



服务热线: 0951-96789



官方网址: [HTTP://WWW.SZSCCB.COM](http://www.szscCB.com)



石嘴山银行



石银微咨询





石嘴山银行股份有限公司 2024 年度社会责任报告

2024

编制说明

本报告是石嘴山银行 2024 年履行企业社会责任、致力于可持续发展的客观反映。

报告编制依据

报告依照《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和《公司履行社会责任的报告编制指引》的相关要求。

报告时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日, 特别说明的除外。

报告发布周期

本报告为年度报告, 每年发布一次。

报告组织范围

报告涉及石嘴山银行股份有限公司总行、分支机构。为了便于表达, 在报告表述中使用“石嘴山银行”、“本公司”或“本行”。

报告数据说明

报告中主要财务数据源于石嘴山银行年度财务报告, 财务报告经北京国富会计师事务所独立审计。其他数据来源于石嘴山银行内部文件和相关统计资料。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种, 特别说明的除外。

报告获取方式

印刷版报告备置地点为石嘴山银行董事会办公室, 电子版报告可在石嘴山银行网站([HTTP://WWW.SZSCCB.COM](http://www.szscbb.com))关于石银栏目。

一．关于我们	01
（一）本行基本情况	01
（二）基本理念	01
（三）年度所获荣誉奖项	01
二．党建引领，完善公司治理	02
（一）加强党的领导	02
（二）打造清廉石银	02
（三）完善公司治理	03
三．稳健发展，加强风险管理	04
四．服务实体，助推区域发展	04
（一）支持区内重点项目发展	04
（二）支持小微企业发展	05
（三）支持乡村振兴建设	07
（四）提升科技服务品质	09
五．聚焦民生，提升普惠金融	15
（一）做深“一老一小”普惠服务	15
（二）持续完善金融服务功能	18
（三）不断提升客户服务品质	19
（四）切实保障消费者权益	19
六．心系慈善，投身社会公益	21
（一）投身爱心公益	21
（二）参与志愿公益活动	21
（三）开展金融教育	25
（四）参与社区发展	26
七．员企共进，携手员工成长	27
（一）促进职业发展	27
（二）保障员工权益	27
（三）加强关爱帮扶	27
（四）凝聚员工力量	28
八．绿色金融，共建生态文明	28
（一）发展绿色金融	29
（二）坚持绿色运营	30



一．关于我们

(一) 本行基本情况

本行前身是成立于 1987 年的石嘴山市城市信用社。2009 年，经中国银监会（现国家金融监督管理总局）批准更名为石嘴山银行，主要股东有国家能源集团资本控股有限公司、杭州银行、石嘴山市财政局等。金融服务范围覆盖宁夏各地级市和县（区）。同时，本行先后在宁夏吴忠、安徽肥西、山东青岛、重庆等地发起设立了 7 家村镇银行，整体经营稳健。

成立 30 多年来，本行始终坚持“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位，在服务实体经济、金融服务品牌打造、内控和风险管理、企业文化建设等方面探索出了一条适合自身实际的特色化、差异化的发展道路和管理模式。

(二) 基本理念

市场定位：服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济

企业使命：助力小微成长银行，服务百姓贴心银行

(三) 年度所获荣誉奖项

1. 本行荣获宁夏回族自治区银行业协会评选的“2024 年度宁夏银行业信息宣传工作先进单位”荣誉。
2. 本行荣获自治区公安厅、国家金融监督管理总局宁夏监管局联合评选的“全区银行业金融机构第八轮安全评估工作‘成绩突出集体’”荣誉。
3. 本行荣获中国人民银行征信中心评选的“2023 年度征信系统（个人业务）数据质量工作优秀机构”荣誉。
4. 本行荣获中国银联宁夏分公司评选的“受理市场建设贡献奖”荣誉。

二．党建引领,完善公司治理

(一)加强党的领导

2024 年,本行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神及中央金融工作会议精神,在自治区党委和石嘴山市委、自治区党委金融工委的坚强领导下,紧扣新时代党的建设总要求,坚持和加强党的全面领导,着力抓基层夯基础、抓融合促发展、抓特色提效能,持续增强各级党组织政治引领力和组织战斗力。在《公司章程》中进一步明确关于党建工作总体要求、机构设置、运行机制等相关内容,补充了两名党委委员,细化了党委班子成员分工,建立了党委向石嘴山市委市政府汇报工作机制和专职副书记、纪委书记履职评价机制。坚持民主集中制,严格落实党委前置研究重大经营管理事项制度流程,召开了 20 次党委会对发展战略规划、组织架构设置、重要人事任免、员工绩效薪酬、防范化解风险等 41 项重重大经营管理事项进行民主决策,听取了金融支持实体经济、安全生产、消费者权益保护、防范化解风险等 55 个重要事项汇报,切实把党的领导落实到决策、执行、监督各环节。

(二)打造清廉石银

2024 年,本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神,全面落实中央纪委三次全会部署,深学笃行习近平总书记关于党的建设的重要思想、关于党的自我革命的重要思想和考察宁夏重要讲话指示批示精神,深学细悟党的创新理论,持之以恒强化政治监督,深入开展党纪学习教育,深化一体推进“三不腐”,驰而不息抓好作风建设,巩固拓展清廉金融品牌建设,以“清廉石银”涵养清风正气,为本行健康可持续发展提供坚强纪律保障。



事例：本行扎实开展党纪学习教育

本行把开展党纪学习教育作为重大政治任务，第一时间召开动员部署会，安排部署本行党纪学习教育工作计划，举办为期 2 天的读书班，党委书记、纪委书记分别讲授《深入学习贯彻习近平总书记考察宁夏重要讲话精神 坚定不移走中国特色金融发展之路》《深入学习贯彻纪律处分条例 推动形成严格遵规守纪的高度自觉》专题纪律党课，通过专题研讨、现场研学、观看警示教育片等形式推动 10 个方面 15 项重点任务有序开展，引导党员干部以学纪知纪明纪促进遵纪守纪。



(三)完善公司治理

一是坚决贯彻落实党管金融，充分发挥党委领导作用，增补两名党委委员，设置了党委专职副书记和纪委书记，完善了履职考核评价和向市委、市政府汇报的工作机制，进一步优化党委架构、强化党的领导。

二是推动党建与公司治理、经营管理深度融合。党委对战略规划、组织架构、人事架构、人事任免等 41 项重大经营管理事项进行前置研究，听取安全生产、业务发展、信息科技等 55 个重大事项汇报，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的重要作用；推动党建与业务经营紧密结合，选优配强支委班子，强化基层党支部建设，引导党员干部在业务发展、客户服务及风险防控等方面发挥模范作用。

三是稳妥推进改革化险。成立了“改革化险工作专班”，谋划制定“改革化险”工作方案；积极开展多方沟通，通过争取二级资本债发行豁免、税收返还、对接社会投资者等方式推动资本补充工作；全力化解信用风险。

四是开展多方调研和意见征集，推动完成 2025-2029 年战略规划的编制；不断深化与大股东战略合作和学习交流，研讨形成了杭州银行支持本行发展事项清单和对接机制，促进大股东在业务、科技、风控等方面的协同支持效应。五是强化股东管理，开展大股东履职履约评估，推动建立股东及其关联企业全口径融资风险监测机制，进一步规范股东行为。

三 . 稳健发展, 加强风险管理

一是提升信用风险管控质效。从区域、行业等维度进一步明确业务发展策略和风险政策, 同时持续优化客户信用评级指标体系, 为有效识别客户信用风险提供依据; 加大风险监测预警管理, 优化改造信贷系统预警管理模块并新增两大类 19 条履约类预警规则, 实现授信客户预警识别、反馈和跟踪管理; 在集中度、限额等关键风险指标月度监测、预警管理的基础上, 针对风险特征突出的授信行业或客户, 开展专项风险排查与评估, 建立风险管控“早纠机制”。

二是持续加强声誉风险防控。通过建立事前风险评估机制, 定期开展声誉风险隐患排查, 分层次组织开展舆情与声誉风险专题培训, 创新形式开展压力测试, 组织开展应急演练, 强化了舆情监测报告和客户解释引导工作, 应急处置能力持续提升。

三是强化流动性和市场风险管理。严格实行流动性日间监测机制, 加大流动性监测分析频次, 开展流动性风险、市场风险压力测试, 持续做好流动性风险评估, 优化调整资产负债期限结构, 保障全行流动性处于合理充裕水平。

四是加强信息科技风险及业务连续性管理。按月监测信息科技风险指标运行情况, 重点加强重要信息系统运行事件监测与处置, 扎实开展业务连续性演练及资源建设, 保障全行重要业务持续运营。

四 . 服务实体, 助推区域发展

(一) 支持区内重点项目发展

2024 年, 本行加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度, 做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。

一是围绕全区重点项目、“六新”产业, 明确信贷投放目标, 重点加大了对绿色金融中新材料、现代化工、装备制造等领域的支持。全行绿色贷款余额达到 19.43 亿元, 较年初增加 1.08 亿元; “六新”产业贷款余额 51.53 亿元, 较年初增加 7.69 亿元。

二是加大支持国家级、自治区“专精特新”小巨人企业和示范企业以及“科技型”企业。截止年末, 本行“专精特新”企业各项贷款余额 16.53 亿元, 较年初增加 1.23 亿元; 科技型企业贷款余额 30.41 亿元, 较年初增加 6.76 亿元。

三是积极贯彻落实房地产“白名单”扩围增效, 严格落实城市房地产融资协调机制相关工作, 成立工作专班, 对列入白名单的项目, 建立绿色通道、提高项目落地效率。对合格项目“应进尽进”, 对进入“白名单”项目做到“应贷尽贷”。

四是研究供应链金融业务模式，围绕企业产、供、销关键节点的场景化融资需求，推出国内无追索权保理业务、存货抵质押融资业务，畅通供应链上中下游全链条服务渠道，解决企业资金问题，助力提升产业链、供应链运行效率。2024 年新拓展核心客户 25 户，授信 4.23 亿元；累计向 123 户中小微企业开展保理融资 4.74 亿元，余额 3.88 亿元，较年初增长 2.87 亿元。

事 例：

本行深知中小企业在供应链中的困境，积极与全区各类核心企业展开深度合作。通过对供应链上下游企业交易数据的精准分析，打破了传统融资模式中信息不对称的壁垒。以核心企业的强大信用背书为基础，将金融活水精准地引向那些急需资金支持的中小企业。2024 年，本行了解到宁夏嘉峰化工有限公司现已形成“石灰—电石—石灰氮系列—单氰胺系列—双氰胺系列—胍盐系列—医药产品—新材料”的循环经济产业链，在业务快速发展的过程中，企业面临着资金周转紧张的问题，特别是在采购原材料和扩大生产规模方面。本行通过“鼎E信”线上保理融资产品将嘉峰化工的优质信用惠及到整体产业链中，解决了 12 家中小微企业的资金问题，同时也缓解了嘉峰化工集团的财务压力，提升了企业的竞争力，帮助客户稳定了与上游供应商的合作关系。



(二) 支持小微企业发展

本行始终围绕“扎根宁夏区域，做强小微金融”的定位，坚持“金融为民”思想，聚焦“小企业、商户、农户、新市民”群体，深耕区域小微企业市场，持续深化小微金融服务。2024 年，本行通过完善体制机制，重塑组织架构、优化信贷技术，提升客户经理能力，加大信贷投放力度，支持区域内重点行业产业，提升产品服务覆盖面，面向小微企业开展减费让利，全面助力全区小微企业发展。截止 2024 年末，本行小微企业贷款余额 195.29 亿元，较年初增加 7.83 亿元，其中普惠小微贷款余额 74.87 亿元，较年初增加 3.75 亿元，完成“一增”指标和单列计划。

1. 深入贯彻落实各项小微支持政策。一是全力推进小微企业融资协调工作机制落地见效，制定了《石嘴山银行小微企业融资协调机制工作方案》，成立本行“小微企业融资协调工作”专班领导小组，组建总分支三级工作专班，推进工作机制走深走实。2024 年本行共触达各类名单客户 1.4 万户，实地走访 0.54 万户，向 763 户企业授信 27.06 亿元。其中，通过小微企业融资协调工作机制对接客户 354 户，授信 10.34 亿元，发放贷款 318 户，9.42 亿元。二是深入开展“普惠金融推进月”行动，强化普惠金融政策及产品宣传。制定并印发了《石嘴山银行开展 2024 年“普惠金融推进月”行动方案》，在全行范围内部署“普惠金融推进月”行动，压实工作责任落实，强化活动督导监测，确保活动开展取得实效。2024 年本行通过各类营销活动累计触达个体工商户 24.27 万人次，触达各类白名单客户 1.4 万户。三是充分发挥中国人民银行支小再贷款政策导向作用，借助央行低成本资金定向支持小微企业。2024 年，本行累计发放支小再贷款 21.45 亿元，支持民营及中小微企业 1639 户。

2. 持续加强小微信贷供给力度。一是单列普惠小微信贷计划，结合区域差异化特征推动小微业务增量扩面。加强对普惠客群中住宿、餐饮、零售、交通运输等与居民日常生活关联密切的行业关注程度，加大信用类贷款投放力度，有效满足民营及小微企业融资需求。截止 2024 年末，本行普惠小微信用贷款余额 19.22 亿元，较年初增加 2.26 亿元。二是聚焦重点产业加大信贷支持力度。围绕自治区“六新六特六优”产业振兴战略，深入开展行业、产业、园区市场调研。截止 2024 年末，本行支持“六新六特六优”产业相关贷款余额 71.47 亿元，较年初增加 12.42 亿元。三是持续加大力度开展普惠客群走访，贯彻落实支持小微企业融资协调工作机制要求，结合“五文刻‘石’”金融服务提档升级工程及行内“白名单”客户营销活动，提升客户触达覆盖面。2024 年，本行累计向小微企业首贷户发放贷款 1.65 亿元，65 户，较上年增加 21 户；当年新增首贷户占比 6.31%，较去年上升 1.53%。四是持续与自治区工信厅、自治区科技厅、自治区妇联等政府部门开展合作，强化银政合作，支持“创业者”“新市民”群体发展壮大。截止 2024 年末，银政合作类贷款余额 5 亿元。五是结合区内小微企业生产经营特点，为客户提供“长授信、短用信”的服务模式，支持客户“随借随还”，满足企业“一次办理、长期授信、灵活用信”的金融需求。截止 2024 年末，本行小微企业法人中长期贷款余额 106.68 亿元，较年初增加 11.77 亿元，占小微企业法人贷款余额的 67.3%，较年初增加 3.41 个百分点。

3. 通过持续减免各种手续费、降低利率等方式，减轻小微企业综合融资成本。本行通过下调贷款利率，持续降低企业及个人融资成本，为客户减免办卡工本费、挂失手续费、短信通知费、账户管理费等十余项费用，2024 年向客户减费让利 0.29 亿元，切实降低客户融资成本。



事 例：

宁夏某环保科技有限公司成立于 2016 年，主要经营钛白粉催化剂的再生和回收，属于一家科技型中小企业。企业自创建以来，全面贯彻落实科技强企的理念，强化产学研用紧密结合，在科研成果转化方面，公司于 2020 年携手国家能源集团北京低碳清洁能源研究院签订了催化剂再生循环技术许可合同，致力于宁夏为中心辐射西北区域的电力、化工、钢铁、水泥、焦化等行业烟气脱硝用户催化剂提供低碳清洁服务。

该企业在前期经营过程中，因投入过大，资金出现了紧缺。本行在了解到企业困难后，利用知识产权专利做质押，为企业发放了 400 万元的创业贴息贷款。有效缓解了企业现金流短缺情况，避免了资金短缺带来的停产风险，经营收入持续增加。该企业在稳健发展过程中，先后带动 50 余人就业，在享受政府支持小微企业优惠政策的同时也回馈了社会。

(三)支持乡村振兴建设

本行深入贯彻落实乡村振兴战略决策部署，稳步推进金融服务乡村振兴重点工作，立足宁夏区域资源优势，聚焦农业农村重点领域，加大信贷资金投入力度，提高对“三农”群体的综合服务能力。截止 2024 年末，本行涉农贷款余额 45.7 亿元，较年初增加 3.26 亿元，增速 7.67%。其中普惠涉农贷款余额 27.78 亿元，较年初增 1.87 亿元，增速 7.21%，高于本行一般贷款增速，完成“一个不低于”指标和单列计划。

一是持续优化涉农贷款管理机制，提升业务质效。通过组建乡村振兴业务发展领导小组，细化涉农贷款管理机制，整合行内优势资源，成立普惠信贷部，推进普惠信贷业务扁平化管理，优化普惠信贷审查审批体系，强化绩效考核引导等一系列工作机制，持续提升本行融服务乡村振兴工作水平，推动金融助力乡村振兴各项工作稳步开展。

二是持续加大对重点产业的信贷支持力度。聚焦自治区“六特”产业，深入总结行业生产经

营特点及金融服务需求，开发并持续优化“奶牛尊信贷”“滩羊贷”“肉牛贷”“枸杞尊信贷”等产业专属信贷产品，更好满足相关产业的个性化融资需求。截止 2024 年末，本行“六特”产业贷款余额 10.85 亿元，3895 户。

三是持续完善农村金融服务体系建设。以农村综合金融服务站为支点，为农户提供账户结算、理财、授信等普惠金融服务，持续提升区内农村金融服务的覆盖率、可得性和满意度。截止 2024 年末，本行已设立 5 家农村普惠金融综合服务点，当年发行“乡村振兴卡主题卡”13885 张，累计发行 42775 张，增幅达 48%；在农村区域布放金融机具 372 台。同时，本行加快金融科技和大数据应用，通过手机银行、移动信贷、网上银行等渠道推动涉农信贷产品线上化、数字化发展，实现让“数据多跑腿，农户少跑路”、“一次授信、循环使用、线上用信、随借随还”等作业模式，提升金融服务的便捷性和可得性。

四是加大金融服务乡村振兴宣传力度。积极开展金融服务下乡活动，通过集中宣传、入户讲解等多种方式，为农户开展金融政策宣传。2024 年，本行累计开展金融知识下乡活动 40 余场，服务覆盖村民 1500 余户。

五是持续巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。建立“金融联络员”机制，为脱贫户、边缘户宣传各类金融服务政策，加大贷款投放。截止 2024 年末，本行乡村振兴重点帮扶县贷款余额 17.55 亿元，较年初增加 2.03 亿元，增速 13.08%，高于各项贷款增速 10.02 个百分点，其中脱贫人口小额信贷余额 0.3 亿元。



乡村振兴卡



事例：本行护航春耕进行时，金融服务不等“贷”

宁夏某农资有限公司主要从事农药、化肥等农资的销售，2024年一季度在春耕备货过程中，该公司急需资金用于购买化肥、种子，本行在了解到企业资金需求后，迅速受理，通过春耕备耕贷款快捷审批通道，不到一周时间成功向该公司发放400万元春耕备耕资金，帮助该公司及时采购化肥种子。



(四)提升科技服务品质

1. 助力经营发展数字化

本行在推出金融产品、建设服务渠道、精益化营销、数字化风控和数字化运营方面开展了数字化转型。

一是推出了丰富的金融产品体系。借助数字化平台，打造了灵活便捷的金融产品工厂，先后推出了幸福存、石宝宝、成长存、鼎E信等产品，有效满足了客户对金融产品多样化的需求。

二是构建了线上线下融合的多元化服务渠道体系。依托移动互联网技术打造了手机银行、微信银行、视频营业厅、移动展业平台等全渠道服务体系，整合账户管理、转账支付、投资理财、信贷办理等核心业务功能，突破传统物理网点时间、空间限制的金融服务触达。

三是构建了“以客户为中心”的数据管理体系，通过整合多系统数据形成了全景化客户视图，运用数字化技术精准识别全生命周期金融需求。建立涵盖存贷、交易等多维度评价模型，破除信息不对称壁垒，为不同客群定制适配产品，依托精准营销模块定向服务财富潜力客户，有效提升资源配置效率，切实保障金融服务的公平性与客户权益，推动形成负责任、可持续的精准服务模式。

四是建设了数字化的交易风控体系。通过对交易信息要素的偏差，综合评估计量交易风险，建立了对交易的事中实时监控与事后分析机制，智能动态地针对不同特征的交易采取恰当的安全措施进行干预，确保客户资产安全。

五是数字化驱动业务运营。本行为提升服务质效,推进数字化运营革新,通过柜面无纸化服务重构客户交互模式,依托电子签章与智能终端实现全流程电子化签约,在减少纸质凭证打印的同时提升业务办理效率,践行绿色低碳运营理念。另外构建集中作业数字化平台,形成“高效前台+集约中台”的协同体系,在防控操作风险、降低运营成本的基础上,有效促进金融资源向重点领域精准滴灌,实现商业价值与社会效益的共生共融。



2. 提升数字化服务能力

本行积极通过数字化金融服务社会民生,旨在提供全方位的金融服务,让金融服务更加便捷、智能和人性化。

(1)完善社会金融服务能力。一是完善便民缴费服务。本行积极践行金融机构社会责任,持续提升公共服务可及性,线上线下一体化渠道全面整合水电、燃气、通讯、交通、社会保障等民生领域的30余项代缴费服务,本年新增德渊、吉源、惠泽等热力公司缴费场景,优化业务办理流程,以数字化手段破解传统缴费渠道分散、流程冗长等痛点,使居民足不出户即可完成水电气暖等基础生活服务缴费,既保障了社保资金、住房维修基金等民生资金的安全流转,又通过“数据多跑路”有效支持政府公共服务数字化转型,切实履行普惠金融使命。二是提升高效服务企业的能。建设对公网银系统,增加和优化现有交易品种,拓宽网银服务渠道,提升业务办理自助水平,新增网银端存款类产品、银承签发、电子保函、供应链融资等业务全流程线上办理、电子印章、电子合同签约等功能,进一步提升企业客户体验。三是加强特殊群体服务。建设“幸福版”手机银行,聚焦老年人、残障客户常用的账户查询、转账、存款、生活缴费、安全中心六大功能,解决老年、残障客户对手机银行“想用不会用”、“想用不敢用”的痛点和需求,缩小老年、残障客户的数字鸿沟。另外,本行依据《金融服务生僻字处理指南》(JR/T 0253-2022)标准,积极推进应用系统优化升级,确保客户在线上及线下所有业务渠道均能无障碍使用生僻字,有效降低了因生僻字处理不当带来的业务风险。四是本行在全区农村地区设立“农村普惠金融服务点”,依托金融科技支撑,基于智能POS系统打造专用助农POS系统,在此基础上持续扩展农村普惠金融服务点的服务范围,实现信息进村入户、农村电商、城乡社会保障等合作共建的综合服务。

(2) 打造数字化普惠信贷。本行积极履行服务实体经济的责任和担当，通过数字化手段推动普惠金融深度发展，构建覆盖全流程的数字化信贷服务体系。以手机银行、小程序等多维触点为基础，将贷款申请、进度查询、自助签约等环节全面线上化，依托整合工商、司法、征信等 20 余类数据源构建的智能风控系统，通过大数据建模与生物识别技术精准刻画客户信用轮廓，实现了“一键评估、自动审批”的高效服务，审批效率较传统模式提升了 40%；同步打造智能化贷后监测体系，基于 228 项动态预警指标实时追踪资金流向、涉诉风险等关键维度，在保障金融安全的同时，重点为小微企业、新市民等群体提供便捷融资支持。该体系通过减少人工干预确保服务公平性，以技术赋能破解“融资难、融资慢”的社会痛点，让金融资源配置更精准触达民生需求，切实履行金融机构促进社会资源高效配置的责任使命。

(3) 推进金融标准化工作落实。本行围绕金融标准化建设全面推进重点领域实施与管理体系优化：一是完成生僻字支持能力建设项目，实现了对客业务全渠道无障碍使用生僻字，提升了客户服务能力。二是开发建设了语音版手机银行，集成语音识别、AI 交互等功能，以方便特殊客户群体。三是升级数据中心能力，涵盖治理流程线上化、灾备中心环境整改、高冗余网络建设、实时监控系統搭建及安防体系改造五大模块，并通过应急演练验证防控实效。四是完善标准化体系，通过官网披露本行执行的国家、行业及企业标准，完善企业标准供给。五是线上线下联动推进“金融标准为民利企”主题宣传活动，通过浅显易懂的图文宣传材料加深民众对金融标准的认知与了解。

3. 夯实数字化底座建设

本行始终坚守生产系统稳定运行的防线、筑牢技术基石，以高效稳定的信息化服务，确保各项业务顺畅稳定运行。



一是不断优化两地三中心灾备体系建设。本行积极履行维护金融安全的社会责任，建设了生产中心、同城应用级灾备中心、异地数据级灾备中心，形成覆盖本地快速切换与异地数据保护的多层级防御机制。通过常态化开展系统切换演练及数据恢复验证，切实保障极端情况下金融服务连续性，守护业务系统的稳健运行，以科技硬实力筑牢金融基础设施安全底座，为区域经济平稳运行和人民群众财产安全提供坚实保障。

二是构建自主可控的基础设施体系。本行积极响应国家科技自立自强战略，通过构建全栈国产化云基础设施筑牢金融安全底座。以计算、存储、网络资源虚拟化为核心搭建轻量化云平台，采用信创体系软硬件实现从芯片到操作系统的全链路国产化转型，在提升资源弹性供给能力应对业务峰值的同时，有效化解关键领域供应链风险，降低技术断供导致的业务中断风险；通过 SDN 技术与信创网络设备构建智能灾备网络架构，形成覆盖同城双活、异地容灾的多层次防护体系，确保金融服务 7×24 小时不间断运行。

三是进一步加强智能运维建设。本行不断优化建设本行的运维工具体系，监控工具从‘有’到‘优’，实现了基于应用系统日志的交易串联监测，端到端的监控、精细化的管理，由被动化为主动，实现快速异常发现、异常定位并快速响应处置，保障业务开展的连续性，本行通过查漏补缺的自查模式，全面且体系化的开展运维建设，不断向一体化、自动化和智能化的运维监控体系迈进。

四是构建湖仓一体大数据底座。采用国产化技术栈搭建集数据湖与数据仓库于一体的融合架构，依托分布式文件系统、实时流计算引擎等核心组件实现多源异构数据的统一存储与管理，突破传统数据孤岛限制，提升数据精准服务能力。

4. 加强信息安全保障

本行高度重视客户信息、网络等安全工作，通过完善内控管理规范，提升员工安全技术能力，强化信息安全宣导等措施，不断筑牢安全防线。

一是不断完善信息安全管理体系。本行通过构建多层次信息安全防护体系，严格遵循《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法规，制定覆盖组织架构、系统管理、安全开发与运维等维度的《数据安全管理办法》《数据分类分级安全管理办法》及实施细则，明确数据采集、传输、存储至销毁的全生命周期管控要求；同步落实网络安全等级保护制度，完成重要信息系统定级备案及合规整改，修订用户权限管理、外包管理等 9 项配套制度，规范客户信息收集使用流程，并常态化开展安全培训、技术能力提升及专项检查，筑牢客户资金与隐私安全保障防线。



二是强化安全技术防护能力。本行不断完善信息安全技术防护能力建设,通过网络隔离、访问控制、身份认证、传输加密、安全监测防护、日志审计等措施,防范内外部风险,保障客户信息和资金较安全。持续建立和完善网络安全纵深防御体系,重点对互联网出口、网络边界加强监测及防护,以抵御来自外部的网络攻击;保证交易信息的真实性、完整性和保密性,确保交易信息不被篡改或泄露;通过专业安全服务定期开展渗透测试、源代码审计、漏洞扫描等风险排查,及时排除潜在的安全漏洞隐患,提升应用系统安全性和稳定性;围绕终端数据安全管控目标,本行先后建设了桌面安全管控、防病毒、数据脱敏、云桌面、移动安全门户(EMM)等安全管控类系统,基本实现了防违规外联、终端出口管控、移动存储审计、病毒查杀及防护、数据脱敏、配发移动终端安全管控等目标。

三是提升员工安全意识。通过常态化开展信息安全、数据安全和网络安全相关培训,不断提升全员信息安全意识。每年开展的培训包括全员员工网络和数据安全意识培训、新入职员工信息安全专题培训等,让“安全生产无小事,须臾片刻不可松”观念深入人心;针对信息科技人员开展安全开发、运维合规等专项培训,不断提升系统开发和系统运维过程的安全性。

事例：构建全周期数字化风控体系

一、主要举措

(一)搭建全技术平台,夯实数据基座构建涵盖数据接入、模型决策、业务执行、渠道服务的四层数字化风控架构。数据接入层依托大数据平台整合内外部数据源,数字化风控层通过数据融合引擎与规则引擎生成客户风险画像,业务层实现信贷申请、自动化审批及贷后管理一体化,渠道服务层打通线上线下触达路径,形成覆盖全流程的闭环管理体系。

(二)深化数据治理,释放要素价值整合工商、司法、征信等 20 余类外部数据源,结合行内客户财务、交易行为等数据,构建全景化客户视图。通过标准化清洗流程与数据质量监控机制,保障数据准确性;建立分类分级管理体系,明确数据使用边界与权限控制,确保合规性与安全性。

(三) 创新智能决策, 提升服务效能

1. 精准客户画像: 应用大数据分析与生物识别技术, 融合内外部数据刻画客户信用特征, 增强风险识别能力;

2. 自动化审批引擎: 基于逻辑回归算法开发智能评分卡模型, 实现授信决策自动化, 审批效率提升 40%;

3. 动态风险预警: 建立涵盖 228 项指标的贷后监测体系, 实时追踪资金流向、涉诉风险等维度, 提前识别潜在风险。

二、应用实效

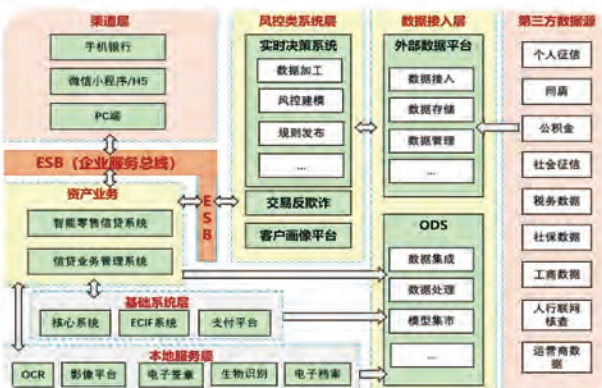
(一) 服务效率升级: 利用全流程线上化操作将传统审批周期从数日压缩至分钟级, 客户通过手机银行等渠道可快速完成申请并获取结果, 服务响应速度显著提升。

(二) 风险管控强化: 通过反欺诈模型与信用评分模型的应用, 使首期逾期率下降 30%, 不良率低于行业平均水平, 资产质量持续优化。累计服务授信客户超 20 万户, 授信总额突破 50 亿元, 风险可控性显著增强。

(三) 普惠覆盖深化: 通过简化流程与数字化风控, 服务范围扩展至个体工商户、新市民及农村地区小微客群, 降低金融服务门槛, 助力实体经济发展。

三、案例简介

传统信贷业务面临审批流程冗长、风控精准度不足、客户体验割裂等痛点, 难以满足普惠金融时代对高效、安全、包容性服务的需求。本行以“数据驱动、技术赋能”为核心, 通过搭建数字化信贷风控体系, 整合多维度数据资源与智能算法, 实现从客户准入到贷后管理的全流程自动化与精准化, 推动信贷业务向智能化、普惠化方向升级。





五．聚焦民生,提升普惠金融

2024 年,本行以“提供高效、温馨的金融服务”为使命,积极拥抱数字化新时代,围绕我区广大城乡居民的金融需求和非金融需求,不断深化服务内涵、优化服务方式、完善服务功能,全面提升普惠金融服务质效。

(一)做深“一老一小”普惠服务

1. 针对老年群体。本行不断提高服务质量,深化服务内涵,建立了以“产品、服务、课程、活动、公益”为核心的“五个专享”老年客户综合服务体系,为老年人提供针对性强、贴合度高的“适老化”金融服务,提升老年客户群体的获得感、幸福感和安全感。

一是完善老年客户财富产品体系。持续丰富适合老年客户的各类型存款产品、稳健低波类型的理财产品等,扩大老年客户财富产品的选择范围。同时结合资产配置理念,根据客户不同风险偏好设置不同配置策略,推出适合中老年客户的“安享财富”服务套餐。

二是提升传统金融服务能力。持续深化网点柜面、智能机具、智能服务终端等传统渠道养老金融服务;坚持“老年专窗”绿色通道服务,为老年客户营造便捷、安全、舒适的服务环境;推广“适老化”手机银行,重点突出了大图大字、界面简洁、功能简单、智能服务等特点,简化老年人使用手机银行便捷性,切实解决老年人“想用不会用”、“想用不敢用”的难点和痛点。2024 年度,通过“老年专窗”绿色通道累计为老年人办理业务 15.76 万笔,新增“幸福版”适老手机银行签约用户 1.35 万户,远程视频营业厅为 395 人提供了远程线上服务。

三是拓展老年宣教服务渠道,加强老年金融消费者教育和权益保护。2024 年度在厅堂及社区开展“金融知识小讲堂”、“社区讲堂”等宣教活动 1739 余场次,覆盖人数 5.91 万人次,向老年人普及本行适老版手机银行、智能机具的运用。深入社区、广场、公园、老年大学等开展防范电信诈骗、防范非法集资、了解存款保险、认识理财产品等金融消保知识教育普及活动 1250 场次,覆盖人数 2.43 万人次。

四是丰富老年客户喜闻乐见的各类活动。网点设置老年活动专区,专区内放置象棋、茶饮等,日常邀请老年客户在网点下象棋、喝茶、开展各类老年特色活动。每月为老年人开

展集体生日会，为老年人提供温馨快乐的幸福回忆。定期开展“生活品优惠购”活动，为老年人提供实实在在的“生活特权”。五是坚持公益助老行动。网点为行动不便或有特殊情况的老年客户提供上门服务，2024 年度为 1377 名老年人提供了上门服务，切实改善和提升了老年人获得金融服务的便利度和温馨感。为老年人提供“家人联络卡”服务，当老年人遇到特殊情况的时候能够及时与其家人取得联系，2024 年共为 2693 名经常来网点的老年人建立了专属联络卡。



网点厅堂内金融知识宣讲



金融知识进老年大学

2. 针对儿童家庭群体。本行积极响应国家关于加强青少年儿童金融素养教育的号召，聚焦儿童家庭客群财商教育，与各级人民银行及地方教育局建立战略合作机制，在辖区中小学系统推进金融知识普及教育，将金融素养教育内容有机融入校本课程体系，实施跨学科融合教学。充分发挥金融知识普及馆的平台优势，结合“校内+校外”应用实践活动，通过情景模拟、案例解析、实践体验等多元化教学形式，有效提升了金融素养教育的实效性。本行着力打造专业化财商教育讲师团队，深入全区 40 所小学及幼儿园开展金融素养银校共建工作，全年累计组织 151 场次教学，覆盖 6000 余名学生，切实提升了儿童群体的金融认知水平和风险防范意识。同时，本行联合自治区文联、宁夏美术家协会和宁夏书法家协会，成功举办“石银多好少年”全区少儿书画大赛，活动共征集作品 3640 幅，吸引 3390 名选手参与，覆盖 124 家教育机构，获得各类媒体宣传累计 68 万余人次，取得了显著的社会反响。





财商教育公益课进校园



儿童财商实践活动



“石银多好少年”全区少儿书画大赛

(二)持续完善金融服务功能

本行积极发挥金融资源协调优势,不断完善金融服务场景,持续推进金融服务渠道升级,满足百姓民生的各类生活服务需求。

1. 在民生缴费方面,积极对接宁夏各地市提供水、电、燃气、电话费、供暖费、有线电视费等基础缴费服务,同时大力拓展医疗、教育、物业、旅游等居民常用缴费场景,已建立便民缴费服务项目 14 大类 37 项。

2. 在教育及医疗服务方面,为区内三所学校师生提供食堂缴费、学生校园消费于一体的“智慧校园”服务,其中 2024 年服务学校新增两家,共计服务学生(家长)13000 余人。此外,2024 年还对本地两家医院的支付结算系统进行改造和升级,优化了线上挂号等服务,累计服务 25 万人次。3. 在线上服务方面,持续优化渠道服务能力,一是优化贷款放还款功能,增加贷款进度查询、在线签约等服务,进一步细化业务相关提醒与提示、增加验证码自动获取、面容 ID 登陆等服务,有效提升客户操作便捷度和客户体验。二是积极拥抱行业趋势,满足鸿蒙操作系统用户的线上金融需求,发布“鸿蒙版手机银行”,提升更多用户的线上服务覆盖。

4. 乡村金融服务方面,2024 年,本行持续扩大农村金融服务范围,向各区域农户提供综合化的金融服务,有效推动金融产品和服务向乡村下沉。一是在全区共设立 5 家农村普惠金融服务点,为当地村民提供小额助农取款、现金汇款、转账汇款、代理缴费、余额查询、灵活就业人员缴费、定活互转等金融服务。二是通过本行管辖支行与服务站点的联动,为广大农户提供贷款支持、银行产品咨询、手机银行应用、上门服务、消保宣传教育等更多的银行服务。三是通过与行政村及其上级政府职能部门协作,联合开展党群服务、政策宣讲、金融知识与消保宣传普及、健康义诊、免费义剪等服务,打造“一点多能”的农村综合服务点。四是持续推动农村区域银行卡受理市场建设,积极在县域及以下区域布设金融服务基础设施。截止 2024 年末,发行“乡村振兴主题卡”1.38 万张,在农村区域布放 ATM、POS 等金融服务机具 400 余台。



(三) 不断提升客户服务品质

1. 持续推进温馨服务品牌建设。继续深化“以客户为中心”的服务理念，推进“营销服务金点子大赛”、“温馨”场景化服务举措推广、“服务标兵”评选等工作，不断优化服务方式，推广温馨服务做法，2024年度4个项目授予2024年度“金点子”项目荣誉称号，共接到来自服务热线、表扬信等暖心服务案例共计81件，客户满意度和美誉度继续提升。建立客户诉求快速响应机制，明确紧急的业务诉求标准、响应时限等，为一线员工赋能及时解决客户各类急难愁盼的问题。按月向信贷部门、网点及客服收集影响客户体验各类问题，协调督促各责任部门列明具体措施及时限整改落实，2024年度共收到问题27条，已整改22条。督导各分行组织开展“以案说险”服务专题研讨会议，通过与参会人员座谈方式开展案例剖析、启示，加深对服务典型案例认识理解，做到入脑入心。联合平罗县残联协会、吴忠市利通区残疾人联合会，在教育宣传月期间邀请辖区残障人士及部分老年客户至本行无障碍服务示范网点(各地市均有一家)开展“无障碍体验日”活动，宣传展示为民办实事成果。

2. 推进电话银行渠道提质增效。推进基础语音平台与客服系统改造升级工作，已完成接线录音关联、小结单分类统计、短信类业务、电话银行适老化等功能的优化完善。持续加强客服人员考核与管理，加强与网点业务办理的协同性，着力提升客服中心解决客户问题质效和能力。集中利用96789电话银行渠道开展各类业务答疑指导等主动服务工作，为个人业务条线赋能增效。远程视频营业厅提供密码重置、客户信息维护业务以及咨询指导等服务，有效解决外地客户无法亲至网点办理业务的难题。截止2024年末，远程视频营业厅为559人提供了线上便捷高效服务。

(四) 切实保障消费者权益

本行将“金融为民”思想根植于消费者权益保护工作中，主动承担保护消费者合法权益的主体责任，持续健全消费者权益保护工作机制，围绕“完善消保治理体系、深化消保管理理念、固化消保法规准则”三个重点领域扎实开展消费者权益保护工作，强化消保理念宣贯与培训指导，完善统筹消保联动机制，加强监督检查及违规问责力度，推进消费者权益保护工作水平稳步提升。

一是持续完善消保治理体系。坚持以党建为统领，持续完善“大消保”工作格局，行党委坚持定期听取经营层消费者权益保护工作汇报，对年度消保工作方案、重点工作落实情况进行指导。为进一步强化消保工作管理，本行将消费者权益保护委员会主任委员调整成行长担任，按季度审

议并听取消保工作汇报。为落实国家金融监督管理总局宁夏监管局消保工作要求，组织开展了石嘴山银行“消保质效提升年”活动，扎实推进“一把手工程”和“五个一”重点工作任务。全行消保责任部门先后通过按季专题审议消保事项、按月开展“行长接待日”、定期走访基层开展消保督导、“一把手讲消保”等一系列举措，推动全行各层级消保意识及能力有了有效提升。为强化消保审查岗有效履职，对全行个人业务条线及消保审查岗位人员组织开展了消保审查及消保制度解读专题培训和集中测试，组织专班对总行相关部门、各分行消保审查工作的执行情况开展专项检查。2024 年总行消保部对 22 项新产品及新服务开展了消保审查，总分行消保审查岗对 161 项存量业务升级及营销宣传类广告开展了审查，对相关风险进行了识别和提示。

二是持续固化消保准则，新制定了《石嘴山银行个人业务消保行为规范细则》，修订了《石嘴山银行消费者权益保护审查实施细则》、《石嘴山银行客户投诉管理办法》等四项制度，明确全行个人业务消保行为准则，完善检查督导的工作机制，强化违规行为的责任追究。党委书记、董事长面向全行管理人员开展了一次消保专题培训，各分行一把手面向分行全员开展了一次消保专题培训，部门负责人、支行一把手面向部门支行全员开展了一次消保专题培训，全行专题讲解消保知识达 101 场次，领导带头抓消保、讲消保，全行“人人谈消保、人人懂消保、人人做消保”的意识得到大力提升。组织开展了舆情及声誉风险专题培训、“以案说险”投诉处理考核专题培训及考试等共计十余场次，通过典型案例解析学习，应急实战演练等方式，着力提升首诉首访处理效率，提升全行投诉处理的责任意识和处置能力。

三是加大重点领域管理力度。扎实推进消保专项督导，董事长、行长、分管消保的副行长带队，围绕全行一线业务部门组织开展了 30 次专项督导，分行班子成员走访基层督导基层支行消保工作 29 次，对重点环节、存在问题开展针对性的检查和问责，从源头重视消保、从苗头强化消保，截止 2024 年末，共收到问题 20 条，均已全部整改完毕。严格落实消费投诉处理工作主体责任，2024 年本行共受理投诉案例 111 起，较去年增加 64 起，均在时限内妥善解决。投诉事项主要集中在贷款、银行卡业务，其中贷款类业务占投诉总量的 87.39%、银行卡业务均占投诉总量的 5.4%；从投诉地区分布看，第三方渠道投诉量占比 53.15%，移动客户端投诉量占比 10.81%，银川地区投诉量占比 19.82%，固原地区投诉量占比 4.5%，中卫地区投诉量占比 3.6%。经过分析，引发投诉的原因主要集中在管理制度、业务规则与流程领域。为强化投诉源头治理，本行针对投诉举报较为集中重点业务、重点问题进行分析研判，按季组织业务经营、风控、合规等部门联合会诊，从产品设计、交易管理、风险管控入手及时堵塞风险隐患。通过在协同办公平台搭建线上投诉快速处理机制，对消费者投诉管理流程进行进一步完善和优化，关于投诉事项的接收、督办、承办、上传资料、报表导出等功能实现全流程监督和管理，全行投诉处理时效得到进一步提高。

六．心系慈善,投身社会公益

(一)投身爱心公益

2024 年，本行爱心基金会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕助学助残、大病救助、困难帮扶、乡村振兴等慈善公益项目，持续开展爱心公益活动，全年累计捐赠近 187 万元，打造有爱心、有温度、有担当、有责任的爱心企业。

事例：用“希望”亮点贫困学子“求学梦”

习近平总书记强调“让青少年健康成长，是国家和民族的未来所系。进入新时代，共青团要把希望工程这项事业办得更好，努力为青少年提供新助力、播种新希望”。2024 年，本行继续投身保重希望、呵护希望培育希望、赓续希望的事业，再次出资 30 万元对 2024 年考入高校的 100 名困难大学生进行资助。



石嘴山市 2024 年“希望工程·圆梦行动”本行助学金发放仪式

多年来，本行始终对青少年健康成长和希望工程事业关心关怀，坚持为党育人价值导向，大力支持石嘴山地区教育事业，积极改善办学条件，资助困难学生上学，用爱和希望浇筑贫困学子求学梦，以实际行动履行银行社会责任，树立敢担当、负责任、甘于奉献、服务社会的良好企业形象。本行积极向“希望工程·圆梦行动”“点亮中国梦·牵手校园行”等公益项目捐款，资助宁夏千余名困学生完成学业，更加积极有地为教育事业发展和青少年健康成长提供新助力、播种新希望。

(二)参与志愿公益活动

本行大力倡导职工践行社会主义核心价值观，积极引导职工在乡村振兴、文明城市创建、生态环保等领域开展志愿者服务活动。一是常态化开展志愿者服务。年内开展岗位学雷锋、城市环境整

治、关爱孤寡老人、关爱贫困家庭儿童等志愿服务活动 400 余场次。二是持续开展金融知识普及活动，依托金融知识普及馆、廉政警示教育馆以及企业文化展馆等主阵地，紧紧围绕电信诈骗、非法集资、红色金融等内容，积极推进公益宣传、公益课堂进社区、进学校、进企业、进乡村，全年共与 40 所中小学、幼儿园开展了 160 余次儿童财商教育公益课程和研学活动，广泛覆盖近 8000 名儿童。

事例：“学雷锋 树新风”——本行组织开展“学雷锋”系列活动

年内，本行号召全行全体青年员工，走出网点，走进社区、公园、校园、广场等公共场所，广泛宣传普及金融知识、组织爱心义剪义诊、慰问社区孤寡老人、开展警防联动大宣讲等活动，用过硬专业的知识和优质的服务态度践行“雷锋精神”，在全行掀起学习雷锋的热潮。

本行总行第三党支部组织党员参观“银川市雷锋纪念馆”，实地学习雷锋故事，观看以雷锋为主题的纪录片，组织党员在活动结束后立足岗位撰写心得体会，加深对雷锋精神的理解与感悟，从思想上引导党员积极发扬“挤”和“钻”的“钉子精神”，在学习中永不停步，在工作中永不懈怠，始终保持乐观进取、昂扬向上的斗志。





本行平罗支行党支部积极深入社区困难群众家中,看望辖区空巢老人,送上慰问品的同时,帮助打扫环境卫生、为老人修剪指甲,以实际行动践行“雷锋精神”,营造了助人为乐、无私奉献的良好氛围。为大力弘扬雷锋精神和志愿服务精神,石嘴山分行惠农党支部组织党员深入敬老院,开展了“红色金融进养老院 服务五篇大文章”主题文明实践志愿服务活动,给养老院的老人们送去了温暖,开展了一场有声有色的金融知识反诈、反洗钱、存款保险宣传。



本行银川分行西夏党支部组织开展了“关爱零距离,情暖群众心”主题活动,走访慰问了幸福巷社区的困难家庭,为他们送去大米、油生活必需品。通过与一些情绪低落独居老人聊天,拉家常、聊家事、谈健康,帮助她们舒缓心情,以实际行动送去关怀。



本行吴忠分行团支部开展“青春建功新时代，学习雷锋志愿行”活动，通过“学习榜样”主题团课，教育引导党员积极发扬“螺丝钉”精神。通过组织志愿者开展清洁城市路段环境行动，帮助网点周边 1000 米的商户、社区门口整治环境卫生，清理商户门头灰尘、捡拾路段纸屑、烟头、清理乱涂乱画及小广告、引导非机动车辆有序停车等清洁活动，极大程度提高了青年员工的奉献意识，青年员工共同守护家园，提升文明素养的意识得到进一步提升。



本行中卫分行团支部积极开展“学雷锋日，为人民服务”主题活动，组织团员走村穿巷，深入田间地头开展了“我为村民刷面墙”、“乡村大喇叭”等志愿服务活动，打通金融教育宣传“最后一公里”。此次青年团员们聚焦人民群众对金融知识迫切需求，设置了金融知识宣传角，提高金融教育工作针对性和有效性，持续提升人民群众的获得感。

本行固原分行党支部、团支部深入文化巷社区开展“践行雷锋精神 青春在行动”志愿服务活动，分行党员及团员对文化巷社区宁新小区卫生进行清洁，铲除公共设施上的顽固小广告，在垃圾运转站、垃圾收容器等重点场所开展环境卫生整治。联合社区在博物馆广场设立宣传点位，发挥共治共建合力，共同开展反诈防骗宣传，分行全体党员、团员积极参与，使得公共环境变得干净整洁，雷锋精神得到充分体现。



本行的团员青年秉承“在无限的为人民服务中实现平凡的伟大”的雷锋精神，用实际行动投身到地方经济社会发展，服务百姓民生的事业中去，在全面建设社会主义现代化美丽新宁夏的事业中，展现青年担当、作出石银贡献。



(三)开展金融教育

积极开展常态化教育宣传工作，关注“老少新”等重点群体和薄弱环节，深入社区、学校、企业、乡镇、集市等场所，全年开展各类公众宣教活动共 965 场次，网均开展活动 13.6 次，线上线下触及客户达 8.97 万人次。针对老年客群，本行共与 20 家老年大学建立了合作，2024 年联合老年大学开展老年金融讲堂及其他活动赛事 28 场次，服务老年学员 2250 余人。针对儿童家庭客群，积极对接各级人民银行，联合当地教育局共同在辖区中小学推广金融知识普及教育，将财商教育融入校本课程。通过自主培养的财育讲师团队为全区 188 所幼儿园、中小学开展金融素养银校共建工作，组织 530 余场次教学，覆盖 2.8 万余名学生。针对村镇居民，组织开展了农村普惠金融服务点宣教、金融知识赶大集、我为群众送台戏、乡村大喇叭、我为村民刷面墙等特色教育宣传活动。加强对新业态、新问

题分析监测研究,发布风险提示和典型案例,微信公众号推送发布原创消费以案说险等风险提示共 12 篇,2024 年“3·15”金融消保主题公益短视频征集评选活动中,石嘴山分行“关爱也要擦亮眼”荣获最佳编制奖。

事例:

银川分行联合六家金融机构共同走进银川市老年大学,开展了全区首场“银发经济”主题讲座,旨在宣传加强风险防范、畅通适老渠道,丰富银发养老金融产品,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,共享数字成果,安详幸福晚年,在央媒“中工网”、宁夏经济广播进行了宣传报道。通过“宁夏观察”视频号开展线上宣传,累计点击人数超 3000 人。



(四) 参与社区发展

2024 年,本行与我区 215 家社区持续开展共驻共建合作,以“党建联建、百姓讲堂、公益行动”为主持续将金融服务融入本地社区综合治理。一是各分支行主动与周边街道办、社区党支部对接,联合开展党建公益、文化活动 380 余场次,参与社区居民 1.7 万余人次,积极融入社区党建和文化建设。二是长效开展“社区金融百姓讲堂”活动,聚焦居民金融知识普及需求,以防范电信诈骗、存款保险宣教、老年智能应用等内容为主,全年组织开展社区讲堂活动 1300 余场,参与居民 4 万余人,有效促进了广大居民金融素养和金融风险防范意识的提高。



七. 员企共进, 携手员工成长

(一) 促进职业发展

一是持续优化完善薪酬绩效改革。优化人才招聘、新员工培养流程, 完善各专业序列岗位评级制度, 组织完成 387 名专业人员的评级调整, 通过访谈测评形成了总行岗位优化配置方案, 不断提高人员、岗位及业务发展适配度。持续发挥薪酬绩效激励约束作用, 通过调整考核内容, 推动总行加大对一线经营工作的支持力度, 引导基层注重效益和质量同步发展。二是内训工作扎实开展。采用“小班课”教学、学习型审贷会等形式指导各条线学习提升, 组织基层以驻点观摩、交流研讨等方式开展跨区域学习; 着眼员工业务技能需求, 从客户营销、沟通谈判、风险识别等内容为研发方向, 培育出一批高质量内训师及内训课程, 开展授课 40 余场, 持续提高员工综合素质和业务能力。三是持续加强中基层干部管理。完善中层干部考核评价机制, 持续提升干部岗位核心能力。聚焦基层干部专业能力, 通过制定提升计划、明确达标标准, 促进基层干部管理水平提升。

(二) 保障员工权益

一是严格按照《劳动法》《劳动合同法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规及行内各项规章制度, 规范劳动合同管理, 发放劳动报酬, 及时缴纳各类社会保险, 维护员工休息休假权益, 切实保障员工各项权益。二是协助职工申请工伤认定 6 人; 为职工申请补充医疗保险报销 162 人次, 累计赔付金额 90 万元; 组织全体职工进行健康体检。

(三) 加强关爱帮扶

以“心系职工办实事 浓浓关怀暖人心”为宗旨, 持续做好节日福利、员工住院、生育、丧葬等员工慰问补助工作, 全年慰问 81 人次、补助金额 7.6 万元, 让员工感受到企业的关怀和温暖。重视女职工特殊权益保护, 落实了《女职工权益保护专项集体合同》, 为全行近 520 名女员工购买特定疾病保险, 组织开展三八妇女节系列活动、女职工维权月等活动, 保持女员工身心健康, 维护女性特殊权益。分层分类组织全行 809 名员工进行体检, 组织开展 4 批次、160 人次职工疗养活动, 开设羽毛球、乒乓球、瑜伽等兴趣小组课程, 建设完善职工健身场地 9 个, 为职工身心健康保驾护航。

一是以“关心员工、温暖员工”为宗旨, 持续做好节日福利、员工住院、生育、丧葬等员工慰问补助工作, 全年慰问 81 人次, 补助金额 7.6 万元, 让员工感受到企业的关怀和温暖。二是组织 149 名员工积极参加石嘴山市总工会医疗互助, 做好员工的“二次医保”; 组织 160 名中基层干部、优秀员工、青年团员开展 4 批次职工疗养活动, 记进一步提升员工归属感。三是重视女职工特殊权益保护, 落实了《女职工权益保护专项集体合同》, 为全行 520 名女员工购买特定疾病保险, 借助“春节”“三八妇女节”“端午节”“中秋节”等特定传统节日对员工开展节日慰问, 累计发放 30 万元慰问品, 做细做实女员工关心关爱。

(四)凝聚员工力量

一是强化职工职业技能培训。开展了“统计与数据管理技能竞赛”和“金点子”评选活动；基层工会小组先后举办4场次零售、运营条线职工技能竞赛，73名员工27个集体受到表彰奖励；组织开展“攻坚克难、勇挑重担，我为高质量发展建一言”意见建议征集活动，收集员工在产品创新、优化业务流程等方面的意见建议，不断激发青年员工积极向上的工作热情，为推动企业发展注入活力。

二是持续丰富职工文化生活。常态化组织开展新春团拜会、职工运动会、健康运动行等全行性文体活动；基层工会小组广泛组织员工开展羽毛球、乒乓球、篮球、排球、瑜伽等兴趣小组和团建类活动，为3个工会小组的职工之家配备5.7万元的运动器械，职工文化阵地建设得到进一步加强。

三是持续汇聚文化凝聚力。通过编发《石银文化》《清廉石银》等企业文化内刊，开展企业文化宣讲会，拍摄《党建领航铸魂 打造石银发展“红色引擎”》宣传片等形式，持续引导员工理解认同本行家园文化，以文化共识提升团队凝聚力。

八. 绿色金融, 共建生态文明

(一)发展绿色金融

2024年，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神，积极落实党中央国务院、地方各级党委政府关于做好绿色金融大文章的决策部署，不断提升绿色金融服务能力，助力区域社会经济绿色低碳转型发展。

1. 完善保障机制

一是明确由战略发展和消费者权益保护委员会负责确定绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估绿色金融发展战略执行情况。

二是成立绿色金融工作领导小组，从顶层设计上加强绿色金融体系建设，不断完善组织架构，形成了总分联动、自上而下共同推动的绿色金融组织体系，不断探索绿色金融发展路径，持续做好绿色金融工作服务保障。

三是修订印发了《石嘴山银行公司类客户授信准入管理办法》，在客户准入端不断强化配套举措，明确重点投放方向和环境、社会风险监测管理要求，鼓励发展绿色信贷，坚持环境安全信贷准入标准。

2. 优化资源配置

一是建立绿色信贷业务专项考评机制。将绿色信贷的投放与总行业务部门及分行绩效薪酬挂钩，并对绿色信贷业务制定营销奖励标准，鼓励分支机构加大绿色信贷投放。通过激励政策，激

活基层营销热情,不断拓展绿色金融新客群。

二是实施差异化 FTP 和资源配置机制,对分行绿色贷款实行 FTP 内部转移定价 30 个 BP 的优惠,引导分支机构将信贷资源向绿色信贷倾斜。

3. 坚持绿色投放

一是制定了《石嘴山银行 2024 年度绿色金融发展计划》,明确绿色信贷发展目标、发展方向、工作措施,持续加大对绿色、低碳、循环经济的支持,持续推进绿色金融高质量发展。本行全年累计发放绿色贷款 11.32 亿元,截止 2024 年末,绿色贷款余额 19.43 亿元,较年初增加 1.08 亿元,增速 5.89%,高于各项贷款增速 2.83 个百分点。

二是根据《绿色低碳转型产业指导目录》,梳理绿色企业清单,为分行开展营销对接做好支撑,引导分行加大对绿色项目的支持,助力区域经济结构绿色化转型。

三是持续强化信贷业务精细化管理,强调重点领域绿色信贷发展目标,从行业产业及业务思路方面引导信贷资金向绿色产业倾斜,助力区域经济结构绿色化转型。

4. 加大产品创新

一是积极推广排污权抵押贷款业务,满足企业在排污技术研发、排污生产及经营活动等方面的资金需求,促进企业盘活环保资产,拓宽融资渠道。截止 2024 年末,累计发放排污权抵押贷款 1.07 亿元,余额 0.84 亿元。

二是推出了用能权抵押贷款产品,让客户有效资产产生金融属性,为企业绿色转型提供更多金融支持,同时也将节能减排的理念更直接地传导至客户,使更多企业关注自身的碳排放。

三是推出“设备更新贷”,支持企业实施先进设备更新、数字化转型、绿色装备更新等行动,助力企业智能化、绿色、可持续发展。

事例：金融支持综合利用塑料包装废弃物建设项目

2024 年四季度,本行为宁夏吴忠市某再生资源公司发放项目贷款,用于支持企业建设“年综合利用 10000 吨塑料包装废弃物”项目。该项目主要以回收的废旧集装袋、编织袋、废旧农膜等塑料废弃物为原料生产再生塑料制品,通过分拣、破碎、清洗、分离、烘干、造粒等工艺流程,实现废旧塑料的循环利用,缓解资源浪费,同时改善城乡生态环境,助力区域社会绿色可持续发展。本行通过积极走访对接企业,瞄准企业融资难题“对症下药”,为企业量身定制金融服务方案,从业务申请、审批到投放等环节实行全流程管理、精细化服务,通过项目贷款向企业提供资金支持,支持企业项目建设,促进资源循环利用。

企业项目建成运营后,将产生显著环境效益和社会效益。环境效益方面,项目预计年减少固废

塑料排放 10000 吨；年综合能源消费量合等价值 5696.74 吨标准煤，万元工业增加值能耗 1.39 吨标准煤，明显低于吴忠市万元工业增加值能耗，可有效促进循环经济及绿色经济发展。社会效益方面，预计可实现年销售收入 16200 万元，年创税收 1000 万元以上，可增加地方财政收入；项目还可安排就业 200-300 人，解决社会就业问题，进一步推进项目所在地吴忠市利通区及周边经济社会的快速发展。

(二) 坚持绿色运营

2024 年，本行继续深入贯彻绿色发展理念，将绿色运营融入日常经营管理的各个环节，全行员工紧紧围绕“绿色办公、低碳生活、你我做起”的原则，积极践行社会责任，为实现“双碳”目标贡献力量。推行无纸化办公。全面升级 OA 办公系统及电子档案系统，优化线下审批流程，减少纸质文件使用，鼓励员工使用电子文档、电子签章，并持续推广视频会议，降低纸张消耗和差旅碳排放。倡导节约用电。更换节能灯具，推广使用自然光，合理设置空调温度，减少待机能耗，培养员工节约用电习惯。倡导绿色出行。鼓励员工步行、骑行或拼车上下班，减少私家车使用，降低碳排放。加强成本控制。推行精细化管理，控制办公费用，减少资源浪费，通过节约水费、电费及办公耗材等费用、提高固定资产使用率等方式，逐步增强员工节能环保意识，养成绿色办公运营方式，同时持续宣贯绿色理念，在全行范围内营造了绿色、低碳、节能的工作氛围。

