

立足发展特色 践行社会责任

——2017 年度江苏常熟农村商业银行股份有限公司

履行社会责任报告

2017 年，我行认真贯彻落实党的十九大精神和全国金融工作会议精神，立足金融行业服务宗旨，坚定“三农两小”市场定位，大力支持实体经济，积极服务地方发展，主动践行社会责任，助力维护金融生态，在加快自身转型发展的同时较好履行了省级文明单位承担的社会责任。截至 2017 年末，全行总资产 1458 亿元，较年初增 12%；总存款 990 亿元，较年初增 11%；总贷款 778 亿元，较年初增 17%，其中小微企业贷款占比超六成，涉农贷款占比超七成，实体经济贷款占比近八成；在江苏省 9 个地级市设立营业网点 145 家，在江苏、湖北、河南、云南四省发起设立 30 家“兴福”系村镇银行，员工总数 5000 人，服务客户近 23 万户，户均贷款约 34 万元，其中小微客户占比近 95%；实现净利润 13 亿元，上缴各类税收近 7 亿元，不良贷款率 1.14%。2017 年全球千强银行排名第 559 位，并作为唯一县域农商行入选“中国银行业 100 强”榜单。

一、弘扬时代新风情况

我行积极贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，围绕“以文化建设促进业务发展”这一理念，全面开展社会主义核心价值观教育实践活动，通过“两学一做”学习

教育活动、周末课堂、道德讲堂等形式，深入开展理论学习和实践教育，弘扬传统美德，践行当代价值观，凝聚全行价值共识。配合常熟市全国文明城市创建行动，建立文明规范服务常态化工作机制，不断优化网点文明服务，提升广大百姓金融体验，积极践行“普惠金融、责任银行”企业使命。同时，我行在官网、官微、跑马屏、流媒体等渠道持续播报社会主义核心价值观内容，向全社会宣传道德正能量。

评选道德先进典型方面，2017 年我行发起道德模范先进典型评选活动，评选出碧溪支行徐向红等两位道德模范并在行内开展事迹宣扬，发挥先进典型示范带动作用，在全行营造敢于担当、乐于奉献、立于诚信的良好道德风尚。**文明家庭创建方面**，积极贯彻落实习总书记在会见第一届全国文明家庭代表时的重要讲话精神，开展文明家庭创建活动，评选出张忆峰家庭等多个文明示范家庭，引领全行员工及其家庭树立文明家风，践行文明风尚，推动家庭道德建设。**道德讲堂方面**，发起“积小善为大善”、预防职业犯罪道德教育、合规法制建设等讲座，加强社会公德、职业道德和个人品德建设，营造和谐文明、敬业诚信工作氛围。**诚信主题教育方面**，开展诚信守诺教育实践活动，通过向客户发送诚信宣传页等形式，向公众宣传个人征信重要性，倡导公众珍视个人征信。**绿色生活方面**，制定餐厅就餐公约，倡导文明用餐，反对铺张浪费；建立电子化办公系统和服务系统，减少纸张使用和业务审批资源消耗。**文明风尚传播方面**，落实常熟市“文明交

通大整治大提升行动”工作要求，持续开展公共文明引导志愿服务，全年累计开展近 40 次志愿活动，150 多名员工参与其中。

二、优化管理服务情况

我行立足行业实际，以打造“江苏百姓银行”为目标，不断强化文明管理服务。一是建立健全服务规范。制订《营业网点文明服务规范管理办法》，梳理量化 70 多项服务标准；利用厅堂流媒体等渠道公开服务承诺和文明城市公约，切实履行社会职责；积极投身江苏省文明网点创建活动，董浜支行获“江苏银行业星级营业网点”称号；各网点设置绿色通道和爱心窗口，为老残病孕等特殊客户群体提供快捷贴心服务；开展“贴心服务、从心开始”柜面营销服务专题培训，超 700 人次参加培训，评选 16 名“网点明星代言人”。二是加强员工队伍建设。制定“鸿鹄高飞”管理型人才和“鲲鹏展翅”专业人才培养发展计划，为员工提供适合自身发展的职业平台；重视员工人文关怀，开展丰富多彩文体活动，丰富员工业余生活，激发员工创造力和凝聚力。2017 年末，全行员工中 80、90 后员工占比超 85%，打造了一支近 2000 人的小微金融“青年军”，全力支持小微普惠金融发展。三是落实绿色环保理念。将绿色环保理念全面纳入经营中，一方面大力发展绿色金融，健全绿色信贷体系，先后研发“减排贷”“创绿贷”“太阳能分布发电能源按揭贷款”“太阳能热能利用专项贷款”等绿色信贷金融产品；另一方面强化绿色运营和环保办公理念，推进业务电子化、办公无纸化、废物分类回收等环保

行动。

三、单位文化建设情况

2017 年，我行以员工队伍为基础，以建设幸福银行为目标，不断发挥企业文化的凝聚力、向心力和创造力作用，推动企业文化与发展战略和谐统一。成立由行长担任组长的企业文化建设领导小组，统筹全行企业文化建设，依托组建工会、团委、妇委以及 12 个文体协会等员工群团组织，开展助力“新春开门红”宣传、职工运动会、南湖徒步、青年联谊、烹饪大赛等特色文体活动，提升员工幸福指数，增强队伍的凝聚力和战斗力。获得全省农商行首届篮球联赛冠军、苏州“农发杯”乒乓球邀请赛团体冠军等荣誉。在营业网点精心布置咖啡吧，打造员工幸福生活品牌，对接外部合作单位输出优质服务理念，利用非金融手段拉近与客户距离。积极助力“强富美高”新常态建设，支持参与全市文化体育事业发展，连续多年赞助尚湖马拉松、市民徒步大会等大众体育活动，开展电影戏曲下乡、新春文艺汇演等文化惠民工程，助力弘扬优秀传统文化。

四、开展公益活动情况

我行在稳健发展的同时时刻不忘反哺社会，履行“责任银行”社会使命。成立慈善基金会，不断拓展捐助渠道，科学规划公益项目，积极传播慈善理念，2017 年累计捐款 700 万元，与常熟市慈善总会、常熟市慈善基金会建立长期战略合作关系，向常熟市慈善总会认捐 5 年内不少于 1000 万元善款，荣膺 2017 年度“全

国慈善会爱心企业”。组建志愿者协会，累计注册员工 1258 名，发扬“帮助他人、快乐自己”志愿者精神，积极开展云南爱心支教、探访空巢老人、关爱特殊儿童、捐助贫困学子等公益活动，为创建全国文明城市积极贡献力量，获得“创建全国文明城市工作集体三等奖”。

在履行社会责任过程中，我行也深刻地认识到存在的不足，主要体现在：一是企业文化建设在基层分支机构组织力和影响力有待提升，一线员工尤其是常熟以外机构员工参与度不高；二是与客户沟通交流的渠道不够丰富，客户的文化认同感尚需增强；三是在电子化、无纸化办公和服务系统建设上还有一定提升空间。针对不足之处，我行将不忘发展初心，坚守社会责任，继续宣传和弘扬社会主义核心价值观，不断完善客户服务体系，坚定环保绿色发展理念，更好发挥文化建设在助推业务发展和密切联系客户方面的作用，为客户提供更优质专业服务，为员工创造更广阔发展空间，打造现代零售银行特色品牌。