

2018

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT 2018



重慶農村商業銀行
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

股份代號：3618

CQRC Bank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

報告說明

報告範圍

本報告涵蓋重慶農村商業銀行股份有限公司（簡稱「本行」或「重慶農商行」）及所屬子公司。

報告發布周期

本報告為本行連續發布的第八份年度企業社會責任報告，報告時間範圍為2018年1月1日至2018年12月31日，部分內容或超出上述時間範圍。

報告編制原則

本報告參照香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織（GRI）發布的《可持續發展報告標準》（GRI Standards）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時符合中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求。

報告數據說明

報告中的部分財務數據來自2018年財務報表，本行截至2018年12月31日止年度財務報表已經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）審計，如企業社會責任報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據主要來源于本行內部系統及各分支機構統計數據，以2018年為主，部分數據超出上述範圍。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

報告保證方法

本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

報告發布形式

本報告以印刷版（採用環保紙張印刷）和電子版兩種形式發布。電子版可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站查詢（www.cqrcb.com）。

本報告以中文簡體版、中文繁體版及英文版出版，在理解發生歧義時，請以中文簡體版文本為準。

聯系方式

重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

電話：023-61110843

郵編：400023

電郵：cqrcb@cqrcb.com

目錄

報告說明	01
董事長致辭	02
行長致辭	03
公司概況	04
公司簡介	06
三化戰略	08
經營特色化	08
管理精細化	08
培育良好企業文化	08
公司治理	09
風險防範	10
風險管理	10
內控管理	12
反貪污	13
反洗錢	13
反假幣	14
品牌保護	16
供應商管理	16
責任管理	18
落實「十九大」精神	18
責任文化	18
責任體系	19
責任融入	19

助力經濟增長，服務國計民生	24
積極落實國家戰略	26
加大重點戰略投入	26
加強優質企業引進	27
加速國際業務創新	28
持續推動經濟轉型	29
助力新興產業繁榮	29
扶持民營經濟發展	30
支持實體經濟壯大	30
全力支持「三農」發展	31
加強「三農」管理機制建設	31
完善「三農」服務渠道建設	31
推進「三農」金融服務創新	32
大力推動小微成長	35
打造全面小微體系	35
完善小微產品服務	36
推廣小微服務品牌	36
全面服務保障民生	38
助力醫療事業發展	38
助力文教產業發展	38
助力安居保障工程	39
助力社保體系建設	39
促進綠色金融，履行環境責任	40
綠色信貸	42
綠色公益	43
綠色運營	44

踐行社會責任，構建和諧社區	48
客戶服務	50
完善服務渠道	50
提升服務品質	51
保障營業安全	52
維護客戶權益	52
員工成長	54
員工權益	54
員工發展	55
員工關愛	56
社區責任	58
落實精準扶貧政策	58
推進金融知識普及	62
踐行社會公益大愛	63
未來展望	68
關鍵績效表	70
獨立鑒證報告	71
ESG指標索引	75
GRI指標索引	77
讀者意見反饋表	81

董事長致辭

2018年，面對錯綜複雜的國內外經濟形勢和曲折多變的市場環境，本行圍繞「強管理，控風險，穩發展」的工作思路，繼續推進落實「經營特色化、管理精細化、培育企業良好文化」的「三化」戰略，不忘「服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會」的使命，將挑戰化為機遇，推陳出新謀發展，穩扎穩打夯內控，積極履行經濟、環境和社會責任，為社會可持續發展貢獻力量。

助力國家戰略實落地，適應經濟發展新常態。本行積極貫徹落實國家宏觀政策和金融監管要求，全力支持「一帶一路」建設和內陸開放高地建設，積極融入區域發展戰略；抓住產業轉型升級機遇，聚焦新興產業，助力科技升級；接力政策導向，扶持民營經濟，優化資源配置；積極參與債委會組建，支持實體經濟，加強風險防控，促進地方金融穩定；穩步推進「三農」業務，提升基礎金融覆蓋率；全面構建小微金融服務網絡，深耕農村市場，關注鄉村振興；積極參與對民生產業的信貸支持，助力供給側結構性改革深入推進；貫徹落實精準扶貧政策，幫助貧困區縣快速發展；積極推行金融產品服務創新，拓展電子互聯網金融服務渠道，為客戶提供便捷化、規範化、綜合化、個性化的優質金融服務。

助推綠色金融快發展，加強環境友好優運營。本行積極響應國家構建綠色金融體系的要求，制定綠色信貸發展指引，大力支持節能環保、清潔生產、清潔能源等產業發展，有效配置金融資源，嚴控「兩高一剩」行業客戶，關注「兩江四岸」綜合整治，助力綠色金融體系建立；推行綠色運營，制定節能減排制度措施，打造生態友好辦公環境，培養員工節能環保意識，開展生態文明建設宣傳，積極投身綠色環保公益，促進經濟與環境和諧發展。

助成地方民生興繁榮，共促和諧社會佳願景。本行秉持「根植地方，服務大眾」的理念，始終關心社區民衆生活，關注客戶需求，傾聽大眾聲音，將自身發展與地方民生緊密相連，滿足消費者個性化金融需求，積極結對助扶困難群衆；關愛弱勢群體，積極組織慈善公益活動，持續普及金融知識，促進社會和諧發展；堅持「以人爲本」，切實維護員工權益，注重員工未來發展，開展多種員工培訓，組建員工興趣小組，豐富員工業餘生活，增強企業團隊凝聚力，打造和諧企業文化，實現員工和企業的共同發展。

乘風振羽任飛翔，萬裏鵬程路正長。2019年，我們將認真學習并貫徹落實十九大精神，繼續踐行「誠信、協作、創新、發展」的核心價值觀，不忘初心，牢記使命，夯實基礎，強化管理，開拓創新，穩抓機遇，改革突破，共建經濟、環境、社會和諧發展。

重慶農村商業銀行股份有限公司
董事長 劉建忠

行長致辭

2018年，本行在董事會的帶領下，以「十三五」規劃的「創新、協調、綠色、開放、共享」發展理念爲基礎，遵循「強管理，控風險，穩發展」的工作思路，面對複雜的金融市場格局，加強內控精細化管理，提升風險有效化管控，支持產品科技化創新，扎實完成本年度各項工作。

優化責任體系，加強責任融入。2018年，本行認真貫徹落實黨的十九大精神，搭建分工明確的社會責任體系，積極響應全球報告倡議組織〈可持續發展報告標準〉和香港聯交所〈環境、社會及管治報告指引〉的要求，參考中國銀保監會、中國銀行業協會關於社會責任的意見和指引，發布企業社會責任報告，推動社會責任工作穩步進行。

落實經濟責任，助力經濟轉型。2018年，本行繼續積極落實國家戰略，推動重點戰略落地；優化信貸結構，以服務實體經濟爲導向，大力扶持民營經濟，支持戰略新興產業；穩步推進「三農」普惠業務，完善小微業務服務手段，加強國際業務聯動；堅持強化風險管理，增強反洗錢工作質效，努力構建和諧金融體系。截至年末，本行總資產已突破9,500億元，存款總額6,161.66億元，貸款及墊款總額3,811.36億元，不良貸款率1.29%，資本充足率爲13.52%。

推行環保理念，助力綠色金融。2018年，本行積極推動綠色金融發展，制定綠色信貸發展指引，給予綠色產業準入支持，加大綠色信貸投放力度；踐行綠色辦公理念，制定節能節水措施，開展綠色公益活動，爲建設資源節約型社會貢獻力量。截至2018年末，本行綠色信貸餘額132.35億元。

完善服務渠道，提高服務質量。2018年，本行繼續優化物理網點布局，建設「數字化」金融平臺，打造便捷、優質、全面的客戶服務渠道；強化客戶服務團隊管理，優化客戶投訴流程，提升客戶體驗，提高服務質量；加強客戶信息安全管理，保障營業網點安全，普及金融知識，增強客戶金融風險防範意識。本年共開展金融知識宣傳活動5,000餘場，發放資料90萬餘份。

建設和諧銀行，心系民生公益。2018年，本行大力實施人才興行戰略，加強人力資源能力建設，建立員工晉升雙渠道，開展多樣性、針對性的培訓，爲員工提供安全、健康、和諧的工作環境；同時，重視公益慈善事業，組織員工開展志願者活動，落實精準扶貧政策，爲社區和諧發展貢獻力量。2018年，本行公益慈善投入總額1,592.94萬元，參與志願者活動的員工共計約24,000人次。

2019年是全面深化改革的關鍵一年，本行將更加有力推動供給側結構改革，優化產業結構，改革體制機制，加快戰略轉型，銳意進取，推動創新，支持經濟平衡性、包容性和可持續性發展，爲地方經濟提供助力，爲社會和諧發展做出貢獻。

重慶農村商業銀行股份有限公司
行長 謝文輝

公司概况

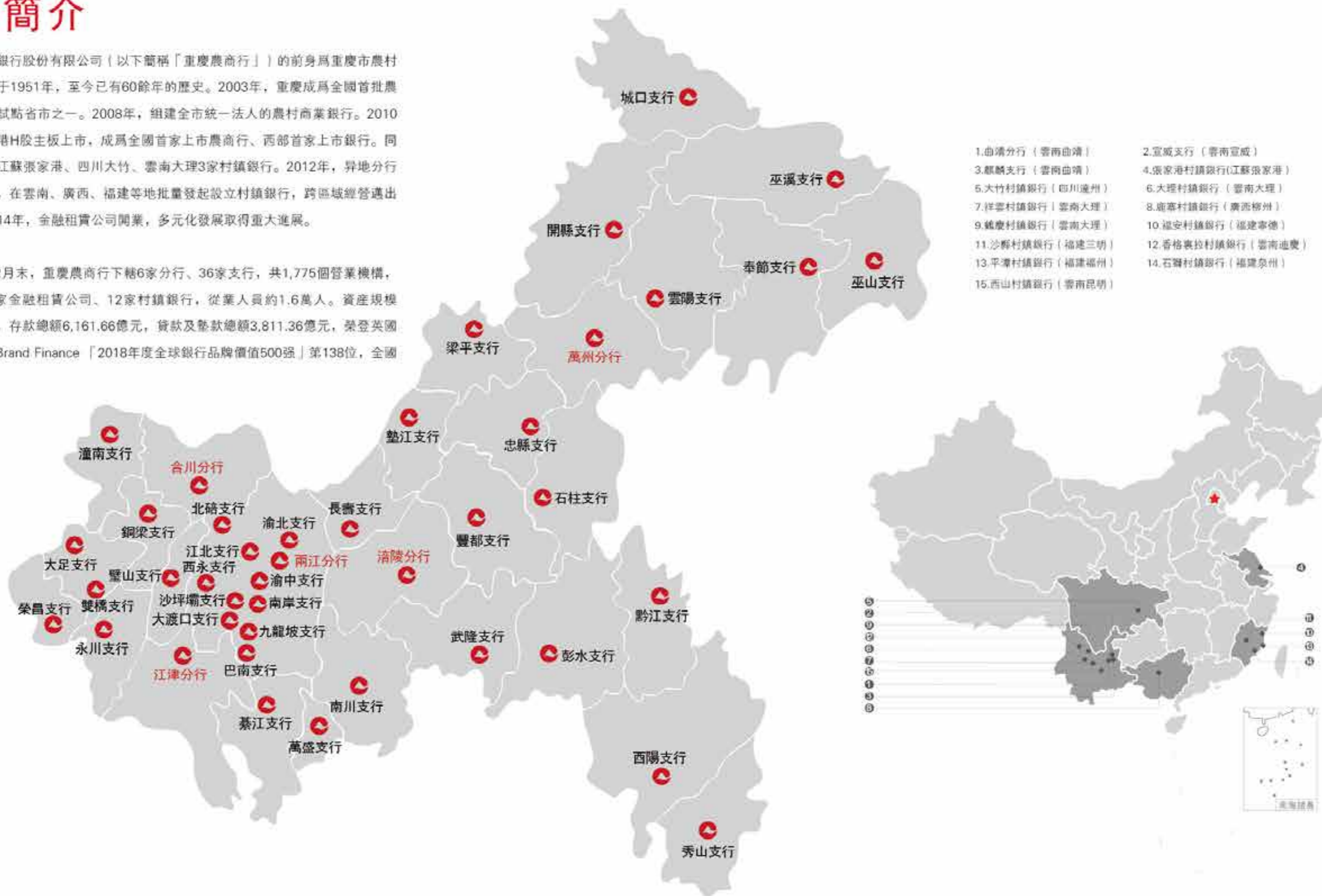
- ◆ 公司简介
- ◆ 公司治理
- ◆ 责任管理
- ◆ 三化战略
- ◆ 风险防范

重庆农商行

公司簡介

重慶農村商業銀行股份有限公司（以下簡稱「重慶農商行」）的前身為重慶市農村信用社，成立於1951年，至今已有60餘年的歷史。2003年，重慶成為全國首批農村信用社改革試點省市之一。2008年，組建全市統一法人的農村商業銀行。2010年，成功在香港H股主板上市，成為全國首家上市農商行、西部首家上市銀行。同年，發起設立江蘇張家港、四川大竹、雲南大理3家村鎮銀行。2012年，異地分行曲靖分行開業，在雲南、廣西、福建等地批量發起設立村鎮銀行，跨區域經營邁出堅實步伐。2014年，金融租賃公司開業，多元化發展取得重大進展。

截至2018年12月末，重慶農商行下轄6家分行、36家支行，共1,775個營業機構，並發起設立1家金融租賃公司、12家村鎮銀行，從業人員約1.6萬人。資產規模9,506.18億元，存款總額6,161.66億元，貸款及墊款總額3,811.36億元，榮登英國品牌評估機構Brand Finance「2018年度全球銀行品牌價值500強」第138位，全國銀行第21位。



- 1. 曲靖分行（雲南曲靖）
- 2. 宣威支行（雲南宣威）
- 3. 麒麟支行（雲南曲靖）
- 4. 張家港村鎮銀行（江蘇張家港）
- 5. 大竹村鎮銀行（四川大竹）
- 6. 大理村鎮銀行（雲南大理）
- 7. 祥雲村鎮銀行（雲南大理）
- 8. 鹿寨村鎮銀行（廣西柳州）
- 9. 鶴慶村鎮銀行（雲南大理）
- 10. 福安村鎮銀行（福建寧德）
- 11. 沙縣村鎮銀行（福建三明）
- 12. 香格里拉村鎮銀行（雲南迪慶）
- 13. 平潭村鎮銀行（福建福州）
- 14. 石鵝村鎮銀行（福建泉州）
- 15. 西山村鎮銀行（雲南昆明）

三化戰略

本行堅持「經營特色化、管理精細化、培育良好企業文化」的「三化」戰略，推進企業可持續發展。經營特色化，即打造面向市場需求，符合自身特點的核心競爭優勢。管理精細化，即打造構架科學、管控有力的流程銀行。培育良好企業文化，即打造全行員工共謀發展、共建和諧的幸福家園。三個維度各有側重、相輔相成，滲透到經營管理的方方面面，為本行建設成為具有良好價值創造力的商業銀行打下堅實基礎。

在「根植地方，服務大眾」經營理念的指導下，本行將客戶分層管理，精準營銷，加強財務信貸管理，整合社區銀行、財富管理、科技金融等資源，不斷完善服務渠道，實施自下而上、逐層培育、粘性疊加的「大眾金融戰略」，推進「新三農」金融服務的落實，實現與客戶的共同成長，為客戶提供最優秀的金融服務。

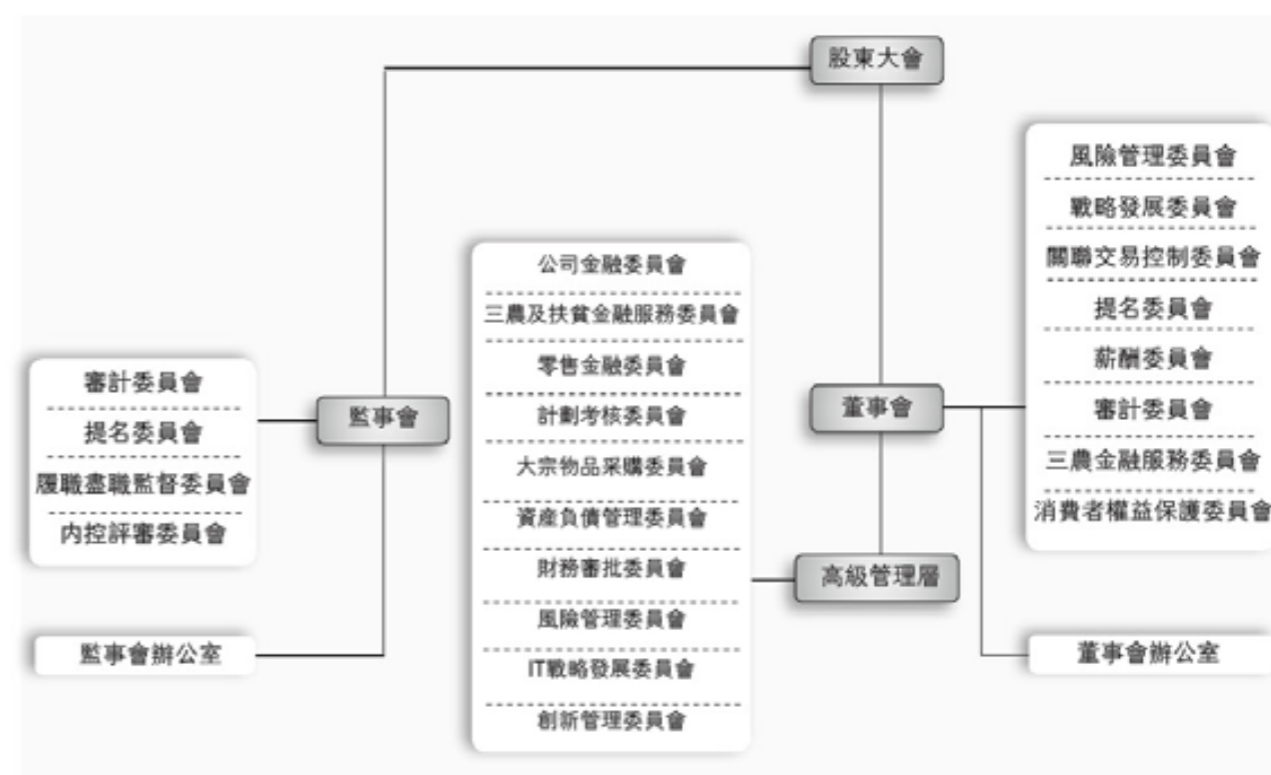
為推動本行的穩健運行和可持續發展，本行以強化內控為精細化管理的主基調，有計劃、有步驟地優化並完善內控管理體系，建立全面風險管理制度，加強內外部溝通協調，不斷擴展管理技術運用範圍，以先進的技術優勢和優秀的科技創新能力推動全行的轉型升級。



本行始終重視培育獨特的企業文化，開展企業文化塑造，完善企業文化建設考核評價體系，突出企業文化創新，培育更具時代氣息和自身特色的企業文化理念，努力將文化優勢轉化為企業競爭優勢、創新優勢、科學發展優勢，打造企業文化品牌，吸引更多優秀人才加入企業建設。

公司治理

本行以《公司章程》為核心，以《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》及各專委會工作細則等為配套制度，建立公司治理框架體系。由股東大會、董事會、監事會及高級管理層構成的「三會一層」組織架構，符合現代商業銀行要求，職責明晰、相互制衡，符合監管及制度規定，與董事會下設的八個專委會共同執行本行的治理和運行工作。



公司治理主要進展

股東大會

2次
40項

- 1次年度股東大會
- 1次臨時股東大會
- 審議議案40項

董事會

23次
149項

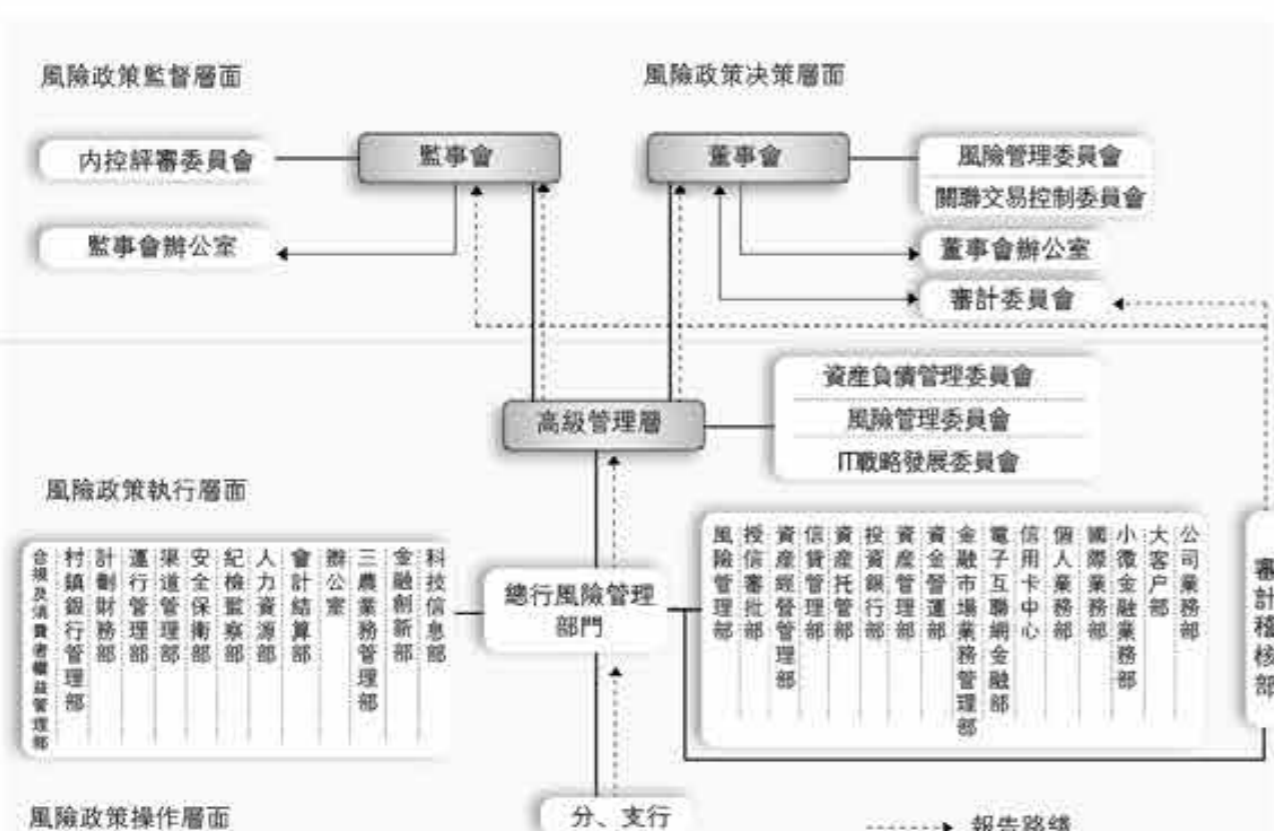
- 召開董事會會議23次
- 審議、審閱議案149項
- 召開董事會專門委員會會議54次
- 審議、審閱議案108項

風險防範

風險管理

2018年,本行持續完善全面風險管理體系建設,落地監管部門有關大額風險暴露、流動性風險、金融工具減值等有關規定,修訂了《風險管理基本制度》,在高管層下設立風險管理委員會,建立全面風險集體審議機制,促進風險管理的機制保障、工具方法、系統支撐不斷健全,保證風險狀況良好可控。本行還制定了《風險偏好管理辦法》,首次發布集團風險偏好陳述書,明確表達本行能夠承擔且願意承擔的風險類型和風險水平。2018年,本行資本充足率13.52%,同比上升0.49個百分比,撥備覆蓋率347.79%,不良貸款餘額49.26億元,不良貸款率1.29%。

風險管理體系



2018年度,中誠信國際信用評級公司維持本行主體評級為AAA,評級展望穩定,維持本行發行的「14重慶農商二級」和「16重慶農商二級」信用等級AA+,金融債券「18重慶農商債01」信用等級AAA。

提升管理保障機制

- 發布集團風險偏好陳述書
- 成立風險管理委員會,完善全面風險的集體審議機制
- 制訂大額風險暴露、金融工具減值等管理辦法,修訂流動性風險管理辦法等風險管理政策和制度關聯交易實施歸口管理

深入運用管理工具

- 內部資本充足評估程序納入資本管理辦法
- IFRS9基礎減值、前瞻性模型實現內化吸收,按期開展減值計算
- 非零售、零售內部評級模型實現按季監測驗證
- 壓力測試更加完備,頻度提高,測試方案和情景更加優化
- 制訂差异化流動性風險指標監測方案,提高監測指標的通用性、覆蓋率和敏感度

加強管理系統支撐

- 風險加權資產系統順利驗收
- 風險數據集市進入試運行,數據補錄平臺功能基本完善
- 流動性風險系統變更以支撐新的監管統計要求
- 非零售、零售內部評級系統滾動優化開發

完善債委會運行體系

- 明確「一企一策」原則,按照企業實際情況確定增貸、穩貸、減貸和重組等措施
- 根據企業的債務規模、風險嚴重程度、行業重要性、區域重要性進行分類管理
- 建立債委會工作周報制度,定期匯總企業情況
- 定期召開債權人會議,及時報送重大事項

聯合授信防範化解實體經濟風險

2018年8月30日，重慶小康控股有限公司聯合授信委員會2018年第一屆會議在本行九龍坡支行3樓會議室舉行。會議確定企業的聯合授信額度為243億元，並要求各家銀行在授信、放款前向牽頭行確定現有餘額，確保授信、用信餘額不超過243億元。牽頭行定期收集企業和各家成員行的餘額統計表，並及時將企業的用信情況、財務狀況、發展動態匯總成風險監測報告上報給相關部門。目前牽頭行與各成員行及企業溝通交流順暢，配合較好，有效的落實了聯合授信的各項要求和規定。



內控管理

本行結合監管關注內容和當前經濟金融形勢，以內控環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、內部監督等五要素為框架，通過修訂內部控制評價辦法、優化評價內容、改進工作底稿及評價方法、注重問題整改、提升審計模型針對性等具體措施，對本行內部控制有效性進行整體評價，強化內部控制監督檢查，促進全行內控管理水平提升和組織目標實現。

完善內審管理制度

- 制定《消費者權益保護審計管理辦法》，修訂完善《分支行內部控制評價辦法》《現場審計管理辦法》《離任（崗）審計管理辦法》等多個制度。

統籌兼顧內審項目

- 堅持以風險和問題為導向，以內審安排、內控評價、經營管理及經責審計等為重點，有計劃、有步驟的推進各項審計項目。

全力配合檢查工作

- 積極主動發揮協調作用，協調各部門和分支行及時準確提供檢查資料。

深入整治市場亂象

- 通過制定方案、專題動員、強化指導、組織開展全行亂象整治交叉檢查及「上查下」督查等方式，持續深入開展亂象整治工作。

反貪污

本行嚴格遵循黨章黨規黨紀和憲法法律法規，如《中國共產黨章程》《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨紀律處分條例》和《中國共產黨問責條例》等，全面加强紀律審查工作，不斷完善內部控制體系，積極開展反腐倡廉教育，召開專題培訓和會議，強化員工廉潔自律意識，防止金融犯罪活動發生。2018年，本行新增《中共重慶農村商業銀行股份有限公司委員會貫徹落實中央八項規定精神實施細則》和《中共重慶農村商業銀行股份有限公司委員會貫徹落實中央八項規定精神及作風建設「七十條」禁止性規定》，並通過知識競賽、觀看紀錄片、邀請專家講座、以案四說、參觀監獄和廉政教育基地等多種形式，開展黨風廉政建設宣傳教育活動共計396次。

黨風廉政警示教育培訓活動

2018年10月11日、18日及11月1日，本行渝北支行紀委分三期在轄內組織召開重慶農村商業銀行渝北支行2018年下半年黨風廉政警示教育培訓會，支行領導、各分理處（部）負責人及全行員工300餘人參加了培訓會。本次培訓強調貫徹落實中央八項規定精神，嚴守政治紀律，不斷增強「四個意識」，嚴格遵紀守法，以反面典型案例為鑒，汲取深刻教訓，時刻警醒自己，樹立正確的世界觀、人生觀和價值觀，增強拒腐防變的能力，堅持不懈地加強思想作風、學風、工作作風、生活作風建設。



反洗錢

2018年，本行認真落實國務院「三反意見」，高度重視反洗錢工作，為貫徹落實人民銀行「3號令」，修訂完善了《客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》，加強反洗錢系統和總行反洗錢監測中心建設，開展反洗錢數據治理，強化反洗錢宣傳及培訓力度，細化反洗錢黑名單內容，嚴格履行反洗錢責任和義務，提升反洗錢工作集約化、專業化管理水平，有效預防並打擊洗錢犯罪活動，嚴防洗錢風險。

健全風控機制

- 實施非自然人客戶的受益所有人識別工作
- 召開聯席會5次
- 啓動開展反洗錢數據治理
- 針對「交易信息清理」及「協助人行行政調查」等發出工作聯系單13份
- 印發《風險提示》7期
- 下發反洗錢工作動態12期

持續優化系統

- 按人民銀行「300號文」的要求，優化規範反洗錢取數口徑
- 新增自主交易規則，加強對異常交易的監測
- 完成業務和產品洗錢風險評估機制，將現有的線下評估方式調整為線上評估
- 加強黑名單平臺的建設，採購道瓊斯反洗錢黑名單

開展培訓宣傳

- 為新員工開展反洗錢崗前培訓，參訓人員83人
- 開展3期分支行反洗錢定點培訓，參訓人員199人
- 舉辦2018年反洗錢專項培訓，參訓人員124人
- 參加「嚴監管風暴下反洗錢政策解讀與反洗錢實務操作要點及風險防控」現場培訓和中國反洗錢監測中心舉辦的「反洗錢數據報送工作」現場培訓
- 多家分支行在社會公眾較多且集中的廣場設立宣傳站，開展巡回宣傳
- 發放反洗錢宣傳冊、宣傳折頁58,195份

反假幣

2018年，本行高度重視反假幣工作，認真按照人民銀行「銀行業金融機構反假貨幣工作指引」等要求開展反假相關工作。

反假幣制度落實自查

- 及時轉發、傳達并宣傳《重慶市反假貨幣工作聯席會議辦公室轉發〈國務院反假貨幣工作聯席會議辦公室關於銀行誤收誤付假美元事件的通報〉的通知》，在全轄開展反假制度落實情況自查，對存在問題進行整改。

配合打擊假幣違法犯罪

- 按照人行重慶監管部和市公安局統一部署，自2018年6月1日起至11月30日，開展打擊整治假幣違法犯罪專項行動。做好假幣防範堵截工作，建立假幣信息監測反應機制，研判假幣信息，及時向公安機關傳遞假幣犯罪線索，配合公安機關開展打擊行動。專項行動期間共報案45次，公安機關出警37次。

加強反假幣知識培訓

- 基礎合格證培訓。共組織現金業務人員1,028人參加人行2018年反假幣培訓考試。
- 反假知識提升培訓。2018年5月11日，邀請專業反假幣培訓老師對各分支行及部分村鎮銀行現金管理人員和經辦人員進行人民幣及外幣反假知識培訓。

開展反假幣集中宣傳

根據《關於開展2018年反假貨幣宣傳活動的通知》（渝反假辦【2018】6號）要求，于2018年9月開展了反假幣集中宣傳。

- 共有4,710個機構參與，其中營業機構1,766個，義務宣傳站1,750個，現金服務點820個，便民服務點374個；
- 共發出防偽宣傳折頁62萬張、紀念幣宣傳折頁20萬張、宣傳袋子6,000個，張貼海報3,600張，同時通過郵政發放反假宣傳貼8萬份，參與人行網絡宣傳周3周，「反假貨幣小超人」網絡知識問答參與人數18萬人次；
- 每個營業網點至少開展1次走出網點的現場宣傳活動，共計3,063場次，其中進鄉村集市1,086次，進學校270次，進交易市場492次，網點搭展臺802次，其他進公司、進社區、進工地等413次，參與員工達7,000餘人次，宣傳對象超過21萬人次；
- 現場為公眾兌換殘損幣289萬元，其中10元及以下小面額殘幣71萬元。

加強鑒偽機具配置

- 2018年，採購符合《人民幣現金機具鑒別能力技術規範》行業標準的鑒偽機具1,342臺，其中2口紙幣清分機105臺、4口紙幣清分機29臺、8口紙幣清分機27臺、A類點鈔機1,181臺。

案例

反假貨幣宣傳活動

本行萬盛支行于2018年9月在所轄範圍內開展了主題為「防範假幣、保護自我，杜絕假幣、從我做起」的反假貨幣宣傳活動。建立反假義務宣傳站和現金服務點37個，義務宣傳員走村串戶傳授反假知識。本次活動共計宣傳28場次，支行13個營業機構56名員工參加宣傳，現場兌換殘幣34,010元，利用互聯網掃描反假小超人二維碼參與反假知識的答題4,859人次。



品牌保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定了《重慶農村商業銀行宣傳工作管理辦法》及《重慶農村商業銀行知識產權管理辦法》等內部管理制度，對全行的廣告宣傳和知識產權保護做出規範性指導，及時做好專利申報工作，注重知識產權的維護，以多角度維護企業品牌，提升整體宣傳合力，不斷強化品牌形象推廣。

為了提升創新發展能力，加快構建知識產權保護體系，本行通過對發明專利、外觀專利、軟件著作權等知識產權的提煉、撰寫、申報的全流程體系的持續完善，實現對本行不斷推出的技術應用、產品等創新成果的保護，構建具有本行特色的專利池，積極探索金融科技能力輸出模式。

明確知識產權保護職責

本行員工均有保護並監測本行知識產權使用的責任與義務，應將監測到的情況及時向知識產權管理部門反饋，共同維護本行知識產權。

建立知識產權保護機制

知識產權管理部門收到經監測發現的侵權行爲或收到侵權信息時，應及時採取適當的法律手段及相關措施制止侵權行爲，保護本行知識產權。

增強知識產權保護意識

承辦部門在創立品牌或進行相關工作時，須進行商標、專利或相關檢索，並進行知識產權專項分析，擬定自主知識產權保護目標，防止知識產權侵權。本行在申請商標獲得專用權之前，應謹慎使用和推廣，並在經營管理工作中慎重使用非屬本行的知識產權。對於權利來源不明的知識產權，應在查清相關權利人之後再決定是否使用，避免侵犯他人知識產權。

供應商管理

本行制定《重慶農村商業銀行採購管理辦法》《重慶農村商業銀行大宗物品採購委員會工作細則》《重慶農村商業銀行供應商管理辦法》等管理辦法，保證集中採購行爲的公開、公平、公正。供應商需滿足所屬行業不屬於「兩高一剩」行業、最近三年內各項經營活動沒有重大違法記錄、沒有出現違背社會責任的不良信息及生產安全等不良記錄等條件。

本行堅持「統一領導、集體決策、嚴格準入、動態管理、相互監督、資源內部共享、供應商庫優先使用」的供應商管理原則，從供應商入圍評定、採購組織實施、供貨服務驗收、供應商考核評價等環節落實供應鏈的流程化管理，確保供應鏈的每個環節均有章可循，有據可依。

本行強化提升供應商後評價水準，制定供應商服務後評價標準，堅持客觀公正、實事求是原則，通過量化各類指標，對供應商進行考核，將考核結果與付款情況相結合，落實供應商責任。對於未達到考核標準的供應商，我們採用延期付款、減額付款、商務約談、納入黑名單庫等措施，督促供應商提升服務質量及供貨水平。2018年，本行集中採購供應商審查覆蓋率爲100%。

完善制度建設

制定《採購人員行爲規範》，防範不正當採購行爲的發生。修訂並下發《大宗物品採購管理法律法規匯編》《重慶農村商業銀行採購管理操作手冊》及《採購標準文件模板》，規範全行採購行爲。

強化流程管控

根據「制度管人，流程管事」的原則約束採購各環節，制訂全行採購工作規範，明晰採購工作目標和工作重點，逐步優化工作方法，實現採購工作的標準化、規範化、流程化管理。

嚴控準入退出

按事項類別制定供應商準入退出標準，按項目類型建立供應商庫，並結合每類供應商綜合考評結果，對供應商服務質量實行分級管理。實行動態管理供應商庫，對供貨服務出現問題、考評服務得分不達標的供應商，及時對異常情況進行核查；對評價極差的供應商，將其納入黑名單庫，三年內不得參與本行供應商庫入圍採購。

建立採購臺賬

由專人負責供應商採購臺賬管理，加強採購管控，從不同維度收集整理供應商及各類採購項目信息，以滿足各類統計管理需要。

建設電子化採購平臺

加強電子化採購平臺建設，將採購全流程管理、供應商管理、合同管理以及內部電子商城等納入建設規劃。

責任管理

本行積極落實國家和地區的重大戰略，以社會責任為己任，服務經濟發展，提供優質金融服務，落實金融精準扶貧；堅持綠色運營，制定節能減排措施，推廣綠色金融信貸；促進社會和諧，根植地方服務大眾，助貧助困普及金融知識；與利益相關方緊密聯系，關注對方需求，聽取各方意見和建議，履行社會責任，加強企業責任管理，實現企業長期可持續發展。

落實「十九大」精神

本行深入貫徹落實黨的十九大精神，深度學習新時代堅持和發展中國特色社會主義的十四條基本方略，確保十九大精神落地見效，牢固樹立「四個意識」，充分發揮黨委領導核心和政治核心作用，深入推進全面從嚴治黨向基層延伸，切實抓好黨的建設工作，扎實推進「兩學一做」學習教育常態化和制度化，為全行轉型升級提供堅強的思想引領、組織保證、紀律保障和人才支撐。

責任文化

本行追求企業社會責任與可持續發展同步前行，以「成為具有良好價值創造力的商業銀行」為願景，以「根植地方，服務大眾」為口號，以「誠信，協作，創新，發展」為核心價值觀，服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會，主動承擔社會責任，不斷推進企業文化建設。



責任體系

本行積極承擔社會責任，持續加強社會責任管理，進一步健全社會責任組織體系，在董事會的領導下，由高級管理層具體負責，董事會辦公室牽頭配合，各部門和各分支機構、村鎮銀行及控股金融租賃公司共同協作，使社會責任工作的開展有序化、高效化。

責任融入

2018年，本行以經濟、環境、社會「三重底線」為理論基礎，依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，參考中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》編制指引以及全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》及金融服務業行業補充指南，對本年度本行在環境、經濟、社會三方面責任的亮點工作進行總結。同時，為確保社會責任工作高效有序、保質保量的進行，本行進一步完善了ESG指標體系，開展ESG專項培訓，以指導員工更深入地了解社會責任，保證ESG指標體系的落實。

2018年責任管理主要進展



實質性分析

爲了準確、全面披露運營管理相關信息，本行在香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求的基礎上，參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》，對標國際國內領先企業情況，對反映機構經濟、環境和社會重大影響及對利益相關方評價和決策有實質性影響的議題進行梳理、分類、篩選與排序，並邀請主要利益相關方代表對各項關鍵議題重要性進行評估，識別出利益相關方最關注的層面。



主要利益相關方對環境、社會及管治議題關注度分析圖

利益相關方溝通





員工



供應商和
合作伙伴



社區



公眾和媒體



環境

溝通機制

- | | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 員工溝通 工會 職代会 行務公開 企業文化活動 | <ul style="list-style-type: none"> 大額採購委員會 業務交流合作 | <ul style="list-style-type: none"> 金融社區服務 金融知識宣傳 社區公益活動 | <ul style="list-style-type: none"> 媒體信息披露 公益活動 | <ul style="list-style-type: none"> 經營活動 環保活動 政策信息披露 |
|---|---|--|--|--|

利益相關方訴求

- | | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 合理的待遇和福利 滿意的工作環境 良好的職業發展 | <ul style="list-style-type: none"> 公平的合作機會 誠信的約定履行 穩定的雙贏關係 | <ul style="list-style-type: none"> 共同的社區發展 和諧的社區關係 | <ul style="list-style-type: none"> 公開透明的信息披露 全面有效的企業公民履責 | <ul style="list-style-type: none"> 綠色的金融服務 持續減少能源消耗和碳排放 積極的環境保護 |
|--|---|--|--|--|

本行回應

- | | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 保護員工權益 提升企業文化 建設員工隊伍 | <ul style="list-style-type: none"> 堅持責任採購 服務客戶「走出去」 | <ul style="list-style-type: none"> 幫助貧困地區 普及金融知識 熱心社會公益 | <ul style="list-style-type: none"> 及時客觀的信息披露 踐行經濟責任，助力富民興渝 踐行環境責任，打造綠色銀行 踐行社會責任，共建共享和諧 | <ul style="list-style-type: none"> 綠色信貸 綠色服務 綠色運營 綠色公益 |
|--|---|--|--|--|

主要榮譽

榮獲第二屆中國零售金融創新·實踐大獎「十佳農商行零售銀行」
《零售銀行》雜誌

榮獲2017年度農村合作金融機構「支農支小服務示範單位」稱號
中國銀行業協會

榮獲「債權融資計劃業務銳意進取獎」

北京金融資產交易所

榮登「2018年中國銀行業協會100強榜單」第21位，居全國農商行和中西部銀行首位

中國銀行業協會

榮登「2018重慶企業100強」第14位，「2018重慶服務業企業100強」第4位

重慶市企業聯合會、重慶市企業家協會

榮獲2018第十二屆年度金融價值榜「年度金融貢獻獎」，「年度服務銀行」，「年度農村金融服務獎」

重慶日報報業集團、重慶都市傳媒集團、重慶晨報

榮登「2018中國企業500強」第372位，「2018中國服務業企業500強」第134位

中國企業聯合會、中國企業家協會

榮登「2018年度全球銀行品牌價值500強」138位，全國銀行21位

英國品牌評估機構
Brand Finance

「科技型企業助保貸」榮獲「2017年服務小微五十佳金融產品」稱號

中國銀行業協會



榮獲2018年度財經風雲榜「年度影響力銀行」，「年度小微企業金融服務機構」，「年度普惠金融銀行」，「年度金融扶貧銀行」，「年度優秀手機銀行」，「年度優秀服務理財產品」

華龍網

獲評「2017年全國銀行業理財信息登記工作杰出單位」

銀行業理財登記托管中心

獲評「2017年度金牛理財銀行獎」；本行「江渝財富天添金」榮獲「2017年度金牛理財產品獎」（封閉式產品）

中國證券報·金牛理財

獲評2017年度全國公家品牌評選「財富管理金融機構100強」，「農商銀行品牌認知度100強」，「金融機構公眾品牌認知度100強」

中國金融網

榮登「2018全球銀行1000強」第150位，在入圍中資銀行中排名第21位

英國《銀行家》雜誌

榮獲「2017年中國銀行業最佳綠色金融獎」稱號

中國銀行業協會

榮獲2018年度「核心交易商」稱號

全國銀行間同業拆借中心

榮獲2017年度「最具社會責任金融機構獎」，「社會責任精準脫貧獎」，「社會責任特殊貢獻獎」

重慶市銀行業協會

榮獲2018中國商業銀行競爭力排名2017年度「最佳風險管理農商行」

中國銀行家

榮獲2018年金融業（重慶）金鼎獎「2018年度優秀金融科技銀行」「2018年度普惠金融先進金融機構」「2018年度服務民企突出貢獻銀行」

重慶日報報業集團、重慶商報

榮獲「2018年度金企鵝獎」，「2018年度普惠金融獎」，「2018年度重慶市優秀移動金融」

騰訊·大渝網

助力經濟增長 服務國計民生

- ◆積極落實國家戰略
- ◆大力推動小微成長
- ◆持續推動經濟轉型
- ◆全面服務保障民生
- ◆全力支持三農發展

2018年，本行積極貫徹國家宏觀調控政策，推動國家及地方戰略落地，助力產業轉型升級，持續調整信貸結構，以支持零售、小微、「三農」、民營企業為重點，優化增信手段，大力發展「三農」金融服務，建立小微企業專營體系，提升服務實體經濟質效，切實履行企業責任，全重推進富民興渝。



積極落實國家戰略

2018年，本行在國家戰略的指引下，對「一帶一路」相關項目開通綠色通道，大力提升業務開展靈活度，支持內陸開放高地建設，提升「渝新歐」大通道作用，關注軍民融合、脫貧攻堅等方面的銀企合作機遇，加強營銷進度管控，推動重點項目落地，實現綜合化經營。

加大重點戰略投入

本行在支持「一帶一路」戰略中充分運用人民幣跨境業務政策，發揮本外幣一體化營銷優勢，依靠信貸支持促進國際結算，截至2018年末，本行客戶與「一帶一路」國家的跨境人民幣結算超過2.1億元人民幣，與「一帶一路」國家的貿易收付匯超過5.8億美元。

本行積極貫徹落實國家打造南向通道的戰略，多方位開展對南向通道企業的信貸支持，加強對南向通道物流和商貿企業的甄別營銷；多模式建設南向通道企業融資「綠色」通道，創新融資產品，豐富融資方案；多地域開展同業合作，探索合作共建南向通道。

案例

果園港二期建設項目

重慶港主城港區果園作業區是國家發改委、交通運輸部、重慶市人民政府重點規劃建設的第三代現代化內河港區。本行緊密圍繞「一帶一路」和「長江經濟帶」發展戰略，對果園港建設周期長、資金需求量大和融資成本要求低的客觀現狀，為其「量身定制」了金融



服務方案，實施最優的貸款利率和最長的貸款期限，為果園港建設的多個項目進行授信支持。如：對國投重慶果園港港務有限公司授信8.5億元，用于流動資金周轉及「重慶港主城港區果園作業區二期工藝設施功能區項目」建設；對重慶港務物流集團有限公司本部授信6.85億元，用于流動資金周轉以及果園作業區二期擴建工程配套倉儲設施項目。

案例

支持「南向通道（陸海新通道）」建設

為響應渝、桂、黔、隴、青等五省共同簽署的中新互聯互通項目南向通道共建機制，支持上述省市深度融入「一帶一路」經濟帶，打通中西部內陸與南部沿海、東南亞地區的物流貿易通道，助推中西部地區聯動發展新格局。2018年6月29日，本行聯合廣西、貴州、甘肅地區農信社，共同簽署《多方業務合作協議》，在產品、渠道、信息科技和管理等多個方面，共同支持「南向通道」建設。



加強優質企業引進

2018年，本行進一步開拓國際業務市場，優化國際業務產品結構，全面促成企業開立人民幣國際證，為其有效規避匯率風險，優化資本金結匯流程，為客戶量身設計資本金服務方案，為外商來渝投資企業提供優質高效金融服務。

案例

開立人民幣國際證

理文衛生用紙主要原材料為紙漿，部分原材料依賴于進口，年進口量超過5,000萬美元。由于人民幣兌美元匯率波動加劇，企業接受本行建議，于2018年下半年嘗試使用跨境人民幣結算，以有效避免匯率風險。最終，本行促成理文衛生用紙與供應商「FIBRIA」達成以人民幣開立國際證的一致意見。自2018年6月至2018年12月，理文衛生用紙在本行已累計開立人民幣國際證2.09億元，有效規避了匯率風險。鑒于本行提供的優質服務，理文衛生用紙將本行確定為主要結算銀行，在本行結算占比已超過95%。



引進優質企業

重慶輝聯補程國際物流有限公司（以下簡稱「輝聯補程」）由重慶補程物流有限公司聯合新加坡輝聯集團有限公司、新加坡斐格瑞集團共同組建。2018年上半年，輝聯補程第一批2,000萬美元資本金匯入本行并在本行辦理結匯。按照服務方案，本行對該筆資本金提供了意願結匯、結匯匯率優惠、支付結匯審核等一系列便利化措施，讓客戶切實體驗到本行高效便捷的優質金融服務。

加速國際業務創新

2018年，本行在國際業務方面成功推動六項產品首發落地，為業務發展增添動力，客戶服務能力顯著提升。

- 落地全市首筆「陸海新通道」進口開證業務，實現海鐵多式聯運信用證結算的創新突破。
- 落地本行首筆跨國公司外匯資金集中運營管理業務，成為重慶首家辦理該前沿業務的地方法人銀行。
- 落地本行首筆代客外匯遠期售匯業務，成為重慶唯一有資質辦理代客外匯遠期結售匯業務的地方法人銀行。
- 落地本行首筆跨境人民幣項下出口發票融資業務，創新了本行跨境人民幣業務融資模式。
- 落地本行首筆非銀拆借業務，進一步豐富資金運營渠道。
- 落地本行首筆「支農」跨境融資業務，為豐都恒都食品公司降低融資成本，拓寬融資渠道，是國際業務支持「鄉村振興戰略」的成功案例。

落地全市首筆「陸海新通道」進口開證業務

為充分利用中新互聯互通項目合作機制，推動「陸海新通道」熱點業務領域的金融服務和創新能力發展，本行於6月初選定重慶某平行進口車進口商辦理了全市首筆「陸海新通道」項下平行車進口開證業務。為此，本行積極與迪拜當地多家銀行溝通協調，力促雙方達成「陸海新通道」項下信用證結算合作模式。經反復磋商，最終幫助重慶平行車進口商首次通過「陸海新通道」成功進口整車，為客戶今後利用「陸海新通道」大規模進口平行車、降低運輸成本和時間成本奠定基礎。

該創新業務是「陸海新通道」項下金融服務創新的一次成功探路，業務的成功辦理受到全市同業及中新管理局的高度關注，並得到重慶日報等主流媒體積極報道。

創新產品為客戶有效規避風險

本行於2018年初獲得代客遠期結售匯資質並成功推出相關產品，通過合理設計產品組合，幫助多家進出口業務客戶鎖定了遠期匯率，規避市場風險引起的財務成本波動。某進口業務客戶在本行指導下，及時與本行簽訂代客遠掉期協議，針對押匯款項逐筆鎖定遠期匯率。此舉解除了匯率波動給客戶帶來的壓力，有效規避匯率風險，同時也提高了客戶財務管理效率。

持續推動經濟轉型

2018年，本行借助重慶舉辦「智博會」的機遇，了解新興產業發展融資需求，搭建投聯貸平臺，調整優化行業信貸結構，多維度支持企業創造出更多的優質資源供給，為更好的服務產業轉型升級奠定基礎。同時，本行秉承「根植地方、服務大眾」的理念，針對民營經濟需求，加大產品創新力度，優化擔保措施，全力支持民營企業發展。本行還持續優化資產負債結構，增強服務實體經濟能力，滿足實體經濟多樣化的融資需求。

助力新興產業繁榮

2018年，為契合供給側結構性改革，本行制定了新能源汽車、通信設備製造業、電子元件製造業、環境保護專用設備製造業等新興工業行業投向指引，提出「總體支持，差异化授信」策略，支持產業轉型發展，推動地方產業結構調整升級，同時推出多種國際業務產品，幫助企業打通資金流轉渠道，提高結算效率。截至2018年末，本行支持「6+1」支柱產業企業844戶，投放貸款458.37億元，支持戰略性新興產業企業60戶，投放貸款94.47億元。

助力醫藥企業發展

重慶智飛生物製品股份有限公司2002年投入生物製品行業，專注疫苗的研發生產，在研疫苗產品多達16款，2017年起獨家代理美國默沙東四價、九價宮頸疫苗，逐漸發展成為疫苗領域龍頭企業之一。本行對智飛生物授信進口信用證，助推代理業務健康穩定發展；對關聯的疫苗研發平臺智翔金泰發放醫藥研發貸款，推動其惡性腫瘤疫苗的臨床研發，幫助其打造優質的研發基礎。



扶持民營經濟發展

本行依據監管政策要求，強化民營經濟資源配置，建立專項額度匹配機制，將民營經濟納入分支機構考核指標體系，提供差异化融資方案組合，鼓勵對優質民營企業的授信和投放；同時科學制定有利于民營企業的貸款利率及收費標準，切實幫助民營企業降低融資成本。本行還建立了民營企業白名單，對名單內民營企業實行「綠色通道」，加快審批效率，加大扶持力度。2018年，本行支持民營企業貸款餘額972.9億元，約占全市總額17%，占本行對公貸款餘額約40%，處于全市支持民營企業領先水平。

案例

九龍坡支行支農創投貸款

重慶雲瑞肥業有限公司是一家集生產和銷售復合肥、有機肥、有機無機混合肥及其他各類單肥的產銷結合型企業。本行九龍坡支行了解到該企業由于投資新廠，同時企業進入銷售旺季，訂單量大幅增加，資金流動較困難，急需資金500萬元左右用于購買原材料，迫切需要銀行提供適合企業的金融產品進行支持。經過與重慶市農業擔保有限公司的聯合調查，針對該企業提供的相應抵押物做反擔保，重慶市農業擔保有限公司為其提供信用貸款150萬元，該支行匹配支農創投貸款350萬元，滿足了客戶的急迫需求。

支持實體經濟壯大

2018年，本行積極配合融入國家對外開放和區域發展戰略，將服務實體企業納入重點工作，傾力支持三大港口、國家級保稅區、沿江優勢產業群等實體經濟建設。

案例

支持實體產業發展

重慶大江美利信壓鑄有限責任公司是本行支持的製造型實體企業，長期服務于世界500強企業，并于2017年入圍華為全球供應體系。本行與其建立合作以來，有效促進客戶資金周轉，降低客戶融資成本，扶持企業不斷發展壯大，公司逐步發展成爲集汽車零部件、通信設備爲一體的知名企業。



全力支持「三農」發展

本行認真貫徹落實黨的十九大精神，積極助力鄉村振興戰略落地，大力發展「新三農」金融服務，推動農村地區經濟轉型發展，改善農村地區金融服務環境，消除農村地區金融服務空白，將普惠金融、金融扶貧與金融知識教育相結合，開展「資金扶持+政策支持+創業服務」的「三位一體」金融服務，推進多方合作模式，推動全行鄉村振興專管機構建設，爲農業農村發展提供全方位的金融服務。截至2018年末，本行涉農貸款餘額1,534.23億元，比年初增加72.76億元。

支持「三農」的網點機構數量

■ 單位：個



加強「三農」管理機制建設

本行將「鄉村振興」納入全行發展戰略，設立「三農」業務管理部門，優化貸款流程，實施向「三農」金融業務傾斜的考核激勵政策，激發內生動力，全力建設「三農」金融服務機制。

強化管理 引領發展

設置專業委員會，成立「服務鄉村振興戰略工作小組」，出臺〈關於加大金融支持力度助推鄉村振興的指導意見〉。

深化支農 體制建設

總行業務部門設立農業產業化中心、農戶金融服務中心，將主城區以外的31家分支行定位爲「三農」業務支行，在農村地區選點設立100個鄉村振興專管機構。

優化「三農」 業務流程

優化業務管理辦法和操作規程，下放審批權限，簡化業務流程，推行限時辦理，提高服務效率。

細化考核 激勵政策

考核標準從單一考核涉農貸款，調整爲同時考核涉農貸款、普惠型農戶經營性貸款、普惠型涉農小微企業貸款等多種貸款。

完善「三農」服務渠道建設

2018年，本行持續優化豐富農村金融服務渠道，搭建了物理網點、電子渠道、便民服務點、流動服務、互聯網平臺等「五位一體」的服務渠道，形成了「鄉有網點，村有服務，家有手機銀行」的多層次、多渠道金融服務體系。截至2018年末，本行在縣域有1,461個網點、3,525臺自助服務機具、531個農村便民服務點、185個定時定點服務點、3臺流動服務車、659.16萬戶手機銀行用戶。

農村網點改造

結合農村地區客戶需求和網點實際，調整優化支農服務型網點功能分區及配置，提升農村客戶金融體驗。

服務機具優化

提高存取款一體機投放占比，積極布放智能綜合櫃臺及新型農村便民自助終端，不斷提高金融服務便捷性。

電子渠道創新

優化完善手機銀行服務功能，推動農村金融服務由「最後一公里」到「最後一步路」。

推進「三農」金融服務創新

本行堅持以「三農」客戶為中心，創新推出農村「三權」抵押、農村建設用地復墾、農家樂經營、農民工返鄉創業等多款「三農」信貸產品，形成從農戶到農村各類市場主體、從傳統存貸匯到新型投融資的全面覆蓋、形式完整的產品線。本行鼓勵各區縣分支行因地制宜，在總行創新「三農」通用金融產品的基礎上，創新適合當地的特色金融產品，有效助推地方經濟發展。

推行「三社」融合模式

通過供銷社、信用社（農商行）、農民專業合作社「三社」相互支持、融合發展，助推構建現代農業產業體系、生產體系、經營體系。

創新優化信貸產品

推出「支農創投貸」，採取財政專項資金股權投資與本行貸款發放相結合的方式，支持涉農企業及農民合作社等新型農業經營主體創新發展，優化「美麗鄉村」住房貸款產品，幫助農村居民改善人居環境。

加大金融科技創新

積極配合政府「互聯網+現代農業」行動，助力農產品進城入市、工商產品下鄉進村，打造「江渝惠電商扶貧專區」及江渝微商城「鄉村振興專場」。

案例

潼南支行支持生態農業

潼南是全國無公害農產品（蔬菜）生產基地，是中國西部綠色菜都。本行潼南支行始終堅持履行服務「三農」本職，始終圍繞全縣生態優先綠色發展的理念，加大金融助推全縣生態農業發展。重慶市農龍生態農業發展有限公司於2008年10月進駐潼南，本行潼南支行關心並支持其發展，10年間累計發放貸款近1億元，目前，該公司已發展成集蔬菜種植、物流配送、旅遊觀光為一體的綜合性全產業鏈農業企業。



案例

城口支行支持改善農村生態環境

本行城口支行積極踐行鄉村振興戰略，通過使用特色信貸產品發放「大巴山森林人家貸」「支農創投貸」等，支持鄉村旅遊發展，促進實現農文旅深度融合。嵐天鄉隸屬重慶市城口縣，位於國家級自然保護區——大巴山自然保護區的核心區域，村民聶方雄計劃在景區內發展農家樂及民宿，但面臨民宿建房標準高，投資成本大的困境，本行城口支行修齊分理處向他推薦了「支農創投貸」，為聶方雄融資到150萬元，解決了其資金問題。目前，聶方雄經營的農家樂已成為嵐天鄉規模最大、接待能力最強的星級農家樂。



案例

南川支行支持農業專業合作社轉型升級

重慶市南川區騰春蔬菜專業合作社位於重慶市南川區大觀鎮金龍村4社，是一家改變傳統的低廉農產品模式，走向農產品精品化和特色化的新型綠色農業專業合作社。2018年10月，本行南川支行主動銜接市農擔公司提供擔保，發放一二三產業融合貸款30萬元，為其發展提供了有力保障。通過該支行的金融扶持，合作社生產經營不斷壯大，已成為重慶市場絲瓜類產品的金字招牌，解決當地常年就業70人，得到區主管部門、當地政府、村委、群眾的支持和認可。據統計，南川支行已累計投放一二三產業融合貸款4,420萬元，共計支持162戶，大力支持農業專業合作社轉型升級。



北碚支行支持綠色園林產業擴大規模

重慶雅森園林景觀設計工程有限公司（以下簡稱「雅森園林」）成立於2009年，公司緊跟區域農業優勢，發展特色苗木業，經過近10年的發展，成為北碚區較有名氣的專業園林公司。2018年，雅森園林想擴大規模，建設自己的苗圃，但由於本身規模不大，融資難，且又沒有多餘的擔保物，造成經營資金短缺；本行北碚支行在得知該情況後，積極與雅森接洽，向其發放流動資金貸款，融資後的雅森園林發展較好，已擁有一個現代農業生態示範區、兩個大型特色花木種植基地和四個苗圃。



長壽支行積極推動三社融合

重慶市長壽區標杆養雞股份合作社是一家集飼料、生產、養雞平臺建設、蛋品回收及有機肥的生產與銷售為一體的新型農民養殖股份合作社。2018年5月29日，重慶市供銷合作總社與重慶農村商業銀行在長壽區雲臺鎮清邁良園簽訂「三社」融合發展戰略合作協議，為標杆養雞股份合作社授信670萬元。通過本行長壽支行的金融支持，合作社生產經營不斷壯大，帶動周邊1,020餘戶養殖戶生產銷售，每戶農戶年平均增收8,500元，促進農民工就近就地就業、增收致富。



大力推動小微成長

本行針對小微企業融資「短、小、頻、急」特點，建立了多層次、全覆蓋的小微金融服務網絡，充分運用大數據和互聯網技術，制定全流程的限時辦貸制度，延伸金融服務觸角，滿足小微企業客戶差異性金融需求，及時為小微企業客戶提供專業便捷的金融服務。

2018年，本行充分發揮小微專營支行的「試驗田」作用，建立小微企業專營服務機制，規範小微企業專營支行管理，持續加強業務指導，促進專營支行業務合規運行，搭建學習交流平臺，加強對分支行的業務培訓，提升專營支行的服務能力。截至2018年末，本行共有小微企業金融服務專營機構14個，小微企業金融服務合作機構超過80個，小微企業金融服務專營機構貸款餘額為85.78億元，小微企業金融服務專營機構貸款戶數量為5,771戶。

打造全面小微體系

本行秉承「因客戶而變，因市場而變」的產品設計理念，持續跟踪客戶需求及市場變化，不斷創新產品，打造全生命周期的「商易貸」小微企業貸款產品體系，包括傳統抵質押的「經典易貸」，信用類的「信用易貸」，以及特定行業、客群、場景量身定制的「特色易貸」。該產品體系有效覆蓋小微企業創業、成長、成熟各個階段，形成良性的客戶孵化及培育機制，滿足不同發展階段和不同行業類型的小微企業融資服務需求。

構建全面服務網絡

在總行層面，成立小微金融條線，進行統籌管理。
在分支行層面，設立專屬辦貸機構912個，配置小微客戶經理2,200餘人，設立14家小微企業專營支行。

合理下放審批權限

對於超出分支行權限的貸款，在總行授信審批部專門設立中小微企業中心，採用自動授信或走簽、會簽、會議審批等方式，提高審批效率。

建立限時辦貸制度

精簡節點，明確最長辦貸時限，為小微企業開辟辦貸的「綠色通道」，最快可實現1天內放款。

全力推進科技創新

開發「自動續貸」「隨借隨還」及「自助續貸」等系列服務，免去人工調查、審查、審批等多個環節，實現多個業務手機一鍵操作，有效提升客戶體驗度和辦貸效率。

完善小微產品服務

2018年，本行繼續加大創新力度，加強對外合作，針對市場反饋梳理流程、修訂辦法，進一步完善小微產品服務手段。

產品創新

- 創新推出「支農創投資」及「微型企業成長扶持貸款」產品。

服務完善

- 擴大科技企業知識價值信用貸款試點，在原6個試點區縣的基礎上，新增13個區縣納入試點範圍。
- 與農擔公司合作，加大「農村一二三產業融合貸款」投放力度。

制度修訂

- 修訂小微授信業務管理辦法、小微企業續貸操作規程、小微企業盡職免責辦法等產品制度，規範業務辦理流程和操作環節，確保業務合規運行。

推廣小微服務品牌

本行對小微產品包裝、宣傳的理念和方式進行創新，將「商易貸」細分為三大系列，印制宣傳折頁和海報下發各分支行，加大對商易貸等系列產品的宣傳力度。2018年，本行參加了中國銀保監會舉辦的「2018年一季度小微企業金融服務工作例會」和「金融支持小微企業發展座談會」，加強同業交流，共同促進服務提升。此外，本行「科技型企業助保貸」還榮獲中國銀行業協會「2017年服務小微五十佳金融產品」稱號，進一步提升了本行小微業務品牌形象和影響力。



案例

積極扶持小微企業

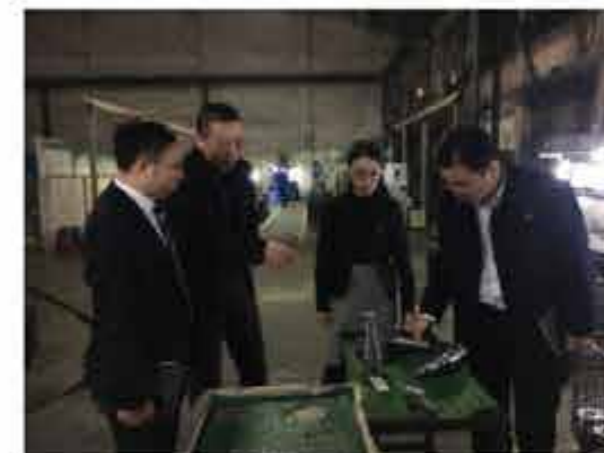
匯賢優策是一家致力智能化管理系統開發的專業化科技型公司，其主要客戶為西南地區各大院校。由於該公司是輕資產企業，缺少可用于擔保的有效資產，難以獲得融資，資金的短缺制約了公司的進一步發展。針對此情況，本行運用科技型企業知識價值信用貸款，極大地縮短了貸款審批時間，使該公司在較短時間內共獲得了240萬元信用貸款，解決了其燃眉之急，對該公司技術研發和產品推廣起到極大的支持作用。



案例

巴南支行為仲良機械發放「增信貸」

重慶仲良機械有限公司成立於2011年6月3日，主要生產汽車模具、衝壓件等汽車配件。該公司模具產品交付時間較長，而下游客戶均按進度付款，資金占用量往往較大。本行巴南支行走訪時了解到仲良公司急需資金400萬元購買原材料，可公司貸款抵押物價值不足300萬元。針對此情況，該支行邀請擔保公司介入，並聯合重慶市巴南區經濟和信息化委員會，從中小企業融資增信基金中提供了500萬元增信，最終為該公司發放「增信貸」1,000萬元，並承接企業原有600萬元他行貸款，不但滿足了企業的融資需求，同時政府給與補貼降低了企業的融資成本。目前，仲良公司經營穩定，銷售收入穩步增長。



全面服務保障民生

2018年，本行繼續落實國家產業政策，對醫療、教育、水電氣等民生領域行業優先進行信貸支持，重點拓展民生領域行業優質客戶和項目，確保增量貸款質量，不斷提高民生工作水平，用實際行動支持民生發展。截至2018年末，本行民生領域貸款餘額374.76億元，較年初增長38.16億元，增幅11.34%。

助力醫療事業發展

本行將具有品牌優勢、管理規範的公立醫院作為投向重點，適度支持具有品牌效應及專業實力強的民營醫院，關注醫療衛生體制改革、醫藥分家、藥品招標採購等制度變革對醫院收入總量及結構帶來的影響，防範醫療衛生行業信貸風險，保持貸款質量。截至2018年末，本行醫療衛生行業貸款餘額49.16億元，較年初增長8.65億元，增幅為21.35%。

案例

支持醫院擴建項目

雲陽縣第二人民醫院（以下簡稱二院）為適應雲陽縣內醫療衛生發展的需要，根據縣政府的規劃，將於2019年以前按照二級甲等綜合醫院的標準全面完成擴建升級。2018年8月，本行成功向其授信6,800萬元，用於項目擴建。該項目的發放體現了本行對基層衛生院的大力支持，切實解決二院目前業務輔助用房不足，服務功能不健全的問題，緩解周邊鄉鎮「就醫難」問題。



助力文教產業發展

2018年，本行確定教育行業為「積極支持行業」，實施「積極支持，優選客戶，加強管理」的總體信貸政策，加大對資金實力雄厚、專業實力強、政策支持力度大的公辦學校客戶的信貸投入，加強對品牌知名度高、持續經營能力強、事業規模呈增長態勢的專業培訓機構客戶的支持力度，推動地方教育事業發展。截至2018年末，本行支持教育事業貸款餘額32.05億元，支持文化產業貸款餘額22.30億元。

案例

永川支行支持高職院校擴建項目

重慶財經職業學院屬公辦高職院校，2018年其因建設「優質學院」，投入資金較多。了解到該情況，本行永川支行立即對該學院的貸款期限和分期還款計劃進行了調整，準備出資160萬元對該學院的教學系統和設備進行支持，以促進學院的發展。



助力安居保障工程

本行積極參與保障性安居工程類項目的信貸支持，優化資源配置，量體裁衣，為企業提供貼身的金融服務方案。截至2018年末，本行保障性安居工程貸款餘額119.31億元，其中，棚戶區改造貸款餘額118.37億元，公租房（含廉租房）貸款餘額0.94億元。

案例

大渡口區2018-2020棚戶區改造項目

重慶市大渡口區新晨發建設有限公司原從事大渡口區安置房、廉租房建設，2018年變更經營範圍為市政公用工程，並在棚戶區改造項目中通過競爭性磋商方式確定為大渡口區2018-2020棚戶區改造項目服務主體。隨着黨和國務院部署的2018-2020年棚戶區改造規劃開始實施，公司作為大渡口區棚戶區改造項目的實施主體業務量劇增，同時信貸需求增加。承接主體重慶市大渡口區新晨發建設有限公司自籌12,584.2萬元，申請本行貸款50,200萬元，本行對該項目授信50,200萬元，目前已支用完畢。



助力社保體系建設

本行作為重慶市唯一辦理城鄉居民養老保險的銀行，已在全市所有區縣開展城鄉居民養老保險代理業務，覆蓋面超過1,120萬人，各市、區縣財政及社會保障部門均在本行開立社會保障賬戶。本行積極創新服務模式，提升社保服務質量，自主開發移動POS、手機銀行等線上繳費渠道，配合社會保障部門有效防範人工代收存在的風險，有效解決了約128萬人城鄉居民合作醫療保險繳費問題。

促進綠色金融 履行環境責任

- ◆ 綠色信貸
- ◆ 綠色公益
- ◆ 綠色運營



綠色信貸

本行積極響應國家構建綠色金融體系的號召，大力支持綠色低碳經濟項目，將綠色信貸納入本行〈2016—2020年發展戰略規劃〉。2018年，本行成立綠色信貸專項小組，制定〈重慶農村商業銀行綠色信貸發展指引〉，從實施綠色信貸政策及機制保障等方面明確未來綠色信貸發展的方向和措施，對綠色信貸項目設置綠色通道，優先匹配信貸資源，給予額外利率優惠，積極支持其拓展融資渠道。此外，按照國家供給側結構性改革要求，本行嚴控「兩高一剩」行業貸款規模，實行環保標準「一票否決制」，對不符合環保要求的項目堅決不予準入。截至2018年末，本行綠色信貸餘額132.35億元，較上年增加18.1億元，增幅15.84%，主要投向領域為以水電、垃圾發電為代表的清潔能源行業，以及以污水處理為代表的環保行業。

案例 支持重慶垃圾處理項目

重慶三峰百果園環保發電有限公司專業從事重慶市第三垃圾焚燒發電廠項目的建設和運營工作。該項目為重慶市規劃建設規模最大的垃圾處理項目，項目投產後每年可減排CO₂約80萬噸。該項目建設時間緊、任務重。本行在了解項目情況後，鑒于該項目良好的經濟效益和社會效益，開辟綠色通道進行先行審批，向該項目授信18.2億元，將項目手續完善作為貸前條件。截至目前，本行已向該項目投放貸款1.88億元。



案例 支持風力發電廠投建項目

華能奉節風電有限責任公司成立於2016年3月，公司計劃在本節投建裝機11萬千瓦的風電場，投資總額9.79億元，是重慶市裝機容量最大的風力發電場。該項目屬清潔能源項目，為本行重點支持領域。本行對該項目在額度、期限、擔保、利率等方面給予最大優惠政策，授信金額7.5億元，占總投資的76.57%。項目建成後，預計年發電量可達2.3億千瓦時，年收入1.37億元；每年可節約標煤7.2萬噸，減少二氧化碳等污染物排放，將實現良好的社會效益和經濟效益。



案例

北碚支行支持天然氣技術開發

重慶聚祥燃氣有限公司成立於2016年9月，主營燃氣和天然氣經營，下游目標客戶為兩江新區範圍內新增的工業、商業用氣及分布式能源項目。2018年，為支持重慶聚祥燃氣有限公司建設，本行北碚支行向其授信26,000萬。



綠色公益

2018年，本行積極組織綠色公益活動，宣傳推動綠色公益事業發展，鼓勵員工主動參與環保志願者行動，切實踐行社會責任，為清潔家園、保護環境貢獻力量。

案例

城口支行積極踐行綠色公益活動

2018年2月22日，本行城口支行組織10餘名幫扶責任人到幫扶責任村左嵐鄉左岸村開展義務植樹活動，激發員工對參與環保的熱情，積極助力幫扶貧困村的生態環境建設，推進建設左岸村良好的村容村貌，改善農村人居環境，建設美麗宜居鄉村。



案例

雲陽支行宣傳「一分錢坐公交」活動

本行雲陽支行安排分理處組成綠色出行小組每日在公交站宣傳「一分錢坐公交」活動，同時，分理處大堂經理對來網點辦理業務的客戶宣傳綠色出行對環境的好處和對社會的影響。通過該活動，支行員工深刻認識到關注環保、崇尚環保的重要性，自覺綠色出行，為建設生態文明和打造環境優美家園貢獻力量。



綠色運營

本行重視綠色運營，關注節能環保，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定節能減排措施，進行綠色辦公環境改造，逐年加大環保投入；加大員工環保培訓力度，加強環境保護宣傳，積極響應國家低碳發展政策，降低廢氣和廢水排放，減少廢棄物產生，保持低碳綠色運營，踐行綠色環保社會責任。2018年，本行在經營中未發現對環境造成重大污染和影響的事項。



節能減排

- 遵守飲食業油煙排放標準，安裝靜電油煙淨化器等設備，油煙淨化後向室外排放。
- 衛生間使用感應水龍頭及感應衝水閥，有效減少水源浪費。
- 公務車輛的購置和更新嚴格遵循「保障公務、經濟安全、節能環保」的原則。
- 根據室外溫度變化而變化，實時控制風量大小，減少空調能源損耗。
- 限時淘汰現有落後產品設備，對新增設施設備優先採購節能、節水、節材產品。
- 減少辦公設備電耗和待機能耗，要求不辦公時不開啟辦公設備；對停用1小時以上的辦公設備，及時關閉設備電源；有省電模式功能的辦公設備，開啓省電模式。



綠色改造

- 大廈使用功能性電機，並採用變頻控制，有效節約電能。
- 電梯選型為節能型電梯，實施電能回收。
- 總行大樓使用節能LED燈，公共區域實現感應控制、時間控制。
- 總行大樓使用隔熱型玻璃幕牆，減少能源消耗。
- 機房採用先進冷熱通道技術，避免冷熱不均勻造成能源浪費。



廢棄物管理

- 辦公用品實行領用登記制度，控制支出，減少一次性用品的使用。
- 提倡雙面打印，減少打印量。
- 打印設備墨粉用完後，循環加碳粉使用，減低損耗。
- 鼓勵召開視頻會議，減少現場會議數量。
- 聘請有資質的第三方供應商對廢棄硒鼓墨盒、廢棄鉛酸蓄電池等有害廢棄物進行回收處理。
- 對使用量較大且可以重複使用的辦公用品循環使用。

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含重慶農村商業銀行股份有限公司總行¹及重慶市主城區分支行，其餘機構未來將適時加入統計範圍。

2018年環境類績效指標

1. 排放物²

指標	績效表現
二氧化硫 (噸) ³	0.002
氮氧化物 (噸) ⁴	0.05
溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) (噸) ⁵	21,532.80
人均溫室氣體排放量 (範圍一及範圍二) (噸/人)	4.70
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量 (範圍一及範圍二) (噸/平方米)	0.08
直接排放 (範圍一) (噸)	566.60
公車耗油 ⁶	353.48
設施用柴油 ⁷	3.76
天然氣	209.36
間接排放 (範圍二) (噸)	20,966.20
外購電力	20,966.20
有害廢棄物總量 (噸) ⁸	21.15
人均有害廢棄物總量 (噸/人)	0.005
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.00007
無害廢棄物總量 (噸) ⁹	162.19
人均無害廢棄物總量 (噸/人)	0.04
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.001

注：

1.總行統計範圍新增魚嘴數據中心，該中心于2018年10月驗收并投入使用。

2.由于機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含

辦公區域和機房。

3. 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

4. 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

5. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。

6. 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。

7. 設施用柴油指後備發電機耗用的柴油。

8. 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池、廢棄熒光燈管和打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。

9. 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤。其中總行、渝中支行、大渡口支行、沙坪壩支行、西永支行、九龍坡支行和渝北支行由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》進行了估算。

2. 能源及資源消耗

指標	績效表現
能源消耗總量（兆瓦時） ¹	34,745.02
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	7.58
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦時）	2,528.98
公車耗油	1,443.97
設施用柴油	14.30
天然氣	1,070.71
間接能源消耗（兆瓦時）	32,216.04
外購電力	32,216.04
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ²	13,679.56
日常用水消耗量（噸） ³	203,725.87
總行日常用水消耗量（噸） ⁴	61,942.00
人均日常用水消耗量（噸/人）	44.42
每平方米樓面面積的日常用水消耗量（噸/平方米）	0.71
紙張消耗總量（噸） ⁵	164.78

注：

1. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》中提供的有關換算因子進行計算，主要包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。

2. 本行總行外購電力消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的耗電量。

3. 日常用水包括自來水和中水。

4. 本行總行日常用水消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的耗水量。

5. 復印紙包括A4復印紙、A3復印紙和ATM憑條紙。

6. 包裝物數據不適用本行。

踐行社會責任 構建和諧社區

- ◆ 客戶服務
- ◆ 員工成長
- ◆ 社區責任



客戶服務

2018年，本行強化「以客戶為中心」和「服務創造價值」的理念，開展「服務品質提升年」活動，完善服務渠道，推動營業網點服務由「標準化」向「品質化」提升，實現客戶服務精細化、規範化管理，深化服務功能，確保服務質量，嚴格執行對客戶信息的安全保護措施，維護消費者權益，加強客戶體驗，全面提升金融服務水平。

完善服務渠道

2018年，本行全面開拓服務渠道，實施差异化、特色化的網點配置，科學規劃網點布局，加大自助機具投放，創新服務模式，為客戶創造更貼心的服務環境，持續優化本行機構結構和形象。

實現物理網點全覆蓋

截至2018年末，本行共有營業機構1,775個，實現重慶市38個區縣全鄉鎮物理網點全覆蓋，其中重慶市縣城網點1,461個。

新增定時服務網點

截至2018年末，本行新增定時服務網點8個，共有定時服務網點254個，有效提高機構營業時間靈活性，優化資源配置，節約人力成本，釋放生產效率。

推進便民金融服務

截至2018年末，在偏遠鄉鎮設立農村便民服務點531個，為農村客戶提供小額現金存取、查詢、轉賬、繳費、定期活期互轉等金融服務。

優化現有網點布局

2018年，本行重點推進實施56個機構升格、20個機構遷址重建規劃，提升組織靈活度和市場競爭力。

助力機具優化創新

完成智能綜合櫃臺及新型農村便民自助終端的採購及投放，開展自助櫃員機人臉識別取款業務試點。

完善自助設備建設

減少傳統自助設備投放總量，逐步提高存取款一體機投放占比，加大智能型設備投放力度。截至2018年末，本行共有自助設備4,854臺（取款機1,160臺、存取款一體機2,838臺、查詢機856臺），機具與網點數配比達到2.73:1。

本行在現有企業網上銀行、企業手機銀行、集團資金管理、個人網上銀行、個人手機銀行、「江渝惠」消費服務平臺、微信銀行等功能齊全、渠道豐富的電子互聯網金融體系基礎上，打通中國人民銀行大小額支付、超級網銀、同城支付、網關支付、第三方支付等多種支付結算渠道，並整合電子渠道系統，持續優化產品，提升客戶體驗，實現電子渠道精細化運營，增加客戶服務粘合力。2018年，本行的電子渠道服務交易替代率為92.89%，較上年末提高2.77個百分點。

小微版企業網銀建設

打造適合小微企業的網銀及手機銀行，實現小微版客戶手機銀行轉賬匯款、企業理財等功能，為小微企業提供高效、便捷、安全的資金結算服務。

江渝惠2.0上線

在本行原有O2O本地生活服務平臺的基礎上，圍繞用戶實際生活場景，進一步擴展商戶和服務內容，從體驗、引流、場景、運營四個方面出發打造一站式全方位生活服務平臺。

線下收單產品創新

推出「渝快付」聚合收單產品，為本行商戶提供支付寶、微信、移動金融等多種收單方式，填補本行業務空白，推出掃碼槍收單、特殊費率商戶入駐、多門店交叉管理等服務。

銀企直聯大客戶服務

持續推進各區縣交易中心招投標系統電子化，並為重慶醫藥集團、重慶鋼鐵集團等大客戶提供服務。

發揮移動展業優勢

移動展業平臺新增廣告宣傳功能，完成信用卡申請、村鎮銀行貸款申請等功能建設。

網絡支付業務合作

建立新一代網絡支付業務平臺，通過一點接入模式實現支付機構快速拓展。

客戶數 (萬戶)



交易筆數 (萬筆)



交易金額 (萬元)



提升服務品質

本行制定了《重慶農村商業銀行客戶服務中心投訴處理操作規程》《重慶農村商業銀行客戶服務中心工單處理規範》《重慶農村商業銀行投訴分析實施細則》《貸款類工單處理流程》《轉賬類工單處理流程》等一系列客戶服務制度和操作流程，對客戶服務人員的職責與權限、投訴處理流程及處理時限提出嚴格要求，完善投訴處理機制、加強客戶投訴管理，維護消費者權益。

- 加強投訴分析管理，建立投訴分析機制，對各類投訴事件發生的原因、應對措施、處理經過、處理結果進行總結評價，充分運用統計分析結果，結合案例倒查的方式，對產品服務、業務流程、內部管理等提出改進建議，提升營業網點投訴處理水平。

- 針對客戶來電投訴，設置投訴處理專席，負責對投訴客戶的安撫工作，並每月對投訴數據進行分析。

- 明確各相關部門在投訴管理、投訴受理、投訴處理和

投訴回復工作中的職能和職責定位。針對不同類型的投訴有特定的受理流程和處理環節，通過人工和系統的雙結合，將客戶的投訴真實、客觀、快速地反饋至相關部門，並在投訴處理後對投訴客戶進行跟蹤回訪。

- 建立投訴事前預防、事中控制、事後改善「三位一體」的長效運營機制，推進投訴分類標準實施。

- 及時處理各類投訴，高度重視監管部門轉辦的投訴案例，安排專人專崗督辦。

2018年，本行整體客戶滿意度99.77%，持續保持高水準；VIP客戶滿意度達99.88%，投訴處理滿意度高達100%。

保障營業安全

本行嚴格遵守《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）、《銀行自助設備、自助銀行安全防範要求》（GA745-2017）準則，高度關注應急管理體系的建設，制定並執行《安全保衛基本制度》《營業及辦公場所安全管理辦法》《突發事件應急預案管理辦法》《突發事件總體應急預案》等安全管理和應急管理制度，規範安全事故應急預案管理工作。為提升員工對緊急事故的應變能力，本行多次開展安全培訓和消防演練，增強員工安全保衛意識，掌握必要的逃生技能。2018年9月，在重慶市銀行業協會組織的「重慶市銀行業2018年安全防範技能大賽」中，本行榮獲「團體二等獎」和「實作演練二等獎」。

維護客戶權益

本行梳理了消費者權益保護制度，確立「綱領性文件+專項管理制度+若干產品管理辦法」的制度體系，對《重慶農村商業銀行消費者權益保護管理辦法》《重慶農村商業銀行投訴分析實施細則》《重慶農村商業銀行消費者權益保護宣傳教育管理辦法》《重慶農村商業銀行服務價格信息披露管理辦法》等規章制度和辦法組成的制度目錄進行完善，確保消費者權益保護工作有章可循。

本行明確在產品設計開發時，產品研發部門必須提出消費者權益保護措施；在產品立項及驗收審批中，必須交由消費者權益部門作出專項消保審查意見；在產品和服務推介銷售時，必須揭示風險，向消費者充分披露產品信息、服務信息及經營信息等重要事項，消除金融消費者與金融機構之間的信息不對稱，充分維護金融消費者知情權，切實保護消費者合法權益。

為保護客戶信息安全，本行制定了《重慶農村商業銀行數據安全管理辦法》《重慶農村商業銀行信息系統分級保護管理辦法》等制度辦法，建立了個人金融信息數據報告內控機制和分級授權管理機制，引入虛擬技術保護客戶敏感信息，要求相關信息數據的使用提取必須經過行內有權人員的審批、使用加密設備存儲、雙人操作等規範確保客戶信息數據安全。

完善消保機制體制，夯實消保工作基礎

- 完善消費者權益保護工作組織架構，建立全行消費者權益保護工作聯系人機制，強化產品入市流程管控，細化產品信息披露，加強消費者權益保護績效考核。

踐行客戶服務舉措，提升客戶服務水平

- 完善營業場所、自助機具設備、服務熱線等方面的無障礙設施建設和改造，更好適應特殊群體日常金融服務需求。
- 拓寬客戶服務評價反饋渠道，及時處理客戶意見，了解本行營業網點服務情況。

強化員工行為管理，樹立權益保護理念

- 制定《重慶農村商業銀行員工行為管理辦法》，嚴格員工行為管控，杜絕銀行員工利用從業身份從事非法集資以及其他非法金融活動。
- 加強員工法制、消費者權益保護教育及培訓，不斷強化員工的合規意識和風險防範意識。
- 開展三期金融消費者權益保護專題培訓，提升行內投訴處理人員工作素養。
- 開展「銀行業監管與消費者權益保護徵文」活動，提升從業人員消費者權益意識和能力。

規範服務價格收費，維護客戶合法權益

- 制定《重慶農村商業銀行服務價格信息披露管理辦法》，落實服務收費價格公示提示，規範服務價格管理、健全服務價格管理體系。
- 大力整治以貸轉存、存貸掛鉤、以貸收費、浮利分費等違法違規行為，嚴格落實服務價格相關政策法規。

提升科技管理水平，夯實消保工作基礎

- 將消費者權益保護工作納入內控合規管理系統統一管理，通過信息化手段提高消費者權益保護信息匯總和分享效率。

完善「雙錄一區」建設，切實防範不當銷售

- 建立「雙錄一區」檢查機制，明確檢查重點及檢查頻率，強化雙錄設備管理，規範雙錄流程。
- 對原「雙錄」櫃面交易進行梳理，將風險測評環節的錄音錄像與櫃面風險測評結果的錄入進行「硬約束」。
- 對「雙錄一區」的規範操作籌備拍攝視頻，用於分支機構教學示範。

消費者權益保護工作舉措

黔江支行幫助客戶找回遺失資金

2018年4月22日，鄧先生在本行黔江支行舟白分理處辦理存款業務，發現遺失了5萬元，向分理處求助。該分理處立即調閱監控，找尋線索，發現一摺面額為50元的現金掉落在等候椅下，被另一客戶「順手牽羊」。由于拿走錢的客戶沒在分理處辦理業務，無法直接獲取客戶信息，于是分理處與保衛監察部兵分兩路，到周邊去了解情況，同時積極與各村委及當地派出所聯系，經過多方面的協調配合，客戶于2018年4月26日在該分理處員工的陪同下拿到了失而復得的現金5萬元。



員工成長

本行堅持人才強行戰略，積極探索戰略性謀劃、開放式選拔、精細化管理和系統化培養的新思路新路徑，員工結構不斷優化，隊伍素質明顯提升，實現員工與企業的共同成長。截至2018年末，本行共有員工15,688人，其中男性員工7,940人，女性員工7,748人。

員工權益

本行堅持以人為本，堅信保障員工合法權益是企業穩定發展的基礎，致力於構建和諧勞動關係，提供合理薪酬福利，完善社會保障體系，保障員工合法權益。

構建和諧勞動關係。本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》等國家勞動法律法規，制定《員工行為管理辦法》等制度措施，依法與員工訂立勞動合同，實行全員合同制管理，規範勞動合同訂立、履行、變更、解除、終止等行爲。本行平等對待全體員工和應聘者，嚴禁性別歧視、民族歧視、宗教歧視等不平等行爲，禁止僱傭童工和強制勞動，尊重每一位員工，與全體員工建立合法、合規、和諧的勞動關係。至今爲止，本行未發現存在僱傭童工或強制勞工的情況。

保障員工權益福祉。本行建立健全薪酬、休假、考勤等規章制度，保障員工勞動報酬、社會保險、休息休假、勞動保護等權利，構建統一薪酬制度，建立補充醫療保險制度，持續完善福利體系。本行切實推進企業民主管理，對涉及職工切身利益的重大問題，必須經職代會審議，加強行務公開，保證員工依法行使知情權、參與權、表達權和監督權。

員工發展

本行認真貫徹科教興市和人才強市戰略行動計劃，大興識才、愛才、敬才、用才之風，努力營造「近悅遠來」的人才發展生態。

開放視野 引進人才

堅持「校招+社招」「公開招聘+獵頭搜尋」，堅持協議薪酬、按年簽約、單獨考核等多措并舉，市場化引進專業人才，爲推動轉型發展提供人才支持。

搭建平臺 培養人才

新設金融創新、大客戶、金融市場業務管理、直銷銀行、資產經營管理等部門（業務團隊），選拔行內優秀管理人員及高學歷人才進行重點培養，優化「先總行、後分支行」培養模式，推進管培生輪崗培養。

改革導向 發展人才

推行等級行改革，開展部分支行行長公開競聘，營造「講業績、比貢獻、憑實力」的良好氛圍，完善日常考察、年度考核、三年任期考核的「三位一體」考評體系，推進職位體系改革，形成能上能下、能增能減機制。

2018年，本行堅持「請進來+走出去」「線上+線下」「現場+視頻」「總行+條線+分支機構」等培訓方式，累計開展各類線下培訓2,116期、參訓15萬人次，不斷提升員工素質。

管理人員培訓

以「主會場現場培訓+分會場視頻培訓」的方式，舉辦「大講堂」15期，參訓3萬餘人次。啓動新一輪基層幹部「三年輪訓」，2018年舉辦培訓5期、參訓750人次。

新進員工培訓

對社招新員工，以企業文化、合規意識、風險防範意識爲主，按季滾動開展輪訓；對校招新員工，邀請專家、總行部門總經理、分支行行長等擔任講師，開展封閉式集中培訓。

業務骨幹培訓

以執行力提升和創新力開發爲重點，由各條線、各單位從管理能力、營銷技能、從業資格、櫃面操作、業務及產品知識等不同角度，開展線下業務技能的培訓1,600餘場次，推進員工專業知識結構優化更新。

案例

為思想「充電」 為轉型「賦能」

為貫徹落實「全黨來一個大學習」要求，本行創新推出管理人員培訓「大講堂」，邀請全國知名講師、專家、學者，採用「主會場現場培訓+分會場視頻培訓」的方式，開展涵蓋宏觀經濟形勢及政策解讀、金融創新、業務管理、風險管理、管理藝術5大板塊內容的培訓，培訓每周1期，共15期，每期利用業餘培訓2小時。總行領導，全行高、中層管理人員，業務骨幹等3萬餘人次參加培訓，使員工感受到了較高品質的學習體驗。

員工關愛

本行重視員工身心健康，根據員工需求，定期組織員工體檢，開展心理諮詢，幫助員工放鬆壓力；積極開展各類團隊文化活動，組建籃球、足球、羽毛球、游泳等興趣小組活動，豐富員工業餘生活，增強團隊凝聚力，培養員工健康向上的生活情操；組織技能比武競賽，展現員工風采，激發員工工作熱情；開展走訪關愛行動，堅持幫扶救助困難員工，給員工送去溫暖，讓員工切身感受到企業的關懷，持續增強員工歸屬感。

案例

女職工插花藝術活動

在「三八」國際勞動婦女節來臨之際，本行總行工會組織開展插花藝術活動。總行各部室的女職工代表在花藝師的指導下，大家親自動手，充分發揮想象力和創造力，現場親自完成了插花作品；對仍然堅守崗位的女職工，總行工會為每人送上一籃鮮花，帶去節日的問候和祝福。



案例

職工運動會

2018年，本行舉辦了第四屆職工運動會，全行分4個片區舉辦預選賽，42家分支機構和總行機關代表隊的2,000餘名職工參加11個大項、22個小項的角逐，最終530名運動員進入總行決賽，增強了單位凝聚力，營造了奮進向上的氛圍。



案例

打造特色機關走廊文化

2018年，本行榮昌支行以精心打造圖文并茂的走廊文化為切入點，全面統籌，整體規劃，以部門展板、企業文化視窗、黨建宣傳、電梯燈箱宣傳、過道宣傳等設施為載體，宣傳黨的政策、嚴明工作紀律、展現部門風采、搭建宣傳平臺，將原本「悄無聲息」的機關走廊變成了「有聲有色」的文化家園。



社區責任

本行積極履行社會責任，滿足社區群眾公共服務要求，開展金融知識宣傳活動，積極參與社區公益，踐行精準扶貧，堅持服務社會、回報社會，為推動社會可持續發展貢獻力量。

落實精準扶貧政策

本行堅持「三位一體」扶貧理念，貫徹落實扶貧攻堅政策制度，制定精準扶貧實施方案，出臺精準扶貧工作規則，培養脫貧攻堅隊伍，創新扶貧信貸產品，圍繞深度貧困鄉鎮進行產業扶貧、定點幫扶，支持貧困區縣快速發展，保證金融扶貧資源到位。截至2018年末，本行精準扶貧貸款餘額79.7億元。

定點幫扶

組織分支行推薦100名以上深度貧困鄉鎮人員到本行合作的三方公司或當地農業企業、專業合作社就業，實施集中採購，對接幫扶貧困鄉鎮當地品牌，將貧困戶農產品選定為食堂定點採購物資，建立長效扶貧合作機制。

組織保障

高級管理層下專設「三農及扶貧金融服務委員會」，成立精準扶貧領導小組，負責全行脫貧攻堅工作的政策支持、產品支持和流程支持。

錘煉隊伍

按照「培養鍛煉過硬的脫貧攻堅幹部隊伍」總體要求，重點強化扶貧人力支撐，把精通政策、作風正派、本領過硬的年輕同志派往深度貧困地區鍛煉，憑營業績和扶貧實效正向調動。

產業扶貧

圍繞全市深度貧困鄉鎮，着力支持每個深度貧困鄉鎮培育1個扶貧特色產業。

考核激勵

出臺金融扶貧專項考核方案，對貧困區縣分支行發放的扶貧小額信貸給予績效激勵。

扶智行動

圍繞「組長工程」開展普惠金融，通過送金融知識下鄉活動引導貧困農戶發展產業，開展「幫助一個娃，帶富一個家」為主題的金融智力助學，搭建「互聯網+教育」平臺。

建章立制

制定出臺「脫貧攻堅20條規定」，修訂完善《貧困扶助貸款管理辦法》，優化貸款流程、簡化貸款手續。

案例

曲靖分行結對幫扶貧困戶

2018年，本行曲靖分行領導帶頭結對幫扶貧困戶人均7戶，中級幹部以上員工共結隊幫扶貧困戶104個，確保做到結對幫扶不漏戶不漏人。2018年7月份以來，該分行領導親自帶領幫扶幹部分兩批深入貧困戶家中、走進田間地頭開展貧困戶回訪工作，幫助群眾解決實際困難，研究制定幫扶措施。目前，該分行已累計投入幫扶資金19.7萬元，為幫扶的貧困村小學捐獻了價值2萬多元的電腦設備、打印復印一體機及文體用品，為村小學援建了圖書室，配置了書架，並號召員工和社會各界愛心人士捐獻了各類圖書1,100餘冊。



案例

永川支行開展金融扶貧活動

2018年11月2日，本行永川支行黨委書記、行長帶領支行各部門負責人前往重慶市級貧困村—永川區朱沱鎮漲穀村，推進金融助力精準脫貧攻堅工作。在漲穀村村委工作人員的帶領下，該支行一行來到建卡貧困戶王光祥家中進行探訪慰問。當了解到王光祥為了早日脫貧，目前已喂養35只黑山羊，現準備喂養家鷄，但有5萬元左右資金缺口時，該支行員工現場專門為王光祥制定了金融扶貧服務方案，並鼓勵王光祥在各級領導關心和幫扶下，自立自強，依靠自己辛勤的雙手爭取早日脫貧致富。



案例

酉陽支行助力貧困戶發展產業脫貧致富

劉衛東和冉瓊夫婦是酉陽縣板溪鎮建檔貧困戶。本行酉陽支行認為劉衛東和冉瓊夫婦符合本行精準扶貧貸款條件，向其授信5萬元精準扶貧小額到戶貸款。有了銀行扶貧信貸資金的支持，劉衛東夫婦從老百姓手中租賃了40畝土地，增加了蔬菜種植品種。目前，劉衛東家的蔬菜長勢良好，且與重慶的一些超市簽訂了銷售合同，每年能實現15萬元的經營收入，此外，還帶動了3戶農戶參與蔬菜規模種植。



案例

奉節支行支持深度貧困鄉智力助學公益行動

2018年11月28日，本行奉節支行在深度貧困平安鄉和平小學成功開展主題為「幫助一個娃，帶富一個家」的智力助學公益活動。平安鄉分管教育副鄉長朱清平代表平安鄉人民政府對農商行金融扶貧所做的貢獻給予了充分肯定，對「支持「三農」，服務城鄉」經濟的發展起到了主力軍的作用，為奉節縣委縣政府2018年脫貧攻堅做出了巨大貢獻。



案例

福安渝農商村鎮銀行精準到戶引領脫貧

2018年5月29日，本行福安渝農商村鎮銀行前往福安市賽岐鎮秀陽村開展精準扶貧活動。針對此次調研活動，該村鎮銀行邀請全村全體貧困戶進行座談，對當前面臨的困難和問題進行面對面訪談，根據調查情況做好信貸產業支持。該村鎮銀行黨支部還帶來了大米、食用油等生活用品，親自送到貧困戶手裏，讓貧困戶真切感受到黨和金融系統的關心和溫暖。目前，該村鎮銀行向秀洋村貧困戶提供信貸金融服務12戶，金額49萬元。幫助貧困戶在茶葉種植、水稻和家禽養殖等產業給予支持指導，以支持農業產業發展方式帶動農戶脫貧。



案例

西永支行慰問幫扶貧困戶

本行西永支行黨委積極同當地街道、村委會對接，共同開展了對童善橋村內的7戶喪失勞動力的貧困戶的幫扶慰問工作。該支行黨委堅持重大傳統節日慰問，為貧困群眾送去慰問金、米油等生活必需品，及時幫助他們解決在他們實際生活中出現的困難與問題，鼓勵他們樂觀生活、自強不息，增強脫貧致富的信心。



推進金融知識普及

本行高度重視金融知識宣傳工作，落實監管部門持續推動金融消費者教育和金融知識普及工作的要求，開展了以「權利·責任·風險」為主題的3.15專題宣傳、「普及金融知識，守住「錢袋子」」「防範非法集資」「送金融知識進校園」「金融知識進萬家」等專項宣傳教育活動，同時本行123個金融法治宣傳站充分利用站點優勢，通過網點現場宣傳、集中宣傳活動、主題班會、「結對子」等方式，輔以微信、短信推送等多種形式，普及金融知識，提高公眾風險防範意識、金融安全意識和自我保護能力。截至2018年末，本行累計開展金融知識宣傳5,000餘場，參與員工達3萬餘人次，受眾對象80萬餘人次，發放宣傳資料90萬餘份，發送短信累計超過40萬餘條，微信推送點擊量達9萬餘次。

案例

「提升金融素養 爭做金融好網民」宣傳服務活動

2018年9月份，本行轄內各分支行的營業網點積極開展「金融知識普及月 金融知識進萬家」暨「提升金融素養 爭做金融好網民」宣傳服務活動，通過各種方式向來網點辦理業務的客戶進行金融知識普及，同時通過「進校園、進企業、進社區、進農村」等活動，將金融知識切實送到群眾身邊，期間累計開展各類集中宣傳600場，近4,000人次員工參與到活動宣傳中去，受眾客戶量近50萬人次，分發各類宣傳資料近40萬份，按照活動要求，期間走進了12所高校，幫助近2萬名剛步入大學校園的新生樹立正確的消費觀念，增強其對有害網絡借貸業務的甄別和抵制能力。



案例

榮昌支行開展普惠金融活動

2018年，本行榮昌支行選拔了12位「有口才、有人氣、接地氣」的員工成立專職宣講隊，在全轄開展進村鎮、進單位、進社區、進市場、進務工聚集地的「五走進」活動，講解金融常識、宣傳金融政策、解答金融疑點，全年累計開展宣講150場，覆蓋人數達10萬餘人。宣講地點從車間到單位、從田坎到廣場、從榮昌到外省，宣傳方式從傳統的講解說明到小品、相聲、歌曲、快板，一步步打造成符合大眾口味的移動「舞臺」。



踐行社會公益大愛

本行熱心社會公益事業，積極組織全行員工開展扶貧助困、植樹造林、義務獻血、關愛留守兒童等志願者服務活動，將業務發展與公益慈善事業相結合，踐行企業社會責任，提升企業社會形象。截至2018年末，本行全年公益慈善投入總額1,592.94萬元，參與志願者活動的員工共計約24,000人次，活動時長約37,000小時。

案例

兩江分行開展關愛留守兒童活動

2018年4月22日上午，本行兩江分行團委與愛心車隊來到思文小學，親手將購買的書籍、文具、鞋子等禮物送到孩子們手中，並與孩子們進行歡樂互動，讓孩子們感受到社會的溫暖和快樂。正如該校張校長所說，此次活動不僅是關愛農村留守兒童身心健康的成長，也讓社會熱心人士密切關注留守兒童群體，引導更多的社會力量去關心關愛留守兒童。



案例

巫溪支行員工結對幫扶

2018年，本行巫溪支行全體幫扶責任人圍繞「兩不愁」「三保障」「一達標」工作要求，嚴格落實按月走訪工作，幫助貧困戶規劃產業發展和增收措施，協助整治環境衛生，宣傳國家扶貧政策，幫助解決生產生活實際困難，全轄109名員工幫扶全縣283戶貧困戶。



案例

江北支行慰問五寶貧困老人

2018年中秋、國慶雙節來臨之際，為弘揚尊老、愛老、敬老的傳統美德，本行江北魚嘴支行與五寶鎮新山村村委會接洽，為村上生活較困難的兩位五寶鎮新山村孤寡老人送上節日祝福。該支行慰問組與兩位老人促膝長談，向他們表達了節日的祝福，仔細詢問老人的身體狀況、飯菜及住所等日常生活情況，並囑咐老人們注意身體健康、飲食衛生和防火安全，鼓勵他們要借助黨和政府的幫扶政策、社會各界的關懷支持，通過多方努力，過上幸福生活。



案例

涪陵分行開展春運公益活動

為做好春運公益活動，2018年春運期間，本行涪陵分行共抽調30名員工和大學生志願者在重慶紅旗河溝長途汽車站、涪陵汽車東站、涪陵汽車西站、涪陵火車站、涪陵火車北站配合總行開展「服務眾鄉親 情暖回鄉路」春運公益活動，活動時間共計12天，為來往奔波的旅客送上礦泉水、糖果。



案例

綦江支行組織義務獻血

2018年12月19日，為將貫徹落實十九大精神與服務社會民生相結合，鼓勵黨員職工積極投身服務社會民生的公益事業中，本行綦江支行積極響應當地血站號召，發動黨員職工義務獻血。短短3個小時，支行員工共計采血31人次，無償獻血量達7,200毫升。通過本次活動，深入踐行了黨的十九大精神，也培養了員工的奉獻精神，充分展現出本行勇擔社會責任的良好精神風貌。



平潭渝農商村鎮銀行讓愛與溫暖走進福利院

2018年12月16日，本行平潭渝農商村鎮銀行黨支部開展以「讓愛與溫暖走進福利院」為主題的支部黨日活動，支部全體黨員在支部書記余春梅同志的帶領下來到平潭福利院開展了關愛孤寡殘疾老人及孩童慰問活動，為福利院孤寡殘疾老人、兒童等送去了新春前的誠摯祝福。



大足支行開展徵信知識進小學校園主題宣傳活動

2018年6月6日，本行大足支行聯合人行永川中心支行走進大足區萬古鎮石牛小學開展徵信知識進小學校園主題宣傳活動。通過宣讀「誠信少年」倡議書、分享誠信小故事等活動，教育同學們處處講誠信，爭做「誠信少年」，為貧困學生贈送了書包、文具等學習用品，並勉勵貧困學生要從小樹立遠大的志向和崇高的理想信念，刻苦學習，全面發展。本行希望通過寓教於學、寓教於樂的方式，進一步引導青少年兒童爭當誠實守信的先行者和踐行者，並通過對學生群體的培養，搭起一座向家庭、向社會傳播誠信知識的橋樑。



秀山支行貧困小學送溫暖活動

秀山縣隘口鎮是全市深度貧困鎮，該鎮百歲小學距縣城35公裏，有在校學生85名、鄉村教師12名，大部分在校學生系留守兒童，家庭條件較為困難，學校內圖書、體育用品等公共用品資源較為缺乏。獲悉該校困難後，總行第九黨支部與秀山支行機關黨支部共同開展「對口幫扶、傳遞溫暖」貧困小學送溫暖活動，為百歲小學捐贈圖書244本、體育用品329件。



未來展望

2019年，本行將繼續堅持推進「三化」戰略，貫徹落實五年發展規劃，抓住轉型發展的關鍵時期，深化推動內部改革；堅持市場定位，把握改革機遇，強化風險管控，注重創新發展；加強內控和精細化管理，在發展的同時兼顧效益與規模、質量與速度，在「誠信、協作、創新、發展」的核心價值觀引導下，繼續服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會，打造富有責任、最具競爭力的商業銀行。

責任管理

在持續落實精細化管理的同時，密切關注企業社會責任的履行，將二者相互融入，建立更加緊密聯系的責任管理制度，完善溝通機制，嚴控金融犯罪；加強培訓力度，深化社會責任理解；提升內控水平，優化企業風險管理。

經濟領域

以推動經濟平穩發展，助力經濟包容性增長為發展方向，推動國家戰略落地，加大國際業務交流，優化金融產品創新，支持新興產業突破發展，加大實體經濟資源投入，扶持民營經濟快速增長，加強「三三三」金融戰略供給，服務小微企業持續成長。

環境領域

將促進經濟繁榮和可持續發展作為目標，積極構建綠色金融體系，踐行綠色經營理念，通過引導資源配置，鼓勵綠色信貸、綠色投資、綠色消費、綠色服務等綠色金融業務發展，推行節能減排，倡導節能減排，推行綠色辦公，組織開展多種綠色公益活動，加大環保宣傳力度，推動可持續發展，共建綠色家園。

社會領域

以客戶為中心，保持良好客戶關係，打造符合客戶需求的專業化金融服務；加強企業商好文化培育，注重人才發展，保障員工權益，加強人力資源能力建設，積極引進、高效培訓、科學晉升，建立和諧穩健的員工團隊；堅持誠信經營，加強社區交流，熱心社會公益，助力建設和諧社會。



關鍵績效表

績效指標	2016年	2017年	2018年
資產總額 (億元)	8,031.58	9,057.78	9,506.18
淨利潤 (億元)	80.01	90.08	91.64
股東權益 (億元)	541.90	652.46	721.49
平均資產回報率 (%)	1.05	1.05	0.99
貸款及墊款總額 (億元)	3,004.21	3,383.47	3,811.36
不良貸款率 (%)	0.96	0.98	1.29
撥備覆蓋率 (%)	428.37	431.24	347.79
資本充足率 (%)	12.70	13.03	13.52
綠色信貸餘額 (億元)	105.37	114.25	132.35
涉農貸款餘額 (億元)	1,334.30	1,461.48	1,534.23
小微企業貸款餘額 (億元)	934.34	1,055.44	1,165.90
員工總人數 (人)	16,245	15,892	15,688
女性員工占比 (%)	49.51	50.12	49.39
線下培訓 (期)	1,695	1,834	2,116
客戶滿意度 (%)	99.62	99.70	99.77
受理客戶投訴 (件)	4,543	5,065	4,865
營業機構 (個)	1,777	1,777	1,775
縣域網點 (個)	1,462	1,462	1,461
自助設備 (臺)	4,796	4,989	4,854
電子渠道賬務交易替代率 (%)	87.67	90.12	92.89
黨風廉政建設宣傳教育活動 (次)	—	340	396

獨立鑒證報告

2019/SI-0313
(第一頁, 共三頁)

繁體中文版僅供參考

註冊會計師獨立鑒證報告

致：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會

我們接受委托，對重慶農村商業銀行股份有限公司（“貴行”）2018年度企業社會責任報告中選定的2018年度關鍵數據（以下簡稱“關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證業務。

關鍵數據

本報告就以下選定的2018年度貴行企業社會責任報告關鍵數據實施了有限保證鑒證工作程序：

- 綠色信貸餘額 (億元)
- 涉農貸款餘額 (億元)
- 小微企業貸款餘額 (億元)
- 員工總人數 (人)
- 女性員工占比 (%)
- 線下培訓 (期)
- 客戶滿意度 (%)
- 受理客戶投訴 (件)
- 營業機構 (個)
- 縣域網點 (個)
- 自助設備 (台)
- 總行外購電力消耗量 (萬瓦時)
- 總行日常用水消耗量 (噸)
- 電子渠道賬務交易替代率 (%)
- 黨風廉政建設宣傳教育活動 (次)

我們的鑒證工作僅限於企業社會責任報告中選定的2018年度關鍵數據，企業社會責任報告中所披露的其他信息、2017年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

標準

貴行編制2018年度企業社會責任報告關鍵數據所採用的標準列示於本報告後附的關鍵數據編報基礎（以下簡稱“編報基礎”）中。

董事會的責任

按照編報基礎編制2018年度企業社會責任報告關鍵數據是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制企業社會責任報告關鍵數據有關的內部控制,以使該等數據不存在由于舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

我們的獨立性與質量控制

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒布的執業會計師道德守則中的獨立性及其他職業道德要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循國際質量控制準則第1號,據此維護全面系統的質量控制體系,包括與遵守職業道德要求、專業標準和通用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

註冊會計師的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對2018年度企業社會責任報告關鍵數據發表結論。

我們根據《國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施工作,以形成鑒證結論。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同,且範圍較小。因此,有限保證鑒證業務的保證程度遠低于合理保證鑒證業務。因此,我們不會就2018年度企業社會責任報告中選定的2018年度關鍵數據是否存在所有重大方面按照編報基礎編制,發表合理保證意見。我們的鑒證工作包括評估2018年度企業社會責任報告關鍵數據是否存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報風險,在需要的情況下應對評估出的風險。選擇的鑒證程序取決于註冊會計師的判斷及我們對項目風險的評估。在我們的工作範圍內,我們僅在貴行總行層面開展工作,我們沒有對除貴行總行和兩江分行外的其他分支機構實施鑒證工作。我們所實施的工作包括:

- 1) 與貴行參與提供企業社會責任報告中所選定的關鍵數據的相關部門員工進行訪談;
- 2) 實施分析程序;
- 3) 對選定的企業社會責任報告中關鍵數據實施抽樣檢查;
- 4) 重新計算;
- 5) 我們認為必要的其他程序。

固有限制

我們提請使用者注意,針對非財務數據,尚無公認的評估和計量標準體系,因此存在不統一的計量方法,這將會影響公司間數據的可比性。

結論

基于已實施的程序及獲取的證據,我們沒有注意到任何事項使我們相信2018年度企業社會責任報告中選定的2018年度關鍵數據未能在所有重大方面按照編報基礎編制。

使用限制

本報告僅向貴行董事會出具,而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

中國·上海市

2019年5月20日

附：關鍵數據編報基礎

綠色信貸餘額（億元）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）綠色農業開發項目、綠色林業開發項目、工業節能水環保項目、自然保護、生態修復及災害防控項目、資源循環利用項目、垃圾處理及污染防治項目、可再生能源及清潔能源項目、農村及城市水項目、建築節能及綠色建築、綠色交通運輸項目、節能環保服務、採用國際慣例或國際標準的境外項目貸款餘額的匯總數。

涉農貸款餘額（億元）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）按監管口徑統計的各類本外幣涉農貸款餘額，包括農戶貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額、城市企業及各類組織涉農貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。

小微企業貸款餘額（億元）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）按監管口徑統計的小微企業貸款餘額，包括小型企業貸款餘額、微型企業貸款餘額、個體工商戶經營性貸款餘額和小微企業主經營性貸款餘額。

員工總人數（人）：是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的員工總人數，包括全部在職員工、試用在職員工、長期病假及工傷員工等，不含各種勞務派遣用工。

女性員工占比（%）：是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的女性員工人數占員工總人數的比例。

線下培訓（期）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司組織開展各類線下培訓的總期數。

客戶滿意度（%）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司客戶對客服電話處理情況的滿意數量占受理全部客戶來電中轉滿意度評價的來電數量的比例。

受理客戶投訴（件）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司通過服務熱線接收到的客戶投訴數量。

營業機構（個）：是指持有以重慶農村商業銀行股份有限公司開頭的金融許可證且正式營業的機構總數，包括曲靖分行及其支行，不含集團控股的各家村鎮銀行營業網點及社區支行。

縣域網點（個）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司已獲取金融許可證且所在地在重慶市轄主城區以外各區縣的機構總數。

自助設備（台）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（不含村鎮銀行）已上線使用的自動取款機、自動存取款機、自動查詢機總數。

總行外購電力消耗量（兆瓦時）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗電總量，包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的外購電力消耗量。

總行日常用水消耗量（噸）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗水總量，包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的日常用水消耗量。

電子渠道服務交易替代率（%）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司電子渠道服務交易筆數與全行服務交易總筆數之比。

黨風廉政建設宣傳教育活動（次）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司全年累計開展黨風廉政建設宣傳教育活動的總次數。

ESG指標索引

層面	內容	披露章節
A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 注：①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。 ②溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氣化合物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢棄物指國家規例所界定者。	綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	2018年環境類績效指標
	A1.2 溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2018年環境類績效指標
	A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2018年環境類績效指標
	A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2018年環境類績效指標
	A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果。	綠色運營
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措施及所取得成果。	綠色運營
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注：資源可用于生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	綠色運營
	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2018年環境類績效指標
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2018年環境類績效指標
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果。	綠色運營
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就。	綠色運營
	A2.5 制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色公益、綠色信貸
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色公益、綠色信貸
B1 僱傭	一般披露： 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工成長

GRI指標索引

B2 健康與安全	一般披露： 有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工關愛
B3 發展及培訓	一般披露： 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	員工發展
B4 勞工準則	一般披露： 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工權益
B5 供應鏈管理	一般披露： 供應鏈的環境與社會風險管理政策。	供應商管理
B6 產品責任	一般披露： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	品牌保護、 客戶服務
B7 反貪污	一般披露： 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	風險防範
B8 社區投資	一般披露： 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區責任

披露項目內容		披露位置
1. 組織概況	102-1 組織名稱	公司概況
	102-2 活動、品牌、產品和服務	公司概況
	102-3 總部位置	報告說明
	102-4 經營位置	公司概況
	102-5 所有權與法律形式	公司概況
	102-6 服務的市場	公司概況
	102-7 組織規模	公司概況
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	員工成長
	102-9 供應鏈	供應商管理
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	公司概況
	102-11 預警原則或方針	風險防範
	102-12 外部倡議	責任融入
	102-13 協會的成員資格	責任融入
2. 戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭、行長致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	責任融入
3. 道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	責任文化
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	利益相關方溝通
4. 管治	102-18 管治架構	公司治理
	102-19 授權	公司治理
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	公司治理
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	實質性分析
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
	102-25 利益衝突	利益相關方溝通
	102-27 最高管治機構的集體認識	責任管理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	實質性分析
	102-30 風險管理流程的效果	風險防範
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	公司治理
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	公司治理
	102-33 重要關切問題的溝通	責任融入
	102-34 重要關切問題的性質和總數	責任融入
	102-35 報酬政策	員工權益

5. 利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	利益相關方溝通	
	102-41 集體談判協議	員工權益	
	102-42 利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通	
	102-43 利益相關方參與方針	責任融入	
	102-44 提出的主要議題和關切問題	責任融入	
	102-46 界定報告內容和議題邊界	報告說明、實質性分析	
	102-47 實質性議題列表	實質性分析	
	102-50 報告期	報告說明	
	102-51 最近報告日期	報告說明	
	102-52 報告周期	報告說明	
	102-53 有關本報告問題的聯系人信息	報告說明	
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明	
	102-55 GRI 內容索引	GRI 指標索引	
102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告		
GRI 103: 管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	公司概況；助力經濟增長，服務國計民生；促進綠色金融，履行環境責任；踐行社會責任，構建和諧社區	
	103-2 管理方法及其組成部分	公司概況；助力經濟增長，服務國計民生；促進綠色金融，履行環境責任；踐行社會責任，構建和諧社區	
	103-3 管理方法的評估	公司概況；助力經濟增長，服務國計民生；促進綠色金融，履行環境責任；踐行社會責任，構建和諧社區	
GRI 201: 經濟績效	管理方法披露	經濟績效管理方法	助力經濟增長，推進國計民生
	議題專項披露	201-1 直接產生和分配的經濟價值	公司概況
GRI 202: 市場表現	管理方法披露	市場表現的管理方法	員工權益
GRI 203: 間接經濟影響	管理方法披露	間接經濟影響的管理方法	助力經濟增長，推進國計民生
	議題專項披露	203-1 基礎設施投資和支持性服務	助力經濟增長，推進國計民生
GRI 204: 採購實踐	管理方法披露	採購實踐管理方法	供應商管理
GRI 205: 反腐敗	管理方法披露	反腐敗的管理方法	反貪污
	議題專項披露	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	反貪污
GRI 301: 物料	管理方法披露	物料的管理方法	不適用
GRI 302: 能源	管理方法披露	能源管理方法	綠色運營
	議題專項披露	302-1 組織內部的能源消耗量	綠色運營
		302-3 能源強度	綠色運營
		302-4 減少能源消耗量	綠色運營

GRI 303: 水資源	管理方法披露	水資源管理方法	綠色運營
	議題專項披露	303-1 按源頭劃分的取水	綠色運營
GRI 304: 生物多樣性	管理方法披露	生物多樣性管理方法	不適用
GRI 305: 排放	管理方法披露	排放管理方法	綠色運營
	議題專項披露	305-1 直接（範疇1）溫室氣體排放	綠色運營
		305-2 能源間接（範疇2）溫室氣體排放	綠色運營
		305-4 溫室氣體排放強度	綠色運營
		305-5 溫室氣體減排量	綠色運營
		305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	綠色運營
GRI 306: 污水和廢棄物	管理方法披露	污水和廢棄物管理方法	綠色運營
	議題專項披露	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	綠色運營
GRI 307: 環境合規	管理方法披露	環境合規管理方法	綠色運營
	議題專項披露	307-1 違反環境法律法規	綠色運營
GRI 308: 供應商環境評估	管理方法披露	供應商環境評估的管理方法	供應商管理
	議題專項披露	308-1 使用環境標準篩選的新供應商 308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	供應商管理
GRI 401: 僱傭	管理方法披露	僱傭管理方法	員工成長
	議題專項披露	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工權益
GRI 402: 勞資關係	管理方法披露	勞資關係的管理方法	員工權益
GRI 403: 職業健康與安全	管理方法披露	職業健康與安全的管理方法	員工關愛
GRI 404: 培訓與教育	管理方法披露	培訓與教育管理方法	員工發展
	議題專項披露	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	員工發展
GRI 405: 多元化與平等機會	管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法	員工權益
	議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	員工權益
GRI 406: 反歧視	管理方法披露	反歧視的管理方法	員工權益
	議題專項披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	員工權益

GRI 407: 結社自由與集體談判	管理方法披露	結社自由與集體談判的管理方法	員工權益
	議題專項披露	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	員工權益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	員工權益
	議題專項披露	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	供應商管理、員工權益
GRI 409: 強迫或強制勞動	管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法	員工權益
	議題專項披露	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	供應商管理、員工權益
GRI 410: 安保實踐	管理方法披露	安保實踐的管理方法	保障營業安全
GRI 411: 原住民權利	管理方法披露	原住民權利的管理方法	不適用
GRI 413: 當地社區	管理方法披露	當地社區的管理方法	社區責任
	議題專項披露	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	社區責任
GRI 414: 供應商社會評估	管理方法披露	供應商社會評估的管理方法	供應商管理
	議題專項披露	414-1 使用社會標準篩選的新供應商 414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	供應商管理 供應商管理
GRI 415: 公共政策	管理方法披露	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416: 客戶健康與安全	管理方法披露	客戶健康與安全的管理方法。	客戶服務
GRI 417: 營銷與標識	管理方法披露	營銷與標識的管理方法。	品牌保護
	議題專項披露	417-1 對產品和服務信息與標識的要求 417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	維護客戶權益 品牌保護
GRI 418: 客戶隱私	管理方法披露	客戶隱私管理方法。	維護客戶權益
	議題專項披露	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	維護客戶權益
GRI 419: 社會經濟合規	管理方法披露	社會經濟合規的管理方法。	風險管理

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2018年《企業社會責任報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升履行企業社會責任的能力和水平，我們衷心的歡迎您能夠對報告提出真知灼見，並通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61110843

電郵：cqrcb@cqrcb.com

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號 郵政編碼：400023

聯系人：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

1、您屬於以下哪類利益相關方？_____

A 政府 B 監管機構 C 股東 D 客戶 E 員工 F 供應商和合作伙伴

G 社區 H 公眾與媒體

2、您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？_____

A 是 B 否，您認為您還有哪些期望在本報告中沒有反映？

3、您認為本行是否很好的回應了您的期望？_____

A 是 B 否，您認為您的哪些期望沒有得到很好地回應？

4、您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？_____

A 好 B 較好 C 一般 D 差

5、您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？_____

再次感謝您的參與！

潤澤巴渝 融通四方

CQRCBank

CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

郵編：400020

24小時客戶服務熱線：023-61110846

www.cqrcb.com