

灌南农商银行 2024 年社会责任报告

根据监管要求和信息公开需要，按照既定专题及指标序列编写灌南农商银行 2024 年社会责任报告，主要内容如下：

专题：凝聚金融力量，加大中小微支持

指标 1：全面助力中小微企业发展

2024 年末，全行贷款余额 93.03 亿元，较年初增加 3.38 亿元，增幅 3.78%，较去年同比少增 6.47 亿元。其中实体贷款余额 79.54 亿元，较年初增加 3 亿元，增幅为 3.92%，较去年同比少增 3.56 亿元。实体贷款中，零售贷款余额 67.13 亿元，较年初增加 1 亿元，增幅为 1.52%；企业贷款余额 12.51 亿元，较年初增加 2.1 亿元，增幅 20.2%，较去年同比少增 1.72 亿元。涉农及小微企业贷款（剔除重复部分后）余额为 86.01 亿元，占各项贷款的 92.46%，比年初增加 0.81 亿元。

指标 2：落实“六稳六保”工作任务

针对“六稳六保”的相关领域加大金融支持的相关情况，可着重介绍针对“六稳六保”制定或遵循的政策或指引，并从细分方面提供典型案例：稳就业、稳金融、稳外贸、稳外资、稳投资、稳预期；保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层运转。

坚持立足“服务三农、服务小微企业、服务社区百姓”的市场定位，把富民兴村作为“三农”工作的重要抓手。持续开展“大走访、大营销”活动，进行周通报、月考核、季排名，激发客户经理营销客户热情，截至 12 月末，截至 12 月末，全行累计走访 6.2 万户客户，通过走访新投放 5862 户 12.65 亿元。优选个体工商户客户走访率分别达 100%。加大对园区制造业、苏科贷、苏质贷、苏农贷等省级产品的重点客群走访营销，对各类省级产品的投放以及存量小微贷等风险产品到期的转贷。同时，对存量大额贷款的进行定期回访，及时掌握经营情况。截至 12 月末，走访苏质贷客户 240 户，科技型企业 205 户，苏农贷客户 1398 户，农业农村重点项目客户 54 户。走访率实现了 100%。

专题：强化党建引领，激活发展动能

指标 3：深化党建引领

开展党建工作的管理政策、方法及成效，党建工作体系，以及开展党员学习教育的主要举措、成效、典型活动案例和图片。

2024 年我们探索了“党建+”党业融合联盟模式，注重“党委、支部、党员、群众”四轮驱动，在信贷标准化流程、行业特色化服务等方面开拓进取，充分激发了党支部和广大党员的挥战斗堡垒和先锋模范作用。我们在县域经济发展中的地位可以说逐年上升，34 个部委办局、社会组织以及 11 个镇党委的战略合作，银社红帆驿站、社银合作就业主题支行、“百名专干助百村”项目、金融纠纷人民调解委员会农商行调解工作室等项目如雨后春笋般涌现，富民创业贷、兴村强体贷、苏农贷、苏科贷等合作产品在提升知名度的同时，也是对业务发展有强有力的补充。

指标 4：加强廉洁建设

在廉洁、反腐败方面遵循的制度和政策，以及相关的重点举措：如，反腐倡廉制度的确立及执行情况；反腐败问责和监管问责机制；反腐倡廉各项工作措施，如开展相关培训、加强监督等。

夯实责任链条。对领导班子“一岗双责”履行情况监督，纪委先后三次组织学习《加强对“一把手”和领导班子监督》，切实聚焦对关键少数的监督。协助党委专题研究全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作 3 次，全行签订党风廉政建设责任状 11 份、廉洁自律责任状 48 份、廉洁承诺书 365 份，持续传导加压，推动责任落实。**完善履责记实录入。**截止年末，共完成录入记实信息 532 条，其中党委 28 条，党委领导班子成员 360 条，纪委 144 条，对发现的问题及时督促整改，不断提高履责记实工作质量和水平。**推进清廉文化建设。**立足“观荷廉心”廉政文化品牌，充分发挥廉政文化潜心润物的作用，引导全员进一步坚定理想信念、筑牢廉洁底线。**健全工作机制。**与审计、风险、合规等部门召开联席会议，建立信息及时共享、紧急磋商机制。**开展廉政约谈。**由纪委书记对党委委员、43 名中层管理干部、12 名支部纪检委员进行廉政约谈，使咬耳朵、扯袖子成为常态。对新任中层干部进行集体廉政谈话 7 人次，要求履职尽责，严格遵守廉洁自律规定。在中秋、国庆节前对机关中层进行集体廉政谈话 7 人次，严防“节日腐败”。**开展专项整治。**开展营销费用专项整治、领导人员专项整治、作风整治等活动，开展廉洁风险排查防控工作，重点查找权力行使、业务流程等方面存在的廉洁风险。

指标 5：开展基层党建工作

在各级基层开展党建工作的管理政策、方法及成效。包括但不限于：建设基础党组织、在基层员工开展各类党建学习活动的总结、案例、图片等。

在党管干部原则基础上，始终坚持公正用人，建立了三个懂：懂党建、懂业务、懂管理；三个会：会解读政策、会做思想工作、会总结经验；三个敢：敢于担当、敢于创新、敢于碰硬的“333”干部标准，以作风建设提升中层干部工作效能，从而应对挑战、赢得发展先机，以奋勇争先的好作风提升凝聚力，以真抓实干的好作风提升执行力，以积极作为的好作风提升服务力，以风清气正的好作风提升公信力，培养出一支拉得出、打得响、过得硬的干部队伍。

1.2 推动“一带一路”建设

指标 6：“一带一路”业务布局

在“一带一路”沿线国家开设机构、布局网点，拓展境外市场；与境外机构开发“一带一路”主题的跨境金融产品、拓展相关投融资金融业务的重点举措、成效、典型案例和图片。

否

指标 7：支持“一带一路”项目建设

参与“一带一路”重点合作项目，对基础设施建设、产业转型升级等领域重点项目提供金融支持服务的相关情况。

否

指标 8：促进交流合作

与“一带一路”沿线国家和地区开展投资交流合作、扩大与海外人文交流的重点举措、成效、典型案例和图片。

否

1.2 驱动连云港经济转型

指标 9：支持重点项目及重大产业项目

支持全市重大项目建设（指列入 2023 年连云港市发改委重点项目计划书的项目），以及科技创新、装备制造等领域的重大产业项目的具体举措、成效、典型案例及图片。包括但不限于民生领域重点项目及重大产业项目。

通过优化担保条件、施行优惠利率等措施累计为硕项湖水务集团、四通公路、丰色生态农业等 9 个重点项目提供信贷资金达 5.7 亿元，保障了灌南县重点项目的有序推进。

指标 10：支持战略性新兴产业发展

支持战略性新兴产业的重点投入领域、典型案例及其图片，包括但不限于：节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料和新能源汽车等产业。

否

指标 11：促进传统产业转型升级

在支持传统产业优化升级、焕发新动能方面的重点举措、典型案例及其图片。

引导现有我行内部贷款业务标准化向市场不同业态标准化进行转型。目前已完成白酒生产、稻麦种植、水果种植等 7 类产业信贷标准化模板和流程图，为服务地方特色产业发展打牢基础，2024 年我行已为灌南葡萄合作产业区、硕项湖大闸蟹、味稻小镇、斌恒家庭农场、晨河春老酒坊等特色行业授信 300 余户 21000 余万元。

指标 12：支持科技企业创新

加大科技创新领域的信贷投放，为科技类企业提供专业化的金融服务，帮助科技企业培育创新成果的信贷政策、重点举措、典型案例、图片。

年度内为县委县政府招商引资垃圾发电项目企业授信 3000 万元。

指标 13：支持现代服务业发展

支持现代服务业（如现代物流、信息消费、互联网经济、楼宇经济、养老服务业等第三产业行业）发展的整体情况、重点项目、典型案例及图片。

否

指标 14：支持文化、旅游产业发展

介绍支持文化、旅游产业发展的基本政策、主要举措、激励机制和风险控制机制，以及支持的典型文化、旅游产业项目介绍、经济社会效益、外界评价和相关图片。

否

指标 15：助力农业结构优化调整

在促进现代种植业、农业科技自主创新能力提升，建设农业示范园区等方面发挥的贡献、重要举措。

为更好支持我行辖内种植业、农业科技发展，我行主动对接农业园区管委会、招商、税务等地方主管部门，积极开展沟通联系，实现资源互通有效利用。积极推进金融综合服务平台的使用，借助平台金融产品、融资需求、扶持政策等资源整合作用，拓宽企业获取金融服务渠道，实现一站式、高效率融资对接，不断提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度。深入挖掘近年来“万企连万村”走访成效，全面深入了解种植业、农业科技企业融资需求与存在困难，不断完善客户档案台账，对有需求、风险可控的企业，做到应贷尽贷、应贷快贷。另外，我行不断简化审查审批流程，对种植业、农业科技企业实行灵活的授信评估和审批发放方式，简化授用信审批授权程序，提高审批效率。

指标 16：支持创新企业

支持科技型企业发展的最新进展、成效、典型案例和图片。

否

指标 17：个人创业（助业）贷款年度工作情况

支持高新技术人才、大学生、下岗再就业人员等个人创业，包括个人创业（助业）贷款覆盖区域，资助人员和项目情况，产生的经济和社会效益（带动就业、增加税收等）。

1.开展全面走访，夯实信贷营销基础。细分客户群体，明确营销重点。对辖内的个体工商户、小微企业主进行全面走访，客观、准确、全面地了解客户的生产经营现状、投资意向、资金缺口、融资需求。

2.主动对接，提升服务质效。对符合创业贷要求的客户，主动引导客户办理创业贷，指导客户如实提供材料。

3.简化审查审批流程，对小微企业实行灵活的授信评估和审批发放方式，简化小微授用信审批授权程序，提高审批效率，减少客户等待时间。

4.进一步加大对创业贷款的支持力度，向小额分散、融资满足度相对不高的小微企业倾斜。提高自身金融服务水平，努力缓解小微企业融资难、融资贵等现状。

指标 18：支持适老金融产品创新

支持适老金融服务模式和产品创新最新进展、成效。

围绕金融助老“六个一”，以实际行动积极开展适老化服务网点建设，年度内 3 家网点荣获 2024 年度省级适老网点。落实省联社“十百千”工程要求，打造了城北创业特色主题银行。不断推动数字人民币宣传推广。打造了“刘园村数币特色小镇”。

1.3 助力自贸区发展

指标 19：支持连云港自贸区发展

在助力连云港自贸试验区推进改革创新、促进投资、支持企业发展中发挥的作用和贡献的重点举措、成效、典型案例和图片。如，推动贸易转型升级、推动跨境人民币业务创新发展、深化金融领域开放创新、促进投资领域扩大开放等。

否

1.4 完善跨境金融服务

指标 20：拓展跨境金融服务

支持本土企业“走出去”，拓展跨境贸易和海外投资、并购的重点举措、成效、典型案例和图片；支持海外企业“引进来”，在连云港市开展业务的重点举措、成效、典型案例和图片；支持企业参与首届“进博会”的相关举措、成果、典型案例和图片。

否

2.1 深化全面风险管理

指标 21：全面风险管理机制

加强全面风险管理的重点举措及其成效。

一、优化信贷结构，加大信用风险管控

一是积极压降潜在风险贷款，进一步夯实贷款质量。二是持续优化公司业务结构。三是进一步加强对存量苗头性风险贷款的摸底排查，全面掌握贷款中潜在的风险。四是加大不良贷款的清收处置力度。

二、运用科技手段，建立完善风险预警机制

加大省联社客户风险预警管理系统的运用。要将风险预警信息通过信贷管理系统实现全行共享，使其发挥对授信准入、贷前调查、贷时审查、贷后管理及不良管理等环节的联动作用。

三、深化内控建设，全面升级打造合规流程

一是对组织结构和业务流程进行优化，加强对合规风险的有效管理。二是推动信贷管理、事后监督、风险预警等外围风险管理系统建设和完善，规范业务处理、风险流程控制，提高合规风险管理技控手段，提升合规风险管理科技含量。三是在发展过程中不断修订完善业务标准、业务办法、业务流程，规范各项业务操作，防范和控制业务操作风险。

四、抓住关键环节，完善资金调度运营

一是继续研究和探索跨行资金集中清算条件下的资金运动规律，加强历史数据的统计分析。二是加强日常的流动性风险管理，对我行各类备付金账户按日进行监测，在确保对外支付的情况下，努力减少低效备付资金的占用，增加资金运作收益。

指标 22：重点风险防控

推进合规风险、信用风险、操作风险等重点风险领域防控的重点举措、进展、成效等。

一是聚焦业务风险防控排查。持续推进内控管理长效机制建设，围绕“三道防线”严控业务风险，建立标准化“三查”操作流程，坚持审慎经营原则，严控淘汰类、限制类贷款准入，对不良贷款定期开展责任认定工作，确保信用风险整体可控。常态化开展针对各类风险的排查整治，看好门、管好人。建立风险问题清单，多维分析、持续整改，确保行内各项业务持续稳健开展运行。

二是聚焦行内案件风险排查。开展营销费用专项整治、领导人员专项整治、作风整治等活动，开展廉洁风险排查防控工作，重点查找权力行使、业务流程等方面存在的廉洁风险。

三是聚焦员工异常行为排查。通过征信排查、账户流水分析、走访公检法获取信息等方式，重点排查员工“八小时”以外的行为、员工贷记卡频繁大额异常交易等情形，本年度排查本行员工 435 人，其中员工 360 人(含内退、退二线员工)，外包 75 人，纪律处分记过 8 人次、警告 3 人次，经济处罚 59 人次合计 6.14 万元。

指标 23：提升风险防范意识

提升员工风险防范意识方面的主要举措、进展和典型案例、图片等。

加强合规文化知识宣导，年度内按计划完成合规征文、合规知识竞赛、合规建议征集、合规知识考试、印制合规宣导主题活动宣传页，培育良好的内控合规文化，提升合规管理实效。通过合规管理系统员工异常行为监测模块监测员工账户日常交易；通过员工异常行为互查模块、诚信举报模块对“十种人”情况进行排查；同时按月开展员工行为突击巡查，按需收集员工个人征信，严格员工行为管理。年度内完成员工行为排查、重点人员行为排查工作。

2.2 推进合规文化建设

指标 24：合规风险管理

推进合规风险管理的最新举措、重大进展、典型案例等。

1. 事前防范

制定出台 2024 年“众人施才 制度耕新”工作方案，整理监管政策汇编、省联社制度汇编，尝试创新由兼职合规管理员对照监管制度和省联社管理制度对本行制度的有效性开展审查，压实工作责任，锤炼业务能力。本次交叉评审共收集优化建议 145 条，经合规管理部初步评审，条线部门论证，拟采纳 65 条建议。截止 12 月末，本年度已累计修订完善各类制度 89 个，废止制度 19 个，新增制度 60 个，目前全行在用制度共 577 个。

2. 事中控制

1. 制定《2024 年度合规案防检查工作方案》，各管理部门结合业务发展和风险管控需要，突出风险排查重点，狠抓关键操作环节，关注重要岗位人员，有针对性地制定本年度各项检查项目，出台《2024 年度合规案防检查计划》。根据省联社《2024 年案件风险排查工作方案》要求，结合我行实际，调整我行合规案防检查计划，将省联社案防排查要点纳入排查。本年度共立项 29 个项目，截止 2024 年底，共发现问题 121 个，涉及户数 739 户，涉及问题笔数 745 笔，金额 9514.14 万元。

3. 事后监督

一是开展不相兼容岗位分离、轮岗、强制休假、干部交流、履职回避、大额热线查证、对账等案防管理七项制度执行情况排查。二是

对 2023 年 4 月至 2024 年 7 月末所有发生的资金业务、理财业务开展风险排查。三是针对目前同业、清算业务案件高企，违规多发现状，开展同业、清算账户管理工作开展排查。确保案防规定动作执行不变形、不走样。聚焦重点领域风险防控，不断夯实案防管理基础。

指标 25：员工行为准则

在员工行为准则制定、完善及推行上具体的工作进展及措施。

1.员工账户异常交易核查。对由审计稽核部协助参照省联社 12 个模型导出 2-6 月份疑点数据 2000 余条（取数未剔除授信已到期的客户）开展核查，对需进一步核实的 20 条数据涉及 18 个员工，点对点发送至相应员工，要求报送情况说明及佐证资料。本次核查发现部分内退员工存在信用卡套现行为，零售金融部对相关人员进行管控。

2.组织开展员工家访工作，全方位，多维度了解员工的家庭状况、社交情况、思想动态，填写《员工家访情况登记表》，汇总员工家属意见提交领导审议。

3.开展员工行为“公工法”线下三访工作。走访县公安局、县人民法院、县市场监督管理局，开展员工涉案、涉诉及经商办企业查询。排查情况如下：员工涉案人员 0 人，外包人员均提供无犯罪记录证明；员工涉诉有未结案件 6 人，均已按要求提供裁定书等相关资料，经商办企业 1 人（已于 2024 年 11 月 4 日退股）。

4.开展员工征信排查工作，重点关注大额负债、对外担保、征信查询较多的员工，对除按揭贷款外，负债高于 50 万元以上 38 名员工要求报送情况说明，对部分员工开展谈话提醒，要求压缩负债。

5.组织开展客户回访工作。根据客户经理全覆盖原则，随机抽取 200 多户信贷客户，开展电话回访工作，主要回访客户经理在业务办理过程中是否存在违规违纪行为。本次回访未发现问题。

6.对涉及违规违纪员工开展问责，对违规代客服的 20 名员工给予通报批评及经济处罚，对客户发生非正常资金往来、违规信用卡套现行为员工开展谈话，形成谈话笔录、违规事实确认书、事实调查报告、处理建议移交纪律监督室。

7.加强特殊人员管理，扩大监督范围。将内退人员、劳务派遣、外包人员纳入日常监督管理范围，定期开展上述人员账户交易监测、违规代客服的非现场抽查，针对外包人员组织开展消费者权益保护专项培训，重点开展个人信息保护专项培训，与外包公司协同管理，定期要求提供无犯罪记录证明。以及及时掌握外包人员有无违法违规行

2.3 提倡“清廉金融文化”

指标 26：强化从业人员规范

在规范银行业金融机构从业人员行为相关情况，包括但不限于：制定或遵循的相关管理政策；针对违法违规行为的整治措施；强调恪守工作纪律、加强员工规范从业培训的相关案例和图片等。

1. 签署合规承诺

组织全行员工签订各类案防承诺书：《2024 年度合规案防承诺书》《2024 度管理人员案件防控承诺书》《2024 年度案件防控深度排查承诺书》《2024 年度案件防控联防承诺书》，各个层级员工对案防工作作为承诺。日常工作中通过合规管理系统员工异常行为监测模块监测员工账户日常交易；通过员工异常行为互查模块、诚信举报模块对“十种人”情况进行排查，同时按月开展员工行为突击巡查。

2. 建立惩戒机制

严肃违规行为问责程序与标准，推进违规记分进一步落实落地，根据违规行为性质的轻重、后果的大小实行差别化记分。根据违规行为性质的轻重、后果的大小实行差别化记分，并将总体记分情况与个人绩效薪酬、评先评优、晋升提拔挂钩，2024 年累计记分 110 条共 271 分。

3. 员工账户疑点数据核查

根据省联社下发的《关于开展辖内农商行 2022 年度员工账户疑点核查的通知》要求，本行组织开展员工账户疑点数据排查，发现 7 名同志在员工行为管理方面存在违规行为，存在出借本人账户给信贷客户使用、出借资金给信贷客户使用、与信贷客户发生非正常资金往来、利用本人账户为他人过渡资金等问题。为严肃纪律，经行党委研究决定，给予 1 名同志记过处分，分别给予另 6 名同志通报批评，经济处罚 3000 元。

4. 召开党风廉政建设、合规案防警示教育大会

为进一步推进我行党风廉政建设，加强对全行干部员工廉洁从业和廉政教育，充分发挥案件警示教育作用。总行领导班子成员、全行

所有干部员工参会，通过观看《清“障”护航》警示教育片，签订廉洁从业承诺书、案件防控承诺书，开展党风廉政警示教育讲座等方式，引导全行所有干部员工以案为鉴、以案代训、以案促改，教育干部员工知敬畏、存戒惧、守底线。针对客户经理队伍，通过观看《隐藏》警示教育片，引导全行客户经理以案为鉴、以案代训、以案促改，教育干部员工知敬畏、存戒惧、守底线。

2.4 持续提升内控水平

指标 27：内控体系建设

为完善、优化内控体系采取的重点措施及成效(适用于法人机构)。

（一）做实以业务部门和业务经办行为主体的第一道防线

加强业务培训、健全岗位制约、强化自律检查，提升全员风险管理意识和责任意识。严格执行强制休假、轮岗、近亲属回避等人事管理制度，保证审核、复核等不相兼容岗位按照监管规定及上级要求设置，2023 年共轮岗交流人员合计 230 人，其中：支行行长 9 人次，支行副行长 4 人次，客户经理 41 人次，运营主管 30 人次，综合柜员 84 人次，大堂经理 11 人次，总经理 3 人次，副总经理 3 人次，其他员工 45 人次。根据年初计划，2023 年度本行对 6 名员工进行强制休假，并由审计部门对强制休假人员进行责任审计和业务检查。

（二）做实以业务管理部门、风险管理部门和合规部门为主体的第二道防线

统筹全行风险与内控管理工作，积极履行统筹监督、检查和内控评价职能，确保内部控制措施的有效性。第二道防线通过合规审查、咨询、建议、提示等制度有效识别风险，建立合同协议审查台账，累计审查对外合同 192 份；建立合规咨询与合规风险提示机制，累计合规咨询回复 40 余条、全行常规风险案例警示 12 次。同时对新业务及新产品进行合规评估，建立健全登记台账以跟踪意见落实情况，确保所有意见 100%跟踪，切实履行二道防线风险防控职责。

（三）做实以审计、监察等部门为主体的第三道防线

2023 年度，本行审计工作根据董事会通过的审计立项和省联社统一布署，坚持专项审计为主，全面审计为辅，全年开展了 15 个审

计项目，其中：全面审计 3 个，专项审计 9 个，后续审计 3 个，累计发现问题 178 条，提出整改建议 86 条，发出整改通知书 23 份，协助整改通知书 15 份，风险提示条数 15 条，截止目前存在问题已落实整改 176 条，整改率 98.88 %。同时有效发挥监察问责警示作用，全年累计党内严重警告 1 人次、纪律处分记大过 1 人次、记过 2 人次、通报批评 23 人次、经济处罚 21 人次合计 5.15 万元。

指标 28：反洗钱工作情况

反洗钱系统建设、反洗钱工作措施、培训宣传的最新进展、成效及图片。

本行运营管理部反洗钱管理中心设反洗钱专岗人员 3 名，其中：中心主管岗 1 名、监测分析岗 1 名、风险评估岗 1 名，均通过省联社反洗钱履职能力测评，负责全行日常反洗钱工作的监督和检查管理，负责集中处理反洗钱平台中可疑案例、受益所有人身份识别、数据补录等数据。

2024 年度根据人民银行文件精神和反洗钱监管要求，结合我行实际，在现行反洗钱内控制度的基础上，重新修订反洗钱内控制度 10 项，分别为：《客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《反洗钱领导小组工作规则》《客户洗钱风险评估及分类管理办法》《反洗钱名单管理办法及操作规程》《产品洗钱风险评估管理办法》《洗钱和恐怖融资风险管理指引》《反洗钱协查工作管理办法》《反洗钱培训与宣传管理办法》《反洗钱检查与审计管理办法》

《反洗钱检查与审计管理办法》；废止制度 2 项：《反洗钱分类评级自评管理办法》《反洗钱信息报送管理办法》；新增反洗钱相关制度 2 项：《电子银行业务反洗钱和反恐怖融资工作管理办法》《反洗钱联络员管理办法》。

2024 度本行反洗钱工作领导小组共组织召开三次工作会议，根据法律法规及监管要求，负责组织、协调反洗钱管理工作：一是组织制定反洗钱内控制度，监督指导反洗钱内部控制制度有效实施及反洗钱实施细则操作流程制定工作，并及时向董事会汇报；二是审议、决策与反洗钱工作有关的管理工作事项，督导和协调反洗钱检查工作的开展，确保反洗钱工作取得实效；三是为反洗钱工作推进组织必要的人力、技术等资源，资源配置与业务发展和风险变动情况相适应，保

证反洗钱工作目标的落实；四是定期向董事会汇报全行反洗钱工作成果、重大事项及决策。

加强反洗钱集中宣传工作，进一步通过晨会、每周的业务学习等方式提高反洗钱业务的学习频率，结合业务实际了解洗钱风险特征及防控方式等反洗钱业务的最新动态，为更好地开展反洗钱业务宣传提供保障。在微信公众号推送客户常见的反洗钱知识，发挥移动平台传播范围广、速度快、成本低的优势，把反洗钱知识传递给更多的客户。

2024 年向中国反洗钱监测分析中心报送大额交易 737 份，其中补正份数 1 份。反洗钱工作平台共计提取异常案例数 7170 笔，分析排除 7039 笔，上报一般可疑交易报告共计 28 份，主动识别的可疑交易报告 23 份，对涉及账户采取暂停非柜面交易、提高客户风险等级、并对所涉账户开展持续监控等措施。

3.1 服务小微企业发展

指标 29：服务小微企业方面的总体情况

促进小微企业发展的基本政策、制度、举措、机制和风险控制机制。

坚持立足“服务三农、服务小微企业、服务社区百姓”的市场定位，把富民兴村作为“三农”工作的重要抓手。持续开展“大走访、大营销”活动，进行周通报、月考核、季排名，激发客户经理营销客户热情，截至 12 月末，截至 12 月末，全行累计走访 6.2 万户客户，通过走访新投放 5862 户 12.65 亿元。优选个体工商户客户走访率分别达 100%。

指标 30：小微金融产品服务创新

促进小微企业发展的基本政策、制度、举措、机制和风险控制机制。

加大对园区制造业、苏科贷、苏质贷、苏农贷等省级产品的重点客群走访营销，对各类省级产品的投放以及存量小微贷等风险产品到期的转贷。同时，对存量大额贷款的进行定期回访，及时掌握经营情况。截至 12 月末，走访苏质贷客户 240 户，科技型企业 205 户，苏农贷客户 1398 户，农业农村重点项目客户 54 户。走访率实现了 100%。

3.2 落实乡村振兴战略

指标 31：服务“三农”的总体情况

为促进农业农村发展、助力乡村振兴的基本政策、制度、目标、举措、激励机制和风险控制机制。

根据《关于进一步优化农商行金融服务助力乡村振兴的通知》，坚持农业农村优先发展，全面实施乡村振兴战略，抓好金融支农政策落实是农业农村局和农商行主要工作内容和全面合作基础。农业农村局和农商行要以党建共建为引领，凝聚合作共识，开展经常性对接，细化工作方案，制定切实有效的实施细则，充分发挥农商行作为我县农村金融服务主力军的优势，以增加有效信贷投入、提高农村金融服务水平为重点，推动各项政策措施落地见效，全力助推我县乡村振兴战略实施。进一步加快农业农村重大项目建设，推进重大项目落地见效。农商行要为农业农村重大项目开辟融资绿色通道，提供长期稳定的金融服务和差别化信贷支持。积极创新“富民兴村”信贷产品，在准入条件、担保方式、利率定价等方面给予优惠措施，为乡村集体兴办的企业或股份经济合作社发展提供有效信贷支撑。

指标 32：服务“三农”金融渠道建设

为拓展“三农”金融服务渠道（如建设村镇银行、社区金融、电子银行等），提升农村地区服务网点覆盖所采取的措施、成效以及典型案例和图片。

围绕城乡居民消费场景开展“耕新生活圈”打造，建设厅堂“耕新生活圈”橱窗，推出厅堂积分、数字人民币、第三方支付绑卡等体验购模式。实现100户优质商户加盟“耕新生活圈”，入驻“E路有我”平台本地生活馆板块，目前已建立24个微生活圈，6个城区生活圈。开展金融便民服务示范点“创精行动”，全能型示范点2户，政务型示范点2户，商务型示范点8户。重点加大展业平台运营推广，持续优化信贷模型，先后实现了全网点、全客户经理、全产品的上线运用。功能运用在同批次上线单位中处于前列，充分发挥展业定检、随检及续期功能，通过征信解析和风险预警机制等手段，及时发现并

防范潜在风险点确保信贷资金的安全与合规使用。截至 12 月末，展业自动通过率、人工审核、拒绝率分别为 32%、50%、18%。未走展业授信笔数占比 6.2%，金额占比 10.7%。贷后续期成功率为 80%。有效客户授信签约 4847 户，展业平台导入零售信贷客户走访数共计 36262 户，走访率 100%。

指标 33：服务“三农”金融产品创新

介绍服务“三农”的典型金融产品和新增金融产品（如“三农”专项金融债），包括对产品内容的简介和实施成效（包括产品涉及到客户数量，带来的经济社会效益）的总结。

紧抓普惠展业平台上线契机，借助省联社平台技术手段，用好各项功能模块，进一步做好“阳光 E 贷”“阳光商 E 贷”“富民 E 贷”“阳光企 E 贷”等信贷产品推广应用，提高客户申贷获得率和信贷投放效率。全力推动落实“百名专干助百村”工程，深化与地方村委沟通联络，加大对农业新兴产业、农村基础设施、居民生活服务、农业创业项目、新型农业经营主体的支持力度。

指标 34：农村基础设施建设

在推进农村环境治理、健全卫生治理机制、推动农村基础设施建设等方面的重要举措、成效、典型案例和图片。

否

3.3 持续增进民生福祉

指标 35：支持民生和公共服务项目建设

支持民生和公共服务项目建设的相关政策、主要举措、典型案例及图片，包括但不限于：交通出行项目建设、教育基础设施建设；公共卫生与公共文化设施建设（如：开展银医合作、建设智慧医疗项目）。

否

指标 36：支持保障性安居工程建设

支持保障性安居工程建设的信贷政策（如实施差异化信贷政策、支持低收入阶层改善住房条件等）、主要举措、风险控制机制、典型案例及图片。

年度内灌南农商银行紧跟当地政府新农村建设步伐，为满足有住房需求的农户购买农村新型社区集中居住房屋资金需求，我行因地制宜推广农村新型社区集中建设用房的“安居贷”，满足农户购买农村集中居住整体开发的居住房屋或商住两用房因资金需求。贷款的对象为购置常住地及户口均在本乡镇的农村集中居住区房屋的且符合贷款发放条件的农户。发放农村居民“安居贷”贷款额度原则上控制在实际购房应缴纳款项的 50%以内。贷款期限控制在 5 年以内，具体还款期限可以根据借款人生产经营特点和收入状况，由借贷双方协商后确定，借款人年龄加借款期限最长不超过 65 周岁。“安居贷”一经推出，受到了广大农户的欢迎，解决了他们向往“村民变居民”但缺少购房资金的难题，进一步提升了当地农户的住房条件和生活品质。

3.4 支持科教文卫事业

指标 37：个人助学贷款年度工作情况

发放个人助学贷款的相关情况，包括个人助学贷款覆盖区域，资助学生情况，产生的社会效益，相关报道和受助人感言等。

否

指标 38：医疗卫生贷款年度工作情况

发放个人医疗贷款工作情况、典型案例、图片、客户感言等。

否

指标 39：支持文化产业发展的相关情况

介绍支持文化产业发展的基本政策、主要举措、激励机制和风险控制机制。

否

指标 40：服务科研领域的相关情况

介绍对科研项目提供信贷支持、金融服务的基本政策、主要举措、激励机制和风险控制机制。

为进一步支持全县科技型企业创新发展，满足科技型中小企业成果转化资金需求，提高我行服务实体经济能力，推广“苏科贷”业务。“苏科贷”备选企业库由省科技厅统一管理，省与市县共同建设，实行全省统一标准。省科技厅委托生产力促进中心建立备选企业库。本行优先支持“企业库”内的首贷企业，“苏科贷”授信额度应纳入统一授信管理，其中：“苏科贷 1”的授信额度不超过 500 万元（含），“苏科贷 2”的授信额度不超过 1000 万元（含），“苏科贷 3”的授信额度不超过 3000 万元（含）。“苏科贷”资金仅用于企业短期的生产经营资金周转活动，不得用于国家明令禁止的投资领域和用途，不得用于个人消费、项目投资，严禁信贷资金进入股市、期市或房地产市场等领域。

4.1 推进金融创新，助力抗疫胜利

指标 41：推进业务数字化转型

借助金融科技等创新技术手段，推进服务模式转型、业务流程优化的政策、制度、重点举措、典型案例及图片。

按照省联社网点转型工作指引要求，我行运营管理部全力推进网点转型，强化厅堂营销专业化，合理规划营业网点功能布局。以“机器换人”为目标，加快智能机具的投放，我行现摆放公共区域 STM66 台，便携式 VTM42 台，厅堂 STM 累计 28 台，有效地提升了厅堂服务效率。VTM 的智能化和便捷性被越来越多的客户接受和认可，大大节省了填写单据、排队等候的时间，减轻了业务高峰期的厅堂压力。

指标 42：自助服务渠道建设

手机银行、智能服务设施建设的主要进展及成效、客户评价、图片等。

把电子银行场景建设作为业务增长的新支撑，开展场景应用。拓展“E 驾金”合作驾校。推动数字人民币应用增量扩面、场景持续创新、生态不断完善，在金融服务站原小额取现、转账汇款和代理缴费等金融服务基础上拓展数字人民币功能，成功实现了电费缴费、对公缴税、数币贷款发放等场景。围绕实现“政务、村务、商务、金融服务”四务合一目标，以提供综合性、一站式、多功能的助农惠民服务为主题开展乡旅金融驿站建设计划，得到政府大力支持。已建成旗舰型乡旅驿站 3 个。

指标 43：互联网金融产品创新

积极响应“互联网+”，应用互联网思维，创新金融产品、服务模式的举措、重要进展、成效和典型案例。

增加线上贷款推广力度，用好现有线上贷款产品，做好“快易贷”“阳光 E 贷”存量客户的营销转化，提高线上贷款占比，拓宽客户面，推动互金业务本地生活服务平台和商圈建设，提升商户和客户交易积极性。

指标 44：重点产品服务创新

在个人业务、公司业务等领域，本年度新推出的具有代表性的金融产品服务，可简要介绍相关的创新举措、创新成果、典型案例及图片。

年度内针对公职人员推出“金领贷”业务，在贷款额度和利率上予以倾斜，满足公职人员多样化消费需求。

4.2 加快网点转型，提升渠道路径

指标 45：改善营业网点服务情况

营业网点进行布局与功能优化、温馨布置等情况；
加强安保以保护客户人身、财产安全重点举措和典型案例及图

片；

提供延时、错时服务的相关政策机制、具体举措、工作成效（如提供延时、错时服务的网点数量）及客户感言。

对全辖网点转型目标进行了统一分类，充分把握“智能化、轻型化、综合化”原则。对于转型为旗舰网点的营业部，进行了网点功能分区，调整了电子银行体验区、自助服务区、便民服务区，达到业务功能优化、服务效率提升。现金服务窗口及电子银行设备摆放等涉及客户隐私的服务项目，要能够遮挡操作，有效保护客户隐私；厅堂内公示营业执照、金融许可证，服务价格目录，以及总行统一的客服投诉电话、消费者权益保护电话和消费者投诉处理流程图，并在醒目位置公示“七不准、四公开”等监管机构要求公示的内容。

4.3 推动流程优化，提高客户服务

指标 46：业务流程优化改进

针对客户服务的需求和痛点，从前中后台优化改进业务服务流程相关举措、实践情况、典型案例等，着重体现提升服务标准化和客户体验的一致性，优化客户服务体验

根据各个网点的业务量大小、业务高低峰、员工业务能力等要素进行岗位设置与人员优化组合，落实弹性排班制度。按月通过现场检查、视频监控等方式对各网点文明优质服务工作进行督查、通报、考核，完善监督检查机制，保证疫情防控下文明优质服务落实到位。通过晨会，强化全员服务意识，规范服务形象与服务礼仪、服务流程，提升精细化服务水平。

4.4 共建公平市场，保护客户权益

指标 47：特殊群体服务

特殊群体服务的政策、制度、具体措施（如无障碍通道建设、设备布放等）、典型案例及图片；包括：营业场所无障碍设施、提供延

时、错时服务等。

营业网点均配备了爱心座椅、设置军人优先等标识，满足特殊群体等候需求。大多数网点设置了无障碍通道，符合《银行业无障碍环境建设标准》的规定要求，无安全隐患，通行畅通，便于使用。公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，确保相应及时。营业部全年无休，中午不关门，解决客户多时段金融服务需求。

指标 48：消费者权益保护

积极维护客户权益，保障客户资产安全（保障网点安全、客户账户安全、个人信息安全等），健全投诉反馈机制的具体举措及其成效。

（一）深化金融教育，提升公众金融素养

一是 3·15 期间，我行明确宣传口号“金融消保在身边 保障权益防风险”，利用营业网点、官方微信等宣传阵地，开展金融高管讲消保、聚焦老年群体金融教育、深入学校与社区等有针对性的金融教育活动，营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”良好氛围，让金融知识融入消费者生活，提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力。本次宣传活动受众达 2 万余人次。

二是开展金融知识“五进入”集中教育宣传活动，紧扣金融知识“五进入”活动内容，利用营业网点开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”集中宣教活动，坚持线上线下相集合，通过我行的行业优势，进行针对性和精准性的宣传教育，让金融知识融入消费者生活，增强群众对金融知识的切身了解。

三是开展以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题的防范非法集资普法宣传活动，“线下+线上”同频共振，我行充分利用点多面广的优势及我行金融消费者需求特点，重点对养老、投融资、涉农、市场零售等案件高发领域开展差异化的防范非法集资普法宣教活动，增强广大群众风险防范意识和能力，引导群众主动远离非法集资，共同守护幸福生活，更好地保护了社会公众的财产安全。

四是开展普及金融知识万里行活动，以“加强风险防范，暖心金融服务”为口号，以“普及基本权利，守护良好消费环境”、“相伴“银发”客户，畅通适老金融渠道”、“加强适当销售，强化尽责自负意识”、“维护金融秩序，拒绝非法代理投诉”为主题，围绕“八项基本权利”、“加强老年客户关爱”、“强化适当性教育”、“揭示非法“代理维权”风险”开展金融常识教育，让消费者提升对自身合法权利的认知，提高防范意识，保护好自身财产安全。

五是开展金融教育宣传月活动，以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为口号，通过金融知识宣讲团、金融知识教育进厅堂、进校园、进村镇党群服务中心、进医院及村镇卫生室等扩大宣传范围，通过我行的行业优势，打通银行与消费者彼此之间的“最后一公里”。

六是开展的防非知识社区行宣传活动，我行积极参与灌南县政府办、灌南金融监管支局统一部署在我行党建品牌冠名的“耕新”广场开展以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题的集中宣传活动。现场通过悬挂横幅、设立咨询台，向广大群众普及反诈防非常识和理性投资知识，对防范金融诈骗相关知识的普及教育，包括金融诈骗性质、特征、主要手法、高发重点领域、危害影响等。

我行 2024 年共受理各类工单 1190 件，其中咨询求助工单 984 件，占比 82.69%；金融消费者投诉工单 206 件，占比 17.31%。

通过 96008 客户服务平台受理各类工单 783 件，其中咨询求助工单 761 件，投诉工单 22 件；通过人民银行 12363 平台受理投诉工单 3 件；通过江苏 12345 民声智慧听(专网)(县)受理咨询求助类工单 223 件；通过 12378 国家金融监督管理总局消费投诉处理管理系统受理投诉工单 114 件；通过江苏 12345 民声智慧听(专网)(市)平台受理投诉工单 61 件；通过金融消费者保护服务平台受理投诉工单 6 件。

指标 49：客户投诉机制

在完善客户投诉机制方面具体举措、工作亮点及成效。

我行针对不同投诉渠道制定了《江苏灌南农村商业银行股份有限公司金融消费者投诉实施细则》，明确客户投诉的受理部门、处理机制、反馈机制，在实践中取得良好成效。

指标 50：客户满意度调查

满意度调查工作推进情况(如是否采用问卷调查等形式开展专项客户满意度调查)，提高客户满意度方面的工作重点以及突出成效。

否

5.1 推进绿色信贷发展

指标 51：绿色信贷实施情况

落实“绿色信贷指引”所采取的措施，以及相关的信贷政策、举措、成效。

2024 年我行围绕“两减六治三提升”专项行动要求，持续优化信贷投向投量，力争绿色信贷增速高于各项贷款平均增速，确保新增贷款环保达标率 90%以上。重点支持绿色生态农业发展，以及节水、节肥、节药等新农业生产技术应用，主动支持地方环境基础设施建设以及企业绿色化发展项目，配合全县修复治理养殖行为造成的水污染和土壤污染。主动对接乡村饮水、清洁能源、无害化公厕、电信网络和农村电力等基础设施建设项目，创新开发特许经营权、收费权、股权质押等专项金融产品，为改善乡村生活和人居环境提供有力资金保障。支持乡村环境整治，在生活垃圾、污水污泥、一般工业废物集中处置设施建设等方面提供资金支持。支持农村旧城、农民危房改造，提供对应金融产品与服务，满足农户新建家园需求。做好乡村医疗、养老、水电、天然气等领域的支付结算和代收代缴服务，提升乡村居民享受公共服务的便利感。年度内我行累计为现场为灌南新苏国丰新能源有限公司、连云港港丰皮业有限公司等多家环保类、医药类、科创类企业以及电商带头人新增授信逾 2 亿元，受到企业客户的一致好评。

指标 52：绿色金融产品创新

有利于环境保护、节能减排以及低碳发展的金融产品及其推广应用情况，包括：绿色金融债券，绿色抵押，绿色环保卡（如 ETC）等。

为进一步做好绿色信贷服务工作，增强服务地方、服务实体经济的能力，年度内根据政府工作规划，大力推广“环保贷”产品，取得了良好成效。

指标 53：压降落后产能

针对产能过剩、“两高一剩”等产业所采取的信贷政策、重点举措、典型案例及图片。

否

指标 54：支持节能环保产业

支持节能、环保以及新能源等产业发展所采取的措施、环境减排效益（包括节约标准煤、削减化学需氧量、削减二氧化硫量等）。

为更好的支持我行辖内节能、环保以及新能源等产业的发展，我行主动对接地方政府部门，学习借鉴网格化管理模式，将本行微信服务功能嵌入县内主流传媒公众号，实现资源有效利用。推进省金融综合服务平台的使用，借助平台金融产品、融资需求、扶持政策等资源整合作用，拓宽节能、环保以及新能源等产业企业获取金融服务渠道，实现网格化、一站式、高效率融资对接，不断提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度。结合“百行进万企”、“万企连万村”等活动及我行“增量扩面”专项竞赛活动安排，积极开展对节能、环保以及新能源等产业的大走访，全面了解企业融资需求与存在困难，建立完善客户档案台账。中后台部门对符合节能、环保以及新能源等产业的企业建立授信审批绿色通道，减少审批环节，提升审批效率，切实提高客户的申贷获得率。

5.2 助力生态环境改善

指标 55：助力城市生态环境改善

响应“美丽连云港 · 一号工程”，支持建设郊野公园、绿化工程、湿地修复、大气污染防治等生态环保项目的重点举措、典型案例及图片。

否

5.3 坚持绿色低碳运营

指标 56：环境管理制度

制定的绿色运营、绿色办公、绿色采购等环境管理相关政策和制

度以及其执行情况。

相关政策：为切实推进绿色运营，以调整布局、亮化环境为目标开展网点转型工程，积极倡导绿色办公，努力构建低碳、环保的办公场所，通过节水节电、绿色采购、推行视频会议等多种措施落实绿色环保理念，将绿色工作、绿色生活、绿色发展融入每一位员工心中，引导并带动全体员工营造节能减排的良好氛围，打造可持续的绿色办公模式。

执行情况：提升营业部等网点环境建设，打造优美舒适的办公环境，营造团结进取的工作氛围。通过小贴士、内部传播等积极倡导员工节约用水；倡导水资源的二次利用和循环利用；对公共能耗杜绝浪费，精准操作；逐步实施灯光改造，将高能耗灯具换成 LED 节能灯；加强空调节能降耗管理，及时保养空调主机和末端设备，保证系统高效运行。各支行保持良好的卫生环境，注重食品安全，餐具要冲洗洁净并有序放置，餐厅内不得有未刷净的碗碟餐具，剩饭剩菜做到每日及时清理等。

指标 57：绿色服务渠道

电子渠道推广对降低金融服务环境影响的作用，如以电子凭证替代纸张、节省客户出行次数从而降低碳排放量等等。

为推广智能无纸化，发展电子渠道作用。我行在全辖持续推进物理网点与智能无纸化优化工作，对全行现有网点进行了统一分类。按照先急后缓，先易后难的原则拟定近期和远期建设目标和建设的路径。开展网点转型专题培训，通过培训提升全行员工对网点转型工作的思想认识。以五队支行、城中支行、行政中心支行转型为智能型网点，保持全行网点分类管理、差异化布局的良好态势。在全面推进网点转型的同时，积极开展柜面无纸化上线工作，按照“试点一批、成熟一批、带动一批”的原则，分三个阶段推广上线无纸化系统。

指标 58：绿色低碳运营

将节能环保理念和技术融入办公楼、营业网点等建设过程的主要

举措和典型案例；员工日常办公过程采取的节约环保的做法、成效和典型案例（如视频会议减排的二氧化碳、电子化办公系统减少的纸张数量、采用节能设备、办公垃圾细化处理等）。

我行积极开展柜面无纸化上线工作。为确保无纸化系统能够平稳上线，按照“试点一批、成熟一批、带动一批”的原则，分三个阶段推广上线无纸化系统。年度内全辖网点已全部上线无纸化系统，实现了柜面业务绿色智能运营。

5.4 倡导环保公益理念

指标 59：构建绿色文化

组织员工参加的环保培训、宣传等情况、典型案例及图片；绿色文化教材开发、宣传视频制定情况。

否

指标 60：环保公益活动

开展环保公益活动的相关情况、创新举措、典型案例及图片。

否

指标 61：绿色金融培训

面向内部员工和外部客户所开展的绿色金融知识（如绿色信贷）培训、宣介情况和典型案例。

否

6.1 建章建制，保障员工权益

指标 62：员工权益保障整体情况

员工权益保障相关的政策、制度、重点举措、典型案例及图片等。包括：在招聘、晋升等不因性别、民族等设置任何歧视条件；为员工提供合理的薪酬与福利保障等。

为保障员工权益，我行制定了《江苏灌南农村商业银行股份有限公司住房公积金管理办法》、《江苏灌南农村商业银行股份有限公司企业年金管理办法》、《江苏灌南农村商业银行股份有限公司补充医疗管理办法》等制度，在历次招聘及员工晋升中能够遵循公正、公平、公开的原则，唯才是用，将合适的人放在合适的岗位上，未设置任何歧视条件，并给员工提供合理的薪酬与福利保障。

指标 63：员工民主管理

在工会建设、职代会工作等方面开展民主参与、民主决策、民主监督的工作情况及其成效（包括行务公开工作推进情况）；员工沟通（投诉）机制建设、投诉解决情况、员工意见融入运营等方面的情况和典型案例。

总行工会定期召开工会委员会会议，不断加强工会组织体系建设，规范经费管理。根据工会经费管理要求，加强工会经费独立核算管理。开立专用账户、规范工会财会制度、强化经费审查工作，严格按照会计制度进行账务处理，勤俭持家，民主理财，做到账务清楚，手续规范。制定完善工会工作、职工代表选举等制度，创新和发展以职代会为主要形式的民主管理制度，凡涉及职工切身利益的事项，都充分发扬民主，经职代会讨论表决后实施。完善各类人才后备库建设，符合条件的员工积极参与后备干部选拔，同时引时科技人才增强科技研发能力。

指标 64：女员工特殊权益保护

女员工特殊权益保护的理念政策、具体举措、典型案例及其图片。

按照国家法律法规，给予女员工产假、哺乳假，并在每年的三八妇女节、母亲节给予福利、活动。在行内设置女工保护工作站，接受女职工咨询、求助，心理辅导。

指标 65：员工满意度调查

开展员工满意度调查的具体信息、调查结果（满意度数据）。

年度内未开展此项工作。

6.2 激发活力，促进职工发展

指标 66：员工职业通道建设

促进员工发展的理念政策，营造公平竞争的员工晋升发展通道，通过轮岗及导师制等措施提升员工发展潜力，以及开展员工职业发展规划的政策制度、重点举措、典型案例及图片。

制定员工职业生涯规划办法，帮助员工规划职业生涯发展路径。建立岗位交流机制，增加员工岗位双向选择机会，同时根据员工在不同岗位的工作成绩等，规划最大限度施展员工才能的岗位，建立公开、公平、公正的人才选拔和任用机制。

2024 年选拔中层正职后备 15 人、副职后备 14 人；建立 8 名对公客户经理和金融市场交易员储备库、10 名客户经理储备库。当年有 3 名后备走上中层正职岗位、3 名后备走上中层副岗位；5 名优秀青年员工担任总经理助理、8 名支行行长助理，4 名客户经理储备成功转岗走上客户经理岗位。初步建立一支能吃苦、能战斗、敢担当的青年团队。

指标 67：员工激励约束机制

强化绩效考核的战略导向作用，绩效管理体系与激励约束体系的建设最新情况及其成效。

我行建立科学合理的绩效考核体系，真正实现薪酬的按劳计酬，按贡献度分配，对运行中发现的问题及时及时沟通，研究解决方案，使绩效考核系统的运行更契合我行实际，更能充分发挥绩效考核系统的有效作用。

指标 68：员工培训体系建设

加强员工培训的理念政策、（师资等）资源保障、制度举措、培训项目、典型案例及其图片。

2024 年度，根据全行年度培训计划，组织了多层次培训活动。培训工作明确目标和重点任务，保障培训连续性和系统性。业务部门加强培训内容把关，聚焦问题导向、实用导向，根据流程、场景、岗位、业务等维度开发课程、案例和教材，搭建“通用+定制”培训体系，形成内容丰富、层次清晰、形式多样的知识传承机制，推动培训内容与业务更好融合。

指标 69：员工培训组织实施

员工培训组织实施的具体情况，加强素质培养、员工培训（特色/主题培训）、业务竞赛等。包括：特色/主题培训活动开展情况，推行远程培训情况，以及员工对培训的满意度。

一是积极安排人员参加省联社组织的新员工、客户经理、内训师、优秀青年员工、中层管理人员等培训项目，累计参加省联社组织的各类培训 16 批次；二是牵头组织开展厅堂服务人员职业化素养提升培训；三是云端学习配课 12 次，累计配课 277 门，人均 199 学时；四是根据人力资源考核要求，积极组织相关业务条线及内训师进行培训，并指导开发微课；五是积极组织员工参加各类职业资格和银行从业资格考试，全员持证比例较年初提升 15 个百分点。经培训后评估，员工总体对组织的各项培训满意度较高。

6.3 真诚关爱，丰富员工生活

指标 70：组织员工文体活动

开展员工文体活动的工作情况、典型案例及其图片。

在活动开展方面，工会组织开展了共建单位环湖跑、“三八节”女员工踏青活动、母亲节活动，职工足球、篮球比赛，建立文体兴趣小组、开门红文艺汇演等一系列健康向上、特色鲜明、形式多样的文体活动，不仅活跃职工业余生活，满足精神需求，并让活动中激发出来的积极性转化成工作中强劲的精神动力。

指标 71：员工身心健康关爱

开展员工健康体检、心理健康咨询等关爱活动的文字简介、典型案例及图片。

组织开展全体员工体检活动、发放员工生日蛋糕卡、生育慰问金；走访慰问生病员工及员工家属 37 次、员工近亲属丧礼 3 人次；走访慰问退休老职和困难职工 22 人次。

指标 72：员工工作生活平衡

促进员工工作生活平衡的举措、典型案例及其图片（如弹性工作制、员工支持计划等）。

否

指标 73：员工帮扶情况

对受灾、重病及生活困难员工开展帮扶的机制、举措（如建立互助基金等情况）、典型案例及图片；针对离退休员工的专项计划（如自办老年大学、开展文体活动等）。

每年提取补充医疗保险基金，用于病重员工或近亲属医疗补助，对生活困难职工及退休职工进行节日慰问。

7.1 普及金融知识

指标 74：普及公众金融教育

向社会大众主动普及金融知识的重点、相关举措和成效，典型案例及图片。

相关举措：一是在各网点在宣传折页架摆放宣传折页，大厅醒目位置张贴宣传海报，在客流量大的地方设立宣传咨询台，走进超市、学校、集市等地分发宣传折页，配发宣传横幅的网点适当使用宣传横幅。二是发挥电子化等新媒体信息传输快、范围广的优势，提高宣传效率，利用微信公众号、电子显示屏、网点大厅电视等手段进行金融知识普及。三是依托农村金融综合服务站（包括每个乡镇的现金服务

点)在农村金融综合服务站张贴宣传海报、发放宣传资料,增加对农村金融综合服务站人员的培训,发挥第三方间接宣传的优势。

成效:通过普及金融知识使更多的群众了解消费者所拥有的权利,提升了金融消费者们维权意识,进一步引导消费者理性消费,增强消费信心,同时对促进社会和谐稳定起到了良好作用。

典型案例:“普及金融知识万里行”、“存款保险”宣传、“3.15”金融消费者权益保护教育宣传等活动。

7.2 践行公益慈善理念

指标 75: 公益慈善总体情况

介绍本单位的统筹公益慈善活动的组织体系、管理制度,以及公益品牌建设情况、典型案例及图片。

本行党委负责公益慈善活动的领导,工会负责活动的实施。本行章程对参与公益慈善活动作出规定。年度内主要开展“滴水·筑梦”扶贫助学工程活动,并组建了“耕新”志愿者服务团队。

指标 76: 社会公益项目

开展或参与的社会公益项目,包括项目简介、当年重大进展与成效、受助人或合作伙伴的感言、典型案例、图片等。公益项目包括但不限于以下领域:教育、医疗、艺术与文化、体育等。

年度内开展了“滴水·筑梦”扶贫助学工程,资助贫困生活动,年度内共捐赠 6 万元;开展“耕新”志愿者服务,向东新小学爱心捐助 5 万元;向县卫健委、县财政局、县纪委捐助 140 余万元,用于专项公共事业发展;开展母亲节助学、五四献血活动;在全县设置普惠金融便民服务点 156 个,满足广大农户和社区居民小额取现、生活缴费、补贴发放等实际需求。

指标 77: 帮扶困难群体

在关爱帮扶儿童、中老年等弱势群体等方面开展的公共服务、典

型案例、受助人感言、图片等。

在办理业务过程中遇到客户重病、行动不便等情况，多次提供上门服务，大大提升了客户满意度。

7.3 倡导志愿者服务

指标 78：志愿者活动长效机制

志愿者活动的长效机制，包括：建立志愿者协会/团队、志愿者管理平台、志愿服务的激励认可机制等。

长效机制：制订《灌南农商银行志愿者管理办法》，建立志愿者小分队，定期开展志愿活动，积极参与如“文明城市创建”等志愿活动。

激励认可机制：1. 建立志愿者星级认证制度。按月、季进行星级评价，根据志愿者服务的参加次数和服务评价情况认定其为一至五星志愿者。

2. 建立志愿者荣誉称号授予制度。根据志愿者注册以后从事志愿服务的参与次数和服务评价情况，授予不同级别的志愿服务荣誉称号。

3. 建立志愿者服务时长考核制度，要求志愿者下载“打卡 APP”，每次进行志愿服务时开启，记录服务时长，并按月、季进行统计，根据统计结果评定优秀志愿者。

4. 根据上述考核内容结果，在年底综合评定出“志愿服务标兵”称号，授予荣誉证书。

5. 志愿者有违规行为，视情节轻重给予批评教育。

6. 志愿服务表彰以精神激励为主。

指标 79：员工志愿者活动

员工志愿者活动的整体情况、典型案例、受助人或合作伙伴的感言及图片。

整体情况：2023 年灌南农商银行志愿者团队，定期开展志愿活

动，以网点为单位定期开展金融知识宣传、公益走访等活动，重点参与灌南县全国文明城市创建活动。一是走进养老院、街头宣传防电信诈骗、防假识别知识。二是大力开展“普及金融知识万里行”活动，通过活动提高公众金融安全意识，提高公众金融安全水平，保护金融消费者合法权益，履行企业社会责任的重要举措。三是积极支持公益、慈善事业，组织开展扶贫帮困、助老助残、助学帮困、无偿献血或送温暖工程等相关公益活动。

专题：培育责任文化，引领责任实践

指标 80：社会责任理念

是否制定明确的社会责任（可持续发展）理念或模型？

若是，请提供社会责任理念的文字表述、模型图等以及向内外部宣传其社会责任理念的主要做法。

社会责任理念：诚·融灌南 智·惠农商

积极发展普惠金融，竭尽所能为县域经济发展服务，在振兴城乡，富裕百姓的同时，实现银行的兴盛发展，努力做到多方共赢，这是灌南农商行不懈追求的使命。

作为一家地方性的农村金融机构，灌南农商行坚持立足“服务三农、服务小微企业、服务社区百姓”的市场定位，切实强化“服务经济发展为己任”的意识，以“做实农村、做优集镇、做精园区、做强城区”为主要使命，满足老百姓对金融的不同需求，让城里的居民、农村的百姓都能享受到灌南农商行优质便捷的金融服务，真正实现普惠金融。

主要做法：1.全面、有效实施“金融服务进村入社区”、“阳光信贷”和“富民惠农金融创新”三大工程，促进灌南农商行在战略、组织、机制、产品、服务和渠道等方面进行调整优化，构建与“三农”紧密互动、互惠共荣的新型客户关系，加强产品和服务模式创新，提高客户满意度、贡献度和忠诚度，为灌南农商行更好应对市场竞争，实现健康可持续发展奠定坚实的基础。

2.努力服务实体经济、促进实体经济发展，切实贯彻国家宏观政策，助推小微企业发展，加强对现代农业的支持，强化“三农”金融服务。

3.秉承绿色低碳与可持续发展理念，严控化工、房地产等行业的信贷投放，重点支持木材加工、酿酒、现代农业产业园区、临港产业园区、经济开发区及配套产业链的企业，支持新能源建设，提供绿色产品服务，践行自身机构绿色运营。

4.坚持倡导科学服务理念，坚持服务至上，保障客户合法权益，积极回应客户的诉求与期望，致力赢得公众的理解与尊重。

5.致力于与业务伙伴建立互利共赢的合作关系，热心社会公益事业，提供贴近民众的金融知识教育。

指标 81：完善责任管理

是否开展或参与社会责任专项培训？

若是，请提供社会责任培训的整体情况列表，包括培训主题、培训对象、培训人次、培训时间和现场图片等。

2024 年累计组织 360 余名员工参与反洗钱培训学习。线上开展消费者权益保护专项培训 363 人次。

其他重要补充资料

你单位认为其他可反映 2023 年度社会责任实践的责任举措，可在以下框格中补充相关文字材料。

无