

天津农村商业银行股份有限公司

2014 年度社会责任报告

Tianjin Rural Commercial Bank Co.,Ltd.

2014 Social Responsibility Report



天津农商银行

 天津农商银行

 天津农商银行

同成长 · 共分享



◆ 报告编制说明	01
◆ 董事长致辞	03
◆ 行长致辞	05
◆ 本行概况简介	07
一、概况简介	07
二、公司文化	07
三、公司治理	08
四、责任管理	09
◆ 关键绩效	11
一、关键绩效指标	11
二、价值增长	12
◆ 致力区域经济发展 根植“三农”惠及民生	13
一、支持小微企业 服务实体经济	13
二、致力“三农” 建设美丽家乡	14
三、助力深化改革 开展金融创新	17
◆ 保障财富安全 增强客户体验	20
一、保护客户资产 普及金融知识	20
二、优化服务流程 加强服务能力	21
三、扩展服务渠道 服务便民利民	22

◆ 构建企业文化 凝聚发展合力	24
一、加强员工教育 促进员工发展	24
二、开展“暖心”工程 贴心关爱员工	25
三、保护员工权益 营造和谐企业	26
◆ 热心社会公益 发展绿色金融	28
一、致力公益事业 构筑和谐社会	28
二、支持农村教育 推动家乡发展	29
三、发展绿色信贷 推广环保文化	30
◆ 2014年主要荣誉	31
◆ 读者信息反馈表	33



## Social Responsibility Report

### 报告编制说明

#### 报告范围

报告组织范围：本报告以天津农村商业银行股份有限公司为主体部分，涵盖各分支机构及各附属机构。为便于表达，在报告中的表述中分别使用“天津农商银行”、“本行”或“我行”。

报告时间范围：2014年1月1日至2014年12月31日，为保证叙述事项的完整性，部分内容超出上述范围。

#### 报告周期

每个财务年度

#### 最近一次报告情况

2014年4月

#### 报告编制原则

本报告的编制，以银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》为依据，参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南》撰写。

#### 报告数据说明

报告中的财务数据来自2014年度财务报告，并经中审华寅五洲会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计，其他数据以2014年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

#### 报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本行网站查阅（网址：[www.trcbank.com.cn](http://www.trcbank.com.cn)）。

#### 联系方式

天津农村商业银行股份有限公司董事会办公室

地址：天津市河西区马场道59号国际经济贸易中心A座

邮编：300203

电话：022-83872807 83872804

传真：022-83872806

## Social Responsibility Report

### 董事长致辞



董事长 李宗唐先生

2014年，是我行改革发展进程中十分不平凡的一年。全行上下认真贯彻市委、市政府的各项决策部署，全面落实总行党委和董事会制定的第二阶段战略目标和年度工作目标，提升股东价值，积极应对国家货币政策和金融市场环境的不利影响，全力实施发展战略，着力突破体制障碍，不断完善制度机制，各项工作基础逐步夯实，市场地位得到提升，创利能力持续增长，股东价值大幅提高，使我行持续健康发展的基础得到进一步巩固。

在过去的一年，我行始终坚持立足区域，专注三农和中小企业发展的愿景，推动转型发展，开展社区型零售银行建设，进一步把根扎向农村、扎向社区，不断巩固传统优势阵地，打造零售银行。持续推进“阳光信贷”工程，提高涉农业务的透明度和效率。加快农村金融全覆盖工程，丰富和完善服务站的服务功能，通过金融服务站和金融服务便民点建设，实现全市行政村的金融服务全覆盖。同时围绕IPC微小贷、天津农商银行消费贷、“10亿元俱乐部”、科技金融等重点领域，推动微小贷和个人业务模式创新。

在过去的一年，我行牢固人才兴行理念，通过调整优化干部员工队伍，使全行干部员工的年龄结构、知识层次、管理水平得到优化提升。积极推进“青年文明号”创建活动，一批有激情、想干事、能干事的年轻优秀人才脱颖而出。加大员工教育培训力度，通过建立员工岗位培训、网上在线学习、专业技能提升、从业资格考试、继续教育奖励等多层次、立体化的制度办法，员工专业能力和综合素质得到整体提升。企业文化建设积极推进，成功举办了第二届职工运动会，组织开展了丰富多彩的职工文体活动，企业凝聚力不断增强。

在过去的一年，我行积极赞助“天津农商银行希望小学”和“敬老助听到宁河”等公益活动，履行关注民生社会责任。开展“严打严防百日行动”，严密防范和严厉打击电信诈骗犯罪，有效遏制电信诈骗持续高发势头。积极推进京津冀协同发展金融业务对接，签署京津冀农村金融服务一体化合作协议，助推京津冀协同发展国家重大战略实施。加强全国农村金融机构之间的战略合作，推动农商银行（上海）合作联盟创立。倡导绿色生活，推广环保理念，助力和谐社会。

2015年是我行组建成立的第6个年头，也是我行完成“脱胎换骨”改革、实现“强筋壮骨”发展的关键一年。我们将通过认识新常态、适应新常态、引领新常态，凝聚企业发展合力，激发改革创新，以奋力拼搏的精神和扎实工作的干劲，加快构建稳定长效的农村普惠金融体系，践行与社会“同成长，共分享”，普济津沽大地，促进金融公平，惠泽百姓生活！

董事长

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Mr. Li Zongtang, the Chairman.

## Social Responsibility Report

### 行长致辞



候任行长 黄卫忠先生

2014年，全行上下认真贯彻落实总行党委和董事会确定的全年工作目标，主动应对经济下行和外部政策变化挑战，积极推进改革创新，全面加强内部管理，持续加大市场营销，完善风险防控体系，提升经营保障能力，各项工作取得新进展，经营规模、效益和结构得到进一步提升，实现了我行第二个“3至5年”发展的良好开局。

2014年，我行涉农贷款余额251亿元，增速、增量满足“两个不低于”的监管要求。累计

建成服务站1120家，“阳光信贷”业务成功试点，累计发放178笔，金额近8000万元，五家兴农贷款公司投放贷款9.6亿元。同时全力强化对中小微企业的支持力度，累计支持2985户，贷款余额724亿元，占全部贷款总量的64.7%。新增蓟县、宁河等家微小贷专营中心，全年发放小微贷款2652笔、8.7亿元。

2014年，我行多渠道完善风险防控手段，开展风险管理制度重检，推进集中授信，建立起“一站式”审查机制，推进专业化审查，优化抵押物价值认定标准。实施差异优化授权，推行事业部管控模式。中心支行放款全面上线，构筑起分级管理的核保模式。持续优化信贷系统，建成新版反洗钱系统。新资本协议重点项目有序推进，风险管控能力得到进一步提升。

2014年，我行“大集中”营运管理模式进一步优化，全部营业网点实现集中授权。预算管理精细化水平得到提升。科技支撑能力不断增强，重要业务系统得到开发和改造。开展灾备中心放平台建设，实施建设系统灾备切换演练。综合服务保障作用有效发挥，逐步建立以岗位价值为基础的薪酬福利体系，召开全行党员代表大会，落实领导干部信访接待日制度，切实保护员工权益。

2015年，是天津农商银行改革发展的关键之年，但机遇与挑战并存，所以更需坚持稳中求进，主动适应新常态；固本培元，有效激发“新活力”；促转型，谋求“新突破”。未来我们将锐意进取，开拓创新，努力扎根“三农”与服务小微企业，推动和谐社会价值观，切实为支持天津市经济社会发展做出更大的贡献！

候任行长

黄卫忠



Social Responsibility

Report

本行概况简介

一、概况简介

天津农村商业银行股份有限公司的前身是有着60多年发展历史的农村信用社。2010年6月，天津农商银行在天津农村合作银行和其他9家区县信用社基础上，改制重组设立，实行一级法人、统一核算、分级管理、授权经营的管理体制。

根植“三农”、服务大众，天津农商银行坚持“改名不改姓、改制不改向”的方针，坚定不移地支持地方经济发展、推动社会进步。天津农商银行专注“三农”和中小企业，开拓创新、精诚服务，打造“持续发展的、区域领先的专注于三农和中小企业的社区型零售银行”，与广大客户“同成长、共分享”。

天津农商银行致力于为客户提供优质服务，通过多渠道、调结构不断提升服务品质。天津农商银行在加强网点建设的同时，大力推进金融服务站；启动阳光信贷工程，破解三农贷款难题；牵头发起设立村镇银行、出资设立兴农贷款公司等新型农村金融机构，实现了我行对社会的全方位、立体化的支持。

截止2014年末，天津农商银行拥有分支机构502个，员工6000余人；注册资本75亿元人民币，资产规模2215余亿元，是天津市资产规模最大、资金实力最强、服务网络最广的农村金融机构。

二、公司文化

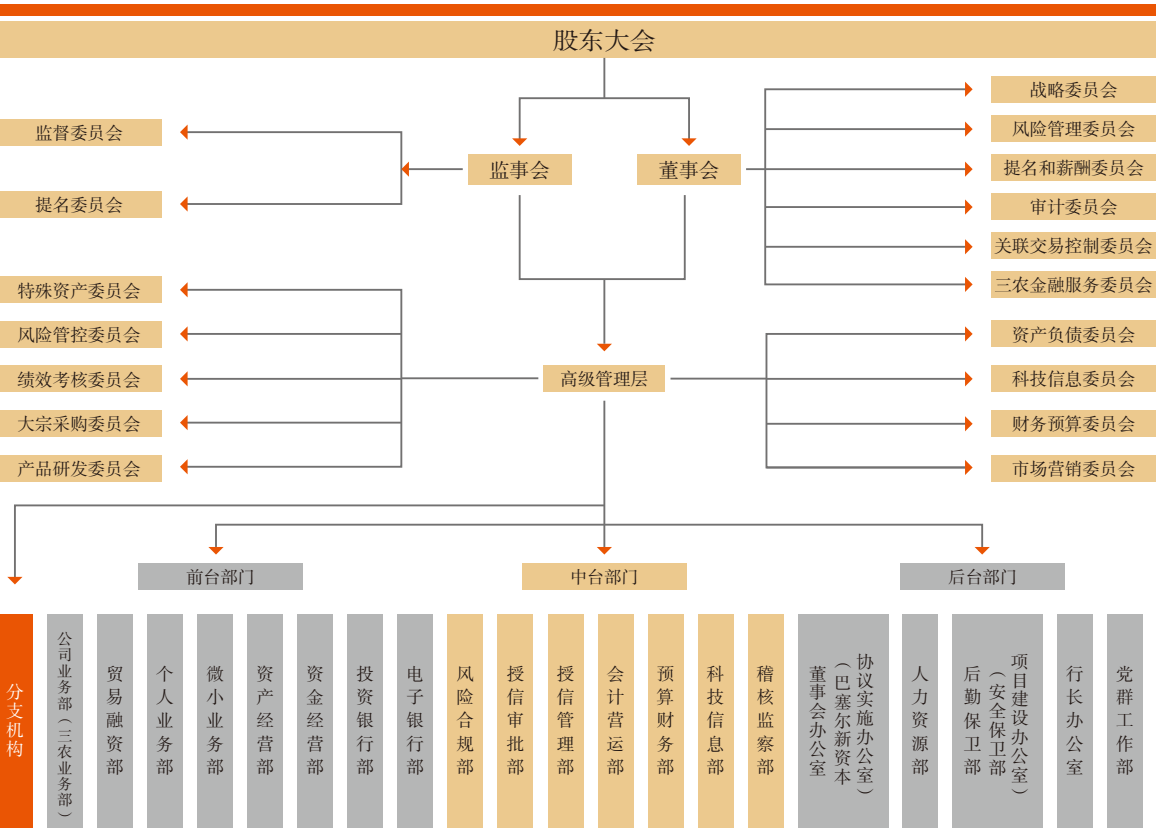
发展愿景	成为持续发展的、区域领先的、专注于三农和中小企业的社区型零售银行
使命	对客户“贴心服务，高效专业” 对股东“收益最大，兼顾风险” 对员工“业绩导向，人文关怀” 对社会“责任共担，和谐发展”
核心价值观	恪守诚信  业务专精  开拓创新  诚实厚道  言而有信  敢于担当 专注客户  专业胜任  精诚服务  勇于竞争  鼓励学习  持续创新
宣传口号	同成长，共分享  心天地，行天下
市场定位	专注于三农和中小企业

三、公司治理

（一）公司治理架构

本行公司治理架构的设计是以维护银行各利益相关者的合法权益，保障股东的知晓权、参与权和决策权为指导思想，着力防止内部人控制、防止大股东干预。以推动决策机制更加透明、高效为目标，确保银行重大事项决策公开、公平、公正，进一步提高决策的透明度。本行以现代商业银行的公司治理要求，以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体展开设计，重点实现“三会一层”责权分明、边界清晰、有效制衡，保障股东、客户、员工和社会利益，建立了基础的“三会一层”的公司治理架构。

组织结构图



Social Responsibility  
Report

本行概况简介

2014年，本行董事会成员15名，其中股权董事7名，执行董事4名，独立董事4名。股权董事均来自中大型国有企业或民营企业，并担任重大职务，具有丰富的管理经验，多数具有金融或财务领域的任职经历；4名执行董事长期从事银行经营管理工作，具有丰富的专业经验；4名独立董事为金融、财会、法律、公司治理方面的专业人士，具有丰富的专业知识。董事会下设5个专门委员会，分别为战略委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、提名和薪酬委员会、审计委员会五个专门委员会。

（二）内部控制

本行根据相关法律法规和规章制度的规定，结合本行的资产结构、经营方式和业务特点，建立了较为完善的股东大会、董事会、监事会、管理层相互制约、相互制衡的公司治理结构和治理机制。董事会负责保证公司内部控制的建立健全和有效实施；监事会对公司建立与实施内部控制进行监督；管理层负责组织领导公司内部控制的日常运行。

本行结合内部管理和风险管控的需要，在公司管理层面建立了权责清晰、分工明确，各部门、各级管理人员以及全体员工共同参与的内部控制管理架构。本行加强公司治理基本制度建设，健全“三会一层”与专业委员会定期沟通和决策制衡机制；完善授权管理机制；加强内部控制制度的执行力度，并与绩效考核挂钩。

本行规范会计核算，保证会计资料真实完整和公司财务报表编制的真实、公允。本行信息披露遵循真实、准确、完整和及时原则，确保信息的有效沟通。

四、责任管理

（一）社会责任理念

平衡客户、股东、员工和社会四方面利益，实现客户满意、股东利益、员工福利的可持续发展，最终回馈社会。

（二）实现途径

将履行社会责任、推进可持续发展的理念融入公司战略，完善公司治理结构，维护股东合法权益；加强

风险管理和合规管理，加大对三农、中小企业的支持力度，拉动地方经济的发展，实现经济的可持续发展；关注员工发展，重视员工权益保护；实施绿色信贷，增强环境保护意识；积极投身公益事业，存进社会的和谐发展。

（三）利益相关方

本行致力于建设行之有效的相关方参与机制，与各利益相关方在可持续发展方面达成共识，不断创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	承担责任	本行回应
客 户	提供优质金融服务 创新金融产品	构建完善的金融服务体系,不断提升服务水平 提供丰富的金融产品 提高客户满意度
股 东	提升盈利水平 强化风险管理 合规经营	保持业务的可持续发展,为股东带来持续的投资回报 构建完善的公司治理体系 加强信息披露管理,提高透明度,确保股东权利的顺利实现 加强合规管理,依法合规经营
员 工	薪酬福利 权益保障 教育培训 个人发展 企业文化	保障员工劳动用工的合法权益 推动民主管理工作 强化员工培训，完善考核激励机制，提供良好的职业生涯发展机会 提供良好工作环境，持续提升员工满意度
监管机构	合规经营	依法诚信经营 配合监管活动,确保符合监管要求
合作方	诚信交易 合同履行 合作发展	以公平、公开、公正的原则开展合作 以平等、互利、互信的原则共同发展
地方政府	符合政府战略 发展目标	贯彻宏观政策 支持社会协调发展
社会公众	关注社会发展 共建和谐社区 环境保护	参与社会公益事业 组织志愿者活动 节能减排,倡导绿色信贷
媒 体	信息准确、及时、透明	及时、主动披露公司信息 建立畅通、透明的沟通渠道



Social Responsibility  
Report

关键绩效

一、关键业绩指标

指标	2013年	2014年	增长(提高)
资产总额(亿元)	2056	2215	7.73%
贷款总额(亿元)	1000	1119	11.90%
存款总额(亿元)	1653	1733	4.84%
净利润(亿元)	20.28	23.29	14.84%
ROA(%)	0.93	1.09	0.16
ROE(%)	15.43	15.17	-0.26
资本充足率(%)	10.64	13.50	2.86
拨备覆盖率(%)	191.7	171.0	-20.7
营业网点(个)	511	502	-9

二、价值增长

截止2014年末，我行存款余额达到1732.66亿元，贷款余额达到1118.57亿元，市场地位持续提升；实现拨备前利润44.08亿元，创利能力持续增长；虽受宏观经济下行压力影响，但不良贷款余额和比率保持在健康范围内；计提拨备12.63亿元，资产减值损失准备余额为53.06亿元，拨备覆盖率为170.98%，拨备覆盖率保持了较高水平；净利润为23.29亿元，总资产利润率（ROA）为1.09%，净资产利润率（ROE）为15.17%，每股净资产为2.27元，股东价值大幅提升；资本充足率为13.51%，主要指标全部满足监管要求，资本实力进一步增强。市场地位得到显著提升，去年公布的2013年世界银行排名我行达到356位，比上年又提升了57位。

## Social Responsibility Report

# 致力区域经济发展 根植“三农”惠及民生

### 一、支持小微企业 服务实体经济

截至2014年12月末，我行小微企业贷款余额470.63亿元，占本行各项贷款余额的比重为42.07%，较年初增长39.46亿元，增速为9.15%。同时积极运用优惠政策，向人民银行申请支小再贷款7亿元，为支持小微企业发展提供了有力的资金保障。

#### （一）全面打造小微企业授信绿色通道

2014年，我行从信贷规模、利率定价和审批机制等多方面给予小企业授信业务一定的优惠政策，极大地降低了小企业贷款的资金成本，同时加大绩效考核力度，提高了各分支机构开展小企业授信业务的积极性。

信贷规模方面，制定了《天津农商银行2014年贷款规模管控实施细则》，其中明确指出，新增贷款向个人、小微企业及涉农领域倾斜；利率定价方面，本行制定的《2014年人民币贷款利率定价指引》中明确规定，加大对小微企业的支持力度，特别是要立足于提高服务水平，以“双赢”为目标，在融资成本等方面，对小微企业予以适度支持；经营业绩考核方面，在对分支机构业务增长类指标考核办法中，设定了小额贷款增量考核指标；推出了小额贷款的专项奖励办法，不断提高基层营销小微企业的积极性；授信业务模式方面，启动了“阳光信贷+微小贷”业务模式的试点工作，即由支行客户经理进行客户推荐、申请受理及贷后维护，由微贷业务中心进行贷款审批与发放的准信贷工厂模式，提高业务风控水平及审批效率。

#### （二）创新产品拓宽小微企业融资渠道

2014年，我行结合小微企业的经营特点，开发了超市供应商贷款、小微企业经营性物业抵押贷款、季节性收购贷款等多款授信产品，帮助小微企业拓宽融资渠道，降低了小微企业融资成本。

#### 产品案例：小微企业连环贷业务

我行积极贯彻落实《中国银监会关于完善和创新小微企业贷款服务提高小微企业金融服务水平的通知》（银监发[2014]36号）文件精神，推出了小微企业连环贷业务。该业务是指本行对流动资金周转贷款到期后仍有融资需求，又临时存在资金困难的小微企业，在贷款到期日无需偿还本金，通过放款与还款的无缝对接，实现借款人贷款资金在原授信到期后继续使用的业务品种。该业务根据小微企业客户的实际需求，优化了产品设计，改进了业务流程，更合理的确定风险等级分类，积极提升小微企业金融服务技术水平，推动了小微企业良性健康发展。

#### （三）积极与政府机构进行对接，支持中小企业发展

我行积极与政府机构进行对接，签署了一系列支持中小企业发展的合作协议。与天津市委签署了“中小企业信用贷款风险补偿金”的合作协议，支持科技型中小企业发展。截至2014年末，我行支持科技型中小企业1552户，比年初增加188户；科技型中小企业贷款余额240.15亿元，比年初增加18.53亿元，增幅8.36%。

12月30日，我行作为首批机构与市金融局签署《天津市中小微企业贷款风险补偿金业务合作协议》。下一步，我行将发挥好风险补偿补贴机制的政策引导和杠杆作用，为更多的有融资需求的中小微企业提供金融支持，促进天津市实体经济持续健康发展。

#### （四）引进先进技术理念，推动微小市场发展

我行积极引入国际成熟的微小贷技术，成立专营微小贷业务的准事业部，在人员选拔、业务流程、风险控制、激励机制等方面的大胆创新，层层推进，并取得了阶段性的成效。截至2014年12月末，已分别在南开、河西、东丽、静海、北辰、武清、蓟县、宝坻、宁河、西青设立了10家微贷中心，业务布局覆盖全市及各区县。累计接待首访客户12683人次，受理贷款申请10867笔，申请金额累计471958万元；累计批准贷款3803笔，123508.6万元，已实际发放3477笔，107926.9万元，微小贷余额63748.2万元。支持重点放在了批发制造、产品加工、交通运输、餐饮商贸等经济实体，使金融服务得到进一步拓展延伸。

### 二、致力“三农” 建设美丽乡村

2014年，我行牢牢把握天津农村发展新趋势，及时转变支农服务思路，树立“新三农”服务理念，通过构建农村金融服务体系、积极研发适合农村企业和转型农户需求的金融产品、加强农村金融服务、优化服务渠道布局等举措，充分发挥了支持我市“三农”发展的金融主力军作用。

#### （一）积极支持天津市“三区联动”建设和涉农水利工程建设

2014年，我行认真贯彻落实我市农村工作会议精神，大力支持我市“三区联动”建设和涉农水利工程建设。截至2014年12月末，我行信贷支持示范小城镇建设项目13个，贷款余额45.86亿元，其中：今年新增信贷支持项目7个，贷款余额13.13亿元，分别为东丽区军粮城示范小城镇二期农民安置用房北部安置区项目、

## Social Responsibility Report

### 致力区域经济发展 根植“三农”惠及民生

津南区葛沽示范小城镇二期建设项目、津南区北闸口示范小城镇建设项目、西青区精武示范小城镇建设项目、北辰区北仓示范小城镇项目、蓟县新城示范小城镇建设项目、武清区东蒲洼示范小城镇建设项目；信贷支持示范工业园建设项目12个，贷款余额23.56亿元，其中：今年新增信贷支持示范工业园建设项目1个，贷款余额0.54亿元；信贷支持涉农水利工程项目7个，贷款余额2.21亿元。

#### （二）扶持新型农村经营主体发展

2014年，我行把支持农民专业合作社等新型农业经营主体作为信贷支持“三农”的重点，不断创新金融产品，积极增加信贷资金投放，支持和引导专业大户、农民专业合作社、农业产业化龙头企业等新型农业经营主体增收，有效发挥了支农金融主力军的作用。截至2014年末，我行专业大户贷款余额2405万元，农民专业合作社贷款余额3797万元，农业产业化龙头企业贷款余额119495万元。

#### （三）加快研发涉农新产品

2014年，我行积极创新支农信贷产品，共创新10款涉农信贷产品，分别为：超市供应商贷款、小微企业经营性物业抵押贷款、季节性收购贷款、小微企业“连环贷”、个人小额信用贷款（经营类）、个人小额信用贷款（消费类）、个人联保贷款（经营类）、个人联保贷款（消费类）、个人类信用共同体贷款（经营类）、个人类信用共同体贷款（消费类），按照全新机制，结合新产品特点，在全市范围内进行推广，充分履行我行扶农助小的社会责任。

#### （四）启动阳光信贷工程

良好的信用环境是涉农信贷业务开展的基础，也是提高涉农金融服务质量的基本条件。自2014年起，我行拟利用3年的时间建立起1000个行政村、不低于50%的农户信用档案库，培育良好的乡村信用环境，重点解决阻碍涉农信贷投放和收回的难点问题，切实体现“帮助老乡奔小康”的发展定位。2014年伊始，阳光信贷业务进入筹备阶段，以监管要求为基础，从岗位设置、产品设计到系统建设都进行了创新和优化，并明确了两家阳光信贷试点支行。截止2014年末，试点支行已走访客户1978户，建立信息档案1422户，发放贷款2100万元。目前，信用档案的信息搜集工作已从试点地区陆续向其他涉农区县铺开，并将逐步实现全市所有涉农区县阳光信贷的贷款投放。

有一句名言：上帝关上一扇门，同时也会为你打开一扇窗。由于农村信用体系不完善，信用环境缺失，因此，涉农贷款不良率高，给银行带来的收益差，一直是商业银行信贷业务的“鸡肋”。但我行积极推动阳光信贷工程建设，通过建立信用档案挖掘优质客户，研发信贷产品，深耕农村信贷市场，为我行涉农信贷业务的拓展奠定了基础，在履行社会责任的同时也收获了老百姓的信任。

#### （五）助推“美丽天津”建设

作为本市“土生土长”的农村金融机构，我行积极响应市委市政府建设“美丽天津”的号召，加强对绿化带建设工程、河道绿化治理工程、郊野公园建设工程的信贷支持。2014年，我行充分发挥资金融通功能，向本市宁河县河道管理所发放6亿元委托贷款，用于支持改善河道水环境，加快水生态文明建设。这是宁河当地单笔金额最大的河道清淤专项贷款，将对改善宁河当地综合环境，推进“美丽天津”建设起到积极作用。

#### （六）开展“送金融知识下乡”活动

作为主要辐射农村地区的金融机构，我行坚持做好“送金融知识下乡”活动，今年通过在全行300余家涉农网点播放宣传片、在涉农区县开展送金融知识进学校等活动方式，普及金融知识，进行消费者教育。通过近几年的持续宣传，使农村消费者对金融产品了解程度大幅提高，为在农村地区推进金融现代化提供了良好的支撑。





## Social Responsibility Report

### 致力区域经济发展 根植“三农”惠及民生

2014年9月，我行统一开展了金融知识进校园宣传活动。为保证本次活动更好的覆盖潜在客户群体，我行积极联系，活动当日共联系创建天津民航大学、中德职业技术学院、理工大学海运学院、天津冶金职业学院、天狮学院等宣传点，选择人流较为密集的图书馆、宿舍、操场等场所向学生普及金融知识。活动中，我行安排青年志愿者进行现场推广，普及金融知识，解答客户疑问。整个宣传过程中坚持公益性的原则，重在普及金融知识，防范金融风险。在活动中还同步开展了“天津惠农金融”微信号推广活动。

#### （七）开展征信和社会信用体系宣传活动

2014年，为宣传和普及征信，培育和发展征信市场，推动社会信用体系建设，我行积极开展以“加快社会信用体系建设，促进征信市场健康发展”为主题的征信知识和社会信用体系专题宣传活动。我行通过摆放宣传展板、发放宣传折页、派专人接受现场咨询、对市民提出的问题进行解答等方式，帮助他们加深对征信业务、信用报告查询、异议处理知识的认识和理解，使他们提高主动维护自身良好信用记录的意识，在日常生活中做到“诚实守信”。在为期三个月的宣传活动中，我行紧紧围绕宣传主题，以《征信业管理条例》等法规制度、中小企业和农村信用体系建设情况及成效、《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》等为主要宣传内容，进一步采取多样化的宣传方式，扩大影响，助推天津市社会信用体系的建设。

### 三、助力深化改革 开展金融创新

#### （一）推动华民镇一卡通项目建设

智慧华明新市镇科技惠民综合示范项目系国家科技部科技惠民计划中支持天津地区的首批项目。其主要任务是通过搭建“覆盖全镇、互联互通、资源共享、功能协同”公共服务技术支撑平台，面向社区居民开展智慧政务、智慧安全、智慧健康三大公共服务，实现社区居民“一键通”、“一卡通”、“一站式”服务。我行作为智慧华明整体项目的主要合作方，联合东丽区政府及城市一卡通公司打造“华明一卡通”产品，力争为华明镇全体居民提供更为全面贴心的金融服务与生活服务，满足百姓居民日常金融结算、便民缴费、交通出行、身份识别等业务诉求，真正实现“一卡在手，便民随行”。

一直以来我行始终坚持以“持续发展的、区域领先的、专注于三农和中小企业的社区型零售银行”为发展愿景。华明一卡通产品的成功推出，与我行“根植社区、服务三农”的企业文化相吻合，同时也是我行探

索社区银行创新模式的重要举措。

为华明新市镇7万户居民发行华明一卡通仅仅迈出了政府与银行联合打造惠民工程的第一步。结合未来天津市城市建设规划的战略部署，我行希望借助智慧华明项目，在居民金融生活领域及征信体系建设方面与天津市各级政府展开更深一步的合作，共同为城镇居民及政府部门提供更为方便、快捷、智能、高效的综合服务。力争在天津市各级政府的支持与帮助下，将天津市建设成为服务完善、安全便捷、征信互通、管理有序的智慧和谐新区域，为天津市城乡一体化建设中的社会管理创新提供借鉴和样板。

#### （二）助力农村金融机构开展合作

2014年9月2日，以我行为主要成员单位之一的农商银行（上海）合作平台在上海正式成立。

成立农商银行合作平台是推动农村金融机构强化资源整合、实现优势互补、谋求一体发展的有力举措，是顺应金融改革进程的应时之举，是农村金融机构积极应对市场变化挑战的有益尝试。农商（农信）系统在历史发展上一脉相承、同宗同

源，服务对象、服务理念相似，且各机构均立足当地区域发展，不存在绝对竞争，这都为我们的合作创造了难得的先决条件。农商银行（上海）合作平台的成立，为农商（农信）系统的全方位战略合作提供了载体，各成员单位可以有效利用合作平台，在发展战略、同业合作、产品创新、风险防控、科技信息、人才培养等各个领域开展广泛深入的交流合作，相互借鉴先进经验，实现资源信息共享，积极应对市场变化，提升地方金融服务的能力和水平，进而推进农村金融系统乃至全国银行业的快速健康发展。

农商银行（上海）合作平台是由上海农商银行主发起，我行、浙江省联社等24家农商行和农信联社共同响应成立的全国性农村金融机构合作组织。合作平台以监管政策为导向，以促进成员间“信息共享、风险共御、优势互补、转型互进”为宗旨，致力于为各成员搭建“合作共赢，互惠互利”的交流平台。平台下设理



## Social Responsibility Report

### 致力区域经济发展 根植“三农”惠及民生

事会、秘书处以及合作与渠道委员会、发展与风控委员会、金融市场委员会、人力资源委员会、投行与资管委员会、信息科技委员会共6个专业委员会。我行被选举为平台理事会副理事长单位、秘书处副秘书长单位以及发展与风控委员会主任委员单位。

#### （三）积极开展京津冀金融服务一体化



当前京津冀协同发展已上升为国家战略,三地政府已签署多个合作框架协议及备忘录,初步完成了京津冀协同发展框架的搭建工作,各领域合作即将进入实质性阶段,这为包括农信机构在内的银行业提供了不容错过的重大发展机遇。京津冀三省市地缘相近、人缘相亲,三地农信机构历史渊源相同,面临的主要问题也基本相似,合作的基础较为扎实,抱团发展、合作共赢,成为三地农信机构对接京津冀协同发展的必然趋势。

2014年9月12日我行与北京农商银行、河北省农信联社共同签署了《京津冀金融服务一体化战略合作协议》,共同推动京津冀金融服务一体化工作,通过开展业务模式、产品创新、支付结算、人力资源、信息科技等多方面的合作,共同为北京外迁企业、市场商圈、产业链、示范园区及跨区域项目提供资金支持和综合金融服务,共同实现整体竞争力的提高,助推京津冀协同发展重大国家战略早日实现。

《京津冀金融服务一体化战略合作协议》以长期互惠共赢为目的,本着“平等互利、优势互补、资源共享、共同发展”的原则,确立了京津冀农信机构战略合作伙伴关系。三方在多方面达成广泛共识,决定在未来建立沟通协调平台和对口联络机制,大力开展金融业务合作,共同推进合作模式和业务产品创新,为京津冀协同发展提供金融服务支持。

### 保障财富安全 增强客户体验

#### 一、保护客户资产 普及金融知识

2014年,为严密防范和严厉打击电信诈骗犯罪,有效遏制电信诈骗持续高发势头,本行配合天津市公安局在全行开展了“严打严防百日行动”系列活动,通过电子屏幕滚动播放、悬挂横幅等方式在全市500多家营业网点布放防范电信诈骗标语,在全市各区县设立19个宣传台,向广大客户宣传普及电信诈骗常用手段及防范方法,并印制45万份宣传彩页通过民警入户发放等方式进行大范围宣传。全年共成功拦截电信诈骗及诈骗案件22起,为客户避免经济损失83万余元。

案例:2014年5月24日下午15时30分左右,一位五十多岁的大妈神色慌张地来到蓟县穿芳峪支行,要求柜员立即为她支取一万元现金。经办柜员高伟亮凭着日常学习的专业知识,意识到这位老人有可能受骗了。他询问老人支取大额现金用途,并提示老人不要上当受骗,就在与老人的交谈过程中,大妈的手机突然响起,她慌慌张张地接起电话,柜员隐约听见电话里是外地口音。高伟亮并没有将现金交给老人,而是继续向老人提示风险点。老人支支吾吾地应答着柜员,在与柜员的谈话中情绪开始急躁起来,对着电话那头说道:“银行不把钱给我,该怎么办啊?”,紧接着电话里传出三个字:“出去说”。听到了这句话,高伟亮更加坚定了之前的猜测。他当即向主管柜员王建军汇报,并拨打110报警电话,警察赶到现场对老人进行询问,经核实确认这是典型的电信诈骗案件:原来当天一个自称是某市公安局工作人员的外地人,谎称大妈的身份证在上海办了一张信用卡,已经透支了两百多万元,需要向上海某账户汇去一万元钱才能解决问题。老人信以为真,来到银行准备取钱汇款,这才被银行工作人员识破骗局,避免了上当受骗。





## Social Responsibility Report

### 保障财富安全 增强客户体验

## 二、优化服务流程 加强服务能力

### （一）积极推动“一卡通”业务

为了更好地服务客户，本行推出借记IC卡“一卡通”功能，“一卡通”是本行向广大客户提供的个人业务服务，它集多功能于一卡，支持借记IC卡和磁条借记卡。一卡通下只有一个活期账户，可以关联多个通知存款账户和定期账户（关联多个定期账户只限于借记IC卡），实现了联网身份核查、卡内账户定活互转、存取款、转账、冻结、解冻、换卡、销卡和交易明细查询等业务。

“一卡通”的成功发布进一步丰富了本行的业务产品线，该功能主要通过新图形终端系统进行实现，利用SOA系统设计理念完成，展现方式更为人性化，展现内容更加丰富立体，简化了交易流程，为客户提供了更好的服务体验。同时为本行今后在网上银行、电话银行、ATM、自助服务终端等渠道实现“一卡通”功能打下了良好的基础。

### （二）借力移动终端 构建流动银行

为提高整体服务质量，减轻柜面压力，提高服务质量，我行推出“走出银行、主动营销”的全新业务模式，采购了一批便携式移动服务终端，并已正式投产使用。

便携式移动服务终端采用无线技术实现银行核心系统业务功能，使得银行业务办理走出营业大厅、实现户外营销成为可能。该终端高度集成读卡器、指纹仪、打印机、IC卡读卡器、二代身份证识别仪等常用功能模块，具有离柜业务支撑能力，可作为精简版移动式银行营业厅使用。

便携式移动服务终端对于我行实施柜面业务分流，减轻柜台压力，降低业务成本，增加业务交易量，提高客户服务品质等目标具有重要意义。同时为支行提供面对面上门服务，推动各类电子银行业务与个人业务的发展。

### （三）持续推进星级网点创建工作

为了鼓励服务先进网点，以点带面，促进全行服务水平向更高水平发展，自2013年起，我行在全行推行星级网点建设工作，将全行网点按照星级分为五个等级，并按等级进行不同服务标准要求和管理。2014年，我们在上年工作的基础上，一方面加强了对上年已评定的星级网点的管理工作，完善星级网点检查监督制

度，建立星级网点管理台账，加大对星级网点检查督导频率及考核力度，确保星级网点服务水平的持续提升。另一方面围绕2014年星级网点创建任务，建立星级网点建设台账，对候选网点进行巡查、抽查，督导星级网点建设，切实做好服务品质提升。

## 三、扩展服务渠道 服务便民利民

为切实促进城乡金融均等化，建设农村地区布局合理、功能齐全、服务周到的金融服务网络体系，我行制定了“农村金融服务全覆盖实施方案”，拟通过金融服务站和金融服务便民点（以下简称“服务站”和“便民点”）的建设，实现全市行政村的金融服务全覆盖，让农民足不出村就能享受到城乡均等的金融服务。

截止2014年12月末，全市服务站建设数量已突破千家，达到1120家，基本实现了对全市千人以上村庄的金融全覆盖，年内累计提供金融服务790万人/次、金额共计55亿元。通过与500余家营业网点的协同服务，已有效解决经济总量和人口数量具有一定规模的行政村的金融服务覆盖问题。但经调研，全市所有行政村逐项剔除位于市区/城区/县城内的、已撤销/拆迁的、已驻有营业网点的、已驻有金融服务站的，尚余约1600个金融服务空白村庄，其中大部分村庄经济环境相对较差，人口数量相对较少，金融服务需求不很旺盛，如全部采取服务站建设模式，则投入成本较大，农户参与建设的积极性不高，很难达到长期发展目标。为彻底消除我市金融服务空白点，同时有效降低建设成本，本行以“业务简易、成本可控”为目的，经过反复调研、论证，最终制定了“金融服务全覆盖实施方案”，拟通过便民点建设模式，全面解决尚余服务空白村庄的金融覆盖问题。

便民点与服务站相比，便民点建设标准相对简易，只需安装相关终端设备，并聘用一名终端管理员就完成了便民点的基础建设工作，其投入成本低，建设周期短，可复制性强，能在较短的时间实现快速覆盖。同时，便民点终端设备体积更小，操作更加简单，终端管理员仅需简单培训即可进行辅助性操作，在人机互动、操作体验等方面优势较强。此外，该终端全面兼容银行卡和存折介质，支持存折补登，符合农村地区客户的日常使用习惯，能够满足广大农民群众的实际需求。本行将在“无银行公章、无重要空白凭证、无银行现金”的基础上，通过“限制存款交易、限定小额交易”使便民点的日常运营达到安全可靠、风险可控。

伴随服务站建设工作的逐步深入，天津市农村地区的金融支付环境得到了有效改善，金融业务从城镇向农村延伸过程中存在的高成本、低效益、难管理等发展瓶颈得到了有效突破，农民小额现金存取难、粮补资



## Social Responsibility Report

### 保障财富安全 增强客户体验

金兑付难、农副产品交易结算难等民生问题得到了根本解决，农民和城市居民一样，能够体验到高效、便捷、安全的“零距离”金融服务，接触到更加丰富的金融业务品种，了解更多的金融知识，有效提高和激发了农民对金融产品的认知度与积极性。

根据“金融服务全覆盖实施方案”，本行将继续加快“金融服务全覆盖工程”建设进度，逐步构建由500家物理网点、1100余家金融服务站和1600家金融服务便民点协同服务的多层次、服务差别、功能互补的金融服务网络体系，最终实现全市农村地区金融服务全覆盖目标，切实打通乡村金融的最后“一公里”。

### 构建企业文化 凝聚发展合力

#### 一、加强员工教育 促进员工发展

##### （一）加强在线学习平台应用

为促进全行员工掌握我行制度规定、操作流程、产品等知识，组织各部室对原有题库进行了更新，20个部门共编制11000余道试题。放置内网供员工学习及测试使用，不断丰富员工业务知识水平，提高岗位业务操作的专业能力。现内网学习系统共上传30门课程，20个模块的业务知识题库，全行各岗位员工均可通过内网学习系统自主选课学习。在线学习总人数达5166人，在线学习达2063课时。网络学习为我行节约培训教育经费的同时有效提升了学习效率和业务知识更新的传递速度。

##### （二）不断强化内训师队伍能力

我行为提高教育培训工作水平，加强内训师队伍培养，推进内训课程体系建设，更好地服务广大员工业务能力提升的需求，组织举办了全行首期内训师培训班，经过前期组织推荐和面试遴选，共31人参加培训。

针对我行业务工作需要和培训对象特点，培训以“增强课程开发能力，提高教学授课水平”为核心，采取集中授课与实践操练相结合的方式，分为“课程设计与开发”、“课件及教材审核修改”、“授课技巧及效果评估”三个阶段，对学员的岗位教材开发能力和授课能力进行专业化培训。通过学习，每位学员对“如何开展培训”、“如何当好内训师”，以及如何编制岗位教材等理论知识有了比较全面深入地了解，学习了课件编制方法，提升授课技能，并感受到原有授课方式与先进培训理念之间的差距和不足。培训理念得到了更新，专业能力提升有了方向。



## Social Responsibility Report

### 构建企业文化 凝聚发展合力

#### （三）注重以培训结果为导向

在日常的培训管理工作中加强对员工在培训与学习上的需求调研，科学设计培训内容，以解决工作中存在的实际问题为导向，不断增强培训的针对性。要求培训前必须进行精心策划和准备，编制培训方案，明确培训目的、培训内容和考核方式，建立考试题库，编制培训教材，并对培训全程进行录音。保证培训的质量和效果。培训前要求认真自学应知应会知识，开展课前测试。培训中，为保证学习效果，每节课都安排了随堂测试，并进行结业考试。培训后，注重知识技能转化，编制《行动指导书》，提供管理工具，规范管理行为。

## 二、开展“暖心”工程 贴心关爱员工

#### （一）开展“两节”、重阳节等慰问活动

2014年初，我行共入户慰问系统内退休劳模8人、特困员工31人、困难员工61人、内退员工447人、退休员工1331人，共计发放慰问金69万元，并给退休员工发放了米面粮油等慰问物品，共计价值56万元，同时为1333位退休员工征订了《老年报》，共计价值25万元。

重阳节前夕，共入户慰问退休员工1432人，发放了共计价值28.64万元的慰问物品，切实做到了慰问活动“三到位”。

同时积极发挥了困难员工救助站作用，继续搞好调查摸底工作，不断完善困难员工台账，对特困人员及时给予救助继续做好指导，各基层工会为员工送祝福、送温暖活动的工作。在员工或其直系亲属生病、亡故之际及时送出慰问金。



#### （二）贴心关爱员工健康

我行认真落实员工年度体检工作。组织各基层工会对全体在编员工进行了年度体检，同时也指导了各单位因地制宜地开展健康咨询活动，更好地防病于未然，真正把“关心员工身心健康、让广大员工共享改革发展成果”的精神落到实处，促进员工工作积极性与工作效率进一步提高。

## 三、保护员工权益 营造和谐企业

#### （一）积极维护职工利益

为履行好职工代表大会的职责，切实发挥好作用。我行组织召开了天津农商银行二届三次、二届四次职工代表大会。大会审议、表决并通过了《<关于规范员工企业福利项目及发放标准的方案>的议案》等7个议案。研究制定了《关于充分发挥职工代表作用的几点意见》。

同时继续做好我行工资集体协商工作，确保员工工资随着企业的发展得到持续增长，以利益保障为纽带增强员工对企业的忠诚度。行长、人力资源部和预算财务部主要负责同志作为企业方协商代表与由工会主席、党群工作部主要负责同志和基层员工代表组成的员工方协商代表签订了协议。

#### （二）召开第二届职工运动

为增强员工体质、凝聚发展力量、促进企业文化建设，总行党委通过广泛听取广大干部员工的意见，并经党委会研究，决定从2011年起每三年举办一届全行职工运动会，每年举办一次全行球类比赛。定期举办体育运动赛事是增强干部职工体质、丰富文化生活的重要形式，也是加强企业文化建设、增强干部职工队伍凝聚力的有效载体。三年来，通过组织和引导各单位普遍开展多种形式的群众性文化体育活动，广大干部员工的参与意识不断增强，综合素质不断提高，为完成好各项工作奠定了重要基础。

第二届职工运动会的比赛项目设置了篮球、乒乓球、羽毛球、游泳、田径和趣味健身共7个大项、75个小项，有14个代表队、1300余名运动员报名参赛。为保证业务工作与比赛两不误，运动会在赛程安排上采取了“分开赛期、分设赛场”的方式，全部赛事均安排在周六、日进行，从6月初开始至9月21日结束，历时将近4个月。



## Social Responsibility Report

### 构建企业文化 凝聚发展合力

在各个赛场上，全体运动员弘扬“更快、更高、更强”的奥林匹克精神，顽强拼搏、奋勇争先、团结友爱、公平竞争，充分展示了良好的道德风尚，赛出了成绩、赛出了水平、赛出了风格，取得了比赛成绩和精神文明的双丰收，有力推动企业文化建设，有效地凝聚人心、鼓舞士气，为实现美丽“农商梦”注入新的精神动力。



### 热心社会公益 发展绿色金融

#### 一、致力公益事业 构筑和谐社会

##### （一）促进公益专项基金发展

作为根植于农村的地方性金融机构，成立60多年来，我行始终以“服务农村、服务农业、服务农民”为己任，在自身经济实力明显增强的同时，始终没有忘记广大农民兄弟给予的理解和支持。在总行党委的引导下，全行6000多名员工以实际行动，积极参与体现爱心、温暖人心、凝聚民心的社会善举。自2006年以来，设立了累计金额达4000万元的专项助学基金，经过多年的不懈努力，“兴农助教专项基金”已经成为金融行业在天津市公益基金会设立的专项基金中额度最高、奖励和资助面最宽、力度最大的专项基金，2014年共有158名创新优秀大学生，53名创业优秀大学生和400名贫困大学生获得了“兴农助教专项基金”的奖励和资助，金额高达118.2万余元。

##### （二）积极开展公益活动

2014年“敬老助听到宁河”公益活动的启动仪式在宁河县芦台镇光明社区健身广场举行。本次活动由我行捐赠20万元，与天津市老龄委、老龄办、老年基金会合作为宁河县部分特困农村老人免费测试听力，配置助听器。在天津助听器厂的大力协助下，截止当年年末，已经完成宁河县芦台镇等6个乡镇特困老人的助听器配置服务，受惠老人557名。





## Social Responsibility Report

### 热心社会公益 发展绿色金融

#### 二、支持农村教育 推动家乡发展

宁河县板桥镇是天津市宁河县十四个乡镇之一，属于传统的涉农区县，与城区相比教育发展水平相对较低。尤其是板桥小学基础设施较差，软硬件条件落后，教育资源匮乏。随着近年来学生人数增多，学校的教学面积远远不能满足现有学生的需要，亟需扩建。在了解这一情况后，我行决定向天津市青少年发展基金会捐赠50万元，建设成立“天津农商银行希望小学”，改善当地的教育条件，让更多的农村孩子在宽敞明亮的教室享受到高水平的教育。这是天津市金融机构捐助的第一所希望小学。学校建成后，将进一步提升当地基础教育水平，有效改善农村地区教育资源薄弱的现状。

此次的捐建宁河板桥小学使本行的捐助活动向基础教育又延伸了一步，也是我行践行社会责任、支持农村教育事业、回报广大农民的又一实际行动。知识改变命运，学习成就未来，希望广大学生敢于追逐梦想，勤于求知学习，以优异的成绩成为栋梁之才，推动家乡建设。



#### 三、发展绿色信贷 推广环保文化

##### （一）从严把关推广绿色信贷

2014年，我行从严把关，引导信贷资金投向中小微企业、三农等领域，切实服务实体经济。同时减少钢铁、煤炭、纺织等“两高一剩”行业授信，其中对公房地产贷款余额48.7亿元，比年初减少28.8亿元，占对公一般性贷款（不含贴现）的5.80%，比年初下降4.20个百分点。钢铁行业授信敞口余额97.4亿元，比年初减少18.3亿元，降幅15.8%。启动集中授信工作，加强综合授信额度管理，不断优化贷款客户结构，防控风险，降低社会经济资源浪费。

##### （二）点滴做起搭建环保理念

我行积极推进绿色经营理念，在工作中、生活中，着眼从点滴做起，积少成多，切实达到绿色环保的目的。

在工作方面，简化柜台业务流程，使业务办理高效、快捷，减少业务等待时间及相关凭证纸张的浪费。促进办公电子化，提高办事效率，降低纸质文件的使用，减少打印纸质文件。倡导节约办会、精简办会。

在生活方面，设置空调运行温度，注意随手关灯，使用节能电器，减少非必要照明区域照明，提倡节约用水，使用感应水龙头，节约使用办公用品，使用再生纸张，提示纸张的多面复印和打印，减少内部书刊、学习培训资料的纸质化，逐步采用电子化、网络化方式。

## Social Responsibility Report

### 2014年主要荣誉

#### 2014年03月

我行被天津市银监局授予“2013 年度天津市银行业农村金融服务先进单位”和“2013 年度天津市银行业支持城镇化建设先进单位”荣誉称号，这是对我行长期以来深耕农村金融市场，积极创新服务方式，不断提升服务水平的充分肯定。

#### 2014年04月

《天津日报》、天津市消费者协会等单位联合发布 3·15 消费者权益调查报告，我行凭借贴心、热心、放心的金融服务获得了社会各界的一致称赞，被评为“消费者信赖银行”。

#### 2014年04月

我行金融培训学院被中华全国总工会命名为“全国职工教育培训优秀示范点”。

#### 2014年05月

我行作为全市唯一一家金融行业局级单位，荣获“2013 年度天津市五一劳动奖状”，体现了社会各界对我行近年来在服务三农、支持本市经济建设以及履行社会责任等诸多方面做出突出贡献的充分认可。

#### 2014年06月

我行自主研发的《满足金融服务多样性的统一网络接入及认证平台》和《跨应用多平台冷僻字项目》荣获由中国人民银行颁发的 2013 年度银行业科技发展奖三等奖，充分展示了我行的科技创新研发能力。

#### 2014年06月

我行获得由天津银监局颁发的“2013 年天津市银行业送金融知识下乡活动先进单位”荣誉称号。

#### 2014年06月

我行凭借多年来在征信工作中的优异成绩和突出表现，获中国人民银行征信中心颁发的“2013 年度企业征信系统数据质量工作优秀机构”和“2013 年度个人征信系统数据质量工作优秀机构”两项荣誉称号。

#### 2014年07月

在英国《银行家》杂志发布的 2014 年世界银行排名中，我行位列世界银行第 356 位、中国银行业第 39 位，分别比成立之初跃升了 133 位、3 位。

#### 2014年07月

我行被天津市总工会和天津市体育局命名为“2014 年天津市职工文体活动示范单位”，这是我行职工文体活动示范单位创建活动与和谐企业文化建设工作取得的可喜成果。

#### 2014年08月

我行获天津市依法治市领导小组办公室颁发的“先进普法依法治市领导小组办公室”荣誉称号，成为唯一获此殊荣的银行业金融机构。

#### 2014年08月

我行在由天津市总工会和中国人民银行天津分行共同举办的天津市第三届“金创杯”现金业务技能竞赛中荣获团体二等奖和两个单项一等奖，两名选手荣获五一劳动奖章，取得了历史性突破。

#### 2014年11月

经天津市档案局验收评估，总行档案工作达到了国家“AA”级标准。至此，我行共有8家单位档案管理水平达到国家“AA”级。

#### 2014年12月

我行6家网点、11名柜员分获由天津银行业协会颁发的“2014年度天津银行业文明规范服务示范单位”和“2014年度天津银行业文明规范服务明星柜员”荣誉称号，体现了我行良好的对外服务水平。

#### 2014年12月

总行营业部喜获“2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号，并被中国银行业协会命名为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，树立了我行良好的企业形象。

Social Responsibility  
Report

读者信息反馈表

感谢您阅读本行《社会责任报告》，为了更好地向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心的欢迎您能够对报告提出真知灼见，并反馈给我们（电子版问卷，请访问本行网站<http://www.trcbank.com.cn> 查询）：

联系方式：

天津农村商业银行股份有限公司 董事会办公室

地址：天津市河西区马场道 59 号国际经济贸易中心 A 座

邮编：300203

电话：022-83872807 83872804

传真：022-83872806

1、您属于以下哪类利益相关方？

☐政府 ☐监管机构 ☐股东和投资者 ☐客户

☐员工 ☐供应商与合作伙伴 ☐社区 ☐公众与媒体

2、您认为本报告是否完整覆盖了您对我行的期望？

☐好 ☐较好 ☐一般 ☐差

3、您认为本报告是否很好地回应了您的期望？

☐好 ☐较好 ☐一般 ☐差

4、您认为本报告的内容编排和版式设计是否方便阅读？

☐好 ☐较好 ☐一般 ☐差

5、您对我行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

再次感谢您的参与！