

无锡农村商业银行股份有限公司
2022 年度社会责任报告

2023 年 3 月

无锡农村商业银行股份有限公司

2022 年度社会责任报告

董事长致辞	3
行长致辞	5
一、关于我们.....	7
(一) 基本情况简介	7
(二) 社会责任理念	8
(三) 荣誉与认可	10
二、战略引领，提升治理能力.....	11
(一) 完善公司治理机制	11
(二) 加强投资者关系管理	14
(三) 实施全面风险管理	15
三、稳健经营，服务经济发展.....	16
(一) 致力服务实体经济	16
(二) 倾力服务乡村振兴	17
(三) 加快发展普惠金融	17
四、心系客户，传递真诚服务.....	18
(一) 持续完善电子银行渠道.....	18
(二) 有序开展网点转型	19
(三) 落实金融消费者权益保护.....	20
五、保护环境，支持绿色发展.....	20
(一) 发展绿色信贷	20
(二) 推行绿色服务	21
(三) 坚持绿色运营	22
六、以人为本，致力员工关爱.....	22
(一) 构建多层次培训机制	22
(二) 着力优化人才队伍结构.....	23
(三) 落实权益保障和员工关怀.....	24
七、互济共享，助力社会公益.....	25
(一) 巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴.....	25
(二) 积极推进公益事业	26
(三) 优化公众金融服务	27
2023 年展望	27

报告说明

（一）报告时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日，部分内容超出上述范围。

（二）报告组织范围：报告覆盖无锡农村商业银行股份有限公司总行、分支机构及投资机构。在报告的表示中分别使用“无锡农商银行”、“本行”、“我们”。

（三）报告发布周期：年度报告。

（四）报告编制依据：本报告编制以中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《银行保险机构公司治理准则》，中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求为参考。

（五）报告保证方式：本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

（六）报告发布形式：报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn>)浏览下载。

董事长致辞

2022年是党的二十大胜利召开之年。一年来，面对风高浪急的外部环境和艰巨繁重的转型发展任务，全行上下坚持稳中求进工作总基调，围绕高质量发展主线，坚定“支农、支小、支微”市场定位，坚持“做小、做散、做优”业务方向，以改革创新为动力，以能力建设为抓手，以合规经营为保障，以风险防控为主线，不断深化全面从严治党、从严治行，实现了规模增长、效益提升、结构优化的三年规划目标任务。

这一年，我们坚持支农支小定位不偏离，进一步擦亮普惠金融底色。我们认真贯彻执行行党委关于坚守定位加快转型意见的一号决议，全行不断坚定发展方向，大力践行普惠金融。扎实开展各类融资对接活动，解决了各类民营企业和制造业企业的融资需求。扎实开展农业经营主体信贷直通车“乡村行”等活动，增户扩面的规模进一步扩大。

这一年，我们聚力谋创新激活力，发展动能持续提升。我们切实抓牢数据治理源头管理，优化监管集市内容，初步建立起了目标明确、责任细化的数据考核管理体系。积极顺应数字化转型方向，持续推进金融科技建设和敏捷化转型，优化探索科技研发体系，推进软件创新研发体系，不断完善研发度量体系，加快梯队性、差异化、精准化的能力体系建设。

这一年，我们强力防风险固根本，发展底盘全面夯实。我

们持续强化信用风险防控，不断健全统一授信、业务自动化审批，抓严抓实瑕疵贷款处置的督促跟踪，注重新增源头控制和存量不良化解“双线治理”，着力完善全方位、立体化、智能化的风险防控长效机制。稳妥落实合规银行建设三年规划，不断完善内控合规制度，坚决筑牢合规案防防线。

功崇惟志，业广惟勤。我们将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，不断坚定“滚石上山、负重前行”的决心，发扬“时不我待、只争朝夕”的作风，发挥“善始善终、善作善成”的精神，知重负重、担事任事，为全面打造区域一流农商行，努力开创无锡农商行高质量发展新篇章不懈奋斗！

董事长：邵 辉

行长致辞

2022 年是党的二十大胜利召开之年，也是无锡农商银行上市六周年。一年来，面对超预期困难挑战，全行上下在总行党委和董事会的坚强领导下，紧紧围绕省联社经营管理考核和年度经营目标任务，坚持稳中求进，主动转型求变，业务经营总体实现难中有进、难中有成，为上一轮三年战略发展规划画上了一个较为圆满的句号。

这一年，我们坚持稳字当头，在可持续高质量发展中加力向优。截至 2022 年末，全行总资产 2116.03 亿元，增幅 4.87%；总贷款 1286.09 亿元，增幅 9.17%，总存款 1726.84 亿元，增幅 10.14%。全年实现营业收入 44.80 亿元，增幅 3.01%；归属于上市公司股东的净利润 20.01 亿元，增幅 26.65%。不良贷款余额、不良贷款比例实现双降，年末不良贷款率 0.81%，较年初减少 0.12 个百分点；拨备覆盖率 522.74%，较年初增加 75.55 个百分点。非公开发行 A 股股票工作基本完成，成功募集资金 20 亿元，为未来稳健可持续发展提供了有效的资本保障。全年实现安全运营无事故、无案件。

这一年，我们坚持初心使命，服务实体加力推进。倾力服务乡村振兴，扎实开展农业经营主体信贷直通车“乡村行”活动，深入推进乡村振兴试点示范工作，积极参加省金融监管局“普惠金融区县行”、市政府“产融携手，助企纾困”等多场

银企交流对接活动，截至年末，普惠型小微企业贷款余额比年初净增 40.71 亿元，增幅 27.41%，民营企业贷款和制造业企业贷款分别较年初净增 80.73 亿元和 38.91 亿元，均高于各项贷款平均增速。以坚守定位加快转型为主题下发党委一号文件，启动个人信用贷款增户扩面专项活动，深入推进增户扩面。在苏州、常州、南通设立普惠金融分中心，推出人人都能贷的“市民贷”个人消费贷款产品，扩大金融覆盖面。

这一年，我们坚持守正创新，金融服务加力夯实。践行金融为民初心，持续推进创新，更好满足不同市场主体多样化金融需求。打造“智慧+”系列金融场景 78 个，赋能民生服务，全年新增有效手机银行客户数 29.86 万户，新增信用卡有效卡 3.36 万张。以三代社保卡换发为工作主线，全年换发三代社保卡 53.27 万张，激活率 77%。加大跨境人民币业务宣传，积极推动外汇贷款、区块链贸易融资产品，全年国际业务外汇结算量 12.6 亿美元。

惟实励新，精进臻善。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，新起点开启新征程，新愿景呼唤新担当，我们将重整行装、再燃激情，吹响奋进号角、汇聚磅礴力量，用热血和汗水迈出高质量发展新步伐，共同开创无锡农商银行发展新篇章！

行长：陶 畅

一、关于我们

（一）基本情况简介

1. 法定中文名称：无锡农村商业银行股份有限公司

（简称：无锡农村商业银行）

法定英文名称：Wuxi Rural Commercial Bank Co., Ltd.

（缩写：Wuxi Rural Commercial Bank）

2. 法定代表人：邵辉

3. 董事会秘书：王锋

电话（传真）：0510-82830815

4. 注册地址：江苏省无锡市锡山区延庆街 11 号、丹山路
66-3、66-1301、66-1401 号

办公地址：江苏省无锡市金融二街 9 号

邮政编码：214125

电子信箱：contact@wrcb.com.cn

投诉电话：0510-82831908

客服电话：0510-96058

公司网址：<http://www.wrcb.com.cn/>

5. 股票上市交易所：上海证券交易所

证券简称：无锡银行

股票代码：600908

（二）社会责任理念

1. 责任理念

企业愿景：

成为市民首选的社区银行，中小企业信赖的金融伙伴

核心价值观：

诚信协作、守正笃实、创新稳健

企业使命：

服务社会，助力企业，成就员工

企业精神：

团结、创造、争先、务实、敬业、高效

经营理念：

诚信为本，顾客为先，稳行稳健

服务理念：

以客户为中心，以服务为重心

管理理念：

内控决定成败，管理创造价值

合规理念：

守则尽责，自警自律

人才理念：

德才并重，尚德用贤

2. 利益相关方认定

利益相关方	关注的议题	回应措施
政府	响应国家宏观政策 坚持健康可持续发展 关注社会民生	坚守定位，服务实体经济 助力三农、小微企业、民营企业 和新兴产业发展 提升经营管理绩效 深化普惠金融服务
监管机构	落实监管政策 合规经营，公平竞争 防范风险，维护金融稳定	构建完善的公司治理体系 完善合规内控管理体系 实施全面风险管理
股东	规范公司治理 提高股东回报 提升盈利能力 提升公司价值	制定和落实发展战略 完善公司治理 加强风险防控 推进社会责任管理
客户	提供优质的金融服务 提供优质的金融产品 保障信息安全	提供方便、快捷的金融服务 提供多元化的金融产品 保持资费透明，满足客户需求 加强客户体验，保障客户权益
员工	保证合理的待遇和福利 提供良好的工作环境 建立顺畅的沟通机制 提供良好的平台和成长机会 提供完善的薪酬与权益保障体系	保障员工基本权益 提供岗位技能培训 构建科学用人机制 增进员工身心关怀
公众	关心弱势群体 开展慈善公益活动 普及金融知识	加大社会捐赠力度，持续实施扶贫项目 组织开展金融普及教育活动 开展志愿者服务
环境	节约资源 支持低碳节能，实现环境优化	加大绿色信贷投放 推广电子银行业务，拓展绿色渠道 持续推进绿色办公，助推节能减排

（三）荣誉与认可

1. 荣获新华日报社颁发的“2022 年度最具投资价值企业”；
2. 荣获中国企业联合会和中国企业家协会联合颁发的“2022 年中国服务业企业 500 强”；
3. 荣获无锡市人民政府颁发的“2021 年度金融工作综合贡献先进单位”；
4. 荣获无锡市人民政府颁发的“2022 年度无锡市地方税收贡献百强企业”；
5. 荣获无锡市人民政府颁发的“2022 年度无锡市服务业地方税收贡献十强企业”；
6. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2021 年度党建考核先进单位”、“四好”领导班子先进单位；
7. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2021 年度经营管理考核优胜奖”；
8. 荣获江苏省企业联合会颁发的“江苏服务业企业百强”，位列第六十四位；
9. 荣获无锡市精神文明建设指导委员会颁发的“2019-2021 年度无锡市文明单位”；
10. 荣获无锡市金融系统金融科技工作联合会颁发的“2021 年度金融科技重点创新项目获奖单位”；
11. 荣获中国人民银行无锡市中心支行颁发的“2021 年度现金综合业务管理考核 A 级单位”；

12. 荣获中国人民银行无锡市中心支行颁发的“2021 无锡市金融统计考核优秀金融机构”；

13. 荣获中国银行保险监督管理委员会无锡监管分局颁发的“2022 年度无锡市银行业金融机构普惠金融服务先进单位”；

14. 荣获无锡市慈善总会颁发的 2021 年“共同富裕慈善助力”慈善一日捐优秀组织奖。

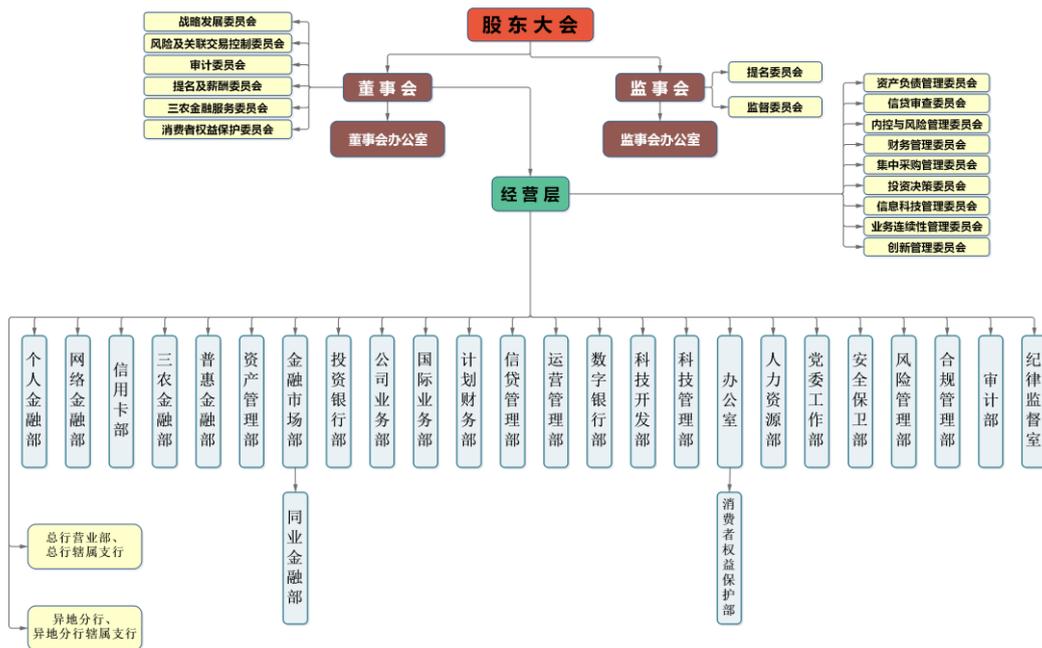
二、战略引领，提升治理能力

（一）完善公司治理机制

本行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》和《商业银行监事会工作指引》等法律、法规的要求，进一步完善公司治理结构，优化公司治理机制，提高信息透明度，以先进股份制商业银行为标杆，加强战略管理、资本管理、风险管理和人才科技管理，确保决策机制、执行机制和监督机制的有效制衡与密切配合，促进公司保持可持续发展，维护存款人及全体股东的利益，为股东赢得回报，为社会创造价值。

本行建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层等为主体的公司治理组织架构，实现了决策权与经营权的分离，董事会下设战略发展委员会、风险及关联交易控制委员会、审计委员会、提名及薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者

权益保护委员会；监事会下设提名委员会、监督委员会；高级管理层下设资产负债管理委员会、信贷审查委员会、内控与风险管理委员会、财务管理委员会、集中采购管理委员会、投资决策委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会和创新管理委员会。股东大会、董事会、监事会、高级管理层及委员会均制定了相应的议事规则与工作细则。



无锡农村商业银行组织架构图（截至 2022 年 12 月 31 日）

股东大会：

2022 年，本行共召开 2 次股东大会，形成决议 19 项。

董事会：

2022年，本行共召开5次董事会，形成决议47项；董事会下设委员会共计召开会议12次，形成决议79项。其中，风险及关联交易控制委员会召开会议3次，形成决议30项；审计委员会召开会议3次，形成决议26项；提名及薪酬委员会召开会议2次，形成决议5项；战略发展委员会召开会议2次，形成决议14项；三农金融服务委员会召开会议1次，形成决议2项；消费者权益保护服务委员会召开会议1次，形成决议2项，充分发挥了董事会的抓手作用。

监事会：

2022年，监事会共召开4次会议，审议通过了34项议案，听取了37项报告。监事会专门委员会共召开6次会议，审议通过了66项议案，其中，监督委员会召开4次会议，审议通过了55项议案；提名委员会召开2次会议，审议通过了11项议案。监事认真审阅了定期报告、审计报告、财务决算和预算报告、内部控制自我评价报告等。会前全体监事认真审阅相关文件材料，会上积极发表意见或建议，并按程序进行表决。2022年度，各监事均亲自出席每次监事会会议。

高级管理层：

本行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营活动。2022年，本行高管层在董事会领导下，积

极应对市场变化，加快业务结构和盈利模式的转型，控制经营风险，提高资本效益和投资回报，积极塑造良好的企业品牌和社会形象。

（二）加强投资者关系管理

一是及时、准确开展信息披露。本行严格履行信息披露义务，依法对外公开发布各类定期报告、临时报告及其他应披露的重大信息，确保各项重大信息及时、准确、真实、完整披露，保证所有股东获得信息机会平等。2022年共披露定期报告4份、临时公告44份。二是加强投资者关系管理，保障合法权益。本行充分尊重投资者的合法权益，注重加强与投资者的双向沟通，建立与投资者的良性互动关系，切实提升投资者服务水平。主要通过e互动上与投资者进行交流、接待机构与个人投资者来访、及时发布通知和详细会议资料等多种形式和渠道，增进与投资者之间的了解及交流，确保投资者能够及时、准确了解公司的发展战略和经营情况，同时接受投资者对本行提出的建设性建议。三是及时有效补充资本金。2022年成功完成非公开发行A股股票工作，成功募集资金20亿元，补充本行核心一级资本，有效优化资本结构，增强本行的营运实力和抗风险能力，支持本行业务发展和支农支小信贷投放，更好地服务实体经济。

（三）实施全面风险管理

一是持续做实资产质量。常态化推进风险防控“三大”行动，有序开展重点机构、重点领域信贷风险排查，及时发现风险隐患。完善统一授信管理，规范授信操作流程，提升信贷管理质效。紧盯瑕疵贷款催收管理，落实行长责任制，年末全行省联社口径逾欠息贷款占比 0.075%，较年初下降 0.05 个百分点。二是强化重点风险管理。保质保量完成了省联社党委巡察、监管检查等各类问题整改。制定年度恢复和处置计划，增强风险预警和管理能力。组建内部评估队伍，建立押品内评机制，着力提高信贷业务市场竞争力。落实环境风险披露机制要求，完成气候与环境风险压力测试工作。三是优化内部控制流程。深入开展“内控合规管理建设年”“案件专项整治”和“内控流程优化年”三大行动，围绕内控合规管理存在的问题，有针对性地开展业务流程、管理流程优化提升。全面开展制度评估，完善金融创新后评价工作机制，明确信贷需求确认受理规范，确保制度流程始终保持动态优化。四是提升案防工作质效。加强员工异常行为管控，深化廉洁文化建设，持续开展廉洁讲座、警示教育、普法答题等主题教育活动，营造廉洁从业氛围。推进审计模型库建设，提升审计系统应用水平和审计效率，全年审计系统共建立预警模型 45 条、查证模型 188 条，发出预警 438 个。五是织牢织密安全防线。强化安全生产、网络保障、

舆情动态的风险排查和防控，有力保障冬奥会、冬残奥会和党的二十大等重要时期安全稳定工作。

三、稳健经营，服务经济发展

本行积极贯彻落实国家宏观调控和金融监管政策要求，以创新驱动发展，以变革引领转型，扎实做好实体经济金融服务，持续强化风险管控和市场竞争能力，切实提升经营发展质效，推动实现公司价值的稳定增长。

（一）致力服务实体经济

2022年，本行积极推动稳企惠企政策落实落地。实施减费让利，对小微企业和个体工商户部分支付手续费实施优惠减免，切实为实体经济减负。全面下调普惠贷款利率，对小微企业账户开户及支付结算服务相关费用进行减免，进一步降低企业财务融资成本。有效落实两项直达工具接续转换，用好用足各项货币政策，全年以无还本续贷方式为1683家普惠小微企业转贷34.91亿元。加大首贷金融服务，在无锡市政务服务中心设立“企业首贷咨询服务窗口”，2022年全行共为420户首贷户小微企业发放贷款13.45亿元。推出人人都能贷的“市民贷”个人消费贷款产品，进一步扩大金融覆盖面。认真组织好省联社“精准走访稳实体 优化服务保实体”专项竞赛活动，积极参加省金融监管局“普惠金融区县行”、市政府“产融携手，助企

纾困”等多场银企交流对接活动，夯实区域重点民企客群。截至年末，全行普惠型小微企业贷款比年初净增 2724 户，比去年多增 249 户，余额比年初增长 7.41%；普惠型小微企业贷款余额比年初净增 40.71 亿元，增幅 27.41%。全行民营企业贷款余额 477.94 亿元，较年初净增 80.73 亿元，增幅 20.32%；制造业贷款余额 290.35 亿元，较年初净增 38.91 亿元，增幅 15.48%，民营、制造业贷款增长强劲。

（二）倾力服务乡村振兴

本行围绕致力贯彻国家支农支小系列政策。报告期末，涉农及小微企业贷款占比达到 80.74%、涉农与小微企业贷款增速达到 9.22%。积极响应各项纾困决策部署，借助精准营销走访模式，开展新型农业经营主体首贷户对接及建档评级、小微企业首贷拓面纾困助稳专项行动等走访工作，提高农村普惠金融覆盖率。下调“惠农贷”产品利率，进一步帮助农业主体降低融资成本。扎实开展农业经营主体信贷直通车“乡村行”活动。与阳山镇、东港镇建立结对服务关系，深入推进乡村振兴试点示范工作。截至年末，全行普惠型涉农贷款较年初净增 5.19 亿元，增速 19.12%，高于各项贷款平均增速。

（三）加快发展普惠金融

全力提升金融服务能力本行大力构建“1+N”网格力量组织

体系，通过建立覆盖行政村和社区的网格基本单元，积极探索实践“大数据+网格化+铁脚板”的治理机制，建好建强网格员队伍，确保普惠金融、乡村振兴政策宣传到位、客户信息建档到位，不断提升本行金融服务能力。本行相继设立苏州、常州、南通地区普惠金融分中心，其中苏州、常州分中心贷款余额分别突破 3 亿元和 2 亿元。小微客户经理团队不断壮大，普惠金融服务力量不断增强。2022 年普惠金融团队净增普惠贷款 729 户、金额 65843.57 万元，户均贷款 90.95 万元。五家普惠专营支行业务发展成效显著，基层行普惠金融服务能力大幅提升。

四、心系客户，传递真诚服务

（一）持续完善电子银行渠道

深耕场景金融建设，积极赋能医院、校园、菜场、停车等民生领域，共为 49 家合作方提供智慧金融解决方案，实现留存日均资金 4.64 亿元，同比增长 29.25%。紧跟国家医疗改革方向，本行医保电子凭证开通总数达到 424750 户。顺应监管导向，制定互联网贷款业务全流程管理规范，与新网、百信、微众、度小满金融等平台合作开展的互联网贷款余额总计 7.48 亿元，在贷户数 91271 户。手机银行“疯狂星期四”周周秒杀活动品牌知名度愈发彰显，用户活跃度不断提升，全年新增有效手机银行客户数 29.86 万户，活跃客户达到 38.82 万户，同比增长

21%。信用卡业务持续发力，自建小程序涵盖网申进件申请、面对面进件、账单查询、账单分期、灵活分期、额度管理、卡片管理、虚拟卡管理等功能，让客户充分的体验本行信用卡的一站式服务，全年新增发卡 43524 张，较去年同期增幅 90%。加大与微信、京东、美团、叮咚买菜等头部企业开展联合促销、绑卡支付、积分兑换等业务合作，助力扩大内需消费升级。

（二）有序开展网点转型

本行坚持因地制宜、因时制宜，不断完善渠道建设，运营效能稳步提升。动态调整网点标准化分类，持续投放智能设备，深入推进特色网点建设，打造“圆鼎家园”运营品牌。制定并实施运营条线队伍建设方案，在梁溪支行和滨湖区支行完成零售型网点推广。制定 VTM 设备推广方案，并在 6 家网点开展远程视频银行业务。与政府共享渠道资源，将行政审批业务迁移至本行智慧柜员机。试点布放“成全 E 站”政银合作全功能设备，在 10 家网点为企业和办事群众提供行政审批及各类便民服务，实现“政务服务网点办”。完善适老金融服务体系，做实做细老年人金融服务工作，梁溪支行被评为 2022 年江苏银行业文明规范服务适老网点。本行始终坚持以优质全面的社保金融服务，践行着服务本地居民社保的使命。

（三）落实金融消费者权益保护

本行积极保障金融消费者合法权益，积极培育与客户的良好关系。修订《个人金融信息保护管理办法》《金融消费者风险等级评估管理办法》，新增《金融产品和服务信息披露、查询管理办法》，不断夯实消保制度基础。强化消费者权益保护决策执行和监管管控，针对性开展消保专项检查，持续做好产品全流程消保审查和管控，将消保理念融入到产品、服务开发设计的源头。建强专业化消保队伍，提升全行消保意识。聚力金融宣传普及，全年共计开展“3.15”消费者权益保护教育宣传周等5个专题金融知识普及活动，营造浓厚消保氛围。2022年共受理各渠道客户投诉共372起，其中96058客服热线受理29起，12345政府热线转办166起，人民银行转办21起，银保监局转办147起，总行现场受理9起，每一件投诉均得到了及时妥善处理。

五、保护环境，支持绿色发展

（一）发展绿色信贷

推动绿色信贷工作，是落实中央、省、市各级党委、政府关于生态文明建设的重要举措，也是实现更高质量经济增长、促进可持续发展的重要抓手。本行不断强化绿色信贷理念，按照投向绿色、授信绿色、渠道绿色、服务绿色的发展思路，做

好绿色信贷服务工作，持续加大在智能制造、节能环保、污染防治、清洁能源、绿色建筑、绿色交通、绿色农业、资源循环利用等重点领域的金融支持。主动贴近市场，摸清绿色金融服务需求，实现金融资源精准投入严把新增贷款环保标准关，坚决退出环保排放不达标、严重污染环境的落后企业，将创造经济效益和社会效益并举。成立绿色金融创新中心及宜兴绿色金融特色支行，以实际行动进一步深化绿色金融创新，截至年末，全行绿色信贷余额 39.11 亿元，比年初增加 10.23 亿元，增幅 35.42%。

（二）推行绿色服务

本行积极倡导低碳生活，努力拓展电子银行产品和互联网金融业务，大力推广非税 POS 合作、非税收费业务、医保线上支付、“微信无感支付”、无跳转支付、面容支付、智慧医院、智慧校园、智慧农贸市场、智慧社区、智慧停车等新型电子银行产品和服务，客服热线 96058 提供 24 小时不间断服务，全力打造包括网上银行、手机银行、微信银行、直销银行在内的电子银行服务体系，通过推动服务方式电子化，降低金融服务过程中的资源消耗，传播环保理念，倡导绿色生活。截至年末，电子银行柜面替代率超过 97.41%。

（三）坚持绿色运营

报告期内，本行积极丰富绿色办公，节能减排举措，积极倡导节能环保理念，降低资源消耗。持续优化办公流程，落实各类来文的电子建档机制，运用 OA 办公系统实现了行政工作的无纸化；持续推进柜面无纸化交易项目，大幅减少柜面纸质凭证使用量；定期检修电子设备运行状态，减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗；每日班后检查办公设备、水管、空调、饮水机等关闭情况；推广视频会议，减少支行往来交通能耗，降低会议成本；严格控制机动车辆管理，一方面合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗，另一方面，定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行；推行绿色采购，优先选择低能耗、低碳排放和具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品。

六、以人为本，致力员工关爱

报告期内，本行坚持“发展为了员工，发展成就员工，发展成果与员工共享”的理念，努力为员工营造一个有安全感、归宿感和文化认同感的良好环境，建设和谐企业。

（一）构建多层次培训机制

本行坚持以人为本，通过建立系统化、专业化的培训体系，

提高员工业务素质和综合能力。组织开展中高层管理人员及业务骨干培训班，提高了中高层管理人员的理论素养、决策水平和履职能力。制定客户经理培养方案，组建理财经理队伍，着力打造高素质专业队伍。针对员工履职要求，常态化开展金融小课堂、学习地图闯关和新产品、新业务、新流程推广等适应性培训，为员工适岗提供支持。聚焦经营重点和战略传导，开展系列讲座等培训项目，确保重点任务完成。围绕员工进阶发展和素质提升，开展内训师课程萃取、大堂经理厅堂营销、中高层管理人员及业务骨干能力提升等培训项目，推动人才梯次化培养。

（二）着力优化人才队伍结构

在分析现有干部队伍结构基础上结合本行管理需要，不断吸收、借鉴先进的思维理念，合理配备各条线、各层级储备人才，突出优化人才队伍结构。一是通过拓宽招聘范围，创新招聘途径，采用线上直播宣讲方式，扩大雇主品牌影响力，面向社会搭建平台引进各类管理人才和专业人才，充分发挥专业人才的业务创新能力。二是在行内人才选拔、干部任用中积极探索民主、公平、竞争、择优的选拔方式，实施部室岗位双选，做到人岗相适，推行能进能出、能上能下的用人机制，营造良好的干事创业环境，畅通内部晋升机制。三是制定新员工成长长期培养规划，强化员工培养措施，跟踪新员工成长全过程，制

定不同类别岗位任职资格标准与评定机制，帮助员工找准职业发展方向。

（三）落实权益保障和员工关怀

报告期内，本行始终关爱员工身心健康，严格执行国家相关劳动法规，落实劳动合同签订、带薪休假等制度，通过召开职工代表大会、员工座谈会、行长邮箱等形式，了解动态、倾听心声，充分保障职工与工会组织间的顺畅沟通，保障员工合法权益。加强员工关怀，全年探望慰问员工 57 人次，组织员工含退休员工进行年度体检，继续实施关爱员工健康管理项目。推进实施了员工综合医疗项目，2022 年共计理赔 53 人次，理赔金额 218 万元；配合人力资源部实施员工终身重疾保险，团体终身重疾理赔 13 人次，理赔金额 250 万元。做好员工节日福利、员工生日福利、员工劳保用品等关爱活动。对身患重病的员工及时送上关怀，为困难员工申请金融工会、市级机关的困难补助。积极组织文体活动，配合上级工会、省联社、金融工会开展各类活动，选拔优秀作品参加省联社、金融工会等的金融系统书画摄影展，组织员工进行日常的羽毛球、足球、篮球等训练，适时开展各类员工喜闻乐见的比赛项目，持续营造积极健康向上的内部企业文化氛围。

七、互济共享，助力社会公益

本行在服务百姓生活，助力地方经济发展的同时，积极承担社会责任，努力践行“责任金融，和谐共赢”的企业文化理念，做与社会同进共荣的“企业公民”。

（一）巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴

本行坚定巩固拓展脱贫攻坚成果，有效衔接乡村振兴，努力为改善农村金融服务环境、推动城乡经济协调发展做出积极贡献。本行积极贯彻乡村振兴相关文件精神，深入走访调研无锡地区银行业保险业支持乡村振兴的试点示范乡镇，为示范镇特色农业产业及相关的新型农业经营主体和农业创业新青年提供多样且便捷的金融支持，力争实现乡镇和县域涉农主体金融服务的获得感、可得性进一步增强，并形成一批贴近实际、切实有效可复制可推广、具有地方特色的服务乡村振兴的有效模式和经验。积极探索新型担保方式，成功发放无锡市区首笔运用出让性质集体土地使用权抵押的贷款，为实践落实新型担保模式迈出重要一步。深入开展“整村授信”工作，全面实现线下走访，批量预授信，线上用信方式，至2022年末共计对接“整村授信”行政村（社区）176个，对16.7万余户家庭完成建档走访工作，成功预授信13.5万余户，预授信金额121.4亿元。

（二）积极推进公益事业

本行始终以实际行动回报社会，并在全行上下营造出博爱向善的良好氛围，坚持做一家有温度、有情怀的银行，做一家知感恩、勇担当的银行。2022年度，本行共捐赠各类公益资金167.91万元。报告期内，本行持续组织开展各类慈善捐赠活动。为弘扬尊老敬老传统美德、落实惠老优待政策，本行于2013年起组织开展了无锡市百岁老人尊老金捐赠工作，每月向无锡地区的百岁老人每人每月增发尊老金300元，截至2022年末已累计为百岁老人发放尊老金838.26万元，其中2022年发放106.20万元。与省扶贫“三会”联合开展“滴水筑梦”扶贫助学工程，每年资助20名贫困生，其中2022年捐助6万元，助力精准助学扶贫工作。为积极响应市委市政府号召，本行团委开展“春暖护苗 送爱上门”活动，向本市小学生赠送“冰墩墩”吉祥物玩偶625套，合计20.5万元。赞助无锡交通管控组开展“感恩有你”送温暖活动，发放慰问物资20万元。拓展志愿服务的深度和广度，服务地方、服务人民，为社会经济发展和社会和谐稳定做出应有贡献的责任与使命。本行持续推进青年志愿者服务机制建设，积极探索志愿服务活动助力本行中心业务发展的战略尝试，进一步加强活动的规范化、制度化、常态化。

（三）优化公众金融服务

报告期内，本行认真落实文明规范服务，持续提升全行服务质量。完善文明规范服务考核细则内容，大力部署全年网点文明服务提升工作，明确了网点员工服务规范化、精细化水平提升的要求。积极发挥网点宣传的主体作用，充分利用营业网点多、布局广的特点开展金融知识宣传。为强化宣传效果，在全行网点设置宣传栏，摆放金融知识宣传资料；安排大堂员工向客户发放金融知识宣传资料；网点电子显示屏持续滚动播放公益广告、金融知识宣教标语；官方网站、微信公众号定期推送金融知识及宣传活动情况。进一步加强网点环境卫生管理，持续改善服务环境，优化网点服务设施，完善更新各类网点服务标识，提升网点对外形象。根据江苏省银行业协会统一部署，将梁溪支行成功打造成文明规范服务适老网点，完善适老敬老服务举措，提升老年客户体验，做实做细老年人金融服务工作。对照省级文明单位创建要求，大力宣传文明创建工作成果，积极参与文明共建活动，推动文明单位创建，推进文明单位常态长效建设。

2023 年展望

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是本行新三年规划的起步之年，面临的风险挑战更加复杂多变。

做好 2023 年的工作意义重大、挑战严峻。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神 and 习近平总书记对江苏工作重要指示要求，立足 2023-2025 年战略规划起好步开好局，坚持稳字当头、稳中求进，更好统筹发展和安全，全面贯彻高质量发展理念，全面构建高质量发展格局，全面推进普惠数字化转型，聚焦主业、突出主责，坚持继续在服务实体、深化改革、防范风险、强化治理上用心用力、深耕细作，努力实现质的有效提升和量的合理增长，奋力谱写高质量发展新篇章，以优异成绩和生动实践体现学习党的二十大精神丰硕成果。