

2022

Corporate Social Responsibility Report

(Environmental, Social and Governance Report)

社會責任報告

(環境、社會及管治報告)



目錄

- 01 報告編制說明
- 03 董事長致辭
- 05 關於我們
- 05 公司簡介
- 07 組織架構
- 08 年度榮譽
- 09 關鍵績效
- 11 社會責任管理
- 11 董事會聲明
- 11 責任理念融入
- 12 責任管理體系
- 13 利益相關方溝通
- 14 實質性議題分析

01 有效治理， 穩健合規經營

- 17 提升公司治理
- 20 深化風險管控
- 22 加強合規內控
- 28 推進陽光採購

02 深耕主業， 服務經濟民生

- 31 助力鄉村振興
- 34 推動產業轉型
- 38 助力小微企業
- 40 發展數字金融
- 41 支持民生改善

03 低碳發展， 守護綠水青山

- 49 應對氣候變化
- 52 推進綠色金融
- 55 致力綠色運營

04 優質服務， 專注客戶體驗

- 59 保障消費者權益
- 62 數字化賦能服務質量
- 65 關愛特殊群體
- 65 普及金融知識

05 攜手共進， 成就員工發展

- 71 平等多元僱傭
- 72 助力人才發展
- 74 關注員工健康安全
- 76 保障員工權益

06 堅守初心， 共享美好生活

- 79 鞏固脫貧攻堅
- 79 參與公益活動
- 80 傳播金融文化



附錄

- 82 ESG 績效一覽
- 82 經濟績效
- 82 社會績效
- 86 環境績效
- 88 獨立鑒證報告
- 90 內容索引
- 97 讀者意見回饋表

報告編制說明

報告範圍



組織範圍：報告以東莞農村商業銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行、分支機構、子公司等。為便於表述，在報告中使用「東莞農商銀行」「公司」「母行」或「本行」代指東莞農村商業銀行股份有限公司；「本集團」或「集團」或「我們」代指本行及其子公司，以上表述及所指範圍與本行《2022 年度報告》一致。

時間範圍：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，為增強報告的連貫性和對比性，部分內容超出上述時間範圍。

報告週期：本報告披露頻次為一年一次。

編制依據



本報告遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（上市規則）附錄二十七《環境、社會及管治（ESG）報告指引》編寫。同時參考全球報告倡議組織（GRI）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》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。

數據說明



報告中的財務數據主要來源於本行《2022 年度報告》；其他數據主要來自本行《環境信息披露報告》、內部檔案和相關統計數據。

數據因統計範圍因素（如合併報表範圍和母行報表範圍）可能會存在與《2022 年度報告》數據不一致的現象，請以《2022 年度報告》數據為準。

如無特別說明，本報告中所涉及貨幣單位為人民幣。

為確保報告連貫性，部分數據應當追溯以前年份。

報告原則



本報告編制遵循重要性、量化、一致性、平衡原則。

重要性原則：本報告結合行業特點、利益相關方期望以及本行自身發展規劃，識別出影響本行可持續發展的重要 ESG 議題，詳見 P14；

量化原則：本報告已經披露本行 ESG 量化關鍵績效，詳見附錄績效部分。

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

平衡原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面指標。

報告保障方法



本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記錄、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。為保證報告的真實性、可靠性，本報告交由通標標準技術服務有限公司（簡稱「SGS」）進行第三方報告鑒證，並提供獨立的鑒證報告，詳細內容參見「獨立鑒證報告」章節。

報告語言



本報告包含中、英文兩個版本，若中、英文版本有任何歧義，概以中文版為準。

報告發佈方式



報告以電子版形式發佈。

香港聯合交易所網站：www.hkexnews.hk

本行官方網站：www.drcbank.com

地址：中國廣東省東莞市東城街道鴻福東路 2 號

郵編：523123

電話：(86)769-961122

董事長致辭

2022年，我們邁上集團發展新體制、上市銀行新機制的「雙新」賽道，開啓了高質量發展新篇章。一直以來，我們將社會責任植入企業發展基因，始終堅守「支農支小支實」的初心使命，主動肩負「金融為民」的責任擔當，積極踐行綠色金融發展理念，持續提升實體經濟服務質效，為美好生活賦予金融能量，為普惠金融創造最大價值。

這一年，我們奮發有為，堅持服務實體責任擔當。扎根莞邑七十載，我們始終與地方經濟發展同頻共振、共生共榮，主動對接粵港澳大灣區、廣深科技創新走廊等國家戰略，以金融服務助力東莞產業升級與經濟騰飛。2022年以來，我們聚焦服務「製造業當家」和「科技創新+先進製造」，圍繞先進製造業推出全週期金融服務方案，本行支持產業金融貸款餘額達人民幣1,256.13億元，支持製造業及相關產業貸款餘額達人民幣483.74億元，較年初增幅22.84%；圍繞「專精特新」和高新技術企業全面創新科創金融服務，支持科技貸款餘額達人民幣108.46億元，較年初增幅15.75%，為實體經濟發展注入源源不斷的「金融活水」，挺起金融支持地方經濟高質量發展的「第一脊梁」。

這一年，我們深耕主業，堅守支農支小的初心使命。作為地方金融主力軍，我們始終堅守「支農支小支實」的主業定位，深入實施鄉村振興金融服務「133」工程，進一步推行三大派駐制度，全面開展整村授信，解決村民融資難題，盤活村組集體經濟；通過支農助農惠農特色產品，加大地方涉農產業支持力度，本行支持「現代三農」貸款餘額達人民幣667.34億元，較年初增幅18.51%，切實打通「三農」金融服務的「最後一米」。我們秉承「為普惠金融創造最大價值」的核心價值觀，用心用情解決企業「急難愁盼」問題，出台「助企惠民紓困新十條」與「緩解客戶壓力二十條」專項措施，2022年本行全口徑小微貸款餘額達人民幣1,476.51億元，較年初增幅23.27%，支持超3.4萬戶小微企業復工復產；近三年累計設置800億元人民幣專項額度資金助企惠民紓困，進一步降低企業融資成本，推動減費讓利措施精準觸達和惠及更多企業和市民。

這一年，我們履行責任，堅定金融為民的服務本色。我們心懷「國之大者」，堅定「金融為民」，把民生關切作為金融服務的出發點和落腳點，將金融資源投向民生所盼的重點領域，讓金融力量助力實

現人民群眾對美好生活的嚮往。我們創新打造新市民金融服務示範點、5G智能網點、星級服務網點，全面升級手機銀行、網上銀行、微信銀行、短信銀行等「線上+線下」服務矩陣，豐富多渠道融合服務場景，推進智能化服務體系建設，讓金融服務更加惠民生、暖民心。我們熱心公益慈善事業，積極開展對口幫扶、公益助學、扶貧濟困、愛心捐贈、志願服務等公益活動，2022年集團各項公益慈善及愛心捐款累計約1,558萬元，以實際行動真誠回饋社會，精準實施金融扶貧，切實履行社會責任。

這一年，我們支持「雙碳」，踐行綠色金融的發展理念。我們積極響應國家「碳達峰、碳中和」戰略號召，以打造現代化「綠色銀行」為目標，把綠色環保產業作為重點支持產業，持續加大綠色信貸、綠色債券等金融產品創新，引導社會資源更多流向綠色環保領域，全面提升產業綠色循環發展水平，推動綠色經濟高速發展，切實履行金融支持低碳經濟的社會責任。截至2022年末，全行支持綠色信貸餘額達人民幣99.23億元，較年初增幅35.3%，高於全行各項貸款增幅；發行綠色金融債券賬面餘額為人民幣10億元，並將募集資金全部投放於經第三方機構認證的綠色項目貸款。我們堅守「綠色服務，低碳運營」的理念，創新運用5G通訊、物聯網等技術手段，有效降低營業網點和辦公場所的能源消耗；同時持續推進智能服務，實現業務全流程無紙化、智能化辦理，進一步提升綠色環保工作實效。

新的一年，站在新的歷史起點，我們責任在肩，使命在心。我們將進一步聚焦主責主業，回歸本源支持實體經濟，堅守初心服務民生福祉，在擔當踐行社會責任中，為經濟高質量發展注入澎湃動力；在篤行創造社會價值中，與您攜手共赴新時代新徵程，共創更美好的未來。

東莞農村商業銀行股份有限公司

董事長：



關於我們

公司簡介



資產總額

6,576.90 億元



各項存款餘額

4,591.63 億元



各項貸款餘額

3,319.98 億元



全球銀行業

215 位

東莞農村商業銀行（以下簡稱「東莞農商銀行」）是一家具有獨立法人資格的總行級地方性股份制商業銀行，歷史可追溯至 1952 年，前身是東莞市農村信用合作聯社，2005 年完成統一法人體制改革，2009 年完成股份制改制，2021 年 9 月 29 日成功在香港聯交所掛牌上市（股份代號：9889.HK），成為全國第 13 家上市農商銀行、H 股第 4 家上市農商銀行，也是東莞市首家上市地方法人金融機構。

截至 2022 年末，東莞農商銀行集團資產總額達人民幣 6,576.90 億元，各項存款餘額人民幣 4,591.63 億元，各項貸款餘額人民幣 3,319.98 億元，信貸投放力度不斷增強、信貸結構更趨合理、服務實體經濟力度持續加強。集團不良貸款率 0.90%，撥備覆蓋率 373.83%，資本充足率、一級資本充足率分別為 15.98% 和 13.74%，各級資本充足率均優於監管標準。集團實現稅前利潤人民幣 62.84 億元，實現淨利潤人民幣 60.83 億元，ROA、ROE 分別為 0.97%、11.72%，盈利能力保持在上市銀行前列。

據國際權威期刊《銀行家》2022 年統計，按截至 2021 年 12 月 31 日的一級資本計算，東莞農商銀行排

名全球銀行業第 215 位，位居全球銀行業 300 強；在中國銀行業協會發佈的「2022 年中國銀行業 100 強榜單」中，按截至 2021 年 12 月 31 日的核心一級資本淨額等指標統計，東莞農商銀行位居第 39 位，全國農村商業銀行第 6 位；在「福布斯 2022 全球企業 2000 強」榜單中，東莞農商銀行作為東莞市唯一一家入榜企業，榮登第 1278 位；在「2022 胡潤中國 500 強」榜單中，東莞農商銀行以 445 億元企業估值位列 292 位，品牌影響力及行業知名度更上一層樓。在品牌榮譽方面，東莞農商銀行榮獲東莞市委市政府頒發的「東莞市政府質量獎」、「東莞市效益貢獻獎」、「東莞市文明單位」等；被中國銀保監會評為「全國農村商業銀行標杆銀行」，被中華全國工商業聯合會評為「中國民營企業 500 強」；在國內權威媒體發起並主辦的銀行類獎項評選中，東莞農商銀行屢獲殊榮，榮膺「年度最佳農村商業銀行」、「年度支持地方經濟發展特別貢獻獎」等，主體信用等級自 2017 年 10 月至今被中誠信國際評定 AAA 級，達到了國內主體的最高評級，且評級展望保持穩定。

截至 2022 年末，東莞農商銀行共設立了 505 個營業機構（含總行），下轄 39 個一級分支機構，200 個二級支行和 265 個分理處，開發了 7×24 小時電話銀行、

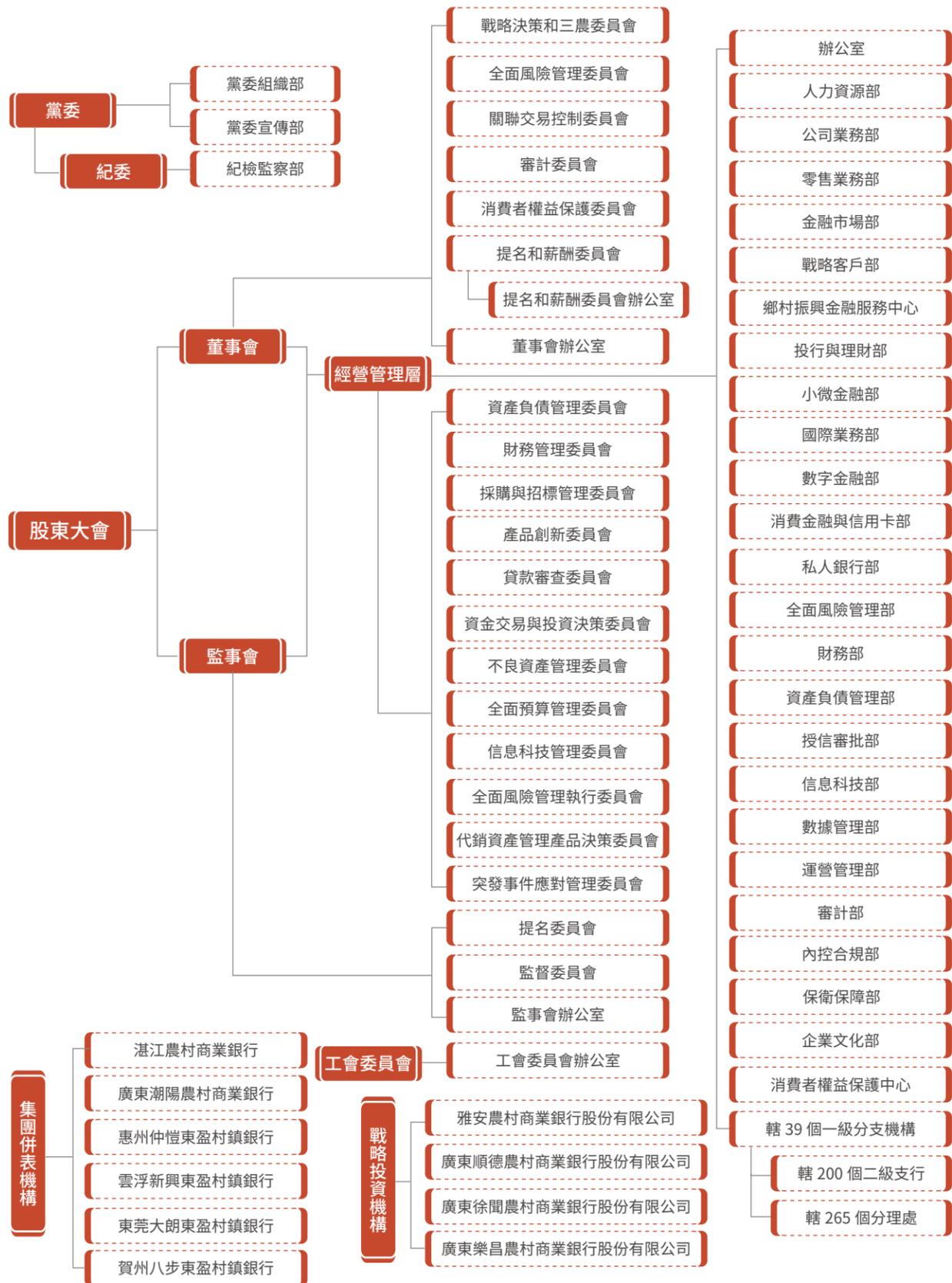
網上銀行、手機銀行、微信銀行、直銷銀行等多種在行與離行金融服務。此外，東莞農商銀行大力實施金融文化創新，精心打造的東莞市錢幣博物館現有藏品近 2 萬件（套），被評為「國家三級博物館」「廣東省十大民間收藏館」「廣東省首批金融教育示範基地」「東莞市愛國主義教育基地」，同時建設了傳承企業 70 年發展歷史的行史博物館，彰顯地方金融魅力。

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

展望未來，東莞農商銀行將繼續堅持以「客戶是我們最大的財富」為經營理念，以「制度治行」為管理準則，以數字化和集團化為抓手，全力推進「零售金融、公司金融、小微金融、同業金融、數字金融」五大核心業務，努力建設成為「資本市場化更充分、數字化轉型更明顯、集團經營化更有特色」的區域性現代農商銀行集團。



組織架構



註：以上為截至 2022 年末的組織架構圖。

年度榮譽

2022 年 3 月

2021 廣東省百強民營企業
廣東省工商業聯合會

2022 年 5 月

2022 全球企業 2000 強第 1278 位
美國《福布斯》雜誌

2021 年度東莞市金融消費權益保護工作先進單位
中國人民銀行東莞市中心支行、東莞市金融消費權益保護協會

2022 年 6 月

2022 年中國銀行業 100 強榜單第 39 名
中國銀行業協會

2021 年度廣東扶貧濟困紅棉杯銅杯
中共廣東省委農村工作領導小組

廣東銀行業保險業 2022 年「最美金融消保人」風采展示活動最美風采獎金獎
廣東銀保監局

2022 年 7 月

「2022 年全球銀行 1000 強」榜單第 215 名 (按照一級資本排名)
英國《銀行家》雜誌

2022 全國企業黨建創新優秀案例
《中國企業報》集團、北京大學馬克思主義學院、紅旗出版社、非公有制企業黨建雜誌

2022 年廣東扶貧濟困日暨慈善日活動「扶貧濟困傳遞大愛」
中共東莞市委農村工作領導小組辦公室、東莞市慈善會

2022 年 8 月

「十校百人計劃」實習基地
東莞市人才工作領導小組辦公室、羊城晚報

2022 年 11 月

金鼎獎「年度支持地方經濟發展獎」
每日經濟新聞

2022 年 12 月

2022 年度區域影響力銀行天璣獎
證券時報、券商中國

2022 年羊城晚報 (東莞地區) 金融新銳榜 - 年度鄉村振興服務獎
羊城晚報

2022 年珠三角金質社會責任影響力標杆企業
廣州日報·粵傳媒

2022 中國年度最佳僱主——東莞最佳僱主 TOP10
智聯招聘、北京大學社會調查研究中心、北京大學國家發展研究院

2023 年 1 月

2022 年度銀行間市場慈善日愛心機構
中國人民銀行定點幫扶鄉村振興工作領導小組辦公室、中國金融教育發展基金會、中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心

2023 年 2 月

2022 年度東莞市效益貢獻獎
中國共產黨東莞市委員會、東莞市人民政府

2022 年度東莞市主營業務收入前 20 名企業
中國共產黨東莞市委員會、東莞市人民政府

2023 年 3 月

2022 年度中國內地上市銀行 Wind ESG 評級榜單第 12 位, ESG 評級 A 級
Wind 萬得

關鍵績效

經濟績效

2022



註：統計口徑為集團範圍。

社會績效



內容	單位	2022	2021	2020
涉農貸款餘額	億元	339.99	322.77	288.30
普惠型小微企業貸款餘額 (剔除票據貼現)	億元	329.73	266.00	198.69
個人電子銀行客戶數	戶	5,670,705	4,804,735	4,172,603

註：統計口徑為母行範圍。

環境績效



內容	單位	2022	2021	2020
支持綠色節能環保企業貸款餘額	億元	91.46	73.34	60.94
支持綠色節能環保企業數	個	79	65	62
支持綠色節能環保企業貸款餘額 同比增長率	%	24.7	20.35	26.75
溫室氣體排放總量	萬噸	2.40	2.87	2.60
人均溫室氣體排放總量	噸二氧化碳 / 人	4.14	4.54	4.39
電子銀行業務替代率	%	97.70	97.18	96.04

註：統計口徑為母行範圍。

社會責任管理

董事會聲明

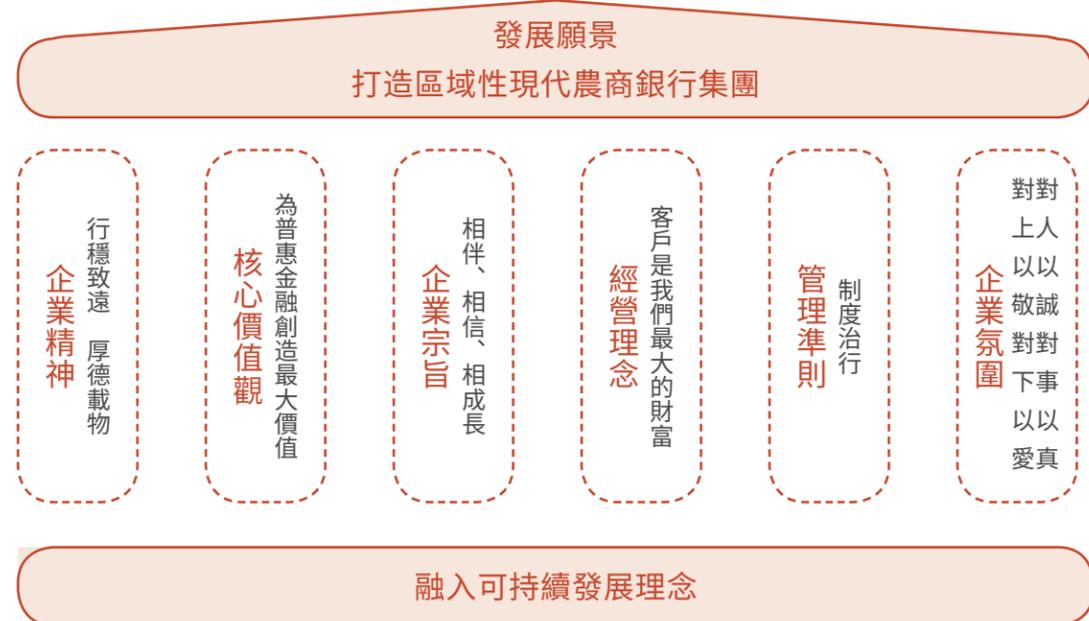
本行董事會承擔本行社會責任策略及匯報工作責任，負責並參與企業社會責任管理，定期考慮企業社會責任風險，定期對本行環境、社會及管治的重大事項進行審議和決策，包括評估重要議題、審議年度社會責任報告等；高級管理層配合並輔助董事會監督管理企業社會責任相關工作。

本行加強與利益相關方的溝通交流，並通過問卷調查等形式識別和評估 ESG 重要議題。董事會評估、優次排列及管理重要 ESG 相關事宜的過程，亦可見本章節「利益相關方溝通」及「實質性議題分析」部分。

責任理念融入

本行持續秉承可持續發展理念，並將其融入公司戰略與文化，逐步營造企業踐行社會責任的氛圍，提升社會責任管理意識和能力。

社會責任理念融入模型



責任管理體系

本行長期致力於完善社會責任管理體系，注重加強內外部社會責任溝通與交流，提升社會責任管理能力，持續為國家、股東、員工、客戶和社會公眾創造更大價值。

本行推動 ESG 管理組織體系建設，不斷優化責任治理架構，自上而下推動不同層級、各個部門統籌協調、各司其職，持續提升 ESG 管理能力，確保 ESG 工作順利推進，把責任理念和對利益相關方的承諾落實到具體行動。與此同時，本行制定了《社會責任管理辦法》，並已將社會責任類指標納入年度績效考核指標體系，考評結果應用於各部門及分支機構績效薪酬的計發、評優獎懲等，以管理促提升，增強對社會的貢獻和價值。

本行重視社會責任的學習交流，積極參加外部社會責任培訓，不斷增強社會責任意識，提升社會責任履行能力。

ESG 治理結構



決策層

董事會承擔本行社會責任策略及匯報工作的責任，負責並參與企業社會責任管理，定期考慮企業社會責任風險；對本行環境、社會及管治的重大事項進行審議和決策，包括評估重要議題、審議年度社會責任報告等。高級管理層配合並輔助董事會監督管理企業社會責任相關工作。



組織層

設立 ESG 工作小組，監督評核本行企業社會責任工作落實情況，督促貫徹落實企業社會責任相關法律法規及方針政策；與利益相關方保持溝通並向董事會匯報企業社會責任範疇管理成果。



實施層

各部門具體開展社會責任相關工作的實踐。

利益相關方溝通

本行重視並持續加強與各利益相關方的溝通交流，主張通過建立常態化溝通機制、拓寬多元化溝通渠道，加深對各利益相關方的瞭解，識別利益相關方的需求和期望，回應利益相關方合理關切，並自覺接受利益相關方監督，創造互信共贏的可持續發展局面。報告期內，本行董事會及各下設委員會積極履行相關職責，切實維護各利益相關方的合法權益。

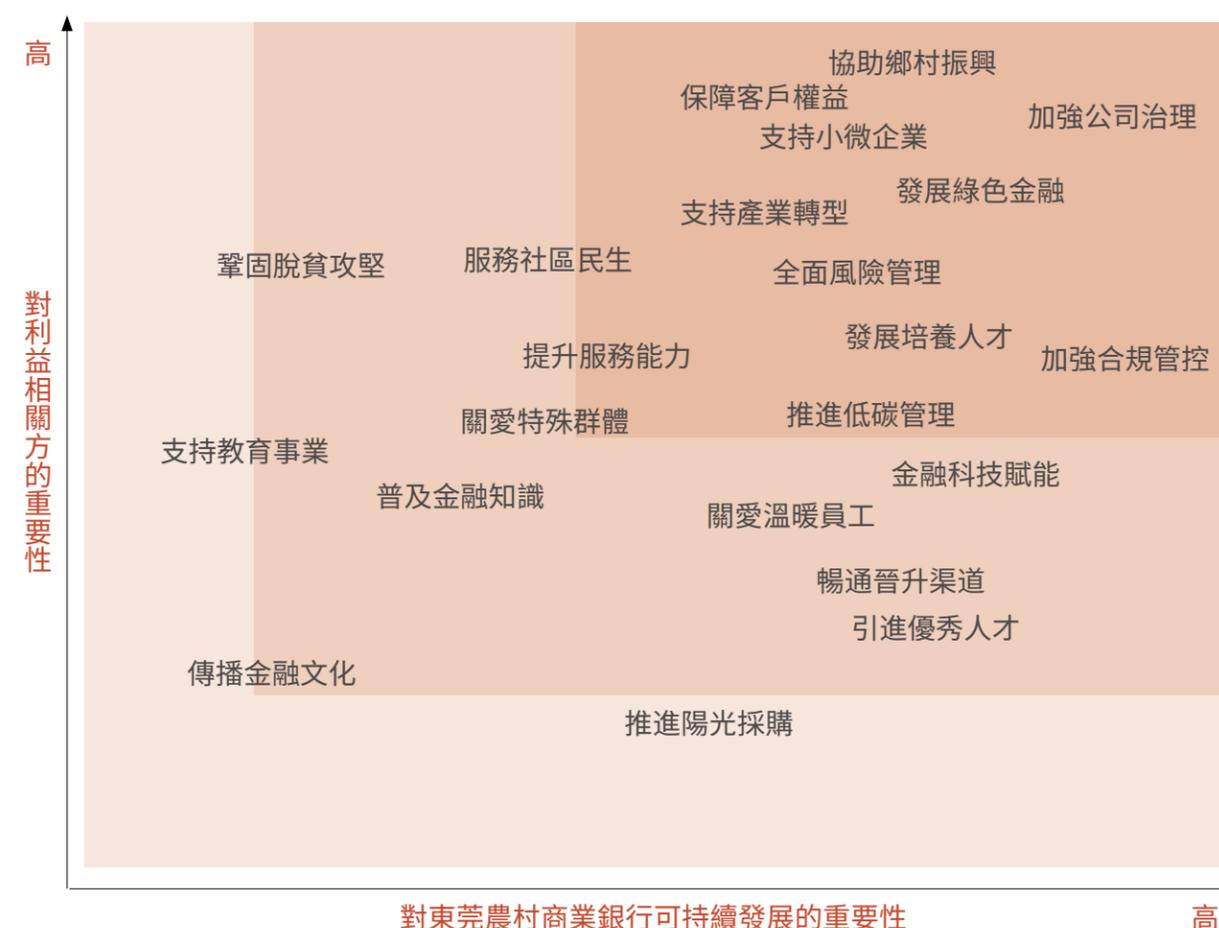
利益相關方	期望和訴求	溝通渠道
 政府與監管部門	<ul style="list-style-type: none"> 服務國家戰略 合規穩健經營 加強公司治理 發展普惠金融 協助綠色金融 應對氣候變化 協助「雙碳」目標 	<ul style="list-style-type: none"> 組織學習解讀並執行國家及監管機構政策要求 開展專題會議和常規會議研討 發佈年度 ESG 報告
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> 保障股東和投資者權益 加強公司治理 加強風險管理 持續穩健經營 	<ul style="list-style-type: none"> 發佈定期報告 發佈年度 ESG 報告和臨時公告 設置投資者熱線、郵箱等多種投資者溝通渠道
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 提升產品和服務 加強信息及隱私保護 普及金融知識 保障客戶權益 	<ul style="list-style-type: none"> 開展客戶滿意度調查 完善電話熱線、官方網站、微信公眾號、手機銀行用戶端等客戶溝通渠道 調查客戶需要和投訴 開展投資者教育活動
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 合理薪酬和福利制度 開展職業培訓 促進職業發展 提升工作環境 豐富員工生活 增加員工關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 豐富員工文化 體驗健康生活 開展員工培訓 開展員工關懷
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平合作 合規合法 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 招投標活動 日常溝通 業務交流
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 促進社區發展 參與社會公益與慈善 促進鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> 社區公益 志願活動 專項扶貧

實質性議題分析

本行嚴格遵循香港聯交所《ESG 報告指引》的要求，同時參考全球報告倡議組織（GRI）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）等國內外標準，通過與外部專業 ESG 諮詢機構溝通、同業對標、發放利益相關方調查問卷等方式，開展了社會責任實質性議題評估工作，本次調查共回收有效利益相關方調查問卷 1,253 份。

本行結合利益相關方期望、行業特點以及自身發展規劃，經過議題的識別、評估和排序，確認了 22 個重要性議題作為本行社會責任管理工作優先領域，並於本報告中進行重點披露。相較於 2021 年，本年度將支持產業轉型的排序由原來的中維度議題調整為高維度議題，普及金融知識的排序由原來的低維度議題調整為中維度議題，傳播金融文化由原來的中維度議題調整為低維度議題。

實質性議題矩陣





有效治理， 穩健合規經營

- 提升公司治理
- 深化風險管控
- 加強合規內控
- 推進陽光採購

1



提升公司治理

本行積極落實國家及監管機構的政策要求，持續優化公司治理結構，完善公司治理機制，合理選聘董事，保證董事會的獨立性、多元化和專業性，提升治理能力和治理水準，切實保障環境、社會責任的履行，為本行穩健發展築牢根基。

優化治理結構

東莞農商銀行嚴格遵照現代企業管理體系，形成了「黨委會核心領導、股東大會權力決定、董事會戰略決策、監事會依法監督、高級管理層執行落實」的「五位一體」公司治理機制，有效推進治理主體各司其職、權責制衡、高效運轉。報告期內，本行「三會一層」治理架構、人數及其任職資格均滿足合規要求。

治理機構	職責
黨委會	<ul style="list-style-type: none"> 本行黨委堅決貫徹落實黨的理論和路線方針政策，發揮總攬全域、協調各方的領導核心作用，對本行改革發展實行全面領導。本行堅持「先黨內、後提交」原則，把黨委研究討論作為股東大會和董事會審議重要事項的前置流程。
股東大會	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會是本行的最高權力機構，其權力及職責包括但不限於厘定本行經營方針及投資計劃、審議董事會及監事會報告、審批本行預算及決算、選舉董事及非職工監事。報告期內，股東大會共召開會議 2 次，審議議案 24 項。
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 向股東大會報告工作，並承擔本行經營和管理的最終責任。董事會下設戰略決策和三農委員會、全面風險管理委員會、提名和薪酬委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會及消費者權益保護委員會。 執行股東大會決議、厘定本集團的經營與發展戰略、制定本行預算、任命本行的行長及其他高級管理人員、審議對本行日常管理與運營產生重大影響的事項及監督本行的高級管理層。報告期內，董事會共召開會議 19 次，審議議案 207 項。
監事會	<ul style="list-style-type: none"> 負責監督本行的董事會與高級管理層及其成員的履職表現、財務表現、內部控制及風險管理等。下設提名委員會和監督委員會，依法合規、獨立、有效地行使職權。報告期內，監事會共召開監事會會議 9 次，審議議案 162 項。
高級管理層	<ul style="list-style-type: none"> 對本行日常經營管理全面負責。下設資產負債管理委員會、財務管理委員會、產品創新委員會、貸款審查委員會、資金交易與投資決策委員會、不良資產管理委員會、全面預算管理委員會、信息科技管理委員會、全面風險管理委員會、代銷資產管理產品決策委員會、採購與招標管理委員會、突發事件應對管理委員會，各委員會各司其職、獨立運作。 本行實行一級法人管理體制，分支機構不具有法人資格，在總行的授權範圍內依法開展業務，其民事責任由總行承擔。

完善治理機制

本行不斷完善治理機制，通過創新開展董事會決策預溝通機制、建立健全董事長與獨立董事會議機制、完善獨立董事專門會議機制、推進專門委員會與經營層溝通機制，保障科學決策，提高公司治理水準。

科學高效的治理機制

董事會決策預溝通機制	在董事會前就董事會重大議案進行一對一溝通，聽取董事從多維度提出的觀點和建議，形成充分探討、暢所欲言、科學決策的氛圍，充分保障董事切實履職。
董事長與獨立董事會議機制	按照上市規則要求，組織召開董事長與獨立董事專題會議，研究董事履職、風險管理、銀行發展等重點領域事項，提升獨立董事建言獻策積極性，提升董事會科學決策水準。
獨立董事專門會議機制	研究獨立董事履職重點事項，邀請部分總行和支行部門負責人列席參會，增進獨立董事與經營管理層的信息溝通，確保獨立董事及時準確獲取各類經營管理信息和監管動態，作出科學獨立的判斷和決策。
專門委員會與經營層溝通機制	組織審計委員會與法定會計師事務所、全面風險管理委員會與合規部門負責人等委員會座談會，做實委員會履職工作，充分發揮專業委員會的專業水準，為董事會科學決策提供輔助作用。

本行依據中國銀保監會《銀行保險機構公司治理準則》、香港聯交所《證券上市規則》等境內外法律法規，結合本行實際情況，對《公司章程》《獨立董事工作規則》《董事及高級管理人員價值準則和職業規範指引》等公司治理制度逐條梳理，及時、動態地將監管規定轉化為內部規章制度，持續打造契合監管要求的制度體系，為公司治理的高質量發展夯實制度基礎。

合理選聘董事

本行嚴格按照相關法律法規及監管機構要求，規範董事的提名和遴選，堅持董事結構多元化，促進董事會科學決策和獨立判斷。

本行已制定董事會多元化政策，其中，根據政策所持立場及持續採取及執行的方針，致力確保本行董事會成員在多元化方面達到適當平衡。本行按董事會多元化政策從多個方面考慮董事會成員構成，包括但不限於董事性別、年齡、教育背景、專業經驗、知識技能等，確保董事會成員的技能及經驗組合均衡分佈，以提供不同觀點與角度、見解和提問，讓董事會可以有效地履行其職務，從而提升董事會的有效運作並保持高標準的企業管治水平。截至 2022 年末，本行董事

會董事共 17 人，其中執行董事 3 人，非執行董事 8 人，獨立非執行董事 6 人。3 名執行董事均長期從事銀行業工作，具有豐富的專業經驗；8 名非執行董事均擔任企業董事長、總經理等重要職務，具有豐富的經營管理經驗；6 名獨立非執行董事均具有法律、會計或財務等專業領域技能，其中 1 名來自香港，熟悉國際會計準則和香港資本市場規則。董事會成員中包含女性董事 2 名。董事會希望其女性成員比例至少維持在現時的水準，將持續努力以保持董事會性別多元化特徵。此外，董事會提名和薪酬委員會每年檢討董事會多元化政策的實施及有效性，並就為配合本行戰略而擬對董事會作出的調整提出建議。

保障股東權益

本行高度重視中小股東權益保護，持續加強與中小投資者的溝通互動，加強組織保障，完善制度體系，傳播證券交易知識，提升投資風險意識，維護中小股東合法權益。

完善組織保障	<ul style="list-style-type: none">• 建立總支聯動專班機制，做到規範交易流程、提升服務質量、完善股東投訴建議解釋工作。• 組建專業法律顧問團隊，向廣大股東提供法律諮詢、股權交易便利渠道、委託辦理等服務，提升股東特別是中小股東滿意度。
健全制度政策	<ul style="list-style-type: none">• 制定了《股權管理辦法》《主要股東承諾管理辦法》等股東股權管理制度，以明確股東權利義務、規範股東行為約束，維護股東特別是中小股東的合法權益。• 持續保持科學合規的股份分紅政策，實現股東投資回報與本行長期穩健經營的良好互動。
普及股東知識	<ul style="list-style-type: none">• 編制和印發關於本行證券交易的簡易解讀、股東權利義務手冊等多份規範性文檔供股東使用，確保股東特別是中小股東應知應會。
加強日常溝通	<ul style="list-style-type: none">• 持續提高信息披露的及時性、有效性和透明度，依法合規發佈各項定期報告和臨時報告，確保投資者能夠及時、準確、平等地獲取信息，保護投資者合法權益。• 報告期內，在香港聯合交易所網站、本行官網等渠道，合計披露定期報告、臨時公告等各類文檔數十份。

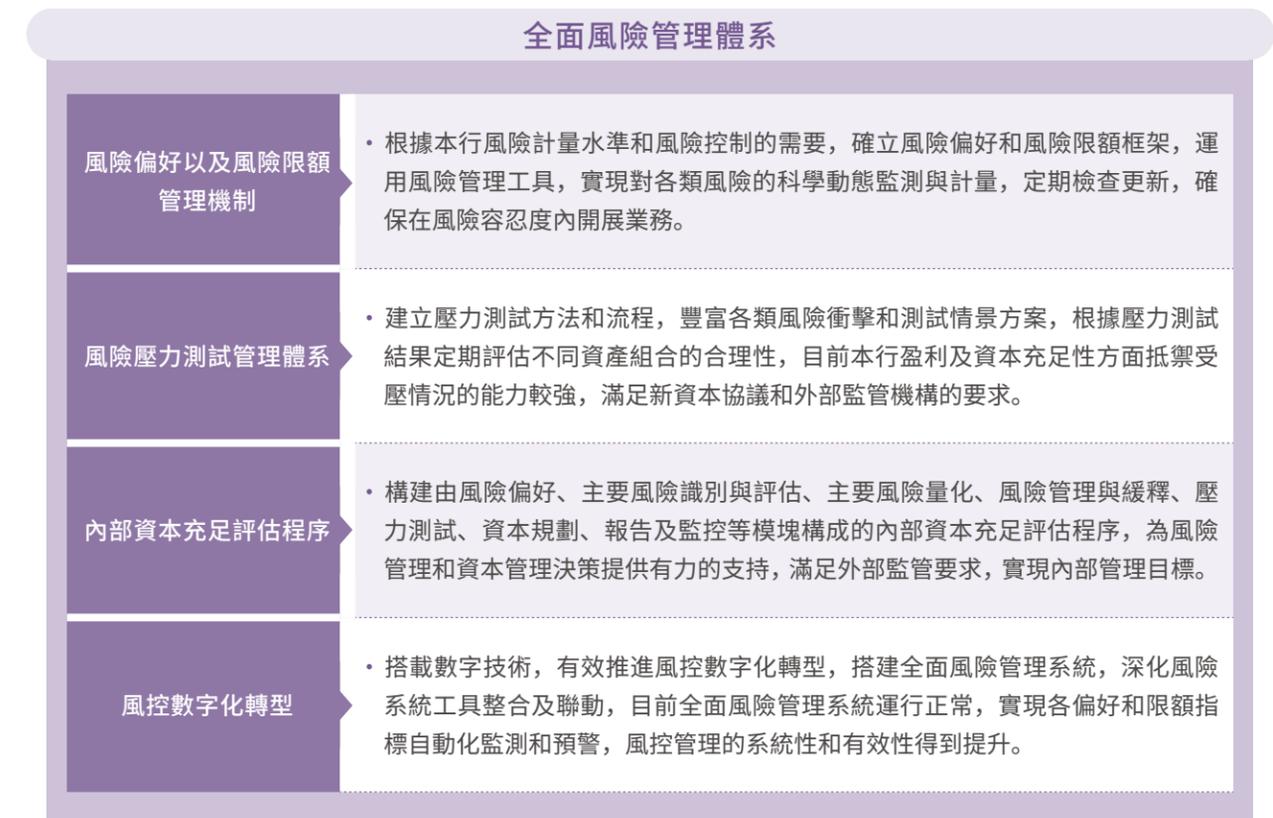
深化風險管控

本行秉承「行穩致遠」的企業精神，高度重視全面風險管理，不斷完善全面風險管理體系，加強重點領域風險防控，持續提升全行風險防控意識，為公司可持續發展蓄勢賦能。報告期內，本集團不良貸款率為 0.90%，遠低於銀行業整體不良貸款率。

全面風險管理體系建設

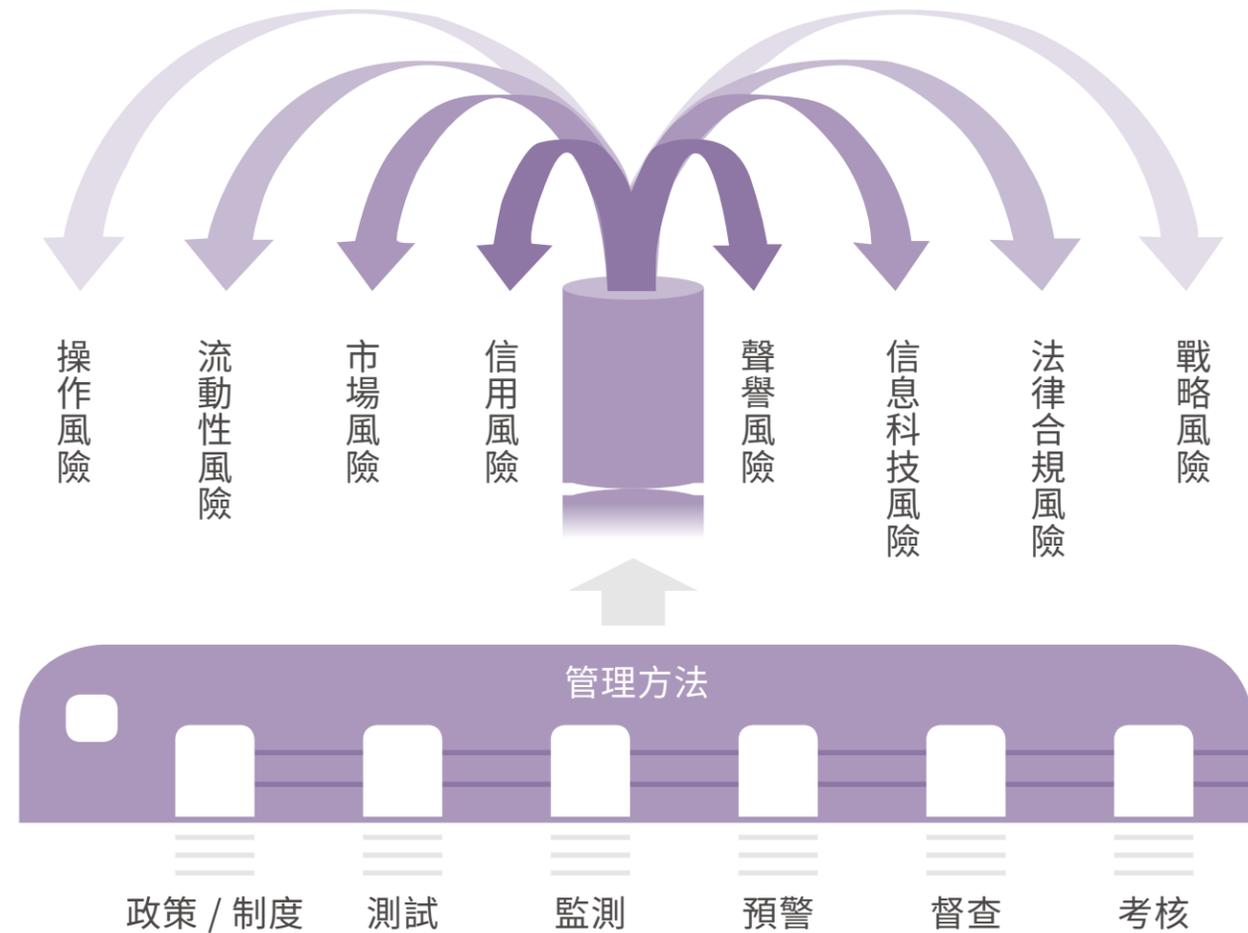
本行堅持總行黨委對集團風險管理的領導地位，明確由董事會承擔全面風險管理最終責任、監事會承擔監督責任、高級管理層承擔實施責任，設立全面風險管理部，負責全面風險統籌管理，協調各類風險牽頭部門執行分類風險管理，由業務部門、風險管理職能部門及內部審計部門作為風險管理的「三道防線」，最終形成上下聯動、各司其職、高效運作的現代化全面風險治理架構。

本行遵循「制度治行」的管理準則，通過建立風險偏好以及風險限額管理機制，構建風險壓力測試管理體系，明確內部資本充足評估程序，推進風控數字化轉型等多項舉措，加強全面風險管理體系建設，提升全面風險管理水準。



重點風險領域防控

本行高度重視信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險、信息科技風險、法律合規風險、戰略風險等重點領域風險防控，依託現代技術賦能，通過建立各領域風險防控政策機制、加強風險預警監督、完善管理考核等方式，多管齊下、多點突破、有效推進，支撐公司健康有序可持續發展。



風險意識提升

本行重視將風險管理文化建設落到實處，通過「線上+線下」的方式，開展員工專項風險培訓，著力提升員工在法律合規、網絡安全等方面的風險管理意識，激發全面風險管理內驅動力。

案例

開展防範法律風險培訓

為普及銀行業法律法規知識，提升員工法律風險識別與防範能力，本行搭建網絡學習平台，組織員工集中學習了包含動產與權力統一登記相關法律問題、《個人信息保護法》對銀行業務的影響、不良資產處置過程中的法律風險辨別以及風險化解等內容。同時，還通過平台推送的方式，向本行員工推送了《我國農村信貸風險防範的基本方法》、《反電信網絡詐騙法應知應會》等視頻課程，增強員工在不同領域的法律知識儲備，提升員工法律意識，防範法律合規風險。

加強合規內控

本行主動適應合規內控管理形勢和政策要求，緊密圍繞公司「1+12348」戰略佈局，不斷完善內控合規體系，扎實推進反腐倡廉，強化反洗錢管理，兌現知識產權保護承諾，謹守合規經營底線，夯實可持續發展根基。

內控合規

本行穩步推進內控與合規管理，建立健全內控合規體系，有效管理合規風險，推動穩健合規經營。

合規管理與行動

持續完善合規制度體系建設，構建與經營相適應的合規管理機制，制定了《2022-2023年合規文化「五強」建設方案》，推動合規文化融入公司經營，持續提升員工合規履職意識，為合規經營保駕護航。

案例

多維度開展合規宣教活動

2022年，本行落實《2022-2023年合規文化「五強」建設方案》要求，從中高層管理人員、網點負責人、內控合規條線人員、新員工及全體員工五個維度，分層級、分類別開展了中層幹部考學、技能提升、知識通關、入行合規「第一課」以及合規主題教育等豐富多彩的競賽及宣教活動，實現合規宣導精準發力，打造「強薰陶、強學習」良好氛圍。

案例

開展數字化合規宣導活動

本行結合數字化轉型思維，以「雲」宣傳為主導，通過多種活動方式，打造員工喜聞樂見的體驗式合規建設平台，有效擴充合規宣導覆蓋面，強化合規文化傳播。

創新開拓合規屏保宣傳

- 在員工電腦端開展反賭博、非法集資、民間借貸、代客簽名、掃黑除惡、反洗錢等主題宣傳。以數字化取締傳統海報，打破時間、空間約束，讓員工在工作間隙零距離地接受合規文化薰陶和教育。

持續開展合規情景「微」展示

- 每季度結合監管動態、近期風險信息等情况確定主題並拍攝微視頻，在公司範圍內開展微視頻宣傳與學習。通過「微」展示的創新方式，鮮活還原警示案例，引導廣大員工遵章守制，築牢案防高壓線。

內控管理與行動

本行按照內部控制的監管要求，建立健全內控監督管理體系，構建「內外雙軌」內控評估機制，大力推進內控管理數字化轉型，推動內控管理科學有效落地。

本行繼續堅持以風險和問題為導向，通過基層單位自查與總行交叉檢查，綜合運用現場與非現場檢查等方式，聚集重點業務和關鍵領域開展檢查、監督，根據內外部監督檢查發現的問題或風險情況，制定案件風險排查方案，開展重點領域風險排查，切實提升重點領域風險防控能力。

反貪腐

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法修正案（十一）》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，深入推進商業賄賂治理，建立健全員工申訴機制，暢通信訪舉報渠道，開展反貪腐培訓，推進廉政文化建設，構築廉潔自律安全防線。

反腐倡廉與反商業賄賂

本行高度重視反腐倡廉工作，在重要業務環節和關鍵合作領域，開展反貪腐治理和監督，密織廉潔網。同時，還在重要時間節點，針對關鍵人群開展專項行動，築牢防腐牆。截至2022年末，本行員工參與反貪腐培訓共計5,775人次。

反腐倡廉與反商業賄賂舉措

密織廉潔網	業務環節反腐	本行在對公貸款、小微貸款發放時同步向客戶推送短信提示，明確收取費用標準，公開監督方式，接受客戶群眾的監督，堅決防治業務環節的腐敗和不正之風。
	供應商反腐	按照本行《關於進一步規範我行與外部合作單位開展採購招投標以及業務合作關係等管理的通知》要求，本行在採購環節與供應商簽訂無商業賄賂和廉潔承諾書，實現廉潔管控流程化。
	合作機構反腐	構建合作保險機構無商業賄賂承諾黃、紅牌機制，通過定期召開合作保險機構合規約談會，加強對保險業務代理的監督力度，整治營銷領域不正當利益輸送。
築牢防腐牆		<ul style="list-style-type: none"> 在重大節假日前，通過制定印發通知、下發短信提醒等方式，嚴明節日期間的廉潔紀律要求。 在重大節假日，公司突擊暗訪小組採取「四不兩直」的方式，對違規收送禮品禮金、違規吃喝等「四風」問題開展監督檢查。 圍繞黨員幹部違規吃喝、收送紅包禮金等歪風陋習，定期召開中層幹部廉政談話工作會議，對公司新提拔幹部開展談話提醒。

案例

組織召開中層幹部廉政談話工作會議

2022年9月22日，本行組織開展了中層幹部廉政談話會議，對9名重要部室或機構的中層管理幹部進行談話提醒，壓實反腐倡廉主體責任，引導黨員幹部增強紀律規矩意識，充分發揮「頭雁效應」。



廉政談話會議現場

員工申訴與舉報

本行創新採取多種方式，暢通員工申訴和信訪舉報渠道，鼓勵員工參與公司反腐倡廉工作，構建內部監督「防腐牆」，營造風清氣正的和諧發展環境。

員工申訴和信訪舉報渠道

- 公開監督舉報郵箱、電話，配套內部舉報激勵機制，鼓勵員工對涉嫌貪污和商業賄賂等行為進行監督舉報，充分發揮廣大員工的監督約束作用。
- 員工匿名填寫反腐排查情況記錄表，由專人到各部門、各網點現場收取，有效調動員工舉報積極性，形成人人敢舉報、能舉報、願舉報的良好氛圍。
- 建立每月紀委接訪日活動工作機制，接受內部員工的監督，不斷強化員工監督氛圍，提升對貪污等違規行為的震懾。

黨風廉政建設

本行以全面從嚴治黨永遠在路上的政治自覺，深化標本兼治，系統推進腐敗懲處、腐敗預防、腐敗教育工作，健全「三不機制」，全力推動廉政反腐建設向縱深發展。

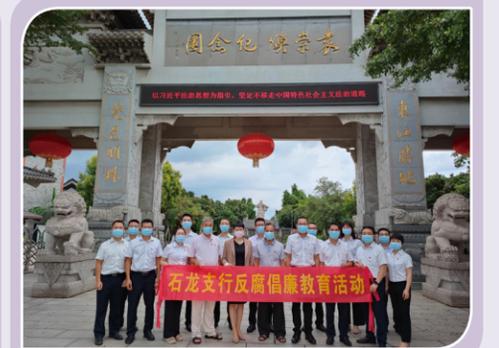
黨風廉政建設舉措

- 保持高壓態勢，嚴肅執紀問責，實現「零容忍、全覆蓋、無禁區」，強化「不敢腐」的震懾效應。
- 堅持「兩個責任」貫通協同，完善權力運行制約和監督機制，提升監督效能，紮緊「不能腐」的籠子。
- 強化反腐倡廉宣傳教育，深入開展廉潔談話提醒，教育引導黨員幹部加強黨性修養、提高政治覺悟、築牢思想防線。

案例

開展紀律教育學習月活動

2022年7月至9月，東莞農商銀行組織開展主題為「勇於自我革命，永葆先進純潔」的紀律教育學習月活動，通過集中學習、觀看警示片、參觀反腐倡廉教育基地等方式，切實提高全體員工遵紀守法意識，自覺做到知敬畏、存戒懼、守底線。



案例

開展清廉家風建設月活動

2022年11月至12月，本行組織開展主題為「莞邑金融清風起——樹清廉家風，建幸福家庭」的清廉家風建設月活動，通過寄送清廉家書、舉辦清廉風采展示、發送廉潔倡議書、組織主題宣傳等方式，把清廉金融文化建設延伸到員工家庭中，引導全體員工及其家屬廉潔修身、廉潔齊家，共同築牢反腐倡廉家庭防線。



反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》等法律法規要求，持續完善反洗錢內控機制建設，深化洗錢風險防範治理，廣泛開展反洗錢宣傳教育，增強反洗錢核心義務履職能效，促進反洗錢管理水平邁向新台階。

嚴格落實反洗錢 核心義務履職

- 根據反洗錢監管要求，通過增強反洗錢內控制度銜接性、強化監督指導與激勵、加強人才培養等措施，持續完善內控機制建設。
- 通過持續加強客戶盡職調查管理、完善客戶身份資料及交易記錄保存機制、優化大額和可疑交易報告監測模型等措施，提升反洗錢管理工作的合規性。
- 通過強化風險提示管理、增強機構 / 客戶 / 業務洗錢風險分類評估及應用、提升名單監控精細化管理水平等措施，提升反洗錢管理工作的有效性。

積極開展反洗錢 宣傳教育

- 面向社會開展形式多樣、各具特色的反洗錢宣傳活動。報告期內，累計開展 7 大主題宣傳活動，派發宣傳資料 120,000 餘份，宣傳覆蓋 4,873,000 多人次，宣傳效果得到社會大眾的積極反響。
- 面向公司，針對各級管理層、專職反洗錢人員、新員工和全體員工開展反洗錢知識培訓，有效提高全員反洗錢意識和技能。報告期內，累計開展反洗錢培訓 16 次，受訓人數達 25,493 人次。

保護知識產權

本行嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等國家相關法律法規，積極落實《東莞農村商業銀行股份有限公司商標管理制度》的要求，通過設立領導小組、開展能力培訓等方式，加強商標使用管理，提升知識產權保護意識。截至 2022 年末，本行共有專利數 3 件，著作數 21 件，註冊商標 290 個。報告期內，未發生重大知識產權違法事件。

專利數
3 件

著作數
21 件

註冊商標
290 個



推進陽光採購

本行嚴守合法合規底線，本著公平公正、公開透明的採購原則，按照《東莞農村商業銀行股份有限公司採購與招標管理辦法》的要求，加強對供應商選、用、育、留的流程管理，營造風清氣正的合作氛圍，維繫互利共贏的夥伴關係。

本行針對重點關注型供應商和一般交易型供應商實行分級管理，並將環境責任和社會責任指標納入供應商的評價體系，通過多種方式，督促供應商在人權、勞工、環保等方面主動履行責任。

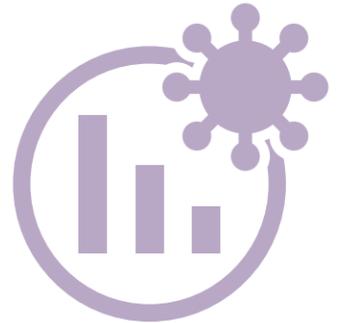
促進供應商履行 社會責任

- 在採購需求中，增加對供應商的安管理要求，同時要求供應商提供主要參與人員社會保障繳納證明，以督促供應商加強用工管理、保障勞工健康和安。

促進供應商履行 環境責任

- 在符合採購需求，且質量和服務標準同等的條件下，優先選擇節能環保產品。
- 對環保有要求的採購方案中，在採購評分時，針對具備 ISO 環境管理體系認證、中國環境標誌產品認證證書等相關資質的供應商，對其提供的資質證書賦予分值。

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
供應商總數	家	663	615	498
按地區劃分的供應商數量	省內	504	472	412
	省外	159	143	86





深耕主業， 服務經濟民生

- 助力鄉村振興
- 推動產業轉型
- 助力小微企業
- 發展數字金融
- 支持民生改善

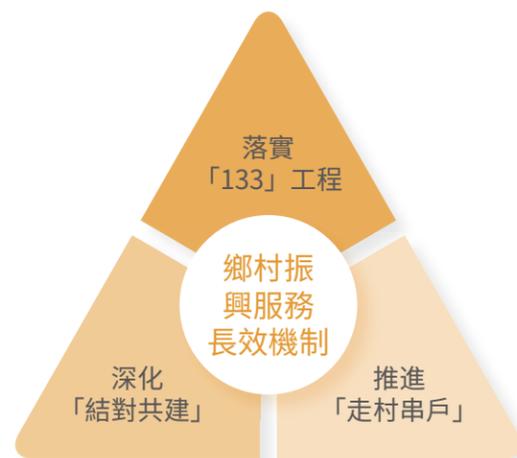
助力鄉村振興

「三農」問題是關係國計民生的根本性問題。本行圍繞國家鄉村振興戰略目標，結合自身市場定位，通過完善鄉村振興服務機制，加速創新支持鄉村振興的金融產品和服務，全力支持鄉村產業振興、人才振興、生態振興，為實現農業強、農村美、農民富貢獻智慧和力量。

落實鄉村振興服務機制

為全力支持鄉村振興，本行結合當地經濟發展特點和自身實際，堅持推行鄉村振興服務長效機制，通過落實「133」工程、「結對共建」、「走村串戶」等創新服務模式，努力打通「三農」金融服務的「最後一米」，為最終實現農業高質高效、鄉村宜居宜業、農民富裕富足奠定堅實基礎。

鄉村振興服務長效機制



全面落實「133」工程

「133」工程是本行支持鄉村振興戰略的重大舉措之一。本行緊緊圍繞國家鄉村振興這一戰略目標，通過落實鄉村振興三項派駐制度，極力做好服務「三農」本職工作，創新打造新時代「三農」金融服務新模式，為每一個村組、每一戶家庭、每一位村民提供貼心的普惠金融服務。

鄉村振興金融服務「133」工程



促進農業高質高效
促進鄉村宜居宜業
促進農民富裕富足

派駐鄉村振興金融指導員
派駐黨建共建聯絡員
派駐普惠金融服務員

全面深化「結對共建」

為擴大「三農」金融服務的廣度與深度，本行積極開展全行各級黨組織與東莞市各村組黨組織的黨建結對共建活動，鼓勵黨員主動認領各村組社區志願服務崗位，大力推動基層黨組織和在職黨員深入村組社區，分層分級參與村組事務，把金融服務觸角更廣泛、更深入地延伸至廣大村民。截至2022年末，本行各級黨組織已與東莞597個村組社區的基層黨組織實現黨建結對共建，並全面落實到黨建結對共建村（社區）「雙報到」，結對覆蓋率達100%；累計向東莞市村委會及其下轄村小組派駐近4,000名普惠金融服務員；累計開展金融知識送下鄉、助老走訪慰問等多種形式的「雙報到」志願活動超600次。

全面推進「走村串戶」

為貫徹落實普惠金融戶戶通工作精神和要求，本行利用獨有的「人緣、地緣、親緣」優勢，進一步細化鄉村振興金融指導員、黨建共建聯絡員、普惠金融服務員「三大派駐」服務網絡，積極開展「走村串戶」行動。通過與東莞各鎮街村或社區居民委員會聯合開展深入村民家庭的黨建活動，與村民溝通金融服務需求，並建立金融需求檔案，全力以赴實現鄉村金融服務全覆蓋。截至2022年末，本行累計實現村民家庭建檔34.95萬戶，覆蓋率達96.49%。

完善鄉村金融產品與服務體系

創新是促進「三農」高質量發展的第一動力。本行依託數字化、智能化手段，以業務產品創新、金融服務創新和營銷推廣創新為抓手，竭力滿足鄉村金融服務定制化需求，打造「惠民莞家」服務品牌，以智能高效的金融服務助力數字鄉村建設，大幅提升「三農」金融服務質效。

為了精準服務「現代三農」，振興鄉村經濟，提升村民消費水準，本行創新採取多項舉措，不斷完善鄉村金融產品與服務體系，為東莞村民和村組提供專屬的數字普惠金融服務，滿足鄉村多樣化需求，推動數字鄉村建設。

升級供給

——專款助力本土優質企業提質增效

- 以「村民貸」為抓手，持續推進「整村授信」模式，切實踐行「村村有授信，戶戶有信用」的目標，以實際行動降低村民融資成本。截至2022年末，本行已完成592個村組的授信方案，鄉村振興「村民貸」授信規模超人民幣42.80億元。
- 借力貨幣政策工具，積極對接人民銀行貨幣政策要求，運用「支農再貸款」資金，加大對涉農企業的信貸支持力度。截至2022年末，本行支農再貸款4筆共0.95億元。
- 與廣東省農擔公司、東莞市農資辦進行對接，創新推出「農保貸」。截至2022年末，「農保貸」貸款餘額人民幣656萬元。

促進消費

——鄉村振興主題信用卡

- 利用村組特色景點設計鄉村振興主題信用卡，同時嵌入「掃碼知鄉情」二維碼，創新推廣東莞美麗鄉村形象與文化內涵。配套「一村一價」專屬信用卡分期，滿足村民建房、裝修等資金消費需求。
- 該信用卡憑藉「一村一卡」「惠民權益」「整村授信」三大特色服務，榮獲「東莞市金融助力鄉村振興卓越產品服務獎」。
- 截至2022年末，本行共為全市58個村組（社區）設計特色卡面，累計發行鄉村振興主題信用卡4.62萬張，較年初增加2.05萬張。

普及金融知識

——鄉村營業網點轉型成綜合基地

- 2022年以來，本行持續將覆蓋鄉村的營業網點打造成學校金融理財教育培育基地、村民業主委員會活動基地、村民分發慰問品營地、村組巡邏保安集合地以及各種志願者協會組織集合陣地，發揮金融普惠價值。



跨越數字鴻溝

——「好易租」智能平台一站式房屋租賃管理服務

- 創新推出「好易租」平台，利用智能化手段，向村民提供出租房產管理、租金收繳管理、財務收支分析等一站式房屋租賃管理服務，有效解決村民「收租難」問題，打造「金融+農村場景+服務」的生態模式，助力消除農村數字鴻溝。截至 2022 年末，「好易租」平台累計服務 5,146 戶客戶，當年累計產生流量 2.15 億元。

打造鄉村品牌

——建設「金融」+「助農」新媒體平台

- 本行極力打造「金融」+「助農」新媒體平台，運用網絡直播等新媒體平台推廣優勢，更好的推廣「鄉村美食」、「鄉村景點」、「鄉村文化」、「鄉村養生」、「鄉村帶貨」等信息，傳遞鄉村特色文化，打造特色鄉村品牌。截至 2022 年末，新媒體直播 8 場，關注人數達 60 萬人次。

推動鄉村宜居宜業

發展農村集體經濟是推動當地實現鄉村振興的重要載體。本行通過集體企業金融專項授信政策，支持村組及集體企業進行廠房物業升級改造、專業公司統籌改造和美麗鄉村建設，助力村組盤活物業租金，提高集體資產收益，激發農村集體經濟活力，實現鄉村宜居宜業。截至 2022 年末，本行支持村組及村集體企業貸款餘額 **41.04** 億元，較年初增加 **8.77** 億元。

案例

金融支持農村集體企業發展

某村入選東莞市特色精品村，其股份經濟聯合社擔負對轄區內公園、綠化、道路、文體娛樂設施等進行升級改造的責任。為解決聯合社前期建設籌資難題，本行瞭解情況後，向其授信 1,000 萬元，用於方案建設，推動鄉村人居環境和生態環境整治提升，支持東莞地區美麗鄉村建設。

推動農業高效農民富足

本行聚焦農業高質高效、鄉村宜居宜業、農民富裕富足三大重點工作，加大金融服務支持力度，以億萬金融「活水」精準灌溉「現代三農」，全力支持現代農業發展、現代農村建設和現代農民致富，為加快推進東莞農業農村現代化步伐貢獻金融力量。

截至 2022 年末，本行支持「現代三農」客群貸款餘額達 **667.34** 億元，較年初增長 **104.22** 億元，增速達 **18.51%**；涉農貸款餘額 **339.99** 億元，較年初增長 **17.21** 億元，其中普惠型涉農貸款 **58.30** 億元，較年初增速達 **18.11%**，高於全行各項貸款增速 **7.55** 個百分點。

促進農業高質高效

本行以「農業龍頭貸」為重點，支持省市級農業龍頭企業及其上下游中小企業或個體工商戶，培育壯大現代農業企業，帶動農業產業鏈健康蓬勃發展。截至 2022 年末，支持省市級農業龍頭企業 13 家、貸款餘額 9.14 億元。

案例

金融支持農業龍頭企業發展

某公司是廣東省內一家以優質大米加工為主的農業產業化國家重點龍頭企業。該公司曾獲「全國守合同重信用企業」、「中國大米加工 50 強企業」等榮譽，年加工大米能力達 40 萬噸，配套倉容 30 萬噸，硬體設施領先行業水準。為助推東莞地區農業產業化龍頭企業高質量發展，助力農產品流通，保障農產品供應穩定，本行採取積極行動，為該公司提供金融授信服務，截至 2022 年末，本行向其提供綜合授信 6.79 億元。

支持村民富裕富足

本行將「整村授信」作為一項長期性的惠民工程，實行「基層村組+銀行基層網點」「雙基聯動」機制，確保「整村授信」廣覆蓋，力求做到「村村有授信」、「戶戶有信用」，解決村民貸款難、融資貴、貸款流程繁瑣等問題，夯實村民創業基礎，拓寬村民收入渠道，實現鄉村富裕富足。

推動產業轉型

實體經濟是國家建設現代化經濟體系的重要戰略支撐。本行積極融合區域發展戰略，推動基礎設施建設，助力東莞打造「粵港澳大灣區先進製造業中心」，助推實體經濟高質量發展。

為對接國家和地區重點產業發展政策，助力深化供給側結構性改革，本行制定了《東莞農村商業銀行 2022 年信貸業務投向指導意見》，分級分類實現信貸業務投放管理，推動重點領域和戰略性新興產業轉型升級。截至 2022 年末，本行支持「專精特新」企業貸款餘額 8.27 億元，同比增長 29.02%。

本行堅持與時俱進，擁抱金融科技、實施數字化轉型，深化科技金融賦能，重磅打造產業金融服務平台，為產業鏈客戶提供包括智慧票據、智融產業鏈以及智能風控三大特色服務，助力產業鏈健康快速發展。截至 2022 年末，產業金融服務平台累計簽約客戶 1,808 戶，累計資金流量 114.12 億元。

「專精特新」
企業貸款餘額
8.27 億元



產業金融服務平台

累計簽約客戶

1,808 戶



累計資金流量

114.12 億元



共促灣區發展

本行積極貫徹落實國家關於《粵港澳大灣區發展規劃綱要》《關於金融支持粵港澳大灣區建設的意見》等文件要求，迅速反應、主動出擊，擴大金融支持，深入參與粵港澳大灣區建設。

本行自發佈涵蓋「建灣區」、「興產業」和「助民生」三大系列創新產品的「灣融通」綜合金融服務方案後，源源不斷為粵港澳大灣區基礎設施建設、產業轉型升級及民生福祉改善等提供全方位的金融服務。截至 2022 年末，本行支持粵港澳大灣區各類產業貸款餘額 **1,991.17** 億元。

案例

支持「某金融創新中心」項目

「某金融創新中心」方案是東莞市重大方案。該方案將發揮某集團在新零售、現代物流、智能製造、人工智能等領域的優勢，引入某集團工業品中國總部、集團新業務板塊總部、某快遞中國總部及某財稅商事創新業務等眾多產業平台。未來的「某集團都市科技金融創新中心」將打造一整條 AI 全鏈條產業生態，以某集團全生態能力，在「穩鏈強鏈」、「補鏈延鏈」上全面發力，為東莞積極導入產業資源，為大灣區實體經濟高質量發展賦能。截至 2022 年末，本行為此金融創新中心項目建設提供了 10 億元授信支持。

支持戰略性新興產業

圍繞東莞「堅持以製造業當家，推動實體經濟高質量發展」的目標，本行制定出台針對性綜合金融服務方案，支持東莞市先進製造業、戰略性新興產業、高新科技產業發展，推動重點產業轉型升級，為推動東莞打造「科技創新+先進製造」城市特色、實現「製造業當家」注入強勁動能。

戰略性新興產業綜合性金融產品及服務方案

「智融通」綜合金融服務方案

- 全面服務於先進製造業和戰略性新興產業，為灣區製造企業及其上下游企業提供全方位的金融產品服務，滿足企業在生產建設、技術改造和研發、交易結算以及資產增值等方面的多種金融需求，助力企業數字化轉型，提高科技實力。

科創產業園區轉型升級金融服務方案

- 通過「一區一策」、「一平台一授信」的方式，結合數字園區的特點及需求，設置優惠利率、綠色通道等授信優惠條件，快速回應數字化產業集群客戶需求。

「行業扶持貸」「科保貸」專項金融產品

- 為符合政策條件的高新技術企業、倍增企業提供專項便利和貼息優惠貸款，有效解決客戶短期流動資金周轉問題，通過助力客戶獲得貸款貼息等政策優惠，進一步減輕高新企業融資成本，加速推動本地科技創新、數字化經濟發展的步伐。

案例

支持先進製造業高質量發展

廣東某科技股份有限公司主要從事機器人生產，其生產的機器人設備主要服務於電子通訊、家電行業等製造業生產領域。該企業為拓寬汽車製造領域自動化運用，向本行申請 9,000 萬元並購貸款。獲得此項貸款完成並購後，該企業技術得到提升，自動化運用率顯著提高，為企業智能製造發展提供助力，有效保障企業良好發展。

案例

打造區域高端製造集群

「某製造基地」是廣東省重點、東莞市重大方案，是廣東某科技有限公司為實現產業空間擴展，在橫瀝鎮打造的區域高端製造集群。該方案集汽車模具與智能製造硬體的設計、製造、檢測、裝配、交付於一體，有力帶動區域供應鏈體系提升，帶動橫瀝模具強鎮崛起，助力東莞 5G 新基建產業佈局。本行向該企業提供授信支持 40,000 萬元，以金融助力企業提高產能，促進企業領航發展，增強產業核心競爭力。

案例

金融扶持戰略新興企業

東莞市某新能源有限公司是一家主要從事光伏電力項目的安裝建設、維護管理的戰略新興產業之一。該公司主營業務是投資興建光伏項目，每談妥承接一個光伏設備方案，便單獨成立一家全資子公司專門建設運營。全資子公司免費租用客戶的廠房屋頂，所產生的電量全部由客戶按市場電價的約定折扣使用，同時在企業停工期間發電量輸送電網。瞭解到該方案的環保價值後，本行通過授信支持企業綠色環保方案快速落地。截至 2022 年末，本行累計為企業授信 7,000 萬元。

案例

為高新企業解決資金困難

東莞市某電子有限公司是一家從事電子通訊設備、數碼產品等研發及銷售的實體企業。公司守法經營、快速成長，被東莞市科技局評為「高新技術企業」。2022 年，得知該企業存在流動資金緊張問題，本行主動推介「行業扶持貸」產品，為該企業提供免抵押融資幫助。截至 2022 年 6 月，企業成功獲得 500 萬元授信，亦獲得科技局「三融合」貼息，有效幫助企業解決了資金緊張問題。

案例

金融支持專精特新企業

廣東某電氣股份有限公司是一家專精特新企業，其主營業務為研發、產銷電力變壓器、配電變壓器、箱式變電設備等電力相關設備，該公司經過多年的潛心經營及穩健的發展，已成為變壓器行業的龍頭及領導者企業。在東莞市內，該公司是南方電網及國家電網變壓器供應商之一。因主要生產原材料銅價格上漲較快，公司購買原材料自有資金不足，本行為企業提供了 2,000 萬流動資金貸款授信，幫助企業緩解資金緊張局面，促進企業實現穩步經營發展。

支持「鏈主」企業轉型發展

本行針對當地上市企業、龍頭企業、重點企業集團等「鏈主」企業，建立企業清單，並根據企業需求提供包含融資、結算、資產管理等多類金融產品的綜合服務方案，一站式解決企業金融難題，支持「鏈主」企業轉型發展，保障產業鏈安全穩固，推動產業騰飛。

案例

金融支持壯大倉儲冷鏈產業

某供應鏈倉儲物流有限公司主要從事冷庫租賃及自動化高架立體倉儲物流服務，目前公司計劃以農副產品質量安全標準化、信息服務網絡化、「一站式」聯運供應鏈為主要特色，建成包括肉類、蔬菜、果品、水產、副食品等品類，集冷凍冷藏、冷鏈運輸、生鮮加工、信息管理、綜合配套等多功能於一體的現代化冷凍食品集散中心。本行在瞭解到公司方案建設計劃後，第一時間對接企業進行融資授信服務，通過金融助力企業項目快速落地，彌補東莞倉儲冷鏈產業供給不足，倉儲冷鏈產業不斷壯大。

助力小微企業

中小微企業作為自主創新和吸納就業的主力軍，在我國經濟發展中起著不可替代的重要作用。本行不忘初心，堅持支農、支小、支實的市場定位，緊緊圍繞「全面經營所有小微企業，全面經營小微企業所有業務」的經營方針，不斷加大金融資源投入，依託現代化科技，提升小微企業服務便捷性，持之以恆推動小微企業高質高效發展。截至 2022 年末，本行向小微企業提供貸款餘額（銀保監會全口徑）**1,476.51** 億元，較年初淨增 **278.76** 億元，增幅 **23.27%**；新發放普惠型小微貸利率 **4.75%**，同比下降 **0.77** 個百分點。

加大金融資源投入

本行把支持小微企業復工復產放到突出的位置，通過加大金融資源的傾斜和投入，出台利率優惠政策等方式，助力小微企業平穩渡過難關。

為小微企業紓困舉措

借力國家「支小」政策

- 對接人民銀行貨幣政策，發揮再貸款低成本資金作用，提升小微企業借款用款信心，有效支持小微企業成長發展。截至 2022 年末，本行當年累計申請獲得支小再貸款資金 9 筆共 87 億元。

出台「十大措施」

- 2022 年，本行出台「十項」助企惠民紓困措施（簡稱「十大措施」），設置了 600 億元紓困資金，其中助企紓困專項授信額度 350 億元，用心用情為企業和群眾解決「急難愁盼」問題。

開展普惠減息、利息補貼活動

- 全面實施普惠金融貸款利率優惠活動，全方位下調「穩業卡」「超抵快貸」「優企貸」等小微貸款產品利率，有效啟動普惠客戶潛在信貸需求，解決客戶增資用資需要。
- 落實人民銀行對普惠小微貸款階段性減息政策紅利，對小微企業、小微企業主實施應享盡享、免申請即享減息工作，共減息超 8,481 萬元，惠及小微市場主體 19,700 戶。

發行小型微型企業貸款專項金融債券

- 發行小型微型企業貸款專項金融債券，有效保障區域內小微企業持續運營資金的充足供給，緩解小微企業融資難題。截至 2022 年末，本行存量小型微型企業貸款專項金融債券餘額為 50 億元，債券募集資金已全部投向小微領域。

「走街串巷、走廠進店」面對面瞭解需求

- 鼓勵本行網點營銷人員主動走出去，瞭解小微企業需求，把金融產品及服務送達至人，切實提升普惠金融服務覆蓋面，讓企業切實感受到「農商溫暖」。



創新小微金融產品體系

本行將互聯網、大數據技術與自身人緣地緣優勢深度結合，打造了「線上+線下」相結合的小微產品體系，相繼推出了「穩業貸」「科保貸」「優企貸」「超抵快貸」「海鮮貸」等一系列普惠特色產品，並於2022年繼續創新推出「青創貸」「行業扶持貸」「荔枝貸」產品，為產業鏈、供應鏈不同類別的小微企業提供涵蓋全生命週期的多層次、一站式綜合金融服務，有效拓寬了小微企業融資渠道。



青創貸

- 面向青年企業家協會成員、鎮街商會成員、東莞市優才卡獲得者等優質創二代群體，提供單戶最高額度2,000萬元的「青創貸」創業資金支持，助力青年企業家家族、家業、家庭傳承接班，興旺延續。截至2022年末，「青創貸」貸款餘額人民幣32.42億元，其中支持農戶53戶。



小額創業貸

- 由本行與東莞市人力資源與社會保障局、財政局聯合推出，且由東莞市政府相關部門補貼利息、承擔相應風險補償，面向在東莞市擁有初創型經營主體且符合東莞市政府創業政策的個人發放的貸款業務。截至2022年末，本行小額創業貸餘額4.21億元，支持小微企業1,473戶。

案例

發放普惠貸款解小微企業燃眉之急

東莞市某廚具有限公司，主要經營設計、產銷不銹鋼廚具、燃氣護具、冷凍設備以及酒店用品銷售等業務。因消費下行對餐飲業和酒店衝擊較大，連帶對該企業的廚具、酒店用品銷量等造成一定影響，企業一度資金緊張。在瞭解企業生產經營情況及訴求後，本行立即行動，於2022年5月向其發放普惠貸款，有效緩解經營壓力。與此同時，根據《中國人民銀行關於支持金融機構對普惠小微貸款階段性減息有關事宜的通知》要求，本行於2022年第四季度，對該企業存量普惠貸款給予原合同利率基礎上減息1個百分點（年化）的利息補貼，該企業合計享受利息補貼超2.5萬元，資金全部轉入其對公帳戶，有效降低企業的財務成本，緩解資金緊張問題。

案例

推出支持女性創新創業特色綜合金融服務方案

2022年，本行推出支持女性創新創業特色綜合金融服務方案，為廣大女性客群提供優質金融專屬服務，賦能新時代女性創新創業發展。2022年4月15日，本行聯合東莞市婦女聯合會、濱海灣中心醫院婦委會開展「玉蘭薈萃，助您成長——女性專項金融支持服務方案」直播活動，吸引超5,000名觀眾觀看，互動點贊熱度達2.1萬。通過對此項產品的廣泛傳播，推動金融供給與需求精準對接，為新時代女性創新創業提供便利。



發展數字金融

隨著我國金融行業數字化轉型進程加速，本行全力打造「智慧數字銀行」，推進數字化轉型「四新」工程，以數字化手段快速賦能業務營銷和重要系統功能建設，致力於為客戶提供更智能便捷的金融服務，促進經濟社會高質量發展。

「四新」工程



1 打造組織「新形態」

- 加強數字化轉型的調研分析，重塑數字化轉型辦公室的組織架構及職能，提升組織數字化轉型工作共識和執行效率。
- 組建數據管理工作團隊，明確各數據崗位的組織架構及職責分工，推動數據管理工作規範化、專業化。
- 組建跨部門的數據賦能項目團隊，實施常態化研發溝通和管理機制，推動業務與技術融合。



2 佈局開放「新生態」

- 打造新一代客戶關係管理系統，推動公私業務數據互融互通與客戶資源分享，構建全行級客戶畫像及標籤體系。
- 加強新媒體營銷運營，打造手機銀行鄉村振興專區、新市民專區等線上化場景，嵌入提供投資理財、支付結算、消費融資等普惠金融服務。
- 推進3個5G網點建設，增強場景化、綜合化的網點社區服務能力，網點智能設備替代率達66.21%，較去年末上升16.4個百分點。
- 完善產業金融、鄉村金融等線上平台功能，推進政務、稅務數據應用，共建金融、產業、政務緊密融合的數字生態模式。



3 構築數據「新底座」

- 完善數據治理組織制度保障，梳理完善數據標準，提升EAST數據質量，加強外部數據的統籌管理與應用。
- 開展數據中台建設規劃諮詢項目，啟動報表數據集市改造項目，加快引入數據分析工具，提升數據平台工具服務。
- 運用大數據、機器學習等數字化技術，開展基於數據分析和算法建模的數據賦能項目，賦能業務數字化發展。



4 貫通運營「新流程」

- 加強帳戶集約化管理，優化客戶開戶流程，推進ECIF系統和帳戶風險監測系統建設，優化帳戶結構，降低帳戶風險。
- 加速智能客服建設，依託智能客服系統、智能外呼系統，提升產品營銷、風險預警、逾期催收等場景的客戶服務效率。
- 推廣RPA財務應用項目，優化設計財務數據報表，加快數據傳輸平台的報表應用，提升數據收集、匯總和填報效率。

數字化轉型示範項目

零售業務精準營銷 數據挖掘項目

- 為增強本行零售業務的同業競爭力，提升營銷名單的精準度，本行組建了數據賦能專業服務團隊，通過算法模型對本行具有資產潛力的長尾客戶、代發客戶、新市民客戶進行數據挖掘和分析，洞察客戶行為偏好和真實金融需求，推動長尾客戶上升為優質客戶，實現營銷名單轉化率、客戶產品認購率的顯著提升，助力做大零售資產管理規模，實現數據應用的多向賦能和金融服務的提質增效。

數據中台建設規劃 諮詢項目

- 為有效落實數字化轉型戰略，結合發展現狀和行業領先實踐經驗，本行持續加強數據平台規劃建設，完成數據中台建設規劃諮詢項目，規劃設計了數據中台藍圖及四大建設路徑，制定了數據運營、數據服務、數據存儲計算、數據彙聚、數據開發、數據資產管控六大能力中心架構，推動打造平台、管理、應用並重的數據中台管理體系，充分發揮數據資產價值，全方位賦能業務數字化轉型及發展創新。

新一代核心系統 規劃諮詢項目

- 為全面推進集團化、數字化兩大戰略，根據全行三年科技戰略規劃要求，本行已啟動新一代核心系統規劃諮詢項目，通過梳理業務、技術、數據架構，重塑系統架構及服務功能，推動傳統核心系統向新一代分布式核心轉型，打造具有前瞻性、可落地性、完整性的新核心系統建設體系，做強金融科技賦能全行高質量發展。

客戶生態管理 系統項目

- 為貫徹落實「1+12348」戰略規劃，推動科技創新及公私業務數字化轉型，本行逐步打造了覆蓋客戶數據分析、產業鏈條關聯、產品精準推送、營銷跟蹤管理的全流程、全鏈條、智能化客戶經營生態系統，促進客戶數據的互融互通，豐富本行營銷業務場景，增強本行客戶關係管理的綜合能力。

- 服務市級重點水環境治理工程項目，助力東莞市建成生態治理模範城市。

- 服務市內軌道交通建設、城際軌道交通建設、跨區高速公路建設、重點港口建設等多個項目，助力東莞市加快優化建設綜合交通樞紐，更好更快融入灣區經濟發展。

推動新型城鎮化建設

本行積極落實國家和地區關於新型城鎮化規劃要求，大力支持東莞市拓展城市空間和推動新型城鎮化建設，不斷增加城市更新項目信貸資金投入，為東莞市「工改工」「工改居商」「舊村改造」等城市更新方案提供強有力的金融服務，助力「灣區都市、質量東莞」建設。

本行持續推廣「城新通」金融綜合服務方案，緊緊圍繞「產業、政策、客戶、服務」四大服務核心，專注服務於東莞城市更新，從前期服務，到單一主體、動遷安置，再到開發建設、終端客戶銷售，提供一攬子、整體性金融解決方案，助力東莞新型城鎮化建設。



支持民生改善

本行高度重視民生改善，通過創新金融產品和服務，推動基礎設施建設和新型城鎮化建設，保障新市民安居樂業，利用金融優勢，助力補齊民生短板。

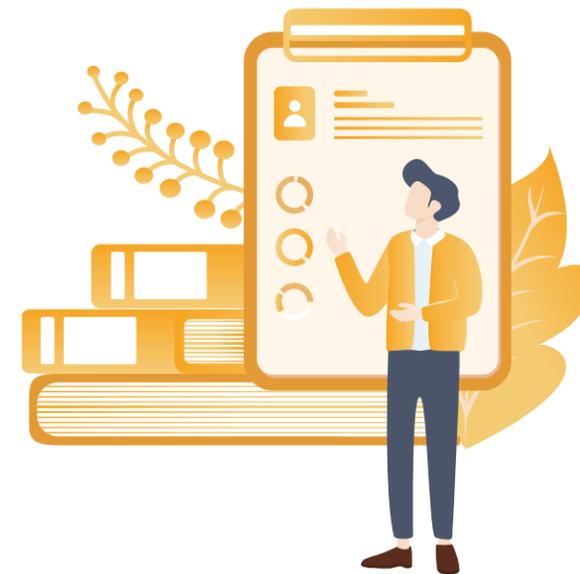
推動基礎設施建設

基礎設施建設是推動經濟社會發展的根基。本行發揮金融特色優勢，創新推出專項債全生命週期金融配套服務，支持地方政府專項債，助推當地經濟民生長足發展。

案例

授信東莞市某鎮「工改工」項目

為推動新型城鎮化建設，支持城市更新項目，2022年本行向某實業投資集團公司授信30,000萬元，期限10年，用於支持其投資興建該鎮2020年001地塊和010地塊「工改工」方案。該項目為該鎮重點項目，旨在打造具有全國影響力的電子信息產業基地、加工設備及相關配套應用服務於一體化的高新智能技術產業基地。該方案建成後將成為東莞創新產業發展的靚麗名片，為新型城鎮化建設增光添彩。



創新新市民特色金融服務

本行重點圍繞新市民創業就業、住房安居、財富管理、消費升級和基礎金融服務等金融需求，採取「線上+線下」兩種方式，為新市民提供特色金融服務，保障新市民安居樂業。截至 2022 年末，共 6 家「新市民金融服務示範點」落戶本行，通過打造「智能服務區」「幸福莞家區」和「莞夢起航區」三大特色服務區域，創新構建「五大」業務場景和「五大」服務場景，為新市民提供特色金融服務。

新市民金融服務示範點「三大」特色服務區域

智能服務區

通過智能化、現代化的裝潢風格，展示區域性現代農商銀行的企業形象。



幸福莞家區

通過展示新市民專屬金融產品、金融服務宣傳單頁、宣傳視頻和新市民到莞後最關心的民生服務等材料，為新市民提供一站式「莞」家溫暖服務。



莞夢啟航區

針對新市民開展特色主題活動，包括引導新市民參加「莞夢啟航」活動，拍照留影打卡預示新的開始，照片可以貼在心意照片牆或寄給遠方的家人、寄給未來的自己。



案例

建設「線上」新市民金融服務專區

本行打造「東莞農商銀行助新市民融入莞鄉安居樂業」線上服務專區，設立東莞景點打卡、線上答題、尊享禮遇、住房安居、出行交通、莞吃莞喝、娛樂消費、健康醫療和財富增值 9 大功能板塊，涵蓋 26 個功能點。其中，東莞新八景打卡功能積極鼓勵新市民客群暢遊東莞，領略莞鄉美景。線上答題功能設置方言、文化、美食和運動四大主題，並設計了獨具東莞特色的題目，供新市民客群參與答題，讓新市民更好地瞭解東莞文化。

新市民線上答題

- 選擇關卡路線 -



活動規則

線上答題活動攻略
 一、活動時間
 2022年10月1日-2022年12月31日
 二、活動規則
 1、闖關規則：活動分為方言、運動、文化、美食四個專題，每個專題設置10個單選題，每個專題有3次答題機會。
 2、積分贈送：每闖關成功（答題全部正確）一個專題可獲得188積分并獲贈勳章一枚，當集齊四個專題的勳章時，另外贈送688積分。積分額度有限，獎勵先到先得，積分額度用完不另行通知。

解決民生領域短板

本行致力於發揮金融優勢，通過創新金融產品和服務，支持解決社保、住房、醫療、教育、交通等重點領域的民生短板，將金融資源投向民生所盼重點領域。

社保卡



- 回應人社局的工作要求，本行於 2022 年 12 月底與電子社保卡平台運營公司簽署合同，在手機銀行 APP 上線電子社保卡簽發功能。
- 圍繞醫藥、餐飲、出行、文旅等民生領域搭建社保卡金融應用場景，開展使用社保卡消費交易滿減優惠活動，滿足客戶多樣化消費需求，切實發揮社保卡惠民利民作用，提升市民幸福感和獲得感。

住房



- 為積極落實國家關於「共有產權住房」決策部署，有效推動「共有產權住房」政策落地惠民，本行創新推出「三限房」按揭貸款產品。2022年本行授信「三限房」按揭項目4個，累計授信金額15.7億元，投放金額2,439.8萬元。
- 創新推出「點金快抵貸」業務，提供東莞、廣州、惠州、清遠和珠海5個城市的房產快速估值和額度預測服務。該業務支持線上申請，系統智能派單，有效提高了抵押消費貸款辦理效率。截至2022年末，累計授信金額13.88億元，累計投放8.62億元。
- 與住房和城鄉建設局完成對接，上線了新商品房預售款資金監管功能，為預售款資金監管提供支持和服務，保障購房者和開發企業資金安全，促進房地產市場穩健發展。

醫療



- 搭建智慧醫療服務體系，實現面向醫護人員的「智慧醫療」，面向患者的「智慧服務」以及面向醫院管理的「智慧管理」三大板塊的整合，助力提升東莞市醫療流程數字化水準，為廣大市民提供更便捷的醫療服務。目前已成功簽約了兩家公立醫院。
- 按照東莞市醫療保障事業管理中心的工作要求，為加強東莞市職工基本醫療保險個人帳戶基金管理，保障職工參保人在參保繳費後及時享受個人帳戶待遇，實現參保人跨省和省內按規定使用職工醫保個人帳戶，本行配合醫保中心完成系統改造，目前已完成醫保系統注資模組的開發並通過醫保中心的驗證測試。

教育



- 為積極回應國家及地方關於校外培訓機構資金監管政策，本行開發上線了校外培訓機構預收費監管系統，全面配合主管部門落實校外培訓資金監管工作，通過系統監管充分保障培訓機構、學員和家長的資金安全。截至2022年末，教培資金監管系統共簽約使用者482戶。



交通



- 成為「莞停車」APP的唯一收單銀行，為某交通有限公司定制包含智能收單、智能登記、智能結算、智能查詢、智能充值五大智能模組的「智慧停車賬務管理」系統，實現了全市32個鎮街戶外停車場收費資金的歸集，助力東莞實現「停車一張網」。

賦能「數字政務」



- 積極對接廣東省財政廳，將專項債監管專用帳戶流水信息及時、完整、準確推送至數字財政系統，協助規範地方政府專項債權資金管理。
- 接入新一代海關稅費電子支付系統，成為廣東省首批接入此平台的地方性銀行，邁入全國最早開展海關關稅繳納業務的農商行之列，將為廣大外貿企業提供更加便利的金融服務。





低碳發展， 守護綠水青山

- ☑ 應對氣候變化
- ☑ 推進綠色金融
- ☑ 致力綠色運營

3



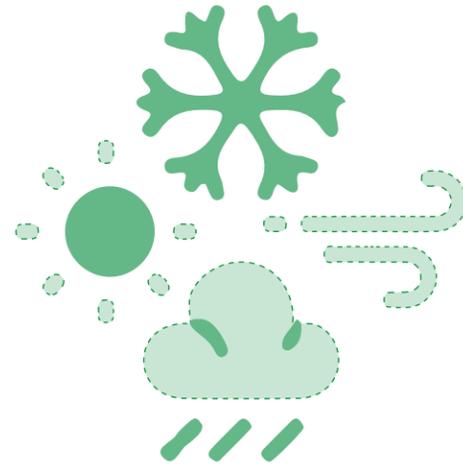
應對氣候變化

本行積極貫徹落實國家「3060 雙碳」戰略，堅持綠色發展理念，進一步加大氣候變化風險管理力度，完善環境風險管理相關政策，規避因氣候變化及其他環境風險對社會及自身可持續發展帶來的重大損失。

氣候變化風險管理

本行在《東莞農村商業銀行（集團）第三次轉型第二個三年發展規劃綱要（2021-2023 年）》中明確踐行綠色發展理念，同時，為深入貫徹落實國家關於碳達峰、碳中和及加強生態文明建設重大戰略決策，本行進一步制定了《東莞農村商業銀行綠色金融發展規劃》（以下簡稱「發展規劃」）及中長期目標。按照《發展規劃》及中長期目標的要求，本行不斷提升綠色金融治理管理能力，推進綠色金融業務發展，為實現節能降耗和減少碳排提供金融支持。截至 2022 年末，本行已實現《發展規劃》中綠色金融業務佔比達 3% 的目標。

本行構建了分工清晰的綠色金融組織架構，為推動綠色低碳發展提供組織保障。由董事會牽頭在全行樹立並推行綠色發展理念，將綠色信貸納入三年發展規劃中，定期審閱與監督綠色信貸執行情況。高級管理層負責制定綠色信貸目標，建立機制、流程和職責分工，並定期開展考核評價。在董事會及高級管理層的統一領導下，由公司業務部作為綠色信貸歸口管理部門，牽頭優化綠色金融服務流程管理、優化和豐富產品體系；零售業務部、金融市場部負責相應條線的產品業務創新；授信審批部、全面風險管理部負責綠色金融管理制度建設，管理綠色信貸授信審批和貸後管理；提名和薪酬委員會辦公室負責制定綠色信貸考核指標及考評工作，加強激勵約束。



東莞農村商業銀行綠色金融發展規劃

總目標

三年內綠色金融佔資產總額比例顯著提升。綠色金融業務在 2022 年末佔比達 3%，2023 年實現佔比達 5%。

重點支持「七大」領域

綠色智造、鄉村振興、農村及城市用水、節能環保綠色交通、綠色建築、碳金融。

行動方案

- 完善綠色金融架構
- 優化綠色金融服務體系
- 持續探索低碳運營模式

氣候風險評估

本行參考央行綠色金融體系網絡及氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）氣候變化議題框架，對環境相關風險和機遇進行了包括定性定量分析、壓力情境測試等充分的識別與評估，同時根據相關政策指引和外部市場需求，提出解決方案，以應對氣候變化。

定性分析

本行識別出的氣候與環境風險以物理風險和轉型風險為主。物理風險即氣候變化相關的災害與人類和自然系統的脆弱性相互作用而產生的風險，包括與氣候變化相關的極端天氣事件（如風暴、洪水和熱浪）日益頻繁和嚴重所造成的經濟損失，以及氣候模式長期變化（如海洋酸化、海平面上升等）所造成的影響，以及其他自然風險。轉型風險則指快速低碳轉型可能帶來的不確定性所導致的金融風險，包括由氣候和環境政策、技術、投資者和公眾情緒變化引起的風險。

物理風險對金融機構造成的影響可體現在造成資產損失與影響業務的穩定性兩大方面。以重大自然災害為代表的物理風險可破壞金融機構基礎設施本體，使得經營被迫中斷，從而間接地造成利潤下降，同時產生一定的經營成本。而受災導致的相關業務中斷會影響金融機構服務的連續性，對短期融資帶來不確定性，此時若不能提供及時的流動性支持，可能引發流動性風險上升。

轉型風險方面，碳成本迫使「高碳」行業面臨價值重估，利潤、償債能力與估值的惡化，從而引發金融機構的不良貸款或投資損失。而授信企業或項目可能由於環境破壞承受直接或間接損失，如存在環保隱患的企業或方案很可能由於違反國家相關環保政策導致企業停產、項目擱置，進而引發投資者和債權方的市場風險及信用風險。

氣候

環境政策

技術

投資者

公眾情緒變化

為應對各項環境風險，本行在行政管理方面，有意識地完善應急措施管理方案，強化基礎設施建設，同時重視日常應急預防，開展員工日常預防應急情況培訓，以及時保管好重要憑證，保證信息安全。在環境風險管理方面，邀請第三方專業團隊介入環境風險壓力測試等管理流程，以更好地識別、評估、模擬、應對風險。在金融業務方面，授信時建議客戶考量環境風險，以將雙方可能面臨的不必要損失最小化。

量化分析

我國碳交易市場目前涵蓋了發電、石化、化工、建材、鋼鐵、有色金屬、造紙和國內民用航空八大高碳行業。本行為研究氣候風險對業務發展的影響，積極開展環境風險壓力測試，量化環境因素對自身或其投資標的產生的影響，指導貸前貸後相關工作為風控工作產生切實意義。報告期內，本行結合本行自身投融資碳排放情況，在對公信貸客戶中挑選出兩家造紙企業和一家化工企業進行了環境壓力測試，測試出不同碳價情景下可能導致的客戶違約風險，探索和分析本行可能面臨的環境氣候風險。

壓力情景設置：

假設涉及的行業免費配額比例將從 2021 年的 100% 線性下降至 2030 年的 85%；假設涉及的行業 2022 年至 2030 年均不減產；假定涉及的行業對上游、下游均不具備議價能力。當碳價上升，碳配額逐年降低情景下，相關授信客戶財務表現受影響的程度以及違約風險的變化。

壓力測試結果：

本次壓力測試在客戶測試前均為本行正常客戶。測試後額外的碳排放費用使客戶企業的營業支出逐年上升，利潤總額和淨利潤逐年下降，相關償債能力指標相應惡化。從行業角度看，化工行業受碳排放費用上升的影響程度較大，造紙行業則較小。總體而言，本次壓力測試工作所覆蓋的貸款組合所面臨的與碳價相關因素的風險處於可控範圍之內。

環境風險授信審查

本行針對氣候風險監管的變化，定期跟進並收集國家重點行業 / 產業政策、企業環境信息信用評價通報、環境與安全生產違法違規通報等環境風險信息，對照最新的環境風險信息開展授信審查工作，明確授信要求。

本行《東莞農村商業銀行股份有限公司信貸業務投向指引（2022 年版）》規定，將定期跟進國家重點環境風險信息，嚴格執行禁入和限入政策，結合不同行業政策實行差異化授信措施。與此同時，在相關業務實際辦理過程中，將環境和社會風險納入授信業務全流程，按照企業客戶面臨的環境和社會風險將客戶分為“A、B、C”三類客戶，在相關貸前調查報告中進行披露，並將相關結果作為客戶評級、信貸準入、管理和退出的重要依據。

推進綠色金融

金融作為推進綠色發展的必要的手段，本行堅持以打造現代化「綠色銀行」為己任，穩步落實公司綠色金融發展戰略規劃和中長期目標，豐富綠色信貸和綠色債券等多層次綠色金融產品體系，提升綠色金融市場佔有率，助力國家「雙碳」目標實現。

推廣綠色金融產品

本行不斷完善綠色信貸政策，加大綠色信貸投入力度，豐富綠色信貸產品。截至 2022 年末，本行綠色信貸餘額 99.23 億元，較年初淨增 25.89 億元，增速 35.3%。本行積極探索創新綠色金融服務方式，深度參與綠色債券的發行與投資。截至 2022 年末，本行持續投資綠色債券 64.9 億元，年末持倉餘額達 69.56 億元，較去年末增長超 160%；發行綠色金融債券帳面餘額為人民幣 10 億元，募集資金已全部投放於經第三方機構認證的綠色項目貸款，投放的綠色項目涉及污染防治、資源節約與循環利用等類別。

本行授信要求：

- 對於國家明令禁止行業、環保紅黃牌企業、環境安全生產違法企業嚴禁新增授信；
- 對於國家限制管控行業，結合行業政策差異化授信，嚴格控制該類行業授信風險敞口。
- 堅決對「環保不良企業（紅牌企業）、環保警示企業（黃牌企業）以及被工商、稅務、質檢等監督部門列入黑名單或相關行政處罰未完結的」企業納入主體資質認定風險。
- 針對高污染高耗能以及產能過剩（「兩高一剩」）的 29 個行業領域設立「環保一票否決制」，在客戶整改完成前，嚴禁新增授信，並及時制定針對性的處置方案逐步壓縮存量信貸額度，直至退出。

綠色信貸 業務和產品

合同能源管理項目融資業務

合同能源管理項目融資業務用於合同能源管理方案建設與運營，以其分享的節能效益作為主要還款來源的固定資產貸款業務。

碳排放配額抵押融資

推出碳排放配額抵押融資產品，允許符合規定的企業通過項目未來收益權質押的方式融資，用於企業節能減排或原材料採購等資金需求，幫助企業節能減排。

完善「綠融通」

「綠融通」環保產業綜合金融服務方案，包含「生態修復貸」、「綠色項目貸」、「節能貸」、「綠色債券」等多個金融產品，主動支持重點環保方案及環保企業。

線上智能化產品

創新綠色金融服務場景，拓展更多線上智能化產品，持續支持村組及集體企業進行集體廠房物業升級改造、專業公司統籌改造和美麗鄉村建設等用途。

案例

投資綠色債券

本行加大綠債投資，創新支持廣深地區地鐵運營綠色方案。截至 2022 年末，本行投資深圳市地鐵集團有限公司及廣州地鐵集團有限公司發行的綠色債券 4.7 億元。以「21 深圳地鐵 MTN007（碳中和債）」為例，該債券募集資金全部用於深圳市地鐵 14 號線建設。根據發行人公佈的募集資金使用情況報告顯示，截至 2022 年 6 月末，「21 深圳地鐵 MTN007（碳中和債）」募集資金對應的方案可實現每年協同減少二氧化碳排放量 5.25 萬噸，年節能量約為 2.51 萬噸標準煤。

支持綠色低碳產業

為貫徹落實國家「雙碳」戰略，本行將綠色環保產業列為產業金融首個重點支持行業，大力支持環境友好型企業發展，禁止向嚴重浪費資源、污染環境、不具備安全生產條件的「兩高一剩」行業企業新增授信，嚴格限制投向環保不達標、產能落後的企業和項目，以特色金融行動，厚「植」綠水青山，助力低碳減排。截至 2022 年末，本行支持節能環保企業貸款餘額 **91.46 億元**，同比增加 **24.7%**。

案例

信貸支持某環保工業園建設

為有效推動東莞市工業園區的經濟發展和某鎮城市建設與環境建設協調發展，保護該鎮的生態環境，提高當地群眾生活質量，2022 年本行向東莞市某環保投資有限公司提供信貸支持，幫助其在東莞市該鎮投資興建環保工業園。該工業園是我市首個啟動的環保定點基地，是該鎮唯一的電鍍、印染基地。基地建成後，可有效將廢水、廢物進行集中處理，有效解決工業園經濟發展所帶來的諸多環境問題，防治和減緩環境污染，使環境質量和污染物排放達到東莞市總量控制目標。電鍍基地建成後，預計可實現年處理蝕刻液約 10 萬噸、電鍍污泥 8 萬噸及粉碎線路板邊角料 5,000 噸。

案例

授信支持「排水及污水處理一體化特許經營」項目建設

2022 年，本行向某水務投資有限公司授信 34,200 萬元，用於建設及運維「某區排水及污水處理一體化特許經營」項目。該項目將新建 2 座污水處理廠（污水日處理規模 3 萬立方米）、運維 7 座雨污水泵站（含排水閘門）、新建 112.05 千米排水管網及相關設施（含 1 座污水泵站等）、改造並運維 1,104.62 千米存量排水管網及相關設施（含 242 座排水檢查井、7 座雨污水泵站等）。項目計劃運營期限為 29 年，運營期內，預計可削減 COD 約 94,016.7 噸、削減氨氮 9,923.98 噸、削減總氮 6,964.2 噸、削減總磷 1,114.27 噸。

致力綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》等相關法律法規，致力於將綠色環保理念融入公司運營，大力推廣智能化服務，減少能源使用和廢氣排放，加強污染物管理，營造低碳環保氛圍，實現綠色可持續發展。根據聯交所《環境、社會及管治指引》要求，本行將逐步開展溫室氣體減排計劃等工作，未來將參考國家「雙碳」目標制定相應環境及相關排放目標，並建立日常跟蹤監督機制，以確保目標達成。

推廣智能化服務

本行持續踐行「綠色服務」理念，建設 5G 智能網點，構建「網點+」智能服務生態，持續推廣智能櫃檯、雲銀行，提升智能化服務普及程度。同時本行還積極利用智能化手段，進一步擴大將櫃檯業務轉移至智能設備渠道辦理的範圍，實現便民與降碳雙目標。

資源節約利用

本行堅持宣導節能降耗、節約資源，不斷加強用電、用水、用紙管理，降低能源使用，減少資源浪費，用實際行動踐行低碳環保。本行自身經營活動對環境的影響主要來自於辦公、營業場所營運、公務車輛使用等領域帶來的資源利用、能源消耗和溫室氣體排放。因銀行業的業務特點，不直接對環境及天然資源造成重大負面影響。截至 2022 年末，本行包含柴油、汽油的綜合能源消耗總量為 **381,715.18** 千瓦時¹，人均綜合能源消耗量為 **66.10** 千瓦時/人。

1 綜合能源消耗總量的統計對象範圍為總行及轄區內分支機構。計算方法及汽油、柴油燃料熱值選取主要參考香港聯合交易所《環境關鍵績效指標匯報指引》。



優先選用先進綠色節能設計，運用智慧用電管理系統、建築信息模型 BIM 等新技術，構建系統完備、高效實用、智能綠色、安全可靠的現代化基礎設施體系。



不斷加強日常用水管理，落實用水設備檢查，及時檢查消除水管滴水漏水現象。同時本行還在辦公區域張貼節約用水標識，增強員工節約用水意識。本行在求取適用水源上未有任何問題。



引入無紙化業務系統，持續推行無紙化業務辦理模式，提倡電子簽名，提供電子帳單，支持電子憑證，有效減少了紙張的浪費。

案例

謝崗支行業務大樓智慧用電管理系統試點應用

本行謝崗支行業務大樓試點應用智慧用電管理系統，以「互聯網+」為基礎，基於物聯網、動態監控、智慧控制等先進技術，實現對用電設備的即時感知、線上監測、科學預警、智慧診斷及集中管理，檢測數據即時與平台系統進行交互，更加直觀的呈現用電情況，力保安全用電、規範用電、智慧用電、節約用電。

案例

智能服務推動無紙化運營

本行實踐「綠色服務」，陸續上線了智能櫃檯及雲銀行，在相關業務流程中嵌入了電子憑證、電子化印章、OCR 證照識別和影像採集等功能，將部分櫃檯業務轉移至智能設備渠道辦理，實現業務辦理低碳化，業務流程無紙化。



廢棄物管理

本行有害及無害廢棄物主要來自於辦公產生的廢舊辦公用品、廢舊電腦、電器、電池及其他生活垃圾。其中，可回收廢棄物交由資源再生單位回收處理；有害廢棄物聘請有資質的第三方回收處理；其他生活垃圾由市政垃圾處理單位清運處理。





優質服務， 專注客戶體驗

- 保障消費者權益
- 數字化賦能服務質量
- 關愛特殊群體
- 普及金融知識

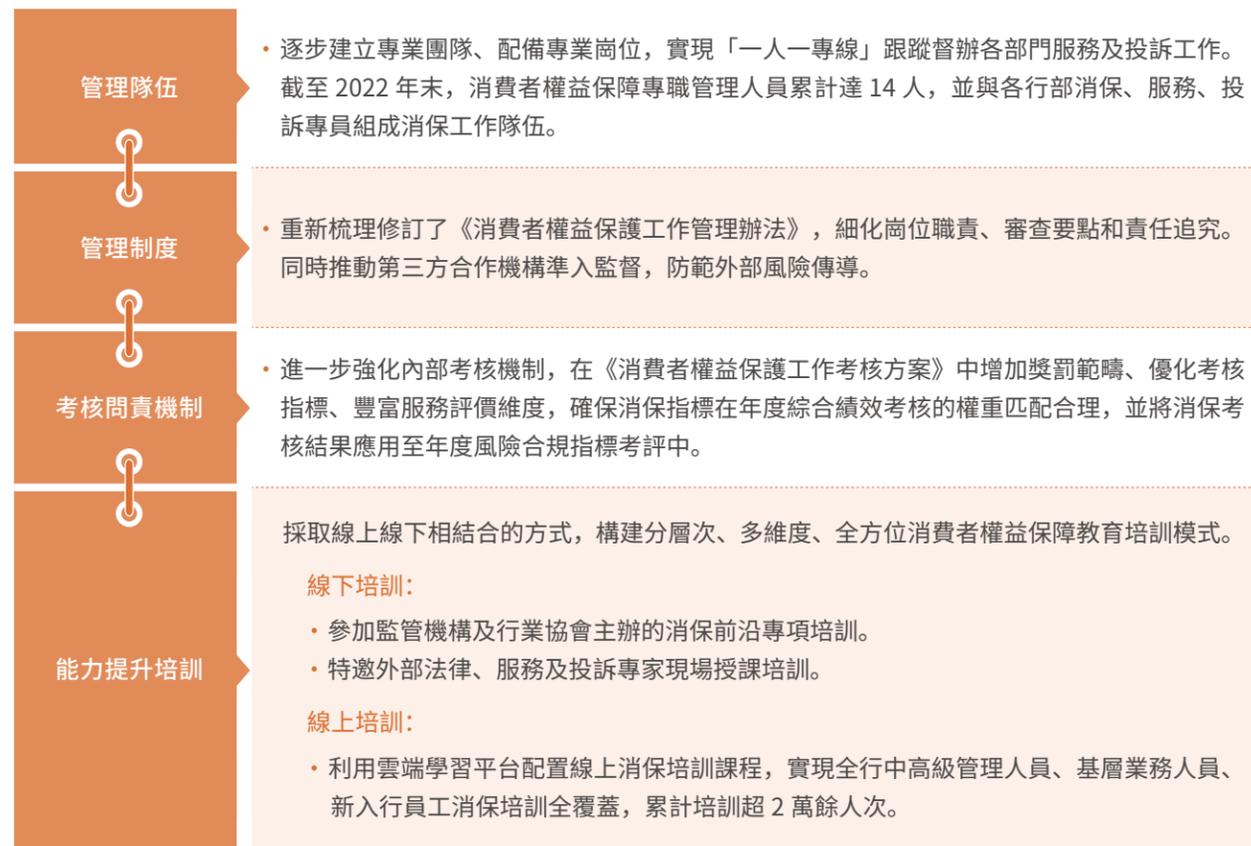
4

保障消費者權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，秉承「大消保」思路，高度重視消費者權益保護工作，通過優化消保管理隊伍、細化管理制度、強化考核問責力度、組織多樣化培訓、深化客戶投訴管理等舉措，構建「橫向到邊、縱向到底、全面覆蓋」的消保工作體系，依法維護消費者合法權益。

2022年，本行通過非訴第三方調解組織成功化解金融消費爭議 **111** 筆，調解金額達 **2,447.5** 萬元。報告期內，本行獲廣東銀行業保險行業 2022 年「最美金融消保人」風采展示活動最美風采獎金獎、廣東省金融消費權益保護聯合會「2022 金聲粵韻——廣東金融界喜迎黨的二十大暨金融知識普及聯合文藝宣傳」感謝函、2021 年度東莞市金融消費權益保護工作先進單位、2021 年度東莞市存款保險宣傳工作先進單位。

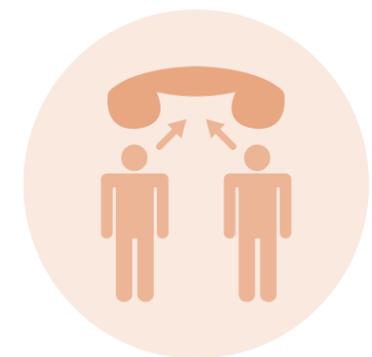
消保管理體系



客戶投訴管理

本行秉承「客戶是我們最大的財富」的經營理念，制定了《消費投訴壓降工作實施方案》，全面落实總支聯動、接訴即辦、分級處理等消費者投訴管理機制，有效管理客戶投訴，提升客戶滿意度。2022 年，本行受理消費投訴 1,087 件，平均每營業網點年投訴量為 2.16 件，平均每萬人客戶投訴量為 0.54 件，投訴辦結率為 100%，消費投訴月均增量、重複積案明顯回落。

本行還通過暢通客戶投訴渠道、搭建優先辦理渠道、優化督辦回饋渠道等舉措，提升客戶投訴回應與處理效率，力爭做到「事事有著落，件件有回音」。2022 年，本行 **39** 個一級分支機構按月開展消費投訴負責人接訪日活動共計 **434** 場。



消費者投訴管理機制

總支聯動投訴管理機制

- 由董事會下轄消費者權益保護委員會統籌消保工作方向和目標。
- 消費者權益保護中心牽頭建立跨部門、跨支行協同機制。
- 各行部設立投訴專員，組成近百人的總支聯動的專業投訴隊伍，為糾紛的屬地化解、快速回應提供組織保障。

接訴即辦快速回應機制

- 建立接訴即辦的網點客戶投訴快速回應機制，實行按周匯報、按月分析、按季度通報，聚焦消費者金融服務急需解決的問題，不斷增強客戶的獲得感、幸福感和安全感。

投訴分級處理協調機制

- 明確投訴處理流程分級管理、提級辦理原則，並對投訴接收和辦結情況納入考核。通過責任驅動，推動投訴協調機制的制度化和規範化。

客戶投訴 - 辦理 - 回饋「三大」渠道

暢通投訴渠道

- 開通來信、來電、來訪投訴渠道。
- 在官網、微信公眾號設立投訴指引和通道。
- 一級分支機構負責人主動深入基層一線公開接訪。

優先辦理渠道

- 對於群眾反映集中、強烈的問題優先辦理。
- 加強對複雜、疑難投訴件的指導和排查力度。

督辦回饋渠道

- 推行消費投訴首問責任制，明確接訴單位為首問責任人。
- 在消費投訴受理、處理、辦結等時間節點做好投訴處理情況回饋。
- 對投訴問題逐案登記，建立消費投訴分析報告制度和溯源整改台賬。

保護客戶信息安全

本行遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法規政策，全面落實信息安全管理要求，制定了《東莞農村商業銀行股份有限公司網絡安全工作責任制實施辦法》《東莞農村商業銀行股份有限公司信息安全管理制度》《東莞農村商業銀行股份有限公司數據安全管理辦法》《東莞農村商業銀行股份有限公司數據分類分級管理辦法》《東莞農村商業銀行股份有限公司網絡安全事件應急預案》等較為完備的信息安全管理制度，明確網絡和數據安全管理組織架構與職責、日常工作及應急管理機制，規範網絡和數據安全管理流程及客戶隱私保護策略，全方位保障客戶享受金融服務權益，確保客戶隱私和信息安全。

此外，本行運用金融科技手段，構建了多層次的安全技術防護體系，保障交易信息安全、保護客戶隱私。本行已通過 ISO 20000 信息技術服務管理體系和 ISO 27001 信息安全管理體系認證。截至 2022 年末，本行未發生重大信息安全事件。

多層次的安全技術防護體系

構建了網絡安全防護體系

部署 IPS、IDS、防火牆、WAF、抗 DDOS 設備、蜜罐和防篡改系統等多重安全防護系統及設備，並與運營商簽署了防 DDOS 攻擊協定，有效保障本行網絡安全運行。

建設了網絡監控系統

實現 7×24 小時即時網絡監控，確保及時發現網絡異常情況。

部署了網絡安全態勢感知平台

構建「事前監測、事中控制、事後處置」三位一體的安全防控體系，全天候全方位感知網絡安全態勢，更好地保護 IT 資產和信息系統。

建設了數據安全保護體系

建設終端準入、數據備份、數據查詢、數據脫敏、數據防洩露等系統，落實全流程數據安全保護措施，有效保障數據安全。

其他安全防護措施

扎實開展信息系統安全等級保護測評、滲透測試、釣魚監測、漏洞修復等工作，防範系統安全風險。



案例

開展個人信息保護專題培訓

為加強員工信息安全意識，做好個人信息保護培訓工作，本行通過「現場與視頻集中會議」「二次培訓會議」相結合的方式，開展了個人信息保護專題培訓，重點講解個人信息保護有關的法律法規與政策制度內容，以及本行個人信息保護管理辦法的規範要求。共有業務骨幹 150 餘人及各機構人員約 6,600 人次參與培訓。



數字化賦能服務質量

本行秉承「客戶是我們最大的財富」的經營理念，致力於提供更高質量的客戶服務，增強與客戶的情感連接。通過豐富金融產品種類，不斷推進智能化服務體系建設，提升金融服務質量和可及性，以更出色的服務讓客戶享受更高效、更安全、更舒心的體驗。全年累計接收窗口客戶服務評價超 622 萬次，客戶滿意度超 99%。

構建「網點+」智能服務生態

本行借助人工智能、VR/AR、大數據等新科技，推進網點營運數字化轉型，打造 5G 智能網點，構建「網點+」智能服務生態，將科技的便捷和生活的溫度融合在網點運營中，讓金融服務更簡單、專業、高效，贏得客戶讚譽和認可。2022 年，本行將東聯支行營業部和南城金域華府分理處打造為東莞市首批 5G 智能網點。

截至 2022 年末，本行已在營業網點投放 391 台智能服務終端，利用智能服務終端共辦理 348 萬筆業務，較去年同期提升 105%；同類型業務替代率約為 66%，有效分流櫃檯業務，服務效率得到顯著提升。

智能櫃檯自助業務

以智能服務終端為載體，採用無紙化處理模式，為客戶提供自助或半自助形式的綜合金融服務，支持個人開卡、電子銀行、帳戶管理、轉帳匯款、信用卡等近 60 項業務，具有簡單高效、功能齊全、安全便民的業務特點。

雲銀行遠程業務

突破網點物理限制，實現「遠程式服務、臨櫃式體驗」，櫃員可通過遠程視頻的方式，「面對面」為客戶提供業務諮詢、業務辦理等非接觸式的綜合金融服務。雲銀行遠程業務同步可支持個人開卡、電子銀行、帳戶管理、轉帳匯款、信用卡等 70 余項業務，具有服務體驗更有溫度、共用作業更加專業、風控手段更有保障的業務特點。

為強化與商戶內部系統的深度融合，本行建設了開放銀行體系，模組化建設標準業務介面，提升了本行業務與外部場景的對接效率與質量。截至 2022 年末，已通過開放銀行接入 **139** 個收單商戶，覆蓋交通出行、百貨超市、物業繳費等多個行業。

升級服務能力

本行通過抓牢服務監督、優化業務流程和業務系統、加強服務督導與培訓、推進服務透明化等舉措，不斷縮短業務辦理時間，提高網點服務效能，升級客戶服務質量。

服務質量 監督管理

- 以深耕客戶經營為內生動力，針對客戶服務質量定期開展現場或非現場檢查。截至 2022 年末，開展現場檢查累計 120 次，非現場檢查累計 704 次，每季度對一級分支機構檢查覆蓋率達 100%，全年對網點檢查覆蓋率達 171%。

業務 標準化管理

- 優化開銷戶業務流程、函證業務流程等標準化管理，通過協同批量處理、集約化處理等方式，縮減客戶業務辦理時間。

加強督導 與培訓

- 建立約談機制，由分管行領導親自督導後進支行，由消費者權益保護中心跟蹤式輔導，點對點解決一線員工服務難點
- 以培訓為抓手，以不定期駐點輔導和定期集中培訓相結合，提升專業人員客戶服務水準。

創新電子銀行服務

本行通過智能化手段，持續創新電子銀行服務模式，不斷探索線上平台場景建設，拓寬服務領域和服務渠道，提升金融服務的可及性，保障交易安全。

截至 2022 年末，東莞農村商業銀行個人手機銀行用戶數達 **401.82** 萬，較報告期初增長 **19.43%**，平均月活躍用戶（MAU）同比增長 **13.77%**；微信銀行綁卡用戶 **112.36** 萬戶，較報告期初增長 **23.31%**；電子渠道綜合櫃面替代率達 **97.70%**。

手機銀行

不斷探索手機銀行創新應用場景，以特色體驗提高客戶滿意度，提升金融服務效率。

- 手機銀行推出了每月登錄抽獎、積分與卡券轉贈、小 D 農場、微信月月刷有禮等運營工具，配套了微信立減金、積分與電子卡券等豐富權益，並根據二十四節氣和重大節假日更新手機銀行皮膚，提高年輕客群滿意度。
- 支持客戶通過手機銀行操作打印交易流水。同時，客戶可對交易流水的內容按照日期、收支、幣種、交易對手信息等進行篩選，可憑藉交易流水溯源碼在本行官網進行驗真查詢。

電話銀行

推動智能外呼系統建設，推進標準化服務，提高服務執行力。

- 推動智能外呼系統建設，以「機器人+人工」聯動的運作模式，對產品營銷、風險預警、逾期催收等多元化的業務場景實現外呼和對話應答的自動化智能化服務。

網上銀行

優化個人網上銀行基礎服務功能，提升客戶體驗，加強安全保障。

- 升級個人網上銀行瀏覽器相容性能，進一步支持 edge、chrome、360 等瀏覽器，優化展示介面，提升客戶體驗。
- 全面推廣國密協定 USBKEY，為保護客戶交易安全提供更堅實的保障。



關愛特殊群體

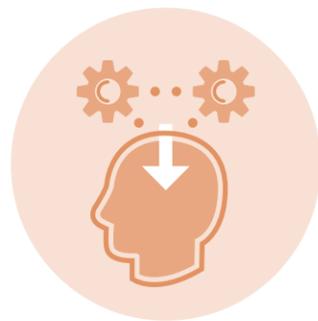
本行不斷優化各業務辦理渠道，強化智能服務的普適性，提升對特殊消費者群體的金融服務水準。

完善櫃檯服務

- 設置愛心專席、愛心專櫃，提供綠色通道優先辦理業務，為特殊消費者群體提供良好的櫃面服務體驗。
- 通過舉辦金融風險知識小講座方式向長者客群普及金融知識，增強特殊消費者群體安全使用帳戶意識。
- 開設特殊消費者上門服務通道，提供「銀行人員上門見證帳戶本人合法授權行為、有權代理人再在櫃檯代辦重置密碼等業務」服務模式，為特殊消費者客群提供周全直接服務。

加強智能化服務

- 支持手寫輸入、語音提示等便民功能，為特殊消費者群體操作業務提供便利。
- 推廣雲銀行業務，為無法自助辦理業務的客戶群體提供「一對一」、「面對面」的視頻服務，帶來「臨櫃式」的智能化服務體驗。



電子渠道適老化服務

- 積極完善電話銀行適老化功能改造，通過設置老年專屬客服坐席，提供一鍵轉接、呼叫人工或老年人專屬功能表等方式，為遇到困難的老年人提供幫助，讓老年人更好共用金融業信息化發展成果，踐行普惠金融社會責任。
- 針對手機銀行進行適老化改造，優先針對「帳戶總覽」、「轉帳匯款」和「投資理財」幾大模組進行深度優化，從「介面佈局元素簡化」、「大字體、大圖示、文字高對比」、「降低流程操作步驟與難度」等幾個維度重塑重點業務板塊，方便老年人應用。

普及金融知識

本行積極發揮地方金融機構「主力軍」作用，立足區域範圍，高效整合監管機構、協會、村組和媒體等資源，分管領導帶頭督導下沉基層，針對「一老一少」及「新市民」等重點人群，開展主題式互動、常態化科普、立體化傳播，多維度推廣金融知識，提升消費者金融素養。

截至 2022 年末，本行開展金融知識普及活動 **1,513** 場，累計覆蓋消費者 **217.88** 萬人次。

案例

關注新市民，舉辦紅色金融展覽活動

1

9月20日，本行在中國人民銀行東莞市中心支行、中國銀行保險監督管理委員會東莞監管分局的指導下，聯合東莞市金融消費權益保護協會、東莞市銀行業協會共同舉辦「追憶崢嶸歲月，傳承紅色精神」紅色金融教育活動。30名應屆畢業生作為新市民代表參觀學習了「紅色金融，崢嶸歲月」專題展覽，啟迪了新時代青年人銘記紅色金融初心，廣續紅色金融血脈。

案例

關注新市民，金融知識進工廠

2

9月16日，本行走進東莞宜慶傢俱有限公司，舉辦金融知識進工廠活動，該場活動由中國人民銀行東莞市中心支行與中國銀行保險監督管理委員會東莞監管分局聯合指導，東莞市金融消費權益保護協會、東莞市銀行業協會、東莞農商銀行聯合舉辦。廠區職工通過集中聆聽宣講、參與金融知識問答互動遊戲、一對一學習宣教折頁等形式，瞭解金融安全知識，提高了風險防範意識。整個宣傳活動持續了近3個小時，共發放各類金融知識宣傳資料2,000餘份，發放金融知識普及月紀念品1,000餘份，不僅拉近了金融與群眾、銀行與企業的距離，更有效提高了新市民對於防範詐騙的意識和依法維權的能力。

案例

關切青少年，金融知識進校園

3

5月28日，本行聯合東莞理工學院開展「莞工開課——校園裡的金融知識知多D」線上直播活動。本次活動主要面向在校師生及公眾群體，內容涵蓋移動支付安全、個人征信、存款保險、校園貸、防範電信詐騙等金融安全知識。本次直播活動累計觀看4,975人次，熱度53,670，點贊互動3.4萬次。



案例

關心少年兒童，開展小小銀行家特色課堂

4

為幫助少年兒童塑造健康的金錢觀和財富觀，更為他們的理財啟蒙翻開重要的一頁，助力小朋友們開啟「小小銀行家」夢想，6月18日，本行聯合東莞市錢幣博物館、社區婦聯開展「小小銀行家」特色課堂」主題宣教活動。活動現場，工作人員帶領家長和小朋友們參觀博物館，講解錢幣的前世今生，體驗古錢幣拓印，並引導小朋友製作手工貝殼作品，讓大家對錢幣知識有更直觀體驗。

案例

關愛殘疾人，首創「口語+手語」直播宣教活動

6

6月23日，本行聯合東莞市及厚街鎮兩級殘疾人聯合會開展「愛心助殘——瞭解金融小知識，守護您的‘錢袋子’」金融公益宣傳直播活動，通過「口語+手語」雙語直播方式，對「理性投資、遠離非法集資」、「防範電信網絡詐騙」、「存款保險條例」三大板塊知識要點進行「劃重點，敲黑板」，活動累計觀看10.6萬人次，獲贊2.4萬。



案例

關懷老年人，金融知識進社區

5

9月16日，在中國人民銀行東莞市中心支行與中國銀行保險監督管理委員會東莞監管分局聯合指導下，本行與東莞市金融消費權益保護協會、東莞市銀行業協會聯合舉辦了莞城興塘社區金融知識宣傳活動。通過「以房養老」騙局、銀行卡「返息」詐騙和「電訊類」詐騙等典型案例宣傳教育，引導老年人群體自覺抵制金融負能量，守住自己的「錢袋子」。在金普月期間，本行累計針對老年人開展「關愛夕陽紅」金融知識系列活動共14場，覆蓋1,960人次。



案例

關注農民，金融知識進農貿市場

7

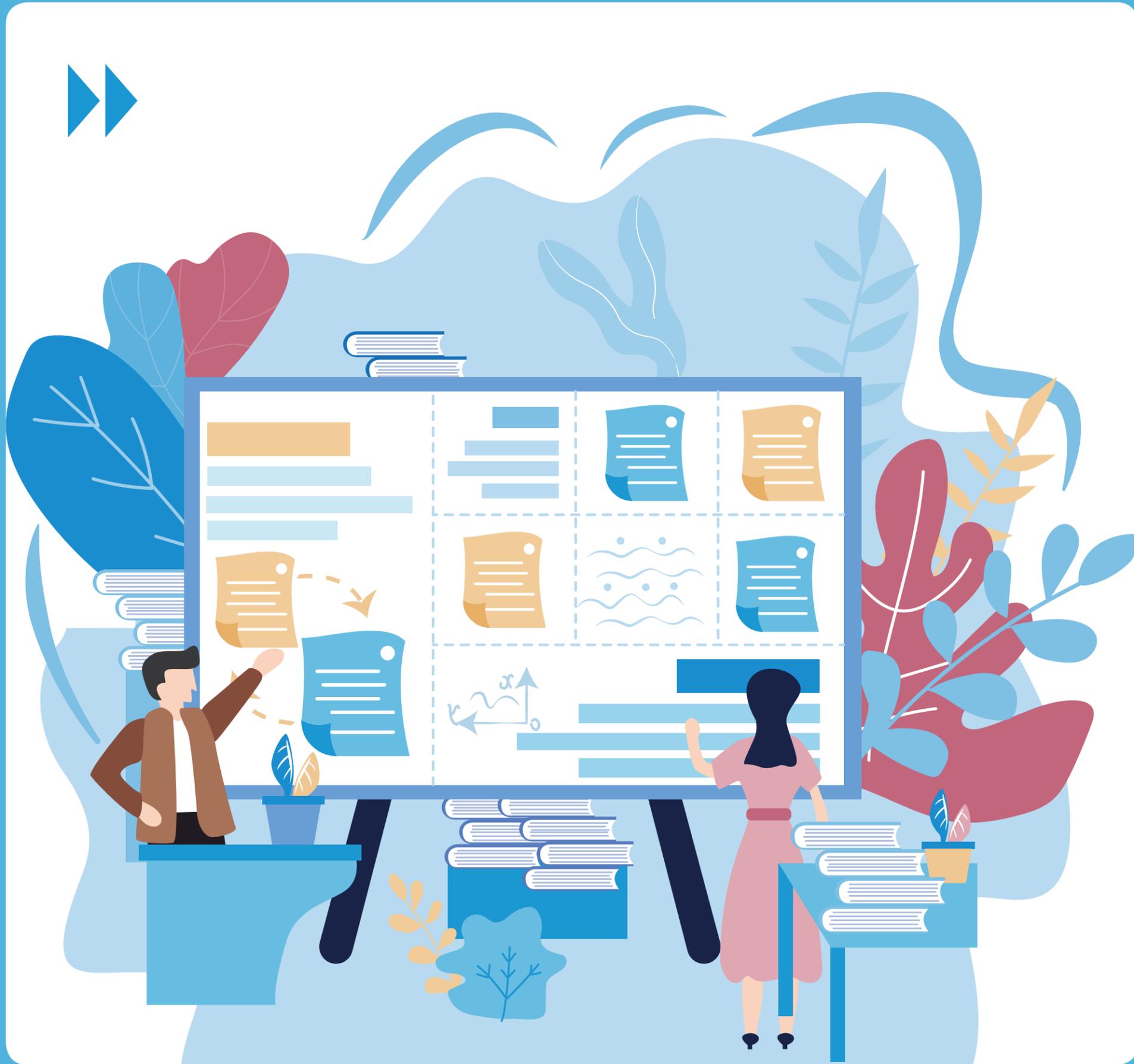
為進一步提高農民、家庭婦女及老年人等群體的風險防範意識，6月16日，本行開展「金融知識進桑園社區」宣教活動，通過現場宣講、以案說險、金融知識漫畫展、派發消保宣教小扇子等生動形式，結合「拍照打卡」發朋友圈，輻射線上渠道。同時，活動還特別設計了「花甲螃蟹海蠔子，護好你的‘錢袋子’」、「豬肉雞肉牛羊肉，個人信息不洩漏」、「冬瓜南瓜葫蘆瓜，不做被騙小傻瓜」等一系列生動有趣又朗朗上口的消保宣傳牌，讓宣傳效果深入人心。

案例

「短視頻+直播」方式傳播金融知識

8

本行新媒體團隊通過短視頻、直播等方式，廣泛傳播金融知識。一方面，通過本行抖音號、騰訊視頻號等渠道，以短視頻形式向廣大市民傳遞反詐騙、投資者教育、福利分享、金融消費者權益保障等內容。截至2022年末，共計發佈352個短視頻，覆蓋超2,206萬人次。另一方面，以本行自營直播間為陣地，聯合東莞交警、醫院、高校等外部單位，通過線上直播形式開展6場宣傳活動，涉及金融知識宣傳、大學生守護「錢袋子」等內容，吸引超4萬觀眾，熱度超34萬，宣傳效果深入人心。



攜手共進， 成就員工發展

- 🗨️ 平等多元僱傭
- 🗨️ 助力人才發展
- 🗨️ 關注員工健康安全
- 🗨️ 保障員工權益

5



平等多元僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規要求，堅持平等僱傭的原則，通過搭建具有市場競爭力的薪酬福利體系，引進優質高效人才，夯實公司高質量發展的人才基石。

平等僱傭

本行在招聘過程中明確規定反歧視、反童工、反強迫勞動，致力於消除性別、年齡、民族、家庭狀況等方面的歧視。本行規定在對外招聘公告中嚴禁出現歧視性描述，同時，在實際招聘過程中杜絕歧視性做法，全力營造公平平等的就業環境。截至 2022 年末，本行未發生使用童工的情況，亦不存在強迫或強制勞動等情況。

本行切實保障員工合法權益，合理安排工時，關愛員工健康，強化民主溝通，保證與每一位就職員工簽訂勞動合同，並為其繳納社會保險。截至 2022 年末，本行勞動合同簽訂率及社會保險覆蓋率達 100%。

本行榮獲由智聯招聘與北京大學社會調查研究中心、北京大學國家發展研究院等機構聯合發起評選的「2022 中國年度最佳僱主——東莞最佳僱主 TOP10」。



人才多元化

本行堅持圍繞中心、服務大局的基本原則，著眼集團化、數字化兩大抓手，制定了覆蓋校園招聘、社會招聘、實習生招聘等在內的員工招聘管理辦法，以更加積極的舉措發現人才，促進人才引進與集團發展需求相適應。報告期內，累計引進新員工 300 餘人，較 2021 年增加 115%，人才吸引力和人才聚集效應進一步增強。

為適應本行長期戰略發展需要，深化「人才立行」戰略，落實好領導班子建設的人才梯隊目標，本行建立了高管後備人才隊伍，從年齡、性別、專業、知識結構等方面持續優化領導班子及其後備人才隊伍結構，形成老中青搭配、男女均衡、結構合理的幹部梯隊。

薪酬福利

本行秉承以人為本的理念，制定了有競爭力的薪酬管理體系。同時，不斷完善優化員工的福利保障，在執行國家法定基本福利方案「五險一金」的基礎上，建立企業年金、補充醫療保險等補充福利制度，並每年為員工投保團體人身意外保險，為員工提供多元化、全方位的福利保障體系。

助力人才發展

完善培訓體系

本行堅持以「響應戰略規劃、聚焦業務差距、夯實培養體系」為全行人才培養的底層邏輯，結合隊伍與業務現狀，持續迭代創新人才培養方式，深化學習型組織建設，以高質量人才輸出驅動公司高質量發展。截至 2022 年末，本行共組織實施人才培養方案約 180 餘個，覆蓋本集團員工超過 13,000 人次，員工平均受訓小時數達 67.15 小時。按員工類型劃分，高級管理層平均培訓時數為 25.61 小時，中層管理者平均培訓時數為 53.29 小時，基層員工平均培訓時數為 69.94 小時，各類型員工受訓比例均為 100%。按性別劃分，男性員工平均培訓時數為 64.49 小時，女性員工平均培訓時數為 71.09 小時。

同時，本行還不斷深化線上學習平台建設，持續提升幹部及員工隊伍素質水準。

基業長青 + 卓越計劃

在「基業長青」人才培養梯隊的基礎上，創設推進「卓越計劃」等專項人才培養方案，加速培育專業人才隊伍，持續構建全方位的人才培養體系。

重點人才培養模式

圍繞戰略人才、青年人才、後備人才、業務培訓生等關鍵崗位和重點人群，持續創新多元培養方式，完善員工學習成長路徑，提升人才的培養實效。

完善內部知識體系建設

通過內部講師培養、內部課程開發、優秀業務案例開發、優質課程引進等一系列舉措，沉澱行內優秀業務經驗，推動組織智能快速複製和傳播，更好地支持隊伍培養和業務發展。

案例

開展「新動能」新員工訓練營

2022年，本行秉持「打造人才森林」理念，圍繞「P100」培訓生、校招新員工及社招新員工的差異化需求設計培訓方案，進行體系化課程安排、創新性項目運營與品牌化包裝宣傳。文化上，引入企業文化創作活動與鄉村振興實踐學習，開展形式多樣的主題活動，激發員工創新意識，建立對企業文化的立體認知；專業上，課程設計更貼合業務場景及需求，覆蓋各條線，以實操演練鞏固所學。通過內外兼修的方式，為本行高質量發展注入文化認同、專業過硬、富有創造力的「新動能」。



暢通晉升通道

本行堅持「絕對忠誠、擔當有為、高效執行」幹部選拔原則，推動人才發展機制體制創新，持續優化員工成長路徑，暢通職業晉升通道。

暢通職業通道路徑

- 暢通「職務序列」和「專業技術序列」兩大員工職業發展通道，致力於構建與個人能力、績效貢獻相匹配的員工職業成長機制，激發幹部員工的內生發展動能，打造生生不息的農商人才梯隊。
- 著力構建多層次內部人才市場，推動各專業方向優秀青年人才橫向流動，打造複合型人才，加速潛在人才的成長。
- 建立掛職培養機制，加大對年輕幹部的培養力度，適當給年輕幹部壓擔子，重點安排到處於戰略轉型、條件艱苦、環境複雜、工作任務艱巨的機構、地區和基層一線接受鍛煉，幫助年輕幹部迅速成長。

關注員工健康安全

本行長期關注員工的職業健康與安全，著力為員工提供安全舒適的工作環境，讓員工以積極飽滿的熱情，貢獻公司可持續發展。

職業安全

本行積極落實地方黨委、政府關於安全生產的工作部署，堅持以「安全第一、預防為主、綜合治理」為管理方針，立足於金融安全保衛標準化建設，採取多項行動，保障工作場所環境安全。

案例

多措并举保工作場所安全

本行量身定制「1 + 2 + 3 + 4」安防管理模式，強力推進消防安全「無死角」；從嚴從實開展安全生產百日整治行動，採取實地檢查、查閱台賬、走訪調研、隱患整治「回頭看」等方式，針對涉及安全生產的人防、消防、物防、技防、固定資產、租賃物業等多方面 108 項具體內容，對所有分支機構及網點進行量化評分，保障工作場所安全。

職業健康

本行遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，高度重視員工的安全和健康，制定了《東莞農村商業銀行股份有限公司補充醫療保險管理辦法》，構建多層次員工醫療保障體系；每年定期組織員工進行健康檢查，幫助員工深入且有針對性地瞭解自身健康狀況；設立了健康問診室，聘請專業醫師每週為員工開展健康問診活動，滿足員工日常健康管理需要；定期舉行消防疏散及滅火演練，提升員工消防安全意識，保障工作環境健康安全。

案例

組織糖尿病篩查健康關愛活動



組織糖尿病篩查健康關愛活動



案例

開展關愛身心成長課堂



關愛身心成長課堂現場



保障員工權益

本行已制定《東莞農村商業銀行股份有限公司職工代表大會議事規則》，建立健全職工代表大會制度，切實保障全體職工的知情權、參與權、表達權和監督權，涉及職工切身利益的重大事項，均經職工代表大會審議，維護職工合法權益。本行職工代表由全體職工民主選舉產生。

案例

維護女性員工權益

本行建立東莞農商銀行婦聯執委工作室，廣泛凝聚女員工的智慧和力量，維護女員工權益，充分發揮女勞模、高技能人才示範帶動作用。同時，開展「東莞慈善·玉蘭關愛」女性健康項目，設立母嬰室，為女員工提供便利舒適的環境，充分維護女性員工權益。





堅守初心， 共享美好生活

- 鞏固脫貧攻堅
- 參與公益活動
- 傳播金融文化

6



鞏固脫貧攻堅

本行積極開展金融紓困、扶貧濟困、慈善捐贈等多項舉措，踐行金融為民使命擔當，精準實現金融扶貧，切實履行社會責任。

2022年，本行積極參與「廣東扶貧濟困日暨東莞慈善日」活動，累計向東莞市村組社區捐贈200萬元，主要用於鄉村舊居環境升級、公共服務基礎設施建設、貧困群體慰問關懷等。

參與公益活動

本行依託教育公益基金會，開展各類公益慈善活動，支持教育事業發展；通過搭建外部溝通平台，利用現代化手段，傳播優秀傳統文化。

支持教育發展

少年強則國強。本行一如既往支持教育事業發展，利用教育公益基金會平台，開展教育類公益慈善活動，為推動教育公平做出貢獻力量。

弘揚優秀文化

本行高度重視傳統文化傳播，攜手文化相關部門及組織，利用數字化技術手段，開展傳統文化傳播活動，讓全社會感受中華悠久文化的魅力與風采。

案例

舉辦「2022東莞市中華詩詞大會」

2022年，本行與東莞市教育局、東莞廣播電視臺再度攜手打造「2022東莞市中華詩詞大會」，依託現代科技手段激活歷史文化中的創新因子，促進文化和科技深度融合，加強中華優秀傳統文化傳承教育。活動自2022年9月啟動以來，吸引達68萬人次參與比賽及活動互動，攜手東莞市廣大青少年暢遊中華文化海洋，感受中華文化的永久魅力和時代風采。



案例

捐助東莞中學（初中校區）項目

本行發起成立的東莞市農商銀行教育公益基金會捐資助學東莞中學初中校區建設，極大地提高了城區目前的辦學水準，進一步擴充基礎教育優質學位資源，緩解城區學位緊缺現象。東莞中學在省市具有較高知名度，是擁有龐大校友群體的百年名校，此舉將有力支持東莞中學鞏固在全市教育事業中的領先示範作用，持續提升該校的教育前沿創新能力。



傳播金融文化

本行持續發揮東莞市錢幣博物館弘揚貨幣文化、普及金融知識的積極作用，通過開展系列展覽交流活動，連結銀行與大眾的橋樑，推進金融知識與文化的深度融合。

與此同時，2022年，本行積極投資錢幣博物館二期展館建設。二期展館將從錢幣視角呈現「絲綢之路」沿線古國與中華民族的歷史聯繫，以貨幣為媒介講述中國經濟與世界經濟文化互聯互通和共同發展的歷史。錢幣博物館二期展館投入使用後，將大大提升市民的文化體驗，為城市文化建設添磚加瓦。

ESG 績效一覽

經濟績效

財務表現

指標	單位	2022	2021	2020
資產總額	億元	6,576.90	5,933.61	5,484.02
營業收入	億元	132.36	129.96	120.47
淨利潤	億元	60.83	57.03	50.55
不良貸款率	%	0.90	0.84	0.82
資本充足率	%	15.98	16.29	14.00
撥備覆蓋率	%	373.83	375.34	375.13
ROE	%	11.72	12.87	13.64

註：此表格統計對象範圍為集團

社會績效

服務規模

指標	單位	2022	2021	2020
個人電子銀行的客戶數	戶	5,670,705	4,804,735	4,172,603
交易總筆數	萬筆	58,205	57,257	44,844
電子銀行實現的交易總筆數	萬筆	56,867	55,641	43,068
個人網上銀行實現的交易總筆數	萬筆	364	443	499
個人手機銀行實現的交易總筆數	萬筆	2,000	2,047	1,709
個人網上銀行客戶數	人	528,964	529,122	527,485
個人手機銀行客戶數	人	4,018,190	3,364,419	3,030,394
微信銀行客戶數	人	1,123,551	911,194	614,724
電子銀行業務替代（分流）率	%	97.70	97.18	96.04
投入使用的 POS 機數量	台	15,164	14,634	13,765

註：此表格統計對象範圍為母行

案例

多點打造基層金融機構金融文化陣地

2022 年，本行將錢幣博物館系列原創展覽，包括「百年荷包」展、「中國貨幣通史」展、「紅色金融，崢嶸歲月」展、「吉祥財神」展推送至常平、謝崗、大朗、潮陽等本行的基層金融機構，多點打造基層金融機構文化陣地，通過金融與文化的結合，提升本行企業文化質量與對外形象，發揮錢幣博物館連結銀行與大眾的橋樑作用。



案例

引入「背著房子去旅行」策劃系列親子活動

2022 年暑假期間，本行錢幣博物館與廣東省博物館合作，引入「背著房子去旅行 - 背類動物的世界」，將貝殼展與本館「歷史貨幣展」有機結合，積極策劃了暑期系列親子活動，為公眾提供了一個有趣的暑期文化活動基地。本次活動有 200 餘個家庭報名參與，社會反響熱烈。



反貪污

指標	單位	2022年	2021年	2020年
經確認的貪污事件	例	0	0	0
已審結的貪污訴訟案件的數目	例	0	0	0
反貪污培訓次數	次	1	1	1
參與反貪污培訓人次	人次	5,775	5,670	5,670
貪污公訴案件數目	個	0	0	0

註：此表格統計對象範圍為母行

供應商數量

指標	單位	2022年	2021年	2020年
供應商總數	家	663	615	498
按地區劃分的 供應商數量	省內	504	472	412
	省外	159	143	86

註：此表格統計對象範圍為母行

助力鄉村振興

內容	單位	2022年	2021年	2020年
涉農貸款餘額	億元	339.99	322.77	288.30
涉農貸款餘額與上一報告期末相比增加的貸款餘額	億元	17.22	34.47	40.29

註：此表格統計對象範圍為母行

服務小微企業

指標	單位	2022年	2021年	2020年
普惠型小微企業貸款餘額（剔除票據貼現）	億元	329.73	266.00	198.69
中小微企業的客戶數量	個	23,608	23,132	20,231

指標	單位	2022年	2021年	2020年
中小微企業提供貸款餘額佔全行總貸款餘額的比例	%	62.84	58.37	54.04
個人創業貸款的餘額	億元	4.21	5.33	6.84
個人創業貸款的新增額	%	2.09	1.09	1.15
個人創業貸款的受助人數	人	1,473	2,414	3,343

註：此表格統計對象範圍為母行

客戶責任

指標	單位	2022年	2021年	2020年	
受理客戶投訴	例	1,087	782	625	
其中：投訴業務類別比例	借記卡業務	%	36.80	29.28	18.56
	貸款業務	%	27.41	26.85	25.44
	信用卡業務	%	16.83	13.30	21.76
	人民幣儲蓄業務	%	9.94	17.27	12.96
	理財、支付結算、中間業務、其它	%	9.02	13.30	21.28
其中：投訴地區分佈比例	東莞地區	%	98.53	99.48	97.60
	惠州地區	%	0.92	0.13	2.08
	廣州地區	%	0.28	0	0.16
	清遠地區	%	0.18	0.26	0.16
	珠海地區	%	0.09	0.13	0
客戶投訴辦結率	%	100	100	100	

註：此表格統計對象範圍為母行

員工僱傭

指標	單位	2022	2021	2020
集團總員工人數	人	8,009	7,962	8,049
男性員工人數	人	4,716	4,732	4,773

指標	單位	2022	2021	2020
女性員工人數	人	3,293	3,230	3,276
男性員工比例	%	58.88	59.43	59.30
女性員工比例	%	41.12	40.57	40.70
兼職員工人數	人	0	0	0
全職員工人數	人	8,009	7,962	8,049
兼職員工比例	%	0	0	0
全職員工比例	%	100	100	100
30歲以下員工人數	人	1,680	1,668	1,927
30-50歲員工人數	人	5,455	5,491	5,352
50歲以上員工人數	人	874	803	770
30歲以下員工人數比例	%	20.98	20.95	23.94
30-50歲員工人數比例	%	68.11	68.97	66.49
50歲以上員工人數比例	%	10.91	10.09	9.57
總行所在地東莞員工人數	人	5,725	5,624	5,629
省內其他地區員工人數	人	2,225	2,274	2,350
省外員工人數	人	59	64	70
總行所在地東莞員工所佔比例	%	71.48	70.64	69.93
省內其他地區員工所佔比例	%	27.78	28.56	29.20
省外員工所佔比例	%	0.74	0.80	0.87
男性員工流失率	%	1.99	1.73	1.52
女性員工流失率	%	1.59	2.24	1.75
30歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	55	71	60
30-50歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	87	79	65
50歲以上員工相比於上一年度流失人數	人	4	5	4
30歲以下員工人數流失率	%	3.29	3.95	2.91
30-50歲以下員工人數流失率	%	1.59	1.46	1.24
50歲以上員工人數流失率	%	0.48	0.64	0.56
總行所在地東莞員工流失率	%	1.41	1.42	1.22
省內其他地區員工流失率	%	2.62	2.98	2.41

指標	單位	2022	2021	2020
省外員工流失率	%	11.38	8.96	5.67
工亡人數	人	1	0	0
工亡人數比例	%	0.01	0	0
因工傷損失工作日數	日	630	376	357

註：

1. 此表格統計對象範圍為集團。
2. 工亡人員為集團子公司員工，為突發疾病，子公司已向家屬支付撫恤金和慰問金並協助完成保險的賠付。
3. 2022年男性員工流失率等於2022年男性員工流失人數除以2021年男性員工人數及2022年男性員工人數的平均值。
4. 2022年女性員工流失率等於2022年女性員工流失人數除以2021年女性員工人數及2022年女性員工人數的平均值。

勞工準則

指標	單位	2022年	2021年	2020年
經確認的歧視事件	例	0	0	0
經確認的強迫勞動事件	例	0	0	0
經確認的童工事件	例	0	0	0

註：此表格統計對象範圍為集團

環境績效

指標	單位	2022年	2021年	2020年
支持綠色節能環保企業貸款餘額	億元	91.46	73.34	60.94
支持綠色節能環保企業數	個	79	65	62
支持綠色節能環保企業數同比增長個數	個	14	3	12
支持綠色節能環保企業貸款餘額同比增長率	%	24.70	20.35	26.75

註：此表格統計對象範圍為母行

指標	單位	2022	2021	2020
直接溫室氣體排放和資源消耗				
自有交通				
公車耗汽油	升	24,720	23,777	34,900
公車耗柴油	升	10,163.9	7,660.8	--
水資源使用情況				
辦公用水消耗	噸	285,895	232,078	261,900
人均辦公用水消耗	噸 / 人	49.51	36.84	--
直接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	0.008	0.007	0.007
人均直接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	0.01	0.01	0.01
間接溫室氣體排放和資源消耗				
外購電力	千瓦時	40,894,858	48,922,741	32,145,410
辦公用紙消耗量	萬張	149.5	149	142.36
人均辦公用紙消耗量	張 / 人	258.87	237	258
間接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	2.39	2.86	2.59
人均間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	4.13	4.53	4.38
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳	2.40	2.87	2.60
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	4.14	4.54	4.39

註：

- 2022 年經營活動產生的溫室氣體排放統計對象範圍為總行及轄區內分支機構。
- 汽油 / 柴油消耗量統計對象範圍為總行及轄區內分支機構車輛消耗的汽油 / 柴油總量。
- 直接溫室氣體排放量（範圍 1）包括總行及轄區內分支機構自有交通運輸工具油氣資源消耗。
- 間接溫室氣體排放量（範圍 2）包括總行及轄區內分支機構因經營和辦公活動使用的外購電力消耗。
- 排放密度的核算是以總排放量對應的統計範圍即總行大樓及轄區內分支機構為基準。
- 2022 年溫室氣體的核算方法：各能源（含汽油、柴油、外購電力）的排放因數主要來源於國家生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2021 年修訂版）》、《中國能源統計年鑒 2020》和《省級溫室氣體清單編制指南（試行）》。
- 本行於 2021 年 9 月在香港聯交所上市，2020 年未收集人均辦公用水消耗相關數據。
- 本行正逐步建立廢氣、廢棄物收集統計機制，計劃未來披露。
- 因銀行業的業務特點，本行提供的金融產品及服務未涉及大量包裝材料，故所使用的包裝材料總量未涵蓋在統計範圍中。

獨立鑒證報告

验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司社会责任活动报告 -东莞农村商业银行股份有限公司提交的《东莞农村商业银行股份有限公司2022年度社会责任报告（环境、社会及管治报告）》

查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受东莞农村商业银行股份有限公司（以下简称“东莞农商银行”）的委托，对中文版《东莞农村商业银行股份有限公司2022年度社会责任报告（环境、社会及管治报告）》（以下简称“报告”）进行独立验证。

验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有东莞农商银行的利益相关方。

责任声明

东莞农商银行的2022年度社会责任报告中的信息及报告内容由其东莞农商银行负责。SGS并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有东莞农商银行的利益相关方，在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

验证标准、类型与验证等级

SGS已根据国际公认标准和指南，为社会责任报告验证开发了一套规章，包括：

- 全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：
 - GRI1: 基础 2021，规定了报告信息质量的要求
 - GRI2: 一般披露 2021，用于组织说明报告实践和其他组织详情
 - GRI3: 实质性议题 2021，用于组织说明其确定实质性议题的过程、实质性议题清单以及每个议题的管理方法
- AA1000系列标准中的验证等级指南

本报告的验证依据下列审验标准开展：

- SGS ESG & SRA 验证规章（基于GRI原则与AA1000指南）

本报告以中级审查进行验证。

验证范围和报告标准

验证的内容包括评估下列指定绩效信息的质量、准确性和可靠性以及评估报告内容对下列报告标准的遵循情况：

- 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》

验证方法

验证包括验证前调研、现场访谈位于中国广东省东莞市东城街道鸿福东路2号的东莞农商银行总部相关员工；必要时与外部机构和/或利益相关方进行文档和记录审查和确认。

审验局限性

从独立审计的财务报告提取中的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对；本次验证仅限于东莞农商银行总部，没有深入至其他分支机构或子公司，对其报告信息验证的证据均来自于总部；本次验证只对相关部门主管和部分员工进行访谈和查阅相关文件，访谈并未涉及外部利益相关方。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。SGS集团是检验、测试和验证领域的全球领导者，在140多个国家/地区开展业务，提供包括管理体系和服务认证在内的服务；质量、环境、社会 and 道德审核和培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与东莞农商银行完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的。

发现与结论

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，《东莞农村商业银行股份有限公司2022年度社会责任报告（环境、社会及管治报告）》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对东莞农商银行在2022年度的社会责任活动提供了公正和中肯的陈述。

验证团队认为，《东莞农村商业银行股份有限公司2022年度社会责任报告（环境、社会及管治报告）》能符合香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》中的汇报原则、强制披露规定和绩效披露要求。

汇报原则

重要性

东莞农商银行在报告中阐述了利益相关方关注议题实质性调研和分析的方法论，通过重要性分析，对相关方关注的环境、社会及管治的影响，进行了重点汇报，满足重要性原则。

量化

东莞农商银行针对关键定量绩效指标进行了统计和分析，并在报告中披露了影响和目的。报告中对不同年度数据进行比较，更好的帮助利益相关方对其管理系统的效益进行评估和决策。

平衡

东莞农商银行在报告中展示了汇报的平衡性原则，将环境、社会及治理议题进行了如实汇报。

一致性

东莞农商银行在报告中披露了一致的内容披露方法，包括关键定量绩效指标的统计方法和统计口径，并在报告中进行了适当的备注和解释，让利益相关方可以清晰的进行比较。

发现与建议

对于本次审验过程中发现的良好实践，社会责任报告及其管理过程中的建议，均在社会责任报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给东莞农商银行的相关部门，供其持续改进的参考。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin
Sr. Director – Knowledge
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2023年3月24日
WWW.SGS.COM

內容索引

香港聯交所《ESG 報告指引》索引

主要範疇、層面	一般披露及關鍵績效指標	相關章節	
A 環境			
	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(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。	致力綠色運營 推進綠色金融	
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境績效
	關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
層面 A1: 排放物	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	因銀行業務特點，不會產生大量廢棄物，加之本行已將產生的廢棄物全部交由第三方回收合規處理，故尚未建立完整的統計機制，計劃未來披露
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	因銀行業務特點，不會產生大量廢棄物，加之本行已將產生的廢棄物全部交由第三方回收合規處理，故尚未建立完整的統計機制，計劃未來披露
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	致力綠色運營
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	廢棄物管理 因銀行業務特點，不會產生大量廢棄物，加之本行已將產生的廢棄物全部交由第三方回收合規處理，故尚未建立完整的統計機制，計劃未來披露

主要範疇、層面	一般披露及關鍵績效指標	相關章節
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	致力綠色運營
	關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	致力綠色運營 環境績效
	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效指標 A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	致力綠色運營
	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	致力綠色運營
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	因銀行業的業務特點，本行提供的金融產品及服務未涉及大量包裝材料，故此指標不在披露範圍內
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	致力綠色運營
	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	致力綠色運營
層面 A4: 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化 推進綠色金融
	關鍵績效指標 A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化 推進綠色金融
B. 社會		
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。	平等多元僱傭 助力人才發展
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會績效
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會績效

主要範疇、層面	一般披露及關鍵績效指標	相關章節
層面 B2: 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(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。	關注員工健康安全
	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會績效
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	社會績效
	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	關注員工健康安全
層面 B3: 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	助力人才發展
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	助力人才發展
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	助力人才發展
層面 B4: 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞動的：(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。	平等多元僱傭
	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等多元僱傭
	關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	平等多元僱傭
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	推進陽光採購
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	推進陽光採購 社會績效
	關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	推進陽光採購
	關鍵績效指標 B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	推進陽光採購
關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	推進陽光採購	

主要範疇、層面	一般披露及關鍵績效指標		相關章節
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：(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。		保障消費者權益
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團不直接提供實體產品，故此指標不在披露範圍內
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶投訴管理 社會績效
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保護知識產權
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團不直接提供實體產品，故此指標不在披露範圍內
	關鍵績效指標 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
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：(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。		反洗錢
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	反貪腐 社會績效
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪腐
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪腐 社會績效
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。		鞏固脫貧攻堅 參與公益活動
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	參與公益活動
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	董事長致辭 鞏固脫貧攻堅 參與公益活動

全球報告倡議組織 GRI 標準索引

	指標描述	相關章節
GRI2 一般披露 2021		
1. 組織及其報告做法	2-1 組織詳細情況	關於我們
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於我們
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	報告編制說明
	2-4 信息重述	不涉及
	2-5 外部鑒證	獨立鑒證報告
2. 活動和工作	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們
	2-7 員工	攜手共進，成就員工發展 社會績效
	2-8 員工之外的工作者	攜手共進，成就員工發展 社會績效
3. 管治	2-9 管治架構和組成	提升公司治理 參見《2022 年度報告》
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	提升公司治理 參見《2022 年度報告》
	2-11 最高管治機構的主席	參見《2022 年度報告》
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	提升公司治理 深化風險管控 加強合規內控 參見《2022 年度報告》
	2-13 為管理影響的責任授權	提升公司治理 深化風險管控 參見《2022 年度報告》
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	社會責任管理
	2-15 利益衝突	參見《2022 年度報告》
	2-16 重要關切問題的溝通	提升公司治理 參見《2022 年度報告》
	2-17 最高管治機構的共同知識	責任理念融入
	2-18 對最高管治機構的績效評估	提升公司治理
	2-19 薪酬政策	薪酬福利 參見《2022 年度報告》
2-20 確定薪酬的程式	參見《2022 年度報告》	
2-21 年度總薪酬比率	參見《2022 年度報告》	

	指標描述	相關章節
4. 戰略、政策和實踐	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
	2-23 政策承諾	董事長致辭 董事會聲明 參見《2022 年度報告》
	2-24 融合政策承諾	董事長致辭 董事會聲明 參見《2022 年度報告》
	2-25 補救負面影響的程式	深化風險管控
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通 提升公司治理
	2-27 遵守法律法規	各章節均有涉及
	2-28 協會的成員資格	關於我們
5. 利益相關方參與	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
	2-30 集體談判協定	保障員工權益
GRI3 實質性議題 2021		
1. 實質性議題的披露項	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題分析
	3-2 實質性議題清單	實質性議題分析
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題分析
GRI 議題標準		
GRI 201: 經濟績效		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	關鍵績效 經濟績效 參見《2022 年度報告》
	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	薪酬福利 參見《2022 年度報告》
203-1	基礎設施投資和支持性服務	深耕主業，服務經濟民生
203-2	重大間接經濟影響	深耕主業，服務經濟民生
204-1	向當地供應商採購支出的比例	推進陽光採購
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	反貪腐
	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	反貪腐
	經確認的腐敗事件和採取的行動	反貪腐

	指標描述	相關章節
301-1	組織內部的能源消耗量	環境績效
	能源強度	環境績效
	減少能源消耗量	環境績效
	降低產品和服務的能源需求	推進綠色金融
303-1	組織與水 (作為共有資源) 的相互影響	致力綠色運營
	管理與排水相關的影響	致力綠色運營
	耗水	環境績效
305-1	直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	環境績效
	能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	環境績效
	溫室氣體排放強度	環境績效
	溫室氣體減排量	環境績效
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	推進陽光採購
	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推進陽光採購
401-1	新進員工和員工流動率	社會績效
	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	薪酬福利
403-1	職業健康安全管理體系	關注員工健康安全
	危害識別、風險評估和事件調查	關注員工健康安全
	職業健康服務	關注員工健康安全
	職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	關注員工健康安全
	工傷	社會績效
	工作相關的健康問題	關注員工健康安全
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	助力人才發展
	員工技能提升方案和過渡協助方案	助力人才發展
405-1	管治機構與員工的多元化	提升公司治理 平等多元僱傭
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	平等多元僱傭
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	深耕主業，服務經濟民生 堅守初心，共享美好生活
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	推進陽光採購
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	推進陽光採購
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	優質服務，專注客戶體驗

讀者意見回饋表

感謝您閱讀《東莞農村商業銀行股份有限公司 2022 年度企業社會責任報告》，為提升本行社會責任治理水準，我們期望通過問卷調查的方式獲得您的寶貴意見和建議，並且您可以通過以下方式回饋評價。

聯繫地址：東莞市東城街道鴻福東路 2 號東莞農商銀行大廈

聯繫電話：(86) 0769-961122

郵編：523123

1. 您對本報告的整體評價：

不好 一般 較好 很好

2. 您認為本報告是否全面反映了本行在經濟方面的表現？

是 一般 否

3. 您認為本報告是否全面反映了本行在社會方面的表現？

是 一般 否

4. 您認為本報告是否全面反映了本行在環境方面的表現？

是 一般 否

5. 您認為本報告披露的信息是否完整？

是 一般 否

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易明？

是 一般 否

7. 您對改善本行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：



东莞农村商业银行
DRC Bank