

玉山三清村镇银行 2024 年度社会责任披露报告

一、报告前言

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告组织范围：玉山三清村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）。

报告数据说明：本报告数据主要源于本行内部文件、财务报表及相关统计数据，确保真实准确。

二、核心履责理念与管理体系

本行将社会责任融入战略发展全局，构建“党建引领、战略统筹、部门协同、全员参与”的社会责任管理体系。2024 年，本行通过管理层会议、客户问卷、社区座谈等多种形式开展利益相关方沟通，识别出乡村振兴、普惠金融、消费者权益保护、金融风险防范、绿色金融等核心重要议题，将服务理念全面嵌入信客户服务、内部管理等各个环节，实现商业价值与社会价值共生共荣。

三、2024 年度社会责任核心实践与成效

本行坚守服务地方经济初心，聚焦主责主业优化金融资源配置，为县域经济高质量发展注入持久动力。

经营质效稳步提升：截至 2024 年末，本行总资产达

640955.80 万元，存款余额 565742.47 万元，吸纳县域居民储蓄，为地方发展储备金融能量。贷款余额 402625.71 万元，重点支持县域支柱产业与民生领域。

四、薪酬管理情况

2024年，在绩效考核办法中，我行共设立了经营效益类指标、风险管理类指标、合规经营类指标、社会责任类指标、发展转型类指标、支农支小类指标等指标，并在上述6大项总考核指标中设立了具体考核细项，如在风险管理指标下设资产质量、风险指标管理、声誉风险、操作风险等全面风险管理相关考核项，在社会责任类指标下设普惠金融关于乡村振兴、绿色金融、公众金融教育等相关考核项。

截至 2024 年末，我行绩效考核最终得分 210.84 分（总分 200 分），其中风险管理类指标 50.2 分（总分 50 分），社会责任类指标 20 分（总分 20 分）。

五、消费者权益保护工作开展情况

为保护本行金融消费者的合法权益，促进本行健康发展，本年度修订了《玉山三清山村镇银行消费者权益保护工作管理办法》《玉山三清山村镇银行消费投诉管理办法》等 9 个制度，由合规部牵头本行消费者权益保护工作，建立了统一、高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制。

本年度共召开两次消费者权益保护工作专题会议，会议主要对监管、上级行下发的文件、制度、本行投诉事件及处理情况进

行通报、学习，并就近期工作重点及下一步工作计划做出安排等，切实发挥消费者权益保护工作委员会的核心引领作用。

为扩大消费者权益保护工作宣传的广度及深度，多次组织员工深入社区、村居、农村、学校、商圈开展消保宣传，营业网点常年设置宣传材料，微信公众号多次发布消费者权益保护宣传文章，公开投诉热线，畅通投诉渠道，多维度开展宣传。

不定期开展员工培训，培训内容主要包括消费者权益保护涉及的法律法规、案例分析、消费者突发事件应急能力和投诉流程等，共计培训 159 人次。通过此类培训帮助员工强化消费者权益保护意识，提高服务技能，丰富专业知识，提升消费者权益保护能力。

六、普惠金融工作开展情况

（一）走访小微企业，宣传普惠金融政策

我行制定了小微企业贷款投放计划，实行小微企业名单制管理，并由分管领导牵头，对高新区企业根据行业链条进行网格划分，带动信贷资源倾斜，提高投放效果，并由各业务部门实行逐户走访，了解企业需求，根据企业的业务规模、信用情况、市场竞争力等情况，制定一户一策的金融服务方案。

（二）推进整村授信，促进秀美乡村建设

我行修订推出了《2024 年整村授信管理考核方案》，按照“54321”批量授信工作要领，对各机构负责的村组进行“精品村”管理考核。2024 年，我行共落实 13 个精品村授信，授信户

数 1287 户，授信覆盖面达 10.28%。

（三）创新金融产品，满足客户需求

我行根据小微企业、三农客户的特点和需求，不断创新金融产品，针对小微企业，推出如“商圈贷”“橱柜贷”“经销贷”“园区贷”等信贷产品，针对三农客户，推出如“乡村振兴贷”“头雁贷”“惠民贷”等信贷产品，有效解决了小微企业及三农客户融资难、融资贵等问题。

（四）严格纪律，改善提升融资环境建设

一是举办覆盖所有信贷从业人员的纪律活动，如信贷纪律短视频大赛、部门负责人讲信贷纪律评选活动、信贷纪律“倒背如流”大赛，促使全行员工牢记并遵守信贷纪律。二是监督机制健全完善，首次推出“信贷纪律告知书”，面对面向信贷客户宣传我行信贷纪律要求，既增进客户信任，又再次警醒客户经理。三是创新信贷纪律监督手段；定期发布信贷纪律重申短信，涉及存量所有主营贷款客户，累计发送 25151 人次；建立新客户信贷纪律电话回访常态机制，全年累计客户电话回访 1263 户。

（五）服务创新，打造共同富裕新业态

2024年，我行开通“行长走村居”账号，由乡镇支行行长协同当地村支书拍摄短视频，视频主要介绍村落的历史、乡村振兴的做法、村内特色产品及未来发展规划，通过视频号、抖音、小红书等平台发布“行长走村居”系列视频，组织全行转发。截止2024年12月末，我行共发布“行长走村居”视频73条，推介村落

24个，抖音播放量超132万，视频号浏览量超82万，全网浏览量超214万，通过“行长走村居”的视频推广，宣传当地村居文化建设，提升了与村民的粘性，更有效的助力乡村振兴。

七、公益社区活动开展情况

（一）党建引领 助企发展

本行积极响应国家支持实体经济的号召，组织员工深入企业，实地了解企业经营状况，帮助企业解决发展中遇到的资金瓶颈等难题。

本行进入企业活动旨在深入了解企业的融资需求和发展难题，通过精准对接、专业服务，为企业量身打造金融解决方案。在走访过程中，我支行与企业负责人进行了深入交流，详细了解企业的生产经营情况、市场发展前景以及面临的困难。

（二）反诈宣传进村居

反诈之路，道阻且长。面对纷繁复杂的网络世界，必须时刻保持警惕，提高防范意识。为宣传反诈知识，增强村民的反诈意识，从而加强村民的自我保护能力。2024年，各网点、服务站的工作人员来到各乡镇，与村干部、村里的义警们挨家挨户到村民们家里宣传反电诈知识。

（三）母亲节—让爱传递，让世界充满温暖

村行是一个有爱的大家庭，每个节日都会给人意想不到的惊喜，2024年母亲节，为了让远在外地的游子们放心，村行特意为母亲们送上爱的祝福。

（四）开展防非宣传，履行社会责任。

我行多次开展防范非法集资宣传活动，利用线上线下渠道，向社会大众以及本行员工普及非法集资手段和危害，共同营造和谐的社会环境。

（五）村行邀约名师 家长疑惑答解

2024年中高考临近，家长和考生都倍感压力、疑虑重重。玉山村行急民所需，想民所想，特邀语文教育硕士、玉山县首届名师郑军艳老师在本行抖音官方直播间，为考生家长答疑解惑、简装急行、备战大考。

（六）“粽”情欢乐，共度端午

粽情欢乐，共度端午，为庆祝端午节的到来，本行各网点都在本网点门口举行了包粽子比赛。

活动现场围满了观众，加油声、欢笑声不绝于耳，现场气氛热闹非凡，观众们不仅仅现场激情打气，还不停的把快乐分享给亲朋好友，纷纷邀请他们进入村行直播间，让他们也有机会在手机屏幕前为喜爱的选手加油点赞。让他们感受到端午节浓浓的过节氛围，同时增进村名与村行之间的了解和信任。

（七）消防安全无小事

为了进一步加强员工的消防安全知识学习能力和面对突发事件的应变能力。2024年，各部门、各支行组织全体员工开展了一次全面消防安全演练。

演练开始前，消防队队员为全体员工讲解关于消防安全知识

以及员工在应急预案中的职责，特别强调在日常工作中每位员工都要有主人翁意识，及时关闭电源、水源，从源头上减少火宅的分享，更要善于观察，发现问题及时汇报、及时预防。

八、利益相关者协调程度

我行聘请职工监事参与我行重大决策的表决；为切实保障员工晋升空间及其他合法权益，2024年制定了《2024年客户经理序列员工管理办法》，明确了客户经理的晋退级与退出、团队长选聘等事宜，通过合法途径为员工提供晋升空间；建立了《玉山三清山村镇银行职工代表大会管理办法》，职工代表大会根据办法行使各项权利和义务；组织召开了“批评中成长，献策里腾飞”专题组织生活会，让全行员工建言献策；年度内公开竞聘玉华路乡村振兴服务站负责人、乡镇营业厅经理、外拓团队团队长等，为打通全行员工的晋升通道。

逐步完善内外部监督体系，一是充分发挥监事会、审计委员会、审计岗的监督职责，及时发现内部经营风险并整改；二是切实履行信息披露相关政策要求，及时、准确、充分地向社会披露本行经营状况，使得债权人及其他利益相关者能够充分行使权利。

我行制定了《玉山三清山村镇银行消费者权益保护工作管理办法》《玉山三清山村镇银行员工职业守则》，全体员工签订了《玉山三清山村镇银行银行从业人员规范行为承诺书》《玉山三清山村镇银行银行从业人员安全保卫责任书》，共同参与到本行

经营发展、安全保卫中。2024年我行定期开展公益性活动，活动形式包括线上线下、活动内容包括反洗钱、电信诈骗、存款保险等。

九、挑战与展望

2024年，本行在履行社会责任方面取得了一定成效，但仍面临县域金融竞争加剧、普惠金融服务深度不足、绿色金融产品创新有待加强等挑战。

2025年，本行将持续深化社会责任理念，以更高标准、更实举措践行金融使命：一是聚焦乡村振兴与实体经济，加大特色信贷产品创新力度，优化金融服务模式；二是深化普惠金融覆盖，推进数字化转型，提升服务效率与便捷度；三是强化绿色金融布局，扩大绿色信贷投放，助力县域生态可持续发展；四是持续投身公益事业，深化校企合作、乡村帮扶，传递金融温暖。本行将始终坚守“服务三农、服务小微”的初心，以高质量金融服务书写社会责任新篇章，与玉山人民共赴美好生活。

2025年11月14日