



浙江上虞农村商业银行股份有限公司

2023 年度 社会责任报告



客服热线
4008896596, 96596
www.shangyubank.com

地址：浙江省绍兴市上虞区德盛路55号
邮编：312300

www.shangyubank.com

报告说明

报告范围

报告时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容适当追溯以前年份。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告组织范围：本报告覆盖上虞农商银行及各支行（营业部）。

参照标准

本报告参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南》（2006版）及金融服务业行业补充指南等标准要求编写，同时符合中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》及《公司履行社会责任的报告》编制指引要求。

数据说明

报告中的部分财务数据来自2023年度财务报表，本行截至2023年12月31日年度财务报表已经浙江中汇会计师事务所审计。其他数据主要来源于本行内部系统数据。本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明除外。

发布形式

本报告以电子版形式发布，电子版可在本行网站查阅。

联系方式

总行地址：浙江省绍兴市上虞区百官街道德盛路55号

邮编：312300

传真：0575-82112532

网址：www.shangyubank.com

目录 contents

第一篇 关于我们 01

- 一、公司简介 03
- 二、企业文化 05
- 三、荣誉奖项 06

第二篇 经济责任履行情况 07

- 一、稳健经营助推高质量发展
 - (一) 深化党建引领 09
 - (二) 推进反腐倡廉 13
 - (三) 完善治理架构 15
 - (四) 坚守安全合规 16
 - (五) 维护消费者权益 18
- 二、金融普惠助力区域经济发展
 - (一) 服务乡村振兴 20
 - (二) 服务民营小微 21
 - (三) 服务区域发展 22
 - (四) 服务新市民 23

第三篇 社会责任履行情况 25

- 一、提供便民服务 27
- 二、聚焦民生工程 30
- 三、开展社会公益 31
- 四、赋能员工成长 33

第四篇 环境责任履行情况 35

- 一、发展绿色金融 37
- 二、践行绿色经营 38





第一篇

关于我们

一、公司简介

二、企业文化

三、荣誉奖项

第一篇

关于我们

一、公司简介

浙江上虞农村商业银行股份有限公司（简称“上虞农商银行”），于2014年12月19日正式挂牌开业，是由原浙江上虞农村合作银行整体改制并更名组建而成的一家地方性股份制商业银行。自成立以来，上虞农商银行肩负起丰盈价值，收获美好的使命，以建设区域首选银行为愿景，深耕区域经济，服务三农、服务中小企业，成为上虞区综合实力最强、网点最多、客户最多、贡献最强的金融机构。

至**2023**年末，

各项存贷余额分别达到 **841.06亿元**和 **630.81亿元**

存贷款规模分别占全区金融机构的 **34.67%**和 **28.76%**

上缴税收 **3.80亿元**

综合实力在全区金融机构中稳居 **第一**



先后获评省小企业信贷服务先进单位、“便农支付工程”实施先进集体，浙江农商银行系统“十强支农支小单位”“文明服务示范单位”“普惠标兵单位”“考核一级单位”“业务成长十佳银行”，连续多年获得上虞区经济发展贡献奖、金融创新支持经济发展优胜单位和行业行风评议第一名。

心乐为，新未来。上虞农商银行将以“乐为”之志，砥砺前行，继往开来，担当起“上虞人自己的银行”的职责，争做农村金融的主力军、地方金融的排头兵、普惠金融的引领者，积极扛起高质量发展建设共同富裕示范区的金融担当，为区域经济社会发展作出更大的贡献。



二、企业文化

经营理念：

以客户为中心、以奋斗者为本、
与股东共成长、为社会创造价值

核心价值观：

守正笃行、实干进取、融合共生

风险理念：

规矩上行、稳健远航

企业愿景：

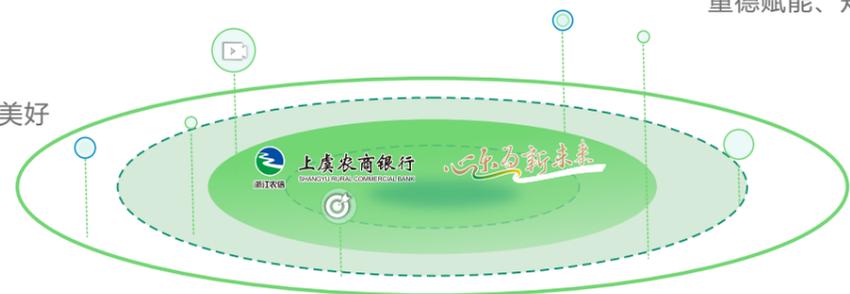
建设区域首选银行

人才理念：

重德赋能、知人善任、共生共荣

企业使命：

丰盈价值、收获美好



服务理念：诚心、诚意、成就您



2023年，上虞农商银行围绕“企业文化深化年”目标，深入打造企业文化“理念渗透”“组织赋能”“能力提升”三大工程，迭代升级“心乐为 新未来”品牌形象。同年10月，乐为企业文化体系、全新形象片、主题曲、吉祥物（乐乐、为为）正式发布。10月18日，我行举行第一届“乐为”日，并把这天定为企业文化日，作为全体员工的节日。

三、荣誉奖项

- ★ ★ ★ ★ ★
- 2023年度全省农商银行系统提升类
(B类)考核一级(优胜)单位
- 主体信用评级由AA级上升为AA+级
- 2022—2023年度全国农信系统
县市级宣传标杆单位
- 中国人民银行绍兴市分行2023年度小
微企业信贷政策导向效果评估良好单位
- 绍兴农信金融统计工作先进集体
- 绍兴农信小微企业监测报送工作
二等奖
- 2023年度省级“平安单位”
暨“智安单位”
- 绍兴市2023年度网络传播先进集体
- 绍兴市创建平安单位活动
成绩突出单位
- 绍兴市“无诈”企业
- 2023年度社会保障市民卡
工作合作贡献单位
- 上虞区2023年经济发展贡献奖
- 上虞区2023年金融创新支持
经济发展优胜单位





第二篇

经济责任履行情况

一、稳健经营助推高质量发展

- (一) 深化党建引领
- (二) 推进反腐倡廉
- (三) 完善治理架构
- (四) 坚守安全合规
- (五) 维护消费者权益

二、金融普惠助力区域经济发展

- (一) 服务乡村振兴
- (二) 服务民营小微
- (三) 服务区域发展
- (四) 服务新市民

第二篇

经济责任履行情况

一、稳健经营助推高质量发展

(一) 深化党建引领

2023年，上虞农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大精神、二十届二中全会、省第十五届历次全会精神，坚决落实浙江农商银行联合银行党委决策部署，以党的建设为统领，深化党建联建机制，高质量开展主题教育，实施“全面提升”五大行动，进一步夯实基层基础，为“助力共富年”提供有力保障。

署，以党的建设为统领，深化党建联建机制，高质量开展主题教育，实施“全面提升”五大行动，进一步夯实基层基础，为“助力共富年”提供有力保障。

一是推进品牌建设

持续推进“上行党建”品牌建设，不断探索创新，提升品牌价值和影响力。通过联建拓展、分管跟踪、子品牌打造和文化阵地融合，进一步夯实品牌基础、丰富品牌内涵、延展品牌触角。2023年，“上行党建”品牌受到广泛认可和关注，获邀在全省农商银行系统党建工作培训上进行交流发言，同时申报年度“国企党建创新品牌”，特色做法分别在学习强国、浙江在线、浙江农信党建电子期刊等多个平台刊发。

三是深入党建联建

本行以“党建+”赋能基层治理，积极探索“党建+金融”服务新模式，目前已与254个主体单位开展党建联建活动，2023年度新增与温州银行党委、上虞区教体局党委和多个产业协会的党建联建，并通过提炼优秀案例，充分发挥典型示范作用，引领形成更多具有创新性、实效性的联建样板，有效赋能产品和服务，其中与谢塘晋生村开展的党建联建工作入选《党建联建特色案例汇编》。

二是强化支部堡垒

本行始终重视基层党组织建设，通过深化品牌建设、优化队伍资源、固化工作方法、细化责任维度，推进党的建设规范化，以支部换届为契机，以先锋队队伍整合、交流晾晒评比等方式促进组织建设提质，建立“联动培训、联动指导、联动处理”的三联党务工作管理办法和党务工作例会机制，进一步规范基层党务工作。

行党委通过责任链、特色链、阵地链、组织链和党员先锋丰收驿站、党员先锋服务队两大阵地延伸，深化打造讲奋斗有温度具情怀的“上行党建”品牌。会上，监事长罗妙娟从“多重身份夯实责任链，擦亮上行先锋底色”“因地制宜打造特色链，擦亮上行务实底色”“多种模式建设阵地链，擦亮上行堡垒底色”“以点带面贯通组织链，擦亮上行引领底色”四方面进行



品牌建设交流。

案例

上虞农商银行“上行党建”品牌展示交流

为深入学习贯彻党的二十大精神 and 习近平新时代中国特色社会主义思想，忠实践行“八八战略”。为行社高质量发展之路汇聚正能量、营造好氛围，2023年11月30日，上虞农商银行组织开展“八八战略”在身边宣讲活动暨“上行”先锋宣讲团成员选拔赛。



案例

上虞农商银行开展“八八战略”在身边宣讲活动暨“上行”先锋宣讲团成员选拔赛



宽联建覆盖面，由银政、银企、银村（社）延展到银银联建，有效赋能产品和服务，2023年10月20日，上虞农商银行与温州银行绍兴分行签订党建联建合作协议，未来双方将在党建工作联动、党群活动联办、改革发展联促、党建资源联享等方面全面深化合作，充分发挥“融合互促”党建工作模式效能，共同推进金融支持乡村振兴，助力全方位发展。

为进一步深化党建联建工作机制，拓

案例

党建联建新思路，上虞农商银行与温州银行绍兴分行签订合作协议

在全党深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，是党中央为全面贯彻党的二十大精神、动员全党同志为完成党的中心任务而团结奋斗所作的重大部署，是深入推进新时代党的建设新的伟大工程的重大部署。2023年5月4日下午，上虞农商银行召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员部署会，党委书记、董事长陆斌



主持会议并作动员部署讲话，行领导、各党支部书记、中层以上干部参加会议。

案例

上虞农商银行召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员部署会



为全面学习贯彻党的二十大精神，切实把全行干部员工的思想统一到党的二十大精神上来，上虞农商银行党委认真制定实施方案、精心组织全行干部员工迅速掀

起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮，通过“学习”“宣讲”“宣传”“实践”四大系列活动，推动党的二十大精神在我行走深走实。

案例

上虞农商银行专题学习宣传贯彻党的二十大精神

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，2023年6月9日下午，上虞农商银行党委班子带领全体党支部书记和中层干部赴宁波奉化滕头村开展“循迹溯源 学思想 促践行”现场教学活动，实地感受在“八八战略”指引下浙江乡村的发展变化，引导我行党员在感觉实践中深切感受习近平新时代中国特色社会主义思想在浙江的探索和实践。



案例

上虞农商银行开展“循迹溯源 学思想 促践行”现场教学活动

(二) 推进反腐倡廉

本行深入学习贯彻中央八项规定，以更高的标准、更严的要求贯彻执行中央八项规定精神，做到不松劲、不停步、再出发，持续建设风清气正的政治生态。2023年，本行发布了《上虞农商银行2023年纪检工作要点》《上虞农商银行作风和效能建设监督检查实施办法（试行）》《上虞农商银行2023年风险防控实施方案》《浙江上虞农村商业银行有限公司关于运用监督执纪“第一种形态”实施办法（试行）》《上虞农商银行安防警示教育暨重点领域案件风险专项整治活动工作要点》。

为推动清廉文化建设落到实处，我们围绕监督机制健全和清廉文化深化，持续开展联合督导，深化1+X督查晾晒，运用数智监督，构建清廉建设共同体，推进监督执纪“第一种形态”标准化、具体化、常态化，强化四联动机制，深化四大载体，开展清风家园系列活动，深化“上行清风”品牌建设，使政治担当更有力、风腐同治更坚决、从严体系更完善、廉的风气更充盈。



2023年3月5日，本行召开2023年度工作会议暨劳动竞赛推进会议，会上，党委书记、董事长陆斌与代表部室签订上虞农商银行2023年度“三防一保”暨党风廉政建设责任书协议，明确下级“一把手”和基层党支部全面从严治党主体责任，合计签订党风廉政建设责任书38份。

案例

上虞农商银行组织签订廉政建设责任书



2023年4月6日，上虞农商银行召开2023年度党建和党风廉政建设工作会议并开展党风廉政建设警示教育活动，党委书记、董事长陆斌部署了2023年党建和党风廉政建设工作总体思路，纪委书记、监事长罗妙娟作2023年度党风廉政建设

工作报告。行党委班子成员、各支部委员、中心及分理处副主任以上干部、两大主管等分别在主会场和分会场参加了会议。会上，邀请派驻纪检组老师对全行174名干部开展警示教育专题讲座，不断激发激浊扬清强大正能量。

案例

上虞农商银行召开2023年度党建和党风廉政建设工作会议



2023年5月30日，本行开展年轻干部专题警示教育，组织党委书记、纪委书记、党委办公室主任、纪检办公室主任、38周岁（含）以下分理处副主任及以上干部合计52人次参观浙东清风馆，进一步增强年轻干部廉洁意识，强化日常教育。

案例

上虞农商银行组织年轻干部参观浙东清风馆

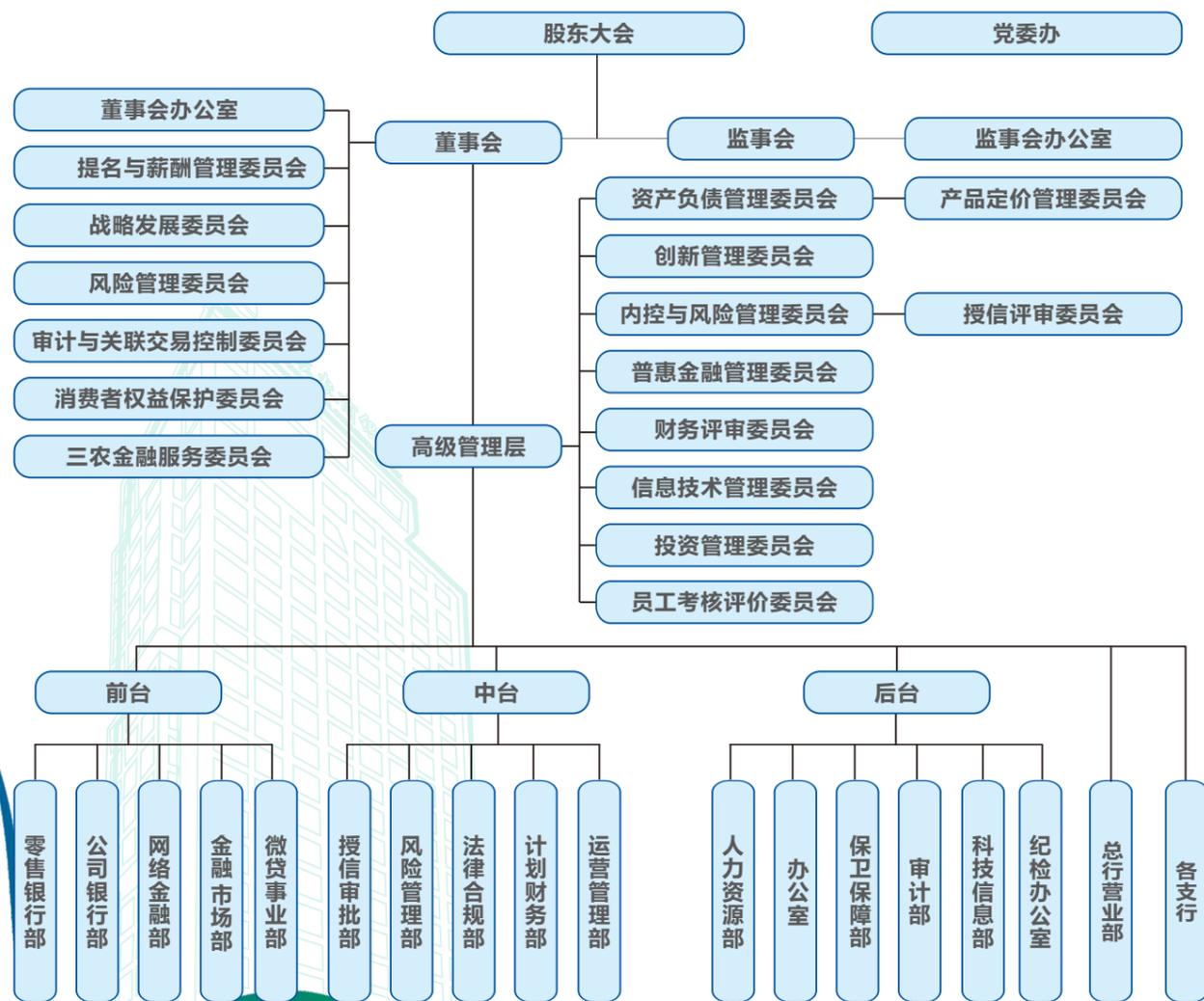
（三）完善治理架构

本行坚持将党的领导和加强党的建设贯穿于公司治理制度建设的始终，建立了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”的治理机制逐渐完善，形成了各司其职、各负其责、相互制衡的公司治理机制。股东大会是本行权力机构，董事会是本行决策机构，监事会是本行监督机构，高级管理层是本行执行机构。

本行已经建立的法人治理制度包括：公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则，以及董事会、监事会各专门委员会工作规则，

董、监事履职考核办法与津贴管理办法，外部监事工作制度，股权管理办法，信息披露管理办法等制度。

至报告期末，本行第三届董事会包括14名董事，其中执行董事3名，非执行董事9名，独立董事2名；第三届监事会包括9名监事，其中职工监事3名，股东监事6名。整体来看，本行董事会、监事会结构合理，能较好地保证董事会决策职能、监事会监督职能的有效履行。



（四）坚守安全合规

本行在致力业务发展的同时，正确处理风险与发展的关系，坚持依法合规经营，优化内部控制评价和违规积分制度，定期召开风控大讲堂，对典型案例及风险案例进行剖析和解读。高度重视网络安全、数据安全和信息保护，成立网络安全和信息化领导小组，全面负责全行网络安全和信息化管理工作的组织领导，2023年，本行被授



予年度平安上虞建设先进集体（网络安全）。

完善制度建设，本行根据法律法规及监管要求的不断变化，加强规章制度和法律性文件审查，按季更新协同办公系统制度库并及时梳理电子制度汇编，持续推进各项制度的优化工作，健全内部控制制度体系，防范法律风险，确保合法合规，



2023年度

合计审核规章制度和法律性文件**304个**

更新规章制度**182个**

加强员工管理，本行定期组织干部员工签订行为承诺书，督促员工加强自我管理，提升合规意识，充分利用员工管理系统，对本行员工的异常行为、风险行为开展监测和排查。2023年，本行落地绍兴管理部关于干部员工管理专项审计的相关问责整改落实，组织各支行、相关部室有序推进实施重要岗位员工轮岗、强制休假计划，组织员工行为动态排查，



年度处置员工**合规预警264条**

下发行政处分决定6个、经济处罚决定41个。



为进一步增强全员网络安全意识，筑牢我行网络安全防线，提升网络安全防护水平，2023年9月6日，本行组织召开“护航亚运网络安全工作会议”。监事长主持会议并作重要讲话，各支行分理处副主任及以上干部、客户经理、两大主管、总行部门负责人、信息安全联络员等参加会议。

案例

上虞农商银行召开护航亚运网络安全工作会议

本行始终把“稳”的总基调贯穿整个经营管理的全过程、各方面，把防范风险摆在突出位置。2023年，本行召开风控大讲堂总计四期，对信贷相关制度进行解读，并结合丰富翔实的案例，展开案例讲解和分析，深层次提升全行信贷从业人员处理制度学习与能力提升、业务发展与操作合规、个人行为与单位形象的能力。



案例

上虞农商银行组织开展风控大讲堂

(五) 维护消费者权益

本行认真贯彻《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，扎实推进金融消费者权益保护工作，构建和谐健康的金融消费环境。

完善消保管理机制，制订《上虞农商银行2023年度金融消费知识宣传教育工作方案》，保障消保培训资源，提升培训效能，增强全员消保意识及投诉处置能力。线上线下结合，开展消保条线专项培训，通过解析前沿案例，拓展参训人员视野和业务

能力。2023年度，本行召开4次消保联络员会议，7月份组织新员工消保培训。

加强维权宣传教育，2023年，本行开展“金融知识万里行”“不宜流通人民币纸币”“反假币、反洗钱”“非法集资宣传月”等宣传活动，组织《股东来了》金融消费者权益保护知识竞赛、第三届全国防范非法集资知识答题赛，提高宣教活动渗透性和参与性。

消费者权益宣传周期间，

共组织 **开展教育宣传活动34场次**

发放宣传资料1884份

线上渠道发布量 **1347次**

点击量 **2.5万人次**，触及消费者 **5万人次**。

年度召开 **4次** 消保联络员会议，7月份组织新员工消保培训，培训投诉处理技巧。

有效防范电信诈骗，以“五进入”为抓手，组织员工集中走访农村、社区、校园、企业和商户，开展《反电信网络诈骗法》宣传。

2023年累计开展 **60场次** 反诈相关教育宣传活动，

参与机构数 **81家**

线上渠道发布量 **43次** 线上渠道点击量 **3200次**

触及消费者 **26130人次** 取得了较好的宣传成效。

多次联动当地派出所劝阻潜在受害人汇款，成功阻截电信网络诈骗 **8起** 合计为客户挽回资金损失 **62.69万元**



2023年3月15日，本行辖内各网点聚焦防范电信网络诈骗、开展诚信教育两大主题，积极宣贯金融消费者合法权益。通过风险提示，引导消费者树立理性投资、价值投资观念，助力诚信文化建设。

案例

上虞农商银行开展“3·15”金融消费者权益日宣传教育活动



为持续推进全民反诈行动，营造“全民反诈”浓厚氛围，强化全行员工反诈意识，本行相继邀请上虞区公安局开展反诈



宣讲专题讲座，组织观看《孤注一掷》反诈主题电影。

案例

上虞农商银行组织开展反诈讲座和反诈主题观影活动

二、金融普惠助力区域经济发展

本行充分发挥农村金融主力军作用，着力构建以人为核心的全方位普惠金融服务体系，坚守支农支小定位，切实满足小微企业、新型农业经营主体

和村集体经济发展的金融需求，创新产品、服务和模式，促进金融活水精准流入田间地头。

(一) 服务乡村振兴

本行重点关注乡村振兴重点领域和重点项目，创新推出“农宅贷”“强村贷”等系列乡村振兴信贷产品，支持村级集体项目，跟进未来乡村建设动态，充分发挥乡村振兴主办银行的担当和责任。2023年末，本行涉农贷款余额209.92亿元。

近年来，本行通过单列信贷资金规模、利率优惠、办贷快捷等信贷政策倾斜加大对农合联专业合作社、农业产业链、农业龙头企业、家庭农场等经

营主体的支持，大力推进农村普惠金融，不断深化“银村”合作，持续推动金融创新，加大金融供给。2023年，本行与区农业农村局签约成立“青春之城·农创客”丰收基金，为上虞区农创客发展联合会授信2亿元，为十佳农创客每人授信200万元，向长塘“竹够可以”共富工坊授信8000万元，向驿亭“二都杨梅”合作社成员单位授信1亿元，为驿亭镇梅农集体授信10亿元，推动共富工坊和地标经济发展。



2023年4月7日，本行在“青春万丈·活力长塘”2023春笋节暨“竹够可以”共富工坊启动仪式上向“竹够可以”共富工坊提供8000万元授信支持，并以“党建+”为阵地共同建立初步孵化社会组织，全方位助力共富工坊建设。

案例

上虞农商银行授信“竹够可以”共富工坊8000万元

2023年5月12日，本行在“二都杨梅”产业发展座谈会暨“地标富农”授权授信仪式上向驿亭“二都杨梅”合作社成员单位提供1亿元授信支持，并表示将与各杨梅合作社建立“三位一体”的合作关系，为驿亭杨梅合作社、梅农提供优质的金融服务，全力支持地标经济发展，助力共同富裕。



案例

上虞农商银行授信驿亭“二都杨梅”合作社成员单位1亿元

(二) 服务民营小微

本行一直以来坚持深耕地方金融，助力当地企业发展，不断加深银企合作，密切银企关系，为助力“青春之城”建设贡献农商力量。

2023年，本行以“大走访大调研大服务大解题”行动、“小微你好”暖企助企惠企专项行动、“百家园区、百亿授信、百人服务”专项行动为抓手，持续开展精准名单+数字化走访，为民营企业丰富融资渠道、创新融资产品，助力缓解民营企业特别是小微企业融资困难。

一年来走访服务企业 **3778家**

解决问题 **913个**

涉及贷款 **90.92亿元**

2023年末，

本行对公贷款余额 **324.84亿元**

比年初增加 **66.75亿元**

增幅 **25.86%**

普惠小微企业贷款新增 **28.13亿元**

增幅 **29.17%**

高于各项贷款增速 **13.14个百分点**

案例

上虞农商银行深入开展“大走访大调研大服务大解题”活动



2023年以来，本行全面开展“大走访大调研大服务大解题”活动，实行行领导调研走访、部室联动走访、支行专人走访三级联动走访模式，以实地调研、开座谈会、入户走访等方式，直面难点、直击痛点，精心解题、精准破题，以更加优质、高效、到位的金融服务，切实为企业精准解难。

(三) 服务区域发展

作为扎根上虞近70年的本土银行，本行深耕区域化发展，针对上市企业多，制造业发达的经济“哑铃型”发展特点，聚焦优质制造业企业，扶持重点新兴产业。

抓小兼顾大，在严格落实大额贷款“1+N”

和用好贷款规模超500亿元监管政策的同时，通过信贷支持、资金存放、账户管理、员工消费金融需求和智慧场景建设等多种方式，为优质规上企业提供金融服务。

赋能“专精特新”企业，协办“创客中国”浙江赛区暨“浙江好项目”中小企业创新创业大赛，针对“专精特新”企业特点，持续完善“产品+政策”的金融服务模式，通过“小微你好”“千团万企”等专项活动的推进，对园区建成区、产业提升区、产业拓展区等企业上门对接，融合市场资源服务“专精特新”企业发展。

截至2023年末，
信贷支持上市拟上市企业 **14家**（含关联21家），
金额 **3.42亿元**（含关联15.49亿元），
覆盖率达 **27.45%**（含关联41.18%）。

2023年末，
“专精特新”企业贷款余额 **16.91亿元**

2023年7月3日，本行成功协办“创客中国”浙江赛区暨“浙江好项目”中小企业创新创业大赛，此次大赛共吸引25个项目参与，涵盖新材料、生物医药、新能源等高精尖领域的技术应用和创新研发项目，此次活动极大激发了中小企业和创客创新创业活力，也促进本行不断提高金融服务实体创新的能力和水平。



案例

上虞农商银行协办“创客中国”浙江赛区暨“浙江好项目”中小企业创新创业大赛

(四) 服务新市民

2023年，本行积极贯彻落实各级党委政府、监管部门关于加强新市民金融服务工作要求，持续提高新市民金融服务能力，切实增强新市民的获得感、幸福感和安全感，推出一系列金融新服务和新政策，助力新市民筑梦虞城。

一方面，聚焦创业就业，点亮新市民立业梦。推出“英才贷”“新虞贷”“小微E贷”等特色金融产品和服务，助力来虞创新创业人才获取足额便捷的金融扶持。

另一方面，聚焦安居乐居，丰富新市民服务供给。创新推出“共富·新市民贷”信用贷款产品，满足新市民来虞过渡阶段经营创业、求职就业、置家消费等需求，助力新市民在虞安家。

此外，本行发布新市民金融服务承诺书，出台11项举措，补齐新市民金融服务短板，切实提高新市民金融服务可得性和便利性。



为进一步落实《关于加强新市民金融服务工作的通知》(银保监发[2022]4号)和《关于优化新市民金融服务的通知》(浙银保监发[2022]94号)要求，提升新市民金融服务可得性、便利性，增强新市民获得感、幸福感、安全感，上虞农商银行结合实际，对进一步优化新市民金融服务作出如下承诺：

- 一、加强本行新市民金融服务工作统筹管理，推进新市民金融服务信息化智能化建设，有效提升我行新市民金融服务能力。
- 二、针对新市民较为集中的行业或群体，推出“共富·新市民贷”、“新虞贷”、“小微E贷”等有针对性的金融产品或服务。
- 三、欢迎新市民到我行开立银行账户，支持新市民使用存量银行账户作为工资账户，实现企业网银跨行代发工资，不因发放工资等原因强制要求新市民在我行开立银行账户。
- 四、免除新市民个人借记卡工本费、年费、小额账户管理费、短信服务费 etc.
- 五、提高新市民按揭贷款办理体验，合理确定并及时办理符合购房条件的新市民首套住房按揭贷款。
- 六、积极为新市民创办的小微企业开通授信绿色通道，建立优先受理审批、限时办结机制，降低新市民创业融资成本。围绕新市民创业形式、资金需求、收入变化等特点，灵活设置还款期限，大力推广“连续贷+灵活贷”机制。
- 七、对网约车司机、货车司机、网店店主、快递网点负责人等灵活就业主体的生产经营资金需求，加大经营性贷款支持力度，给予利率优惠。



为进一步落实《关于加强新市民金融服务工作的通知》(银保监发[2022]4号)和《关于优化新市民金融服务的通知》(浙银保监发[2022]94号)要求，提升新市民金融服务可得性、便利性，增强新市民获得感、幸福感、安全感，上虞农商银行结合实际，对进一步优化新市民金融服务作出如下承诺：

- 八、针对快递物流、餐饮外卖、网约车货车、电商运营等行业，结合直营、加盟、个人经营及资金结算特点，进一步提高网点、个人融资可得性、便利度。
- 九、严格规范与第三方合作机构的业务合作，制定相应管理制度和规范。审慎评估合作机构收费情况，杜绝合作机构收费标准过高、提供虚假资料等行为；把催收合规放在业务管理首位，对暴力催收零容忍；避免对新市民客群过度开展营销活动，保护新市民隐私和个人信息。
- 十、通过网点、公众号、丰收互联APP等渠道，线上线下开展新市民金融健康宣传教育，引导新市民提升反诈防骗意识、树立理性的消费和借贷理念。
- 十一、在基层网点开辟场所，建设户外劳动者服务站，为快递、外卖、环卫等从业者提供“一杯水、一张凳，一个避暑点”等服务。

浙江上虞农村商业银行股份有限公司
2023年10月16日

案例

发布新市民金融服务承诺书



第三篇

社会责任履行情况

一、提供便民服务

二、聚焦民生工程

三、开展社会公益

四、赋能员工成长

第三篇

社会责任履行情况

一、提供便民服务

2023年末，本行有81家物理网点，240家丰收驿站，构建起“基础金融不出村、综合金融不出镇”的服务体系。

打造优质服务

对照标准化网点考核和员工“七步法”文明规范服务指引，通过神秘人现场检查和远程监控抽检，严格规范、优化基层服务质效。坚持开展百日练兵比拼赛，以赛促练，以赛带练，激励一线人员提高服务技能。

加速厅堂转型

以客户服务提优为风向标，稳步推进厅堂智能化应用布局，

2023年末，全行网点配备智柜机 **共99台**

覆盖率 **91.36%**



以业务效率提升为切入点，深化集中运营模式，助推网点“轻型化”转型，减少客户等待时间。

2023年，集中授权 **41.49万笔**

柜面和智柜机分流率分别为 **89.27%** 和 **80.47%**

集中作业 **1.39万笔**

2023年集中开户模式试点以来完成 **440户**

集中开户率 **81.31%**



深入场景建设

全面推进金融场景多样化布局和智慧项目建设，2023年新增

智慧场景项目 **14个**

改造智慧项目 **5个**

全行累计搭建 **96个**

涵盖教育、交通、医疗、政务、园区、市场等民生、高频、低额的多行业领域。全新推出“虞惠生活”平台，以生活会员产品为纽带，探索构筑具有本地特色的区域场景生态圈，2023年末，该平台组织活动20余个，吸引注册客户6.06万户，累计交易6.51万笔。

打响财富品牌

2023年，本行发布“乐盈财富”品牌，一年来，通过调整组织架构、建设财富系统、丰富产品体系等一系列措施，为客户提供专业化、多元化的财富管理业务。2023年末，

开展理财客户活动 **128场**

理财业务规模 **18.89亿元**

客户管理提质增效，两星及以上

客户新增 **18369户**

AUM规模较年初

新增 **112.08亿元**

户均新增达 **61.02万元**

聚焦老年群体

适老设施配置，全行配置厅堂服务人员91人，占比40%，每个网点配备老花镜、爱心座椅等助老设备，各网点设置无障碍通道。金融知识教育，常态化开展老年人金融知识教育宣传，将防范养老诈骗作为教育宣传重点，持续提升老年人金融素养和风险防范能力。主动上门服务，对于行动不便、生病住院的老年人提供开销户、挂失解挂、密码重置等上门服务。2023年末，

发放养老待遇 **19.47万户**

涉及社保金额 **40.06亿元**

占比 **71.76%**



2023年7月15日，本行“乐盈财富”品牌正式发布。浙江农商联合银行绍兴管理部副主任郑建飞、上虞农商银行领导班子、合作机构代表以及客户代表出席发布仪式。发布会上，党委书记、董事长陆斌作发布致辞，营销总监、零售银行部总经理王超对“乐盈财富”的品牌文化、组织框架、产品体系以及权益体系进行具体介绍。

案例

上虞农商银行举行“乐盈财富”品牌发布会



为深入践行“以人民为中心”的发展思想，切实帮助重点弱势群体掌握必要的金融知识和技能，提升风险防范意识和自我保护能力，守护好自身的“钱袋子”，2023年7月25日，本行工作人员走进岭南乡许岙村，为当地老年人开展“预防电信诈骗小知识”宣传活动。

案例

上虞农商银行面向老年群体开展“预防电信诈骗小知识”宣传活动

二、聚焦民生工程

发力推动市民卡业务推广，以数字场景布局和虞惠生活平台为载体，不断提升用户粘性和客群活跃度，截至2023年底，共办理社保卡116.58万张，全区占比71%，其中三代卡25.38万张，全区占比77%，激活20.84万张，激活率82.14%。

升级改造“智慧医疗”项目

作为全区唯一一家“智慧医疗”项目的承建银行，本行搭建统一支付平台，打通全区HIS系统，实现社保、医保线上线下业务闭环，2023年末搭建完成全区95%以上的医疗机构，2023年升级改造2个智慧医疗项目，全年交易金额超10亿元。

有效推进“智慧校园”项目

目前共建成15家学校的“智慧校园”项目，覆盖率近90%，累计发卡7万余张，2023年丰收互联校园云充值笔数超40万笔，金额超7000万元。

加强亚（残）运会金融服务

本行成立赛时金融服务保障领导小组，组建亚运重保期间值班小组，全行上下加强协同，做好现金服务、支付结算、外币兑换、优质服务、数字人民币、商户、投诉舆情等各项工作有序开展。



本行独家承建了“上虞区智慧医疗项目”，在各级医疗机构实现诊间、窗口、自助机及线上医保支付结合自费支付的全渠道支付功能，2023年交易金额超10亿元，为28家医疗机构开立对公账户，实现全区公立医疗机构开户覆盖率100%，2023年累计存款年均超1.3亿元。

案例

上虞农商银行升级改造“智慧医疗”项目



为切实维护人民币法定地位，保障消费者的支付方式选择权，打造安全、高效、和谐的人民币流通环境，护航杭州亚运会，在此谨向各类经营主体发出如下倡议：

一、尊重公众支付方式的选择权，不采取歧视性或非便利性措施排斥现金支付，确保现金收付渠道畅通。

二、适当增加零钞备付，做到“有零找”“有钱换”。

三、主动前往银行网点兑换残缺污损人民币，确保对外付出的现金干净、整洁。

四、积极对接开户银行和收单机构，加快数字人民币受理环境改造（商户收银系统、POS机升级，布放数字人民币收款码牌等），支持数字人民币软、硬钱包支付。

相约亚运，精彩因你。让我们携起手来共同打造良好的人民币流通环境，为杭州举办一届成功的亚运会贡献一份自己的力量！

案例

发布“迎亚运”现金服务倡议书

三、开展社会公益

2023年末，本行开展各类慈善公益捐款项目15个，金额480.36万元，全年组织69名干部职工无偿献血，献血量16800毫升。

本行持续开展助学贷款项目，针对家庭经济困难且需接受高等教育的学生，本行发放低息（按LPR利率减30个基点执行，11月份起减60个基点执行）助学贷款，同时帮助生源地助学贷款学生申请贷款低息。加大对大学生就业创业支持，提供创业担保贴息贷款支持，年末有贷客户47户，金额1625万元。

开展“3·15消费者教育宣传”“普及金融知识万里行”“金融知识宣传”等金融知识普及活动，以设点摆摊、微信推送、视频号等为载体，宣传金融知识。同时，加强员工反诈反洗钱培训，提高识别和应变能力，切实维护百姓钱袋子。

志愿站岗服务文明城市建设，本行多年来积极响应政府号召，坚持融入文明城市建设活动，组织志愿者开展文明交通志愿服务，以“文明主人翁”的姿态坚守一线，成为上虞市民共筑文明城市的同路人。



为增强员工关爱社会、奉献社会的责任感与使命感，积极参与公益事业，本行如期组织开展干部员工无偿献血活动，用涓涓热血彰显责任担当，用款款真情传递爱心温暖，以实际行动践行地方金融机构的责任与担当。

案例

上虞农商银行干部员工参加无偿献血



通过悬挂横幅、发放宣传手册等，宣传个人金融信息保护、反洗钱、反假币等内容，教育消费者用好线上金融工具，提升风险防控意识、依法维权意识。现场组织与市民互动，生动讲解金融消费者的八大基本权利、防范电信网络诈骗、防范非法集资等知识。

案例

上虞农商银行设摊宣传金融知识

四、赋能员工成长

上虞农商银行致力于打造“乐为”文化，“乐为”是一种“有为”的姿态，是知行合一的行动力，是与全社会共创美好生活的融合之声，“乐为”诠释了新时代的上虞农商奋斗的姿态，向上的动力，丰盈价值的使命。本行始终坚持“重德赋能、知人善任、共生共荣”的理念，积极赋能员工成长，激发员工干事热情。截至2023年末，本行在册员工总数915人，其中女性员工476人，占比52.02%。

搭建成长成才通道

全年共组织各层级各条线轮训培训18期，选送8名内部讲师赴省行培训中心参加课程开发优化班，新增省行讲师6名。2023年，全行落地实施《岗位序列与等级管理办法》，划定支行和部室五大岗位序列，以岗位分、能力分划定员工职等职级，挂钩薪酬待遇，打破以往仅依靠职务晋升的单一通道，为干部员工提供横向向序列转换、纵向等级晋升的成长和发展路径。

优化选人用人标准

本行在干部选拔任用中推行竞争性选拔方式，围绕“重德赋能、知人善任、共生共荣”的人才理念，落实干部“竞争上岗、履职考核、能上能下”的机制，年度内从股份制银行引进管理者1名，新提拔分理处主任3名、部室中心主任2名、支行分理处主任后备人员4名。

完善评先评优体系

2023年，本行打造实施评先评优全新体系，打通员工绩效、价值观“双优”评价模式，革新

践行“季度之星”评选活动，全年评出“管理之星、服务之星、未来之星”236位，年度卓越团队奖11个、杰出个人奖40位。

丰富关心关怀行动

本行发挥群团作用，深化员工关心关爱平台，2023年，组建羽毛球、篮球、乒乓球、气排球、跑步、书画和摄影7个员工俱乐部，开展健步走、五四座谈会、青年大会、企业文化日、趣味运动会等重大活动，丰富员工文娱生活，进一步提升员工归属感、幸福感。



2023年7月21日，本行第三届“青春农商 奋斗有我”青年大会暨“好青年/十佳青年”颁奖仪式顺利举行，行党委书记、董事长陆斌为第四届好青年和2023年度“十佳青年”颁奖。随后，全行20家团支部的青年员工们，以片区为单位展现自我风采，共同呈现农商青年的朝气和力量。

案例

上虞农商银行举办第三届“青春农商 奋斗有我”青年大会



2023年10月18日，本行第一届“乐为”文化日活动温暖开启，活动包含“乐为——光阴致敬”和“乐为——分享时刻”两大仪式，上午为300多位20年行龄及以上的奋斗者送上乐为贡献奖章，中午将1000多份定制蛋糕和水果送到每一位员工手中，自此，“乐为”不仅仅是企业文化内核，也成为了全体员工的节日符号。

案例

上虞农商银行举行第一届企业文化日活动



2023年11月4日，本行成功举办了“2023年上虞农商银行第二届职工趣味运动会”。此次运动会涵盖了上虞农商银行各职能部门和各支行21支参赛队伍，共500多位职工参与，进一步增强了团队凝聚力、战斗力、向心力，推动上虞农商银行在高质量发展新征程上乐为有为，取得新成效、做出新贡献。

案例

上虞农商银行举办第二届职工趣味运动会



第四篇

环境责任履行情况

一、发展绿色金融

二、践行绿色经营

第四篇

环境责任履行情况

一、发展绿色金融

本行始终将绿色金融作为服务实体经济的重要方面以及未来发展的重要方向，积极打造绿色小额信贷品牌，以碳中和碳达峰目标为指导，着力打造“绿色低碳标杆银行”。

搭建绿色金融保障机制

为贯彻落实“6+1”助力碳达峰碳中和行动方案，本行出台2023年度信贷投放指导意见，明确绿色金融规划目标要求，推动绿色信贷扩面增量。紧接着出台《浙江上虞农村商业银行股份有限公司绿色信贷管理办法（试行）》，明确绿色信贷发展战略，并成立以董事长、行长为组长，分管副行长为副组长的绿色信贷管理领导小组，负责组织、协调、开展绿色金融各项工作的决策、推动及落地。

擦亮乡村振兴低碳底色

支持美丽乡村建设，深入对接“千村示范、万村整治”工程，挖掘金融服务和美丽（未来）乡村建设落脚点，积极参与基础设施重大项目、完善城乡基础设施类项目、公共服务类项目、生态环境类重大项目建设。提前对接美丽（未来）乡村建设联建联创重点工作，聚焦地方政府和美丽乡村示范村、示范带建设工作，及时跟进配套金融服务。顺应绿色农业生产规模化和集约化发展的特点，推出“农业龙头企业+专业合作社+家庭农场”的“三位一体”金融服务模式，大力支持新型农村经营主体和农业产业链发展，丰富和创新现有的农业产业链的服务模式。

加强企业融资绿色创新

做好绿色低碳企业的信息流运用，开发排污权抵押贷款、核心企业担保、票据池等绿色上下游产业相关创新型融资产品，构建绿色“产业链”供应链服务体系。其中“排污权抵押贷款”盘活了化工企业排污权资源，拓宽环保绿色融资渠道的同时降低中小企业融资难度与成本，对某印染有限公司发放2600万元排污权抵押贷款。加大对绿色节能项目贷款的信贷支持，对某科技有限公司发放贷款6995万元用于采购节能设备和储能装备研发产业化项目。创新推出“小微易贷·碳行贷”线上信用贷款产品，该产品是本行在“碳效贷”基础上专为物流企业推出的一款随借随还的线上信用贷款产品，目前已为3家企业分别预授信300万元。



全面促进绿色农旅融合

推进农业供给侧结构性改革作为推进绿色金融、深化普惠金融的重要途径，推动农业产业链融资、农村电商金融、食品溯源体系建设，向深入融合、协同推进发展，共同建设美丽乡村。持续加大对生态旅游的支持力度，重点对接辖内高等级景区的创建工作，进一步支持乡村旅游转型升级和民宿经济发展。持续深化普惠金融，通过不断创新融资担保新模式，推进“三权”抵押贷款、扶贫金融持续创新，探索新型抵押质押贷款，助力“上虞山耕”、“上虞山居”融合发展。

加快业务流程绿色改造

推广普及“浙里贷”“小额农户普惠贷款”等线上办模式，推动建立集绿色客户信息、绿色企业地图、绿色产品服务、绿色信贷识别等功能于一体的数据信息平台，全力打造“批发式授信、信用式放款和自助式办贷”的绿色小额信贷品牌。

2023年末，本行发放绿色信贷企业共 **40户**

贷款余额 **93928万元**

较年初增加 **48592万元**

增幅 **107.18%**

信贷投向主要涉及清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、节能环保产业、清洁生产产业、绿色服务等方面。

推广绿色低碳发展新模式

全方位构建轻型化、智能型网点，推进柜面业务无纸化和智能柜员机应用，智能柜员机全年发生业务142.87万笔。深化线上线下互联融合、强化跨界支付合作，延伸拓展支付渠道，优化提速支付应用，加大收款码、POS机的布放力度、数字人民币应用场景建设和手机银行等新型支付方式推广，

截至2023年末，本行移动支付客户数 **144163户** 覆盖率 **18.49%**

丰收互联支付客户数 **217411人** 信用快捷支付客户数 **30245人**

比年初分别新增 **1793人** 和 **2357人**

2023年度新拓收单商户 **5343户** 其中 **4709户** 为核心收单商户。

二、践行绿色经营

本行持续推进“绿色金融”发展，聚焦重点领域，加大金融资源配置、创新金融特色产品，为落实“双碳”目标不断创新；紧紧围绕“做小做散、支农支小”的普惠理念，不断加大小微企业贷款投放力度，大力推动普惠金融业务高质量发展，创新产品化解融资难，优化服务化解融资慢等问题。积极响应国家“碳中和、碳达峰”目标，以及厉行节约、反对浪费的重要指示精神，在行内日常管理中融入低碳环保、节约资源的理念，将勤俭节约作为行内员工作风建设的重要内容。围绕低碳生活、垃圾分类、绿色放心消费等绿色主题，加强绿色金融宣传及绿色公益推广大力推进绿色金融。

在绿色办公方面，本行贯彻执行绿色低碳转型的先进发展理念、走可持续发展道路，科学合理节能降耗，积极推行无纸化办公和线上视频会议等绿色化办公，倡导节电节水、省纸省墨、绿色采购等环保措施，优化完善内部OA办公系统网络，提高文件网上流传率，减少日常工作中人力和资源的消耗。探索建立支行绿色转型升级考核评价指标体系，引导支行开展绿色支行金融服务体系创建，实施绿色支行优先发展战略，在信贷资源、财务资源、人力资源、考核评价等优先配置。

三、树立绿色理念

- **用电管理**：办公楼实行人控与机控相结合，灯光与空调分时分区关闭；严格执行国家办公场所环境温度控制在夏季最低温度不低于26摄氏度，冬季最高温度不高于20摄氏度的规定。
- **光盘行动**：向全体员工发出节能倡议，呼吁光盘行动，张贴节能宣传语，进一步提升节能意识，落实举措。
- **回收利用**：办公消耗的纸板箱、报纸、油壶等废旧品合理回收，最大限度避免能源与资源的浪费。
- **垃圾分类**：办公楼严格执行餐余、有害、可回收、其他等垃圾分类标识，提醒员工进行垃圾分类；同时规范设施配置与区域摆放、收集与运送，配置垃圾专用清运车，保持大楼地面与运送路线干净整洁。



- **线上会议**：大力推行视频会议系统，最大限度减少召开现场会议的次数，节约会议成本支出。
- **线上业务**：减少人工窗口，采用数字化办理模式，大幅降低了窗口排队叫号的等待时间。同时运用大数据“互联网+”的设备设施，实现交易信息操作的数字化，减少客户频繁前往营业大厅办理业务带来的环境成本。
- **移动审批**：通过线上审批、电子填表，有效节约日常办公的纸张消耗。
- **无纸化办公**：不断整合各类业务凭证，开发电子填单系统，减少客户办理业务时纸质凭证的填写。