

山东乳山农村商业银行股份有限公司

关于 2025 年度履行社会责任情况的报告

一、公司简介

山东乳山农村商业银行股份有限公司（简称“本行”）自 2016 年 1 月由乳山市农村信用合作联社改制成立，现辖营业网点 29 处，在岗职工 468 名，农金员 500 名，金融服务范围覆盖全市 14 处乡镇、1 处街道办事处和 601 个行政村。

改制以来，本行始终围绕各级党委、政府乡村振兴战略部署和中心工作，部署落实财金融合乡村振兴“一把手工程”地位，主动融入产业立市、精致建市、人才强市、开放活市、富民兴市“五大战略”，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局，以春耕支农、整村授信、驻村办贷、送贷进企、金融夜校、信用工程等工作为重点，充分发挥经营决策链条短、利率定价自主灵活、金融服务范围广的优势，坚守定位、专注主业、精准发力，全力支持“三农”经济发展，助力小微企业发展、城乡一体化建设和乡村经济振兴，为乳山乡村振兴领域经济发展提供全面、便捷、高效的金融服务。

二、公司组织架构

（一）股东及股权结构。截至 2025 年末，股东总数为 1623 户，股份总额为 1,000,000,671 股。其中，职工股东 501 户，持

股占比 11.44%；一般自然人股东 1071 户，持股占比 18.18%；法人股东 51 户，持股占比 70.38%。

（二）党委领导班子成员。2025 年，本行党委书记：柳小飞；党委副书记：宋玲、闫军；纪委书记：陈光；党委成员：于镇、隋龙。

（三）董事、监事和高级管理人员。

1.董事：2025 年末，本行董事会共有 8 名董事。其中，2 名独立董事，分别为刘新祝、刘全；4 名执行董事，分别为柳小飞、宋玲、于镇、隋龙；2 名非执行董事，分别为杨玉仁、马江水。

2.监事：2025 年 10 月 31 日，本行新修订《章程》获得批复，监事会予以撤销。本行监事会原有 6 名监事。其中，外部监事 2 名，分别为曲国霞、阎勇；职工监事 3 名，分别为闫军、徐伟华、王磊；股东监事 1 名，为魏兆芬。

3.高级管理人员：2025 年末，本行高级管理层成员分别为宋玲、于镇、隋龙、姜静、李福斌、禹菲、杨鲁宁。

（四）机构设置。截至 2025 年末，辖内共有营业网点 29 处，其中，营业部 1 处、支行 19 处、分理处 9 处。机关设有 17 个部（室、中心），分别为综合部、财务会计部、风险合规部、审计部、人力资源部、纪检监察部、信访办公室、信息科技部、普惠金融部、农金员管理部、信贷管理部、资产管理部、金融市场部、公司业务部、资产经营中心、授信审查审批中心、贷后检查中心。

三、领导人员致辞

回望 2025 年，经济形势承压下行，金融业竞争日趋激烈。面对严峻挑战，全行上下锚定省联社党委“123456”总体工作思路，发扬“忍韧严实”的优良作风，聚焦信贷投放增户扩面、资金组织量增质优、风险防范化解系列重点工作，全员凝心聚力、逆势突围，取得了较为优异的成绩。

（一）党建工作取得新成效。党的组织关系实现垂直管理，党的全面领导不断加强；全面从严治党深入推进，党的政治建设、思想建设、组织建设、纪律建设和作风建设持续加强，基层党建不断夯实，党建业务深度融合，党组织凝聚力、向心力、战斗力明显增强。

（二）“三农”服务展现新作为。坚持回归本源，聚焦主责主业，围绕服务“三农”、小微企业、城乡居民家庭，不断创新信贷产品、优化信贷模式、完善信贷流程，优化信贷结构，加大信贷投放，充分发挥区域金融主力军作用。

（三）深化改革迈出新步伐。公司治理结构不断健全，法人治理体系不断完善，内控机制建设不断加强，“三项机制”改革不断深化，使本行真正成为自主经营、自担风险、自负盈亏、自我约束的市场主体，确保股东获得长期、稳定的回报。

（四）重点工作实现新突破。风险防控“三道防线”建设成效显著，全面风险管理体系日趋完善；乡村振兴服务水平进一步提

高，主力银行地位更加巩固；绿色金融发展卓有成效，绿色信贷占比逐年提升；存款市场份额稳中有升，结构日趋优化。

（五）转型发展迈上新台阶。干部队伍整体素质明显提升，员工队伍结构持续优化；经营网点布局结构更趋合理，转型成效更为明显；资金业务稳健发展，投资能力稳步提高；财务管理水平显著提高，财务预算、分级管理、公开透明的财务运行机制逐步完善。

四、2025 年主要工作成效

（一）做好金融五篇大文章。持续做精做细金融“五篇大文章”。一是科技金融方面，打造科技型企业全生命周期金融服务模式，立足实际，突出专利、人才、知识产权等无形资产价值评价，持续推广“鲁科贷”“知识产权质押贷”等产品，支持企业孵化提升，适度扩大中长期贷款、信用贷款投放，助力科技企业规模化发展；二是绿色金融方面，加大绿色企业营销对接，围绕企业绿色转型、节能设备安装、技术改造等深度挖掘融资需求，全力实现绿色贷款“两增长一提升”目标；三是普惠金融方面，常态化开展“四张清单”对接营销，深化数字化精准营销、重点行业客群营销，持续提升客户授信面、用信率，实现涉农贷款稳定增长、普惠型小微企业贷款增速不低于各项贷款增速目标；四是养老金融方面，加强与当地管理部门对接，获取养老机构和重点项目名单，制定综合金融服务方案，提供信贷融资、支付结算、存管服

务等“一揽子”服务，助力银发经济发展，实现养老领域贷款余额持续增长目标；五是数字金融方面，针对数字科技企业，扩大专利权等知识产权质押融资业务规模。持续扩大线上贷款投放规模，实现线上贷款余额持续增长目标。截至 2025 末，科技企业贷款余额 10.72 亿元，较年初增加 1.05 亿元；绿色金融领域贷款余额 3.66 亿元，较年初增长 0.72 亿元，户数 361 户，较年初增加 4 户，占比 2.51%，较年初增加 0.34 个百分点，完成绿色贷款规模逐年增长、占比逐年提升的目标；普惠金融领域贷款余额 38.89 亿元，较年初增长 7.78 亿元，增幅 25%；养老金融领域贷款余额 0.43 亿元，较年初减少 0.01 亿元；数字金融领域贷款余额 0.8 亿元，较年初增加 0.23 亿元。

（二）服务乡村全面振兴篇。一是完善制度供给，优化服务机制。持续优化信贷流程，精简环节、压缩时限、明晰资料，全面推行限时办结服务。出台系列制度及考核方案，成立乡村振兴重点工作领导小组，强化顶层设计与考核引导，扩大涉农信贷投放，助力打造乡村振兴齐鲁样板。二是深化产品创新，破解融资难题。探索特色化融资模式，推出“地理标志贷”“农业产业链贷”系列产品，构建“地理标志+新型农业经营主体+农户+三资管理”供应链融资模式，有力支持了牡蛎、海参、扇贝、大姜等区域特色产业规模化、专业化发展。三是加大信贷投放，提升服务覆盖。明确“三农”工作重点，强化差异化考核引导，加强涉农贷款监测，

持续优化“三农”金融供给，涉农贷款增速保持较快增长，占实体贷款比重稳步提升，在加大投放的同时着力降低融资成本，有效为各类涉农主体减负。

（三）服务国家重大战略篇。保持支农支小战略定力，完善零售转型机制、制度、流程、人员配备等，全力推进数字化精准营销，深化重点行业客群营销，稳定和提升实体贷款市场占有率。抢抓国家级绿色金融改革创新试验区建设机遇，围绕海洋生态系统建设、海岸带保护、湿地修复等重点领域，持续加大政银企对接力度，在坚守市场定位前提下，优化信贷资源配置，做深做实重点行业客群研究，对重点项目主体、上下游客户等加大信贷支持力度。截至 2025 年末，实体贷款余额 124.58 亿元，较年初增长 11.22 亿元，增幅 9.9%。其中，涉农贷款余额 67.56 亿元，较年初增长 6.21 亿元，增幅 10.13%；实体小微贷款余额 82.62 亿元，较年初增加 11.83 亿元，增幅 16.7%，实现坚守定位六项核心指标全部达标。

（四）服务普惠金融发展篇。一是承接县级政府惠农补贴代发工作。依托完善的金融服务体系，精准、及时地将各类补贴发放到农户手中。截至 12 月末我行累计发放补贴 86.84 万笔，金额 4.73 亿元，补贴发放范围涉及 30 多万城乡居民，涵盖民政、社保、财政等等多个领域。全年建成普惠金融服务站 500 个，服务站配备智能终端，年办理业务量超 60 万笔。普惠金融服务站

作为金融知识宣传阵地，举办金融夜校 200 余场，普及防诈骗、信贷政策等知识，提升村民金融素养，打通农村金融服务“最后一公里”，真正将金融服务送到村民家门口。二是强化与政府部分“政银”合作，与市农业农村局合作上线三资平台，通过三资监管平台全年累计实现产权交易 792 笔，有效激活乡村发展内生动力；与住建局、人社局合作搭建农民工工资监管平台等，通过平台累计代发农民工工资 3557 人次，金额 8033.90 万元。我行在县域内 23 个营业网点设立专门服务窗口，安排专业人员为农户办理换卡业务。同时，组建流动服务团队下乡 100 余次，深入偏远乡村，全年累计发放城乡居民社保卡 26.13 万张，其中更换三代社保卡 12.56 万张，逐步将惠农惠农财政补贴资金通过社保卡发放的迁移工作正稳步推进，持续提升金融服务的普惠性与便捷性。三是全面推进适老化服务改造。全辖 29 家营业网点均增设老年人服务“绿色通道”，配备轮椅、老花镜、放大镜、应急药箱等便民设施。针对行动不便的老年客户，提供上门服务，2025 年累计上门服务 64 次，有效解决了特殊老年人群体的金融服务难题。同时，优化网上银行和手机银行操作界面，增加大字体、增设语音导航等功能，提升老年客户线上服务的易用性和安全性。在全辖 29 家网点设立公益性金融知识普及和教育专区，并将老年人等特殊群体服务纳入常态化培训。2025 年，累计开展老年金融主题宣讲活动 120 场，覆盖老年客户 1800 余人次。宣

讲内容精准聚焦防范电信诈骗、非法集资、养老金融产品风险识别等高频痛点，配合图文手册、案例讲解等通俗易懂的方式，切实提升老年群体的金融风险防范意识与自我保护能力。四是加强消费者权益保护。我行充分利用网点遍布城乡的优势，开展各种形式的金融知识宣传及教育活动。制定了 2025 年度教育宣传工作计划，严格按照监管要求，组织开展“‘3·15’金融消费者权益日”“金融教育宣传周”等主题活动及常态化金融知识普及工作。通过线上及主流媒体拓展宣传覆盖面，多渠道发布以案说险等消费提示。2025 年累计开展线上线下宣传活动 43 次，参与网点数 21 个，触达消费者 1.6 万余人次。2025 年，共受理客户投诉 594 宗，同比增加 6 宗，增幅 1.02%，办结率为 100%。从投诉渠道看，接收 96668 转办投诉 225 宗，接收监管转办投诉 53 宗，接受民生诉求 316 宗。从投诉类型看，信贷业务类投诉 182 宗，占比 30.64%；运营管理类投诉 190 宗，占比 31.99%；业务发展类投诉 190 宗，占比 31.99%；其他类投诉 32 宗，占比 5.38%。从重复投诉和区域分布看，通过省联社客服、12345 政务便民服务热线或农商行自有渠道投诉过的重复投诉 105 宗，占比 17.68%；农区投诉 363 宗，占比 61.11%；市区投诉 231 宗，占比 38.89%，农区支行投诉数量较多。

（五）参与社会公益事业篇。作为地方性金融机构，本行积极践行社会责任，充分发挥地方金融主力军作用。一是充分发挥

32支“乳雁”志愿服务队，以“党员+”为抓手，开展金融下乡活动1000余场，覆盖群众2万余人次，以党建引领践行普惠使命。

二是保障金融权益。积极响应国家金融监督管理总局关于2025年“金融教育宣传周”活动号召，走进山东外事职业大学，开展以“保障金融权益，助力美好生活”主题的校园金融教育宣传活动，参与师生4600余人次。

三是积极参加社会公益活动。热血传递爱心，奉献彰显担当，积极动员30余名职工参与无偿献血，传递金融温度，荣获“威海市无偿献血组织表现突出单位”，用实际行动践行社会责任。

（六）彰显农商企业文化篇。以“以行为家”为核心，升级“五小”建设，规划小菜园、提供健身器材，丰富职工书屋、读书角建设。

一是建立常态化关怀机制，推进“我为员工办实事”17项，开展五必访68次，谈心谈话366次，家访420次，筑牢员工后盾。

二是利用“元旦”“五一”“七一”等节点，走访慰问老党员、困难党员共10余名。组织参观郭永怀纪念馆、庆七一歌咏比赛、“两优一先”表彰、走访慰问老党员、健步走、趣味运动会、红色观影等活动10余次，增强员工归属感与凝聚力。

三是充分发挥各类文体兴趣小组作用，开展形式多样的青年活动。组织“激情飞扬、活力农商”职工趣味运动会，充分展现了新时代农商银行职工团结协作、奋发向上的精神面貌。