

# 玉环农商银行 2024 年度社会责任报告

## 一、企业简介

浙江玉环农村商业银行股份有限公司，简称玉环农商银行，坐落于玉环市玉城街道珠港大道 26 号，于 2016 年 8 月由玉环农村合作银行改制而来。至 2024 年末，玉环农商银行注册资本 381428826 元，各项存款 323.14 亿元，各项贷款 244.22 亿元，下辖营业网点 27 家，离行式自助银行 14 家，金融便民服务点 76 家，在岗员工 419 人，是玉环市网点数量最多、服务范围最广、客户群体最大的金融机构。

近年来，玉环农商银行聚焦高质量发展奋斗目标，围绕“做强优势、做亮特色、做精管理、做大空间、做实风控”的实践路径，不断探索质量、效益、规模协同发展。坚持服务“三农”、服务民营小微、服务实体经济、服务浙江发展的核心职能，奋力做好金融“五篇大文章”，持续擦亮乡村振兴主办银行、民营小微伙伴银行、普惠金融主力银行“三个银行”特色，为加快打造“一极三城”、建设“四个玉环”，在“勇当先行者、谱写新篇章”的玉环新征程上贡献力量。

## 二、企业文化

### （一）企业品牌

星火·奋斗

### （二）企业使命

惠农兴商，立德树人，铸匠兴业

### （三）企业愿景

发展以人为核心的全方位普惠，建设全国一流社区银行

### （四）企业理念

经营理念：以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标

管理理念：细节决定成败，合规创造价值，责任成就事业

合规理念：合规为本，全员有责，风险强基，稳健高效

服务理念：客户至上，服务为先，员工为本，诚信如一

人才理念：德才兼备，以德为本，尚贤用能，绩效为先

廉洁理念：党风清正，行风清朗，作风清廉，家风清白

### （五）企业精神

核心价值观：精耕细作，立己利他，劈波斩浪，追求卓越

奋斗精神：不忘初心，星火相传

普惠精神：以星星之火，燎原之势，点燃“万家灯火”，惠及“家家户户”

## 三、年度经营发展状况

至2024年末，各项存款余额369.71亿元，较年初增加46.56亿元，增幅14.41%；日均各项存款余额350.63亿元，较年初增加38.66亿元，增幅12.39%。各项贷款余额277.18亿元，较年初增加32.95亿元，增幅13.49%；日均各项贷款余额261.65亿元，较年初增加28.49亿元，增幅12.22%。五级不良贷款余额13274.86万元，较年初上升4681.16万元；不良贷款率0.48%，较年初上升0.13个百分点。全年营业净收入9.76亿元，同比增加1.38亿元，增幅16.44%；拨备前利润5.88亿元，同比增加6662万元，增幅12.78%。

## 四、社会责任

（一）服务大局，支持实体经济。始终坚守“姓农姓小姓土”的初心使命，持续擦亮“乡村振兴主办银行”“民营小微伙伴银行”“普惠金融主力银行”特色。一是普惠金融提质，助力乡村共富。聚焦新时代“千万工程”，以“党建+”领航定向、“项目+”精准破局、“走访+”深耕市场，围绕农民创业增收、集体经济发展、未来乡村建设，落实乡村振兴信贷支持计划，抓住政策机遇，推进财金助力扩中家庭、金融助力技能型社会做深做实，全年发放乡村振兴领域贷款249.15亿元、“共富”系列贷款40.17亿元。二是绿色金融提量，护航发展添绿。积极落实绿色普惠金融融合发展试点工作要求，构建普惠化的绿色小额信贷体系、多元化的绿色小微服务体系、生态化的乡村产业保障体系，推进绿色信贷量增质优，全年新增绿色贷款13.13亿元，增幅191.21%。三是小微金融提能，呵护小微前行。聚焦小微企业高质量发展，全面实施“民营小微金融滴灌工程”五年行动，创新推出“气象贷”“守重贷”等特色产品，深入落实小微企业融资协调工作机制，

推动普惠小微金融供给提质升级，年末小微企业贷款余额 131.74 亿元，年增 24.03 亿元，增速 22.31%。

（二）坚守定位，践行普惠初心。全面拓展“支农支小”的内涵和外延，持续深耕“小客户、小业务”的基本盘。一是做强增户扩面。深入开展整村授信 2.0 工程，全面推进普惠金融 2.0 评价体系，做大客户总量基数，加快客户转化用信、数字赋能提额增信，推动业务结构持续优化、提质增效基础稳固，年末信用贷款占比 41.77%，较年初增加 4.34 个百分点；小微企业贷款户数年增 622 户，覆盖率较年初提升 3.71 个百分点。二是做精客户管理。开展“普惠网格高质量提升、客户分层分类高要求管理、贷款投放高质量推进”三大行动，从数字普惠网格、重点客群拓展、走访力度提升等方面，围绕养老备老客群结构优化、个人经营客群综合营销、年轻客群扩面提质等目标，加强维稳、拓新、促活、挖潜，全年走访各类市场主体 1.35 万户，对接资金需求 48 亿元。三是做优场景金融。以“政务+金融”深度融合、“民生+金融”创新聚合，推动政银合作出实效，启动首个医保驿站、发行全市首张房票、实现医保刷脸支付，以“场景融合”开辟发展新空间；抓好三代社保卡换发，做大做优养老备老客群，全年完成社保卡换发 7.93 万张，代发市场全覆盖，服务民生质效双提升。

（三）改革破局，转型提能升级。坚持质量第一、效益优先，以改革优机制、强管理、增动能、破难题。一是增强网点产能。以“轻型化、智能化、特色化”加快特色网点改造升级，合理调整机具布放、优化柜组人力整合，年末智柜分流率 69.31%、离柜率 77.45%，在全省和全市农商银行系统排名前列。二是激发数据潜能。从组织架构、人才建设、数据治理等方面不断夯实科技赋能“功底”，形成涵盖数据采集、数据管控、数据资产、数据应用的全流程数据能力体系，实现全域数据的统一管理和融合应用，全年开发上线应用模型 14 个、数据报表 249 个。三是提升风控效能。推动高质量发展与高水平安全实现良性互动，统筹推进“合规宣贯年”活动、“排雷”专项行动，持续加大员工四色动态管理和行为风险排查，发挥内部审计监督作用，全年开展各类审计 28 次，提出审计整改意见 165 条。树立

安全第一理念，推进网点达标改造14家，不断完善制度管理、安保检查、数智安防、安全评价、宣教演练五个体系建设，层层压实安全生产责任，全年未发生任何安全事故。

（四）融合治理，创优消保服务。坚持“以客户为中心”的服务理念，通过事前防范、全面协同，切实加强消费者权益保护工作。一是聚焦重点，多管齐下健全机制。持续完善制度体系，围绕消费者权益保护重大事件应急管理等方面制定完善专有管理办法，专设消费投诉接待双录专区，持续完善消费者权益保护工作考核评价。二是靶向发力，多措并举提质增效。持续完善全行投诉数据晾晒流程，提升工单流转和解决的高效性，聚焦全流程管控，建设多元化纠纷调处体系，落实常态化监督，打造高素质队伍，确保群众合理诉求得到及时响应、妥善解决。2024年共受理有效客户投诉15起。从投诉内容业务构成来看，借记卡使用引起的投诉3件，信用卡还款引起的投诉4件，贷款办理及征信引起的投诉2件，贷款还款引起的投诉5件，营销扰民及信息泄露引起的投诉1件；从投诉层级涉及机构来看，总部4件、营业部2件、玉城支行3件、坎门支行1件、大麦屿支行2件、楚门支行1件、清港支行1件、干江支行1件。全年无重大事件或诉讼仲裁案件发生，没有发生因制度缺陷或法律文本规范问题损害消费者权益，以不正当方式收集、透露、使用消费者信息等现象。消保部门受理消费者投诉后，对投诉情况进行核实，情况属实的确定投诉处理责任部门并分析原因，提出处理方案，及时妥当处理。三是精准服务，多点融合强化宣教。以“星火志愿服务”“星火金融课堂”为抓手，落实网格化区域和重点人群教育宣传工作，先后组织“3·15”、优化营商环境主题宣传月、信用记录关爱日、普及金融知识万里行等线上线下主题宣传活动200余场，面向在校师生、家长、小微企业主、个体工商户、农户及中老年人等不同群体开展宣传普及，累计受众近10万人次。

（六）金融向善，彰显为民本色。以“办实事、解难题”为着力点，突出党建引领，聚焦群众“急难愁盼”问题，围绕志愿服务、普惠服务、便民服务，组建13支“星火”志愿服务队，联合玉环团市委开展“星火‘益’行·团

暖冬日”“圆梦微心愿 星火助成长”等系列公益活动，联合各乡镇团委开展“暖蜂行动”等爱心慰问活动。科学规划公益项目，重点在慈善、助学、养老、救助等方面开展慈善公益项目。2024年，公益性捐赠近600万元，全年上缴税收1.26亿元，税收贡献持续稳居玉环市银行业首位，荣获2024年度台州民营企业贡献50强。

## 五、员工关怀

聚焦人文关怀，精准对接发展所需、基层所盼、民心所向，切实践行民主管理，加强员工素质培训，开展丰富文体活动，选树先进典型引领，多措并举实施“员工关爱”工程，在发展路上凝人心、聚合力。

（一）思想引领，提升员工归属感。围绕“大党建”工作主线、结合新时代群团特点，将强化理论武装、理想信念教育、形势政策教育等贯穿到专题学习、文体活动、员工关爱等具体工作中，通过开展“董事长面对面”“红色家访”“青年干部座谈会”等活动，不断强化员工群众思想政治建设，推进工会、团委、妇女组织工作在走前列中聚合力，在勇争先中添活力，在善作为中增动力。

（二）以人为本，提升员工认同感。发掘选树榜样典型，按年开展“奋斗者”“两优一选”等评选，评出2024年度奋斗者19人、先进支行2家；优秀共产党员、优秀党务工作者33人，“星火”先进党支部3家，持续营造“争先进、学先进、做先进”的向上向善的良好氛围。组织举办“星火赋能 匠心筑梦”业务技能比赛，132名员工积极参加，为员工搭建成长与展示的平台，以赛促学、以赛促练，极大提升员工对自身职业发展的认同感，掀起竞技热潮。

（三）落实关怀，提升员工幸福感。组织好员工体检、春秋游、疗休养等基础工作的基础上，在奋进担当中汇集众志，开展“巾帼心向党”“星火出征”等群众性系列活动47场，不断激发干事创业的精气神。在关心关爱中传递温暖，聚焦困难员工，实施精准帮扶；采取灵活方式推动入职仪式、荣退仪式、健康讲座等进一步常态化长效化。组织“欢聚一堂话新春 共叙情谊谋发展”新春团拜会、“情暖送祝福 助力中高考”主题慰问活动、

“GO! 邂逅一场初秋心动”团建活动等，为员工送去组织的关怀与温暖。

## 六、主要荣誉奖项

荣誉称号	授予单位
2024年度台州民营企业贡献50强	中共台州市委 台州市人民政府
玉环市服务业高质量发展领军企业	玉环市人民政府