

附件：

泰安沪农商村镇银行 2021 年度社会责任报告

一、加强党建引领，践行初心使命

（一）深入开展党史学习教育

2021 年，泰安沪农商村镇银行党支部把学党史、悟思想、办实事、开新局贯穿始终，达到“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的目的。主要学习了：《2021 年村镇银行管理部党委党建工作报告》《党史学习教育应该树立正确党史观》《学党史 悟思想 办实事 开新局——论学习贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会上的讲话》《中国共产党廉洁自律准则》（党员廉洁自律规范和党员领导干部廉洁自律规范）、《学党史 守初心 弘扬“井冈山”精神》《读经典 学党史 反对自由主义》《学党史 传承红色基因 弘扬“长征精神”》《学习习近平总书记在庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的重要讲话》等。党内集中学习进一步增强了我行全体党员的党性修养、切实提高了政治站位和政治觉悟，筑牢了党员干部思想防线，抓好了党员干部的经常性教育。

在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，深入研究党的百年光辉历史和著名党史人物、重要党史事件、革命英烈等，进一步挖掘红色资源、讲好红色故事、传承红

色基因。我行党支部认真组织此项工作，积极动员全行员工参与此次活动。历经我行初赛、党总支复赛及上级党委决赛，我行党支部成员孙亚男同志荣获此次党史演讲比赛三等奖。此次专题演讲比赛是我行党支部学党史的一项重要内容，以此激励广大党员、干部员工坚定理想信念，传承红色基因，积极担当作为，努力为泰安沪农商村镇银行加快发展提供力量。

为进一步增强党支部凝聚力，增强党史学习教育成果，在上级党委的正确带领下，我行党支部年共开展两次组织生活会。一是2020年度基层党支部组织生活会和开展民主评议党员工作；二是党史学习教育专题组织生活会。支部领导以普通党员身份参加，积极开展批评与自我批评，红红脸，出出汗；全体党员根据自身工作情况及泰安村行发展问题纷纷献言献策，达到了组织生活会应有目的。

（二）扎实开展“我为群众办实事”实践活动

2021年建党百年之际，泰安沪农商村镇银行积极践行社会责任。一是与属地社区积极对接，走进社区举行形式多样的活动，以党建活动为契机，普及“反洗钱、反假币、防范电信诈骗”等金融知识，提高社区居民金融防范意识。二是向“光荣在党50年”老党员献礼；三是慰问困难老党员，回馈社会；四是深入“泰安市范镇敬老院”，向敬老院捐献棉服；五是提高金融服务质量，升级适老服务，关注特殊群体需求等。

1、“我是党员做先锋”活动

为全力推进泰安沪农商村镇银行股份有限公司业务发展，积极响应上级党委“岗位奉献、决胜元年，以优异成绩迎接建党100周年”，我行制定了《“奋战六月向建党百年献礼”系列营销活动方案》，明确党员带头力争实现时间过半、任务过半的存贷指标。

2、“我是党员志愿者”活动

为深入贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会上的讲话精神，2021年6月10日在“学党史 促力行”兴趣小组组长带领下在泰山公馆举行“普惠金融进万家 金融服务社区行”党团志愿活动，活动中全体人员不仅帮助社区居民做一些力所能及的事情，还在聊天过程中为其讲解金融知识及我行特点。此次志愿活动既拉近了与社区居民的关系又使其能够进一步加深对我行了解，真正做到了“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命。

3、“我为群众送温暖”活动

2021年，我行党支部积极对接长城社区、范镇、祝阳镇等乡镇，针对辖内生活困难老党员送去米面油等慰问品；2021年10月14日在重阳节到来之际，我行为所辖社区及业务对接乡镇困难群众及老党员送去棉衣及红围巾等用品，深化脱贫攻坚成效，切实履行村行社会责任。

2021年1月17号，根据前期我行党支部前往泰安市主题党日活动中心开展主题党日活动情况，活动党员完成心

愿卡项目：为生活困难或行动不便的老人送床品等生活必需品。

4、“我为群众解难题”活动

我行坚持晨会、周例会及季度会议，并开展新员工座谈会、青年员工座谈会，深入了解员工的思想动态及业务指标完成情况，针对业务发展过程中存在的困难，我行党支部领导积极为员工解决困难、主动为员工搭建获客平台，带头进行营销。

5“我为发展献一计”活动

组织生活会上，支部领导带头作为普通党员参加组织生活会，并带头开展批评与自我批评；会上全体党员干部针对我行发展现状纷纷献言献策，指出现在业务发展上的难点痛点堵点并有针对性地提出自己的建议。经过集体把脉会诊，我行党支部领导针对能改正的问题做到力行力改，对于短时间内无法改正的问题也在积极寻找方式方法，切实提高了我行全体员工的体验感与幸福感。

（三）推进清廉金融文化建设

泰安沪农商村镇银行党支部坚持党管干部原则，围绕战略和业务导向加强干部队伍建设，牢固树立人才是“第一资源”的理念，坚持党管人才的方针，全面加强人才工作的组织领导，压实“一把手”抓“第一资源”责任，按照公开、平等、竞争、择优的原则，坚持正确的用人导向，

通过不断加强人才培育，支撑泰安沪农商村镇银行转型发展。

2021年，我行党支部严格执行《村镇银行管理部党委党建工作责任制考核办法》，压紧压实支部书记第一责任人责任，做深日常监督，推动监督下沉、监督落地、监督于问题未发之时，构建“明责履责、考责追责”的党建工作闭环，并与上级党总支签订了党风廉政建设责任书，切实做到谁主管，谁负责，分解责任落实，一级抓一级，层层抓落实，将责任传导到我行党支部每一位党员干部。

泰安沪农商村镇银行制定《泰安沪农商村镇银行“阳光信贷”管理办法》，将我行贷款政策、贷款品种、贷款条件、办贷时限、监督投诉等信息向社会公众、贷款客户进行公开，主动接受社会和行内双重监督，为客户提供公开、透明、廉洁、诚信、高效的信贷服务。对于群众举报的不依法办贷、不廉洁办贷的，尤其是在贷款发放过程中存在吃、拿、卡、要的工作人员，我行或外部检查审计机构一经查实，严格按照《泰安沪农商村镇银行员工违规违纪处理规定》给予相关人员解除劳动合同处理，报告期未发现违反“阳光信贷”要求的工作人员。

二、完善制度建设，提升行业规范

（一）夯实内部管理

泰安沪农商村镇银行建立并持续完善了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为核心的“三会一层”公司

治理结构，通过制定议事规则和制度、完善决策程序，优化成员结构，建立了职责明确、分权制衡、规范运作、科学合理的公司治理机制。我行不断加强制度建设，逐步规范了制度程序，保证了规章制度内容的合法性、规范性，增强了其系统性和可操作性。对各项业务及管理活动，主要通过管理办法和操作规程规定相关的运行控制措施和控制程序，建立了各业务部门、风险管理部门、合规审计三道运行控制防线，通过审批、授权、岗位分离、检查监督等措施，基本能够实现对各项业务和管理活动的有效控制。

我行 2021 年董监事会进行了换届选举，同时将原“战略小组”调整为“战略与三农金融服务委员会”，原“风险管理”、“风险化解”、“关联交易控制”小组合并调整为“风险合规与关联交易控制委员会”，原“消费者权益保护小组”调整为“消费者权益保护委员会”，增加“提名与薪酬委员会”。为提高合规内控管理，2021 年共组织开展 15 余次专项审计，规范审计行为，提高审计工作效率。

（二）规范经营行为

1、加强职业操守教育。定期组织培训，加强制度培训与业务知识学习，及时传达和落实有关制度和规定。制度类规定要求全体员工必须执行和落实，各条线也可根据实际情况有针对性地自行组织开展培训活动。2021 年我行共

组织开展 12 次案防合规培训。一线员工参加案防合规培训率 100%。

2、建立并完善员工管理制度，将员工入职前背景调查、职业操守、八小时内外行为规范等要素纳入案防管理范畴。采取全面排查、专项排查和日常排查相结合的方式，加强对重要岗位、重要人员的监督检查。对各类排查发现的问题和风险隐患，制定整改计划，确保整改到位，有效消除案件风险隐患。

2021 年我行开展了员工失范行为排查、亲属任职回避排查、关键岗位员工定期轮岗、强制休假、借记卡持有情况专项排查等风险排查，通过排查，未发现员工有违反相关要求的行为。

（三）完善风险控制

1、加大对业务人员的合规、业务培训力度，防范业务人员道德风险、合规风险和操作风险。

2、加强贷款三查工作，提升调查真实性、审查合规性把控，通过首席风险官现场考察与审查资料审查相结合方式，借助交叉验证等手段，严把准入关；同时强调贷后管理对于早期风险预警和处置的重要作用，通过贷后全流程跟踪和管理，杜绝贷后管理流于形式。

3、加强存量高风险贷款管理，要求业务人员每月进行贷后定期检查，到期之前根据客户资金情况及时采取无还

本续贷、延期还本付息、展期等风险化解措施，避免下迁不良风险。

2021年，我行通过对风险的及时预警并采取措施，经与担保公司充分沟通，担保公司在对外担保余额3000万元未解决情况下，代偿我行一笔200万元逾期隐性高风险贷款，有效防止了不良贷款规模的上升。

（四）强化行业自律

泰安沪农商村镇银行始终加强行业自律，注重行为管理。我行印发了《泰安沪农商村镇银行从业人员行为管理办法》《泰安沪农商村镇银行员工行为准则》等一系列规章制度以加强行业自律，同时建立科学考核机制，梳理正确用人导向，破除阿谀奉承、拉帮结派等小圈子、小团伙，建立公平公正的选人用人机制。

加强教育，增强案件防控意识。定期开展合规、案防类培训，组织观看警示教育片等。强化“合规人人有责”、“合规创造价值”的理念；剖析典型案例，把荣辱观、人生观、价值观教育贯穿于合规教育的始终。2021年组织开展合规培训12次，开展警示教育8次。

三、强化责任担当，助力“六稳”“六保”

（一）多措并举为企业护航

泰安沪农商村镇银行坚决贯彻省委政府及监管部门对疫情防控相关保障支持措施等要求，全面做好疫情防控期间的金融服务，为受本次疫情影响的企业提供金融扶持工

作，帮助企业战胜疫情灾害的影响。坚持疫情防控阻击战与经济发展保卫战决胜共赢，周密部署、因企施策，全力为企业复工复产“添柴助燃”、“提档加速”。累计发放流动资金贷款 2155 万元，支持企业复工复产 17 家；发放个体工商户和小微企业主贷款 8455.5 万元，支持 267 个平稳度过疫情防控特殊时期，充分发挥了村镇银行银行当先导、补短板、逆周期调节作用。

一是制定小微企业贷款投放的激励政策。围绕行内资源配置，重新制定了小微企业贷款激励考核方案，保障对小微企业、民营企业的支持，保持贷款的增速，并考虑客户经营情况增加中长期贷款的投放力度。

二是加大小微企业专属服务。针对防控疫情所需，泰安沪农商村镇银行紧急推出了新产品“抗疫快易贷”，单户授信最高 100 万元，担保方式多样化，对符合条件的客户免除担保措施。还款方式自由灵活，随借随还，合理的减轻客户还款负担，提高资金利用率。我行防疫类信贷计划额度为 500 万元。

三是开辟小微企业绿色通道。大力提升融资审批效率，对符合条件的小微贷款快速审批投放，力争“即来即审，及审及放”。针对防疫物资生产、流通、运输企业，以及受疫情影响较大的批发零售业、住宿餐饮业、交通运输业、文化旅游等小微企业，泰安沪农商村镇银行结合实际，综

合采取利率优惠、无还本续贷等措施，切实落实综合融资成本压降要求，支持企业共渡难关。

四是切实保证公众还款相关权益。对受疫情影响暂时失去收入来源或影响巨大的经营者和个人，我行积极沟通，制定符合实际的还款计划，不盲目断贷、抽贷、压贷，同时通过无还本续贷、调整还款方式、阶段性压降贷款利率等救助措施，尽全力将小微企业的不良影响降到最低。

（二）精准注入金融活水

泰安沪农商村镇银行深化“放管服”改革，持续深入优化营商环境。一是按照市场化、法制化原则，充分考虑企业复工复产和生产经营状况及企业实际偿还能力，合理确定企业还本付息计划。二是按照差异化、灵活性原则，“一企一策”差异化安排，采取多种还款方式，避免企业延期后本息集中偿付造成企业资金周转再度紧张。三是建立健全无还本续贷名单，实行动态管理机制，对列入符合延期还本付息条件的企业，在企业贷款到期前1个月进行调查评审，确保符合条件的企业在贷款到期后可实现资金无缝衔接。四是贯彻执行便捷获得信贷流程，简化审批流程，缩短审批时间，减少材料数量，避免因审批原因时间过长导致企业出现逾期等现象。五是按照整体性、坚固性原则，在做好两项工具的同时，兼顾企业新增融资需求，统筹安排年度总体工作，有效防控和处置行业风险。

申请延期还本付息企业客户

泰安市某交通器材有限公司，主营智能天网监控、信号灯等项目建设。2018年向我行申请260万元的企业流动资金贷款，担保方式为抵押，贷款到期后因抵押权人长期居住美国，多种原因无法回国签字，造成该笔贷款未能正常续贷造成逾期。由于疫情，停工停产接近2个月，3月6日部分复工复产，3月10日，该公司提出延期还本还贷申请，约定3月19日还款60万元，4月30日还款100万元，5月30日还清剩余贷款本息。上述延期本金257.51万元，利息4.83万元，共计262.34万元。接到该企业延期还款申请书后，我行领导高度重视，综合分析，同意对其贷款本息延期还款，并按照借款企业提出的还款计划执行。

支持企业无还本续贷情况

借款人某勇，2016年注册泰安市某餐饮服务有限责任公司，在岱岳区光彩大市场附近经营一家中餐饭店，2019年7月29日向我行申请70万元个人助业贷款，期间还款正常，但疫情影响，一直处于停业状态，4月中旬逐步复工复产，因错过了春节销售旺季，外加支付房租及人工工资，资金流紧张申请延期利息，后经有权审批人审批，同意其延期申请。为助力企业经营，减轻还款压力，于7月为企业发放无还本续贷贷款69万元，借款期限一年，采用按月付息，到期还本的还款方式。

（三）保障优质金融服务

泰安沪农商村镇银行全面贯彻落实《中国银保监会办公厅关于2021年银行业保险业高质量服务乡村振兴的通知》《中国银保监会办公厅关于2021年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》相关要求，深入持续做好“六稳”“六保”工作，强化普惠金融服务，牢牢把握高质量发展主题，进一步提升小微企业、民营企业以及三农领域金融服务整体效能。截至2021年12月末，小微贷款余额11547.89万元，较年初增加5546.16万元，增幅92.41%，各项贷款余额24225.01万元，较年初增长5128.42万元，增幅26.86%，小微贷款增幅高于各项贷款增幅；小微贷款户数317户，高于年初小微户数（年初134户），两增指标均已完成。

1、确保信贷增量。围绕“两增”目标，持续加大普惠型小微企业贷款（单户授信1000万元以下（含）小微企业贷款，且剔除票据贴现和转贴现业务）投放力度。

2、制定信贷计划。统筹考虑普惠小微企业贷款增速、占比提升要求，单列并科学制定全年普惠型小微企业信贷计划。

3、优化信贷格局。明确自身定位，形成有序竞争的差异化供给格局，尊重市场规律，杜绝无序竞争。一是坚持“小微三农”的市场定位，回归本源、优化结构，以高质量发展为目标，大力服务实体经济。二是坚持区域化经营，专注信贷主业。将新增可贷资金用于当地信贷投放，贷款

投向以小微企业逐步倾斜，牢固本地小微企业客户基础。

三是发挥村镇银行立足县域、小额分散的自身优势，主动覆盖小微企业融资供给“空白区域”。

4、管控融资成本。一是持续加强对小微企业贷款的优惠力度，确保2021年新发放普惠型小微企业贷款利率在2020年基础上保持平稳态势。二是严格执行规范商业银行服务价格管理和信贷融资收费的规定，杜绝违规收费行为。三是对通过银保合作或与第三方机构合作向小微企业提供融资服务的，要审慎评估各环节费用，合理确定综合融资成本，避免多段收费加重小微企业实际融资负担。四是积极践行社会责任，向小微企业特别是因疫情遇困的小微企业主动减免服务收费。

5、确保信贷真实。提高信贷管理精细化程度，认真做好贷款“三查”，重点加强对申贷资金的实际用途把关和验证，防止信贷资金流入资本市场和政府融资平台、房地产等领域。密切关注行业经营形势和风险变化，对已发放的贷款定期开展排查，前瞻研判风险，前移处置关口。

四、聚焦重大战略，助推高质量发展

（一）金融科技助力生态场景建设

为稳步增强金融服务能力，我行逐步扩大金融服务覆盖面，近两年我行为“三农”服务提供便利，逐步推出了“惠众贷”“惠e贷”“聚合支付”等优质金融产品，使金融服务的质效显著提升，全力推动零售向“数字化”“线上

化”转型，使得各项产品对接各类消费场景时能满足消费者多样化的生活需求。我行还针对民营企业、小微企业的特质，为其推出“惠企贷”“惠兴贷”等新型产品，帮助民营企业、小微企业等实体经济渡过难关。

（二）金融科技重塑服务渠道

运用金融科技手段丰富服务渠道。我行推出手机银行并持续丰富手机银行功能，优化用户使用体验，使手机银行从单纯的功能平台向服务平台转变。2021年我行银行卡已支持绑定微信、支付宝等便捷平台，进一步提升了我行的金融服务能力。

（三）健全网络身份认证体系

为适应互联网时代的移动终端可信环境，2021年我行推出“移动临柜”业务，利用可信计算、安全多方计算、密码法、生物识别等信息技术，在兼顾安全与便捷的多元化身份认证体系的同时，扩大了柜台业务的范围，增加了临柜业务的便利性，并通过不断丰富金融交易验证手段，保障移动互联环境下金融交易安全，提升金融服务的可行性、满意度与安全水平。

（四）关键 IT 管理体系方面

我行不断优化组织架构、制度流程和人力资源建设，持续完善科技研发、系统运维、信息安全、外包服务、业务连续性等科技关键管理体系。我行建立了与科技创新相适应的人才培养激励机制，信息科技队伍的生产力和创造

力有了明显的提升。

（五）优化客户业务办理流程

简化开户、变更、销户环节手续，为客户缩减业务办理时间，提升服务质效。

五、强化科技支撑，推动普惠金融

（一）助力小微企业成长

2021年是泰安沪农商村镇银行守定位、重发展、控风险，全力支持三农小微业务开展，加快提升资产质量的一年。我行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，严格落实金融监管要求，统筹推进新冠肺炎疫情防控 and 经营管理工作，服务“三农”和实体经济取得明显成效，行稳致远根基进一步夯实，在服务国家战略、回馈社会各界的同时，取得了良好的经营业绩。

一是深入贯彻落实乡村振兴战略，以年初制定的坚守定位达标规划为标，深耕县域金融市场。2021年末，涉农贷款余额12587.85万元，较年初增加5651.2万元，增幅81.47%。普惠型涉农贷款余额7460.25万元，较年初增加4791.18万元，增幅179.51%。

二是切实推动小微企业金融服务高质量发展，围绕信贷投放，明确高质量发展任务目标，增强高质量发展内生动力。2021年末，普惠小微企业贷款余额11547.89万元，较年初增加5546.16万元，增幅92.41%。普惠小微企业317户，高于年初183户，增幅136.57%。

（二）落实乡村振兴战略

泰安沪农商村镇银行紧密对接乡村振兴战略部署，聚焦国家粮食安全、农村产业融合发展、美丽宜居乡村建设等领域，持续强化金融支持。一是扎实开展“金融服务整村授信”，大力发展重点乡镇批量授信模式，全力支持乡村建设、乡村产业。二是加强“三农”金融产品创新，根据家庭成员综合担保贷款、惠兴贷、惠企贷循环授信授信优势，制定贴合三农客户的还款方式及还款频率，提高资金运用率。三是大力推广“强村贷”，完善“省农担担保+沪农商贷款”运作模式，扩大惠农贷款投放。四是顺应数字乡村建设趋势，全面开展农户信息建档，推动“惠e贷”全流程线上化，深入推进“民兴快贷”综合服务建设，努力打造“三农”领域数字生态银行。

截至2021年末，全行涉农贷款12587.85万元，较年初增加5651.2万元，增幅81.47%，涉农贷款增速高于各项贷款增速54.61%，涉农贷款存量占各项贷款存量比重51.96%，较同期增加15.64%；涉农贷款增量占各项贷款增量比重110.19%，较同期增加20.59%；普惠型农户经营贷款6722.16万元，较年初增加4735.09万元，增幅238.3%；单户授信1000万元以下普惠型涉农小微企业贷款7460.25万元，较年初增加4791.18万元，增幅179.51%，普惠型涉农贷款存量占涉农贷款存量比重59.27%，普惠型涉农贷款增量占涉农贷款增量比重84.78%。

1、加强金融创新赋能，优化乡村振兴金融产品及服务模式

一是加快乡村建设发展。结合信用体系建设工作，充分推进惠民贷及村居业务的营销力度，坚持整村建档、批量获客原则，深扎村居，做小做散，提高村居覆盖率、客户群客户签约率、客户群客户用信率。截至2021年末，农户贷款11849.76万元，较年初增加5595.11万元，农户379户，较年初增加213户。

二是提升金融服务科技和信息化水平。提高涉农金融服务的数字化、智能化经营水平，结合村镇银行管理部开展的“开门红”“自我加压、争创佳绩”和《2021年度泰安沪农商村镇银行绩效考核办法》等劳动竞赛活动，设立专项奖励。加强涉农及普惠小微企业贷款资源配置投入，持续组织开展阶段性的营销竞赛活动，调动全员营销积极性。通过各类营销活动、领导带队等方式，激发员工潜能，深挖潜力，保持村镇银行营销队伍积极进取的高昂斗志，促进乡村振兴业务数字化规模健康发展。

三是加快微小团队建设，增强微小团队整体作战能力。继续加大普惠涉农贷款投放力度，快速提高普惠涉农业务占比，将网格化营销落到实处，实现客户经理营销区域分片包干、挂图作战。同时将网格化营销同村居业务的开展相结合，深入乡镇因地制宜开展“诚信村建设”“整村授信”工作，通过服务下沉、详细了解农户生产经营状况和

金融需求，助力“乡村振兴”，赋能社会治理。发扬“三种精神”，形成“奋斗者”文化，为乡村振兴发展提供强力的人力支撑，更好的提供乡村振兴金融服务保障。

2、加强工作合力，多方提升三农金融服务质效

一是加大再贷款支持力度。采用“先贷后借”模式申请使用再贷款资金，减轻乡村振兴融资负担，2021年累计发放支农再贷款12户430万元，较同期增加11户422万元。

二是畅通涉农贷款风险缓释渠道，发挥担保“获客、增信、分险”功能作用，加强与全国农业信贷担保体系、国家融资担保基金合作，深化政银担合作机制。2021年与山东省农业发展信贷担保有限责任公司开展涉农贷款38户1626万元，较同期增加34户1536万元。

三是开展党建攻坚为切入点，与基层乡镇党支部开展联建共建，支持乡村产业发展，助力乡村振兴建设。依托乡镇政府开展走访慰问建档立卡贫困户、乡镇敬老院、爱心食堂捐助等多种形式党建共建活动，结合农村信用体系建设推进村居业务；持续深化与区乡村振兴服务中心农广校的合作关系，利用农广校学员集中培训、专家送知识进乡间课堂、农民丰收节劳动比赛等机会，积极上门宣传，面对面与种养殖大户交流对接，宣传村行产品、贴息政策及金融知识。通过与重点乡镇开展扶贫党建活动为切入点，根据分区划片、下沉村镇营销模式，运用村行“惠兴贷”、

“家庭贷”等支农支小产品，打造村行“一镇一品”“一村一品”特色品牌。

六、践行绿色理念，助推低碳转型

（一）加强日常运营管理

在季度财务运营分析会议上，将绿色办公运营进行评价，要求员工厉行节约的办公原则，不断提高我行日常营运效率，减少资源浪费。

（二）加强财务预算管理

不断提高费用使用管理水平，通过定期核算各项费用使用情况，召开分析会议，要求员工节约办公，减少资源浪费。

营业前、营业中、营业后及时关闭水电暖，减少运营消耗。逐步改进日常业务，后台在研发无纸化办公系统，将进一步改善绿色办公环境。

七、坚持以人为本，保护消费者权益

（一）强化制度建设，落实消保主题责任

1、加强个人信息安全保护。我行根据国家政策不断更新信息保护制度，加强员工行为管理，对制度进行深入培训确保执行到位。

2、在消费者投诉方面，我行在营业大厅显著位置公开三级投诉电话，行内业务投诉电话在综合管理部；400 客服热线及监管服务热线，畅通投诉渠道。同时我行有完善的投诉处理机制，在日常工作中不断优化投诉处理流程。

至报告期末，年内无客户重大投诉事件信息。一是我行业务单一，以基础的存、贷业务为主，几乎免除了全部中间业务手续费，主动减费让利，得到了客户的赞扬。二是不断加强优质文明服务，努力提高服务水平，坚持做到急客户所急、让客户满意。

3、消费者权益保护制度建设及推进情况

①加强组织领导，优化服务管理。健全了消费者权益保护和投诉处理领导小组，重点明确了网点负责人在消费者权益保护工作中的责任和义务，在工作的第一线发现问题、解决问题，以高效务实的措施让客户满意。

②完善报告流程，保护客户权益。为切实保护消费者权益工作，我行从服务工作着手，制定了《泰安沪农商村镇银行消费者投诉处理工作管理办法》，并细致规划了出质程序和权限，同时在网点公布了监督电话，由综合管理部负责接收信息，确保客户反馈信息及时处置，并监督网点做好服务工作。

③推行评价制度，完善服务机制。为提升我行服务工作，杜绝各种不规范操作，制定了《泰安沪农商村镇银行消费者权益保护工作考核评价管理暂行办法》，严格奖惩、奖优罚劣、树立典型，切实将服务工作提升到新的高度。

（二）优化金融服务，提升消费者体验

1、金融科技助力生态场景建设

为稳步增强金融服务能力，我行逐步扩大金融服务覆

覆盖面，近两年我行为“三农”服务提供便利，逐步推出了“惠众贷”“惠e贷”“聚合支付”等优质金融产品，使金融服务的质效显著提升，全力推动零售向“数字化”、“线上化”转型，使得各项产品对接各类消费场景时能满足消费者多样化的生活需求。我行还针对民营企业、小微企业的特质，为其推出“惠企贷”“惠兴贷”等新型产品，帮助民营企业、小微企业等实体经济渡过难关。

2、金融科技重塑服务渠道

运用金融科技手段丰富服务渠道。我行推出手机银行并持续丰富手机银行功能，优化用户使用体验，使手机银行从单纯的功能平台向服务平台转变。2021年我行银行卡已支持绑定微信、支付宝等便捷平台，进一步提升了 my 的金融服务能力。

3、健全网络身份认证体系。

为适应互联网时代的移动终端可信环境，2021年我行推出“移动临柜”业务，利用可信计算、安全多方计算、密码法、生物识别等信息技术，在兼顾安全与便捷的多元化身份认证体系的同时，扩大了柜台业务的范围，增加了临柜业务的便利性，并通过不断丰富金融交易验证手段，保障移动互联环境下金融交易安全，提升金融服务的可行性、满意度与安全水平。

4、关键 IT 管理体系方面。

我行不断优化组织架构、制度流程和人力资源建设，

持续完善科技研发、系统运维、信息安全、外包服务、业务连续性等科技关键管理体系。我行建立了与科技创新相适应的人才培养激励机制，信息科技队伍的生产力和创造力有了明显的提升。

5、优化客户业务办理流程，简化开户、变更、销户环节手续，为客户缩减业务办理时间，提升服务质效。

（三）升级适老服务，关注特殊群体需求

1、线上渠道适老化服务开展情况

目前泰安沪农商村镇银行只有手机银行和网上银行业务，并分为蓝牙版和普通版。为帮助老人更好地融入智能时代，我行就老年人在智能技术方面，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行。随着移动金融的普及，越来越多的老年人也用上手机银行，对于老花眼的他们来说，偏小的字体令他们非常辛苦。我行工作人员进行一对一指导并进行操作直到客户明白为止，线上渠道充分考虑老年人业务办理习惯，并为其开通指纹登陆，优化交互软件、文字大小等界面元素，村镇银行“敬老版”个人手机银行已于2021年11月30日正式上线，用户可以自行进行“标准版”和“敬老版”切换。

2、线下渠道适老化服务开展情况

我行秉持“以客户为中心”的服务理念，积极贯彻落实无障碍金融服务，明确特殊情况下服务行为规范。

（1）网点便民箱，网点服务窗口配备便于老年人办理

业务的设备，如老花眼镜等。爱心专座、自动饮水机、一次性水杯、一次性医用口罩、厅堂外设置无障碍通道等。

（2）在老年人客户服务中，要求大堂经理做好全程协助。具体为：老年人客户进入网点、需求告知，业务填单，休息区等候，业务办理，离开网点的整个过程中，对其全程关注，并提供优先、快捷、便利的网点服务。

（3）移动终端上门服务。

（4）对于帮助老龄人取款、现金汇款、转账汇款、查询等基础服务，按照“供应充足、收支畅通、兑换便利、票面整洁”的要求为老年人客户提供规范化现金服务。

（四）普及金融知识，提升公众金融素养

泰安沪农商村镇银行积极进行金融知识宣传，年度内组织多次宣传活动。活动中，我行统一印制宣传折页，组织工作人员走上街头、小区开展反假币、非法集资、反洗钱、网络诈骗等金融知识宣传活动。多次深入社区、农贸市场等人流量大的区域开展广泛宣传，并通过在客流量相对较多的区域散发宣传材料的形式，吸引群众了解相关的金融知识。

我行客户中老年群体占比较大，部分客户对消费者权益保护认识不足。通过我行工作人员的耐心讲解，“以案说险”的方式普及金融知识，分享电信诈骗、冒名开户等相关典型案例，强化防骗能力，提升风险责任意识和风险管理能力，构建和谐和金融消费环境。

2021年我行开展“沪农商普惠金融学堂”为2000余名周边居民普及金融知识，从存款保险政策、防电信诈骗技能、反假币知识等方面进行培训，提高市民金融素养。

（五）重大诉讼情况

全年无重大诉讼情况。

八、热心公益事业，共建和谐社会

（一）健全公益组织体系

2021年，泰安沪农商村镇银行积极践行社会责任。一是与属地社区积极对接，走进社区举行形式多样的活动，普及“反洗钱、反假币、防范电信诈骗”等金融知识，公益宣传提高社区居民金融防范意识。二是向“光荣在党50年”老党员献礼；三是慰问困难老党员，回馈社会；四是深入“泰安市范镇敬老院”，向敬老院捐献棉服；五是提高金融服务质量，升级适老服务，关注特殊群体需求等措施。

1、“我是党员志愿者”活动

在兴趣小组组长带领下泰安沪农商村镇银行在泰山公馆举行“普惠金融进万家 金融服务社区行”党团志愿活动，活动中全体人员不仅帮助社区居民做一些力所能及的事情，还在聊天过程中为其讲解金融知识及我行特点。此次志愿活动既拉近了与社区居民的关系又使其能够进一步加深对我行了解，真正做到了“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命。

2、“我为群众送温暖”活动

2021年，我行党支部积极对接长城社区、范镇、祝阳镇等区及乡镇，针对辖内生活困难老党员送去米面油等慰问品；2021年10月14日在重阳节到来之际，我行为所辖社区及业务对接乡镇困难群众及老党员送去棉衣及红围巾等用品，深化脱贫攻坚成效，切实履行村行社会责任。

2021年2月8号，根据前期我行党支部前往泰安市主题党日活动中心开展主题党日活动情况，活动党员完成心愿卡项目：为生活困难或行动不便的老人送床品等生活必需品。

3、“我为群众解难题”活动

我行坚持晨会、周例会及季度会议，并开展新员工座谈会、青年员工座谈会，深入了解员工的思想动态及业务指标完成情况，针对业务发展过程中存在的困难，我行党支部领导积极为员工解决困难、主动为员工搭建获客平台，带头进行营销。

（二）助力社会公益项目

2021年，泰安沪农商村镇银行积极践行社会责任。一是与属地社区积极对接，走进社区举行形式多样的活动，普及“反洗钱、反假币、防范电信诈骗”等金融知识，公益宣传提高社区居民金融防范意识。二是向“光荣在党50年”老党员献礼；三是慰问困难老党员，回馈社会；四是深入“泰安市范镇敬老院”，向敬老院捐献棉服；五是提

高金融服务质量，升级适老服务，关注特殊群体需求等措施。

1、2021年2月7号、9号，我行党支部分别与马庄镇、房村镇、道朗镇镇政府开展薛家庄村“爱心食堂”成立、西杨庄村和祝家洼村春节贫困党员送温暖等共建活动，并就信用建设体系进行探讨，为村居业务搭建平台，打下基础。

2、2021年根据上级党委工作要求及我行党支部实际情况，我行党支部于2021年8月25日与中国共产党泰安市岱岳区粥店街道大河社区委员会、中国共产党泰安市岱岳区粥店街道泮河社区委员会、中国共产党泰安市岱岳区粥店街道长城社区委员会签订了党建共建承诺书，通过开展多次党建联建活动密切了与驻地所在党组织及社区关系，加强了社区宣传活动，坚持以服务发展为初心，以联建共建为桥梁和纽带，积极搭建党建联建单位间的市场信息沟通渠道，通过党建联建共建活动实现业务发展同频共振。

3、2021年4月10日借市广场舞协会在新泰召开理事会之际，我行党支部领导积极前往与市广场舞协会相关人员对接来行宣讲及五一广场舞展演等相关事宜；2021年4月28日-5月1日，正式开展“携手踏歌潇洒舞，健康快乐颂党恩”主题党日活动的。2021年4月28-29日针对泰安市广场舞协会舞队队员连续开展10余场宣讲活动，到行核心舞队40支、核心成员近150人，现场开卡30余张，他行

转存及预约存款 100 多万，现场效果显著。五月一日，大型广场舞展演之际我行针对观看演出人员宣传我行存贷款产品，进一步提高泰安村行知喻度，为“走出去请进来”厅堂营销活动搭建平台。

4、2021 年 6 月 28 日，我行为迎接建党 100 周年、深入开展党史学习教育，我行党支部携手岱岳区金融办及大河社区分别开展两场主题党日活动并对获得“光荣在党 50 年”纪念勋章的老党员送去慰问。

5、2021 年 7 月 31 日，我行党支部与泮河社区党支部在圣源小区借党群服务中心揭牌仪式之际，开展“心连心跟党走，手挽手建家园”联谊演出活动，为社区宣传打下基础。

6、2021 年 10 月 14 日，我行党支部联合粥店街道大河社区、范镇敬老院开展“九九重阳节 深深敬老情”党建共建联建活动。邀请社区 30 名老人参加活动，为老人送上重阳糕、红围巾；到范镇敬老院为老人及老党员送上棉衣。

（三）组织员工志愿活动

泰安沪农商村镇银行积极组织员工志愿活动，先后与主题党日活动中心、乡村振兴服务中心等联合活动，并在建党百年“讲好党史故事”朗诵比赛中获得优异成绩。

1、2021 年 1 月 27 日我行到泰安主题党日活动中心参观学习，个人名义结对帮扶困难群众，为其一对一送去生活必需品。

2、2021年9月23日，我行党支部与岱岳区乡村振兴服务中心农广校携手在马庄镇平家村举行“庆丰收感党恩”岱岳新农人“丰收节”党建联建活动。此次活动，进一步密切了与区农广校交流，为乡村产业振兴提供金融力量。

3、在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，深入研究党的百年光辉历史和著名党史人物、重要党史事件、革命英烈等，进一步挖掘红色资源、讲好红色故事、传承红色基因。我行党支部认真组织此项工作，积极动员全行员工参与此次活动。历经我行初赛、党总支复赛及上级党委决赛，我行党支部成员孙亚男同志荣获此次当党史演讲比赛三等奖。此次专题演讲比赛是我行党支部学党史的一项重要内容，以此激励广大党员、干部员工坚定理想信念，传承红色基因，积极担当作为，努力为泰安沪农商村镇银行加快发展提供力量。

九、促进员工发展，完善员工保障

（一）促进员工持续成长

泰安沪农商村镇银行不断加强队伍建设，提高干部员工综合业务素质，为我行二次征程夯实人员基础，主要通过以下几点措施：

一是积极督促员工考取银行从业等职业资格证书。

截至2021年12月31日，我行员工共计34名，其中银行从业持证19个，持证率55.88%。较2020年持证人员增加7人，持证率提高14.5%，进一步为稳定员工队伍，提

升员工整体素质夯实了基础。我行积极督促干部员工参加银行从业资格考试，在报名、准考证打印、成绩查询等环节，提醒我行干部员工积极报名、备考，并在绩效考核实施细则中，对于当年度考取银行从业资格证书的人员给予绩效奖励，对于规定时间未考取证书者给予绩效扣罚。

鼓励干部员工备考金融相关职业资格证书，提高全员金融业务素养。2021年一名员工考取中级会计师职称，一名通过中级会计师两门科目。

二是制作泰安沪农商村镇银行培训管理办法，各条线自行组织条线培训学习，夯实业务基础，按季报送各条线培训情况。

三是2021年主发起行不断加大培训力度，分条线组织了多次专项培训。

（二）保障员工各项权力

一是泰安沪农商村镇银行董事会下设提名与薪酬委员会，主要职责为：

1、负责研究制定董事和高级管理层人员的选任标准和程序；

2、根据我行经营活动情况、资产规模和股权结构对董事会的规模和构成向董事会提出建议；

3、初步审查董事候选人和高级管理层人选的任职资格并向董事会提出建议；

4、实施我行董事的履职评价，经董事会审议通过后提交监事会；

5、审议我行基本薪酬管理制度与政策、薪酬管理信息披露内容；

6、健全我行激励约束和问责机制拟定我行薪酬政策和考核办法。执行高级管理人员年度绩效考评，审议高级管理人员年度考评结果，确定高级管理人员绩效薪酬并监督实施；

7、董事会授权的其他事宜。

二是我行各类涉及员工切身利益的相关制度均事前经职工大会投票通过后印发实施；

三是履行党建前置程序，重大事项及涉及员工切身利益的工作安排均已经支部会议审议前置；

四是我行设立工会组织。畅通行内干部员工进言通道。

通过以上措施，不断完善员工各项权力的事项。2021年7月30日印发了《泰安沪农商村镇银行薪酬管理办法》，完善员工的薪酬机制，打造科学合理、具有竞争力的收入分配体系。

（三）关爱员工身心健康

泰安沪农商村镇银行不断创新工作思路，丰富员工文体活动。

1、泰安沪农商村镇银行 2021 年组织全体在岗员工于龙佑（泰安）健康体检中心进行年度体检活动，关爱员工身体状况。

2、我行自开业就设立了工会组织，2021 年工会牵头共完成含为员工定制生日蛋糕卡；三八“女神节”小惊喜、“欢度六一”等活动。上门慰问工会生病会员及其家属不下 10 余次，为员工及其家属带去温暖。

3、配合管理部对村行福利慰问“夏送清凉”“冬送温暖”活动。

4、为进一步贯彻党管人才、党管干部原则，关心关爱员工，了解员工思想状况和家庭情况，有效开展思想政治工作，营造和谐发展的良好氛围，促进员工健康成长，我行制定了《泰安沪农商村镇银行员工家庭走访管理办法》，2021 年实现全员家访全覆盖。

读者反馈

感谢您阅读《泰安沪农商村镇银行 2021 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，我行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：0538-8067677

邮件：ta_hns@126.com

地址：山东省泰安市岱岳区长城路中段名仕尚座 A8

邮编：271000

联系人：王正坤

1、您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府 监管机构

供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2、您对本行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

3、您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好 较好 一般 较不好 不好

社会责任：好较好一般较不好不好

环境责任：好较好一般较不好不好

4、您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映能较好反映能一般反映不太能反映不能反映

5、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度：好较好一般较不好不好

准确度：好较好一般较不好不好

完整性：好较好一般较不好不好

6、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是一般否

7、您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。