警精准化、处置智能化，推动安全管理工作质效迈上新台阶。

本行安全管理平台已集成安全检查、闭环整改、日常管理、监控调阅、门禁控制、押运管理、风险预警、智慧消防等多项子功能模块，实现多子功能模块数据共享与指令协同，有力提升全行安全管理系统化、标准化水平。

同时，本行全力推进智慧消防系统建设，全行营业网点完成智慧消防设备标准化部署，累计安装 828 个火灾报警传感器、2,169 个智慧空开和用电监测设备、51 套电气监测主机、842 个温湿度和消防水传感器，涵盖全行各网点各重点区域，搭建起涵盖火灾智能报警、电气线路监测、烟雾感知、消防水压监测、机房温湿度预警等多维度的智慧消防体系，实现风险隐患“秒级预警”与“全流程闭环管理”。

员工职业健康管理

本行坚持以人为本，注重员工职业身心健康安全，定期组织开展全体员工健康体检、公益性应急救援培训，为员工职业健康保驾护航。

案例 | 开展公益性应急救援培训

我行联合常熟市红十字会全年组织 93 人次公益性应急救援（CPR+AED）培训，培训内容包括海姆立克急救法、心肺复苏术（CPR）、自动体外除颤器（AED）使用技巧，通过“理论+实操”相结合的方式，确保每位员工快速掌握应急救援的正确步骤和关键要领。



2025 年, 本行心理协会通过开展常规性活动、特色活动、主题活动等系列活动, 有效帮助员工掌握更多心理学知识, 缓解职场压力, 调节情绪状态, 筑牢员工的心理健康防线, 提升整体心理韧性与幸福感。同时, 积极引导员工将科学的心理疏导方法延伸至家庭生活, 改善亲子沟通模式, 助力营造和谐融洽的家庭氛围。

心理协会常规活动

分享线上课程

亲子互动教育

心理协会特色活动

做好中小学阶段亲子沟通, 帮助员工加强与子女间的情感交流, 解决亲子沟通中的困惑

工作解压及情绪管理

心理协会主题活动

常银飞燕之家

7×24 小时心理咨询热线

“兰海说成长”
亲子课程学习平台

“心灵港湾”视频课程
了解青春期心理

员工管理

常熟银行通过规范雇佣、完善薪酬、赋能发展、落实关爱、畅通沟通, 构建和谐劳动关系, 助力企业与员工共赢。

员工雇佣

本行始终严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规, 坚持依法用工, 杜绝使用非法劳工和雇佣童工, 反对基于年龄、性别、民族等任何因素的歧视, 坚持平等雇佣、公平就业的原则, 尊重员工不同的宗教信仰与风俗习惯, 确保男女员工同工同酬、享有平等的发展机会, 致力于与员工构建稳定、和谐的劳动关系, 共同营造多元、平等、民主、和谐的职场环境。

员工数据

员工总人数

7,473 人

在职退伍军人人数

33 人

在职退伍复员军人雇佣比例

0.0044 %

残疾员工人数

3 人

残疾员工人数比例

0.0004 %

2025 年提供就业岗位数量

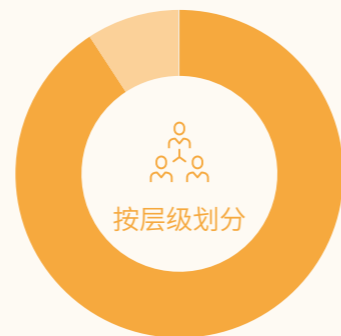
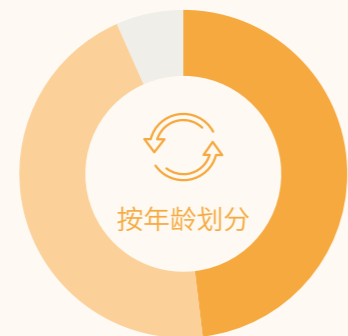
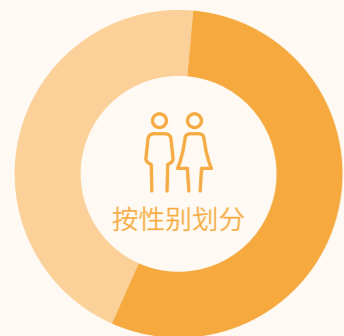
601 人

劳动合同签单率

100 %

五险一金覆盖率

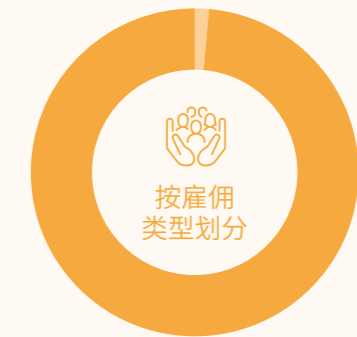
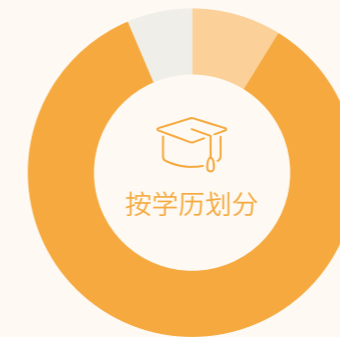
100 %



女员工: 4,128 人
男员工: 3,345 人

30-50 周岁: 5,024 人
30 周岁以下: 2,152 人
50 周岁以上: 297 人

普通员工: 6,784 人
中层员工: 682 人
高级管理层: 7 人



本科: 6,337 人
大专及以下: 658 人
硕士及以上: 478 人

全职工工人数: 7,369 人
劳务派遣员工: 104 人
兼职员工人数: 0 人

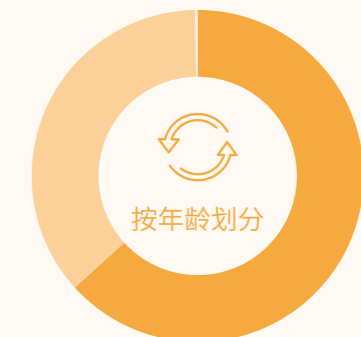
员工离职数据

员工离职率

4.86 %

员工离职人数

390 人



男员工: 208 人
女员工: 182 人

30 周岁以下: 246 人
30-50 周岁: 143 人
50 周岁以上: 1 人

在校园招聘方面，本行通过线上线下融合的创新模式，全面提升招聘规模和生源质量。2025 年，本行开展两次校园招聘，创新采用书店沙龙、直播宣讲、开放日体验等贴近学生的方式，报名人数创历年校园招聘新高。

在社会招聘方面，本行坚持精准发力的原则，成功录用各类成熟人才 80 人，重点满足小微团队、博士后工作站、投行、资金条线等紧缺和高精领域的人才需求，缓解就业压力。



2025 年度本行共招聘 209 人，包括社会招聘 80 人、校园招聘 120 人、校招管培生 9 人。

员工薪酬与福利

本行优化薪酬福利管理体系，坚持业绩导向与公平公正相结合，健全薪酬分配、福利保障与长效激励机制，充分调动员工积极性、主动性，实现公司与员工价值共享。

员工薪酬

2025 年，本行建立人效预算管理机制，创造性地将人效理念融入全面预算管理体系，推动全行员工管理从统一模式向分层分类的精细化模式转变，同时依据不同业务条线、不同机构特点，设定差异化的人效目标和管理要求，使人效管理更具针对性和可操作性。

在考核体系方面，本行建立以利润中心和价值贡献为导向的绩效考核机制，打破传统的前台部门考核模式，将考核与 EVA（经济增加值）挂钩，精准衡量资本耗用和利润回报，确保资源配置更加科学合理。

在员工薪酬激励方面，本行建立综合化薪酬体系，鼓励员工可以全面展业，不再局限于原岗位条线业务领域，通过综合展业拓展，员工能够获得基础工资、奖金、弹性绩效、人才激励等多重收入来源，实现差异化薪酬分配，充分激发员工积极性。

同时，本行创新设立小利润中心和增长中心项目组，打破部门隔阂，以工作小组形式设立营收增长项目，根据项目产出和利润贡献，额外获得额度薪酬包，实现多劳多得、优劳优酬。

员工福利

本行员工福利包含法定福利和补充福利。在法定福利方面，按照法律规定为全体员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金；在补充福利方面，拥有完善的年金体系，为员工购买终身重大疾病保险、意外险、定期寿险等。

员工发展与培训

本行关注员工发展，持续健全员工培训与职业发展体系，畅通成长渠道，激活内生动力，锻造适配新时代金融发展的骨干队伍。

员工晋升

2025 年，本行修订《干部选拔任用管理办法》，制定《后备干部管理办法》并建立各层级干部后备库，编制《新任支行长手册》，不断健全选拔任用机制。

本行始终坚持德才兼备的用人导向，构建管理序列与专业序列并重互通、双向发展的 H 型职业双通道，推进“鸿鹄高飞”管理人才梯队与“鲲鹏展翅”专业人才梯队的分类建设与动态化培养，为员工提供多元发展路径。

职业发展双通道



专业序列培养计划

匠心计划

搭建对外培训交流平台，2025 年度共对外输送专业人员参训 25 人，包含财务条线、风险管理条线等职能部门

匠才计划

启动“村改支员工培训”

学员涵盖本年度村改支员工，围绕 IPC 小微技术、营销风控能力提升、合规警示等主题设置课程，助力村改支员工强化专业技能，提升综合服务能力



推进“双百专业人才培养”

协助开展数字化人才培养，完成数字化人才认证；协同零售银行部完成“100 + 100”新媒体人才培养



匠承计划

培养对内和对外内训师

开展公司金融学院课程、小企业课程开发工作坊；开展点对点课程开发设计辅导

创新教材和教法

围绕岗位价值提升，打造岗位核心手册；完成票据业务、国际业务沙盘课程开发

管理序列培养计划案例

领飞计划

开展“New President 新任管理者培训开营暨师徒结对拜师仪式”

培训课程设置紧扣业务发展，引入外部优秀管理经验，搭建行内交流分享平台，提升新任支行长领导力及专业能力



开展 2025 年度中高管参访项目

开展“2025 中高层综合能力提升培训班”两期；开展“2025 中高层综合能力提升培训”活力复盘营一期



腾飞计划

开展 2025 年副职助理赋能培训班一期，培训班整合行内外优质教学资源，特邀行业专家授课，课程设置聚焦副职助理岗位核心能力需求，涵盖战略思维、管理实务、领导力提升、创新实践等多个关键维度，为学员履职能力提升提供坚实支撑。



启飞计划

开展第四季“启飞训练营”两期，共 70 人参训，内容包含企业文化、视野拓展、创新性思考、角色认知与转变等课程，通过集中面授课程 + 返岗实践的学习模式，促进学员深度参与、交流思想、分享体验，不断提升学员的综合素质和专业能力。



员工培训

本行围绕企业文化宣贯、新人培训、专业培训、干部培训四大板块，自下而上搭建一套分层分类培训体系，加速新进员工融入、在职员工胜任和高潜人才成长，通过线上线下两大平台即“常银大讲堂”和“小燕学堂”，鼓励优秀员工获得个人价值，推动组织发展，实现人才个体和组织全局的良性循环。

本行以“统筹资源、分工协作、精准赋能”为目标，成立常银学校，构建“四大中心，九大分院”的内训组织架构，形成“中心牵头、分院执行”的高效协作的培训组织机制，进一步提升员工培训质效。



员工培训组织建设

四大中心

内容 文化中心、领导力中心、专业力中心、教务中心

职责 统筹内训整体规划、资源整合与质量管控

九大分院

内容 企业文化学院、机构管理学院、小微金融学院、公司金融学院、零售金融学院、运营管理学院、授信风控学院、金融科技学院、兴福村行学院

职责 依据业务领域、职能方向细化培训模块，提升培训精准化水平

案例 | 开展“新燕计划”新员工培训

我行开展“新燕计划”新员工培训，内容包括文化导入、业务通识、技能练习等，助力“新燕们”加速融入我行，胜任工作岗位。



案例 | 实景沙盘课程

我行创新采用实景模拟沙盘，通过“沟通—协同—决策”的全流程实操，最大程度关联真实业务场景，引导学员在模拟经营中锤炼全局思维、沟通协作与问题解决能力，为银行高质量发展培育兼具专业素养与实战本领的骨干力量。



员工培训数据

指标	单位	2025 年数值
培训总次数	次	400
培训总时数	小时	226,565.43
培训总人次	人次	55,410
培训支出费用	万元	1,149.47
员工平均培训时数	小时	43.16
高级管理层平均培训时数	小时	19.91
中层管理人员平均培训时数	小时	42.27
基层员工平均培训时数	小时	42.04
员工培训覆盖率	%	100
ESG 培训	次	1

员工关爱

本行始终坚持以人为本, 关心关爱员工, 切实保障员工权益, 通过开展丰富多彩的文体活动, 提升员工幸福体验。

员工慰问

本行每年对困难员工进行排查, 并对有困难的员工进行慰问, 常态化开展“冬日新春送温暖”慰问活动、“夏日送清凉”慰问活动、国庆中秋双节在岗一线员工专项慰问活动、年终决算日慰问活动, 努力传递人文关怀温度。

本行关心关注员工思想动态, 对提出离职的员工, 开展谈心谈话活动, 了解员工离职原因, 从根源上解决员工顾虑与困难。对于个人原因产生的岗位不适应情况, 提供转岗帮助。



2025 年, 本行无裁员情况。

案例 | 开展“冬日新春送温暖”慰问活动

2025 年 1 月, 我行开展“冬日新春送温暖”慰问活动, 为一线职工送上暖冬物资, 并了解各家机构旺季厅堂工作, 持续关注员工需求, 为员工提供服务与帮助。



案例 | 开展“夏日送清凉”慰问活动

2025 年, 我行开展“夏日送清凉”慰问活动, 为一线职工送上防暑降温用品, 切实保护员工健康。



案例 | 开展“双节”在岗员工慰问活动

2025 年 10 月, 我行开展“双节”在岗员工慰问活动, 对国庆、中秋期间在岗的一线员工开展专项慰问。通过深入一线网点, 详细了解假期业务安排、客户服务及后勤保障等情况, 与在岗员工亲切交谈, 致以诚挚问候和节日祝福。



案例 | 总行领导班子慰问年终决算一线干部员工

2025 年 12 月，我行总行领导班子成员慰问仍在岗位上奋斗的干部员工，倾听大家对过去的感悟和新年的展望，鼓励大家站好当年最后一班岗，以饱满的奋斗热情和务实的工作态度迎接新年的到来。



案例 | 开展员工子女高考升学关怀活动

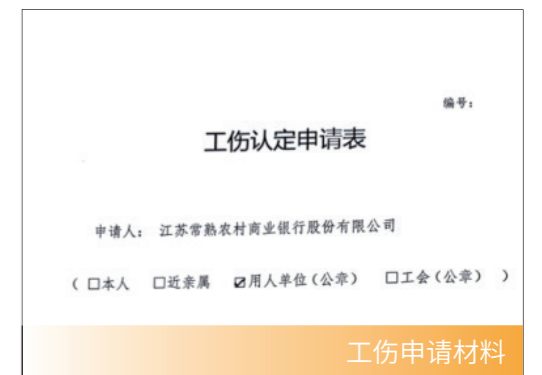
2025 年 8 月，我行举办 2025 年员工子女高考升学关怀活动，为员工子女提供了一个展示才华、交流思想、舒缓压力的平台，进一步传递我行对员工及其家庭的深切关怀。



权益保障

本行致力于保障员工合法权益，依法为员工申报工伤认定，积极配合相关部门完成工伤认定与待遇落实，确保员工合法权益得到及时、充分保障。同时，通过健全劳动保护制度、优化工作环境、加强安全培训等举措，全方位构建和谐、安全、有尊严的职场生态，彰显企业对员工福祉的责任担当。

此外，本行注重保障退役军人权益，通过开展八一建军节退役军人拥军活动和座谈会，增强退役军人员工的荣誉感和归属感，弘扬拥军优良传统；本行重视女性员工权益保护工作，严格落实产检假、产假、哺乳假等各类专属假期保障政策，定期开展多样化女性关爱活动，切实维护女性员工职业发展与生活平衡的权益，以暖心举措增强团队凝聚力。



案例 | 开展“八一”建军节退役军人拥军活动

2025 年 8 月，我行组织开展“传承红色基因，永葆军人本色”主题拥军活动，通过参观周恩来纪念馆和故居，观看珍贵的历史实物和图文资料，重温了革命先辈的崇高精神，进一步增强了团队凝聚力。



案例 | 举办八一建军节退役军人座谈会

2025 年 8 月，我行沙家浜中支举办八一建军节退役军人座谈会，进一步巩固军银合作关系，为我行打造特色拥军服务品牌奠定坚实基础。



员工活动

本行开展形式多样的文体活动，持续丰富员工业余生活，提升内部凝聚力和向心力。本行设有乒乓球协会、烹饪协会、读书协会、歌唱乐器协会、农耕协会等多个协会，鼓励员工平衡工作与生活，舒缓身心、陶冶情操；持续完善行内燕之居咖啡吧、洗衣房、理发屋、健身房等设施建设，便利员工生活；通过菜品征集、厨艺比拼等形式，丰富员工餐桌；广泛开展歌唱大赛、青年联谊、职工运动会等群体性文体活动，提振干事创业精气神。

案例 | 举办全行运动会

2025 年 10 月，我行举办 2025 年“向光而行 生生不息”秋季运动会，以体育竞技活动凝心聚力，筑牢和谐共进的发展根基。



案例 | 举办十一徒步活动

2025 年 10 月，我行举办 2025 年“向微同行，共赴美好”国庆南湖湿地徒步活动，进一步推动员工强健体魄，凝聚推动全行高质量发展的强大合力。



员工沟通与交流

本行在日常经营管理过程中，在不同层级和职能之间设置多样化的渠道实现部门、职位、地区之间的有效沟通和技能共享，成立多个跨部门、跨职位、跨地区的工作小组，针对企业经营过程中出现的问题进行改进，并加强沟通与技能共享。通过建立完善的燕讯、企业微信、人力资源系统等系统建设，保证本行部门之间，以及与客户等利益相关方之间沟通畅通。

本行坚持职工民主管理制度，将与员工切身利益相关的大事提交职代会审议，维护员工合法权利。



社会贡献

本行坚守金融初心、践行社会责任，积极投身公益事业与社会建设，以有温度的金融服务架起民生连心桥，在助力地方发展、保障民生福祉中践行本土银行的社会责任与时代担当。

公益志愿活动



2025 年，本行开展公益献血、慈善捐赠、关爱老人、关心儿童等系列公益活动，慈善公益投入 699.47 万元，其中乡村振兴投入 20 万元，志愿服务时长 1,276.5 小时，累计献血 831 人次。

公益慈善活动



公益献血



关爱困难家庭儿童



四季敬老—重阳节慰问

关于开展 2025 年度“慈善一日捐”活动的通知
内通〔2025〕301 号

各分支机构、总行营业部、总行各部门：
为积极响应常熟市 2025 年善美常熟“慈善一日捐”活动，深入贯彻党的二十届三中全会精神以及《中华人民共和国慈善法》，进一步弘扬乐善好施、扶危济困的传统美德，经研究决定开展全行员工“慈善一日捐”活动，现将有关事项通知如下：

慈善捐赠活动



四季敬老 - 端午节慰问



四季敬老—中秋节慰问



义务植树节活动



山野无痕飞燕公益净山活动

乡村振兴

本行积极响应国家乡村振兴战略，聚焦教育帮扶、医疗支持、防汛救灾等民生领域精准发力，以多元举措助力改善乡村发展面貌，为夯实乡村振兴基础注入金融暖流。

案例 | 赴南华县开展公益行动、助力乡村振兴

2025 年，我行慈善基金会赴云南省南华县开展专项公益行动，通过教育支持与医疗帮扶双向发力，为乡村振兴注入可持续动力。



案例 | 赴嵩县开展慈善捐赠活动

2025 年 4 月 15 日，常熟银行慈善基金会携手嵩县兴福村镇银行共向嵩县大章镇第二中心小学德亭镇中心小学、何村乡何村小学、大坪乡初级中学捐建价值 10 万余元的教学学习设备，为学生提供良好的学习环境，全面提高教育教学质量。



案例 | 赴白杨镇中心小学捐赠爱心助学物资

2025 年 4 月 16 日，由我行慈善基金会发起、宜阳兴福村镇银行作为常熟银行在宜阳设立的村镇银行，积极协同参与，向白杨镇中心小学捐赠价值超 10 万元的爱心助学物资，包含 600 套桌椅、60 套办公桌椅和 3 套净水设备，为宜阳教育事业注入温暖力量。



案例 | 支援武定村防汛救灾工作

2025 年 8 月，武定县遭遇持续性强降雨袭击，武定兴福村镇银行高度重视、迅速响应，紧急驰援受灾村委，主动与受灾地区联系了解急需物资需求，短时间内组织采购一批灾区急需的生活物资，包括大米、食用油、矿泉水等，全力支持当地防汛救灾工作。



案例 | 支持湖北咸丰防汛救灾工作

2025 年 7 月 1 日，湖北咸丰遭遇历史极值特大暴雨，恩施兴福村镇银行咸丰坪坝营支行第一时间响应政府号召，积极投身防汛救灾。员工坚守岗位保障金融服务“不打烊”，支行党员干部、青年员工组成 5 人抢险救灾突击队赴受灾最为严重的区域，协助现场抢险人员参与抗洪救灾工作，真正用实际行动诠释责任与担当，为抗洪救灾、守护家园贡献力量。



附录一：指标索引表

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）》

维度	序号	议题	回应章节
环境	1	应对气候变化	应对气候变化
	2	污染物排放	开展绿色行动
	3	废弃物处理	开展绿色行动
	4	生态系统和生物多样性保护	开展绿色行动
	5	环境合规管理	强化环境管理
	6	能源利用	开展绿色行动
	7	水资源利用	开展绿色行动
	8	循环经济	开展绿色行动
社会	9	乡村振兴	专题：精耕三农沃土，共赴振兴致远 社会贡献
	10	社会贡献	社会贡献
	11	创新驱动	推进数智建设
	12	科技伦理	推进数智建设
	13	供应链安全	供应商管理
	14	平等对待中小企业	供应商管理
	15	产品和服务安全与质量	金融责任保障 保障客户权益 科技金融 绿色金融 普惠金融 养老金融 数字金融 绿色投融资
	16	数据安全与客户隐私保护	保障客户权益 推进数智建设
	17	员工	安全管理 员工管理

维度	序号	议题	回应章节
可持续发展相关治理	18	尽职调查	可持续发展管理
	19	利益相关方沟通	可持续发展管理 协调各方利益
	20	反商业贿赂及反贪污	践行商业道德
	21	反不正当竞争	践行商业道德



附录二：读者意见表

尊敬的读者：

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

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为我们在公司治理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为我们在环境管理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为我们在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为我们在 ESG 方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议：