

重慶農村商業銀行股份有限公司

2022年度 企業社會責任報告

CQRC Bank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

24h 客戶服務熱線 | 網址
95389 | www.cqrcb.com



2023年3月

報告說明

匯報範圍

本報告涵蓋重慶農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。除特別注明外，本報告中“本行”是指重慶農村商業銀行股份有限公司；“本集團”是指重慶農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

報告期間

本報告為本行連續發佈的第十二份年度企業社會責任報告，報告時間範圍為2022年1月1日至2022年12月31日，部分內容或超出上述時間範圍。

編制依據

本報告參照上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作—第八章：社會責任》以及《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱“ESG報告指引”）、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）（以下簡稱“GRI標準”）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時符合中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求。

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。

匯報原則

重要性：本行對重要ESG事宜進行了識別、評估及排序，並依據其結果在報告中披露重要ESG事宜。本行與利益相關方溝通的情況及對重要ESG事宜的識別、評估和排序情況請參見本報告“責任融入”章節。

量化：本行制定了降低日常運營對環境影響的目標，對適用的關鍵績效指標進行了量化披露，並對相關排放量/能源消耗的統計標準、方法、假設及/或計算工具及轉換因數的來源進行了說明，詳見“綠色運營”章節。

一致性：本報告的編制方式與往年相比未發生變化，統計方法、計算方法及關鍵績效指標等未發生改變，也無其他可能影響與過往報告作有意義比較的變更。

數據說明

報告中的部分財務數據來自2022年財務報表（A股），本集團截至2022年12月31日止年度財務報表已經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）審計，如企業社會責任報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據主要來源於內部系統及各分支機構統計數據，以2022年為主，部分數據超出上述範圍。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

報告鑒證

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

發佈形式

本報告以電子版形式發佈，可在上海證券交易所（www.sse.com.cn）、香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站（www.cqrcb.com）查詢。

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

聯繫方式

重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號 郵編：400023

電話：023-61111272

電郵：cqrcb@cqrcb.com

01 報告說明

03 董事長致辭

04 公司概況

05 公司簡介

05 發展戰略

06 公司治理

07 風險管理

07 風險與合規管理

09 反貪汙

09 反洗錢

10 反假幣

11 品牌保護

12 供應商管理

12 責任管理

13 加強黨建引領

13 共築責任文化

14 董事會聲明

14 推進責任融入

重慶銀行

19 經濟領域：高質發展，砥礪前行

20 護航國家重大戰略

20 支援“成渝地區雙城經濟圈”建設

21 助力內陸開放高地建設

21 推進長江經濟帶發展

22 穩步推進國際業務

22 產業結構優化升級

22 助力科創產業壯大

23 支持民營企業發展

24 促進實體經濟增長

25 建設鄉村振興新格局

25 建強體制，深耕服務鄉村振興“責任田”

26 推動創新，打造鄉村金融服務“新標杆”

27 聚焦重點，實現便民金融服務“零距離”

29 精準滴灌小微企業

32 傾力服務百姓民生

32 支持醫療衛生行業

33 助推消費金融發展

33 實現銀政合作利民

35 環境領域：綠色轉型，和諧共生

36 綠色金融，共創綠色未來

39 踐行綠色公益，共建環保社會

40 綠色運營，低碳發展

44 氣候變化，共識環境風險

46 社會領域：凝聚合力，共創共富

47 持續優化客戶體驗

47 優化服務渠道建設

48 加速數字化轉型

50 規範客戶投訴管理

51 保障營業場所安全

51 維護客戶合法權益

52 保護客戶信息安全

53 攜手員工共同成長

53 依法維護員工權益

55 持續推進人才發展

56 全面加强員工關懷

59 共築社區美好生活

59 普及金融知識，加強防範意識

61 投身公益活動，愛心回報社會

63 未來展望

65 獨立鑒證報告

71 ESG指標索引

76 GRI指標索引

80 讀者意見回饋表

董事長致辭

2022年，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入踐行“根植地方，服務大眾”的企業宗旨，細化落實“零售立行、科技興行、人才強行”的發展戰略，持續推動“一體四驅”發展體系，在不斷夯實風險管控、合規發展的基礎上，積極主動對接國家重大戰略，踐行鄉村振興使命，探索綠色金融轉型，謀劃推動數字化發展，積極投身公益，回饋社會，全面強化企業社會責任引領，努力打造成為全國領先的區域性銀行。

護航國家重大戰略落地。本行始終堅持以優質金融服務對接國家重大戰略部署，持續推進成渝地區雙城經濟圈金融合作，助推內陸開放高地建設及長江經濟帶發展，重點支持經濟結構優化升級，助力實體製造業縱深發展，大力扶持戰略新興產業，不斷加大民生領域合作力度，強化普惠金融服務能力建設。截至2022年末，本行向成渝地區重要項目以及四川相關企業授信達1,040.27億元。

深入踐行綠色發展理念。本行始終堅持“生態優先、綠色發展”的導向，持續優化綠色金融服務模式，建立健全組織行動體系，積極參與建立綠色金融評價標準，推動發展綠色金融與服務地方經濟建設、服務社會民生深度融合。加大綠色文化宣傳，豐富綠色文化內涵，打造綠色文化品牌，力爭建設成為綠色金融標杆銀行。結合國家低碳發展政策，積極探索綠色低碳舉措，持續強化綠色環保理念，營造節能降耗良好氛圍，打造可持續運營辦公環境，助力推動經濟低碳轉型發展。截至2022年末，本行本外幣綠色貸款餘額487.15億元，增幅達32.87%。

全面支持鄉村振興發展。本行進一步健全鄉村振興工作專項機制，多維度深化支農舉措，全方位鞏固脫貧成果，將“支農、助農、扶農”金融經驗與金融科技相融合，創新農村數字普惠金融，聚焦特色產業，關注民生領域，為各類市場主體提供全方位、多層次、有溫度的金融服務，助力全面推進鄉村振興。截至2022年末，本行在縣域有1,450個網點，涉農貸款餘額2,127.08億元。

全力保障客戶合法權益。本行深入開展服務渠道數字化轉型，進一步健全無障礙金融服務體系，築牢金融科技風險防火牆，推動新一代金融信息基礎設施建設，優化客戶服務環境。完善客戶投訴處理製度管理體系，始終致力提升金融服務客戶滿意度，優化消費者權益保護機制，重點關注客戶信息保護關鍵節點，有效保護客戶信息安全。截至2022年末，本行共有營業機構1,755個，投訴處理客戶滿意度達97.58%。

傾情奉獻服務社會公益。本行堅持推進“我為群眾辦實事”，常態化組織志願者參與搶險救災、扶貧幫困、植樹造林、社區服務、金融知識宣講等志願活動，獻愛心共築溫情社會，擔責任共建美好家園。本行始終注重全面加強員工關懷，不斷提升員工幸福感、歸屬感和凝聚力。持續做好與利益相關方溝通交流，及時回應關切，共建和諧關係。截至2022年末，本行全年參與志願者活動的員工共計17,942人次，活動時長約55,083小時。

2023年，本行將全面學習貫徹黨的二十大精神，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入實施“十四五”戰略規劃，努力打造卓越、領先、全面、高效的智能化金融服務體系，踐行國企社會責任新擔當。

重慶農村商業銀行股份有限公司
董事長 謝文輝

公司概況

分行

7家

支行

35家

分支機構

1,755個

金融租賃公司

1家

理財公司

1家

村鎮銀行

12家

從業人員

1.47萬余人

集團資產規模

13,518.61億元

存款餘額

8,249.47億元

貸款餘額

6,326.77億元

公司簡介

重慶農村商業銀行股份有限公司前身為重慶市農村信用社，成立於1951年，至今已有70余年歷史。2003年，重慶成為全國首批農村信用社改革試點省市之一。2008年，組建全市統一法人的農村商業銀行。2010年，本行成功在香港H股主板上市，成為全國首家上市農商行、西部首家上市銀行。2019年10月，本行成功在上海證券交易所主板掛牌上市，成為全國首家A+H股上市農商行、西部首家A+H股上市銀行。2020年2月，本行正式採納赤道原則，成為中西部首家“赤道銀行”。

截至2022年末，本行下轄7家分行、35家支行，共1,755個分支機構，並發起設立1家金融租賃公司、1家理財公司、12家村鎮銀行，從業人員1.47萬余人。集團資產規模13,518.61億元，存款餘額8,249.47億元，貸款餘額6,326.77億元，在英國《銀行家》雜誌“2022年全球銀行1000強”中排名第113位，在2022年中國銀行業100強榜單中排名第22位，居全國農商行和中西部銀行首位，在穆迪公司國際評級中獲得投資級“Baa2”主體評級。

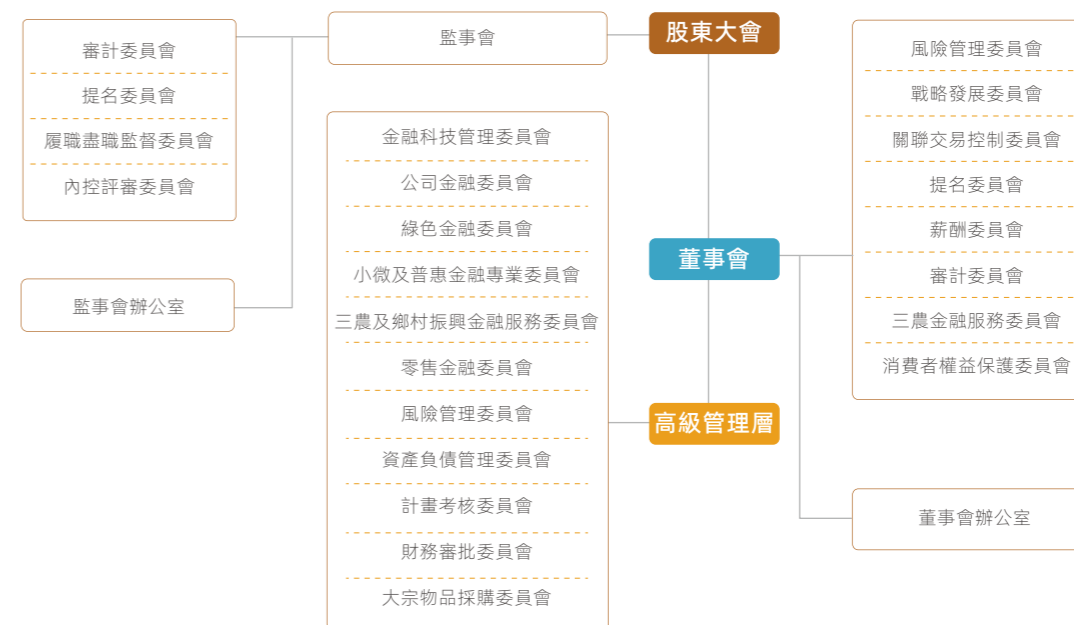


發展戰略

本行以“努力打造成為全國領先的區域性銀行”為戰略目標，深入推進“零售立行、科技興行、人才強行”戰略，著力構建“一體四驅”發展體系，把握宏觀大勢、順應行業趨勢、結合自身優勢，以“大零售”業務為核心競爭力的主體，公司金融業務、金融市場業務、金融科技、人才隊伍作為全行發展相互貫通、目標統一的“四大驅動力”，公司金融業務、金融市場業務與“大零售”協同聯動、互融互促，科技賦能全行數字化轉型，專業化人才隊伍支撐戰略和業務落地，共同推動本行高質量、內涵式發展，持續提升金融服務實體經濟能力，在落實國家重大戰略中貢獻金融力量。

公司治理

本行形成了以《公司章程》為核心，以《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》及各專委會工作細則為配套制度的公司治理框架體系，全面指導公司治理工作落實。本行設立了符合現代商業銀行要求的“三會一層”組織架構，股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間職責明確、相互制衡，並在董事會下設八個專門委員會，在監事會下設四個專門委員會，在高級管理層下設十一個專門委員會，為相關領域的事項提供決策建議，並負責公司日常運作的治理。



公司治理架構圖

公司治理主要進展

股東大會 3次、18項	董事會 18次、132項	董事會專門委員會 49次、93項
2022年本行共召開股東大會3次，其中年度股東大會1次，臨時股東大會2次，共審議審閱議案或報告18項。	2022年本行共召開董事會18次，共審議審閱議案或報告132項。	2022年本行共召開董事會專門委員會49次，共審議審閱議案或報告93項。

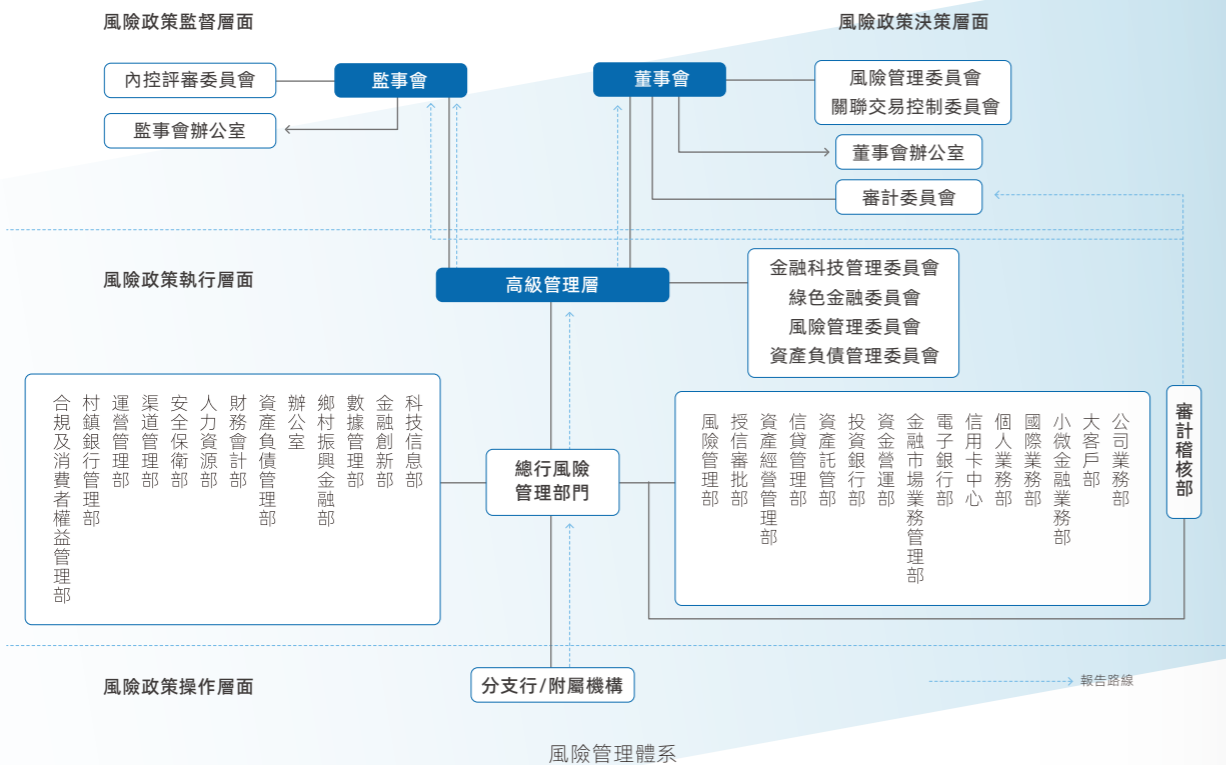
風險管理

風險與合規管理

全面風險管理

本行遵照監管要求，根據宏觀經濟金融形勢和市場環境，圍繞自身發展戰略和風險偏好，建立健全全面風險管理體系並持續提升風險管理能力，有效保障了資本充足、流動性充裕，資產質量較年初改善。截至2022年末，本行資本充足率15.62%；撥備覆蓋率357.74%；不良貸款余額77.17億元，不良貸款率1.22%。

本行發布2022年度《風險偏好陳述書》，其內容在保持“穩健”的整體風險偏好基礎上，對專項風險偏好、部分細分類型風險偏好進行了差異化設置和要求，更加突出“風險與收益相匹配”原則。以對標監管、適應管理為導向，修訂風險管理製度16項，使全面風險管理製度體系日臻完備。完成年度《恢復計劃》製定，確保全行對重大風險的應對措施實時有效，並組織村鎮銀行分批啟動恢復處置計劃製定，切實提升風險自救能力。



案例

風險管理專題培訓

2022年5月25日，本行組織開展線上“2022年風險管理專題培訓”，43家分支機構（含總行營業部）風險管理部負責人、業務骨幹、客戶經理以及總行大客戶部相關人員近160人參加培訓，培訓內容包括風險分類、授權、非零內評、19減值管理等風險管理重要知識點，以及新增的條線考核方案解讀。通過本次培訓，全行風險條線加深了對當前風險形勢和監管形勢的認識，夯實了重點工作知識儲備和操作技能，有助於進一步提升全行風險管理的規範化水平和工作質效。



2022年風險管理專題培訓

合規風險管理

本行不斷完善合規管理組織架構，形成了由董事會、監事會、高級管理層、總行合規及消費者權益管理部、總行其他部室、分支行、分支行風險管理部、分支行其他部室、分理處組成的覆蓋所有條線和層級的合規風險管理體系。董事會作為決策機構，對本行經營管理活動的合法合規性負最終責任；監事會對本行經營管理活動的合法合規性負監督責任；高級管理層對本行經營管理活動的合法合規性負管理責任；在高管層下設立合規及消費者權益管理部牽頭開展全行合規管理工作督促分支機構落實合規要求，同時分層級設置合規崗，履行合規管理職責，傳遞合規管理要求，提高合規風險管控能力。

內控評價

2022年，按照《企業內部控制基本規範》《企業內部控制評價指引》《商業銀行內部控制指引》等規定，本行圍繞內控五要素開展內控評價，客觀反映本行內控水平，嚴格按照財政部、證監會、銀保監會規定的程序、標準、內容和方法，形成內部控制評價報告，通過績效考核等措施用好評價結果，促進本行高質量發展。

反貪汙

駐重慶農商行紀檢監察組於2019年8月正式成立，該組認真執行黨章黨規黨紀和國家法律法規，嚴格按照黨紀黨規、法律法規履行監督執紀執法職責，嚴格遵循《紀檢監察機關派駐機構工作規則》，不斷加強自身作風建設、廉潔建設，強化自身紀律意識、規矩意識，帶頭執行廉潔從業各項規定。本行黨委深學篤用習近平新時代中國特色社會主義思想，全面學習貫徹黨的二十大精神，落實黨中央重大決策和市委部署。在2022年的監督執紀執法工作中，未發現貪汙、違反廉政建設方面的違紀違法案件。

2022年，本行組織全體董事學習重慶證監局《關於開展違法案例警示教育的通知》中的違法違規典型案例，組織開展案件質量評查和紀檢監察專業技能全員培訓1期，全行132名紀檢幹部集中培訓3天，有效鞏固本行紀檢隊伍專業能力，反腐水平顯著提升。

反洗錢

2022年，本行嚴格落實各項反洗錢監管要求，製定《2022年反洗錢工作意見》，持續規範反洗錢操作流程；建設反洗錢數據質量監督平臺，提升反洗錢科技支撐；繼續開展機構風險評估及專項檢查，落實反洗錢問題排查整改，提高風險防範能力；按季召開反洗錢聯席會，組織專題培訓宣傳，加強反洗錢信息安全管理，有效履行反洗錢法定義務。

健全 風控機制

- 組織召開反洗錢工作聯席會4次；
- 印發工作動態5期、電郵18期；
- 整治存疑客戶信息超50萬戶；
- 抽取8家分支行、1家村鎮銀行開展專項排查；
- 完成機構風險評估。

持續 優化系統

- 建設反洗錢數據質量監督平臺；
- 優化反洗錢監測系統6個模型、6個規則。

開展 宣傳培訓

- 發放宣傳折頁127,400余份；
- 開展新員工反洗錢崗前培訓及反洗錢盡職調查及保密培訓，覆蓋6,000余人次；
- 參加中國人民銀行重慶營管部機構風險評估經驗分享。

反假幣

本行嚴格遵守《中國人民銀行貨幣鑒別及假幣收繳、鑒定管理辦法》（中國人民銀行令〔2019〕第3號）等監管要求，嚴格按照文件要求辦理現金收付及整點業務，強化現金機具管理，提升現金服務質量。

2022年度，本行員工參與反假幣專題培訓13,051人次，發放宣傳折頁及宣傳袋31.16萬份，線上宣傳6.57萬次，點擊量達19.09萬次，開展反假貨幣宣傳活動3,647場，宣傳受眾人數達72.7萬人。

案例

榮昌支行反假宣傳進校園

2022年9月9日，本行榮昌支行利用教師節即將到來契機，走進榮隆學校開展“反假進校園”宣講，普及反假幣金融知識。活動中，本行宣傳人員現場發放反假幣宣傳資料，全面深入的為教職工及學生講解人民幣紙幣防偽特徵、如何辨別人民幣真假、假幣犯罪典型案例等金融知識，切實提升了廣大師生的反假意識，受到了在場師生的一致稱讚。



榮昌支行反假宣傳進校園

品牌保護

2022年，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，切實加強品牌宣傳管理及品牌保護工作。同時，以《重慶農村商業銀行宣傳管理辦法》為綱領，建立了包括品牌管理、廣告投放、新聞宣傳、輿情管理、聲譽風險管理等內的多個管理體系，並針對全行發佈規範宣傳工作指導意見，及時做好對產品服務的廣告及標籤等方面的管理工作。

本行在對外宣傳中嚴格審核把關，統一宣傳口徑，規範本行LOGO使用管理，規範廣告投放、信息發布、品牌形象宣傳等要求，明確製度流程標準，強化各類渠道管理，增強整體宣傳合力，推進本行品牌形象規範統一，提升良好品牌形象。

供應商管理

本行持續踐行責任採購理念，嚴格執行《重慶農村商業銀行採購管理辦法》等採購制度辦法，堅持以保障品質、節能環保產品優先為基本要求，供應商管理堅持統一領導、集體決策、嚴格准入、動態管理、相互監督原則，堅持公開、公平、公正原則，建立供應商准入和考核評價及退出機制，明確供應商的准入、退出要求和標準。為努力踐行綠色金融發展理念，本行對《供應商管理辦法》進行了修訂，強調“具有節能環保產品的供應商優先使用原則”。

本行在營業網點VI2.0辦公傢俱採購中要求所有貨物的基層、面層、板材以及油漆類材料必須採用E1級以上環保型材料，在營業網點主體裝修採購中要求投標人木工板、防火板、油漆塗料等材料必須採用環保型材料，保證產品使用環境空氣品質達到國家規範標準，全部傢俱甲醛、苯及TVOC含量達到國家標準規範等要求。

供應商數量及分佈情況

指標	截至2022年12月31日
主要供應商數量	882
中國境內地區供應商數量（個）	882
港澳臺地區供應商數量（個）	0
境外地區供應商數量（個）	0
已完成環境、社會風險評估的供應商數量（個）	882
集中採購供應商審查覆蓋率（%）	100%
開展供應商社會責任培訓次數（次）	17

責任管理

本行主動對接國家和地區重大戰略決策落地，積極發揮金融支持成渝雙城經濟圈建設，始終以服務鄉村振興為己任；始終秉承綠色環保理念，投身環境保護，踐行節能減排，大力推動綠色金融發展，助力實現“雙碳目標”；堅持員工權益至上，重視員工個人發展；多維度提高客戶服務質量，高效率保護客戶信息安全，多手段維護客戶合法權益；普及金融知識，開展社區公益，努力實現可持續發展。

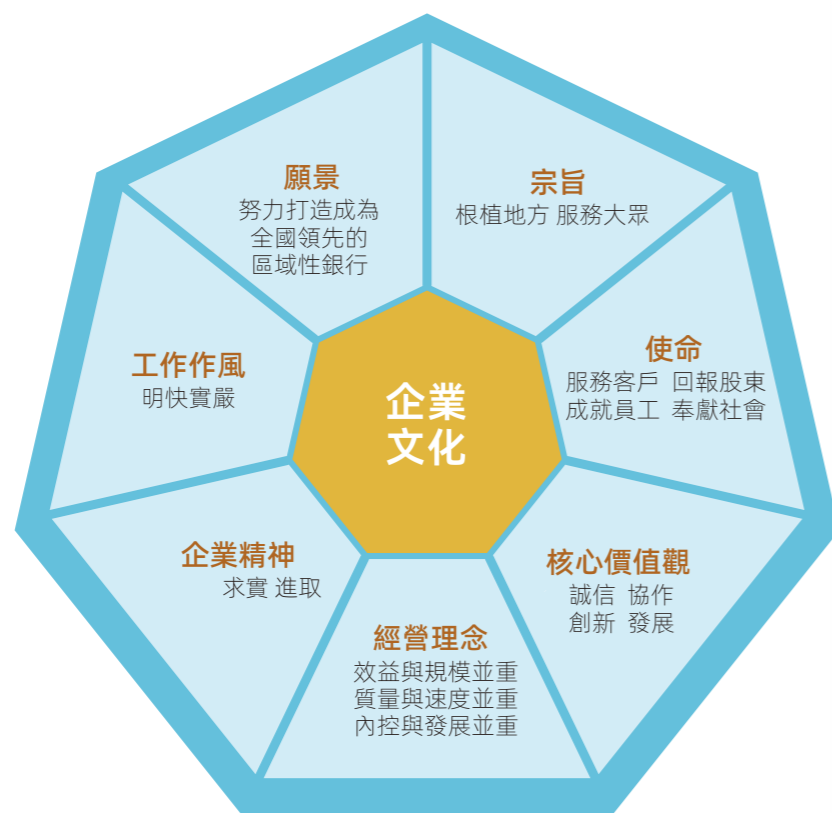
加強黨建引領

本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持重大經營管理事項黨委前置把關，充分發揮黨委把方向、管大局、保落實作用。不斷健全全面從嚴治黨考核機制，引導全行將黨建工作與經營管理深度融合，切實將黨建工作成效轉化為生產經營實效。通過實地和非現場檢查相結合的方式，全覆蓋開展全面從嚴治黨工作考核及督導，加大責任壓力傳導，嚴格落實黨委主體責任等3個清單，促進管黨治黨責任落地落實，為全行高品質發展提供堅強的政治保障。

本行持續貫徹落實“兩個條例”，嚴格落實“三會一課”、主題黨日、談心談話等基本製度，加強對基層黨支部的督促指導、抽查檢查。本行持續注重強化黨建引領，將黨建融入業務發展，以黨建助力鄉村振興，始終堅持把黨建工作融入經營管理全過程，融入黨員崗位工作全領域在服務窗口網點開展黨員“亮職責、亮身份、做表率”活動，建立黨員責任區1,019個、黨員先鋒崗3,826個，充分發揮黨員的先鋒模範作用。

共築責任文化

本行堅持“明快實嚴”的工作作風，以“根植地方，服務大眾”為宗旨，秉承“求實、進取”的企業精神，積極承擔社會責任，在經營管理中以“服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會”為企業使命，不斷完善企業責任文化建設，推動可持續發展，致力實現“努力打造成為全國領先的區域性銀行”的願景。



企業責任文化架構

董事會聲明

本行董事會對環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）工作進行監督和指導，定期聽取董事會辦公室、相關委員會及部門對ESG相關事宜的匯報，審閱本行ESG發展策略、ESG重要事宜的識別與評估情況、ESG目標及ESG相關風險的識別與應對，並定期對ESG目標的完成情況進行檢討。

本行已製定ESG策略，並經董事會審閱，契合本行“零售立行、科技興行、人才強行”發展戰略，用以指導本行ESG相關層面工作落實。本行已通過利益相關方日常溝通渠道、問卷調查等形式對ESG重要性議題進行了識別與評估，董事會已對此次重要ESG事宜的評估、優次排列及管理情況進行了審閱。本行已製定環境目標，旨在降低本行運營對環境的影響，該目標已經董事會審閱，並將在日後由董事會對其完成情況定期檢討。本行將氣候變化帶來的風險融入環境（綠色金融）風險內涵，並已該風險納入全面風險管理體系，董事會及高級管理層每半年對環境（綠色金融）風險評價情況進行審閱。

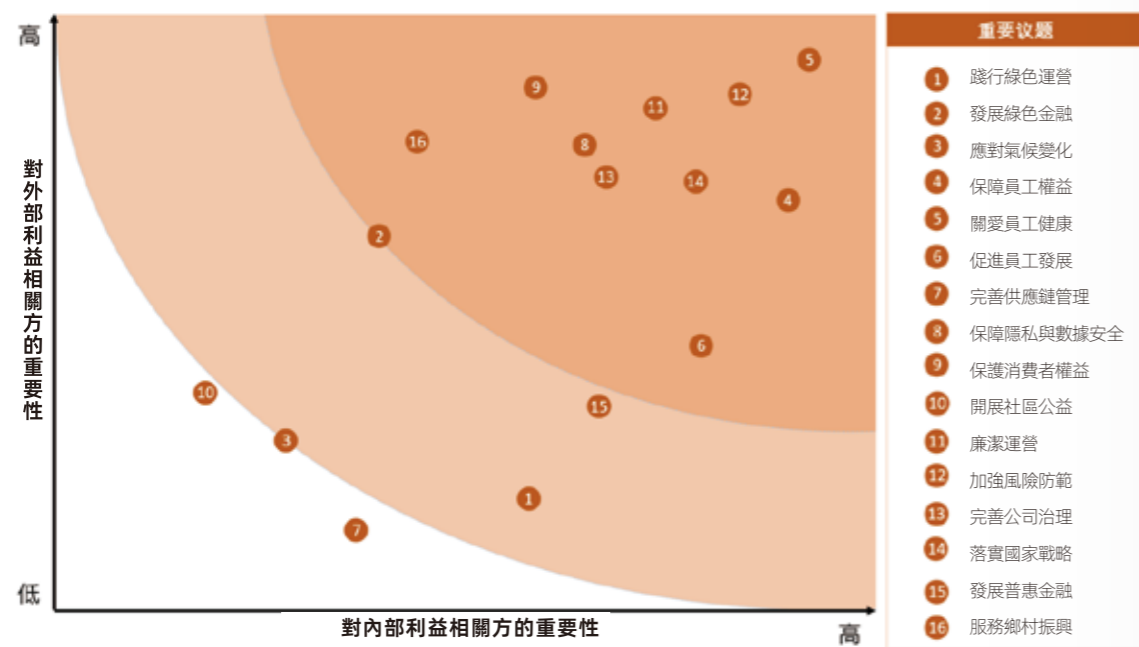
2023年3月30日，董事會審議通過本報告，作為本行2022年ESG工作情況的總結。

推進責任融入

本行以自身發展實際情況為出發點，緊緊圍繞經濟、環境和社會“三重底線”，不斷優化和完善社會責任管理體系，在符合境內外監管體系的同時，積極踐行責任管理工作。本行依據香港聯合交易所ESG報告指引、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作-第八章：社會責任》《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》的要求，參考全球可持續發展標準委員會（GSSB）GRI標準及金融服務業行業補充指南、中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等編制指引編制本報告，回應利益相關方的關注，滿足監管合規要求，展現本行本年度在環境、經濟、社會及管治方面的工作和績效。

實質性議題分析

結合香港聯交所ESG報告指引新要求及在與利益相關方溝通過程中對其關注議題的了解，融入對本行業務性質的考量，本行識別出對利益相關方決策和評價可能造成影響的ESG相關議題，並邀請政府及監管機構、同業及行業協會、股東與投資者、客戶、供應商及合作夥伴、非營利組織及公益慈善或社區組織、董事及管理層、員工等主要利益相關方進行問卷調查。本行根據對問卷調查結果的分析以及在與利益相關方日常溝通中獲取的反饋，對ESG相關議題重要性進行了評估，同時綜合考慮議題對內、外部利益相關方的相對重要程度，對議題進行了排序。本行在本報告中將對這些ESG重要事項進行披露和回應。



主要利益相關方對ESG相關議題關注度分析圖

利益相關方溝通和參與

2022年，本行舉行了2021年度以及2022年中期線上業績說明會及路演活動、2022年一季度及三季度線上業績交流活動。同時，本行積極參加券商策略會，接待利益相關方來訪及線上調研，以電話、郵件、信函及其他網絡渠道與利益相關方進行交流。

本行重視利益相關方關係管理工作，通過高頻次、多渠道、積極主動地與利益相關方溝通交流，增進了利益相關方對本行的了解和認知，同時及時關注並反饋利益相關方的意見、建議，樹立了良好的上市公司形象。

利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 政策指引 監管要求 工作匯報 現場檢查 非現場監督 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家戰略 穩健合規的日常經營 持續增加的就業機會 有效的風險防範 	<ul style="list-style-type: none"> 踐行經濟責任，助力富民興渝 合規經營 及時客觀的信息披露 風險管理
同業及行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 規範性文件 專題匯報 日常溝通 行業會議 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家經濟政策 穩定有序的金融體系 	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色金融 服務小微企業 防範金融犯罪 反洗錢 反假幣
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 路演 業績發佈會 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 持續合理的投資回報 全面、及時、準確的信息披露 良好的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 良好經營業績 全面、及時、準確披露信息 公司治理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 公司網站 微信公眾號 官方微博 手機銀行用戶端 95389、966866客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> 多樣化的產品類型 多元化的服務渠道 持續提升的服務質量 有效的消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> 創新金融產品 提升服務品質 推進渠道建設 保護消費者權益

主要榮譽



利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 大宗物品採購委員會 業務交流合作 	<ul style="list-style-type: none"> 公平的合作機會 誠信的約定履行 穩定的雙贏關係 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持責任採購 服務客戶“走出去”
非營利組織、公益慈善或社區組織	<ul style="list-style-type: none"> 金融社區服務 金融知識宣傳 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 共同的社區發展 和諧的社區關係 	<ul style="list-style-type: none"> 幫助貧困地區 普及金融知識 熱心社會公益
董事及管理層	<ul style="list-style-type: none"> 董事會 管理層會議 內網郵箱 公司活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合規發展 ESG管治 員工培養 產品責任 	<ul style="list-style-type: none"> 監督ESG工作 合規經營 強化業務監督 加強員工團隊建設 提升服務品質
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工溝通 工會 職代會 行務公開 企業文化活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的待遇和福利 滿意的工作環境 良好的職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 保護員工權益 提升企業文化 建設員工隊伍 關注員工健康

英國《銀行家》雜誌
 榮登2022年全球銀行1000強”榜單第113位，較上年上升6位。

美國《福布斯》雜誌
 榮登2022“全球企業2000強”榜單第815位。

中國銀行業協會
 榮登2022年中國銀行業100強榜單第22位，居全國農商行和中西部銀行首位。

重慶市企業聯合會
 榮登2022重慶企業100強第10位、2022重慶服務業企業100強第5位。

國務院國資委
 入選國務院國資委國企改革“雙百企業”最新名單，是重慶八家入選企業之一。

中國上市公司協會
 獲評“2021年上市公司數字化轉型典型案例”“上市公司鄉村振興優秀實踐案例”。

重慶銀保監局
 榮獲2021年度小微企業金融服務先進單位。

重慶市銀行業協會
 榮獲2021年度重慶市銀行業社會責任先進單位“綠色金融獎”“特殊貢獻獎”“鄉村振興獎”。

英國《銀行家》雜誌、英國品牌價值研究機構Brand Finance
 榮登2022年度“全球銀行品牌價值500強”第136位，中資銀行22位。

中國企業聯合會、中國企業家協會
 榮登2022中國企業500強第389位，是中西部唯一上榜銀行機構；榮登2022中國服務業企業500強第135位。

《財富》（中文版）、中金公司財富管理部
 榮登2022年《財富》中國500強第390位。

國家市場監督管理總局等八部門
 本行製定的“網上銀行服務質量規範”“移動金融客戶端應用軟件管理規範”“商業銀行應用程序接口”三項企業標準獲評國家市場監督管理總局等八部門組織評選的2021年全國金融領域企業標準“領跑者”。

證券時報
 榮獲2022中國銀行業天璣獎評選“2022年度高質量發展銀行天璣獎”。

重慶市國資委
 獲評創建管理提升標杆活動“標杆企業”。

重慶市住房和城鄉建設委員會、重慶市農業農村委員會、重慶市文化和旅遊發展委員會、重慶市鄉村振興局等
 獲評“鄉村振興示範企業”。

經濟領域： 高質發展，砥礪前行

2022年，本行在落實國家政策和監管要求基礎上，繼續執行“強管理、控風險、穩發展”的工作思路，為國家和地方戰略落地服務，充分關注重慶的地理特點和本行的業務效益，繼續推進供給側結構性改革，促進產業結構轉型升級，助力科創企業、民營企業、實體經濟發展壯大，繼續發揮金融支持鄉村振興與小微經濟，進一步提升金融服務社會發展的能力和水平，促進經濟社會可持續發展。

護航國家重大戰略

支持“成渝地區雙城經濟圈”建設

本行不斷加強成渝地區金融合作，做好信貸支持重大項目、優質企業，以重大項目落實重大戰略，推進川渝共建。推動成渝地區雙城經濟圈建設聯合辦公室印發《關於做好共建成渝地區雙城經濟圈2022年重大項目實施有關工作的通知》（雙城辦〔2022〕7號），該通知包含項目清單160個，總投資2.03萬億元，年度計劃投資1,835億元。截至2022年12月末，本行已與15項成渝雙城經濟圈重大項目開展業務合作，並向成渝地區交通互聯、產業協同、科技創新、對外開放和民生保障等重要項目以及四川相關企業授信1,040.27億元。

案例

探索成渝業務合作新模式

2022年1月26日，本行攜手中國銀聯股份有限公司聯合舉行了以“一卡聯川渝·綠色建未來”為主題的產品發佈會暨新產品首發儀式，現場發佈了江渝信用卡“川渝無界卡”和“綠色金融卡”，是首款以“成渝地區雙城經濟圈”為主題的特色貸記卡，專為往返川渝人士設計，是本行積極助力川渝地區商旅和消費便利化，亦是本行認真貫徹落實成渝地區雙城經濟圈建設、助推實現“碳達峰、碳中和”戰略目標的生動實踐。



“一卡聯川渝·綠色建未來”產品發佈會

助力內陸開放高地建設

本行深入貫徹落實中央和市委、市政府各項決策部署，緊緊把握發展大勢，搶抓戰略機遇，積極傾斜金融資源，創新服務方式，傾力助推重慶建設內陸開放高地。為著力增強通道物流樞紐節點銜接水平，加快建設內陸國際物流、航空、信息樞紐，本行發揮決策半徑短、審批效率高、響應速度快的總部優勢，積極參與金融支持重慶江北國際機場建設工作。截至2022年末，本行支持內陸開放高地建設貸款余額160.67億元。

案例

北碚支行全市首筆“西部陸海新通道貸”

重慶騰龍盛世機電有限公司是一家生產、加工、銷售農業機械為一體的農業小微製造商，具有對外貿易經營資質，產品通過“一帶一路”政策銷往東南亞、非洲各國。2022年，企業出口物流受阻，國外客戶因收不到貨物導致付款也出現滯後。本行北碚支行在了解到企業面臨的困難後，僅10個工作日就向騰龍盛世發放“西部陸海新通道貸”並匹配小微信貸融資，有效解決了企業的燃眉之急。這標誌著全市首筆“西部陸海新通道貸”正式落地。

推進長江經濟帶發展

重慶處在“一帶一路”和長江經濟帶聯結點上，將著力暢通三大國際物流通道、構建三大國際物流樞紐、培育國際物流主體、對接國際物流規則，以此形成國際物流體系。本行積極利用綜合金融方案做好支持重慶物流樞紐項目建設信貸支持工作。截至2022年末，本行支持長江經濟帶建設貸款余額1,808.61億元。

案例

支持武兩高速公路建設

為進一步推動重慶形成“一帶一路”、長江經濟帶、西部陸海新通道聯動發展的戰略性樞紐，本行積極響應重慶市交通基礎設施建設行動計劃，支持武兩高速公路建設，為本項目提供授信支持，建設後能有效縮短武隆到主城渝北、江北、兩江新區的裏程，大大緩解G65包茂高速交通壓力。



武兩高速公路建設

穩步推進國際業務

2022年，本行持續加大對外貿外資企業的金融支持力度，主動對接重大發展項目，成功落地“陸海新通道貸”，有序推進高新技術和“專精特新”企業跨境融資，利用跨境融資持續助力鄉村振興，推出外匯“渝悅寶”品牌便利企業匯率避險，切實為進出口企業提供安全、高效、便捷的跨境金融服務。截至2022年末，本行為進出口企業辦理國際結算業務53.86億美元，辦理結售匯業務22.82億美元。

案例

大力支持高新技術和“專精特新”企業跨境融資

本行積極宣傳國家外匯管理局關於支持高新技術和“專精特新”企業開展跨境融資便利化試點相關政策，深挖“專精特新”企業需求，在重慶外匯管理部指導支持下，截至2022年末，本行累計為3戶高新技術和專精特新企業開具融資保函並成功引入境外貸款資金超628萬美元，為企業拓寬了融資渠道，有力支持企業經營發展。



重慶普尼朗頓科技股份有限公司

產業結構優化升級

本行積極在產業結構調整中發揮金融支持作用，不斷促進各產業間的協調、健康發展，促進形成新的產業優勢和經濟增長點。

助力科創產業壯大

黨的二十大報告提出，推動戰略性新興產業融合集群發展，構建新一代信息技術、人工智能、生物技術、新能源、新材料、高端裝備、綠色環保等一批新的增長引擎。本行一直將戰略性新興產業作為信貸投放增長點，積極支持智能製造、高端裝備製造、新能源汽車、新材料、生物醫藥等重點戰略領域的客戶和項目。截至2022年末，本行支持重慶“6+1”支柱產業集群貸款余額400.11億元，支持戰略新興製造業貸款余額131.99億元、支持戰略性新興服務業442.99億元。

案例

支持節能材料產業發展

和友重慶光能有限公司在江津區投資建設年產50萬噸光能材料項目，項目總投資14億元。該項目產品主要用於光伏電池封裝，符合政策導向，屬綠色信貸領域，具有較好的市場前景。由於項目投資金額較大，建設資金存在缺口，本行第一時間深入企業調查評估，向企業提供貸款支持，助力企業項目建設。



和友重慶光能有限公司

支持民營企業發展

本行一直以來積極踐行作為地方銀行的使命，根植地方，服務大眾，通過定價優惠、資源傾斜、專項激勵等多種措施，持續支持民營企業。2022年末，本行支持民營企業貸款餘額2,002.2億元，在重慶市排名第一。

案例

南川支行解決隆富遠大融資難題

重慶隆富遠大建築科技有限公司是位於南川區的一家專門生產装配式建築材料的企業，生產技術先進，市場需求旺盛，因前期資金投入較大，導致企業流動資金吃緊。本行中央花園專營支行在走訪過程中，瞭解到該企業的困難後，第一時間為企業擬定融資方案，切實解決了企業融資難題。



重慶隆富遠大建築科技有限公司

促進實體經濟增長

本行始終重點關注實體經濟發展需求，持續加大對製造業為代表的實體經濟的支持力度，密切關注專精特新、33條產業鏈等重點領域的信貸需求，持續加強分析研判，通過專項激勵、定價優惠等多措並舉，切實推動實體經濟高質量發展。

案例

緩解海慶公司融資難題

重慶海慶新材料有限公司主要從事風力發電機機艙罩、導流罩等風電零部件生產，隨著近年來我國風力發電市場的快速增長，公司業務發展迅速，流動資金出現缺口，本行經過實地調查瞭解客戶融資需求，為客戶定制融資方案，緩解了公司流動資金缺口，助力企業發展壯大。



重慶海慶新材料有限公司

案例

南川支行助力“專精特新”企業高品質發展

重慶九海鋁業有限公司是一家高新鋁材鋁製品生產製造企業，近年來，業務發展穩步增長，資金需求增大。本行南川支行針對企業現狀，為其制定一對一金融服務方案，通過便捷貸、稅易貸產品向其提供貸款支援，用於緩解經營和生產壓力，精準地實現了為本地實體企業“輸血供氧”。



重慶九海鋁業有限公司

建設鄉村振興新格局

2022年，本行認真貫徹落實黨中央、國務院和市委、市政府全面推進鄉村振興的各項決策部署，發揮地方法人銀行經營靈活、網點廣布、紮根鄉村等優勢，加大機製優化與服務創新，聚焦服務“三農”主責主業，堅持“穩縣域基本盤”的工作思路，進一步下沉客戶群，在“建機製、煉團隊、優工具、創產品、見模式”上持續發力，提升助農惠農與農的質量與速度，奮力打造服務鄉村振興“農商行樣本”。截至2022年末，本行涉農貸款（法人口徑）余額2,127.08億元，涉農貸款約占全市總量30%，“三農”業務指標均居全市銀行同業前列。

建強體制，深耕服務鄉村振興“責任田”

健全專項機製

- **完善專業服務機製。**組建人才幫扶、產業幫扶、科技賦能等6個工作專班，為一線配強3,700餘人的鄉村振興客戶經理，並選派駐村第一書記和工作隊員，深入一線幫扶；
- **優化考核激勵機製。**對重點幫扶區縣及鄉鎮、新型農業經營主體服務等重點領域制定專項考核，壓實各層級責任；
- **暢通信息共享機製。**常態化總結宣傳服務鄉村振興工作情況，為推動鄉村振興工作營造良好氛圍。

深化支農舉措

- 製定2022年鄉村振興金融服務工作意見，明確25項工作任務及保障措施，提升金融支持全面推進鄉村振興的能力；
- 印發全面服務鄉村振興助力穩住經濟大盤專項方案，明確26項任務舉措，助力穩市場主體、穩就業創業、穩經濟增長。印發《“一縣一策”金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣經濟高質量發展工作方案》《金融支持市級鄉村振興重點幫扶區縣工作實施方案》，分別擬訂17項、25項工作舉措，助力鄉村振興重點幫扶地區經濟高質量發展，支持鞏固拓展脫貧攻堅成果。

鞏固脫貧成果

- 推出特色助農信貸產品，聯合市鄉村振興局、市地方金融監管局聯合推出“渝快助農貸”業務。截至2022年末，秀山、豐都、雲陽等22家分支行與當地政府部門簽訂了合作協定；
- 推進脫貧人口小額信貸“線上辦貸”服務，實現線上申請、線上簽約、線上支用功能。

推動創新，打造鄉村金融服務“新標杆”

本行全力將“支農、助農、扶農”金融經驗與金融科技相融合，創新農村數字普惠金融，聚焦各類涉農主體金融需求，在“特色”上下足功夫，打造鄉村金融服務“新標杆”。

金融模式創新

- **“党建+金融”。**始終做到黨建工作和業務工作目標同向、部署同步、工作同力，推動黨務合作、業務合作，促進金融資源與鄉村經濟資源、社會資源、市場主體更緊密融合；
- **“特色+標準”。**在農村地區打造60余家鄉村振興特色機構，為江津花椒產業、涪陵榨菜產業、奉節臍橙產業等提供專業化、精準化服務；
- **“數字+普惠”。**通過引入外部大數據與行內數據的融合運用，推動產品數字化、服務線上化、授信批量化、風控智能化。

- **聚焦特色產業。**圍繞“一縣一品”“一鎮一業”產業發展需求，創設專屬信貸產品，截至2022年末，已創設“涪陵榨菜貸”“江津花椒貸”等13個特色信貸產品；聚焦民生領域。推出“新市民”捷房貸，定向降低住房貸款利率20個基點，助力“新市民”安居樂業；
- **聚焦鄉風文明。**探索將銀行信貸業務與鄉風文明建設及農村基層治理相結合，推出“鄉風文明積分貸”，信用貸款額度最高可達40萬元；
- **聚焦銀擔合作。**創新銀擔“見貸即保”合作模式，推出“鄉村振興快擔貸”，推廣國擔基金批量擔保業務，支援農業適度規模經營發展。

產品體系創新

智能工具創新

- **建設鄉村金融管理平臺。**以互聯網技術推動對農戶等涉農主體信息采集、自動評級、自動授信；
- **建設代賬系統。**運用金融科技賦能現代化發展，為客戶提供業、財、稅、資等全方位的金融及相關服務；
- **建設“數字鄉村”平臺。**擬面向各級農業農村部門、紀檢監察部門及廣大農村集體經濟組織，推出的一站式“數字鄉村”服務，實現農村集體三資、三地、三務的全維度服務管理。

聚焦重點，實現便民金融服務“零距離”

本行堅持以客戶為中心，為各類市場主體提供全方位、多層次、有溫度的金融服務，為助力全面推進鄉村振興貢獻更多力量。

打通全服務渠道

- 本行1,755個物理網點、1,067個普惠金融基地、455個便民服務點、近3萬台電子服務設備、超1,300萬戶手機銀行用戶，是全市觸角最深、覆蓋最廣、離群眾最近的金融服務場景；
- 打造方言銀行、建設空中銀行、建設鄉村專屬版手機銀行，讓金融科技可感知、易操作，“線上+線下”全面服務鄉村振興；

開展愛心助農活動

- 開展“五走進”專項行動，制訂專項活動方案，重點學習宣傳貫徹黨的二十大精神，當好新時代黨的“三農”政策“宣講員”；
- 加強銀政企農協同聯動，做好村社關鍵人、返鄉務工人員等重點客群的關心關愛、精準幫扶，摸排金融需求，送政策、送產品、送服務上門。

聚力抗旱

- 印發《做好抗旱金融服務工作通知》，圍繞加大信貸投入、用好優惠政策等五個方面，制定抗旱專項工作措施。開通旱情融資“綠色服務通道”，旱情期間，傾力支援種養殖業、農產品加工以及水電氣供應等抗旱保供收涉農經營主體；
- 加強金融保障，推廣線上服務、續貸服務，為涉農市場主體“紓困解難”，印發《金融助力農戶複產工作通知》，對鄉村振興重點幫扶縣鄉鎮等重點區域農戶類貸款設定利率優惠，對複產農戶給予多角度的政策支持。

案例

江津分支農“再貸+”龍頭帶動，全力助推鄉村振興

重慶驕王農業開發有限公司是江津最大的花椒產業化企業，該企業集青花椒種植、生產、研發、貿易為一體，被評為重慶市農業產業化市級龍頭企業。近年來，該公司致力於打造花椒調味品生產基地和種植基地，由於資金投入較多，流動資金極為緊張。本行江津分行了解到企業情況後，為其量身定製“再貸+小企業發展貸”的金融服務方案，提供小企業發展貸流貸支持並享受支農再貸利率優惠，為企業解決資金難題的同時，節約了融資成本。



重慶驕王農業開發有限公司

案例

雲陽支行信貸支持柑橘產業

江口鎮九龍村是本行2022年擬創建的“1+2+N普惠金融到村”基地，柑橘是該村重點發展的產業。陳進春自2016年起，在江口鎮九龍村開展經營柑橘，經營面積達400余畝，年產值超百萬元，但在前期較大投入後，資金周轉不暢、經營困難。本行雲陽支行主動上門對接服務，了解客戶經營情況、實地查看果園情況，僅用了不到3天時間就為客戶成功發放“紅橙貸”，解決了農戶的大難題。



江口鎮九龍村柑橘果園

精准滴灌小微企業

2022年，本行認真貫徹落實黨中央、國務院關於支持小微企業發展的決策部署，堅持以客戶為中心，豐富小微專屬信貸產品並推動數字化轉型，持續構建服務網絡，不斷提升普惠金融服務質效。

截至2022年末，本行普惠型小微企業貸款餘額1,130.38億元，較年初增加168.67億元，增長率17.54%，比本行各項貸款增速高14.03個百分點，達到“兩增”目標。本行被監管機構評選為小微企業金融服務先進單位，並連續兩年在重慶銀保監局開展的“商業銀行小微企業金融服務監管評價”中獲評“一級”（最優）。

普惠型小微企業貸款

指標名稱	2020年	2021年	2022年
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	784.73	961.72	1,130.38
普惠型小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例（%）	16.91	18.07	19.66
普惠型小微企業貸款戶數（戶）	129,230	152,380	176,011



展現擔當，攜手小微客戶共克時艱

- 落實延期還本付息，踐行“減費讓利”，為小微客戶紓困解難；
- 加大對“首貸”“續貸”客戶支持力度，發放支農支小再貸款、普惠信用貸，積極支持小微客戶復工復產；
- 持續加強銀政擔合作，首創國家融資擔保基金業務擔保費後置代扣模式，打通線上擔保流程。

細分客群，精准對接小微融資需求

- 不斷下沉客群，豐富小微客戶專屬信貸產品，拓寬普惠金融服務覆蓋面；
- 推出“創業擔保貸”線上審批，助力近2萬小微客戶創業創收，年發放額近37億元，位列重慶市第一；
- 為餐飲、商超、貨運、醫療等客群定制“餐飲貸”“商超貸”“助醫貸”等線上產品。

科技賦能，持續簡便小微融資手續

- 加快數字化轉型，引入外部信息數據資源，加強行內外數據整合，為小微客戶“精準畫像”；
- 實現個人經營性貸款除現場調查外全流程均可線上辦理，為小微企業客戶推出線上產品“稅快貸”及線上功能“雲簽約”；
- 優化疊代“掃碼申貸”“自助抵押”“自助支用”“自助續貸”等線上功能，簡化辦貸流程。

貼近客戶，不斷提升小微服務能力

- 構建起覆蓋全市的多層次小微金融服務網路，設立小微企業專營支行17家，建設民營小微企業和個體工商戶金融服務港灣73個，進一步下沉服務重心；
- 強化資源配置，單列普惠小微信貸計畫，出臺專項激勵方案，給予不良容忍度，落實盡職免責，持續夯實“敢貸、願貸”機制，提振小微團隊服務意願；
- 強化頂層設計，出臺26條普惠金融服務舉措，發揮普惠金融條線管理與指導優勢，定向開展業務培訓，提升小微客戶經理專業素質，培育小微團隊“能貸、會貸”服務能力，提升小微金融服務質效。

案例

江津分行金融服務港灣為小微企業雪中送炭

重慶富瑞動力機械有限公司成立於2015年，是一家專業從事動力機械研究和製造的高技術民營企業。受原材料價格上漲影響，企業面臨流動資金短缺的嚴峻局面。了解到企業的實際困難後，本行江津分行珞璜園區支行金融服務港灣客戶經理指導其通過“長江渝融通”線上服務平臺，獲得了創業資金貸款，有力幫助企業早日實現復工復產。



金融服務港灣，為小微企業雪中送炭

案例

北碚支行助力小微企業發展

本行北碚蔡家專營支行（以下簡稱“蔡家支行”）通過走訪得知某電氣公司近兩年銷售額有所下滑，且公司正投入研發新產品，資金周轉存在困難。該公司是北碚區“專精特新”入庫企業，未來發展趨勢看好。通過綜合評估，蔡家支行決定為客戶解決當前融資難題，通過及時發放貸款有效解決了客戶的資金需求。



北碚支行現場走訪小微企業

傾力服務百姓民生

2022年，本行圍繞穩鏈保鏈領軍企業、醫療物資類企業、生活必需品保供企業等民生領域重點企業梳理形成《保供企業白名單》，針對507戶企業開設綠色通道，提升審查審批效率，用實際行動引金融活水助力保供企業正常生產運轉。截至2022年末，本行民生行業貸款餘額達268.45億元。

支持醫療衛生行業

2022年，本行優化資源配置，單列民生類貸款增長計畫，優先保障信貸資源需求，對民生行業貸款，尤其是三甲、創三甲醫院行業貸款定向下調利率價格。本行聚焦存量挖潛、新客行銷兩方面，設置“重點信貸”（含民生類信貸）考核指標，同時配置財務資源，鼓勵和引導分支機構加大民生類貸款投放。截至2022年末，本行醫療衛生領域貸款餘額62.38億元。

案例

南川支行支持中醫院經營發展

重慶市南川區中醫醫院是一所集醫療、教學、科研、預防保健為一體的國家二級甲等中醫醫院，本行南川支行在走訪中瞭解到：醫院近年搬遷新建，由於醫院大樓、醫療設備等固定資產的投入，醫院流動資金缺口較大。針對醫院實際情況，本行向其發放了流動資金貸款，及時滿足了醫院的流動資金需求，大力支持了醫院的正常經營。



南川區中醫醫院二期工程

案例

渝北支行積極支持渝北區中醫院智慧醫院建設

為提升醫院的整體看診效率及病人滿意度，重慶市渝北區中醫院於2022年4季度正式啟動智慧醫院項目建設。本行渝北支行為區中醫院提供了530萬元的智慧醫院相關設備及系統。目前該項目建設進度已過半，智慧醫院的升級已基本成型。



渝北區中醫院智慧醫院自助設備

助推消費金融發展

2022年，本行健全消費金融服務機製，拓寬消費金融服務渠道，加大對百姓日常生活消費以及新消費領域的金融支持力度，促進消費升級。

產品方面

本行持續創新消費金融產品，推出“帶押過戶”業務模式、“綠色車位”產品及“渝快新市民”貸款產品，成功發放全市首筆“帶押過戶”二手房按揭貸款，持續豐富零售消費信貸產品，提升社會民生金融服務質效。本行積極疊代業務模式，優化“渝快貸”團辦“預審批”模式，做好存量客戶客群下探，主動授信客戶擴大至350萬戶，上線主動授信圈客、線下面簽提額功能及“預審批”移動進件模式，有效實現線上線下相互融合。同時，加快搭建消費場景，以場景化營銷為依托，引入多元化權益服務，加大消費貸款投放，穩步提升零售貸款占比。

管理方面

2022年全行共成立40家消費金融服務中心，建立了一支200餘人的零售條線專業隊伍，實現零售信貸業務專職專人專崗。

實現銀政合作利民

本行註重與重慶市相關政府部門建立合作關係，運用各類金融產品及工具，實現銀證合作、便民利民。2022年，本行獲得重慶市農民工工資保證金業務資格，與重慶市人力資源和社會保障局簽訂了《重慶市工程建設領域農民工保證金監管業務合作協議》，新開立農民工工資保證金賬戶89戶。同時，被征地人員養老保障金財政專戶新增7戶，重慶市規劃和自然資源局下屬事業單位新開賬戶14戶。

案例

科學城分行“五走進”促進銀政企農聯動

本行科學城分行組織各機構積極以“進單位、進社區、進市場、進村鎮、進工地”為活動載體，充分發揮人熟、地熟、情況熟的傳統優勢，加強銀政企農協同聯動，積極對接優質客戶群，全面挖掘客戶金融需求，並向客戶解讀各類投資理財、金融知識、法律知識等，為客戶搭建創業致富平臺，提供信息交流渠道，為社會公眾普及相關金融知識，防範金融風險，對客戶疑問進行耐心解答。



“五走進”活動

案例

銀政金融互動“涪陵經驗”

本行涪陵分行與涪陵區財政、區農委、區供銷社有著良好的互動基礎，為幫助榨菜產業鏈上新型農業經營主體取得更好、更快、更優惠的融資，涪陵分行聯合區各職能部門推出了享受財政貼息的“三融貸”專屬產品。同時銀政達成了風險共擔的機制，從“三融貸”產品成立以來，涪陵分行共計為13戶榨菜產業鏈新型農業經營主體解決融資需求3,554萬元，目前無一戶逾期和不良。

環境領域： 綠色轉型，和諧共生

綠色金融，共創綠色未來

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》、銀保監會《綠色信貸指引》，堅持生態優先、綠色發展的理念，強化與綠色發展領域前沿機構合作，著力提升綠色金融專業水平。持續優化綠色金融服務模式，建立健全組織行動體系，積極參與建立綠色金融評價標準，推動發展綠色金融與服務地方經濟建設、服務社會民生深度融合。加大綠色文化宣傳，豐富綠色文化內涵，打造綠色文化品牌，力爭建設成為綠色金融標桿銀行。

截至2022年末，本行本外幣綠色貸款餘額487.15億元，較年初淨增120.51億元，增幅32.87%，高於全行各項貸款增速。綠色貸款占比8.43%，較年初提升1.54個百分點。

指標	2022年綠色信貸折合減排量
綠色信貸折合減排標準煤（噸）	204,715.07
綠色信貸折合減排二氧化碳（噸）	419,463.96
綠色信貸折合減排化學需氧量（噸）	8,917.64
綠色信貸折合減排氨氮（噸）	4,710.06
綠色信貸折合減排二氧化硫（噸）	7,801.21
綠色信貸折合減排氮氧化物（噸）	2,735.64
綠色信貸折合節水量（噸）	6,500
綠色信貸折合減排總氮（噸）	834.32
綠色信貸折合減排總磷（噸）	705.67

綠色金融體系持續完善

本行在現有組織體系及政策體系框架下，建立了全行綠色信貸考核評價機制，定期開展考核評價工作，制定《2022年綠金委工作計畫》，從分支行和總行部門兩個層級建立全行綠色金融考核評價指標。主要包括綠色信貸淨增、占比提升及新產品運用等指標，將綠色金融納入KPI考核，KPI考核結果與相關部門及部門負責人職位、薪酬掛鉤。同時將綠色信貸納入相關部門員工年度考核評價，年度考核評價與相關部門員工職級晉升掛鉤。

綠色金融能力持續提升

本行積極進行綠色機構創建，本行綠色金融部、渝中支行通過重慶銀保監局審核，分別獲批綠色金融事業部和綠色支行，成為全市唯一一家同時獲批綠色金融事業部和綠色支行的金融機構。同時，通過全年開展三次綠色金融培訓，進一步提升綠色金融業務能力。

科技賦能綠色發展

本行綠色信貸管理系統功能完備且可擴展性強，可實現三大類功能，包括：實現綠色信貸智能化識別，即運用大數據、人工智能技術，實現綠色信貸快速、準確識別和認定，提高綠色金融認定效率；實現環境效益自動測算，即系統內建立了專業環境效益測算模型，通過系統測算，提高綠色貸款項目的環境效益準確性；實現綠色信貸全流程線上管理，即通過與業務系統數據實時交互，實現綠色信貸業務及赤道原則適用項目全流程、專業化管理。值得一提的是，該系統同時具備環境信息風險監測、碳排放核算、報表統計、信息管理等功能。

踐行赤道原則

2020年2月27日，本行正式宣布採納赤道原則。繼興業銀行、江蘇銀行、湖州銀行之後，本行成為了全國第4家、中西部首家“赤道銀行”。2022年7月，本行根據業務實踐，針對業務運行中的問題，對《重慶農村商業銀行赤道原則項目管理辦法》進行了修訂，更加完善赤道原則管理機製，有效判斷項目環境氣候風險。

生物多樣性保護

2022年12月，在銀行業協會組織下，本行與超過120家國際國內銀行業機構在蒙特利爾聯合國《生物多樣性公約》第十五次締約方大會（COP15）第二階段共同發佈《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同行動方案》，積極探索和開發銀行業金融機構投資生物多樣性潛力，發揮金融支撐作用，實現生態友好、可持續、綠色、包容的發展，構建人與自然和諧共生的地球家園。

案例

發放綠色貸款助力雙碳目標

本行重視綠色金融產品創新，將綠色金融產品創新納入部門考核當中。目前已創新推出多個綠色信貸產品，精準助力綠色發展。2022年度，本行推出“固體廢物貸”和“碳排放配額抵（質）押貸款”，持續支持綠色發展，拓寬綠色企業融資渠道。

案例

蓮花山風電場改建項目

本行製定行內專項信貸政策和利率優惠方案，全力支持風電行業發展。大唐集團蓮花山風電場裝機容量49.5兆瓦，投運後大約每年可為5萬戶居民供應綠色電力能源。本行多次實地走訪項目，為企業製定了相應的金融服務方案。一是根據項目收益測算貸款期限，二是降低客戶財務成本，三是優化綠色貸款審批流程，通過信貸支持為綠色能源發展提供了有力的保障。



大唐集團蓮花山風電場

案例

璧山支行向智慧停車項目發放綠色信用貸款

由於生態停車位供應的缺乏，造成市民無處停車，出現亂停亂放和隨意占道停車的現象，這極易造成交通擁堵、降低出行效率，也不利於交通安全。本行璧山支行對充電樁及智慧停車項目進行梳理分析，為重慶綠發城市建設有限公司在璧山區的充電樁及智慧停車項目信貸支持，為璧山區綠色產業發展做出了貢獻。



璧山區智慧停車項目

踐行綠色公益，共建環保社會

本行踐行可持續發展理念，在全行範圍內宣傳生態文明建設的重要性，號召全行員工積極投身公益事業，通過多種方式開展環境保護活動，通過實際行動踐行共建美好家園的責任與使命，共同打造環境友好社會。

案例

香格里拉村鎮銀行開展志願者清理活動

香格里拉渝農商村鎮銀行踐行習近平總書記“綠水青山就是金山銀山”理念，充分利用“主題黨日”、“主題團日”、工會活動等平臺，開展綠色環保公益活動，先後組織60餘人次到景區、水庫區域清除垃圾等雜物。



志願者清理活動

案例

雲陽支行開展社區“搬家式大掃除”活動

為提高黨員的主人翁意識和社會責任感，充分發揮其在思想上的導向作用，政治上的示範作用，服務上的帶頭作用，本行雲陽支行組織黨員幹部到復興社區開展“搬家式大掃除”活動，向周圍居民發放垃圾分類宣傳單，增強居民環保意識，傳播“綠色、低碳、環保”理念，認真清除街道、樓道的垃圾廣告，確保不放過每一處死角，為該社區群眾創造整潔優美、文明有序的生活環境。



雲陽支行搬家式大掃除活動

綠色運營，低碳發展

本行結合國家低碳發展政策，積極探索綠色低碳舉措，持續強化綠色環保理念，營造節能降耗良好氛圍，打造可持續運營辦公環境，助力推動經濟低碳轉型發展。2022年，本行在內控制度、流程管理、信息披露、宣傳引導等方面下足功夫，修訂《重慶農村商業銀行總行辦公樓管理辦法》等製度辦法，明確規定辦公樓應堅持綠色辦公、節約用電，根據運行實際製定用電標準、量化控制製日目標等，確保節能工作有方向、有目標、有措施。不斷完善綠色運營製度體系，用製度約束行為，切實落實高效節能工作。2022年年初，製定了《重慶農商行大廈2022年節能降耗方案》，理順大樓能源管控方案，製定並披露全行近五年減排目標。

節能減排

- 2022年主推新能源公車車輛，處置36臺燃油車，同時，不斷完善全行新能源汽車充電樁設施建設，與重慶數字城市科技有限公司簽訂意向協議，由其提供充電樁設備安裝、維護；
- 總行機關帶頭示範，加大節約用電工作力度。總行大樓實現節能LED燈100%全覆蓋，公共區域實施感應控制，定時開啟；大廈功能性電機採用變頻控制，有效節約電能；減少大樓設備電耗和待機電耗，及時關閉停用1小時以上的設備電源；
- 在光線充足時，鼓勵員工採用自然光照明，使用節能燈具和變頻控制的功能性電機，節約耗電量；
- 調整衛生間感應式水龍頭出水量，加強用水設備日常維護管理，杜絕“跑、冒、滴、漏”現象，減少水資源浪費；
- 鼓勵線上辦公，打印機、復印機等設備使用可重復加墨的墨盒和硒鼓，減少打印設備耗材的使用量。

廢棄物管理

- 總行辦公樓全面推行垃圾分類，各樓層按照統一標準擺放專用垃圾桶，要求員工按要求將垃圾歸類置於指定區域；
- 安排專人對有害、無害廢棄物進行管理，並聘請有資質的第三方對有害廢棄物進行回收處理；
- 加強閒置資產管理，充分利用現有辦公傢俱，有效減少廢棄物產生，提高資產利用率。

數字化運營

- 全力落實全行差旅服務集中採購，“差旅服務平臺”於2022年4月正式上線，員工差旅通過服務平臺實現統一申請、訂購、結算，提升了工作效率，也為全行碳排放測算提供數據支撐；
- 加快後勤服務平臺建設，推動企業微信在後勤服務領域廣泛應用；
- 落實人臉識別系統改造升級，後援中心新增人臉門禁系統，提升總行大樓智能化水平。

安全管理

- 為進一步提升總行大樓及後援中心消防安全管理質效，開展消防培訓及應急演練2次，參訓人員118人次；
- 抓好日常巡查和隱患排查，經常性主動開展安全自查自糾，針對性開展用氣、用電情況專項排查，及時消除大樓風險隱患；
- 改善安全基礎設施，配備完善防護網等安全設施，從細微處預控大樓風險，保障大樓運行安全；
- 積極開展安全教育與培訓，切實提高安全責任意識與應急處置能力。2022年，組織40人取得衛健委頒發的AED培訓合格證；組織安全檢查26次，及時發現並整改問題；組織物業培訓200餘次，涵蓋防爆、消防、禮儀、崗位培訓等。

碳核算

- 大力落實全行能耗統計。從2021年起，總行對全行能耗數據進行摸底清查，建立全行能耗數據臺賬，精準掌握全行用電情況，全面分析用電結構，為全行能耗管理提供數據支撐。

本行堅持綠色辦公、節能減排，節約用水、用電、用紙，建立相應環境足跡管理機制，並根據實際運營情況，制定了總行層面減少碳排放、降低能源消耗、節約水資源及減少廢棄物產生方面的目標，如下：

目標類型	目標內容
減碳目標	● 全行人均碳排放量（範疇一、二）控制在5噸/年以內
廢棄物管理目標	● 總行辦公所產生的有害廢棄物，100%聘請具有專業資質的第三方機構進行處理； ● 截至2023年末，總行辦公場所實現100%垃圾分類
節能目標	● 總行人均用電量不高於6,000KWH/年
節水目標	● 人均用水量不高於36噸/年

2022年環境類績效指標

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含重慶農村商業銀行股份有限公司總行及重慶市主城區分支行¹，其餘機構未來將適時加入統計範圍。以下環境績效統計覆蓋期間為2022年1月1日至2022年12月31日。

1. 排放物²

指標	績效表現
二氧化硫（噸） ³	0.002
氮氧化物（噸） ⁴	0.07
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ⁵	24,500.44
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	4.81
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/平方米）	0.07
直接排放（範疇一）（噸）	770.32
公車耗油 ⁶	281.71
設施用柴油 ⁷	3.40
天然氣	485.20
間接排放（範疇二）（噸）	23,730.12
外購電力	23,730.12
有害廢棄物總量（噸） ⁸	19.82
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.004
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0006
無害廢棄物總量（噸） ⁹	577.39
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.11
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.002

總行辦公面積：159,035.23平方米

注：

1. 重慶市主城區分支行包括渝中支行、大渡口支行、江北支行、沙坪壩支行、九龍坡支行、南岸支行、北碚支行、渝北支行、兩江分行、巴南支行、科學城分行及總行營業部。
2. 由於機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
3. 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據香港交易及結算有限公司發布的《環境關鍵績效指標匯報指引》進行核算。

4. 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據香港交易及結算有限公司發布的《環境關鍵績效指標匯報指引》進行核算。
5. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據香港交易及結算有限公司發布的《環境關鍵績效指標匯報指引》進行核算。
6. 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
7. 設施用柴油指後備發電機耗用的柴油。
8. 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為硒鼓、碳粉、墨水匣、色帶、總行更換的螢光燈管總量。
9. 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾、廚餘垃圾、辦公耗材類廢棄物和電子耗材類廢棄物。其中渝中支行、沙坪壩支行、九龍坡支行、渝北支行、兩江分行和科學城分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排汙係數手冊》進行了估算。

2. 能源及資源消耗

指標	績效表現
能源消耗總量（兆瓦時） ¹⁰	39,928.56
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	7.84
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦時）	1,033.09
公車耗油	1,019.18
設施用柴油	13.91
天然氣	1,568.75
間接能源消耗（兆瓦時）	38,895.46
外購電力	38,895.46
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ¹¹	20,635.32
日常用水消耗量（噸） ¹²	248,951.23
總行日常用水消耗量（噸） ¹³	74,774.00
人均日常用水消耗量（噸/人）	14.68
每平方米樓面面積的日常用水消耗量（噸/平方米）	0.22
紙張消耗總量（噸） ¹⁴	160.54

總行辦公面積：159,035.23平方米

10. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及香港交易及結算有限公司發布的《環境關鍵績效指標匯報指引》中提供的有關換算因子進行計算，主要包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
11. 本行總行外購電力消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區和魚嘴數據中心的耗電量。
12. 日常用水包括自來水、中水及公攤用水。本行用水主要來自市政供水，在求取適用水源上不存在任何問題。
13. 本行總行日常用水消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區和魚嘴數據中心的耗水量。
14. 複印紙包括A4複印紙、A3複印紙和ATM憑條紙。
15. 包裝物數據不適用於本行。

氣候變化，共識環境風險

2022年4月，經董事會審議通過，本行印發年度風險偏好陳述書，繼續將環境（綠色金融）風險納入年度風險偏好陳述，規定“環境風險是指氣候變化所導致的風險和非氣候領域的環境因素（如空氣汙染、水汙染、土壤汙染等）所導致的風險”“本集團通過從戰略規劃、內部控制、風險管理、業務發展著手，提升環境相關制度建設和執行能力，防範高能耗、高汙染帶來的各類風險。圍繞碳達峰、碳中和目標，重點支持節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級及綠色服務相關的信貸業務。積極防範產能過剩、高汙染、高能耗的煤炭、鋼鐵、水泥、電解鋁、平板玻璃、煉焦等去產能相關行業，加強對上述行業的信貸管理，控制行業信貸投放總量，做好風險排查，切實有效化解授信風險，保障信貸資產安全。開展環境風險相關壓力測試，常態化做好環境信息披露，不斷完善披露機制，實現環境相關戰略在各層級、各條線的貫徹執行，有效控制環境因素給經營管理帶來的相關風險”。

2022年7月，經董事會審議通過，本行印發了修訂後的《風險管理基本制度》，繼續將赤道原則、綠色金融和可持續發展要求納入風險管理應遵循的基本原則之一，在“匹配性原則”中規定，“本行全面風險管理體系應當與風險狀況和系統重要性等相適應，與赤道原則、綠色金融和可持續發展要求相匹配，與數字化轉型相匹配，並根據環境變化進行調整”。

氣候變化風險與機遇的識別

面對經濟社會綠色低碳轉型的迫切需求，氣候投融資已然成為全球金融業的首要議題。氣候變化相關金融風險集中體現在實體風險與轉型風險兩個方面。前者是指氣候變化引發極端天氣、自然災害造成實體損失，造成企業經營成本驟然上升，甚至使其面臨破產壓力。同時，氣候變化可能導致受災地區抵押物受損或貶值，從而影響銀行貸款質量；後者是指向低碳經濟轉型進程中出現的風險，主要體現在政策、技術、市場等方面。實現雙碳目標需要大量的綠色低碳投資，也創造了巨大的投融資需求，為商業銀行帶來新的業務增長點。實現碳中和目標需要商業銀行積極參與，創新綠色金融產品，提高綠色金融業務增速和占比。另一方面，傳統高碳行業的環境氣候風險持續增大，商業銀行需要緊抓政策與市場機遇，大力發展綠色金融和氣候融資，優化資產結構，加強環境和氣候風險（管理），以利於實現高質量發展。

氣候變化風險與機遇的應對

為應對極端氣候引發的自然災害對本行的不利影響，保障員工人身安全與公司財產安全，維護正常經營秩序，本行製定了《自然災害應急預案》，規定了發生自然災害時的報告和處置流程，指導各級機構和人員及時控制損失。為避免氣候風險對本行數據中心產生不利影響，保障重要業務穩健運營，本行建設了具有同業先進水平的“兩地三中心”災備體系，在重慶主城區、萬州區分設主數據中心、同城災備中心和異地災備中心，重要信息系統在各中心間實現多活冗余配置，消除因氣候風險可能造成的風險隱患。

本行加強環境（綠色金融）風險全流程管理，對氣候敏感性行業加強信貸投向指引和風險提示；環保風險納入非零售客戶信用評級調整扣分項；貸後及投後管理將客戶因氣候原因產生的信用風險納入監測範圍，及時預警處置；加強押品管理和價值重估，防範氣候原因影響第二還款來源保障度。

對高碳行業綠色低碳轉型，本行將優先支持符合國家綠色產業指導目錄的綠色產業轉型。嚴格控製“兩高”項目融資，對不符合國家產業政策和能耗、排放標準的融資項目繼續實行“一票否決製”。對清潔能源產業，開發了“清可貸”、“綠電貸”、“固廢貸”、“碳配額抵（質）押貸款”等綠色信貸產品，重點支持環境效益明顯的綠色項目。同時，開通綠色審批通道，對綠色項目實行利率優惠，並針對綠色企業、綠色項目予以優先保障信貸規模。

氣候變化風險壓力測試

為充分評估並加強環境風險管理的前瞻性，引導信貸結構綠色調整，2022年12月，本行開展了環境風險專項壓力測試。為審慎評估環境風險對全行資產質量，包括淨利潤和資本充足率等指標的影響，本次壓力測試選取火電和金屬冶煉行業，運用自下而上的方法對客戶經營層面開始承壓。假設在碳價上升、有償配額比例上升和技術成本上升等影響因素下，客戶營業收入，利潤率等指標下降，違約概率增加，進而對本行資本淨額和風險加權資產進行承壓，從而獲得壓力情景下本行淨利潤及資本充足率的變化。測試結果顯示，重度壓力情景下，本行資本充足率、不良貸款率仍能滿足監管要求，風險整體可控。

社會領域： 凝聚合力，共創共富

持續優化客戶體驗

本行堅持以“客戶為中心”的理念，推動線下渠道與線上渠道優化與融合，蓄力鄉村便民金融服務，滿足不同層級客戶需求。本行始終將客戶視為支撐銀行業務發展的基礎，以建立信任為核心，以誠實、全面、完整地尋求客戶利益最大化作為銀行服務客戶的原則。

優化服務渠道建設

2022年，本行多措並舉推動《金融科技發展規劃》落地實施，高質量推進金融數字化轉型。本行引導金融業立足新發展階段、貫徹新發展理念，推動金融科技三年發展規劃圓滿收官，顯著提升守正創新能力和惠民利企水平。本行深入開展服務渠道數字化轉型，進一步健全無障礙金融服務體系。同時加強網絡金融平臺監管，築牢金融科技風險防火牆，推動新一代金融信息基礎設施建設，優化客戶服務環境。

物理網點全面覆蓋

- 截至2022年12月，全行營業機構1,755個，包括總行和營業部、7家分行、35家支行、149家二級支行（其中：小微專營支行17家、自貿支行2家、鄉村振興支行5家）、1,561個分理處、1個社區支行。其中，縣域網點1,450個，占比82.62%。

優化金融服務體系

- 推廣手機銀行、微信銀行等智慧服務，構建“鄉鎮有實體網點、村社有自助服務、家家有手機銀行”的多層次、多渠道普惠金融服務體系。

完善自助設備建設

- 截至2022年末，本行投放智能櫃檯2,369台、自助櫃員機4,026台（含取款機599台、存取款一體機3,368台、查詢機59台）。
- 縣域地區智慧櫃檯1,828台，占比77.16%，縣域地區自助櫃員機3,003台，占比74.59%。

開展流動金融服務

- 本行通過455個農村便民點和5台流動銀行服務車，為農村客戶提供小額現金存取、轉帳、繳費等金融服務；
- 通過流動銀行服務車LED多媒體設備為載體，播放金融常識宣傳片，開展防電信詐騙、反假幣等金融宣傳，進一步擴大覆蓋。

升級專營網點服務

- 升格渝北統景、涪陵百勝、開州趙家、雲陽江口、武隆白馬5家二級支行，打造鄉村振興專營支行；
- 打造17個鄉村振興特色網點；
- 結合成渝雙城經濟圈高竹新區建設，升格渝北高竹新區支行，推動綠色金融建設，支援綠色生態發展。

打造差異化網點

- 推進渝北兩路支行標準型網點、沙坪壩營業部精品網點、沙坪壩新橋分理處醫療健康特色網點、沙坪壩歌樂山分理處適老主題網點等特色網點建設；
- 融入藝術畫廊等特色元素，增設血壓儀、急救箱、樂高牆等設施設備，滿足不同客戶群體多元化的服務需求。

深化科技創新能力

- 配合完成網點智慧服務平臺二期建設，推進二維碼、人臉、語音取號，客戶畫像、即時查詢等待人數、廳堂管理等功能，截至目前已完成304個網點排隊叫號設備進行智慧化升級，促進網點業務線上線下融合。

加速數字化轉型

2022年，本行成功上線“手機銀行APP7.0”，圍繞“智慧雲端、觸手可及”服務理念，打造“雲體驗、雲網點、雲店、雲識別、雲分享”能力。全新優化APP視覺和交互設計，化繁為簡，視覺呈現更為豐富，客戶體驗更具溫度；打造特色化“雲網點”，客戶只需輕觸屏幕，即可輕鬆體驗“一站式”線上網點服務；推出個性化客戶經理“雲店”，運用數字化轉型能力，為客戶經理打造“線上工作室”，實現差異化精準營銷；引入“雲識別”風控工具，通過物聯網技術完成客戶實名身份認證，提升手機銀行安全性及便利性；升級“雲分享”裂變營銷功能，實現銀行與員工、客戶協同聯動，聯合營銷，賦能零售業務發展。

本行深入貫徹《中共中央國務院關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的意見》《關於組織開展金融科技賦能鄉村振興示範工程的通知》等精神，成功上線“鄉村版”手機銀行，助推農村居民金融服務水平提升。

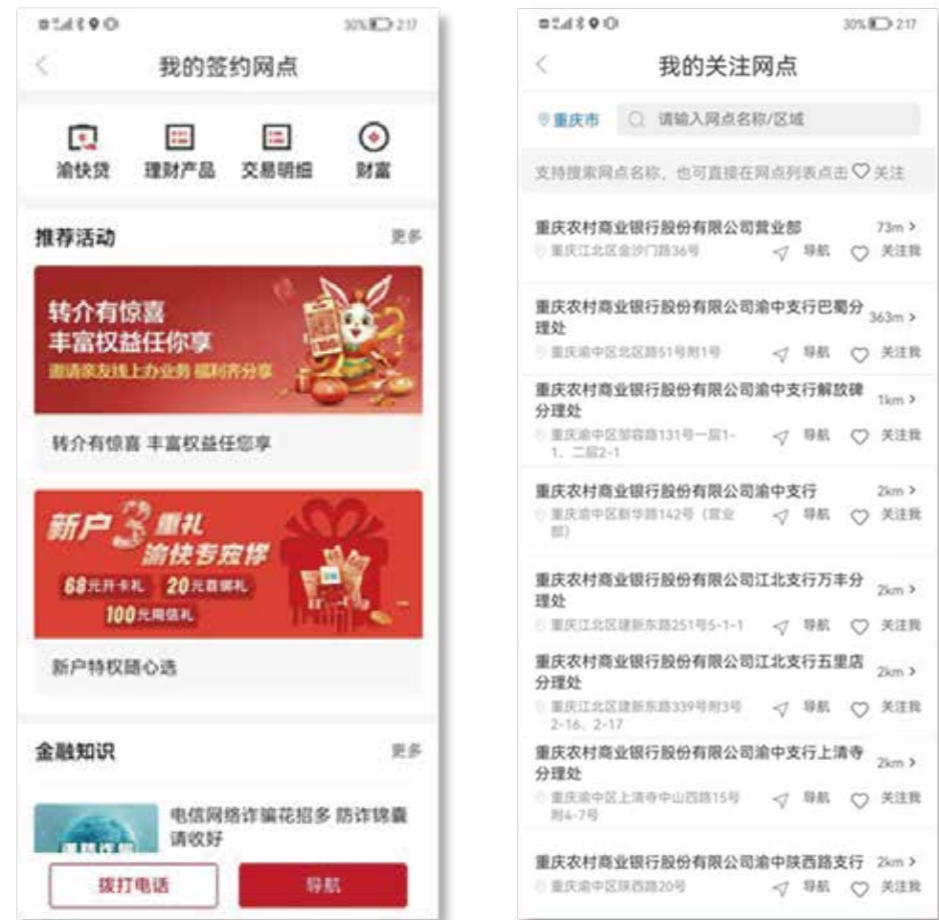
新一代企業網銀（企業網銀4.0）運用大數據、雲計算、生物識別、智能風控、智能客服等金融科技能力，構建了全新的對公共享中臺服務體系，縮短了產品創新時效，圍繞“數字化、智能化、生態化”，全新推出企業網銀、企業手機銀行、企業微信銀行，實現對公移動化轉型和多渠道協同服務，極大優化了本行公司客戶體驗，全面提升對公業務線上服務水平。

	網上銀行		手機銀行	
	截至2022年末	截至2021年末	截至2022年末	截至2021年末
客戶數 (萬戶)	327.44	327.75	1,352.48	1,249.79
交易筆數 (萬筆)	75,660.01	67,897.05	8,348.66	7,715.77
交易金額 (萬元)	180,081,315.00	174,603,691.00	152,909,549.00	161,598,085.00

案例

增強客戶連接，創新線上“雲”服務

本行創新手機銀行“雲網點”服務模式，實現網點信息查詢、個性化特色功能推薦、爆款活動推薦、網點公告推送、金融信息推送、基於地理位置推薦附近網點等功能，支持客戶從簽約網點、關注網點、基於實時位置附近網點三個不同維度，體驗一站式線上網點服務，成功構建起了“總行、分支行、網點”三位一體的線上線下立體網點服務體系，有效延伸了金融服務觸角。



重慶農商行手機銀行“雲網點”功能

案例

江津分行助力餐飲住宿企業紓困發展

“晚居”民宿位於江津區，是當地一家集餐飲住宿、山地越野、鄉村體驗為一體的特色鄉間民宿。成立初期，由於建設資金投入，使得資金非常緊張，恰逢江津分行四面山分理處進行“三走進”金融服務宣傳，在深入了解了民宿的現狀及發展規劃後，成功為民宿發放了個人助業貸款（農村“一二三”產業融合），解決了其周轉資金的燃眉之急，使“晚居”民宿走出了發展困境。



“晚居”民宿

規範客戶投訴管理

體系文件規範

針對客戶投訴，本行製定了《重慶農村商業銀行遠程客戶服務管理辦法》《重慶農村商業銀行電話銀行投訴處理操作規程》2項體系文件，《工單處理規範（借記卡）》《工單處理規範（信用卡）》2項場所文件。上述製度文件規範了客戶投訴處理流程及投訴處理回復時限，以及客戶投訴處理過程中，客服中心各崗位人員、總行各業務主責部門、分支行消費者權益保護職能部門、分支行業務部門的職責與權限，各機構投訴受理、處置的具體操作流程。

投訴渠道公示

本行通過客服熱線自助語音、營業網點、官網等各渠道公示投訴受理渠道，順暢客戶投訴進件。客服熱線自助語音中增加了投訴專線及各投訴渠道提示，客戶可選擇投訴專線快速進入投訴受理專席。通過客服熱線語音播報、營業網點、官網公示的方式告知客戶消費投訴渠道，包括本行客服熱線、營業網點、分支行、人民銀行金融消費投訴維權機構、銀行保險消費投訴維權機構、銀行業消費者投訴調解中心，人行賬戶服務投訴監督電話，有效保障客戶投訴權益。

投訴處理質量監督

本行建立了內部檢查機制，由質檢團隊對投訴處理過程進行全流程監督，每日逐條跟進投訴處理進度，確保投訴處理合規性、及時性。對超時未結案的投訴事件，投訴處理員應聯系被投訴主責機構催促、了解未及時回復的原因，並主動聯系客戶告知處理進度，預防投訴升級事件。

保障營業場所安全

本行嚴格執行安全保衛製度和操作規程，對安全保衛組織體系、消防安全管理、金庫守護管理、安全檢查管理等內容嚴格規範，全面保障客戶、員工的人身和財產的安全。2022年，本行開展了非現場安全知識培訓。圍繞“貫徹落實《安全生產法》、推動全行安全發展”開展了各項安全生產工作，全年無安全責任事故，無盜搶案件，實現了安全穩定。

案例

消防安全現場培訓

為提高消防安全意識，消除麻痹思想，有效防範火災突發事件，2022年12月29日，本行組織總行及後援中心各部門安全員開展消防安全培訓。

培訓採取電教片授課的形式，視頻播放火災影片，展示火患案例，授課老師分析解說火災事故，找短板、註細節，內容豐富，圖文並茂，深入淺出，具有很強的說服力、感染力，培訓增強了幹部關註消防安全的重要性和必要性。



2022年下半年消防培訓現場

維護客戶合法權益

本行嚴格遵守《銀行業消費者權益保護工作指引》（銀監發[2013]38號）《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業消費者權益保護解決當前群眾關切問題的指導意見》（銀監辦發[2016]25號）《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體製機製建設的指導意見》（銀保監發[2019]38號）《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》（中國人民銀行令[2020]第5號）等製度保護消費者權益，

遵守《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》（中國銀行保險監督管理委員會令[2020]年第3號）、《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》（中國人民銀行令[2020]第5號）等製度處理客戶投訴。

本行製定《重慶農村商業銀行消費者權益保護管理辦法》等製度，明確了消費者權益保護職責分工、管理要求、處理流程等內容。本行完善投訴跟蹤系統功能，推進營業網點、官方網站、移動客戶端、產品或者服務合約等渠道投訴受理方式公示，建立“投訴諮詢快速處理機制”“投訴處理應急處置機制”。通過召開投訴舉報分析會議，開展指定投訴核查等，對投訴信息數據進行多維度篩選分析，建立“受理投訴、調查處理、分析反饋、糾偏宣導”的完整管理閉環。引入電子簽名、消息摘要等服務，實現授信類業務全流程電子證據保全及行內系統與重慶市仲裁委互聯網平臺對接，為客戶提供維權申請、存證數據提取等服務，降低消費者維權舉證難度。全年受理消費投訴1,541件，同比下降35.22%，涉及全行43家分支行，其中重慶地區分支行42家，雲南地區分行1家。投訴及時完結率、投訴處理客戶滿意度分別達99.42%、97.58%。

保護客戶信息安全

本行製定了《重慶農村商業銀行數據安全管理辦法》等製度辦法，並按照《個人金融信息保護技術規範》在安全需求基線中對個人敏感信息的處理進行明確要求，遵守了國家相關法律法規。本行從頂層設計出發，在信息保護關鍵節點打下深基樁，有效保護客戶信息安全。秉承最小授權原則，將全行信息網絡劃分為互聯網接入層、前置層、web層、應用層、核心層等五層網絡架構，輔以堡壘機、沙箱、蜜罐等隔離技術，築牢網絡防護。強化終端管控，配備安全助手、防病毒軟件和硬件綁定等措施，安裝EDR設備，捕獲終端操作信息，識別終端威脅，防範攻擊行為。建立全行統一的網絡安全防護指導方針，及時傳達監管機構的文件要求和會議精神，將網絡安全主體責任壓實壓嚴。

本行升級改造文檔數據安全管理系統，優化數據加解密審批流程，搭建數字化數據流轉體系，保障數據流轉的安全性。同時，高度重視信息安全培訓工作，本年度開展的信息安全意識培訓，涵蓋全行所有外包人員，取得了良好的培訓效果。

攜手員工共同成長

2022年，本行積極探索數字化轉型新形勢下人力資源招聘、培訓、配置、激勵、約束新機製新舉措，呈現隊伍素質“穩”升、員工結構“調”優、人才機製“提”質的良好態勢。截至2022年末，本行共有員工14,760人，其中男性員工7,852人，女性員工6,905人。

依法維護員工權益

維護和諧勞動關係

- 嚴格執行《中華人民共和國勞動法》等法律法規，實行全員合同制管理制度；
- 遵守公開、公平、公正的招聘原則，平等對待全體員工，為員工提供平等的工作機會；
- 遵守《禁止使用童工規定》，落實本行《員工休假管理辦法》《員工招聘操作規程》《專業人才引進辦法》等制度要求，禁止招聘童工和強迫職工勞動，確保合法用工。

保障員工合法權益

- 落實國家關於職工工作時間、法定節假日、紀念日、帶薪年假等規定，切實通過制度保障職工的休息權和休假權；
- 依法為職工及時參保和繳納各項社會保險費，切實保障人才享受社會保險的權利。

完善薪酬福利體系

- 為員工提供勞動薪酬、社會保險、休息休假、勞動保護等待遇及福利政策；
- 建立統一的薪酬體系，確定差異化職位工資標準，促進人崗相適、崗薪相宜、崗責統一；
- 完善福利體系，企業年金和補充醫療保險制度，持續增強員工安全感、獲得感、幸福感。

員工人數

指標	截至2022年12月31日	
員工總數（人）	14,760	
按性別分類	男性員工人數（人）	7,854
	女性員工人數（人）	6,906
按雇員類別分類	全職員工人數（人）	14,760
	兼職員工人數（人）	0
按年齡分類	年齡30歲以下員工人數（人）	1,711
	年齡31歲至50歲員工人數（人）	10,463
	年齡51歲及以上員工人數（人）	2,586
按地區分類	重慶市轄區內員工人數（人）	14,680
	重慶市轄區外員工人數（人）	80

員工流失率

指標	截至2022年12月31日	
員工流失率（%）	1.41%	
按性別分類	男性員工流失率（%）	1.21%
	女性員工流失率（%）	1.63%
按年齡分類	年齡30歲以下員工流失率（%）	3.92%
	年齡31歲至50歲員工流失率（%）	1.31%
	51歲及以上員工流失率（%）	0.04%
按地區分類	重慶市轄區內員工流失率（%）	1.39%
	重慶市轄區外員工流失率（%）	4.85%

持續推進人才發展

本行大興識才、愛才、敬才、用才之風，建立崗位設置科學、晉升渠道暢通、培養機製健全的人才資源管理體系，努力打造“近者悅、遠者來”的人才發展生態。

持續推進管理人才引領計畫

- 貫徹新時期好幹部標準，嚴把標準關和程序關，選拔忠誠、幹淨、擔當的好幹部；
- 調整優化幹部隊伍結構；
- 全面推進控股子公司領導幹部任職制和契約化改革，實現“能上能下、能進能出、能高能低”。

持續推進專業人才開發計畫

- 發揮市場在人力資源配置中的決定性作用；
- 市場化引進金融科技、綠色金融等專業人才95人，金融科技人才占比3.54%；
- 建立專業人才培養機制；
- 對接、唱響“重慶英才”品牌，入選“重慶英才·名家名師”1人、“江北英才計畫”5人、市國資委聯繫服務專家1人，獲市國資委高層次人才引進培養支持獎勵1人。

持續推進實用人才成長計畫

- 建立健全以合同管理為核心、崗位管理為基礎、市場化為導向的用人制度；
- 制定《專業技術職務管理辦法》等制度，促進員工多元化發展；
- 規範營銷中心設置，推進客戶經理“一人多崗，一崗多責”機製建設，助力打造“營銷鐵軍”；
- 優化人力資源配置，積極引導人員合理流動，提高人力資源使用效率。

持續推進人才素質提升計畫

- 推進專業人才重點培養、管培生跟蹤培養、儲備生輪崗培養、上派下掛交流培養機製；
- 推進全員素質提升工程，本科及以上學歷達77.55%；
- 以學習宣傳貫徹黨的二十大精神為重點，把黨的二十大精神融入知識體系、提升理論修養、提高工作能力；
- 優化《教育培訓管理辦法》《員工教育培訓學分管理辦法》等，推進教育培訓規範化、制度化、常態化、全員化；
- 加快線上直播平臺培訓項目建設，優化M-learning（移動學習平臺），打造“掌上培訓學校”和“移動培訓學校”。
- 堅持全員培訓，開展各類培訓2,049個項目、參訓36.75萬余人次。

持續推進人才發展服務計畫

- 堅持用平臺聚才、用政策引才、用服務留才。
- 優化目標明確、邊界清晰、權責對等、精簡高效的組織架構體系，為人才集聚和發展創造條件；
- 完善職位橫向按序列、職族劃分，縱向按層級、職級進行管理的專業技術管理機製，拓寬人才職業發展通道；
- 引導員工合理流動，提高人力資源使用效率；
- 落實薪酬福利制度，讓全行員工獲得感成色更足、幸福感更可持續、安全感更有保障。

2022年員工培訓情況

指標		受訓百分比 (%)	受訓平均時數 (小時/人)
按性別分類	男性員工	100%	60.08
	女性員工	100%	63.10
按員工類別分類	管理層員工	100%	67.94
	非管理層員工	100%	59.88

全面加強員工關懷

本行注重加強人文關懷，不斷提升員工幸福感。根據市總工會政策，及時調增本行工會法定節日慰問標準，提升員工福利保障水平；堅持做好職工生病住院、親屬去逝、結婚生育、家有困難“四必訪”；對困難黨員、困難職工、工作在鄉村振興等困難艱苦地區的同志開展走訪慰問；持續關注員工身體健康，邀請重慶市文化宮專業老師分兩批次組織開展第9套廣播體操培訓，工作日上下午定期組織員工做好工間操，預防職業病發生。大力開展全民健身運動，為員工活動中心購置新的體育活動設施，宣導全民健身，提升員工身體素質。

本行注重豐富團隊活動，不斷增強員工凝聚力。在“三八”婦女節、植樹節期間，組織豐富多彩的團隊活動。開展“奮進新時代 攜手向未來”工會小組活動，增強進團隊凝聚力，組織廣播體操、籃球等6支參賽隊伍參加體育比賽，增進交流、展示風采。組織參加“中國夢·勞動美——永遠跟党走 奮進新征程”全國職工線上運動會，全行4,928名員工報名參與活動，榮獲“重慶賽區特等獎”，營造了運動健康向上的濃厚氛圍。

本行持續推進技能提升，有效助推“人才強行”建設。本行積極支持員工參加勞動和技能競賽活動開展；開展數字化轉型征文活動，廣大員工積極獻智獻策，為全行公司業務數字化轉型提供了智力支持，為助推全行改革發展貢獻了智慧；組織員工參加重慶市第五屆金融行業勞動和技能競賽，榮獲“集體二等獎”，營造比學趕超濃厚氛圍。開展2022年度重慶五一勞動獎推薦評選工作，1名同志榮獲重慶市“五一”勞動獎章，通過先進典型選樹，發揮示範帶動作用，進一步弘揚勞動精神、勞模精神。

本行始終秉承愛護職工，關注員工健康。定期舉辦各類健康知識專題講座，圓滿完成全行10,285

人次體檢採購的同時，搭建員工綠色就醫通道，建設江北區應急技能示範單元，大力推動健康小屋建成使用。食堂嚴控食品採購、加工環節，採購食品淨化機，保證用餐安全。加強應急響應，完善應急處置預案。

案例

開展高溫慰問

2022年7月以來，重慶遭遇連續40余天極端高溫襲擊，總行黨委班子心系基層員工健康，紛紛走進基層網點開展高溫慰問活動，為一線員工送去清涼解暑物資，仔細查看員工工作生活情況，認真傾聽員工的意見建議，鼓勵員工經受考驗、直面挑戰、克服困難、勇毅前行，爭創一流業績。基層員工深受鼓舞，紛紛表示，將把總行黨委的關懷化為實際工作動力，在不同的工作崗位上創先爭優，為農商行高質量發展竭誠奉獻，以實幹實績迎接黨的二十大勝利召開。



總行黨委班子開展高溫慰問

案例

組織員工做工間操

為預防職業疾病的發生，宣導積極健康的工作方式，總行工會積極推廣和普及工間操，邀請重慶市文化宮專業老師分兩批次開展第9套廣播體操培訓，並於工作日上下午定期組織員工做工間操，達到加強職業病防治、增強員工身體素質的目的，營造“運動、健康、快樂、高效”的工作氛圍。



積極開展工間操

案例

開展“三八”婦女節系列活動

在“三八”婦女節之際，全行各級工會廣泛開展生活技能培訓、踏青賞花、登山比賽、趣味遊園、廚藝比拼、趣味運動會等豐富多彩的“三八”婦女節主題活動，豐富了女員工精神文化生活，營造了關心關愛女員工的良好氛圍。



綦江支行“三八”婦女節活動

案例

開展“五四”青年節系列活動

為慶祝中國共產主義青年團成立100周年、五四運動103周年，“五四”青年節前後，本行各級團組織廣泛開展“誓詞在心中”、“書記青年面對面”、“農商行故事會”、“青年手拉手”、“建功新時代”等豐富多彩的青年活動，團結引領全行廣大團員青年永遠跟黨走、奮進新征程，以優異成績迎接黨的二十大勝利召開。



青年手拉手聯合團建活動

職業健康與安全

指標		數量
因工作原因導致員工死亡人數	2020年因工死亡員工人數(人)	0
	2021年因工死亡員工人數(人)	0
	2022年因工死亡員工人數(人)	0
因工死亡人員比例	2020年因工死亡人員比例(%)	0
	2021年因工死亡人員比例(%)	0
	2022年因工死亡人員比例(%)	0
因工傷損失工作時間(小時)		6,580

共築社區美好生活

本行積極助力構建美好社區生活，加強與群眾溝通，普及金融知識，提高群眾金融風險防範意識和應對能力，保障群眾自身財產安全。同時本行積極投身於公益活動，鼓勵本行職工參與誌願服務，幫助困難群眾，積極回饋社會。

普及金融知識，加強防範意識

本行秉持教育宣傳廣覆蓋、接地氣、重實效的原則，依托“江渝消保微課堂”宣教品牌、“渝小妹”宣教形象，聚焦“新、小、老、鄉”重點人群，關愛殘障人士等特殊人群，利用官方網站、手機銀行APP、廳堂發布系統及“兩微一抖”等，提供風險提示、知識問答、互動遊戲等線上資源和服務，通過圖文並茂、影像化表達等方式再現具體金融場景。積極配合監管部門開展重點時期、重點群體的主題教育宣傳活動，連續三年啟動“排雷行動”宣傳，覆蓋人次達數十萬人。

本行發揮渠道優勢，組織開展金融知識進社區、校園、養老機構、“1+2+N”普惠金融宣傳基地、鄉村、金融服務港灣等，打造金融教育常態化陣地。累計推送各類金融宣教資料70余項，開展各項專題宣傳5,000余場。在全轄紮實開展普及金融知識萬裏行活動，累計開展各類集中宣傳500場，1,481個網點參與活動宣傳，受眾客戶47余萬人次。本行充分發揮“人熟、地熟、情況熟”的傳統優勢，常態化開展單位、社區、市場、村鎮、工地“五走進”活動，摸排各類市場主體金融需求，強化金融知識宣傳教育，送政策、送產品、送服務上門，持續拓展普惠金融服務覆蓋面。

案例

香格里拉農商村鎮銀行持續開展“金融知識宣傳月”、“金融知識進萬家”活動

為深入踐行鄉村振興戰略，提升農村地區金融服務水平，香格里拉農商村鎮銀行持續開展“金融知識宣傳月”、“金融知識進萬家”、“五走進”等活動，向廣大群眾講解防詐騙、防範非法集資等金融知識，宣傳人民幣反假知識，不斷提升金融消費者金融知識素養和安全防範意識。



“金融知識進萬家”活動

案例

彭水支行開展金融知識宣傳

本行彭水支行以營業網點陣地宣傳、城內鬧市集中宣傳等形式，圍繞反洗錢、反詐騙等金融知識，組織員工進商場、進企業、進學校、進社區廣泛開展宣傳普及活動，全年累計開展宣傳220餘場，製作宣傳海報400余張、橫幅200餘條，發放宣傳折頁9萬余張，進一步強化金融消費者權益保護理念，為構建和諧的金融生態環境貢獻力量。



為群眾講解金融知識

投身公益活動，愛心回報社會

本行堅持把推進“我為群眾辦實事”活動作為黨史學習教育常態化長效化的有力抓手，常態化組織志願者參與搶險救災、扶貧幫困、植樹造林、社區服務、金融知識宣講等志願活動，更好地服務社會。2022年，本行全年參與志願者活動的員工共計17,942人次，活動時長約55,083小時。

案例

組織員工開展義務獻血

本行積極組織黨員、職工參與義務獻血，廣大黨員、職工踴躍報名，一袋袋帶著體溫的血液，凝聚著他們的赤誠愛心，一張張有特殊意義的獻血登記表，彰顯著責任擔當，他們用真情回報社會，以行動踐行責任，展現了國企黨員、職工勇於擔當、積極作為的良好形象。



義務獻血活動

案例

“愛在高考 志願護航”志願服務活動

高考期間，本行部分分支行組織黨員代表、青年員工志願者積極開展2022“愛在高考 志願護航”志願服務活動，不僅為考生、老師、學生家長、交警、特警、城管等免費提供飲用水、口罩、風油精、葡萄糖、藿香正氣液防護消暑藥品、急救包等，還在考區周圍開展交通文明引導、撿拾垃圾等志願服務活動，為參加高考的考生盡了一份微薄的力量，用滿滿的愛心為這個夏天帶去了陣陣清涼。



“愛在高考，志願護航”愛心服務站

案例

璧山支行員工挺身而出加入撲滅山火行動

2022年8月，因連續高溫天氣，重慶部分山區爆發山火，形勢危急。本行璧山支行七塘分理處2名員工挺身而出加入撲救突發山火的志願者行動當中，危急時刻，農商人不畏艱險，勇於站在保護家園的第一線，為撲滅山火貢獻了自己的力量。



“火災無情，農商有情”志願服務照片

案例

北碚支行關愛特殊學生活動

2022年4月，本行北碚支行黨委聯合7個基層黨支部，走進重慶市北碚區特殊教育學校，開展“黨群團一心 關愛特殊學生”公益活動，為特殊教育學校的100名學生送去牛奶等愛心禮物。黨員團員代表們與學校老師進行深入交流，了解學生們日常生活、學習情況及孩子們的現實需求，關愛特殊學生成長。



關愛特殊學生活動

未來展望



2023年，本行將全面學習貫徹黨的二十大精神，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以民族復興為己任，深入實施“十四五”戰略規劃，將服務實體經濟、服務國計民生放在首要位置，以高品質黨建引領業務高品質發展，持續強化金融風險防控，努力打造卓越、領先、全面、高效的智能化金融服務體系。

責任管理

落實責任，合規管控。積極落實企業責任，夯實風險與合規管理，加強貪腐監管，防範重大金融風險；持續踐行社會責任管治，加強黨建引領，築牢責任文化，展現負責任銀行形象。

經濟領域

高質發展，砥礪前行。積極貫徹落實國家重點戰略政策，為科創、民營與製造業企業創新豐富金融服務體系，促進國家產業結構優化升級；立足金融體系，服務“三農”與鄉村振興戰略；賦能普惠型小微企業，促進醫療文教發展，改善百姓民生。

環境領域

綠色轉型，和諧共生。圍繞“雙碳”目標，著力支援清潔能源、綠色基礎設施、節能環保領域優質項目；加快綠色金融產品推廣，不斷擴大產品覆蓋面和影響力；投入綠色公益事業，共建美好家園，攜手打造環境友好社會；堅持綠色運營，構建綠色辦公場所，建設綠色銀行；識別氣候變化，履行節能減排措施，培養員工環保理念，承擔環保義務。

社會領域

凝聚合力，共創共富。優化客戶體驗，完善服務渠道，維護客戶合法權益，提高客戶滿意度；攜手員工共同發展，持續助力人才建設，加強員工團隊凝聚力、團隊歸屬感；投入社區美好生活建設，為居民普及金融知識，積極投入公益活動，共建和諧社會。



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

独立有限鉴证报告

毕马威华振通字第 2300042 号

重庆农村商业银行股份有限公司董事会:

我们接受重庆农村商业银行股份有限公司董事会委托,对重庆农村商业银行股份有限公司(“贵行”)2022年度企业社会责任报告中选定的2022年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

一、 关键数据

本报告就以下选定的2022年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

- 绿色信贷余额 (亿元)
- 涉农贷款余额 (亿元)
- 普惠型小微企业贷款余额 (亿元)
- 员工总人数 (人)
- 女性员工占比 (%)
- 员工培训 (期)
- 消费投诉处理客户满意度 (%)
- 处理消费投诉数 (件)
- 营业机构 (个)
- 县域网点 (个)
- 自助设备 (台)
- 总行外购电力消耗量 (兆瓦时)
- 总行日常用水消耗量 (吨)
- 电子渠道账务交易替代率 (%)
- 网上银行客户数 (万户)

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2022年度关键数据,企业社会责任报告中所披露的其他信息、2021年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

第1页

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International, Limited ("KPMG International"), a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国注册会计师
事务所, 是和美国毕马威会计师事务所、毕马威国际有限公司(“毕
马威国际”)相关联的独立成员所全球性组织中的成员。



独立有限鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2300042 号

二、 标准

贵行编制2022年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告附件一的关键数据编制基础(以下简称“编制基础”)中。

三、 董事会的责任

按照编制基础编制2022年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业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。

四、 我们的独立性与质量控制

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

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

五、 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2022年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

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

六、 实施的工作总结

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断,包括对所选定的关键数据与编制基础有重大不符风险的评估。此外,我们的工作并不旨在就贵行内部控制的有效性发表意见。

第2页



独立有限鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2300042 号

我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵方参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈, 询问关键数据收集汇总的流程, 以及相关系统或手工的取数逻辑及方法;
- 2) 对关键数据实施分析程序;
- 3) 将社会责任报告中部分关键财务数据与会计资料进行核对, 以检查相关数据的一致性;
- 4) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查, 并将样本信息核对至贵行相关内部文件或相关外部监管公开信息;
- 5) 重新计算部分关键数据的明细合计金额或相关指标结果。

七、固有限制

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

八、结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信贵行 2022 年度企业社会责任报告中选定的 2022 年度关键数据未能在所有重大方面按照编制基础编制。

九、使用限制

我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

日期: 2023 年 3 月 30 日

第3页

附件一: 披露关键数据编制基础

绿色信贷余额 (亿元): 是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (包括各分支行、不含村镇银行) 用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域的贷款余额 (不含应计利息、减值准备) 的汇总数。

涉农贷款余额 (亿元): 是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (包括各分支行、不含村镇银行) 按监管统计口径的各类本外币涉农贷款余额 (不含应计利息、减值准备), 包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

普惠型小微企业贷款余额 (亿元): 是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (包括各分支行、不含村镇银行) 按银保监会统计口径的小微企业贷款余额 (不含应计利息、减值准备), 即单户授信总额 1000 万元以下 (含) 的小型微型企业贷款余额 (不含票据贴现和转贴现业务数据), 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, 企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

员工总人数 (人): 是指报告期末与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数, 包括全部在职工工、试用在职工工、长期病假及工伤员工等, 不含各种劳务派遣用工。

女性员工占比 (%): 是指报告期末与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的女性员工人数占员工总人数的比例。

员工培训 (期): 是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司组织开展各类培训的总期数。

消费投诉处理客户满意度 (%): 是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司处理的结果为“满意”的消费投诉数量占被评价消费投诉数量的比例。

处理消费投诉数 (件): 是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司处理的来源于监管转办、客服中心、总行部门及分支行等渠道的客户投诉数量。

营业机构 (个): 是指报告期末持有以重庆农村商业银行股份有限公司开头的金融许可证且正式营业的机构总数, 包括曲靖分行及其支行, 不含集团控股的各家村镇银行营业网点。

县域网点 (个): 是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (不含村镇银行) 已获取金融许可证且所在地在重庆市辖主城区以外各区县的机构总数。

第1页

自助设备（台）：是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司（不含村镇银行）已上线使用的自动取款机、自动存取款机、自动查询机总数。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司总行耗电总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区和鱼嘴数据中心的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量（吨）：是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司总行耗水总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区和鱼嘴数据中心的日常用水消耗量。

电子渠道账务交易代替率（%）：是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司电子渠道账务交易笔数与全行账务交易总笔数之比。

网上银行客户数（万户）：是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司开通网上银行功能的客户总数，包含企业网银及个人网银。

關鍵績效表¹

績效指標	2020	2021	2022
資產總額（億元）※	11,359.27	12,658.51	13,518.61
淨利潤（億元）※	85.65	97.18	104.78
權益總額（億元）※	946.32	1,060.44	1,150.16
平均總資產回報率（%）※	0.79	0.81	0.80
貸款及墊款總額（億元）※	5,078.86	5,821.67	6,326.77
不良貸款率（%）※	1.31	1.25	1.22
撥備覆蓋率（%）※	314.95	340.25	357.74
資本充足率（%）※	14.28	14.77	15.62
綠色信貸餘額 ² （億元）	245.67	366.64	487.15
涉農貸款餘額（億元）	1,681.21	1,931.79	2,127.08
普惠型小微企業貸款 ³ 餘額（億元）	784.73	961.72	1,130.38
員工總人數（人）	15,088	14,905	14,760
女性員工占比（%）	48.09	47.23	46.79
員工培訓（期）	2,624	2,019	2,049
消費投訴處理客戶滿意度（%）	99.69	99.71	97.58
處理消費投訴數（件）	3,334	2,379	1,541
營業機構（個）	1,765	1,760	1,755
縣域網點（個）	1,456	1,454	1,450
自助設備（台）	4,482	4,349	4,026
電子渠道賬務交易替代率（%）※	96.29	97.03	97.14
網上銀行客戶數（萬戶）※	327.10	327.75	327.44

¹本表中數據除加“※”外均為本行口徑數。

²依據中國人民銀行下發的《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計製度的通知（銀發〔2019〕326號）》修訂後的統計製度進行統計。

³依據《中國銀保監會辦公廳關於2021年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》，自2021年起，普惠型小微企業貸款的“兩增”監管考核口徑中不包含票據貼現及轉貼現業務相關數據，2021年本數據與往年數據不具備可比性。

ESG指標索引

層面	內容	披露章節
強制披露規定		
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環境、社會及管治相關事宜（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
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	報告說明
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，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。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明
“不遵守就解釋”條文		
A. 環境		

層面A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	綠色運營， 共投低碳發展
	A1.1 排放物種類及相關排放資料。	2022年環境績效指標
	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（如以每產量單位、每項設施計算）。	2022年環境績效指標
	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）。	2022年環境績效指標
	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）。	2022年環境績效指標
	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。	2022年環境績效指標
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。 注：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	綠色運營， 共投低碳發展
	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）。	2022年環境績效指標
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2022年環境績效指標
	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。	綠色運營， 共投低碳發展
	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。	綠色運營， 共投低碳發展
	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。	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。	綠色金融，共創綠色未來；綠色公益，共建環保社會
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色金融，共創綠色未來；綠色公益，共建環保社會
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。	氣候變化，共識環境風險
	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。	氣候變化，共識環境風險
B. 社會		
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	依法維護員工權益
	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雇員總數。	依法維護員工權益
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	依法維護員工權益
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雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	全面加強員工關懷
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	全面加強員工關懷
	B2.2 因工傷損失工作日數。	全面加強員工關懷
	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。	全面加強員工關懷
層面B3 發展及培訓	一般披露： 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	持續推進人才發展
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	持續推進人才發展
	B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	持續推進人才發展

層面B4 勞工準則	一般披露： 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	依法維護員工權益
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	依法維護員工權益
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	依法維護員工權益
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。	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，以及相關執行及監察方法。	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
層面B6 產品責任	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
	一般披露： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	品牌保護 持續優化客戶體驗
	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。	業務不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	規範客戶投訴管理
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品牌保護
	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	業務不適用
層面B7 反貪汙	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保護客戶信息安全
	一般披露： 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪汙 反洗錢
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪汙訴訟案件的數目及訴訟結果。	反貪汙 反洗錢
	B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	反貪汙 反洗錢
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪汙培訓。	反貪汙 反洗錢	

社區		
層面B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	共築社區美好生活
	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）。	共築社區美好生活
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	共築社區美好生活

GRI指標索引

	披露項目內容	披露位置
1. 組織概況	102-1 組織名稱	公司概況
	102-2 活動、品牌、產品和服務	公司概況
	102-3 總部位置	報告說明
	102-4 經營位置	公司概況
	102-5 所有權與法律形式	公司概況
	102-6 服務的市場	公司概況
	102-7 組織規模	公司概況
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	攜手員工共同成長
	102-9 供應鏈	供應商管理
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	公司概況、供應商管理
	102-11 預警原則或方針	風險管理
	102-12 外部倡議	推進責任融入
	102-13 協會的成員資格	推進責任融入
2. 戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭 董事會聲明
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	風險與合規管理 氣候變化，共識環境風險 推進責任融入
3. 道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	共築責任文化
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	利益相關方溝通和參與
4. 管治	102-18 管治架構	公司治理
	102-19 授權	公司治理
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	公司治理
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	實質性分析 利益相關方溝通和參與
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
	102-25 利益衝突	利益相關方溝通和參與
	102-26 最高管治機構在製定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	責任管理
	102-27 最高管治機構的集體認識	責任管理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	推進責任融入 氣候變化，共識環境風險
	102-30 風險管理流程的效果	風險管理
102-31 經濟、環境和社會議題的評審	董事會聲明	

披露項目內容		披露位置	
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	董事會聲明	
	102-33 重要關切問題的溝通	推進責任融入	
	102-34 重要關切問題的性質和總數	推進責任融入	
	102-35 報酬政策	依法維護員工權益	
5. 利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	利益相關方溝通和參與	
	102-41 集體談判協議	依法維護員工權益	
	102-42 利益相關方的識別和遴選	實質性分析	
	102-43 利益相關方參與方針	推進責任融入	
6. 報告實踐	102-44 提出的主要議題和關切問題	推進責任融入	
	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	報告說明	
	102-46 界定報告內容和議題邊界	報告說明	
	102-47 實質性議題列表	利益相關方溝通和參與	
	102-48 信息重述	不適用	
	102-49 報告變化	報告說明 推進責任融入	
	102-50 報告期	報告說明	
	102-51 最近報告日期	報告說明	
	102-52 報告週期	報告說明	
	102-53 有關本報告問題的聯系人信息	報告說明	
GRI 103: 管理方法	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明	
	102-55 GRI 內容索引	GRI 指標索引	
	102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告	
	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	推進責任融入 董事會聲明 經濟領域：高質發展，砥礪前行 環境領域：綠色轉型，和諧共生 社會領域：凝聚合力，共創共富	
	103-2 管理方法及其組成部分	推進責任融入 董事會聲明 經濟領域：高質發展，砥礪前行 環境領域：綠色轉型，和諧共生 社會領域：凝聚合力，共創共富	
	103-3 管理方法的評估	推進責任融入 董事會聲明 經濟領域：高質發展，砥礪前行 環境領域：綠色轉型，和諧共生 社會領域：凝聚合力，共創共富	
GRI 201: 經濟績效	管理方法披露	經濟績效的管理方法	
	議題專項披露	201-1 直接產生和分配的經濟價值	公司概況
		201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化，共識環境風險

披露項目內容		披露位置		
GRI 202: 市場表現	管理方法披露	市場表現的管理方法		
GRI 203: 間接經濟影響	管理方法披露	間接經濟影響的管理方法		
	議題專項披露	203-1 基礎設施投資和支持性服務 203-2 重大間接經濟影響		
GRI 204: 採購實踐	管理方法披露	採購實踐的管理方法		
GRI 205: 反腐敗	管理方法披露	反腐敗的管理方法		
	議題專項披露	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓		
GRI 301: 物料	管理方法披露	物料的管理方法		
GRI 302: 能源	管理方法披露	能源的管理方法		
	議題專項披露	302-1 組織內部的能源消耗量		
		302-3 能源強度 302-4 減少能源消耗量		
GRI 303: 水資源與污水	管理方法披露	水資源與污水的管理方法		
	議題專項披露	303-3 取水 303-5 耗水		
		GRI 304: 生物多樣性	管理方法披露	
GRI 305: 排放	管理方法披露	排放的管理方法		
	議題專項披露	305-1 直接（範疇1）溫室氣體排放 3305-2 能源間接（範疇2）溫室氣體排放 305-4 溫室氣體排放強度 305-5 溫室氣體減排量 305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放		
		GRI 306: 廢棄物	管理方法披露	
		GRI 307: 環境合規	管理方法披露	環境合規的管理方法
			議題專項披露	307-1 違反環境法律法規
GRI 308: 供應商環境評估	管理方法披露	供應商環境評估的管理方法		
	議題專項披露	308-1 使用環境標準篩選的新供應商 308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動		
GRI 401: 僱傭	管理方法披露	僱傭的管理方法		
	議題專項披露	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利		

披露項目內容		披露位置	
GRI 402: 勞資關係	管理方法披露	勞資關係的管理方法	依法維護員工權益
GRI 403: 職業健康與安全	管理方法披露	職業健康與安全的管理方法	全面加強員工關懷
GRI 404: 培訓與教育	管理方法披露	培訓與教育的管理方法	持續推進人才發展
	議題專項披露	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	持續推進人才發展
GRI 405: 多元化與平等機會	管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法	依法維護員工權益
	議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	依法維護員工權益
GRI 406: 反歧視	管理方法披露	反歧視的管理方法	依法維護員工權益
	議題專項披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	依法維護員工權益
GRI 407: 結社自由與集體談判	管理方法披露	結社自由與集體談判的管理方法	依法維護員工權益
	議題專項披露	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	依法維護員工權益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	依法維護員工權益
	議題專項披露	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	依法維護員工權益 供應商管理
GRI 409: 強迫或強制勞動	管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法	依法維護員工權益
	議題專項披露	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	依法維護員工權益 供應商管理
GRI 410: 安保實踐	管理方法披露	安保實踐的管理方法	保障營業場所安全
GRI 411: 原住民權利	管理方法披露	原住民權利的管理方法	不適用
GRI 413: 當地社區	管理方法披露	當地社區的管理方法	共築社區美好生活
	議題專項披露	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	共築社區美好生活
GRI 414: 供應商社會評估	管理方法披露	供應商社會評估的管理方法	供應商管理
	議題專項披露	414-1 使用社會標準篩選的新供應商 414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	供應商管理 供應商管理
GRI 415: 公共政策	管理方法披露	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416: 客戶健康與安全	管理方法披露	客戶健康與安全的管理方法	保障營業場所安全 維護客戶合法權益
GRI 417: 營銷與標識	管理方法披露	營銷與標識的管理方法	品牌保護
	議題專項披露	417-1 對產品和服務信息與標識的要求 417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	品牌保護 品牌保護
GRI 418: 客戶隱私	管理方法披露	客戶隱私的管理方法	保護客戶信息安全
	議題專項披露	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	保護客戶信息安全
GRI 419: 社會經濟合規	管理方法披露	社會經濟合規的管理方法	風險與合規管理

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2022年《企業社會責任報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升履行企業社會責任的能力和水平，我們衷心的歡迎您能夠對報告提出真知灼見，並通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61111272

電郵：cqrcb@cqrcb.com

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

郵遞區號：400023

連絡人：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- A 政府及監管機構 B 同業及行業協會 C 股東與投資者 D 客戶
E 供應商及合作夥伴 F 非盈營利組織及公益慈善或社區組織
G 董事及管理層 H 員工

2. 您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？

- A 是 B 否，您認為您還有哪些期望在本報告中沒有反映？

3. 您認為本行是否很好的回應了您的期望？

- A 是 B 否，您認為您的哪些期望沒有得到很好地回應？

4. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

- A 非常方便 B 方便 C 一般 D 不方便

5. 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？

再次感謝您的參與！