

广东海丰农村商业银行股份有限公司

2024 年度社会责任报告

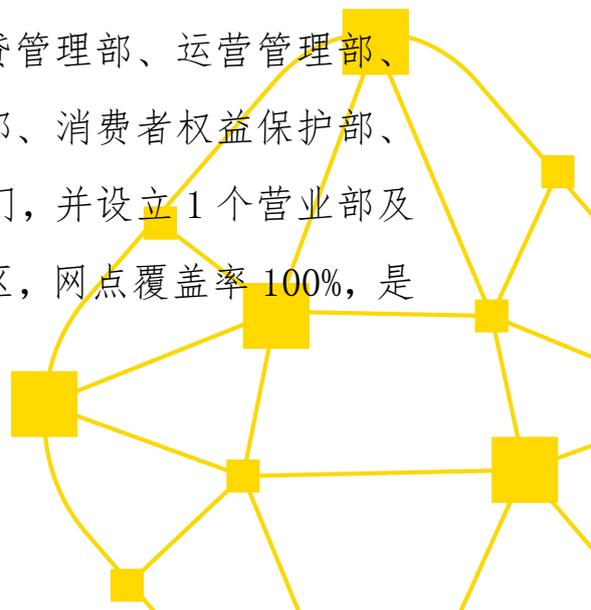
公司简介

基本信息

广东海丰农村商业银行股份有限公司（以下简称本行）的前身是始建于 1953 年的海丰县农村信用合作联社，是海丰县内历史最悠久的金融机构，是海丰县唯一的本土法人银行机构。经国家金融监督管理总局广东监管局（原广东银保监局）和国家金融监督管理总局深圳监管局（原深圳银保监局）核准后，于 2019 年 10 月 14 日正式开业。

创建以来，本行立足海丰县及深汕特别合作区城乡，以社区零售银行为战略定位，坚持“**合规经营、稳健发展**”理念，坚持服务“**三农**”、社区居民、个体工商户、中小微企业、政府民生事业的经营方向，以“**普惠金融、阳光信贷**”文化为引领，支持实体经济和地方经济发展，逐步建设成为支持城乡融合发展的金融主力军，持续努力打造一家让客户、股东、员工、社会、政府、监管满意，小而美的本土银行。

本行设立业务发展部、计划财务部、信贷管理部、运营管理部、资产保全部、合规与风险管理部、安全保卫部、消费者权益保护部、综合办公室、人力资源部、内审部等 11 个部门，并设立 1 个营业部及 21 个分支机构，遍布海丰县和深汕特别合作区，网点覆盖率 100%，是



辖内网点最多、服务年限最长，支农普惠覆盖面最广的金融机构。

- 业务发展规模稳步增长

截至报告期末，本行资产总额 92.65 亿元，增幅 2.03%，各项贷款余额 23.60 亿元，增幅 2.68%；负债总额 80.18 亿元，增幅 1.98%，各项存款余额 77.55 亿元，增幅 4.53%，资产负债规模稳步增长，各项贷款占资产总额的比重为 25.47%，比年初上升 0.16%，贷款规模增长乏力。

- 资产质量总体可控

截至报告期末，本行不良贷款余额 0.32 亿元，较年初上升 0.07 亿元；不良贷款率 1.35%，较年初上升 0.28 个百分点。资产质量有所下降，但不良贷款率仍控制在监管范围内并维持在较低的区间。

- 经营效益有所下滑

截至报告期末，本行实现拨备前利润 1.01 亿元；净利润 0.46 亿元，降幅 21.44%；ROA（资产利润率）、ROE（资本利润率）分别为 0.50%、3.74%；归属于本行股东的每股净资产为 2.15 元，同比增加 0.05 元；全年缴纳各类税费 0.14 亿元；归属于本行股东的每股收益为 0.08 元；成本收入比率为 47.62%，同比下降 7.12 个百分点，费用管控成效逐步提升。



• 核心监管指标维持良好水平

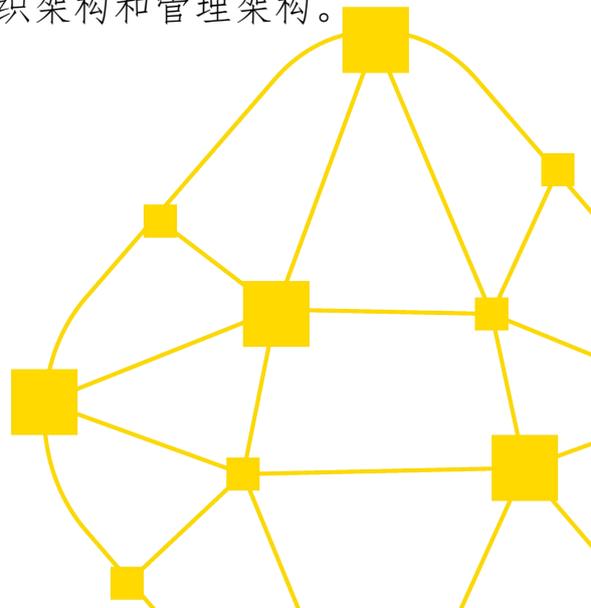
截至报告期末，资本充足率 34.90%，不良贷款率 1.35%，拨备覆盖率 212.07%，贷款拨备率 2.85%，单一客户贷款集中度 5.61%，资产利润率 0.50%，流动性比例 103.56%。本行严格落实国务院银行业监督管理机构要求提足拨备，风险抵御能力持续增强，各项指标均达到监管要求。

• 金融市场业务稳步发展

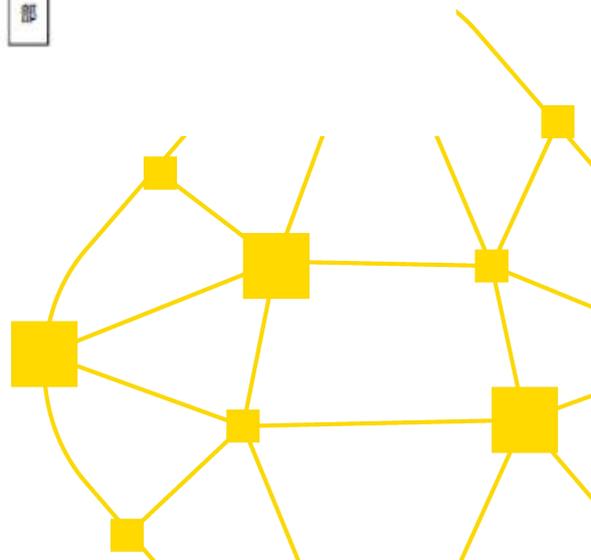
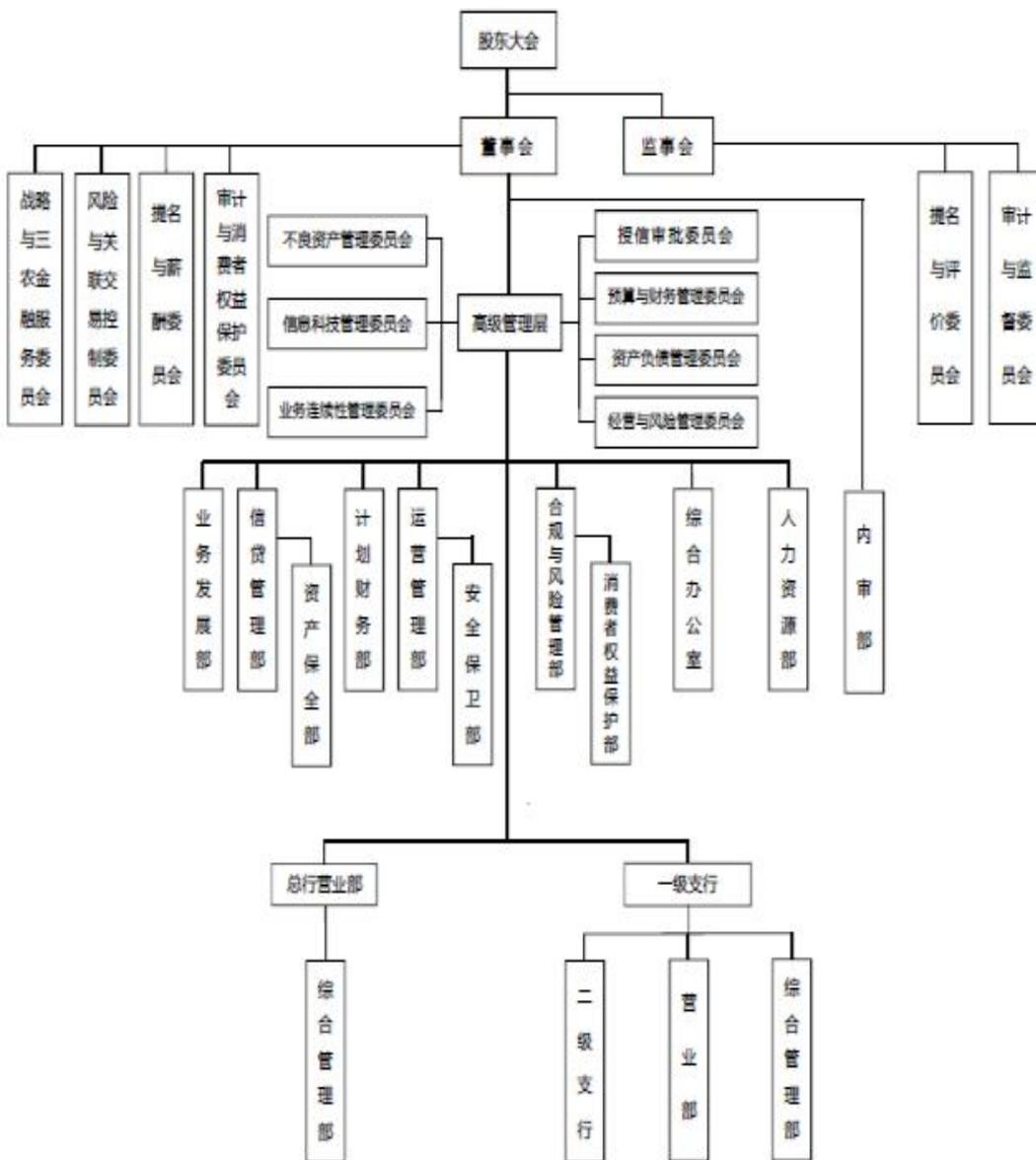
截至报告期末，金融市场资产规模 64.38 亿元，占资产总额的 69.49%，其中：存放同业资金 13.59 亿元，占资产总额的 14.67%；拆放同业 6.51 亿元，占资产总额的 7.03%；买断式转贴现 4.61 亿，占资产总额的 4.97%；债券投资业务 36.32 亿元，占资产总额的 39.20%，同业存单 3.29 亿元，占资产总额的 3.55%；其他权益工具投资 0.06 亿元，占资产总额的 0.07%。以上金融市场资产流动性较好，交易对手状况良好，未出现风险状况。

组织架构

下图列示于 2024 年 12 月 31 日本行的组织架构和管理架构。



广东海丰农村商业银行股份有限公司组织架构图



荣誉奖项

2024 年度，本行获奖情况如下：

序号	颁发时间	奖项	颁发单位
1	2024 年 4 月	优秀标兵 (2023 年度金融业高质量发展中,为银行业存款余额总量提升做出突出贡献)	深圳市深汕特别合作区 发展改革和财政局
2	2024 年 7 月	2024 年汕尾市货币信贷业务技能竞赛 优秀组织奖	中国人民银行汕尾市分行、 汕尾市总工会
3	2024 年 7 月	征信系统(个人业务)数据质量工作 优秀机构	中国人民银行征信中心

经营管理

党建工作

• 强化党建与公司治理相结合

本行将党组织的职责权限、机构设置等写入本行章程，严肃地确立了党组织在公司法人治理结构中的法定地位。本行党委隶属于中国共产党深圳农村商业银行股份有限公司委员会。本行始终坚持把从严治党、党风廉政建设与本行经营管理工作同部署、同落实，层层压紧压实责任，推动主体责任由思想认识到实践落地。党委提高政治站位，靠前指挥，全年组织召开党委会 41 次，对重要人事调整、中层管理人员选拔、重大事项等 246 个议题进行集体研究决策，组织第一会议议



题学习 41 次，第一时间多场次宣贯中央各项会议精神及重要讲话精神，及时贯彻落实监管机构、上级党委的要求。切实发挥党委“把方向、管大局、促落实”作用，引领董事会、监事会、高级管理层落实监管政策，积极运用国家政策工具，落实地方政府发展要求，助力国家、风险化解和经济发展等工作。

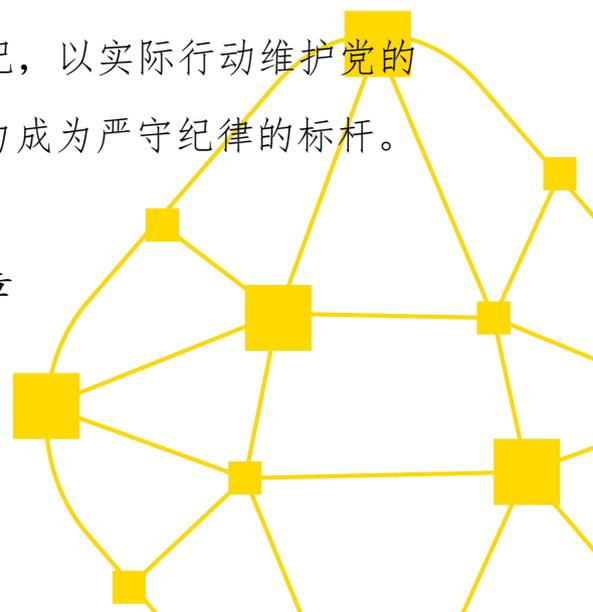
• 优化基层党组织体系建设

本行根据海丰县行政区域划分片区，调整一级支行管辖范围、基层党支部设置，由原来 8 个党支部调为 9 个党支部，每个党支部与一级支行管辖区域重叠，基层党建与经营发展同步谋划、紧密结合，经营管理资源进一步向基层倾斜和赋能，进一步增强基层的管理力量与协同发展效应，奠定基层党建和业务高质量发展组织基础。

• 深化党员学习教育

本行部署党纪学习教育工作及清廉金融文化建设工作，制定相应教育实施方案，确保教育学习、清廉金融文化建设工作推进纵深发展，保证教学效果。开展“传承红色基因 强化党纪教育”主题党日、清廉文化业务知识竞赛等教育活动，引导全体党员干部深刻认识开展党纪学习教育的重大意义，做到学纪知纪明纪守纪，以实际行动维护党的纪律，自觉用党规党纪校正思想和行动，努力成为严守纪律的标杆。

• 党建引领，做实普惠金融、养老金融大文章



本行坚持金融服务乡村振兴，助力“百县千镇万村高质量发展工程”，自2021年6月正式启动金融服务网格化工作以来，发扬勤劳金融、草根金融精神，创设便捷的信用贷款产品，到企业里、农户家、田间头送服务，主动上门为年龄偏大、行动不便的农村客户群体办理业务，累计跑户建档94278户，有效建档91282户，发放乡村振兴贷3195笔26848.4万元，社保卡成功制卡44664张。本行推出金融服务适老化改造，从服务标识、服务内容、手机银行、智能设备、金融宣讲等方面全方位便利老年人。

• 联学共建促提升

各党支部结合金融引领乡村振兴高质量发展工作需要，深汕特别合作区支行党支部、北片党支部、西片党支部、龙津支行党支部与当地村委、社区党支部开展开展慰问、绿美植树、入户连心等党建共建工作，发挥基层党支部在乡镇一级的金融阵地作用。本行与海丰监管支局临时党支部前期认真研讨党建共建活动内容，现场组织学习中央金融工作会议精神和习总书记关于金融重要论述，并就当前监管要求与本行经营管理展开讨论学习。

• 开展走访慰问暖人心等各类党建活动

在春节和“七一”建党节来临之际，本行党委班子成员逐一走访关怀慰问老党员、困难党员和“光荣在党50周年”勋章获得者共计31人次，合计发放慰问品和慰问金价值共计47000元。各党支部也对



老党员进行走访慰问，送上了学习资料和节日的祝福。

公司治理

本行不断完善公司治理架构，持续加强公司治理建设，推动党的领导与公司治理有机融合，落实“双向进入、交叉任职”，坚持重大事项党委前置研究，切实发挥“把方向、管大局、促落实”的领导作用。本行健全“三会一层”工作机制体系，“三会一层”各司其职、协调运作，公司治理水平持续提升，推动本行稳健经营和可持续发展，最大限度保障股东、存款人和利益相关者的权益。

• 股东大会

股东大会是本行的权力机构，依法行使包括但不限于决定本行的经营方针和投资计划、选举和更换非职工代表担任的董事、监事，决定有关董事、监事的报酬事项、审议批准本行的年度财务预算方案、决算方案等职权。2024年，本行组织召开2023年度股东大会，审议或听取了13项议题或报告，会议的通知、召集、召开和表决程序符合公司法和章程的相关规定，确保本行所有股东对本行各项决策的知情权、参与权和表决权，并能够充分行使自身权利。

• 董事会

本行董事会对股东大会负责。本行董事会规模和人员构成符合有关法律法规及公司治理的有关要求，确保董事会专业、高效地履行职





能。本行董事会承担本行经营和管理的最终责任，依法行使包括但不限于执行股东大会的决议、制定本行经营发展战略、年度财务预算方案、决算方案等职权。本行董事会下设提名与薪酬委员会、风险与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、战略与三农金融服务委员会四个专门委员会。其中，风险与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名与薪酬委员会的主任委员均由独立董事担任。报告期内，本行共组织召开了 7 次董事会会议，会议审议或听取了 102 项议题或报告。

• 监事会

本行监事会向股东大会负责，依法行使包括但不限于检查本行财务，并对并表管理情况进行监督、定期对董事会制定的发展战略的科学性、合理性和有效性进行评估，形成评估报告等职权。本行监事会下设提名与评价委员会、审计与监督委员会两个专门委员会。监事会及其专门委员会运作情况良好，议事程序规范。报告期内，本行组织召开监事会会议 6 次，审议通过或听取了 89 项议题或报告。

• 高级管理层

本行高级管理层由一名行长、两名副行长、一名董事会秘书、行长助理组成。高级管理层通过行务会形式开展日常经营管理工作，下设普惠金融管理委员会、授信审批委员会、不良资产管理委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会、预算与财务管理委员会、



资产负债管理委员会、经营与风险管理委员会八个委员会。报告期内，本行高级管理层勤勉履行职责，共组织召开行务会共 73 次，审议了 477 项议题，内容涉及了重大决策事项、重要人事安排、重要制度性文件、大额资金运作等事项。

合规经营

报告期内，面对复杂多变的国内外经济环境，本行持续完善全面风险管控体系，优化风险限额监测指标，提升部门间风险处置协作能力，各项经营管理活动合规有序开展，各项风险指标运行总体平稳，有效管控各类重点风险，未出现重大风险事件，实现了全年安全运营任务目标。

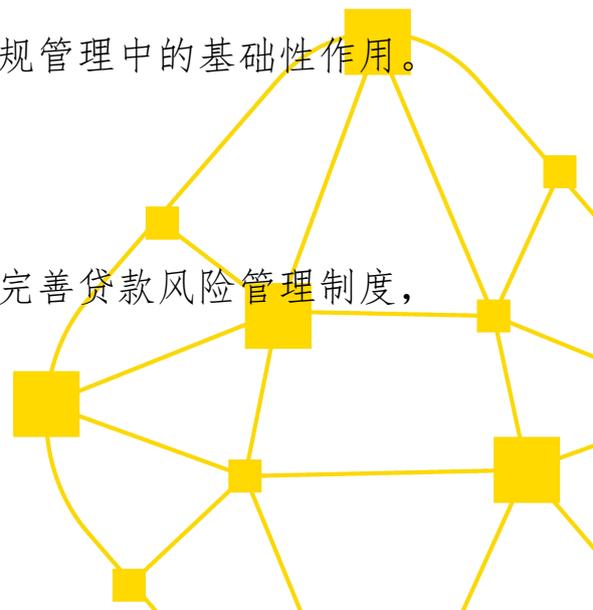
- 完善制度建设，落实“内控优先、制度先行”原则

本行根据制度管理办法相关工作要求，对新增和修订的制度进行合规性审核，报告期内新制定、修订 130 项规章制度、印发 3 期合规简报、发布风险提示 10 篇。

为确保各项制度与内部管理、业务发展相匹配，本行定期组织开展规章制度梳理工作，印发生效制度清单，实现“管理制度化、制度流程化、流程规范化”，有效发挥制度管理在合规管理中的基础性作用。

- 持续强化各主要类别风险防控

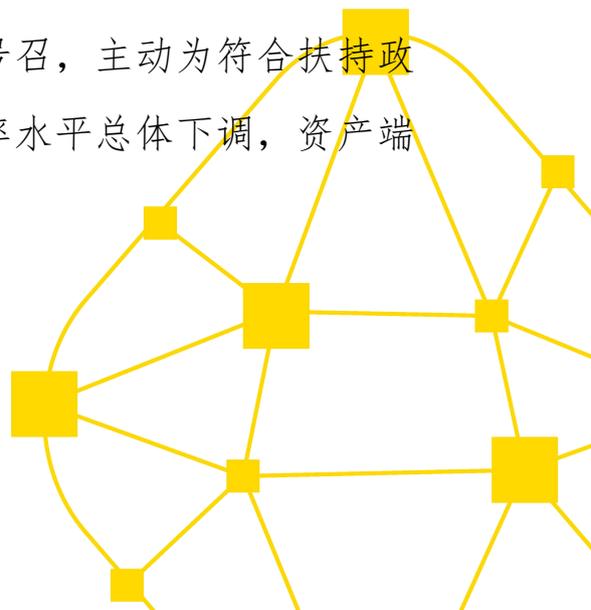
强化信用风险管控。报告期内，本行持续完善贷款风险管理制度，



加强授信政策指导，优化贷款业务流程，强化贷款调查审查管理。本行加强贷后管理，提高存量贷款贷后检查频率，做到风险早发现、早跟踪，尽早提出化解风险的措施，最大限度降低存量贷款信用风险；加强新增贷款的合规检查，尤其是加强贷款资金流向监测，杜绝贷款资金挪用现象。本行强化对逾期贷款的主动管理，加大逾期贷款催收力度，推进风险处置关口前移，严控资产质量下迁。截至报告期末，本行不良贷款率 1.35%。

加强流动性风险防控。报告期内，本行每季度对现金流进行压力测试，进行现金流风险预警并及时做好资金头寸安排，及时监控、防范和化解可能存在的流动性风险。从整体情况来看，本行流动性风险的各项指标均未超过监管值，符合监管指标要求，优质流动性资产充足，同业资产变现能力强，未出现现金流入小于现金流出的情况，流动性风险在可控范围内。

加强市场风险管理。报告期内，本行遵循稳健、审慎的风险管理原则，搭建了由董事会、高级管理层、业务管理部门和风险管理部门组成的风险管理治理架构，建立了涵盖市场风险的全面风险识别、计量、监测和报告管理机制。报告期内，本行三次下调了部分期限定期存款挂牌利率，对冲了存款定期化引起的价格抬升，促使存款价格小幅下降；另一方面，本行积极响应国家政策号召，主动为符合扶持政策的企业、个体工商户等降息减费让利，利率水平总体下调，资产端资金收益略有下降。



严抓声誉风险管控。报告期内，本行持续加强声誉风险的监测、识别，利用鹰眼速读网舆情监测系统设定关键词汇每日监测相关舆情，主要来自于微信、抖音、新浪微博、今日头条等，未发现媒体做出不客观的相关负面宣传报道和竞争对手恶意造谣的情况；本行持续做好声誉资本积累，确立品牌形象定位，主动担当社会责任，加强与政府部门、监管机构、新闻媒体的日常沟通和关系维护，争取第一时间把控信息出口，丰富声誉风险事件应对手段，积极报道本行正面新闻，提高本行知名度、美誉度及品牌价值。

加强洗钱风险防控。本行积极落实反洗钱各项工作部署，持续完善反洗钱制度体系，指导基层网点持续开展客户尽职调查、对异常交易进行人工分析、案例处理、按时上报大额和可疑交易信息等业务操作，组织学习《洗钱风险提示》并落实自查，稳妥有序推进本行反洗钱工作，积极有效防范洗钱风险。

• 持续强化内部控制建设

本行初步建立了现代金融企业公司治理机制，以业务发展为核心，不断完善公司组织架构的建设，加强流程控制，健全激励机制，提高经营管理水平和内控风险防范的能力，基本建立了对各项经营管理活动全方位覆盖、全过程系统均衡控制和全员参与的内部控制体系。

本行制定年度审计计划，按时按质完成内部审计项目 15 个，内容涵盖了内部控制评价、消费者权益保护工作、关联交易、全面风险管理、资本充足、数据质量管理、信贷业务等领域，有效守住本行第三



道防线。本行充分利用现场和非现场检查结果，以专项报告等方式，将风险内容及时反馈给有关部门和管理决策层，推动完善管理措施和提高风险管控能力。

报告期内，本行不存在内部控制重大缺陷和重要缺陷，存在的一般缺陷可能产生的风险均在可控范围之内，并已经或正在落实整改，对公司内部控制目标的实现不构成实质性影响。

服务专题

服务三农

• 金融赋能“百千万工程”

为全面贯彻二十大精神，深度融入乡村振兴战略，贯彻落实党中央、省委决策部署，推动乡村金融服务向基层延伸，打通政务服务+金融服务“最后一公里”，提高“三农”金融服务质效，报告期内，本行深入践行支农支小、普惠金融服务宗旨，以实际行动助推“百千万工程”，积极对接乡村振兴金融服务需求。以“党建+金融”为载体，加快乡村振兴步伐，促进党建和业务的深度融合。

铺设乡村金融便利站。本行在边远乡镇辖内设立乡村金融便利站，解决老百姓到网点等候时间长、出行成本大、出行安全隐患等实际问题。本行通过在全辖边远乡村铺设金融便利站，当地农户可以通过“乡



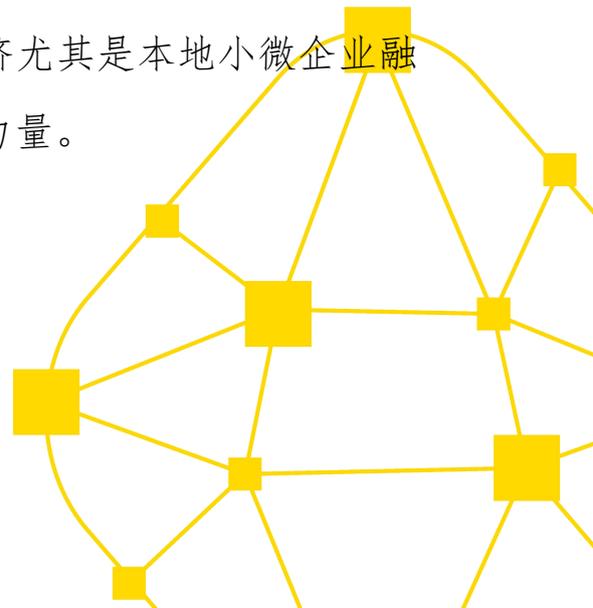
村金融服务便利站”的一体机，办理账户查询、转账、存折补登、助农取款等基础金融业务，进一步为村民减轻办理基础金融服务的时间和路程成本，实现村民足不出户即可办理金融业务。本行已在辖内 12 个镇 17 个村委启用了 17 个“乡村金融便利站”，覆盖黄羌、平东、公平、可塘、赤坑、大湖、梅陇、联安、海城、赤石、城东、小漠、后门、附城和陶河等行政区域，累计取款笔数 68146 笔，累计取款金额 5208.28 万元，累计查询笔数 21226 笔，累计补登次数 86819 笔。

开展“百千万工程”宣讲会活动。在海丰县、深汕特别合作区等有关村委开展“百千万工程”宣讲会活动，支持乡村振兴，通过对接各镇、村委、社区，部署开展本次金融宣讲工作，对本行的历史和存贷款产品进行宣传，同时普及消费者保护、电信诈骗、非法集资、反洗钱等知识，累计开展 66 场宣讲会。通过百千万金融服务宣讲会，将不断提高本行在各镇基层的品牌影响力，加深当地村委对本行的了解，不断提高其对本行的认可度，为后续良好的合作打下坚实的基础。

深耕小微企业金融服务

本行践行普惠金融社会责任，做强普惠金融基础建设，不断提升小微金融服务创新水平，加大对本地实体经济尤其是本地小微企业融资的支持力度，为地方高质量发展贡献金融力量。

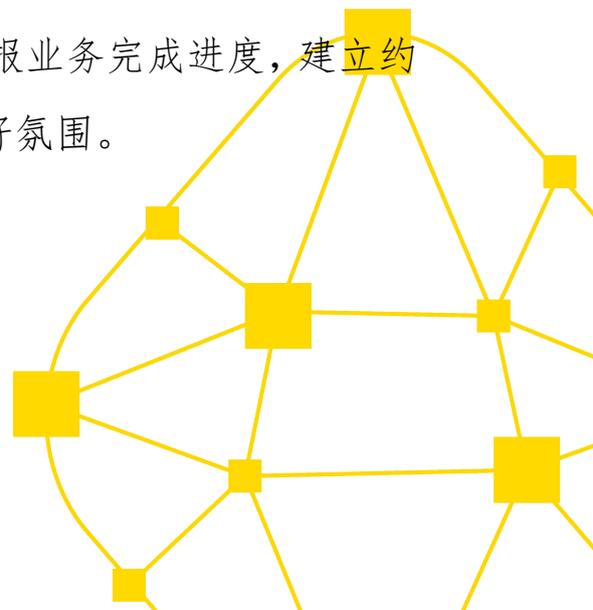
- 优化组织架构，坚定做小做散



一是精简总行部门，将普惠、零售、公司三个前台部门合并设立业务发展部，资源进一步整合，加强公私业务联动，提高总行前台部门资源整合效能和综合服务能力，把总行人员进一步充实到支行一线。经营机构确立一、二级支行，全行设立八家一级支行，除总行营业部外每家一级支行管辖 2-4 个营业网点，下设综合管理部；由一级支行统筹安排业务营销与管理、费用开支、员工管理等，优化人员安排和节约财务成本，加强协同效应，因地制宜提高本行在当地市场的综合竞争力。在一级支行论证下，撤并南湖分理处和西联分理处，更有利于资源集约使用。

二是出台 2024 年—2025 年授信政策指导意见，明确信贷业务重心向做小做散经营性贷款倾斜，贷款投向以小微企业、个体工商户、三农等群体为主。优化信贷产品，梳理简化授信业务合同、调查报告、法律文书等资料，优化合同面签和企业微信审批流程，授予支行一定的合同面签权限，整合授信业务用章申请、优化提前还款业务申请、押品出库申请、信贷档案调阅等，实现网点人员“少跑腿”目标，提高工作效率。优化经营考核办法和绩效考核体系，提高营销人员绩效权数，加大小额贷款绩效及分数比重，强化做小做散战略落地。推出《2024 年贷款专项营销活动方案》《2024 年业务营销实施方案》《2024 年第四季度贷款业务攻坚活动方案》，按日通报业务完成进度，建立约谈和考核结果运用机制，形成全员营销的良好氛围。

- 优化金融产品，提升金融服务

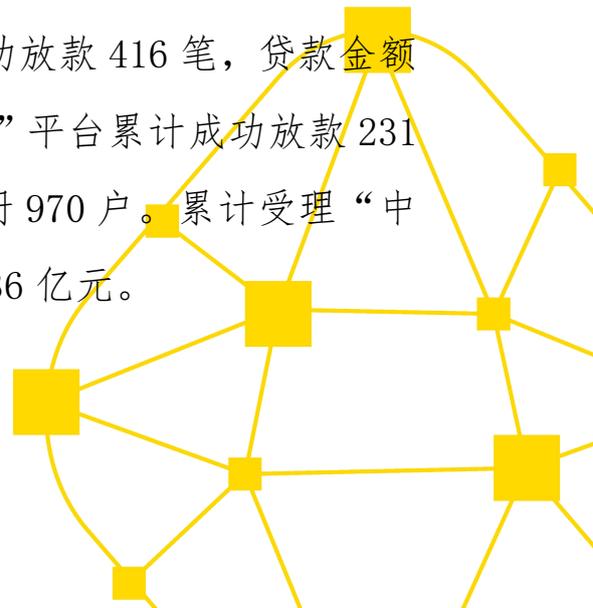


本行持续推进与粤财普惠的合作深度与广度，不断创新和完善服务模式，扩大担保覆盖面，着力将金融活水引向中小微企业，为民营经济健康发展保驾护航，助推汕尾市经济转型与高质量发展，着力解决小微企业“融资难”“无抵押”“担保难”等问题。截至报告期末，本行累计投放“信保贷”206笔，金额合计38186万元，较好地解决中小微企业、个体工商户融资难融资贵的问题。

为缓解企业购置经营性房产的资金压力，本行推出“入园贷”产品，额度最高1000万元，可用于购买厂房、办公用房。本行持续对接“海丰县生态科技园”“方维科技创业园”“可塘珠宝交易市场”“海丰县首饰产业环保集聚区”等企业产业园区，在场宣传“入园贷”产品，充分发挥金融活水作用，推动产业园区建设。截至报告期末，本行累计授信“入园贷”48笔，金额7652.56万元。

• 强化银政企合作，凝聚合力促发展

为加强“银企融资对接”，助力打破银企信息不对称瓶颈，本行积极通过“粤信融”“中小融”“中征应收平台”等融资平台接触新客户，获取客户信息，拓展客户群体，提升普惠金融服务水平。截至报告期末，已在“粤信融”平台上传19个融资产品、在“中小融”平台上传18个融资产品。其中“粤信融”平台累计成功放款416笔，贷款金额14.97亿元，引导企业注册2494户；“中小融”平台累计成功放款231笔，贷款金额10.12亿元，累计引导企业注册970户。累计受理“中征应收平台”贷款需求159笔，放款金额8.36亿元。



根据《国家金融监督管理总局 国家发展改革委关于建立支持小微企业融资协调工作机制的通知》和《广东省发展改革委 广东金融监管局关于建立支持小微企业融资协调工作机制的通知》相关要求和上级工作部署，本行快速高效落实支持小微企业融资协调工作机制，积极走访企业，及时对接企业融资需求。截至报告期末，本行累计走访小微企业、个体工商户数量 880 户，授信 99 户，授信金额 4948 万元。

服务区域经济

• 支持产业高质量发展

随着海丰生态科技城、海丰首饰产业环保集聚区以及深汕特别合作区的发展，各重点民生项目融资需求额度较大，本行不断提升金融服务实体经济水平，助力产业高质量发展。

案例 1：海丰县可塘镇**珠宝行的经营者凭借着对珠宝行业的热爱和敏锐的市场洞察力，决定对店铺进行装修翻新及对产品更新换代，经多方咨询和比较后特向本行寻求融资。本行在对其店铺的经营状况、财务报表以及法人的个人信用记录进行全面评估后，认为该项目具有良好的发展前景和还款能力，决定为其提供 150 万的贷款，期限 10 年，年利率 4.35%，用于支持企业的发展。

案例 2：本行助力“专精特新”中小企业发展，支持地方实体经济高质量发展。海丰县**动漫科技发展有限公司是一家专业从事动漫研发、设计、销售为一体的“专精特新”企业。2024 年 9 月，正值业务高峰期，承接下游的订单量持续增加，急需 800 万元资金用于采购



原材料。本行迅速安排专人对接，为其制定无抵押、纯信用的授信方案，缓解了经营周转压力，增强拓展新业务的实力。

• 进一步推进移动支付便民工作

报告期内，本行继续推进移动支付便民工作落地，提高居民到店支付效率，本行与通联支付公司合作，委托其开展收单业务拓展，通过与其合作，积极在便利店、校园、餐饮等行业进行布防 POS 终端和扫码支付等业务；创新推出收钱宝业务，该产品支持微信、支付宝等支付渠道，无需购买任何机具，客户免排队、免找零，大幅提高商家经营效率，截至报告期末，收钱宝商户 1746 户，交易笔数 1090.25 万笔，交易金额 46.18 亿元。

绿色金融

助力绿色金融业务发展

本行积极贯彻绿色发展理念，不断做深做实，制定绿色金融与绩效挂钩的考核制度，根据 2024 年度经营考核办法，在各网点的 KPI 考核指标中设置绿色信贷指标，引导各网点加大对绿色信贷授信业务的支持力度。为优化信贷结构，支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等经济活动，本行建立健全绿色信贷服务机制，通过健全业务管理办法、绿色信贷实施纲要等制度文件，引导全行各网点积极发展绿色信贷，明确绿色信贷重点支持、限制和禁止准入领域，切



实履行社会责任，实现可持续发展。

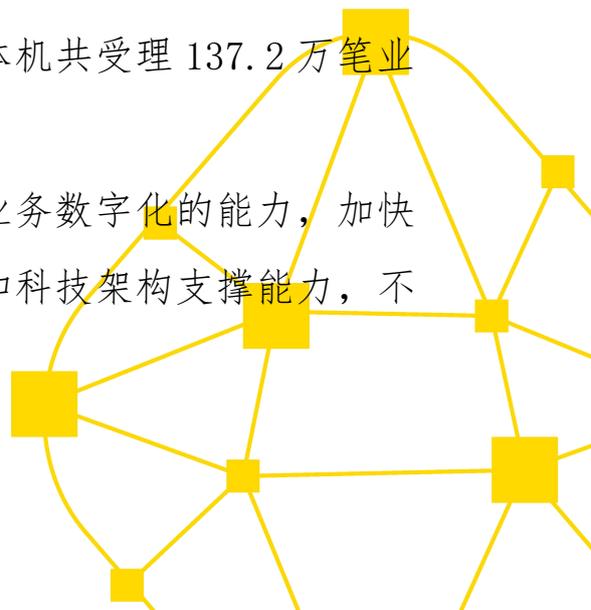
案例：海丰县**建筑安装工程有限公司，作为当地建筑行业龙头企业，主营建筑工程与土石方工程，目前聚焦于海迪时尚美都项目建设。该项目属当地绿色建筑产业，园区将按照规划分地块开发。此前，该企业与广东海迪科技有限公司已合作两年，工程质量和效率均得到“海迪时尚美都产业园”业主方的认可，未来深入合作前景良好。因工程款项当前回款周期较长，企业向本行申请贷款，本行为支持当地绿色建筑行业的发展，主动对接，实行了利率优惠配套政策，新增授信 1000 万元，践行绿色发展理念。

提升绿色金融服务质效

一是积极向客户倡导线上金融服务。如使用手机银行、微信公众号等，降低交通成本，从而实现节能减排。

二是为客户提供一站式金融服务，提升客户服务体验。本行科学、合理部署 28 部存取款一体机、28 部智能柜台、17 部高速大额存取款机、17 部助农取款机等，通过智能柜台，客户可以完成开卡换卡、密码管理、维护信息、农信银通存通兑、跨行转账等业务，并且全部上线政务服务功能。报告期内，本行存取款一体机共受理 137.2 万笔业务；智能柜台共受理 35.8 万笔业务。

三是升级并部署三代系统。为全面提升业务数字化的能力，加快数字化转型的速度，加大基础设施弹性供给和科技架构支撑能力，不



断探索前沿金融科技赋能绿色金融发展的可行性道路，持续擦亮“绿色银行”名片，本行完成全行网点三代系统的升级部署工作，将本行所有贷款产品业务迁移到三代核心系统处理，同时为网点升级柜面业务终端设备，提升终端设备响应速度，为客户提供更快捷更好更全面地服务，增强用户体验，有效控制风险，在贷款业务流程中实现数字化、智能化，通过无纸化办公达到低碳、环保的目标，积极践行绿色金融。

社会专题

客户服务

- 以客户为中心，持续提升服务质效

全力提升金融服务水平是顺应时代发展、回应时代关切的重要举措，也是促进银行高质量发展的重要基础。本行继续与广州优加市场调研有限公司合作，开展第三方神秘人监测项目，通过观察、询问、聆听和业务办理等方式对网点各项软、硬件内容进行监督检查，主要针对网点营业环境、网点服务设施、网点员工职业形象、柜员服务、大堂人员厅堂服务维护、保安及第三方人员服务规范等进行暗访检查，针对每个网点在服务暗访检查中出现的问题点进行分析，结合网点实际情况进行整改，从提高客户感受上进行优化提升，从细节方面提升



服务标准，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，为客户提供热情、高效、规范的服务，最大限度地满足客户需求，赢得客户信任。

• 减费让利支付便民

本行推进落实降低小微企业和个体工商户支付手续费相关工作，在辖区内积极组织网点开展减费让利工作，并做好相关宣传活动，切实减轻企业客户成本负担。

截至报告期末，本行在 ATM 跨行取现手续费方面实现优惠笔数合计 22437 笔，让利金额 2.78 万元；在小微企业和个体工商户支付手续费减免方面实现银行账户管理费、年费、开户手续费优惠共 665 笔，让利金额共 1.9475 万元；柜面进行的 10 万元以内对公跨行转账汇款手续费优惠 1672 笔；网上银行、手机银行、ATM 等渠道进行的单笔 10 万元以内对公跨行转账手续费优惠 124946 笔；柜台、网上银行、手机银行、ATM 等渠道单笔 10 万元以内对公本行转账手续费优惠 33185 笔；支票工本费、挂失费免收 554 笔；免收网银、手机银行、电话银行年费和管理费及安全认证工具工本费，安全认证工具管理年费和管理费优惠共 66 笔，让利金额 1.188 万元；收钱宝业务减免金额累计 345 万元。

员工发展

• 持续加强员工队伍建设

畅通选人用人渠道。本行结合年度用人计划及全年人才储备需求，



建立“能者上、平者让、庸者下”的人才进入、退出机制，全年组织开展人才库选拔共计3场次，其中初级人才库2次、中级人才库选拔1次，开展岗位选拔共7场次，其中支行负责人岗位选拔4场次、专业岗位选拔2场次、小微客户经理岗位选拔1场次，新聘任中层管理人员2人、专业岗26人，畅通员工岗位晋升通道。

培训赋能促提升。本行全年开展培训87场次，顺利完成新上岗综合柜员资格、运营经理资格、反假货币资格、自助设备资格、全行授信资格等持证上岗考试工作。并针对年轻员工组织每周一培训（运营方向、信贷方向），增强员工业务水平和专业素养。

• 企业文化建设

本行出台员工关怀方案、劳动和技能竞赛方案，组织开展“柜面业务技能比赛”“书画摄影征文活动”“羽毛球比赛”“清廉合规业务知识竞赛”等活动，持续推进清廉金融文化建设，厚植清廉从业文化基础，营造奋斗、创新、融合、关爱的企业文化氛围，集团企业文化本地化进一步融合，员工的幸福感和归属感进一步增强。

社会公益

• 致力慈善公益，倾力回报社会

为切实履行地方法人银行责任担当，本行向县政协捐赠10万元用于2024年春节送温暖、献爱心慰问活动，彰显本行责任担当；向海丰县红官红场纪念馆捐赠30.7万元用于海陆丰劳动银行的建设，加强与



本地红色文化的紧密性；赞助 10 万元支持鲒门镇朝面山村、民新村开展“百千万”工程建设等；为促进辖内学子奋发上进，在海城镇、城东镇、附城镇、梅陇镇、深汕特别合作区四镇举行“正青春 迎未来”学子活动，165 名高考本科高分投档线的学子获得本行奖学金，总价值约 13 万元。本行颁发“正青春 迎未来”奖学金并赠送品牌箱包，同时本行内部专业高级讲师为学子开展讲座之大学生活的正确打开方式，普及金融基础知识、提高学生对电信诈骗、不良校园贷款等违法行为的防范意识，给即将进入大学校园的学子们提供学前辅导。

• 服务客户需求，维护金融消费者权益

加强体制机制建设。报告期内，为科学评估本行金融消保工作开展情况和实际效果，推动本行提升消保工作水平，本行修订了《广东海丰农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作考核评价办法》，明确将考核评价结果纳入本行人力资源管理体系、问责体系及绩效考核指标体系，检验工作质效，督促内部自律，依法合规经营。对标监管要求，充分考虑本行经营管理需要，修订了《广东海丰农村商业银行股份有限公司金融产品和服务信息披露、查询管理办法》《广东海丰农村商业银行股份有限公司金融知识宣传教育工作管理办法》《广东海丰农村商业银行股份有限公司合作机构名单制管理办法》等制度，进一步完善消保工作管理制度和运行机制，从制度层面上保障消费者权益工作的有效运行。

金融知识宣传教育。本行将金融知识宣传教育作为常态化工作进



行部署安排，建立“厅堂为阵地、社区做延伸，线上广传播”的宣教工作布局，聚焦消费领域突出风险，开展警示教育和风险提示。积极参加监管部门牵头组织的集中教育宣传活动，不断扩展金融宣教渠道和覆盖面，发挥行业宣传工作合力，提升金融消费者金融素养。报告期内，本行根据活动开展情况在微信公众号、抖音及视频号等线上渠道宣传 34 次，宣教材料点击阅读量累计 20923 人次，开展现场宣传 263 次，派发折页 16807 份，触及人群 24215 人，有效帮助金融消费者树牢风险防范意识、提高风险识别能力。

有效推进消费投诉体系建设。报告期内，本行受理解决金融消费者投诉 33 宗（不含重复数据），一般投诉 20 宗，无效投诉 13 宗，投诉总量较上年增加 1 件，投诉办结率为 100%。从投诉业务类别看，分布在银行卡业务（13 宗）、贷款业务（12 宗）、债务催收（1 宗）、人民币储蓄业务（7 宗），其中银行卡占 39.39%，贷款业务占 36.36%、人民币储蓄业务占 21.21%、债务催收占 3.03%。从投诉原因看，包括金融机构管理制度及业务规则与流程（23 件）、服务态度（4 件）、金融机构业务设施/设备/业务系统（2 件）、业务操作及效率（2 件）、债务催收方式和手段（1 件）及业务差错（1 件），其中金融机构管理制度及业务规则与流程占总投诉量的 69.7%，服务态度占 12.12%，金融机构业务设施/设备/业务系统和业务操作及效率各占 6.06%，**债务催收方式和手段（1 件）及业务差错各占 3.03%。**其中，因断卡行动持续升级（如账户管控和限额举措等）为投诉的主要原因，引发客户投诉 10 件（剔除重复），均为非柜面限制问题。从投诉地区分布看，海



丰辖区 29 件，占 87.88%，较上年同期增加 3 件，增幅为 11.54%；深汕特别合作区 4 件，占比 12.12%，较上年同期减少 2 件，降幅为 33.33%。面对投诉事件，总行领导和消保相关部门高度重视，悉心指导责任单位与客户充分沟通和解释，有效解决客户合理诉求和业务纠纷，全年无发生重大投诉事件，投诉风险整体可控。

