

龙江银行股份有限公司2025年度 社会责任报告

2026年4月

报告说明

一、编制依据

本报告参照中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards 版）》、原中国银行保险业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等规定进行编制。

二、报告范围

（一）组织范围

本报告以龙江银行股份有限公司为主体，涵盖总行、各分支机构。特别说明除外。

（二）时间范围

2025年1月1日—2025年12月31日。

（三）发布周期

本报告为年度报告。

（四）相关说明

本报告中财务数据采集日期为2025年1月1日至2025年12月31日；报告中部分数据可能因统计口径因素与《龙江银行2025年度报告》中不一致，请以《龙江银行2025年度报告》数据为

准；为便于表达，本报告中“龙江银行股份有限公司”以“龙江银行”“本行”“全行”进行表达。

三、发布形式

本报告采用中文简体文字撰写，以 PDF 电子文档形式向公众发布，可以在龙江银行官方网站（<https://www.lj-bank.com>）下载阅读。

四、报告反馈及联系方式

通讯地址：黑龙江省哈尔滨市道里区友谊路 436 号

邮政编码：150018

网 址：www.lj-bank.com

龙江银行股份有限公司 2025 年度 社会责任报告

2025 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，紧紧围绕服务经济社会发展大局，坚持稳健经营、合规引领，持续提升公司治理质效，全力服务实体经济，深化金融创新，积极践行社会责任，以高质量发展成果回馈社会、服务人民，奋力谱写新时代金融企业责任担当新篇章。

一、夯实稳健发展基础

本行始终将稳健经营作为立身之本，坚持党建引领与现代金融企业治理深度融合，持续完善公司治理架构，全面提升风险管理水平，严守内控合规底线，以坚实的治理基础与风险管控能力，为高质量可持续发展提供坚强保障。

（一）发挥党建引领作用

坚持和加强党对金融工作的全面领导，深入学习贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想、党的二十届四中全会精神、中央金融工作会议精神和黑龙江省委十三届八次全会精神，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，深刻领悟“两个确立”的决定性意义、坚决做到“两个维护”，自觉铸牢“身在最北方、心向党中央”的政治忠诚。深化党建与公司治理有机融合，严格对标新《公司法》与监管要求，修订公司章程，将党组织建设单独成章，明确党组织在治理结构中的法定地位。严格执行民主集中制，把

党委会会议研究讨论作为董事会、行长办公会决策重大问题的前置程序，坚持“双向进入、交叉任职”，有效发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。扎实推进全面从严治党，制定党建工作要点与党风廉政建设要点，严格落实意识形态工作责任制，推动基层党支部规范化设置，加强党员干部教育培训，培育新时代金融特色文化，锲而不舍落实中央八项规定精神，推进作风建设常态化长效化。

（二）提升公司治理效能

始终坚持以高质量公司治理夯实稳健经营根基，严格遵循法律法规及监管要求，持续优化治理架构、完善制度体系、提升决策与监督效能。根据新《公司法》及相关监管规定，本行稳妥推进治理结构优化调整，依法取消监事会，由董事会审计委员会承接原监事会相关监督职能，进一步理顺决策、执行、监督制衡机制，实现监督职能专业化衔接。同时，为保障治理调整合法合规、权责清晰，本行全面修订公司章程，对治理架构、各治理主体职责边界、监督机制等核心条款予以优化完善，同步启动更新配套公司治理制度，切实筑牢现代金融企业公司治理基础。

（三）深化全面风险管理

贯彻落实中央关于防范化解金融风险的决策部署，持续秉持“稳健审慎”风险偏好，将风险管理纳入社会责任核心范畴。以巴塞尔新资本协议核心精神为导向，以全面风险管理基本要素为底线要求，结合宏观经济周期、东北地区城商行风险管控平均水

平、黑龙江省区域经济发展态势及本行实际风险状况，整合各维度风险要素，发挥全面风险管理体系的框架性引导与约束作用。强化风险管理价值渗透与文化传导，拓宽风险管理流程覆盖边界。持续完善风险管理环境建设，健全风险管理组织架构，优化风险绩效考核机制，着力构建高效协同的风险决策支持体系，切实履行风险防范化解主体责任，健全防范化解金融风险长效机制，为地方经济社会高质量发展贡献金融力量。

（四）严守内控合规底线

内控合规是金融机构履行社会责任的核心底线。本行锚定ESG治理高质量发展目标，将内控合规要求深度融入公司治理各环节，构建横向到边、纵向到底的“三道防线”合规管理体系，以制度化建设夯实合规经营、责任发展的基础。全年对标监管最新要求与行业先进实践，迭代完善内控合规管理制度体系，顺利完成全行制度提升工程，共计审核制度649项，废止不合规、不适用制度75项，有效堵塞管理漏洞，筑牢制度屏障。同时，严格落实反洗钱、反恐怖融资监管要求，基于风险导向开展客户尽职调查，平衡金融安全与服务便利，保障客户合法金融权益；常态化组织防范非法集资、非法金融知识普及宣传，推进案件风险防范规范化建设，以合规服务传递金融温度，切实履行金融机构对社会公众的责任担当。深耕合规文化建设与能力提升，着力强化全员“合规创造价值”的思想认知，厚植全员合规自觉。对违规行为坚持“零容忍”，推动合规文化内化于心、外化于行，以

稳健合规的经营理念维护区域金融稳定，为服务实体经济、保障金融消费者合法权益筑牢坚实根基。

二、服务经济发展大局

本行始终坚守金融本源，主动服务国家发展战略与地方经济大局，聚焦实体经济重点领域，持续加大金融支持力度。积极推进五大金融协同发力，以高质量金融服务赋能经济社会高质量发展。

（一）助力实体经济发展

聚焦黑龙江省内经济发展需求，全力支持区域经济发展，将金融资源精准注入区域实体经济重点环节，助力本土经济高质量发展。紧扣黑龙江省委、省政府战略规划与重点行业布局，制定《龙江银行加快发展新质生产力全面激活金融新动能实施方案》《龙江银行科技金融协调联动工作方案》《龙江银行支持冰雪旅游工作方案》等系列政策文件。聚焦“4567产业”等重点领域、数字经济绿色发展等方向，从政策、产品、风控、服务、赋能“五位一体”角度为发展新质生产力提供全方位支持。办理存量资产盘活业务，聚焦黑龙江省城市交通、生态环保、公共服务等领域，加大对城市管网改造、智慧社区等项目的支持力度，2024年至2025年累计推动8个地市11个国有资产盘活项目落地，累计授信金额54.35亿元，投放贷款21.17亿元；研发“节水贷”等创新信贷产品，全国首个热电领域节水贷款项目落地双鸭山，签约额0.26亿元；完善考核激励和政策支持，将支持“4567产业”

成果纳入分行绩效考核范畴，提高相关领域营销积极性和贷款投放力度；对接人民银行支持政策，为规模以上工业企业办理贷款贴息 66 户、177 笔，累计贷款 35.74 亿元，贴息金额 0.86 亿元；持续压降高污染高耗能传统钢铁行业的信贷资金支持，加大对俄贸易、高端装备制造业、传统商业综合体、城市公用事业产业、智慧工厂、绿色信贷项目的资金投放；重点领域贷款投放保持稳步增长，推广现金管理平台应用。积极支持区域经济建设，2025 年累计投资黑龙江省地方政府债较上年增加 123.86 亿元，在黑龙江省政府债券承销团中承销规模和份额位居首位。

（二）科技金融提质增效

实行名单制管理，每季向分行转发专精特新中小企业、高新技术企业、创新型中小企业等科技型企业名单，重视企业现场走访工作。持续推进产品创新，出台专精特新小巨人贷、专精特新贷、科技研发贷、科创易贷、科技贷、科技成果转化贷等 6 款科创金融产品，覆盖中、小、微企业和不同生命周期科技型企业的融资需求。优化信贷系统功能，增设科技型企业字段标识，提升科技型企业分类精确度和自动化管理水平。支持区位重点产业集群，印发《龙江银行支持大规模设备更新和消费品以旧换新工作方案》，加大对黑龙江省大规模设备更新和消费品以旧换新支持力度，优先支持符合国家标准的运用数字技术和绿色技术进行改造、推动和提升的传统产业，关注航空航天、装备制造以及生物医药等行业，在相关产业纵深发展上提供资金支持。

（三）绿色金融加速发展

深入贯彻中央金融工作会议精神，锚定“五篇大文章”发展新质生产力的核心要求，将绿色金融作为推动高质量发展的重要抓手。紧跟国家及黑龙江省政府“双碳”战略与“美丽龙江”建设步伐，结合自身发展实际，持续完善绿色金融管理机制，优化信贷资源配置，全力推进绿色金融业务提质增效，已将绿色金融发展纳入《龙江银行 2024—2026 年战略发展规划》。在授信政策上，将金融“五篇大文章”作为重点支持领域，聚焦绿色低碳循环农业、智慧农业，关注农产品精深加工高端化、绿色化、集群化发展，推动新质生产力发展。同时，本行优化授信审查审批模式，建立绿色审批通道，在报审资料齐全的前提下实现“即报即审、优先处理、快速投放”。修订《龙江银行绿色信贷管理办法》，明确要求贷款利率管理部门制定绿色信贷贷款利率优惠政策，进一步推动绿色信贷业务持续发展。坚持把发展绿色金融作为推动经济社会高质量发展的责任担当，全力助推黑龙江省经济社会绿色发展，强化作为地方性商业银行的责任感和使命感。截至 2025 年末，绿色信贷余额 57.57 亿元，较年初增加 27.50 亿元，增幅 91.46%。

（四）加力发展普惠金融

坚守“服务实体经济作为金融工作出发点和落脚点”的发展定位，贯彻落实总行党委对普惠金融、乡村振兴工作部署，通过印发指导意见、推进管营一体、推动业务创新、强化风险管理等

举措，稳步推进各项工作。报告期内，印发《2025年龙江银行普惠贷款业务营销指导意见》《小企业法人贷款产品手册》《无还本续贷业务白名单》《关于加强县域基础民生领域普惠金融工作的指导意见》，修订制度明晰定价机制。确立年度发展主基调，制定营销、行业、定价、产品、结构五大目标策略；持续加大无还本续贷业务投放力度，助力企业破解资金周转难题，促进优质存量客户稳定经营发展；组织分行开展县域基础民生领域如医院、学校、供热企业、排水公司等融资需求对接。推动监管要求落地见效，根据金融监管意见修订尽职免责管理办法，明确免责流程、细化免责标准。截至2025年末，普惠贷款客户17,806户，贷款余额112.77亿元，累计向10,088户普惠客户、投贷106.18亿元，普惠贷款平均投放利率3.56%，较年初下降0.92个百分点。累计投放“双稳”业务1,228户，金额30.68亿元，在黑龙江省金融同业中排名第3位。

深入贯彻落实国家乡村振兴战略部署，立足普惠金融服务定位，以金融活水精准浇灌乡村沃土，多措并举助力农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。在信贷支持上，充分运用支农支小再贷款政策工具，持续加大对涉农主体的信贷投放力度。通过积极引入支农支小再贷款和政策性银行转贷款等低息资金，普惠贷款投放利率3.56%，较年初下降0.92个百分点，最大限度向普惠贷款客户减费让利。持续深化乡村振兴金融服务，切实履行金融机构社会责任，为全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化贡

献更多金融力量。截至 2025 年末，普惠涉农贷款增速 48.39%，高于全行贷款平均增速 39.1 个百分点。

（五）数字金融创新赋能

数字金融是本行践行社会责任、赋能民生发展与实体经济的重要抓手。报告期内，本行积极推进数字金融创新发展，以科技赋能提升金融服务的普惠性、安全性与便捷性。在普惠服务领域，通过优化“龙银 e 农贷”等数字化信贷产品体系，精准对接涉农客群需求，同时推出全流程线上化消费贷产品，打破服务时空限制，让金融服务更易触达各类群体；在风险保障方面，依托大数据构建完善的信贷风控体系，推进数字基础设施国产化与容灾能力建设，筑牢金融服务安全防线，切实保障客户资金与信息安全；在民生服务优化上，持续升级手机银行、企业网银等线上渠道，新增多项便民缴费、场景服务功能，提升客户服务体验，助力数字便民生活建设。未来，本行将持续加力发展数字金融，以更大力度推进数字化转型，深化数据治理与科技人才队伍建设，进一步完善数字化服务与风险防控体系。通过持续的科技创新与服务升级，不断拓宽数字金融服务边界，精准对接乡村振兴、小微企业发展等国家战略需求，以数字金融之力赋能实体经济高质量发展，切实履行金融企业的社会责任与使命担当。

（六）养老金融多元发展

成立财富管理部，建立理财经理队伍，提升对客户养老规划财富管理需求的服务能力。开展养老金融产品销售工作，截至

2025 年末养老类保险产品累计销售金额 12,534.47 万元、养老目标基金销售金额 2,768.17 万元、类养老理财产品存续规模达到 27.85 亿元。优化老年客户服务体验，开发手机银行“关怀版”；加大养老金融产品供给，上线养老目标基金及养老类保险产品；开展针对老年客户的金融知识讲座和反诈宣传讲座；积极使用移动 PAD 等工具走入乡村，为有金融需求及养老财富需求客户办理银行卡及手机银行，提升金融交易便捷性。

三、加强金融服务创新

本行坚持以创新驱动赋能金融服务提质增效，积极顺应数字化发展趋势，稳步推进数字化转型与信息科技自主创新，持续深化数据治理体系建设，不断丰富金融产品与服务供给，以技术创新、管理创新、产品创新全面提升服务质效与客户体验，为高质量发展注入持久动力。

（一）加力推进数字转型

本行坚持以数字化转型为核心抓手，深入贯彻落实国家及金融监管部门关于数字化转型的决策部署，坚持以数据驱动为核心战略，切实提升风险防控精细化、智能化水平，构建形成“技术赋能+风险管控+服务升级”的良性循环体系。紧密围绕风险化解主线，重点从基础设施升级、数据治理提质、业务场景赋能三大维度精准发力，为本行高质量发展筑牢数字底座。本行全力推进数字基础设施国产化替代工程，已完成总行及 11 家分行核心网络设备全量升级，通过 5 套国产数据库集群扩容与 2 套同城容灾

算力新建，落地首套大型分析类数据库容灾，有效强化业务连续性保障，显著降低技术依赖风险。同时，同步深化数据治理体系建设，建立“谁的数据谁负责”管理机制，推进数据标准制定与存量问题识别，完成 21 项国家核心标准梳理订正，制定个人客户信息分级分类治理策略，明确 17 个关键信息项，构建 86 个精细化校验模型，实现客户信息全方位核查，为精准风险研判提供高质量数据支撑。在业务赋能层面实现多点突破，一方面优化信贷产品体系，依托大数据技术构建 8 个细分场景的智能风控模型，实现农村、垦区、个人消费贷等业务从申请、审批到放款全流程线上化办理；另一方面，推进集中作业、管营一体、客户标签等 4 个重点平台建设，同步升级手机银行、网上银行等线上渠道场景。

（二）持续深化信创升级

积极响应国家对金融安全和科技自主创新的政策要求，参与推动金融科技领域自主创新，持续开展业务系统的信创升级改造。报告期内，本行加大基础设施更换和业务系统改造投入，采购国产硬件设备 1,107 台、国产基础软件 106 套，完成 11 套业务系统的信创升级改造并投产上线、单轨运行，逐步实现金融科技基础设施自主可控。

（三）不断完善数据治理

本行始终将数据治理视作履行社会责任的重要基石，为持续完善高效的数据治理体系，推动数据要素在保障客户权益、服务

实体经济等领域充分发挥基础性作用，本行进一步健全了数据治理组织机制，成立数据治理工作领导小组，科学部署阶段性任务；依托定期会议与双周专题会机制，稳步推进数据标准体系重构、标准落地执行与全流程质量管控，确保全行数据口径准确、一致。在巩固前期治理成果的基础上，进一步推动数据治理工作向纵深拓展、与业务深度融合、向价值创造转型迈进。

（四）坚持创新金融产品

报告期内，本行印发《龙江银行“科技贷”实施细则》，该制度的出台，填补了中型科技型企业特色化产品空白。本产品立足科技型企业发展特质，科学设置更为灵活宽松的准入标准，创新引入担保公司增信机制，同步提升专项产品单户贷款额度，以金融活水精准滴灌科技型企业成长壮大，为区域科创产业高质量发展增添活力。推进小企业法人贷款线上化工作，已完成顶层设计，后续将启动风控模型采购、外部数据采购及配套系统改造公开招标，推动项目从规划阶段转入实质建设。制定支持中小企业数字化转型融资服务方案，与黑龙江省工信厅联动，为各地市数字化转型企业提供对接服务，助力中小企业数字化转型，助力制造业高端化、智能化、绿色化发展，切实落实国务院办公厅《制造业数字化转型行动方案》及黑龙江省委、省政府有关决策部署，强化金融对中小企业数字化转型的支撑作用。

四、传递金融向善温度

本行始终秉持金融向善、服务为民的理念，坚持以客户为中

心，持续优化服务体验、践行客户至上宗旨。积极履行社会责任，扎实推金融帮扶坚持以人为本，关心关爱员工成长，以有温度、有担当、有情怀的实际行动，传递金融温暖，守护民生福祉。

（一）优化客户服务体验

报告期内，开放哈尔滨龙腾支行省直公积金延伸柜台，针对缴存职工“就近办、便捷办、高效办”的实际需求，提供公积金查询、提取、贷款等一站式全流程服务，便民服务直达基层；搭建政府采购平台投标保证金托管系统，减免账户费用，降低代理机构运营成本，优化技术架构和流程设计，为黑龙江省政府采购领域资金规范化管理提供助力；警银通系统覆盖面进一步扩大，实现佳木斯、双鸭山、哈尔滨等多地公安系统保证金、扣押款及罚没款线上收缴；完成住房维修资金系统平台开发；公共资源交易保证金系统交易量逐年增长；“就近办”支行网点增至137个，为社保部门扩大服务辐射区域提供支持。提升网点文明规范服务水平，制定《龙江银行适老化服务应急处理工作方案》，开展应急演练，提升适老化服务工作的应急处理能力，保障经营秩序安全稳定；印发营业网点服务质量提升方案、文明规范服务千佳示范单位预申报及创建工作方案，通过专项检查督导、交叉检查等方式规范服务行为，强化依法合规经营，不断提高服务意识，持续改进服务方式。组织开展网点管理人员、柜员专项考试，强化网点管理人员与柜面人员专业能力。开展应急培训强技能，联合哈尔滨红十字应急救援支援服务队开展应急救援培训，重点培训

心肺复苏、AED 使用、创伤包扎等技能，实现全行基层运营人员共 403 人具备初级救护资质，提升员工应急处置能力。编制《龙江银行网点视觉形象建设手册》，明确网点适老服务设施配置标准，统一配备爱心座椅、带辅助起身扶手的适老沙发，对各类桌椅实施圆角化处理，采用大字体、高对比度设计标准制作标识牌，打造专属便民服务空间，提升老年客户服务体验，践行社会责任。

（二）用心诠释客户至上

报告期内，本行消保工作以“用心诠释客户至上”为核心，持续完善三级消保治理体系，修订 5 项核心制度，落实宣传物料双人双岗审核制，实现全年 235 款产品、57 款宣传素材合规率 100%；构建多渠道投诉闭环管理体系，全年受理投诉同比下降 8.49%，客户投诉处理平均时长压缩至 3 个工作日内，投诉处置率 100%，15 日办结率 100%，未发生重大消保负面事件；聚焦老年人、新市民等特殊群体推出适老化改造、专属借记卡等差异化服务，开展金融知识“五进”活动 960 场，覆盖 50 万人次，成功劝阻诈骗交易 21 笔、挽回客户资金损失 420 万元；持续完善消保治理架构，推动消保工作与乡村振兴深度融合，以扎实举措守护消费者合法权益，彰显金融机构的责任与担当。

（三）坚持做实金融扶贫

持续强化金融助力乡村振兴与县域发展工作。坚守金融为民初心，主动扛起服务乡村振兴与县域发展的社会责任，统筹推进人才下沉与基层赋能。坚持选派优秀干部扎根驻村一线，聚焦基

层党组织建设、农户增收致富等重点任务，驻村干部以“钉钉子”精神做实金融帮扶、打通服务群众“最后一公里”。截至 2025 年末，本行选派 1 名总行副总经理级干部和 2 名员工组成工作队开展乡村振兴工作，选派 1 人参加第二批次“助力乡村振兴千人行动”。同时，针对偏远县域支行，选拔熟悉当地情况、愿意扎根基层的优秀人才担任县域支行管理岗位，强化县域支行班子建设与服务能力，持续优化基层金融服务供给，补齐偏远地区金融服务短板，助力当地金融服务提质增效，带动县域就业与经济发展。

（四）携手员工和谐共进

报告期内，积极为社会创造就业机会，招录应届毕业生 28 人，新提供应届毕业生招录计划 100 个。积极落实人才引进相关政策，做好人才引进老政策、新政策安家费和生活补贴申领及发放工作，为经营发展提供人才支撑保障，累计发放人才补贴 77 人次，累计发放金额 119.85 万元。全行安置残疾人 10 人，共缴纳残疾人就业保障金 635 万元。同时做好员工以“五险二金”为主的综合保险福利保障体系，依法缴纳基本养老保险、基本医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险等五项保险和住房公积金、企业年金，按时为员工申报各类保险待遇。