温州银行股份有限公司
2025年社会责任报告

二〇二六年四月

编制说明

本报告是温州银行2025年履行企业社会责任的客观反映。

一、报告时间

2025年1月1日至2025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，发布时间为每年四月。

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2025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.....3
（四）公司治理.....5
（五）社会责任管理.....6
二、深入践行“八八战略” 建设共同富裕示范区.....7
三、管理篇.....8
（一）筑牢风险防控.....8
（二）弘扬清廉文化.....9
（三）赋能科技创新.....10
（四）聚力人才发展.....13
四、经济篇 15
（一）支持先进制造业.....15
（二）服务小微企业.....16
（三）落实区域战略.....18
（四）支持海洋经济.....19
（五）促进外贸融资.....21
五、环境篇.....23
（一）完善绿色机制.....23
（二）创新绿色金融.....27

（三）实施绿色运营.....28
六、社会篇.....29
（一）助推乡村振兴.....29
（二）推进数字金融.....33
（三）助力养老金融.....36
（四）强化消保维权.....38
（五）投身社会公益.....40

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：经国家金融监督管理总局、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；办理经国家金融监督管理总局、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	2025 年	2024 年	2023 年
经济绩效指标	总资产	亿元	5197.12	5053.86	5003.86
	各项存款	亿元	3637.83	3553.43	3625.54
	各项贷款	亿元	3148.14	2975.07	2825.60
	营业收入	亿元	103.74	92.66	73.12
	净利润	亿元	20.90	19.20	17.46
	纳税总额	亿元	11.79	11.85	9.55
	不良贷款率	%	0.98	0.87	1.10
	资本充足率	%	12.13	11.96	11.21
	拨备覆盖率	%	177.13	179.59	151.08
社会绩效指标	营业网点总数	个	191	197	185
	自助设备总量	台	663	772	738
	员工总数	人	4929	4790	4387
	女性员工比例	%	50.8	51.34	53.07
	员工培训项目数	个	957	1301	1254
	员工参与培训人次	人次	120486	152401	121592
	公益捐赠额	万元	1258	1183	1391
	开展各类社会公益活动	次	141	141	145
	参与各类慈善活动	次	35	35	29
	志愿者活动参与人数	人次	1700	1668	2197
	普惠贷款余额	亿元	1115.18	1019.49	963.45
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	121.62	145.29	116.95
	电子渠道分流率	%	97.85	97.02	97.13
	节约办公用水[1]	吨	30	25	15
	节约办公用电[2]	千瓦时	150	116	70

（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
中国外汇交易中心	2024 年度银行间优秀人民币外汇即期做市交易会员
银行业理财登记托管中心有限公司	2024 年度理财信息登记优秀发行机构
中国基金报	第七届中国银行业理财英华示范机构-优秀理财银行
中央国债登记结算有限责任公司	2025 年度优秀金融债发行机构
上海票据交易所	优秀综合业务机构
中国资产证券化分析网（CNABS）	金桂奖——“最受欢迎发行机构奖”
普益标准	金誉奖-优秀固收类银行理财产品
北金所	2025 年度最具市场新生力机构
济安金信	2024 年度、2025 年度济安金信-群星汇“五星奖”、“众星奖”
联信智评数字科技有限公司	第三届联合智评·金蟾奖-收益达标先锋奖
中国金融认证中心（CFCA）	2025 数字银行·臻选之光 手机银行智慧运营卓越案例奖
浙江省人民政府	第八届浙江慈善奖——机构捐赠奖
中华全国总工会女职工委员会	“情系女职工 法在你身边”普法知识答题活动“最佳组织单位”称号
中国信通院	数字驱动下管理水平提升实践荣获中国信通院 2025 年上半年度《高质量数字化转型典型案例》

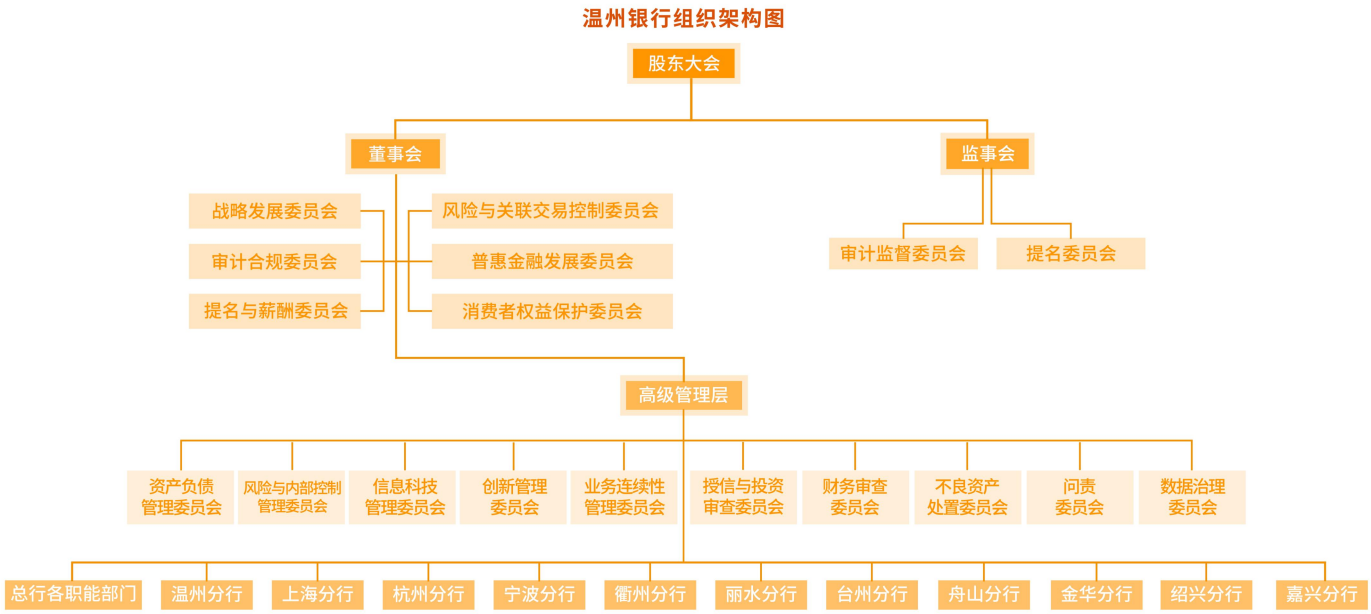
中国人民银行浙江省分行	浙江省“基于人工智能的线上数字金融”的金融科技创新示范项目
中国人民银行征信中心浙江省分中心	2024年度浙江省分中心地方性银行征信系统数据质量个人征信系统数据质量工作优秀机构
中国银行业协会	《以依法合规为基石纵深推进清廉金融文化建设》入选中国银行业协会《银行业践行中国特色金融文化案例集》，《商业银行供应链金融信息风险识别与预警研究》入围“中国银行业发展研究优秀成果征文（2025）”名单
浙江省金融学会	《营商环境生态、外商直接投资与城市经济高质量发展的多元模式》《城商行服务治理数字化转型研究》获2024年度浙江省金融学会重点研究课题优秀奖
浙江省银行业协会	2025年度新闻宣传工作优秀单位,《深耕小微沃土 赋能实体成长》荣获“五篇大文章”优秀实践案例
中共温州市委、温州市人民政府	2025年度综合考核先进单位
中国人民银行温州市分行	2025年度调研信息工作先进单位、调研分析工作先进单位，“资金守护 智防诈骗”温州市金融系统反诈技能竞赛团队一等奖，温州市义务机构“反洗钱宣传短视频”优秀视频评选三等奖
温州市银行业协会	2025年度温州银行业宣传信息工作先进单位
温州市企业家协会企业联合会、温州市工业经济联合会	“2025温州市综合百强企业名单”位列第10名、“2025温州市服务业三十强企业名单”位列第3名

（四）公司治理

1. 公司治理情况

2025 年，温州银行董事会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻中央金融工作会议精神，牢牢把握金融工作的政治性和人民性，坚持将党的创新理念全面融入治理实践，切实转化为服务实体经济、推动高质量发展的实际成效。一年来，董事会带领全行坚守“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，坚持稳中求进、以进促稳，不断强化风险防控能力，实现发展与安全的动态平衡，创新推动数字化转型落地，加快绿色金融布局，自觉将 ESG 理念融入战略决策和业务流程，以规范高效的治理实践，引领全行在稳健经营中深化改革，在守正创新中不断提升金融服务质效，以实际行动践行金融为民的根本宗旨。

2. 组织架构图



（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、依法依规纳税、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、深入践行“八八战略” 建设共同富裕示范区

2025 年，本行扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，通过党委理论学习中心组、领导干部读书班、主题党日等载体，实现学习传达全覆盖、问题查摆全覆盖。及时学习传达贯彻上级重要会议及讲话精神，年内开展各类理论学习和研讨交流 60 次。深入践行“八八战略”，大力弘扬“六干”作风，努力锻造一支党性纯洁、纪律严明、作风优良、能打胜仗的金融干部队伍，主动融入浙江省共同富裕建设和温州经济发展大局，在“强党建、优结构、控风险、提效益、稳发展”上持续发力，在助力“两个先行”、打造“重要窗口”实践中展现使命担当，为高质

量发展建设共同富裕示范区贡献金融力量。截至2025年末，全行总资产规模5197亿元，存款总额3638亿元，贷款总额3148亿元。

本行持续聚焦金融“五篇大文章”，以高质量服务赋能实体经济。普惠金融方面，深耕县域，下沉市场，普惠小微贷款余额达1115.18亿元，重点产品“温信贷”余额突破1000亿元，服务客户超40万户。科技金融方面，打造“温州科创金融服务中心”，成功落地首单“认股选择权”创新业务，构建“债权+股权+孵化”闭环生态。数字金融方面，持续完善新一代核心系统，升级“云上温行”线上服务矩阵，推动产品研发、客户服务、内部管理等全链条智能化升级，塑造差异化数智竞争优势，以金融创新助力产业创新。养老金融方面，积极布局养老金融新赛道，代销优质年金、医保附加险等产品，通过优化厅堂服务、深化社区宣教、延伸便民关怀三大举措，打通养老服务“最后一公里”。绿色金融方面，积极践行ESG理念，探索绿色信贷与可持续金融模式，为区域绿色转型和可持续发展贡献金融力量。

三、管理篇

（一）筑牢风险防控

本行统筹推进全面风险管理、合规内控管理，为全行高质量发展保驾护航。一是**精准施策控不良。**通过目标倒排、过程跟踪、考核督导的推进机制控新清旧，出台各项政策，分类管控化解风

险。**二是政策赋能强支撑。**通过适时调整民营企业授权、实行差异化授权机制、创新授信复议机制、优化年度授信政策等，确保授信授权精准高效。**三是监测排查筑防线。**通过修订贷后管理细则构建标准化续贷催收机制、重点领域建立“日监测、月分析、季评估”的立体化监测机制、统筹开展专项排查与贷后检查、建立跨条线风险信息共享机制、优化风险预警系统等，提高处置效率。

（二）弘扬清廉文化

本行围绕“温行清平乐”主品牌，坚持以文润心、以廉兴业，深入打造富有温行特色的清廉金融文化，涵养风清气正的金融政治生态。贯通党风党纪和“六干”精神，开展“清风润金融 廉洁守初心”清廉金融文化建设宣传月活动，以297场清廉“微”沙龙及“清风润万家”系列活动等推动廉洁文化浸润人心；举办“勤声·Hi廉”勤廉故事大家讲比赛，13支参赛队伍以多元化表演形式多维度展现温行人崇廉尚勤的精神风貌。深化廉政警示教育，落实全员新年党纪教育“第一课”、新员工廉洁合规“第一课”和新提任年轻干部廉政警示“第一课”，组织党员干部配偶及成年子女签订《家庭助廉承诺书》，开展“青年话作风”大讨论45场，覆盖青年干部员工1218人次。聚焦“清廉单元”建设，通过自查自纠和实地验收评定12家部室为“清廉部室”标杆点、10家支行为“清廉支行”标杆点；同时对近两年获评的39个“清廉单元”开展“回头

看”，不断打磨清廉单元建设“颗粒度”。

案例 1:

2025 年 6 月 27 日，总行机关纪委组织开展“家风传承‘青’廉接力”主题教育活动，总行各部室 37 周岁以下主管经理、管理培训生齐聚一堂，共话作风锤炼、激扬青春担当。活动中，通过学习《党的十八大以来深入贯彻中央八项规定精神的成效和经验》《八项规定改变中国》和《违反中央八项规定精神典型案例》、参观温州家风馆与现场交流，激励青年干部员工在传承优良家风中涵养清风正气，在投身改革实践中砥砺担当作为。

案例 2:

2025 年 8 月 19 日，温州银行组织开展“勤声 · Hi 廉”勤廉故事大家讲比赛，来自总行机关、各分行及泰顺温银村镇银行的 13 支参赛队伍踊跃参与、同台竞技。参赛人员涵盖党员干部、青年骨干及一线员工，他们以生动表演诠释勤廉内涵，以真挚语言传递清风正气。赛场上，各参赛队伍紧扣“勤廉”主题，结合岗位实际与生活体悟，呈现出一场融思想性、艺术性和教育性于一体的廉洁文化盛宴：相声与脱口秀妙趣横生，三句半与快板节奏铿锵，情景剧与演讲感人至深。整场比赛以多元化的表演形式，多维度展现了温行人崇廉尚勤的精神风貌，让勤廉之声如涓流汇心，于无声处浸润人心。

（三）赋能科技创新

本行围绕省“315”科技创新体系，以“专精特新”四大举措服务科创企业发展，做深做实科技金融大文章，促进“科技-产业-

金融”良性循环。**一是出台“专”属政策。**实行差异化考核，出台温科创十条，明确试点机构考核、专项竞赛活动、专营部门设置、专项经费、科创专营客户经理专属保护等政策支持；给予试点分支行下放业务审批权限，提高科技型企业获贷效率；完善尽职免责机制，提高科创小微企业不良容忍度，减少客户经理业务经办顾虑；建立业务审批绿色通道，试点分行设立审批专员，提高审批效率。**二是开发“精”准产品。**聚焦科创企业不同发展阶段、不同类型的融资需求，创新开发“科技成果贷”“设备更新贷”“科易贷”“知识产权质押”“人才贷”“双创易贷”等特色产品，探索开展“贷款+外部直投”等业务，成功落地首单“认股选择权”创新业务，有效撬动资金向科创重点领域与薄弱环节投放。**三是策划“特”色活动。**持续深化“温科下午茶”品牌活动，为企业家间业务撮合、信息共享、经验交流搭建渠道，全年累计开展活动33场；承协办试点城市投融对接、项目路演等各类活动，如“温州好成果”项目、“创客中国·浙江好项目”温州区域赛等，为企业提供综合金融服务方案，支持科技成果转化应用。**四是创“新”专业机制。**建立总分支“1+5+N”的专营体系配套支持，总行设科创金融中心，在温州、上海、杭州、宁波、嘉兴五个城市设科创金融试点，在试点分行下辖支行或部门设科创专营团队，加快推进科创金融发展布局，进一步打造科创金融多级特色机构。截至2025年末，金融五篇大文章口径科技贷款合计190.5亿元，服务企业

1588 家。

案例 1:

温州银行与瓯海农商银行依托浙江省“浙科联合贷”政策框架，紧扣中国（温州）数安港产业发展特点，联合推出“浙科普惠联合贷”，建立信息共享和协同推进机制，整合企业核心数据资源，配套专属客户经理团队，确保第一时间响应并满足企业需求。两家银行为省级科技型中小企业、瓯海区招商引资重点企业浙江某数字科技有限公司提供差异化授信支持：其中瓯海农商银行为企业配套 400 万元企业授信，温州银行给予企业 1500 万元关联授信，并覆盖法人与企业层面，为企业研发及业务拓展提供稳定资金保障。

案例 2:

浙江某信息技术有限公司作为 AI 法律咨询龙头企业，B 端产品已经非常成熟，服务企业超 20 万家。虽营收逐年增加且完成最新一轮战略投融资，估值 15 亿元，但因研发投入及高额的营销成本，企业仍处于亏损阶段，截至目前尚未实现盈利。此外，企业缺乏足够的抵质押物，不符合银行传统授信的准入要求。温州银行杭州分行借鉴同业经验，与外部股权投资机构深度合作，通过“贷款+外部直投+选择权”业务模式，为企业提供授信总额 1500 万元。同时，外部投资机构受让该企业部分股权和选择权期权。此举既解决了企业债权融资难题，又避免了战略融资带来的大量股权稀释问题。

（四）聚力人才发展

1. 搭建平台育才强基。积极搭建岗位练兵平台，协同各条线部门举办“一支行一专精”优秀集群案例大赛、“企金先锋”公司精英联赛、会议摄影培训专题讲座等；选树出16位“温行她力量”达人，发挥榜样引领作用，带动员工能力提升与职业发展。

2.**完善维权服务体系。**畅通民主渠道，全年组织召开职代会4次、工代会1次，审议通过《温州银行职工疗休养工作实施办法》，选举产生第七届职工董事1名，回复办理职工提案13件，切实维护职工队伍稳定与合法权益；开展女职工普法系列活动，获中华全国总工会女职工委员会“情系女职工 法在你身边”普法知识答题活动“最佳组织单位”。

3.织密关爱服务网。持续打造“美好的一天”“四季欢歌”等活动品牌，为4885名工会会员投保市职工医疗互助并完成全员商业补充医疗保险投保，持续织密员工健康保障网；各级工会组织开展“健康管理年”系列活动、俱乐部交流赛等内外部文体活动850余场；成功组织140余人跑团参加本行冠名的2025温州马拉松；获温州市第三十届篮球锦标赛亚军，4名员工征战浙BA赛场。

4. 优化薪酬福利体系。一是持续推进薪酬管理优化。持续提高基层及低职级员工等级工资，惠及4400余人，进一步优化

薪酬结构；出台基本薪酬保底政策，通过保证最低工资等政策来保障基层员工的收入；优化分行管理人员绩效方案；强化全行薪酬发放的统筹管理与监督。二是完善员工福利保障体系。优化调整年金管理投资方案，最大限度保障年金基金稳健增值；优化“孝心基金”保障机制，将医疗期等特殊群体纳入保障范围，更好发挥暖心关怀作用；研究建立全员意外险参保方案，进一步增强员工意外风险兜底保障能力。

5.健全人才培养体系。一是推行多元实战教学，迭代青干班、后备班、培优班等储备人才训育体系，融合课题研学、跨班交流等模式转化学习成果；侧重赋能支行长、营销团队长班的经营管理与业务拓展能力；赴洞头海霞培训基地感受红色文化熏陶，切实提升头雁效应。青干班、支行长储备及百名菁英班中的人员提任使用率达 55%。二是推动培训服务下沉，聚焦基层能力提升。总行牵头面向基层推广“送课上门”送教模式，全年送课下基层 47 场；发挥分行培训基地圈的合力与联动交流优势，开展内训师大赛和 7 场交流活动；借助支行实践示范基地平台，探索总分支三级互动的“人才培养与帮带评测”机制，更加贴合基层需求。三是加大培训资源开发，赋能员工成长。印发《内训师管理办法》，构建系统化、规范化的内训师管理体系；全年开发精品课程 153 门，为一线营销团队提供可复制的行动指南；通过内训师风采展示会与内训师大赛，选拔全行“双优”讲师 93 名。

案例：

2025 年 10 月 23 日，由总行工会、普惠金融部主办的温州银行首届“一支行一专精”优秀集群案例大赛圆满落幕。经过前期的案例征集和分行内部初评，11 家分行共精选出 15 支业务团队参赛，集中展现了全行在集群业务中的探索成果与团队实力。大赛围绕区域产业分析、行业研究分析、集群方案制定、实战营销执行、营销成效展示等比赛内容开展开，旨在评选出行业特征鲜明、风险管控科学、拓客成效突出的集群标杆案例。通过此次大赛，不仅挖掘了一批可复制、可推广的集群业务样板，更搭建了全行经验交流、能力提升的平台。

四、经济篇

（一）支持先进制造业

本行始终坚持服务实体经济的基本方针政策，把助力制造业高质量发展作为长期重要战略，通过聚焦新型工业化和“415X”先进制造业集群，以“一行一品”策略打造温州银行特色品牌产品体系，持续提升全行服务水平。

案例：

宁波某新材料科技有限公司是一家国家级高新技术企业，专注于高性能磁性材料的研发与生产。凭借中科院专家领衔的核心技术团队，其产品广泛应用于新能源汽车、工业自动化等高精尖领域，并被列为省“专精特新”重点培育企业。随着企业迈入高速成长期，研发投入高、轻资产运营模式导致的抵押物不足，叠加下游客户长达 6-8 个月的账期压力，使其面

临严峻的资金链紧张问题。温州银行宁波分行通过实地走访、财务数据建模及产业链调研，精准识别企业核心痛点问题，并提出“融资+融智”一体化解决方案，配套流动资金贷款、资产池短贷、科技研发贷等综合授信2000万元，同步联动宁波市科技局、高新区管委会，为企业争取“科技贷”贴息政策，成功降低综合融资成本，赢得企业信任。

（二）服务小微企业

本行积极部署支持小微企业融资协调工作机制相关工作，总分支分别组建专项工作组，根据监管推荐名单，及时、精准对接融资企业，充分实现信贷资金直达、快速便捷。此外，通过“千企万户大走访”活动，深入园区、社区、乡村，全面摸排融资需求。分支机构结合当地实际创新“金融巡诊”“金融问诊”等工作机制，为“问诊企业”及其上下游企业提供一揽子金融服务，打通金融惠企利民“最后一公里”。全年累计走访企业5.32万户。在走访过程中，工作人员主动对接企业需求，充分宣讲金融惠企政策，为小微企业提供免费财务咨询服务，帮助企业优化财务管理流程，合理控制成本，助力企业发展壮大。截至2025年末，普惠小微贷款余额1115.18亿元，比年初增加95.69亿元。

案例1:

浙江某管道科技有限公司作为平阳首家螺旋管道生产商，2024年末成立之初即因研发投入和预付货款面临资金短缺，又因缺乏信贷记录和足额抵押物陷入融资困局。温州银行平阳支行金融服务团队多次实地走访，

详细调查订单、财务及借款用途，更提供“零基础教学”指导企业填报申请。在企业财务报表、经营流水尚不“亮眼”的情况下，支行结合实际采用信用担保模式，高效发放 420 万元首笔贷款，解了企业投产的燃眉之急。这场“及时雨”效果显著——企业不仅顺利运转，后期还顺利斩获 7000 万元订单。

案例 2:

杭州某科技有限公司成立于 2021 年，是知名汽车品牌的子公司，主营智能驾驶和智慧出行的创新服务体验。公司总部在杭州，并在北京、上海、武汉设有研发及数据中心，现有员工约 300 人，其中研发人员占比 90%。2024 年企业营业收入 2.8 亿元，预计 2025 年达到 4 亿元。企业前期融资主要依托集团内部的资金拆借，无外部融资。当前该企业处于扩张期，亟需充足的营运资金来平衡研发投入和市场开发的资金流。温州银行杭州分行获悉企业正启动新一轮融资时，抓住契机，通过关键人促达并运用科创贷款优惠利率开展营销，最终为企业授信批复 2000 万元，成为该企业首家融资合作银行。

案例 3:

绍兴某新能源科技股份有限公司专注于光伏电站开发建设，其母公司为新三板上市企业。在推进“双碳”目标的时代背景下，光伏产业作为绿色转型的中坚力量，其高质量发展亟需灵活高效的金融支持。该公司依托母公司规范治理与技术实力，企业快速发展并随之面临资金缺口难题。温州银行绍兴分行营销团队在深入调研其行业特点与经营状况后，基于对企

业发展前景的信心，在无需提供强担保抵押物的情况下，向其发放了300万元信用贷款，支持其光伏项目建设。该笔贷款为轻资产的成长型科技企业提供了融资支持。企业负责人表示，该笔资金为项目建设注入关键动能，增强了企业发展信心。

（三）落实区域战略

本行紧跟长三角一体化发展战略布局，持续完善“一省一市”机构布局，在上海和浙江106个区县的覆盖率提升至77.36%，实现温州、衢州、台州、丽水4个地级市区县机构全覆盖。

长三角征信链平台是人民银行推进“长三角一体化”战略的重要举措，运用区块链与大数据技术打通区域征信数据壁垒，实现跨省市信用信息互通共享，为金融机构提供“贷前尽调 - 贷中监测 - 贷后管理”全流程数据决策支持，从根本上缓解银企信息不对称问题。作为温州首批试点银行，温州银行积极探索数字化金融服务模式。截至2025年末，本行已完成授权超1.3万次，累计查询超30万次。

案例：

“没想到没有抵押物，仅凭信用数据就能快速拿到贷款！”温州市某防腐涂料有限公司负责人刘先生近日成功获得50万元流动资金贷款，破解了企业发展的燃眉之急。这一突破背后，正是长三角征信链平台在金融服务中的创新实践。作为专注高性能环保防腐涂料销售的轻资产企业，该公司虽市场前景向好，但因成立时间短、缺乏抵押物且跨区域交易信息难

核实，长期面临融资困境。温州银行依托长三角征信链平台，整合上海资信、浙江汇信等机构提供的跨区域信用信息，通过工商、经营、税务等多维数据勾勒企业信用画像，补足其本地经营历史短的信息短板，最终突破传统授信限制，实现快速放贷。

（四）支持海洋经济

围绕海洋强国发展战略，浙江提出了“依海富民、向海图强、人海和谐、开放共赢”的海洋强省建设目标。本行将金融服务深度融入海洋经济发展脉络，以金融活水精准滴灌“蓝色经济”，助力构建现代海洋产业体系。围绕海洋清洁能源、航运产业、现代渔业和海洋旅游四大领域，不断提升海洋经济金融服务质效，持续赋能区域海洋经济高质量发展。

案例 1:

围绕浙江打造“国家海洋清洁能源基地”的战略部署，温州银行积极对接海上风电、太阳能等清洁能源项目融资需求。温州银行舟山分行成立由“一把手”牵头的专项服务团队，主动走访民营企业，精准识别企业资金需求。在获悉某建设海上风电企业订单增长、生产扩张中所面临的原材料采购压力时，支行充分运用绿色信贷审批权限，迅速为企业提供 1000 万元的信用贷款，极大提升了融资服务效率，赢得企业的高度认可。

案例 2:

浙江某航运企业 2022 年初成立，虽拥有两艘江海联运船舶，但在计划打造一艘 14000 载重吨的江海直达散货船时，仍面临巨大资金压力——

总额 4800 万元的造船款，企业自筹 3400 万元后，尚有 1400 万元缺口。一方面，船舶造价高昂，前期资金投入巨大，使得企业短期内还款压力剧增；另一方面，船舶建造完成后，还需大量运营资金用于周转。多重压力让企业一度陷入融资困境。得知企业需求后，温州银行舟山分行定海支行主动走访、快速响应，成立专项服务小组深入研判企业运营状况和项目可行性。灵活设计授信方案，最终给予企业 2400 万元的授信支持: 其中 1400 万元专项用于支付“江海直达 81”船舶建造尾款，1000 万元支持日常运营周转。该方案还以在建船舶为抵押，强化风险控制，有效缓解企业在船舶建造过程中的资金压力，保障了企业的经营周转。

案例 3:

围绕建设海洋渔业现代化先行省目标，温州银行聚焦渔船改造、水产购销、深远海养殖等环节，覆盖养殖户、经营户及渔民等全周期融资需求，以集群授信破解“融资难”，助力当地渔民致富、渔业转型升级，有效激活“一条鱼”产业链。在温州洞头，“两菜一鱼”（羊栖菜、紫菜、大黄鱼）作为当地特色海产品，虽深受消费者喜爱，却长期面临“小散弱”、加工能力不足、品牌缺失等发展瓶颈，尤其是在海产品深加工、冷链物流建设方面，资金短缺问题尤为突出，导致优质海产品难以实现“优质优价”，生态优势无法有效转化为经济优势。为此，温州银行洞头支行深入渔村调研，匹配“温信贷”及“两菜一鱼”集群授信方案，配套无抵押、灵活还款的方式，有效缓解了渔民季节性资金紧张难题。目前该方案已助力 40 余名渔民人均年增收超 15 万元。

案例 4:

温州银行积极支持海岛旅游与民宿经济发展，助力绘就“诗画浙江·海上花园”新图景。凭借独特的海洋资源，许多岛民和创业者利用闲置的自建房进行改造，同时引入精品民宿的运营模式，打造具有海岛风情的民宿集群。在嵊泗、岱山、普陀、洞头等地，乡村民宿已成为特色产业之一。温州银行在海岛组建共富专员队伍，深入海岛各个村落，走访民宿经营者，精准对接金融需求。量身提供绿色通道和专项授信，累计支持民宿集群近 2000 万元。通过“一岛一策”服务模式，精准对接渔旅融合、海岛文创等项目，激活闲置资源，提升旅游品质，为海洋经济多元化发展注入新活力。

（五）促进外贸融资

本行紧紧围绕浙江省委、省政府关于建设高能级开放强省的工作部署，在温州银行支持小微企业融资协调工作机制专班下设立外贸专项工作组，主动服务稳外贸扩外资，聚焦“地瓜经济”提能升级“一号开放工程”，持续加大外贸信贷投放，为外贸企业提供全方位的融资服务，支持企业走出去。一是优化组织架构，理顺内部管理。总行成立国业发展中心，在宁波、绍兴和义乌组建国际业务专营团队，优化产品经理职能。二是广拓同业渠道，补齐业务短板。开辟城银清跨境人民币清算、花旗银行跨境电商、中信银行合作办理远期结售汇新渠道；布局“一带一路”沿线国家

业务合作，与乌兹别克斯坦图隆银行建立代理行关系，探索代理境外银行清算新模式；争取交行、兴业、中行、招商、华夏等同业授信支持。三是加速便利化产品开发，上线 7*24 收汇直通车、跨境汇出汇款追踪、汇款报文自主下载、一键生成汇款路径等 4 项核心功能，提升跨境汇款效率与客户体验。四是提升汇率避险服务水平，降低小微外贸企业套保成本。推出对客优惠活动，单户 300 万美元以内的远期结售汇免缴保证金；推动融资担保增信政策落地，与温州市融资担保有限公司签订协议，为企业实现融担增信。五是成功举办“温银国际汇客厅”等对客交流活动 5 场，触达企业超过 500 家，持续推升品牌影响力。2025 年，本行办理跨境人民币结算 171.14 亿元，同比增速 769.24%。

案例 1:

浙江青田某鞋业有限公司成立于 1993 年，是国家级高新技术企业，产品远销欧美。2025 年初，受中美关税战影响，企业面临国际物流成本大幅波动、应收账款周期拉长等压力，原材料采购和生产线维护资金趋紧，且缺乏传统抵押物。温州银行丽水分行金融服务团队在对重点外贸企业开展大走访中了解到企业“有订单、缺周转”的困难，迅速启动“绿色审批通道”，量身定制金融方案，最终为其发放了 500 万元纯信用贷款，无需抵押、审批快速，并给予利率优惠。企业负责人表示，这笔资金稳住了企业生产运营，增强了发展信心。企业计划将节省的成本投入到环保制鞋技术研发中，通过提升产品附加值，进一步开拓南美等新兴市场，预计下半

年出口量将增长 20%。

案例 2:

外贸企业具有融资需求急,淡旺季弹性大,但对利率不太敏感的特点。温州银行金华义乌支行在走访中了解到,浙江某国际货运代理有限公司成立于 2011 年，从事外贸 20 余年，主营市场采购和国际物流，年出口量超 4000 万美金。企业主计划拓展机械设备出口，需要有一笔随借随还的备用金。企业自身出口量较大，符合本行出口 E 贸贷准入要求，但要做到个人名下传统意义的贸易融资就无法满足企业需求。针对义乌区域出口企业多，但个人结算占比高的特点，支行定制了“出口 E 贸贷集群”，通过对企业的海关数据、企业类型和负债情况等多维度进行分析测算额度。通过该模式，企业当天完成扫码并提交资料，次日分行就完成业务审批，两个工作日内企业即可获批 300 万元信用贷款。

五、环境篇

（一）完善绿色机制

长期以来，本行按照《银行业保险业绿色金融指引》要求，从项目、客户和行业等维度全面调整信贷结构，推动信贷结构乃至资产结构的“绿色化”。作为温州的本土银行，温州银行始终坚持植根地方、服务实体，把碳达峰碳中和作为践行“两个维护”的一项重大政治任务，多为并举推进本行绿色金融发展。截至 2025 年末，全行绿色信贷余额 121.62 亿元。本年度绿色信贷结

构持续优化，重点向清洁能源、绿色制造等领域倾斜。

1.强化职责分工。总行印发《关于成立温州银行绿色金融推进工作领导小组的通知》、《关于调整温州银行绿色金融推进工作领导小组的通知》，成立并及时调整“温州银行绿色信贷工作领导小组”，实行绿色金融一把手负责制，由董事长任组长，行长为副组长，各分管副行长、首席信息官、首席风险官以及风险管理部、公司金融部（国际业务部）等部门主要负责人为成员，提供充足的业务、财务、人力等资源，支持跨部门和业务条线协调推进绿色金融工作。由信贷分管行领导牵头组织实施，绿色信贷工作领导小组办公室设在总行风险管理部，领导小组办公室主任由风险管理部总经理兼任，办公室负责统筹领导小组工作，协调落实领导小组决策部署。

2.明确政策导向。一是印发《温州银行绿色信贷发展战略（2021-2025 年）》，结合本行中长期发展规划，积极将构建绿色金融体系、发展绿色信贷提升至更重要的战略高度。**二是**印发《温州银行 2025 年度授信基本政策》，强调 2025 年绿色金融业务应围绕降碳、减污、扩绿、增长，聚焦绿色低碳转型领域，持续为绿色企业、绿色产业提供优质金融综合服务，实现本行信贷资源的可持续流动与优化增值，并在《温州银行 2025 年度风险偏好陈述书》中明确坚定不移的推进碳达峰碳中和系列工作。**三是**印发《温州银行 2025 年度绿色金融工作计划》，实行“定性+

定量”双目标，定量方面与各家分行年度任务以及本行年度经营计划保持同步，完善建立绿色金融考核评价体系。定性方面通过8大方面落实绿色金融支持政策、提升绿色金融服务能力。

3.强化激励约束机制。印发《温州银行2025年度绿色金融工作计划》，制定“定量+定性”双重指标。定量方面，明确全行绿色信贷（含普惠小微）余额增速要高于各项贷款增速。在年度分行经营业绩考核办法中建立绿色金融考核评价体系，各分行按照年度分行经营管理考核办法确定的具体任务落实推进，同时将年度定量任务纳入本行年度经营计划。定性方面，落实绿色金融支持政策，对照《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》，在依法合规、风险可控和商业可持续的前提下，利用绿色金融标准或转型金融标准，加大对节能降碳、环境保护、循环产业、生态保护等绿色低碳转型领域的金融资源投入，支持高排放行业和高排放项目绿色低碳转型，支持清洁运输、清洁取暖和重点行业超低排放改造，大力支持清洁能源的研发、投资、推广运用，继续促进煤炭清洁高效利用，重点向环保绩效等级高的企业和项目倾斜，突出扶持绿色中小微企业，提高绿色小微占比。控制电力、建材、钢铁、有色、石化、化工、造纸、航空等高碳行业资产规模和占比等。

4.做好风险管理。从项目、客户和行业等维度全面调整信贷结构乃至资产结构的“绿色化”。将绿色信贷融资项目纳入主要授

信品种调查重点提示清单，并与温州市环保局沟通协调，定期不定期获取温州区域企业环境评价名单并及时传导至营销条线，另一方面敦促异地客户经理借助“浙江省企业环境信用评价综合管理系统”获取信息做好贷前调查。对不同环境信用等级的企业实行有差别、动态的授信政策，进行严格的合规审查审批。在贷后检查中重点关注反馈企业环保相关信息，如有无被处罚记录、是否有新增绿色项目或相关产品、新增项目是否须经过环保等级认定等，若有则及时调整授信方案。组织开展对10个高碳行业的气候风险敏感性压力测试，压力测试对象覆盖本行高碳资产的78%。另外，开展年度环境信息披露，披露本行环境相关治理结构情况、相关政策制度、相关风险风险机遇的分析、经营活动相关环境影响、投融资活动相关环境影响等，有效提升并呈现本行环境信息披露情况。

案例:

温州市龙湾某石材制造有限公司成立于2021年12月，专注于生态环境材料制造及新型建筑材料制造，核心业务为“淤泥制石”环保技术应用与开发推广，拥有多项专利权。企业以淤泥及建筑固废为主原料，生产主材免费且享受政府补贴，生产无机生态石，属城市垃圾处理、低碳环保行业。为贯彻《浙江省“十四五”环保保护规划》，实现泥浆无害化回收、减量化及资源化利用，企业计划扩建2条全自动智能生产线，建成后年处理工程泥浆16.5万吨、年产无机生态石5万立方米。故企业急需资金以

顺利推动项目启动。温州银行温州分行经实地调研，根据企业需求与项目特点，量身定制金融服务方案，以信用作为主担保方式，追加专利权质押，为企业发放1000万元技术改造项目贷款，专项用于生产线扩建。

（二）创新绿色金融

1.**加大内部资源倾斜。**印发《温州银行制造业绿色工厂贷产品说明》，对符合“绿色工厂贷”名单内的客户开通优先受理、优先审批、优先支持的绿色通道，对环境信用A级（优秀）和B级（良好）企业原则上实施严格限时办结，在手续合法、贷款资料齐全的情况下，审批流程最长不超过10个工作日。同时，总行给予绿色金融暨碳账户金融应用体系建设试点行——衢州分行给予机构、系统、信贷政策相关方面支持，如给予衢州分行10亿元绿色信贷额度支持；授权给予分行自行审批符合绿色信贷标准的制造业贷款利率；对衢融通平台贴标为“深绿、浅绿”的企业给予更高层级的审批权限等。

2.**推进业务融合发展。**在小微业务领域，积极推进绿色与普惠相融合，将“惠农贷”名下的种植贷、茶农贷、渔民贷、农宿贷、农房贷一并归入“温信贷”管理，满足更多农户的金融需求。在科技金融领域，明确突出制造业绿色信贷投放，重点支持绿色低碳产业发展、高碳产业绿色改造、减碳脱碳技术项目、生产使用低VOCs原辅材料等融资需求。同时结合人民银行温州市分行、发改、生态环境、经信等相关产业部门适时推送的“绿色名单”，在

信贷模式、还款方式、担保方式等方面提供便利服务，予以优先支持。

案例:

温州银行衢州分行积极响应衢州绿色金融改革创新试验区，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”产品，以“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。为提升个人低碳金融行为价值，助力构建衢州特色的绿色金融服务体系，分行研究推出“个人碳账户”。以个人客户为对象，为每个自然人客户配置一个碳账户，碳账户余额以“克”为单位计量，账户余额及明细根据客户绿色行为轨迹减少的碳排放量及账户余额应用情况相应赋值、计算，如线上转账、移动消费支付等。根据客户个人碳账户余额情况，将积分应用于线上普惠贷业务优惠利率审批。2025 年通过平台获得授信的企业 55 家，累计发放贷款 4.8 亿元。

（三）实施绿色运营

温州银行持续推进绿色运营，将节能环保理念融入日常管理与服务流程。

1.实行绿色办公。 全面启用协同办公系统，实现协同工作、公文管理、人力资源、信息门户、流程审批等线上化，减少纸张消耗。倡导节能办公，通过控制办公区域室内能源消耗，减少碳排放，实现办公区域的节能减排：总行大楼及网点广泛使用节能 LED 灯具，严格规定空调使用时间，非工作时间关闭照明；规

定冷气、暖气使用时间，节省能源消耗；积极利用可再生能源，新建网点采用节能建材，执行建筑节能标准。

2.开展绿色行动。倡导文明餐桌，实行“光盘行动”，杜绝舌尖浪费；鼓励各分支机构积极响应“绿色金融”号召，开展绿色金融健步走、绿色金融普惠知识宣传、世界地球日植树活动，积极传播绿色金融概念，践行绿色生活理念；鼓励员工参与环境社会公益活动，将公益志愿纳入党支部年度党建考核，党员带头做好节能减排。

3.优化绿色运营管理。持续推进柜面打印凭证无纸化，全年累计节省纸质凭证 91.25 万张。自 2024 年初正式启动面向未来和实现数字化服务转型的“云上温行”项目，旨在通过新技术应用、流程改造、组织机构优化等，围绕客户信贷、财富、账务等多种场景需求，构建“云上服务空间”，为客户提供更智能、安全、便捷的崭新的金融服务模式，实现“足不出户、一键触达”。

六、社会篇

（一）助推乡村振兴

本行始终坚守服务实体经济的初心使命，积极响应国家乡村振兴战略号召，深入贯彻落实党的二十届三中全会和中央金融工作会议精神，以及省市金融监管局关于“强城行动”及“千万工程”的决策部署。聚焦缩小“三大差距”、支持山区海岛发展、创新涉农金融产品等重点任务，持续优化金融服务体系，全面提

升金融服务质效。

1.深入贯彻政策精神，完善工作顶层设计。本行深入贯彻落实《2024年温州银行深化民营经济金融高质量服务示范区创建工作方案》、《温州银行支持山区海岛县高质量发展助力乡村全面振兴工作方案》，助力温州深化实施“强城行动”，强化对重点领域和薄弱环节的金融服务能力。同时，持续执行《温州银行助力瓯江红“共富工坊”高质量发展工作方案》，积极投身共同富裕示范区建设，全方位提升乡村振兴和共富工坊的金融服务质量与效率，为乡村产业兴旺、农民增收致富筑牢金融根基。

2.规范运用政策工具，强化涉农信贷支撑。持续与政策性银行深化转贷款合作，确保转贷款资金精准投向温州地市及山区海岛县，用款对象严格限定为普惠小微企业、小微企业主及个体工商户，为涉农主体提供持续稳定的金融支持。与国家开发银行开展转贷款合作，有效降低涉农小微企业的融资成本。

3.下放授信审批权限，健全尽职免责机制。实行差异化授权模式，进一步优化审批流程。上收一定条件下的民营企业授信权限，同时下放符合条件的风险化解业务权限及特殊资产清收处置权限。在温州地区4家机构开展普惠贷款试点专项灵活授权，大幅提升了县域及乡村业务的审批效率。严格落实“三张清单”，建立健全尽职免责机制，增强一线人员“敢贷、愿贷”信心。

4.优化金融服务布局，推动县域经济发展。按照“空白区域

全覆盖，重点区县优布局”的思路，推动机构下沉。2025 年，本行有 3 家机构从鹿城区跨区域迁至平阳县等县域，明确县域机构“深耕县域、下沉乡镇、聚焦小微”的业务定位，增加人员配置，进一步将金融服务触角延伸至乡村基层。依托本行在山区海岛县设立分支机构的优势，加大金融资源投入力度；将涉农信贷的主要业务类型普惠小微贷款和“温信贷”纳入经营管理考核体系中，确保金融资源持续向乡村振兴领域倾斜。

5.创新农村金融产品，拓宽农民融资渠道。依托大数据、云计算及人工智能等手段，持续迭代优化信用融资产品——“温信贷”。该产品以低门槛、灵活支用为特点，精准覆盖中低收入群体及“三农”领域，该产品年内新增贷款规模达 229 亿元，显著提升“三农”客户的融资可得性与便利度。

6.服务基础持续改善，党建引领乡村振兴。全面推进党建联建提质扩面，全行 40 个基层党组织与社区、村居结成党建联建，以党建促融合、助发展。向平阳万全、苍南桥墩、文成县前社区、瑞安陶山镇等派驻村工作指导员、第一书记共 4 名，充分发挥党员干部在乡村振兴及民生项目中的桥梁纽带作用。

7.加强结对帮扶，深化共富金融服务。一是持续扎根本土，做大做强温州地区。自 2019 年以来，已累计与平阳、文成等温州地区 10 个区县政府及相关单位签订战略合作协议，给予超千亿元意向授信额度。二是持续推进“双百亿支行”创建活动，针对

温州辖内区县的龙湾、瓯海、乐清、瑞安、永嘉、平阳 6 家一级支行，深化实施“一行帮一县”机制，通过倾斜信贷资源、创新服务模式，显著提升了上述县域的存贷款规模，为当地乡村振兴注入了强劲动能。

案例 1:

温州永嘉地处浙南丘陵，素有“八山一水一分田”之称，耕地资源稀缺，农业增收面临挑战。2020 年，碧莲镇大柏村某农业公司主动承包数百亩农田，探索“稻田养鱼”模式——在稻田投放鱼苗吞食杂草和害虫，实现水稻增产约一成。2024 年，企业年产大米 60 万斤、白鱼 7 万斤，并计划近五年扩大规模，打造集科研、示范、培训、观光于一体的现代化基地。2025 年初，温州银行温州分行获悉企业融资需求后，派业务骨干对接，为其提供了 300 万元流动资金贷款，专项用于耕地改造、采购鱼苗稻种等。该项目落地预计新增年产值 500 万元以上，同时降低水稻遭遇病虫害的风险，实现经济发展与生态效益协同发展。

案例 2:

在“九山半水”的丽水地区，菌菇产业是当地农户的主要收入来源，但资金沉淀周期长、季节性波动大等问题长期制约产业发展。从菌棒培育到鲜菇上市，资金往往要沉淀 6 至 8 个月，菌农普遍面临“春投秋收”的资金压力。温州银行丽水分行依托“三查三访”机制，组建金融联络员队伍深入菌棚实地调研，创新推出“菇农模型”“丽农模型”等定制化信贷方案，为山乡食用菌产业全链条融资提供精准支持。温州银行景宁支行对香菇种植户

20 万元设备升级需求，当天完成授信，提供三年期循环额度，随借随还；温州银行龙泉支行针对黑木耳加工户百万周转难题，以仓库 50 万公斤黑木耳干料及历史流水为授信依据，24 小时内发放 300 万元信用贷款，助力其抓住原料低价窗口期囤货。目前当地已有 1 万多农户获本行贷款支持。

（二）推进数字金融

在数字化时代的大背景下，本行将打造“数字银行”作为战略发展方向之一，坚持以数字化转型统领价值驱动，持续强化科技赋能业务创新，全力构建数字金融新格局。

1.新核心业务系统顺利上线。2025 年 7 月，新一代核心业务系统“温芯工程”正式投产运行，覆盖特色产品、账务核算、客户视图、渠道交易等领域，并联动改造手机银行、信贷系统、理财系统、数据仓库等 90 余个外围系统，有效提升核算能力和机构间资金流转效率。目前日均可处理交易量超 3000 万笔，最高处理能力达 4000 笔/秒，整体运行效率提升 6 倍以上。同时，本行通过新建客户信息管理系统、汇聚行业数据，为个人和企业提供更精准的信贷服务，并重构业务流程，大幅提升办贷效率。此外，新系统采用业界先进的“分布式微服务架构+分布式数据库”技术，实现全链路国产化适配，构建起自主可控的技术底座，切实筑牢金融安全防线。

2.构建金融服务生态矩阵。一是推出手机银行客户端 5.0 版，

以手机 APP 为中心，与微信公众号、在线客服、“线上营业厅”、线下物理网点、合作机构等多种渠道构建服务生态圈，借助移动渠道便捷性的优势实现 24 小时全天候触达客户身边；二是升级“云上温行”线上服务矩阵，推动产品研发、客户服务、内部管理等全链条智能化升级，塑造差异化数智竞争优势，以金融创新助力产业创新；三是上线“温商金融服务平台”微信端小程序，为在外温商打造一站式综合服务平台，实现全天候在线服务管理。

3. 深入实施支付便利化工程。一是持续引入“浙里办”等第三方服务嵌入到手机银行、微信银行等渠道，手机银行实现社保、公积金、医保一系列公共服务功能；推出便捷就医的“医后付”，支持先诊疗、后付费、住院免押金等服务，实现诊疗“最多跑一次”“最多付一次”，直击看病难、看病慢等痛点。二是开发“温行云缴费”系统，累计上线 153 个水电燃气代扣项目，让市民足不出户即可完成生活缴费代扣签约；通过场景建设，增加法院案款缴纳、物业维修资金管理、购房诚意金缴纳等第三方缴费业务。三是数字货币跨境结算领域破“零”。在监管指导下，顺利推进多边央行数字货币桥业务。

4. 稳妥推进数字人民币试点。本行深度参与数字人民币试点工作，构建全方位服务体系。打通与同业的直连系统，支持客户通过柜面、网银及手机银行开立并操作数字人民币钱包，覆盖个人与对公场景；聚焦不同行业的痛点、难点，积极拓展应用场

景，实现税费缴纳、零售消费、党费缴纳等领域的支付创新。试点以来，本行数字人民币交易规模近44亿元，展现了在数字金融领域的场景深耕能力。

案例1:

某（上海）新能源技术有限公司作为石油钻采设备领域的重点企业，近年凭借技术优势订单激增，营收已从千万级快速增长至目前的近3亿元。因境外客户偏好与大型银行合作，温州银行上海分行业务推进受阻，企业一度萌生退意。但受限于生产周期长、回款慢的困局，企业现金流压力逐渐凸显，同业授信无法满足其快速增长的业务规模，分行针对企业痛点，及时调整授信方案，给予企业流贷、出口e贸贷、银承授信额度，兼顾了客户期限、成本、用途等多样性需求，通过绑定收汇渠道，保障还款的同时，强化贸易真实性管控。既满足企业融资需求，又有效防范资金挪用风险，最终以总额3800万元的综合授信创新方案成功解决客户难题。

案例2:

2025年7月，温州银行升级对公业务平台，优化推出财资通、财富通、票据通、融资通、收付通、外汇通六大综合场景，为企业客户提供更便捷、更全面的综合金融服务。着重关注便民措施，推出临时限额服务解决客户大额资金紧急调拨划转诉求，精简柜面业务流程降低企业客户临柜耗时；持续提升管理效能，复核模式初始化、集团角色自定义、代发明细隐藏等一批便捷功能获得企业广泛好评；全力支持政企信息系统国产化，11月推出网银信创版客户端，实现全行企业网银在国产操作系统中的稳

定运行；积极响应市场号召和客户诉求，发布鸿蒙版本企业手机银行，支持移动用户的多元化选择，保障云上业务连续性。截至 2025 年末，累计服务组织类客户超 4 万户，年交易流水超 5.3 万亿元。

（三）助力养老金融

本行聚焦老年群体需求，不断完善网点适老服务标准化建设，推进特色化适老金融服务体系建设，构建“线上+线下”适老服务生态，持续为老年人提供更加温馨、便捷、安全的金融服务。

1. **构筑“老年友好型网点”。**在厅堂设置老年人服务专区，普及“爱心窗口、爱心座椅、爱心饮水、爱心雨伞、爱心药品”等便民设施，同时配置老花镜、血压仪、粗芯签字笔、轮椅等便民物品；设置绿色通道，减少老年人排队等候时间；保留部分传统“旧”设施和金融服务，如开立存折、线下购买理财等传统业务，确保老年客户能无障碍享受金融服务。截至 2025 年末，已有 9 家网点获评“适老金融服务示范网点”。

2. **培育适老特色金融服务。**辖内网点积极践行“用方言、大字化、入座办、一杯水、我上门”特色适老文明服务，根据老年客户需要，提供助臂服务、入座服务、适老沟通和上门服务等人性化现场服务。贴心推出专属老年人手机版本，具备大字体显示、语音引导、视频客服等功能，关注对老年人常用的转账汇款、查询明细、缴费、医疗、养老等高频事项，让老年客户享受便捷、安全的移动金融服务。

3. **推广适老特色理财产品。**针对老年客户重点推广“普惠颐养”理财产品。该产品为定期分红型产品，符合老年人风险承受能力和实际需求，具有“本金滚动投资、收益按月兑付”的特点，受到广大老年客户的喜爱。截至2025年末，“普惠颐养”理财产品年累计销售额达28.12亿元，持有客户5.76万户；该产品保有量达90.89亿元，比上年增长15.87%。

4. 深化适老场景化服务。社保类民生场景效能提升，本行积极发挥本地金融机构机制灵活、响应高效的优势，通过建立贴心代办与绿色通道相结合的双重服务模式，持续推进社保卡全生命周期管理，涵盖制卡、发卡、补换卡及功能升级等环节，在老年群体办卡、材料流程精简等方面推出特色举措，全年社保代发超57万人次，切实提升了服务效率和群众满意度。水电燃代扣规模与质效双升，累计水电燃项目288项，其中自营项目202项，云缴费项目86项，成功推进4个新项目落地，实现温州地区水务、燃气板块一体化，促进非金融服务线上化产品的普及，使中老年客户足不出户即可实现便利缴费。

5. 打造“老友记”品牌活动。从金融知识讲座到传统节日特色活动，从爱心义剪到冬日养生，辖内机构常态化开展形式多样的老年主题宣教活动，积极打造“老友记”系列活动。全行累计开展1359次老年群体金融知识宣教活动，惠及老年群体2.8万人次，切实筑牢老年客户的金融安全意识防线。

案例：

为让老年人更好地融入信息化社会，温州银行在手机 APP、网站、网点智能机具等线上业务办理方面积极开展优化工作、持续提升客户体验，包括完善手机银行大字版功能、增加语音转账模块等，并且提供线上营业厅服务，由视频服务经理在线、面对面为老年客户提供咨询与业务办理。同时，完善“一键直通”适老电话服务，为 60 周岁以上老年客户优先接入人工专属客服团队，支持方言服务、适老话术服务，让客服热线更加专业、贴心。

（四）强化消保维权

本行坚守“以人民为中心”的发展理念，纵深推进消费者权益保护工作，聚焦客户“急难愁盼”问题精准发力，持续健全消保体制机制、强化全流程事前风险防控、深化投诉纠纷溯源治理、完善内外部协同联动，将消保要求嵌入经营管理全链条，为全行高质量发展注入民生温度与责任动能。2025年，温州银行各渠道受理消费投诉929件，投诉响应率100%，投诉办结率100%，投诉业务类别主要集中在贷款、信用卡等领域，投诉诉求主要分布在温州、上海、杭州等地区。

1.“1+X”多元解纷，保障金融消费者合法权益。本行积极践行新时代“枫桥经验”，坚持“源头预防、前端化解”原则，全力构建“内部调解优先、外部调解支撑、司法保障兜底”的多元纠纷化

解体系，通过在全行范围内建立起“基层网点即时调解、分行一般案件专业调解、总行复杂案件指导调解”的三级联动网络，打通法院、矛调中心、公证处等外部多元化解渠道。

2.“宣教+”创新形式，推动金融知识“活起来”。本行推动金融教育从“银行厅堂”走向“市井烟火”，通过聚焦“一老一少一新”等群体，联合公安、广播、电台等渠道，推出宣教+运动、宣教+快递、宣教+脱口秀等跨界联动，为不同人群、不同年龄、不同领域的消费者打造一系列场景化、趣味化的宣传活动，赢得了广大群众的一致好评和监管部门的高度认可。

案例 1：践行“枫桥经验”，打造源头化解新标杆

温州银行创新打造温州地区首个“监管+法院+金融”融合的金融矛盾纠纷化解基地(以下简称“基地”)。基地内打造多个功能模块，深度整合司法、仲裁、调解、公证、公安等专业力量协同驻点办公。基地内设的温州市中级人民法院共享法庭（温州银行服务站），是由温州金融监管分局、温州市中级人民法院、温州银行联合共建的温州市首家市级“金融共享法庭”。通过将“法庭”“调解室”搬到银行，实现银行与法院、监管部门、调解委员会等机构的高效联动，为温州金融纠纷快速化解开辟了一条“新路径”。

案例 2：创新“宣教+”，走进千万家

温州银行“宣教+”的模式不断融合创新，通过构建“网点+六进+创新”三维宣传体系，组织开展了一系列形式多样、特色鲜明的金融知识普及活

动，切实提升了市民的金融素养与风险防范意识。其中“快递+宣教”跨界联动成为亮点。温州银行与城区快递驿站合作，在超1000件包裹上粘贴反诈提示贴标，让每一件快递都成为移动宣传媒介，让金融知识搭乘快递“快车”走进千家万户，实现金融知识门户式传播，有效提升宣传的社会影响力。同时，通过“运动里程+金融宣传”将员工健身活动与消保知识传播相结合；“广播+金融”则借助早高峰广播节目，以互动问答形式向通勤群体普及防诈“三不”原则。诸如此类的“宣教+”模式持续创新，也在持续开展，旨在让金融知识普及真正深入人心。

（五）投身社会公益

作为本土金融机构，本行始终将社会责任理念融入到自身发展的整体战略中，矢志成为改善民生事业的践行者、投身社会公益的志愿者、助力本土经济发展的建设者。

1.专注慈善公益，弘扬社会正能量。本行依托温州市慈善总会温州银行分会平台，围绕“温州银行·温州好人”公益品牌，与市委宣传部联动推进关爱行动，组织开展走访慰问工作，全年覆盖37人，持续放大公益项目的示范带动效应；围绕教育帮扶、扶贫济困、妇女儿童关爱等重点领域开展慈善捐赠。成立“义工队”，主动投身金融服务、反诈宣传、文明创建、关爱空巢老人等公益活动；积极拓展公益参与路径，组织温州地区员工开展“慈善一日捐”，募集善款11.01万元，发动102名员工参与公益献血，以点带面激活全员参与热情，形成“人人可参与、处处见行

动”的温行公益氛围。社会公益工作成效突出、社会认可度持续提升，成功获评第八届“浙江慈善奖”机构捐赠奖，进一步擦亮温州银行公益品牌底色。

2. 积极开展公益宣教活动。本行秉承“服务群众、回馈社会”的宗旨，辖属网点积极开展“六进”宣教活动，主题包含投资者教育、警惕非法金融、守好钱袋子等金融知识普及活动，有效提升了村居民特别是老年群体的风险识别与抵御能力，切实守护群众金融合法权益，助力广大市民共享安全稳定的美好金融生活。同时，网点非金融公益服务常态化开展，主题包含“手作沙龙”、“公益市集”、“缴费代扣优惠”、“免费磨刀理发”等丰富多彩的活动，受到村居民的广泛好评。

案例 1:

温州银行杭州萧山支行开展防范非法金融宣传月活动，多举措、多渠道开展宣传，全力提升公众风险防范意识。一是厅堂固基，筑牢前沿阵地。支行以网点厅堂为核心，设置宣传专区、摆放折页海报、滚动播放警示视频。工作人员开展厅堂微沙龙，结合案例剖析非法金融套路，帮助客户树立风险意识。二是驿站联动，拓展宣传触角。支行携手快递驿站，在包裹张贴警示标语，驿站内布设展板。培训快递员识别技巧，推动防非知识随快递传递，扩大宣传覆盖面。三是社区联动，老少合力促宣传。强化社区协同作用，打造有“温”度的宣传模式。联合社区养老服务中心，策划“隔代共学”宣传活动，通过“老带新、新促老”的互助形式，在社区文化节、

邻里节等活动中开展主题宣传，让温暖与知识在代际传递中实现有效传播。

案例 2:

苍南图书馆与苍南支行合作共建的“阅读驿站”于 2025 年 7 月正式揭牌启用，标志着苍南县首个“银行+图书馆”模式的公益阅读空间落地运营。走进苍南支行营业大厅，原本严肃的金融环境因一处温馨的阅读角落而变得生动起来。原木色的书架上整齐陈列着 600 余册图书，涵盖文学、经济、少儿读物等热门类别，市民可在网点通过自助借阅机实现通借通还，驿站采用“图书馆供书、银行供地、共同管理”的运营模式，图书将定期轮换更新，确保阅读资源的新鲜度。阅读驿站不仅是公益项目，也是苍南支行探索差异化服务的一次尝试，支行计划结合驿站公共阅读资源，以支行为中心辐射周边社区进行宣传，通过开展“小小银行家”亲子阅读、“阅读打卡”有礼等趣味活动，吸引更多社区居民到访，在提供优质阅读体验的同时，也能向市民介绍适合少儿存款的“宝贝计划”以及惠民“水电燃代扣”等特色金融产品，将文化服务与金融业务有机结合。