

# 2023

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 社會責任理念融入

12 責任管理體系

12 利益相關方溝通

13 實質性議題分析



## 01 治理篇

高效治理，堅守合規底線

17 完善公司治理

19 全面風險管控

21 誠信合規經營

26 推進陽光採購



## 02 經濟篇

深耕主業，賦能經濟發展

29 支撐灣區發展建設

29 蓄力重點產業升級

31 扶持小微企業

33 助力個人創新創業

33 服務鄉村振興

38 加速數智引擎

41 回應民生福祉



## 03 環境篇

降碳增效，擘畫青山綠水

45 應對氣候變化

48 發展綠色金融

51 專注綠色運營



## 04 社會篇

攜手同行，共赴美好生活

55 情系客戶所需

65 打造和諧職場

69 傳遞溫暖力量

## 附錄

73 ESG 績效一覽

73 經濟績效

73 社會績效

77 環境績效

79 獨立鑒證報告

81 內容索引

88 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《2023 年度報告》一致。

**時間範圍：**2023 年 1 月 1 日至 2023 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 C2《環境、社會及管治報告指引》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）以及原中國銀行業監督管理委員會（現已更名為國家金融監督管理總局）《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《2023 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）可能存在與《2023 年度報告》數據不一致的現象，請以《2023 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、平衡、一致性原則。

**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實質性 ESG 議題，詳見第 14 頁；

**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

為保證報告的真實性、可靠性，本報告交由中國節能皓信（香港）諮詢有限公司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，可通過以下網址瀏覽或下載：

香港聯合交易所網站：[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)

本行官方網站：[www.drcbank.com](http://www.drcbank.com)



## 聯繫方式

東莞農村商業銀行股份有限公司

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)0769-961122

## 董事長致辭

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，也是「十四五」規劃承前啟後、推進落實的攻堅之年。這一年我們櫛風沐雨、砥礪前行，走得堅實且有力量，取得了沉甸甸的收穫。作為東莞市資產規模最大、網點最多、支持中小企業力度最強的地方法人銀行，東莞農商銀行貫徹落實國家推進中國式現代化的總要求，植根本地，回歸本源，持續助力產業升級，扎實服務實體，深耕綠色金融，推動鄉村振興，踐行社會責任，在服務東莞現代化「雙萬」城市建設中主動擔當作為，為東莞推進「百千萬工程」注入源源不斷的金融活水。

**管理優化，讓公司治理更有效力。**我們始終將可持續發展理念貫穿公司治理全過程，強化責任治理，不斷提升公司治理效能，深化全面風險管控，完善內控合規體系，推進陽光採購，實現穩健合規經營，服務公司可持續發展。

**主業融合，讓經濟民生更有活力。**我們始終紮根本土，以金融服務地方經濟高質量發展為目標，積極融入國家發展大局，支持粵港澳大灣區發展落地，依託自身金融品牌定位，結合產品及服務特點，助力重點產業轉型升級，積極支農支小，精準滴灌小微企業，回應民生金融服務需求，著力提升金融服務的普惠性和包容性。

**金融普惠，讓鄉村振興更有動力。**黨的二十大報告指出：「完善農業支持保護制度，健全農村金融服務體系。」我們不斷強化實施鄉村振興戰略的堅定性和自覺性，全面開展「百千萬工程」行動，結合自身業務特徵，統籌優勢資源，進一步推動現代「三農」金融服務向更高水準和更高質量邁進，有效支持鄉村振興。

**低碳轉型，讓綠色金融更有潛力。**我們始終站在人與自然和諧共生的戰略基點上，深入踐行綠色發展理念，專注綠色經營，不斷完善綠色金融管理機制，豐富綠色信貸和綠色債券等多層次綠色金融產品體系，提升綠色金融市場佔有率，全力支持綠色低碳產業轉型升級，推動國家「3060」雙碳目標的實現，用金融之筆擘畫綠色中國美麗畫卷。

**數字賦能，讓金融服務更有魅力。**為滿足數字經濟下客戶的新需求，我們加速推進數智引擎動力轉化，撬動數據要素在全方位金融場景中釋放乘數效應，構建「1+2+X」數字化經營體系，延伸服務觸角，提升服務效率，全力打造成為「金融+場景」融合的智能銀行，為客戶提供更具科技感、未來感、溫度感的金融服務。

**廣續傳承，讓奉獻社會更有親和力。**我們本著繼續支持共同富裕的使命與目標，大力弘揚志願者精神，不斷提升金融服務覆蓋面，做好扶貧幫困，做實公益慈善，努力改善民眾生活質量，讓金融發展成果惠及更多人群，以實際行動回饋社會，共建普惠包容和諧美好的文明家園。

2024 年是新中國成立 75 周年，是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年，也是我們邁入集團新一輪戰略的開局之年。我們將一如既往的堅持穩中求進工作總基調，貫徹以進促穩、先立後破的要求，以「打造區域性現代農商銀行集團」為目標，從提升公司治理、賦能經濟民生、升級數字金融服務、守護綠水青山、成就員工發展、共創美好生活等多領域出發，銳意進取、真抓實幹，與全體利益相關方攜手共赴可持續發展之約，共譜經濟社會高質量發展新篇章！

東莞農村商業銀行股份有限公司

董事長：盧國鋒



# 關於我們

## 公司簡介



資產總額

**7,088.54** 億元



各項存款餘額

**4,870.95** 億元



各項貸款餘額

**3,550.73** 億元



全球銀行業

**214** 位

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，始建於 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 2023 年末，東莞農商銀行集團資產總額人民幣 7,088.54 億元，同比增幅 7.78%；集團各項存款餘額人民幣 4,870.95 億元，同比增幅 6.08%；各項貸款餘額人民幣 3,550.73 億元，同比增幅 6.95%。集團不良貸款率 1.23%，撥備覆蓋率 308.30%，資本充足率 15.85%，一級資本充足率 13.65%，實現淨利潤人民幣 53.46 億元，ROA（資產利潤率）、ROE（資本利潤率）分別為 0.78% 和 9.61%。

據英國《銀行家》最新統計，按截至 2022 年末的一級資本計算，東莞農商銀行排名全球銀行業第 214 位，位居全球銀行業 300 強；在中國銀行業協會發佈的「2023 年中國銀行業 100 強榜單」中，按截至 2022 年末的核心一級資本淨額等指標統計，東莞農商銀行位居榜單第 38 位，全國農商銀行第 5 位；在福布斯發佈的「2023 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，排名第 1,208 位。在胡潤研究院發

佈的「2022 胡潤中國 500 強」榜單中，東莞農商銀行以人民幣 445 億元企業估值位列 292 名。

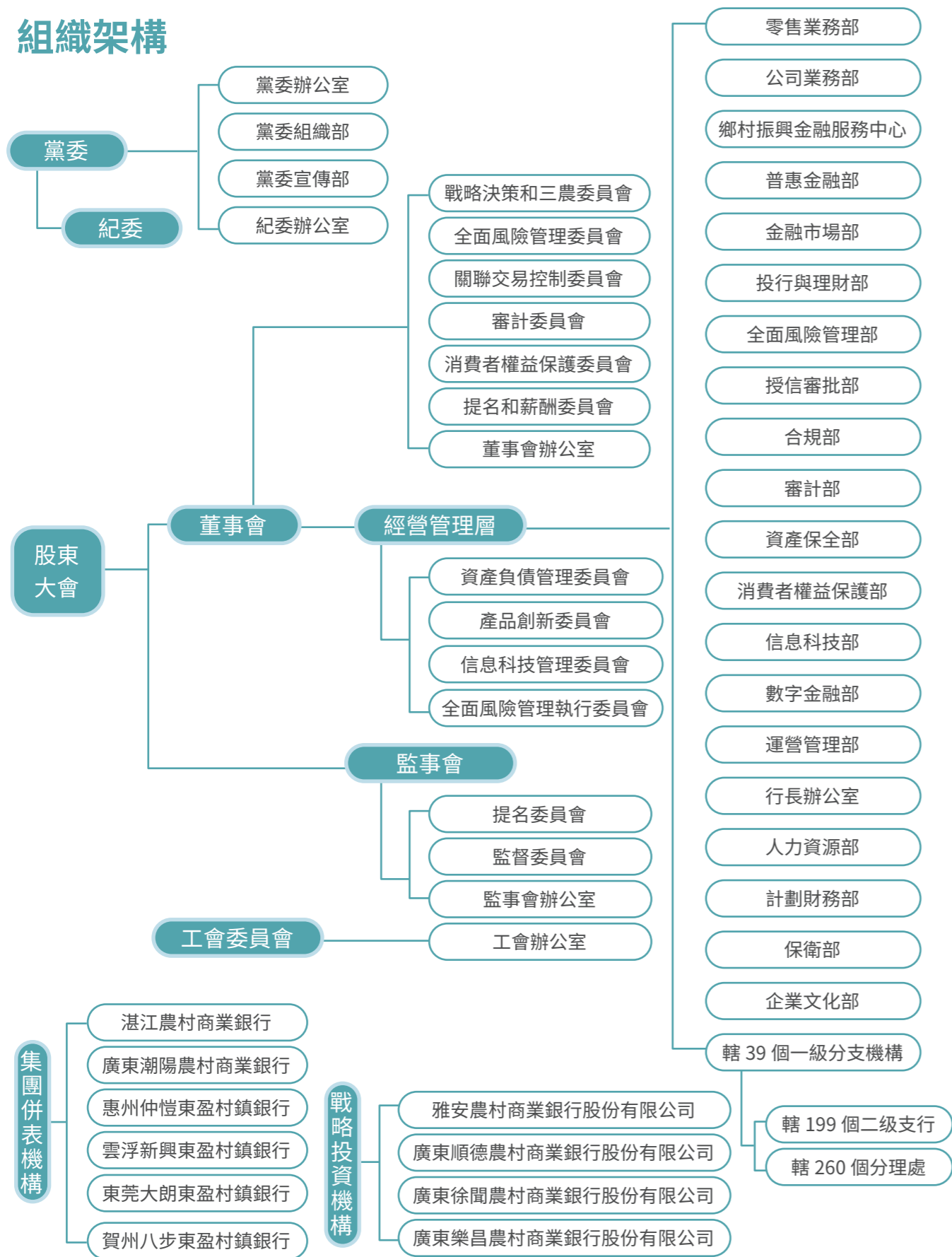
截至 2023 年 12 月末，東莞農商銀行共設立了 499 個營業機構（含總行），下轄 39 個一級分支機構，199 個二級支行和 260 個分理處，共 498 個營業網點；同時，本行進一步向區域集團化方向發展，共設立了廣東自貿試驗區南沙分行、廣東自貿試驗區橫琴分行、惠州支行和清新支行 4 家異地分支機構，以及惠州仲愷東盈村鎮銀行、雲浮新興東盈村鎮銀行、東莞大朗東盈村鎮銀行、賀州八步東盈村鎮銀行 4 家村鎮銀行，並表管理湛江農商銀行、潮陽農商銀行，協助東莞市政府管理普甯農商銀行，入股廣東順德農村商業銀行股份有限公司、廣東徐聞農村商業銀行股份有限公司、廣東樂昌農村商業銀行股份有限公司和雅安農村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的發展格局，全面助力粵港澳大灣區建設和粵港澳融合發展。

一年來，本行在優秀企業文化的引領下，不斷深化公司治理，創新活力持續釋放，ESG 管理及實踐成效顯著，可持續發展能力進一步增強。展望未來，東莞農商銀行將堅持「以客戶為中心、以市場為導向、以效益為目標」的經營理念，全心全意服務實體經濟，持續提升金融服務專業化水準，全面助力地方經濟高質量發展。





# 組織架構

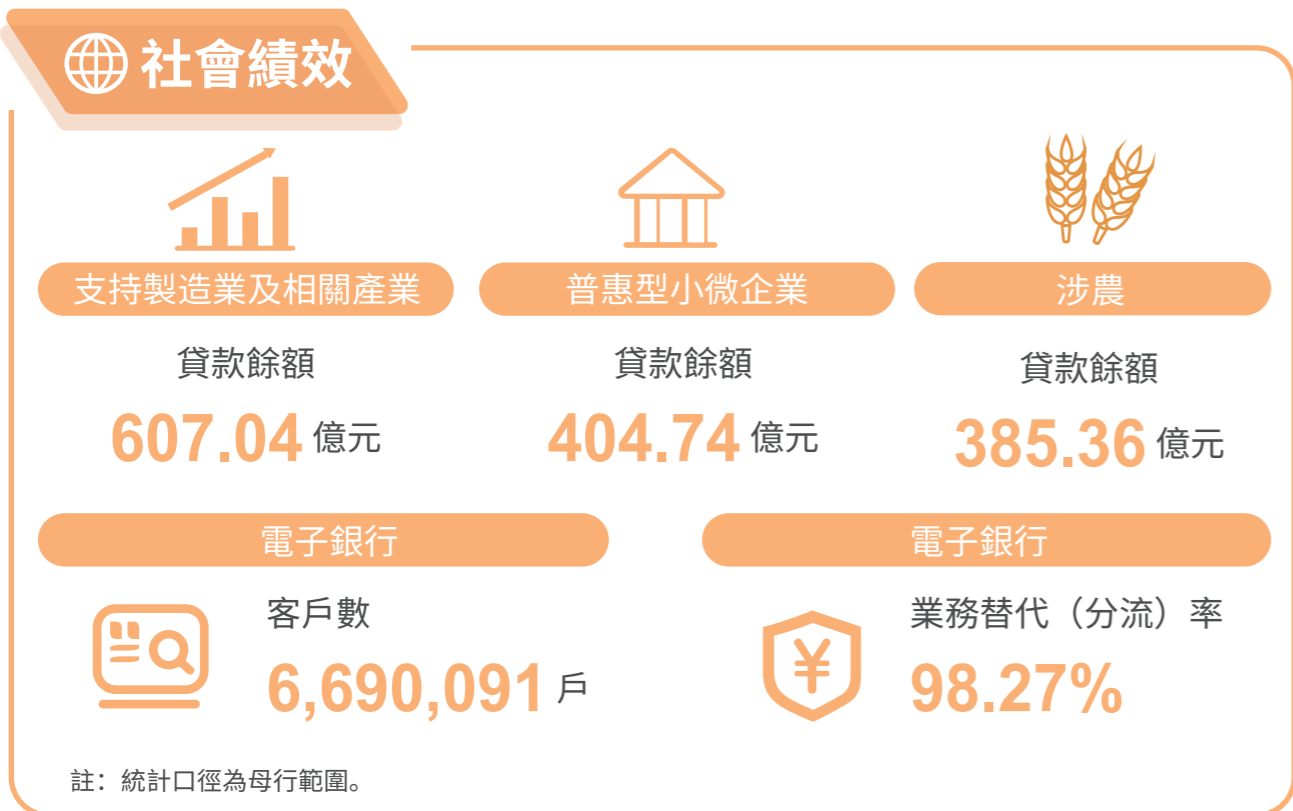
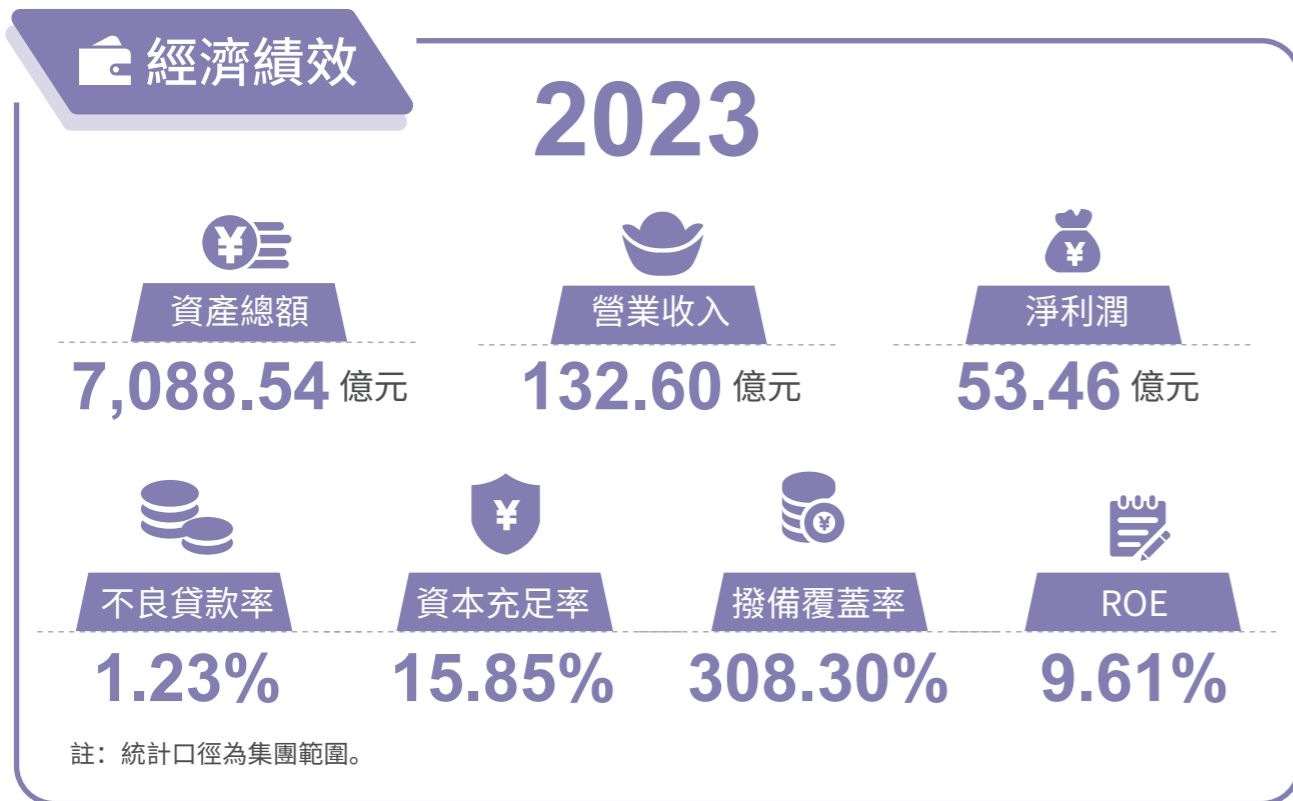


註：以上為截至 2023 年末的組織架構圖。

# 年度榮譽

<p><b>2023 年 1 月</b></p> <p>2022 中國上市公司口碑榜 — 最具成長海外上市公司 每日經濟新聞</p> <p>2022 年度服務鄉村振興銀行 21 世紀經濟報導、21 世紀金融研究院</p> <p>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</p>	<p><b>2023 年 8 月</b></p> <p>2023 年中國銀行業 100 強榜單第 38 名 中國銀行業協會</p>
<p><b>2023 年 3 月</b></p> <p>2023 中國公共數據運營優秀案例「政銀互動」 中國科技法學會智慧城市工作委員會、中國智慧城市論壇</p> <p>2023 金融業高質量發展大會暨第九屆金融企業社會責任論壇綠色金融優秀案例 新華網上海金融與發展實驗室</p>	<p><b>2023 年 9 月</b></p> <p>廣東省服務業民營企業 50 強第 38 位 廣東省工商業聯合會</p>
<p><b>2023 年 4 月</b></p> <p>粵港澳大灣區金融發展論壇優秀戰略合作單位 國務院發展研究中心金融研究所、廣東省地方金融監督管理局</p>	<p><b>2023 年 10 月</b></p> <p>2023 年東莞市民營企業 100 強第 13 名 東莞民營企業家日組委會</p> <p>ESG 表彰計劃 2023 信報</p>
<p><b>2023 年 6 月</b></p> <p>2022 年度助企紓困成效優秀獎 廣東省中小企業融資平臺</p> <p>2022 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</p> <p>2023 全球企業 2000 強第 1208 位 美國《福布斯》雜誌</p>	<p><b>2023 年 11 月</b></p> <p>2023 年度銀行間本幣市場年度市場影響力獎 全國銀行間同業拆借中心</p> <p>2023 年度 ESG 時代先鋒上市公司獎 時代週報</p>
<p><b>2023 年 7 月</b></p> <p>2023 年全球銀行 1000 強排名第 214 位 英國《銀行家》雜誌</p> <p>2023 年度中國銀行業 ESG 實踐天璣獎 證券時報、券商中國</p>	<p><b>2023 年 12 月</b></p> <p>2023 年度珠三角金融行業風雲榜東莞年度社會責任 標杆銀行 信息時報</p>
	<p><b>2024 年 2 月</b></p> <p>2023 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</p> <p>2023 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</p> <p>2023 年優秀綠色金融業務創新機構 銀行間市場清算所股份有限公司</p>

### 關鍵績效



# 社會責任管理

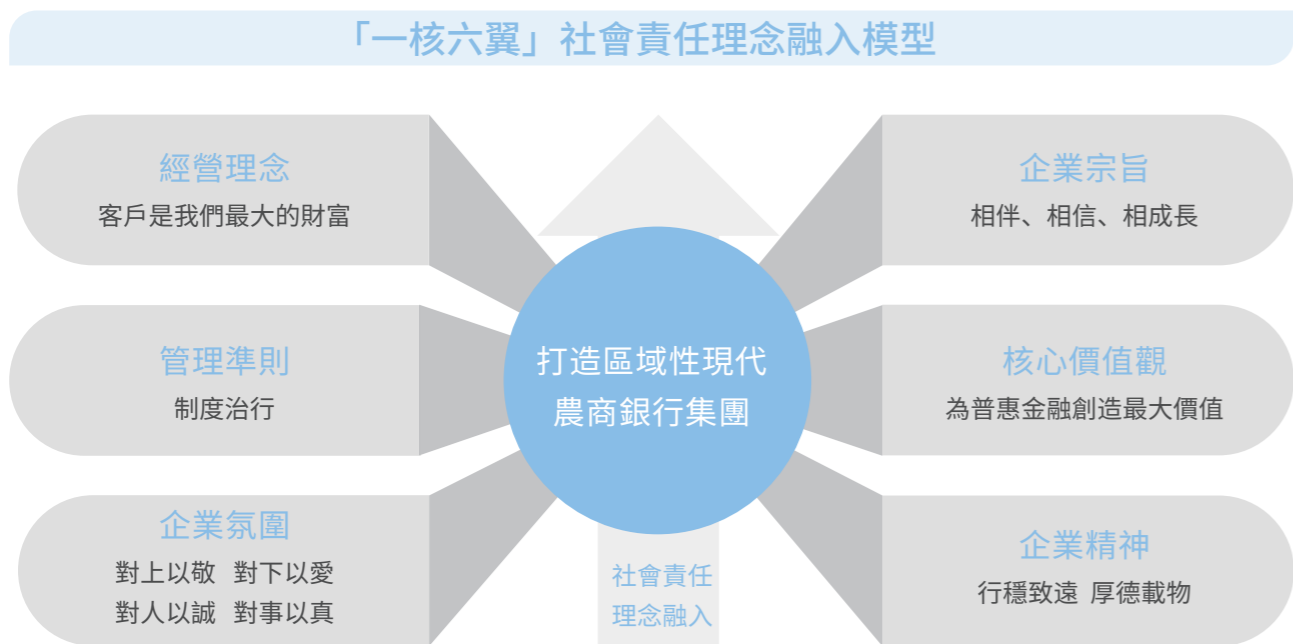
## 董事會聲明

本行董事會對環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）工作進行審議、決策、監督和指導，定期考量 ESG 風險，監督 ESG 相關目標及完成情況，指導 ESG 信息披露，並對 ESG 策略和匯報工作承擔責任。高級管理層配合並輔助董事會監督管理 ESG 相關工作。

本行制定了 ESG 策略，並通過日常溝通、調查問卷等方式對 ESG 重要議題進行了識別與評估，篩選出 21 個 ESG 實質性議題。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。

## 社會責任理念融入

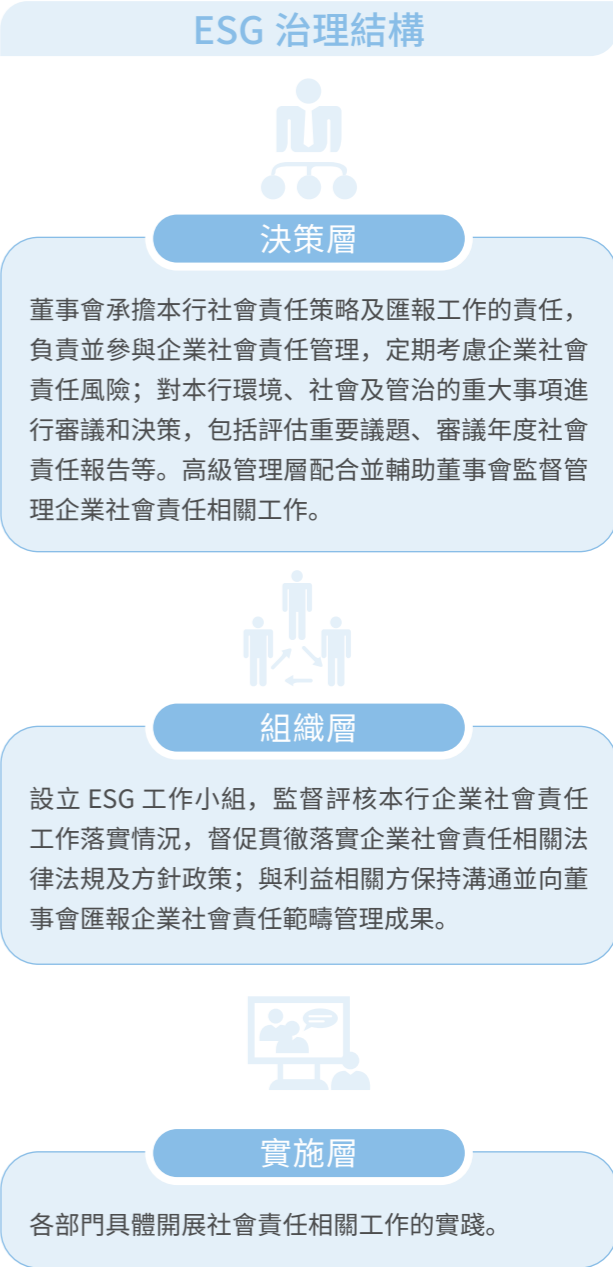
本行長期致力於將社會責任理念融入公司發展戰略與文化，構建了以「打造區域性現代農商銀行集團」為內核，以經營理念、企業宗旨、核心價值觀、企業精神、管理準則、企業氛圍為六翼的「一核六翼」社會責任理念融入模型，並應用於指導本行運營管理實踐，攜手利益相關方實現高質高效發展。



## 責任管理體系

本行持續將社會責任管理理念與自身發展戰略、企業文化及經營活動相融合，進一步優化 ESG 治理結構，完善社會責任管理體系，不斷提升社會責任管理水準，保障 ESG 實踐高效推進，持續為環境和社會創造更大價值。


報告期內，本行董事會切實履行了在三農金融服務、綠色金融、消費者權益保護、社會責任等環境、社會和治理方面的相關職責，為推進構建 ESG 管理長效機制提供保障。



## 利益相關方溝通

暢通利益相關方溝通是本行一以貫之的重要工作。在日常運營的各個環節，本行通過線上線下等多元化渠道，積極開展利益相關方溝通，瞭解利益相關方的需求和期望，並及時做出回應，增進彼此理解與信任。



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"> <li>服務國家戰略</li> <li>合規穩健經營</li> <li>加強公司治理</li> <li>發展普惠金融</li> <li>協助綠色金融</li> <li>應對氣候變化</li> <li>協助「雙碳」目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織線上線下學習活動，解讀並執行國家及監管機構政策要求</li> <li>開展專題會議和常規會議研討</li> <li>發佈年度 ESG 報告</li> </ul>
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障股東和投資者權益</li> <li>加強公司治理</li> <li>加強風險管理</li> <li>持續穩健經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期報告</li> <li>發佈年度 ESG 報告及時更新信息披露</li> <li>設置投資者熱線、郵箱等多種投資者溝通渠道</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升產品和服務</li> <li>信息及隱私保護</li> <li>普及金融知識</li> <li>保障客戶權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展客戶滿意度調查</li> <li>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</li> <li>調查客戶需要和投訴</li> <li>開展投資者教育活動</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障員工權益</li> <li>合理薪酬和福利制度</li> <li>開展職業培訓</li> <li>促進職業發展</li> <li>提升工作環境</li> <li>豐富員工生活</li> <li>增加員工關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工滿意度調查</li> <li>職工代表大會</li> <li>豐富員工文化體驗健康活動</li> <li>開展員工培訓</li> <li>開展員工關懷</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平合作</li> <li>合規合法</li> <li>合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>招投標活動</li> <li>日常溝通</li> <li>業務交流</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>促進社區發展</li> <li>參與社會公益與慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區公益</li> <li>志願活動</li> <li>專項扶貧</li> </ul>

## 實質性議題分析

本行依據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求及國際通用社會責任標準，並結合金融行業特點及本行 ESG 實踐經驗，通過發放利益相關方調查問卷等方式，明確了 21 個 ESG 實質性議題作為本行社會責任管理和實踐的優先領域並於本報告中進行重點披露。為增強本報告內容的一致性，在本年度 ESG 報告中，本行對部分實質性議題的表述做了略微調整。其中，將原來的「發展培養人才」「暢通晉升通道」兩項議題合併為「關心員工發展」。

### 01 識別

基於公司 2023 年度利益相關方調研結果，結合銀行業政策與熱點、本行的重大戰略，以及可持續發展相關的國際標準和指引等，識別和修訂了公司的 21 項 ESG 議題。

### 02 評估

為瞭解利益相關方的主要關注議題，報告期末，本行對股東、監管機構、管理層、員工、客戶、社區、行業協會等各利益相關方群體進行問卷調查，進行了關於公司治理、風險合規管理、經濟民生、綠色發展、客戶金融服務、員工責任、公益慈善等各項 ESG 議題的重要程度評估。

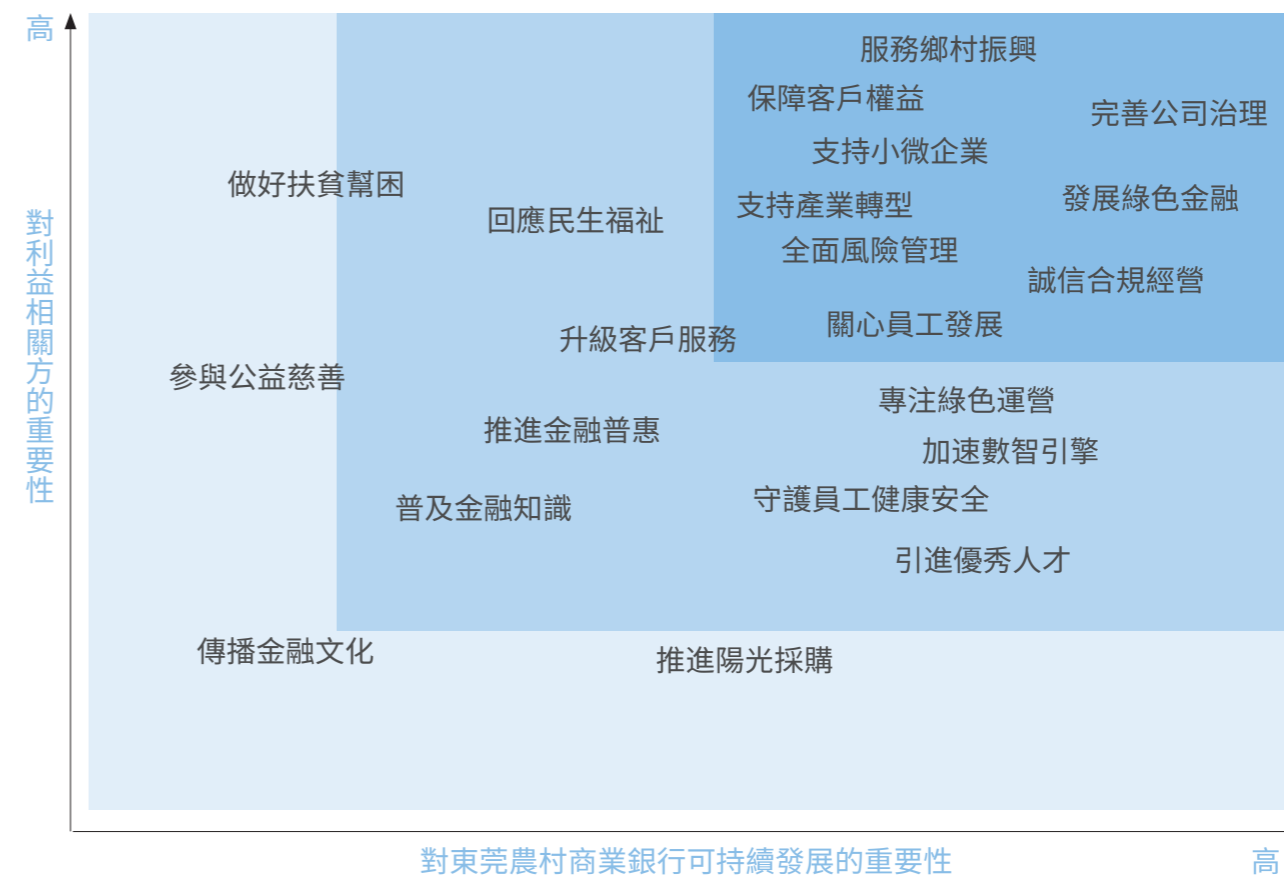
### 03 篩選

根據調研獲得的 ESG 議題對利益相關方的重要性程度、對本行自身的重要程度評估結果，構建了實質性議題分析矩陣，從而篩選出對本行經營發展具有重大影響的關鍵議題。

### 04 管理

依據議題矩陣圖，列出 2023 年利益相關方對各項議題的關注程度，並同時參考 GRI 標準 (GRI Standards)，完整說明對應的管理策略、管理機制，並持續披露各項議題。

### 實質性議題矩陣





# 01

## 治理篇

高效治理，  
堅守合規底線

- 完善公司治理 ·全面風險管控
- 誠信合規經營 ·推進陽光採購

## 完善公司治理

本行認真貫徹落實黨中央的決策部署，嚴格按照香港聯交所《企業管治守則》、國家金融監督管理總局（原銀保監會）《銀行保險機構公司治理準則》等要求，有效推進黨的領導與公司治理深度融合，持續健全現代公司治理結構、機制和文化，通過規範化、專業化、科學化管理，提升內部運營效率，扎實做好利益相關方權益保護，持續穩健地為股東創造價值。

## 優化治理結構

本行堅持黨委會的核心領導，按照股東大會、董事會、監事會和高級管理層「各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡」的原則，依法合規履行法定職責，不斷提升「三會一層」履職質效，持續提高公司治理水準。

治理機構	職責
黨委會	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行黨委堅決貫徹落實黨的理論和路線方針政策，發揮總攬全局、協調各方的領導核心作用，對本行改革發展實行全面領導。本行堅持「先黨內、後提交」原則，把黨委研究討論作為股東大會和董事會審議重要事項的前置流程。</li> </ul>
股東大會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 1 次，審議議案 10 項。</li> </ul>
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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 17 次，審議議案 191 項。</li> </ul>
監事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 161 項。</li> </ul>
高級管理層	<ul style="list-style-type: none"> <li>對本行日常經營管理全面負責。下設資產負債管理委員會、產品創新委員會、信息科技管理委員會、全面風險管理委員會，各委員會各司其職、獨立運作。</li> <li>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。</li> </ul>

## 完善治理機制

本行持續健全「黨委領導作用、董事會戰略決策、高管層執行落實、監事會依法監督」的公司治理機制，優化完善董事會決策預溝通機制、董事長與獨立董事會議機制、專門委員會與經營層溝通機制，進一步建立了公司治理專項法律顧問機制和決議事項跟蹤機制，夯實公司治理運作體系，提升發展效能。

### 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預溝通，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。

### 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。

### 公司治理專項法律顧問機制

對董事會審議事項、日常公司治理要求等方面的內容和程序進行法律審查，確保董事會決策的合法合規，提升本行公司治理的有效性。

### 決議事項跟蹤機制

根據股東大會、董事會決策事項和決議要求，系統梳理督辦事項並下發經營管理層落實，將落實情況形成書面報告每季度向董事會匯報，確保董事會及時掌握執行進度，強化決議落地管控，實現決策執行閉環管理。

## 合理選聘董事

本行高度重視董事會建設，不斷提升董事會專業性、獨立性和多元化程度，按照優秀上市銀行標準，科學搭建了一支熟悉經濟、金融、管理、法律和會計等領域的多元化專業隊伍。截至報告期末，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，獨立非執行董事人數占董事會成員人數的三分之一以上，符合董事會獨立性要求。

## 保障股東權益

本行高度重視對股東合法權益的保護與價值傳遞，通過制度先行與落實跟進、定期交流與常態化溝通，構建多渠道、多平台、多層次的投資者信息交流機制，確保股東及時、準確、有效地獲得有價值的公司信息，確保股東在公司事務中的參與和決策權，維護股東合法權益。

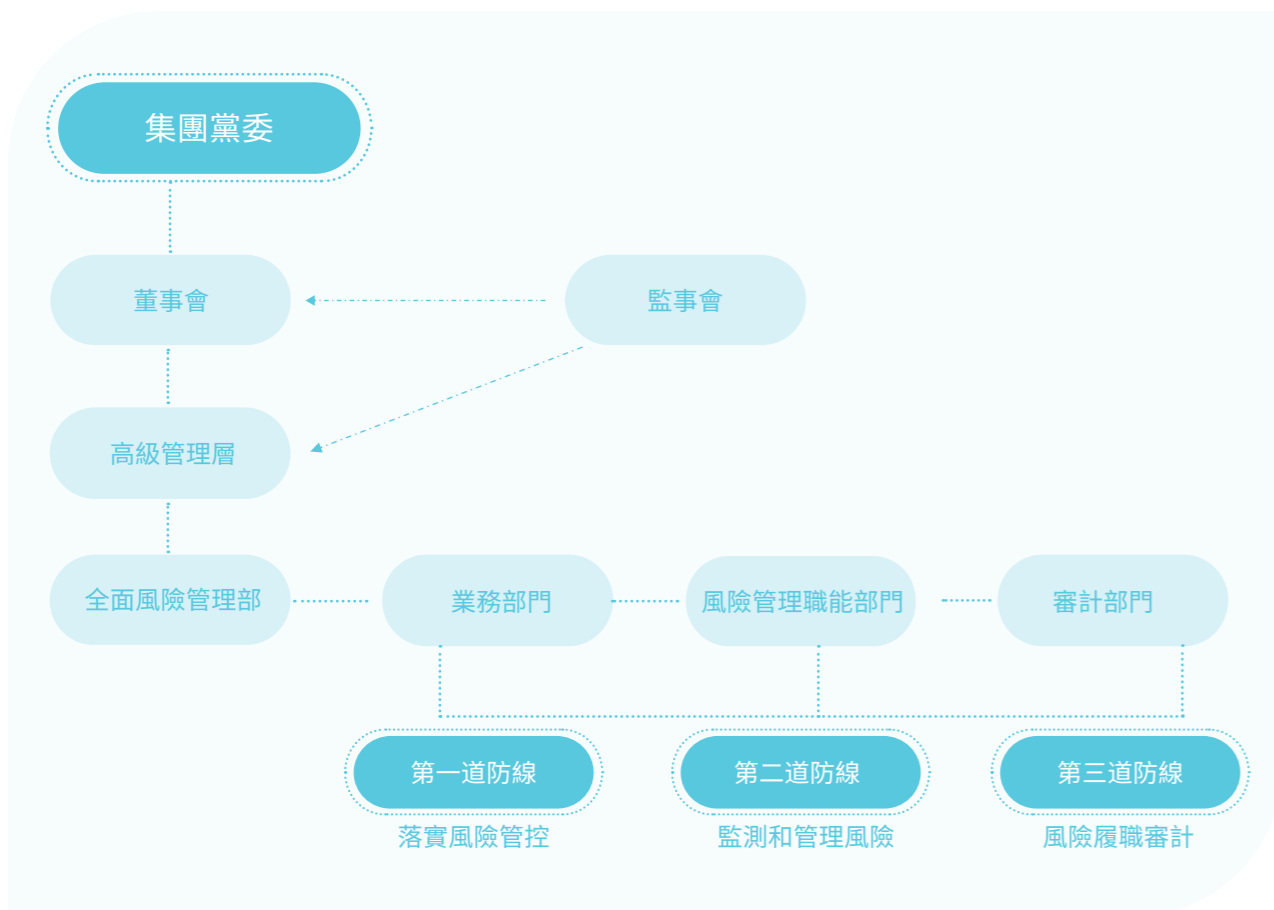
## 全面風險管控

本行把主動防範化解金融風險放在突出位置，建立健全風險管理架構，優化風險管理政策和程式，築牢全面風險管理「三道防線」，強化重點領域風險防控，推進風險團隊和人才建設，全面完善風險管理體系，努力在合理的風險水準下實現安全、穩健經營。

### 優化風險管理架構

本行堅持風險意識和底線思維，持續落實穩健、審慎的風險管理策略，建立了以集團黨委為核心領導，董事會、監事會、高級管理層分別承擔全面風險管理的最終責任、監督責任和實施責任，全面風險管理部統籌管理，業務部門、風險管理職能部門及內部審計部門分別作為風險管理的「三道防線」的現代化全面風險治理架構，持續提升全面風險管理水準。

### 全面風險治理架構



## 完善風險管理體系

本行不斷健全風險偏好以及風險限額管理機制，完善風險壓力測試管理體系，優化內部資本充足評估程式，建設信息安全風險防控體系，有效推進風控系統數字化轉型，增強應對各類風險的能力，提升系統性風險管理水準。



### 強化重點領域風險防控

本行堅持以風險和問題為導向，秉承多領域全覆蓋、重點領域突出管控的原則，採取「系統+人工」的方式，綜合運用現場與非現場檢查等模式，建立嚴密的風險監督檢查體系，不斷提升風險識別、監測和控制水準，持續強化信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險、信息科技風險、法律風險、合規風險、洗錢風險、戰略風險等重點領域的系統性風險管控。報告期內，開展的風險檢查項目包括但不限於產品銷售、印章管理、櫃檯業務、信貸業務等，切實提升重點領域系統性風險防控效能。



本行不斷加強 ESG 領域風險防控管理，持續強化將環境、社會和治理風險管理納入貸前調查、授信用信審查審批、資金撥付發放、貸後管理等全流程中，並根據風險評估結果，實施分類管理，採取差異化的風險管理措施。同時，提升信貸風險預警系統中環境、社會和治理風險數據的覆蓋面和有效性，輔之以現代化科技手段，對環境、社會及管治層面存在重大風險的客戶進行融資限制。

## 夯實風險管理文化建設

本行積極將風險管理文化建設落到實處，通過完善風險防範制度、開展文化建設活動和風險管理專題培訓等方式，強化全員風險意識，提升風險管控能力。

### 案例：開展網絡安全宣傳周活動

2023 年，本行扎實開展網絡安全宣傳周活動，通過線下集中培訓、網絡學院配發課程和考試等多種方式，開展覆蓋全體員工的網絡安全知識專題培訓和技能競賽，加強總支聯動，形成多層次、廣覆蓋、多樣化、立體化的學習氛圍，深入普及金融網絡安全知識，提高全體員工網絡安全意識和基本技能，降低因人員因素導致的網絡安全風險。



## 誠信合規經營

本行堅持黨建引領，不斷健全風險與合規內控管理長效機制，促進反貪污、反洗錢合規管理與公司業務發展深度融合，依法推進知識產權保護，嚴守合規底線，誠信規範經營，為實現可持續高質量發展奠定堅實基礎。

## 黨建引領

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年。根據廣東省委、東莞市委宣傳工作部署，本行充分發揮自身在金融文化宣傳推廣等方面的特色優勢，持續優化黨建宣傳陣地建設，切實加強傳播陣地管理，充分利用「線上+線下」兩種方式，組織多樣化的推廣活動，創新開展愛國主義教育，積極塑造本集團紅色金融品牌形象，發揮黨建引領作用，賦能本集團高質量發展。

## 黨建傳播學習舉措

· 持續優化微信公眾號、視頻號、抖音號和官方網站等線上宣傳渠道，為學習黨的二十大精神營造濃厚的氛圍。  
· 充分利用集團宣傳渠道電子設備，定期播放黨建主題宣傳視頻、宣傳標語和形象海報，加強愛黨愛國的主旋律宣傳。

線上傳播

線下傳播

· 進一步加強與南方日報、東莞日報、廣州日報、東莞電視臺等黨政機關媒體的深度合作，昇華宣傳主題，擴大宣傳影響。  
· 持續推動黨建宣傳陣地橫向拓展，完善紅色金融黨史展、陽光黨建區和黨建長廊等宣傳陣地建設，深挖紅色金融資源、行史精神沿革及黨建工作成果，組織開展系列化、品牌化宣傳教育活動。

### 案例：策劃開展多元化黨建宣傳活動

本行堅持把學習宣傳貫徹黨的二十大精神作為當前和今後一個時期首要政治任務和全部工作的重心，推動黨的二十大精神進基層、進網點、進社區、進網站。2023 年，本行黨委宣傳部策劃開展了一系列多元化黨建宣傳活動：

- 開設「黨的二十大學習交流區」，內設黨的二十大報告輔導讀本、經典文獻等黨建書籍；
- 佈置「翰墨書初心 奮進新征程」黨的二十大精神金句書法大賽優秀作品展；
- 組織黨的二十大知識線上競答活動，組織開展「紅心向黨、築夢雙萬」學習朗讀活動；
- 利用學習強國、東莞農商銀行網絡學院等平台系統，豐富長效學習機制，持續推動黨的創新理論深入基層、入腦入心；
- 積極參加東莞市委講師團特聘專家講座，培育本行「東莞城市文明執行官」和「企業種子講師」，充分利用錢幣博物館文化優勢，開展「文明共享」公益課程等活動，為全市精神文明建設添磚加瓦。

### 案例：開展學習貫徹習近平總書記視察廣東重要講話重要指示精神專題宣講會

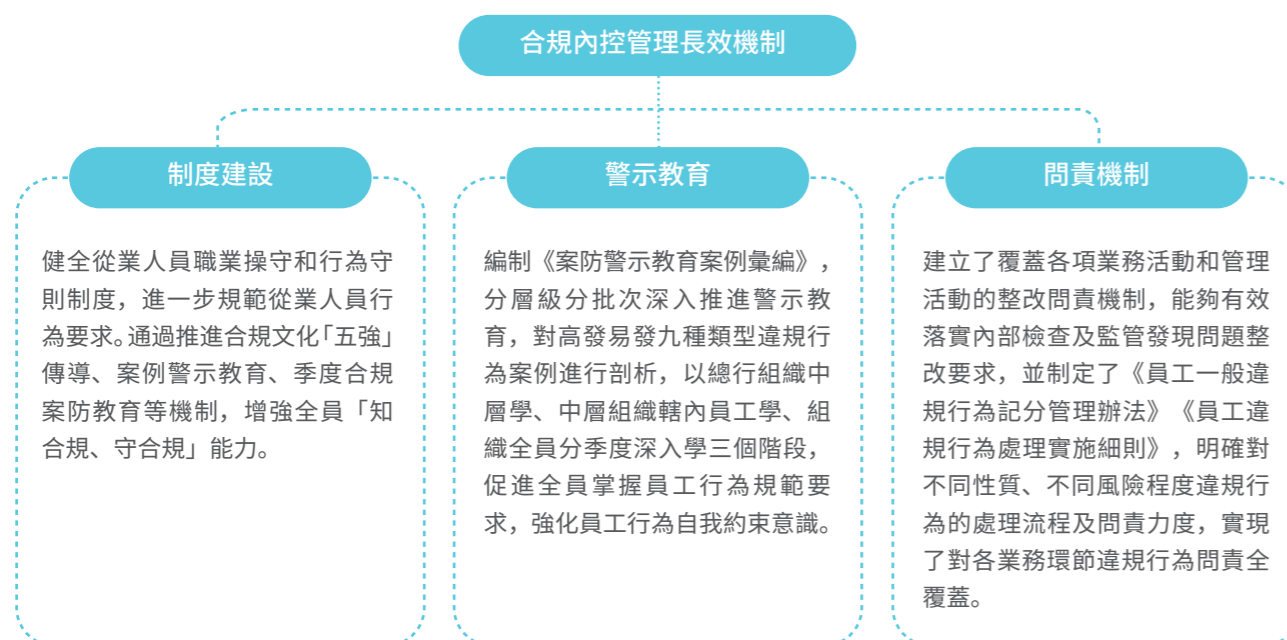
2023 年 7 月 11 日，東莞農商銀行組織全體黨員幹部，開展學習貫徹習近平總書記視察廣東重要講話指示精神專題宣講會，特邀請東莞市社會科學院副院長黃琦教授進行現場授課，為全體黨員幹部準確理解和全面把握習近平總書記對廣東提出的新使命新任務新要求提供了理論指導。

### 案例：創新開展「尋訪總書記的廣東足跡」行學活動

2023年7月至9月，東莞農商銀行組織各黨總支、黨支部積極開展「尋訪總書記的廣東足跡」行學活動，前往深圳蓮花山公園、廣州永慶坊等地參觀學習，跟隨著習近平總書記的廣東足跡學思踐悟，深化對習近平總書記視察廣東系列重要講話、重要指示精神的理解把握，力爭把學習成效轉化為推動本行高質量發展的執行力。

## 內控合規

本行嚴格遵守國家法律法規及監管部門合規要求，聚焦重點業務領域，不斷健全風險與合規內控管理長效機制，加強合規文化建設，持續提升員工依法合規經營意識，著力提升集團合規管理水準。



### 案例：搭建「頭雁宣貫」交流平臺

2023年，本行組織四家先進分支機構代表分批開展「頭雁宣貫」活動，發揮示範帶動效應，以「線上+線下」形式加強先進經驗分享與交流，鼓勵分支機構學習標杆經驗，增強與標杆經驗的貼合性，提高合規條線人員的專業能力，以點帶面提升集團合規管理水準。



### 案例：開展「合規宣言」活動

本行面向全體員工開展「合規宣言」活動，將合規思想、合規理念與合規宣言充分融合，鼓勵員工將「在崗1分鐘，合規60秒」的要求落實到崗位工作中，切實增強員工合規履職的主動性和自覺性。同時，號召各附屬機構和管理機構結合自身實際開展「合規宣言」活動，推進集團合規意識培育，充實集團合規文化內涵，共同打造合規文化品牌建設，提升本行合規文化品牌影響力和傳播力。

### 案例：開展新員工合規培訓

2023年，本行聚焦重點領域、重點人群，組織新員工開展合規教育培訓，結合本行自製拍攝的合規微視頻，生動解說員工應知應會合規知識、典型違規案例、各條線常見操作風險、從業人員行為禁止性規定、案件防控、違規問責處理等內容，強調新員工應當常學習、知敬畏、守合規，助力新員工形成合規守則意識。

## 反貪污

黨風廉政建設既是推進全面從嚴治黨的關鍵環節，更是推動各項工作高效運行的重要保障。本行嚴格落實《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》等相關法律法規要求，堅持政治引領業務發展，做實做細日常監督，深入開展選人用人、信貸業務、供應商關係等重點領域專項排查整治，持續推進懲處、預防、教育工作，進一步落實「不敢腐」「不能腐」「不想腐」「三不機制」，推動形成學廉、敬廉、守廉的良好文化氛圍。截至2023年末，本行員工參與反貪污培訓5,716人次。同時，本行非常注重董事的持續培訓，組織董事先後參加2023年反洗錢和反恐怖融資培訓。報告期內，未發生經確認的貪污事件。

### 案例：開展紀律教育學習月活動

2023年9月，東莞農商銀行組織開展了以「學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想」為主題的紀律教育學習月活動，東城支行、厚街支行、大朗支行等分支機構積極回應，參與活動。



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「清廉金融文化建設月」活動

2023年10月-11月，本行開展清廉金融文化建設月「五個一」活動，通過組織專題講座、召開警示教育大會、打造清廉金融文化長廊、觀看雲端學習平台課程、公眾號發送清廉家風倡議書、播放廉潔主題電腦屏保等多種形式進行宣傳教育，進一步強化全體員工及家屬廉潔自律意識，提升防腐拒變能力，厚植「不想腐」的土壤，營造風清氣正的文化氛圍。



## 反洗錢

本行堅決落實《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》等相關法律法規要求，堅持以「全面合規銀行」為導向，深入踐行「風險為本」的反洗錢工作原則，促進反洗錢合規管理與業務發展的深度融合，不斷完善反洗錢管理機制，切實防範洗錢活動，築牢安全合規屏障。

反洗錢管理機制	
組織保障	· 設立層次清晰、職責明確、運作順暢的反洗錢組織管理架構，持續強化董事會、監事會、高級管理層和各行部的反洗錢履職，形成履職合力。
政策制度	· 按照「全面合規，增強可操作性」的原則梳理了反洗錢內控制度，指導各業務條線管理部門將反洗錢工作要求分解到業務管理辦法或操作流程，實現反洗錢合規管理全流程、全覆蓋。
全面落實	· 持續推動業務部門從制度規範、系統功能和操作流程三大層面落實客戶身份持續識別要求； · 升級名單監控系統，實現名單篩查和客戶風控精細化管理； · 強化洗錢類型研究分析和優化監測模型，可疑交易報告履職成效顯著； · 強化業務洗錢風險提示管理及風險排查； · 加強合規履職排查和現場檢查，以查促改，確保反洗錢內控制度的有效落實。
宣傳培訓	· 開展形式多樣、各具特色的公眾宣傳活動，本報告期內，累計開展4大主題宣傳活動，派發宣傳資料80,000餘份，宣傳覆蓋4,000,000多人，宣傳效果顯著； · 針對各層級管理人員、反洗錢專職人員、新員工等不同層級範圍開展針對性的培訓，培訓效果得到全體員工好評。報告期內，累計開展16次培訓，受訓人數達23,938人次。

### 案例：警惕洗錢陷阱，遠離洗錢犯罪

2023年6月30日，東莞農商銀行中堂支行將反洗錢宣傳與2023年中堂鎮龍舟文化節活動相結合，開展以「警惕洗錢陷阱，遠離洗錢犯罪」為主題的反洗錢宣傳活動，旨在提升公眾金融安全意識，使社會公眾認識到洗錢的高度危害性、反洗錢的緊迫性和必要性，營造良好的反洗錢社會環境，促進金融服務健康有序開展。



## 保護知識產權

本行嚴格依據國家現行《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國廣告法》等法律法規要求開展專利申請、版權登記工作。截至2023年末，本行共有專利2件、著作權22件、商標308件（含香港商標13件）。報告期內，未發生重大知識產權違法事件。

本行在對外信息宣傳工作中，持續優化對外宣傳營銷信息的知識產權規範性，定期更新整理本行可商用的版權字體、圖片、音樂素材庫，保障集團宣傳素材滿足知識產權合規要求。此外，本行還組織開展了新媒體帳號清理過期宣傳營銷信息工作，最大化降低公司歷史宣傳信息侵權風險。

## 推進陽光採購

本行主張與供應商構建互利共贏的夥伴關係，嚴格執行《東莞農村商業銀行股份有限公司採購與招標管理辦法》要求，不斷優化供應商「選-用-育-留」的管理流程，強化分級管理，完善供應商社會、環境風險識別評估機制，督促供應商履行社會責任。

### 促進供應商履行社會責任

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

### 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。



# 02

## 經濟篇

### 深耕主業， 賦能經濟發展



- 支撐灣區發展建設
- 蓄力重點產業升級
- 扶持小微企業
- 助力個人創新創業
- 服務鄉村振興
- 加速數智引擎
- 回應民生福祉



## 支持灣區發展建設

本行積極貫徹落實《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》等國家和地區重大發展政策要求，持續優化「灣融通」綜合金融服務方案，奮力為粵港澳大灣區基礎設施建設、產業轉型升級和民生福祉改善提供全方位的金融服務。截至 2023 年末，本行支持粵港澳大灣區各類產業貸款餘額 2,149.96 億元。

### 案例：金融保障濱海灣新區項目建設

東莞市濱海灣新區某項目是東莞濱海灣新區十四五重點建設項目之一，位於東莞市濱海灣新區交椅灣板塊。該項目通過生態修復、融合提升工程與水利工程的結合，致力於將該地塊打造成為濱海灣新區海岸帶生態修復示範段，集植被修復、生態重構、野趣體驗、科普教育、運動康體、休閒觀光等功能於一體的公共開放空間。為支持該項目建設，東莞農商銀行為該項目投資主體提供授信支持 43,000 萬元，保障項目順利建設。

## 蓄力重點產業升級

本行堅決落實國家和地區重點產業發展戰略部署，樹立「質量為本，實體為基，市場導向，效率優先」的信貸業務導向，將新一代信息技術產業、生物產業、節能環保產業、新能源產業、高端製造產業、5G 和智能手機產業、新能源汽車產業、數字創意產業等作為重點支持產業，全面支持重點產業轉型升級。截至 2023 年末，本行支持重點產業貸款餘額 1,289.29 億元、比年初增長 33.16 億元。



服務先進製造業  
和戰略性新興產業

· 聚焦廣東「製造業當家」和東莞「科技創新 + 先進製造」城市定位，打造製造業專屬綜合金融服務，通過在金融產品、利率定價、減費讓利、授信流程等方面共同發力，為東莞製造業提供更全面的金融支持。截至 2023 年末，支持製造業及相關產業的貸款餘額 607.04 億元，比年初增長 123.30 億元，增幅 25.49%。



支持科技創新  
和專精特新企業

· 支持東莞市「科技強市」戰略，加強對科技創新、專精特新企業的信貸投放力度，綜合運用科保貸、松山湖政銀保、人才貸、創業貸等產品，重點滿足新一代電子信息、高端裝備製造、人工智能等前沿新興產業和「專精特新」企業的融資需求。截至 2023 年末，本行綜合運用各類產品服務包支持科技貸款 136.16 億元，較年初增長 25.54%。共支持國家級及省級「專精特新」企業達 196 家，貸款餘額 64.78 億元，較年初增長 21.15%。



投行業務支撐城市  
現代化等領域產業

· 提供各類信貸融資、資產收益權、債券承銷及投資、資產證券化等投融資服務，滿足重點產業客戶日常經營資金補充、項目建設融資等融資需求，推動東莞民生領域、城市現代化領域及科創領域產業全面發展。截至 2023 年末，投行業務餘額 48.50 億元。

### 案例：為高新技術企業解決資金困難

東莞市某光電科技有限公司是一家集研發設計、生產製造、銷售服務於一體的高新科技企業、專精特新企業，主要產品為電子連接器、新能源汽車連接器、接線膠殼、端子、排針、排母、針座，各種五金塑膠製品及有色金屬產品等，產品廣泛應用於電，輸出電源，新能源汽車、手機、工業控制等領域。為滿足擴大經營的需要，公司計劃採購塑膠殼、銅等原材料，但自有資金不足。東莞農商銀行瞭解相關情況後，經過調查審批，為該企業授信 2,000 萬元流動資金貸款，滿足企業經營發展需要。

### 案例：幫助廣東某環保新材料公司提供金融支持

廣東某環保新材料股份有限公司是一家專注於納米纖維材料研發、生產及銷售為一體的專精特新企業。由於資金周轉需要，該公司向本行提出授信申請，本行聯合東莞市某融資擔保有限公司，成功為其融資 1,000 萬元流動資金，解決了企業資金周轉問題。該筆貸款創新應用了「銀擔合作」模式，聯合擔保公司操作，具有擔保費率低、審批效率快等特點。

### 案例：為專精特新企業紓困

某五金製品有限公司為東莞市高新技術企業、廣東省專精特新小巨人企業，主營五金製品及五金配件、通訊數碼產品及周邊配件、家用電器及周邊配件、五金電子產品等。因擴大生產規模，急需資金，經實地調查及風險審查，本行給予該公司 1,000 萬元流動資金貸款授信額度，幫助其平穩過渡，有序發展。

## 扶持小微企業

本行始終踐行服務中小微企業的宗旨，不斷創新普惠金融產品和服務，提升對小微企業的信貸支持力度，著力緩解小微企業「融資難、融資貴」問題，為地方經濟的發展提供了有力的金融支撐。

## 加大小微企業金融投入

本行聚焦中小微企業的「急難愁盼」問題，合理引導信貸資源向重點領域、重點行業和民生薄弱環節傾斜，不斷加大對本土優質民營企業、普惠型小微企業、個體工商戶等重要經濟實體的信貸支持力度，全力支持小微企業渡難關、穩發展。截至 2023 年末，本行小微企業貸款餘額 1,636.57 億元，較年初增加 160.06 億元。

### 金融扶持小微企業舉措

#### 再貸款

- 積極對接人民銀行，發揮再貸款低成本資金作用，加大支農支小再貸款傾斜力度。
- 新增與進出口開發銀行的業務往來，獲取到更多的轉貸款低成本資金，推動信貸投放成本的進一步降低。
- 截至 2023 年末，本行再貸款規模 118.76 億元，轉貸款 32 億元。

#### 專項金融債券

- 自主發行小型微型企業貸款專項金融債券，推動小微信貸業務快速、健康發展保障小微企業信貸穩定性和可持續性。

#### 減費讓利

- 給予匯款、結算、年費及管理費優惠或減免，有效降低企業結算成本。
- 啟動了多項「紓困惠民」利率優惠活動，全面下調各類型小微貸款產品定價，帶動中長期貸款利率的降低，緩解小微客戶融資壓力。截至 2023 年末，本行新發放普惠型小微企業貸款利率 4.23%，較 2022 年全年新發放貸款利率下降 0.52 個百分點。
- 通過支付手續費減免等方式為企業和個人減費讓利。

### 案例：解決小微企業資金周轉問題

東莞市某紡織品有限公司主要經營紡織品、紡織面料、服裝、日用品產銷。因擴大生產，需購買一批棉紗，流動資金不足，本行瞭解困難後，為該公司辦理「無還本續貸」業務，解決企業資金周轉問題，支持小微企業成長發展。截至 2023 年末，為該公司共發放兩筆貸款，貸款餘額 368 萬元。

### 案例：為廣東某教育投資公司解決資金周轉難題

廣東某教育投資有限公司主要經營教育投資、教育軟體發展、教育諮詢服務、教育文化活動策劃、文體用品批發零售等相關業務。因擴大經營，短期資金周轉困難。在本行開展的「走街串巷」活動中，該公司接觸到本行有關產品宣傳，在瞭解了其發展遇到的困境後，本行成功向其發放小額創業貸 20 萬元，期限三年，有效解決了該公司的短期資金周轉難題。

## 完善小微企業產品體系

本行積極推動產品創新發展，將互聯網、大數據技術和本行人緣地緣優勢深度結合，打造了標準化、線上化的普惠金融產品體系。本行相繼推出了多項普惠特色產品，包括面向高新科技客群的「行業扶持貸」，面向小額結算客群的「優企貸」，面向優質抵押類客群的「超抵快貸」「穩業卡」，面向創業創新客群的「小額創業貸」等，堅持為產業鏈、供應鏈不同類別的小微企業客群提供涵蓋全生命週期的多層次、一站式綜合金融服務。截至 2023 年 12 月末，本行「行業扶持貸」貸款餘額 6.91 億元，支持小微客戶 129 戶；「小額創業貸」貸款餘額 6.67 億元，支持在莞創業人員 2,293 戶。

### 普惠特色金融產品

行業扶持貸

優企貸

超抵快貸

穩業卡

小額創業貸

本行小微業務線上服務水準進一步提升。借助貸前調查系統，標準信貸流程已基本實現線上化，部分產品從獲客、風控、放款、還款可通過線上自主完成。

## 助力個人創新創業

本行重視鼓勵廣大女性投身東莞高質量發展創新創業實踐，與東莞市婦聯聯合推出《2023年東莞市「玉蘭薈萃 助你成長」女性專項金融服務方案》，暢通金融支持渠道，為創新創業巾幗行動注入「金融動力」，助力女性客戶創新創業。截至2023年末，共開展111場女性專項金融服務活動，覆蓋東莞市34個鎮區，累計為299,128名女性客戶提供「玉蘭薈萃 助你成長」金融服務。

### 案例：攜手支持廣大女性投身創新創業實踐

2023年3月2日，本行與東莞市婦聯聯合舉行了2023年東莞市「玉蘭薈萃，助你成長」女性專項金融服務啟動儀式。東莞市婦女聯合會主席、東莞農商銀行副行長、市女企業家商協會代表、各鎮婦聯代表等出席了啟動儀式，並現場簽訂了《2023年東莞市「玉蘭薈萃，助你成長」女性專項金融服務合作協議意向書》，攜手支持廣大女性投身東莞高質量發展創新創業實踐。



## 服務鄉村振興

黨的二十大報告指出：「完善農業支持保護制度，健全農村金融服務體系。」本行緊扣國家鄉村振興戰略，全面開展「百千萬工程」行動，結合自身業務特點，統籌優勢資源，進一步推動現代「三農」金融服務向更高水準和更高質量邁進。

### 優化鄉村振興金融服務機制

本行黨委高位謀劃，以落實「百千萬工程」為主線，持續優化推動鄉村振興工作機制，堅持戰略引領，加強組織保障，促進行動落地，創新驅動鄉村振興發展，提升鄉村金融服務覆蓋率。截至2023年末，已有556個一級村社、2,195個村小組與本行建立了業務合作關係，村社（含村小組）客戶服務覆蓋面達98.96%，全市129萬村民在本行開立金融帳戶，覆蓋率達89.58%，實現村民家庭建檔34.95萬戶，覆蓋率達96.52%。

## 創新推動鄉村振興舉措

### 戰略引領

本行制定並實施了《東莞農村商業銀行金融支持「百縣千鎮萬村高質量發展工程」行動方案》，以支持實體經濟高質量發展為主體，以鄉村振興戰略、區域協調發展戰略為牽引，以強化金融服務供給為抓手，推動城鄉區域高度融合發展新格局。

### 組織保障

本行突出黨建引領，創新建立分片「賦能小組」，深入基層一線、集中精力與支行一同走政府、走村社、走企業、走村民，及時發現困難，為鄉村振興提供有效的金融支持。

### 行動落地

本行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「三大派駐制度」服務村（社）網格，持續開展「走村串戶、走街串巷」工作，通過與東莞各鎮街村（社區）及村民開展黨建活動，向村（社區）及村民宣傳國家鄉村振興戰略及本行最新鄉村振興金融服務內容，推動實現鄉村金融服務全覆蓋。

### 成效考核

本行聚焦若干重點鎮村業務指標落實情況，制定金融服務支持鎮村業務發展專項考核方案，對「百千萬工程」普惠金融服務行動工作落地執行情況和工作開展成效進行考核評估。

## 創新金融產品賦能鄉村產業

本行以滿足推動鄉村各類產業融資需求為目標，利用數字化手段，不斷豐富涉農金融產品，提升涉農金融產品服務質量，強化三農金融服務關鍵領域和薄弱環節的金融力量支持，讓金融「活水」潤澤鄉村振興。

### 支持鄉村經濟

本行緊抓「百千萬工程」發展契機，強化「一園一策」服務思維，量身定制為現代產業園提供專業、高效的一攬子綜合金融服務，加深「金融+園區+企業」利益聯結機制，激發園區發展活力，助力「三農經濟」平穩高效運行。截至2023年末，本行累計與東莞市197個現代產業園開展合作，授信金額達483.63億元，貸款餘額245.01億元。

本行根據「百千萬工程」普惠金融服務行動工作要求，積極推進轄區內村社流動資金授信。同時，優化村組及集體企業廠房物業升級改造、「工改工」改造項目和美麗鄉村建設等固定資產投資貸款授信流程，為村社各類融資需求增添「加速度」。截至2023年末，本行實現對村社流動資金授信100%覆蓋，累計向東莞地區村組（社區）及村集體企業授信343.55億元。



### 案例：促進農業產業提質升級

農業產業化龍頭企業是引領鄉村全面振興和農業農村現代化的生力軍。東莞市某糧食有限公司是東莞市內一家以優質大米加工為主的農業產業化市級龍頭企業，取得「全國工業產品生產許可證」「廣東省民營科技企業認定證書」「東莞市民營科技企業資格證書」，硬體設施領先行業水準。為推動全面鄉村振興，促進農業產業鏈健康蓬勃發展，截至 2023 年末，東莞農商銀行累計向該公司發放貸款 2,000 萬元，用於支持該公司經營發展。

### 案例：圍繞招商引新資，支持產業空間擴容

寮步鎮某工業區位毗鄰東莞市區，地理位置優越，但目前已經無法滿足生產需求，為推進寮步鎮「拓空間」「再造血」，東莞農商銀行授信 8 億元支持該工業區「工改工」項目，將該工業區改造成現代化產業園區，預期建築面積將增加近兩倍，項目建成可將村組收入提升一倍。

## 豐富涉農金融產品

本行不斷豐富涉農金融產品，持續利用荔枝貸、穩業貸、超抵快貸、創業貸、農業龍頭貸、支農再貸款、支小再貸款及「三農」專項金融債券等豐富多樣的金融產品，滿足不同涉農市場主體的融資需求，推動鄉村產業穩健發展。

荔枝貸	針對東莞特產水果荔枝，打造荔枝產業鏈專屬配套貸款產品「荔枝貸」，滿足荔枝產業各環節的市場主體貸款需求。
鄉村振興村民貸	本行以「鄉村振興村民貸」為重要抓手，致力於解決村民貸款難、融資貴、貸款流程繁瑣等問題，滿足現代農民建房、裝修、消費等多元化、個性化的融資需求，切實提升村民生活質量。
穩業貸	推出「穩業貸」中長期貸款，為農業企業提供持續穩定的資金幫助，截至 2023 年末，「累計投放「穩業貸」貸款支持農戶超 130 戶。

超抵快貸	通過「超抵快貸」線上抵押產品，服務村組高價值抵押類客群，截至 2023 年末，累計投放「超抵快貸」貸款餘支持農戶超 700 戶。
創業貸	2023 年，本行再次獲得承辦小額創業貸的資格，繼續為「三農」創業客群提供最實惠的金融服務。截至 2023 年末，累計投放「創業貸」，支持在莞創業人員近 2,300 戶。
農業龍頭貸	本行繼續與東莞市農業農村局開展深度合作，持續優化「農業龍頭貸」支持省市級農業龍頭名單企業及其上下游中小企業或個體，帶動農業產業鏈健康蓬勃發展。截至 2023 年末，本行累計支持省市級農業龍頭企業 20 家，較上年支持企業增加 7 家。
支農再貸款	本行積極對接中國人民銀行東莞市中心支行，借力貨幣政策工具，運用「支農再貸款」資金，推動低成本金融資源更多向「三農」傾斜。
「三農」專項金融債券	本行持續深化「三農」專項債服務質量，2023 年發行 10 億元「三農」專項金融債券，「精準灌溉」鄉村振興。

## 提升涉農金融服務質量

本行堅持探索「互聯網+」新業態，加快「數字化轉型」與「網點轉型升級」雙戰略協同落實落地，提升鄉村金融服務質量，讓創新科技金融成果惠及民生。

本行利用數字化手段，持續優化和推廣「好易租」智能平台和手機銀行線上助銷平台，創新打造鄉村金融線上結算業務體系，力求持續高效為鄉村振興提供優質便捷的數字化金融服務。

優化「好易租」智能平台	·本行利用「好易租」智能平台，將村民業主客戶和本行潛在租戶客源有效連接，打造「金融+農村場景+服務」的生態模式，為三農客戶提供申請更簡便、使用更便利、成本最小的新收費工具。截至 2023 年末，「好易租」平台累計服務近 14,000 戶客戶。
-------------	---



推廣線上助銷平台	·本行在手機銀行創新打造鄉村振興助農幫扶專區，以打卡鄉村特色遊、品嚐特色美食為切入點，上架綠色生態、產地直供的優質農產品，依託線上渠道高頻流量場景，為農戶及農企提供銷售渠道，助力農用物資及農副產品流通。
創新打造鄉村金融線上結算業務體系	·為進一步提高村組收費的工作效率和社會公眾繳費便利性，切實打通金融服務進村的「最後一米」，本行充分整合資源，搭建「社保批量代收」「D繳費」以及「村繳易」三大業務三足鼎立的結算體系。截至2023年末，本行合計為東莞市536個村（社區）提供線上收租服務，覆蓋率達96.40%。

為實現鄉村金融服務網點全覆蓋，持續提升農村金融服務質量，本行從推動農村網點規劃建設、拓寬農村網點服務渠道和提升「三農」客戶服務體驗三個方面展開行動，為農村金融建設提供基礎保障。截至2023年末，本行已在全市各鎮街佈設798台自助設備，投放553台智能設備，基本實現24小時金融服務全市網點全覆蓋，有效滿足鄉村客戶日常金融業務需求，成為東莞市網點數量最多、服務覆蓋最廣的金融機構。

## 助力鄉村宜居農民富足

本行積極支持農村基礎設施建設，聚焦地區道路建設、網絡供電、供水安全、垃圾治理等重點項目和薄弱環節，持續強化金融服務支持，促進農村基礎設施不斷完善，共建美麗宜居鄉村。截至2023年末，東莞農商銀行支持農村基礎設施貸款餘額16.63億元，較年初增加2.1億元。

本行堅持金融為民的初心，創新金融服務模式，從消費、理財、健康、居住環境等多個維度拓展金融服務廣度和深度，提升村民獲得感、滿足感和幸福感，助力現代農民富裕富足，提高生活質量和質量。

### 滿足消費

本行推動鄉村振興主題信用卡「再創新」，推出鄉村振興青年「X」卡和鄉村振興萬事如意卡，配套「一村一價」專屬信用卡分期，對各村組客群實行優惠定價，以更全面的覆蓋和更豐富的權益服務「三農」客群的日常消費需求。截至2023年末，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5.58萬張，較年初增加0.96萬張。

### 理財管理

深化「惠民管家」式金融服務，扎實推動「走村串戶」，為村民提供「一對一」上門服務和「管家式」貼心服務，利用財富管理業務，為村民提供理財管理服務，不斷優化村民家庭資產，為村民提升生活質量「搭把手」，努力成為村民身邊的「惠民管家」。

### 保障健康

積極回應東莞市政府要求，推廣為「三農」客群定制的普惠型商業健康保險——「莞家福」，助力東莞市醫療保障局普及惠民保險。截至2023年12月末，本行為38,075位「三農」客群送去1,142.25億元醫療保障，為更多的村民家庭幸福保駕護航。

### 建設宜居環境

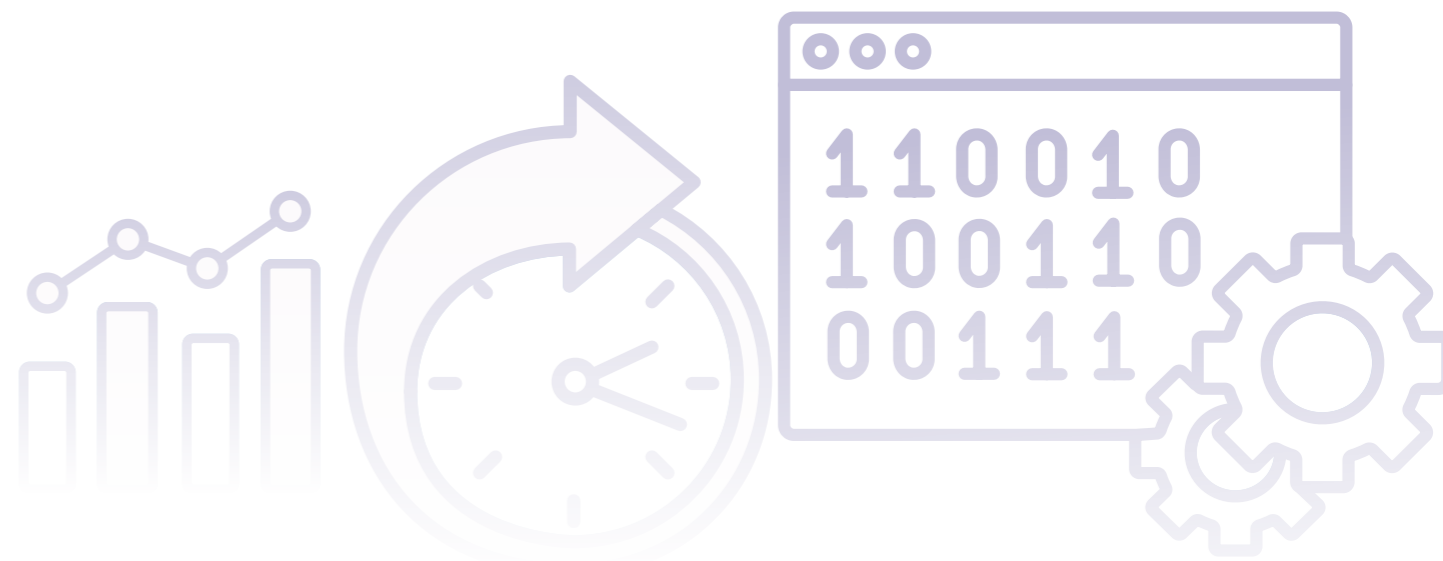
2023年，本行累計向大朗蔡邊、中堂蕉利等20個村、社區捐贈200萬元，用於提升虎門金州舊居環境、協助麻湧鎮大步村道路升級改造、南城雅園社區幼稚園建設等項目，進一步改善了村社人居環境，切實提升了村民的獲得感和幸福感。

## 加速數智引擎

本行以國家戰略和中國人民銀行《金融科技發展規劃（2022-2025年）》總體部署為導向，將金融科技作為集團業務發展規劃、數字化轉型與IT戰略規劃的重要內容，通過金融科技應用和數字化轉型服務產業升級、普惠金融、鄉村振興和民生福祉，以數字化思維加速打造「智慧數字銀行」。

## 加快升級數字化轉型

本行2023年以「夯實基礎、突破機遇」為基線開展數字化轉型，探索出適合自身發展的「1+2+X」數字化經營體系，持續培育新質生產力賦能地方經濟發展。報告期內，本行先後入選全省數字化轉型、數據治理試點機構之一，推動59個數字化轉型試點項目實施。



## 「1+2+X」 數字化經營體系

1

### 聚力突破「百縣千鎮萬村」高質量發展目標。

- 圍繞村社、鎮街、科技企業重點客群，規劃了三階段行動計劃，通過「外部場景 + 自營平臺」聯動模式，提升客戶產品服務的靈活響應能力。

2

### 提速建設科技、數據兩大數字新基建。

- 以新核心系統建設為主線，明確項目群實施範圍和建設里程碑，有序規劃四大業務能力提升方向和五大應用架構目標落地，為數字化時代下的客戶及場景服務提供全面支撐；
- 以數據能力建設賦能業務轉型，協同化推進數據中台子系統的項目採購和需求分析，體系化完善數據治理的標準、制度、培訓等機制設計，迭代化開展營銷、風控、運營等領域的大數據分析與建模應用。

X

### 撬動數據要素在多維場景中釋放乘數效應。

- 組織文化方面，面向業務、技術條線開展數據治理、產品經理、項目管理等主題培訓，組建跨職能共創團隊加速信貸產品業務創新和風險管理；
- 客戶經營方面，上線新一代客戶生態管理系統，迭代開展重點城鄉客群的大數據分析，設計分層分群經營策略，以模型驅動客戶精準營銷，提升金融服務的可得性、精準性；
- 產品升級方面，以客戶為中心，逐步打造「客群名單 + 配套活動 + 配套話術 + 營銷工具」的標準作業程式（SOP），加快信貸產品創新研發；
- 風控合規方面，上線信貸風險預警、新內控監督、新一代反洗錢名單監控等系統，提升平臺化的風險預警能力，夯實本行第二、第三道風險防線。

## 深入推進信息化項目實施

本行依據科技戰略規劃，以科技為驅動全力推進「數字化」和「集團化」變革，順利推動了新一代核心建設項目、客戶信息治理項目、全面稅務管理系統建設項目等信息化項目實施，以數智「引擎」加速推進第三次轉型升級，為公司可持續發展和集團化運營增添創新動力。

### 新一代核心建設項目

- 以分散式微服務架構為基礎，以客戶為中心，推進核心系統換代升級，全面提升核心系統產品化配置、場景化支撐、數字化運營、敏捷交付和靈活擴展的能力及交易核算分離水準。

### 客戶信息治理項目

- 通過建設企業級客戶信息管理系統，實現客戶信息統一管理，提高客戶信息的準確性、完整性和即時性，進一步提高全行客戶信息數據的管理規範性、監管合規性及在數字化轉型下對本行業務發展分析的賦能性。

### 全面稅務管理系統建設項目

- 加快稅務管理數字化轉型，建設一個集稅金計算、納稅申報、稅務檔案管理、稅務檢查、稅務統計分析、稅務風險預警等功能於一體的集團級稅務管理平臺，構建完善的稅務風險防控體系，實現整體稅務管理能力的全面提升。



### 數據資產管理項目

- 通過提供元數據、數據標準、數據質量、數據資產等管理工具，構建數據全生命週期的管控機制，形成「數據提供者、數據管理者、數據使用者」完整閉環；
- 通過查、用、驗、控、核 5 個步驟實現數據治理逐步落地及「事前規範、事中監控、事後治理」動態全過程管理；
- 通過全面盤點數據資產，形成行內數據資產地圖，實現對數據資產有效監控，面向全行提供敏捷、快速的數據資產檢索及消費通道。

### 音視頻統一管理平臺項目

- 完成搭建音視頻底座能力、打造全方位雙錄體系、嵌入 AI 即時質檢能力三大工作，在保障全行遠端視頻業務穩定發展的基礎上實現智能雙錄及雙錄質檢功能，利用數字化技術進一步賦能全行營銷工作開展，全方位保障客戶資管類產品購買體驗。

### 企業微信項目

- 搭建了企業微信系統，借助強大的企業微信社交功能和豐富的微信生態客戶資源，實現對內促進總支聯動高效溝通、對外賦能一線，助力營銷人員開展規範化客戶經營，逐漸構建本行私域客群經營生態圈，增強客戶粘性和服務滿意度，賦能移動金融服務及發展新勢能。

### 雲計算平臺

- 通過自服務提供可彈性伸縮的計算、存儲和網絡服務，提供分鐘級基礎資源敏捷交付能力，助力業務系統快速迭代；
- 搭建穩定標準的技術中台，為業務系統提供穩定、高可用、標準化和開箱即用的中間件和數據庫服務，提高研發的效率和質量；
- 支持完善的生態體系，支持大部分國產操作系統（如 UOS、麒麟等）和 CPU（如鯤鵬、龍芯、兆芯等）。

### 自動化運維項目二期

- 實現了雲平臺和傳統虛擬化資源的自助申請和自動化交付；
- 推廣應用發佈全自動化，提升變更發佈效率；
- 通過自動化編排，減少切換演練的手工操作，實現了大規模自動化的災備切換演練，大幅縮短了切換演練的時長，提升切換和回切的整體效率。

## 加強金融科技人才隊伍建設

本行持續加強金融科技人才隊伍建設，採取多項舉措，提升金融科技人才隊伍專業化水準，為推進數字化轉型戰略實施落地和金融科技創新發展提供人力資源保障。

### 金融科技人才隊伍建設舉措

#### 01

- 加大科技人才招聘力度，完善招聘方案和流程，提升招聘效率，進一步壯大科技人才隊伍。

#### 02

- 實施科技人才培訓體系建設，引入產品經理、項目經理、配置工程師、數據庫管理員等專業課程，以訓戰結合的方式，提升專業化能力。

#### 03

- 加大產品經理前置研發團隊和業務部門的力度，深化科技與業務融合。

#### 04

- 建立產品經理內部輪訓及橫向融合機制，逐步構建產品經理科技金融知識體系。

## 回應民生福祉

本行始終堅持為民服務的理念，發揮金融優勢，持續聚焦教育、醫療、社保等公共服務與社會民生領域，積極探索「債貸結合」綜合服務模式，加強民生領域金融支持，滿足市民對美好生活的需要。

## 支持民生項目

本行主動加強民生領域補短板項目金融支持，協助東莞市內技術學院改擴建、市鎮重點三甲醫院建設及衛生醫療服務建設、地鐵軌道建設、人居環境整治等項目推進，進一步提升全市教育、醫療、軌道交通服務質量，提高居民幸福感和獲得感。截至 2023 年末，本行支持東莞市重大民生工程項目超 40 個，共計向政府專項債相關項目授信 14 億元。

### 案例：支持東城「火煉樹」城市更新項目

本行積極回應「灣區都市、品質東莞」號召，2023 年向某央企集團客戶授信 5 億元，用於支持東城「火煉樹」城市更新項目，旨在全新打造新型社區的人居營商新環境，推動將「城中村」變身為集住宅、商業中心、幼稚園、學校、綠地、寫字樓等於一體的新型綜合體，為美好生活添磚加瓦。

## 服務新市民

本行以科技創新賦能特色金融服務，發揮「線上+線下」服務優勢，着力打造 6 家新市民金融服務示範點，全力滿足新市民的住房保障、教育培訓、醫療養老等金融需求，提高新市民的金融服務可得性和便利性。截至 2023 年末，共支持新市民貸款投放 137.33 億元，同比增速超過 37.21%。

### 提振消費信心

本行把恢復和擴大消費擺在優先位置，聚焦廣大新市民日常消費場景，不斷提升消費金融服務能力，改善消費條件，提振消費信心。截至 2023 年末，在支持置業安居方面，本行個人住房按揭貸款餘額 346.05 億元，其中新市民住房按揭貸款餘額 259.85 億元。

### 財富管理

本行結合新市民的財富管理習慣，為其量身定制理財產品。截至 2023 年末，個人理財餘額 360.73 億元。零售客群資產管理規模 AUM 年日均達 2,843.46 億元，較年初增量 239.31 億元。

### 數字金融服務

本行不斷拓展與升級線上金融服務能力，為本地居民提供 7\*24 小時的便捷金融生活服務。截至 2023 年末，本行電子渠道綜合櫃面替代率達 98.27%，手機銀行 APP 用戶 459.99 萬戶，微信銀行綁卡客戶 137.85 萬人。





# 03

## 環境篇

### 降碳增效， 擘畫青山綠水



- 應對氣候變化 · 發展綠色金融
- 專注綠色運營

## 應對氣候變化

本行積極踐行國家「雙碳」戰略，堅持綠色發展理念，深入評估氣候變化風險和機遇，強化氣候變化風險管理機制，持續落實《東莞農村商業銀行綠色金融發展規劃》中明確的綠色金融發展目標，確保綠色金融三年規劃目標順利達成。

### 氣候變化風險與機遇評估

本行將氣候相關風險與機遇納入公司整體風險管理中，依據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，對本行氣候與環境相關風險與機遇開展了評估工作，識別出氣候變化相關風險和機遇，並制定了應對策略。

#### 氣候變化風險評估及應對

風險	具體描述	應對
物理風險——暴雨、洪水等極端天氣事件	極端天氣可能影響業務連續性，主要包括對銀行的分支機構、辦公場所、信息網絡等基礎設施的影響。	本行持續做好汛期前中後的檢查和準備工作，做實做細降雨期間的安全生產工作。
轉型風險——政策與法規	國內外對銀行出台環境相關標準和發佈系列規章制度等，不能及時把握政策導向進行業務轉型的機構將面臨政策與法規風險。	本行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、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相關排查工作，禁止貸款流向國家明令禁止的行業。
轉型風險——市場	可持續投資領域持續發展，投資者更加關注氣候變化對投資資產的影響和相應的風險管理，對相關綠色金融產品的要求也有所提升。若銀行不採取相應行動，機構投資者可能會對銀行的環境風險管理能力產生質疑，進而進行撤資。	本行將綠色金融列為發展戰略的重要組成部分，重視並不斷加大綠色貸款投放力度，持續創新開發綠色金融產品。
轉型風險——聲譽	高污染企業抵禦氣候風險的能力普遍較低，企業公眾形象也較差，若銀行提供融資的高污染企業發生負面新聞，會進而影響公司總體聲譽，導致關注環境風險的機構投資者撤資。	本行對於高污染企業，始終堅持從嚴、審慎的授信準入原則，扶持實力較為雄厚的優質企業做好產業升級、改造，積極建立可持續發展的負責任銀行形象。

#### 氣候變化機遇評估及應對

機遇	具體描述	應對
機遇——資源效率及能源來源	銀行在日常運營中踐行低碳原則，使用迴圈技術、減少用水量和耗水量；參與可再生能源投融資項目。	在集團範圍內積極推進節約用電、綠色用電工作，宣導節能減排，實施辦公垃圾分類制度，要求員工積極參與各項環保活動，推動企業綠色發展。
機遇——產品與服務	開發和擴大環境友好相關的綠色金融商品和服務。	持續完善「綠融通」環保產業綜合金融服務方案，推出合同能源管理項目融資業務和出台碳排放配額抵押融資產品；通過內部資金轉移定價，試行綠色貸款利率優化措施，激勵各分支機構做大綠色金融。

#### 環境風險量化分析

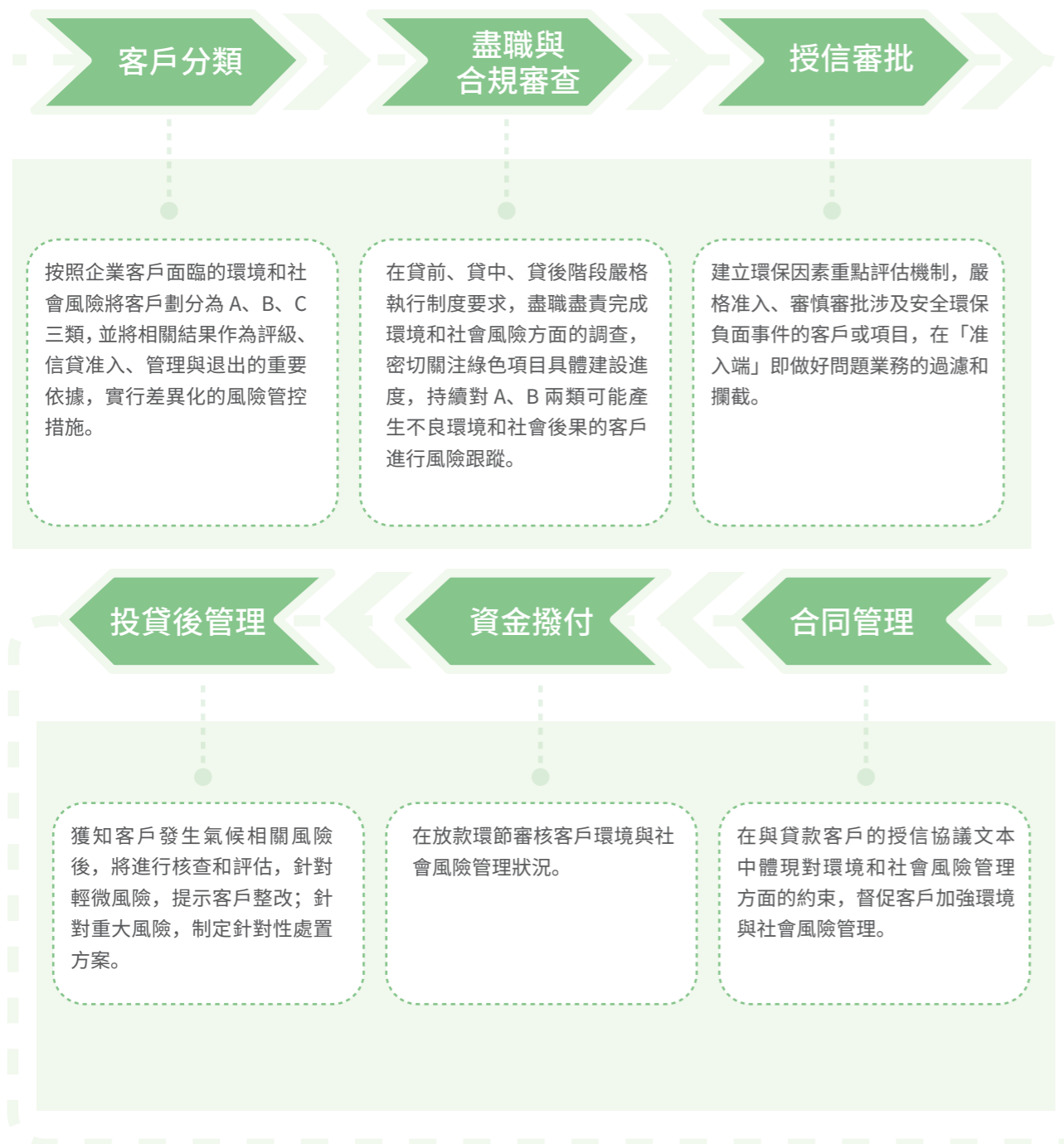
本行依據中國人民銀行發佈《關於開展氣候風險敏感性壓力測試的通知》（以下簡稱《通知》），挑選出塑膠和橡膠製品行業、黑色金屬冶煉和壓延加工業及造紙行業中的各一家代表企業，針對不同行業信貸業務在面臨轉型風險因素的氣候與環境風險開展壓力測試工作，探索和分析本行可能面臨的氣候環境風險，旨在明確高碳行業企業碳排放成本上升對本行持有的高碳行業信貸資產質量的影響。

##### 壓力測試結果

從行業角度看，塑膠和橡膠製品行業受碳排放費用上升的影響程度較大，2023年營業支出變化率上升0.17%，淨利潤變化率為下降1.74%；其次是黑色金屬冶煉和壓延加工業，該行業代表客戶主營鋼壓延加工，碳排放相對不高，影響不大；造紙行業客戶在本次壓力測試中受影響最小。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。

### 氣候風險授信審查

本行將環境和社會風險的相關要求納入授信業務全流程，通過在各環節做好氣候風險管理，切實提高氣候風險管理的有效性。



本行制定《東莞農村商業銀行 2023 年信貸業務投向指導意見》《東莞農村商業銀行 2023 年信貸風險防控工作意見》，強化環境和社會風險授信審查要求，定期跟進國家重點行業 / 產業政策、企業環境信息信用評價通報、環境和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，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。



本行依據《東莞農村商業銀行股份有限公司信貸客戶紅黑名單管理辦法（2019 版）》明確了違反國家產業政策的「兩高一剩」企業、違反國家環保和安全生產法規的黑名單客戶。本行針對黑名單客戶實行觸發制，除信貸系統標識、風險預警系統有回饋的數據外，各一級分支機構及業務管理部門在拓展及維護客戶時，如發現企業觸發黑名單准入標準，嚴禁進行新增授信，對存量授信擇機退出。

## 發展綠色金融

本行在《第三次轉型第二個三年發展規劃綱要（2021-2023 年）》中明確提出「奮力打造現代化「綠色銀行」」的發展目標，深入踐行綠色發展理念，完善綠色金融管理機制，豐富綠色信貸和綠色債券等多層次綠色金融產品體系，提升綠色金融市場佔有率，全力支持綠色低碳產業轉型升級。

## 強化綠色金融管理

本行高度重視綠色金融推進管理工作，持續優化組織結構，健全制度體系，豐富綠色金融產品體系，擴大綠色信貸和綠色債券規模，強化綠色金融服務能力建設，全方位保障綠色金融發展。截至 2023 年末，本行綠色信貸餘額 130.47 億元，較年初增長 31.24 億元，增幅為 31.48%；綠色債券投資餘額 99.44 億元，同比增長 43%。





## 綠色金融管理舉措

- 成立綠色金融推進小組與綠色金融實施小組，並在公司業務部門內組建綠色金融團隊，設置綠色金融崗，履行發展綠色金融的管理和服務責任；
- 健全綠色金融制度體系，改進綠色信貸政策，優化綠色項目流程管理；
- 構建多元化綠色金融產品體系，豐富產品貨架；
- 持續擴大綠色金融資產規模，綠色信貸規模增速大於各項貸款增速；
- 做大綠色債券規模，助力綠色減排全面實現；
- 加強綠色金融服務能力建設，組織綠色金融知識培訓，提升員工綠色金融服務意識；
- 針對客戶開展綠色金融宣講，提升綠色金融識別度，輔助綠色金融推廣。



## 全面推廣綠色金融產品

本行繼續加大力度推廣合同能源管理項目融資業務和碳排放配額抵押融資產品，還通過內部資金轉移定價，試行綠色貸款利率優化措施，激勵各分支機構做大綠色金融。

本行積極推行綠色金融債券的發行，募集資金專項投放於符合要求的綠色產業項目。2023 年度，本行發行綠色金融債券 15 億元，投放的綠色項目涉及節能環保、清潔生產、清潔能源、基礎設施綠色升級等產業。

本行自營資金繼續投資綠色債券和綠色資產證券化產品。在綠色債券投資時，優先考慮包括節能環保、污染防治、資源節約等在內的綠色產業，有效支持綠色產業轉型升級。

## 大力支持綠色低碳產業

本行將綠色環保產業列為產業金融首個重點支持行業，持續完善「綠融通」環保產業綜合金融服務方案，對轄區內重點節能環保項目及環保企業、新能源企業等主動對接溝通，瞭解需求，擴大服務環保企業的深度與廣度，有效支持低碳環保產業發展。截至 2023 年末，本行支持垃圾發電、污水處理、供水供氣、節能減排等綠色環保企業貸款餘額達 123.92 億元、比年初增長 35.49%。

本行加大為綠色環保企業提供綠色通道式融資服務的力度，特別是對中小型環保企業、重大環保項目建設等綠色項目融資提供「直通車」式服務通道，優化審批流程，進一步提升綠色信貸的辦貸效率，持續在貸款成數、利率上給予綠色環保企業優惠的支持。

## 「綠色信貸」投向指引及授信要求

- 限制環保不達標、產能落後、產品附加值低的項目；
- 加強對綠色環保、節能減排、污染防治、清潔能源等行業及企業的支持力度，嚴禁對達不到國家環評和排放要求的項目及企業新增授信；
- 將新能源產業、新材料產業、節能減排及循環低碳產業等納入東莞農商銀行重點支持類行業，加快拓展，加大有效信貸投放，按照重點支持類行業的主要信貸策略執行；
- 對於符合綠色信貸標準的企業或項目實施差異化的授信管理，針對綠色信貸優先處理，持續提升授信和放款效率。

## 案例：支持節能環保產業發展

由廣東某環境股份有限公司經營的環保熱電廠採取機械爐排式垃圾焚燒發電技術，生活垃圾日處理能力達 1,500 噸。為支持該公司環保項目建設和後期運營，東莞農商銀行累計為該公司提供授信支持 41,000 萬元。

## 專注綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規的要求，參照國家「雙碳」目標，本行正在逐步開展溫室氣體減排計劃等工作，通過持續推廣智能化服務，不斷提升資源利用效率，規範廢棄物管理，努力減少自身碳足跡，降低運營活動對環境產生的影響，並逐步建立日常跟蹤監督機制，確保目標達成。

### 推廣智能化服務

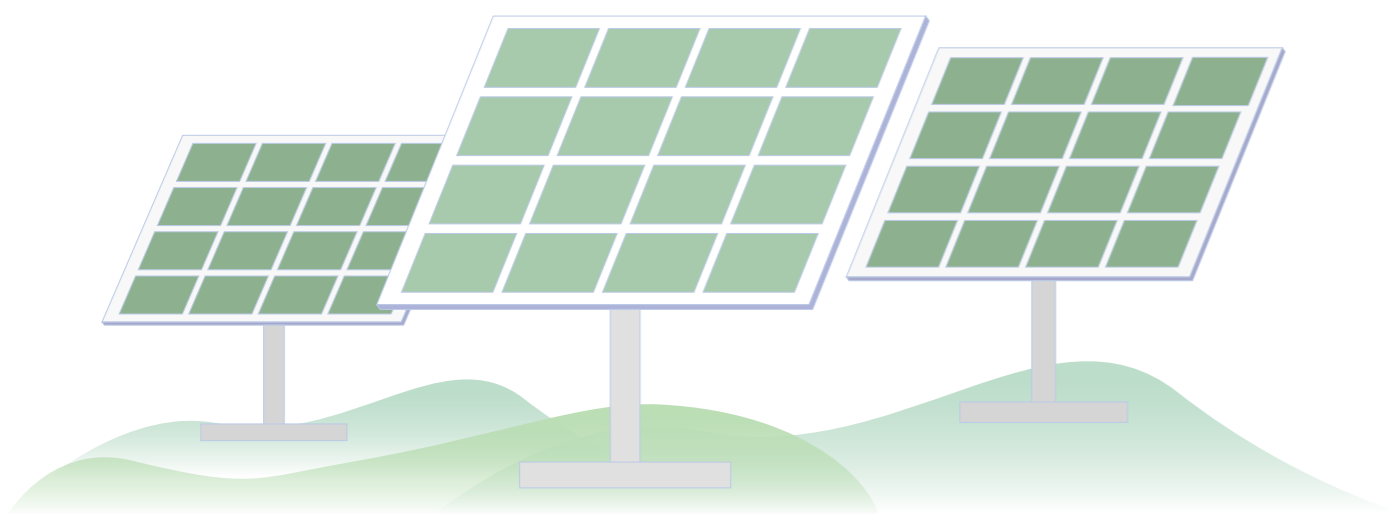
本行踐行「綠色服務」，全面推行智能設備，推廣線上金融服務模式，發揮手機銀行、網銀、微信公眾號等線上支付手段的作用，提升綠色運營管理效率，踐行綠色發展理念，落實節能減排。

#### 全業務流程無紙化

在設備業務流程中嵌入了無紙化電子憑證、推送微信回單、加蓋電子化印章、OCR 證照識別和影像採集等功能，從而實現業務辦理全流程無紙化。

#### 推廣微信掃碼收費

結合當前客戶支付習慣，新增二維碼掃碼收費功能，提升客戶的滿意度，實現了業務辦理低碳化，進一步提升綠色環保的工作實效。



## 節能降廢管理

本行不斷加強日常運營能耗管理，持續開展節能降碳行動，進一步落實用電、用水、用紙及固體廢棄物管理機制，科學制定按階段節能、減排、減廢等行動目標，堅持走綠色低碳發展道路。根據聯交所《環境、社會及管治指引》要求，本行正在逐步開展節能降耗、節約用水計劃等工作。本行對環境的影響主要來自辦公、業務場所運營、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。因銀行業務特點，不直接對環境及天然資源造成負面影響。截至 2023 年末，本行包含柴油、汽油在內的直接能源消耗總量為 292,242.35 千瓦時<sup>1</sup>，人均直接能源消耗總量為 51.13 千瓦時 / 人。

用電管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強對辦公區域內照明、空調、電腦等基礎設施的用電管理；</li> <li>新增和更換照明燈具優先選擇 LED 燈具；</li> <li>新增和更換空調優先選擇國家一級能耗或以上的主機設備；</li> <li>建立巡查關燈制度，採用時間控制器自動關燈關空調和人工定期巡查相結合方式，降低能耗。</li> </ul>
用水管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強茶水間用水、衛生間用水以及綠化灌溉用水管理；</li> <li>新增和更換的用水設備選用節水型器具；</li> <li>在茶水間、衛生間等顯眼位置張貼節約用水標識，宣導節約用水。</li> </ul>
公務用車及出行管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強公務車使用管理，宣導使用新能源車輛；</li> <li>鼓勵員工低碳出行。</li> </ul>
用紙管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>大力宣導無紙化辦公或採用薄質辦公紙張、雙面打印，有效降低文檔的打印量，節約辦公用紙消耗。截至 2023 年末，辦公用紙消耗量 6,319 萬張，人均辦公用紙消耗量 1.11 萬張；</li> <li>會議室採用投影及利用遠程電話會議系統，持續優化完善雲視頻系統。</li> </ul>
廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行有害及無害廢棄物主要來自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。</li> </ul>

注 1. 辦公用紙消耗量統計範圍為總行及轄內分支機構；

2. 人均辦公用紙消耗量核算是以辦公用紙消耗量對應的統計範圍即總行大樓及轄區內分支機構為基準。

1 直接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交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

👁️ 174

%



# 04

## 社會篇

### 攜手同行， 共赴美好生活



- 情系客戶所需 ·打造和諧職場
- 傳遞溫暖力量



## 情系客戶所需

本行始終堅持「客戶是我們最大的財富」的經營理念，持續深入開展客戶權益保護工作，捍衛客戶合法權益，不斷優化產品與服務質量，為客戶提供優質的金融服務，踐行普惠金融責任，提升群眾享受金融服務的獲得感、幸福感、安全感。

## 保障客戶權益

### 保障客戶信息安全

本行嚴格按照國家法律法規及監管政策要求，積極落實《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網絡安全事件應急預案》等安全管理制度及信息系統建設與運行維護相關制度，進一步規範客戶信息收集、存儲、加工、傳輸、使用、提供、公開、撤回、更正、刪除等全生命週期安全管理，保障客戶隱私不受侵犯。截至 2023 年末，本行已完成 ISO20000 信息技術服務管理體系和 ISO27001 信息安全管理體系的年度審核。

本行構建了多層次安全防護體系，從安全防禦、安全監測、數據安全、應急響應等方面持續加強安全保障，確保交易信息安全，保護客戶隱私。截至 2023 年末，本行未發生重大信息安全事件。

### 多層次安全防護體系

#### 安全防禦

部署了 IPS、IDS、防火牆、WAF、抗 DDOS 設備、蜜罐、防篡改系統、網絡安全態勢感知平臺等多重安全防護系統及設備，及時發現和攔截安全威脅。

#### 安全監測

建設了中心機房網絡監控系統，實現 7\*24 小時即時網絡監控，常態化開展網絡安全風險排查、等級保護測評、滲透測試、釣魚監測、漏洞修復等工作，及時發現和處置安全性漏洞。

#### 數據安全

建設了終端准入、數據備份、數據查詢、數據脫敏等系統，並在 2023 年全面推廣數據防洩露系統，進一步強化全流程的數據安全保護措施，防止內部敏感性數據和客戶信息數據洩露。

#### 應急響應

順利完成全國「兩會」、大運會、亞運會等重要時期網絡安全保障和「國家護網」、「粵盾-2023」、「莞盾-2023」等網絡安全攻防演練，全方位提升安全防護和應急處置能力。

### 案例：開展「沉睡帳戶」提醒

2023 年 10 月開始，本行持續開展了「沉睡帳戶」提醒工作，提示客戶在本行有「沉睡帳戶」、帳戶中有餘額，幫助客戶知悉自身帳戶情況，以便及時查詢、使用或註銷，防範帳戶丟失、資金損失或詐騙風險等，保護客戶的切身利益免受損害。

同時，本行高度重視員工信息安全意識教育工作，每年開展覆蓋全員的安全培訓，宣導國家法律法規、監管制度及本行信息安全管理要求，結合實際工作深入淺出講解網絡安全、資料安全、終端安全、電腦病毒防護、軟體正版化、移動存儲介質安全使用、信息保密等安全工作的重要性，持續提升員工網絡安全意識和基本技能，減少因人為因素導致的信息安全風險。

## 客戶投訴管理

本行高度重視客戶投訴管理，切實把客戶的呼聲作為「第一響應」，完善客戶投訴管理體制機制，逐條排查當前投訴管理工作中的薄弱環節，堅定投訴治理的決心不變、尺度不松。

### 01 靶向施策

落實《消費投訴壓降工作實施方案》要求，以建立內部跨部門協作小組、暢通外部協調聯動渠道等為抓手，進一步深化投訴壓降工作的內外溝通及協作。

### 02 攻堅克難

推動積案化解常態化制度，堅持一事一議，加大對疑難投訴的分析研判和處置力度。

## 客戶投訴管理機制

### 03 標本兼治

印發了《投訴綜合治理工作方案》，統籌協調資源保障，推動系統治理投訴、源頭治理問題的理念入心入腦，形成「自查-整改-跟蹤-檢視」的投訴綜合治理工作閉環。

### 04 暢通渠道

持續暢通「線上+線下」「坐訪+走訪」相結合的接訪辦訪渠道，主要領導幹部靠前指揮、下沉基層，與消費者見面談心，推動糾紛化解。

本行不斷健全投訴首問責任工作機制，提升投訴案件回應速度，要求責任單位及時報備收到的投訴情況和可能升級的投訴，在處理時效內儘早處理及安撫投訴人，切實發揮投訴處理第一道防線作用，實現「小事不出網點、大事不出機構、矛盾糾紛行內化解」。同時，本行還通過組織和參與內外部學習，加強糾紛調解能力建設，提升矛盾化解效能。截至 2023 年末，本行受理消費投訴 1,316 件，投訴辦結率為 100%。

## 糾紛調解能力建設

### 對外學習

加強與東莞市金融消費糾紛人民調解委員會、東莞市銀行業協會金融糾紛人民調解委員會的學習、溝通，積極承辦和參加調解交流座談會，提升糾紛調節能力。

### 對內宣傳

加強金融糾紛多元化解宣傳，通過成功案例、對接機制和報送規則等內容的宣傳，強化「能調盡調」意識，提升糾紛調解水準。

### 案例：直面訴求 妥善解決

堅持問需於民，把惠民生、暖民心、順民意的工作做到群眾心坎上，增強人民群眾獲得感、幸福感和安全感是東莞農商銀行多年以來細耕本土的經營宗旨。

2023 年 6 月 13 日起，本行接到張女士重複投訴，多次召開專項碰頭會議進行一事一議，針對此案的難點和痛點出具解決方案，持續與投訴人協商，耐心聽取投訴人建議，積極消除分歧，切實推動矛盾糾紛的行內化解，獲得了投訴人的肯定和支持。張女士對本行的積極作為表示感謝，並現場向本行贈送「為民紓困 事心雙解」的錦旗。



## 升級客戶服務

本行立足數字化賦能，釋放乘數效應，提升客戶服務質量。一方面通過搭建數字化客戶服務生態，升級金融服務質效；另一方面整合優質服務資源，為私人銀行客戶提供尊享卓越的服務和全方位的財富管理方案。

## 搭建數字化客戶服務體系

升級客戶生態系統功能	· 上線客戶 360 視圖一期功能以及客戶管理、營銷管理、產品管理、標籤庫、報表中心等二期功能，優化條線團隊管理功能並新增移動端模塊建設，加快業績功能開發，全面賦能一線客戶服務。
開展零售客戶分層分類經營	· 根據「資產分層 + 客戶特徵分群」擬定經營策略，進行零售價值客戶分群分層並設計細分模型，通過「一群多策」實現差異化閉環經營； · 構建客戶價值綜合評估模型，並結合聚類算法模型、決策樹模型進行改動和創新，量化評估客戶的貢獻度、忠誠度、活躍度及風險度表現。
客服數據賦能話務效率	· 深入分析客服話務週期規律，探究還款日等事件對話務的影響，剖析進線業務的話務結構，為優化坐席排班管理提供數據洞察。交付後雙周內，本行日均話務接通率較上月日均值提高了 3.4%。

## 數字化服務體驗

為滿足數字經濟下客戶的新需求，一方面，本行不斷拓寬移動端的業務辦理場景，持續提升網點人機結合效能，提升客戶享受金融服務的全面性、便捷性，報告期內，智能設備覆蓋率同比提升 21 個百分點，其同類業務替代率同比提升 12 個百分點；另一方面，本行持續探索 5G 應用場景，延伸服務觸角，提升服務效率，全力打造成為「金融 + 場景」融合的智慧銀行，為客戶提供更具科技感、未來感、溫度感的金融服務。



「潮玩 + 金融」，  
打造網紅金融打卡點

本行東聯支行 5G 智慧旗艦網點通過打造「金融 + 潮玩」首個「金融 + 場景」特色主題，實現了本行特色 5G 網點與潮玩商圈文化的深度融合，讓客戶體會到金融服務與潮玩文化的無縫連接，獲得時尚前沿的金融體驗。





### 「5G+ 金融」， 解鎖服務新模式



本行南城金域華府分理處 5G 網點是一家以「E 家人的 5G 銀行」為主題，融合 5G 通訊、物聯網、生物識別等新技術，通過不同的生活場景銜接金融業務，重點升級打造而成的智慧銀行。該網點內設置有適合不同年齡層的多種科技設施，如「千人千面屏」，僅需拍張照，即能讀懂消費者的金融需要，智能便捷地推薦個性化、精準化服務；「AR 貴金屬體驗區」，借助 3D 技術，讓消費者全方位體驗貴金屬產品穿戴效果；「VR 遊戲體驗區」，客戶在業務辦理等候期間，消費者可體驗該行定制的 VR 遊戲。

本行以數字化技術為載體，不斷細化業務服務流程，完善電子銀行、自助銀行建設，推進數字人民幣使用，切實做到讓群眾少跑腿、數據多跑路，為客戶提供更加便捷、省心、高效的金融服務。

### 完善電子銀行

- 完成手機銀行新版 5.0 重塑升級，新版動作頁面 UI 煥新，重塑手機銀行轉帳、貸款、信用卡等數十個核心交易旅程；
- 建設產品直達二維碼、短連結等連接通路式產品，增強手機銀行與微信銀行、短信銀行的聯通；
- 升級微信銀行系統，通過 H5 介面、小程序等形式實現收支明細查詢、帳戶查詢等高頻業務場景的便捷辦理；
- 完善電話銀行適老化功能改造，設置老年專屬客服坐席，提供一鍵轉接等專屬服務。

### 建設自助銀行

- 持續加大自助銀行的建設力度，促進廳堂業務智能化，為有效提升客戶體驗；
- 根據網點實際，結合客戶的使用習慣和業務需求重新設計智能設備，滿足面積較小的營業網點投放，增加智能設備的網點覆蓋度；
- 增加智能機具投放，截至 2023 年末，本行 419 個網點共投放智能設備 557 台，智能設備投放網點覆蓋率超 80%，提供客戶更優質的服務體驗。

### 數字化賦能業務流程

- 採用「一站式」服務模式，實現單位開銷戶業務再提速，切實提升客戶服務體驗；
- 堅持踐行「為群眾辦實事、解難題」的服務宗旨，進一步優化帳戶服務能力，提升客戶滿意度。

### 推廣數字人民幣

- 積極推進數字人民幣建設，滿足客戶在手機銀行上實現數字人民幣個人錢包和對公錢包的兌出、兌回、轉帳及明細查詢等操作需求；
- 打通了數字人民幣線下支付環節，可享用線下收單、掃碼支付等功能，實現支付全鏈條覆蓋。

## 私人銀行建設

本行始終秉承「心相交，誠相待」的服務理念，以「財富管理、家族顧問、家庭健康和企業共融」四大服務板塊為核心，全面整合頂級服務資源，為私人銀行客戶提供尊享卓越的服務和全方位的財富管理方案，助力客戶財富增值和家業長青。截至 2023 年末，本行私人銀行客戶 8,257 戶，較年初增加 923 戶，較上年末增長 12.59%。

### 私人銀行服務舉措

- 搭建全生命週期私人銀行產品體系，為客戶提供多場景資產配置服務；
- 深化「1+3+N」網格化經營模式，拓展私人銀行客戶的事業圈、家族圈和朋友圈服務，構建健康的客戶生態；
- 豐富私人銀行「莞企薈」服務內涵，為企業家經營賦能；
- 關注經營優質二代客戶，優化私人銀行客群結構，提升私人銀行服務客戶覆蓋面。

## 推進金融普惠

本行堅持便民惠民理念，立足機會平等要求，以數字化轉型為突破口，將金融服務延伸至社保、醫保等基本公共服務領域及消費、投資、理財等各類金融服務領域，讓全社會共享金融信息化發展成果，踐行普惠金融責任。



### 社保

本行在手機銀行 APP 上為市民增加電子社保卡申領渠道，進一步提升電子社保卡申領便捷性，2023 年共簽發電子社保卡 4,203 張。

### 醫保

本行在手機銀行 APP 上設置醫保電子憑證專區，使用者可以在該專區查詢自己的醫保帳戶信息、醫保卡餘額、醫保消費記錄等。

本行還積極推動電話銀行適老化服務建設，完成電話銀行適老化功能改造後，可精準識別客戶年齡和需求，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菜單等服務，及時為老年人提供幫助，解決老年人在享受金融服務過程中運用智能技術方面遇到的困難，切實維護老年人平等享受金融服務的合法權益。

#### 案例：積極打造無障礙網點

東莞農商銀行萬江支行高度重視殘疾人士等特殊客戶群體服務，積極打造無障礙網點，提升無障礙服務水準。網點內部客戶等候區設立愛心座椅、輪椅席位，開設無障礙服務窗口，為行動不便客戶發放呼叫牌，優先為殘疾人、老年人等特殊客戶群體辦理業務，及時主動詢問、主動引導、全程陪伴，全面提升特殊客戶的金融服務體驗。

#### 案例：努力為老年群體提供暖心金融服務

東莞農商銀行萬江支行部分網點的五成客戶為中老年人。結合轄區人口特點，萬江支行創新推出適老化服務，努力為老年人客戶提供更周全、直接、貼心的便利化服務，為金融特色服務注入暖心力量。一方面，定期開展員工無障礙服務培訓，專設老年人休息等候區，配有老花鏡、放大鏡、血壓計等便民用品，真真切切為老年客戶提供便民服務。另一方面，重視老年客戶金融宣教工作，網點人員深入基層，指導老年客戶在生活中如何防範識別電信詐騙與假幣，不斷提高服務質量。

## 普及金融知識

本行立足服務經濟社會發展大局，以當好金融消費者合法權益的堅定捍衛者為出發點，長期開展消費者金融知識教育宣傳工作，以群眾喜聞樂見的方式，引導消費者學金融、懂金融、信金融、用金融，提高自身權益保護能力。2023 年，本行蟬聯中國人民銀行東莞市中心支行「消保工作先進單位」、東莞市金消協評選的「金融消保工作成績突出單位」、東莞消委會評選的「誠信企業」等殊榮，獲得社會公眾廣泛好評。



本行還借助「3·15」「守住錢袋子」「金融知識進萬家」「金融消費者權益保護教育宣傳月」等大型主題活動契機，針對「一老一少一弱一新」等重點人群開展系列主題宣教活動，提高廣大金融消費者風險防範意識，提升享受金融服務安全感、幸福感。截至 2023 年末，累計開展宣教活動 222 場，覆蓋消費者 44.2 萬人次，發佈線上宣教信息 82 條，觸達消費者近 62.5 萬人次。

#### 案例：聯合開展「金融消費 3·15，誠信服務 365」線上直播宣教活動

2023 年 2 月 28 日，本行聚焦提升國民金融素養，在人行東莞中支、東莞銀保監分局的聯合指導下，與東莞金消協、東莞銀協共同舉辦「金融消費 3·15，誠信服務 365」線上直播宣教活動，旨在提升消費者金融風險防範意識。

本次直播活動通過深度融合本行特色 5G 網點與潮玩商圈文化，採取「行業協會說法+銀行普法」相結合、「線上直播+提前採訪」相配合的形式，重點講解《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等法規知識，為青少年及家長群體開展了一場別開生面的線上直播宣教。本次活動累計觀看 45,153 人次，點贊互動 1.8 萬次。



#### 案例：組織「關愛夕陽紅——金融知識走進老幹部大學」活動



為提升群眾防範風險能力，精準助「老」，護航老年群體「夕陽紅」，2023 年 3 月 14 日上午，東莞銀保監分局相關領導及科室負責人與本行相關領導一行，走進東莞市老幹部大學莞城校區，共同開展「關愛夕陽紅——金融知識走進老幹部大學」宣教活動。



活動通過現場宣教、案例視頻、知識問答、漫畫展及一對一諮詢等貼心形式，生動、形象的展示詐騙分子的詐騙手段，提醒老年人群體警惕各類金融騙局，樹立金融風險防範意識，切勿偏聽偏信，遇到違法犯罪分子要及時報警，避免個人錢財損失。同時，結合 2023 年 3 月 1 日正式實施的《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》，讓老年人群體知曉自身權利，明晰責任，識別風險。

案例：開展國家安全教育日金融知識宣傳活動

2023 年 4 月 15 日是第八個全民國家安全教育日，為切實提高群眾國家安全及金融安全意識，東莞農商銀行在莞城鱘魚洲文創園開展「2023 年全民國家安全教育日」宣傳活動，大力宣傳國家安全知識、普及金融法律法規，全力營造和諧穩定的社會環境。



活動現場設置金融安全知識宣傳點、安全知識宣教展板，向文創園遊玩群眾和周邊商戶派發金融知識普及系列宣傳折頁、大學生防騙指南等資料，開展消保知識問答及一對一諮詢等貼心互動，深入淺出地向群眾普及國家安全教育日相關知識，引導群眾增強「國家安全、人人有責」的思想意識。並針對防範網絡電信詐騙、非法集資、網絡賭博等內容進行案例警示和風險提示，進一步提高群眾金融素養和風險防範意識。此次活動向廣大金融消費者派發金融知識宣傳品 600 餘份，引導群眾完善金融安全知識，提升群眾金融安全素養，築牢國家安全的金融防線。

案例：開展全國助殘日金融知識宣教活動



2023 年 5 月 21 日是第三十三次「全國助殘日」，為深入引導廣大殘疾人群體掌握必要的金融知識和技能，增強殘疾人群體的獲得感、幸福感、安全感，5 月 23 日下午，東莞農商銀行在厚街鎮殘疾人康復就業服務中心開展「2023 年全國助殘日」金融知識宣教活動，更好地滿足人民群眾日益增長的美好生活需要。

活動現場設置金融知識宣傳點，通過懸掛橫幅、派發宣傳折頁、一對一諮詢、有獎問答等形式，深入淺出地向殘疾人群眾普及金融知識，重點普及金融消費者八項權益、防範網絡詐騙、理性投資、理性借貸、理性維權、存款保險等內容，進一步提高殘疾人群體金融素養和風險防範意識。此次活動向廣大金融消費者派發金融知識宣傳品 300 餘份，派發宣傳折頁 2,000 餘份。東莞農商銀行作為厚街鎮唯一銀行代表獲評「2022 年度最美助殘組織」榮譽稱號。

案例：組織「匯聚金融力量 共創美好生活」主題金融知識進校園活動

為進一步提高青少年學生群體的金融素養和風險防範意識，2023 年 9 月 26 日東莞農商銀行在國家金融監督管理總局東莞監管分局、中國人民銀行東莞市中心支行的指導下，聯合東莞銀協、東莞金消協共同舉辦「匯



聚金融力量 共創美好生活——金融知識走進東莞市第二高級中學」活動。宣講團人員通過現場宣講、問答遊戲互動、金融消保知識漫畫展等方式向約 300 名學生重點普及金融消費者權利、防範網絡電信詐騙、理性消費等金融知識，引導青少年樹立正確的金融觀念。

案例：開展「金融消費者權益保護教育宣傳月」進社區活動

2023 年 10 月 11 日，國家金融監督管理總局東莞監管分局與東莞農商銀行相關領導一行走進莞城街道羅沙社區，共同開展「金融消費者權益保護教育宣傳月」進社區活動。

活動通過播放視頻、派發折頁、講解案例和有獎問答等群眾喜聞樂見的形式，生動形象地向社區居民傳授識騙防騙要點、反詐技巧，提醒大家要加強個人信息安全保護、理性維權，牢固樹立金融風險防範意識。



## 打造和諧職場

本行秉持「以人為本，知人善任」的人才觀，保恪守平等僱傭、同工同酬的用工原則，切實維護職工合法權益。本行高度重視員工職業發展與健康安全，持續構建舒適友好、積極向上的職場氛圍，增強團隊凝聚力和向心力，實現公司發展與員工成長「同頻共振」。

### 吸引優秀人才

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》及國務院《禁止使用童工規定》等相關法律法規要求，不斷健全員工管理制度體系，對員工的薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、多元化、反歧視以及其他待遇及福利作出詳細規定，引進優秀人才，攜手開創未來。

#### 平等多元用工

本行在招聘過程中明確規定反歧視、反強迫勞動、反童工使用，致力於消除性別、年齡、民族、家庭狀況等方面的歧視，禁止任何形式的騷擾行為，禁止聘用童工，杜絕強制勞工現象，全力打造公平合理、平等自願的工作環境。報告期內，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。

本行堅持用工結構多元化建設，持續從年齡、性別、專業、知識結構等方面優化領導班子及其後備人才隊伍結構，實現人力資源合理配置，充分發揮人才潛能，提升團隊協作效率。

#### 薪酬與福利

本行結合經營管理目標、人才隊伍規劃、崗位價值貢獻等因素，制定了完善的薪酬體系，在保障全體員工基本生活支出的同時，施以有效的激勵措施。同時，本行不斷完善優化員工福利保障體系，嚴格執行國家法定基本福利方案「五險一金」制度，並輔之以企業年金、補充醫療保險、人身意外保險等補充福利，積極營造公正平等、競爭擇優、待遇合理、保障有力的幹事創業環境。

### 保障員工權益

本行堅持以公平、尊重、體面的方式對待員工，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，並按照國家規定為員工及時、足額繳納基本養老、醫療、失業、工傷、生育等各項社會保險和住房公積金，保障員工帶薪年假等假期福利。截至 2023 年末，本行勞動合同簽訂率及社會保險覆蓋率達 100%。本行榮獲由國內領先的人力資源服務商前程無憂頒發的「2023 人力資源管理傑出獎——傑出雇主」稱號。

## 關心員工發展

本行持續推進人才發展機制體制創新，堅決落實「絕對忠誠、擔當有為、高效執行」的幹部選拔要求，持續暢通職業發展通道，優化員工培訓體系，為員工成長與發展提供廣闊平台。

### 員工晉升與發展舉措

- 新修訂了「管理序列」職業發展管理辦法，暢通「專業技術序列」職業發展通道，建立更加扁平化、市場化的人才管理機制，激發員工內生發展動能。
- 持續完善多層次內部人才管理溝通機制，推動總、支行人才橫向流動，實現人力資源合理化配置。截至 2023 年末，本行新提拔幹部 56 人中，總支交流 16 人，占比 29%。
- 不斷優化掛職培養和外派機制，選派年輕幹部到處於戰略轉型、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，持續賦能年輕幹部成長。2023 年內通過掛職方式擔任分支機構團長 110 人；外派到附屬機構、管理機構任職 8 人。

### 員工培訓體系建設

本行重視人才賦能培養，結合戰略規劃和業務發展需要，構建了立體式、全覆蓋的員工培養體系，加快推進人才隊伍的職業化和專業化建設，全面提升人才管理能力，攜手員工共同成長。

- |          |  |
|----------|--|
| 開展專項學習項目 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 組織開展專題培訓、交流研討、實踐歷練、課題匯報等多種多樣的學習活動，重點推動管理幹部、新員工、產品經理、網點負責人等多個關鍵人才培養，提高其專業能力及綜合業務素質；</li> <li>· 面向各專業崗位人才，開展公司金融、零售金融、風險管理等專項培訓。</li> </ul> |
| 加強培訓資源管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 重視內訓師的培養和應用，加強專業知識的總結和傳承；</li> <li>· 內部開發上線近 100 門微課，以及外部引入新上線 500 餘門專業課程，為幹部員工提供更豐富的學習資源。</li> </ul>                                     |
| 構建開放學習生態 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 優化線上學習平台建設和管理，支持和鼓勵員工隊伍個性化學習；</li> <li>· 搭建「i 學堂」一站式學習平台，宣導自驅式學習理念，提供多元化主題課程學習；</li> <li>· 組織閱讀、運動等社群活動，有效幫助廣大員工開拓視野、提升技能。</li> </ul>     |



### 案例：「卓越計劃」人才培養項目

為進一步助推網點轉型與升級工作，全面加強和提升一線營銷隊伍力量，本行各部門聯合統籌打造「卓越計劃」人才培養項目，針對網點負責人不同階段成長需求，提供分層次、全方位、多形式的學習旅程，賦能網點負責人知識、技能的全面提升。該項目培訓學習成效顯著，並得到業內的肯定和認可，2023年度榮獲「GHR年度人力資源最佳實踐獎——案例」、《培訓》雜誌2023人才強企工程——品牌學習項目。

### 案例：2023年產品經理訓練營

本行貫徹落實創新驅動發展戰略，圍繞產品全生命週期管理話題，打造「產品經理訓練營」。本次活動在課程上，引入數字化產品創設理論，結合業務課題演練，開展一系列互動工作坊，引導員工將所學方法論落地到實際工作場景，幫助優化行內創設流程。在人員設置上，組建跨部門小組，讓業務側和技術側產品經理共同參訓，探討從業務規劃、需求分析、方案設計、技術開發到運營推廣端到端全流程的關鍵卡點，通過訓戰結合的模式，提升產品經理綜合能力，進而提升組織整體創新效能。

## 守護員工健康安全

本行嚴格遵守《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，持續完善《東莞農村商業銀行股份有限公司補充醫療保險管理辦法》，保障員工在安全健康的環境下工作和生活。本行宣導職場健康文化，為員工提供補充醫療保險和定期體檢，為員工健康安全提供基本保障。通過開展健康知識講座、消防知識培訓等活動，對員工進行健康安全教育，營造健康安全的職業氛圍，提升員工自我保護能力。同時，本行還積極組織形式多樣的員工文體活動，豐富員工業餘生活，鍛煉員工體魄，提升員工歸屬感、幸福感和滿足感。

### 案例：豐富多彩的文體活動



東莞農商銀行松山湖科技支行慶祝「三八」婦女節插花活動



東莞農商銀行清溪支行員工趣味運動會



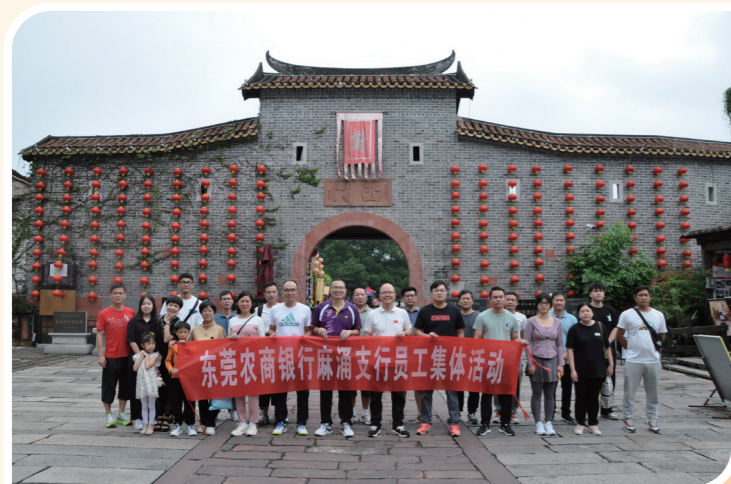
東莞農商銀行望牛墩支行員工生日會



東莞農商銀行中堂支行員工登山活動







東莞農商銀行麻湧支行秋遊徒步活動



東莞農商銀行大朗支行主題茶藝活動

### 傳遞溫暖力量

本行長期深耕社會公益領域，積極投身公益慈善事業，堅持做好扶貧幫困工作，鼓勵員工參與公益志願活動，以實際行動服務社會、回報社會，共建普惠包容和諧的美好社會。截至 2023 年末，本行通過「廣東扶貧濟困日暨東莞慈善日」活動，累計向大朗蔡邊、中堂蕉利等 20 個村、社區捐贈人民幣 200 萬元。

## 做好扶貧幫困

本行秉承「傳遞金融力量 共建美好社會」的理念，引導各支行開展助學幫困活動，為困難家庭提供金融資源支持，營造公平、溫暖的社會氛圍。

### 案例：開展「助學圓夢 青春啟航」助學公益活動

東莞農商銀行望牛墩支行積極踐行社會責任，持續開展「助學圓夢 青春啟航」助學公益活動，利用教育公益基金為困難學生提供助學金，幫助困難家庭減輕經濟負擔，以金融助力學子築夢未來，報告期內，為望牛墩中學 20 名學子捐贈 4 萬元助學基金，幫助困難學生順利完成學業。



### 案例：聯合主辦「5·20」助學公益夜跑活動



東莞農商銀行長安支行秉承「獎勵優才、強校固本、扶貧濟困、回報社會」的宗旨，致力於扶助社會教育事業發展，熱心支持教育公益活動，用實際行動點亮貧困地區孩子們的燦爛星空。2023 年 5 月 20 日，東莞農商銀行長安支行與東莞市麥田公益服務中心、長安鎮財政愛心小屋在長安公園聯合主辦「5·20」助學公益夜跑活動，並借助此次活動為貧困地區學生捐贈 5 萬元助學金。



## 參與公益慈善

本行大力弘揚志願者精神，強化志願者隊伍建設，持續關注教育、助老、助殘等公益領域，為構建和諧美好社會添磚加瓦。

### 案例：合力共建「小小金融家讀書角」

2023年，東莞農商銀行長安支行與長安鎮第二小學合力共建「小小金融家讀書角」，為學校捐贈價值3萬元的兒童書籍。通過此次共建活動，助力「民生大莞家」工程，為長安鎮孩子們架起知識橋樑，助力孩子們茁壯成長，助推長安鎮教育事業發展。12月22日，長安支行與長安鎮第二小學為學校「小小金融家讀書角」揭牌。

### 案例：開展「辦實事獻愛心·情系長者飯堂」主題活動

沙田鎮中圍村長者飯堂是中圍村專為該村70歲以上居家老人設立的，每天為大約四十名長者配送午餐及晚餐。為弘揚中華民族尊老愛幼傳統美德，營造良好的社會氛圍，持續做好「我為群眾辦實事」工作，東莞農商銀行沙田支行黨支部書記帶領黨員骨幹，于2023年4月13日深入到中圍村長者飯堂，與中圍村總支部共同開展「辦實事獻愛心·情系長者飯堂」主題活動，為中圍村長者飯堂贈送大米及食用油，助力老年人享受美好幸福生活。



### 案例：開展愛心助殘金融知識宣講活動

為踐行金融為民理念，幫助殘疾人群體提升金融安全意識和風險防範能力，2023年7月26日，東莞農商銀行厚街支行積極履行社會責任，走進厚街鎮康復就業中心，聯合厚街鎮殘疾人聯合會、東莞公安機關厚街分局開展普及金融知識殘疾人專場宣講活動，並贈送愛心物資。



### 案例：參與組織致敬「城市美容師」愛心早餐派送活動



2023年10月，東莞農商銀行麻涌支行參與組織東莞市總工會舉辦的致敬「城市美容師」愛心早餐派送活動。

2023年11月，東莞農商銀行萬江支行聯合萬江街道總工會、城管局萬江分局在萬江新村工會愛心驛站聯合舉辦2023年東莞市致敬「城市美容師」愛心早餐派送活動。





## ESG 績效一覽

### 經濟績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
資產總額	億元	7,088.54	6,576.90	5,933.61
營業收入	億元	132.60	132.36	129.96
淨利潤	億元	53.46	60.83	57.03
不良貸款率	%	1.23	0.90	0.84
資本充足率	%	15.85	15.98	16.29
撥備覆蓋率	%	308.30	373.83	375.34
ROE	%	9.61	11.72	12.87

注：此表格統計對象範圍為集團。

### 社會績效

#### 服務規模

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
電子銀行的客戶數	戶	6,690,091	5,906,721	5,004,864
交易總筆數	萬筆	67,136	58,205	57,257
電子銀行實現的交易總筆數	萬筆	65,975	56,867	55,641
網上銀行實現的交易總筆數	萬筆	1,297	1,257	1,276
手機銀行實現的交易總筆數	萬筆	2,316	2,192	2,207
網上銀行客戶數	人	711,666	693,470	667,758
手機銀行客戶數	人	4,599,891	4,089,700	3,425,912
微信銀行客戶數	人	1,378,534	1,123,551	911,194
電子銀行業務替代（分流）率	%	98.27	97.70	97.18
投入使用的智慧機具數量	臺	557	391	319
投入使用的 ATM 機數量	臺	787	851	1,072
投入使用的 POS 機數量	臺	10,966	15,164	14,634

注：此表格統計對象範圍為母行。

### 反貪污

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 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	5,716	5,775	5,670
貪污公訴案件數目	個	0	0	0

注：此表格統計對象範圍為母行。

### 供應商數量

內容	單位	2023 年	2022 年	2021 年
供應商總數	家	626	663	615
按地區劃分的供應商數量	省內	431	504	472
	省外	195	159	143

注：此表格統計對象範圍為母行。

### 助力鄉村振興

內容	單位	2023 年	2022 年	2021 年
涉農貸款餘額	億元	385.36	339.99	322.77
涉農貸款餘額與上一報告期末相比增加的貸款餘額	億元	45.38	17.22	34.47

注：此表格統計對象範圍為母行。

### 服務小微企業

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
普惠型小微企業貸款餘額	億元	404.74	329.73	266.00
中小微企業的客戶數量	個	23,840	23,608	23,132
中微企業提供貸款餘額占全行總貸款餘額的比例	%	64.74	62.84	58.37
中小微企業信貸投放增速	%	10.02	10.65	15.12

指標	單位	2023年	2022年	2021年
個人創業貸款的餘額	億元	6.67	4.21	5.33
個人創業貸款的新增額	%	3.63	2.09	1.09
個人創業貸款的受助人數	人	2,292	1,473	2,414

注：此表格統計對象範圍為母行。

## 客戶責任

指標	單位	2023年	2022年	2021年	
受理客戶投訴	例	1,316	1,087	782	
其中：投訴業務類別比例	借記卡業務	%	30.24	36.80	29.28
	貸款業務	%	29.93	27.41	26.85
	信用卡業務	%	28.12	16.83	13.30
	人民幣儲蓄業務	%	5.78	9.94	17.27
	理財、支付結算、中間業務、其他	%	5.93	9.02	13.30
其中：投訴地區分佈比例	東莞地區	%	99.39	98.53	99.48
	惠州地區	%	0.38	0.92	0.13
	廣州地區	%	0.08	0.28	0
	清遠地區	%	0.15	0.18	0.26
	珠海地區	%	0	0.09	0.13
客戶投訴辦結率	%	100	100	100	

注：此表格統計對象範圍為母行。

## 員工僱傭

指標	單位	2023年	2022年	2021年
集團總員工人數	人	7,924	8,009	7,962
男性員工人數	人	4,663	4,716	4,732
女性員工人數	人	3,261	3,293	3,230
男性員工比例	%	58.85	58.88	59.43
女性員工比例	%	41.15	41.12	40.57
兼職員工人數	人	0	0	0
全職員工人數	人	7,924	8,009	7,962

指標	單位	2023年	2022年	2021年
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	1,664	1,680	1,668
30-50歲員工人數	人	5,422	5,455	5,491
50歲以上員工人數	人	838	874	803
30歲以下員工人數比例	%	21.00	20.98	20.95
30-50歲員工人數比例	%	68.43	68.11	68.97
50歲以上員工人數比例	%	10.58	10.91	10.09
總行所在地東莞員工人數	人	5,666	5,725	5,624
省內其他地區員工人數	人	2,199	2,225	2,274
省外員工人數	人	59	59	64
總行所在地東莞員工所占比例	%	71.50	71.48	70.64
省內其他地區員工所占比例	%	27.75	27.78	28.56
省外員工所占比例	%	0.75	0.74	0.80
男性員工流失率	%	1.62	1.99	1.73
女性員工流失率	%	2.23	1.59	2.24
30歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	80	55	71
30-50歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	64	87	79
50歲以上員工相比於上一年度流失人數	人	5	4	5
30歲以下員工人數流失率	%	4.78	3.29	3.95
30-50歲以下員工人數流失率	%	1.18	1.59	1.46
50歲以上員工人數流失率	%	0.58	0.48	0.64
總行所在地東莞員工流失率	%	1.37	1.41	1.42
省內其他地區員工流失率	%	3.07	2.62	2.98
省外員工流失率	%	5.04	11.38	8.96
工亡人數	人	0	1	0
工亡人數比例	%	0	0.01	0
因工傷損失工作日數	日	563	630	376

註：

1. 員工僱傭數據統計對象範圍為集團；
2. 2023年男性員工流失率等於2023年男性員工流失人數除以2022年男性員工人數及2023年男性員工人數的平均值；
3. 2023年女性員工流失率等於2023年女性員工流失人數除以2022年女性員工人數及2023年女性員工人數的平均值。

## 培訓與發展

	指標	單位	2023 年
按員工類別劃分的受培訓員工的人數及比例	高級管理層人數	人	8
	中層管理人員人數	人	166
	基層員工人數	人	5,542
	受訓高級管理層人數	人	8
	受訓中層管理人員人數	人	166
	受訓基層員工人數	人	5,542
	受訓員工總人數	人	5,716
	受訓高級管理層比例	%	100
	受訓中層人員比例	%	100
	受訓基層員工比例	%	100
按員工性別劃分的受訓員工的人數及比例	總受訓員工比例	%	100
	受訓男性員工人數	人	3,410
	受訓女性員工人數	人	2,306
	受訓男性員工比例	%	100
	受訓女性員工比例	%	100

註：此表格統計對象範圍為母行。

	指標	單位	2023 年
按員工類別劃分的員工平均培訓時數	高級管理層培訓時數	小時	723.91
	中層管理人員培訓時數	小時	11,257.45
	基層員工培訓時數	小時	301,602.11
	全體員工總培訓時數	小時	313,583.47
	高級管理層平均培訓時數	小時	52.8
	中層管理人員平均培訓時數	小時	90.49
	基層員工平均培訓時數	小時	54.42
	全體員工平均培訓時數	小時	54.86
按員工性別劃分的受訓員工平均培訓時數	男性員工培訓時數	小時	178,580.49
	女性員工培訓時數	小時	135,002.98
	男性員工平均培訓時數	小時	52.37
	女性員工平均培訓時數	小時	58.54

註：此表格統計對象範圍為母行。

## 勞工準則

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 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

注：此表格統計對象範圍為集團。

## 環境績效

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
綠色信貸餘額	億元	130.47	99.23	73.34
支持綠色環保企業貸款餘額	億元	123.92	91.46	73.34
支持綠色環保企業數	個	86	79	65
支持綠色環保企業數同比增長額	個	7	14	3
支持綠色環保企業貸款餘額同比增長率	%	35.49	24.70	20.35

注：此表格統計對象範圍為母行。

指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
直接溫室氣體排放和資源消耗				
自有交通				
公車耗汽油	升	20,199	24,720	23,777
公車耗柴油	升	9,015.01	10,163.9	7,660.8
水資源使用情況				
辦公用水消耗	噸	117,259	285,895	232,078
人均辦公用水消耗	噸 / 人	20.51	49.51	36.84
直接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	0.007	0.008	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	46,591,287	40,894,858	48,922,741



指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
間接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	2.65	2.39	2.86
人均間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	4.65	4.13	4.53
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳	2.66	2.40	2.87
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	4.66	4.14	4.54

註：

- 2023 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；
- 2023 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）》；
- 本行正在逐步建立廢氣、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。

## 獨立審驗聲明

致東莞農村商業銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受東莞農村商業銀行股份有限公司（「東莞農商銀行」）的委託，對東莞農商銀行《2023 年度環境、社會及管治報告》（「《ESG 報告》」）中披露的有關可持續發展的信息及數據執行獨立有限審驗工作（「審驗工作」）。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準（v3）》（「AA1000AS v3」），對東莞農商銀行遵循包容性、重要性、回應性及影響性四項 AA1000 審驗原則的情況進行審驗。

### 一、獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《ESG 報告》內的數據或編撰《ESG 報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於東莞農商銀行。除了審驗合約訂明的相關服務，中國節能皓信（香港）與東莞農商銀行沒有其他聯繫。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊由行業內經驗豐富的專業人士組成。相關人士接受過如全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI 標準》、AA1000AS v3、香港聯交所《ESG 報告指引》等可持續發展相關標準的專業培訓。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊擁有進行審驗工作的豐富經驗，並且對 AA1000AS v3 具有充分的理解和實踐能力，同時依據中國節能皓信（香港）的內部審驗規定開展可持續發展事宜的審驗工作。

### 二、東莞農商銀行的責任

東莞農商銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》編制其《ESG 報告》。東莞農商銀行亦負責維持並實施相關內部控制程序，確保《ESG 報告》內容準確無誤、不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

### 三、審驗機構的責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS v3 及香港聯交所發佈的《ESG 報告指引》向東莞農商銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對下列東莞農商銀行《ESG 報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

中國節能皓信（香港）確保參與審驗工作的人員符合專業資格、培訓和經驗要求，並具有實施審驗的能力。所有核實和認證審核的結果均由資深人員進行內部評審以確保我們所使用的方法是嚴謹和透明的。

### 四、審驗範圍

- 審驗的範圍限於《ESG 報告》涵蓋的東莞農商銀行及其附屬公司的數據和信息，不包括東莞農商銀行供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；
- 採用 AA1000AS 類型 2 中度審驗等級用以評估東莞農商銀行遵循 AA1000AP（2018）闡明的四項 AA1000 審驗原則（包容性、重要性、回應性及影響性）的性質和程度；
- 審驗的時間範圍僅限於《ESG 報告》包含的 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日的資料，對於《ESG 報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在本次審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及
- 審驗範圍乃基於並局限於東莞農商銀行所提供的信息及數據。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由東莞農商銀行一併回覆。

### 五、審驗方法

- 中國節能皓信（香港）僅對東莞農商銀行及其附屬公司開展審驗工作，工作內容包括：

- 評估東莞農商銀行的利益相關方調查溝通的渠道、過程及結論、選擇利益相關方關注的議題之方法及決定重要性議題的過程之合理性；
- 與東莞農商銀行的可持續性管理、《ESG 報告》編製及提供有關信息的人員進行訪談<sup>1</sup>，了解可持續發展重要議題方面的策略、政策及實施情況；
- 審驗《ESG 報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000 AP (2018) 闡明的包容性、重要性、回應性及影響性原則進行；
- 檢查和測試用以產生、記錄及匯報選取的數據的系統及過程，對有關數據可靠性及質量的支持性證據進行抽樣驗算與檢查；以及
- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作所得出的結論乃基於東莞農商銀行確保其提供予中國節能皓信（香港）的相關信息是完整及準確的。

## 六、局限性

由於非財務資料未有國際公認和通用於評估和計量的標準，故此不同但均為可接受的信息和計量技術應用或會影響與其他機構的可比性。

## 七、結論

針對 AA1000 AP (2018) 中包括的包容性、重要性、回應性及影響性原則，審驗發現及結論如下：

### 包容性

東莞農商銀行識別了主要利益相關方，透過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並了解他們的期望與關注重點。東莞農商銀行亦透過此基礎考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響以制定政策。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循包容性原則。

### 重要性

東莞農商銀行通過日常的利益相關方溝通機制，了解主要利益相關方的關注及期望，並以之作為識別重要可持續發展議題的基礎。同時，東莞農商銀行建立了重要性議題評估流程，收集了主要利益相關方的意見，識別了《ESG 報告》的重要性議題，並於《ESG 報告》中披露了重要性議題評估流程及結果。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循重要性原則。

### 回應性

東莞農商銀行對其主要利益相關方建立了日常的利益相關方溝通機制以了解其關注和期望，並設有相關流程以回應利益相關方關注的事宜。另外，東莞農商銀行在《ESG 報告》中披露了企業綠色發展理念、可持續發展管理體系和主要利益相關方的參與活動，並就重要性評估流程中識別的重要性議題作出了回應。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循回應性原則。

### 影響性

東莞農商銀行已投放資源去理解、測量、評估和管理企業所造成的影響，從而在企業內實現更有效的決策和管理，並在《ESG 報告》中適當披露了其影響。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循影響性原則。

## 八、建議

我們建議東莞農商銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

- 將與利益相關方溝通的結果更好地納入東莞農商銀行的可持續發展管理、戰略制定和相關決策流程中；
- 設立定性和 / 或定量可持續發展目標、行動計劃及進度追蹤機制，以促進東莞農商銀行可持續發展工作的長遠規劃。



2024 年 4 月 7 日  
中國香港

# 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		
層面 A1: 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(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。	發展綠色金融 專注綠色運營
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	環境績效
	關鍵績效指標 A1.2 直接（範圍一）及能源間接（範圍二）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
	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。	專注綠色運營
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	專注綠色運營 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		專注綠色運營
	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）。	專注綠色運營 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。	專注綠色運營
	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。	專注綠色運營
	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）每生產單位占量。	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。		專注綠色運營
	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。	專注綠色運營
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
	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
<b>B. 社會</b>			
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。		打造和諧職場 社會績效
	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。		打造和諧職場
	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。	打造和諧職場
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。		打造和諧職場
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	社會績效
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	社會績效
層面 B4: 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞動的：(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。		打造和諧職場
	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。	打造和諧職場 社會績效
	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。	打造和諧職場
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。	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辦法。	推進陽光採購 社會績效
	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 社會績效
	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 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 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。		情系客戶所需
	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。	本行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。	情系客戶所需 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。	誠信合規經營
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	本行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。	情系客戶所需
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。		誠信合規經營
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	誠信合規經營 社會績效
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	誠信合規經營
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	誠信合規經營 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。		傳遞溫暖力量
	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）。	傳遞溫暖力量
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	傳遞溫暖力量 社會績效

## 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	報告編制說明
	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	打造和諧職場 社會績效
	2-8 員工之外的工作者	打造和諧職場 社會績效
3. 管治	2-9 管治架構和組成	完善公司治理 參見《2023 年度報告》
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	完善公司治理 參見《2023 年度報告》
	2-11 最高管治機構的主席	參見《2023 年度報告》
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	完善公司治理 全面風險管控 誠信合規經營
	2-13 為管理影響的責任授權	完善公司治理 全面風險管控 參見《2023 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《2023 年度報告》
	2-16 重要關切問題的溝通	完善公司治理 社會責任管理 參見《2023 年度報告》
	2-17 最高管治機構的共同知識	完善公司治理 社會責任管理 參見《2023 年度報告》
	2-18 對最高管治機構的績效評估	完善公司治理
	2-19 薪酬政策	參見《2023 年度報告》
	2-20 確定薪酬的程式	參見《2023 年度報告》
	2-21 年度總薪酬比率	參見《2023 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《2023 年度報告》
	2-24 融合政策承諾	董事長致辭 董事會聲明 參見《2023 年度報告》
	2-25 補救負面影響的程式	全面風險管控 應對氣候變化
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	社會責任管理 完善公司治理
	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
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《2023 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	保障員工權益 參見《2023 年度報告》
203-1	基礎設施投資和支持性服務	深耕主業，賦能經濟發展
203-2	重大間接經濟影響	深耕主業，賦能經濟發展
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	誠信合規經營
	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	誠信合規經營
	經確認的腐敗事件和採取的行動	誠信合規經營

	指標描述	相關章節
301-1	組織外部的能源消耗量	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	發展綠色金融
303-1	組織與水(作為共有資源)的相互影響	專注綠色運營
	管理與排水相關的影響	專注綠色運營
	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	保障員工權益
403-1	職業健康安全管理體系	守護員工健康安全
	危害識別、風險評估和事件調查	守護員工健康安全
	職業健康服務	守護員工健康安全
	職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	守護員工健康安全
	工傷	社會績效
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會績效
	員工技能提升方案和過渡協助方案	關心員工發展
405-1	管治機構與員工的多元化	吸引優秀人才
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	吸引優秀人才
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	傳遞溫暖力量
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	情系客戶所需

## 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 2023 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：



