



2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report



目录 Contents



關於本報告	01
公司簡介	03
組織架構	04
行長致辭	05

01 / 貫徹理念，強化管理 07-11

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

02 / 寓廉於治，賦責於行 12-18

- 2.1 公司治理
- 2.2 黨建引領
- 2.3 廉潔善治
- 2.4 依法合規經營

03 / 紮根區域，助力發展 19-30

- 3.1 支持實體經濟
 - 3.2 跨境金融服務
 - 3.3 服務三農業務
 - 3.4 推進普惠金融
-

04 / 貼心服務，和諧共贏 31-35

- 4.1 完善服務體系
- 4.2 提升網點價值
- 4.3 傾聽客戶聲音
- 4.4 保護帳戶安全
- 4.5 保護客戶權益

05 / 關愛員工，人才培養 36-42

- 5.1 保護員工權益
- 5.2 強化員工培訓
- 5.3 開展員工活動
- 5.4 關愛員工健康

06 / 共享發展，慈善大愛 43-49

- 6.1 實施精準扶貧
- 6.2 踐行公益慈善

07 / 支持環保，綠色金融 50-54

- 7.1 發展綠色信貸
- 7.2 優化綠色服務
- 7.3 防控環境風險
- 7.4 倡導綠色營運

未來展望 55

關鍵績效表 56-61

獨立鑒證報告 62-65

政策列表 66-67

GRI 指標索引 68-71

ESG 內容索引 72-74

讀者意見反饋表 75

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2019年1月1日-2019年12月31日期間的年度社會責任報告，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《2019年度報告》一併閱讀。

報告編制依據

本報告參考全球報告倡議組織(Global Report Initiative, 簡稱「GRI」)可持續發展報告標準、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》)等相關文件編寫，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》的相關要求。

報告範圍及邊界

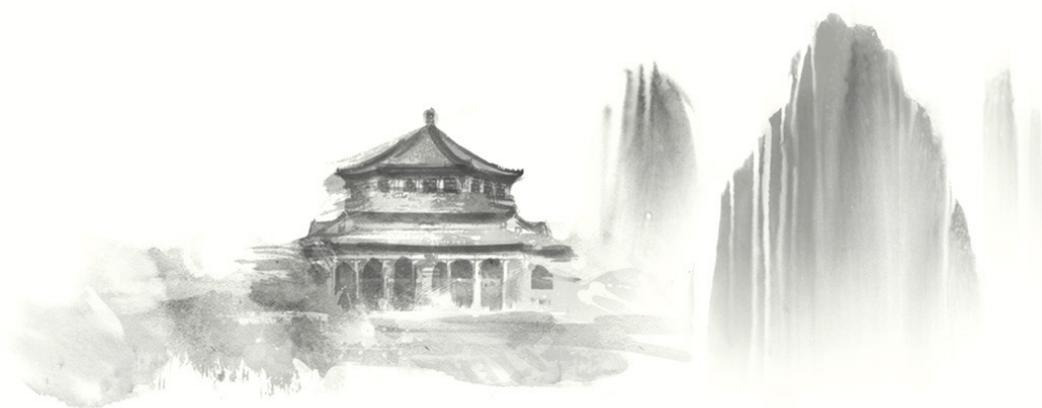
本報告旨在均衡申述本行在經濟、產品服務、社區、員工關愛以及環境等方面的企業社會責任表現。除特別注明外，本報告涵蓋廣州農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

稱謂說明

為了便於表述與閱讀，本報告中「廣州農商銀行」、「我們」、「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2019年度財務報表，本集團截至2019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，如年度社會責任報告所載數據與《2019年度報告》不一致，請以《2019年度報告》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2019年為主，部分數據超出上述範圍。特別說明除外，本報告所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。



報告保證方式

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》對選取的關鍵績效數據進行鑒證並出具有限保證的獨立鑒證報告。

報告發佈形式

本報告以電子版形式發佈，您可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站（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

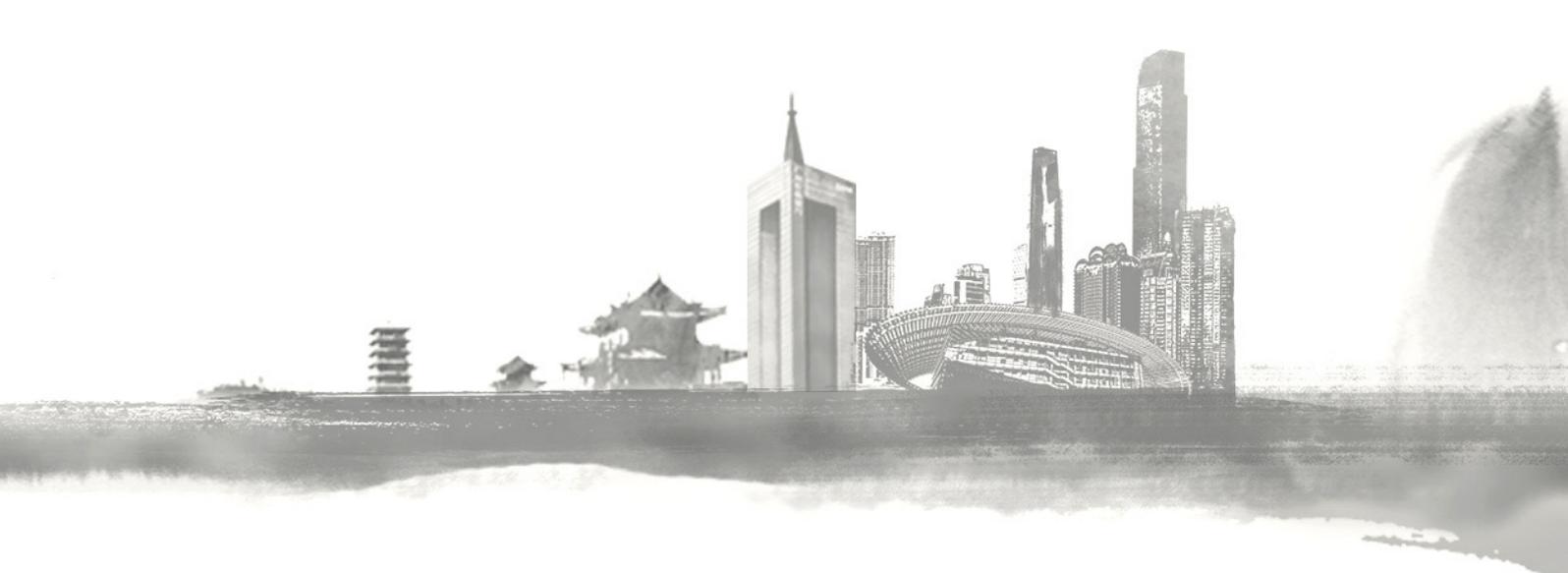
地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路1號 郵編：510623

電話：020-28019324 郵箱：ir@grcbank.com

公司簡介

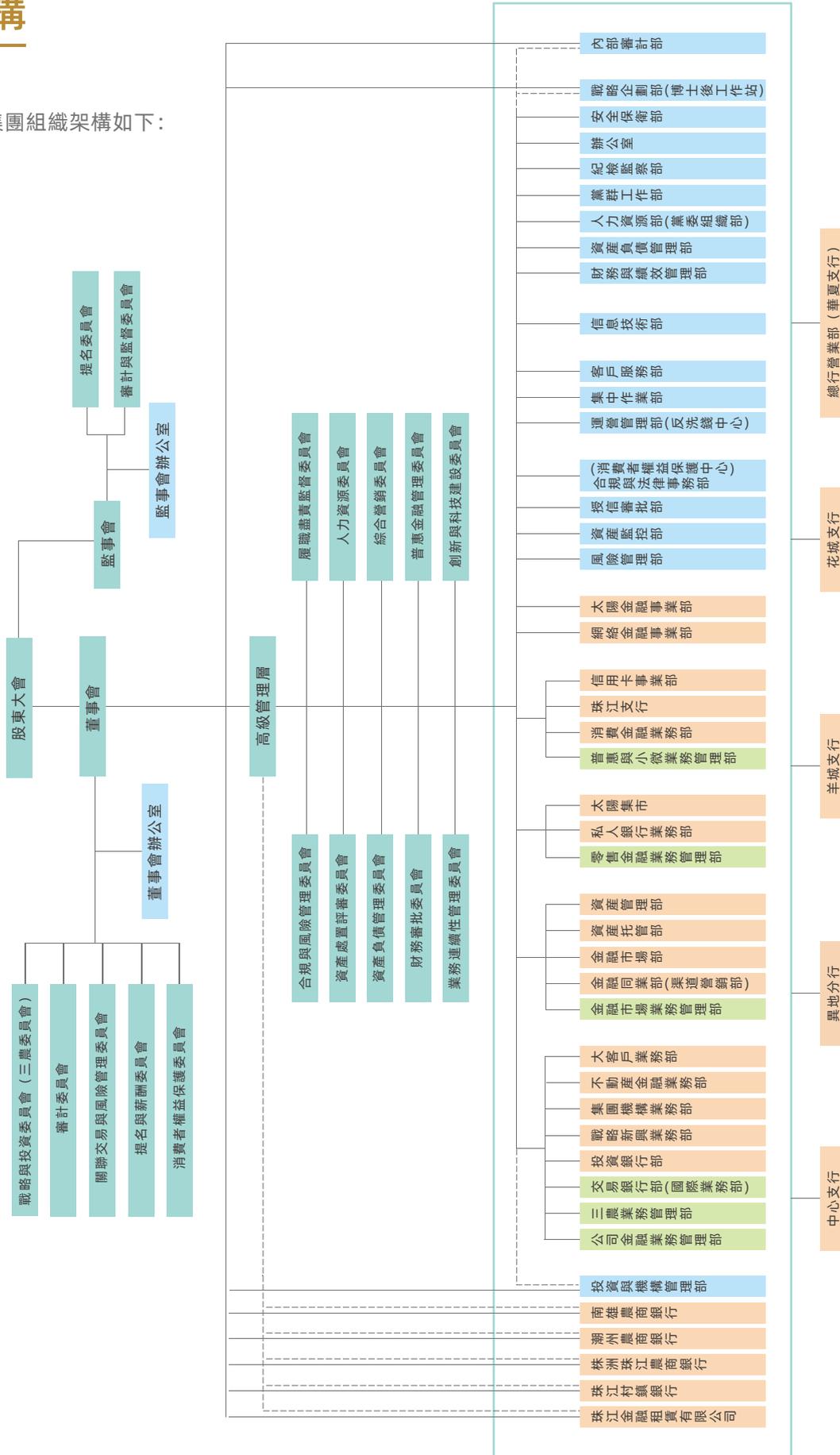
本行前身為1952年成立的廣州農村信用社，2009年12月改制成為農村商業銀行，2017年6月在香港掛牌上市，註冊資本98.08億元。本集團轄下擁有營業網點1,014家，其中廣州地區619家，數量位列廣州地區首位，廣東省內設有南沙自貿區、佛山、清遠、河源、肇慶以及珠海橫琴等6家分行，並在北京、遼寧、山東、河南、四川、江蘇、湖南、江西等9省（市）發起設立25家珠江村鎮銀行，同時全資設立廣東省首家由銀保監會批准設立的金融租賃公司珠江金融租賃公司，控股了湖南株洲珠江農商銀行、潮州農商銀行、廣東南雄農商銀行3家農商銀行，獲得信用卡專營牌照，是我國第一批實現全國範圍跨區域跨業經營的農村商業銀行之一。

本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、資產質量行業領先，2019年全年總資產8,941.54億元，各項存、貸款餘額分別為6,582.43億元、4,799.68億元，實現淨利潤79.11億元，是全國排名前三、廣東省排名第一的農村商業銀行。連續10年入選英國《銀行家》發佈的“全球1000家大銀行”，2019年排名185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年、2016年、2018年、2019年四度登榜“中國企業500強”。連續多年榮膺“全國農村商業銀行標杆銀行”，獲《證券時報》“2019年度農商行天璣獎”、《廣州日報》“2019年金質金融服務品牌最佳本地銀行”等多項榮譽。本行成立了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。未來，本行堅定回歸本源、聚焦主業，堅持穩健發展、防範風險的工作基調和以客戶為中心的基本理念，將“成為中國乃至世界的一流好銀行”作為長期戰略目標。

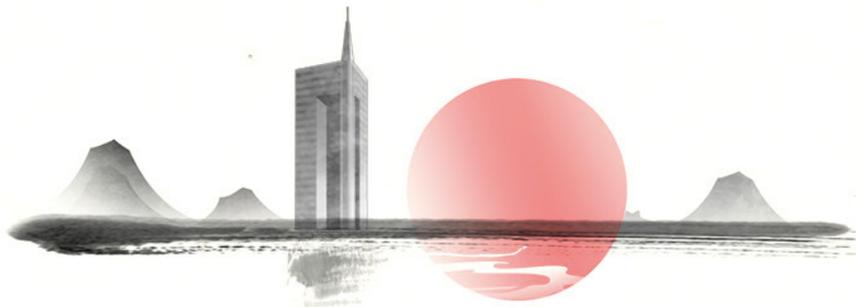


組織架構

報告期末，本集團組織架構如下：



行長致辭



2019年，是新中國成立70周年，我們的祖國以其輝煌成就贏得世界矚目，在這美好時代，廣州農商銀行與偉大祖國一同前行，在社會各界鼎力支持下，朝着成為中國乃至世界一流好銀行的夢想不懈奮鬥。我們緊密團結全行員工，以市場為導向，以客戶為中心，倡導以人為本，倚重制度支撐，注重穩健發展，擔當社會責任，與人民同心，與時代同行，較好實現了高質量發展與履行社會責任的統籌兼顧。

強化黨建引領，抓住廉政主線

我們緊緊圍繞習近平新時代中國特色社會主義思想和習近平總書記系列重要講話精神，周密部署“不忘初心、牢記使命”主題教育，扎實推動各級黨組織開展黨建“強基固本”工程，通過黨建引領全行各項工作發展。我們以廉政建設和防腐倡廉為主線貫穿年度各項工作，認真落實市委巡察整改工作任務，確保了年內全行經營健康穩定發展的大局。

發展特色金融，助力實體經濟

我們推出授信產品“連連貸”、“共贏貸”，創新“商圈、供應鏈、平臺類”批量業務模式，出臺“支援民營經濟發展三十六條措施”、“促進小微普惠業務發展十條意見”，成立300億元民營企業紓困基金，為中小企業解決融資難融資貴問題排憂解難。我們參與了廣州北站、穗莞深城際軌道交通、佛肇城際鐵路等多個重點基礎交通設施建設項目，推出集境內外、本外幣、線上線下一體的綜合金融產品體系，為大灣區實體企業與跨國經營企業提供跨境金融延伸服務，為粵港澳大灣區建設提供有力金融支持。

心系普惠三農，反哺廣州鄉村

我們推出幸福存款、夢想存款等新存款產品，推出“太陽·村民e貸”、“太陽·村社高管快貸”貸款類產品，研發農村集體資金帳戶監管平臺、城市更新改造資金監管平臺等涉農信息系統，推進農村移動支付應用“十百千示範工程”，在廣州鄉村大力推廣“互聯網+場景+金融”業務模式。我們還專門成立普惠金融專營機構珠江支行，推出“太陽·小微貸”、“太陽·微e貸”、“太陽·房易貸”等特色產品，為普惠小微類客戶提供便利周到的金融服務。

關心客戶體驗，提升服務質效

我們始終把客戶權益保護放在心上，按照消費者權益保護要求優化新產品設計開發以及重新評估存量理財產品風險等級；強化全過程帳戶風險防控機制，加強客戶信息及資金安全保護；開展精細化管理網點服務，在網點開設“太陽暖心驛站”，為戶外勞動者提供休憩服務；推動網點無障礙通道建設，為特殊人群提供上門服務，利用網點優勢為廣大市民提供貼心服務。

牽掛員工福祉，力倡人文關懷

我們把每位員工的利益訴求都放在心上，建立行領導信箱溝通機制，設立工會主席接待日，組織召開員工座談會，完善信訪來件協商機制，落實工資集體協商制度；我們始終重視員工專業水準和職業素養的提升，充分發揮“珠江商學院”的企業大學功能，整合行內外資源開展員工教育培訓；我們組織開展女生節、端午節、運動會、知識競賽等各類企業文化活動，對困難員工提供關愛基金幫扶，關愛員工身心健康，打造溫暖和諧企業文化。

矢志扶貧濟困，秉持大愛仁心

我們扎實推進對清遠、畢節的對口扶貧工作，從生活保障、產業發展、就業培訓等多方面實施幫扶，著力開展“互聯網+農業龍頭企業+基地+農戶”的產業扶貧模式，追加貸款3000萬元支持粵旺農業集團在塘灣村和山塘村建設302畝大棚種植基地，幫助貧困農戶通過參與農業產業提高收入。我們將太陽公益基金會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，幫扶聽障兒童完成人工耳蝸手術76名，幫扶重大疾病、助學、貧困老人兒童達461人，全年慈善總支出達681.37萬元。

踐行環保理念，共護綠水青山

我們是綠色金融、綠色信貸的推崇者和踐行者，從戰略規劃、授信政策、產品設計等層面積極貫徹落實綠色信貸理念和政策，持續加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，為打贏污染防治攻堅戰、保護祖國大好綠水青山積極貢獻金融力量。

2020年，是中國全面建成小康社會，實現第一個百年奮鬥目標的里程碑之年，也是脫貧攻堅戰決勝之年，我們將攜手各方，齊心協力，與偉大祖國和美好時代緊緊相擁，朝著我們的夢想前行！

2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

01

貫徹理念，強化管理



1.1 社會責任理念



1.2 社會責任管理架構

為切實管理自身在環境、社會相關議題上的風險與機會，本行根據《ESG指引》整體背景、披露要求，考量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、分工協助，將社會責任理念貫穿到全行日常經營中。

工作層級	人員配備	具體職責
決策層	董事會及其專門委員會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 討論社會責任相關風險及機會 2. 負責社會責任信息披露工作 3. 調配資源配合社會責任工作開展 4. 跟進上市規則和銀行業關於環境、社會信息披露要求
管理層	各職能部門、分行/支行、子公司中層管理人員，董事會辦公室作為主要協調部門。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研究上市規則和銀行業信息披露要求 2. 監督社會責任工作的具體落實 3. 定期向董事會彙報各項工作的開展情況 4. 向社會責任工作領導小組彙報工作的實施情況
執行層	各職能部門、分行/支行、子公司指派的專職人員。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息收集整理報送 2. 落實具體工作任務 3. 及時回饋工作情況

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。

主要利益相關方	訴求	理念	關注的議題	溝通與回應渠道
員工	薪酬福利和個人發展	營造公平公正、團結和諧，快樂工作、健康生活的發展環境	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	供給五位一體與統籌城鄉發展的金融動能	依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新	政策溝通、信息彙報、公開信息查閱
監管機構	符合各類監管要求	堅持依法合規、審慎穩健的發展道路	風險管理、合規穩健經營	相關風控與合規部門專責聯繫
客戶	優質的產品和服務	構築創業興業、賦能發展的服務平臺	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	便民利民活動	織就關愛社會、普惠民生、公益托底的企業愛心網	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	搭建商機共享、攜手共贏的朋友圈	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

報告期內，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，篩選並識別出了環境、社會及管治重要議題，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”等內容。本報告中，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 重要社會榮譽

中國企業500強



廣東省優秀企業



2019年金質金融服務品牌最佳本土銀行



2019年度最佳普惠金融銀行



十佳民營企業金融服務創新獎



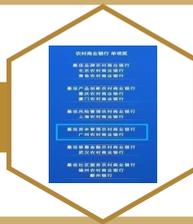
2019年金獅獎年度最佳中小企業金融服務銀行



全國農村金融十佳科技創新產品



2019最佳資本管理農商銀行



扶貧攻堅成就榜



歌曲“廣州農商銀行太陽公益基金會會歌”榮獲慈善歌曲榜



2019年度金耳嚨杯中國最佳客戶中心



2019中國最佳客戶聯絡中心獎（金音獎）



2018-2019年度中國最佳客戶聯絡中心（CCCS）



2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

02

寓廉於治，賦責於行



2.1 公司治理

本行建立了由股東大會、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，持續推動本行平穩健康發展。

本行持續提高公司治理的規範性，提升上市公司企業治理水平，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》等關於信息披露和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。2019年度，本行累計發佈包括2018年度報告、2019中期報告、股東大會通函等**51**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。

2.2 黨建引領

本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的十九大精神、十九屆四中全會精神和習近平總書記系列重要講話精神，按照新時代黨的建設總要求，堅持和加強黨對國有企業的全面領導，提高黨的建設質量，緊密圍繞全行改革發展大局，健全組織體系，強化服務職能，著力以黨建工作引領推動全行經營業務高質量發展。

（一）加強黨的政治建設，強化思想政治引領

圍繞習近平新時代中國特色社會主義思想和習近平總書記系列重要講話精神，組織各級黨組織開展“第一議題”學習**1,470**餘次，樹牢“四個意識”、堅定“四個自信”、做到“兩個維護”。嚴格落實“先黨內、後提交”原則，集體研究決策“三重一大”事項，充分發揮黨委把方向、管大局、保落實的核心領導作用。

（二）扎實開展主題教育，持續強化理論武裝

組織開展“不忘初心、牢記使命”主題教育，成立領導小組並召開動員部署會，制定“1+4”工作方案，明確具體要求，推進解決偏遠地區金融服務鄉村振興能力不強、網點服務能力提升不足等群眾關心的熱點難點問題。堅持把理論學習抓在日常、嚴在經常，組織各級黨委開展**349**次中心組學習，舉辦宣講培訓**20**餘場，不斷深化對習近平新時代中國特色社會主義思想的理解領悟。

（三）加強基層組織建設，打造堅強戰鬥堡壘

本行黨委下轄**20**個基層黨委、**5**個黨總支、**201**個黨支部，黨員人數**4,854**人。扎實開展黨建“強基固本”工程，全年組織開展“三會一課”**2,600**餘次、黨組織班子成員講黨課**630**餘場，持續規範黨內政治生活。運用“標準化+移動互聯+黨建”的模式精心打造具有特色的“智慧黨建”平臺，開通黨建微信公眾號，打造全方位立體化黨建陣地。

（四）發揮先鋒表率作用，推動黨建經營融合

持續深化“助農‘123’工程”黨建品牌創建，舉辦黨建特色品牌成果交流彙報會，着力打造黨建品牌“1+N”模式。積極參與城鄉社區治理，與**190**餘個村社建立黨建共建關係，全面開啟黨員互學、公益互助、業務互促、資源互享、協助互贏的“銀村共建”新模式，推動本行服務三農、服務鄉村振興業務發展。組織全體在職黨員回社區報到並參與垃圾分類宣傳等服務，強化責任擔當。創新實施黨員先鋒工程，帶動全行工作水平和服務質量的提升，並組織開展“七一”評選表彰，激發黨員立足崗位爭先創優。

2.3 廉潔善治

本行高度重視廉政建設和反腐倡廉工作，認真整改廣州市紀委落實中央八項規定精神、整治腐敗、健全制度三個專項檢查反饋問題；嚴肅查處公車私用、超標準住宿等違反八項規定精神問題；持續治理扶貧領域作風問題，認真開展民生領域黨員幹部腐敗和作風問題專項整治行動，確保惠民助農濟困扶弱和減稅降費政策落到實處。

案例

黨建和黨風廉政建設工作暨安全生產

2019年，本行組織召開了黨建和黨風廉政建設工作暨安全生產工作會議，五位基層黨組織負責人作現場三述報告並接受評議。在總結本行2018年黨建工作和黨風廉政建設工作情況的基礎上，對2019年工作進行部署。

本行積極踐行執紀問責“四種形態”，將談話提醒、信訪函詢等作為常態化手段，及時發現和處理各種潛在問題，本行制定了《廣州農村商業銀行問責辦法（2019年修訂）》《紀檢監察信訪舉報受理辦理工作規程》等工作制度，進一步規範問責程序，完善問責內容，有效提高了紀檢監察信訪舉報受理辦理的規範化水平。通過發放警示教育書刊、組織參觀廉政教育基地等活動加強黨章黨規黨紀教育和警示教育，持續提升黨員領導幹部防腐拒變的意識和能力，推進本行黨風廉政建設和反腐敗工作再上新臺階。

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

01

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。

02

組織觀看“不忘初心、牢記使命”警示教育專題片。

03

舉辦紀檢監察專題培訓班，提升本行紀檢監察幹部的政治素養和業務技能。

案例

開展專題活動

為貫徹落實廣州市紀委工作部署，本行將紀律教育學習月活動融入“不忘初心、牢記使命”主題教育中，下發了《形式主義官僚主義典型案例剖析》《以案示警：75個違紀違法典型案例剖析》等書刊，通過組織參觀中共廣東區委舊址紀念館、楊匏安故居、中共“三大”會址、農講所廉政教育基地、組織觀看警示教育片《蛻變的初心》等活動，着力解決員工在思想作風方面存在的突出問題，切實增強員工的黨性修養和廉潔從業意識，為本行健康穩定發展提供堅強紀律保證。

案例

警示教育

2019年8月29日，本行組織**174**名黨員集中觀看“不忘初心、牢記使命”警示教育專題片，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。

案例

專題授課

2019年11月12日，本行舉辦了紀檢監察專題培訓班，邀請廣州市紀委講師團作“解讀監督執紀工作規則和監督執法工作制度”、“嚴明政治紀律、嚴守政治規矩，推進廉潔從政從業行穩致遠”等方面專題授課。

 案例

多措並舉倡廉潔

本行積極落實廣州市紀委開展“黨員隨身微教育”的有關要求，督促全行黨員幹部隨時隨地進行黨章黨規黨紀等知識學習。本行組織參加“我的祖國我的家·弘揚廣州好家風”演講比賽、“學習貫徹習近平總書記關於加強和改進人民信訪工作重要思想”主題徵文活動，做好廣州好家風宣傳，增強幹部員工廉潔從業意識。

2.4 依法合規經營

（一）反洗錢管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等法律法規及監管政策。

2019年度，本行未發生反洗錢信息泄密事件，未知悉有未嚴格按照規定履行反洗錢職責導致發生洗錢案件、內部人員涉嫌洗錢案件等情況。

本行不斷完善反洗錢內控制度體系，建立包括《廣州農村商業銀行反洗錢工作管理辦法》《廣州農村商業銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《廣州農村商業銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《廣州農村商業銀行業務洗錢風險評估辦法》等**17**項制度，內容涵蓋客戶身份識別、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、反洗錢檢查及培訓、洗錢風險事件應急預案等各項反洗錢工作內容。

本行持續加強反洗錢工作管理，通過完善反洗錢應用系統、優化業務洗錢風險評估指標、開展專項檢查、強化崗位人員素質管理等措施，有效落實大額可疑交易報告、客戶身份識別、客戶風險等級劃分與管理、洗錢風險識別監測等反洗錢工作，防範洗錢風險：

01

建立健全反洗錢機制，切實履行客戶身份識別、大額交易和可疑交易報告等基本義務。2019年度，本行發現並成功堵截詐騙事件**7**宗，為客戶挽回經濟損失**65.8**萬元，成功堵截冒名開戶**5**宗，成功堵截使用虛假證件開戶**1**宗。

02

配合開展涉黑涉惡線索摸排、重點案件偵查、涉案資金查凍等工作，積極協助有權機關打擊洗錢及上游犯罪。

03

履行反洗錢宣傳義務，通過微信、網絡等方式開展媒體宣傳，普及反洗錢知識。此外，本行借助網點電子門楣宣傳，並廣泛發動各分支機構通過營業網點推廣、宣傳物料布放、進村入社等多種渠道擴大宣傳範圍和影響，提升公眾反洗錢意識，取得較好的宣傳效果。

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。

2019年度，本行組織反洗錢培訓 **103** 次，全行反洗錢培訓覆蓋達 **8,356** 人次。

（二）供應商管理

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

為進一步強化集中採購管理體系的獨立性、競爭性、創新性及有效約束性，本行持續對採購管理系列制度進行完善。

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；如中標人存在“法律、法規規定的其他損害招標單位利益和社會公共利益情形的”，將取消其中標資格，並保留追究其法律責任的權利。同時，根據具體項目情況對供應商提出明確的環保要求、外包人員管理要求、不侵犯任何第三方的知識產權要求等。

為進一步加強供應商管理，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。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，本行及時將考核不合格供應商從供應商庫中退出，將有不良行為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採購及供應商履約情況開展相關檢查工作。本行在對供應商進行監督管理的同時，還設立專項渠道為供應商解決困難。除電話受理供應商諮詢、投訴外，本行專門設立了招標監督郵箱，安排專人對監督郵箱的信件進行跟進處理，並將該監督郵箱印製在招標文件上，以接受供應商的監督。

（三）品牌及知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《廣東省金融業務廣告宣傳行為自律公約》等相關規定。2019年度，本行針對全行品牌工作進行規範管理和深度宣傳，認真履行與廣告宣傳相關的法律法規，提高風險防範，制定《廣州農村商業銀行品牌管理辦法（暫行）》，內容涵蓋品牌規劃、營銷宣傳、廣告投放、知識產權保護、VI管理等方面，落實品牌管理科學化、規範化，持續提高品牌知名度、美譽度。

本行注重知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，根據《廣州農村商業銀行品牌管理辦法（暫行）》的要求開展商標等知識產權的申請、審批、申報、續展和歸檔管理等工作，切實維護本行合法權益，嚴厲打擊侵權行為。截至2019年末，本集團擁有**217**項境內注冊商標、**44**項域名、**1**項美術作品著作權、**3**項軟件著作權。

2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

03

紮根區域，助力發展



3.1 支持實體經濟

為響應國家深化供給側結構性改革要求，建設粵港澳大灣區現代化產業體系，着力培育發展新產業、新業態、新模式，本行通過支持先進製造、發展供應鏈金融、推廣批量融資、加強政銀合作以及擴大服務領域等多項舉措，積極支持實體經濟發展。

（一）出臺政策措施

本行積極貫徹落實黨和國家政策方針和決策部署，先後出臺“支持民營經濟發展三十六條措施”、“促進小微普惠業務發展十條意見”；成立**300**億元民營企業紓困基金支持優質民營企業渡過短暫經營危機等，多措並舉保證政策引領、資源配置向民營、普惠、三農傾斜，切實做到服務實體經濟高質量發展。

截至2019年末，本行民營企業信貸投放**1,442.82**億元，公司類貸款投放**1,705.01**億元，民營企業信貸投放占公司類貸款投放的比例**84.62%**，遠超民營企業的信貸投放占公司類貸款的比例不低於三分之二的監管要求。2019年度，本行製造業貸款餘額達**331.24**億元，占總額的**8.07%**，於各行業中排行第**4**，其中先進製造、戰略新興、高新技術產業等製造業重點領域貸款餘額達**53.45**億元，占全部製造業貸款餘額的**16.14%**。

（二）服務區域發展

本行積極響應黨中央及國務院號召，支持地方產業結構優化及區域經濟協同發展，圍繞《粵港澳大灣區發展規劃綱要》相關要求，充分履行本土金融機構社會責任，積極參與、大力支持粵港澳大灣區建設，根據最新政策要求、區內產業發展態勢、企業及居民金融需求及時提供多元化、高質量的金融服務，最終實現金融服務在薄弱領域獲得突破，在重點領域得以強化，在傳統領域實現創新。主要成果如下：

本行先後參與了廣州北站、廣州東新高速、穗莞深城際軌道交通、佛肇城際鐵路、廣汕鐵路、廣州地鐵六、七、九、十一號線、珠海香海大橋等多個省市重點基礎交通設施建設項目，推動實現“軸帶支持”，提高區域發展協調性。

截至2019年末，本行給予上述粵港澳大灣區重大基礎設施建設項目授信總額**196.8**億元，用信餘額**46.22**億元。

本行積極參與基礎設施建設企業債券投資，鼓勵經營機構開拓同類業務，其中廣州地鐵集團債券投資業務較具示範效應，截至2019年末，本行認購廣州地鐵集團債券總額達**28.98**億元。

（三）創新業務模式

2019年度，本行通過大力推廣創新產品“連連貸”，為企業資金鏈“續航”，切實降低企業融資成本；完善供應鏈金融發展體系，推出“共贏貸”創新產品，實現供應鏈融資創新突破，有效解決中小企融資難問題；不斷創新業務模式，推進“商圈、供應鏈、平臺類”批量業務模式，拓寬了中小微企業信貸渠道；多措並舉支持民營經濟、實體經濟發展，並榮獲中國“十佳民營企業金融服務創新獎”。

案例

十佳民營企業金融服務創新獎

由《銀行家》雜誌攜手中國社科院金融研究所金融產品中心、中央財經大學中國互聯網經濟研究院共同主辦的“2019中國金融創新論壇”於2019年5月28日在北京舉行，論壇主題為“改善金融供給，服務實體經濟”。本行“多措並舉破難題 服務民企見實效創新案例”獲得“十佳民營企業金融服務創新獎”。



案例

“訪百萬企業、助實體經濟” 專項行動

本行積極貫徹落實黨中央、國務院、廣東省委省政府改進和加強民營、小微企業金融服務相關決策部署和工作舉措，擴大金融服務可及性，積極落實“訪百萬企業、助實體經濟”專項行動，積極開展企業走訪，打通“銀企對接最後一公里”，切實助力實體經濟發展。截至2019年末，本行共走訪企業**23,257**家，首訪企業**20,474**家，走訪任務完成率達**105%**；面訪企業**14,255**家，面訪率達**61%**。



案例

推出“廣州農商銀行城市更新改造資金監管平臺”

本行結合舊城改造對融資和各項資金使用管理的特點，融入創新風控手段和金融科技，推出“廣州農商銀行城市更新改造資金監管平臺”，向政府部門、土地權屬人或者其他符合規定的城市更新主體提供全方位資金管理創新科技產品，實現全線上分層審批，提高審批效率和透明度，促進項目資金的融通，提高資金使用效率，加快改善城鄉人居環境、喚醒老城新活力。

2019年度，本行城市更新改造資金監管平臺在第九屆全國農村金融品牌價值榜中榮獲“全國農村金融十佳科技創新產品”獎。



3.2 跨境金融服務

(一) 豐富跨境金融產品體系

本行致力於優化完善海外清算渠道，加強電子渠道建設，支持為廣東進出口企業提供更高效、更優質、更靈活的國際貿易結算及相關融資，扶持本地中小企發展，為“粵港澳大灣區”實體企業與跨國經營企業提供跨境金融延伸服務。

2019年度，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：



NRA帳戶服務



國際業務服務



外幣存款



外幣貿易融資

案例

獲評“2018年度廣東自律機制綜合優秀成員”獎

2019年3月，在廣東省銀行外匯和跨境人民幣業務展業自律機制2019年度全體成員大會暨表彰活動中，本行榮獲“2018年度廣東自律機制綜合優秀成員獎”，該獎項對本行過去一年外匯和跨境人民幣業務展業自律工作給予了充分肯定。



案例

獲評“中國外匯交易中心銀行間外匯市場優秀會員”獎

2019年度，本行獲評中國外匯交易中心銀行間外匯市場優秀會員獎，該獎項充分肯定了本行近年來在外匯交易方面的工作。



（二）提供優質跨境金融服務

本行大力推進跨境支付業務，通過在境內商戶布放金融終端，支持境外金融機構發行的VISA、萬事達、JCB、美運和大萊等銀行卡、信用卡及預付卡在境內實現刷卡收單業務。

本行全面實現同業聯動，建立了廣闊的全球代理網絡，實現與全球各個國家及地區銀行的實時結算，國際結算網絡銜接境內外，為企業提供豐富、優質的跨境金融服務，保障企業的國際結算效率及安全。

3.3 服務三農業務

本行始終以三農為立行之本，並因應政策和市場變化搭建靈活豐富的鄉村振興金融服務體系，在鄉村振興金融領域精耕細作，為三農客戶提供更加貼身、便利、優質的金融服務。截至2019年末，本行涉農貸款餘額**363.06**億元，較年初增長**55.05**億元，增長率**17.87%**。

（一）落實三農發展戰略

2019年度，本行緊跟國家鄉村振興戰略的提出，成立課題小組，全面梳理相關監管政策，針對村社高管客戶服務、舊村改造業務、三農客戶營銷維護模式、村社財務管理以及方案實施中的合規與風控管理等方面問題陸續開展多項專題工作。

案例

深化村社走訪工作，調研村社金融需求

2019年度，本行成功搭建全面的村社走訪工作制度，各級領導班子合計走訪村社**1,311**個，走訪覆蓋率**100%**，構建有效的銀村溝通機制，及時瞭解、解決鄉村振興領域金融需求。

案例

持續開展公益，幫扶村社發展

2019年度，本行“支持村建”落地項目**58**個，覆蓋廣州市**11**個行政區，對推進生態宜居美麗鄉村建設給予支持；“太陽·同在榕樹下”公益項目幫扶人數共**461**人，幫扶總金額**209**萬元，本行積極開展扶貧助學、弱勢群體等農村公益事業。



（二）優化三農金融產品

本行依託與村社的長期良好合作關係，以敏銳的市場嗅覺和反應能力，迭代更新涉農“一攬子”產品體系：

01 豐富村民存款類產品

為貫徹服務三農工作要求、提升村社客群存款貢獻，本行對村社分紅資金提出專享優惠定價，並針對村社客戶具備風險偏好穩健、有儲蓄習慣的特點，先後推出幸福存款、夢想存款、月得利、積存金等新產品。



案例

創新村民個人理財產品

針對村社客群發行專享理財產品，提高本行理財產品在廣州村社地區的知名度，截至2019年末，本行已發行**55**只村民專享理財產品，累計募集金額達**66.18**億元，普惠**4**萬多名村社居民。



02 創新優化涉農授信產品

本行憑藉長期服務村社客戶的豐富經驗和銳意創新的改革精神，始終站在三農金融需求的第一線，在支持涉農授信產品方面不斷優化創新，推出一系列創新產品。截至2019年末，本行推出的“太陽·村民e貸”累計發放**2.18**億元，投放客戶**2,208**戶；本行推出的“太陽·村社高管快貸”累計發放金額**6,193.65**萬元，投放客戶**520**名。

案例

推出“太陽·村社高管快貸”

本行針對村社高管人員開發了線上信用類經營授信產品“太陽·村社高管快貸”，具有全自動、全線上、全天候、全信用等優勢。



03 完善舊村改造產品體系

為助力廣州舊城改造工作，本行針對舊村改造各階段不斷推陳出新產品和服務，如用於支付舊改項目拆遷複建階段費用的“三舊”改造貸款等。

04 提升涉農平臺服務能力

本行依託自有資金、技術、網絡、客戶資源和財務管理等方面的經驗和優勢，通過開發農村集體資金帳戶監管平臺、城市更新改造資金監管平臺、“招標易”、黨費線上繳納平臺、區級財政集中支付系統等涉農平臺，為各級政府職能部門和村社客戶提供專業化的金融服務。

（三）打造金融服務渠道

本行已形成由營業網點、社區銀行、離行自助銀行、社區金融服務站、農村金融服務站、助農取款點、網上銀行、移動銀行、電話銀行、直銷銀行等組成的多元化、廣覆蓋的普惠金融服務渠道，打通服務三農的“最後一公里”。

截止2019年末，本行在廣州地區的營業網點共**619**家，共有農村金融服務站**130**家、社區銀行**83**家，共有櫃員機**1,904**台，極大地滿足了三農客戶金融服務需求。並以“結對子”的方式建立**100**個村社業務小分隊，常態化的在基層一線進行走訪服務，及時收集響應村社客戶需求，對村民、村社經濟組織提供接地氣、本土化的上門服務。

（四）“互聯網+金融” 助力鄉村振興

本行積極推進農村移動支付應用“十百千示範工程”，按照“一區一片一特色”，大力推廣“互聯網+場景+金融”業務模式，加快城鄉支付一體化進度，提高金融服務鄉村振興的能力。

截至2019年末，本行新型支付累計交易**4.76**億筆，累計交易金額約**3,365.10**億元，同比增長分別為**22%**、**24%**。廣州**1,311**條行政村中，已有**798**條村的商戶使用本行支付服務，本行村社商戶達**6,254**戶。

案例

聚焦村社民生場景，提供支付結算優質服務

本行積極建立醫療、交通、農村旅遊及日常消費等生活業務場景，切入白雲機場線路、從化公共交通線路等智慧交通出行業務。截至2019年末，本行涉及旅遊業務累計交易量**85**萬筆，累計交易金額**3.4**億元；交通場景累計交易**41**萬筆，累計交易金額**1.32**億元；“智慧醫療”服務累計交易量**30**萬筆，累計交易金額**3.5**億元等。



3.4 推進普惠金融

2019年度，本行不斷完善普惠金融專營體系建設，優化創新普惠金融服務產品，提升系統平臺服務能力、開展政銀合作，助力優化營商環境等措施，為普惠小微客戶提供更加靈活、便捷和經濟的金融服務。

（一）完善普惠金融專營體系

本行在廣州地區成立**33**個普惠專業團隊，異地分行成立**5**個普惠專業團隊。通過學習借鑒台州銀行普惠小貸模式，在2019年成立了一家普惠金融專業支行——珠江支行。通過不斷完善普惠金融架構，增強普惠與小微金融服務能力，為更好地服務普惠小微客戶提供了良好的基礎保障。

（二）實現監管指標全面達標

2018、2019年，本行連續兩年達成小微兩增兩控指標、普惠型涉農貸款指標，普惠金融領域貸款達到人民銀行第一檔降准標準。

01 全面完成小微貸款“兩增兩控”

截至2019年末，本行小微貸款餘額**232.49**億元，較年初增加**41.91**億元，增速**21.99%**，高於全行各項貸款增速（**21.23%**）**0.76**個百分點；小微客戶數**17,407**戶，比2019年初增加**4,454**戶；小微貸款不良率**2.55%**，監管要求達標；小微貸款加權平均利率**5.97%**，低於去年同期利率（**6.02%**）。小微“兩增兩控”四項指標均達到監管標準。

02 超額完成普惠型涉農貸款指標

截至2019年末，本行普惠型涉農貸款餘額**49.59**億元，較年初增長**16.50**億元，較年初增速**49.84%**，遠高於各項貸款增速（**21.23%**），超額完成普惠型涉農貸款指標。

03 普惠貸款達到第一檔降准標準

截至2019年末，本行人民銀行口徑普惠金融貸款餘額**330.42**億元，較年初增加**42.78**億元，貸款增量占全行人民幣貸款增量（**787.32**億元）的**5.43%**，達到第一檔降准標準。

(三) 持續創新產品服務模式

01 豐富小微金融產品體系

本行按照村民與非村民、線上與線下維度，深耕“太陽·小微貸”、“太陽·房易貸”、“太陽·村民致富貸”、“太陽·微e貸”、“太陽·村民e貸”等普惠小微金融產品。



02 推出專項普惠型政銀保合作產品

2019年9月本行攜手陽光農業相互保險公司推出專項普惠型政銀保合作產品，該產品由政府、銀行和保險公司緊密合作，在廣州市金融局的關心和促成下，本行與陽光農險集團達成協議，創新運用政策性小額貸款保證保險模式，充分發揮財政資金的杠桿作用，破解普惠貸款難題。截至2019年12月末，該產品累計發放**13**筆，總金額**1,290**萬元。

03 扶持婦女創業創新模式

根據廣東省婦聯、財政廳“廣東省扶持婦女創業小額擔保財政貼息貸款項目”工作安排，廣州市從化區婦聯與本行聯合推出針對婦女創業經營的財政扶持貼息小額貸款。本行向符合條件的城鄉婦女發放創業經營、生產種養等用途的個人經營性貸款，借款人按期還本付息，貸款利息由財政全額補貼。借款人無需提供抵押物，本行可向其提供最高**30**萬元的創業貸款，貸款年利率僅為**4.35%**。該項目是本行在為加大創業者融資支持力度探索中實踐的典型案列。

2019年度，本行累計發放婦女創業貸款**55**筆，投放金額**462**萬元，筆均發放金額約**8.4**萬元。

（四）加強社區普惠金融服務

01

全面梳理重點社區的居民、商業物業、社區企業信息，聯動周邊網點營銷人員，開展普惠金融進社區營銷活動。截至2019年末，社區客戶貸款較年初新增**23.4**億元。

02

圍繞廣州各大專業市場、商圈開展批量商業模式。通過與市場管理方、商圈行業協會的業務合作，批量化實現對小微商戶客群的金融服務覆蓋率。截至2019年末，專業市場客戶貸款較年初新增**4.3**億元。

03

積極對接互聯網金融平臺，在合規經營基礎之上，利用互聯網平臺拓寬服務小微金融渠道。截至2019年末，累計投放**1**億元，筆均**33**萬元，專注服務小微金融。

2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

04

貼心服務，和諧共贏



4.1 完善服務體系

本行充分運用科技手段，不斷創新，優化、完善客戶服務渠道、服務方式，提升客戶服務體驗。

（一）構建線上“貼心管家”，集智能機器人、在線人工客服、電話人工客服於一體，為移動銀行、直銷銀行客戶提供全方位一站式服務。同時，提供一鍵連接專屬客戶經理功能，方便客戶與專屬客戶經理溝通獲得專業意見和支持。

（二）完善智能應答系統，豐富服務場景，為移動銀行、直銷銀行、官方微信端客戶提供智能機器人應答服務，在線快速解答客戶常見問題諮詢。

（三）加速客服智能系統建設，建成、投產智能語音語義分析系統，增強客服質量監控力度。

（四）完善客戶服務評價分析機制，全面覆蓋客服人員、櫃員及客戶經理等主要窗口服務渠道，深入了解客戶需要和感受，重視客戶意見反饋，促進本行業務產品優化及服務質量提升。

（五）完成**2,400**戶授信客戶回訪，推動授信客戶的服務、維護提升。

（六）開展客戶體驗項目**13**個，據此完善業務規則及流程**82**項。

（七）製作“客服微課堂”**43**期，分享**130**個業務熱點重點，全行參訓人數超**3.1**萬人次，助力網點業務、服務提升。

4.2 提升網點價值

（一）開設“太陽暖心驛站”

本行充分利用網點渠道優勢，提升網點服務價值，深化履行社會責任，誠心實意回饋客戶。2019年度，本行開設“太陽暖心驛站”，為戶外勞動者提供愛心休憩場所。

（二）推動網點服務持續提升

本行制定了《廣州農村商業銀行網點服務分級達標管理辦法（2019年修訂）》，精細化管理網點服務，促進整體網點服務水平穩步提升，為客戶提供更優質服務。



2019年度，本行獲評2019年度廣東銀行業文明規範服務達標評估工作“突出貢獻獎”；本行芳村支行、沙灣支行、文沖支行獲評“銀行業文明規範服務五星級營業網點”，本行鐘村支行、鳳凰城支行獲評“銀行業文明規範服務四星級營業網點”。

（三）完善特殊人群服務

為履行關愛特殊人群的社會責任，本行大力推動營業網點無障礙通道建設工作，增配網點便民用品，為特殊人群提供上門服務，獲得客戶好評。

4.3 傾聽客戶聲音

本行重視客戶意見反饋，認真傾聽客戶聲音，並持續完善消費者投訴管理及分析工作機制：

（一）2019年度，本行客服熱線共處理客戶來電**273.26**萬通，其中人工接通量**109.66**萬通，人工服務接通率**84.57%**；客戶服務滿意率**99.24%**，較上年提升**0.12**個百分點。線上客服人工會話接通量**6.86**萬通，人工會話接通率達**92.56%**。

（二）2019年度，本行按照《關於實施銀行業金融機構金融消費者投訴統計分類及編碼行業標準有關文件的通知》（廣州銀髮[2018]226號）的最新要求，完成了投訴分類統計功能系統優化。

（三）2019年度，本行共發佈**4**期客戶投訴專題分析報告、**1**份投訴風險提示單，開展**7**場投訴處理技巧現場培訓，**12**場“走進客服”體驗活動，提高一線服務人員服務質量及投訴處理能力，進一步提升客戶體驗。

（四）2019年度，本行受理金融消費者投訴共**737**宗，處理及時率**100%**。

4.4 保護帳戶安全

針對帳戶安全方面，本行注重強化全過程帳戶風險防控機制，從帳戶的開戶、使用、對賬等環節採取一系列的風險防控措施，持續完善帳戶信息安全管理。在帳戶開戶環節，嚴把客戶准入關，建立企業銀行帳戶盡職調查及開戶意願核實制度，嚴格落實帳戶實名制要求。在帳戶使用環節，對涉及帳戶重要信息修改業務，要求客戶本人辦理，嚴格核實客戶身份；對未配合對賬或年檢工作帳戶，採取相應業務限制措施，確保客戶帳戶資金安全。

為切實履行社會責任和保障客戶資金安全，有效應對和防範電信網絡新型違法犯罪新形勢，本行積極開展防範電信網絡新型違法犯罪工作，一是嚴格落實加強帳戶實名制管理、改進自助櫃員機轉帳管理、強化特約商戶與受理終端管理、加強收單業務風險監測、落實責任追究機制等制度要求。二是加強宣傳教育和風險提示，提高客戶風險防控意識，保護客戶財產安全和合法權益。

4.5 保護客戶權益

（一）完善消費者權益保護制度

2019年度，本行根據監管規定及業務發展需要，在原有消費者權益保護制度的基礎上制定了《廣州農村商業銀行營業網點現場投訴管理辦法》《廣州農村商業銀行直銷銀行交易資金被盜案件保險快速理賠操作規程》《2019年度消費者權益保護工作意見》《廣州農村商業銀行網絡盜刷案件快速理賠辦法》《關於降低信用卡消費者投訴率的若干意見》等8份制度，進一步優化了本行消費者權益保護的制度體系。

（二）加強產品與服務管理

一是強化消費者權益保護審核工作。本行已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。2019年度共出具審核意見25份。

二是優化金融產品和服務。本行對存量在售的428只基金產品重新進行風險評估，確定了每只基金產品的風險等級，在本行官方網站予以公示；優化改造基金銷售系統，補充了相關投資資訊，提升了金融消費者的認知能力及自我保護能力。

三是開展首批網點服務認證工作。根據人民銀行廣州分行的要求，為檢驗《銀行營業網點服務基本要求》《銀行營業網點服務評價準則》兩項國家標準的落地實施情況，本行清河東路支行等13個營業網點已開展首批網點服務認證，並通過了現場認證審查。通過打造標準化示範網點，為消費者提供更加優質的服務環境。

（三）保護信息及資金安全

一是開展系統安全測試。本行委託外部安全服務公司對網上銀行、移動銀行、直銷銀行、微信銀行等**26**個系統進行安全測試，挖掘和修復業務系統的安全漏洞，進一步提升系統安全性，保障客戶資金和信息的安全。

二是優化提醒短信內容。客戶開立直銷銀行帳戶時，本行向開戶人發送提醒短信，提醒開戶人不要出租出借帳戶，保管好個人帳戶信息，提高了客戶的個人信息安全保護意識。

三是開展2019年度網絡安全應急演練工作。演練類比了網絡入侵和敏感信息泄露等場景及本行應對措施，進一步提升了本行網絡安全應急能力。

四是2019年度，本行共成功堵截電信網絡新型違法犯罪案件**8**起，為客戶挽回資金損失**21.6**萬元。

（四）提高宣教工作主動性

本行組織開展了3·15消費者權益保護教育宣傳周、金融知識進課堂、支付結算宣傳、防範非法集資主題宣傳月、“普及金融知識，守住‘錢袋子’”等多場針對金融消費者的專題宣傳教育普及活動，極大提升了消費者金融素養，提高了對金融風險的防範意識。

案例

開展防範電信網絡新型違法犯罪宣傳

2019年度，為有效應對和防範電信網絡新型違法犯罪新形勢和新問題，營造安全高效、健康有序的支付服務市場環境，保護人民群眾財產安全和合法權益，本行加大力度開展防範電信網絡新型違法犯罪宣傳。

案例

防騙招式和防騙守則宣傳

2019年度，本行專門整合包括仿冒身份詐騙、病毒類欺詐、威逼利誘型欺詐、購物類欺詐、日常生活類欺詐等**5**種類型**60**種全新詐騙手法案例並總結防騙招式和防騙守則，製作了《電信詐騙60大套路全看清》微宣傳，採用清新有趣、互動性強的形式，使廣大群眾在輕鬆愉快的閱讀中有效提高防詐技能。



2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

05

關愛員工，人才培養



員工是本行未來發展的重要保證。2019年度，本行通過校園招聘、社會招聘等渠道積極選取和招聘合適的人才，壯大本行人才隊伍。本行持續優化員工招聘管理，堅持公開、平等、競爭、擇優的招聘選聘原則，通過健全人才選用機制，確保人員招聘及流動的科學、合理、有序及高效，支持了全行業務持續、穩定、快速發展。截至2019年末，本行共有員工**8,042**名（含勞務派遣），其中本科及以上學歷占比為**68.10%**。

5.1 保護員工權益

本行嚴格遵守《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。本行建立了完善的人力資源管理制度和流程，包括薪酬、招聘、解聘、晉升、社會保險、工作時間、休假、女職工權益等相關方面。本行所有正式員工皆簽訂勞動合同，2019年度，本行全體員工勞動合同簽訂率**100%**。合同條款包括工作時間、休息休假、勞動報酬、社會保險、勞動保護、勞動條件、職業危害防護等法定必備條款。本行反對任何形式的歧視、使用童工或強制勞工。

2019年度，本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。

本行亦積極採取各類措施，聽取員工反饋，增進公司與員工的溝通。一是健全維權服務體制，設立“工會主席接待日”，組織困難員工、退休員工座談會**22**場次，深化信訪來件多方協商機制，全年累計接訪**18**人次，實現維權工作的重心下移。二是按要求落實工資集體協商制度，高度重視企業勞動關係面臨的新情況、新問題，充分發揮集體協商在穩定就業崗位，構建和諧穩定勞動關係方面的重要作用。三是深化“職工維權信箱”職能，推進職代會制度、行務公開制度落地生根，形成三方協調、調解、監督機制，依法維護員工權益。

5.2 強化員工培訓

本行始終重視員工的專業水平和職業素養提升，繼續完善內部企業大學“珠江商學院”運作。按照2019年全行工作要求，秉持“知行合一”學習理念，強化業務驅動、突出管理龍頭作用和市場導向功能，聯動前中後臺部門，創新線上線下學習方式，整合行內行外資源，有計劃地推進全行員工教育培訓工作。2019年度，本行共組織實施培訓項目**450**餘個，與2018年基本持平；員工培訓經費支出達**1,156**萬元。

案例

強化培訓學習

為提高公司治理水平，更好地發揮高管層決策、監督和管理作用，推動公司穩健經營及A股上市工作，本行面向董監高管理人員及子銀行監事長舉辦了董監高公司治理專題培訓班，邀請了來自中山大學、北京國家會計學院、深交所的專家、學者，對上市公司法律合規、A股IPO審核要點、商業銀行公司治理相關監管政策等進行深入解讀。

為響應金融機構支持實體經濟與普惠民生的要求，本行圍繞業績突破、穩健經營和團隊協作三大主題舉辦普惠與小微綜合能力提升培訓班，細分各經營機構隊伍特點，組織業務骨幹，開展有針對性的主題培訓，補足短板，推動普惠業務快速發展。



5.3 開展員工活動

2019年度，為營造良好的企業文化氛圍，體現對員工的人文關懷，提升企業品牌美譽度，本行開展了豐富多彩的企業文化活動。

（一）“拾光·幸福寄憶”——“女生節”

2019年3月8日，本行舉辦了“女生節”企業文化活動。本次活動以“拾光·幸福寄憶”為主題。邀請本行女員工將寄有幸福回憶的照片帶到現場打印，並為她們準備了專屬定制的主題相框，現場亦邀請了男員工共同參與，為自己的家人和伴侶送上專屬禮物和節日祝福。

（二）“芝蘭為佩，和樂安康”——端午節

2019年6月6日，本行舉辦了“芝蘭為佩，和樂安康”端午主題活動，製作了一批主題文創產品——六福艾草香囊，以祝願員工端陽安康。本次端午節主題文化活動旨在協助員工在端午小長假陪伴親人的同時，能與親人分享“和樂”與“安康”，體驗不一樣的節日氛圍。



（三）“此音有你，今宵月兒圓”——中秋節

2019年9月12日，本行舉辦了“此音有你，今宵月兒圓”中秋主題活動，製作了“皓月八音盒”主題文創產品——以皓月為形，以樂聲為餡，以此表達闔家安康、和樂圓融的美好願望。



2019年度，本行工會創新運行機制，強化服務職能，夯實基礎保障，着力推動本行改革創新和經營發展，多渠道組織員工開展豐富多彩的文體活動，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。

（一）“不負夢想 拾級而上”——田徑運動

金秋碩果盈枝，農商喜迎盛會。2019年11月，本行“不負夢想 拾級而上”田徑運動會在華南師範大學（大學城校區）盛大舉行。來自分支機構約**1,300**名員工參加了本屆運動會，**800**余參賽運動員積極參與，將青春活力盡情揮灑在賽場中，用不懈拼搏共建屬於本行的美好藍天。



（二）“與球共舞 扣響青春”——氣排球比賽

為響應全民運動的號召，豐富職工體育文化生活，增強團隊精神和凝聚力。2019年6月，本行在華南農業大學田家炳體育館舉辦了“與球共舞 扣響青春”氣排球比賽。來自基層的**14**支隊伍參與了本次體育盛會。賽場上，各隊員們默契配合，動作連貫，姿態優美，將自己的能力發揮的淋漓盡致，場外觀眾都為自己的隊員加油鼓勁，熱情歡呼，表現出良好的團隊合作精神和頑強拼搏精神。



（三）“守初心、擔使命、添光彩”——書法美術攝影主題展覽

為扎實開展“不忘初心、牢記使命”主題教育，獻禮建黨**98**周年，慶祝改制**10**周年，展現廣大黨員群眾良好的精神風貌，表達愛黨、愛國、愛行之情，2019年8月至9月，本行在廣州市工人文化宮舉辦“守初心、擔使命、添光彩”職工書法美術攝影專題展覽。所有展出作品立足當下、主題鮮明、彰顯正氣，展現了本行廣大黨員群眾對美的追求、對藝術的探索，為企業文化注入新活力、新內涵。



（四）“我為農商添光彩”——知識競賽

為提高本行臨櫃員工的業務技能，向廣大客戶提供優質高效的金融服務，本行工會於2019年8月至9月舉辦“我為農商添光彩”業務技能及知識競賽。本次競賽得到各分支機構高度重視，積極配合，有近**200**名員工參與全部**5**個項目的比賽，活動規模和影響力都創下近年新高。通過活動，集中展示了本行一線員工的業務水平和精神風貌，檢閱了人才培養成果。

5.4 關愛員工健康

（一）員工體檢

本行重視員工身體健康，定期組織員工進行健康體檢。2019年度，為滿足員工多元化、個性化體檢需求，本行持續優化體檢模式，選擇優質公立體檢醫院與體檢機構供員工自由選擇；同時提供全面豐富的體檢套餐項目，以滿足不同性別、不同年齡段員工需求，為員工身體健康保駕護航。

（二）健康講座

本行深化職工“關愛行動”，2019年度舉辦中醫養生、心理健康、女性兩癌預防講座**4**場，舉辦員工體質監測活動**8**場**960**人次，旨在關愛員工身心健康，增強自我保健意識，努力營造維護員工生命健康權的良好氛圍。

（三）安全培訓

2019年度，本行根據《廣州農村商業銀行2019年“119”消防安全宣傳月活動方案》，集中共開展**281**場消防培訓和**459**場消防疏散演練活動。消防培訓實現機構人員全覆蓋，提高全員的消防意識和消防能力，消防疏散演練采用貼近實戰的逼真場景，切實提高全員應急處置能力。

2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

06

共享發展，慈善大愛



6.1 實施精準扶貧

(一) 精準扶貧

2019年度，本行深入學習習近平總書記關於精準扶貧的系列重要講話精神，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，堅持扶真貧、真扶貧理念，精心謀劃佈局，強化責任落實，穩步推進各項幫扶舉措，幫扶成效顯著。2019年扶貧投入總額達**507.35**萬元。

(二) 落實主體責任

本行黨委高度重視扶貧工作，多次召開會議傳達學習習近平總書記在解決“兩不愁三保障”突出問題座談會上的重要講話精神、金融系統脫貧攻堅專項巡視整改工作電視電話會議精神、習近平總書記對黃文秀同志先進事蹟的重要指示精神等，研究部署幫扶責任落實、幫扶措施落地、幫扶資金籌措、幫扶成效考核等內容，強調全行上下要樹立高度政治責任感和社會責任感，出實招、見實效，從實處著手，全力以赴抓好扶貧工作，落實好清遠、畢節等地的對口支援工作，堅決打贏脫貧攻堅戰。黨委主要負責人多次到幫扶村調研指導扶貧工作，研究解決幫扶過程中遇到的困難和問題，提出工作要求。

(三) 多樣化幫扶舉措

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，一直以來秉承扶真貧、真扶貧理念，不斷加強組織領導，強化責任落實，通過開展保障幫扶、新農村建設、產業幫扶、金融扶貧一系列舉措，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。

一是持續開展保障幫扶。幫助貧困戶落實危房改造、基本醫療、義務教育和教育補助政策、最低生活保障、養老保險、醫療救助和特困殘疾人員照護等政策保障。

二是繼續強化產業幫扶。逐步探索“公司+基地+貧困戶”模式，對有意願的貧困戶，每戶由本行提供幫扶資金參與大棚承包，由粵旺集團子公司清遠瑤旺公司提供種苗、技術支持及成品包收等全過程幫扶，實現持續脫貧。

三是大力實施就業幫扶。繼續實施扶志扶智“雙扶”行動，組織有勞動力貧困戶參加務工技能培訓，及時發佈招聘信息，全力幫助貧困戶實現就近就業、轉移就業，積極鼓勵貧困戶考取職業資格證書，提升就業技能。

四是全力激發內生動力。按照“一戶一策”制定差異化幫扶措施，幫助貧困戶開展小賣部經營、水牛養殖、花生油加工、廢品回收、清遠雞養殖等，實現增收脫貧。

五是組織結對幫扶。2019年春節、中秋前，本行分批組織中層以上幹部一對一入戶幫扶慰問貧困戶，詳細了解貧困戶生活情況並提出具體幫扶舉措，送上慰問，鼓勵貧困戶樹立信心、自強不息，爭取早日脫貧。

六是全面加強黨建幫扶。針對原村黨總支+自然村支部結構，優化調整為黨總支+直屬支部+單建支部，充分發揮村黨組織領導核心作用，提升基層組織力。

七是積極開展扶貧濟困。結合紀念新中國成立**70**周年暨扶貧濟困日活動，分別組織本行從化支行、增城支行及天河支行先後到幫扶村開展訪貧慰問、送溫暖活動。同時，結合“10·17”全國扶貧日活動，開展以“決戰脫貧攻堅，助力鄉村振興”為主題的興教助學活動。

案例

產業扶貧

在前期提供**1,800**多萬元低息融資支持粵旺集團在勝利村建設**100**畝大棚種植基地的基礎上，追加貸款**3,000**萬元，支持其在塘灣村和山塘村建設**302**畝大棚種植基地，進一步深化“農業龍頭企業+基地+農戶”合作模式，帶動貧困戶參與大棚蔬菜種植，同時利用其技術和銷售渠道，支持貧困戶利用自有土地開展蔬菜種植達**6.5**畝，增加貧困戶收入。

案例

結對幫扶

本行高度重視結對幫扶工作，除日常一對一結對幫扶外，於春節、中秋節前夕分批組織**56**名中層以上幹部一對一入戶幫扶慰問貧困戶，詳細了解貧困戶生活情況並提出具體幫扶舉措，送上溫暖與慰問，鼓勵貧困戶樹立信心、自強不息，爭取早日脫貧。

（四）助力農村精準脫貧

本行依託農業龍頭的核心樞紐地位，以點帶面，結合本行優勢，努力形成有效的農業產業扶貧模式，提升鄉村振興金融服務質量。同時結合原有的扶貧手段，多措並舉，形成良好的經濟效益和品牌效應。在控制風險的前提下，通過優化金融資源配置，創新金融產品和服務，加大金融支持力度，充分發揮本行在區域精準扶貧工作中的中堅力量，助力打贏脫貧攻堅戰。

案例

開展“千企幫千村”，實施鄉村振興

2019年度，本行進一步深化產業幫扶，繼續開展“互聯網+農業龍頭企業+基地+農戶”的產業扶貧模式，在清遠幫扶村開展大棚種植產業幫扶項目的基礎上，還積極引進粵旺集團到從化區鼇頭鎮高平村投資開展蛙稻共生項目。

6.2 踐行公益慈善

2019年度，本行太陽公益基金會成立五周年，基金會堅持以“支持公益慈善事業，促進社會和諧發展”為宗旨，致力於濟困、扶貧、賑災、助殘以及教育、科學、文化、衛生、體育、環保事業。成立以來高起點、高標準運作，組織架構健全、運作管理規範，影響面廣、受助人眾多。

2019年度，基金會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，基金會慈善總支出**681.37**萬元。截止至2019年末，太陽公益基金會與**15**所志願服務點建立長期服務關係，志願服務開展逾**1,000**場次，參與志願者逾**4,000**人，志願小時數逾**1.2**萬。



(一) 以“高起點、高標準”開展三大品牌慈善項目

01 “無聲的愛”聽障兒童複聽計畫

項目以“專業、高效”為項目執行標準，以服務受助人羣為導向，為了讓聽障兒童更早的走進有聲世界，本行不斷優化項目申請流程，堅持實地走訪。目前，“無聲的愛”已成為全國聽障兒童救助項目中效率最高的複聽項目。

(1) 2019年幫扶**76**名聽障兒童完成人工耳蝸手術，幫扶善款支出**422**萬元。期間，針對該項目曾幫扶的**100**位兒童開展電話回訪了解康復情況，並送出“新年禮物”。志願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) 為使受助家庭對項目申請更便捷，基金會審核更高效，2019年基金會公眾號新增項目電子申請渠道，實現幫扶信息管理數位化、精準化、視覺化。

(3) 為能夠更好掌握聽障兒童的成長情況，2019年上半年分別對**9**家合作聽障兒童康復機構進行現場走訪及考核，並進行“戰略合作機構”授牌儀式，進一步鞏固與康復機構的合作關係，同時在合作機構建立定點志願服務關係，推動項目順利及持續開展。

02 “太陽·同在榕樹下”村社幫扶專項行項目

2019年項目幫扶審批**461**人，其中重大疾病幫扶**193**人，助學幫扶**114**人，敬老**154**人，總幫扶資金**209.02**萬元。自2016年項目成立以來，**13**支志願服務分隊實地走訪，針對廣州全轄的村社老人及兒童，圍繞“重大疾病幫扶”、“太陽助學”、“敬老扶貧”三個方面開展精準扶貧。

(1) 開通加急審批管道，2019年，隨著項目知名度不斷提升，重大疾病申請數量不斷擴增，為了更加及時的幫扶重大疾病患者，對重大疾病幫扶審批渠道進行了優化，新增“加急”標識，並在**3**天完成審批及撥款流程。2019年，優先解決**30**名重大疾病貧困患者迫切的資金需求；

(2) 敬老走訪。2019年4月，集中作業部志願者分隊探訪花都區炭步鎮敬老院**95**位老人，為老人們整理房間、打掃衛生、與老人們互動聊天，志願者還為他們精心挑選了清涼枕套、紙巾等日常生活用品，希望讓老人們感受到真真切切的關懷；

(3) 支救助學。2019年10月，增城支行志願服務分隊啟動“鄉村振興，育苗成林”助學幫扶活動，為增城區貧困學校的學生提供課餘課程教學，豐富孩子的課餘生活。截至2019年末，已開展**6**期助學幫扶活動，為當地貧困學校的學生提供教育資源支持；

(4) 村社捐贈。本行黃埔志願服務分隊、空港經濟區志願服務分隊、番禺志願服務分隊積極聯動各區政府、民政局，將幫扶資金送達需要的人手中，並舉辦公益捐贈儀式。

03 “太陽·革命老區專項行”項目

2019年，基金會圍繞“關愛助學行”、“鄉村支教”、“愛心書屋”、“革命老區惠農”等項目進行公益幫扶，幫扶區域為**25**支珠江村鎮銀行志願者團隊所在地，覆蓋井岡山、太行山、大別山、兩廣革命老區等多個國家級貧困地區的家庭，項目年度善款支出**39.33**萬元。2016年項目成立以來，善款累計支出總計**470.37**萬元。

(1) 太陽關愛助學行。2019年，珠江村鎮銀行**9**個志願者團隊深入走訪河南信陽、安陽、山東萊州、江蘇盱眙、湖南常寧、株洲、四川新津、廣東東莞、江西吉州等地的**185**個貧困村，並為貧困家庭的**115**位孩子們送去助學資金的幫扶，累計善款支出**13.9**萬元。2019年春節來臨之際，基金會舉辦“粵成長·粵溫暖”新春公益活動，南方衛視、今日頭條、搜狐網、新浪新聞看點等多家媒體相繼報導，得到社會各界高度評價；

(2) 革命老區長期支教計畫。2019年，在基金會與村鎮銀行聯合當地教育局、學校通過線上及線下渠道投放招募宣傳情況下，擇優篩選出**3**位符合要求的當地志願者參與支教計畫。

(3) 愛心書屋建設。為熱愛讀書的孩子們營造一個舒適的閱讀環境，提供更多的學習平臺，基金會在各村鎮銀行其轄內的鄉村貧困學校逐步搭建愛心書屋。2019年5月，常甯愛心書屋正式落地，為孩子們捐贈**2,000**冊書籍、**12**個高低書架、閱讀桌椅、電腦桌、電腦設備等學習物資。截止2019年末，已分別在江西吉州、湖南常寧兩個地區貧困學校援建“太陽愛心書屋”**2**間。

(4) “同助農創”惠農平臺搭建。2019年基金會聯合地方村鎮銀行走訪山東萊州的驛道鎮貧困村張揚村，在當地鎮政府的支持下，基金會對村社基本情況、貧困家庭及農田狀況進行實地調研，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，實現精準扶貧。

(二) 重點公益活動開展情況

01

積極參與金交會、黃埔馬拉松等大型活動，將幫扶項目進行公益展示，將愛心傳遞，讓更多人參與公益。

02

2019年志願服務開展逾**1,000**場次，參與志願者逾**4,000**人，志願服務逾**1.2**萬小時，志願服務開展內容包括“無聲的愛”聽障兒童關懷、“太陽同在榕樹下”敬老幫扶及革命老區助學支教和重疾探訪等。截止2019年末，太陽公益基金會與**15**所志願服務點建立長期服務關係，並由**15**支志願服務隊每月開展點對點幫扶，服務物件包括特殊人群、空巢老人及留守兒童等，讓公益服務更溫暖。

(三) 多維度公益號召

太陽公益基金會通過各大內外媒體渠道，將公益項目主要發展情況及公益原創作品進行公益宣傳。

01 媒體公益號召

(1) 自媒體公益號召，2019年主要通過“廣州農商銀行微生活”、“太陽公益”微信公眾號及廣州農商銀行《布穀》進行公益宣傳，共發佈微信公益推文**14**篇、《布穀》刊登稿件**8**篇。

(2) 大眾媒體公益號召，2019年基金會各項公益活動得到社會主流媒體的高度關注，人民日報社、南方電視臺、廣東廣播電視臺、信息時報、新快報、鳳凰網、新浪廣東、騰訊網、搜狐網等多家媒體相繼對基金會公益項目及志願者活動進行報導，報導稿件達**25**篇，基金會的知名度得到進一步提升。



02 公益原創作品輸出

為促使大眾更深入的瞭解基金會的公益理念，基金會以“公益+藝術”形式進行公益傳播，以“一部話劇、一部微電影、一首歌曲”向大眾傳遞公益正能量。

(1) 戲劇平臺傳遞正能量，以公益劇社作為平臺，對社會大眾開展公益系列戲劇培訓並對外公演，2019年開展公益戲劇培訓活動**310**場，公益公演**11**場。公益戲劇先後獲得南方電視臺《今日最新聞》、廣東廣播電視臺《今日焦點》、新浪網等媒體相繼報導。

(2) 唱響公益，傳播愛的力量值太陽公益成立五周年，以“溫暖”為主題，結合基金會公益理念，融合廣州粵劇元素，創作“太陽公益會歌”，用歌聲傳播愛。

(3) 勵志微電影，傳遞正能量，為讓社會大眾瞭解“聽障兒童”及“康復成效”，鼓勵聽障家庭正確接受治療及康復，回歸社會，特此拍攝公益微電影《笑笑的歌聲》，傳遞“我們都一樣”的理念。影片登陸“優酷”、“愛奇藝”、“騰訊視頻”、“嗶哩嗶哩”及“新片場”等多家網絡視頻平臺，登錄初期，播放量高達**2**萬觀次。

2019

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

07

支持環保，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，本行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，本行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，在授信政策中對綠色信貸要求貸款增速不低於同期各項貸款增速，致力將綠色金融做深做實。

7.1 發展綠色信貸

本行認真貫徹綠色信貸戰略的理念與戰略部署，由本行戰略與投資委員會（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的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，本行根據國家產業政策、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。本行將在“十三五”規劃期內加快建立和完善綠色信貸政策制度，2019年本行優化和完善了綠色信貸（節能環保）授信政策，積極創新綠色金融產品和服務，積極開展綠色金融研究。

（一）強化綠色信貸發展導向

本行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，提高服務水平，更好的服務實體經濟，促進本行投融資結構和經營發展綠色轉型。

（二）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，本行採用了多種措施，以更好地推進落實綠色信貸戰略：

01

加強組織學習和研究，保持管治架構內上下級聯動。

02

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。

03

對於現有產品和業務難以滿足優質客戶需求的，本行量身定做創新產品，切實提高服務客戶能力和市場競爭力。

截至2019年12月末，本行“綠色信貸”貸款餘額**91.30**億元，較年初上升**18.88**億元，總體呈現上升趨勢。

7.2 優化綠色服務

本行不斷探尋可持續發展的綠色互聯網金融模式，致力打造“互聯網+普惠”綜合金融平臺，以客戶為中心，通過不斷優化、完善移動銀行、網上銀行、直銷銀行、微信銀行等電子渠道，推動全行業務線上化發展，在為客戶帶來優質、安全、便捷的線上金融服務的同時有效利用能源、節能減排。

（一）太陽集市（電子商城）

為積極響應鄉村振興戰略，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模式；積極探索“互聯網+農業龍頭+基地+農戶”等扶貧新模式，充分發揮太陽集市在脫貧攻堅中的創新引領作用；開創性打造輕量化、多層次線下活動場景，構建網點多元化服務渠道；突破單一B2C業務模式，成功上線B2B業務模塊，為企業提供產、供、銷線上一體化交易平臺。截至2019年末，太陽集市實現全平臺銷售額**6,861.1**萬元，同比增長**137%**；累計交易訂單**50.8**萬筆，同比增長**161%**；銷售商品數量**80.1**萬件，同比增長**218%**；活躍客戶達到**16.3**萬戶，同比增長**104%**。

（二）移動銀行

移動銀行作為本行重要電子渠道，不斷向智能化、場景化、便捷化方向發展，應用指紋登錄、指紋支付、人臉識別認證等技術，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、交通出行等便民場景增值服務。截至2019年末，本行的移動銀行個人客戶約**431**萬戶、企業客戶約**1.64**萬戶。2019年，本行移動銀行實現賬務類交易**1,365.34**萬筆，交易金額**3,482.99**億元，其中，企業客戶金融交易**44.55**萬筆，交易金額**173.75**億元。

（三）網上銀行

本行持續豐富網上銀行產品體系，提升客戶體驗，圍繞客戶支付需求推出手機號支付等功能，為本行客戶提供更優質、便捷的電子金融服務。截至2019年末，本行的個人網上銀行客戶約**224**萬戶，企業客戶數達到**2.42**萬戶。2019年，個人客戶實現賬務類交易**700.50**萬筆，交易金額**2,760.83**億元，企業客戶金融交易**158.00**萬筆，交易金額**9,199.78**億元。

（四）直銷銀行

本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，聚焦高頻便民場景，為客戶提供線上金融生態服務。客戶足不出戶即可進行線上開戶，辦理存、貸業務，購買理財產品，享受生活繳費、交通娛樂等增值服務。同時，本行積極探索金融服務和便民場景的進一步融合，成功打造集日常繳費、後臺管理等功能於一體的“智慧校園”、“智富商圈”等互聯網場景金融，為用戶帶來便捷的一站式金融服務體驗。截至2019年末，本行的直銷銀行客戶約**107**萬戶，交易額約**464.25**億元。

（五）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，為客戶提供理財購買、金融資訊、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2019年末，本行的微信銀行客戶達**70.60**萬戶。

（六）太陽智付

本行太陽智付以“場景化智能支付體系”為發展方向，連通B、C端，聚焦與群眾生活息息相關的支付場景。產品含括針對線下收單商戶的“珠江收銀”，針對線上商戶的“線上收銀台”，針對各類繳費需求的“珠江繳費”以及針對C端用戶的各類快捷支付、移動支付、手機pay支付等。為政務服務、醫療教育、餐飲百貨、公共事業、旅遊交通、農業村社等各類場景提供綜合式一攬子支付服務。截至2019年末，本行新型支付累計交易**4.76**億筆，累計交易金額約**3,365.10**億元。

7.3 防控環境風險

本行業務對環境的影響主要來自於向客戶提供金融服務而對環境產生的間接影響，例如向資源密集型企業提供金融服務，從而間接促使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，本行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，促進可持續發展。

本行在信貸業務的授信審批流程中增加客戶環境風險識別環節，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，嚴禁對環境保護領域存在嚴重違法行為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，對授信各主體進行環境風險管理：

一是貫徹落實綠色信貸“一增三控”目標，信貸資源配置進一步向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和領域傾斜，並確保綠色貸款不良率不高於小微企業貸款不良率；在風險可控的前提下，審慎穩妥推進綠色企業特許經營權質押以及圍繞排汙權、水權、用能權等環境權益交易的金融產品和服務；重點拓展國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家節能減排重點工程項目、重點污染源治理項目以及得到國家和地方財政等政策支持或得到國家主管部門表彰、推薦、鼓勵的企業和項目。

二是對於“兩高一剩”行業的客戶和業務，嚴控新增，存量業務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要區別對待，按有扶有控的原則支援企業轉型升級，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。

三是對環境、安全生產違法違規企業不新增任何形式的信貸支持；對未通過環評審批或環保設施驗收的項目以及屬於國家產業政策限制和淘汰類的新建項目，不提供信貸支持；對存量貸款的環保、安全生產風險進行針對性排查，對有環境、安全生產違規違法行為、不達標的企業積極採取措施，嚴格控制或逐步退出貸款。

7.4 倡導綠色營運

本行始終堅持“綠色辦公、節能環保”的理念，培養員工節能環保意識，節約能源，減少排放。本行主要使用能源為外購電力及公車耗油，主要氣體排放物為能源消耗導致的溫室氣體。本行倡導步行出入，降低總部大廈門口電梯的使用率。本年度，本行針對單位老舊超標排放車輛進行了報廢換新處理，優化了公車使用，嚴控公務車排量，減少公車的使用頻率，宣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，本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。在水資源消耗方面，本行通過安裝節水、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。此外，本行鼓勵無紙化辦公，以減少用紙。優化辦公用品領用，開展固定資產管理，從而提升辦公物資的使用效率，同時減少辦公廢棄物的產生。

未來展望

2020年,本行將繼續堅持市場邏輯、堅守戰略定位,以持續增進可持續發展理念與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業務發展與內控管理。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,本行也將積極倡導綠色辦公、節約資源,持續促進環境社會和諧、可持續發展。

關鍵績效表

環境

ESG 指標	單位	2019 年數據
A1.2 溫室氣體排放量及密度 ^{1,2}		
總排放量 ^{3,4}	噸 - 二氧化碳當量	3,558.20
年排放密度 ⁵	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	53.89
間接排放 (範圍二)		
外購電力	噸 - 二氧化碳當量	3,504.31
A1.3 & A1.4 廢棄物		
廢舊電子設備 ⁶	件	4,051
人均廢舊電子設備	件 / 人	0.5
A2 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度 ¹		
能源總耗量 ^{7, 8}	兆瓦時	6,683.88
直接能源耗量		
汽油消耗	兆瓦時	220.15
間接能源耗量		
辦公耗電 ⁷	兆瓦時	6,463.73
年耗電密度 ^{7, 9}	千瓦時 / 平方米	65.96
公務車汽油消耗量 ¹⁰	升	25,381.57
A2.2 水資源消耗量及密度 ¹		
辦公用水 ⁷	立方米	70,082
年用水密度 ^{7,11}	立方米 / 平方米	0.72
其他資源消耗		
辦公用紙量 ¹²	噸	17.95
辦公耗紙密度 ¹²	千克 / 人	9.49
跨地區視訊會議比例 ¹	百分比	100
會議室視頻設備覆蓋率 ¹	百分比	100
跨地區視訊會議數量 ¹	次	657
視訊會議總數 ¹	次	657

注：

1. 2019年度全年溫室氣體排放、能源及水資源使用，及視訊會議相關資料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）。
2. 基於本行的業務內容，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，相比溫室氣體排放總量，該部分污染物排放總量並不顯著，故不做披露。
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，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017年度減排項目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. 由於網羽中心從2018年8月開始投入使用，2019年全年使用，故2019年網羽中心外購電力消耗量有所上升；同時，由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量有所下降，故溫室氣體總量基本保持穩定。
5. 年溫室氣體排放密度是指根據2019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。
6. 基於本行的業務內容，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，其總產生量較小，故不做披露；產生的無害廢棄物主要為整機未拆解的廢舊電子設備，未拆解的廢舊電子設備統計範圍為本行數，皆交由回收商進行處理，由於廢舊電子設備種類繁多，無法準確統計其重量，故暫不對其重量進行披露。
7. 能源消耗總量為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。
8. 年耗電密度是指根據2019年總行（包括信合大廈和網羽中心）用電量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗電量。
9. 由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量相比2018年有所下降。
10. 年用水密度是指根據2019年總行（包括信合大廈和網羽中心）用水量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗水量。本行用水全部來源於市政供水，在求取適用水源上無任何問題。
11. 2019年辦公耗紙密度數據收集和披露範圍調整為總行所有部門，是指2019年總行所有部門員工的人均打印紙消耗量。
12. 基於本行的業務內容，包裝物資料的統計與披露不適用。

社會

ESG 指標		單位	2019 年數據
B1. 僱傭 ¹			
B1.1	按類別劃分的僱員總數		
	員工總人數	人	8,042
性別	男性員工數	人	4,328
	女性員工數	人	3,714
僱傭類型	合同制員工	人	7,465
	勞務派遣員工	人	577
僱員類型	高層管理層	人	9
	中層管理層	人	259
	管理層	人	807
	一般員工	人	6967
學歷	專科及以下	人	2,565
	本科	人	4,667
	研究生及以上	人	810
年齡	29 歲及以下	人	1,344
	30-49 歲	人	5,694
	50 歲或以上	人	1,004
地區	中國大陸	人	8,039
	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	385
	未來五年內合資格退休的僱員人數	人	942
B1.2	按類別劃分的僱員離職率 ²		
	員工總人數離職率	百分比	2.42%
性別	男性員工	百分比	2.24%
	女性員工	百分比	2.64%
僱員類型	高層管理層	百分比	33.33%
	中層管理層	百分比	1.54%
	管理層	百分比	1.49%
	一般員工	百分比	2.53%
學歷	專科及以下	百分比	1.68%
	本科	百分比	2.31%
	研究生及以上	百分比	5.43%

	ESG 指標	單位	2019 年數據
年齡	29 歲及以下	百分比	3.35%
	30-49 歲	百分比	2.23%
	50 歲或以上	百分比	2.29%
地區	中國大陸	百分比	2.43%
	港澳臺	百分比	0.00%
	海外	百分比	0.00%
B2. 健康與安全			
B2.1	因工作關係而死亡的人數及工傷次數		
	因工作關係死亡人數 (2017 年)	人	0
	因工作關係死亡人數 (2018 年)	人	0
	因工作關係死亡人數 (2019 年)	人	0
	工傷次數	次	1
B2.2	因工傷損失工作日數		
	因工傷損失總日數	天	81
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
B3. 發展與培訓			
B3.2	培訓數據 ³		
	總培訓人次	人次	62,535
性別	男性員工培訓人次	人次	32,518
	女性員工培訓人次	人次	30,017
雇員類型	高層管理層員工培訓	人次	80
	中層管理層員工培訓	人次	1,635
	管理層員工培訓	人次	1,715
	一般員工培訓	人次	60,820
培訓類型	高層員工培訓	人次	80
	中層員工培訓	人次	1,635
	基層員工培訓	人次	60,820
	全體員工總培訓時長	小時	616,272
性別	男性員工受訓練時長	小時	310,536
	女性員工受訓練時長	小時	305,733

ESG 指標		單位	2019 年數據
雇員類型	高層管理層員工受訓練時長	小時	963
	中層管理層員工受訓練時長	小時	16,087
	管理層員工受訓練時長	小時	17,050
	一般員工受訓練時長	小時	599,222
	人均培訓時數	小時 / 人	87
性別	男性員工平均培訓時數	小時 / 人	85
	女性員工平均培訓時數	小時 / 人	90
雇員類型	高層管理層員工平均培訓時數	小時 / 人	107
	中層管理層員工平均培訓時數	小時 / 人	120
	管理層員工平均培訓時數	小時 / 人	120
	一般員工平均培訓時數	小時 / 人	86
B6. 產品責任			
B6.2	接獲關於產品及服務的諮詢投訴數據		
客戶服務	客服話務處理量	萬通	273.26
	人工接通量	萬通	109.66
	人工接通率	百分比	84.57%
	客戶服務滿意率	百分比	99.24%
	客戶對投訴處理滿意度	百分比	93.35%
客戶投訴	投訴事件	宗	737
	投訴受理率	百分比	100
B7. 反貪腐			
B7.2	防範措施和相關執行與監察方法		
反洗錢培訓	反洗錢培訓	次數	104
	反洗錢培訓覆蓋人次	人次	8,356
B8. 社區投資			
B8.2	在專注範疇投入的資源		
	員工幫扶投入	萬元	282.36
	幫助苦難職工人次	人次	106
	累計善款支出	萬元	3,610
	累計志願活動次數	場	1,000
	扶貧投入總額	萬元	507.35
	太陽公益基金慈善總支出	萬元	681.37
	太陽公益慈善項目受助人次	人次	2,206

-
1. 相關資料統計口徑為2019年1月1日-2019年12月31日。公司員工相關資料覆蓋與公司簽署正式勞動合同的員工及勞務派遣員工。
 2. 離職率計算方法為按類別劃分的離職員工人數佔該類別員工人數的比例。
 3. 培訓相關資料均包含線上及線下培訓時間，資料統計範圍涵蓋行內全員培訓資料和行領導外部培訓數據。

獨立鑒證報告



普华永道

2020/SH-0395
(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”）2019年度社会责任报告中选定的2019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2019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）
- 广州地区分支机构数（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”落地项目数（个）
- 办公耗纸密度（千克/人）
- 民营企业信贷投放占公司类贷款投放的比例（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2019年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2018年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。



标准

贵行编制 2019 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 2019 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国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）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 2019 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 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 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 2019 年度社会责任报告关



普华永道

2020/SH-0395
(第三页, 共三页)

键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。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 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 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
2020年6月29日

附：關鍵資料編報基礎

年耗電密度（千瓦時/平方米）：2019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）：2019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）：2019年1月1日至2019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2019年12月31日，廣州農村商業銀行向《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2019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員工數占員工總人數的百分比。

人均培訓時數（小時）：指2019年1月1日至2019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）有效培訓時長的平均值，統計範圍涵蓋所有參與學分考核的員工及行領導。

客戶服務滿意率（%）：2019年1月1日至2019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）：2019年1月1日至2019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）：2019年1月1日至2019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）：2019年1月1日至2019年12月31日期間，廣州農商銀行全行扶貧投入總額，包括對對口幫扶村的捐贈資金和對貴州省雷山縣筍竹扶貧項目、梅州市豐順縣留隍鎮上圍村扶貧項目的扶貧投入。

廣州地區分支機構數（家）：廣州農村商業銀行截至2019年12月31日在廣州市設立的分支機構數量。

涉農貸款餘額（億元）：截至2019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，並向銀保監會報送的截至2019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，並向銀保監會報送的截至2019年12月31日小微企業貸款餘額相比於2018年同期餘額的增長比例。

“支持村建”落地項目數（個）：2019年1月1日至2019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）：2019年1月1日至2019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。

民營企業信貸投放占公司類貸款投放的比例（%）：2019年1月1日至2019年12月31日期間，廣州農村商業銀行對民營企業提供的信貸投放額占公司類信貸投放額的比例。

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。2019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"> 《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《關於構建綠色金融體系的指導意見》 	<ul style="list-style-type: none"> 《碳排放權抵押融資業務管理辦法（試行）》
B1. 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《勞務派遣暫行規定》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》
B2. 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 OHSAS 18001 職業健康安全管理體系 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行工作作風督導管理辦法》 《廣州農村商業銀行員工關愛基金管理辦法》
B3. 發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行經理級人員選聘管理辦法》 《廣州農村商業銀行學習與發展考評辦法》 《廣州農村商業銀行崗位序列管理辦法》

ESG 指標	法律法規/政策	內部政策
B4. 勞工原則	《中華人民共和國勞動法》	
	《中華人民共和國禁止使用童工規定》	
	《中華人民共和國未成年人保護法》	
B5. 供應鏈管理		《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)》
	《中華人民共和國招投標法》	《廣州農村商業銀行集中採購監督檢查管理辦法(試行)》
		《廣州農村商業銀行集中採購操作規程(試行)》
		《廣州農村商業銀行集中採購數量分配規定(修訂)》 《廣州農村商業銀行 100 萬元以下工程項目搖珠採購操作細則(修訂)》
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》	《廣州農商銀行營業網點服務規範指引》
	《中華人民共和國消費者權益保護法》	《廣州農村商業銀行網點服務管理辦法(2015年修訂)》
	《中華人民共和國商業銀行法》	《廣州農村商業銀行客戶服務部投訴管理辦法(2017年修訂)》
	《中華人民共和國中國人民銀行法》	《廣州農村商業銀行客服工單管理辦法(2019年修訂)》
	《儲蓄管理條例》	《董事會消費者權益保護委員會議事規則》
	《人民幣管理條例》	《金融消費者權益保護工作管理辦法》
	《中國銀監會關於規範銀信類業務的通知》	《廣州農村商業銀行營業網點現場投訴管理辦法》
	《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》	
	《中華人民共和國知識產權法》	
	《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)		
B7. 反貪腐	《中華人民共和國刑法》	《廣州農村商業銀行問責辦法(2019年修訂)》
	《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》	
	《中國人民共和國銀行業監督管理法》	

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	保護員工權益	
102-9	對供應鏈的描述	合規經營 - 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	社會責任管理架構 公司治理 黨建引領 廉潔善治完善服務體系 傾聽客戶聲音 保護員工權益	
102-12	支持的約章	社會責任管理架構 公司治理黨建引領 廉潔善治完善服務體系 傾聽客戶聲音保護員工權益	
102-13	參與的組織	關於本報告 組織架構	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	行長致辭	
道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	責任管理	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
管治			
102-18	管治架構	社會責任管理架構	
與持份者溝通			
102-40	機構接觸的持份者	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	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	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	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	關於本報告	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的資料，以及此舉的作用	不適用	
102-50	報告範圍/範疇界限的重大改變	關於本報告	
102-50	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	全球報告倡議組織（GRI） 準則內容索引-核心選項	
102-56	外界認證	不適用	
管理方式			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	利益相關方溝通	
103-2	管理方式及其要素	社會責任管理架構	
103-3	管理方法的檢討	社會責任管理架構	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
經濟議題			
經濟表現			
管理方法		支援實體經濟	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	支援實體經濟	
間接經濟影響			
披露管理方法		實施精準扶貧 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	實施精準扶貧 踐行公益慈善	
採購實務			
披露管理方法		合規經營-供應商管理	
204-1	來自當地供應商採購的支出比例	合規經營-供應商管理	
環境議題			
能源			
披露管理方法		宣導綠色營運	
302-1	組織內部的能源消耗量	宣導綠色營運	
302-3	能源強度	宣導綠色營運	
水			
披露管理方法		宣導綠色營運	
303-1	依來源劃分的總取水量	宣導綠色營運	
排放			
披露管理方法		宣導綠色營運	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	宣導綠色營運	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	宣導綠色營運	
污水廢棄物			
披露管理方法		不適用	污水排放對公司的營運而言並非重要範疇，故不適用
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	不適用	污水排放對公司的營運而言並非重要範疇，故不適用

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
社會議題			
僱傭			
披露管理方法		保護員工權益	
401-1	新入職員工和離職員工	保護員工權益	
職業健康與安全			
披露管理方法		開展員工活動 關愛員工健康	
培訓與教育			
披露管理方法		強化員工培訓	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	強化員工培訓	
本地社區			
披露管理方法		實施精準扶貧 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	實施精準扶貧 踐行公益慈善	
顧客健康與安全			
披露管理方法		保護帳戶安全 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
客戶隱私			
披露管理方法		保護帳戶安全 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
申訴機制			
披露管理方法		完善服務體系 傾聽客戶聲音	
遵守法規			
披露管理方法			
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件
419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件

ESG 內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
環境	A1 排放物	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。	宣導綠色營運
		A1.1 排放物種類及相關排放資料	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	宣導綠色營運
		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	宣導綠色營運
	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。	宣導綠色營運
		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	宣導綠色營運
		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	基於本行業務內容, 包裝物數據的統計與披露不適用
	A3 環境及天然資源	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。	防控環境風險 打造綠色金融 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	防控環境風險 打造綠色金融 優化綠色服務

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節	
社會	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: (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。	保護員工權益	
		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	
	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: (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。		開展員工活動 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		開展員工活動 關愛員工健康 關鍵績效表
	B3 發展與培訓	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。		強化員工培訓
		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
	B4 勞工準則	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。		保護員工權益
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工		保護員工權益
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			本行未發生相關情況, 本項不適用	

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
社會	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。	合規經營
		B5.1 按地區劃分的供應商數目	暫未披露
		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	合規經營
	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： (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。	完善服務體系 傾聽客戶聲音 提升網點價值 保護帳戶安全 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	完善服務體系 傾聽客戶聲音 關鍵績效表
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	合規經營
		B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程序	基於本行業務內容，本項不適用
		B6.5 描述消費方數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	保護帳戶安全 保護客戶權益
	B7 反貪污	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。	廉潔善治
		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序，以及相關執行及監察方法	廉潔善治關鍵績效表
	B8 社區投資	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。	實施精準扶貧 踐行公益慈善
		B8.1 專注貢獻範籌（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	實施精準扶貧 踐行公益慈善
		B8.2 在專注範籌所動用資源（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2019年《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，本行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本行：

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

