

# 江苏昆山农村商业银行股份有限公司

## 2020年度社会责任报告

2020年度，江苏昆山农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）秉承“融商惠众，精融至品”的使命，着力打造“有品质、有品位、有品牌”的精致银行，坚持“责无旁贷、创新求精、共同成长”的企业精神和“客户至上”的价值观，持续加强责任管理，优化履责实践，努力成为股东、客户、优秀人才及合作伙伴等利益相关方的首选银行。

### 一、责任宣言

#### （一）社会责任理念

本行坚持客户至上的价值观，秉承“融商惠众、精融至品”的使命，践行“责无旁贷、创新求精、共同成长”的企业精神，立志以专业、便捷的金融服务，帮助客户、成就客户，服务社会、惠及百姓，维护金融安全、助力地方经济，做一切利益相关方安全可靠、品质专业、精有所至的金融合作伙伴。

#### （二）健全责任体系

本行高度关注利益相关方的期望与诉求，通过收集政府、监管机构政策文件，社会公众关注的银行业热点问题，加强与重要利益相关方的沟通，更好地了解利益相关方的期望诉求。在此基础上，以政府、监管机构、股东、员工、客户、合作伙伴、环境和资源、社会等多元化利益主体为基本维度，构建具有自身特色的社会责任体系，并将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，与各内外部重要利益相关方一道，促进单位与经济社会环境的协调持续发展。

利益相关方	期望和诉求	回应举措
政府	加大对实体经济支持力度，服务县域“三农”和小微企业	坚守“支农支小”定位，不断扩大农村金融服务覆盖面，持续加大信贷投放力度，涉农和小微企业贷款投放达到监管要求；将金融资源向“大众创业万众创新”持续倾斜，通过产品创新、模式创新，全力支持城乡居民创业。
监管机构	依法合规运营，推进全面风险管理，维护金融稳定	建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架；强化信用风险管理，大力清降风险贷款，不良贷款与不良率实现“双降”；积极推进合规达标创建和案防精细化管理，打造“执纪必严、违规必纠”的内控文化。

利益相关方	期望和诉求	回应举措
股东	健全完善公司治理， 创造可持续价值回报	进一步健全完善公司治理制度体系； 稳健经营，提升业绩，以价值增长满足股东的根本利益需求； 严格执行股东大会决议，维护投资者合法权益； 创新信息披露渠道，及时、准确、真实、完整地履行信息披露义务。
客户	持续提升服务品质， 维护消费者权益	全面执行6S服务规范化管理流程，提升员工服务质量； 加快新产品开发，不断丰富服务功能； 切实加强消费者权益保护，营造良好金融生态。
员工	保障员工合法权益， 创造多元职业发展通道，完善薪酬激励与福利体系	严格遵守国家法律法规，保障员工合法权利； 推行员工等级管理，疏通员工职业发展通道； 完善绩效考核与薪酬管理制度，贯彻以员工价值贡献为基础的分配机制。
供应商与合作伙伴	公平合作诚信履约	深化同业合作与交流，优势互补、资源共享； 完善采购管理，打造阳光采购工程。
公众与社区	提供优质金融服务 共建文明社区环境 开展金融知识普及教育	积极开展送金融知识进村入社区活动，普及金融知识，提高公众识别和防范金融风险的能力； 构建金融服务便民站网络，推进普惠金融； 积极参与社会公益，促进社会和谐。
环境	推进环境和社会风险管理实施绿色信贷	紧跟国家绿色信贷政策，引导资金流向环保、节能、清洁能源等产业； 倡导低碳办公，节约能源消耗，践行绿色运营。

## 二、党建引领

2020年，本行以党建为引领，扎实推进企业文化与党建工作的有效融合，重点推进结对共建和“四强”党支部创建工作，取得了较好成效。

### （一）党建特色品牌创建

推进“四有”措施，打造“四强”支部，基层党组织战斗堡垒作用得到进一步发挥。一是基础党建“有工具”。制作《党支部工作手册》和《党建考评手册》两本手册，指导支部扎实开展好各项党建“规定动作”。二是组织生活“有阵地”。根据《细则》要求，组织全行所有党支部开展党建阵地打造。目前全行43个支部全部打造完成。三是党员管理“有指数”。出台《党员先锋指数积分管理考评办法》，围绕融入组织、争创佳绩、服务客户、践行文化、参与公益等方面打分，将党员“先锋指数”得分与支部党建考核挂钩。四是品牌创建“有特色”。每个支部合具体工作，创建出自己的特色。例如，由个人金融部、网络金融部、信用卡部组成的机关第八党支部，以党建引领零售转型，提炼了“零售先锋”党建品牌。

### （二）党建引领业务发展

通过全面推进党委、支部的结对共建，突出开发区、老干部局等重点对象，以共建为切入点，重点服务科创企业、社区百姓，有效促进党建经营的深度融合。

首先，在顶层设计上，建立三项机制。一是专项考核机制。制定专项考核办法，坚持“定量+定性”考核相结合，紧抓第一责任人，支部书记拿出2万元绩效、总行配置0.5倍的资金共同组成考核的“资金池”。二是定期督导机制。党委书记多次部署结对共建工作，出席推进情况座谈会，指导支部围绕客户服务和扩面等经营工作开展。三是联合行动机制。在开发区结对共建推进上，总行党委搭好平台，支部对接各党群服务站和服务中心。

其次，在资源配置上，体现三专原则。一是配置专项推动经费。每个支部每年2万元的标准核定党建结对费用。二是配置专业金融顾问。针对开发区结对共建，在全区21个党群服务站和党群服务中心均配置金融顾问，入驻在服务站和服务中心，接受企业、居民的金融咨询。三是配置专题师资团队。成立“青春讲师团”，梳理了各支部需要的金融知识“课程库”由讲师开发简短生动的20分钟左右的课程，支持结对共建工作。目前，已开展金融知识宣讲50余次，受众群众1000余人次。

再次，围绕业务发展，推动结对共建。围绕“党建+金融+科创”和“党建+金融+惠民”两大重点，与昆山经济开发区开展结对共建，推进党建、经济、民生三大高质量发展平台建设。一是“党建+金融+科创”。由公司业务部、国际业务部组成的机关第二党支部牵头，与开发区科技局、经促局、行政审批局对接，主动融入企业的走访，了解企业的金融服务需求。同时，通过不定期地开展活动，对接辖区内科创企业和科创人才。自2020年8月结对共建工作正式启动以来，共开展企业对接及走访活动10余次，其中：集中型座谈活动2次。至2020年末，新增支持开发区企业899户，新增授信16.34亿人民币、1亿美元，其中：用信105户，用信金额7.66亿人民币、3150.9万美元。二是“党建+金融+惠民”。以个人金融部、普惠金融事业部、信用卡部、网络金融部、工会等部门组成的机关第八和机关第十党支部对接开发区的社管局，重点推动金融便民服务站建设，以及志愿服务、扶贫在困、结对送温暖、文化进社区和文化节目双向交流等活动。其中：重点推进新型便民服务点“金融e家”的建设，目前已与蓬莱社

区和蝶湖湾社区对接场地，大小合适，经双方沟通协调，确定2个地方建设“金融e家”，目前正在有序推进基建工作。

### 三、转型升级

#### （一）推动产业转型升级

大力支持战略性新兴产业和科技型企业，助力产业转型升级。本行支持的战略性新兴产业主要集中在新材料、新能源汽车、能源互联网、新一代信息技术等。截至2020年12月31日，本行战略性新兴产业贷款余额为32.88亿元，占对公各项贷款6.05%。科技型企业贷款余额为51.26亿元，比年初增加9.08亿元，增速21.52%，占对公各项贷款7.78%。科技型企业贷款户数为321户，较年初增加131户。

2020年，本行继续加大与政府部门合作，陆续推出昆贸贷、昆链贷、昆园保、昆农贷、绿色金融贷等风险资金池产品，大力支持中小微企业经营发展。昆贸贷是以解决中小微外贸企业融资难为目的，向符合条件的中小微外贸企业发放的本外币、表内外融资产品。昆链贷是用于支持我市重点产业链配套中小微企业的贷款产品。昆园保用于支持我市优质科技型企业，贷款品种包括本外币贷款、本外币信用证、银票、保函、进出口贸易融资等。昆农贷主要以解决新型农业经营主体融资难融资贵为目的，下设三个子产品，分别为产业培育基础贷、提质增效升级贷、龙头发展稳固贷。绿色金融贷主要用于支持节能减排、绿色环保类企业。截至2020年末，昆科贷累计放款49笔支持26家企业，累计放款14160万元，贷款余额1660万元；信保贷累计放款358笔，支持155家企业，累计放款81069万元，贷款余额25700万元；昆贸贷累计放款15笔，支持10家企业，累计放款5141万元，贷款余额3694万元；昆链贷累计放款9笔，支持3家企业，累计放款7130万元，贷款余额4980万元；昆农贷累计放款3笔，支持1家企业，累计放款500万元，贷款余额500万元。

2020年，本行加大本地上市及准上市企业营销服务，成立“准上市企业金融顾问小组”，实行支行行长负责制，为准上市企业提供融资支持及金融服务。2020年为全市准上市企业提供融资支持超20亿元，支持沪光股份等5家企业完成上市，归集募集资金10亿元。

#### （二）支持文化产业

截至2020年末，本行对文化产业授信34.40亿元，其中表内授信29.32亿元，表外授信5.08亿元，贷款余额12.41亿元，当年累计发放贷款12.67亿元，无不良贷款。文化产业贷款主要投向印刷复制、工艺美术、创意设计和出版发行等方面，其中印刷复制单项贷款规模占51.25%。按企业规模分布：主要为中小型企业，贷款余额10.43亿元，占84.05%。

本行灵活针对文化企业实际情况，通过多种形式与企业进行对接，及时了解企业经营情况，以及金融、非金融等方面的需求，制定适应企业的综合性金融服务方案。

2020年初的疫情，使昆山周庄旅游业受到重大打击，门票收入锐减，江苏水乡周庄旅游股份有限公司员工工资发放及古镇修缮受到直接影响。本行了解到这一情况后，立即与该公司联系，通过本行在疫情期间推出的疫情线上申请的专属产品“复工贷”，以优惠利率向该公司新增发放了2000万元复工贷，解决了公司的燃眉之急。对于该公司的4500万元存量贷款，使用本行“周转贷”产品进行续贷，不需要公司再自筹资金，有力支持了周庄文旅业发展。

#### **四、科技创新**

##### **（一）金融科技体制与机制建设**

2020年，本行加大信息科技投入，为本行新三年战略规划落地实施提供有力支撑。截至2020年末，本行信息技术人员达到108人，全年信息科技投入达到26952.8万元，完成新建系统30个，优化类项目963个。一是启动新一代核心系统、新数据中心两大基础设施建设。新核心是同业首个采用“分布式微服务应用+国产分布式数据库”架构的案例，实现“去IOE、国产化”，关键技术自主可控的目标，二是推动数据治理工作，多措并举，全面提升数据质量，在2020年度EAST数据质量考核结果中名列全省农商体系第一。三是试点金融科技创新项目，完成远程银行、OCR、RPA等基础平台的建设，助力各项业务实现线上化、自动化、数字化；完成“昆山公证处赋强公证平台”、“昆山教育局培训机构资金监管平台”等多个技术业务创新项目。

##### **（二）金融科技产品创新与场景应用创新**

2020年，本行制定实施《2020-2022年发展战略规划》，大力推进数字化经营。一是夯实数据基础。加强数据治理，完善数据管理制度体系，实施数据管

理评价考核，开展重要数据源专项治理，提高数据质量，打造报表平台、BI自主平台和管理驾驶舱“三位一体”基础数据服务能力。启动大数据分析平台建设，搭建具备建模全流程管理和模型全生命周期管理的分析挖掘平台，完成“高端客户流失预警”、“信用卡现金分期潜在客户挖掘”等业务场景数据模型落地应用。二是推进营销数字化。开发网格化营销系统，开展网格化营销试点，充分利用本地客户数据资源，增强营业网点周边社区和村镇的主动服务能力。依托现有个人客户数据，打造以“感授信、有感用信”为特征的“家庭备用金”爆款线上化产品。截至2020年末，“家庭备用金”累计授信28.7亿元、贷款余额10.6亿元，比年初增加5.7亿元。三是推进风控数字化。综合运用工商、司法等多维度数据，实现大数据反欺诈、客户信用评分、智能化审批决策，风控关口有效前移。上线授信调查报告外部信息自动化项目，汇集启信宝、苏州征信、省联社预警等外部数据源，实现授信客户“一站式”体检，以大数据技术重塑传统信贷审查审批模式。

## 五、消费维权

2020年，本行坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，积极践行向银行业消费者公开信息的义务，履行公正对待消费者的责任，遵从公平交易的原则，依法维护银行业消费者的合法权益。

本行在向消费者提供产品和服务的过程中，坚持公开透明原则，充分、合理地对产品或服务信息进行披露，在澄清客户误解的同时，也宣传了本行先进的服务理念。在营业网点大厅内设置公开牌和LED显示屏，包括金融产品介绍、防诈骗知识、防假币知识、客户求助和投诉流程、服务价格收费目录，在本行门户网站上对上述相关内容信息披露。

本行积极开展金融消费者金融知识宣传教育普及工作，包括定期教育宣传和日常教育宣传工作。定期性教育宣传工作分别于3·15消费者权益日主题活动；6月份金融知识万里行活动、守住“钱袋子”活动；9月份的金融普知识进万家宣传主题月活动。日常性宣传工作包括组织支行网点开展针对不同消费群体的公益性、常态化金融知识宣传教育活动；同时，做好营业网点日常宣传工作，利用网点大厅及LED电子广告屏进行信息普及宣传，在网点大厅醒目位置设立宣传展架、放置宣传折页、张贴宣传海报及标识，设立“金融消费者”咨询

台，由大堂经理、大堂助理担任现场咨询员，负责解答相关疑问咨询、接待客户投诉。不定期在厅堂客户等待区开展专题小课堂，向客户宣讲普及金融知识，营造良好的厅堂学习氛围。

## **六、服务改善**

### **（一）完善服务渠道**

2020年，本行以服务“三农”、建设“三农”、促进“三农”为目标，深耕本地、立足民生为愿景，创新金融服务形式。我们探索并发现了以金融服务站为出发点，建设金融便民服务站，联合社区共同服务。在摸索和改进中，2020年8月10日周市镇永共村金融e家正式成立。

金融e家将金融综合服务站、社保金融超市、市民驿站、红色金融卫士、党建结对融为一体，开展“五位一体”便民服务。一是与“市民驿站”结合，服务社区；二是与“社保金融超市”结合，服务市民；三是与“金融综合服务站”结合，服务三农；四是开展金融知识普及宣传，服务客户；五是开展党建结对扶贫帮困，服务群众。昆山农商行金融e家汇聚多方资源，实现数据互通、信息共享的“金融到家”一站式服务，满足所有客群的城市类服务、社保类服务和金融类服务需求，打造民生共享的金融生态圈，进一步打通了服务居民的“最后一公里”。

### **（二）提升客户体验**

2020年，本行以智能厅堂管理提升为契机，积极探索金融科技与业务创新的有机融合，通过科技赋能和流程优化，持续改善客户体验。

1. 提供远程对公预约开户服务。为解决对公开户预约时间长、意愿核实难的问题，同时为缓解厅堂压力、更好的服务企业客户、方便疫情期间业务办理，上线远程对公预约开户功能，实现了对公开户的一站式、免填单、智能化服务。一是为客户节省大量时间，开户预约从30天缩短到无需预约，开户办理从1小时缩短到20分钟。二是助力网点业务拓展，单一支行单日最高开户量从6户升至18户，日均开户量升至12户，支行开户量日均提高两倍、峰值提高三倍。三是免去客户填单烦恼，客户线上申请、线下激活、一键签约，仅需留存一套开户资料且无需再填写任何表单。

2. PAD背夹上线“人员登记”功能。疫情期间，为加快登记速度、提升客户

体验，方便后期信息的整理、归档，PAD背夹上线“人员登记”自动识别功能。客户只需出示身份证或本行银行卡进行识别，就能由系统自动登记姓名、电话、地址、籍贯等信息，同时，对于是否接触或去过重点疫区等信息默认设置为“否”，根据厅堂服务人员询问结果选择点击更改，所需登记时间从2分钟减少到15秒，大大提升厅堂服务效率。此外，客户无须接触登记簿和笔，减少疫情期间客户安全隐患和心理担忧。

3. 借助智能移动设备，提供上门服务。贯彻落实银监会《关于进一步加强银行卡服务和管理有关问题的通知》中“为特殊人群开设绿色通道”“特事特办、急事急办”的要求，借助智能移动设备，为特殊人群提供上门服务。本行智能移动设备可为客户提供开卡、密码修改、综合签约等功能，满足客户基本的业务需求。借助智能移动设备，为特殊人群提供上门服务，提高营业网点服务质量。

4. 扩充厅堂智能设备，丰富机具功能，提升业务分流。本行续扩大网点智能机具投入，优化上线一批智能超柜新功能。投入票据机，解决对公客户在超柜上自助办理购买现金支票、转账支票的需求，购买方式支持单位结算卡、企业网银预约。快捷取款功能，整合优化原有现金支取业务流程，将刷脸取款、身份证取款、资金归集功能合并至现金支取交易中。现金强存功能，优化原有现金存入交易，解决小额零钱存入问题。目前，本行拥有智能机具300余台，支持120多个交易，月均业务量28万笔，厅堂业务分流率85%左右。

5. 年满60周岁的老年人可用指纹代替签名。考虑到部分老年人存在书写困难、书写速度慢、不会用电子笔签名的实际情况，为方便老年客户办理业务，本行决定年满60周岁的老年人在本行柜面、超柜渠道办理业务时，均可采取指纹代替签名的形式，大大提高了业务办理的速度，提升客户体验。

6. 提供硬币预约兑换服务。为满足客户大量兑换硬币的需求，避免柜面业务办理停滞造成不好的客户体验，本行依据相关业务流程规范，推出硬币预约兑换服务。若客户需要兑换大量硬币，则由营业网点将硬币统一上收至现金中心，由外包公司进行清点，清点完成后打电话给客户确认金额后，直接打款至客户银行卡上，不占用柜面资源，减少客户等待时间，减少厅堂排队情况，提高业务办理效率。



## 七、普惠金融

2020年，本行多措并举，创新小微企业金融服务。截至2020年末，本行小微企业贷款余额338.82亿元，占各项贷款余额的比例为51.45%，较年初提升2.35个百分点；其中，授信1000万以下小微企业贷款余额123.68亿元，较年初增加38.17亿元。小微企业贷款户数为14418户，较年初新增5702户；小微和涉农贷款增速27.37%，普惠型农户贷款和普惠型小微企业贷款增速42.51%，均高于各项贷款平均增速，小微和涉农贷款占比达到82.30%，比年初提高4个百分点。本行优化审批流程，针对小微企业授信设立绿色通道。在资料齐全的前提下，限时办结，优先出具批单，优先给予支持。加强“首贷户”投放，对首贷客户给予授信额度倾斜。针对小微企业特点，加大快捷贷、宅捷贷、税捷贷和信保贷等产品推广。其中，税捷贷是基于企业的税务数据，向企业发放的流动资金贷款，且担保方式为信用；快捷贷是基于工业房地产抵押，向企业发放的流动资金贷款；宅捷贷是基于企业能够提供个人住宅抵押，从而向企业发放流动资金贷款；信保贷是以苏州市政府出资设立的“信用保证基金”指定的担保公司担保或建有“企业自主创新金融支持中心”的保险机构提供保证保险，并由基金受托管理机构提供信保额度确认函确认，面向有成长性、轻资产等企业发放贷款。同时配套推出线上化服务，文化企业可直接通过昆山农商银行微信公众号、官方网站等电子渠道申请贷款，通过引入标准化审批模板和审批流程，线上、线下双手抓，大大提升了审批效率，为客户带来了更好的服务体验。2020年末，本行“快捷贷”余额6871万元，支持企业24户；“宅捷贷”余额105574万元，支持企业634户；“税捷贷”余额5532万元，支持企业59户。

## 八、绿色金融

2020年以来，本行围绕政策引导，多措并举，推进绿色信贷管理，新增6.08亿元投放绿色环保领域。一是不断完善绿色信贷政策，切实推动绿色发展。强化政策导向对绿色信贷的指挥棒作用，制定全行绿色信贷发展战略，优化绿色信贷管理流程，做好绿色信贷实施情况自评价，提高绿色信贷实施情况综合达标率；研究绿色信贷分类管理方法，根据客户面临的环境和社会风险程度，将其划分为重点类、适度进入类、维持类、压缩类及退出类等五类不同类别，实施差异化管理，充分发挥效率、效益、环保、资源消耗和社会管理五大

类绿色指标对信贷资金投向的引导作用；结合信贷资源配置、授信额度、贷款利率和经济资本配置等手段，构建支持绿色信贷业务的激励机制和抑制产能过剩行业贷款的约束机制，设立绿色信贷考核评价指标，纳入支行综合绩效考评体系和信贷等级行考核评价体系。截至2020年12月末，本行绿色贷款余额14.88亿元，较年初增加6.08亿元，绿色贷款较年初增速69.09%，高于各项贷款余额较年初增速。“两高一剩”贷款余额0.95亿元，比年初下降0.27亿元，通过淘汰落后产能，促进产业结构的转型升级。二是创新绿色金融产品，强化支持力度。2020年以来，本行陆续推出“环保贷”、“昆农贷”、“绿色金融贷”等产品，在有效控制风险的前提下，不断推动绿色信贷流程、产品和服务创新，通过创新联动客户生产方式和消费行为的低碳转型，助推地方经济的可持续发展。积极利用环保部门关于生态环保项目贷款风险补偿资金池增信作用对接、研发相应的绿色产品。根据绿色行业、产业特征、市场发展的需要，结合客户经营状况、融资需求等创新绿色信贷产品。采用“产品推介会”、“联谊会”、“主题沙龙”等形式组织绿色信贷专场银企活动，让企业了解本行产品、业务，让政府与企业了解本行主动营销服务的力度及本行转型发展的情况，通过银企融资需求“面对面”对接，实现1+1大于2效应。三是充分利用大数据平台，强化监测管理。通过在信贷系统等相关系统完善绿色信贷标识，实现绿色信贷数据的线上统计和实时监测；查漏补缺，落实绿色信贷绩效评估管理要求，提高绿色信贷管理总体水平。利用大数据平台强化管理，根据政府环保要求及出台的管理办法，对涉及安全、环保等行业进行日常风险监测并跟进处理，明确列入安全生产“红黄”牌警示管理名录客户的信贷管理要求，并完成昆山市安全生产“红黄”牌警示管理名单中的授信客户排查。对纳入“红牌”的警示管理严格限制贷款，新增客户不予授信准入；存量客户逐步压降退出。列入“黄牌”警示名录的客户，非整改完成不得批准新增授信。对于存量客户黄牌警示，未能按期完成整改被予以红牌警示的，纳入本行退出计划。2020年9月，本行上线新风控平台上线，实现安全生产红黄牌处罚情况预警。

## **九、清廉金融**

2020年，本行创新宣传教育，构建廉洁文化体系。一是根据苏州银保监分局《关于加强银行业保险业清廉金融文化建设的指导意见》精神，结合本行

“深耕、创新、合规、提升”八字方针发展，制定清廉金融文化建设方案，提出自塑清廉文化、筑牢廉洁防线、激发廉洁动能、严格廉洁评价、预防违纪违法、参与行业共建等6项计划。二是督促党委办公室将每周二设为“党建课堂学习日”，全年发布了35期学习内容，包括《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党支部工作条例》等。及时更新网络学院党建学习任务，定期通报学习强国积分情况，组织开展全行党建知识竞赛活动。三是将每周四设为“合规专题学习日”，通过行内微信公众号搭建线上“合规讲堂”平台，持续推送监管新规、违规和处罚案例解读等合规学习内容。全年推送新规早报43篇，违规和处罚案例解读各33篇，流程专刊18篇，防范非法金融、核保、九民纪要等专题学习内容16篇，取得了较好的合规宣传和学习效果。四是打造“廉政八景”，丰富清廉文化教育场景。在总行大楼建设“廉政八景”，作为清廉金融廉政建设的宣传新阵地，作为扎实推进党风廉政教育的一项重要举措，营造全行浓郁鲜明的廉政文化氛围。

## 十、抗疫行动

2020年，本行坚持业务发展与抗疫防疫两手抓，严格落实疫情防控要求，依托金融科技持续开展线上化、智能化服务，响应客户“非接触式”金融服务需求，提升对小微企业、困难企业的精准服务能力，做好“六稳”工作、落实“六保”任务，与利益相关方携手共渡疫情难关。

### （一）组织抗疫相关措施

一是出台各项机制和制度，明确防控职责。召开党委会专题研究疫情防控工作，出台《昆山农商银行党委关于进一步加强党的领导坚决打赢疫情防控战的通知》，明确了疫情防控要求及建立的疫情防控领导小组、专项工作小级和落实小组及职责，带领全行各单位干部员工扎实有效开展好疫情防控。二是做好员工健康监测、统计及上报工作。为做好全行疫情防控工作，我部门对过年期离开工作所属地的747名员工（含外包员工）按“一人一档”要求建立台账，确保人员流动可控。三是广大党员干部冲锋在前，做好防疫宣传和服务保障。基层网点党员干部始终冲锋在前，做好防疫宣传和服务保障工作。在总行机关，总行领导和部室负责人、中层干部等，复工前带头值班，做好基层网点服务和线上化服务的保障工作，并利用周末走访了解企业情况，为企业解决当

下困难。在全行范围，广大党员干部积极作为，103名年轻党员报名参加地方组织的抗疫先锋队，安排43位青年党员和团员赴一线开展防疫工作，受到当地政府一致好评。四是引领支持复工复产及政策宣导贯彻落实。针对受疫情影响的企业及其他客户，积极响应和贯彻落实各级方针政策，确保企业复工复产及其他产业活动支持到位。印发《昆山农商银行关于金融支持稳企业保就业政策工作落实方案》，成立由总行行长任组长的“金融支持稳企业保就业”专项领导小组，组织开展《网格化营销专项竞赛活动，引导支行扎实开展工作，支持小微企业发展，落实中央政策要求，推进三访三增，助力六稳六保。五是开展防疫抗疫专项捐款活动。2020年1月，本行向昆山慈善总会捐赠100万元（其中10万元定向用于昆山抗疫医疗人员，90万元定向支持武汉抗疫），体现了农商行的责任担当，与人民大众同呼吸共命运。同月，本行员工自愿爱心捐款援助抗疫共计21.23万。

## **（二）复工复产成效显现**

本行于2020年3月发布《江苏昆山农村商业银行股份有限公司关于对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息落实方案》，开通线上和线下申请通道，为企业贷款实施临时性延期还本付息操作，以此解决企业贷款客户暂时无发还本付息的困难。

截至2020年末，帮助企业延期还本1758户，涉及贷款61.77亿元。其中无还本续贷23.7亿元，展期贷款4.02亿元，其他方式延期贷款34.05亿元。根据企业规模划分，延期还本中型企业81户，贷款14.44亿元；小微企业766户，贷款39.29亿元；个体工商户及小微企业主911户，贷款8.04亿元。

截至2020年末，帮助企业延期还息29户，涉及贷款72310万元，延期还息890万元。其中为中型企业延期还息共3户，涉及贷款7866万元，利息91.33万元；为小微企业延期还息共22户，涉及贷款64170.96万元，利息794.27万元；为个体工商户延期还息4户，涉及贷款272.87万元，利息4.35万元。

截至2020年末，累计对1049户企业让利，累计让利约9298.15万元。

## **十一、慈善公益**

### **（一）关爱特殊群体**

2020年，本行与昆山退役军人事务管理局、昆山市慈善总会合作，拥军优

属，开展“关爱退役军人”活动，走访慰问退役军人困难人员，向退役军人困难人员及家庭捐款9.9万元，推进昆山双拥模范城市建设。

2020年8月，本行组织参加2020年希望工程“圆梦活动”，筹集爱心资金1.13万元。



[修改团队信息](#)



苏州市昆山市-昆山农商银行

邀请您一起做公益

生成团队二维码

已筹到 **¥11301.78**



**2020希望工程“圆梦行动”** >

关爱贫困生，助圆大学梦。

昆山农商银行参加2020年希望工程“圆梦活动”

2020年，本行继续为本地贫困大学生提供资助，累计对27名大学生给予资助9.3万元，并于暑期召开大学生捐资助学座谈会，介绍农商行市场定位及社会责任践行情况，了解资助学生的学习、生活，鼓励大学生努力进取，创造美好未来。在本行资助下，已有14名大学生顺利完成学业

2020年，本行积极参与江苏省信用联社、省扶贫基金会等组织实施的“滴水筑梦”工程，出资18万元，帮助20名高中学生完成学业。

2020年，本行积极支持革命老区教育事业，向安徽金寨县捐款100万元，用于该县油坊店乡朱堂小学学生宿舍楼建设，解决该校六年级学生住宿条件较差问题。



昆山农商银行积极支持革命老区教育事业

2020年，本行参加“99公益日”配捐并发动昆山农商行员工广泛参与，为昆山慈善总会发起的“情暖鹿城助医”、“向日葵温暖行动”两个项目共配捐20万元。本行员工参与捐款活动，两个项目共计107个团队、814人次参与，筹得款项13461.6元。

2020年重阳节，昆山农商行开展为老人送温暖活动。通过各分支机构向昆山及扬州、南通、盐城、淮安、宿迁、徐州数千名老人发放5550袋水磨糯米粉，累计捐赠4.995万元。2020年11月，本行开展“爱邮梦想，全面小康”爱心包裹捐赠活动，共捐赠915个包裹共计9.15万元，同月开展义务献血活动，全行

26名员工参与活动。



昆山农商银行员工参加义务献血活动



昆山农商银行参加“99公益日”配捐活动

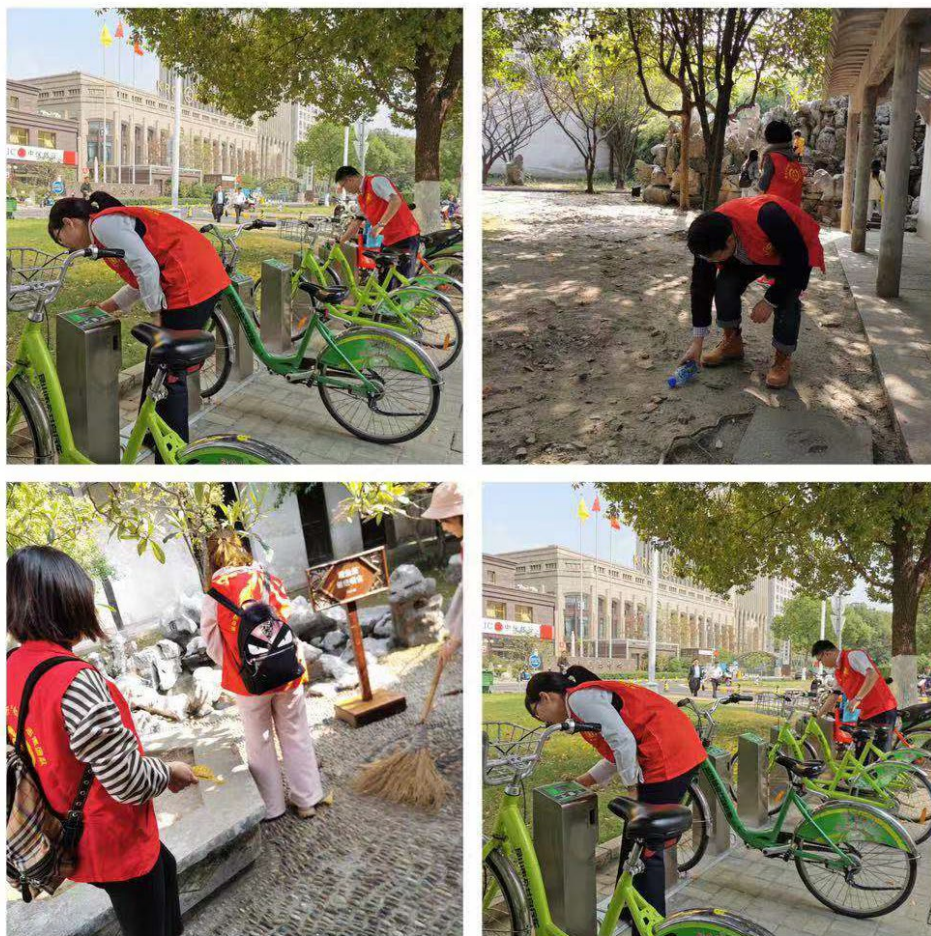
## （二）开展定点扶贫

2020年，本行结对帮扶地处桂北高寒山区广西柳州市三江侗族自治县同乐苗族乡良冲村岭晒屯，为当地村民解决孩子无法上学的烦心事。在前期项目评估的基础上，昆山农商银行慈善基金会为良冲村提供15万元资金，资助该村教学楼建设。建成后，以岭晒屯为中心的乡村每年将有200名孩子受益。

## （三）开展多样化志愿服务

本行完善长效公益机制，推动志愿者服务工作制度化、常态化。组织员工参加本行“心·行”志愿团队成员并在“昆山新时代文明实践志愿服务平台”注册，本行员工注册志愿者比例达60%以上。

2020年本行共计开展全行性大规模志愿服务7次，活动内容及范围覆盖疫情期间的志愿服务、垃圾分类主题志愿服务、金融知识宣传志愿服务、文明城市创建志愿服务等，每次志愿服务都得到了行内员工的积极响应和参与。



昆山农商银行志愿者服务活动剪影



#### **（四）持续完善长效公益机制**

2020年，昆山农商银行慈善基金会践行立会宗旨，履行社会责任，积极实施各类公益慈善项目，为促进美好和谐社会建设奉献了应有的力量。全年筹集善款618.44万元，向各类公益慈善项目捐赠265.2万元。年内取得社会组织等级评估3A级资格，被昆山民政局推荐参加苏州百家优秀社会组织候选单位评选。

#### **十二、未来展望**

2021年，本行将认真遵循创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，主动把握经营发展新常态，坚持稳中求进，诚信自律，切实践行企业公民责任和“绿色金融”理念，积极发挥资源配置作用，深入参与供给侧结构性改革，进一步加大对新动能培育发展与传统动能改造提升的金融支持，助力县域经济转型升级发展，推进普惠金融，完善服务渠道，提升服务水平，改善客户体验，与各相关利益方携手开创和谐美好未来。