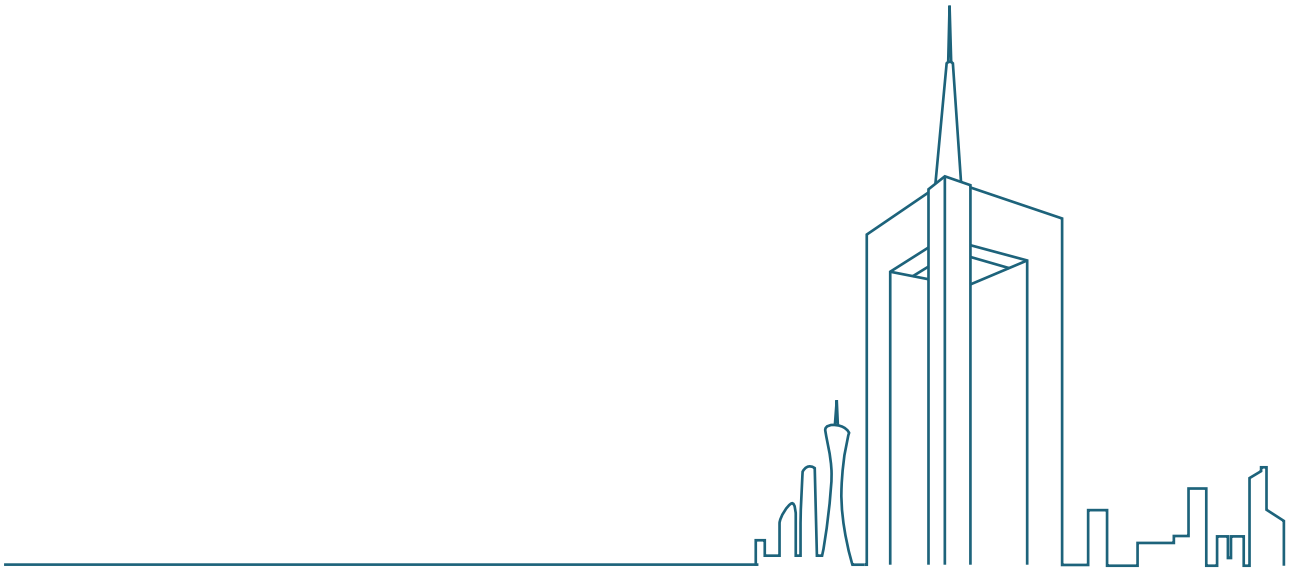


2018

社會責任報告





# 目录 Contents

»» 關於本報告 01-02

---

»» 關於廣州農商銀行 03

---

»» 董事長致辭 04-06

---

## 01

»» 貫徹理念，強化管理 07-11

---

- 1.1 社會責任理念
- 1.2 責任管理架構
- 1.3 利益相關方溝通
- 1.4 重要榮譽

## 02

»» 倡廉善治，穩健經營 12-19

---

- 2.1 規範治理運作
- 2.2 強化作風建設
- 2.3 依法合規經營

## 03

»» 特色金融，助力發展 20-29

---

- 3.1 支持實體經濟
- 3.2 服務“三農”業務
- 3.3 助力小微企業

## 04

»» 貼心服務，和諧共贏 30-40

---

- 4.1 完善客戶服務
- 4.2 提升網點質量
- 4.3 創新金融模式
- 4.4 保護客戶權益

# 05

## »» 人才培養，員工關懷 41-48

---

- 5.1 保障員工權益
- 5.2 助力員工成長
- 5.3 關愛員工健康

# 06

## »» 普惠金融，慈善大愛 49-58

---

- 6.1 實施精準扶貧
- 6.2 踐行公益慈善

# 07

## »» 支持環保，青山綠水 59-65

---

- 7.1 防控環境風險
- 7.2 打造綠色金融
- 7.3 優化綠色服務
- 7.4 倡導綠色營運

## »» 社會責任工作展望 66

---

## »» 關鍵績效表 67-74

---

## »» 獨立有限鑒證報告 75-78

---

## »» 政策列表 79-80

---

## »» GRI指標索引 81-87

---

## »» ESG內容索引 86-88

---

## »» 讀者意見反饋表 89

---

# 關於本報告

---

## 概覽

秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，本行編制了2018年1月1日-2018年12月31日期間的年度企業社會責任報告（Corporate Social Responsibility report，簡稱「CSR」報告），重點披露本行在經濟、社會和環境可持續發展等方面的相關信息。本報告應與本行《2018年年報》一併閱讀。

## 報告編制原則

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。

## 報告範圍及邊界

本報告旨在均衡申述本行在經濟、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。如無特殊說明，本報告涵蓋廣州農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

## 稱謂說明

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

## 報告數據說明

本報告中的部分財務數據來自於2018年財務報表，本行截止2018年12月31日止年度財務報表已經羅兵咸永道會計師事務所審計，如企業社會責任報告所載數據與年度報告不一致，請以年報為準。其他數據主要來源於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為計量幣種，特別說明除外。



## 報告保證方式

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》進行鑒證並出具獨立鑒證報告。

## 報告發佈形式

本報告以電子版形式發佈。可在香港聯合交易所網站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）及本行網站（[www.grcbank.com](http://www.grcbank.com)）查詢。

本報告以中英兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

## 聯繫方式

地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路1號 郵編：510623

電話：020-28019324

郵箱：[ir@grcbank.com](mailto:ir@grcbank.com)

# 關於廣州農商銀行

## 公司簡介

廣州農商銀行前身為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月香港掛牌上市，註冊資本98.08億元。轄下擁有營業網點631家，其中廣州地區619家，數量位列廣州地區首位，廣東省設有南沙自貿區、佛山、清遠、河源、肇慶以及珠海橫琴等6家分行，並在北京、遼寧、山東、河南、四川、江蘇、湖南、江西等9省（市）發起設立25家珠江村鎮銀行，同時全資設立廣東省首家由銀監會批准設立的金融租賃公司珠江金融租賃公司，控股了株洲珠江農商銀行，是我國第一批實現全國範圍跨區域跨業經營的農村商業銀行之一。

廣州農商銀行綜合實力位居全國農村商業銀行前列，業務規模、盈利能力、資產品質行業領先，2018年末本集團總資產7,632.89億萬，各項存、貸款餘額分別為5,423.35億元、3,779.89億元，實現淨利潤68.32億元，不良率1.27%。本行連續9年入選英國《銀行家》發佈的“全球1000家大銀行”，2018年排名第192位，是首家躋身全球銀行200強的廣東省區域性銀行。入榜《福布斯》“全球企業2000強”，2015、2016、2018年三度獲評“中國企業500強”，在全國企業中淨利潤排名87位，收入利潤率排名20位，人均利潤率排名23位。連續多年榮膺“全國農村商業銀行標杆銀行”，是全國農商行中唯一一個獲評穆迪、標普兩家世界權威評級機構評定為投資級的農村商業銀行。搭建全國首個專業化村社足球交流平臺“千村足球”賽事，並成立廣州市註冊資金規模最大的公益基金會太陽公益基金，創新開展“太陽·無聲的愛”、“太陽·同在榕樹下”、“太陽·革命老區專項行”扶貧濟困三大公益品牌項目，積極回報社會。



## 董事長致辭



党委书记、董事长

王学军

“

2018年正值改革開放四十週年，四十年見證了中國面貌天翻地覆的變化，也見證着廣州農商銀行波瀾壯闊的發展歷程。這一年，我們在香港上市一週年的鼓舞下沿着高質量發展道路快速前行，面對嚴峻複雜的內外部形勢，我們堅守初心，積極將服務實體、紓困實業、支農支小、綠色發展等社會責任勇扛在肩。致力於為利益相關方創造可持續的長期價值。能力越大，責任越大，這一年，我們依然奮鬥在路上。

”

---

**堅持穩健治行，培育盡職履責的合規生態。**我們扎實築牢經營管理合規底線原則，堅持以黨的領導和黨的建設促改革、強治理、穩發展，營造上下聯動、內外結合的黨風廉政建設與反腐倡廉工作氛圍，構建橫到邊、豎到底、全覆蓋的內部控制與合規管理運行機制，鞏固薄弱部位、鑄強關鍵環節，培育人人有責、人人盡責的自我約束與履職文化，盡職履責的合規生態日臻完善。

**秉承客戶至上，鍛造親商惠民的商業模式。**我們以親商惠企、親城惠鄉為根本準則，以客戶為中心、化創新為動力，優化組建專業、專注、專心的全新營銷組織體系。服務實體經濟、紓困民營企業，分類施策對接大中小微型企業全流程、全要素金融需求。融入區域戰略、關注城鄉發展，以多元金融業態與綜合服務渠道助力粵港澳大灣區產融結合，推進本土金融基礎設施智慧化、電子化和網路化發展，著力描繪新時代銀政企民美好關係新畫卷。

**注重服務下沉，夯實特色精準的普惠路徑。**我們不忘初心、堅守主業，以服務三農、助力小微為工作重點，創新研發特色、有效、精準的商業運作模式。以農業所需、農村所用、農民所求為根本出發點，依託圈鏈結合、場景融合深化鄉村振興大發展。圍繞小微金融供需不平衡、服務不到位等市場痛點，啟動“靶向”精準服務、強化專業專營，圍繞“一市一策、一企一策”量身打造閉環服務，助力小微企業穩增長。

**強化以人為本，凝聚和諧大愛的人文力量。**我們重視人才價值、關注社會發展，全面構建企業與員工、社會的和諧美好關係。堅持以人為本、管培結合的人力發展總原則，建立競爭有序、公平公正、保障合理的人才儲備與薪酬福利體系。秉持大善無言、大愛無形，積極踐行公益責任，關注弱勢群體、聚焦扶貧濟困、心系革命老區，積極弘揚溫暖的金融力量。

**踐行環保責任，鑄就環境友好的綠色動能。**我們以傳承的價值觀、可持續發展的經營觀關注環境問題、履行環保義務。將環境風險評估納入融資環評制度，將綠色導向納入項目評價、授信審批、債券承銷、碳金融交易等業務環節，樹立集約發展、節約辦公理念，將節能降耗等技術標準全面應用於傳統業務方式與辦公環境改造，用心打造資源集約、環境友好的綠色銀行。

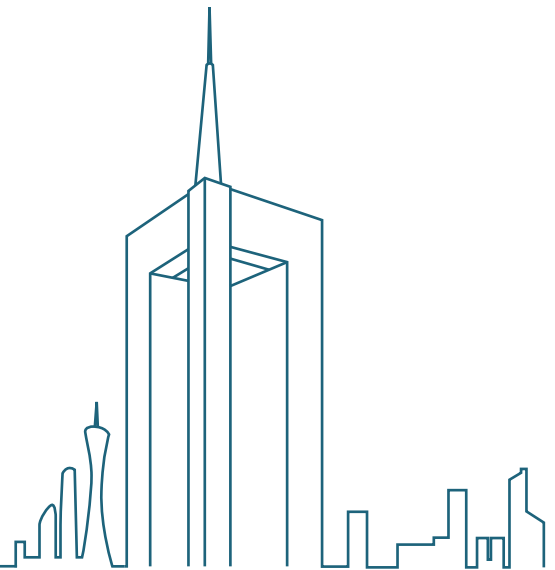
**所謂艱困事，為則難者亦易，不為易者亦難。**改革開放四十年風雨兼程，不辭辛苦；十載改制立行轉型發展，矢志不渝。2019年，在祖國七十華誕和全行改制十週年的歷史見證下，我們將繼續堅持市場邏輯、堅守戰略定位，堅定多元化經營與綜合化發展道路，繼往開來、牢記使命，以更加卓越的表現和果敢的擔當踐行社會責任，助力廣大客戶、合作夥伴、社會民生、地方發展成就夢想、點亮希望。2019年，迎接新征程，我們從心再出發。

# 2018

Corporate Social Responsibility Report

## 01

### 貫徹理念，強化管理



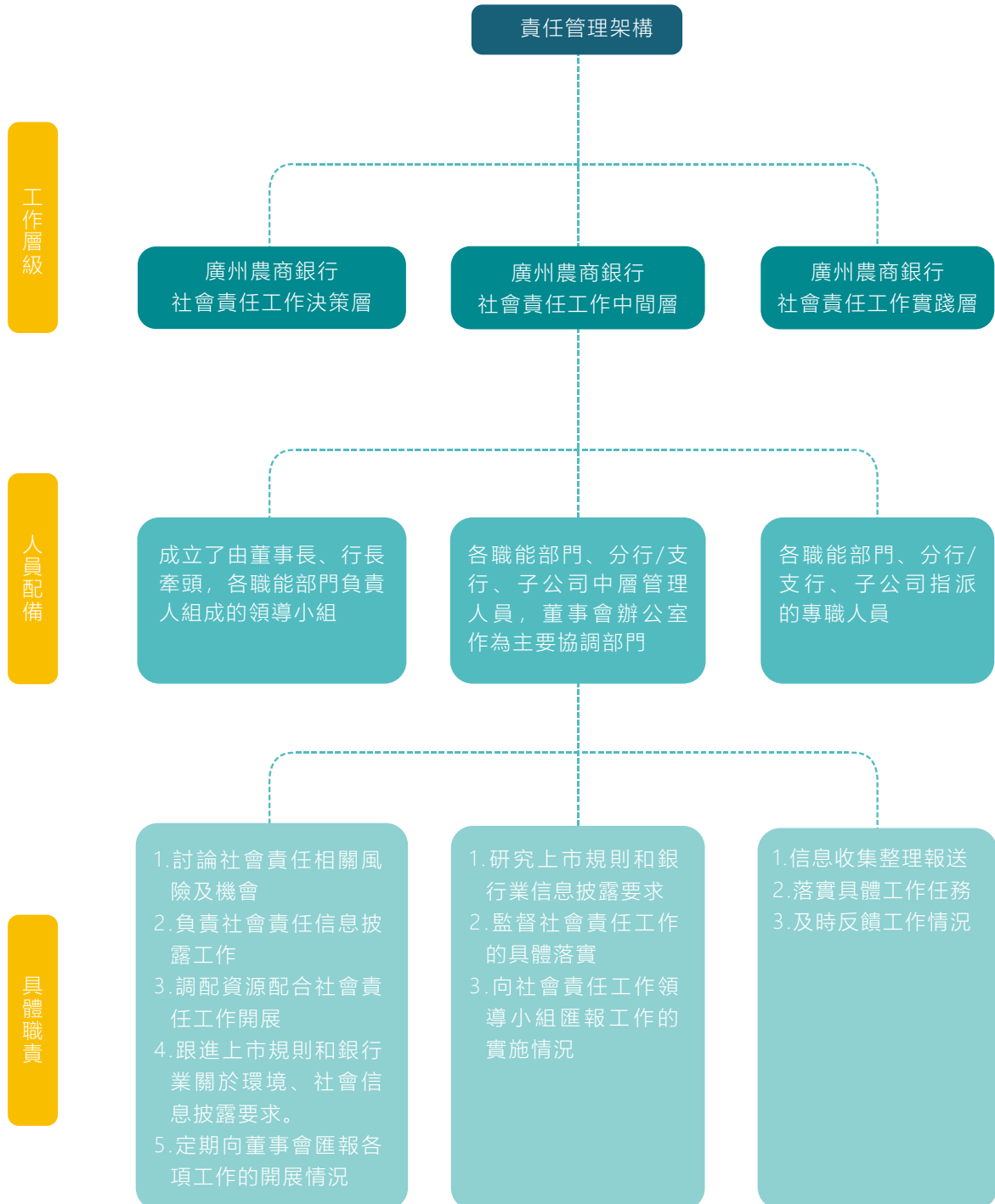
## 1.1 社會責任理念

本行始終堅持與社會同步發展的理念，貫徹“用心，伴您每一步”，在實現自身成長的同時積極參與社會建設，將社會責任理念融入業務與運營，積極回報社會。



## 1.2 責任管理架構

為切實管理自身在環境、社會相關議題上的風險與機會，根據《ESG指引》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，結合中國銀保監會、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，研究並確定了整體的社會責任管理架構。各部門各司其職、分工協作，將社會責任理念貫穿到全行日常經營中。



## 1.3 利益相關方溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，建立多元化的服務與溝通渠道，傾聽利益相關方的聲音，滿足利益相關方的需求，努力將本行打造為社會認可、客戶信任、股東滿意、員工依賴的金融機構。

利益相關方	訴求	關注的議題	溝通與回應渠道
員工	薪酬和發展	薪酬與福利、發展通道、培訓體系、工作場所安全與健康	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	遵紀守法、支持當地發展	依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新	政策溝通、信息匯報、公開信息查閱
監管機構	符合各類監管要求	風險管理、合規穩健經營	相關合規部門專責聯繫
客戶	優質的產品和服務	服務質量、產品安全、信息安全、隱私保護、負責任營銷、投訴處理	網點溝通、網上客服、服務熱線、客戶經理、投訴處理
當地社區	便民活動	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	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	合作共贏	誠實可靠、專業操守、信息安全、合作共贏	定期拜訪、合作條款、項目互動

年度內，本行基於日常運營中與利益相關方的溝通，結合公司發展情況，篩選並識別出了相對重要的議題，包括“反貪污”、“產品責任”、“社區投資”、“僱傭”、“發展與培訓”。相關議題包括“排放物”、“資源使用”、“環境及天然資源”、“健康與安全”、“勞工準則”及“供應鏈管理”。本報告中，我們將分別討論本行在各個議題相關方面的努力與工作進展。

## 1.4重要榮譽

第八屆中國公益節“年度責任品牌獎”



廣州慈善榜最具影響力慈善組織



廣州慈善榜四星慈善捐贈單位



“無聲的愛”項目被新浪網評為  
“2018第四季度優秀公益項目”、  
“2018年度優秀公益項目”



福布斯“2018年世界最佳雇主”，  
全球第209位，中國企業第27位



“2018年廣東省誠信企業”



“金耳唛杯——2018年度中國最佳客戶中心”



“2017-2018年度中國客戶聯絡中心最佳公益獎”



“2018年最具凝聚力獎”



廣東銀行業文明規範服務達標評估工作“突出貢獻獎”



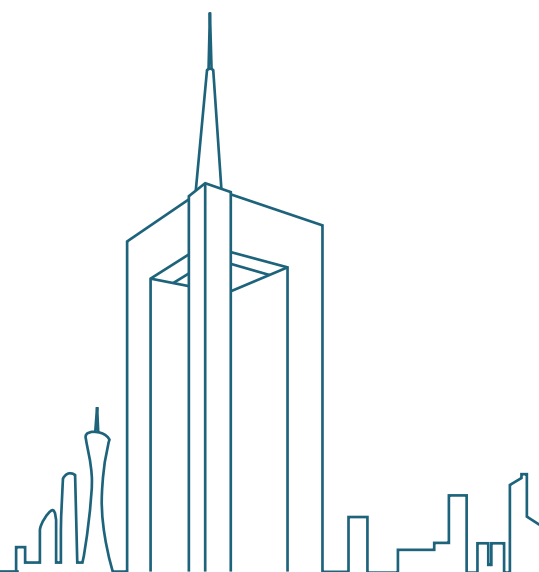


# 2018

Corporate Social Responsibility Report

## 02

### 倡廉善治，穩健經營

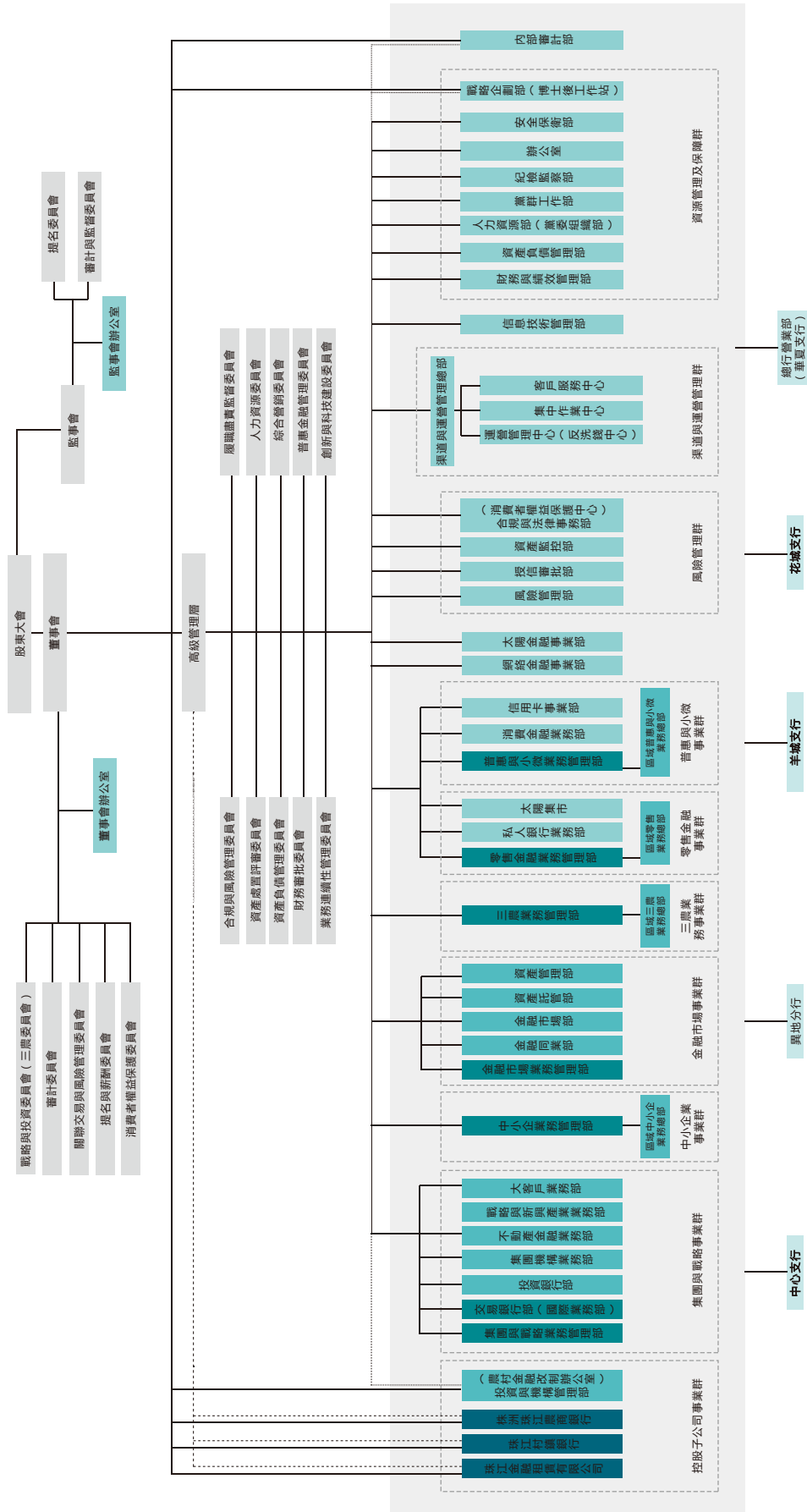


## 2.1 規範治理運作

本行建立由股東大會、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。

本行持續提高公司治理的規範性，提升上市公司的企業治理水準，保障利益相關方的權益以及提升企業價值。本行亦嚴格遵守相關法律法規及香港上市規則等關於內幕信息管理的規定，不斷提高定期報告和臨時報告編制效力和質量。2018年本行累計發佈包括2017年度報告、2018年度中期報告、股東大會通函等56項公告。本行高度重視股東權益與投資者關係管理，通過電話、郵件、來訪接待和公司網站投資者關係專欄等多種形式，與境內外投資者和中小股東保持密切高效的溝通，積極加強投資者關係管理。

# 公司組織架構



## 2.2 強化作風建設

本行致力於營造廉潔文化，高度重視黨風廉政建設和反腐倡廉工作，深入開展基層正風反腐、“小官巨貪”、扶貧領域腐敗和作風問題專項整治行動，強化員工廉潔自律意識。本行積極配合市紀委八項規定、整治腐敗問題暨強化監管、防止國資流失等專項檢查，不斷完善內部管理。

### 案例

#### 黨建工作暨黨風廉政建設工作會議

2018年，本行組織召開了黨建工作暨黨風廉政建設工作會議，五位基層黨組織負責人作現場“三述”報告並接受評議。在總結2017年黨建工作和黨風廉政建設工作情況的基礎上，對2018年工作進行部署。



本行亦着眼於防範、立足於未然，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：開展紀律教育學習月活動，切實增強黨員幹部和廣大員工的黨性修養和廉潔從業意識；召開領導幹部紀律教育專題培訓班；對新提拔領導幹部開展集體廉政談話，以強化領導幹部廉潔自律意識；發放正風反腐警示錄書刊；組織參觀“正本清源”警示展等。

## 案例

## 領導幹部紀律教育專題培訓

2018年9月4日，本行舉辦了領導幹部紀律教育專題培訓班，並邀請了市紀委紀律教育講師團成員作《充分認識形勢要求走穩走好廉潔從業之路》專題報告，全行共900餘人參加了培訓，對加強領導幹部廉潔從業管理、推動本行黨風廉政建設和反腐敗工作具有十分重要的現實意義。



本行積極落實市紀委開展“黨員隨身微教育”的有關要求，督促全行在職2646名黨員幹部隨時隨地進行黨章黨規黨紀等知識學習。開展廉潔文化進企業活動，參加國資委徵文，其中兩篇榮獲“優秀徵文獎”、單位榮獲“優秀組織獎”。

## 2.3 依法合規經營

2018年，本行認真貫徹落實全面風險管理理念，持續完善風險管理體系，積極加強風險防控監測，防範經營管理中的合規風險，不斷優化合規管理工作，通過梳理授權規則、開展合規自查和督查、督促問題整改等措施，進一步強化合規風險治理，風險管控能力進一步提升，切實做到依法合規經營。

### 落實反洗錢管理

本行高度重視反洗錢工作，不斷建立健全反洗錢機制，切實履行反洗錢義務。

#### 2018年反洗錢培訓績效

反洗錢培訓次數：**106**

反洗錢培訓覆蓋人次：**5,672**

#### 具體工作包括：

01

建立全面涵蓋客戶身份識別、客戶風險等級劃分和分類管理、大額交易和可疑交易報告（含名單監控）、客戶身份資料和交易記錄保存、洗錢風險自評估、反洗錢調查等各項反洗錢工作內容的內控制度並及時更新完善。

02

協助有關機關打擊洗錢及上游犯罪。

03

積極履行反洗錢宣傳義務，通過走村社、到社區和學校開展反洗錢宣傳，提高群眾的反洗錢意識。

04

組織全行分層開展反洗錢知識培訓，提高反洗錢人員履職能力。

2018年，本行通過對客戶初次識別，成功堵截使用虛假證件開戶3宗、冒用他人身份證開戶3宗；通過對存量客戶重新識別，成功堵截詐騙事件11宗，為客戶挽回經濟損失42.3萬元。本行上報給人民銀行的可疑專題報告中有2份被確定具備重要線索價值並移交公安機關立案偵查。

2018年，本行未發生反洗錢相關信息洩密事件，不存在未嚴格按照規定履行反洗錢職責導致洗錢案件發生，或內部人員涉嫌洗錢案件等情況。

## 案例

### 我行參與人民銀行組織的“2018年共築反洗錢防線”現場宣傳活動

我行積極參與人民銀行廣州分行組織的“2018年共築反洗錢防線”和人民銀行河源市中心支行組織的“堅決剷除黑惡勢力，嚴厲打擊洗錢犯罪”現場宣傳活動，並配合增城和珠海當地人行組織開展反洗錢宣傳，落實“反洗錢、反恐怖融資、反逃稅”工作機制以及掃黑除惡專項鬥爭有關工作要求。



各分支行不斷加強與學校交流協作，以“學生-家庭-社會”宣傳理念，將反洗錢宣傳活動推廣到小學、中學、大學，提高公眾反洗錢意識。



## 加強供應商管理

本行堅持公開、公平、公正的採購原則，在全行逐步強化和推動集中採購管理，不斷完善採購管理制度。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，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。

本行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相關制度。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，將其從供應商庫中剔除；將有不良行為的供應商納入黑名單管理。同時，本行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。本行專門設立招標監督郵箱，安排專人對監督郵箱的信件進行跟進處理，以接受供應商的監督。

本行在集中採購過程中充分考慮了環境及社會風險。在招標文件中明確要求供應商合法、誠信、作出近三年在經營活動中沒有重大違法記錄的承諾，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，明確提出禁止侵犯任何第三方的知識產權等要求。

## 樹立品牌保護意識

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等國家及地方性法律法規。2018年，針對全行品牌工作進行規範和宣傳，認真履行與廣告宣傳相關的法律法規，提高風險防範。本行制定了《廣州農村商業銀行品牌管理辦法（暫行）》，以進一步規範包括品牌規劃、營銷宣傳、廣告投放、知識產權保護、VI管理等方面相關工作，落實品牌管理科學化、規範化。

在進行品牌推廣和廣告宣傳的同時，注重知識產權的開發與維護，截至2018年底，本行及控股子公司擁有212項境內註冊商標、46項域名、1項作品著作權，以強化對知識產權的保護和利用。2018年，本行未發生違反廣告、商標相關法律法規並對本行造成重大影響的情況。

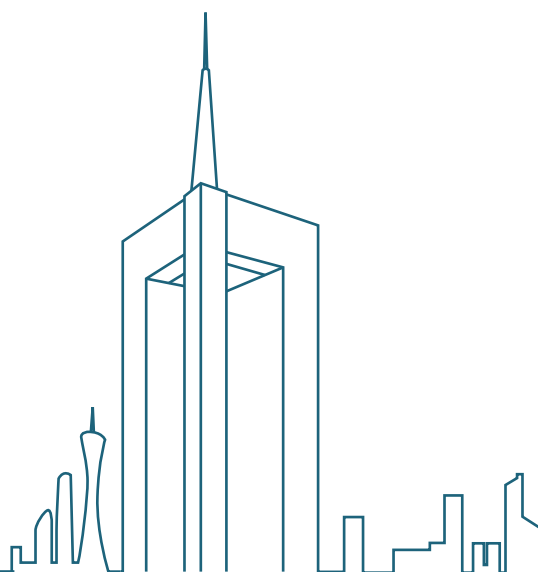


# 2018

## Corporate Social Responsibility Report

### 03

## 特色金融，助力發展



2018年，本行深入學習貫徹黨的十九大、中央經濟工作會議、中央農村工作會議和全國金融工作會議精神，認真執行落實各項決策部署，堅持差異化、特色化的發展戰略，以創新發展、根植廣州、服務社區、助力“三農”為宗旨，致力於支農支小，抓緊客戶需求，着力提升金融服務水平，促進地方經濟的發展。

## 3.1 支持實體經濟

### 加大服務實體經濟力度

本行在合規經營的基礎上，積極為國家重點基礎設施建設提供綜合金融服務，將國家重點基礎設施項目列入授信政策的重點拓展領域，給予政策的支持。2018年，我行積極支持珠海香海大橋、廣州北站、南沙港等國家重點基礎設施建設項目。

2018年，本行授信政策嚴格貫徹國家宏觀調控、產業政策、環保政策和監管規定，堅定不移地回歸本源、專注主業，調整金融市場和同業業務的發展速度，加大支持實體經濟力度，將服務實體經濟工作納入2018年綜合績效考核體系，進一步促進資金脫虛向實，回歸本源，支持實體經營。

#### 案例 滿足實體企業融資需求

我行重點客戶廣州廣汽比亞迪新能源客車主營汽車零部件及配件製造、批發零售，電力輸送設施安裝工程服務（充電樁等），汽車整車製造、汽車修理與維護等，我行給予該公司多樣化的授信政策，滿足其融資需求。



#### 案例 助力醫藥企業發展

廣東大翔藥業有限公司是廣州本地優質醫藥企業，該公司在成長初期，因為沒有足夠的抵押物導致難以從銀行獲得融資支持，本行在經過充分調查後，開發了符合該公司特徵的特色化貸款產品，助力該企業快速成長為廣東省內一流醫藥企業，目前已在為廣東省內1200家公立醫院提供醫藥服務。



## 豐富跨境金融產品體系

2018年，本行紮根“粵港澳大灣區”核心區域，持續提升跨境金融服務水平，為本地實體生產企業提供跨境金融延伸服務，同時，通過發揮本行跨境結算與同業清算網路優勢，大力支持廣東進出口企業開展國際貿易結算及相關融資，扶持本地中小企業發展。2018年，本行推出集境內外、本外幣、線上下為一體的綜合金融產品體系，主要包括：



跨境融資通



出口融資結匯通



國內信用證  
資產跨境轉讓



合作遠期結售匯

### 案例

### 廣東省銀行業國際業務服務創新競賽榮獲三等獎

2018年10月，在中國人民銀行廣州分行與國家外匯管理局廣東省分局聯合主辦的廣東省銀行業國際業務服務創新競賽總決賽中，我行參賽項目——“跨境融資·通天下”，榮獲三等獎，極大提升我行國際業務品牌知名度。



## 3.2 服務“三農”業務

本行始終秉持服務“三農”的經營宗旨，通過打造“千村圓夢·助力村社”工程等“三農”金融服務新模式，為地方“三農”健康發展及實施鄉村振興戰略提供多元化金融支持。

### 全方位提升服務體系

2018年，本行積極推進鄉村振興，並出臺了《廣州農村商業銀行推進鄉村振興戰略三年行動計畫（2018-2020年）》，借此找準經濟轉型業態下的“三農”新動向，緊扣“三農”金融服務重點，積極建設多元化的“三農”金融服務渠道，從業務政策上、資源方面上引導、推動向“三農”業務傾斜。

#### （一）組建專業、專營、專注的“三農”業務營銷架構

明確“三農”業務的戰略地位，搭建專營的“三農”業務事業群組織運營架構，通過設置專營機構、配置專人、配套專門的管理政策與措施等，提升業務專注度，更好地為“三農”業務提供優質的金融服務。

一、從上而下搭建服務“三農”的專營機構，新設立城市更新中心、各區域“三農”業務總部等，統籌推動全行村社業務發展。

二、通過搭建完善的人員管理機制配置專人負責“三農”業務，為“三農”業務配置專職營銷人員近300人，更好地為農業、農村、農民提供優質的金融服務。

三、配套具有我行特色、“三農”業務專屬的管理政策與措施，從風控、授信、人力資源管理、考核等管理制度及政策等出發，提升業務及管理的專業化程度。

#### （二）優化“三農”業務績效考核體系

根據業務營銷架構，本行通過配置項目的財務資源、分層構建經營體系、設置專項績效合同、推出跨條線聯動機制等，構建具有村社活力的績效考核體系，以推動“三農”業務。

### (三) 多角度推動村社業務服務水平提升工作

本行圍繞鄉村振興、村社客戶需求，從系統搭建、產品創新優化、客戶關係管理、網點服務、授信融資等多方面出發，制定服務提升方案，不斷推動村社業務服務水平提升。

截至2018年末，



### 支持農業龍頭企業發展

本行對農業龍頭企業發展給予大力的金融支持，通過成立專業團隊、匯集高素質金融人才，重點優選農業龍頭企業、上市公司、特色行業給予授信支持，以此促進其發展。

截至2018年末



其中



另有

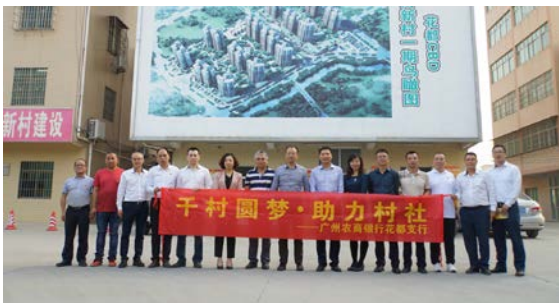


## 開闢農村金融服務新路徑

“千村圓夢·助力村社”是本行為貫徹落實省市關於“發展普惠金融、民生金融、社區金融”有關精神而長期開展的農村金融專項行動。主要包括六個“一”工程：走好“一個村社”、派好“一個村官”、踢好“一場球賽”、辦好“一本刊物”、做好“一個公益事業”、辦好“一個互聯網”。“千村圓夢·助力村社”將單一扁平化的農村金融服務全面升級，為村社搭建綜合立體化的金融服務新模式，謀劃新農村發展未來，推動普惠金融、助力村社振興。

### 案例 走好“一個村社”

2018年，本行各級領導班子合計走訪村社1311個，走訪覆蓋率100%，能夠有效收集並解決村社提出的意見及建議，通過走村瞭解、因應農村金融的新常態、新業態，找准我行自身的經營特色、市場定位及發展路徑，拉近銀村距離，提高服務效能，共商新農村發展之路。



### 案例 派好“一個村官”

2018年，本行推出《“三農”金融服務專員培養實施方案》，完善農村金融服務專員管理、考核機制。全面提升派駐專員農村金融服務能力，更好地為村基層組織、村民提供優質金融服務，進一步達成銀村合作共贏的局面。



## 案例 踢好“一場球賽”

廣州農商銀行·富力杯第二屆“千村足球賽”在廣州市群眾體育指導中心官方指導、富力地產的戰略支持下，於2018年11月25日勝利閉幕，參與村社達168個，近170支參賽村隊通過激烈角逐，最終由文沖村隊成功奪冠。通過精心策劃的賽事組織和形式豐富的宣傳推廣，本行不僅進一步鞏固了銀、政、村的互惠共贏關係，而且有效推動了省市普惠金融工作和全民健身事業、以及南粵農村足球事業的發展，為實現新農村建設、實施鄉村振興戰略提供了一種全新的金融支農模式。



## 案例 辦好“一本刊物”

本行已於2018年成功面對廣大村委村民累計發行3期“布穀·村社專輯”，合計派發村社1311個，刊發覆蓋率100%。主要內容包括政策解讀、學術評論、工作動態、美麗鄉村等內容板塊，重點展現“千村圓夢”工程進展與成果。



## 案例 做好“一個公益事業”

截至2018年末，“太陽·同在榕樹下”公益項目幫扶人數共800人，幫扶總金額321.4萬元，其中重大疾病幫扶297人，幫扶金額294.8萬元；助學幫扶共165人，幫扶金額16.5萬元；敬老幫扶共338人，幫扶金額10.1萬元。“支持村建”項目共計落地實施了68個項目，一共涉及58條行政村，有效助力新農村發展、為建設美麗鄉村貢獻力量。



## 案例 辦好“一個互聯網”

本行於2018年推出太陽集市全新電商平臺2.0系統，在全新電商平臺的基礎上，緊密圍繞村鎮、村社、農戶、農產品的產銷需求開展資源整合及模式創新工作，加快推動新型業務與傳統業務滲透融合，打造農產品產、供、銷一體化聯營電子商務新模式，創新金融服務機制，助力鄉村產業發展。





## 3.3 助力小微企業

### 打造專業組織體系

為響應國家關於深化小微企業金融服務的號召，加快建立小微、普惠金融業務專營化經營管理體系，本行在總行層面專設普惠與小微業務管理部，在廣州核心區域設置12個普惠與小微業務總部，區域總部下設普惠營銷團隊，深入專業市場、商圈、社區和村社，專注為小微客戶提供全面、便捷的小微金融服務。

截至2018年末，本行小微企業“兩增兩控”四項指標均達到銀保監會指導標準，其中小微貸款餘額190.6億元，比2018年初增長48.2億元，增速33.8%，高於全行各項貸款增速；小微客戶數12,953戶，比2018年初增長3,532戶；小微貸款不良率2.34%，資產品質和貸款綜合成本均符合銀保監會指導標準。



### 完善特色小微產品

本行在授信政策導向、產品創新、風控管理等方面多措並舉，推動小微客戶授信業務快速增長，助力實體經濟，擴大小微企業信貸支持力度和覆蓋面，降低小微企業融資成本。

(1) 着重推廣“太陽·小微貸”，為個體工商戶、小微企業主等經營者提供信貸金融服務，為小微客戶解決融資需求，改善小微企業“融資難、融資貴”的情況。



▲ “太陽·小微貸”

(2) 因地制宜創新推出“太陽·村民致富貸”產品，滿足了當地村社物業升級、三舊改造、農村基礎設施建設及農戶創業致富等農村實體經濟發展需要。



▲“太陽村民致富貸”

(3) 充分發揮我行直銷銀行、微信公眾號等線上渠道功能，將傳統線下產品的各個環節逐步實現遷移至線上。實現客戶通過二維碼“掃一掃”即可進入我行線上渠道辦理申請、放款、還款等操作，提升客戶體驗。

(4) 大力推廣太陽·連連貸產品，提高對我行存量小微客戶的體驗，降低客戶融資成本。並在繼續擴大太陽·連連貸適用範圍的基礎上，重點解決客戶流動資金長期需要和貸款分年發放之間的矛盾。

## 案例

### 借助新浪廣東優勢資源結合PC和wap端權威平臺 發佈2018年廣州農商銀行惠普金融年鑒專題

2018年，在踐行普惠金融的過程中，銀行以其在資金、網點佈局等方面的優勢成為主要力量。我行作為地方金融機構，一直貫徹“支農支小、服務實體經濟”的使命，全力支持包括中小微企業、村社農戶、城市居民在內的各類客戶的金融需求，推動普惠金融事業發展。通過借助新浪廣東優勢資源結合PC和wap端權威平臺發佈2018年廣州農商銀行惠普金融年鑒專題。分別在廣東站首頁要聞區和廣東省wap首頁文字信息流為期10天的推廣，該資源總曝光：4292450次，總點擊：138261次，讓更多目標受眾瞭解我行惠普金融，提高品牌影響力。

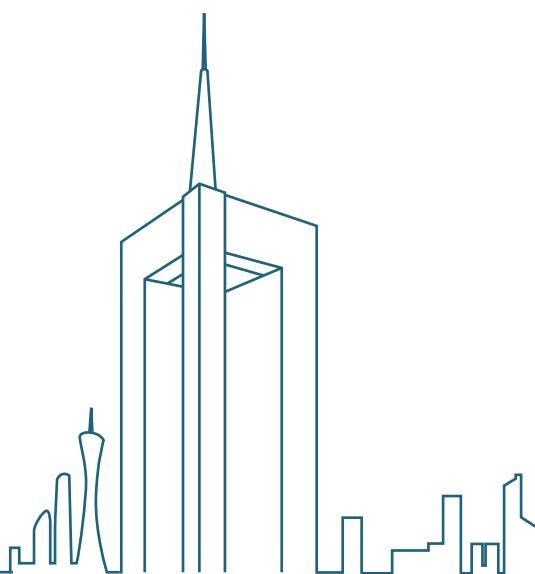


# 2018

Corporate Social Responsibility Report

## 04

貼心服務，和諧共贏



## 4.1 完善客戶服務

本行重視客戶服務，不斷建立健全客戶服務規範體系。2018年，本行推進客服系統智能化建設，升級了智能應答系統，全面提升智能應答精準服務能力，構建了“貼心管家”客戶服務專屬版塊，加強客戶粘度。

客服渠道共處理話務

**327.17** 萬通

其中電話銀行人工接通量

**130.25** 萬通

客服人工接通率

**84.6%**

客戶服務滿意率

**99.12%**

較去年上升

**0.13** 個百分點

成功回訪

**5411** 位私鑽客戶

回訪了

**2574** 位授信客戶

推動貴賓客戶的服務、維護提升。

客服人員完成2期共

**79**

家網點暗訪工作

幫助網點找到服務體驗方面存在的問題；開展銀行業營業網點服務情況調查，

獲取105位本行客戶對本行網點的服務建議，促使本行網點服務水準的進一步提升。

2018年本行通過客戶服務熱線（95313）、網點受理、電子郵件、官方微博、官方微信、官方網站、監管部門轉辦等多個渠道共

受理投訴事件



**616** 宗

投訴受理率達



**100%**

提升多渠道線上客服服務能力，擴充線上客戶服務團隊及延長服務時間，

2018年，

線上服務人工會話接通率達

較去年上升

**92.63%**

**9.44**個百分點

本行向全行網點開放“全行業務知識庫”平臺，促進知識共享，方便網點快速查閱常用知識點以解決外部客戶諮詢及內部操作疑問，統一服務標準，提高服務的專業性和效率。

## 案例

## 貼心管家

在本行移動銀行和直銷銀行構建“貼心管家”的客戶服務專屬版塊，實現AI智能與人工服務嵌合的多元服務模式，為客戶提供專屬、快捷的一站式移動客戶服務及一鍵聯繫客戶經理等功能，從而加強客戶粘度，提升客戶體驗。



## 4.2 提升網點品質

### 發揮黨員先鋒模範作用

本行於2018年6月起啟動黨員先鋒崗的建設工作。通過加強基層網點的黨員配備、設立“黨員先鋒服務窗”，發揮黨員先鋒模範作用，帶動廣大員工人人爭先創優，增強營業網點凝聚力和戰鬥力，實現黨建工作與經營發展同步推進。

#### 案例

#### 黨員先鋒服務窗

黨員先鋒崗制定統一VI標識，並在營業外廳設置“黨員責任公示區”，公示網點黨員服務規範和服務承諾。



番禺支行試點黨員先鋒崗員工走出櫃檯，在大堂開展服務理念宣傳、客戶分流、業務引導等工作，讓客戶近距離體驗我行黨員的優質服務。



截至2018年12月末，本行分別在總行營業部、清河東路支行、豐樂支行等18個網點創建“黨員先鋒服務窗”，配置黨員41名。



黨員先鋒服務窗

18 個



黨員

41 名

## 創建文明服務規範銀行

2018年，本行印發了《關於開展2018年行內星級體系建設工作的通知》及《關於開展2018年標杆網點復查工作的通知》要求，對本行星級及標杆網點開展檢查工作，以搭建行內“標杆——星級——千佳”服務金字塔體系，逐層遞進，以點帶面提升網點服務水平。

2018年，本行共有119個標杆網點復查通過，26個行內星級網點創建成功，其中番禺清河東路支行、黃埔豐樂支行榮獲“2018年銀行業文明規範服務千佳單位”稱號。



## 推動無障礙通道建設

為履行關愛特殊人群的社會責任，進一步推動我行無障礙環境建設工作的發展，我行大力推動營業網點無障礙通道建設工作。

### 案例

### 無障礙通道

在地理環境許可的網點建設固定式無障礙通道。



因地理環境限制的網點，通過配備移動式無障礙通道實現補全功能。



截至2018年12月末，全行已配備無障礙通道 **221** 個，占比 **42%**，計畫於2019年實現全覆蓋。

## 4.3 創新金融模式

### 緊跟客戶需求，創新產品種類

本行立足本土，充分結合村社客群基礎較好這一特點，緊貼客戶需求，不斷完善、豐富存款產品體系。

#### (1) 不斷豐富大宗存款產品

2018年，本行針對節慶特色，利用儲蓄存款利率優惠，將“節慶添喜”與“感恩回饋”相結合，推出了個人定期存款產品-“幸福存款”。

### 案例 個人定期存款產品-“幸福存款”

首期產品於2018年12月“平安夜”期間推出，15天銷售期成功售出10.5億元，購買人次達1.05萬。



#### (2) 降低理財產品購買門檻

2018年《商業銀行理財業務監督管理辦法》正式發佈之後，本行根據監管部門要求，不斷推進理財產品創新，降低理財產品投資門檻降低，單只公募理財產品銷售起點從5萬元降至1萬元，使本行理財產品更加普惠化，可以覆蓋更多的普通投資者。

#### (3) 積極推銷儲蓄國債承銷工作

本行於2017年12月28日獲批加入2018-2020年儲蓄國債承銷團，實現本行歷史突破，首次獲得儲蓄國債承銷資格，填補零售產品空白，有效滿足我行客戶特別是村社客戶的國債投資需求。

### 案例 有效滿足我行客戶國債投資需求

2018年我行共承銷儲蓄國債7.67億元，其中發生儲蓄國債銷售業務的涉農網點共187個承銷儲蓄國債2.75億元。

共承銷儲蓄國債  
**7.67** 億元





## (4) 緊跟各項民生項目進度

2018年，本行緊密圍繞“普惠金融、服務民生”的工作目標，積極按照社保部門的工作部署開展工作，積極推動社保卡業務創新。2018年，本行在南沙區44個網點開通社保服務查詢、列印服務，切實推進普惠便民服務。

### 案例 廣州農商銀行社會保險服務發佈會在自貿區南沙分行成功舉辦

2018年12月25日上午，廣州農商銀行社會保險服務發佈會在自貿區南沙分行成功舉辦。自貿區南沙分行44個網點獲得南沙區社會保險銀行服務試點資格，開放了包括參保證明打印、繳費歷史查詢、個人待遇信息查詢、非敏感資料變更、城鄉養老變更等 31 項社保業務許可權，進一步完善了南沙區“政企聯動、四層輻射、立體多維、便民快捷”的社保經辦服務體系。



## 依託先進技術，加快業務創新

本行致力打造產品創新、技術先進、體驗優越的“互聯網+普惠”綜合金融平臺，以改善群眾金融服務體驗。我們創新推出了適用於醫療教育、交通出行、征信查詢等便民生活場景的增值服務功能，從而實現普惠大眾、銀企合作、社會共贏的局面。

### 智慧醫療——醫保互聯網移動支付

本行“太陽智付”醫保互聯網移動支付業務支持醫保卡或銀行卡在線上、線下繳費，並聚合銀聯、微信、支付寶等多種支付渠道，一方面為患者提供全面、多元化的支付方式，另一方面為醫院提供統一資金結算與對賬報表查閱服務。目前該業務在番禺區中醫院落地，截至2018年底，智慧醫療交易筆數18.58萬筆，交易金額1.71億元。

### 智慧出行——無感停車

本行積極響應人民銀行“移動支付便民示範工程”號召，推出無感支付智慧停車服務。車主通過我行直銷銀行簽約無感停車服務，綁定銀行卡和車牌號後，即可在支持銀聯無感支付的停車場通行。簽約用戶出入停車場時無需使用現金、刷卡、掃碼，無感支付讓用戶實現自動繳費，輕鬆享受智慧出行。



## 智慧支付——珠江直銷\*錢包

本行將直銷銀行“e賬通”升級優化為“珠江直銷\*錢包”，打造成一個集合II類戶、貨幣基金和I類戶的綜合帳戶，為客戶提供支付、餘額自動理財等功能，不斷提升客戶體驗。

## 花都、南沙個人信用報告自助查詢機代理點正式運營

本行成功在花都、南沙引入個人信用報告自助查詢機，成為廣東省內首批人民銀行個人信用報告自助查詢代理點，為周邊群眾提供個人信用報告查詢及打印業務。截至2018年底，我行個人信用報告自助查詢機交易筆數約7400筆。



## 成功研發“城市更新改造資金監管平臺”

本行積極響應更新局、財政局的監管要求和村民群眾的呼聲，為有效防範城市更新項目的資金風險、最大限度地保障村民群眾的利益，於2018年成功研發“城市更新改造資金監管平臺”。該系統純線上實現村社組織、更新局和銀行的審批流程，確保每筆用款都經過層層審批，既強化了資金監管，也提高了資金利用效率，為改善村民居住環境添磚加瓦，與村民群眾實現共贏發展。



▲ 城市更新改造資金監管業務

## 4.4 保護客戶權益

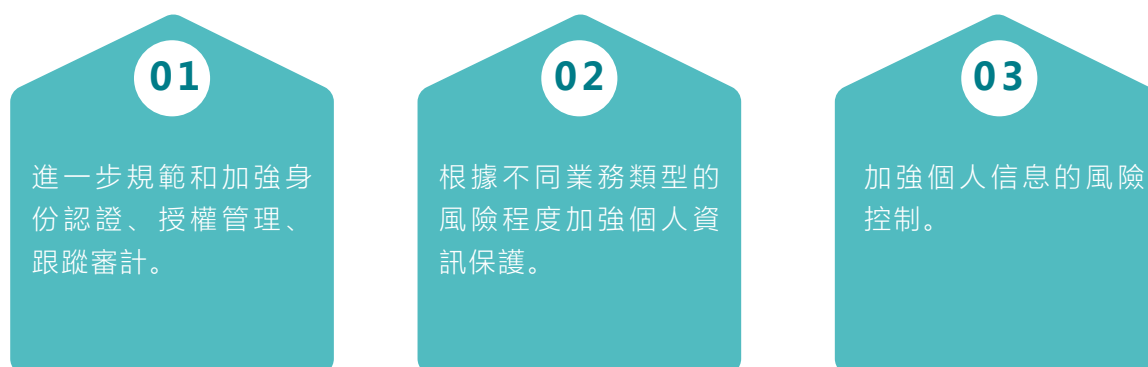
本行認真履行消費者權益保護工作職責，不斷完善服務品質類的管理辦法、建立對客戶投訴分析工作機制，本行亦嚴格按照監管要求，規範相關流程，加強客戶信息安全保護。

### 完善客戶權益保護制度

2018年，我行修訂了《廣州農村商業銀行個人理財和代銷產品銷售錄音錄影操作規程》、《廣州農村商業銀行零售代銷業務管理細則》、《廣州農村商業銀行直銷銀行業務突發事件專項應急預案》等制度，制定了《廣州農村商業銀行財富類產品銷售適當性管理辦法》等制度，加強了金融消費者權益保護工作政策和要求縱向傳導和有效執行，完善了我行客戶權益保護制度體系。

### 保護客戶信息安全

為保護客戶信息和帳戶安全，本行建立了規範的信息管理和保護系統，同時完善內控機制和風險控制手段，具體方法有：



此外，本行按時完成防範電信網絡新型違法犯罪系統（網路查控系統）、最高人民法院、國家安全部等12個網路查控系統的功能搭建和對接工作，跟進監察機關帳戶資金網路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。2018年，本行成功堵截涉及電信等詐騙案件20起，為客戶挽回經濟損失**108.2**萬元，為客戶資金安全和企業經營保駕護航。

2018年，我行客服人員完成各類反欺詐監控業務量218.16萬筆；主動偵測風險案件共257宗，環比增長1.6倍，風險案件挽回客戶損失375.27萬元，環比增長2.34倍。

本行遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國網路安全法》，對客戶身份資料和交易信息予以保密。2018年，廣州農商銀行未發生故意洩漏客戶身份信息，或違反國家相關法律法規的情況。

## 加強產品與服務管理



一是強化消保審核工作。建立新產品和服務的事前審核和管理機制，在產品設計開發階段，將消保工作要求充分貫徹到產品與服務中，有效落實監管要求。



二是組織開展行內星級網點建設工作，並組織“太陽·心”志願者團隊赴營業網點開展全行網點服務環境檢查，及時查找問題並進行整改，以提升我行營業網點的服務環境，保護消費者合法權益。



三是在所有自助設備加裝防窺設施，客戶在辦理自助業務時，防範通過加裝側錄設備盜取客戶密碼的情況發生；新裝修營業網點自助設備安裝防護艙，僅允許客戶在艙內操作；我行逐漸改造營業網點、自助銀行的高清攝像機，在發生業務糾紛時，可清晰記錄過程，為處理糾紛時提供有效保障。

### 案例

### 加強員工服務技能培訓，提升客戶服務品質

2018年積極推進消費者權益保護及投訴處理工作的宣傳和培訓，提升走進基層、線下交流培訓覆蓋率。客戶服務中心全年聯同轄下分支機構共舉行8場投訴處理技巧現場培訓、6場“走進客服”體驗活動，參與人數超過1,000人，有效提升網點人員投訴處理技巧，促進我行服務品質提升及消費者權益保護工作開展。



## 開展消費者權益保護宣傳

本行組織開展了3·15消費者權益保護宣傳、“普及金融知識萬裏行”、“金融知識進萬家”、“送金融知識進校園”、“普及金融知識，守住‘錢袋子’”、“平安金融宣傳月”、“網路安全為人民，網路安全靠人民”等多數十場針對金融消費者的專題宣傳教育普及活動。

### 案例 安全宣傳

走進社區、校園、村社等，現身說法，向廣大用戶宣傳網絡支付安全，講解如何防範電信網絡詐騙。



發佈“手機支付優惠多，安全第一莫忘記”、“電信詐騙不難防，不貪不給不上當”、“打擊電信詐騙犯罪，構建平安和諧廣東”等易於群眾認知的宣傳標語，在全行540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。



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。



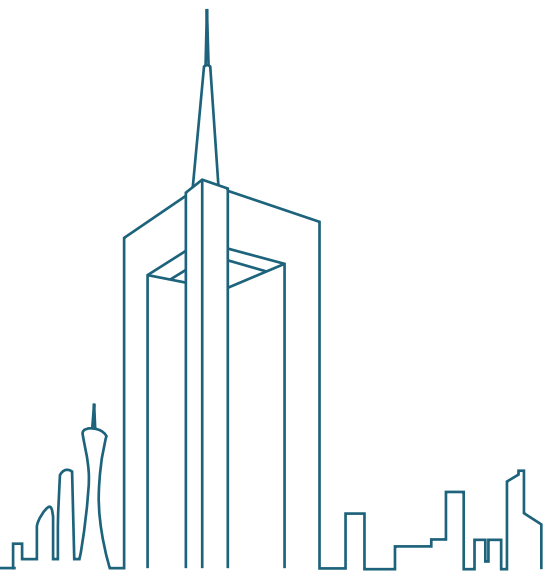
# 2018

## Corporate Social Responsibility Report

### 05

### 人才培養，員工關懷

---



## 5.1 保障員工權益

選取和招聘合適的人才是對本行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，是本行對員工的責任。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，我們修訂了《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》、《廣州農村商業銀行經理級人員選聘管理辦法》，制定了《廣州農村商業銀行員工內部流動管理辦法》，保證公開、平等、競爭、擇優的招聘、選聘原則。本行由人力資源部負責詳細的招聘管理辦法、年度招聘計畫及方案、年度應屆畢業生的招聘實施工作及各環節人才測評體系。

本行所有正式員工皆簽訂勞動合同，2018年本行全體員工勞動合同簽訂率100%，集體合同簽訂率100%。我行嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》，規範勞動合同訂立、履行、變更、解除、終止等行為，履行公司法律義務，保護員工合法權益。我行反對任何形式的歧視、使用童工或強制勞工。

2018年，我行未發現有重大違反《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規的情況。

本科及以上學歷員工占比	66.21%
-------------	--------

注：

\*本科及以上學歷員工占比是指截至2018年12月31日廣州農商行全行（不含控股子公司）最高學歷為本科及以上的正式員工數占員工總人數的百分比。

本行建立了完善的考勤、休假等制度，為員工提供節假日假期、產假、年假等，並鼓勵員工工作生活合理平衡。本行建立了公平的績效考核機制，為員工提供合理的薪酬待遇。我們亦提供了食堂、水果等員工福利，以提高員工的幸福感。此外，我們積極營造多元化的文化氛圍，反對任何形式的歧視，致力於創造具有歸屬感的企業文化。

## 5.2 助力員工成長

本行致力於為所有員工提供公平的晉升機會。我行制定《廣州農村商業銀行後備人才選拔工作方案》和《廣州農村商業銀行太陽·菁英人才培養工程實施方案》，縱向上按照基層、中層、高層三個培養層級，橫向上按照專業、行銷、管理三個培養序列，分條線、分版塊、分類別地打造人才選拔和培養計畫，系統性地選拔、培養和儲備一批優秀後備人才。

2018年，本行繼續按照“穿透業務本質、引領業務轉型”的工作要求，圍繞長期人才戰略規劃，以能力建設為核心，骨幹人才培養為重點，大力開展全員培訓，提高隊伍整體素質，培養和造就素質優良的經營管理、市場營銷、專業技術和技能服務人才隊伍。2018年全年員工培訓項目數量達**412**個，與2017年基本持平；員工培訓經費支出達**928**萬元。

### 案例

2018年我行加強內部講師培養，開展了內部講師引導技術學習班，為增強我行內部講師教學能力，豐富教學方法，提高教學水準，學院面向40名優秀內部講師，圍繞引導技術理論、引導者角色認知、培訓引導模型等內容，促進組織內部知識沉澱。



為更好地提高審查審批人員的業務能力，提升風險防控水準，推動業務穩健發展，我行舉辦了為期兩天的“授信審查審批實務培訓班”。





## 案例

為促進普惠與小微業務發展與創新，提高風險識別與防控水平，總行圍繞營銷推動及風險管控兩方面，舉辦了“普惠與小微業務營銷及風險防控培訓班”。



### 5.3 關愛員工健康

2018年，本行持續完善“普惠+精準”服務體系，着力構築和諧勞動關係，為員工創造更溫馨、更良好的工作環境。

一、組織開展徒步、田徑運動會、乒乓球比賽、瑜伽、乒乓球興趣班等，全轄各級工會全年共計組織文體活動82場次，組織參加上級監管單位舉辦的各類文體比賽達67項，參與員工達7000餘人次，充分展現員工健康向上的精神風貌，培育團結和諧、齊心聚力的文化氛圍。

二、開展豐富多彩的文化活動，提高員工人文素養，激發員工工作熱情，讓員工切身感受到企業的關愛和溫暖，持續增強員工的歸屬感。

三、開展“送溫暖”活動，向困難員工提供關愛基金、生活救助、大病救助等多方面的幫扶服務，為困難員工群眾排憂解難，重燃生活的希望。

## 文體活動

### 案例 “向太陽出發” 田徑運動會

本行工會於10月28日在廣東財經大學舉辦了2018廣州農商銀行田徑運動會。本次運動會是一場展示員工風采和精神風貌的體育盛會，是一場凝心聚力和砥礪奮進的精彩盛會。活動當天，15支參賽隊伍分別角逐18個單項賽和4個團體比賽的冠、亞、季軍。參與活動人數近1500人。



### 案例 “幸福農商” 乒乓球比賽

為弘揚國球文化，強化團結協作意識，激發員工潛能，提升我行員工凝聚力，本行工會於9月1日至2日在廣州國際乒乓球中心舉辦了2018年“幸福農商”乒乓球比賽。在整個比賽過程中，參賽選手各顯風采，給大家奉獻了一場精彩的體育盛宴。這是一場展示自我風采的比賽，也是一場展現農商人積極向上和拼搏進取的比賽，更是一場促進相互交流、增進團結、宣揚正能量的比賽，比賽中各位參賽選手賽出了水平、振奮了精神，鼓舞了鬥志，體現出農商行人敢打敢拼的“奮鬥者”精神，為我行的蓬勃發展增添了一道亮麗的風景線。



### 案例 “不忘初心 砥礪前行” 徒步活動

為鼓勵本行員工積極拼搏向上，團結匯聚力量，5月19日本行工會在風景如畫的候鳥天堂南沙濕地舉辦了一場活力無限的徒步，不忘初心，砥礪前行，一步一精彩，醉美濕地行。本次活動的舉辦不僅充分展現了我行員工健康向上的昂揚積極精神風貌，加強了工會團結凝聚職工，提高職工向心力的紐帶聯繫作用，同時也增進了同事間的團結與友誼，為營造我行積極健康和諧的企業文化氛圍奠定堅實基礎。



## 案例 “金交會杯” 廣東金融行業羽毛球大賽

5月19日，本行工會積極組隊參加“精彩金交羽您有約”廣東金融行業羽毛球大賽。比賽中我行代表隊團結合作，各參賽隊員更是拿出各自的殺手鐮，一招一式都展現了參賽隊員的不凡球技。經過激烈角逐，我行代表隊最終在廣東金融行業62支參賽隊伍中脫穎而出，奪得了本次“金交會杯”廣東金融行業羽毛球比賽季軍。



## 文藝活動

### 案例 與時光細語·華語朗誦節，提升員工文學素養

本行於2018年1月12日聯合《南方都市報》、廣東省朗誦協會共同舉辦了“與時光細語·華語朗誦節”。通過文化活動的舉辦提升我行員工的文學素養，搭建我行與社會各界的良好溝通橋樑。當晚出席的有以上三個單位的領導、員工、會員以及全國各地遠道而來各個領域的重要嘉賓，還有各界踴躍報名的觀眾朋友。朗誦節的成功舉辦向社會公眾展示我行健康向上的企業形象，展現了我行員工積極自信的精神風貌，同時擴大了我行企業知名度和影響力。



### 案例 “最美的期待” 三·八女神節公益繪畫活動

為了讓行內女員工們度過一個別有新意的專屬節日，我行於3月8日當天在總行大堂組織了一場公益繪畫活動——“最美的期待”。繪畫的同時，還為女員工們贈上專屬的節日蛋糕、鮮花與美好祝福。本次活動成功吸引了行內400多名女員工的共同參與。活動中所完成的畫作《最美的期待》將通過太陽即使進行公益義賣，所得善款將全數捐贈太陽公益基金給需要幫助的人們。



## 案例 “七夕” 企業文化活動

2018年8月17日，我行於中華傳統節日七夕來臨之際為全體員工備下了一封特別的“情書”。透過陽光，原本空白的信紙上會有情詩隱現，寓意著最簡單的甜蜜，正是生活的美好。



## 案例 第三屆“太陽之戀”合唱節

2018年11月30日晚，本行第三屆“太陽之戀”合唱節在珠島賓館翻開了關於故鄉那篇深情而動人的樂章。

15支參賽隊伍表演完畢後，經過評委們公平、公正的評審和現場觀眾的共同投票，最後決出了本次比賽的一、二、三等獎及“最受歡迎團隊獎”，並對獲獎節目進行了現場頒獎。本次合唱節的成功舉辦展現了我行員工積極自信的精神風貌和良好的藝術素養。今後我行將繼續鼓勵員工挖掘自身特長與潛能，在全行營造積極向上、和諧陽光的企業氛圍，共同為我行的經營發展與企業文化建設加油鼓勁。

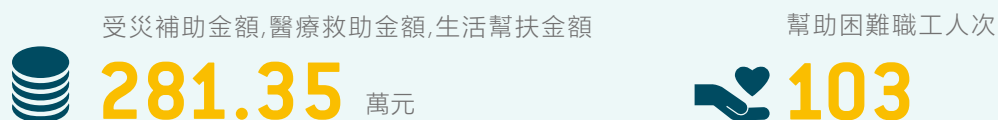


## 案例 “冬至|做你冬日裏的晴天娃娃” 企業文化活動

為豐富我行員工企業文化生活，提升企業凝聚力，我行於12月21日上午在信合大廈大堂開展“冬至|做你冬日裏的晴天娃娃”企業文化活動。員工在活動時間、地點即可領取專屬的“晴天娃娃”和一份“冬日的糖果”。活動的舉辦，讓員工們感受到來自行裏的一份暖暖的節日問候。



## 2018年員工幫扶情況



## 員工健康與安全

本行重視員工身體健康，每年為員工提供體檢。2018年，為滿足員工多元化、個性化體檢需求，本行不斷優化體檢模式，選取優質公立體檢醫院與體檢機構，選擇全面的體檢套餐項目，組織全行員工開展健康體檢，為員工身體健康保駕護航。

我行高度重視消防與安保管理工作，保障員工健康工作環境。2018年，本行在信合大廈、總行新辦公場所、數據中心機房和白雲柯子嶺等總行自有物業組織開展了1次消防安全知識培訓和消防應急疏散演習。通過學習消防知識，增強員工的消防安全意識和自救逃生能力；通過開展消防演習，檢驗了消防疏散預案的可行性和辦公人員的疏散能力。

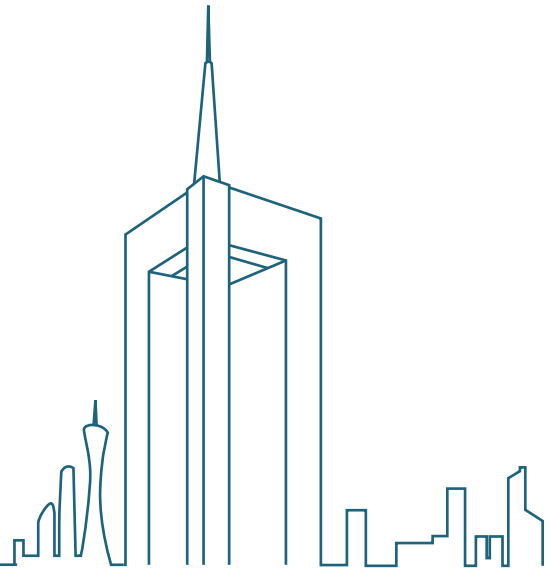


# 2018

## Corporate Social Responsibility Report

### 06

### 普惠金融，慈善大愛



## 6.1 實施精準扶貧

精準扶貧是本行為國家全面建成小康社會這偉大使命所承擔的責任，也是我們對定點扶貧地區和人民做出的承諾。2018年本行深入學習習近平總書記關於脫貧攻堅的重要講話精神，認真貫徹落實打贏脫貧攻堅戰和鄉村振興戰略的決策部署，把提高脫貧質量放在首位，進一步強化精準聚焦，堅持扶真貧、真扶貧理念，扎實推進精準扶貧各項工作，切實鞏固脫貧成果。

### 落實主體責任

為深入瞭解精準扶貧工作動態，扎實做好脫貧攻堅工作，本行黨委嚴格落實主體責任，多次召開會議對幫扶資金的籌措、幫扶措施的落地、幫扶責任的落實等專題內容進行研究部署。黨委主要負責同志帶隊前往幫扶村進行現場調研，實地了解大棚種植產業幫扶項目運行情況，並召開扶貧工作座談會，研究部署幫扶舉措。分管扶貧工作的行領導每季度不少於1次到幫扶村指導扶貧工作。



## 多樣化幫扶措施

本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。一直以來秉承扶真貧、真扶貧理念，通過開展社會保障幫扶、新農村建設、產業幫扶、結對幫扶、金融扶貧等多樣化幫扶舉措，進一步推進貧困村全面脫貧，實現鄉村振興，為決勝全面建成小康社會打下堅實基礎。

### 全面落實保障幫扶，提升保障成效

2018年我行開展19戶貧困戶的住房改造、94名貧困戶教育幫扶工作，幫助535名貧困戶解決了住房、醫療、教育及最低生活保障等問題。

### 持續優化產業幫扶，實現長效增收

在開展大棚種植產業幫扶項目的基礎上，逐步探索“公司+基地+貧困戶”幫扶模式；入股區政府牽頭開展的光伏產業項目；鼓勵貧困戶參加清新區食用菌、清遠雞產業項目。

### 全力推動就業幫扶，提升就業質量

繼續實施扶志扶智“雙扶”行動，以幫困不幫懶原則，組織65戶有勞動力貧困戶參加養殖技術、家政服務培訓，並開展大棚種植專項培訓。

### 積極開展因戶施策，激發內生動力

組織行領導、中層幹部一對一深入貧困戶家，送上慰問品，詳細瞭解幫扶進展並提出具體幫扶舉措。

### 大力實施鄉村振興，助推脫貧攻堅

積極推進“致富帶頭人”培育工程，選樹10名帶頭人通過示範引領和輻射帶動貧困戶和其他村民從事瓜果種植、生豬養殖、水產養殖批發、鵝毛、養蜂及旅遊觀光等項目。持續開展基礎設施幫扶，全年共投入49萬元，幫助貧困村實施道路硬化、安裝視頻監控、“三清三拆”等項目，有效改善貧困村村容村貌。

### 全力聚焦扶貧濟困，助力幫難解困

結合“10·17”全國扶貧日活動，以“關愛貧困人口，助力脫貧攻堅”為主題開展興教助學及金融知識下鄉活動。



## 案例 產業扶貧

在前期引進廣東清遠瑤旺農業科技開發有限公司投資1800多萬元開展100畝大棚種植產業幫扶項目的基礎上，逐步探索“公司+基地+貧困戶”模式，對有意願的貧困戶，每戶由我行提供幫扶資金3萬元參與大棚承包，由瑤旺提供種苗、技術支持及成品包收等全過程幫扶，每戶年增加收入約3-4萬元。同時追加授信資金，支持瑤旺公司在塘灣村和山塘村按照勝利村模式複建大棚種植幫扶項目，已完成302畝土地整合。



## 案例 結對幫扶

本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畫，組織行領導、中層幹部一對一深入貧困戶家，送上慰問品，詳細瞭解幫扶進展並提出具體幫扶舉措，鼓勵貧困戶樹立信心、自強不息，充分發揮內生動力，爭取早日脫貧。



## 案例 新農村建設

持續開展基礎設施幫扶，全年共投入49萬元，幫助貧困村實施道路硬底化、安裝視頻監控、“三清三拆”等項目，有效改善貧困村村容村貌。



## 案例 扶貧濟困活動

本行空港經濟區支行針對幫扶村患有乳腺癌疾病貧困戶發起倡議書，呼籲下轄全體同事獻出愛心，捐贈19319元幫助貧困戶度過難關。



本行清遠分行以“關愛貧困人口，助力脫貧攻堅”為主題開展興教助學及金融知識下鄉活動，進一步把金融知識普及到幫扶村，擴大村民的金融知識面，助力脫貧攻堅。



## 6.2 踐行公益慈善

2018年，太陽公益基金會積極踐行扶貧助學、扶持農村弱勢群體等公益事業，持續開展三大品牌慈善項目，擴展幫扶範圍至全國25家村鎮銀行所在的9個省市。定點長期志願者服務點7家，全年志願活動累計1200場，太陽公益基金慈善總支出720.64萬元。

### 以“高起點、高標準”開展三大品牌慈善項目

#### 1. “無聲的愛”聽障兒童複聽計畫

基金會一直以“專業、高效”為項目執行標準，以服務受助人群為導向，為了讓聽障兒童更早的走進有聲世界，不斷優化項目申請流程，堅持實地走訪。目前，“無聲的愛”成為全國聽障兒童救助中效率最高的複聽項目。隨著幫扶範圍的持續擴展，項目品牌知名度和美譽度不斷提升，2018年度聽障兒童幫扶人數同比增加62%。

(1) 2018年5月，廣州市民政局黨組成員、社會組織管理局局長、廣州農商銀行總行領導及各慈善團體、醫療機構、新聞媒體共同見證該項目2年以來的幫扶成果，同時邀請臺灣主持人Alana擔任“無聲的愛”代言人。



(2) 2018年6月，項目將廣東省12個市區（佛山、河源、清遠、潮州、江門、梅州、東莞、韶關、中山、肇慶、珠海、深圳）及9個省25家村鎮銀行所在地區，納入幫扶範圍。醫護合作機構增加至7家三甲醫院，8家康復中心。

(3) 2018年累計幫扶聽障兒童47人，幫扶資金264萬元。期間，針對項目曾經幫扶的92位兒童進行電話回訪、實地家庭走訪。同時，志願者服務團隊為兒童提供“一對一”複聽幫扶，陪伴兒童共同成長。

## 2. “太陽·同在榕樹下” 村社幫扶專項行項目

自2016年項目成立以來，13支志願服務分隊實地走訪，對廣州全轄的村社老人及兒童進行重大疾病、助學、敬老等幫扶。2018年幫扶困難人群15批，其中，重大疾病幫扶301人，助學幫扶166人，敬老幫扶339位，幫扶資金325.57萬元。



## 3. “太陽·革命老區專項行” 項目

2015年，在25家村鎮銀行所在地，通過實地走訪，深入調研貧困戶的生活，太陽公益成立“革命老區專項行”項目，在重大疾病、教育及惠農等方面給予幫扶，以改善當地困難人群生活條件。



### (1) 革命老區助學行

2018年，25支村鎮銀行志願服務分隊，2137名志願者走訪9個省市，幫扶貧困孩子353位，善款金額總計91.04萬元。其中，江西吉安（100位）、湖南株洲（99位）、湖南常寧（3位）、江蘇盱眙（58位）、江蘇吳中（3位）、廣東東莞（33位）、廣東興寧（2位）、河南輝縣（51位）、山東萊蕪（1位）、四川彭山（2位）、四川新津（1位）。

### (2) 革命老區長期支教計畫

2018年，為提升偏遠山區兒童藝術素養，通過前期項目調研，基金會啟動“長期支教計畫”，制定符合當地需求的支教執行方案，招募支教地區當地戶籍志願者，對孩子們進行音樂、美術、體育等藝術培養。



### (3) 愛心書屋建設

為給貧困山區兒童提供更廣闊的學習平臺，太陽公益基金會聯合各村鎮銀行志願者在鄉村貧困小學搭建愛心書屋，提供書籍、書架、書桌等學習物資。整合我行可迴圈使用的電子設備資源，用以貧困小學電子閱覽室的建設。



### (4) “同助農創”惠農平臺搭建

為提升幫扶精準性、可持續性，2018年，太陽公益基金會聯合各村鎮銀行開展“太陽·同助農創”項目，針對在全國革命老區貧困農戶定向招募，以“特色、無公害農產品”為愛心紐帶，鏈接“貧困農戶——愛心大眾”，通過幫扶創業的方式，引導農民創業盈利，將可持續幫扶深入農村，從根本上改善貧困農民的生活條件。



## 公益活動

除持續開展的三大品牌慈善項目外，本行亦積極開展其他公益活動。

1. 結合我行千村足球賽事、黃埔馬拉松等大型活動，將幫扶兒童的手工品、文創產品、創意日用品、辦公用品等通過線上、線下進行義賣，將愛心傳遞，讓更多人參與公益。2018年，公益義賣收入為19806元。



2. 2018年，各志願者分隊開展特色公益活動逾100場，包括廣州南站中秋樂團圓、冬至送溫暖、歡樂六一、為愛植樹、四會福利院山區志願行、廣州迎春花市公益活動等。同時，為更好的提供志願者服務，太陽公益基金會與相關機構採用“一對一”志願團隊合作模式，建立定點服務團隊，讓公益服務更溫暖。



## 多維度公益品牌宣傳

### 1. “公益+藝術”

“太陽·三人行”公益劇社以堅持“文化傳承、戲劇推廣、公益慈善”的宗旨，開展公益系列培訓活動和公演活動。2018年，開展公益戲劇培訓活動260場，公益公演10場，培養公益話劇人員60位。



### 2. “公益+遊戲”

結合我行上市一周年開展“彙集陽光，點亮希望”620公益活動。在全市620個網點設置公益“陽光據點”，公眾通過掃碼進入H5遊戲，參與“彙聚陽光，點亮希望”活動，為公益貢獻自己的一份力量。

### 3. “公益+文化”

“上善若水，助力龍舟”傳承傳統文化，為弘揚中華民族傳統文化，基金會聯合公司部、各中心支行志願者團隊在龍舟賽現場駐點開展免費醫療服務，提供消暑涼茶飲品、帽子、袖套、魔術巾等物品，助力端午佳節村社重要民俗活動。

### 4. “公益+溫度”

2018年，在騰訊、優酷等知名網路平臺投放太陽公益主題系列活動視頻共5部，包括“無聲的力量”、“兒童節專題”、“無聲的愛”、“無聲發佈會”、“太陽三人行劇社”，向社會公眾傳遞公益正能量。

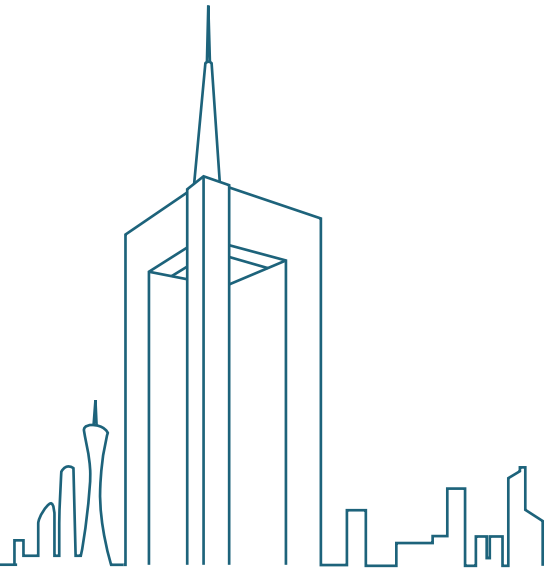


# 2018

## Corporate Social Responsibility Report

### 07

### 支持環保，青山綠水



本行致力於營運所在社區的長期可持續性發展。按照對環境負責的方式行事，盡力遵守有關環保的國家法律法規及政策制度，並採取有效措施合理利用能源、節約能源以及減少廢物，堅持在發展中保護、在保護中發展，實現綠水青山與金山銀山的統一。



## 7.1 防控環境風險

本行業務對環境的影響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平，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環節，有效降低環境風險，在全行基本授信政策中明確加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持；加大對節能減排、污水處理、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。

本行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，對授信各環境進行風險管理：



加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，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、還款計畫以及續貸服務，使之更加匹配企業經營周轉需要及現金流運轉情況，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，相應提高准入門檻，同時確保在防範授信風險的前提下，支持企業轉型升級。



嚴禁向環境信用黃牌、紅牌或黑名單企業提供新增授信支持，對存量客戶實行一戶一策有序退出、持續壓降。

## 7.2 打造綠色金融

本行積極落實《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，將相關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。

本行《廣州農商銀行中長期發展戰略規劃（2016-2020）》中對綠色金融發展給予了高度重視，同時積極圍繞綠色金融與可持續發展戰略開展專項規劃研究。規劃期內，我們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。

本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、碳排放權融資、內保直貸、跨境融資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。

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。

### 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，監督和評估本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，2018年，我們建立了綠色信貸（節能環保）授信政策，並將該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，積極創新綠色金融產品和服務，積極開展綠色金融研究。

#### 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實驗區的契機，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，提高服務水準，更好的服務實體經濟，促進我行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，2018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。

## 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；
- 對於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。

截至2018年12月末，我行“綠色信貸”貸款餘額72.42億元，較年初上升17.8億元，總體呈現上升趨勢。

## 行業支持

為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。

2018年，我們新增了綠色信貸（節能環保）授信細分行業政策，並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：



一是列為國家、省、市重點工程、再生能源項目、水污染治理工程、二氧化硫治理、循環經濟試點、水資源節約利用、資源綜合利用、廢棄物資源化利用、清潔生產、節能減排技術研發和產業化示範及推廣、節能技術服務體系、環保產業等重點項目；



二是得到國家和地方財稅等政策支持，以及得到國家主管部門表彰、推薦、鼓勵的企業和項目；



三是參照國家、省、市有關部門公佈的節能減排指標完成情況，節能減排顯著地區的企業和項目；



四是在風險可控的前提下，審慎穩妥推進圍繞排污權、水權、用能權等環境權益交易的金融產品和服務創新。

## 7.3 優化綠色服務

本行一直秉承“開放創新、合作共贏”理念，不斷探尋適應客戶需求、市場規律以及可持續發展的綠色互聯網金融新模式。通過佈局移動銀行、網上銀行、微信銀行、直銷銀行、新型支付等核心平臺及功能，致力打造“互聯網+普惠”綜合金融平臺，打破時間、空間限制，突破傳統業務流程，採取有效措施合理利用能源、節約能源，真正做到以客戶為中心，更加直接地瞭解客戶需求，加快服務回應速度，以最高效的方式滿足客戶需求，為客戶帶來優質綠色服務。

### 移動銀行

移動銀行以移動通訊網絡為傳輸媒介，通過手機終端、智能移動平板終端，以APP客戶端軟件為載體為本行客戶提供優質金融服務。移動銀行作為本行客戶的高頻電子渠道，應用指紋登錄、指紋支付、人臉識別認證等新技術，不斷迭代新功能、優化流程，業務不僅涵蓋傳統金融服務，同時還提供生活消費、交通出行等增值服務。截至2018年12月31日，本行的移動銀行個人客戶約372.73萬戶。2018年，本行移動銀行金融交易1229.64萬筆，交易金額2983.51億元。

### 網上銀行

網上銀行持續完善金融產品及生活增值服務功能，為本行客戶提供優質便捷的電子金融服務。截至2018年12月31日，本行的個人網銀客戶約197.42萬戶，企業網銀客戶達2.44萬戶，個人網銀金融交易筆數582.14萬筆，企業網銀金融交易筆數151.23萬筆，個人網銀交易金額2869.18億元，企業網銀交易金額8223.68億元。

### 微信銀行

微信銀行是依託本行微信公眾號建立的集宣傳、客服、金融工具於一體的開放式服務門戶，為客戶提供理財資訊、信用卡、生活服務、最新優惠、帳戶查詢、對公開戶預約等優質服務，7×24小時智能線上客服受理諮詢投訴，以輕便的方式傳播本行產品，提升品牌知名度，提升客戶粘性。截至2018年12月31日，本行的微信銀行客戶達60萬戶。

## 直銷銀行

我行直銷銀行以構建開放、共享、普惠的金融生態為目標，依託電子帳戶和獨立門戶應用，將銀行業務和服務線上化，打造具有互聯網特色的存款、理財、貸款以及增值服務產品體系，並通過向校園、商圈、社區等各便民場景輸出產品和服務，為傳統銀行服務難以惠及和觸達的客群以及互聯網長尾客戶提供優質、便捷的金融服務平臺。截至2018年12月31日，本行的直銷銀行客戶約75萬戶；2018年，本行直銷銀行金融產品交易額約222.43億元。

## 太陽智付

我行推出“太陽智付”支付品牌，打造為集線上、線下各種支付和收單業務於一體的全渠道支付產品體系。面向C端客戶，“太陽智付”已基本覆蓋市面主流快捷支付方式，支付渠道全面、支付方式靈活；面向B端客戶，“太陽智付”擁有針對大、中、微型商戶特點的多品類收銀產品，兼具收款、對賬、資金結算等一攬子收單功能，且具備支付入口統一，支付渠道全面，對賬清單整合等優勢。“太陽智付”作為普惠金融重要組成部分在城鄉地區大力推廣，着力打造公交出行、醫療教育、商圈市場等與群眾生活息息相關的便民生活場景，打造黃埔古港移動支付便民工程示範商圈，不斷滿足城鄉居民、小微個體的多元化支付需求。2018年，本行的新型支付業務38879.75萬筆，交易金額2708.52億元。

## 太陽集市（電子商城）

本行銳意整合優勢農業服務資源，實現農業產業鏈去中間化，為現代農企、農戶轉型升級締造美麗新局面；積極探索“互聯網+農業龍頭+基地+農戶”產業扶貧新模式，充分發揮太陽集市在脫貧攻堅中的創新引領作用；開創性探索輕量化、多層次線下活動場景，打造文化藝術藏品、農產品主題線下體驗專區，構建網點多元化服務場景，滿足客戶全方位需求。

截至2018年12月31日，太陽集市客戶數約18.68萬戶，合作商戶255戶；2018年全年訂單合計19.48萬筆，同比增36%；全年交易額累計2896.14萬元，同比增321%。



太陽集市客戶數約

**18.68** 萬戶



合作商戶

**255** 戶

## 7.4 倡導綠色營運

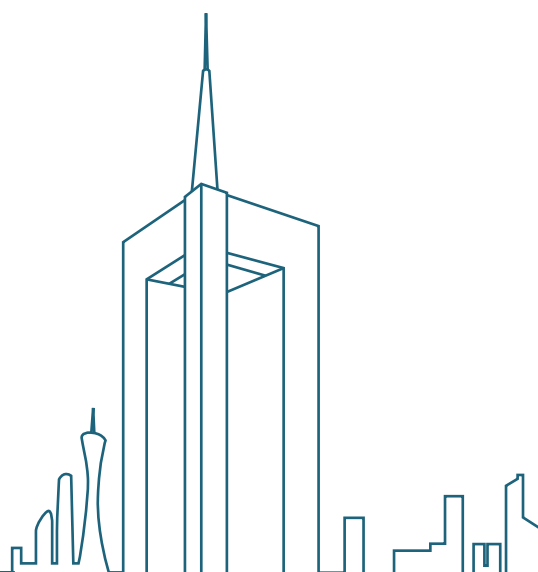
我行始終堅持“綠色辦公、節能環保”的理念，對本行運營過程中產生的排放物進行管理，並致力於節約資源管理，本行倡導步行出入，降低電梯的使用率，本年度為減少污染物的排放，針對單位老舊超標排放車輛進行報廢換新處理，優化了公車使用，嚴控公務車排量，減少公車的使用頻率，倡導員工購置新能源汽車，降低對能源資源消耗，合理使用資源。本行對辦公用品及電子設備進行管理，合理領用，避免浪費的同時，亦減少廢棄物產生。

我行要求員工注意隨手關燈，人走燈關；電視、電腦不用時及時切斷電源，既節約用電又防止插座短路引發火災的隱患；為提高水資源使用效率，我行定期檢查辦公場所各水管線的設備陳舊情況，並設有專人負責設備的日常維護保養。通過安裝節水、防溢裝置，降低水資源的浪費。在洗手間等空間粘貼節約用水標示，廣泛宣傳節約用水。提醒員工將水龍頭儘量開小，用後隨手關閉水龍頭。通過用水設備維護管理，防止跑、冒、滴、漏的現象。2018年度，本行運營產生的能源消耗、廢棄物及溫室氣體排放相比2017年都有所下降。

# 2018

## Corporate Social Responsibility Report

### 社會責任工作展望



2019年,本行將繼續堅持市場邏輯、堅守戰略定位,以持續改善投資者關係為着力點,繼續優化整體社會責任管理,將經濟責任、環境責任和社會責任作為一項常態化、專業化的工作納入全行內控管理。經濟領域,本行將堅持服務實體經濟本色不變、合規經營常抓不懈,以服務“三農”、助力小微為重點,提升金融服務水平,促進地方經濟發展。社會方面,本行將繼續堅持與時俱進,堅持“用心,伴您每一步”,為客戶提供優質服務,為員工創造廣闊平臺,積極投身公益事業,構建企業與員工、企業與社會和諧美好關係,為社會和諧發展貢獻力量。環境方面,本行將落實“綠水青山就是金山銀山”的指導思想,通過金融手段引導資源合理配置,大力支持綠色環保、節能減排、清潔能源等產業的發展,同時,本行積極倡導綠色辦公、節約資源,促進環境社會和諧、可持續發展。

## 關鍵績效表

### 環境

ESG指標 <sup>1,2</sup>	單位	2018年數據
A1.2 溫室氣體排放量及密度		
總排放量 <sup>3,4</sup>	噸-二氧化碳當量	3544.02
年排放密度 <sup>5</sup>	噸-二氧化碳當量/平方米	0.04
直接排放（範圍一）		
汽油	噸-二氧化碳當量	78.41
間接排放（範圍二）		
外購電力	噸-二氧化碳當量	3465.61
A1.3 & A1.4 廢棄物		
廢舊電子設備 <sup>6</sup>	件	345
人均廢舊電子設備	件/人	0.42
A2 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度		
能源總耗量 <sup>7, 8</sup>	兆瓦時	5816.34
辦公耗電量 <sup>7</sup>	兆瓦時	5497.47
年耗電密度 <sup>7, 9</sup>	千瓦時/平方米	59.54
公務車汽油消耗量 <sup>10</sup>	升	36762.65
A2.2 水資源消耗量及密度		
辦公耗水 <sup>7</sup>	立方米	63403
年耗水密度 <sup>7,11</sup>	立方米/平方米	0.77
A2.3 資源消耗量		
辦公用紙量	噸	11.39
辦公耗紙密度 <sup>12</sup>	千克/人	13.83
跨地區視頻會議比例	百分比	100
會議室視頻設備覆蓋率	百分比	45
跨地區視頻會議數量	次	416
視頻會議總數	次	416



注：

1. 2018年度全年環境數據收集及披露範圍為廣州總行辦公區域（信合大廈及網羽中心）及其公務車燃油使用。
2. 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主要來源於溫室氣體與公務車尾氣，其中，公務車尾氣包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放總量並不顯著，故不做單獨計算及披露。
3. 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數》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。
4. 由於2017年信合大廈進行了裝修工程，2018年已完工，故2018年外購電力消耗量有大幅度減小；同時，由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量有所下降，綜合使得溫室氣體排放量也大大下降。
5. 年溫室氣體排放密度是指根據2018年度總行（包括信合大廈和網羽中心）溫室氣體排放總量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積溫室氣體排放量。其中，由於網羽中心從2018年8月開始正式使用，故網羽中心計入報告統計的溫室氣體排放、耗電量數據僅包括2018年8-12月數據，2018年年溫室氣體排放密度、年耗電密度及年耗水密度數據均為基於其8-12月數據估算其全年總量後調整所得。
6. 基於廣州農商銀行的業務內容，運營過程中產生的有害廢棄物主要為廢棄螢光燈管、廢硒鼓墨水匣，總產生量並不顯著，故不做單獨披露；產生的無害廢棄物主要為整機未拆解的廢舊電子設備：包括臺式電腦主機、筆記本電腦、打印機、掃描器、顯示器及業務終端設備，皆交由回收商進行處理，由於廢舊電子設備種類繁多，無法統計其重量，故暫不對其重量進行披露。
7. 由於2017年信合大廈進行了大面積裝修工程，2018年已完工，故2018年外購電力消耗量及用水量有大幅度減小。
8. 能源消耗總量根據電力和油耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因數計算。
9. 年耗電密度是指2018年廣州農村商業銀行總行年度單位建築面積的用電量，統計範圍包括信合大廈和網羽中心。
10. 由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量相比2017年有所下降。
11. 年用水密度是指2018年廣州農村商業銀行總行年度單位建築面積的用水量，統計範圍包括信合大廈和網羽中心。
12. 辦公耗紙密度是指2018年1月1日至2018年12月31日期間，總行員工的人均打印紙消耗量，統計範圍包括信合大廈和網羽中心。
13. 基於廣州農商銀行的業務內容，包裝物數據的統計與披露不適用。

## 社会

ESG指標		單位	2018年數據
B1.僱傭 <sup>1</sup>			
B1.1	按類別劃分的僱員總數		
	員工總人數	人	7,221
性別	男性員工數	人	4,000
	女性員工數	人	3,221
僱員類型	高層管理層	人	10
	中層管理層	人	246
	管理層	人	812
	一般員工	人	6,153
按學歷劃分	專科及以下	人	2,440
	本科	人	4,058
	研究生及以上	人	723
按年齡劃分	29歲及以下	人	998
	30-49歲	人	5,164
	50歲或以上	人	1,059
按地區劃分	中國大陸	人	7,218
	港澳臺	人	3
	海外	人	0
其他類型	處於產假、待產假的僱員人數	人	353
	未來五年內合資格退休的僱員人數	人	791

ESG指標		單位	2018年數據
B1.2	按類別劃分的雇員離職率 <sup>2</sup>		
	員工總人數離職率	百分比	5%
性別	男性員工	百分比	3%
	女性員工	百分比	2%
雇員類型	高層管理層	百分比	0%
	中層管理層	百分比	0%
	管理層	百分比	1%
	一般員工	百分比	4%
按學歷劃分	專科及以下	百分比	1%
	本科	百分比	3%
	研究生及以上	百分比	1%
年齡	29歲及以下	百分比	2%
	30-49歲	百分比	3%
	50歲或以上	百分比	0%
地區	中國大陸	百分比	5%
	港澳臺	百分比	0%
	海外	百分比	0%

ESG指標		單位	2018年數據
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	166
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	2018年數據
B3. 發展與培訓			
B3.2			
	總培訓人次	人次	54,676
性別	男性員工培訓人次	人次	28,321
	女性員工培訓人次	人次	26,355
雇員類型	高層管理層員工培訓	人次	79
	中層管理層員工培訓	人次	1,467
	管理層員工培訓	人次	12,113
	一般員工培訓	人次	41,017
培訓類型	高層員工培訓	人次	79
	中層員工培訓	人次	1,467
	基層員工培訓	人次	53,130
	全體員工總培訓時長	小時	609,356
性別	男性員工受訓練時長	小時	311,212
	女性員工受訓練時長	小時	298,144
雇員類型	高層管理層員工受訓練時長	小時	1,188
	中層管理層員工受訓練時長	小時	20,099
	管理層員工受訓練時長	小時	167,113
	一般員工受訓練時長	小時	418,956
	人均培訓時數	小時/人	88
性別	男性員工平均培訓時數	小時/人	86
	女性員工平均培訓時數	小時/人	89
雇員類型	高層管理層員工平均培訓時數	小時/人	119
	中層管理層員工平均培訓時數	小時/人	119
	管理層員工平均培訓時數	小時/人	109
	一般員工平均培訓時數	小時/人	81

ESG指標		單位	2018年數據
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	327.17
	人工接通量	萬通	130.25
	人工接通率	百分比	84.6%
	客戶服務滿意率	百分比	99.12%
	客戶對投訴處理滿意度	百分比	97.04%
客戶投訴	投訴事件	宗	616
	投訴受理率	百分比	100
B7. 反貪腐			
B7.2	防范措施和相关执行与监察方法		
反洗钱培训	反洗钱培训	次数	106
	覆盖人次	人次	5672

ESG指標		單位	2018年數據
B8.社區投資			
B8.2	在專注範疇動工資源		
	員工帮扶投入	萬元	281.35
	幫助苦難職工人次	人次	103
	累計善款支出	萬元	723.93
	累計志願活動次數	場	1200
	扶貧投入總額	萬元	147.29
	太陽公益基金慈善總支出	萬元	720.64
	太陽公益慈善項目受助人次	次	1162

1. 相關數據統計口徑為2018年1月1日-2018年12月31日。公司員工相關數據覆蓋與公司簽署正式勞動合同的所有員工。

2. 離職率計算方法為按類別劃分的離職員工人數占員工人數的比例。

3. 培訓相關數據均包含線上及線下培訓時間。2018年度培訓數據口徑有微小調整，納入了總行高級管理層的外部培訓時長，包括赴外培訓、外部培訓平臺課程等。

## 獨立有限鑒證報告



普華永道

2019/SH-0350  
(第一页, 共三页)

### 注册会计师独立鉴证报告

致：广州农村商业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对广州农村商业银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2018 年度社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

### 关键数据

本报告就以下选定的 2018 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 年耗电密度（千瓦时/平方米）
- 年用水密度（立方米/平方米）
- 公务车汽油消耗量（升）
- “绿色信贷”贷款余额（亿元）
- 本科及以上学历员工占比（%）
- 人均培训时数（小时）
- 客户服务满意率（%）
- 反洗钱培训覆盖人次（人次）
- 太阳公益基金慈善总支出（万元）
- 扶贫投入总额（万元）
- 广州地区营业网点数（家）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 小微客户数（户）
- 小微贷款余额增速（%）
- “支持村建”项目数（个）
- 办公耗纸密度（千克/人）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2017 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021  
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com





普华永道

2019/SH-0350  
(第二页, 共三页)

### 标准

贵行编制 2018 年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

### 董事会的责任

按照编报基础编制 2018 年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

### 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2018 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2018 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下



普华永道

2019/SH-0350  
(第三页, 共三页)

应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内,我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

#### 固有限制

我们提请使用者注意,针对非财务数据,尚无公认的评估和计量标准体系,因此存在不统一的计量方法,这将会影响公司间数据的可比性。

#### 结论

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

#### 使用限制

本报告仅向贵行董事会出具,而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市  
2019年7月3日

## 附：關鍵數據編報基礎

**年耗電密度（千瓦時/平方米）**：2018年廣州農村商業銀行總行年度單位建築面積的用電量，統計範圍包括信合大廈和網羽中心。

**年用水密度（立方米/平方米）**：2018年廣州農村商業銀行總行年度單位建築面積的用水量，統計範圍包括信合大廈和網羽中心。

**公務車汽油消耗量（升）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行總行公務車的汽油總消耗量。

**“綠色信貸”貸款餘額（億元）**：截至2018年12月31日，廣州農村商業銀行向銀監會發佈的《中國銀監會辦公廳關於報送綠色信貸統計表的通知》【2013】185號文中規定的十二大類項目發放貸款的餘額。

**本科及以上學歷員工占比（%）**：截至2018年12月31日，廣州農村商業銀行全行（不含村鎮銀行及控股子公司）最高學歷為本科及以上的正式員工數占正式員工總人數的百分比。

**人均培訓時數（小時）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行全行（不含村鎮銀行及控股子公司）所有培訓賬號處於激活狀態的員工的有效培訓時長的平均值。

**客戶服務滿意率（%）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行客服中心統計的95313客服電話人工服務端的評價結果為“滿意”的客服通話數量占參與滿意度評價的客服通話數量的比率。

**反洗錢培訓覆蓋人次（人次）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行總行面向中高級管理人員和分支機構，以及分支機構面向轄內人員的各場反洗錢培訓的參與人次總和。

**太陽公益基金慈善總支出（萬元）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行太陽公益基金會公益項目開展慈善幫扶活動的總慈善支出。

**扶貧投入總額（萬元）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行對對口幫扶村的捐贈資金總額。

**廣州地區營業網點數（家）**：廣州農村商業銀行截至2018年12月31日在廣州市設立的營業網點數量。

**涉農貸款餘額（億元）**：截至2018年12月31日，廣州農村商業銀行按照中國人民銀行廣州分行轉發的《轉發中國人民銀行中國銀監會關於建立〈涉農貸款專項統計制度〉的通知》廣州發【2007】56號文中規定的涉農貸款項目統計範圍匯總的涉農貸款餘額。

**小微客戶數（戶）**：廣州農村商業銀行按照《中國銀監會辦公廳關於2018年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》（銀監辦發【2018】29號）中“兩增兩控”目標口徑統計，並向銀監會報送的截至2018年12月31日有貸款餘額的小微企業客戶數。

**小微貸款餘額增速（%）**：廣州農村商業銀行按照《中國銀監會辦公廳關於2018年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》（銀監辦發【2018】29號）中“兩增兩控”目標口徑統計，並向銀監會報送的截至2018年12月31日小微企業貸款餘額相比於2017年同期餘額的增長比例。

**“支持村建”項目數（個）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行三農事業部“支持村建”行動中得到落地實施的項目數量。

**辦公耗紙密度（千克/人）**：2018年1月1日至2018年12月31日期間，廣州農村商業銀行總行員工的人均打印紙消耗量。統計範圍包括信合大廈和網羽中心。

## 政策列表

結合本行業務運營情況，本行定期識別並跟蹤對本行業務適用的相關國家法律法規及監管要求。本行適用並嚴格遵守包括但不限於以下法律法規及監管政策，同時本行制定了相關內部政策，確保各項工作依法合規開展。2018年度，本行無違反法律法規的情形。

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

## 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（2017年修訂）》

《客服工單管理辦法（2017年修訂）》

《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》

《廣州農商銀行問責管理辦法》

## GRI指標索引

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	5.1保障員工權益	
102-9	對供應鏈的描述	2.3依法合規經營—— 加強供應商管理	
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	1.2責任管理架構 2.1規範治理運作 2.2強化作風建設 4.1完善客戶服務 5.1保障員工權益	
102-12	支持的約章	1.2責任管理架構 2.1規範治理運作 2.2強化作風建設 4.1完善客戶服務 5.1保障員工權益	
102-13	參與的組織	關於本報告 2.1規範治理運作—— 公司組織架構	
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	1.1社會責任理念
--------	-------------------------	-----------

## 管治

102-18	管治架構	1.2責任管理架構
--------	------	-----------

## 與持份者溝通

102-40	機構接觸的持份者	1.3利益相關方溝通
--------	----------	------------

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	1.3利益相關方溝通	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	1.3利益相關方溝通
--------	-----------	------------

102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	1.3利益相關方溝通
--------	-------------------------	------------

## 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	1.3利益相關方溝通
--------	---------	------------

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
--------	----------------	-------

102-50	報告期	關於本報告
--------	-----	-------

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	GRI指標索引
102-56	外界認證	不適用
<b>管理方式</b>		
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	1.3利益相關方溝通
103-2	管理方式及其要素	1.2責任管理架構
103-3	管理方法的檢討	1.2責任管理架構
<b>經濟議題</b>		
<b>經濟表現</b>		
管理方法		3.1支持實體經濟 3.2服務“三農”業務 3.3助力小微企業
201-1	組織所產生及分配的 直接經濟價值	3.1支持實體經濟 3.2服務“三農”業務 3.3助力小微企業
<b>間接經濟影響</b>		
披露管理方法		6.1實施精準扶貧 6.2踐行公益慈善
203-1	開展基礎設施投資與 支援性服務及其影響	6.1實施精準扶貧 6.2踐行公益慈善
<b>採購實務</b>		
披露管理方法		2.3依法合規經營—— 加強供應商管理
204-1	來自當地供應商採購 的支出比例	2.3依法合規經營—— 加強供應商管理
<b>環境議題</b>		
<b>能源</b>		
披露管理方法		7.4倡導綠色營運
302-1	組織內部的能源消耗量	關鍵績效表



302-3	能源強度	關鍵績效表	
<b>水</b>			
披露管理方法		7.4倡導綠色營運	
303-1	依來源劃分的總取水量	關鍵績效表	
<b>排放</b>			
披露管理方法		7.4倡導綠色營運	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	關鍵績效表	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	關鍵績效表	
<b>污水廢棄物</b>			
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
<b>社會議題</b>			
<b>僱傭</b>			
披露管理方法		5.1保障員工權益	
401-1	新入職員工和離職員工	5.1保障員工權益	
<b>職業健康與安全</b>			
披露管理方法		5.3關愛員工健康	
<b>培訓與教育</b>			
披露管理方法		5.2助力員工成長	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2助力員工成長	
<b>本地社區</b>			
披露管理方法		6.1實施精準扶貧 6.2踐行公益慈善	

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	6.1實施精準扶貧 6.2踐行公益慈善	
<b>顧客健康與安全</b>			
披露管理方法		4.4保護客戶權益	
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
<b>客戶隱私</b>			
披露管理方法		4.4保護客戶權益	
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
<b>申訴機制</b>			
披露管理方法		4.1完善客戶服務	
<b>遵守法規</b>			
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

## ESG內容索引

議題	績效指標	對應本報告章節
<b>A. 環境</b>		
<b>議題:A1 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	7.4倡導綠色營運
A1.1	排放物種類及相關排放數據	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
A1.5	描述降低排放量的措施及所取得成果	7.4倡導綠色營運
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	7.4倡導綠色營運
<b>議題:A2資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	7.4倡導綠色營運
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)	關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A2.3	描述能源使用效益計畫及所取得成果	關鍵績效表
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畫及所取得成就	7.4倡導綠色營運
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量	基於我行業務內容，包裝物數據的統計與披露不適用
<b>議題:A3環境及天然資源</b>		
一般披露：	減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	7.1防控環境風險 7.2打造綠色金融 7.3優化綠色服務
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	7.1防控環境風險 7.2打造綠色金融 7.3優化綠色服務

議題	績效指標	對應本報告章節
<b>B. 社會</b>		
<b>議題: B1 僱傭</b>		
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： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	5.1保障員工權益
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	關鍵績效表
<b>議題: B2 健康與安全</b>		
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： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	5.3關愛員工健康
B2.1	死亡人數及比率	關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	5.3關愛員工健康 關鍵績效表
<b>議題: B3 發展與培訓</b>		
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。	5.2助力員工成長
B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比	暫未披露
B3.2	按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	關鍵績效表
<b>議題: B4 勞工準則</b>		
一般披露：	有關防止童工或強制勞工的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	5.1保障員工權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	5.1保障員工權益
B4.2	描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我行未發生相關情況， 本項不適用
<b>議題: B5 供應鏈管理</b>		
一般披露：	供應鏈的環境與社會風險管理政策。	2.3依法合規經營
B5.1	按地區劃分的供應商數目	暫未披露

議題	績效指標	對應本報告章節
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	2.3 依法合規經營
<b>議題: B6 產品責任</b>		
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： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	2.3 依法合規經營 4.1 完善客戶服務 4.2 提升網點質量 4.4 保護客戶權益
B6.1	已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	基於本行業務內容，本項不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	4.1 完善客戶服務 關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.3 依法合規經營
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	基於本行業務內容，本項不適用
B6.5	描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	4.4 保護客戶權益
<b>議題: B7 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	2.2 強化作風建設 2.3 依法合規經營
B7.1	於彙報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	暫未披露
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	2.2 強化作風建設 2.3 依法合規經營 關鍵績效表
<b>議題: B8 社區投資</b>		
一般披露：	有關以社區參與來瞭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。	6.1 實施精準扶貧 6.2 踐行公益慈善
B8.1	專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	6.1 實施精準扶貧 6.2 踐行公益慈善
B8.2	在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）	關鍵績效表

## 讀者意見回饋表

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具有價值的資訊，我們衷心的期望您對本報告提出寶貴的建議和意見，並通過以下方式回饋給我們：

電話：

地址：

1. 您屬於以下哪類利益相關方？ \_\_\_\_\_

- 政府       監管機構       股東       客戶       員工  
 供應商和合作夥伴       社區       公眾與媒體       其他

2. 您對本報告的總體評價？ \_\_\_\_\_

- 不好       一般       較好       很好

3. 您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？ \_\_\_\_\_

- 是       否

4. 您認為本行是否很好的回應了您的期望？ \_\_\_\_\_

- 是       否

5. 您認為本報告的內容排版和版式設計是否方便閱讀？ \_\_\_\_\_

- 是       否

6. 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？ \_\_\_\_\_

感謝您對本行的關心和支持



广州农商银行  
GRCBANK