

泰安沪农商村镇银行 2025 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	2025年1月1日至2025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	泰安沪农商村镇银行，为便于表达，在下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：办公室 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 83.899%，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，注册资本人民币壹亿伍仟贰佰壹拾陆万伍仟捌佰元整。

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 2025 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
经济责任				
资产总额	万元	34884.91	36125.57	42,127.07
存款余额	万元	29824.12	33,123.38	38,570.89
贷款余额	万元	26579.53	26006.01	22,485.49
营业收入	万元	1737.87	1835.49	1811.88
员工薪酬	万元	811.17	693.87	729.64
利息支出	万元	876.15	1021.03	1042.69
纳税总额	万元	34.58	37.37	61.17
净利润	万元	18.15	-613.22	-564.72
资产收益率	%	0.05	-1.57	-1.49
净资产收益率	%	0.82	-40.6	-26.9
核心资产充足率	%	15.33	6.64	10.26
资本充足率	%	17.36	10.78	11.38
不良贷款率	%	2.66	3.01	3.4
拨备覆盖率	%	160.03	193.98	174.99
涉农贷款余额	万元	19429.08	17734.46	13864.32
小微企业贷款余额	万元	19464.17	16802.48	13523.59
社会责任				
员工总数	人	39	36	39
女性员工占比	%	56	56	59

员工流失率	%	18	12	18
环境责任				
人均办公耗电	度	1350.13	1900.97	1765.46
人均办公耗水	吨	11.85	10.46	10.56
人均办公用纸	万张	0.45	0.58	0.65
人均公务车油耗	升	252.84	192.68	180.97
视频会议覆盖率	%	90	87	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业务团队以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的核心市场定位，弘扬奋斗者文化，始终坚持以客户为中心，持续提升金融服务质效与客户满意度，全力践行金融工作的政治性、人民性。

该行业务团队深度融入地方经济发展大局，始终锚定“支农、支小、服务三农”的战略定位，坚守“不脱农、多惠农”的本源初心，扎根社区乡镇、深耕农村市场，以服务乡村振兴为己任，持续加大涉农、小微贷款投放力度，精准满足三农客户、小微主体多元化、多层次的金融服务需求。通过下沉服务重心、延伸服务触角，有效填补农村地区金融服务空白，强化县域金融支持力度，为村镇银行可持续发展筑牢根基，同时以金融活水赋能地方传统特色产业升级、助力乡村全面振兴，在履行社会责任、服务实体经济中实现自身高质量发展，彰显本土银行的责任与担当。





泰安沪农商村镇银行主动对标农村金融服务痛点，着力破解服务半径受限、覆盖不足的难题，持续延伸金融服务触角，构建“移动化、零距离、一站式”便民服务体系。全行营销人员全面配备便捷式移动展业终端，常态化开展外出拓客与上门服务，深入村居、田间地头与社区乡镇，主动推广便民、惠民、利民的金融服务，切实将金融服务送到群众家门口，做到“服务不打烊、实事送到家”。

为进一步提升服务质效、增强客户体验，该行全面上线移动PAD智能办贷系统，实现“现场开卡、即时受理、现场授信”全流程线上化办理。依托数字化工具赋能一线营销，针对小额信贷业务可做到上门现场扫码、即时授信、快速审批，大幅简化客户办事流程，有效减少客户往返银行次数，真正实现“让数据多跑路、让群众少跑腿”，持续提升客户满意度与金融服务可得性。

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”以及以整村授信方式开展的“惠民贷”村居业务，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，加强党的统一领导，注重基层党组织建设，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。

2025年，泰安沪农商村镇银行党支部坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本引领，将党的二十大精神融入日常工作，通过“三会一课”、主题党日活动、主题教育学习等方式，持续强化党组织凝聚力，营造人人讲合规、人人争先进的良好工作氛围。全年共落实“第一议题”学习50次，进行警示教育7次，开展问题对照查摆5次，观看红色影片3次；组织主题党日活动13次、组织生活会3次、党员大会4次、“书记讲党课”4次、支委会26次，切实以“三会一课”为抓手，有效提升全体干部员工的积极性与主动性。通过对党的二十大精神的深入学习，党支部整体呈现出昂扬向上的精神风貌，树立了良好的党建先锋形象。

公司治理

公司治理结构

2025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41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10次会议，审议或听取议案110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4次会议，审议或听取议案64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。

2025年11月，根据《公司法（2023修订）》要求，“股东大会”更名为“股东会”，同时撤销监事会，成立审计委员会履行监事会职责。报告期内，该行审计委员会召开1次会议，审议或听取议案2项。全体委员会成员依法勤勉履职，充分发挥委员会工作职责。

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，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。

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。2025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	优化网点布局，提升综合服务能力

	<p>搭建银村桥梁</p> <p>宣传金融知识</p>	<p>力</p> <p>加大宣传力度，普及金融政策知识</p>
<p>公众与媒体</p>	<p>塑造品牌形象</p> <p>热心回馈社会</p>	<p>积极对接，加强宣传</p> <p>投身公益事业，打造品牌口碑</p>
<p>环境</p>	<p>信贷投向偏好</p> <p>节能减排</p> <p>可持续发展</p>	<p>限制高污染、高能耗的产品</p> <p>支持无纸化办公</p> <p>倡导节约的企业氛围</p>

环境信息披露

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。

一、年度概况

（一）总体概况

泰安沪农商村镇银行作为一家新成立的新型地方农村金融机构，秉承“客户为先，员工为本，股东为重，高效便捷，稳健发展”的经营理念，立足“服务本土、服务三农、服务中小企业”的市场定位，竭诚提供多元化、综合性的金融服务；着力支持新农村建设，加大信贷投入，开发本土化特色产品，有效解决农民和中小企业贷款难的问题；依托“灵活、高效、便捷、细致”的服务特色，发挥资源、政策、体制、技术、品牌、业务等多方面优势，全面提升金融服务水平和效率。该行按公司治理要求设有两会一层，即股东会、董事会、高级管理层，截至 2025 年末员工（含劳务派遣）44 人。

（二）规划目标

该行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为指导，自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”，积极贯彻落实国家和地方政府实施低碳发展的重大决策部署，立足县域、立足普惠金融，坚持小额、分散，专注小微、“三农”市场，坚持绿色发展理念，加快完善绿色金融体系，不断提升服务绿色产业发展能力，

积极支持碳达峰、碳中和。

该行通过全面推进小微业务，打造适应“三农”及小微企业和社区居民的绿色金融产品和服务，建立具有沪农商村镇银行特色的小微绿色金融服务体系，通过围绕地区支柱产业、重点行业等领域，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，积极探索资金供给新渠道，引导授信资金向环保能源、节能减排、绿色种养、复耕复垦行业等绿色金融领域倾斜，为建成“小而美、小而精”的优秀村镇银行、助力区域“三农”和小微企业的绿色低碳转型而不懈努力。

（三）开展的行动

1. 立足自身，从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持。

该行认真贯彻落实普惠金融服务监管要求，加大对小微企业和“三农”信贷投放力度，切实提升小微企业和“三农”服务质效，降低广大群众获得金融服务的成本。该行普惠型小微企业贷款余额19464.17万元，较年初增加2661.69万元，增幅15.84%，普惠型小微企业增幅高于各项贷款增幅13.63%。普惠型小微企业贷款户数855户，高于年初246户。

2. 推进绿色金融标准化进程，不断完善绿色信贷、转型金融等产品的认定标准和支持政策。

该行认真践行普惠金融服务工作要求，积极推进绿色金融标准化进程，贷款客户实行抵押登记费、评估费、小额账户管理费等一系列免费服务政策，主动让利于民。通过推行一系列减免和优惠政策，降低了贫困地区群众获得金融服务的成本，使广大群众真正享受到“负

担得起”的金融产品和服务，提升了公众对金融服务的获得感和满意度，更好助力绿色金融标准化进程。

3. 积极践行绿色低碳运营理念。

该行积极开展运营电子化、信息化、数字化转型，倡导绿色低碳工作、出行和生活方式，降低碳排放水平；积极推动绿色办公、淘汰部分高能耗设施设备，使用更低功耗的机器、灯具及控制设备等；倡导绿色出行，鼓励该行员工在办理业务、开会培训以及通勤时乘坐公共交通工具。

主要工作成效如下：

表 1：泰安沪农商村镇银行关键成果和绩效表

指标	单位	数值
绿色贷款余额	万元	0
温室气体排放总量（范围 1 + 范围 2）	吨二氧化碳当量	64.04
范围 1	吨二氧化碳当量	29.26
范围 2	吨二氧化碳当量	34.78
范围 3	吨二氧化碳当量	12.65

二、环境相关治理结构

该行对标最佳社会责任实践，不断探索可持续发展路径，从治理结构方面不断加强对绿色金融工作的组织保障。

报告期内，该行严格按照相关法律法规，将建设中国特色现代企业制度作为深化改革的重要抓手，构建制度体系，健全治理机制，建

立了较为完善的公司治理结构，设立了股东会、董事会并制定了相应的议事规则。

1. 董事会层面

该行董事会主要负责确定绿色信贷发展战略，审批高级管理层制定的绿色信贷目标及绿色信贷报告，监督、评估该行机构绿色信贷发展战略执行情况。

2. 高级管理层层面

该行高级管理层负责根据董事会的决定，制定绿色信贷目标，建立绿色信贷管理机制和流程，明确各个部门职责和权限，促进信贷资金对绿色农业、节能环保、绿色清洁、新材料等领域的投放。

三、环境风险与机遇

（一）环境风险影响

1. 政策风险

目前该行还未建立完整的绿色信贷管理体系，未明确绿色金融业务服务范围和目标。另外，资金投放行业范围、客群范围筛选不够精细，与“双碳”目标衔接不够紧密。金融产品定价上，还未纳入碳定价策略机制，使得信贷服务无法充分反映绿色属性，尚未形成市场导向型的信贷服务，不利于绿色资源的有效配置。

2. 法律风险

在环境领域，我国出台了《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，若该行未能认真遵守相关要求，可能会带来因罚款和判决导致的成本增加等风险。相关融资主体涉及环境事件时，银行机构等债权人面临着承担连带责任的风险。

3. 制度风险

企业绿色信息披露制度不健全。环境污染信息未纳入征信。各类信息分布分散，缺乏集中、整合和共享的机制，使得绿色金融服务联动不畅。

（二）环境机遇分析

环境、气候与生态相关风险将会对经济的发展前景和发展模式造成巨大影响，也对该行乃至整个银行业带来巨大挑战，因此作为服务和促进经济发展的银行业，应加快完善银行管理制度与环境信息披露制度，避免因环境、气候等带来的潜在风险。

该行应主动将绿色金融纳入银行整体发展战略中，一是完善绿色金融业务内控合规制度。业务上明确绿色金融业务服务范围和目标，将碳定价纳入全流程风险控制，建立绿色账户体系，便于监测资金流；二是建立绿色客户名单，围绕绿色、低碳与高质量发展等要求选择客户，并适时调整客户结构；三是加大科技赋能力度，促进绿色金融与普惠金融融合发展，做小微和“三农”企业绿色低碳转型的“放大器”。

（三）环境风险管理及流程

1. 实施差异化管理

由于单个公司和项目面临的风险影响范围不同，为了管理单个公司和融资项目两类对象，可分别设计不同侧重的管理方案。同时，在实行绿色信贷过程中，该行实行名单制管理。建立“环境与社会风险客户名单”，把涉及重大环境和社会风险的客户纳入名单之内，对于名单内的客户审慎授信；对于已授信且还有贷款余额的客户，出现环

境和社会风险的，应该停止对其继续授信，并按期收回贷款。

2. 完善中小型银行的环境风险管理体系

该行建立了信贷环境风险管理体制机制，将加强绿色信贷执行情况纳入稽核检查范畴，定期组织检查。对环境和社会风险影响突出的贷款项目，不定期开展专项检查，并根据检查结果督促整改，对违规向环境违法项目发放贷款的行为严肃查处。

四、自身经营活动的环境影响

按照中国人民银行编制的《金融机构碳核算技术指南（试行）》，参照 GB/T 32150《工业企业温室气体排放核算和报告通则》的流程和要求，该行按照：1) 确定碳排放核算边界；2) 识别主要的二氧化碳源；3) 确定核算方法；4) 选择与收集碳排放活动数据；5) 选择或测算排放因子；6) 计算与汇总自身的碳排放量的流程开展自身运营过程的核算流程开展经营活动的碳排放测算。

按照《金融机构碳核算技术指南（试行）》指导思想，在数据可获得且碳排放量显著的情况下，金融机构可将其运行和活动带来的显著的间接碳排放（如交通、大型活动等）纳入核算。

（一）核算范围与排放源识别

该行核算口径以总部机关及各支行网点、离行设备等固定/移动设备设施和供应链活动作为核算边界。

核算时间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

按照核算范围划分，其自身运营碳排放维度的排放源包括如下领域：

1. 范围一

银行机构自身运营边界内所产生的直接排放，指核算边界内固定和移动燃烧设备中发生氧化燃烧过程产生的温室气体排放，包括：公务用车消耗的汽油。

2. 范围二

银行机构自身运营边界内所产生的间接排放，指总部机关及各支行网点消耗外购电力所产生的二氧化碳排放，包括：公共机构照明、空调（新风）、办公设备、ATM 配套等。

3. 范围三

银行机构自身运营相关的供应链端所产生的间接排放，指供应链端所产生的间接碳排放。根据数据可获得性原则，此次计算只包括：员工通勤、垃圾分类处理产生的排放，不包括差旅产生的排放。

（二）自身经营活动产生的温室气体排放与构成

结合《金融机构环境信息披露指南》要求，该行测算了 2025 年自身经营活动资源消耗情况和温室气体碳排放量，结果如下：2025 年度自身运营温室气体排放总量（范围 1、范围 2 和范围 3）为 76.69 吨二氧化碳当量，按照员工总人数 44 人计算，人均温室气体排放 1.74 吨二氧化碳当量。

表 2：泰安沪农商村镇银行 2025 年度自身运营温室气体

排放总量构成

	排放量（吨二氧化碳当量）	占比	人均排放量（吨二氧化碳当量）
范围一	29.26	38.15%	0.67
范围二	34.78	45.35%	0.79

范围三	12.65	16.49%	0.29
合计	76.69		1.74

按照主要排放源分析，排放最高的前三名分别为：营业网点消耗电力如公共机构照明、空调（新风）、办公设备、ATM 配套等产生排放 34.78 吨二氧化碳当量，占比 45.35%；公务用车消耗的汽油等产生排放 29.26 吨二氧化碳当量，占比 38.15%；其他间接消耗产生排放 12.65 吨二氧化碳当量，占比 16.49%。

五、投融资活动环境影响

按照中国人民银行编制的《金融机构碳核算技术指南（试行）》，参照 GB/T 32150《工业企业温室气体排放核算和报告通则》的流程和要求，该行 2025 年没有月均融资额大于 500 万元的规模以上工业企业贷款，故暂不涉及投融资活动环境影响信息披露。

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始终坚守“扎根农村、服务本土”的发展初心，以担当乡村振兴金融主力军为使命。新时代赋予新使命，该行主动将业务发展融入社会治理大局，在破解农村金融服务痛点、解决社会民生难点的过程中抢抓发展机遇、拓展客群市场，持续为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户的金融服务获得感与满意度，实现商业银行商业价值与社会功能的有机统一、协同发展。

服务三农：加强金融产品创新（全行涉农余额 19429.08 万元、服务企业类涉农经营主体 736 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	2025 年	2024 年	2023 年
小微企业贷款余额	万元	19464.17	16802.48	13523.59
小微企业贷款占比	%	73.23	64.61	60.14
小微企业贷款客户数量	户	855	609	439

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、深化金融知识普及、提升服务质量、优化业务流程等。

始终坚守“以客户为中心”的发展理念，聚焦客户金融服务需求，全面提升金融服务质效，打造有温度、有质感、有效率的本土金融服务体系，切实保障各类群体金融服务权益，将优质文明服务融入经营发展全过程。科学优化线下网点布局，合理调配服务资源针对老年群体等特殊客户群体，打造无障碍、人性化服务场景，各营业网点均设

立老年人业务优先办理窗口，配备老花镜、应急药品、无障碍通道等便民设施，全面优化线下服务环境，提升客户办理业务的舒适度与便捷度，让线下服务更接地气、更贴民生。严格保留传统服务方式，充分尊重老年群体金融消费习惯，保留现金、纸质存折、存单等传统服务渠道，同时强化现金服务保障，储备总量充足、券别齐全的现金，全力满足客户现金存取需求。

该行将贯彻落实好金融知识宣传，提升客户金融知识水平，通过发放反诈宣传单页，悬挂横幅、布置展板，在网点显示屏滚动播放金融知识科普等方式，引导人们提升防诈风险防范意识。通过向客户普及电信诈骗的常见手段、危害及防范措施；摒弃单纯理论宣讲模式，以真实非法金融案例为切入点，深入剖析非法集资、非法代理退保、电信金融诈骗、非法放贷等活动的作案手法、欺骗性特征和严重危害，通过案例讲解等方式，让社会公众直观认清非法金融活动的本质，深刻认识参与非法金融活动的风险损失，切实增强风险防范的警惕性和自觉性。把工作规范化、常态化，使其深入扎实有效地开展下去，全面提高客户防范电信网络诈骗犯罪的水平，更加高效地维护全社会、全民共创和谐金融环境的良好局面。

始终将优质文明服务建设作为核心工作，将服务理念深度融入企业文化，全方位提升服务质量与客户体验。一方面，强化员工服务素养培育，建立完善岗前服务培训、岗位技能常态化培训机制，细化服务规范与标准，强化员工服务意识，全面提升员工专业技术水平与文明服务素养，引导员工换位思考、注重服务细节，推动服务向细致化、人性化、温馨化转变，不断延伸服务内涵。围绕客户体验关键环节，

完善服务质量闭环管理。通过便民服务设施配备、服务细节管理强化，不断延伸服务内涵，打造细致、温馨、人性化的服务体验。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数	人	39	36	39
女性员工占比	%	56	56	59
员工流失率	%	18	12	18
培训项目数	场	66	78	74
培训人次	人次	1084	1282	1087

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2025年公众金融教育累计投入1.84万元，服务消费者8500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）金融消费者权益保护与纠纷化解；

（三）基础金融知识；

（四）聚焦常见及新型金融诈骗、电信网络诈骗、非法集资违法犯罪行为，远离非法金融活动。

（五）银行卡、电子银行三方支付等安全支付使用规范；

（六）普及人民币防伪知识，讲解人民币各面额纸币、硬币的防伪特征，通过图文、实物对比等方式，教会公众识别假币的实用技巧；宣传假币收缴、鉴定的正规流程，告知持有、使用假币的法律责任，引导公众发现假币及时上交银行或公安机关，维护人民币流通秩序；

（七）反洗钱知识宣传，解读反洗钱相关法律法规，明确反洗钱工作的重要意义，讲解洗钱行为的常见形式、危害及法律后果；普及账户实名制、大额交易与可疑交易报告、出租出借个人账户的风险等核心知识，提醒公众妥善保管个人银行账户、身份证件，不随意出借、出租、出售个人账户，杜绝参与洗钱及相关违法犯罪活动，履行反洗钱义务；

（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。

“普及正规金融知识、防范非法金融风险、守护群众财产安全”为核心目标，聚焦社会公众金融需求，以此通过多种渠道加强对客户的宣传引导，加强营业场所宣传教育，通过网点LED显示屏滚动播放金融知识科普，防非防诈的相关内容、大堂内张贴打击电信诈骗海报、摆放宣传折页等，向客户普及电信诈骗的常见手段、危害及防范措施；摒弃单纯理论宣讲模式，以真实非法金融案例为切入点，深入剖析非法集资、非法代理退保、电信金融诈骗、非法放贷等活动的作案手法、欺骗性特征和严重危害，通过案例讲解等方式，让社会公众直观认清非法金融活动的本质，深刻认识参与非法金融活动的风险损失，切实增强风险防范的警惕性和自觉性。

2025年10月份，该行班子成员带领业务团队赴夏张镇赵家店村，成功举办金融知识及信贷产品宣讲会。此次活动得到了村委会的大力支持与积极响应，通过现场讲解、互动问答等形式，有效增强了村民的金融知识储备，完善了农村金融服务机制。村民们纷纷表示，这样的活动既实用又贴心，为他们提供了宝贵的金融指导和信贷产品信息，为农村经济发展带来了新希望。此次活动切实提升了金融服务乡村振兴的能力与水平，为农村经济社会发展注入新动力。



全力维护消费者权益保护

该行严格落实《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，构建全流程融入消保要素、全员承担消保责任的工作格局，实现在源头关注消保、从苗头加强消保、董事长带头抓消保，切实提升该行消保工作水平。

本年度，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2次会议，审议了3项议题，听取了2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 2025 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，该行以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神为指引，围绕环境保护、扶弱助困、社区服务等领域，常态化开展形式多样的志愿活动，形成了全员参与、多元联动的公益格局，为地方民生改善与社会和谐发展注入温暖力量。

作为扎根地方、心系民生的金融机构，该行在稳健经营的同时，积极践行社会责任，持续投身社会公益事业。近年来，该行聚焦弱势群体帮扶与社会发展需求，通过慈善捐赠、物资援助、志愿服务等形式，在扶弱济困、教育支持等领域开展了一系列公益行动，切实为地方民生改善注入金融温度。





读者反馈

感谢您阅读《泰安沪农商村镇银行 2025 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

联系部门：办公室

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. 您对该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. 您对该行履行经济、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该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. 您对该行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。