

福建漳平民泰村镇银行股份有限公司

2024 年社会责任报告

目录

编写说明	2 -
一、 公司基本情况	3 -
(一) 基本介绍	3 -
(二) 组织架构	5 -
(三) 经营业绩	6 -
二、 强化党建引领，夯实发展根基	6 -
(一) 聚焦创新学习，夯实组织建设根基	6 -
(二) 深化清廉建设，涵养金融生态环境	7 -
(三) 深化党建赋能，推动业务融合发展	8 -
(四) 优化治理体系，提升公司运营效能	8 -
三、 以普惠小微为中心，发展乡村振兴和绿色金融	9 -
(一) 聚焦主责主业，坚持小微市场定位	9 -
(二) 助推乡村振兴，助力实现共同富裕	10 -
(三) 践行绿色金融，推进绿色信贷转型	11 -
四、 用心服务民生，持续优化客户服务	12 -
(一) 坚守定位，做实做深普惠金融	12 -
(二) 科技赋能，践行服务客户理念	13 -
(三) 优化布局，助力当地经济发展	14 -
五、 精细化管理模式，强化支撑体系建设	14 -
(一) 加快数字化转型，提升管理效能	14 -
(二) 强化合规管理，优化风控体系	15 -
(三) 加强运营保障，提升服务质效	16 -
六、 以人为本，携手员工成长	17 -
(一) 优化人才管理，激发员工活力	17 -
(二) 加强人文关怀，增强员工归属感	18 -
(三) 完善民主管理，践行人本理念	19 -
七、 致力公益，奉献社会爱心	19 -
(一) 丰富宣教形式，加强金融宣传	19 -
(二) 拓宽消保服务，维护金融稳定	21 -
(三) 投身爱心公益，参与社区共建	21 -

编写说明

报告宗旨

本报告是福建漳平民泰村镇银行股份有限公司（简称“福建漳平民泰村镇银行”“民泰银行”“我行”“我们”）2024年履行企业社会责任、致力于可持续发展的客观反映。民泰银行将以此报告时刻警醒自身的社会责任所在，各利益相关方也可以由此更清晰全面地了解民泰银行对于企业社会责任的思考和实践。

报告范围

报告组织范围：本报告覆盖福建漳平民泰村镇银行股份有限公司总行及所有分支机构。

报告时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日，特别注明的除外。

报告发布周期：本报告为年度报告。

数据说明

本报告所披露的财务数据均来自《福建漳平民泰村镇银行股份有限公司2024年度审计报告》，其他数据以2024年为主，部分包括以前年度数据。除特别注明外，报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

报告发布

报告以电子版形式发布，可在我行网站查阅

（<https://www.zpmtrb.com.cn>）。本报告所涉及的内容及数据未经授权不得转载。

联系方式

福建漳平民泰村镇银行股份有限公司综合管理部

电话：0597-7668889

地址：漳平市菁城街道和平中路228号

邮编：364400

一、公司基本情况

（一）基本介绍

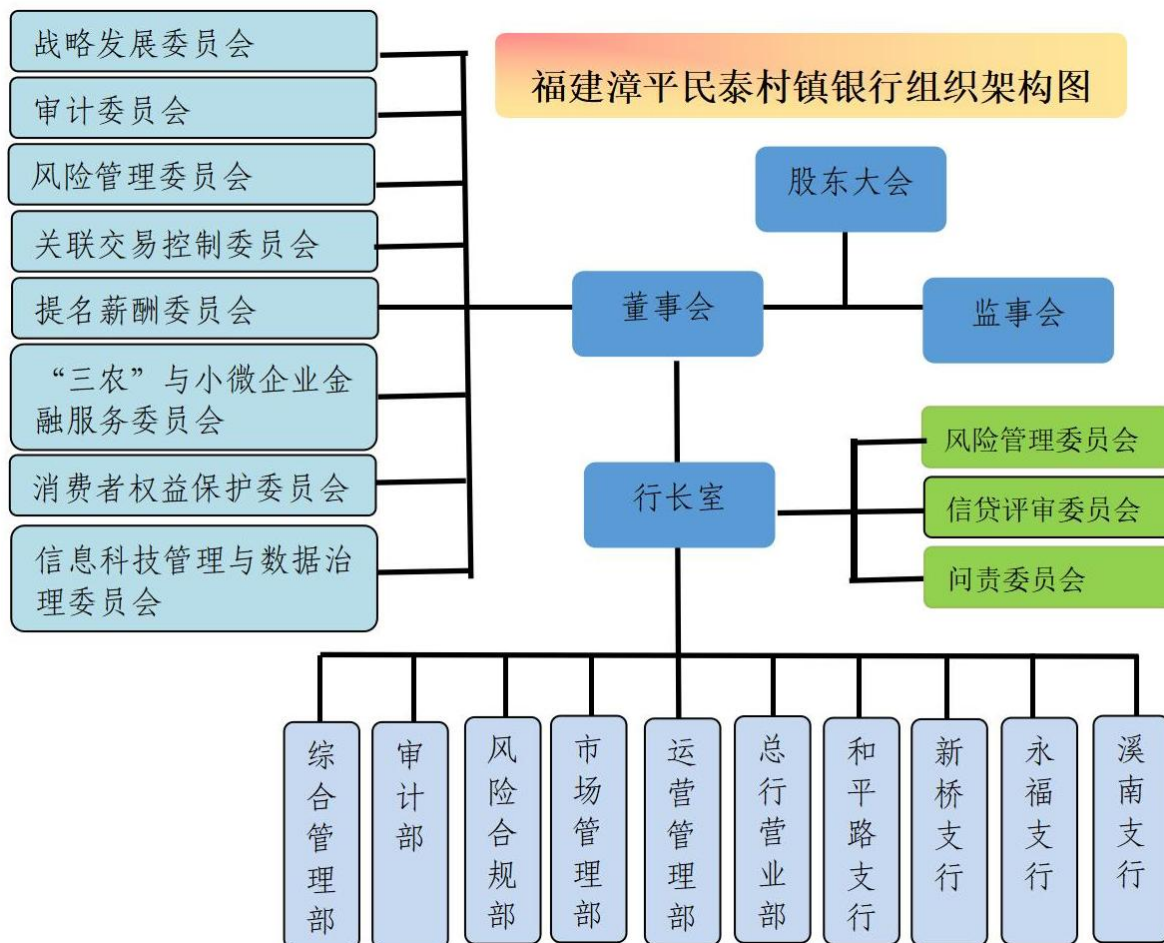
福建漳平民泰村镇银行股份有限公司（简称福建漳平民泰村镇银行）是由浙江民泰商业银行发起，联合漳平市国有资产投资经营有限公司以及福建省漳平木村林产有限公司等企业共同参股，经银行业监督管理机构批准依法设立，于2010年6月5日正式开业的新型农村金融机构，也是龙岩地区第一家、福建省第三家开业的村镇银行。总行位于漳平市菁城街道和平中路228号，截至2024年末，设有总行营业部、和平路支行、新桥支行、永福支行及溪南支行5个营业网点，服务区域为整个漳平市管辖区域。

福建漳平民泰村镇银行的主要控股方——浙江民泰商业银行成立于1988年，2006年改制为城市商业银行，是一家专门从事小微金融服务的商业银行。浙江民泰商业银行始终以客户为中心、以市场为导向，建立了完善的现代商业银行组织架构，形成责权明确、运行高效、管控到位的工作机制。浙江民泰商业银行分支机构覆盖了浙江省内各地市，并在四川、上海等省市设立了分行，设有台州、舟山、杭州、成都、宁波、上海、金华、嘉兴、绍兴、温州、衢州、丽水、湖州、义乌14家分行，在浙江、江苏、福建、广东、重庆、西藏等省（区、市）主发起设立了10家民泰村镇银行。包括村镇银行在内，全行分支机构数超过343家，形成了立足浙江，辐射四川、上海等省市，适度发展村镇银

行的区域布局。相继获评“台州市文明单位”“浙江省文明单位”。自 2010 年以来连续跻身英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强榜单”，并在“2024 年全球银行 1000 强榜单”中位列 485 名，跻身全球银行 500 强。

福建漳平民泰村镇银行作为独立法人银行业金融机构，立足漳平，坚守服务“三农”和小微企业的核心定位，在漳平市委市政府的领导下，在人行、监管部门的监管指引下，在漳平广大城乡居民和客户的关心支持下，坚持“以人为本，以德为源”的民泰价值观，发扬“重信、笃行、求新、贵和、致远”的企业精神，牢记“与小微企业同发展，与地方经济共繁荣”的使命，努力打造成“公司治理好、金融服务好、风险管控好、经营效益好”的漳平市精品社区银行。

（二）组织架构



我行建立了以股东会、董事会、监事会、高管层为主体的银行公司治理结构，明确了“三会一层”的职责边界，实现了公司所有权、重大决策权和经营管理权的有效分离；明确了支部委员会把方向、管大局、保落实的领导作用，重大经营管理事项必须经支委会研究讨论后，再由董事会或高级管理层作出决定；董事会下设战略发展委员会、风险管理委员会等 8 个专业委员会，为董事会提供专业决策支撑。我行构建了“以客户为中心”的组织架构，建立职责清晰、垂直化和专业化相结合的经营管理体系，

驱动我行业务发展。

（三）经营业绩

截至 2024 年末，总资产 13.39 亿元，其中存款余额 10.40 亿元，增幅 20.17%；存款日均 9.58 亿元，增幅 16.54%；贷款余额 9.61 亿元，增幅 12.89%；贷款日均 9 亿元，增幅 19.85%；贷款户均 18.49 万元，涉农、小微贷款占比 94.6%。利润总额 906.69 万元，实现净利润 706.45 万元。不良贷款余额 742.80 万元，不良贷款率 0.77%，实现双降目标。贷款损失准备余额 2600.76 万元，一般风险准备 1923.67 万元；拨贷比为 2.71%，拨备覆盖率为 350.13%。资本充足率 21.96%，核心资本充足率 19.46%，流动性比例 81.58%，持续完成两增目标，各项监管指标均在监管要求范围内。2024 年缴纳各项税费 701.26 万元，自开业以来累计缴纳税费 8541.69 万元

二、强化党建引领，夯实发展根基

2024 年，福建漳平民泰村镇银行党委在上级监管部门的精心指导和关怀下，紧扣党建与业务工作相融合的目标，以党员干部员工理想信念教育为抓手，进一步强化党建引领，推动业务发展。

（一）聚焦创新学习，夯实组织建设根基

严格按照上级要求，每月依据《主题党日活动清单》认真组织开展主题党日活动，确保活动形式多样、内容丰富。精心制订理论学习中心组学习计划，充分发挥带头示范作用，坚持每月开

展集中学习。积极创新学习模式，采用线上线下相结合的方式，借助民泰网络学院和学习强国等线上平台，实现党员学习全覆盖，拓宽党员学习渠道，提升学习效果。注重规范落实“三会一课”、组织生活会、民主评议等组织生活制度，安排专人负责每月检查督促，并及时通报落实情况，保障组织生活的严肃性和规范性，不断增强党组织的凝聚力与战斗力。

（二）深化清廉建设，涵养金融生态环境

我行高度重视清廉金融文化建设，多管齐下、全面推进。在行班子的大力支持与党支部的引领下，通过支委会、行务会深入学习廉政讲话，班子成员切实履行“一岗双责”，积极带动全行全力打造“清廉民泰”，营造出浓厚的建设氛围。在强化队伍廉洁根基方面，持续发力，结合“内控合规巩固年”，运用多种形式常态化开展合规、廉政培训以及警示教育，累计举办 12 次，吸引 240 人次踊跃参与。同时，深入排查员工异常行为，严格落实家访制度，并针对新入职员工开展廉洁谈话，有效提升员工对特色金融文化的认知。常态化组织党员干部前往红色教育基地学习，在干部选拔任用过程中，将廉洁资格审查作为必备环节。为培育青年清廉力量，我行积极响应青年清廉文化活动部署，踊跃参与监管及协会文化活动并受邀约稿。通过召开专题会议等形式，助力青年树立正确观念。此外，举办演讲比赛，青年员工在比赛中脱颖而出、屡获佳绩，充分展现青春风采。在践行责任传播文化层面，以党建为引领，成立红百合志愿服务队，充分发挥

党员模范带头作用，组织队伍深入街道社区、乡镇山村，积极开展便民服务以及金融知识普及宣传等公益活动，将清廉金融文化广泛传播。

（三）深化党建赋能，推动业务融合发展

我行全力推动党建与业务深度融合，积极开展“红百合·闽西金穗”项目。紧密结合实际，从示范点创建、涉农及小微企业贷款投放等五个关键维度发力，深入推进改革攻坚与创新。将党建工作深度嵌入中心业务，让党组织与党员干部勇当攻坚克难的先锋，充分发挥党员模范带头作用，以高质量党建引领高质量发展。组建由党员干部带头的“红百合”公益小队，扎实推进“为群众办实事”实践活动。小队定期深入乡村、市场、矿区、广场及栈道等地，广泛开展便民服务、金融知识普及以及需求对接工作。服务网络全面铺开，不仅覆盖辖区内的街道社区，还延伸至偏远山村，全方位满足民众多样化需求。同时，积极与本地党组织合作，创新打造“党建+金融”批量授信营销模式。目前已成功设立 21 个金融服务示范点，累计授信金额达 3 亿元。这一模式显著拓展了金融服务半径，大幅提升服务精准度，极大增强了客户对我行的信任度，为乡村振兴筑牢了坚实的金融根基。

（四）优化治理体系，提升公司运营效能

我行持续优化以“党委核心领导、董事会战略决策、监事会依法监督、经营层授权管理”的高效稳健治理体系，进一步优化“三会一层”治理架构。一是董事会科学决策，引领发展。董事

会对战略定位、风险偏好及业务发展速度规模进行合理把控。顺利完成董事长、董事变更事宜。规范行长办公会等会议运作机制，结合实际调整行领导分工，切实提升高管层履职能力。同时，明确经营管理授权范围及决策权限，科学划分决策权力与责任。完善资本管理办法，制定 2024—2026 年中长期资本规划，完善资本管理相关信息披露工作。二是监事会有力监督，保障规范。监事会积极监督董事会与高管层，开展监事会巡查工作并制度化，提高监督管理水平。结合监管要求优化董事、监事履职管理台账，扎实做好痕迹化管理。三是以评估推动治理，提升效能。以评估为抓手，定期开展公司治理评估、资本评估与规划、内控评估、合规风险评估等工作，持续强化内控管理，有效提升公司治理效能水平。

三、以普惠小微为中心，发展乡村振兴和绿色金融

我行坚守本源、聚焦主业，把支持实体经济作为根本任务，积极响应国家政策方针，小微金融、绿色金融、乡村振兴等政策导向成为我行融入大局、服务大局的主基调。

（一）聚焦主责主业，坚持小微市场定位

2024 年，我行始终聚焦小微企业金融服务质效，不断强化小微市场定位。

1. 切实保障小微企业融资需求，单列 0.89 亿元的小微信贷投放计划。围绕“稳存量、促增量”目标，做到“应贷尽贷”，发挥金融保障作用，为小微客户提供优质信贷服务，截至 2024

年末，普惠型小微企业贷款余额 6.25 亿元，比年初增加 0.74 亿元，比年初增长 13.41%，高于各项贷款增速 0.52 个百分点；普惠型小微企业贷款户数 2596 户，比年初增加 30 户；实现“两增”任务目标，有力推动全市普惠小微贷款增量拓面。

2. 积极拓展小微客户群体，推进增量扩面。坚持以“大走访、大排查、大营销”为主题，深入摸排小微企业金融需求，做大基础客户群体。给予首贷户一定的利率优惠政策，针对重点领域客户提高优惠力度。在担保方面，给予宽松政策，优先以亲情保方式给予发放，提高首贷融资便利度，截至 2024 年末，我行普惠小微企业贷款户数 2596 户，较年初增 30 户。

3. 不断优化贷款利率定价机制，实现小微客户贷款利率重点支持。我行根据贷款市场报价利率（LPR）完善利率定价传导机制，针对不同客群开展精细化利率定价，将信贷资源进一步向优质小微客户倾斜。整合贷款利率优惠审批流程和贷款审批流程，完善审批授权体系。确保利率优惠定向落实到重点支持对象，实现小微企业贷款利率稳中有降。截至 2024 年末，我行普惠小微贷款平均投放利率 6.83%，同比上年下降 0.34 个百分点。

（二）助推乡村振兴，助力实现共同富裕

我行紧紧围绕乡村振兴战略目标，不断完善农村金融服务体系，助力推动农村、农业转型，做好新时代乡村振兴金融服务工作，助推实现共同富裕。截至 2024 年末，我行涉农贷款余额 8.05 亿元，比年初增加 1.13 亿元，增速 16.38%，高于各项贷款平均

增速 3.49 个百分点，涉农贷款占各项贷款比重 83.73%，实现涉农贷款比年初增速高于各项贷款增速目标。普惠型涉农贷款余额 7.68 亿元，比年初增加 1.13 亿元，增长 17.31%，高于各项贷款增速 4.42 个百分点，实现普惠型涉农贷款增速高于本行各项贷款增速目标。

1. 我行始终坚持支农支小发展战略，传承发起行小微金融服务“根据地”模式，始终不忘初心，持续做好服务“三农”金融服务，将金融服务乡村振兴和当地实体经济落到实处。先后开展了 2024 年度“基础客户营销”、进村入居“示范点”创建活动。截至 2024 年末，已累计成功建立 21 个“示范点”“示范点”贷款余额 1.91 亿元，贷款有效户达 1206 户。

2. 持续推行“移动服务送上门”活动。充分运用移动 PAD，深入漳平各个乡镇为客户开卡办贷，大大节省客户办贷时间及往返路途成本。截至 2024 年末，我行累计运用移动 PAD 为客户办理贷款 2862 户，金额合计 4.62 亿元，替代率达 96.46%。

3. 积极利用支农再贷款，助力乡村振兴。有力支持漳平当地的农民增收，农业、农村及普惠小微企业的生产发展，切实降低“三农”，减轻居民利息负担，我行积极利用支农再贷款政策工具，截至 2024 年，我行支农再贷款 9520 万元，较上年增加 1785 万元。

（三）践行绿色金融，推进绿色信贷转型

为践行绿色金融，同时实现更可持续发展的信贷结构，我行

积极开展“绿色信贷模式”推广特色竞赛活动，通过加大绿色信贷投放、提高续航模式应用、提升办贷时效、加强电子合同推广等方面，进一步推进绿色信贷业务发展，加快信贷业务绿色转型步伐。截至 2024 年末，我行绿色信贷余额 6439 万元，较年初增加 1602 万元；首笔平均耗时 2.78 天，与年初持平，存量平均耗时 1.12 天，比年初减少 1.28 天，续航占比 89.16%。

四、用心服务民生，持续优化客户服务

保障和改善民生是我国的一项长期国策。我行始终紧跟党的方针政策，坚持以客户为中心的理念，坚持把保障和改善民生作为经营发展的重要方向，积极发挥产品、系统与渠道服务优势，以优质的金融服务满足人民对美好生活的向往。

（一）坚守定位，做实做深普惠金融

1. 持续开展“百名行长进企业”“千企万户大走访”活动，积极对接企业，深入了解企业需求，同时积极开展首贷行动及个体工商户走访活动。截至 2024 年末，共计新增企业贷款 14 户金额 2300 元，其中首贷户 6 户，金额 750 万元；新发放个体工商户贷款 325 户，金额 7557 万元。

2. 通过开展支农支小类专项竞赛活动引导各机构下沉经营管理和服 务重心，优化信贷结构，让普惠小微贷款金融支持更加精准有力，赓续小微金融服务“基因”。截至 2024 年末，普惠型小微企业贷款余额 6.25 亿元，比年初增加 0.74 亿元，比年初增长 13.41%，高于各项贷款增速 0.52 个百分点，比年初增加 30

户；完成普惠型小微企业信贷序时计划，实现“两增”任务目标。

（二）科技赋能，践行服务客户理念

一是主动对接数字普惠金融平台，创新服务模式。自 2023 年 4 月接通“e 龙岩”数字普惠金融服务平台直连模块以来，积极推广“e 龙岩”直连贷款申请，真正实现“数据多跑路，群众不跑腿”，加快贷款放贷进度，提升办贷效率，有力解决偏远地区客户融资难、融资远的问题，为乡村振兴和农户共同富裕助力。截至 2024 年 12 月末，累计发放“龙 e 贷”信用贷款 279 笔，金额共计 4374 万元，其中普惠小微企业贷款 121 笔 1566.5 万元，均未发生风险贷款。同时，积极利用“e 龙岩”账户辅助系统，强力防控电信网络诈骗。二是充分运用数字化场景，优化金融服务效能。充分运用移动 PAD、电子合同等数字化场景，持续开展“服务送上门”活动，深入漳平当地各个乡镇，让村民在“足不出户、人不出村”的情形下即可获取我行的优质金融服务。截至 2024 年 12 月末，累计运用移动 PAD 发放贷款 2862 笔，金额合计 4.62 亿元，移动替代率达 96.46%，其中普惠小微企业贷款 1418 笔，金额 2.75 亿元。三是成功加入超网，助力金融服务新发展。超网系统的上线，极大改善农村支付服务环境，显著提升当地客户体验感，进一步夯实我行支农支小、服务县域经济发展的基础。自 2023 年 10 月 28 日正式上线“超级网银”后，交易笔数从每月的 300 余笔猛增至 6000 余笔，翻了 20 倍；月交易额也由上线前的 400 余万元飙升至 1.4 亿元，翻了 35 倍。截至 2024 年 12

月末，新增结算客户 2699 户，结算资金沉淀 2.3 亿元。四是大力推广中小微企业资金流信用信息共享平台，通过在平台查询信息主体单账户的账户资金情况和六类资金往来情况，全面了解企业资金使用情况、上下游资金往来、关联企业间资金往来，节约贷款审查时效，精准满足企业融资需求。

（三）优化布局，助力当地经济发展

2024 年，在人民银行及监管部门的大力支持下，我行购置总行新办公大楼，并成功新设一家支行。这一举措进一步扩大了我行金融服务的覆盖范围，有力推动了区域金融服务的均衡发展，我行切实履行了社会责任。

五、精细化管理模式，强化支撑体系建设

我行不断完善内部管理，注重向管理要效益，稳步走高质量发展道路，并从数字化转型、合规管理、风控体系、运营保障等方面持续发力，进一步强化支撑体系建设。

（一）加快数字化转型，提升管理效能

我行依托于发起行浙江民泰商业银行启动全面数字化转型工程，将数字化转型确定为我行长期的重要战略举措。目前我行数字化转型工作已取得了阶段性成果，组织机制实现了常态化运作，大部分的数字化转型规划项目已经启动，部分项目建设初见成效。一是形成了较为清晰的数据架构体系，包括源数据区、数据交换区、数据集成区、数据服务区和数据应用区，基本实现了全行数据的集成、整合和共享，并以此为基础，建设了统一报表

平台、自助建模平台、BI 分析平台、业绩看板、智能营销平台等一系列大数据应用，基本能够满足全行业务传统操作层面的需求。二是加强与龙岩普惠金融平台合作，深入应用政务数据，构建企业客户 360 视图，完善各类营销模型与风控模型，有效识别企业用户金融需求与风险。

（二）强化合规管理，优化风控体系

1. 优化内控体系，防范合规风险。全面开展“内控合规管理提升年”活动，完善内控机制，深化合规体系建设，筑牢风险防线，提升案防实效。对重点领域的合规风险和操作风险开展排查，建立整改督促机制，实现操作风险常态化管理，减少违规问题的发生。同时，根据年初梳理规章制度计划，制定各项内控制度废止、修订、订立建设规划，按照规划有序开展。截至 2024 年末，我行已完成新增 21 项制度，修订 33 项制度，废止 7 项制度，超额完成制度梳理计划。

2. 倾听不同需求，开展针对性培训。面向全行新入职员工开展消保、保密、反洗钱等重要知识培训；面向全行员工开展合规专题培训，将监管部门下发的现场检查发现主要问题、行政处罚典型案例、案件防控等各类通报作为重要教育内容，加强案件警示教育；组织全行员工认真学习《中国共产党纪律处分条例》《银行业从业人员职业操守和行为准则》《福建银行业从业人员廉洁自律公约》《龙岩市银行业自律公约》等规定；组织党员干部前往龙岩红色革命教育基地参观，通过观看珍贵历史图片、视频、

聆听党史故事讲解，重温历史记忆，进一步激发知史爱党、知史爱国的情怀；组织开展反洗钱专岗培训，切实提高专岗人员业务能力。

3. 聚焦风险防控，实现不良双降。我行紧扣服务“三农”、小微的市场定位，严格遵循“强化预判、真实反映、有序暴露、加快处置”的风险管理原则。在信贷源头把控方面，持续优化信贷全流程，充分利用“e 龙岩”大数据提升客户筛选精准度，严格把关贷前调查、贷中审查和贷后管理各个环节；在存量不良攻坚阶段，建立动态管理台账，为每一户不良贷款量身定制个性化解决方案；积极推动多元调解增效，借助法律诉讼维护银行合法权益。加大调解力度，配合法院开展诉源治理活动，利用平台高效化解矛盾纠纷。截至 12 月末，我行不良贷款余额 742.80 万元，不良率 0.77%，实现“双降”目标。近两年新发放贷款逾期率 0.12%，新增风险贷款占比 0.59%，拨备覆盖率 350.13%，拨贷比 2.71%，各项指标均控制在监管规定范围内。

（三）加强运营保障，提升服务质效

1. 优化业务流程，提高运行效率。运用区块链、大数据、电子印章等技术，建立函证智能化管理平台，实现函证业务全流程线上化处理，业务全流程信息化、透明化，全程可追溯、可监控，为客户提供更加智能、更加安全的函证服务；建设新一代票据系统，实现以一套流程、一套接口兼容纸票、电票、供应链票据全生命周期业务功能，实现票据拆分支付，减少柜面小额票据的签

发量，提升网点票据业务效率：与浙江省支付服务“一网通”平台对接，实现代缴业务线上全流程管理；对于大额资金汇划电话核实，由柜员人工拨打电话调整为 AI 智能外呼，节约柜员业务受理时间，大额资金汇划业务效率提升 25%左右。

2. 持续开展柜员培训，提升柜面队伍综合素养。在全行开展“夯基础、强服务、提效益”厅堂服务提升活动。活动主要内容为组织厅堂沙龙活动、开展服务提升活动、梳理柜面业务流程、加强人员培训等。通过培训、业务管理，从细化业务流程、强化限时服务，以队伍素质强化、业务流程简化、柜面服务优化、内控管理深化四大方面为抓手，推动营业网点服务水平有效提升；针对柜面业务骨干开展业务提升培训班，强化柜面人员业务知识储备，提升各营业机构风险管控能力；每季度业务知识、技能测试，提高员工专业水平和服务营销能力。

六、以人为本，携手员工成长

（一）优化人才管理，激发员工活力

1. 加强人才梯队建设，大力推进人才队伍建设。一是加强人才招聘，积极储备人员。定期通过当地政府网、微信朋友圈等渠道开展招聘，持续不断引进新鲜血液，提高本行员工队伍。截至 2024 年末，我行成功招聘了 4 名客户经理，1 名柜员。二是组织开展后备人才选拔，为我行新设机构储备干部人才队伍，截至 2024 年末，我行基层后备干部 7 名、支行班子后备干部 3 名，中层后备干部 2 名。三是强化客户经理和业务团队负责人培养，

按照“以老带新”“师带徒”的培养模式和业务团队负责人考核，通过村居营销、示范点创建等逐步锻炼业务人员营销能力。

2. 完善考核激励机制，激发员工活力。一是建立以年度考核为核心，通过季度竞赛按季推进重点业务指标的考核模式。将支行班子薪酬与机构业绩直接挂钩，并对支行班子成员薪酬实行延期支付制度，确保我行稳健经营。为激励支行积极开展业务拓展，开展季度性业务考核，明确支行存贷款余额、日均、存贷款有效户考核目标，按季度权重进行考核，并与支行年度考核任务目标挂钩，有效强化任务目标的考核及业务发展进度落实。二是结合年度考核目标，开展团队考核方案，提高客户经理开拓业务的积极性。三是完善绩效考核办法。在总体绩效不减少的前提下进行绩效考核调整，通过成本和收入合理制定客户经理绩效奖励体系，绩效奖励进一步向贷款倾斜，进一步调动客户经理积极性。

（二）加强人文关怀，增强员工归属感

我行积极维护员工切身利益，努力构建企业兴旺、员工幸福的和谐企业，在发展员工的同时，同步提高员工的福利待遇，进一步关心、关注、关爱广大职工群众。一是为丰富本行员工的业余生活，提高员工的凝聚力和归属感，我行积极举办了年会、“三八妇女节”活动、端午节送“幸福粽”“喜迎中秋”员工集体聚餐及博饼活动。二是组织全行员工旅游，每月为当月生日员工送上祝福、礼品券，为退休员工举办欢送会及送上节日慰问，提高员工幸福指数。三是合理提高部分员工住房公积金，减轻员工负

担。通过上述一系列措施，让员工在感受到民泰大家庭带来温暖和关怀的同时，进一步激发员工工作热情，推动企业文化建设，形成良好的企业向心力和凝聚力，提升员工认同感、归属感。

（三）完善民主管理，践行人本理念

我行以工会组织为纽带，持续完善民主管理体系，切实保障员工权益。通过规范流程完成工会委员会换届选举，组建起结构合理、充满活力的新一届工会领导班子，为工会工作创新发展奠定坚实基础。成立工会劳动法律监督委员会、工会劳动争议调解委员会，构建常态化监督调解机制，及时化解劳资矛盾，维护员工合法权益，营造和谐稳定的劳动关系。同时，依法依规完成集体劳动合同签订，对劳动报酬、工作时长、休息休假等核心条款进行明确约定，将员工权益保障纳入制度化、规范化轨道。这些举措不仅让员工深切感受到企业的人文关怀，更有效激发了员工的工作积极性与创造力，有力推动企业文化建设，增强企业向心力与凝聚力，进一步提升员工的认同感和归属感。

七、致力公益，奉献社会爱心

（一）丰富宣教形式，加强金融宣传

1. 充分利用“网点+户外”多个阵地，搭建多维度金融知识普及环境。在各机构营业厅设置“金融知识专栏”，张贴宣传海报、陈列宣传折页，建立“柜员－大堂经理－客户经理”三位一体的宣传链，主动传播金融知识，并在LED电子屏上滚动播放口号和视频进行宣传。我行日常开展进村入企，以“七进”（深入

机关、工厂、学校、家庭、社区、村屯、网点等）外拓为举措，结合送金融知识下乡专题活动等途径，与学校、养老机构、社会公益组织共同协作，引导群众正确运用金融知识，合理选择金融产品，增强风险防范意识和责任意识，抑制盲目投资冲动，保护自身合法权益。同时，利用各类节气活动，开展厅堂沙龙活动，进行金融知识宣传。

2. 聚焦养老金融，全方位提升服务品质。为积极响应养老金融新篇章，更好地服务老年群体。我行完成手机银行适老化改造，开设“尊老敬老手机课堂”助力老年人熟悉线上操作；从网点布局、服务流程等方面全面优化，积极配备多项助老设施；创新服务方式，开展老年人养生养老知识讲座、为乡村留守老人理发、测血压等系列公益活动；加强金融知识宣传，增强老年人风险防范意识；强化客户权益保护，建立健全投诉处理机制，致力于为老年客户打造优质、贴心、安心的金融服务体验。截至 2024 年底，累计开展营销 239 余场，其中厅堂营销 88 场，外拓营销 155 场。利用村居营销等形式发放宣传折页 3500 余份，受众人次 3500 余人。未发生因金融消费者性别、年龄、种族、民族等不同实行歧视性差别对待事件。

3. 倾听社会需求，开展消费者权益保护宣传。认真根据年度金融消费者保护宣传教育工作重点及规划，有计划有步骤地组织全行员工开展“3.15”金融消费者权益保护教育、“普及金融知识守住钱袋子”“金融知识进万家”“打击治理电信网络诈骗犯

罪集中宣传月活动”“9月金融消费者权益保护知识宣传月”等金融知识宣传活动。累计受众人数达2.41万余人次，创作原创案例2个，发布美篇16篇。其中中国人民银行龙岩市分行举办的2024年度“百家齐放·存款保险宣传”竞赛中，福建漳平民泰村镇银行被评选为存款保险优秀单位，和平路支行获评存款保险宣传示范网点，吴诗婷荣获存款保险宣传优秀个人。

（二）拓宽消保服务，维护金融稳定

1. 积极化解纠纷，有效维护金融稳定。我行通过建立完善纠纷调解工作机制、消费者投诉小额和解机制等，进一步增强全行服务意识和提高纠纷化解能力，做到最大善意服务客户，最大诚意化解纠纷。

2. 严把售前关口，保障消费者权益。我行不断加大对个人产品及服务的消保审查力度，审查范围包括产品业务制度、产品创新评定、合同协议、对外营销宣传方案等，尤其对新产品、合作类产品和监管重点关注产品在运营模式、第三方合作管理、产品信息披露和客户信息保护等方面加强审查，切实保障消费者权益。

（三）投身爱心公益，参与社区共建

我们创新和丰富公益形式，热心支持公益事业，积极回馈社会，共享发展成果，为和谐社会建设贡献力量。

1. 践行公益理念，积极履行社会责任。持续践行公益理念，深度融入日常运营，扎实开展“为群众办实事”实践活动。组建

公益小队，定期深入乡村、市场、矿区、广场及栈道等，广泛开展便民服务、金融知识普及与需求对接，服务网络遍及辖区街道社区与偏远山村，全方位满足民众需求。紧密结合厅堂营销，巧借客户等待时机举办金融知识讲座。员工利用业余时间踊跃投身广场送暖、市场递茶、五进传知识等多元公益活动，播撒金融知识，传递暖心关怀，以实际行动诠释社会责任担当。2024 年累计开展活动 159 次，服务社会大众 2571 人次。

2. 积极响应灾后重建，传递温暖与力量。面对自然灾害，我行迅速组建红百合志愿服务队，携带慰问物资深入灾区慰问受灾农户，并宣传防灾减灾知识和金融政策。党支部发起捐款倡议，筹集善款 10800 元。同时，深入灾区调研资金需求，推出下调受灾贷款利率、简化审批流程、灵活还款方式等举措，与受灾企业和群众共克时艰。

3. 踊跃投身文明城市创建，携手共建美好家园。联合其他单位开展环境卫生大清洁、劝导群众遵守交通规则文明出行等志愿服务活动，并积极参加社区统一安排创城活动，增强群众争先创优意识，为共建和谐社区贡献力量。