

# 广东海丰农村商业银行股份有限公司

## 2025 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。

- 业务规模稳中有增

截至报告期末，本行资产总额 98.01 亿元，增幅 5.79%，各项贷款余额 25.12 亿元，增幅 6.45%；负债总额 86.35 亿元，增幅 7.70%，各项存款余额 83.35 亿元，增幅 7.49%，资产负债规模稳中有增，各项贷款占资产总额的比重为 25.63%，比年初上升 0.16 个百分点。

- 资产质量存在一定下行压力

截至报告期末，本行不良贷款余额 0.36 亿元，较年初上升 0.04 亿元；不良贷款率 1.44%，较年初上升 0.09 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。

- 经营效益面临阶段性压力

截至报告期末，本行实现拨备前利润 0.65 亿元，净利润 0.27 亿元；ROA（资产利润率）、ROE（资本利润率）分别为分别为 0.28%、2.20%；净利差 1.60%，净息差 1.72%；归属于本行股东的每股净资产为 2.01 元，同比减少 0.14 元；全年缴纳各类税费 1.09 亿元；归属于本行股东的每股收益为 0.05 元；成本收入比率为 56.67%，同比上升 9.05 个百分点，费用管控仍有待提升。

- 核心监管指标维持在合理稳健区间

截至报告期末，资本充足率 31.71%，不良贷款率 1.44%，拨备覆盖率 213.02%，贷款拨备率 3.08%，单一客户贷款集中度 5.03%，资产利润率 0.28%，流动性比例 88.24%。本行严格落实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。

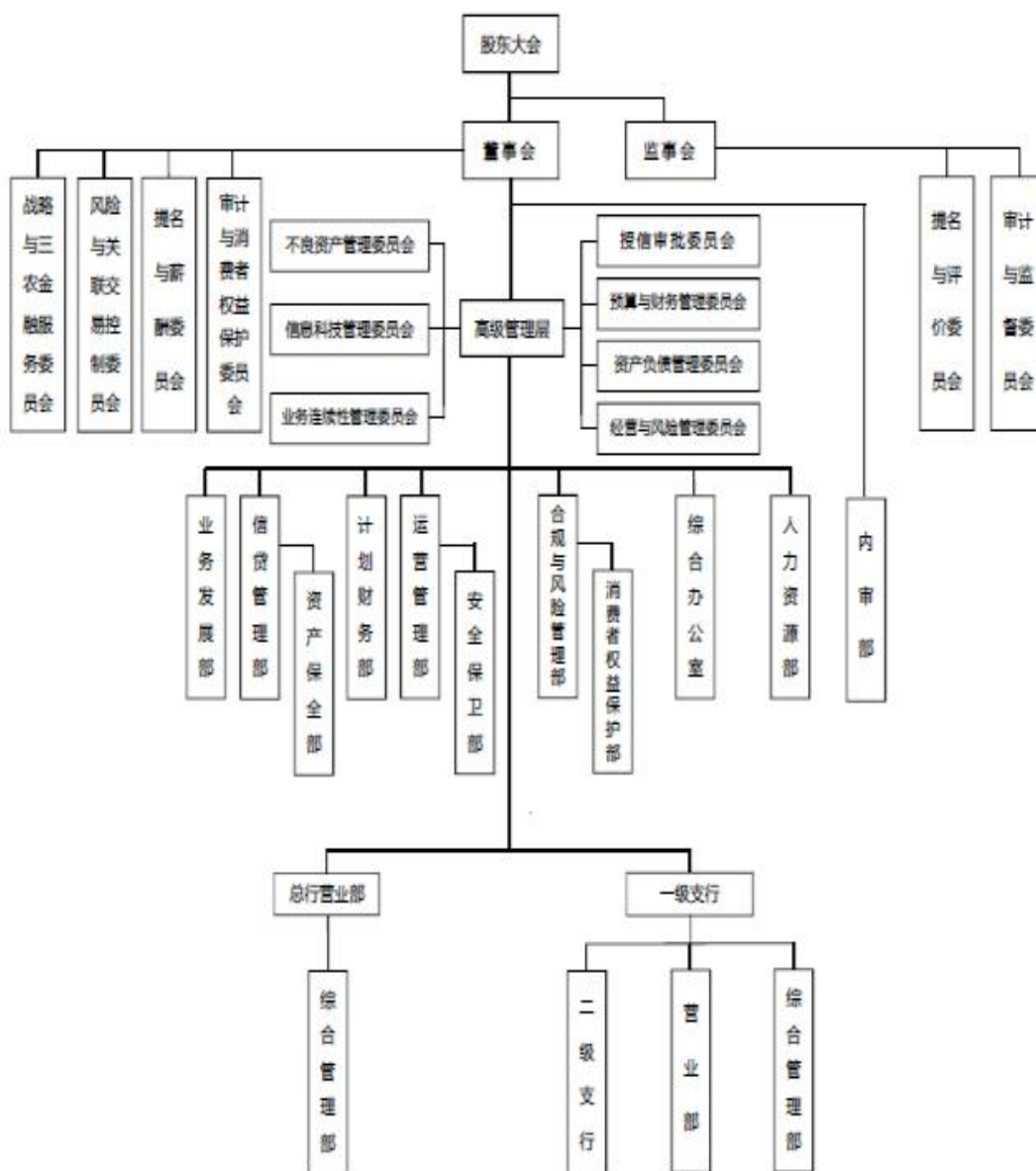
- 金融市场业务平稳有序推进

截至报告期末，金融市场资产规模 69.26 亿元，占资产总额的 70.67%，其中：存放同业资金 14.88 亿元，占资产总额的 15.18%；拆放同业 6.10 亿元，占资产总额的 6.22%；买断式转贴现 4.81 亿，占资产总额的 4.91%；债券投资业务 37.95 亿元，占资产总额的 38.72%，同业存单 5.47 亿元，占资产总额的 5.58%；其他权益工具投资 0.06 亿元，占资产总额的 0.06%。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 2025 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



## 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 37 次，对重要人事调整、中层管理人员选拔、重大事项等 142 个议题进行集体研究决策，组织第一会议议题学 36 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

本行党委一是统筹部署各党支部开展集中换届选举工作，优化基层党组织支部委员会的建设，激发党员队伍的内生动力，全面发挥基层党组织战斗堡垒作用；二是完成新一届党委、纪委换届选举工作进一步将党建引领公司治理，提高管理质量。



### • 深化党员学习教育

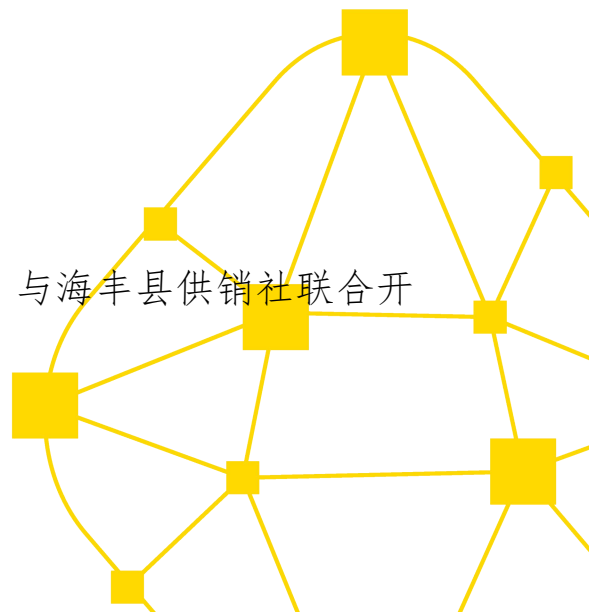
本行部署深入贯彻中央八项规定精神学习教育工作及清廉金融文化建设工作，制定相应实施方案，确保教育学习、清廉金融文化建设工作推进纵深发展，保证教学效果。开展“传承红色基因 锤炼过硬作风”主题党日、红色观影主题党日、“传承红色基因 坚守初心使命”党员教育培训、清廉文化业务知识竞赛、党建引领·业务赋能知识竞赛等教育活动推动党建与公司治理深度融合，激发员工学习积极性，强化纪律意识，改进工作作风，提升全行整体服务水平和竞争力。

### • 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95177户，有效建档92179户，发放乡村振兴贷4356笔37257.9万元，社保卡成功制卡47517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。

### • 党建共建促提升

本行与县服装行业商会签订战略合作协、与海丰县供销社联合开



展农业技能培训暨合作金融与农业社会化服务宣讲会、与海丰县投资控股集团有限公司开展战略合作洽谈。各党支部结合金融引领乡村振兴高质量发展工作需要，与当地村委、社区党支部、各行业商会等紧密联系，发挥基层党支部在乡镇一级的金融阵地作用。

#### • 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，党委办公室组织党委班子成员逐一走访关怀慰问老党员、困难党员共计 28 人次，合计发放慰问品和慰问金价值共计 43936 元，党费收缴按时足额，党费使用依章合理。

## 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。2025年，本行组织召开2024年度股东大会1次及2025年临时股东大会3次，审议或听取了22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12次董事会会议，会议审议或听取了131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 7 次，审议通过或听取了 100 项议题或报告。

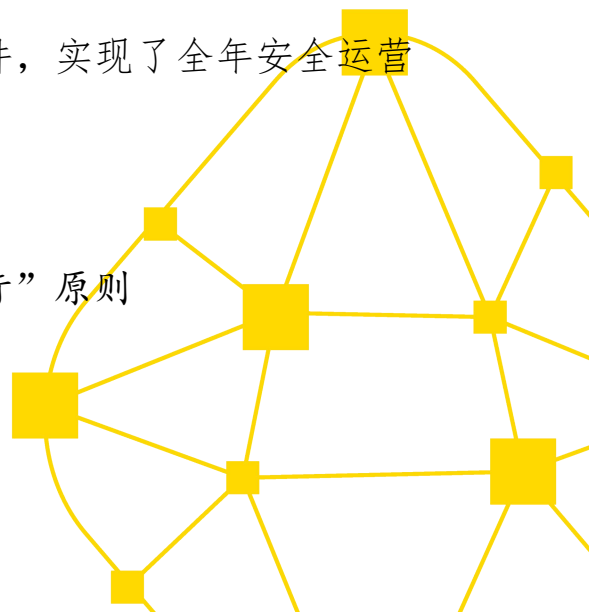
### • 高级管理层

本行高级管理层由一名行长、三名副行长、一名行长助理（兼董事会秘书）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七个委员会。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 65 次，审议了 392 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



根据内控优先、制度先行原则，为确保各项制度与内部管理、业务发展相匹配，结合法规与监管要求及内外部检查发现问题，本行定期组织开展规章制度梳理工作并及时制定与修订行内规章制度，印发生效制度清单，不断建立健全本行内部控制体系，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。截至报告期末，本行生效制度共 432 份，其中报告期内新增、修订制度 149 份。

#### • 持续强化各主要类别风险防控

**强化信用风险管控。**一是贷款风险管理方面。本行持续完善贷款风险管理制度，强化授信政策指引作用，进一步优化贷款业务全流程，重点加强贷款调查、审查环节的精细化管理，从源头把控风险准入。本行加强贷后管理，提升存量贷款贷后检查频次与质量，建立风险早发现、早跟踪机制，及时制定并落实风险化解措施，最大限度压降存量信用风险；加强新增贷款的合规检查，重点监测贷款资金流向，坚决杜绝贷款资金挪用行为，确保资金使用合规。本行主动强化逾期贷款管理，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 1.44%。二是金融市场业务风险管理方面。本行建立本行审慎选择同业交易对手，实行白名单准入机制，强化对同业授信对手准入和业务审查，选择同业市场中口碑较好、信用意识强的金融机构进行交易；设定并监测金融市场业务风险限额指标，及时防范、发现和化解同业信用风险。



**加强流动性风险防控。**本行建立常态化流动性风险预测机制，实施现金流风险预警与资金头寸统筹调度，持续开展流动性风险的监测、防控与化解工作。本行对流动性风险管理的具体程序包括：一是实施日常资金精细化管理，动态监测未来现金流，保障资金头寸充足，覆盖存款到期、客户提款等资金需求。二是依据全行资产负债结构，设定存贷比、备付金率、流动性比例、流动性缺口率等关键管控指标及交易限额，实现流动性风险量化管控。三是对本行的总体资产与负债定期开展流动性情景分析和流动性压力测试；利用各种技术方法对本行的流动性需求进行测算，在预测需求及在职权范围内的基础上做出流动性风险管理的决策；建立定期报告机制，及时向高级管理层报告流动性风险最新情况。四是强化金融资产到期集中度管控，配置适量高流动性、高估值资产，确保极端现金流中断场景下，能够足额兑付到期债务、支撑业务持续发展。

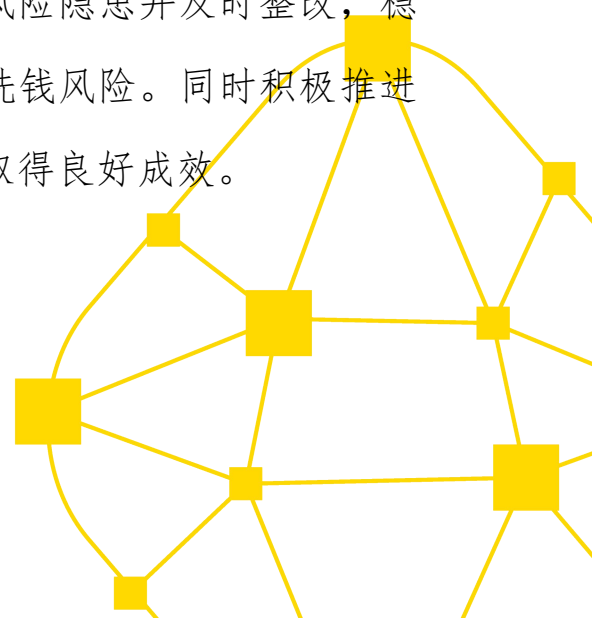
**加强市场风险管理。**报告期内，本行市场风险集中在未纳入资本计量的银行账户利率风险，利率风险敏感度指标优于监管阈值。本行坚持稳健审慎的管理理念，构建了由董事会、高级管理层、业务管理部门和 risk 管理部门协同联动的风险管理治理架构，形成了涵盖市场风险的全面风险识别、计量、监测和报告管理机制。本行持续优化普通贷款定价，促进小微金融服务的发展，深化零售业务转型，提升资金使用效率。同时，本行强化存贷利差的动态监测，着力提升资产收益水平，对冲净利差收窄压力。报告期内，本行5月份下调了存款挂



牌利率及存款产品执行利率，从而引导存款结构的优化，有效降低负债成本，促使存款价格小幅回落；此外，本行积极落实国家惠企政策，主动为符合扶持政策的企业、个体工商户等降息减费让利，整体利率水平有所下调，资产端收益相应小幅降低。

**严抓声誉风险管控。**报告期内，本行持续完善声誉风险全流程管控机制，强化舆情监测、识别与研判。依托鹰眼速读网舆情监测系统，科学设置关键词，对抖音、新浪微博、今日头条等主流平台开展常态化监测，报告期内未发现不客观负面报道及竞争对手恶意造谣等重大负面舆情；本行坚持声誉资本积累与品牌建设同步推进，明确品牌定位，积极履行社会责任，加强与政府、监管及新闻媒体的常态化沟通协作，牢牢把握信息发布主动权，不断优化声誉风险应对处置能力。通过多渠道宣传正面形象，有效提升本行社会知名度、美誉度与品牌价值。

**加强洗钱风险防控。**报告期内，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，积极落实《监管提示函》整改工作，开展反洗钱专项检查、审计工作，以求及时发现反洗钱工作的风险隐患并及时整改，稳妥有序推进本行反洗钱工作，积极有效防范洗钱风险。同时积极推进经营主体受益所有人备案宣传提示工作，并取得良好成效。



## • 持续强化内部控制建设

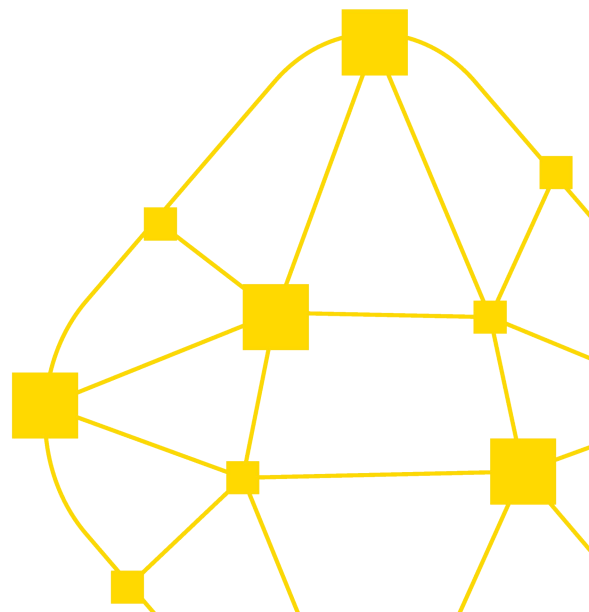
本行初步建立了现代金融企业公司治理机制,以业务发展为核心,不断完善公司组织架构的建设,加强流程控制,健全激励机制,提高经营管理水平和内控风险防范的能力,基本建立了对各项经营管理活动全方位覆盖、全过程系统均衡控制和全员参与的内部控制体系。

报告期内,本行加强对基层网点、关键岗位、案件易发部位和薄弱环节的监督检查力度,通过经营单位自查、业务条线管理部门与合规部门检查、内部审计相结合,形成多层次的三道防线监督检查格局,充分发挥监督检查作用。对于审计和检查发现问题,跟踪落实整改工作,必要时进行内部问责。报告期内,本行有序开展各类合规与风险排查、检查或审计工作,检查和审计内容涵盖信贷业务、反洗钱工作情况、金融市场、员工管理、运营内控、关联交易等,对检查发现的违规行为根据实际情况进行内部处罚,坚持以查促改,以改促进,不断规范各项业务操作流程。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。本行已在全县各个镇区共铺设9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11022笔，累计取款金额1002.19万元，累计查询笔数4727笔，累计补登次数8514笔。

开展战略合作和金融知识宣讲。本行与县服装行业商会举行战略合作协议签约仪式；本行将在“产业+金融”等领域深化合作，为中小服装企业提供普惠贷款专项支持，提升资本运作能力，助力企业做大做强，针对服装商会成员单位的融资需求，简化申贷材料，优化审批流



程，提供金融咨询服务、金融政策宣讲、支付结算等金融服务，助推商会成员单位做好技术升级、品牌建设和市场拓展。县服装协也会将充分发挥桥梁纽带作用，加强与银行的沟通协作，推动合作精准落地，确保每一笔金融资源能转化为行业提质增效的力量，实现互利共赢，推动服装等行业民营企业的发展，促进当地产业发展。

本行联合海丰县供销社前往海丰县可塘镇、赤坑镇政府、陶河镇政府开展农业技能培训暨合作金融与农业社会化服务宣讲会。宣讲会上，本行详细解读了海丰县供销社与本行联合推出的“海丰供销易贷”专属金融产品以及优惠政策，将海丰县供销系统内的经营主体列为重点合作客户，开辟一条新的金融产品服务绿色通道，同时也详细介绍了农户相关贷款产品和普及征信知识、反电诈、反洗钱、非法集资等金融知识。

## 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

出台 2025 年授信政策指导意见，明确信贷业务核心导向，将资源重点向小做散经营性贷款倾斜，贷款投放聚焦小微企业、个体工商户、三农等核心客群。持续丰富信贷产品体系，授予支行 10（含）万元以

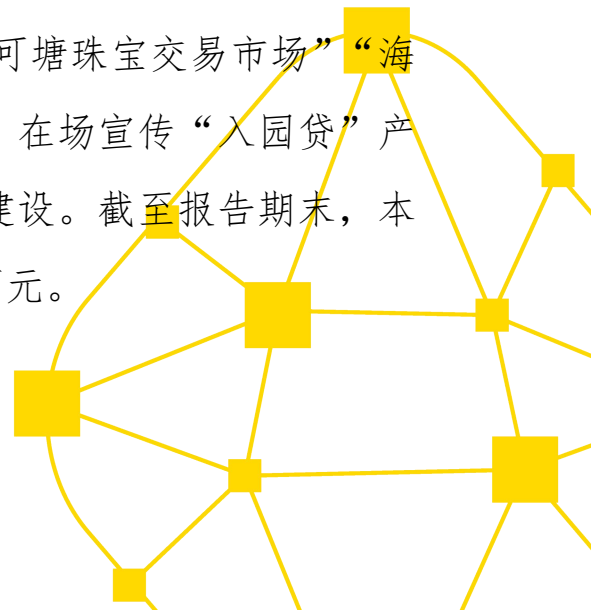


下业务审批权限，提升业务办理效率，促进网点负责人更关注客户经理调查质量，减少前中台异议；优化绩效考核体系，充分发挥考核“指挥棒”作用，发动全员参与营销；同时根据业务发展情况灵活推出阶段性竞赛活动，按季度开展销售检视会暨贷款业务分析会，对全行贷款业务完成情况、贷款业务营销方案完成情况、存在问题、下一步计划等进行分析，加强内部培训，培养信贷人才，促进信贷业务发展；成立专项督导小组，以一级支行为单位，按周公布贷款指标完成情况，按月末贷款指标完成情况进行督导，加强过程管理，层层督导。

#### • 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”256笔，金额合计47328万元，较好地解决中小微企业、个体工商户融资难融资贵的问题。

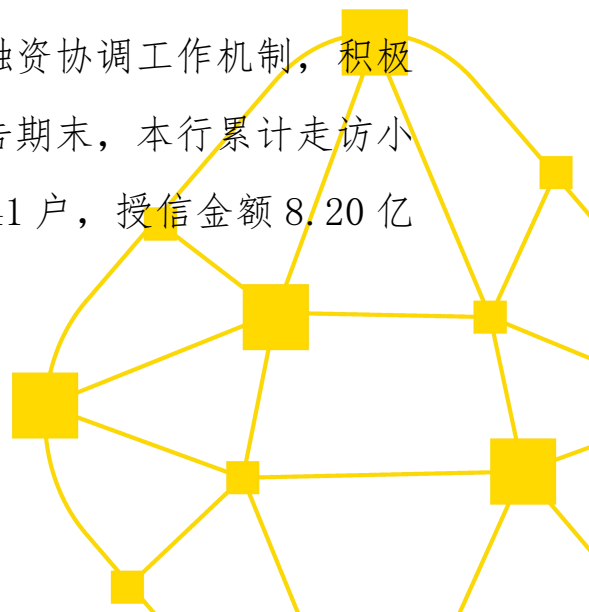
为缓解企业购置经营性房产的资金压力，本行推出“入园贷”产品，额度最高1000万元，可用于购买厂房、办公用房。本行持续对接“海丰县生态科技园”“方维科技创业园”“可塘珠宝交易市场”“海丰县首饰产业环保集聚区”等企业产业园区，在场宣传“入园贷”产品，充分发挥金融活水作用，推动产业园区建设。截至报告期末，本行累计授信“入园贷”129笔，金额18548万元。



• 强化银政企合作，凝聚合力促发展

本行与中华联合财产保险股份有限公司汕尾中心支公司、粤财普惠金融（汕尾）融资担保股份有限公司举行“农保担贷”产品发布会。新产品落地标志着“银行+保险+担保”合作模式实现重要突破，将通过资源整合、流程优化与科技赋能，全面提升银行、保险、担保业务操作效率，深化协作联动，为县域农业经营主体提供更便捷、高效的金融支持，助力乡村振兴战略落地见效。此次合作是三方响应中央一号文件关于“健全农村金融服务体系”号召的具体实践。根据合作协议，三方将构建以“农业保险+银行授信+担保分险”协同服务创新模式。依托各自专业优势，由中华财险公司为农户提供涉及农、林、牧、渔 29 类的农业保险产品，本行为农户定制专属产品“农保担贷”，提供高效的信贷审批、资金投放服务，解决农户购买农业保险的资金需求，粤财公司提供担保，缓释风险，合力破解农业经营主体融资难题。截至 2025 年 12 月，本行发放“农保担贷”22 笔，贷款金额 136 万元。。

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 17870 户，授信 1241 户，授信金额 8.20 亿元。



## 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：**因梅陇镇正在加速培养电商新业态数字技能复合型人才，以创新之姿破局传统产业转型困局，多措并举推动珠宝产业转型升级。本行积极推进珠宝行业客户的融资需求，结合客户实际情况，为客户海丰县梅陇某首饰厂制定融资方案，为该客户提供 50 万的融资支持，期限 5 年，利率 4.0%。该客户利用该笔资金，更新智能化的电商设备，探索首饰数字发展的新路径。

**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。海丰县某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。2025 年 9 月，正值业务高峰期，承接下游的订单量持续增加，急需 1000 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 1676 户，交易笔数 1185.23 万笔，交易金额 51.17 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 2025 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：**深圳市某玻璃有限公司位于深汕特别合作区，拥有 27109 平方米的厂房面积，是各种深加工玻璃的主要大型生产厂家，集技术研发、玻璃深加工和项目服务为一体的企业。该企业贷款资金为用于厂区安装光伏设备，因出现流动资金不足的情况，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，新增授信 400 万元，4.3%的贷款利率，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。提升客户服务体验。本行科学、合理部署 28 部存取款一体机、31 部智能柜台、21 部高速大额存取款机、9 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 113.63 万笔业务；智能柜台共受理 18.31 万笔业务。

三是完成三代核心系统全面升级部署，筑牢数字化转型根基。为全面提升业务数字化的能力，加快数字化转型的步伐，强化基础设施弹性供给与科技架构支撑，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，本行本年度完成全行网点三代系统升级部署工作，顺利实现第三阶段投产目标，所有核心相关业务由二代核心系统向“三代”核心系统的全面迁移，现有核心系统实现完全替代。三代核心系统全面推行无纸化服务，以电子数据和影像替代传统纸质凭证，实现交易档案电子化永久留存，有效降低后台运营成本，践行绿色金融理念。同时引入客户旅程理念，打造“一次办结”服务，通过一次识别、一次签名、一次打印及历史资料智能复用，



简化业务流程，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，为实现我行全面数字化转型，助推高质量发展贡献力量。

## 社会专题

### 客户服务

- 以客户为中心，持续提升服务质效

以客户为中心，构建全流程优质服务体系是本行顺应金融发展趋势、夯实高质量发展底座的核心举措。本年度，本行持续联动广州优加市场调研有限公司，落地第三方神秘人监测项目，通过现场观察、业务询问、场景聆听及实操办理等多维方式，对网点营业环境、服务设施、员工职业形象、柜面服务、大堂秩序维护、安保及第三方人员服务规范等关键维度开展常态化暗访。针对监测发现的问题，建立“问题分析-靶向整改-复盘优化”闭环管理，从客户体验痛点切入细化服务标准，全面落实“来有迎声、问有答声、走有送声”服务准则，为客户提供热情、高效、规范的金融服务，以精细化服务提升客户黏性与信任度。

- 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 18886 笔，让利金额 1.98 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 238 笔，让利金额共 0.595 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 2698 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 123451 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 25208 笔；支票工本费、挂失费免收 395 笔；收钱宝业务减免金额累计 54.24 万元。

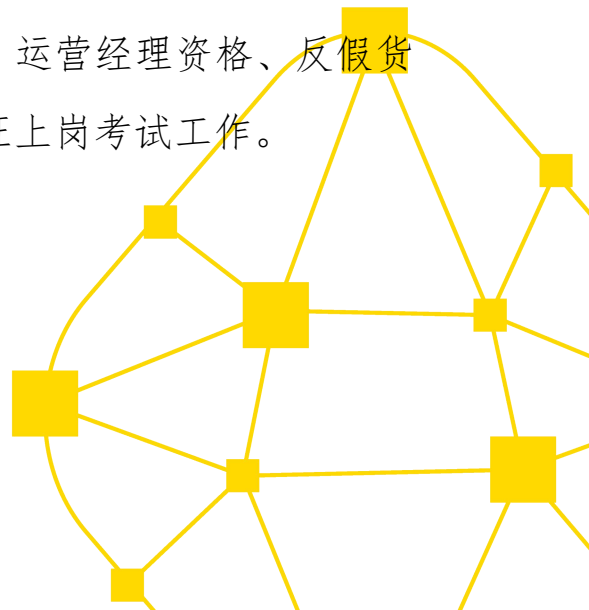
## 员工发展

### • 持续加强员工队伍建设

畅通选人用人渠道。结合本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，人力资源部开展人才库选拔共计 2 场次，其中初级人才库 1 次，共有 9 人入库，中级人才库 1 次，共有 6 人入库，开展支行负责人岗位选拔共 1 场次。

培训赋能促提升。本行全年开展培训 73 场次，增强员工业务水平和专业素养。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。

### • 企业文化建设



本行组织开展党建引领·业务赋能知识竞赛、“合规筑基、发展同行”主题作品征集、“六一”儿童节关爱、羽毛球比赛、重阳登高活动等特色主题活动，持续营造“奋斗、创新、融合、关爱”的企业文化，增强员工队伍凝聚力。

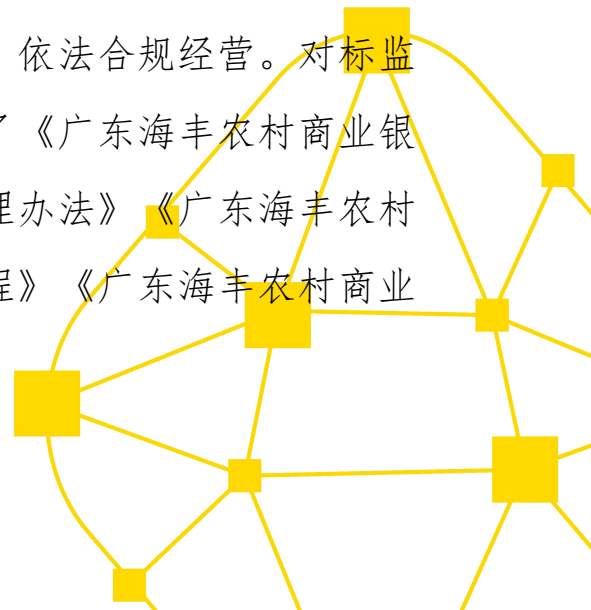
## 社会公益

### · 致力慈善公益，倾力回报社会

本行积极践行社会责任。一是响应省、市、县“百县千镇万村高质量工程”部署，向深汕特别合作区新园村捐赠2万元支持新园水乡项目建设；二是在梅陇镇政府举办“学海领航 筑梦未来”学子活动，对30名在2025年高考中取得优异成绩的学子进行表彰，彰显金融企业社会责任。

### · 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消费者权益保护工作管理办法》《广东海丰农村商业银行股份有限公司消费投诉处理操作规程》《广东海丰农村商业



银行股份有限公司消费投诉处理管理办法》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，本行累计开展有效活动 37 场次，覆盖受众约 38821 人次，线上推出原创宣传文案 14 篇，内容丰富、覆盖全面。累计阅读约 11488 人次，转发约 3561 人次，覆盖受众约 38821 人次，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 65 宗（重复投诉合并统计，下同），投诉总量较上年增加 32 件，投诉办结率为 100%。从投诉业务类别看，占比前三的业务为银行卡、贷款及人民币储蓄业务。其中，银行卡业务投诉 44 件，占投诉总量 67.69%；贷款业务投诉 8 件，占投诉总量 12.31%；人民币储蓄业务投诉 7 件，占投诉总量 10.77%。从投诉原因看，因金融机构管理制度及业务规则与流程引起的投诉 39 件，占投诉总量 60%；因服务态度引起的投诉 10 件，占投诉总量 15.38%；因金融机构业务设施/设备/业



务系统引起的投诉 9 件，占投诉总量 13.85%；因业务操作及效率引起的投诉 3 件，占投诉总量 4.62%；因消费者信息安全引起的投诉 2 件，占投诉总量 3.08%；债务催收方式和手段及业务差错引起的投诉各 1 件，各占投诉总量 1.54%。从投诉地区分布看，海丰辖区投诉 55 件，占投诉总量 54.62%，较上年同期增加 26 件，增幅为 89.66%；深汕特别合作区投诉 10 件，占投诉总量 15.38%，较上年同期增加 6 件，增幅为 150%。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。

