



天津农村商业银行股份有限公司
2015 年度社会责任报告
Tianjin Rural Commercial Bank Co., Ltd.
2015 Social Responsibility Report

天津农商银行

同成长 共分享



Contents / 目录

01 | 报告编制说明 **03** | 董事长致辞 **05** | 行长致辞

07 | 本行概况简介

一、概况简介	07
二、公司文化	07
三、公司治理	09
四、责任管理	10

12 | 关键绩效

一、关键绩效指标	12
二、价值增长	13

13 | 繁荣区域经济 协助国家战略

一、关注实体经济 服务小微企业	13
二、促动共赢发展 发挥传统优势	15
三、创新金融改革 助推新兴产业	17

19 | 优化金融体验 专注服务民生

一、拓展服务渠道 升级服务体验	19
二、维护客户权益 加强风险控制	21
三、保护财富安全 普及金融知识	22

23 | 快乐工作生活 助力梦想起航

一、提升个人能力 同成长共分享	23
二、点滴关爱生活 快乐幸福工作	24
三、确保员工权益 促进和谐公平	25

25 | 播撒美丽希望 启动绿色未来

一、梦想照进现实 共创和谐社会	25
二、教育改变人生 浇筑美丽家园	28
三、推动绿色信贷 体验低碳生活	30

31 | 2015年主要荣誉 **33** | 读者信息反馈表

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，在报告中的表述分别使用“天津农商银行”、“本行”或“我行”。

报告时间范围：2015年1月1日至2015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

2015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2015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2015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）。

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：8622-83872807 83872804

传真：8622-83872806

Social
Responsibility Report

Statement From The Chairman

董事长致辞



董事长 李宗唐先生

2015年，在市委、市政府的领导和股东的支持下，本行董事会认真贯彻国家宏观经济金融政策和各项监管要求，严格执行股东大会的各项决议，本着股东利益最大化的原则，面对利率市场化冲击和整体宏观经济持续下行趋势，积极推动本行战略转型、结构调整，保持盈利水平、风险控制以及资产质量等方面的稳健发展态势。同时，积极履行社会责任，践行我行“同成长、共分享”的理念。

2015年，本行坚持“以稳健发展为主旋律，加快实现发展方式转变，不断调整业务结构，提高核心竞争力，增强抵御风险能力，初步实现良好商业银行标准。”第二个“3-5”年总体战略目标，努力为股东创造价值，实现资本、风险和收益的平衡，与“三农”和中小企业的共同发展。

2015年，本行坚持服务“三农”的职责，逐步完善农村金融服务站，开通“96155”服务热线，逐步形成了以484个网点为主体，以13个微小贷专营中心、5家兴农贷款公司、1100多个服务站和1600多个便利店为补充的金融服务网络，促进了本行对“三农”金融服务的多元化和立体化。

2015年，本行坚持审慎的贷款政策导向，以实施新资本协议试点为契机，加强风险控制体系建设，信用风险评级、系统联动预警、一站式风险合规审查等制度机制不断健全，稽核审计和问责机制不断强化，风险意识和管理能力进一步提高，被监管部门评为二级行，有效地维护了区域经济的繁荣稳定。

2015年，本行坚持回馈社会，让老年人真切地感受到社会的关心与温暖，通过增强对“兴农助教专项基金”的支持，发放“爱心伞”，加快希望小学建设，提升农村地区教育，帮助贫困地区居民等方式，切实履行了“扎根一方热土，服务一方经济、造福一方百姓”的社会承诺。

2016年，我行将持续完善金融服务体系，加大对“三农”和中小企业的支持力度，丰富农村金融服务站业务功能，探索社区金融服务站经营模式，推进服务模式转型，增强服务功能，促进普惠金融，服务民生发展，履行社会责任，与大家共创美好与和谐的幸福生活！

董事长

Statement From The President

行长致辞



行长 黄卫忠先生

过去的一年，全行上下认真贯彻落实市委、市政府和监管部门的工作部署，紧紧围绕建设良好商业银行的总体目标，坚持“强基固本、稳中求进”的总基调，坚持结构调整、改革创新，实施更加审慎的经营策略，不断强化内部风险管控，着力提升管理水平的科学化精细化、专业化，有效的拉动了地方经济的发展。

过去的一年，我行围绕“一助两促”加大信贷投放，启动IPC二期项目，推行“圈链”项目营销，发放小微贷款5010笔、17.5亿元。落实涉农贷款监管要求，贷款余额达到253亿元，占比20.4%；已将“阳光信贷”项目推广到九区县，采集信贷档案6.4万户，累计发放贷款4064笔、15.3亿元。个人经营性贷款增量居全市第一。

过去的一年，我行新兴业务品种不断丰富，债券、票据等资金业务健康发展，结构化融资、同业存款、机构理财等投行业务稳步推进，利润贡献度达43.7%，资金业务荣获了中国债券市场“优秀自营机构奖”，在本市法人机构中尚属首次。个人网银、手机银行新增37.9万户，实现第三方支付，电子银行替代率由54.4%提高到63.7%。

过去的一年，我行不断提升员工能力培养，组织集中培训52项，共计70余期，累计培训8000余人次，投入培训经费475.93万元。培训对象包括各级管理人员、机关员工、一线业务人员、新员工。培训内容涵盖管理能力、业务操作、营销技能等。同时，加快在线学习平台建设，上传管理材料367篇，试题20800道。

未来，我们将主动适应经济发展新常态，坚持“稳中求进、顺势而为”的发展思路，以夯实基础、提质增效、多元经营为工作主线，稳步推进转型升级工作，力求平衡客户、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。

行长

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近60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家区县信用联社基础上，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的建设；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。

截至2015年末，天津农商银行拥有分支机构484个，员工6000余人；注册资本75亿元人民币，资产规模2559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

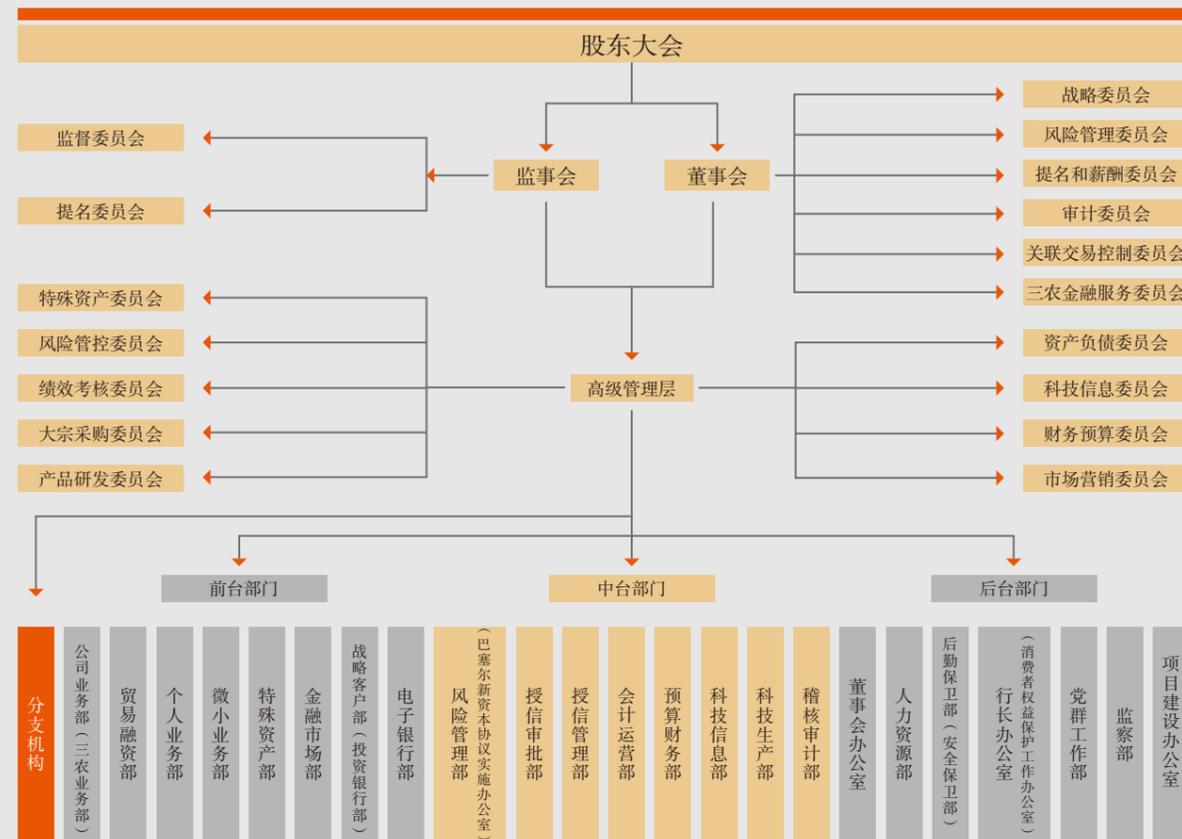
Social
Responsibility Report

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本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



2015年，本行董事会成员15名，其中股权董事6名，执行董事4名，独立董事5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；5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6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、三农金融服务委员会以及审计委员会。

(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；践行绿色信贷，增强环境保护意识；积极投身公益事业，促进社会的和谐发展。

(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

关键绩效

一、关键绩效指标

指标	2014年	2015年	增长(提高)
资产总额(亿元)	2215	2559	15.53%
贷款总额(亿元)	1119	1249	11.62%
存款总额(亿元)	1733	1888	8.94%
净利润(亿元)	23.29	25.74	10.52%
ROA(%)	1.09	1.08	-0.01
ROE(%)	15.17	14.02	-1.15
资本充足率(%)	13.50	14.25	0.75
不良贷款率(%)	2.28	2.47	0.19
拨备覆盖率(%)	171.00	165.21	-5.79
营业网点(个)	502	484	-18

二、价值增长

过去的一年，我行认真贯彻落实市委、市政府和监管部门工作部署，紧紧围绕建设良好商业银行的总体目标，坚持“强基固本、稳中求进”的总基调，坚持结构调整、改革创新，实施更加审慎的经营策略，不断强化内部风险管控，着力提升科学化精细化专业化管理水平，圆满完成了全年各项目标任务。截至2015年末，全行总资产达到2559亿元，比上年增加344亿元，每股净资产达到2.62元，增加0.35元。一般性存款日均余额1808亿元，完成年度预算的125%，比上年末增长4.3%，各项存款余额达到1888亿元；贷款日均余额1182亿元，完成年度预算的105%，比上年末增长5.6%。各项贷款余额达到1249亿元。实现拨备前利润52亿元，利润总额33亿元，完成年度预算的103.3%；不良贷款率2.47%，资本充足率14.3%，拨备覆盖率165.2%，存贷比为68.6%；ROA达到1.08%、ROE达到14.02%，主要监管指标达到二级行标准，全行综合经济实力进一步提升。并在英国《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321位，比上年提升了35位。

繁荣区域经济 协助国家战略

一、关注实体经济 服务小微企业

截至2015年12月末，我行各项贷款余额1249亿元，比年初增加136亿元，同比增长12.08%。1至12月份，我行累计发放中小微企业贷款15477笔，金额714.49亿元，其中，首笔贷款累计发放7213笔，金额222.24亿元，首笔贷款占到全部中小微企业贷款笔数的46.60%。

（一）专注做小微企业的金融服务专家

一直以来，小微企业贷款难都是困扰政府和社会的难题，也是制约小微企业发展壮大的障碍。小微企业之所以难以从银行取得贷款，根本症结就在于缺少相应的抵押品，而为了控制信用风险，银行往往以抵押物的市场变现程度来评估企业偿债能力，这就造成了小微企业很难满足银行的贷款标准，从银行取得贷款也就无从谈起。为破解这一困局，近年来，作为以“扶农助小”为市场定位的银行，我行一直有针对

性地推进产品研发工作，2012年引进了德国先进的微小贷款模式，针对小微企业缺乏有效抵押品、资金应急性强、贷款周期灵活、手续要求简便等实际情况，推出了一款专门针对微型企业和个体工商户的贷款品种——吉祥微小贷·小微贷。吉祥微小贷突破了传统贷款营销基于资产和重视第二还款来源的信贷思维，转而关注客户第一还款来源，这颠覆了传统营销思维，为小微企业融资打开了方便之门。

截至2015年12月末，我行分别在南开、河西、东丽、静海、北辰、武清、蓟县、宝坻、宁河、西青、津南设立了11家微贷中心，业务布局覆盖全市及各区县，全年累计受理申请9059笔，金额56.21亿；累计批准贷款4151笔，金额16.94亿元；累计发放贷款4031笔，金额15.85亿元，有力促进我市小微实体经济的发展。



（二）助力中小企业发展壮大

与小微企业不同，中小企业往往已经形成了一定生产经营规模，大部分可以提供有效的抵质押物，贷款额度要求一般都比较大，但贷款周期灵活、手续要求简便等需求与小微企业一致。为此，我行以日臻成熟的小微贷为蓝本，对审批流程进行优化整合，将贷款上限由100万提高至500万，抵押率上限提高至130%，推出了专门针对中小企业的吉祥微小贷·中小贷，有效满足了中小企业用款需求。同时，我行在天津市6.5万家中小企业中遴选优质企业，重点关注3100家科技小巨人企业，建立绿色通道，简化审批程序，通过商业性贷款和政策性担保贷款等方式，加强对科技型、环保节能型等前景良好的中小企业的信贷支持，满足科技型中小企业多样化的融资需求。

（三）多渠道解决小微企业融资难题

2015年，我行秉承“抓小不放大”的经营理念，通过开展“小微企业金融服务宣传月”的活动，在各营业厅内设立小微企业咨询台，由专人与前来营业网点办理业务的小微企业客户进行互动沟通，现场答疑解惑，讲解宣传小微企业政策和金融服务等相关知识。同时，深入一线，采取上门走访的方式了解客户需求，介绍并合理配置小微金融产品，并为小微企业客户答疑解惑，认真听取当地小微企业的金融需求，有针对性地推介特色信贷业务，加大对小微企业的支持力度。并且，为支持小微企业的信贷需求，坚持与政府职能部门沟通合作，集多方力量支持当地小微企业，根据小微企业特点，为小微企业提供合适的融资方案，解决小微企业融资难的问题。

二、促动共赢发展 发挥传统优势

（一）我行建立天津市首个农村信用体系

良好的信用环境是推动普惠金融开展的基础，也是提高涉农金融服务质量的基本条件。自2014年起，我行着手建立覆盖主要城乡的个人信用信息档案，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。截至目前，信用档案的信息搜集工作已在全市主要涉农区县铺开，共完成了超过6万户的档案收集，逐步构建起覆盖本市主要涉农区县的首个农村信用体系。为涉农信贷业务的拓展打下了基础，在履行社会责任的同时也收获了老百姓的信任。

不仅如此，我行也在积极推进信贷业务“四公开”，在门户网站、营业网点醒目位置及服务辖区的乡村商铺周围、乡镇集市等人群聚集地，设立服务公示栏，向社会公开贷款种类、对象、条件、程序、价格、监督方式等要素，以及贷款营销、受理、调查、审批等环节，实现信贷过程的公开化、透明化、规范化，逐渐构建起了与老百姓之间的信任关系，推动了农村地区的诚信体系建设，为真正实现强农、惠农、富农的这一最终目标奠定了坚实基础。

（二）以业务产品创新促服务“三农”

为进一步提升贷款审批效率，提高金融服务水平，我行于2014年正式启动了“阳光信贷”项目。以富民惠农政策为指引，以建立《个人信用信息档案》为基础，以流程公开、制度公开、人员公开、利率公开等信贷过程的公开透明和规范管理为依托，以提供多品种、多渠道的信贷融资服务为宗旨，实现各个信贷

环节的阳光化操作。在静海、东丽两个区县成功试点的基础上，2015年我行将“阳光信贷”项目和二级支行自批业务推广到全市9家涉农区县，以推动农村地区普惠金融发展。截至12月末，累计发放二级行自批贷款业务4064笔，金额15.30亿元，余额10.49亿元。通过业务产品的创新，天津农商银行下沉了服务，贴近了市场，贴近了实际，逐渐摸索出了一条适合本市农村地区的普惠金融发展路径。

案例：天津市安顺农机专业合作社流转了3000亩土地，占用了大量流动资金，在购买农资时出现了资金困难。企业法人李树增说道：“我们的农机很贵，每台都要30万，可是跟种大棚的不一样，人家那个可以作抵押，我们这个不可以。”针对这个情况，我行津南中心支行积极与农担公司展开合作，由担保公司来接受农机等非固定资产作为抵押物，并根据合作社经营状况为其提供担保增信。通过这种方式，合作社成功获得200万贷款，资金直接支付给上游的供货方，有效的解决了农机合作社贷款难题。

（三）推动涉农电商及涉农金融业务快速发展

为进一步发挥我行服务三农的战略优势，推动我行涉农电商及涉农金融业务快速发展，我行优农乐选平台与乡村之家（天津）软件开发有限公司共同签署了“优农乐选-乡村之家”电子商务运营合作协议。本次签约本着资源共享、互惠互利的原则，合作双方将就电子商务平台的建设运营、营销推广和互联网金融服务开展深入合作，并不断探索。

“乡村之家”网站是乡村休闲度假游在线预订平台，也是国内新兴的自驾游社交分享平台。“乡村之家”电商平台致力于提供优质在线乡村休闲旅游服务及名优农产品在线销售。优农乐选与“乡村之家”电商平台的合作，可有效扩充优农乐选网上商城的农产品种类，此外，网站开设的“特色天津地方馆——蓟州馆”专栏为平台用户提供了更加多元化的乡村旅游服务，进一步带动客户从线下转变为在线上选购旅游周边农产品。

三、创新金融改革 助推新兴产业

（一）我行首批社区金融服务站在和平区试营业



为加快推进城区营业网点向零售转型，实现激发网点业务能力和提升网点盈利创收的总体目标，经过前期近半年时间的精心筹备，我行和平支行龙亭家园社区金融服务站和尚佳新苑社区金融服务站分别于2015年8月1日和8月6日开始试营业，这也是天津市首批社区金融服务站。

我行这两家社区金融服务站是基于直属支行城区营业网点的实际情况，结合我行专注于“三农”、中小企业和社区零售银行的着眼点，探索出的一条不同于村镇金融服务站、具有直属支行及市区特色的新型社区金融服务站创新道路。经过前期精细的部署、持续的宣传以及小区物业的配合，社区服务站开业伊始就得到了广大社区居民的关注和认可。下一步，我行还将推出专属于社区的“社区一卡通”IC借记卡，此卡同时具备金融功能以及所在社区的门禁、梯控功能，真正实现“社区服务一卡通”。

通过金融服务站，小区居民不用走出社区就能实现办理存款、取款、转账、账户查询、密码修改、口头挂失、存折补登等业务，以及有线电视费缴纳、交通罚款缴纳、话费（手机和家庭固话）缴纳。同时，即将开通居民们最关心的水费、电费、煤气费、暖气费、物业费、彩票等功能，还有社区的专属理财，切实为社区居民提供更便捷的金融服务。

社区金融服务站的建立，是我行为加快我市金融支付服务环境建设，填补社区金融服务空白，推出的惠民、便民新举措，是为社区居民提供更加便捷、优质支付结算类银行业务的一种新模式。我行今后将加大推广力度，以弥补现有网点有限、覆盖率低等不足，实现服务站与网点的互补及有效衔接。同时结合社区广大居民的金融需求，不断丰富和完善“社区一卡通”的服务功能，实现可复制、可推广的多元化社区经营的全新金融服务模式。



（二）智慧华明“华明一卡通”

“华明一卡通”是国家科技部首批“科技惠民计划”之一——智慧华明街科技惠民综合示范项目中的智慧政务的子项目，系国家科技部科技惠民计划中支持天津地区的首批项目，是通过搭建“覆盖全镇、互联互通、资源共享、功能协同”的公共服务技术支撑平台，是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。经我行与一卡通公司、华明街共同努力，华明卡项目已成熟并具备发卡条件，首批发卡居民2000余人。

“华明一卡通”拥有普通借记IC卡的基本支付结算、快捷支付、个人理财、一卡多户，电子现金等功能，并且完全整合了城市一卡通的功能，满足居民日常出行的需求，包括公交、地铁、出租等。最重要的是“华明一卡通”依托自身IC卡芯片信息存储功能，通过与智慧华明云平台间信息交互，实现持卡人在华明街智慧政务、智慧安全、智慧健康三大应用场景的身份识别功能。

未来，我行还将结合华明街广大居民的金融需求，依托智慧华明“一卡通”平台，进一步丰富和完善“一卡通”的服务功能，使广大客户享受我行优惠的金融产品，真正实现一卡在手，便民随行。

在静海、东丽两个区县成功试点的基础上，2015年我行将“阳光信贷”项目和二级支行自批业务推广到全市9家涉农区县，以推动农村地区普惠金融发展。截至12月末，累计发放二级行自批贷款业务4064笔，金额15.30亿元，余额10.49亿元。通过业务产品的创新，天津农商银行下沉了服务，贴近了市场，贴近了实际，逐渐摸索出了一条适合本市农村地区的普惠金融发展路径。

案例：天津市安顺农机专业合作社流转了3000亩土地，占用了大量流动资金，在购买农资时出现了资金困难。企业法人李树增说道：“我们的农机很贵，每台都要30万，可是跟种大棚的不一样，人家那个可以作抵押，我们这个不可以。”针对这个情况，我行津南中心支行积极与农担公司展开合作，由担保公司来接受农机等非固定资产作为抵押物，并根据合作社经营状况为其提供担保增信。通过这种方式，合作社成功获得200万贷款，资金直接支付给上游的供货方，有效的解决了农机合作社贷款难题。

优化金融体验 专注服务民生

一、拓展服务渠道 升级服务体验

为彻底消灭我市农村金融空白点，为农村百姓提供足不出户的便捷服务，天津农商银行在完善传统营业网点布局的基础上，按照“大村建服务站、小村建便民点”的基本原则，在全辖范围内积极推进金融全覆盖工程。截至目前，建成了以484家物理网点为主体，1100多家金融服务站、1600多家金融服务便民点的多层次、立体化、全方位的金融服务网络，成功实现了对全市行政村的金融全覆盖。

（一）优化网点布局 扩大服务区域覆盖

农村金融网点不只是承载农村金融服务和产品、满足农村市场经济主体金融交易和消费的重要载体，更是银行业金融机构对农村市场增加金融资源供给的渠道。作为有着60年历史的农村金融机构，我行高度重视农村服务网点建设，兼顾经济效益和社会责任，加快渠道整合，有计划、高标准地调整营业网点的分布格局和经营层级。截至2015年，我行现有的484家网点遍布天津城乡，其中位于郊县区的营业网点数量超过了全行网点总数的80%，基本实现了对全市涉农乡镇的全覆盖。全辖服务站累计提供金融服务2465.7万人次、交易金额共计181.98亿元，平均每家服务站日均服务20人/次。

在完善网点布局的同时，面对农村地区网点设施落后的局面，我行坚持以“客户为中心”，按照“功能分区、业务分流、产品分销、服务分层”的原则，对网点进行标准化装修改造，在网点内部设置咨询引导区、客户休息等候区、封闭式服务区、开放式服务区、贵宾理财区、自助服务区、网上银行体验区等多个功能分区，加强网点硬件物品的配备，为客户提供一体化服务。2015年，全行所有网点均已完成标准化改造，成功塑造我行统一的网点对外形象。

通过完善网点布局扩大服务半径等方式，我行初步逐步摸索出了一条适合现代农村特色的金融服务渠道管理模式。下一步，我行将继续推动金融全覆盖工程，优化物理服务渠道及电子服务渠道建设，为农民增收、农业增效、农村腾飞，为美丽农村、美丽天津建设贡献更大的力量。

（二）增加自助设备 丰富业务范围

2015年，我行大力促进农村自助业务的发展和自助服务渠道的建设，新增ATM自助柜员机670台，新增POS终端891台。我行自助设备在保证存取款、转账等基本业务的同时，还实现了缴纳电话费、有线电视费和交通罚款等多种民生缴费功能，同时，实现了新版人民币的验证，并实施了纸币冠字号记录工作，这一系列的相关工作，拓展了服务渠道，扩大了我行机具在全市的覆盖范围，使我行的金融自助设备深入农村，24小时便民服务网点为百姓提供日常所需的各种业务，方便大众、便民惠民，同时，提高了我行开通机具的循环功能，在减少了加钞资金成本的同时提升了客户的体验效果，既满足了客户多种金融服务需求，改善客户体验，增强了服务能力，同时也为营业网点分流了柜面业务，减轻柜面压力，降低了运营成本。

（三）设置开放式柜台 试点先行贴心服务

银行柜台是客户接受金融服务的重要场所，其服务质量的好坏直接影响银行的整体形象。为体现我行以客户为中心的服务理念，尽可能地减少客户等候时间，我行以津南八里台支行作为试点行，将传统的全封闭式窗口服务模式，改造为封闭式现金窗口和开放式柜台相结合的模式，为提升服务质量，提高服务效率，提供了有力支持。

开放式柜台配有电脑、凭证打印机等最新设备，分流了封闭式窗口的客流，压缩了客户办理业务的等待时间。另外，这种柜台模式也为客户咨询存、贷款，理财等业务提供了便利。与传统窗口式服务相比，开放式柜台服务更有利于理财经理和客户之间进行良好的沟通，面对面的交流既拉近了与客户之间的距离，也减少了由于沟通不畅、理解不到位造成的误解。

开放式柜台服务对个人理财经理的综合业务素质提出了更高的要求。不仅要有崇高的理念、良好的职业道德，更需要有为客户服务的专业知识和技能。在开放式柜台上，员工的一举一动及服务流程都是在客户的监督之下完成的，促使员工增强了自律意识，改进了服务态度，打破了传统的被动服务模式，更加积极主动地为客户服务。

二、维护客户权益 加强风险控制

风险管理能力是商业银行的核心生命力，为此，我行持续完善全面风险管理体系建设。按照审慎经营、理性发展的原则，选择倾向于适中/稳健的风险偏好。依据《董事会风险管理委员会议事规则》，风险管理委员会负责向董事会提供专业意见，提高董事会决策能力。按照《风险偏好管理办法》，从信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险等指标量化风险偏好，促进风险偏好的有效分解、传导和执行。

（一）有效加强风险防范

2015年，我行积极应对宏观经济环境和金融监管要求变化，加强重点领域的风险把控。在信用风险管理方面，完善制度体系建设，实现内评系统上线运行，推广应用内评项目成果，推进实施风险加权资产计量项目；创新审批机制，推进“平行作业”模式和“一次审查”模式，加强对中小微企业、涉农企业的信贷支持；优化授信后管理机制，全面推广集中核保工作，加强授信风险监测。在操作风险管理方面，完成咨询项目整体验收，操作风险管理系统上线运行，开展管理及系统应用知识培训，深入推进常态化管理及考核评价工作，有序推进信息科技风险管理，开展外包风险评估工作，本年度未发生操作风险案件。在流动性风险管理方面，为防控流动性风险和银行账户利率风险开展的咨询项目进入结项阶段；每日指派专人负责日间资金流动性监控，每日进行资金头寸测算；本年度，我行定期存款占比保持稳定，存款稳定性较强，信贷业务流动性也较稳定，主要流动性风险指标均满足监管要求。

（二）逐步完善制度体系

我行以防范风险、审慎经营为出发点开展制度建设，始终坚持“制度先行”的原则，动态改进并不断完善制度和流程，基本形成分层、分类、分块管理的规章制度框架体系，确保内控机制建设与业务发展同步。2015年度我行共发布包括《天津农村商业银行股份有限公司会计政策（2015年修订）》、《天津农商银行人民币同业拆借管理办法》、《天津农商银行小贷业务管理办法》、《天津农商银行微小贷业务操作规程（暂行）》、《天津农商银行跨境贸易人民币结算业务管理办法》等各项规章制度124项，涉及公司治理、风险管理、三农业务、微小业务、对公业务、零售业务、理财业务、会计管理、财务管理、科技信息管理等多项管理办法和操作规程，夯实内控管理基础。

三、保护财富安全 普及金融知识

（一）积极开展金融知识“万里行”活动

为有效普及农村金融知识，促进我行各类业务的开展，更好的帮助和扶持农村经济有效快速发展，充分发挥我行服务“三农”的优势和农村金融主力军作用，我行启动了金融知识下基层系列活动，大力宣传推广我行业务品种，向农村地区宣传普及金融知识，提供金融理财、防金融诈骗咨询服务。

发挥我行网点遍布广、人缘熟的优势，在金融知识下基层活动中以各乡镇为宣传阵地，按照各乡镇市集日期对宣传网点进行排期，在人流量较大的集市中心地区，通过现场发放业务宣传手册和赠送我行纪念品的方式进行宣传，并以农村地区喜闻乐见、易于接受的形式多渠道、多方式宣传金融知识，提醒民众金融诈骗的常用手段和存在风险，对民众提出来的问题用通俗易懂的方式进行解答，有效的在农村地区普及了金融知识。

案例：“原来农信银业务这么方便快捷啊！要不是你们今天来宣传还真不知道有这么适合我们的业务……”在宣传活动现场的小王感慨道。小王的老家在河南省一个农村，他一直在静海县的正东集团上班，一年才回家一次，他这一年省吃俭用攒下了一笔“小钱”，打算回老家过一个“肥年”。但是，最近他正在为一个问题而苦恼，他的老家在偏远的农村，带着这么多钱挤火车，他害怕上演“天下无贼”，辛苦攒下的钱打了水漂。小王在我行开展的“送金融知识下企业”的活动现场了解到了“农信银业务”，顿时感觉眼前一亮，因为他老家就有农村信用社，而且是农信银支付系统的参与行。他说：“这周末我就去你们农商银行办业务，这下真的解决了我的大麻烦，今后我去哪也不担心寄钱的事儿了。”



（二）保护客户资金安全

针对农村地区消费者金融安全防范意识薄弱，金融诈骗案件易发的特点，我行充分利用涉农区域网点占比达89%的区域优势，要求一线网点树立高度的责任意识，加强业务知识学习，特别是提高对各类金融诈骗案件的识别和防范能力。2015年我行成功拦截电信诈骗、团伙诈骗共计25笔，为客户避免资金损失55万余元。

案例：2015年6月16日16时25分，客户刘先生来到我行津南顺和园分理处办理汇款业务。分理处负责人吕丽丽发现，客户在办理业务过程中一直在接听电话，神情慌张不安，且客户对收款人名字含糊不清。吕丽丽立刻警觉起来，凭借着丰富的网点工作经验和接触过的电信诈骗案例，吕丽丽马上判断出对方可能是电信诈骗。劝客户不要接听对方电话，放弃汇款。但刘先生当时已经听不进去劝阻，一心着急把钱汇给对方。在劝阻无果后，吕丽丽一边要求柜员尽量拖延办理业务时间，同时立即拨打了110报警。几分钟后，闻讯赶来的派出所民警来到网点。在吕丽丽说明情况后，警察进行了深入了解。

原来，客户当日接到了一个陌生电话，对方持东北口音，清楚了解客户及家人的姓名、住址。对方要求客户及时将5000元汇到他指定账户，否则家人将有生命危险。客户信以为真，立即来到顺和园分理处给对方汇款。经过吕丽丽和警察的劝说，刘先生最终放弃了汇款。恍然大悟之后，刘先生连忙向我行工作人员表示感谢，称如果没有吕丽丽等人的高度责任心，将不可避免地蒙受财产损失，并对我行人员的贴心服务赞不绝口。

快乐工作生活 助力梦想起航

一、提升个人能力 同成长共分享

（一）提升员工个人素质

2015年，我行为给员工提供良好的职业生涯发展机会，共集中开展培训52项，70余期，累计培训8000余人次，投入培训经费475.93万元。培训对象包括各级管理人员、机关员工、一线业务人员、新员工。培训内容涵盖管理能力、业务操作、营销技能等。

（二）整合和优化培训资源

2015年，我行推进外网学习平台建设。完成外网学习平台的采购，组织外网学习平台上线运行，共有2697人在此平台上进行了学习，包括中层助理以上管理人员、两级机关管理岗员工及客户经理。其中上传管理类相关文章369篇，累计访问达9627人次，在专题栏目中的平均访问量达到52.89%，每月定期更新我行业务题库，试题总数已达20800道，同时，优化考试管理、在线课程模块、从业资格考试统计、金融培训学院在线考试系统及大规模同时登录速度等多项功能，对全行干部员工培养管理思维、掌握管理方法、提高管理能力起到了促进作用。

二、点滴关爱生活 快乐幸福工作

（一）关爱员工生活

2015年，我行开展了“两节送温暖”、重阳节慰问等活动，对困难员工和特困员工家庭提高了慰问标准，分别由每户2000元和3000元提高到每户3000元和5000元；共入户慰问系统内退休劳模8人、退休老同志3人、困难员工66人、特困员工19人、内退员工366人、退休员工1462人，发放慰问金68.1万元，发放节日慰问品价值约61.4万元。

（二）丰富多彩庆“三八”

为庆祝“三八”国际劳动妇女节，给广大女员工提供一个充分展示自我的平台，我行工会、团委在天津金融培训学院举办了“魅力农商我行我秀”服装展演，近250女员工参与活动。同时，各基层单位也纷纷开展了趣味运动会、女员工岗位技能比赛等丰富多彩的庆祝活动，为广大女员工营造了一个良好的企业文化氛围。

（三）帮扶残疾员工

2015年，我行为帮助残疾员工，制定并下发《关于加强残疾员工生活保障工作的意见》，分三批为持证残疾员工34人发放生活补贴4.485万元。同时，建立残疾员工档案，加强日常管理。对持有残疾证的在岗人员，在工作地点及岗位安排上适当予以照顾，并协同财务部门按有关文件规定申请办理减征个人所得税。

（四）凝聚企业向心力

2015年，我行开展“纪念建党94周年暨天津农商银行成立5周年文艺汇演”。全行共400余名演职人员奉上了精彩纷呈的汇报演出。活动全面展示了我行改制五年来的发展成果，有力促进了全行企业文化的传承和发展，进一步提升了我行的凝聚力和向心力。

三、确保员工权益 促进和谐公平

（一）发挥职工代表大会职能

2015年，我行为履行好职工代表大会的职责，切实发挥好作用。组织召开了天津农商银行二届六次、七次职工代表大会。大会审议、表决并通过了《关于调整2015年公积金缴存基数的议案》和《关于调整班车补贴标准的议案》并顺利在全行实施。并召开了天津农商银行工会二届八次全委（扩大）会议。会议改选了工会第二届委员会委员，总结了2014年全行工会工作，讨论、审议并通过了工会2015年工作要点，听取了2014年度我行工会经费审查报告，讨论、审议并通过了我行工会2015年经费收支预算的报告。

（二）激发青年员工激情

2015年，我行组织开展了五四系列活动。在全行范围内开展以“凝聚青春力量 共筑农商辉煌”为主题的庆祝“五四”青年节系列活动。本次系列活动以各基层团委为主体，结合本单位特点和青年实际需求，在本区域范围内积极开展丰富多彩的相关活动：一是围绕业务发展开展营销宣传等活动；二是围绕青年成长开展培训学习等活动；三是要结合青年特点广泛开展社会实践活动。

播撒美丽希望 启动绿色未来

一、梦想照进现实 共创和谐社会

（一）拥有爱是幸福 给予爱是快乐

2015年4月，天津电台MY FM100.5携手天津波士信达奔驰之家组织开展的“我有一件旧衣物”公益行活动，对此，我行积极响应，面向全行发出倡议，号召大家奉献爱心，向贫困地区居民捐赠旧衣物，以实际行动帮助贫困地区居民，让他们感受到来自天津农商银行的暖暖情怀。

为此，不时有员工打电话来咨询具体捐赠要求，有些员工非常认真地将要捐赠的衣物清洗干净、消毒并做好整理分类。直至活动结束，我行共捐赠衣物2670件，并将所有捐赠品运往天津电台MY FM100.5天津波士信达奔驰之家进行消毒和处理后，转运至云南省保山潞江镇百花岭村，分发给困难村民。



（二）“敬老助听到静海” 回馈社会暖人心

自2010年改制以来，我行各项工作实现了持续快速发展，在自身经济实力显著增强的同时，我们始终没有忘记广大农民兄弟多年来给予我们的充分理解和宝贵支持，全体员工牢记使命，积极参与体现爱心、温暖人心、凝聚民心的社会善举，在为社会创造财富的同时，始终不忘企业回报社会特别是回报农民群众的社会责任，逐步形成了慈善和扶贫济困的公益机制，以实际行动切实为天津市经济社会发展做出了自己应有的贡献。

为践行“扎根一方热土，服务一方经济、造福一方百姓”的社会承诺，让老年人真切地感受到社会的关心与温暖，我行去年就与天津市老龄委、老年基金会进行合作，捐款20万元为宁河县5个乡镇的特困老人免费配置了助听器。2015年，我行又向静海县特困农村老人捐款20万元，为他们免费配置助听器，共惠及老人614名。



（三）传递爱心 “遮风挡雨”

2015年7月，我行向津滨轻轨及文化中心投放3万把农商“爱心伞”。这些“爱心伞”将全部放置于天津博物馆、自然博物馆、图书馆等文化场所及津滨轻轨主要站点，在雨季到来之际，为广大市民“遮风挡雨”。同时，除在文化中心和津滨轻轨投放的3万把外，我行另将7万把“爱心伞”全部配送给各网点，免费为广大市民提供方便。并且，我行向社会发出倡议，“‘爱心伞’在被使用时，不仅仅是一把伞的传递，更是一颗心的传递，一种友爱的传递，一份和谐的传递。希望大家在使用后能够妥善保管、及时归还，让这份满满的爱心一直传递下去。”

（四）结对帮扶 建设美丽家园

我行自2013年8月份开始，在蓟县、静海两地开展了结对帮扶困难村工作，为此，分别在总行及蓟县、静海当地选择了工作能力强、经验丰富的干部成立了天津农商银行驻村工作组，工作组组长由两名中层正职级干部担任，组员分别由熟悉当地情况、有实地业务经验的支行行长担任。

为了把好脉，摸清基本情况，切实打好工作基础，两工作组采取实地察看、入户访查、座谈交流等形式，全面了解结对帮扶村的发展现状、党员群众需求，三年来，工作组实地勘察60余次，入户走访群众320余户，排查出实际困难40件（实际解决40件），确定帮扶项目3项，共计筹集帮扶资金246.14万元，切实有效解决了一些帮扶村目前亟待解决的，和村民生活息息相关的生产生活问题。

案例：静海工作组与结对村“两委”班子，在县镇两级党委的大力支持，主管部门的政策扶持下，利用自筹和我行扶持资金，开展了一系列村落美化项目。其中，硬化村内主干街道18,008平方米（4,502米×4米），同步硬化里巷街道42531.25平方米；清理拆除主干街道两侧私搭乱建的违章建筑物138处、4,673.8平方米，清理修整大运河堤坡80,000余平方米，清理运输生活垃圾2,800多立方米；新建公厕6座，填埋垃圾坑塘2处，新建垃圾池8座；绿化种植柳、桃、栗等树木6,000余株；安装环保节能型LED路灯61盏；铺设下水管道7336米，建设下水井378个，清淤改造排水沟渠2,275米。此外，为了使西长屯村村民用上安全的清洁饮用水，工作组在清淤改造村内外排水沟渠的同时，从小集自来水厂引水进村，为全村累计铺设上水管道8659米，分支管道12839米，建设水表井93个，安装水表642块，彻底根除村内街道污水横流及饮用水不安全等问题。

二、教育改变人生 浇筑美丽家园

（一）兴农助教 增强公益基金

作为一家扎根于天津本土的金融机构，我行在追求自身发展壮大时，始终不忘回馈社会、回馈“三农”，用实际行动践行企业社会责任。为支持我市教育事业全面均衡发展，帮助和鼓励农村地区贫困学生顺利完成学业，从2006年起，我行与天津市教育发展基金会合作，出资1000万元设立天津农商银行“兴农助教”专项基金，并经过两次增资，在2013年使基金总额达到了4000万元，成为我市规模最大、奖励范围最大、奖励力度最大的教育专项基金。几年来，累计用收益资助和奖励学生4500多人，取得了较好的社会效益。在天津农商银行成立五周年之际，我行决定向基金再次增资1000万元，使基金规模达到5000万元，同时，为97名贫困优秀高考生发放了48.5万元2015年高考助学金，截至2015年末，基金已累计资助和奖励5090名学生，总金额达1058万元，进一步加强对农村教育的支持力度，践行我行“同成长、共分享”的理念。

案例：2014年盛夏，家住天津北辰区西堤头镇霍庄村的小岚收到天津科技大学寄来的录取通知书，然而每月仅有的640元低保金让通往象牙塔的路寸步难行。就在小岚准备放弃的时候，天津农商银行向她伸出了援助之手。拿着天津农商银行5000元的农村贫困优秀高考生助学金，小岚顺利走进了大学的校门。2015年年初，凭借优异的成绩，小岚又获得了天津农商银行颁发的农村贫困大学生助学金。如今，小岚在天津农商银行的资助下，不仅圆了自己的大学梦，还将实现更多的人生理想。



（二）搭建希望 谱写美丽天津

2015年8月，由我行出资50万元于2014年9月捐建的第一所“天津农商银行希望小学”，宁河县板桥镇天津农商银行希望小学正式落成。

同时，为进一步践行我行支农、惠农的社会责任，有效扶持地方教育事业，我行考虑到蓟县作为天津市唯一的山区县，教育基础设施相对落后，教育资源紧缺，为了不断改善本地区青少年的就学环境，我行主动与天津市青少年发展基金会和蓟县县委、县政府进行接洽，出资50万元捐建了第二所天津农商银行希望小学——蓟县涸溜镇中心小学。这一行动是我行扎根农村、回馈农村的又一行动，为改善蓟县农村落后地区教学条件，提升当地教育水平贡献力量。



三、推动绿色信贷 体验低碳生活

（一）从严把关 推广绿色信贷

随着新世纪的到来，人类的工业文明达到了一个崭新的高度，但为此也付出了惨重的代价，为了保证经济的可持续发展，天津农商银行积极响应国家政策，2015年初，进一步修订完善了房地产、钢铁、建筑等七个行业授信政策指引，引导信贷资金重点投向“三农”和中小微企业等领域，尤其是加大对科技型、环保节能型中小微企业的帮扶力度，同时，大力压降钢铁、化工、纺织等高风险行业授信额度，从严控制重复授信和关联担保，截止2015年12月末，严格控制类行业授信敞口余额由140.6亿元降至112.9亿元，压降幅度达到19.8%，对风险程度偏高的授信项目严格排查、严格审批，全年退出类项目的授信敞口余额压降44.1亿元。有效降低了社会经济资源浪费。

（二）点滴做起 搭建环保理念

21世纪是“绿色世纪”，人们越来越关注人与自然的和谐共处，在经济活动中保护环境日渐成为时尚，与之相伴的“绿色经营”成为企业经营的一大趋势，天津农商银行积极倡导绿色生活理念，强化绿色环保意识，着力打造绿色环保金融，倡导从节约一滴水、一度电、一张纸做起，逐步减少内部文件、书刊、学习培训资料的纸质化，建设网络办公、学习平台，促进办公电子化、网络化，在全体员工心中点滴搭建构建了绿色环保的经营理念。

2015年主要荣誉

2015年1月 ——

市金融局作出表彰决定，我行东丽新立支行、宝坻高家庄支行、滨海塘沽支行荣获“天津市金融系统2012-2014年度文明单位”称号，静海新城支行营业厅、津南八里台支行营业厅、西青王稳庄支行营业厅、宁河中心支行营业部营业厅荣获“天津市金融系统2012-2014年度文明服务窗口”荣誉称号。

2015年1月 ——

我行被全国银行间同业拆借中心评为“2014年度银行间本币市场交易100强”并荣获“最佳农村金融机构奖”。2014年度，我行债券交割量达16106.7亿元，在银行间债券市场债券交割量排行榜中名列第65位，在农村金融机构中排名第9位。

2015年3月 ——

我行在市委宣传部、市文明办、市民政局、团市委举行的“学习雷锋，服务他人，奉献社会”2015天津志愿者故事汇暨2014天津市优秀志愿者、志愿服务团队、志愿服务基地颁奖仪式上，被授予“2014天津市优秀志愿服务团队”称号，肯定了我行在服务“三农”和支持社会公益事业发展上作出的努力。

2015年3月 ——

我行荣获天津市总工会颁发的“2014年度天津市工会创新成果先进单位”荣誉称号。

2015年5月 ——

我行荣获由中央国债登记结算有限责任公司颁发的2014年度“全国银行业理财信息登记工作优秀单位”荣誉称号，赢得了上级监管部门的肯定。

2015年5月 ——

在“农信银杯第五届中国农村金融品牌价值榜”评选活动中，我行内刊《农商人》报荣获“2014全国农村金融十佳内刊”奖项。

2015年6月 ——

我行获得中国人民银行征信中心颁发的“2014年度企业征信系统数据质量工作优秀机构”和“2014年度个人征信系统数据质量工作优秀机构”两项荣誉称号，这是我行继2013年后再次获殊荣，是对我行多年来坚持不断提升征信工作水平的充分肯定。

2015年7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321位、中国银行业第44位。

2015年7月 ——

由市企业联合会、企业家协会组织开展的“2015天津企业100强”排序出炉，我行成功入围全市百强企业，排名第64位。在“天津市服务业企业80强”中位列第28位，体现了我行改制成立五年来各项业务快速发展的丰硕成果。

2015年9月 ——

我行的“零整随心换”项目获得国家级“送金融知识下乡”工作优秀项目奖。截至年末，我行柜面办理零辅币兑换业务8.16万笔，金额约10.76亿元；零辅币中心为全行清点现金12.29亿元。“小辅币”成就了“大品牌”，创造了“大效益”。

2015年11月 ——

我行被中国银监会授予2012-2015年度“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”称号，体现了监管部门对我行小微企业金融服务工作的充分肯定，体现了我行“扶农助小”的经营定位。

2015年12月 ——

中国银行业协会授予我行宝坻钰华支行为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，授予宁河中心支行营业部为“中国银行业文明规范服务四星级营业网点”，授予东丽无瑕支行、静海新城支行为“中国银行业文明规范三星级营业网点”，体现了中国银行业协会对我行文明服务工作的肯定。

2015年12月 ——

我行被评为滨海新区2015年“一助两促”推动工作先进单位。截至年末，我行向市金融局备案的中小微企业共229户，合同累计金额145.74亿元，在滨海新区30余家金融机构中排名前列。

2015年12月 ——

我行“优农乐选电子商务平台”、“城市智能金融一体化便利站”两个项目在《金融电子化》杂志社举办的“2015年度金融信息化突出贡献及优秀奖”评选活动中分获“2015年度金融行业产品创新突出贡献奖”及“2015年度金融行业渠道创新突出贡献奖”，肯定了我行信息科技的发展成果。

2015年12月 ——

我行被中央国债登记结算有限责任公司评选为“优秀自营机构奖”，在天津4家法人银行中唯一获此殊荣。2015年，我行债券交割量为39405亿元，在银行间债券市场中列第60位。

2015年12月 ——

2015“榜样天津”企业社会责任颁奖典礼在天津大剧院隆重举行。我行凭借多年来在践行社会责任方面所付出的努力，连续第四年获评选最大奖项“最具社会责任企业奖”。同时，我行凭借近年来在支持中小企业发展方面做出的突出贡献，荣获“中小企业金融服务奖”。

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！

Social
Responsibility Report