

无锡农村商业银行股份有限公司
2021 年度社会责任报告

2022 年 4 月

附件：

无锡农村商业银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

董事长致辞	3
行长致辞	5
一、关于我们	7
（一）基本情况简介	7
（二）社会责任理念	8
（三）荣誉与认可	10
二、战略引领，提升治理能力	11
（一）完善公司治理机制	11
（二）加强投资者关系管理	13
（三）实施全面风险管理	14
三、稳健经营，服务经济发展	15
（一）致力服务实体经济	15
（二）助力服务乡村振兴	16
（三）加快发展普惠金融	16
四、心系客户，传递真诚服务	17
（一）持续完善电子银行渠道	17
（二）大力推进网点转型	18
（三）落实金融消费者权益保护	18
五、保护环境，支持绿色发展	19
（一）发展绿色信贷	19
（二）推行绿色服务	20
（三）坚持绿色运营	20
六、以人为本，致力员工关爱	21
（一）构建多层次培训机制	21
（二）着力优化人才队伍结构	22
（三）落实权益保障和员工关怀	22
七、互济共享，助力社会公益	23
（一）巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴	23
（二）积极推进公益事业	24
（三）优化公众金融服务	25
2022 年展望	26

报告说明

（一）报告时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

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

（三）报告发布周期：年度报告。

（四）报告编制依据：本报告编制以《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构公司治理准则》，中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》等相关要求为参考。

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

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

董事长致辞

2021 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。我们隆重庆祝中国共产党成立一百周年，实现了第一个百年奋斗目标，“十四五”规划实现了良好开局。全行上下全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，不断深化全面从严治党、从严治行，紧紧围绕打造“深、专、新、强”新时代价值银行的战略目标，统筹做好稳增长、调结构、防风险、优管理等各项工作，总体进入到了发展质量优、经营效益好、综合实力强的发展时期，交出了厚重提气的“上市五周年答卷”。

这一年，我们坚持支农支小定位不偏离，把普惠金融名片擦得更亮。我们认真贯彻执行支持小微企业两项直达货币政策工具，做到应延尽延、应放尽放，进一步加大小微企业金融支持。扎实开展各类融资对接活动，解决了各类民营企业和制造业企业的融资需求。积极推动整村授信工作，增户扩面突破性进展。

这一年，我们坚持深化守正创新不懈怠，把金融科技能力用得更好。我们积极顺应数字化转型方向，持续推进敏捷转型的探索和建设。建设 AI 感知智能中台，推动创新科技系统、项目的建设应用，持续为业务拓展提供创新助力，加快梯队性、差异化的金融科技能力体系建设。

这一年，我们坚持提质挖潜增效不停步，把内部管理效能

做得更强。我们持续强化信用风险防控，积极推动统一授信管理平台项目建设、授信业务审批自动化，着力完善全方位、立体化的风险防控长效机制。深化合规银行六大体系建设，抓好合规体系和流程银行建设，坚决筑牢合规案防防线。

浩渺行无极，扬帆但信风。我们将拿出披荆斩棘、一往无前的志气胆气，形成锚定人先、革故鼎新的姿态状态，取得位居人先、勇夺第一的实绩业绩，更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，踔厉奋发、攻坚克难，努力开创无锡农商行高质量发展新局面，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

董事长：邵 辉

行长致辞

2021 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是无锡农商银行上市五周年。一年来，面对复杂形势环境和高质量发展经营发展要求，全行上下在总行党委和董事会的坚强领导下，紧紧围绕年初确定的经营目标任务，坚持稳中求进工作总基调，牢记初心使命，聚焦主责主业，夯实普惠根基，强化科技赋能，经营发展保持了稳中有进、稳中提质的良好势头，为庆祝党的百年华诞交上了一份精彩靓丽的“成绩单”。

这一年，我们恒心致远，在坚持稳健可持续高质量发展中昂首阔步前行。截至 2021 年末，各项资产余额 2017.70 亿元，增长 12.08%；各项存款余额 1567.84 亿元，增幅 10.93%；各项贷款余额 1178.10 亿元，增幅 18.17%。全年实现营业收入 43.49 亿元，增幅 11.63%；实现归属于上市公司股东的净利润 15.80 亿元，增幅 20.47%。年末全行不良贷款率 0.93%，比年初减少 0.17 个百分点，拨备覆盖率 477.19%，较年初提升 121.31 个百分点。全年实现安全运营无事故、无案件。

这一年，我们初心不渝，以更高站位、更大担当勇担乡村振兴主办行、普惠金融主力军、地方金融排头兵使命。截至 2021 年末，全行涉农贷款余额 243.72 亿元，增幅 18.54%。年末全行普惠型小微企业贷款余额 148.51 亿元，增幅 38.45%；贷款户数 7335 户，比年初增加 2475 户，涉农及小微企业贷款

占比达到 80.73%、涉农与小微企业贷款增速达到 18.18%，支农支小类监管指标实现全面达标。

这一年，我们夯基固本，持续苦练内功，全行高质量发展的成色更足、底色更亮。深耕场景金融建设，积极赋能医院、校园、菜场、停车等民生领域，共为 30 余家合作方提供智慧金融解决方案。不断完善适老金融服务体系，加快网点智能化改造，循序推进厅堂优质文明服务水平提升，打造高品质服务品牌。

一万年太久，只争朝夕。2022 年是乘势而上推进“十四五”规划的攻坚之年，新起点开启新征程，新愿景呼唤新担当，我们将重整行装、再燃激情，吹响奋进号角、汇聚磅礴力量，用热血和汗水共同开创无锡农商银行发展新篇章，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

行长：陶 畅

一、关于我们

（一）基本情况简介

1. 法定中文名称：无锡农村商业银行股份有限公司

（简称：无锡农村商业银行）

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

（缩写：Wuxi Rural Commercial Bank）

2. 法定代表人：邵辉

3. 董事会秘书：孟晋

电话（传真）：0510-82830815

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

办公地址：江苏省无锡市金融二街 9 号

邮政编码：214125

电子信箱：contact@wrcb.com.cn

投诉电话：0510-82831908

客服电话：0510-96058

公司网址：<http://www.wrcb.com.cn/>

5. 股票上市交易所：上海证券交易所

证券简称：无锡银行

股票代码：600908

（二）社会责任理念

1. 责任理念

企业愿景：

成为市民首选的社区银行，中小企业信赖的金融伙伴

核心价值观：

诚信协作、守正笃实、创新稳健

企业使命：

服务社会，助力企业，成就员工

企业精神：

团结、创造、争先、务实、敬业、高效

经营理念：

诚信为本，顾客为先，稳行稳健

服务理念：

以客户为中心，以服务为重心

管理理念：

内控决定成败，管理创造价值

合规理念：

守则尽责，自警自律

人才理念：

德才并重，尚德用贤

2. 利益相关方认定

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

（三）荣誉与认可

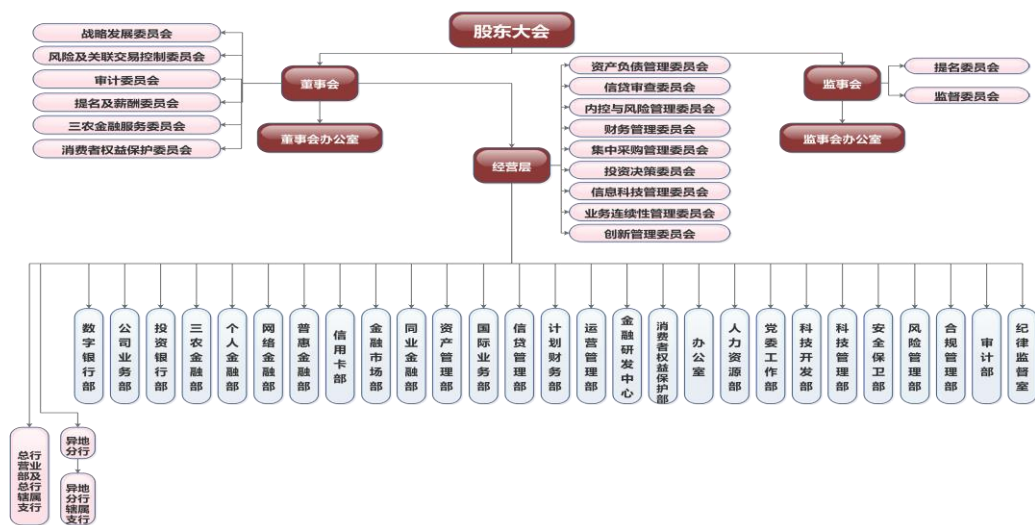
1. 荣获党史学习教育官网、人民网颁发的“全国党史知识竞赛活动‘优秀组织单位’”；
2. 荣获无锡市人民政府颁发的“2020 年度金融工作综合贡献先进单位”；
3. 荣获无锡市工业和信息化局颁发的“2020 年度金融支持制造业发展优秀单位”；
4. 荣获无锡市网络安全等级保护工作领导小组颁发的“2020 年度无锡市网络安全等级保护工作先进单位”；
5. 荣获中国人民银行无锡市中心支行颁发的“2020 年无锡市金融统计考核三等奖”；
6. 荣获中国银保监会无锡监管分局颁发的“2020 年度无锡市银行业金融机构普惠金融服务先进单位二等奖”；
7. 荣获中国企业联合会、中国企业家协会颁发的“2021 年中国服务业企业 500 强”；
8. 荣获中国金融认证中心、中国电子银行网联合颁发的“2021 年度最佳适老化创新奖”；
9. 荣获金融数字化发展联盟颁发的 2021 年金融数字化发展金榜奖“年度信用卡业务发展奖”；
10. 荣获江苏省精神文明建设指导委员会颁发的“2020—2021 年度江苏省文明单位”。

二、战略引领，提升治理能力

（一）完善公司治理机制

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

我行建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层等为主体的公司治理组织架构，实现了决策权与经营权的分离，董事会下设战略发展委员会、风险及关联交易控制委员会、审计委员会、提名及薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会；监事会下设提名委员会、监督委员会；高级管理层下设资产负债管理委员会、信贷审查委员会、内控与风险管理委员会、财务管理委员会、集中采购管理委员会、投资决策委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会和创新管理委员会。股东大会、董事会、监事会、高级管理层及委员会均制定了相应的议事规则与工作细则。



无锡农村商业银行组织架构图（截至 2021 年 12 月 31 日）

股东大会：

2021 年，我行共召开 3 次股东大会，形成决议 24 项。

董事会：

2021 年，我行共召开 7 次董事会，形成决议 56 项；董事会下设委员会共计召开会议 20 次，形成决议 70 项。其中，风险及关联交易控制委员会召开会议 4 次，形成决议 19 项；审计委员会召开会议 4 次，形成决议 23 项；提名及薪酬委员会召开会议 4 次，形成决议 6 项；战略发展委员会召开会议 6 次，形成决议 19 项；三农金融服务委员会召开会议 1 次，形成决议 1 项；消费者权益保护服务委员会召开会议 1 次，形成决议 2 项，充分发挥了董事会的抓手作用。

监事会：

2021 年，监事会共召开 6 次会议，审议通过了 28 项议案，听取了 45 项报告。监事会专门委员会共召开 8 次会议，审议通过了 62 项议案，其中，监督委员会召开 5 次会议，审议通过了 53 项议案；提名委员会召开 3 次会议，审议通过了 9 项议案。监事认真审阅了定期报告、审计报告、财务决算和预算报告、内部控制自我评价报告等。会前全体监事认真审阅相关文件材料，会上积极发表意见或建议，并按程序进行表决。部分因公业务等原因无法亲自出席的监事，均能按照规定委托其他监事代为出席并行使表决权。

高级管理层：

我行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营活动。2021 年，我行高管层在董事会领导下，积极应对市场变化，加快业务结构和盈利模式的转型，控制经营风险，提高资本效益和投资回报，积极塑造良好的企业品牌和社会形象。

（二）加强投资者关系管理

一是及时、准确开展信息披露。我行严格履行信息披露义务，依法对外公开发布各类定期报告、临时报告及其他应披露的重大信息，确保各项重大信息及时、准确、真实、完整披露，保证所有股东获得信息机会平等。2021 年共披露定期报告 4 份、

临时公告 50 份。二是加强投资者关系管理，保障合法权益。我行充分尊重投资者的合法权益，注重加强与投资者的双向沟通，建立与投资者的良性互动关系，切实提升投资者服务水平。主要通过 e 互动上与投资者进行交流、接待机构与个人投资者来访、及时发布通知和详细会议资料等多种形式和渠道，增进与投资者之间的了解及交流，确保投资者能够及时、准确了解公司的发展战略和经营情况，同时接受投资者对我行提出的建设性建议。三是及时有效补充资本金。2021 年成功发行 5 亿元无固定期限资本债券，补充我行其他一级资本，有效优化资本结构，夯实资本基础，增强我行的营运实力和抗风险能力，支持我行业务发展和支农支小信贷投放，更好地服务实体经济。

（三）实施全面风险管理

一是资产质量管理持续增强。缩短授信审批流程，不定期对授信业务开展抽查，有效防范风险隐患。将个人风险预警纳入风险预警系统，实现对公、个人风险预警信号全覆盖。加大信贷资产质量监控力度，开展信贷业务交叉检查，综合运用总量管控、名单制等手段，加强对产能过剩、房地产、政府隐性债务等重点领域和敏感行业的管控力度。二是智能风控应用不断深化。打通系统之间壁垒，实现统一授信系统与信贷、网贷、信用卡等系统的实时交互对接，形成对同一客户的统一授信额度管理；运用大数据技术，推动贷款产品实现自动化审批，有

效提高了授信审批效率。三是内控合规管理纵深推进。制定合规银行建设三年规划，进一步深化合规银行六大体系建设。深入开展“内控合规管理建设年”活动，抓好屡查屡犯问题的集中整治和整改问责。不断加大审计力度，全年共实施全面审计和各类专项审计 24 个。推动廉洁文化建设，常态化开展警示教育，推动全面从严治行向纵深发展。四是加强反洗钱管理。完成大额交易和可疑交易报告工作，2021 年我行向中国反洗钱监测中心报送可疑交易报告 1177 份，累计交易笔数 49.71 万笔，累计金额 66.43 亿元。积极引入云计算、海量交易数据处理、信息追踪等互联网现金技术，基于资金网络的异常交易关联追溯方法，搭建反洗钱关联关系图谱，研发可疑案件排序模型。

三、稳健经营，服务经济发展

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

（一）致力服务实体经济

2021 年，我行积极推动稳企惠企政策落实落地。实施减费让利，对小微企业和个体工商户部分支付手续费实施优惠减免，

切实为实体经济减负。积极落实人行两项货币政策工具，对普惠小微企业实施阶段性发放信用贷款，助力市场主体恢复元气、增强活力。依托苏科贷、苏农贷、知识产权、专精特新“小巨人”等优质白名单，专注制造企业集群等示范企业，开展集中走访营销，夯实区域重点民企客群。截至年末，全行民营企业贷款户数比年初增加 2766 户，余额比年初增加 62.75 亿元，增幅 18.76%；制造业贷款户数比年初增加 463 户，余额较年初增加 38.82 亿元，增幅 18.26%。

（二）助力服务乡村振兴

我行围绕致力贯彻国家支农支小系列政策。报告期末，涉农及小微企业贷款占比达到 80.73%、涉农与小微企业贷款增速达到 18.18%。借助党建共建、银村联盟等模式，邀请具有人熟地熟优势的村组长、网格员，共同开展“整村授信，送贷入户”活动，提高农村普惠金融覆盖率。扎实开展“阳光信贷”企业走访、“金融惠企万户行”“首贷扩面专项行动”等融资对接活动，持续扩大基础客群，推动增量扩面。截至年末，全行累计走访企业近 2 万户，涉农贷款余额 243.72 亿元，比年初净增 38.11 亿元，增幅 18.54%。

（三）加快发展普惠金融

全力提升金融服务能力本行大力构建“1+N”网格力量组织

体系，通过建立覆盖 193 个行政村和社区的网格基本单元，积极探索实践“大数据+网格化+铁脚板”的治理机制，建好建强网格员队伍，确保普惠金融、乡村振兴政策宣传到位、客户信息建档到位，不断提升本行金融服务能力。我行相继设立苏州、常州地区普惠金融分中心，小微客户经理达到 51 人，普惠金融服务力量不断增强，2021 年普惠金融团队净增普惠贷款 2638 户、金额 15.42 亿元，户均贷款 58.44 万元。将本地 5 家支行定为普惠专营支行，着力提升基层行普惠金融服务能力。

四、心系客户，传递真诚服务

（一）持续完善电子银行渠道

深耕场景金融建设，积极赋能医院、校园、菜场、停车等民生领域，共为 30 余家合作方提供智慧金融解决方案，实现留存日均资金 3.94 亿元，同比增长 21.6%。紧跟国家医疗改革方向，共签发医保电子凭证 22.41 万张。顺应监管导向，制定互联网贷款业务全流程管理规范，与新网银行、度小满金融等平台合作开展的互联网贷款余额 14.16 亿元，比年初增加 8.99 亿元，增幅 174%。推出的“幸福版”手机银行荣获“2021 数字金融金榜奖”手机银行最佳适老化创新奖。推出“即开即用”虚拟信用卡，结合用卡权益开展无锡本地热门商圈、特约商户场景营销活动，实现申请发卡、绑卡消费营销闭环。加大与微

信、京东、美团、叮咚买菜等头部企业开展联合促销、绑卡支付、积分兑换等业务合作，助力扩大内需消费升级。

（二）大力推进网点转型

我行坚持因地制宜、因时制宜，不断完善渠道建设，提高业务运行效能。完成金星、蓉湖、五星家园等 7 家网点智能化改造，柜面无纸化交易覆盖率达到 98%。循序推进厅堂优质文明服务提升年专项活动开展，打造高品质服务品牌。与政府共享渠道资源，将行政审批业务迁移至我行智慧柜员机。我行始终坚持以优质全面的社保金融服务，践行着服务本地居民社保的使命。与无锡人社共建社银合作网点 35 家、提供 7 大类 47 项社保业务办理服务，实现“政务服务网点办”。完善适老金融服务体系，做实做细老年人金融服务工作，张泾支行被评为江苏省文明规范服务适老网点。

（三）落实金融消费者权益保护

我行积极保障金融消费者合法权益，积极培育与客户的良好关系。持续做好常态化疫情防控工作，全力保障员工、客户生命安全和身体健康。修订消费者权益保护工作制度和个人金融信息保护管理办法，不断夯实消保制度基础。强化消费者权益保护决策执行和监管管控，针对性开展消保专项检查，持续做好产品全流程消保审查和管控，将消保理念融入到产品、服

务开发设计的源头。建强专业化消保队伍，提升全行消保意识。聚力金融宣传普及，全年共计开展“防范非法集资”等五个专题金融知识普及活动，营造和谐消保氛围。2021 年我行共受理各渠道客户投诉共 328 起，其中 96058 客服热线受理的有 106 起，12345 政府热线转办的有 97 起（不包括咨询建议类），人民银行转办的有 12 起，银保监局转办的有 109 起，总行现场受理 4 起，每一件投诉均得到了及时妥善处理。

五、保护环境，支持绿色发展

（一）发展绿色信贷

推动绿色信贷工作，是落实中央、省、市各级党委、政府关于生态文明建设的重要举措，也是实现更高质量经济增长、促进可持续发展的重要抓手。我行不断强化绿色信贷理念，按照投向绿色、授信绿色、渠道绿色、服务绿色的发展思路，做好绿色信贷服务工作，持续加大在智能制造、节能环保、污染防治、清洁能源、绿色建筑、绿色交通、绿色农业、资源循环利用等重点领域的金融支持。主动贴近市场，摸清绿色金融服务需求，实现金融资源精准投入严把新增贷款环保标准关，坚决退出环保排放不达标、严重污染环境的落后企业，将创造经济效益和社会效益并举。成立绿色金融创新中心及宜兴绿色金融特色支行，以实际行动进一步深化绿色金融创新，截至年末，

全行绿色信贷余额 28.88 亿元，比年初增加 5.95 亿元，增幅 25.92%。

（二）推行绿色服务

我行积极倡导低碳生活，努力拓展电子银行产品和互联网金融业务，大力推广非税 POS 合作、非税收费业务、医保线上支付、“微信无感支付”、无跳转支付、面容支付、智慧停车、智慧医院、智慧校园、智慧社区等新型电子银行产品和服务，客服热线 96058 提供 24 小时不间断服务，全力打造包括网上银行、移动银行、微信银行、直销银行在内的电子银行服务体系，通过推动服务方式电子化，降低金融服务过程中的资源消耗，传播环保理念，倡导绿色生活。报告期末，电子银行柜面替代率超过 98%。

（三）坚持绿色运营

报告期内，我行积极丰富绿色办公，节能减排举措，积极倡导节能环保理念，降低资源消耗。持续优化办公流程，落实各类来文的电子建档机制，运用 OA 办公系统实现了行政工作的无纸化；大力推进柜面无纸化交易项目，大幅减少柜面纸质凭证使用量；定期检修电子设备运行状态，减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗；每日班后检查办公设备、水管、空调、饮水机等关闭情况；推广视频会议，减少支行往来交通能耗，

降低会议成本；严格控制机动车辆管理，一方面合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗，另一方面，定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行；推行绿色采购，优先选择低能耗、低碳排放和具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品。

六、以人为本，致力员工关爱

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

（一）构建多层次培训机制

我行坚持以人才发展为目标，通过建立系统化、专业化的培训体系，提高员工业务素质和综合能力。组织开展中高层管理人员及业务骨干培训班，提高了中高层管理人员的理论素养、决策水平和履职能力。针对员工履职要求，常态化开展金融小课堂、学习地图闯关和新产品、新业务、新流程推广等适应性培训，为员工适岗提供支持。聚焦经营重点和战略传导，开展系列讲座等培训项目，确保重点任务完成。围绕员工进阶发展和素质提升，开展内训师课程萃取、大堂经理厅堂营销、中高层管理人员及业务骨干能力提升等培训项目，推动人才梯次化

培养。积极开展内训师、客户经理、中高层等专项人才发展培训，推动人才梯次化培养。

（二）着力优化人才队伍结构

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

（三）落实权益保障和员工关怀

报告期内，我行始终关爱员工身心健康，严格执行国家相关劳动法规，落实劳动合同签订、带薪休假等制度，通过召开职工代表大会、员工座谈会、行长邮箱等形式，了解动态、倾听心声，充分保障职工与工会组织间的顺畅沟通，保障员工合

法权益。加强员工关怀，全年探望慰问员工 73 人次，组织员工含退休员工进行年度体检，继续实施关爱员工健康管理项目。推进实施了员工综合医疗项目，2021 年共计理赔 45 人次，理赔金额 115 万元。配合人力资源部实施员工终身重疾保险。做好员工节日福利、员工生日福利、员工劳保用品等关爱活动。对身患重病的员工及时送上关怀，为困难员工申请金融工会、市级机关的困难补助。积极组织文体活动，配合上级工会、省联社、金融工会开展各类活动，选拔优秀作品参加省联社、金融工会等的金融系统书画摄影展，组织员工进行日常的羽毛球、足球、篮球等训练，适时开展各类员工喜闻乐见的比赛项目，持续营造积极健康向上的内部企业文化氛围。

七、互济共享，助力社会公益

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

（一）巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴

我行坚定巩固拓展脱贫攻坚成果，有效衔接乡村振兴，努力为改善农村金融服务环境、推动城乡经济协调发展做出积极贡献。本行积极贯彻乡村振兴相关文件精神，深入走访调

研无锡地区银行业保险业支持乡村振兴的首批试点示范乡镇，目前本行已与阳山镇建立结对服务关系，将持续加强双方在融资支持、服务设施、金融宣传、权益保护等方面的供需对接，探索新措施、新产品，做到服务贴近基层，力争实现试点乡镇涉农主体金融服务的获得感、可得性进一步增强，并形成一批贴近实际、切实有效可复制可推广、具有地方特色的服务乡村振兴的有效模式和经验。积极稳妥推进农村承包土地经营权抵押贷款试点，推出“确权贷”作为农村土地承包经营权确权后的特色产品。

（二）积极推进公益事业

我行始终以实际行动回报社会，并在全行上下营造出博爱向善的良好氛围，坚持做一家有温度、有情怀的银行，做一家知感恩、勇担当的银行。2021 年度，我行共捐赠各类公益资金 149.29 万元。报告期内，我行持续组织开展各类慈善捐赠活动。为弘扬尊老敬老传统美德、落实惠老优待政策，我行于 2013 年起组织开展了无锡市百岁老人尊老金捐赠工作，每月向无锡地区的百岁老人每人每月增发尊老金 300 元。截至 2021 年末，我行已累计为百岁老人发放尊老金 732.06 万元，其中，2021 年为 125.79 万元。与省扶贫“三会”联合开展“滴水筑梦”扶贫助学工程，每年资助 20 名贫困生，助力精准助学扶贫工作，拓展志愿服务的深度和广度，服务地方、服务人民，

为社会经济发展和社会和谐稳定做出应有贡献的责任与使命。我行持续推进青年志愿者服务机制建设,积极探索志愿服务活动助力我行中心业务发展的战略尝试,进一步加强活动的规范化、制度化、常态化。疫情防控期间,积极组织行内青年突击队、志愿者服务队到社区、企业防疫一线,为疫情防控贡献力量。

（三）优化公众金融服务

报告期内,我行认真落实文明规范服务,持续提升全行服务质量。调整文明规范服务考核细则内容,大力部署全年网点文明服务提升工作,明确了网点员工服务规范化、精细化水平提升的要求。积极发挥网点宣传的主体作用,充分利用营业网点多、布局广的特点开展金融知识宣传。为强化宣传效果,在全行网点设置宣传栏,摆放金融知识宣传资料;安排大堂经理和保安向客户发放金融知识宣传资料;网点电子显示屏持续滚动播放公益广告、金融知识宣教标语;官方网站、微信公众号定期推送金融知识及宣传活动情况。进一步加强网点环境卫生管理,完善各类网点服务标识,严格做好卫生秩序管理,通过设立志愿服务点,为广大客户提供人性化服务。对照省级文明单位创建要求,大力宣传文明创建工作成果,积极参与文明共建活动,推动文明单位创建,推进文明单位常态长效建设。

2022 年展望

2022 年是党的二十大召开之年，是开启向第二个百年奋斗目标进军之年，是我行三年规划收官之年。全行上下要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会和习近平总书记视察江苏重要讲话精神，弘扬伟大建党精神，坚持“稳字当头、稳中求进”工作总基调，准确把握新发展阶段，深入贯彻新发展理念，积极融入新发展格局，严格落实坚守定位和服务乡村振兴等宏观政策和监管要求，紧紧围绕高质量发展主线，坚定“支农、支小、支微”市场定位，坚持“做小、做散、做优”业务方向，以改革创新为动力，以能力建设为抓手，以合规经营为保障，持续下沉服务重心、践行普惠金融理念，加大信贷投放力度，提高风险防控水平，不断深化全面从严治党，继续扎实做好疫情防控工作，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。