

上海崇明沪农商村镇银行 2025 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	2025 年 1 月 1 日至 2025 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，也是上海崇明沪农商村镇银行发布的第五份社会责任报告。
报告组织范围	上海崇明沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为“上海崇明沪农商村镇银行”“本行”“我行”“全行”。
报告数据说明	本报告的数据主要源于内部文件、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： https://chongm.srcbcz.com
联系方式	上海崇明沪农商村镇银行办公室 地址：上海市崇明区东门路 366 号 电话：021-69695126

公司简介

上海崇明沪农商村镇银行股份有限公司(中文简称：上海崇明沪农商村镇银行)成立于2009年2月3日，是国资控股，经中国银行保险监督管理委员会批准，由上海农村商业银行股份有限公司控股，崇明资产经营有限公司、崇明土地发展有限公司等5家法人企业及64位自然人参股成立的新型股份制商业银行，注册资本人民币11126万元。截止至2025年末，营业网点2家，分别为总行营业部及长兴支行，员工总数59人。注册地址位于上海市崇明区东门路366号。经营范围包括：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；从事同业拆借；从事银行卡业务；代理发行、代理兑付、承销政府债券；代理收付款项；买卖政府债券和政策性金融债券；经银行业监督管理机构批准的其他业务。

上海崇明沪农商村镇银行股份有限公司长兴支行(中文简称：上海崇明沪农商村镇银行长兴支行)成立于2023年10月8日，注册地址：上海市崇明区长兴镇凤滨路177号、179号。经营范围：银行业务。(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准)

作为上海第一家村镇银行，上海崇明沪农商村镇银行扎根崇明地区、立足本地，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，打造深耕县域、服务“三农”、专注主业、普惠万家、特色经营的“小而美”小微银行。

社会责任关键绩效

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
经济责任				
资产总额	万元	354728.45	355120.30	354728.45
存款余额	万元	291988.87	292222.20	291988.87
贷款余额	万元	135984.96	184918.54	135984.96
营业收入	万元	13389.77	15118.67	13389.77
员工薪酬	万元	1364.20	1759.23	1364.20
利息支出	万元	6779.90	6945.35	6779.90
纳税总额	万元	527.55	961.54	527.55
股利分配	万元	631.56	1052.60	631.56
净利润	万元	2343.18	2286.93	2343.18
资产收益率	%	0.66	0.65	0.66
净资产收益率	%	4.64	4.79	4.64
核心资产充足率	%	34.61	28.93	34.61
资本充足率	%	36.07	30.04	36.07
不良贷款率	%	2.13	1.66	2.13
拨备覆盖率	%	173.41	231.52	173.41
涉农贷款余额	万元	39511	52500	52286
小微企业贷款余额	万元	86695	115017	157985
社会责任				
公益捐赠	万元	0.52	2.67	2
消费者权益保护费支出	万元	0	0	0

员工总数	人	59	60	62
女性员工占比	%	38.98%	38.33%	35.48%
员工流失率	%	6.35%	10%	6.45%
人均培训经费支出	万元	0.09	1.37	2.08
环境责任				
节能环保项目贷款余额	万元	1217	1870	1153
人均办公耗电	度	2100	2020	2105
人均办公耗水	吨	47	40	42
人均办公用纸	万张	0.7	0.7	0.7
人均公务车油耗	升	100	100	120
视频会议覆盖率	%	80	75	70

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

上海崇明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。

上海崇明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。

上海崇明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，加强产品和服务模式创新与优化，实现个人财富增长、企业价值提升。

2025 年，上海崇明沪农商村镇银行大力推进“适老化”普惠金融服务，及时制定精细化、人性化的工作措施，有效提升“适老化”服务水平，着力打造有温度的银行。在所有营业网点设置特殊群体服务专窗，配备老花镜、轮椅等便民设施，开通业务办理绿色通道；针对无法亲临网点的特殊客户，提供上门服务，切实解决其金融服务难题。此外，设立“适老化”服务专区，通过大字版操作界面、语音导航等功能，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，让金融服务更有温度。

本行致力提升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，受到客户一致认可。构建“理论+实操”培训体系，定期开展服务礼仪、业务技能及沟通技巧培训，激励员工主动提升服务水平，塑造专业、热情、高效的服务形象。

在金融知识普及方面，本行充分发挥柜面服务的宣传阵地作用。在营业大厅设置金融知识宣传栏，摆放反诈、理财、征信等宣传资料。柜员在业务办理过程中主动向客户讲解防范电信诈骗、非法集资等知识，帮助客户提升风险防范意识。同时，针对近年来老年群体电信诈骗、非法集资等案件高发的情况，大力开展“金融知识进万家”“3.15

消费者权益保护”“防范电信诈骗及打击非法集资”等一系列宣传活动，增强了老年客户群体风险防范意识和反诈骗能力，提升了本行知名度的同时也获得了客户及周边居民好评。

2026 年，上海崇明沪农商村镇银行坚持“村居服务”，持续下沉拓展“长尾客户”，始终关注并支持乡村振兴战略。秉承“扎根区域，服务三农，服务小微”的经营宗旨，坚持服务“三农”和小微企业的市场定位不动摇，将推广普惠金融贯穿于各项工作之中，主动下沉服务重心，坚持眼睛向下、业务向下，深入村镇、社区、农村。切实做好缩短与农民和小微企业的距离承诺，做农民和小微企业“门当户对”的草根银行。

一是深耕村居场景，牢筑普惠金融服务根基。在村居业务拓展中，逐步向绿华、新村等偏远乡镇延伸服务触角，与 16 个村开展结对共建，构建“党建+业务”融合发展模式，以党建引领推动金融服务下沉。

二是深化直播助农，打造产销联动生态。通过党建共建平台等，与保险公司、崇明优质电商平台达成业务合作，以助农直播为切入点，触达其上下游客群。联合崇明本土特色品牌“崇明好味道”携手举办助农直播活动，年内共开展 2 次助农直播活动，重点推广崇明特色农产品，这既是我行深耕本土、服务“三农”的具体实践，也是积极落实“三个坚持不动摇”要求，全力提升村居服务、聚焦崇明特色产业发展潜力挖掘的生动体现。

第三节 社会责任管理

党建引领

上海崇明沪农商村镇银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实上级党委关于加强基层党建和推动高质量发展的部署要求，牢牢把握党建引领这一根本原则，着力构建党的领导与公司治理深度融合的制度体系。通过将党建工作要求写入公司章程，持续完善党组织议事决策机制，推动形成权责清晰、运转高效、执行有力的治理格局，切实把党的领导优势转化为发展优势。

围绕新时代党建工作新任务新要求，持续强化基层党组织建设，深入推进党风廉政建设，营造风清气正的良好环境。在党建引领下，全行上下进一步统一思想，坚定服务“三农”、服务小微、服务地方经济的发展定位，提升服务实体经济能力。

2025年1月20日，上海崇明沪农商村镇银行全体党员在党支部的组织下，前往新村乡新乐村、新国村村委会开展“温暖新春，情系新村”党建共建主题党日活动。通过义诊、理发、送春联等活动传递关怀与温暖，强化服务“三农”的责任担当。





2025 年 2 月 23 日，上海崇明沪农商村镇银行党员代表在党支部组织下前往马桥村开展“温情服务暖夕阳”关爱孤寡老人党建共建活动，通过上门慰问、物资发放和陪伴服务，弘扬尊老爱老传统美德。



2025 年 4 月 1 日，上海崇明沪农商村镇银行党员、团员在党支部组织下前往新河烈士陵园开展“缅怀先烈寄哀思 红色传承践初心”主题党日活动，通过祭扫和参观学习传承红色基因，强化使命担当。



2024 年 5 月 9 日，上海崇明沪农商村镇银行在党支部组织下开

展观看电影《猎狐行动》主题党日活动，通过观影强化反腐倡廉意识和金融风险防范能力。



2025年6月28日，上海崇明沪农商村镇银行党员在党支部组织下前往中国近现代新闻出版博物馆开展“赓续红色血脉，汲取奋进力量”主题党日活动，通过参观学习强化初心使命。



2025年8月2日，上海崇明沪农商村镇银行在党支部组织下开展“联心共建谋发展 聚力赋能惠瀛洲”主题党日活动，通过政银保共建签约和研讨交流，推动乡村振兴发展。



上海崇明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。

公司治理

公司治理结构

2025 年，上海崇明沪农商村镇银行共召开股东大会 2 次，审议或听取议案 22 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 6 次会议，审议或听取议案 108 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，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，积极落实政策制度落实，稳步推进年度工作计划的推进,较好完成了

全年工作任务。

上海崇明沪农商村镇银行以“不发生业内案件，整体防控能力进一步提升”为合规目标，在守法合规管理方面主抓“内控合规管理建设年”工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，崇明村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“提高政治站位，树立廉洁从业理念”的精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

上海崇明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。2025 年，本行根据原中国银保监会办公厅《关于做好〈商业银行股权托管办法〉实施相关工作的通知》（银保监办发〔2019〕156 号）启动了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，提升了股东服务水平。

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	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

	宣传金融知识	
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，上海崇明沪农商村镇银行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，崇明村行在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。

服务三农：深耕村居场景牢筑普惠金融服务根基、深化直播助农打造产销联动生态、多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业等；

服务小微：信贷政策支持、创新产品支持、平台渠道支持等；

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
小微企业贷款余额	万元	86695	115017	157985.93
小微企业贷款占比	%	84.1	84.58	85.44
小微企业贷款客户数量	户	438	561	662

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。

上海崇明沪农商村镇银行长兴支行自开业以来，扎根区域发展需求，以金融服务为纽带，深度践行社会责任，为周边小微企业提供开户、结算、信贷等服务，发放普惠贷款，有效缓解企业资金压力，助力实体经济发展。

同时，支行积极融入社区治理，联合街道开展反诈宣传、金融知识讲座等公益活动，筑牢金融安全防线。长兴支行将持续以“服务长兴、建设长兴、发展长兴”为己任，与长兴企业、居民携手共进，共

创美好未来。

针对以往小微企业贷款申请时遇到的“材料繁琐、办理环节多、消耗时间长”等突出问题，上海崇明沪农商村镇银行修订完善规章制度，在风险可控的前提下，进一步简化申贷资料、优化审贷流程、缩短办理环节、减少办贷时间，切实减轻了小微企业的资金压力和发展压力，用实际行动践行优化营商环境的服务宗旨，加大小微企业支持力度，帮助企业跨越困难。

落实推进《上海崇明沪农商村镇银行无还本续贷管理办法》，持续推广“无还本续贷业务”，支持小微企业经济融资周转“无缝衔接”，减少贷款“断档”期间的民间融资成本支出。坚持四贷长效机制，加大对企业信贷支持力度，同时与小微企业构建中长期信贷关系，根据企业的行业特征以及资金需求情况，增加小微企业中长期融资占比，减轻小微企业还本付息压力，全方位、多角度为小微企业提供金融服务，缓解民营企业“融资贵”的问题。2024 年，本行小微企业无还本续贷累计投放 112 户、金额 3.38 亿元。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数	人	59	60	62
女性员工占比	%	38.98%	38.33%	35.48%
员工流失率	%	6.35%	10%	6.45%
培训项目数	场	1	1	1

培训人次	人次	59	60	62
人均培训经费支出	万元	0.05	0.05	0.05

在三八妇女节之际，为了让全体女性员工度过一个温馨且难忘的节日。3月9日，上海崇明沪农商村镇银行在景色宜人的绿港风情景区精心组织了一场“女神去哪儿”主题活动，全体女性员工踊跃参与其中。

活动于中午11点正式拉开帷幕，村行精心准备的午餐为大家开启了轻松愉悦的时光。大家围坐在一起，一边品尝着美味佳肴，一边分享着工作和生活中的趣事，现场充满了欢声笑语，平日紧张忙碌的氛围瞬间消散，同事之间的情谊也在这温馨的时刻得到了进一步加深。

午餐过后，便是精彩的花器拉坯体验活动。专业老师耐心地为大家讲解拉坯技巧，并进行现场示范。在老师的指导下，大家都跃跃欲试，纷纷动手尝试。原本形态各异的陶土，在一双双巧手下逐渐变得规整，或圆润或别致的花器雏形渐渐呈现。过程中，大家相互交流、互相帮助，遇到困难时一起探讨解决办法。有人专注于手中陶土的形状塑造，有人则发挥创意，为花器增添独特的纹理，现场气氛热烈而和谐。

此次活动，不仅让行内女性员工从繁忙的工作中暂时解脱出来，放松了身心，还为大家提供了一个展示自我、发挥创意的平台。通过共同参与活动，关系也更加紧密，团队凝聚力也得到了进一步提升。

未来，崇明村行也将继续关注员工的工作与生活，举办更多丰富多样的活动，让每一位员工都能感受到银行大家庭的温暖。



金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2025 年公众金融教育累计投入 0.19 万元，服务消费者 0.71 万人次。

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本行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。

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。

2025 年 3 月，本行开展“3.15”消费者权益保护教育宣传活动。通过多样化的宣传形式，将金融知识传递给广大消费者，全力守护金融安全。

村居团队借助党建共建活动契机，由班子成员带队深入结对共建村。在现场，工作人员围绕反诈、反洗钱以及消费者权益保护知识展开科普。通过讲述典型诈骗案例，如网络刷单骗局、冒充公检法诈骗等，分析诈骗分子的作案手法和防范要点，提升村民的反诈意识。同时，详细解释洗钱活动对个人和社会的危害，介绍如何识别和避免参与洗钱行为，引导村民保护好自己的银行账户，不随意出租、出借账户。此外，村居团队还多次开展金融知识课堂，针对农村地区高发的

非法集资现象，深入剖析其常见形式与危害，增强村民的风险识别能力。



在营业网点显眼位置，本行张贴了精心设计的 3.15 消费者权益保护宣传海报，并借此活动契机，更新了厅堂内的宣传册内容，加入了消保知识宣传漫画，紧密围绕当前金融热点和消费者需求，融入金融知识与维权指南，供客户阅读。不仅如此，本行还在厅堂内播放国家金融监督管理总局上海监管局消保原创歌曲《当心》《用心》《同心》，用新颖的方式向厅堂内客户科普消保知识，提醒金融消费者，要时刻擦亮双眼、保持警惕，树立正确理财观、牢牢守住自己的“钱袋子”。厅堂工作人员也利用客户办理业务的等待间隙，穿插消保知识小讲堂，以生动案例讲解金融诈骗常见手段，以及个人信息保护的重要性与方法，将消保教育自然融入日常服务。



客户经理在日常工作中也积极承担消保宣传责任。陌拜拓展业务和前往客户处办理签字手续时，他们为客户送上宣传册，结合实际案例讲解贷款消保知识，涵盖贷款利率计算方式、还款方式的选择技巧、逾期还款的影响与违约责任等关键内容，帮助客户全面了解贷款细节，远离贷款陷阱。



村居团队前往崇明融资服务中心举办消费者权益保护知识专项宣讲会。会上，工作人员不仅针对金融政策法规进行了详细解读，还针对企业和个人在融资过程中可能遇到的问题，如融资陷阱、合同条款解读等进行详细讲解，为区域金融环境优化贡献力量。



长兴支行营业部结合长兴镇派出所开展的学雷锋活动，设立金融咨询服务台。工作人员发放金融知识宣传折页，向群众普及反假币知

识，包括如何通过“一看、二摸、三听、四测”辨别人民币真伪，以及防范金融诈骗的方法，如不随意点击不明链接、不轻易透露个人信息等，并现场解答群众的金融疑问。



2025年6月，借助存款保险十周年契机。上海崇明沪农商村镇银行通过厅堂宣传与外出拓展双线发力，全面深化公众对存款保险的认知，筑牢区域金融安全防线。



在营业网点内，上海崇明沪农商村镇银行将厅堂打造为“存款保险知识课堂”。网点LED屏循环播放“存款保险守护您的‘钱袋子’”等主题标语，宣传折页、海报在醒目区域全覆盖陈列。工作人员化身

“金融讲师”，结合客户办理业务的间隙，以“您的存款有国家背书”为切入点，用真实案例解析存款保险保障范围、赔付机制等核心内容。针对老年客户，特别设计“方言版”讲解话术，确保金融知识传递“听得懂、记得牢”。



为扩大存款保险知识普及覆盖面，上海崇明沪农商村镇银行采取“网点门口定点 + 外出流动宣传”双模式开展活动。在网点门口，工作人员搭建临时宣传摊位，悬挂“大小银行都保障，存款保险来护航”横幅，设置咨询台、摆放宣传展架，向路过居民、办理业务客户发放宣传折页，重点讲解存款保险的保障范围、理赔流程等内容。同时，宣传小队主动出击，前往商圈、社区广场、农贸市场等人员密集场所，通过面对面交流、发放资料等方式，向商户、居民普及存款保险知识。针对群众关心的“存款保险是否收费”“小银行倒闭了存款怎么办”等问题，工作人员结合典型案例逐一耐心解答，用通俗易懂的语言消除公众疑虑。

存款保险制度作为国家金融安全网的重要组成部分，十年间持续

发挥稳定器作用。通过强制参保、风险监测、及时偿付等机制，为储户构建起一道坚不可摧的安全屏障，有效增强公众对金融体系的信心，维护金融市场稳定运行。未来，上海崇明沪农商村镇银行将持续创新宣传形式，深化存款保险知识普及，让金融惠民政策真正落地生根，为崇明地区金融生态高质量发展保驾护航。

2025 年 9 月，借 2025 年金融教育宣传周契机，上海崇明沪农商村镇银行开展以“保障金融权益助力美好生活”为口号的金融教育宣传周，并同步推进反假货币宣传月、反洗钱宣传月活动，以“周周有重点、月月强覆盖”的节奏，将金融知识与风险提示送到田间地头、村口巷尾，让“接地气”的金融服务惠及千家万户。



上海崇明沪农商村镇银行于 9 月 15 日积极参与在中国金融信息中心组织的金融教育宣传周活动启动仪式。活动现场，消保工作一把手认真聆听监管局领导关于金融教育下沉农村、服务民生的工作部署，细致观摩金融机构“为民办实事”举措范例，系统学习优秀金融教育作品的创作逻辑，并与同业深入交流消费者权益保护宣传方式，通过对标先进经验，进一步明确本地农村金融宣传的核心重点与实践

路径，为后续开展精准服务筑牢基础。



结合崇明农村地区村民金融需求特点，长兴支行宣传团队摒弃“大而全”的宣讲模式，聚焦村民最关心的“如何选对金融产品”“怎样防诈骗”“反洗钱要注意啥”三大核心问题，打造“定制化”宣传内容。针对老年村民，用方言将“不点陌生链接、不转陌生账户、不泄个人信息”的“三不原则”融入日常对话；针对种养殖户，制作“农业贷款指南”，清晰标注“三农专项贷款申请条件”“正规贷款无前置费用”等关键信息，同时穿插“有人借你银行卡换‘好处费’？千万别信！”的反洗钱警示案例，让村民一看就懂、一记就牢。

在规范营销与适当性管理宣传中，团队成员走进网点周边超市、便利店，通过“情景问答”互动，用真实场景引导村民识别“夸大收益”“隐瞒风险”等销售误导话术，同时讲解“产品、渠道、客户”三适当原则，告知村民“办理业务前一定要做风险测评，不买‘看不懂’的金融产品”，从源头帮助村民树立理性消费与投资观念。



充分联动各基层阵地，构建宣传网络。在村委会摆放反洗钱宣传

折页、金融教育手册；在村口张贴“防范非法中介”海报，用“非法代理退保会让你失去保险保障”“虚假征信修复都是骗局”等直白表述，提醒村民远离金融“黑灰产”；在村民购买农资时同步发放“反洗钱小贴士”，告知“买卖虚拟代币、租借银行账户可能涉嫌洗钱犯罪”，让宣传融入村民日常生活场景。

活动开展过程中，团队走进多个行政村，通过入户宣传、现场讲解等方式，发放各类宣传材料，解答村民实际问题，真正实现“金融知识就在身边”。



本次金融教育宣传周同步联动反假货币宣传月，以“筑牢货币安全网守好群众钱袋子”为主题，并组建宣传小队，聚焦厅堂与银行门口两大核心区域开展专项宣讲。

在银行门口，宣传小队设置反假宣传专区，提前备好真币、假币对比样本与宣传手册，手把手教周边居民掌握“一看水印清晰度、二摸票面凹凸纹理、三听纸张清脆声响、四测安全线磁性”的假币识别“四步法”，针对日常常用的10元、20元、100元纸币，逐一拆解防伪特征，确保大家“看会、学会、用会”；同时结合农村交易场景，分享“收到大额纸币找零时多核对”“遇低价兜售‘高仿币’果断

拒绝”等真实案例，明确告知“误收假币后切勿流通，需及时上交银行或公安机关”，引导村民重视假币流通的法律风险。在厅堂内，宣传小队则利用客户办理业务的等候间隙主动上前服务，通过“疑问解答+实物演示”的方式，为老年客户、周边商户等群体针对性解决“辨假难”问题——帮老年客户对比真币水印特征，教商户快速识别大额纸币安全线，不少客户现场拿起货币样本对照练习，村民与客户的反假货币意识及实操能力显著提升。

同时，本次金融教育宣传周也与反洗钱宣传月同步推进、互为补充，不仅让村民系统学习金融知识，更切实筑牢了农村地区金融风险“防护墙”。在后续回访中，多数受访村民表示“现在接到陌生电话说‘您的账户有风险’，会先打银行官方电话核实，不会随便按对方说的做”，反诈与反洗钱意识显著提升。

2025年9月，我行组织开展了反假货币宣传月活动，主要为切实提升全行员工反假币业务能力，筑牢金融流通安全防线，有效防范假币流通风险，保障客户资金安全与银行声誉。

本行及时传达最新假币作案手法、监管政策要求，通过内部学习群、业务简报等形式，推送反假币知识要点、典型案例，引导员工主动学习、常态化学习，保持知识更新。

本行将把反假币工作作为常态化重点工作抓实抓细，持续提升员工专业素养与合规操作水平，切实履行金融机构反假币工作职责，全力保障金融市场秩序稳定和广大客户的财产安全。

2025年，我行组织召开了四次反洗钱宣传培训，通过宣传防范

洗钱犯罪知识及相关典型案例，揭示洗钱活动及上游违法犯罪的严重危害，提高社会公众对洗钱犯罪的防范意识和识别能力。

本行分别于2025年2月20日开展“反洗钱个人防范“三不原则””的宣传活动；2025年4月15日开展“可疑交易多留心，举报洗钱护安宁”的宣传活动；2025年6月开展“保护个人信息，反诈拒毒反洗钱”的宣教活动；2025年10月27日开展了“加强条码支付业务涉诈风险防范”的宣教活动。

本行通过行内小课堂、分发宣传折页、深入社区等活动持续提升社会公众反洗钱意识和能力，切实防范洗钱风险，引导公众公民和组织积极配合反洗钱工作。帮助公众清晰认识洗钱风险、明确自身责任、掌握防范技巧，真正实现“知风险、守法律、会防范”的反洗钱教育目标。



2025年，我行组织召开了四次征信常规培训，主要为开展征信异议工作的风险提示，加强关键岗位人员业务和廉政教育；加强组织实施，开展常态化征信宣传工作。

同时普及征信知识、共建征信文化，线下组织了3.15征信宣传活动、6.14信用记录关爱日等活动，在营业网点的电视屏幕循环播放征信宣传视频，对前来办理业务的客户进行宣传。线上在微信积极转发相关征信活动。

我行深入党建共建结对村，提升了村民们的风险防范意识与自我保护能力，普及了征信相关知识，现场教学，让老百姓切身感受到信息保护及征信维护在日常的重要性。

全力维护消费者权益保护

1、完善消费者投诉处理机制和流程的情况

本行认真落实监管要求，进一步规范投诉处理流程，推进金融纠纷多元化解，促进快速有效处理金融纠纷，降低纠纷解决成本，切实维护消费者合法权益，建立相互协调的金融纠纷解决机制，在消费投诉过程中积极引导当事人选择和解、调解等方式，充分尊重各方意愿，为客户与本行之间提供一条更为高效、便利的纠纷解决渠道。

2、报告期内有无重大投诉信息

2025 年度本行无重大信息。本行对客户投诉、负面舆情或重大突发事件、诉讼及仲裁等情况严格按照《上海崇明沪农商村镇银行消费者权益保护管理办法》《上海崇明沪农商村镇银行消费投诉处理工作管理办法》等制度执行。

3、年度投诉数量和投诉类别

报告期内，受理并处理消费投诉共 23 件，其中客服中心转办投诉 4 件，监管转办投诉 19 件，主要集中在贷款和储蓄业务投诉领域，所有投诉均已妥善解决，办结率 100%。23 件投诉中 14 件为例外情形，10 件为重复投诉，剔除重复投诉件和例外情形后实际投诉 9 件，均为无责投诉。投诉总量较 2024 年度减少 7 件，降幅 43.75%。从业务分布分析，主要集中在贷款业务。

报告期内，本行开展新入职员工消费者权益保护基础知识、全行个人信息保护法培训、中高级管理人员《中华人民共和国个人信息保护法》及行内政策培训、防范非法金融活动培训、消保内部审核流程培训等 10 次培训。

4、提高消保队伍素质

结合金融消费者权益保护的最新规章制度要求，要求员工及时学习贯彻监管新政新规，有效落实国家有关规定以及银行业金融机构制定的相关行为规范和操作准则，在产品和服务推介销售过程中，充分履行信息披露义务，对于产品与服务的性质、主要风险以及收费标准等的介绍说明全面、真实；销售行为统一规范，特别是对消费者的风险承受能力进行客观评估，避免主动提供与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。培训工作不仅提升了从业人员职业道德和业务素养，且维护了本行良好社会形象，促进本行安全、稳健运行。

爱心公益责任

上海崇明沪农商村镇银行始终热心社会公益。从依托主发起行到村行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，上海崇明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。

2025 年参与区民政局及红十字会组织的“帮助他人阳光自己”慈善活动，共计捐 0.52 万元。

环境责任

上海崇明沪农商村镇银行贯彻执行国家宏观政策调控，合理配置资源，发挥金融银行业对社会资源的引导作用，助力绿色产品、创新绿色金融。同时，崇明村行积极传导环境友好理念，履行低碳经济的社会责任：推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用；倡导员工参与环保活动，宣传环保理念。

为积极响应国家节能减排号召，深入践行绿色发展理念，强化员工节能环保意识，上海崇明沪农商村镇银行在全行范围内开展节能降耗行动，通过张贴主题节能标语的形式，号召全体员工从点滴做起，节约水、纸、电资源，彰显金融机构的环境责任与担当。





走进上海崇明沪农商村镇银行的办公区域，一幅幅精心设计、内容丰富的节能标语格外引人注目，提醒着全行员工及时关闭水龙头，避免“长流水”现象；合理利用纸张，推行无纸化办公，减少不必要的纸质文件打印；养成随手关闭电器设备、合理使用照明的好习惯。

这些简洁明了、通俗易懂的节能标语，不仅营造了浓厚的节能氛围，更让员工深刻认识到节约资源的重要性和紧迫性。一直以来，上海崇明沪农商村镇银行始终将绿色发展理念融入经营管理全过程，积极探索绿色金融服务模式，支持地方绿色产业发展。此次节能标语张贴活动，是该行强化内部节能管理、推动绿色办公的重要举措之一。

未来，上海崇明沪农商村镇银行将持续深化节能减排工作，不断完善节能管理制度，加强员工节能教育，以实际行动践行社会责任，为建设资源节约型、环境友好型社会贡献金融力量。

第五节 责任展望

读者反馈

感谢您阅读《上海崇明沪农商村镇银行 2025 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，我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：021-696951260 邮件：srcbcmch@srcbcmch.com

地址：上海市崇明区东门路 366 号 邮编：202150

联系人：沈琦

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。