

2021

**Corporate Social
Responsibility Report**
(Environmental, Social and Governance Report)

社會責任報告
(環境、社會及管治報告)



Contents

目錄

報告編制說明	03
董事長致辭	05

01 關於我們

公司簡介	09
組織架構	11
年度榮譽	12

03 治理為基， 確保穩健經營

完善公司治理	23
全面風險管理	25
加強合規內控	26
推進陽光採購	30

02 環境、社會及管治 (ESG) 理念與管理

ESG理念	15
ESG管理體系	17
利益相關方溝通	19
年度重大性分析	20

04 堅守定位， 服務經濟民生

鄉村金融深耕現代三農	33
小微金融彰顯責任擔當	37
產業金融促進轉型升級	39
零售金融服務社區民生	42
數字金融重塑客戶體驗	43

05 環境為責， 守護綠水青山

發展綠色金融	47
推廣低碳運營	49
應對氣候風險	51

07 員工為本， 攜手共進未來

引進優質人才	65
發展培養人才	66
暢通晉升管道	68
關愛溫暖員工	69

06 客戶為上， 提供優質服務

提高服務品質	57
關愛特殊群體	59
保障客戶權益	59
普及金融知識	61

08 履行責任， 踐行公益服務

馳援疫情防控	73
鞏固脫貧攻堅	74
支持教育事業	74
傳播金融文化	76

附錄

社會績效	77
環境績效	80
香港聯交所《環境、社會及管治報告》索引	81
全球報告倡議組織GRI標準索引	85
讀者意見回饋表	90



報告編制說明

報告範圍

組織範圍：報告以東莞農村商業銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行、分支機構、子公司等。為便於表述，在報告中使用“東莞農商銀行”或“本行”或“母公司”代指東莞農村商業銀行股份有限公司；“本集團”或“集團”或“我們”代指本行及其子公司。

時間範圍：2021年1月1日至2021年12月31日（“報告期”）（部分內容超出上述時間範圍）。

報告週期：本報告的週期為一年一度。

編制依據

中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》（銀監辦發〔2007〕252號）
《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（“《指引》”）
中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》
全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》

數據說明

報告中的財務數據主要來源於本行《2021年度報告》；其他數據主要來自本行內部文件和相關統計數據。

數據因統計範圍因素（如合併報表範圍和母公司報表範圍）可能會存在與《2021年度報告》數據不一致的現象，請以《2021年度報告》數據為準。

如無特別說明，本報告中所涉及貨幣單位為人民幣。

為確保報告的連貫性，部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告原則

重要性原則：本報告結合行業特點、利益相關方期望以及自身發展規劃，識別出影響本行可持續發展的重要 ESG 議題並回應，詳見 P20；

量化原則：本報告已經披露本行 ESG 量化關鍵績效，詳見附錄績效部分；

一致性原則：本報告對不同報告期所使用的指標盡量保持一致，如果關鍵績效指標發生變化，對發生變化的指標進行解釋說明；

平衡原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

報告保證方法

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告語言

本報告以中、英文編寫。若中英文版本有任何歧義，概以中文版為準。

報告發佈形式

報告以電子版形式發佈：

香港聯合交易所網站：www.hkex.com.hk

本行官方網站：www.drcbank.com

聯繫方式

地址：中國廣東省東莞市東城區鴻福東路 2 號

郵編：523123

電話：(86) 769-961122

董事長致辭

2021年是“十四五”規劃的開局之年。站在“兩個一百年”奮鬥目標的歷史交匯點上，東莞農商銀行主動融入國家發展大局，持續提升服務實體經濟的能力和水平，全面踐行鄉村振興發展戰略，加大綠色金融產品創新與資源投入，在落實助企惠民紓困上勇爭先鋒，以實際行動回饋社會，積極扛起責任擔當，努力提升經濟價值、環境價值和社會價值。

我們堅守市場定位，支持實體經濟發展。堅持支農支小支實的市場定位，持續加大金融支持實體經濟力度。**圍繞鄉村振興大力發展三農金融**，我們成立了東莞銀行業首個鄉村振興金融服務中心，推出富有本土特色的“鄉村振興卡”，實施鄉村振興金融服務“133”工程，全面落實三大人員派駐制度，近4,000名普惠金融服務員深入村組與社區，走村串戶、走街串巷、走廠串店，把金融服務送到企業和群眾“家門口”，打通普惠金融的“最後一米”。截至2021年末，本行“現代三農”類客戶貸款餘額達563.12億元，比年初增幅21.02%。**圍繞抗疫紓困大力開展助企惠民**，我們推出“小微紓困優惠包”、“穩業貸”、“創業貸”、“優企貸”等創新產品，精準對接小微客戶需求，提高小微企業金融服務可獲得性。截至2021年末，本行全口徑小微企業貸款餘額1,197.75億元，比年初增幅27.78%。**圍繞先進製造業大力發展產業金融**，我們推出產業金融綜合服務方案，全力支持先進製造業、新一代信息產業、生物醫藥產業、環保、教育等民生和重點產業領域轉型升級。截至2021年末，

本行支持先進製造業及相關產業的貸款餘額393.79億元，比年初增幅35.94%。

我們深化數字轉型，全面優化客戶服務。秉持“客戶是我們最大的財富”的經營理念，持續加大金融科技資源投入，升級打造手機銀行、智能櫃檯、智能客服“三位一體”的渠道服務體系。為緩解疫情帶來的不便，我們推出雲銀行遠程服務和智能櫃檯自助服務，強化數字化網點系統建設及5G網點智能化設備配置，通過構建“網點+”智能服務生態，不斷推進網點營運數字化轉型，為客戶帶來更加智能化、便捷化的服務體驗。在後疫情時代，我們不斷優化業務流程和服務標準體系，爭創銀行業營業網點文明規範服務千佳示範單位，努力實現“為客戶創造更大價值”的目標。我們為特殊人群提供便捷人性化的暖心服務，對網點和線上服務渠道進行無障礙化改造，推出長者適用的手機銀行“幸福生活版”和個人網上銀行“關懷版”，不斷完善消費者權益保護機制，提升對特殊人群的金融服務水平。

我們聚焦“雙碳”目標，踐行綠色發展理念。積極回應國家“雙碳”戰略目標，以打造“綠色銀行”為總體目標，創新推出碳排放配額抵押權融資產品，不斷完善“綠融通”環保產業綜合金融服務方案，將優質信貸資源向低耗能、低污染、低排放的綠色低碳企業傾斜，助力產業結構優化升級。截至2021年末，本行綠色信貸餘額達73.34億元，增幅20.35%；全年累計支持環保企業和綠

色項目超過60個，實現高耗能高排放行業貸款餘額“清零”的目標；累計發行綠色金融債券30億元，為節能環保、污染防治等綠色項目注入更多金融“活水”。我們貫徹綠色辦公理念，推行無紙化辦公、線上化開會、低碳化出行，持續優化線上電子審批流程，將無紙化電子憑證、影像採集等功能嵌入各類業務當中，推動業務辦理全流程無紙化與智能化，以實際行動踐行綠色低碳的新發展理念。

我們履行社會責任，彰顯金融擔當作為。在一線戰疫方面，我們在確保金融服務“不斷檔”“不打烊”前提下，組建了一支1080人的“小藍甲”抗疫先鋒隊伍，分赴鎮街村社參與物資捐贈、防疫宣傳、後勤保障等志願者活動，帶頭扛起防疫的“硬核”擔當。在助企紓困方面，我們設立助企專項授信額度，累計為防疫企業和受疫情影響的行業企業新增授信超970億元，為小微企業提供中長期貸款支持超過600億元，在落實“雙統籌”工作中不斷強化金融支持和服務保障。在社會公益方面，我們積極落實扶貧援助工作，推出手機銀行“消費幫扶”等場景，用實際行動支持助農幫扶事業的發展；持續開展“致敬白衣天使”“守護您的錢袋子”“金融為民敬老月”等社會公益活動，用責任和愛心回饋社會；發起設立了東莞市金融業首個教育公益基金會，累計捐贈2,800萬元，為促進地區教育事業發展貢獻金融力量。

回望過往，我們知其所來、初心不改。展望未來，我們明其將往、勇毅前行。2022年是黨的二十大召開之年，也是東莞農商銀行成立70周年。站在東莞萬億GDP、千萬人口的“雙萬”新起點，東莞農商銀行也邁入集團化管理新體制、上市銀行新機制的“雙新”新賽道，我們將堅定地沿著“1+12348”戰略規劃藍圖，搶佔歷史機遇，扎實服務實體，深耕綠色金融，踐行社會責任，以更加昂揚的鬥志和新的更大作為，攜手各方走好可持續發展之路，為經濟、環境和社會高質量發展貢獻更大價值，為粵港澳大灣區建設和東莞建設現代化“雙萬”城市目標貢獻更大的金融力量！

東莞農村商業銀行股份有限公司

董事長：





01

關於我們

-  公司簡介
-  組織架構
-  年度榮譽



關於我們

公司簡介

東莞農村商業銀行（以下簡稱“東莞農商銀行”）是一家具有獨立法人資格的總行級地方性股份制商業銀行，發展歷史可追溯到 1952 年，前身是東莞市農村信用合作聯社，2005 年完成統一法人體制改革，2009 年完成股份制改制，2021 年 9 月 29 日成功在香港聯合交易所掛牌上市（股份代號：9889.HK）。

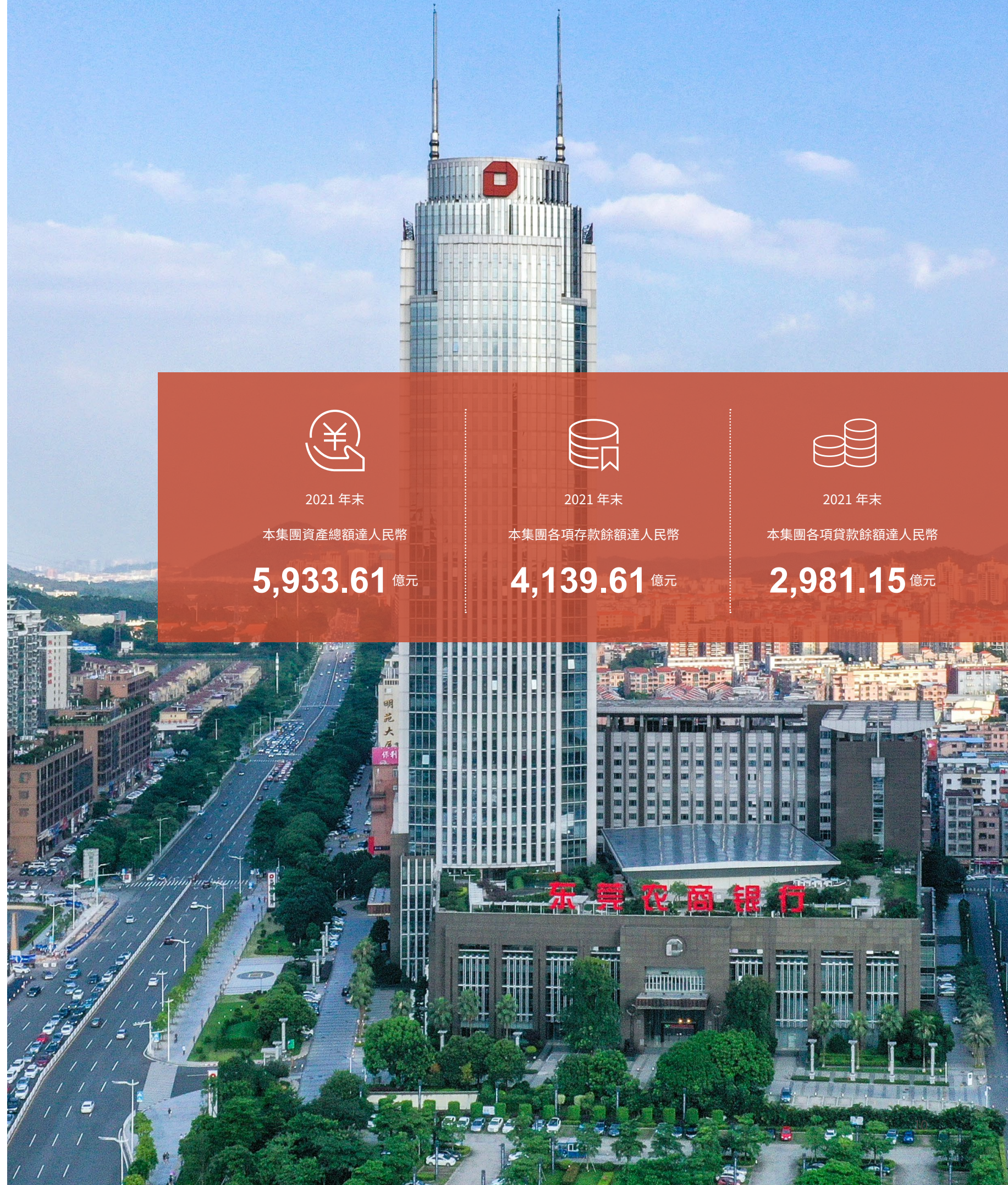
自 2009 年從農信社改制為農商銀行以來，東莞農商銀行開啟了快速發展的進程，特別是 2016 年推動第三次轉型以來，實現了效益、質量、規模的持續協調發展，經營發展更上一層樓。截至 2021 年 12 月末，本集團資產總額達人民幣 5,933.61 億元，各項存款餘額達人民幣 4,139.61 億元，各項貸款餘額達人民幣 2,981.15 億元，邁入中等規模銀行之列。

據國際權威期刊《銀行家》2021 年統計，按截至 2020 年 12 月 31 日的一級資本計算，東莞農商銀行位居全球銀行業第 261 位，穩居全球銀行業 300 強；在中國銀行業協會發佈的“2021 年中國銀行業 100 強榜單”中，按截至 2020 年 12 月 31 日的核心一級資本淨額等指標統計，東莞農商銀行位居第 43 位，全國農村商業銀行第 6 位。在品牌榮譽方面，東莞農商銀行榮獲東莞市委市政府頒發的“東莞市政府質量獎”、“東莞市效益貢獻獎”、“東莞市文明單位”等；被中國銀保監會評為“全國農村商業銀行標杆銀行”，被中華全國工商業聯合會評為“中國民營企業 500 強”，被中國企業聯合會和中國企業家協會評為“2020 中國服務業企業 500 強”；在國內權威媒體發起並主辦的銀行類獎項評選中，東莞農商銀行屢獲殊榮，榮膺“年度最

佳農村商業銀行”、“年度支持地方經濟發展特別貢獻獎”等，主體信用等級自 2017 年 10 月至今被中誠信國際等信用評級機構評定 AAA 級，達到了國內主體的最高評級，且評級展望保持穩定。

東莞農商銀行截至 2021 年 12 月末共設立了 505 個營業機構（含總行），下轄 39 個一級分支機構，並開發了 7*24 小時電話銀行、網上銀行、手機銀行、微信銀行等多種在行與離行金融服務。此外，東莞農商銀行大力實施金融文化創新，精心建造的東莞市錢幣博物館現有藏品近 2 萬件（套），被評為“國家三級博物館”、“廣東省十大民間收藏館”、“東莞市愛國主義教育基地”，同時建設了傳承企業近 70 年發展歷史的史博物館，彰顯地方金融魅力。

近年來，東莞農商銀行進一步向區域集團化方向發展，共設立了廣東自貿試驗區南沙分行、廣東自貿試驗區橫琴分行、惠州支行和清新支行 4 家異地分支機構，以及惠州仲愷、雲浮新興、東莞大朗、賀州八步 4 家村鎮銀行，戰略控股湛江農商銀行、潮陽農商銀行，入股順德農商銀行、徐聞農商銀行、樂昌農商銀行和雅安農商銀行，初步形成了以東莞為中心、以粵港澳大灣區為主體、以粵東粵西為兩翼的“一體兩翼”區域集團化發展新格局，將金融服務輻射至大灣區客群，構建灣區客戶生態系統，全面助力粵港澳大灣區建設和粵港澳融合發展。



2021 年末

本集團資產總額達人民幣
5,933.61 億元



2021 年末

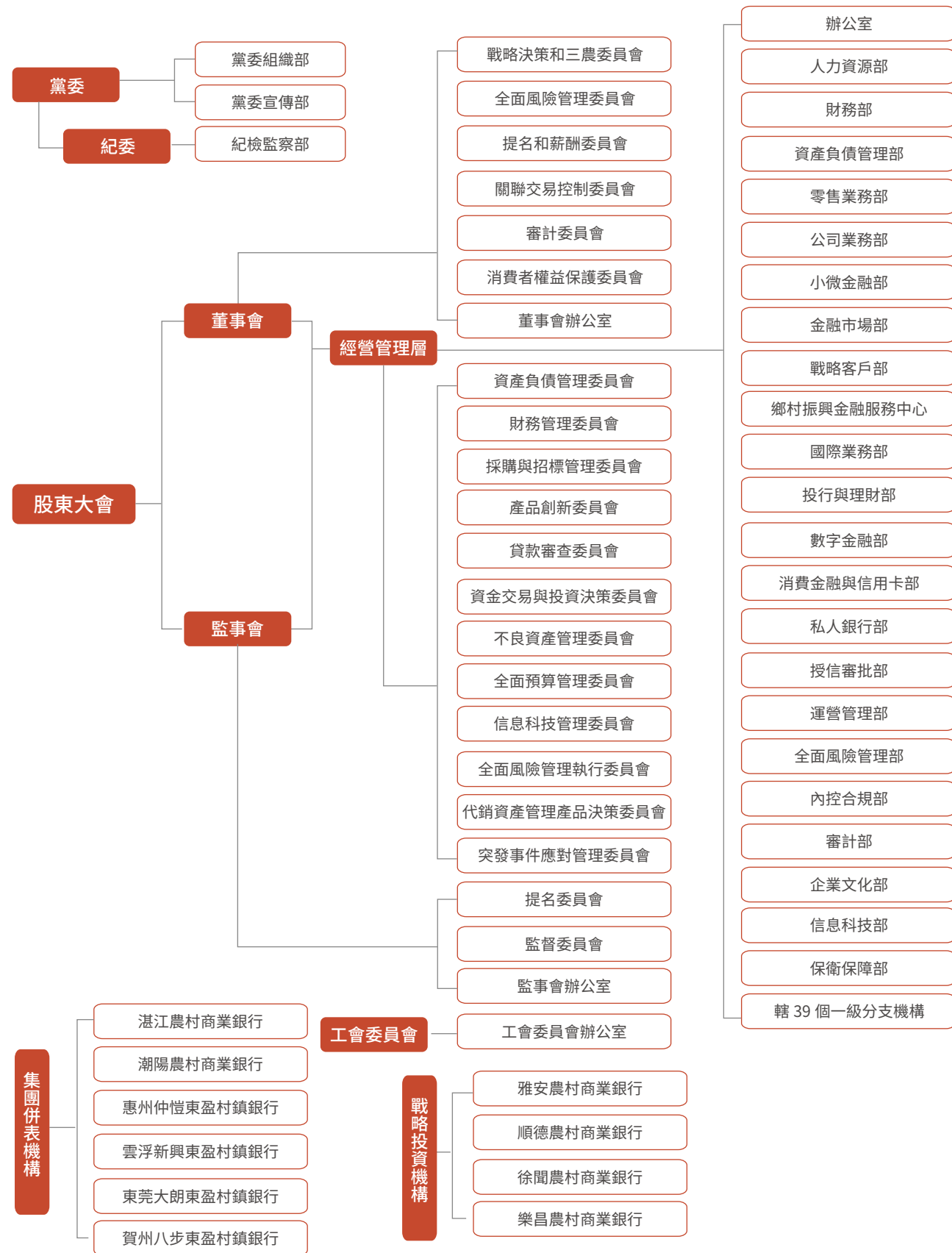
本集團各項存款餘額達人民幣
4,139.61 億元



2021 年末

本集團各項貸款餘額達人民幣
2,981.15 億元

組織架構



年度榮譽



客户是我们最大的财富

贵宾理财中心
PREMIER WEALTH CENTER

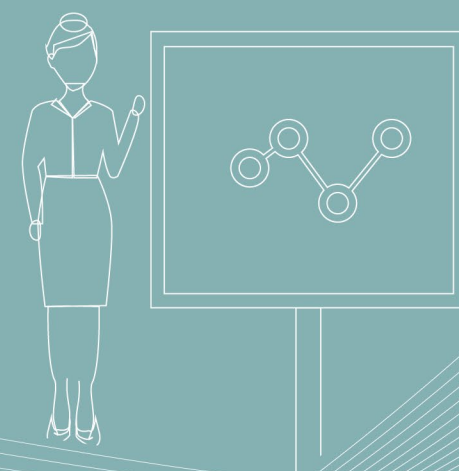
自助服务区
SELF-SERVICE AREA

非现金
NON-CASH SER

02

環境、社會及管治 (ESG) 理念與管理

- ESG理念
- ESG管理體系
- 利益相關方溝通
- 年度重大性分析



ESG 理念

東莞農商銀行以“打造區域性現代農商銀行集團”為發展願景，以“相伴、相信、相成長”為企業宗旨，以“為普惠金融創造最大價值”為核心價值觀，以“制度治行”為管理準則，以“行穩致遠、厚德載物”為企業精神，以“對上以敬、對下以愛、對人以誠、對事以真”為企業氛圍，回歸本源助力鄉村振興，產融結合推動區域發展，綠色金融支持雙碳達標，強化服務保障抗疫紓困，擔當有為鞏固脫貧攻堅，以實際行動回饋社會，積極履行社會責任，推動經濟、環境、社會的高質量可持續發展，助力實現共同富裕目標。

發展願景

打造區域性現代農商銀行集團

六位一體企業文化體系

經營理念：客戶是我們最大的財富

管理準則：制度治行

企業氛圍：對上以敬、對下以愛、對人以誠、對事以真

企業宗旨：相伴、相信、相成長

核心價值觀：為普惠金融創造最大價值

企業精神：行穩致遠、厚德載物

發展願景：打造區域性現代農商銀行集團

區域性是指初步形成紮根東莞、立足粵港澳大灣區、輻射廣東全省，以粵東粵西為兩翼的區域性銀行發展格局。集團指將母公司建設成為基於資本、市值理念下的價值銀行單一主體，並控股若干家銀行等機構的銀行集團。現代農商銀行指堅持以農為先、以商為道、以行為本，提升現代化經營管理水平，建設成為資本市場化更充分、數字化轉型更明顯、集團經營化更有特色的現代農商銀行。

經營理念：客戶是我們最大的財富

秉持客戶至上的經營宗旨，將經營坐標軸指向客戶，以滿足客戶需求作為自身的經營準則，重點聚焦通過高品質服務實現為客戶創造更大價值的目標，始終圍繞客戶經營開展銀行工作。

管理準則：制度治行

將制度治行作為轉型發展的先決基礎，堅持依規決策、依規經營、依規辦事，通過制度的科學制訂和嚴格執行，約束相關利益人並維護日常經營管理的行為秩序。

企業氛圍：對上以敬、對下以愛、對人以誠、對事以真

積極推崇“對上以敬、對下以愛、對人以誠、對事以真”的“四對”企業文化，努力營造溫暖和睦、團結向上的家園氛圍。其中，“對上以敬”是指對上級單位、領導和前輩要尊敬，虛心請教；“對下以愛”是指對員工要多點包容理解、關心幫助，容其所短、信其所長；“對人以誠”是指待人要真誠，同事間坦誠相對、言行一致；“對事以真”是指工作中要堅持實事求是，求真務實。

企業宗旨：相伴、相信、相成長

因為相伴，所以相信；因為相信，才能實現共同成長。

“相伴”：代表這是一家恆業久遠、始終相伴的銀行；

“相信”：代表這是一位始終如一、值得信賴的朋友；

“相成長”：代表這是一份相伴一生、攜手成長的願景。

在從草根金融成長為“世界銀行業 300 強”的歷程中，在與客戶相依相伴攜手成長的 70 年中，本行始終以真誠的態度和卓越的服務詮釋著這一宗旨。

核心價值觀：為普惠金融創造最大價值

作為一間黨領導下的社會公眾銀行，“為普惠金融創造最大價值”的核心價值觀充分體現了本行“全心全意為實體經濟服務”的初心使命和堅守“支農支小支實”的市場定位。

企業精神：行穩致遠、厚德載物

行穩致遠：要做“馬拉松健將”型的銀行，促進風險管理與價值創造的平衡，創新求變與穩健合規的平衡，不求沒有風險管理基礎的“進”，不求脫離專業能力的市場地位，不比誰走得快，只比誰走得穩。

厚德載物：堅持嚴管與厚愛結合，激勵與約束並重，以實績用幹部，以素質用人才，秉承“能者上、庸者下、優者獎、劣者汰”的用人導向，實行“能上能下、能獎能汰”的用人標準，構建以擔當為榮、以能力為重、以奮鬥為樂的良好氛圍，促進員工與企業的共同成長。

ESG 管理體系

本行嚴格遵守法律法規，積極落實監管機構社會責任披露規定和要求，依規履行社會責任信息披露的責任和義務，制定《社會責任管理辦法》，將社會責任類指標納入年度績效考核指標體系，不斷完善信息披露制度和流程，確保信息披露真實、準確、完整、及時，切實保護投資者、客戶、股東等利益相關方的合法權益。同時，通過參加由香港特許秘書公會舉辦的《香港上市最新規管更新系列研討會》、本行公司秘書為本行舉辦的《上市公司公司管治實務研討會》等方式積極開展對話交流，加強 ESG 管理能力。







本行制定並持續完善社會責任管理體系，不斷提升 ESG 管理質素，使有關的策略、目標及工作得以落在日常運營及業務中。



社會責任管理體系層級	責任與分工
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 負責並參與企業社會責任管理，定期考量企業社會責任風險； 對本行環境、社會及管治的重大事項進行審議和決策，包括評估重要議題、審議年度社會責任報告等； 承擔本行社會責任策略及匯報工作的責任。
高級管理層	<ul style="list-style-type: none"> 確保採購流程公平、公正、公開，杜絕貪污賄賂行為，避免潛在利益衝突； 將企業社會責任因素納入採購流程，切實推進綠色採購； 貫徹落實環境保護法律法規，排查並整改環保隱患、安全隱患； 負責企業社會責任相關統計工作； 宣傳保護環境、反腐倡廉、誠實守信、熱心公益的良好價值觀。
企業社會責任工作小組	<ul style="list-style-type: none"> 監督評核本行企業社會責任工作落實情況，督促貫徹落實企業社會責任相關法律法規及方針政策； 與利益相關方保持溝通並向董事會匯報企業社會責任範疇管理成果。
董事會辦公室	<ul style="list-style-type: none"> 統籌本行企業社會責任工作事宜。

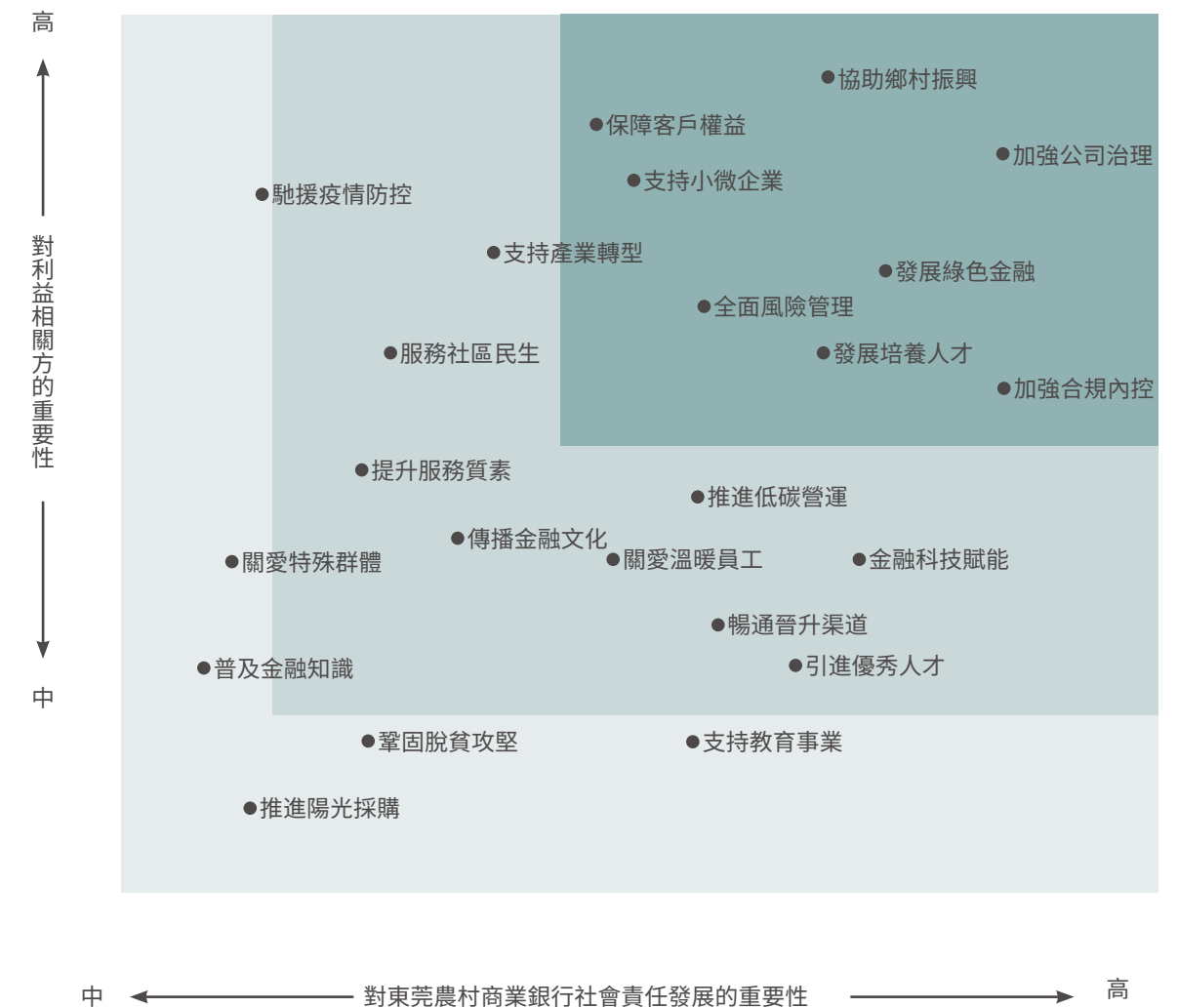
利益相關方溝通

本行重視並持續加強與各利益相關方的溝通交流，完善溝通機制，拓寬溝通渠道，提高溝通效率，董事會設有戰略決策和三農委員會、全面風險管理委員會、提名和薪酬委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會、消費者權益保護委員會，持續加深對各利益相關方的了解，識別利益相關方的需求和期望。報告期間，董事會各下設委員會積極履行相關職責，切實維護各利益相關方的合法權益。

利益相關方	需求及期望	溝通渠道
 政府與監管部門	服務國家戰略 合規穩健經營 加強公司治理 發展普惠金融 協助綠色金融 應對氣候變化 協助“雙碳”目標	精準解讀並執行國家及監管部門政策 開展專題會議和日常會議 及時準確披露信息
 股東及投資者	保障股東和投資者權益 加強公司治理 加強風險管理 持續穩健經營	開展股東及投資者溝通會議 定期報告 及時更新信息披露 設置投資者熱線、郵箱等多種投資者溝通渠道
 客戶	提升產品和服務 信息及私隱保護 普及金融知識 保障客戶權益	開展客戶滿意度調查 完善電話熱線、官方網站、微信公眾號、手機銀行客戶端等客戶溝通渠道 調查客戶需要和訴求 開展投資者教育活動
 員工	保障員工權益 合理的薪酬及福利制度 開展職業培訓 促進職業發展 提升工作環境 豐富員工生活	職工滿意度調查 職工代表大會 豐富員工文化體驗健康活動 開展員工培訓
 供應商	公平合作 合規合法 合作共贏	招投標活動 日常溝通 業務交流
 社區	促進社區發展 參與社會公益與慈善	社區公益 志願活動 專項扶貧

年度重大性分析

於報告期內，本行參考聯交所《指引》的有關要求，結合行業特點、利益相關方期望以及自身發展規劃，篩選並識別出東莞農商銀行和利益相關方關注的 23 個重要議題，且本行董事會已進行審議，其中核心議題 8 個，包括：加強公司治理、加強合規內控、協助鄉村振興、支持小微企業、支持產業轉型、發展綠色金融、提高服務質素、馳援疫情防控，重要議題 12 個，包括：全面風險管理、服務社區民生、金融科技賦能、推進低碳營運、保障客戶權益、關愛特殊群體、引進優秀人才、發展培養人才、暢通晉升渠道、關愛溫暖員工、鞏固脫貧攻堅、支持教育事業，以及推進陽光採購、普及金融知識、傳播金融文化 3 個其他議題。





03

治理為基， 確保穩健經營

- ☑ 完善公司治理
- ☑ 全面風險管理
- ☑ 加強合規內控
- ☑ 推進陽光採購



完善公司治理

完善治理架構

東莞農商銀行嚴格遵照現代企業管理體系，形成了“黨委會核心領導、股東大會權力決定、董事會戰略決策、監事會依法監督、高級管理層執行落實”的“五位一體”公司治理機制，有效推進各治理主體各司其職、權責制衡、高效運轉。

黨委會

本行黨委堅決貫徹落實黨的理論和路線方針政策，發揮總攬全局、協調各方的領導核心作用，對本行改革發展實行全面領導。本行堅持“先黨內、後提交”原則，把黨委研究討論作為股東大會和董事會審議重要事項的前置程序。2021年，本行黨委會共召開59次會議，審議並聽取議題共564項，其中，前置研究事項共176項，切實發揮黨組織把方向、管大局、保落實的作用。

股東大會

股東大會是本行的最高權力機關，其權利及職責包括但不限於釐定本行經營方針及投資計劃、審議董事會及監事會報告、審批本行預算及決算、選舉董事及非職工監事。2021年，股東大會共召開1次會議，審議通過13項議案，聽取3項報告，有效維護了股東的合法權益。

董事會

董事會向股東大會報告工作，並承擔本行經營和管理的最終責任。董事會的主要職責包括執行股東大會決議、釐定本集團的經營與發展戰略、制定本行預算、任命本行的行長及其他高級管理人員、審議對本行日常管理與營運產生重大影響的事項及監督本行的高級管理層。董事會下設戰略決策和三農委員會、全面風險管理委員會、提名和薪酬委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會及消費者權益保護委員會。2021年，董事會共召開董事會會議19次，審議通過229項議案。

監事會

監事會負責監督本集團董事會與高級管理層的表現、本行的財務表現、內部控制系統及風險管理。監事會下設提名委員會和監督委員會，依法合規、獨立、有效地行使職權。2021全年監事會共召開8次會議，審議通過137項議案。

高級管理層

報告期內，本行高級管理層人員由1名行長，3名副行長組成。行長受聘於董事會，對本行日常經營管理全面負責。本行實行一級法人管理體制，分支機構不具有法人資格，在總行的授權範圍內依法開展業務，其民事責任由總行承擔。高級管理層下設資產負債管理委員會、財務管理委員會、產品創新委員會、貸款審查委員會、資金交易與投資決策委員會、不良資產管理委員會、全面預算管理委員會、信息科技管理委員會、全面風險管理執行委員會、代銷資產管理產品決策委員會、採購與招標管理委員會、突發事件應對管理委員會。各委員會按照相關職能獨立運作。

合理選聘董事

東莞農商銀行嚴格遵循香港聯交所要求制定董事會成員多元化政策，注重保持董事會成員多元化特徵，包括但不限於性別、年齡、區域和行業經驗、技能、知識及教育背景。截至2021年末，本行董事會董事共17人，其中執行董事4人，非執行董事7人，獨立非執行董事6人。4名執行董事均長期從事銀行業工作，具有豐富的銀行管理專業經驗；7名非執行董事均擔任企業董事長、總經理等重要職務，具有豐富的經營管理經驗；6名獨立非執行董事均具有法律、會計或財務等專業領域技能，其中1名來自香港，熟悉國際會計準則和香港資本市場規則。董事會成員中女性董事2名，多元化的董事會成員結構有利於促進本行董事會科學決策和獨立判斷。

提高履職質效

報告期內，本行董事會切實履行了在環境、社會和治理方面的相關職責，董事會及相關委員會審議通過了《第三次轉型第二個三年發展規劃綱要（2021-2023年）》《企業社會責任管理辦法》《消費者權益保護體制機制建設工作方案》《修訂〈消費者權益保護工作管理辦法〉》《修訂〈消費投訴處理實施細則〉》《金融糾紛快處快賠實施細則》《2020年度綠色信貸工作情況報告》《2020年消費者權益保護工作報告》，以及本行2020年度社會責任報告、2020年度報告、2021年中期報告等相關議案，進一步構建和完善本行ESG管理體系，積極推動本行履行社會責任，實現長遠可持續發展。

加強信息披露

本行嚴格按照法律法規的規定，依法合規發佈各項定期報告和臨時報告，確保信息披露真實、準確、完整、及時、規範，保護投資者合法權益。報告期內，在香港聯合交易所網站、本行官網等渠道，合計披露定期報告、臨時公告等各類文件數十份。

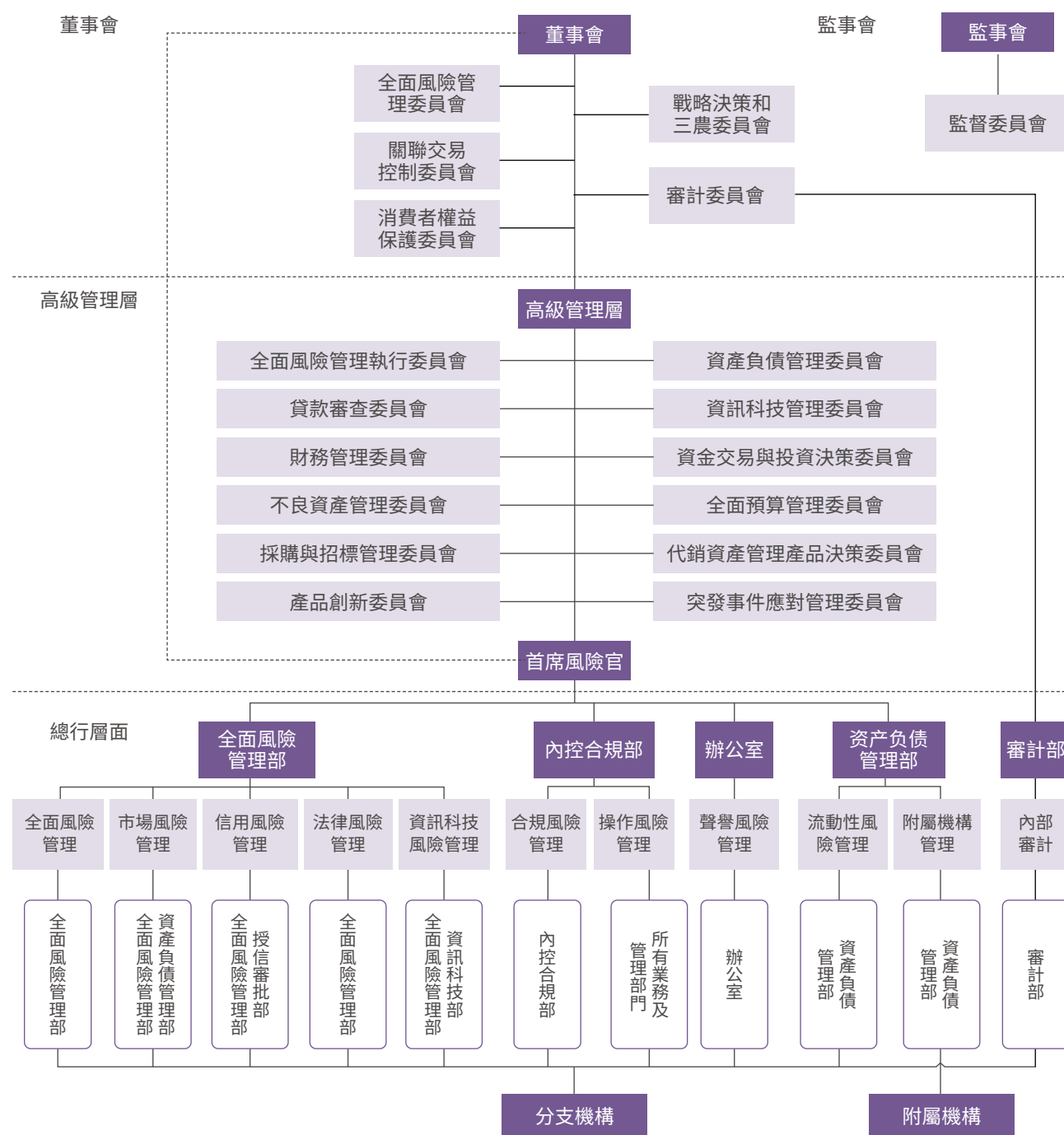
加強中小股東權益保護

本行高度重視中小股東權益保護，持續加強與中小投資者的溝通互動，維護中小股東權益。在制度上，本行制定了《股權管理辦法》《主要股東承諾管理辦法》《股東通訊管理辦法》等股東股權管理制度，以訂明股東權利義務、規範股東行為約束，維護股東特別是中小股東的合法權益。2021年度，本行在籌備H股上市工作同時，嚴格按照監管要求，科學謀劃部署，穩步推進非境外上市股份託管機構變更，切實保障股東權益。本行自2009年改制成立至今，持續保持科學合規的股份分紅政策，實現了股東投資回報與本行長期穩健經營的良好互動。

全面風險管理

東莞農商銀行確立全面風險管理作為戰略目標的支撐體系，嚴格履行風險防範的責任，遵循“長期可持續發展、盈利增長與規模擴張相適宜”的風險偏好，按照“穩健、審慎”的原則正確處理“穩增長”和“防風險”的關係，並聚焦數字化和集團化，提升資本使用效率，達成風險、資本及收益的平衡，努力實現股東長期收益最大化。

東莞農商銀行風險管理組織架構



風險治理架構方面，建立與自身經營相適應的全面風險管理體系，董事會、高級管理層及其下設專業委員會履行各自風險管理職責，持續完善“風險管理三道防線體系”。



第一道防線

指總行的業務部門和分支機構，彼等於營運前端識別及報告風險敞口。

第二道防線

指負責風險管理的部門，彼等負責設計風險管理機制、政策和程序。

第三道防線

第三道防線指審計部，彼等對整體風險管理程序和措施的有效性及充分性進行獨立監督和評估。

風險偏好管理方面，制定清晰的“風險偏好陳述書”，運用全面風險管理系統以及各類風險管理、計量工具，實現對各類風險的監測與計量，確保在符合東莞農商銀行風險偏好和風險限額框架下開展業務。

加強合規內控

完善內控體系建設

東莞農商銀行遵守法律法規和監管規定，樹立依法合規經營和高質量發展理念，始終堅持以風險管理與合規經營為本，加強全員合規意識，將之作為創新轉型、服務經營的底線。通過三道防線協同工作機制，有效提升了風險管理實效性，實現2021年安全經營零案發。

東莞農商銀行已建立較為完備的內控合規控制體系，構建與經營相適應的合規管理機制。主要包括：一是搭建扁平化管理架構，設置獨立的合規部門，建立與本行經營發展相適應的合規管理架構。二是根據“制度治行”管理準則，持續推動制度“立改廢”工作，內部控制制度體系更加健全有效。三是加強合規管理部門履職，審慎開展制度和產品新業務合規審查，堅持合法合規、守正創新經營。四是通過系統建立相應的監測指標，以及突出對重點領域的監督檢查，主動識別、量化和評估本行所面臨的主要合規風險，加強制度執行力。五是推進數字化戰略，依託IT技術對合規管理的支撐力，開展操作風險與控制自評估，提升合規風險管理智能化。

案例 開展“內控合規管理建設年”主題活動

幹部員工合規管理制度考學活動

本行積極組織幹部員工對行內重點制度進行全面性學習，並開展集中線上考試。經過考試人員認真學習、精心準備、沉著答題，通過率達100%。切實發揮幹部員工的合規模範作用，推動“制度治行”管理思維進一步深入人心。

開展合規“雲”閱讀

為使全員隨手可觸及合規資訊，嚴格執行監管要求，本行在OA辦公平台開設“合規快報”欄目，分期發佈《監管動態》《監管處罰動態》《制度治理動態》等。報告期內共發佈《監管動態》9期，《監管處罰動態》4期，《制度治理動態》4期。

開展“合規實招”專案競賽

為調動全員合規履職的思考，本行開展“合規實招”專案競賽，並以“信貸業務集約化管理模式”專案參加全省農商行決賽，通過視頻、PPT及專案報告等形式，展示東莞農商銀行在信貸業務領域的“合規實招”，榮獲“二等獎”。

☞ 反腐敗

東莞農商銀行以全面從嚴治黨永遠在路上的政治自覺，加深標本兼治，系統推進懲處、預防、教育工作，健全“三不機制”，全力開展清廉金融文化建設，積極營造風清氣正良好氛圍，為打贏防範化解金融風險攻堅戰提供堅強保障。2021年，本行開展反貪污培訓1次，覆蓋人次達5670人，不存在貪污類訴訟案件。

增強關鍵節點廉潔提醒

在重大節假日前通過制定印發通知、下發短信提醒等方式，引導員工自覺遵守廉潔規定，不斷提高“免疫力”，嚴防“節日病”。

開展專項檢查排查

通過監督檢查和自查自糾相結合的方式，嚴肅查處和糾治“四風”問題，致力營造風清氣正的良好氛圍。

暢通信訪舉報渠道

通過官網、內部辦公系統等主要渠道提供監督反映問題的郵箱、反商業賄賂舉報電話，配套內部舉報激勵機制，鼓勵員工對涉嫌貪污和商業賄賂等行為進行監督舉報，充分發揮廣大員工的監督約束作用；建立每月紀委接訪日活動工作機制，接受內部員工的監督。

案例 2021年新任職（新提拔）中層幹部任職廉政談話工作會議

2021年10月，東莞農商銀行組織開展2021年新任職（新提拔）中層幹部任職廉政談話，對22名新任中層幹部進行談話提醒，確立“一崗雙責”要求，督促新任幹部樹立正確的權力觀，做到民主用權，陽光用權。



案例 開展“學黨史、守紀律”主題黨日活動

2021年7月至9月，東莞農商銀行組織開展紀律教育學習月活動，其中，各基層黨組織以“學黨史、守紀律”為主題開展黨日活動，通過集中學習、觀看警示片、重溫入黨誓詞等方式，把紀律教育學習有機融入到黨史學習教育當中，引導黨員幹部自覺增強法紀觀念、提高廉潔自律意識。



反洗錢

2021年，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》等反洗錢法律法規及監管政策，履行反洗錢義務，將洗錢/恐怖融資風險管理納入全面風險管理體系，把貫徹落實反洗錢/反恐怖融資工作納入東莞農商銀行“1+12348”新三年發展戰略規劃當中。

本行通過建立職責明確、層次清晰、協調配合的洗錢風險管理架構和運行機制，持續完善反洗錢/反恐怖融資制度三級管理體系，提升反洗錢監測系統，加強名單監控管理，建立“排查-整改-排查-整改”的監督檢查機制，加強高風險客戶和業務（含產品、服務）的管理，增強反洗錢宣傳培訓力度，積極配合開展反洗錢行政調查等措施，不斷提升反洗錢合規管理和洗錢風險防範能力。

開展反洗錢宣傳教育

2021年，本行積極履行企業社會責任，開展形式多樣、各具特色的反洗錢培訓和宣傳活動，組織開展17次反洗錢知識培訓，受訓人次達20,870人次；組織開展“反洗錢宣傳月”等7大主題宣傳活動，派發宣傳資料約10萬份，宣傳覆蓋約410萬人次，宣傳效果得到社會大眾的積極反響，為反洗錢履職營造良好的社會輿論氛圍，維護了社會穩定和金融穩定。



保護知識產權

為規範商標管理工作，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定了《東莞農村商業銀行股份有限公司商標管理制度》等相關制度和規定。本行成立商標管理領導小組，負責開展商標管理工作，加強品牌建設，維護本行商標的信譽。

2021年，本行組織對各部門和分支機構共128位宣傳專管員開展知識產權知識培訓，培訓內容主要涵蓋商標、著作權、專利的業務概況、重要性及相關法律法規知識。截至2021年末，本行共有專利數3件，著作數16件，註冊商標236個。報告期內，未發生重大知識產權違法事件。

推進陽光採購

為確保採購流程公平、公正、公開，杜絕貪污賄賂行為，避免潛在利益衝突，東莞農商銀行根據《中華人民共和國招標投標法》制定印發《關於進一步規範東莞農商銀行與外部合作單位開展採購招投標以及業務合作關係等管理的通知》，進一步加強與外部合作行為的規範和約束，致力與外部合作單位構建“親”“清”新型合作關係，防止商業賄賂行為，共同營造風清氣正的良好氛圍。

本行堅持綠色採購，在採購過程中將企業社會責任納入考量因素。

近三年供應商地區劃分表

供應商		2021	2020	2019
按地區劃分的 供應商數量	總數	615	498	477
	省內	472	412	411
	省外	143	86	66

本行採購管理工作按照《東莞農村商業銀行股份有限公司採購與招標管理辦法（2020年版）》執行，遵循公平公正、誠實信用、兼顧效益、評定分離的基本原則，根據項目規模、複雜程度選取公開招標、邀請招標、詢價、競爭性談判、單一來源採購等不同採購方式評選出中標單位。

本行對供應商採用分級分類管理，供應商類別分為重點關注型供應商和一般交易型供應商。針對重點關注型供應商，主動跟蹤管理，即時監控履約風險和市場價格變化；針對一般交易型供應商，及時發現並處理履約問題；針對存在不良記錄的供應商，通過採購系統記錄原因並予以停用。

- 通過在採購需求中增加對供應商的安管理要求，要求供應商提供主要項目人員社會保障繳納證明等方式，督促供應商加強用工管理、保障勞工健康和安。

- 在符合採購需求、品質和服務標準同等的條件下，優先選擇節能環保產品；在對環保有要求的採購項目中，對有具備ISO環境管理體系認證、中國環境標誌產品認證證書等相關資質的供應商，在採購評分中對資質證書的提供賦予分值。



04

堅守定位， 服務經濟民生

- 🏠 鄉村金融深耕現代三農
- 🏠 小微金融彰顯責任擔當
- 🏠 產業金融促進轉型升級
- 🏠 零售金融服務社區民生
- 🏠 數字金融重塑客戶體驗



鄉村金融深耕現代三農

本行以支農、支小、支實為根本服務宗旨，堅持服務鄉村振興戰略，不斷創新鄉村振興金融服務方式方法和產品服務，全面提升服務鄉村振興效率和水平，促進農業全面升級、農村全面進步、農民全面發展。

提升鄉村振興服務機制

提升組織架構

全面對接國家鄉村振興戰略，建立與之匹配的組織架構，在董事會層面設立戰略決策和三農委員會，並於 2021 年 4 月率先成立了東莞市首個總行層面鄉村振興金融服務中心，全面提升鄉村振興組織效能。

創新服務機制

制定《東莞農村商業銀行股份有限公司鄉村振興金融服務“133”工程實施方案》，加強鄉村振興專業化工作機制，多層面、全方位為“現代三農”提供更全面、更高效金融服務。

實施三大派駐

全面建立金融服務鄉村振興三大派駐制度，向全市 592 個村委會（居委會）派駐鄉村振興金融指導員、黨建共建聯絡員，向所有村委下轄 2348 個村小組派駐近 4000 名普惠金融服務員，走村串戶、走街串巷、走廠串店，深入村組深入服務約 46.5 萬戶村民家庭。

開展黨建共建

本行積極以新時代黨建為引領，在全行各級黨組織開展“千行千村”黨支部結對共建推動“鄉村振興”工作，年內成功結對東莞市村黨組織 597 個（不含非實體經濟性質居委會黨組織），結對覆蓋率達 100%。

加強現代三農金融支持

本行不斷創新鄉村振興服務機制，創新支農服務產品，加強現代三農的信貸支持，助力東莞實現“產業興村、美麗鄉村、普惠村民”。截至 2021 年 12 月末，本行涉農貸款餘額人民幣 322.77 億元，比年初增加人民幣 34.47 億元，增速達 11.96%。2021 年本行首次申請獲得支農再貸款額度 5200 萬元，成為東莞市內首批獲得“支農再貸款”結構性貨幣政策資金的金融機構，進一步擴大了支農支小服務覆蓋面。

此外，為加大支農支小力度、提升金融服務“三農”的質效，本行成功推進“三農”專項金融債券發行項目，於 2020 年成功發行“三農”專項金融債券 20 億元。截至 2021 年末，債券募集資金已全部投放涉農貸款，有效保障了涉農客戶資金的充足供給，緩解涉農客戶的融資難題，精準扶持鄉村振興發展。

支持農村集體經濟發展

主動給予符合條件的村組授信額度，用於專項支持村組及集體企業進行集體廠房物業升級改造和美麗鄉村建設等，助力村組盘活物業租金、提高集體資產收益，實現集體經濟的轉型升級。截至 2021 年 12 月末，本行支持村組及村集體企業貸款餘額人民幣 32.26 億元。

培育壯大龍頭農業企業

持續以“農業龍頭貸”支持省市級農業龍頭名單企業及其上下游中小企業或個體，帶動農業產業鏈健康蓬勃發展。截至 2021 年 12 月末，本行支持省市級農業龍頭企業 10 家，貸款餘額人民幣 9.10 億元。

協助三農客群自主創業

完善改進小額創業貸款模式，致力解決三農客群在創業過程中的資金不足問題，對符合要求的經營主體給予最高人民幣 50 萬元的免息創業貸款。截至 2021 年 12 月末，本行創業貸貸款餘額人民幣 5.33 億元，其中支持農戶 759 戶，貸款餘額人民幣 1.63 億元。

助力三農村民消費升級

推出了鄉村振興金融服務包，產品涵蓋村民經營和消費兩大類場景，包括鄉村振興信用卡、莞鄉貸、喜屋貸、添金卡、卡 E 貸等 8 款產品，同時面向村民客群開發了全新線上綜合授信產品“鄉村振興富民貸”。創新推出鄉村振興主題信用卡，利用村鎮特色要素設計卡面，做到“一村一卡，一村一碼”，再配套豐富的用卡權益和專屬授信，打造東莞村（居）民的專屬信用卡。截至 2021 年 12 月末，本行共發行鄉村振興主題信用卡 2.3 萬張。

創新推出整村授信模式

創新推出“整村授信”模式，以“村村有授信”、“戶戶有信用”為目標，實施“一村一授信”、“一村一定價”。截至 2021 年 12 月末，本行已完成 460 個村組的整村授信方案，村民貸授信規模人民幣 2.92 億元，貸款餘額人民幣 1.55 億元。

推動收費模式變革創新

本行積極推廣“村繳易”平台為村組集體經濟組織提供線上支付和批量代收功能，進一步提高村組收費的工作效率和社會公眾繳費的便利性，截至 2021 年 12 月末，本行合計為東莞市 431 個村（社區）提供線上收租服務，累計產生流量人民幣 3.48 億元。

案例 三大派駐人員深入鄉村社區服務

2021年9月，本行鄉村振興金融服務中心聯同萬江支行三大派駐人員共同走進萬江街道大汾社區、共聯社區和萬江墟社區開展“走村串戶”工作，通過深入村民家庭，全面向村民宣傳國家鄉村振興戰略及本行鄉村振興金融服務，同時了解村民家庭情況及金融需求，全力以赴實現本行鄉村金融服務全覆蓋。截止至2021年12月末，東莞農商銀行累計村民家庭建檔31.7萬戶，累計入戶拜訪村民家庭12.8萬戶。

案例 面向涉農企業發放貸款

2021年本行向東莞市某農副產品有限公司新增發放小微貸款450萬元，支持企業解決蓮藕種植問題。在獲得貸款後，該企業迅速採購蓮藕種苗及肥料一批，為蓮藕全年銷售打好了基礎，企業銷售額及年利潤得到穩步提升。

案例 推動農村授信工作

2021年9月，茶山支行與茶山鎮某村民小組共同簽署“鄉村振興 整村授信”簽約協議，為該村村民授信達7億元，成為全市首個整村授信項目，2021年底已完成整鎮授信工作，通過卡e貸、喜屋貸等金融產品切實滿足村民生產生活的資金需求，協助改善農村金融生態環境，提高了鄉村振興金融服務水平。



大嶺山鎮金融助力鄉村振興簽約儀式



橫瀝鎮金融助力鄉村振興簽約儀式

案例 協助美麗鄉村建設

2021年東莞農商銀行持續向轄區範圍內美麗鄉村改造升級項目提供定向捐贈；包括協助東莞市東城街道某社區範圍內路牌、路標全面升級，東莞市橋頭鎮某公園建設，東莞市洪梅鎮某籃球場重建和東莞市黃江鎮某街道綠化帶升級改造等。

案例 發行鄉村振興主題信用卡，“一村一卡”助力文化傳承

東莞農商銀行以鄉村振興信用卡為主要服務載體，將鄉村振興金融產品與優惠政策送到人民群眾的家門口。

一是“一村一卡”助力文化傳承。鄉村振興“一村一卡”充分發揮了金融支持鄉村文化振興，豐富多樣的卡面弘揚了東莞百村文化，此定制化服務推廣以來已為60個村組定制了鄉村振興特色村組卡面。

二是“惠民權益”打造便民服務。為打造豐富的惠民權益包，東莞農商銀行搭建覆蓋32個鎮街的惠民權益網，通過與商戶合作推出專屬東莞農商銀行鄉村振興信用卡的本土美食、車主加油、熱門商圈等活動，為各鎮街村民提供個性化、暖化心的金融服務。

三是“一村一價”賦能普惠金融。東莞農商銀行積極研發“一村一價”鄉村振興分期產品，全力打通鄉村振興金融服務的“最後一公里”，通過普惠金融數字化轉型，精準有效的將金融“活水”引入鄉村千家萬戶。



“一村一卡”特色卡面設計

小微金融彰顯責任擔當

中小微企業作為自主創新和吸納就業的主力軍，在國內經濟發展中起著不可替代的重要作用。東莞農商銀行針對中小微企業融資難、融資貴的痛點問題及產生原因，為中小微企業提供融資、結算、減費讓利等金融服務，提高小微企業金融服務可得性，協同服務實體經濟，有效提升普惠金融服務質效。

截至 2021 年 12 月末，本行全口徑小微企業貸款餘額 1197.75 億元，較年初淨增 260.40 億元，增幅 27.78%。單戶授信總額 1000 萬元以下（含）小微企業貸款（包括小型微型企業貸款、個體工商戶貸款、小微企業主貸款，不含貼現）餘額 266.00 億元，增速 33.88%，高於各項貸款較年初增速 17.86 個百分點；貸款戶數 21346 戶，當年淨增 2654 戶。近兩年發行小型微型企業貸款專項金融債券 50 億元，債券募集資金已全部投放小微貸款。

為促進小微企業發展，提升普惠金融實效，本行創立專業化團隊、創新性產品、便捷化流程、網格化營銷模式，全方位滿足小微企業從結算到信貸的服務需求。

01

形成了總支聯動的小微專業化服務團隊。在總行層面，由小微金融部牽頭、多部門協調配合共同推進普惠金融工作；在分支機構層面，搭建了 28 個小微專營中心，打造了一支“專職、專業、專注、專項”小微服務隊伍，為做多普惠金融工作提供體制保障。

02

建立了多元化、多種類、全覆蓋的小微產品體系。產品涵括抵押類、信用類、綜合授信類、批量類、政策類、卡貸類等系列產品，涵蓋了小微企業全生命週期發展需要。本行重點聚焦關鍵客群，增強對創新、創業、創造等中小微“三創”群體的信貸支持，通過“創業貸”支持本地初創型企業成長發展，通過“科保貸”、“政銀保”、“三融合”等支持輕資產類企業解決融資難融資貴問題，通過“穩業貸”中長期貸款產品協助後疫情時期本地實體經濟加快恢復，解決先進製造業、戰略性新興企業的融資需求，並通過對外合作，有效連接了“粵信融”、“中小融”、“信易貸”等服務平台，加強政策傳導，全方位提升了全行普惠金融服務覆蓋面。

03

搭建了高效、便捷、持續為一線賦能的服務流程。構建小微信貸直批流程，針對 1500 萬元以下的小微企業信貸授信實施專業化管理與快速通道授信，並不斷優化授信審批環節、完善利率定價規則、完善貸後管理要求等。

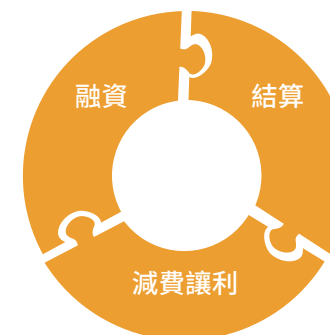
04

建立了“1+3+N”網格化營銷模式。通過考核、資源、人員的全面下沉，充分調動起全行各網格營銷力量，以走街串巷、走廠串店、走村串戶的模式，加速本行普惠金融服務網做大、做深、做密，有效拓寬普惠金融覆蓋面。同時，打造小微金融“一行一平台”批量業務營銷模式，瞄準市內龍頭企業或新建工業園區、產業園區及轉型升級基地經營用房分期等龍頭項目，以產業鏈、供應鏈、價值鏈為紐帶，促進客群互動、業務聯動、鏈條拓深，批量式服務中小微企業。

案例

提供“融資+結算+減費讓利”的一攬子金融服務

石龍支行為某公司提供了“融資+結算+減費讓利”的一攬子金融服務。成功於 2021 年 10 月對其成立的另一公司授信 800 萬元穩業貸，支持其興建廠房和設備投產，助力其成長發展；為該企業開立了小微一卡通、企業網銀、企業手機銀行等交易銀行結算工具，提供便利的資金結算服務；對該企業網銀年費、對公跨行櫃檯匯款手續費、企業 UKey 工本費申請手續費減免，為企業降低財務成本，實踐東莞農商銀行社會責任擔當。

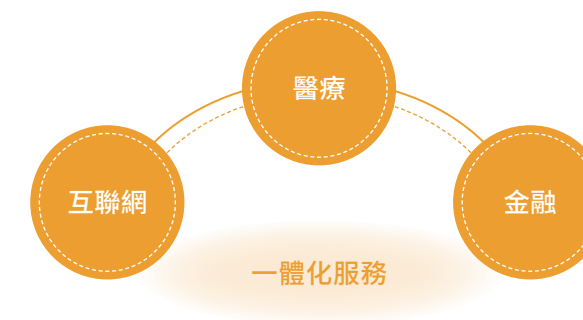


案例

開啟“互聯網+醫療+金融”一體化服務

為支持東莞市地方經濟建設，助力東莞市健康事業穩健發展，本行充分發揮金融活水的優勢，結合新形勢下的醫療服務數字化、情景化的現實需求，協助提升東莞市醫療流程數字化水平，加速打造快捷便民的“智慧醫療”銀醫服務平台。

2021 年 5 月，本行與東莞市松山湖某醫院就“銀醫通”智慧醫院營運建設專案簽署戰略合作協議，共同開啟“互聯網+醫療+金融”一體化服務的新篇章。本次與松山湖某醫院簽訂“銀醫通”智慧醫院營運專案戰略合作協議，充分體現了銀行支付結算技術與醫療信息技術的高度創新和深度融合，是普惠金融向醫療領域延伸的有益探索。



案例

“科保貸”全力支持小微科技型企業發展

本行創新打造“科保貸”產品，通過創新引入保證保險模式，為輕資產無抵押小微科技型企業提供資金支持。其中，某公司是獲得本行“科保貸”授信支持的企業之一。疫情穩定後企業訂單增多，急需補充採購一批原材料，為解決企業資金需求及缺乏抵押物的融資問題，東莞農商銀行主動推介並為其辦理“科保貸”業務，成功發放貸款資金 300 萬元，有力推進“六穩”、“六保”工作，協助後疫情時期企業穩健發展。與此同時，該產品案例更順利入選“中國銀行業普惠金融典型案例（2021 年）”。

產業金融促進轉型升級

本行緊隨產業結構調整步伐，全力支持高端製造業、新一代信息產業、生物醫藥產業、環保、教育等民生和重點產業領域，大膽突破傳統業務瓶頸，針對重點產業推出產業金融綜合服務方案，全面推動東莞民生領域、城市現代化領域及製造業領域產業發展。截至 2021 年 12 月末，本行產業金融貸款餘額為 1,168.66 億元，其中支持製造業及相關產業的貸款餘額 393.79 億元，比年初增長 104.12 億元，增幅 35.94%，支持製造業及相關產業中長期貸款餘額 218.87 億元，比年初增長 72.61 億元，增幅 49.64%，占比 55.58%。

八大綜合金融服務方案

綠融通	本行作為綠色金融先鋒宣導者，為推動環保產業與金融整合發展而專門為環保產業設計推出的綜合金融服務方案。
校融通	本行為教育機構、教師、家長等教育產業客群設計推出涵蓋融資、結算、資產增值等多種產品和服務的教育產業綜合金融服務方案。
銀醫通	本行為醫療機構、醫學科技、醫藥流通、國醫國藥、健康養生、醫學人才等各類大健康產業客群設計推出的綜合金融服務方案。
智融通	本行為支持東莞市製造業轉型升級，全面促進東莞市先進製造業發展而設計推出的高端製造業綜合金融服務方案。
園融通	本行為推動園區產業經濟提速，促進產業聚集發展而設計推出的園區產業綜合金融服務方案。
灣融通	本行為積極響應國家關於粵港澳大灣區規劃建設，全面支持粵港澳大灣區基礎設施建設、產業轉型升級以及民生質素改善而設計推出的綜合金融服務方案。
城新通	本行專注服務於城市更新產業鏈，為推動城市更新進程、拓展產業發展空間而設計推出的包含從前期服務，到單一主體、動遷安置，再到開發建設、終端客戶銷售等一攬子的、整體性的綜合金融服務方案。
上市通	本行為支持擬上市企業順利掛牌、上市企業做大做強而設計推出的涵蓋資產管理、貿易融資、投資銀行、衍生品、零售信貸及現金管理等多種產品和服務的綜合金融服務方案。



“城新通”金融解決方案

2021 年，東莞農商銀行出台了專精特新企業金融服務方案，對東莞市專精特新企業，特別是專精特新“小巨人”企業進行了多次溝通對接，詳細了解企業發展規劃、產品需求，為企業提供結算、信貸和增值全方位金融產品和服務，促進專精特新重點企業的進步，以重點企業帶動產業鏈穩步發展。

案例 協助專精特新企業生產發展

某公司是一家研發、產銷電力變壓器、配電變壓器、箱式變電設備等電力相關設備的高端製造企業，屬於專精特新企業。本行為該公司提供了 2000 萬流動資金貸款授信，幫助企業緩解因原材料銅價格上漲引起的資金緊張局面。

同時，還根據該公司參與專案投標以及貿易融資等需求，為其提供保函、銀行承兌匯票、國內信用證等其他金融產品和服務，幫助企業開展各項經營活動。本行與該公司建立了長期合作關係，截至 2021 年 12 月末該公司在本行表內外貸款餘額 14200 萬元。

案例 產業金融服務平台

為了更好的幫助產業鏈中小企業融資，服務好大灣區產業鏈健康發展，東莞農商銀行於 2021 年重磅打造“產業金融服務平台”，平台包含智能風控模組、智融產業鏈、智慧票據三大模組，運用大數據分析、OCR 文字識別，發票自動驗真、線上電子簽章等先進技術，針對產業鏈企業全生命週期提供包含上下游的融資產品；滿足企業結算需求的票據類、擔保類產品，為對公客戶提供全方位、一站式的綜合金融服務。截至 2021 年末，產融平台已簽約客戶 1436 戶，平台總流量達 26.15 億元。

粵港澳大灣區建設是國家重大發展戰略，是新時代推動形成全面開放新格局的新舉措，東莞農商銀行積極響應國家戰略，助力粵港澳大灣區建設。截至 2021 年末，支持建設東莞市重大項目 71 個，累計提供授信額度 289.25 億元。

東莞農商銀行以支持東莞實體經濟的發展、推動新型城鎮化建設為己任，不斷加大信貸資源投入力度，支持新型城鎮化建設高質素發展，推出“城新通”綜合金融服務方案。該方案專注服務於東莞城市更新產業鏈，為城市更新全產業鏈提供全流程、全方位的金融服務。截至 2021 年末，累計支持城市更新項目授信 32 個，累計授信金額 132.91 億元。

案例 支持東莞市產業集群發展，推動新型城鎮化建設

通過金融協助東莞市各類產業園區建設經營，促進產業集聚發展，支持實體經濟發展，推動新型城鎮化建設。“某科技智慧谷”項目，位於東莞市，定位為生態型智能製造產業園，致力打造以智能製造、電子信息、新能源新材料、現代服務業、數控裝備為主導的五大產業集群。東莞農商銀行向項目改造主體公司授信 6 億元支持該項目建設，支持東莞市產業集群發展。

案例 支持基礎設施建設，助力高速公路規劃發展

本行致力於支持基礎設施建設和城市公共事業發展，為地方經濟發展提供強有力的金融支持。截至 2021 年末，支持某高速公路有限公司授信金額 22 億元，已用款 16.4 億元，貸款餘額 9.4 億元，用於開發建設營運粵北某高速路段項目。該項目是廣東省“十三五”重點規劃項目，也是廣東省發改委重點建設項目，該項目對進一步完善省、市高速公路網規劃，構建區域綜合運輸體系具有重要作用，提升地方的交通條件和投資環境，促進沿線旅遊資源開發、帶動經濟發展具有重要意義。

案例 支持地方經濟，提供綜合金融授信支持和服務松山湖科學城

在 2021 年 4 月，東莞農商銀行等多家金融機構與松山湖管委會共同簽署《支持和服務大灣區綜合性國家科學中心先行啟動區（松山湖科學城建設規劃合作協議）》，本行將為松山湖科學城建設提供 200 億綜合金融支持額度，全面助力灣區科技產業發展。松山湖科學城是新時期東莞參與粵港澳大灣區國際科技創新中心建設的重要戰略平台，依

託散裂中子源、南方先進光源、松山湖材料實驗室等高新科研機構即將開啟新征程。而本行也積極落實國家戰略部署，助力粵港澳大灣區科技產業發展，全力做好松山湖科學城建設專案的金融服務工作，緊抓東莞“三區疊加”歷史機遇，推動本行的高質素發展。



零售金融服務社區民生

東莞農商銀行分支機構覆蓋東莞全部鎮街，此外，在惠州、清遠、廣州及珠海亦設有 4 家異地分支機構。截至 2021 年末，全行下設 39 個一級分支機構（含 4 個異地分支機構），共有營業網點（不含總行）504 個。

在自助服務渠道建設方面，截至 2021 年末，東莞農商銀行共設有自助設備 1809 台，其中自助櫃員機 1072 台，自助查詢終端 365 台，自助發卡終端 53 台，智能服務終端 319 台。自助設備保有量位居東莞市銀行業前列，覆蓋全市所有鎮街，涵蓋各類型商業、工業及住宅區，為客戶提供 24 小時不間斷服務。

線上渠道建設方面，本行建立了電話銀行、網上銀行、手機銀行和微信銀行等線上服務渠道，為客戶提供便捷電子服務。截至 2021 年末，本行個人手機銀行客戶總量約 336.44 萬戶，比年初增加約 33.40 萬戶，全年累計賬務交易約 2046.51 萬筆，累計交易金額約 4034.95 億元；客服熱線智能小 i 交互量 89.68 萬次，綜合業務人工呼入量達 93.60 萬通，坐席服務滿意率達 99.64%。

本行充分發揮營業網點“點多線長面廣”的優勢，發動全行近 4000 名基層服務員工持續組織開展網格化營銷服務活動，以網點為服務中心，網格為服務覆蓋面，線上線下融合深入村組、社區、企事業單位、村鎮企業等一線，進一步增強普惠金融服務下鄉活動組織力度，通過線上講座、網點沙龍、上門激活辦卡、專項業務宣講等活動，為廣大村民提供便捷、優惠、及時的金融服務。截至 2021 年 12 月末，東莞農商銀行已組織超過 3300 場網格化營銷服務活動。

數字金融重塑客戶體驗

東莞農商銀行全方位擁抱金融科技，不斷提升客戶服務體驗，構建了手機銀行、智能櫃檯、智能客服“三位一體”的渠道服務體系，全面推動線上線下一體化融合，逐步推動全行業務數字化轉型。

在手機銀行建設方面，以“流量型線上經營平台”為轉型方向，結合“移動金融服務門戶”的綜合定位，聯通行內系統、平台，打破線上線下業務壁壘，引入人工智慧、大數據、圖像及生物識別等新技術，重塑業務場景及用戶旅程，推進多元化非金融便民服務及適老化服務情景應用，提升手機銀行的智能化、開放化綜合服務水平。

在智能網點建設方面，以智能服務終端投放為契機，推廣智能櫃檯自助服務和雲銀行遠程服務，結合數字化網點系統建設及5G網點智能化設備配置，構建“網點+”智能服務生態，推進網點營運數字化轉型，進一步提升網點產能效益。在智能客服方面，引入語音檢測、知識庫、語義分析等智能技術，提供一站式基礎智能服務。

截至2021年末，全行已在217個營業網點投放319台智能服務終端，並支持智能櫃檯自助和雲銀行遠程兩種服務模式，自助模式讓業務辦理更便捷、更快速，遠程模式讓客戶體驗更人性化、更有溫度。2021年全年，本行智能服務終端（含自助及遠程服務）共辦理167萬筆業務，較去年同期提升157%；同類型業務替代率約為61%，即近61%的櫃檯同類型業務已轉移在智能服務終端上辦理。



案例 一台智能終端，兩種業務模式

為進一步提升客戶體驗，提升網點業務效率，本行升級智能服務終端系統功能，在客戶自助辦理的基礎上，增加雲銀行遠程服務，實現一台智能終端支持兩種業務模式，為不同年齡、不同需求的客戶提供智能化、人性化金融服務。

01 智能櫃檯自助業務

智能櫃檯自助業務是指以智能服務終端為載體，採用無紙化處理模式，為客戶提供自助或半自助形式的綜合金融服務，支持個人開卡、電子銀行、賬戶管理、轉賬匯款、信用卡等50餘項業務。

業務特點：簡單高效、功能齊全、安全便民。

02 雲銀行遠程業務

雲銀行遠程業務是指本行遠程櫃員通過遠程視頻的方式，“面對面”為客戶提供業務諮詢、業務辦理等非接觸式的綜合金融服務。雲銀行遠程業務突破網點物理限制，實現“遠程式服務、臨櫃式體驗”，同步可支持個人開卡、電子銀行、賬戶管理、轉賬匯款、信用卡等50餘項業務。

業務特點：服務體驗更有溫度、共享作業更加專業、風控手段更有保障。





05

環境為責， 守護綠水青山

東莞農商銀行積極響應國家“碳達峰、碳中和”和“3060”目標，大力發展綠色金融，樹立打造“綠色銀行”整體目標。我們開展綠色金融業務，通過投融資活動積極支持綠色環保產業發展，通過實踐綠色營運理念推進經營活動節能減排。

 發展綠色金融

 推廣低碳運營

 應對氣候風險



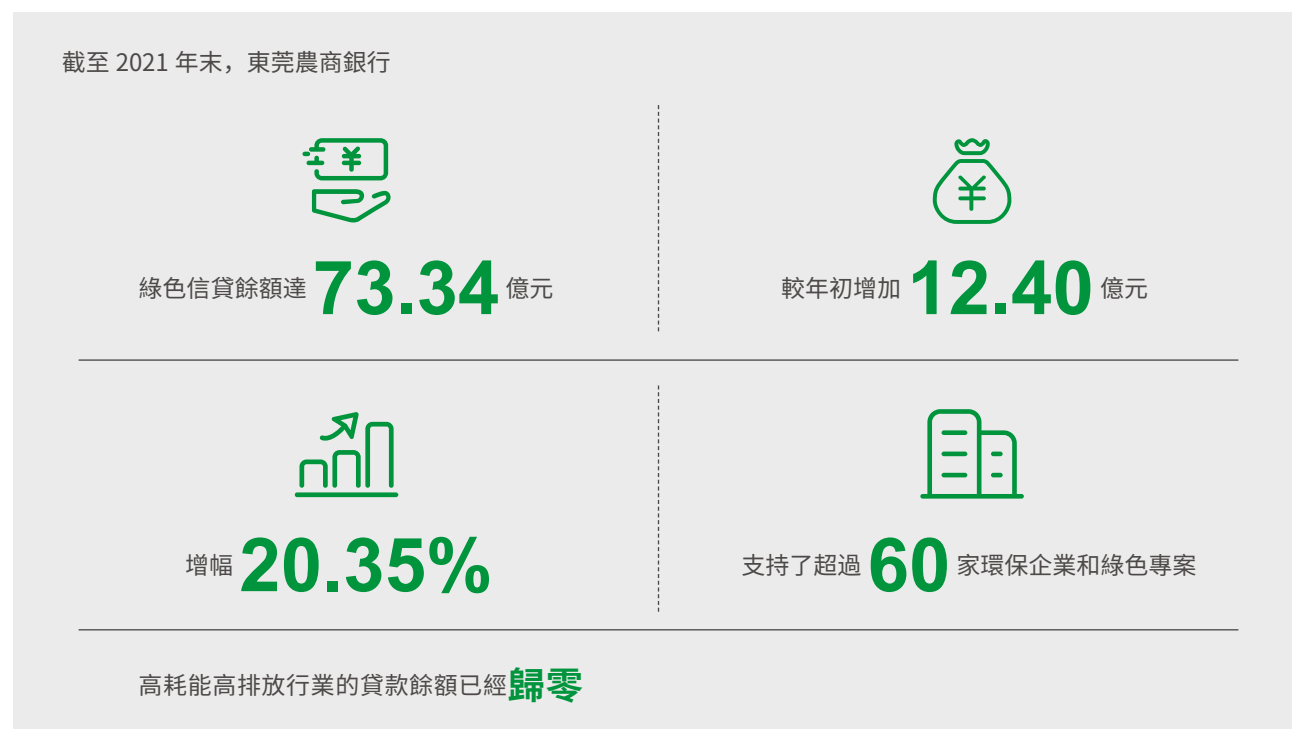
發展綠色金融

東莞農商銀行深刻意識到金融業在“碳達峰、碳中和”實現中發揮重要作用，在《東莞農村商業銀行第三次轉型第二個三年發展規劃綱要（2021-2023年）》中明確提出：實踐綠色發展理念，優化激勵機制，豐富綠色信貸和綠色債券等多層次綠色金融產品體系，提升綠色金融市場佔有率。並已制定了綠色金融發展規劃和中長期目標，明確以打造現代化“綠色銀行”為目標，持續擴大綠色金融資產規模，實現綠色信貸規模增速大於各項貸款增速。

東莞農商銀行將綠色環保產業列為產業金融首個重點支持行業，成立綠色金融推進小組與綠色金融實施小組，負責統籌推動東莞農商銀行內部管理低碳轉型，探索低碳營運模式，並推動全行綠色金融業務發展。同時，為推進綠色金融相關支持工作，東莞農商銀行推出“綠融通”環保產業綜合金融服務方案，主動支持重點環保項目及環保企業，擴大服務環保企業的深度與廣度，有效推動了綠色金融的發展。

東莞農商銀行不斷創新與豐富綠色金融產品和服務，擴大綠色金融服務實體經濟的深度與廣度，運用“綠融通”環保產業綜合金融服務方案，大力支持污水處理、垃圾處理、供水供氣、節能減排、清潔綠化等綠色、低碳和循環經濟項目，有力地支持東莞綠色環保事業和生態文明城市建設。同時，東莞農商銀行緊跟國家政策的步伐，根據碳排放配額抵押和交易的相關政策文件，創新推出了碳排放配額抵押融資產品，利用碳排放配額抵押作為擔保方式，為納入碳排放管理和交易範圍的行業企業，按照企業碳排放配額及相關抵質押物的評估價值的一定比例提供用於企業生產經營的綠色信貸服務。

東莞農商銀行通過優化綠色信貸授信審批流程，實施信貸業務流程集約化改造，提升授信審查效率，加強風險把控，完善及規範了綠色信貸業務流程。同時提供綠色信貸業務“綠色通道”，特別是對中小型環保企業、重大環保項目建設等綠色項目融資提供“直通車”式服務通道，提升綠色信貸的辦貸效率。



截至 2021 年末，東莞農商銀行累計發行綠色金融債券 30 億元，綠色金融債券募集資金已全部投向於符合要求的綠色項目貸款，投放項目涵蓋污染防治、資源節約與循環利用、清潔能源、生態保護和適應氣候變化等類別，促進了區域內綠色產業的發展。同時，2021 年末本行持有綠色債券面額合計人民幣 26.68 億元，同比增長 349.16%。

案例 推出了碳排放配額抵押融資產品

2021 年，東莞農商銀行根據碳排放配額抵押和交易的相關政策文件，推出碳排放配額抵押融資產品，利用碳排放配額抵押作為擔保方式，為納入碳排放管理和交易範圍的企業，按照企業碳排放配額及相關抵質押物的評估價值的一定比例提供用於企業生產經營的綠色信貸服務，為企業提供了多元的金融產品服務。

案例 運用收費權質押產品向環保企業提供貸款

運用收費權質押產品向東莞市某新能源有限公司授信 41000 萬元，用於建設“某垃圾環保熱電廠”項目，期限 10 年，融資利率為同期同檔次 LPR 減 45 個基點。該項目主要負責處理東莞市麻涌、中堂、望牛墩、道滘、洪梅水鄉片五個鎮區以及虎門、長安、沙田（虎門港）的“八鎮一港”生活垃圾，日處理生活垃圾 1500 噸，年處理垃圾 54.75 萬噸。

案例 支持節能環保產業發展舉措

本行向東莞市某工程有限公司提供 16,000 萬元固定資產貸款用於開展某水質淨化廠降氮改造提升項目。該項目投入將提升東莞市某水質淨化廠的水質淨化能力，當進水氨氮日均值 <6.0mg/L 時，出水氨氮日均值 ≤ 1.0mg/L；當進水氨氮日均值 ≥ 6.0mg/L 時，氨氮去除量日均值 ≥ 5.0mg/L。該污水降氮項目，在 2020 年分兩階段建成，其中 2020 年 10 月開始污水處理量可達 130 萬噸 / 天，2020 年 11 月開始污水處理量可達 260 萬噸 / 天。

案例 創新產品驅動漁業開啟綠色轉型之路

東莞農商銀行以創新產品驅動漁業開啟綠色轉型之路，開發養殖池塘轉型融資產品，為符合珠三角百萬畝養殖池塘升級改造綠色發展政策規劃的項目提供專項融資服務；投向養殖池塘升級改造以及尾水治理建設改造、養殖技術升級、規模化養殖改造、美麗漁場建設、水產健康養殖和生態養殖示範區建設等方向；促進產業綠色發展，共建“產出高效、產品安全、資源節約、環境友好”的現代漁業發展新格局。

推廣低碳運營

完善渠道建設，開啟綠色服務模式

東莞農商銀行在網點營運中向客戶大力宣導線上金融服務，加強手機銀行、網上銀行、微信公眾號等線上服務渠道建設，為客戶帶來了足不出戶的便利體驗，降低客戶交通成本，減少碳排放，實現便民與節能雙重目標。

案例 推進服務智能化

2018年以來，本行持續對業務流程進行優化，實踐“綠色服務”，陸續上線了移動營銷平台、智能櫃檯、雲銀行項目，在相關業務流程中嵌入了無紙化電子憑證、電子化印章、OCR證照識別和影像採集等功能，將銀行業務轉移至智能設備渠道辦理，實現了業務辦理不產生紙質憑證、不使用實物印章、不進行證照複印等低碳手段，實現業務全流程無紙化，智能化辦理，降低紙質憑證使用，進一步提升綠色環保的工作實效。

案例 開通線上社保卡業務經辦服務

本行宣導將社保卡的申請流程轉向線上智能化辦理，創新性地推出了H5全線上一站式申辦社保卡服務，力爭在H5線上操作介面中實現社保卡申辦全流程，不僅縮短社保卡的申辦時數，也全面提升東莞市民辦卡效率。在微信線上銀行現有功能的基礎上，不斷開發上線新功能，如社保卡激活功能，進一步提升了社保卡激活效率，使社保卡業務線上辦理及激活服務體驗不斷提升。



推行無紙化業務，堅持低碳節能辦公

東莞農商銀行遵守《中國人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《廣東省環境保護條例》《廣東省節約能源條例》等相關規定，重視節能減排工作，秉持可持續發展理念。作為金融業銀行機構而非生產製造業機構，本行經營活動對環境及天然資源的重大影響主要為辦公、營業場所營運、公務車輛使用涉及的能源消耗、溫室氣體排放，不直接對環境形成重大負面作用。

本行推行綠色辦公理念，堅持倡導無紙化辦公，逐步拓寬適用無紙化會議範圍，大幅度降低用於材料準備、列印、裝訂、分發、回收、銷毀等環節產生的浪費，從源頭控制紙張、耗材的使用，用行動實現真正的綠色、環保、節能。

本行優先選用綠色節能設計，推進綠色營運。

在業務大樓建造方面

積極採用屋面保溫隔熱等節能技術，降低營運能耗；

在用電方面

對辦公大樓照明及空調系統設置多種運行模式，並試點應用智能用電管理系統，實現對用電設備的實時感知、科學預警、智慧診斷，高效率節約用電；

在用水方面

本行及時檢查消除水管滴水漏水現象，加強日常用水管理。

在購置公務車時，本行儘量選用經濟安全、節能環保的型號，推廣節能與新能源車輛的使用，減少汽油消耗。嚴格執行國家有關汽車報廢標準制度，及時淘汰和報廢油耗高、車況差、尾氣排放不達標的車輛。公務用車管理實行車輛集中統一管理、統一調度，秉承能多人共用公務車時不分乘多輛公務車輛，能用小轎車時不用旅行車等節約政策，提高車輛利用效率。

案例 推廣業務辦理無紙化

本行引入無紙化業務系統後，一直推行無紙化業務辦理模式，提倡電子簽名，提供電子帳單，支持電子憑證，逐步實現業務辦理不產生紙質憑證、不使用實物印章、不進行證照複印，有效減少了紙張的浪費。據統計，2021年全年櫃面紙質一般憑證使用較2016年無紙化暨印章電子化項目上線前減少約53%，其中，存取款紙質憑證使用減少超過84%，整體憑證印刷成本降低約52%。



2021年全年，櫃面業務紙質憑證使用較2016年無紙化改造上線前減少約

53%

有害及無害廢棄物

在有害及無害廢棄物管理方面，本行總行大樓產生的紙皮、塑膠樽、鐵等可回收廢物交由資源再生單位回收處理；食堂餐廚垃圾等不可回收廢棄物由垃圾清運單位日產日清；有害廢棄物由聘請的有資質的第三方進行回收處理。



提高環保意識，宣導綠色健康生活

東莞農商銀行積極提倡物品回收利用，減少廢棄物的產生，宣傳普及綠色低碳、生態環保方面知識，並針對業務舉辦多種形式的綠色主題講座與培訓。宣導綠色健康生活，開展各項環保活動，包括組織員工參與環衛活動、綠色徒步等，積極美化周邊生態環境。

2021年，本行在總行辦公樓多處擺放廢棄口罩回收垃圾桶，積極宣傳垃圾分類管理，倡導環境保護。

案例 組織綠色活動

2021年9月，東莞農商銀行道滘支行組織線上“低碳”生活暨“我運動我健康我快樂”健步走活動。結合本次活動，道滘支行黨支部組織“做公益、促環保”志願服務活動，組織黨員幹部在健步走的路上進行環保清潔工作，積極響應貫徹“我為群眾辦實事”志願服務的號召。

應對氣候風險

氣候風險管理

東莞農商銀行關注環境問題，積極回應“雙碳”目標，結合業務特徵和業務輻射範圍，參考央行綠色金融體系網路（NGFS）與氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD）建議報告，對環境相關風險和機遇進行了識別與評估，同時根據相關政策指引和外部市場需求提出措施，以應對氣候變化。

定性分析

東莞農商銀行已將環境與氣候風險視為本行發展的重要挑戰之一，面臨的氣候風險主要分為物理風險與轉型風險。

物理風險多由自然現象導致，具有不確定性強、影響範圍廣等特點，對我國的生態保護、社會生產、經濟發展都構成極大的挑戰。短期物理風險有暴雨、洪水、地震、海嘯、泥石流等急性極端天氣，長期物理風險有全球氣候變暖、海平面上升等長年累進的氣候變化。

物理風險對金融機構的影響可體現在造成資產損失與影響業務的穩定性兩大方面。重大自然災害為代表的物理風險可破壞機構基礎設施本體，使得經營被迫中斷，從而間接地造成利潤下降，同時產生的維護與重建、保險賠付等費用則將提升經營成本。受災導致的相關業務中斷會影響金融機構服務的連續性，對短期融資帶來不確定性。

轉型風險是社會低碳經濟轉型調整過程中政策調整、技術革新、投資者和公眾情緒變化引發的金融風險，通常情況下，轉型風險常伴隨著各種外部壓力一同出現，如各級監督機構、投資者、社會輿論等帶來的壓力。在轉型過程中，碳成本迫使“高碳”行業面臨價值重估，利潤、償債能力與估值的惡化，從而引發金融機構的不良貸款或投資損失。

量化分析

造紙行業是廣東省納入碳排放管理和交易範圍的行業之一，也是國家環保政策關注的重點行業。因此，本行選擇造紙行業作為試點對象開展環境因素壓力測試，以提升本行的環境風險的識別與防控能力。

壓力情景設置

壓力測試將碳配額價格及有償碳配額比例作為壓力因素，測試十年內樣本企業的承壓能力。依照中國“雙碳”目標的時間設定及目前國內碳市場的表現，選取目前中國碳市場配額價格作為低壓力情景，選取 NGFS 模型中的“有序 2°C”作為碳價的變動情況作為中壓力情景，“碳中和 2050”作為高壓力情景。

壓力測試結果

壓力測試結果證明，對於造紙行業來說，環境風險所帶來的影響不容忽視。2025 年低壓情景接近廣東省目前造紙企業所面臨的現實風險，碳排放成本的上升，造成企業盈利能力及還款能力的下降。東莞農商銀行未來將加強環境風險管理能力，並逐步針對其他高碳行業開展環境壓力測試。

東莞農商銀行為研究氣候風險對業務發展的影響，積極開展環境風險壓力測試，量化環境因素對自身或其投資標的產生的影響，指導貸前貸後相關工作為風控工作產生切實意義。

投融資活動的環境影響

為支持 2030 年前實現碳達峰、2060 年前實現碳中和的目標，東莞農村商業銀行依據中國人民銀行 2021 年新發佈的《金融機構碳核算技術指南（試行）》等指導性文件，積極探索投融資活動相關的碳排放量與碳減排量的披露工作，測算的信貸業務餘額為 8,704,700.68 萬元。

項目融資類業務

根據《國民經濟行業分類（GB/T 4754—2017）》標準，碳排放量測算涉及 63 個行業中類，187 個行業小類，項目分佈於太陽能發電、建築工程機械與設備經營租賃等數十個投資方向。碳排放量測算涉及的項目融資類業務，總溫室氣體排放量約為 352,825 噸二氧化碳。

對各行業排放總量進行分析：水的生產和供應業排放量最大，二氧化碳排放量為 11.6 萬噸；商務服務業二氧化碳排放量為 5.9 萬噸，位居第二；金屬製品業排放量排名第三位，3.4 萬噸二氧化碳。

非項目融資類信貸業務

碳排放量的測算中涵蓋近六百個非項目融資類信貸業務，總碳排放量為 390,785 噸二氧化碳。以行業作為劃分依據，機制紙及紙板製造行業碳排放量居於首位，為 16.34 萬噸，自來水生產及供應行業二氧化碳排放量為 7.86 萬噸，房地產租賃經營碳排放量為 6.11 萬噸二氧化碳。



採取積極措施

東莞農商銀行積極開拓綠色金融業務，做實體經濟轉型的“服務者”與“引導者”，支持綠色產業技術革新，引導碳密集型企業減排降碳。

本行政策方面

本行將積極響應國家和地區層面的生態文明建設政策，明確發展目標，將綠色低碳作為發展戰略的重要理念，如以董事會和高級管理層牽頭提高對氣候風險的認知，加強員工對氣候風險的關注與理解，逐步使得綠色意識深入人心，從而更好地推動生態文明建設。

本行適應力方面

本行將積極關注行業內不斷變化的客觀環境與政策條例，不斷加大綠色信貸投放力度，助力綠色金融轉型，走在綠色的前端；同時本行計劃逐步建立具有專業素養和能力的優秀人才團隊，專門負責環境風險的識別與評估工作，定期展開銀行業壓力測試，精確評估發展風險，以更好地把握新發展步伐。

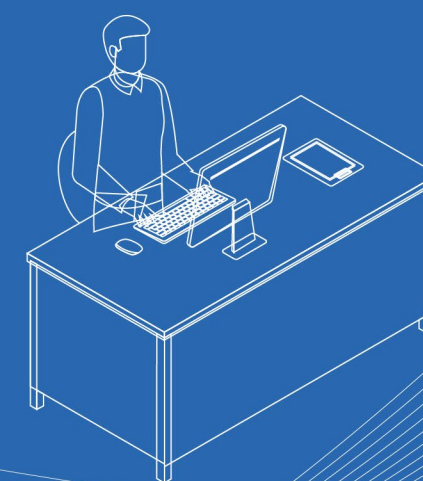




06

客戶為上， 提供優質服務

- 👤 提高服務品質
- 👤 關愛特殊群體
- 👤 保障客戶權益
- 👤 普及金融知識



提高服務品質

本行始終秉承“客戶是我們最大的財富”的經營理念，堅持客戶至上的經營宗旨，以滿足客戶需求作為自身的經營準則，重點聚焦高質素服務實現為客戶創造更大價值的目標。截至 2021 年末，東莞農商銀行有 3 家“千佳網點”、2 家“五星級網點”、3 家“四星級網點”、5 家“三星級網點”、34 家“服務認證國家標準達標單位”。其中，常平支行營業部在全國超 22 萬家銀行網點中脫穎而出，成功獲評“2021 年銀行業營業網點文明規範服務千佳示範單位”，成為 2021 年全省農信系統僅有的 3 家獲獎單位之一。

1 完善網點服務標準體系

在全面分析行內營業網點服務現狀的基礎上，結合《中國銀行業櫃面服務規範》及《中國銀行業營業網點文明規範服務標準評價指標體系》，修訂《東莞農村商業銀行股份有限公司營業網點服務標準》，持續優化服務流程和服務用語，改善營業網點服務設施，為客戶提供良好的櫃面服務體驗。

2 組織服務技能培訓與交流

分期組織各分支機構服務主管、網點負責人及網點業務骨幹開展服務技能培訓，學習網點 6S 管理，演練服務流程，啟發服務創新，全面提升網點員工服務意識和綜合服務能力。推出《2020 年服務管理專刊》和《2021 年銀行業千佳網點創建紀實》，分享服務心得和管理經驗，搭建服務管理交流平臺。

3 加強服務監督檢查

東莞農商銀行通過遠程錄影抽查、實地現場督查等方式，持續開展全行服務監測工作。2021 年對 951 個次網點的服務進行全方位監測檢查，其中遠程錄影抽查 736 個次，實地現場督查 215 個次，全年營業網點檢查覆蓋率達 200%。

4 完善服務考核管理

遵循“鼓勵先進，鞭策後進”的原則，建立“服務監督回頭看、低分動態警告”檢查機制，即時糾正和提升一線員工服務意識和服務技能。提升支行網點服務的自查覆蓋面，簡化備查資料，減輕支行管理壓力，為一線賦能。延伸服務監督範疇，構築全行“中後台服務前台、總行服務支行、支行服務客戶”的大服務機制。

5 開展客戶滿意度調查

為加深員工的服務意識，有針對性的提升服務水平，本行借助網點營業窗口渠道，全面開展客戶滿意度調查，借助客戶動態監督，了解客戶對本行網點服務的滿意度和期望。截至 2021 年 12 月底，累計接受窗口客戶服務評價近 322 萬次，客戶滿意度達 99%。

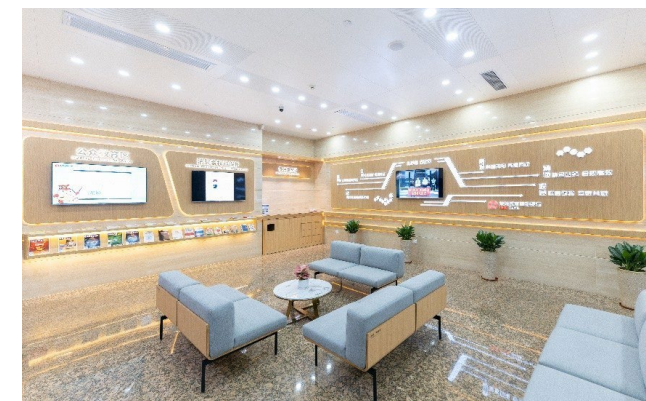
6 優化業務辦理流程

2021 年全年，本行大力推進數字化轉型，不斷提高各渠道服務效率，重點針對用戶需求和反饋意見較為集中的流程進行了系統性的優化升級，其中，累計優化櫃檯業務流程 558 條，優化智能設備渠道流程 282 條，持續提升用戶體驗。

線下渠道	優化遠程視頻流程	針對同一個客戶的見證業務，減少重複錄入信息的環節，實現在同一視頻中完成不同業務類型的見證，進一步提升服務效率。
	優化單位活期帳戶流程	針對企業客戶開戶業務，優化單位開戶流程，以“微信線上預開戶 +9 大熱門業務同步辦 + 智能賬戶審核”的平台一體化管理模式，實現單位開戶少填單、少等待、少往返，為單位客戶提供更快捷、省時、高效的便捷服務。
	優化網點無障礙設施	設置無障礙通道，優化自助服務終端及智能服務終端的業務流程和提示，為特殊群體客戶提供優質、特色、安全、人性化的服務，努力打造“無障礙銀行”。
	豐富智能服務終端功能	持續在本行智能服務終端上新增便民交易功能，豐富終端可受理業務範圍，進一步提升業務辦理效率。
	優化排隊預約功能	優化手機銀行排隊預約功能，升級電子填單功能和網點查詢功能，簡化了客戶操作流程，提升了客戶服務體驗。
線上渠道	服務老齡客戶	推出個人網上銀行“關懷版”和手機銀行“幸福生活版”，為長者提供一個簡潔便捷的網銀和手機銀行使用介面和流程，增強長者使用網銀和手機銀行的客戶體驗。
	提升手機銀行功能	將 D+Bank APP 中多種特色功能遷移並融合到手機銀行中，客戶僅需下載使用本行手機銀行即可享受原直銷銀行的各種服務，便利化程度顯著提升。
	提高企業開戶效率	建立“微信預填預審”的服務模式，通過本行微信公眾號為企業客戶提供企業預約開戶服務，縮短開戶業務辦理用時，實現開戶業務“一站式”辦理，切實提高企業開戶效率。

案例 常平支行創立全省農信系統首家“戶外勞動者工會愛心驛站”

為提升客戶體驗，東莞農商銀行常平支行營業部從 SI 設計、分區佈置、服務配套等方面著手，全面升級改造網點營業環境。此外，為了讓客戶在等待間隙能充分感受到溫馨家園氛圍，常平支行在網點服務區域創設了茶語角、微型錢幣館、公眾教育區和全省農信系統首家“戶外勞動者工會愛心驛站”。客戶可以休閒品茗，了解錢幣文化和金融常識，而愛心驛站則為環衛工人和建築工人等戶外勞動者提供飲水、免費 WiFi、手機充電等便利。2021 年，東莞農商銀行常平支行營業部不斷提升客戶服務質素，榮膺中國銀行業“千佳”網點。



關愛特殊群體

東莞農商銀行不斷優化各業務辦理渠道，提升對特殊消費者群體的金融服務水平。



保障客戶權益

完善消保體制

2021年，本行進一步加深對金融消費者權益保護工作重要性的認識，充分樹立金融消費者權益保護第一責任人的主體意識，將金融消費者權益保護作為經營戰略和企業文化的重要組成部分，嚴格落實金融消費者權益保護的主體責任。

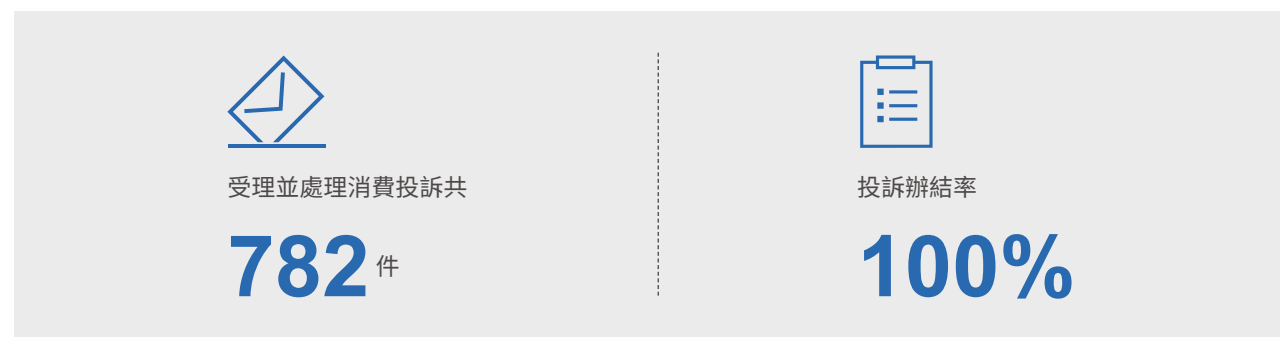
為進一步完善消保工作體制機制，本行根據《中華人民共和國消費者權益保護法》，修訂消費者權益保護工作管理辦法、消費投訴處理實施細則、建立金融糾紛快處快賠實施細則等制度；嚴格落實產品和服務事前、事中、事後全流程管控，有效識別風險；創新金融知識宣傳教育渠道，不斷提升消費者的金融素養；進一步規範投訴處理流程，推進金融糾紛多元化化解。

客戶投訴管理

本行積極深耕客戶關係，堅持以“細心聆聽，用心服務”的態度，暢通線上線下訴求渠道，認真耐心傾聽每位客戶的心聲。2021年，本行大力推行“消費者權益保護投訴接待日”機制，快速辦結客戶“急難愁盼”問題訴求，積極與客戶溝通，就地妥善化解客戶金融糾紛。

2021年，本行受理並處理消費投訴共782件，投訴辦結率100%。從消費投訴區域分佈來看，投訴主要分佈在東莞地區。東莞地區投訴占比99.48%，清遠地區投訴占比0.26%，惠州地區投訴占比0.13%，珠海地區投訴占比0.13%。

在投訴改進方面，本行進一步完善投訴管理制度，規範投訴處理流程，推進金融糾紛多元化解。修訂《東莞農村商業銀行股份有限公司消費投訴處理實施細則（2021年版）》，提高處置客戶投訴的綜合能力；印發《東莞農村商業銀行股份有限公司金融糾紛快處快賠實施細則（2021年版）》，快速化解小額消費糾紛；此外，為給金融消費者提供高效、便利的糾紛解決渠道，提供“緩衝區”、“減壓閥”和“潤滑劑”，本行與東莞市金融消費權益保護協會簽署《關於合作建立小額糾紛快速解決機制合作備忘錄》，為客戶與本行之間提供更為高效、便利的糾紛解決渠道。



保護客戶信息

本行制定《東莞農村商業銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法》，規定向金融消費者提供金融產品或服務時，嚴格遵循自願、平等、公平、誠實信用的原則，切實承擔金融消費者合法權益保護的主體責任，對消費者金融信息嚴格保密，不得洩露或非法向他人提供。同時，本行制定的《東莞農村商業銀行股份有限公司個人金融信息保護制度》，對本行收集、使用和對外提供個人金融信息行為進行規範，切實保護金融消費者合法權益，保障本行依法合規經營。

東莞農商銀行一直重視客戶信息保護，採取一系列措施加強信息保護工作。一是建立健全個人金融信息保護機制和個人金融信息數據庫分級授權管理機制，按照“最小權限”原則設置系統用戶權限，通過網路隔離、終端管控、堡壘機、數據中心人員出入管理等手段，有效控制系統數據的使用安全。二是遵循合法、合理、必要原則收集個人金融信息，向金融消費者明示收集與使用其個人金融信息的目的、方式、範圍和規則。三是遵循法律法規的規定和雙方約定的用途，結合實際業務需求在客戶同意的範圍內使用其個人金融信息。信息使用期間嚴格執行內部授權審批程序，並採取有效技術措施確保流轉環節的安全，防止敏感數據洩漏。四是嚴格落實個人金融信息檔案資料安全管理措施，加強對個人金融信息數據安全技術保護，妥善保管收集的個人信息。

普及金融知識

2021年，東莞農商銀行線上線下融合深入村組、社區、企事業單位、村鎮企業等一線，進一步增強普惠金融服務下鄉活動組織力度，通過線上講座、網點沙龍、上門激活辦卡、專項業務宣講等活動，為廣大村民提供便捷、優惠、及時的金融服務和金融知識宣講，提高了村民的金融知識素養。

為給投資者普及金融知識，本行一方面發揮網點數量多、分佈廣的特點，在各營業網點建立常態化教育宣傳區，打造“公眾教育區”，營造濃厚的宣傳氛圍。另一方面不斷創新宣教渠道，豐富線上線下活動形式。通過開展“看金融 3.15 直播”、守住您的“錢袋子”等一系列直播活動，創新宣教渠道。此外，針對“一老一小”群體和農民工人等特殊群體，本行宣教隊伍走進社區、學校、工廠、農村，主動為廣大消費者普及帳戶安全管理、識別非法網貸、珍愛信用記錄、防範詐騙、個人信息保護等多方面金融安全常識，豐富活動形式。

案例 直播宣教活動

2021年，本行開展“看金融 3.15 直播”、守住您的“錢袋子”、“升級消保守護”、“銀行存款有保障，存款保險來護航”、“真愛青春，理性消費”等一系列直播活動，每場活動觀看人數達 4 萬人次，點讚 6 萬餘次。



案例 開展金融圖書角

為積極推動金融知識納入國民教育體系，全面提升學生金融素養。2021年9月，本行在石龍鎮某學校建設該鎮第一個小學金融讀書角。為師生群體提升金融教育素養提供了良好的環境，構築金融知識普及教育陣地。



案例 守住長者‘錢袋子’宣教活動

為深入推進金融知識普及和金融風險防範工作，積極開展送金融知識進長者大學活動，扎實推進長者群體金融服務便利化工作，2021年5月，由中國銀行保險監督管理委員會東莞監管分局、中國人民銀行東莞市中心支行聯合指導，東莞市金融消費權益保護協會、東莞農村商業銀行開展“我為群眾辦實事 | 金融知識進長者大學，守住長者‘錢袋子’”

宣教活動。活動通過舉行小課堂集中宣教、擺設金融知識普及宣傳攤位、派發宣傳資料、舉行有獎問答等形式，向廣大長者普及金融知識，引導長者注意防範非法金融活動，提升長者重點群體識別和防範金融詐騙能力，更好地保護長者群體的合法權益不受侵害，以實際行動構建更美好和諧的社會。



案例 榮獲金融消費權益保護工作技能競賽獎項

在“2021年東莞市職業技能大賽——金融消費權益保護工作技能競賽”中，本行兩位員工從全市 164 名選手中脫穎而出，分別斬獲總決賽第一名和第二名的優異成績。其中，吳雨擎榮獲“東莞市五一勞動獎章”和“東莞市職工技術標兵”榮譽稱號，李艷玲榮獲“東莞市職工技術標兵”榮譽稱號。

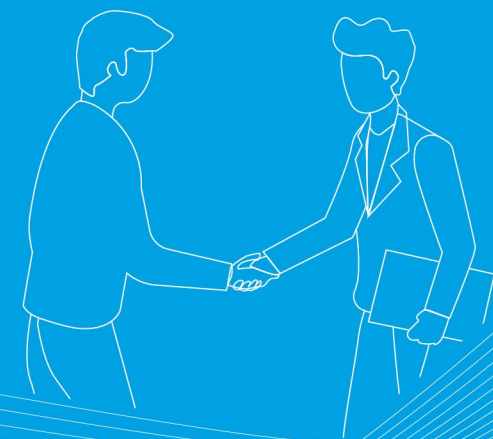




07

員工為本， 攜手共進未來

- 👤 引進優質人才
- 👤 發展培養人才
- 👤 暢通晉升渠道
- 👤 關愛溫暖員工



引進優質人才

東莞農商銀行遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規和要求，制定覆蓋校園招聘、社會招聘、實習生招聘等招聘管理辦法，將依法合規、戰略導向、靈活高效、擇優錄取作為人才選拔必須遵循的主要原則，嚴格按照相關法律法規和員工招聘管理辦法開展各項招聘工作，確保人才隊伍建設符合本行戰略發展規劃和人才政策要求。

在員工僱傭方面，東莞農商銀行嚴格遵守相關法律法規，在招聘過程中明確規定反歧視、反強迫勞動、反童工規定，致力於營造更加公平的就業環境，打造多元化的職場氛圍。

反歧視

我們致力於消除性別、年齡、民族、家庭狀況等方面的歧視，規定對外招聘公告中嚴禁出現歧視性描述，同時在實際招聘過程中杜絕歧視性做法，全力營造公正平等的就業環境。

反強迫勞動

我們嚴格把控選人用人關，切實保障員工就職權益，遵循《中華人民共和國社會保險法》，堅持勞動合同簽訂率及社會保險覆蓋率達 100%，不存在強迫或強制勞動等情況。此外，在薪酬福利上，及時準確發放員工薪酬，足額計提和繳納法定福利，依法為員工代扣代繳個人所得稅；實行人性化的考勤管理和休假管理，鼓勵員工合理安排工作。員工享有國家法定節假日及帶薪休假。

反童工

為杜絕僱傭童工現象的發生，我們嚴格把控選人用人關，由總行統籌員工招聘管理工作，在簡歷篩選環節對不符合相關法律法規規定的候選人，均不納入招聘範圍，同時及時與每一位員工簽訂勞動合同。截至 2021 年 12 月末，無發生有關於童工及強迫勞動事宜的違法違規情況。

2021 年，我們繼續塑造優質僱主品牌，深入挖掘僱主品牌價值，轉變宣傳策略、創新組織形式、優化面試體驗，打造以人才體驗為核心的招聘模式，進一步提高對優秀人才的吸引力，全年共招聘近 200 名新員工入行。

發展培養人才

東莞農商銀行始終秉承著“打造人才森林”的理念，重視人才發展，通過完善人才內部供應鏈，加速潛在人才的成長，構建多層次複合型人才，全面打造優質人才隊伍，推動行業持續高質素發展。本行聚焦打造人才驅動組織，創新人才成長與發展機制，打造“領導力、專業力、新潛力”三大核心培訓體系，建立立體化、全覆蓋的人才培養系統。結合幹部成長的軌跡和勝任力要求，搭建體系完備、形式豐富、成果顯著的“基業長青”四層級幹部培養體系；聚焦核心業務板塊開展專項培訓，以場景化培訓賦能業務發展，增強關鍵崗位的業務效能，全力提升核心業務創新能力；創新新員工培訓模式，以“人才識別、培訓賦能、輪崗曆練”三線並行的培育模式，深入挖掘青年員工的潛力。截至 2021 年 12 月末，共組織實施培訓項目約 380 餘個，覆蓋全行員工 38000 多人次；深化線上學習平台建設，組織約 5500 名員工參與線上學習，人均學時 90 多小時。

截至 2021 年 12 月末



共組織實施培訓項目約

380 餘個



覆蓋全行員工

38000 多人次

案例

“築基計劃”主管勝任力特訓營

為搭建完善的幹部梯隊成長體系，幫助新任管理幹部轉換角色、提供管理技能，東莞農商銀行啟動“築基計劃”主管勝任力特訓營，聚焦管理業務、管理團隊、管理他人和管理自我等管理行為，通過課程學習、實踐任務等學習方式，做到訓戰結合、活學活用。

案例

“P100”業務培訓生人才選拔項目

2021 年本行首次推出業務培訓生“P100”項目。從應屆畢業生中選拔學習力、創新力都較為突出的候選人作為第一批業務培訓生，通過跨部門輪崗等多種方式為其全面賦能，並爭取未來兩至三年內，累計引進業務培訓生 100 人，支持複合型青年人才在各專業領域挑大樑、當主角。

案例 提供針對性專項培訓

為全力提升核心業務創新能力，本行開展專項培訓，針對不同崗位的業務人員提供專業化、針對性的培訓服務。

“G30” 展翅計劃金融科技訓練營

東莞農商銀行 2021 年 10 月啟動“G30 展翅計劃”，緊密銜接數字化轉型戰略部署，精選包括金融科技系列課程，

通過體系化的課程學習、融合化的互動學習和場景化的課題研究，培養提升學員的數字思維、創新意識和洞察能力，全面培養數字化複合人才，致力於推進金融科技應用賦能本行高質量發展。



財富“TOP50”

為更好的賦能一線，提升各職級財富業務技能，樹立標杆人才，本行啟動“零售財富 TOP50 計劃”，培養財富業務五類人才各 10 位，以點帶面輻射全行。培訓對象覆蓋支行行長、零售中心負責人、負責財富業務的零售業務經理、網點負責人、零售客戶經理等，培訓內容專業化，培訓形式多樣化，為業務轉型升級賦能。

私行“T 計劃” 菁英訓練營

為提升營銷人員財富管理專業能力，體現專業價值，本行開展了私行“T 計劃” 菁英訓練營，從私人銀行客戶的財富管理需求出發，建立私人銀行客戶分層維護及營銷流程，提高員工探索私人銀行客戶深層需求的 KYC (Know Your Customer) 能力。

案例 “新動能” 新員工訓練營

2021 年，為充分挖掘新員工的潛力，更好的發揮新員工的個性與創造力，本行創新“人才識別、培訓賦能、輪崗曆練”三線並行的培育模式，以線上線下、內訓外訓、學習實踐相結合的多元化培訓形式，重點針對“內容、體驗、營運”三大維度實施開展，為東莞農商銀行高質素發展注入新動能。



暢通晉升渠道

東莞農商銀行堅持“以用為本”人力資本理念，推動人才發展機制體制創新，持續優化員工成長路徑，暢通“職務序列”、“專業技術序列”兩大員工職業發展通道，致力於構建與個人能力、績效貢獻相匹配的員工職業成長機制。

一 職務序列建設

1. 明確標準，築牢根基。

本行堅持以“絕對忠誠、擔當有為、高效執行”為幹部選拔標準，並遵循“四個優先”原則。在幹部選拔中，我們以業務發展為導向，將個人晉升與個人貢獻、團隊業績聯動掛鉤，將戰略執行成效納入人才發展的激勵要素，引導員工與企業共同成長。

2. 選優配強，打造強而有力團隊。

一是築牢中流砥柱

以民主推薦及公開競聘選拔方式雙結合，加速配置一線分支機構的經營力量，強化總行新設部門、核心經營部門、重點管理部門等機構的中層管理力量，激發中堅力量的工作動能。

二是夯實基層管理力量

組織全行部門經理與主管公開競聘及晉級工作，提拔一批總支行優秀人才，鞏固各條線基層管理團隊。

三是加強核心幹部儲備

擇優選派具備一定培養潛力的經理級幹部到分支機構掛職行長助理，加強中層後備梯隊建設。

3. 衣鉢相承，傳承奮鬥精神。

實施奮鬥者工程，持續向異地投資機構“注智”，暢通“奮鬥者”職業發展通道，傳承主動有為、不畏艱難的奮鬥精神，使幹部在使用中培養、在困難中檢驗，培養敢扛事、願做事、能成事的幹部。截至 2021 年 12 月，本行外派異地投資機構“奮鬥者”超過 40 人。

二 專業技術序列建設

1. 構建七大序列

本行建立專業技術序列評定機制，是與職務序列並行的職業發展通道，體現員工的專業能力、資歷貢獻，以能上能下機制，激勵員工幹事創業、擔當作為。員工專業技術序列共劃分為管理序列、IT 技術序列、營銷序列、業務序列、風險管理序列、運營序列、專家序列等七個序列。

2. 選拔及培養“青年優才”

2021 年，本行組織實施“青年優才”培養計劃，綜合專業能力、培養潛質、人崗適配度等維度擇優選拔一批專業人才到各條線相關機構定向培養，並給予培養對象交流傾斜激勵、績效跟蹤及成長導師支持。

“優才”項目的實施，推動開放多元的人才文化在組織內傳播，快速連接人才需求端和供給端，關注傾聽員工職業發展需求，降低員工職業倦怠感，煥發員工個體內驅力。轉崗後的員工多元技能、經驗及視角在內部良性流動，產生積極的拉動作用，激發組織活力。

關愛溫暖員工

本行已制定《東莞農村商業銀行股份有限公司職工代表大會議事規則》，建立健全職工代表大會制度，切實保障全體職工的知情權、參與權、表達權和監督權，涉及職工切身利益的重大事項，如休息休假、先進評優等，均經職工代表大會審議，維護職工相關權益。全體職工參與職工代表的選舉、意見和建議的發表。

本行遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》等法律法規，高度重視員工的安全和健康，定期舉行消防疏散及滅火演練；制定《東莞農村商業銀行股份有限公司補充醫療保險管理辦法》，構建多層次員工醫療保障體系；每年定期組織員工進行健康檢查，幫助員工深入且有針對性地瞭解自身健康狀況；建設了健康問診室，聘請專業醫師每週為員工開展健康問診活動，滿足員工日常健康管理需要。2021 年，為提高全民健康意識，本行開展了糖尿病篩查健康關愛活動及治未病關愛活動。

為豐富員工業餘文化生活，促進員工工作生活平衡，增加員工幸福感，增進員工交流，凝聚士氣，東莞農商銀行持續推動“職工之家”的建設，通過開展一系列興趣小組、羽毛球賽等活動來豐富員工業餘文化生活。



案例 開展救護員培訓

為提高員工應急救護知識，增強員工自我保護意識，讓員工能了解基本應急救護技能，從容應對突發的安全事件，截至 2021 年 12 月末，本行已有 3261 人獲得救護員證書，不僅提高了員工自我保護意識同時為紅十字會公益活動做出相應貢獻。

2021 年，本行進一步完善困難員工長效援助機制，及時幫助困難員工解決實際困難和問題，組織開展對困難員工的走訪慰問和關心關懷工作。

東莞農商銀行高度重視女性員工的權益保護，為進一步保護女員工相關權益，本行設立了女職工委員會，並建設母嬰室為哺乳期的女員工提供安全便利舒適的環境。

多樣化的員工活動



春節“送福”活動



樟木頭支行婦女節徒步活動



惠州支行瑜伽培訓活動



鳳崗支行組織員工登山踏青活動



石排支行與企石支行開展籃球友誼賽



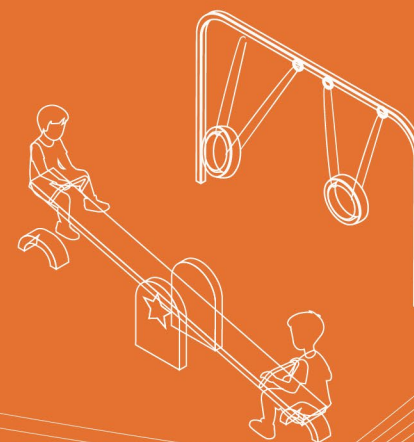
萬江支行開展飛盤團建活動



08

履行責任， 踐行公益服務

- 📍 馳援疫情防控
- 📍 鞏固脫貧攻堅
- 📍 支持教育事業
- 📍 傳播金融文化



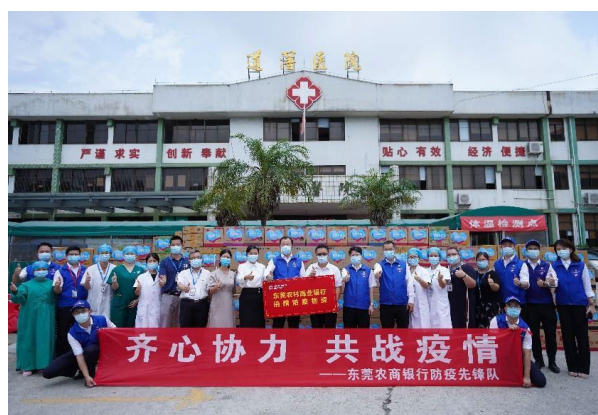
馳援疫情防控

2021年，面對新冠疫情多點散發態勢，東莞農商銀行積極貫徹黨中央和省市政府的各項部署，把疫情防控作為重點工作來抓，把支持企業復工復產放到更突出的位置，在東莞市同業中首創推出了預約式閉門服務，第一時間推出“金融支持抗擊疫情九項措施”、“助企復工復產十六條”等一系列政策措施，並創新打造了“小微紓困優惠包”、“復工貸”、“複產貸”和“穩業貸”等創新金融產品，通過“1+3+N”網格化金融服務模式，重點加大對製造業、產業鏈小微企業的紓困支持力度，充分彰顯了金融機構的責任擔當。

本行把紮實做好疫情防控工作作為深入推進“我為群眾辦實事”實踐活動的重要措施，迅速下發倡議書，動員廣大黨員幹部和團員青年組成超過1000人的“小藍甲”抗疫先鋒隊，馳援東莞戰疫一線，充分了解各鎮街、村組、社區基層一線防疫的實際需求，協助全員核酸檢測現場的秩序維護、信息錄入、宣傳指引、物資派送等志願服務工作；同時，積極捐贈口罩、防護服、消毒液、洗手液、帳篷等防疫物資，開展醫護人員的慰問和援助工作，深入推進“我為群眾辦實事”實踐活動，全力配合打贏疫情防控這場硬仗，協助各鎮街防疫戰場跑出“東莞加速度”。

案例 防疫先鋒隊馳援戰疫一線

2021年6月，東莞市大嶺山鎮開展新一輪大規模核酸篩查工作。東莞農商銀行大嶺山支行積極響應“我為群眾辦實事”的工作號召，迅速集結防疫先鋒隊成員，分三小隊奔赴大嶺山鎮三個地點馳援村組核酸篩查工作。大嶺山支行防疫先鋒隊無懼風雨酷暑，主動根據當地村組的統一指揮和安排，維護現場核酸篩查工作秩序，積極協助當地村民和外來人員錄入核酸篩查信息，細心幫助年長失能人士和行動不便村民順利完成核酸採樣。同時，積極向廣大群眾做好防控新冠病毒感染宣傳，耐心為群眾答疑解惑。



抗疫先鋒隊支持道滘鎮 - 物資捐贈



抗疫先鋒隊支持道滘鎮 - 小藍甲

鞏固脫貧攻堅

為積極響應國家鄉村振興戰略的號召，落實黨委政府推進鄉村振興工作的要求，本行積極落實扶貧幫扶工作。截至2021年末，本行用於紓困幫扶總金額達742.62萬元。2021年，本行在“廣東扶貧濟困日暨東莞慈善日”慈善募捐活動中捐贈100萬元，支持特色精品示範村建設項目，積極參與鄉村振興工作，鞏固脫貧攻堅成果，推進鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，助推“灣區都市、品質東莞”建設。

另外，本行於2021年12月推出手機銀行“消費幫扶”等消費場景，為手機銀行客戶提供優選助農扶貧商品選購服務，拓寬扶貧商品的銷售渠道，實踐普惠金融。

支持教育事業

東莞農商銀行持續推進教育支持，積極開展教育領域的各類公益慈善活動，於2019年發起設立東莞市金融業首個教育公益基金會，通過該基金會支持教育事業發展，如支持學校基礎建設，對需要經濟援助的學生進行資助、捐贈學習資料等，不斷促進相關地區教育公益事業的發展。

案例 為貴州松桃縣小學生捐贈書包

2021年11月，東莞市農商銀行教育公益基金會安排1000個書包通過物流方式發往貴州省松桃縣，資助的對象包括：松桃縣寨英鎮落滿完小、大路鎮乜江完小、大坪場鎮幹串完小。為援助解決該縣教育資源受限的重點民生問題，基金會積極響應國家號召，伸出援手關愛山區兒童，向其捐贈書包物資，助力鄉村教育振興。



傳播金融文化

東莞市錢幣博物館是一座弘揚貨幣文化、普及金融知識的金融專題博物館。2002年由東莞農商銀行投資創辦，2012年新館建成開放。現博物館總建築面積3000平方米，陳列展覽面積2400平方米，全館藏品約12000件（套），展出錢幣及銀行歷史實物3000餘件（套）。東莞市錢幣博物館自創辦以來，一直免費對外開放，是東莞市愛國主義教育基地和社會科學普及基地。



東莞市錢幣博物館“紅色金融，崢嶸歲月”專題展覽



附錄

社會績效

員工僱傭

指標	單位	2021	2020	2019
集團總員工人數	人	7962	8049	7964
按僱員性別劃分				
男性員工人數	人	4732	4773	4729
女性員工人數	人	3230	3276	3235
男性員工比例	%	59.43	59.30	59.38
女性員工比例	%	40.57	40.70	40.62
按僱傭類型劃分				
兼職員工人數	人	0	0	0
全職員工人數	人	7962	8049	7964
兼職員工比例	%	0.00	0.00	0.00
全職員工比例	%	100.00	100.00	100.00
按僱傭年齡劃分				
30歲以下員工人數	人	1668	1927	2203
30-50歲員工人數	人	5491	5352	5090
50歲以上員工人數	人	803	770	671
30歲以下員工比例	%	20.95	23.94	27.66
30-50歲員工比例	%	68.97	66.49	63.91
50歲以上員工比例	%	10.09	9.57	8.43
按僱傭地區劃分				
總行所在地東莞員工人數	人	5624	5629	5507
省內東莞以外其他地區員工人數	人	2274	2350	2386

指標	單位	2021	2020	2019
省外員工人數	人	64	70	71
總行所在地東莞地區員工所占比例	%	70.64	69.93	69.15
省內東莞以外其他地區員工所占比例	%	28.56	29.20	29.96
省外員工所占比例	%	0.80	0.87	0.89
按僱傭性別劃分				
男性員工流失率	%	1.73	1.52	1.82
女性員工流失率	%	2.24	1.75	2.32
按僱傭年齡劃分				
30歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	71	60	87
30-50歲員工相比於上一年度流失人數	人	79	65	73
50歲以上員工相比於上一年度流失人數	人	5	4	1
30歲以下員工人數流失率	%	3.95	2.91	3.95
30-50歲員工人數流失率	%	1.46	1.24	1.43
50歲以上員工人數流失率	%	0.64	0.56	0.15
按僱傭地區劃分				
總行所在地東莞員工流失率	%	1.42	1.22	2.22
省內其他地區員工流失率	%	2.98	2.41	1.42
省外員工流失率	%	8.96	5.67	7.04
員工健康與安全				
因工死亡人數	人	0	0	0
因工死亡人數比例	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	日	376	357	197

注：

1.員工僱傭數據統計對象範圍為本集團；

2.2021年男性員工流失率等於2021年男性員工流失人數除以2020年男性員工人數及2021年男性員工人數的平均值；

3.2021年女性員工流失率等於2021年女性員工流失人數除以2020年女性員工人數及2021年女性員工人數的平均值。

培訓與發展

指標	單位	2021	2020	2019
本行員工平均培訓時數	小時	91.85	93.64	67.98
按僱員類型劃分				
高級管理層平均培訓時數	小時	72.24	80.96	52.11
中層管理人員平均培訓時數	小時	81.48	68.11	47.65
基層員工平均培訓時數	小時	92.16	93.59	66.31
按僱員性別劃分				
男性員工平均培訓時數	小時	85.79	91.28	63.93
女性員工平均培訓時數	小時	95.29	97.24	68.66

注：

1.培訓與發展數據統計對象範圍為母公司。

勞工準則

指標	單位	2021	2020	2019
經確認的歧視事件	例	0	0	0
經確認的強迫勞動事件	例	0	0	0
經確認的童工事件	例	0	0	0
經確認的歧視事件	例	0	0	0
經確認的強迫勞動事件	例	0	0	0

注：

1.勞工準則數據統計對象範圍為本集團。

環境績效

指標名稱	指標單位	2021年	2020年
直接溫室氣體排放和資源消耗			
自有交通			
公車耗汽油	升	23,777	34,900
公司車輛耗柴油	升	7,660.8	-
水資源使用情況			
辦公用水消耗	噸	232,078	261,900
人均辦公用水消耗	噸/人	36.84	未有數據
直接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	0.007	0.007
人均直接溫室氣體排放量	噸二氧化碳/人	0.01	0.01
間接溫室氣體排放和資源消耗			
外購電力	千瓦時	48,922,741	32,145,410
辦公用紙消耗量	萬張	149	142.36
人均辦公用紙消耗量	張/人	237	258
間接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	2.86	2.59
人均間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳/人	4.53	4.38
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳	2.87	2.60
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳/人	4.54	4.39

注*：（指標定義以及參考計算方式）

- 2021年經營活動產生的溫室氣體排放統計對象範圍為總行及轄內分支機構；
- 汽油/柴油消耗量：本報告期內，本單位車輛消耗的汽油/柴油總量；
- 範圍1（直接溫室氣體排放量）包括總行及轄內分支機構自有交通運輸工具油氣資源消耗；
- 範圍2（間接溫室氣體排放量）包括總行及轄內分支機構經營辦公活動的電力消耗；
- 人均排放量的核算以總排放量對應的統計範圍即總行大樓及轄內分支機構為基準；
- 本行於2021年9月在香港聯交所上市，2020年未有收集人均辦公用水消耗相關數據。

香港聯交所《環境、社會及管治報告》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據	推廣低碳運營
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	環境績效
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）	環境績效
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	本集團主要從事銀行業服務，不會產生大量廢棄物；加上由於本行總行大樓及分支機構的廢棄物交由第三方回收處理，故未有相關數據統計，該項不在報告範圍內
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	本集團主要從事銀行業服務，不會產生大量廢棄物；加上由於本行總行大樓及分支機構的廢棄物交由第三方回收處理，故未有相關數據統計，該項不在報告範圍內
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	推廣低碳運營
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事銀行業服務，不會產生大量廢棄物，該項不在報告範圍內
層面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	推廣低碳運營
關鍵績效指標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）	環境績效
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境績效
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	推廣低碳運營

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	推廣低碳運營；本集團在求取適用水源上未有任何問題，因此該項不在報告範圍內
關鍵績效指標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	本集團為金融服務機構，主營業務不涉及耗用大量包裝材料，該項不在報告範圍內
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推廣低碳運營
關鍵績效指標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	推廣低碳運營
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	應對氣候風險
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	應對氣候風險
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據	引進優質人才； 暢通晉升渠道
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	社會績效
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	社會績效
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據	關愛溫暖員工

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	社會績效
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	社會績效
關鍵績效指標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	關愛溫暖員工
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	發展培養人才
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	社會績效
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	社會績效
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據	引進優質人才
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	引進優質人才
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	引進優質人才
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	推進陽光採購
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	推進陽光採購
關鍵績效指標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，以及相關執行及監察方法	推進陽光採購
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	推進陽光採購
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	推進陽光採購

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面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、標籤及私隱事宜及補救方法的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據	保障客戶權益
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	本集團不直接提供實體產品，因此不在報告範圍內
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	客戶投訴管理
關鍵績效指標B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	保護知識產權
關鍵績效指標B6.4	描述質素檢定過程及產品回收程式	本集團不直接提供實體產品，因此不在報告範圍內
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保護客戶信息
層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據	反腐敗； 反洗錢
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	反腐敗
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	反腐敗
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	反腐敗
社區		
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	履行責任，踐行公益服務
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	支持教育事業
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	履行責任，踐行公益服務

全球報告倡議組織 GRI 標準索引

	相關解釋	相關章節
一般標準披露項		
G102-1	組織名稱	關於我們
G102-2	活動、品牌、產品和服務	關於我們
G102-3	總部位置	關於我們
G102-4	經營位置	關於我們
G102-5	所有權與法律形式	關於我們
G102-6	服務的市場	關於我們
G102-7	組織規模	關於我們
G102-8	關於員工和其他工作者的信息	社會績效
G102-9	供應鏈	推進陽光採購
G102-10	組織及其供應鏈的重大變化	推進陽光採購
G102-11	預警原則或方針	全面風險管理
G102-12	外部倡議	報告編制說明
G102-13	協會的成員資格	關於我們
戰略		
G102-14	高級決策者的聲明	參見 2021 年度報告
G102-15	關鍵影響、風險和機遇	年度重大性分析； 參見 2021 年度報告
道德和誠信		
G102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	ESG 理念
G102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	ESG 理念

	相關解釋	相關章節
管治		
G102-18	管治架構	完善治理架構
G102-19	授權	完善治理架構
G102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	ESG 管理體系
G102-21	就經濟、環境和社會議題與持分者進行的磋商	利益相關方溝通
G102-22	最高管治機構及其委員會的組成	完善治理架構； 參見 2021 年度報告
G102-23	最高管治機構主席	完善治理架構； 參見 2021 年度報告
G102-24	最高管治機構的提名和甄選	完善治理架構； 參見 2021 年度報告
G102-25	利益衝突	參見 2021 年度報告
G102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	ESG 理念
G102-27	最高管治機構的集體認識	ESG 理念
G102-28	最高管治機構的績效評估	參見 2021 年度報告
G102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	ESG 管理體系
G102-30	風險管理流程的效果	全面風險管理
G102-31	經濟、環境和社會議題的評審	年度重大性分析
G102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	ESG 管理體系
G102-33	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通
G102-34	重要關切問題的性質和總數	年度重大性分析
G102-35	報酬政策	引進優質人才； 參見 2021 年度報告
G102-36	決定報酬的過程	引進優質人才； 參見 2021 年度報告
G102-37	持分者對報酬決定過程的參與	引進優質人才； 參見 2021 年度報告
G102-38	年度總薪酬比率	參見 2021 年度報告

	相關解釋	相關章節
G102-39	年度總薪酬增幅比率	參見 2021 年度報告
利益相關方參與		
G102-40	利益相關方群體列表	利益相關方溝通
G102-42	利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通
G102-44	提出的主要議題和關切問題	年度重大性分析
報告實踐		
G102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	參見 2021 年度報告
G102-46	界定報告內容和議題邊界	編制說明
G102-47	實質性議題列表	年度重大性分析
G102-48	信息重述	編制說明
G102-49	報告變化	編制說明
G102-50	報告期	編制說明
G102-52	報告週期	編制說明
G102-53	有關本報告問題的聯繫人信息	編制說明
G102-54	符合GRI標準進行報告的聲明	編制說明
G102-55	GRI內容索引	全球報告倡議組織 GRI 標準索引
管理方法		
G103-1	對實質性議題及其邊界的說明	年度重大性分析
G103-2	管理方法及其組成部分	完善公司治理
G103-3	管理方法的評估	完善公司治理
GRI 201 經濟效益		
G201-1	直接產生和分配的經濟價值	關於我們； 參見 2021 年度報告

	相關解釋	相關章節
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候風險管理
G201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	關愛溫暖員工； 參見 2021 年度報告
間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	堅守定位，服務經濟民生
G203-2	重大間接經濟影響	堅守定位，服務經濟民生
採購實踐		
G204-1	採購實踐	推進陽光採購
反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	反腐敗
G205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	反腐敗
G205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	反腐敗
GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和體積	環境績效
G301-2	所使用的回收進料	推廣低碳運營
能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	環境績效
G302-2	組織外部的能源消耗量	環境績效
排放		
G305-1	直接（範疇1）溫室氣體排放	環境績效
G305-2	能源間接（範疇2）溫室氣體排放	環境績效
G305-4	溫室氣體排放強度	環境績效
G305-5	溫室氣體減排量	環境績效

	相關解釋	相關章節
供應商環境評估		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	推進陽光採購
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推進陽光採購
GRI 401 僱傭		
G401-1	新進員工和員工流動率	社會績效
G401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	關愛溫暖員工
職業健康與安全		
G403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	社會績效
培訓與教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會績效
G404-2	員工技能提升方案和過度協助方案	發展培養人才
多元化與平等機會		
G405-1	管治機構與員工的多元化	完善公司治理； 引進優質人才
反歧視		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	引進優質人才
當地社區		
G413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	堅守定位，服務經濟民生
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	客戶為上，提供優質服務
供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	推進陽光採購
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	推進陽光採購
客戶健康與安全		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	客戶為上，提供優質服務

讀者意見回饋表

感謝您閱讀《東莞農村商業銀行股份有限公司2021年度企業社會責任報告》，為提升本行社會責任治理水平，我們期望通過調查問卷的方式獲得您的寶貴意見及建議，並且您可以通過以下方式回饋評價。

聯繫地址：東莞市東城區鴻福東路2號東莞農商銀行大廈

聯繫電話：（86）769-961122

郵編：523123

1. 您對本報告的整體評價：

不好 一般 較好 很好

2. 您認為本報告是否全面反映了本行在經濟方面的表現？

是 一般 否

3. 您認為本報告是否全面反映了本行在社會方面的表現？

是 一般 否

4. 您認為本報告是否全面反映了本行在環境方面的表現？

是 一般 否

5. 您認為本報告披露的信息是否完整？

是 一般 否

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易明？

是 一般 否

7. 您對改善本行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

相伴 相信 相成长

