



2021

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report





# 目录

報告說明 01

---

董事長致辭 03

---

本行概況 05

---

01 深化理念，強化管理 08

---

- 1.1 發展戰略
- 1.2 文化理念
- 1.3 責任管理
- 1.4 董事會聲明

02 寓廉於治，合規經營 15

---

- 2.1 黨建引領
- 2.2 公司治理
- 2.3 投資者關係管理
- 2.4 廉潔善治
- 2.5 反洗錢管理
- 2.6 供應商管理
- 2.7 品牌及知識產權保護

03 深耕區域，服務實體 20

---

- 3.1 支持實體經濟
- 3.2 促進鄉村振興
- 3.3 夯實普惠金融
- 3.4 服務支持民生

## 04

### 貼心服務，和諧共贏

---

35

- 4.1 科技提升服務
- 4.2 傾聽客戶聲音
- 4.3 保護消費者權益
- 4.4 保護信息安全
- 4.5 保障運營安全

## 05

### 綠色低碳，節能環保

---

40

- 5.1 發展綠色金融
- 5.2 防控環境風險
- 5.3 環境目標管理
- 5.4 踐行低碳運營
- 5.5 應對氣候變化

## 06

### 以人為本，攜手成長

---

49

- 6.1 保護員工權益
- 6.2 強化員工培訓
- 6.3 開展員工活動
- 6.4 關愛員工健康

## 07

### 共享發展，惠澤社會

---

53

- 7.1 切實履行幫扶責任
- 7.2 踐行公益慈善
- 7.3 同心抗擊疫情

## 08

### 社會責任展望

---

56

- 關鍵績效表
- 獨立有限鑒證報告
- 政策列表
- ESG內容索引
- GRI指標索引
- 讀者意見反饋表

# 報告說明

## 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2021年1月1日至2021年12月31日期間（「報告期」）的年度社會責任報告，重點披露本行在企業管治、社會和環境可持續發展等方面的相關信息。本報告是本行自2018年起發佈的第五份社會責任報告。

## 編制依據

本報告參考全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, 簡稱「GRI」)的《可持續發展報告標準 (GRI)》、《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》（《ESG報告指引》）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

本報告旨在均衡闡述本行在支持實體經濟、提升產品服務、致力於社區、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

除特別注明外，本報告中「廣州農商銀行」、「本行」、「我行」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。

## 數據說明

本報告中的部分財務數據來自於《2021年度報告》，本集團截至2021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，如本報告所載數據與《2021年度報告》不一致，請以《2021年度報告》為準。其他數據主要來源於本行內部統計數據，以2021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。



## 彙報原則

重要性原則：報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響本行可持續發展的重要ESG議題並回應。本報告已經詳述重要性分析過程及結果。

量化原則：報告已經披露本行ESG量化關鍵績效。

一致性原則：報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映績效水平趨勢。

平衡性原則：報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

## 報告鑒證

本報告由中財綠指（北京）信息諮詢有限公司按照《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獨立鑒證報告，參見第62頁至65頁。

## 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](http://www.hkexnews.hk)）及本行網站（[www.grcbank.com](http://www.grcbank.com)）查詢。

本報告以中英兩種文字發佈，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

廣州農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路1號

郵編：510623

電話：020-28019324 郵箱：[ir@grcbank.com](mailto:ir@grcbank.com)

## 董事長致辭

時代引領發展的腳步，歲月銘刻奮鬥的足跡。2021年，在百年變局和世紀疫情交織的複雜形勢下，廣州農商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實黨中央決策部署和省、市工作要求，精心編制“十四五”發展戰略規劃，以“成為國內一流商業銀行”為願景目標，統籌推進疫情防控和改革發展，積極承擔支農支小社會責任，全面提升金融服務效率和水平，取得了扎扎實實的工作成效：

堅定不移抗擊新冠肺炎疫情。全面貫徹落實疫情防控工作要求，全面組織動員，從嚴從緊、從細從實抓好疫情防控各項工作，有效保障了全行員工及家屬的生命健康安全。第一時間組建“金穗向陽”疫情防控黨員志願服務隊，下設52個分隊，並設立5個黨員尖刀班、黨員突擊隊和社區工作隊。2021年5月廣州疫情發生後，號召黨員參與抗疫志願服務1,200餘人次，派出10名抗疫先鋒隊員在高風險地區連續執行任務20餘天；客戶服務中心員工身處疫情“暴風眼”，堅持為客戶提供7\*24小時不間斷服務，全力保障了客戶服務不斷線、質量不打折。積極響應國家號召，落實減費讓利政策，全力為市場主體紓困解難，對5,460筆、4,075戶普惠小微貸款實施了階段性延期還本，對29萬戶企業及個人減費超6,000萬元，以實際行動彰顯了在助力疫情防控中的國企擔當。

堅定不移為農支農利農惠農。深化鄉村振興工作機制建設，推出《廣州農村商業銀行關於全面高質量推進鄉村振興戰略實施方案》，落地57項鄉村振興領域工作舉措，在2021年金融機構服務鄉村振興考核評估中獲評廣州地區“優秀”稱號，鄉村振興領軍銀行作用得到切實發揮。持續創新涉農金融產品和服務，推出廣州首個以生態公益林補償收益權擔保的貸款產品“鄉村振興林易貸”，支持培育公益林、發展林下經濟；推出“整村授信”服務模式，以村為單位、以村民、農戶和新型農業經營主體為對象，以村集體信用為基礎，開展整村建檔評級授信，力爭用三至五年時間，實現廣州市所有行政村全覆蓋，2021年為廣州500個村量身定制授信方案，對178個村進行授信，年末涉農貸款餘額達400.54億元。

堅定不移加大重點領域投放。充分履行本土法人金融機構社會責任，全力服務粵港澳大灣區建設，在服務構建新發展格局、支持實體經濟和社會民生中發揮了應有作用。落地廣州首筆與澳門人民幣清算行業同業拆借業務，向中國銀行澳門分行拆出資金96億元，支持澳門離岸人民幣市場發展。著力增強對重點項目的融資支持，全年共支持省、市重點建設項目21個，授信餘額48億元。積極支持經濟社會綠色低碳轉型，為市公交集團發行全國首單碳中和綠色資產支持票據，全年共承銷、投資綠色債券17.14億元，年末綠色信貸同比增長30.44%。大力支持中小企業發展，針對中小企業推出“金米年審貸”“金米科技貸”等創新產品，年末小微企業貸款餘額同比增長17.88%。

堅定不移踐行金融為民理念。堅持“以人民為中心”的發展思想，優化服務體系，更好滿足人民群眾多樣化金融需求。將10項“穗好辦”、113項“粵省事”政務服務功能引入245個網點，在廣州市11個行政區、150家網點設置“暖心驛站”，辦理便民服務業務17,000餘筆，服務環衛工人等戶外勞動者8.4萬余人次，不斷提高民生金融服務水平。強化科技創新與賦能，推出智能線上營業廳，對手機銀行進行適老化改造，為客戶提供普惠、快捷、更有溫度的金融服務。大力開展慈善幫扶，金米公益基金會支出善款673.03萬元，與廣州市社會組織聯合會共同實施“銀社助農促振興”項目，加強對從化、增城等地的鄉村產業項目孵化、鄉村人才振興和特困群體的幫扶，獲評了“2021年廣州市社會組織十件大事”，社會影響力得到明顯提升。

廣州農商銀行將踐行社會責任的理念融入到日常經營管理中，始終秉承“穩健、高效、創新，誠信、平等、廉潔”的經營管理理念，與投資者、客戶、員工等利益相關方一道，積極構建經濟責任和社會責任相協調的可持續發展模式。2022年，廣州農商銀行將在習近平新時代中國特色社會主義思想的引領下，堅定不移走高質量發展之路，以堅如磐石的信心、只爭朝夕的勁頭、堅韌不拔的毅力，踔厲奮發、篤行不怠，向著“成為國內一流商業銀行”願景目標迎風遠航，向著“十四五”發展的光輝前景闊步邁進，以優異成績迎接黨的二十大勝利召開！



## 本行概況

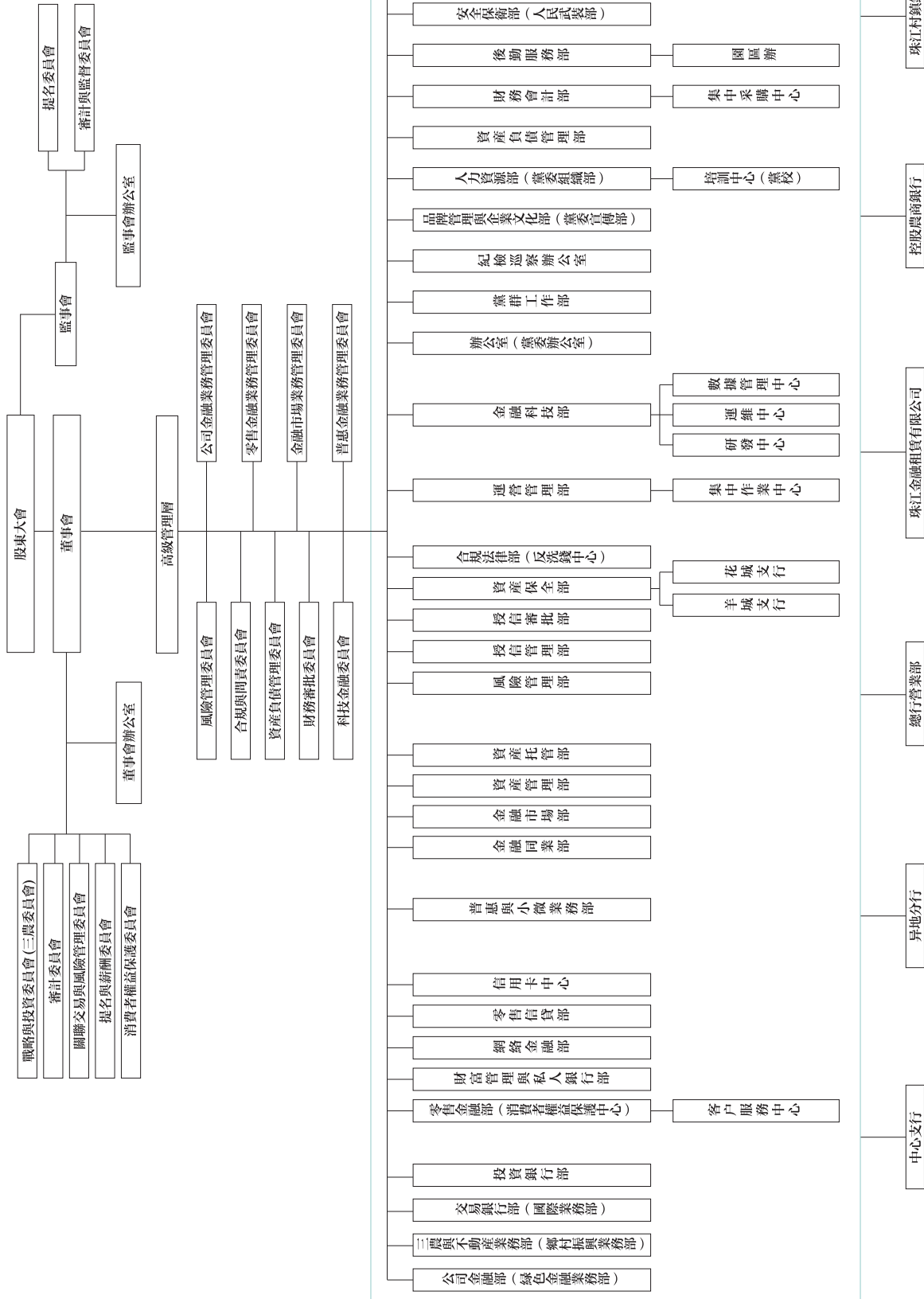
本行前身是1952年成立的廣州農村信用社，2009年12月改制為農商行，2017年6月本行在香港掛牌上市。本行擁有12家中心支行、6家分行，分支機構634家，其中廣州地區616家，數量位列廣州地區首位；本行轄下有子公司30家，分佈在8省1市，其中金融租賃公司1家、控股農商銀行4家、珠江村鎮銀行25家，獲得信用卡專營牌照。

本行始終緊緊圍繞廣州市委、市政府中心工作，全面堅持和加強黨對企業的領導，以“成為國內一流商業銀行”為願景目標，堅守支農支小發展定位，堅持服務實體經濟本職本分，堅決落實國家鄉村振興戰略、金融支持實體經濟的決策部署，穩妥推進組織架構、選人用人、全面風險管控、薪酬與績效考核四大改革創新措施，統籌推進疫情防控和改革發展，全面提升金融服務效率和水平，為服務構建新發展格局、推動高質量發展貢獻金融力量。

在“十四五”的開局之年，本行改革發展保持穩健，2021年末總資產達到11,616億元，排名全國農商行第二位，存貸款、營業收入、支農支小等主要經營指標繼續保持較好增長，資產負債結構明顯改善，客戶存款8,497.7億元，客戶貸款及墊款淨額6,375.5億元。本行獲得投資者的廣泛認可，2021年圓滿完成資本補充工作，穩健經營增添強勁動力，截至報告可行日本行註冊資本114.51億元。本行繼續蟬聯中國企業500強，榮獲“中國金融創新獎”“年度財富管理獎”“年度區域影響力銀行”等獎項。

# 組織架構圖

截至報告最後可行日期



## 主要社會榮譽

序號	獎項/榮譽	頒發/授予機構	獲獎時間
01	金獅20年公益夥伴獎	《信息時報》	2021年5月
02	2020年度“廣東扶貧濟困紅棉杯”銀杯	中共廣東省委農村工作領導小組	2021年6月
03	2020年度“廣州地區慈善組織透明度A級證書”	廣州市慈善組織社會監督委員會	2021年9月
04	2021中國服務業企業500強，排名171位	中國企業聯合會、中國企業家協會	2021年9月
05	2021卓越競爭力普惠金融銀行	《中國經營報》	2021年11月
06	年度最佳普惠金融獎	《新快報》	2021年11月
07	2020-2021年度廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品金獎	廣東金融支農聯盟	2021年12月
08	2021年度區域服務領軍銀行	和訊網	2021年12月
09	2021年度“南方致敬·年度品牌企業”	南方報業傳媒集團	2021年12月
10	2021中國年度數字創新應用獎	財聯社	2021年12月
11	2021年廣州日報金質金融服務品牌“支持實體經濟發展傑出金融機構”	《廣州日報》	2021年12月
12	2021年度“廣州慈善榜最具影響力慈善組織”	廣州市慈善會	2022年1月

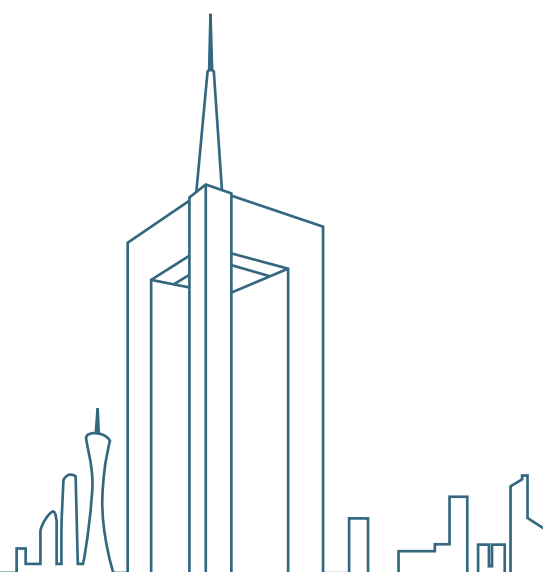
2021

# 廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

01

## 深化理念，強化管理



## 1.1 發展戰略

本行堅持以市場為導向，聚焦主責主業，主動融入國家重大戰略與區域發展戰略，專注打造“鄉村金融、產業金融、消費金融、財富金融”四大特色業務，關注農業農村農民金融需求，聚焦實體經濟發展，重點支持現代產業及戰略新興產業與先進製造業，持續提升精準支持實體經濟及中小微、民營企業發展的金融服務能力。

本行堅持服務實體經濟，緊密圍繞廣州產業鏈供應鏈升級、現代產業體系建設、綠色低碳發展，聚焦三類重點客群，切入優質產業，創新經營模式，加強科技業務深度融合，強化交易銀行和投資銀行建設，推進綠色金融發展，做實做優綜合經營，持續提升資產質量，打造具有競爭優勢的產業金融增長極。

本行持續完善企業履行社會責任機制，加快社會責任規範化管理體系建設，健全履行社會責任參與方案的篩選、立項、評估與實施體制機制，進一步完善社會責任信息披露制度。積極開展公益活動，不斷提高教育、扶貧、體育、養老和醫療健康事業等領域的參與力度，著力聚焦本地社會問題，弘揚本土優秀文化，助力經濟社會發展，提升企業聲譽和社會影響力。

## 1.2 文化理念

企業願景：成為國內一流商業銀行。

企業使命：廣州農商銀行，與您共創美好生活。

企業價值觀：穩健、高效、創新  
誠信、平等、廉潔

經營理念：多快好省，合作共贏。

管理理念：讓每一件事情都有規可循，讓每一位員工都履職盡責。

發展理念：發展是硬道理。

創新理念：唯有創新，才更美好。

風險理念：正視風險，管好風險。

合規理念：任何人任何事任何時候，都必須合規。

內控理念：一切盡在管控之中。

人才理念：讓進取者獲得機會，讓貢獻者獲得回報。

協作理念：主動、包容、友善。

服務理念：用心，伴您每一步。

## 1.3 責任管理

### (一) 社會責任管理

董事會作為本行社會責任管理的最高決策機構，決定本行社會責任管理架構及管理策略。2021年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農商銀行2020年度社會責任報告》《廣州農商銀行2020年度環境信息披露報告》《廣州農商銀行消費者權益保護2020年工作報告及2021年工作計劃》等有關社會責任、環境相關議題。2021年，本行董事會制定了《廣州農商銀行發展戰略規劃（2021-2025）》，進一步完善企業履行社會責任機制，加快社會責任規範化管理體系建設，健全履行社會責任參與方案的篩選、立項、評估與實施體制機制，進一步完善社會責任信息披露制度，同時，本行制定《廣州農商銀行“十四五”發展戰略規劃2021年度實施綱要》，持續完善企業履行社會責任機制和披露制度。

2021年，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，考慮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履行社會責任和信息披露上的要求，研究並確定了整體社會責任管理架構，各部門各司其職、分工協助，切實將社會責任理念貫穿到全行日常經營管理工作中。同時，本行成立綠色金融業務部，作為全行環境信息管理的牽頭部門，負責綠色金融業務的統籌協調、產品創新、業務推動、產融對接、宣傳推廣、綠色金融項目庫建立和管理、綠色金融債券募集資金的项目投放管理,以及其他環境信息管理工作。

管理結構	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"> <li>1.討論社會責任相關風險及機會</li> <li>2.負責社會責任信息披露工作</li> <li>3.調配資源配合社會責任工作開展</li> <li>4.跟進上市規則和銀行業關於環境、社會信息披露要求並確保持續合規</li> </ol>
監督層	監事會及其專門委員會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.加強戰略監督，跟進本行踐行社會責任情況</li> <li>2.加強履職監督，將社會責任管理情況納入董事會及其成員、監事、高級管理層及其成員履職評價體系</li> </ol>
管理層	高級管理層及各職能部門、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"> <li>1.研究上市規則和銀行業信息披露要求</li> <li>2.監督社會責任工作的具體落實</li> <li>3.向董事會彙報各項工作的開展情況</li> </ol>
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"> <li>1.信息收集整理報送</li> <li>2.落實具體工作任務</li> <li>3.及時反饋工作情況</li> </ol>

## (二) 實質性分析

### 1. 實質性議題評估流程

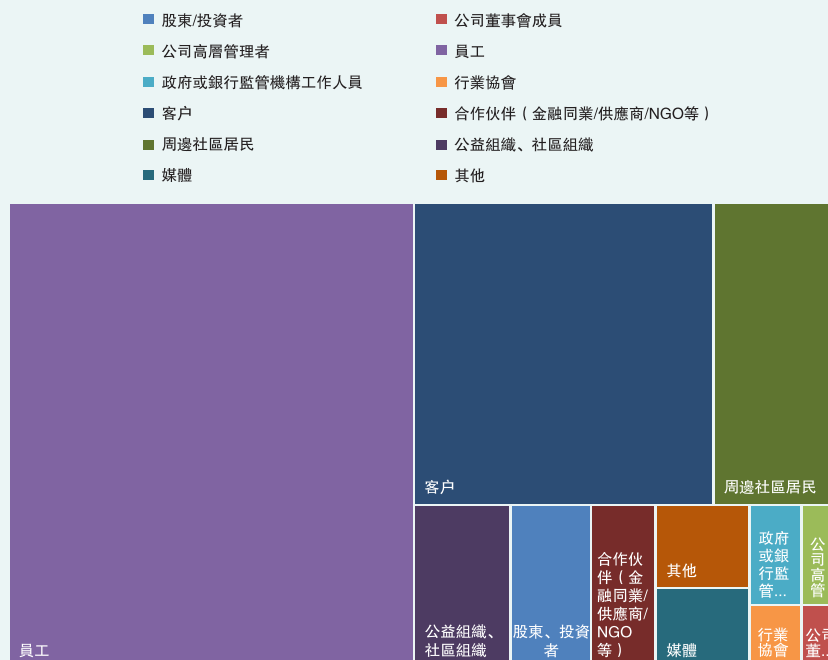
2021年度，本行充分參考聯合國可持續發展目標（SDGs）和本行戰略發展規劃，依據實質性議題識別步驟：識別、排序、確認、審驗，最終評估共計18項實質性議題的重要程度。

- 識別：經由本行ESG相關責任部門和內外部專家確認內外部利益相關方，並篩選審議實質性議題；
- 排序：發放實質性議題識別問卷，瞭解不同利益相關方對議題的理解和訴求，基於重要性評判進行排序；
- 確認：本行相關負責人基於問卷回饋情況及實質性議題重要程度進行評估和審議；
- 審驗：實質性議題確認分析完成後，交由部門負責人進行審閱，檢視相關描述是否恰當且全面表達各議題內涵，同時相關實質性議題也將作為下一年度管理及報告週期重要參考依據。

### 2. 有效問卷所涉及利益相關方

本次“廣州農商銀行·2021年實質性議題”共確認12類內外部關鍵利益相關方，並有效回收問卷共計746份。其中內部利益相關方為股東/投資者、公司高層管理者、公司董事會成員及員工，外部利益相關方為政府或銀行監管機構工作人員、行業協會、客戶、合作夥伴（金融同業/供應商/NGO等）、周邊社區居民、公益及社區組織、媒體和其他。

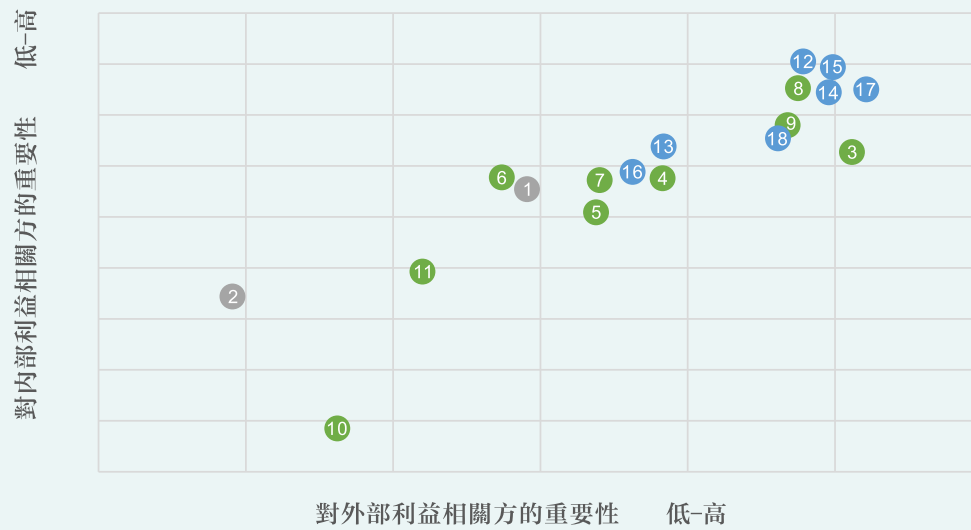
有效問卷所涉及利益相關方結構比例



### 3. 實質性議題矩陣

綜合內外部利益相關方對18項實質性議題重要性和關注程度的評判，對本行而言，現階段內外部利益相關方均最為關注響應國家發展戰略、風險管理、組織架構、合規管理和廉潔建設、助力實體經濟發展、客戶信息安全、基於社會需求、開展金融產品與服務創新等幾項議題，本行將以此調研結果對本行未來戰略規劃為重要參考依據。

### 廣州農村商業銀行·2021年實質性議題分布



### 2021年度·實質性議題

#### 環境

- 1 推進綠色金融
- 2 綠色辦公

#### 社會

- 3 社會需求，開展金融產品與服務創新
- 4 員工權益與能力建設
- 5 可持續發展文化建設
- 6 中小微、三農產品與服務創新
- 7 鄉村振興
- 8 客戶信息安全
- 9 客戶反饋和滿意度
- 10 公益與慈善
- 11 支持和保障公共衛生安全

#### 管治

- 12 組織架構、合規管理與廉潔建設
- 13 投資者關係管理
- 14 信息透明度
- 15 風險管理
- 16 金融科技研發創新
- 17 響應國家發展戰略
- 18 助力實體經濟發展



### (三) 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，充分傾聽利益相關方的意見和反饋，及時響應和滿足利益相關方的相關訴求，切實履行本行社會責任，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
當地政府	遵紀守法、支持當地發展	供給高質量發展與鄉村振興的金融動能	依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新改造	政策溝通、信息匯報、公開信息查閱
監管機構	符合各類監管要求	堅持依法合規、審慎穩健的發展道路	審慎風險管理、合規穩健經營	風控與合規相關部門專責聯繫
股東	合理的投資回報、良好的公司治理、真實、準確、完整、及時的信息披露	踐行“穩健、高效、創新，誠信、平等、廉潔”企業價值觀，為股東提供長期投資價值	經營業績、公司治理、信息披露	股東大會、董事會、日常溝通
客戶	優質的產品和服務	構築創業興業、賦能發展的服務平台	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
員工	個人發展和薪酬福利	全方位引進、培養、用好人才，夯實高質量發展的人才支撐	發展通道、培訓體系、薪酬與福利、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	搭建商機共用、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 董事会声明

本行重視環境、社會和治理（ESG）管理和價值探索。本行董事會是ESG最高負責與決策機構，對全行層面ESG戰略規劃和工作進行監督和指導。為建立和完善本行ESG監管事宜，本行董事會將ESG事宜委任戰略委員會，致力於協助董事會對ESG重要事宜、ESG目標及ESG相關風險的識別與應對管理，並根據工作情況向董事會予以彙報，確保本行業務與ESG議題緊密結合。

關於ESG重大議題，本行董事會充分結合國家及行業相關政策，基於自身戰略和利益相關方的期望，基於識別、評估和篩選的嚴格流程審議確認服務實體經濟、助力三農小微、綠色金融發展、消費者權益保護等重要議題，並指導高級管理層認真貫徹執行並持續跟進其落實情況。

2021年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農商銀行2020年度社會責任報告》《廣州農商銀行2020年環境信息披露報告》《廣州農商銀行2020年度綠色信貸發展情況報告》《廣州農商銀行2020年三農金融服務報告》《廣州農商銀行2021年度三農金融服務方案》《廣州農商銀行消費者權益保護2020年工作報告及2021年工作計劃》《廣州農商銀行反洗錢2020年工作報告及2021年工作計劃》等重要ESG議題，對本行在環境、社會及管治方面採取的相關措施提出系統化的意見和要求。

本報告詳盡披露了本行在上述工作及其他ESG議題上的管理與實踐進展，相關工作已由董事會於2022年5月審議通過。

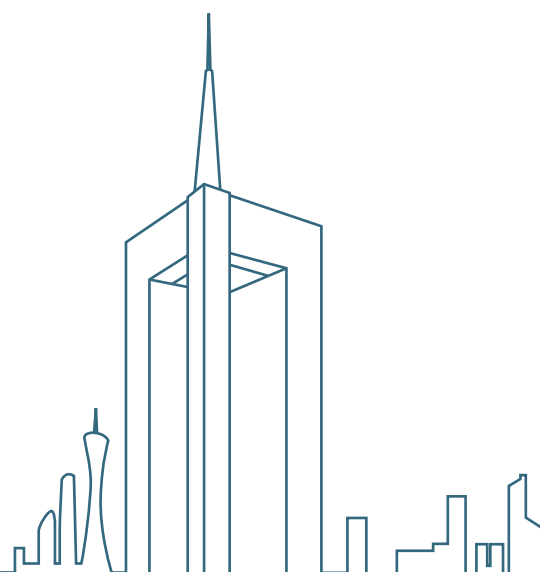
2021

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

02

寓廉于治， 合规经营



## 2.1 黨建引領

本行嚴格遵守《中國共產黨章程》《中國共產黨國有企業基層組織工作條例（試行）》等制度規定，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，圍繞把握新發展階段、貫徹新發展理念、構建新發展格局，以黨的政治建設為統領，深入開展黨史學習教育，創新開展慶祝建黨100周年系列活動，織密上下貫通執行有力的組織體系，推動黨建工作向“更嚴標準、更高質量、更大成效”轉變，助力全行“十四五”發展戰略規劃開好局起好步。

一是把牢政治方向，壓實管黨治黨責任。2021年，本行堅定正確政治方向，抓實第一議題學習，全年學習48次，提出針對性貫徹落實意見150餘條，建立跟蹤督辦制度，每季度總結評估學習成效，推動習近平總書記重要講話和重要指示批示精神落地見效。發揮黨委領導把關作用，將黨建要求納入“十四五”發展戰略規劃，強化黨委前置研究，全年召開黨委會53次，研究黨建工作60餘項、“三重一大”200餘項，確保抓住重點、管好大局。扛牢抓實主體責任，制定全面從嚴治黨主體責任實施意見，通過清單定責、專項督責、述職評責，構建覆蓋全域、貫穿上下的責任體系。

二是突出為民服務，抓實黨史學習教育。2021年，本行將黨史學習教育作為重大政治任務，推動各級黨組織開展黨委理論學習中心組學習250餘次、黨員幹部講黨課600餘次、專題宣講130餘場次、專題讀書班近300場次、革命傳統教育活動1800餘場次；創新開展“萬人重走長征路、千人唱響愛黨情、百名黨員講黨史”系列活動，組織開展黨史競賽20餘場次，獲市國資系統黨史競賽“三等獎”，2名黨員獲全國金融系統黨史競賽“百強選手”稱號。結合金融行業特點辦好群眾實事，大力推進“整村授信”支持鄉村振興，強化普惠服務，將10項“穗好辦”、113項“粵省事”政務服務引入智能終端，在營業網點建設150家“暖心驛站”，開通老年人、殘疾人“961111”專線，解決群眾急難愁盼問題。

三是夯實組織基礎，建強基層戰鬥堡壘。2021年，本行制定實施新一輪加強基層黨建三年行動計畫，全覆蓋創建“五強五化”黨組織，配強黨務工作人員320餘名，全年安排黨組織工作經費預算1,500餘萬元，新建、優化黨建陣地31個，黨建規範化建設水平持續提升，5個基層黨組織獲評廣州國資系統先進黨組織，20個獲評行內先進黨組織。發揮黨員先鋒模範作用，組織開展“我是黨員我先上，一流銀行我們創”主題實踐活動1,500餘場，黨員在業務提質增效、提升管理效能等方面攻堅克難；積極投身社區志願服務近4,000人次，清理整治社區樓道、綠化帶、背街小巷等周邊環境衛生黑點，宣傳垃圾分類知識，開展文明交通活動，為社區居民創造乾淨家園，以實際行動助力廣州文明城市創建。

## 2.2 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，堅持以權責清晰、制衡有效原則規範治理運行機制、提升治理主體履職能力，依法合規推動各治理主體履行各自權責，著力提高上市公司企業治理水平，切實保障利益相關方的權益並提升企業價值。2021年，本行召開了2次股東大會，審議通過了19項議案，本行董事會共召開會議20次（包括書面傳簽會議），審議通過了85項議案，本行監事會共召開會議7次，審議通過了32項議案。2021年，本行公司治理水平始終保持穩健良好態勢。

## 2.3 投資者關係管理

本行亦嚴格遵守相關法律法規及香港聯交所《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率和質量。2021年度，本行累積發佈包括《廣州農商銀行2020年度報告》《廣州農商銀行2020年度社會責任報告》《廣州農商銀行2021年中期報告》等共計60項公告。本行高度重視股東權益保護與投資者關係管理，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。

## 2.4 廉潔善治

### （一）加強清廉制度建設

2021年，本行制定《監督執紀管理問責實施細則》，進一步加強監督執紀工作規範性管理，有效運用問責處理方式，加強對紀律懲戒結果運用的管理和監督，維護紀律嚴肅性、權威性；制定《紀檢崗位從業人員行為細則》，進一步規範紀檢崗位人員行為，強化對紀檢崗位人員的管理監督，打造一支信念堅定、為民服務、勤政務實、敢於擔當、清正廉潔的紀檢隊伍；修訂《廣州農村商業銀行關於給予違紀黨員處分決定事項工作指引（試行）》，明確討論和決定黨員處分事項工作程序，進一步提高各級黨組織開展執紀審查規範化水平。

### （二）強化日常監督管理

2021年，本行重點開展以下工作：一是做深做實黨委內部巡察。對下屬經營機構黨組織開展常規巡察，並創新性開展選人用人專項巡察。針對巡察發現問題抓整改、補短板、強弱項，著力破解阻礙我行改革發展的深層次問題。二是堅持從嚴問責主基調。加大對信訪件、違法違規行為的核查查處置力度，除嚴格依規限制評優評先和職務晉升外，將黨紀政務處分與員工年度綜合考評和績效工資相掛鉤，有力推動黨風行風進一步好轉。三是用抓早抓小前置關口治未病。制定《廣州農村商業銀行2021年抓早抓小工作方案》，貫通運用監督執紀“四種形態”，對出現苗頭性、傾向性問題的員工開展談話提醒，對受黨紀處分的人員開展教育回訪，動態掌握受處分人員思想認識和心理變化，推動從“有錯”向“有為”轉變。2021年，本行嚴格落實相關制度要求，明確舉報工作處理規程，細化保密要求，強化對舉報人合法權益保護。2021年度，未發生對本行或本行員工提出並已經審結的貪污訴訟案件。

### （三）開展廉潔文化活動

2021年，本行緊扣年度廉潔文化主題，將黨史教育主要內容與清廉金融文化活動緊密融合，舉辦“學黨史 講廉潔 悟初心”評選活動、黨規黨紀知識競賽，帶領黨員群眾切實將黨史學習成果轉化為幹事創業的工作成效；將家風與行風緊密滲透，通過黨員領導幹部講授廉潔專題黨課、開展“家風清正”好家書活動，以清廉家風促清廉行風、以清廉行風揚清廉家風，引導員工廉潔從業，有力保障我行風清氣正的幹事創業氛圍；將先進典型與警示教育緊密結合，評選行內廉潔誠信之星，發揮先進典型示範引領作用。

### （四）加強廉潔教育培訓

2021年，本行持續加強反腐敗反貪污廉潔教育，一是組織全行員工觀看系列警示教育專題片，運用正反兩面的典型案例，不斷加大黨風廉政建設和反腐敗教育力度，做深做實警示教育，引導黨員幹部以案為鑒、心存敬畏、堅守底線、不碰紅線。二是本行高級管理人員及中層管理人員帶頭參觀反腐倡廉教育基地，通過圖片、文字、影像和實物等多種表現形式，以詳實鮮活的案例，使大家在視覺、聽覺上接受全面生動的反腐倡廉警示教育課。三是本行編制“身邊人身邊事”警示案例彙編，讓廣大職工真正把自己擺進去，破除“看客”心理。

本行注重董事監事的持續培訓，以確保全體董事監事對本行的運作及業務有適當的理解及反腐倡廉相關知識，2021年，本行董事會成員監事會成員參加關於《公司治理主要制度文件及相關培訓材料學習》《〈銀行保險機構公司治理準則〉學習解讀》《董事監事高級管理人員公司治理專題培訓班》《香港資本市場近期監管動態及董事之持續責任及違規處罰案例解讀》《董事會及董事企業管治指引及董事誠實實務指南》《商業銀行監事會的職權》等培訓，其中《董事監事高級管理人員公司治理專題培訓班》專門解讀了相關防微杜漸、防腐拒變的法律法規和典型案例，有效提升反腐倡廉培訓效果。

## 2.5 反洗錢管理

### （一）加強制度建設

2021年，本行持續完善內控體系，根據監管最新要求建立、修訂內控制度，對客戶盡職調查、洗錢風險評估、名單監控等管理規定進行細化，並要求各業務制度結合實際嵌入洗錢風險管理要求。

### （二）加強系統建設

2021年，本行建立並持續優化反洗錢系統和反洗錢名單管理系統，為開展客戶盡職調查、可疑交易監測、名單監測等反洗錢工作提供技術支撐。

### （三）強化反洗錢培訓

2021年，本行定期組織開展反洗錢培訓，對象包括董事會成員、監事會成員、高級管理人員、反洗錢崗位人員及相關崗位人員，培訓內容覆蓋反洗錢基礎知識培訓、法律法規及監管政策培訓、業務實操培訓等。

2021年，本行共開展反洗錢培訓154場，培訓覆蓋76,646人次。

## 2.6 供應商管理

本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、公正原則，並接受各相關監督管理部門的監督檢查。

## （一）建立供應商管理制度

為加強對供應商的管理，激勵供應商合規響應、誠信履約，我行建立了供應商管理制度，對供應商的資格管理、日常維護管理、考核評價管理等內容進行明確。

## （二）注重環境及社會風險管理

為充分做好集中採購過程中環境及社會風險管理，本行在採購制度中明確規定優先採購節能環保產品，不得採購國家限制或不鼓勵生產、採購、使用的高耗能、高污染或淘汰類產品。在採購文件中明確要求供應商合法、誠信、作出近三年在經營活動中沒有重大違法記錄的承諾，同時，根據具體項目情況對供應商提出明確的環保要求，外包人員與外聘機構簽訂勞動合同、絕不侵犯任何第三方的知識產權等要求。

## （三）持續跟進供應商後續管理

本行通過對供應商日常管理考核和成交供應商年度考核評價相結合的動態考核評價方式，對於考核不合格供應商，直接退出本行該採購類別供應商庫；對有不良行為的供應商納入黑名單管理，經核實後作出警告、禁用、退出處理；供應商在投標過程或者履約過程中出現違規違法、不按照合同履約的行為，給本行帶來較大影響的，可視情況提交至政府公共資源交易中心進行通報。同時，集中採購部門還以現場檢查、非現場檢查、問卷調查等方式，對全行採購及供應商履約情況開展相關檢查工作。

## （四）加強供應商溝通

本行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，還專門設立了採購監督郵箱。本行將該監督郵箱印製在採購文件上，安排專人對監督郵箱每日進行查看，接受供應商對採購工作的監督、投訴及意見建議，本行根據反饋情況認真進行分析核實和處理，按規定時限給予回復是否受理。

截至2021年末，本行主要供應商594家，其中境內供應商586家，境外供應商8家。

## 2.7 品牌及知識產權保護

2021年，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等國家及地方性法律法規和《廣東省金融業務廣告宣傳行為自律公約》，針對全行品牌工作進行規範和宣傳，認真履行與廣告宣傳相關的法律法規，提高風險防範，制定《廣州農村商業銀行品牌宣傳管理辦法》，包括品牌規劃、營銷宣傳、廣告投放、知識產權保護、VI管理等方面，落實品牌管理科學化、規範化，持續提高品牌知名度、美譽度。

截至2021年末，本行擁有219項境內注冊商標、58項一級域名、4項外觀設計專利、1項實用新型專利，1項發明專利、2項美術作品著作權、3項軟體著作權。

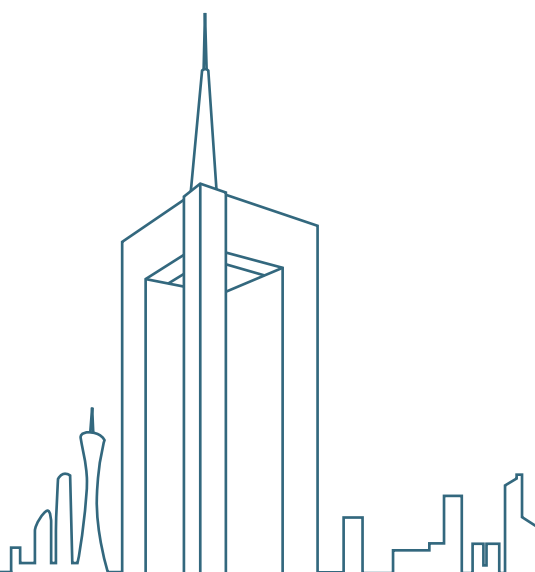
2021

# 廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

03

## 深耕區域，服務實體





## 3.1 支持實體經濟

### (一) 支持區域經濟發展

2021年，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》及《金融支持粵港澳大灣區建設的意見》相關要求，充分履行本土法人金融機構社會責任，積極參與、大力支持粵港澳大灣區建設。

一是制定實質有效支持政策，將佈局大灣區作為重要區域戰略融入全行“十四五”及年度戰略規劃。圍繞集團高質量發展總定位，把握大灣區建設深入推進的重大機遇，深耕本土區域化市場，以廣州為中心，穩步推進大灣區分支機構發展，形成各有側重、各具特色、優勢互補的高質量發展區域佈局。

二是堅決貫徹落實黨中央、省委省政府、市委市政府及各級監管部門的指示精神，扎實做好“六穩”工作，全面落實“六保”任務。嚴禁盲目抽貸、斷貸、壓貸，並支持中小企業辦理無還本續貸，強化對實體企業抗擊疫情的金融支持，為灣區經濟平穩健康發展貢獻力量。

三是聚焦基礎設施建設，先後參與廣州北站、廣州東新高速、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，為粵港澳大灣區經濟社會發展提供有力支撐。

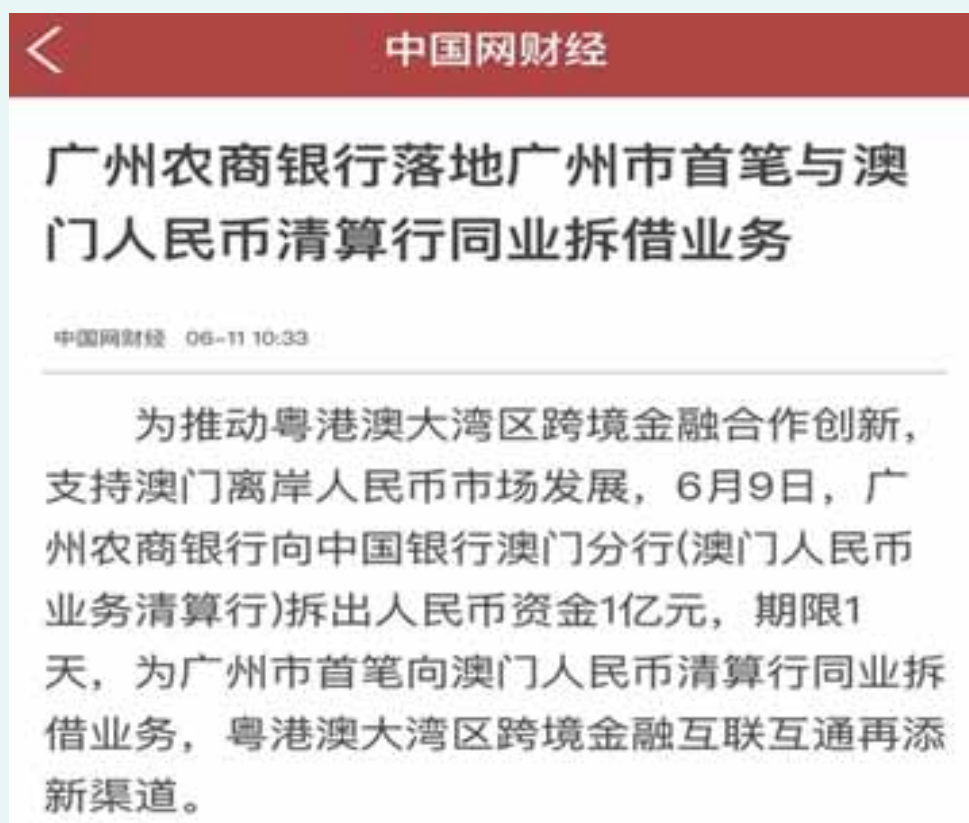
四是結合本地產業特點，強化對製造業實體企業和科技創新企業的金融服務。通過考核激勵配置，專設先進製造業、“專精特新”企業客戶拓展獎項，鼓勵經營機構積極營銷。支持了肇慶小鹏汽車智能網聯科技產業園項目、廣州廣汽比亞迪新能源客車有限公司從化經濟開發區明珠工業園“新能源客車”項目等一批省市重點高新製造項目及先進製造業企業。

#### 本行成功投資澳門國際銀行人民幣債券（熊貓債）5,000萬元

2021年，本行成功投資澳門國際銀行人民幣5,000萬元債券（熊貓債），該筆投資為澳門地區企業在境內發行的全國首筆熊貓債，也是本行首次參與“債券通”投資金融機構熊貓債。

## 本行落地廣州首筆與澳門人民幣清算行業同業拆借業務

2021年，本行順利打通與澳門人民幣業務清算行人民幣拆借渠道，落地廣州市與澳門人民幣清算行首筆同業拆借業務，向中國銀行澳門分行（澳門人民幣業務清算行）拆出人民幣資金34筆，金額共96億元，推動粵港澳大灣區跨境金融合作創新，支持澳門離岸人民幣市場發展。



## （二）支持重點項目建設

2021年，本行加大重點項目支持力度，一是明確政策支持，在年度基本政策中明確加大對鄉村振興、金融扶貧、民營經濟、普惠小微、綠色信貸、先進製造業、科技創新等國民經濟重點領域和薄弱環節的信貸支持，圍繞實現老城市新活力、“四個出新出彩”以及“一核一帶一區”建設，優先保障相關領域重點項目信貸需求，加大廣州地區市（區）、省屬重點企業和項目投放。二是積極支持省、市重點項目建設，截至2021年末，本行共支持廣東省重點建設項目15個，授信餘額37.57億元，支持廣州市重點建設項目6個，授信餘額10.42億元。三是落實金融支持碳減排政策，引導信貸資金投向清潔能源、節能環保、碳減排技術等碳減排領域重點項目。四是結合項目特色量身打造專屬融資方案，契合更多項目融資需求。

### （三）促進經濟結構優化

2021年，本行持續加大對中小微企業開展國內國際雙循環貿易的融資支持力度，利用業務宣講會、上門拜訪、微信公眾號等形式，加強將各項跨境貿易投資便利化政策及我行跨境金融服務方案向客戶宣導的力度，並配置專屬客戶經理實施業務全流程跟蹤服務；通過靈活運用我行產品，支持中小微外貿企業無還本續貸，減輕疫情防控對外貿企業流動性的衝擊，緩解其資金流還款壓力。

2021年，本行以實現企業“跨境貿易及投融資便利化”為導向，全新構建涵蓋“智結算”、“惠交易”、“暢融資”三大產品體系的一站式、全方位綜合跨境金融服務方案，為“穩外資”、“穩外貿”及粵港澳大灣區建設提供金融服務支持。

2021年，本行成功對接中國（廣州）國際貿易單一窗口平台，正式上線單一窗口跨境匯款功能，為進口企業提供一站式、簡單、高效的便利化購付匯服務，同時進出口企業使用我行企業網銀等電子渠道辦理跨境匯款、自助結匯的活躍度明顯提升，節省企業往返銀行辦理跨境業務的腳底成本，助力企業降低財務成本。

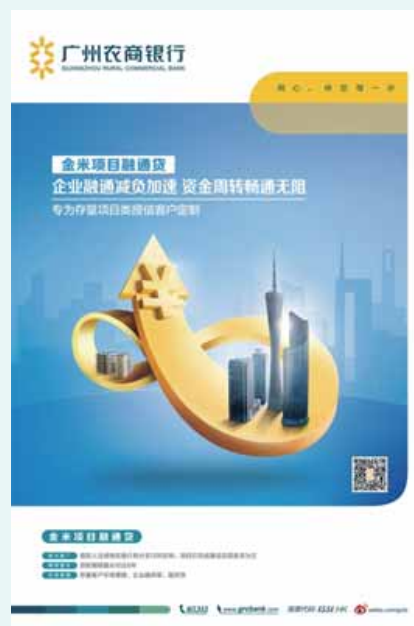
### （四）豐富完善產品體系

一是緊抓創新產品落地，從產品培訓、營銷支持、審批溝通三個方面提升創新產品對公司業務發展的支持，截至2021年末，包括“政采貸”“學院貸”“項目融通貸”“碳排放權抵押貸”在內的4項重點創新產品已獲批金額35.05億元，年內投放超13.99億元，完成一批優質客群的拓展和鞏固，實現產品創新向業務效益的有效轉化。二是強化一線營銷支撐，協同分支行開展多場產品宣講和營銷走訪活動，以產品助力經營機構業務拓展；圍繞花都支行立處廣州市綠色金融改革試驗區的區位優勢，梳理綠色融資認定標準，探索研發“綠企貸”，助力我行綠色金融業務的全方位突破；研發“佛山數字貸”，支持佛山分行數字升級業務；圍繞“潮農潮商”金融需求，協同潮州農商行研發“潮州年審貸”，助力提升潮州農商行市場競爭力。三是加強品牌建設，編制“金融咖啡廳”系列連載和公司金融產品宣傳圖文報導9篇，閱讀量超5萬；聯合總行部門、經營機構開展金交會、廣州金融產業鏈大講堂等大型活動5場，不斷提升我行公司金融品牌形象。

## 金米項目融通貸

金米項目融通貸是我行針對已開展項目的建設和運營情況，對本行或非本行項目類客戶發放的，用於滿足其在經營發展中合理需求的貸款業務。

截至2021年末，金米項目融通貸累計獲批9.7億元，實現投放5.49億元。



## 金米學院貸

金米學院貸是我行專為符合條件的民辦教育行業客戶發放的，用於學校建設、日常運營、兼併收購等方面的全方位產業類系列授信產品。

截至2021年末，金米學院貸累計獲批24.45億元，實現投放8.25億元。



## 金米政采貸

金米政采貸是我行對資信情況良好、經營正常的政府採購供應商，為其參與政府採購的項目提供授信支持，用於滿足原材料採購、組織生產、貨物運輸、薪酬支付等資金需求的授信業務。



## 3.2 促進鄉村振興

### (一) 優化“三農”服務模式

作為因農而生、隨農而興的地方中小農商銀行，本行始終牢記自身肩負的政治責任和社會使命，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為根本遵循，堅決貫徹落實黨中央關於“三農”工作、鄉村振興戰略的決策部署和省、市工作要求，堅守支農支小發展定位，堅定不移為農、利農、惠農，切實提供高水平、多層次金融服務。

截至2021年末，本行涉農貸款規模400.54億元，較年初增長16.94億元，增幅4.42%；“智慧鄉村”涉農平台上線27個，區級覆蓋率90.91%；涉農服務網點、農村金融服務站408個；各支付清算系統業務總量6.3億筆，交易金額27.23萬億元，共落地57大項鄉村振興領域工作舉措，有效提升金融服務水平。

## 聚焦農業供給側金融服務，助力“產業興旺”

2021年，本行圍繞國家糧食安全、農產品穩產保供、廣清接合片區、農業龍頭企業、新型農業經營主體等重點領域，順應農村一二三產業加快融合發展趨勢，開展全面綜合的金融服務，如專項名單營銷服務、打造“金米鄉村振興系列”授信產品、拓寬農村產權抵質押物範圍等。

截至2021年末，廣州市內穩產保供貼息貸款餘額10.56億元，增幅18.12%；各類新型農業經營主體貸款餘額22.47億元，增幅20.48%。



## 推動城鄉一體化建設，打造“生態宜居”

2021年，本行穩健助力城市更新，緊跟廣州市關於城市更新政策導向，出台《關於推進城市更新業務高量質發展的工作方案（2021-2023年）》，保障村民安居樂業；持續開展“支持村建”專項工作，接續推動經營業務與慈善項目有機結合，支持鄉村生態宜居與村莊美化。

截至2021年末，本行“支持村建”舉措共支持273條村社，投入專項資金318.21萬元。



## 支持農村精神文明建設，促進“鄉風文明”

2021年，本行強化黨建引領，深入推進本行基層黨組織與村社結對共建，攜手共建共贏；加強鄉村振興人才隊伍建設，開展專題政策、產品培訓，專設“三農之星”榮譽獎勵；持續開展金融知識下鄉，刊發《布穀·村社專輯》、成立消保宣傳工作組，開展金融知識普及工作。

截至2021年末，本行與近400條村社、企業建立黨建共建關係；共開展6期專題培訓，共參與約500人次；刊發《布穀·村社專輯》3期，覆蓋全市1,301條行政村。



## 大力推進數字鄉村建設，支持“治理有效”

2021年，本行打造“數字政務”、“智慧鄉村”系列平台，積極推動銀政業務與村社業務的數字化轉型；開展廣東省“移動支付示範鎮”建設，以點帶面推動農村移動支付“十百千示範工程”落地；堅持優化農村金融服務站、建設鄉村服務暖心驛站、投放銀政一體機等多措並舉，優化立體協同的農村金融服務渠道。



## 大力推動金融改善農民民生，推動“生活富裕”

2021年，為鞏固脫貧成果，做好駐鎮幫鎮扶村工作，本行選派1名幹部擔任清遠市陽山縣七拱鎮工作隊隊員；充分利用“金米集市”電商平台，大力引進農企農戶和扶貧商品，助力農民增收；進一步豐富村民存款、理財類產品，為村民資產增值提供產品支撐，宣傳促進國債下鄉，豐富村民購債渠道。

截至2021年末，本行“金米集市”扶農類訂單10.6萬筆，累計銷售額607.8萬元；累計發行村民專享理財產品17只，募集22.79億元；為村民辦理國債業務7,596筆，累計銷售金額10.80億元。



## (二) 創新“三農”服務產品

本行圍繞鄉村振興、農業現代化、農村治理、拓寬農村抵質押物範圍等領域，不斷加大金融產品創新力度、優化金融服務流程，不斷優化創新“三農”金融服務產品。

### “金米鄉村振興林易貸”

2021年，本行“金米鄉村振興林易貸”為廣州地區首創推出的，以生態公益林補償收益權作質押的貸款產品，用於撫育公益林、發展林下經濟等綠色產業及其他生產經營需要。

截至2021年末，“林易貸”落地11條村社，貸款餘額58.82萬元。





### “鄉村振興-金米花卉貸”

2021年，本行開發“鄉村振興-金米花卉貸”，針對從化區內重點花卉產業，通過精準繪製客戶畫像，對花卉種植行業企業、農戶提供授信資金支持，並提供簡化貸款資料、優化流程的金融服務。截至2021年末，“花卉貸”落地投放2,270萬元。

### “村務卡”信用卡

2021年，為做好村務經費開支和村集體的非生產經營性支出及其財務報銷業務管理，本行開發“村務卡”信用卡。

截至2021年末，本行成功落地廣州市首張村務卡，與全市村社簽署代理銀行協議1,259條，簽署率96.85%，髮卡數7,677張，為村集體資金監管提供有效支持。



### (三) 鄉村振興成果突出

#### 本行榮獲金融機構服務鄉村振興考核評估廣州地區“優秀”稱號

本行認真貫徹國家有關政策，加大對涉農市場主體支持力度，切實提升金融服務鄉村振興水平。2021年，人民銀行、銀保監會開展第一次考核評估，本行獲評廣州地區“優秀”稱號。



#### 本行榮獲2020-2021年廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品“創新獎”

2021年，由廣東金融支農聯盟徵集評選的2020-2021年度廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品榜單中，本行“金米鄉村振興農耕貸”榮獲2020-2021年度廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品“創新獎”。



#### 本行榮獲2020-2021年廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品“金獎”

2021年，由廣東金融支農聯盟徵集評選的2020-2021年度廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品評選活動中，本行“金米鄉村振興生豬養殖貸”榮獲2020-2021年度廣東最受歡迎金融服務鄉村振興產品“金獎”。



## 3.3 夯實普惠金融

本行積極響應中央“六穩六保”工作要求及支持實體經濟發展的業務導向，貫徹落實人民銀行支小再貸款政策、充分用好人民銀行支持信用貸款和延期還本付息的兩個創新貨幣工具，支持實體經濟，強化金融服務。2021年，本行不斷完善普惠金融專營體系建設，在廣州地區分支行設立了13個普惠與小微業務部，3家普惠金融社區銀行。

### （一）積極支持中小企業發展

截至2021年末，本行單戶授信總額1000萬元以下（含）小微企業貸款（兩增兩控口徑）餘額372.23億元，較年初增長17.88%，戶數32,293戶，較年初增加7,751戶；普惠型涉農貸款餘額67.46億元，較年初增長8.95%。

2021年，本行投放符合支小再貸款政策要求的貸款256.15億元，涉及6,203戶，加權平均利率為4.56%。

2021年，本行共對5,460筆、4,075戶普惠小微貸款實施了階段性延期還本，本金共計122.41億元。

2021年，本行投放符合“加大小微企業信用貸款支持力度”通知要求的信用貸款4.43億元、共361筆、涉及317戶，戶均139萬元，所有貸款期限均不少於六個月。

#### 從化婦女創業貸款

“從化婦女創業貸款”是本行向符合從化婦聯要求的城鄉婦女發放的創業經營、生產種養等用途的小額個人經營性貸款，每戶貸款額度一般不超10萬元，借款人按期歸還本行本金，貸款利息由財政全額補貼。該產品有效地解決部分婦女創業資金需求及資金成本問題，幫助創業婦女發展生產、擴大生產經營規模。截至2021年末，我行婦女創業貸款累計投放327筆，合計金額2,886萬元，筆均發放金額約8.8萬元。

### （二）持續推動“築基工程”項目

2021年，本行持續推動“築基工程”項目向“一村一策、一社區一策、一市場一策”方向逐步升級，並制定2021年“築基工程”工作標準和任務，推出線上互動與線下走訪相結合的模式，深入了解村社、社區及專業市場需求，有效提升項目業績和普惠金融品牌形象。

### （三）推進普惠金融社區銀行建設

本行積極推進普惠金融社區銀行建設，依託大型成熟社區客戶集群發展，設立了3家普惠金融社區銀行，針對社區居民群體的生活需求，以“便利”為核心，開展各式特色綜合營銷工作，提高社區居民生活舒適度，充分提升普惠金融服務的可得性和便利性。截至2021年末，本行設立3家普惠金融社區銀行，累計投放經營性貸款1.83億元。

## (四) 創新優化小微業務產品

### “金米小微貸·擁軍優屬貸”

2021年，本行創新推出“金米小微貸·擁軍優屬貸”，該產品是為現役軍人家屬、退役軍人及其家屬提供用於合法生產經營所需資金的小微貸款業務。“擁軍優屬貸”屬於本行金米小微貸系列項下的特色子產品。



### “金米小微貸·創業擔保貸”

2021年，本行優化“金米小微貸·創業擔保貸”，向具備規定條件的創業者個人或小微企業發放，可由創業擔保基金提供擔保、創業擔保貸款貼息資金貼息，是用於支持個人創業或小微企業擴大就業的貸款業務。



### “金米·科技貸”

2021年，本行優化“金米·科技貸”，該業務為針對廣州市科技型中小企業發放的、滿足科技信貸風險資金池要求的、用於其合法生產經營所需資金的人民幣貸款業務。



2021年，本行全面推進整村授信工作，結合村社當地的發展特色和業務發展重點，充分發揮地方獨特的地緣和基礎優勢，針對各個重點村社不同情況的企業、商戶、居民、村民，量身定制批量融資方案，截至2021年末，本行13家中心支行本年累計投放相關貸款7.5億元。

## 3.4 服務支持民生

### （一）銀政合作便民利民

2021年，本行加強銀政合作，真正實現便民利民。一是主動接入工商、稅務等政務數據，為客戶提供政務數字化服務。二是貫徹落實習近平總書記完善覆蓋全民的社會保障體系重要講話精神，探索政府機構與金融機構在社保公共服務領域的深度融合，與廣州市南沙區人力資源和社會保障局合作，試點建立“社保易”銀政服務站，增強銀行網點的業務經辦分流作用，增加社保公共服務供給，為企業、群眾“多點辦、就近辦、方便辦”提供更多選擇。三是構建以手機銀行、微信銀行為主體的線上多渠道社保卡申領模式，獲得國家人社部電子社保卡授權簽發資質，在手機銀行渠道上線啟用電子社保卡，提升社保、醫保業務辦理便捷度、滿意度。

## 本行與廣州市南沙區人力資源和社會保障局合作試點 建立“社保易”銀政服務站

2021年10月自貿區南沙分行與廣州市南沙區人力資源和社會保障局合作，在我行濱海支行試點建立“社保易”銀政服務站。該服務站是廣東省第一家創新開設的銀政服務站點，為人民群眾提供“社保+銀行”一站式綜合服務，社保服務功能多達66項，與區內鎮街社保經辦機構業務權限相同，真正實現把社保經辦大廳辦搬到了老百姓的家門口，將為更多的人民群眾辦更多的實事。

## （二）聚焦便民場景建設

2021年，本行聚焦高頻便民場景，加強民生場景建設，一是配合廣州市政府對電動自行車的規範管理，踐行“支付為民”的普惠金融理念，本行與廣州郵政就廣州交警“廣州電動自行車上牌”項目開展合作，本行提供線上支付服務支持，讓廣大市民可以線上繳費辦理上牌手續。二是落實“我為群眾辦實事”重點民生項目，充分借助網點服務及線上服務優勢，在本行智能服務終端引入“穗好辦”服務，打通政務服務“最後一公里”，為客戶提供多渠道、多元化的政務及金融一體化服務。三是建設普適性物業管理系統“金米e管家”和房屋租賃管理平台“金米榕e租”，將三舊改造後的社區、村民自有物業管理、金融服務、社區生活需求整合線上化，通過自建場景深度經營村社、村民和社區客群，提升傳統優勢客戶的粘度，搭建整村場景化金融服務體系。

2021年，本行被中國人民銀行廣州分行評為2021年移動支付示範鎮建設工作先進單位。

## （三）豐富便民金融服務

本行不斷延展服務深度廣度，以普惠金融為定位，以“與您共創美好生活”為宗旨，不斷豐富金融服務場景。2021年，本行在營業網點智慧服務終端上線“穗好辦”、“粵省事”等政務服務功能，滿足群眾就近辦理醫保、社保、車管及公積金等113項政務服務的使用需求。同時，為拓寬服務觸角，本行在廣州地區村、街道投放政銀一體機，解決村民、老年人不會使用“智能手機、電腦”的難題，方便群眾和企業就近辦事。此外，本行開放共用網點服務資源設立暖心驛站，為戶外工作者、老年人等需要幫助的群眾提供便民服務。截至2021年末，本行“暖心驛站”已建設150家，遍佈廣州11個行政區域。

## （四）開通客服關愛熱線

本行履行關愛特殊人群的社會責任，開通961111客服關愛服務熱線，為老年人、殘疾人、傷病患者等特殊人群提供高效、優質的專屬服務，功能包括便捷連通人工座席服務、適老化語音服務、業務預約服務及電子渠道業務操作輔導服務等，讓金融服務“觸手可及”。

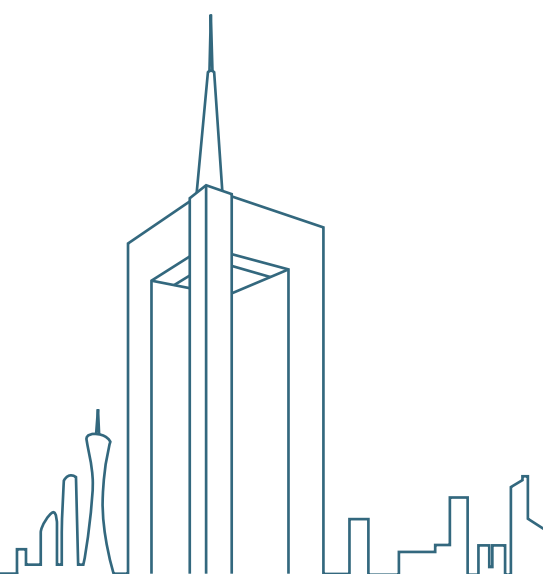
2021

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 科技提升服務

本行堅持以客戶為中心，強化科技創新與賦能，優化線上服務渠道，為客戶提供多渠道、更便民的金融服務。

### （一）推出智能線上營業廳

#### 呼之即來的銀行服務——線上營業廳

線上營業廳將有溫度的人人交互服務模式嵌入線上渠道，為客戶提供面對面臨櫃式“你說我辦”的非接觸服務，快捷辦理原本需親臨線下網點才能辦理的絕大部分業務，極大節省客戶時間，提升客戶體驗。本行曾運用線上營業廳為因疫情滯留非洲的客戶辦理業務，及時解決燃眉之急。

線上營業廳是推動普惠金融、金融服務適老化、縮小城鄉金融服務差距的強大助力。老年人可享受線上服務，邊遠地區亦能體驗一線城市金融服務。



### （二）完善手機銀行功能

本行秉承“以客戶為中心”發展理念，著力增強手機銀行數字化、智能化服務水平。2021年，本行積極響應國務院號召，切實解決日益凸顯的老年人“數字鴻溝”問題，結合人民銀行要求，推出手機銀行適老化無障礙專版。該專版充分考慮老年人使用習慣和需求特點，從使用者介面、交互流程等對手機銀行進行適老化改造，首次引入語音辨識功能，解放雙手，便利老年人線上辦理金融業務。升級手機銀行支付結算功能，提升客戶支付結算體驗；在手機銀行生活版塊推出公積金查詢預約辦理、南方航空訂票、企業年金查詢、購影票等新功能，為客戶提供種類豐富的增值服務。

### （三）提升智能化服務水平

2021年，本行完成電話銀行IVR智能導航建設，增強小I智能應答機器人問法識別訓練，進一步提升我行客戶服務智能化水平。2021年，小I智能應答會話量達66.89萬次。



## （四）優化迭代網上銀行

本行通過加快金融服務數字化轉型，持續優化迭代線上服務渠道，提高客戶辦理業務效率，降低客戶財務成本；不斷加強線上化、智能化產品創新研發，向客戶推廣運用線上化產品服務，踐行綠色、高效、節省的服務理念。本行企業網上銀行服務客戶數量不斷提高，進一步提高本行金融服務覆蓋面。

## （五）推陳出新電子商城

本行始終秉承服務“三農”宗旨，著力完善“互聯網+農業+電商”運營模式，積極發揮電商平台在鄉村振興中的創新引領作用。2021年，本行通過公眾號加強農產品宣傳推廣、持續開展“愛心助農”、“消費幫扶”主題活動等方式，有效推動農產品“出村”、“出山”，幫助農企農戶拓寬銷售渠道。

## （六）推動供應鏈金融轉型

2021年，本行持續完善供應鏈線上產品體系，推出了“易秒貼”銀承自助式貼現服務，實現銀承貼現的全流程自動化放款，資金即時到賬，效率大幅提升，改善了業務辦理體驗。

# 4.2 傾聽客戶聲音

## （一）完善體制機制建設

2021年，本行持續完善客戶服務體制機制建設，一是根據監管部門對金融消費者權益保護工作的要求，修訂《廣州農村商業銀行客戶服務中心投訴管理辦法》，進一步優化客戶投訴處理流程，提高投訴處理效率。二是發佈4期客戶投訴專題分析報告，開展1場投訴處理技能直播培訓，提高一線服務人員投訴處理能力，促進客戶體驗提升。

2021年，本行客服熱線共處理客戶來電237.16萬通，其中人工接通量103.30萬通，客戶服務滿意率達99.12%，保持同業較高水平。線上客服人工會話接通量10.01萬通，人工會話接通率達93.56%。

## （二）積極開發人工智能

2021年，本行積極開展人工智能建設，一是上線電話銀行智能語音導航功能，簡化電話銀行業務辦理選擇流程，實現電話銀行菜單扁平化，來電客戶只要通過語音描述即可直達相關節點自助辦理業務；二是推出智能線上營業廳，通過運用遠程實時音視頻通訊、生物特徵識別等技術手段將線上渠道的方便快捷和櫃台渠道的零距離服務融為一體，客戶通過智能終端機即可辦理面對面櫃檯式的非接觸式金融服務。

## 4.3 保護消費者權益

### （一）完善消保制度

一是建立消費者糾紛處置機制及應急處理機制，明確各業務管理部門消費投訴處理的主體責任，使各項業務有據可依、有法可循。根據《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等法律法規要求，制定《廣州農村商業銀行消費投訴處理管理辦法》《廣州農村商業銀行重大消費投訴應急處置預案》。

二是強化消費者權益保護審查工作，制定《關於落實消費者權益保護審查相關要求》，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。2021年，完成消保審查工作全流程線上化改造，共開展消保審查64次，提出實質性修改意見43份，審查意見採納率100%，切實維護消費者權益。

### （二）優化投訴處理

2021年度，本行通過網點、客服熱線、監管及信訪局轉辦等渠道受理消費者投訴共計2,000餘宗，辦理及時率100%，涉訴地區主要集中於廣東省內，投訴類別涉及信用卡業務、零售信貸業務及運營管理類業務領域。本行積極響應建立糾紛調解機制，與正和消保中心簽訂《關於全面合作建立小額糾紛快速調解機制的備忘錄》，對接廣州金調委，持續溝通合作方案，優先考慮通過非訴調解的方式快速化解金融糾紛。

### （三）開展公眾宣傳

2021年，本行通過官方微信公眾號及外部媒體向廣大客戶推送安全用卡、防範電信網絡詐騙等金融知識宣傳共50篇，閱讀人數合計11.68萬人；二是赴校園開展金融知識進課堂活動，引導學生樹立正確的理財觀、消費觀；三是網點渠道投放公益宣傳折頁合計37.68萬份，進一步向社會公眾宣傳安全用卡、防詐、投資理念等金融知識。

2021年，本行共處理全渠道交易欺詐風險監控業務199.79萬筆，主動偵測風險案件108宗，挽回客戶損失共142.17萬元，有效堵截和防範客戶資金風險，同時，本行持續做好防範電信詐騙工作，推動營業網點做好一線反詐工作，全年共成功堵截各類詐騙案件51起，為客戶挽回損失約565萬元。

## 4.4 保護信息安全

### （一）強化賬戶安全管理

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。

- (1) 在賬戶開戶環節，嚴把客戶准入關，建立企業銀行賬戶盡職調查及開戶意願核實制度。
- (2) 在賬戶使用中，對涉及賬戶重要信息修改等業務進行客戶身份核實，確保賬戶安全。
- (3) 切實履行社會職責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和新問題。

## （二）強化客戶信息保護

2021年，本行嚴格遵守《網絡安全法》《數據安全法》《信息安全等級保護管理辦法》《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律法規，保護客戶信息及隱私安全。2021年，本行未發現有重大違反上述法律法規的情況。

2021年，本行開展全轄信息安全意識培訓，向全體人員解讀各項信息安全管理要求，提升員工合規安全意識。按照最小特權原則為用戶分配權限及劃分崗位，加強用戶賬號和權限管理，關鍵崗位實現職責分離，關鍵事務雙人臨崗，重要崗位有人員備份，並定期開展信息安全檢查，對違反規章制度的部門和人員按照內部考評規定進行處罰。

# 4.5 保障運營安全

## （一）強化疫情防控管理

2021年，本行營業網點根據疫情防控管理要求，落實網點場所防疫措施，做好客戶分流、網點清潔等，切實保護客戶及員工安全。

## （二）加強安防設施建設

2021年，本行持續推進安全規範化管理，強化安防設施建設與智能安防技術融合，切實保障我行客戶安全。一是健全和完善安全管理制度，持續開展線上視頻監控輪巡檢查和線下現場檢查督導相結合的立體檢查，堅持問題導向，落實整改，著力消除風險。二是推進智能安防統一管理建設，實現數據共享、聯動控制和風險預警，提升安全風險識別能力。三是編制年度安全教育培訓和應急演練綱要，按步驟組織實施，增強各機構應急處置能力。2021年，本行實現安全運營，在接受省市兩級公安機關開展的第七輪安全評估工作中均獲優秀成績；本行5家支行獲“2021年度廣州市治安保衛重點單位內保工作先進單位”稱號；荔鄉支行、坪山支行獲廣州市“五星級安全防範標杆網點”稱號；16名員工獲“2021年度廣州市治安保衛重點單位內保工作先進個人”稱號。

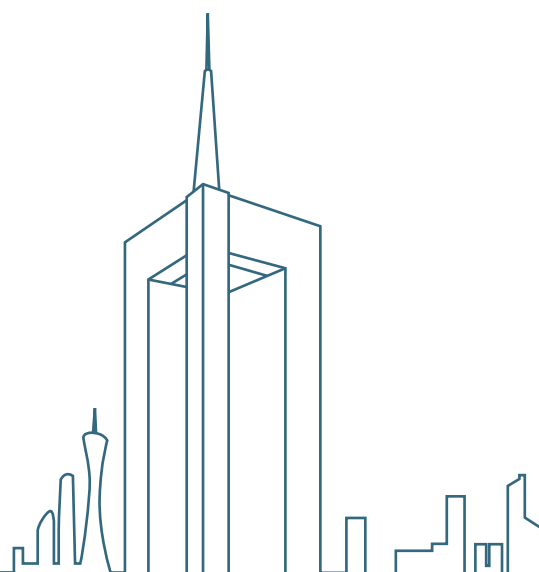
2021

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

05

綠色低碳，節能環保



## 5.1 發展綠色金融

自2016年發佈《2016-2020廣州農商銀行5年發展規劃》以來，本行加快推動綠色金融戰略，將綠色金融理念融入到全行的企業願景、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，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，為粵港澳大灣區綠色發展做出積極貢獻。

2021年是“十四五”開局年，本行處於“成為國內一流商業銀行”的關鍵起步階段。本行主動將綠色金融融入全行“十四五”及年度戰略規劃，不斷強化綠色金融發展頂層設計，從戰略高度推進綠色信貸發展，制定綠色產業授信政策，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，全面推進本行綠色金融高質量穩健發展，有效服務廣東及粵港澳大灣區區域發展戰略。

### （一）完善組織保障

本行將綠色金融發展戰略納入總行戰略層面，並將綠色發展納入公司治理層職責，搭建由董事會戰略與投資委員會（三農委員會）領導、綠色金融領導小組統籌管理、執行機構具體落實的綠色金融三級管理機制，大力推動綠色信貸業務發展，切實管理自身在環境相關議題上的風險與機遇。2021年4月，本行成立一級部門綠色金融業務部，為綠色金融業務的發展提供充足的組織保障。

### （二）強化責任擔當

作為粵港澳大灣區內的法人商業銀行，本行積極響應國家、省市政府的戰略部署，緊緊圍繞《關於金融支持粵港澳大灣區建設的意見》《廣東省廣州市建設綠色金融改革創新試驗區總體方案》等文件要求，積極發展綠色金融，強化風險意識與責任擔當。同時，本行貫徹監管部門的各項政策要求，堅持綠色信貸“一增三控”的目標，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。2021年末，全行綠色信貸餘額合計147.31億元，較年初增加34.38億元，增幅30.44%，實現持續穩步增長。

本行積極開展承銷、認購綠色債券業務，幫助綠色企業、綠色項目拓展融資渠道，同時解決綠色項目期限錯配問題，有效降低綠色企業及項目融資成本。作為中國銀行間市場交易商協會B類主承銷商會員，2021年，本行綠色非金融企業債券業務承銷及投資總額17.14億元。

本行不斷優化綠色票據承兌、貼現、質押業務流程及系統功能，便利綠色產業企業辦理票據業務；運用貨幣政策工具，開展綠色票據再貼現業務，降低綠色票據業務辦理及融資成本；同時，充分利用科技金融技術手段，提高綠色票據業務的“線上化”“電子化”水平。2021年綠色票據業務量增至139單，綠色票據業務金額5.08億元。

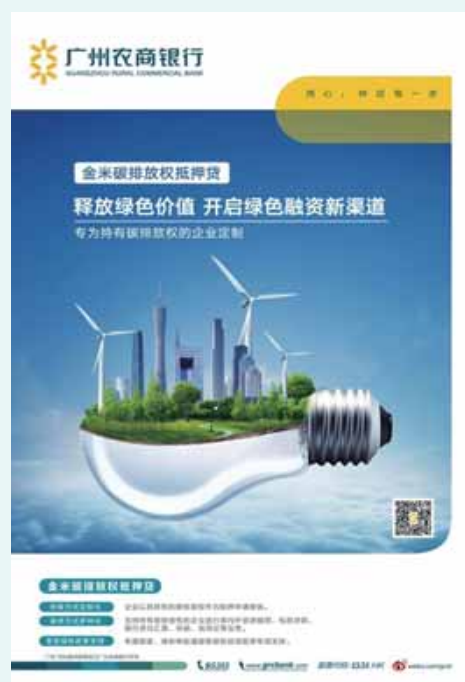
### （三）創新綠色產品

本行以綠色發展理念引導主責主業與產品創新，一方面推出“金米碳排放權抵押貸”，拓寬控排企業融資渠道，支持低碳經濟發展，另一方面結合鄉村金融發展，推出系列金米產品——金米小微貸、金米鄉村振興林易貸、金米鄉村振興生豬養殖貸，助力鄉村振興與綠色金融的協同發展。同時，本行加強探索研發，擬研究推出綠色信貸綜合型產品“綠色企業（項目）系列貸款”，提升支持綠色企業和項目的針對性、有效性，引導經營機構運用好基礎信貸產品，推動綠色信貸增長。

#### “金米碳排放權抵押貸”

該貸款產品主要用於申請人自身技術改造、購買更新環保設施等節能減排改造活動，也可用於申請人日常經營周轉，或用於申請人碳交易市場碳排放權購買等需求。產品主要特點：擔保方式定制化，企業以其持有的碳排放權作為抵押申請授信；融資方式多樣化，支持持有碳排放權的企業進行表內外信貸融資，包括貸款、銀行承兌匯票、保函、信用證等業務；享受綠色政策支持，專屬額度、綠色審批渠道等綠色信貸政策專項支持。貸款期限最長2年。貸款利率根據借款人實際情況綜合確定。

該款產品為本行首款支持企業節能減排改造活動，滿足綠色發展資金需求的环境權益類融資產品，對推動控排企業綠色低碳轉型具有非常重要的意義。



### （四）激發業務活力

為推動綠色金融業務發展，激勵經營機構積極落實綠色金融業務發展，本行通過綠色信貸經營考核指標分解和階段性獎勵設置，優化資源配置，完善績效考核制度。一是在2021年經營機構KPI指標中設置綠色信貸增量指標作為加分項；二是在2021年各季度營銷活動中為綠色信貸業務營銷拓展設置專項獎勵，以激發經營機構開展綠色金融業務積極性。

### （五）完善管理制度

本行不斷健全環境風險管理體系，制定了《綠色產業授信政策》《綠色信貸授信審批指引》等制度，借鑒國際先進管理技術，密切關注融資業務各環節，在貸前、貸中及貸後各個階段對環境相關風險進行識別、評估和管理，嚴格執行國家產業政策、環境管理及污染治理等政策要求，提升環境風險管理專業化水平，促進綠色金融發展。

## 綠色資產證券化創新助推公共交通實現綠色出行

2020年7月，本行作為推廣機構及募集資金監管銀行參與投資廣州公\*綠色ABS項目3.1億元。經評估，廣州公\*綠色ABS項目涉及車輛1,472輛，每年可節約5萬噸標準煤，減少超13萬噸二氧化碳排放，帶來較大的正向生態環境效益，同時該項目是粵港澳大灣區首單公交票款收費收益權ABS，也是全國首單實現綠色主體、綠色基礎資產和綠色資金用途三綠認證的公交票款收費收益權ABS，為全國公共綠色出行企業開拓了新型的融資方式，為貫徹落實新能源汽車發展戰略、全面踐行綠色交通模式、逐步推進公交電動化提供了優質的範例，有效滿足融資人中長期融資需求，為綠色項目建設、綠色運營創收爭取充分的投入及沉澱期，緩解融資與項目期限錯配帶來的資金壓力。

本項目對應的案例“綠色資產證券化創新助推公共交通實現綠色出行”入選2021年廣州市綠色金融改革創新案例。

## 5.2 防控環境風險

本行授信政策嚴格落實環保、安全生產政策法規。對環境不達標、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。

本行嚴格落實授信政策要求，強化信貸業務全流程管理，密切關注企業的環境信用，將授信企業的環境信用評價監控工作貫徹至包括貸前、貸中及貸後在內的授信業務全流程中。首先是對於環境信用非正常企業（黃牌、紅牌、黑名單或存在《企業環境信用評價辦法（試行）》（環發〔2013〕150號）規定的“一票否決”情形之一的），原則上不以任何形式給予新增授信；其次要求客戶經理貸中操作時，應查詢借款人當地環保部門公佈的最新環境信用評價結果信息，嚴禁環境信用不達標企業用信；最後是將核查企業環保信息作為重要的貸後管理檢查內容，通過現場走訪檢查、網絡公開信息收集、當地環境保護部門評價結果查詢等方式，保持對企業環保信息的持續跟蹤調查。

## 5.3 環境目標管理

為控制經營活動溫室氣體排放和自然資源消耗，本行力求於2060年或之前達到自身經營“碳中和”，在日常運營中積極採取環保措施，分別制定定性和定量的環境目標以減少由於日常經營活動產生的能源消耗和溫室氣體排放。2021年度在人均直接溫室氣體排放量、自有交通運輸工具所消耗的油量、營業、辦公活動消耗的水量等方面取得顯著效果，均達成2021年度自身經營環境目標。

## 自身經營活動環境目標

		目標	達成情況
定性目標	減少能源消耗	多使用清潔能源 以規章制度制定、行內宣貫等方式減少用電消耗量 以規章制度制定、行內宣貫等方式號召員工節約用水	已達成
	廢棄物處置	優先使用及回收環保物料 實現廢棄物分類處理 使用環保方式實行廢棄物無害化處理	已達成
	內部管控	遵守環境相關法律法規 參與更多社區環保性質公益活動 將環境與社會風險指標納入供應商採購標準中	已達成
定量目標	溫室氣體排放量	2030年實現碳達峰前年均溫室氣體總排放量增速不超過17%	已達成
	辦公耗水	2021年辦公節省用水至少18%	已達成
	外購電力	2021年自身經營節省用電至少20%	已達成
	公務車汽油消耗量	2021年公務車汽油消耗量至少節省8%	已達成
	廢棄物處置	2021年人均廢舊電子設備至少減少至0.3件/人	已達成

2021年，在綠色金融發展方面，我行堅持綠色發展低碳，推進綠色金融發展，持續構建豐富多維的產品體系，實行“環保一票否決制”等禁入、限入政策，定期收集、監測存量授信企業的環境信用評價資訊，提高綠色金融風險分析與管控能力，綠色信貸的“一增三控”目標達成。

## 2021年度綠色金融產品環境目標

		目標	達成情況
綠色信貸目標		綠色信貸增速不低於同期各項貸款增速	已達成
		控制綠色信貸不良率不高於小微企業貸款不良率	已達成
		嚴控“兩高一剩”貸款	已達成
		嚴控環境、安全生產違法違規企業貸款	已達成
綠色債券目標		2021年綠色債券承銷規模增速不低於100%	已達成



## 本行經營活動產生的溫室氣體排放

範圍類別	溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	人均溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量/人)
範圍1: 直接溫室氣體排放量	36.73	0.02
範圍2: 間接溫室氣體排放量	11,559.96	4.84
溫室氣體排放總量 (範圍1+2)	11,596.69	4.85
範圍3: 高碳信貸資產產生的溫室 氣體排放量	7,031,551.90	/
溫室氣體排放總量 (範圍1+2+3)	7,043,148.59	/

## 本行經營活動產生的直接和間接自然資源消耗

類別	環境指標	單位	2021年
經營活動直接產生的自然資源 消耗	自有交通運輸工具所消耗的油量	升	16,882.94
	營業、辦公活動所消耗的水	噸	141,681.00
採購的產品或服務所產生的間 接自然資源消耗	營業、辦公所消耗的電力	兆瓦時	21,931.25
	營業、辦公所使用的紙張	噸	182.79

## 5.4 踐行低碳運營

本行高度重視自身運營對環境的影響，在全行積極倡導綠色辦公，著力減少資源消耗，提升能源利用效率，降低環境有害物排放，全方位踐行低碳運營，推動綠色發展。近年來，本行發佈《堅決制止浪費厲行勤儉節約》等倡議書，著力引導員工自覺節水、節電、節材等節約行為，提升資源利用效率，完善垃圾分類、綠色採購等管理工作。

### 節電措施

類型	措施
空調管理	對空調溫度進行控制，要求製冷溫度設定在26度以上。  總行辦公大廈採用中央空調，定時控制空調開關，在下班後空調將自動關閉，如加班需使用需要提前報備申請。
照明管理	加強日常照明管理，根據實際情況按需開燈，即在光線充足、白天光照較好時不開燈，長時間離開辦公室或下班後及時關燈，並要求員工隨手關燈，做到人走燈滅，杜絕長明燈。  總行辦公大廈停車場採用節能燈具，在無車輛或行人經過時將自動關閉，避免不必要的照明。
電器管理	定期檢查辦公場所的設備陳舊情況，由專人負責設備的日常維護保養，避免電器設備因老舊損壞而導致耗電量增加。  設有專人巡查電器使用情況，在不使用時及時切斷設備電源。
電梯管理	建議員工上、下梯在5層以內的使用樓梯步行，降低電梯能源消耗。

### 減排措施

類型	措施
車輛管理	對公務車實行集中管理，用車需先進行預約，並有專人負責統一調配，合理安排車輛出行路線和人員搭配，鼓勵員工拼車出行，提高車輛的使用效率，減少車輛出行頻率。  根據使用年限對老舊超標排放車輛進行報廢換新處理，並在換新時優先使用節能減排車型，減少汽車尾氣排放對環境的影響。
食堂天然氣管理	提前收集用餐需求，做適量的飯菜，避免浪費食堂天然氣、浪費糧食。

## 節水措施

類型	措施
節水設備	衛生間使用節能感應水龍頭，避免因水龍頭未關造成的水資源浪費。
用水管理	<p>在行內張貼節約用水宣傳畫，加強員工節約用水意識。</p> <p>定時對用水設備進行維護管理，防止跑、冒、滴、漏等現象。</p> <p>重複利用拖地產生的污水對綠植進行澆灌。</p>

## 節紙措施

類型	措施
無紙化辦公	<p>在行內張貼節約用紙宣傳畫，加強員工節約用紙意識。</p> <p>不斷完善強化OA電子系統，推行無紙化辦公和公文電子化，鼓勵員工線上辦公，減少不必要的打印，並鼓勵員工使用雙面打印，減少紙張消耗。</p>

## 其他措施

類型	措施
垃圾分類	<p>設置分類垃圾桶，加強垃圾分類宣傳，強化員工垃圾分類意識。</p> <p>為落實有關消防工作要求，消除安全隱患，構建舒適、整潔的工作環境，撤除信合大廈2號走火通道垃圾桶，大廈14樓南翼新設垃圾中轉站，用於垃圾定點投放。原則上大廈辦公樓層垃圾桶僅用於投放生活垃圾以及可回收垃圾，外賣食品等餐廚垃圾需與生活垃圾嚴格分類，自行投放至14樓南翼中轉垃圾桶。</p>
線上會議	儘量增加線上會議的頻率，減少現場會議頻率。
綠色數據中心	<p>在發電機房建設過程中，採用隔音、消音、廢氣淨化（二次處理淨化）、廢氣排放口佈局（建築物樓頂排放）等措施，並由環保部門進行驗收，確保工程建設符合環保標準。</p> <p>通過有效的設備保養及管理措施，提高能效，如定期清洗精密空調室外機。</p> <p>優化機房冷熱通道佈局，調節機房精密空調溫度設定值，使機房環境溫度保持在23℃左右，將冗餘精密空調作關機備用處置。</p> <p>照明照度保持在300lx（照度）-500lx之間，將冗餘照明作關閉備用處置，斷開未接設備的電源分支開關等。</p>
廢棄物管理	規範有害和無害廢棄物報廢流程，有害和無害廢棄物皆交由回收商進行處理，以保證所有廢棄物無害化處理，確保對環境的影響降到最低限度。

## 5.5 應對氣候變化

本行積極響應國家雙碳目標政策，在年度授信政策中提出明確指引，引導信貸資源投向綠色環保行業，對於兩高一剩行業審慎介入，以應對氣候環境變化。

本行積極利用廣州綠色金融改革創新試驗區的政策優勢和區位優勢，從戰略高度推進綠色信貸，加快構建綠色金融服務體系，持續加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟、先進製造業和科技創新型企業的支持，促進我行投融資結構和經營發展向綠色轉型，不斷提升我行的環境和社會表現。一是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污權、水權、用能權等環境權益交易的金融產品和服務；二是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；三是對於“兩高一剩”行業的客戶和業務，嚴控新增，但對存量鋼鐵、煤炭生產型等企業的合理資金需求區別對待，按有扶有控的原則支持企業轉型升級，同時嚴格控制違規新增產能的信貸投入，穩妥退出過剩產能領域和僵屍企業貸款項目。

同時，本行不斷健全環境風險管理體系，制定了《綠色產業授信政策》及《綠色信貸授信審批指引》等制度，借鑒國際先進管理技術，將環境相關風險的識別、評估和管理納入貸前、貸中及貸後各個階段，密切關注融資業務各環節，嚴格執行國家產業政策、環境管理及污染治理等政策要求，提升環境風險管理專業化水平，促進綠色金融發展。

報告期內，本行開展了火電行業環境壓力測試，測試在不同碳價情境下可能導致的客戶違約風險，加強環境和氣候風險管理能力。結果顯示，碳價和配額壓力等因素帶來的違約概率在短期內較小，中長期帶來違約概率較大，最終可能會給銀行信貸資產信用風險帶來影響。結合本行對“兩高一剩”行業政策，即“嚴控新增，存量業務繼續執行有序退出和持續壓降政策，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”，未來本行將繼續加強對氣候風險敏感行業客戶的管理，建立和調整相應的應急預案，持續優化資產結構。

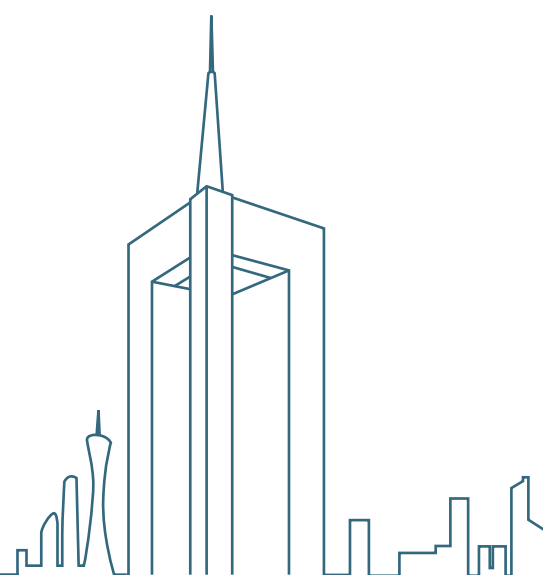
2021

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

06

以人為本，攜手成長



## 6.1 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。2021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。本行嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》及《中華人民共和國禁止使用童工規定》，在招錄過程中嚴格核實擬錄用人員身份、年齡等信息；本行反對任何形式的歧視、使用童工或強制勞工。

2021年，本行進一步完善人力資源管理制度體系，加強專業序列崗位員工隊伍建設，暢通員工發展通道，提高員工工作積極性，建設高素質專業人員隊伍，為全行經營管理提供人才保障。在積極開展人才儲備、吸納多元化人才的同時，加強全行幹部員工隊伍建設，積極推進各類人才培養工程建設，加快後備人才的選拔和儲備，加強選人用人工作監督，建立公平、合理的薪酬待遇上升機制以及職務晉升機制，保障員工平等的發展機會。

## 6.2 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，2021年，本行繼續完善企業內部培訓體系，夯實培訓中心運作基礎。圍繞“十四五”戰略發展需要和重點工作要求，堅持黨建引領發展，強化能力體系建設，啟動重點人才培養工程。針對綜合客戶經理、產品經理、風險經理和金融科技人員等重點人才，開展形式多樣的精準培訓；實施精英人才培訓計畫，定制發展路徑，加速能力提升，打造有活力、有戰鬥力的年輕骨幹人才隊伍。全年共組織實施培訓項目450餘個，覆蓋全行各層級員工6萬余人次，建立了現代化直播教學培訓基地，共開展198場線上直播培訓，人均線上學習66小時，持續提升幹部員工隊伍素質水平，促進組織和個人共同成長。



為進一步提高管理人員思想政治素養，拓寬工作視野、更新知識結構、強化責任擔當，結合我行管理實踐和人才培養要求，本行先後組織管理人員前往香港中文大學（深圳）、中山大學等國內知名高校參加金融業務高級研修班，以提升經營管理的精細化、專業化、智能化水平。

## 6.3 開展員工活動

在本行黨委和廣州市總工會的領導下，本行工會始終堅持黨對工會工作的引領，努力提升工會服務大局實效，著力構建維權維穩聯動機制，持續完善精細化員工關愛體系，團結引領廣大員工為全行“十四五”發展戰略規劃開好局、起好步貢獻智慧力量。

一是堅持黨建引領，突出工會組織的政治屬性。積極組建工會主席宣講團，以“永遠跟党走·奮進新征程”等主題組織“四史”專題宣講、研討學習153場次，工會黨員幹部帶頭講黨課76場次，同時通過互動H5、微視頻等鮮活形式呈現黨史、工運史內容，掀起線上線下學習黨史熱潮。開展“學習黨史守初心”尋訪紅色印記系列活動，帶領員工走進“家門口的紅色學堂”感悟歷史故事、重溫入黨誓詞、開展特色活動，推動紅色血脈薪火相傳，全年各級工會開展紅色研學、紅色觀影、紅色參觀等活動212場次、參與8,000餘人次。創新開展百年征途公益植樹、百年征途書畫展覽、百年征途讀書分享等“百年征途”系列活動，組織員工積極參與“百年征途·紅色健步走”競賽，累計行走近4萬公里，參與答題2萬餘次，我行榮獲“優秀組織獎”，多名員工獲評一等獎。

二是發揮橋樑作用，提升工會服務大局成效。聯合業務條線舉辦“以賽促發展·行穩而致遠”信用卡知識競賽，推動信用卡新增申請超3,200份，整體批核率超72%，超過1,000名員工參與其中，“以賽促發展”成效顯著。深入開展“我為群眾辦實事”主題實踐活動，面向全行員工廣泛徵集意見建議，聚焦學習提升、職業發展、後勤保障等方面形成89條任務清單，採取118項精準舉措推動850餘名員工的急難愁盼問題得到有效解決。開展“情暖員工·共戰疫情”送溫暖行動，向800餘名因疫情原因留穗過年的外地員工派發暖心禮包，指派專人與封閉區留守人員及家屬“一對一”結對，通過送藥上門、心理援助等方式提供全方位暖心服務，傳遞疫情時刻的“農商溫度”。

三是強化維權維穩，依法維護員工合法權益。各級工會深入一線開展“主席面對面”“主席接待日”等基層調研115場次，組織困難員工、退休員工座談會28場次，聚力協調解決群眾普遍反映的實際問題，使“深入基層、融入群眾”成為工作常態。開展“憲法宣傳周”活動，突出宣傳民法典等與員工密切相關的法律法規，各級工會組織開展以案釋法、宣講培訓等活動62場次，提高員工依法維權能力。

### 開展“千人唱響愛黨情”活動

2021年是中國共產黨成立100周年，本行特舉辦“百年築夢·千人唱響愛黨情”系列活動，總行黨委領導班子及機關黨委成員帶領員工用深情的歌聲詮釋對中國共產黨的熱愛與祝福。

### 美好征途，同心同路——總行開展2022迎新年活動

為在行內營造良好的企業文化氛圍，鼓勵我行員工以更好的精神風貌迎接2022年美好新年的到來，總行於12月31日在信合大廈二樓大堂舉辦“美好征途，同心同路”迎新年活動。黨委書記、董事長蔡建，行長易雪飛及總行黨委班子成員、行長助理，派駐紀檢監察組副組長、工會主席、業務總監，總行各部門主要負責人及員工代表參加活動啟動儀式，黨委書記、董事長蔡建代表總行黨委、董事會發表新年致辭。

## 舉辦三八婦女節活動

為豐富我行員工企業文化生活，3月8日本行在信合大廈二樓大堂舉辦“風華絕DAI，世界因你而美”三八婦女節活動，邀請全行女員工參與。黨委書記、董事長蔡建和行長易雪飛為現場女員工送上精心準備的節日禮物及花束。通過本次活動，讓女員工們感受到我行溫暖的企業文化和人文關懷。

## 6.4 關愛員工健康

### （一）關注員工健康

本行工會持續推進“情暖農商”關愛計畫，組建幫扶專項小組、心理援助服務隊2支隊伍，組織開展困難員工慰問走訪，全年幫扶遭遇重大疾病、重大災害的員工160餘人次，幫扶資金近200萬元，全方位關注員工生活冷暖。舉辦中醫養生、脊柱養護、兩癌預防等專題講座和諮詢服務47場，實施“關愛女職工”專項體檢和安康互助保險項目，全年累計發放惠及8,000餘名員工的節前慰問1,400多萬元。本行開設“職工大學堂”，增設籃球、足球、瑜伽、太極拳、樂器、繪畫等員工興趣班，組織員工參加行內外比賽，獲得市級體育獎項3個。

### （二）組織員工體檢

本行重視員工身體健康，定期組織員工進行健康體檢。2021年度，為滿足員工多元化、個性化體檢需求，本行繼續選擇優質三甲公立醫院與體檢機構供員工自由選擇，並持續優化體檢套餐項目，以滿足不同性別、不同年齡段員工的需求。同時，不斷完善體檢相關工作，開展體檢後體檢報告數據解讀與體檢報告分析專場講座，以便於員工真正了解自己體檢指標的意義，為以後日常保健或調理提供專業的指導，最大價值的發揮體檢的作用，為員工的健康保駕護航。



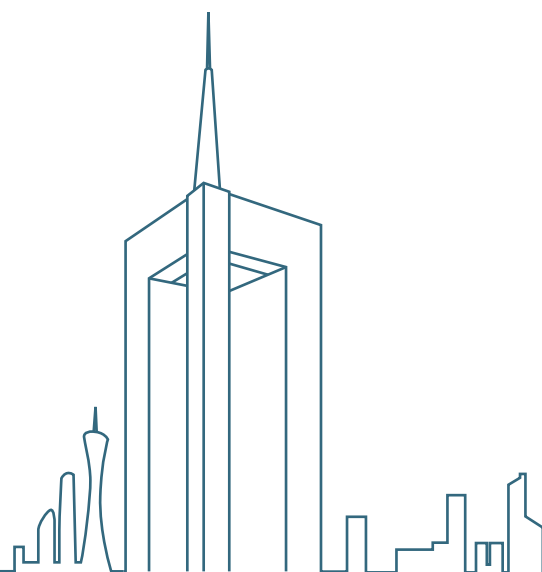
2021

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

07

共享發展，惠澤社會



## 7.1 切實履行幫扶責任

2021年本行與廣州市委宣傳部、廣州市教育局、廣州市航海學院、廣州市社會主義學院組團幫扶清遠市陽山縣七拱鎮；對口幫扶貴州省畢節市納雍縣玉龍壩鎮大河灣村、新廠村、新灣村、岩腳村，織金縣龍場鎮管口村、新龍村、新民村、幸福村、陽光村。累計捐贈80.5萬元支持七拱鎮、畢節結對幫扶村建設黨建學習陣地、完善公共設施、保障農業灌溉，多措並舉推動鄉村振興提質增速。

2021年，本行深化拓展消費幫扶工作，全年共投入近500萬元購買消費幫扶農產品，助推廣東省及協作地區農戶實現持續增收。

## 7.2 踐行公益慈善

2021年，本行金米公益基金會堅持以“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。積極響應國家鄉村振興戰略號召，大力圍繞生態振興、產業振興、人才振興等方面開展幫扶活動，同時加強對聽障兒童、重大疾病患者、孤寡老人、困難學生等困境人群幫扶，善款支出673.03萬元，志願時長8,600小時。

### （一）銀社助農促振興

本行金米公益基金會與廣州市社會組織聯合會共同實施“我為群眾辦實事，銀社助農促振興”項目，善款支出200萬元。用於對從化區鄉村產業項目孵化、鄉村人才振興及鄉村特困群體等三大方面開展幫扶。該項目獲評“2021年廣州市社會組織十件大事”。

### （二）實施村社幫扶

本行金米公益基金會對廣州市轄區141個行政村開展幫扶，善款支出218.21萬元。其中，完善公共設施、文體設施建設，善款支出85.53萬元；支持黨建宣傳、公益宣傳欄等建設，善款支出66.58萬元；扶老、救孤、恤病、助殘、優扶等，善款支出66.1萬元。

### （三）開展困境人群幫扶

本行金米公益基金會持續開展“無聲的愛”“同在榕樹下”“革命老區專項行”等項目，幫扶聽障兒童24位、重大疾病患者59位、孤寡老人56位、困難學生221位，善款支出237.11萬元。

## 7.3 同心抗擊疫情

為全力支持配合疫情防控工作，本行黨委積極響應，迅速組建“金穗向陽”黨員志願服務隊，下設52支分隊，覆蓋總行及所有分支機構，並設立黨員尖刀班2個、黨員突擊隊2個、社區工作隊1個，確保本土發生疫情時能夠在規定時間內將應急力量收得攏、拉得出、上得去、打得贏。2021年5月末，廣州疫情發生後，本行黨委廣泛號召在職黨員參與抗疫志願服務1200餘人次，其中派出10名抗疫先鋒隊員在荔灣高風險地區連續執行任務20餘天；累計捐送11噸冰塊為醫護人員降溫，捐贈醫用口罩、遮陽帳篷、飲料等物資30餘萬元。以實際行動助力疫情防控和復工複產。

本行抗疫突擊隊員為居民送去生活保障物資



本行「金穗向陽」黨員志願服務隊為荔灣區核酸檢測點醫護人員送冰降溫



## 8. 社會責任展望

2022年，是全面落實本行“十四五”發展戰略規劃的關鍵之年。本行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為根本遵循，深入貫徹落實黨的十九屆六中全會以及中央經濟工作會議、中央農村工作會議精神，全面落實中央、省市黨委政府工作部署，結合本行“十四五”發展戰略規劃，以堅持和加強黨的全面領導為統領，以“成為國內一流商業銀行”為戰略願景，將業務高品質發展與履行社會責任有機結合，實現更加綠色和高質量的發展，為推動區域發展取得新進展貢獻廣州農商銀行力量。

經濟方面：本行將積極貫徹落實國家省市發展戰略，助力構建雙循環新發展格局、粵港澳大灣區建設、廣州實現老城市新活力與“四個出新出彩”；堅持聚焦主責主業，深耕本土本源，深入推進業務結構調整，持續創新客戶服務模式，繼續加大對實體經濟的支持力度，著力提升金融服務能力與金融資源配置效率，助力鄉村振興和實體經濟發展。

社會方面：本行將堅持以客戶為中心，持續完善客戶服務體系，為客戶提供更加優質高效的金融服務；扎實推進合規法律風險管理，進一步夯實金融消費者權益保護工作，做好消費者教育與引導；持續深化人才發展通道建設，做好人才“選用育留”，關注員工身心健康；堅持開展各類公益活動，持續支持教育、養老、體育和醫療健康事業，踐行企業社會責任。

環境方面：本行將持續優化行業佈局，以綠色環保領域為切入點，加大對政策鼓勵領域企業的金融支持；加快綠色金融發展，圍繞清潔能源、節能環保、碳中和等領域，加大產品創新力度。同時，本行也將積極響應國家綠色節能政策，倡導和踐行綠色節能理念，推行節能環保辦公舉措，組織開展環保活動，助力社會可持續發展。

# 關鍵績效表

## 環境

ESG指標	單位	2021年數據
<b>A1 排放物</b>		
<b>A1.1 排放物种类及相关排放数据<sup>2</sup></b>		
<b>A1.2 温室气体排放量及密度<sup>1、2</sup></b>		
总排放量 <sup>3</sup>	吨-二氧化碳当量	11,735.77
年排放密度 <sup>4</sup>	吨-二氧化碳当量/平方米	0.10
直接排放 (范围一)		
汽油	吨-二氧化碳当量	37.61
天然气	吨-二氧化碳当量	118.70
液化天然气	吨-二氧化碳当量	19.50
间接排放 (范围二)		
外购电力	吨-二氧化碳当量	11,559.96
<b>A1.3 &amp; A1.4 废弃物</b>		
废旧电子设备 <sup>5</sup>	件	341
人均废旧电子设备	件/人	0.14
<b>A2 资源使用</b>		
<b>A2.1 能源总耗量及密度<sup>1</sup></b>		
能源总耗量 <sup>6、7</sup>	吨标准煤	2,793.51
能源消耗密度	千克标准煤/平方米	24.47
直接能源耗量		
汽油	升	16,882.94
天然气	立方米	54,701.00
液化天然气	吨	7.47
间接能源耗量		
外购电力 <sup>6</sup>	兆瓦时	21,931.25
年耗电密度 <sup>6、8</sup>	千瓦时/平方米	192.12
公务车汽油消耗量 <sup>9</sup>	升	16,882.94
<b>A2.2 水资源消耗量及密度<sup>1</sup></b>		
办公用水 <sup>6</sup>	立方米	141,681.00
年用水密度 <sup>6、10</sup>	立方米/平方米	1.24
<b>A2.3 资源消耗量</b>		
办公用纸量 <sup>11</sup>	吨	182.79
办公耗纸密度 <sup>11</sup>	千克/人	74.09
跨地区视频会议比例 <sup>1</sup>	百分比	92%
会议室视频设备覆盖率 <sup>1</sup>	百分比	78%
跨地区视频会议数量 <sup>1</sup>	次	167
视频会议总数 <sup>1</sup>	次	181

注：

1.2021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（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）。由於機房的排放物類資料和能源及資源消耗類資料尚不能單獨計量，本行溫室氣體排放強度、廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和機房。

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《2019年度減排專案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.年溫室氣體排放密度是指根據2021年度總行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。

5.2021年度廢舊電子設備和人均廢舊電子設備相關資料收集及披露範圍為廣州總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）口徑。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，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。

6.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/T2589-2020)》中換算因數計算。

7.年耗電密度是指根據2021年總行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。

8.由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量相比2020年有所下降。

9.年用水密度是指根據2021年總行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。

10.辦公耗紙密度是指2021年總行員工的人均打印紙消耗量。

11.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	2021年數據
<b>B1. 僱傭<sup>1</sup></b>			
B1.1 按類別劃分的 僱員總數	員工總人數	人	8,828
性別	男性員工數	人	4,751
	女性員工數	人	4,077
僱傭類型	合同制員工	人	8,449
	勞務派遣員工	人	379
僱員類型	高層管理層	人	12
	中層管理層	人	256
	管理層	人	967
	一般員工	人	7,593
按學歷劃分	專科及以下	人	2,409
	本科	人	5,322
	研究生及以上	人	1,097
按年齡劃分	29歲及以下	人	1,932
	30-49歲	人	5,601
	50歲或以上	人	1,295
按地區劃分	中國大陸	人	8,821
	港澳臺	人	7
	海外	人	0
其他類型	處於產假、待產假的僱員人數	人	252
	未來五年內合資格退休的僱員人數	人	879
B1.2 按類別劃分的 僱員離職率 <sup>2</sup>	員工總人數離職率	百分比	2.98%
性別	男性員工	百分比	1.65%
	女性員工	百分比	1.33%
僱員類型	高層管理層	百分比	0.00%
	中層管理層	百分比	0.03%
	管理層	百分比	0.23%
	一般員工	百分比	2.72%
按學歷劃分	專科及以下	百分比	0.67%
	本科	百分比	1.61%
	研究生及以上	百分比	0.70%
年齡	29歲及以下	百分比	1.19%
	30-49歲	百分比	1.42%
	50歲或以上	百分比	0.37%
地區	中國大陸	百分比	2.98%
	港澳臺	百分比	0.00%
	海外	百分比	0.00%
<b>B2. 健康與安全</b>			
B2.1 過去三年（包括彙報年度）	每年因工亡故的人數		

ESG指標		單位	2021年數據
	因工作關係死亡人數 (2019年)	人	0
	因工作關係死亡人數 (2020年)	人	0
	因工作關係死亡人數 (2021年)	人	0
B2.2 因工傷損失工作日數			
	工傷次數	次	5
	因工傷損失總日數	天	599
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 發展及培訓			
B3.1 按類別劃分的受訓僱員百分比			
性別	男性員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	女性員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
僱員類型	管理層員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	高層管理層員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	中層管理層員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	一般員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
B3.2 按類別劃分的僱員受訓情況及平均時數			
	總培訓人次	人次	64,674
性別	男性員工培訓人次	人次	33,825
	女性員工培訓人次	人次	30,849
僱員類型	管理層員工培訓	人次	1,368
	高層管理層員工培訓	人次	156
	中層管理層員工培訓	人次	1,212
	一般員工培訓	人次	63,306
	培訓類型	高層員工培訓	人次
	中層員工培訓	人次	1,212
	基層員工培訓	人次	63,306
	全體員工總培訓時長	小時	787,272
性別	男性員工受訓練時長	小時	398,908
	女性員工受訓練時長	小時	388,364
僱員類型	管理層員工受訓練時長	小時	32,051
	高層管理層員工受訓練時長	小時	811
	中層管理層員工受訓練時長	小時	31,240
	一般員工受訓練時長	小時	755,221
	人均培訓時數	小時/人	98
性別	男性員工平均培訓時數	小時/人	95
	女性員工平均培訓時數	小時/人	101
僱員類型	管理層員工平均培訓時數	小時/人	123
	高層管理層員工平均培訓時數	小時/人	81
	中層管理層員工平均培訓時數	小時/人	124
	一般員工平均培訓時數	小時/人	97



ESG指標		單位	2021年數據
<b>B6. 產品責任</b>			
<b>B6.2接獲關於產品及服務的諮詢投訴</b>			
客戶服務	客服話務處理量	萬通	237.16
	人工接通量	萬通	103.30
	人工接通率	百分比	83.14%
	客戶服務滿意率	百分比	99.12%
	客戶對投訴處理滿意度	百分比	92.07%
客戶投訴	投訴事件	宗	2,059
	投訴受理率	百分比	100%
<b>B7. 反貪污</b>			
<b>B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓</b>			
反洗錢培訓	反洗錢培訓	次數	154
	反洗錢培訓覆蓋人次	人次	76,646
<b>B8.社區投資</b>			
B8.2	在專注範疇動工資源		
	員工幫扶投入	萬元	200
	幫助苦難職工人次	人次	160
	累計善款支出	萬元	673.03
	累計志願活動次數	場	650
	扶貧投入總額	萬元	94.4
	公益慈善總支出	萬元	673.03
公益慈善項目受助人次	人次	5,000	

1. 相關資料統計口徑為2021年1月1日至2021年12月31日。本行員工相關資料覆蓋與本行簽署正式勞動合同的員工及勞務派遣員工。

2. 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。

## 独立有限鉴证报告

致广州农村商业银行股份有限公司董事会（以下简称“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“广州农商银行”）2021年1月1日至2021年12月31日期间的年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的2021年度关键数据执行了有限保证的鉴证。

### 关键数据

我们对以下选定的2021年度关键数据进行了有限保证的鉴证：

- 外购电力（兆瓦时）
- 办公用水消耗量（立方米）
- 公务车汽车油耗量（升）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 绿色债券非金融企业债券承销及投资规模（亿元）
- 员工总人数（人）
- 女性员工人数（人）
- 人均培训时长（小时/人）
- 客户服务满意率（%）
- 反洗钱培训覆盖人次（人次）
- 金米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（家）
- 普惠型涉农贷款余额（亿元）
- 普惠型小微贷款余额（亿元）
- 劳动合同签订率（%）
- 员工总人数离职率（%）

我们的鉴证工作仅限于截至2021年12月31日止的年度关键数据，与前期有关的资料及于2021年社会责任报告中所包括的任何其他数据均不在我们的工作范围内。

### 编报基础

广州农商银行编制社会责任报告2021年度关键数据所采用的编报基础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

按照编报基础编制社会责任报告2021年度关键数据是广州农商银行董事会的责任。该责任包括设计、执行和维护于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。

### 我们的独立性和质量控制

我们执行鉴证工作的过程独立于广州农商银行。就提供此有限保证的鉴证业务而言，我们与广州农商银行之间无任何影响我们独立性的关系。我们遵循《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。

### 我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对社会责任报告2021年度关键数据发表结论。

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。

有限保证的鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证的鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证的鉴证业务的保证程度远低于合理保证的鉴证业务。我们不会就社会责任报告选定的2021年度关键数据是否在所有重大方面按照编制基础编制，发表合理保证意见。

我们的鉴证工作包括评估社会责任报告2021年度关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，选择的鉴证程序取决于我们的判断及我们对项目风险的评估。鉴于本业务的具体情况，我们所执行的程序包括：

- 1) 与广州农商银行参与提供社会责任报告2021年度关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的2021年度关键数据选择样本进行检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

### 固有限制

由于对于非财务数据，未有评估和计量的国际公认通用标准，故此不同但均为可予接受的计量和计量技术，或会导致报告结果出现差异，继而影响与其他公司的可比性。

### 有限保证结论

基于我们执行的程序以及取得的证据，我们未有发现任何事项使我们相信广州农商银行截至2021年12月31日止的年度关键数据在所有重大方面未有按照编制基础编制。

### 使用限制

本报告仅向广州农商银行董事会出具，除此之外不得作为其他用途。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

中财绿指(北京)信息咨询有限公司  
中财绿指(北京)信息咨询有限公司  
中国 北京  
2022年5月18日  
11010810210

## 附：关键数据编报基础

- **外购电力（兆瓦时）**：外购电力是指 2021 年广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）全年所消耗的电力总量。
- **办公用水消耗量（立方米）**：办公用水消耗量是指 2021 年广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）全年所消耗的用水总量。
- **公务车汽车油耗量（升）**：公务车汽油消耗量是指 2021 年广州农村商业银行总行公务车的汽油总消耗量。
- **绿色信贷余额（亿元）**：绿色信贷余额是指截至 2021 年 12 月 31 日，广州农村商业银行节能环保项目及服务贷款余额和战略新型产业贷款余额的汇总数。
- **绿色非金融企业债券承销及投资规模（亿元）**：绿色非金融企业债券承销及投资规模是指 2021 年广州农村商业银行承销及投向符合《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》的绿色非金融企业债券承销规模和投资规模的汇总数。
- **员工总人数（人）**：员工总人数是指截至 2021 年 12 月 31 日，广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）的员工总人数。
- **女性员工人数（人）**：女性员工人数是指截至 2021 年 12 月 31 日，广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）的女性员工总人数。
- **人均培训时长（小时/人）**：人均培训时数是指 2021 年广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）参与培训员工的平均培训时长。
- **客户服务满意率（%）**：客户服务满意率是指 2021 年广州农村商业银行客服中心统计的 95313 客服电话人工服务端的评价结果为“满意”的客服通话数量占参与满意度评价的客服通话数量的比率。
- **反洗钱培训覆盖人次（人次）**：反洗钱培训覆盖人次是指 2021 年广州农村商业银行全年开展的各场反洗钱培训的参与人次总和。
- **金米公益基金慈善总支出（万元）**：金米公益基金慈善总支出是指 2021 年广州农村商业银行金米公益基金会公益项目开展慈善帮扶活动的总支出。
- **扶贫投入总额（万元）**：扶贫投入总额是指 2021 年广州农村商业银行全行扶贫投入总额，包括对口贫困村及地区帮扶、乡村振兴、消费扶贫等扶贫投入。
- **广州地区分支机构（家）**：广州地区分支机构是指截至 2021 年 12 月 31 日，广州农村商业银行在广州市设立的分支机构数量。

- **普惠型涉农贷款余额（亿元）**：普惠型涉农贷款余额是指截至2021年12月31日，广州农村商业银行按照监管口径统计的普惠型涉农贷款余额，包括普惠型农户经营性贷款余额和普惠型涉农小微企业法人贷款余额。
- **普惠型小微贷款余额（亿元）**：普惠型小微贷款余额是指截至2021年12月31日，广州农村商业银行按照监管口径统计的普惠型小微贷款余额，包括普惠型小微企业法人贷款余额、普惠型个体工商户和小微企业主贷款余额。
- **劳动合同签订率（%）**：劳动合同签订率是指2021年广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）全年签订劳动合同正式员工（不含劳务派遣）人数占正式员工（不含劳务派遣）人数的比例。
- **员工总人数离职率（%）**：员工总人数离职率是指截至2021年12月31日，广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）离职员工人数占员工总人数的比例。

## 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。2021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
A1、A2、 A3、A4環境	《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》 《企業環境信用評價辦法（試行）》	《碳排放權抵押融資業務管理辦法（試行）》 《綠色產業授信政策》 《綠色信貸授信審批指引》
B1.僱傭	《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》	《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》
B2.健康 與安全	《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》 《中華人民共和國社會保險法》 《廣東省工傷保險條例》	《廣州農村商業銀行員工休假管理辦法（2022年修訂）》
B3.發展及培訓	《中華人民共和國勞動法》	《廣州農村商業銀行員工教育培訓經費管理辦法》 《廣州農村商業銀行珠江商學院師資管理辦法》 《廣州農村商業銀行厲行節約反對浪費實施細則》 《廣州農村商業銀行合規與風險管理考評辦法》
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	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《必須招標的工程項目規定》 《國有金融企業集中採購管理暫行規定》	《廣州農村商業銀行集中採購系列管理制度》

ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B6.產品責任	<p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國商業銀行》</p> <p>《中華人民共和國中國人民銀行法》</p> <p>《儲蓄管理條例》</p> <p>《人民幣管理條例》</p> <p>《中國銀監會關於規範銀信類業務的通知》</p> <p>《中國銀監會關於銀行業風險防控工作的指導意見》</p> <p>《中國銀監會關於提升銀行業實體經濟質效的指導意見》</p> <p>《中華人民共和國知識產權法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）</p>	<p>《廣州農商銀行營業網點服務規範指引》</p> <p>《廣州農村商業銀行網點服務管理辦法（2015年修訂）》</p> <p>《廣州農村商業銀行客戶服務部投訴管理辦法（2017年修訂）》</p> <p>《廣州農村商業銀行客服工單管理辦法（2019年修訂）》</p> <p>《董事會消費者權益保護委員會議事規則》</p> <p>《金融消費者權益保護工作管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行營業網點現場投訴管理辦法》。</p>
B7.反貪污	<p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中國人民共和國銀行業監督管理法》</p>	<p>《廣州農村商業銀行問責辦法（2020年修正）》</p> <p>《廣州農村商業銀行洗錢和恐怖融資風險管理辦法（2021年修訂）》</p>

# ESG內容索引

強制披露規定		披露章節
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的ESG相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	董事會聲明
彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則； 重要性、量化、一致性。	報告說明
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明
<b>“不遵守就解釋” 條文</b>		<b>報告章節</b>

## A.環境

層面 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。	政策列表 踐行低碳運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	关键绩效表
	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(如以每產量單位、每項設施計算)。	关键绩效表
	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)。	关键绩效表
	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)。	关键绩效表



“不遵守就解釋” 條文		披露章節
層面 A1:排放物	A1.5描述所訂立的排放量目標及達到這些目標所採取的步驟。	環境目標管理
	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。	環境目標管理
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。	政策列表 踐行低碳運營
	A2.1按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	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描述所訂立的能源使用效益目標及達到這些目標所採取的步驟。	環境目標管理
	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。	踐行低碳運營 關鍵績效表
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	基於本行業務內容，包裝物 資料的統計與披露 不適用
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。	政策列表 發展綠色金融 防控環境風險 環境目標管理 踐行低碳運營
	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。	發展綠色金融 防控環境風險 環境目標管理 踐行低碳運營
層面 A4:氣候變化	一般披露 識別及應對已經可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化 防控環境風險
	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。	應對氣候變化 防控環境風險

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
B. 社會		
<b>層面</b> <b>B1: 僱傭</b>	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： (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。	政策列表 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僱員總數。	關鍵績效表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效表
<b>層面</b> <b>B2: 健康與安全</b>	一般披露 有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 關愛員工健康
	B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	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
<b>層面</b> <b>B3: 發展及培訓</b>	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。	政策列表 強化員工培訓
	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。	關鍵績效表
	B3.2 按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	關鍵績效表

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
層面 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。	政策列表 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
運營慣例		
層面 B5:供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境與社會風險政策。	政策列表 供應商管理
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
	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。	供應商管理
	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。	供應商管理
	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。	供應商管理
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。	政策列表 科技提升服務 傾聽客戶聲音 保護消費者權益 保護信息安全 保障運營安全
	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。	傾聽客戶聲音 保護消費者權益 關鍵績效表
	B6.3描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	品牌及知識產權保護

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
層面 B6:產品責任	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描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	保護信息安全 保障運營安全
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： (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。	政策列表 廉潔善治 反洗錢管理
	B7.1於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	廉潔善治
	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
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	廉潔善治 關鍵績效表
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。	切實履行幫扶責任 踐行公益慈善
	B8.1專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	切實履行幫扶責任 踐行公益慈善
	B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	關鍵績效表

## GRI指標索引

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般标准披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	公司概況	
102-2	活動、品牌、產品及服務	公司概況	
102-3	機構總部的所在地	公司概況	廣州
102-4	營運活動地點	公司概況	中國
102-5	所有權與法律形式	公司概況	股份制商業銀行，在香港上市
102-6	服務的市場	公司概況	
102-7	機構規模	公司概況	
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	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	黨建引領 公司治理 廉潔善治 反洗錢管理 傾聽客戶聲音 保護員工權益	
102-12	支持的約章	黨建引領 公司治理 廉潔善治 反洗錢管理 傾聽客戶聲音 保護員工權益	
102-13	參與的組織	報告說明 組織架構圖	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	董事長致辭	
道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	發展戰略 文化理念 責任管理 董事會聲明	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>管治</b>			
102-18	管治架構	責任管理-社會 責任管理	
<b>與持份者溝通</b>			
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，以及機構的響應	利益相關方溝通	
<b>彙報實務</b>			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	報告說明	
102-46	界定報告內容和議題邊界	報告說明	
102-47	重大性議題列表	責任管理	
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	報告說明	
102-50	報告期	報告說明	
102-52	報告週期	報告說明	
102-53	聯絡資料	報告說明	
102-54	依循的GRI選項	報告說明	
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	
<b>管理方式</b>			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	責任管理	
103-2	管理方式及其要素	責任管理	
103-3	管理方法的檢討	責任管理	
<b>經濟議題</b>			
<b>經濟表現</b>			
<b>管理方法</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	支持實體經濟	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
間接經濟影響			
披露管理方法			
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	切實履行幫扶責任 踐行公益慈善	
採購實務			
披露管理方法			
204-1	來自當地供應商採購的支出比例	供應商管理	
環境議題			
能源			
披露管理方法		環境目標管理 踐行低碳運營	
302-1	組織內部的能源消耗量	環境目標管理 踐行低碳運營	
302-3	能源強度	環境目標管理 踐行低碳運營	
水			
披露管理方法		環境目標管理 踐行低碳運營	
303-1	依來源劃分的總取水量	環境目標管理 踐行低碳運營	
排放			
披露管理方法		環境目標管理 踐行低碳運營	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	環境目標管理 踐行低碳運營	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	環境目標管理 踐行低碳運營	
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			
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			
職業健康與安全		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		切實履行幫扶責任 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	切實履行幫扶責任 踐行公益慈善	
顧客健康與安全			
披露管理方法		保護信息安全 保障運營安全	
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		保護信息安全 保障運營安全	
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		傾聽客戶聲音 保護消費者權益	
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



## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2021年度社會責任報告，為了向您及其他利益相關方提供更具有價值的信息，本行衷心的期望您對本報告提出寶貴的建議和意見，並通過以下方式反饋給本行：

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



广州农商银行  
GRCBANK