湖州银行股份有限公司2016年度社会责任报告

序言

2016年是我国全面深化改革的关键之年，是金融环境复杂多变的一年，也是我行“十三五”发展规划起步之年，更是我行加快服务升级、加大转型步伐、实现稳步增长的重要一年。

2016年，金融生态环境和运行机制发生深刻变化，对银行经营发展带来深度影响和新的机遇。全行上下主动适应经济金融“新常态”，以经营效益为核心，持续打好资产质量保卫战和转型发展攻坚战，协调推进各项重点工作，确保稳健可持续发展。2016年，在市委市政府的正确领导下，在金融办、人民银行、银监部门的指导监管下，我行认真学习党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习总书记系列重要讲话精神，坚持改革创新，以“向下、为小、挖内、做优”为基调，稳增长、调结构、控风险、强基础、提效益，实现了稳健可持续发展。2016年，湖州银行股份有限公司（以下简称“湖州银行”）坚持加强公司治理、管理创新、文化创新，通过创新思维以最饱满的热情投入履行社会责任的工作中，实现和谐发展的社会责任梦。

2017年，我们将以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念引领赶超发展，坚持服务升级、坚持改革创新，

努力实现“速度、质量、效益、责任”均衡发展，为经济社会发展贡献出湖州银行的一份力！

一、公司简介

（一）公司概况

湖州银行成立于1997年，为顺应金融改革，于2010年由湖州市商业银行更名而来，是一家由地方财政、企业和个人参股组建的地方性、股份制商业银行。建行以来，我行秉承稳健可持续发展理念，坚持资本硬约束，处理好风险资产与资本协调发展的关系，通过增资扩股，资本实力不断增强，注册资本从成立时的1亿元，增加到现在的9.12亿股，支持地方经济发展的能力不断提升。目前，我行共下辖湖州、嘉兴53个营业网点，在职员工900余人。

截至2016年末，全行总资产378.39亿元，比年初增加45.13亿元，增长13.54%；总负债350.72亿元，比年初增加42.94亿元，增长13.95%；所有者权益27.68亿元，比年初增加2.16亿元，增长8.46%。全行各项存款余额为313.08亿元，比年初增加34.94亿元，增长12.56%，其中：储蓄存款124.30亿元，比年初增加12.05亿元，增长10.73%。各项贷款余额为217.59亿元，比年初增加38.73亿元，增长21.65%，新增额占湖州地区新增总额的14.72%，贷款新增额位列湖州地区第一位，贷款增速位列全省城商行第二位。

（二）所获荣誉

湖州银行自成立以来始终坚持“立足地方、面向中小、服务市民”的市场定位，秉承“创造需求　满足需求”的服务理念，致力于服务创新，提供满意服务为目的，赢得了社

会的广泛赞誉。连续多年被评为湖州市“群众满意单位”；连续多年被中国银监会评为“二类行”（最高级）；连续多年被市银监局评为“湖州市小企业金融服务工作先进单位”；2012年被市政府评为“金融工作优胜单位”，我行“百合花——诚信通”产品被《浙江日报》评为“最佳创新融资产品”；2013年荣获市政府“金融支持经济发展二等奖”，在人行的年度综合评价中，列股份制银行类A等行；2014年被市政府评为“社会责任先进集体奖”，被监管部门评为“先进银行创建进步显著单位”称号、“湖州市小微企业金融服务先进单位”称号；2015年被市政府评为“社会责任先进集体奖”，被监管部门评为“湖州市小微企业金融服务先进单位”称号，被人行评为“金融支持小微企业先进集体奖”称号，小微企业科技贷产品被评为“金融支持小微企业创新项目”。2016年被《钱江晚报》评为“浙江支农支小服务之星”，被市政府评为“金融支持地方经济综合优秀奖”，被人民银行评为“2016金融助力湖州绿色发展金点子奖”，被监管部门评为“湖州市小微企业金融服务先进单位”。

二、完善责任管理，加强责任建设

（一）公司治理

公司坚持将持续改善公司治理作为提升股东价值和投资者信心的重要手段，按照《公司法》、《商业银行法》、《股份制商业银行公司治理指引》等法律法规的和中国银监会的监管要求，不断健全公司治理制度，完善公司治理结构，为企业可持续发展提供了重要的治理保障。目前，我行“三会一层”公司框架构建已经建立，形成了以股东大会、董事会、

监事会和高级管理层职责清晰、相互制衡的治理架构，“三会一层”各司其职，勤勉尽责，科学决策。我行董事会由11名董事组成，董事会结构中执行董事2名，独立董事3名。监事会由5名监事组成，监事会结构中股东监事2名、外部监事1名，职工监事2名。在不断修订和完善公司治理相关文件制度的基础上，进一步完善统一法人授权体系。完善激励约束机制，分别针对高管层、分支行、员工建立相应绩效考核制度。

（二）审慎经营

一是持续完善制度建设，强化内控制度保障。按照“制度先行、过程管理”的要求，我行在各主要条线上，每年按照法律法规、监管要求的变化，持续进行制度修订与完善。截至2016年末，全行共完善制度81项，其中新建制度65项，修订制度16项。**二是积极开展检查排查，夯实“清雷防险”基础。**开展巩固深化“清雷防险”专项行动，“两加强、两遏制、全面回头看”专项自查，以“四类业务”、“两大领域”为重点，对全行12家分支行所有网点开展“飞行检查”。建立操作风险和案件滚动排查机制，全年各业务条线共完成排查项目33个，全面排查风险隐患。**三是有效开展内部审计，强化内部监督管理。**2016年度，共开展审计项目26个,向业务管理部门和分支机构发出审计意见书76份，对部分违规问题进行了经济处罚。同时，强化非现场审计系统的运用，2016年，编制检查模型5个、移送疑点数据173份；全年共发出《非现场审计系统专报》11期，对85笔未及时处理的风险预警和47笔未及时复核的风险预警进行了

通报。2016年，我行员工共获得省市内审行业各类奖项4人次，并获得中国内部审计协会内部审计信息化建设优秀成果。**四是加强合规教育和行为排查，防范员工道德风险。**组织各分支行员工对《湖州银行干部员工严格禁止行为一百条规定》进行再学习和再教育。要求每位员工熟记规定，自觉远离不可触碰的禁止性“红线”。2016年每季度持续推动在全行范围内的员工行为动态排查工作，对员工异常行为做到早识别、早处置、早化解。**五是建立操作风险监测评估机制，强化重点业务关键环节管理。**制定下发本行的操作风险管理的工作意见，加强对授信、票据、存款柜面、账户管理、银行卡管理、营业和办公场所、员工行为等重点业务、关键环节操作风险的问题治理。在全行范围内建立操作风险监测机制，定期组织各业务条线开展操作风险管理评估，进一步强化了各业务条线的操作风险监测机制。

（三）社会责任管理

湖州银行战略目标：立足湖州，辐射长三角，成为具有较强优势和核心竞争力，专门从事中小企业业务和市民服务的精品化、专业化的区域性股份制商业银行。

湖州银行使命：以湖州银行的跨越发展为基本责任，坚持合规和创新经营，不断提高银行财富增长的新动力，努力提高我们的金融服务能力，提高湖州银行团队的竞争能力，提高湖州银行的发展能力。

湖州银行社会责任观：

对员工，视员工为财富经营的动力基础，承担着为员工努力创造发展平台、成就员工价值的责任，创造发展平台，

成就员工价值。

对股东，视股东为财富经营的动力支撑，承担着努力提高经营管理效益、为股东赢得投资回报的责任，提高经营效益，赢得投资回报。

对客户，视客户为财富经营的动力目标，承担着努力创造银行金融市场需求、为客户实现银行金融服务价值的责任，创造市场需求，实现服务价值;

对社会，视社会为财富经营的动力源泉，承担着为地方经济发展全力提供银行金融服务支持、共同促进社会繁荣进步的责任，服务地方经济，促进社会繁荣。

三、支持经济发展，致力普惠金融

（一）加大信贷投入，助推经济发展

作为一家立足湖州的本土银行，湖州银行坚持立足地方，加大金融服务，努力支持地方经济转型发展。截至2016年末，我行各项贷款余额为217.59亿元，比年初增加38.73亿元，增长21.65%，贷款新增额位列湖州地区第一位，贷款增速位列全省城商行第二位。**一是加强抱团合作，加大重大项目融资支持。**充分发挥我行一级法人的优势，通过城商行合作平台，与南京银行搭建固定合作模式，采取银团、结构化融资等多种方式加大对我市重大项目的融资支持力度。截至目前,通过银团贷款引进资金32.5亿元,结构化融资22.28亿元。**二是积极推介和支持本地项目，有效支持地方经济。**利用法人机构可独立开展金融市场业务许可条件，通过购买本地公司债和企业债，以及购买信托计划、资产管理计划等，把资金投向环境治理、五水共治、特色小镇、道路、美丽乡

村建设、绿色金融等基础设施建设和重点产业项目。2016年我行购买本地政府债、公司债、企业债等0.99亿元，购买信托计划、资产管理计划等融资产品22.28亿元，同时引进其他银行投资当地信托、资管计划等10.5亿元，很好地满足当地政府和企业融资的实际需求。**三是积极对接“六重”项目，有效支持“4+3+N”产业。**围绕我市“4+3+N”现代产业新体系建设，加大重点产业信贷投放。目前，全行相关产业贷款余额为65.2亿元，比年初增加15.35亿元，增幅达30.79%。

（二）致力业务创新，服务小微企业

湖州银行始终将服务小微企业作为立行之本、发展之源，积极充当小微企业成长好伙伴的探索者和实践者，努力为小微企业提供全面、优质、高效的金融服务，不断完善产品，有效缓解小微企业融资难题。截至2016年末，我行小微贷款余额为143.10亿元，比上年同期增加29.07亿元，同比增速为25.49%，高于各项贷款同比增速3.83个百分点；小微贷款户数为5457户，比上年同期增加了193户；小微企业贷款申贷获得率为99.62%，比上年同期高0.85个百分点，全面完成小微金融“三个不低于”目标。**一是完善制度，促进小微业务持续发展。**我行单列全年小微贷款投放规模，优先保障小微贷款投放。完善独立考核激励机制，加强制度的可操作性。实现“五三承诺”，明确规定在5个工作日内审批发放300万元以下小微企业新增授信贷款，3个工作日内审批发放300万元以下小微企业周转贷款，提高小微金融服务效率。**二是创新产品，提升小微金融普惠度。**推广的“园

区贷”金融服务，创新批量业务发展模式，提升风控管理实效。截至2016年末，全行累计向砂洗城、联东U谷等多个标准化产业园区发放了贷款2.91亿元，新增小微实体企业159户。推广小微企业无缝对接贷款产品，解决实体企业贷款周转资金问题，培育客户忠诚度。截至2016年末，全行发放无缝对接贷款8.38亿元,较上年同期增加了4.73亿元。推广“1+N”产业链融资，基于龙头企业信用，采用商票包贴的方式，批量开发上游小微企业；推广国际贸易融资业务，信保易贷、出口退税贷等创新贸易融资产品，以真实的贸易为背景，以现金回流来归还贷款，有效提高了企业资金利用效率。**三是打造特色，携手小微企业共成长。**重点打造“诚信通”特色品牌，以信用方式用信，解决了资质良好的小微企业因缺乏担保无法融资的问题，截至2016年末，全行该产品贷款余额为2.18亿元，开办至今，已累计向987家企业发放信用贷款19.92亿元，有力破解了小企业因担保难造成的融资瓶颈。

（三）着力下沉战略，加大三农服务

支持三农发展是我行践行社会责任与发展自身业务的重要方法，我行结合本地区三农经济发展特点，推出湖州银行特色三农服务，有效推动我行湖州地区三农经济发展。截至2016年末，全行涉农贷款余额72.78亿元，比年初增加10.69亿元，增速为17.22%。**一是积极贯彻“沉下去”经营理念。**不断深化在农村的金融服务，持续加强对“三农”经济及农村居民人服务力度。目前我行53个网点中位于县镇及城乡结合部的共有30家，占总网点数的56.60%，支持“三

农”力度不断增强。**二是持续完善“三农”制度和“三农”产品。**积极做好吴兴区国家现代农业示范区金融服务工作，制定实施方案，明确工作目标，工作步骤、具体组织和实施方式。同时，不断对五水共治贷、美丽乡村贷、房票贷、快捷贷、重建贷、农村集体股权质押贷、“1+N”农业供应链融资、小产权房担保贷等产品进行完善。**三是不断创新“三农”产品。**根据国家分布式光伏发电政策，针对农户购买安装整套分布式屋顶光伏发电设备，及时推出“光能贷”特色业务，截至2016年末，全行发放的光能贷326笔，金额1750万元，户均5.37万元；充分利用全国城商行联盟、浙江省城商行合作平台、由南京银行牵头成立的全国六十家小型银行组成鑫合金融家俱乐部等城商行合作平台，推介我市吴兴区现代农业园区重点项目，累计发放银团贷款0.6亿元，引进资金1.5亿元。针对园区内常溪农民社区安置房项目，通过结构化融资的方式，新增信贷投入1.5亿元。**四是加大重点“三农”金融产品推广。**截至2016年末，全行“移动金融快捷”产品授信客户1372户，授信余额3.51亿元，期末有贷客户数998户，余额2.14亿元，分别比年初增加732户和1.56亿元；全年累计发放房票贷1218户、9.37亿元，期末贷款户数2220户，余额15.32亿元，比年初新增8.34亿元；累计向吴兴区、南浔区100多个经济合作社发放了“五水共治贷”2.3亿元，贷款户均约为200万元；期末“农村土地开发贷”余额9.68亿元。支持三农产品均取得了较快发展，为农村经济增添了活力。

（四）着力科技金融，助力科技发展

在产业升级调整的过程，科技企业是制造业转型的未来。湖州银行持续加大金融支持经济发展力度，不断创新科技金融工作新思路、新方法。截至2016年末，全行各类科技型企业贷款130户，余额约为10.83亿元。**一是依托科技银行，整合全行科技金融服务能力。**在科技银行业务管理模式上实行单独授权、单独考核、单独管理、单独给予资源配置，在市科技局建立的科技型中小企业名单、高新技术企业名单基础上走访了解，不断深入提供金融服务。**二是搭建融资平台，提供综合金融服务。**与市科技局签署科技金融全面战略合作协议，成立湖州市科技企业融资服务中心。“湖州市科技企业融资服务中心”作为科技专项贷款的运作机构，并成立项目评定委员会，由双方人员共同参与，做好融资服务中心的管理运作。**三是创新担保方式，推出特色化产品。**不断创新融资产品，降低准入门槛，通过应收帐款、专利权、商标权、软件著作权等新型的抵押担保方式，推出专门服务于科技型企业的“太湖之星”系列产品，包括知识产权质押贷款、股权质押贷款、供应链融资、应收账款质押贷款等特色产品。**五是创新信贷管理，加大对口支持。**依托产品和信贷流程管理的创新，加强对科技型小微企业的信贷支持。针对初创型企业，特别是“南太湖精英计划”人才项目，以“科创贷”为入手点，以财政补贴资金作为还款保障，解决进入产业化的企业的资金需求；针对高技术、高成长的“双高”企业，创新担保方式，以贸易融资为突破口，在真实交易的背景下，以应收账款、出口退税托管为着手点，解决企业的融资需求。加强政府、保险三方合作，联合推出科技型中小

企业专项保证保险贷款,并成为全市首家落地发放专项贷款的银行，截至20年末，已累计向4家科技型中小企业发放保证保险贷款470万元。

（五）着力困难企业帮扶，助推困难企业攻坚克难

我行积极帮扶困难企业，努力做到“雪中送炭”，加大困难企业帮扶力度，采取分类措施帮扶困难企业。**一是分类制定帮扶方案。**在认真开展走访调研、了解企业实际困难及需求的基础上，加强与其他参贷行联系、协商，按照企业经营情况，分类确定帮扶方案。**二是加大帮扶方案执行力度。**对于困难企业，我行采取“盘活企业资产，促进升级”为主的帮扶政策和方案，在加强与企业走访联系的同时，持续关注企业动态，以期能够帮助企业顺利度过难关。对于产能过剩行业，加快僵尸企业出清，助推产业升级。对于出现暂时性资金短缺的初创型科技企业，我行执行积极的信贷支持政策，如湖州上辐电线电缆高技术有限公司，2016年我行对其新增授信3000万元。对生产经营基本正常的传统产业，加强与其他参贷行的协商与沟通，维护企业资金链稳定运作。如浙江中轴物流设备有限公司、德清子越不锈钢有限公司、湖州双鹿针纺有限公司等企业，我行维持授信不抽贷、不压贷。对于积极调整自身产业，促进结构升级的企业，我行继续加强信贷帮扶，如新纺集团、湖州新纺纺织有限公司等。截至2016年末，全行困难企业累计发生户数31户，涉及总金额3.78亿元。

(六)试水互联网金融,助力金融服务惠及微众

一直以来，“长尾”客户由于成本高、见效慢，多数银

行机构有心无力。随着网络技术的提高，“长尾”客户的批量开发和管理成为可能。2016年初，我行联合微众银行，面向手机QQ和微信用户，推出“微粒贷”联合贷款业务。该业务突破地域和时间限制，借助手机完成线上信贷服务，无需担保、快速到账、随借随还。至12月末，累计向10.56万人发放贷款49.72万笔，放款额32.79亿元；微粒贷续存客户8.53万人，贷款余额10.03亿元，人均贷款余额1.18万元，贷款不良率为0.31%。从客户结构看，95%为25-40岁的年青人，文化程度65%的客户为大专以下蓝领人群，较好地践行普惠金融服务。

四、倡导绿色金融，助力美丽湖州

在绿色发展和可持续发展的大背景下，发展绿色金融，助力绿色经济成为我行顺应国家政策导向、促进自身经营转型的内在需求。作为地方法人银行，我行从战略目标部署到业务发展规划贯穿“绿色金融”理念，发挥金融的驱动作用和净化功能，将自身战略转型发展和差异化品牌建设与促进我市生态建设和经济结构转型相结合，履行地方法人银行的社会责任，绿色金融工作起步良好，初显成效，我行也因此获评“2016金融助力湖州绿色发展金点子奖”。

（一）健全绿色信贷体系，完善绿色信贷结构

2016年，在我市创建“全国绿色金融改革创新综合试验区”，助推经济转型升级的背景下，我行将绿色金融制度作为一项重点建设工程，从顶层的机制、制度出发，将绿色金融列入战略规划。力争通过三至五年，建立完善的绿色金融发展战略、信贷文化、信贷政策、管理流程，加强产品创新，

形成一套行之有效的绿色金融建设和发展的长效机制。**一是在战略规划上**，制定了《绿色金融三年战略规划》，排定绿色金融专项活动方案，从机制、政策、制度、考核等各方面制定发展目标，明确绿色金融推进计划。**二是在组织架构上**，明确董事会、经营层职责，使绿色金融战略从董事会、经营层、基层分支行自上而下的传导和践行。同时，成立以总行行长为组长的工作领导小组，设立绿色金融部，配备绿色金融专职管理人员，全力推动全行绿色金融发展。**三是在制度建设上**，制定了《湖州银行绿色信贷行业营销指引》，将生态建设、节能经济和循环经济三大类绿色产业进行细分，并结合目前的行业形势以及我市十三五规划中重点培育的支柱产业和战略新兴产业，制订相应信贷指引政策。开展“四色标识”系统改造工作，将全部法人授信客户按照其对环境和社会表现的优劣分为四大类12级，并在风险管理系统中进行标识，通过系统数据统计，更精确掌握全部信贷资产的“绿色化”程度，合理制定年度结构调整目标。**四是在信贷流程改造上**，通过授信客户“四色细分”、黄色和红色类名单制管理等措施，将“绿色信贷”引入信贷“三查”的各个操作环节，同时，实施差异化的资源配置机制，包括差异化授权机制和内部资金转移定价机制，以实现绿色金融的全流程管理。

（二）加大绿色信贷投入，支持绿色金融发展

一是“五水共治贷”助力农村环境整治。以实施农村五水共治的基础建设单位“村经济合作社”为借款人，针对审查合格的五水整治项目发放贷款，以实现“专项专贷”、“专

贷专用”、“专用专管”、“专款专还”，为我市“五水共治”提供实效性的金融服务。目前，全行累计向吴兴区、南浔区100多个经济合作社发放了2.3亿元，贷款户均约为200万元。**二是“农村土地开发贷”助力农村土地综合整治。**在全市开展农村土地复垦综合整治的背景下，我行专项开发贷款新品种，专项支持我市农村土地复垦项目，目前已经投放贷款9.68亿元左右。**三是“光能贷”助力新能源发展。**围绕我市推广的家庭屋顶光伏发电工程专项开发新产品，产品以贷款期限长、贷款手续灵活为特点，对接初装设备的融资需求。截至目前全行发放的光能贷326笔，金额1750万元，户均5.37万元。此外，我行积极围绕绿色行业新特点，针对新兴的节能环保企业，轻资产运营、缺少抵押担保物的现状，创新担保方式，推出了知识产权贷款、排污权质押贷款、美丽乡村贷、合同能源管理贷款等一系列信贷产品。截至年末，全行相关绿色产业的企业贷款余额为47.94亿元，结构化融资28.6亿元，占全部公司信贷的40.09%。

（三）加强绿色企业储备库建设，支持供给侧改革

一是支持水利等重点项目建设。针对我市水利项目建设、土地复垦工程，发放项目贷款，支持我市生态建设。目前生态建设类项目用信余额为25.91亿元。同时，通过银证联合、银信联合，对大型生态建设项目开展结构化融资业务，2016年我行发放的相关结构化融资项目共计11个，金额约为13.47亿元。**二是加强绿色企业储备库建设，改善客户结构。**成立科技银行，实施科技业务专营，积极对接我市科技局、人才办等相关部门，加强绿色高新企业信息对接。创新

业务模式，推动供应链金融。通过密切把握住企业的现金流、物流、信息流，有效支持绿色实体企业的信贷需求。**三是以产业基金为抓手，通过银政企合作，助推绿色企业发展。**2016年，我行参与运作的“白茶产业基金”项目已经落地，目前投入资金为1.25亿元。**四是建立市外金融机构合作机制。**充分利用全国城商行联盟、浙江省城商行合作平台、由南京银行牵头成立的全国六十家小型银行组成鑫合金融家俱乐部等城商行合作平台，推介我市重点水利、生态建设项目，引进资金支持我市生态建设。全年我行累计发放银团贷款2.22亿元，引进资金6亿元。

（三）不断完善电子银行功能，助推经济可持续发展

电子银行的推出，不仅提高了效率，便利了客户，更有利于节省成本，降低纸张使用，缓解交通压力等，有效助推经济可持续发展。湖州银行不断完善电子银行功能，深入开展电子银行推广工作，成效显著。**一是增加网上银行向他行批量转账功能。**年初，企业网银、个人网银新增“向他行批量转账”和“向他行批量转账查询”功能，同时对转账时输入的“用途和附言”内容进行优化。**二是第三方快捷支付业务顺利上线。**我行通过接入城市商业银行资金清算中心的电子支付平台，以全新的面貌开启我行互联网电子支付业务。截至2016年底已成功上线支付宝、百度钱包和京东支付这三家快捷支付业务，带给客户更为优质的互联网支付体验。同时，我行通过微信推送、易拉宝展架、多媒体机等多渠道进行宣传，取得良好的业务宣传效果。**三是网银二代KEY正式上线。**二代KEY是我行向网上银行客户推出的新型安全认

证产品，二代KEY采用了高性能、大容量智能卡芯片，内置液晶显示屏和控制按键，为客户提供更好的使用体验和更高的安全保障。**四是网银端和移动客户端公务卡查询功能正式上线。**信用卡功能模块包括我的账单和卡片管理两个菜单，客户只需登录我行个人网上银行，成功绑定公务卡，即可随时随地快捷查询公务卡账单、账户信息、可用额度等信息，满足了客户通过自助渠道查询公务卡信息的需求。**五是自助发卡机理财功能优化。**新增理财产品查询模块，将原有“理财产品购买”业务进行改造升级，调整业务流程，完善各期理财产品相关要素，客户既可以查询在售理财产品信息同时可以购买。同时，增加存续期理财产品信息查询业务，一方面可查询存续期理财产品的销售方式、产品名称、产品类型、产品风险等级、产品说明等相关要素，另一方面可查询每期存续期理财产品的运作情况。

（四）倡导绿色办公，争创绿色银行

湖州银行在向客户提供优质金融产品与服务的同时，坚持节约环保贯穿日常运营的全过程，培养每位员工的环保意识、责任意识。**一是节约用水。**要求全行员工用水时水龙头尽量开小，用后随手关闭，避免长流水和跑冒滴漏。**二是节约用电。**要求全行员工提高工作用电效率，严格照明用电、空调等用电设施管理。严格空调的温度控制，冬季温度不得高于16℃，夏季温度不低于26℃；全行照明灯具全部更换为节能灯具；使用电脑、打印机等设备时，减少待机消耗，做到人走机停。**三是提倡无纸化办公。**积极推行OA系统办公，行内日常文件全部使用OA系统办公，倡导无纸化办公，

非必要文件尽量双面使用。**四是加强废旧物品回收利用。**在充分使用办公器材、充分利用废旧纸张的前提下，建立废旧纸张、书报、办公耗材等的统一回收工作，加强资源的回收利用。

五、维护金融生态，助推金融稳定

（一）积极化解信贷风险，守住风险底线

1．加强信贷风险管理。一是做“细”信贷准入。加强源头管理，着力完善与客户类型相适应的信贷分析与准入标准，提高贷前调查的准确性、完整性、独立性；加强集团关联企业授信总量控制与风险控制，强化对担保圈、担保链风险的识别和化解，防止风险传染扩散。**二是做“优”信贷结构。**以发展绿色信贷为导向，进一步推进绿色信贷发展推动客户结构优化；提高授信准入条件，提升抵质押比率，重点提高大额授信的抵质押占比，增强第二还款来源以缓释风险；通过创新信贷产品、提高营销力度、增强谈判能力、加大客户退出等举措，全面改善本行信贷业务中的客户结构、期限结构和担保结构。**三是做“实”贷后管理。**切实改变“重放轻管”的工作方式。从贷后现场检查及非现场监测两方面做好相关工作；坚持贷后管理要求的有效落实，充分利用工商、税务、水电、网络、媒体等工具或渠道，及时了解客户生产经营状况、资产负债总量等动态变化；强化对重点领域、重点客户、重点业务的检查力度；实施贷后管理动态化，提高贷后管理工作质量与实效，有效防控和化解风险。**四是做“严”信贷问责。**不断完善对各家分支机构量化风控指标，继续实施《信用风险管控目标责任书》配套考核，按月通报

资产质量，增强全行责任意识、紧迫意识；通过现有员工违规处罚办法、责任评议、信贷违规扣分制办法，严肃进行责任追究，提高违规行为成本，确保处罚发挥应有的震慑作用。

2．全力化解信用风险。一是强化排查。围绕“尽早”、“尽全”、“尽力”的工作要求，认真开展排查工作。做到覆盖全行各项信贷业务，确保不漏不减，应查尽查。围绕排查结果，制定总行及各分支行的风险防控计划；推动不良、逾期、潜在、核销的“一行四表”管理工作；落实针对风险贷款制定的“一户一策”化解方案。**二是加大处置。**着力重点行、重点户的风险处置，综合采用诉讼、平移、抵贷、核销、转让等传统与新型的多种手段大力推进不良贷款的清收处置工作。**三是加强监测**。重点关注风险数据的动态变化，以及各行方案的实施完成情况。通过强化动态管理，加强预案落实，确保目标计划完成。**四是做好统筹。**加强总行信用风险化解处置领导小组解决疑难、统筹分析的指导与督促作用，推进各分支行不良贷款的处置化解工作，全力做好严峻形势下的信用风险管控。

（二）切实履行反洗钱义务，维护金融秩序

2016年，我行按照“风险为本”原则，严格遵循反洗钱法律法规，认真履行反洗钱法定义务，努力提升反洗钱和反恐怖融风险管理水平。**一是进一步完善反洗钱内控制度体系。**2016年全行新制定、修订有关反洗钱内控制度18项，进一步建立健全反洗钱内控制度。**二是建立风险评估机制。**建立起产品洗钱风险和机构洗钱风险评估机制，进一步完善从客户、产品到机构的全面洗钱风险评估体系。**三是加强反**

洗钱系统建设。建立起反洗钱黑名单库，进一步完善大额交易和可疑交易筛选、监测模型，强化对黑名单客户的实时监测。**四是进一步强化可疑交易分析甄别。**梳理可疑交易分析甄别流程，进一步强化异常交易调查分析，全年共向监管部门上报可疑交易报告10份。**五是积极开展反洗钱合规文化建设。**在强化内部培训的同时，大力度开展公众宣传，除网点、媒体宣传外，我行全年共开展反洗钱专项或综合性宣传活动154次，受众人数超5万人。**六是进一步强化内部自律。**加强内部监督检查和内部审计力度，不断提升洗钱风险管理成效。

（三）加强支付结算管理，保障金融支付安全环境

一是全面落实人行《加强支付结算管理　防范电信网络新型违法犯罪》文件要求，细化操作规程，优化系统改造，强化对外宣传，全面深入开展反电信诈骗工作，全年共成功堵截电信诈骗案件3起，涉案金额7.5万元，拒绝受理开户9次，有效地保障了客户资金安全。**二是**全力配合国库及国、地税部门成功完成金税三期工程上线工作，积极配合财政部门开展非税收入电子化、国库集中支付电子化改造，并做好代理国库集中收付和非税收入工作，认直履行国库经收工作职责。**三是**为迎接“G20”峰会的召开，保障业务连续性，开展了核心系统中断场景下的应急演练，努力提高全行遇突发事件的应急处置水平。

六、投身公益慈善，倾力回报社会

（一）开展金融知识普及公益活动

2016年，我行积极配合地方各级政府部门、监管部门组

织开展各类金融知识宣传活动，普及金融知识，延伸金融服务，取得了较为理想的效果。**一是统筹安排年度各项金融知识普及活动。**制度活动方案，落实部门负责，统一活动规划，整合全行宣传资源，增强宣传活力，加强分支行金融知识普及活动指导，不断推进该项工作新突破。**二是利用各个宣传渠道开展多维度宣传。**充分发挥网点宣传阵地作用，在营业网点设置咨询台，摆放宣传资料，利用多媒体宣传机、门头LED屏滚动播放金融知识，安排大堂经理担任兼职咨询人员，接受消费者咨询。**三是开展各具特色的金融知识宣传活动。**根据各营业网点实际情况，组织开展“五进”活动。针对不同人群的消费习惯、金融知识需求内容，开展相关互动式、亲民式的金融知识普及活动。**四是不断加强内部员工培训。**通过学习会、业务培训等形式对员工进行培训，不断提高员工专业知识和消费者权益保护法律法规，不断提升整体服务能力。2016年，全年累计开展消费者宣传教育活动495次，参与网点全覆盖，出动宣传人员千余人次，接待消费者咨询12万余人次，发放宣传材料份数14万多份。

（二）持续开展结对帮扶工作

为使贫困群众家庭得到实实在在的援助，我行党组织和党员领导干部积极参加市“双千万结对帮扶”工程和党员领导干部“结对共建”，慰问、帮扶贫困家庭和困难群众，支持解困脱贫。多次深入结对村和结对家庭，与村干部和贫困户交心谈心，走村入户开展调查研究，对致贫原因、存在问题进行分析，研究解决方案，不断增强结对村和家庭的脱贫致富决心。2016年我行共走访慰问贫困家庭和困难群众54

户，全年累计捐款16万余元，努力为群众送暖解困。

（三）积极参与各类公益事业

一是积极投身双拥工作。积极配合爱山街道及人武部认真做好每年征兵工作，先后直接或间接帮助多位有志青年投入到国防事业。**二是积极组织慈善捐款。**向安吉慈善总会捐款3万，向红十字会爱警基金捐赠60万元。同时，参加慈善总会“慈善一日捐”活动，共捐款17.79万元，其中员工捐款9.79万元。**三是积极组织党员干部员工义务献血活动。**2016年度我行88人积极参与公益献血，总献血量22200毫升，荣获了湖州市“2013-2015年度献血工作先进集体”。**四是积极组织自行车环保骑行及骑行知识讲座。**为倡导绿色出行，传播低碳环保、健康的生活方式，2016年我行“百合单骑”自行车骑行队组织各类骑行活动百余次，积极宣传我行打造绿色金融的理念，有效引导市民低碳出行、绿色出行、文明出行、健康出行。**五是**响应市文明委号召，组建我行志愿者服务队，共组建志愿者服务队13个，参加人员143人，并开展“志愿者APP注册打卡”工作。

七、完善客户服务，提升客户体验

（一）不断提升服务品质

一是持续推进网点标准化建设工作。继续加强营业机构“环境标准化”、“服务标准化”二个标准化建设工作，努力提高湖州银行社会形象、窗口服务水平。**二是全面推进标准化服务2.0版本。**在服务标准固化的基础上，在吴兴支行、安吉支行开展了标准化服务2.0版本的试点工作，进一步探索营业网点转型的方向。**三是进一步优化营业机构人员配**

置。通过考核和选拔，在全行配备大堂经理确保营业期间能对外提供较优质的大堂引导服务。**四是持续开展网点标准化建设“回头看”检查工作。**采取上门突击、现场检查、调看营业场所监控录像等措施，对湖州地区各支行网点标准化建设情况进行持续跟踪与效果评价，并适时将评价结果给予通报、排名，有效地提高了营业机构对服务标准管理工作的重视程度。

（二）不断拓宽服务渠道

从金融服务全覆盖和便民角度出发，不断拓宽我行金融服务渠道，提高我行金融服务能力。**一是不断下沉服务网点。**2016年本行进一步发挥属地优势，深耕本级市场，优化资源配置，积极探索社区金融服务新模式，持续加强对城乡结合部小微企业、农户、农村居民提供金融服务，拓展了公司服务小微企业和“三农”的经纬度。**二是不断推进社区支行业务发展。**2016年，我行制定和下发了一系列政策制度，强化了政策上对社区支行业务的发展支持；通过完善《湖州银行社区支行业务管理办法（试行）》等管理制度，强化对社区支行的管理；通过座谈交流、基层调研等方式，强化了对社区支行的指导；通过组织各类内外部培训，强化了社区银行的区域开拓和营销能力。**三是物理网点智能化升级。**2016年全行逐步增加智能化自助交易设备，除自助取款机和自助存取款机以外，加大了自助发卡机、自助票据机、多媒体终端等非现金类自助设备的布放力度，能满足客户账户信息查询、小额现金存取款、个人银行卡开户、代理缴费、转账汇款、活期转存、存单受理、投资理财等金融需求。**四是不断**

发挥电子银行作用。为丰富公司电子银行的产品，不断适应手机等移动终端智能化快提升的变化，在现有的网上银行、手机银行电子渠道的基础上，加快做细电子产品，不断升级移动银行、小企业版手机银行、微信银行等便捷式电子产品。

（三）不断优化服务流程

以客户为中心，以信贷业务、柜面业务、业务管理流程再造为重点，遵从先易后难的再造方法，流程结构得到进一步优化。**一是围绕提高业务办理能力，推出“快捷贷”。**尝试围绕“客户为中心”，提高业务办理能力，推出“快捷贷”，实时办理小额信贷业务，推进小额贷款批量营销，提高了小额贷款办贷效率。客户经理可操作PAD终端现场拍照取证、实时处理信息、实时后台审批、现场开立银行卡、实时办理放款。实际业务中，从贷款申请、业务受理到贷款发放最短的仅用了半个多小时。**二是完成集中授权、复核的流程改造，提升客户体验。**完成了集中授权、集中复核的流程改造，集中授权和集中复核改变了原有营业网点本地授权复核的模式，将大额业务及特殊业务上收总行集中授中，减轻了前台现场管理人员的工作压力，节省了人力资源，优化了柜面服务，提高了工作效率，缩短了客户在前台等待业务办理时间。

（四）不断改善民生金融

湖州银行不断加大民生金融设备研发和投放，致力提高地方民生工程，与医院联合推出“医银通”，通过自助终端实现医院系统、社保结算系统、银行结算系统、医院一卡通管理系统的整合，市民就诊时只要凭医保卡或就诊卡，就可以在自助终端上完成挂号、缴费、取报告单等事项，免去反

复排队的烦恼，从而减少就诊等候时间。我行计划在医银通项目投放自助终端机30台，截至2016年末已投放14台。

（五）不断强化文明建设

积极推进湖州市“最美窗口”、湖州市银行业“文明规范服务单位”、湖州市银行业“最美银行人”争创工作。2016年，我行城西支行营业部入选2016年湖州市“最美窗口”；总行营业部、城西支行营业部、城北支行营业部获评“2015年度湖州市银行业文明规范服务示范单位”称号；杨家埠支行行长曹丽萍同志当选首届湖州市银行业“最美银行人”。

（六）不断推进消费者权益保护工作

2016年，我行不断强化组织领导，完善工作机制，狠抓责任落实，积极开展消费者宣传教育活动。**一是完善管理体系及制度。**为进一步加强消保制度建设，我行不断建立健全消保制度体系，制定了《湖州银行关于消费者权益保护工作实施细则》、《湖州银行客户投诉管理办法》、《湖州银行个人理财业务管理办法》、《湖州银行个人理财业务应急预案》等各类制度办法，最大限度维护金融消费者安全保障权。**二是突出重点工作。**2016年，根据人行、银监等监管机构要求，我行制定《湖州银行2016年度消费者权益保护工作方案》，分解消保工作要点，明确了消保工作目标、工作任务和工作要求。**三是完善消费者权益保护监督工作。**我行建立消费者权益保护工作考核评价机制，细化各项指标，对分支行综合管理考核办法修订增加消保工作内容，涉及消保及声誉风险管理评价占综合经营绩效考核权重比大于5%。同时，充分发挥内审作用，运用现场及非现场相结合的审计方式，对全行

的消保管理进行审计评价，并敦促问题的落实整改。**四是完善消费权益保护组织架构。**在消费者权益保护工作小组领导下，由办公室牵头，建立涵盖总行相关部门及各分支行消保岗的消保工作体系网络。截至2016年末，已建立13个消保职能岗，已明确50名消保专员。**五是积极组织消费者权益保护员工培训。**加强员工消费者权益保护意识培养，组织员工进行消保法培训。结合业务实际，对临柜人员进行培训，分析客户投诉产生原因，增强投诉处理基本要求和技巧，从源头解决客户需求。**六是开设消费者权益保护服务站。**为开展金融消费者普及教育，我行在首家社区支行设立金融消费权益保护服务站，接受客户服务咨询，受理并报告纠纷投诉，开展金融知识宣传普及，延伸金融服务，不断提升金融消费者对金融服务的满意度。

八、关爱员工成长，共建和谐家园

湖州银行始终将员工视为企业实现可持续发展的核心资源，完善薪酬福利体系，丰富业余文化生活，营造和谐工作氛围，切实保障员工权益，以“选贤才，用人才，成大才”的人才观，持续做好凝聚人才、培养人才、用好人才、激励人才、温暖人才，与员工共建和谐家园。

（一）完善保障制度建设，维护员工权益

本行积极保障员工的合法权益，公平、公正地对待不同民族、不同性别、不同文化背景的每一名员工。认真贯彻落实《劳动合同法》等法律法规，保护员工的各项劳动权益。建立高效有序的工作机制，合理调配人力资源，充分保障员工的休息休假权利。及时足额为员工发放工资、缴纳各项社

会保险，全面开展企业年金等补充福利制度。切实保障员工知情权、参与权、监督权等民主权利，推进民主管理进程。

（二）优化薪酬福利体系，加强员工经济保障

坚持以业绩定薪酬、以责任定待遇，构建多层次、多渠道的员工薪酬福利体系，建立企业年金制度，丰富员工养老保障体系，提高员工退休后的生活水平。

（三）关爱员工生活，增强员工归属感

一是坚持开展节日慰问。建立职工（会员）生日短信祝福平台，为每一位职工（会员）生日送上一份蛋糕和祝福，让职工体会到“家”的温暖。**二是做好困难员工慰问工作。**关心困难员工生活情况，及时对困难员工进行帮助慰问。春节期间对行内困难职工进行了慰问，并给予补助金解决生活困难。**三是做好各类节日行内活动。**在三八妇女节、五四青年节等节日开展行内活动，积极营造节日氛围。如在三八妇女节开展了“工会请你看电影”活动，为每位女职工发放两张电影票。**四是为员工办理公共自行车卡。**由总行工会全额出资统一给职工办理“公交一卡通”，方便职工骑车、乘车等出行，倡导绿色文明出行。**五是便利员工办理车辆保险。**协调348名员工及家属的车辆保险与财险公司达成优质、价廉的保险保障服务。**六是组织员工身体检查。**关爱、保障职工身心健康，全年共有746名职工参检。**七是积极组织参与湖州市在职职工住院医疗互助活动。**由总行工会全额出资，为公司793名职工办理互助保障。**八是举办各类知识讲座。**为职工普及保健知识，开展中医健康咨询、理疗保健活动。开展健康保健与无偿献血知识讲座，增强保健意识，提倡科

学文明健康的生活方式。**九是积极打造“职工之家星级工会”。**获得湖州市（直属）工会“2016年度湖州市财贸（直属）系统五星级职工之家”荣誉称号。

（三）优化员工培训发展体系，促进员工成长

湖州银行重视人才引进和培养，关注员工职业发展需求，开展多层次职业培训，不断提高员工职业能力。**一是加大人才的选聘力度和提拔力度。**有计划组织新工招聘，不断注入新生力量。依据招工计划和方案，委托第三方机构组织招聘报名、面试、笔试等，全年共招收50人优秀大学毕业生。加强优秀员工选用和提拔。2016年，全行2名副职（主持工作）转正职、2名副职转正职、6名助理转副职、提拔7名支行行长助理和3名总行总经理（主任）助理，2名同志公开竞聘为总行业务主管（副主管）。积极推行“两批两梯队”育人计划，2016年增补39名中层后备干部。**二是加大员工培训力度。**我行不断加大员工教育培训投入力度，努力拓宽培训渠道。2016年积极组织各类培训班和培训活动，包括信贷业务培训、会计人员培训、消防安全培训、反洗钱管理培训、信息系统审计及案例分析培训、商业银行内部审计培训、中层后备干部培训、营业网点现场管理培训、档案管理培训、保密人员培训等多种类多形式的培训，全年共组织培训64场次、1800人次参加。其中组织专业化内部培训13场，覆盖1373人次；委托外部培训机构开展网点营销转型专项培训2场，覆盖吴兴、安吉两支行员工约142人；组建内部师资组织新工培训1场，覆盖50人；举办中层后备干部培训班1期，覆盖57人；与起航、德恩等外部培训机构

合作组织人员“送出去”培训47次，覆盖178人次。

（四）丰富企业文化活动，构建和谐家园

在广泛征集职工兴趣爱好的基础上，全行建立了羽毛球、乒乓球、篮球、自行车、登山、摄影、太极拳、瑜伽等八个工会兴趣活动小组，确定了各小组召集人、联络员，组织、协助、保障各小组积极开展活动。年内开展了多场篮球、羽毛球比赛,自行车骑行、摄影、登山和乒乓球活动,举办多场太极拳、瑜伽培训，丰富了职工的业余文化体育生活，增强了凝聚力。年内组织开展了广大职工喜闻乐见，参与度高的各式文化活动，如辩论赛、健步走活动等，营造良好文化氛围。