

贵阳农村商业银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告

贵阳农商银行董事会办公室印

2023 年 4 月

贵阳农村商业银行股份有限公司

2022年度社会责任报告

一、企业概述

贵阳农村商业银行股份有限公司（以下简称贵阳农商银行）成立于2011年12月22日，注册资本38.23亿元人民币，是由原贵阳市云岩、南明、小河、白云四城区农村信用社（合行）改制创建而成的，有着50多年的历史传承和文化底蕴，是贵阳市委、市政府直接领导的地方国有银行、是贵州省第三大地方法人银行、是全省规模最大的地方性农村法人金融机构。

作为贵州省第一家股份制农村商业银行，贵阳农商银行构建了“333”董事会治理架构和“221”监事会治理体系，形成了“党委核心领导、董事会战略决策、高管层执行落实、监事会依法监督”的公司治理基础；确立了乡村振兴特色银行战略定位，构建起“一体两翼四轮驱动”的战略发展格局，坚定不移推进社区化、特色化、数字化“三化”转型的市场策略，全力打造社区银行、特色银行、数字银行和精品银行“四大银行”；确立了忠、智、增、严、实的企业文化核心价值观，升华了“忠诚担当、后发赶超、真抓实干、拼搏创新”的贵阳农商银行精神，“为民为企业提供优质金融服务”的初心和“让金融资源发挥最大效益，让社会财富增值增效”的使命，扎实推进改革管理创新与服务创新的有机结合，有

效利用大数据、科技金融手段提升特色化金融服务的能力和水平，不断强化风险内控建设、规范内部管理流程、树立优质企业文化，加速形成特色品牌和差异化竞争优势，致力建设治理完善、管理先进、经营稳健、实力雄厚的地方性商业银行。

二、荣誉与奖项

2022 年，理财综合能力处于普益标准、中证金牛排位前 20 名；在《清华金融评论》发布的“2022 中国银行业排行榜 200 强”中，成为上榜机构中位次上升最多的银行，位次较上年跃升 32 位；荣获“2022 年全国农村金融新闻宣传先进单位”“全国农信系统县市级宣传标杆单位”“2022 贵州服务业企业 100 强”“2022 贵州企业 100 强”；多个网点分别荣获中华总工会“省级示范点”称号，充分彰显战略品牌影响力。

三、战略引领改革创新

结合自身资源禀赋和发展定位，加强顶层设计和战略谋划，先后制定《贵阳农商银行乡村振兴特色银行发展规划（2019-2023）》《贵阳农商银行“十四五”规划和二〇三五年远景目标》，努力构建以乡村振兴特色银行为战略本体，以社区银行和绿色银行为发展两翼，以数字金融、养老金融、价值金融和农村金融为四大驱动力的“一体两翼、四轮驱动”战略发展格局，加快建设生态牧业产业金融科技平台、生态种植业信贷监测平台、全省农民信用贷款平台、超值购双链平台“四大金融科技平台”。同时，根据战略细分，提出了以打造社区银行、特色银行、数字银行和精品银行“四大银

行”为载体，全力推进社区化、特色化、数字化“三化”转型的市场策略，着力在细分市场上做出特色，拼出深度和温度，形成比较优势，走出一条特色化发展道路。

四、公司治理优势及特色

近年来，本行以监管政策为指引，紧紧围绕监管要求，重点对照党的领导、股东治理、董事会治理、风险内控、关联交易治理等内容，持续健全“党委领导核心、董事会战略决策、监事会依法监督和高级管理层授权经营”的公司治理体系，科学界定“董监高”职责边界，不断优化工作流程和权利配置、强化运行效力和制衡效应，确保“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作，推动内部控制有效运行、发挥效应。

（一）推动党的领导和公司治理有机融合

按照“治行先治党”的原则，不断深化党在公司治理中的领导核心和政治核心作用，着力加强党的政治建设、组织建设、纪律建设等六大方面建设，完善党建入章，制定党委议事决策规则，规范前置研究程序，认真落实“双向进入、交叉任职”要求，确保党组织发挥作用组织化、制度化、具体化，总行8名党委委员中有6名进入董事会、监事会、高管层；持续深入把党委意图通过公司治理程序融入董事会、监事会、管理层履职工作，体现到推动高质量发展的经营管理和业务实践中，有力推动“139”党建品牌纵深推进，成功打造了一个市级党支部标准化规范化示范点，切实将党委把方向、管大局、定政策、保落实的政治优势、组织优势转

化为公司治理优势、经营管理优势和市场竞争优势。

（二）优化法人治理架构

构建了 3 名执行董事、3 名非执行董事、3 名独立董事的董事会“333”治理架构，2 名职工监事、1 名股东监事和 2 名外部监事的监事会“221”治理格局，以及 1 名行长、3 名副行长、1 名风险总监、1 名营销总监、1 名财务总监的高管层架构。一是按照“专业人做专业事、金融家办金融事”的原则，优选适格的董事、监事。董事、监事均来自国有企业、银行、高校等领域，具备金融经济、银行、会计、资本市场等多领域专业背景，独立董事均由具备多年上市企业履职经验的国内知名经济学者担任，从地域、性别、知识结构、专业素养和经验等方面具有互补性。二是结合本行经营需要，优化调整各专门委员会人员配置，完成董事会下设八大专委会、监事会下设两大专委会的组建优化，形成定位清晰、权责对等、运行协调、制衡有效的法人治理结构。三是配备具备多年银行从业经历的资深人士担任高管，具有专业的银行管理经验。

（三）提升董事会治理效能

建立健全有效的制度体系，完善董事约束和监督机制，规范优化董事会工作流程，绘制权利运行流程图，搭建有效的信息传递反馈机制，构建更加高效、有序的公司治理体系。通过内外结合，引入外部评价的方式，认真开展董事会及其成员履职评价工作，强化结果有效应用，不断提升董事会规范运作和科学决策水平，进一步提高公司治理能力。加大战

略管理力度，以有效落实“战略评估督导”“战略成果展示”等工作苦练内功，加强战略跟踪，健全战略支撑体系、战略评估体系，以深度抓好“宏微观环境研究”工作强化内功，通过“内外兼修”工作模式打造过硬真功，有效保障战略执行。

（四）强化监事会有效监督

监事会紧紧围绕全行发展战略和改革进程，抓好了对董事会、高管层的履职监督和评价工作，按季跟进全行“三化”转型、重点领域风险内控情况以及调研发现问题的整改落实情况，对战略规划实施过程中的重点措施进展情况、存在的主要问题和面临的困难予以关注，积极配合和促进全行战略部署和重点工作的落实，切实发挥了有效的监督指导作用。

五、狠抓内控风险管理，打牢稳健发展根基

2022年，本行坚持“稳中求进”的工作总基调，以“夯实业务与管理基础、重构风险管理体系”为目标，实施适中的风险管理策略和稳健的风险偏好，以全面风险管理体系建设为抓手，坚决落实风险管理各项工作要求，主要风险监管指标基本达标，全行风险整体可控。

2022年，按照本行全面风险管理战略部署，以量化风险管理和风险定价为目标，稳步推进全面风险管理体系建设及各项相关工作。本行信贷资产稳步增长，资产质量持续向好，信用风险整体可控。建立了规范的市场风险管理架构和职责体系，各项市场风险指标控制在设定的偏好水平以内，市场风险水平总体保持稳定。持续推进操作风险管理各项工作的

有序开展，操作风险整体可控，无操作风险损失事件发生。高度重视流动性风险管理工作，将流动性风险纳入全面风险管理体系，建立健全适时、合理、有效的流动性风险管理机制。建立与业务性质、规模和复杂程度相适应的、完善的、可靠的银行账簿利率风险治理架构，明确了董事会、监事会、高级管理层、资产负债管理委员会、风险管理委员会、总行管理部门在银行账簿利率风险管理中的职责，保证利率风险管理的有效性。信息科技风险总体可控，声誉风险平稳可控。持续完善战略风险管理机制，积极推动乡村振兴特色银行战略及“十四五”规划重点任务落地实施，全行战略风险总体可控。紧紧围绕风险为本的反洗钱工作理念，有序推动反洗钱工作有效落实。

六、拥抱绿色，努力为环境保护贡献力量

本行全面贯彻党中央的总体部署，积极助力国家“双碳”目标、国家生态文明试验区建设和省市绿色产业发展，始终坚持“绿水青山就是金山银山”理念，将绿色银行、绿色金融作为“一体两翼、四轮驱动”战略布局的重要支撑，形成了七大学研专班+十大特色支行的绿色金融发展体系，并配套构建绿色信贷管理、制订绿色信贷战略指引，切实加大了对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持力度。截至2022年末，绿色贷款余额为148.46亿元，占全行贷款余额的17.61%（银保监统计口径）。

（一）加大绿色信贷投放

重点支持低碳、循环、生态领域产业发展，坚决退出安全生产不达标、环保排放不达标、污染严重且整改无望的落后企业，大力推动绿色产业融资，取得明显成效。2022年，新增投向绿色领域贷款28.25亿元，重点支持了新型保温材料制造、环保电线电缆生产、节能环保燃气轮机制造、园区分布式光伏发电绿色能源项目、新能源汽车电池等配件生产、污水处理设备设施项目、高标准农田建设、农村土地整治项目、矿山生态治理项目、杜仲种植、刺梨种植、湿地公园绿地建设等绿色产业发展。

（二）持续产品创新

成立分别由7位行领导牵头的产业研学专班，在绿色产业领域组建了生态林业、绿色食品、绿色制造3个产业专班，着力研究相关理论、政策，促进研究成果转化为应用产品。结合乡村振兴发展战略，本行推出十大乡特系列信贷产品，其中“共享农庄贷”“美丽乡村贷”“田园综合体贷”“农村土地整治项目贷”“农业按揭贷”为绿色信贷类产品。根据贵州省十二大农业特色产业之一的肉牛产业，根据产业发展规律和特点，研发“生态牧业-肉牛养殖贷”。

（三）加强宣传引导

持续抢抓全国性报刊的宣传渠道，2022年推选《深耕绿色金融“试验田”赋能绿色信贷》一文，入选中华合作时报社出版的《突围之路——2022农村金融转型创新案例集》，积极营造金融支持绿色发展的良好舆论环境。

（四）开展碳排放核算

2022 年，聘请第三方专业机构，对上年度绿色投融资活动开展碳排放核算，绿色信贷环境效果显著。其中，节能环保产业贷款折合节约标准煤 2892.33 吨、折合减排二氧化碳 6722.33 吨、折合减排 COD217.94 吨、折合减排氨氮 24.44 吨，生态环境产业贷款折合减排二氧化碳 15556.71 吨。同时，充分关注办公运营工作过程中对环境产生的影响，积极践行绿色运营理念。经测算，总行人均汽车燃油用量较上年减少 12%，人均用电量较上年减少 9%。

七、回归本源，奋力支持“乡村振兴”

（一）牢记初心，扎实助力乡村振兴

牢牢把握党的二十大关于“全面推进乡村振兴”“扎实推动乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴”等重要论述，紧紧围绕建设乡村振兴特色银行战略目标，不断完善“四大金融科技平台”“十大特色支行”建设，践行乡村振兴银行使命，为省市“三农”工作提供金融支撑。一是以农业产业政策为导向，围绕“粮袋子、奶瓶子、菜篮子、油罐子”不断提升对农业现代化产业的金融服务质效。截至 2022 年末，累计支持乡村振兴建设资金 277.80 亿元，较年初增长 28.47%。全行普惠型小微企业贷款余额为 107.51 亿元（剔除贴现），增速 19.95%，高于各项贷款（剔除贴现）0.66 个百分点；全行有贷款余额户数 5592 户，较年初增加 363 户，完成“普惠型小微企业贷款增速不低于各项贷款增速、有贷款余额户数不低于年初水平”监管目标；新发放普惠型小微企业贷款平均利率 5.77%，较年初（6.1%，不含票据融

资)下降0.33个百分点,实现“降低普惠型小微企业贷款综合融资成本”的监管要求。二是积极落实市政府关于贵阳贵安脱贫人口小额信贷工作部署,制定了贵阳农商银行脱贫人口小额信贷实施方案,并与各区县农业农村局联动开展工作,累计开展入户宣传1552户,宣传面达100%;开立账户并发放银行卡249张;完成建档249户、评级238户;授信204户,授信金额938.42万元;发放贷款204户,贷款金额783.5万元,脱贫人口贷款面达13.14%,巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。三是为新市民等群体提供更加普惠、多元的金融产品和服务,不断提高金融服务的可得性和便利度,更好地满足人民群众多样化的金融需求,累计向购房、教育、医疗等领域投入信贷资金30.82亿元。

(二)开展驻村工作帮扶调研,落实干部驻乡

党委班子多次带队深入方家寨村、小屯村和修文县新柱村、岩鹰山村等结对帮扶村开展走访调研,与县乡政府及本行驻村干部座谈,详细了解帮扶村基本情况、产业发展和实际困难,充分发挥金融力量和优势,全方位、多层次、多角度协助帮扶村谋划产业发展,助推乡村振兴。精心选派4名素质高、能力强、作风硬的业务骨干担任第一书记和驻村干部,切实发挥起“联络站”作用,并严格执行驻村干部全脱钩的管理要求,确保派驻干部真蹲实帮。同时,充分发挥驻村干部带头作用,通过实地调查总结,帮助和指导村“两委”班子选准主导产业,找准发展路子,争取项目、资金、技术支持,推动农村产业发展,助力发展壮大村集体经济。

（三）积极做好对农民群众的金融宣传工作

充分利用本行“企业微讯”平台开展政策宣传、农村改革政策、金融新产品和新事物、反假币、反洗钱、防非法集资和电信诈骗等与百姓生活息息相关的金融宣传、教育，让广大农民群众掌握更多的金融知识，获得更多的金融满足，能够积极运用金融产品和工具增收致富。

八、关怀民生，积极扶持小微企业成长

聚焦“专精特新”和“星级新型农业经营主体”目标客户，积极引导支行深耕周边的市场、商圈，围绕龙头企业上下游供应链做深做透做小，持续推动普惠小微增量扩面。充分运用支农支小再贷款等货币政策工具，支持企业户数 2624 户，涉及贷款金额 75 亿元，累计为中小微企业减费让利近亿元，为 1687 户经营主体办理延期还本付息，涉及贷款余额 202.36 亿元。认真落实延期政策，主动对接企业需求，对暂时经营困难的小微企业、个体工商户、小微企业主等经营主体，及时提供延期还本付息政策支持。截至 2022 年末，全行小微企业贷款余额 525.21 亿元，较年初增加 69.61 亿元，小微企业贷款余额占各项贷款的比例为 62.28%；办理普惠贷款延期还本付息共 1978 笔，金额 30.08 亿元，其中延期还本 578 笔、9.57 亿元，延期还息 1400 笔，20.51 亿元。

九、优化金融服务，大力服务地方经济发展

以支持地方经济社会发展为己任，围绕“强省会”“四主四市”等省、市战略目标，加快金融产品和服务创新，加大对省市“三重”项目和龙头产业支持力度，不断引导金融

活水流向实体经济。截至 2022 年末，累计向贵阳市地方经济发展投入资金 390 余亿元，投放“四化”信贷资金 360 余亿元。

（一）积极做好四化及生态环保基金工作

成立基金领导小组，下设农业、工业、城镇化、生态、文旅和综合等六个工作组，并设立综合组办公室负责统筹相关工作，安排专人负责基金营销和对接。截至 2022 年末，共七批次向省金控推荐 57 个重点项目，项目总投资金额约 385 亿元，累计获得“四化”及生态环保基金投放项目 19 个，涉及基金投资金额共 20 余亿元，带动本行贷款授信金额约 35 亿元。

（二）推进社区金融服务

围绕“金融+场景”“金融+生活”“线上+线下”运营模式，以客户为中心，以线下系列活动为基础，以线上“超值购·双链平台”为抓手，强化场景营销。一是围绕社区金融主题，建设“超值购·生活馆”，同步上线“超值购·生活馆”线上平台。截至 2022 年末，85 家二级支行提供生活馆服务，其中 42 家以线上“超值购·生活馆”微信小程序运行，其余 43 家实现了以线上“超值购·生活馆”微信小程序+线下生活馆体验的双线运行模式，为客户提供智能便捷的服务。二是以线上积分商城整合资源，将本行金融特色服务与客户的消费场景以及社区服务结合起来，构建以品质生活为主的服务体系，将品质优、价格低、服务好的商品及商户带给社区居民，着力为社区居民提供增值服务。三是线

下营业网点根据辖内客户群体，组织客户开展插花、食品烹饪、品茶、陶艺、亲子、智能手机教学等活动，拓展获客渠道，丰富活动方式，打造与客户深度融合、高频交互的生态场景。

十、认真倾听股东诉求，切实保障股东权益

（一）维护股东合法权益、公平对待所有股东

畅通股东沟通交流渠道，通过官网、服务热线、现场接待、定期会议等多渠道加强与投资者、社会公众等利益相关者的沟通与交流，采取线上会议参会、投票通道等创新形式，拓宽表决渠道，为中小股东参加股东大会提供便利条件，最大程度保障广大股东尤其是中小股东合法权益。按时召开年度股东大会，坚持重大事项会议研究讨论机制，加强对战略规划、风险管理、消费者权益保护、重大融资和资产处置项目等重大事项的研究力度，持续提升内部控制、合规管理、内部审计和消费者权益保护的有效性。为独立董事、外部监事履职创造必要办公条件，确保独立董事、外部监事有效发表意见及充分履职。

（二）提升信息披露质量、加强投资者关系管理

依法履行信息披露义务，不断提升信息披露的质量、效益和水平。在官网上设立“投资者关系”专栏，及时披露定期报告及临时报告，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。

十一、关心员工成长，全力保障员工合法权益

（一）保障员工合法权益

严格执行国家劳动保障政策，保障员工合法权益。依法按时足额发放员工工资，为员工缴纳社会保险，实施员工带薪休假，签订劳动合同。密切党群、干群关系，通过家访等形式，及时了解员工思想动态和家庭状况，帮助解决员工思想问题和实际困难。建设员工综合医疗健康保障项目，搭建基本医疗保险、大额医疗补助、医疗互助、商业补充医疗保险互补的医疗福利体系，增强员工的安全感、归属感。统筹做好全行员工社保基数调整、工资发放、劳动保障监查年审等与员工利益密切相关的各项工作，解决好员工后顾之忧。认真做好人才服务工作，充分用足省市级人才政策，2022年，先后组织开展了省碳达峰碳中和专家、首批省管专家（Ⅱ类）、省国资国企专家库专家、市级F类产业人才4个批次的专家人才申报工作。

（二）重视员工成长发展

一是先后修订了人才引进管理办法、制定了人才推荐实施细则，为建设一支能适应本行高质量发展需要的干部员工队伍提供更加坚实的制度保障。二是拟定了2022-2025年人才教育培训规划和干部员工学历综合素质能力提升规划，通过抓规划龙头，干部人才队伍战略性、系统性建设培养工作迈出坚实步伐。三是开展人才专题调研，梳理全行存量人才，摸清人才底数，建立人才台账，掌握人才发展现状，倾听基层青年人才反馈需求建议，为下一步完善和提升人才工作提供有效参考。四是建立人才培养基地，将总行信息科技部作

为本行首个“科技创新人才培养基地”授牌点，为聚集培养一批科技金融创新专业人才搭建历练平台。

（三）完善职业发展路径

一是注重对年轻优秀有潜力的人才进行培养锻炼，在总行部门和支行之间，先后选派了部分优秀年轻干部和业务骨干分别到一级支行和总行业务部门重要岗位开展互派学习锻炼，通过岗位实践历练，让年轻人才得到更快成长。二是统筹安排总行业务岗位员工到支行进行课题实践调研学习，深入一线充分了解业务实际，进一步提高总行部门对基层支行的精准服务与指导能力。三是选派内训师参加农商联盟举办的第三届全国内训师大赛，通过以赛促训、以赛促学，不断提升内训师的综合能力素质。

（四）加强工会组织服务

丰富职工生活，开展相关主题活动，树立积极向上、多彩健康的职工精神面貌。一是组织开展2022年“汇聚‘她力量’逐梦新时代”三八妇女节主题系列活动，通过组织形式多样的专题活动，激励女职工立足岗位、振奋精神、助推全行发展。二是关注职工健康，开展中医学讲座。针对职场人员失眠、颈椎等职场亚健康问题，开展了一期“认识亚健康 防治亚健康 走出亚健康”健康讲座。三是根据贵阳市双拥工作办公室的相关要求，开展了“春节”期间退役军人走访慰问关爱工作。四是在元旦、春节开展了困难职工慰问工作，通过前期的摸底调查，组织对辖内各支行困难职工进行慰问座谈。五是积极对接省联社职工互助工作，在组织做好

缴纳及名单上报工作基础上,2022年度共申报互助金4人次,共获互助金16.60万元。**六是**完成组织总行机关职工进行加强针的接种工作,并要求各分会组织完成辖内职工“加强针”接种。**七是**在端午节与六一儿童节来临之际,为体现对干部职工及其子女的关心,营造温暖和谐的氛围,开展了“爱家爱农商系列之六一端午亲子活动”。**八是**积极鼓励职工养成良好的运动习惯,通过增强自身体质、提高个人免疫力,提高生活幸福感和工作效率,开展了2022年“提升免疫·健步迎新”职工健步走活动,并给予参与的职工“抗疫健康礼包”慰问。

十二、提升服务意识,努力保护消费者权益

本行高度重视消费者权益保护工作,遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任,履行金融消费者权益保护的法定义务,将其融入公司治理、企业文化和经营发展战略,切实维护金融消费者合法权益。

(一) 加大消费者权益保护工作力度

一是落实监管要求,根据上级监管最新政策,结合本行实际情况,对现有金融消费者权益保护体系深入梳理,逐步建立起产品设计合规、营销宣传规范、信息披露到位、投诉处理高效、考核评价有力的消费者权益保护制度体系。**二是**开展消保常态化培训,在日常消保答题学习的基础上,通过专业老师授课、线上平台学习、监管政策解读等方式,全覆盖组织针对高级管理层、中基层管理人员、一线工作人员、

新入职员工的专题培训教育，确保各层级干部职工了解并掌握相关知识和工作要求，为有效履行消保主体责任提供有力保障。**三是**持续强化金融消费者权益保护审查，对全行涉及金融消费者权益的合同、制度、新产品、新业务及发布的宣传内容进行严格规范的消费者权益保护审查，保障金融消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。**四是**加强对客户个人金融信息保护工作，不断完善个人信息管理机制及科技系统的数据保密手段，同时组织全体干部员工签订《客户信息保密承诺书》，保障金融消费者个人信息安全权。

（二）妥善做好投诉纠纷化解工作

本行高度重视客户投诉处理工作，积极建立健全投诉处置及纠纷化解机制，严格执行“首问负责制”原则，同时遵循公开透明、及时规范、信息保密、多元化解纠纷等投诉处理原则，针对客户集中反映的问题，加强源头治理，推动溯源整改，将客户意见转化为优化产品和服务的重要抓手。

2022 年度，本行共受理消费投诉 80 件，同比下降 10.1%；金融消费者投诉主要原因集中在柜面服务办理时效及管理制度、业务规则和流程等方面；从投诉业务办理渠道看，主要集中在前台业务渠道；从主要投诉业务类别看，主要集中在人民币储蓄业务、贷款业务及银行卡业务。全年网点平均投诉量 0.94 件；全年已办结投诉 80 件，投诉办结率为 100%。投诉地区主要分布在南明区（36.25%）、云岩区（31.25%）、观山湖区（12.5%）、白云区（7.5%）和花溪区（7.5%）等区域，全年度未发生重大侵犯消费者权益的事件。

本行不断强化金融纠纷多元化解机制建设，印发了《贵阳农商银行金融纠纷多元化解工作实施细则（试行）》，修订了《贵阳农商银行消费者权益保护重大突发事件应急预案（修订）》等消费者权益保护系列制度，积极推动调解相关工作的开展。截至 2022 年末，共完成调解 5 件，调解成功 5 件。

（三）积极开展金融消费者权益保护宣传教育活动

本行统筹规划全年金融知识宣传工作，积极开展各类金融知识普及活动，坚持主题宣传与日常宣传相结合，线下宣教与线上宣教相融合，同时兼顾公益性、实效性、持续性等原则，扎实有效地做好各类宣传教育活动，正确引导金融消费者科学合理使用银行产品和服务，同时加强金融消费者风险意识教育，提升消费者金融风险识别与防范能力。

（四）着力提升优质文明服务

一是紧盯客户体验，提升运营服务水平。完成 41 个营业网点厅堂一体化试点建设工作，铺设超柜 100 台，机具功能替代率提升近 60%，对客户服务效率提升约 40%，堵点业务系统耗时降低约 50%。二是定期对网点服务质量开展现场和非现场检查，同时结合作风整肃、疫情防控等，不定期多轮次到网点开展检查，切实加强对员工的培训和监督，持续提升员工服务意识和网点服务水平。三是组织服务大会，定期收集行内典型投诉及服务案例，组织一级支行及二级支行观看服务投诉视频典型案例，对投诉典型案例进行通报，并做好服务与投诉培训，以“例”代“训”，提升服务促业

务发展。

十三、投身公益事业，积极履行社会责任

一是切实履行国企职责，捐赠抗疫资金达 600 万元。发挥“超值购·生活馆”线上粮油食品供应优势，搭建市民生活物资保障供应链。成立 28 支党员先锋队，组织 421 名干部员工投身 281 个社区服务 23 万余人次，打出了保障民生和强化金融服务的抗疫“组合拳”。

二是积极响应号召多次开展捐赠活动，积极支持退役军人就业创业，向退役军人就业创业基金捐赠 5 万元，组织全行 1600 余名职工开展“援助关爱退役军人‘贵阳农商慈善一起捐’”捐款活动，共募集 11 万余元，2022 年向贵阳舰官兵捐赠相关物资 11.65 万元，有效解决部队官兵的生活、学习困难。

三是注重开展精神共建活动，关注退役军人实际困难。组织退役军人员工赴黔西县化屋基开展“追寻红色足迹、共话八一情怀”主题活动，组织在行内和赴帮扶村开展春节慰问退役军人活动；注重做好退役军人金融服务工作。在全行营业网点均设置有绿色窗口，供退役军人及其他优抚对象优先办理各项金融业务。2021 年、2022 年连续获得“爱国拥军企业”称号。

四是践行地方金融机构的社会责任和使命担当，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，有效提升帮扶成效，向沙坡村村民串户路硬化项目捐赠 8 万元；向贵州省教育发展基金会“学生饮用奶”公益活动捐赠 10.08 万元，传递爱心、支持教育，

帮助边远山区、贫困地区的中小学生，改善中小学生营养膳食。

五是坚持“我为群众办实事”的初心，持续推进户外劳动者建设工作，积极维护并拓展本行“城区户外劳动者综合服务站”的服务功能，主要服务环卫、建筑、快递、市政维修、出租车、货车、公交、交警、城管、绿化、物管、供水、燃气、景区服务等户外劳动者群体。主要功能是为户外劳动者提供饮水、休息、避雨、热饭、充电、取暖、纳凉、如厕等服务。本行纪念塔支行城区劳动者户外综合服务站获全国中华总工会“最美户外劳动者服务站点”的荣誉称号；云岩支行营业部、中华北路支行、未来方舟支行、科技支行营业部、会展东路支行城区劳动者户外综合服务站获贵州省“省级示范点”授牌。