

# 北京房山沪农商村镇银行 2021 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	2021年1月1日至2021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：XX
联系方式	部门姓名：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 <a href="http://fangs.srcbcz.com">http://fangs.srcbcz.com</a> 网点张贴

### (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 2021 年度信息披露报告》。

### 社会责任关键绩效

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
<b>经济责任</b>				
资产总额	万元	185898.73	151668.16	162083.83
存款余额	万元	155682.26	125604.81	138335.15
贷款余额	万元	68471.41	56113.13	52,884.95
营业收入	万元	6521.16	5534.08	6716.80
员工薪酬	万元	946.54	731.79	1088.15
利息支出	万元	2892.99	2262.33	2240.79
纳税总额	万元	118.49	131.91	376.07
股利分配	万元	0	0	0

净利润	万元	1175.13	663.46	1116.76
资产收益率	%	0.74	0.46	0.66
净资产收益率	%	5.19	3.01	5.23
核心资产充足率	%	29.09	34.73	29.96
资本充足率	%	30.22	35.81	31.01
不良贷款率	%	0.4	0.47	0.53
拨备覆盖率	%	714.87	765.32	851.44
涉农贷款余额	万元	14855.94	12882.84	12470.89
小微企业贷款余额	万元	58603.91	44022.85	38685.69
<b>社会责任</b>				
公益捐赠	万元	0	0	0
消费者权益保护费支出	万元	2	2.5	2.5
员工总数	人	51	45	47
女性员工占比	%	55	44.4	51
员工流失率	%	27.5	11.1	0
人均培训经费支出	万元	0.01	0.11	0.04
<b>环境责任</b>				

节能环保项目贷款余额	万元	500	0	0
人均办公耗电	度	4560	4320	4200
人均办公耗水	吨	21.6	21.5	21
人均办公用纸	万张	1.2	1.2	1.2
人均公务车油耗	升	21	21.5	21.2
视频会议覆盖率	%	75%	68%	53%

## 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

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始终坚持“支农支小”的市场定位，坚持服务本地区小微企业和广大群众，近九年来通过不断的内部机制建设，以考核为导向，全行上下营造出了争先参与普惠金融服务的良好氛围。为更好的服务小微企业，我行通过创新产品和服务，为众多客户解决了融资难题。另外，自新冠肺炎疫情爆发以来，我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，我行通过主动联系走访存量企业，针对确有困难的小微企业，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，2021年累计办理各类贷款延期70笔，金额26462.51万元。2021年，我行制定专项小微三农信贷计划，全力做好小微三农业务，目前我行的所有存量业务全部为普惠金融类业务，截至2021年末，我行贷款户数达到640户，较年初增加154户，当年累计发放各类贷款达到58313.61万元，支持的对象全部为房山区内的客户。

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。提升服务水平是当前日益激烈的市场竞争对我们提出的客观要求。我行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。通过优化流程，提升服务效率，以往客户每开立一笔定期储蓄存款都需

要填写开户单据，现在简化为客户在建立信息后办理定期储蓄存款不再填写开户单据；同时积极响应号召，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（除贷款业务受托支付收取汇款手续费外），不断提高服务质量和营运效率，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。

北京房山沪农商村镇银行始终以客户需求为导向，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。2021年为更好的服务小微、三农企业，我行在原传统信贷产品的基础上推出了“惠兴贷”“惠企贷”“惠福贷”及“惠民贷”四种贷款产品，并不断创新服务品质及效率，坚定支农支小市场定位，积极开展微贷业务，将农村金融最后一公里的服务做深做细做实。

### **第三节 社会责任管理**

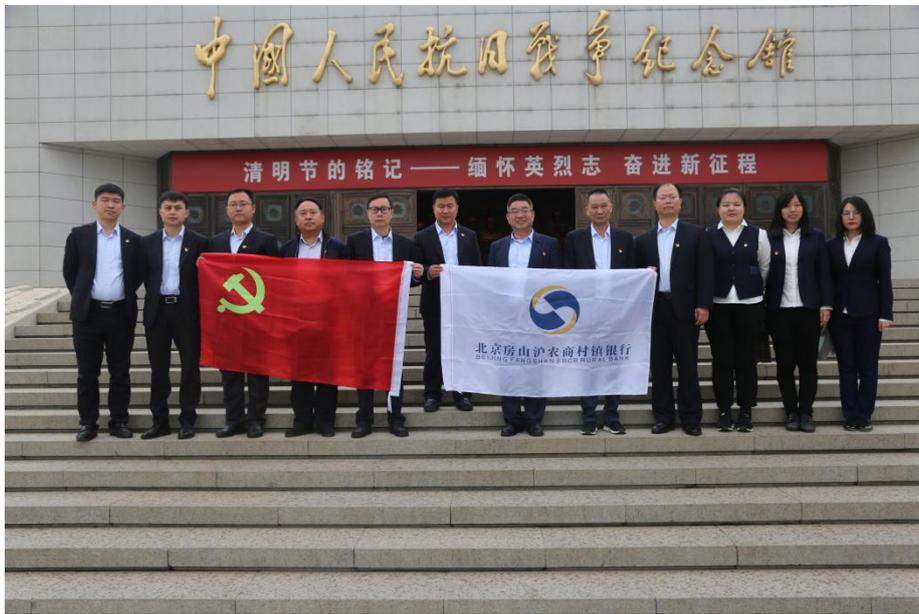
#### **党建引领**

北京房山沪农商村镇银行在上级党委的坚强领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为精神之源、行动之本，着力构建党的领导与公司治理有机融合的制度框架，把党的领导融入公司治理各环节，将党建工作要求写入公司章程，健全公司党组织议事决策机制。同时，将十九大及十九届历次全会精神与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设，强化廉洁作风。

北京房山沪农商村镇银行通过党建引领，进一步将全行思想统

一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

2021年4月2日，北京房山村行党支部开展了“缅怀先烈 铭记历史 接续奋斗”主题党日活动，组织支部党员、入党积极分子来到北京市丰台区中国人民抗日战争纪念馆进行参观学习，带领大家重温了党领导人民进行艰苦卓绝的光辉历程，进一步激发了广大党员们的爱国热情，增强了历史使命感。



2021年5月29日，北京房山沪农商村镇银行组织全体党员干部、共青团员汇聚在十渡平西抗日战争纪念馆，开展“庆祝建党100周年主题MV”拍摄活动，唱响那段熟悉的旋律——《在灿烂阳光下》，共同庆祝中国共产党100岁生日快乐。全体党员重温入党誓词，全体干部职工参观抗战馆及烈士陵园，进一步加深了对党史知识的认识和理解。



2021年5月29日，北京房山沪农商村镇银行组织全体党员干部、共青团员参加房山区长走大会，活动以“庆祝建党百年 喜迎冬奥盛会”为主题，突出文明城区创建和文旅融合发展，展现“生态宜居示范区、科技金融创新城”新房山建设成果。全体村行人全部完成6公里路程，展现了永不言弃的精神。



2021年8月18日，在热烈庆祝中国共产党建党100周年之际，房山村行党支部举办“党旗飘飘 党徽熠熠”主题党日活动，组织全体党员学习《中国共产党党徽党旗条例》，观看微电影《永远的党旗》，并结合历史学习了战争年代革命先烈们无视敌人的威逼利诱，选择慷慨赴死、英勇就义，用生命擦亮共产党员这面响当当的“金字招牌”。



2021年9月18日，房山村行党支部开展“致敬七一勋章 学习楷模精神”主题党日活动，通过学习“七一勋章”获得者柴云振同志的先进事迹，进一步激励引导广大党员干部汲取英模典型的精神力量，立足本职岗位，努力工作、积极进取，更好发挥共产党员的先锋模范作用和党组织的战斗堡垒作用，走好村行二次征程的长征路。



## 公司治理

### 公司治理结构

2021年，北京房山沪农商村镇银行共召开股东大会3次（其中2次为临时会议），审议或听取议案15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5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，审议或听取议案26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，向各级工作人员传达廉洁自律精神，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。2021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），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 搭建银村桥梁 宣传金融知识	优化网点布局，提升综合服务能力 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，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：**2021年末，本行普惠涉农贷款余额 12081.38 万

元，较 2021 年初增加 1898.54 万元。2021 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，简化了基础资料，提高了审贷效率，保证向我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，进一步放宽免责的范围，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：**2021 年末，本行普惠小微企业贷款余额 54803.91 万元，较 2021 年初增加约 1.3 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，2021 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，对我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，拓宽了我行的获客渠道，也使更多的客户了解我行、了解我行的服务和品牌。四是**主动作为，提供既有速度又有温度的服务**，2021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	2021年	2020年	2019年
小微企业贷款余额	万元	58603.91	44022.85	38685.69
小微企业贷款占比	%	85.59	78.45	73.15
小微企业贷款客户数量	户	353	228	135

2021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，及时的解决了企业的困难，2021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3.3亿元，受到了属地政府、监管

部门和企业的好评，进一步践行了我行的社会责任，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，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	2021年	2020年	2019年
员工总数	人	51	45	47
女性员工占比	%	55%	44.4%	51%
员工流失率	%	27.5%	11.1%	0%
培训项目数	场	110	105	105
培训人次	人次	48	39	42
人均培训经费支出	万元	0.01	0.11	0.04

为全面推进村行优质服务建设，提高新、老员工综合素质水平，持续加强全行服务技能水平和品牌影响力，做到让客户满意100%。本行通过“竞赛培训齐开展”的模式，使各部门员工得到了“技”的提升，产生了“质”的变化。2021年6月18日，总行营业部以“全员大练兵”的形式组织全体会计人员开展了业务技能竞赛，比赛包括手工点钞、翻打百张、文字录入三项内容，大家你争我赶，营造了“比学赶超”浓厚氛围，实现了综合柜员整体

业务技能的全面、快速提升，为客户带来更佳体验。



2021年7月，在建党百年之际，为进一步发挥本行青年主力军作用，团支部开展了“我为青年做件事”主题活动，鼓励青年员工冲锋陷阵，多名青年宣讲员主动作为，利用厅堂营销大课堂积极面向社会公众宣传红色金融史、沪农商村镇银行背景和发展愿景。团支部书记路彬主动带领青年团队，放弃周末休息时间，到周边社区、村继续开展金融知识宣传活动。得到了广大群众的认可，提升了本行知名度。通过给青年员工平台，使青年主力军在“营销”活动中大有作为。





为进一步加强干部人才队伍建设，完善后备干部补充机制。2021年8月初，北京房山沪农商村镇银行在全行范围内组织开展了中层干部后备人才库竞聘。此次竞聘，秉持“公平、公开、公正”的原则，经过个人申请、资格审查等程序筛选，16名符合竞聘条件的员工于9月15日晚参加了竞聘笔试，吴景迪董事长等行领导亲自监考。此次竞聘激发了全行员工干事创业的热情，不断增强了人才队伍的厚度，为本行可持续发展提供强大的动力支持和坚实的人才保障。



2021年12月31日，北京房山沪农商村镇银行吴景迪董事长等领导走基层、送慰问、暖真情，向各营业网点辛勤工作在岗位上的一线员工送去了节日的祝福、关怀和问候。每到一处，行领导都详细询问了员工们的工作情况，向大家付出的辛勤劳动表示感谢，勉

励大家再接再厉，为 2022 年的工作开好头、起好步，力争取得新年开门红。当天晚上，本行还为全体干部员工准备了丰盛的“家”宴，大家吃着过年的饺子共同举杯庆祝。今晚，是最忙碌且最热闹的一天，大家的欢声笑语充满整个村行……



本行依托工会组织，严格按照《劳动法》《劳动合同法》做好员工日常管理工作，按时发放工资、足额缴纳社会保险、住房公积金，为员工缴纳补充医疗保险。同时通过争得党政支持，选好协商代表，规范协商程序，履行监督职能做好集体协商工作，及时完善、修订《集体合同》《工资集体协商协议》《女职工特殊专项集体合同》等内容，给员工提供更多的“话语权”，拉近职工与企业的距离，从而提高职工对工会工作的认可，维护职工合法权益，发挥工会桥梁纽带作用。

## 金融教育责任

### 大力开展公众金融教育宣传

2021 年公众金融教育累计投入 8 万元，服务消费者 1600 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。

2021年7月,为庆祝中国共产党成立100周年,本行以“党的百年征途”为主题,结合“我为群众办实事”实践要求,积极面向社会公众宣传红色金融史、沪农商村镇银行背景和发展愿景。受众群体大部分为周边社区的老人和小朋友,各网点的宣讲员们通过分析受众客户特点,了解需求,找准宣传着力点。主要为客户讲述了防范非法集资、防范网络电信诈骗相关知识及防范措施,提示青少年远离不良网络借贷。



2021年9月,“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”主题活动拉

开帷幕，本行组织开展“反假货币”“反洗钱”集中宣传月活动，利用营业厅电视、微信公众号宣传渠道，全面发动厅堂一线团队开展“反假货币”“反洗钱”专题宣传，并依托中国人民银行反假货币知识网络答题活动、播放反洗钱宣传微电影，进一步增强全行员工及客户反假货币的法律意识。

2021年10月，恰逢九九重阳节，本行各营业网点到周边社区面向广大老年群体宣传网络安全知识，开展2021年国家网络安全宣传周系列服务活动。通过PPT讲解网络诈骗典型案例、发放网络安全宣传册等方式，向广大群众宣传普及电信诈骗的惯用套路、如何保护个人信息、防范恶意软件等网络安全知识，提高广大人民群众的网络安全意识和基本防护技能。



2021年，本行高度重视征信宣传工作，通过多种形式开展征信宣传活动，营造了“用征信、助融资、促发展”的良好信用环境，并通过日常宣传、专项宣传等方式，把征信宣传作为全行重要工作之一，切实将征信宣传常规化、普遍化。

日常宣传主要在网点内摆放宣传册、宣传折页，在墙壁上张贴征信宣传的海报，在滚动LED屏中滚动展示征信宣传的口号、标语，在大堂播放征信宣传视频。同时，由大堂经理、信贷咨询值班人员

讲解征信的基本情况，引导企业和个人客户使用商业银行网银查询、手机银行查询、自助查询、智慧柜员机查询等多种“非接触”方式获取征信服务。另外以街道、社区、乡村、企业、学校及周边广场作为第二宣传点，对社会大众做广泛宣传，通过结合市场市场部、微小团队的营销宣传方案，确定每次宣传活动的重点，提前定制宣传用品，实行定点宣传和定时宣传，确保宣传效果。

专项宣传以线上宣传为主，具体包括通过短信、微信公众号等多渠道发布“信用北京查”宣传内容，拍摄《理性借贷》宣传片。以文字、视频、图片等多种方式将“珍爱信用记录、享受幸福人生”的宣传主题深入社会大众。



2021年底，为进一步满足客户需求，本行以“优化厅堂服务”为核心，积极探索“金融教育”新路子，投资1.5万元购置全新电视、桌椅、演讲台，重新打造集授课区、听课区、积分兑换区为一体的“金融知识”大讲堂，通过打造最美厅堂，提升客户体验，真正让客户在“金融知识”大讲堂里学有所获。



## 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

北京房山沪农商村镇银行始终热心社会公益。从依托主发起行到自发组织，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，北京房山沪农商村镇银行致力于开展志愿者服务、慈善捐赠、对口帮扶等公益活动，为社会公众谋求切身利益。

在疫情防控阻击战进入关键阶段的时刻，北京房山村行党支部牵头，联合团支部和工会，共同组织开展了主题为“抵御疫情 共克时艰”的爱心捐款活动。



## 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。

### 一、年度概况

2021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及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2021年12月末，本行各项贷款余额68471.41万元，其中涉农贷款余额14855.94万元，绿色信贷业务2笔，余额950万元，主要支持对象为一家氢能源企业和一家节能改造企业，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2021年，本行房地产开发贷款余额为0万元，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。

## 二、绿色金融发展的战略与规划

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。建立绿色金融名单库，完善名单管理机制，推动客户结构优化。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，本行将以历史耐心对待绿色技能发展，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。

## 三、绿色金融组织体系建设情况

北京房山沪农商村镇银行设立市场部作为绿色信贷牵头部门，负责组织开展绿色信贷各项工作，同时设立 3 个微小团队及 3 个网点，配备 13 名客户经理，负责绿色信贷项目营销、尽职调查、项目上报，落实绿色信贷项目授信条件、贷款发放等事宜。绿色金融岗位配置齐全，全力推进普惠金融，把握好农村金融主力军的定位，助力支农支小，形成了专项的绿色组织体系，为绿色金融提供组织保障。

#### **四、绿色金融制度体系建设情况**

为贯彻落实国家环境保护、节能减排等宏观调控政策，推动调整信贷结构，发展绿色信贷，更好地服务实体经济，促进经济发展方式转变和经济结构调整，有效防控环境和社会风险，北京房山沪农商村镇银行明确了支持地方绿色信贷产业发展的政策方向，梳理绿色金融服务的工作主线及具体措施，为全面加强绿色金融建设打下了坚实基础。

#### **五、绿色金融创新**

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。绿色信贷根据实际情况，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。

## 六、绿色金融典型案例

截至 2021 年，本行累计投放贷款 560879.17 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。

## 七、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。

## 八、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。

## 九、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。

## 十、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。

2021年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。



为进一步提高办公场所的利用率，2021年北京房山沪农商村镇银行成立微小三队，安排至城关支行办公，将微小二队搬至二楼办公区办公，腾出的近20平方米空地作为营业部厅堂营销使用，在装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。



2021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。组织

全员参加区域长走大会，倡导环保与健康同行。全年共计开展 1 次环保培训，取得良好效果。



## 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，坚守服务三农、小微市场定位，不断优化资源配置，聚焦经济社会高质量发展的重点领域，提升服务实体经济能力，创新小微金融服务模式，让金融服务更加安全便捷走到百姓身边。

## 读者反馈

感谢您阅读《北京房山沪农商村镇银行 2021 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](mailto: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。