
北京房山沪农商村镇银行 2022 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
- 第五节 责任展望

第一节 社会责任概况

报告概况

报告时间范围	2022年1月1日至2022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，也是北京房山沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	北京房山沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为“本行”。
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： fangs.srcbcz.com
联系方式	部门：北京房山沪农商村镇银行综合管理部 地址：北京市房山区良乡拱辰北大街1号2号楼北京房山沪农商村镇银行 电话：010-61378796

公司简介

(一) 基本情况

名称	北京房山沪农商村镇银行股份有限公司
法定代表人	吴景迪
社会统一信用代码	911100000613434960
成立时间	2013年1月10日
注册资金	10000万元
地址	北京市房山区良乡拱辰北大街1号2号楼
邮政编码	102488

(二) 联系人和联系方式

部门	综合管理部
联系地址	北京市房山区良乡拱辰北大街1号2号楼
联系电话	010-61378796
传真机	010-61378796
电子信箱	fshnsczyh@163.com
选定的信息披露方式	网站公布 http://fangs.srcbcz.com

(三) 经营范围

- 1、吸收公众存款；
- 2、发放短期、中期和长期贷款；
- 3、办理国内结算；
- 4、办理票据承兑与贴现；
- 5、从事同业拆借；
- 6、从事银行卡业务；
- 7、经银行业监督管理机构批准的其他业务。

其他未尽内容，请参见《北京房山沪农商村镇银行 2022 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2022 年	2021 年	2020 年
经济责任				
资产总额	万元	158569.04	185898.73	151668.16
存款余额	万元	128601.99	155682.26	125604.81
贷款余额	万元	70840.13	68471.41	56113.13
营业收入	万元	3691.12	3586.15	3243.02
员工薪酬	万元	702.03	946.54	731.79
利息支出	万元	3515.65	2896.49	2274.04
纳税总额	万元	207.56	166.51	345.41
净利润	万元	500.73	1175.13	663.46
资产收益率	%	0.29	0.69	0.42
净资产收益率	%	2.14	5.20	3.04
核心资产充足率	%	31.53	29.09	34.73
资本充足率	%	32.66	30.22	35.81
不良贷款率	%	1.44	0.40	0.47
拨备覆盖率	%	274.23	714.87	765.35
涉农贷款余额	万元	12967.48	14855.94	12882.84

小微企业贷款余额	万元	61350.96	58603.91	44022.85
社会责任				
消费者权益保护费支出	万元	2	2	2.5
员工总数	人	54	51	45
女性员工占比	%	52	55	44.4
员工流失率	%	3.7	27.5	11.1
环境责任				
人均办公耗电	度	4871.54	4560	4320
人均办公耗水	吨	29.31	21.6	21.5
人均办公用纸	万张	1.15	1.2	1.2
人均公务车油耗	升	32.46	21	21.5
视频会议覆盖率	%	77%	75%	68%

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

北京房山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。

北京房山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。

北京房山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。

北京房山沪农商村镇银行以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持服务本地区小微企业和广大群众，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。为更好的服务小微、三农企业，本行综合利用“惠兴贷”“惠企贷”“惠福贷”“惠民贷”“民兴快贷”等信贷产品，并不断提升服务品质及效率，积极开展微贷业务，制定专项小微三农信贷计划，目前本行的所有存量业务全部为普惠金融类业务，截至2022年末，本行贷款户数达到760户，较年初增加120户，当年累计发放各类贷款达到47782万元，支持的对象全部为房山区内的客户。另外，自新冠肺炎疫情爆发以来，本行积极响应各级领导部门的号召，全面开展贷款延期还本付息，加快小额信用贷款投放，为小微企业发展保驾护航，通过主动联系走访存量企业，对确实存在困难的小微企业，采取延期、展期、借新还旧、无还本续贷等多种方式为企业复工复产提供支持，2022年累计办理各类贷款延期147笔，金额23350.06万元。

北京房山沪农商村镇银行始终践行“以客户为中心”的服务理念，以规范服务为内涵，增强运营条线员工服务意识，不断提高服务水平，用优质高效的服务推动业务发展。一是在提升服务水平上下狠功夫。高度重视提升员工服务客户本领，通过言传身教，把好的做法由点及面推广，不断对以往的工作进行总结，改善服务客户认知，提高服务客户技能。二是积极响应号召，让利实体经济和金融消费者，充分履行社会责任，助力经济发展，实行结算类业务免收费政策，通过实实在在的惠民举措，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。三是聚焦优化厅堂服务体验、夯实“请进来，走出去”厅堂营销活动，各营业网点分别形成一支厅堂营销小组，进社区、入乡村，开展防范非法集资、防电信诈骗等金融知识宣传活动，提升群众的金融素养和防范金融风险意识，营造和谐稳定的金融环境。截至2022年末，共与25个社区居委会、村委会建立了常态

化合作关系，共计开展厅堂营销课堂 316 次。

第三节 社会责任管理

党建引领

2022 年是党的二十大召开之年，是全面落实“十四五”规划关键之年，北京房山沪农商村镇银行党支部以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，始终把深入贯彻党的二十大精神以及习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述作为推进基层党建工作的原动力，加深对“两个确立”决定性意义的认识，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，把党建工作和整体工作目标同部署、同检查、同落实，为各项工作的开展提供了思想基础和组织保障。

在上级党委的坚强领导下，在广大干部职工的大力支持下，始终把坚持党的领导、加强党的建设贯穿于本行高质量可持续发展之中，锚定严的导向、立起严的规矩、落实严的要求，立场鲜明坚持党的全面领导，态度坚决扛起管党治党责任，为实现新跨越、再上新台阶提供坚强政治保证。

2022 年 2 月 21 日，北京房山沪农商村镇银行党支部召开党史学习教育总结大会，深入学习贯彻习近平总书记在党史学习教育总结大会上的重要讲话精神。支部书记从立足于“学”、着眼于“活”、聚焦于“实”三个方面全面总结了房山村行党支部党史学习教育工作，盘点取得的积极成效，梳理提炼经验和找出不足。



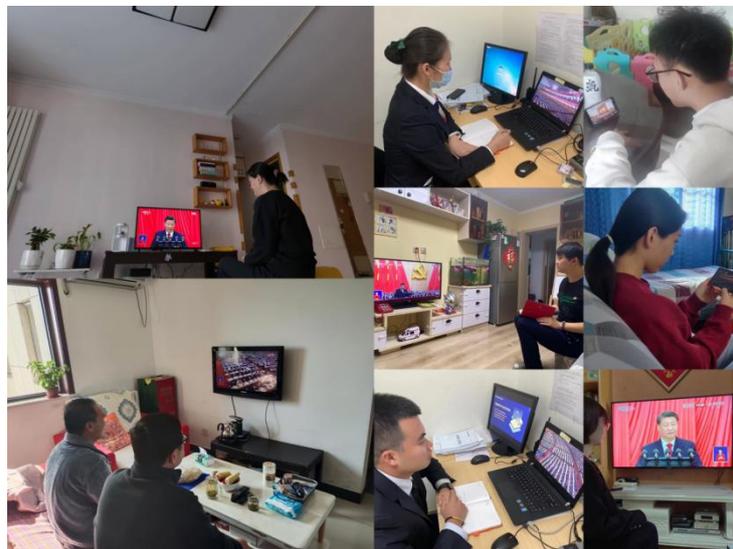
2022年5月，房山区面临疫情全面静默，本行党支部带头响应，全体党员同志以身作则、扛起责任、迅速行动，充分发挥战斗堡垒作用。及时成立应急领导小组，制定应急预案，大批量储备防疫及生活物资。团结带领本行全体员工恪尽职守、分工合作，推动全行整体疫情防控工作依法科学有序进行。停业期间，组建了由8名党员的“先锋部队”在行内驻守近一个月，在确保业务连续性、服务不间断的同时，肩负起抗击疫情的使命担当，为金融助力加速复工复产贡献了力量。同年11月，本行再次面临疫情考验，所在经营地被政府征用作为隔离定点酒店，本行党支部迅速反应，快速行动，立即启动应急措施，召集全体党员干部员工利用半天时间，连夜火速“撤离”至两家支行网点办公，全行员工在面积有限的范围内吃苦耐劳、克服重重困难。



2022年8月26日，临近中秋、国庆双节之际，本行党支部组织全体党员开展了“廉洁自律 从严治党”主题党日活动。要求全体党员干部持续推进正风肃纪、风清气正氛围，学习相关案例，以儆效尤。结合工作实际，避免在中秋、国庆节点发生“四风”问题。同时，号召党员干部要带头倡导艰苦奋斗、勤俭节约、廉洁从业等优良风气和企业文化，做好表率作用，反对盲目攀比、奢侈浪费等不良习气，做到以优良党风引领社会民风。



思想之旗领航向，人间正道开新篇。2022年10月16日上午，举国关注、举世瞩目的中国共产党第二十次全国代表大会在北京人民大会堂隆重开幕。北京房山沪农商村镇银行全体党员干部、团员青年满怀期待和信心，通过电视、手机等多种媒体平台收看了开幕会盛况。



为深入学习贯彻党的二十大精神，探索双方党组织间组织联建、党员互动、活动互联、资源共享的有效途径，着力构建开放、创新的党建工作新格局。2022年11月11日，北京房山沪农商村镇银行党支部与城关街

道饶乐府村党总支就双方“党建共建”相关事宜进行座谈并举行签约仪式。



公司治理

公司治理结构

2022年，北京房山沪农商村镇银行共召开股东大会1次，审议或听取议案22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，本行董事会召开13次会议，其中现场会议4次，审议或听取议案120余项。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，本行监事会召开5次，其中现场会议4次。审议或听取议案35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。

报告期内，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，围绕“立足本地区域、立足支农支小、立足基础金融服务、立足普惠金融”的基本原则，坚持服务“三农”、小微企业和社区的定位，切实有效防控疫情，积极推动业务发展，确保全年各项经营管理工作平稳有序推进。

北京房山沪农商村镇银行始终坚持“发展是第一要务，控险是第一责任”的经营理念，在守法合规管理方面主抓合规案防工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，本行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，向干部员工传达廉洁自律精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

北京房山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。本行通过电话、传真、电子邮件、不定期走访等多种方式，与各位投资者就本行经营情况、业务发展等方面进行有效沟通，畅通了互动桥梁。2022年，本行根据《中国银保监会办公厅关于进一步加强银行保险机构股东承诺管理有关事项的通知》（银保监办发〔2021〕100号），制定了《北京房山沪农商村镇银行主要股东承诺管理办法》（京房村行发〔2022〕51号），建立了主要股东承诺管理制度，并按照制度完成了主要股东承诺书的签订工作，进一步规范了股东承诺事项，提升了股东承诺约束力，夯实了本行公司治理的基础。

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

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

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，北京房山沪农商村镇银行始终坚持“扎根房山、服务房山”的市场定位，专注信贷主业，持续推进“支农支小”相关领域的金融服务，助力金融服务乡村振兴，服务本地小微企业，践行本行作为农村中小金融机构的社会责任，努力提高服务质效，不断提高客户满意度。

服务三农：2022年末，本行普惠涉农贷款余额 11488.75 万元。2022年本行采取多项措施全力推进三农业务发展，一是加强与政府部门的对接，为落实服务乡村振兴的金融政策，积极主动与政府和监管部门对接，了解客户的融资需求，对有融资需求的客户，第一时间介入并给予反馈，全力支持三农企业的复工复产，同时利用国家的延期还本付息政策，为客户办理无还本续贷业务等贷款延期服务。二是信贷政策优先向农村地区倾斜，于年初制定涉农信贷计划，保持全年信贷政策向涉农企业倾斜，对客户融资需求第一时间介入，并对部分涉农小微贷款流程进行了优化，简化基础资料，提高审贷效率，保证向本行申请贷款的小微企业以最快的时间

获得资金支持，与此同时积极做好客户的维护工作，为客户提供全方位的金融服务。**三是完善涉农贷款尽职免责制度建设**，为全力支持三农金融工作开展，更好的服务涉农企业和农户，在原有涉农贷款尽职免责制度的基础上，进一步放宽免责范围，将免责范围设置为不高于各项贷款不良率年度目标 3 个百分点（含）以内，提高了涉农贷款的不良容忍度，营造信贷人员“敢贷、会贷、愿贷”的良好环境，使信贷人员可以放开手脚去做三农业务。

服务小微：2022 年末，本行普惠小微企业贷款余额 60250.96 万元，较上年初增加约 0.54 亿元。为全力服务好本地小微企业，本行采取了多项工作措施，**一是在信贷政策方面**，积极同人行、银监局沟通，争取好的信贷政策，2022 年分别利用延期还本付息政策及普惠小微信用贷款政策服务本地小微企业，为有相关需求的客户配套优质信贷服务，为小微企业纾困。**二是结合本地实际创新信贷产品**，在主发起行的支持下，结合本地客户需求推出多款信贷产品，这些产品充分考虑本地客户用款特点，担保方式多样，手续简便，额度期内可循环使用，这些产品推出后，客户满意度良好，对本行的认可度不断提高。**三是拓展获客渠道**，通过积极的对接，以属地纳税优质企业、乡镇注册企业为营销清单，由信贷人员进行电话及上门营销，拓宽了本行的获客渠道，也使更多的客户了解本行、了解本行的服务和品牌。**四是主动作为，提供既有速度又有温度的服务**，2022 年，面对疫情的冲击，众多小微企业经营困难，针对存量客户由信贷人员提前进行走访，针对确有困难的客户，结合客户经营实际，第一时间为客户办理延期还本付息，做到“应延尽延”，服务既有速度又有温度。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
------	----	--------	--------	--------

小微企业贷款余额	万元	61350.96	58603.91	44022.85
小微企业贷款占比	%	86.60	85.59	78.45
小微企业贷款客户数量	户	413	353	228

2022年，面对新冠肺炎疫情的冲击影响，北京房山沪农商村镇银行成立稳企业保就业工作领导小组，在工作组的领导下，对全部存量贷款客户进行摸排走访，根据存量客户情况建立台账，面对不同客户的需求，实行“一户一策”，行内针对这些客户建立了快速审批机制，第一时间满足客户的需求，结合客户的不同需求，分别采取借新还旧、展期、延期等多种方式为企业进行延期还本付息操作，及时解决企业困难，2022年本行累计为企业办理延期还本付息50余笔，延期金额达到约2.05亿元，受到了属地政府、监管部门和企业的好评，进一步践行了本行的社会责任，也彰显了我们沪农商村镇银行的品牌文化。

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

北京房山沪农商村镇银行不断加大金融宣传，充分利用普惠金融和乡村振兴契机，积极响应银保监、人行的号召，深入社区、街头、乡村详细讲解普惠金融和乡村振兴有关的金融知识，并适时向当地居民宣传村行有关产品和金融服务，提升村行品牌形象，拓宽村行业务渠道。对受疫情影响严重的存量小微企业客户，在不弱化担保的情况下，根据企业需求及相关金融政策尽可能做到应延尽延；同时对受疫情影响严重、暂时经营困难的客户做到不“抽贷”、“压贷”。对于有融资需求的企业，迅速安排工

作人员与客户业务对接，充分发挥村镇银行“短、平、快”的服务优势，第一时间助力小微企业渡过难关。本行坚持各项手续费减免，包括对公开户、网银开立、U盾办理、网银转账等各项手续费全部减免，将普惠金融服务传导至本行每个客户。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
员工总数	人	54	51	45
女性员工占比	%	52%	55%	44.4%
员工流失率	%	4%	27.5%	11.1%
培训项目数	场	107	110	105
培训人次	人次	52	48	39
人均培训经费支出	万元	0.02	0.01	0.11

2022年2月，为了解决大众困扰，更好的服务我区个体商户及小微企业主，本行推出了“惠收钱”业务，动员全行干部员工开展上门服务营销活动。为了全面覆盖本行各网点周边商户，确保营销效果，在行领导的组织下，成立三支营销小组，大家亲临现场为商户开卡、办理手机银行等业务，用最便捷的服务让客户满意。



2022年3月8日，总行营业部、窦店支行、城关支行的“巾帼”们带着满满的“祝福”分别来到行宫园、山水汇豪苑、北街社区，在各社区居委会领导的大力支持下，参加现场活动的居民络绎不绝，房山村行为全体女性朋友送上了鲜花和节日的祝福，并带来一节精彩的金融知识小课堂，进一步帮助女性朋友提高防范金融诈骗的能力。



2022年5月10日，面对我区严峻的疫情形势，房山村行主动承担起社会责任，加入了拱辰街道疾控流调志愿工作组，村行三名青年员工谢涛、蔡天朗、贾孟宇主动报名，利用居家办公时间参与疾控流调工作，每天根据派单及时向密接人员了解他们近期的活动轨迹，并生成一份完整的流调报告。作为疾控流调员，他们与病毒“赛跑”，并曾一度被认为是诈

骗电话、骚扰电话，受到电话另一方的不理解，可他们并没有放弃，仍然耐心地做着他们的本职工作，24小时连轴转便成为了他们的日常。

“我要为我们社区的防疫工作贡献一份力量。”在疫情肆虐的情况下，本行风险管理部青年员工丁健挺身而出，在解封后的第一天，他便穿上厚厚的“大白”防护服，无畏新冠病毒风险，主动到疫情最严重的窦店镇社区担任疫情防控志愿者，参与卡口执勤、核酸采集、秩序维护，守护百姓安康，为疫情防控贡献了自己的微薄力量。



2022年8月9日，本行城关支行柜员宋小双同志凭借丰富的工作经验，成功帮助一名年迈七旬的老人拦截一笔非法集资汇款，金额14万元，在成功制止了一件违法活动的同时，也让客户免于造成不可挽回的经济损失，切实履行金融机构的主题责任和社会担当。



2022年8月,本行青年员工王思参加北京电视台2022年第一届“首都十大金融卫士”评选活动,面对众多国有、股份制商业银行的激烈竞争,王思脱颖而出,最终评选为“首都十大金融卫士十佳个人”光荣称号。9月21日的现场颁奖盛典上,一颗闪耀村行之星为沪农商增添了无尽光彩。2022年9月,张达同志凭借出色的调解能力,得到秉正中心高度认可,荣获北京银行业兼职调解员三级称号(兼职最高级)。



2022年9月,本行开通绿色通道服务热线,时刻提醒老人存款到期时间,定期了解老人是否有服务需求,遇到办理紧急业务的老人,本行派专人亲自主动上门送服务。张大娘参加本行“喜迎二十大”主题活动后,

因时间紧急，未能现场领取礼品，本行工作人员及时登记了老人家的电话和住址，并在节后正式营业后，第一时间开车到老人所住小区，将三袋大米搬进老人的家中。



金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2022年公众金融教育累计投入2.4万元，服务消费者2800人次。

宣传形式和渠道：

（一）依托物理网点为阵地开展教育宣传，利用走马灯、电子多媒体显示屏、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；金融知识教育宣传材料应与银行产品营销材料显著区分，突出教育宣传的公益性；

（二）依托、整合相关社会资源共同开展或依靠自身力量开展的教育宣传工作，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、微信银行、短信银行、官方微博、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, 如报刊、期刊、杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章, 组织金融知识有奖问答和精彩活动等;

(五) 将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展教育宣传活动的重要平台, 但避免以产品营销推介替代教育宣传活动。

宣传内容:

(一) 国家金融政策及法律法规;

(二) 消费者权益保护法律法规, 金融纠纷调解的渠道、方法和流程;

(三) 基础金融知识;

(四) 介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害, 提高社会公众风险防范意识;

(五) 银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项;

(六) 反假币;

(七) 反洗钱;

(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。

2022年元宵节前夕, 举办多场“感恩有你·携手同行”元宵喜乐会系列活动, 活动以元宵佳节为主题, 精心设置了张灯结彩猜灯谜、心有灵犀一点通、好运连连抽大奖等游戏互动环节, 还借此契机向受邀客户进行了面对面的金融知识宣传, 讲解本行发展历程及存款优势等, 进一步让广大

客户深刻了解村行 扩大村行在当地的知名度 增强在百姓心中的信任度。



6月以来，为有效提升消费者的金融风险防范意识，全面保障广大金融消费者的合法权益，根据中国人民银行、北京银保监局、银行业协会、主发起行的统一部署，北京房山沪农商村镇银行通过“线上+线下”双重模式开展了2022年“普及金融知识万里行”活动，共同维护金融消费公平”。

因受疫情影响，周边社区目前无法进入，本行各网点工作人员利用班前班后的时间，在公交车站沿街发放宣传材料。同时利用客户在行外排队的时间，设立临时小课堂为等候的客户讲解如何辨别真假币、怎样查询征信报告等内容，从而减少了客户在外等候产生情绪不稳定，同时也做到了“以客户为中心”的服务理念，为营造健康和谐的金融环境做出应有的贡献。疫情过后，本行将完善金融知识宣教长效机制，继续组织工作人员走出厅堂，深入社区、学校、农村，将金融知识普及触角延伸至千家万户，切实履行社会责任，让金融知识惠及更多百姓，共建金融知识和谐环境，争取做到老百姓口中身边的银行、便民的银行。



为进一步提高辖区百姓防范识别电信网络诈骗意识和能力，在 2022 年 8 月国家网络安全宣传周到来之际，按照中国人民银行相关工作要求，北京房山沪农商村镇银行加大了金融网络安全知识的宣传力度，将社区营销与宣传工作相结合，全面营造公众网络安全防线的浓厚氛围。本行主动承担社会责任，积极对接当地政府，联合青龙湖镇村委会开展金融网络安全知识送教下乡活动。



为进一步做好青少年金融宣传教育工作，2022年十一国庆期间，北京房山沪农村镇银行邀请周边社区居民参加首期“小小银行家”活动，5组家庭走进营业大厅，孩子们兴致颇高，家长们反响热烈。

活动现场，大堂经理首先带领孩子们参观了营业大厅，先后走进现金区和非现金区讲解银行日常工作流程，并采取角色扮演的形式让孩子们体验存、取款业务办理。此次活动得到了家长和孩子们的高度认可，通过零距离观察学习，面对面亲身体会，不仅让孩子们学习了基础金融知识，了解了银行业务流程，同时还进一步丰富了孩子们的课外知识，培养了正确的金钱消费观念。



2022年10月，北京房山沪农商村镇银行微小团队来到了石楼镇夏村开展电信诈骗宣传。对前来咨询金融业务的老人温馨叮嘱，一边宣讲电信诈骗的危害，一边指导安装了国家反诈中心APP，体现着一家银行真正的社会责任和担当，在金融服务“小工作、小情怀、小举动”中，把普惠金融工作做得更扎实、更务实，把普惠金融的根系，深深地扎在辽阔的乡村沃土。



全力维护消费者权益保护

1、为切实维护金融消费者合法权益，进一步完善消费者投诉处理机制，明确投诉处理工作流程，本行制定了《北京房山沪农商村镇银行消费

者投诉处理工作管理办法》，对投诉处理流程和重访重诉、重大投诉和特殊群体投诉处理机制做出了明确规定；

2、年内无客户重大投诉事件信息；

爱心公益责任

一方有难，八方支援。2022年4月下旬，我区窦店镇陆续出现确诊病例，疫情防控形势再次严峻。为切实承担起疫情防控主体责任，进一步发挥党建联建作用。4月25日-26日，北京房山沪农商村镇银行党支部书记吴景迪亲自带队，组织党员干部陆续来到窦店镇大高舍、小高舍、后街、田家园、万科乐汇等6个村、社区，为当地百姓共送来矿泉水、方便面、火腿肠等生活物资，并向奋战在抗疫一线在社区、村委会工作人员进行亲切慰问。



伸出温暖手，打开爱心门。为全力支持疫情防控工作，进一步落实党建引领社会动员的工作部署，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。2022年6月9日，北京村行党支部开展“京心守护共产党员献

爱心”主题党日活动，并向全体党员干部发出募捐倡议。20 余名党员、群众纷纷慷慨解囊，献出自己的一片爱心，共计筹集善款 7780 元。

环境责任

北京房山沪农商村镇银行作为房山区唯一一家法人金融机构，积极响应国家坚持绿色、低碳发展的政策要求，为促进区域经济的协调、健康、可持续发展，突出“绿色”发展导向，不断改进和优化金融产品供给结构，为绿色发展和生态文明建设提供更多有针对性、有特色、多样化的金融产品和服务。

2022 年，北京房山沪农商村镇银行紧紧围绕监管部门及主发起行的相关绿色信贷政策要求，对不符合国家行业、产业和环保政策的企业主体授信及项目授信禁止准入，将信贷资金重点向绿色信贷领域倾斜，积极支持和发放节能环保项目、服务贷款和其他绿色贷款，提高绿色金融政策的针对性和导向力。



截止 2022 年 12 月末，本行各项贷款余额 70840.13 万元，其中涉农贷款余额 12967.48 万元，主要支持对象为本辖区内“三农”及小微企业客户，符合可持续发展的政策。2017 年以来本行未投放“两高一剩”及落后产能等行业信贷资金，未涉及房地产开发贷款。2019 年至 2022 年，本行未向房地产开发公司发放贷款，也未向国家命令禁止的行业投放贷款，整体上目前支持的贷款对象都是符合北京市产业发展政策的。

北京房山沪农商村镇银行依据国家环保法律法规、产业政策、区域环境、市场定位等，聚焦清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产、生态环境、绿色服务等绿色产业，加大支持力度。围绕服务区域发展战略，大力支持绿色低碳发展和生态保护。一是提升绿色金融发展质量，耐心护绿。由于绿色项目具有融资周期长、收益低、投资大等特点，本行将持续对待绿色技能发展，为绿色发展提供长期、可持续的资金支持。二是对待传统类贷款，不一刀切的抽贷、限贷，根据经济发展形势，把握好金融支持力度，尽力平稳过渡，防止信用风险。对不符合国家行业、产业和环保政策的企业主体授信及项目授信禁止准入，严禁新增信贷资金流入“两高一剩”领域，有效控制环境污染行业贷款新增。三是建立信贷支持环保的长效机制，积极与政府职能部门沟通，协调给予绿色企业贷款优惠政策，建立风险补偿机制。四是发挥绿色信贷的杠杆作用，将客户环境及社会风险纳入信贷管理全流程，在客户选择、授信申请、授信审查和贷后监控时，高度关注客户及项目的环境和社会风险情况。

➤ 绿色金融创新措施

一是强化信贷体系建设。在贷前调查、信贷审查、贷款审批、授信执行、用信管理以及贷后管理等环节做好规范，推进绿色信贷分类识别、绿

色信贷环境与社会风险评审、绿色信用体系的落地，实施绿色信贷授信，客户抵质押物的评估费及抵押登记费、公证费等费用均由本行支付。

二是创新绿色信贷产品。根据实际情况，推出了“民兴快贷”“惠民贷”等一系列信贷产品，大力支持绿色产业，助力三农优势产业发展，促进绿色农业产业提质增效，助农增收。

三是推广线上信贷产品。借助主发起行推出“惠e贷”“民兴快贷”等线上产品上线，积极推广绿色信贷业务，发展线上客户，实现线上贷款无缝对接，推行无纸化办公，促进环保、高效、集约放贷模式发展。

➤ 绿色金融典型案例

截至 2022 年，本行累计投放贷款 608661 万元，为房山区经济的发展提供了有力的资金支持。为了更好的服务广大客户，本行在房山区主要乡镇合理布局设置三家网点，并依托网点建设了辐射周边多个乡镇的服务体系，针对边远乡镇客户可携带移动终端上门服务，进一步提升服务客户水平。同时，不断加强绿色信贷理念教育，鼓励员工参与环境和社会公益活动；积极推行绿色办公，对水、电、纸张等核定费用，充分利用视频等电子化系统，减少不必要的开支。

➤ 金融科技支持绿色金融发展情况

近年来，由主发起行牵头加强与同业合作等多元化的方式，围绕绿色经济需求，以绿色评级、环境风险管理等场景重点，推进数字技术深度应用，依托大数据和人工智能技术，探索实现绿色识别精准化、评级定价智能化、预警处置自动化，利用区块链、数字化助力绿色信贷业务的资金管理，推行手机银行、网上银行转账全免费，推出了惠e贷等产品及服务，提供便利的绿色金融服务。

➤ 绿色金融调查研究及交流合作情况

北京房山沪农商村镇银行从对绿色金融服务的需求入手,强化金融服务方式创新模式,通过对农村信用工程的推广及巩固,完善绿色普惠金融基础信息建设,推动绿色金融互联网创新工具,深化绿色产业发展,拓宽三农融资渠道,强化绿色金融理念。

➤ 金融机构环境风险管理情况

北京房山沪农商村镇银行按照各项信贷业务规章制度及管理流程对绿色信贷业务进行风险管控,高度关注客户及项目的环境和社会风险情况,对违反国家产业政策、环境政策、安全政策及信贷政策的企业和项目,实行“一票否决制”,严格杜绝环境风险事件发生。

北京房山沪农商村镇银行可能面临的环境风险,主要体现在绿色信贷中,因环保相关项目不达标而停产或停业,从而引起的信用风险,涉及的行业主要有采矿业、制造业、电力、热力、燃气及水生产和供应业、餐饮业、房地产业等,本行对以上几类行业加强环保监测调查,随时关注环保、安全生产等政策法规,对环境和社会表现不合规、违法违规、污染严重、社会影响负面的客户,及时采取应对措施,加强风险防范。

➤ 金融机构经营活动的环境影响

北京房山沪农商村镇银行在日常经营和工作中倡导节约环保全员有责,从建设环保型企业点滴做起,致力于践行低碳环保的工作、生活方式,履行促进节约型社会建设的责任。

本行从基础管理抓落实,倡导环保办公。积极倡导“绿色办公、节约办公”理念,号召员工节约用电,养成电灯不用时随手关闭、下班关闭所有电源的习惯;无人使用的会议室及时关闭电灯及空调,打造低碳工作环

境。提倡办公用品循环使用、纸张双面使用；采用 OA 系统进行公文传输，最大程度推行无纸化办公，减少纸质文件的印发量。完善视频会议设备，充分提高视频会议系统使用频率，有效降低会议成本和碳排放。办公区域内放置绿植，改善空气品质和舒适度；办公区域禁止吸烟，放置可回收垃圾桶。倡导绿色办公文化，鼓励员工乘坐公共交通工具上下班。践行厉行节约、勤俭持家的行风，减少使用空调系统，办公家具重复利用等。



为进一步履行低碳经济的社会责任，在网点装修、维修中均采用环保材料，照明系统全部更换为政府推荐的 LED 节能灯。同时，还对内部食堂进行装修改造，将气灶全部更新为电灶，下水系统重新改造，老旧的电磁炉、电饼铛全部换为一级耗能电器，在提高安全的前提下也做到了环保。



2022 年本行倡导全行员工积极参加各项社会环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。为大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，创新村行服务思路，进一步树立本行在百姓心中良好形象。11 月 3 日，北京房山沪农商村镇银行窦店支行

青年小分队前往田家园社区开展志愿服务活动。青年团员们拿起清洁工具对广场周边环境卫生进行清理，为当地百姓创建了干净舒适的生活环境。活动中，本行青年团员充分发挥先锋模范作用，不怕脏，不怕累，一个个干劲十足，对背街小巷内的垃圾死角、楼宇院落内的废弃物、绿化带内的垃圾进行全面清理。



第五节 责任展望

2022年，北京房山沪农商村镇银行将进一步提高站位，坚持以人民为中心的发展思想，深耕“三农”沃土，服务乡村振兴，聚焦主业领域，浇灌实体经济，坚持绿色发展，守护绿水青山，坚持客户至上，推出惠民、利民措施，不断优化资源配置，提升服务实体经济能力，创新小微金融服务模式，倡导公益理念，发扬志愿者精神，用心用力用情推动房山区实体经济发展，以实际行动履职尽责服务社会。

读者反馈

感谢您阅读《北京房山沪农商村镇银行 2022 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，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，本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给我们。

电话：010-61378796

邮件：fshnsczyh@163.com

地址：北京市房山区良乡拱辰北大街 1 号 2 号楼

邮编：102400

联系人：冯思源

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