

# 厦门农村商业银行股份有限公司

## 2024 年度社会责任报告

2024 年，厦门农村商业银行股份有限公司（以下简称厦门农商银行或本行）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深刻践行金融工作的政治性、人民性，切实履行社会责任和使命担当，全力助推地方经济社会发展。现将相关情况报告如下：

### 一、聚焦主责主业，坚守支农支小定位

坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的金融服务，助力地方经济发展。截至 2024 年末，贷款总额 7,442,131.62 万元，连续 5 年在金融机构服务乡村振兴考核评估中获评“优秀”，有力发挥农村金融主力军、普惠金融排头兵、乡村振兴主办行的作用。

#### （一）持续助力乡村全面振兴

一是全力支持村集体经济“造血”动能。不断改进“蔡塘模式”，参与市政府重点“富民工程”，为厦门村集体发展用地、安置房建设、农业生产基地等项目提供金融服务支持。截至 2024 年末，共支持 10 个村集体项目建设，贷款余额 15.21 亿元，较年初增长 8.38 亿元，全年投放金额 8.56 亿元。二是持续增强乡村居民金融需求覆盖面。已对厦门全市 147 个村居全部开展整村授信营销，授信覆盖面达 100%。授信客户超 4,400 户，授信总额近 16 亿元。

## （二）增强支持实体经济发展

一是加强民营小微企业客群建设。对“微易贷”产品进行调整优化，缓解民营小微企业融资难、担保难；进一步优化贷款流程、简化贷款手续，并结合尽职免责和利率优化方面提高支行服务积极性，提升支行和客户经理敢贷愿贷的能动性。截至2024年末，“微易贷”新投放97户，贷款金额1.91亿元。二是聚力支持工业园区客户。聚焦以同安工业集中区、同安新城工业园、火炬（翔安）产业区、火炬园等为代表的产业园区和工业集中区，根据市场变化情况，及时优化调整工业厂房贷产品政策，推动工业厂房贷的快速发展。截至2024年末，工业厂房贷投放金额5.72亿元，共支持28户本地企业。三是加强与协会、商会等社会团体的互动合作。深入沟通并组织相关资源对接，共同探索业务合作的切入点，主动融入并做好信息沟通、资源整合，提供精准定制的金融服务。截至2024年末，共与62个商协会等社会团体签订合作协议，已有24家商协会等社会团体实现业务需求落地，新增授信5.35亿元。

## （三）用好用足政策产品

一是运用“财政+金融工具”，推广“厦门农信基金增信贷”产品。截至2024年末，该产品支持农业主体74户，金额1.23亿元。二是持续推动“再贷款+普惠贷”等“政策+金融”产品，切实让利小微企业。截至2024年末，“再贷款+普惠贷”贷款余额6.98亿元，支持小微客户509户，更好发挥央行再贷款资金的精准滴灌作用。三是利用“政策+

金融”工具，用足转贷款政策。积极运用转贷款的低成本资金，扩大对小微企业的信贷投放，切实将优惠利率传到至市场主体。截至 2024 年末，转贷款普惠贷投放金额 5.84 亿元，支持小微企业客户 252 户。

## **二、推进民生服务，提升金融服务质效**

### **（一）推进场景渠道建设**

1. 持续拓增各类收付类场景运用项目。2024 年初落地乌涂商业街综合场景项目，实现村集体分红、消费均在当地的闭环管理；成功服务厦门市乡村振兴精品示范动线必经点一稻香上陵景区，创新推出智慧餐饮解决方案；落地本行首个长者食堂项目嘉福花园，为社区居民的社区助餐提供便捷、安全的就餐体验；落地本行首个统一收单平台智慧寺庙场景项目，为后续同类场景落地提供了模板；落地软件园三期 C06 社区食堂、滨海街道智慧食堂，为园区、街道办事处食堂运营、用餐体验带来更大便利。2024 年落地各类收付场景项目 51 个。

2. 积极推进综合渠道类场景整合服务。2024 年对接医疗机构（后溪卫生院、大嶝医院等），提供诊间结算系统升级、代发工资、信贷等综合服务，积极拓展医疗场景提升客户粘性。2024 年为 3 家医院提供存款结算、每月代发工资、员工市民卡、个人信贷需求等综合服务。

### **（二）优化产品服务机制**

#### **1. 增强支农产品服务供给，提升服务体验**

先后推出“高素质农民贷款”“乡村振兴碳汇贷”等产

品，优化整村授信、福居贷等产品政策，制定白名单产品业务实施细则；做深做实减费让利，以差异化定价降低企业融资成本；持续推进信贷流程优化，推出“信易查”功能，精简申请材料、简化经办工作流程，提高审批效率，推动无纸化移动办贷，提升客户的办贷体验，进一步增强金融服务的可得性和便利性。

## 2. 推进标准化产品服务优化，提升申贷体验

(1) 进一步优化“e 鹭贷”产品，制定重点客群推动专案，如医疗金融专案、人才贷、国补清单专案等，推动支行快速覆盖重点客群金融需求。截至 2024 年末，“e 鹭贷”系列业务全行授信金额 89.00 亿元，用信余额 59.49 亿元，授信 40,951 户，其中全年新增授信 7,235 户，新增贷款投放 22.10 亿元。

(2) 创建“申贷小程序”一站式工作台，整合官网、微信公众号、小程序等进件渠道，为客户提供一键申贷服务，为客户经理提供集“政策、产品、系统、活动”于一体的工具包，打造“特色进件+产品工厂”的数字普惠金融贷款模式，助力增强线上服务。

### (三) 完善信用体系建设

加强与政府相关部门的沟通协作，共同推动农村信用体系建设，完善农户信用信息，并配套出台相关支持政策，提高农民群众的信用意识和信用水平。截至 2024 年末，共评定信用村 19 个、信用户 25,873 户。本行推荐的后溪镇岩内村等 5 个行政村均被评定为 2024 年度“福建省金融信用村

(厦门)” (共 6 个)。

### 三、深耕绿色金融，助力美丽厦门建设

#### (一) 加大绿色信贷投放力度

践行“绿水青山就是金山银山”的新发展理念，主动将绿色金融融入自身经营发展的战略重点，与农村金融战略有机融合，建立健全绿色金融服务体系，着力推进绿色金融创新，引导资金向低碳、环保、节能领域倾斜，通过探索绿色金融普惠化、数字化，有效扩大绿色金融发展的广度，把更多金融资源用于促进绿色发展，助力做好绿色金融大文章。截至 2024 年末，本行绿色信贷余额 27.51 亿元，较年初增长 4.76%，占各项贷款余额 3.54%，较上年增长 0.26 个百分点。

#### (二) 大力推进节能减排工作

1. 采取多项节能措施：对办公区域照明系统进行智能化改造，安装感应灯和节能灯具，降低电能消耗；推广使用高效节能办公设备，更新老旧设备，并实施严格的空调管理制度，合理调节室内温度，避免能源浪费；加强用水设备维护管理，推广节水器具，避免长流水现象，鼓励使用雨水和再生水。通过这些措施，年度能耗降低约 9%，年度用水量降低约 9%。

#### 2. 控制好经营活动产生的资源消耗

2024 年，本行温室气体排放总量 2,311.72 吨二氧化碳当量，包含自有交通运输工具消耗燃油及营业办公产生的温室气体，人均温室气体排放 1.88 吨二氧化碳。

本行经营活动直接资源消耗方面，营业办公用水 3.62 万吨，人均用水量 29.36 吨；耗油量 5,061.79 升，人均耗油 4.11 升；间接自然资源消耗方面，营业办公耗电 562.19 万千瓦时，人均耗电量 0.46 万千瓦时；营业办公消耗纸张 53.76 吨，人均消耗 0.04 吨。

截至 2024 年末，全行共发展手机银行客户 841,564 户，全年累计交易总笔数 425.41 万笔；个人网银客户 308,115 户，全年累计交易总笔数 34.66 万笔；企业网银 21,543 户，全年累计交易总笔数 77.66 万笔。本行在用 VTM68 台，MTM61 台，持续推进智能机具柜面业务分流，在开展智能化服务同时，有效降低碳排放。

### **（三）控制投融资活动对气候与环境的影响**

截至 2024 年末，本行绿色信贷余额 27.51 亿元，占各项贷款余额 3.54%，绿色贷款余额折合标准煤减排量 19,483.23 吨，二氧化碳减排量 36,163.00 吨，二氧化硫减排量 578.67 吨，氮氧化物减排量 813.73 吨。绿色贷款按人行分类投向前五为：绿色建筑，既有建筑节能及绿色化改造，绿色有机农业，碳汇林、植树种草及林木种苗花卉，水力发电和抽水蓄能装备制造。

本行发行“2024 年厦门农村商业银行股份有限公司绿色金融债券（第一期）”，发行规模 5 亿元，票面利率 2.18%，债券期限 3 年，为本行绿色信贷提供了稳定的中长期资金来源。截至 2024 年末，本行绿色债券投资余额 3.61 亿元。

## **四、完善工作举措，营造便民支付环境**

## （一）提升账户服务水平

聚焦账户服务关键环节，全面深化简易开户服务。针对流动就业群体等个人客户，持续优化简易开户服务流程，公示明确必需的材料清单；在厅堂醒目公示开户服务“三公开”、三级监督电话等，打造阳光账户服务，提升客户信任感和满意度。优化改造新版永居证相关设备系统的证件识别、信息读取功能，保障新旧证件过渡期服务“零断点”。

## （二）优化现金使用环境

积极宣传人民币法定货币地位，打造人民币现金流通良好环境。网点备足各类券别现金供应，设置“零钱包”兑换绿色通道，实现即来即兑；普惠金融服务点、福农驿站配足小面额现金，满足客户取现、零币兑换等需求。主动对接便利店、超市、餐饮、菜市场以及出租车公司等高频小额现金交易对象，网格化开展整治拒收现金宣传和排查，增强公众人民币现金使用体验感。

2024年累计宣传排查各类商户12,388户，兑换零钱包6,975个，签订不拒收现金承诺书6,839份，张贴支持现金收付标识1,267份。

## （三）延伸金融服务触角

践行普惠金融，延伸金融服务。重点关注老年群体及农村居民，提升金融服务覆盖面和可及性。

1. 聚焦“银发”，推行上门服务。针对因病或行动不便无法亲临网点的老年客户，实施快速响应机制，提供安全合规的上门服务，有效解决老年客户业务办理难题。

2. 深耕农村阵地。设立农村普惠金融服务点和福农驿站，便利周边村民就近办理查询、小额取现、转账、缴费等基础金融业务，福农驿站增设金融助理驻点服务窗口，打造集金融咨询、政策宣传、便民服务于一体的综合平台，提供“有温度、零距离”的特色金融服务。

3. 创新“金融+文化”融合。在3家网点厅堂创新引入厦门市图书馆丰富的图书资源，共计藏书5,900余册，集政策宣传、金融服务、图书借阅、非遗传播、文化沙龙、特色展览于一体，打造“金融公共文化新空间”，有效提升“百姓银行”服务内涵。2024年12月建成当月，开展4场专场活动，借阅图书708次。

## **五、热心公益事业，着力打造“暖心银行”**

### **（一）开展助学活动**

2024年本行与厦门市教育基金会、福建农信慈善基金会达成三方协议，合力践行“精准助困”的社会使命。同时将原捐赠金额由每人5,000元提高至6,000元，更好地表达了厦门教育基金会、福建农信慈善基金会对各位寒门学子的殷切期望和鼓励。2024年厦门农商银行通过厦门市教育基金会向全市75名学子共捐助45万元。

教育兴则国家兴，教育强则国家强。本行依托福建农信慈善基金会坚持不懈连续10年开展捐资助学活动。2014年至今，累计为875名家庭经济困难学生实现学习梦，捐助金额达462.2万元。同时将捐资助学与助学贷款相结合，积极推广和发放生源地助学贷款。截至2024年末，当年新增发

放贷款 2,120.88 万元，助学贷款余额 4,618.04 万元，支持学生 2,194 名圆了大学梦。

## （二）开展志愿服务

1. 积极开展环保公益类活动。深化“党建+”活动，发挥近邻党建优势，与曾厝垵社区、高殿社区、江头社区等社区及其他共建单位，开展“洁靓家园”“洁净家园”“护园行动”“环境卫生 人人有责”等系列环保公益活动，以实际行动向社会群众宣传共建家园、保护环境的文明理念，提升人民群众居住环境，增强人民群众的幸福感和获得感。本行全年累计开展环保公益活动 11 次，参与人次达到 234 人次。本行将继续承担“厝边银行”的社会责任，增加与共建单位之间的密切友好交流，共同探索保护生态环境的新篇章。

2. 深化工会驿站近邻服务。各驿站（授牌 24 家）所在区级管理中心及支行持续热忱为“厝边”劳动者提供近邻服务，坚持把满足户外劳动者基本需求摆在首位，提供休息、饮水、热饭等基础性服务，解决“喝水难、吃饭难、休息难、如厕难、补给难”等现实问题。本行在支行营业场所原有配置（空调、沙发、饮水设施等）基础上，统一采购配置了微波炉、充电充气工具、维修工具箱等服务设施物品，拟定了驿站服务公约，并制作驿站宣传海报及职工电子书屋、“扫码入会”二维码等工会服务宣传材料，提升驿站服务规范化与可持续性。拓展多样化“工会驿站+”服务模式。于端午节期间组织开展“‘粽’享农商 清凉‘驿’夏”主题活动，

酷暑之中“送清凉”，弘扬端午节传统文化，传递本行对户外劳动者的关爱、祝福与尊重。结合金融知识普及宣传教育等活动，在驿站开展微宣讲、微课堂、送文化、送法律等特色服务。

### （三）关爱老年群体

聚焦老年客户的便捷、安全与服务体验，持续升级网点“硬环境”与“软服务”，积极履行社会责任。

1. 完善适老设施，优化网点环境。厅堂统一配备饮水机、雨伞、点钞机、老花镜、爱心座椅和适老化优先窗口等便民设施，落实每日巡检机制；尊重老年客户习惯，保留存折、纸质存单等传统服务；全面推进无障碍改造。截至2024年末，全行63家网点建成无障碍坡道，3家网点配置无障碍停车位，并张贴无障碍求助电话，营造便捷、舒适、安全的网点环境。

2. 规范服务流程，传递服务温度。网点普遍配备亲和力强、精通闽南语的服务人员，为老年客户提供“一对一”引导及反诈反假提示，设置客服专线，响应并解决老年客户的咨询、纠纷与投诉。

3. 丰富金融产品，支持“老有所养”。推出以养老为目标的“三星高照”敬老金礼仪存单、存本取息、社保卡专属存款等存款产品，2024年认购超过80亿元；针对中老年客群选配低波动理财产品，中老年专属理财销售金额2,326.52万元。

4. 积极开展“近邻服务”工作。截至2024年末，本行

已创建敬老示范网点 13 个、农村普惠金融服务点 8 家、福农驿站 3 家，配备金融助理超 300 人，为老年客群提供全方位服务。通过社区共建活动，组织推动公益健康知识科普、公益健康管理服务、涉老反诈防骗普法宣传，参与人数 3,200 多人次；通过敬老月主题服务活动开展走访慰问和关爱帮扶，惠及人数达到 1,700 多人次。

## **六、普及金融知识，维护消费者合法权益**

2024 年，本行将“消费者权益保护中心”更名为“消费者权益保护部”，并从二级部门升级为一级部门，规范部门及岗位职责分工，进一步增强全行上下对消保工作的重视度和方向性，切实保护金融消费者合法权益，构建和谐稳定的金融消费关系。

本行始终将消费者权益保护作为履行社会责任的重要抓手，构建“制度保障+常态宣教+精准服务”三位一体的消保工作体系。

### **（一）增强制度保障**

一是制定《厦门农商银行金融知识普及和金融消费者教育工作管理办法》，明确部门职责、考核机制及资源保障，确保教育宣传常态化、规范化。二是印发《厦门农商银行 2024 年度金融知识宣传教育工作方案》，细化主题、关注重点人群及创新形式，将教育工作纳入常态化工作体系。

### **（二）多维宣教，普及金融知识**

1. 开展常态化宣传，打造“身边课堂”。一是网点阵地化。全行 63 家营业网点设立公益金融知识宣教区，配备折

页、手册、互动设备等资源。设立“金融知识服务台”，由消保专员提供一对一咨询，帮助消费者更好地学习掌握金融知识。二是场景融合化。结合春节、重阳节等传统节日，开展系列主题活动，通过戏曲表演、有奖问答、专题知识讲座等群众喜闻乐见的形式，宣导金融政策和金融知识，提升消费者风险防范意识。三是数字赋能。线上通过微信公众号发布风险提示、以案说险及活动动态，并发动员工通过朋友圈开展刷圈活动。线下与厦门日报、海峡导报、厦门晚报、海西晨报等主流媒体合作，刊发消保专题报道，传递“好地方的好银行”形象。

2. 加强集中性宣传，深入开展主题宣教。围绕“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“5.15 全国投资保护宣传日”宣传活动、普及金融知识万里行教育宣传活动、“金融教育宣传月”活动等节点，积极开展教育宣传，如行长值大堂，以“大堂经理”的角色亲近客户，了解客户需求，积极为客户答疑解惑；如进农村，通过专题讲座、搭台唱戏等方式，为老人等群体送去与他们密切相关的金融知识；如进社区，通过有奖问答、抖音直播等方式，与时俱进地为居民传播金融知识；如进校园，通过“学好金融第一课”、财商课堂等方式，积极为把金融知识纳入国民教育体系贡献农商力量；如进企业，通过一对一讲解、播放教育视频等方式，为新市民等群体奉上惠民利民政策；如进商圈，通过发放宣传折页、设立宣传咨询台等方式，为商户朋友讲解理财等基本金融概念，助力他们财富增值。

3. 普及金融知识。通过“精准触达、多元协同、数字赋能”，扎实做好金融知识普及宣传，以网点为阵地，联动微信、公众号、海报、纸媒等多渠道，精心组织参与全国性、区域性主题集中宣传活动，结合“六进”宣传，构建“线上数字传播+线下场景渗透”的常态化宣传体系；同时，聚焦“一老一少”等重点群体，普及适老化金融宣教、青少年理财启蒙、各类反假、反诈防非、反洗钱等金融知识宣传，切实赋能公众金融素养。