

东平沪农商村镇银行 2021 年社会责任报告

(模板)

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	2021年1月1日至2021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，也是东平沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	东平沪农商村镇银行，为便于表达，在所述报告中简称为东平村行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于2021年审计报告。
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： http://dongp.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：综合管理部 地址：山东省泰安市东平县汇河街御景园九号楼 电话：0538-6066017

公司简介

(一) 法定中文名称：东平沪农商村镇银行股份有限公司

(二) 单位英文名称：DONGPING SRCB RURAL BANK CO., LTD.

(三) 法定代表人：徐英

(四) 注册资本：10796.97 万元

(五) 注册地址及办公地址：山东省泰安市东平县汇河街御景苑 9 号楼

(六) 成立时间：2012 年 6 月 6 日

(七) 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。

(八) 客服和投诉电话：客服电话 0538-6066017；投诉电话 4009962999

(九) 邮政编码：271500

(十) 选定的信息披露方式：本行营业部及分支机构营业场所，中国银行保险监督管理委员会泰安监管分局，中国人民银行东平县支行，本行官网 <http://dongp.srcbcz.com>

(十一) 历年荣誉

序号	时间	排名、评级、获奖情况	评选机构
1	2013年11月	荣获“泰安市劳动关系和谐企业”称号	泰安市创建劳动关系和谐企业活动领导小组
2	2016年2月	荣获“2015年度全县纳税增长先进企业”称号	东平县人民政府
3	2016年2月	荣获“2015年度全县金融支持地方经济发展”称号	东平县人民政府
4	2016年9月	荣获“山东沪农商村镇银行第三届业务技能比赛团体第三名”称号	村镇银行管理部山东分部
5	2017年1月	荣获“应收账款融资服务平台推广应用工作先进单位”称号	中国人民银行东平县支行
6	2017年2月	荣获“2016年度全县金融服务‘三农’和小微企业先进单位”称号	东平县人民政府
7	2017年4月	荣获“创建卫生县城工作先进单位”称号	东平县人民政府
8	2018年2月	荣获“2017年度服务‘三农’小微企业贡献突出企业”称号	东平县人民政府
9	2019年1月	荣获“创建国家卫生县城工作先进单位”称号	东平县创建国家卫生县城领导小组、东平县爱国卫生运动委员会
10	2019年2月	荣获“服务‘三农’小微企业贡献突出单位”称号	东平县人民政府
11	2020年1月	荣获“文明实践示范单位”称号	山东省演讲协会东平县语言艺术协会
12	2020年2月	荣获“金融消费者权益保护工作先进单位”称号	中国人民银行东平县支行

(十二) 其他有关信息:

统一社会信用代码: 91370900597811825C

未尽内容, 参见《东平沪农商村镇银行 2021 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
经济责任				
资产总额	万元	75781.51	66796.75	73652.91
存款余额	万元	65710.85	60078.44	67653.79
贷款余额	万元	48046.19	42966.19	39203.37
营业收入	万元	1473.16	1479.57	1613.99
员工薪酬	万元	721.90	532.29	656.63
利息支出	万元	1797.41	1446.20	1600.36
纳税总额	万元	95.85	81.51	67.70
股利分配	万元	0	0	0
净利润	万元	104.88	420.16	853.88
资产收益率	%	0.15	0.53	1.23
净资产收益率	%	2.37	9.34	20.93
核心资产充足率	%	12.27	14.06	13.04
资本充足率	%	13.41	15.18	14.14
不良贷款率	%	3	3.70	4.86
拨备覆盖率	%	301.74	277.67	279.75
涉农贷款余额	万元	41216.24	35716.32	32604.5
小微企业贷款余额	万元	20649.95	15005.28	13678.67
社会责任				
公益捐赠	万元	0	0	0

消费者权益保护费支出	万元	0	0	0
员工总数	人	39	38	42
女性员工占比	%	53.80	50	52.40
员工流失率	%	23.10	15.80	7.10
人均培训经费支出	万元	1.35	3.66	1.86
环境责任				
节能环保项目贷款余额	万元	0	0	0
人均办公耗电	度	900	900	900
人均办公耗水	吨	1	1	1
人均办公用纸	万张	0.50	0.50	0.50
人均公务车油耗	升	50	50	50
视频会议覆盖率	%	80	80	80

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

本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。

本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本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。

本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

本行微小团队以“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。

微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在县域特色产业上做文章。养牛是当地特色产业，微小团队深入调查研究，掌握该产业经营资料和发放贷款的风险点，支持养牛产业发展，也为本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。



为有效解决服务半径较短的问题，延伸金融服务触角，本行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。经前期宣传，居民纷纷集中到社区服务点提供信贷材料、咨询金融产品问题。部分居民还通过移动设备办理了借记卡，切实感受到本行的热心便民服务。



第三节 社会责任管理

党建引领

本行认真贯彻全面从严治党战略方针，落实上级党委党建工作要求，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，将东平县“水泊精神”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。

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。

2021年4月29日，本行新一届团委首次策划“爱党拥团做先锋，青年与党共成长”活动，喜迎五四节，致敬建党百年路。活动通过我爱学党史、给您一封信、党委寄语三个环节，既结合了充满趣味性的党史学习教育，同时将“老中青”三代思想交流与融合，新一届团委的组织能力和策划能力得到了提升，也唤醒了本行党团组织的活力与朝气。



2021年5月15日，党支部组织到昆山党性教育基地进行“五同”

红色教育，“同写一首词”“同走一条路”“同唱一首歌”“同吃一碗饭”“同学一本书”，传承红色精神，通过“五同”活动成就“五同”要求：同一个团队，同一种精神，同一股力量，同一团和气，同一个目标。



2021年5月19日，举办“赛赛我自己、晒晒中国心、迎百年庆典、讲党史故事”专题演讲比赛活动，12名青年员工踊跃报名参加，展示了青年员工奋发向上的精神面貌，激发了爱国拥党的情怀。通过活动让每名青年都能够忆忆我的国、壮壮我的胆、亮亮我的能量、闪闪评委的眼、晒晒我们的村行。



2021年5月29日，对接县文旅局，捕捉2021年全国“行走大运河”健身健步走活动东平作为山东主会场契机，成功介入宣传展位，

全程提供各类赛场物资，并投入各个志愿服务点。本行阳光、热情、团结、公益的团队形象被多家主流媒体报道，赢得了当地客户的赞誉，加大了本行的影响力，真正用责任、担当献礼百年建党，也为本行奋进十年奏响了号角。



2021年6月1日，对接教育局，开展普惠金融课堂，抓早介入，在前期教育局账户开立我行后，铺开服务内涵，延伸我行全面业务。目前已经开设课堂，取得了很好的效果。



2021年11月3日，对接东平县教育局和体育局举办“体泰心安”2021年东平县“沪农商银行杯”全民健身社区家门口运动会，致力于做全县全民运动会的金融使者，本行将持续协作后期全县全民活动的铺开，常态化对赛场所有运动员及观众进行营销宣传，持续扩大走出去宣传地域，确保各项业务取得突破。同时进一步加强本行与东平县各界的联系，提升本行的品牌影响力。



公司治理

公司治理结构

2021年，本行共召开股东大会2次，审议或听取议案17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，本行董事会召开10次会议，审议或听取议案118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，本行监事会召开5次会议，审议或听取议案28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，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，带领全行认真贯彻落实党的方针政策和决策部署，组织落实村行发展战略，推动全行业务可持续发展，较好完成了全年工作任务。

本行以“强化内控、促进合规”为合规目标，在守法合规管理方面主抓内控案防工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，本行实施企

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廉洁自律精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

本行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2021年，本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）启动了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，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，本行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，本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（本行涉农余额 41216.24 万元、服务企业类涉农经营主体 19 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	2021 年	2020 年	2019 年
小微企业贷款余额	万元	20649.95	15005.28	13678.67
小微企业贷款占比	%	42.98	34.92	34.89
小微企业贷款客户数量	户	502	310	227

优质服务：着力推进“我为群众办实事”实践活动走深走实，将银行网点布局和优化工作与 service 大厅建设工作同步推进，不断加大对服务网点的考核力度，对工作人员开展全面深入的业务培训，切实增强服务能力，为本行赢得了良好的口碑。

本行号召行内员工以向农户和小微企业进行宣传，尤其是受疫情影响、急需贷款资金周转的个体或商户。对于符合准入条件的对象，本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。其次，本行利用“百行进万企”平台主动对接小微企业，加大授信。截至 2021 年 12 月，本行小微企业贷款较年初增加 5644.67 万

元，小微企业贷款户数 502 户。

东平县接山镇以小麦种植为主，为更好地为农户提供服务支持，本行营销人员每年把粮食收购作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，本行开启支农惠农金融服务“绿色通道”，让农户“不多等、不白跑、不耽误”。本行还克服产品局限性，精耕细作农户贷款，针对农户贷款“金额小、期限短、季节性强”的特点，推出纯信用贷款——“民兴快贷”产品，该产品特点是通过手机银行线上操作，自主提款、还款，可多次提款、逐笔还款、循环使用。定价执行 LPR 基础利率优惠政策，农户还可根据经济情况选择提前还款。该产品确保了春耕备耕信贷资金的精准投放，为农户春耕备耕注入了信贷“及时雨”。每年秋收时节，本行关注农户最新动态，助力农民增收，构建符合“三农”金融需求的特色经营模式。截至 2021 年 12 月，本行已累计发放农户贷款 533 笔，金额 1.5 亿元。



社会责任

员工责任

指标名称	单位	2021年	2020年	2019年
员工总数	人	39	38	42
女性员工占比	%	53.80	50	52.40
员工流失率	%	23.10	15.80	7.10
培训项目数	场	12	12	12
培训人次	人次	40	40	40
人均培训经费支出	万元	0	0	0

2021年1月25日，本行党支部书记徐英等一行人来到困难员工家中与他们亲切交谈，详细了解困难员工患病后的治疗康复和家庭生活情况，并向困难员工送上慰问金、慰问品和防疫物资，鼓励他们积极面对生活，保持乐观心态，祝愿他们新春愉快、阖家幸福。困难员工和家属深受感动，表示十分感谢各级领导多年来对自己及家庭的关心和帮助。



金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2021年公众金融教育累计投入1.5万元，服务消费者2万人次。

本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，保障消费者金融安全。本行于2021年组织开展“存款保险”“3.15金融消费者权益保护”“金融知识进万家”“普及金融知识，守住钱袋子”“打击非法集资”、反洗钱宣传、普及征信知识等公益活动，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。具体措施包括：印发“存款保险”“普及金融知识”等主题宣传手册，统一摆放在营业网点显要位置，并组织客户关注“东平沪农商村镇银行”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。



全力维护消费者权益保护

（一）贯彻落实监管要求，优化消费者权益保护管理机制

一是健全消费者权益保护组织架构。本行在2021年4月份成立了消费者权益保护工作委员会，制定并印发了《东平沪农商村镇银行股份有限公司董事会消费者权益保护工作委员会工作规则》《东平沪农商村镇银行消费者权益保护管理办法》《东平沪农商村镇银行公众教育服务工作管理办法》《东平沪农商村镇银行消费者投诉处理工作管理办法》等制度，健全消费者权益保护组织架构，明确各部室消费者权益保护工作职责及消费者权益保护相关事项。

二是加强公益宣传。根据本行公众教育工作计划和监管部门的工作要求，以营业网点为阵地、多渠道开展公众教育工作。利用电子显示屏、多媒体终端等渠道形式多样地开展金融政策解读、普及金融知识、揭示金融产品风险等各项活动；组织开展“3.15金融消费者权益保护”“金融知识进万家”“普及金融知识，守住钱袋子”“打击非法集资”、反洗钱宣传等公益活动，向广大群众宣传金融消费相关知识，提高了公众防范金融风险的意识。

三是开展消费者权益保护专题培训。通过晨会时间，加强规章制度学习，提升员工专业知识；同时督导临柜人员练习业务技能，提高办理业务效率。

四是充分利用“鲁众小保”消保平台，定期对消保平台投诉进行通报，提取典型案例进行分析，加强投诉源头治理，防范类似投诉发生，减少投诉量。

(二) 报告期内本行年内无客户重大投诉事件信息。

(三) 年度投诉数量和投诉类别

截止 2021 年 12 月 31 日，受理并处理消费投诉共 3 件，消费投诉的主要情况如下：

一是从消费投诉业务办理渠道来看，业务办理渠道为第三方渠道有 1 笔，通过 12345 平台转接。

二是从消费投诉业务类别来看，客户投诉主要集中在人民币储蓄业务 1 笔，客户办理定期存款业务，未到期日提取，对本行按活期利率提取的情况表示不满。

三是从消费投诉原因来看，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 1 笔。

爱心公益责任

本行筑牢抗疫防线，目前共管理 3 个网格片区，2200 名居民，这使得本行员工有了一个新的称呼——“网格员”。管理期间，本行每天安排网格员在五星商城网格值班，负责巡查临街商铺，督促居民进出扫码、测体温、戴口罩，登记外来人员信息等工作。在本行党支部的带领下，建立“段长化”工作模式，由党支部书记担任大段长，本行工作人员担任五级段长，截止 2021 年底已坚守 50 多天，累计安排值班人员 200 人次，风雨无阻，坚持守护。



环境责任

本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，本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。

2021年3月15日正值春分时节，新绿初绽，本行党支部组织党员与结对的赵楼村党总支党员一起来到东平街道东部山区，参加义务植树活动。大家合力种下一株株树苗，为建设生态廊道、改善生态环境贡献一份力量。一排排新植的树苗装点着这个春天，也在战“疫”时期，为人们展现了生机与希望。本行员工始终把环境保护，绿色公益作为自身行动的标准，以为城市添绿，为环境助力为荣。



第五节 责任展望

读者反馈

感谢您阅读《东平沪农商村镇银行 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，本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：0538-6066017

邮件：dpczyh@163.com

地址：东平县汇河街御景苑九号楼

邮编：271500

联系人：王玉

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。