



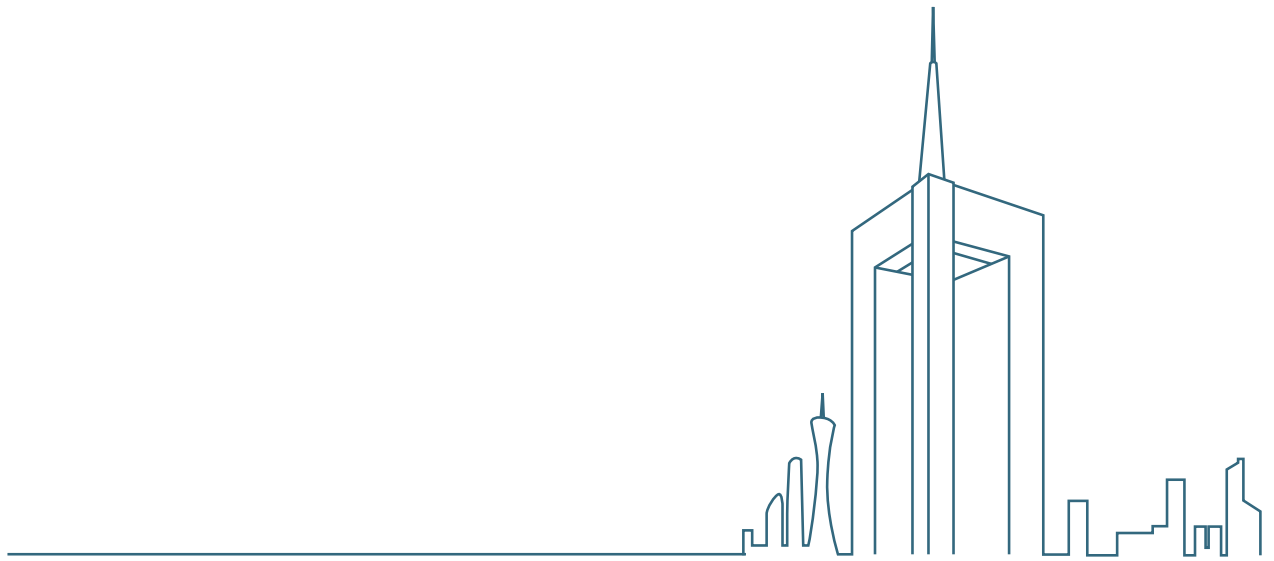
2017

廣州農商銀行 社會責任報告

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report



二〇一八年七月





目录 Contents

»» 關於本報告 01-02

»» 關於廣州農商銀行 03-06

公司簡介	3
公司架構	4
董事長致辭	5

»» 責任管理 07-11

社會責任管治	8
責任戰略與理念模型	9
利益相關方溝通與議題識別	10
社會責任重要榮譽	11

01

»» 倡廉善治，遵紀守法 12-19

1.1	倡廉善治	13
1.2	反洗錢管理	17
1.3	採購管理辦法	19

02

»» 放心金融，優質服務 20-33

2.1	特色金融服務	21
2.2	貼心客戶服務	29

03

»» 普惠金融，慈善大愛 34-47

3.1	普惠金融	35
3.2	精準扶貧	39
3.3	公益慈善事業	43

04

»» 關懷員工，發展人才 48-62

4.1	人才基本方針	49
4.2	培訓及發展	53
4.3	員工關懷	57
4.4	員工安全與健康	61

05

»» 支持環保，青山綠水 62-69

5.1	環境風險管理	64
5.2	綠色金融	64
5.3	綠色服務	68
5.4	綠色營運	69

»» 社會責任工作展望 71-72

»» 社會責任表現概述 73-89

關鍵績效表	74
政策列表	82
《環境、社會及管治報告指引》內容索引	84
全球報告倡議組織（GRI）準則內容索引－核心選項	85

關於本報告

概覽

本報告是廣州農村商業銀行股份有限公司發佈的第一份年度企業社會責任報告 (Corporate Social Responsibility report, 簡稱「CSR」報告), 秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露集團在經濟、社會和環境可持續發展等方面的相關信息, 時間跨度為2017年1月1日-2017年12月31日。

編制依據

本報告參考全球報告倡議組織(Global Report Initiative, 簡稱「GRI」)的可持續發展報告指南GRI標準、香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)、《中華人民共和國國家標準社會責任報告編寫指南》(GB/T 36000)、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南》(CASS-CSR4.0)等相關文件編制而成。

本報告內容主要參考GRI標準所建議的系統性程序擬定。有關程序包括：

- (1) 識別企業社會責任範疇
- (2) 評估已識別的企業社會責任範疇及有關界限的重要性及相關性
- (3) 編制報告的資料
- (4) 檢視並回應利益相關方對集團企業社會責任報告的意見。本報告涵蓋了集團在日常營運中通過與利益相關方接觸所瞭解到的情況。

報告範圍及邊界

本報告旨在均衡申述集團在經濟、產品服務、社區、員工關愛以及環境等方面的企業社會責任表現，範圍與廣州農村商業銀行股份有限公司的業務覆蓋範圍一致，包括集團公司及其下屬控股公司。

稱謂說明

為了便於表述與閱讀，本報告中「廣州農商銀行」、「集團」、「公司」、「我們」、「我行」均指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」。

數據來源及可靠性聲明

本報告中所使用的數據均來自廣州農村商業銀行股份有限公司及其下屬控股公司，並經由廣州農村商業銀行股份有限公司審核。

確認及批准

本報告經集團社會責任領導小組確認後，獲董事會通過。

獲取及回應本報告

您可通過以下網站獲取本報告電子版：<http://www.grcbank.com/>;

如您對集團的企業社會責任表現有任何意見或建議，歡迎電郵至 ir@grcbank.com，或致電95313。

關於廣州農商銀行

公司簡介

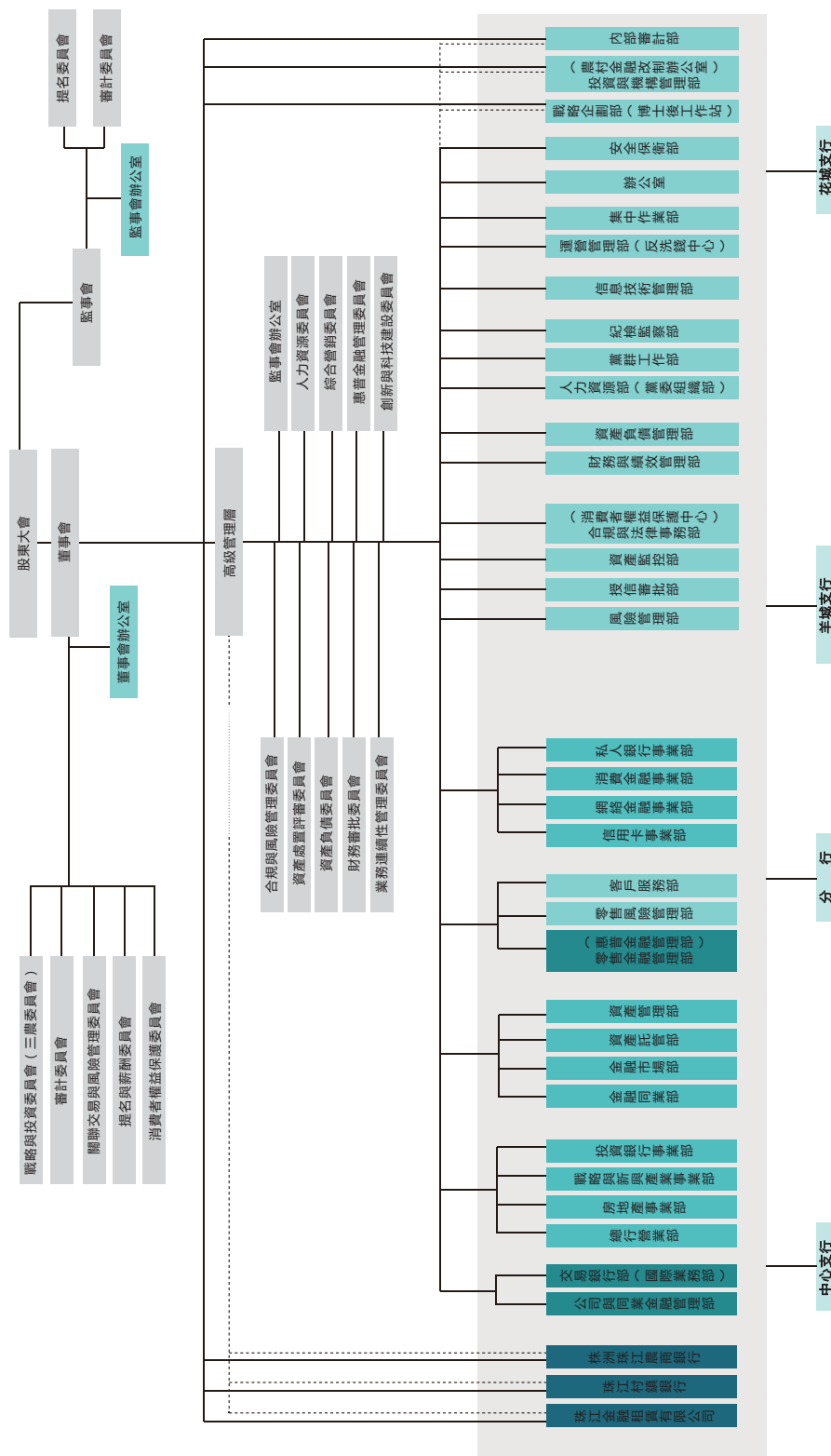
廣州農商銀行股份有限公司前身為1952年成立的廣州農村信用社，2009年12月改制成為農村商業銀行，2017年6月在香港掛牌上市，註冊資本98.08億元，轄下擁有在職員工7778名，網點機構626個，網點數量居廣州同業首位，省內設立6家分行，全國9省（市）開設25*家村鎮銀行，全資設立了珠江金融租賃公司，投資控股了湖南株洲珠江農村商業銀行。廣州農商銀行通過多樣化的營銷網絡為客戶提供各項標準化和差異化的銀行產品和服務，穩步實施大零售、大投行、大資管、大同業戰略，各項業務穩健快速發展。我行連續8年入選英國《銀行家》發佈的“全球1000家大銀行”，2017年居第216位；2015、2016年獲評“中國企業500強”；獲國際權威信用評級機構穆迪（Moody's）Baa2投資級別長期信用評級，是國內區域銀行目前獲得的最高評級；獲國際權威評級機構標普（S&P）給予的BBB-長期發行人信用評級以及A-3短期發行人信用評級，評級展望為穩定，是全國區域銀行中唯一一家擁有兩個投資級國際評級的銀行；連續多年榮膺中國銀監會“全國農村商業銀行標杆銀行”。



*截至2017年末，全國開設24家村鎮銀行。2018年4月，鄭州珠江村鎮銀行獲得監管單位的開業批復。

公司架構

廣州農商銀行已建立起由股東大會、董事會、監事會及高級管理層組成的“三會一層”治理架構，各治理主體獨立履職、協調運轉、相互制衡，持續推動我行平穩健康發展。



企業管治組織架構圖

董事長致辭

“

2017年對廣州農商銀行而言是不平凡的一年，我們成功登陸香港資本市場，展開了新一輪戰略機遇大發展的雄偉藍圖。能力有多大，責任就有多大，我們深知偉大企業前方的歷史責任與身後的社會重托，十粒米，一生情，2017年我們用心扛起國家、社會、民生的期許與重任，這一年，我們沒有虛度。

”

堅守依法合規，宣導風清氣正的價值準則。我們持續強化依法合規在經營管理中的紅線作用，堅持黨風廉政與反腐倡廉工作頂層設計、上下聯動。紮牢違法違規行為約束藩籬，反洗錢等風險管控工作力度不斷增強。鞏固關鍵部位管理，制定涉及採購管理等核心環節的系列管理辦法機制。全行廉潔從業、審慎警醒、遵紀守法的企業文化與價值準則蔚然成風。

堅持客戶優先，打造優質親民的服務體驗。我們以特色優質服務為根，堅持回歸主業，堅守服務三農、助力小微特色定位，擁抱互聯網、服務大灣區，強化金融創新，圈鏈結合開啟農村金融服務3.0，直營架構打造專業小微金融服務，加速推動服務渠道轉型與智能化改造，深化跨境金融架起內外聯動發展橋樑，推動場景革命搭建生態金融創新服務體系。我們以極致客戶體驗為魂，全面升級客戶服務系統，縱深強化客戶信息安全保護，至親至誠構建客戶溝通反饋橋樑，不斷推動銀客關係心意合一。

堅定普惠導向，釋放包容並蓄的公益力量。我們致力於將金融力量傳遞于千村萬社，依託專業化普惠金融組織體系、管理機制與服務團隊，扛起支農支小、普惠服務重任。我們致力於將金融陽光播撒于千鄉萬鎮，高規格成立精準扶貧工作領導小組，落實主體責任，豐富幫扶舉措，讓來自銀行的暖意流淌在鄉間地頭。我們致力於將金融愛心注入千家萬戶，以太陽公益基金會為主陣地，關懷困難家庭、關愛聽障兒童、關注革命老區，譜寫社會有大愛、銀行有擔當的人性篇章。

強化人文關懷，營造和諧共榮的人才環境。我們關心珍視員工這一寶貴財富，樹立管理與服務並重、發展與關懷並舉的員工保障理念，制定合規、合理、合情的人才儲備與治理機制，設置配套全面的薪酬福利體系，創立才盡其用、學有所長的選拔與培訓框架，完善醫療健康、文娛體藝、扶貧濟困的廣維度、全覆蓋、長週期的發展保障舉措，構建起員工愛行、行愛員工的和諧共榮發展關係。

致力環境保護，傳承國家民族的綠水青山。我們用心踐行綠色環保理念，將環境風險緊密嵌入授信政策。積極引導社會綠色發展，將綠色金融標準納入信貸審批、債券承銷、碳交易融資等多項業務。創新構建綠色服務體系，依託線上化、無紙化、智能化和低能耗技術改造傳統業務渠道，傳遞綠色正能量。自我約束堅持綠色營運，依託設備更新、員工培訓、綠色公益等舉措致力於成為資源節約型與環境友好型綠色銀行，以實際行動傳承好國家和民族這一方綠水青山。

至誠為道，至仁為德。站在新時代的起點上，我們將繼續堅持以市場邏輯為準則推進綜合發展，不忘初心，牢記使命，以更卓越的勇氣與毅力履行社會責任，為廣大客戶、合作夥伴、社會民生、企業員工和地方發展成就夢想、點亮希望。2018年，我們繼續向陽而生，致力於成為更加不平凡的銀行。



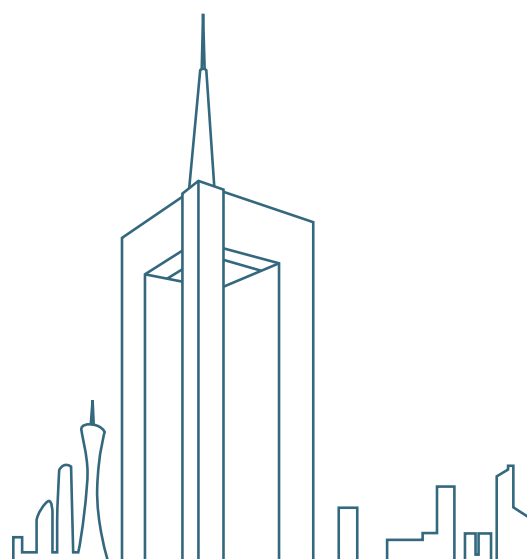
党委书记、董事长

王子康

2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

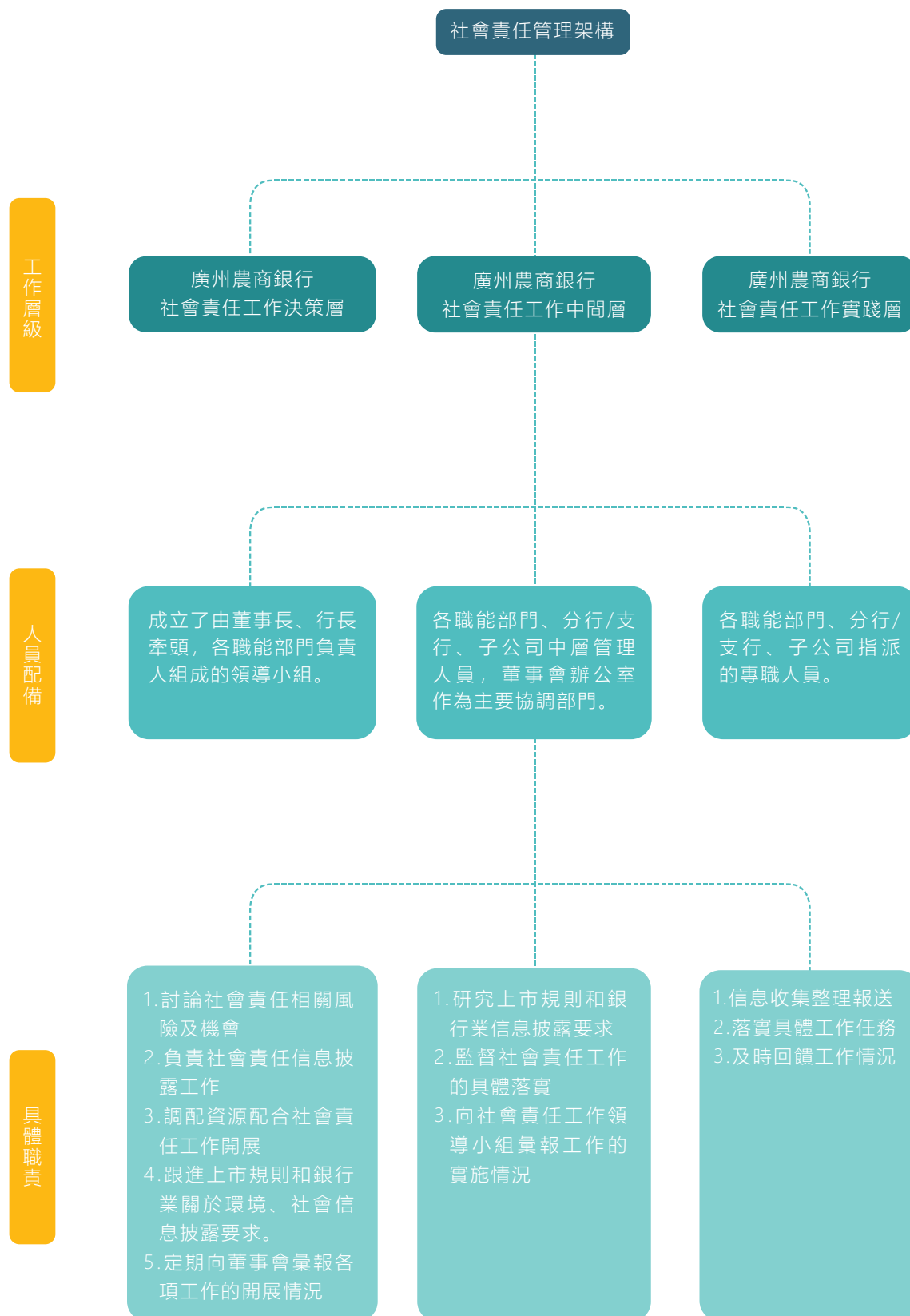
責任管理



本年度是廣州農商銀行上市後首次根據上市規則『附錄二十七：環境、社會及管治報告指引』籌備和披露自身的環境、社會及管治信息。為滿足上市規則的要求，並且切實管理自身在環境、社會相關議題上的風險與機會，廣州農商銀行認真學習了『附錄二十七』整體背景、披露要求，及整體資本市場對上市公司在環境、社會管理上的期望和未來趨勢，並結合中國銀監會、銀行業協會等有關部門對銀行在社會責任履行和信息披露上的要求，研究並初步確定了整體的社會責任管理架構。

架構分為三個層級，由董事長、行長牽頭，各職能部門負責人組成的領導小組構成決策層；各職能部門、分行/支行、子公司中層管理人員負責整體推動，董事會辦公室作為主要協調部門；全行各職能部門、分行/支行、子公司負責落實各項具體工作，並為未來進一步完善和升級管理提出意見。

社會責任管治



責任戰略與理念模型

廣州農商銀行始終堅持與社會同步發展的理念，在實現自身成長的同時積極參與社會建設，回報社會。我們結合自身理念，堅持“用心，伴您每一步”，以此作為我們社會責任工作的指引，為未來工作提供方向，創造更大社會價值。



利益相關方溝通與議題識別

員工

與廣州農商銀行簽訂僱傭合同的員工

- 廣州農商銀行所取得的成果是由每一位員工的努力和付出支撐的
- 最受他們關注的議題：薪酬與福利、發展通道、培訓體系、工作場所安全與健康
- 日常聯繫：工會、管理層熱線、管理層信箱、郵件、日常意見收集、滿意度調查

當地政府

國家、行業、資本市場等各類監管機構，及廣州農商銀行各運營地的當地政府

- 廣州農商銀行需要符合各類監管要求，並支持當地政府的發展需求
- 最受他們關注的議題：遵紀守法、依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新
- 日常聯繫：政策溝通、信息彙報、相關合規部門專責聯繫、公開信息查閱

客戶

使用廣州農商銀行金融服務的企業和個人客戶

- 客戶的支援和信任是廣州農商銀行不斷發展壯大的動力
- 最受他們關注的議題：服務品質、產品安全、信息安全、隱私保護、負責任營銷、投訴處理
- 日常聯繫：網點溝通、網上客服、服務熱線、客戶經理、投訴處理

當地社區

廣州農商銀行運營所在地的社區

- 廣州農商銀行植根社區，多年來得到所在社區的支持，自身也積極回饋社區
- 最受他們關注的議題：網點設置、與當地居民互動、支持社區重建和發展、公益慈善活動、當地環境影響
- 日常聯繫：網點溝通、金融知識普及、志願者活動、支持當地城市更新項目

合作夥伴

與廣州農商銀行在業務、公益等方面合作的各類組織

- 有賴於各組織的支持，廣州農商銀行能夠在社會產生廣泛的積極影響
- 最受他們關注的議題：誠實可靠、專業操守、信息安全、合作共贏
- 日常聯繫：定期拜訪、合作條款、項目互動

社會責任重要榮譽

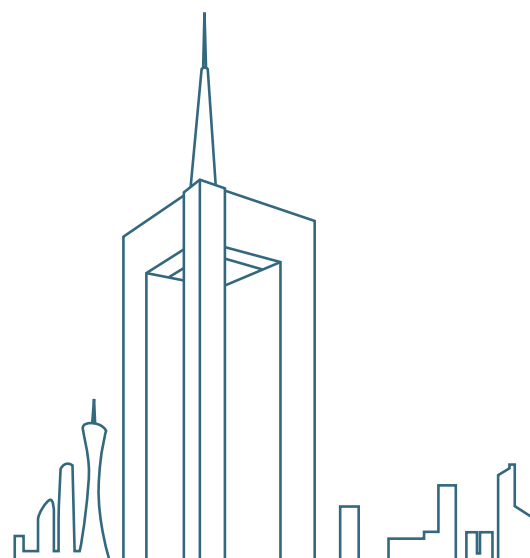


2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

01

倡廉善治，遵紀守法



1.1 倡廉善治

廣州農商銀行黨委把落實黨風廉潔建設和反腐倡廉工作納入重要議事日程，組織專題研究、專門部署、專項落實，明確反腐倡廉工作的指導思想、工作目標、工作重點、方法步驟等，為各階段工作的健康開展提供了重要的保障作用。同時，廣州農商銀行將黨風廉潔建設和反腐敗工作與崗位職責有機結合起來，按照同部署、同實施、同考核和“兩手抓、兩手硬”思路，明確各級領導班子成員履行“一崗雙責”的責任內容，將各級黨委落實黨風廉潔建設責任制的情況納入考核體系中，作為領導幹部業績評定、獎勵懲處、選拔任用的重要依據。

案例 黨風建設專題會議

2017年，農商銀行組織召開了黨風廉政建設和反腐敗工作暨全面從嚴治黨向基層延伸專題會議。會後抽查會議精神傳達情況，督促工作落實；逐項完成市紀委下發的21項《市管國企紀委落實黨風廉政建設責任制責任清單》工作任務；組織開展基層正風反腐專項治理工作，進一步整治作風問題，樹立良好行風。



廣州農商銀行把“抓早抓小”作為全面從嚴治黨的常態，及時發現和處理各種苗頭性、傾向性的問題，嚴格落實談話提醒制度，將紀律和規矩挺在前面。

2017年廣州農商銀行，

共約談提醒

11 人次

誠勉談話

50 人次

函詢

7 人次

組織領導幹部填報個人有關事項報告

10 人

廉政檔案填報

269 人

擬提拔考察對象核查

2 人

幹部廉潔審查

42 人次

我們著眼于防範、立足于未然，大力宣傳反腐倡廉知識，豐富教育內容、改進教育方法，扎實有效地推進廉潔文化建設。具體措施包括：

- 組織全行中層及以上領導幹部簽訂《廉潔從業承諾書》；
- 召開領導幹部紀律教育專題培訓班和學習禁酒控酒工作會議；
- 對新提拔領導幹部開展集體廉政談話等，以強化領導幹部廉潔自律意識。

案例 開展專題活動

為貫徹落實市紀委十一屆二次全會精神，根據《2017年廣州市國資委廉潔文化進企業工作方案》要求，我行圍繞“好家風成就好企業”主題，深入開展廉潔文化進企業活動，參加“活力國資，健康發展”主題競賽、組織廉政警示教育、開展好家風故事宣貫活動，積極宣傳倡導良好家風，引導廣大幹部、員工學法守法，以良好家風促黨風帶行風，有效強化了員工的廉潔自律意識，為推動我行健康發展奠定了思想基礎。



為貫徹落實市紀委工作部署，我行根據《中共廣州市委辦公廳轉發〈市紀委關於2017年全市開展紀律教育學習月活動的意見〉的通知》相關要求，研究制定活動方案，對時間安排、教育對象、教育內容和形式等作出具體部署，採取多種形式，大力加強黨性宗旨教育、黨規黨紀教育、警示和示範教育、黨內政治文化教育活動。通過教育學習，著力解決全體員工在思想作風方面存在的突出問題，切實增強員工的黨性修養和廉潔從業意識，為我行健康穩定發展提供堅強紀律保證。



案例

為進一步加強黨員幹部的黨性修養，我行先後分36批次組織黨員領導幹部817人次參觀“不忘初心 砥礪奮進——中國共產黨早期正風反腐圖片展”，增進黨員幹部對我黨正風反腐優良傳統的瞭解，傳承中國共產黨正風反腐的歷史經驗。



案例

2017年9月份，我行邀請市紀委宣講團講師結合當前國企開展黨風廉政建設形勢與要求為主、分會場共計1200余名各級領導幹部作《增強政治意識，提高政治站位，在全面從嚴治黨中把握〈準則〉〈條例〉實質》專題培訓。



案例

2017年8月底，我行組織新提拔的38名領導幹部開展集體廉政談話，不斷增強黨員幹部抵禦各種腐朽思想侵蝕的能力。



案例

在2017年廉潔文化進企業活動中，總行向各級單位發放《正風反腐教育讀本》，要求以黨支部為單位組織黨員幹部開展學習討論活動。下屬各部門、機構員工深入挖掘身邊和本地區的好家風故事，向總行選送優秀家風故事並在《布穀》上刊登，積極弘揚孝悌忠信、禮義廉恥的優秀傳統價值觀，增添廉潔文化正能量。



我行積極落實市紀委開展“黨員隨身微教育”的有關要求，督促全行2701名黨員幹部每週登錄“廉潔廣州”微信號進行自學，保持紀律教育常態化。另外，我行組織全體黨員完成了“2017年黨員考學專題”知識測試，測試成績普遍在優秀或良好區間，取得了較好的學習效果。

2017年大型反腐倡廉培訓績效:

反貪腐培訓次數: **5**

反貪腐培訓覆蓋人次: **3287**

1.2 反洗錢管理

廣州農商銀行根據《中華人民共和國反洗錢法》及中國人民銀行頒佈的法律法規建立全面的反洗錢制度。



2017年反洗錢培訓績效

反洗錢培訓次數：**115**

反洗錢培訓覆蓋人次：**5,165**

案例 『走進大學城，情系反洗錢』 2017廣州反洗錢專題活動

2017年11月5日，人民銀行廣州分行籌辦的“2017年反洗錢在行動·廣州”大型反洗錢宣傳活動在廣州大學城拉開帷幕，廣州農商銀行有幸成為本次活動的參展機構之一，化身反洗錢宣傳使者，與廣州大學城近20所高校學生和廣州地區44家金融機構共同參與見證了“助力反洗錢”這一重要時刻，為象牙塔的學子們普及反洗錢知識。

廣州農商銀行各級領導非常珍惜此次機會，迅速組建了一支高素質的精英隊伍，結合了我們今年多次進入各區各大院校開展反洗錢宣傳，舉辦反洗錢知識講座獲取的經驗，充分備戰。

宣傳日，廣州農商銀行的宣傳隊伍是第一個到達活動現場佈置展位的金融機構。在開幕式中，我們積極參與大會知識搶答環節、別出心裁地在表演過程向表演者獻上反洗錢宣傳資料，更添宣傳氣氛。活動中，人民銀行覃道愛副行長一行蒞臨我們展位，對我們反洗錢工作表示肯定，更為現場的工作人員加油鼓勁。在覃行長的支持鼓舞下，工作人員的專業發揮得淋漓盡致，不僅詳細地向群眾宣傳反洗錢常識、積極派發精心準備的宣傳資料、邀請在場人員關注我們微信號，還特別針對大學生、居民、商戶等不同特質，設計了各類不同難度的反洗錢問題，通過答題贈禮的方式，加深了公眾對反洗錢的認識，營造了更活力更積極的“反洗錢，一起來，更精彩”的氛圍，火熱的宣傳情景也吸引了在場的金融同行前來交流。本次宣傳活動，我們派發了400餘份宣傳資料，接受反洗錢諮詢人數200餘人，同業交流43次，成功新增關注我們微信公眾號關注我們反洗錢工作600餘人，宣傳成效顯著，為繼續投身反洗錢宣傳工作積累了寶貴的經驗。



1.3 採購管理辦法

廣州農商銀行在全行逐步強化和推動集中採購管理，在集中採購過程中，堅持公開、公平、公正的原則，由監察部門有關人員對集中採購主要項目的關鍵環節進行現場監督。

為進一步強化集中採購管理體系的獨立性、競爭性、創新性及有效約束性，我們深化改革了集中採購工作，修訂完善了採購管理制度。

採購管理制度一覽表
《廣州農村商業銀行集中採購管理辦法（修訂）》
《廣州農村商業銀行招投標管理辦法（修訂）》
《廣州農村商業銀行評審委員會成員庫管理辦法（試行）》
《廣州農村商業銀行供應商管理辦法（試行）》
《廣州農村商業銀行集中採購監督檢查管理辦法（試行）》
《廣州農村商業銀行集中採購操作規程（試行）》
《廣州農村商業銀行集中採購數量分配規定（修訂）》
《廣州農村商業銀行100萬元以下工程項目搖珠採購操作細則（修訂）》

我行制度明確供應商准入應當具備的基本條件。招標文件明確要求供應商合法、誠信，做出近三年在經營活動中沒有重大違法記錄的承諾；如中標人存在“法律、法規規定的其他損害招標單位利益和社會公共利益情形”的，將取消其中標資格，並保留追究其法律責任的權利。同時，根據具體項目情況對供應商提出明確的環保要求、外包人員與外聘機構簽訂勞動合同要求、絕不侵犯任何第三方的知識產權等要求。

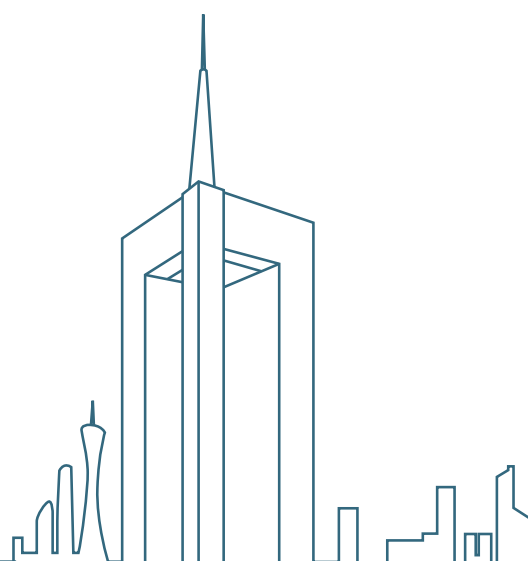
為進一步加強供應商管理，我們嚴格落實供應商的資質審查、後續監督評價和不良行為處罰。通過對供應商日常管理考核和成交供應商年度評價的動態考核，對於考核不合格供應商，集團會將其從供應商庫中剔除；對有不良行為供應商將納入黑名單管理或列入禁止名單。同時，我們還以非現場檢查和現場檢查相結合方式對全行採購及供應商履約情況開展相關檢查工作。我們在對供應商進行監督管理的同時，還設立專項渠道為供應商解決困難。除電話受理供應商諮詢、投訴外，我們專門設立了招標監督郵箱，安排專人對監督郵箱的信件進行跟進處理，並將該監督郵箱印製在招標文件上，以接受供應商的監督。

2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

02

放心金融，優質服務



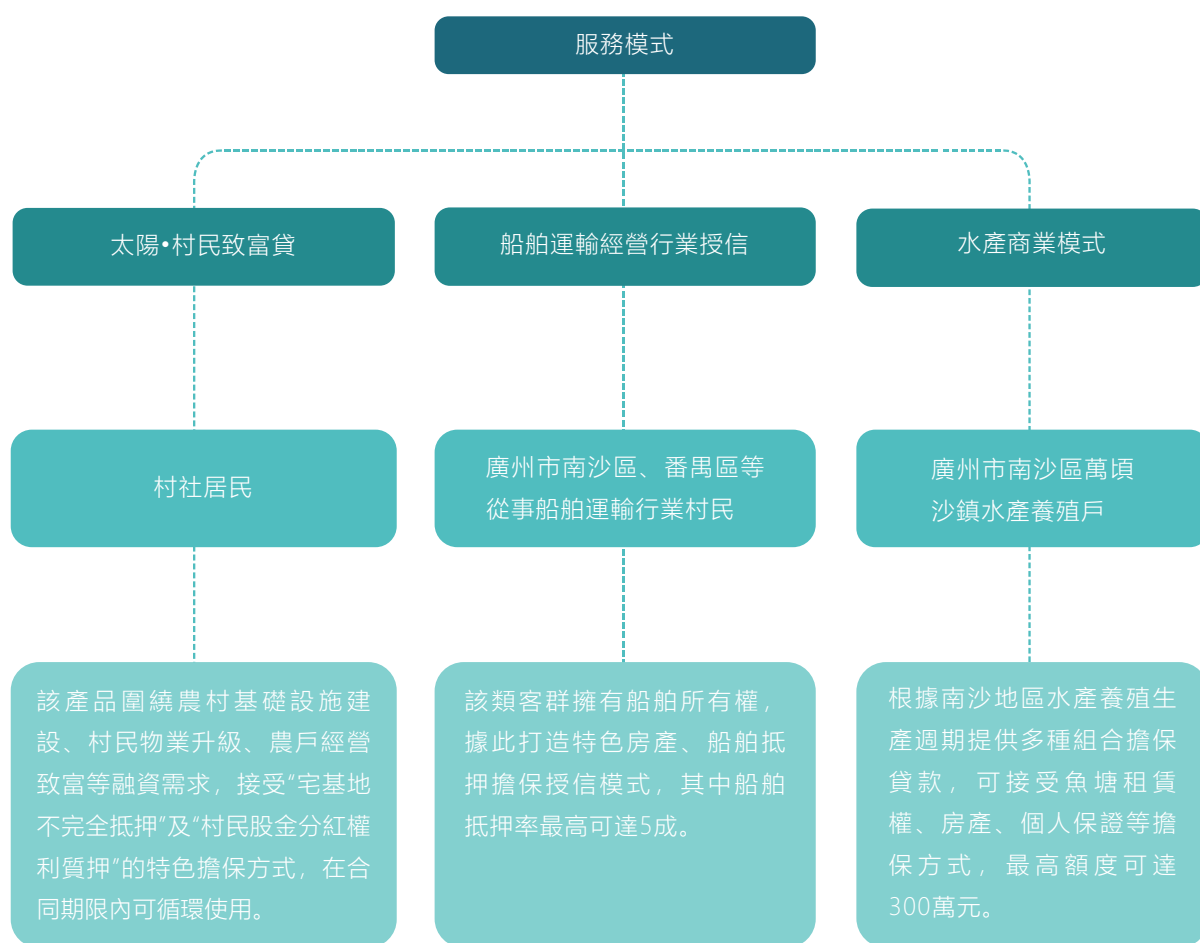
有別於大型商業銀行和全國性股份制商業銀行，廣州農商銀行堅持差異化、特色化的發展戰略，致力於支農支小，著力提升金融服務水平，促進地方經濟的發展。

2.1 特色金融服務

2.1.1 三農金融服務

廣州農商銀行深耕廣州市本土三農金融業務六十餘年，積澱深厚。我們緊緊圍繞三農客戶的特點，充分發揮貼近市場、貼近客戶的優勢，持續創新和優化特色支農產品，塑造農業金融生態圈，更好地服務現代農業。

針對現代化農業發展需求以及村社業態、產業結構、盈利模式的變化，我們設計一攬子的對公、零售金融產品。在商業模式上，2017年我們結合各下屬經營機構區域的優勢及特色，對專業市場、特色村社組織匹配針對性的融資模式及風險控制模式。



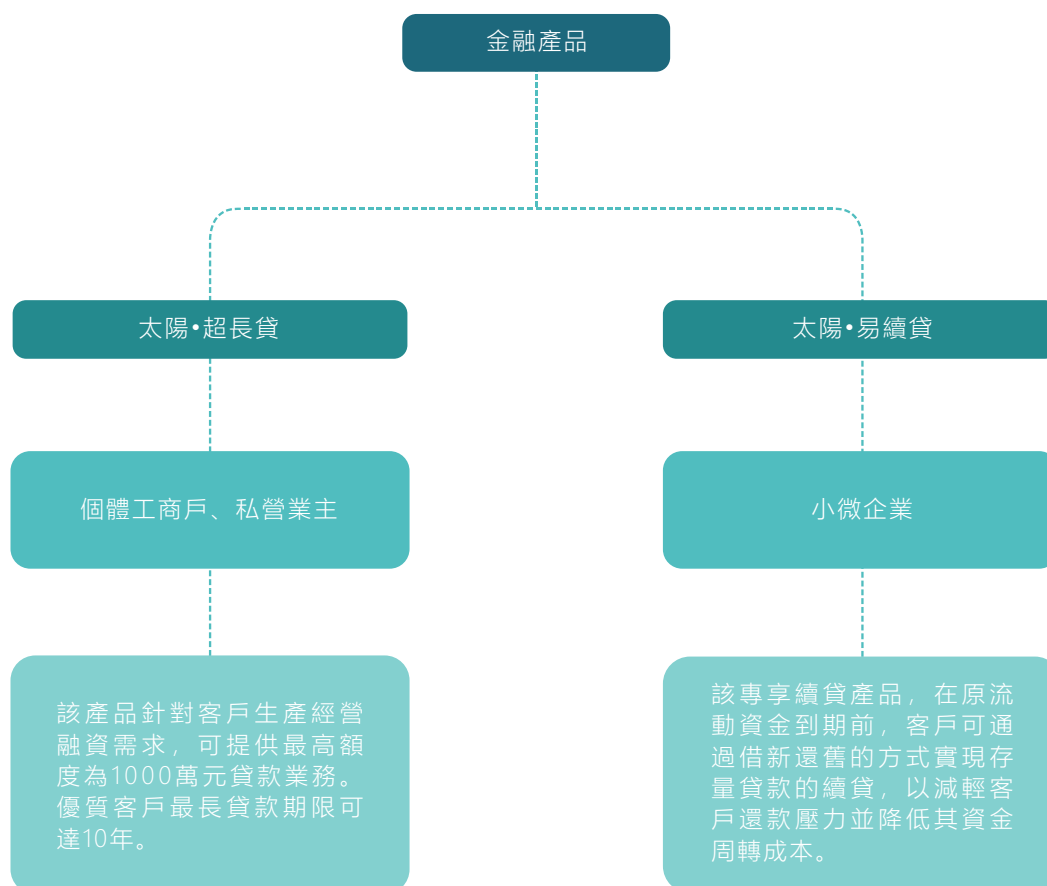
此外，在優化三農投資產品方面，我們為客戶提供低門檻、高收益、風險可控的投資渠道，將理財投資起點降低至一元起投；同時推出了一系列具有創新性、期限靈活、種類豐富等特點的金融產品服務，包括基金超市、銀行理財、養老保障產品等，使三農客戶有同等機會獲得先進的資產配置服務。

2.1.2 小微金融服務

廣東省小微企業眾多，在經濟發展及產業結構轉型等方面發揮日益重要的作用。廣州農商銀行長期專注為小微客戶提供全面、便捷的金融服務。

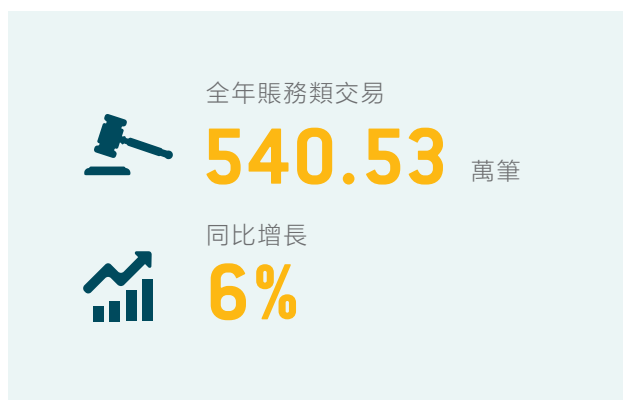
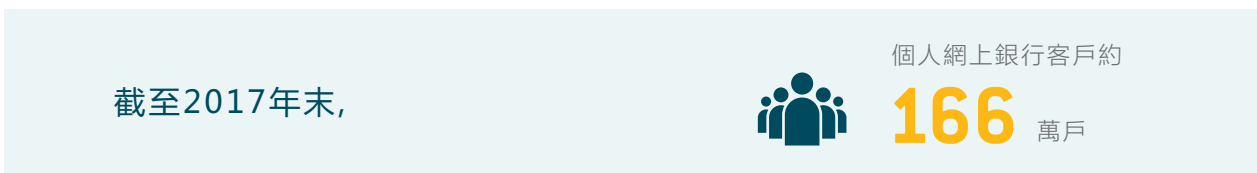


為迅速捕捉小微客戶不斷變化的融資需求，推動小微金融業務專業化、批量化和標準化發展，我們在總行設立小微業務管理部，在支行以專營團隊的方式開展小微貸款業務。目前小微金融業務涵蓋批發零售、商務服務、紡織服裝、製造等多個行業。我們不斷推出的小微綜合金融產品具有鮮明特色，能充分滿足不同客戶的金融需求。

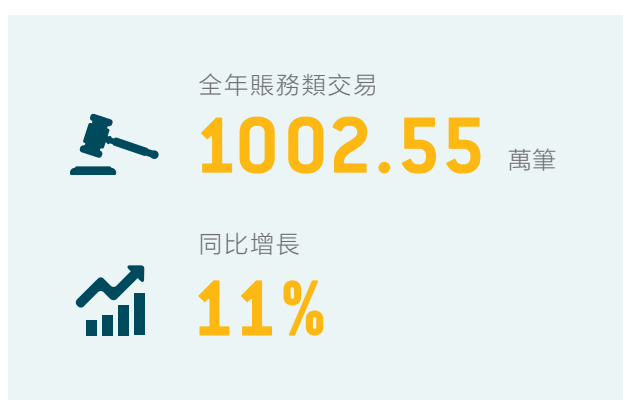
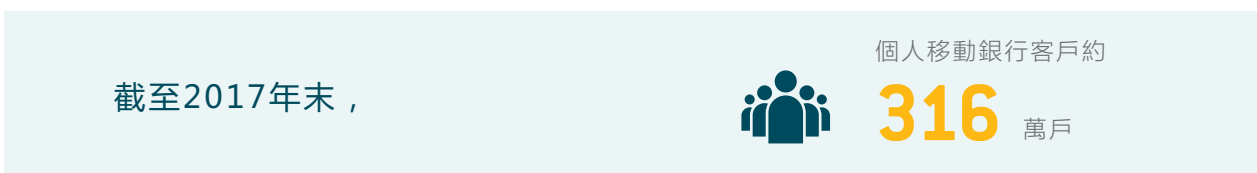


2.1.3 互聯網金融服務

隨著互聯網金融快速發展，越來越多的客戶無需到網點辦理業務，網點業務量持續下降。為順應時代潮流，滿足客戶需求，廣州農商銀行積極升級完善個人網上銀行，以客戶為中心，快速迭代，推出了延遲轉帳、結售匯、周周金理財等創新功能，為客戶提供優質便捷的金融服務。



同時，我們還推出新版個人移動銀行APP，以客戶為中心，實現客戶資產統一視圖，全面支持指紋支付、多種資金收付款方式，推出手機號收付款、結售匯、息立得理財、在線智能客服、APP消息推送、熟人圈等功能，全面提升投資理財、生活服務、客戶互動板塊的交互體驗。



案例

電子商務

太陽集市電商平臺整合我行優勢農業服務資源，以村社地標農產品、特色民宿為抓手，發揮「互聯網+農業」服務模式優勢，聯動村鎮銀行、企業合作實現「鮮果採摘 — 平臺銷售 — 物流冷鏈 — 配送到家」全鏈條跟蹤與運作，試水農業產業鏈直供預售；推出農業實物眾籌項目；組建農業信息與生產貿易相結合的服務；推出O2O模式，開拓農場、連鎖、異業結盟等商戶端打通業務及獲客入口，打造文化藝術藏品、農產品主題體驗店，構建網點多元化服務場景。

截至2017年底，

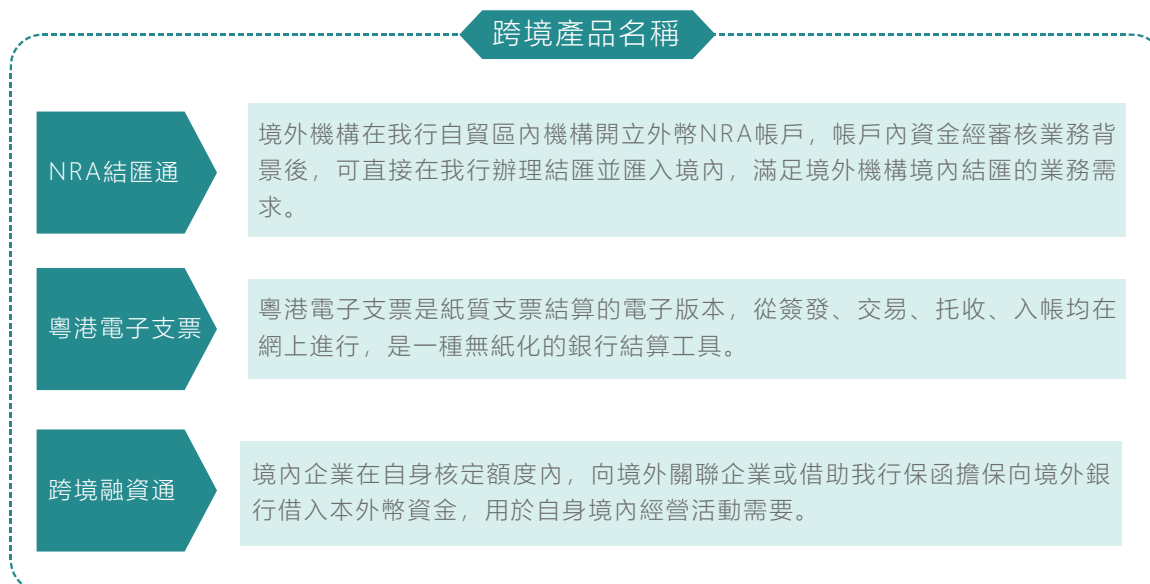


2017年1至12月，

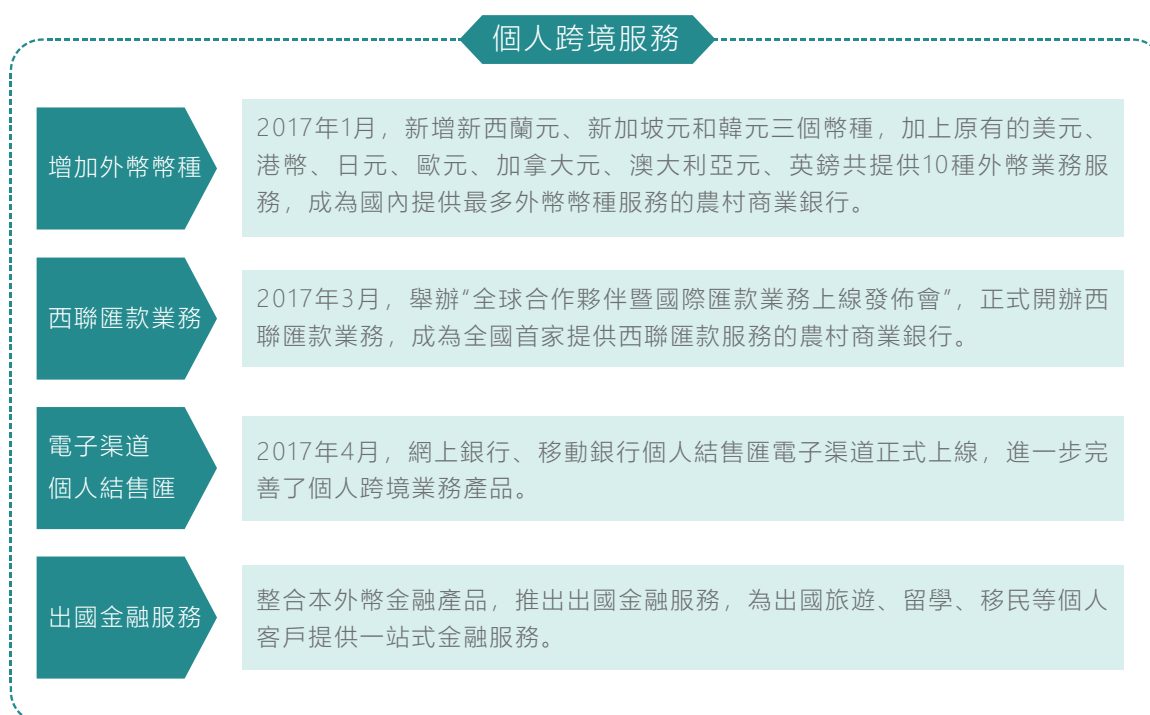


2.1.4 跨境金融服務

紮根珠三角核心地區，在國家“一帶一路”、“粵港澳大灣區”建設方向指引下，廣州農商銀行致力於服務實體經濟，提升跨境資金服務水平。2017年，我們結合監管新政及時推出新產品，落地多項跨境業務首發，包括：首筆全口徑跨境融資業務、首筆自貿區外匯資本金意願結匯業務、首筆人民幣NRA帳戶定期一戶通業務、首筆出口融資結匯通業務等。



針對個人跨境業務，我們圍繞客戶需求，提供全方位跨境業務產品，為客戶帶來安全、高效、便捷的服務體驗。



我們為國際貿易客戶、一帶一路參與企業和個人客戶提供多樣化的授信產品支持和便利化的國際結算服務。

2.1.5 創新金融服務

廣州農商銀行積極探索場景金融新模式，通過將金融服務融入各類生活場景中，實現便利且多元化的金融服務。通過依託珠江直銷平臺為客戶提供基金超市、理財超市、新型線上消費貸、租金貸等服務，植入商圈、社區、校園及出行場景，搭建生態金融模式。通過發展電商業務自建獲客場景，逐步轉化電商客戶為金融核心客戶。

截至2017年末，

直銷銀行客戶約
 **48.56** 萬戶

全年實現金融產品交易額
 **87.06** 億元

案例 智慧校園

我們於2017年7月推出智慧校園金融模式，利用移動互聯網、生物識別等信息技術，將金融服務融入到校園業務場景。主要依託于校園APP或珠江直銷APP向校園師生提供一個安全、便捷的集線上開立二類電子帳戶、支付繳費、增值服務等於一體的金融交易環境，實現互聯網金融服務與校園生活場景相結合。目前已在試點高校（廣州工商學院、廣東財經大學華商學院、廣州華商職業學院、廣州商學院）成功落地，繳費達1.2萬筆、交易額達1.56億元。



案例 智慧交通

我行手機閃付支付方式支持在廣州地鐵等公共交通出行場景的應用，以提升移動支付服務便民服務水平，助力移動支付創新應用普惠民生。客戶使用我們的IC信用卡開通Apple Pay，即可實現刷手機乘地鐵，免去羊城通卡充值及卡片存管的煩惱。為促進新型便民支付方式的推廣普及，我行開展系列手機閃付乘地鐵優惠活動，活動參與量達3.3萬人次，全年累計使用達6.7萬人次。



案例 智慧商圈

我行推出智慧商圈金融模式，利用移動互聯網、生物識別等信息技術，將金融服務融入到商圈業務場景。主要依託于商戶APP或珠江直銷APP向商圈商戶提供一個安全、便捷的集線上開立II類電子帳戶、支付繳費、增值服務等於一體的金融交易環境，實現互聯網金融服務與商圈場景相結合。目前已逐步在白雲區廣大鞋城、廣大皮具城、廣大服裝城、星港城等商圈成功落地，2017年全年繳費達3.6萬筆、交易額超9000萬元。







案例 全渠道收單

我行於2017年9月推出的全渠道收單業務是集銀聯、微信、支付寶、國際卡等多種支付渠道的全渠道收單系統，為客戶提供方便、快捷、安全、多功能的支付產品，包括“線下支付”“非稅收單繳費”和“醫保收單”等多種支付類型，為大型商圈、醫院、學校、政府、企事業單位等各類商戶提供支付清算服務。截止至2017年末，共計300余商戶業務落地；業務累計交易額1.36億元、交易量2.9萬筆。其中，國際卡線下收單業務和非稅線下收單繳費業務屬我行創新業務，在行業內處於領先水平。國際卡線下收單業務能夠實現本外幣實時跨境支付與人民幣快速資金結算的收單產品，可為我行商戶提供VISA、萬事達、JCB等全種類國際卡收單，彌補了同業跨境支付結算業務市場空缺。非稅線下收單繳費業務主要服務於政府部門與公立事業單位，通過終端繳費實現財政類非稅款項上收。2017年分別在白雲、天河公安局全轄推廣，極大提升了繳費效率，受到群眾和公安局一致好評，是我行落實普惠金融又一工作亮點。



針對特殊目標客戶，我們專門推出了量身定制的金融產品，滿足客戶的金融服務需求，成為其不二選擇。

<div style="background-color: #008080; color: white; text-align: center; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <h3>太陽花城卡</h3> </div> <div style="border: 1px dashed #008080; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  目標客戶群 </div> <p style="text-align: center;">廣州居民和遊客</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  產品說明 </div> <p>首張以廣府文化、廣州城市形象為主題的借記卡，為客戶提供廣州特色的景點、餐飲和娛樂消費優惠和抽獎活動，賦予卡片豐富的刷卡消費權益。</p> </div>	<div style="background-color: #008080; color: white; text-align: center; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <h3>太陽家園卡</h3> </div> <div style="border: 1px dashed #008080; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  目標客戶群 </div> <p style="text-align: center;">廣州市建設領域工人</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  產品說明 </div> <p>建設領域工人專屬借記卡，寓意“同築一座城，共暖家園夢”，設置多項收費減免優惠及專屬增值服務，以響應廣州市住建委要求，解決建設領域工人的金融服務需求。</p> </div>
---	---

此外，我們還與騰訊達成戰略合作，孵化太陽雲銀行產品，與金融科技公司跨界合作，以金融科技開拓新的業務領域。

2.2 貼心客戶服務

2.2.1 完善服務體系

廣州農商銀行重視客戶服務，建立了客戶服務規範體系，制定並下發了《廣州農村商業銀行營業網點服務規範》及其指引、修訂了《廣州農村商業銀行網點服務管理辦法》、製作了《網點服務規範及服務技巧》培訓視頻教材，對網點軟、硬件服務全面細化和規範，在全行範圍內明細了服務標準，以統一服務形象和服務行為。同時，為了保證客戶服務規範體系落地，我們採取了一系列措施：



推進“太陽·心服務”志願者暗訪工作，截至2017年末共開展四次志願者專項暗訪，通過對廣州農商銀行及同業網點的暗訪檢查，提出較多服務優化建議，並起到良好監督檢查效果；



開展神秘人網點服務監測，持續監控網點服務工作成效，從客戶角度發現營業網點日常管理及服務質量存在的問題；



開展網點服務遠程聯網監控每日抽查，按月通報檢查發現的問題，並要求支行及時問責和整改。

2017年，我行對客服系統進行全面升級，新客服系統知識庫、培訓、質檢等優化功能全面投產，大大增強系統支持力度。

2017年，

全年客服渠道共處理話務	其中人工接通量	客服人工接通率	同比上升
406 萬通	156 萬通	86.98%	2.93 個百分點

客戶服務滿意率	同比上升	
98.99%	0.05 個百分點	實現電話銀行服務質效雙升。

客服人員完成了	回訪了	
375 間網點服務暗訪	5245 位VIP客戶和	1957 戶授信客戶

並提出多條服務提升建議。

完成了各類反欺詐監控業務	主動偵測風險案件	同比增長近	挽回客戶風險損失
203.8 萬筆	157 宗	3 倍	160 萬元

2017年，我行客戶服務部榮獲“中國客戶聯絡中心行業最幸福團隊”、“中國最佳客戶聯絡中心獎”、“中國客戶聯絡中心最佳服務體驗獎”、“金耳唛杯—中國最佳客戶中心”等稱號，且有多名員工獲得優秀客服代表、優秀班組長等個人獎項，不斷向行業服務標杆邁進。

案例 標杆網點評選

為推動全行整體服務意識和服務水平的提升，自2015年起，廣州農商銀行開始打造標杆網點。截至2017年末，全行獲評標杆網點共123家。同時，通過對標杆網點的持續監督、專項服務暗訪體驗及總行現場輔導等方式，提出有效的服務改進建議，有效提升了標杆網點服務質量，有效改善客戶服務體驗，為全行樹立了良好的服務典範。



▲ 荔灣周門支行貴賓區



▲ 南沙東湧支行貴賓區

案例 提供人性化服務

廣州農商銀行為方便特殊客戶辦理業務，提供了細緻且人性化的服務：

- 設置無障礙通道等功能設施：截至2017年末，全行共有171間網點設置了無障礙通道，方便特殊客戶安全出入；
- 開設綠色通道：對於老弱病殘客戶，網點設置愛心專座，開設愛心專窗，靈活安排優先窗口；
- 豐富業務辦理渠道：完善網上銀行、移動銀行業務功能，通過“智能背夾”等機具上門服務特殊客戶，為其辦理開卡、簽約等服務，解決部分不能到網點親自辦理業務的特殊群體的困難；
- 完善便民設施：網點統一在填單台配備老花鏡，準備便民藥箱等設施，有條件的支行還另行配備了輪椅等設施。



▲ 黃埔豐樂支行



▲ 黃埔新港支行
客戶填單台及便民服務櫃



▲ 白雲金鐘支行客戶等候區

2.2.2 保護信息安全

廣州農商銀行注重保護客戶信息安全，根據公安部《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）及上級監管要求，有序推進營業網點和自助銀行圖片覆核報警、防盜捲簾門及自助設備安全防護艙等項目。截止2017年底，我們共有281個營業網點、離行點的自助設備安裝了安全防護艙；共有785個營業網點、離行點、1296台自助設備接入了圖片覆核報警模式。廣州農商銀行自助服務區內全部安裝了IP對講系統，共接到客戶訴ATM故障396次，訴吞卡1228次，訴吐假幣12次，訴吞鈔550次，業務諮詢147次，均及時轉交相關業務部門、分支機構處理。

在帳戶安全方面，我們對客戶開戶和帳戶使用制定了《關於明確個人銀行帳戶實名制及代理業務管理的通知》：

在開戶時，對客戶提交的資料及證照進行審核，並詢問客戶的開戶意願及用途，嚴格落實帳戶實名制要求，核驗其身份信息，對開戶申請人提供身份證件或者其他輔助身份證明文件的有效性、開戶申請人與身份證件的一致性和開戶申請人開戶意願進行核實。拒絕為身份不明的開戶申請人開立銀行帳戶或提供服務，不得開立匿名或假名銀行帳戶。開戶時遵守帳戶實名制和反洗錢客戶身份資料保存制度要求，登記並保存客戶基本信息並留存開戶申請人身份證件的複印件、影印件或者影像等。此外還通過人臉識別等安全有效的技術手段作為輔助核實個人身份信息的方式。

在帳戶使用中，對帳戶發生大額資金支付業務時，為確保資金安全，需驗證客戶身份；對開立帳戶後6個月未發生交易的帳戶和多人共用一號的客戶以及證件過期的客戶實施非櫃面業務控制；對未配合進行對賬或年檢工作的帳戶，將對帳戶進行控制，確保客戶帳戶安全。

此外，我們還積極進行防範電信網絡新型違法犯罪系統（網絡查控系統）研發和對接工作，跟進最高人民檢察院網絡查控系統、廣東省人民檢察院網絡查控系統開發和上線進度，繼續派員進駐廣州市反電信網絡詐騙中心，積極配合公安機關做好查詢、凍結等工作。全年，全行共成功堵截涉及電信詐騙案件29起，為客戶挽回經濟損失約118萬元。



案例 安全宣傳

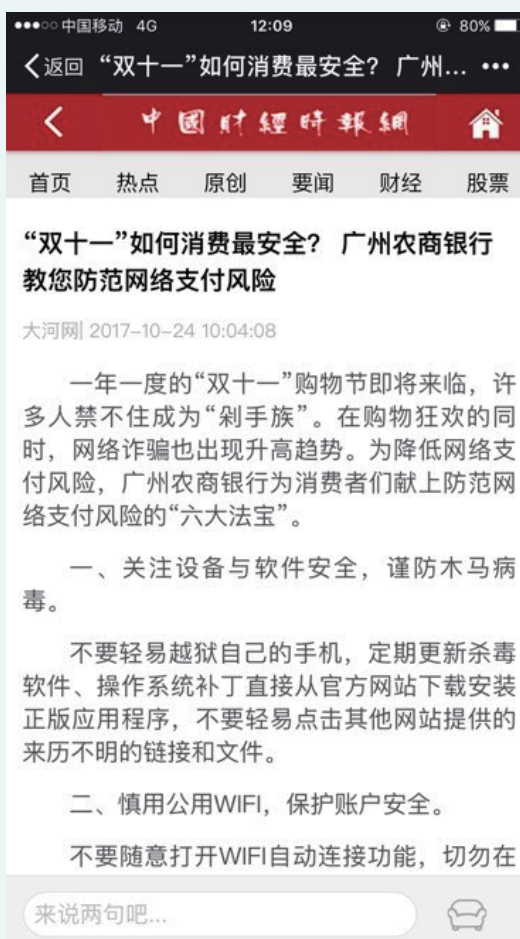
我們多次走進小區、走近市民身邊，現身說法向廣大手機銀行用戶宣傳網絡支付安全，講解如何防範電信網絡詐騙。



我們發佈“守住安全底線 創建平安金融”、“打擊金融違法犯罪 保護你我和諧家園”、“平安金融全民共創 金融安全全民共享”等易於群眾認知的宣傳標語，在全行620多個遍佈廣州地區市區、城鄉結合部、農村的營業網點、自助銀行及金融服務站的電子門楣上滾動播放宣傳標語。



我們通過劃分媒體受眾，在不同媒體平臺上發佈與其受眾消費方式更匹配的安全文章，精準宣傳，提高宣傳效果。



2.2.3 消費者權益保護

廣州農商銀行設立了消費者權益保護委員會。高級管理層按照《董事會消費者權益保護委員會議事規則》、《金融消費者權益保護工作管理辦法》的要求認真履行消費者權益保護工作職責，推動相關工作有序開展。同時，我行設置消費者權益保護中心及工作專崗，專人專崗落實消費者權益保護各項工作，貫徹消費者權益保護工作各項監管制度，認真執行董事會、高級管理層及各級機構的工作職責，推動全行消費者權益保護工作在組織架構、工作職責、業務管理、宣傳培訓、監督檢查等方面的工作。明確了消費者權益保護工作目標，全面完善消費者權益保護工作體制機制，提升消費者對金融產品和服務的認知度，培育消費者維權意識和能力，保護消費者合法權益。

為配合消費者權益保護工作的開展，廣州農商銀行為提高客戶投訴處理的質量和水平，提升客戶滿意度，不斷完善投訴處理的各項流程，修訂了《客戶服務部投訴管理辦法》、《客服工單管理辦法》和《客戶服務部服務質量管理辦法》等制度，我們在營業場所的填單台、對外服務窗口、自助服務區等醒目位置公示服務熱線投訴的具體方式，確保投訴渠道暢通、有效、便捷。同時對客服系統進行了優化，增加投訴分類功能，細化投訴分類標準，並安排專人（投訴主管）負責客服投訴的分類認定和統計工作，確保分類標準執行統一、數據準確。

對於已發生的投訴，我們全面細緻地梳理投訴焦點問題，深入查找引發客戶投訴的薄弱環節，不定期向業務部門進行報告提示，提出改善建議，從源頭上防範類似事件的再次發生。



案例 開展投訴分類標準試點工作

根據中國人民銀行廣州分行《關於在廣州銀行等五家地方性法人銀行業金融機構開展金融消費者投訴分類標準應用試點工作的通知》要求，廣州農商銀行積極推進試點工作。2017年第三季度我們制定了《廣州農村商業銀行關於落實中國人民銀行金融消費者投訴分類標準工作實施方案》，完善投訴管理制度及投訴管理系統，並開展投訴分類標準的相關培訓工作。

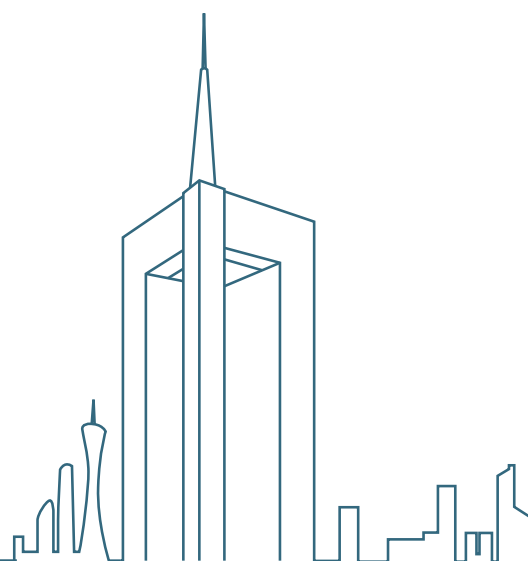


2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

03

普惠金融，慈善大愛



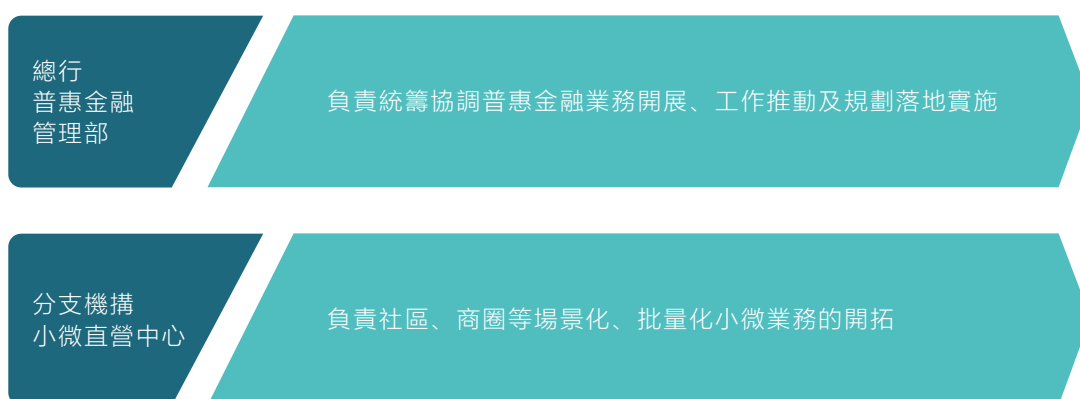
廣州農商銀行一直立足村鎮和社區，致力於成為真正瞭解和支持村鎮發展需求的銀行。以金融產品解決村鎮金融需求的“最後一公里”、以產業意識進行精準扶貧促進暫時落後地區的產業發展、以員工的愛心和專業水平在社區進行各類公益慈善和志願者活動，全方位地為老百姓服務。

3.1 普惠金融

普惠金融是國家金融發展的重要方向，也是關係到老百姓生計的重要環節。廣州農商銀行作為立足村鎮發展的銀行，一直是廣州地區支農支小、普惠服務的主力軍，按照本土銀行、上市銀行的定位，一直致力於全面提升普惠金融覆蓋率、便利性、滿意度。

3.1.1 專業化組織體系

廣州農商銀行建立了普惠金融整體管理架構，同時對普惠金融小微業務建立了專門的考核激勵，進行雙倍計價的激勵機制。



3.1.2 授信政策與快速通道

基本授信政策明確普惠金融戰略導向，強調優先保障小微、三農等普惠金融的可獲得性。在信貸整體規模有限的情況下，對小微貸款投放不設限。為提升服務效率，我們將小微專業市場商業模式和單戶150萬元以下村民貸款業務審批權限下放至分支機構；

根據小微、三農等普惠業務筆數多、借款需求機動性大的特點，我們在總行建立專門的中小企、小微業務審批通道，增加了審批資源，並明確要求小微貸款審批時效不超過3個工作日。

3.1.3 普惠金融產品



太陽·村民致富貸

圍繞農村基礎設施建設、村民物業升級、農戶經營致富等融資需求，以村民宅基地房產為抵押，盤活了村民最為核心的固定資產。



【產品優勢】廣州農商銀行通過鄉村信用體系...



【產品優勢】太陽·易續貸...

連連貸、太陽易續貸

保障小微企業資金循環使用、持續經營，極大降低了續貸融資成本。

婦女創業小額貸

支持農村婦女創業，為農村婦女賦權。



案例

從化婦女小額創業貸款，助農村婦女擁有自身事業

“從化婦女小額創業貸款”是廣州農商銀行針對從化地區創業婦女而設計的創業貸款產品。借款人無需提供抵押物，可以最高獲得30萬元的創業貸款，貸款年利率僅4.8-5.2%。自實施以來，我們已經累計向從化地區創業婦女發放小額創業貸款212筆，投放金額1784萬元，平均8萬元/筆，未出現1筆不良貸款。

巢女士為從化呂田鎮村民，于2014年成立農產品種植專業合作社，主要經營各類從化土特產。在創業的初期，巢女士向我行申請一筆8萬元婦女創業貸款作為事業的啟動資金，經過一年的發展，巢女士的事業逐步擴大，其經營模式已經由傳統實體店延伸至網上銷售平臺。2015年底，由於事業發展順利，巢女士希望繼續擴充，於是向廣州農商銀行申請續貸。由於巢女士的農產品銷售額增長明顯，經過審核後，我們發放了30萬元貸款幫助其繼續擴大經營規模。在這筆貸款資金支持下，目前巢女士經營規模持續穩定增長，真正實現婦女自強。

水產養殖貸

針對水產養殖業，以經營權作質押，給養殖戶提供靈活的資金支持。

小微線上融資平臺

依託“互聯網+大數據”，整合多種線上產品，客戶可7×24小時全線上自助辦理，手續簡便，隨借隨還，最快3分鐘放款；

針對廣州專業市場研發了租金貸、經營貸、加盟貸等融資方案，滿足小微客群創業之初的門檻資金。



案例

“美麗小鎮” 民宿經營貸款

廣州農商銀行支持從化區政府著力打造“美麗小鎮”，發展觀光農業、特色旅遊產業，深入呂田鎮、良口鎮邊遠山村，為當地村民經營民宿項目創業提供民宿經營貸款資金，助力當地居民發展民宿事業。民宿經營貸款金額最高可達200萬元，期限最長10年。其中50萬元以內，無需提供抵押擔保。整個貸款辦理流程十分高效，單戶150萬元以下村民貸款，分支機構即可審批，從村民申請至放款最快3個工作日即可完成。

潘先生為從化呂田鎮蓮麻村村民。2017年，蓮麻村開展建設美麗小鎮規劃發展。潘先生計劃投入16萬元，更新改造自有房產從事民宿經營，向廣州農商銀行申請5萬元小額信用貸款，未提供任何房產抵押及保證人，我們的客戶經理收到申請後上門調查，在受理後第三天，支行即審批通過並向客戶發放了貸款，助潘先生開啟創業大門。

3.1.4 普惠金融成果

截至2017年12月31日，廣州農商銀行已經建立了廣泛覆蓋的普惠金融服務渠道：

建設農村金融服務站110家，助農取款點44家，打通服務三農“最後一公里”。

通過網銀、手機銀行等電子渠道實現金融、生活業務全覆蓋，提高民生服務便利性。

支持實體經濟發展，2017年小微貸款累計投放951.21億元，貸款餘額952.36億元，受益小微客戶11074戶。

發行普惠專屬的金米卡、家園卡，持續提供服務收費優惠，累計發卡31.65萬張，減免所有年費、工本費、業務手續費等。

3.2 精準扶貧

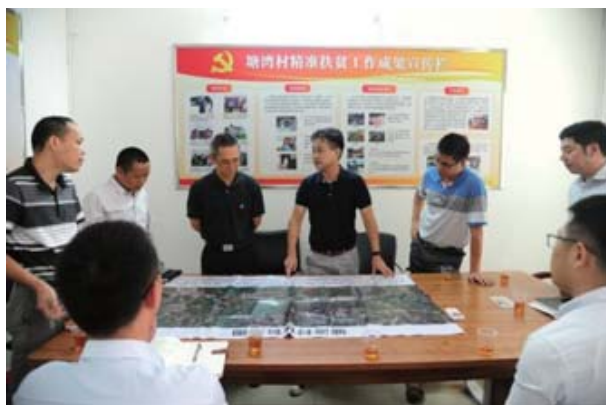
精準扶貧是廣州農商銀行為國家建設全面小康社會這個偉大使命所承擔的責任，也是我們對定點扶貧地區和人民作出的承諾。我們多年來一直運用自身作為金融企業的優勢，對定點扶貧地區開展產業扶貧項目，並在2017年這個“脫貧攻堅戰”的關鍵節點取得了不錯的成績。為了保障我們內部在扶貧領域的作風問題，廣州農商銀行開展了專項治理工作，成立扶貧領域作風小組，不定期監督扶貧工作開展情況，對存在工作不足、作風問題進行梳理、通報、整改，讓扶貧資源落到實處，真正為定點扶貧地區排憂解困。

3.2.1 成立領導小組

廣州農商銀行黨委高度重視扶貧工作，對脫貧攻堅的重要性艱巨性緊迫性認識充分，第一時間成立了由董事長任組長的精準扶貧工作領導小組。2017年6月，為進一步強化精準扶貧工作，調整充實精準扶貧工作領導機構和工作部門。領導小組下設扶貧辦公室，由黨委副書記、紀委書記擔任主任，主要負責新時期精準扶貧精準脫貧幫扶工作的組織實施。

3.2.2 落實主體責任

廣州農商銀行黨委嚴格落實主體責任，多次召開專題會議，對幫扶資金的籌措、幫扶措施的落地、幫扶責任的落實、選強配強駐村幹部等工作進行研究部署。黨委主要負責同志率領班子成員及相關部門負責人集體前往幫扶村現場調研，實地勘察幫扶項目，並召開現場座談會，研究幫扶舉措。分管扶貧工作的黨委副書記、紀委書記左弋同志堅持每季不少於1次到幫扶村實地指導扶貧工作，調研扶貧項目、研究幫扶舉措，積極推動精準扶貧精準脫貧有效落實。



3.2.3 多樣化幫扶措施

廣州農商銀行作為長期紮根農村、服務農村的金融機構，積極響應國家號召，認真履行社會責任，對口幫扶清遠市清新區山塘鎮山塘村、塘灣村、勝利村，同時積極為市級貧困村從化區蓮麻村提供電商服務。一直以來秉承扶真貧、真扶貧理念，不斷加強組織領導，強化責任落實，通過開展社會保障幫扶、基礎設施幫扶、產業幫扶、結對幫扶、金融扶貧等一系列幫扶舉措，推進精準扶貧工作落地落實，切實幫助貧困村、貧困戶真正脫貧、長久脫貧。

案例 產業扶貧

廣州農商銀行以金融扶貧帶動產業幫扶，貸款1300萬積極引進農業龍頭企業—粵旺集團進駐清遠市清新區山塘鎮貧困村，打造規模化大棚種植產業幫扶項目，建設100畝高附加值蔬菜大棚，以“互聯網+農業龍頭企業+基地+農戶”的產業扶貧模式，帶動貧困戶就業，目前該項目已基本完工，成為我們著力打造的金融精準扶貧標杆工程、產業扶貧典範項目。同時投入120萬元入股清遠市清新區扶貧辦公室牽頭投建的光伏產業項目，為幫扶村合計107戶有勞力貧困戶帶來長效資產性穩定收益。



案例 結對幫扶

廣州農商銀行高度重視對貧困戶的結對幫扶工作，專門制定年度結對幫扶工作計劃，根據計劃安排，行領導帶頭率先到貧困戶家中開展幫扶慰問，詳細詢問貧困戶家庭情況和存在困難，並送上慰問品，通過結對幫扶慰問，積極為貧困戶出主意、想辦法，鼓勵貧困戶堅定信心，在我們的大力幫扶下，依靠自身努力，爭取早日脫貧。



案例 選派駐村幹部

廣州農商銀行選派三名年輕、有能力、責任心強的員工擔任駐村幹部，赴貧困村開展脫產幫扶工作。注重加強駐村幹部的考核和管理，明確工作職責和工作任務，嚴明工作紀律和作風要求，同時建立激勵機制，對扶貧工作取得成效的駐村幹部，在薪酬待遇、職級調整、稱職考評等方面將給予重點支持，促使其履職盡責，強化對駐村幹部指導、支持、關心和監督。

案例 新農村建設

精準扶貧工作開展以來，廣州農商銀行以改善幫扶村生產生活條件為重點，大力推進幫扶村新農村建設，為貧困村修建村道巷道，安裝村牌、路牌、路燈，實施農田水利設施建設、監控視頻系統等，投入100多萬元，有效改善了貧困村村容村貌，民生水平，為貧困戶脫貧致富奠定堅實的基礎。



案例 送金融知識下鄉

“授人魚不如授人以漁”，作為長期紮根農村、服務農村的金融機構，廣州農商銀行秉承“飲水思源，回饋社會”的宗旨，充分利用行業特色，開展“金融知識送下鄉 精準扶貧添力量”宣傳活動，踐行“普惠金融”社會責任，為貧困村民詳細講解反假、反洗錢、個人征信、電信詐騙等金融知識，解讀金融政策，送金融知識下鄉。通過現場宣講的方式，引導村民轉變思想、轉變認識，實現由知到智的轉變，進一步增強貧困地區金融消費者的權益保護意識。



案例 電商幫扶

廣州農商銀行積極為市級貧困村從化區蓮麻村提供電商服務，結合當地政府發展旅遊、民宿經濟策略，線上渠道方面，我們研發並推出新型VR技術，通過線上展示、銷售等方式，向廣大客戶推廣當地特色產品；在線下體驗方面，結合O2O線下支付服務，以線下掃碼、立享優惠的形式，輻射線下客戶，擴大銷售渠道，切實增加農民收入。



3.3 公益慈善事業

廣州農商銀行作為地方性金融機構，我們為社會提供的價值不止是限於經濟數據，同時也積極為社會貢獻、努力回饋社會、參與公益事業。2014年8月4日，由廣州農村商業銀行捐資1億元人民幣建立的廣州農商銀行太陽公益基金會正式獲得批准成立，讓我們的公益事業踏入新時代。

太陽公益基金會屬非公募基金會，以支持公益慈善事業、促進社會和諧與發展為宗旨，開展濟困、扶貧、賑災、助殘、教育、科學、文化、衛生、體育等社會救助活動，幫助社會弱勢群體改善生存條件，提高發展能力，促進社會發展和進步。成立以來，太陽公益基金會以“高起點、高標準”為要求規範運作，創新開展“太陽·無聲的愛”聽障兒童幫扶、“太陽·同在榕樹下”村社項目及“太陽·革命老區專項行”扶貧濟困三大公益品牌項目，多維度精準幫扶困難群體，共累計善款支出約2213萬元。

2017年，廣州農商銀行依託太陽公益基金會積極踐行包括扶貧助學、扶持農村弱勢群體以及傳承村社風俗等農村公益事業，以三大慈善救助項目和四類公益志願者活動並進模式開展公益幫扶，共累計善款支出約680萬元。

3.3.1 “太陽·同在榕樹下”

“太陽·同在榕樹下”村社專項幫扶活動通過廣州農商銀行對廣州及周邊地區村舍的調研和瞭解，確定村舍幫扶對象，包括重大疾病、助學幫扶、孤寡老人等多種幫扶對象，並對這些幫扶對象的評估，確定資助的金額，讓幫扶對象感受社會溫暖，度過困難時期。



2017年，

慈善支出

 **321.16** 萬元

慈善成果：

重大疾病幫扶

 **264** 人

助學幫扶

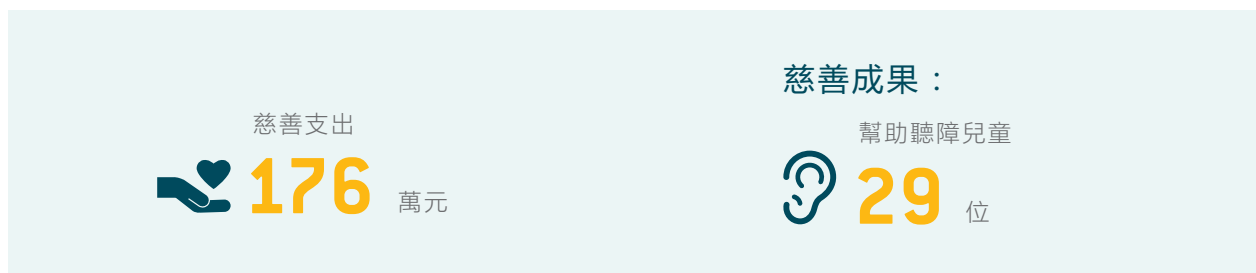
 **261** 人

慰問各村社老人

 **1500** 位

3.3.2 “太陽·無聲的愛”

在廣州，每新增1萬個新生兒，會有4-5名聽障兒童。醫學界普遍認為，植入人工耳蝸，是迄今為止治療極嚴重聽障最有效的方法。特別是對於重度耳聾患兒來說，人工電子耳蝸越早植入越好。“太陽·無聲的愛”項目就是對廣州市的貧困聽障兒童進行資助，幫助這群天真、可愛的兒童喚醒他們沉睡的聽力，走出聽障的陰霾。除了對他們的直接資金幫助，太陽基金會還聯合社會各界力量，搭建了一個集社會慈善資助、醫院救治、聽障康復為一體的三方救助平臺，為貧困家庭聽障兒童提供了一對一全程跟進的複聽幫扶。



3.3.3 “太陽·革命老區專項行”

“太陽·革命老區專項行”貧困幫扶項目覆蓋大別山、井岡山、兩廣三大革命老區，用於改善當地村容村貌和村小辦學條件等基礎民生建設項目，同時針對貧困戶，加大走訪力度，尋找貧困原因，及時解決貧困戶的生活難題，對貧困戶在重大疾病、子女教育等方面給予幫扶。項目于基金會成立之初設立，運行3年累計慈善資金支出600萬元，其中，井岡山老區助學幫扶貧困孩子300位，並于吉州創建了“太陽愛心書屋”，讓孩子們與書為伴，在知識的海洋裡成長。



“太陽愛心書屋”籌備中孩子們在“太陽愛心書屋”

慈善支出
 **200** 萬元

慈善成果：
幫扶貧困孩子
 **100** 位



3.3.4 志願者活動

2014年，伴隨著太陽公益基金會的註冊，廣州農商銀行“志願者服務隊”也宣告成立，全行員工皆為“支援者服務隊”的志願者。通過志願者服務，廣州農商銀行和當地社區心貼心，真實感受社區居民的感受，瞭解他們的需要，與他們一起，面對面的交流、談心，為他們做一些力所能及的實事，帶給他們心靈的溫暖。基金會成立以來累計志願者活動已超10000人次。2017年太陽公益志願服務隊相繼赴社區、養老院、康復站等，開展志願者活動已達4000人次。

“志願者服務隊”的活動和太陽公益基金會的項目緊密相連，產生協同效應。2017年，廣州農商銀行志願者隊伍進行了一系列的活動，在服務社區的同時也增強了我們企業的凝聚力和認同感：



“更陽光的自己抬頭見”千人公益徒步系列活動進行到第三季，活動旨在倡導都市人放下手機，給多一點時間心與心互動，呼籲全民公益，關注抑鬱症人群；



“無聲的愛”系列志願者活動，以康復中心為點，累計開展志願者活動30場，關注聽障兒童術後康復及成長，完成94人次家庭走訪；



特殊人群關愛活動，針對唐氏綜合症人群及番禺培智學校特殊兒童開展4期關愛活動；



助力傳統文化保護非物質文化遺產系列活動：開展3期“賀中秋”公益活動，於南沙三個村社開展“粵劇”演出，推廣傳統文化的同時為居民呈現出優美的視聽盛宴，送上豐富的精神食糧；



敬老扶貧系列活動，近年來共慰問各村社老人13617位。

3.3.5 社會肯定

廣州農村商業銀行於香港公益金2017/2018周年頒獎禮上，榮獲香港公益金頒發「公益榮譽獎」，表揚我行熱心慈善工作，持續回饋社會。

我行在香港聯合交易所主機板上市時參與香港公益金「股份代號慈善抽籤安排計畫」，慷慨捐贈港幣100萬元予香港公益金，惠澤社群。香港公益金于1968年成立，是一間非政府、非牟利、財政資源獨立及管理自主的機構，籌集款項全數捐給超過160間會員社會福利機構，超過200萬人士收益，資助的服務包括兒童及青年服務、安老服務、家庭及兒童福利服務、醫療及保健服務、複康及善導服務以及社區發展等。

我行始終堅持與社會同步發展的理念，在實現自身成長的同時積極踐行企業社會責任，回饋社會。

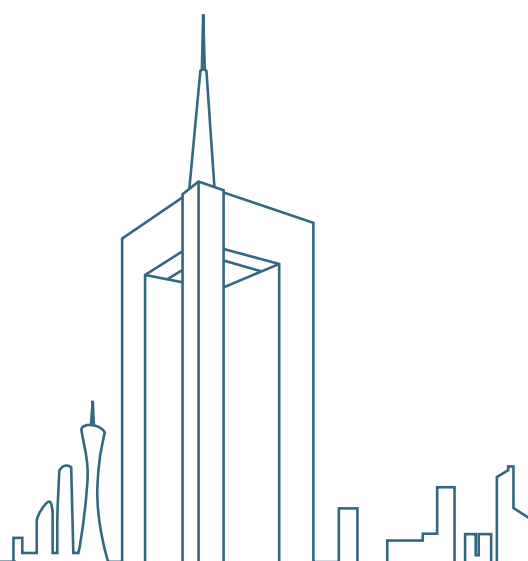


2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

04

關懷員工，發展人才



廣州農商銀行視員工為企業生存和發展最寶貴的資源，把員工及其家人的安寧幸福作為公司發展的立足點。我們為員工提供了完善的薪酬福利體系、多樣的培訓發展機會和豐富的員工關懷活動，保持工作與生活的平衡，營造和諧溫暖的工作氛圍，讓每一位員工感受到本公司對其職業綜合發展、工作生活平衡的關注和支持。

4.1 人才基本方針

在嚴格貫徹執行《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規的情況下，廣州農商銀行依據自身金融行業特點建立了完善的內部人力資源制度和管理體系，如《廣州農村商業銀行崗位序列管理辦法》以及《廣州農村商業銀行學習與發展考評辦法》等，保障員工在招聘、薪酬、福利、晉升、休假、離職等各方面的合法權益。我們反對任何形式的歧視、使用童工或強制勞工。



4.1.1 招聘

選取和招攬合適的人才才是對公司未來發展的重要保證，讓新入職員工能夠迅速適應公司並快速成長，是我們對人才的責任。為規範員工招聘管理，健全人才選用機制，提高全體員工隊伍素質，支持全行業務持續、穩定、快速發展，我們特制定《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》及《廣州農村商業銀行經理級人員選聘管理辦法》，保證公開、平等、競爭、擇優的招聘原則。公司由人力資源部負責詳細的招聘管理辦法、年度招聘計劃及方案、年度應屆畢業生的招聘實施工作及各個環節人才測評體系。



4.1.2 崗位劃分

為適應我們業務發展需要，拓展員工職業發展通道，加大對員工的激勵力度，增強企業的凝聚力和向心力，廣州農商銀行特制訂《廣州農村商業銀行崗位序列管理辦法》，旨在將業務性質或專業相同、相似崗位分類合併形成的、有明確層級劃分的崗位集合。崗位序列的設置遵循如下原則：

- 專業導向、合理劃分。根據專業獨立性、業務可區分性、績效標準和薪酬相似性等因素劃分崗位序列類別，充分考慮員工發展通道的寬度和延展性；
- 涵蓋全面、激勵充分。崗位序列類別基本涵蓋我們的所有崗位，崗位序列等級稱謂充分考慮各類人員的榮譽感，有效激勵員工向上發展；
- 操作簡便、易於管理。崗位序列的設置既要體現各序列之間的差別，也要考慮管理成本，避免等級設置和稱謂的繁瑣、混亂，各序列之間有一定的可比性和相通性。

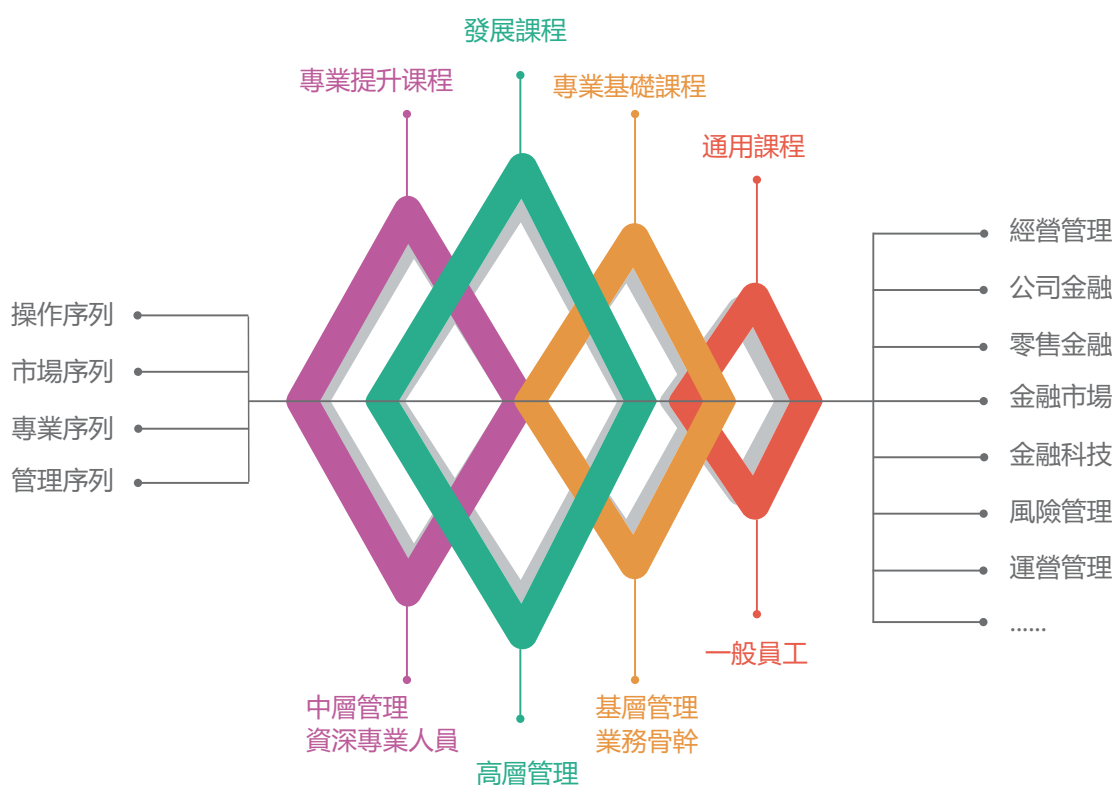
4.1.3 員工管理

為快速回應市場變化、完善員工行為管理，廣州農商銀行於2017年初引入OKR（Objectives And Results，即目標與關鍵行為成果法，明確公司與團隊的“目標”以及每個目標達成的可衡量的“關鍵結果”）管理理念，並通過豐富管理內涵、修訂制度規範、建設行為系統等系列工作，逐步形成具有公司特色的目標行為管理體系。此目標行為管理體系通過搭建計劃管理平臺、溝通管理平臺、學習管理平臺和行為評價平臺，通過縮短目標制定頻率到季度，使企業的目標快速響應外部環境變化；同時通過季度關鍵行為分析、反思與調整，確保組織和個人行為及時順應市場和客戶的變化。



4.1.4 人才選拔

為建立科學規範的後備人才選拔、培養、考核與晉升的工作機制，形成吐故納新的良性人才選拔退出循環機制，營造生動活潑的人才培養發展氛圍，促進廣州農商銀行業務發展，我們特制定《廣州農商銀行後備人才選拔工作方案》。公司後備人才隊伍按照職務層級縱向分成中層正職類、中層管理類、基層管理類三個層級，每個層級的人才庫又按照分工職能不同橫向可分為經營管理類、業務管理類、專業運營類三個大類，每個類別下細分為若干個子人才庫，基本覆蓋我們各層級各類別關鍵崗位，依此有針對性地進行人才的培養、激勵和保留。人力資源部在後備人才名單確定後，會同各業務線制定各類後備人才的培養方案和實施計劃，並在提交人力資源委員會審批通過後確定實施。



組別	人數(人)*	離職率(百分比)*
員工總人數	7778	8%
按性別劃分		
男性員工	4140	6%
女性員工	3638	9%
按雇員類別劃分		
高層管理層	14	7%
中層管理層	241	5%
管理層	817	4%
一般員工	6706	8%
按學歷劃分		
專科及以下	2578	7%
本科	4463	7%
研究生及以上	737	13%
按年齡劃分		
29歲及以下	1549	10%
30-49歲	5569	6%
50歲或以上	660	21%
按地區劃分		
中國大陸	7774	8%
港澳臺	4	0%
海外	0	0%
<p>*廣州農商銀行對所有員工一視同仁並承擔雇主應有的責任，因此上述雇員類別的數據包括所有與廣州農商銀行及下屬控股公司（上市公司範圍內）簽訂合同的員工，以及勞務派遣類員工</p> <p>**員工離職率計算方法為：2017年該組別離開公司總人數/（2017年期初該組別總人數+2017年該組別入職總人數）</p>		
處於產假、待產假的雇員人數(人)	147	未來五年內合資格退休的雇員人數(人) 487

4.2 培訓及發展

廣州農商銀行堅持以人為本，幫助員工實現個人價值，努力為員工創造良好的工作環境和廣闊的發展空間。2017年，員工多元化管理的理念已滲透到我們發展的方方面面，從人員招聘到職位晉升，從工作制度到員工的業餘生活，從員工的身體健康到員工的心理健康。我們尊重和平等對待不同文化背景的同事，本著以人為本的原則，推動員工和單位的共同進步和持續發展。

廣州農商銀行十分重視員工的職業發展，堅持推進公司培訓工作的持續性、系統化和規範運行，不斷提高員工的知識水平、工作能力與職業素養，有效促進員工個人成長目標與企業長遠發展戰略的共同實現。同時，為建立全行各層級員工的人才培養意識，我們在《廣州農村商業銀行學習與發展考評辦法》中加強了人才培養考核，將“人才培養滿意度”作為衡量各單位人才培養工作成效的重要指標，借此鼓勵和支持各單位將人才培養工作作為一項重要的、長期的戰略工作並加以推進和落實。



2017年,



員工培訓項目數量達

475 個



同比2016年增加

241 個



員工培訓經費支出達

2053.06 萬元



同比增加

167.37 萬元

組別	培訓次數 (人次)	培訓時數 (小時)	平均培訓時數 (小時/人)*
受訓總人次	40636	610444.2	83.78
按性別劃分			
男性員工受訓人次	22316	312477.3	82.62
女性員工受訓人次	18320	297966.9	85.04
按僱員類別劃分			
高層管理層	7	171	12.21
中層管理層	231	21615	108.08
管理層	406	21786	101.80
一般員工	40230	588658.2	83.10
按接受的培訓類型劃分			
高層員工培訓	7	N/A	N/A
中層員工培訓	231	N/A	N/A
基層員工培訓	40398	N/A	N/A

*根據銀行業社會責任報告，指標中統計口徑為2017年1月1日-2017年12月31日。

案例 個性化培訓- 珠江商學院

珠江商學院是廣州農商銀行員工學習和企業知識管理的中心，是企業宣傳和交流平臺。學院秉持“知行合一”的價值理念，突出專業、實戰、開放的辦學特色，按照“穿透業務本質、引領業務轉型”的工作要求，“由內及外，由框架到內容，由重點至全員”的工作步驟，整合內、外部資源，有計劃、分階段地推進學院“三體系、雙平臺”建設工作和全行員工教育培訓工作，努力在隊伍建設、人才培養、戰略推動、文化傳播、知識管理、對外交流等六個方面發揮應有作用。



案例 “太陽·金熔” 中高層管理人員系列培訓

為拓寬管理人員視野，集團學院面向中高層管理人員舉辦了系列培訓項目，包括日本早稻田大學精細化管理研修班、“贏在中層”高級管理研修班、三大條線專題研修班，共覆蓋學員220人次，在幫助管理人員塑造領導力、打開國際視野等方面取得了顯著成效。



案例 “太陽·金鏘” 基層管理研習項目

為幫助基層管理人員建立全盤經營思維框架，學院舉辦2期基層管理研習班，覆蓋學員120人，進一步提升執行力，鞏固基層管理力量。



案例 “珠江聞道” 講座及系列公開課

為助力企業改革發展，推動管理創新實踐，同時推動我們對外合作交流，學院面對全行員工及社會各界人士舉辦了2期珠江聞道講座，邀請了陳春花、馮侖主講，營造學習的中心效應。同時面向全行舉辦了12期系列公開課，主題涵蓋金融科技、風險管理等，共計2970人次參加培訓；聯合總行工會共舉辦57期興趣班，推動集團業務發展和企業文化建設。



4.3 員工關懷

4.3.1 文化關懷活動

2017年，廣州農商銀行持續注重人文關懷，創建勞動關係和諧企業。我們持續發揮工會組織開展群眾性文體活動的優勢，積極開展運動會、合唱比賽、徒步、朗誦、徵文、攝影、球類運動等豐富多彩文體活動以及書畫、太極、瑜伽等興趣培訓班，既活躍了員工的業餘文化生活，又起到穩定人心、堅定信心、鼓舞士氣的作用，有力推動和諧農商企業文化的構建。

案例

三八國際婦女節祝福

2017年3月8日，總行戰略企劃部組織開展了三八女神節系列活動。351封由總行男士們親手書寫的信件，送達心中那位“女神”的手裡，這份真摯而神秘的禮物為初春增添了一份暖意。

此外，集團戰略企劃部還與機關工會聯合開辦了“中醫體質養生與美容”講座，告解內外兼修之道。



案例 太陽徒步活動

2017年12月9日，廣州農商銀行“更陽光的自己抬頭見”千人公益徒步活動在從化蓮麻村舉辦，活動旨在倡導都市人放下手機，給多一點時間心與心互動，呼籲全民公益，關注抑鬱症人群，並成功為抑鬱症患者募得善款十萬餘元。

廣州農商銀行太陽公益基金會“更陽光的自己抬頭見”千人公益徒步活動已進行了三季，作為國內首個以關愛抑鬱症患者為主題的大型徒步活動，前兩季分別在廣州火爐山和增城增江畫廊舉行。第三季恰逢廣州農商銀行在香港成功上市和改制八周年之際，特意選取了從化蓮麻村這條東江縱隊曾經走過的路線，致敬紅色革命精神。活動旨在號召人們放下手機，投身陽光、積極、向上的健康生活方式，給多一點時間心與心互動，呼籲全民公益，關注抑鬱症人群。



案例 “向太陽出發” 田徑運動會活動

為慶祝我行成功改制商業銀行八周年，廣州農商銀行工會於2017年12月23日在廣東外語外貿大學黃石校區舉辦了2017廣州農商銀行田徑運動會。本次運動會以“向太陽出發”為主題，本著“弘揚體育精神，面向全體職工，豐富企業文化，提升企業凝聚力”為宗旨，活躍職工文體生活，促進職工全面發展。

本次活動吸引了來自全行各地的16支參賽隊伍分別角逐22個單項、3個團體項目的冠、亞、季軍，參與活動人數達1400人。這次運動會的勝利召開，給廣大職工搭建了一個展示才華、增進友誼、磨練意志的舞臺，提供了一個“快樂運動、快樂工作”的平臺。



案例

廣州農商銀行“幸福農商”羽毛球賽

2017年9月23-24日，總行工會在華南農業大學田家炳體育館舉辦2017年廣州農商銀行“幸福農商”羽毛球賽。本次比賽共15支隊伍參加，分分組單循環賽和交叉淘汰賽兩階段進行，共有混雙、女雙、男雙、女單、男單5個項目。最終，機關工會取得了本次比賽的冠軍。本次羽毛球賽豐富了員工生活，增進了同事間的團結與友誼，為營造和諧向上的企業文化氛圍奠定了堅實基礎。



4.3.2 保障與福利

為員工福利提供充分的保障是廣州農商銀行作為雇主的責任，也是員工能夠安心在這裡工作的重要原因。我們十分重視員工的健康，每年定期開展員工體檢，挑選優質的體檢機構、全面的體檢項目、人性化的體檢服務，關愛員工身體健康，為員工的身體健康保駕護航。確保勞動合同簽訂率、社會保險覆蓋率、工會建會率及員工體檢覆蓋率均為100%。在不斷完善薪酬福利制度，保障員工的合法報酬的同時，積極建立暢通的反饋渠道，溝通協調員工反映的問題。

2017年，我們建立了工會“職工維權信箱”，以國家法律法規和內部規章制度等為依據，為員工提供權益侵害投訴、勞動爭議協調等服務，努力幫助職工維權解難，引導職工理性、合法地表達利益訴求。

為了對員工或員工家屬因重病、傷殘、死亡、意外災害等事件造成的重大困難進行補助慰問，公司修訂了《廣州農村商業銀行員工關愛基金管理辦法》，設立員工關愛基金。

2017年員工幫扶情況

受災補助金額,醫療救助金額,生活幫扶金額

 **396.54** 萬元

幫助困難職工人次

 **194** 人次

案例

幫助困難員工——“送溫暖活動”

在新春佳節來臨之際，為進一步關心我行困難員工的生活，讓他們過上一個快樂祥和的新年。2017年1月22日，總行張東副行長和花都支行領導班子前往慰問困難員工。

慰問過程中，張行與困難員工促膝長談，噓寒問暖，親切瞭解他們的生活、醫療情況及存在的困難，認真聽取他們的意見，肯定了他們對我行做出的貢獻，並送上慰問金和慰問品，鼓勵他們在組織的幫助下增強克服困難的信心，並祝願他們度過一個歡樂、祥和的新春佳節。



通過這次送溫暖慰問活動，我行為困難員工營造了濃濃的過節氛圍，並使他們感受到了廣州農商銀行大家庭的濃濃關懷和集體溫暖。

4.4 員工安全與健康

廣州農商銀行竭力保障每位員工的工作安全與健康，致力於為員工營造和諧的工作氛圍和安全的工作環境，從點滴的關懷中保障員工的身心愉悅。2017年，為加強企業安全生產監督管理，維護職工勞動安全衛生權利，促進企業發展，集團根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防範法》等法律法規，制定了《職業安全衛生協議》，以規定企業為職工創造符合國家職業衛生標準和衛生要求的工作環境和條件標準，並採取措施保障職工獲得職業衛生保護。

案例 開展信合大廈消防培訓和演習

根據《中華人民共和國消防法》及省、市監管部門相關規定，我們於2017年在信合大廈組織開展了一次消防安全知識培訓和消防應急疏散演習，以提高員工在發生火災時的應急處置能力。

此次安全知識培訓主要倡導員工在日常養成消防安全的良好習慣及消防器材使用、撲滅初期火災和逃生的方法等。通過學習這些消防知識，我們增強了員工的消防安全意識和自救逃生能力；通過開展消防演習，我們檢驗了信合大廈消防疏散預案的可行性和辦公人員的疏散能力，提高了我行與消防官兵、醫護人員協同作戰的能力。



案例 開展安全保衛及反恐知識培訓和演習

為提升全行反恐整體防控水平，我們邀請了廣東警官學院的專注於反恐專業培訓的教授、專家對全行安全保衛條線人員和護衛隊員，開展了反恐知識培訓，講解了在暴力恐怖事件中人身安全保障、應急處置的方法，護衛隊員進行了模擬反恐實戰演習，分別模擬恐怖分子劫持人質、不法分子聚眾鬧事、營業場所內客戶被搶的處置及人員如何疏散。



4.4.1 關心員工身體健康

廣州農商銀行嚴格要求職工在勞動過程中遵守安全操作規程，並鼓勵職工對企業的安全生產工作提出意見和建議，並給予職工對危害生命安全和身體健康的行為提出批評和檢舉的權利。同時，我們持續依法參加工傷社會保險，為職工交納保險費、職工因工負傷或者患職業病的，醫療期間和傷殘鑒定後的待遇，按有關工傷保險的規定執行。在與職工訂立勞動合同時，對於職工在工作過程中可能產生的職業病危害及後果、職業病防護措施和待遇，我們會如實告知並于勞動合同中寫明。若職工發生因工傷亡事故，我們會確保工會協助得到通知並進行處理。

員工工傷統計

工傷次數（次）*

3

因公損失工作日數（天）

48.5

因公死亡人數（人）

0

*工傷以社保局認定為準

4.4.2 關心員工心理健康及隱私安全

為保障員工心理健康安全，我們為員工搭建平臺釋放壓力，關心職工工作之外的精神文化生活，積極成立文體興趣班，建設職工活動中心及職工醫療室。

4.4.3 關注員工隱私安全

我們重視員工隱私安全，建立了員工檔案管理制度，規範了人事檔案查詢權限，在人力資源信息系統中明確各類管理員用戶的信息查詢權限和等級，加強對系統帳號管理，降低信息洩漏的風險，此外，我行制定了《員工信息管理辦法》，對洩漏、侵犯員工隱私安全的行為進行處罰，以充分保護員工的個人隱私。

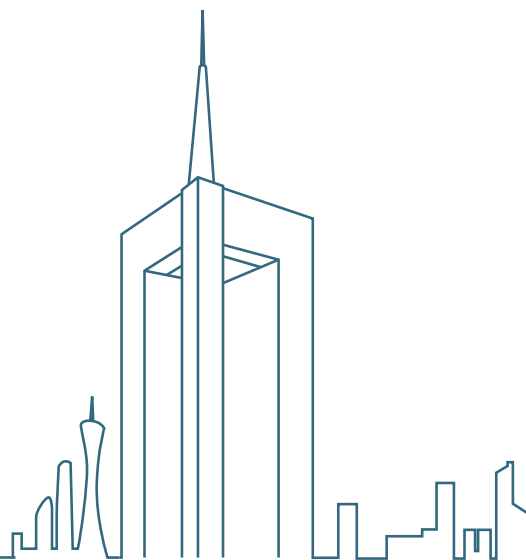


2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

05

支持環保，青山綠水



廣州農商銀行致力於本公司及營運所在社區的長期可持續性發展。我們按照對環境負責的方式行事，盡力遵守有關環保的法律及法規，並採取有效措施合理利用能源，節約能源以及減少廢物。

5.1 環境風險管理

廣州農商銀行的環境風險主要來自向客戶提供的金融服務導致環境產生顯著且不可接受的影響,例如資源密集型企業對自然資源的過度開發等。為了更有效地識別、管理和控制環境風險,我們正不斷健全環境風險管理體系,借鑒國際先進管理技術,以提升環境風險管理的專業化水準,並設立明確的管理目標,實現可持續發展。

目前,我們在信貸業務的授信審批流程中增加識別客戶環境風險的環節,有效降低環境風險,在全行基本授信政策中明確綠色消費、綠色經濟、低碳經濟、循環經濟等;對於鼓勵支持行業,加大對節能減排、汙水處理、廢舊物能源再生利用行業的信貸投放;同時,堅決壓降淘汰落後產能領域貸款,嚴禁對環境保護上嚴重違法的項目給予任何形式的授信支持,切實防範高耗能、高污染帶來的各類風險,全力打造全流程綠色低碳業務模式。

廣州農商銀行總行的授信審批部負責具體業務的執行,通過行業環境風險區分及環境信用識別,進行風險把控。

授信環節環境風險管理:



對新能源、環保、資源再生利用等鼓勵支持類行業,結合企業特徵設置具有針對性、條件相對寬鬆的授信方案、還款計劃以及續貸服務,使之更加貼合企業實際現金流特徵,並對部分優質企業給予一定程度的利息和手續費減免優惠,降低企業財務成本



對染整、煤化工、水泥、有色金屬型材加工等退出限制類行業,在客戶准入階段將貸款人環保情況和環境責任納入授信審批評價體系,確保在防範授信風險的前提下,支持企業轉型升級



向轄下經營機構下發明確通知,嚴禁向環境信用黃牌、紅牌或黑名單企業提供授信支持

5.2 綠色金融

廣州農商銀行積極落實《關於構建綠色金融體系的指導意見》,宣導綠色金融、綠色信貸的理念,將綠色金融的理念融入到銀行的企業願景、發展戰略、信貸文化、政策制度、管理流程、產品服務等各個環節,持續推進綠色金融管理制度和長效機制的建立和完善。

我們擬定的“十三五”規劃中對綠色金融發展給予了高度重視,同時正積極圍繞綠色金融與可持續發展戰略開展專項規劃研究工作。未來五年,將加快推動綠色金融戰略,把綠色金融作為集團資產結構調整和增長模式轉變的重要抓手,堅定以服務綠色產業發展和傳統產業綠色改造為支點,不斷加強綠色金融產品和服務創新。

同時,我們不斷推動地方實體經濟和產業發展,不斷加大對低碳、節能、環保等行業的支持,致力將綠色金融做深做實。

5.2.1 綠色信貸

我們認真貫徹綠色信貸戰略的理念與戰略部署，由戰略與投資委員會（三農委員會）負責確定綠色信貸發展戰略，審批高級管理層制定綠色信貸目標和提交綠色信貸報告，監督和評估廣州農商銀行綠色信貸發展戰略執行情況。在管理政策層面，我們根據國家產業政策、行業准入政策等規定，制定了綠色信貸相關的行業授信政策。我們將在“十三五”規劃期內加快建立綠色信貸政策制度，將綠色信貸政策標準納入全流程管理，建立綠色信貸分類標準和管理體系。

強化綠色信貸發展導向

一方面，我們積極利用建設廣州市綠色金融改革創新試驗區的契機，從戰略高度推進綠色信貸，加快構建綠色金融服務體系，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，防範環境和社會風險，提升自身的環境和社會表現，並以此優化信貸結構，提高服務水平，更好地服務實體經濟，促進我們投融資結構和經營發展綠色轉型。

另一方面，對於“兩高一剩”行業的客戶及業務，2017年我們繼續執行有序退出和持續壓降政策，但對存量鋼鐵、煤炭生產型等企業的合理資金需求區別對待，按有扶有控的原則支持企業轉型升級，同時嚴格控制違規新增產能的信貸投入，穩妥退出過剩產能領域和僵屍企業貸款項目。截至2017年12月末，我們“兩高一剩”行業貸款餘額6.71億元，較年初下降8.44億元，總體呈現下降趨勢。

整合資源，攻克授信難點

與其他產業比較，綠色信貸產業的科技知識含量較高、資產可控性較弱，信貸評價難度較大。為此，我們採用了多種措施，以更好地推進落實綠色信貸戰略：

- 加強組織學習和研究，保持管治架構內上下級聯動；
- 建立包括經營機構、業務條線管理部門、授信審批部門、風險管理部門、合規法律部門的“預審會”，對營銷過程中遇到的困難與問題進行研究，提供專業支持；
- 現有產品和業務難以滿足優質客戶需求的，我們量身定做創新產品，切實提高服務客戶能力和市場競爭力。

5.2.2 產品創新

廣州農商銀行目前已逐步形成了包括債券承銷、資產證券化、理財直融工具、碳排放融資、內保直貸等創新產品在內的業務體系，摸索和總結了大量工作經驗，為後續綠色金融服務的落地打下堅實基礎。

前沿的綠色金融業務

債券承銷業務

綠色債券方面，目前我們已通過承銷中期票據等方式對城市公共軌道交通工程建設等大型公用事業項目給予支持，推進節能減排工作的落實。未來我們將繼續根據國家發展改革委辦公廳印發的《綠色債券發行指引》等相關文件精神，積極探索綠色信貸債券融資模式，進一步推動節能減排、環境保護、生態建設、應對氣候變化等領域的金融服務工作。

碳排放權融資業務

我們目前已完成《碳排放權抵押融資業務管理辦法（試行）》的修訂，以碳排放權抵押作為主要授信風險緩釋措施，抵押融資所獲資金既可用於補充企業碳交易市場資金所需，也可用於企業自身節能減排改造投入。該業務鼓勵企業圍繞碳排放權開展融資活動，一定程度上提升了企業對碳排放權重要性的認知。

跨境融資業務

我們目前已推出跨境融租通、全口徑跨境融資、跨境人民幣雙向資金池、跨境電商人民幣結算等服務，助力企業通過國際資金市場獲得大額低成本資金，有效降低融資成本。我們擬將此業務模式應用至綠色企業融資業務中，以幫助企業降低融資成本。

5.2.3 行業支持

為了充分發揮綠色金融對綠色產業及生態文明建設的賦能作用，我們基於不同綠色產業的行業經營特點及環境效益，對多種綠色產業提出了適用性較強的支持舉措，並加以實施。

我們在年度基本授信政策中明確了對節能、環保以及新能源等產業的支持，重點拓展領域包括：



5.3 綠色服務

廣州農商銀行構建了覆蓋移動銀行及短信、微信、網絡、電話銀行的全渠道、全天候綠色服務網絡。同時，我們在全轄區推進網點轉型，提高服務效能，並大力推動電子渠道與物理網點的融合聯動發展，實現主要櫃檯業務的無紙化預處理；還全面推動信用卡、消費貸款、經營性貸款等業務申請渠道電子化，電子銀行渠道分流作用明顯。

堅持業務數據化

我們持續優化基於大數據的“指尖貸”產品，今年投放逾14.6億元、同比增962%；聯動小微，與商圈場景結合研發推出“租金貸”等新型網貸產品；實現線下審批的個人消費、經營性貸款線上自助用款。

提供多種便捷服務渠道

我們為客戶提供包括電話人工客服、遠程智能客服、在線客服等多渠道、全年無休的線上服務。全年共處理客戶來電156萬通；處理直銷銀行線上業務7.4萬筆；提供智能及線上服務2.66萬筆。線上服務既打破時間與空間的限制，又為客戶帶來便捷、優質、專業的服務，深受客戶歡迎

提高對公電子化服務覆蓋率

我們不斷研發互聯網產品，如將企業網銀打造為我們對公結算業務網絡化的主要平臺和入口，在移動營銷平臺上加載包括產品簽約、客戶資料收集、核實等功能模塊，提高支付結算業務的電子化和網絡化水平。



5.4 綠色營運

我們遵循《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國環境保護法》，倡導“綠色辦公、節能環保”理念，並將之融入辦公場所、營業網點的建設與運營過程。同時大力推行低碳環保運營理念，培養員工環保意識，積極開展綠色公益活動，致力於成為資源節約型和環境友好型的銀行。

2017年我們主要營運環境數據*如下：

指標	單位	數值
溫室氣體排放		
總排放量	噸-二氧化碳當量	4,070
排放密度	噸-二氧化碳當量/平方米	0.14
直接排放（範圍一）	噸-二氧化碳當量	125
間接排放（範圍二）	噸-二氧化碳當量	3,945
資源使用		
能源總耗量	兆瓦時	6,751
辦公耗電量	兆瓦時	6,259
耗電密度	千瓦時/平方米	114.35
公務車汽油消耗量	升	54,994
辦公耗水量	立方米	125,510
耗水密度	立方米/平方米	2.29
辦公用紙量	噸	15
無紙化辦公節約用紙	噸	約 65
廢棄物		
廢舊電子設備	件	2349
綠色會議		
跨地區視訊會議比例	百分比	100%
會議室視頻設備覆蓋率	百分比	26%

*環境數據的時間跨度為2017年1月1日至2017年12月31日；數據收集範圍覆蓋廣州總行辦公區域及公務車燃油使用。我們將逐年擴大環境數據收集範圍，於其它分支機構陸續開展環境數據的統計工作，以強化對於環境績效表現的管理。

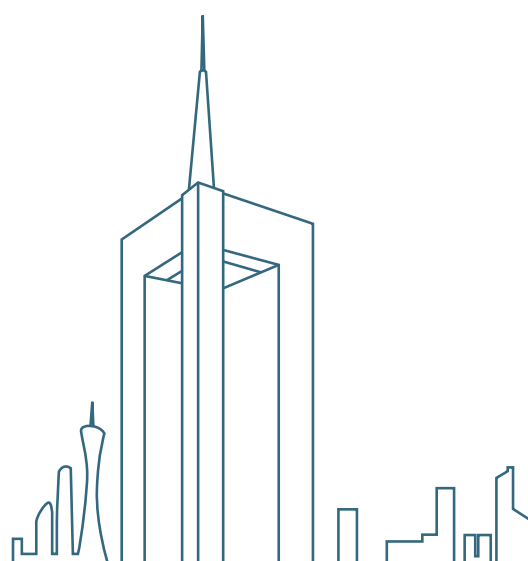
為推行綠色營運，我們針對辦公運營的高耗能領域推進以下措施：

- 01 實現視頻設備100%覆蓋，不斷提高視頻會議在日常工作會議中的使用頻率；
- 02 過濾傳真機垃圾廣告，減少紙張浪費；
- 03 使用網絡收發傳真，通過網絡把傳真分發有關部門，節約傳真用紙；
- 04 優化升級OA系統，鼓勵無紙化操作，節約用紙，節省傳真機和複印件維修保養成本；
- 05 在每層辦公樓設置廢舊電池收集箱和廢舊報紙雜誌刊物收集箱，定期清理箱內物品，達到綠色環保；
- 06 停車場採取錯開照明的方式，節約用電；
- 07 新裝修營業網點全面採用LED燈具，門楣招牌採用LED燈具、並安裝時控開關，實行定時自動關閉，節能減排。

2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

社會責任工作展望



2017年，廣州農商銀行社會責任工作踏上新臺階，但是我們的步伐不止於此，在社會責任的路上，我們一直努力前行。

責任管理

廣州農商銀行會繼續推進在整體社會責任管理上的完善，將社會各項管理職責切實落實到每個層級對應負責人的身上，做到常態化、專業化管理，並把社會、環境相關因素的管理納入到企業整體內控程序當中，識別社會、環境因素給廣州農商銀行帶來的機遇和風險。

廉潔守法

廉潔守法和員工的道德操守是廣州農商銀行在整體內控上的重點，作為金融機構，我們在這方面一直不遺餘力的對廉潔管理進行升級，不斷針對整體環境升級自身的政策以及進行內部廉潔文化建設，從高層決策、業務操作、採購管理、第三方合作等，定期回顧更新對各個風險控制點的效率和效果，確保整體的廉潔守法行為。

產品服務

廣州農商銀行希望能夠為老百姓提供更滿足他們需求的產品，一直以來積極深入研究社會需要，讓金融產品貼近廣大群眾，滿足群眾的金融服務需求和整體社會的發展需要。同時我們也會繼續進行智能化網點改造、網點人員培訓、金融服務到社區等方式，為我們的客戶提供貼心、安全、可靠的金融服務。

普惠公益

普惠金融是國家推進整體金融體系建設的重要一環，廣州農商銀行會繼續以自身深耕農村城鎮的優勢，為地方金融服務解決“最後一裡路”的困難；作為企業公民，我們也在不斷落實“做好一項公益”的承諾，未來會從戰略性公益的角度，讓自身的公益項目更持續地產生廣泛的正面社會影響力。

人才發展

整體人才隊伍的發展是廣州農商銀行能夠取得目前成就的重要因素，也是未來繼續發展的助推力。廣州農商銀行從招聘、培訓、晉升、福利待遇、員工關愛、企業文化建設等各方面不斷檢討回顧，並根據回顧結果從各方面繼續完善，讓員工能在這個平臺上不斷獲得提升，實現自身的價值。

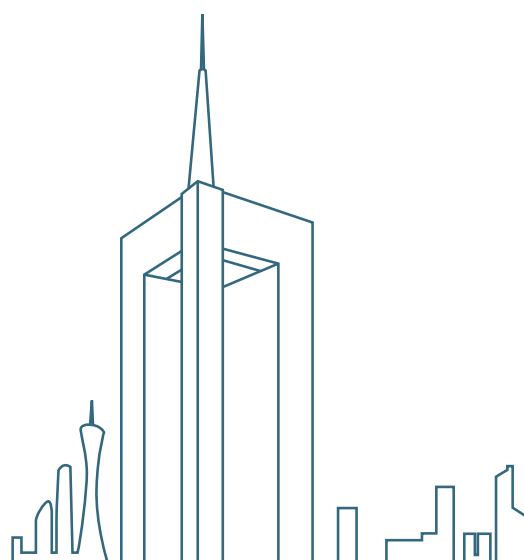
環境保護

廣州農商銀行謹記“綠水青山就是金山銀山”的指導，落實生態文明建設的精神，堅定環境保護使命。我們繼續通過金融手段大力支持綠色環保產業的發展，進一步研究包括綠色債券在內的綠色金融產品創新，響應國家進行綠色產業建設的大趨勢。在內部，我們積極倡導綠色辦公，節約資源，降低自身對環境的影響。

2017

Guangzhou Rural Commercial Bank
2017 Annual
Social Responsibility Report

社會責任表現概述



關鍵績效表

ESG指標	單位	總數
A1.2 溫室氣體排放量及密度		
總排放量	噸-二氧化碳當量	4,070
排放密度	噸-二氧化碳當量/平方米	0.14
直接排放（範圍一）	噸-二氧化碳當量	125
間接排放（範圍二）	噸-二氧化碳當量	3,945
A1.3 & A1.4 廢棄物		
廢舊電子設備	件	2,349
A2 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度		
能源總耗量	兆瓦時	6,751
辦公耗電量	兆瓦時	6,259
年耗電密度	千瓦時/平方米	114.35
公務車汽油消耗量	升	54,994
A2.2 水資源消耗量及密度		
辦公耗水量	立方米	125,510
耗水密度	立方米/平方米	2.29
A2.3 資源消耗量		
辦公用紙量	噸	15
跨地區視訊會議比例	百分比	100
會議室視頻設備覆蓋率	百分比	26

注：

- 2017年度全年環境數據收集及披露範圍為廣州總行辦公區域及其公務車燃油使用。
- 基於廣州農商銀行的業務內容，運作過程中所產生的廢氣排放，包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放並不顯著。
- 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，直接溫室氣體排放（範圍一）針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的額排放；間接溫室氣體排放（範圍二）針對能源間接排放源，如購入電力而造成的溫室氣體排放。
- 根據國家發改委的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法及報告方法指南（試行）》對溫室氣體排放量進行核算，其中外購電力排放因數採用南方區域電網基於每年發佈《中國區域電網基準線排放因數》。
- 關鍵績效表只列出《上市規則附錄二十七》中需要披露的量化數據指標，其他指標在報告的正文中體現。

ESG指標		單位	總數
B1.僱傭			
B1.1	按類別劃分的雇員總數		
	員工總人數	人	7,778
性別	男性員工數	人	4,140
	女性員工數	人	3,638
雇員類型	高層管理層	人	14
	中層管理層	人	241
	管理層	人	817
	一般員工	人	6,707
按學歷劃分	專科及以下	人	2,578
	本科	人	4,463
	研究生及以上	人	737
按年齡劃分	29歲及以下	人	1,549
	30-49歲	人	5,569
	50歲或以上	人	660
按地區劃分	中國大陸	人	7,774
	港澳臺	人	4
	海外	人	0
其他類型	處於產假、待產假的雇員人數	人	147
	未來五年內合資格退休的雇員人數	人	487

	ESG指標	單位	總數
B1.2	按類別劃分的雇員離職率		
	員工總人數離職率	百分比	8
性別	男性員工	百分比	6
	女性員工	百分比	9
雇員類型	高層管理層	百分比	7
	中層管理層	百分比	5
	管理層	百分比	4
	一般員工	百分比	8
按學歷劃分	專科及以下	百分比	7
	本科	百分比	7
	研究生及以上	百分比	13
年齡	29歲及以下	百分比	10
	30-49歲	百分比	6
	50歲或以上	百分比	21
地區	中國大陸	百分比	8
	港澳臺	百分比	0
	海外	百分比	0

ESG指標		單位	總數
B2. 健康與安全			
B2.1	因工作關係而死亡的人數		
	因工作關係死亡人數	人	0
	工傷次數	次	3
B2.2	因工傷損失工作日數		
	因工傷損失總日數	天	48.5
B2.3	健康與安全措施		
	社會保險覆蓋率	百分比	100
	員工體檢覆蓋率	百分比	100

	ESG指標	單位	總數
	B3. 發展與培訓		
	B3.2		
	總培訓人次	人次	40,636
性別	男性員工培訓人次	人次	22,316
	女性員工培訓人次	人次	18,320
雇員類型	高層管理層員工培訓	人次	7
	中層管理層員工培訓	人次	231
	管理層員工培訓	人次	406
	一般員工培訓	人次	40,203
培訓類型	高層員工培訓	人次	7
	中層員工培訓	人次	231
	基層員工培訓	人次	40,398
	全體員工總培訓時長	小時	610,444.2
性別	男性員工受訓練時長	小時	312,477.3
	女性員工受訓練時長	小時	297,966.9
雇員類型	高層管理層員工受訓練時長	小時	171
	中層管理層員工受訓練時長	小時	21,615
	管理層員工受訓練時長	小時	21,786
	一般員工受訓練時長	小時	588,658.2
	平均培訓時數	小時/人	83.78
性別	男性員工平均培訓時數	小時/人	82.62
	女性員工平均培訓時數	小時/人	85.04
雇員類型	高層管理層員工平均培訓時數	小時/人	12.21
	中層管理層員工平均培訓時數	小時/人	108.08
	管理層員工平均培訓時數	小時/人	101.80
	一般員工平均培訓時數	小時/人	83.10

ESG指標		單位	總數
B6. 產品責任			
B6.2	接獲關於產品及服務的諮詢投訴		
客戶服務	客服話務處理量	萬通	406
	人工接通量	萬通	156
	人工接通率	百分比	86.98
	客戶服務滿意率	百分比	98.99
	客戶對投訴處理滿意度	百分比	94.89
IP對講系統客戶訴求	ATM故障	次	396
	吞卡	次	1,228
	吞鈔	次	550
	吐假幣	次	12
	業務諮詢	次	147
客戶投訴	投訴事件	宗	401
	投訴受理率	百分比	100

ESG指標		單位	總數
B7. 反貪腐			
B7.2	防範措施和相關執行與監察方法		
談話提醒制度	約談提醒	人次	11
	誠勉談話	人次	50
	函詢	人次	7
	組織填報個人有關事項報告	人數	10
	廉政檔案填報	人數	269
	擬提拔考察物件核查	人數	2
	幹部廉潔審查	人次	42
反貪腐培訓	反貪腐培訓次數	次數	5
	反貪腐培訓覆蓋人次	人次	3,287
反洗錢培訓	反洗錢培訓	次數	115
	反洗錢培訓覆蓋人次	人次	5,165

ESG指標		單位	總數
B8.社區投資			
B8.2	在專注範疇動工資源		
	員工幫扶	萬元	396.54
	幫助苦難職工人次	人次	194
	扶貧款項	萬元	217.53
	累計善款支出	萬元	680
	累計志願活動時長	小時	2,500
	扶貧投入總額	萬元	669.89
	公益慈善投入	萬元	669.89
	公益慈善項目數	個	10
	公益慈善項目受助人次	人次	10

政策列表

ESG指標	法律法規/政策	內部政策
A.環境	<ul style="list-style-type: none"> 《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《關於構建綠色金融體系的指導意見》 	<ul style="list-style-type: none"> 《碳排放權抵押融資業務管理辦法（試行）》
B1.僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《勞務派遣暫行規定》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行崗位序列管理辦法》 《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》 《廣州農村商業銀行工作作風督導管理辦法》 《廣州農村商業銀行經理級人員選聘管理辦法》 《廣州農村商業銀行學習與發展考評辦法》 《廣州農村商業銀行崗位序列管理辦法》 《廣州農商銀行後備人才選拔工作方案》
B2.健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 OHSAS 18001職業健康安全管理体系 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行工作作風督導管理辦法》 《廣州農村商業銀行員工關愛基金管理辦法》
B3.發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行學習與發展考評辦法》
B4.勞工原則	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 	

ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	《廣州農村商業銀行集中採購管理辦法（修訂）》 《廣州農村商業銀行招投標管理辦法（修訂）》 《廣州農村商業銀行評審委員會成員庫管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行供應商管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行集中採購監督檢查管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行集中採購監督檢查管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行集中採購數量分配規定（修訂）》 《廣州農村商業銀行100萬元以下工程項目搖珠採購操作細則（修訂）》
B6. 產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國商業銀行》 《中華人民共和國中國人民銀行法》 《儲蓄管理條例》 《人民幣管理條例》 《中國銀監會關於規範銀信類業務的通知》 《中國銀監會關於銀行業風險防控工作的指導意見》 《中國銀監會關於提升銀行業實體經濟質效的指導意見》 《中華人民共和國智慧財產權法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）	《廣州農村商業銀行營業網點服務規範》及其指引 《廣州農村商業銀行網點服務管理辦法》 《網點服務規範及服務技巧》 《客戶服務部投訴管理辦法》 《客服工單管理辦法》 《董事會消費者權益保護委員會議事規則》 《金融消費者權益保護工作管理辦法》
B7. 反貪腐	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國銀行業監督管理法》	《廉潔從業承諾書》

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	報告章節	備註
A. 環境			
A1.排放物	一般披露 關鍵性績效指標 A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6	5.4 綠色營運	氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇，故A1.1不適用》
A2.資源使用	一般披露 關鍵性績效指標 A2.1, A2.2, A2.3, A2.4	5.4 綠色營運	公司主營業務的產品不需使用包裝材料，故A2.5不適用
A3.環境及天然資源	一般披露 關鍵性績效指標A3.1	5.1 環境風險管理 5.3 綠色服務 5.4 綠色營運	
B1.僱傭	一般披露 關鍵性績效指標B1.1, B1.2	4.1 人才基本方針	
B2.健康與安全	一般披露 關鍵性績效指標 B2.1, B2.2, B2.3	4.4 員工安全與健康	
B3.發展與培訓	一般披露 關鍵性績效指標B3.1, B3.2	4.2 培訓與發展	
B4.勞工準則	一般披露 關鍵性績效指標B4.1	4.1 人才基本方針	
B5.供應鏈管理	一般披露 關鍵性績效指標B5.1	1.3 採購管理辦法	
B6.產品責任	一般披露 關鍵性績效指標 B6.2, B6.3, B6.5	1.3 採購管理辦法 2.2 貼心客戶服務	
B7.反貪污	一般披露 關鍵性績效指標B7.2	1.1 倡廉善治	
B8.社區	一般披露 關鍵性績效指標B8.1, B8.2	3.1 普惠金融 3.2 精準扶貧 3.3 公益慈善事業 4.3 員工關懷	

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引 – 核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	公司簡介	
102-2	活動、品牌、產品及服務	公司簡介	
102-3	機構總部的所在地	公司簡介	廣州
102-4	營運活動地點	公司簡介	中國
102-5	所有權與法律形式	公司簡介	股份制商業銀行， 在香港上市
102-6	服務的市場	公司簡介	
102-7	機構規模	公司簡介	
102-8	員工及其他工作者的資料	4.1 人才基本方針	
102-9	對供應鏈的描述	1.3 採購管理辦法	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	無重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	責任管理 1.1 倡廉善治 1.3 採購管理辦法 2.2 貼心客戶服務 4.1 人才基本方針	
102-12	支持的約章	責任管理 1.1 倡廉善治 1.3 採購管理辦法 2.2 貼心客戶服務 4.1 人才基本方針	
102-13	參與的組織	關於本報告 公司架構	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	董事長致辭	

道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	責任管理	
管治			
102-18	管治架構	責任管理	
與持份者溝通			
102-40	機構接觸的持份者	責任管理	
102-41	集體談判協定	不適用	所有員工已加入工會
102-42	識別和選擇持份者的基準	責任管理	識別利益相關方的基準是他們與集團日常運作的相互影響
102-43	與持份者溝通的方式	責任管理	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	責任管理	
彙報實務			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	關於本報告	
102-47	重大性議題列表	關於本報告	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的資料，以及此舉的作用	不適用	
102-50	報告範圍/範疇界限的重大改變	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	此報告為廣州農商銀行公開發佈的第一份社會責任報告

102-52	報告週期	關於本報告
102-53	聯絡資料	關於本報告
102-54	依循的GRI選項	關於本報告
102-55	GRI內容索引	全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引-核心準則
102-56	外界認證	不適用
管理方式		
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	責任管理
103-2	管理方式及其要素	責任管理
103-3	管理方法的檢討	責任管理
經濟議題		
經濟表現		
管理方法		2.1特色金融服務
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1特色金融服務
間接經濟影響		
披露管理方法		3.2 精準扶貧 3.3 公益慈善事業
203-1	開展基礎設施投資與支援性服務及其影響	3.2 精準扶貧 3.3 公益慈善事業
採購實務		
披露管理方法		1.3 採購管理辦法
204-1	來自當地供應商採購的支出比例	1.3 採購管理辦法
環境議題		
能源		
披露管理方法		5.4 綠色營運
302-1	組織內部的能源消耗量	5.4 綠色營運

302-3	能源強度	5.4 綠色營運	
水			
披露管理方法		5.4 綠色營運	
303-1	依來源劃分的總取水量	5.4 綠色營運	
排放			
披露管理方法		5.4 綠色營運	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	5.4 綠色營運	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	5.4 綠色營運	
污水廢棄物			
披露管理方法		不適用	污水排放對公司的營運而言並非重要範疇，故不適用
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	不適用	污水排放對公司的營運而言並非重要範疇，故不適用
社會議題			
僱傭			
披露管理方法		4.1 人才基本方針	
401-1	新入職員工和離職員工	4.1 人才基本方針	
職業健康與安全			
披露管理方法		4.4 員工健康與安全	
培訓與教育			
披露管理方法		4.2 培訓與發展	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 培訓與發展	
本地社區			
披露管理方法			

413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計畫的營運活動	3.2 精準扶貧 3.3 公益慈善事業	
顧客健康與安全			
披露管理方法		2.2 貼心客戶服務	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有發生有關事件
客戶隱私			
披露管理方法		2.2 貼心客戶服務	
419-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內沒有發生有關事件
申訴機制			
披露管理方法		2.2 貼心客戶服務	
遵守法規			
披露管理方法			
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件
419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件



广州农商银行
GRCBANK