

无锡农村商业银行股份有限公司  
2025 年度社会责任报告

2026 年 3 月

# 目 录

一、关于我们 .....	3
(一) 基本情况简介 .....	3
(二) 社会责任理念 .....	4
(三) 荣誉与认可 .....	6
二、战略引领，提升治理能力 .....	6
(一) 持续完善公司治理 .....	8
(二) 加强投资者关系管理 .....	10
(三) 实施全面风险管理 .....	11
三、稳健经营，服务经济发展 .....	13
(一) 致力服务实体经济 .....	13
(二) 倾力服务乡村振兴 .....	14
(三) 稳健发展普惠金融 .....	15
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) 持续推进网点转型 .....	17
(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 .....	21
六、以人为本，致力员工关爱 .....	21
(一) 构建分层分类培训体系 .....	21
(二) 优化人才队伍建设布局 .....	22
(三) 持续增强员工关爱质效 .....	23
七、互济共享，助力社会公益 .....	25
(一) 巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴 .....	25
(二) 积极推进公益事业 .....	26
(三) 优化公众金融服务 .....	27
2026 年展望 .....	28

## 报告说明

**（一）报告时间范围：**2025年1月1日至2025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。在报告的表述中分别使用“无锡农商银行”、“无锡银行”、“本行”、“我们”。

**（三）报告发布周期：**年度报告。

**（四）报告编制依据：**本报告编制以中国银监会《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》等相关要求为参考。

**（五）报告保证方式：**本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。

## 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：陶畅

3. 董事会秘书：费国栋

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：214105

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. 荣获无锡市委市政府颁发的“2024年无锡市服务地方发展优秀金融单位”；
2. 荣获无锡市人民政府办公室颁发的“2024年度无锡市地方税收前100家企业”；
3. 荣获无锡市公安局颁发的“心盾 2024 全市反诈短视频大赛入围决赛奖”；
4. 荣获江苏农商联合银行颁发的“全省农商银行 2024 年度数据治理工作优胜单位”；
5. 荣获江苏农商联合银行颁发的“2024 年度‘以案促改’、‘以案促治’优秀案例”；
6. 荣获江苏农商联合银行颁发的“2025 年度财务管理工作优胜单位”；
7. 荣获中国银联江苏分公司颁发的“2024 年银联借记卡交易规模奖”；
8. 荣获中国银联江苏分公司颁发的“2025 年银联信用卡交易增幅奖”；
9. 荣获国家外汇管理局无锡市分局颁发的“2024 年度推进外汇服务改革创新成绩突出单位”；
10. 荣获无锡市金融学会颁发的“2024 年无锡市金融学会先进会员单位”；

11. 荣获中国人民银行无锡市分行办公室颁发的“地方征信体系建设工作突出单位”；
12. 荣获江苏农商联合银行颁发的“全省农村商业银行2024年度综合考核第一等次”；
13. 荣获江苏农商联合银行颁发的“全省农村商业银行2024年度领导班子考核优秀等次”；
14. 荣获江苏农商联合银行颁发的“2024年度全省农商行组织人事工作先进单位”；
15. 荣获江苏农商联合银行颁发的“2024年度‘圆鼎家园’反洗钱管理类单项奖”；
16. 荣获中国经济日报社颁发的“2024年度农村金融新闻宣传报道先进单位”；
17. 荣获江苏农商联合银行颁发的“2024年度纪检考核工作第一等次”；
18. 荣获中国金融工会无锡工作委员会颁发的“2025年无锡金融系统朗诵比赛二等奖”；
19. 荣获江苏农商联合银行颁发的“‘全力惠民企 再展新作为’劳动竞赛二等奖”；
20. 荣获江苏农商联合银行颁发的“第二届‘鼎言’微课大赛优胜奖”；
21. 荣获江苏农商联合银行颁发的“‘合规创造价值’优秀案例”；

22. 荣获江苏省企业联合会颁发的“2025 江苏服务业 100 强第 53 名”；

23. 荣获中国企业联合会、中国企业家协会颁发的“中国服务业企业 500 强”；

24. 荣获国家外汇管理局无锡市分局颁发的“2025 年度推进外汇服务改革创新成绩突出单位”；

25. 荣获江苏农商联合银行颁发的“2025 年度网络安全工作突出单位”；

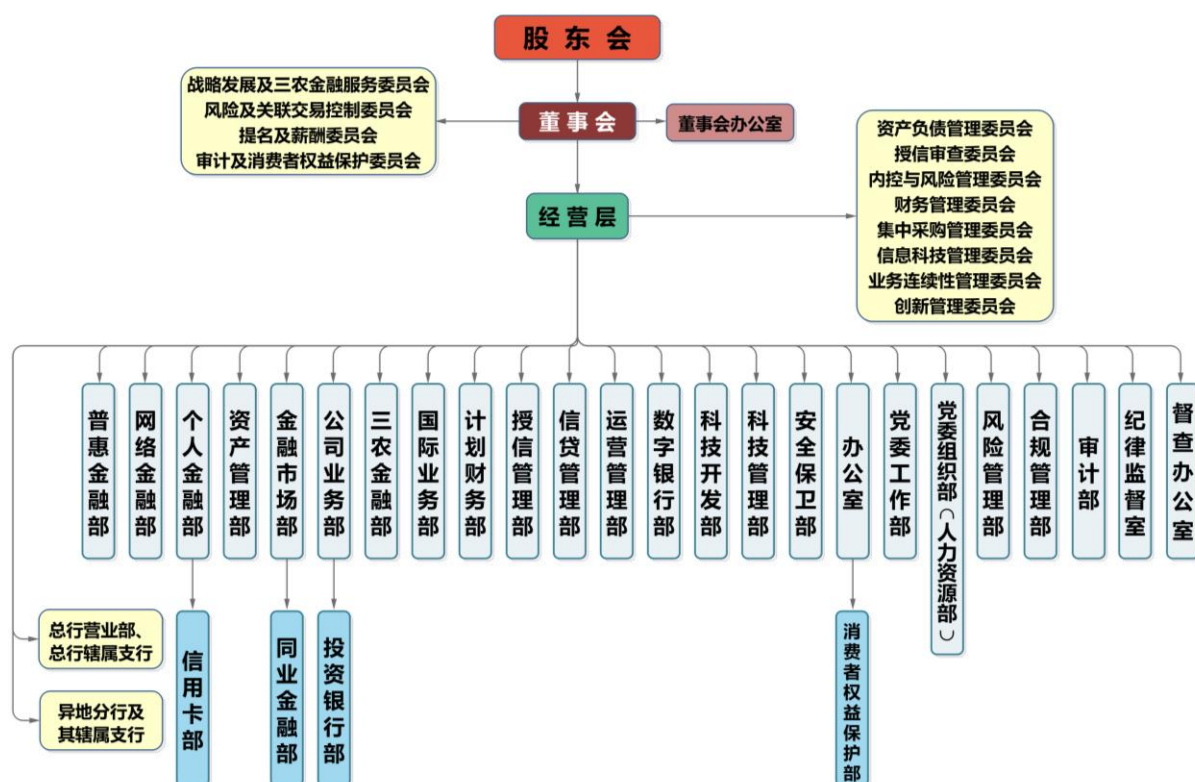
26. 荣获国家外汇管理局无锡市分局颁发的“2025 年度无锡市外汇管理改革先进单位”。

## 二、战略引领，提升治理能力

### （一）持续完善公司治理

本行严格按照《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》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。

本行建立了以股东会、董事会、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及三农金融服务委员会、风险及关联交易控制委员会、提名及薪酬委员会、审计及消费者权益保护委员会；高级管理层下设资产负债管理委员会、授信审查委员会、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、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。股东会、董事会、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 2025 年 12 月 31 日）

股东会：

2025年，本行共召开2次股东会，形成决议20项。

董事会：

2025年，本行共召开4次董事会，形成决议67项。董事会下设委员会共计召开会议14次，形成决议109项。其中，审计及消费者权益保护委员会召开会议4次，形成决议39项；战略发展及三农金融服务委员会召开会议3次，形成决议19项；风险及关联交易控制委员会召开会议4次，形成决议46项；提名及薪酬委员会召开会议3次，形成决议5项，充分发挥了董事会的抓手作用。

高级管理层：

本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、公司章程以及股东会、董事会的授权行使职权，组织开展经营活动。2025年，本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。本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。2025年共披露定期报告4份、

临时公告 32 份。二是加强投资者关系管理，保障合法权益。本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，同时接受投资者对本行提出的建设性建议。三是积极开展资本运作。2025 年 12 月，本行完成 10 亿元二级资本债券发行工作，票面利率 2.53%，全场认购倍数达 2.68 倍，35 家专业机构积极参与认购，印证了市场对本行经营实力、发展潜力的高度信任；持续引入优质耐心资本，获得长城人寿增持、利安人寿首次买入，两家险资合计持有本行股份 2.07 亿股，占比达 9.47%，国有法人持股占比提高，进一步优化了本行的股东结构；顺利实施 2025 年度中期利润分配，于 2025 年 11 月 25 日完成每股现金红利 0.11 元的权益分派，让投资者切实体会到了回报力度。

### **（三）实施全面风险管理**

一是资产质量稳步提升。对照《商业银行金融资产风险分类办法》相关规定制定金融资产风险分类管理办法，依规开展金融资产风险分类工作，扎实推动资产质量管理走深走实。通过定期开展资产质量真实性排查，切实摸清信用风险底数，充

分计提拨备，有效增强风险抵补能力，截至 2025 年末，不良贷款率降至 0.77%，较年初下降 0.01 个百分点，资产质量稳中向好。同时，聚焦重点行业与关键业务领域，深入开展风险排查，针对排查发现的风险客户差异化制定风险缓释措施，及时掌握客户风险处置进展情况，加大风险处置力度。二是数字化风控应用不断深化。积极推动风控系统应用，加强主要业务风险指标日常监测，识别主要风险隐患；针对性开展问题客群定位、风险特征提炼、风控策略制定；运用智能风控平台，部署风控策略 76 个，通过优化业务流程、引入智能风控模型、加强数据整合等措施，全面提升贷前、贷中、贷后各阶段的管理效率；运用现有系统落地了高风险影像识别、设备指纹关联挖掘、中介展业区域拦截等反欺诈措施，客户准入环节有效降低了潜在的欺诈风险。健全风险预警体系，持续完善风险预警信号，优化风险识别与响应闭环管理机制。强化风险预警处置常态化考核，提升迎前管控风险能力，及时制定风险缓释措施，牢牢把握风险防控主动权，全面筑牢金融资产安全防线。三是内控合规管理纵深推进。深入剖析违规成因，全面还原风险点，精准识别制度、机制、授权和系统漏洞，深入查摆问题不足，扎实推动问题整改。强化合规正向引导、负向警示，引导员工合规理念入脑入心。四是加强反洗钱管理。紧密围绕反洗钱法律法规要求，全面梳理和优化反洗钱内控制度，将反洗钱要求融入业务全流程，实现业务发展与风险防控的良性互动；通过加强

对客户身份信息的持续更新与动态管理，深入开展可疑交易监测与分析，提升反洗钱工作的精准性和有效性。同时，加大对员工的培训力度与考核标准，针对基层员工实施定制化培训计划，着力提升业务操作技能与风险识别防控能力；加强与监管部门的沟通与协作，及时了解监管政策动态，积极配合开展各项工作，为维护金融稳定贡献力量。

### 三、稳健经营，服务经济发展

本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

2025年，本行始终坚持金融服务实体经济的根本宗旨，深入贯彻国家关于金融工作的各项部署，聚焦科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融五大领域，持续优化金融服务，以实际行动助力地方经济社会发展，为实体经济发展注入强劲动力。本行加大对实体经济重点领域和薄弱环节的信贷支持，特别是对小微企业、制造业、“专精特新”企业、科技型企业以及绿色产业等提供充足信贷资源。聚焦“465”现代产业集群和省市重点项目，积极开展走访对接。加强产品创新，逐步

构建全生命周期产品体系，针对科技企业不同生命周期、不同发展阶段特点分别推出了“科担贷”“专精特新贷”“设备融”等产品，推动企业不断实现高质量发展。做好小微企业贷款接续，通过运用无还本续贷、转贷应急资金等方式，多举措缓解小微企业转贷资金压力。截至 2025 年末，本行各项贷款余额 1706.29 亿元，较年初净增 140.09 亿元，增幅 8.94%。

## （二）倾力服务乡村振兴

2025 年本行坚定不移地贯彻落实党中央、国务院关于全面推进乡村振兴的重大决策部署，秉持金融工作的政治性与人民性，将“三农”金融服务置于关键战略位置。通过一系列有力举措，推动金融资源持续向“三农”领域汇聚，为乡村振兴注入源源不断的金融动力，在服务“三农”的征程中迈出坚实步伐。截至 2025 年末，本行涉农贷款余额 264.92 亿元，较年初增长 20.99 亿元，增速 8.6%；普惠型涉农贷款余额 50.27 亿元，较年初增长 7.03 亿元，增速 16.25%；涉农及小微企业贷款占比 80.66%，普惠型农户和普惠型小微企业贷款余额 332.13 亿元，较年初增长 38.84 亿元，增速 13.24%。报告期末，各项涉农监管指标均满足监管要求。

本行持续扩大农村基础金融服务覆盖面，开展“送金融知识下乡”、“送惠农服务入村”等活动，助力改善农村金融生态环境，持续优化农村网点布局，扩大物理网点服务辐射范围；通过大

力推广微信银行、网上银行、手机银行等产品，线上线下融合为农村居民提供方便、快捷的基础金融服务。同时积极开展整村授信工作，将整村授信与线上模式相融合，全面实现线下走访，批量预授信，线上用信方式。

为扩大农户服务领域，推进新农村建设，改善村镇居民居住环境，提升居民幸福度，本行推出了“阳光幸福贷”业务，专项支持新农村建设，为农村居民进行农房翻新改造提供信用融资支持，目前已与马山、厚桥等镇的 81 个行政村签订授信协议，总计为我市 311 户农村家庭投放“阳光幸福贷”11012.5 万元，贷款余额 5900.6 万元。

### **（三）稳健发展普惠金融**

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性、牢固坚守支农支小市场定位，坚守服务“三农”和小微的使命职责不动摇。作为服务普惠金融的“排头兵”，本行普惠金融部积极调整经营方向，加强对个体工商户、民营小微企业的支持力度，提高经营性贷款在整体贷款规模中的占比：一是持续深化资源细盘及管理赋能，全量走访存量经营性客户，搜集典型案例并回访礼赠，形成行业/客户上下游分析案例报告，针对性制定行业/产业的特色化服务；二是同步推行定向专营展能升级，试点地区（无锡）设定“专项攻坚业务中心”独立运营考核，深耕“经营性大客户挖掘及商会、行业协会、商业园区、社区街道、专业市场”的营销

探索，力求多方位覆盖个体工商户或小微企业主的多样化金融需求。同时深入消费的一线领域，提高居民消费端的信贷支持，加强场景金融建设，深入开展政企银合作，对优质客群单位深入拓展：今年与无锡市水务集团深度合作，分别驻点集团总部、南泉水源厂、城北污水厂、南尖公园水处理厂、锡东水源厂，同步联动锡山区政府、新吴区税务局、锡山交通局、惠山国控、锡山金投等优质政企单位。截至 2025 年末，普惠金融部贷款余额 36.45 亿元；普惠信贷客户数 9639 户，较年初净增 733 户，增幅 8.23%。

二是全力支持民营小微发展。通过开展“千企万户大走访”活动，细化走访方案，依托“如来神掌”营销系统实施网格化管理，精准摸排小微企业经营状况与融资需求。同时，深化“融 e 快贷”线上产品应用，打通线上快速授信通道，并结合 2025 年开门红活动及专项劳动竞赛，对标“准、快、惠”服务标准，为符合条件的小微企业开通“绿色通道”。针对“推荐清单”内企业的行业特性与不同发展阶段资金需求，量身定制服务方案。截至 2025 年末，已为“推荐清单”中 2557 户小微企业累计发放贷款 203.72 亿元，其中首贷户 633 户，累计放款 32.91 亿元，有效满足了小微企业“短、频、急”的融资需求。此外，针对小微企业还本付息压力，本行多措并举推出贷款接续支持政策，通过无还本续贷、展期、延期、借新还旧、对接政府转贷应急资金等方式，为企业纾困解难。

## 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，为多家合作方提供智慧金融解决方案。2025年全年，智慧医院项目结算笔数838.87万笔，结算金额为15.05亿元；智慧校园项目结算笔数13.80万笔，结算金额为15.28亿元。紧跟国家医疗改革方向，签发医保电子凭证。合作打造“锡银·苏服办”政务体系，使无锡市民享受到便捷、高效的一站式政务审批服务和高质量综合金融服务。顺应监管导向，制定互联网贷款业务全流程管理规范。不断完善手机银行功能，推进同全链路埋点系统的深度对接，为产品迭代及风控管理提供坚实的数据支撑。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。持续深入与微信、京东、美团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）持续推进网点转型

本年度制定运营服务效率年专项活动方案，以服务提速、厅堂管理和外拓服务效能为目标，持续推进网点转型工作。在服务提速方面，面向一线员工、客户开展意见建议“大征集大讨论”活动，针对网点业务的困点、难点、堵点问题，制定专项提

升方案，提升业务办理效率。在厅堂管理方面，在确保物品摆放有序性和科学性的基础上，建立厅堂服务规范，疏通客户投诉渠道，严格落实日常监督考核机制，同时建立较为顺畅的营销组织链条，让员工真正成为文明服务的践行者。在外拓服务方面，制定并下发《无锡农村商业银行关于建立“小圆服务队”工作机制的活动方案》、《无锡农村商业银行“小圆服务队”主题宣传方案》，在全行组建 43 支“小圆服务队”，建立起长效上门服务机制，做到打造统一品牌、建立专业队伍、规范服务流程、明确服务种类。

### （三）落实金融消费者权益保护

本行高度重视金融消费者权益保护工作，持续完善相关制度体系，修订了金融消费者权益保护工作制度以及个人金融信息保护管理办法等内规，进一步夯实消保制度根基。强化消保决策执行与监督管控机制，开展针对性消保专项检查，全面落实产品与服务全流程消保审查，将消保理念深度融入产品设计与服务开发源头。同时，本行着力打造专业化消保团队，全面提升全员消保意识，积极构建与客户之间的长期信任关系。2025 年，本行统筹规划、系统推进消费者权益保护宣传教育工作。宣教活动期间，本行精心组织、创新形式、贴近群众，构建多渠道宣传矩阵，组织了一系列特色活动，例如在职业学校举办金融安全“开学第一课”、开展“小小金融家”亲子财商教育活动、

以“无锡话”向老年群体揭示诈骗套路，以及多场警示不法贷款中介及“职业背债”等骗局的宣教活动等。2025年，本行《构建多维金融宣教体系 践行金融消保使命担当》消保宣教案例被中国金融传媒股份有限公司评为“金融消费者教育宣传优秀案例”，并获得了无锡市银行业协会2025年度消保宣教工作表扬信，充分彰显本行在金融消保宣教领域的创新实践与突出成效。本行2025年总计受理各渠道客户投诉共395件（可剔除件及重复件未计入），每一件投诉均得到了及时妥善处理。本年度投诉主要涉及业务分布为个人贷款协商还款、房贷提前还款、信用卡协商还款等。投诉数量分布前三的地区为：无锡、苏州、常州。

## 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。本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，严格把好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。2025年，本行切实履行法人银行社会责任，按时完成并发布了年度环境信息披露报告，环境披露报告中有效扩大了本行企业的碳核算样本，同时将气候与环境压力测试中将目标企业有效扩大至六大行业。截至2025年末，全行绿色信贷余额111.83亿元，比年初增加23.06亿元，增幅25.98%。

## （二）推行绿色服务

本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，大力推广数字人民币、快捷支付、非税POS合作、非税收费业务、无跳转支付、面容支付、智慧停车、智慧医院、智慧校园、智慧农贸市场、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，全力打造包括手机银行、网上银行、微信银行和小程序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。截至2025年末，本行手机银行用户达194.3万户，网上银行用户达5.46万户，网络支付客户数达115.21万户。

### **（三）坚持绿色运营**

报告期内，本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；持续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，本行坚持“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）构建分层分类培训体系**

本行以人才发展战略为引领，构建系统化、专业化、常态

化的培训机制，全面提升员工业务素养与综合履职能力，为企业高质量发展注入人才动力。一是针对中高层管理人员及核心业务骨干，专项开设能力提升培训班，重点强化理论素养、战略决策能力与履职担当意识，助力管理团队提质增效；二是聚焦客户经理队伍进阶发展，实施分层次、分片分区赋能培训，构建梯度化人才培养体系，助力客户经理队伍专业化成长；三是围绕经营重点和战略传导，以业务实操、合规意识、风险防控三大核心，通过案例复盘、场景化模拟等形式开展针对性培训，确保重点任务落地见效；四是紧扣员工岗位履职需求，常态化开展学习地图活动、新产品新业务新流程推广培训等适配性项目，为员工精准提供岗位适配支持，夯实业务基础；五是持续开展新员工“繁星计划”理论加实操集训，助力新员工角色转换及岗位适应，强化全周期成长跟踪。

## （二）优化人才队伍建设布局

在分析现有人员队伍结构基础上，结合本行管理需要，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。一是创新招聘模式，拓宽优质人才渠道。通过官网、微信公众号、重点高校就业平台联动推广，开展春季、秋季校园招聘及寒暑假实习生招募，构建管理培训生、金融科技岗、通用岗、综合营销岗的岗位体系，2025年校招录用人员研究生占比达41.46%，同时搭建实习转正绿色

通道，充实全行人才储备。二是启动人才画像建设工程。制定人才盘点与画像整体计划，搭建多维度数据整合路径及人岗匹配模型，完善各岗位任职资格标准与评定机制，通过人才画像成果赋能职业发展规划，帮助员工找准成长方向，实现跨岗位、阶梯式发展。三是创新兴趣小组模式，推动多岗位融合培养。针对优秀年轻员工，通过新增财务管理、风控模型、公文写作、数据分析等4个专项兴趣小组，开展为期6个月的定制化培养，助力核心业务领域人才储备。

### （三）持续增强员工关爱质效

持续增强员工关爱质效。一是聚焦员工需求，全方位加大关爱服务力度，全年探望慰问员工98人次；扎实组织一年一度员工体检，不断优化体检服务流程与项目，切实保障员工身体健康。同时，开展多场专题讲座，其中包括DeepSeek高效办公主题讲座，助力员工提升综合能力。二是优化员工福利保障，精心挑选性价比高的生日福利。在各个节日精准遴选节日慰问品，依托智慧工会平台推出多个福利套餐供员工自主选择，提升福利满意度。持续做好退休员工欢送会，开展退休高龄员工、职工遗属及困难职工慰问共计130人次；常态化推进“三叶草”项目，为全行员工担保综合医疗保险，全年共计赔付230余万元，规范结算员工独生子女费、独生子女医药费，全方位筑牢员工福利保障网。三是开展丰富多彩的群众性职工文体活动。

严格围绕年初制定的活动计划，在已有的足球、篮球俱乐部基础上，新组建羽毛球、新媒体俱乐部，进一步丰富文体活动载体；有序推进各类活动落地，其中自主组织开展的活动包括：“匠心巧手 巾帼风采”真皮手工挂件制作活动、2025 年“税银携手 羽动精彩”羽毛球友谊赛、“小小金融家 亲子共成长”金融知识宣讲活动、“共筑网络安全守护绿色家园”春季登山活动，以及线上“春意盎然 步步为赢”“金秋徒步 悦动同行”徒步活动（两期共 1722 人次参与）和“知识引领未来 挑战铸就辉煌”“知识引领未来，挑战再启新程”答题活动（共 669 人次参与）；积极参与上级机关组织的“国联人寿杯”金融系统徒步活动、“缘定 517，爱在 520”青年联谊会。各类文体活动参与度高涨，仅线上徒步和答题活动就吸引超 2300 人次参与，有效激发了全员参与体育锻炼的热情，营造了全民健身的良好氛围，切实提升了员工身体素质，达到了以体育活动凝聚人心、增强团队活力的成效，进一步夯实了“强身、暖心、成长”的良性闭环。

持续加强重点群体关爱。健全困难员工梯度帮扶长效机制，努力实现能帮必帮、应帮尽帮。丰富拓展女员工关心关爱工作内涵：大力推进女职工关爱室建设；围绕女性健康等主题开展系列讲座，助推女员工成才成功；深化新员工引航工作，帮助新员工快速融入团队。同时，工会主席通过走访网点，面对面倾听员工心声，及时解决思想困惑，切实增强员工认同感与归属感。

持续保障员工合法权益。加强职工代表大会制度建设，充分发挥职代会在企业民主管理、行务公开和维护员工权益中的核心作用。拓展员工民主参与渠道，通过智慧工会平台开展员工工作服调研、员工咖啡饮用习惯调研、视频号宣传语投票及建言献策管理等工作，进一步强化员工民主参与和权益保障。

## 七、互济共享，助力社会公益

本行在服务百姓生活，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

本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，针对家庭农场、农业合作社等农业经营主体缺乏抵押物、农业风险偏大的特点，与市农业农村局合作推出“惠农贷”信用贷款产品，采取名单共享、风险分担、利率优惠的形式为各类新型农业经营主体提供融资支持，并对无锡大市水稻种植户和农业品牌名录内企业实行专项优惠利率，截至 2025 年末，本行累计发放惠农贷 1257 笔，金额 5.21 亿元，余额 5233.74 万元。借助利用省

农担公司的政策性融资担保服务功能，与本行自身人熟地熟情况熟等比较优势充分结合，高效联动配合，有效协同发力，不断增强支农支小贷款业务的服务质效。截至 2025 年末，本行累计发放省农担业务 999 笔，金额 9.18 亿元，惠及 388 户，余额 14762.3 万元。

## （二）积极推进公益事业

本行始终以实际行动回报社会，并在全行上下积极培育博爱向善的文化氛围，坚持做一家有温度、有情怀、知感恩、勇担当的银行。2025 年度，本行持续深化公益实践，精准对接帮扶需求，通过多层次、多维度的公益捐赠体系切实履行企业社会责任，共捐赠各类公益资金 160.68 万元。为弘扬尊老敬老传统美德、落实惠老优待政策，本行于 2013 年起持续开展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 2025 年末，已累计为百岁老人发放尊老金 1214.94 万元，其中 2025 年发放 140.88 万元、惠及 4696 人次。为进一步推动金融服务与公益事业深度融合，深化和老区建设与乡村发展“三会”在教育扶贫领域的合作，本行通过“滴水·筑梦”扶贫助学工程向困难学生提供每生每年 3000 元的资助，2025 年度共资助 22 名困难学生总计 66000 元。在 2025 年度无锡市阳光下的善行“慈善一日捐”活动中，向无锡市慈善总会捐款 10 万元。此外，本行楚州支行在淮安

市淮安区2025年元旦“送温暖·献爱心”慈善现场捐赠活动中捐赠20000元，子公司铜山镇银行在“善行徐州·金融筑梦”公益活动中捐赠7000元。本行积极引领金融职工践行社会主义核心价值观，承担社会责任，弘扬无私奉献精神，2025年1月组织全行员工参与无偿献血活动。未来，本行将始终铭记服务地方、服务人民的初心，坚守促进经济发展与社会和谐的责任使命，持续为社会进步贡献应有之力。

### （三）优化公众金融服务

报告期内，本行认真落实文明规范服务，持续提升全行服务质量。完善文明规范服务管理办法和考核细则内容，大力部署全年网点文明服务提升工作，积极开展服务礼仪培训，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；安排大堂员工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，持续改善服务环境，优化网点服务设施，完善更新各类网点服务标识，提升网点对外形象。2025年新设长安支行、雪浪支行、阳山支行和东降支行为服务适老网点，完善适老敬老服务举措，提升老年客户体验，

做实做细老年人金融服务工作。对照省级文明单位创建要求，大力宣传文明创建工作成果，积极参与文明结对共建活动，推动文明单位创建，推进文明单位常态长效建设。

## **2026年展望**

2026年是“十五五”规划的开局之年，也是本行开启新一轮战略周期、实现高质量发展跃升的关键之年。本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚持稳中求进工作总基调，始终坚守服务“三农”小微的初心使命，保持“时不我待、只争朝夕”的拼抢姿态与“真抓实干、久久为功”的工作作风，奋力谱写高质量发展新篇章，为社会创造更大价值、为地方经济社会发展作出更大贡献！