



# 2023 社會責任報告

(環境、社會及治理報告)



耕耘 美丽中国  
共创幸福生活



# 目錄

- 2 董事長致辭
- 6 關於我們
- 8 責任管理
- 14 責任亮點
- 16 專題一  
勇做服務鄉村振興領軍者
- 40 專題二  
擔當服務實體經濟主力軍

## 壹 穩健·鑄就高質量發展根基

- 58 堅持黨建引領  
強化使命擔當
- 63 完善體制機制  
提高治理效能
- 66 守牢風險底線  
助力行穩致遠
- 68 健全內控管理  
擦亮誠信底色

## 貳 遠見·引領綠色低碳未來

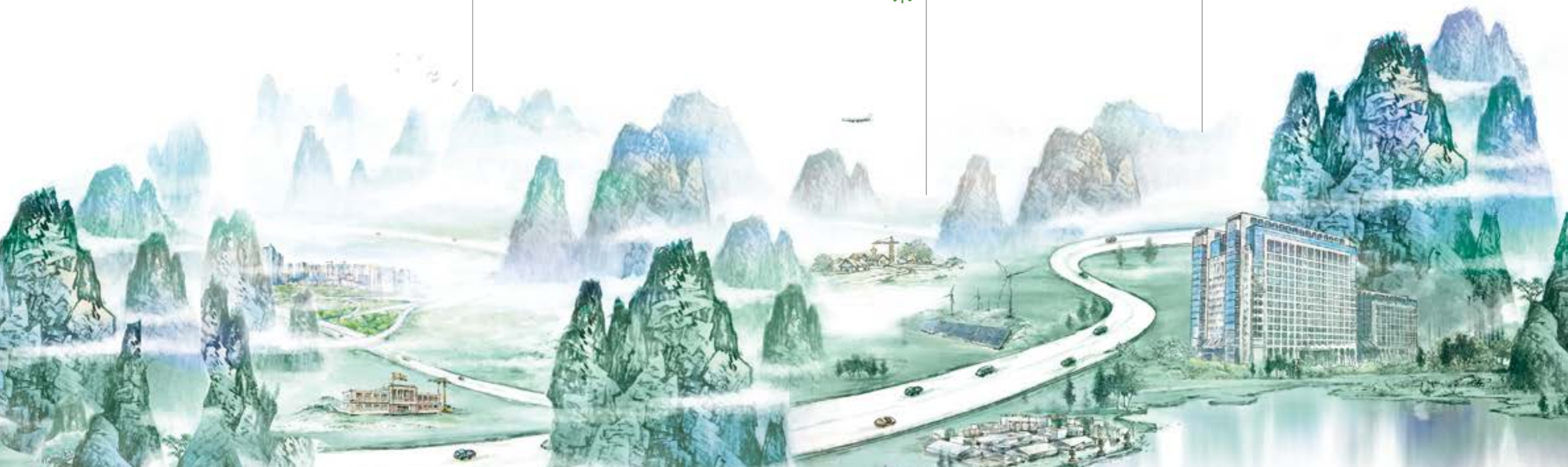
- 76 優化頂層設計  
厚植綠色理念
- 80 加速創新驅動  
篤行綠色金融
- 88 應對氣候變化  
增強防範能力
- 91 開展節能減排  
致力低碳運營

## 參 溫度·守護人民幸福生活

- 98 做好民生金融  
促進共同富裕
- 106 秉承客戶至上  
提升服務質效
- 116 堅持以人為本  
攜手共同成長
- 124 投身公益慈善  
書寫責任擔當

## 附錄

- 134 責任獎項
- 136 責任承諾
- 137 指標索引
- 146 第三方鑒證
- 151 關於本報告
- 152 意見反饋表





## 董事長致辭



中國農業銀行董事長、黨委書記

谷澍

2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年。一年來，農業銀行認真貫徹黨中央決策部署，全面落實中央金融工作會議精神，堅持抓黨建帶全局，切實做好“三農”和實體經濟金融服務，着力穩經營、強管理、控風險、惠民生，全力支持經濟高質量發展，更好滿足人民日益增長的美好生活金融需求。

### 我們堅守主責主業，努力把“三農”金融服務做得更好、做到更實

民族要復興，鄉村必振興。一年來，我們持續加大對推進農業強國建設金融支持，不斷豐富金融服務內涵，引導更多金融活水潤澤縣域鄉村。截至2023年末，縣域貸款餘額8.78萬億元，增速19.8%。堅持把保障國家糧食安全作為頭等大事，為糧食產業全鏈條發展提供全流程金融服務，糧食和重要農產品保供相關領域貸款餘額8,445億元，其中，糧食重點領域貸款餘額2,831億元，增速59.3%。在11個省開展支持高標準農田建設融資試點，累計支持建設高標準農田超1,300萬畝，有力助推糧食穩產增產，助力端牢中國飯碗。加快“惠農e貸”“富民貸”等農戶貸款投放，創新“現場+遠程”作業模式，推廣純線上貸款“惠農網貸”，增配縣域客戶經理，線上線下結合擴大服務覆蓋面，助力農戶增收致富。全年“惠農e貸”餘額超1萬億元，增

速45.1%。大力支持鄉村產業聚集區、鄉村旅游產業、農村電商等鄉村新產業新業態發展，出臺宜居宜業和美鄉村建設服務方案，着力做好對鄉村基礎設施建設、人居環境改善的融資支持，與萬千村莊攜手共赴“詩和遠方”。持續鞏固拓展脫貧攻堅成果，着力加大對重點幫扶縣支持力度，832個脫貧縣貸款餘額超2萬億元，主要面向脫貧地區的“富民貸”餘額突破400億元。實施“金融人才駐縣幫鎮扶村富民行動”，派出3,500餘名幫扶幹部下沉到鄉鎮、村社掛職，用心用情服務鄉村發展。服務鄉村振興考核評估在商業銀行中唯一連續三年獲評最高檔“優秀”。支持河北武強經濟發展、支持重慶秀山農民致富兩項定點幫扶典型做法被聯合國糧食及農業組織等機構評為“第四屆全球減貧最佳案例”，為全球唯一獲此殊榮的商業銀行。

### 我們持續優化高質量金融供給，服務實體經濟質效不斷提升

金融是實體經濟的血脈，服務實體經濟是金融的天職，是金融的宗旨。農業銀行始終胸懷“國之大者”，牢牢把握推進中國式現代化這個最大的政治，完整、準確、全面貫徹新發展理念，優化高質量金融供給，助力經濟實現高質量發展。一年來，我們持續加強對

重點領域和薄弱環節的金融服務。聚焦現代化產業體系建設，着力強化製造業和科技創新金融服務，製造業貸款餘額2.95萬億元，增速28%。在全行設立19個科技金融服務中心，創新推廣“科技e貸”“火炬創新積分貸”等金融產品，探索“投貸聯動”等服務模式，



模式，引導更多信貸資源向具有發展潛力的科技型企業集聚。截至 2023 年末，戰略性新興產業貸款餘額超 2 萬億元，與近七成專精特新“小巨人”企業建立深度合作關係。積極滿足民營企業金融需求，民營企業貸款餘額 5.45 萬億元。圍繞進一步提升普惠金融覆蓋面，加大首貸、續貸、信用貸、中長期貸款投放力度，為小微企業發展提供優質金融服務。打造小微企業專屬線上信貸產品體系，推出“農行普惠 e 站” 3.0 版，推動普惠金融線上化、移動化、自動化、智能化轉型升級。

#### 我們擦亮綠色底色，助力人與自然和諧共生

建設生態文明，關係人民福祉，關乎民族未來。農業銀行深入學習貫徹習近平生態文明思想，牢固樹立和踐行“綠水青山就是金山銀山”的理念，大力發展綠色金融，助力建設人與自然和諧共生的現代化。一年來，聚焦綠色低碳產業發展，加大綠色信貸投放，創新推廣生態修復貸、鄉村人居环境貸等綠色信貸產品，積極開展林業碳匯權等權利質押方式創新，助力生態產品價值實現。大力支持風電、太陽能發電、智能電網等新型能源體系建設，突出做好碳減排、煤炭清潔高效利用等重點領域資金供給。截至 2023 年末，綠色信貸業務餘額突破 4 萬億元，增速 50.1%。圍繞基礎設施綠色升級、清潔能源、節能環保、生態環境等重點領域，持續構建多層次、立體化的綠色金融業務體系。承銷發行全國首單“碳中和、碳資產、鄉村振興

截至 2023 年末，人行口徑普惠金融領域貸款餘額 3.5 萬億元，增速 37%，普惠型小微企業有貸客戶在同業中率先突破 300 萬戶。堅決貫徹落實國家區域發展戰略，不斷加大對京津冀、長三角、粵港澳大灣區等區域的資源投入，強化精準金融服務。把握高水平對外開放戰略機遇，有效拓展全球服務網絡，不斷提升跨境人民幣綜合服務水平，更好服務國內企業“走出去”和國外投資“引進來”，助力高質量共建“一帶一路”。

和革命老區”四大主題綠色碳排放權資產擔保債務融資工具，實現綠色債券多個“首單”。截至 2023 年末，共承銷綠色債券 31 期，自營綠色債券規模 1,443.4 億元。積極參與綠色金融交流合作，參加第十四屆夏季達沃斯論壇、2023 金融街論壇年會、聯合國全球可持續發展投資者（GISD）聯盟專題會議等活動，提升綠色金融品牌影響力。作為國內唯一金融機構代表，應邀參加《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方大會（COP28）“中國角”開幕式暨“生態文明與美麗中國實踐”邊會。2023 年，獲評中國銀行業協會“綠色銀行評價先進單位”，被中央廣播電視總臺聯合國務院國資委、全國工商聯、中國社科院、中國企業改革與發展研究會等權威機構評選為首屆十大“中國 ESG 榜樣”企業。

#### 我們厚植為民情懷，持續增進民生福祉

堅守金融為民初心，是我國金融高質量發展的靈魂。農業銀行把實現人民對美好生活的向往作為一切工作的出發點和落腳點，堅持金融為民、金融利民、金融惠民、金融便民，將更多優質金融服務下沉到更廣泛的群體和領域，持續增進民生福祉。一年來，聚焦百姓安居樂業、便捷消費、醫療養老、子女教育等領域的急難愁盼問題，持續豐富金融供給，提高金融服務可及性、便利度和溫情度。全行個人客戶 8.67 億戶，個人存款餘額、增量及服務個人客戶數保持同業首位；個人消費貸款年增量 1,471 億元，居可比同業首位。圍繞客戶體驗升級，不斷優化業務流程，發布手機銀行 9.0 版本，服務功能全新升級。截至 2023 年末，手機銀行注冊客戶數 5.12 億戶，月活躍用戶數達 2.13 億戶，保持可比同業領先。持續升溫為民金融服務，開展“農

情服務工程”，加快“農情暖域·工會戶外勞動者”服務站點建設，不斷完善適老便民服務設施，滿足老年人等特殊群體的業務需求，全年共為特殊群體上門服務 25 萬人次。強化消費者權益保護，通過線上線下全方位開展金融教育宣傳活動，累計觸及消費者達 10.32 億人次，切實增強人民群眾獲得感、幸福感和安全感。積極投身公益慈善事業，創新推出“農銀公益”品牌，2023 年，組織 3,751 個青年志願者隊伍，開展公益志願活動 1.5 萬次；年度內購置的 28 輛“母親健康快車”分布在全國 7 個省（區、市），為當地婦女兒童提供義診諮詢、健康宣教等健康服務。獨家冠名支持的《宗師列傳·唐宋八大家》等優秀傳統文化項目，廣受好評，“破圈”傳播。愛心助盲活動已連續開展 10 年，累計講述電影 104 部，形成了較大的社會影響力。

徵程萬裏風正勁，揚帆奮楫再啓航。2024 年，是新中國成立 75 周年，也是實施“十四五”規劃的關鍵之年，農業銀行將更加緊密地團結在以習近平同志為核心的黨中央周圍，更加深刻領悟“兩個確立”的決定性意義，增強“四個意識”、堅定“四個自信”、做到“兩個維護”，全面落實中央金融工作會議精神，深刻把握金融工作的政治性、人民性，堅定不移走好中國特色金融發展之路，大力弘揚中華優秀傳統文化，堅持誠實守信、義利相兼的經營觀、業績觀、風險觀，以更大力度做好“五篇大文章”金融服務，在金融服務中國式現代化進程中展現更多大行擔當。

谷澍

中國農業銀行董事長、黨委書記



# 關於我們

中國農業銀行股份有限公司，前身最早可追溯至 1951 年成立的農業合作銀行。自 20 世紀 70 年代末以來，本行相繼經歷國家專業銀行、國有獨資商業銀行、國有控股商業銀行等不同發展階段，2009 年 1 月，整體改制為股份有限公司。2010 年 7 月，在上海證券交易所和香港聯合交易所挂牌上市。

本行是中國主要的綜合性金融服務供應商之一，以高質量發展為主題，突出“服務鄉村振興領軍銀行”和“服務實體經濟主力銀行”兩大定位，全面實施“三農”普惠、綠色金融、數字經營三大戰略。本行憑借全面的業務組合、龐大的分銷網絡和領先的技術平臺，向廣大客戶提供各種公司銀行和零售銀行產品和服務，同時開展金融市場業務及資產管理業務，業務範圍還涵蓋投資銀行、基金管理、金融租賃、人壽保險等領域。

2014 年起，金融穩定理事會連續十年將本行納入

## 全球系統重要性銀行名單

2023 年，以一級資本計，本行位列全球銀行第 3 位

截至 2023 年末，本行境內分支機構共計 22,843 個，包括總行本部、總行營業部、4 個總行專營機構、4 個研修院、37 個一級分行、409 個二級分行、3,316 個一級支行、19,025 個基層營業機構以及 46 個其他機構，已實現對境內所有縣級行政區全覆蓋。境外分支機構包括 13 家境外分行和 4 家境外代表處。主要控股子公司 16 家，其中境內 11 家，境外 5 家。

總資產

398,729.89 億元

資本充足率

17.14%

淨利潤

2,698.20 億元

發放貸款和墊款總額

226,146.21 億元

納稅總額

976.94 億元

每股社會貢獻值

3.30 元

吸收存款

288,984.68 億元



# 企業文化

使命

面向“三農”，服務城鄉  
回報股東，成就員工

願景

建設國際一流商業銀行集團

核心價值觀

誠信立業，穩健行遠

核心價值觀指導下的相關理念

經營理念

以市場為導向  
以客戶為中心  
以效益為目標

管理理念

細節決定成敗  
合規創造價值  
責任成就事業

服務理念

客戶至上  
始終如一

風險理念

違規就是風險  
安全就是效益

人才理念

德才兼備 以德為本  
尚賢用能 績效為先

廉潔理念

清正廉潔  
風清氣正





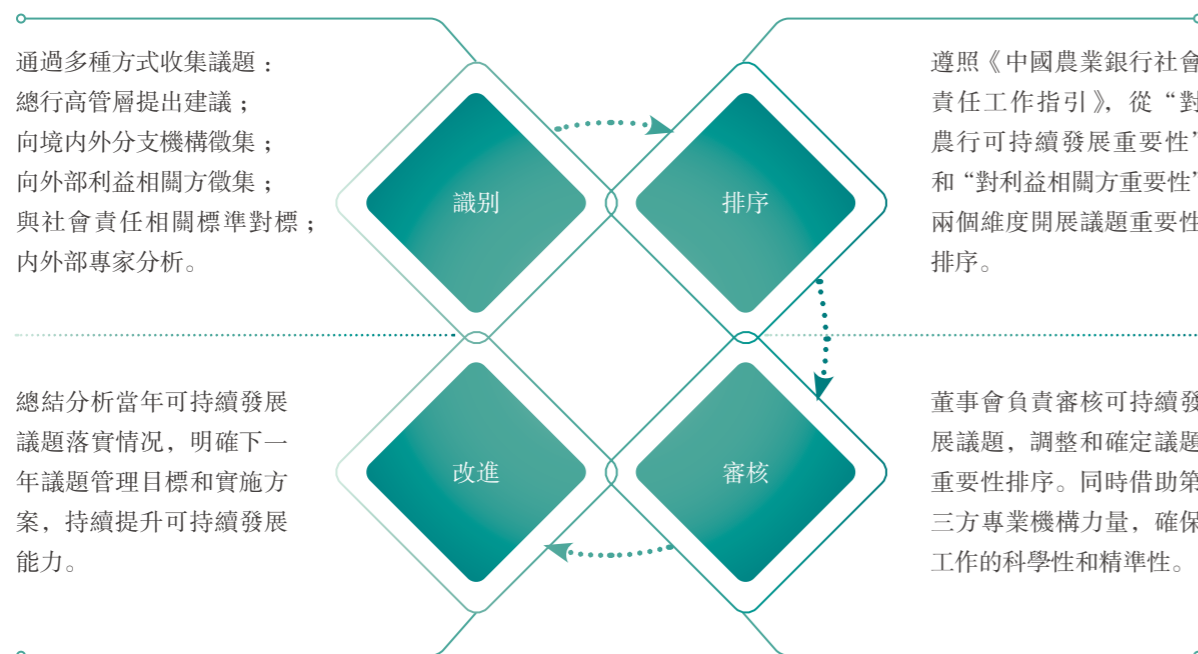
# 責任管理

## 責任理念



## 實質性議題識別

本行開展實質性議題分析，識別可持續發展議題。



### ◆ 勇做服務鄉村振興領軍者



### ◆ 擔當服務實體經濟主力軍



- ◆ 堅持黨建引領 強化使命擔當
- ◆ 完善體制機制 提高治理效能
- ◆ 守牢風險底線 助力行穩致遠
- ◆ 健全內控管理 擦亮誠信底色



- ◆ 優化頂層設計 厚植綠色理念
- ◆ 加速創新驅動 篤行綠色金融
- ◆ 應對氣候變化 增強防範能力
- ◆ 開展節能減排 致力低碳運營



- ◆ 做好民生金融 促進共同富裕
- ◆ 秉承客戶至上 提升服務質效
- ◆ 堅持以人爲本 攜手共同成長
- ◆ 投身公益慈善 書寫責任擔當





## 利益相關方分析

利益相關方	政府	監管機構	股東和投資者	客戶	員工	供應商與合作伙伴	公眾及社區	環境
核心期望	服務“三農” 服務國家戰略 支持實體經濟 依法足額納稅 帶動社會就業	依法合規運營 維護金融穩定 有效防範風險	可持續投資回報 健全公司治理 保障股東權益 強化信息披露	維護客戶權益 提升服務品質 持續產品創新 隱私安全保護	保障合法權益 促進成長發展 提供人文關懷	公平透明 誠信履約 合作共贏	普及金融知識 促進社區發展 實施公益幫扶	管控環境風險 發展綠色金融 推行綠色辦公
溝通方式	政策指示 重大項目合作 工作匯報 日常溝通等	政策指示 審批與監管 工作匯報 日常溝通等	信息披露 股東大會 投資者活動 熱線、電子郵件、 傳真及公司公告等	產品宣傳 日常溝通 95599 客戶服務中心 客戶滿意度調查 線上、線下活動等	職工代表大會 員工意見徵集 員工關愛行動 定期培訓等	招標採購活動 業務交流與合作等	信息披露 金融服務活動 公益活動等	信息披露 各類活動 產品定價策略等
主要回應	遵守法律法規 服務區域協調發展 服務鄉村振興 助力供給側結構性改革 主動納稅 做好“五篇大文章”	合規管理 接受監管考核 開展全面風險管理	踐行責任投資 實現誠信穩健經營 創造股東價值 真實準確完整披露信息	加強消費者權益保護 全面提升服務能力 加快產品創新 建設智慧銀行	遵守國家勞動法律法規 及國際慣例 提供多元化培訓 暢通職業發展通道 倡導工作與生活平衡 關愛基層員工“五項行動”	完善採購管理 創新合作模式	開展金融知識宣傳 積極參與公益慈善	支持綠色產業發展 創新綠色金融產品 踐行綠色低碳運營

## 責任績效

## 經濟績效

指標	2021	2022 <sup>1</sup>	2023
總資產（億元）	290,691.55	339,254.88	398,729.89
發放貸款和墊款總額（億元）	171,750.73	197,638.27	226,146.21
不良貸款率 <sup>2</sup> （%）	1.43	1.37	1.33
資本充足率 <sup>3</sup> （%）	17.13	17.20	17.14
淨利潤（億元）	2,419.36	2,588.66	2,698.20
平均總資產回報率 <sup>4</sup> （%）	0.86	0.82	0.73
加權平均淨資產收益率 <sup>5</sup> （%）	11.57	11.29	10.91
納稅總額 <sup>6</sup> （億元）	992.27	1,137.77	976.94
股東權益（億元）	24,213.59	26,737.60	28,968.67
股東分紅 <sup>7</sup> （億元）	723.76	777.66	808.11

## 環境績效

指標	2021	2022	2023
綠色信貸業務餘額 <sup>8</sup> （億元）	19,778	26,975	40,487
綠色信貸業務折合年減排二氧化碳當量（萬噸）	9,554	9,783	12,895
承銷綠色債券期數 <sup>9</sup> （期）	27	56	31
承銷綠色債券募集金額（億元）	440	666	285

1. 本集團自 2023 年 1 月 1 日起實施了新的會計準則，並對 2022 年度財務報表相關信息進行了調整，因此本報告 2022 年部分經濟績效指標予以重述。
2. 不良貸款率為不良貸款餘額（不含應計利息）除以發放貸款和墊款總額（不含應計利息）。
3. 根據《商業銀行資本管理辦法（試行）》等相關規定計算。
4. 平均總資產回報率為淨利潤除以年初和年末資產總額的平均值。
5. 加權平均淨資產收益率根據證監會《公開發行證券的公司信息披露編報規則第 9 號 - 淨資產收益率和每股收益的計算及披露》（2010 年修訂）的規定計算。
6. 納稅總額等於中國農業銀行股份有限公司集團全年實際繳納的企業所得稅、增值稅以及其他稅金的合計數。
7. 普通股股東分紅情況（含稅）。
8. 綠色信貸業務餘額按照國家金融監督管理總局 2020 年制定的綠色融資口徑統計。
9. 承銷綠色債券期數及募集金額指中國農業銀行股份有限公司承銷的將所得資金專門用於資助符合規定條件的綠色項目或為這些項目進行再融資的綠色債務融資工具的期數，及其募集金額。

## 社會績效

指標	2021	2022	2023
每股社會貢獻值 <sup>10</sup> （元）	2.56	2.92	3.30
對外捐贈金額 <sup>11</sup> （萬元）	10,060	10,717	11,175
境內分支機構數（個）	22,807	22,788	22,843
縣域機構數（個）	12,627	12,663	12,773
惠農卡發卡總量（萬張）	23,543	23,411	23,510
160 個國家鄉村振興重點幫扶縣惠農通服務點鄉鎮覆蓋率（%）	89.1	99.6	100
涉農貸款餘額 <sup>12</sup> （億元）	47,570	55,306	65,502
縣域金融業務發放貸款和墊款總額（億元）	62,183.12	73,283.36	87,759.53
普惠型小微企業貸款餘額 <sup>13</sup> （億元）	13,220	17,690	24,583
西部地區貸款餘額 <sup>14</sup> （億元）	37,490.92	42,475.85	49,140.35
少數民族地區貸款餘額 <sup>15</sup> （億元）	10,635.71	12,201.92	14,492.14
員工總數（人）	455,174	452,258	451,003
縣域員工數（人）	187,710	187,652	187,506
境外員工數 <sup>16</sup> （人）	726	752	787
供應商總數（個）	431	457	435

10. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅總額 + 職工薪酬福利 + 利息支出 + 對外捐贈金額) / 股本。
11. 對外捐贈金額為銀行口徑（境內），不包括員工捐款。
12. 涉農貸款餘額包含農戶貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額以及城市企業及各類組織涉農貸款餘額。
13. 根據《中國銀保監會辦公廳關於 2023 年加力提升小微企業金融服務質量的通知》（銀保監辦發〔2023〕42 號），普惠型小微企業貸款指單戶授信總額 1,000 萬元及以下的小微企業法人貸款，以及單戶授信總額 1,000 萬元及以下的個體工商戶、小微企業主經營性貸款，普惠型小微企業貸款不含票據貼現及轉貼現業務數據。
14. 西部地區包括內蒙古、廣西、重慶、四川、貴州、雲南、西藏、陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆（含新疆兵團）。
15. 少數民族地區包括內蒙古、廣西、西藏、寧夏、新疆（含新疆兵團）。
16. 境外包括境外分子行及代表處。



# 責任亮點： 做好新時代金融“五篇大文章”

## 科技金融



- 創新企業科技創新能力“六力”（股東力、融資力、產業力、企業力、創新力、穩定力）評價體系
- 打造專屬客群、投貸聯動、線上場景、政府增信、公私聯動等五大類信貸產品
- 在科技創新活躍城市設立了 19 個科技金融服務中心
- 在科技創新集聚地成立了 200 餘家科技金融專營機構

戰略性新興產業貸款餘額

**2.1** 萬億元

與近七成

專精特新“小巨人”企業建立深度合作關係

## 綠色金融



- 印發《央企綠色金融業務專項營銷行動方案》《2023 年綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點》《信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》等
- 承銷發行全國首單“碳中和、碳資產、鄉村振興和革命老區”四大主題資產擔保債務融資工具
- 獨家承銷“綠色 + 鄉村振興 + 科創”三貼標永續中期票據
- 推進“三農”綠色融合創新，推出“光伏貸”“水電生態價值轉化貸”等特色產品，推進林業碳匯權等權利質押方式創新
- 持續加大綠色金融溝通交流，應邀參加《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方大會（COP28）“中國角”開幕式暨“生態文明與美麗中國實踐”邊會、第二屆中國氣候投融資國際研討會等活動

綠色信貸業務餘額

**40,487** 億元

共承銷綠色債券

**31** 期

募集資金

**285** 億元

## 普惠金融



- 組織召開全行普惠金融工作會議，進一步統一發展普惠金融思想、凝聚服務實體經濟共識
- 升級“微捷貸”“快捷貸”“鏈捷貸”全行通用型產品和分行特色產品，發布“農行普惠 e 站” 3.0
- 出臺《關於貫徹落實中央金融工作會議精神 推動中國農業銀行普惠金融高質量發展的實施方案》
- 多措并举服務縣域中小微企業、農戶發展

普惠金融領域貸款餘額

**3.5** 萬億元

縣域金融業務發放貸款和墊款總額

**8.78** 萬億元

普惠型小微企業貸款餘額

**2.46** 萬億元

## 養老金融



- 聯動多地人社部門召開養老金融政策宣講會，面向近千家單位宣傳養老金融相關政策
- 制定養老金融高質量發展實施方案，構建“3+2”高質量養老金融服務體系
- 同業首批全面啓動個人養老金資金賬戶服務，全市場首批發售個人養老金理財產品
- 擴大職業年金覆蓋範圍，為 30 個省市職業年金計劃提供受托管理服務
- 打造農行年金“受托+”特色服務

服務個人養老金

客戶數位于行業

第一梯隊

實體社保卡、電子社保卡

和醫保碼用戶規模

同業領先

養老理財（含個人

養老金理財）規模

**101** 億元

養老金受托

管理規模

**2,541.88** 億元

## 數字金融



- 持續完善“農銀 e 貸”線上貸款產品體系，創新推廣“商戶 e 貸”“科技 e 貸”“火炬創新積分貸”等線上產品
- 推出手機銀行 9.0 版，構建專業、多元、智能、個性的線上服務平臺
- 初步建成集企業網銀、企業掌銀、企業微信銀行、門戶網站、小程序、銀企直聯、銀企雲聯“七位一體”的企業金融服務平臺，基本實現了全行對公客戶的全覆蓋
- 深耕鄉村、生活、政務、企業等場景，推進金融與數字政府、數字經濟的深度融合

“農銀 e 貸”貸款餘額突破

**4** 萬億元

手機銀行月活躍客戶數

**2.13** 億戶，保持可比同業領先

## 專題一

# 勇做服務鄉村振興 領軍者

本行認真貫徹落實中央“三農”工作決策部署，緊緊圍繞服務鄉村振興領軍銀行戰略定位，以“三個萬億、三個高于、三個提升”為目標引領，持續加大資金供給，強化金融創新，提高科技賦能，提升服務质效，努力推進鄉村全面振興，為實現農業農村現代化和加快農業強國建設貢獻金融力量。

截至 2023 年末	縣域貸款餘額	涉農貸款餘額
	8.78 萬億元	6.55 萬億元
	增速 19.8%	增速 18.4%

## 共繪村美人和共富畫卷

本行積極服務鄉村新產業新業態，扎實做好糧食安全領域金融服務，大力支持宜居宜業和美鄉村建設，着力幫助農民增收致富，以金融活水助推農民農村共同富裕。

### 服務鄉村 產業振興

截至 2023 年末

鄉村產業貸款餘額

1.84 萬億元

較上年末增加

4,479 億元



開展全流程產業鏈  
金融服務

出臺服務現代設施農業高質量發展的指導意見、優質大型農產品批發市場服務方案等文件，圍繞鄉村產業鏈上下游全主體，推廣產加銷全流程產業鏈金融服務模式。

服務鄉村新產業  
新業態



緊跟農村文旅融合、“互聯網+”農產品出村進城等新趨勢，出臺《支持旅遊業高水平復蘇和高質量發展十項措施》，推出“產業集群批量授信貸”“旅遊民宿貸”“電商e貸”等區域特色產品，大力支持鄉村產業聚集區、鄉村旅遊產業、農村電商等新產業新業態發展。

推動鄉村產業  
高質量發展



支持新型農業經營  
主體做大做強

印發服務農業產業化龍頭企業行動方案，優化農業產業化龍頭企業、農民專業合作社、農村集體經濟組織等主體的支持政策，提升服務覆蓋率。

加強多方協作共促  
農村產業發展



深化與國務院國資委、全國工商聯、科技部、文化和旅游部銀政合作，支持央企和民營企業服務鄉村振興。出臺支持中央企業服務鄉村振興十項政策、支持“萬企興萬村”行動若干措施等，助力央企民企更好發揮對鄉村產業發展的帶動作用。







浙江溫州分行客戶經理走訪當地石斛企業，對接企業金融服務需求。（陳信澤攝）



本行董事長、黨委書記谷澍帶隊赴河北饒陽縣調研指導金融服務鄉村振興工作。（郭宏珠攝）

### 因地制宜 支持特色產業集群發展

四川分行圍繞四川省“10+3”現代農業產業體系建設，創新推出“天府種養貸”等專屬產品，採用“一縣一產業一方案”的方式，支持“設施蔬菜”“晚熟柑橘”“甘孜牦牛”等國家級優勢特色產業集群發展壯大。截至2023年末，投放貸款324億元支持特色產業集群，覆蓋2.82萬個新型農業經營主體。



四川分行為安岳縣檸檬企業提供優質金融服務，助力其走出國門，遠銷38個國家和地區。（胡佳音攝）

- 1
- 2

1. 青海海南同德支行員工到牧場開展貸前調查，支持當地發展藏羊產業。（扎西加攝）
2. 江西上饒婺源縣支行積極支持篁嶺景區建設和民宿、農家樂等產業發展。（江西分行供圖）



### 多措并举 促進鄉村產業振興

山東分行圍繞全省特色優勢產業，推動鄉村產業融合發展，把特色優勢產業、農業產業強鎮、優質專業市場作為產業集群批量授信的服務重點，打造了青州花卉、壽光蔬菜等一批示範樣板。加強農業產業化“鏈式營銷”服務，推廣“龍頭企業+產業鏈”“龍頭企業+基地+訂單農戶”等鏈式服務模式，讓農民群眾更多分享產業增值收益。推廣“聯企興村貸”模式，對2,181戶工商聯推薦幫扶民營企業開展名單制精準服務，為山東省“打造鄉村振興齊魯樣板”注入更多金融力量。



## 服務國家糧食安全

把保障糧食和重要農產品穩定安全供給作為服務“三農”的頭等大事，加大對糧食生產、種業振興、耕地保護建設、農機裝備升級和農資供應、糧食加工流通倉儲等領域的服務力度，為端牢中國飯碗保駕護航。

截至 2023 年末  
糧食和重要農產品保供  
相關領域貸款餘額  
**8,445** 億元  
增速  
**33%**

種業相關領域貸款餘額  
**424** 億元  
增速  
**50.24%**

### 全力做好糧食安全領域金融服務

#### 支持耕地質量提升

探索高標準農田建設有效融資模式，開展支持高標準農田建設融資試點，加大信貸支持力度，創新服務高標準農田建設運營管護全過程，支持建設高標準農田 1,300 萬畝。

#### 支持種業振興行動

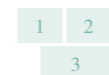
強化種業基地金融服務，對國家級育種基地和超級制種大縣實施精準服務，創新推廣“植物新品種權質押貸”等多款區域特色產品，加大對國家種業陣型企業、種業科創企業扶持力度。

#### 支持糧食全產業鏈發展

圍繞糧食種植、收購等關鍵環節，推出“農機貸”“糧農 e 貸”等產品和服務方案，全力服務春耕備耕等重要農時，着力提升糧食全產業鏈服務能力。

#### 支持糧食穩產增產

加大對種糧農戶、農民合作社、農墾企業等的金融服務，支持糧食作物增產、大豆油料擴種，助力農機裝備製造一流企業及其產業鏈發展，滿足各類種糧主體的農機購置融資需求。



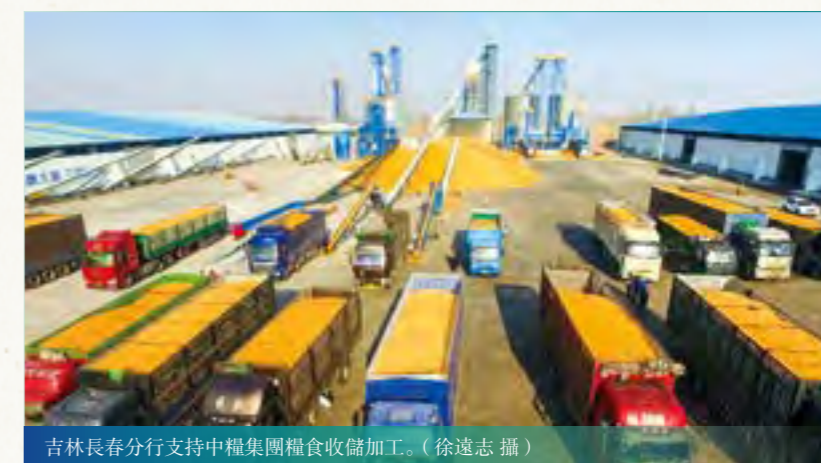
1. 江蘇分行助力農業機械化、數字化發展，支持建設鎮江市單體規模最大糧食烘幹中心。（李彪 攝）
2. 廣東分行支持種糧大戶機械化耕作。（葉清 攝）
3. 河南分行創新模式支持蘭考縣高標準農田建設，提供信貸資金支持 5 億元，高效解決資金難題。（馬亞航 攝）



廣西分行加大信貸投放支持農業生產種植，助力糧食豐收，截至 2023 年末，涉農貸款餘額 1,837.07 億元，較上年末增加 272.09 億元。（覃重雅 攝）

### 全力服務“千億斤糧食”工程

吉林長春分行助力推進“千億斤糧食”工程，圍繞廣大農民春耕夏耘秋收，聚焦涉農產業上下游，從需求端和供給端雙向發力，提供全鏈條信貸支持，制定《原糧抵押農戶貸款操作指引》，破解糧食經營主體“貸款難”問題，助推農業大市向農業強市邁進，為糧食安全和增產增收提供支持。截至 2023 年末，農業貸款餘額 58 億元，糧食重點領域貸款餘額 26.3 億元。



吉林長春分行支持中糧集團糧食收儲加工。（徐遠志 攝）



## 推進和美鄉村建設

### 主要舉措

#### 強化總體部署

出臺《中國農業銀行宜居宜業和美鄉村建設服務方案 2023-2025 年》，聚焦村莊建設、農村道路暢通工程、供水保障工程等重點項目，開展金融服務，支持村容村貌提升。

#### 改善人居環境

扎實推進農村人居環境整治提升五年行動金融服務，制定優化“鄉村人居環境貸”專項產品，支持農村人居環境整治與農村供水建設、農業產業發展、旅游開發等一體推進項目。

#### 提升公共服務能力

圍繞縣域醫療衛生、文教娛樂、養老服務等民生領域，加強銀政合作，完善產品政策體系，助力鄉村基本公共服務能力提升。

#### 服務新型城鎮化建設

圍繞農村防汛抗旱、飲水安全工程、公路網、倉儲保鮮冷鏈物流等領域，加大信貸投放，推動城鎮基礎設施向鄉村延伸、公共服務向鄉村覆蓋，促進城鄉融合發展。

截至 2023 年末，縣域城鎮化貸款餘額 1.43 萬億元，較上年末增加 2,644 億元。



本行持續推廣“鄉村人居環境貸”，支持重慶、江蘇、浙江、四川等地農村污水處理、村容村貌整體提升等項目，截至 2023 年末，“鄉村人居環境貸”已累計投放 129 億元。圖為浙江溫州分行支持開發建設七彩漁村，助推洞頭海島鄉村人居環境提升。（唐濤 攝）



貴州分行推出“農村安全飲水貸”，助力農村群眾喝上“放心水”。（葉義坤 攝）

湖北黃岡分行支持黃梅縣舊城改造，改善人居環境。（程玲君 攝）



#### 賦美“千萬工程”助力鄉村蝶變

安徽黃山分行以推進徽風皖韻宜居宜業和美鄉村建設“千萬工程”行動為主綫，大力支持黃山市打造有風韻、有風光、有風景的特色和美鄉村。該行歙縣支行對九砂村和漳潭村投放貸款 7,100 萬元，通過“產業植入 + 人居環境整治 + 傳統村落保護”模式，幫助村子整治旅居環境、改善基礎設施、修葺村民住宅，充分開發鄉村的多元價值，實現鄉村人居環境整治和鄉村旅游發展的有機結合。



安徽黃山分行發放全省首筆“千萬工程”項目貸款，支持祁門縣鄉村旅游開發項目。（吳鵬 攝）



## 助力農村農業 綠色低碳發展

### 主要舉措

#### 支持農業綠色 全產業鏈發展

加大對農業綠色先行區、農業現代化示範區、國家級生態農場、國家級海洋牧場示範區等信貸投放，推動農業資源集約利用和產業鏈低碳循環。



#### 推動縣域產業 低碳轉型升級

對清潔能源供給企業實施差異化政策，支持林業建設和林下經濟發展，拓展縣域綠色家電、綠色建材裝修、新能源汽車等綠色消費信貸服務，推動縣域產業低碳轉型升級。



#### 助力鄉村 生態環境改善

圍繞“雙碳”目標，服務黃河流域生態保護和高質量發展、長江大保護等重大生態戰略，創新推廣“生態修復貸”“林業碳匯貸”等“三農”綠色信貸產品。

截至 2023 年末，縣域綠色信貸餘額 1.66 萬億元，占全行綠色信貸餘額 40% 以上。



福建分行大力支持林下經濟發展，推動森林“四庫”功能增值。圖為該行員工走訪當地林農。（儲志強 攝）

### 金融服務為高原增添綠色

西藏分行立足資源優勢，持續加大對生態農業、生態保護、生態修復等生態環保產業支持力度，支持綠色有機農業、林下資源培育產業、綠色畜牧業加快發展，推進農業農村綠色發展。截至 2023 年末，綠色信貸餘額 328.79 億元，較上年末增加 99.13 億元。

### 探索“牧光互促”光伏生態畜牧業模式

青海分行積極支持塔拉灘地區綜合示範區建設，通過開辟綠色融資通道，提升業務審批效率，全年累計為該地區光伏和畜牧產業投放貸款 29.07 億元，推動形成“板上發電、板下治沙、植被恢復、養肥藏羊”的綠色發展生態圈，實現電站盈利、農牧民致富、戈壁生態恢復的三方共贏局面。



掃碼觀看該案例入選首屆“央視財經金融之夜——金融賦能高質量發展年度榜樣”視頻。

青海分行支持塔拉灘光伏電站建設。（企業文化部 供圖）

## 支持農民增收 致富

### 主要舉措



大力支持農戶發展生產，加大“惠農 e 貸”等農戶貸款投放，推出“糧農 e 貸”“光伏貸”“商戶貸”“鄉旅貸”等專項產品。

截至 2023 年末，“惠農 e 貸”餘額 10.853 億元，惠及 579 萬農戶。



主動探索“新農人”服務模式，針對新市民、返鄉入鄉創業人員等主體，推廣個人創業擔保貸、返鄉創業貸等專屬產品。



扎實做好新型農業經營主體金融服務，積極參與農業農村部“信貸直通車”活動。

截至 2023 年末，通過“信貸直通車”累計支持 89 萬個農業經營主體，授信金額 1,706 億元。





河北分行支持農戶發展縣域特色產業，幫助增收致富。(高鈞涵攝)

## 鞏固拓展脫貧攻堅成果

本行堅決落實守住不發生規模性返貧底線的要求，持續完善優化金融幫扶政策，加大對脫貧縣、國家鄉村振興重點幫扶縣信貸支持，持續強化定點幫扶工作力度，着力增強脫貧地區和脫貧群衆內生發展動力，全力服務鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。



截至 2023 年末

832 個脫貧縣貸款餘額  
**2.01** 萬億元

增速  
**18.7%**

## 助力築牢返貧防綫

**加大信貸投放力度。**加強面向脫貧地區和脫貧群衆的信貸投放，持續做好“富民貸”和脫貧人口小額信貸等產品投放，滿足脫貧不穩定戶、邊緣易致貧戶和突發嚴重困難戶三類監測對象的生產經營資金需求，積極支持脫貧縣加快發展和脫貧群衆增收致富。

**支持脫貧地區產業發展。**延伸涉農產業鏈價值鏈，推動建立產業帶動脫貧人口增收致富利益聯結機制，助力脫貧群衆和一般農戶生產增收。

**強化增信保障。**依托各地信用建設，統籌建立風險補償基金，優先爲低收入人群發放信用貸款，持續擴大服務範圍，讓更多農戶獲得融資服務，帶動農戶增強自我造血能力。



西藏阿裏札達縣支行員工走村入戶推廣惠農、強邊、固邊產品，滿足阿裏地區邊境各族群衆生產生活需要。(貢嘎扎西攝)

### 創新漁船抵押貸款 助力漁民增收共富

寧波分行持續優化創新漁船抵押貸款業務，爲漁民購置漁船、維護保養漁船、支付人工費用等提供信貸支持，貸款額度核定方式持續優化，貸款期限不斷延長，經過 14 年發展，漁船抵押貸款單戶最高額度達 1,000 萬元，切實滿足漁民融資需求。截至 2023 年末，累計發放漁船抵押貸款 28.6 億元，惠及漁民 800 餘戶。



寧波象山石浦港內，漁船整裝待發。(計立存攝)





### “富民貸”打通金融支農助農“最後一公里”

近年來，本行與農業農村部（國家鄉村振興局）共同創新推出“政銀共管、政府增信、利率優惠”的農戶貸款產品“富民貸”，將信貸資源更多向低收入群體傾斜。“富民貸”主要面向從事生產經營的脫貧人口和普通農戶，為農戶提供符合其生產周期需求的低成本資金，配套研發線上推薦系統，並為脫貧戶發展生產建立增信機制，解決農戶擔保難、貸款難問題。截至 2023 年末，“富民貸”餘額 404 億元，已覆蓋全部 832 個脫貧縣、644 個重點革命老區縣及新疆、西藏、寧夏整區，惠及農戶超 42 萬戶。創新推廣“富民貸”做法獲評金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣“十佳案例”。



甘肅定西岷縣支行員工到田間地頭調研“富民貸”投放情況。（喬莉攝）

## 着力支持重點幫扶縣

**強化政策支撐。**制定支持國家鄉村振興重點幫扶縣工作計劃，聚焦 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣，出臺健全聯農帶農增收機制、完善重點項目對接機制、強化考核激勵約束等方面的務實舉措，進一步傾斜政策資源。

**加大幫扶力度。**優先保障信貸規模，實行優惠貸款利率，開辟審查審批綠色通道，基本實現服務渠道全覆蓋，在重點幫扶縣加快“惠農 e 貸”“富民貸”等投放，促進重點幫扶縣產業提檔升級，帶動農戶增收致富。

截至 2023 年末

160 個國家鄉村振興  
重點幫扶縣貸款餘額

**3,808** 億元

增速

**20.9%**



### “牛服務”為“牛產業”注入金融活水

瀾滄縣是雲南省 27 個國家鄉村振興重點幫扶縣之一，肉牛產業是瀾滄縣重點產業。雲南分行在該縣率先創新“肉牛 + 保險 + 信貸”政銀保發展模式，重點針對牛圈改造、良種母牛培育、飼草種植等領域和環節提供金融支持，助力肉牛產業發展壯大，為特色產業發展和農戶增收增添動能。截至 2023 年末，發放肉牛產業貸款近 1 億元，幫助 15 個鄉鎮、71 個村組農戶發展生產。



長春金融研修院組織開展 2023 年國家鄉村振興重點幫扶縣網點負責人暨基層黨支部書記“鄉村振興”專題輪訓班，助力提升基層服務鄉村振興能力。（崔志行攝）

## 扎實推進定點幫扶

充分發揮金融優勢，傾斜資源投入，聚焦信貸資金、招商引資、專項捐贈、項目幫扶、幹部培訓、人才派駐等方面，強化幫扶機制創新，持續加大定點縣幫扶力度，扎實做好河北饒陽、河北武強、貴州黃平、重慶秀山、內蒙古鄂倫春旗等 5 個定點縣的幫扶工作。

截至 2023 年末

向 5 個定點幫扶縣投放信貸資金

**76** 億元

投入無償幫扶資金

**6,622** 萬元



幫助引進無償和有償幫扶資金

**4.7** 億元

引進幫扶項目

**54** 個

招商引資金額

**4.7** 億元





時任本行行長、黨委副書記付萬軍帶隊赴貴州黃平縣調研指導定點幫扶工作。(葉義坤 攝)

## 深入開展綜合幫扶工作

### 主要舉措



#### 做好易地搬遷後續幫扶

出臺《關於因地制宜做好易地搬遷後續發展金融服務的通知》，加大信貸投放和金融服務力度，積極支持安置區基礎設施建設、配套產業發展、群眾生產經營和綜合消費等領域。

#### 推進東西部行協作幫扶

聚焦產業幫扶、招商引資、人才交流等領域，加大金融支持力度，為脫貧地區引入更多產業項目和發展資金，打造金融服務東西部協作“農行樣板”。  
截至 2023 年末，累計為 52 個政府東西部協作項目提供融資支持，為西部協作地區引進幫扶項目 119 個。



#### 開展消費幫扶

充分發揮系統、客戶資源和金融科技等優勢，線上線下一體推進脫貧地區農副產品銷售。  
截至 2023 年末，直接購買和幫助銷售農產品金額 21.1 億元。



#### 強化政策保障和人才幫扶

單獨配置“三農”縣域專項戰略費用、激勵工資、固定資產等財務資源，建立鄉鎮一綫員工補貼機制，開展“鄉村振興專項招聘計劃”，為金融助力鄉村振興提供人才支撐。深入實施東西部行協作“雙百”幹部人才結對幫扶計劃，優化調整結對關係，與地方政府對口合作關係保持一致，加強東部分行與東北分行幹部雙向交流。持續實施“金融人才駐縣幫鎮扶村富民行動”，2023 年新選派 1,116 人赴地方政府掛職開展鄉村振興幫扶工作，目前派出幫扶幹部 3,526 人，覆蓋全國 1,169 個縣級行政區，實現 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣全覆蓋。



### “金融村主任”將金融服務送到“田間地頭”

2023 年 6 月起，本行在 5 個定點幫扶縣啟動實施“金融村主任”機制，通過“黨建 + 金融”合作模式，由各村挑選一名“村兩委”成員擔任“金融村主任”，并上綫“e 推客”專屬場景，“金融村主任”及時向農行推薦有貸款需求的客戶，為銀行與農戶之間搭建起溝通橋梁，打通農村金融服務“最後一公里”。

### 兩項定點幫扶案例同時入選全球最佳減貧案例

本行“金融聯農帶農模式支持集體經濟帶動河北省武強縣農民致富”“農創基地助推重慶秀山縣平馬社區集體經濟發展壯大”兩項定點幫扶典型做法，獲評由世界銀行集團、聯合國糧食及農業組織、聯合國世界糧食計劃署、中國國際扶貧中心等 7 家機構發起的“第四屆全球減貧案例徵集活動”最佳減貧案例，為 2023 年全球唯一獲此殊榮的商業銀行。





1  
2

1. 本行持續拓寬脫貧地區重點產品銷售渠道，鼓勵支持社會各界參與消費幫扶。截至 2023 年末，在總行機關共開展幫扶活動 8 期。圖為本行聯合貴州省駐京辦事處舉辦“黔貨品鑒展覽”活動。(陳順喜 攝)
2. 本行選派青年英才參與東西部行協作“雙百”幹部人才結對幫扶計劃，為青海共和縣農戶宣傳國家惠農政策、提供金融服務。(章融 攝)



### 山海相濟共助鄉村振興

寧波分行積極與四川涼山地方政府、寧波市政府駐涼山工作隊、涼山州寧波商會等機關、社團對接，從產業協作、人才協作、消費協作等方面持續推進東西部協作幫扶。全年共為涼山州引進幫扶項目 21 個，引進無償幫扶資金 11.06 萬元、有償幫扶資金 1.97 億元，實現消費幫扶 2,675.11 萬元。與涼山分行聯合制定《涼山分行業務骨幹赴寧波素質能力提升培訓方案》，將東部沿海行先進經驗推廣落地到西部地區。

### 助力易地搬遷殘疾人創業增收

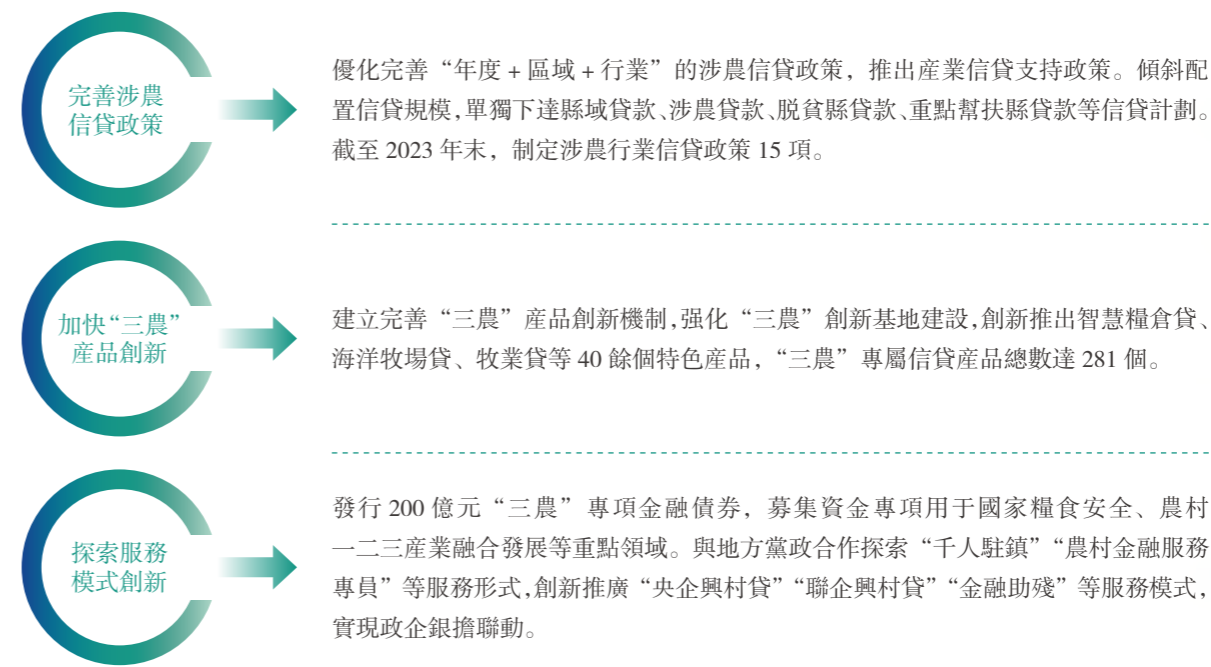
雲南怒江瀘水支行創新推出“助殘 e 貸”融資產品，依托“殘聯推薦 + 農行審批 + 殘疾人受益”金融助殘模式，搭建金融助殘服務“e 推客”綠色通道，為易地搬遷殘疾人、殘疾人家庭成員及助殘成效明顯的致富帶頭人等群體提供便捷、高效的金融服務。截至 2023 年末，依托“e 推客”綠色通道，成功辦理審批助殘貸款 57.8 萬元，解決易地搬遷殘疾客戶發展勞動生產和創業增收資金短缺的問題。

## 完善產品服務模式

本行持續深化創新驅動，強化科技賦能，積極推動數字鄉村建設，完善“五位一體”服務渠道體系，全方位提升鄉村振興金融服務質效。

## 推進“三農”政策產品創新

主要舉措



湖南湘西分行舉行“中藥材貸”產品發布會，與中藥材企業簽約放款。(張前 攝)







### 發布市場首支鄉村振興領域定制債券指數

2023年2月14日，由本行與中央國債登記結算有限責任公司聯合編制開發的“中債-農行鄉村振興債券指數”正式發布。該指數聚焦鄉村振興主題資產配置，樣本涵蓋“三農”專項金融債和募集資金明確用于鄉村振興用途的各類債券，旨在引導更多社會資金流向鄉村振興重點領域和薄弱環節，是深化鄉村振興金融服務的又一創新成果。



### 銀政合作共建“金融服務鄉村振興齊魯樣板—臨沂示範區”

本行與山東臨沂市政府合作共建“金融服務鄉村振興齊魯樣板—臨沂示範區”，這是本行支持的首批銀政合作服務鄉村振興創新試點區域，也是全國首個金融服務革命老區示範區。通過制定實施專項服務方案，配套出臺系列支持政策，推出“金穗齊魯·臨沂鄉村振興貸”主題系列產品，加大革命老區信貸支持力度，以金融創新助力革命老區加快發展。



2023年11月8日，“金融服務鄉村振興齊魯樣板—臨沂示範區”揭牌儀式在山東臨沂舉行。（張哲攝）



河南分行創新推廣“一縣一品”特色服務、支持龍頭企業規模發展、打造“種養大戶、合作社、集體經濟組織+經紀人+龍頭企業+經銷商”四位一體服務模式，全力支持糧食全產業鏈發展。（鄧國勇攝）



### 金融賦能現代化海洋牧場建設

大連分行積極支持現代化海洋牧場建設，不斷創新金融產品，豐富服務手段。支持海水養殖行業，服務地區“大海洋”經濟發展，創新“漁船貸”、海域使用權抵押貸款等產品，向重點水產加工企業、造船和港口等重點項目傾斜信貸資源，實施減費讓利政策。截至2023年末，國家級海洋牧場貸款覆蓋率達37.18%，餘額7.03億元，海洋中心建設貸款餘額91.39億元。



大連分行全力支持打造海上“藍色糧倉”，助力構建現代農業產業體系。（于瑞澤攝）

貴州安順平壩支行不斷創新金融產品和服務模式，完善縣域倉儲保鮮、冷鏈物流等領域金融服務，推動一二三產業融合發展。圖為全國五一勞動獎章獲得者、2023年度三農人物、平壩支行行長洪明實地調研當地企業發展現狀。（葉義坤攝）





## 強化數字賦能 鄉村振興

充分發揮科技優勢，持續推動數字鄉村建設，積極搭建豐富多元的涉農數字化場景，讓金融服務與農村生產生活深度融合。

### 主要舉措



#### 推出數字鄉村新平臺

發布“農銀惠農雲”數字鄉村平臺，構建 Web 端、APP 端、小程序端、公眾號等 4 條便捷渠道，為縣鄉政府、村兩委及各類涉農主體提供一攬子數字化管理工具。

截至 2023 年末，數字鄉村平臺入駐機構 12.6 萬家，服務客戶 475 萬戶。



#### 構建“三農”智慧場景

以農村多元化的金融服務場景和產業需求為導向，構建“三資”管理、“e 推客”、智慧農業、智慧市場等場景生態，全方位賦能鄉村治理、農業生產、農民生活。

截至 2023 年末，“三資”管理場景在 1,654 個縣（區）上線，覆蓋 17.4 萬個行政村；智慧畜牧場景服務客戶 4,398 戶，智慧畜牧貸餘額超 100 億元。



#### 推進智能化線上化運作

研發全新惠農平臺，打造智慧信貸決策中樞，加快推進線下整村信息建檔與線上多渠道數據引入，大力推廣線上信貸產品，提升農村客戶貸款便捷性。



四川分行在達州萬源縣、廣元青川縣首發上線“智慧林業”平臺，助力實時維護林業安全。圖為達州萬源縣儲備林場景。（童琳攝）



天津北辰支行發展智慧畜牧場景，推廣“智慧畜牧貸”，為活體牲畜賦予身份標識。（宮偉攝）



#### 創新推出“e 推客”場景

本行創新建立“e 推客”場景，將政府、企業、殘聯等機構和農行構建到一個服務場景中，通過縣、鄉、村線上通道推薦有貸款需求的用戶。秉承“政（企）線上推薦、農行上門辦貸、農戶直接受益”的服務理念，有效解決金融供給方和需求方信息不對稱問題，貸款推薦流程全線上、可追蹤、時效性強，真正實現讓“數據多跑路，百姓少跑腿”。截至 2023 年末，“e 推客”場景已在 2.5 萬個機構上線，受理貸款申請 76.6 萬筆，金額 1,845 億元。



#### 數字化升級鄉村振興積分系統

本行在重慶石柱縣上線“鄉村振興村民積分”數字化系統，實現鄉村振興積分的智能化打分、自動計分、自動匯總。該系統由一個小程序、一個後臺、一張村民卡和一臺 POS 機組成，以“做好自己有積分、幫助他人有積分、助力公益有積分”為主線，將積分與金融服務有機結合，通過積分兌換生活用品的激勵機制，助推鄉村治理工作不斷向好向前發展。



#### 推進黨建引領信用村場景建設

海南臨高縣支行在臨高縣新賢村委會推廣“黨建+金融+科技”信用村信用用戶綜合服務平臺，助力農村信用體系建設。該平臺通過行內數據挖掘、外部數據導入方式，生成行政村的維度評價標籤，建立信用村信用用戶的綜合信息檔案，客戶按信用等級享有相應權益。通過該平臺，新賢村村民可以獲取更便捷、更優質的金融服務，村委會可以線上推薦客戶，臨高縣支行可線上評定信用村，有效改善了當地農村信用環境，助力培育崇尚信用的社會新風尚，實現了基層黨組織、村集體、農戶和銀行的多方共贏。





黑龍江分行推出智慧農業與休閒農業創新項目——“我在三江有畝田”農田認養場景，並入駐手機銀行鄉村振興頻道，為全國用戶提供農田認養服務。（袁斌攝）

## 持續豐富服務渠道體系

網點資源優先向“三農”縣域傾斜，70%新遷建網點布局到縣域、城鄉結合部、重點鄉鎮等金融服務相對薄弱區域。

截至2023年末，縣域網點達1.27萬個，縣域網點占比56.4%。

不斷豐富惠農通服務點功能，將惠農通服務點作為重要載體，開展業務預約、客戶引薦、商圈微信群建立等多種服務內容。

持續推進手機銀行下鄉，深入開展“掌銀下鄉、興村惠農”活動，大力推廣手機銀行鄉村版。

截至2023年末，手機銀行縣域註冊客戶數2.29億戶，月活躍客戶數9,523萬戶。

積極開展流動金融服務，通過網點上門、移動金融服務車等形式為無網點的鄉鎮村提供流動服務。

截至2023年末，全行開展送金融服務下鄉17萬餘次，其中通過移動金融服務車累計服務偏遠鄉鎮1,054個，服務群眾23.1萬餘人次。

不斷完善“人工網點+自助網點+惠農通服務點+互聯網線上渠道+流動服務”的“五位一體”服務渠道體系，有效延伸鄉村金融服務網絡。

截至2023年末，本行

海拔3,500米及以上網點  
**505**個

海拔4,800米及以上網點  
**18**個

邊境綫2公里以內網點  
**48**個



四川涼山分行把“流動銀行”車開進昭覺縣火普村，為村民提供金融知識宣傳和存取款上門服務。（趙昭義攝）



截至2023年末，浙江分行新設立337個“惠農通”服務點，服務涵蓋351個鄉鎮、10萬餘戶農戶。圖為浙江分行在杭州下姜村開設惠農金融服務點。（王珊珊攝）

### “高原孤島”又一農行網點開業

2023年9月20日，西藏墨脫格當支行正式挂牌營業，填補了格當鄉金融機構物理網點的空白，解決當地牧民業務辦理難問題。格當支行是本行繼墨脫縣支行、背崩支行後在墨脫建成的第三個網點，服務鄰近的3個鄉15個行政村，滿足近3,000名農牧民綜合性金融服務需求，進一步延伸金融服務觸角，打通“三農”金融服務“最後一公里”。



西藏墨脫格當支行開業儀式。（益西卓瑪攝）



## 專題二

# 擔當服務實體經濟主力軍

本行堅守金融服務實體經濟的根本宗旨，完整、準確、全面貫徹新發展理念，持續優化資金供給與融資結構，加大對重大戰略、重點領域和薄弱環節的金融支持力度，不斷為實體經濟注入“源頭活水”，助力經濟高質量發展。

截至 2023 年末

製造業貸款餘額

2.95 萬億元

較上年末增加

6,515 億元

普惠金融領域貸款餘額

3.5 萬億元

較上年末增加

9,495 億元

增速

37%

## 助力現代化產業體系建設

本行大力支持先進製造業、戰略性新興產業、核心技術攻堅等領域，在新客群、新架構、新生態、新政策、新產品、新創投、新保障方面持續發力，為推動現代化產業體系建設提供堅實保障。

### 賦能製造業“強筋健骨”

貫徹落實製造強國戰略，堅持將做好製造業金融服務作為支持實體經濟的重要着力點，通過加強政策資源保障，推動金融服務模式和產品創新，積極支持製造業高端化、智能化、綠色化發展。

截至 2023 年末

製造業貸款餘額

2.95 萬億元

有貸客戶數

48.5 萬戶

高技術製造業貸款增速

42.7%

主要舉措

完善頂層設計

加強與發改委、工信部、科技部等國家部委合作，促進產業政策與金融服務協調聯動，積極為製造業中長期項目、工業導向計劃項目等提供融資支持。

加大重點領域貸款投放力度

圍繞先進製造業、傳統產業優化升級、綠色製造、智能制造等領域，加大製造業貸款尤其是中長期製造業貸款投放力度。

賦能製造業新質生產力培育

創新推出“產業園區貸”，因地制宜通過“一園一策”為企業提供精準金融支持，進一步加大對產業園區建設的金融支持。

### 金融助力“製造業當家”

廣東分行出臺助力製造業當家“二十條”措施，圍繞基礎設施、製造業、城市更新、外資外貿、新經濟、普惠金融等重大領域，持續開展服務實體經濟“六大行動”，為產業集群企業、核心製造企業、小微企業提供一攬子金融產品和服務。截至 2023 年末，製造業貸款餘額較上年末增加 824 億元，增速 39%，中長期製造業貸款餘額較上年末增加 434 億元，增速 49%，助力廣東從“製造業起家”走向“製造業當家”。

貢獻聯合國可持續發展目標

7 經濟適用的清潔能源



8 體面工作和經濟增長



9 產業、創新和基礎設施



11 可持續城市與社區



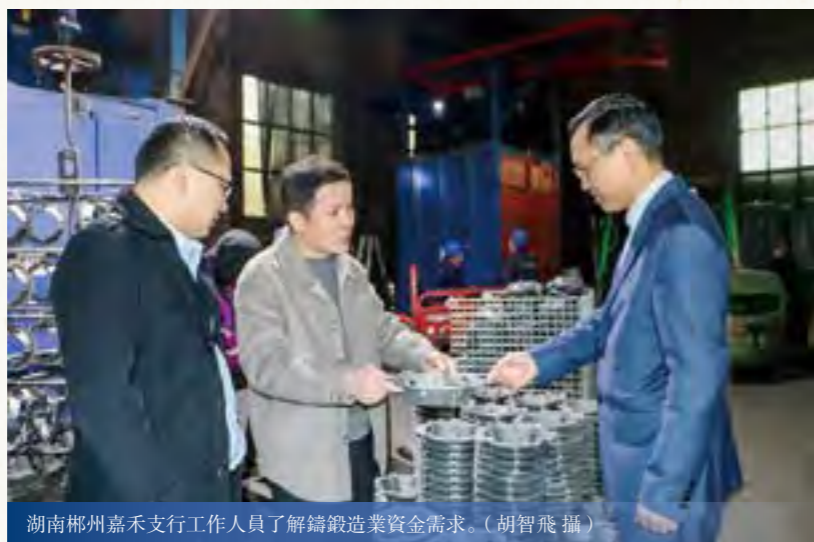
12 負責任消費和生產





### “七專” 機制推進現代化產業體系建設

湖南分行通過“專門定位、專營機構、專業團隊、專屬產品、專門流程、專項規模、專項授權” 機制以及特色產業信貸產品創新、批量服務模式創新等方式，不斷加大地方現代化基礎設施建設和現代化產業體系建設支持力度。重點支持藍思科技、三一重工、國科微、三安半導體、中偉新能源等一大批高新民營企業。截至 2023 年末，製造業貸款餘額 542.64 億元，增速 41.21%。



湖南郴州嘉禾支行工作人員了解鑄鍛造業資金需求。(胡智飛 攝)

## 強化科技金融服務供給

大力支持創新體系建設，積極為高水平科技自立自強提供優質金融服務，努力破解科創企業融資難問題，形成科技 - 產業 - 金融相互塑造的良性循環新格局。

截至 2023 年末  
戰略性新興產業貸款餘額  
**2.1** 萬億元

### 打造科技金融“專”服務

設立 19 個科技金融服務中心，在省分行、二級分行和支行，打造“科技金融服務中心——科創金融事業部或專職團隊——科技專營支行”三個梯度的服務架構。

### 推進科創金融“新”突破

優化科創企業信貸準入評級和政策，建立科技型企業專屬評價體系。打造專屬客群、投貸聯動、線上場景、政府增信、公私聯動等五大類信貸產品，創新推廣“火炬創新積分貸”“科技 e 貸”等產品。



主要舉措

### 加大科技金融“量”供給

強化科創關鍵領域政策傾斜和資源配置力度，單列信貸規模，加強科創貸款考核和專項管理，在利率定價、經濟資本計量等方面給予優惠政策，增強服務科技型企業的內生動力。

### 打造科技金融“全”生態

攜手多家投資機構，打造股權融資“生態圈”，設立本地化的農銀科創股權投資基金，構建譜系化矩陣，採用市場化方式獨立運作基金，為科創企業提供長期限股權資金支持。



### “四個強化” 服務科創企業

寧波分行針對科創企業特點，通過“強化統籌部署、強化內外合作、強化業務創新、強化過程管理”，從政策、機制、渠道、產品等方面精心打造金融服務體系，不斷提升科技金融的服務質效。截至 2023 年末，已累計服務科創企業超 3,000 戶，科創貸款餘額 372 億元。



### “火炬創新積分貸” 支持科創企業

青島分行落地山東省內首筆“火炬創新積分貸”，該產品依托科技部火炬中心對企業創新能力專業評價，對中心年度公布的創新積分高于 60 分的企業，或國家高新技術產業開發區評定的創新積分排名前 10% 的企業，給予專屬的授信政策和額度。通過引入創新積分，打破信息壁壘，發揮積分評價增信作用，有效解決科技型企業“輕資產、無抵押、融資難、融資貴”的痛點問題，引導更多信貸資源向科技型企業集聚，助力科創企業發展。



江蘇分行“貸”動海工裝備和高技術船舶集群發展。(張樹法 攝)





本行副行長、黨委委員張旭光赴浙江分行調研，了解當地科創企業發展情況。（浙江分行 供圖）

## 增強產業鏈 供應鏈韌性

聚焦重點行業和區域，精準對接產業鏈上中下游、大中小微企業客群融資痛點、堵點與難點，推動鏈上企業融通創新，實現協同發展。

截至 2023 年末

線上供應鏈融資業務餘額  
**2,709.90** 億元

較上年末增加  
**984.41** 億元

增速  
**57.05%**



合作供應鏈核心企業數  
**4,190** 個

較上年末增加  
**1,446** 個

帶動上下游客戶  
**64,993** 戶

較上年末增加  
**29,830** 戶

### 主要舉措

**加大產業鏈薄弱環節  
投放力度**

着力支持傳統產業改造升級和戰略性新興產業培育壯大，助力解決關鍵領域“卡脖子”問題。

**豐富金融服務  
場景**

與核心企業合作，圍繞賬戶管理、支付結算、財資管理等領域需求，提供應收、預付、倉單、存貨等全場景金融服務。

**創新供應鏈類  
信貸產品**

創新完善“保理 e 融”“應收 e 貸”“票據 e 融”“訂單 e 貸”“票據 e 承”等融資產品，全面覆蓋產業鏈上下游企業融資需求。

**推動供應鏈金融  
數字化發展**

重點引導核心企業接入“農銀智鏈”供應鏈金融服務平臺，通過資金流、信息流閉環運行，打通融資、融智、融商堵點。

### 金融支持“科創興遼”

遼寧分行積極響應“科創興遼”專項行動，通過打造“一環雙鏈”、專精特新“小巨人”特色產品體系，助力降低專精特新企業融資成本，為其提供全要素、全周期、全生態的優質金融服務。以科創企業服務需求為導向，創新推出“遼科知創貸”“遼科積分貸”“遼科安心貸”“遼科園區貸”等系列信貸產品，提供一站式、定制化、多場景和長周期金融服務。



遼寧分行打造科技支行，支持科創企業發展。（遼寧分行 供圖）

### “燒烤 e 貸”帶動全產業鏈發展

為助力餐飲業迅速復蘇發展，山東淄博分行通過線上線下結合、信用抵押並行的方式，推出針對燒烤全產業鏈各個環節的“燒烤 e 貸”，助力餐飲業迅速復蘇發展。除對烤爐企業提供金融支持外，深度參與產業整合與品牌打造，支持小餅、醬料、腌肉調料等生產廠家和燒烤門店等全產業鏈環節。截至 2023 年末，累計向燒烤全行業投放“燒烤 e 貸”513 筆，共計 6,893 萬元。



## 助力中小微和民營企業穩步發展

本行多措并舉大力扶持中小微和民營企業發展，不斷創新金融服務產品，進一步優化信貸供給結構，持續加大信貸投放力度，為中小微和民營企業提供精準支持和高效服務。

截至 2023 年末

普惠型小微企業 貸款餘額	較上年末增加	增速	新發放普惠型小微 企業貸款年化利率	較上年下降
2.46 萬億元	6,893.28 億元	39%	3.67%	23BP
有貸客戶數	較上年末增加	民營企業貸款餘額		
353.8 萬戶	100.9 萬戶	5.45 萬億元		



廣西蒙山縣支行走訪當地絲綢企業，對接金融需求。(姚春媛攝)

### 主要舉措

#### 加大信貸 投放力度

- ◆ 單列小微、民營企業信貸增長計劃，保障信貸規模，將信貸資源優先投向民營企業、小微企業、個體工商戶等廣大市場主體，全面實施減費讓利，降低普惠客戶綜合融資成本。

#### 持續優化信貸 供給結構

- ◆ 全面推廣“科創貸”“科技e貸”等科技型小微企業專屬信貸產品，基于企業知識產權為客戶提供授信，推進普惠金融與科創金融融合發展。
- ◆ 升級迭代小微企業首貸戶專屬信貸產品“首戶e貸”，建立首貸戶服務清單，持續強化對首貸戶的支持力度，增強普惠金融服務可得性。
- ◆ 加大對餐飲、住宿、旅游、交通運輸等行業支持力度，助力接觸型服務業市場主體紓困發展。
- ◆ 積極支持民營企業應用先進適用技術，加快設備更新升級，推動傳統產業高端化、智能化、綠色化轉型升級。

#### 擴展金融服務 渠道

- ◆ 在全行範圍內打造了500家總行級專營機構和10,060家小微信貸業務發展類網點，建設了296家覆蓋科技、綠色、供應鏈、製造業等領域的小微特色支行，為普惠小微群體提供專業化、精細化金融服務。

#### 開展專項服務 活動

- ◆ 組織開展“走萬企 提信心 優服務”活動和“一鏈一策一批”中小微企業融資促進行動，通過與地方工信、商務部門建立企業名單共享機制，增強企業對接精準性。

#### 加快數字普惠 建設

- ◆ 創新升級線上小微企業信用類貸款產品“微捷貸”3.0，基于工商、稅務、徵信等多維數據對普惠客戶實行精準畫像。
- ◆ 研發上線“抵押e貸”自動年審、差異化定價、精準風險管控等功能，提升業務辦理效率與客戶體驗。
- ◆ 與政府性融資擔保機構合作，創新線上政府增信類貸款產品“政擔e貸”，解決小微企業缺信用、缺抵押、缺擔保難題。
- ◆ 持續完善小微企業專屬線上服務渠道“農行普惠e站”，正式發布3.0版本，進一步優化開戶、貸款、簽約三大主體功能，提升客戶金融服務體驗。

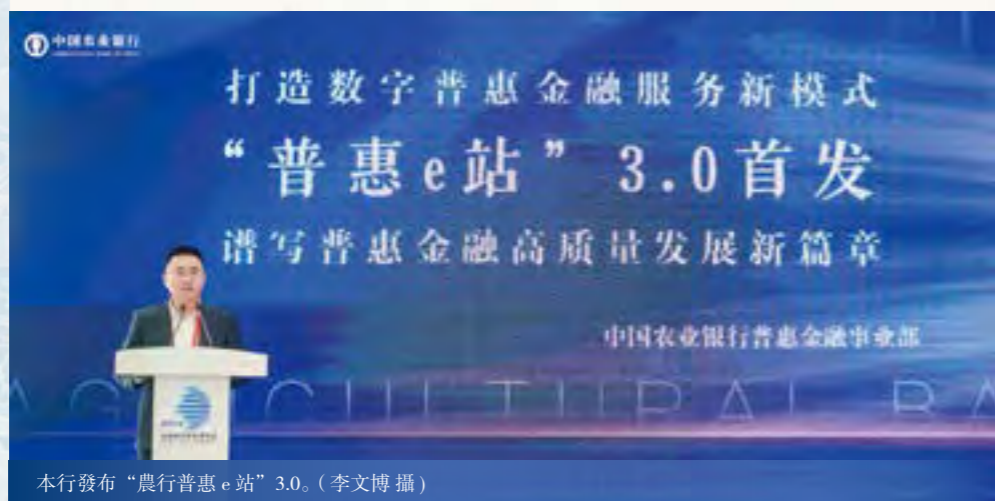




江西分行客戶經理拜訪當地家具企業，了解生產加工狀況，並推薦適合企業的信貸產品。（張蓉蓉攝）

### “農行普惠e站”3.0正式上線

2023年11月23日，在第二屆全球數字貿易博覽會上，本行正式發布了小微企業數字化客戶服務平臺“農行普惠e站”3.0版本。“農行普惠e站”以小微企業融資為核心，配備“我要開戶、我要貸款、我要簽約”三大主體功能，能夠為廣大小微企業提供方便快捷的線上申貸、進度查詢、簽約用款等全流程融資服務。3.0版本上線思享平臺和個人金融專區，新增權益發放、納稅一站式授權等功能，升級優化精準測額、一站式辦理流程，小微企業法定代表人登錄後，僅需一次刷臉便可獲知貸款額度。自2018年上線以來，“農行普惠e站”歷經多次版本升級，目前已建成全業務、全功能、全渠道、生態互聯的小微企業一站式線上金融服務平臺。



本行發布“農行普惠e站”3.0。（李文博攝）

### “商戶e貸”助力商貿繁“華”似錦

為助力個體工商戶發展，做好商戶客群金融服務，福建莆田涵江支行大力推廣“商戶e貸”，專門組建服務團隊，積極進市場、走商戶，利用產品申請易、利率低、靈活用、額度高的特點，對接廣大個體工商戶融資需求。截至2023年末，累計為287戶商戶授信1.08億元。



福建涵江支行員工上門推介“商戶e貸”。（王德華攝）

### “刷業貸”助力特色產業“刷”出未來

安徽分行針對當地刷業小微企業資金使用“急、頻、快”等特點，創新推出“刷業貸”產品，通過簡便、靈活的貸款服務，有效滿足企業資金需求。截至2023年末，累計發放“刷業貸”4.5億元，惠及市場主體1,500餘戶，帶動就業2萬人。



掃碼觀看新聞視頻



大連分行員工主動上門了解小微企業資金需求。（林昱攝）



## 促進區域協調發展

本行高層設立“服務國家區域發展戰略委員會”，制定相關區域總體服務方案，完善配套差異化政策支持，做實“方案制定－推進實施－效果評估”工作閉環，全面服務京津冀協同發展、長江三角洲區域一體化發展、粵港澳大灣區建設、黃河流域生態保護和高質量發展、成渝地區雙城經濟圈建設等國家區域重大戰略。

截至 2023 年末

京津冀 對公貸款餘額	其中 央企貸款餘額	長三角一體化示範區 對公貸款增量	在黃河流經的 68 個地級 市發放各類貸款餘額
超 1.48 萬億元	超 7,400 億元	超 8,600 億元	2.38 萬億元

### 主要舉措

#### 服務京津冀 協同發展

成立京津冀協同發展及雄安新區建設金融服務領導小組，建立總分支多級聯動金融服務專班，為搬遷央企做好金融服務保障。

出臺關於服務非首都功能疏解聯動營銷的意見，建立定期會商、人員交流、資源保障、政策支持等服務疏解聯動機制，強化協同聯動，有序推進疏解客戶金融服務工作。

#### 為粵港澳大灣區高質量 發展注入新動力

制定《2023 年度服務深圳先行示範區建設政策清單》，在優化重點客戶授信、深化大灣區一體化服務等六個方面給予差異化政策，靶向提升重點客戶、重大項目的服務能效。加強對科創企業的金融創新服務，推動重大合作平臺建設，助力大灣區實現互聯互通。積極推動離岸人民幣市場發展，支持做好更高水平的貿易投資便利化和資本項目便利化改革。

#### 推進長江三角洲 區域一體化發展

印發《2023 年度服務長三角區域一體化政策清單》，在優化異地授信、支持產品創新等 8 個方面給予差異化政策。

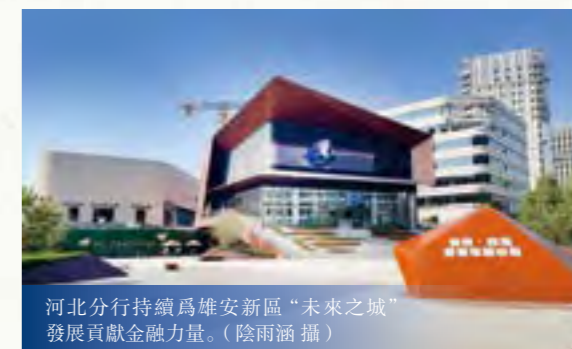
依托長江經濟帶及長三角區域綜合服務優勢，聚焦基礎設施綠色升級、清潔能源、生態環境等重點領域，積極服務城市軌道交通、大型風電光伏基地、新型儲能、氣候投融資等綠色重點項目，推動長江三角洲區域一體化加速發展。



### “量體裁衣”服務雄安新區建設

本行始終把服務雄安新區高標準高質量建設作為重大政治任務，以金融之力助推雄安新區“未來之城”高質量發展。

出臺差異化政策。先後發布《關於對雄安新區建設項目實施差異化政策的批復》《關於繼續對雄安分行實施差異化信貸政策的批復》《關於京津冀區域分行差異化支持政策的批復》等，助力區域高質量發展。



河北分行持續為雄安新區“未來之城”發展貢獻金融力量。（陰雨涵攝）

服務重大項目建設。持續服務重點片區開發，持續跟進雄安新區至北京大興國際機場快線、京雄高鐵等重大項目建設，加大信貸資源投放。

服務智慧雄安建設。護航新區人才發展，通過發放“雄才卡”，為客戶提供創業貸款、用卡費用減免、個人住房貸款等金融服務。創新打造“數字雄才”平臺，為疏解人群和新區“新人才”提供線下+線上全方位金融服務。

#### 助力黃河流域生態保護 和高質量發展

加強頂層設計和系統聯動，加大重點領域信貸投放，支持黃河流域城市發展綠色經濟、生態保護、鄉村振興、文化旅游等產業。出臺支持旅遊業高水平復蘇和高質量發展十項措施，大力支持黃河流域文旅產業恢復發展、深度融合。

#### 支持成渝地區雙城 經濟圈建設

積極支持成渝地區重大項目建設，在產品創新、信貸額度、區域協同等方面加大差異化支持，助力新型顯示、集成電路、生物醫藥等新興特色產業發展。



## 服務高水平對外開放

本行始終立足服務國家高水平對外開放，持續強化協同聯動和分類指導，進一步提升跨境貿易和投融資便利化服務水平，高質量服務共建“一帶一路”，助力人民幣國際化使用，全力支持外貿外資高質量發展。

### 服務共建“一帶一路”十周年

2023年是共建“一帶一路”倡議提出十周年。十年來，本行持續創新產品服務體系，積極為高質量共建“一帶一路”注入金融動力。

截至 2023 年末

境外機構 覆蓋全球	其中“一帶一路” 共建國家	累計辦理涉及“一帶一路” 共建國家國際業務	投向“一帶一路” 共建國家的貸款餘額
18 個國家和地區	7 個	2,899 億美元	174 億美元

#### 助力絲綢之路經濟帶核心區建設

新疆分行深度融入絲綢之路經濟帶核心區建設，為新疆經濟社會高質量發展注入強有力的金融力量。

主動對接中國（新疆）自由貿易試驗區建設。中國（新疆）自由貿易試驗區成立以來，新疆分行積極對接自治區商務廳、人民銀行和外匯局等部門，率先在烏魯木齊、喀什、霍爾果斯三個自貿片區成立金融服務中心，為區內企業開立結算賬戶 92 戶、發放貸款及開立國際信用證 1.4 億元。

不斷提升便利化金融服務質效。積極推動跨境人民幣清算渠道建設，與 7 家外資銀行建立人民幣代理清算關係，實現代理清算量 44 億元。助推地方邊貿業務高質量發展，先後實現阿拉山口、吉木乃等 5 個口岸邊民互市業務落地。積極貫徹落實外匯管理“放管服”改革部署，獲批貿易外匯收支便利化試點銀行資格，為首批試點 3 家優質企業提供便利化服務 760 萬美元。

大力推廣跨境金融數字化應用。應用“單一窗口”國際匯款、“跨境 e 匯通”、線上結售匯等多種產品，提升客戶跨境匯兌、結算服務體驗。與自治區商務廳、中信保新疆分公司簽署戰略合作協議，加大跨境金融服務平臺出口應收賬款、保單融資場景應用，切實解決中小微企業“融資難”“融資貴”問題。

### “一帶一路”這十年

#### 1 做好頂層設計

- ◆ 制定進一步支持高質量共建“一帶一路”的實施意見，明確將“一帶一路”相關農業合作和產業發展、基礎設施互聯互通、能源資源投資合作、經貿合作等客戶和項目作為支持重點。

- ◆ 制定境內機構境外貸款業務操作規程，搭建本外幣一體化的跨境貸款管理框架，更好服務“走出去”企業和國家境外投資重點項目。

- ◆ 出臺高質量服務《區域全面經濟伙伴關係協定》（RCEP）行動方案，持續提升對 RCEP 區域內貿易投資的金融服務能力。



#### 2 提升跨境金融服務

- ◆ 發揮服務“三農”的特色優勢，為農業產業化龍頭企業收購國際農業項目，建立海外生產、加工和運輸基地等全球化產業布局，提供廣泛的金融支持，助力農業合作高質量發展。截至 2023 年末，辦理共建“一帶一路”國家農業相關國際結算量 199 億美元，發放國際貿易融資 261 億元。

- ◆ 積極開展跨境金融產品創新，推出賬戶類、結算類、融資類、

融信類、交易類、投行類、托管類七大類 80 餘種跨境金融產品，打造了“人民幣跨境通”“農銀跨境 e 證通”“農銀跨境 e 匯通”“農銀跨境 e 融通”等一系列品牌。

- ◆ 服務共建“一帶一路”沿線國家經貿往來的人民幣跨境使用，推出人民幣與越南盾、老撾基普、泰銖、蒙古圖格裏克、哈薩克斯坦堅戈、塔吉克斯坦索莫尼等幣種的挂牌交易。

#### 3 深化國內外交流與合作

- ◆ 加強與境內金融機構合作，通過加強銀保產品合作，與同業組建銀團等方式，共同支持“一帶一路”建設。

- ◆ 積極參與亞洲金融合作協會各項活動，加強與亞洲金融同業交流，支持共建“一帶一路”倡議。

- ◆ 與剛果（布）政府共同組建中剛非洲銀行，成為首家與中部非洲地區國家開展金融合作的中資商業銀行。

- ◆ 參加第十五屆中國—東盟金融合作與發展領袖論壇。

- ◆ 參加第二十屆中國—東盟博覽會和中國—東盟商務與投資峰會。

- ◆ 參加第三屆“一帶一路”國際合作高峰論壇，與農業農村部、新華社中國經濟信息社聯合舉辦首屆“一帶一路”農業合作發展論壇，該論壇被納入第三屆“一帶一路”國際合作高峰論壇多邊合作成果清單。



## 深耕跨境金融服務

積極助力自貿區貿易投資便利化、服務國內企業“走出去”與國外投資“引進來”，多維度參與國際交流合作，積極服務高水平開放。

### 主要舉措



助力自貿區和自貿港建設

- ◆ 加大自貿區重點領域信貸投放力度，提供多元化、全流程的優質金融服務，全方位助力自貿區和自貿港建設。
- ◆ 構建更加完善的 FT “總 - 分” 模式系統集群運營架構，以更加優質的 FT 項下金融服務助力實體經濟發展。



推動外貿穩規模優結構

- ◆ 打造“農銀跨境+”服務體系，發布“農銀跨境撮合通”服務平臺，建設跨境金融綜合服務系統，支持跨境電商、市場採購、外貿綜合服務等新業態新模式創新發展，以全品類跨境產品體系、全覆蓋跨境服務網絡、全方位專屬便利服務，助力外貿外資企業行穩致遠。
- ◆ 圍繞服務重點外貿領域、擴大金融產品供給、加快產品創新推廣、推動區域高質量發展等方面，加大政策傾斜和支持力度，助力實現進出口促穩提質目標任務。



完善跨境人民幣業務服務

- ◆ 穩慎扎實推進人民幣國際使用，加大實體經濟跨境人民幣業務支持力度，持續提升跨境人民幣業務便利化服務水平，推進重點區域跨境人民幣業務高質量發展，積極參與離岸人民幣市場建設，推動跨境人民幣業務服務實體經濟質效不斷增強。



拓寬與深化國際金融同業合作

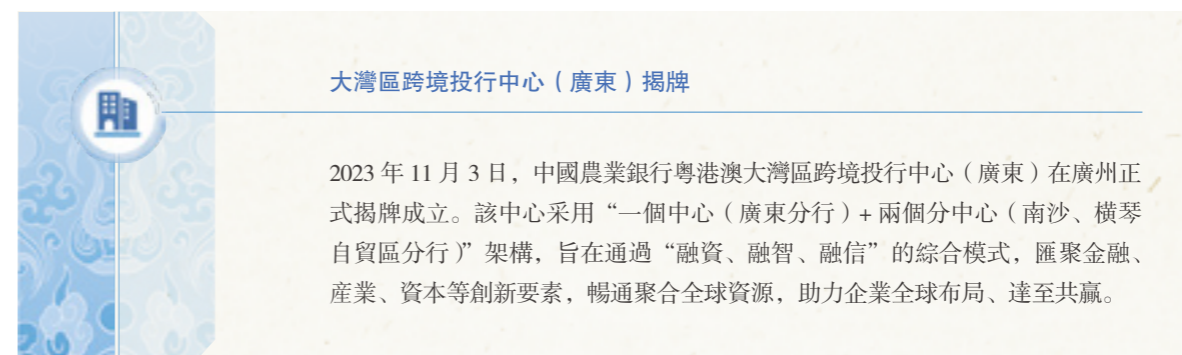
- ◆ 與國際大型金融集團開展高層會見，就國際經濟金融形勢、綠色金融、金融科技等話題開展交流，積極參加國際性會議，持續拓寬全球“朋友圈”，不斷鞏固與國際金融同業合作基礎，共同開創互利共贏新局面。



- 參加 2023 年亞洲開發銀行年會
- 參加新開發銀行第八屆理事會年會
- 參加 2023 年新領軍者年會暨第十四屆夏季達沃斯論壇
- 支持舉辦第六屆進博會暨虹橋國際經濟論壇“共享農業服務貿易發展機遇 共促全球農業產業鏈供應鏈韌性提升”分論壇



2023 年 9 月 8 日，本行全資子公司農銀理財有限責任公司與法國巴黎銀行旗下法國巴黎資產管理控股公司合資創建的法巴農銀理財有限責任公司舉行開業儀式。圖為本行副行長、黨委委員林立出席開業儀式。（農銀理財 供圖）



### 大灣區跨境投行中心（廣東）揭牌

2023 年 11 月 3 日，中國農業銀行粵港澳大灣區跨境投行中心（廣東）在廣州正式揭牌成立。該中心採用“一個中心（廣東分行）+兩個分中心（南沙、橫琴自貿區分行）”架構，旨在通過“融資、融智、融信”的綜合模式，匯聚金融、產業、資本等創新要素，暢通聚合全球資源，助力企業全球布局、達至共贏。



廣西欽州分行加大信貸供給，助力自貿區欽州港片區港口建設。（黃萬鑫 攝）



上海自貿區分行金融助力首艘國產大型郵輪“愛達·魔都號”建造，為愛達郵輪有限公司開立專用賬戶，累計開立信用證近 3 億美元，並為公司提供跨境資金付款、結售匯等多種金融服務。（刁文杰 攝）



貢獻聯合國可持續發展目標



本行堅定不移走中國特色金融發展之路，深入推進新時代黨的建設新的偉大工程，加強黨的全面領導，深刻把握金融工作的政治性、人民性，統籌發展與安全，堅決打好防範化解重大金融風險攻堅戰，切實提升公司治理效能，積極培育中國特色金融文化，不斷開創高質量發展新局面。



健全內控管理 擦亮誠信底色	守牢風險底線 助力行穩致遠	完善體制機制 提高治理效能	堅持黨建引領 強化使命擔當
68	66	63	58

# 治理篇

# 穩健 鑄就高質量發展根基



# 堅持黨建引領 強化使命擔當

本行始終堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，扎實開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，堅定不移推進全面從嚴治黨從嚴治行向縱深發展，為走好中國特色金融發展之路提供堅強政治保證。

## 加強黨的全面領導

2023年  
全國優秀共青團員

1人

全國優秀共青團幹部

1人

### 主要舉措

#### ● 加強黨的政治建設

把黨的政治建設擺在首位，自覺維護黨中央集中統一領導，深刻領悟“兩個確立”的決定性意義，堅決做到“兩個維護”。

嚴明黨的政治紀律和政治規矩，認真落實黨內政治生活準則。

做實政治監督，以具體化錨定監督任務、以精準化糾治突出問題、以常態化確保監督實效，推動黨中央決策部署在農行有效落實。

扎實開展總行機關“雙結對、雙促進”黨建結對幫扶活動，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果和推進鄉村振興。

#### ● 深化黨的創新理論武裝

嚴格落實“第一議題”制度，及時跟進學習習近平總書記重要講話、重要指示批示精神。

充分發揮黨委理論中心組學習、“三會一課”等作用，持續在學懂弄通做實上下功夫。

#### ● 強化基層黨組織建設

推動黨的組織體系上下貫通、全面覆蓋，增強黨組織政治功能和組織功能。截至2023年末，全行共有基層黨組織4.4萬個，黨員38.2萬名；97%的營業網點單獨建立黨支部。

組織開展“兩優一先”評選表彰，宣傳典型事迹、弘揚榜樣精神，激勵基層黨組織和廣大黨員幹部發揮“兩個作用”。

動員組織基層黨組織和廣大黨員、幹部在防汛救災、防範應對低溫雨雪冰凍災害和抗震救災中衝在前、作表率。

深化黨支部標準化規範化建設，加強“四強”黨支部建設。堅持抓機關帶系統，持續推進一級分行、子公司機關黨建工作。



2023年6月30日，本行召開全行“兩優一先”表彰大會。（陳順喜攝）

## 深入開展主題教育

各級黨組織和廣大黨員幹部牢牢把握“學思想、強黨性、重實踐、建新功”的總要求，聚焦主題主線，明確目標任務，一體推進理論學習、調查研究、推動發展、檢視整改、建章立制等重點措施，在以學鑄魂、以學增智、以學正風、以學促幹上取得積極成效。

中央廣播電視總臺《新聞聯播》專題報道農業銀行以學促幹，為建設農業強國提供高質量金融服務的做法和成效。

掃碼觀看央視新聞報道。



中央紀委國家監委駐中國農業銀行紀檢監察組組長、農業銀行黨委委員湯軍赴內蒙古鄂倫春旗調研。（內蒙古分行供圖）



**“四學”聯動推動理論學習入腦入心**

寧夏分行黨委採取集體共學、領導領學、專題研學、個人自學“四學”聯動模式，黨委班子成員靜下心來學、沉下心思考、潛下心感悟，不斷增強對黨的創新理論的政治認同、思想認同、理論認同和情感認同。

**遼寧分行成功打造第一批“六地”紅色文化示範網點**

遼寧分行依托遼寧作為“抗日戰爭起始地”“解放戰爭轉折地”“新中國國歌素材地”“抗美援朝出徵地”“共和國工業奠基地”“雷鋒精神發祥地”的豐富紅色資源，將特色網點打造與紅色文化有機結合，制定專項實施方案，從做優網點選取、做深精神挖掘、做亮廳堂改造、做實員工配置、做好品牌宣傳等方面，細化 19 條工作措施，提出在轄內 13 個地級市行打造 15 家“六地”紅色文化示範網點，讓紅色文化在遼寧分行“亮”起來、“活”起來、“熱”起來。截至 2023 年末，已完成營口分行營業部營業室、沈陽分行營業部營業室、沈陽皇姑支行營業室首批 3 家“六地”紅色文化示範網點挂牌工作，正式發布服務品牌。

**將主題教育學習成果轉化為服務鄉村振興質效**

黑龍江農墾分行深入墾區調研了解“三農”金融服務新需求，精準對接農戶所需所盼，研究制定個性化服務方案，將更多農戶納入服務範圍，將信貸資源向農戶重點傾斜，對優質客戶實行“白名單”審批機制，打造線上“農捷貸”新產品，持續增強服務便捷性。截至 2023 年末，累計投放農戶貸款 31,180 筆、金額 29.09 億元，切實將主題教育成果轉化為服務鄉村振興質效。

四川分行黨委同志深入甘孜州九龍縣開展調研。（四川分行供圖）



## 推進全面從嚴治黨從嚴治行

認真落實黨中央關於全面從嚴治黨部署要求，着力健全全面從嚴治黨從嚴治行體系，持續推動轉作風樹新風，管黨治黨工作邁出新步伐。

### 主要舉措



#### 擰緊管黨治黨責任鏈條

制定全面從嚴治黨重點任務安排，逐級制定履責清單，強化依單履責。開展管黨治黨責任培訓，增強領導幹部履責意識，提升履責能力。組織開展全面從嚴治黨、黨風廉政建設主體責任落實情況監督檢查和考核評價，壓實管黨治黨主體責任。



#### 嚴格貫徹中央八項規定精神

持續健全制度機制，加強黨員幹部教育管理監督，強化“四種形態”運用。召開 3 次全行警示教育大會，深化以案為鑒、以案促改、以案促治。



#### 持續整治形式主義

開展“部門銀行”問題治理典型案例解剖式調研，將整治成效評價結果納入考核，強化激勵約束。深入開展排查整治，杜絕“半拉子工程”“形象工程”“面子工程”等問題。加大科技賦能力度，開展櫃面流程優化、簡化網點手工報表等重點任務集中攻堅。



#### 加強廉潔文化建設

以廉潔文化建設“鞏固年”為主題，組織開展“清廉農行”廉潔文化建設系列活動，包括廉潔文化宣傳標語徵集、宣傳陣地創建、文藝作品評選和廉潔主題書畫展等，增強員工廉潔經營、廉潔從業思想自覺。向黨員幹部發送廉政提示函，節假日對黨員幹部進行廉潔提示，嚴明“底線”“紅線”。利用“強作風 優服務 我們在行動”專欄、“黨風廉政建設”欄目《黨風廉政建設工作提示》等，宣傳各單位改進作風、服務基層的經驗做法。



開展廉潔教育培訓

將廉潔教育納入各級黨員、幹部培訓班，突出加強重點領域、重要崗位幹部員工廉潔教育和紀律教育。

2023年  
廉潔文化建設活動  
共徵集作品  
**754**件  
評選出獲獎作品  
**85**件  
一級、二級分行  
活動開展覆蓋率達  
**100%**



本行以中華優秀傳統文化涵養新時代廉潔文化，創新開展形式多樣、特色鮮明的“清廉農行”廉潔文化建設活動。圖為廣東江門分行開展“清風明月 廉滿中秋”猜燈謎傳廉意活動。（吳慧晶 攝）

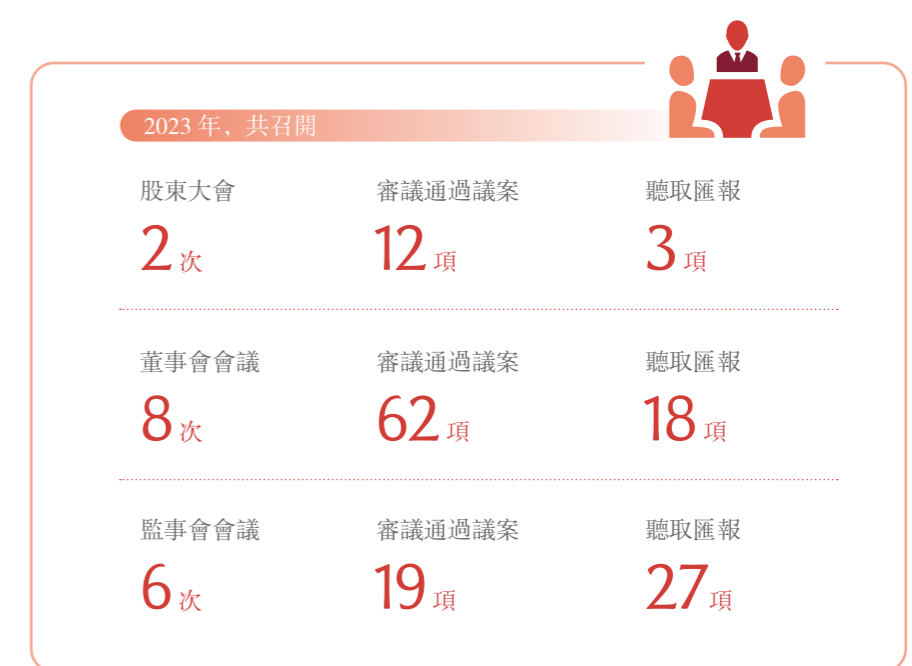
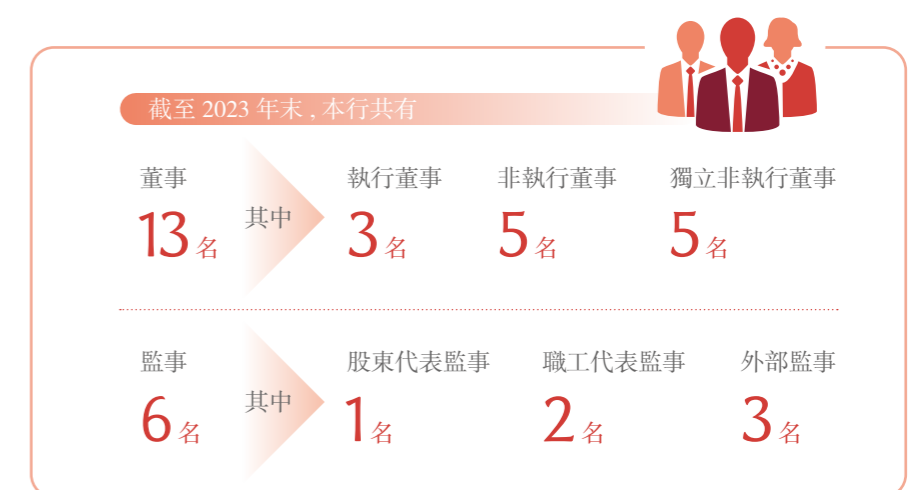


## 完善體制機制 提高治理效能

本行着力推進治理體系和治理能力現代化，持續完善 ESG 治理體系和工作機制，不斷增強高質量發展韌性，為全行改革發展蓄勢添能。

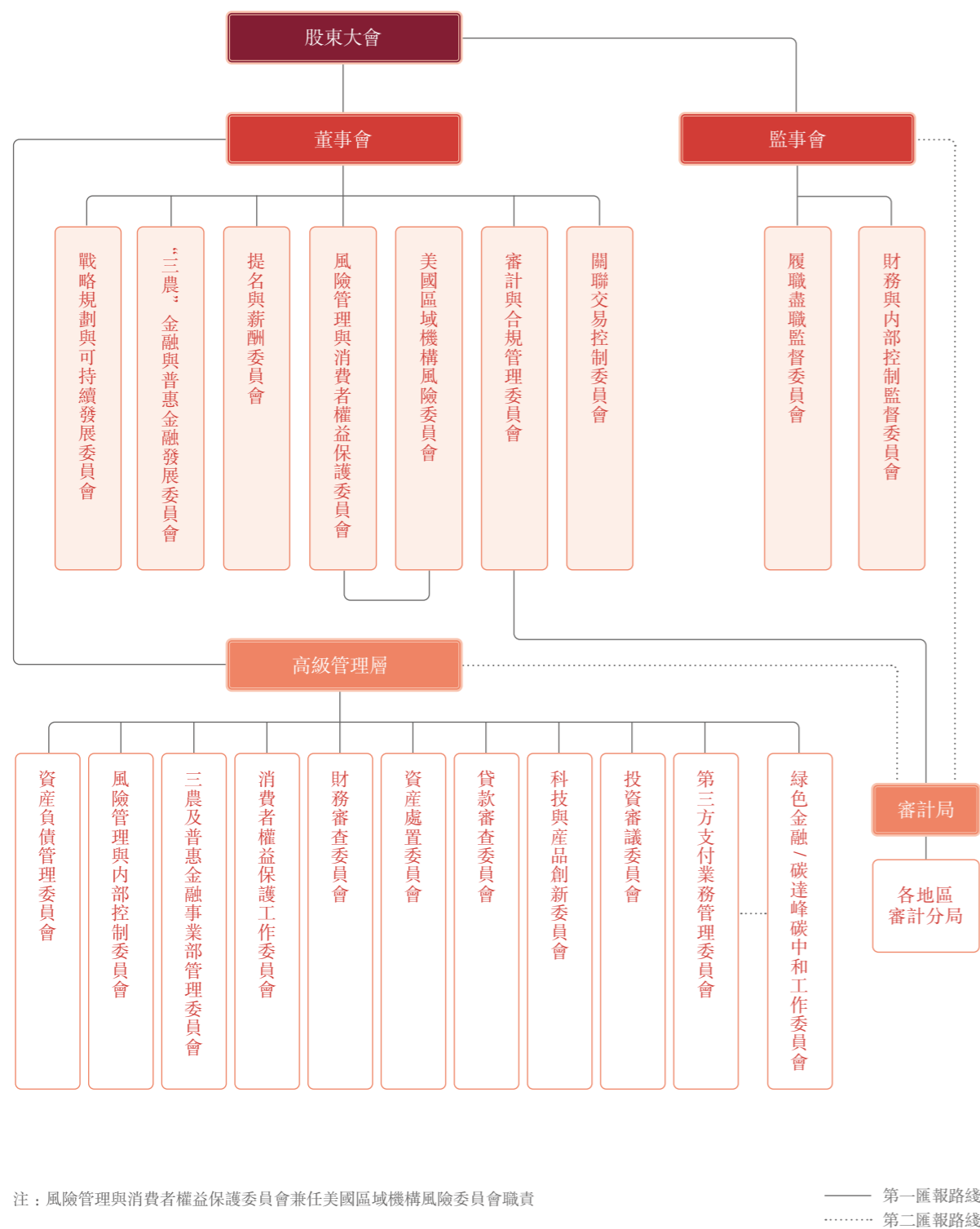
### 健全公司 治理機制

遵循各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉的原則，不斷優化董事會科學決策、高級管理層高效執行和監事會嚴格監督的運行機制。





公司治理架構圖



### 落實 ESG 治理職責



本行被中央廣播電視總臺、聯合國國務院國資委、全國工商聯、中國社科院、中國企業改革與發展研究會等權威機構評選為首屆十大“中國 ESG 榜樣”企業，掃碼觀看央視財經頻道《中國 ESG 榜樣盛典》視頻。

本行依托普惠金融、綠色金融等領域傳統優勢，推動可持續發展理念與經營管理的深度融合，致力於建設治理架構完善、管理機制健全、信息披露充分的環境、社會和治理（ESG）管理體系。

董事會負責制定本行可持續發展戰略和目標、評估相關風險及戰略執行情況。董事會戰略規劃與可持續發展委員會負責審議本行可持續發展戰略和目標、本行 ESG 相關報告，定期評估可持續發展戰略執行情況和綠色金融發展情況，并向董事會提出建議；董事會“三農”金融與普惠金融發展委員會、風險管理與消費者權益保護委員會、關聯交易控制委員會，根據職責分別審議“三農”金融和普惠金融、消費者權益保護、關聯交易等 ESG 核心議題，并向董事會提出建議。高級管理層負責推進 ESG 體系建設，下設綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會、消費者權益保護工作委員會、三農及普惠金融事業部管理委員會等，分別負責落實綠色金融、消費者權益保護、三農和普惠業務等 ESG 議題管理。

報告期內，董事會充分發揮戰略規劃和決策引領作用，董事會及專委會通過審議議案、聽取匯報、開展調研和專題培訓等多種形式，全方位多維度參與 ESG 工作，持續推進 ESG 理念與業務經營的全方位、全流程深度融合。

2023 年

明晟（MSCI）將本行環境、社會和治理（ESG）評級上調為

“AA”



### 深化投資者溝通

堅持以投資者為中心，多渠道、多平臺、多方式開展投資者關係管理工作，通過業績推介、反向路演、專項路演、國際路演、專項投資者關係活動、參加境內外資本市場峰會、投資者接待來訪、座談交流等多種形式，並運用上證 E 平臺、IR 熱線、傳真、電子郵件、農行官網投資者關係專欄等多種渠道，與投資者進行溝通交流，積極向投資者展示農行戰略發展新方向、改革創新新成效和業務經營新亮點，及時回應資本市場和投資者關切。2023 年，在上海證券交易所和香港聯合交易所共披露 298 項文件，上海證券交易所信息披露工作評價結果為“A”。



本行舉辦專項投資者關係活動，在國有大行中首次創新以網絡文字互動形式與投資者溝通交流，回應市場熱點問題 21 個，引起廣泛關注和高度共鳴。（陳順喜攝）



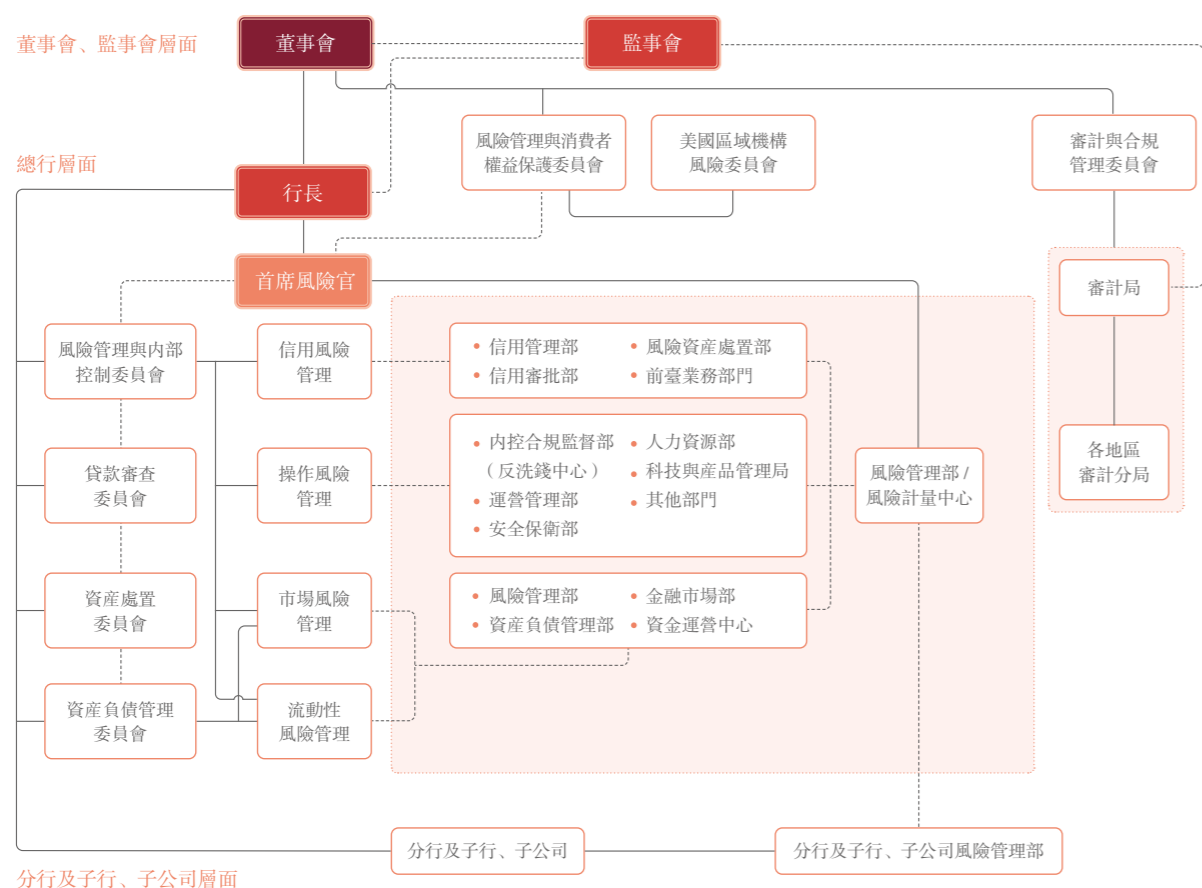
# 守牢風險底綫 助力行穩致遠

本行堅持把防控風險作為金融工作的永恒主題，以防範化解各類重大金融風險為重點，不斷健全風險管理體系，持續提升數字化風控能力，牢牢守住不發生系統性金融風險的底綫。

## 完善風險管理架構

建立並不斷完善覆蓋所有機構、風險、業務及流程的全面風險管理架構，強化全面風險管理，提升全面風險管理能力和水平。董事會對風險管理負最終責任，通過下設的風險管理與消費者權益保護委員會、審計與合規管理委員會、美國區域機構風險委員會行使風險管理相關職能。監事會負責監督檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履責情況，將監督檢查情況定期向股東大會報告，並督促董事會和高級管理層進行整改。高級管理層負責組織和實施具體風險管理工作。

主要風險管理架構圖



注：除上述風險外的其他風險均已納入全面風險管理體系。

## 健全風險管理體系

持續完善全面風險管理體系，完成集團風險偏好與全面風險管理策略更新，建立偏好指標預警機制，增強風險管理的主動性。“一行一策、一司一策”制定實施境外分子行和綜合化經營子公司風險偏好和風險管理政策，全面提升集團并表風險管理質效。積極穩妥做好各類風險防範與化解，確保主要實質性風險總體可控。

### 各類重大風險管理舉措

#### 信用風險管理

調整優化信貸結構，加大對“三農”和縣域、綠色、製造業和戰略性新興產業、科技創新、“兩新一重”重大項目、現代服務業、普惠、民營經濟等實體經濟重點領域和薄弱環節支持力度。持續優化組合管理，完善風險防範、預警和處置機制，加強重點領域風險防控，夯實風險管理基礎，保持資產質量穩定。

#### 市場風險管理

印發年度金融市場業務風險管理策略，制定市場風險限額，強化全行金融市場業務風險管控。優化升級市場風險管理系統，增強資本和限額監測時效性，提升市場風險計量水平。加強市場業務風險穿透監測，跟蹤重點領域風險變化，做實市場風險壓力測試，主動做好風險應對。

#### 操作風險管理

升級操作風險管理系統，將操作風險管理功能融入數字合規平臺建設，加強系統對接和數據共享。統籌操作風險評估、關鍵風險指標監測與案防合規領域的相關工作，構建一體化的評估模塊、指標體系。認真開展操作風險、外包風險年度自評估、新業務新產品操作風險評估，着力加強操作風險事件報告工作，積極優化關鍵風險指標。

#### 網絡安全風險管理

發布《網絡安全三年建設規劃綱要》，圍繞“補短板、重運營、強能力”三大主攻方向明確未來網絡安全重點工作。修訂發布《網絡安全管理辦法》以及配套實施細則3部、技術標準2部，持續完善安全治理體系。強化研發安全過程管控，推動安全能力左移，全力壓降系統漏洞。持續升級技術防護體系，組織實施7×24小時常態化安全運營，有效應對安全威脅。定期組織全集團網絡安全實戰演習，網絡安全風險暴露面逐步收斂。

#### 法律風險管理

積極防範化解金融法律風險，大力推進多元化糾紛解決機制建設，妥善處置重大涉訴法律風險，持續開展涉消保被訴監測及治理，依法保護消費者權益。探索智能化法律風險管控機制，提高法律風險識別和防範效能。

#### 聲譽風險管理

穩步推進聲譽風險管理常態化建設，提高聲譽風險全流程管理效率。細化聲譽風險事前評估標準，妥善做好聲譽事件應對處置。優化改進聲譽風險模擬演練，組織開展多層次聲譽風險管理培訓。積極探索創新網絡輿論引導有效路徑，提高輿情處置水平，增強聲譽風險管理能力。

## 強化數字化風控能力

持續強化數字化風控創新，不斷提升風險監測預警的前瞻性、準確性和有效性。上綫數字化信用管理平臺，順利投產市場風險管控平臺、數字合規平臺，初步搭建數字化風控基礎框架。完善優化線上信貸、洗錢、電詐等重點領域風控模型體系，進一步增強全流程數字化風控能力。依托數字化風控中心，做實風險“識別、預警、核查、處置”全鏈條智能管控，顯著提升風險預警覆蓋面與處置效率。



# 健全內控管理 擦亮誠信底色

本行堅持依法合規經營，不斷強化內部控制機制，建立健全合規管理體系，培育法治合規文化，嚴防金融違法違規，推動構建誠信守法的金融環境。

## 完善內控管理

強化內控制度體系建設，健全內控合規管理長效機制，推動內控有效性不斷提升。

2023年



共制定、修訂內部規章制度

297項

### 主要舉措

- ◆ 修訂一級分行內控評價計分表，健全內控預期性指標，優化評價體系，推動內控管理關口前移。進一步推進專項評價，強化本部評價，加強內控缺陷原因分析，提升評價工作質效。
- ◆ 落實崗位制衡要求，更新不相容崗位職責分離清單和矩陣，完善重要崗位人員強制休假管理機制。
- ◆ 強化授權分類指導，提升差异化授權的針對性和實效性，采取分類授權輔以特殊規定的方式，匹配靈活動態調整策略，確保授權整體穩定性和連續性。
- ◆ 將消費者權益保護工作納入全行內部控制體系。
- ◆ 始終堅持“風險為本、合規優先”的經營理念，持續增強境外機構及子公司關鍵崗位人員合規管理履職能力，常態化監測合規風險，不斷強化內控合規管理的行司協同、境內外聯動。境外機構和子公司切實履行合規主體責任，密切跟進監管政策法規變化，不斷加強制度建設和監管溝通報告，認真做好公司合規、廉潔風險、反洗錢與制裁風險等各項風險管控工作，持續提升合規管理精細化水平。

## 堅持守法合規

### ◆ 厚植法治合規文化

#### 主要舉措

健全領導幹部應知應會黨內法規和國家法律清單制度，將44部黨內法規和40部國家法律列入清單，把領導幹部學法用法情況納入幹部考核評價和精神文明創建內容，進一步完善清單深化運用機制，推動領導幹部尊法學法守法用法。

深入開展“合規標杆建設年”活動，推進合規文化建設。組織開展首批合規標杆評選，802家機構被評為合規標杆單位。編制合規標杆創建典型經驗，推廣交流56家機構先進做法，推動全行“比學趕超”。

在各級機構落實合規“四必講”要求，制定全行年度培訓計劃，將風險合規內容納入各類培訓，組織風險合規領域的專題培訓。開展多種形式的學習研討、合規宣講、制度宣貫，將合規文化建設融入全行經營管理活動。

開展“八五”普法規劃中期評估，從推進普法與依法治理有機融合等七方面，系統總結經驗，研究改進措施，健全普法工作機制，提升普法針對性、精準性和實效性。



在世界知識產權日、重陽節、國家憲法日等關鍵時點開展主題普法活動，積極送法進部門、下基層、進客戶，提高廣大幹部員工的法治素養。



湖南岳陽分行舉辦“黨建+合規”主題辯論賽。(鐘順攝)



### ◇ 商業道德與行為準則

持續發揮派駐監督制度優勢，緊盯“關鍵少數”和重點領域，堅決懲治金融腐敗問題，始終保持高壓震懾態勢。

持續開展領導人員經濟責任審計，重點關注領導人員在經濟活動中落實黨風廉政建設責任和遵守廉潔從業規定的情況，促進權力規範運行。

在全集團範圍內開展清廉金融文化建設線上警示案例展，全行參與率達99.87%，引導員工自覺築牢道德防線。推進“智慧案防”平臺建設，強化案件風險線索監測能力，優化升級員工異常

行為領域監測模型，開展全行專項排查。開展典型案件復盤分析，研究制定預防性控制措施。

制定《中國農業銀行員工行為守則》，確立員工正確做事的基本準則，並推動守則學習教育轉入常態化。2023年各級機構、各條線廣泛開展合規宣講、警示教育、專題培訓7.95萬次，參與人次452.6萬，實現機構、人員全覆蓋。

持續推進員工持證上崗考試，優化考試教育和試題庫，監管政策、行內制度作為重要內容。

### ◇ 反賄賂與反貪污

**健全規章制度體系。**制定或修訂集中採購管理辦法、關聯交易管理辦法及實施細則、金融市場業務交易人員行為管理辦法等相關制度和規範性文件，把權力關進制度“籠子”。

**健全案防風控體系。**開展鄉村振興領域不正之風和腐敗問題專項整治，開展選人用人、信貸審批、不良資產處置等關鍵領域和關鍵崗位廉潔風險專項排查整治，統籌推進懲治腐敗和風險防控。針對賭博、違規經商辦企業、與信貸客戶有資金往來等員工異常行為開展風險排查，優化升級案防監測系統，防範化解潛在案件風險。

**聚焦“關鍵少數”管理。**嚴格落實領導幹部違規插手幹預重大事項記錄報告、能上能下、交流輪崗、履職回避等制度。嚴格規範領導幹部配偶、子女及其配偶經商辦企業行為。嚴格執行領導幹部個人有關事項報告制度，對核查不一致的嚴肅問責處理。

關於貪污訴訟案件數目等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

### ◇ 保護舉報人

**完善信訪工作機制。**制定《中國農業銀行信訪事項簡易辦理工作規則》《中國農業銀行依法分類處理信訪訴求工作規則》，進一步規範來信辦理、來訪接待工作，維護信訪群眾合法權益。

**暢通群眾舉報渠道。**舉報人可通過來電、來信、來訪、電子郵件等多種渠道反映情況。

**嚴格信訪工作紀律。**信訪工作人員不得接受信訪人贈送的禮品、禮金或有價證券，與信訪事項或信訪人有直接利害關係的均需回避。

**認真落實保密規定。**對信訪人的姓名、工作單位、家庭住址等有關情況及信訪內容嚴格保密，實現舉報事項閉環管理，最小化知悉範圍，依法保護舉報人信息不被泄露。

### ◇ 知識產權保護

深化知識產權制度落實，建立全行商標分級管理體系。加快知識產權管理數字化建設，構建知識產權申請全流程線上作業機制，提升知識產權風險技防水平。加強知識產權侵權監測，着力防範應對各類知識產權侵權糾紛，依法尊重他人知識產權。靈活運用“報網微端屏”等各類渠道，常態化深入開展知識產權宣傳教育，持續提升崇尚創新、保護創新的知識產權理念和能力。

### ◇ 嚴格債務催收

在依法合規、保護消費者合法權益的前提下，實施個人貸款客戶的逾期催收工作。制定個人貸款催收相關制度，規範逾期催收工作流程。構建逾期催收系統，不斷優化催收策略，開展短信、語音集中催收，實施客戶經理屬地催收及司法訴訟。開設個貸風險管理培訓課程並開展年度培訓，加強規範逾期催收的實踐工作指導。

## 防範金融犯罪

### ◇ 強化反洗錢管理

嚴格遵守反洗錢法律法規和監管機構發布的行業指引，主動對標國際最高標準和同業最佳實踐，大力推進反洗錢及制裁風險管理工作向“風險為本”轉型。全面優化個人客戶盡職調查系統和客戶洗錢風險評級模型，提升自動化處理和客戶風險精準管控能力。持續推動反洗錢數據治理，大力推進反洗錢交易監測模型精準識別，加強反洗錢監測工作。強化反洗錢及制裁風險管理培訓，推動相關崗位人員提升技能。開展反洗錢知識宣傳普及，提升社會公眾認知度。建立反洗錢協作機制，強化可疑線索挖掘，做好可疑線索報送。

截至2023年末

對外報送重點可疑交易報告

3,714份

已向公安部門和其他政府部門分別移送線索報告

417份、59份

各級機構因提供高質量的金融情報而受到監管部門、司法機關等機構的工作表彰

直接向當地公安部門報案

1,878起

163次

吉林白山分行開展反洗錢集中宣傳月活動。(楊帆攝)





## ◇ 防範電信網絡詐騙

開展打擊治理電信網絡詐騙犯罪“全民反詐在行動”集中宣傳活動，通過圖片、漫畫、視頻等宣傳形式，增強人民群眾的防詐意識和識騙能力。

截至 2023 年末

開展 宣傳活動共	活動 覆蓋人數	派發 宣傳材料	通過官網、微信、短信 等渠道發送風險提示
19 萬餘次	4,146 萬人	90 萬份	4,743 萬條

積極開展涉詐資金查控及受騙資金返還。

截至 2023 年末

協助公安機關查詢交易	凍結	涉及金額
2,389.64 萬筆	108.17 萬筆	77.91 億元
涉詐資金返還	返還金額	
15,504 筆	5.07 億元	



天津世貿支行 3 名員工成功堵截網絡電信詐騙 2 起，為群眾挽回經濟損失百萬餘元，獲得天津市公安局南開分局、天津市見義勇為協會的表彰。（許鑑迪 攝）

## ◇ 持續推進掃黑除惡工作

常態化開展掃黑除惡工作，通過持續加強合規管理、嚴控信貸流向、規範催收行為、強化員工管理、抓好合作機構管理、強化系統監測預警、夯實基層管理、開展全方位多途徑公益宣傳等措施，助力鏟除黑惡勢力滋生土壤，不斷增強人民群眾獲得感、幸福感和安全感。截至 2023 年末，全行共監測發現並上報疑似非法集資可疑交易報告 1,309 份，涉及交易 53 萬筆，金額 588 億元；疑似黑社會性質組織犯罪可疑交易報告 40 份，涉及個人客戶 66 名，交易 582 筆，金額 1.2 億元。

## 加強供應商管理

堅守合法合規工作理念。堅持將預防腐敗作為集中採購工作的核心職責，嚴格執行國家法律法規及內部管理制度，着力打造公正、廉潔、高效的高質量集中採購管理體系，確保反貪腐政策覆蓋全部集中採購項目和參與供應商。

嚴格供應商選聘程序。制定供應商準入內部管理制度，規範採購項目供應商資格條件制定和審查標準。將供應商違法失信、涉貪腐行為、被本行禁入以及特定關聯情形納入招標採購禁止性條件，在評審環節對於不符合資格條件或未實質性響應採購文件要求的供應商，否決其投標或取消成交資格。

加強供應商風險管理。通過履約監督檢查、風險大數據監測、內外部審計等多種途徑，全方位監督供應商履約行為。重點監測重大項目履約供應商風險，對存在風險隱患的供應商進行約談，並向相關使用需求部門作出風險提示，防範化解履約風險。

### 供應商反貪腐管理舉措

#### 規範供應商準入要求

制定供應商準入內部管理制度，按要求規範採購項目供應商資格條件，不得為特定供應商量身定制，不得以不合理條件限制和排斥供應商，確保項目公平競爭。嚴格關聯關係判斷標準，進一步防範關聯供應商申通投標行為。

#### 嚴格實施供應商審查

加強投標供應商關聯關係審查，依托國家權威信息渠道，引入第三方調查工具，確保審查全面準確。強化科技手段應用，實現多種關聯情形一鍵篩查。嚴格執行關聯交易管理有關制度，防範利益輸送風險。對外包類供應商開展盡職調查，防範外包風險。

#### 深入開展供應商監督檢查

通過履約質量抽檢、風險大數據監測、定期約談等方式全方位開展供應商監督，及時向問題供應商發出風險提示並跟蹤整改情況。依法依規處置供應商不良行為，加強與審計監督部門溝通聯動，對存在申通、行賄或輸送其他不正當利益行為的供應商採取禁用措施，並向社會公示。

截至 2023 年末，總行履約供應商按地區分類如下：

長江三角洲地區	88 個
珠江三角洲地區	72 個
環渤海地區	232 個
中部地區	9 個
東北地區	3 個
西部地區	12 個
境外及其他	19 個

本行公司治理信息詳情參見本行另行發布的《2023 年度報告》



貢獻聯合國可持續發展目標



本行緊緊圍繞實現“雙碳”目標，立足國家所需、金融所能，堅定不移實施綠色金融戰略，不斷拓寬綠色金融服務內涵和外延，大力支持綠色低碳產業發展，持續提升氣候風險防控能力，穩步推進綠色投融資業務創新，深入踐行低碳運營理念，全面服務美麗中國建設，助力建設人與自然和諧共生的現代化。



開展節能減排 致力低碳運營	應對氣候變化 增強防範能力	加速創新驅動 篤行綠色金融	優化頂層設計 厚植綠色理念	環境篇
91	88	80	76	

# 遠見 引領綠色低碳未來



## 優化頂層設計 厚植綠色理念

本行持續完善綠色金融體制機制建設，加大綠色金融政策和資源保障，不斷豐富綠色金融服務體系。2023年，獲評中國銀行業協會“綠色銀行評價先進單位”。

### 明確綠色金融發展戰略和目標

將綠色金融作為三大戰略之一，牢固樹立和踐行“綠水青山就是金山銀山”的理念，堅持創新驅動、集團協同和可持續發展，着力打造底色鮮明、廣泛認可的綠色金融優勢品牌。



#### 業務規模顯著增長

推動綠色信貸、綠色債券、綠色租賃、綠色基金、綠色理財等綠色金融業務較快增長，業務結構持續優化。



#### 品牌優勢更加凸顯

構建多層次、立體化的綠色金融業務體系，形成具有廣泛市場影響力的產品序列，綠色金融創新能力明顯增強，服務模式豐富多元。



#### 體制機制更加完善

建立完善適應綠色金融業務發展的專項機制，充分激活和釋放內生動力。



#### 風控能力顯著增強

環境、社會和治理風險識別、評估及管理能力的持續提升，綠色金融資產質量保持較好水平。

## 優化綠色金融治理架構

將綠色發展理念和戰略目標融入公司“董事會—監事會—高管層”治理架構，持續發揮綠色金融/碳達峰碳中和工作委員會統籌協調作用，加強對綠色金融、碳達峰碳中和工作的組織領導。

### 董事會

- ◆ 積極承擔綠色金融管理主體責任，負責制定本行可持續發展戰略和目標，確定全行綠色金融發展戰略，評估綠色金融戰略執行情況。
- ◆ 董事會設立戰略規劃與可持續發展委員會、“三農”金融和普惠金融發展委員會、風險管理與消費者權益保護委員會、關聯交易控制委員會，根據職責分別審議可持續發展、“三農”金融和普惠金融、消費者權益保護等環境、社會和治理核心議題。

### 監事會

- ◆ 積極履行監督職能，密切關注和研究綠色金融、碳達峰碳中和相關議題，有效監督全行綠色金融戰略實施。

### 高管層

- ◆ 落實董事會及董事會專委會審議通過的各項決議，根據全行戰略制定綠色金融業務目標，建立相應工作機制和流程，協調推動全行綠色金融業務發展和自身節能降碳工作。
- ◆ 通過綠色金融/碳達峰碳中和工作委員會，統籌規劃全行綠色金融/碳達峰碳中和工作，協調落實黨委會、董事會有關綠色金融/碳達峰碳中和工作的戰略決策和整體部署，審議綠色金融/碳達峰碳中和工作發展規劃、重大政策措施和年度工作報告，部署重點工作。
- ◆ 通過風險管理與內部控制委員會，統籌和協調全行風險管理與合規管理工作，推動將環境與氣候相關風險融入經營管理流程，提升全行環境和氣候風險管理能力。

### 專業部門

- ◆ 綠色金融/碳達峰碳中和工作委員會辦公室和34個成員部門，積極承擔相應綠色金融/碳達峰碳中和工作職責，協同開展鄉村振興、清潔能源、生態保護、產業綠色轉型等重點領域綠色金融服務創新，完善環境、社會和治理風險管理體系，推進自身節能降碳、綠色轉型、環境信息披露等工作。

### 各境內分行/境外機構/ 綜合化經營子公司

- ◆ 結合自身業務特點，因地制宜，創新實踐，持續完善轄內或本公司綠色金融管理體制機制。

## 健全政策制度體系

完善年度政策引領。跟蹤落實《中國農業銀行綠色金融發展規劃(2021-2025年)》《關於加快推進綠色金融業務發展的指導意見》等的執行情況，印發年度綠色金融/碳達峰碳中和工作要點，細化年度發展目標和工作措施。將綠色低碳要求納入年度信貸政策指引、“三農”信貸政策指引和普惠金融政策指引，推動全行綠色金融業務加快發展。

強化行業信貸政策引導。根據國家最新政策要求和產行業發展趨勢，制定或修訂平板玻璃、光伏制造、動力電池、造紙、紡織、橡膠制品等行業信貸政策，持續提升行業精細化管理水平。將綠色發展指標作為行業信貸政策重要標準，明確管理策略，強化綠色發展導向，積極支持綠色新興產業發展壯大，引導促進傳統產業綠色轉型。



## 各行業綠色信貸政策



### 農業

貫徹落實國家推進農業綠色發展、加快農業投入品減量增效要求，制定糧食、種業、農藥制造、肥料制造、食用植物油加工等涉農產行業信貸政策，持續加大綠色農業政策支持。加強綠色環保政策導向，重點支持環境友好、高效安全的農藥、肥料生產企業。在服務好國家糧食安全前提下，聚焦種植業結構調整、作物品種改良、有機肥施用、綠色高效栽培技術推廣等領域，加大信貸支持力度，明確綠色、環境友好政策導向。

### 林業

制定林業相關行業信貸政策，加大對國家林業產業示範園區、林下經濟示範基地等重點領域支持力度。強化對林業加工企業的環保設施和項目環評審查，穩步推廣林權抵押擔保業務，推動探索林業碳匯權益質押。



### 畜禽養殖和漁業

制定畜牧業、乳制品制造、水產養殖及加工、飼料加工等領域信貸政策，積極對接國家實施的畜禽低碳減排行動、漁業減排增匯行動，積極支持飼料品種改良、畜禽糞污資源化利用以及各類示範養殖場、海洋牧場等經營主體，促進生態養殖產業發展。強化排污環保要求，對違法排放畜禽糞污等未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行“一票否決”。

### 生物多樣性保護

制定種業、林業、中藥等多項涉及生物多樣性保護的信貸政策，加大對生態種植、生態養殖、林下經濟和現代種業等綠色農業全產業鏈支持，對存在重大環境、社會和治理風險的客戶嚴格執行“一票否決”。積極支持碳匯或固碳效應突出的造林綠化及森林資源撫育項目。積極做好山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、生物多樣性保護重大工程金融服務。



### 能源

大力支持傳統能源清潔高效利用和可再生能源替代行動，制定煤炭、火電、水電、風電、太陽能發電、核電、生物質能發電等能源行業信貸政策，按照要求統籌把握減碳降碳與能源安全的關係，加大煤炭清潔高效利用領域和清潔能源產業支持力度，突出綠色、環保、能耗、安全生產等綠色低碳管理要求。

### 采礦業

制定煤炭、石油和天然氣開采、金屬礦采選等相關行業信貸政策，明確相關客戶及項目準入標準，對環境、社會和治理風險管理提出相關要求，服務采礦業綠色低碳發展。



### 交通

制定鐵路、公路、城市軌道交通、機場、航空運輸等交通相關行業信貸政策，做好綠色交通和環境基礎設施建設金融服務。對環境、社會和治理風險管理提出相關要求，服務交通相關行業綠色低碳發展。

### 建築

制定建築相關行業信貸政策，積極助力綠色建築和裝配式建築企業發展，對環境、社會和治理風險管理提出相關要求，服務建築企業綠色低碳發展。



### 材料

制定石化、鋼鐵、有色金屬、平板玻璃、水泥、橡膠制品等材料行業信貸政策，對環境、社會和治理風險管理提出相關要求，引導材料生產企業綠色低碳發展。

**強化環境、社會和治理風險管理。**印發《中國農業銀行信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》，對信貸業務環境、社會和治理風險實施全面覆蓋、分類管理和全程管控。

根據客戶面臨的潛在環境、社會和治理風險程度，實施差別化管理措施。加大綠色、低碳、循環經濟支持力度，對非生態友好型客戶和項目實施“一票否決”。

將環境、社會和治理風險管理要求納入信貸業務全流程，在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確具體管控要求，實施動態評估，提高環境、社會和治理風險精細化管理水平。

加強投資業務投前投後管理。投前，關注募投項目的綠色屬性、經濟和環境效益、資金監管等情況，關注發行人環境、社會和治理風險管理情況。投後，持續跟踪募集資金使用情況、相關項目建設情況等，密切關注行業政策和市場變化情況，提高投後管理質效以及環境、社會和治理風險的應對能力。



### 搭建本行系統內首個 ESG 評級體系

浙江分行創新推出本行系統內首個 ESG 評級體系，嵌入信貸業務貸前、貸中及存續期管理全過程，實現數據賦能、智慧管控“環境、社會和治理”風險。截至 2023 年末，已有 2,000 餘戶企業在浙江分行獲得 ESG 評級“畫像標籤”。



# 加速創新驅動 篤行綠色金融

本行不斷深化綠色金融產品和服務模式創新，全方位滿足各類主體融資需求，大力支持生態環境和生物多樣性保護，以金融之力推動經濟綠色轉型，全力服務綠色低碳高質量發展。

## 構建多元產品體系

### ◇ 綠色信貸

截至 2023 年末			
綠色信貸業務餘額	較上年末增加	增速	增量增速均創 歷史新高
<b>40,487</b> 億元	<b>13,512</b> 億元	<b>50.09%</b>	
折合年節約標準煤	折合年減排二氧化碳當量	折合年減排化學需氧量	折合年減排氨氮
<b>5,488</b> 萬噸	<b>12,895</b> 萬噸	<b>27</b> 萬噸	<b>2</b> 萬噸
折合年減排二氧化硫	折合年減排氮氧化物	折合年節水	
<b>292</b> 萬噸	<b>258</b> 萬噸	<b>13,669</b> 萬噸	

廣西梧州分行綠色信貸支持當地林光互補光伏發電項目建設。(黃剛 攝)

- 1
- 2
- 3

1. 江蘇鹽城分行支持黃海森林公園建設國家級 5A 景區。(王金成 攝)
2. 陝西榆林分行支持當地煤炭企業打造世界級化工基地和循環經濟示範基地。(雙妮 攝)
3. 河北分行綠色信貸支持風電、光伏、生物質能發電等清潔能源項目。(任躍龍 攝)



加大重點領域信貸支持。圍繞基礎設施綠色升級、清潔能源、節能環保、生態環境、清潔生產和綠色服務等綠色產業，加大綠色信貸投放。大力支持風電、太陽能發電、智能電網等新型能源體系建設，擴大碳減排、煤炭清潔高效利用、大型風光基地等重點領域資金供給，拓展綠色交通和環境基礎設施建設項目。

豐富綠色信貸產品序列。建立總分結合、因地制宜的產品創新機制，創新推出綠色普惠貸、海洋牧場貸、美麗鄉村貸等區域特色產品，持續推廣鄉村人居環境貸、綠色交通貸、綠色節能建築貸等多項綠色信貸產品。

### 以綠色金融着色綠美雲南

雲南分行積極支持全省重點水利基礎設施建設，助力“興水潤滇”工程推進，聚焦水源水庫、城鄉集鎮供水、人飲工程、中小河流治理、病險水庫除險加固、水土保持、生態環保治理及污水處理等項目工程，成立專業金融服務團隊，提升服務質效。截至 2023 年末，水利貸款餘額 290 億元。



### ◇ 綠色債券

加大綠色債券投資力度。持續加大清潔能源、綠色交通、節能環保等綠色產業領域投資力度。

提升綠色債券承銷服務質效。有效對接綠色低碳企業直接融資需求，積極支持優質企業發行綠色債券，實現綠色債券多個“首單”承銷。

強化綠色債券諮詢服務能力。以綠色投行顧問業務為抓手，立足應對氣候變化、支持環境改善及綠色低碳轉型、實現資源節約高效利用、服務綠色發展和可持續發展、提升客戶環境、社會和治理（ESG）管理能力和信息披露水平五大方面，為客戶提供專業化服務。



**獨家承銷“綠色 + 鄉村振興 + 科創”三貼標永續中期票據**

本行成功承銷發行“綠色 + 鄉村振興 + 科創”三貼標永續中期票據。發行金額 20 億元，募集資金用于投向節能環保等綠色項目運營以及雲南省鄉村振興重點幫扶縣，助力當地企業提升綠色清潔能源科技創新水平。

**成功承銷發行本行首單鋼鐵行業綠色債券**

河北分行作為獨立主承銷商成功為河鋼集團發行 3 年期、5 億元綠色中期票據，募集資金專項用于廢鋼採購。本期債券為本行承銷的首單鋼鐵行業綠色貼標債券，為服務綠色實體經濟、助力河北省鋼鐵產業綠色轉型發展提供有力金融支持。

### ◇ 碳金融

加大碳減排重點領域信貸支持，服務碳市場建設，進一步加強與全國碳排放權注冊登記機構、全國碳排放權交易機構戰略合作，持續完善“農銀碳服”系統功能，推動碳金融產品和服務創新，服務綠色低碳企業發展。



**承銷發行全國首單“碳中和、碳資產、鄉村振興和革命老區”四大主題資產擔保債務融資工具**

本行為吉林電力股份有限公司成功承銷發行碳排放權資產擔保債務融資工具，該產品是全國首單“碳中和、碳資產、鄉村振興和革命老區”四大主題綠色碳排放權資產擔保債務融資工具。產品創新利用發行人在全國碳市場的碳排放權開展融資，盤活企業碳配額資產，進一步賦予碳排放權金融屬性。產品募集資金用于革命老區風電場項目，預計每年可實現二氧化碳減排 1.01 萬噸，標準煤節約 0.43 萬噸。

**落地本行首筆碳減排掛鉤貸款**

貴州分行向威寧縣海拉海元農業光伏電站項目發放 3.5 億元“碳減排掛鉤”貸款，這是本行首筆碳減排掛鉤貸款。此次創新引入“碳減排掛鉤”業務模式，將貸款利率與企業經營過程中的“碳表現”掛鉤，進一步撬動企業低碳發展的潛在動力，預計帶動碳減排量 195 萬噸。





## ◇ 創新型業務

持續創新綠色金融產品，積極拓展綠色理財、綠色基金、綠色租賃、綠色投資、綠色保險等業務。

### 農銀理財

建立完善 ESG 投資標的評級與分類體系，明確評級標準與投資範圍。

截至 2023 年末，存續 ESG 主題理財產品合計 50 祇，時點規模合計 369 億元。

### 農銀匯理

持續推進綠色金融產品研發，逐步完善綠色金融投研體系，推進綠色投資框架搭建。

截至 2023 年末，存續綠色主題投資基金 2 祇，時點規模合計 108.57 億元。

### 農銀金租

積極開展新能源發電、城市軌道交通等領域的綠色租賃業務，提高綠色租賃資產占比。

截至 2023 年末，綠色租賃資產餘額 687.70 億元，較上年末增加 136.38 億元。

### 農銀投資

將綠色低碳作為重點領域，完善綠色投資管理體系，推動 ESG 理念融入經營管理，積極打造綠色債轉股投資市場領先品牌。持續創新綠色投資產品，聚焦清潔能源、新型電力系統、節能環保、基礎設施綠色升級、現代農業等綠色產業，積極支持一批綠色低碳領域企業降杠杆，持續鞏固綠色投資優勢。

截至 2023 年末，累計投資綠色項目 503.04 億元（自有資金，下同），餘額 414.22 億元，較上年末增長 23.4%；綠色債轉股投資在債轉股資產中占比 36.6%，同比提高 5.5 個百分點。

### 農銀人壽

綜合運用股票、股權、債券等金融工具，加強風電、光電等領域投資，落實國家智慧新型電能、清潔能源等綠色低碳戰略，切實增強綠色金融服務能力。通過直接、間接投資，全年實現綠色淨新增投資 6.82 億元。落地江西交投基礎設施綠色債權投資計劃、國家電投集團江西新能源基礎設施資產支持專項計劃（類 REITs）和長江三峽集團綠色中票等項目。

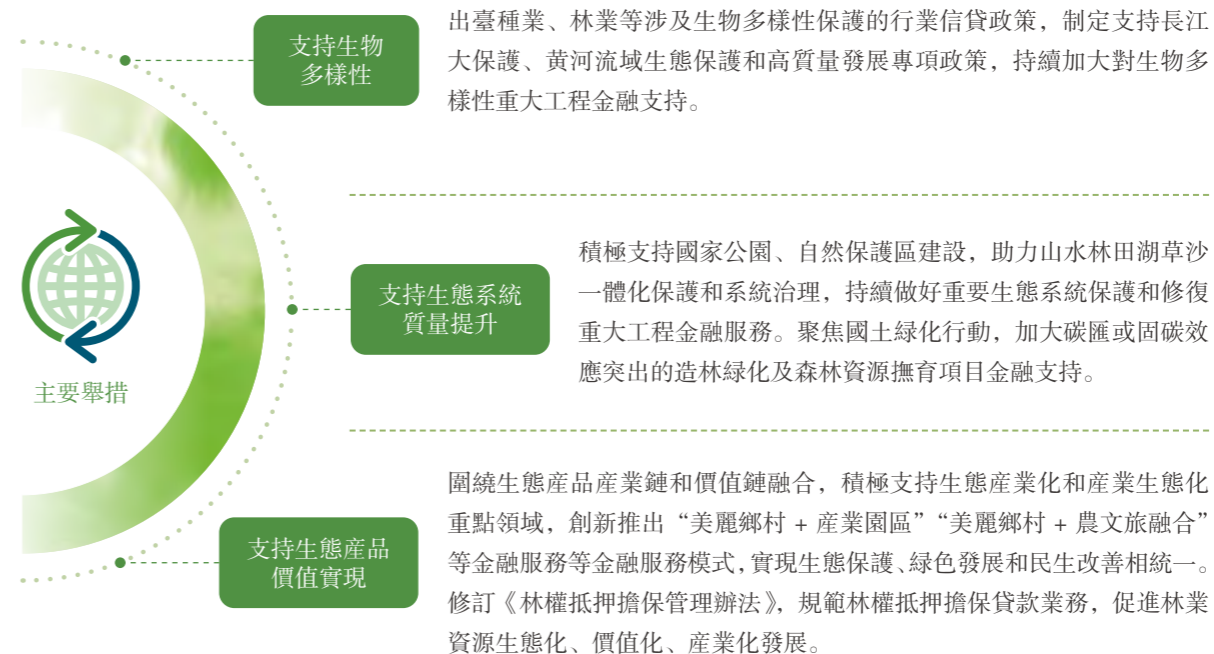
### 創新設計“綠色+ESG”銀團模式

上海自貿區分行積極支持綠色能源產業和碳減排項目，成功牽頭籌組國內首筆 ESG 可持續發展掛鉤和綠色分組銀團貸款。該筆銀團貸款總金額 21 億元人民幣，分行承貸 9 億元，已實現投放 6.73 億元，在可持續發展掛鉤指標設置上，將專精特新企業數目創新設計為可持續發展績效指標，建立與達標情況動態掛鉤的價格調節機制。該銀團貸款項目入圍上海金融創新成果獎。

### 積極發展綠色銀團業務

悉尼分行成功參與國家電投太平洋水電公司綠色銀團貸款項目，參與金額 2 億澳元。這是該行目前發放的單筆金額最大的綠色貸款，也是加快發展方式綠色轉型、支持本地經濟可持續發展的又一成功探索。

## 持續支持生態保護



### 助力海南發行首筆生物多樣性主題綠色債券

香港分行作為聯席主承銷商兼聯席賬簿管理人，協助海南省人民政府在香港成功發行首筆生物多樣性主題綠色債券，發行規模 10 億元，這是我國地方政府首次在國際資本市場發行的生物多樣性主題綠色債券。

廣東分行助力水環境綜合整治，南粵大地處處呈現綠水繞城生態美的景象。（羅韻詩攝）





福建三明分行積極支持大金湖生態保護，推動“好生態”帶來“好收益”。（儲志強 攝）



雲南分行成功發放普洱市首筆國家儲備林項目貸款 1.265 萬元，為激活林業生態價值轉化提供新路徑。（陸勇 攝）

**高效護航“長江大保護”**

自長江大保護項目實施以來，本行積極提供資金結算、信貸投放、供應鏈金融、基金投資托管等全方位高質量金融服務。截至 2023 年末，已為長江流域 8 個省份的 50 餘個長江大保護項目提供金融服務，有力支持長江流域生態環境改善和高質量發展。2023 年，本行榮獲“長江生態環保產業聯盟優秀成員單位”稱號，是連續三年獲評該項稱號的唯一金融機構。

**書寫黃河流域生態保護靚麗篇章**

寧夏分行持續深化銀政合作，加大金融支持基礎設施和重點工程建設的同時，積極發展綠色信貸業務，用實際行動書寫金融助力黃河流域生態保護和高質量發展先行區建設的美麗新章。截至 2023 年末，累計申報碳減排支持工具貸款近 47 億元，投放綠色重點項目超 80 億元，綠色信貸業務餘額 151.9 億元，較上年末增加 44.2 億元，增速 41%。

## 加強綠色金融交流



加大銀政合作，持續深化與生態環境部、國家能源局、遼寧省政府、雲南省政府、陝西省政府、重慶市政府等的戰略合作，大力推動能源金融服務、氣候投融資等業務發展。



積極參與綠色金融高層交流，參加聯合國全球可持續發展投資者（GISD）聯盟視頻專題會議、2023 ESG 全球領導者大會、2023 綠色金融北外灘論壇、2023 金融街論壇年會、第二屆中國氣候投融資國際研討會等活動，分享服務綠色發展和“雙碳”戰略的實踐成果與經驗，提升綠色金融品牌影響力。



開展主題交流，與綠色金融 60 人論壇聯合舉辦“氣候投融資的資本市場實踐與創新”研討會，參加 2023 年中國金融學會綠色金融專業委員會年會、上海碳中和博覽會、江西省第六屆世界綠色發展投資貿易博覽會等會議，圍繞氣候投融資、綠色普惠融合發展等主題進行討論交流。



本行副行長、黨委委員徐瀚深入福建古田鎮竹嶺村調研金融服務綠色農業發展工作。（張志超 攝）

**參加 COP28 “中國角”開幕式暨“生態文明與美麗中國實踐”邊會**

2023 年 11 月 30 日，《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方大會（COP28）“中國角”開幕式暨“生態文明與美麗中國實踐”邊會在阿聯酋迪拜舉行，本行作為國內唯一金融機構代表應邀參加。



本行以“聚焦綠色轉型，服務實體經濟；踐行金融為民，共創幸福生活”為主題，亮相首屆上海國際碳中和博覽會。（張馳 攝）



# 應對氣候變化 增強防範能力

本行高度重視氣候變化相關風險管理，主動識別、評估和應對氣候變化帶來的風險及機遇，將氣候相關風險管理納入全面風險管理體系，持續加強國內外交流互鑒，為積極應對全球氣候變化貢獻農行智慧。

## 識別與應對氣候相關風險

### 應對氣候變化管理框架

**治理：**  
氣候相關風險和機遇的組織治理

董事會承擔管理責任，監事會履行監督職能，高級管理層協調落實董事會審議通過的各項決議。在高管層設立綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會、風險管理委員會，將氣候相關風險管理作為重點領域深入推進。

**戰略：**  
氣候相關風險和機遇對組織業務、戰略和財務的影響

推動《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》落地實施，明確工作職能和機制流程，穩妥有序推進自身節能降碳。

**風險管理：**  
識別、評估和管理氣候相關風險的過程

識別業務和運營活動潛在的風險與機會，開展氣候風險壓力測試，將氣候相關風險管理納入全面風險管理體系，從管理機制、管理工具等方面持續完善氣候相關風險管理。

**指標和目標：**  
用于評估和管理氣候相關風險與機遇的指標和目標

對《綠色金融發展規劃(2021-2025年)》中的指標、目標進行跟踪評估。印發《2023年綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點》，細化年度發展目標。總行機關制定年度節能減排計劃，明確電、水的年度用量、月度用量控制標準。開展碳足跡管理，每年統計溫室氣體排放數據。

氣候相關風險識別。主動識別、評估和管理氣候相關風險，深入分析氣候風險因素傳導路徑，持續完善應對策略。

主要風險	風險因素	主要影響	時間範圍	應對措施
信用風險	極端天氣、自然災害等導致債務人房屋、資產等受到損毀、加速折舊，造成經營中斷或抵押物受損。低碳轉型引發部分行業成本上漲、產量壓降，導致經營困難。 應對氣候變化和推動經濟低碳轉型背景下，能源轉型、污染防治、資源節約、碳排放等相關政策出臺或標準提高。部分行業經營不確定性進一步增加。	可能導致部分高碳行業發展受限，債務人生產成本上升，償債能力下降。如未落實國家環境相關法律法規及政策要求，將面臨環境和氣候方面的訴訟或法律風險，違約風險上升。	中長期	加強高碳產業信貸和投融資業務管理。完善信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法，強化環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規性調查審查。
市場風險	碳減排政策引發能源類、工業類等大宗商品價格波動，以及企業債券、股票的價值重估；極端天氣、自然災害等導致糧食價格大幅上漲。消費者和投資者偏好出現顯著變化。	消費者可能減少高碳或非環保產品消費，投資者減少相應生產運營企業投資，對部分行業生產經營產生衝擊。	中長期	持續關注政策變動，并科學評估其市場影響。及時研發滿足客戶低碳環保的產品及服務。
流動性風險	極端天氣、自然災害等造成借款入財產損失，自身經營及客戶運營資金流動性不足，債務違約風險增加。客戶運營資金及銀行自身經營流動性受到影響。	客戶業務及銀行自身運營受限，資金來源減少，資金流動性保障受到影響。	中長期	密切關注和評估氣候相關風險對自身運營及客戶經營的影響；將氣候風險因素嵌入流動性管理，并及时優化。
操作風險	自然災害或極端天氣可能會造成銀行網點、數據中心等建築設施損毀或運營中斷，帶來資產損失。應對氣候變化出臺的政策、法規等將改變銀行業務操作規範。	銀行業務運行中斷；銀行合規與法律風險增加。	短期	確保網點基礎設施符合國家抗災標準；推動多數數據中心建設，確保數據中心運行連續性；推廣業務的線上化，強化線上辦公能力建設。
聲譽風險	銀行對受氣候災害影響的客戶支持力度不够；銀行持有高碳資產過多，對高碳企業違規發放貸款等。由于環境和氣候相關因素影響，導致利益相關方對銀行經營、管理及其他行為產生負面評價。	社會公眾、媒體和監管機構形成負面評價。對投資者關係、客戶關係、品牌價值等產生衝擊，可能造成較大的經營風險。	短期、中長期	定期開展聲譽風險隱患排查，主動接受公眾監督，加大環境信息披露力度。
法律風險	環保相關法律法規出臺。	如未及時跟進研究國家相關法律法規，可能面臨法律訴訟或罰款風險。	中長期	持續關注國家環保相關法律法規，加強研究分析。做好相關法律知識培訓，提高員工法律意識。



氣候相關機遇識別。積極主動發掘應對和適應氣候變化中的業務發展機遇，大力拓展綠色金融業務，開展綠色低碳領域的產品和服務創新，不斷推動自身節能降碳、綠色發展。

主要機遇	舉措
發展綠色金融 拓展業務規模	聚焦綠色產業發展壯大和傳統產業低碳轉型升級，加大對清潔能源、節能環保、碳減排技術等重點領域支持力度，構建涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色保險和綠色基金等在內的多元化產品體系，有效滿足市場需求，積極穩妥推動資產結構綠色轉型。
做強優勢品牌 履行社會責任	緊扣高質量發展主題，推動綠色發展理念全流程、全業務和全場景落地，提升綠色銀行評價和 ESG 評級水平，樹立良好的社會責任形象，打造底色鮮明、廣泛認可的綠色銀行品牌。
完善環境和氣候 風險管理架構	構建氣候相關風險分析框架，針對受平均氣溫上升、土地荒漠化、海平面上升等長期趨勢影響較大的農業等行業，以及受轉型風險衝擊較大的傳統能源行業、高碳行業，分析資產組合面臨的物理風險和轉型風險，及時做好風險評估、預警監測、應急演練。 建立環境和氣候風險管理架構，將環境和氣候相關風險納入經營戰略和偏好管理、中長期發展規劃和投資業務全流程。加強對傳統能源行業、高碳行業的追蹤研究，密切關注環境和氣候領域相關法律政策、監管要求，及時調整優化傳統能源行業、高碳行業和綠色發展重點領域行業信貸政策，提高政策精細化管理水平。
推動數字轉型 賦能業務發展	持續推動數字經營戰略，創新和推廣線上產品和服務，提升服務質效、降低運營成本，增強市場競爭力。
強化碳足跡管理 推動綠色運營	制定“雙碳”工作方案，穩妥有序推進集團“碳盤查”工作。積極推行綠色辦公、綠色採購和綠色出行，實現能耗和成本的有效降低。
提升應急能力 實現平穩運行	制定環境和氣候風險應急預案。完善運營業務應急預案體系，明確對自然災害的應急管理要求，建立健全物資儲備、防災巡查、值班報告等機制，保障客戶和員工安全，確保金融服務連續順暢。組織業務連續性培訓與應急演練，提高突發事件響應與處置能力。加強多數據中心建設，提升業務平穩運行保障能力。

## 強化氣候相關風險管理

持續深化推進氣候風險壓力測試。探索應用更豐富的技術方法評估氣候相關風險對金融體系的影響，進一步擴大對資產和風險類型的覆蓋範圍。轉型風險方面，開展了氣候風險宏觀情景壓力測試，考察碳排放價格、能源消耗、產量產能變化、成本價格波動等因素對高碳行業、高碳上下游行業、其他行業等的綜合影響，評估本行在“雙碳”目標下應對轉型風險的能力。測試結果顯示，在有序轉型、無序轉型情景下，各相關行業均不同程度受到影響，信用風險有所上升，但風險總體可控。物理風險方面，選取幹旱、洪澇、臺風三種災害類型，測算在不同全球升溫情景下發生極端氣候災害對農業企業及農戶的影響，評估本行農業貸款可能受到的損失。測試結果顯示，在極端氣候情景下，物理風險帶來農業貸款風險有所增大，但對全行整體影響有限。

加強氣候相關風險管理培訓宣貫。開展氣候風險壓力測試專題培訓，並組織各分行采集氣候風險相關數據，傳遞氣候相關風險管理原則與理念，深化全行對氣候相關風險的系統性認識，強化氣候相關風險防控能力。

不斷提升境外機構氣候相關風險管理水平。推動香港、新加坡、紐約等境外分子行在風險偏好和管理政策中增加氣候風險偏好相關內容，其中香港分行組織開展了氣候風險壓力測試，因地制宜做好氣候相關風險管控。

## 開展節能減排 致力低碳運營

本行圍繞建設資源節約型、環境友好型銀行，加強重點領域節能降碳，倡導簡約適度、綠色低碳、文明健康的生產生活方式，持續推動自身運營碳中和。

### 強化節能降碳管理

制定總行本部辦公樓及各樓宇年度節能減排計劃，簽訂《能源管理責任書》，定期報告節能減排數據。截至 2023 年末，總行本部辦公樓完成“碳排放同比減少 1%”年度目標。

#### 總行機關節能降碳主要舉措

#### 節能管理

制定科學合理的能源管理方案，動態優化調整照明、空調、水系統運行。加強公共區域照明管理，做到人走燈滅、節約用電。及時監控室外溫度變化，按照最大化節能方案運行中央空調制冷系統。加強生活熱水管理，節約用熱。充分利用“智慧後勤用車管理系統”功能，嚴格用車審批，通過一車一卡加油制，加強公車燃油管理。

#### 節能技改

推廣使用節能新產品、新工藝、新材料，更新 LED 節能燈具、更換節能設備、降低空調能耗、推進應用光伏材料及裝配式建築材料等。總行本部辦公樓內部分區域進行 LED 燈更換，預計每年可節約用電量 86,441 千瓦時，折合減排二氧化碳 52 噸。

#### 碳盤查

聘請專業機構通過現場核查、數據核驗、票據檢查、溝通訪談等方式，對總行本部辦公樓年度能源使用及二氧化碳排放數據進行核查。升級碳排放能耗監控平臺，實現能耗信息錄入和碳排放數據折算，加強碳排放統計核算能力建設，摸清碳排放底數，夯實積極穩妥、安全降碳數據基礎。

#### 廢棄物管理

簽訂《北京市非居民單位廚餘垃圾運輸服務合同》，對餐飲垃圾排放實施動態監測，積極落實“制止餐飲浪費”“實施垃圾分類”等措施。

#### 節能宣傳

持續做好總行機關辦公樓能源節約的“數據化、可視化”，實現管轄範圍內樓宇碳排放數據的常態化監測和展示。利用世界水日、全國城市節約用水宣傳周等契機，向員工傳導綠色發展和節能減排理念。持續開展綠色辦公宣傳，在全行上下形成節能降碳、綠色發展良好風尚。



## 提供綠色服務

依托數字化轉型戰略，持續豐富和完善線上金融服務，全面升級手機銀行功能，推出“低碳空間+碳積分”特色場景，通過量化、記錄、兌換用戶手機交易產生的減碳行為，幫助用戶踐行綠色生活理念；加強無卡化便捷服務，提升無紙化操作水平。

截至 2023 年末

個人網上銀行注冊客戶數

**4.90** 億戶

較上年末增加

**0.46** 億戶

企業網絡金融服務平臺客戶數

**1,209** 萬戶

較上年末增加

**142** 萬戶

## 實施綠色採購

### 明確綠色採購要求

《中國農業銀行集中採購管理辦法》《中國農業銀行 2023 年總行集中採購目錄》等制度明確集中採購應體現節能環保產品優先等綠色採購要求，《中國農業銀行 2023 年採購管理工作要點》明確將 ESG 理念與採購業務有機融合，加強對綠色環保、節能降碳等指標的考察。



### 綠色採購納入評審指標

在採購文件中應用綠色採購評審指標，在相關項目評標辦法中合理選用產品環保認證、環境管理體系認證等指標，鼓勵和引導供應商落實國家節能減排相關要求。

### 數字化賦能綠色採購

加快電子招投標平臺建設，已上線“招標、投標、開標、評標、定標”主體功能流程，為全流程線上化無紙化招投標奠定技術基礎。

## 推行綠色辦公

持續推廣落實無紙化辦公。修訂出臺公文處理辦法和實施細則，加大無紙化辦公推進力度。推進辦公信息化建設，推動公文電子化流轉，優化打印設備布局，上線綜合移動辦公系統雲記和雲簽字功能，有效降低辦公用紙量。

降低會議活動碳排放。深度應用電子會議系統，最大程度減少紙質材料數量。倡導各級行採用視頻或電話形式召開會議，通過精簡會議、嚴控線下會議數量降低相關碳排放。深度應用全行通訊管理平臺、電話會議系統等應用功能，共召開電話會議 4,400 餘次。

## 建設全行電子檔案一體化管理平臺

本行持續推進辦公信息化，研發全行電子檔案一體化管理平臺。建設完成後，該平臺將集檔案接收、整理、鑒定、歸檔、統計、銷毀、庫房管理等功能於一體，具備對接業務系統的標準接口，支持各類業務條線檔案數據自動歸檔，實現電子檔案規範管理和檔案資源高效利用，全面提升電子檔案的管理能力，減少檔案管理的紙張消耗。



天津分行制作節能減排公示牌，幫助全體員工了解每日能耗情況，增強節能減排意識。（遼家強攝）

## 建設綠色網點

制定並下發《中國農業銀行綠色網點建設指引（試行）》，組織分行落實指引要求，在網點原址改造、遷址、新建過程中推進綠色網點建設。持續遴選試點機構推動開展“碳中和”試點，打造自身運營“碳中和”樣板。



截至 2023 年末


全行完成綠色網點建設

**1,380** 家



廣東分行積極打造綠色網點，全面運用降碳減排手段助力綠色低碳發展。（吳楚琪攝）





**湖北分行首家綠色低碳網點遷址開業**

2023年12月5日，湖北分行試點建設的首家綠色低碳網點——武漢循禮門支行遷址開業。該網點秉持綠色環保理念，將“綠色選址、綠色建設、綠色運營”設計思路融入到網點建設全流程中，採用全鋁制裝配式裝修和家具，減少施工污染；依托智能物聯網技術，對區域內照明、空調等實現分區管控、智能調整；構建能耗監測管理系統，實時采集網點用電量、碳排放等數據，實現高效能耗管理，為員工和客戶打造低碳環保、清新舒適的綠色空間。

## 環境量化績效

指標	2023
<b>溫室氣體總排放量<sup>1</sup></b>	
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	212,583.03
範圍二：間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	1,998,863.40
溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	2,211,446.43
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）	4.76
<b>能源與資源消耗<sup>2</sup></b>	
電力（兆瓦時）	2,936,975.269
人均用電量（兆瓦時/人）	6.319
天然氣（立方米）	24,233,750.36
人均用天然氣（立方米/人）	52.14
液化石油氣（噸）	1,918.19
汽油（噸）	30,389.93
柴油 <sup>3</sup> （噸）	1,494.60

- 溫室氣體排放量計算方法：2023年溫室氣體核算根據ISO14064-1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol, 溫室氣體核算體系)；直接溫室氣體排放量：天然氣、液化石油氣、汽油、柴油和燃煤的消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發布的《第五次核查報告 2014》；間接溫室氣體排放量：電力和外購熱力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部2023年最新發布的數據；溫室氣體排放總量：直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。
- 溫室氣體排放與能源消耗相關數據統計為集團口徑，包括境內外分行、各綜合化經營子公司、本級機構等各類各級機構。
- 柴油主要為辦公樓備用發電機和自有車輛使用。

指標	2023
外購熱力（百萬千焦）	2,944,603.65
綜合能耗 <sup>4</sup> （兆瓦時）	4,527,060.91
人均綜合能耗（兆瓦時/人）	9.74
用水 <sup>5</sup> （噸）	2,081,695.05
人均用水量（噸/人）	73.43
污水排放量 <sup>6</sup> （噸）	1,769,440.79
<b>總行在京機構廢棄物</b>	
辦公用紙使用量（噸）	73.79
人均辦公用紙量（千克/人）	10.62
<b>有害廢棄物排放總量</b>	
廢棄硒鼓墨盒（件）	216
廢棄鉛酸蓄電池處理量（噸）	11.5
廢棄日光燈（噸）	3.01
<b>無害廢棄物排放總量</b>	
<b>廢棄電子信息產品</b>	
微機（主機）報廢量（臺）	403
顯示器報廢量（臺）	379
筆記本電腦報廢量（臺）	1,303
打印機報廢量（臺）	75
服務器報廢量（臺）	335
廢棄幹電池（千克）	18
人均廢棄幹電池（千克/人）	0.003

本行綠色金融信息詳情請參見本行另行發布的《2023年綠色金融發展（環境信息披露）報告》

- 各項能源綜合能耗數據參考《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）。
- 水資源相關數據統計口徑為：總行在京機構（包括農銀大廈南樓、北樓、展覽路辦公樓、凱農大廈、光耀東方、豐臺科技大廈、公主墳辦公樓、金唐國際金融大廈、稻香湖科技創新園）和37個一級分行本部辦公樓（不包括數據中心、檔案用房、培訓用房、現金中心等其他非機關辦公樓）。
- 採用用水量×0.85進行折算，污水排放系數參照《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》（GB50318-2017）及統計局相關文件。



貢獻聯合國可持續發展目標



本行深入踐行以人民為中心的發展思想，始終把人民對美好生活的向往作為普惠金融發展的方向，加大科技賦能，豐富產品體系，切實增強人民群眾的金融服務獲得感、幸福感和安全感，大力支持公益慈善事業，以實際行動傳遞金融溫度，守護群眾幸福生活。



投身公益慈善 書寫責任擔當	堅持以人為本 攜手共同成長	秉承客戶至上 提升服務質效	做好民生金融 促進共同富裕	社會篇
124	116	106	98	

溫度  
守護人民幸福生活



# 做好民生金融 促進共同富裕

本行緊扣人民美好生活需要，持續加大民生重點領域投入，深入開展“農情服務工程”，推出多項便民惠民金融服務措施，以專業、優質的金融服務惠及更廣泛客戶群體。

## 提升新市民金融服務水平

圍繞新市民群體來到城鎮後安居樂業、醫療養老、便捷消費等多方面金融服務需求，推出新市民金融服務“七心”工程，打造新市民金融服務示範項目，開展特色關懷活動，做優做實新市民金融服務。

**暖“新”服務開啓便捷生活**

本行聚焦新市民群體富集的居民服務行業，攜手美團推出騎手卡、小微商戶卡，持卡騎手、小微商戶可在美團側直接辦理農行餘額及流水賬單查詢、開卡預審核等業務，小微商戶亦可通過“超級賬單”服務，一目了然地掌握其在微信、支付寶等 17 家主流平臺結算賬單，實現特色服務和優享權益“一對一”精準觸達。



湖南長沙五一大道支行建立示範性“騎手暖心服務站”。(個人金融部 供圖)

## 助力老有所養

高度重視發展養老金融業務，將養老金融業務列為全行七大戰略新興業務之一，通過提供多元化養老金融服務，助力完善養老服務體系。

2023 年  
網點累計為老年人等特殊群體開展上門服務  
**25** 萬人次



本行組織開展個人養老金融業務知識競賽。(個人金融部 供圖)

### 主要舉措



#### 創新養老金融產品

個人養老金業務試點期內，全面上線個人養老金儲蓄、理財、基金、保險等產品。



#### 提升員工專業服務水平

開展全行個人養老金業務知識競賽，通過對個人養老金政策知識、產品知識、消保知識的全面考核，帶動員工學習、掌握個人養老金業務，提升服務能力。



#### 完善適老化服務設施

從整體布局、功能分區、設備設施、視覺元素等方面，加大適老化功能設計及設施配置。配備血壓計、血糖儀、AED 除顫儀等適老化服務設施的網點超過 1.8 萬家。積極推廣自助機具大字版，完成全行網點自助現金終端大字版顯示改造。



廈門分行“金歲之家”適老化特色服務網點專設“康健角”相伴老年客群同行。(黃志祥 攝)



#### 優化服務流程

制定營業網點適老化服務工作指引，按照“首接負責、關注關懷，優先辦理、暖心舒適，特事特辦、合規高效”的原則，優化網點服務流程，創新性提出簡化失智老人小額賬戶提取服務，為老年客戶提供更加用心、細心、精心的金融服務。



#### 場景化賦能養老服務品質提升

加強對公場景服務能力建設，支持養老服務機構搭建智慧養老服務體系。積極發揮現金管理、手機銀行、雙屏收銀機、智能 POS 等資金管理產品功效，制定綜合化金融服務方案，實現銀行資金管理產品與智慧養老服務體系融合發展，持續提升服務便利性。





### 加強養老金融宣傳服務與知識普及

聯動各地人社部門召開十餘場養老金融政策宣講會，面向近千家企事業單位宣傳養老金融相關政策，擴大企業年金制度覆蓋面，為發展多層次、多支柱養老保障體系提供助力。

在“中國農業銀行零售銀行”微信公眾號，推出《個人養老金業務知識小課堂》系列推文，向廣大客戶普及個人養老金制度、辦理要求、可投資產品範圍、支取條件、稅優政策等，同時將業務知識、常見問題同步至遠程銀行中心，支持95599客服做好應答與指導。



內蒙古巴彥淖爾分行員工積極為老年客戶提供貼心服務。(楊宇婷攝)

### 首批個人養老金理財產品面世

2023年2月4日，農銀理財首期個人養老金理財產品——“農銀同心·靈動”開售，為市場首批發售的個人養老金理財產品。針對個人養老金賬戶購買設置單獨份額類別(L份額)，主要投資中高評級主體，維持中低信用風險偏好，堅持分散投資原則，嚴控風險。

### 金融創新提升養老機構“數智”水平

湖北武漢分行多措並舉支持武漢市養老保障體系建設，助力武漢市養老金融服務質量提升。

#### 服務大型公立養老機構

作為華中地區最大的現代化福利院——武漢社會福利院支付結算系統的獨家開發銀行，硤口支行高效開發集扣劃、圈存、消費、門禁為一體的“銀福通”產品，實現養老院內一卡通用。

#### 服務小型民營養老機構

針對民辦小型養老院綫下繳費不便問題，積極推介農行手機銀行智慧繳費平臺，在武漢硤口區正康社區養老院和宗關街綜合養老服務中心兩所養老院成功上綫手機銀行智慧養老系統，提升收費服務便捷性。

#### 服務社區幸福食堂

與武漢頤嘉樂6家幸福食堂達成合作，通過手機銀行+微信+現金多種充值並行方式，滿足多樣繳費需求。

## 支持創業就業

發揮服務機構點多面廣優勢，推廣個人創業擔保貸款等，支持下崗失業、退役軍人、殘疾人、低收入人群等創業就業，為構建和諧社會和推動社會全面進步發揮積極作用。

2023年，累計

對1.1萬戶自主創業群體發放創業擔保貸款

15.5億元

對12.3萬戶群體發放個人助業貸款

1,845億元

創新推出“商戶e貸”特色產品，累計投放

521.64億元



寧波分行冠名第八屆“創客中國”寧波市中小企業創新創業大賽，為參賽企業提供金融服務。(陳芋榮攝)

### 金融助力“貸”來美好生活

北京分行針對吸納新市民就業較多的批發零售業，加大信貸支持力度。通過對“商戶e貸”產品進行系統優化、流程優化、資料簡化等方式，縮短審批時效，滿足市場上商戶的經營周轉需求，切實為商戶解決融資問題。截至2023年末，產品已覆蓋烟、酒、藥、肉四大民生產業鏈下游商戶，並與北京35家優質專業市場開展合作。



本行副行長、黨委委員劉加旺赴天津調研了解基層員工生活和服務民生情況。(李學舟攝)



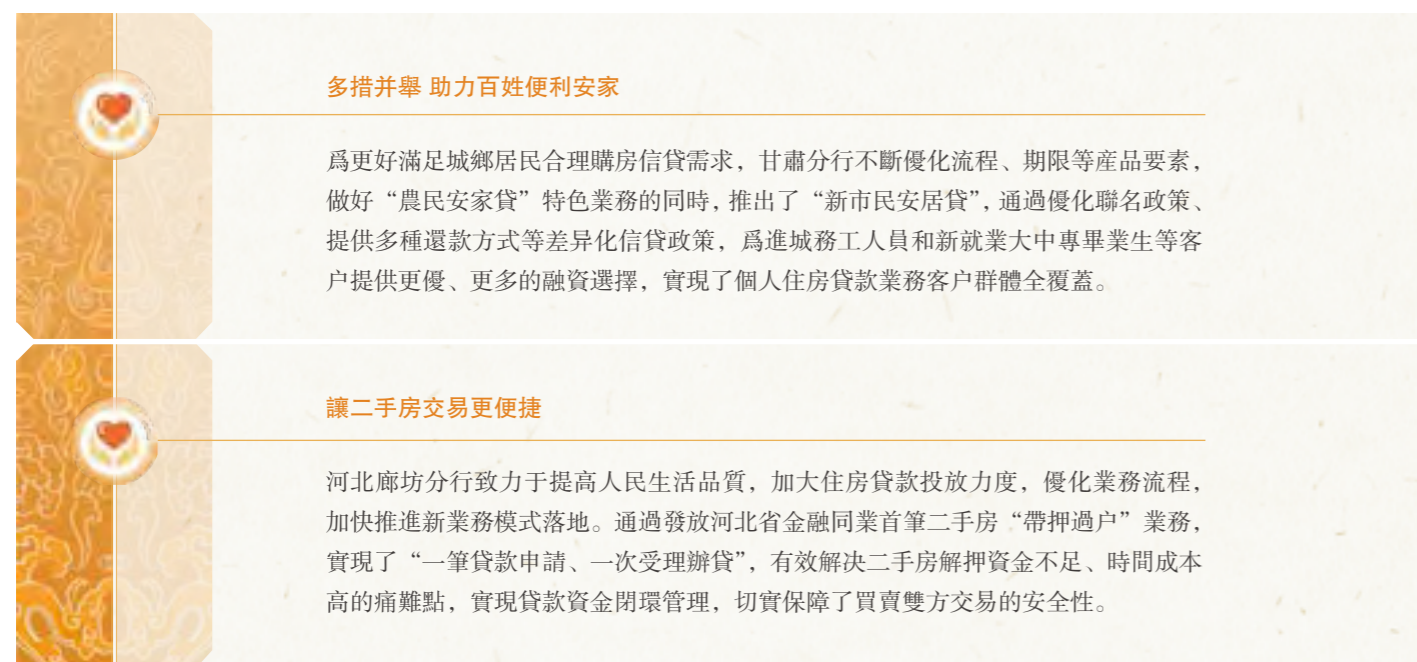
## 保障住有所居

重點支持剛需和改善性購房需求，加大對“三大工程”的支持力度，以金融力量托舉百姓安居夢想。



## 助推消費活力釋放

聚焦汽車、家裝、家電等傳統大宗消費重點領域，積極拓展新型消費領域場景，加大消費信貸投放力度，有效滿足人民群眾多樣化、多層次的消費需求。





### 點亮羊城新“夜”態

廣東分行圍繞廣州打造國際消費中心城市的整體布局，持續擴展金融消費產品服務覆蓋面，為廣州塔、長隆集團等文旅企業提供綜合金融服務，以金融之力促進消費潛力釋放，為羊城“夜經濟”提檔升級添動力。截至2023年末，個人消費貸款餘額突破331億元，年增量突破129億元。

## 賦能文化產業發展

圍繞服務文化產業金融需求，出臺專項信貸政策，創新金融服務模式和產品，增設文化服務專營機構，助力文化產業高質量發展。

出臺專項信貸政策，加大信貸投放力度。同時，在客戶準入、利率定價等方面制定差异化信貸政策，全力滿足我國世界遺產、生態文化保護等領域多樣化金融需求。

增設文化服務專營機構，加強與政府合作，為文化企業提供特色化、專業化金融服務。

主要舉措

探索發展“金融+文化”“金融+非遺”等金融服務模式和產品組合模式。

擴大小微文化企業金融服務覆蓋面，簡化業務流程，進一步提升貸款可得性；創新擔保方式，運用大數據建立多維度、多場景擔保模型，緩解小微文化企業抵押難、擔保難問題；提供專屬渠道，為企業提供一站式、全流程金融服務體驗。



獨家冠名中央廣播電視總臺的大型文化綜藝節目《宗師列傳·唐宋八大家》。（企業文化部 供圖）

### 助力三晉文化傳承

山西分行創新推出“文化遺產貸”，該產品擔保方式多樣、申請方便快捷、貸款利率優惠，支持景區建設、鄉村旅游、非遺產業、文創周邊等企業客戶以及非遺傳承人、“農家樂”經營者等個人客戶發展產業。先後支持了山西老陳醋、剪紙、晉氏織造、潞綢、平順仿古家具、黎侯虎、襄垣葉雕、襄垣掛面等13家具有山西特色的非遺文化技藝客戶。



山西分行“文化遺產貸”支持非遺傳承人扶持計劃。（梁晨霄 攝）



# 秉承客戶至上 提升服務質效

秉持“客戶至上，始終如一”的服務理念，以提高客戶滿意度為目標，不斷增強服務能力，提升服務品質，深化消費者權益保護，打造有溫度、智慧化、人性化的客戶服務新模式。

## 升級服務體驗

縮減業務流程提高辦理效率，不斷提升客戶服務體驗。通過全媒體客服（含語音、文本、視頻、新媒體）累計觸達客戶 3.25 億人次；組建 12378 熱線“一鍵呼轉”服務團隊，做好事件登記、轉辦及客戶回訪，專線接通率 99.81%，客戶滿意度 99.29%。

2023 年  
個人客戶總量  
**8.67** 億戶  
保持同業第一



安徽大別山支行打造圖書館式特色網點。（李佳昊攝）

### 感受“書香”網點全新體驗

浙江杭州中山支行在客戶等候區推出數字閱讀吧，通過先進的電子圖書屏，客戶可以直接用手觸碰屏幕來選擇希望瀏覽的圖書，通過手機銀行或微信掃描二維碼在手機上展開閱讀，增加客戶服務的互動性和趣味性。

### 創新文化特色網點建設

河南分行在網點建設總體規劃中，因地制宜將地域文化、農行文化、經營特色與網點定位有機融入，堅持“一網點一特色”“一網點一文化”，打造“金融+普惠”等經營特色網點 96 個、文化特色網點 10 個。其中，蘭考支行以縣委書記的好榜樣——焦裕祿精神為主題，打造焦裕祿精神文化銀行；衛輝支行以優秀鄉鎮黨委書記的好榜樣——吳金印精神為主題，打造勞模精神文化銀行，廣受客戶好評。



河南新鄉衛輝市支行吳金印勞模精神文化銀行。（河南分行供圖）

## 提升數字化服務能力

通過充分挖掘數據潛能，持續優化業務流程、創新產品設計、加快服務迭代，以滿足不同類型用戶的個性化需求。

### ◇ 煥新升級 手機銀行

全新升級手機銀行功能，發布手機銀行 9.0 版本，暢通線上服務渠道。

截至 2023 年末

個人手機銀行  
注冊客戶數

**5.12** 億戶

月活躍客戶數

**2.13** 億戶

保持可比  
同業領先

### 有序推進版本建設

圍繞用戶成長、財富管家、客群定制、生活幫手、安全風控和科技創新六條主線，聚焦用戶成長體系建設，打磨優化注冊登錄、綁卡設置等產品，同時以“用戶+數據”為着眼點，增強線上精準化、差异化、智能化服務。

### 持續完善手機銀行功能

#### 基礎服務



持續推進手機銀行轉賬、銀行卡管理等功能迭代，優化交互流程，改善客戶體驗。

#### 便民服務



優化繳費服務，持續豐富繳費類別，推出自動充值、企業貸款擔保繳費等產品。

加強社保局協同聯動，實現生活繳費功能輸出至電子社保卡平臺。

拓展乘車碼功能，支持客戶便捷乘坐公共交通工具。

#### 金融服務



優化貸款服務，新增申請進度查詢、待辦任務等功能，擴大普惠金融服務範圍。

優化保險服務，新增車險功能，補全功能板塊，方便用戶一站式購齊保險，為家庭提供安全保障。

#### “三農”服務



立足鄉村核心需求，對鄉村版全新改版，新增惠農補貼、惠農政策、農技學堂等實用場景服務，讓廣大農戶共享數字化紅利。

圍繞城鄉融合發展需要，在鄉村振興頻道推出我在三江有畝田、發縣之旅、鄉村好店、鄉村振興債券指數等服務，暢通城鄉要素雙向流動。

#### 特色服務



依托城市專區，賦能分行線上經營。按照“一城一面”的原則，差异化建設城市專區，部署本地特色服務和營銷活動，成為精準服務本地客戶的新門戶。

### 科技賦能產品創新

從科技創新、用戶認知、操作習慣出發，創新推出手機銀行翻轉退出、桌面小組件、靈動島、折疊屏適配、個性化主題裝扮等功能，打造用戶極致體驗。



**一部手機玩轉景區**

湖南張家界分行利用金融科技助力智慧景區建設，通過將景區門票、交通、演出信息的售票窗口“搬”到手機銀行，以支付渠道的線上轉型和“真金白銀”的優惠滿減支持擴內需、促消費，大大提升了游客體驗與滿意度。圍繞景區和游客打造文旅商圈，在核心景區周邊店鋪，特別是特色民宿客棧群全面鋪放了農行收款碼，深化與銀聯雲閃付、綫上平臺、綫下主流景區、餐飲、酒店、特色賣場等經營主體合作，讓游客通過手機掃碼支付即可享受方便實惠的“吃住行游購娛”一站式服務。同時，支持當地“智慧旅游”管理平臺建設，打造綜合收銀臺服務模式，簡化資金清算流程，為企業免除保證金和跨行手續費，推動當地文旅產業發展。



張家界天門山雲海。(盧國輝攝)

◆ **深耕重點場景建設**

緊抓 G-B-C 端客戶難點、痛點，持續推進重點產品功能研發與優化，進一步提升綫上服務能力。

**校園領域**

上綫新生報名、分餐請假、學期回顧等功能，促進家校互動更加便捷。同時，優化用戶管理、學生信息管理、學生信息管理等學校管理功能，為教師減負，提升校方管理效率。

**食堂領域**

新增餐補發放、考勤管理、進銷存管理等功能，持續擴展服務接口，進一步改進企業職工就餐體驗，提高食堂後勤管理質效。

**出行領域**

優化車主服務小程序，推出汽車金融產品查詢等服務。



優化手機銀行保險服務內容，新增車險功能，方便用戶一站式購齊保險。(網絡金融部供圖)

**政務領域**

引入長三角一體化服務，對接縣域服務平臺，實現省市縣級政務全覆蓋。升級社保服務專區，推出醫保查詢、異地就醫備案和付款碼等便民服務。

◆ **加快數字人民幣應用推廣**

緊緊圍繞客戶需求，持續推進數字人民幣產品創新，通過深化外部合作共建等方式，做優客戶服務。

◦ **加快產品研發** ◦

發揮手機銀行優勢，不斷完善手機銀行數字人民幣欄目，在手機銀行渠道投產相關錢包功能，優化支付體驗，實現手機銀行與農商城全面受理數字人民幣支付，推動數字人民幣與手機銀行雙向融合。



◦ **加強合作交流** ◦

與上海清算所合作上綫“清算通”大宗商品現貨數字人民幣清算業務，支持全國交易商使用數字人民幣結算大宗商品貿易，上綫後首批業務結算筆數和金額均同業排名首位。

針對行業頭部企業產業鏈上中小企業“融資難”問題，利用數字人民幣成本低、效率高等特點，聯合行業龍頭企業探索數字人民幣在供應鏈金融的應用場景，研發瀘州老窖數字人民幣智能合約供應鏈金融產品。



2023年9月，本行參加中國國際服務貿易交易會，設置主展區和數字人民幣兩大展區，全方位展現在服務實體經濟、助力鄉村振興、引領科技創新等方面的實踐和成效。圖為本行副行長、黨委委員劉洪出席並參觀本行數字人民幣展臺。(李怡寒攝)



## ◇ 強化網絡數據安全管理

通過持續優化數據安全保障機制、加強重點領域數據安全管控、提升員工專業能力等，為客戶放心、安心地使用金融服務，提供強有力的數字化支撐。本行高度重視數據安全管理，《網絡安全管理辦法》明確董事長為本行網絡安全第一責任人，各級機構分管網絡安全的行長為直接責任人。

### 主要舉措

#### 全面修訂《數據安全管理辦法》

- ◆ 完善數據安全管理原則、治理架構、分級分類、管理要求、技術保護、風險監測及事件處置、評估評價和責任追究等方面的要求。該辦法適用於本行境內各級機構和境外分行。
- ◆ 落實最小化隱私數據采集原則，在處理個人信息時按照“明確告知、授權同意”的原則實施，并在信息系統實現相關功能控

制；處理個人信息應具有明確、合理的目的，限于實現金融業務處理目的的最小範圍收集個人信息。

- ◆ 在停止金融業務或服務後，響應數據主體合法權益要求或合同協議履約終止時，立即停止相關數據收集或處理活動（法律法規、監管要求另有規定的除外）。

#### 強化重點領域數據安全管控

- ◆ 升級終端數據防泄露系統，持續開展客戶敏感數據集中整治活動，提升全行數據安全管理和客戶信息保護水平。
- ◆ 強化數據出行安全管控，規範數據委托處理、共同處理、對外提供等場景的管控機制和流程。規範數據出境管理，完成數據出境業務場景梳理，穩步推進數據出境監管報告和評估申報工作。

#### 制定數據隱私泄露處置措施

- ◆ 針對員工違法違規查詢、業務中不當提供或者披露、第三方合作機構不當使用等場景，制定個人信息安全事件應急預案。
- ◆ 針對應用漏洞被利用、數據庫被攻陷造成數據泄露等場景，完善信息系統突發事件應急預案，明確各場景應急處置適用範圍、協同部門、應急時長及操作流程，強化應急預案可操作性，有效提升相關突發事件應急處理能力。
- ◆ 常態化組織開展應急演練，不斷提高應急處置效率，全面提升業務連續性保障能力。

#### 持續完善容災體系建設

- ◆ 採取“雙活+災備”容災模式，基于新技術架構，完成農行支撐一級重要業務系統的雙活建設。
- ◆ 制定災難恢復預案，明確信息系統災備策略、災難恢復組織架構、災難恢復的工作流程和機制等內容，確保發生災難時，可有序恢復關鍵信息系統和關鍵業務服務。
- ◆ 常態化、實戰化容災與災備演練，2023年共實施容災演練450餘次，涉及手機銀行、個人金融服務平臺等業務系統，持續提升應對信息系統重大突發事件的能力。

#### 持續開展員工數據安全培訓

- ◆ 通過形式多樣的宣教活動，全面強化全體員工數據安全意識。定期編制數據安全政策簡報，開展崗位資格考試，舉辦專題講座、專題培訓，及時傳導監管要求，提升數據安全宣傳質效。通過提示函、編制管理手冊、案例講解以及網點晨會、微沙龍、微信推文等多種形式，築牢員工數據安全思想防線。引導各單位加強對特權人員、關鍵用戶、新入職員工等進行數據安全專門培訓。
- ◆ 2023年，共舉辦1,534次數據安全宣教活動，觸及177萬人次。

## 加強消費者權益保護

深入開展金融知識宣傳普及，暢通多元化投訴渠道，“用心、用情、用力”做好金融服務，切實當好金融消費者合法權益的堅定捍衛者。

### ◇ 健全金融消保工作機制

加強消費者權益保護工作，細化工作職責，強化監督管理，將消費者權益保護融入產品設計開發、營銷推介及售後管理全流程。

### 主要舉措



#### 健全制度體系

- ◆ 持續推進“全行管消保，全行為消保工作負責”格局建設，建立以消費者權益保護工作辦法為統領、10餘項專項制度為支撐、各業務管理制度為配套的消費者權益保護制度體系，覆蓋決策、考核、審計、問責、消保審查、個人信息保護、投訴與應急處置、教育宣傳等8大領域。配套制度30餘項，涵蓋信息披露、營銷宣傳、適當性管理、合作機構、服務收費等消費者權益保護各方面。



#### 完善工作機制

- ◆ 本行董事會、董事會風險管理與消費者權益保護委員會定期召開會議，聽取消費者權益保護工作（含消保審查、消保考核）開展情況匯報，研究消保工作重大事項。
- ◆ 在產品和服務中融入消保理念，持續健全完善消費者權益保護審查機制，制定《中國農業銀行消費者權益保護審查管理辦法》，對面向消費者提供的產品和服務，在設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳、客戶及業務管理等環節開展消費權益保護審查，從源頭上防控消保風險。制定重點業務審查要點，組織優秀消保審查意見評選，提升審查意見針對性、專業性。2023年，共開展消保審查2.2萬餘次，提出審查意見近3萬條。
- ◆ 完善內部考核機制，按年制定消費者權益保護工作考核評價方案，將消保審查、產品銷售和服務管理、投訴管理、消費者教育、個人信息保護等重點業務和關鍵環節納入考核指標。



#### 強化個人信息保護

- ◆ 持續健全個人信息保護長效機制，推進合同修訂、制度修訂、數據分級分類、系統改造、櫃面流程優化、微信管理“六位一體”同步治理。組織開展“個人信息保護重點領域深入治理”專項活動，建立個人信息保護事前影響評估機制，加強個人信息保護風險管理，開展個人信息保護工作培訓，將個人信息保護要求貫穿到業務經營和客戶服務的全流程、各環節。

本行《隱私政策（個人版）》和《隱私政策（對公版）》發布于官網、手機銀行、櫃面、超級櫃臺等渠道。2023年，持續更新隱私政策，完善客戶行使法律規定權利的實現方式和程序等內容。  
具體隱私政策內容請見：<https://www.abchina.com/cn/AboutABC/yszc/UM/>



#### 開展常態化培訓

- ◆ 全年累計開展消保集中培訓4,500餘次，接受培訓人員107萬餘人次。
- ◆ 組織開展“消費者權益保護專題培訓班”2期，總行消費者權益保護委員會相關部門業務骨幹、各分行消保工作負責人等參加培訓，提升全行消保專業能力。



### 加強客戶信息保護普法宣貫

針對不同崗位員工，開展送法活動，強化普法內容與崗位的“適配度”。

結合臨櫃業務實際，面向高頻接觸客戶個人信息的網點一線工作人員開展警示案例教育，防範臨櫃客戶信息泄露、篡改、丟失等法律風險。

與司法機關、監管機構聯合開展宣教活動，送法進社區、進校園。

運用新媒體開展精準普法，通過公眾號向消費者開展“《個人信息保護法》實施兩周年”普法宣傳，分享立法對消費者產生的積極影響。



舉辦首屆“學消保 懂消保 用消保”知識競賽，累計近 20 萬名員工參與。（趙林濤 攝）

### 攜手共建金融知識“加油站”

廈門分行以“黨建+消保”為切入點，積極與社區、街道、村委等單位結對共建金融消保驛站，截至 2023 年末，已挂牌成立 14 家金融消保驛站，實現轄內 11 家一級支行全覆蓋。驛站通過貼近社區特色、人群指向明確、常態化的線下金融消保教育宣傳活動，增強消費者的金融素養和依法維權能力。

### ◇ 加強客戶投訴處理管理

持續完善“民呼我為”“接訴即辦”服務機制，做好客戶投訴處理流程管理，完善投訴渠道建設。總行消費者權益保護辦公室下設投訴管理處，設立專職人員，牽頭全行投訴管理工作，向董事會、董事會風險管理與消費者權益保護委員會、總行消費者權益保護工作委員會匯報投訴管理、投訴處理工作情況，以知會函方式向董事提交報告，匯報投訴情況。

投訴處理結果由處理機構負責人、上級業務主管部門負責人和上級消保部門負責人審核，充分保證處理結果的公平性和合規性。將處理不合格率納入考核，對不合格率較高的，予以扣分。

2023 年



全行各渠道登記並分類為個人客戶投訴的數量為

**21.2** 萬件

遠程銀行客戶投訴辦結率

**100%**

根據監管通報，2023 年本行監管轉送投訴總量排名四行第 3，每千家網點、每千萬客戶投訴量分別連續 14 個、10 個季度四行最少。客戶投訴主要涉及借記卡、信用卡、個人貸款等領域，廣東、河北、江蘇和山東等個人客戶較多、營業網點較多的分行投訴量較大。

由專職人員處理客戶投訴，並有明確投訴處理程序，具體客戶投訴渠道及投訴處理流程請見：  
[https://www.abchina.com/cn/PublicPlate/tsgg/202008/t20200803\\_1897754.htm](https://www.abchina.com/cn/PublicPlate/tsgg/202008/t20200803_1897754.htm)

### 暢通渠道 高效回應客戶訴求

黑龍江分行利用“客服聯動‘E事通’管理系統”，建立投訴處理聯系人網絡，覆蓋各部和網點共計 1,448 人，全面打通各層級投訴渠道。同時開展投訴溯源整改工作，將客戶投訴流程可優化之處，第一時間報送總行，以完善客戶投訴處理機制。

### ◇ 普及金融知識

堅持金融知識普及常態化，在手機銀行推出“‘農情消保’數字化展廳”以滿足不同年齡、不同興趣人群的金融知識需求。聚焦“一老一小一新”、殘障人士等特殊群體、重點人群開展形式多樣的金融知識宣傳活動，提升消費者金融知識水平和防範識別風險能力。

2023 年

累計開展各類集中宣傳活動

**13.7** 萬餘次

參與營業網點

**2.2** 萬餘個

投入宣傳人員

**76.7** 萬人次

活動觸及消費者

**10.32** 億人次



## “五進入”讓金融知識普及教育更深更實

緊緊圍繞“匯聚金融力量，共創美好生活”主題，將進農村和“助力鄉村振興”相結合，進社區和“金融便民利民”相結合，進校園和“金融素養提升”相結合，進企業和“服務實體經濟”相結合，進商圈和“提振消費信心”相結合，積極開展教育宣傳活動。

### 進農村 貼心服務暖民心

依托鄉鎮網點和“惠農通”服務點，走進村莊、集市、田間、地頭，通過發放宣傳材料、現場講解等形式，圍繞數字鄉村、反詐防騙等主題，開展金融教育宣傳。



重慶黔江分行走進鄉鎮，為當地群眾普及金融知識。(吳永富攝)

### 進社區 護航幸福人生

圍繞日常生活所涉及的金融服務場景，向社區居民發放反洗錢、反電信詐騙宣傳折頁，講解防範金融詐騙、非法集資等金融知識，加深群眾特別是老年朋友等弱勢群體對非法集資、電信網絡詐騙套路的理解，提升居民的金融素養。



河南平頂山分行走進社區開展金融知識普及。(王宇飛攝)

### 進校園 守護青春學子

以有趣、生動的方式全方位向在校廣大師生傳播金融正能量，深度普及合規用卡、防範校園貸、個人徵信、個人信息保護等金融知識。



海南分行走進校園開展集中教育宣傳活動。(林慧攝)

### 進企業

### 上門精準施教

有針對性地開展金融產品宣介和金融知識宣講，提升企業職工的金融知識水平和風險防範能力，引導其自覺遠離非法金融活動，避免盲目投資和衝動交易，樹立正確的投資理念。

北京分行員工為企業職工宣講金融知識。(李夢昕攝)



### 進商圈

### 提振消費信心

走進商戶開展特色化教育宣傳活動，包括數字化金融服務、信用卡合規使用、個人信息保護等。通過有獎問答、游園打卡等形式，寓教於樂，進而廣泛宣傳金融惠民利民政策。

黑龍江分行走進繁華的百年老街“中央大街”，通過“消保盲盒”問答、“消保小達人”打卡等互動形式，提高消費者的風險防範意識。(叢丹丹攝)



### 校企共建 傳播金融正能量

2023年9月28日，本行與中國人民大學合作共建“金融知識教育宣傳合作基地”揭牌，未來雙方將以合作基地為紐帶，進一步加強銀校合作，定期開展金融教育講座，設立消保志願諮詢點和金融教育自助學習體驗區，組織研學實踐，努力把合作基地打造成為傳播金融正能量的主陣地。



與中國人民大學合作舉辦金融知識進校園活動，共同為“金融知識教育宣傳合作基地”揭牌。(陳順喜攝)



# 堅持以人為本 攜手共同成長

本行堅持人才是第一資源，深入實施人才強行戰略，賦能員工職業發展，充分保障員工福祉，切實做好員工關愛，與員工攜手同成長、共進步。

## 助力員工成長

### ◇ 員工發展

着力暢通人才發展通道，持續優化員工培訓體系，為員工成長與發展提供廣闊平臺，打造高素質專業化人才隊伍。

推進實施一系列重大人才工程和專項人才計劃，系統加強各層次人才培養和開發。推進分類分級專業人才庫建設，在重點領域新建人才庫，將鄉村振興、普惠金融、信息科技等領域人才培養發展放在突出位置。優化專業崗位晉升發展機制，進一步拓寬人才發展通道。有序開展高級職稱評審，進一步拓展高端人才專業發展空間。

大力實施青年英才開發工程，加強年輕幹部實踐培養鍛煉。認真落實國家重大區域發展戰略要求和經濟社會發展責任，積極選派優秀幹部參加中央“赴西部地區、老工業基地和革命老區掛職”“支持海南自由貿易港建設”“博士服務團”“援疆”等項目，開展總分、省際、行司雙向交流和地方政府掛職項目，持續推動幹部在實踐鍛煉中提高能力本領。



浙江分行創新豐富英才經驗交流形式，舉辦青年英才“Young”論壇。（浙江分行供圖）



全國五一勞動獎章獲得者、新疆阿勒泰兵團分行185團分理處客戶經理樊小輝為客戶介紹金融產品。（董坤攝）

### 實施青年英才開發工程

本行自2013年起啟動實施青年英才開發工程，每年選拔一批優秀大學畢業生進入青年英才培養計劃，2023年新選拔3,900餘名一線優秀年輕員工入庫培養，10年來已累計培養選拔近2.5萬名青年英才。

#### 堅持培養使用結合

按照初級、中級、高級英才遞進式培養模式，安排青年英才到網點負責人、一級支行副行長和支行行長崗位擔任實職，“壓擔子”培養。

#### 加大交流培養力度

在總分交流、省際交流、省內交流等項目中為青年英才專門分配名額，為青年英才多崗位、跨領域歷練成長創造更多機會。

#### 扎實開展實踐鍛煉

把鄉村振興一線作為培養鍛煉年輕幹部的廣闊舞臺，先後派出426人參加鄉村振興幫扶、東西部行協作“雙百”幹部人才結對幫扶等重點項目。

#### 分層分類開展培訓

每年由總行組織高級英才調訓和示範培訓，一級分行負責轄內中級、初級英才全覆蓋培訓。在知名高校組織舉辦“青年英才卓越領導力研修班”，助力青年英才成長進步。

#### 選樹先進典型示範

印發《關於表彰2022年度縣域青年英才開發工程先進集體和先進個人的決定》，評選出60個先進集體和400名先進個人，激勵青年英才在服務鄉村振興一線建功立業。

### ◇ 員工培訓

分層分類開展各類人才培訓，強化重點培訓項目，鼓勵員工全面提升專業能力，打造人人皆可成才、人人盡展其才的生動局面。



2023年

共舉辦培訓班數

1.79萬期

培訓學習覆蓋率

99.23%

平均培訓學習時長

132學時

培訓學習覆蓋率(%)

平均培訓學習時長(學時)

按性別劃分	男性	99.29	124
	女性	99.15	141
按員工類別劃分	二級分行及以上機構人員	99.62	105
	二級分行以下機構人員	99.12	140



主要舉措



分層分類  
開展專題培訓

- ◆ 制定《教育培訓工作計劃》，專項設置“鄉村振興”“綠色金融”“數字經營”等專題，實現三大戰略專題的穿透式政策宣貫培訓。
- ◆ 聚焦年輕幹部領導力提升。開展中青年幹部培訓、金融經營管理培訓（EMT）、新提任領導人員培訓。
- ◆ 加強青年員工培養。選派青年骨幹赴境外機構跟班學習，前瞻性加強國際化人才培養儲備。與國內知名高校合作舉辦“青年骨幹訓練營”“鯤鵬訓練營”。持續開展“青訓·航行計劃”，21萬餘人次參加學習。
- ◆ 關注退役士兵員工群體成長。首次組織舉辦“戎耀計劃·中國農業銀行退役士兵員工培訓班”。
- ◆ 聚焦全行戰略傳導。面向領導人員，組織參加“碳達峰碳中和典型案例專欄”線上專題培訓，1,000餘人參加。面向二級分行、一級支行副行長，實施“雙碳”與綠色金融專題輪訓，培訓3,700餘人。舉辦國家鄉村振興重點幫扶縣網點負責人暨基層黨支部書記輪訓。
- ◆ 聚焦客戶經理隊伍能力素質提升。開展客戶經理專項培訓，全年共開展集中面授培訓800餘期，培訓7萬餘人。



完善職業  
生涯學習

- ◆ 鼓勵員工持續深入學習、提高專業能力，擴展支持員工自主報考的國內外專業資格認證考試目錄範圍，涵蓋經濟金融、風險合規、信息科技、專項業務、綜合管理、安防準入等相關領域。推進崗位資格認證考試知識體系建設，全年共58.81萬人次參加崗位資格認證考試，85.61萬人次持證學員完成後續教育在崗學習。



優化線上  
培訓體系

- ◆ 加強智慧教室和智能演播室應用，優化升級“農銀e學”平臺，推動優質學習資源直達基層一線。截至2023年末，沉澱精品網絡課程1.2萬門、專題700餘個，網絡學習覆蓋全員。
- ◆ 加大優質學習資源供給，首次建成電子圖書館“雲書屋”，上線電子書3萬冊，自主研發精品課程3,700餘門，編印65套崗位資格認證考試等教材。



江西贛州分行開展員工櫃臺業務技術比賽。（鄭昌保攝）

### 多維度女性專屬培訓為巾幗力量賦能

本行開展多維度多渠道女性專屬培訓，不斷提高女性員工綜合素質，幫助她們更好地適應新時代對女性能力、視野等方面的新要求，為更好地奮進新徵程賦能蓄力。

面向女性領導聚焦“領導力建設”，以“課堂面授+現場教學”的方式，舉辦“女性領導力提升培訓”。依托上海交通大學高質量師資，開設“政治能力、前沿科技、宏觀視野、女性領導力建設、健康管理”等5個模塊的9門課程，助力女性領導者們素質能力持續提升。

面向全行女員工，聚焦工作生活多層次需求，以“行外專家授課+內邀女員工分享”相結合的方式，持續推進“悅淑學堂”品牌建設。開設女性精神、親子溝通、傳統文化、手機攝影等8門線上課程，17.6萬名女員工參與學習，累計學習人次248萬。



本行舉辦2023年“啟航”新員工入職培訓班辯論賽。（姜思羽攝）

### 保障員工權益

秉持以人為本的理念，尊重並保障員工各項合法權益，持續完善薪酬福利體系，傾聽員工心聲，積極回應關切，維護健康和諧的勞動關係，增強企業凝聚力。

### 平等僱傭

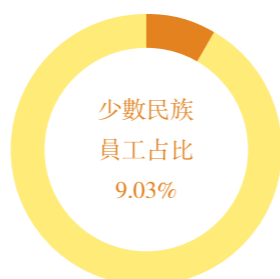
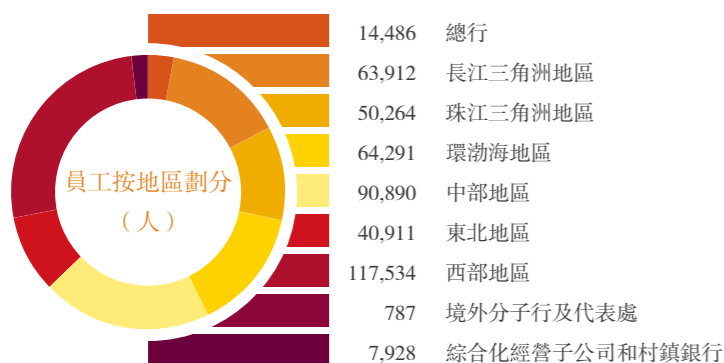
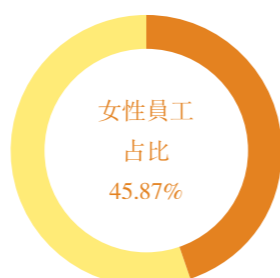
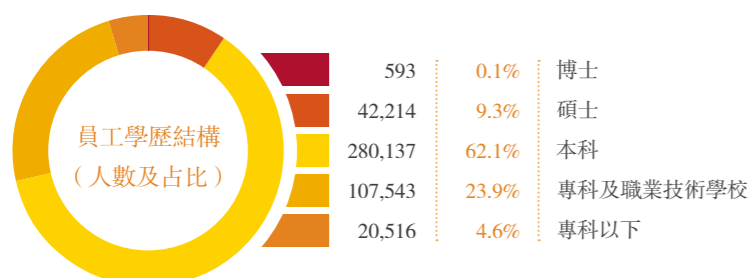
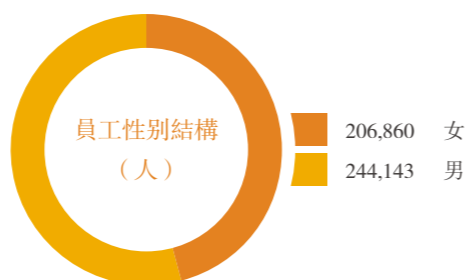
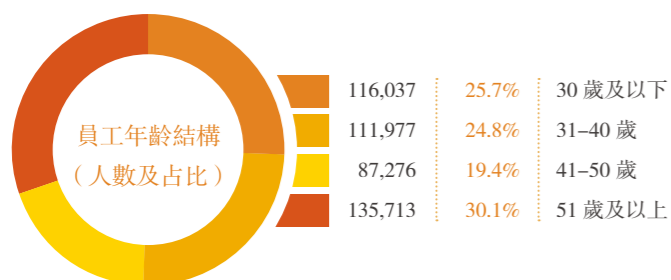
嚴格按照《勞動法》《勞動合同法》等國家勞動用工相關法律法規，堅決反對並禁止任何僱傭童工和強迫勞動等行爲，杜絕民族、種族、性別、宗教信仰等就業歧視，依法與員工訂立勞動合同，為員工提供一視同仁、平等公平的職業機會，切實保障企業和員工合法權益。

積極響應中央號召，落實國家就業優先政策，努力擴大就業，主動承擔社會責任，努力為廣大畢業生提供廣闊的就業空間。



員工結構

員工數（正式合同）：451,003人



◇ 薪酬福利

構建制度化、規範化的薪酬福利體系，堅持男女同工同酬，持續優化完善薪酬激勵機制，提供合理薪酬。嚴格按照國家法律法規，為員工繳納社會保險、公積金，建立補充醫療保險、企業年金，員工按照國家規定享受帶薪年休假。

2023年  
員工社會保險覆蓋率  
100%

◇ 民主管理

完善以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，在制定、修改或決定涉及員工切身利益的制度辦法或重大事項方案時，依規徵求職工或職工代表意見。暢通員工訴求表達、利益協調、權益保障通道，實現與員工平等對話、共同發展。

尊重並落實員工的知情權、參與權、表達權、監督權，召開中國農業銀行第三屆職工代表大會，審議《中國農業銀行培訓服務期管理規定（徵求職代會意見稿）》等制度方案，提出意見建議。

成立勞動爭議調解委員會，制定《中國農業銀行勞動爭議調解管理辦法》，建立合規有效的調解程序，為員工提供勞動爭議申訴渠道。

◇ 績效考核

構建科學合理的員工績效管理體系，不斷提升員工績效水平，促進員工能力提升和職業發展。按照機構隸屬關係和員工管理權限，組織實施員工績效管理，對員工定期開展考核評價。考核評價的內容包括關鍵業績、勝任能力等，考核結果以適當形式向員工反饋，並應用於薪酬分配、晉升晉級、培訓發展、評先評優等方面。

關愛員工生活

持續推進基層員工關愛“五項行動”，組織開展各類文化體育活動，平衡員工工作與生活，構建舒適友好、積極向上的職場氛圍，提升員工幸福感和歸屬感。在全行範圍內開展員工關心關愛滿意度調查，整體滿意度達87.87%。

◇ 守護身心健康

加大員工身心健康保障力度，重大疾病保險政策實現總行機關、一級分行和金融研修院全覆蓋，有效減輕重疾員工經濟負擔。定期組織員工進行體檢，總行員工生理體檢到檢率約95%，女員工專項體檢到檢率約80%，並開展醫療專家現場讀解報告活動，幫助員工及時了解個人健康狀況。

將心理健康教育納入員工培訓通用課程，通過“農銀e學”平臺開展心理疏導專題培訓

2023年  
累計參與學習達

340萬餘人次



本行舉辦首期行內心理諮詢師培訓班，進一步加強員工心理健康服務工作骨幹隊伍建設。（馬洵 攝）

員工流失比率（%）		員工工傷情況	
員工流失率（總體）	員工因公死亡數 <sup>1</sup> （人）	員工因公死亡人數比率 <sup>2</sup> （%）	因工傷損失工作日數（天）
1.09	24	0.005	33,679

為社會提供就業崗位數（人）			
校園招聘	社會招聘	接收復轉軍人	其他
30,234	1,440	769	15

1. 員工因公死亡數：2021年，31人；2022年，17人。  
2. 員工因公死亡人數比率：2021年，0.007%；2022年，0.004%。



### ◇ 改善工作環境

2023 年  
完成

2,722 個  
網點職工之家設施  
升級改造

新建職工之家設施  
6,271 個 (間)  
其中, 新建小食堂、  
小閱覽室等獨立功能區

5,710 個  
新建綜合功能區

561 個

持續落實網點職工之家設施補充完善計劃, 推動邊遠地區網點早廁改造、淨水設備安裝和高海拔地區網點高壓氧艙安裝, 進一步改進基層員工工作生活條件。加大“女職工關愛室”建設力度, 劃撥 100 萬元專項支持資金, 推動 83 家關愛室建設完善, 為更多女員工解決實際需要、緩解壓力提供專屬空間。



青海海東互助縣支行建設“職工之家”, 着力改善員工工作環境。圖為員工學習角。(章融攝)



本行持續開展送文化下基層活動, 與基層員工共享傳統文化盛宴。圖為本行 7 名書畫家走進山東開展書畫聯誼筆會。(企業文化部 供圖)

### ◇ 開展豐富活動

組織開展乒乓球、羽毛球、氣排球等豐富多彩的群眾性文體活動, 充實員工精神文化生活, 激發員工團結奮進的工作活力, 增強團隊凝聚力和向心力。



遼寧丹東分行舉辦趣味比賽“移動投籃”。(王春梅攝)



天津金融研修院進行拔河比賽。(錢鵬攝)

#### 舉辦 2023 年職工體育系列賽

本行舉辦 2023 年職工體育系列賽, 參賽人數近 1,200 人, 層層選拔人數近 20,000 人。系列賽於 4 月份啓動, 先後在浙江、湖南、重慶、安徽和陝西舉辦了乒乓球、氣排球、羽毛球等賽事預選賽和員工體育系列賽決賽, 充分帶動和促進了各級行廣泛開展群眾體育活動的熱情, 激發了全行團結奮進的精神力量。



重慶分行舉辦職工運動會。(葉鋼攝)

### ◇ 慰問關懷 困難員工

精準做好困難員工幫扶和送溫暖慰問工作, 及時撥付救災專項資金, 購置救災物資、慰問受災員工。



2023 年  
累計幫扶慰問  
9 萬餘人次



# 投身公益慈善 書寫責任擔當

本行大力支持公益事業發展，創新推出“農銀公益”品牌，聚焦鄉村振興、綠色生態、弱勢群體等重點領域，打造“振興”“守護”“關愛”“圓夢”四大公益行動，凝聚金融向善力量，向社會傳遞農行溫度。



通過《中國農業銀行捐贈管理辦法》等內部規章制度規範對外捐贈行爲。

2023 年全行對外捐贈金額 **11,175** 萬元

2023 年組織

**3,751** 個

青年志願者隊伍

**6.3** 萬餘名

青年志願者

開展

**1.5** 萬次

公益志願活動

服務時長超

**18** 萬小時

## 農情相伴 一路同行

——“農銀公益”品牌建設

**農銀公益**  
農情相伴 一路同行



1

加強頂層設計

制定品牌煥新三年建設規劃（2023-2025 年），公益品牌作為特色活力點品牌之一納入品牌整體架構。

2

制定實施方案

制定下發《中國農業銀行公益品牌建設實施方案》，明確公益品牌建設的目標、任務、工作措施等。



創建品牌標識

確定公益品牌名稱“農銀公益”，口號“農情相伴一路同行”，創新設計特色標識，以嶄新形象統一全行公益行動。

發布公益品牌

與中國殘疾人聯合會共同舉辦“愛心助盲”四地同講無障礙電影主題公益活動暨農業銀行公益品牌發布儀式，加大公益實踐傳播力度。

推出主題歌曲

推出公益主題歌曲《嘿，親愛的朋友》，用歌聲將充滿愛與希望的公益實踐娓娓道來，展示陪伴社會困難群體一路同行，共創幸福生活的真摯情懷。

3

4

5



## “振興”行動

組織實施鄉村文化傳承、鄉村教育醫療支持、鄉村基礎設施捐建、鄉村人居環境改善等方面的公益項目和志願活動，助力全面推進鄉村振興。



本行攜手首都醫科大學附屬北京世紀壇醫院，在重慶秀山縣開展“銀醫攜手秀山行 健康義診惠農情”主題公益活動，守護鄉村百姓健康福祉。（董秀義攝）

### “農家書屋”愛心圖書角公益贈書活動

江蘇常州分行積極開展愛心捐贈公益活動，向常州新北區春江街道東海社區“農家書屋”捐贈兩個愛心圖書角——“強國公益書架”“夢想公益書架”，已連續3年開展公益贈書活動，累計捐贈書籍820本，為社區提供更加豐富的閱讀資源和更加廣闊的學習交流平臺。



安徽滁州定遠支行開展插秧助農志願活動。（石延安攝）

## “守護”行動

圍繞節能降碳、保護環境等主題，開展垃圾分類、淨化市容、節約水電、綠色出行等綠色主題公益和志願活動，為天藍水淨地綠人和做出貢獻。



青島分行舉辦“綠色出行 低碳生活——我為青島分行代言”活動，向全體員工發放“低碳生活倡議書”，組織員工“騎行團”向市民和遊客贈送環保袋，宣傳環保理念。（安冬梅攝）

西藏分行在拉薩南北山主動承建綠色工程造林計劃面積3,490.5畝，已完成造林面積2,620.8畝。多次組織員工開展義務植樹活動，先後種下樹苗2,300餘株。（西藏分行供圖）



新加坡分行組織員工參加“新加坡清潔日”公益活動。（樊昕攝）

陝西安康江北支行連續3年開展“保護母親河 我們在行動”生態環保青年志願服務活動。（丁禮霞攝）





## “關愛”行動

組織開展恤病助殘、敬老助老、公共教育等公益項目和志願活動，向社會奉獻拳拳愛心。積極應對區域突發性洪澇、幹旱、地震等自然災害，全力以赴保障金融服務及時高效，與受災地區和群眾同舟共濟、共渡難關。

### “母親健康快車” 公益項目

本行聯合中國婦女發展基金會開展“母親健康快車”公益項目，于2023年初舉辦了“母親健康快車”發車儀式。本行年度捐贈500萬元購置的28輛“母親健康快車”分布在河北、貴州、重慶、四川等7個省（區、市），為當地婦女兒童提供義診諮詢、健康宣教、接送孕產婦及危重病人等健康服務，累計出車1,854次，受益161,208人次，免費發放藥品88,100元，有效緩解了當地醫療衛生條件匱乏等問題。

### “我的聲音 你的眼睛” 愛心助盲志願活動

本行連續10年開展“我的聲音 你的眼睛”愛心助盲志願活動，為視障群體開展講電影、錄圖書、伴出行等服務。



### “農情暖域” 網點公益活動

本行聯合中華全國總工會打造2.1萬餘家“農情暖域·工會戶外勞動者服務站點”，通過在網點打造專屬服務區域、完善服務設施、規範服務管理等措施，為環衛工人、快遞員等戶外勞動者提供歇腳、飲水、充電、熱飯等公益服務。



深圳分行深化“農情暖域”網點服務品牌內涵，做好戶外勞動者服務。（胡啓玲 攝）

### 助力多地防汛救災

2023年8月，華北、黃淮地區多省市持續遭遇強降雨。本行積極開展防汛救災工作，全力築牢安全防線，確保金融服務暢通。



北京分行員工開展清潔工作。（吳崢 攝）



天津分行員工為留守人員送去生活物資。（張家盛 攝）



河北分行員工布放防汛沙袋。（段永強 攝）





甘肅分行全力抗震救災 用愛重建家園

2023年12月18日，甘肅省臨夏州積石山保安族東鄉族撒拉族自治縣發生6.2級地震。甘肅分行全面啓動抗震救災應急預案，統籌安排做好抗震救災各項工作。

保障金融服務

調配應急服務車趕赴受損嚴重的積石山縣大河家支行，恢復金融服務，確保全轄網點有序開展營業。

開辟綠色通道

全力保障救災資金需求，優先辦理救災資金匯劃業務。聯系甘肅省慈善聯合總會開通抗震救災募捐賬號，協調前置手機銀行、網銀等各類線上捐贈渠道入口。

做好捐款慰問

採購災區急需救援物資用於當地救災，積極做好員工捐款捐物、單位捐贈項目工作，及時做好受災員工慰問工作。

出臺支持政策

出臺《關於金融服務助力抗震救災和災後重建的若幹意見》，從加強信貸支持力度等4個方面明確10條具體措施，堅決扛起抗震救災政治責任。



甘肅臨夏州積石山縣支行搭建愛心驛站，為群眾贈送所需物資。(尚風霞攝)

“圓夢”行動

聚焦青少年、兒童等群體，開展助學助教、愛心捐贈、關注健康、暖心陪伴等人性化、多元化和社會化的關愛活動，呵護少年兒童健康成長，實現夢想。

- 1
- 2 3
- 4

1. 湖南長沙分行與湖南省教育基金會聯合舉辦“農情相伴 共育未來”公益品牌啓動儀式，打通學校公開募捐籌款通道，助力學生成才圓夢。(何宇攝)
2. 大連機場前支行舉辦2023年“微笑點亮星空，攜手義路同行”特殊兒童手工藝品愛心義賣活動。(谷祖臻攝)
3. 新疆五家渠兵團分行組織青年員工開展“愛心助考”志願服務活動。(李莎攝)
4. 甘肅分行邀請甘肅省甘南州夏河縣唐昂小學的50餘名師生開展蘭州研學活動。(王天輝攝)





主要公益活動開展情況

“母親健康快車”公益項目

合作機構

中國婦女發展基金會

累計捐贈金額 1,760 萬元

項目期限 2013 年至今

截至 2023 年末，捐贈款項累計購置 130 輛“母親健康快車”，覆蓋全國 14 個省 106 個縣（市），為醫療衛生條件薄弱地區婦女兒童及家庭送去健康服務。

“我的聲音 你的眼睛”愛心助盲志願活動

合作機構

北京紅丹丹視障文化服務中心

項目期限 2013 年至今

截至 2023 年末，講述電影 104 部，錄制有聲圖書 100 萬字，提供志願服務超 10,200 個小時，直接受益盲人 9,800 餘人次。

“小積分·大夢想”青年志願公益行動

合作機構

中國青少年發展基金會

累計募集資金超 800 萬元

項目期限 2015 年至今

截至 2023 年末，累計資助 106 所學校建立圖書角，資助 2,696 名鄉村兒童助學金，援建 905 畝農行青年林和 3 所青年之家。

“小小銀行家”活動

開展系列活動，為低齡兒童、學生等未成年群體普及金融知識。天津分行完成《小小銀行家》金融知識普及繪本編寫，與 30 餘家小學、幼兒園聯合開展活動，覆蓋學生群體 3,300 餘人次。

“農情暖域”網點公益

合作機構

中華全國總工會

項目期限 2022 年至今

截至 2023 年末，已打造“農情暖域·工會戶外勞動者服務站點”2.1 萬餘家。

防返貧基金

累計捐贈金額 3,200 萬元

項目期限 2020 年至今

截至 2023 年末，發放救助金 1,804 萬元，惠及 8,173 戶、2.3 萬人。

鄉村振興產業發展基金

累計捐贈金額 2,600 萬元

項目期限 2020 年至今

截至 2023 年末，累計為家庭農場、種養大戶、鄉村振興帶頭人等，發放擔保貸款 1.2 億元，惠及 883 戶。

上海分行“藍天下的至愛”大型慈善活動

合作機構

上海市慈善基金會

項目期限 1995 年至今

截至 2023 年末，派出 14,000 餘人，清點善款達到 2,400 萬餘元。

江蘇無錫分行“金鑰匙”獎學金

合作機構

江蘇省無錫市教育系統關工委

累計發放獎學金 231 萬元

項目期限 2009 年至今

截至 2023 年末，為 770 名高考成績優異但家庭困難的同學提供助學資金。

西藏山南分行環保自行車騎行活動

項目期限 2015 年至今

截至 2023 年末，通過綠色環保健康低碳出行方式，宣傳全民生態環境保護理念，參與 900 人次。

廈門分行“源夢農行—敬老孝親行”公益項目

項目期限 2016 年至今

截至 2023 年末，為 1,300 餘位長者慶祝生日，超 4,000 人次義剪，累計提供志願服務超 6,000 小時。

浙江溫州分行“農行義工日”活動

慈善捐款超 668 萬元

項目期限 2019 年至今

截至 2023 年末，開展志願活動 164 次。





# 附錄

## 責任獎項

中國人民銀行 2021 年度金融科技發展獎一等獎 ——金融機具創新工程	中國銀保傳媒 “銀行 ESG 綜合表現 TOP20” 榜單 銀行業 ESG 年度綠色金融典範案例 (2023)	中國銀行業協會 綠色銀行評價先進單位 2023 年客服中心與遠程銀行 數智化創新應用大賽—— 亮點突出單位案例 2023 年客服中心與遠程銀行 數智化創新應用大賽—— 新服務賽道第三名	和訊網 年度鄉村振興責任銀行 年度品牌影響力銀行	《投資時報》 2023 優秀銀行	中國上市公司協會 2023 年上市公司董事會 最佳實踐案例 2023 年上市公司 ESG 最佳實踐案例 上市公司業績 說明會最佳實踐
人民網 年度企業獎	《金融時報》 年度最佳商業銀行		新浪財經 最佳環境 (E) 責任獎 責任投資最佳銀行獎	澎湃新聞 年度金融機構	《經濟觀察報》 年度卓越手機銀行 年度綠色金融品牌 年度私人銀行獎 年度卓越零售銀行 年度卓越中資銀行
《上海證券報》 年度企業社會責任獎 年度銀行財富管理品牌獎	《中國證券報》 綠色金融金牛獎	《南方周末》 2023 年度 ESG 競爭力企業 2023 年度低碳解決方案 2023 年度公益貢獻 2023 年度典範責任企業 中國企業社會責任 20 年 特別貢獻獎 年度金標杆金融機構 - 新金融競爭力榜銀行榜 TOP10	中國金融 第六屆中國金融年度品牌大獎	綠色金融 60 人論壇 (GF60) 2023 年度最佳金融機構	
中央廣播電視總臺 中國 ESG 上市公司先鋒 100 2023 年度中國 ESG 卓越實踐 十大“中國 ESG 榜樣”	新華網 2023 企業 ESG 年度特別案例		《華夏時報》 “金蟬獎” 2023 年度 綠色金融服務機構	中國銀聯 2023 年銀聯業務優秀獎之 “2023 年數字金融合作貢獻獎”	財資 Best Retail Mobile Banking Experience 最佳線上零售銀行體驗 2023 年度亞洲 G3 貨幣債券 最佳投資機構第三名 (中國 / 香港區商業銀行 及投資銀行類)
《21 世紀經濟報道》 2023 卓越財富管理銀行	《證券時報》 2023 年度普惠金融 服務銀行天璣獎	《銀行家》雜誌 2023 年度普惠金融服務 創新優秀案例 2023 年度鄉村振興金融 服務創新優秀案例 2023 年度金融科技創新 優秀案例 2023 年度綠色金融創新 優秀案例 2023 年度風險管理創新 優秀案例 2023 年度零售銀行創新 優秀案例	中國科協科學技術創新部 中國通信學會 “科創中國” 金融科技創新大賽 (2023) 一等獎	中國信通院 中國通信企業協會 數字化轉型發展大會 (2023) 一等獎	金融界 “金智獎” 杰出綠色金融獎 “金智獎” 杰出中資銀行獎 “金智獎” 杰出三農服務獎 金融消費者保護杰出實踐獎
《財經》雜誌 可持續發展普惠獎	《環球金融》雜誌 最佳消費信貸銀行		董事會雜誌社 第十八屆中國上市公司 董事會金圓桌獎 - 公司治理特別貢獻獎	界面新聞 年度卓越商業銀行	
中國互聯網金融協會 中國人民銀行數字貨幣研究所 2022 年企業標準 “領跑者” 證書	《中國經營報》 2023 卓越競爭力國有銀行 卓越競爭力國有商業銀行		鳳凰衛視 鳳凰網 最具社會責任上市公司	中國公司治理 50 人論壇 2023 年度中國金融業上市公司 ESG TOP10	哈佛商業評論 智聯招聘 2023 中國年度最佳雇主 全國 top100



## 責任承諾

2024 年是實現“十四五”規劃目標任務的關鍵一年，農業銀行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，緊緊圍繞高質量發展這個首要任務，深入貫徹落實中央經濟工作會議和中央金融工作會議精神，大力提升金融服務質效，當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石。



## 指標索引

### ◇ GRI 內容索引

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
使用說明	中國農業銀行在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日 (部分內容超出上述時間範圍) 參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。	
使用的 GRI	GRI 1 : 基礎 2021	
一般披露		
	2-1 組織詳細情況	P6
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P151
	2-3 報告期、報告頻率和聯系人	P151
	2-4 信息重述	無
	2-5 外部鑒證	P146-150
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P6
	2-7 員工	P119-121
	2-8 員工之外的工作者	P119-121
	2-9 管治架構和組成	P64
	2-10 最高管治機構的提名與遴選	見年報
	2-11 最高管治機構的主席	見年報
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P64-66
	2-13 為管理影響的責任授權	P64-66
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P64-65
	2-15 利益衝突	見年報
	2-16 重要關切問題的溝通	P10-11
	2-17 最高管治機構的共同知識	P65
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P65
	2-19 薪酬政策	P121
	2-20 確定薪酬的程序	見年報
	2-21 年度總薪酬比率	見年報
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P8
	2-23 政策承諾	P68-69
	2-24 融合政策承諾	P73、P78-79
	2-25 補救負面影響的程序	P113
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P10-11
	2-27 遵守法律法規	P69
	2-28 協會的成員資格	P134-135
	2-29 利益相關方參與的方法	P10-11
	2-30 集體談判協議	P10-11
GRI 2 : 一般披露 2021		



GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
實質性議題		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的流程	P8
	3-2 實質性議題清單	P9
經濟績效		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P14-15
GRI201 : 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P12-13
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P88-90
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	P121-123
間接經濟影響		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P16、P40
GRI203 : 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P16-39、P50-53
	203-2 重大間接經濟影響	P29-32
採購實踐		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P73、P92
GRI 204 : 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	P73
反腐敗		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P70
GRI205 : 反腐敗 2016	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P62、P70
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P70
物料		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P92-93
GRI 301 : 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	P95
能源		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P91-94
GRI302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P94-95
	302-2 組織外部的能源消耗量	P94-95
	302-3 能源強度	P94-95
	302-4 減少能源消耗	P91
	302-5 產品和服務的能源需求下降	P91-94
水資源與污水		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P91
GRI303 : 水資源與污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	P91
	303-4 排水	P95
	303-5 耗水	P95

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
生物多樣性		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P85-86
GRI304 : 生物多樣性 2016	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	P85-86
	304-3 受保護或經修復的棲息地	P85-86
排放		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P91-94
GRI305 : 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	P94
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	P94
	305-4 溫室氣體排放強度	P94
	305-5 溫室氣體減排量	P83、P91
	305-7 氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其他重大氣體排放	P80
廢棄物		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P91
GRI306 : 廢棄物 2020	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P91
	306-3 產生的廢棄物	P95
供應商環境評估		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P92
GRI308 : 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	P92
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	P92
僱傭		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P119-121
GRI401 : 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P120
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	P121-123
職業健康與安全		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P121
GRI403 : 職業健康與安全 2018	403-3 職業健康服務	P121-122
	403-4 職業健康安全事務 : 工作者的參與、意見徵詢和溝通	P121
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P121
	403-6 促進工作者健康	P121-122
	403-9 工傷	P120
	403-10 工作相關的健康問題	P121
培訓與教育		
GRI 3 : 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	P116-119



## ◇ 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備註
GRI404 : 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P117
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P116-119
多元化與平等機會		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P119
GRI405 : 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P120
反歧視		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P119
童工		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P119
強迫或強制勞動		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P119
當地社區		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P16-39、P124-133
GRI413 : 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P16-39、P124-133
供應商社會評估		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P73
GRI414 : 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	P73
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	P73
客戶健康與安全		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P98、P125
GRI416 : 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	P98-100、P126-133
營銷與標識		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P113
GRI417 : 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P114-115
客戶隱私		
GRI 3 : 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	P111-113
GRI418 : 客戶隱私 2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	P113

指標	指標編號	指標內容	披露情況
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。	P91-94
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P94-95
	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)。	P94
	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)。	P95
	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)。	P95
	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。	P91
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。	P91
	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)。	P94-95
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P95
	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。	P91
	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。	P91
A2.5	制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用	
層面 A3 : 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P76-94
	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。	P76-94
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。	P88-90
	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。	P77-79、P89-90
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。	P119-121
	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。	P120
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P120
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。	P121-122
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	P120
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P120
	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。	P121-122



◇ 聯合國《負責任銀行原則》報告和自評估

內容	回應摘要	位置
<p><b>原則 1：一致性</b></p> <p>1.1 業務模式</p> <p>描述銀行業務模式，包括所服務的主要客戶群體、提供的主要產品和服務類型，以及在銀行經營或提供產品和服務的主要地理區域內的主要行業和活動類型。另外，請通過披露例如銀行的投資組合的地域和部門（即按資產負債表和/或資產負債表外）分布（%）或通過披露服務的客戶和顧客數量，對相關信息進行量化。</p>	<p>本行是中國主要的綜合性金融服務供應商之一，以高質量發展為主題，突出“服務鄉村振興領軍銀行”和“服務實體經濟主力銀行”兩大定位，全面實施“三農”普惠、綠色金融、數字經營三大戰略。本行憑借全面的業務組合、龐大的分銷網絡和領先的技術平臺，向廣大客戶提供各種公司銀行和零售銀行產品和服務，同時開展金融市場業務及資產管理業務，業務範圍還涵蓋投資銀行、基金管理、金融租賃、人壽保險等領域。</p> <p>截至 2023 年末，本行境內分支機構共計 22,843 個，境外分支機構包括 13 家境外分行和 4 家境外代表處。</p>	P6
<p>1.2 戰略一致性</p> <p>描述銀行如何調整和/或計劃調整其戰略以符合可持續發展目標 (SDG)、《巴黎氣候協定》以及相關的國家和區域框架。銀行是否在其戰略優先事項或公司政策中參考《聯合國工商業與人權指導原則》、國際勞工組織基本公約、聯合國全球契約組織、《聯合國原住民權利宣言》、關於氣候風險等環境風險評估的適用監管報告要求、關於現代奴役等社會風險評估的適用監管報告要求，以幫助實施《原則》？</p>	<p>本行在《中國農業銀行綠色金融發展規劃(2021-2025年)》關於加快推進綠色金融業務發展的指導意見》等一系列政策文件中充分融入可持續發展理念，以期在服務國家經濟、社會與環境高質量發展方面作出更大貢獻。制定《2023年綠色金融/碳達峰碳中和工作要點》，明確年度工作目標和重點任務。持續推動《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》落地實施，推進全行節能降碳、綠色發展。已簽署或參加聯合國《負責任銀行原則》(PRB)、氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)等相關倡議及機制，積極支持聯合國可持續發展目標(SDGs)和《巴黎氣候協定》的落實。</p>	P14、P77
<p><b>原則 2：影響和目標設定</b></p> <p>2.1 影響分析</p> <p>說明銀行已對其投資組合進行了影響分析，辨別出其影響最大的領域，並確定了目標設定的優先領域。</p> <p>2.2 目標設定</p> <p>說明銀行已經設定並發布了至少兩個目標，這些目標針對在影響分析中確定的至少兩個影響最大的領域。說明銀行已經設定並發布了至少兩個目標，這些目標針對在影響分析中確定的至少兩個影響最大的領域。</p> <p>目標必須是具體的、可測量的（定性或定量）、可實現的、有相關性的和有時限的（總結為 SMART）。分別披露每個目標的目標設定（a-d）要素如下：</p> <p>a) 一致性：說明選定的指標和目標與適當的可持續發展目標、《巴黎協定》目標以及其他相關國際、國家或區域框架相關聯，並能推動與之保持一致並做出更大貢獻。</p> <p>b) 基綫：是否確定了選定指標的基綫並評估了當前的一致性水平？披露所使用的指標以及基綫年份。</p> <p>披露已確定其他和/或附加指標。</p> <p>c) SMART 目標（包括關鍵績效指標（KPIs））：如已設定，披露影響最大和第二大領域的目標（以及其他已設定目標的影響領域），使用哪些 KPI 來監控實現目標的進度。</p> <p>d) 行動方案：描述確定了哪些重要事件及其他行動來實現既定目標。</p> <p>說明銀行已分析並承認設定目標在影響區域內或對其他影響區域的重大（潛在）間接影響，並已制定相關行動來避免、減輕或補償潛在的負面影響。</p>	<p>本行認真貫徹落實國家鄉村振興戰略決策部署，把服務鄉村振興作為工作的首要任務，緊抓農村消費升級、鄉村建設等歷史性機遇，着力提升縣域領域的核心競爭力，推動“三農”業務可持續發展。</p> <p>在《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021-2025年）》《關於加快推進綠色金融業務發展的指導意見》等一系列政策文件中充分融入可持續發展理念，以期在服務國家經濟、社會與環境高質量發展方面作出更大貢獻。制定《2023年綠色金融/碳達峰碳中和工作要點》，明確年度工作目標和重點任務。</p> <p>“三農”業務年度目標：“三個萬億”即縣域貸款增量、縣域存款增量和農戶貸款餘額均超萬億。</p> <p>綠色金融方面設定並發布目標：全行綠色信貸增速持續高于各項貸款平均增速。</p>	P16-39、P76-87

指標	指標編號	指標內容	披露情況
層面 B3：發展及培訓	一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P116-119
	B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	P117
	B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P117
層面 B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P119
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P119
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P119
層面 B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈環境及社會風險的政策。	P73、P92
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	P73
	B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法。	P73
	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。	P73、P92
	B5.4	描述在揀選供貨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。	P92
層面 B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品及服務的健康與安全、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。	P111-115
	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。	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P113
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P71
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
	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。	P111-112
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。	P70-71
	B7.1	于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P70
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P70
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P62、P70
層面 B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P16-39、P124-133
	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）。	P16-39、P124-133
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P16-39、P124-133



內容	回應摘要	位置
2.3 目標實施和監測計劃 針對各個目標：說明銀行已落實所制定的目標實施行動。	在推動“三農”業務方面，圍繞加大金融支持力度、鞏固脫貧攻堅成果、加快科技賦能“三農”、創新政策產品模式、強化服務支持保障等方面持續發力。  為實現綠色金融發展目標，本行對《綠色金融發展規劃（2021–2025年）》中工作措施進行跟蹤評估，督促落實規劃實施責任，加快推進綠色金融戰略落地，主要舉措包括：強化組織領導、擴大高質量政策供給、加大重點領域資金支持、推動多元化產品和服務創新。  截至2023年末，“三個萬億”目標全部完成，綠色信貸業務餘額40,487億元，增速50.09%，高于各項貸款平均增速。	P16–39、 P76–87
<b>原則3：客戶與顧客</b>		
3.1 客戶參與 描述銀行如何和/或計劃如何與客戶和顧客合作，以鼓勵可持續實踐、促進經濟活動可持續發展。其中應包括相關政策的信息、為支持客戶轉型而計劃/實施的行動、有關客戶參與的選定指標，以及所取得的影響（如有）。	組織開展“走萬企、提信心、優服務”活動，主動走訪創新型小微企業，了解金融需求，梳理金融產品，研究提供針對性金融服務。以“雙碳”目標為引領，找準普惠金融和綠色金融相結合的發力點，為小微企業、農戶技術升級改造、污染治理等生產經營方式的綠色轉型提供信貸支持。  出臺《打造“黨建+金融+科技”服務模式全面推進信用村信用用戶建設的實施方案》，推進信用村信用用戶評級授信，既引導農村客戶信用體系建設，又支持其開展可持續生產經營。上線推廣村民積分系統，促進村民履行村規民約，助力鄉村文明建設。  與中國殘聯合作開展金融助殘行動，依托農行線上推薦平臺，共同推廣“殘聯線上推薦，農行上門辦貸，殘疾人家庭受益”服務模式，累計為1.3萬戶殘疾人家庭發放貸款25.6億元。	P32、 P37、 P47、 P101
3.2 業務機遇 描述銀行已確定的、有關增加正面影響和減少負面影響的戰略業務機遇和/或在報告期內如何處理這些問題。提供現有產品和服務的相關信息、在貨幣價值（以美元或人民幣計價）方面和/或投資組合下開發的可持續產品的相關信息，以及銀行正在努力產生積極影響的可持續發展目標（SDGs）或影響領域（如綠色抵押貸款——氣候、社會債券——普惠金融等）。	創新推廣“科技e貸”“火炬創新積分貸”等專屬產品，探索“投貸聯動”等服務模式，加大對專精特新、戰略性新興產業小微企業的支持力度。  為推動“三農”縣域客戶可持續發展，支持綠色農業全產業鏈客戶發展，支持縣域產業客戶低碳轉型和綠色消費，支持縣域客戶有效利用生態價值。	P41–49、 P78–79
<b>原則4：利益相關方</b>		
4.1 利益相關方的識別與意見徵詢 描述為實施《原則》並改善銀行影響而確定並開展意見徵詢、溝通、協作或合作的利益相關方（或利益相關方群體/類型），其中應概述銀行如何識別相關利益相關方、解決了哪些問題/取得了哪些結果以及如何融入行動計劃流程。	本行高度重視與政府、監管機構、股東和投資者、客戶、員工、供應商與合作伙伴等利益相關方的溝通，主動暢通溝通渠道，構建包括定期報告、社會責任報告、綠色金融發展報告以及官網、全媒體等多渠道的信息披露協同機制，並通過在線問卷的形式徵詢利益相關方意見，在維持良好的互動關係前提下，持續完善社會責任議題管理工作。	P8–11

內容	回應摘要	位置
<b>原則5：公司治理與銀行文化</b>		
5.1《負責任銀行原則》實施的治理架構 描述為管理重大（潛在）正面和負面影響、有效落實《原則》、銀行實施或計劃實施的相關治理架構、政策和流程。其中包含以下相關信息：	本行持續推進公司治理體系和治理能力的現代化建設，遵循各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉的原則，不斷優化董事會科學決策、高級管理層高效執行和監事會嚴格監督的運行機制。  報告期內，印發《信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》，堅持分類施策、有扶有控，積極引導支持屬於綠色、低碳、循環經濟的信貸業務，對非生態友好型客戶和項目實施“一票否決”。	P63、 P79
5.2 形成負責任銀行文化 描述銀行在員工中形成負責任銀行文化而採取的舉措和措施（如能力建設、線上學習、面向客戶崗位的可持續發展培訓、納入薪資結構和績效管理以及領導力溝通等）。	制定《教育培訓工作計劃》，專項設置“鄉村振興”“綠色金融”“數字經營”等專題，實現三大戰略專題的穿透式政策宣貫培訓。	P117– 118
5.3 政策和盡職調查流程 描述銀行是否制定了應對投資組合中的環境和社會風險的政策。描述銀行已配備了哪些盡職調查流程來識別和管理與投資組合相關的環境和社會風險，其中可能包括諸如識別重大/顯著風險、環境和社會風險緩解和行動方案定義、監測和風險報告和現有的申訴機制，以及為監督風險而建立的治理結構等。	將環境、社會和治理風險管理要求納入信貸業務全流程，在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確審核要點，實施動態評估，落實全流程管控要求，提高環境、社會和治理風險精細化管理水平。	P79
<b>原則6：透明與負責</b>		
6.1 審驗 列出獨立審驗機構對《原則》承諾的公開披露信息的審驗聲明的鏈接或描述。	本行每年邀請專業第三方鑒證機構對社會責任報告（ESG）部分關鍵數據開展獨立鑒證工作，提升報告信息公信力與內容可靠性。	P146– 150
6.2 對其他框架的報告 銀行是否按照全球報告倡議組織（GRI）、可持續發展會計準則委員會（SASB）、全球環境信息研究中心（CDP）、國際財務報告準則（IFRS）可持續披露標準、氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）或其他標準和框架披露可持續發展信息。	本報告參照全球可持續發展標準委員會《GRI可持續發展報告標準》（GRI Standards）及金融服務業行業補充指南、國際標準化組織 ISO 26000《社會責任指南（2010）》等標準編寫，同時符合上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、以及《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等相關意見和指引要求。	P151
6.3 展望 簡要描述在接下來12個月的報告期內，銀行將採取哪些後續步驟（尤其是在影響分析、目標設定和《負責任銀行原則》實施的治理架構方面）。	在接下來的一年，農業銀行將持續為推動可持續金融發展而努力，以更加透明與負責任的方式創新金融產品與服務，持續加強ESG管理體系建設，不斷完善公司治理，強化普惠金融、綠色金融的發展力度，切實履行社會責任。	P136





## 第三方鑒證

### ◇ 有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2400056 號

致中國農業銀行股份有限公司董事會：

關於中國農業銀行股份有限公司《2023 社會責任報告（環境、社會及治理報告）》（以下簡稱“2023 社會責任報告”）中選定信息的報告

#### 一、結論

我們對中國農業銀行股份有限公司（以下簡稱“農業銀行”）《2023 社會責任報告》中的 2023 年度以下信息（以下簡稱“經鑒證的關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證業務：

- 總資產（億元）
- 發放貸款和墊款總額（億元）
- 不良貸款率（%）
- 資本充足率（%）
- 淨利潤（億元）
- 平均總資產回報率（%）
- 加權平均淨資產收益率（%）
- 納稅總額（億元）
- 股東權益（億元）
- 股東分紅（億元）
- 每股社會貢獻值（元）
- 對外捐贈金額（萬元）
- 境內分支機構數（個）
- 縣域機構數（個）
- 員工數（正式合同）（人）
- 女性員工占比（%）
- 少數民族員工占比（%）
- 縣域員工數（人）
- 舉辦培訓班數（萬期）
- 客戶投訴辦結率（%）
- 惠農卡發卡總量（萬張）
- “惠農 e 貸” 餘額（億元）
- 涉農貸款餘額（億元）
- 縣域金融業務發放貸款和墊款總額（億元）

- 普惠型小微企業貸款餘額（億元）
- 綠色信貸業務餘額（億元）
- 西部地區發放貸款餘額（億元）
- 少數民族地區發放貸款餘額（億元）
- 承銷綠色債券期數（期），募集資金（億元）
- 承銷碳中和債期數（期），募集資金（億元）
- 承銷可持續發展掛鈎債券期數（期），募集資金（億元）
- 自營綠色債券投資規模（億元）
- 存續 ESG 主題理財產品（祇），時點規模（億元）
- 存續綠色主題投資基金（祇），時點規模（億元）
- 用水（噸）
- 人均用水量（噸/人）
- 污水排放量（噸）

基于已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信農業銀行《2023 社會責任報告》經鑒證的關鍵數據未能在所有重大方面按照本報告《附錄：關鍵數據編制基礎》（“編制基礎”）所列標準編制。我們對經鑒證的關鍵數據形成的結論不涵蓋隨附或包含在經鑒證的關鍵數據及鑒證報告中的其他信息（以下簡稱“其他信息”）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

#### 二、形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發布的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。鑒證報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》對獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所遵循 IAASB 發布的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、職業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成我們的結論提供了基礎。

#### 三、使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

#### 四、對經鑒證的關鍵數據的責任

農業銀行的董事負責：

- 設計、執行和維護與編制經鑒證的關鍵數據有關的內部控制，以使經鑒證的關鍵數據不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用于編制經鑒證的關鍵數據的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照編制基礎編制經鑒證的關鍵數據。

#### 五、編制關鍵數據的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

#### 六、註冊會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對經鑒證的關鍵數據是否不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；

- 基于我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；以及
- 向農業銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對經鑒證的關鍵數據獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決于我們對經鑒證的關鍵數據和其他業務情況的了解，以及我們對能出現重大錯報的領域的考慮。此外，我們的工作并不旨在就農業銀行內部控制的有效性發表意見。在實施鑒證工作時，我們：

- 1) 對農業銀行參與提供《2023 社會責任報告》關鍵數據的相關部門進行訪談；
- 2) 對《2023 社會責任報告》關鍵數據實施分析程序；
- 3) 對《2023 社會責任報告》關鍵數據選擇樣本進行檢查；
- 4) 重新計算。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低于合理保證鑒證業務。



中國北京  
二〇二四年三月二十八日



## ◇ 關鍵數據編制基礎

**總資產（億元）：**總資產為中國農業銀行股份有限公司截至各年末集團合并財務報表總資產賬面價值。

**發放貸款和墊款總額（億元）：**發放貸款和墊款為中國農業銀行股份有限公司截至各年末集團合并財務報表發放貸款和墊款原值金額。

**不良貸款率（%）：**不良貸款率為不良貸款餘額（不含應計利息）除以發放貸款和墊款總額（不含應計利息）。

**資本充足率（%）：**資本充足率根據《商業銀行資本管理辦法（試行）》等相關規定計算。

**淨利潤（億元）：**淨利潤為中國農業銀行股份有限公司各年度集團合并利潤表淨利潤金額。

**平均總資產回報率（%）：**平均總資產回報率為淨利潤除以年初和年底資產總額的平均值。

**加權平均淨資產收益率（%）：**加權平均淨資產收益率根據證監會《公開發行證券的公司信息披露編報規則第9號—淨資產收益率和每股收益的計算及披露》（2010年修訂）的規定計算。

**納稅總額（億元）：**納稅總額為中國農業銀行股份有限公司集團全年實際交納的企業所得稅、增值稅以及其他稅金的合計數。

**股東權益（億元）：**股東權益為中國農業銀行股份有限公司截至各年末合并財務報表歸屬於母公司股東權益及少數股東權益合計金額。

**股東分紅（億元）：**股東分紅為各年度普通股股東分紅情況（含稅）。

**每股社會貢獻值（元）：**每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅總額 + 職工薪酬福利 + 利息支出 + 對外捐贈金額) / 股本。

**對外捐贈金額（萬元）：**對外捐贈金額為中國農業銀行股份有限公司境內銀行對外（僅限向境內）捐贈的公益性捐贈總額（不包括員工捐款）。公益性捐贈是指用于《中華人民共和國公益事業捐贈法》規定的公益事業的捐贈。

**境內分支機構數（個）：**境內分支機構數包括中國農業銀行股份有限公司總行本部、總行營業部、總行專

營機構、研修院、一級分行（含直屬分行）、二級分行（含省會城市分行、省區分行營業部）、一級支行（含直轄市分行營業部、直屬分行營業部、二級分行營業部）、基層營業機構以及其他機構。

**縣域機構數（個）：**縣域機構包括中國農業銀行股份有限公司納入三農金融事業部名錄的二級分行、一級支行、二級分行營業部及所轄基層營業機構。

**員工數（正式合同）（人）：**員工數（正式合同）指中國農業銀行股份有限公司集團範圍內簽有勞動合同的員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司及村鎮銀行，不包括勞務派遣用工。

**女性員工占比（%）：**女性員工占比 = 女性員工數 / 員工數（正式合同）。其中，女性員工指中國農業銀行股份有限公司集團範圍內簽有勞動合同的女性員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司及村鎮銀行的全部女性員工。

**少數民族員工占比（%）：**少數民族員工占比 = 少數民族員工數 / 員工數（正式合同）。其中，少數民族員工指中國農業銀行股份有限公司集團範圍內簽有勞動合同的少數民族員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司及村鎮銀行的全部少數民族員工。

**縣域員工數（人）：**縣域員工包括中國農業銀行股份有限公司納入三農金融事業部名錄的二級分行、一級支行、二級分行營業部及所轄基層營業機構內簽有勞動合同的員工，不包括勞務派遣用工。

**舉辦培訓班數（萬期）：**舉辦培訓班數為中國農業銀行股份有限公司在線上學習平臺“農銀e學”管理的年度已結項培訓班期數。

**客戶投訴辦結率（%）：**客戶投訴辦結率 = 已辦結投訴事件單量 ÷ 投訴事件單量 x 100%。客戶投訴為境內分行遠程銀行95599渠道受理的客戶投訴。投訴事件單量為投訴及投訴跟踪的事件單數量之和。已辦結投訴事件單量為事件狀態為事件辦結或駁回辦結的事件單數量之和。

**惠農卡發卡總量（萬張）：**惠農卡包括一般借記卡和帶有社保功能的借記卡，惠農卡發卡總量為境內各分行發放惠農卡的總數量。

**“惠農e貸”餘額（億元）：**“惠農e貸”是中國農業銀行股份有限公司采取線上線下相結合方式為廣大農民量身打造的農戶貸款品牌，具體包括通過移動作業設備受理的“惠農e貸”（白名單）、“惠農e貸”（抵押）、農戶小額貸款、農村個人生產經營貸款、農民購建房貸款等，以及客戶通過互聯網全自助辦理的惠農網貸。

**涉農貸款餘額（億元）：**涉農貸款餘額包含農戶貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額以及城市企業及各類組織涉農貸款餘額。

**縣域金融業務發放貸款和墊款總額（億元）：**縣域金融業務發放貸款和墊款總額為中國農業銀行股份有限公司通過位于全國縣及縣級市（即縣域地區）的所有經營機構，向縣域客戶發放的貸款和墊款總額。

**普惠型小微企業貸款餘額（億元）：**根據《中國銀保監會辦公廳關於2023年加力提升小微企業金融服務質量的通知》（銀保監辦發〔2023〕42號），監管口徑普惠型小微企業貸款指單戶授信總額1000萬元及以下的小微企業法人貸款，以及單戶授信總額1000萬元及以下的個體工商戶、小微企業主經營性貸款，普惠型小微企業貸款不含票據貼現及轉貼現業務數據。

**綠色信貸業務餘額（億元）：**綠色信貸業務餘額按照金融監管總局2020年制定的綠色融資口徑統計。

**西部地區發放貸款餘額（億元）：**西部地區發放貸款餘額為中國農業銀行股份有限公司內蒙古、廣西、重慶、四川、貴州、雲南、西藏、陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆（含新疆兵團）分行發放貸款和墊款餘額的合計數。

**少數民族地區發放貸款餘額（億元）：**少數民族地區發放貸款餘額為中國農業銀行股份有限公司內蒙古、廣西、西藏、寧夏、新疆（含新疆兵團）分行發放貸款和墊款餘額的合計數。

**承銷綠色債券期數（期），募集資金（億元）：**承銷綠色債券期數及募集資金指中國農業銀行股份有限公司承銷的將所得資金專門用于資助符合規定條件的綠色項目或為這些項目進行再融資的債券工具的期數，及其募集金額。

**承銷碳中和債期數（期），募集資金（億元）：**承銷碳中和債期數及募集資金是指中國農業銀行股份有限公司承銷的募集資金滿足中國銀行間市場交易商協會《關於明確碳中和債相關機制的通知》要求的債券的期數，及其募集金額。

**承銷可持續發展掛鉤債券期數（期），募集資金（億元）：**承銷可持續發展掛鉤債券期數及募集資金是指中國農業銀行股份有限公司承銷的將債券條款與發行人可持續發展目標相掛鉤的債務融資工具的期數，及其募集金額。

**自營綠色債券投資規模（億元）：**自營綠色債券投資規模是指金融監管總局口徑下自營非金融機構綠色債券投資餘額及自營金融機構綠色債券投資餘額。

**存續ESG主題理財產品（祇），時點規模（億元）：**存續ESG主題理財產品是指農銀理財于2019年首次發行的，在投資過程中注重規避和退出ESG表現不佳的企業，優先投資于清潔能源、節能環保以及生態保護等綠色環保產業，踐行社會責任、助力綠色產業、促進可持續發展的同時，致力于為投資人帶來可持續的超額收益，產品名稱中含有ESG字樣的理財產品，時點規模是指2023年12月31日存續的ESG主題理財產品規模。

**存續綠色主題投資基金（祇），時點規模（億元）：**存續綠色主題投資基金是指農銀匯理管理的主要投資資產為綠色能源相關主體的投資基金，時點規模是指2023年12月31日存續的綠色主題投資基金規模。

**用水（噸）：**用水為中國農業銀行股份有限公司總行在京機構和37個一級分行本部辦公樓全年消耗的水量總量。

**人均用水量（噸/人）：**人均用水量由用水總量除以對應收集範圍的員工發薪人數得出。

**污水排放量（噸）：**污水排放量為中國農業銀行股份有限公司總行在京機構和37個一級分行本部辦公樓全年所排放的污水總量，計算方法為用水量乘以0.85進行折算，污水排放系數參照《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》（GB 50318-2017）及統計局相關文件。





### 溫室氣體排放及能源消耗數據第三方聲明

本報告以  
**中国农业银行股份有限公司**  
 为主体，涵盖中国农业银行全集团各运营机构 2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日溫室氣體排放及主要能源消耗數據。

指标	2023
溫室氣體總排放量 <sup>1</sup>	
范围一：直接溫室氣體排放（吨二氧化碳当量）	212583.03
范围二：間接溫室氣體排放（吨二氧化碳当量）	1998863.40
溫室氣體排放总量（吨二氧化碳当量）	2211446.43
人均溫室氣體排放量（吨二氧化碳当量/人）	4.76
能源消耗 <sup>2</sup>	
电力（兆瓦时）	2936975.269
人均用电量（兆瓦时/人）	6.319
天然气（立方米）	24233750.36
人均用天然气（立方米/人）	52.14
液化石油气（吨）	1918.19
汽油（吨）	30389.93
柴油（吨） <sup>3</sup>	1494.60
外购热力（百万千焦）	2944603.65
综合能耗（兆瓦时） <sup>4</sup>	4527060.91
人均综合能耗（兆瓦时/人）	9.74

<sup>1</sup> 溫室氣體排放量计算方法：  
 溫室氣體核算根据 ISO14064-1《溫室氣體 第一部分 组织层次上对溫室氣體排放和清除的量化和报告的规范及指南》、GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol, 溫室氣體核算体系)；直接溫室氣體排放量：天然气、液化石油气、汽油、柴油和燃煤的消耗量乘以对应的排放因子，排放因子参考政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 发布的《第五次核查报告 2014》；間接溫室氣體排放量：电力和外购热力用量乘以对应排放因子，排放因子参考生态环境部 2023 年最新发布的数据；溫室氣體排放总量：直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。  
<sup>2</sup> 溫室氣體排放与能源消耗相关数据统计为集团口径，包括境内外分行、各综合化经营子公司、本级机构等各类各级机构。  
<sup>3</sup> 柴油主要为办公楼备用发电机和自有车辆使用。  
<sup>4</sup> 各项能源综合能耗数据参考《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2020)。

中国国检测试控股集团股份有限公司  
 负责人簽章：  
 声明时间：2024 年 3 月

匯報原則

本報告的編寫遵循重要性、量化及一致性原則。  
 重要性：本報告參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》關於重要性議題的界定，通過多種方式收集議題并開展重要性排序，最終由董事會負責審核可持續發展議題。詳見“實質性議題識別”。  
 量化：本報告參考適用的量化標準和慣例，采用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量并披露。關鍵績效指標的計量標準、方法、假設或計算工具以及使用的轉換因子來源均已在相應位置進行說明。  
 一致性：本報告編寫方式與往年保持一致，當延伸數據披露範圍使披露統計方法發生變化時，相關說明隨當期數據披露一并匯報。

報告範圍

本報告覆蓋中國農業銀行股份有限公司境內外各分支機構。報告時間範圍：2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，為年度報告。部分內容超出上述範圍。

編制依據

本報告參照全球可持續發展標準委員會《GRI 可持續發展報告標準》(GRI Standards) 及金融服務業行業補充指南、國際標準化組織 ISO 26000《社會責任指南 (2010)》等標準編寫，同時符合上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》，以及《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等相關意見和指引要求。

數據說明

報告中的部分財務數據來自本行 2023 年度財務報表（該報表已經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）審計），其他數據以 2023 年為主，主要來源於本行內部系統及各分支機構統計數據。

保證方法

本報告提請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的關鍵數據實施有限鑒證工作。

發布形式

本報告以印刷版和電子版兩種形式發布。電子版可在本公司網站查閱 www.abchina.com)。  
 報告包括簡體中文、繁體中文、英文三種文字版本，在對三種文本理解發生歧義時，請以簡體中文文本為準。

指代說明

為便于表述，報告文中“中國農業銀行股份有限公司”也以“中國農業銀行”“農行”或“本行”表示。

聯系方式

中國農業銀行股份有限公司企業文化部  
 地址：北京市東城區建國門內大街 69 號  
 郵編：100005  
 傳真：86-10-85126868



## 意見反饋表

感謝您閱讀本行《2023年社會責任報告（環境、社會及治理報告）》。  
爲了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升履行企業社會責任的能力和水平，我們衷心歡迎您對報告提出意見建議。



扫一扫，  
填寫讀者意見反饋表

您屬於以下哪類利益相關方？

- 政府  監管機構  股東和投資者  客戶  員工  
 供應商與合作伙伴  公眾與社區  NGO  其他

您認爲報告內容是否完整覆蓋了您對中國農業銀行的期望？

- 是  否，您還希望體現哪些內容 \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

您認爲報告內容安排和版式設計的閱讀友好性如何？

- 好  一般  不好

您對中國農業銀行社會責任工作和社會責任報告還有哪些意見和建議？

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2023年，我們圍繞“對農行可持續發展重要性”和“對利益相關方重要性”兩個維度篩選出14項社會責任重點議題并在本報告中披露。請選出您最關注的5項議題，我們將根據反饋結果對議題進行重要性排序，并在未來社會責任工作和報告編制中重點回應。

- 勇做服務鄉村振興領軍者  
 擔當服務實體經濟主力軍  
 堅持黨建引領 強化使命擔當  
 完善體制機制 提高治理效能  
 守牢風險底線 助力行穩致遠  
 健全內控管理 擦亮誠信底色  
 優化頂層設計 厚植綠色理念  
 加速創新驅動 篤行綠色金融  
 應對氣候變化 增強防範能力  
 開展節能減排 致力低碳運營  
 做好民生金融 促進共同富裕  
 秉承客戶至上 提升服務質效  
 堅持以人爲本 攜手共同成長  
 投身公益慈善 書寫責任擔當