

温州银行股份有限公司 2021年社会责任报告

二〇二二年八月

编制说明

本报告是温州银行 2021 年履行企业社会责任的客观反映。

一、报告时间

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，特别注明的除外。

二、发布周期

本报告为年度报告，发布时间为每年年中。

三、报告组织

报告以温州银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行及分支机构。

四、编制依据

本报告根据中国银行业监督管理委员会《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》等规定编制。

五、数据说明

报告中主要财务数据源于温州银行股份有限公司 2021 年年度报告。除特别注明外，报告中所涉金额以人民币作为计量货币。

六、发布形式

报告以 PDF 电子文件形式通过温州银行官方网站（网址：<http://www.wzbank.cn>）发布。

目录

一、关于本行.....	1
(一) 企业概况.....	1
(二) 关键绩效表.....	2
(三) 公司荣誉.....	2
(四) 公司治理.....	3
(五) 社会责任管理.....	6
二、党史学习教育.....	7
三、立足地方，服务民营经济.....	8
(一) 助力共同富裕.....	8
(二) 支持乡村振兴.....	9
(三) 服务地方经济.....	12
(四) 支持实体经济.....	14
(五) 深耕普惠金融.....	17
(六) 提升便利服务.....	20
四、科技赋能，提升客户体验.....	23
(一) 建设智慧网点.....	23
(二) 提升科技赋能.....	23
(三) 关注特殊群体.....	24
(四) 保护客户权益.....	25
五、共筑美好，倡导绿色金融.....	27
(一) 推广绿色信贷.....	27

(二) 支持绿色经济.....	27
(三) 践行绿色运营.....	28
六、合规经营，保障稳健发展.....	28
(一) 全面风险管理.....	28
(二) 倡导合规文化.....	29
(三) 加强反洗钱管理.....	30
七、以人为本，助力员工成长.....	30
(一) 重视职业发展.....	30
(二) 培育员工归属感.....	31
八、回馈社会，彰显企业风范.....	32
(一) 实施精准扶贫，共筑山区致富路.....	32
(二) 专注慈善公益，弘扬社会正能量.....	32
(三) 开展志愿服务，党群聚力显担当.....	33
九、党建引领，推进高质量发展.....	34
(一) 发挥党建引领作用.....	34
(二) 推进清廉文化建设.....	35

一、关于本行

(一) 企业概况

法定中文名称：温州银行股份有限公司（简称：温州银行）

法定英文名称：BANK OF WENZHOU CO.,LTD（简称：BANK OF WENZHOU）

法定代表人：陈宏强

注册和办公地址：浙江省温州市鹿城区会展路 1316 号

邮政编码：325000

电子邮箱：wzbank@wzbank.cn

客服电话：0577-96699

国际互联网网址：<http://www.wzbank.cn>

经营范围：经中国银行业监督管理委员会、中国人民银行和国家外汇管理局等监管机构批准，并经公司登记机关核准，本公司经营范围是：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内外结算；办理票据承兑与贴现；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债；买卖政府债券、金融债券等；从事同业拆借；买卖、代理买卖外汇；从事银行卡业务；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保管箱业务；从事电话银行、网上银行等电子银行业务；办理经中国银行业监督管理委员会、中国人民银行和国家外汇管理局等监管机构批准的其他业务。

(二) 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2021年	2020年	2019年
经济 绩效 指标	总资产	亿元	3247.97	2871.83	2304.72
	各项存款	亿元	2219.41	1968.12	1543.75
	各项贷款	亿元	1728.68	1395.22	1219.67
	营业收入	亿元	55.42	42.34	42.31
	净利润	亿元	1.98	1.59	6.93
	纳税总额	亿元	8.63	7.73	6.66
	不良贷款率	%	0.75	0.94	1.78
	资本充足率	%	11.33	10.75	11.17
	拨备覆盖率	%	188.77	153.17	153.62
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	178	178	176
	自助设备总量	台	914	785	617
	员工总数	人	3485	3504	3361
	女性员工比例	%	55.87	56.54	56.83
	员工培训项目数	个	1179	1339	768
	员工参与培训人次	人次	98612	78212	45599
	公益捐赠额	万元	314	614	152
	开展各类社会公益活动	次	169	176	171
	参与各类慈善活动	次	21	25	28
	志愿者活动参与人数	人次	1509	1449	1342
	涉农贷款余额	亿元	453.74	308.49	237.18
	普惠贷款余额	亿元	555.03	426.85	352.58
	环境 绩效 指标	绿色信贷余额	亿元	50.82	20.58
电子渠道分流率		%	95.95	90.05	89.54
节约办公用水 ¹		吨	91	401	380
节约办公用电 ²		千瓦时	321	2458	24000

(备注: 1、2 均以总行大楼办公消耗为统计口径, 不包括分支行。)

(三) 公司荣誉

评奖机构	奖项名称
第十二届银行财富管理·介甫奖评选	优秀城商行资产管理奖
第十二届银行财富管理·介甫奖评选	优秀净值型理财产品(金鹿理财-普惠盈)

	周)
中国进出口银行	年度金融债券承销特殊贡献奖
金融数字化发展联盟	2021 年金融数字化发展金榜奖-年度最佳信用卡场景建设奖
中国人民银行温州市中心支行、温州市金融学会	2021 年度温州市绿色金融改革创新案例大赛“十佳案例”
中国人民银行温州市中心支行、中国银行保险监督管理委员会温州监管分局	温州市金融机构服务乡村振兴考核评估优秀单位
中国人民银行温州市中心支行	年度金融机构金融消费者权益保护评估等级 A+
中国人民银行征信中心	年度企业征信系统数据质量工作优秀机构、个人征信系统数据质量工作优秀机构
温州市银行业协会	温州银行业第七届服务民营经济优秀金融产品奖(温信贷)
浙江省金融学会	“2020 年度浙江省金融学会重点研究课题”优秀奖
中国银联浙江分公司	“浙江省 2021 年云闪付推广竞赛活动”开门红最佳推广机构奖、“浙江省 2021 年云闪付推广竞赛活动”年度最佳组织优秀单位
中国人民银行杭州中心支行、国家外汇管理局浙江省分局、中国财贸工会浙江省委员会	浙江省银行外汇跨境人民币业务知识竞赛三等奖
中国人民银行温州市中心支行	2021 年温州市义务机构深化“反洗钱质效提升年”活动优胜集体奖
温州市人力资源和社会保障局、温州市财政局、温州市总工会、共青团温州市委员会、温州市妇女联合会	温州市银行业第十七届“银行杯”业务技能比赛团体二等奖等

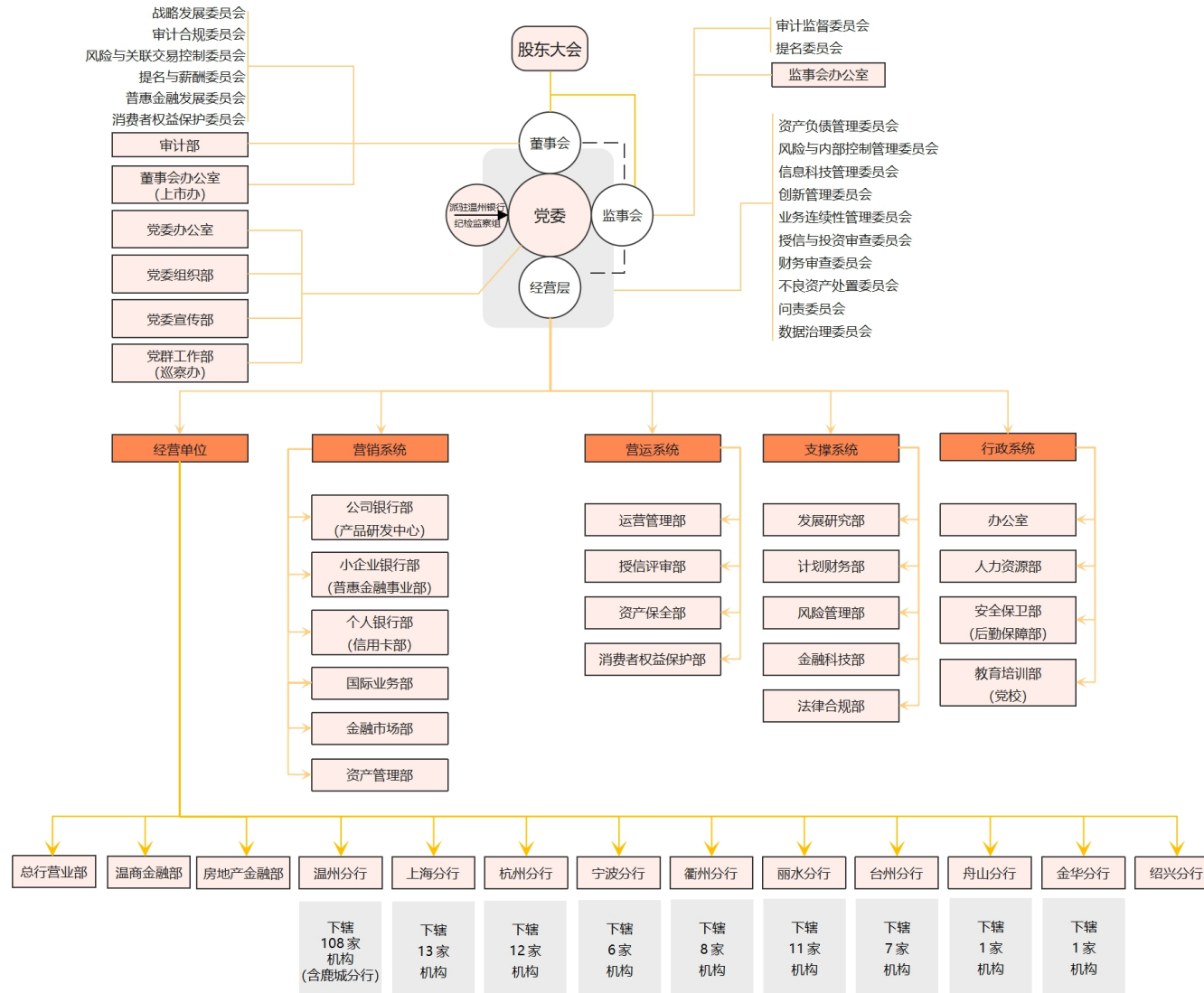
(四) 公司治理

1. 公司治理情况

2021 年是“十四五”规划的开局之年，也是温州银行坚守

初心、使命奋进的一年，本行董事会以“扎根温州，立足浙江，辐射长三角，成为客户身边的活力银行”为发展愿景，以打造成为“客户称心、员工专心、监管放心、股东开心”的“四心”银行作为发展使命，遵照《公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规和《章程》规定，强化党委领导核心作用，持续健全各治理主体运行机制，提升公司治理水平，不断加强顶层设计，主动担当社会责任，在服务实体经济、维护金融稳定、助推绿色金融、发展普惠金融、提升客户体验等方面较好地诠释了温州银行的责任担当。

2. 组织架构



（五）社会责任管理

1. 社会责任理念

本行将履行社会责任和经营发展紧密结合，推动可持续发展，为共创美好生活、建设和谐社会做出应有贡献。

2. 社会责任沟通

利益相关方	期望	沟通方式	责任回应
政府	响应国家产业政策、促进地方经济发展、服务实体经济、支持社会民生、依法纳税、促进就业。	法律法规、政策指引、日常调研和沟通。	贯彻国家政策、服务实体经济、依法合规纳税、提供就业机会，创造社会财富。
监管机构	依法合规经营、完善公司治理、加强风险控制、健康稳定运行。	监管政策、监管检查、工作汇报、上报报表。	严格落实监管政策、依法合规经营、完善公司治理、加强内控体系建设、实施全面风险管理。
股东	维护股东权益、持续稳健经营、提升盈利能力、合理的投资回报。	股东大会、公司公告、定期报告、电话、邮件、现场沟通。	推动转型发展、提高盈利能力、完善公司治理、加强信息披露管理、加强投资者关系管理。
客户	高效优质便捷的金融服务和产品体系、资产保值增值、保障客户权益、提升客户体验。	网点服务、客服热线、满意度调查、客户活动、走访调研。	加强产品和服务创新，强化科技赋能，提升客户服务体验。
员工	良好的职业发展、合理的薪酬福利、满意的工作环境。	职代会、座谈会、家访慰问、员工调查、群团活动。	保障员工平等公平就业、完善薪酬和晋升机制、强化教育培训，提升员工关怀。

合作伙伴	拓宽合作、公平采购、信息透明、诚信互利。	专题会议、业务交流、行业研讨。	完善采购管理、加强行业交流、与供应商、战略合作伙伴建立良好合作关系。
社区	发展普惠金融、支持社区建设、助力慈善公益。	金融知识宣传活动、志愿者服务、慈善公益活动。	机构网点下沉服务、提升金融服务辐射能力、开展金融知识普及活动、积极投身社会公益。
环境	发展绿色金融、支持低碳经济。	环境信息披露、环保公益活动。	发展绿色信贷、支持绿色经济、践行绿色运营。
媒体	定期信息披露、承担社会责任、采访报道。	信息披露、正面宣传、媒体采访。	在官网、微信、微博、新闻媒体等向公众和媒体发布信息。

二、党史学习教育

本行以践行党史学习教育为契机，以红色力量为服务赋能，扎实推进“办实事解难题，争当党史践行先锋”专题实践活动，推动解决客户、基层、群众最关心最急需的问题。一是通过开展小微园区送服务、“温”姓线上产品助成长、深化企业金融服务、优化外汇金融服务等活动，为客户解难纾困，助力产业转型升级，为企业客户解难题近 900 余项。二是通过开展“优服务 优效能”主题活动，总行党委班子成员践行“五个带头”服务基层，部室负责人驻点服务基层，重点解决四大问题，全面提高服务基层效能；支部书记主动领办攻坚项目 169 个，全面推进重点项目和中心工

作落地；1450名在职党员深入践行“四诺”，践诺履职服务群众。三是结合“红七月服务月”“红色星期天”等活动，以支部为单位持续开展志愿公益活动，组织志愿服务200余次，认领微心愿128个，推动党史学习教育走深走实。

三、立足地方，服务民营经济

（一）助力共同富裕

本行深耕普惠金融，不断提升服务实体经济质效，用金融活水精准滴灌实体经济，用“信用”换“信贷”浇灌全民“共富路”，积极推进金融有效支持共同富裕工作。一是强化信贷资源倾斜，总行成立“温信贷”业务领导小组，专设项目攻坚小组，确立业务发展的战略性方向，通过单列信贷计划、合理降本让利、限时审批机制等方式，为小微企业、“三农”、创新创业市场主体、战略性新兴产业等提供共同富裕融资保障。二是增强金融科技运用，通过交易系统及大数据平台的融合，着力打造“温”姓系列在线融资产品，借助大数据破解信息不对称，并不断优化大数据风控模型，切实提升“三农”客户体验及融资效率。三是落实“最多跑一次”改革，以服务客户为宗旨，通过优化移动营销PAD流程、新增业务办理功能等形式，减少客户往返银行物理网点，为网点未覆盖的乡村地区完善金融服务链条。四是全面提升支付服务水平，持续加快移动支付受理场景建设，通过拓宽云闪付受理范围，全面推广手机号码支付业务，有效提升农村地区支付服务水平。

案例 1:

温州银行作为浙江金融服务农业农村共同富裕联合体成员单位，为赋能农业“双强”，助力乡村振兴，结合自身特点和优势，积极参与搭建金融服务“三农”有效平台建设。2021年11月4日，参与浙江省农业农村厅召开的主题为“金融服务农业农村重大项目”的联合体成员单位第一次会议，讨论并决议通过《浙江金融服务农业农村共同富裕联合体运行办法》。

案例 2:

温州银行紧抓浙江共同富裕示范区建设的战略机遇，充分利用溢出的政策红利，立足新一轮发展规划，精准定位明确业务发展方向，积极升级优化与政策性融资公司“总对总”多渠道合作。2021年11月23日，温州银行分别与浙江省担保集团、浙江省融资担保有限公司签订100亿战略合作协议和“总对总”担保合作协议，共同助力乡村振兴、人才强省、创新强省等重大战略实施，助推区域经济高质量发展，为浙江高质量发展建设共同富裕示范区贡献力量。

案例 3 :

温州银行针对银行、校企食堂场景推行“随机满立减”营销活动并取得良好成效，特别是在平阳地区进一步推行云闪付缴学费业务，全年为温州平阳地区91个学校商户提供支付结算服务，年缴费笔数超19万笔，有效提升农村地区支付服务水平。

(二) 支持乡村振兴

1. 优化“三农”金融服务体系和机制，巩固拓展脱贫成果

本行赋能农业“双强”，优化乡村金融服务体系，制定《温州银行提升金融服务乡村振兴质效的实施方案》，落实乡村振兴各项政策，依托自身优势细分领域，实施“上网下乡”业务发展战略，

组织开展“百行进万企”、“银行员工下基层办实事”等跑村活动，深入基层主动上门提供服务，进一步解决城乡金融发展不平衡，完善服务“三农”体制机制。

2.强化关键领域金融供给，扩大涉农贷款整体投放

一是保证涉农贷款供给,释放更多资金用于支农支小，优先保障全省乡村振兴重点领域和关键环节的信贷需求，提高涉农贷款占比。二是合理设定贷款利率,建立并落实《温州银行小企业授信尽职免责管理办法》，将涉农贷款不良容忍度与尽职免责制度挂钩，激发县域机构支农活力，主动向“三农”小微减费让利，切实巩固清费减负成果。三是简化审批流程,实行差别化授权，进一步加大对县域机构的政策和资源倾斜，逐步下放 1000 万元及以下小微贷款审批权限，在做好风险管控的基础上，压缩审批时间，设置限时办理制度，提高信贷审批效率。四是加大续贷支持力度,加强续贷产品的开发和推广，推进“无还本续贷”流程优化，将“无还本续贷”扩大到所有线上线下产品，降低农户融资转贷成本。

3.加大 26 县金融资源倾斜与金融业务创新，优化县域和社区金融服务

本行着力完善金融服务渠道，进一步下沉服务，加快在县域尤其是山区县的网点布局，实现浙江省内县级行政区网点全覆盖，并聚焦山区 26 县的重大项目、特色产业给予专项金融支持。

各分支机构按照“一行一品”“一县一特色”的工作思路，结合当地特色，围绕“产业飞地”“科创飞地”，加大对山区 26 县产业链上下游、新技术新产品新业态应用工程等金融支持，挖掘山区 26 县客户的实际需求，将小微业务办理渠道逐步由线下向线上转型，推进小微金融服务标准产品线上化。

案例 1:

温州银行整合信贷资源，优化服务模式，实施有效帮扶，支持山区 26 县跨越式高质量发展，截至 2021 年末 26 县贷款较年初新增 20 亿元以上。

案例 2:

温州银行探索适合农村家庭财富管理模式，推出普惠性理财产品，销售起点金额仅为 1 万元，可惠及每位农户，产品期限 1 天起售；截至 2021 年末，我行拥有 22 个农村营业网点（占比 12%），着力满足广大村民的金融需求。

4.创新涉农金融产品和服务方式，推动农村数字金融创新，完善农村信用体系建设

一是以农村信用信息大数据为基础，做强“一行一品”“一县一特色”，推动整村授信，继续推广系列惠农小微信贷产品，按照各机构所处区域特征实施精准批量化授信，推动特色农业向绿色化、产业化、品牌化方向发展。二是落实“最多跑一次”改革，通过优化移动营销 PAD 流程，随时随地提供集成式小微信贷服务；加快移动支付场景建设，拓宽云闪付受理范围，全面开展手机号码支付业务推广，提高农村地区支付业务的便利性。

案例 1:

丽水分行依托《丽水市生态信用行为正负面清单》《丽水市绿谷分(个人信用积分)管理办法》及丽水市信用信息服务平台等生态信用评价制度,对绿谷分值高的借款人直接发放信用贷款——“两山贷”,截至 2021 年末,丽水分行“两山贷”户数 225 户,累计发放金额 5925 万元。

案例 2:

2021 年 10 月,温州银行衢州分行设立开化小微专营支行为绿色金融试点行,并创新推出“温碳贷”绿色产品,以汇集社会信用体系建设与政府数字化转型为一体的“衢融通”平台为抓手,成为首批落地衢州市行政服务中心“点对点”线上抵押登记业务的金融机构,充分扮演了低碳理念推广的践行者和低碳金融服务的创新者“双重”角色。

(三) 服务地方经济

1.支持金融服务创新发展示范区和重大项目建设

本行深入贯彻落实服务实体经济的基本方针政策,坚持发展民营经济贷款与服务地方经济相结合,大力支持地方经济建设,累计投放地方基础设施建设领域信贷余额超过 200 亿元。

案例 1:

2021 年 7 月,温州银行与温州市某建设公司签署战略合作协议,提供 50 亿元的综合授信额度,通过加强银企合作,支持企业市场经济发展,服务地方经济实体,共同推进本市“两个健康”先行区建设。

案例 2:

2021 年 6 月 29 日,温州银行成立国企及行政事业单位金融服务专班,形成一户一策、一户一专班,为客户提供专业、高效的金融服务,及时跟进项目情况,有利保障地方各项目顺利落地。

案例 3:

温州银行本着金融支持“产业集聚、产城融合、资源共享”的精神，为小微园区建设提供多元化的信贷产品以及服务，先后与万洋集团为代表的小微园开发单位进行深入合作，已累计为丽水、常山等地小微园建设提供超 10 亿元信贷资金支持。

案例 4:

温州银行针对制造业不断加强资源倾斜，研发专门信贷产品，优先保障贷款规模、开辟绿色审批通道。如该行为支持文昌创客小镇建设，专项提供 4.8 亿元项目贷款，用于文昌创客小镇改造提升工程，助力美丽小镇建设。

2.参与“长三角一体化”建设

本行“立足温州、布局浙江、进军长三角”，助力地区产业结构调整 and 升级，推动长三角一体化建设。

案例:

2021 年 1 月 21 日，温州银行与银联商务股份有限浙江分公司签署了合作协议，全面深化业务合作，发挥金融引领作用，助力金融服务一体化。

3.支持建设海洋强省

本行深入落实省委省政府关于推进海洋经济强省的部署要求，持续提升蓝色金融服务水平，为助推海洋经济高质量发展注入新动能。

案例:

2018 年底，以象山半岛为主体的国家级宁波海洋经济发展示范区成功获批。位于象山县贤庠镇北部的临港装备特色小镇正在加速建设，待整个特色小镇全部建设完毕后，将集聚全宁波优质的涉海科技企业，成为宁波最具代表性的海洋经济集群。象山县某海洋装备有限公司，坐落于临港

装备特色小镇，温州银行为其提供 5000 万元的信贷支持，助力象山海洋经济迈向高质量发展。

4.推进跨境金融与自贸区发展、推动经济结构转型升级

本行积极对接自贸区、保税区等省内特殊监管区域，创新跨境金融工具支持区内企业发展，积极推动跨境人民币在跨境贸易结算中的普及。

案例 1:

2021 年 11 月，为支持金华综保区企业融资，温州银行根据金华市综保公共仓储管理有限公司的业务特点设计服务方案，达成授信合作金额 2000 万元，并为其配套纯信用的贷款产品金鹿 e 企贷，盘活综保区内企业的资金流转，助力金华综保区的发展。

案例 2:

2021 年 7 月，温州银行与温州市龙湾对外贸易有限公司旗下主营市场采购贸易的子公司温州市龙笙国际贸易有限公司达成合作，采取便利化流程为其提供新业态贸易项下的跨境人民币结算服务，同时匹配了人民币存款产品来提高企业的综合收益，提升企业办理跨境人民币业务的体验，助力更高水平贸易便利化进程和贸易新业态跨境人民币结算的推进。

（四）支持实体经济

本行进一步明确服务实体经济政策导向，下发《温州银行 2021 年度授信基本政策》（温银制〔2021〕6 号），明确以实体经济、民营经济为重点支持对象。在强化金融服务实体经济回归本源的背景下，坚持“扎根当地、服务中小、深入合作”的定位，聚焦薄弱环节，优化服务机制，加大对制造业贷款的推进力度。全

行民营企业贷款（含个人经营性贷款）余额超 900 亿元，较年初新增约 137 亿元。

1. 不断创新民营企业信贷产品

一是战略性推进普惠小微小额信用贷款，推出拳头产品——“温信贷”。二是推出制造业中长期贷款系统产品，包括制造业中期流动资金贷款、厂房分期贷等，并提供无还本续贷结合年审制模式，为客户提供融资便利、降低转贷成本，截至 2021 年末，制造业中期流动资金贷款（年审制）余额超 8 亿元。三是迭代升级“园区厂房按揭贷”产品，将贷款期限延长至 15 年，新增二手厂房按揭贷款准入，且针对园区优质小微企业推出一手厂房延后预告抵押登记等政策。

案例：

2021年7月1日，温州银行创新推出“温信贷”产品。“温信贷”产品是一款线上、线下操作相结合的小额信用贷款，客群覆盖面广，额度测算标准化，业务办理效率高，是一款能满足各类客群融资需求的“接地气”的贷款产品。该产品推出半年，惠及普惠小微客户超8万户，融资余额约到130亿元。

2. 持续开展金融助企系列活动

本行制定并下发《温州银行深化“助企”八条工作方案》，深入推进金融助企服务工作，累计解决企业融资问题 301 个。配备助企专员 80 名，服务企业和个体工商户约 4800 家。

3.降低企业融资成本

坚决落实降低民营企业融资成本“六不”倡议，积极减免基础金融服务收费，主动让利企业。严格落实“七不准”、“四公开”、小微企业“两禁两限”规定，释放更多资金用于支农支小，优先保障全省重点领域和关键环节的信贷需求。一是对温州地区的商品住宅（含排屋和别墅）和厂房提供抵押的业务进一步下调贷款利率。二是坚决落实降低民营企业融资成本“六不”倡议，积极减免基础金融服务收费，主动让利企业。三是下发《进一步延长延期还本工作实施期限有关事项的通知》，对到期日在2021年期间的普惠小微贷款，由经营单位与借款人自主协商，继续实施阶段性延本工作。

4.推动制造业高质量发展

本行聚焦薄弱环节，优化服务机制，加大对制造业贷款的推进力度，通过加强产品创新、加大审批授权、强化考核激励、倾斜信贷资源、举办制造业金融服务推进会等方式，进一步提升对制造业企业的金融服务能力。截至2021年末，全行制造业企业贷款余额189.7亿元，比年初增加50.5亿元。

案例：

2021年4月24日，温州银行与华中科技大学温州先进制造技术研究院举行战略合作签约仪式。华中科技大学温州先进制造技术研究院是华中科技大学与温州市人民政府于2004年联合共建的高能级平台，已聚集研发团队100余人的技术团队和600余人的工程化、产业化团队，建设研发平台22个，科技成果转移转化300多项，培育孵化科技企业56家，成为浙江省眼

镜产业服务综合体建设依托单位、核心建设单位，入选首批温州市新型研发机构。未来，温州银行将促进双方进一步深化资源利用、业务整合、全流程服务等全方位的合作与交流，提升战略协同层次和水平，切实的引流金融活水，助力孵化企业快速成长。

5.拓宽融资增信渠道

加强银政、银担、银保合作，创新企业融资增信模式。一是升级优化政策性融担公司合作，现已与20家政策性担保公司建立合作。二是深化“总对总”多渠道合作，2021年11月与省担保集团开展百亿授信合作，发挥“总对总”模式项下担保公司免除审核环节的效率优势，推出面向农户的无抵押贷款产品“共富创业贷”，通过“先放款后担保”批量业务合作模式，简化农户融资流程。三是引导利用金综服务平台，以“贷款码”推广应用为抓手，通过省金综及市金综服务平台对接打通堵点，扎实开展“首贷户拓展三年行动”，夯实“135”金融服务机制，提升涉农主体的融资覆盖面和满意度。

（五）深耕普惠金融

1.延伸金融服务触角，下沉服务重心

一是本行结合“百名行长进百企”和“三服务”活动，组建专业的金融服务团队，将“三服务”嵌入到日常工作中，主动访个人、进商铺、走市场，为小微企业、个体工商户“把脉问诊”。二是适度降低业务准入门槛，将未取得工商执照但取得市场摊位证、电商注册证明等有效经营活动证明的个体经营者及小店等经营主

体参照个体工商户、小微企业纳入业务准入范围。三是加快数字金融发展，推进标准产品线上化，普惠小微业务办理渠道逐步由线下向线上转型。截至2021年末，普惠小微贷款余额超555亿元，贷款增速超30%；普惠小微贷款户数较年初增加超1.9万户，圆满完成“两增两控”指标。

2.推进“4+1”差异化小微金融服务，实施精准滴灌

一是将普惠小微业务授信审批权下放至分行，提高业务灵活性。二是积极优化小微尽职免责机制，充分调动一线员工的放贷积极性。三是定制丰富的线上产品库，进一步加强大数据、云计算、生物识别、人工智能等金融科技的运用，实现“温宅贷”和“温余贷”产品用款循环、自助提款、自助续贷、无还本续贷、提款落地审核。截至2021年末，“温宅贷”“温余贷”等贷款余额超130亿元。

案例：

2021年2月，温州银行“温宅贷”产品荣获温州市银行业协会优秀小微金融产品奖。

3.完善小微企业贷款定价机制，坚持减费让利，量价平衡

一是本行对温州辖内机构1年内普惠小微贷款（含个体工商户）实施优惠利率。二是通过单列信贷计划、合理降本让利、限时审批机制等方式，为“三农”、创新创业市场主体、战略性新兴产业等提供共同富裕融资保障。三是在国家规定的降费政策外，额外再减免网上银行和手机银行转账手续费、借记卡工本费、企

业银行账户服务费等86项服务收费。

4.持续加大对小微企业信贷投放力度，推进“三项贷款”（首贷、信用贷和无还本续贷）

一是以“贷款码”推广应用为抓手，通过省金综及市金综服务平台对接打通堵点，扎实开展“首贷户拓展三年行动”，夯实“135”金融服务机制，提升涉小微企业的融资覆盖面和满意度。二是以“无贷户”为重点，深入分析小微企业园、科创型、供应链以及吸纳就业型小微企业融资需求特点，分层分类提供精准服务。三是借助科技赋能破解信息不对称，研发推出“温信贷”产品回应小企业申贷简便、信用免担保、自助放款、随借随还的市场需求。四是加强续贷产品的开发和推广，推进“无还本续贷”流程优化，将“无还本续贷”扩大到所有线上线下产品，降低客户转贷融资成本。

5.建立“伙伴银行”，构建良好银企关系

深入开展“4+1”小微金融服务，以“百行进万企”融资对接活动为抓手，针对浙江省内多个城市小微园、产业园、产业集聚区等全面实施“伙伴银行·小微企业共成长”行动计划，以初始入园小微企业为主要目标提供项目贷款、厂房按揭贷款、展业贷、温信贷等全周期金融服务，帮助小微企业安家落户、转型发展。截至2021年末，本行厂房按揭贷款客户387户，余额超10亿元。

案例：

温州银行衢州分行紧紧围绕当地市委市政府“建设大花园”、“拥抱衢

时代”主基调，把服务实体经济作为出发点和落脚点，积极将服务小微企业、支持普惠金融作为重中之重。作为主办银行，积极落实主体责任，在伙伴银行的配合下，围绕服务小微园区和入园企业做谋划、做创新，以衢江万洋小微园区为突破口，打造全市小微园区金融服务新样板。

6.继续做好“六保”“六稳”工作

一是真金白银支持本土实体经济，本行对温州辖内机构1年内普惠小微贷款（含个体工商户）实施优惠利率。二是继续实施延期还本工作至2021年12月31日，单户企业最多可提供2次延本服务；原已办理宽限业务的普惠小微贷款原则上可以继续实行宽限业务。三是实行差别化授权，进一步加大对县域机构的政策和资源倾斜，逐步下放1000万元及以下小微贷款审批权限，实行限时办结，提高信贷审批效率。四是强化资金用途管理，发布《关于明确防止经营用途贷款违规流入房地产领域的通知》。

7.进一步促进县域乡村地区消费发展，提升客户体验

积极落实“最多跑一次改革”，优化线上消费贷业务平台及模型，提高客户消费贷审批效率，减少客户往返银行网点，并依托移动营销PAD为县域乡村地区客户提供上门开户、办理普惠贷消费贷款、水电煤签约、开卡等服务。

（六）提升便利服务

1.增强服务功能，提升服务队伍的专业化

小微业务方面，以全行微贷团队建设区域布局规划为目标，结合各机构所在区域人口和网点分布，明确辖内乡镇区域布局，

提出近三年微贷业务发展方向，采取“小班制”学习，开展“集中培训、基地实训、考试上岗”的队伍建设培训机制，有序推进全行专业化微贷客户经理队伍建设。

公司业务方面，制定“企金先锋”公司条线人才培养计划，充分利用各类平台资源和渠道开展多种形式的培训，组织开展“厉兵秣马”公司客户经理培训，提升公司客户经理队伍营销拓展能力、客户综合服务能力、授信业务分析能力及风控合规能力，着力打造一支服务能力强、专业水平高的营销队伍。

2.服务设施、流程、手段的便利化

一方面本行着力推进互联网渠道流程便利化，简化个人网银、手机银行、微信银行等渠道业务操作步骤，优化客户操作体验；另一方面持续开展业务流程的优化，将对公开户及签约交易时长缩短至40-50分钟，大大提升企业开户效率；梳理各渠道个人开户流程，完成各渠道个人开户一站式签约，实现客户一次性身份识别、一次性签字确认，大大缩短了个人开户时长，移动营销PAD开户从原本平均用时10分钟缩减至3分钟内。

案例：

温州银行于2021年5月完成微信银行重点交易优化，完善绑卡业务流程，新增理财赎回、我要贷款、理财和定期存款到期提醒功能。2021年6月，推出新版个人网银，全新打造个人网银登录界面和主界面，将重点高频交易和重点推荐产品置于醒目位置，提升客户的视觉体验。同时，新增最近联系人一键转账、理财产品分类筛选等功能，完成转账结果分享、互

联网渠道安全认证方式、手机银行大额存单产品等72项优化，为客户带来良好的操作体验。

3.服务社区金融

本行社区支行始终秉持“以你为先”服务理念，以解决客户“最后一公里”金融服务为宗旨，充分发挥地方法人银行优势，利用社区支行在地化、近邻如亲的特点，与所在社区建立结对共建关系，坚持服务社区居民非金融生活。社区支行主打社区温情服务牌，创新设立“老年智慧课堂”、“快乐儿童课堂”、“城市丽人课堂”等公益课程，打造“家·金融”的社区支行服务特色，形成了独有的亲民模式。

案例1:

2021年6月17日，温州银行藤桥社区支行社区经理接到客户周先生求助电话，称其父常年瘫痪在床，几周前因操作失误，导致卡被锁定。由于卡解锁业务需本人办理，其父又无法亲自到银行网点，周先生希望支行工作人员提供帮助。支行立即组织人员上门服务，由周老先生签署授权承诺书，委托周先生的母亲代为办理业务，顺利解决难题。

案例2:

2021年8月17日，温州银行锦东家园社区支行开展了民生服务进社区活动，向社区居民们宣传第三代市民卡的功能，并携带移动营销PAD上门为老年客户升级三代市民卡。

案例3:

2021年7月21日，温州银行东屿社区支行联合三板桥社区，在文化礼堂为社区工会“爱心托班”的孩子们举办了“小小银行家”主题活动。支行工作人员通过金融知识课堂，向小朋友们讲解了货币的起源与发展、假币辨

识和银行的日常业务。在现场参观环节，工作人员分批将小朋友们带到社区银行，通过现场观察、体验银行人员的工作角色、操作ATM机等活动，让“小小银行家”们充分体验金融机构人员的日常工作流程。

4.无纸化业务办理

2021年，本行全面推进各渠道无纸化工作。一是实现了全行柜面个人常用交易渠道包括智能柜台一站式开卡签约、汇款、现金业务、移动营销PAD等交易的无纸化功能，全年柜面业务凭证无纸化率上升至44.2%。二是推出首款无纸质信贷资料的贷款产品“温信贷”，业务进件接受大数据渠道截图资料。三是全面推进抵押登记业务线上办理，在浙江省不动产中心的指导下，全行全行有序开展线上抵押登记业务，累计办理8674笔。

四、科技赋能，提升客户体验

（一）建设智慧网点

将智能网点建设纳入战略规划，锚定“现代化、智能化、体验式”目标，对网点服务区域合理划分，持续推广智能设备的应用，配备STM智能柜台、PAD移动终端、SCM超级柜台870余台，突出业务前移、用机具办理业务、网点工作人员提供综合性服务，让体验式服务全覆盖。

（二）提升科技赋能

践行普惠金融使命，借力金融科技，加大线上金融服务研发和推广力度，推出了“出口托收线上电子交单”“国际贸易融资产品线上化”“合作远期结售汇交易线上化申请”“温信贷”“制造业

厂房分期贷”等产品，推广无接触式的金融服务。同时，围绕消费场景不断优化数字化零售业务，先后推出消费分期、医后付等契合日常生活领域的业务，提高金融服务便利化和智能化。

（三）关注特殊群体

完善网点无障碍服务，制定推出《温州银行网点“特殊客户”服务指引》《温州银行“优化老年人金融服务”工作方案》，落实特殊群体优待服务，已设置爱心窗口 108 个、爱心座椅 157 个、网点外部轮椅坡道 117 条，推出适老版手机银行、简化微信银行业务操作流程，提高业务信息微信推送范围，进一步便利老年人等特殊群体操作。

案例 1:

2021 年，温州银行平阳片区支行围绕“适老化”主题，主动提供更包容、更新颖、更安全的金融服务，切实提升老年人金融服务满意度。各网点统一配备了老花镜、无障碍通道、医药箱、爱心窗口等设施，实行一对一、面对面的业务办理模式，厅堂服务经理现场指导前来办理业务的老年客户使用网点智能设备、手机银行。为方便不易出门的群体，各网点开通绿色通道，利用移动终端，实现业务时时办理。同时，针对老年群体防范电信诈骗意识薄弱等问题，开展了入户教育、普及金融知识讲座等活动。

案例 2:

2021 年 5 月 31 日，丁阿姨在一位女子的陪同下来到温州银行海曙支行网点，表示要将自己温州银行卡里的 9 万元转至他人异地账户。排队等候期间，银行员工观察到陪同办理业务的人员衣着浮夸、左顾右盼，在与丁阿姨低声交流过程中提及“每月利息”、“投资平台”等词汇，并一直用手机与他人保持联系。银行员工见状上前询问得知，阿姨并不知道陪同人的

真实姓名，却坚持说是自己的表妹，把钱借给她用于购置家具。经判断，丁阿姨疑似受到诈骗，银行员工劝阻未果，且丁阿姨拒绝提供子女电话，支行及时通报警方，期间丁阿姨以中有事为由，强行离开网点。五分钟后警察赶至网点，随后联系客户家属并展开调查。当日下午4点，丁阿姨在丈夫的陪同下再次前来网点，经与其配偶确认，将该笔资金转入他本人名下。在后续的交流中得知，此前丁阿姨已转账数万元，每月只有零星“利息收入”，家人已多次劝阻无果，丁阿姨仍然每天前往某组织“听课”，深陷其中无法自拔，经过此次银行劝阻，丁阿姨终于意识到自己被诈骗。

（四）保护客户权益

坚持“以人民为中心”发展理念，践行“为群众办实事”的责任担当，以保护消费者八大权利为基本目标，认真落实消费者权益保护主体责任，持续提升金融消费者满意度和获得感。一是完善投诉处理机制，畅通投诉处理渠道，推动投诉问题源头处理，通过对投诉产生原因进行定期分析，及时识别和监测投诉的趋势变化和热点问题，增强投诉管理的系统性、针对性和有效性，持续提升客户满意度。2021年投诉总量543件，同比呈下降趋势，投诉量得到有效控制。反映问题主要集中在银行卡和贷款等，其中，银行卡类业务占比76.24%，贷款类业务占比10.13%；其他类占比13.63%。银行卡类问题主要集中在平台业务（51信用卡及车贷）占投诉总量58.56%。二是构建风险提示机制，全力保障客户权益，强化消保审查，将消保审查融入到产品和服务的各业务环节，提升产品与服务事前的管控作用，切实维护金融消费者的合法权益。定期开展分行全面检查和专项检查，及时查处侵

害金融消费者合法权益的突出问题。推进融资回访业务，防范员工道德风险，切实维护金融消费者的合法权益。三是深化金融宣教机制，结合“金鹿说消保”、“金鹿消保课堂”、“金鹿消保沙龙”等宣教栏目，开展诸如“防范非法集资”、“3.15 金融消费者权益日”、“普及金融知识万里行”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“金融知识普及月”等主题宣传活动，积极营造“线上+线下+网点”立体宣教氛围，创新活动形式和载体，普及金融知识成效明显。

案例 1:

2021 年 12 月 30 日，温州市首家市级金融“共享法庭”落地温州银行，由温州市中级法院、温州银保监分局联合共建。金融“共享法庭”集成浙江解纷码、移动微法院、庭审直播网、裁判文书公开网等软件模块，提供调解指导、诉讼咨询、网上立案、在线庭审、跨域开庭、巡回审判、普法宣传等多元司法服务。创建金融“共享法庭”，是贯彻“以人民为中心”思想的有力举措，是践行新时代“枫桥经验”的创新发展，是司法调解和人民调解的有机融合，对推进银行保险业高质量发展、维护金融消费者合法权益具有重要积极意义。

案例 2:

2021 年 3 月 15 日，温州银行举办 3.15 消费者权益保护日宣传活动，邀请浙江嘉瑞成律师事务所合伙人、管委会主任杨康乐律师现场为市民答疑解惑。除法律专家咨询外，温州银行还在活动现场设置金融知识宣讲和游戏互动环节，为群众讲解金融消费者的八项基本权利、维护个人合法权益的方法等，引发市民踊跃参与。一次次提问、一声声解答、一张张合影，都体现出温州银行积极保护消费者合法权益、构建与消费者和谐共赢银客关系的社会担当。

案例 3:

2021 年度，温州银行拍摄的《防范非法集资》、《金融诈骗套路，定格动漫告诉你》、《火眼金睛识别“72”骗》等短视频及长图被人民银行系统录用；“3·15 金融消费权益日”及“金融知识普及月”等宣传活动被温州银保监分局推荐为“优秀组织单位”。

五、共筑美好，倡导绿色金融

（一）推广绿色信贷

制定《温州银行 2021 年度授信基本政策》，按照银保监会《绿色信贷指引》、《能效信贷指引》要求，从项目、客户和行业等维度全面调整信贷结构，推动信贷结构“绿色化”。从项目选择上，根据赤道原则，优先安排信贷资金支持客户在新能源、节能减排、环保投资以及资源综合利用等方面的绿色信贷项目，对高耗能、高污染以及落后产能新上项目严格控制新增信贷资金投入，并通过多收少贷、核减授信等逐步实现信贷退出，严控“两高一剩”行业贷款投放。截至 2021 年末，全行绿色信贷余额超 50 亿元。

（二）支持绿色经济

总行层面成立绿色金融推进工作领导小组，实行绿色金融一把手负责制，先后印发《温州银行 2021 年度授信基本政策》《温州银行绿色信贷发展战略（2021-2025 年）》《温州银行 2021 年度绿色信贷工作计划》《温州银行金融支持碳达峰碳中和三年行动方案（2021-2023 年）》等，将构建绿色金融体系、发展绿色信贷提升至重要战略高度；将倡导绿色信贷理念纳入新员工入职教

育、条线客户经理培训、基层负责人培训，落实部室、岗位责任，深度植入 ESG 理念。

（三）践行绿色运营

倡导节俭办公，推行低碳工作方式。一是持续积极地进行内部管理电子化、无纸化办公，如将日常工作材料流转整合至协同办公系统电子流程，节约办公纸张等耗材使用。二是提倡办公区域的节能减排，通过控制办公区域室内设备能源消耗，减少碳排放。三是积极宣传垃圾分类，严格执行垃圾分类，在各楼层及每个办公室均配置分类垃圾桶，不定期开展垃圾分类检查。四是倡导文明餐桌，实行“光盘行动”，食堂优化按需采购配餐，避免食材浪费，减少餐厨垃圾。五是贯彻执行建筑节能标准，积极利用可再生能源，如新设网点的建造、装修采用节能型的建筑材料、产品和设备等。

六、合规经营，保障稳健发展

（一）全面风险管理

以系统性思维防范和应对本行风险状况阶段性变化，在巩固前期风险化解成果的基础上，切实提高本行风险管理工作的前瞻性、全面性与有效性。一是全面构筑风险管理体系，搭建形成以《温州银行全面风险管理基本制度》为基础的多层次、相互衔接、有效制衡的运行内部风险管理机制。二是精细授权与授信政策，在无差异授权额度基础上，细分重点支持行业、适度支持行业、

压缩退出行业和禁止介入行业，在投放上有的放矢。三是加强风险预警管理，建立完善风险预警客户名单制压退机制和跟踪管理机制，定期评估各机构风险预警及处理情况，强化异地授信业务预警监测管理。四是持续推进风险系统建设，开发信贷移动审批平台、二代征信上报系统等，推进省金融服务平台和温州市金融服务平台的业务对接作，提升风险应对处置能力。

（二）倡导合规文化

1. 优化内控合规管理模式

印发《温州银行员工行为“十大严禁”》，通过明确本行红线、底线和高压线，深入推进从严治行，进一步加强员工行为管控。

2. 强化内控合规文化建设

一方面组织全行开展“十大严禁”宣贯活动，成立“十大严禁”联合宣贯暨条线检辅小组，深入分支机构基层，通过召开“十大严禁”解读培训会、合规座谈、条线辅导、知识竞赛、合规测试、制作合规视频、出品“十大严禁”宣传教育片等丰富多样的宣贯形式，营造浓厚的令行禁止的合规文化氛围。另一方面开展内控合规管理建设年活动，制订温州银行内控合规管理建设年活动方案，集中整治内控合规薄弱环节、操作风险点以及屡查屡范等情况。

案例：

2021年9月23日下午，温州银行组织召开“十大严禁”宣贯暨员工行为管理工作会议。

3. 提升案防管理工作质效

一是建立员工行为预警系统，制订《温州银行员工道德风险联防联控的实施意见》，加强日常监督指导和业务检查辅导，开展温州银行员工“三违”风险治理暨年度员工行为排查，落实常态化的“查风险、堵漏洞”工作。二是组织开展案例送机构活动，通过收集典型案例并派员对分行上一堂以案例解析与警示教育相结合的案防培训课，深挖案例背后的问题根源，强化警示作用。

（三）加强反洗钱管理

一是优化升级反洗钱监测模型，提高可疑监测质效。二是组织教育培训，通过集中面授、远程培训、视频会议等形式，组织开展最新监管政策、反洗钱管理、系统操作等培训 81 场。三是积极组织开展反洗钱宣传工作，全年度开展各类宣教活动累计 244 次，受众群众 6 万余人次，发放宣传材料 2 万余份。

七、以人为本，助力员工成长

（一）重视职业发展

1.构建完善的职业发展体系，培育员工的职业价值观

一是开展各岗位人员技术比武、制度考试答题、反洗钱合规知识竞赛等，充分激发和调动全行员工学习业务技能、苦练内功的积极性和主动性。二是遴选优秀员工代表温州银行参加省市各级监管组织的比赛，并取得佳绩。

2. 优化培训体系、搭建员工学习平台、加强员工职业培训，

提升职业素养

本行高度重视员工能力提升，通过抓好精准培训，构筑人才自主培养快车道。一是创新探索完善我行教育培训的新思路、新方法，搭建总分行跨机构、跨部门、跨地域学习交流平台，构建更加开放、更具活力、更有实效的教育培训体系。二是围绕赋能业务发展推出科技、营销、管理等专项培训班，建立新员工职业化培养体系，全年共组织培训 1179 期，覆盖近 10 万人次。三是开展青年讲师实战演练，研磨输出精品案例，共储备各类讲师 100 余名，形成 100 多门课程案例。四是开展数字化学习型组织建设，通过“我来学”“登塔学苑”等平台，上传 350 门课程，实现员工年度学习总时长超 6000 小时、考试次数 113 次。

（二）培育员工归属感

1.持续深化技能比武

一是积极开展业务技能比赛、营销技能提升培训、反假币知识竞赛等 20 余场，不断提升员工技能水平和服务质效。二是围绕庆祝建党百年主题，开展“百年党史学习会”、“清廉温行心向党”员工原创作品征集活动、“诗颂百年”女职工诗歌朗诵等活动，在全行范围营造积极向上的良好氛围。三是开展各类读书沙龙、名家讲堂、经典分享会等素质提升活动，组织烘焙、登山、健步走、户外团建等百余场活动，进一步提升员工队伍凝聚力和向心力。

2.大力提升关爱力度

一是各级工会持续开展困难职工新春走访、“夏日送清凉”、慰问就地过年员工等活动。二是开展修订《职工互助基金管理办法》，扩大互助保障面、提高员工保障额度。三是组织员工关怀活动，组织集体生日会、暑期员工子女托班、退休欢送会等活动，推动全体职工疗休养，切实将关爱落到实处。

八、回馈社会，彰显企业风范

（一）实施精准扶贫，共筑山区共富路

本行积极响应中央精准扶贫政策要求，选派2名第一书记分别驻点泰顺县柳峰乡墩头村、泰顺县筱村镇长垟村。通过资金扶贫改善村民生活及民生设施。走访慰问困难家庭144户，捐赠慰问金超8万元；向结对帮扶的墩头村、卓宅村等7个薄弱村捐赠定向扶贫款40余万元。开展金融帮扶助推乡村振兴，向墩头村提供整村授信5000万元，支持柳峰乡农业发展；持续结对帮扶文成二源镇，通过定向采购拓宽当地农产品销售路径。

（二）专注慈善公益，弘扬社会正能量

向“最美温州人”、“温州好人”两项基金捐赠250万元。组织开展“慈善一日捐”活动、义务献血等公益活动。2021年度，全行各分支机构向当地慈善机构捐赠金额累计超243万元。

案例 1:

2021年7月23日，温州市慈善总会第五次会员代表大会在温州市人民大会堂举行，会上，温州银行荣获温州市慈善奖“突出贡献奖”，这是温

州市慈善总会对近五年在温州市慈善事业发展中作出突出贡献的 20 名个人、单位授予的最高奖项。

案例 2:

2021 年 7 月 30 日上午，温州银行再度携手温州市委宣传部、温州市文明办，向“温州银行·最美温州人”公益基金捐赠 200 万元，向“温州银行·温州好人”公益基金捐赠 50 万元，发挥“最美效应”引领社会风尚，共筑温州大爱之城。

（三）开展志愿服务，党群聚力显担当

本行各基层党支部充分利用社区、党群服务中心等红色阵地，结合“共享社·幸福里”、“党旗飘扬 同心防疫”等活动，积极走进社区和企业，广泛开展各类惠民为民志愿服务活动。全行党员通过主动投身疫情防控、金融服务、反诈宣传、环境卫生、美化城市、爱心早餐、暖冬慰问、认领微心愿、关爱空巢老人等形式多样的服务活动，用实际行动践行社会责任。

案例:

2021 年，舟山分行爱心服务点荣获全国 2021 年“最美工会户外劳动者服务站点”荣誉称号。

九、党建引领，推进高质量发展

2021 年，在上级党组织的领导下，温州银行全面加强党的领导，持续推进党的建设，以党建引领理念转变、机制改变、业务量变和发展蜕变，开启了转型发展新篇章。

（一）发挥党建引领作用

一是牵头落实党史学习教育系列活动，围绕“学习百年党史，

争当三个先锋”主题，推进党委、党支部、党员三个层面 27 项相关工作，组织好党史学习、宣讲、实践系列活动，先后开展组织各类学习 800 余次，开设专栏累计发布宣传报道 1423 篇次；牵头落实氛围营造、专题访谈、创作展示、文艺汇演、纪念慰问等庆祝建党百年六个系列 12 项活动；全面抓好党的十九届六中全会精神学习宣贯。二是加强党建管理制度和系统建设，修订基层党委（党总支）、党支部党建考核办法，拟定支部、支部书记、谈心谈话清单，制定党建活动经费使用管理规定；启动智慧党建系统自主研发，已在全行 5 家基层党委实现试运行。三是夯实基层党组织管理，落实两级党委定期听取研究基层党建工作机制，指导全行 12 家相对后进党组织整改提升、13 家先锋示范党组织申报创建市国资系统“四强四优”党建示范点、25 个基层党组织试点开展党建联盟；加强党组织基础管理，指导 44 家到届党支部完成换届以及 21 家应设支委党支部实现应设尽设。四是强化党员管理和教育，推进落实“第一议题”制度，组织好总行党委理论中心组学习，启动基层党委理论学习中心组学习巡听旁听，指导全行各级党组织开展好三会一课、主题党日、党员活动；抓好党员发展，全年发展党员 71 名。

（二）推进清廉文化建设

召开“清廉温行”建设推进会，出台《温州银行“清廉温行”建设实施意见》《“清廉温行”建设 2021 年工作计划》，联动 13 个部

门健全全面从严治党等五大机制；组织对突出领域、关键岗位廉洁行为专项治理，抓好万人评议、移风易俗工作，完成“清廉国企”标杆示范点 40 项培育指标，进一步增强全行合规意识及廉洁意识。