

湖南株洲珠江农村商业银行股份有限公司

2025 年度社会责任报告

一、社会责任理念

株洲珠江农商银行始终坚持服务三农、服务中小微企业、服务地方经济社会发展的战略定位，坚持以客户和广大金融消费者为中心，培育优良的社会责任观，将企业社会责任融入经营管理实践，我行将积极建立并践行高质量发展的公司愿景，围绕“做微、做细、做稳、做强”战略定位，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，努力建设成为具有健康的公司治理体系、良好的内部管理机制、较强的资产盈利能力、较好的投资回报、较高的市场竞争力、完善的人文关怀机制、持续提升员工获得感、归属感、幸福感的现代农村商业银行。

二、社会责任目标

充分发挥金融优势，坚持绿色发展理念，积极践行经济、社会和环境三方面的责任，围绕“十四五”规划和湖南“三高四新”战略，贯彻新发展理念，积极融入服务乡村振兴新发展格局，支持实体经济发展，发挥三农、小微和农村金融服务优势，践行普惠金融责任；以提升客户服务质量，保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，用金融赋能地方社会治理；大力发展绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，主推新兴产业发展，推进生态环境保护建设，最大程度增进对社会和环境的积极响应。

三、社会责任落实情况

（一）始终坚持党建引领发展。一是强化思想政治建设。积极开展“第一议题”学习 50 次，支部学习研讨 60 余场，持续学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，习近平系列重要讲话和指示批示精神，推动党的创新理论入脑入心，确保上级决策部署执行到位。二是强化党委核心作用。严格执行党委议事规则，召开党委会 43 次，决策“三重一大”事项 158 项。三是整改整治扎实推进。统筹推进巡视“回头看”整改、同类同改未巡先改工作，其中巡视“回头看”反馈意见自查问题 11 个，已完成整改并长期坚持 7 个，部分完成整改且持续整改 3 个，未完成 1 个；未巡先改自查问题 17 个，已完成整改 10 个，未完成整改 4 个，部分完成整改 3 个。

（二）积极践行金融普惠责任。一是把“党建共创、金融普惠”行动作为长期战略，重点围绕乡村振兴、支持实体经济、社会民生践行社会责任，结合区域产业布局，以专精特新企业、科技型企业、产业园、工业园区企业为服务主体，不断加大信贷投放。2025 年末，我行实质性贷款余额 54.96 亿元，较年初净增 5.08 亿元，其中普惠小微贷款较年初增加 2.33 亿元，普惠涉农贷款较年初增加 0.07 亿元。二是积极响应“十四五”规划和湖南“三高四新”战略以及株洲市产业政策导向，2025 年末，我行“专精特新”企业贷款 83 家，贷款余额 7.62 亿元，国家级“专精特新”企业及省级“专精特新”企业区域覆盖率分别达到 28%和 23%，金融服务领先地位持续巩固。三是开展“行长走市县·金融送解优”行动，成立工作专班并印发行动实施方案，对相关工作进行安排部署和责任分工，各营销机构对政府部门、产业园区、

重点企业和项目等开展实地走访，收集、梳理、解决、反馈困难和问题，为市场主体“送解忧”。2025年，走访地方政府（含村委）126次，走访产业园区231次，走访企业515家，总行行长亲自带队深入市场和重点企业走访37次。通过总行领导现场走访企业提前介入、总行部门与支行共同探讨服务方案设计等方式，强化我行服务的深度和广度。

（三）不断提升优质文明服务。一是完成完成果田支行整体改造项目、涑口等四家支行线路改造项目，不断优化金融服务环境，提升群众的金融服务体验感。二是在本行微信公众号开展形式多样的政策普及宣传，宣传特色产品和金融知识，及时公示业务办理条件及流程等信息。三是契合提升市场响应能力和满足群众金融需求，持续优化组织架构，撤并堂市支行以及49个低效福祥E站，将2家零售支行升格为综合业务支行，并增设业务营销六部。

（四）不断推进金融创新。一是优化便民贷款产品体系，优化个人消费贷、“珠江·薪易贷”、“珠江·优企员工贷”等普惠信贷产品，切实加大支农支小贷款投放力度，较好地满足了市场主体“小、频、快”的融资需求。二是加大个人消费贷投放力度。积极面对竞争激励的消费贷市场，丰富个人消费客群，细化16类个人消费贷客群授信方案，全年新拓个人消费贷客户949户、新增授信15080万元。三是加强与保险公司的沟通联系，加强市场调研，丰富保险代理品种，开展具有特色化的保险业务营销活动，结合网点资源优势，加快发展代理保险业务，保险代理业务收入共计74万元，完成湖南省联社下达年度任务的125%，完成比在株洲地区农商行中排名第一。

（五）营造风清气正的良好氛围。一是深入开展“改进行风、改进作风”工作、落实“四下基层”、常态化开展“走找想促”活动，整治形式主义、为基层减负，通过走访调研、座谈、发放意见建议征集表等方式，梳理突出问题清单 7 个，着力整改授信审批未实行限时办结等问题 6 个。二是制定《清廉金融文化建设实施方案》深入推动清廉金融文化建设，推行教育提醒常态化，组织观看红色教育片 20 余场次，组织观看警示教育片 800 余人次；编发警示教育案例 7 期。三是深化靠企吃企专项整治工作和群众身边不正之风和腐败问题专项整治，着力开展信贷领域突出问题专项排查整治、高管和员工及其直系亲属自借和担保贷款清理整治，排查员工和近亲属人数共 144 户，发出监督意见书 4 份，累计开展各类谈心谈话 300 余人次。四是开展员工行为排查和家访工作，切实强化金融从业人员的行为规范。

（六）不断提升员工队伍的凝聚力。一是充分发挥工会作用，组织开展春节、端午慰问工会会员活动，共慰问 700 余人次，发放慰问物资 50 万元；开展困难员工、荣退、住院、丧事等慰问 32 人次、金额 7.3 万元，完成 334 名在职员工住院医疗互助参保，缴费 26720 元。二是按照“每月小活动、每季大活动”的原则，开展文艺表演、春游、乒乓球、红色观影、羽毛球比赛和趣味运动会、“三八”妇女节主题活动、“五四”青年主题演讲比赛 20 余场次，并组队参加涪口区 and 全市银协杯气排球比赛，分获冠军、季军。选拔 11 名队员参加株洲市运动会乒乓球、气排球比赛项目和省联社羽毛球比赛。引导瑜伽、舞蹈、篮球、气排球、羽毛球等兴趣小组常态化开展形式多样的活动，不断丰富了员工业余文

化生活，增强了团队向心力和凝聚力，充分展现了员工团结奋进的精神风貌。

（七）持续开展金融教育和妥善处理投诉。一是消保制度体系不断完善，修订消费者权益保护管理相关办法 3 个，制定了年度工作计划，为消保工作提供制度保障。二是强化消保审查与监督，全年累计受理消保合规审查 31 次，对支行消保工作进行合规把关。开展营销催收短信和电话号码排查、非法集资排查、非法金融活动线索排查、“火眼净金”打击非法金融广告专项排查等消保领域排查工作 4 次。三是加强消保宣传教育。组织开展防范非法集资宣传月、“3·15”消费者权益保护宣传教育周、普及金融知识万里行等各类消保宣传活动 6 次，覆盖社会公众、在校学生等不同群体。组织参加短视频征集大赛、防范非法金融活动知识答题赛。四是强化投诉受理和处置，进一步完善消费者投诉首问责任制管理办法，全年度共受理消费者来电、来信、96518 客服、上级监管部门转办等投诉 33 件，化解 33 件，化解率 100%，客户满意度 95%。五是持续开展消保培训。印发《金融消保法律法规资料汇编》，组织全行员工学习，组织开展零售金融业务案防合规及个人信息保护专题培训。

（八）积极投身爱心公益活动。一是积极践行社会责任，巩固提升我行省级文明单位成果，全年开展爱心助考、送金融知识进村入户、爱心献血、助残助弱等各类志愿服务活动近 100 次。二是积极履行社会责任，向湖南农信温暖基金捐赠 2.53 万元。向辖内 180 余名留守儿童征集、兑现微心愿，发放温暖、活力、健康礼包 360 余个、金额 3 万余元。三是大力开展各类走访、困难帮扶、金融知识宣传等活动 20 余

场次。

（九）探索发展绿色金融。一是健全激励机制，将绿色信贷指标纳入支行年度绩效考核体系，并且每年向董事会报告绿色信贷发展情况。二是持续推动绿色金融业务发展，加大对轨道交通、航空动力、新能源汽车等先进制造业的绿色信贷支持。2025年末我行绿色信贷余额2.28亿元，较上年净下降0.73亿元。三是持续推进柜面无纸化办理业务，更换柜面设施设备，践行绿色金融发展理念。信贷资料逐步实现电子档案化，为客户带来方便、快捷的服务体验。如本行积极开通线上业务办理通道，2025年本行手机银行新增开户3870户、有效收单商户新增49户、第三方支付绑卡客户新增14471户。

（十）积极倡导环保节约。在日常经营管理工作中倡导环保全员有责，全员参与的理念，积极推进节约环保型企业建设，落实节能减排管理要求。深入贯彻中央八项规定精神，印发《株洲珠江农商银行厉行节约反对浪费管理规定》，明确厉行勤俭节约、反对铺张浪费相关要求和责任主体，同时加强公车管理，开展线上公车申请审批流程，统筹安排公车使用，提高公车使用效率，减少出车频率。2025年，全行水电费同比下降7%，公务用车费用同比下降8%。

（十一）切实营造环境友好氛围。我行严格执行《关于构建绿色金融体系的指导意见》等绿色金融政策，加大绿色信贷投放，加大对节能环保项目、绿色建筑项目、绿色交通项目和绿色消费项目的支持力度。同时加大对绿色金融的宣传力度，支持绿色金融发展的良好氛围，积极传导绿色责任，引导、带动更广泛社会群体参与环境保护。

四、2026年度社会责任工作计划

（一）始终坚持党建引领。坚定不移把党的领导和党的建设落实到社会责任工作领域的各方面和各环节，加强党的建设引领推动经营业务高质量发展为主线，着力夯实党建基础，进一步推动党建工作与经营管理深度融合，促进各项业务稳健发展。

（二）把社会责任融入经营管理。2026年全行将持续深化落实“十五五”发展战略，认真贯彻落实中央经济工作会议、金融工作会议精神，以提升结构管理、定价管理、风险管理能力为主线，提升产品服务水平，深入推进经营管理改革，严守风险防控底线，巩固我行取得的来之不易的成绩，奋力开创高质量发展的新局面，进一步赢得地方政府和社会各界的肯定和支持。

（三）多渠道创新金融服务。一是持续推进“党建共创、金融普惠、助力乡村振兴”工作，加强与地方政府、支村“两委”的联系与合作，积极对接和参与乡村振兴战略实施；进一步优化信贷产品创新，加大对市区和本地的重要产业、科技型企业、制造型企业的信贷支持力度。二是坚决落实“四压四增”导向，持续深化信贷结构调整，加大加快实质性贷款投放力度，重点支持绿色金融、先进制造业、新基建、市区重点项目等产业领域，坚决压降大额贷款和低效流贷，大力提升小额贷款、制造业贷款和固定资产贷款占比，实现资产规模的高质量提升，确保“资产效益年”成果持续扩大。

（四）不断提升员工幸福感。一是持续优化绩效考核体系，考核机制，提升员工工作获得感。二是完善人才梯队建设，持续畅通人才发展通道，完善后备人才库建设。三切实

发挥工作作用，加强对员工的关心、关怀和关爱，组织开展各类企业文化活动，增强员工归属感、幸福感。四是多渠道提高员工业务技能，提高员工的业务水平。

（五）多形式履行社会职责。一是推动省级文明单位创建，保持本行湖南省文明单位称号，切实加强全行文明治理举措，提高文明创建成效。二是开展党建共创活动。继续联合区政府部门及村镇开展困难党员、贫困群众等的走访慰问和帮扶活动。三是通过全方位、多层次开展 315 金融知识宣传周、反电信网络诈骗、防范非法集资、反假币、“金融知识进校园”等主题宣传活动，提高群众金融风险意识和惠农政策掌握程度，持续提升我行品牌形象。