

泰安沪农商村镇银行 2023 年社会责任报告

目 录

第一节 社会责任概况

第二节 社会责任理念

第三节 社会责任管理

第四节 社会责任实践

第五节 责任展望

第一节 社会责任概况

以下要素可供参考：

报告概况

报告时间范围	2023年1月1日至2023年12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份。
报告发布周期	本报告为年度报告，也是泰安沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	泰安沪农商村镇银行，为便于表达，在所述报告中简称为该行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于公司内部文件、报表和相关统计数据。。
报告编制依据	原中国银监会《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》
报告发布方式	报告以电子版形式发布，电子版查询及下载地址：泰安沪农商村镇银行门户网站(http://taia.srcbcz.com)“信息公开”——“社会责任”——“社会责任实践”栏目下
联系方式	部门姓名：综合管理部 地址：泰安市岱岳区长城路中段名仕尚座A8 电话：0538-8067677

公司简介

泰安沪农商村镇银行股份有限公司(中文简称：泰安沪农商村镇银行，英文名称：Taian SRCB Rural Bank)是经中国银行业监督管理委员会批准，由上海农村商业银行股份有限公司控股 81.46%，泰安市泰山城市建设投资有限公司、山东岱银纺织集团股份有限公司等 10 家法人企业及 10 位自然人参股成立的新型股份制商业银行，注册资本人民币壹亿叁仟贰佰壹拾陆万伍仟捌佰元整。

经营范围：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；从事同业拆借；从事银行卡业务；代理发行、代理兑付、承销政府债券；代理收付款项及代理保险业务；经银行业监督管理机构批准的其他业务。

未尽内容，参见《泰安沪农商村镇银行 2023 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
经济责任				
资产总额	万元	42,127.07	33,582.91	32,187.40
存款余额	万元	38,570.89	28,911.48	26,474.90
贷款余额	万元	22,485.49	24,669.82	24,225.01
营业收入	万元	1811.88	1844.85	1414.14
员工薪酬	万元	729.64	653.28	564.10
利息支出	万元	1042.69	829.62	616.78
纳税总额	万元	61.17	61.96	71.78
净利润	万元	-564.72	509.90	227.65
资产收益率	%	-1.49	1.55	0.81
净资产收益率	%	-26.9	23.97	12.56
核心资产充足率	%	10.26	12.65	10.29
资本充足率	%	11.38	13.78	11.43
不良贷款率	%	3.4	2.02	2.55
拨备覆盖率	%	174.99	245.05	302.81
涉农贷款余额	万元	13864.32	14422.38	12587.85
小微企业贷款余额	万元	13523.59	13900.7	11547.89
社会责任				
消费者权益保护费支出	万元	0	0	0
员工总数	人	39	37	33

女性员工占比	%	59%	54%	52%
员工流失率	%	18%	12%	12%
环境责任				
人均办公耗电	度	1765.46	2254.81	2920.75
人均办公耗水	吨	10.56	10.78	9.42
人均办公用纸	万张	0.65	0.51	0.52
人均公务车油耗	升	180.97	101.35	92.04
视频会议覆盖率	%	85	80	85

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

泰安沪农商村镇银行致力于建立优良的社会责任观，将社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关责任方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方的共同可持续发展。

泰安沪农商村镇银行充分发挥地域优势，因地制宜、精准施策，下沉服务重心至乡镇乡村，持续输血，攻坚乡村振兴“最后一公里”；强化支农支小战略定力，将主发起行国企资源与村行地处一线两大优势相结合，把更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，与主发起行上下联动，共同践行普惠金融的使命，让乡村振兴成果惠及更多农民群众。

泰安沪农商村镇银行努力提升服务质量、保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，履行环境友好责任，推进多方面积极影响。

社会责任领域

金融普惠：发挥银行特色和优势，倾心服务村居、小微、“三农”客户，扶持新兴农业主体企业发展。

优质服务：提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。

金融创新：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强产品和服务模式创新与优化，实现个人财富增长、企业价值提升。

泰安沪农商村镇银行微小专营团队以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持以客户为中心、努力提升客户满意度。

该行微小团队为融入当地经济发展，始终牢固树立“支农”“支小”服务“三农”的市场定位，做到不脱农、多惠农，扎根周边社区乡镇，深入下沉到农村市场，以服务“三农”为己任，加大对涉农贷款的投放力度，满足三农客户多样化的金融服务需求，有效的填补了农村地区金融服务的空白，增加了农村地区的金融支持力度，也为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。



泰安沪农商村镇银行为有效解决服务半径较短的问题，延伸金融服务触角，员工携带便捷式移动终端开展外拓业务，推广便民、惠民、利民服务，为群众做实事。为进一步提升服务质量，提高客户满意度，该行上线移动 pad 可支持现场开卡，对于贷款业务也可做到上门扫码授信，较大程度减少客户往返银行次数。



为满足涉农客户特色金融服务，该行上线了以“惠兴贷”“惠福贷”“惠企贷”以及以整村授信方式开展的“惠民贷”村居业务，同时借助具有互联网、大数据风控模型等信息技术手段的“民兴快贷”，通过优化业务审批流程，提高信贷投放效率，确保三农客户群体资金需求的及时性及便利性。



第三节 社会责任管理

党建引领

泰安沪农商村镇银行认真贯彻落实上级党组织及监管部门工作要求，着力构建党的领导和公司治理有机融合的制度框架，把党的领导融入公司治理各环节，将党建工作要求写入公司章程，健全公司党组织议事决策机制。同时，将党的二十大精神与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设，强化廉洁作风。

泰安沪农商村镇银行通过党建引领，进一步将全行思想统一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

2023年泰安沪农商村镇银行党支部强化党组织凝聚力，以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本引领，将党的二十大精神贯彻到日常工作中，利用“三会一课”、主题党日活动、主题教育学习等方式开展学习活动，营造人人讲合规、人人争先进的良好工作氛围。该行党支部2023年共学习第一议题30次，开展主题教育学习13次，主题党日活动12次，组织生活会1次，民主生活会1次，党员大会4次，“书记讲党课”4次，支委会25次。通过“三会一课”的落实，提升全体干部员工积极性与主动性。通过对二十大精神的贯彻学习，泰安沪农商村镇银行党支部整体呈现出鲜活有力量的精神面貌，树立了村镇银行良好的党建先锋形象。

公司治理

公司治理结构

2023年，泰安沪农商村镇银行共召开股东大会3次，审议或听取议案21项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，该行董事会召开13次会议，审议或听取议案109项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。

报告期内，该行监事会召开6次会议，审议或听取议案44项。全体监事勤勉敬业，认真履职，积极参加监事会会议，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。

报告期内，该行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，认真执行董事会决议，接受监事会监督，紧紧围绕业务发展和风险控制两条主线，积极有效地组织开展各项经营管理活动，狠抓案件防控工作，促进该行各项业务取得一定发展，对董事会提出的年度经营指标做出了努力。

泰安沪农商村镇银行以“建立健全合规风险管理架构、实现对合规风险的有效识别和管理、促进全面风险体系建设、确保依法合规经营”为合规目标，严格落实4A合规管理体系建设要求，在守法合规管理方面主抓案件防控工作，以“从严规定、从严管理、从严问责、从严整改、有效提升”为抓手，深入开展全员合规强化年活动，进一

步完善内控案防长效机制建设，落实岗位责任。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，该行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，向各级工作人员传达二十大精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

泰安沪农商村镇银行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2023年，该行根据中国银保监会办公厅《关于做好〈商业银行股权托管办法〉实施相关工作的通知》（银保监办发〔2019〕156号）进一步完善健全股权托管工作，提高了股权透明度，提升了股东服务水平。

利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
政府	支持实体经济建设 落实乡村振兴工作部署 促进企业稳健发展	贯彻国家和地方政策 开展乡村振兴 明确支农支小战略定位
股东与投资者	良好的投资回报 全面及时的信息披露 健全的企业内部机制建设	全面准确地把握经济形势和当地特色，强化风险管理，创造可持续价值回报 准确披露信息，提高透明度 完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
客户	热情、便捷的金融服务 满足不同需求的金融产品 倾听客户的意见	强化员工服务意识和业务能力 创新金融产品的种类与模式 简化业务流程，完善投诉机制 保护消费者权益
员工	以人为本 关注成长 实现自我价值	保障员工合法权益 完善薪酬福利体系和职业发展规划 探索企业文化
供应商与合作伙伴	诚实守信 互利共赢	公平竞争，诚信履约 友好互利，相互尊重
社区	支持社区建设 搭建银村桥梁	优化网点布局，提升综合服务能力 加大宣传力度，普及金融政策知识

	宣传金融知识	
公众与媒体	塑造品牌形象 热心回馈社会	积极对接，加强宣传 投身公益事业，打造品牌口碑
环境	信贷投向偏好 节能减排 可持续发展	限制高污染、高能耗的产品 支持无纸化办公 倡导节约的企业氛围

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，泰安沪农商村镇银行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，该行在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。

服务三农：加强金融产品创新（全行涉农余额 13864.32 万元、服务企业类涉农经营主体 575 家）、多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业等；

服务小微：信贷政策支持、创新产品支持、平台渠道支持等；

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
小微企业贷款余额	万元	13523.59	13900.7	11547.89
小微企业贷款占比	%	60.14	56.35	47.67
小微企业贷款客户数量	户	439	426	317

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

泰安沪农商村镇银行始终坚持“以客户为中心”的发展理念，提升金融服务水平，打造有温度的客户金融服务。为提升服务环境，该行在营业大厅设置老年优待窗口和服务专区，配备老花镜、急救箱、血压计等适老硬件设施，并配备专人指导业务办理，提升客户服务体验。该行设置金融知识宣教专区，定期针对来行客户开展“金融普惠学堂”活动，向客户普及电信诈骗、反洗钱、防范养老领域非法集资等金融知识，切实提高金融消费者的识骗、防骗能力。

泰安沪农商村镇银行不断优化业务服务流程，在主发起行的支持下，2023年该行业务信息系统实现多次优化更新。7月份，该行正式启用新柜面系统智慧前端，核心系统全面升级，柜面业务实现电子化签字、电子化存储等无纸化操作，业务办理更加完善、流畅，节省了客户办理业务的时间，大大提高了工作效率，给客户带来了全新、高效的服务体验。

泰安沪农商村镇银行号召行内员工向农户和小微企业进行宣传，对于符合准入条件的对象，该行第一时间介入调研，快速审查审批，通过及时授信帮助客户渡过难关。该行坚守自身发展定位，构建层次分明，优势互补的服务体系，按照错位竞争策略，找准服务乡村振兴的着力点，加大信贷支持。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数	人	39	37	33
女性员工占比	%	59	54	52
员工流失率	%	18	12	12
培训项目数	场	74	69	78
培训人次	人次	1087	985	950
人均培训经费支出	万元	0.04	0.013	0.03

2023 年 8 月 30 日，泰安沪农商村镇银行董事长及工会一行人来到患病员工家中与他们亲切交谈，并向员工送上慰问品，详细了解员工患病后的生活状况与病情，鼓励他们积极面对生活，保持乐观心态，争取早日康复。员工对领导及同事的慰问表达了由衷的感谢，感谢各级领导对自己及家庭的关心和帮助，希望尽快回到工作岗位上，用实际行动为行里发展做出应有的贡献。

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2023年公众金融教育累计投入2.86万元，服务消费者8000人次。

金融教育形式和渠道：

（一）依托物理网点为阵地开展教育宣传，利用电子屏、自助机具等媒体设备播放宣传内容；设立公众教育区，张贴宣传海报，发放宣传资料，安排工作人员提供现场咨询讲解等；举办专题教育讲座或培训。

（二）依托、整合相关社会资源共同开展，该行深入社区、学校、园区、企业等，通过设立宣传教育点、举办专题讲座等形式有针对性地开展教育宣传活动；

（三）借助各类在线电子渠道开展宣传，通过手机银行、微信公众号等渠道推送金融知识，扩大受众范围；

（四）利用主流传播渠道，如杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章等。

金融教育内容：

（一）国家金融政策及法律法规；

（二）消费者权益保护法律法规，金融纠纷调解的渠道、方法和流程；

（三）基础金融知识；

（四）介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害，提高社会公众风险防范意识；

- (五) 银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项；
- (六) 反假币；
- (七) 反洗钱；
- (八) 个人征信及个人信息保护宣传；
- (九) 其他金融知识教育宣传相关内容。

该行积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，密切警银协作机制，切实保护客户资金安全，保障消费者金融安全。该行于2023年组织全行开展“守住钱袋子·护好幸福家”为主题的防范非法集资宣传教育活动，依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面发动厅堂一线团队开展防电信诈骗专题宣传，着重为广大群众普及基础金融知识，提升金融消费者金融素养，宣传非法金融广告风险识别，提升金融风险意识，合理选择金融产品和服务。具体措施包括：印发主题宣传手册，统一摆放在营业网点显要位置，并组织客户关注“泰安沪农商村镇银行”微信公众号；悬挂警示标语、张贴防范提示等方式，对每一笔转账业务做到“四问一告知”，尤其是财务人员、老年客户等电信诈骗针对的重点人员开展防范电信知识宣传。

2023年6月，该行与长城社区合作，针对小区居民开展“养老领域非法集资宣传知识讲座”活动，活动中通过播放防骗电影、有奖问答等形式调动居民参与的积极性，该行工作人员用身边案例向居民讲解什么是非法集资、非法集资的形式、种类、手段、风险及损失承担的规定等，并进行风险防范提示，很多老年客户主动分享自己上当受骗的经历，为大家敲响警钟。本次讲座活动举办了10个场次，受众群体近500人，进一步提高了社区群众对非法集资的防范意识，得

到了社区居民的高度认可。



全力维护消费者权益保护

泰安沪农商村镇银行严格落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕第9号），按要求建立健全、优化完善消费者权益保护工作机制，年度内制定、修订了《泰安沪农商村镇银行消费者权益保护管理办法（2023年修订）》在内的7项制度，筑牢自身消费者权益保护体系，形成不断提升自身消费者权益保护能力的良性循环。

2023年度，该行董事会消费者权益保护委员会规范委员会运作，提高委员会的议事质量和效率。全年，董事会消费者权益保护委员会共召开3次会议，审议了4项议题。在主任委员的召集下，按照议事规则，本年度会议所有委员都积极履职，认真审查报告，提出建设性意见和建议，推动提升该行消费者权益保护水平。

该行2023年度无重大投诉，无有责投诉。

爱心公益责任

泰安沪农商村镇银行始终热心社会公益。从依托主发起行到村行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，该行致力于开展志愿者服务、慈善捐赠、对口帮扶等公益活动，为社会公众谋求切身利益。

为进一步弘扬中华民族的传统美德，履行敬老爱老关心弱势群体的社会责任担当，该行党支部书记带队和长城社区党支部联合开展党建共建活动，走访慰问周边社区乡镇困难群众，帮扶困难群众鼓起走出困境的信心，社区和困难群众对该行表示由衷感谢。此类活动的开展，彰显了该行履行社会责任、勇于担当作为的良好社会形象。



环境责任

泰安沪农商村镇银行贯彻执行国家宏观政策调控，合理配置资源，发挥金融银行业对社会资源的引导作用，助力绿色产品、创新绿色金融。同时，该行积极传导环境友好理念，履行低碳经济的社会责任，推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用，倡导员工参与环保活动，宣传环保理念。

第五节 责任展望

读者反馈

感谢您阅读《泰安沪农商村镇银行 2023 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，促进该行提高履行社会责任的能力和水平，该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。

电话：0538-8067677

邮件：ta_hns@126.com

地址：泰安市岱岳区长城路中段名仕尚座 A8

邮编：271000

联系人：综合管理部

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。