

东平沪农商村镇银行 2024 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

第一节 社会责任概况

报告概况

报告时间范围	2024 年 1 月 1 日至 2024 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。
报告组织范围	东平沪农商村镇银行，为便于表达，在下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 2024 年统计数据。
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： http://dongp.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：综合管理部 王玉 地址：山东省泰安市东平县汇河街御景苑九号楼 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：10,796.97 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，国家金融监督管理总局泰安监管分局，中国人民银行泰安市分行，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	上海农商银行村镇银行管理部 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“金融消费权益保护工作先进单位”称号	中国人民银行东平县支行
13	2021 年 12 月	荣获“东平沪农商村镇银行股份有限公司 2021 年度创新产品 典型案例（惠民贷）”称号	中华全国农民报协会、 《中国农村信用合作报》社
14	2022 年 1 月	荣获“2021 年度先进通讯单位一等奖”称号	上海农商银行村镇银行管理部
15	2022 年 1 月	荣获“2021 年度特色化厅堂营销活动第二名”称号	上海农商银行村镇银行管理部
16	2022 年 3 月	荣获“反洗钱知识竞赛先进集体突出贡献奖”称号	中国人民银行泰安市中心支行

17	2022 年 9 月	荣获“山东省银行业清廉文化知识竞赛优秀组织单位”称号	山东省银行业协会
18	2022 年 10 月	荣获“山东村镇银行管理部党总支“以赛促学，喜迎二十大”党团基础知识竞赛活动团体第二名”称号	上海农商银行山东村镇银行管理部 党总支
19	2022 年 11 月	荣获“服务乡村振兴先进单位”称号	东平县金融发展中心
20	2022 年 12 月	荣获“2022 年度农村金融系统新闻宣传报道先进单位（集体）”称号	《中国农村信用合作报》社
21	2022 年 12 月	荣获“2022 年下半年“强技能、助发展”厅堂营销业务专项竞赛获奖团队二等奖”称号	上海农商银行村镇银行管理部
22	2022 年 12 月	荣获“服务畜牧养殖先进单位”称号	东平县畜牧兽医事业发展服务中心
23	2022 年 12 月	荣获“服务乡村振兴先进单位”称号	东平县农业农村局
24	2022 年 12 月	东平沪农商村镇银行彭集支行荣获“乡村振兴突出贡献单位”称号	东平县彭集街道党工委
25	2022 年 12 月	荣获“服务水产养殖先进单位”称号	东平县林业保护发展中心
26	2023 年 1 月	荣获“2022 年度十佳职工信赖的职工之家”称号	东平县总工会
27	2023 年 1 月	荣获“2022 年度先进通讯单位二等奖”称号	上海农商银行村镇银行管理部
28	2023 年 2 月	荣获 2022 年沪农商村镇银行“清收先锋”称号	上海农商银行村镇银行管理部
29	2023 年 5 月	荣获 2022 年度全市“信易贷”工作突出贡献单位	泰安市社会信用体系建设领导小组
30	2023 年 5 月	荣获“有奖征集沪农商行上墙文化”优秀组织单位	上海农商银行村镇银行管理部
31	2023 年 6 月	荣获“泰安市反洗钱知识网络竞赛一等奖”	泰安市反洗钱工作联席会议办公室
32	2023 年 10 月	荣获“云上重走长征路 牢记使命促发展”健步走活动“优秀组织单位”称号	上海农商银行山东村镇银行管理部 党总支
33	2023 年 12 月	荣获“服务乡村振兴先进集体”称号	东平县接山镇政府
34	2023 年 12 月	荣获“2023 年度助力乡村振兴突出贡献单位”称号	东平县金融服务发展中心

35	2023 年 12 月	荣获“助力女企业家创业突出贡献单位”称号	东平县女企业家协会
36	2023 年 12 月	荣获“服务乡村振兴突出贡献单位”称号	东平县州城街道办事处
37	2023 年 12 月	荣获 2023 年度“农村金融系统新闻宣传报道先进单位（集体）”称号	《中国农村信用合作报》
38	2023 年 12 月	荣获 2023 年泰安市银行业金融机构统计工作优秀单位二等奖	中国人民银行泰安市分行
39	2023 年 12 月	荣获“2023 领航东平行业品牌标兵媒体重点推介品牌”	东平县融媒体《领航东平》
40	2024 年 1 月	荣获 2023 年度先进通讯单位一等奖	上海农商银行村镇银行管理部
41	2024 年 2 月	荣获“守牢金融安全突出单位”	泰安市金融稳定发展领导小组办公室
42	2024 年 3 月	荣获“泰安市三八红旗集体”	泰安市妇女联合会
43	2024 年 3 月	荣获“2023 年度泰安市反洗钱工作突出单位”	泰安市反洗钱工作联席会议办公室
44	2024 年 3 月	荣获“2023 年泰安市老年体育工作突出贡献奖”	泰安市老年人体育协会
45	2024 年 12 月	荣获 2024 年度“农村金融系统新闻宣传报道先进单位（集体）”	《中国农村信用合作报》
46	2024 年 12 月	荣获 2024 年度金融强农新闻宣传优秀单位	城市经济导报社
47	2024 年 12 月	荣获“2024 年度助力乡村振兴突出贡献单位”	东平县金融运行监测中心
48	2024 年 12 月	荣获“乡村科普文化突出贡献单位”	东平县科学技术协会
49	2024 年 12 月	荣获“助力乡村振兴突出贡献单位”	东平县农村专业技术协会
50	2024 年 12 月	东平沪农商村镇银行彭集支行荣获“乡村振兴突出贡献单位”	东平县彭集街道党工委
51	2024 年 12 月	荣获“乡村振兴服务先进单位”	东平县彭集街道文化广播电视中心
52	2024 年 12 月	荣获“乡村振兴服务先进单位”	东平县老湖镇人民政府

53	2024 年 12 月	荣获“乡村振兴服务先进单位”	东平县梯门镇人民政府
54	2025 年 1 月	荣获“2024 年明星村镇银行”	上海农商银行村镇银行管理部
55	2025 年 1 月	荣获 2024 年度先进通讯单位一等奖	上海农商银行村镇银行管理部

（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 2024 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
经济责任				
资产总额	万元	88,952.16	95,220.13	81,855.42
存款余额	万元	78,007.07	84,863.09	72,616.69
贷款余额	万元	52,692.55	48,060.2	45,381.97
营业收入	万元	2018.97	1,672.38	1,472.92
员工薪酬	万元	1000.41	639.97	640.12
利息支出	万元	1964.75	2,392.26	1,974.15
纳税总额	万元	44.19	56.58	96.86
净利润	万元	822.70	784.87	1,131.37
资产收益率	%	0.89	0.89	1.44
净资产收益率	%	12.17	13.18	20.33
核心资产充足率	%	15.18	15.05	15.47

资本充足率	%	17.68	16.2	16.61
不良贷款率	%	0.8	0.95	2.97
拨备覆盖率	%	375.66	423.76	206.70
涉农贷款余额	万元	45,139.24	40,088.58	39,087.65
小微企业贷款余额	万元	30,124.44	23,195.21	19,066.43
社会责任				
消费者权益保护费支出	万元	15.50	29.87	16.71
员工总数	人	45	42	39
女性员工占比	%	51.11	47.62	51.28
员工流失率	%	10	22.22	15.38
环境责任				
人均办公耗电	度	1086	1069	900
人均办公耗水	吨	0.075	0.08	1
人均办公用纸	万张	0.74	0.70	0.50
人均公务车油耗	升	72	70	50
视频会议覆盖率	%	90	85	80

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

东平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。

东平沪农商村镇银行积极发挥自身优势，以“党建+金融顾问”服务模式为有力抓手，深度融入村居治理与产业发展；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。

东平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：东平沪农商村镇银行以“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。

为做实支小支农，东平沪农商村镇银行将乡村企业、农户等作为营销重点，通过“深挖市场，全力营销，加强走访”等方式，利用当地资源的区域优势，因地制宜，加大对当地优质客户的营销力度，结合所属区域客户的发展前景、行业状况、信用等级等制定综合推进方案，“做深、做透、做优”个体工商户、农户的营销拓展工作。同时，东平村行将从事农产品生产、加工的家庭农场、种植养殖大户、专业合作社、农业产业化龙头企业、小微农业企业作为信贷支持的重点对

象，为满足客户日常经营资金需求起到了关键性作用。

在接山镇周徐庄村，驻点金融顾问充分发挥自身优势，兼任“第一书记”，创新推出“金融+技术+市场”帮扶模式。在助力村民发展西瓜种植产业过程中，不仅为农户提供充足的资金支持，还邀请农业专家为村民传授种植技术。同时，通过爱心助农活动，帮助周徐庄村的西瓜打开更广阔的市场销路，推动农户实现产销一体化发展，走上致富之路。



优质服务：东平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，持续化开展“网格化”整村授信。考虑到不同村居之间存在的显著差异，员工深入实地调研，为各类经营主体量身定制专属的金融方案。在农业生产领域，提供专项贷款，并给予合理的还款期限；针对农产品加工企业，根据其实际需求提供相应的资金支持，助力企业提升生产能力；对于养殖产业，推出相关贷款产品，有力推动其蓬勃发展。这种定制化的服务模式，成功打破了农村融资的困境，为村居产业的发展注入了强大动力。

金融创新：为更好地服务地方经济高水平发展，让更多

的小微企业、城乡居民得到金融支持，东平沪农商村镇银行不断完善金融服务机制，在主发起行上海农商银行的指导下，加快科技赋能、产品赋能和人员赋能，创新推出“惠企贷”“惠兴贷”“惠福贷”“惠民贷”等信贷产品，全新的信贷产品更加具有普适性，涵盖了三农小微客户的经营和消费需求；依靠产品的普适性，有效拓宽了授信面，所有的信贷产品都增加了循环功能，并相应改变授权及转授权额度，层层下放审批权限，加快审批效率。

第三节 社会责任管理

党建引领

东平沪农商村镇银行认真贯彻落实上级党委工作要求，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，将奋斗者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。

东平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。

2024年1月9日，东平沪农商村镇银行与东平县公安局联合开展警察节慰问活动，加强“警银”联动，持续践行金融为民的理念，构建反诈防诈安全堡垒，致力为金融安全保

驾护航。



2024年2月2日，东平沪农商村镇银行党支部慰问派驻“第一书记”接山镇周徐庄村，自2021年11月起派驻“第一书记”到接山镇周徐庄村，扎实开展驻村帮扶工作，用实际行动支持周徐庄村乡村振兴。



2024年2月7日，东平沪农商村镇银行赴东瓦庄、梯门产业园二期、彭集柳营村参观设施农业发展丰硕成果。通过听取基地负责人关于设施农业发展的介绍，详细了解设施农业资金投入、销售渠道和经济收益以及百姓参与种植等情况。



2024年3月25日，东平沪农商村镇银行党支部赴东平县反腐倡廉警示教育基地开展党风廉政警示教育主题党日活动。党员干部参观了决策篇、沿革篇、纪法篇、警示篇、启示篇五个篇章专题展厅，认真观看了廉政教育警示宣传片。全体党员干部直观地感受到违法违纪、腐败行为所要付出的沉重代价。大家纷纷表示将以案为鉴、反躬自省，做到知敬畏、存戒惧、守底线，切实筑牢拒腐防变的思想道德防线，清清白白做人，干干净净做事，为村行高质量发展贡献力量。



2024年4月27日，东平沪农商村镇银行开展了“青春不停步 永远跟党走”五四青年主题活动，致力于传承红色基因和革命精神，发挥青年员工的“狼性”精神。通过活动进一步提升了团队凝聚力和向心力，增进了青年之间的沟通

和交流，提振了精气神。



2024年6月29日，东平沪农商村镇银行赴八路军115师山神庙后方医院旧址参观学习，重温党的光辉历史，体悟伟大的革命精神，进一步激发对党忠诚担当、为党奋斗终身的革命斗志。



2024年8月13日，东平沪农商村镇银行赴高范村受灾户李某家中，开展送温暖和慰问活动。通过对受灾农户心理安抚，鼓励他重拾信心，积极开展灾后生产；同时详细核实该农户的店铺受灾情况，结合该农户实际受灾情况，制定了“一对一”的金融帮扶方案，助其尽快摆脱火灾带来的“心理阴影”，重新回归正轨。



2024 年 10 月 11 日，东平沪农商村镇银行联合老湖镇水浒社区开展“九九重阳节 浓浓敬老情”走访慰问高龄老人活动。



公司治理

公司治理结构

2024 年，本行共召开股东大会 1 次，审议或听取议案 19 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 11 次会议，审议或听取议案 104 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 8 次会议，审议或听取议案 52 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

东平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，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 宣传金融知识	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
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	限制高污染、高能耗的产品
	节能减排	支持无纸化办公
	可持续发展	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，东平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，东平村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：东平沪农商村镇银行以提升金融产品服务水平作为接续推进农村低收入人口增收的有力举措，持续加大特色产业贷款、农户小额信用贷款和各类贴息贷款投放力度，强化信贷支持巩固脱贫攻坚成果行动，将政策、资金、产品向“三农”倾斜，按地域确定支持重点、按重点配置信贷资源，因地制宜加强对特色优势产业的对接，在做好发展传统信贷业务的同时，纵深推进金融帮扶工作，各项工作取得了显著成效。截至2024年12月31日，东平村行涉农余额45,139.24万元、服务企业类涉农经营主体1,988家。

服务小微：

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
小微企业贷款余额	万元	30,124.44	23,195.21	19,066.43

小微企业贷款占比	%	57.17	48.26	42.01
小微企业贷款客户数量	户	1237	901	589

东平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，尤其是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，东平村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，东平村行利用“百行进万企”平台主动对接小微企业，加大授信。截至2024年12月31日，东平村行小微企业贷款较年初增加6,929.23万元，小微企业贷款户数1237户。

优质服务：为更好地为农户提供服务支持，东平村行营销人员每年助力粮食收购作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，东平村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”。东平村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，推出信用贷款——“惠兴贷”产品，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，东平村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2024年12月31日，东平村行已累计发放农户贷款692笔，金额15,560万元。

社会责任
员工责任

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
员工总数	人	45	42	39
女性员工占比	%	51.11	47.62	51.28
员工流失率	%	10	22.22	15.38
培训项目数	场	21	17	15
培训人次	人次	679	623	585

2024 年 2 月 2 日，东平沪农商村镇银行党支部书记、董事长徐英同志一行人来到困难员工家中与他们亲切交谈，详细了解困难员工家庭生活情况，代表总行和党支部为困难职工送上慰问金、慰问品，鼓励他们积极面对生活，保持乐观心态。



2024 年 3 月 2 日，东平沪农商村镇银行开展“春暖半边天 巾帼展风采”“三八”国际妇女节活动，让女职工们感受到了组织的关怀和节日带来的喜悦。女职工们将继续发挥“半边天”作用，以更加饱满的热情、更加昂扬的姿态，认真做好本职工作，为推动东平村行事业发展做出贡献。



金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2024 年公众金融教育累计投入 15.50 万元，服务消费者 3.8 万人次。

东平沪农商村镇银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。东平村行于 2024 年组织全行开展

“3·15 消费者权益宣传日” “反电信网络诈骗” “金融知识万里行” “金融知识普及月” 等活动，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“反电信网络诈骗”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

“泰安金融”微信公众号，下载安装“国家反诈中心”APP；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。



2024 年，东平村行团支部牵头走进各教育机构开展“小小金融家”系列主题教育活动，结合“全民国家安全教育日”“世界读书日”“母亲节”“六一儿童节”等节日开展 12 场，融入“好爸爸奖状”等新元素丰富课程内容，寓教于乐，吸引外部客户（创客教育培训机构）主动落地东平村行会议室举办亲子活动，网点延伸为客户会客厅、洽谈室、活动馆；持续深化“教育+金融”，取得老师和学生、家长的一致好评。



全力维护消费者权益保护

1、贯彻落实监管要求，优化消费者权益保护管理机制

一是落实委员会主体责任，召开消费者权益保护工作委员会会议，听取监管部门对银行业消保工作重点要求，学习消保工作经验特色，以及对委员会工作意见建议。进一步完善联络员制度，及时更新联络员名单，发挥好沟通桥梁作用。

二是进一步加大金融知识宣传普及力度。积极参加由银协牵头组织银行业集中性金融知识宣传活动；通过集中现场活动、网络竞赛答题、线上直播等形式，促进线上线下宣传深度融合；同时加强与社区、学校等外部机构的合作，通过“走出去，引进来”的方式开展金融宣传活动。

三是开展消费者权益保护专题培训。通过邀请监管部门专家、外聘讲师等，开展消保监管政策解读、投诉处理、多元纠纷调解运用等培训。

四是充分发挥平台作用，持续推进多元纠纷化解机制。继续发挥监管部门消保平台作用，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；进一步发挥纠纷化解机制效能，开展调解员专题培训，提升调解队伍整体水平。

五是切实落实金融消费者“八项权利”，促进规范经营，推进消费者权益保护工作逐步规范，依法合规维护金融消费者合法权益。

2、报告期内本行年内无客户重大投诉事件信息。

3、截至 2024 年 12 月 31 日，受理并处理消费投诉共 2 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，业务办理渠道为前台业务渠道。

二是从消费投诉业务类别来看，一例为贷款类业务引起投诉，一例为个人信息使用引起投诉。

三是从消费投诉原因来看，一例因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉，一例因消费者信息安全引起的投诉。

爱心公益责任

东平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，东平村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。

2024年3月，东平沪农商村镇银行前往大羊镇东三旺村、沙河站镇董堂村、商老庄乡井庄村开展“爱满雷锋月 青春志愿行”村居业务推进系列活动，医护人员为居民量血压并提醒居民注意用药和饮食，对前来咨询其他身体状况的居民，医生细心地为他们查看、诊断；同时开展爱心义剪活动，闻讯而来的居民早早在活动现场排队等候，志愿者们耐心询问居民对发型的要求，用娴熟利落的手艺，认真地为居民们修剪发型。此活动不仅让金融服务更接地气、更有温度，也不断提升了群众的获得感和幸福感。



2024年，东平沪农商村镇银行携手当地各级党组织放映

“红色电影”，丰富了老年群体的文化生活。



2024年6月，东平沪农商村镇银行走进沙河站董堂村田间地头，为农民送去解暑绿豆汤。



2024年，东平沪农商村镇银行创新性推出“诚信积分超市”，极大地激发了村民们参与金融知识学习和信用体系建设的热情。



同时，东平村行积极践行金融为民初心使命，悉心关爱特殊群体，在营业网点做好无障碍通道及指引标识，并配备常用药物应急药箱，提供有老年客户休息的爱心座椅、雨伞、

轮椅等便利设备和物资，以防老年客户等特殊群体办理业务时的不时之需。定期开展形式多样的送金融知识下乡、送贷下乡等活动，同时设立爱心驿站，提升群众金融认知能力，用实际行动践行本土银行的责任与担当。

环境责任

东平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，东平村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。

2024年，东平沪农商村镇银行积极参与卫生城市创建，主动承担社会责任，积极开展“我为群众办实事”实践活动，把创卫工程当成百姓家门口的事。

东平沪农商村镇银行建立“爱心驿站”，关爱环卫工人、尊重环卫劳动，为实现城市优美环境贡献力量。在营业网点设立“志愿服务站”，为社区周边的环卫工人解决喝水、热饭、避雨、充电等实际困难，给环卫工人以贴心周到的关怀。同时，当环卫工人有金融服务需求时，东平村行工作人员耐心、细致地提供金融产品信息，选择适合的产品推荐，让环卫工人的劳动所得有安全稳健的储存渠道；为普及金融知识，对来网点休息的环卫工人开展假币辨别、防止电信诈骗等常识的宣传。

读者反馈

感谢您阅读《东平沪农商村镇银行 2024 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，东平村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。