

贵阳农村商业银行股份有限公司 2021 年社会责任报告

贵阳农商银行董事会办公室印

2022 年 4 月

一、董事长致辞

2021 年是贵阳农商银行捷报频传、喜讯连连的一年，是持续战斗、接续奋斗的一年，是踔厉奋发、砥砺前行的一年！可以说，这一年是开创者的一年，是奋斗者的一年，是成功者的一年！

一年来，我行统筹党建和经营两条主线，实现了融合发展，党建+业务、党建+群团、党建+联建成效明显，党建考评位居全市前列。在党的集中统一领导下，我们十分不易地取得了摘帽成功、资本补充、系统上线和业务突破四大成绩，存款突破千亿元大关，金融市场业务获得公开市场最佳进步奖、自营结算 100 强，核心业务系统成功上线运营，实现了以点带面、多点突破、跨越式发展！我们四个季度接续胜利，每个季度都干成了近乎不可能干成的事情，我们是伟大的开创者！

三年来，我行统筹风险和发展两条底线，实现了安全发展，疫情防控有序推进，整体发展速度位居主流银行前列，不良贷款率、不良生成率保持同业较低水平，主要监管指标全面达标，在 2021 年三季度彻底摘掉了高风险银行的帽子，取得了全方位的进步，实现了质效并举、又好又快发展！我们积小胜为大胜，积小成为大成，步步为营，年年有成，我们是伟大的成功者！

由此上溯至 2011 年，十年来，我行历经了曲折和波澜，回归了主责和主线，走过了在挫折中奋起、在危局中破局、在进取中突破的成长实践，踏上了安全发展、稳健发展、可

持续发展的方向和道路，练就了自强不息、坚韧不拔、百折不挠的奋斗品质，保持了接续奋斗、长期奋斗、不懈奋斗的精神状态，为“十四五”期间高质量发展奠定了坚实的智慧基础和实践基础，我们是伟大的奋斗者和见证者！

天下之势不盛则衰，天下之治不进则退。2022年是“十四五”规划的稳步之年，是全市围绕中心服务大局，抢抓“强省会”机遇的关键之年，也是贵阳农商银行实施高质量发展的稳步之年。全行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实中央经济工作会议以及监管工作要求，弘扬伟大建党精神，坚持稳中求进的工作总基调，坚持“一二五”计划战略总纲，坚持绿色低碳可持续发展，完整、准确、全面贯彻新发展理念，牢牢把握高质量发展工作主线，着力推进社区化、特色化、数字化“三化”转型，全力打造社区银行、特色银行、数字银行、精品银行“四大银行”，持续强化战略思维，不断坚定战略自信，清醒保持战略定力，加快推进改革转型、创新发展，奋力开创贵阳农商银行高质量发展的新局面！

大河泱泱、山高水长，我们将接续奋斗，共同谱写贵阳农商银行高质量发展的新篇章，以更加务实的作风、更加昂扬的斗志、更加优异的成绩向党的二十大及贵州省第十三次党代会献礼！

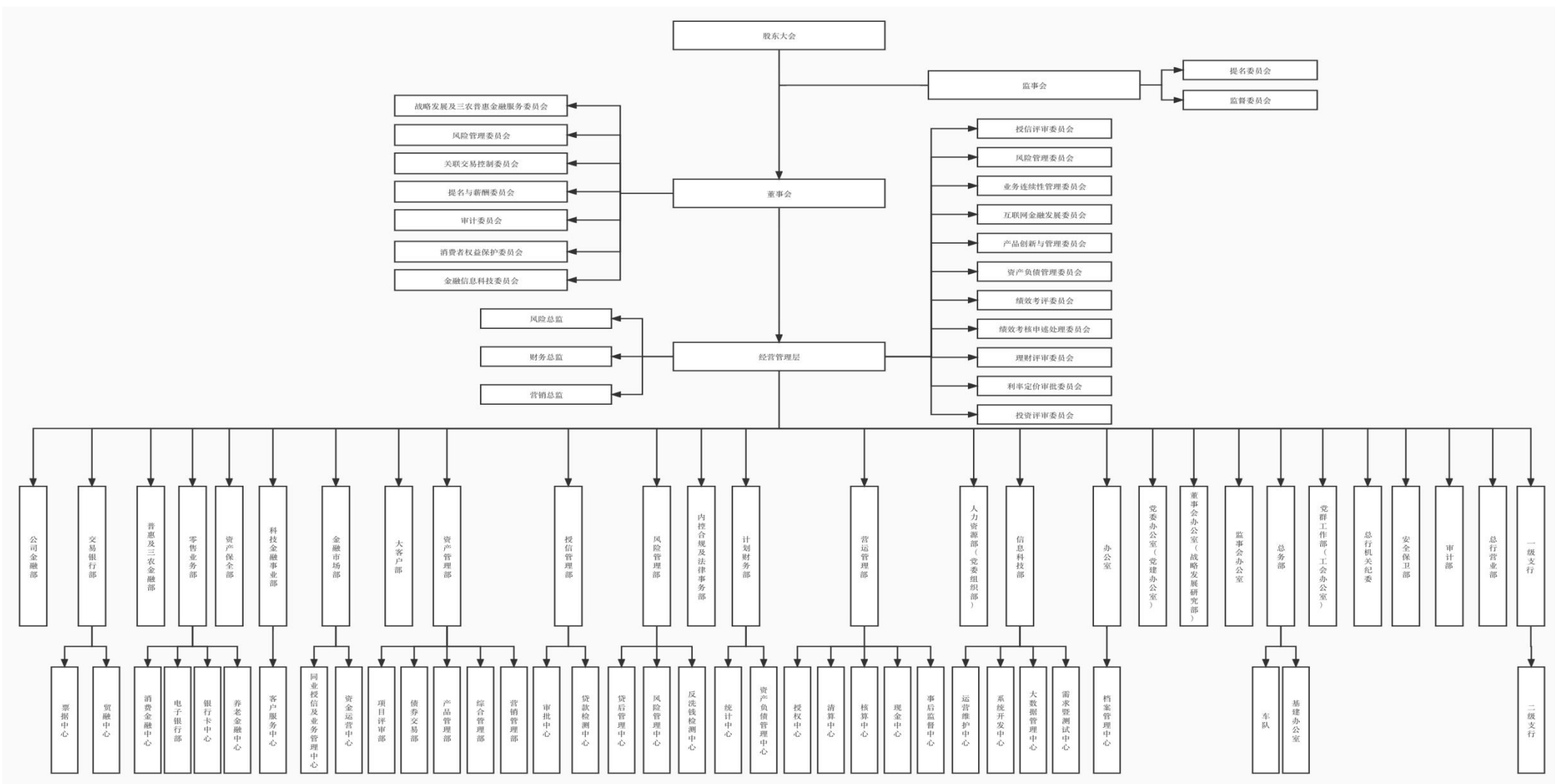
董事长李忠祥

二、企业概述

贵阳农村商业银行股份有限公司（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，贵阳农商银行构建起“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，制定了“一二五”计划战略实施路径，构建起“一体两翼四轮驱动”的战略发展格局，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。

本行组织架构图如下：



三、荣誉与奖项

(一) 全国性行业组织颁发奖项

1. 荣获全国银行间同业拆借中心授予“最佳进步奖”称号；
2. 荣获中央国债登记结算有限责任公司授予“债券交易投资类‘自营结算100强’企业”称号；
3. 荣获银行业理财登记托管中心有限公司授予“2020年度银行业理财登记优秀银行”称号；
4. 荣获中华合作时报社、中国金融杂志社授予“全国农村金融优秀服务乡村振兴机构”称号；
5. 荣获中国银行业协会授予“2021年银行业‘保障民生’好新闻”荣誉称号；
6. 行党委“654321”工作机制推动基层党支部工作高质量发展荣获中国金融思想政治工作研究会、中央和国家机关工委机关党建研究杂志社授予“新时代全国金融系统党建百优案例”；
7. 荣获中国农村金融杂志社授予“2020-2021年度全国农信系统县市级宣传标杆单位”称号；
8. 修文支行荣获中国金融思想政治工作研究会授予“2020-2021年全国金融系统思想政治工作优秀单位”称号。

(二) 省级单位颁发奖项

1. 荣获省生猪产业发展领导小组办公室授予“生猪活体抵押贷款金融产品创新先进集体”称号；
2. 荣获省委网信办、省工信厅、省公安厅、省人力资源

社会保障厅、省大数据局、省军区动员局、省总工会、省通信管理局、国家计算机网络与信息安全管理中心贵州分中心授予“2021年贵州技能大赛‘网信杯’网络安全技能竞赛”团体三等奖；

3. 荣获省联社举办“学党史、聚力量、促发展”知识竞赛二等奖；

4. 荣获省大数据发展领导小组授予“2021中国国际大数据产业博览会筹办工作中表现突出的集体”荣誉。

（三）市级单位颁发奖项

1. 自主核心业务系统群暨易鲸捷国产数据库应用试点项目组荣获贵阳市“工人先锋号”称号；

2. 科技支行第二党支部被市委党建工作领导小组命名“全市党支部标准化规范化建设示范点”；

3. 总行机关党委修文支行党支部、总行营业部党委第一党支部荣获中共贵阳市财政局直属机关委员会授予“先进基层党组织”称号；

4. 荣获市总工会授予“先进职工之家”称号；

5. 科技支行荣获市总工会授予“先进职工小家”称号；

6. 荣获市委、市政府、贵阳警备区授予“爱国拥军先进集体”称号；

7. 荣获贵州省贵阳市生态文明基金会授予“善行贵州爱心企业”荣誉称号；

8. 修文支行、小河蒲江支行、白云支行公司金融部、科技会展东路支行、乌当支行营业部、清镇支行营业部、南明

支行普惠金融部被团市委、市发改委、市交委、市卫健局、市消防支队、市邮政局、市中院、市公安局、市文旅局、市国资委、市税务局命名为“2019-2020 年度贵阳市青年文明号”称号；

9. 南明支行团总支、科技支行团总支荣获团市委授予“2020 年度贵阳市五四红旗团（总）支部”称号。

四、企业文化核心理念

（一）愿景：做上市银行享富裕生活

成为中型上市银行，通过上市来创造辉煌的事业，通过上市来实现员工致富的梦想。

（二）使命：打造增值银行

让存款人获得最多，贷款人付出最少，创业者成功最多，投资者失败最少。

（三）市场战略定位：打造乡村振兴特色银行

紧紧围绕党的十九大关于实施乡村振兴战略的总体部署，牢固树立创新发展理念，落实高质量发展的总体目标，牢牢把握城乡融合发展政策红利，抢抓省市实施乡村振兴产业革命的历史性机遇。以服务农业供给侧结构性改革为主线，助力农村产业革命，重点支持绿色食品、生态林业、绿色制造、山地高效农业等绿色生态产业及产业链，聚焦乡村基础设施建设、特色乡村建设、普惠金融领域和养老金融等领域，推动改革创新，加速形成特色品牌和差异化竞争优势，奋力打造乡村振兴特色银行。

（四）核心价值观：忠智增严实

涵盖银行、客户、员工三个维度的服务诉求和行为规范：“忠”即忠诚于国家、忠诚于客户、忠诚于贵阳农商银行共同的事业。“智”即智慧，要打造学习型企业、创新型企业，用智慧推动工作，用智慧服务客户，用智慧创造生活。“增”即增值、增益，建设增值银行，时时处处为客户创造价值。“严”即从严治党、从严治行，严以修身、严以用权、严以律己。“实”即谋事要实、创业要实、做人要实，实干兴行，实守正道。

（五）核心价值观指导下的相关理念

1. 发展理念：90 + 9 + 1

企业的发展，90%要看企业能否顺应发展的大势而有所作为，这个势，就是国家和地方的战略方针、政策路径，企业要主动学习融入、顺势而为，在服务地方经济发展过程中实现快速健康发展；9%要看是否拥有一支执行力、战斗力、创造力强的经营管理团队；1%是要依靠好的带头人，即好的领导班子，突出“一把手”的作用。

2. 经营理念：解决困难赢得客户

企业存在价值在于通过不断地创新和高效的服务，帮助客户解决困难，在关键时刻与客户共渡难关，才能在激烈的市场竞争中赢得客户。

3. 风险理念：精准识别遵循规律实事求是合理容忍

精准识别各类风险是控制风险的基础，遵循规律、实事求是风险控制的前提，而合理量化风险容忍度才能获取发展的空间。

4. 服务理念：认真倾听用心服务

认真倾听客户的心声，了解客户的需求，帮助解决问题，真诚用心地为客户服务。

5. 管理理念：机制管理大道至简

管理，就是有序地组织开展好活动，要设计打造自动运行的机制，实现从“靠人管理”到“机制管理”的转变，从“如何管好”到“如何不管”的转变，实现无为而治。

6. 人才理念：赛马不相马

依靠制度管理和数据实绩识人、选人、信人、用人。

五、加强战略引领，全面推进改革转型

2021年，在总行党委和董事会的坚强领导下，在经营班子的稳步推进下，在全体干部员工的砥砺奋进下，在全体股东的帮助支持下，本行改革转型工作捷报频传、喜讯连连，全年发展目标任务较好完成，切实打牢了良好银行上市银行基础，实现了“十四五”良好开局、平稳起步。

通过结合自身资源禀赋和发展定位，加强顶层设计和战略谋划，制定《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”的战略发展格局，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、超值购“双链”（消费链和供应链）金融科技平台、全省农民信用贷款平台“四大金融科技平台”。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，特色品牌和差异化竞争优势初步形成。

六、苦练内功，努力提升公司治理水平

（一）坚持党建引领

紧扣“两个一以贯之”要求，不断深化党在公司治理中的领导核心和政治核心作用，完成“党建入章”工作，坚持和完善“双向进入、交叉任职”领导体制，有效落实党委在法人治理结构中的法定地位，切实厘清党委与董事会、高级管理层的权责边界。扎实做好公司治理成效经验的梳理总结工作，在完善公司治理中加强党的领导经验被纳入《贵阳国企党建》（2022年第10期）头条。

（二）优化治理架构

持续加强董事会建设，完善董事会“333”组织架构。根据最新监管要求，结合本行经营需要，调整董事会审计委员会组成人员，成立董事会金融信息科技委员会，完成董事会下设七大专委会的组建优化，明晰职责边界、细化职责权限、提高服务质效，构建起董事履职尽责、运作规范高效、决策科学专业的专门委员会治理构架。

（三）提升治理效能

深入贯彻公司治理监管要求，加强董事会规范运作和科学决策水平，完善董事约束和监督机制。注重加强对国家监管政策的学习研究，及时修订完善内部规章制度，有效提升公司治理水平。

（四）治理主体履职情况

本行股东大会在《公司法》《公司章程》和《股东大会议事规则》规定的范围内行使职权，股东大会的召集、提案与通知、召开、表决和决议均符合相关规定。本年度根据公司治理需要，组织召开 7 次董事会会议及 14 次董事会专门委员会会议，审议通过 49 项议案，圆满完成会前、会中、会后各项工作，会议的召集、召开、表决程序均合法合规。

七、狠抓内控风险管理，打牢稳健发展根基

坚持“稳中求进”的工作总基调，重构风险管理体系，实施趋于防御型的风险管理策略和稳健型的风险偏好，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，持续推进全面风险管理体系建设，主要风险监管指标基本达标，全行风险整体可控。

（一）信用风险管理状况

2021 年，我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。一是坚持打造乡村振兴特色银行的战略定位，按照年初设定目标，统一调度信贷资源，引导资金投向重点领域，并持续强化中小微企业金融服务能力，大力推动“两增两控”目标的实现。二是全面梳理授信业务监测要点，严格落实“三二一”到期贷款监测机制，严防新增不良风险。三是加大疫情防控金融支持，落实中央及各级监管部门文件精神，制定《2021 年贷款延期还本付息的政策执行规范》，对符合延期还本付息贷款进行延期。四是组织开展贷后管理、信贷业务档案管理、信贷资产分类与非信贷资产分

类等专项检查，有效促进业务操作规范化。

（二）流动性风险管理状况

认真做好流动性风险管理工作，全年未发生客户挤兑等流动性风险事件。截至 2021 年末，流动性比例为 45.59%，高于监管要求（ $\geq 25\%$ ）20.59 个百分点；流动性匹配率为 182.87%，高于监管要求（ $\geq 100\%$ ）82.87 个百分点；优质流动性资产充足率为 117.36%，高于监管要求（ $\geq 100\%$ ）17.36 个百分点；流动性缺口率（90 日）18.16%，高于监管要求（ $\geq -10\%$ ）28.16 个百分点，各项监管指标达到良好水平。

（三）洗钱和恐怖融资风险管理

搭建完善洗钱与恐怖融资风险管理体系，进一步完善重大洗钱和恐怖融资风险事件应急管理、反洗钱名单管理、洗钱和恐怖融资风险自评估、反洗钱监测分析系统操作管理等方面反洗钱内控机制，推动反洗钱监测分析系统上线运行，进一步提升反洗钱智能化管理水平。

八、拥抱绿色，努力为环境保护贡献力量

本行在 2021 年工作会议中明确提出“走绿色发展道路”，牢固树立绿色发展理念，努力服务绿色金融，积极为环境保护贡献力量。

（一）积极推动绿色金融发展

持续加大对绿色领域的信贷投放，绿色信贷规模逐年增长。截至年末，已累计向绿色产业项目投放 105.54 亿元，投放余额为 100.34 亿元，为区域经济结构的转型升级和绿色低碳经济发展方式的转变做出了积极贡献。全力支持“强

省会”，重点做好“四化”及生态环保基金承接，累计投放基金类项目 11 个，涉及金额 12.86 亿元，撬动授信金额 32.36 亿元；全力支持“乡村振兴”，重点支持生态环境整治、乡村旅游产业等累计信贷资金 15.75 亿元，绿色贷款增幅达 27.42%。

（二）大力宣贯绿色文化理念

近年来，我行制定了《贵阳农商银行股份有限公司贯彻绿色生态金融服务工作方案》《贵阳农商银行股份有限公司乡村振兴特色银行发展规划（2019-2023 年）》《贵阳农村商业银行股份有限公司“十四五”规划和二〇三五年远景目标》等系列战略规划，明确“持续做好绿色金融和普惠金融服务，将我行打造成为乡村振兴特色银行”，将乡村振兴特色银行的“底色做绿”，着重支持绿色食品、精品林业、生态养殖业等绿色生态产业，探索建立绿色信贷长效机制，保持绿色贷款规模领先市场，走绿色低碳、价值创造型发展道路，争做新时代绿色金融服务的先行者和生力军，为促进生态环境质量持续好转、推动绿色金融高质量发展贡献力量。

2021 年年初，财政部颁布的《商业银行绩效评价办法》改革了此前的《金融企业绩效评价办法》，将“盈利能力、经营增长、资产质量和偿付能力”的内部要求外延为“服务国家发展目标和实体经济、发展质量、风险防控、经营效益”四大方面，突出将“服务国家发展目标和实体经济”放在第一位，这就要求银行履行社会责任，实现社会综合效益的最大化，在根本上与我行的初心和使命不谋而合。

九、回归本源，大力推动乡村振兴

（一）全力支持“乡村振兴”。

成立乡村振兴“七大产业研学专班”，强化学研成果落地。围绕“十二大特色农业产业”，明确支持方向。完善“十大乡特”金融产品体系，提升服务农业产业革命的精准度和实效性；重点支持生态环境整治、乡村旅游产业等累计信贷资金15.75亿元，绿色贷款增幅达27.42%；倾力打造并持续完善生态牧业产业金融科技平台，创新推出“活体抵押+科技监管”担保模式，累计完成养殖主体授信142户，授信规模7.8亿元。

（二）积极开展驻村工作帮扶调研

积极帮助定点帮扶村做好乡村振兴相关工作，总行党委、经营班子多次带队对修文县岩鹰山村、新柱村，清镇市小屯村、方家寨村进行实地走访、调研，全年驻村工作调研走访6次。通过与县乡政府及我行驻村干部座谈，详细了解帮扶村基本情况、产业发展和实际困难，并就相关帮扶工作进行全面部署，指导和全力支持驻村干部开展工作，通过加强沟通联络，共同帮助村里申报、落实项目，积极筹措资金，开展扶贫帮困。

（三）认真落实乡村振兴干部驻乡

选派四名素质高、能力强、作风过硬的业务骨干担任第一书记和驻村干部，按月将浮动工资、食宿补助及时兑现发放到村第一书记和驻村干部手上，落实驻村干部待遇，确保真蹲实帮，切实发挥好“联络站”作用，有效督促帮扶措施

的落实，保障帮扶成效的发挥。

（四）持续推动帮扶村民生工程捐款

持续推动落实合兴村宝山片区水利工程捐款事项，在2020年捐赠100万元饮水工程款的基础上，2021年11月再次向合兴村捐赠82万元，切实帮助解决当地村民饮水难的民生问题，推动落实资金、项目和责任“三捆绑”。

十、关怀民生，积极扶持小微企业成长

本行立足“做增值银行”的企业使命，将实体经济中最活跃、金融需求最强烈但金融服务相对最薄弱的小微企业作为重点服务对象，从缓解融资难题、优化业务流程、加大信贷投放等方面，助力我市小微企业发展成长。组建专门从事小微信贷管理的金融服务中心，中心设在总行公司金融部，在覆盖我市主要城区及清镇、修文等地下设9个小微企业金融服务分中心（设在各支行公司金融部），1个专营科技支行，且配备了小微企业客户经理，为小微企业提供专业化、特色化的金融服务：一是小微企业支持力度进一步增强，截至年末，全行小微企业贷款余额455.60亿元，较年初增加73.37亿元，小微企业贷款增速为19.19%，高于各项贷款增速4.08个百分点，小微企业贷款余额占各项贷款的比例为62.90%，较年初上升2.16个百分点，本年累计投放177.98亿元，较上年同期增加7.33亿元，贷款户数为5582户，较年初增加438户，小微企业贷款平均利率水平为6.35%，较年初下降1.14个百分点。全行小微企业贷款呈稳步增长趋势，信贷投放不断加大，内部资源配置不断优化，服务能力显著提高。

二是落实小微企业减费让利政策。积极履行地方国有金融机构社会责任，成立专项工作领导小组，降低对小微企业和个体工商户支付手续费。对小微企业和个体工商户通过柜台渠道进行的单笔 10 万元（含）以下的对公跨行转账业务，按照不高于现行政府指导价标准的 9 折实行优惠，并已在辖内各营业网点进行统一公示。三是全力服务“普惠小微”。制定《普惠金融五年行动计划》，聚焦主责主业，突出支小扶弱。将信贷资金引入实体经济，帮助小微企业纾难解困，普惠型小微企业贷款余额 89.63 亿元，增速 14.19%，有贷款余额 5229 户，不良贷款管控有力，全面完成“两增两控”目标任务；切实履行服务“三农”职责，涉农贷款余额 181.32 亿元，较年初增加 35.66 亿元；全年累计办理再贴现 66.69 亿元，增速达到 139.86%，占比位居全省金融机构首位，有效支持小微和民营经济发展；用好用足货币政策工具，全年新增支农支小再贷款规模 11 亿元（余额 52.9 亿元），加权平均利率低于 5.5%，支持小微企业复工复产，同步降低小微企业融资成本。

十一、优化金融服务，大力服务地方经济发展

全力支持“强省会”，全年资金支持贵阳市地方经济发展累计 384.08 亿元（含票据、贴现），占累计投放的 96.06%。重点做好“四化”及生态环保基金承接，累计投放基金类项目 11 个，涉及金额 12.86 亿元，落地匹配存款 5.8 亿元，撬动授信金额 32.36 亿元。聚焦产业发展，加大对省市重大工程、重点项目和龙头企业的支持力度，累计投放“四化”

信贷资金 62.72 亿元，占全行新增规模 65.97%。主动融入全市“三改”建设，建立“六专”工作机制，创新运用商票等金融工具，累计开立商票 115 张，涉及金额 1110.91 万元，授信资金 5 亿元，带动存款增长 7.11 亿元。**改善社区金融服务**，组织 36 家社区型网点持续开展活动，全力推动社区银行转型提升，全年新增储蓄存款 46.55 亿元。

十二、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、定期会议等方式，切实维护股东合法权益。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，充分履职。探索开通线上会议参会、投票通道等创新形式，为新冠疫情期间、无法到会场参会的股东提供行使股东表决权益的渠道，最大程度保障广大股东尤其是中小股东合法权益。

（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。

十三、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，2021年，成功申报了1名市管金融专家，并为10名新引进人才积极申报了人才安家费。

（二）重视员工成长发展

一是通过与专业咨询机构合作，对全行干部员工队伍综合情况进行盘点。系统诊断我行干部人才队伍能力长短板，以开展核心序列人才盘点为契机，对金融产品创新、IT经理、投资交易、风险管理四个重点序列人才进行精准画像，建立了涵盖管理人员和重点专业序列的“1+4”试点序列能力素质模型，明确了人才标准。二是制定出台《贵阳农商银行“十四五”人才发展规划》，通过布局中长期人力资源工作规划，实施人才固本“663计划”和人才“144工程”，打造“人才供应链”体系，擘画“十四五”人才蓝图，明确了我行“人

才强企”的实施路径图。

（三）完善职业发展路径

组织开展人才孵化器行动，推进优秀人才库建设及业务骨干跟班学习互派工作，初步建立一支全方位、多层次、结构合理的后备梯队力量。拟定优秀人才库工作方案，以总量控制、动态管理为原则，统筹开展优秀人才库建立工作，科学设置入库资格条件，把素质优良、工作突出、有活力干劲的优秀人才纳入到人才库中进行培养历练。2021年，已建立起涵盖管理序列和专业序列等层级的优秀人才库，并通过组织推荐等方式对入库初步人选进行测评，人才梯队系统建设工作稳步发展。2021年共计选派部分业务骨干分别到总行和支行相关管理岗位进行学习锻炼，通过搭建互派学习平台，让更多年轻有潜力的苗子在实践历练中得到更快成长。

（四）加强工会组织服务

工会组织多形式的慰问、帮扶活动，落实慰问职工率100%。开展职工互助工作，重大疾病、住院等互助帮扶12人次，获互助金约6万余元。组织开展职工“超享之家·送健康”系列活动、职工健康体检等关爱活动。组织开展“绽芳华·展农商”主题三八妇女节纪念活动，走访慰问困难女工家庭、患有特殊疾病的女职工家庭。开展“绽芳华·展农商——女职工维权宣传”活动，运用专题讲座、线上学习法律知识、提供法律咨询服务等形式，开展女职工维权宣传活动。

十四、提升服务意识，努力保护消费者权益

2021年，我行积极践行保护金融消费者合法权益的责

任，维护公平、公正的市场环境，坚持以人为本、服务至上原则，不断完善金融消费者权益保护建设，进一步提升金融消费者权益保护工作质效，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

一是持续完善体制机制建设。秉承“解决困难赢得客户”的经营理念及“认真倾听用心服务”的服务理念，高度重视消费者权益保护工作，将金融消费者权益保护贯穿于公司治理、企业文化建设和经营发展战略之中。制定消保工作战略、政策及目标，督促有效执行和落实；消费者权益保护委员会对高级管理层和消保部门工作进行全面有效监督并定期召开消保会议，对消保工作进行指导和审议工作报告。定期召开监事会会议，对董事会和高级管理层消保工作履行情况进行监督；持续加强消费者权益保护体制机制建设，完善定期审查和监督落实消费者权益保护工作的措施和程序。制定《贵阳农商银行消费者权益保护审查管理办法（试行）》等消费者权益保护系列制度，为抓好消费者权益保护工作提供制度保障。二是制定培训计划，对高级管理人员、基层业务人员、新入职员工等开展金融消费者权益保护专题培训教育，通过网络学院建立培训考核机制，确保各层级干部职工了解并掌握相关知识和工作要求。三是在辖内 10 个营业网点开展了消费者权益保护工作重大突发事件应急演练，增强突发事件处理的科学性、实效性和可操作性，进一步完善金融消费者权益保护突发事件应急管理体系。四是加强对客户个人金融信息保护工作，完善科技系统的数据保密手段；组

织全体员工签订《客户信息保密承诺书》，注重保护金融消费者个人金融信息。**五是**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。

（二）妥善做好投诉纠纷化解工作

严格执行首问负责制，遵循谁的客户谁负责的原则，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，多措并举提升投诉处理质效。本年度收到投诉类工单 88 件，金融消费者投诉主要原因集中在办理柜面业务服务的时效及对业务标准误解等方面。投诉件中，投诉受理渠道主要为客服热线，客服热线受理投诉 59 件。全年已办结投诉 88 件，办理完结率为 100%，全年度未发生重大侵犯消费者权益的事件。

（三）积极开展金融消费者权益保护宣传教育活动

坚持公益性、普及性和针对性原则，积极组织开展各类金融知识普及活动，推进公众教育服务工作常态化、规范化，大力开展金融知识宣传教育，通过线上与线下、专项与日常相结合方式，扎实有效地做好各类宣传教育活动，引导金融消费者科学合理使用银行产品和服务，知晓法定权利；加强风险意识教育，提升消费者金融投资安全意识和风险管理能力。

（四）着力提升优质文明服务

全面提升柜面服务质量，着力提升优质文明服务。一是

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，不定期共计五轮次到网点开展检查，并将当日检查情况及时形成通报下发，共计下发通报 59 期，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。二是针对疫情防控、冬日凝冻等极端情况及老弱病残孕等特殊群体，下发通知及服务温馨提示，多维度关怀和服务客户。三是在网点醒目位置公示消费者服务热线和设置意见簿（意见箱），确保能够及时倾听和处理客户诉求，进而提升柜面文明服务质量。

十五、投身公益事业，积极履行社会责任

（一）持续维护好、管理好、利用好城区户外劳动者综合服务站，履行社会责任，用好管好我行辖内建设的 33 个城区户外劳动者综合服务站，并组织开展我行户外服务站开展省级示范点的对照参评申报工作。

（二）开展“童心向党阳光成长”红色公益教育活动，将红色教育基地作为培育“红色”下一代的重要课堂，让山区儿童零距离聆听、感受共产党人浴血奋战的革命斗争故事，从而树立正确的理想信念以及独立、坚强、团结的人格品质。

（三）进行部署安排元旦春节期间双拥工作和退役军人相关工作，组织辖内共 80 余名退役军人职工开展了座谈活动。活动以建党 100 周年、建军 94 周年为契机，大力营造双拥浓厚氛围，向所有退役军人职工传达了节日慰问和关怀。

（四）组织了“追寻红色足迹共话八一情怀”主题活动，在“八一”建军节来临之际做好退役军人关爱工作，充分传递了党和政府及总行党委对退役军人的关心关爱，激励广大退役军人建功新时代、创造新业绩，为党旗增添光彩，增强退役军人归属感、获得感、幸福感。