

# 2017 年度社会责任报告

瑞丰银行

## 关于本报告：

本报告是浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司（以下简称“瑞丰银行”或“本行”）发布的第六份社会责任报告。

### ◎ 报告期间

本报告的时间跨度是 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

### ◎ 编写标准

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

### ◎ 内容选择

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

### ◎ 数据搜集

在披露指标的选择方面，本报告主要考虑了与主要议题绩效披露相关的各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。所采用指标都符合以下特点：与社会主要议题高度相关；能够有效反映出本

行在相应议题的绩效表现；能够通过本行现有的管理体系精确的  
进行搜集。

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

# 目录

## CONTENTS

董事长致辞

关于瑞丰银行

关键指标表

社会责任战略

◎ 优化服务体验，成为客户首选

◎ 关爱员工成长，成为员工首选

◎ 提升股东价值，成为股东首选

◎ 履行社会责任，成为社会首选

◎ 践行绿色倡议，成为环境首选

2017 年所获荣誉

2018 年展望

信息反馈

董事长致辞

## 站在时代的风口

时光如同白驹过隙，不知不觉从身边闪过，新的时代已经徐徐展开，站在时代的风口，我们要向左走还是向右走？

凡是过去，皆为序章。那些难忘的时光已深深镌刻在年轮的记忆中，过去的一年，在激情与汗水中，全体瑞丰人迎难而上，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，着力深化零售银行深度转型战略，增强发展动力，再造发展优势，稳中求进谱华章。

新的一年，是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是瑞丰银行“新零售”战略转型元年。站在时代的风口，新的发展机遇正在向我们招手，新的使命、新的目标等待我们去实现。这个风口，潮起海天阔，扬帆好启航。

新的一年，更是实干之年。在2018年的新年贺词中，习近平主席指出，“九层之台，起于累土”，要把这个蓝图变为现实，必须不驰于空想、不骛于虚声，一步一个脚印，踏踏实实干好工作。这个风口，苦心人天不负，三千越甲可吞吴。

辞旧迎新，难免怀着美好的心愿展望未来，与此同时也真实地被日新月异的互联网金融所追赶着，被雷厉风行的监管环境所束缚着，被“知识恐慌”和“本领恐慌”所困扰着。逆水行舟，不进则退；志行万里者，不中道而辍足。站在这样一个时代的风口，不应为今天的成就而自满，也不能为明天的无所适从而烦恼，更不该对昨日风景的消失而怅惘。没有比人更高的山，没有比脚更长的路。涓涓细流，可以汇成无垠的大海；平凡脚步，可以走

完伟大的征程。积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。

站在风口上，意味着站对方向，态度能决定一个企业的寿命，方向则掌控一个企业的生死。从来没有一个时代如此强调“势”的作用，在互联网时代，在多样化多变的时代，走对方向才是根本的道路。企业的“企”字上面是一个“人”，下面是一个“止”，如果把人去掉了，企业就停止了，也就死亡了。人在企业就在！只要有人，他便永远都有打败对手资格与潜力。如今，所有的瑞丰人都站在这个风口上，每个人都是这个时代的掌舵者，都可能成为造就新时代的传奇英雄。

岁月不居，天道酬勤。站在新的起点上，开启新的希望，迈向新的目标，需要全体瑞丰人拿出咬定青山不放松的气概，以革故鼎新的魄力全面推进“新零售”转型战略，以创新驱动的理念完善服务、产品及模式，以雷厉风行的作风推动各项工作深入发展。唯有此，我们才能在这个千帆竞渡的时代挺立潮头，奠定百年瑞丰最坚实的基础。

长河悠远，天地常新，

大江流日夜，慷慨歌未央。

我们已如此有幸，站在时代的风口，

我们更想，不跟风，成为风。

俞俊海

## 关于瑞丰银行

### 关于瑞丰银行

瑞丰银行是一家经中国银行业监督管理委员会批准，由辖内自然人、农村工商户、企业法人和其他经济组织自愿入股组成的股份有限公司，成立于 2011 年 1 月 18 日，前身是绍兴县农村合作银行。现有注册资本 13.58 亿元，员工 2000 余人，总部设有 23 个管理部，全行共有 103 家网点，其中支行（营业部）24 家，二级支行 10 家，分理处 69 家，无人银行 13 家，乡村金融服务点 391 家，分布绍兴及义乌地区。同时在嵊州作为主发起行设立嵊州瑞丰村镇银行。

瑞丰银行以“瑞行百年、丰泽万家”为企业哲学，以“支农支小、服务社区”为己任，全力支持地方经济社会发展。截止 2017 年 12 月末，各项存款总额为 767.42 亿元，比年初增加 70.69 亿元；各项贷款总额为 467.19 亿元，比年初增加 44.92 亿元；全行资产总额 1069.15 亿元，负债总额 983.62 亿元（合并报告口径）。瑞丰银行长期信用等级为 AA+，监管评级为二级，2013 年、2015 年、2017 年，连续三届被中国银监会评为全国农村商业银行“标杆银行”；2017 年被浙江银监局评为小微企业金融服务省级先进单位和转型升级先进单位，被省公安厅授予金融机构安全评估成绩突出单位；2016 年，在中国银行业协会商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系中，位居全国农商银行十强；在英国《银行家》2016 年“全球银行 1000 强”排名第 636 位，居全国中资银行第 94 位。近年来，瑞丰银行先后荣获“2012 年度十大品牌中小银行”、“中国农村金融企业最佳社会责任践行奖”、“全

国县域经济金融服务十佳农商行”、“浙江省 2012 年度小微企业贷款服务先进单位”以及浙江农信系统“特级银行”、“十强农村银行”、“优胜单位”，并获得“绍兴县慈善奖”机构奖、“绍兴市慈善奖”机构奖、第五届“浙江省慈善奖”、“服务经济优胜银行”、“企业评部门、群众评行风”优胜单位等荣誉；2011 至 2017 年，始终位居柯桥区机关部门行风评议第一名，实现“七连冠”。

瑞丰银行建立了“三步走”奋斗愿景，即推动实现从“首选瑞丰”到“一流瑞丰”再到“百年瑞丰”，把打造“百年瑞丰”确立为最高志向，争做市场占比最大、资产质量最优、普惠服务最广和客户首选的区域“小冠军”。2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，也是瑞丰银行新零售战略转型起始之年，即实施一个战略，新零售转型战略；培育五大金融，即培育零售金融、小微金融、产业金融、网络金融、同业金融五大业务板块；在深耕柯桥社区“主阵地”基础上，抢占滨海、越城、义乌三大新“主战场”，打造零售为本、模式领先、价值驱动的全中国一流农商银行。

## 关键指标表

### 2017年瑞丰银行业务关键指标

总资产	资本充足率	净利润	加权平均净资产收益率
1069.15 亿	15.35%	8.15 亿	10%

(合并报表口径)

### 2017年瑞丰银行客户服务关键指标

网点数量	便民服务中心	ATM机数量	自助服务终端	POS机数量
103 家	391 个	242 台	365 台	13334 台

### 2017年瑞丰银行员工成长关键指标

员工数量	人均净利润	女员工数量	本科及以上学历的比例	人均培训时间
2069 人	39.39 万元	1125 人	79.12%	40.71 小时

### 2017年瑞丰银行公益活动关键指标

捐款金额	结对数量	慰问人数
1216 万元	5017 户	10000 余人

## 社会责任战略

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

瑞丰银行社会责任战略框架——“五大计划”

### ◎ 客户首选计划

让区域内的零售客户获得诚信、专业、高效、亲和的金融服务，成为零售客户首选的金融机构。

### ◎ 员工首选计划

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

### ◎ 股东首选计划

让股东持续获得超过同业水平的投资回报，成为股东首选的金融机构。

### ◎ 社会首选计划

让社会感受到瑞丰更多的关爱、责任与社会价值，成为社会首选的金融机构。

### ◎ 环境首选计划

持续践行绿色倡议，打造“绿色银行”，实现可持续发展，成为环境首选的金融机构。

## ◎优化服务体验，成为客户首选

### （一）加强渠道建设

1. 深化网点标准化。2017年，本行继续深入推进机构网点标准化建设工作，截止12月末，完成101家网点的标准化装修改造，占比高达98.06%。同时，加快推进标准化网点的升级改造工作，启动A3版标准化网点设计工作，进一步丰富、提升网点功能，为广大客户提供更优质、更亲和的金融服务场所。

2. 推动渠道轻型化。聚焦网点线上线下联动，优化布局、提升体验，整合柜面人力资源，提高网点运营效率，着力推进线下渠道轻型化。打造“一点一柜”网点，完成福全支行梅里分理处、平水支行横溪分理处等4家网点的“一点一柜”转型工作；探索“弹性窗口”外拓营销，制定出台轻型化网点运营指导意见，启动柜面弹性窗口制，利用网点业务量较少、客流量较少的时段，组成外拓营销小组，开展设摊营销、上门服务、扫街等零售产品的营销服务活动，有效提升服务效率、扩大服务半径。

3. 探索跨界主题化。推动网点与社区融合从“共建”到“共享”，探索特色化的网点跨界运营模式，积极探索、完善主题银行跨界服务模式。2017年，着力完善、打造美食主题银行、老年人主题银行精品化运营模式，切实加强主题银行的日常运营工作，形成一套可复制的主题银行运营体系。同时，在杨汛桥支行、新城支行城南支行打造老年人主题银行，在柯桥支行柯亭分理处全新打造儿童主题银行，为客户提供“金融+”的增值服务，有效增强网点综合运营能力，助推各项业务的协调发展。

4. 推广支付智能化。结合农商行发展实际需求，积极顺应当下电子支付产业的迅速发展，全面推广全新支付产品——丰收智

能付。该支付平台系支持银行卡、微信、支付宝、丰收互联、丰收云闪付等集合主流支付方式的全支付智能 POS，为客户提供全新的支付体验和更安全的支付保障。

表 瑞丰银行立体化渠道建设情况

渠道类型	具体内容	渠道数量	覆盖区域
物理渠道	营业网点、便民服务中心	496 家	绍兴、义乌
电子渠道	ATM 机、网银机、自助服务终端	718 台	绍兴、义乌
虚拟渠道	网上银行、手机银行、POS 机	822341 户	绍兴、义乌

## （二）创新金融产品

1. 完善支农支小产品体系。一是创新绿色贷款，和光伏企业合作推出首款不需农户付一分钱的“绿色光伏，伴您养老”金融助农项目。由本行全额出资帮助农民在自家屋顶建设家庭屋顶光伏电站，实现光伏养老、光伏扶贫。截至 2017 年末，发放农户光伏贷款 1342 户，金额 6132.03 万元。二是助力农民需求，积极推广“幸福快贷”系列贷款产品，开展“金融惠及民生、共建小康社会”消费贷专项活动，满足农民在盖房、装修、买车、交养老保险及医疗保险和婚丧嫁娶等方面消费需求，切实扩大消费贷款覆盖面。截止 2017 年末，发放农民消费贷款 2.16 万户，金额 28.27 亿元。三是推广普惠签约，力争农户贷款“一次不用跑”，以村民代表公议的形式，为每一位守信农户提供小额信用贷款授信，大力推广“惠民快贷”等批量签约产品，实现信用农户“秒贷”。截止 2017 年末，共发放个人信用贷款 2.41 万户，占全行

个人贷款的 44.71%，金额 32.28 亿元。同时推出企业光伏贷，向安装光伏分布式电站的企业发放用于光伏设备采购所需资金的贷款，进一步助力绿色产业发展；加快推进税银贷，实现企业通过良好的纳税纪录就可以申请贷款，提升金融服务企业的效率。

**2. 完善微贷业务产品体系。**自 2013 年引进德国 IPC 微贷技术以来，本行不断加大瑞丰微贷的创新力度，以 IPC 技术为风控核心，结合地域市场特征，开发具有“小、快、灵”为特点的系列产品，建立经营性贷款和消费性贷款两大产品体系，经营性贷款以小企业主和个体工商户为目标客户群体，解决经营性资金短缺问题，目前已成功孵化 9 款子产品，并已培育经营贷和速押贷两款爆款产品。消费性贷款以满足客户大项消费需求为目的，结合场景化营销方式，目前已开发 7 款子产品，并已培育车好贷、家装贷和消费贷三款爆款产品。2017 年，针对 30 周岁年轻客户，推出基于手机银行放款，客户随借随还的“随便贷”产品，针对广大存量车推出“车抵贷”产品，针对农村地区的生产经营需求开发惠农贷产品。截止 2017 年末，瑞丰微贷共发放当年新开发产品贷款 1556 户，金额 1.64 亿元，取得了良好成效。

**3. 完善财富管理产品体系。**一是理财产品创新，2017 年创设了 T+0 天天理财产品，满足客户流动性要求，并在整个浙江农信系统成为先例。同时推出“新客专享理财”、“拆迁客户理财”、“城区专享理财”、“升星专享理财”等多种定向理财产品，辅助支行做好客户维护和业务拓展工作。二是引入信托产品，拓宽了产品引入渠道，满足中高端客户的投资多元化需求。建立代销机构白名单，为私募类投资产品引入打通渠道。三是丰富代销类产品，新引入基金产品 38 只、保险产品 4 只、贵金属产品 16 只。

### （三）提升服务品质

1. **提升员工服务质量。**在优化服务流程的基础上，制定满意度考评体系，通过第三方公司检查、监控抽查、飞行检查和大堂经理厅堂服务营销能动性检测等，全年不间断开展服务质量监查，有效提升网点服务质量。对大堂经理开展能力提升专项培训，通过厅堂营销系统开发、每周固定的厅堂微沙、为大堂经理配备 PAD 等方式发挥厅堂人员的营销能动性。网点硬件服务质量提升方面，本行不断提升综合服务能力，从软硬件全方面的提升客户满意度，总行营业部荣获 2017 年度中国银行业文明示范服务五星级营业网点。

2. **塑造差异化增值服务。**举办了“鑫福贺岁 鸡年吉祥”金投盛会以及“睿智之见 创富未来”2017 年投资市场展望高端客户报告会，“缘聚灵山 鑫诚福临”首届祈福峰会，开展“金”选市场、生财有道——资产配置报告会等大型客户活动，向市民展示了包括贵金属、理财、基金、资产配置、贷款、电子银行等一系列的产品和服务，引入资产配置理念，强化补充养老，全面提升本行高端客户的服务体验。

## ◎关爱员工成长，成为员工首选

### （一）员工招聘和培养

1. 提升雇主品牌影响力。与专业招聘公司合作，采用线上线下的相结合的模式，多点多渠道发布招聘信息；拓展校园宣讲覆盖面，前往浙江大学、上海财经大学、浙江财经大学等高校开展校园宣讲，在西南财经大学、南京大学举行精品宣讲会，进一步提升在高校应届生中的雇主品牌影响力。

2. 加强高端人才引进。引入猎头公司，通过专业化的广告定制和人才推荐服务，配合本行业务发展，更精准地引进风控、科技、业务等高端人才；开展博士培训生招聘计划，制定一对一的培养计划，为本行战略实施提供强大的软实力保障。

3. 完善人才储备机制。加快和完善对管理培训生和营销培训生的培养与使用，对 2016 年入行管理培训生开展集中培训，对 2016 年入行的营销培训生开展模拟信贷工厂项目，不断为组织注入新鲜血液。

4. 完善人才培育机制。开展启航新干部培训班，对新提拔的总行经理助理、支行行长助理、业务主管、分理处主任、团队长进行培训，提升其管理能力和业务水平；实施干部及重要岗位 AB 制，确保岗位责任落实到位，同时在工作中培养人才。

5. 完善选人用人机制。引入第三方专业公司，开展人才盘点和干部竞争上岗，利用线上线下相结合的测评方法，实现科学、立体识人；实施干部和与群众认可度两个不低于 80% 的机制，对报名参加竞聘人员广泛开展民主推荐，推荐票数达不到比例的，则不予推荐，充分体现群众认可度。

### （二）员工培训和发展

1. 以项目制培训为载体，抓实抓好关键岗位人才培养。2017年，全行通过瑞丰商学院组织共计培训815场次、2281小时、34429人次，平均每天培训94人次，培训频次同比增加10%，重点建设“起航新晋干部、领航中层干部、远航高潜干部”三大管理序列培训项目，组织中层干部赴华为、阿里跨界学习、拓展视野；研发并实施“模拟信贷工厂”客户经理岗前培训项目，三期51位学员经3个月微贷、小贷全脱产学习跟岗，为总行储备了一批随时可以顶岗使用的后备社区经理。组织开展“鸚鷹”公司客户经理培训项目、大资管条线研习班、博士硕士管培生培训项目，成功培养多个批次的专业条线新员工。

2. 以半开放办学为契机，提升瑞丰在全国农信系统品牌影响力。2017年上半年，瑞丰商学院取得办学资质，切实推进半开放办学，全年共计接待来自全国10个省份、40批次农信系统培训班，培训学员达到1251人，其中行领导以上182人，市办主任以上10人，董理事长49人。同时，本行内训师授课154场，网点参访70场，培训学员满意度普遍达到90%以上，践行了本行作为全国“标杆银行”的责任使命。

3. 以体系搭建为抓手，提升内训师授课专业度和幸福感。2017年末，全行内训师共计94人，其中中高级内训师14人；全年内训师对内授课675场次，对外授课154场，研发了知行瑞丰、学行瑞丰、思行瑞丰三大对外产品体系，全年累计开发标准课程70余门、精品微课179门、精品案例微课104门。开展首届内训师认证项目，通过授课技巧、课程开发、案例萃取以及微课制作培训，经课程评审及内训师资质认证，最终评审25名初级内训师。全年开展教师节慰问、俱乐部活动、内训师年度分享会、晋

级评审活动等注重成长和价值激励。

### （三）员工关怀和成长

1. 关注员工心理健康，不断完善 EAP 项目体系。通过自愿参加报名的方式开展心理健康培训，开通员工关怀热线和心理咨询预约热线，定期发布心灵小贴士和心理成长读本，帮助员工释放工作压力。同时，通过支行走访和电话访谈等形式，对员工进行问候和关怀，主动听取员工的意见和建议，提高员工心理健康水平。

2. 加强家属关怀，关注每一位“瑞丰家人”。把员工的父母、配偶和子女均纳入员工关怀体系范畴，为员工父母每月发放一定金额的瑞丰“孝德 1+2”，春节为外地员工家属带去瑞丰特色礼品，为员工家属进行家属医疗补助，对已婚员工配偶开展瑞丰生日祝福，对优秀员工子女发放瑞丰奖学金，通过一系列举措温暖每一位员工。

3. 开展节日关怀活动，提高员工的幸福感。在发放节日慰问金的同时，通过丰富多样的形式举行节日庆祝活动，三八妇女节为全行女员工献上鲜花和巧克力，中秋节为外省员工开展绍兴一日游活动，“光棍节”积极为单身员工联系相亲活动，给每一位瑞丰人在忙碌之余带来欢乐。

4. 实施人性化关怀，提高员工满意度。做好员工生日慰问、生病慰问，以及婚、丧、育等重大事件发生时的慰问等其它日常关怀活动。实施人性化的离岗休养、退休关怀机制，为即将离岗休养的员工提供“三个一”关怀服务，为退休员工发放退休礼物，感谢其为本行做出的贡献。

### （四）员工活动和风采

1. 工会活动。本行总工会下设 24 个分工会，工会活动覆盖全部 24 个组织机构和全体员工。为提高员工凝聚力和向心力，2017 年，本行各级工会积极开展各项丰富多彩的活动，如春游、体检、体育比赛、关爱退休职工等，从多方面给予员工无微不至的照顾。

2. 团委活动。为助力青年成长成才，增强青年员工的使命感和社会责任，让青春过的更有意义，总行团委组织各团支部开展了一系列青年志愿活动，如爱心助学、关爱环保工人、金融知识宣传、环境保护、助力马拉松等，活动形式丰富多样，本行青年员工积极参加，取得了良好的社会反响，提高了瑞丰品牌形象。

3. 俱乐部活动。设置亲子、登山、摄影、乒乓球、羽毛球、篮球、读书等 7 个俱乐部，随着员工俱乐部活动的不断开展，俱乐部也越来越受到员工的欢迎。2017 年，各俱乐部开展活动超过 50 次，为员工提供了交友和分享的平台，成为了员工业余生活不可缺少的一部分。

## ◎提升股东价值，成为股东首选

### （一）提升股东价值

2017年，本行高度重视投资者关系管理工作，持续强化公司治理、完善信息披露、加强风险控制和提升内部管理等多种措施，进一步构建科学、完善和透明的公司治理架构，取得了良好的经营业绩，提升了股东价值。2017年，本行实现净利润8.15亿元，归属于股东的每股收益为0.59元。

### （二）完善公司治理

良好的公司治理是提升股东价值、增强投资者信心的基础和保障。报告期末，本行董事会由17名董事组成，其中内部董事3名，外部董事8名，独立董事6名。董事会下设发展战略规划委员会、风险管理和关联交易委员会、审计委员会、提名和薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会6个专门委员会。监事会由9名监事组成，其中职工监事3名，股东监事3名，外部监事3名。

1. 持续优化公司治理结构。完善股东大会、董事会、监事会和经营管理层的“三会一层”运作机制，累计召开1次股东大会、9次董事会、6次监事会，充分发挥了决策指导作用。2017年本行进行董事会、监事会到期换届选举，产生瑞丰银行第三届董事会、第三届监事会，并重新聘任行内领导层人员；进一步补充董监事推荐等相关公司治理规定，强化“三会一层”的权力制衡，进一步优化了公司治理机制。

2. 不断健全激励约束机制。完善董事、高管履职评价制度，建立包括董事和监事自评、董事会评价、监事会评价及外部评价的多维度评价体系，对董事和监事的履职情况进行全方位评价；

同时建立健全独立董事、外部监事、董事会秘书等工作制度，切实优化公司治理机制；深化《高级管理层绩效考核办法》，科学制定高级管理层绩效合约，确保各项重要决策落实施行。

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

4. 深入优化总部管理体系。2017年，通过总行的顶层组织架构设计和制度安排，使各项业务发展紧跟市场热点，精细化管理水平不断提高。同时，打破部门原职能划分带来的管理束缚，寻求管理成本和效率二者之间的最佳平衡点，为全行转型发展提供可靠的组织保障。通过增强专门委员会指导决策能力，重点提升前台部门业务拓展的专业能力，同时对中后台管理部门进行组织架构与管理体系优化，切实加强中后台支撑保障能力。

## ◎履行社会责任，成为社会首选

### （一）服务地方经济

1. 构建“普惠化”的社区银行。农村社区是瑞丰发展的“根据地”，因此，瑞丰始终坚持扎根农村，积极探索“共建、共享、共有”的社区金融服务模式，构建不可复制、独具特色的社区服务体系，全方位植入“最近、最优、最快、最实”的瑞丰品牌。一是着力推进金融服务点升级工作，打造环境更优、功能更全的便民金融新模式——瑞丰银行丰收驿站，有效整合了金融、电商、物流、社区、公益等各类社会资源，为所在地一定范围内的城乡居民提供“一站式、多功能、综合性”的“金融+非金融”服务。目前，已先后完成两批、共计 50 家标准型丰收驿站和 60 家简易型丰收驿站的建设工作，覆盖辖内 18 个乡镇，构建多层次、多形式、可持续的金融便民服务体系，持续提升普惠金融的广度和深度。二是推出“一村一服务点”+“一人一助农机具”的基础金融助农服务模式，设立银行卡助农服务点 391 个，合计布放助农 pos 机 295 台，助农终端 257 台，实现行政村（社区）全覆盖。全年共办理小额存取款等各类基础金融业务 107 万笔，为当地居民提供了极大便利。村民基本上可以在本村范围内解决基础的金融需求，比如在服务点内拿取养老金，缴纳电费、电话费、交通罚没款，购买理财等等。

2. 致力于服务区域小微企业。通过实施减费卸负、创新服务模式、多样产品选择等实际行动服务区域内小微企业。至 2017 年末小微企业贷款余额为 289.90 亿元，比年初新增 31.08 亿元，小微企业贷款增速 12.01%，高于各项贷款平均增速 0.18 个百分点；小微企业贷款户数 25556 户，比上年同期增加 4945 户；小

微企业申贷获得率 99.31%，高于上年同期 0.13 个百分点，全面完成“三个不低于”监管要求。

3. 积极投身区域信用体系建设。一方面，着力解决好农民“信用背书”缺失问题，积极推动农户信息建档授信工程，已完成 359 个行政的农户信息建档工作，共建档 22.23 万户，占辖内常住农户的 90%以上，基本覆盖所有行政村和社区居民，并实行动态管理。通过村民代表公议授信的形式对辖内农户开展批量授信，目前共对 16.96 万户农户开展了信用授信，占辖内常住农户的 76.12%，合计授信金额 302.4 亿元，真正做到守信农户的小额信用贷款随借随还，促进其生活消费或者创业致富，从而推动农村经济发展。另一方面，对柯桥区社会信用体系建设提出可行性构想，开创性推出信用库建设，积极向企业发放信用贷款，为区域信用体系的构建与发展做出实质性贡献。截止 2017 年末，企业信用库入库企业 671 户，比上年增加 371 户，全行公司信用贷款 449 户，贷款余额 4.35 亿元，分别比年初增加 163 户、2.03 亿元，信用体系建设初见成效。

## （二）投身社会公益

“瑞行百年、丰泽万家”是瑞丰银行确立的企业哲学，我们始终将瑞丰银行发展与小微企业、区域经济、民生福祉融为一体，持久践行扶贫济困之路。从 2005 年开始，本行先后实施一系列慈善捐助，并用制度加以固化。出资 2000 万元建立留本冠名慈善求助基金，每年捐赠 100 万元定向救助弱势群体；设立 100 万元“三农扶贫基金”、捐赠 200 万设立“丰基金”，定向开展三农扶贫、贫困助学、关爱残疾儿童等。过去十年间，已累计捐出各类善款 4000 余万元。2017 年 12 月 22 日，由柯桥区委、区政府

主办，本行承办的“服务实体 振兴乡村 共享社会”大型主题活动在蓝天大剧院举行。活动现场举行了“瑞丰慈善基金”成立仪式，基金总额 3000 万元，本年度捐赠 858 万元，包括向绍兴 5017 户低保户每户捐赠 800 元，共计捐赠 401.36 万元；向柯桥区稽东镇养老院捐赠善款 30 万元；向 88 名贫困学子每名发放 3000 元，共计捐赠 26.4 万元，同时向 25 个行政村捐赠美丽乡村建设款项，共计 400 万元，用于改善农村基础设施建设。

## ◎践行绿色倡议，成为环境首选

### （一）建设“绿色银行”

1. 2017年，本行积极响应节能减排号召，顺应潮流，坚持勤俭治行，全力推行“互联网+办公”举措，助推全面实现无纸化运行，全力打造节能环保的“绿色银行”。通过充分利用OA办公系统、视频会议系统、流程银行系统、微信移动办公系统等各类型电子化办公系统，减少各类文件、材料的印刷和发放，提升会议效率和办公效能，打通无纸化“最后一公里”。

2. 推进“无碳”银行建设。2017年，本行大力推进新一代手机银行（丰收互联）、智能POS、丰收一码通以及丰收e支付、支付宝、财付通快捷支付、HCE云闪付、Apple Pay等移动支付产品的发展，推动“无碳”银行建设。各类电子渠道的建设、推广和使用，一方面有效降低了人、财、物等各类资源的投入和消耗，节约了银行的服务和运营成本；另一方面也降低了客户的使用成本，更重要的是通过对传统柜面办理业务方式的替代，提高了整个社会的效率，减少了资源浪费。

### （二）发展“绿色金融”

2017年，本行继续积极贯彻落实人民银行等七部委发布的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，从战略高度推进绿色信贷，围绕环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等行业，发展新的信贷产品和服务手段，实行差异化的信贷管理和考核办法，形成支持绿色信贷的激励机制。一是完善绿色信贷机制，出台《瑞丰银行推进绿色信贷管理办法》，实施差异化的绿色信贷政策，坚持以绿色信贷理念指引信贷经营行为，接入绿色信贷信息平台，将绿色信贷信息纳入尽职调查内容，将环保评估的审批

文件作为授信的重要依据，建立信贷支持节能减排技术创新和节能环保技术改造的长效机制。严格落实“绿色金融”政策要求，将环境保护“一票否决制”贯彻于贷前调查、授信评级、贷款审批的全流程。二是积极配置绿色信贷资金，加大对节能减排、环保行业的信贷支持，重点支持印染产业集聚升级，对符合国家节能减排和环保项目给予优惠，并从破坏、污染环境的企业和项目逐步抽离。三是加大绿色担保创新，创新商标权质押、林权抵押、排污权抵押等担保方式，重点推广排污权抵押贷款，对拥有关键核心环保技术、从事循环经济生产和绿色制造的小微企业所需流动资金贷款优先安排、重点支持。四是支持农业绿色生产。积极支持“五水共治”重点项目建设，强化“五水共治”信贷政策倾斜；对农业清洁生产、农业节水工程加强信贷资金配套支持，积极推进“光伏贷”产品，提高业务审批效率，加大绿色农村建设。

## 2017 年荣誉榜

### （一）国家部委级荣誉

- 被银监会评为全国农商银行“标杆银行”，连续第三次获此荣誉。

### （二）省级荣誉

- 被浙江银监局评为 2017 年度浙江银行业转型升级推进工作先进单位

- 被浙江银监局评为 2017 年度小微企业服务集体先进单位

- 被浙江省公安厅、浙江省银监局评为 2017 年度银行金融机构安全评估成绩突出单位

- 被省农信联社授予综合实力十强银行

### （三）市级荣誉

- 被绍兴市人民政府授予绍兴市模范集体称号

- 被绍兴市社会治安综合治理委员会、绍兴市公安局评为绍兴市 2017 年治安安全单位

- 被绍兴市金融办授予 2017 年度服务实体经济防控金融风险先进单位

### （四）区级荣誉

- 被柯桥区委、柯桥区人民政府授予 2017 年度柯桥区区长奖

- 被柯桥区委、柯桥区人民政府授予 2017 年度柯桥区金融支持实体经济发展优胜单位

- 被柯桥区委、柯桥区人民政府授予 2017 年度柯桥区“企业评部门、群众评行风”先进单位称号，连续第七年获得行风评议第一名

- 被柯桥区委、柯桥区人民政府授予 2017 年度柯桥区现代

服务业十强企业称号

- 被柯桥区委、柯桥区人民政府授予 2017 年度区级先进单位
- 被柯桥区委授予 2017 年度四星级基层党组织

## 展望 2018

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，也是瑞丰银行“新零售”战略转型起始之年。我们深刻分析时代赋予我们的新机遇、新挑战和新使命，全面推进“新零售”战略转型，全力培育零售金融、小微金融、产业金融、网络金融、同业金融五大业务板块，深耕柯桥社区“主阵地”，抢占滨海、越城、义乌三大新“主战场”。在全面落实各项工作的同时，瑞丰银行将继续提升客户服务水平，着力提供品质化金融服务；服务实体、帮扶三农、助力小微，推动地方经济和谐发展；大力践行社会责任，点滴关爱社会民生，与群众同呼吸、共命运，着力打造零售为本、模式领先、价值驱动的全中国一流农商银行。

## 信息反馈

尊敬的读者：

感谢您百忙之中阅读《瑞丰银行 2017 年度社会责任报告》，本报告是瑞丰银行发布的第六份社会责任报告，在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，请您不吝指正，以帮助本行进一步提升企业社会责任管理工作。

谢谢！

《瑞丰银行 2017 年度社会责任报告》编写组

2018 年 3 月