

# ABOUT THE REPORT

## 关于本报告



本报告是浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司(以下简称“瑞丰银行”或“本行”)发布的第七份社会责任报告。

### 报告期间

本报告的时间跨度是2018年1月1日至2018年12月31日。

### 编写标准

本报告的撰写参照了全球报告倡议组织(GRI)的可持续发展报告指南(G3)及其金融服务行业报告补充指南(FSSS)。经过自我评估,瑞丰银行认为信息披露已经达到GRI所规定的B级。同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》,中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。

### 内容选择

本报告内容选择遵循GRI的重要性、完整性、可比性以及利益相关方参与的原则,并结合了本行的实际情况,通过企业发展战略分析、关键社会议题的识别和利益相关方访谈,确定了报告的具体内容。

### 数据搜集

在披露指标的选择方面,本报告主要考虑了与主要议题绩效披露相关的各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。所采用指标都符合以下特点:与社会主要议题高度相关;能够有效反映出本行在相应议题的绩效表现;能够通过本行现有的管理体系精确的进行搜集。

如无特别说明,本报告中所提及的金额均为人民币。  
更多治理、经营和财务等信息,请详见本行年度报告。

# 瑞行百年 丰泽万家

# TABLE OF 目录 CONTENT

01

CHAIRMAN'S STATEMENT  
董事长致辞

---

03

ABOUT BANK OF RUIFENG  
关于瑞丰银行

---

29

HONOR ROLL  
2018年所获荣誉

---

31

LOOK FORWARD TO 2019  
2019年展望

---

05

KEY INDICATORS  
关键指标

---

07

THE STRATEGY OF SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
社会责任战略

- 优化服务体验, 成为客户首选
  - 关爱员工成长, 成为员工首选
  - 提升股东价值, 成为股东首选
  - 履行社会责任, 成为社会首选
  - 践行绿色倡议, 成为环境首选
- 

33

INFORMATION FEEDBACK  
信息反馈

---

# CHAIRMAN'S STATEMENT

## 董事长致辞

### 艰苦奋斗不止步 不忘初心再出发

刚刚过去的2018年，瑞丰人过得很充实，走得很坚定。收获了辛勤耕耘的累累硕果，贷款余额突破500亿元，荣膺浙江省服务业百强企业称号，被授予第二届中国零售金融创新“十佳农商行零售银行奖”，受邀赴中国银行业协会作零售转型经验介绍，“瑞丰模式”获得更为广泛认可。

这一年，我们着力强党建，践行省农信联社统一价值观，以党建引领全行工作，率先将党的领导写入公司章程，深入推进“党建+”工程，清廉瑞丰举措有力，行风评议再获优胜。

这一年，我们深入促转型，推出首款互联网秒贷产品“浙里贷”，实现农民信贷的一场革命性变化；推出线上“一码通”“缴费通”和线下半日走访制，落实金融领域的“最多跑一次”，全年新增存贷客户8.2万户。

这一年，我们不忘强实体，召开声势浩大的“乡村振兴大会”，推出百亿乡村振兴计划；公布服务民企小微“十项承诺”，开展“走企连心”“十万扫街”活动，全年贷款新增70亿元，微贷余额首次突破40亿。

这一年，我们全力践行社会责任，持续完善“瑞

丰助困”“瑞丰助学”“瑞丰强村”系列慈善机制，全年各类慈善捐赠款项逾1100余万元。

这一年，我们带头做示范，全年接待来自全国15个省份的51批次农信考察团，前来瑞丰交流学习人员达1621人，真正起到了三届全国“标杆银行”的示范引领作用。

这些来之不易的成就，是全体瑞丰人撸起袖子干出来的。这个过程虽然充满艰辛，但我们的内心充满喜悦，因为它真正体现了习总书记所说：“幸福都是奋斗出来的。”每一位瑞丰人，都是中国梦的践行者，都是当之无愧的奋斗者。

新故相推，日生不滞；岁序更替，载梦前行。2019年是新中国成立70周年，是建设“一流瑞丰”关键之年。面对这充满挑战和机遇的一年，一辆开往春天的“战车”，已经从瑞丰银行启程，在这辆满载“瑞丰铁军”的“战车”上，装载着我们的三个“法宝”。

我们的第一个法宝是“艰苦奋斗”。有春天的播种、夏天的耕耘，才有秋天的收获。我们达成任何“小目标”，都不是轻而易举之事。大厦之成，非一木之材；大海之阔，非一流之归。面对老百姓金融服务新需求，我们唯有一个问题一个问题解决，一个脚印一个脚印地前进，下一番真正的苦功，才能丈量出梦想的宽度与深度。

我们的第二个法宝是“不忘初心”。我们是从村庄里走出来的银行，我们传承的路是一条开拓的路，我们开拓的路是一条希望的路。我们始终牢记自己是一家服务区域的农商行，做精做深做透本土市场，让柯桥的老百姓满意，做柯桥人民的“首选银行”，这是我们始终不变的初心，也是我们应尽的基本职责。

我们的第三个法宝是“严管善待”。金融是一个特殊的行业，金融人必须把合规放在首要，从点滴做起规范自己的言行，从细节做起优化自己的服务，所以我们要严管合规、严守纪律；同时，我们对待客户、员工要像对待家人，设身处地替客户、员工着想，用行动回报每一位瑞丰银行的默默奉献者和忠诚守护者。

积跬步至千里，积小胜为大胜，蹄疾步稳、行稳致远，则大事可为、大业可成。

党委书记、董事长 章伟东

# ABOUT BANK OF RUIFENG

## 关于瑞丰银行

瑞丰银行以“瑞行百年、丰泽万家”为企业哲学，以“支农支小、服务社区”为己任，全力支持地方经济社会发展。截止2018年末，全行资产总额1049.78亿元，各项存、贷款余额770亿元和531.45亿元，所有者权益96.09亿元，资本充足率17.53%，贷款拨备覆盖率228.97%，拨贷比3.35%，五级不良率1.46%；长期信用等级评定AA+，监管评级二级，2018年荣获浙江省服务业百强企业称号、中国地方金融“十佳”农村商业银行、第二届中国零售金融创新·农商行“十佳”零售银行奖，柯桥区“企业评部门、群众评行风”先进单位，在英国《银行家》杂志2018年全球银行1000强中位列全球639位，全国中资银行第118位。2013年、2015年、2017年，连续三届成为全国农村金融机构“标杆银行”；2017年被浙江银监局评为小微企业金融服务省级先进单位和转型升级先进单位，被省公安厅授予金融机构安全评估成绩突出单位。近年来，瑞丰银行先后荣获“2012年度十大品牌中小银行”、“中国农村金融企业最佳社会责任践行奖”、“全国县域经济金融服务十佳农商行”、“浙江省2012年度小微企业贷款服务先进单位”以及浙江农信系统“特级银行”、“十强农村银行”、“优胜单位”，并获得“绍兴县慈善奖”机构奖、“绍兴市慈善奖”机构奖、第五届“浙江省慈善奖”、“服务经济优胜银行”、“企业评部门、群众评行风”优胜单位等荣誉；2011至2017年，始终位居柯桥区机关部门行风评议第一名，实现“七连冠”。

瑞丰银行建立了“三步走”奋斗愿景，即推动实现从“首选瑞丰”到“一流瑞丰”再到“百年瑞丰”，把打造“百年瑞丰”确立为最高志向，争做市场占比最大、资产质量最优、普惠服务最广和客户首选的区域“小冠军”。2019年是新中国成立70周年，创建“一流瑞丰”关键之年。全行将“把握一个方向”，即毫不动摇坚守新零售战略，把握好银行商业模式的变化趋势，为回归本源服务实体、做深做透本土市场指明方向；“攻坚六大空间”，即紧扣“做深做透做实”要求，真正解决好瑞丰在业务管理六方面短板，保持高质量发展新常态；“深化三大模式”，即围绕解决业务发展短板，不断深化一乡一城一市“瑞丰模式”，通过深耕深化农村社区模式，融合深化城市社区模式，集聚深化市场模式，形成自身不可复制的特色优势；“聚焦三大板块”，即零售金融、产业金融、金融市场板块，提升质量效益，形成“零售+产业”驱动转型，金融市场保障流动性和补充盈利的格局。“强化六个保障”，即紧扣“严管善待”理念，进一步强化机制优化、风险经营、盈利提升、科技支撑、人才活力、党建文化等六方面保障，为创建全国一流农商行奠定基础。



瑞丰银行是一家经中国银行业监督管理委员会批准，由辖内自然人、农村工商户、企业法人和其他经济组织自愿入股组成的股份有限公司，成立于2011年1月18日，前身是绍兴县农村合作银行。现有注册资本13.58亿元，总部设有22个管理部，全行共有105家网点，其中支行（营业部）24家，二级支行11家，分理处70家，无人银行14家，乡村金融服务点386家，分布绍兴及义乌地区。同时在嵊州作为主发起行设立嵊州瑞丰村镇银行。

# KEY 关键指标 INDICATORS

## 2018年瑞丰银行业务关键指标

总资产	资本充足率	净利润	加权平均净资产收益率
1049.78亿	17.53%	9.78亿	10.89%

(合并报表口径)

## 2018年瑞丰银行客户服务关键指标

网点数量	便民服务中心	ATM机数量	自助服务终端	POS机数量
105家	386个	262台	367台	13490台

## 2018年瑞丰银行员工成长关键指标

员工数量	人均净利润	女员工数量	本科及以上学历的比例	人均培训时间
2144人	45.61万元	1139人	83.35%	30.25小时

## 2018年瑞丰银行公益活动关键指标

捐款金额	结对数量	慰问人数
1169.2万元	4511户	9000余人





## 『五大计划』 瑞丰银行社会责任战略框架

**客户首选计划**  
让区域内的零售客户获得诚信、专业、高效、亲和的金融服务，成为客户首选的金融机构。

**员工首选计划**  
让员工获得高于同业水平的薪酬福利并获得良好的职业发展规划，成为员工首选的金融机构。

**股东首选计划**  
让股东持续获得超过同业水平的投资回报，成为股东首选的金融机构。

**社会首选计划**  
让社会感受到瑞丰更多的关爱、责任与社会价值，成为社会首选的金融机构。

**环境首选计划**  
持续践行绿色倡议，打造『绿色银行』，实现可持续发展，成为环境首选的金融机构。

# THE STRATEGY OF SOCIAL RESPONSIBILITY

## 社会责任战略

瑞行百年、丰泽万家，瑞丰银行决心以专业、高效、亲和的金融服务，用心为千家万户的幸福助力，与员工、客户、股东和社会各界共同成长，努力承担社会责任，坚持与环境和谐相处，为社会创造物质财富和精神财富，实现瑞丰“区域首选零售银行”的战略愿景。

# I 优化服务体验，成为客户首选



## > 聚力优化渠道建设

### 深化网点标准化

2018年，本行继续深入推进机构网点标准化建设工作，截止12月末已完成104家网点的标准化装修改造，改造率达到99.05%。制订A3版标准试行手册，进一步丰富、提升网点功能；逐步推进A3版网点的升级改造工作，为广大客户提供更优质、更亲和的金融服务场所。

### 探索渠道科技化

聚焦网点线上线下联动，优化布局、提升体验，提高网点运营效率，着力推进线下渠道科技化。打造“科技银行”——望湖支行，成立首家新零售银行体验店，首家真正意义上的线下智慧网点，将信息技术与业务模式相互融合，传统业务模式逐步转型，信息共享、业务融合、数据互联互通，实现营销端与金融业务端的业务链整合。同时，形成一套可复制的创造模式，将轻型化、科技化推广至其他支行，进一步提升应用场景和客户体验度。



### 推广支付智能化

结合农商行发展实际需求，积极顺应当下电子支付产业的迅速发展，全面推广全新支付产品——丰收智能付。2018年，在市政、医疗、交通、社区及菜场等重点公共服务行业布放智能付设备，并在智慧停车、市政收费、医疗社保等多个行业推广应用。该支付平台系支持银行卡、微信、支付宝、丰收互联、丰收云闪付等集合主流支付方式的全支付智能POS，为客户提供全新的支付体验和更安全的支付保障。同时，为满足客户多样化需求，针对零售商户大力推广一码通业务，并配合积极开展“丰收一码通”专项营销活动，开户商家“享好礼”、扫码交易“送惊喜”、丰收互联“礼上礼”等多项活动，提升客户交易体验。

瑞丰银行立体化渠道建设情况

渠道类型	具体内容	渠道数量	覆盖区域
物理渠道	营业网点、便民服务中心	493家	绍兴、义乌
电子渠道	ATM机、网银机、自助服务终端	744台	绍兴、义乌
虚拟渠道	网上银行、手机银行、POS机	1041383户	绍兴、义乌

## >>> 创新金融产品

### 以支持三农为根本

一是开拓线上小额信用贷款渠道。推出全新纯线上小额贷款产品“浙里贷-惠民e贷”，无抵押无担保，结合历年“走千访万”活动积累的普惠金融数据，将符合条件农户导入浙里贷白名单系统，使其在本行拥有一笔30万元以内的小额贷款备用金，足不出户就能享受信贷服务，真正实现了“贷款一次都不用跑”。截至2018年末，全行共上报浙里贷白名单26280户，实际发放浙里贷599户，金额5756.40万元，有效丰富了小额信用贷款产品种类。二是全力推广“惠民快贷”产品。上线全资产批量授信系统，加快“惠民快贷”等批量授信产品的审批效率，推出半日走访制度，督促社区经理加强线下签约力度，力争实现辖区内信用农户“秒贷”全覆盖。截至2018年末，普惠签约客户达81088户，实际发放“惠民快贷”958户，金额9238.97万元。三是助力农民需求，积极推广“幸福快贷”系列贷款产品，满足农民在盖房、装修、买车、交养老保险及医疗保险等方面消费需求，切实扩大消费贷款覆盖面。截止2018年末，发放农民消费贷款1.66万户，金额22.78亿元。



### 以服务小微为要义

一是着力推广税银贷。与市、区国税局、地税局签订合作协议，针对纳税信用良好的企业客户推出“税银贷”产品，以纳税额和纳税信用等级等核定信用贷款额度，支持信用良好企业发展。截止2018年末，累计发放税银贷136户、金额1.22亿元。二是积极推广票据池。为企业客户提供集票据管理与融资等功能为一体的综合金融业务，客户集聚票据入池质押，在质押额度内融资随时出票、开证、放款，进一步创新融资担保方式，有效降低企业财务成本。

### 以微贷业务为动力

自2013年引进德国IPC微贷技术以来，本行不断加大瑞丰微贷的创新力度，以IPC技术为风控核心，结合地域市场特征，开发具有“小、快、灵”为特点的系列产品，建立经营性贷款和消费性贷款两大产品体系，经营性贷款以小业主和个体工商户为目标客户群体，解决经营性资金短缺问题，目前已成功孵化12款子产品，并已培育经营贷和速押贷两款爆款产品。消费性贷款以客户大项消费需求为目的，结合场景化营销方式，目前已开发17款子产品，并已培育车好贷、家装贷和消费贷三款爆款产品。2018年，根据客户生产经营、消费需求、资金使用周期等特点，创新组合贷款金额、期限、担保等，为“四小群体”提供定制产品，推出了针对集中性农贸市场、农副产品批发市场等摊位租赁客户的“摊位贷”；针对国产车客户的“车享贷”；针对中低收入蓝领职工的“工薪贷”，满足快递骑手资金需求的“信美贷”产品，累计发放各类定制产品3086户，贷款余额2.63亿元。



### 以财富管理为特色

一是创新理财产品，2018年首次推出“金瑞尊享”和“丰收信福”两款净值型理财产品，丰富理财产品体系。同时推出“女神专属理财”、“高净值客户专享理财”等多种定向理财产品，辅助支行做好客户维护和业务拓展工作。二是丰富资管类产品，创新发售首款FOF产品-华创证券瑞远1号集合资产管理计划，实现6990万元销量；发售首款结构化产品-嘉实资本丰泽1号专项资产管理计划，销售5210万元；实现信托产品常态化发行，全年累计发行上海信托红宝石7期，代销资金24155万元，有效满足客户多样化的投资需求，丰富了本行代销产品体系。三是丰富代销类产品，新引入基金产品44只、贵金属产品46只。

## >>> 着力提升服务品质

### 提升员工服务质量

一是制定服务考评体系，在优化服务流程的基础上，通过监控抽查、飞行检查、第三方公司检查、厅堂服务营销能动性检查、产品知识抽查、网点服务管理等六项内容，对全行各个网点，全年不间断实施服务环境、柜面服务质量、员工仪容仪表、柜员专业素质、厅堂服务营销、网点服务管理等方面的综合考评，有效提升网点服务质量。二是从软件、硬件着手提升客户满意度，对厅堂主管开展能力提升专项培训，发挥厅堂人员的营销能动性；在软件上不断提升综合服务能力，总行营业部荣获2018年度中国银行业文明示范服务千佳营业网点，平水支行荣获2018年度浙江农信文明规范服务示范单位。



### 塑造差异化增值服务

组织举办“金犬旺春，鑫福盈门”金投盛会以及“缘聚灵隐，鑫诚福临”祈福峰会活动，按季开展投资策略会，向客户引入资产配置理念，强化补充养老，全面提升客户服务体验。2018年5月23日成立私人银行部，精心打造“智益私享会”、“智益瑞女神”、“智益品生活”、“智益趣同行”四大系列活动，带给客户全方位的增值服务体验。全年共开展28场茶道体验、美容护肤、投资路演、珠宝定巡等智益系列高端客户活动，参加人员逾500人次。





## II 关爱员工成长， 成为员工首选

### > 员工招聘和培养

#### 提升雇主品牌影响力

与专业招聘公司合作，采用线上线下相结合的模式，在官网、官微、招聘网站等多个渠道发布招聘公告，多点多渠道发布招聘信息；拓展校园宣讲覆盖面，前往浙江大学、上海财经大学、浙江财经大学等高校开展校园宣讲，进一步提升在高校应届生中的雇主品牌影响力。

#### 提升高端人才吸引力

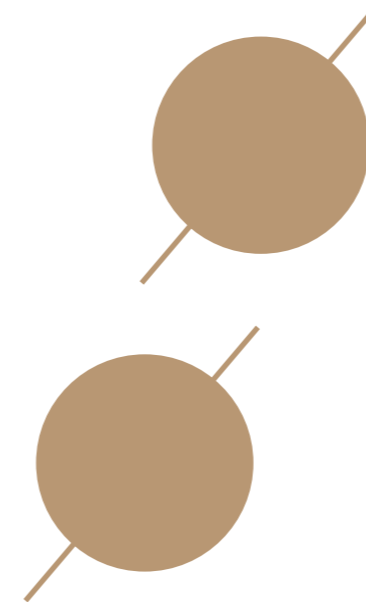
引入猎头公司，通过专业化的广告定制和人才推荐服务，配合本行业务发展，更精准地引进科技、业务等高端人才；完善招聘流程，对候选人开展背景调查，从多维度对候选人进行综合评估，提升社会招聘的精准度；开展博士、管培生招聘计划，制定一对一的培养计划，为本行战略实施提供强大的软实力保障。

#### 完善人才储备机制

开展营销后备选拔培养，对2017年入行的管理培训生和通用岗持续进行培养跟进，对2017年通用岗开展信贷模拟工厂培训项目。就2018年新员工，对管培生、通用岗和定向柜员按照类别实施分类培养，提升培养的针对性和有效性，为本行发展储备人才。

#### 完善人才培育机制

分批开展远航、领航干部培训班，通过集中培训、参访交流等多样化的培训形式，切实提升其管理能力和业务水平；实施干部及重要岗位AB制，确保岗位责任落实到位，在工作中培养人才、锻炼人才。



▲ 金牌理财师大赛



▲ 第八届业务技术比赛

## » 员工培训和发展



### 以项目制培训为载体, 抓实抓好关键岗位人才培养

全年共开展培训760场次, 平均每天培训68人次。重点开展领航、远航干部培训班, 组织全行支行副行长、部门经理以上干部赴深圳和北京学习考察; 研发并实施“模拟信贷工厂”客户经理岗前培训项目, 通过微贷、小贷全脱产学习跟岗, 为总行储备了一批随时可以顶岗使用的后备社区经理。组织开展3期“鹤鹰”客户经理培训项目, 通过“课堂情景模拟+实战落地辅导+现场督导点评+业绩成果展示+效果固化跟进”五位一体的训战结合模式, 有效提升客户经理的营销能力。全年开展包括定向柜员、通用岗及博士生在内的四期新员工培训班, 通过业务学习与文化导入实现零过渡上岗。不定期邀请外部专家分享业务前沿知识, 组织开展近三年入职的柜面员工轮训计划, 会同相关部门和内训师开展员工自主选课和送教下基层活动, 不断提升各专业条线专业能力。



### 以半开放办学为契机, 提升在全国农信系统的品牌影响力

2018年, 接待来自广东、江苏、内蒙古、云南、河南、河北、辽宁等15省51批次的全国农信系统兄弟行社的培训参访, 共计接待外部学员1621人, 其中行领导以上102人, 董理事长、行长 38人, 主题交流139场, 参观网点118场, 培训学员满意度普遍在90%以上, 提升了瑞丰在全国农信系统的品牌影响力, 践行了本行作为全国“标杆银行”的责任使命。



### 以体系搭建为抓手, 提升内训师授课专业度和幸福感

截止2018年末, 全行共有内训师97人, 其中中高级内训师22人。全年内训师对内授课473场次, 对外授课390场。研发了知行瑞丰、学行瑞丰、思行瑞丰三大对外产品体系, 累计新开发标准化精品课程31门、上线精品微课212门。为提升内训师幸福感, 全年开展教师节慰问、俱乐部活动、内训师年度分享会、晋级评审等活动, 持续注重内训师队伍的成长和价值激励。





首届“奋进中的瑞丰人”生态环湖毅行

## 员工关怀和成长

### 开展员工满意度调查和员工

通过外部EAP公司提供专业的测评工具,准确评估员工满意度和心理健康水平,从而提出改善建议,提升员工满意度和心理健康水平。

### 开展员工访谈活动

通过对客户经理、柜员等基层一线员工开展访谈,深入了解员工思想动态,以及对总行的意见建议,并拟写调查报告,提出优化建议,提升员工满意度。

### 开展员工关怀金点子征集活动

充分倾听员工的意见和建议,收集员工关怀金点子进行网络评选,立足员工需求,开展受员工欢迎和喜爱的员工关怀工作。

### 开展员工关爱活动

在春节、三八妇女节等节日,开展“瑞丰女神,最美行服”摄影比赛等活动,给员工带去节日关怀;开展员工子女夏令营活动和瑞丰奖学金发放仪式,让瑞丰家属感受到瑞丰大家庭的温暖。

### 员工活动和风采



#### 工会活动

本行总工会下设24个分工会，工会活动覆盖全部24个组织机构和全体员工。为提高员工凝聚力和向心力，2018年，本行各级工会积极开展春游、体检、体育比赛、关爱退休职工等各项丰富多彩的活动，从多方面给予员工无微不至的照顾。



#### 团委活动

为助力青年成长成才，增强青年员工的使命感和社会责任，让青春过的更有意义，总行团委组织各团支部开展了一系列青年志愿活动，如“青春暖流·温情十送”主题活动、金融青年志愿者“3·5学雷锋”、“3·12植树造林”主题公益活动、“金融知识进万家”宣教活动等，活动形式丰富多样，本行青年员工积极参加，取得了良好的社会反响，提高了瑞丰品牌形象。



#### 俱乐部活动

员工俱乐部共设亲子、登山、摄影、乒乓球、羽毛球、篮球、读书等7个俱乐部，随着员工俱乐部活动的不断开展，俱乐部也越来越受到员工的欢迎。2018年，各俱乐部开展活动超过50次，为员工提供了交友和分享的平台，成为了员工业余生活不可缺少的一部分。

# III 提升股东价值，成为股东首选

## > 提升股东价值

2018年，本行高度重视投资者关系管理工作，持续强化公司治理、完善信息披露、加强风险控制和提升内部管理等多种措施，进一步构建科学、完善和透明的公司治理架构，取得了良好的经营业绩，提升了股东价值。2018年，本行实现净利润9.78亿元，归属于股东的每股收益为0.71元。



## >> 完善公司治理

良好的公司治理是提升股东价值、增强投资者信心的基础和保障。报告期末，本行董事会由16名董事组成，其中内部董事1名，外部董事9名，独立董事6名。董事会下设发展战略规划委员会、风险管理和关联交易委员会、审计委员会、提名和薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会6个专门委员会。监事会由9名监事组成，其中职工监事3名，股东监事3名，外部监事3名。

### 持续优化公司治理结构

完善股东大会、董事会、监事会和经营管理层的“三会一层”运作机制，累计召开1次股东大会、5次董事会、5次监事会，审议决策事项39个，充分发挥了决策指导作用。2018年本行根据《中国共产党章程》及相关规定，对公司章程进行修订，将进一步加强党的领导、党委工作职责等内容纳入公司章程中，切实强化党建引领作用。

### 不断健全激励约束机制

根据高级管理层绩效考核办法要求，结合全行重点、难点工作，制定完善高管绩效合约并规范考核，加强对董事、高管履职情况的全方位评价，确保各项重要决策落实施行。

### 加快完善信息披露制度

对标上市银行，进一步完善信息披露制度，对外通过报刊、官网、微信等多种公开渠道向利益相关者公告本行信息，发布《年度报告》与《社会责任报告》，接受社会公众及股东的监督；对内通过召开员工座谈会，设立董事长信箱、基层信箱，开展信访接待日等活动，加强员工沟通交流，认真听取意见建议；同时，邀请股东代表、客户代表参与本行组织的各类活动，多方面增强与股东及客户的沟通和联络。

### 深入提升总部管理体系

2018年，通过总行的顶层组织架构设计和制度安排，调整部门设置与部门职能，使各项业务发展紧跟市场热点，精细化管理水平不断提高；打破部门原职能划分带来的管理束缚，寻求管理成本和效率二者之间的最佳平衡点，为全行转型发展提供可靠的组织保障。通过增强专业委员会指导决策能力，重点提升前台部门业务拓展的专业能力，同时对中后台管理部门进行组织架构与管理体系优化，切实加强中后台支撑保障能力。



## IV 履行社会责任，成为社会首选

### 服务地方经济

#### 构建“普惠化”的社区银行

一是着力提升金融服务点功能，按照“基础金融不出村”要求，在辖内设立乡村金融服务点386家，全年办理小额存取款、代缴费和转账等基础金融业务106.89万笔，将金融服务延伸到农户家门口；全面升级乡村金融服务点功能，着力推进“丰收驿站”建设，打造集金融区、电商区、物流区、便民区、信息区和休闲区等“六位一体”的功能模式，为农户提供“金融+非金融”的一站式服务。二是全力提升农户普惠签约，通过“金融普惠行”和“金融夜讲堂”系列活动，结合社区经理半日走访制，主动进村、上门开展金融知识宣传和普惠签约，了解农户生产经营情况和资金需求情况，拉近与农户之间的距离，2018年共开展各类活动403场，普惠签约户数达81088户，较年初新增18147户，普惠签

约率36.4%，增幅8.51%，农户贷款便捷度和可获得性大幅提升。



▲ 瑞丰银行丰收驿站

#### 全力推进金融助力乡村振兴

一是积极与政府部门对接，启动瑞丰银行乡村振兴工作，组织召开瑞丰银行乡村振兴大会，出台乡村振兴战略行动方案，成立“瑞丰乡村振兴基金”，逐一对接乡村振兴重点项目。二是丰富乡村振兴贷款产品，出台民宿贷、乡村贷、道德贷和强村贷等系列产品，计划5年投入200亿服务乡村振兴，设立1亿元乡村振兴基金，推出5亿元强村信贷计划，推出“乡贤贷”和“道德文明贷”，分别授信10亿元、5亿元，充分发挥瑞丰银行作为乡村振兴主力军的作用和能量。



▲ “瑞丰乡村振兴基金”成立仪式

#### 致力于服务区域小微企业

服务地方经济，是农商行的根本使命。因此，本行持续开展大走访活动，坚持“走千访万”，集中三个月时间，由总行领导亲自带队下基层，进企业、入车间，问情况、话发展，本着“店小二”般的心态，心贴心送服务，了解企业需求、倾听企业建议，建立“走企连心”授信制，举办大型现场授信活动，为来年企业的扩大再生产解除后顾之忧，助力区域实体经济发展。同时，积极响应政府号召，不断下沉金融服务重心，持续实施减费让利政策，以小微企业长期合作为目标，坚决抵制任何小微企业融资附加费用，着力降低小微企业融资成本。截止2018年末，小微企业贷款余额321.87亿元，比年初新增31.97亿元，高于2017年小微企业增量31.08亿元；小微企业贷款户数28682户，比上年同期增加3126户；小微企业申贷获得率99.33%，高于上年同期0.02个百分点，全面完成“三个不低于”监管要求。



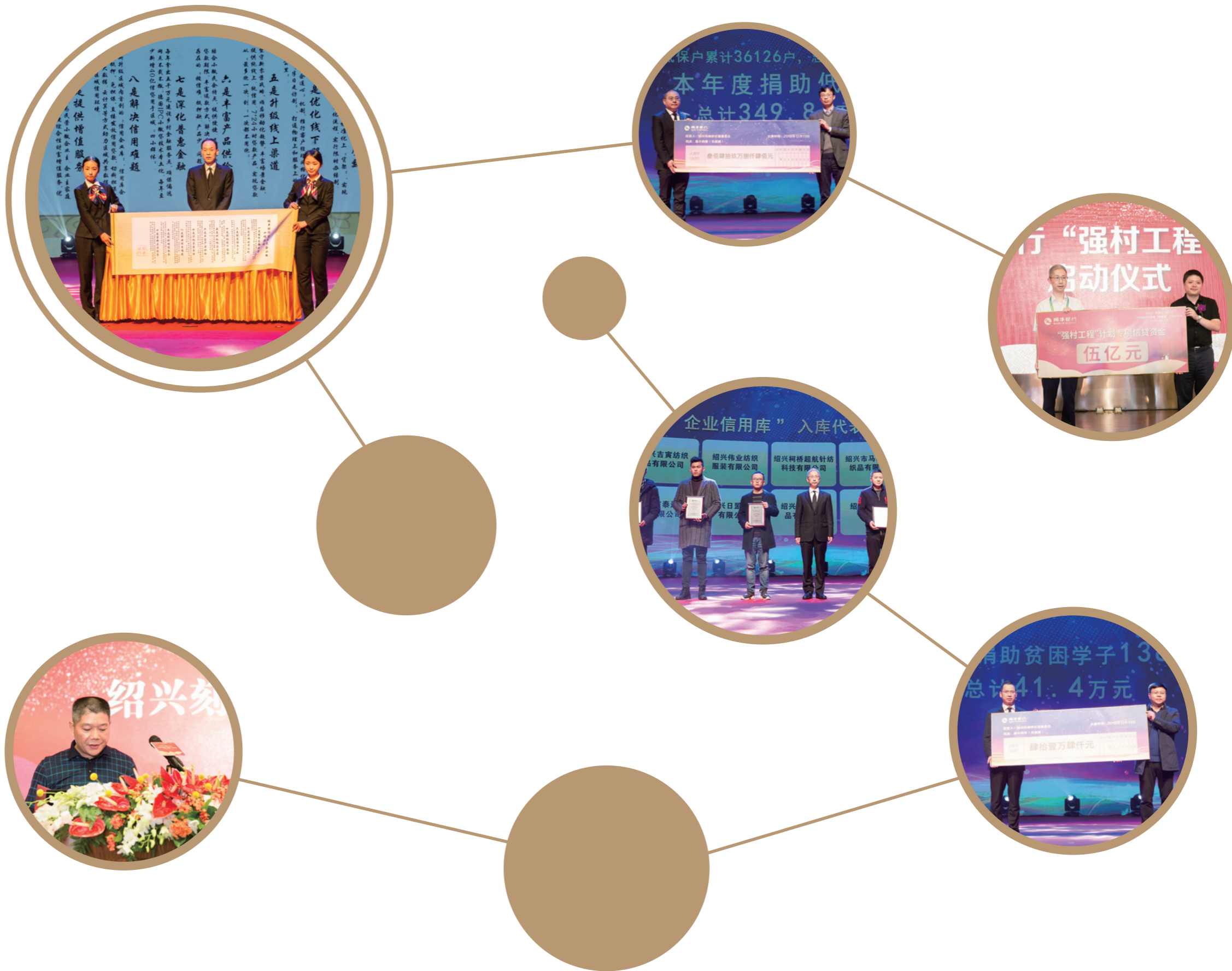
▲ 瑞丰银行“走企连心千百万”活动现场，民营企业代表发言

#### 深入推进企业信用库工程建设

对小微企业信用赋予更大的信贷价值，创新推出信用库模型标准，通过小微企业的拆骨法资产负债情况、水电电费、家庭资产等维度进行评判，若符合信用库入库标准，便可获得免担保、发放信用贷款的资格。信用库的实施有效缓解了部分企业抵押物少、担保难、贷款难的问题，使企业的信用有了更大的信贷价值，给企业融资提供了极大的便利。截止2018年末，全年新增信用库企业384家，入库信用企业已经达到1053家；信用贷款余额5.68亿元，比年初增长30.67%。

## 》 投身社会公益

“瑞行百年、丰泽万家”是瑞丰银行确立的企业哲学，我们始终把瑞丰银行发展与小微企业、区域经济、民生福祉融为一体，持久践行扶贫济困之路。从2005年开始，瑞丰银行先后实施一系列慈善捐助，并用制度加以固化。2018年12月13日，瑞丰银行在柯桥蓝天大剧院举办“走千企 美百村 访万户”大型主题活动，向民营企业、小微企业、“三农”等综合授信100亿元。当天，瑞丰乡村振兴基金通过“瑞丰强村”项目向24个村捐赠美丽乡村建设款项，共计420万元；通过瑞丰慈善基金，“瑞丰助困”项目向柯桥区和越城区三镇低保户合计捐助349.84万元；通过“瑞丰助学”向绍兴138位贫困学子每位发放助学金3000元，合计41.4万元。



# V 践行绿色倡议 成为环境首选

# 丰收互联 玩转生活

fengshouhulian



## > 建设“绿色银行”



### 实施“无纸化”办公

积极响应低碳环保理念，坚持勤俭治行，倡导无纸化办公，提升工作效率，减少运营成本，全力推行“互联网+办公”举措，助推全面实现无纸化运行，全力打造低碳、环保的“绿色银行”。通过充分利用OA办公系统、视频会议系统、流程银行系统、微信移动办公系统等各类型电子化办公系统，减少各类文件、材料的印刷和发放，提升会议效率和办公效能。

### 推进“无碳”银行建设

大力推进新一代手机银行（丰收互联）、智能POS、丰收一码通以及丰收e支付、支付宝、财付通快捷支付、云闪付、Apple Pay等移动支付产品的发展，推动“无碳”银行建设。同时，全面深化“最多跑一次”改革，积极推进银政、银企、银校合作新模式。上线“丰收缴费通”业务，开展了“金融+互联网”在缴费领域的服务创新实践。“丰收缴费通”是依托“丰收互联”互联网金融生活综合服务平台推出的自助化、线上化和智能化的缴费业务。缴费项目涵盖水、电、煤等日常缴费和学费、党费、物业费等特色缴费，实现足不出户，7\*24小时即可办理生活缴费和相关金融服务。通过对传统柜面办理业务方式的替代，提高了银行的服务效率，减少了资源浪费。

## >> 发展“绿色金融”

2018年，本行积极贯彻党的十九大精神和习总书记“两山思想”，以“八八战略”为总纲，支持美丽浙江建设，助力浙江经济绿色发展，扎实做好绿色金融改革创新试点工作，进一步提升银行业绿色金融发展能力，从战略高度推进绿色信贷，发展新的信贷产品和服务手段，实行差异化的信贷管理和考核办法，形成支持绿色信贷的激励机制。

1.完善绿色信贷机制，出台《瑞丰银行推进绿色信贷管理办法》，实施差异化的绿色信贷政策，坚持以绿色信贷理念指引信贷经营行为，接入绿色信贷信息平台，严格落实“有保有压、扶优限劣”，将环境保护“一票否决制”贯彻于贷前调查、授信评级、贷款审批的全流程；结合区域特色，制定《瑞丰银行业绿色金融行动计划（2018-2020年）》，推动乡村振兴战略，助力绍兴经济绿色发展，推进信贷结构调整，助力改造提升传统产业，全面打造绿色金融浙江品牌。

2.积极配置绿色信贷资金，加大对节能减排、环保行业的信贷支持，重点支持印染产业集聚升级，对符合国家节能减排和环保项

目给予优惠，并从破坏、污染环境的企业和项目逐步抽离，指定绿色金融专营支行加强对印染集聚的金融服务。

3.加大绿色担保创新，创新商标权质押、林权抵押、排污权抵押等担保方式，重点推广排污权抵押贷款，对拥有关键核心技术、从事循环经济生产和绿色制造的小微企业所需流动资金贷款优先安排、重点支持。

4.支持农业绿色生产。积极支持“五水共治”重点项目建设，强化“五水共治”信贷政策倾斜；对农业清洁生产、农业节水工程加强信贷资金配套支持；积极推进“光伏贷”产品，推广光伏助农分期，支持建设家庭分布式光伏电站，推动绿色能源发展，助力农户增收；支持农业龙头企业的发展，支持南部山区茶叶产业，尽力做好农业提质增效、农村环境建设、农村诚信建设、乡村有效治理和农民创业创新金融支持工作。





HONOR  
ROLL

荣誉榜

2018

> 国家级荣誉

被金融时报、中国地方金融研究院、全国地方金融论坛办公室授予中国地方金融“十佳”农村商业银行

被《零售银行》杂志评选委员会第二届中国零售金融创新·农商行“十佳”零售银行奖

>> 省级荣誉

被浙江省企业联合会、浙江省企业家协会、浙江省工业经济联合会授予“浙江省服务业百强企业”称号

被浙江省农村信用社联合社授予2018“走千家、访万户、共成长”-新时期、新发展、新作为劳动竞赛活动优胜奖

>>> 市级荣誉

被中共绍兴市委办公室、绍兴市人民政府办公室授予“2018年度科技进步与人才工作目标责任制考核优胜单位”称号

被人行绍兴市中心支行授予2018年度“支付结算业务综合评价A等行”称号

>>>> 区级荣誉

被柯桥区委、柯桥区人民政府授予2018年度金融支持实体经济发展优胜单位

被柯桥区委、柯桥区人民政府授予2018年度柯桥区“企业评部门、群众评行风”先进单位称号



# LOOK FORWARD TO 2019

## 展望2019

2019年是新中国成立70周年，是瑞丰推进零售银行转型关键之年。我们将认真贯彻落实中央经济工作会议精神，在省联社坚强领导下，推进新零售，激活新动力，抓住新机遇，促进新发展。坚守新零售战略不动摇，秉承“严管善待、员工第一”理念，破解发展机制瓶颈，激活创新活力，提升客户体验，深化一乡一城一市“瑞丰模式”，坚持“网格化、全服务、领距离”打法，深耕深化农村社区模式；坚持“广覆盖、高黏度、差异化”打法，融合深化城市社区模式；坚持“专营化、特色化、集约化”方向，集聚深化市场集群模式。聚焦“三大业务板块”，围绕“创特色、提盈利”做好零售板块工作，围绕“稳规模、优质量”做好产业金融板块工作，围绕“强流动、控风险”做好金融市场板块工作。

# 信息反馈

## INFORMATION FEEDBACK

尊敬的读者：

感谢您百忙之中阅读《瑞丰银行2018年度社会责任报告》，本报告是瑞丰银行发布的第七份社会责任报告，在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，请您不吝指正，以帮助本行进一步提升企业社会责任管理工作。

谢谢！

《瑞丰银行2018年度社会责任报告》编写组

2019年3月

