

苏州银行股份有限公司  
2017 年企业社会责任报告

# 目录

领导致辞.....	1
董事长致辞.....	1
一、关于我们.....	3
1. 公司简介.....	3
2. 回眸 2017.....	4
3. 绩效表.....	5
二、责任管理.....	6
1. 责任理念.....	6
2. 社会责任管理体系.....	6
三、责任实践.....	10
1. 扎根地方 打造特色银行.....	10
服务地区经济发展.....	10
提升三农金融服务.....	14
扶持小微企业成长.....	17
精准助力科技企业.....	26
激发创新创业活力.....	34
搭建女性金融平台.....	36
改善本地民生福祉.....	37
扩大居民内需消费.....	45
2. 绿色金融 打造绿色银行.....	48
引领绿色金融发展.....	48
坚持绿色低碳运营.....	51
(1) 推行绿色办公.....	51
(2) 传播绿色文化.....	52
3. 优化服务 打造品牌银行.....	55
创新服务文化.....	56
完善服务渠道.....	60
保护客户权益.....	63
(1) 坚持合规经营.....	63
(2) 加强全面风险管理.....	63
(3) 确保服务收费规范透明.....	65
提供贴心服务.....	66
(1) 营业网点建设.....	66
(2) 客户表扬.....	67
服务特殊群体.....	69
4. 关爱员工 打造和谐银行.....	72
比学赶超 营造和谐工作氛围.....	72
人文关怀 共创苏行家文化.....	77
先进典型 引领传播正能量.....	83
5. 反哺社会 打造爱心银行.....	86
乐于公益 投身志愿服务活动.....	86
走街串巷 宣传普及金融知识.....	90

从严从实 推进廉洁作风建设.....	94
附录 .....	101
附录一：年度获奖情况.....	101
附录二 读者意见反馈表.....	103
附录三：报告说明.....	105

## 领导致辞

### 董事长致辞

2017年是苏州银行三年发展规划收官之年，苏州银行始终秉承“以小为美、以民唯美”发展理念，专注于“服务中小、服务社会发展”的市场定位，不断深化改革创新，体制机制更具活力；不断优化业务结构，服务实体经济能力得到增强；不断加强基础服务建设，民生金融更具特色；不断丰富企业文化内涵，履行社会责任，社会价值更加凸显。

本行坚持立足中小，服务实体，着力打造成长型中小企业首选合作银行。通过聚合资源，推进金融+实体有效融合，不断优化调整信贷结构、创新信贷产品，开发苏州综合金融服务平台、化纤汇等项目，探索建立科技金融和绿色金融产品体系，确保有限信贷资源投向实体经济，有效解决中小企业融资问题，助力企业发展。

坚持以客户为中心，着力打造“简单、智慧、懂你”的市民百姓贴心银行。通过聚合场景，强化金融+民生粘合力度，不断完善市民卡生态圈，推进移动支付建设，以银医一卡通、苏工惠、健康苏州掌上行、苏E付、银教缴费项目为抓手。打通市民社保、医疗、交通、教育、消费、娱乐等生活场景，用苏式金融生态圈为市民百姓提供高效便捷的金融服务。

坚持科技引领，着力打造新时代普惠银行。通过聚合技术，推动金融+科技同频共振，不断强化科技支撑，上线新核心系统、更新迭代手机银行、上线起点银行、推进智能化

网点建设，投产大数据预警系统、引入智慧客服，不断提升业务处理效率，强化基础服务水平，增强客户体验。

作为一家区域性城市商业银行，苏州银行有责任、有义务积极投入到社会公益活动中，做一家有担当、有情怀的本土城商行。着力打造“无偿献血、铸爱人间”公益活动品牌，连续多年组织“慈善一日捐”活动，积极参与西部贫困地区助学计划，开展关爱未成年、与爱“童”行公益活动，充分体现了本行员工强烈的社会责任感和无私的人道主义精神，不断丰富“勤勉智慧、简单快乐”的企业文化内涵，获评第五届全国文明单位。深化“爱苏州”品牌，连续多年冠名金鸡湖国际半程马拉松赛，为赛事提供志愿者活动，举办“爱苏州”健步走活动和以清洁服务为主的“小绿行动”，公司风采、社会形象进一步提升。“爱苏州”品牌被评为苏州市“职工文化活动优秀品牌”，获得“全国工会职工书屋示范点建设单位”、“全国地方金融十佳竞争力银行”、“苏州市五一劳动奖状”等荣誉称号。

前路漫漫，苏州银行将继续坚持“以小为美，以民唯美”理念，上下求索。以新时代美好未来为蓝图，以新三年战略发展规划为引领，精耕细作、坚定方向，发扬工匠精神，做专业专注、科技引领、风控有效的新时代普惠银行，为区域经济发展作出更大贡献！

苏州银行股份有限公司董事长 王兰凤

# 一、关于我们

## 1. 公司简介

“苏州银行股份有限公司”(简称苏州银行),成立于 2010 年 9 月 28 日,注册资本 30 亿元,是唯一一家总部设在苏州的城市商业银行。苏州银行成立以来,专注“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”的市场定位,坚持“以小为美、以民唯美”的发展理念,立足苏州,面向江苏,辐射长三角,现已拥有 163 个服务网点,下设苏州分行、南京分行等 10 家分行,106 家传统支行,32 家分理处,6 家社区支行,8 家小微支行;发起设立苏州金融租赁股份有限公司以及 4 家村镇银行;入股 2 家农商行。截至 2017 年末,总资产达 2841.18 亿元,存款总额 1687.37 亿元,贷款及垫款总额 1194.17 亿元,主要监管指标优良,发展态势良好。2017 年,苏州银行在英国《The Banker》杂志全球 1000 强银行中排名第 339 位;获评中国银行业协会“商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系全国城市商业银行第 8 位”。

苏州银行是全国第一家全面实施事业部变革的商业银行,现已形成公司银行总部、零售银行总部、金融市场总部和数字银行总部四大专业化经营事业总部,持续在小微金融、科技金融、普惠金融等领域精耕细作,不断提升差异化竞争能力,更好地服务经济社会发展。同时,树立“勤勉智慧、简单快乐”的文化宗旨,积极推动慈善公益事业,创建“爱苏州”等特色公益品牌,努力践行企业社会责任。苏州银行将会继

续秉承“工匠精神”，凝聚专注、铸就专业，努力打造成专业专注、科技引领、风控有效的新时代普惠银行！

## 2. 回眸 2017

责任领域	责任绩效	对比
加强责任管理	明确社会责任工作重点，进一步完善社会责任管理体系。	●
扎根地方经济	坚持立足中小，服务实体，通过聚合资源，推进金融+实体有效融合，不断优化调整信贷结构、创新信贷产品，开发苏州综合金融服务平台、化纤汇等项目，探索建立科技金融和绿色金融产品体系，确保有限信贷资源投向实体经济，有效解决中小企业融资问题，助力企业发展。	●
立足改善民生	坚持以服务市民百姓为己任，结合互联网+模式，不断丰富“银医一卡通”项目的运用场景，持续创新与完善运用功能，推出银医扫码支付系统、“健康苏州掌上行”平台一期项目等；推进苏州市智慧金融城市建设，整合主流支付方式推出聚合支付“苏E付”；支持本土创业企业，与苏州人社局合作的“创E贷”项目；践行有卡就能贷，针对市民卡发卡个人推出个人网络信用贷款“市民贷”。	●
优化服务质量	本行坚持依法合规经营，确保服务收费规范透明不断优化物理网点和网络电子银行，优化业务流程，创新投诉处理流程，对新设网点、老网点进行改造。截至2017年末，共完成8家网点智能化改造；客户服务中心投产智能语音导航业务和人工智能小i机器人全新智能在线客服系统。职能客服“小苏”的发布，全面提升了本行在IVR自助交易、微信网银等电子渠道的服务效能，运用先进的人机交互技术，弥补了本行在人工智能服务领域的空白，满足了客户日益增长的线上服务需求。	●
致力成就员工	截至2017年末，本行共有员工3517人，签订劳动合同率100%，开展培训项目33项、实施培训天数119天、累计培训7766人次。	●
乐于公益活动	本行积极响应地方政府号召，开展公益活动、做好对口贫困村的帮扶工作，带动更多的社会力量参与，有效推动了苏州慈善事业发展。开展“慈善一日捐”活动，全	●

	行员工捐款 29.3 万元，截至报告期末，苏州银行慈善爱心基金累计捐赠额已达 399.24 万元。	
--	---	--

### 3. 绩效表

备注：财务数据及部分相关数据为集团口径，如有出入以年报为准

经济绩效指标	单位	2017 年	2016 年	2015 年
资产总额	亿元	2841.18	2,604.18	2,309.01
贷款及垫款总额	亿元	1194.17	1038.59	892.07
负债总额	亿元	2618.38	2395.13	2112.78.
存款总额	亿元	1687.37	1,586.39	1,322.14
不良贷款率	%	1.43	1.49	1.48
资本充足率	%	13.51	13.60	14.07
营业收入	亿元	68.99	70.10	69.18
归属于母公司净利润	亿元	21.10	19.50	18.15
每股收益	元	0.70	0.65	0.61
纳税总额	亿元	10.46	12.83	13.23
每股社会贡献值	元/股	4.05	3.43	3.45

社会绩效指标	单位	2017 年	2016 年	2015 年
员工人数	人	3517	3322	3187
社会保险覆盖率	%	100	100	100
劳动合同签订率	%	100	100	100
少数民族员工人数	人	29	32	32
村镇银行个数	个	4	4	4
男女员工比例	/	1840/1677	1761/1561	1691/1496
公益捐赠额	万元	399.24	300	330
反洗钱培训次数	次	10	3	6
反洗钱培训覆盖人数	人次	1856	1506	1408
反腐倡廉培训次数	次	27	26	2
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	1988	1379	360

环境绩效指标	单位	2017 年	2016 年	2015 年
视频会议召开次数占总会议次数的比例	%	24.11	21.93	28.50



## 二、责任管理

### 1. 责任理念

本行长期秉承“服务中小，情系市民，为区域经济发展做贡献”的责任理念，积极探索中小城市商业银行独具特色的发展道路，最终实现“市民心中有苏行”的良性互动。这成为本行企业社会责任行动的核心和原点。

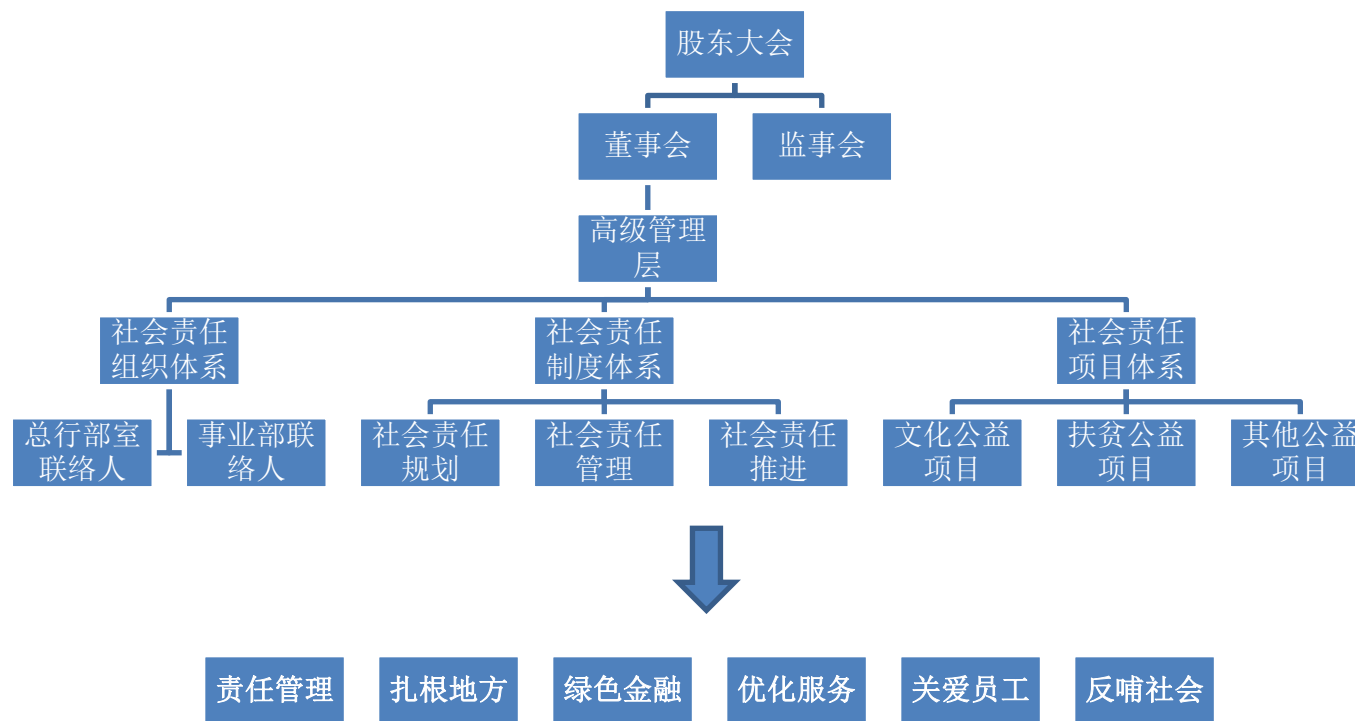
- **服务中小。**服务好中小客户、善待员工、回报股东、尊重伙伴、回馈社区、响应政策，是本行与生俱来的责任。

- **情系市民生活。**本行为市民生活提供优质的金融服务，满足市民生活、区域经济、社会发展的金融需求。

- **为区域经济发展做贡献。**本行将坚持自我加压、负重前行，为苏州地区经济、苏州市民本地生活积极贡献力量，立志成为区域内各利益相关方的首选银行。

### 2. 社会责任管理体系

本行持续深入开展社会责任管理提升活动，坚持从组织体系、制度体系和项目体系三个维度加强和完善社会责任管理，构建科学、完善、联动的社会责任管理体系，并成为本行业务发展的“参谋”体系，事业部实践的“推进”体系，公益项目的“监控”体系和外部机构的“合作”体系。



## 利益相关方参与

本行将加强与利益相关方的沟通作为履行社会责任、实现可持续发展的重要途径，建立“日常、定期、年度”三位一体的沟通体系。

本行致力研究利益相关方高度关注的议题、社会普遍关心的议题、国内外标准和最新理论研究强调的议题，并就这些议题积极与利益相关方沟通，传播苏州银行的社会责任理念。同时，大力开展自身能力建设，不断提升满足利益相关方期望的能力。

本行通过对自身业务和运营特点进行梳理，将主要利益相关方确认为政府、监管机构、股东与投资者、客户、供应商与合作伙伴、员工、社区、环境。本行通过科学的方法进行。

利益相关方	政府	监管机构	股东与投资者	客户	供应商与合作伙伴	员工	社区	环境
<b>期望与需求</b>	支持国民经济持续、健康发展提升小微企业、民营企业、三农等民生金融服务能力税收稳定增长，增加就业机会。	依法合规经营，公平竞争； 维护金融体系稳定； 加强全面风险管理体系建设。	满意的投资回报； 良好的股东服务； 充分了解公司经营状况。	优质便捷的金融产品与服务； 满意的金融服务； 舒适的业务环境。	公平合作 诚信互惠 建立长效、顺畅的沟通机制	保障员工合法的权益； 良好的职业生涯规划和发展通道； 完善的薪酬激励与福利体系。	关注社区发展，共建和谐社区。	关注气候变化，支持低碳经济； 倡导节能减排，构建节约型社会。
<b>沟通方式</b>	政策指引； 上报经营情况； 日常沟通。	监管政策； 工作汇报； 上报经营情况。	股东大会； 公司公告； 投资者热线、电邮、传真。	座谈会； 满意度调查； 客服热线； 官方网站、微信公众号。	招投标； 业务交流合作； 定期走访。	职工代表大会； 教育培训； 员工满意度调查。	公益活动； 社区共建。	节能减排政策及倡议； 绿色公益活动。
<b>回应措施</b>	贯彻落实国家宏观政策，优化资源配置功能； 支持实体经济可持续发展，支持小微企业、民营企业、三农； 保持纳税额稳定增长，增加就业机会。	加强合规管理、诚信经营； 预防各类金融犯罪； 完善公司治理，加强内控建设。	稳健经营，提高盈利能力； 加强投资者关系管理，及时披露信息。	发展电子银行，优化业务流程； 网店服务升级，关注客户体验。	公开透明的采购机制； 坚持平等互利、和谐双赢原则。	员工权益保障； 推进苏银金融学院建设，完善员工培训体系； 关注员工发展、改善薪酬激励。	开展志愿者活动，扶助弱势群体，积极投身公益事业； 保证安全运营，普及金融知识，倡导环境保护。	推广电子银行，倡导绿色办公，开展环保公益活动。

### 三、责任实践

#### 1. 扎根地方 打造特色银行

##### 服务地区经济发展

一、多方联动，全面提升综合化服务能力，为了更好的满足企业日益提升的综合化金融服务需求，本行专门成立公司银行总部大客户事业部，负责重点客户的拓展和维护。通过大力发挥总部信息和业务平台职能，横向联动投行、贸金、金租、零售等板块，打通外部（包括东吴证券、苏州信托等）客户服务通道，通过传统信贷、投资银行、交易银行、金融租赁 4 大板块的产品交叉组合，为客户量身定制综合金融服务方案，提升服务品质。

##### 银租联动案例：

本行与控股子公司苏州金融租赁股份有限公司共同营销上市公司苏州 DQ 科学研究股份有限公司，成功为企业提供 1 亿元人民币融资租赁业务。

苏州 DQ 科学研究股份有限公司主要经营各类输配电设备，是行业内的优质企业。前期，本行与该企业进行多次接触，但由于该企业所在行业的特殊性、基础设备投入大等问题，未能找到业务合作的突破口。本行成立金融租赁公司以后，积极整合资源，创新综合化金融服务方案。一方面通过深入输配电及控制设备制造业的行业研究，强化营销人员专

业化素质，提升对行业风险的识别与管控能力；另一方面进一步剖析企业需求，寻找最优服务方案。在营销过程中发现该企业的需求与苏州金融租赁股份有限公司开展的业务天然契合，遂与苏州金融租赁股份有限公司开展联合营销，共同满足了客户短期流动资金和中长期设备融资需求，实现了企业、银行、租赁公司“三赢”。

### 投行联动案例：

本行为上市公司 GY 科技有限公司的产业并购项目提供了并购基金产品，助力上市公司优化资源整合，满足了上市公司专业化、多元化的金融服务需求。

上市公司 GY 科技股份有限公司主营智能用电信息采集系统软硬件的研发、生产和销售。为优化资源整合，企业拟进行横向并购。本行快速响应，为企业量身定制了并购基金产品方案。本行以认购优先级份额的方式参与，为企业提供了结构化融资服务，满足了企个性化的融资需求。企业对本行的服务专业性和效率表示了高度认可，并积极向本行推荐产业链上的优质客户。

### 贸金联动案例：

本行大客户部与贸易金融事业部、常熟区域积极联动，突破本行首单“内保直贷”业务，为 YH（中国）科技材料有

限公司向境外代理行开出融资性保函，借入外债 500 万美元，打通了本行境内担保境外借款通道。

内保直贷业务通过开立融资性保函的方式，由境外的合作代理行直接向境内资信良好的实体企业进行融资。不仅为境内企业拓宽了融资渠道，也使其享受到境外较低的融资成本。YH（中国）科技材料有限公司负责人陈先生说：“苏州银行始终把客户的需求放在首位，在表内额度紧张的情况下，多个部门共同努力，运用新产品帮助我们解决了融资需求。这种服务精神让我们非常感动！”

**二、资源倾斜，优先支持地方产业升级**，随着供给侧改革的不断深入，传统制造业在技术改造、设备更新以及产业转型升级方面的融资需求亟待满足。本行为符合产业转型升级要求的技术改造项目优先提供信贷支持，助力地方产业结构升级。

**案例：**

江苏 HT 光电股份有限公司是线缆行业的领军客户。近年来，公司不断创新突破，响应时势发展，向高端产品研发转型升级，以工厂智能化、管理信息化、生产精益化三化融合的经营模式，推进企业由产品供应商向系统集成服务商转型。为助力公司的转型升级，本行给予集团 5 亿元的授信额度，并在表内额度紧张的情况下，完成了 4 亿元的表内信贷

投放。

**三、专业专注、服务区域行业客户集群**，本行以专业专注、特色经营为目标，从区位和行业两个维度制定和践行营销策略，致力于服务区域行业客户集群。

行业方面，根据区域产业布局，选定机械行业、化工行业、汽车行业、电子元件、材料行业、纺织服装、医药制造、通讯行业八大行业客户集群。通过对选定的行业精耕细作，深入了解行业运作模式和风险因素，系统梳理区域行业客户，提高专业化服务水平。

区位方面，以苏、锡、常、宁为重点突破区域，运用并购基金、项目贷款、核心供应链等创新产品，加大对高新技术上市企业和“拟上市”制造业客户的信贷投入。对于行业以化工、家居、机械为主的南通、扬州、泰州区域，重点以中长期信贷置换他行优质资产为主要突破口，辅以票据池、核心供应链等交易银行产品。对淮安、宿迁、连云港、盐城、徐州等区域，以传统信贷为主、融资租赁为辅的战略维系稳固既有客户，发展新增客户。

**案例：**

通过对产业链上商业模式和风险因素的深入研究，梳理产业链上的优质目标客户，本行大客户事业部主动展开高效、精准授信，在 **OLED** 行业试点批量获客。

昆山 **XX** 光电有限公司是我国目前 **OLED** 的领军企业，



目前已建设第 5.5 代 AMOLED 项目。本行主动为其授信 1.5 亿元，满足企业日常生产经营需求。在深入研究 OLED 行业的基础上，本行以昆山 XX 光电有限公司作为核心企业，向其上下游客户延伸，为产业链上的优质企业昆山 XXX 科技有限公司、昆山 LL 光电有限公司、昆山 TT 光电有限公司进行了主动授信。

## 提升三农金融服务

一直以来，苏州银行高度重视乡村金融服务，积累了丰富的经验。为进一步推动城乡一体化发展再上新台阶，落实“美丽乡村”建设的战略部署，苏州银行不断创新金融服务，明确业务重点，确立支持领域，着力提升渠道覆盖面，全面满足农村基础金融服务需求，助推宜居、宜游、宜业的“美丽乡村”建设。截至 2017 年末，涉农贷款本外币余额 171.18 亿元，比去上年末增加 4.33 亿元，增幅 2.59%；涉农贷款在总贷款中占比 14.74%。

### 一、明确服务重点和支持领域，全方位支持美丽乡村建设

**（一）支持乡村传统农业发展。**从生态价值、文化传承的高度，支持高产、优质、生态的粮油作物种植大户、土地股份合作社、粮食专业合作社发展；进一步做强蟹产业，支持蟹农利用电子商务平台做优蟹经济；支持以茶果、花卉苗

木、蚕桑为重点产业的农户和专业合作社，做大规模，形成市场和品牌，变资源优势为经济优势。

**（二）支持农村旅游、休闲观光和农家乐等特色产业。**

以“踏青旅游、原生态旅游、采摘+观赏”的农家乐、“农业+旅游+生态休闲”的观光农业定制金融产品，提升乡村休闲旅游品质；以引入担保公司、农村产权创新等方式，解决抵质押物不足的问题。

**（三）支持新农村建设。**以政府主导、财政支持、银行参与的模式，为农村供水管网、电网、公路、村庄整治等农村公益性工程项目和商业化运营的农村服务业提供金融支持。同时根据各地村经济实力，设定准入条件，以小额批量模式操作，对于已经有一定知名度或品牌的村集体支持其扩大规模经营或者产品升级。

**（四）支持农村现代农业规模化发展。**重点支持带动效应突出的农业产业化龙头企业和农民专业合作社，整合农村资源，开展农业集约化、规模化经营，为企业量身定做融资方案，并向产业链两端延伸，拓展上下游客户，全力促进当地农民增收、农业增效。

案例：

**发力“三农”金融创新**

**支持美丽乡村建设摘得“十佳”**

2017年3月，第六届中国新型金融机构论坛暨首届金融扶贫论坛在甘肃省临洮县举行。论坛期间，苏州银行凭借悠

久的助农惠农特色和扎实的“三农”金融服务，一举获评“十佳支持美丽乡村银行”殊荣。同时，苏州银行旗下江苏沭阳东吴村镇银行获评“十佳精准扶贫银行”。

## **二、完善三农金融渠道，积极延伸城乡金融服务范围**

**（一）优化网点布局，做好农村基础金融服务。**建立多层次、广覆盖的服务渠道，将金融服务触角深入到乡村和农户，构建“延伸城乡金融服务最后一公里”工程。在苏州市区农村网点总量保持稳定的基础上，实现了苏州下辖五县（市）基础金融服务网点全覆盖。并在江苏省其它地区设立分支机构和村镇银行，在无苏州银行网点的区域，通过组建客户经理团队，开展流动服务、上门服务，积极填补金融服务空白。积极推进电话银行、手机银行、网上银行等电子银行产品，服务农村移动金融市场，使三农客户充分享受到现代金融服务的便利。

**（二）深化行业研究，服务三农特色产业。**苏州银行设立了三农与小企业事业部，搭建专门的组织、机构，配备专业的人员、独立的资源专注于服务三农，实现了对三农业务的统一规划和对资源的优化配置。深入现代化农业示范区、大型种养殖基地、农业产业化龙头企业、国家或省级示范合作社及家庭农场等农业经营主体的经营场地，进行调查研究，确定当地三农工作的方向和目标。

**（三）健全机制建设，规范业务运行。**优先满足三农信贷规模。优先满足“三农”季节性、临时性信贷需求，将信贷

资源优先向三农特色产业、美丽乡村建设倾斜。优惠三农客户定价。支持处于行业领先地位，以稳健经营、科技创新为重点的三农客户做大做强。严控三农风险。对涉农贷款做到有进有退，涉农贷款专款专用，保证涉农贷款质量，着手将农业风险抵御放在预防和保障两个环节。

### **三、推进农村金融发展创新，持续完善三农品牌建设**

苏州银行致力于服务三农，三农产品体系逐步完善，三农产品竞争力明显提升，在此基础上本行已形成“金桂三农”的品牌体系，并研发了四大系列共计 10 余类产品，主要支持农业龙头企业、美丽乡村建设和发展、都市休闲农业等。三农品牌在农民心中建立了口碑，发挥出苏州银行服务地方经济的先发优势。自国家、省推广“两权”抵押贷款以来，本行加大研发力度，出台办法，积极开展“两权”抵押贷款试点工作。在农村土地承包经营权抵押贷款方面，成功在太仓地区贷出全省第一单。同时在农村土地承包经营权产权关系清晰、建立了农村产权交易中心的地区，试点推广。在农房抵押贷款方面，加强研究，探索在常州武进地区先行试点推进。

#### **扶持小微企业成长**

“苏式微贷”是苏州银行履行社会责任、服务实体经济的一扇窗户。2012 年初苏州银行成立了小微金融事业部，将西方信贷技术融入个人小微业务，研发并推出“苏式微贷”系列产品。“苏式微贷”根据客户生意实际情况和需求灵活制定还款方式，既注重“锦上添花”，更愿意“雪中送炭”。截至 2017 年末，贷款累计 27972 笔，其中 6243 户首次获得

银行经营性贷款支持，累计发放贷款 96.34 亿元，维持和促进就业 46 万余人次。

### “立足小对象”，坚持小微服务理念

作为扎根本土的金融机构，苏州银行与小微企业息息相通，在小微金融服务方面有着天然的地缘、人缘优势，致力于填补小企业、小公司、小摊主、小个体工商户这“四小群体”在金融服务中存在“真空地带”。

案例：

客户范老板从 2009 年开始经营家具厂，原先为纯板式家具生产商，正在转型做实木家具，前期资金垫入较多造成手头资金短缺。由于厂房 60 万的房租在 3 月下旬需要一次性支付而客户手头只有 30 万的流动资金，范老板于 3 月份向本行申请 30 万的贷款。经前期调查和后期审批，于房租支付前成功发放贷款 30 万元。贷款发放后，范老板将这 30 万用于支付剩余房租，及时解决了资金问题，其生产也得以正常进行。由于前期筹备较充足，客户成功转型主营实木家具，现客户板式家具和实木家具两条生产线同时生产，营业额大幅上升且利润也有所增长。客户对本行在他转型的关键时期给予的资金支持多次表示感谢。

“苏式微贷”产品设计之初，就确定了为小微企业“私人定制”的服务理念。无论金额大小，无论资产多少，苏州银行都会通过实地贷款调查，综合分析客户还款能力和客户融资需求确定贷款额度。“苏式微贷”产品推出市场至今，平均每笔贷款金额为 30 万左右，其中贷款在 20 万元以下的贷

款户数占比43.29%，余额占比16.8%。

### “产品全方位”，丰富微贷产品体系

小微企业管理上不如大企业成熟，且资产较少，普遍缺乏正式的财务报表、记账凭证，依托传统的信用置换、信用增级的信贷方式难以有效开展，这也成了银行业服务小微企业的一大“拦路虎”。为此，苏州银行特意引入德国 IPC 公司微小企业贷款的理念与技术，创立了“苏式微贷”系列信贷产品。“苏式微贷”包括 5 至 50 万额度的无抵押微贷产品、50 万以下的纯信用产品“信易贷”和 50 至 100 万多样担保的小贷产品，贷款期限为 3 个月至 36 个月，还款方式灵活，产品基本覆盖小微企业的不同需求，在市场上取得了良好反响。2016 年在“端口前移”理念的指引下，借助互联网以及电子商务交易平台，针对淘宝商户独立开发“淘宝贷”贷款，单户授信最高 100 万贷款额度，随借随还，日息万分之三。

“淘宝贷”面向两类电商经营户，一类是拥有天猫店铺，月平均销售不低于 8 万元，天猫店铺动态评分均不低于 4.5 分者；另一类是拥有淘宝店铺，年销售额不低于 100 万元，店铺等级不低于 1 皇冠者。该产品旨在让一批优质的网商客户回流银行，产品具有审批快速、放款高效、风险低的优势。新产品的开发，进一步满足了电商客户的融资需求。

案例：

本地一名资深网店经营者-王先生，2010年初开设了第一家淘宝店铺，两年后又在天猫上开设店铺，专业从事艾灸以及火罐销售，天猫店经营时间4年多，从最初月销售千余元，到现在年销售额600万，每年销售额稳步递增，天猫店铺评分等级4.7分，淘宝店铺等级四皇冠。王先生2015年加入了苏州淘宝商盟，在10月初准备为双11备货之际，得知了本行“淘宝贷”产品，随即向本行提出了10万“淘宝贷”信用贷款的申请。收到贷款申请的当天，客户经理及时上门了解情况，只需通过客户的“生意参谋”平台即可获得客户的经营状况信息等，当天下午王先生即通过了“淘宝贷”的贷款申请，次日上午客户签约，并通过手机银行实现随借随还的功能。王先生对“淘宝贷”非常满意，认为苏州银行的相关产品走在时代的前沿。

### **“营销新方式”，畅通小微服务通道**

随着集群市场开发难度的加大，客户经理平均每营销100户新客户，才能成功贷款1户，据测算，单户开发成本约为5000元；策略联盟和批量授信成为开拓资产业务新局面的必然选择，寻找联盟的过程中，“互联网+”的思维必不可少。尝试与B2B平台的嵌入式合作，为电商平台上的小微用户进行供应链金融服务；与B2C的平台开展交互式合作，为用户进行消费贷款或信用卡分期服务。比如，深化与同程旅游、滴滴出行、苏宁云商、仕德伟、蓝海彤翔、淘豆食品、

赛富科技、工品一号、中翔易购等知名网络电商平台的合作，针对各电商平台制定“一平台一策”的合作策略，实现双方“系统对接、数据共享、产品创新”三合一，结合本行开发中的大数据平台，探索逐步将平台和银行生产系统对接，构建基于电子商务产业链，以企业信用评级模型、融资服务快速通道，支付结算为核心的全面金融服务解决方案。

### **“审批高效率”，创新微贷风控模式**

小微企业发展“商机易逝”，融资需求“短、小、频、急”，苏州银行采用全流程风险管理信贷模式，优化贷款审批流程，实现了在贷款审批效率上的“提速”：在 2 到 3 个工作日内即可答复客户，最快 24 小时即可放款。信贷资金的快速到位，使前来办理小微贷款的经营企业抓住了商机、赢得了发展。在对 600 户小微企业客户回访调研中，有 98.7% 的客户对苏州银行快速高效的信贷服务表示满意，有 92.5% 的客户表示“苏式微贷”有效解决了其融资需求。苏州银行同时携手江苏国税，综合运用互联网、大数据等手段，共同研发税银新产品——“税银时贷”。该产品以小微企业、个体工商户在国税部门的缴税情况作为主要依据，通过线上申请、大数据决策的方式，向小微企业股东、个体工商户经营者发放用于支持其生产经营周转的个人信用类贷款。



## 案例：

第一单“税银时贷”借款人为相城区某瓦楞纸箱企业。企业负责人介绍，他抱着试试看的心态提交了网上申请，两天后就接到预审批已经通过的短信通知；客户经理当天就上门为他签订了个人征信查询授权书，又过了一天，他就接到了30万信用额度已经审批成功的短信；办理速度比信用卡还要快，这在以前想都不敢想。而且，这个产品和他的企业经营理念非常吻合：踏实经营、诚信纳税、信用就是财富。他认为，“税银时贷”既是互联网化思维的体现，更是社会正能量的传递。

苏州银行小微金融团队现有 231 位员工，24 个微贷经营网点。基本实现了江苏全省范围覆盖。五年多来，围绕主动“服务小微”，要“锦上添花”，更要“雪中送炭”的信念，解决了上万家小微企业的融资难题，培养了小微企业风控能力和财务水平，既是江苏地区小微企业发展强有力的助推器，也是中小商户财务管理的流动辅导站，充分体现了苏州银行作为区域性商业银行扎根本土、服务市民的社会责任。

## 促进中小企业发展

本行重点支持中小实体企业发展，小企业贷款保持了一定幅度的正增长。截至 2017 年末，全行小企业贷款余额 657.84 亿元，较年初增加 52.77 亿元，增幅 8.72%；小企业贷款户数 15,580 户，较上年同期增加 2,319 户。全年累计发

放小微贷款 652.68 亿元，累计支持小微客户 15,460 户，同比增加 1,926 户。

### **一、坚持倾斜资源，优先保证小企业融资需求**

1.全行单列小企业贷款专项计划，按月将新增规模分解至各分支机构，实施名单制管理，并对实际投放情况进行动态监测和适时调整，确保全行新增小微贷款计划落实到位。同时对农发通、苏科贷等产品实行基准利率，降低小企业成本。

2.加大对区域小企业业务的指导力度。行业部以行业视角专业研究细分行业，在有效防控风险的前提下不断提升对区域小企业业务发展的支撑力度，打造专业专注的经营特色。

3.坚定目标客户定位。重点发展3000万元以下中小企业和500万元以下小微企业，通过专业团队下沉、价格资源倾斜、产品创新等举措不断拓展中小企业获客渠道。

### **二、优化激励机制，激发小企业内部发展动力**

1.在2017年绩效考核方案中，将“三个不低于”执行情况、小企业授信客户数净增、小企业贷款增量、中小企业授信客户数净增等指标纳入了 KPI 考核。

2.在客户经理评级中对小企业客户设置了最低要求，从队伍建设和人员激励等维度促进小企业信贷业务的发展。

3.在全行范围内开展小企业专项竞赛、信保贷专项竞赛等，调动各区域团队拓展小企业信贷业务的积极性。

4.积极推动“业绩双计”的实施，协同发挥行业事业部在选定领域内细分行业的专业特色和区域专注中小的市场竞

争力，形成联动营销合力。

### **三、借力大数据，提高小企业信贷审批质效**

1.积极推进标准化的纯线上审批。利用模型技术，逐步实现小微贷款申请、审查审批、额度授信以及自动放款的纯线上审批流程。

2.深化大数据应用，优化预警系统模块建设，完善风险模型，逐步实现自动化风控预警，增强主动识别和防御风险的能力。

3.自2017年8月初起，试行500万（含）以下小企业信贷集中审批，统一审批标准，提高信贷审批效率。截至2017年末，累计受理业务申报共计742笔，申报金额总计超过18亿元。

**四、深挖核心，打造平台，聚焦中小，批量获客**，本行依托核心客户，探索搭建新平台，建立供应链系统，在核心企业应收和应付端进行研究，借助核心企业的信用和历史交易数据，批量为其产业链上下游的中小企业提供融资，拓宽了中小型制造业企业的融资渠道。

随着国内外经济环境的深刻变化，作为我国制造业代表之一的化纤行业进入到一个更加活跃的阶段。本行深挖化纤行业核心客户 SH 集团，为其量身定做“化纤汇”供应链产品。在帮助集团实现科学管理采购的同时，为其下游中小采购商解决了资金周转难题。在“化纤汇”成功应用的基础上，本行继续将该模式推广到其他核心客户，并不断丰富融资产

品种类。

### 本行平台类特色产品“化纤贷”成功投放

2017年5月9日，由苏州银行与纤联商务（SH集团旗下电商平台）合作开发的“化纤贷”特色金融产品成功走通业务流程，实现了首笔50万元投放，代表了“化纤贷”线下业务流程的全线贯通。

“化纤贷”产品是苏州银行与纤联电子商务合作开发的平台类金融产品。“化纤贷”产品基于电商平台真实交易数据，批量给予平台内企业小额公司授信。该产品具备“随借随还、金额较小、期限较短和方便快捷”等特点，完美匹配化纤行业“现款现货”、“额度小频率高”的交易特点，实现产业与金融之深度融合。“化纤贷”产品的开发同时也是对本行原有产品功能的一个重大突破，可以实现线上自助申请、自动审批、线上自助放款、移动展业开户等业务功能；并且通过“化纤贷”项目的开发，探索集现金管理、账户管理、交易结算、小额融资、理财服务等一体的平台类企业综合服务方案，开拓本行在平台类以及核心企业服务的营销之路。

为了“化纤贷”项目更好的发展，我行成立了各相关部门组成的专题工作小组，项目启动至今，各方面都取得了长足进展。业务发展方面，公司银行总部小企业事业部在总行

合规部、运营部、公司银行总部策略部产品中心、风险授信部等部门的全力协作下制定并完善了业务操作与审批流程，并在业务操作中实现了公司业务移动展业开户功能，截止2017年末，已通过平台营销客户163户，成功授信85户、放款390笔；系统开发方面，总行科技部克服新核心系统上线的压力、完成了科技系统开发，实现了系统线上自动审批、线上自助放款等业务功能。

下一步，本行将深耕细掘客户、完善优化产品，以平台建设为突破口，打造小企业“批量营销、批量获客”的创新模式。

### **精准助力科技企业**

作为区域性城商行，苏州银行始终将服务实体经济，促进科技企业发展作为出发点和落脚点，以解决初创期、成长期中小科技企业融资难、融资贵为抓手，积极搭建科技金融合作平台，完善科技金融产品体系，通过**信保贷、科贷通、苏科贷、新三板通**四大拳头产品，带动科技企业客户新增634户，贷款金额24.2亿元，居苏州市前列，科技金融稳定发展。

#### **一、搭建合作平台，转变服务方式**

本行全面对接省市县（区）三级科技主管部门，搭建三级科技金融合作平台，建立战略合作关系；在充分利用政府科技风险补偿资金政策的基础上健全政府风险补偿、政策性担保公司保证、保险公司承保等合作平台，持续完善科技金融服务体系。

本行在成功运营苏州综合金融服务平台、“信保贷”产品的基础上，以“完成一家样板平台、开拓三家地级市平台、助力全省平台建设”为具体目标，通过推广综合金融服务平台的领先模式，改善企业融资环境、打通“银政合作”路径、扩大苏州银行知名度，将综合金融服务平台真正变成本行的“金招牌”和“硬实力”。截至 2017 年末，综合金融服务平台已注册企业 15,692 家，企业在平台上已发布需求 28,342 项，登陆机构 51 家，发布金融产品 156 款，累计解决需求 23,114 项，合计 3716.71 亿元。其中，本行成功解决企业融资需求 3,471 项，金额 296.84 亿元，成功解决企业融资需求笔数和金额分列全市第 3、第 4 位。

### 合作开发泰州市产融综合服务平台

2017 年 6 月 2 日，在泰州市政府陈锋剑副秘书长和总行杨建清副行长的见证下，泰州市政府与苏州银行正式签署合作开发协议。

泰州市产融综合服务平台将构建前台（融资供需信息系统）+后台（企业信用信息系统）贯通、线上（两大在线系统功能互补）+线下（各类金融机构集中办公）联动、贷款（各银行业创新金融产品）+投资（各类产业基金及直接融资）有机组合、担保（国有政策性担保公司）+风补（以保险公司为主的政银保风险补偿机制）协同支持的四位一体产融服务体系，有效解决实体企业融资难融资贵的问题，实现网络化、一站式、高效率的产融对接。

泰州市产融综合服务平台的前台系统（融资供需信息系统）由本行负责开发建设。企业在线发布融资需求、金融机构在线发布产品信息，相关部门提供在线融资服务支撑。系统力争做到“最先进、最具吸引力、最可靠”，达到全国领先的水平。

产融综合服务平台是泰州市服务实体经济、构建信用体系的积极尝试，也是本行与泰州市政府深化合作关系，共同服务社会的又一重要举措。

信保贷是由信用保证基金提供保证担保、由苏州银行作为放款主体，向具有较强创新性、较高科技水平和良好前景、经苏州综合金融服务平台认定的科技型企业提供专项融资。

**企业借款无需抵押。**“信保贷”产品是由信用保证基金提供保证担保、苏州银行作为放款主体，向具有较强创新性、较高科技水平和良好市场前景、经苏州综合金融服务平台认定的科技型企业提供专项融资。“信保贷”产品明确了借款企业无需抵押，为“轻资产、重技术”的科创型企业有效降低了融资门槛。目前，“信保贷”产品主要面向市级(含以上)人才企业、拥有自主知识产权企业、文化创意企业、专精特新企业、首台套企业、引入VC/PE投资者企业、高新技术企业、新三板、拟新三板企业、IPO、拟IPO企业等九大类客户群体。

**审批快捷放款高效。**为了切实缩短“中小科创”型企业贷款审批的等待时间，苏州银行为“信保贷”业务开辟了专项审批流程，由资深风险授信专员把关“信保贷”的审批，

确保审批效率。审批专员针对各个行业，不断提升自身专业能力，着重考察企业的行业前景、发展态势，为企业快速高效地获批贷款打下坚实基础。客户经理获得“信保贷”批复后，第一时间联系借款企业签订相关合同，大大缩短中间损耗时间，切实解决中小企业资金需求“短、频、急”的问题。

**手续简便服务专业。**“信保贷”产品与传统信贷产品相比，大大简化了手续。企业只需登录“苏州综合金融服务平台 (<http://www.szjr.suzhou.gov.cn/>)”，成功注册后发布企业定向需求至苏州银行，苏州银行客户经理会第一时间与企业取得联系，对接企业需求。企业省去了抵押登记的繁琐流程，省去了自己找担保公司的艰辛苦恼。

“信保贷”产品荣获 2016 财富苏州金融创新价值榜金融服务创新奖及苏州综合金融服务平台最受欢迎金融产品信保之星奖项。截至 2017 年末，“信保贷”业务全年成功授信企业 455 户，累计放款 866 笔、金额 14.28 亿元，放款笔数列全市首位。

同时，本行积极争取并成功加入省科技厅合作银行，运用苏科贷、科技成果转化贷等产品，批量投入中小企业。本行还将更加注重研究互联网营销模式，充分利用大数据发展线上融资，批量获客。

“苏科贷”是由江苏省及各地科技部门联合商业银行以低息贷款的方式支持科技型中小微企业发展的一种政策性贷款，重点解决科技型小微企业首贷难题。首次贷款额度一



一般在 300 万元以内，后续贷款额度一般不超过 500 万元，贷款期限 1 年。

自 2016 年 9 月开办“苏科贷”以来，苏州银行已与全省 20+家市县科技主管部门合作，实现“苏科贷”业务苏州大市范围全覆盖，同时与常州、淮安、南通、泰州、无锡、南京等科技主管部门对接并成为当地苏科贷合作银行，业务基本覆盖全省。目前，苏州银行苏科贷规模位列全省合作银行前列。

**案例：**

苏州某生物技术有限公司是一家专业从事生物酶技术在纤维工业领域应用研究的高新技术企业。公司集研发、生产、销售、贸易于一体，专业为纤维工业企业提供天然、绿色的生物酶制剂。公司在工业清洗剂行业拥有良好的口碑，近两年销售增长较快，有一定的流动资金需求。苏州银行根据企业生产经营特点，为企业发放“苏科贷 I-1”贷款 200 万元，期限一年，利率为一年期基准利率，解决了企业流动资金需求，并且大幅降低了企业融资成本。

**科技成果转化贷**是本行联合江苏省生产力促进中心推出的、对江苏省科技成果转化专项资金项目承担企业提供的信用贷款产品。2017 年通过以上产品累计为 15 户科技企业提供贷款支持，金额总计 6500 万元。

**案例：**

南京 AL 汽车电子电器股份有限公司是一家专业研发、生产、销售汽车电子电器零部件产品的科技型企业。公司拥

有一批高精尖技术人才组成的江苏省省级工程技术研究中心，具备自主研发及验证能力，拥有 68 项专利技术。公司实施的国 VI 低排放柴油机进气系统核心部件的研发及产业化项目于 2016 年获得了江苏省科技厅批复，获得省拨专项资金 1000 万元。为了进一步满足该项目的融资需求，促进企业优秀科技成果向生产力转化，本行大客户事业部为公司提供 500 万元科技成果转化贷，并对该笔贷款给予了基准利率优惠,降低了企业融资成本。

苏州银行将继续推动与各地科技主管部门的对接，加大项目的储备与投放力度，切实解决小微企业融资难、融资贵的问题，从而有效发挥金融对小微企业的支持作用。

## 二、建立专营机构，提升服务水平

为进一步提高中小科技企业服务能力，解决中小科技企业融资需求、支持中小企业创新发展、推动区域经济转型升级，本行在各级政府及监管部门的大力支持下，结合自身“以小为美、以民唯美”的发展定位，积极申办科技金融特色机构。经省金融办、省科技厅、省经信委、省商务厅、人行南京分行、省银监局、省保监局等部门联合审批，本行工业园区支行、张家港经济技术开发区支行、常州分行营业部、高新技术产业开发区支行、沭阳支行成功获批“科技支行”。各科技支行，在总行政策的支持下，积极转变金融服务理念，不断提高科技金融服务能力，充分发挥综合金融服务平台功效，

有效运用科技金融产品，形成了实效与特色并重的中小企业金融支持模式，在江苏省乃至全国范围内独树一帜。

### 三、借力大数据，创新科技金融产品

本行通过组建大数据平台，充分运用企业工商信息、股权投资、税务信息、水电、社保信息等数据，建立数据模型，不断优化和完善数据挖掘和数据分析平台，建立中小客户行为评分模型，提升业务效率，为产品创新、精准营销提供数据支撑。本行对全省 1336 家财务透明、真实可信的新三板挂牌企业，12000 多家技术领先、竞争力强的国家高新技术企业进行客户分层，分别创新推出三板通、高企贷等目标客群针对性强的产品，实行客户精准化、产品针对性推动，提升互联网大数据对公司产品创新、科技企业客户发展的支撑能力。

#### 案例：

某新材料股份有限公司申请三板通，该公司主要经营：生产、销售：合金新材料(电器触点)、电器配件、通讯电子产品、粉末冶金制品；自营和代理各类商品及技术的进出口业务。公司 2016 年取得江苏省高新技术企业证书，公司主打产品银碳化钨电触头被江苏省科技厅认定为省高新技术产品。是一家集研发、生产、销售为一体的优秀电接触材料和粉末冶金供应商，公司产品主要服务于 ABB、常熟开关厂、厦门宏发集团、富士电机、西门子等知名企业，并且得到客户的一致认同，产品远销欧洲、亚洲等地区。2015 年完成销售收入 9432 万元，2016 年完成销售收入 10641 万元，预计

2017 年将完成销售收入 1.2 亿以上。

该公司经过几年来的发展壮大，前几年盈利部分均用于固定资产机器设备的投入，公司目前的机器设备大约有 700 多万元。公司新拓展客户较多，下半年为公司销售旺季，订单量增加较多，产品市场前景较好，对原材料的采购大幅增加，本行根据借款人财务状况理想，信誉优秀，产品市场前景良好，盈利能力强，现金流量稳定。本着支持中小优质新三板企业，经本行集体会办，同意借款人申请流动资金贷款 300 万元，三板通产品，成功解决企业经营资金周转难题。

#### 四、优化审批流程，提高服务效率

本行针对科技型中小企业融资有“短、小、频、快”的特点，将审批流程从“总部全流程”变为“业务专线流程”，并授权各分支机构风险合规部相应权限。审批流程突出一个“快”字，审查审批突出一个“简”字，服务效率突出一个“高”字。科技中小企业信贷业务专线流程只需经过业务团队→支行风险授信部→客户三道环节，大大减少了审批程序。

对中小科技企业来说，贷款效率的高低关乎生死。通过建立起新的银企合作新模式、科技金融绿色通道制度，大大减少了中小科技企业的等待时间，有效促进中小科技企业融资发展。

#### 案例：

某智能科技有限公司作为一家“互联网+新实业”企业把握了当前经济发展状况下的产业转型新形势。主要产品为

VPAN盘，前期三年，两代已经投入了1600万元，积累了技术和近十万用户基础。公司目前共拥有商标专利8项、发明专利3项、实用新型专利12项、外观专利5项、软件专利7项。公司运营方式有别于传统的行政架构方式，采用小团队组织架构、以创新、责任为中心的扁平化运营方式。公司产品涉及领域包括智能硬件、智能家居行业。目前公司主要从事智能电子产品VPAN的研发和生产。

本行了解到该智能科技有限公司的融资需求，迅速启动服务流程，7个工作日内便完成了贷前调查、授信申报、审查审批等流程，给予该公司520万元授信额度。该公司获得贷款资金后，又签约了苏银远行，进一步加深与本行的合作，在为本行带来潜在的收益的同时，本行也及时、有效解决了客户周转资金不足的问题。

## 激发创新创业活力

以大众创业培育经济新动力，以万众创新激活发展新引擎，如今的江苏大地，处处创业潮涌。苏州银行作为支持地区经济发展的“先行军”，抢抓机遇，主动作为，延伸服务“触角”，针对创业者开发的金融产品“创e贷”，契合创业者资金需求，让广大创业者轻松圆梦。

苏州银行“创e贷”，是向符合苏州市创业担保贷款政策的个人发放的,用于支持其创业的担保类贷款业务。其目标客

户主要分为以下五类。一类客户：拥有苏州市户籍的就业困难人员、城镇登记失业人员、高校毕业生、留学回国人员、技校校毕业生、被征地农民和转业军人、退役士兵、随军家属个人；二类客户：在市级以上创业竞赛或创业项目评比活动中获奖的优秀项目，以及毕业后5年内的自主创业高校毕业生，硕士及以上学历的留学回国人员；三类客户：入驻苏州市级以上创业示范载体的优质项目；四类客户：化解过剩产能企业职工和失业人员、返乡创业农民工、建档立卡贫困人口群体；五类客户：在苏州创业并经工商登记注册的苏州高校大学生、其他城乡劳动者。

“创e贷”额度分别为10万元、30万元、50万元，最长期限为3年，采用自主支付方式，申请贷款仅需借款人材料，由苏州国发中小企业担保公司统一担保，流程简便，审批速度快，贷款发放快，切实解决了创业者初始创业资金难问题。“创e贷”目前运行良好，平台于4月29日上线，截至2017年末，发放413笔，时点余额5713.26万元。

本行主导开发的创业平台不仅荣获“2017年财富苏州·双创金融奖”，同时作为省人社厅“创响江苏”示范项目，得到省级媒体重点宣传。

案例：

### 创业倩影——时倩倩

时倩倩，苏州时在服饰有限公司创始人。

2015年毕业于日本文化服装学院时尚专业的她，在同年获得了全院唯一全额奖学金后，赴英攻读时尚设计硕士专业。在此期间，时倩倩的姐姐也赴英取得了 MBA 学位。2017年初，时倩倩和姐姐毕业回国后创立苏州时在服饰有限公司，时倩倩负责时装设计部分，姐姐则对品牌其他部分进行管理，分工明确。

时倩倩觉得现在国内的创业环境很好，国家也推出了很多的政策予以支持。比如，刚留学回国创业就能作为 I 类客户享受到“创 e 贷”贴息产品，这不仅在资金上支持了留学生回国创业，更是对刚步入社会的留学生创业者一种实质的鼓励。苏州银行优质的服务，以及客户经理的专业周到，使得在国外留学多年的她倍感回国创业的贴心与便利。

## 搭建女性金融平台

锦，织锦，一经一纬，机杼间流淌着五色灿烂；绣，刺绣，一针一捻，细密处折射出气象万千。锦绣，积淀了苏州两千五百年的精湛工艺与浓厚文化，隐喻了女性的唯美、端庄、智慧、勤劳，也承载着我们对欣欣向荣的美好明天的期冀。

本行通过深化与苏州各级妇联合作，不断挖掘女企业家、女性创业者的金融需求，针对女企业家、女性创业者、女性投资者，推出本行特色的“锦绣融”产品。截至 2017 年末，锦

绣融对公客户数达 313 户，贷款余额 29.86 亿元；女性创业者、个体工商户等小微企业客户 555 家，贷款余额 1.4 亿元。在“锦绣融”服务支持下，868 家女企业家客户累计维持和促进就业近 11 万人次，其中女性就业岗位累计约 5 万人。

### 案例：

#### **承办姑苏女性大讲堂，做小微女企业家的贴心课堂**

自 2013 年起，苏州银行协助苏州市妇联举办“姑苏女性大讲堂”公益活动，每季度举办一次，讲座内容涵盖女性就业创业、道德修养、女性健康、现代礼仪、婚姻家庭等相关领域。

苏州银行至今已成功承办 19 次女性大讲堂活动，覆盖女性听众累计超过 4800 人次，邀请业内名家主讲领袖形象成功学、智慧父母的亲子地图、压力识别和心理调适、女性运动健康、女性社会性别和自立成功等各方面关注女性实际需求，关爱女性身心健康，并帮助女性实现自我完善。

“姑苏女性大讲堂”为女性朋友提供一个广阔的自主学习、提升自我的成长平台，打造女性充实自我的精神家园、女性共享的文化殿堂，已成为苏州女性公益讲座第一品牌。

### 改善本地民生福祉

#### **银医一卡通：服务民生、绿色就医**

苏州银行致力于服务中小、服务市民、服务当地经济，积极抓住苏州市市民卡发卡主办银行的机遇，以金融 IC 卡



多用平台建设为抓手，为解决就医“三长一短”难题，本行综合自身优势，创新建设了新一代的信息化，自助化的银医合作体系“银医一卡通”项目。

“银医一卡通”项目八大创新功能：

**（1）门诊自助挂号缴费系统。**2013年苏州银行与苏大附一院“银医一卡通”项目率先上线，并在苏州市各医院推广门诊自助挂号缴费机，实现医保病人持市民卡自助挂号、缴费，自费病人凭二代身份证自助挂号、缴费，同时支持市民卡苏州银行账户支付（无密支付）、银联卡刷卡支付和就诊账户支付（支持现金及银联卡刷卡充值），实现挂号、缴费分流，为医院柜台减轻压力，也为市民就医提供了便利。

**（2）自助预约挂号系统。**2015年苏州银行通过与苏州市卫计委12320平台连接，实现通过社区卫生服务中心自助设备及苏州银行手机银行平台实现苏州市20家主要医院的普通实时及专家预约挂号功能，让市民可以根据自身的状况安排就诊，节省时间，解决就医“挂号难、排队难”的问题。

**（3）银医柜面POS系统。**为实现POS服务交易、对账及差错处理自动化，2015年苏州银行通过POS系统与医院核心及柜面操作系统相联，建立自动对账流程，实现POS交易金额免人工输入、T+1日自动对账、差错自动解析、银行后台统一处理，解决医院财务人工对账及处理方式，从金融角度做医院财务贴心管家。

**（4）病区自助缴费系统。**2016年苏州银行以门诊自助挂号缴费服务为基础，结合住院病区预交金业务金额大、银联卡使用更广泛及住院周期较长病人行动不便的特性，推出“银医一卡通”住院预交金自助服务，通过病区布放更小型的壁挂式自助设备，结合病人身份信息、医院核心系统及银行卡结算通道建设，将金融服务推进了病区走近了患者床边，极大的方便了病患。

**（5）住院床边结算系统。**2016年苏州银行为方便住院病人，独创床边结算系统，以无线联网方式集成身份识别、住院查询、出院结算、银联缴费、清单打印及发票打印功能，形成移动柜台服务，实现住院患者床边结算服务。

**（6）银医扫码支付系统。**2017年开发银医柜面扫码付业务，开启二维码收付模式，打通支付宝、微信渠道，突破医院窗口收费只支持现金和刷卡的窘境，有效地解决了传统收费业务耗时长、易出错等问题，大大缩短了患者柜面付款结算时间，改善了患者就医支付体验。

**（7）合作医院掌上支付平台。**2016年苏州银行通过社保及银行支付结算通道的结合，同时整合银联卡、支付宝、微信等支付方式，创新研发融合医保一键支付功能的医院掌上支付平台，建立医疗服务新模式。实现自费及医保患者通过手机APP一键支付医保+自费的所有医疗费用，打造了一个不受时间和空间限制，线上金融与医疗服务覆盖居民就医

院前、院中、院后全流程移动智慧服务平台。

**(8) 区域医疗移动支付平台。**2017年苏州银行携手市卫生计生委开发“健康苏州掌上行”平台一期项目。平台打破了医院间的壁垒，按照统一入口、统一资源、统一运维、统一安全的建设思路，立足于全市医疗健康信息资源整体规划，统筹管理全市医疗健康信息资源，打造了一个不受时间和空间限制，真正以患者、医生、医院三者为中心，覆盖居民就医诊前、诊中、诊后全流程的移动化智慧医疗服务平台，平台集医疗资源查询、预约挂号、签到取号、排队叫号、掌上支付、报告查询等功能于一体，为患者提供了完整的闭环医疗健康与掌上支付服务，真正实现了患者只需携带一部手机便能体验整个就医过程。

### 发布智慧医疗服务平台——“健康苏州掌上行”

2017年12月26日，由苏州市卫生和计划生育委员会主办，苏州银行协办的智慧医疗——“健康苏州掌上行”服务平台项目发布会在苏州市会议中心举行。发布会上，本着政府主导，政策先行，惠及民生，服务优先的原则，市卫计委和苏州银行共同开启智慧医疗——“健康苏州掌上行”服务平台。

苏州银行作为本地唯一的法人城商行，多年来始终坚持“以小为美、以民唯美”的发展战略。自2012年7月份发行市民卡以来已成功发行600余万张，市民卡成为苏州市民享受

社会保障、金融服务和公共服务的重要载体。苏州银行作为苏州市政府指定的市民卡发卡银行，为深入拓展市民卡多应用平台建设，充分发挥金融服务优势，协助医院优化就医流程，2012年12月与苏州市卫计委联合启动“银医一卡通”项目，建设以自助服务形式实现挂号、缴费一卡通新型就诊模式。2017年，苏州市卫计委为进一步改善苏州地区百姓就医体验，运用互联网+技术推进医疗服务智能化和诊疗流程的便捷化，再次与苏州银行合作启动“健康苏州掌上行”服务平台项目。

“健康苏州掌上行”服务平台已实现从居民医疗资源查询、预约挂号、排队取号、叫号，到掌上支付、扫码取药、报告查询、住院业务各项环节，突破了时间与空间的限制，打造了一个全方位的移动金融医疗平台。项目一期已实现苏州大学附属第一医院、苏州大学附属第二医院、苏州市中医医院、苏州市市立医院本部、苏州市市立医院东区、苏州市市立医院北区等七家医院的成功上线。

截至2017年末，累计服务患者超1300万人次，大幅缩短了就诊排队时间，方便了患者就诊，提升了医疗金融服务感受，受到广大客户的一致好评和充分肯定。

### **苏州银行银医一卡通亮相第16届苏州电博会**

2017年5月17日，本行银医一卡通项目作为便民服务、绿色就医的重要组成部分，在第16届中国苏州电子信息博

览会的苏州市卫生和计划生育委员会“智慧健康”主题展馆进行展出，展会主要展示本行门诊自助挂号缴费设备、住院预交金自助服务设备、床边结账移动设备、以及健康苏州掌上上行平台，吸引了众多市民目光，充分彰显了本行在智慧医疗领域的创新领导力。

### **苏工惠：简单便捷的工会会员福利传递平台**

苏州银行携手苏州市总工会，以市民卡为载体，在手机银行上搭建总工会会员专属频道“苏工惠”以来，持续拓展不断丰富频道内容，目前频道已实现了包括专享保障、帮扶服务、教育培训、专项服务、文化生活、消费优惠、心理关怀、法律援助、劳模服务等板块内容。2017年“苏工惠”频道开展多次线上普惠活动和线下普惠活动，受到了工会会员的持续关注，为超12万多人次工会会员提供了线上普惠活动服务。

### **推进移动支付智慧城市建设**

苏州银行作为苏州本土唯一一家法人城商行，一直以来立足苏州强大的经济基础，争做创新发展的排头兵、跨界合作的良好典范。本行积极发挥本土公共服务、交通出行、政务服务资源优势，以580万户市民卡客户和智慧医疗、智慧商业、智慧教育方面的既有经验，将市民百姓衣食住行、游教娱乐等民生问题的关注方式从线下延伸到线上，推动互联

网科技与金融创新的“同频共振”，通过“聚合支付”平台建设，本行将实现传统银行服务的升级换代，以“云端”战略锁定城市智慧频道，在互联网发展的新模式下，开辟属于自己的金融服务新天地。

### **聚合支付平台——“苏E付”**

苏州银行不断完善电子支付渠道，开拓创新研发新产品，提升离柜业务率。在研发聚合支付产品中取得重大突破，推出了聚合支付平台——“苏E付”，整合支付宝、微信等主流支付渠道，实现一码多付，打通社保、医疗、交通、教育、旅游、消费等领域移动支付场景，为商户提供安全便捷的支付结算平台和电子支付解决方案，塑造全新的产品和服务模式，有效提升客户体验。

### **承办“智慧金融 码上出彩”苏州市智慧金融建设联合发布会**

2017年8月28日，苏州市发展和改革委员会主导，苏州银行承办，中国银联、蚂蚁金服、腾讯公司协办的“智慧金融 码上出彩”苏州市智慧金融建设联合发布会，在苏州博物馆圆满落幕。本次发布会上，苏州银行、中国银联、蚂蚁金服、腾讯公司本着开放共享、优势互补、互利共赢、依法合规的原则，就共同推动苏州市智慧金融建设签署全面战略合作协议。智慧城市建设项目，旨在搭建苏州市智慧支付平台，将市民百姓衣食住行、游教娱乐等民生关注方式从线下延伸到线上，在政府部门的支持下，苏州银行与中国银联、蚂蚁

金服、腾讯公司就共同推动苏州市智慧金融建设签署全面战略合作协议，通过整合主流支付通道，全力打造集中、便捷、安全度高的城市移动支付平台，推动了互联网科技与城市金融创新同频共振，推进了智慧城市的转型进程。

“苏 E 付”收银码是聚合支付平台一期推出的产品。

“苏 E 付”收银码依托聚合支付平台，运用互联网思维为商户打造的一款全新资金清算产品。“苏 E 付”收银码实现了支付宝、微信等主流支付渠道的一码多付功能，为商户提供安全便捷的电子支付解决方案。截至 2017 年末，“苏 E 付”收银码新增商户 13690 户；累计交易笔数 134.41 万笔，累计交易金额 15744.73 万元。单日最高交易笔数 33140 笔，单日最高交易金额 430.19 万元。“苏 E 付”收银码的投入使用，不仅为客户提供便捷的金融服务，提升商户结算效率，同时也扩大了苏州银行在本地的品牌影响力。

下一步，本行将继续完善全网聚合支付平台的建设，并依托聚合支付平台推进智慧金融城市的各具体场景建设：为“健康苏州掌上行”APP、园区“智慧医疗”APP 提供微信 APP 支付功能的智慧医疗平台、为园区公积金中心 APP 提供支付宝 APP 支付功能的智慧政务平台、与行业方案服务商国贸酝领合作建设，对总行大厦停车场、苏州市民城市生活广场和市立医院东区停车场进行智慧停车场改造工作的智慧出行平台、以及依托“苏 E 付”收银码以及智能 POS 建设的智慧商业平台。未来，随着“苏 E 付”聚合支付平台功能的

进一步完善，本行将推出更多的创新支付产品，助力苏州智慧金融城市建设。

## 扩大居民内需消费

随着苏州银行信用卡业务的发展，基于消费者不同的消费需求和场景，经过多年的持续经营，苏州银行信用卡已成功打造了“马上 135”、“9 元看电影”、“减单礼拜二”等营销活动品牌。

“马上 135”活动覆盖了苏州市内金鹰商圈、石路天虹商圈、湖西商圈、湖东商圈等热门商业中心，包含和湘汇、避风塘、玛苏牛排、揽香等热门商户，每周一、三，五，持苏州银行信用卡至指定商户消费可享受 1、3、5 折随机优惠。2017 年三季度，苏州银行推出了“马上 135，苏杭在斜塘”人气活动，与斜塘老街 21 家热门商户合作，引发了刷卡热潮。2017 年 8 月份，“马上 135”活动走出苏州，进军南京，营销活动品牌效应凸显。

“9 元观影”则是苏州银行信用卡另一品牌活动，持卡人每月消费满一定笔数和金额，即可获下月 2 次 9 元观影活动权益；

“减单礼拜二”活动同样受到了广大持卡客户的欢迎，每个礼拜二，持苏州银行信用卡在相应商户消费满一定金额即可享受到“减单”优惠：目前，每个礼拜二，持卡人在巴黎贝甜、满满默妃、礼颂至品等甜品店消费满 30 元就可以



享受立减 15 元的优惠，美味和优惠两不误。

案例：

### 推出苏州银行女性专属信用卡

2017 年，苏州银行聚焦客群细分，推出了女性专属信用卡，在卡面融入女性旗袍元素，盘扣采用香水工艺，女性可自行注入所爱的香水，自行定义香味，古今融合，精致典雅，彰显女性“高贵、优雅、婉约、浪漫”的风采。

消费积分抵现是该卡最亮眼的权益之一，在相应活动期间，苏州银行女性专属信用卡持卡人使用卡片刷卡消费，每累积满 5000 积分可折抵 30 元现金，返现直达刷卡账户，多刷多抵扣，畅刷无忧。

为关爱广大女性健康，该卡还推出“全面呵护”肿瘤发生风险筛选套餐”，该卡核卡成功 90 天内，计积分消费满 5000 元且消费满 3 笔 399 元，可获 Natali “全面呵护”肿瘤发生风险筛选套餐一份，精准预防，降低患病风险。

### 场景金融与互联网+深度融合，走出“小而美”的差异化道路

2016 年，苏州银行与同程旅游达成战略合作，成功发行了苏州银行同程旅游联名卡，其权益包括同程旅游最高会员等级、专属门票优惠等，实现“金融+旅游”的跨界合作。2017 年，针对旺盛的旅游消费市场，苏州银行信用卡推出了“花 YOUNG”旅游系列活动，致力打造“花 YOUNG”品

牌，推出了同程联名旅游卡的“花样云南”、“花样迪士尼”旅游线路，持卡人参与热情高涨，用户体验得到提升。同程旅游 APP 上，苏州银行信用卡推出的特色旅游项目好评如潮，苏州银行信用卡也赢得了良好口碑，并获得同程旅游合作伙伴年度大会——年度创新合作大奖。

### **普惠金融，面向广大市民卡客户推出市民贷**

本行依托于苏州市民卡主办行的优势，进一步深入发展普惠金融业务，突出了“市民卡·市民贷，有卡就来贷”的思路，面向苏州广大市民卡持卡人，覆盖苏州全市范围，公积金社保基数只要达到 3000 元以上的良好市民，均可体验全线上、全自助、便捷化的消费贷款业务。通过整合大数据、智能决策平台，全流程自动完成客户征信评级、反欺诈评估、还款能力评估、额度与价格生成、贷款合同电子可视化，全部流程在 10 秒内完成额度评估、半分钟内完成借款到账，为不同客户实现量身订制的个性化风险定价，满足客户最高达到 30 万元的融资需求，最低额度 1000 元。更贴合苏州普通市民本地生活消费，为其提供便捷快速的线上融资服务。

该产品已于 2017 年 10 月 31 日完成上线，目前在试运行阶段，计划于 2018 年一季度全面推向市场。后续将进一步研究探索基于 II 类账户的消费贷款功能，研究该类账户的放款、还款可行性方案，及应用场景。

## **2.绿色金融 打造绿色银行**

### **引领绿色金融发展**

作为一家区域性城市商业银行，苏州银行充分利用本土金融优势，以《关于构建绿色金融体系的指导意见》、《绿色信贷指引》、《省“263”专项行动计划》等政策文件为指导，坚持以绿色金融为抓手，创新金融产品与服务，优化信贷投放与结构，持续推动绿色金融与绿色产业的“同频共振”，不断尝试经济效益与环境效益的“相融相生”。截至2017年末，苏州银行绿色金融贷款余额14.54亿元，较年初增加1.51亿元。

#### **（一）上升战略高度，确保规划执行**

为更好地适应可持续发展及国内经济转型趋势，本行全面、深入地贯彻绿色金融战略，强化绿色金融布局，将发展绿色金融纳入2018-2020三年规划，将绿色金融理念融入企业愿景、发展战略、信贷文化、管理流程、产品服务等各个环节，提高绿色金融战略认知和规划执行。

#### **（二）搭建组织架构，实现专业推进**

根据《关于构建绿色金融体系的指导意见》，参考同业先进经验，结合本行事业部制改革，设立新兴行业部，专项负责全行绿色金融的推进与管理，包括各绿色金融细分行业的研究学习、代表性企业的直营与维护、产品的设计与推广、监管部门的对接等。以新兴行业为主线，聚焦节能环保和新能源两大重点板块，配置专业人员，形成“研究-试验-产品-推广”的有效闭环，以全面推动全行绿色金融发展。

### **（三）完善信贷政策，促进规范发展**

以《关于构建绿色金融体系的指导意见》、《绿色信贷指引》为指导，借鉴国际金融公司（IFC）相关准则及“赤道原则”，进一步明确绿色信贷实施情况关键指标，按标准对客户的环境和社会风险进行动态评估与分类，相关结果作为其评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施。对存在重大环境和社会风险的客户实行名单制管理，对高风险项目适时收贷、压贷，并提出综合解决方案，帮助客户及时纠正、改善和提升环境社会风险管理能力，促进客户绿色改进。

### **（四）精研绿色产品，支持转型升级**

坚持市场导向、客户导向，积极推进绿色信贷产品创新，因地制宜量身定做专属金融服务方案。在能源板块，苏州银行创新推出“光伏贷”产品支持光伏发电项目发展，并根据市场需要及时调整产品办法，不断加大对分布式光伏电站的支持力度，在发展绿色金融的同时，大力支持当地中小微企业的发展。截至 2017 年末，共批授信 8.74 亿元，累计投放 7.35 亿元。在节能环保领域，本行积极对接了政府相关主管部门，了解政府的环保政策，多次走访节能环保企业，了解企业需求，通过信保贷、三板通、科技贷等产品解决了广大中小节能环保服务商的资金需求，促进了节能减排项目的成功落地，截至 2017 年末，节能环保贷款余额 1.25 亿元，较年初新增 0.72 亿元。

### **(五) 活用金租牌照，提升绿色动力**

苏州金融租赁公司，作为苏州银行的控股子公司，充分发挥融物和融资的灵活优势，积极对接绿色金融项目，形成了对传统银行业务的有效补充。重点支持新能源发电、新能源汽车、污水处理和高端装备制造等领域，尝试以厂商租赁的方式与多家环保新能源汽车、高端装备制造的龙头企业建立合作关系，与新能源发电行业领军企业签署框架协议，为企业降低融资成本、增加绿色金融领域规模投资提供有力支持。本行通过绿色金融产品的创新及延伸，有效实现公司、厂商、客户和绿色发展四方共赢的局面。

### **(六) 灵活有效应对，压缩落后产能**

针对“两高一剩”行业贷款，本行根据客户实际情况采取“有保有压”的灵活信贷政策，分阶段、有步骤地压缩落后产能存续空间，释放服务绿色企业发展潜力。例如，针对钢铁产业，本行严格控制行业大额投放，并逐步压缩某钢铁集团授信规模，调整贷款投放结构，优先保障符合绿色金融政策要求的中小实体企业的贷款需求。在绿色金融的摸索中，本行秉承着在获取经济利益的同时承担环境和社会责任，积极贯彻落实国家支持绿色信贷的相关政策，不断探索合同能源管理、排污权质押等创新绿色信贷服务方案，促进“两高一剩”客户转型升级，努力推进美丽江苏建设。

**案例：**

#### **绿色金融助力 节能减排案例**

苏州 CS 绿色空间是由苏州工业园区能源协会、低碳协

会以众筹方式共同发起成立的创新型孵化器，落户于苏州某环保科技产业园内，旨在为园内企业宣导最新的环保政策，促进节能环保产业上下游企业的交流，撮合有资金需求的企业与金融机构的合作等。该平台是苏州园区范围内首个聚焦节能、低碳、新能源与环保领域行业发展的众创空间，与苏州\*\*\*\*环保产业园共同构筑成苏州园区新型产业创新创业示范基地。

本行以新兴行业部为尖刀班，深耕新能源行业、节能环保行业及智能制造行业，在行业研究的累积基础上，将扶持节能环保企业落到实处，与该空间签订《战略合作协议》，支持园内企业的成长壮大。并以此次战略合作为契机，本着资源共享、优势互补、共同发展的原则，在节能、低碳、新能源与环保等新兴行业领域开展深入合作，拓展合作领域。

## 坚持绿色低碳运营

### (1) 推行绿色办公

本行关注全球气候变化，着力降低自身对环境的影响。积极践行低碳运营。在日常管理过程中，通过提倡视频会议替代现场会议，控制办公区域室内温度、降低能源消耗减少碳排放。2017年共开展视频会议205次，比上年增加12次，总行全年用电量：8,242,500千瓦时，汽柴油使用117,220.6升(按均价6.8元/升折算)；耗水量19,381吨。

### 总行办公室后勤中心具体措施

**节能减排：**总行集体活动都进行集中派车，提供合乘车辆，减少空驶，减少油耗；

**节约用电：**集中推广 LED 节能灯具，加强大楼巡查，减少不必要电源使用，特别在夏冬两季，加强对空调开关和温度的控制，有效降低用电；

**节约用水：**通过有效的管理，进一步节约用水，加大宣传和巡查力度，防止跑冒滴漏现象；

**减少废弃物：**加大对员工宣传力度，倡导例行节约，提倡员工就餐时少取、适取，推行“光盘”行动，简化公务用餐，杜绝浪费现象；

## （2）传播绿色文化

苏州银行倡导健康绿色、低碳环保的理念，精心组织“小绿行动”环保活动，先后组织环保志愿者在金鸡湖国际半程马拉松、“爱苏州”健步走活动等比赛期间开展环保行动，倡导绿色环保的理念，为现场提供清洁服务。

2017 年，苏州银行推动全民运动，冠名支持苏州金鸡湖国际半程马拉松赛，组织第四届“爱苏州”健步走活动，承办苏州市国资系统乒羽赛，先后组织参加了第六届马拉松宝宝赛、中国绿跑第一波暨世茂石湖湾八公里赛、张家港市足球协会与苏州银行足球友谊赛，组队参加爱苏州 2017 奔跑吧草根大叔足球赛、国资委龙舟赛等体育赛事，通过多项低碳行动，传播绿色文化，共建美丽苏州。

### 案例一：冠名支持苏州环金鸡湖国际半程马拉松

苏州银行 2017 第八届苏州环金鸡湖国际半程马拉松，于 2017 年 3 月 12 日拉开帷幕。自该项赛事发起以来，参赛规模不断扩大，苏州环金鸡湖国际半程马拉松以较高的竞赛水平、广泛的群众参与和丰富的主题活动，已经成为苏州市全民健身的盛大节日。2013 年正式成为国家级体育竞赛，2016 年 1 月 9 日在中国马拉松年会上被中国田径协会评为中国田协银牌赛事，并荣获“2015 中国马拉松特色赛事奖”。本行连续四年冠名这一体育盛事，再次助力本届马拉松赛圆满举办。

本届参赛人数 3 万余人，参赛者来自中国、日本、美国、韩国、肯尼亚、埃塞俄比亚等 50 多个国家及地区，其中，外籍选手 1577 名，为历年之最，充分体现了本赛事的国际性与高水准。赛事分为半程马拉松、14 公里短程马拉松、迷你马拉松和家庭亲子跑四个项目。路线环绕国家 5A 级风景区金鸡湖，景色优美，气候宜人。

本届金马依旧延续历年的传统，坚持公益事业。不仅有苏州工业园区仁爱学校、苏州工业园区博爱学校的中、重度智力障碍、自闭症、脑瘫及多重残疾儿童少年参加了比赛，小红帽义工协会的多名视障者也一起参与了马拉松，与三万人一起奔跑，检录处设立旧衣捐赠箱公益活动。在安全保障上面增强了防恐、防爆、防拥挤、防踩踏机制，在赛道沿线设立了多个固定医疗点；主会场和赛道沿线布置医疗救护车



及应急辅助医疗救援车辆。

同时，围绕本届“为爱奔跑”的赛事主题，苏州银行组织了一批志愿者提供公益服务，在赛事主场和赛道周边，随处可见本行红马甲志愿者的身影。同事本行行长亲自挂帅，率领“小绿行动”的成员，手握垃圾钳和垃圾袋，化身赛道清洁使者，得到社会广泛赞誉。

## 案例二：组织“爱苏州”健步走活动

2017年11月4日上午，由苏州银行主办的2017第四届“爱苏州”健步走活动在古城河边展开，以“爱苏州，看苏州，环古城，品历史”为主题，吸引了3000多名健步爱好者们参加。本次健步走活动，以相门城墙广场为起点，苏州城市规划展示馆为终点，南北两条线路分别以“东吴书香”和“古韵今风”为主题，赛道沿途经过健身步道上的各个历史遗址和风景名胜点，两条线路均约7.5公里。

作为低碳绿色出行理念的积极倡导者，苏州银行已经是第四年举办健步走活动，本行有众多员工也参加了本次活动，以实际行动践行“低碳出行、快乐行走”的健康理念。在活动现场，苏州银行志愿者为众多参赛者提供现场服务，送来了温暖。同时，苏州银行“小绿行动”继续发光发热，清洁赛道垃圾，维护古城整洁环境。

作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行始终秉承“服务本土、服务民生”的发展理念，2014年开始，苏州银行创建“爱苏州”系列公益文化品牌，打造了十多个公益项目，

“爱苏州”系列活动还被苏州市总工会评为“苏州市职工文化  
活动优秀品牌”。苏州银行切实履行市民银行的社会职责，推  
动苏州全民运动事业快速发展，为全市营造更加健康、和谐  
的人文氛围。

### 案例三：承办苏州市国资系统乒羽赛

12月9日至10日，为期两天的苏州市市属国资系统2017  
年“苏州银行”杯乒羽赛在苏州市市民健身中心隆重举行，苏  
州银行党委委员、监事长、工会主席朱文彪在开幕式上致辞。  
乒羽赛是苏州市国资系统的一项传统赛事，有着深厚的群众  
基础，已成功举办多届，参与面广、关注度高。

本次比赛吸引了来自苏州市国资系统的18支代表队参  
加，260多名运动员摩拳擦掌、精神振奋。比赛设男子团体、  
男子单打、女子单打、混合双打等四个项目。苏州银行作为  
本次乒羽赛的承办单位，精心布置、周密安排，在赛事组织  
上反复斟酌，切实做好活动各项组织工作，确保了整个赛事  
的圆满进行，活动的精心组织和周到服务，受到了市国资委  
和各兄弟单位的一致好评。在活动现场，苏州银行志愿者为  
众多参赛者提供精心服务，做好赛场指引，维护赛场秩序工  
作，同时开展金融知识普及宣传和苏州银行产品推荐活动。  
在比赛期间，“小绿行动”继续开展，帮助清理赛场，维护比  
赛场地的环境整洁。

### 3.优化服务 打造品牌银行

## 提升服务体验

### (1) 提升网点服务质量

中国银行业文明规范服务示范单位评选活动是以倡导构建和谐金融环境为核心，以文明规范服务为标准，以先进典型示范作用为导向，以规范服务行业管理为目的的精神文明创建活动。开展至今已有十余年的历史了，目前已成为中国银行业网点创优的标志性品牌。

本行从 2014 年开始致力于以文明规范服务示范单位创建作为网点服务质量提升的抓手，以点带面持续提升服务体验。苏州工业园区支行营业部从 2014 年开始走上创建之路，首创即荣获“千佳”称号，2017 年苏州工业园区支行营业部从年初开始着手准备，从营业环境和设施、各岗位软性服务和网点服务管理档案、服务文化建设等各方面着手，依次通过了苏州市银行业协会、江苏省银行业协会和中国银行业协会三级机构的层层筛选，最终获得了 2017 年度“百佳”称号。

#### 案例：

#### 园区百佳创建专题

“追求极致的客户体验”是园区走上创建之路以来，向中国银行业“百佳”迈进的笃定信念。2017 年，园区营业部在网点硬件设置、软性服务、团队和服务文化建设上飞速提升：

1、打造智能化厅堂，增设智能柜员机，给客户带来更便捷的业务办理体验；

2、根据客户动线优化厅堂布局，改造电子银行体验区，半封闭保护客户隐私；

3、维护消费者权益，严格执行“七不准、四公开”，开设理财专柜，做好自有及代销产品的查询平台建设和各类风险提示；

4、进一步升级特殊群体服务举措，加强手语训练和各类无障碍演练、增设助残设施、开设环境温馨设施完备的母婴室；

5、持续与苏州独墅湖图书馆合作，为广大市民客户提供图书借阅网络和实体门店平台；

6、履行社会责任，利用网点资源为环保工人和广大市民提供温度适宜的休息环境和设施；

7、持续开展服务演练和自查自改工作，加强员工服务技能及业务技能培训，以客户为导向，抠细节促改进；

8、党建引领，加强团队服务文化建设，创办员工共享书屋，关爱员工共同成长。

园区支行营业部不但 2017 年斩获“百佳”，更得到了客户的广泛好评。其中不乏不远几十公里公交换乘往返四小时的忠实客户，全年度客户留言簿上 55 位客户自发留言好评。

2017 年，本行有四家网点获评中国银行业“星级”网点，分别是：相城陆慕支行“五星”、吴中木渎支行“四星”、淮安分行营业部“四星”、南京分行营业部“三星”。此外，还有多

家网点参与了江苏省文明规范服务示范网点创建，园区唯西支行、吴中临湖支行、常熟古里支行、新区浒开发支行均获得了江苏省银行业普惠金融“五星”示范网点。

## **（2）优化客户服务业务流程**

为树立本行良好的对外服务形象，切实提升服务水平，改进服务质量、弥补服务短板、优化业务流程，从而达到提升客户满意度的目标，2017年度继续强化内部制度建设，制定了《苏州银行客户服务中心客服代表等级晋升管理办法》、《苏州银行客户服务中心绩效考核管理办法（2017年修订版）》、《苏州银行客户服务中心质检管理办法（2017年修订版）》等9项管理办法，5项规章制度，完善了现场管理、绩效考核等若干项工作内容，既重激励又重约束。

在业务方面，制定并发布了《信用卡核身操作流程》、《信用卡销卡流程》、《信用卡费用减免流程》、《外呼定位回复客户处理流程》等6项业务流程，规范流程使得客服代表的话务操作得到了统一，有效提升了服务效率，增强了业务规范，缩小了业务差错的频率。

随着系统功能的进一步完善，人员培训不断的深入，后续将培养更多的复合技能人才，掌握多技能业务知识的超级坐席将为客户提供更加优质与便捷的金融服务。

## **（3）优化投诉处理流程，客户满意持续提升**

2017年，本行持续提升全行服务质量，由客服中心负责

扎口深化全行投诉工作，围绕促使全行服务水平焕然一新的工作目标，对于客户投诉严格秉承“有诉必核、有核必复、有责必究”的处理原则，通过快速、妥善的处理有效解决客户诉求，提升客户满意度。

依托先进的智能客服系统，从客户投诉的受理、流转、处理、回复、归档等环节，同时配合《客户申诉处理管理办法》制度文件，已形成科学的、标准的投诉处理作业流程。

通过严格的管理手段以及扁平化的管理模式，2017年全年整体投诉处理情况良好，在投诉压降方面，同比2016年也实现了质和量的双重提升。对于监管转办投诉，2017年共计2笔，与2016年（17笔）同比大幅压降88.2%。对于客服中心受理的各类客户投诉，按时办结率达到99.1%。

本行2017年通过客服热线96067、4008289188共收到41个客户表扬电话，其中：表扬柜面服务的16例，表扬大堂服务的5例，表扬保安服务的1例，表扬客户经理服务的5例，表扬网点管理的8例，表扬客服中心服务的6例。收到监管转办表扬10笔，其中：表扬柜面服务的3例，表扬大堂服务的1例，表扬客户经理服务的3例，表扬网点管理的3例。

以96067外呼调查方式，选取本行部分零售客户及公司客户，对本行的柜面服务、金融产品开展满意度调查，通过调查获得客户实际评价，经对调查结果进行整理分析：零售

客户及公司客户对本行柜面服务总体满意度为 97.49%；对产品满意度为 95.7%。

#### **(4) “小苏”在线智慧共享，新客服系统群亮点纷呈**

随着移动互联网时代的到来，客户对服务的需求已经逐渐从客服热线、营业厅等传统渠道转移到线上微信、网银、APP 等新型轻渠道。2017 年该行上线了智能语音导航业务，同时引进业界先进的人工智能小 i 机器人，推出了全新智能在线客服系统，智慧客服“小苏”也随之粉墨登场。“小苏”的发布，全面提升了该行在 IVR 自助交易、微信网银等电子渠道的服务效能，运用先进的人机交互技术，弥补了人工智能服务领域的空白，满足了客户日益增长的线上服务需求。截至 2017 年末，苏州银行智能语音服务使用客户人数已达 5 千余人次，平均节点到达率为 93.28%；在线客服使用人数为 8500 人次，智能机器人服务占比为 80.5%，提问总数约 2.4 万条，在人工智能、智慧客服业务领域迈出了坚实的一步。

此外，新客服系统及其子系统群的上线，实现了借贷合一的一站式电话银行服务，全行投诉工单系统、共享知识库系统、客户信息统一视图、网银及微信线上客服、中英文双语 IVR 系统、信用卡客服系统回迁、客服中心质检、大额外呼、外呼项目管理、营销线索分配等系统与功能的上线，提升该行客服中心运营效率的同时，也进一步夯实为客户持续提供优质、高效、满意服务的能力。

### **完善服务渠道**

#### **直销银行平台建设**

2017年，数字银行总部再次推出本行拥有版权的直销银行平台，直销银行是一种新型银行运作模式，是互联网金融科技环境下的一种新型金融产物。

直销银行并没有物理网点，不发放实体银行卡，客户主要通过移动终端手机等远程渠道完成线上开立银行Ⅱ类账户，并获取银行产品和服务，因没有网点经营费用和管理费用，直销银行可以为客户提供更有竞争力的金融服务，通过降低运营成本，回馈客户是直销银行的核心价值。

此次直销银行平台同时接入人民银行和全国公民身份证号码查询服务中心（公安）联网核查功能，在本行首次实现7\*24小时在线开立银行个人结算户，为全行拓展全时段在线获客开创了先河。

同时，直销银行首次引入了生物检测功能，通过微表情进行人脸识别，方便客户进行Ⅱ类银行账户的远程开户，后续在保证客户安全的情况下，围绕直销银行平台打造有苏州特色的零售金融生态圈。

## **科技转型 换“心”强身**

### **新核心业务系统成功上线助力苏州银行展翅飞翔**

2017年5月21日，历经为期一年的精心建设后，苏州银行新一代核心系统投产成功。随着新核心系统的成功上线，苏州银行换“心”强“身”，进一步推动精细化运营和业务垂直化管理，客户服务水平和风险防控能力得到质的飞跃。



苏州银行新核心项目从规划、设计、需求、开发、测试、演练到投产成功，历时一年。投产过程中，84个应用系统版本采用一键式发布，部署时间仅23分钟，创业界最短记录；新核心系统批处理仅为15分钟，日处理能力达亿级交易量，这为本行的互联网金融业务奠定了坚实的账户服务基础；共涉及171机构，参战人员约863人；新系统群整体上线共用时34小时，达到全渠道、全业务对外提供服务，比预计时间提前24小时；切换上线组织指挥采用线上流程化的指挥系统，共2467条指令，全部顺利按时完成

苏州银行新核心系统项目建设不仅是IT系统的更替，同时也将为苏州银行战略转型及能力提升必不可少的支持保障和机遇。该系统在建设之初，便始终与苏州银行的变革发展目标和本土法人城商行的市场定位相吻合。新核心项目展现了诸多技术亮点，包括：支持云部署、同城双活架构、基础服务封装、灾备演练一键切换、读写分离、统一核算平台、热点账户高并发、灵活的交易配置，等等。更重要的是，新核心系统在核心技术、知识产权、技术能力、平台软件、基础设施上都做到了自主可控，为苏州银行的长远发展打下坚实基础。

苏州银行深刻理解互联网金融、金融科技的发展在金融业引发的运行机制、管理方式、经营模式、业务流程的深度变革。新核心系统的成功上线是苏州银行在信息化道路上的一个重要里程碑，未来苏州银行将依托新核心系统，结合大数据、云计算等新技术，全面提升信息时代的核心竞争力，

探索构建更低成本、更高效率、更强能力、更好客户体验的新兴银行运营和服务模式，逐步推动银行的战略转型。

## 保护客户权益

### （1）坚持合规经营

苏州银行坚持合规经营和基础管理不放松，以制度建设为基础，以优化流程为支撑，以支持业务创新为重点，以问责为抓手。践行标准化要求，加强内网法规库建设，开发移动查询 APP “苏行法宝”，目前已收录内外部法律法规及行内规章制度 1400 余条，确保各项业务有章可循。完善法律合规管理“四大系统工具”，将规章审核、合同管理、法规库和合规督办系统管理嵌入全行日常业务和管理各流程，加强事前的风险防范。着力培育“特色合规文化”，对新设机构开展上门培训，对新员工上岗前进行专门的法律合规培训，通过形式多样的合规及普法宣传活动，如“合聚变”微信平台、新法速递、合规及洗钱风险提示、条线定期交流机制、宣传手册、视频等，建立该行特色的合规文化。

### （2）加强全面风险管理

苏州银行秉承“风险管理创造价值”的理念，积极推进并不断完善全面风险管理体系建设。本行董事会作为风险管理的最高决策机构，承担全行风险管理的最终责任。风险管理委员会作为董事会下设的委员会，通过集体审议的方式，履行全行风险管理职责。高级管理层对董事会负责，依照法律、法规、规章、本行章程及董事会授权，组织开展本行的

经营管理活动。负责本行全面风险的管理，向董事会报告工作。监事会作为监督机构，通过对本行业务发展、风险管理、内部控制等重大事项进行监督和对全行全面风险管理体系建设和各类风险进行评价，行使相应职权，促进全行合规经营、稳健发展。

本行合理配置资源，建立了事前、事中、事后风险控制系统，逐步健全了各项业务的风险管理制度和操作规程，构建了矩阵式风险管理架构，设置了业务部门、风险管理职能部门和内部审计部门三道风险管理防线，全面风险管理体系基本建立并不断完善。

其中，四总部的各业务部门及各区域业务条线为风险管理第一道防线，负责管理本业务单元所有业务和操作环节的风险，履行事前预防控制的重要职责；条线管理部门负责制订本条线风险管控措施，定期评估本条线风险管理情况，针对风险薄弱环节采取必要的纠正补救措施。四总部风险授信部及总行风险管理集群形成了风险管理的第二道防线，负责制订风险管理基本制度和政策，分析整体风险管理状况，加强对各部门和各级机构风险管理规范性和有效性的检查评估和监控，履行全面风险报告职责，持续改进风险管理模式和工具，实行垂直管理的风险总监派驻制和双向管理的风险经理制度，提高风险管理独立性。审计部门为第三道防线，负责开展全过程审计，对各业务环节进行独立、有重点、前瞻式持续审计监督。本行倡导合规文化，坚持风险底线，查防并举，加强操作风险和案件风险防控，有效提升了风险管

理能力，支持业务发展战略转型。

### **提升不良处置专业能力**

为全面推进不良资产的处置，有效提升全行客户经理、风险经理识别风险、化解风险、处置不良的专业素质，2017年总行特殊资产管理部分别举办了资产保全业务专项培训和不良贷款典型案例培训。全行公司、零售条线客户经理和风险经理参加了现场和视频培训，有效加强了本行信贷人员风险防控意识，从整体上提升了不良处置专业水平。

案例：

#### **总行特殊资产管理部举办不良贷款典型案例培训**

为加强本行风险经理和客户经理风险管控能力和不良资产清收能力，总行特殊资产管理部针对不良贷款进行分析后撰写分析报告与警示报告，并将在资产保全处置中发现的各类风险事件编撰成案例集锦，提示风险点并做好防控措施。

2017年10月18日下午总行特殊资产管理部举办不良贷款典型案例培训，实现了“通过一案教育一片”的培训效果，有效指导了基层的风险防控和不良资产清收工作。

### **(3) 确保服务收费规范透明**

本行以客户为中心，遵循依法合规、平等自愿、息费分

离、质价相符等原则开展服务定价和收费管理工作。每年度本行按照《商业银行服务价格管理办法》及相关监管要求对全行服务项目种类、服务项目功能、服务收费标准等内容进行全面的梳理，对服务价目表进行修订。同时，本行通过官方网站、营业网点等渠道进行服务收费内容的公示，方便消费者检索、查询、对照，保障消费者的知情权。对特定客户收取的费用在协议中明示或事先明确告知客户后再行收取，尊重客户对相关服务收费的自主选择权。

2017年本行先后执行了暂停收取本汇票手续费、挂失费、工本费，取消异地柜台取现手续费，多方式减免个人及企业账户年费，取消市民卡挂失补办工本费等多项惠民措施，进一步为客户减费让利，有效提升了本行的客户满意度，获得社会各界一致好评，体现出本行积极承担社会责任的工作态度。

## 提供贴心服务

### (1) 营业网点建设

作为苏州银行智慧网点项目的前哨战，智能柜台通过“客

户自助+系统身份核查+关键节点人工审核”的模式在保证风险控制的前提下分流原先必须在柜面办理的业务，推动网点由交易处理向服务营销的快速转变。客户无需再排长队、不再手工填写单据，只要指尖轻轻一触，便可以轻松办理开卡、签约、激活、转账、市民卡挂失、个人明细打印、个人信息维护等 63 项银行业务。

客户在传统柜面办理开卡、综合签约业务需要二十分钟左右的时间，而在智能柜台上 5 分钟之内就可以完成，“客户自助、柜员协助”的新模式以亲民友好的界面、方便快捷的操作，大幅提高业务办理速度，切实提升客户体验。在提高客户办理业务速度的同时，也打破了过去银行柜员与客户之间的“隔窗交流”模式，让银行员工走到客户身边，提供体贴精准的服务。

## **(2) 客户表扬**

服务是立行之本，本行不断增强服务意识，转变服务观点，强化服务措施，提升客户体验。本行员工做好特殊人群的延伸服务，如上门服务、延时服务等举措，增强了客户对本行的信赖感和服务体验，提高人性化服务水平，树立本行优质服务的品牌形象。

### **制止电信诈骗**

2017 年 7 月里，某客户至苏州银行金庭支行柜台要求将

15 万存单取出后汇款至外地某账户，受理柜员连续询问客户相关信息并提醒客户可能遭遇电信诈骗，客户仍然执意要汇款，态度坚决，运营经理一同劝阻并及时报警，在警察的教育下该客户幡然醒悟，停止汇款行为，并对金庭支行工作人员时刻保持高度的责任心与警觉心，避免其资金遭受损失表示由衷的感谢！

### **为客户追回遗失现金**

一位沈姓客户反映，某天在苏州银行虎丘支行支取了 3000 元现金，回家后清点却发现只有 2000 元。她当时是在保安师傅指导下用自助柜员机取款的，甚至怀疑是保安师傅拿走的。虎丘支行运营经理得知情况后用监控来还原事实真相，客户在取出现金手持过程中，不慎将部分现金滑落在地，被另一名客户获取，支行根据线索找到并劝诫另一名客户将钱款主动归还，支行积极为沈姓客户追回遗失现金的行为，客户非常感激，赠送锦旗以表谢意。

### **为生病客户上门服务**

客户反映其父亲（郭林生）2017 年 8 月份生病住院，需要使用市民卡 A 卡，但密码忘记，需要其父亲本人去苏州银行柜台办理，由于父亲病重无法亲自去办，后普惠路苏州银行车坊支行的两名员工（濮菊芬、何先生），直接到其父亲治疗的医院内为其办理，对此表示感谢，特致电 12345 表扬这两位员工。因当时客户比较着急，支行同事本着急客户之

所急，抽出时间，第一时间去客户所在医院为客户办理了上门服务，解决了他的燃眉之急，客户对支行的服务态度及服务的及时性表示非常满意。

### **细微之处见真情**

2017年10月12日，客户费先生专程来到苏州银行相城支行，将其定制的锦旗赠送给相城陆慕支行。锦旗上写着“服务热情，心系客户”八个金色的大字。

费先生所开办的“苏州市吴城神州艺术团”是苏州银行相城支行的基本户，多年来由于业务需要，费先生经常到陆慕支行柜面办理业务。由于身体原因，费先生行动不便，每次到网点办理业务，工作人员都会热情的上前搀扶引导，积极询问其办理什么业务并耐心指引客户填写所需单据。在柜面办理业务时，临柜柜员会积极的提供力所能及的帮助并在办理业务的间隙与其热情交流。支行员工热情周到的服务让费先生感受到了家的温暖，于是特意制作了锦旗来表达对苏州银行员工服务的认可和感谢。

### **服务特殊群体**

#### **（1）无障碍通道建设**

2017年本行年内共完成5家新网点建设，新设网点全部配置了无障碍通道及配套服务设置。并对不具备无障碍通道的老网点进行了升级改造，并在有条件的网点增设了残疾人专用停车位。截至2017年末具备无障碍通道的营业网点占



比达到了 80%以上，并有超过 15%的网点配置了残疾人专用停车位。

## （2）特殊群体服务的政策、制度和落实

1.制度保障：为更好地满足各类特殊消费者群体的金融服务需求，切实提升本行客户服务水平，本行在 2015 年修订的《零售银行总部残障人士金融服务管理办法》的基础上，新增了针对其他特殊客户群体，如老人、孕妇等的服务要求和规范。更新为《零售银行总部特殊消费者群体金融服务管理办法（2017 年修订）》，从管理组织架构与职责、业务制度规定、无障碍设施配置、金融服务要求、督导检查等方面明确了特殊群体的服务权益。

（3）服务理念传导与宣传：通过组织培训，在全行组织学习无障碍服务文化，宣传了为残障人士提供无障碍服务的理念。组织开展普及金融知识宣传，积极主动向残疾人客户宣传银行业无障碍服务现状，并针对不同类型残疾人客户介绍与之相符的业务办理途径，包括肢体残疾人可以坐着轮椅从现有的无障碍坡道进入营业厅、盲人可以携带导盲犬进入厅堂，聋哑人可以与大堂进行简单的手语沟通和通过图卡交流或使用自助设备。对于残疾人这一特殊群体来说，银行提供的个性化服务，让他们也能轻松进入银行，办理自己需要的业务。

**案例：**

无声的问候：针对聋哑人的细致服务

2017年8月23日，临近营业终了，苏州银行张家港开发区支行营业厅内来了两位客户，大堂助理连忙热情地迎了上去“您好，请问需要办理什么业务？”他们看着工作人员却不回答而是递了一张纸给大堂助理，一看才知道他们是聋哑人，在忙碌中，大堂助理赶紧通过文字跟他们交流起来。

初步沟通后，大堂助理了解到客户经人介绍想办理我们银行的借记卡并购买理财，由于支行未配置自助发卡机而柜面开卡却要录音录像，这可让大堂助理犯了难。大堂助理将客户的基本情况告诉了运营经理，经理了解情况后立即向上级行汇报并形成方案：针对聋哑人的特殊情况，柜面进行双录时打印一份文字稿，柜面人员进行录音时由大堂助理协助引导客户在纸质稿上进行回答确认。经理也到厅堂与他们开始了纸上的交流，详细地向客户讲述了柜面开卡的流程以及录音录像的注意事项等，和他们的“交谈”的字数洋洋洒洒写满了一张A4纸，客户了解了“变通”后的双录流程向我们竖起了大拇指！

等交流完，银行也早已到了关门的时间，大堂助理和柜员却丝毫没有推却，坚持为客户办理业务，最终在大堂助理地协助下顺利为客户开好了卡。开卡完成后，考虑到客户还需要买理财，大堂助理细心地向他们介绍了苏州银行的手机银行各项业务功能，并详细指导他们在手机银行上完成了理

财购买。看着终于买进了理财，他们也兴致勃勃地体验起了手机银行的乐趣，临走时客户笑咪咪地竖着勾勾大拇指表示感谢！

对于特殊的客户群体，需要我们更加细致的指导和服务，在他们无声的世界，苏州银行手机银行更是被认可的产品。一点无声的服务换来这个群体的信任和认可，这也是苏行人的幸福！

#### **4.关爱员工 打造和谐银行**

##### **比学赶超 营造和谐工作氛围**

苏银金融学院作为全行职工学习发展线下实训基地的作用继续强化,网络学院及微学院微信学习平台进一步推广,苏银金融学院在助力员工素质提升、引领员工学习发展方面成效显著。

苏银金融学院通过广泛开展培训项目、积极承办和配合行内外培训及考试，进一步凸显学院集约化作用、提升教学资源利用率、体现学院的基地作用。2017年度苏银金融学院组织实施各类培训项目 33 项，累计培训天数 119 天，累计培训人数 2003 人，参训人次数 7766 人次；组织各项考试及知识技能竞赛 24 场，累计参加人次数 1354 人次。

##### **推进线上培训平台建设 以营销思维优化在线学习**

苏银金融学院线上平台继续推进，移动学习项目进一步

完善推广。苏州银行网络学院 2017 年总计上新 234 门课程，课题涵盖党政类、领导力、银行风险管理系列微课、自我管理类课程。全行 3286 名学员，全年人均学习积分为 70.1 分。各总部以积分管理方式，引导员工主动、有效地学习，促进员工掌握和岗位相关的新知识、新技能。

苏州银行微学苑关注人数达到 3670 人，全行在编员工关注率 92.12%，覆盖面进一步扩大。2017 年微学苑共发布推送 56 次，其中图文微课 14 门、员工原创视频微课 8 门、开课通知 10 次、培训课程及项目总结回顾 10 次、直播项目相关推送 8 次、项目及活动宣传推送 6 次。微学苑发布信息累计阅读量 10502 人次、获得点赞 155 次、收集回复 148 条，成为助力员工自创微课、发起碎片化学习、开展交流互动、进行培训宣传的良好平台。

**案例：**

**“合聚变”合规知识主题学习实现“互联网+学习”突破**

随着金融形势与信息科技日新月异的变化和发展，银行业正处在业务转型、体制改革和金融创新的时代交汇点，更应注重提升员工的合规素养、培育员工的合规意识，为社会提供更安全有序的金融服务。

为加强员工合规知识学习、推进本行合规文化建设，2017 年 4 月起，本行开展“合聚变”合规知识主题学习活动。活动依托行内微信企业号平台“苏州银行微学苑”实现“互联

网+学习”，征集员工投稿课件并面向全行推送，以更丰富、更高效、更有趣的形式开展合规知识学习。活动开展至今，共发布员工原创视频微课 8 门，图文微课 14 门，员工参与各类微课学习共计 8038 人次，累计学习 14016 分钟。活动以开展知识竞赛的方式验收学习成果，知识竞赛答题人数 1717 人，平均得分 96.47 分，测试通过率达到 100%。

在中国教育技术协会主办的第六届金融教育新媒体课件评比中，“合聚变”合规知识主题学习活动荣获最佳培训项目奖；其中移动微课《不良贷款问题出 授信业务合规重》课程获评移动课件三等奖。合规知识主题学习活动提升了员工的合规意识与法规知识，促进了行内合规文化的传播与分享，营造了全行狠抓合规经营、提升服务质量的良好氛围。

**案例：**

### **开展及协办监管文件解读及普法学法考试**

2017 年是金融行业“强监管、强问责”常态化的关键之年。银监会陆续出台系列文件，开展各类专项治理工作并发布多项工作指引，旨在提升银行业金融机构全面风险管理水平，引导银行业金融机构更好地服务实体经济。

为切实贯彻工作指示、落实文件要求，苏银金融学院会同总行人力资源部、总行新资本协议管理实施办公室，就近期监管文件进行全面解读专题培训，并分批开展 8 场《银监

会近期文件概览及对银行影响分析解读培训》考试以验收学习成效。考试共有 167 人参加，考试内容分为客观题和主观题两部分，客观题考查范围涵盖银监会本年度发布的各项文件内容，主观题考察员工对文件的解读以及从自身岗位职责角度对如何践行文件要求的具体思考。考试成绩平均分 89.40 分，合格率 100%。

12 月 2 日上午，苏州银监分局针对苏州市银行业中高层管理人员，开展《苏州银行业学法普法考试》。苏州银行协办此次考试，行内 186 人参加考试，考试及格率 94.09%，优秀率 15.05%，总体水平良好。

组织参与以及协办系列法规考试，有效发挥了管理层率先垂范作用、培育全行合规文化；助力全行全面落实监管要求、主动承担社会职责。

### 线下培训与线上平台结合 升级管理人员培训品牌

在行内现有培训体系中，已有针对高层管理人员的“金智”领导力培训项目以及针对中层管理人员的“金翼”执行力培训项目。但当前的两大培训品牌采取面授课程、分批轮训的开展方式，对中高层管理人员的培训覆盖面、培训内容与岗位匹配度、课程与当前金融形势结合度等方面仍有待提升。

2017 年度，苏银金融学院通过加强线下面授培训与在线学习平台的结合，对“金智”、“金翼”两大品牌进行优化升级。

通过搭建移动网络学习平台，逐步建立起线上与线下相结合的培训模式，大大增加了相关培训的覆盖员工比例；通过对培训模式的革新，促进培训需求精细化匹配、优化提升培训效果。

### 案例：

#### 开展“智享课堂”中高层管理人员选修课程

当前金融形势对银行业提出多重挑战：大数据的应用正不断推广和深化，人工智能与移动互联对传统银行业务构成巨大冲击，日益激烈的竞争环境对领导者和营销团队提出更高要求。

为成就员工价值、提升银行服务、促进企业发展，2017年度苏银金融学院革新培训方式，采取开放课程自主选修的革新模式、运用线上平台与线下面授相结合的创新形式，开展智享课堂中高层选修课项目。培训项目改变传统线下培训定时、定点、定员、定课的开课方式，改以学时和学分作为完成培训的标准，开设主题涵盖广泛的多样化课程，让学员自主选择。

本次培训在多方面利用微信企业号功能，授课前的准备阶段，在微学苑发布预热宣传、课程简介、选课推送、课件下载链接以及关联课程链接；在线下授课时，借助微学苑进行课程签到和签退，授课过程中师生可依托平台进行多样化的信息交流；授课结束后，在微学苑发布课程回顾，师生也

可在班级群内继续交流。

2017年“智享课堂”共举办10期课程，累计开展天数14天、培训人次数431人次、累计培训学时4736课时。通过培训形式的革新和线上线下的结合，项目为员工精确匹配了切实所需的课程，有效调动了学员积极性，提升学员参课体验、助力员工学习发展。

## 人文关怀 共创苏行家文化

本行积极践行以人为本，维护职工权益，营造“勤勉智慧，简单快乐”的苏行家文化氛围，人文关怀工作深受职工欢迎。本行工会以服务职工为己任，在做好常规工作的同时，紧抓与职工切身利益相关的问题，在服务职工、创建苏行家文化上下工夫，多措并举，为职工办实事、办好事，得到了广大职工的认可与好评。

**【民主管理】**本行工会召开会员代表大会、职工代表大会和全委会，切实履行工会重大事务集体议事制度，鼓励职工积极参与企业公开和民主管理工作，保证企业民主管理制度落到实处。

案例：

2017年，苏州银行工会先后召开三届四次职代会和三届五次职代会，审议通过了关于《苏州银行员工保守商业秘密协议书》的议案以及关于《关于选举朱文彪同志为苏州银行



第三届监事会职工监事的议案》。自 2014 年以来，共召开职代会 13 次，职工代表到会率均为 90% 以上，共计提交议案 44 份，决议执行率 100%。

**【员工关怀】**本行注重员工人文关怀，健全完善员工服务保障体系，做好员工服务保障工作，本行工会积极员工谋福利，在企业发展的同时为员工送去实惠，真正把员工关怀落到实处。

**关注员工身心健康。**2017 年，总行工会在原有体检机构的基础上，新增 2 家体检医院，方便员工体检，同时，组织医务人员到单位开展体检报告上门解读等活动。总行工会还邀请了苏州慈济门诊部的专家开展“健康专题”讲座，介绍健康合理的运动理念，讲解健康的运动理念，受到了员工的欢迎和好评。邀请市中医院名中医来行坐诊，为职工把脉、开方。另外，总行工会还针对新核心项目组员工先后对项目组开展慰问两次，关注员工身心健康。

**完善“职工之家”服务细节。**工会加强对各个活动场地的管理，针对总行三楼乒乓球室健身器材破损严重、功能不全的实际，在征求职工意见的基础上，工会将健身器材全部更新，完善健身设施，消除职工健身存在的安全隐患；还为科技部办公点配备了乒乓球桌、立式健身车、健腹轮、桌上足球等健身休闲设备，使他们能够做到劳逸结合。

**开展先进疗休养活动。**2017 年，总行工会继续组织总行级先进个人和先进集体负责人开展了疗休养活动，体现了总行对先进集体和先进个人的关怀，在激励先进的同时，搭建

起了沟通交流的平台。

**关心好退休退职老同志。**2017年，工会办公室继续做好老同志的关心慰问、来人来电咨询等日常管理工作，各分工会在重阳节、春节等节日期间，深入退休退职老同志家中，为他们送去慰问品和组织关心。

**做好家庭财产保险工作。**工会连续多年为员工购买家庭财产保险，提醒各分工会及时关注员工家庭情况，防止因突发事故和自然灾害而造成的家庭损失，一旦有需要应及时向保险公司报案申请理赔，最大程度减少员工经济损失，工会细致周到的工作得到了员工赞许和认可。

**【“家文化”活动】**2017年，本行工会重点打造员工家文化，积极发挥纽带和参与作用，在开展员工“家文化”活动方面不断推出新举措，丰富“家文化”内涵，激发员工动力，员工活动开展亮点纷呈。

**开展业务技能竞赛，深化建功立业意识。**工会积极用好“技能竞赛”这一载体，丰富竞赛内容、创新竞赛形式，指导各分工会开展形式多样的业务技能竞赛活动，2017年已累计开展业务技能竞赛活动7场，以技能竞赛激发员工工作热情，进一步提高员工的业务素质，提升营业网点的工作效率和服务能力，弘扬快乐奋进的“家”文化，服务全行业务发展。

**丰富女职工活动，提高服务职工能力。**围绕苏州银行事业部变革，总行工会以“变革路上·为你点赞”为主题开展了系列女职工活动，营造“勤勉智慧比贡献，简单快乐苏行人”的良好氛围，策划开展了 Women17(我们一起)·快乐同行——

苏州银行女职工户外定向活动，紧贴全行发展战略，“变革”二字贯穿活动全过程，得到了全行广大女职工的积极参与和广泛认可。同时，苏州银行工会着重打造线上、线下女职工服务平台，线上以苏州银行网络学院“女性课堂”专栏为载体，线下以“姑苏女性大讲堂”为抓手，积极营造健康向上的女性文化氛围，为女职工打造一个自我学习、自我提升的平台，进一步丰富女职工素质提升渠道。

**案例：**

### 苏州银行“爱心妈妈”志愿者队伍揭牌

2017年3月8日，“Women17(我们一起)快乐同行”——苏州银行女职工户外定向活动在苏州市高新区大阳山举办，同时举办苏州银行“爱心妈妈”志愿者队伍揭牌仪式。全行100多名女职工代表参加活动，苏州市总工会、苏州市慈善总会、苏州市银行业协会等单位领导也受邀出席。为进一步弘扬扶贫济困传统美德，扎实推进对困境儿童的关爱工程，苏州市慈善总会在全市范围，对符合条件的“困境儿童”进行了调查摸底和登记梳理工作，同时，也在全市倡导社会有爱之士对困境儿童进行关爱、帮助。

作为苏州地区唯一一家法人城市商业银行，苏州银行一直积极履行企业社会责任，经苏州慈善总会同意，决定在全行女职工中遴选“爱心妈妈”，以女性特有的柔情去温暖困境儿童弱小稚嫩的心灵。三八节前，总行工会下发了《关于开展招募“爱心妈妈”志愿者活动的通知》，得到了广大女职工的

积极响应，共有 45 名女职工报名加入志愿者队伍。

活动当天，苏州慈善总会副会长余瑞榛和苏州银行党委委员、工会主席朱文彪，共同为苏州银行“爱心妈妈”志愿者队伍揭牌，鼓励更多的女同胞加入志愿者队伍做好这一公益活动。最后，领导嘉宾共同上台开启“women17( 我们一起 ) 快乐同行”活动大幕。本次活动借助自然人文景观，结合苏州银行企业文化和团队体验项目，参与者组建团队，手持地图，按照路线到达指定的多个点标，完成不同类型的项目挑战，获得项目积分，并在规定的时间内到达终点，分值最高的团队为获胜团队，整个定向活动历时三个多小时。目前，“爱心妈妈”结对帮扶活动已有序开展。

**成立书画兴趣小组，举办员工书画展。**总行工会不断加大对职工文体活动的投入，成立多样化的职工兴趣小组，支持员工兴趣小组活动，全行乒乓球、羽毛球、瑜伽等十多个兴趣小组活动有序开展。2017 年，总行工会为满足职工的书画兴趣需求，成立了“苏州银行书画苑”兴趣小组，并邀请行外知名书画老师定期来行授课，举办讲座。举办了苏州银行“喜迎十九大·欢庆七周年”员工书画摄影展，苏州银行书画苑阳山实习基地也成功揭牌，进一步展示了本行职工的文化艺术修养。

**打造主题拓展活动，职工满意度显著提高。**2017 年，在总行工会的指导下，各分工会因地制宜组织开展了精彩的活动，吴中区域、常熟区域、相城区域、张家港区域、太仓区

域、泰州区域、吴江区域、南京区域等分工会分别开展了 10 余场主题鲜明的户外拓展活动；此外，各地分工会还开展了不同形式的座谈会、读书会、中秋喜乐会等活动；举办了诗歌朗诵、演讲比赛等文化活动；开展乒乓球、羽毛球、篮球比赛等体育活动；以及组织开展消防应急疏散实战演练等活动，指导员工牢记消防安全知识。各分工会主题活动丰富多彩，进一步增强了员工的集体荣誉感和归属感，增强了团队的凝聚力。

**案例：**

### **苏州银行常熟区域分工会组织开展“绿色苏行·快乐同行” 健步走活动**

为丰富职工文化生活，营造欢乐和谐的团队氛围，常熟区域分工会于 5 月 28 日组织开展以“绿色苏行·快乐同行”为主题的亲子健步走活动，员工及家属共 120 多人齐聚昆承湖畔，身着统一绿色 T 恤，彰显着青春与活力。

活动分 2 条线路：A 线路突出亲子活动，集合点出发后，环昆承湖短途健步走约 1.5km，达到状元堤草坪空地自由放风筝，孩子们在父母的帮助下尽情奔跑、其乐融融，各式各样的风筝在空中迎风飞舞，与蓝天碧水、绿树草坪构成了一道亮丽的风景线。B 线路突出健步走活动，集合点出发后，环昆承湖半程健步走约 4.3km，大家或健步如飞，精神抖擞，享受挥汗如雨的快乐；或三五成群谈笑风生，边走边欣赏路

边的风景，感受亲近大自然的怡然自得。

常熟区域注重营造“勤勉智慧、简单快乐”的文化氛围，本次活动员工及家属在紧张的工作之余，享受了亲子活动的甜蜜和欢愉，进一步增进了常熟区域这个大家庭的凝聚力和向心力，活动取得了圆满成功。

### 先进典型 引领传播正能量

2017年，本行涌现出一批先进模范、先进事迹，本行充分发掘具有影响力的典型人物和先进事迹，组织了12人的宣讲团在全行开展“先锋模范 先进事迹”的巡回宣讲活动16场，共计2000多名职工参加报告会。在全行掀起了“榜样的力量”大讨论，苏州银行制作了“榜样的力量”宣传片在全行播放，出版“榜样的力量”专刊，发放到全行员工手中，营造了学先进、争先进、当先进的浓厚氛围，汇聚全行正能量的文化氛围。

2017年4月，淮安分行党委书记魏建文同志被授予“淮安市劳动模范”荣誉称号。苏州银行获得“江苏省厂务公开民主管理先进单位”的荣誉；吴中区域光福支行被授予“江苏省巾帼文明岗”荣誉称号；苏州分行营业部被授予“苏州市巾帼文明岗”荣誉称号；常熟支行、相城支行被苏州市总工会授予“苏州市工人先锋号”荣誉称号；苏州分行营业部和相城支行陆丹分获巾帼文明岗和巾帼标兵荣誉等。一批批典型集体和典型个人，引领传播着苏行的正能量。

## 案例一：新核心项目组助力本行新一代核心业务系统成功上线

2017年5月21日，历经为期一年的精心建设后，本行新一代核心系统投产成功。随着新核心系统的成功上线，进一步推动本行精细化运营和业务垂直化管理，客户服务水平和风险防控能力得到质的飞跃。新核心系统从建设启动到起航远行，经历了上百个系统项目组孜孜不倦的默契合作，项目中涌现出一大批优秀的员工和团队，体现了苏行人敢于担当、无私奉献的精神，他们用实际行动体现了“一个苏行一个家”的理念氛围。

**【新核心开发组】**从新核心开发组成立至今，组内成员的变化可以用“翻天覆地”来形容：从项目初期的老核心功能梳理、业务需求讨论，到中期的部分功能自主开发、协调配合测试，到后期的演练问题分析、解决，乃至生产环境部署，每位成员都全程参与，斗志高昂。从对新核心系统的不熟悉、COBOL语言的零基础学习，到全面掌握系统架构、应用功能，达到了核心开发组成立时所立下的目标：“借助新核心项目，培养锻炼出一支有着优良素质、高超能力的自主开发团队。”

**【新柜面项目组】**新柜面项目组坚持一周六天工作日，每天基本工作到晚上十一点左右，完成当天的计划才能安心离去；在打攻坚战的那几天，整个柜面项目组都以军队的要求在要求自己：通宵达旦在所不惜，不达目标誓不罢休，为了完成任务，各种自身的利益全部抛掷脑后。信息单一、

劳动专注、压力高强度的工作环境中，会导致项目人员精神疲乏，影响工作效率。项目经理非常注重和项目组成员的沟通，平稳军心，提升士气。随着项目的推进，大家逐步提升了自我，练就了一身勇敢坚定、沉着冷静、反应敏锐、吃苦耐劳、团结协作的精神。

**【支付项目组】**支付系统是新核心这颗“心脏”的“主动脉”，是最为重要的基础系统之一，为保证人行验收通过的可靠性，开发、测试以及业务人员针对验收的 800 多条案例逐条评审，并在 3 月份联调环境如期完成初步验证。面对监管要求的种种突发困难，在科技、业务条线的支持下，项目组没有退缩，案例执行每天配合坚持到晚上十二点甚至凌晨三、四点。精诚所至、金石为开，项目组如期完成人行的所有案例验收成功，为新核心系统起航迈开了胜利的第一步。

### **案例二：本行客服代表于犇吉、陈仕龙在第三届**

#### **中国银行业“寻找好声音”业务技能竞赛中获奖**

第三届中国银行业“寻找好声音”业务技能竞赛于 2017 年 10 月 22 日在河北廊坊揭开序幕，全国 55 家银行，65 家参赛队伍，近 300 名优秀客服代表展开激烈的角逐。比赛项目包括风采展示、情景模拟及知识竞答等三个环节。

本行客服中心首次参加此项全国性业务技能竞赛，客服代表凭借初出茅庐的拼劲和闯劲，机智幽默、灵活应变的现场发挥，以及扎实的才艺功底、过硬的心理素质，在层层选拔中勇夺好成绩。客服代表于犇吉获得了个人单项“智慧之星”奖，陈仕龙获得了个人单项“风采之星”奖。



## 5.反哺社会 打造爱心银行

### 乐于公益 投身志愿服务活动

作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行乐于公益、热忱投身慈善事业，在开展公益慈善活动、志愿者服务活动、服务地方文化事业发展、服务全民健身等方面开展的工作，得到了社会各界的认可和赞许。

**【慈善事业】**2017年，在苏州市慈善总会四届一次会员代表大会上，向苏州市慈善基金会捐赠100万元。多次发起“慈善一日捐”活动，2017年，全行参与捐款职工3641人，捐款总额292,823元。苏州银行继续用好苏州银行慈善爱心基金，开展了定向资助“四页草”行动项目，资助“融爱”妇女儿童家庭公益服务项目微创投活动，资助盛蔓公益服务社四叶草行动项目，捐款贵州纳雍山体崩塌灾区，赞助青海格桑花救助会开展行走的格桑花活动等。

案例：

#### 情洒贵州、爱满纳雍——本行向西部灾区伸出援手

贵州省纳雍县向本行发来感谢信，感谢信中表示：感谢苏州银行在纳雍县遭遇“8.28”山体崩塌地质灾害后所给予的深切关怀和支援帮助，感谢苏州银行对灾情的高度重视和积极响应。

2017年8月28日，纳雍县张家湾镇普洒社区大树脚组发生山体崩塌灾害，导致26人遇难、9人失联、8人受伤。灾情无情人有情，灾害发生后，本行党委及全体员工密切关注灾情进展、感同身受，第一时间向纳雍县委县政府及时发

去慰问信，并爱心捐款人民币 30 万元，全力支持纳雍做好抢险救灾工作。

未来，本行将坚持“履行责任、回报社会”的理念，通过与纳雍县的交流互访，建立长期有效的帮扶机制，探索产业扶持，寻求一条让纳雍的优质物产资源走出深山之路。

**【公益活动】**苏州银行连续五年开展“无偿献血、铸爱人间”为主题的无偿献血活动。2017 年，组织的献血活动共有 102 人献血成功，另有血小板献血 1 人，献血总量共计 3.03 万毫升。另外，本行两名员工蓝建中、王毓蓁分别荣获全国无偿献血奉献奖银奖和铜奖，充分体现了本行员工强烈的社会责任感和无私奉献的人道主义精神。从 2013 年至今，苏州银行共组织了 519 名员工参加无偿献血，献血总量达到 13.48 万毫升。

**案例：**

### 开展“无偿献血.铸爱人间”公益活动

2017 年 5 月 23 日上午，以“无偿献血.铸爱人间—苏州银行与您一起为生命加油！”为主题的公益活动在苏州银行湖东支行营业厅举办，本次献血活动共有 102 人献血成功，献血总量 3.03 万毫升，另有血小板成功献血一人。另外，本行两名员工累计献血总量都超过 5000 毫升，蓝建中、王毓蓁分别荣获全国无偿献血奉献奖银奖和铜奖，充分体现了本行员工强烈的社会责任感和无私奉献的人道主义精神。

上午 9:15 开始，湖东支行营业大厅内，醒目的背景墙以及秩序井然的队伍引起了客户的注意，身穿红马甲的志愿者

穿梭其中，从填写《献血登记表》、录入身份信息，到血样检测、正式采血，整个活动精心安排、秩序井然，随着苏州银行献血活动影响力的扩大，参加献血的不仅有苏州银行的员工，还有大厦的保安物业人员、前来营业厅办理业务的客户以及附近的居民，整个献血活动持续到 12:00，这已经是苏州银行连续第五年组织献血活动。

作为苏州地区唯一的一家法人城商行，苏州银行积极履行社会责任，大力倡导助人为乐的社会风尚，特别是在“爱苏州”品牌引领下，积极响应政府号召，连续多年开展“无偿献血.铸爱人间—苏州银行与您一起为生命加油！”公益品牌活动。

同时，关爱未成年人，开展与爱“童”行公益活动。招募爱心妈妈 45 名，完成第一期培训工作，爱心妈妈的结对帮扶工作进入实质性阶段。赞助并参与“行走的格桑花”公益活动开展西部贫困地区助学计划。

**案例：**

### **赞助并参与“行走的格桑花”公益活动**

2017 年 10 月 28 日，第五届“行走的格桑花”公益徒步活动在苏州穹窿山风景区顺利开展，参与人数达 4000 余人，苏州银行赞助并参与此次活动，以实际行动践行公益事业。

苏州银行与爱同行、为爱助力，以实际行动支持“行走的格桑花”公益徒步活动，传承爱心、勇担社会责任。科学制定合作方案，活动前多次与组委会就合作事宜进行沟通协商，

尽全力对公益活动给予帮助；做好人财物保障，及时拨付公益善款，发动员工和客户做好人员组织和报名工作，为活动提供帐篷等物资；苏州银行组织本行志愿者在现场提供金融咨询，同时，苏州银行继续开展“小绿行动”，组织志愿者清理现场垃圾，维护场地清洁。

“行走的格桑花”是为了帮助更多的西部贫困学子求学认知、学习成才，为了帮助更多的西部孩子能走出大山认识世界、感受大山外的美好。截至 2017 年，该活动已经连续举办 5 届，参与人数共计 1.5 万人，筹款近 200 万元，参与的爱心人士也由江浙沪逐步辐射到祖国各地。

**【志愿服务】**2017 年，苏州银行以大型活动为主线贯穿全年志愿者服务工作，金鸡湖国际半程马拉松、“爱苏州”健步走、苏州地方文化展、无偿献血活动已经成为每年常规性活动，也成为志愿活动的重要阵地，活动期间都会组织志愿者提供活动咨询、服务引导、产品宣传等服务。

**案例：**

### 开展重阳节社区慰问活动

金秋送爽、丹桂飘香，在重阳节来临之际，为了弘扬中华民族的传统美德，提倡爱老敬老的社会风尚。2017 年 10 月 27 日，苏州银行吴江支行分工会组织志愿者来到“一联双管”帮扶社区——新园社区，为社区老人们开展了迎重阳、送重阳糕的活动。吴江支行的工会志愿者们把一份份重阳糕送到了老人们的手中，预祝老人们节日快乐、健康长寿，收到

重阳糕的老人们都十分开心。

吴江支行分工会积极履行社会责任，努力培育良好风尚。此次活动的开展营造出了敬老、爱老的氛围，让社区居民感受到了苏州银行的真情与贴心，在弘扬社会传统美德的同时也树立了苏州银行良好的社会形象！

**【服务文化传承】**苏州银行传承吴韵今风，积极投身文化事业的推动和发展，通过举办地方文化展的形式，让更多的人了解苏州文化，喜欢苏州文化，为苏州地方文化传承贡献力量。2017年共举办“相约苏行——书法陶瓷联展”、“寻境墨色间——沈墨中国画作品展”、“潘国光书画作品展”、“喜迎十九大，欢庆七周年”书画摄影展、“刚与柔——卢福英刺绣与天一园灵璧石艺术作品展”共五场，实现了“传承地方文化”和“扩大企业影响力”的双赢。

精准帮扶，实现“造血”与“输血”相结合。本行积极贯彻苏州市委、市政府挂钩帮扶集体经济薄弱村的工作部署，成立高新区镇湖街道太湖村挂钩帮扶工作领导小组，在两年的帮扶工作中，多次前往高新区镇湖街道太湖村开展帮扶活动。定期上门走访，深入调查摸底，听取意见建议，帮助太湖村理清发展思路，找准发展方向，提供多种金融服务，确保帮扶工作取得实效。

走街串巷 宣传普及金融知识

防范电信网络诈骗

2017年1月，苏州银行积极承办消费者权益保护活动，举办了“加强支付结算管理，防范电信网络诈骗”的主题宣传活动，主要围绕人行261号文件，向公众宣传了“ATM机转账24小时可撤销，开户限量，异地存取款、转帐手续费取消，微信、支付宝等支付机构受限，6个月无交易账户暂停非柜面业务”等新规的内容，同时普及了电信网络诈骗的主要手段，提醒公众注意在新规实施过程需要配合的事项等。

当天上午，20多名热心市民前来参观消费者权益保护区，并认真听取了专题讲座。苏州银行零售银行总部运营管理部王凤根副总经理围绕人行261号文件新规对大家进行了深入浅出的讲解，同时结合自身多年的从业经验，引用典型案例提醒广大市民警惕诈骗。

到场市民纷纷表示，自人行新规12月份实施以来，此次消保区以“加强支付结算管理，防范电信网络诈骗”为主题的宣传是一场及时雨，作为金融消费者也会积极配合，推进新规更好地落地。

### **参加人行等六部门联合行动集中开展宣传教育活动**

2017年1月，本行参加在苏州火车站南广场举行的由中国人民银行苏州市中心支行、苏州市公安局、苏州市工商行政管理局、中国银行业监督管理委员会苏州监管分局、苏州市委网络安全和信息化领导小组办公室、江苏省苏州通信行业管理办公室联合主办的“加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪”暨“联合整治非法买卖银行卡信息专项行动”集中宣传教育活动。抓住春运期间返乡农民工及放假大学生

较多这一时机，专门针对农民工和大学生这两个群体开展宣传，使现场咨询的广大旅客充分了解支付结算知识，识别电信网络新型违法犯罪手段及非法买卖银行卡信息违法犯罪行为，借此唤醒返乡农民工和放假大学生安全用卡的自我保护意识，提高他们的辨别能力和识别技巧，增强他们遭遇电信网络诈骗时的应对和保护能力。

### **苏州银行社区金融行**

2017年6月开始，苏州银行积极参与由苏州日报报业集团主办，姑苏晚报承办的社区行活动，本行作为唯一的参与银行，共参与了6场活动，分别是桂花公园场、湖东邻里中心场、阳山花园场、吴中广场、南环新村文化广场、桐泾公园场。活动现场人流密集，每场活动本行都派驻了8名宣传人员进行驻点宣传，宣传内容围绕非法集资、防范电信网络诈骗、用卡安全、反假币等金融知识进行普及，通过发放折页、案例讲解、现场竞答等方式吸引了很多市民百姓前来参与和咨询，在高峰时段还排起了长队。活动累计人流量达2万左右，发放折页达1.5万份。

据市民反馈，资金安全保障是市民百姓非常关心的话题，特别是在当前电信网络等新型诈骗手段层出不穷的形势下，广大市民需要不断地被普及新的金融知识和防范手段。

### **金融知识进校园**

2017年9月，苏州银行金融知识宣传小组在文星广场展开现场宣传。宣传小组人员身穿志愿者马甲，向途经者分发宣传折页、大学生金融知识宣传手册，途经者大多为西交利

物浦、苏州大学等周边学校的在校学生。本行宣传人员向学生们普及了互联网金融知识、防范金融诈骗知识及投资理财等金融知识，现场氛围热烈，同时也吸引了很多外国留学生的驻足交流，现场共发放宣传手册 200 份，折页 1000 份。

### **普及反洗钱知识，**

营造全社会反洗钱、反恐怖融资、反逃税的良好氛围，牢固树立反洗钱义务主体意识，坚持把做好反洗钱主题宣传工作作为本行履行社会责任、提高社会公众金融素养、维护国家经济金融安全的重要任务，开展多形式、多层次、多角度的宣传活动，确定专人层层落实，切实把反洗钱宣传工作落到实处，营造有利于反洗钱工作的内外部环境，提高公众对反洗钱的认知程度和对洗钱犯罪行为的防范能力，充分展现本行作为苏州市民银行的社会形象，让反洗钱知识深入百姓人心，取得一定的宣传效果和较好的公众反响。

一是拓宽宣传载体，丰富活动形式。统一订购反洗钱系列宣传折页、宣传册、宣传书籍等主题宣传品，投放到全行的 110 家网点。采用网点阵地宣传、户外专题宣传和互联网+特色宣传相结合的策略，深入开展各类反洗钱宣传，包括“反洗钱知识”专题宣传、“防范非法集资”主题宣传、“防范电信网络诈骗”集中宣传等系列活动，并通过全行各大网点大厅内的电视机轮流播放动画宣传短片；还将宣传主题不停在各大网点走马屏轮流播放；通过微信平台向社会公众普及反洗钱最新政策、反洗钱 3 号令以及防范电信网络诈骗、非法集



资等金融小知识，达到宣传反洗钱知识的良好效果。

二是开展主题宣传月活动。11月，作为反洗钱主题宣传月，本行开展反洗钱知识走上街头、走进社区、走进校园现场发放宣传材料，并向群众耐心讲解反洗钱的相关内容，本行反假宣传讲解员用通俗的语言、生动的事例向市民宣讲反洗钱的重要性和洗钱的危害性。在场市民对反洗钱知识兴趣浓厚，纷纷结合身边事例进行询问，讲解员结合反洗钱的法律法规逐一答疑解惑。增强了反洗钱的宣传效果，扩大了社会影响，赢得了广泛好评。

三是积极参加欧亚反洗钱组织在莫斯科举办的“打击国际恐怖主义”为主题的儿童国际画展。本行在接到人行有关征集通知后，立即发动全行员工积极参与，经过本行和中国人民银行的层层选拔，由本行扬州区域员工子女小朋友的作品“同一个世界，同一个梦想（One World One Dream）”，最终代表中国参展，并在莫斯科国际画展上获得了三等奖的好成绩，也是中国此次参展儿童画作获得的最高奖项，为苏州银行赢得了荣誉。

## **从严从实 推进廉洁作风建设**

### **1. 员工行为管控**

按季实行“九种人”持续动态关注，下发《关于持续深入开展苏州银行“九种人”排查的通知》，细化了排查要求，2017

年共排查全行 3277 人，除存在员工直系亲属经商办企业外未发现员工异常行为。

## **2.治理商业贿赂情况**

一是进一步健全信访渠道，利用内网监督举报平台等电子辅助手段对全行干部员工行为进行实施监督，针对群众的 13 起信访举报，第一时间进行调查，认真了解情况，查清事实。二是进一步做好治理商业贿赂工作。积极参与各种招标、评标工作，对大额采购、基建和装修进行监督。监督招标场次约为 310 场，采购金额 2.25 亿。三是召开纪委书记座谈会，会议首先由 24 名纪委书记（纪检组长）交流发言，总行纪委沈琪书记对当前国家层面、国有企业层面、全国金融业的反腐倡廉大背景形势进行了分析，结合治理商业贿赂新形势对开展纪检监察工作、强化作风建设，提出了新的更高的要求。

## **3.反腐倡廉工作情况**

### **（1）强化监督检查力度，创新纪检监察工作**

制定并下发了《苏州银行 2017 年纪检监察工作意见》。认真开展春节、五一端午节日、中秋国庆期间“清风行动”专项督查工作。对 6 家经营性支行、公司银行 4 家下辖团队、1 家东吴村镇银行的班子成员开展整体移交工作并全面稽核，抽查了三分之一区域的费用收支情况，未见重大违纪违规现象。

### **（2）开展警示教育活动，做好提示预警**

一是组织开展“两准则四条例”在线学习活动，要求各党委各党支部组织辖内的在职党员对党章和“两准则四条例”进

行线上和线下学习，切实保证了学习活动融入工作，结合实际，学用结合，确保实效。二是对总行的纪检监察干部开展廉政风险排查防控工作，结合实际，从思想道德、岗位职责、工作流程、制度机制、社会交往等入手，认真查找廉政风险，列出具体情形，并分析风险发生的原因，评定风险等级，有针对性地制定和落实管用、有效的防控措施。三是召开了 2017 年度“知敬畏、树标杆、铸忠诚”主题教育实践活动部署会，根据全省纪检监察系统“打铁还需自身硬”专项行动动员会、全市纪检监察系统“知敬畏、树标杆、铸忠诚”主题教育实践活动暨作风建设部署会的会议精神，以及《全市纪检监察系统开展“知敬畏、树标杆、铸忠诚”主题教育实践活动工作方案》的文件精神，不断推动全面从严治党向纵深发展，以服务和促进业务发展为目标，以防范道德风险为重点，部署 2017 年本行纪检监察工作任务。四是本行各单位、各部门十分重视廉政教育活动的开展，均由一把手亲自参加，教育活动采取人生观教育和现场教育相结合的方式，对关键岗位员工和广大年轻员工进行了人生观、价值观教育，树立不攀比、不受金钱诱惑，正当获取报酬，踏实工作，甘于奉献的理念，通过与司法部门、廉政部门合作方式，现场观看讲解，增强现场教育震动效应。活动形式生动活泼，如赴当地看守所实地警示参观、赴革命教育基地参观学习、邀请检察机关职务犯罪专家开展预防职务犯罪专题讲座。开展员工操守教育活动共计 27 次，宣讲类 18 次，现场教育 9 次。覆盖关键岗位人员 766 人，年轻员工达 1222 人。

## 南通分行党委开展“守纪律、讲规矩、做表率”主题党日活动

根据年初下发的《苏州银行 2017 年纪检监察工作意见》（苏州银行纪〔2017〕1 号）的文件要求，为切实加强对干部员工特别是党员干部的廉洁自律教育，把“两学一做”融入党员教育新常态，加大预防腐败工作力度，加强反腐倡廉教育，深入推进干部员工廉洁自律意识，增强反腐倡廉的针对性和有效性，为实践“两聚一高”提供纪律保证，使本行在诚实守信的金融运行环境中实现可持续发展，经分行党委研究，于七月一日下午召集全体党员开展“守纪律、讲规矩、做表率”主题党日活动。

首先由南通市人民检察院职务犯罪预防处李鸣处长为全体党员做了预防职务犯罪专题讲座。李鸣处长以丰富的阅历，大量的案例，深动的语言，给南通分行的全体党员作了一堂精彩的预防职务犯罪专题讲座。

结合中国共产党九十六周年华诞，全体党员在党委书记陆俊辉同志的带领下重温入党誓词。

通过“重温入党誓词”，使党员们又一次牢记面对党旗的庄严承诺，时刻用入党誓言来激励自己，增强了作为一名共产党员的荣誉感、责任感和使命感。

而后，全体党员观看了由南通市纪委制作的 2017 年度反腐警示教育片，通过观看警示教育片，大家一致表示要从这些反面典型中汲取教训，加强政治理论学习，不断提高自

身的思想素质，坚定理想信念，切实转变工作作风，严于律己，克己奉公，充分发挥党员的先锋模范作用。

最后，南通分行党委书记、行长陆俊辉同志为全体党员讲了一堂题为“廉洁做事 清白做人”的党课。让大家在思想上受到一次警示、警醒和教育，进一步筑牢思想防线，自觉增强“免疫力”，深化反腐倡廉建设。

通过这次主题党日活动，党员接受了警示教育，党员干部提高廉洁从业自觉性，党员干部更加深刻理解讲政治的内涵与要求，廓清了旗帜鲜明讲政治的思想误区和行为界限。为南通分行实现又好又快发展提供强有力的政治保障和组织保障。

### 工业园区直属支行党委开展党风廉政建设培训

为推进“两学一做”学习教育常态化制度化，进一步深入开展党风廉政建设教育，2017年7月10日下午，园区直属支行党委和苏州工业园区社会保险基金和公积金管理中心党支部共同开展党风廉政建设培训，园区直属支行党员及入党积极分子共四十余人参加了此次培训活动。

十八大以来，以习近平同志为总书记的党中央坚持党要管党、从严治党，形成了全面从严治党的思想。此次党课由园区社保和公积金中心副主任魏武主持，邀请了苏州市委党校基础理论研究室副主任——张丽霞教授。张教授以“加强党风廉政建设 保持清廉政治本色”为课题，结合身边的鲜活案例及中央文件精神，从加强党风廉政建设和反腐败工作的重

要性和必要性入手，分析了十八大以来党风廉政建设和反腐败工作的新成就及面临的新挑战，并就如何加强党风廉政建设，保持清正廉洁的政治本色提出了几点建议，给全体党员、干部上了一堂生动的廉政党课。

最后，由园区直属支行纪委书记刘骏做总结发言，他提出守纪律，讲规矩是党员的基本义务，在全面从严治党的背景下，应当严格约束自己的言行，时刻以一名共产党员的标准严格要求自己，充分发挥党员先锋模范作用，为群众做表率。

通过此次专题党课活动，一方面有助于加强反腐倡廉教育，推进干部员工廉洁自律意识，为实践“两聚一高”提供纪律保证，另一方面进一步加强了与园区社保（公积金）中心结对共建工作，将政银合作引向深入。

### 常州分行党委组织开展警示教育活动

为不断增强苏州银行常州分行广大党员干部党性观念和银行人员廉洁从业意识，切实提高拒腐防变能力，预防职务贪污犯罪，2017年9月27日下午，苏州银行常州分行党委组织分行全体员工参观了常州市预防职务犯罪教育基地，开展了党风廉政教育活动。

在活动现场，通过历年来金融系统的相关案件，提醒党员干部们反腐倡廉是一个永恒的主题，要从一线开展起，防微杜渐。从公仆到罪人，仅一念之差，各位党员干部要廉洁

自律，时刻提醒自己。每位员工在现场参观过程中都产生了极大的心灵震撼，深刻感受到了“高墙内外，天壤之别”。

随后，参观人员在看守所会议室观看由典型职务犯罪案例编辑而成的预防职务犯罪警示教育片。通过典型案例深刻剖析，道德防线不牢、人生观念失衡、私欲畸形膨胀，背离人民群众、无视党纪国法，把党和人民赋予的权力当成谋取私利工具，最终陷入犯罪深渊，失去人身自由的痛苦历程。

经过这次前往常州市预防职务犯罪教育基地的参观和学习，员工们都深刻的认识到一定要加强廉洁教育的学习，增强廉洁意识，时刻保持清醒头脑；党员干部要发挥廉洁自律的先锋模范作用，切实的为苏州银行的发展做出贡献。

# 附录

## 附录一：年度获奖情况

2017年，本公司品牌资产不断提升，社会评价及美誉度不断。凭借稳健的营运表现、良好的企业文化与管理能力，本公司获得了一系列重要奖项，主要有：

- ★第五届“全国文明单位”
- ★2017年中国银行业文明规范服务百佳示范单位
- ★2016年度中国金融科技创新奖
- ★2016年监管统计工作三等奖
- ★Visa 2016中国区域银行产品创新奖
- ★苏州工业园区2016年度先进集体
- ★外汇交易中心2016年活跃交易商
- ★2016年度电子银行创新奖—金融互联网锐意进取奖
- ★十佳支持美丽乡村银行
- ★中国金融品牌“金栗子”奖——极具吸引力奖
- ★2016年度代理市级财政业务先进单位
- ★江苏省巾帼文明岗
- ★外汇交易中心2017年一季度活跃交易商
- ★2016中国卓越金融品牌榜“年度卓越金融品牌创新奖”
- ★2016年度中国银行最佳社会责任实践案例奖



★2017 中国商业银行竞争力评价报告发布会“最具活力城商行” 大奖

★2017 卓越竞争力普惠金融银行

★2017 年第八届“金理财” 年度城商行理财卓越奖

★第十五届中国大学生最佳雇主地方金融行业 top15

## 附录二：读者意见反馈表

感谢您阅读本行《2017 年企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业责任的能力和水平，我们衷心欢迎您能够对报告提出意见建议，并通过以下方式反馈给我们：

传真：0512-69868409

地址：中国江苏省苏州市工业园区钟园路 728 号

邮政编码（215028）

联系人：苏州银行董事会办公室

您属于以下哪类利益相关方？

- 政府 监管机构 股东与投资者 客户 供应商与合作伙伴 员工 社区  
环境 其他

1、您对苏州银行社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般

2、您对苏州银行在履行经济责任方面的评价：

好 较好 一般

3、您对苏州银行在履行环境责任方面的评价：

好 较好 一般

4、您对苏州银行在履行社会责任方面的评价：

好 较好 一般

5、您认为本报告是否能全面、准确地反映了苏州银行对经济、社会、环境的重大影响？

好           较好           一般

6、您认为本报告是否披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？

好           较好           一般

7、本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

好           较好           一般

7、本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

好           较好           一般

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

### 附录三：报告说明

- 报告时间范围：

2017年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

- 报告发布周期：

苏州银行社会责任报告为年度报告。

- 报告组织范围：

报告覆盖苏州银行股份有限公司总部及下属机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“苏州银行”、“本行”。

- 报告参考标准：

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》；

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》；

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 2.0）》；

全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(2006版)。

- 报告数据说明：

本报告所引用的2017年数据为最终统计数据，财务数

据如与年报有出入，以年报为准。

- 报告语言版本和索取:

公司社会责任报告，以纸质版和网络版两种形式提供。如需纸质版报告，请至苏州银行总行董事会办公室领取；网络版报告见网站 [www.suzhoubank.com](http://www.suzhoubank.com)。

- 联系电话：86-512-66055385