



湖南攸县农村商业银行股份有限公司

2025年度社会责任报告

湖南攸县农村商业银行股份有限公司董事会办公室印

2026 年 7 月

湖南攸县农村商业银行股份有限公司

2025 年度社会责任报告

一、企业概述

攸县农商银行（以下简称“本行”）于 2014 年 12 月 23 日挂牌开业，是在有着 60 多年历史的攸县农村信用联社基础上改制而成的股份制商业银行。注册资本 3.96 亿元人民币，现有营业网点 45 个：1 个营业部、20 家支行（有一家支行仅保留资质，尚未开业）、24 家分理处。农村网点 33 个，城区网点 12 个；总行机关内设职能部门 18 个，从业人员 423 人。截至 2025 年末，全行资产总额 251.26 亿元；存款余额 216.45 亿元、日均余额 209.83 亿元，贷款余额 140.95 亿元，主要监管指标和普惠金融指标均总体达标；实现财务总收入 9.18 亿元，经营利润 3.5 亿元，资产经营利润率 1.43%，资本利润率 8.9%；关注类贷款占比 1.11%，表内不良贷款率 1.27%，不良贷款拨备覆盖率 289.18%，拨贷比 3.73%；省联社经营等级考核位列一类二级、全省第四，绩效等级考核为 A，全省第七，先后荣获“湖南农信系统等级考核先进单位”，县委县政府 2025 年度财源建设贡献先进单位、金融扶持奖，是攸县从业人员及营业网点最多、规模最大、服务范围最广的银行。

二、社会责任履行情况

（一）强化党建引领，持续推动党的建设走深走实

1. 政治建设摆在首位。严格落实“第一议题”制度，全

年召开党委会议 28 次、党委理论学习中心组学习 12 次，党委书记带头讲党课 2 次，扎实开展中央八项规定精神学习教育，下发相关内容 40 次，班子成员带头践行“一线工作法”，深入基层调研督导 100 余次，讲授专题党课 5 次，确保学习教育见行见效。开展以“树牢正确政绩观，推动高质量发展”为主题的政治监督，高质量召开民主生活会和组织生活会。

2. 组织堡垒夯实筑牢。开展“机关联基层”共建共创活动 6 次，推动形成上下联动、互促共进的良好局面。持续巩固“三级”书记齐抓共管机制，完善片区支部书记、支委绩效考核，将业务竞赛情况纳入基层党建考评，实现管理同心、发展同向。巩固皇图岭支行“四强党支部”创建成果，持续打造震林红色党支部，以点带面推动全行基层党支部整体提升。顺利完成基层党支部换届选举，基层战斗堡垒更加坚固。全年开展主题党日活动 204 次、党建现场督导检查 4 次，党建质效在实践中得到检验。

3. 作风建设常抓不懈。锲而不舍落实中央八项规定精神，紧盯“四风”问题新动向新表现，坚决防止反弹回潮。持续强化全行工作纪律，严格执行值班守库、会议考勤打卡、请休假及因公（私）出境登记制度，坚决整治迟到早退、擅离职守、在岗不在状态等“慵懒散”现象。加强党员干部日常监督管理，赴湖南省省委党校开展警示教育 1 次，召开典型案例剖析和警示教育大会 1 次，开展廉政谈话 197 人次，组织观看警示教育片 3 场。

（二）深耕主责主业，坚持与地方经济发展同频共振

1. 坚守支农支小定位。锚定服务“三农”核心定位，将金融资源优先向乡村倾斜，聚焦粮食安全、特色种养、农产品加工、乡村基础设施建设等重点领域，持续加大涉农信贷投放。涉农贷款余额较年初净增 2.71 亿元，优化升级“乡村振兴”4 大系列 16 款信贷产品，让农户和经营主体“贷得到、贷得快、贷得省”。扎实推进“普惠走访、整村授信”工作，高质量完成辖内 297 个行政村授信全覆盖，授信总额达 162.73 亿元。依托新版“码上贷”系统完成城乡居民评议 16.79 万户，评级率 92.6%，新增有效扫码宣传 7 万余户，有效激活县域信用资源。选派干部驻村帮扶，助力帮扶村产业发展、民生改善，为攸县全面推进乡村振兴注入源源不断的金融活水。

2. 精准滴灌实体经济。聚焦县域中小微企业、个体工商户融资需求，创新金融产品、优化服务流程、降低融资成本，专班跟进高新、网攸等园区基建及厂房融资，为 11 个重点项目授信 1.7 亿元。截至 2025 年末，县域贷款市场份额 39.48%，较年初提升 1.24 个百分点，居县域首位。保持对民营、小微和个体工商户的支持力度不减，累计走访企业与个体工商户 1102 户，投放对公及普惠型小微企业贷款 31.95 亿元，为攸县产业升级、项目建设、经济发展提供了强有力的金融支撑。认真落实减费让利政策，主动下调贷款利率，减免小微企业账户管理费、转账手续费等，全年为 1409 户市场主体纾困解难，减费让利 5500 万元。

3. 提升金融服务质效。全面提升金融服务质效，推进营

业网点标准化、智慧化改造，打造“一站式”便民服务窗口，优化业务流程、缩短办理时限，提升客户服务体验。聚焦老年群体、特殊群体需求，开设“爱心窗口”“绿色通道”，提供上门服务、延时服务，让金融服务更有温度。常态化开展金融知识进乡村、进社区、进校园、进企业活动 50 余场，普及反假货币、防范电信诈骗、征信保护等活动 100 余场，发放宣传资料 6 万余份，提升群众金融素养和风险防范能力。

（三）践行社会责任，奋力书写金融为民暖心答卷

1. 真心践行金融向善。常态化开展文明交通劝导、社区清洁、扶贫济困、关爱孤寡老人、关爱留守儿童等志愿服务活动。积极参与攸县文明城市创建、“五城同创”等工作，用实际行动践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。积极参与公益慈善事业，先后向攸县慈善会、鹰翔教育基金、攸县一中三中助学奖优，团团希望小屋建设、天天一元捐、脱贫攻坚帮扶慰问、惠民送戏下乡、新农村建设、文体公益等各类主体、各类活动累计捐赠帮扶资金已超 8000 万元，组织员工参与无偿献血、爱心捐款等活动，困难群体帮扶、助农公益直播，用爱心和善举传递农商温暖，彰显企业社会责任。

2. 文明共建彰显担当。主动对接社区、村镇、企业，开展文明共建活动，共享创建资源、共办创建活动、共解民生难题。联合县委、县政府举办乡村振兴表彰会暨信用村授牌仪式，对 64 个信用村、52 位“优秀村民行长”授牌表彰，配套支持乡村振兴建设基金 150 余万元，按照“三个一批”

思路，联合县委县政府、乡镇全年压降小额脱贫贷款 1985 万元，规模较年初压缩 56.38%，逾期率控制在 2%，小额脱贫贷款安全有序退出。助力构建文明和谐、共治共享的社会治理格局，为攸县精神文明建设贡献农商力量。

3. 加强消费者权益保护。一是不断完善内控制度，构建制度保护屏障。根据监管要求、业务发展等需要及时制定完善一系列内控制度，如《攸县农商银行金融消费者权益保护重大突发事件应急预案》《客户投诉管理实施细则》等，明确了各部门及岗位在消保工作中的职责，确保工作有章可循。二是开展宣传教育，提升公众金融素养。充分利用营业网点、社区活动、线上平台等多种渠道，开展金融知识宣传活动。组织开展了形式多样的“3·15”金融消费者权益保护教育、“银行业普及金融知识万里行”、防范非法集资、金融知识“进校园”宣传周等系列宣传活动，增强学生对金融法律法规的理解和认同，提升其金融风险识别与自我保护能力，营造校园理性消费、依法维权、远离非法金融活动的良好氛围。发放宣传折页 8000 余份，活动触及消费者 5000 余人次，宣传成效显著。三是持续关注投诉反馈事项，件件有回应。截止 2025 年末，本行共受理消费者投诉 97 件，均已办结。（1）按投诉来源划分：12345 市长热线、金融消费者保护平台、国家金融监督管理总局株洲监管分局转办投诉共 56 件；省联社转办投诉 38 件；本行直接受理的投诉 3 件。（2）按投诉业务类别分类：2025 年本行涉及本/外币储蓄及借记卡使用的投诉 29 件，占比 29.90%；涉及其他贷款投诉 24 件，占

比 24.74%; 涉及其他个人消费贷款的投诉 16 件, 占比 16.49%; 涉及银行业服务的投诉 8 件; 占比 8.25%; 涉及个人住房贷款的投诉 6 件, 占比 6.19%; 涉及信用卡账户管理及使用的投诉 4 件, 占比 4.12%; 涉及代理保险的投诉 4 件, 占比 4.12%; 涉及支付结算的投诉 3 件, 占比 3.09%; 涉及其他个人业务的投诉 3 件, 占比 3.09%。(3) 按投诉原因分类: 2025 年本行因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 29 件, 占比 29.90%; 有关贷款业务的投诉 46 件, 占比 47.42%; 因柜台业务办理引起的投诉 15 件, 占比 15.46%; 因金融产品引起的投诉 7 件, 占比 7.22%。(4) 按投诉区域分布: 2025 年全行投诉在各营业机构呈差异化分布, 营业部、网岭支行、黄丰桥支行为投诉高发网点: 其中营业部 13 件、网岭支行 11 件、黄丰桥支行 8 件; 联星、皇图岭、酒埠江、莲塘坳支行投诉数量持平, 各 7 件; 高和、桃水支行各 5 件, 高新、渌田支行各 4 件; 峦山、大同桥、上云桥、菜花坪支行各 3 件; 坪阳庙、新市支行各 2 件; 石羊塘、湖南坳、丫江桥支行投诉量最少, 各 1 件。2025 年我行未出现与消费者权益保护相关的重大突发事件和重大负面舆情, 未发生诉讼和仲裁事件, 未发生因违反法律法规、虚假宣传、误导或欺骗消费者而引发的大规模投诉和群体事件, 未发生消费者金融信息泄露、各类案件、上访、挤兑等重大事件。

三、2026 年展望

2026 年, 攸县农商银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 全面贯彻党的二十大和二十届历次全

会、中央经济工作会议、中央农村工作会议以及省委十二届九次全会、十次全会暨省委经济工作会议精神，认真落实省联社、株洲办事处和县委县政府决策部署，以省联社“五大机制”建设为牵引，以“抓党建、强主业、提效益、促创新、控风险、兴文化”为抓手，全力推动攸县农商银行“五大银行”加速稳步实现、经营稳健发展、队伍稳定优化、大局稳固安全，为县域经济高质量发展贡献更大力量。