

# 2025年度 可持续发展 (ESG) 报告

SUSTAINABILITY (ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE) REPORT 2025

浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司

<http://www.borf.cn>



# 目录

## CONTENTS

关于本报告 01

董事长致辞 03

走进瑞丰银行 05

公司简介 05

愿景与使命 06

年度荣誉 07

2025年可持续发展亮点 09

2025年责任亮点：  
做好新时代金融“五篇大文章” 11

可持续发展治理 13

可持续发展理念 13

可持续发展战略 13

可持续发展管理 15

利益相关方沟通 16

重要性议题分析 17

附录 141

ESG绩效表 141

报告索引表 149

意见反馈表 152

### 1 治理篇： 合规稳健经营 护航行稳致远

党建引领发展 21

规范公司治理 26

健全风险管理 32

诚信合规经营 37

恪守商业道德 41

### 2 环境篇： 聚力绿色金融 共建生态家园

应对气候变化 49

发展绿色金融 53

践行绿色运营 66

### 3 发展篇： 服务实体经济 助力普惠民生

深耕普惠金融 71

深化科技金融 83

推进养老金融 86

创新数字金融 89

支持区域发展 90

### 4 社会篇： 数字驱动服务 责任传递温度

金融数字化转型 95

信息安全保护 100

客户权益保护 106

践行责任采购 119

员工发展赋能 121

用心回馈社会 134



## 关于本报告

本报告旨在回应利益相关方的期望与关注，系统披露浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司2025年度在可持续发展，即环境、社会以及公司治理方面的主要实践和成果。

### 时间范围

本报告的时间跨度是2025年1月1日至2025年12月31日（简称“报告期”），为增强报告可比性，部分内容往前后年度适度延伸。本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

### 组织范围

除另有说明外，本报告涵盖浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司，包括其所有分支机构、子公司。

### 编制依据

- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》；
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》；
- 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》；
- 全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》；
- 联合国可持续发展目标（SDGs）。

### 称谓说明

为便于表述，浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司在报告中简称“瑞丰银行”“本行”或“我们”。

### 数据说明

本报告所引用的信息与数据来自瑞丰银行的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由本行统计、汇总与审核的环境、社会及公司治理方面的信息。

### 确认及批准

本报告于2026年3月25日获本行董事会审议通过，并与年报同期发布。董事会承诺对报告内容进行监督，并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

### 报告获取

本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（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）或瑞丰银行官方网站（<http://www.borf.cn>）下载。

### 联系方式

联系地址：浙江绍兴柯桥笛扬路1363号

联系电话：0575-81105353

## 董事长致辞



岁序常易，华章日新。当2025年的晨光洒满稽山鉴水，瑞丰银行也在深耕区域、践行使命、赋能共生的道路上，又镌刻下一页熠熠生辉的答卷。此刻，瑞丰银行谨以初心为礼，向长期以来与我们并肩同行、同心致远的每一位伙伴，致以最诚挚的谢意——是你们的信赖，让我们在金融赋能民生的征途上步履铿锵、行稳致远；是你们的支持，让我们在践行社会责任的长路上薪火相传、笃行不怠；是你们的携手，让我们在深耕本土发展的沃土上凝心聚力、逐光而行。

深耕越州文脉，共沐千年风华，瑞丰银行始终铭记“把银行自身发展好、把区域经济服务好、把社会责任履行好”的初心使命。我们深知，金融不是冰冷数字与枯燥报表的堆砌，而是联结你我、传递温度、共担责任的情感纽带；不是独善其身的单点前行，而是与区域同心同向、共生共荣、同频共振的双向奔赴。这一年，我们用一项项实打实的举措、一串串沉甸甸的数据，诠释着“瑞行者丰”的核心哲学，以实干践初心、以实绩报厚爱，首次跻身全球银行500强，首次荣膺“全国文明单位”称号，首次获评“浙江省成长型最强百强企业”、六次获评“浙江省民营企业最满意银行”、七次获评“浙江省服务业百强企业”。

**这一年，我们以担当为犁，耕耘实体经济沃土。**金融之本，在于服务实体。我们锚定“1235”高质量发展战略，坚守“支农支小”定位，深耕区域经济沃土，将金融资源精准投向实体经济的重点领域和薄弱环节。我们构建科技企业全生命周期金融服务体系，落地全省首笔“中试贷”，全市首笔“科贷通”和“科创债”，服务科技企业超2,400家，截至2025年末，本行科技型企业贷款余额规模154.81亿元，较年初新增16.88亿元，增幅达12.24%；我们实施“五大行动”助力缩小“三大差距”，创新“共富工坊贷”为52家共富工坊提供4.87亿元信贷支持，推出“乡村振兴”系列产品，累计向95家村集体经济组织提供信贷支持，入选全省“金融赋能助缩差”典型案例；我们聚焦区域印染产业转型升级，以“链长制”服务模式赋能产业集群发展，落地绍兴地理证明商标质押贷“第一单”。我们始终与区域经济同呼吸、共成长，以金融担当守护万家烟火。

**这一年，我们以绿色为笔，绘就生态发展之景。**绿色是永续发展的底色，更是瑞丰银行的战略亮色。我们锚定“双碳”目标，将绿色基因注入经营血脉，成为全省8家“绿色达标银行”之一，截至2025年末，本行绿色贷款余额61.03亿元，较年初新增15.09亿元，增速达32.85%；成功发行绍兴首单绿色金融债券，全年合计发行绿色金融债券17亿元，募集资金精准滴灌节能降碳、环境保护、绿色建筑、清洁能源等多个领域；积极贯彻降本增效理念，将绿色运营全面融入日常经营管理，积极推动业务流程数字化、运营流程自动化，以点滴行动践行低碳承诺。我们坚信，金融活水与绿色发展同频共振，方能为美丽中国建设注入持久动能。

**这一年，我们以普惠为泉，滋养民生幸福之花。**普惠金融，贵在“普”，重在“惠”。我们以“消除金融鸿沟”为己任，承接全国农村数字普惠金融改革试点，升级数字化服务平台，截至2025年末，线上“共富贷”系列产品余额达105.29亿元，较年初增速达21.02%；升级106家医保和社保服务网点、76家医保服务驿站，派出金融指导员深入田间地头；创新“小微流水贷”“共富经营贷”等产品，破解小微企业、个体工商户“轻资产、缺抵押”的融资难题；打造2家特色养老驿站，4家银色家园，全年268堂老年大学课程让养老服务暖透夕阳；开展线上线下金融知识宣传活动超350场，惠及群众42万余人次。从城市到乡村，从企业到个人，我们始终将金融服务的触角延伸到每一个角落，让普惠之光照亮共同富裕之路。

**这一年，我们以温情为光，照亮客户信赖之路。**客户是银行发展的基石，温度是金融为民的情怀。我们以“有温度、刚刚好”为目标，推进“体验式银行”网点转型，构建“15分钟金融服务圈”，“空中柜台”实现高频业务“隔空可达”，“数智柜台”让厅堂平均等候时长少于10分钟，“进门一杯茶”让数字时代更添人文关怀。建立全流程客户权益保护机制，聚焦客户业务办理全流程中的“小需求、小痛点”，发起服务“微创新”行动；推广“客户之声”线上沟通平台，实现客户满意度数据的广泛采集、便捷获取与持续跟踪，客户满意度提升至99.48%。我们坚信，有温度的服务才能赢得客户的信赖，有情怀的金融才能成就长久的事业。

**这一年，我们以同心为桥，凝聚员工奋进之力。**人才是第一资源，员工是瑞丰最宝贵的财富。我们秉持“奋斗幸福观”，致力于构建活力充盈、结构合理的人才生态，通过“双通道”职业发展体系，让每一位员工都能找到成长路径，通过“强基工程”，打造年龄梯次合理、专业背景多元、实践经验丰富的复合型中层干部队伍，通过“筑基工程”，培养源头干部，确保人才储备厚度与组织发展速度动态匹配；实施全员培训计划，开展培训945场，覆盖员工2.8万人次，系统性萃取“最美风景线”员工经验，沉淀组织智慧；成功举办迎春晚会、职工运动会等大型文化活动，常态化开展节日慰问、疗休养、健康关怀等多维关爱，落实员工子女关怀与重阳敬老举措，厚植“幸福瑞丰”的文化氛围。我们始终与员工并肩前行，让员工在奋斗中收获幸福，在坚守中实现价值。

**这一年，我们以善举为舟，承载社会回馈之责。**源于社会，回报社会。我们以“瑞丰有爱·瑞行三助”公益品牌为抓手，全年公益捐赠金额达1,195万元，支持300个美丽乡村建设；1,200平方米反诈教育基地开展宣讲超500场，专业守护群众“钱袋子”；在瑞丰银行·2025绍兴马拉松赛道上，以惠民活动为媒，“金融+体育”续写健康生活新图景；开展“瑞丰邻家”社区服务活动近3,000场，结对帮扶困难老人，开展重阳慰问、健康义诊等活动，将温暖送到群众心坎上；“瑞丰悦管家”政务服务办理量近13万笔，16个“社银合作”网点实现跨区联动，让便民服务省心省力。我们累计近1.6亿元捐赠承载着“金融向善”的赤诚初心，连续4年荣膺中国企业慈善公益500强，彰显着本土银行的责任担当。

风启新程，笃行致远；初心如磐，方见荣光。未来，瑞丰银行将继续守本土之根、行可持续发展之路，以金融之诚赋能实体，以绿色之念守护山河，以普惠之暖滋养民生，以向善之力回馈时代，与各方同心共赴、聚力前行，以笃行践初心，以奋进绘华章，共筑生态共生、民生安暖、基业长青的美好新篇！

瑞丰银行党委书记、董事长：吴智晖

# 走进瑞丰银行

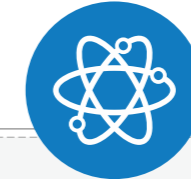
## 公司简介

瑞丰银行总部位于浙江省绍兴市，是浙江省首批改制成立的农商行。前身为绍兴县信用联社，1987年列入全国农村金融体制改革试点，与农业银行脱钩后成立绍兴县信用联社。2005年改制为浙江绍兴县农村合作银行，2011年再度改制成为农商银行。瑞丰银行注册资本19.62亿元，拥有109家网点，分布于绍兴市柯桥区、越城区和义乌市，并在嵊州作为主发起行设立嵊州瑞丰村镇银行。目前共有员工2,000余人，本科以上比例超93%，硕博士161人，建有绍兴市金融系统首家博士后工作站。2021年6月25日，瑞丰银行成功登陆上交所主板，成为浙江省首家上市农商银行。2025年，根据英国《银行家》杂志最新排名，瑞丰银行位列全球千强银行第499位。

长期以来，瑞丰银行扎根经济沃土，服务三农小微，始终坚守定位，与区域经济血浓于水。在长期经营实践中，瑞丰银行深化“以客户为中心”的价值理念，擘画“1235”高质量发展新战略，坚持把银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好“三好理念”，探索形成一乡一城一市“三大模式”，普惠金融服务成效得到极大提升，连续三届获得全国农商银行“标杆银行”称号。瑞丰银行是柯桥区乡村振兴主办银行，创设“两员一顾问”机制、落实“三帮一扶”举措，长期坚持助村、助困、助学，积极履行社会责任。2022年4月，瑞丰银行建成并启用瑞丰银行镜湖数字金融中心大楼。2023年6月，瑞丰银行营业部荣获“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号，成为绍兴全市金融系统首家、浙江农商银行系统目前唯一拥有百佳示范网点的银行机构。2024年7月，绍兴金融反诈教育基地、瑞丰红色金融教育基地在镜湖数字金融中心顺利启用，与瑞丰银行行史馆（党群服务中心）形成“一馆两基地”社会公益性平台。



## 愿景与使命



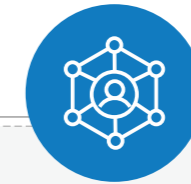
### 瑞丰愿景

打造一家“百年金融老店”



### 瑞丰使命

把银行自身发展好  
把区域经济服务好  
把社会责任履行好



### 瑞丰价值观

奋斗幸福观



### 瑞丰哲学

瑞行者丰



### 瑞丰发展观

绿色普惠 价值共生



### 瑞丰形象定位

一个最有文化的地方  
一家最懂百姓的银行



### 瑞丰经营宗旨

优良服务奉献客户  
持续效益回报股东  
价值实现激励员工  
心怀感恩反哺社会

# 年度荣誉

奖项类别	荣获奖项	颁奖机构
综合类	2025年全球银行1000强第499位	英国《银行家》杂志
	第七届全国文明单位	中央宣传思想文化工作领导小组
	浙江省服务业百强企业	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
	浙江省“民企最满意银行”称号	中国人民银行浙江省分行 浙江省工商业联合会
	浙江省成长性最快百强企业	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
	2025绍兴市百强企业	绍兴市企业联合会 绍兴市企业家协会
	2025绍兴市服务业综合10强	绍兴市发展和改革委员会
	2025年度金融支持实体经济发展优胜单位	中共绍兴市柯桥区委 绍兴市柯桥区人民政府
	上规模民营企业调研优秀企业	浙江省工商业联合会
	2025年度ESG卓越发展机构	同花顺
环境类	最受欢迎农商行奖	证券之星
	省级绿色达标银行	国家金融监督管理总局浙江监管局

奖项类别	荣获奖项	颁奖机构
社会类	第八届浙江慈善奖 机构捐赠奖	浙江省人民政府
	2025中国企业慈善公益500强	北京理工大学共同富裕 与人力资源开发研究中心
	2025中国慈善企业家500强	北京理工大学共同富裕 与人力资源开发研究中心
	浙江有礼·柯桥有爱优质公益伙伴	柯桥区精神文明建设指导中心
	最具社会责任银行奖	证券之星
	2025“上证·金理财”年度银行财富管理品牌奖	上海证券报社
	2025年度银行客户体验卓越案例奖	中国银行数智峰会组委会
	“三化塑形”项目荣获“2025（第十五届） 人才发展菁英奖”之“品牌学习项目”奖	新华报业传媒集团《培训》杂志
	瑞丰商学院荣获“2025标杆企业学习平台”	上海交大教育集团企业标杆 学习平台组委会
	2025年度农村文化礼堂建设突出贡献单位	中共绍兴市委宣传部 绍兴市农村 文化礼堂建设工作领导小组办公室
治理类	2025年国企党建创新实践技术成果 等级：一级	中国企业文化研究会
	上市公司2024年报业绩说明会优秀实践奖	中国上市公司协会
	2024年度金牛奖（金信披奖）	中国证券报

## 2025年可持续发展亮点

### 经济绩效

资产总额 <b>2,414.95</b> 亿元	营业收入 <b>44.08</b> 亿元	利润总额 <b>19.96</b> 亿元
净利润 <b>19.87</b> 亿元	总资产收益率 (ROA) <b>0.86</b> %	加权平均净资产收益率 (ROE) <b>10.20</b> %

### 环境绩效

绿色信贷余额 <b>61.03</b> 亿元	绿色信贷余额增速 <b>32.85</b> %	绿色信贷余额占比 <b>4.32</b> %
存续绿色金融债券余额 <b>17.00</b> 亿元	无纸化项目 <b>188</b> 项	电子账单节约用纸张数 <b>18.48</b> 万张
人均用水量 <b>44.70</b> 立方米/人	人均用电量 <b>5,601.07</b> 千瓦时/人	人均温室气体排放量 (范围一+范围二) <b>3.89</b> 吨二氧化碳当量/人



### 社会绩效

普惠型小微企业贷款余额 <b>582.47</b> 亿元	科技型企业贷款余额 <b>154.81</b> 亿元	专精特新企业贷款余额 <b>35.73</b> 亿元
涉农贷款余额 <b>123.29</b> 亿元	科技创新投入 <b>9,490.58</b> 万元	客户满意度 <b>99.48</b> %
金融消费者宣传教育活动场次 <b>366</b> 次	金融消费者教育受众覆盖人次 <b>425,100</b> 人次	公益捐赠金额 <b>1,195.00</b> 万元
员工总人数 <b>2,134</b> 人	女性员工占比 <b>53.75</b> %	每名员工每年接受培训的平均时长 <b>30.05</b> 小时
职工福利费支出 <b>8,417.84</b> 万元	每股社会贡献值 <b>3.54</b> 元	

### 治理绩效

股东大会召开次数 <b>2</b> 次	董事会召开次数 <b>5</b> 次	女性董事占比 <b>29.41</b> %
独立董事占比 <b>35.29</b> %	对外披露公告及相关文件 <b>87</b> 份	因信息披露方面违规而受到处罚次数 <b>0</b> 次

## 2025年责任亮点：做好新时代金融“五篇大文章”

 <p>科技金融</p>	<p>截至2025年末，服务各类科技型企业2,401家，其中信贷客户1,198家，贷款余额154.81亿元，较年初增长12.24%；服务国家级、省级“专精特新”企业138家，融资规模35.73亿元；战略性新兴产业客户拓展至72家，提供贷款支持14.91亿元。</p> <p>落地全省首笔“中试贷”，向首家企业发放贷款155万元，专项用于企业科技成果中试环节融资难题，获人民银行绍兴市分行认可并推广。</p> <p>发行全市首单科创金融债券，成功发行3亿元科技创新主题金融债券，同步落地2亿元柜台科创债交易，推出首笔8,000万元“科创债再贷款”业务，构建立体化融资支持体系。</p>
 <p>绿色金融</p>	<p>截至2025年末，绿色贷款余额61.03亿元，较年初新增15.09亿元，增速32.85%，远高于全行贷款增速。</p> <p>成功发行绍兴地区首单绿色金融债券，全年共完成2期绿色金融债券发行，合计发行规模17亿元，投资资金用于节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色贸易、绿色消费等。</p> <p>发放4亿元有机更新贷款，支持城镇化建设、工业园区改造等，十余年来累计捐助300个美丽乡村建设项目。</p> <p>荣获“省级绿色达标银行”称号。</p>
 <p>普惠金融</p>	<p>坚定扛起乡村振兴主办银行、民营小微伙伴银行、普惠金融主力银行的责任担当，深度融入区域发展大局，截至2025年末，普惠型小微企业贷款余额582.47亿元，较年初新增54.97亿元，增速达10.42%。</p> <p>创新金融产品，推出“乡村振兴”系列产品，累计为95家村级集体经济组织发放贷款3.31亿元。</p> <p>聚焦“6+X”农业全产业链，推出花树贷、粮食生产贷等产品，落地绍兴地理标志证明商标质押贷首单，向茶叶全产业链授信10亿元；创新“共富工坊贷”，为52个共富工坊提供4.87亿元贷款，带动就业超千人。</p>

 <p>养老金融</p>	<p>截至2025年末，老年客群达63.42万人，新增3.88万人；老年客群AUM达883.68亿元，较上年增加99.47亿元，增幅12.68%；老年爱心卡发卡25.81万张，新增1.79万张；夕阳红俱乐部社群达到286个，集聚会员6.59万人。</p> <p>与多家保险机构等合作，推出多元化养老主题保险产品组合，服务312位老年客户，累计销量3,446.60万元。</p> <p>开展适老及惠民活动，2025年开展活动2,940场，参与8.5万人次，连续5年开展重阳糕赠送等活动。</p> <p>创设养老服务载体，建成2家特色养老驿站、4家银色家园及老年大学分校，提供公益服务、健康管理等一站式服务。</p>
 <p>数字金融</p>	<p>推进集约化运营，深化“企微福利官”模式，企微服务客户47.23万户（实名率92.33%）；推进网点智慧化转型与网周1公里场景布局。</p> <p>推进数字化产品创新，在个人贷款方面，优化迭代自研“共富贷”产品，创新推出“共富贷-经营贷”产品，截至2025年末，线上“共富贷”系列产品贷款户数4.27万户，余额105.29亿元，较上年增加18.29亿元，增幅21.02%；在公司贷款方面，创新小微易贷产品，完成新流水贷、薪金贷模型上线，截至2025年末，小微易贷扫码通过户数4,614户，累计发放贷款12.58亿元。</p>



# 可持续发展治理

## 可持续发展理念

瑞丰银行深入践行新发展理念，以“把银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好”的“三好理念”为核心指引，持续推进可持续发展战略和经营活动的深度融合，深化可持续发展实践，为股东、客户、员工、合作伙伴、社区和环境创造多维价值，以金融力量助推人民群众美好生活和绿色低碳和谐发展。

## 可持续发展战略

瑞丰银行立足新发展格局，以“三好理念”为价值内核，持续推进“五大计划”可持续发展战略，积极回报股东、服务客户、激励员工、反哺社会、与环境和谐共处。

战略与目标	2025年完成情况	响应联合国SDGs
<p><b>股东</b> 首选计划</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续推进公司治理现代化，强化全流程合规内控；</li> <li>持续开拓多元化的投资者沟通渠道，累计召开业绩说明会3场次，接待机构投资者294家次；</li> <li>实现营业收入44.08亿元，同比增长0.53%，实现归属于上市公司股东的净利润19.66亿元，同比增长2.30%，实现营业收入44.08亿元；</li> <li>持续为股东创造价值，通过稳定分红政策回报股东。</li> </ul>	  
<p><b>客户</b> 首选计划</p> <p>让区域内客户获得诚信、专业、高效、亲和的金融服务，成为客户首选的金融机构。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续提升客户满意度，网点满意度调研结果显示，在533,831次有效评价中，客户满意度达99.48%，较去年提升1.84个百分点；</li> <li>共受理客户投诉794件，投诉处理率为100%。</li> </ul>	 

战略与目标	2025年完成情况	响应联合国SDGs
<p><b>员工</b> 首选计划</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续引进优秀人才，畅通职业发展通道，配套多元化培训体系，打造瑞丰“家文化”，常态化开展节日慰问、健康关怀等活动；</li> <li>员工总数2,134人，女性员工占比53.75%；新进员工77人，员工流失率4.49%；</li> <li>全年开展培训项目数176项，开展培训945场，参与员工达28,149人次，员工接受培训的平均时长30.05小时，员工培训覆盖率100%；</li> <li>职工福利支出8,417.84万元，社会保险覆盖率100%，体检覆盖率100%。</li> </ul>	   
<p><b>环境</b> 首选计划</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色贷款余额61.03亿元，较年初增加15.09亿元，增速达32.85%；</li> <li>无纸化项目188项，减少使用通用凭证49.46万本；</li> <li>人均用水量同比下降26.67%，人均用电量同比下降11.60%；</li> <li>荣获“省级绿色达标银行”称号。</li> </ul>	     
<p><b>社会</b> 首选计划</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普惠型小微企业贷款余额达582.47亿元，较年初增长10.42%，占总贷款比重达41.25%；普惠型小微企业贷款户数达43,170户，较年初增长5.69%；</li> <li>社会声誉评价稳居地区金融机构前列，荣获浙江省“民企最满意银行”称号；</li> <li>年度公益投入总额1,195万元，荣获中国企业慈善公益500强、第八届浙江慈善奖等；</li> <li>荣获“资本力量”最受欢迎农商行及最具社会责任银行奖。</li> </ul>	     

## 可持续发展管理

为进一步健全本行环境、社会和治理（ESG）管理体系，强化ESG治理效能，更好服务绿色低碳、可持续发展相关战略，本行建立了由董事会领导、高级管理层部署、董事会办公室协调、相关职能部门执行的ESG责任管理体系，明确各层级在ESG管理的具体分工及责任，形成权责清晰、协同高效的ESG治理运行机制。



## 利益相关方沟通

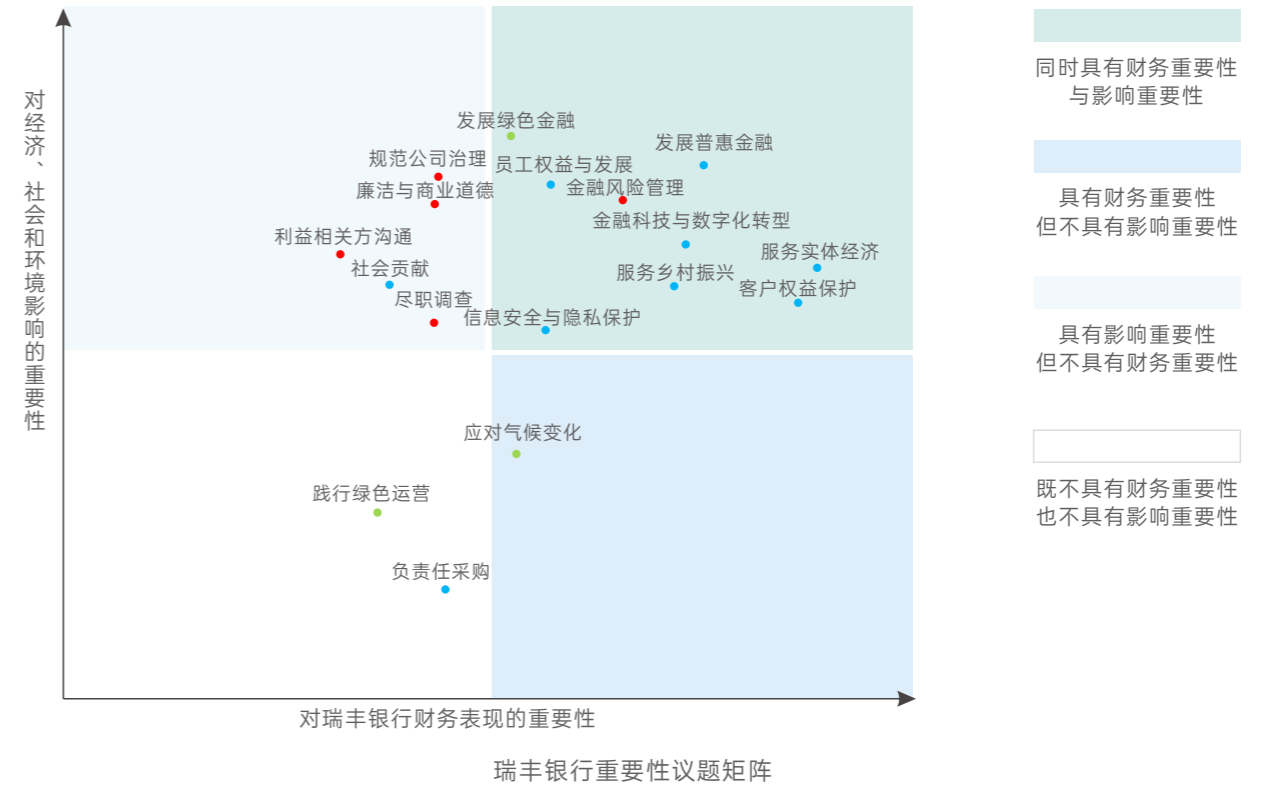
本行将利益相关方沟通置于ESG治理的重要位置，通过多元化的沟通渠道，主动识别各利益相关方的期望与诉求，并积极给予回应。

利益相关方	关注内容	主要沟通方式
政府及监管机构	合规经营 风险防控 服务实体经济 发展绿色金融 发展普惠金融 服务乡村振兴 维护金融稳定 税收贡献	研究和执行监管政策 支持行业政策制定 日常汇报沟通 参与行业论坛和会议 配合监督检查 接受监管考核 上报统计报表 开展信息披露
股东/投资者	持续稳健经营 提升股东回报 信息披露透明 规范公司治理 防范金融风险	股东会 投资者活动 投资者热线、电子邮件及传真 信息披露 现场调研 业绩说明会
客户/消费者	资金安全 服务便捷 优质产品 消费者权益保护 普及金融知识 信息安全与隐私保护	客户满意度调查 客户需求调研 客户沟通及投诉渠道 媒体沟通与传播 线上线下活动 便民服务
供应商/合作伙伴	公平公正招标 诚实守信履约 可持续供应链 共同发展	项目合作 商务谈判 供应商审核 同业交流合作
员工	员工权益保障 员工职业发展 员工薪酬福利 关怀员工生活 良好工作环境	日常交流 内宣平台 员工调研 职工代表大会 员工文体活动 员工培训课堂
社区公众	金融普惠 助力公益慈善 支持社区发展	网站、微信公众号、主流媒体视频号等官方平台 对外宣传资料 公益活动 志愿者活动 社区服务活动

## 重要性议题分析

本行按照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》的要求，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》《GRI3：重大主题》等国内外披露标准的评估方法，引入影响重要性和财务重要性的分析视角，识别和评估重要性议题，具体实施步骤如下：

### 重要性议题分析流程



瑞丰银行重要性议题清单如下：

环境 (E)		社会 (S)		治理 (G)	
议题	重要性说明	议题	重要性说明	议题	重要性说明
●发展绿色金融	双重重要性	●员工权益与发展	双重重要性	●规范公司治理	影响重要性
●应对气候变化	财务重要性	●金融科技与数字化转型	双重重要性	●金融风险管理	双重重要性
●践行绿色运营	相关	●发展普惠金融	双重重要性	●廉洁与商业道德	影响重要性
		●服务实体经济	双重重要性	●尽职调查	影响重要性
		●服务乡村振兴	双重重要性	●利益相关方沟通	影响重要性
		●信息安全与隐私保护	双重重要性		
		●客户权益保护	双重重要性		
		●社会贡献	影响重要性		
		●负责任采购	相关		

注：  
1.“双重重要性”是指既具有财务重要性，也具有影响重要性；“相关”是指既不具有财务重要性，也不具有影响重要性。  
2.交易所指引规定的“污染物排放、生态系统与生物多样性保护、科技伦理”未被纳入本行重要性议题。主要由于：（1）本行日常运营仅产生生活污水、办公废弃物，均依法合规处置，不属于重点排污单位，故“污染物排放”未纳入重要性议题；（2）本行生产经营活动对生态系统和生物多样性不具有重大影响，故“生态系统和生物多样性保护”未纳入重要性议题；（3）本行核心业务不涉及生命科学、人工智能伦理等敏感领域的科学研究、技术开发等活动，故“科技伦理”未纳入重要性议题。

本行将服务实体经济、发展绿色金融、发展普惠金融列为财务重要性核心议题。其中，服务实体经济为本行全行经营的顶层战略导向与核心价值目标，发展绿色金融、发展普惠金融等作为落实的核心实施领域，分别由本行对应部门独立搭建组织架构、制定管理机制，相应经营行动与成果属于本行服务实体经济的整体实践。此外，服务乡村振兴作为财务重要性议题，本行以“绿色金融”“普惠金融”为抓手，服务乡村全面振兴。详细内容请见《聚力绿色金融，共建生态家园——发展绿色金融》及《服务实体经济，助力普惠民生——深耕普惠金融》章节。



# 1 治理篇： 合规稳健经营 护航行稳致远

瑞丰银行以党建统领“1235”高质量发展规划落地，将党的领导深度融入公司治理全流程，持续推进公司治理现代化，强化全流程合规内控。全面升级“人防+技防”风险管理体系，深化重点领域风险防控与智能风控融合应用，筑牢安全底线。纵深推进廉洁银行建设，强化廉洁从业监督，为持续稳健发展、打造具有核心竞争力的全国双一流银行夯实根基。

## 响应的SDGs



## 我们的行动

- 党建引领发展
- 规范公司治理
- 健全风险管理
- 诚信合规经营
- 恪守商业道德

## 党建引领发展

2025年是“十四五”规划收官之年，也是浙江农商银行系统推进高质量发展的关键一年。瑞丰银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十届四中全会精神及省委十五届八次全会精神，全面落实省行党委各项决策部署，紧扣“强根铸魂、强基固本、融合创优、文化培优”工作重心，大力弘扬“六干”作风，聚焦主责主业，强化政治引领、夯实基层基础、深化融合赋能、打造党建品牌，为本行走好“1235”高质量发展之路提供了坚强的政治保障和组织支撑。

### 关键绩效

截至2025年末，本行党委数量**1**个，党支部**36**个，基层党组织**37**个，党员数量**995**名，组织各类党建学习活动累计**468**次。

## 高擎思想之旗，筑牢“农商姓党”政治根基

本行将“农商姓党”作为最根本的政治属性，以党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。

- **闭环落实“第一议题”**：严格执行“第一议题”制度，健全“传达学习—研究部署—推进落实—跟踪问效”闭环机制，确保党中央决策部署在行内全面贯彻、见行见效。
- **深化“四学联动”机制**：创新“领导示范学、书记带头学、支部研讨学、党员潜心学”模式，实现理论学习全覆盖，推动党的创新理论转化为服务“强城、兴村、融合”三篇文章的实际行动。
- **守牢意识形态阵地**：紧扣重要节点开展专题教育、红色研学与主题宣讲，持续提升干部员工的政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

### 案例

#### 召开党委（扩大）会议学习传达浙江农商银行系统2025年度工作会议、党建和党风廉政建设工作会议精神



2025年2月21日，瑞丰银行召开党委（扩大）会议，第一时间传达学习贯彻浙江农商银行系统2025年度工作会议、党建和党风廉政建设工作会议精神，结合实际抓好贯彻落实工作作出系统部署，推动全行高质量发展“再瑞再丰”。



深入贯彻中央八项规定  
精神学习教育



开展庆祝中国共产党成立  
104周年“七个一”系列活动



党的二十届四中全会精神专题宣讲会

## 聚力“农商先锋”，打造服务共富“瑞丰样板”

本行坚决扛起“党建+金融”融合发展的政治责任，以“农商先锋”行动为总抓手，将组织优势转化为服务区域中心大局的制胜优势。

- **聚焦三大方向**：围绕“党建+金融+强链”“党建+金融+共富”“党建+金融+民生”，累计与616家单位建立党建联建，覆盖银政企社多元主体。
- **创新联建台账**：创新建立“联建项目台账”，实施目标化、清单化、闭环式管理，推动联建从“形式签约”向“实质见效”深化，提升联建的精准度和客户获得感。



党建联建活动

## 锻造坚强堡垒，夯实基层治理“瑞丰根基”

本行牢固树立“一切工作到支部”鲜明导向，以标准化、规范化、特色化建设，打造坚强战斗堡垒。

- **系统规范强基赋能：**通过专项督导、座谈调研与制度修订，推动基层党建问题整改闭环，提升党建工作科学化、规范化水平。
- **推广特色工作法：**营业部党支部创新案例入选全系统标杆，形成“机制+情感+治理”的可复制经验，示范引领基层治理创新。
- **激发基层首创活力：**开展“一支部一特色、一书记一项目、一党员一风采”创建活动，全年征集105个项目，覆盖各业务条线与网点，形成百花齐放、各具特色的生动局面。



一支部一特色

一书记一项目

一党员一风采

### 案例 镜湖支行党支部：红色纽带联千企，金融“活水”润百业——以党建联建为引领的拓展模式探索

为探索服务小微民营企业的新路径，镜湖支行党支部创新构建“党建联建引领、商协会协同赋能”的发展模式。镜湖支行党支部通过打造“红色会客厅”、设置专属服务通道，联动总部设计包含党建联建、金融宣讲、产品定制等在内的一揽子“党建+金融”专属服务方案，并配合深入走访进行精准触达。截至2025年末，镜湖支行党支部已通过该模式与多家省市级商会及产业协会实现党建联建，开展活动近20场，覆盖成员单位243家，有效探索出一条党建引领、服务实体、互利共赢的发展路径。

## 深耕品牌生态，构建价值引领的示范高地

本行以系统化思维打造党建品牌，推动党建价值从“无形”向“有形”，“有形”向“有价”跃升。

### 瑞丰银行党群品牌体系

品牌定位	党建品牌
品牌命名	瑞丰三好
品牌口号	百年瑞丰 三好领航
品牌内涵	把银行自身发展好、把区域经济服务好、把社会责任履行好
工作机制	“1528”党建工作机制
品牌定位	清廉品牌
品牌命名	瑞丰三铁
品牌口号	百年瑞丰 三铁护航
品牌内涵	铁使命、铁制度、铁队伍
品牌机制	“1234”清廉工作机制
品牌定位	团委品牌
品牌命名	青春RAY丰
品牌口号	悦青春 越有为
品牌机制	“青年+”团委工作机制
品牌定位	工会品牌
品牌命名	幸福瑞丰
品牌口号	悦关爱 越幸福
品牌内涵	幸福保障、幸福成长、幸福生活
品牌机制	“421”工会工作机制

**瑞丰三好**  
RUIFENG SAN HAO

**瑞丰三铁**  
RUIFENG SAN TIE

**青春RAY丰**  
QING CHUN RAY FENG

**幸福瑞丰**  
XINGFU RUIFENG

- **构建“1+3+N”品牌矩阵**:紧密围绕省行部署，打造以“瑞丰三好”“青春RAY丰”等为核心的品牌体系，推动党建品牌从“单点突破”向“系统集成”升级，形成主干强劲、枝叶繁茂的品牌生态。
- **荣获国家级党建荣誉**: 党建创新成果《“三好”引领“四级”联动“五红”聚力“八制”强基》获评全国国企党建创新实践成果“一等”技术成果，彰显了“瑞丰样本”的系统性、创新性与行业示范价值。
- **践行“金融向善”社会责任**: 长期持续捐资、年均解决群众“急难愁盼”问题超2,800件，获评“金融系统学雷锋活动示范点”；青年宣讲作品入选省级优秀作品，生动诠释“金融为民、金融向善”的中国特色金融文化。

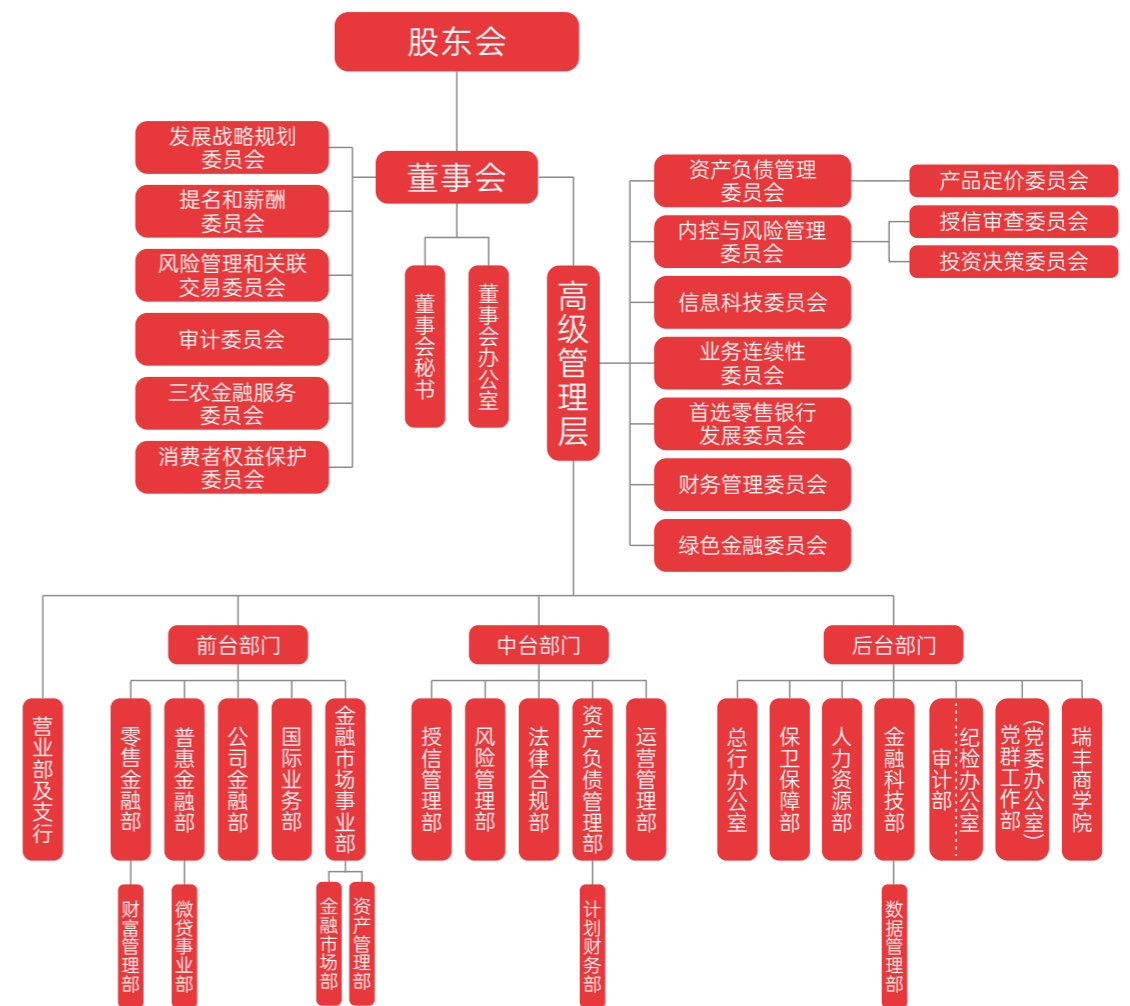


## 规范公司治理

### 治理结构

瑞丰银行严格遵循《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规与监管要求，制定《浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》），构建以股东会、董事会、高级管理层为主体的“两会一层”治理架构，各治理主体职责边界清晰、各司其职、各负其责，有效确保治理合规性、有效性、稳健性，致力于推进公司治理体系与治理能力现代化。

本行根据《公司法》《上市公司章程指引》等相关法律法规，于2025年9月11日召开股东大会审议通过《变更经营范围及修订〈公司章程〉》《不再设立监事会》议案，并于2025年11月收到国家金融监督管理总局绍兴监管分局《公司章程》核准批复，正式取消监事会，由董事会审计委员会依法承接监事会各项法定职权。报告期内，本行共召开监事会4次，审议通过议案31项。



## 股东会

股东会是本行的权力机构。本行严格按照《上海证券交易所股票上市规则》《公司章程》《股东会议事规则》的规定，以现场与网络会议相结合的形式召集、召开股东会，并聘请律师对会议程序出具法律意见，确保所有股东尤其是中小股东都享有平等的地位和权利。

### 关键绩效

报告期内，本行共召开股东大会2次，审议通过议案17项。

## 董事会

董事会是本行的决策机构。2025年，本行按照《董事会议事规则》规定召集、召开董事会5次，审议通过ESG报告、绿色金融发展行动计划、多项制度修订等议案59项，切实履行董事会在ESG发展规划、绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、社会责任履行等方面的职责。截至2025年末，本行董事会共有成员17名，包括4名执行董事、6名非执行董事、6名独立董事、1名职工董事。

### 关键绩效

报告期内，本行共召开董事会会议5次，审议通过议案59项。

### ● 董事会专门委员会

本行董事会下设发展战略规划委员会、提名和薪酬委员会、风险管理和关联交易委员会、审计委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会，并配套制定了相应的委员会议事规则。其中审计委员会的召集人为独立董事中的会计专业人士，且成员为不在本行担任高级管理人员的董事。

专门委员会	独董占比	独董是否担任主任委员
发展战略规划委员会	1/3	否
提名和薪酬委员会	2/3	是
风险管理和关联交易委员会	1/3	是
审计委员会	2/3	是
三农金融服务委员会	/	否
消费者权益保护委员会	/	否

### 关键绩效

报告期内，本行共召开董事会专门委员会会议22次，审议通过议案110项，其中：  
发展战略规划委员会会议5次，共审议通过议案10项；  
提名和薪酬委员会会议3次，共审议通过议案9项；  
风险管理和关联交易委员会会议5次，共审议通过议案45项；  
审计委员会会议5次，共审议通过议案39项；  
三农金融服务委员会会议2次，共审议通过议案3项；  
消费者权益保护委员会会议2次，共审议通过议案4项。

### ● 董事会多元化

本行在董事配置过程中，充分考量本行未来经营发展战略需求，遵循多元化选任标准，兼顾专业背景、学历与性别结构的合理搭配，持续优化董事会成员构成。董事成员专业背景覆盖金融管理、经济、外贸、财务审计、农村金融、企业管理等各领域，为本行董事会决策注入多元视角，提升决策的全面性和有效性。报告期内，提名并选举1名女性职工董事，现任董事会成员中共有女性董事5名（占比29.41%）；董事成员中，研究生及以上学历占比64.71%，董事年龄分布广泛，结构合理。

### ● 董事会独立性

本行独立董事依据《独立董事工作规则》，独立、诚信、勤勉履行职责，维护本行整体利益，重点保障中小股东的合法权益。同时，本行定期组织独立董事专门会议，为独立董事研讨经营事务、审议相关议题和提出专业意见搭建平台。

### 关键绩效

截至2025年末，本行共有独立董事6人，占比为35.29%；报告期内，本行共召开独立董事专门会议5次，审议通过议案5项。

## 董事履职评价

本行制定《“两会一层”成员履职评价及津贴管理办法》，从履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性五个维度对董事履职情况开展评价，加强对“两会一层”成员的持续监督管理，规范本行董事的激励约束机制，督促董事在战略决策和日常经营中积极践行ESG理念，切实将可持续发展融入公司治理全过程，推动本行实现长期、稳健和高质量发展。

2025年，本行根据《银行保险机构董事监事履职评价办法（试行）》《“两会一层”成员履职评价及津贴管理办法》等制度规定开展2024年度董事履职评价，无不称职情形。2025年，本行董事会对独立董事的独立性情况进行了评估，并出具了专项意见，全体独立董事均符合监管文件中对独立董事独立性的相关要求，未发现可能影响独立董事进行独立客观判断的情形。

## 董事培训

本行高度重视董事培训工作，持续完善董事履职支持机制，积极组织并鼓励董事参加各类培训，全面提升董事的专业素养、合规意识和履职能力，有效发挥董事会在公司治理中的核心作用，为本行稳健经营和可持续发展提供有力保障。

2025年，本行董事积极参与了上海证券交易所组织的《2025年上市公司董事、监事和高管合规履职培训》以及《上市公司独立董事后续培训》，系统学习了上市公司治理最新规范、合规履职要点及独立董事职责边界等关键内容。同时，本行还多次组织内部专题培训，包括《监事会改革重塑银行治理新格局》《新〈反洗钱法〉解读》等课程，持续提升专业素养与履职能力，为提升董事会决策科学性、合规性和前瞻性奠定了坚实基础。

## 高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，负责落实董事会关于可持续发展工作的各项决议，积极推进绿色金融发展、消费者权益保护、乡村振兴、共同富裕等可持续发展相关工作，将可持续发展理念贯穿到业务经营发展各环节各层面。

## 董高薪酬管理

本行依据《高级管理层绩效评价办法》《“两会一层”成员履职评价及津贴管理办法》等制度文件，构建以价值创造为导向、以业绩贡献为核心的考核体系，将普惠金融、消费者权益保护、数字化转型等ESG治理相关指标纳入董事及高级管理人员绩效考核，推动实现高质量发展与市场化激励约束的有机统一。

在薪酬支付方面，执行董事、职工董事及高级管理人员按照本行薪酬制度领取月度基本薪酬与预发绩效，绩效薪酬根据年度考核结果核定发放；非执行董事（含独立董事）根据年度考核结果支付津贴。董事、高级管理人员报酬具体支付情况参见本行年度报告。

## 保障投资者权益

### 信息披露

本行严格依法依规履行信息披露义务，以合规管理为准绳、以价值创造为导向，持续完善信息披露管理体系。通过主动披露有助于投资者进行价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的详实性、时效性与透明度，最大限度保障广大投资者特别是中小投资者的公平知情权。

#### 关键绩效

报告期内，本行对外披露公告及相关文件**87**份，其中定期报告**4**份，临时报告**40**份，披露其他制度文件**43**份，未发生因信息披露方面违规而受到处罚的情况。

### 投资者关系管理

本行制定《投资者关系管理办法》，明确董事会秘书为投资者关系管理负责人，董事会办公室为本行投资者关系管理职能部门，负责投资者关系管理日常事务。本行遵循公平、公正、公开原则，坚持以投资者为中心，在做好与投资者的沟通交流工作的基础上，不断创新投资者关系管理新模式，持续开拓多元化的投资者沟通渠道，全面构筑瑞丰银行的价值生态圈。



年度业绩说明会及机构路演



**案例** 聚首沃土 共启新章：瑞丰银行举办银行首席走进“一基四箭”活动

2025年6月，本行举办“银行首席走进‘一基四箭’”专题活动。活动以“战略解读+产业洞察+实地探访”形式，邀请银行分析师、投资者及地方政府、科研机构代表，系统阐释了“一基四箭”区域策略的差异化定位与实践案例。

此次活动搭建起本行与资本市场及产业端的深度对话平台，有效增进了投资者对本行发展战略与区域发展前景的理解与认同，彰显了本行深耕本土、全力服务实体经济的责任担当，进一步巩固了透明、互信的投资者关系。



“银行首席走进瑞丰”系列活动

**关键绩效**

2025年投资者交流情况

召开业绩说明会	3场次
接待机构投资者	294家次
接待机构投资者	386人次
机构现场调研、召开电话会议、反向路演、参加券商策略会	56批次

**● 股东回报**

本行重视对投资者的合理回报，严格按照监管要求，保持利润分配政策的连续性和稳定性，为投资者带来长期、稳定的投资回报。在保障自身发展所需资金的同时，我们始终将股东的利益和公司的长远发展放在首位，增强股东回报意识，积极通过现金分红的方式回馈投资者。自2021年上市以来，本行始终坚持稳健的分红政策，已累计派发现金红利12.43亿元、派送红股4.53亿股。

**健全风险管理**

**治理**

本行推行稳健的风险文化，严格遵循匹配性、全覆盖、独立性和有效性原则，依据《瑞丰银行全面风险管理办法》，构建了董事会-高级管理层-风险管理部-各类风险牵头管理部门-支行（相关业务部门）的全面风险管理架构，通过不断完善风险管理“三道”防线，确保全面风险管理体系有效运作。

<b>董事会</b>	承担全面风险管理的最终责任，主要职责包括构建风险文化，制定风险管理策略与风险偏好，监督高级管理层的风险管理工作，审议全面风险管理报告等。 董事会下设风险管理与关联交易委员会，对委员会职责进行授权，制定委员会议事规则，并按规定职责、频率召开会议。
<b>高级管理层</b>	承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议，制定并推动执行相应的风险管理政策和程序，评估全面风险和各类重要风险管理状况并向董事会报告等。
<b>风险管理部</b>	牵头全面风险管理体系建设，组织推动全面风险管理，持续监控风险管理执行情况，组织开展风险评估等。
<b>各类风险牵头管理部门</b>	牵头各类风险管理体系搭建，协助全面风险管理牵头部门履行职责。

风险管理“三道”防线

 <b>第一道防线</b> 各支行(营业部)和前台业务部门 各类风险的承担和管控主体，承担风险管理的直接责任	 <b>第二道防线</b> 风险管理部以及各类风险管理牵头职能部门 为第一道防线风险管控提供支持，指导、监督、检查本行风险管理的有效性，独立监测、评估、报告风险状况	 <b>第三道防线</b> 审计部 对第一道、第二道防线在风险管理中的履职情况进行审计监督，对风险管理的效果进行独立客观的审计、评价和报告
---	---	--

# 战略

本行推行稳健的风险文化，遵循“内控优先、稳健经营”的管理理念，不断完善全面风险管理治理架构，明确风险管理策略和风险偏好，确保管理政策和流程有效执行，各类风险得到有效管理。

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
操作风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>风险管理过度或管控失衡，未能实现风险与收益的动态平衡，可能对本行经营效率、业务拓展及高质量发展造成不利影响，难以兼顾“质的有效提升”与“量的合理增长”目标。</li> </ul>	低	高	长期	运营	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>培育主动风控文化，实现风险理念升维；前置风险防控关口，实现风险早识别早干预；强化不良贷款溯源，实现风险责任闭环。</li> <li>通过常态化评估、动态优化与人员专业能力提升，保障风险管理体系有效运行，切实防范各类风险对业务经营带来的不利影响。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>由于可使用的资源或工具有限，如果本行不能有效地实施、持续遵循或继续优化风险管理系统，业务经营可能会受到不利影响。</li> </ul>	低	高	中期	运营	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续完善全面风险管理体系，加大风险管理资源投入，优化风险识别、计量、监测与控制工具，强化信息系统与数据治理支撑，健全风险管理制度流程与执行机制，实现风险可视可控。</li> </ul>

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
运营机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升风险管理水平，有助于更好应对内外部不确定性，实现稳健可持续发展。</li> </ul>	高	高	长期	运营	高	运营成本减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善全面风险管理体系，健全风险偏好传导机制。</li> <li>推进智能风控系统建设，提升数据化风险识别能力。</li> <li>加强重点领域风险排查，做实贷前贷中贷后闭环管理。</li> <li>开展全员风险文化宣贯，强化合规经营意识。</li> </ul>

说明：

- 1.发生可能性：指风险\机遇发生的频次间隔、发生的概率，主要根据历史发生的概率、外部情景、政策实施的进展和专家预测判断。发生概率从“低”到“高”。
- 2.影响大小：指通过冲击水平和风险\机遇发生可能性判定影响的大小，综合考虑对商业模式、价值链、财务影响等因素。影响大小从“低”到“高”。
- 3.影响时间范围：不同风险\机遇对本行产生影响，本行将影响的时间范围划分为短期（0-1年）、中期（1-5年）、长期（5年以上）。
- 4.影响价值链环节：指上游（涉及资本筹集、资金管理与融资等环节）、运营（涉及贷款和信用服务、财富管理和投资服务、支付结算、风险管理和合规等环节）、下游（涉及营销和客户服务等环节）。

# 影响、风险和机遇管理

本行结合各类风险的特点和管理要求，构建并持续完善与发展战略相适配的全面风险管理体系，制定标准化、规范化的风险管理流程。





风险识别	风险计量或评估	风险监测	风险控制或缓释
使用压力测试和情景分析方法对影响各类目标实现的潜在事项或因素进行系统分类并查找出风险原因。	采用定性与定量相结合、内部模型辅助的方式，对潜在事项发生的可能性和影响程度进行科学计量与评估。	持续监测可量化关键风险指标及不可量化风险因素的变化趋势，全面跟踪风险敞口、风险偏好和限额执行情况、各类风险管理指标及风险因素。	针对不同风险特性制定差异化控制或缓释策略；常用的风险控制或缓释策略包括风险规避、风险分散、风险对冲、风险转移、风险补偿等。

## ●● 风险偏好管理

本行坚持将风险管控作为经营发展的“硬实力”，持续完善风险偏好体系建设。通过制定《风险偏好陈述书》，完善从偏好设置、传导执行到监测预警、重检纠偏的全流程管理闭环，持续提升风险管控与抵补能力，全面提升本行风险管理水平。在机制完善层面，本行多措并举夯实风控基础：出台《大额贷款管控方案》，建立大额授信联席会商机制，通过沟通审查前置，进一步推进授信审核提质增效；建立风险苗头贷款管理机制，强化风险前瞻性管理；修订《信贷业务担保管理办法》，优化住宅或商用房抵押的最高额抵押金额等相关规定，有效运用担保手段防范贷款风险；修订《信贷风险化解预案管理办法》，健全风险长效处置机制，持续提升风险化解质效。通过上述举措，本行风险管控的前瞻性与有效性显著增强。

## ●● 数字风控建设

为主动应对外部复杂风险环境，本行加速推进风险管理数字化转型，着力构建覆盖全流程、智能化的风控体系，通过技术赋能全面提升风险识别、预警、处置与计量的精准性与时效性，增强全面风险管理的主动防御与管理效能。

建设领域	举措与内容
 规范化模型管理	修订《瑞丰银行模型管理办法》，将模型管理工作纳入全面风险管理框架，落实模型全生命周期管理，保障模型运用的有效性。
 一体化智能贷后管理平台建设	平台通过打通客户业务数据、关联关系、诉讼进度及处置情况等多维信息，整合风险预警、清收管理与案件诉讼等核心功能，构建贷后管理全流程闭环，提升风险监控与不良资产清收的协同处置效率。
 风险监测与预警机制	基于客户贷中行为评分、潜在风险监测规则及欠息表现等维度，建立并持续维护全行统一的潜在风险客户管控清单，实现系统性监测与动态预警信息推送，提升风险前瞻性管理能力。上线“贷前风险画像一键查询系统”，助力信贷效率提升20%。
 风险计量与考核	严格执行风险成本考核管理，对金融资产进行逐户阶段划分，提升预期信用损失计量准确性，强化风险成本的科学管控与资源配置。

## ●● 新兴风险管理

本行建立跨部门联合研判机制，由公司金融部、风险管理部、授信管理部等部门定期开展气候变化、绿色金融等新兴风险专项会商。在风险评估方面，本行将气候因素纳入特定业务风险评估体系，例如在涉农贷款客

户准入审查中，重点关注气候变化对客户生产经营可能造成的不利影响及应对措施，持续提升相关风险识别与经营管理能力。同时，在信贷政策执行中，对高耗能、高排放项目坚决执行禁贷政策，对绿色项目通过优化审批流程、给予利率优惠等措施予以积极支持，有效引导信贷资源向绿色低碳领域倾斜。

## ●● 员工风控能力建设

本行持续加强风险管理人才队伍建设，每年制定专项培训方案，通过整合内外部师资授课、案例教学、专题会议等多种形式，向员工宣贯风险管理理念与合规文化，提升员工的风险防范意识与实操能力。聚焦信贷业务风险防控重点，本行结合业务发展需求及监管政策变化，积极开展法律知识、风险管控等专项培训，全面提升员工专业素养与风险防控能力，切实筑牢信贷资产安全防线，为全行高质量发展提供坚实保障。



风险管理培训

## ● 指标与目标

2025年，本行立足统筹发展和安全发展高度，着眼宏观经济“稳中有变”，监管导向“严中有新”，行业赛道“危中有机”三重变局，着力增强战略、合规、风控“三大能力”建设，以更高目标、更实举措、更优实效打好“风控筑基战”，依托全面风险管理体系，促进风险管控和稳健运行，提升全面风险管控能力。报告期内，本行未发生重大风险事件。

信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、洗钱风险、国别风险、信息科技风险、法律风险、声誉风险、战略风险、消费者权益保护风险、政策和环境风险等各类风险管理情况详见《瑞丰银行2025年年度报告》。

风险管理绩效指标	
开展风险管理培训场数	52场
风险管理培训参与人次	1,206人次
风险管理培训时长	79.70小时

## 诚信合规经营

### 合规管理体系




瑞丰银行遵循“依法合规、全面覆盖、权责清晰、务实高效”原则，根据《金融机构合规管理办法》规定，制定《合规管理办法》，明确董事会对合规管理有效性承担最终责任；高级管理人员负责落实合规管理目标，对分管领域业务合规性承担领导责任；同时设立首席合规官，赋予其参会权、调查权、预警权等履职保障，形成了垂直穿透式管理；法律合规部牵头开展合规管理具体工作。

此外，本行建立合规工作考核制度，将合规管理质效纳入各业务部门及支行考核体系，将合规管理情况作为各部门、各支行负责人薪酬考核、评先评优、选人用人的重要评价依据，并通过建立网格化管理机制，进一步压实各部门、各支行的合规管理责任。

合规管理举措	
健全内控合规制度库	按年开展制度“废改立”清理，建立内外规映射，强化制度全生命周期管理。
完善业务合规审查机制	通过优化合规性审查、新产品/新制度流程，加强合规审查的运用，前移合规风险关口，加强对业务部门的赋能支持。
梳理与检查合规履职情况	梳理形成《合规履职对照检查责任清单》，并组织各责任部门以清单为导向，开展常态化排查与整改闭环。
加强监管处罚动态管理	对系统内监管处罚问题编发典型案例，要求开展自查自纠与“回头看”。
强化案防问题闭环管理	聚焦九大重点领域开展案件风险专项排查，并根据监管要求开展员工行为“排雷清源”专项行动。

### 员工行为管理

本行制定并完善《员工行为管理实施办法》《涉刑案件风险防控管理办法》等制度，完善网格化管理、员工行为分级管理机制，强化员工行为的日常管理。同时，健全风险排查机制，按季开展员工异常风险行为排查及重点领域业务风险排查要求，并将员工禁令内容纳入排查对照清单，充分压实各级网格长对网格成员的管理责任，牢固树立“管业务”也要“管合规”的理念。

 <p>业务流程优化</p>	持续对高风险领域业务流程进行梳理与优化，重点覆盖客户信息保护、贷款中介管理等关键环节，提升业务流程的合规性与透明度，为防范员工操作风险与道德风险提供流程保障。
 <p>员工行为分级管理</p>	实施《员工行为分级管理办法》，引入违规积分与动态分级管理机制，实现对员工行为的动态化管理，并对存在严重违规行为的人员采取了必要的限制性管理措施。
 <p>违规行为追责问责</p>	持续健全违规行为责任追究体系，结合业务审批责任完善支行网格设置，将管理责任落实至各级管理岗，全面提升基层员工行为管控水平。
 <p>员工行为监测与督导</p>	依托智慧监督系统，对员工及关系人在经济、操作、行为及执业等方面的风险状况进行监测；通过按季组织员工签署合规承诺书、开展员工异常风险行为排查及重点领域业务风险排查、加强内部举报机制宣导与运用等方式，持续强化员工的合规意识与行为自律。

### 合规文化建设

本行持续加强合规文化建设，积极营造“高层重视、中层推动、基层落实”的全员合规文化氛围，明确“1”个顶层设计、完善“2”套支撑体系、构建“3”大核心机制、落实“5”张责任清单，组织开展多种形式的合规教育活动等，打造特色合规文化，推动合规理念深入人心。

“1”个顶层设计	出台《合规管理办法》，明确各层级合规管理责任，设立首席合规官；此外，通过网格化管理机制进一步压实各部门、各支行的合规管理责任。
“2”套支撑体系	健全制度流程体系；强化责任追究体系。
“3”大核心机制	合规保障机制、合规监督机制、合规评价机制。
“5”张责任清单	合规履职对照检查责任清单、案件风险防控工作责任清单、屡查屡犯问题治理责任清单、员工行为过程管理责任清单、合规文化建设活动责任清单。

### 合规文化建设活动

组织开展合规主题辩论赛，全行组建21支队伍，涉及参赛员工100余人，并围绕19个辩题展开充分论证。

创新载体宣贯合规意识，开发设计行领导书写合规寄语的书签、卡包、帆布袋等合规文创产品。

组织开展“高管讲合规”、送教上门、合规大讲堂及蒲公英课堂等多种形式的合规教育活动，内容全面覆盖合规案防、员工禁令与行为守则、信贷业务、财务会计等关键领域。

结合OA警示弹窗、学法闯关、禁令屏保等数字化载体，进一步营造良好的文化氛围。



微贷事业部开展合规警示大讨论



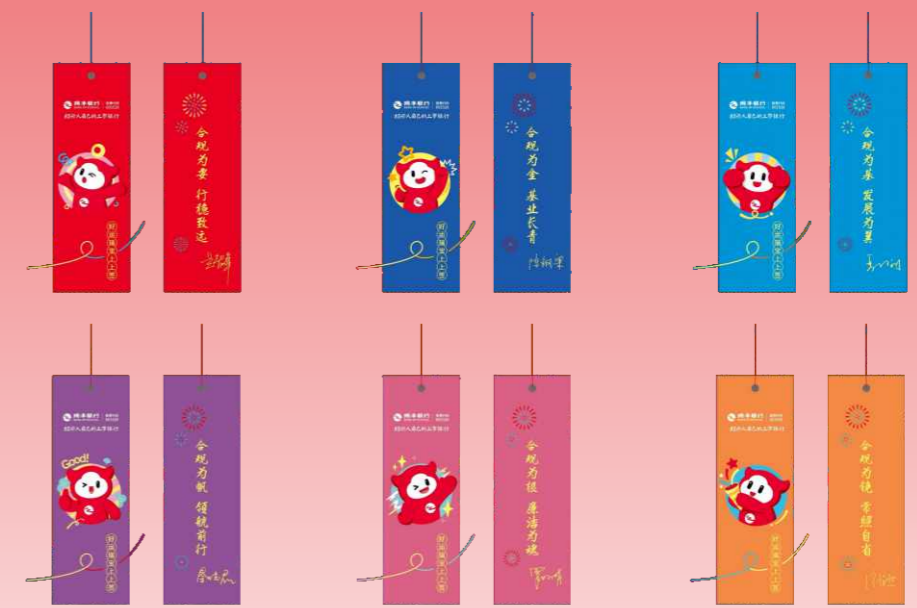
总行营业部开展合规大讲堂——财富管理



微贷事业部开展合规大讲堂——员工行为管理



开展“高管讲合规”活动



行领导书写合规寄语书签

### 关键绩效

报告期内，本行共开展各类合规培训66次，覆盖学员3,267人次，累计培训时长达到3,828小时。



## 恪守商业道德

### 反商业贿赂及反贪污

本行党委切实履行全面从严治党主体责任，党委书记承担第一责任人职责，班子成员落实“一岗双责”，纪委履行监督专责，构建起权责清晰的党风廉政建设责任体系。

本行党委制定并实施《党风廉政建设和反腐败工作领导小组（联席会议）制度》《2025年瑞丰银行党委全面从严治党暨党风廉政建设组织领导与责任分工》，推动“四责协同”机制落地见效，形成党委统一领导、各部门各负其责、齐抓共管的协同治理格局。同时，严格执行纪委书记与下级“一把手”谈话制度，并将相关廉政情况通报其他班子成员，形成有效的监督闭环。

为明确行为边界与后果，本行同步制定了《员工职业操守和行为准则》及《工作人员违规行为处理办法》，围绕商业贿赂与贪污事件“零发生”的核心目标，建立了对苗头性、倾向性问题的早期识别与快速处置机制，确保对任何涉嫌违法违规及违反廉洁规定的行为均能依规依纪依法处置。

#### 关键绩效

报告期内，本行未发生商业贿赂及贪污事件。

### 反贪腐风险管理



本行实施全面风险管理，管理覆盖所有部门、岗位和人员，贯穿决策、执行和监督全部管理环节，覆盖事前事中事后全流程风险监控。同时，本行修订完善《干部及重要岗位人员个人有关事项报告制度》《干部及重要岗位人员廉政档案管理办法》，紧盯权力集中、资金密集、资源富集等关键领域廉洁风险点，打好“专责+专业”的纪审联动组合拳，抓早抓小、从严从紧，织密监督网络，规范微权力运行。

为提升风险管理的精准性与时效性，本行积极推进风险管理数字化转型，依托智能审计系统、员工行为监测系统、智慧纪检预警及员工画像平台等数智赋能工具，强化对廉洁风险行为的实时监测与分析能力，实现风险隐患精准识别、实时预警、闭环处置，从“小切口”推动监督向深层次延伸。



### 反贪腐监督

本行围绕“人、财、物”等关键廉洁风险点，构建起内外联动的全面反贪腐监督体系。

 <p>内部监督</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 设置廉洁合规相关指标，与绩效薪酬、评先评优等挂钩；</li> <li>■ 通过合规民主评议系统，按季获取基层软信息，深入开展员工行为“排雷清源”行动，全面收集员工异常行为等可查线索；</li> <li>■ 全体员工每季度签署《员工从业行为承诺书》，干部每年开展诺廉评廉工作；</li> <li>■ 畅通举报渠道，对获取的线索加强检查。</li> </ul>
 <p>外部监督</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 积极与地方纪委监委、公检法等建立常态联络机制，定期获取违纪违法信息。</li> </ul>

### 廉洁文化建设

本行将廉洁文化建设作为公司治理的重要基石，构建起覆盖全员、贯穿前中后台、分层分类的常态化教育宣导体系，开展清廉金融文化建设宣传月活动、清廉合规主题辩论赛等活动，着力营造“不敢腐、不能腐、不想腐”的廉洁文化氛围。

<p>高管及关键管理岗位</p>	<p>每半年党委专题研究全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作，每季度召开党风廉政建设和反腐败工作联席会议，分析党风廉政建设和反腐败工作情况；组织领导班子、中层“一把手”、党员干部等310余人赴浙江省法纪教育基地接受现场教育。</p>
<p>中层及后备干部</p>	<p>对拟任支行行长开展廉洁合规培训；对领航、远航、启航和后备干部开展廉洁合规教育和培训；开设“廉洁合规大讲堂”，提炼正反面案例，开展6次警示教育。</p>
<p>外部合作方</p>	<p>在招投标等环节对供应商加强反商业贿赂等警示与约束，要求供应商签署廉洁承诺书。</p>



参观法纪教育基地



廉洁风险合规警示案例宣讲



清廉微沙龙



清廉主题开放日

## ● 举报人保护

本行建立了完善的举报机制，涵盖信访举报与投诉举报两种形式，设立匿名举报系统，并通过公开信访举报电话（0575-84788139）、投诉热线、微信公众号、“亲清码”及匿名举报系统等多种渠道，为内外部举报人提供便捷、保密的举报途径。本行坚决反对并严格禁止任何形式的报复行为，对举报人信息予以严格保密，以此营造风清气正、安全可信的内部监督环境。

## 反洗钱管理



本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定《反洗钱、反恐怖融资管理办法》《业务洗钱风险评估管理办法》《客户洗钱风险评估及分类管理办法》《大额交易和可疑交易报告管理办法》等制度，明确了董事会与高级管理层的反洗钱职责与工作机制；同时，本行成立了以行长为组长、分管业务副行长为副组长，各部门负责人为成员的反洗钱工作领导小组，构建起“高管层-部门-分支机构”全员参与、层层落实的反洗钱管理机制。此外，本行依据《2025年反洗钱履职考核评价办法》开展评价，并将评价结果与绩效挂钩，视情况对相关人员进行扣分，强化反洗钱履职约束。

## ● 优化人员配备

本行设立专门的反洗钱管理中心，并持续推进反洗钱管理体系的专业化与集约化建设，从传统“人海战术”工作模式向“专家做”模式转型，通过选拔具备丰富从业经验、精通业务且责任心强的业务骨干，组建专业化管理团队，大幅提升数据处理的效率与质量，提高了反洗钱工作的精准性与有效性。同时，建立覆盖各分支机构与业务部门的反洗钱联络员制度，在总行各部室及各支行均设立专职联络员，确保反洗钱工作的部署传达、执行落实、信息沟通与反馈报告等环节畅通高效。

## ● 数字技术支持

本行反洗钱工作依托浙江农商银行反洗钱工作平台，开展大额交易报告，同时对可疑交易开展人工识别及排查。2025年，本行在现有平台基础上持续升级自建预警系统，建立实时管控机制，进一步提升反洗钱监测的智能化水平。

 <p>建立实时管控机制</p>	<p>整合内外部数据与平台资源，构建并部署多维度风险监测模型组及涉诈资金池。打通行内OA系统与风险管控平台，实现可疑账户信息的自动校验、推送与智能干预，形成“系统自动发现-实时响应-智能处置”的闭环管控流程，减少人工操作，提升风险处置效率。</p>
 <p>持续优化系统与模型</p>	<p>迭代现有反洗钱、账户风险监测等核心系统预警模型，并针对套利、异常交易、非法金融活动等具体风险场景新建专项监测模型。基于模型识别与核查结果，对高风险客户实施精准的非柜面业务限额调控等风险管控措施。</p>
 <p>加快数据处理速度</p>	<p>推进反洗钱等关键系统向云平台迁移，完成与省级监管平台的数据对接与标准化传输，显著提升数据处理的整体效率与系统运行效能。</p>

### 关键绩效

报告期内，本行在反洗钱工作平台上报可疑交易报告**54**份，上报人行重点可疑交易报告**4**份，有效提供了洗钱线索。同时，本行利用自建反洗钱辅助系统，发现并管控可疑账户**98**个，提前有权机关发现可疑账户**55**个。

## 反不正当竞争

本行严格遵守反垄断与反不正当竞争相关法律法规，将合规经营理念全面融入业务运营，下发《关于深入贯彻综合整治“内卷式”竞争的通知》，明确全行做好抵制“内卷式”竞争要求和举措。同时，本行以合同合规管理为重要抓手，构建并实施贯穿合同全流程的标准化管理与动态监督机制，有效防范潜在合规风险，保障各类业务活动的规范化与透明化。报告期内，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情况。

合同标准化管理	制定并推行合同标准化模板，将反垄断与反不正当竞争纳入必要条款。优化标准化合同审批流程，完善合同审查与归档机制，全面提升合同审批效率。合同审查中，重点评估双方权利义务的对等性及合法合规性，避免因排他性或不平等条款引发潜在法律与竞争风险。
合同审查BP机制	在合同审核审查环节，根据业务条线、管理条线分别配置BP专员，为条线提供专业性强的法律合规支持。特别是对于涉及市场合作、定价策略等关键领域的协议，实施多部门联合会签审查机制，相关部门及时向业务部门提供专业法律合规意见，并协助优化相关业务流程机制体制建设。
合同动态监督	建立健全合同“回头看”机制，各支行、部门落实合同管理专员，强化合同签订、履行、终止的全流程管理。同时，职能部门组织对生效合同定期开展检查与回溯，跟进合同相对方的存续情况、履约能力等，确保合同约定条款有效执行，切实防范法律合规风险。

### 案例 召开深入贯彻综合整治“内卷式”竞争专题会议

2025年10月25日，瑞丰银行召开深入贯彻综合整治“内卷式”竞争专题会议。会议结合当前监管政策要求、同业竞争形势和行社经营需要，就本行深入贯彻综合整治“内卷式”竞争提出具体要求，确保抵制“内卷式”竞争各项举措走深走实，为区域金融生态优化贡献瑞丰力量。



## 知识产权保护

本行严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等知识产权相关法律法规，制定《知识产权管理办法》，明确知识产权注册登记范围、相关行为的管理要点、职能部门的责任分工和奖惩机制，积极开展相关知识产权保护工作；定期下发知识产权相关的风险提示，提升全行知识产权保护意识和保护能力。

2025年4月20日至26日知识产权宣传周，我们以“知识产权与人工智能”为活动主题，通过线上加线下、宣传报道加专场活动等方式组织开展宣传活动，持续加强知识产权新闻宣传，积极营造尊重创新、保护产权的良好氛围，进一步提升了全员知识产权保护意识。

# 2 环境篇： 聚力绿色金融 共建生态家园

瑞丰银行积极响应践行国家“双碳”战略，秉持“绿色普惠 价值共生”理念，将绿色低碳融入经营全局。本行积极推进绿色金融产品创新，加大支持绿色环保与可持续发展产业，减少自身运营及融资活动所产生的温室气体排放，致力于实现经济效益与生态效益协同共赢，为绿色发展贡献力量。

## 响应的SDGs



## 我们的行动

- 应对气候变化
- 发展绿色金融
- 践行绿色运营

# 应对气候变化

瑞丰银行深耕“绿水青山就是金山银山”理念二十载，锚定国家“双碳”战略目标与绿色金融高质量发展要求，以区域产业转型需求为导向，持续强化绿色金融服务能力，切实发挥农商银行在气候治理与低碳发展中的金融支撑作用。瑞丰银行立足“1235”高质量发展愿景，将气候风险与机遇评估融入现行风险管理架构，依托绿色金融委员会统筹推进研判工作，精准制定应对策略，实现气候治理与业务发展的协同共进。

## 治理

本行严格遵守环境相关的国家法律法规，聚焦国家碳达峰、碳中和决策部署。为更好地保障高质量发展，本行正逐步将气候变化应对策略与管理流程融入整体可持续发展治理体系，持续健全气候治理架构，驱动本行向低碳、绿色、可持续方向迈进。

## 战略

本行密切关注气候变化带来的广泛影响，参考气候相关财务披露工作组（TCFD）的披露框架，系统性地识别与业务相关的气候风险和机遇。针对识别出的物理风险、转型风险及潜在机遇，结合银行自身业务特点制定应对措施，致力于在复杂多变的气候环境中稳健前行，保障业务持续健康发展。

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
物理风险 急性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化引起的极端天气，如暴雨、台风可能引发网点雨水倒灌及设施损坏；热浪、干旱带来的温度升高、供水紧缺等风险，可能会引发配电网能耗增加，生活用水、空调补水水压不足，影响业务连续性和日常运营管理的运维安全；同时，新建及在建建筑也需提升抗灾韧性，可能增加相关改造成本。</li> </ul>	中	中	短期中期	运营下游	中	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化网点防汛防台设施，建立客户灾情监测及应急授信调整机制；推进节能改造升级，优化配电与供水系统；建设设施动态监测与预警机制。</li> </ul>

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
物理风险 慢性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球气温升高、海平面上升及气候条件改变可能影响本行运营所在地和客户群体，对实物资产造成广泛破坏，并因资产减损或提前淘汰、更换带来成本。</li> </ul>	低	中	长期	运营	中	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立气候相关资产压力测试机制，优化信贷投向，推动绿色金融产品，增强客户的气候适应能力。</li> </ul>
政策及法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>随着全球向低碳经济转型，碳减排政策收紧，高耗能行业信贷管控强化，合规审查要求提升。</li> </ul>	高	高	短期中期长期	运营	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时跟进、研究国家和行业碳相关政策，制定相应落实措施。</li> <li>加强环境、社会和治理（ESG）相关的贷款风险管理，调整投资组合，加强绿色金融业务，推动低碳项目和绿色金融产品的开发。</li> </ul>
转型风险 技术风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色信贷评估技术迭代，原有模型适配不足，技术合作成本上升。</li> </ul>	中	中	中期长期	运营	中	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>联合专业机构搭建绿色评估技术体系，动态优化评估模型。</li> </ul>
转型风险 市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化可能引发投资者偏好的转变，碳密集型资产的预计收益下降，银行将面临估值下降和投资波动性增加的风险。</li> <li>同业绿色金融产品竞争加剧，绿色信贷息差收窄，核心客户流失。</li> </ul>	中	中	中期长期	下游	高	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新绿色金融产品体系，加强绿色客户黏性管理，配套综合金融服务。</li> <li>开展投资者教育，引导资金流向低碳资产。</li> </ul>

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
转型风险 声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>公众对环境与气候变化关注度的提升，如本行在运营过程中长期对气候和环境造成破坏性影响，或在业务中因环境和社会风险管理不完善、审查不严格而导致发生环境和社会风险，可能会面临声誉风险，难以吸引及留存客户。</li> </ul>	中	中	中期	运营下游	中	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格按监管要求披露信息，建立声誉风险预警机制，及时响应舆情。</li> <li>开展绿色公益活动，提升品牌社会认同度。</li> </ul>

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施业务数字化转型，提升能源使用效率，有助于本行降低相应的资源使用成本。</li> </ul>	中	中	短期中期	运营	中	运营成本减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>搭建数字化运营平台，降低内部能耗，优化能源使用。</li> </ul>
能源来源	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过替代传统能源（如化石能源）为绿色能源（如太阳能、风能），供应银行业务的能源需求。</li> </ul>	中	中	短期中期	运营	中	运营成本减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极推动清洁能源采购和利用，推动银行内部能源使用的低碳化。</li> </ul>
市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>高碳行业转型、低碳产业发展，将增加绿色金融、转型金融等业务领域的市场需求。</li> </ul>	高	高	短期中期长期	下游	高	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强对绿色行业和项目的关注，研发和推广绿色金融、转型金融相关产品及服务。</li> </ul>

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
适应性	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升气候变化的应对能力，有助于本行以更有效率管理风险、把握机会，并赢得利益相关方的认可。</li> </ul>	中	中	中长期	上游运营下游	中	运营成本减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>将气候风险纳入客户授信评估模型；发布气候和ESG相关报告，提升市场认可度。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

本行密切关注气候风险的相关影响，主动做好气候变化的风险和机遇评估，并与现行风险管理架构整合，定期分析和评估制定相应对策。

识别	参考TCFD的建议披露框架，从物理风险、转型风险和机遇三大类别，识别瑞丰银行面临的风险和机遇类型，并依据国家法律法规、政策要求，国内外可持续发展趋势和本行实际情况，与第三方专业机构合作，定义和描述气候变化带来的风险和机遇。
评估	针对识别出的风险和机遇，逐项评估可能造成的潜在财务影响、影响的时间范围、发生可能性和影响大小等。
应对	结合识别和评估情况，制定相应应对措施，确保本行有足够的能力和资源应对气候变化风险、把握气候变化机遇，形成气候变化风险闭环管理机制。

## 指标与目标

瑞丰银行积极响应践行国家“双碳”战略，主动践行绿色发展责任，稳步推进气候变化相关管理体系的搭建与完善，在日常运营中持续优化节能减排实施方案，全力助力“双碳”目标落地见效。

温室气体排放情况		
指标	单位	2025年度完成情况
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	1,736.76
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	6,573.98
温室气体排放总量（范围一和范围二）	吨二氧化碳当量	8,310.74

## 发展绿色金融

瑞丰银行积极响应国家“双碳”战略，将绿色金融提升至全行战略高度，通过构建系统性治理架构、出台纲领性行动计划、将环境与气候风险深度融入全面风险管理，并持续推进自身绿色运营，创新特色绿色金融产品服务、精准对接区域绿色低碳转型的金融需求，持续探索金融支持产业绿色转型与服务地方经济社会高质量发展的有效路径，致力于实现经济效益、社会效益与生态效益的有机统一。

## 绿色金融政策制度

本行积极落实做好“绿色金融”大文章，制定绿色金融发展战略，以金融支持实体经济为原则，以数字化手段支持绿色低碳发展，出台《瑞丰银行绿色金融高质量发展三年（2024-2026）行动计划》，以三年行动计划为指导，充分发挥品牌优势、先发优势、体制优势，制定绿色金融工作推进实施方案，明确绿色金融的三年工作目标、工作任务、工作计划，为绿色金融工作发展把好方向、提供路径。报告期内，本行制定并发布《瑞丰银行绿色金融管理办法（试行）》，构建覆盖战略规划、组织管理、政策制度、产品创新、风险管理、考核评价、能力建设及流程管理的完整体系，确保绿色金融业务有章可循、有据可依、规范高效发展。本行持续加大绿色领域支持，重点支持清洁能源、节能环保、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业重点领域，以及生物多样性保护相关项目。细化各行业支持标准和准入条件，优先为符合国家绿色产业政策的企业和项目提供金融服务。按照企业绿色节能情况和环保风险要求，分类实施差异化绿色信贷政策，有效引导信贷资源布局 and 投向，着力推动绿色经济高质量发展。

## 治理

### 绿色金融管理架构

瑞丰银行建立了由董事会、高级管理层、各职能部门及分支机构组成的多层次治理架构，保障绿色金融战略的有效落地。



绿色信贷授信政策（部分）
在授信准入环节，严格限制对煤炭、钢铁、水泥等高碳行业中不符合国家产业政策、环保标准的项目和企业的授信；优先支持风电、光伏、氢能等清洁能源项目，以及节能技术改造、资源循环利用等低碳项目。
支持绿色产业重点领域
<p><b>清洁能源：</b>重点支持太阳能光伏发电、风力发电、水力发电、生物质能发电、氢能开发与利用等项目</p> <p><b>节能环保：</b>涵盖高效节能设备制造、节能建筑改造、工业节能技术应用、污染防治设备研发与生产、环境监测与治理服务等领域</p> <p><b>生态环境：</b>支持森林资源保护与培育、湿地生态修复、水土保持工程、生态农业发展、自然保护区建设与管理等项目</p> <p><b>基础设施绿色升级：</b>包括绿色交通基础设施建设、绿色建筑、资源循环利用设施建设等项目</p> <p><b>农业健康发展：</b>重点扶持南部省级茶叶产业集聚区建设</p> <p><b>印染产业集聚：</b>为印染企业节能减排提供信贷支持</p> <p><b>推动乡村振兴战略：</b>重点做好农村环境建设、农村水土治理、农田水利建设等乡村振兴绿色金融支持</p>
支持生物多样性保护
<p><b>生物多样性保护项目：</b>对自然保护区、野生动物栖息地保护与恢复、珍稀濒危物种保护与繁育、生物多样性监测与研究等项目提供授信支持</p> <p><b>生态友好型产业：</b>支持有机农业、生态旅游、林下经济等产业发展</p>

## ● 绿色金融推进机制

在内部推进机制方面，本行的绿色金融委员会下设办公室（设在公司金融部），并建立条块结合、上下联动的工作推进机制：总行各职能部门按职责分工负责专项工作的组织推进，重点强化目标考核与工作监督，确保落实成效、打造特色；同时，以绿色金融行动为核心抓手，通过加强计划管理、编制专项工作方案、明确重点任务与责任分工，突出考核导向以增强工作针对性，推动绿色金融高质量发展。

本行建立了从数据采集、报送、审核到汇总的标准化流程，未来，计划升级业务管理系统，嵌入ESG风险标识，实现数据线上化管理，同时，遵循“谁报送、谁负责”原则，建立数据质量追溯机制，确保统计数据的准确性、及时性。

在监督考核方面，围绕绿色金融战略目标，本行按地区经济特点及业务条线职能，将年度及中长期目标分解至各分支机构与业务部门，并建立健全考核评价与激励机制，将绿色金融资源分配及使用效果纳入绩效考核体系，设置经济资本使用效率、绿色信贷额度完成率等核心考核指标，保障绿色金融目标落地。

在绿色金融服务推进方面，本行设置绿色授信优先审批机制，并建立跨部门研判机制，公司金融部联合授信管理部、风险管理部等定期开展新兴风险专项会商，不断提升风险经营能力。对“两高”项目坚决禁贷，对绿色项目优化审批流程并给予利率优惠。

### 绿色授信优先审批机制

**优先审批范围：**适用于支持绿色、低碳、循环经济、生物多样性保护的绿色授信申请，具体包括但不限于清洁能源项目、节能环保技术改造项目、生态农业发展项目、生物多样性保护工程等。

**审批流程优化：**设立绿色授信“专属审批通道”，业务部门在受理绿色授信申请后，优先安排客户经理进行尽职调查，优先组织审批。

**资源倾斜：**在审批资源配置上向绿色授信申请倾斜，优先调配审批人员、优先安排审批会议，保障绿色授信申请能够快速、顺利通过审批，助力绿色产业发展。

## ● 绿色金融能力建设

本行在总行层面设置绿色金融分析师、绿色信贷审批专员等专业岗位，通过实施人才选拔与配置，以满足业务发展需求。为提升人才队伍专业素质，本行建立内外协同绿色金融培养机制：一方面定期组织内部绿色金融专题培训；另一方面积极拓展外部合作，与高校、研究机构合作开展绿色金融人才联合培养项目。通过上述多渠道培养路径，本行持续强化人才队伍的专业素养，为绿色金融的可持续发展提供坚实的人才支撑。

### 关键绩效

报告期内，本行累计举办“绿色金融相关行业解析”“绿色金融统计注意事项”等培训5场，覆盖专业员工50余人次，总培训时长约10课时。

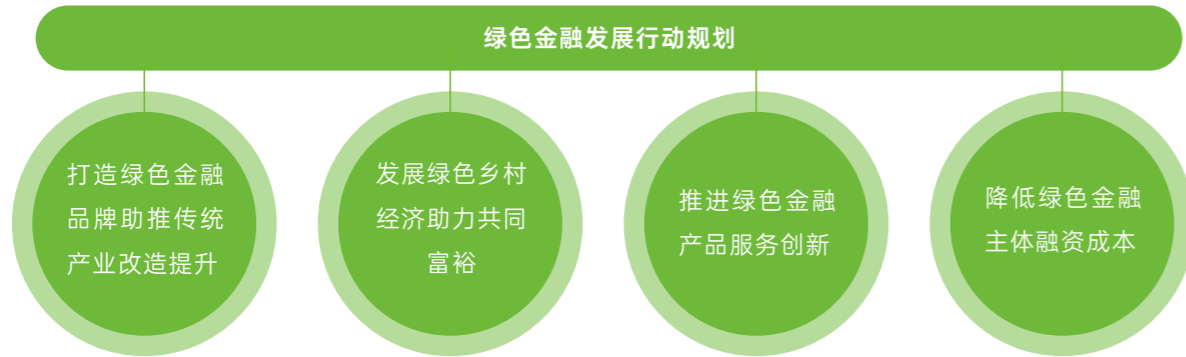
### 绿色金融获外部认可：瑞丰银行荣获2024年度浙江省级绿色达标银行称号

本行积极响应国家“双碳”目标，将绿色发展理念融入经营战略，通过完善组织架构、优化信贷配置、创新特色产品，加大对节能环保、清洁能源、生态农业等领域的金融支持。2025年，本行获评2024年度浙江“省级绿色达标银行”。



## 战略

本行在“1235”高质量发展规划引领下，深入贯彻绿色金融发展理念，制定实施绿色金融高质量发展（2024-2026）三年行动计划，从战略层面系统推进具有瑞丰特色的绿色金融体系建设，加大对绿色、低碳、环保经济主体的金融支持。



风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
政策风险	若未能及时跟进国家相关法律法规及政策，制定和落实具体实施措施，可能需要付出额外的成本、丢失市场，甚至面临罚款或诉讼等法律风险。	中	高	中长期	运营	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强绿色金融专业能力及服务水平，引导业务更多支持绿色低碳产业；</li> <li>将环境风险纳入信贷全流程，并探索完善气候风险管理相关制度。</li> </ul>
市场风险	若未能满足市场绿色低碳产品和服务的供给需求，面临客户损失、收入下降等。	中	高	中长期	运营	中	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《绿色金融高质量发展三年行动计划》，并设立了明确的绿色信贷发展工作目标。</li> </ul>

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
产品和服务	绿色产业作为国家战略性新兴产业，其产业主体具有多元化、个性化的金融需求，若能拓展创新绿色金融、转型金融相关产品及服务，协助客户进行绿色转型，有助于通过相关产品服务促进业务收入增加。	高	高	中长期	运营下游	高	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立健全绿色金融管理架构，成立绿色金融委员会统筹推动；</li> <li>制定绿色金融高质量发展行动计划；</li> <li>加强绿色金融产品研发和推广，发行绿色债券，构建绿色金融服务体系；</li> <li>建立差异化授信政策，大力支持绿色金融，降低绿色金融主体融资成本。</li> </ul>
市场机遇	通过创新和丰富绿色金融产品拓展新兴市场机会、并在市场上占据先机；存款人和投资者环保意识的提高可能会增加对绿色金融业务的支持，有助于绿色/ESG相关主题产品的发行。	高	中	中长期	上游运营下游	中	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持支农支小的定位，深入服务地区企业绿色发展需求，发展绿色乡村经济；</li> <li>创新推出排污权抵押贷款、碳效贷等一系列绿色信贷产品，推广绿色金融服务与产品；</li> <li>设立绿色金融特色支行，优化绿色客户分层服务。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

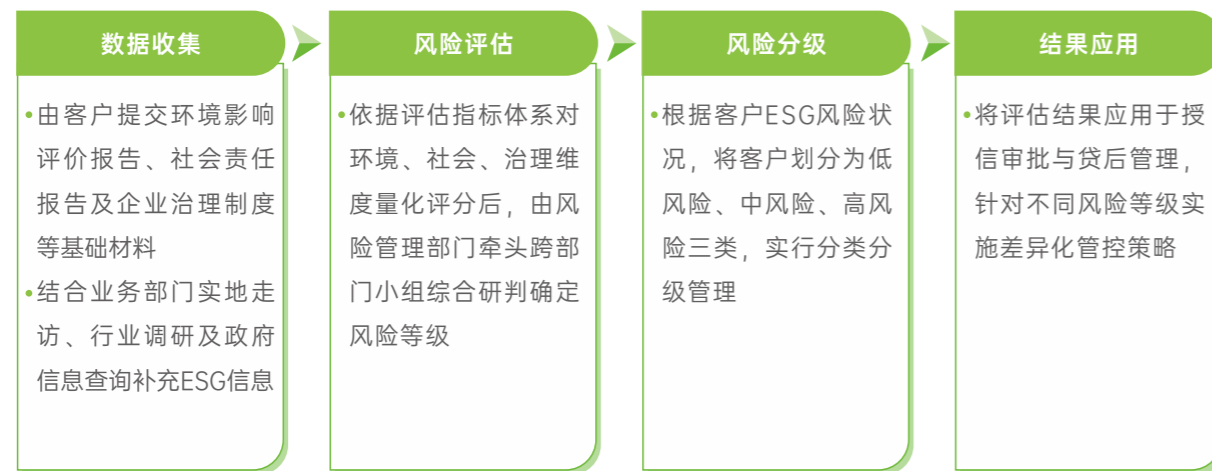
### ESG风险识别与评估

在风险识别方面，本行构建重点行业客户的ESG风险清单和评估指标体系，涵盖环境、社会和治理三大维度指标，确保风险评估的科学性和准确性。此外，建立重大ESG风险客户名单制，对名单内客户实施动态监测和重点管理，及时掌握客户风险状况并采取应对措施。

### ESG风险管理指标体系

- 环境风险：** 污染排放、资源消耗、环境合规、气候相关风险。
- 社会风险：** 员工权益、社区关系、产品与服务责任、供应链管理。
- 治理风险：** 公司治理结构、信息披露、合规经营、风险管理体系。

在风险评估方面，本行ESG风险管理流程分为“数据收集-风险评估-风险分级-结果运用”四个关键环节，同时，本行建立动态的ESG风险评估机制，每季度对客户ESG风险情况进行动态评估，评估结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。



ESG风险管理流程

### ESG风险管理措施

本行将ESG风险全面嵌入授信准入、信用评级、贷款审批、贷后管理全流程，加强风险全流程管理，进一步提高ESG风险防范能力。本行风险管理部负责识别、评估、监测和控制各类风险的核心职责，确保本行在支持绿色产业发展的同时，实现风险可控和可持续经营。

### 重点ESG风险管理措施



贷前审查与准入

- 授信准入：** 对不符合国家政策规定和监管要求、环保不达标、存在环境违法违规且尚未完成整改，以及其他存在重大环境风险的客户和项目，实行环保“一票否决制”，从源头上防范环境风险。
- 尽职调查：** 通过大信贷平台标准化尽调流程，在授信报告中嵌入环保政策分析（包括环评审批、环保验收、环保处罚、能耗政策等）和主体环保经营分析。
- ESG风险分级管理：** 根据评估结果，将客户划分为低风险、中风险、高风险三类，作为差异化管理的核心依据。

### 重点ESG风险管理措施



贷中审批与管理

- 差异化授信审批：** 对不同风险等级的客户实施差别化的审批权限和流程。
- 资金拨付：** 在放款审核环节嵌入ESG风险审核，对存在重大风险隐患的项目可中止或终止拨付。



贷后管理

- 资金监管：** 强化绿色项目资金专款专用监管，定期核查资金使用及项目进展，防范挪用风险。
- 风险监测：** 建立动态的风险监测机制，定期对授信企业进行跟踪监测。对于发现的风险隐患，及时采取风险预警和处置措施，如调整授信额度、提前收回贷款等。

此外，本行重点关注新兴风险领域的人才培养，针对客户经理、审批岗等关键岗位梳理ESG技能需求清单，组织开展ESG信息采集与筛查等专项技能培训，为ESG风险管控全流程的有效落地提供坚实人才支撑。

### 指标与目标

本行设立绿色金融三年中期目标，明确至2026年，努力实现全辖绿色信贷年均同比增速高于各项贷款平均同比增速，绿色信贷余额占比稳步上升，绿色信贷不良率低于全部贷款平均水平等目标。重点在农业企业赋能、印染产业升级、乡村振兴推进三大领域实现突破。

本行建立绿色金融目标机制，每年年初由总行绿色金融管理部门牵头制定绿色金融年度目标，包括但不限于绿色信贷余额增长目标、绿色金融产品创新数量目标、绿色金融业务市场份额提升目标等，并形成正式文件，经董事会审议通过后发布实施。

指标	2025年目标	2025年完成情况	完成率
绿色信贷余额	达到60亿元以上	61.03亿元	101.72%
绿色信贷客户数	达到100户以上	204户	204.00%
绿色信贷余额占比	提升至4.0%以上	4.32%	108.00%

本行围绕清洁能源、节能环保、基础设施等重点领域，优先支持节能减排重点工程和项目，有序推进金融支持绿色转型。

### 2025年绿色信贷投向

投向行业	贷款余额 (亿元)	投向占比 (%)
节能环保产业	17.36	28.45
清洁能源产业	2.51	4.11
生态环境产业	0.32	0.52
基础设施绿色升级	39.72	65.08
绿色服务	1.12	1.84

## 绿色金融产品

### 绿色信贷

本行将绿色低碳、绿色发展的理念贯彻在业务发展中，持续推进绿色金融产品和服务创新，建立健全以节能降碳增效为导向的绿色金融服务机制。针对地方经济结构、工业发展等现状，本行创新开发了碳排放权配额抵押贷、碳效贷、节能减碳技改贷、碳减排贷、排污权抵押贷款、有机更新贷等产品，引导高碳企业绿色低碳转型。

#### 绿色信贷产品

#### 产品内容

##### 排污权抵押贷款

针对印染企业，市场主体以有偿取得的排污权为抵押物，在遵守国家有关金融法律法规和信贷政策的前提下，向企业提供融资的信贷业务

##### 企业“光伏贷”

与光伏生产企业、安装企业合作，向安装光伏分布式电站的企业发放用于光伏设备采购资金的贷款

##### 碳效贷

向本行服务范围内以电、热、气、煤、油等为主要生产用能的企业提供融资的信贷业务

##### 节能减碳技改贷

向工业企业以提升能源资源使用效率，促进产业转型升级的节能技术改造、技术引进，推进企业技术进步而提供融资的信贷业务

#### 绿色信贷产品

#### 产品内容

##### 碳减排贷

为支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动提供融资的信贷业务

##### 碳排放权配额抵押贷

以碳排放权配额（含国家核证自愿减排量）为抵押，在遵守国家有关金融法律、法规和信贷政策前提下，向企业提供融资的信贷业务

##### 有机更新贷

向特定市场主体发放的用于支持城镇化建设、工业园区改造提升及存量用地有机更新、村级工业物业有机更新、土地综合整治与生态修复工程的专项贷款

#### 关键绩效

截至2025年末，本行通过排污权抵押、碳排放抵押等方式累计发放的绿色贷款为**151.72**亿元、余额**4.15**亿元。

截至2025年末，本行涉及碳效码企业的贷款企业**582**户，贷款金额**120.29**亿元；涉及节能减碳技改企业**92**户，贷款金额**30.38**亿元；绿色能源金融评价运用企业**701**户，贷款金额**118.73**亿元。

### 绿色债券

本行通过发行绿色债券，为实体产业引入更多长期资金。2025年9月、11月在全国银行间债券市场完成2期绿色金融债券发行，合计发行规模17亿元。第一期“25瑞丰农商行绿债01”，为绍兴地区首笔绿色金融债，发行规模10亿元，期限3年，票面利率1.90%，获得了超过40家投资机构的认购，认购倍数达4.37倍。第二期“25瑞丰农商行绿债02”发行规模7亿元，期限3年，票面利率1.89%。本行全年发行的两期绿色金融债券，募集资金将专项用于《绿色金融支持项目目录（2025年版）》规定的绿色项目，覆盖污染防治、绿色建筑、清洁能源等多个类别，并延续“绿色金融+乡村振兴”联动模式，推动资金精准直达实体领域，助力绿色产业发展与乡村生态建设协同推进。



### 关键绩效

截至2025年末，本行存续绿色金融债券余额为17亿元，投资资金用于节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色贸易、绿色消费。

## 服务地方绿色升级

本行坚持“支农支小”的定位，围绕印染产业集聚提升、美丽乡村建设、乡村旅游、循环经济发展、文化产业等绿色经济产业，充分发挥地方经济服务主力军作用，积极开展绿色转型金融服务创新，加强对低碳型企业和降碳、减污、扩绿技术型企业的金融支持，探索“绿色+普惠”融合服务，提升绿色金融的服务效率和可得性，助力中小微企业低碳转型。



### 支持农业 企业健康发展

- 根据本行“支农支小”定位，择优支持农林业发展，重点支持绿色粮油、优质绿茶、精品花木、优质干果、特色果蔬、生态禽畜等柯桥优势主导产业发展，助力花香漓渚、南部茶叶等现代农业园区建设，助推生猪生态养殖基地扩建以及生猪养殖项目。
- 择优支持资金互助会会员和农民专业合作社、家庭农场等经营主体，推动构建生产、供销、信用为主的“三位一体”建设。

**工作成效：**截至2025年末，授信总额3.67亿元，完成指标的36.70%；南部省级茶叶产业集聚区授信总额达6.03亿元，完成指标的120.60%。



### 支持区政府 印染产业集聚

- 与绍兴产业发展对接，支持“无废城市”建设，积极响应“中国制造2025”浙江行动。
- 支持传统产业绿色改造提升，重点支持柯桥区印染产业集聚升级，支持小微企业环保设施建设，加大对污水收集系统全面改造工程、污水集中预处理工程、污水深度处理工程等环保项目的信贷支持。
- 深化印染企业排污权抵押，为印染企业节能减排提供信贷资金，全力支持柯桥区印染产业集聚升级工程，为重点集聚区和企业提供“一区一策”“一厂一策”的金融服务，优先安排信贷资金用于搬迁集聚和节能环保改造。

**工作成效：**截至2025年末，对印染企业贷款投放余额达46.51亿元，完成指标的155.03%。



### 全面推进 乡村振兴战略

- 对接当地农业科技和农业现代化改造工作部署，聚焦农村清洁能源产业发展，加强对生态修复、空气净化、能源结构调整、交通结构调整等方面的金融支持，助力农业科技配套创新和物质装备支撑。
- 注重加强农村水土治理、农田水利建设、农业产业化基地等涉农基础设施项目的支持力度。

**工作成效：**截至2025年末，支持乡村振兴贷款投放27.93亿元，完成指标139.65%。

### 探索产品与服务升级



### 创新特色产品

- 深入推进“有机更新贷”，以有机更新带动全面提升，实现空间重构、产业重整、环境重塑、乡村重振，切实盘活利用低效存量建设用地，深化金融支持土地综合治理与生态修复工程工作，发挥金融对产业经济的支持作用。
- 全面服务“碳达峰”“碳中和”整体规划部署，加大基于排污权交易、碳排放交易等特色信贷产品的投放。
- 本行利用产业链内在利益链接机制，开发绿色上下游产业相关创新型融资产品，如应收账款、核心企业担保、票据等预期收入类、权益类融资产品。
- 与各类绿色资源交易中心合作，开展基于碳排放交易、排污权交易的金融产品与服务创新。



### 设立绿色专营支行

- 设立2家绿色金融特色支行，分别为支持绿色工业贷款的滨海支行和支持绿色农业贷款的王坛支行。通过信贷资源、资金价格、产品试点、人员配备等方面的政策倾斜，实现专业化、特色化服务。



### 探索数字赋能

- 探索纺织行业“碳足迹”金融产品，将“碳足迹标识”、碳数据库等信息纳入授信模型，推动绿色纺织碳金融创新信贷产品在绍兴试点落地。

作为扎根绍兴柯桥的本土银行，瑞丰银行直面区域印染、纺织等传统产业升级转型的迫切需求，走出一条“金融+绿色”的产业共生之路。

### 案例 向绿行，“点绿成金”驱动产业转型

针对传统企业“环保投入大、抵押物不足”的痛点，瑞丰银行创新推出“排污权+碳配额”组合抵押贷款，联动环保部门筛选合规企业，建立“绿色信贷白名单”，对白名单内客户给予利率优惠。截至2025年末，该白名单已纳入企业170家；同时，设立绿色信贷专项额度优先保障低碳转型项目资金需求，让绿色金融从“小众业务”变为核心布局。

**为企业绿色技改提供高效金融支持，践行绿色金融服务实体经济的实践价值。**某印染有限公司主营印花、染色加工及纺织品经销业务，年初因资金缺口导致印花设备更新及技术升级项目推进受阻。本行在获悉企业困境后，迅速启动专项服务机制，通过实地调研精准掌握企业拥有1,650吨/天闲置排污权的核心信息，随即依据本行排污权抵押政策，为企业开通绿色审批通道，以排污权作为抵押担保，实现1,650万元贷款的快速投放。本行通过创新环境权益融资工具，有效破解传统企业“环保投入大、抵押物不足”的融资瓶颈。

### 案例 瑞丰银行支持飞灰资源化循环利用项目

为响应国家绿色金融与循环经济政策，瑞丰银行积极支持浙江中陶环保科技有限公司在绍兴越城区的飞灰资源化循环利用项目。该项目采用国内领先的“飞灰脱氯EK处理技术”，总投资4亿元，建成后年处置飞灰8万吨，年产高强度陶粒46万立方米。本行通过专业评估、创新担保、优化流程等措施，为项目提供7,880万元贷款支持。

在服务过程中，本行组建专项服务小组，引入外部环保专家对项目技术进行深度评估，创新采用“土地+设备+应收账款”三重担保方案，启用绿色信贷快速通道，实现贷款快速审批。同时建立“融智+融资”贷后管理模式，全程跟踪项目建设与生产。截至2025年末，本行在循环经济领域贷款余额4.81亿元，服务企业25户。

## 践行绿色运营

瑞丰银行积极探索符合自身发展定位的绿色低碳银行建设路径，以降本增效理念引导，将绿色运营理念全面融入日常经营管理，推行绿色办公、绿色采购、绿色出行及光盘行动等常态化实践，合理制定节水、节电、节纸等资源节约计划，持续完善绿色运营目标管理体系，全面推进运营模式向绿色化、低碳化方向转型。

### 资源利用

本行持续推进资源的高效与循环利用，积极采用先进的节能环保技术降低运营过程中的资源消耗与碳足迹。



#### 水资源利用

建设雨水收集系统，通过场外调节水池与水处理设备，将收集的雨水用于地面绿化浇灌与冲洗，有效节约了自来水使用。



#### 能源利用

数字金融中心的生活热水系统采用太阳能与空气源热泵相结合的绿色制备方式，并辅以高效电加热。该系统优先利用太阳能实现零电耗供热，在光照不足时自动切换至高能效的空气源热泵，最大限度减少对传统电力的依赖。

指标	单位	2025年
总用水量	立方米	95,400.06
天然气消耗量	立方米	224,725.00
液化石油气消耗量	千克	10,000.00
汽油（公务车）用量	升	19,252.00
外购电力	千瓦时	11,952,689.15
直接能源消耗总量	吨标准煤	338.97
间接能源消耗总量	吨标准煤	1,468.99
综合能源消耗量	吨标准煤	1,807.96

## 日常运营

本行将绿色运营理念全面融入日常管理实践，通过制度建设与精细化过程管控，在办公、能耗、用车等环节持续推行节能降耗举措，致力于构建资源节约、环境友好的运营模式。报告期内，本行未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。



办公物品管理

**预算与流程管控：**领用需提前提交流程并明确用途，紧急领用需事后补单。

**资源集约共享：**部门共用物品需多人共用至损坏方可换新，个人用品实行“以旧换新”原则，从源头减少浪费。



绿色办公管理

**推行会议减耗：**小型会议鼓励自带水杯、会前备水，减少一次性消耗品使用，并精简会务用纸与非常规业务用品（如鲜花、奖牌）的采购与管理。

**集中归口管理：**由总行办公室等职能部门统一管控会务物资与席签制作，确保流程规范、物品复用。



用电管理

**日常节能规范：**要求人走灯熄、下班关闭电子设备，合理控制公共区域照明时间与亮度。

**设备节能升级：**逐步更新为节能型用电设备，减少高耗能设备使用，并严格执行空调启用条件、温度与时间控制标准，降低整体能耗。



纸张管理

**无纸化办公：**鼓励使用电子文档，减少非必要打印；严格执行双面打印原则，加强纸张回收利用。

**印前审核：**减少因错误导致的重复印刷，并根据实际需求合理控制内刊等印刷品数量，节约经费与资源。



公务用车管理

**统一线上调度：**通过审批流程规范派车，杜绝单独或重复派车现象。

**倡导绿色出行：**长距离公务出行优先选择公共交通工具，集体活动提倡合乘公务用车，以降低碳排放与运营成本。

**推进公务用车混动化升级：**报告期内，本行将一辆燃油公务车更换为混动车型，在同等行驶里程下，综合考虑车辆使用与充电间接排放后，净减少温室气体排放约0.21吨二氧化碳当量。

指标	单位	2025年
无纸化项目	项	188
无纸化项目占柜面业务量	%	89.22
减少使用通用凭证	万本	49.46
营业、办公所使用的纸张总量	吨	28.28
温室气体减排资金投入	万元	42.08

## 数字运营

本行将数字化转型深度融入绿色运营实践，以科技赋能持续丰富绿色发展内涵与实践路径。报告期内，依托“体验式银行”转型，银行各网点智能柜员机配置率达100%，覆盖柜台90%以上业务。



业务流程数字化

▶ 积极推动柜面业务数字化转型，引入集成化“数智柜台”设备，通过优化服务模式与整合业务流程，减少传统纸质表单依赖与人工操作频次，提升服务效率。

▶ 推广电子对账系统，积极开展短信对账试点业务，进一步简化传统对账流程，降低人工操作成本，提升对账率和客户的对账体验，有效减少纸质对账产生的资源消耗。

▶ 依托系统自动提取数据、智能审核与批量处理等智能化技术赋能，实现了年检流程的线上化、标准化与高效化，推动资源节约与低碳运营目标实现。



运营流程自动化

部署RPA自动化处理批量信息维护、数据同步等重复性高、耗人力的业务流程，提升处理效率，降低单位业务的人力与能源消耗。

指标	单位	2025年
电子渠道交易笔数占总交易笔数的比例	%	95.33
电子账单节约用纸张数	万张	18.48



# 3 发展篇： 服务实体经济 助力普惠民生

瑞丰银行坚持以“服务普惠小微、赋能实体经济”为使命，在产品创新上突出精准适配，在服务迭代上注重体验优化，在生态构建上强化协同联动，助力缩小“三大差距”，不断为普惠小微金融事业贡献具有瑞丰特色的实践成果，将金融活水精准滴灌至实体经济的“微细胞”，持续为区域经济高质量发展注入稳健而活跃的金融动力。

## 响应的SDGs



## 我们的行动

- 深耕普惠金融
- 深化科技金融
- 推进养老金融
- 创新数字金融
- 支持区域发展

## 深耕普惠金融

### 治理

瑞丰银行始终坚守初心，扎根三农沃土，以坚实的步伐践行惠民服务，为乡村振兴与共同富裕注入源源不断的金融活水。本行持续完善普惠金融顶层设计，研究出台《瑞丰银行普惠金融高质量发展三年（2024-2026年）行动计划》，明确七大行动目标，部署九大核心举措，涵盖小微产品创新、服务模式深化、服务质效提升、创新创业支持、乡村振兴助力等关键领域，绘制普惠金融发展蓝图。

本行建立由董事会、高级管理层及各职能部门协同运作的普惠金融组织架构。董事会负责战略决策，高级管理层统筹执行，前、中、后台部门密切配合、相互支持，共同保障普惠金融高质量发展目标的落实。为进一步推动相关工作，本行专门成立了“普惠金融高质量发展工作专班”，负责全行普惠金融高质量发展工作的总体规划、统筹协调、绩效考核、重大决策与监督指导。专班下设办公室，办公室设在普惠金融部，具体承担日常协调与推进职责。

### 战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
信用风险	普惠金融服务的对象中有一部分具有轻资产、缺抵押的特点，其经营风险高、抗风险能力弱，易造成贷款违约。	中	高	短期中期	运营下游	高	运营成本增加	通过数字化转型与渠道下沉，构建立体的软信息评估体系，实现对普惠客户的精准画像和风险评估，降低服务成本。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
政策机遇	国家出台的有关普惠或乡村振兴的金融政策可能带来政策红利和发展空间。	高	高	中长期	运营	中	营业收入增加运营成本减少	积极争取政策支持，如财政补贴、税收优惠等，降低普惠金融业务的运营成本，进一步明确普惠发展目标 and 实施路径。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
市场机遇	农村地区、小微企业的金融服务需求较大，本行可以通过普惠金融填补这一市场空白。	中	高	中长期	运营下游	高	营业收入增加	聚焦当地主导产业，因地制宜设计符合其特点的金融产品和服务，提升客户黏性。

### 影响、风险和机遇管理

面对三农和个体工商户“轻资产、缺抵押”带来的融资难题，本行针对普惠金融业务构建了以数据驱动为核心、线上线下深度融合、贯穿业务全流程的智能风控体系，通过数据信用与实地风控双轮驱动，并依托“人+企”一体化反欺诈体系，有效防范和化解普惠金融业务风险，保障普惠金融稳健运行。



风险识别与评估

- 通过整合客户基本信息、征信、资金流水等多维数据构建客户画像体系，并基于风险预警规则、专家风控经验、大数据分析等多维度视角开发多个主题风控规则。
- 针对三农客群，创新“线上模型+线下走访”模式，通过驻村走访采集农户经营及非财务信用信息促进农户信息建档全覆盖，提升农户数字信贷可获得性。



风险防控与反欺诈

- 通过整合用户行为数据、信用风险数据、经营资质数据、身份验证数据四大类关键信息，形成反欺诈核心数据池，并在业务流程中布设防控规则，结合OCR智能识别与实时反欺诈引擎，实现材料自动化校验与风险实时化拦截。



系统与流程支撑

- 搭建“贷前-贷中-贷后”穿透式风控体系，既靠数据把控风险，又砍掉冗余审批环节，实现信贷客户全生命周期的风险管理。
- 搭建“三步渐进式授信体系”并通过简化审批流程、实施差异化定价，全方位平衡风险与服务效率。

## 指标与目标

围绕“高质量发展建设共同富裕县域样板”总体目标，做强做优农村金融服务，强化城乡融合发展金融保障，计划在未来3年（2025-2027年）新增200亿元乡村振兴信贷资金，为“强城、兴村、融合”发展持续注入金融活水。

分项	目标	2025年度完成情况
强城助企	强化共富领域贷款投放，更好满足涉农主体、小微企业及重点帮扶群体金融需求，确保涉农及小微企业贷款、制造业中长期贷款增速高于各项贷款增速。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■截至2025年末，普惠型小微企业贷款余额582.47亿元，增速10.42%，高于各项贷款增速2.60个百分点。</li> <li>■截至2025年末，涉农贷款余额123.29亿元，增速20.60%，高于各项贷款增速12.78个百分点。</li> </ul>
兴村富民	深化农户小额普惠贷款促增收品牌，支持农民创业就业，加大村级集体信贷支持，支持农村集体经济发展壮大。到2027年末，累计投入8亿元信贷资金支持农村集体经济发展，力争用信农户户数达6.50万户、覆盖率达35.00%。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■截至2025年末，累计为95家村级集体经济组织发放33,066.08万元贷款。</li> <li>■截至2025年末，用信农户户数13,489户，当地农户总户数56,649户，覆盖率为23.81%。</li> </ul>
融合城乡	成立瑞丰银行慈善基金，支持柯桥区和美丽乡村建设和南部山区发展。构建乡村人才金融服务体系，支持青年返乡入乡创业，到2027年末，力争“新农人”贷款授信全覆盖。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■2025年，特别启动“思源计划·南部山区共富领航基金”，首期捐赠200万元，精准聚焦王坛、稽东、平水等南部山区乡镇，将慈善的暖阳主动照耀至“共富洼地”。</li> <li>■2025年，向31名农创客提供8,083.11万元贷款，用信占比超过30%。</li> </ul>

## 打造共富示范

基于习近平新时代中国特色社会主义思想，为全面贯彻落省委、省政府和市委、市政府关于以“千万工程”牵引城乡融合发展缩小“三大差距”推进共同富裕先行示范工作部署要求，本行联合柯桥区共同富裕指导中心、柯桥区农业农村局发布《实施金融“五大行动”助力缩小“三大差距”赋能打造“共富示范”专项方案》，聚焦南部山区、聚焦农村农民，围绕“富民”向“强城”“兴村”“融合”发展持续注入金融活水。

### 五大行动

发布《实施金融“五大行动”助力缩小“三大差距”赋能打造“共富示范”专项方案》，聚焦贯通赋能、强链延链补链、迭代换新、精准滴灌、数字共建五大行动，做强做优农村金融服务，强化城乡融合发展金融保障。

与柯桥区委组织部合作，推出“两员一顾问”机制，本行派出132名驻村金融指导员、金融特派员，聘请300多名普惠金融顾问，扶助群众解决“急难愁盼”问题。

### 组织保障

### 金融供给

聚焦服务产品创新，发布共富服务产品体系，针对农村地区客群打造了“乡村振兴”系列产品，包含强村贷、美丽乡村建设贷、低收入农户小额贷等产品。

启动“三链培育助共富”行动，向“兴村共富链、科创产业链、传统产业链”三大产业链代表授予百亿共富专项资金授信。

### 产业联动

### 生态共建

通过“柯桥农创驿站”与“柯桥农创会客厅”这“一站一厅”，构建起农创客从创意到产业的孵化平台，实现金融服务与农业创新深度融合，促进培育新型农业经营主体。

积极拓展金融服务边界，以“金融+公共服务”模式分别与柯桥区卫生健康局、行政审批局达成战略合作，共建惠民健康卫银合作项目、银政百事通直播间战略合作项目。

### 服务延伸

### 成果共享

聚焦高校毕业生、退役军人、残疾人、蓝领新市民、贫困学子等弱势群体，提供包容性、差异化金融服务，确保共同富裕成果共享于更广泛社会层面。

## 金融“五大行动”助力缩小“三大差距”

### 聚焦发展轴建设，实施融合发展金融“贯通赋能”行动

#### 行动规划

建强“中心城区—中心镇—重点村”发展轴，支持乡村共富联合体（共富片区）发展壮大，助力农村农民资源盘活利用。

#### 年度亮点实践

注入专项信贷资金，修订信贷投向指引，重点支持农村基础设施、产业集聚、乡村共富联合体（共富片区）抱团发展等重点领域，并创新金融产品满足多元金融需求。本行先后与柯桥区乡村共富科技创新联盟、柯桥区供销合作社联合社签署党建联建与战略合作协议，拟通过创新产品、升级服务、直播助农等维度助力乡村共富联合体（共富片区）发展。

### 聚焦特色产业培育，实施产业集群金融“强链延链补链”行动

#### 行动规划

强化“兴村共富链”资金保障，创新“科创产业链”金融服务，支持“传统产业链”转型升级。

#### 年度亮点实践

#### 兴村共富链

聚焦区域“6+X”农业全产业链发展，本行打造专项金融服务方案，保障茶叶、香榧、兰花、糯米黄酒、酱制品、竹制品等精品产业链和以及菊花、“一桌土菜”、菌菇等特色产业链发展资金需求。同时，本行持续探索供应链金融服务，为农业产业链上下游主体提供便捷、优惠融资支持，推进“土特产富”全链发展。

#### 案例

#### 从“一桌土菜”到“兰花共富”的乡村振兴样本



“一桌土菜”共富工坊位于稽东镇大桥村，是大桥村联合绍兴三心生态农业发展有限公司打造的区域特色品牌。该共富工坊通过党建联建构建了“片区—工坊—村企”三级组织架构，形成“产—销—展”一体化通道，它在发展自身的同时也通过向当地签约农户高价收购有机蔬菜，定期对合作农户开展种植技能培训和种植指导管理等方式带动周边农户增收致富。以党建

联建为纽带，本行串联10个行政村与4家共富工坊，整合54种特色农副产品，截至2025年末，“一桌土菜”年销售额突破1,000万元，全年带动300余户签约农户人均增收1.3万元，村集体经济增收100余万元，已入选第二批省级党建联建典型案例名单。

### 聚焦和美乡村建设，实施和美共富金融“迭代焕新”行动

#### 行动规划

支持城镇建设有机更新和乡村建设迭代升级，鼓励青年入乡创业。

#### 年度亮点实践

本行组建个贷客户经理、理财经理、公司客户经理三支团队，深入乡村开展农村金融服务，并联合柯桥区团委创新推出“瑞丰邻家·青柯夜校”，为青年提供学习教育、技能提升等课程，加大农村技能人才和青年创业贷款支持，提升青年创业就业能力。

#### 案例

#### 瑞丰邻家·青柯夜校



为创新青年群体服务模式，本行联合共青团柯桥区委、柯桥区慈善总会创新推出“瑞丰邻家·青柯夜校”，为入乡青年提供学习教育、电商培训咨询、技能提升等课程。以农商力量助推共同富裕，本行开创了青年培训贡献慈善事业的先河，2025年成功开展两期课程，募集善款9,000余元。

### 聚焦南部山区发展，实施强村富民金融“精准滴灌”行动

#### 行动规划

加强南部山区产业支持，积极推进“扩中提低”，深化农创客培育工程。

#### 年度亮点实践

本行成立“南部山区共富领航基金”，专项用于支持柯桥区南部山区高质量发展，设立“柯桥农创驿站”和“柯桥农创会客厅”，构建起农创客从创意到产业的孵化平台，助力农创客实现产供销一体化，截至2025年末，累计向31名农创客发放8,083.11万元贷款。

本行积极配合并高效落实省政府“财金助力扩中家庭项目”，成功获得省级财政专项贴息奖励资金503.31万元。该项目以家庭为基本切入点，通过帮助“扩中”家庭求发展，推动创富活力竞相迸发、共富成果可及可感。截至2025年末，已累计向柯桥区内2,274户“扩中”家庭发放“扩中”贷款12.53亿元，助力新增经营主体189个，帮助568个“扩中”家庭改善住房条件，带动社会就业人数4,026人，帮助“扩中”家庭增收超1.2亿元。

### 案例 共富直播间

2025年，本行持续升级“共富星期四”助农直播，累计带货5,500余单，切实提升平水日铸、王坛有货、稽东香榧、“一桌土菜”等南部山区特色农产品品牌曝光度和市场转化率。



### 案例 丰收驿站

在优化农村金融服务站布局下，本行打造特色主题类丰收驿站，提供“金融政务综合服务+农合联共富产品展销”和“共富直播间+红色党建展示点”功能为一体的特色金融服务。依托256家丰收驿站广覆盖特点，免费为村民代办社保、医保、公积金等60余项政务服务，基本实现村民代办代缴全覆盖。2025年以来，以“养老金融”为切入点，本行打造医银合作的养老型丰收驿站，突出“适老”“综合”特点，加大内部工具适老化改造。



### 聚焦民生福祉提升，实施公共服务金融“数字共建”行动

#### 行动规划

推动基本公共服务一体化，服务“一老一小一新”群体，发展农村数字普惠金融。

#### 年度亮点实践

为完善农村信用体系建设，本行发布《“信用户、信用村（社区）、信用镇（街道）”创建实施方案》，实施“线上+线下”服务模式，利用“共富贷”数字小程序更新农户建档8.24万户。

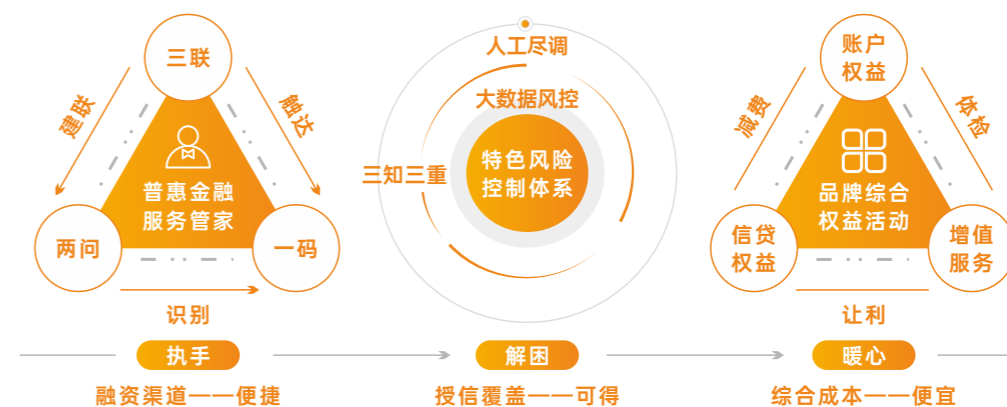
推动公共服务一体化，与柯桥区卫健局、行政审批局达成战略合作，共建惠民健康卫银合作项目、银政百事通直播间战略合作项目，并建成医保、社保等便民服务点超300个。

服务重点群体，本行搭建“银色家园、老年大学”等平台，服务老年群体；为支持特殊人群创业，本行开展创业担保贷款推广，截至2025年末，为54位高校毕业生、退役军人、残疾人提供2,125万元创业资金支持；为满足贫困家庭学子继续学业的梦想，本行持续推广生源地助学贷款业务，截至2025年末，生源地助学贷款余额530.61万元，惠及240名学子。

### 案例 蓝领新市民普惠金融服务

鉴于蓝领新市民自身金融知识薄弱、本地资产积累少、工作流动性大的特点，信贷融资服务是现阶段蓝领新市民较难获得的一项金融服务，但信贷融资服务又是快速解决蓝领新市民当前收入与未来新市民在城市发展需要之间矛盾的重要举措。

为此，本行以“执手、解困、暖心”三方面举措，解决新市民“便捷、可得、便宜”的普惠需求，创新蓝领新市民普惠服务新模式；以“三联、两问、一码”的形式提升信贷服务的便捷性；以“大数据风控+人工尽调”的O2O模式提升信贷服务的可得性，尤其是创新“三知三重”人工尽调方式，提升信贷服务的普惠性；以权益服务为抓手提升普惠服务的温度。



蓝领新市民普惠金融服务体系

## 服务民营小微

本行持续巩固和夯实服务小微、助力普惠的主体责任，通过深化联动协同机制、拓展多行业金融产品、推出特色服务模式并搭建政银企多方对接平台，全面覆盖小微企业成长各阶段的多元需求，从根本上超越传统以抵押为核心的授信逻辑，转向基于企业真实经营与成长潜力的“价值共生”新模式。

### 健全管理机制

#### 强化政策与考核引导

制定并实施《瑞丰银行服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制实施细则》等系列文件，从制度上明确服务小微的战略定位。发布《2025年度支行绩效考核办法》，将普惠小微贷款新增、户数增长、个人经营贷新增等核心指标纳入考核体系，并配套明确的计价与补贴政策。

#### 优化定价与资源配置

下发《关于明确2025年2季度FTP价格的通知》《关于下调科技型、规上、外贸企业和普惠小微贷款FTP加点的通知》等文件，动态调整内部资金转移定价，切实降低小微企业的融资成本。同时，明确对单户授信1,000万元及以下普惠小微新客拓展给予更高的计价标准，引导业务资源向小微重心倾斜。

#### 加强专业团队建设

出台《小微专营团队建设及方案》，着力打造专业化的小微服务队伍，建立人才晋升与业务绩效挂钩机制。利用区级专班成员优势，构建区级专班内成员单位常态化业务联动机制，提高小微企业金融服务覆盖面。通过与16个镇街（平台）的全域联动，本行和经发办、税务所、工商所等协同开展“千企万户大走访”。

#### 筑牢全面风险管理

由风险管理部牵头，在全行范围持续开展专项风险排查与总结。强化贷前、贷中、贷后全流程风控：贷前依托数字风控平台加强多头借贷等风险查询；贷中优化审批流程，强化审查审批独立性；贷后推动检查工作线上化、集约化、移动化，利用系统预警提升监测效率。

### 扩展产品供给

立足区域行业特色和客户分布，本行持续优化信贷投向指引，划分出传统（含农林牧渔业、纺织产业链、现代建筑业、批发与零售业等）与新兴（含新材料、生物医药、半导体等）行业组合，引导信贷资源投向市场前景良好、符合产业政策导向的行业。本行持续创新信用贷款产品体系，重点打造“小微流水贷、质量贷、地理标志证明商标质押贷、订单易融、认股选择权贷款、中试贷”等特色产品，精准匹配民营企业需求，有效破解轻资产企业融资难题。

#### 首创产品

#### 小微流水贷

2025年，在人民银行浙江省分行组织的资金流信息平台推广应用专题交流会上，瑞丰银行作为绍兴地区金融创新代表，就“小微流水贷”的创新实践进行了精彩分享并获得高度评价。

依托全国中小微企业资金流信用信息共享平台，“小微流水贷”以其“基础定额+动态优化”的智能额度测算模型、“贷前、贷中、贷后”全流程穿透式风控体系以及“2小时极速放款”的卓越体验，成功破解小微企业融资难题，真正实现了“客户体验与风险防控”的双重提升，完美塑造了科技赋能普惠金融的“瑞丰样本”。



#### 首创产品

#### 质量贷

绍兴是制造业大市，“品字标”“政府质量奖”是企业的质量勋章，本行将其创新转化为融资优势，推出全市首个“质量贷”，把“政府质量奖”“浙江制造品字标”等荣誉，变成实实在在的信贷额度。该产品实行“一企一策”：对质量标杆企业，最高可放1,000万元信用贷款，并配套利率优惠、绿色审批通道等政策，让质量真正成为看得见的“真金白银”，极大缓解了企业的资金压力，为企业的高质量发展提供有力支持。

## 首创产品 地理标志证明商标质押贷

通过“地理标志证明商标质押贷”产品，本行向山娃子茶叶专业合作社放款150万元。这是绍兴市首笔以地理标志商标为核心质押物的农业产业综合信贷，突破传统农业产业链授信模式，提升金融赋能特色产业质效，更好推动信贷资源向涉农领域、特色农业倾斜。截至2025年末，本行对接南部茶叶现代化农业园区建设，向南部茶叶场授信10亿元，户数21户，发放贷款1,395万元，户数4户。



## 创新服务模式

本行持续优化“小微易贷”线上信用融资平台，整合税票、工商、不动产、征信等多维度数据，实现“四码合一”智能风控与授信审批。同时，引入“税票贷”等多模型额度智能比对与推荐，优化风控模型，大幅提升客户经理作业效率与客户体验。

为确保服务触手可及，本行通过战略性的渠道布局和生态合作，构建“百园服务站”模式，推动业务下沉并嵌入园区零距离服务。

### 百园工程

本行通过实施“百园工程”，创新提出“四定”工作法。“定网格”“定责任”“定策略”“定规矩”，将辖内企业按照网格划分，第一时间了解企业资金需求情况，制定差异化服务政策，优化业务办理流程，提高服务质效。截至2025年末，在55家园区内设立“小微企业服务工作站”，配备专属客户经理提供网格化、移动化服务。

本行推行“953”标准（即园区建档率90%、授信面50%、用信率30%），截至2025年末，全行在建小微园区250个，为超过3,470家入园企业提供信贷支持173.82亿元，以“感情+效率”赢得了市场口碑。

## 搭建交流平台

借助政银企协同生态，本行积极搭建交流合作平台，开展内容丰富、形式多样的银企对接活动，为进一步建立合作关系奠定了坚实基础。截至2025年末，本行已举办5场大型专题对接活动，覆盖集成电路、跨境电商等关键领域。

### 案例 柯桥区跨境电商服务季活动

2025年5月，“越山跨海·欧亚通途”柯桥区跨境电商服务季俄罗斯野莓（Wildberries）资源对接会在本行成功举办，本次活动吸引百余家企业代表和有关商协会负责人齐聚一堂，大家围绕中俄跨境电商开展深度分享，共商数字经济时代下的跨境贸易新机遇。活动现场，本行作为唯一一家金融机构上台开展跨境金融服务体系及国际业务品牌宣传。



### 案例 民营经济金融服务月

2025年，本行主动为民营企业解忧纾困，积极开展“民营经济金融服务月”活动，落实民企金融联络员走访对接工作。通过开展主题宣传活动，向社会大众传递金融服务民营经济的好政策、好产品、好故事。

活动期间，本行共选派了101名金融联络员，对接市场经营主体4,786家，并向其中288家市场经营主体发放贷款共计8.99亿元，帮助市场主体解决问题131个，累计开展30余场线下宣传活动，并利用本行官方微信公众号进行线上宣传报道。

## 深化科技金融

瑞丰银行积极响应国家创新驱动发展战略，充分发挥金融支持科技创新的服务保障作用，持续深化对新技术、新产业、新业态等重点领域的服务。通过打通“科技—产业—金融”良性循环关键节点，本行精准对接企业在研发、孵化、成长、成熟各阶段的资本运作需求，助力科技创新企业加速发展、做大做强，切实服务实体经济转型升级与新质生产力培育，为高质量发展注入持久金融动能。

### 关键绩效

截至2025年末，本行服务各类科技企业**2,401**家，其中，科技型企业贷款户数**1,198**家，本行科技型企业贷款余额规模**154.81**亿元，较年初新增**16.88**亿元，增幅**12.24%**，占本行各项贷款比例为**10.96%**，较上年增加**0.43**个百分点；服务国家级、省级“专精特新”企业**138**家，融资规模**35.73**亿元；战略性新兴产业客户拓展至**72**家，提供贷款支持**14.91**亿元。



### 强化顶层设计

聚焦半导体、生物医药等新兴产业，制定《科创金融全面经营与赋能体系》，初步构建了总行科创中心、4家重点科创支行、多家试点支行的“1+4+N”服务网络，实现了客群分层与精准经营，明确“科技金融、科创核心、科创领军”三层客群差异化服务策略，确立“融资+融智+融通”综合服务模式。



### 优化信贷程序

聚焦科创企业信贷流程的痛点与改进路径，牵头制定《科创业务流程优化实施细则》，并在部分支行试点运行。通过专属审批官池与科创小组协同，缩短审批周期30%以上；依托INVEST模型与平行作业机制，精准识别科创企业价值与风险；针对A/B类企业设计差异化产品组合，推动科创金融业务规模与质量双增长。



### 聚焦产品创新

建立覆盖科技企业全生命周期的产品体系，包括“英才通（以人定贷）、科创指数贷（以指定贷）、银投联贷（以投定贷）、专精特新领航贷（以专定贷）、认股选择权贷（以股定贷）、知识产权质押贷（以知定贷）”等产品。2025年，本行产品创新实现多项“首单”突破。



### 深化服务内涵

构建综合金融服务生态。通过“债权股权”联动，以信用贷款结合知识产权质押，有效支持企业融资；联合政府、园区、投资机构构建服务网络，通过“一院一员一方案”等服务形式，服务基金投资企业40余户，促成研究院孵化企业获贷。



### 深耕区域协同

精准滴灌重点平台与产业，深化与柯桥经开区等重点平台合作，为入驻企业提供从账户设立到综合金融的全流程服务，年内落地招商项目账户20余个；聚焦区域四大重点产业，实施网格化覆盖与“一园一策”服务，将金融资源精准嵌入产业发展。

### 创新产品

#### 中试贷

本行积极响应人民银行政策导向，针对科技型企业中试阶段“轻资产、高风险”的特点，创新推出“中试贷”专项贷款产品，专门制定了《“中试贷”贷款管理办法》。该产品具有额度灵活、期限适配、担保方式多样等特点，单户授信额度最高可达1,000万元，期限最长3年，并创新接受专利权、商标权等无形资产质押担保方式。2025年，本行成功向浙江麻银佳纺织科技有限公司发放全省首笔“中试贷”155万元，专项用于抗菌功能性纺织品的中试生产。

### 创新产品

#### 科创金融债券

本行于7月22日成功簿记25瑞丰农商科创债。该债券发行规模3亿元，期限5年，票面利率1.77%，超60家机构踊跃认购，认购倍数达6.6倍，创下同期限、同品种、同类别债券利率新低，同时创历史以来5年期AA+金融债的历史最低。瑞丰银行将以此次债券发行为契机，开创了绍兴市金融机构、浙江农商银行系统及瑞丰银行自身的三重首单纪录，为科创企业创新添力赋能。



### 案例 科创企业全周期顾问服务

2025年7月，由绍兴市经信局组织开展的“创业越州·智胜未来”绍兴好项目2025中小企业创新创业大赛在瑞丰银行数字金融中心圆满收官。大赛创业组二等奖获奖企业——浙江雷娜科技股份有限公司，自参赛起便成为了本行的重点服务对象，本行科创小组与属地支行持续关注其发展动态。通过长期跟踪、专业服务与跨部门协同，为其提供从初创支持到资本运作的全周期顾问服务，成功赢得客户深度信赖，从前期的信贷往来升级为全面战略合作。

### 案例 银协联手共绘产融蓝图，金融活水浇灌科创未来

2025年5月，本行与绍兴市人工智能协会举办战略合作签约仪式，共同开启“金融+科技”融合发展新篇章，为人工智能产业高质量发展注入新动能。

活动现场，双方签订战略合作协议，并举行20亿元专项授信授牌仪式。双方将深化合作内涵，共谋协同发展，双向奔赴智启新程，共同担负起支持区域实体经济发展的重任，努力成为区域各自领域的“金名片”。



## 推进养老金融

为深化养老金融大文章，助力老年友好型社会建设，瑞丰银行聚焦日益多元化的养老金融需求，围绕“人家企业社”四大维度，系统构建覆盖个人养老储备、家庭财富规划、企业年金服务、社区养老生态的综合金融服务体系，全力打造一条龙养老综合服务模式。

### 打造“以人为本”养老金融体系



创新养老类  
金融产品

积极引入养老主题的理财产品和保险产品，2025年，与多家保险机构合作推出的多元化养老主题保险产品服务312位老年客户，累计销量3,446.60万元，自营“颐养”系列理财产品服务累计募集20.96亿元，精准匹配客户长期养老规划与稳健理财需求，逐步完善养老财富体系，打造“基础服务+财富管理”双轮驱动的老年金融新模式。截至2025年末，本行老年客群达63.42万人，新增3.88万人；老年客群AUM达883.68亿元，较上年增加99.47亿元，增幅12.68%。



扩宽市民卡  
申领渠道

开通线上+线下相结合的市民卡申领渠道，联合市民卡公司共同开展“进村、进社、进企”发卡活动，提供上门办卡服务等，全力做好第三代市民卡发卡工作，夯实养老基础业务。



丰富网点业务  
与服务

在本地网点全面上线“医保一类事”“退休一件事”的代办业务，实现医保、社保“就近办”100%全覆盖，升级106家医保和社保服务网点，在76家丰收驿站开通了医保查询、缴费、登记、报销等功能，积极打造“十五分钟医保圈”，为老年人提供更加优质、高效的政务服务。



## 推出“邻家相伴”养老贴心服务

渠道	服务举措
活动端	依托“瑞丰邻家”社区服务项目，广泛开展各类适老惠民活动，连续5年开展“万份重阳糕送长者”“全城水磨粉之约”大型活动，为全城老年人送去节日关怀。
机构端	建成2家特色养老驿站、4家银色家园及老年大学分校，为老年朋友提供更多公益服务、健康管理、养老金融、学习培训等一条龙养老养老服务。
手机端	依托企业微信平台，创新推出“夕阳红俱乐部”，建立线上服务渠道，积极打造养老“口袋银行”，截至2025年末，夕阳红俱乐部社群达到286个，集聚会员6.59万人。
社区端	成立了“瑞丰邻家爱心团”，累计结对困难老人20人，每月开展入户探访，为困难老人送上家人般的关怀。
服务端	推出“助老爱心服务卡”，一个电话“爱心”到家，为行动不便的老年客户提供上门服务。

### 案例 老年大学特色课程



太极

瑜伽

越剧

## 打造“助企成长”养老产业助手

加大金融支持力度	积极摸排区域内的养老金融项目，对有信贷需求的项目进行主动对接，不仅提供资金支持，还给予一定利率优惠，并适当延长贷款期限。
拓展养老信贷业务	创新推出“养老产业贷”业务，持续投放信贷资金支持养老企业建设新功能场所及增设养老设备。
打通养老产业服务	积极参与爱心卡养老产业支持工作，为助餐、助浴等爱心卡服务商提供渠道支持，实现了与“浙里康养”平台对接，同时还打通了本区医疗“刷脸付”服务功能，助力乡镇卫生院、基层药店提升为老服务的能力。截至2025年末，老年爱心卡发卡25.81万张，新增1.79万张。

## 搭建“社区覆盖”养老服务网络

本行对全行网点进行了适老化改造，优化“厅堂服务五步曲”，在网点推出“助老爱心服务卡”，为行动不便的老年客户提供上门服务，实现一个电话“爱心”到家；以网点为单位建立由厅堂人员组成的适老网点服务团队，长效建立厅堂“老年人陪同式”服务机制；建成柯岩街道叶家堰居、稽东镇大桥村2家特色养老驿站，为老年人提供功能更全、体验更好的基层金融服务。



## 创新数字金融

数字化时代背景下，数字金融作为高质量发展的强大动能，肩负着金融效率变革、服务更新，支持数字经济发展的重要使命。瑞丰银行持续深入贯彻中央金融工作会议精神，以服务社会民生与服务实体经济为着力点，将数字化融入全行发展战略的每一个环节，促进数字化与业务的深度融合、协同创新，以数字化手段挖掘新的业务增长点，推动新旧动能转化，以新动能促进新发展，全面提升服务实体经济质效。

### TOP

战略匹配的  
顶层设计

立足区域经济特点与数字金融赋能实体，本行结合自身实际制定并出台“数字金融”高质量发展三年行动计划，成立了由“一把手”任组长，行领导共同参与的数字金融专班小组，统筹全行“数字金融”的战略规划与落地见效，以同数字金融战略相匹配的数字化转型规划赋能经营能力提升，实现顶层决策和顶层推动，确保全行数字金融各项工作保持一致性、高效性和协调性。

### 数字工厂

客群运营的  
数字工厂

针对农村金融客群分散，农户、小微、老年等服务对象需求非标化、服务链路长的特点，本行创新提出“五位一体”数字化客群运营模式，通过数据工厂、渠道工厂、策略工厂、调度工厂、检视工厂的协同运作，形成覆盖“客户洞察—渠道支撑—策略制定—资源调度—效果反哺”的全链路数字化能力，为数字金融场景提供坚实的底层支撑。

### 生态闭环

场景驱动的  
生态闭环

通过“物理网点智能化转型”与“线上生活服务平台”双轮驱动，推动网点从交易中心升级为综合服务枢纽，并搭建本地化“金融+生活”生态平台，通过场景嵌入、商户联动与集约运营，将金融服务深度融入农村居民日常生活。

### 风险经营

数据驱动的  
风险经营

本行持续深化数字风控体系建设，从数据、模型、应用等方面全面推进，推动风险经营从经验驱动向数据驱动转变。建立覆盖客户全生命周期的智能风控体系，整合多维风险画像、主题风控规则与自研数字信贷模型，依托一体化风控平台与策略化回访机制，实现从经验判断向数据驱动的精准风险管理转型。

### 组织保障

敏捷灵活的  
组织保障

通过组建跨条线敏捷组织、实施“123N”数字化人才培养计划、构建“敏前台强中台稳后台”技术架构，形成业务科技深度融合、省县联动高效的运营体系，支撑数字化能力快速落地与迭代优化。

## 支持区域发展

### 支持重点产业项目

本行紧抓重点产业项目，建立“四张清单”工作机制，充分发挥与经信、发改等主管部门党建共建优势，获取区域内年度新引（在建）优质产业项目、优质平台项目名单，建立“目标清单、任务清单、督导清单、考核清单”重点产业项目“四张清单”工作机制。本行重点支持5,000万元及以下项目，有效利用投债等工具，固化“支行+产业+金市”三级联动，深入融入区域经济发展大局。

#### 案例 链式突破：构建产业集群化服务模式

2025年，为促进区域经济转型升级，本行公司业务条线紧扣柯桥、越城两大核心区域产业特色，以“链长制”服务模式和数字化平台赋能为双轮驱动，探索出一条产业集群化服务新路径。

**“链长制”服务模式：**以“1家核心企业+N家链属企业”为抓手，通过供应链金融产品辐射全链条。本行深耕印染产业，创新蒸汽费支付场景为纺织印染产业提供融资便利。针对滨海印染企业蒸汽费支付痛点，创新推出“信福宝”供应链产品，以核心热力企业为信用枢纽，为下游12家印染企业授信3.6亿元，实现用信3,000万元，解决企业高频小额支付的流动性难题。

**数字化服务平台：**通过动态产业集群数据库批量授信，联合经信局、纺织行业协会等，归集柯桥区纺织印染等集群、超600家企业多维数据，通过税票数据挖掘，识别32家纺织上游还布供应商，批量授信1.2亿元。依托省行财资系统，为核心企业及关联企业提供跨银行资金管理服务。



## 服务对外开放

作为首批浙江省跨境贸易高水平开放试点银行，本行持续深化产品与服务创新，全面推进国际业务体系升级。在部门建设中，综合考量外汇业务资质、实操经验与基层服务能力，组建专业高效的外汇业务团队；同步建立包含39项管理办法与30项操作规程的国际业务管理制度，实现政策、流程、产品与服务全流程标准化、系统化覆盖，为跨境贸易高质量发展提供坚实支撑。

### 关键绩效

作为区域首选外汇银行，本行拥有专业的人才团队，截至2025年末，服务区域外贸企业**2,116**家，市场份额连续多年位居柯桥第一、绍兴前列。拥有外汇远期、掉期、期权业务全牌照，为全国外汇ESP交易**10**强，是全国外汇即期交易尝试做市商，连续**16**年被评为外汇业务A类银行。此外，作为国家外汇管理局外汇便利化试点银行，与全球**1,000**多家银行建立代理行关系，SWIFT全球直通率**100%**。



深化政银企合作  
擦亮外汇服务  
“金名片”

与当地商务局、外管局等政府部门共建联建，推进“外汇+商务+金融”的银政合作新模式。线上，通过公众号、新闻媒体、微信群等渠道宣传多样化跨境金融服务；线下，举办和配合外贸企业座谈会、外贸政策宣传及分享会等活动。



优化产品+服务便利  
织好外汇“服务网”

以企业需求为导向，创新结算、融资、汇率避险等金融产品和服务，根据客户需求特征，为客户量身定制，提供集本外币融资、汇率管理、结算服务于一体的综合服务方案。

优化涉外企业国业服务体系，成立专门服务小队并创新推出外国人才“聚英卡”，开展上门尽调、上门开户的一条龙服务与涉外金融服务宣传。



提供管家式服务  
保障外汇服务  
“不掉档”

成立专业汇率管理团，提供管家式策略咨询，针对外贸企业难点和需求提供外汇服务方案和减费让利政策。建立外汇协同服务机制，为每位外贸企业配套“汇率专家+产品经理+客户经理”三位一体服务团队，每个产品经理负责一个片区，协同片区内分支行及客户经理开展客户维护，帮助解决汇率咨询、产品与方案设计、业务办理等综合金融服务。

### 案例 “十项举措、百亿资金”稳外贸提动能

面对全球经贸格局深刻变革与高水平对外开放新要求，本行推出“金融护航十项举措”精准服务外贸企业发展，为区域外贸经济“稳拓调优”注入金融动能。通过“专项授信+政策协同+数字赋能”三维发力，设立100亿元专项信贷资金，创新“关贸避险贷”等特色产品，全面构建“全周期护航、全链条供给、全场景服务”的金融支持体系。

#### 金融护航十项举措

党建引领强护航 | 百亿资金保供给 | 减费让利降成本 | 灵活机制稳预期 | 数字赋能破壁垒  
汇率避险强屏障 | 跨境服务提效率 | 审批通道加速度 | 服务网络全覆盖 | 线上平台保畅通





# 4 社会篇： 数字驱动服务 责任传递温度

瑞丰银行坚守“优良服务 奉献客户”的经营宗旨，以数智化转型深度赋能业务迭代升级，优化全流程客户服务体验，构建高效、便捷、贴心的金融服务体系；严格恪守数据安全与客户隐私保护底线，不断完善管理机制，筑牢金融服务安全屏障；积极推进负责任采购体系建设，强化合作伙伴全生命周期管理，彰显金融企业的专业价值与责任担当。

瑞丰银行秉持“以人为本”的核心理念，聚焦员工成长与职业发展，充分保障员工合法权益，畅通职业发展通道，配套多元化培训体系，全面赋能员工成长。同时，我们始终将社会责任融入发展血脉，以金融之力温暖社会。我们通过公益捐赠、社区服务、金融知识普及、行业交流合作等多元化举措反哺社会，并致力于以专业金融力量赋能民生福祉，共建包容、可持续的美好未来。

## 响应的SDGs



## 我们的行动

- 金融数字化转型
- 信息安全保护
- 客户权益保护
- 践行责任采购
- 员工发展赋能
- 用心回馈社会

# 金融数字化转型

## 治理

瑞丰银行围绕高质量发展目标，顺应技术变革潮流，以“客户至上、数字驱动、安全可靠”为行动原则，聚焦服务、风控、管理等领域，强化个性应用支撑，全面深化数字化转型，加速从“数字银行”向“数智银行”跨越，以新动能促进新发展，逐步构建起“数据中台+AI中台+业务中台”三位一体的数智化底座，打造数据与智能双轮驱动的智慧银行生态。

本行通过强化顶层设计，设立专项数字化改革基金并成立科技项目管理办公室（PMO），以加强创新孵化与项目统筹。在此基础上，我们搭建业科融合平台，启动“双纤计划”——以“纤引计划”攻坚重点课题，以“纤梭计划”赋能支行数字化治理。同时，配套建立数字化改革考核办法，以激励约束机制保障创新课题的有效突破与落地成效，全面推动数字化转型走深走实。

## 人才建设

本行聚焦数字化转型，构建高效、敏捷的复合型、桥梁型人才队伍。截至2025年末，全行各部门、支行均设有数字化专员，共计43人，全行具有研发背景的科技人员占比为3.05%。

### 关键绩效

报告期内，本行共组织金融科技与数字化转型培训33场。

## 考核激励机制

本行通过设立数字化改革基金、数字化改革考核与科技项目后评价等机制，激励在数字化转型与金融科技等方面的自主创新，为持续强化科技创新能力提供基础保障。

## 外部认可

报告期内，本行在金融科技领域屡获重要认可：凭借“农商行核心网络国产化改造实践”案例斩获第五届“金信通”金融科技创新“典型案例”奖，“统一底座·实时决策”智能数据中台项目赢得第六届长三角金融科技创新与应用全球大赛最佳实践奖；数字金融中心机房通过中国质量认证中心（CQC）权威评审，获评标准级B级资质；此外，“农村养老金融生态的数字化建设”项目在2025年绍兴市“移动杯”第七届数据创新利用大赛中荣获三等奖。



“金信通”金融科技创新应用大赛典型案例



长三角金融科技创新与应用全球大赛最佳实践奖

## 战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
技术风险	■ 银行数字化转型中，人工智能、大数据等前沿技术的广泛运用，在赋能业务发展的同时，也因算法复杂性、模型“黑箱”效应及技术快速迭代等特点，衍生出模型失控、系统稳定性承压等潜在技术风险，可能直接冲击银行声誉并增加技术运维成本。	中	中	中长期	运营下游	高	运营成本增加	■ 健全算法与系统漏洞监测体系，定期开展安全评估；定期开展模型稳定性测试；加强技术架构的冗余设计与压力测试，提升系统韧性；优化技术运维机制，加强应急处置能力。
操作风险	■ 金融科技研发需持续投入人力、资金，若研发周期过长或成果落地效果不佳，可能导致投入产出比偏低。	中	中	长期	运营	高	运营成本增加	■ 分阶段推进研发项目，设置里程碑节点考核；加强研发与业务部门联动，确保研发成果贴合实际需求；建立研发投入评估机制，优先保障高价值项目资源。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
运营机遇	<p>以AI大模型为代表的新一代数字技术正在赋能银行业转型升级，通过智能管理、智慧营销、智慧风控等场景化应用，金融机构能够持续优化服务流程、提升响应效率。与此同时，技术赋能有效降低了线下运营、人工处理、重复校验等环节的成本，推动金融服务从传统模式向数字化、智能化、集约化方向迈进。</p>	高	中	中长期	运营	高	运营成本减少	<p>启动“数智化赋能模式与数字化应用体系优化”的全行级“必赢之战”，从加强应用层建设入手，识别全行的数字化应用场景的切入要点、客户需求点，初步形成敏捷、可快速调用、具备规模化开发价值的“AI中台能力”。在智慧营销上，建立“线上+线下”融合的数字化营销架构，形成远程集约化客群运营模式；在智慧风控上，迭代升级模型策略，无缝衔接线上线下风险作业流程；在智能管理上，加强企微等多渠道应用联动，优化智慧人力、智慧办公、智慧运营等平台效能。</p>

## 影响、风险和机遇管理

本行制定《信息科技风险管理办法》等规章制度，明确信息科技风险管理目标为纳入全面风险管理体系，董事长为第一责任人，董事会、信息科技委员会、金融科技部、风险管理部、审计部等部门按责履职。从信息科技风险管理、信息安全、系统开发测试维护、科技运行、外包、内外部审计、风险报告机制等多维度，规范全行信息科技风险管理工作，有效防范和控制信息系统风险。

同时，风险管理部通过向科技部门派驻风险经理，开展科技创新、外部合作等领域风险评估，实现了对信息科技风险识别、评估、监测与控制的全流程管理。

### 案例 数智赋能全面推进 纤引计划落地见效

2025年，瑞丰银行深入实施“数智化赋能模式与数字化应用体系优化”必赢之战，在客群运营、数字风控、减负赋能、AI大模型应用、数字人才培养及数据基础建设等方面取得系列成果。纤引计划1.0包含的15个项目已全部落地，2.0版本中7个重点项目已完成阶段性目标。通过搭建“总行技术平台+支行场景验证”协同机制，构建“科技牵引+业务协同”创新生态，全面提升数字化项目的务实性、高效性与业务适配性，为全行数智化转型奠定坚实基础。

### 案例 AI中台赋能，构建规模化智能应用生态

本行构建统一算力平台、全行级知识库，打造效率、管理、营销、风控4大类智能体，推动AI大模型在办公效率、营销服务等场景落地，基于开源框架打造全行级AI平台，智能外呼、RPA机器人场景持续扩展，智能营销助手、智能语音质检、通用AI助手等44个智能体投入应用，形成覆盖主要业务线的智能体应用生态，AI能力建设已进入规模化应用阶段。

### 案例 OA系统全栈国产化改造

2025年，瑞丰银行智慧管理平台（OA）全栈国产化改造项目成功实现单轨运行，完成了从芯片、操作系统到数据库、中间件的全栈国产化适配，构建了覆盖国产化技术栈的安全可信生态。该改造不仅实现系统100%自主可控，还通过引入分布式数据库、国密算法等关键技术与应用组件，显著提升了办公系统的安全防护能力与业务处理效率。

## 指标与目标

聚焦“科技赋能、数字改革”发展理念，本行制定了金融科技“五三”规划，持续推动省县两级数字银行架构，构建数据中台、应用平台、AI中台的三位一体化能力，打造线上化、数字化、智能化的“研发—产投”金融科技支撑体系，优化客户体验，提升服务效率，着力打造数字化核心竞争力，推动成为区域最具数字化优势的精品银行。

指标	单位	2025年
科技创新投入	万元	9,490.58
金融科技与数字化转型培训次数	场	33

## 信息安全保护

### 治理

瑞丰银行严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《商业银行信息科技风险管理指引》《银行业金融机构数据治理指引》等相关规定，秉持“可控、在控、可追溯”的信息安全方针，制定《信息安全管理办法》《数据安全实施细则》《数据全生命周期安全管理规范》等信息安全管理制度，确保信息安全的系统性、有效性和持续合规，为业务稳健发展筑牢安全屏障。

在管理职责上，明确领导班子主要负责人为第一责任人、分管领导为直接责任人，各机构部门负责人为本单位信息安全管理第一责任人；搭建总行、支行两级信息安全组织架构，总行由网络安全和信息化领导小组领导、信息科技委员会推动、科技部门为主管部门，其他部室按职责开展相关工作，支行则由综合管理岗、行长助理担任兼职信息安全员，兼职计算机管理员配合落实信息安全工作。本行每年开展数字化改革考核，将网络安全、数据安全纳入考核扣分项，最终结果体现在各部门、支行的绩效考核中。

### 专业能力建设

本行每年制定数据安全培训计划，开展全行安全意识培训、兼职计算机管理员技能培训、数字化改革专员安全管理能力培训等，并积极参与浙江农商联合银行及人民银行组织的信息安全专项培训，持续提升员工数据安全素养与网络安全综合防护能力。

## 外部认可

报告期内，本行已通过ISO/IEC 27001信息安全管理体系认证。本行的《基于Spring Gateway互联网网关应用》项目荣膺“2025绍兴市网络安全优秀案例”，实现该奖项的蝉联。



ISO/IEC 27001管理体系认证

## 战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
网络安全风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>APT攻击、零日漏洞利用、DDoS攻击等新型威胁频发，互联网业务、移动办公扩大攻击面，可能导致核心业务系统宕机、关键数据泄露。</li> </ul>	中	高	短期中期	运营	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>部署多区域流量探针，构建全省网络安全态势感知平台，7×24小时监控；</li> <li>终端设备100%安装新一代安全防护系统，定期更新系统补丁；</li> <li>开展常态化红蓝对抗演练，提升实战防护能力。</li> </ul>

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
数据泄露风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户敏感数据规模增长，跨系统、跨机构数据交互频繁，存在数据泄露、滥用风险；面临《数据安全法》《个人信息保护法》等监管压力。</li> </ul>	低	高	中长期	运营下游	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施基于RBAC的精细化权限管理，落实最小权限原则；</li> <li>对敏感数据实施端到端加密，建立数据脱敏管理平台；</li> <li>部署DLP系统，优化数据防泄漏策略，监控数据传输流动。</li> </ul>
社会工程攻击风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>黑客利用钓鱼邮件、伪造高管身份等专业化手段诱骗员工，可能导致数据泄露、资金损失或系统入侵。</li> </ul>	中	中	短期	运营	高	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展“靶向式”安全意识培训，模拟钓鱼攻击场景提升员工识别能力；</li> <li>建立资金、敏感数据操作两次确认机制，重要系统启用多因素认证；</li> <li>部署邮件系统安全网关，自动拦截可疑邮件。</li> </ul>

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
运营机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过构建全方位网络安全防御体系、数据安全管理体系，满足监管合规要求，提升客户信任度与品牌竞争力。</li> </ul>	高	中	短期中期	运营下游	高	运营成本减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续加大信息安全投入，完善网络安全态势感知平台功能；</li> <li>建立数据全生命周期安全管理机制，定期开展合规自查；</li> <li>加强信息安全宣传，向客户传递安全保障能力。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

本行构建了覆盖全域、贯穿全流程的信息科技与数据风险管控体系。我们常态化开展年度数据安全与全面信息科技风险评估，从治理架构、系统生命周期到外包管理等多个维度识别并处置风险，实现闭环管理。通过强化监测预警、应急演练及“技术+制度+人才”三维防御，系统化管控各类风险，切实守住不发生系统性风险的底线。

现状分析	风险评估和识别	风险控制和缓释
全面审视当前数据安全管理体系的实际情况，识别存在的管理薄弱环节、制度漏洞及技术短板。	基于现状分析结果，系统评估潜在风险，识别可能影响关键数据资源安全的风险点，并依据其危害程度和发生可能性进行风险等级排序。	针对不同等级的风险，制定相应的预防控制措施与应对策略，通过技术加固、流程优化或制度完善等方式，有效降低、转移或消除风险。

### 信息系统应急预案及演练

本行制定《瑞丰银行信息系统突发事件应急预案》，明确信息系统突发事件分级标准、应急组织架构及处置实施流程。报告期内，本行完成了信息系统突发事件应急预案等制度的修订工作，并组织开展红蓝对抗演练1次、网络安全演练3次。针对演练中发现的安全隐患和薄弱环节，及时落实整改措施，并对演练结果进行全面评估，进一步优化应急处置流程，有效提升了突发事件的响应与处置效率。

### 信息安全审计

为持续强化数据安全治理、筑牢信息安全防线，报告期内，审计部组织开展1次数据安全专项审计，重点对集权系统、文件交换系统及邮箱系统的数据安全管理状况进行全面评估，确保各项安全管控措施有效落实。同时，在年度财务报告审计中，同步接受外部审计机构进行的信息安全专项审计。



## 信息安全及客户隐私保护措施

信息安全管理体系措施	
<p><b>体系建设与持续改进</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展ISO 27001新版认证，围绕信息安全方针、信息资产管理、访问控制等方面，持续评估风险、完善制度文件与管理流程，优化整体安全管理体系。</li> </ul>
<p><b>立体安全防护体系构建</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立覆盖网络、主机、数据的立体防护体系：上线互联网安全网关，加强接口安全管理；</li> <li>开展全流量镜像态势分析，及时识别与处置安全事件；</li> <li>部署主机防护软件，有效监测与防护恶意软件；</li> <li>全面安装数据防泄漏系统，加强内部数据流转管控。</li> </ul>
<p><b>安全能力验证与提升</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主动开展安全防线能力检测，通过模拟外部攻击检验互联网网络纵深防护有效性，并据此优化安全策略；</li> <li>组织钓鱼邮件测试，持续验证与提升员工防范社会工程学攻击的意识和能力。</li> </ul>
<p><b>常态化风险排查与治理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>综合运用基线管理、网络监测、暴露面收敛、安全培训及现场检查等手段，对各分支机构及部门开展持续风险排查，及时整改安全隐患，加固全行网络环境，系统性降低安全威胁风险。</li> </ul>
<p><b>业务连续性管理与应急响应</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修订《信息系统突发事件应急预案》等相关制度，并组织开展LED篡改、互联网应用篡改、数据泄漏等多场景专项应急演练，持续完善应急处置流程，切实提升对突发安全事件的响应与处置效率。</li> </ul>
<p><b>基础设施与灾备体系建设</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行核心业务系统均由浙江农商银行联合银行统一建设，其数据中心已完成“三地四中心”布局，构建起资源均衡、供给敏捷、运行高效的金融基础设施，形成了多层级、多活容灾体系。</li> </ul>

### 客户隐私与数据安全专项措施

#### 完善数据安全管理体系

- ▶ **制度与架构建设：**修订《信息安全管理办法》，发布《数据全生命周期安全管理规范》等制度，优化数据安全组织架构，明确管理职责。
- ▶ **日常安全管理：**实施终端敏感数据自动检测与整改通知机制；监测敏感数据传输流量，分析潜在外泄风险；定期开展数据安全与备份恢复演练，验证应急响应时效。

#### 加强数据使用与流转管控

- ▶ **外发数据审计：**对跨网络域传输数据及邮箱外发行为开展安全审计，验证并确保外发拦截策略有效执行。报告期内，审计部组织开展数据安全专项审计，重点对集权系统、文件交换系统及邮箱系统的数据安全管理状况进行全面评估，确保各项安全管控措施有效落实。
- ▶ **第三方数据安全管控：**制定《数据安全实施细则》，明确第三方接入前须通过信息安全能力评估，并在合作中依据“业务需要”和“最小授权”原则实施细粒度数据管控与全程使用审计。
- ▶ **数据共享与外包管控：**遵循“数据不出域”原则，共享前对数据实施脱敏、标签化处理；对重要外包商开展实地检查，评估其安全防护与数据保障能力，确保系统边界清晰、访问权限受控。

#### 严格执行客户隐私保护策略

- ▶ **最小必要与授权同意：**仅在客户明确勾选并同意隐私协议后，方收集其必要信息。
- ▶ **透明化告知：**通过清晰的隐私协议，向客户完整说明信息收集目的、使用方式及保护措施。
- ▶ **内部严格管控：**对客户隐私数据进行分类分级，实施严格的访问权限控制与安全存储管理。
- ▶ **保障客户权利：**客户注销账户时，将按规定流程在后台系统内安全删除其相关隐私数据。

#### 持续开展安全培训与文化培育

- ▶ 组织面向全行的信息安全意识、兼职计算机管理员、数字化改革专员等专项培训，结合钓鱼邮件测试，采用“线上+线下”模式，持续提升全员数据安全防护意识与实操能力。

## 指标与目标

本行持续强化信息安全管理，制定并落实明确的管理指标与目标，通过全链路数据安全防护体系，融合准入控制、数据防泄漏、敏感数据检测、文件摆渡审批及安全态势监测等多种技术手段，实现风险常态化监测与闭环处置。

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

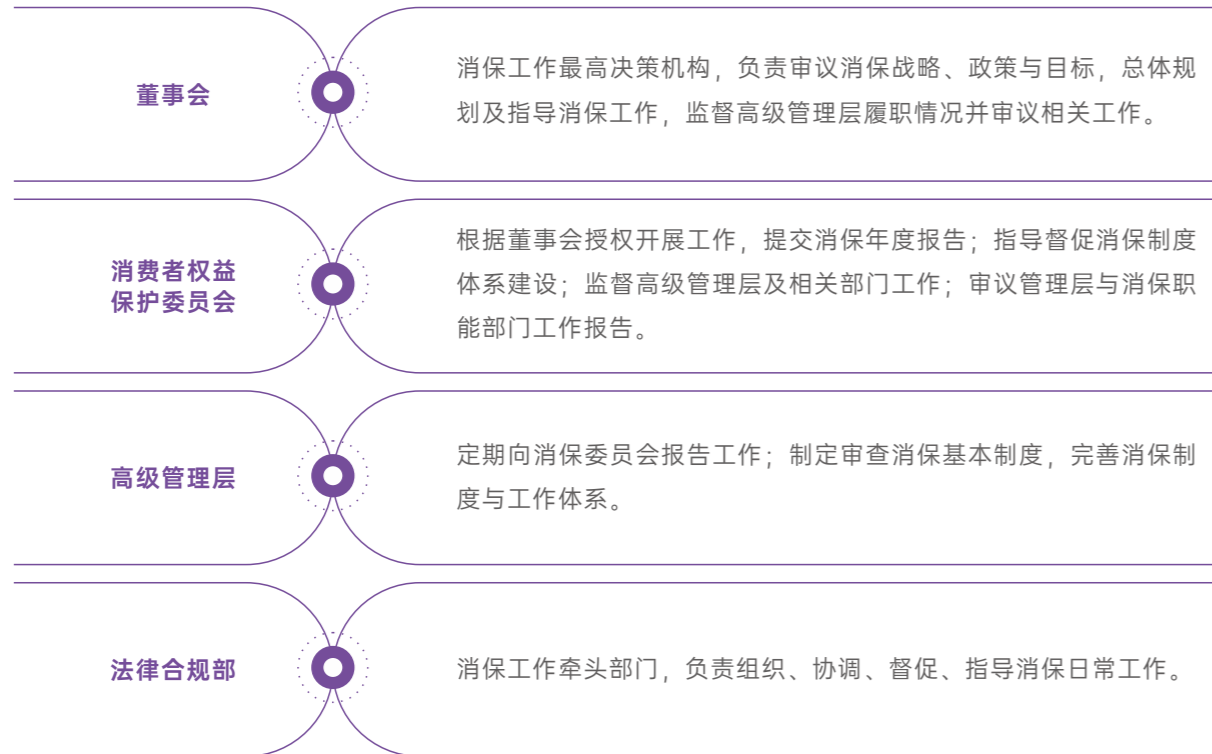
指标	单位	2025年
网络安全意识培训次数	次	11
信息安全/隐私保护相关培训次数	次	7
信息安全/隐私保护相关培训覆盖率	%	100
网络安全演练次数	次	6

## 客户权益保护

瑞丰银行切实承担消费者权益保护主体责任，将消费者权益保护工作深度融入公司治理与企业文化，持续加强消保工作体制机制建设，以“事前预防、事中控制、事后监督”为全流程管理主线，不断提升投诉管理水平，致力于通过制度化、规范化和数字化的管理体系，提升消费者的满意度，助力构建公平、透明的金融环境。

## 治理

本行严格依据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法律法规，制定并实施《消费者权益保护工作管理办法》《2025年消费者权益保护工作培训计划》，树立“以人民为中心”的发展思想，坚持服务至上，切实承担消费者权益保护主体责任。同时，建立并实施消费者权益保护工作考核评价管理机制，定期开展评价，将结果作为对各支行/部门整体工作及主要负责人年度考核的重要依据，强化履职约束，致力于通过制度化、规范化和数字化的管理体系提升消费者满意度。



## 专业能力建设

本行持续加强消费者权益保护专业队伍建设，定期开展消保专项培训，通过引入外部专家开展消保工作能力提升培训，全面增强全行员工的投诉预防及处理能力，确保金融知识宣传教育有机融入业务发展与经营管理全流程。针对新员工，本行将服务投诉防范及消保案例分享纳入每一期新员工培训必修课程，帮助其在入职初期即牢固树立消保责任意识。

### 案例

#### 全行消保工作能力提升暨三季度消保培训



为深化“1235”高质量发展战略，构建特色化银客关系“护城河”，本行于2025年11月组织开展全行消保工作能力提升专项培训，共计201人参加。本次培训特邀外部专家授课，聚焦客户关系心理学应用、矛盾纠纷沟通技巧、投诉化解方法及场景化演练四大核心模块，通过理论与实战相结合的方式，有效提升参训人员在提前还贷、账户管控、厅堂服务等易诉环节的风险预防与现场化解能力，从源头上减少投诉发生并将纠纷化解在基层。

## 关键绩效

报告期内，本行共组织开展消保培训68场，参与培训2,622人次。

## 战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
操作风险	■在普惠金融等下沉市场，客户金融知识相对薄弱，因不当营销、信息泄露或投诉处理不当，引发监管处罚、集体诉讼或高额民事赔偿。	低	高	短期中期	上游运营下游	高	运营成本增加	■强化全流程嵌入的消保审查机制；完善销售环节的可回溯管理；优化投诉处理与纠纷多元化解流程，确保合规闭环。
操作与信息安全风险	■在业务办理或客户信息管理过程中，因操作失误、系统漏洞或外部攻击，导致客户资金损失或个人信息泄露。	中	高	短期中期	运营	高	运营成本增加	■加强员工操作规范培训与警示教育；持续升级网络安全防护与数据加密技术；建立快速响应的客户损失赔付与沟通机制。
声誉风险	■负面消费体验或投诉事件经媒体放大，损害银行声誉，导致客户信任丧失与业务流失。	中	高	中期长期	运营下游	中	营业收入减少	■建立常态化的客户满意度监测与舆情监控体系；提升一线服务人员的权益保护意识与服务能力；主动、透明地进行信息披露与客户沟通。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
品牌机遇	在区域市场中将高标准的客户权益保护作为核心品牌承诺和差异化竞争手段，吸引对服务质量和信誉敏感的客户，提升市场名誉。	中	高	中长期	运营下游	中	营业收入增加	系统性开展金融知识普及教育，履行社会责任；公开披露消保实践与成效，增强透明度；针对重点客群设计更具保护性的产品或服务流程。
运营机遇	通过数字化、智能化的投诉管理与风险预警系统优化服务与投诉处理流程，从源头减少纠纷和操作风险，提升整体运营效率。	高	中	中长期	运营	高	运营成本减少	推动消保与合规、科技部门的早期协同；投资建设智能化的客户服务与风险预警平台；基于投诉数据分析驱动业务流程优化。

## 影响、风险和机遇管理

本行以“事前预防、事中控制、事后监督”为全流程管理主线，建立健全覆盖金融产品与服务设计开发、营销推介及售后管理等各业务环节的管控机制，深入开展金融知识宣传教育，推动矛盾纠纷多元化解机制有效运转，持续提升投诉管理水平与纠纷化解能力。

风险识别	风险控制	风险跟踪
实行金融消费者权益保护事前审查，在金融产品或服务的设计开发环节，对与消费者签署的协议文本等进行事前审查。	加强事中管控，履行金融产品或者服务营销宣传中须遵循的基本程序和标准，加强对营销宣传行为的监测与管控。	完善事后监督，做好金融产品和服务的售后管理，及时调整存在问题或者隐患的金融产品和服务规则。

## 网点转型升级

本行围绕“1235”高质量发展战略及网点转型三年规划，以“有温度、刚刚好”为服务内核，强化“网点是农商行最强护城河”理念，锚定“体验式银行”转型方向，通过运营模式优化、服务营销升级、管户能力提升三轮驱动，推动网点服务效能与客户体验的全面革新，并取得阶段性成效，相关实践已获得省行认可与推广。

### 机制层面：搭建框架，精准赋能

构建“1+N”制度体系，出台《2025年网点转型“4+6”行动举措》，明确框架、分解职责、按月督办；出台《网点转型“三定”方案》《员工上岗资格认定办法》等制度，优化岗位配置逻辑，完成员工资格认证；以实践案例集沉淀成果，为网点转型提供系统支撑与长效路径。

### 执行层面：分步落地，有序攻坚

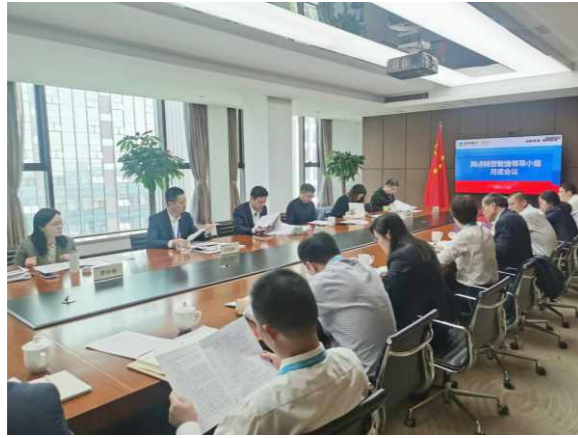
2025年3月底启动转型攻坚，分三批历时5个月完成全域落地推进：前期开展支行网点全覆盖调研，优化厅堂布局496处；中期组建6支专业辅导组，聚焦运营模式升级、服务营销提升、客户管户细化三大核心模块开展现场驻点辅导；后期组织全行转型固化回检，闭环问题整改，并对嵊州瑞丰村镇银行开展自主转型辅导。

### 队伍层面：激活动能，夯实保障

推行“内减外增”人员策略，截至2025年末，全行厅堂服务人员增加171人，厅堂服务人员占比提升至57.93%，较上年末提升29.22个百分点；通过11场“柜面达人晒比”、13期“夜学课堂”等实现网点人员技能训、练、考全覆盖。

### 支撑层面：智柜助力，提升质效

本行成功上线智柜定期存单通兑销户、数智柜台现金支票支取、移动展业线上调额解控及排队实时统计等多项创新功能，有效拓宽了服务渠道，推动业务向智能自助端分流，并通过缩短等候时间、优化服务流程。截至2025年末，智能柜员机覆盖率达100%，分流率50.49%，较上年末提升14.23个百分点；可集中作业覆盖率达99.22%，较上年末提升8.94个百分点；到店客户平均等待时长缩短至10分钟内。



网点转型领导小组会议



客户满意

## ● 网点服务优化

本行持续推动全行客户旅程体系化升级与服务提升工作：在前端体验优化上，着力改造厅堂环境与流程，通过智慧叫号系统、“三圈三线”动线设计及标准化服务礼仪提升现场服务效能；在后端管理支撑上，组建专业客户体验团队，并创新数字化监测工具，以打通客户反馈处理闭环，构建服务持续改善的长效机制。

此外，本行将“以客户为中心”理念深度融入网点日常运营细节，在全行网点发起服务“微创新”行动，聚焦客户业务办理全流程中的“小需求、小痛点”，以低成本、易落地的微创新举措，让服务更贴心、更便捷，切实筑牢“有温度、刚刚好”的客户服务底色。



## ● 客户投诉管理

为营造“有担当、有温度、有办法”的客户投诉处理氛围，本行发布并落实《关于强化消费投诉处理的若干意见》《消费投诉处理管理办法》，严格遵循“依法合规、首问负责、限时办结、多元化解”工作原则，以客户为中心构建总分支协同处理机制，针对不同投诉类型实施分类处置，持续规范消费投诉事中处理流程，有效提升纠纷化解成效，从源头控制矛盾升级，全面增强投诉处理的规范性、有效性与客户满意度。

本行创新构建《客户体验及消保协同治理联席会议机制》，通过前中后台多部门协同平台，推动投诉数据与业务优化联动，实现“发现问题—分析问题—整改问题”的良性循环。

本行制定《2025年度投诉专项考核办法》，对相关考核认定标准进行明确，强化投诉处理责任落实。运营管理部每月开展条线投诉回溯与案例复盘，深入分析成因。针对因业务不熟或沟通不当引发的投诉，严格依据考核制度对管理人员积分扣分；对投诉量较高的柜员，不定期进行业务抽问，以督促其加强学习，提升服务能力。



### 投诉管理优化措施

<p><b>健全工作机制， 构建多元共治格局</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善多部门消保协同治理联席会议；</li> <li>推广“客户之声”线上沟通平台，推行“一网点一码”线上沟通方式；</li> <li>推行“应调尽调”多元化解机制，加强外部协作与村级联建。</li> </ul>
<p><b>深化源头治理， 提升服务流程效能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>将消保工作深度融入“极致客户体验必赢之战”，配合“网点转型”开展专项攻坚，传导客户“槽点”至决策环节；</li> <li>优化全流程投诉处理机制，倡导“有担当、有温度、有办法”。</li> </ul>
<p><b>强化基础管理， 筑牢长效发展根基</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持党建引领，推动消保融入基层党建与日常管理；</li> <li>开展消保投诉案例分享，以案促学、以案促改；</li> <li>加强队伍建设，引入外部专家培训，并对新员工开展案例培训。</li> </ul>

### 关键绩效

报告期内，本行共受理客户投诉**794**件，投诉处理率为**100%**。

## 开展满意度调查

本行持续完善客户满意度调查机制，通过微信公众号、企业微信、丰收互联等线上平台拓展调研渠道，围绕服务质量、服务态度、网点环境等核心维度开展问卷调查；同时创新搭建“客户之声”数字化平台，在门户网站、微信推送文末及辖内各营业网点等多触点布局，实现客户满意度数据的广泛采集、便捷获取与持续跟踪，为精准洞察服务短板、有效驱动体验优化提供数据支撑。

本年度网点满意度得分由线下柜外清客户服务评价（70%）与线上满意度调查（30%）构成，通过客户反馈综合评估柜员服务质量，设置满意、一般、不满意三个评价等级。调研结果显示，在533,831次有效评价中，客户满意度达99.48%，较去年提升1.84个百分点。

## 消费者金融教育宣传

瑞丰银行积极履行金融教育社会责任，推出绍兴金融反诈教育、瑞丰红色金融教育两大基地，以多渠道、多形式开展金融消费者权益保护教育宣传，重点组织“普及金融知识万里行”“金融教育宣传周”等系列活动，通过金融安全教育和风险防范宣传，帮助消费者提升金融素养，增强客户的金融知识与安全意识。

### 创新宣传模式

与村委会合作，利用乡村“大喇叭”广播普及金融知识，覆盖广大村民；与区反诈中心联合开展“3·15”线上直播活动，通过流媒体平台生动宣传金融反诈知识，提升公众防范意识。

在各营业网点设立金融知识宣传专区，向办理业务的客户发放宣传折页，现场讲解金融消费者八项权益、非法金融活动识别等内容，增强客户权益保护意识。

### 依托厅堂网点

### 携手社区企业

在社区广场、企业园区等人流密集区域设立宣传摊位，通过现场答疑等方式向居民、员工普及金融知识，扩大宣传覆盖网络。

在乡村文化礼堂开设“金融课堂”，面向村民讲解存款保险制度、征信基础知识，揭示“征信修复”等诈骗陷阱，帮助群众识别与防范金融风险。

### 点亮乡村礼堂

### 2025年金融知识普及情况

惠及人数

**42.51万** 人次

微信文章

**123** 篇

短视频

**56** 条

直播场次

**15** 场

公益传单份数

**15.97** 万份



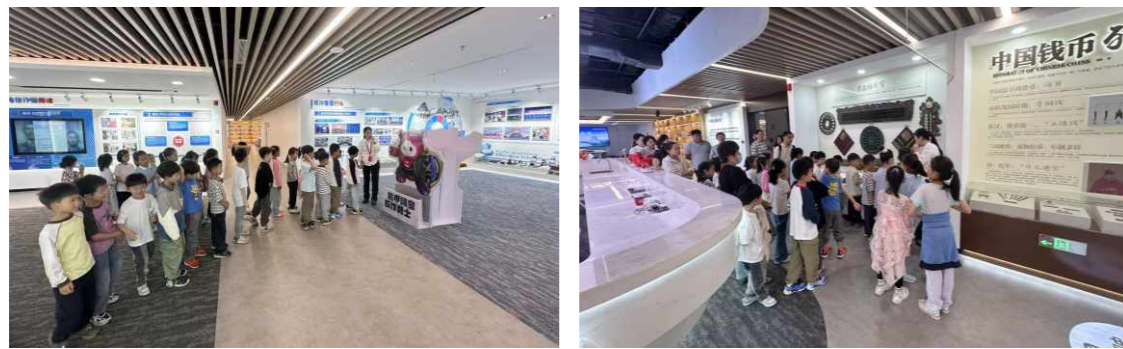
开展“3·15”线上直播活动



开展“3·15”金融知识宣讲活动

### 案例 “两大基地”迎来北海小学研学之旅

2025年5月18日，瑞丰银行总行营业部邀请北海小学学生与家长参观金融反诈与红色金融教育基地。活动精心设计了适合儿童的互动体验环节，让孩子们通过AI换脸等科技手段直观认知诈骗，并参与反诈测试。同时，红色金融展区以绍兴钱币历史与抗币印钞机等实物，生动展现了金融发展历程。



## 防范电信网络诈骗

本行遵循正向激励、尽职尽责、失职问责的原则，依据《浙江省银行账户自律公约第5号—打击治理电信网络诈骗奖惩机制》相关要求，修订完善了《防范电信网络新型违法犯罪活动奖惩办法》，明确对打击治理工作成绩突出的单位和个人予以奖励，对未尽职履责的进行问责，以考核形式压紧压实各支行、部门的责任。

同时，本行充分利用晨会、以会代训和专项培训班等形式，持续加大对员工防范电信诈骗工作的培训力度，并要求员工将宣传与防范工作贯穿于客户业务办理的全过程，将防范电信诈骗的责任与意识落实到每一位员工，进一步深化打击治理电信网络诈骗犯罪工作。

### 构建“四维”防护体系

▶ 总结提炼“预警拦截、柜面劝阻、警银联动、宣传教育”四位一体工作法，依托省行数智平台精准线上预警，线下创新运用“反诈劝阻四观法”及多岗协同模式，形成基层防控模式并获全省推广。

### 深化警银协同机制

▶ 建立“信息共享、快速响应、联合打击”长效机制，通过专用联络通道实现涉诈线索零时差传递与高效处置，实战中体现了警银联动的快速精准响应能力。

### 创新科技反制手段

▶ 自主开发“实时反诈劝阻项目”，运用AI外呼与短信预警对高风险交易进行实时监测与主动干预，在不影响正常交易的前提下有效阻截风险，展现了科技反诈新质战力。

### 打造宣教实体阵地

▶ 常态化运营全市领先的公益性“绍兴金融反诈教育基地”，并以此为平台，联合多方开展“大学生反诈第一课”等系列活动，推动反诈教育深入校园与社区。

### 助力保障金融安全

▶ 通过筑牢自身风控防线，为区域涉案银行卡数量下降提供助力，并依托反诈教育基地辐射社会宣传，为构建“全民反诈”格局注入金融动能。

### 案例 锦旗致谢暖人心！瑞丰银行极速反诈显“硬核”实力



2025年7月，瑞丰银行兰亭支行接到遂宁某建筑企业财务遭诈骗的紧急求助。柜员迅速安抚客户并启动应急机制，在4分钟内对涉案账户实施非柜面交易零限额管控，成功锁定拦截窗口。同时，支行与总行反洗钱中心及遂宁市公安局紧密联动，协同实施账户止付，最终成功拦截全部被骗资金，有效避免了企业重大财产损失，获得客户高度认可。

### 案例 警银校携手筑牢反诈防线

2025年9月1日，瑞丰银行联合绍兴市公安局越城区分局及绍兴理工学院，共同启动“大学生反诈第一课”。仪式中，公安、校方与银行三方领导共同为学生代表赠送反诈吉祥物，象征“警银校”三方携手共筑反诈防线的坚定决心。活动现场还播放了反诈主题视频《反诈是门必修课》，以真实案例警示学生增强防范意识，在绍兴金融反诈教育基地，学生们沉浸式体验了“认识诈骗、感知诈骗、终结诈骗”的全流程反诈教育。



### 提升金融服务可及性

本行通过构建特色化普惠金融模式与数字化创新，多维度提升金融服务可及性，提升对小微企业与各类个人客群的服务覆盖度、获取便利性与体验满意度。

#### 构建农村数字普惠金融体系

着眼于农村信息不对称、供需不匹配、场景不丰富三大难题，积极构建农村数字普惠金融体系，助力打造“15分钟公共服务圈”。

#### 深化数字化服务创新

通过持续升级手机银行APP，优化线上贷款流程，并创新推出系列线上普惠信贷产品，有效突破了物理网点与服务时间的限制，使客户能够便捷地获得基础金融与融资服务。

#### 聚焦“一老一小”服务

针对老年客群，持续推进网点适老化改造，开设“绿色通道”，并组织专场宣教活动。同时，通过“瑞丰邻家”社区品牌开展金融知识普及等活动，融入社区治理。

#### 延伸基层服务网络

通过持续开展“走千家、访万户”普惠走访活动，深入乡村与社区建立信用档案，并依托“驻村金融指导员”等机制，将金融服务主动送达田间地头与居民家门口。此外，通过建立“两员一顾问”机制深入基层，进一步将金融服务延伸至实体经济末端。

### 负责任营销

本行依据《中华人民共和国广告法》及金融营销相关监管规定，制定《瑞丰银行金融营销宣传行为管理办法》，明确法律合规部是全行金融消费者权益保护工作的牵头部门，总行办公室是金融营销宣传资料的审核部门，各支行、部门是金融宣传的实施及管理部门，严格恪守金融营销宣传行为规范，严禁从事任何非法、欺诈、不公平竞争、侵害消费者权益或利用政府公信力等违法违规的金融营销宣传活动。

在媒体宣传管理方面，本行修订并印发了《瑞丰银行媒体资源管理办法》，明确了“高效运行、合规管理、先审后发”的管理原则，建立了严格的金融营销宣传发布审核机制：所有媒体信息发布均严格执行“先审后发”的审核程序，宣传内容由业务主管部门按需发起，并经由需求部门负责人、媒体管理员、图文管理员、品牌文化中心负责人（含消保/合规审核）等多层级审批通过后方可发布；创意、设计与制作环节由本行或经认证的合格供应商执行，确保内容真实、合法、合规。

同时，将金融营销宣传纳入内部监督与责任追究体系，其监管成效也被纳入消费者权益保护评估范围，实现闭环管理。此外，本行开通了营销相关投诉的“绿色通道”，明确响应与办结时限，对高频投诉问题实施每周汇总分析与优化；每月召开营销合规复盘会，依据关键数据检视薄弱环节，推动制度与流程持续改进。同时，本行围绕“懂合规、懂产品、懂客户”目标，建立分层培训与专项赋能机制，通过线上线下相结合的方式对营销人员开展常态化培训与严格考核，确保其精准掌握产品合规营销要点。

#### 健全事前审查

在金融产品或服务的设计开发环节，对与消费者签署的协议文本等进行事前审查。

#### 加强事中管控

履行金融产品或者服务营销宣传中须遵循的基本程序和标准，加强对营销宣传行为的监测与管控。

#### 完善事后监督

持续完善金融产品和服务的售后管理，及时调整存在问题或者隐患的金融产品和服务规则。

## 指标与目标

2025年，本行紧扣“从被动响应向主动经营转型”客户体验核心目标，以“战略引领-阵地攻坚-机制保障”闭环管理体系为抓手，构建全流程管理机制，客户体验与经营价值实现双提升。

指标	2025年目标	2025年完成情况
客户服务质量	投诉量控制在820件以内； 柜外清满意度98%。	受理投诉794件； 柜外清满意度99.48%。
消费者权益保护 工作机制	健全消保工作机制， 构建多元共治格局。	建立客户体验及消保协同治理联席会议机制， 通过多部门协同商讨消保工作的方式，有效落实“发现问题-分析问题-改进问题”的消保闭环管理体系。
拓宽客户权益保护 沟通渠道	推广“客户之声” 行内沟通渠道。	全面推行“一网点一码”的线上沟通方式，畅通 客户意见反馈渠道，截至2025年末，共接收 各类客户反馈210笔。

## 践行责任采购

瑞丰银行遵循“公开、公平、公正、诚实信用和效益”的采购原则，制定《瑞丰银行集中采购管理办法》，推进采购规范化管理，严格供应商选聘入围标准，确保采购过程依法合规。



## 廉洁采购

本行坚持廉洁采购，将反腐败要求全面覆盖集中采购全流程及所有合作供应商，明确要求供应商参与投标时必须签署《廉洁承诺书》。同时持续强化采购流程规范化管理，压实各环节管控责任，着力构建风清气正的廉洁采购环境。

## 供应商风险管理

本行注重供应商的风险管理，构建覆盖全生命周期的管理体系。面对供应商集中度、服务连续性及安全管理复杂度等风险，本行一方面强化供应商安全协同管理，建立涵盖准入评估、分级管理、动态监测与事件追责的全流程机制，同步加强软件供应链安全与外包人员行为管控；另一方面，推动实施供应商全生命周期风险管理，制定准入负面清单，开展持续尽职调查与多维评估，并与供应商协同制定风险应对与预警预案，共同提升供应链韧性与业务连续性保障能力。

## 数字化管理

本行秉持创新有为、降本增效的理念，持续推进采购数字化管理，上线智慧采购平台，将日常采购的供应商加入采购平台，实现采购行为线上化、透明化，提高采购效率，降低采购成本。

## 采购培训

本行每年组织相关人员参加内外部组织的集中采购管理培训，培训内容包括采购需求管理、评审专家专业能力提升等。

2025年7月，参加省行组织的《集中采购项目主办人员采购需求管理视频培训》，培训内容为《采购需求管理》。此次培训旨在进一步提升集中采购项目主办人员需求提报的精准性、及时性和规范性，强化采购需求管理能力和水平，高质量推进集中采购工作。

2025年10月，参加省行组织的《集中采购评审专家专业能力提升视频培训》，培训内容为《招标采购评审理论与实务》。此次培训旨在进一步规范集中采购评审专家评审行为，强化风险合规意识，提升评审业务水平和实践运用能力。

## 平等对待中小企业

本行严格落实《保障中小企业款项支付条例》，在业务合作中平等对待中小企业，规范款项支付。报告期内，不存在逾期尚未支付中小企业款项的情况。

## 员工发展赋能

瑞丰银行始终秉持“以人为本”的核心理念，积极践行“奋斗幸福观”。我们聚焦员工成长与职业发展，充分保障员工合法权益，提供具有竞争力的薪酬福利体系，让每位员工劳有所得、心安业稳；持续引进优秀人才，畅通职业发展通道，配套多元化培训体系，全面赋能员工成长；着力构建和谐职场，保障员工健康与安全，推进民主管理与沟通，营造积极、包容、安全的工作氛围，实现员工与企业共同成长。

### 治理

本行严格遵守国家各项法律法规，践行企业社会责任，保护每一位员工的权益，通过制定《瑞丰银行员工招聘管理实施办法》《瑞丰银行总部行员等级管理办法》《瑞丰银行支行行员等级管理办法》《瑞丰银行干部管理办法》《瑞丰银行薪酬管理办法》《瑞丰银行任职资格评定管理办法》《瑞丰银行员工考证管理办法》《瑞丰银行职工假期及有关福利待遇规定》等制度，明确员工招聘、培训、薪酬、晋升、休假、离职等各方面事宜，确保员工权益实现的公平、公正、客观。

### 战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
运营风险	■关键管理人员与业务骨干流失，可能影响团队稳定、业务连续性及核心客户关系，对经营发展造成不利影响。	低	中	短期中期	运营下游	中	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善具有行业竞争力的全面薪酬与激励体系；</li> <li>加强关键人才识别与梯队建设，提供清晰的职业发展通道；</li> <li>持续优化员工关怀体系，提升组织归属感。</li> </ul>
	■在激烈的市场竞争和业绩压力下，可能因工作负荷过重、身心疲劳导致员工整体效能下降、积极性受挫或健康状况受损。	低	中	短期中期	运营	高	营业收入降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>倡导健康可持续的员工文化，健全员工心理健康管理与支持计划；</li> <li>丰富员工日常活动，及时疏导压力。</li> </ul>

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>注重以人为本发展，提升员工专业水平，持续吸引、培养并保留高绩效人才，形成稳定高效的核心团队，为业务发展提供持久动力</li> </ul>	高	高	中长期	运营	高	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>将人才发展深度纳入银行战略规划；</li> <li>持续迭代培训体系，紧密对接业务需求；</li> <li>营造公平、包容、积极进取的文化氛围。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

### 广纳多元人才

瑞丰银行持续加强人才队伍建设，始终坚持以高质量发展需要为引领，大力开展人才引进和储备工作。本行制定《瑞丰银行员工招聘管理实施办法》，规范员工招聘录用程序和流程，营造公平、透明的招聘环境。

本行积极构建多元化招聘渠道，通过与多样化组织合作、参与行业专项招聘活动，并在多平台广泛发布信息，借助新媒体造势，有效拓宽人才吸引面。在招聘过程中，本行坚持校园招聘与社会招聘并重，持续深化与国内高校的合作，通过开展宣讲会、双选会等形式，不断丰富人才储备来源，优化人才队伍结构。

招聘渠道	
校园招聘	全年举办宣讲会、双选会41场，共计招聘55人，合作高校20余家，丰富“银校”合作模式。
社会招聘	全年累计开展4场社会招聘，共计招聘20人。

本行始终秉承公平、开放、包容的企业文化理念，在招聘全流程中落实公平举措。通过制度规范对应聘者年龄、学历等资格进行严格审查，坚决杜绝招用童工。在简历筛选环节引入人工智能辅助工具，以减少人为偏见，并对面试官开展专项培训，在招聘过程中严格做好保密工作，确保评估客观公正。同时，本行积极吸纳少数民族等群体就业，致力于为所有员工营造尊重、平等、包容的工作环境。

### 关键绩效

截至2025年末，本行员工共**2,134**人，其中，雇佣当地员工（浙江省）数量**2,011**人；少数民族员工**9**人，退伍复员军人员工**32**人。

2025年，新进员工共**77**人（含派遣制员工转正式员工**2**名），其中，女性员工**35**人，占比**45.45%**。

## 保障员工权益

### 薪酬与福利

瑞丰银行遵循“能高能低、长短结合”的薪酬激励机制，通过差异化的激励与考核机制，激发员工价值创造，促进人才发展与银行绩效的提升。员工薪酬结构包含年度薪酬与远期激励。年度薪酬由固定与浮动薪酬组成，依据岗位序列设定差异化比例，浮动薪酬与绩效及利润贡献紧密挂钩，鼓励多劳多得，且不设上限。所有员工薪酬标准均高于当地最低工资。

本行制定《瑞丰银行职工假期及有关福利待遇规定》，规范职工休假及福利制度，提高在岗职工食堂补贴标准，改善职工的工作和生活条件，充分调动职工的工作积极性。本行明确员工假期福利：除了法定假期外，员工还享有法定年假、探亲假、计划生育假、婚假、丧假、病假、事假等假期，每年可享受一次带薪生日假和陪护父母假。

### 关键绩效

报告期内，本行职工福利费支出为**8,417.84**万元。

### 绩效考核与申诉

在绩效考核方面，本行坚持价值创造导向和利润中心考核，总部员工根据不同层级和职责设定差异化目标薪酬，对于适用利润考核的部门和支行员工以利润和效益贡献大小设置薪酬。考核采用月度、季度与年度相结合的动态机制，确保激励及时有效。在考核反馈机制方面，员工可通过系统查询各项考核指标每月完成情况，在年末薪酬完成考核后，总部及支行将薪酬考核结果告知每位员工，并进行充分沟通反馈，确保绩效结果公平准确。

## 畅通发展渠道

瑞丰银行始终秉承“崇尚专业、尊重人才”理念，建立以能力为导向的人才晋升体系。



### 员工晋升通道

推行员工职务与职等并行、职等与待遇挂钩等制度，坚持德才兼备、事业为上，坚持向基层倾斜，坚持严管和善待结合、激励与约束并重，设计了总部P1到P6、支行P1到P4的总支双通道职等体系。



### 任职资格评定

任职资格评定以评分模型为基础，结合学历、证书、工作经验、岗位经历、工作业绩、胜任素质、业绩表现等内容，按照一定的比例和分数评定等级，等级分为见习、初级、中级、高级和资深。评定过程遵循每年一评、能上能下的原则，将表现优秀、业绩突出的员工评定出来，给予更高级别的激励。

2025年，本行制定《瑞丰银行干部梯队储备人才管理办法》，进一步推进人才强行战略，规范干部梯队的储备和培养，并实施干部梯队“双基工程”，构建“中层强基”与“源头筑基”双轮驱动机制，为全行高质量可持续发展提供核心人才支撑。

### 案例

### “筑基工程”首期训练营圆满通关

2025年9月27日，瑞丰银行源头干部“筑基工程”首期训练营通关考核汇报在瑞丰商学院圆满完成。历经三个月系统性、高强度混合式培养与严格淬炼，46名优秀骨干学员顺利完成考核，标志着瑞丰银行在构建内生型人才高地、系统化推进源头干部梯队建设道路上迈出了实质性且至关重要的一步。



## 开展员工培训

### 培训体系

本行构建总行、部门、支行三级培训体系，搭建岗前入职和晋级提升为主的课程体系；每年开展营销序列、管理序列、干部序列、柜员序列等四大序列员工培训，迭代设计“三新”培训项目（新员工、新客户经理、新任干部），研发打磨“航系列”干部培训项目和“鹰系列”营销条线培训项目等品牌化培训项目，建有行内外五大类46个教育实践基地，同时建立健全导师辅导机制，切实提升员工培训的针对性、实效性和前瞻性。

### 培训资源

本行实施内训师“选用留育”闭环机制与初中高三级动态管理，现有内训师109人，年均授课超700场，内训占比稳定在90%以上，是培训体系的核心支柱。报告期内，本行以469.5分内训师全省授课积分和41名内训师94场授课的规模，荣获2025年度浙江农商银行系统内训工作“双项第一”。

此外，本行不断丰富知鸟APP线上培训资源，深化基于互联网+的移动学习新模式，持续推进线上线下融合培训，营造学习型组织氛围。



瑞丰商学院荣获2025年度“标杆企业学习平台”奖；“三化塑形”项目荣获第十五届人才发展菁英奖“品牌学习项目”奖。

### 干部培训

本行注重提升干部队伍素质，2025年8月分批组织领航干部开展经营管理能力提升研习班；7-9月开展首届源头干部“筑基强能·实战赋能”培训和通关考核；11-12月组织各级干部开展“浙江农商人”课程资源线上学习。



### 岗前培训

全年组织开展3期新员工培训、6期后备客户经理培训、1期拟任支行负责人能力提升专题培训项目。



### 条线培训

聚焦战略指引推进条线培训，结合“抓拓控”专项活动，分条线开展全体营销人员息差管控等五大专题培训。



### 案例 推进2025年支行“三化塑形”



本行坚持“工具+思维”双轮驱动、“课题+实战”深度融合、“督导+自驱”双向赋能，将业务难点转化为攻坚课题，全年共完成9家支行的“三化塑形”工作。同时规范内训师管理和项目管理，沉淀《内训师工作手册》及塑形总结模板；针对三化中发现的层级管理问题，拟定《支行层级管理制度》，并在柯岩、齐贤等8家支行试点，为管理提质积累了新经验。

## 推进民主管理

本行坚持推进民主政治建设，建立职工代表大会，落实职工知情权、参与权、表达权和监督权。报告期内，共召开3次职工代表大会，审议项目13个。另外，本行设立工会委员会，下设29个分工会，工会会员已覆盖全体员工。

本行切实保障员工权益，建立完善的员工申诉渠道，员工可通过督办信箱、OA心声论坛匿名反馈意见，也可通过职工代表向工会委员会提出申诉和建议。2025年，督办信箱共汇总建议214条，采纳可行性建议173条，较上年提升37%。

本行每年通过线上匿名、员工互评、问卷调查、现场谈话等方式开展员工满意度调查。调查内容涉及党建、信贷、财务、团队建设、薪酬、考核等方面，经过全年多方位调查和检查，员工对本行整体满意度较高。

## 落实员工关怀

本行深入构建以员工为本的企业文化，精准回应员工需求、缓解员工压力，2025年本行实施“心动力·新成长”员工关怀深化计划，通过开展心理健康护航行动，落实人文关怀暖心机制，实施活力焕发乐享计划，切实提升员工韧性，健全员工心理健康长效支持机制。

### 案例 关爱员工，清凉一夏

2025年8月，为保障员工身心健康，瑞丰银行开展“关爱员工·清凉一夏”活动，创新采用“总部统一配发防暑药品+分支自主按需采购”模式，通过提供健康包与多样化清凉物资，精准满足员工需求，将贴心关怀送达一线。



### 案例 再瑞再丰 越跑悦向上

2025年10月18日，瑞丰银行举办职工运动会，全行16支代表队650余名员工参与17个项目角逐。活动以“再瑞再丰 越跑悦向上”为主题，将马拉松精神与本行奋斗文化相融合，展现了员工团结拼搏的风貌，有效凝聚了团队力量，丰富了员工生活。



### 案例 退休员工慰问活动



2025年10月29日，瑞丰银行开展“感恩有您·岁岁安康”为主题的重阳节活动，邀请35位退休干部及员工参加茶话会现场活动，并对774位离岗休养、退休员工开展重阳节慰问，让其感受到温暖和关怀。

### 案例 员工子女夏令营

瑞丰银行注重“家文化”建设，于2025年7月举办员工子女夏令营活动，涵盖山野科考、浙大研学与巧克力制作等主题体验，让孩子们亲近自然，感受学术氛围并动手实践，充分体现银行对员工及其家庭的暖心关怀，也是“幸福瑞丰”理念的重要体现。



### 2025年迎春晚会



### 开展团建活动



### 开展俱乐部活动



## 守护健康安全

### 加强安全管理

本行制定《消防安全管理办法》《安全保卫管理办法》《安全员管理办法》等内部制度，成立安全管理领导小组，以严格标准和精细管理为导向，通过层层签订安全责任书，明确各层级责任；及时开展隐患排查，精准预防安全事故；定期开展培训演练，增强员工实战能力，为员工打造安全可靠的工作环境，保障职场的和谐稳定发展。

#### 案例 开展消防安全系列培训

2025年11月全国消防宣传月期间，瑞丰银行紧扣“全民消防，生命至上——安全用火用电”主题，组织开展消防安全系列培训，切实提升员工的火灾防范意识与应急处置能力。



## 职业健康培训

为培养本行人员的安全意识，帮助员工了解和掌握消防、急救安全知识，提高对火灾、医疗等的紧急处理能力，本行分别开展了消防、急救知识和职场健康相关培训，切实提高内部消防、紧急救护的应急处理能力。

#### 案例 消防培训演练

2025年，瑞丰商学院组织部室人员和物业人员开展了两期消防培训和火灾疏散实战演练，通过消防理论知识讲解，火灾疏散实战演练，现场演示灭火器使用和灭火演练，有效提高了相关人员的应急实战能力。



#### 案例 急救知识与职场养身培训

2025年9月6日，瑞丰商学院联合绍兴市柯桥区中医医院开展《急救知识与职场养身》培训，全行共计30余人报名参加。培训现场，老师讲授了急救护理知识和演示了八段锦，帮助员工应对突发意外状况，增强体质，减少职业病困扰。



## 保障员工健康

本行建立了完善的职工医疗机制，扩大政策覆盖范围，积极防治职业病，帮助员工关注自身状态，缓解工作压力，全方位呵护员工身心健康，助力构建充满人文关怀的和谐职场。2025年组织体检员工2,638人，涵盖所有在职员工、离岗休养和退休员工，体检根据职业特点制定针对性的套餐，并组织专家对体检报告进行解读，提供一对一咨询服务，让职工及时全面了解自身健康状况，有效防范疾病风险。

## 指标与目标

本行秉承“崇尚专业、尊重人才”的理念，持续完善薪酬福利体系，关注员工成长与职业发展，致力于成为员工首选的金融机构。

员工相关绩效指标

指标	单位	2025年
社会保险覆盖率	%	100
劳动合同签订率	%	100
员工培训投入	万元	221.00
员工培训场次	场次	945
接受培训总人次	人次	28,149
员工培训总时长	小时	64,117.83
每名员工每年接受培训的平均时长	小时	30.05
员工培训覆盖率	%	100



职业健康与安全相关绩效指标

指标	单位	2025年
安全生产事故数	起	0
安全应急演练次数	次	452
隐患排查整改率	%	100
因工死亡人数	%	0
因工死亡人数比例	%	0
安全培训场次	场	69
参与安全培训人次	人次	4,816
安全培训总时长	小时	667
人均安全培训时长	小时	0.31
安全培训员工覆盖率	%	100
工伤保险的投入金额	万元	102.09
工伤保险人员覆盖率	%	100
员工体检覆盖率	%	100

## 用心回馈社会

瑞丰银行始终视履行社会责任为企业发展的根本，坚信金融的温度源于对社会的深切回响。我们扎根区域沃土，将公益慈善融入企业基因，通过系统化的志愿服务、精准的乡村振兴扶持与多元化的社区共建，持续传递温暖力量；我们以金融专业赋能美好生活，关注民生福祉与未来成长，致力于构建更具包容性与韧性的社会生态。

## 践行公益慈善

瑞丰银行始终秉持“心怀感恩 反哺社会”的理念，勇担社会责任，彰显金融担当。本行设立公益慈善专项基金，遵循“定向帮扶、乡村振兴、阳光运行”的原则，每年开展慈善捐赠，所筹款项定向用于助村、助困、助学等公益慈善项目。2025年，专项基金更名为“再瑞再丰，共创共富”慈善基金，并成立“南部山区共富领航”子基金，切实支持慈善公益事业，回报社会。

作为浙江首家上市农商银行，瑞丰银行始终不改初心，以“瑞丰有爱·瑞行三助”品牌为核心构建长效公益体系，形成以助美丽乡村、助美满生活、助美好未来为主体的系列慈善公益活动，旨在将公益慈善深融于“金融向善”的理念中，也践行于日复一日的普惠服务中。报告期内，本行共计帮扶人口数量476,690人次。

截至2025年末，瑞丰银行十余年累计公益投入近1.6亿元，凭借持续深耕公益的突出贡献，连续第四年入围中国企业慈善公益500强，位列第288位，荣登中国服务业企业慈善公益500强、中国民营企业慈善公益500强、中国上市公司慈善公益500强三项全国榜单；党委书记、董事长吴智晖再次入选中国慈善企业家500强，位列第89位，以“金融向善”实绩彰显责任担当。

### 助美丽乡村

截至2025年末，累计投入超4,800万元支持300个美丽乡村建设，选派“两员一顾问”通过“三帮一扶”机制每年办实事超2,800件，精准赋能共同富裕。

### 助美满生活

十余年帮扶群众6万余户（次），捐资超4,000万元；“瑞丰邻家”公益品牌开展暖心活动超2万场，惠及78万人次，获评绍兴市优秀志愿服务项目。

### 助美好未来

截至2025年末，累计斥资520万元设立“桃李”子基金，惠及4,700余名师生；建成金融反诈、红色金融两大教育基地，打造5个国家级、省级“爱心驿站”，公益力量延伸至社会治理、文化传承等多领域。

### 关键绩效

报告期内，本行通过“瑞丰有爱·瑞行三助”慈善活动，向乡村振兴事业投入**668.96**万元，惠及**61,159**人。



2025中国企业慈善公益500强  
2025中国企业慈善家500强



第八届浙江慈善奖

### 案例 瑞丰有爱·瑞行三助

2025年春节前夕，瑞丰银行党委班子成员分赴各镇街，开展“瑞丰有爱·瑞行三助”慈善公益行活动，切实把瑞丰银行的关怀与温暖送到群众手中。

2025年1月15日，瑞丰银行在王坛镇人民政府举行捐赠仪式。党委书记、董事长吴智晖将美丽乡村建设支票和经济薄弱村专项资助支票郑重地交到各村书记手中，同时，现场为8户低保特困户代表发放慰问金。活动后，瑞丰银行班子成员走访王坛村困难群众，送上慰问品和慰问金，关切询问其身体状况、家庭情况与生活需求。



### 案例 举办“文明有爱·献礼国庆”无偿献血活动

2025年9月19日，瑞丰银行举办“文明有爱·献礼国庆”无偿献血活动。党员干部与团员青年踊跃响应，共52名员工参与，活动同步融入献血科普环节，寓教于行、寓知于乐。



## 共建美好社区

为更好地融入社区，参与社区治理，履行社会责任，弘扬爱老、敬老的传统美德，瑞丰银行创设“瑞丰邻家”社区服务项目，以“越邻近 悦亲近”的品牌理念深度融入居民日常生活，构建涵盖惠民帮扶、趣味游乐、党建联盟等五大类的社区公益服务体系，积极践行社会公益活动及特困老人结对帮扶工作。2025年，本行开展各类活动2,940余场，参与人数8.5万余人。



健康义诊活动



小小银行家活动

### 案例 再瑞再丰，与城共生

瑞丰银行连续第二年总冠名绍兴马拉松，围绕“再瑞再丰·越跑悦向上”的主题，通过打造“瑞丰大道”、部署“邻家加油站”和设立专属完赛打卡点，为2.2万名跑者提供全程支持。我们还组织员工组成奋斗方阵与跑团共同参与，全面融入赛事。此举不仅有力推动了本地文体旅融合发展，更生动体现了银行扎根社区、与城市共成长责任担当。



### 案例 共建异地“邻里圈”



2025年，瑞丰银行义乌支行佛堂分理处再次被佛堂镇渡磬社区授予“优秀社区合伙人”称号，这是该网点自2021年开业以来连续第四年获此殊荣，也是支行积极探索“党建联建+金融服务”模式的阶段性成果。

为构建区域可持续生态协同，义乌支行各网点历年来以党建引领，积极开展“政银联动”，积极参加社区“党员集市”“便民服务日”等活动。特别是为进一步巩固佛堂乡镇网点群众根基，支行行长带队，主动协助参与佛堂镇结对帮扶工作，深入21户低收入基层家庭，将金融服务送到群众身边的同时，积极履行了社会责任，也彰显了瑞丰担当。

### 案例 暖心活动聚邻情，共筑社区新篇章

瑞丰银行镜湖支行以传统节日为载体，积极融入社区生活场景，与居民共度佳节、共享温情。腊八节期间，镜湖支行开展“粥暖人心”活动，邀请居民品粥纳福，并赠送食材包传递节日问候；春节前夕，组织书写春联、举办“零食大作战”，为邻里增添年味与欢乐；元宵佳节，通过汤圆DIY、灯谜竞猜及创意抽奖等趣味形式，营造浓厚的团圆氛围。依托网点阵地，持续丰富社区服务内涵，拉近与居民的情感距离，以实际行动践行“便民、惠民、亲民”服务理念，彰显扎根社区、服务邻里的责任担当，为构建和谐美好社区生态贡献金融力量。



## 推进行业发展

### 开放对外办学，共享行业智慧

瑞丰银行积极开展对外交流，打造开放办学窗口，通过分享前沿知识和先进理念，为行业提供学习交流的平台，在提升自身影响力的同时，为整个行业的进步贡献力量。

2025年，瑞丰商学院坚持实用导向，开放办学，全年组织开放办学项目15期，迎来10省96家行社来院培训学习，累计培训学员673人，行领导以上人员23人，培训满意率95%。

#### 2025年瑞丰商学院开放办学成效

- 成功开展包括“小微业务”“审计合规”“财务精细化”“小贷业务”4期全国公开课，平均满意率达93.62%，助力打造农商标杆的新窗口。
- 组织7期“思行/知行瑞丰”开放办学项目，包括开展两场福建省联社全辖7家办事处67家行社专题培训，举办丽水农商银行系统数字化引擎计划人才班，开展绍兴市援疆对口城市新疆阿克苏阿瓦提金融干部培训班等。
- 成功对外输出3期“雏鹰”客户经理联合培训项目，为同系统行社成功培养60名客户经理，平均获得99%的高度评价。
- 首次将三化塑形输出到市辖上虞农商行和丽水莲都、青田等5家兄弟行社。

#### 案例 开新局，再启航！瑞丰银行成功举办审计合规管理全国公开课

2025年6月11日至13日，瑞丰银行举办审计合规管理全国公开课，吸引来自6省15家兄弟行社同仁参与。课程围绕“三审”与合规管理、数字化审计、降本增效及审计实务创新等主题，由审计骨干分享特色经验与实践成果，获得高度评价。本次公开课展现了瑞丰审计的专业影响力，后续将持续发挥监督与服务职能，输出更多“瑞丰经验”。



#### 案例 瑞丰银行“雏鹰振翼”：打造银行业客户经理培训标杆

2025年5月21日，瑞丰银行与椒江农商行联合举办的“雏鹰”客户经理培训项目圆满收官，获得高度赞誉，坚定了双方协同培养人才的信心。此项目成功锻造了一套可复制的系统化、定制化培训模式，不仅为同业精准赋能，更彰显了瑞丰银行在专业培训领域的领先实力与行业担当，有力传播了赋能伙伴、共促发展的“瑞丰好声音”。



### 银证保协同，共筑服务新生态

在深化行业协作、推动生态融合方面，瑞丰银行积极突破传统银行业务边界，携手头部保险与证券机构，共同探索综合性金融服务新模式。通过“银行+保险+证券”的跨领域资源整合，构建起一个覆盖财富管理、风险保障、投资顾问的综合服务生态，不仅提升了为客户提供一站式解决方案的专业能力，更通过常态化策略输出与创新产品定制，树立了区域金融业协同发展、价值共创的新标杆，为行业迈向更高质量的融合发展提供了实践范本。

#### 案例 战略协同，共建生态——瑞丰银行携手东方嘉富人寿举行战略合作签约

2025年12月10日，“同瑞丰·共嘉富·财运亨通”瑞丰银行&东方嘉富人寿战略合作签约暨2026年度投资策略会在瑞丰大厦重磅启幕。瑞丰银行、东方嘉富人寿、财通证券三方强强联手，以协同之力破局市场变局，以专业之姿深耕民生需求，为区域金融生态升级与客户财富稳健增长注入澎湃动能。



# 附录

## ESG绩效表

### 环境绩效

管理指标	单位	2024年	2025年
绿色信贷余额	亿元	45.94	61.03
——节能环保行业	亿元	7.00	17.36
——清洁能源产业	亿元	1.01	2.51
——生态环境产业	亿元	1.31	0.32
——基础设施绿色升级	亿元	30.56	39.72
——绿色服务	亿元	6.06	1.12
绿色信贷余额占比	%	3.51	4.32
绿色信贷余额增速	%	144.63	32.85
手机银行客户	万户	97.44	103.14
手机银行交易量	万笔	677.39	691.19
网银客户	万户	79.56	80.24
网银交易量	万笔	300.08	329.47
电子渠道交易笔数占总交易笔数的比例	%	95.01	95.33
国内基金交易笔数线上渠道占比	%	99.24	98.86
人民币汇款交易笔数电子渠道占比	%	85.21	85.97
取消纸质月接单,使用电子月结单客户比例	%	67.60	92.77

管理指标	单位	2024年	2025年
温室气体排放总量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量	8,494.57	8,310.74
直接温室气体排放（范围一）	吨二氧化碳当量	876.84	1,736.76
间接温室气体排放（范围二）	吨二氧化碳当量	7,617.73	6,573.98
人均温室气体排放量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/人	3.89	3.89
综合能源消耗量	吨标准煤	2,095.36	1,807.96
直接能源消耗总量	吨标准煤	393.14	338.97
间接能源消耗总量	吨标准煤	1,702.22	1,468.99
综合能源消耗强度	吨标准煤/人	0.96	0.85
直接能源消耗			
汽油消耗量	升	20,201.11	19,252.00
柴油消耗量	升	2,000.00	2,000.00
液化石油气消耗量	千克	10,000.00	10,000.00
全行天然气消耗量	立方米	264,695.48	224,725.00
空调制冷剂	千克	100.00	520.50
间接能源消耗			
外购电力消耗总量	千瓦时	13,850,423.84	11,952,689.15
人均用电量	千瓦时/人	6,335.97	5,601.07

<sup>1</sup> 温室气体排放和能源消耗量分别依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》附录二、《综合能耗计算通则(GB/T2589-2020)》进行核算，并回检和调整2024年的数据。

管理指标		单位	2024年	2025年
水资源管理	总用水量	立方米	133,262.22	95,400.06
	人均用水量	立方米/人	60.96	44.70
纸张 与物料管理	营业、办公所使用的纸张总量	吨	35.81	28.28
	电子账单节约用纸张量	万张	16.22	18.48
	无纸化项目	项	131	188
	无纸化项目占柜面业务量	%	84.16	89.22
	有害废弃物产生量	千克	5,913.63	8,571.55
废弃物管理	有害废弃耗材	千克	873.63	891.55
	废铅酸蓄电池 <sup>2</sup>	千克	5,040.00	7,680.00
	有害废弃物强度	千克/人	2.71	4.02
	无害废弃物产生量	千克	42,662.86	37,442.40
	办公耗材类废弃物-A4复印纸	千克	37,612.71	33,812.30
	办公耗材类废弃物-A4彩色复印纸	千克	589.50	316.10
	办公耗材类废弃物-A3复印纸	千克	1,200.65	1,500.00
	电子耗材类废弃物	千克	150.00	177.00
	安保设备耗材类废弃物 <sup>3</sup>	千克	110.00	1,637.00
	电子产品废弃物	千克	3,000.00	5,175.00
	无害废弃物强度	千克/人	19.52	17.55

<sup>2</sup> 2025年度铅酸蓄电池产生量同比有所上升，主要由于报告期内本行对机房设施更新换代所致。所有废弃蓄电池均已严格按照危险废物管理要求，交由具备资质的第三方机构进行合规处置。

<sup>3</sup> 安保设备常规耗材：2024年数据统计口径未纳入灭火器相关耗材。自2025年起，统计范围扩展至包含灭火器耗材，故本年度数据较2024年增幅较大。

## 社会绩效

管理指标		单位	2024年	2025年	
服务 普惠金融	普惠型小微企业贷款余额	亿元	527.50	582.47	
	普惠型小微企业贷款余额净增额	亿元	75.45	54.97	
	普惠型小微企业贷款占总贷款比重	%	40.28	41.25	
	普惠型小微企业贷款余额同比增长	%	16.70	10.42	
	普惠型小微企业贷款户数	户	40,847	43,170	
	普惠型小微企业贷款户数同比增长	%	1.85	5.69	
	个人经营性贷款余额	亿元	349.84	380.82	
	个人经营性贷款余额净增额	亿元	48.45	30.98	
	个人经营性贷款占总贷款比重	%	26.71	26.97	
	个人经营性贷款余额同比增长	%	16.07	8.86	
乡村振兴 贷款发放	支农支小再贷款	亿元	110.20	121.20	
	涉农贷款 <sup>4</sup>	亿元	102.23	123.29	
招聘与雇佣	涉农贷款占比	%	7.81	8.73	
	员工总人数	人	2,186	2,134	
	劳务派遣人员	人	42	40	
	兼职员工人数	人	0	0	
	少数民族员工人数	人	8	9	
	按雇员类型 划分的员工数	中高级管理层	人	305	308
		普通员工	人	1,881	1,826

<sup>4</sup> 2025年本行依据国家金融监督管理总局涉农贷款统计口径统计，并相应调整2024年数据。

管理指标		单位	2024年	2025年
按性别划分的 员工数	女性	人	1,176	1,147
	男性	人	1,010	987
按年龄划分的 员工数	30周岁以下	人	789	689
	31-50周岁	人	1,175	1,228
	50周岁以上	人	222	217
按学历划分的 员工数	专科以下学历	人	29	23
	专科	人	125	114
	本科	人	1,875	1,836
	硕士及以上学历	人	157	161
按地区划分的 员工数	中国大陆	人	2,185	2,134
	港澳台地区	人	1	0
新进员工数		人	111	77
员工离职数		人	162	97
员工总流失率 <sup>5</sup>		人	7.47	4.49
按性别划分的 流失率	女性	%	6.77	4.30
	男性	%	7.95	4.71
劳动合同签订率		%	100	100
社会保险覆盖率		%	100	100

<sup>5</sup> 员工流失率计算公式=年度离职人员总数/[ (年初员工总数+年末员工总数) /2]。为保证统计方法的一致性，本报告对2024年度员工流失率\按性别划分的流失率数据采用新公式进行了修正。

管理指标		单位	2024年	2025年
员工培训投入		万元	200.96	221.00
员工培训覆盖率		%	100	100
按性别划分 受训比率	女性	%	54.74	55.30
	男性	%	45.26	44.70
按雇员类型划分 受训比率	中高级管理层	%	4.45	9.02
	普通员工	%	95.55	90.98
员工培训总时长		小时	54,160.18	64,117.83
按性别划分受训 总小时数	女性	小时	27,702.57	36,515.47
	男性	小时	26,457.61	27,602.36
按雇员类型划分 的受训总小时数	中高级管理层	小时	3,892.08	2,687.66
	普通员工	小时	50,268.10	61,430.17
每名员工每年接受培训的平均时长		小时	24.78	30.05
集中采购的供应商总数		家	91	77
供应商廉洁协议签署率		%	100	100
帮助乡村直播带货场次		场	13	12
购买贫困地区农产品		万元	26.70	28.80
贫困学子捐赠助学金		万元	50.00	50.00
农村困难群众捐赠补助款项		万元	265.12	258.96
美丽乡村建设捐赠款项		万元	360.00	360.00
公益捐赠总金额		万元	1,335.00	1,195.00
每股社会贡献值 <sup>6</sup>		元	3.63	3.54

<sup>6</sup> 每股社会贡献值(元)：每股社会贡献值=基本每股收益+(纳税总额+职工薪酬福利+利息支出+对外捐赠金额)/股本，其中纳税总额：数据来源于年度财务报告“现金流里表--支付的各项税费”

## 治理绩效

管理指标		单位	2024年	2025年
财务表现	资产总额	亿元	2,205.03	2,414.95
	营业收入	亿元	43.85	44.08
	利润总额	亿元	18.94	19.96
	净利润	亿元	19.44	19.87
	总资产收益率 (ROA)	%	0.93	0.86
	加权平均净资产收益率 (ROE)	%	10.83	10.20
	不良贷款率	%	0.97	0.99
	拨备覆盖率	%	320.87	326.51
	资本充足率	%	14.87	13.85
	核心一级资本充足率	%	13.67	12.65
公司治理	召开股东大会	次	2	2
	股东大会审议通过议案	项	27	17
	召开董事会会议	次	9	5
	董事会审议通过议案	项	77	59
	董事会下设委员会召开会议	次	32	22
	董事会下设委员会审议通过议案	项	124	110
	董事数量	人	16	17
执行董事	人	4	4	

管理指标		单位	2024年	2025年
公司治理	非执行董事	人	6	6
	独立董事	人	6	6
	职工董事	人	0	1
	女性董事占比	%	25.00	29.41
	独立董事占比	%	37.50	35.29
	男性董事数量	人	12	12
	女性董事数量	人	4	5
投资者 关系管理	披露定期报告	份	4	4
	披露临时公告	份	49	40
	披露其他制度文件	份	61	43
	机构现场调研、召开电话会议、反向路演、参加券商策略会等	批次	53	56
	接待机构投资者	家次	263	294
反商业贿赂 及反贪污	接待机构投资者	人次	364	386
	召开业绩说明会	场次	3	3
	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人数占比	%	100	100
	接受反商业贿赂及反贪污培训的高级管理层人数占比	%	100	100
	接受反商业贿赂及反贪污培训的员工人数占比	%	100	100
	贪污腐败诉讼案件的数目	件	0	0
廉政从业等有关商业道德书签署率	%	100	100	

## 报告索引表

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《上市公司自律监管指引 第14号 - 可持续发展报告(试行)》	对应交易所议题	
关于本报告	2-1/2-2/2-3	第四条 第六条	/	
董事长致辞	2-22	/	/	
走进 瑞丰银行	公司简介	2-1/2-6	/	
	愿景与使命	/	/	
	年度荣誉	/	/	
	2025年 可持续发展 亮点	201-1	/	
	2025年责任亮点： 做好新时代金融 “五篇大文章”	/	/	
可持续 发展治理	可持续发展理念	/	/	
	可持续发展战略	3-3	第十一条 第十三条	/
	可持续发展管理	2-14	第十一条 第十二条	/
	利益相关方沟通	2-16/2-29/3-1	第九条 第五十三条	利益相关方沟通
	重要性议题分析	3-2/3-3	第五条 第五十二条	尽职调查

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《上市公司自律监管指引 第14号 - 可持续发展报告(试行)》	对应交易所议题	
治理篇： 合规稳健经营， 护航行稳致远	党建引领发展	/	/	
	规范公司治理	2-9/2-11/2-12/ 2-18/2-19/2-27/ 201-1/405-1	/	
	健全风险管理	/	/	
	诚信合规经营	/	/	
	恪守商业道德	205-2/206-1	第五十五条 第五十六条	反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争
环境篇： 聚力绿色金融， 共建生态家园	应对气候变化	201-2/305-1/305-2	第二十一条 第二十三条 第二十四条	应对气候变化
	发展绿色金融	203-2	第二十三条 第二十八条 第三十九条 第五十二条	应对气候变化 乡村振兴 尽职调查
	践行绿色运营	302-1/303-1/303-5/ 306-1/306-2/306-3	第三十一条 第三十三条 第三十五条 第三十六条 第三十七条	废弃物处理 环境合规管理 能源利用 水资源利用 循环经济
发展篇： 服务实体经济， 助力普惠民生	深耕普惠金融	203-2	第三十九条	乡村振兴
	深化科技金融	203-2	第四十二条	创新驱动
	推进养老金融	/	第四十条	社会贡献

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《上市公司自律监管指引 第14号 - 可持续发展报告(试行)》	对应交易所议题
发展篇： 服务实体经济， 助力普惠民生	创新数字金融	/	第四十二条	创新驱动
	支持区域发展	203-2	第四十条	社会贡献
社会篇： 数字驱动服务， 责任传递温度	金融数字化转型	/	第四十二条	创新驱动
	信息安全保护	418-1	第四十八条	数据安全 与客户隐私保护
	客户权益保护	3-3/417-1	第四十七条	产品和服务 安全与质量
	践行责任采购	414-1	第四十五条 第四十六条	供应链安全 平等对待中小企业
	员工发展赋能	2-7/401-1/401-2/ 403-5/403-6/403-9/ 403-10/404-1/405-1	第五十条	员工
	用心回馈社会	201-1/203-2/413-1	第三十九条 第四十条	社会贡献 乡村振兴
附录	ESG绩效表	201-1/205-2/302-1/ 302-3/303-5/305-1/ 305-2/305-4/306-3/ 401-1/404-1/415-1	第六条	/
	报告索引表	/	第五十七条	/
	意见反馈表	2-26	第九条	/

## 意见反馈表

尊敬的读者：

非常感谢您阅读本报告。为进一步提升瑞丰银行可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

1.您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好  好  一般  较差  差

2.您对本报告的总体评价是：

非常好  好  一般  较差  差

3.您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

4.您认为我们在公司治理方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

5.您认为我们在服务实体经济方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

6.您认为我们在绿色金融方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

7.您认为我们在客户服务方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

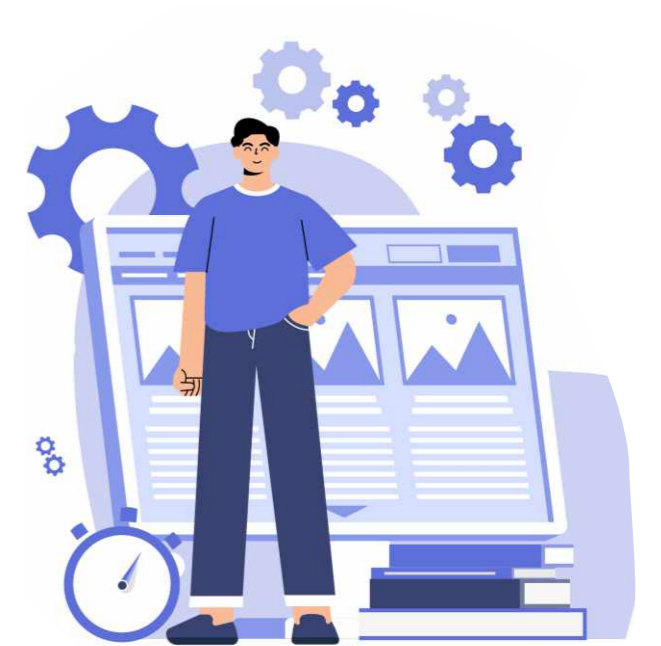
8.您认为我们在保护员工权益方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

9.您认为我们在公益志愿方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

10.您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？



您可以通过以下方式联系我们：

📍 联系地址：浙江绍兴柯桥笛扬路1363号

☎ 联系电话：0575-81105353