



2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report



# 目录 Contents

關於本報告 01

---

董事長致辭 03

---

公司概況 05

---

## 01 深化理念，強化管理 08

---

- 1.1 企業文化理念概要
- 1.2 社會責任管理
- 1.3 利益相關方溝通

## 02 寓廉於治，賦責於行 12

---

- 2.1 黨建引領
- 2.2 三會一層
- 2.3 廉潔善治
- 2.4 合規經營

## 03 深耕區域，服務實體 18

---

- 3.1 支持區域發展
- 3.2 促進鄉村振興
- 3.3 夯實普惠金融
- 3.4 優化跨境服務

## 04 貼心服務，和諧共贏 29

---

- 4.1 提升網點價值
- 4.2 完善客服體系
- 4.3 傾聽客戶聲音
- 4.4 保護信息安全
- 4.5 維護客戶權益

05	以人為本，攜手成長	37
	5.1 保障員工權益	
	5.2 強化員工培訓	
	5.3 開展員工活動	
	5.4 關愛員工健康	
06	共享發展，惠澤社會	43
	6.1 實施精準扶貧	
	6.2 踐行公益慈善	
07	節能環保，綠色低碳	53
	7.1 發展綠色金融	
	7.2 防控環境風險	
	7.3 倡導綠色營運	
	7.4 倡導綠色辦公	
08	抗擊疫情，勇擔重任	60
09	未來展望	65
	關鍵績效表	67
	獨立有限鑒證報告	73
	政策列表	78
	GRI指標索引	80
	ESG內容索引	85
	讀者意見反饋表	88

# 關於本報告

## 報告概覽

秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，本行編制了2020年1月1日至2020年12月31日期間（「報告期」）的年度社會責任報告，重點披露本行在企業管治、社會和環境可持續發展等方面的相關信息。本報告應與本行《2020年度報告》一併閱讀。

## 編制依據

本報告參考全球報告倡議組織(Global Report Initiative, 簡稱「GRI」)的可持續發展報告指南GRI標準、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）等相關文件編寫，同時符合中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

## 報告範圍

本報告旨在均衡申述本行在經濟、產品服務、社區、員工關愛以及環境等方面的企業社會責任表現。除特別注明外，本報告涵蓋廣州農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

## 稱謂說明

為了便於表述與閱讀，本報告中「廣州農商銀行」、「本行」或「我們」均指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」，「本集團」指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」及所屬子公司。

## 數據說明

本報告中的部分財務數據來自於2020年度報告，本集團截至2020年12月31日止年度財務報表已經羅兵咸永道會計師事務所審計，如本報告所載資料與《2020年度報告》不一致，請以《2020年度報告》為準。其他數據主要來源於本行內部統計數據，以2020年為主，部分數據超出上述範圍。特別說明除外，本報告所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。





## 保證方式

本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對選取的關鍵績效數據進行鑒證並出具獨立有限鑒證報告，參見第73頁至75頁。

## 發佈形式

本報告以電子版形式發佈，您可在香港聯合交易所網站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）及本行網站（[www.grcbank.com](http://www.grcbank.com)）查詢。

本報告以中英兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

## 聯繫方式

廣州農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路1號 郵編：510623

電話：020-28019324

郵箱：[ir@grcbank.com](mailto:ir@grcbank.com)

## 董事長致辭

2020年是極不平凡的一年。面對世紀疫情和百年變局帶來的嚴峻挑戰，廣州農商銀行深入學習貫徹習近平總書記關於統籌推進疫情防控和經濟社會發展的重要講話重要指示批示精神，全面落實黨中央、國務院決策部署和省、市工作要求，在大戰大考中上下同心、銳意進取，奮楫爭先、攻堅克難，全力做好疫情防控和經營發展，忠誠踐行為國家分憂、對社會盡責的使命與擔當。

**齊心抗疫，不辱使命。**堅持以人民為中心，全面貫徹落實疫情防控工作要求，全面組織動員，組建41支黨員突擊隊，黨員參與城鄉社區疫情防控2700餘人次、無償獻血11.8萬毫升，募集善款340余萬元，疫情期間用高效、堅實的行動有效保障了全渠道服務不停歇、1000多個網點安全運營，全面築起打贏疫情防控阻擊戰的鋼鐵防線。

**紓困解難，穩企惠企。**堅持把企業生存發展放在心上，持續加大信貸投放，全力支持復工復產，全年新投放實質性貸款較上年增加571億元。積極落實減費讓利，對608億元受疫情影響貸款提供優惠利率，讓利17.5億元，企業融資成本大幅壓降。加強專項信貸投放，投放符合支小再貸款政策的貸款286億元，實現金融活水對中小微企業的精準滴灌。

**扶微支農，便民共贏。**優化涉農產品和服務體系，全面提升三農服務能力，用先進科技、優質產品及專業服務助農業強、讓農村美、幫農民富，年末涉農貸款餘額達383.6億元，遠超地區同業。推進“築基工程”，用匠人匠心精神做好普惠小微金融服務“增量擴面、提質降本”工作，全年新增小微客戶7147戶，投放小微貸款近300億元，實現小微貸款增速36%，創歷史新高。賦能便民服務提質增效，營業網點智能設備上線“銀稅互聯”“工商登記”“社保服務”等功能近100項，讓企業、群眾辦事更舒心、更便捷。

**綠色轉型，福澤民生。**全面貫徹落實“一增三控”目標，信貸資源進一步向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和領域傾斜，全年綠色信貸增速達23.7%。持續壓縮“兩高一剩”行業金融資源佔用，“兩高一剩”行業貸款餘額較年初下降15%。大力支持綠色企業、綠色項目拓寬融資渠道，在中國銀行間市場參與綠色債務融資工具投資15.5億元，投資金額在城商行及農村金融機構分類中排名第一。積極宣導綠色辦公、綠色營運理念，從點滴做起，促進節能減排，為實現天更藍、地更淨、水更清、家更美貢獻力量。

**人才興行，行穩致遠。**堅定踐行“人才興行”戰略，出台多項員工關心關愛措施。着眼員工專業水平和職業素養提升，完善內部企業大學“珠江商學院”運作，組織實施培訓項目450餘個，覆蓋學院5萬人次。立足員工職業發展和價值提升，逐步完善人才機制，持續加強“管理培訓生”、“耕耘者計畫”等各類人才培養工程建設。着眼員工身心健康，多渠道組織開展豐富多彩的文體活動，營造健康向上工作氛圍，不斷提升員工歸屬感、幸福感、獲得感。

2021年是實施“十四五”規劃、開啟全面建設社會主義現代化國家新征程的第一年。廣州農商銀行將在習近平新時代中國特色社會主義思想的引領下，圍繞建設“國內一流商業銀行”願景目標，以堅如磐石的信心、只爭朝夕的勁頭、堅韌不拔的毅力，為客戶提供更優服務、為股東創造更大價值、為社會擔當更多責任，在新時代新征程中迎風遠航，創造更加燦爛的輝煌！

## 公司概況

本行前身為1952年成立的廣州農村信用社，2009年12月改制成為農村商業銀行，2017年6月在香港掛牌上市，註冊資本98.08億元。轄下擁有分支機構642家，其中廣州地區分支機構624家，數量位列廣州地區首位，廣東省內設有南沙自貿區、佛山、清遠、河源、肇慶以及珠海橫琴等6家分行，並在北京、遼寧、山東、河南、四川、江蘇、湖南、江西等9省（市）發起設立25家珠江村鎮銀行，同時全資設立廣東省首家由銀保監會批准設立的珠江金融租賃公司，並戰略入股湖南株洲珠江農商銀行、潮州農商銀行、廣東南雄農商銀行、韶關農商銀行，獲得信用卡專營牌照，是我國第一批實現全國範圍跨區域跨業經營的農村商業銀行之一。

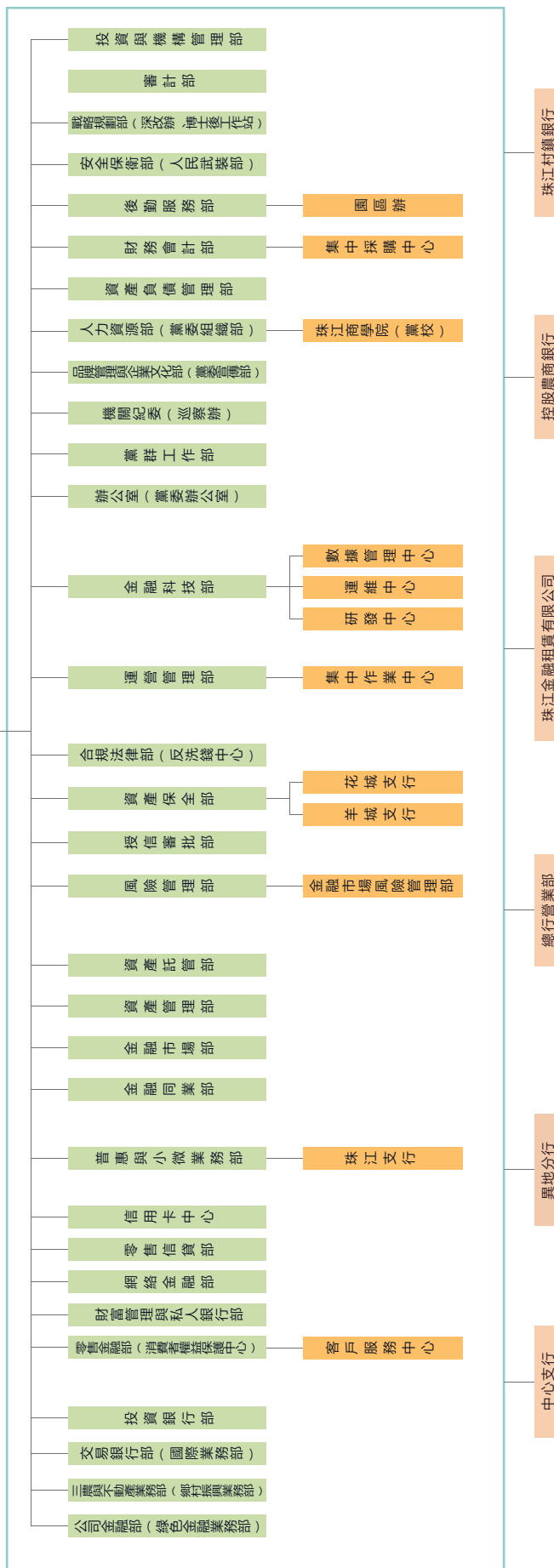
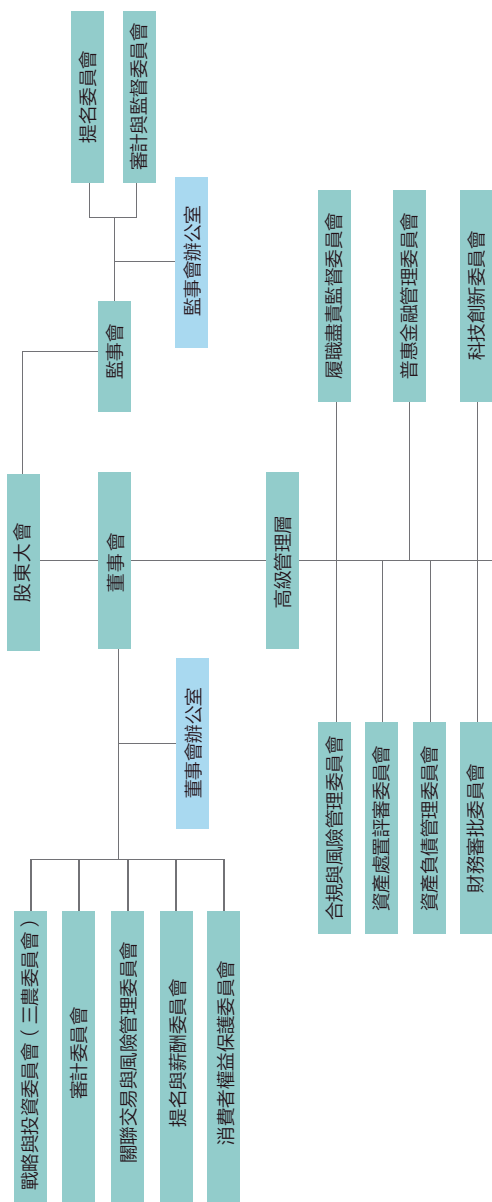
本行綜合實力位居全國農村商業銀行前列，業務規模、盈利能力、資產質量行業領先，2020年全年集團總資產10278.7億元，各項存、貸款餘額分別為7784.2億元、5689.3億元，實現淨利潤52.77億元，是全國排名前四、廣東省排名第一的農村商業銀行。

本行始終秉承創新立行的理念，近年來各項主要業務穩健發展，綜合實力持續增強，影響力不斷擴大。連續11年入選英國《銀行家》發佈的“全球1000家大銀行”，2020年排名第159位，成為首家躋身全球銀行200強的廣東省區域性銀行。入榜福布斯2020年“全球企業2000強”排行版，總排名第905位。2020年《財富》“中國500強”排名第383位。2020年排行“中國銀行業100強”第29位以及“中國服務企業500強”第166位。連續多年榮膺中國銀保監會“全國農村商業銀行標杆銀行”，獲新浪財經“2020年度最佳農商銀行”等多項榮譽。

本行立足本地市場與客戶需求，構建覆蓋移動銀行及短信、微信、網絡、電話銀行的全渠道、全天候服務網絡，組織搭建直銷銀行、電子商城（太陽集市）等互聯網平台，並打造以“投資銀行+交易銀行”、“全系列”信用卡和“太陽智付”為核心的產品體系，為客戶提供全產品、全週期、全渠道的一站式、立體化、綜合性金融服務。本行成立廣州市註冊資金規模最大的公益基金會太陽公益基金，創新開展“太陽·無聲的愛”、“太陽·同在榕樹下”、“太陽·革命老區專項行”扶貧濟困三大公益品牌項目，積極回報社會。

# 組織架構圖

截至報告最後可行日期  
本集團組織架構如下：



## 社會榮譽

序號	獎項/榮譽	頒發/授予機構	獲獎時間
01	2020“百家公益基金會友好合作夥伴”	廣州市慈善會	2020年1月
02	“抗擊新冠肺炎疫情公益愛心單位”	廣東省鐘南山醫學基金會	2020年4月
03	最具社會責任上市公司	新浪財經	2020年8月
04	“2019年度廣州地區慈善組織透明度A級證書”	廣州市慈善組織社會監督委員會	2020年9月
05	全國“最佳普惠金融農村商業銀行”	中國《銀行家》	2020年9月
06	2020金融服務中小微企業優秀案例	中國銀行業協會	2020年9月
07	“2020卓越競爭力三農金融服務銀行”	《中國經營報》	2020年11月
08	“2020中國金鼎獎年度支持地方經濟發展特別貢獻獎”	每日經濟新聞	2020年11月
09	金獅獎“年度最佳抗疫金融服務銀行”	《信息時報》	2020年12月
10	“最受歡迎普惠金融服務機構”	《廣州日報》	2020年12月
11	2020年廣州日報金質金融服務品牌“廣東金融力量護航六穩六保傑出貢獻團隊---廣州農商銀行普惠與小微業務管理部”	《廣州日報》	2020年12月
12	“2020年度最佳零售服務銀行、最佳小微企業信貸銀行”	《新快報》	2020年12月
13	“2020年度區域服務領軍銀行”	和訊網	2020年12月
14	2020年度最佳農村商業銀行	新浪財經	2020年12月
15	2020“五星廣州慈善單位”	廣州市慈善會	2020年12月

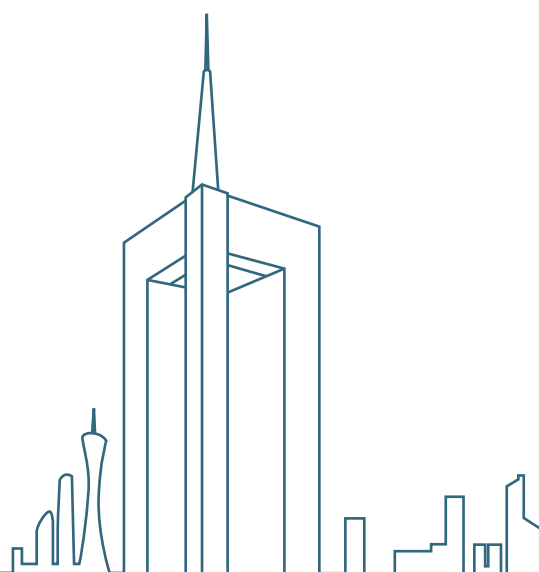
2020

# 廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

01

## 深化理念，強化管理



## 1.1 企業文化理念概要

### 企業願景

成為國內一流商業銀行。

### 企業使命

廣州農商銀行，與您共創美好生活。

### 核心價值觀

穩健、高效、創新、誠信、平等、廉潔。

### 經營管理理念

經營理念：多快好省，合作共贏。

管理理念：讓每一件事情都有規可循，讓每一位員工都履職盡責。

發展理念：發展是硬道理。

創新理念：唯有創新，才更美好。

風險理念：正視風險，管好風險。

合規理念：任何人任何事任何時候，都必須合規。

內控理念：一切盡在管控之中。

人才理念：讓進取者獲得機會，讓貢獻者獲得回報。

協作理念：主動、包容、友善。

服務理念：用心，伴您每一步。



## 1.2 社會責任管理

董事會作為本行社會責任管理的最高決策機構，決定本行社會責任管理架構及管理策略。2020年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農商銀行2019年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2019年度綠色信貸發展情況報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司消費者權益保護2019年工作報告及2020年工作計畫》等有關社會責任、環境相關議題。高級管理層負責制定本行綠色金融發展戰略及中長期目標，負責全行綠色信貸政策制定及風險管理。

為切實管理自身在環境、社會相關議題上的風險與機會，本行根據《ESG指引》整體背景、披露要求，考慮整體資本市場對上市公司在環境、社會管理上的期望和未來趨勢，結合中國銀保監會、中國銀行業協會等有關部門對銀行在履行社會責任和信息披露上的要求，研究並確定了整體的社會責任管理架構，各部門各司其職、分工協助，將社會責任理念貫穿到全行日常經營中。同時，本行成立綠色金融業務部，作為全行環境信息管理的牽頭部門，負責綠色金融業務的統籌協調、產品創新、業務推動、產融對接、宣傳推廣、綠色金融項目庫建立和管理、綠色金融債券募集資金的項目投放管理，以及其他環境信息管理工作。

工作層級	配備	具體職責
決策層	董事會及其專門委員會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.討論社會責任相關風險及機會</li> <li>2.負責社會責任信息披露工作</li> <li>3.調配資源配合社會責任工作開展</li> <li>4.跟進上市規則和銀行業關於環境、社會信息披露要求並確保持續合規</li> </ol>
管理層	高級管理層及各職能部門、分行/支行、子公司中層管理人員，董事會辦公室作為主要協調部門。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.研究上市規則和銀行業信息披露要求</li> <li>2.監督社會責任工作的具體落實</li> <li>3.向董事會彙報各項工作的開展情況</li> </ol>
執行層	各職能部門、分行/支行、子公司指派的專職人員。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.信息收集整理報送</li> <li>2.落實具體工作任務</li> <li>3.及時回饋工作情況</li> </ol>

## 1.3 利益相關方溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通，建立多元化的服務與溝通渠道，充分傾聽利益相關方的意見和反饋，及時回應和滿足利益相關方的相關訴求，切實履行本行社會責任，努力將本行打造為社會認可、客戶信任、股東滿意、員工依賴的金融機構。

主要利益相關方	訴求	理念	關注的議題	溝通與回應渠道
當地政府	遵紀守法、支持當地發展	供給高質量發展與鄉村振興的金融動能	依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新改造	政策溝通、信息匯報、公開信息查閱
監管機構	符合各類監管要求	堅持依法合規、審慎穩健的發展道路	風險管理、合規穩健經營	風控與合規相關部門專責聯繫
股東	合理的投資回報、良好的公司治理、真實、準確、完整、及時的信息披露	為股東提供長期投資價值	經營業績、公司治理、信息披露	股東大會、董事會、日常溝通
客戶	優質的產品和服務	構築創業興業、賦能發展的服務平台	服務質量、產品安全、信息安全、隱私保護、負責任營銷、投訴處理	網點溝通、網上客服、服務熱線、客戶經理、投訴處理
員工	個人發展和薪酬福利	讓進取者獲得機會，讓貢獻者獲得回報	發展通道、培訓體系、薪酬與福利、工作場所安全與健康	工會、管理層熱線、管理層信箱、郵件、日常意見收集、滿意度調查
當地社區	便民利民活動	織就關愛社會、普惠民生、公益托底的企業愛心網	網點設置、與當地居民互動、支持社區重建和發展、公益慈善活動、當地環境影響	網點溝通、金融知識普及、志願者活動、支持當地城市更新項目
合作夥伴	合作共贏	搭建商機共享、攜手共贏的朋友圈	誠實可靠、專業操守、信息安全、合作共贏	定期拜訪、合作條款、項目互動

報告期內，本行基於日常運營中與利益相關方的溝通，結合公司發展情況，篩選並識別出了環境、社會及管治重要議題，包括“反貪污”、“產品責任”、“社區投資”、“僱傭”、“發展與培訓”。相關議題包括“排放物”、“資源使用”、“環境及天然資源”、“健康與安全”、“勞工準則”及“供應鏈管理”等內容。本報告中，將分別討論本行在各個議題相關方面的努力與工作進展。

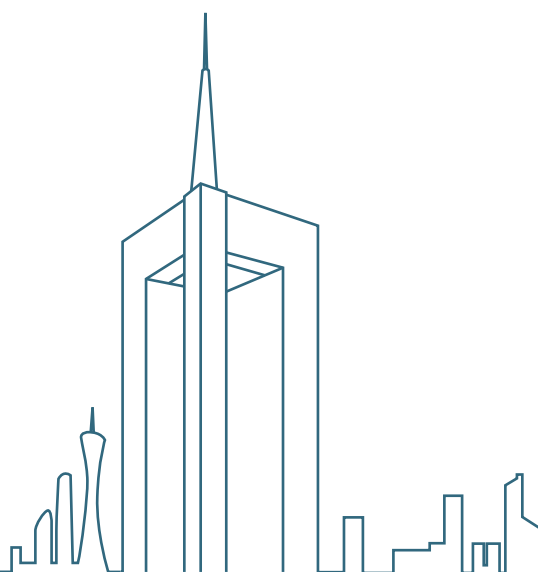
2020

# 廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

02

## 寓廉於治，賦責於行



## 2.1 黨建引領

本行嚴格遵守《中國共產黨章程》《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨紀律處分條例》和《中國共產黨問責條例》等黨章黨規黨紀，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，嚴格落實新時代黨的建設總要求和省委“1+1+9”工作部署、市委“1+1+4”工作舉措，聚焦主業主責，強化擔當作為，創新“95313”黨建工作模式，團結帶領廣大黨員群眾為打贏疫情防控阻擊戰、“十三五”規劃圓滿收官、“十四五”規劃開篇佈局凝心聚力、艱苦奮鬥，努力開拓經營發展新局面。

### 抓政治引領

全面深入學習習近平新時代中國特色社會主義思想，把上級決策部署貫徹落實到位。2020年，本行圍繞《習近平談治國理政》（第三卷）等內容，全行上下開展專題宣講**36**場次、“第一議題”學習**3400**餘次、黨委中心組學習**160**餘次，總行領導、業務總監帶隊深入基層開展9大課題共43個專題“深調研”，統一發展思路，打牢思想基礎。

### 抓深度融合

以新時代黨建工作新成效推動疫情防控常態化和經營業務高質量發展。2020年，本行全面壓實疫情防控責任，成立疫情防控領導小組，構建“1+N”政策制度體系，組建**41**支黨員突擊隊，黨員參與城鄉社區疫情防控**2700**餘人次、無償獻血**11.79**萬ml；全行（含太陽公益）共計捐出防疫善款**340**余萬元；落實“外防輸入，內防反彈”防控要求，有效保障集團**1000**余家網點正常運營和**12000**餘名員工的平安健康。

### 抓責任落實

教育引導廣大黨員凝心聚力、擔當作為。2020年，本行創新推出“黨建大講堂”系列課程，分層次對**230**餘名黨組織書記、**260**餘名黨務工作者、**4800**餘名黨員和**100**餘名發展對象累計開展10天20門培訓課程；集中開展尋訪紅色足跡等**100**餘場紅色主題月系列活動，創新實施“主題黨日”“五個活動日”**1100**餘次；用好“學習強國”平台，榮獲市國資系統“先進學習單位”及答題比賽“三等獎”，“黨課開講啦”微黨課作品獲評市國資系統“二等獎”；本行建設**1000**平方米的“金穗向陽”黨員活動中心，強化與共建企業、結對街道村社交流合作，實現陣地共享。

### 抓強基導向

不斷提升黨建工作科學化水平，推動基層組織全面進步、全面過硬。本行持續完善制度體系，編印《基層黨建工作實用手冊》《學習貫徹〈中國共產黨國有企業基層組織工作條例（試行）〉工作方案》等。本行優化規範黨員先鋒工程，各營業網點設置“黨員先鋒窗”、中後台部門設置“黨員示範崗”、營銷條線設置“黨員先鋒隊”，並組織黨員積極回社區報到服務，發揮黨員先鋒模範作用。

## 2.2 三會一層

本行建立了由股東大會、董事會、監事會及高級管理層組成的“三會一層”治理架構，各治理主體獨立履職、協調運轉、相互制衡，持續推動本行平穩健康發展。2020年，本行召開了1次股東大會，審議通過了14項議案，聽取了7項通報，本行董事會共召開會議16次（包括通訊會議），審議通過了103項議案，聽取了33項通報，本行監事會共召開會議10次（包括通訊會議），審議通過了28項議案。本行堅持以提升公司治理主體履職能力為抓手，持續增強公司治理的規範性，著力提高上市公司企業治理水平，切實保障利益相關方的權益以及提升企業價值。

本行亦嚴格遵守相關法律法規及香港聯交所《上市規則》等關於信息披露和內幕信息管理的規定，不斷提高定期報告和臨時報告編制效率和質量。2020年度，本行累計發佈包括2019年度業績公告、2019年度報告、2019年度社會責任報告、2020年度中期報告、股東大會通函等38項公告。本行高度重視股東權益保護與投資者關係管理，通過電話、郵件、來訪接待和公司網站投資者關係專欄等多種形式與境內外投資者和中小股東保持密切高效的溝通，積極加強投資者關係管理。

## 2.3 廉潔善治

2020年，本行強化黨風廉政建設，持之以恆正風肅紀，助推全行紀檢工作提質增效。一是全力協助總行黨委落實全面從嚴治黨戰略部署，扎實推進黨風廉政建設和反腐敗重點工作，制定了黨風廉政工作建設實施意見，出台了相關辦法和指引，規範工作程序。二是強化組織建設，認真落實派駐改革方案，推進內部監督體系與派駐紀檢監督的貫通協同，為改革穩定提供堅強的組織保障。三是圍繞清廉金融文化建設主線開展黨風廉政建設，深入開展“六個一”廉潔文化活動，涵養風清氣正金融政治生態。

2020年，本行制定廉潔文化和清廉金融文化建設活動方案，全方位、多渠道、多層次、多形式地開展廉潔文化活動，通過分層次分領域開展警示教育，實現全面覆蓋、全員參與、全程管控。

2020年，本行組織開展黨章黨規黨紀和法律法規制度文件教育學習，強化黨員幹部黨規黨紀和重點崗位人員廉潔自律教育；組織黨員幹部參觀廣東省反腐倡廉教育基地網上展廳、博物館等紅色廉潔教育基地，使全體員工在清廉文化中受到薰陶和洗禮；組織開展黨風廉政建設應知應會知識測試，全行共計有4558人參加測試，整體合格率高達97.5%，營造了以賽促學、以學促行廉潔從業氛圍；開展清廉金融主題調研活動和“清廉金融杯”系列比賽，徵集主題徵文作品158篇、書法52份、繪畫24份、攝影67份、動漫微視頻25份，展示了員工廣泛參與活動的成果；開展“清風養正氣·廉潔促發展”主題演講比賽活動，使清廉金融文化融入我行經營管理工作，助力營造風清氣正的企業文化氛圍。

## 2.4 合規經營

### (一) 反洗錢管理

2020年，本行遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等反洗錢法律法規及監管政策。

本行建立完善的反洗錢內控制度體系，包括《廣州農村商業銀行反洗錢工作管理辦法》《廣州農村商業銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《廣州農村商業銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等19份制度，內容涵蓋客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存、客戶風險等級劃分和分類管理、大額交易和可疑交易報告、名單管理、涉恐資產凍結、機構洗錢風險自評估、業務洗錢風險評估、崗位人員管理、反洗錢保密、檢查和宣傳培訓以及協助反洗錢調查等各項反洗錢工作內容。

本行持續加強反洗錢工作管理，梳理完善反洗錢內控制度，建立洗錢風險自評估管理體系，優化業務洗錢風險評估機制，提升系統的風險識別、監測及預警能力，輔以自查自糾及內控考核，進一步完善本行洗錢風險管理體系，持續提升洗錢風險防控水平。

2020年，本行未發生反洗錢信息洩密事件，不存在未嚴格按照規定履行反洗錢職責導致洗錢案件發生或內部人員涉嫌洗錢案件等情況。

2020年，本行在反洗錢方面的成效主要包括：

#### 切實履行反洗錢義務

本行切實履行客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告等基本義務，積極配合開展涉黑涉惡線索摸排、重點案件偵查、涉案資金查凍等工作，協助有權機關打擊洗錢及上游犯罪。

#### 2020年

本行提供重大破案線索

**2** 宗

成功堵截

**24** 宗詐騙案件

為客戶挽回損失合計

**66.47** 萬元

協助查處掃黑除惡案件

**130** 起

涉及金額

**1.98** 億元

協助查處電信詐騙案件

**240** 宗

涉及金額

**19.03** 億元

## 開展多樣化宣傳

- 一是積極參加廣東省反洗錢徵文及微視頻作品創作大賽，本行推送徵文及微視頻作品10個，其中1篇徵文榮獲優勝獎。
- 二是拓寬宣傳方式，本行在官方公眾號推送“反洗錢微宣傳系列”10期，進一步拓寬反洗錢宣傳渠道。
- 三是發佈《反洗錢視窗》《反洗錢學習分享》等內部刊物5期，強化員工反洗錢宣傳教育。

## 提高反洗錢技能

- 一是通過內部挖掘和外部引進方式持續優化補充人員配置。
- 二是開展分層分類培訓，通過多樣化的形式，滿足中高層管理人員、反洗錢專職人員及相關崗位人員的培訓需求。

## （二）供應商管理

本行逐步強化和推動集中採購管理，在集中採購過程中，堅持公開、公平、公正的原則，並接受各相關監督管理部門的監督檢查。

### 重視環境和社會風險

本行在採購文件中明確要求供應商合法、誠信、作出近三年在經營活動中沒有重大違法記錄的承諾；如中標人存在“法律、法規規定的其他損害招標單位利益和社會公共利益情形的”，本行將取消中標人中標資格，並保留追究其法律責任的權利。同時，根據具體項目情況對供應商提出明確的環保要求，外包人員與外聘機構簽訂勞動合同、絕不侵犯任何第三方的知識產權等要求。

### 加強供應商考核和監督

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

### 設立採購監督郵箱

本行將該監督郵箱印製在採購文件上，並安排專人對監督郵箱每日進行查看，接受供應商對採購工作的監督、投訴及意見建議，本行根據反饋情況認真進行分析核實和處理，3個工作日內給予回復是否受理。

截至2020年末

本行主要供應商

**449** 家

其中，廣東省內

**282** 家

廣東省外

**167** 家

### (三) 品牌及知識產權保護

2020年，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等國家及地方性法律法規和《廣東省金融業務廣告宣傳行為自律公約》，針對全行品牌工作進行規範和宣傳，認真履行與廣告宣傳相關的法律法規加強知識產權管理，制定了《廣州農村商業銀行品牌宣傳管理辦法（2020年修訂）》，包括品牌規劃、營銷宣傳、廣告投放、知識產權保護、視覺識別系統管理等方面，落實品牌管理科學化、規範化，持續提高品牌知名度、美譽度，杜絕和防範各類侵權行為。

截至2020年末

本行擁有

**219** 項境內注冊商標

**51** 項域名

**4** 項外觀設計專利

**1** 項實用新型專利

**2** 項美術作品著作權

**3** 項計算機軟件著作權



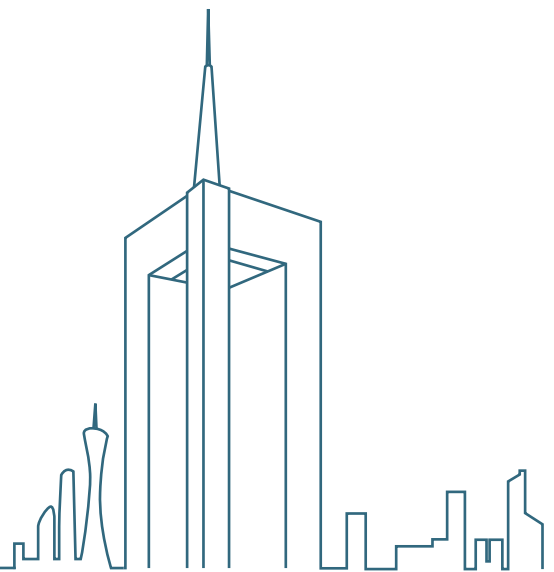
# 2020

## 廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

# 03

## 深耕區域，服務實體



## 3.1 支持區域發展

### 1. 支持實體經濟

為有效落實廣州市委、市政府、各級監管部門關於支持實體經濟、保障社會健康平穩發展的指示精神，本行加大授信投放力度，做好企業各項金融服務和支持保障工作，推動業務高質量健康發展。2020年，本行制訂了《關於加快授信投放並優化資產結構、有效支持實體經濟發展的若干意見》、“六穩”“六保”工作方案，明確全行上下應以高度的責任感與擔當精神，深刻認識到當前形勢的複雜性與艱巨性，全力保障企業復工復產，支持實體經濟恢復，並應將此項工作確立為本行在應對疫情影響、落實政策導向、支援復工復產和社會經濟發展的戰略性舉措要求。

截至2020年末，本行單戶授信總額**1000**萬元以下（含）小微企業貸款（兩增兩控口徑）餘額**316.21**億元，較年初增長**36.01%**，戶數**24554**戶，較年初增長**41.06%**，普惠金融貸款增量佔全行新增人民幣貸款比例為13.81%；民營企業貸款投放**1788.77**億元，民營企業信貸投放佔公司類貸款投放的比例為**79.78%**，遠超民營企業貸款投放佔公司類貸款的比例不低於三分之二的監管要求。

#### 助力廣州地鐵集團發行超短期融資券

2020年，本行作為主承銷商兼簿記管理人，助力廣州地鐵集團成功完成“20廣州地鐵SCP003”發行工作，本次債券發行總金額20億元，期限180天。

本行作為市屬現有唯一一家擁有主承銷資格的本地法人銀行，秉承服務地方經濟發展的經營宗旨，主營業務穩健發展，綜合實力持續增強，資產及業務規模位居全省區域性金融機構首位，是廣東地區金融支援實體經濟的主力軍。



## 與廣州建築集團簽署戰略合作協定

2020年，本行與廣州建築集團舉行戰略合作協定簽署儀式，本行在鞏固友好合作關係的基礎上全方位多角度為廣州建築集團提供金融支持，持續改進提升金融服務能力，充分發揮出市屬國企之間銀企合作的示範效應，全力支持廣州國有企業做大做優做強。



## 榮獲中國銀行業協會“最佳社會責任實踐案例獎”

本行通過“城市更新改造資金監管平台”助力老城市新活力和“四個出新出彩”，為加快改善城鄉人居環境、喚醒老城新活力提供優質的特色金融服務。2020年7月，本行“城市更新改造資金監管平台”榮獲中國銀行業協會“最佳社會責任實踐案例獎”。

近年來，本行先後支持了廣州北站、廣州東新高速、穗莞深城際軌道交通、佛肇城際鐵路、廣汕鐵路、廣州地鐵六、七、九、十一號線、珠海香海大橋、清遠市陽山縣界灘車站等五座水電站、河源春沐源旅遊景區建設。

## 2. 助力疫情抗擊

本行積極回應黨中央及國務院號召，心系實體經濟，快速行動，于廣州市“十五條”發佈後首發推出“援企抗疫貸”，為華南地區首個抗疫類信貸產品，在2020年2-3月新型冠狀肺炎疫情嚴重期間，通過推進多場“援企戰疫貸”宣講和業務對接會，向社會傳遞出我行積極支持地方經濟復蘇，與企業“心貼心”的服務理念，用行動詮釋我行社會責任。



## 3. 創新研發驅動

- 一是創新綠色業務合作模式。本行積極踐行輕資本化發展戰略，穩步推動業務創新，根據《深圳證券交易所關於開展綠色公司債券業務試點的通知》的相關要求，大力支持綠色金融產品的研發和綠色業務的開展，提供“推廣、監管、託管一體化”的全生命週期綜合金融服務，實現從承銷發行到存續期管理的業務流程全覆蓋，有效提升客戶服務水平，鞏固銀企合作關係。
- 二是加速開展產品創新。2020年，本行先後推出“援企戰疫貸”、“年審貸”、“太陽·政采貸”、“佛山家園貸”和“智能獲客（太陽智融）”等5項新產品，並依託廣州金交會和黃埔馬拉松等大型活動開展產品宣傳。

### 創新綠色融資模式

2020年7月，廣州市公共交通集團有限公司發行廣州公交票款收費收益權2020年第1期大灣區綠色資產支持專項計畫共計10.5億元，本行作為推廣機構及募集資金監管銀行參與投資該專項計畫3.1億元，融資期限為1-3年，融資利率為2.98-3.56%，由廣州公交作差額補足擔保。上述業務是本行與廣州公交在綠色產業領域方面的合作不斷向縱深發展的體現，為本行未來發展同類業務、推動綠色金融創新提供重要參考。

## 4. 做實民生金融

- 一是本行獨家發行“領粵”系列南沙人才卡、增城博士卡等高端領粵人才卡1.2萬張，承接各項人才補貼款4.8億元；成功與廣州市15個行政區簽約落地擁軍優撫卡項目，簽約發行擁軍優撫卡5284張。
- 二是本行成功發行第三代社保卡、成功上線省社保卡系統、新增社保卡業務，行內“三渠道、四模式”服務，成為廣州地區社保卡服務網點數量最多的金融機構。
- 三是成功在本行網點STM投產“銀稅互聯”自助辦稅業務，持續推進粵省事、穗好辦等業務，為廣大市民提供政務數字化服務。

## 3.2 促進鄉村振興

本行始終以立足“三農”、服務鄉村振興為宗旨，憑藉紮根農村的豐富經驗和銳意創新的改革精神，始終站在“三農”金融第一線，在鄉村振興金融領域精耕細作，為“三農”客戶提供更加貼身、便利、優質的金融服務。

截至2020年末



連續多年保持增長；其中



### 1. 落實全行“三農”業務發展戰略

本行緊跟國家鄉村振興戰略的提出，於2018年推出了《廣州農村商業銀行推進鄉村振興戰略三年行動計畫（2018-2020年）》，2020年根據前期已成熟開展的各項工作，繼續着力做好方案各項舉措的落實。

#### 深化走村工作，了解村社金融需求

本行已成功搭建全面的走村工作制度，2020年各級領導班子以及營銷人員合計走訪村社**1311**個，走訪覆蓋率**100%**，構建有效的銀村溝通機制，及時了解、解決鄉村振興金融需求。

## 積極運用再貸款政策，落地廣州市首筆支農再貸款

本行積極運用再貸款政策，2020年成功落地廣州市首筆支農再貸款**1.5億元**，貸款平均加權利率僅**4.96%**。截至2020年末，本行共落地支農再貸款**3.34億元**，涉及三農客戶**519戶**。

### 中國人民銀行廣州分行首度向廣州發放支農再貸款

2020-07-03 15:12:37 來源：新華網

近日，中國人民銀行廣州分行向廣州農商銀行發放支農再貸款1.5億元，這是在廣州落地的第一筆支農再貸款資金。

中國人民銀行廣州分行、分行營業管理部指導廣州農商銀行主動擔當、迅速行動，以“先貸後借”模式推動支農再貸款政策又好又快落地。在支農再貸款政策的引導下，廣州農商銀行向144戶農戶和6家涉農業企業提供低成本貸款資金1.5億元，貸款加權平均利率為4.96%。

支農再貸款政策支持下，廣州農商銀行發放的此批涉農貸款主要投向春耕備耕、禽畜養殖、農副產品供應等領域，為廣州應對新冠肺炎疫情沖擊、促進“三農”持續穩定高質量發展提供了有力的金融支持。

中國人民銀行自7月1日起下調支農再貸款利率0.25個百分點，進一步降低“三農”融資成本。下階段，中國人民銀行廣州分行、分行營業管理部將引導和推動地方法人銀行機構運用支農再貸款政策，加大對涉農企業和農戶的信貸投放，進一步提升金融對“三農”高質量發展的支持力度。

## 完善金融服務專員機制

本行不斷優化金融服務專員的常態化管理，包括業績考核、人員訪談、組織鄉村振興領域相關知識測試等，並組織開展“三農之星”評選活動，進一步做好新時代農村金融服務工作。

## 持續開展公益，幫扶村社發展

2020年，本行繼續推行“支持村建”項目，投入專項資金100萬元助力生態宜居美麗鄉村建設，本年“支持村建”落地項目113個，覆蓋全市11個行政區，有效推動農村公益事業。





## 2. 優化創新“三農”金融服務產品

本行依託與村社的長期合作關係，以敏銳的市場嗅覺和反應能力，不斷豐富完善涉農“一攬子”產品體系，多措並舉加大對生豬養殖、春耕備耕等領域的授信支持，促進農產品穩產保供。

### 推出“太陽·鄉村振興農耕貸”

本行“太陽·鄉村振興農耕貸”產品針對新型農業經營主體，主要包括家庭農場、專業大戶、農民合作社、龍頭等企業推出的，提供在農業生產發展和備耕農資供應等方面資金需求的授信產品。截至2020年末，“太陽·鄉村振興農耕貸”產品累計

放款 **1243** 萬元。



### 推出“太陽·鄉村振興生豬養殖貸”

本行“太陽·鄉村振興生豬養殖貸”產品適用於生豬養殖產業鏈各環節參與者，同時創新生豬活體抵押、養殖圈等動產浮動抵押等多種特色抵押方式，為客戶提供在現代生豬養殖生產活動過程中的信貸資金。截至2020年末，“太陽·鄉村振興生

豬養殖貸”產品累計放款 **1000** 萬元。



### 3.積極推動村級工業園整治提升

本行與廣州市工業和信息化局聯合推出《支持廣州市村級工業園整治提升金融服務方案》和600億元專項信貸規模，專門研發推出“太陽·城市更新村園貸”等產品，助力園區改造升級與園區內小微企業融資。

#### 推出“太陽·城市更新村園貸”

本行推出“太陽·城市更新村園貸”，用於廣州市行政區域內村級工業園整治提升項目費用，配合本行現有的“援企戰疫貸”、“太陽·政采貸”等產品，有效滿足村級工業園區改造和園區企業經營的金融需求。



### 4.創新模式助力農村精準脫貧

本行持續推進抓黨建促脫貧工作，加大產業、消費、就業扶貧力度，協助全面落實“三保障”和綜合性扶貧政策，扎實完成脫貧攻堅任務，全面鞏固脫貧攻堅成效。一是通過直接捐贈形式，幫助幫扶村建設黨群活動中心、村居環境改造等，二是通過投入資金建設產業幫扶項目、借助電商平台銷售貧困地區農產品等方式，助力造血式脫貧。

#### 開展“千企幫千村”，實施鄉村振興

助力派潭鎮“鄉村振興、育苗成林”支教扶貧項目等，並通過本行太陽公益基金會向派潭鎮重病患者、貧困學生、貧困老人捐款**3.56**萬元。

### 5.開展銀村黨建共建，全面深化鄉村振興

本行不斷深化黨建引領，積極組織基層黨組織與廣州市內村社結對共建，充分發揮基層黨組織戰鬥堡壘作用，全面開啟黨員互學、公益互助、業務互促、資源互享、協助互贏的“銀村共建”新模式。



### 3.3 夯實普惠金融

2020年，本行深入貫徹落實各級政府和監管機構關於普惠金融的決策部署和支小再貸款政策，通過及時發佈指導意見、創新研發專項產品等，支援疫情防控，做好普惠小微金融服務“增量擴面、提質降本”工作，支持實體經濟高質量發展，本行小微“兩增兩控”指標全面達標。

截至2020年末，

本行小微貸款餘額  
 **316.21** 億元

小微貸款餘額增速  
 **36.01%**

小微客戶數  
 **24,554** 戶

比年初增加  
 **7,147** 戶

小微貸款不良率  
 **1.08%** 監管要求達標

本年投放的小微貸款  
 **298.60** 億元

本行共計投放符合支小再貸款政策要求的貸款

**286** 億元

排名廣東省地方法人銀行第一名。

獲得人民銀行支小再貸款資金

**156.84** 億元

本行普惠型涉農貸款餘額

**61.92** 億元

較年初增長

**12.33** 億元

較年初增長

**24.85%**

高於各項貸款增速，超額完成普惠型涉農貸款指標。

本行投放的普惠金融貸款餘額

**440.03** 億元

較年初增長

**109.62** 億元

達到第二檔降準標準。

## 1. 落實監管政策

2020年，本行深入貫徹落實人民銀行支小再貸款政策要求，充分利用好人民銀行支持信用貸款和延期還本付息的兩個創新貨幣工具，加大信用貸款投放力度，確保小微貸款“應延盡延”。同時，為支持普惠小微客戶復工復產，本行制定了《廣州農商銀行普惠條線關於配合做好新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》《關於疫情防護期間保障普惠與小微業務安全運營的工作預案》和《關於給予疫情防控小微企業貸款優惠定價政策的通知》等文件，主動給予受疫情影響的小微企業和個人客戶延期還本付息、優惠利率、無接觸服務等一系列的優惠政策，支持受疫情影響客戶抗擊疫情。

## 2. 強化機構建設

本行不斷完善普惠金融專營體系建設，在廣州地區建立了12個普惠與小微業務中心，下設33個普惠小微營銷團隊，廣東省內分行建立了8個普惠小微營銷團隊。下一步本行將對以普惠小微業務為主的營銷人員下沉至與鎮、街對應的綜合型營銷網點。

本行依託大型成熟社區客戶集群發展，設立了2家普惠金融社區銀行，逐漸打造成以中心支行為中心，普惠金融社區銀行為連接點的傘狀“營銷堡壘群”（即“1+N模式”），充分提升普惠金融服務的可得性和便利性。本行學習借鑒台州銀行普惠小貸模式，專門成立了一家按此模式發展業務的支行珠江支行。

## 3. 優化升級產品

本行推出“太陽小微貸·抗疫扶困應急貸”，積極支持普惠小微客戶應對疫情帶來的不利影響；推出“太陽小微貸·專利貸”、“太陽·應收賬款質押貸”、銀保貸系列產品，豐富產品擔保方式、延長貸款期限、優化還款方式，滿足客戶多樣化融資需求；推出“太陽·首貸易”產品，專項支持人行征信記錄中無銀行業金融機構體系貸款信息的小微企業融資需求。同時不斷強化商業模式創新，推動普惠型政銀保合作項目“陽光農險”、創業擔保項目“從化婦女創業貸”。

### 本行與從化區婦聯聯合開展“扶持婦女創業小額擔保財政貼息貸款項目”

“從化婦女創業貸款”是本行向符合從化婦聯要求的城鄉婦女發放的創業經營、生產種養等用途的小額個人經營性貸款，每戶貸款額度一般不超過10萬元，借款人按期歸還我行本金，貸款利息由財政全額補貼。有效地解決部分婦女創業資金需求及資金成本問題，幫助創業婦女發展生產、擴大生產經營規模。截至2020年末，貸款餘額556萬元，戶數55戶。

貸款餘額  
 **556** 萬元

戶數  
 **55** 戶

## 4. 扎實築基工程

本行堅持本地化發展原則，持續推進村社、社區、專業市場網格化普惠小微金融服務工程；通過與市場管理方、商圈行業協會的業務合作，批量化實現對小微商戶客群的金融服務覆蓋率；依託供應鏈核心企業，基於供應鏈特點和各交易環節的融資需求，量身定制商業模式綜合服務方案，批量拓展核心企業上下游小微企業融資需求。

## 5. 拓寬業務渠道

本行結合村社當地的發展特色和業務發展重點，充分發揮地方獨特的地緣和基礎優勢，針對各個重點村社不同條件的特定企業、商戶、居民、村民，制定“一對一”的批量融資方案，將拓展村社、村民及相關租戶授信業務為主要抓手，積極打造“普惠金融整村授信”示範信用村，評定信用村民、推動農村信用體系建設，發揮普惠金融實效，優化農村金融生態環境，惠農便民助力鄉村振興。

## 6. 加強科技賦能

結合疫情防控“非接觸式”服務需要，本行通過接入稅務、工商、線上房產評估等第三方數據，進行產品模型更新迭代，提升智能化風控能力。同時，豐富移動營銷平台功能，助力客戶經理外拓營銷，新增產品微信小程序申請入口，拓寬客戶線上申請渠道。

## 3.4 優化跨境服務

2020年，面對疫情影響，本行持續優化創新跨境金融產品線上服務渠道，同時堅持審慎經營、強化內控，上線新一代國際業務系統，全面加強全球金融服務能力。為支持粵港澳大灣區建設，本行積極融入新發展格局，推出基於區塊鏈技術的“鏈融通”跨境貿易融資服務，推廣外幣“連連貸”、“太陽·百幣匯”、跨境資金池等綜合跨境金融服務，促進大灣區企業充分利用各項跨境貿易和投融資便利化政策優勢，落實穩外貿、穩外資工作。2020年12月，我行獲得國家外匯管理局廣東省分局評定的2020年度銀行外匯業務合規與審慎經營A級銀行。

2020年，本行新一代國際業務系統正式上線。該系統是廣州農商銀行運用最新金融科技、傾力打造的全球金融業務綜合處理系統，進一步提升綜合服務能力、提高風險管理水平，為廣州農商銀行跨境業務創新發展注入新動能，也加快了跨境業務智能化、線上化進程。



例

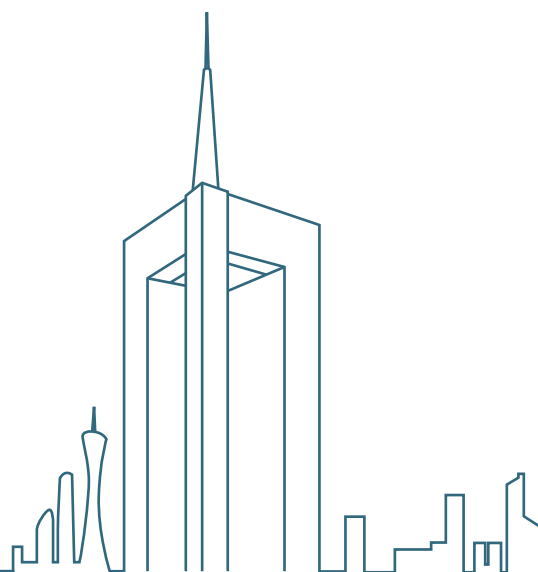
2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

04

貼心服務，和諧共贏



## 4.1 提升網點價值

本行堅持“以客戶為中心”，不斷提升服務水平，提升客戶滿意度。對內加強網點員工的內控知識和業務培訓，提高員工的風險識別和防範技能；對外通過線上線下相結合的宣傳方式，加大宣傳力度，提升金融消費者的金融知識水平和風險防範意識。

（一）從廳堂管理、人員服務、社會責任等方面持續優化，2020年，本行落實創文工作，新建太陽暖心驛站，切實履行社會責任。

（二）持續拓寬網點服務內涵，營業網點智能設備新上線近100項金融服務，覆蓋傳統櫃面非現金業務的80%，同時對接“銀稅互聯”、“社保服務”、“工商登記”、“人行征信”的政務服務，為客戶提供優質的金融服務。

### 捍衛錢袋子

本行網點東圃支行的櫃員、運營主管憑藉高度的責任心和熟練的業務技能，聯合成功識別一起冒名開戶的違法行為，並配合警方做好後續處置，有效保護金融消費者的合法權益。東圃支行榮獲2020年“弘揚正能量 捍衛錢袋子——金融安全盾點讚榜”活動的“金盾團隊”稱號。

### 太陽暖心驛站

本行一直致力於為社會公眾提供暖心增值服務，組織開展“太陽暖心驛站”建設工作，重點為鄉村老齡客戶、廣大戶外勞動者及臨時需要我行營業網點提供愛心服務和說明的群體，提供休息點、飲用水、便民物品等便民服務。截至2020年底，累計建設“太陽暖心驛站”100家。

### “銀稅互聯” 辦稅業務

“銀稅互聯”自助辦稅業務，不僅是“政務+金融+科技”融合發展之所需，更是廣州農商銀行作為本土國有金融機構“踐行普惠、服務民生”舉措的有力嘗試。本行還將不斷擴展智能機具的政府服務功能，為廣大市民提供一站式、高效智能、有溫度的政務及金融服務。



## 4.2完善客服體系

建成呼叫中心災備系統，提供雙中心雙活、單中心高可用的客戶服務平台，提高客服系統安全性、可靠性。

完善客戶評價功能，提供線上評價和短信評價多種評價方式，提高客戶服務評價的參與度。

開展客戶體驗項目9個，據此完善業務規則及流程99項。

01

面對新冠肺炎疫情，本行充分發揮電話銀行、在線客服等“非接觸式”服務優勢，堅持為客戶提供7\*24小時不間斷金融服務，並順利通過中國銀行業協會2020年銀行業客服中心與遠程銀行“應急管理能力”專項評估。

02

03

升級智能應答系統，增加業務場景、知識圖譜、智能問法學習功能，提高智能應答服務能力，線上快速解答客戶常見問題諮詢；同時，拓展智能應答系統應用範圍，為移動銀行、直銷銀行、廣州農商銀行官微、太陽集市微信公眾號、珠江村鎮銀行微信公眾號等5大渠道的客戶提供精準化智能應答服務。

04

05

完成2,400戶授信客戶回訪，推動授信客戶的服務、維護提升。

06

07

製作“客服微課堂”52期，分享264個業務熱點重點，全行參訓人數超9.86萬人次，助力網點業務、服務提升。

## 4.3 傾聽客戶聲音

### 2020年度

本行客服熱線共處理客戶來電

**258.15** 萬通

其中人工接通量

**110.12** 萬通

客服人工接通率

**85.12%**

客戶服務滿意率達

**99.22%**

保持同業較高水平

在線客服人工會話接通量

**11.70** 萬通

人工會話接通率達

**91.90%**



2020年度，本行按照上級監管部門對銀行業消費者投訴處理的最新要求，修訂了《廣州農村商業銀行客戶服務部投訴管理辦法》，進一步完善投訴處理流程，提高投訴處理質量和效率。



2020年度，本行共發佈4期客戶投訴專題分析報告，開展2場投訴處理技能直播培訓，提高一線服務人員投訴處理能力，促進客戶體驗提升。



## 4.4 保護信息安全

### 1. 信息安全

本行嚴格遵守《網絡安全法》《信息安全等級保護管理辦法》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律法規，保護信息及隱私安全。2020年，本行未發現有重大違反上述法律法規的情況。

本行建立較為完善的信息安全制度體系，制定了《信息安全方針策略》《信息等級分類與保護管理辦法》等17份信息安全管理制度，覆蓋信息安全管理中的各個環節。開展全轄信息安全意識培訓，向全體人員宣貫各項安全要求，提升合規安全意識。同時，本行定期對各項安全要求和措施的落實情況開展檢查，確保信息安全制度有效執行。本行制定《信息安全事件管理辦法》與配套應急預案，明確了敏感信息洩露事件的處置職責分工、處置步驟和報告路徑。每年針對敏感信息洩露場景開展網絡應急演練，檢驗預案有效性，提升應急處置能力。



完善信息管理體系



監督制度執行及培訓



強化系統風險防控



提高應急處置能力

### 2. 帳戶安全

本行注重強化全過程帳戶風險防控機制，從帳戶開戶、使用、對賬等環節採取一系列的風險防控措施，持續完善帳戶信息安全管理。

(1) 在帳戶開戶環節，嚴把客戶準入關，建立企業銀行帳戶盡職調查及開戶意願核實制度。

(2) 在帳戶使用中，對涉及帳戶重要信息修改等的業務進行客戶身份核實，確保帳戶安全。

(3) 為切實履行社會職責和保障客戶資金安全，有效應對和防範電信網絡新型違法犯罪新形勢和新問題，本行積極開展防範電信網絡新型違法犯罪工作，一是嚴格落實加強帳戶實名制管理、加強業務風險監測、落實責任追究機制等制度要求。二是進一步健全緊急止付和快速凍結機制，配合公安機關等執法部門開展專項治理行動。三是加強宣傳教育和風險提示，提高廣大人民群眾風險防控意識，保護人民群眾財產安全和合法權益。



## 4.5 維護客戶權益

### 1. 完善制度建設

2020年度，本行遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，全面落實“以維護金融消費者合法權益”為核心的服務理念，扎實推進“制度引領、文化先行、強化監督”的長效工作機制，在原有消費者權益保護制度的基礎上制定了《廣州農村商業銀行消費投訴處理管理辦法》，進一步優化了本行消費者權益保護制度體系。

### 2. 加強投訴處理

本行為提升消費者投訴服務質量和要求，提供細緻、規範、及時的服務，制定《廣州農村商業銀行金融消費者權益保護工作管理辦法》、《廣州農村商業銀行消費投訴處理管理辦法》、《廣州農村商業銀行營業網點現場投訴管理辦法》等一系列投訴處理管理辦法，不斷完善工作制度，建立溝通協調、協同處理的工作機制。

01

建立消費者糾紛處置機制，根據消費者回饋問題，按照投訴接收—投訴處理—投訴結單—投訴分析與評價處理流程，通過系統和人工雙結合，將消費者投訴內容真實、客觀、快速地回饋至相關部門，並在投訴處理後對消費者進行跟蹤回訪；

02

形成消費者糾紛回饋機制，暢通投訴渠道，強化投訴分析，對消費者所反映的問題進行溯源整改，對相關產品進行優化。

03

加強員工投訴受理及處理能力培訓，建立投訴處理內部考評機制，並嚴格督查投訴處理過程。

2020年度，本行通過網點、客服熱線、監管轉辦等渠道受理消費者投訴共計1176件，已辦理1176宗，辦理及時率100%，涉訴地區主要集中於廣東省內，投訴類別涉及信用卡業務、零售貸款業務領域。本行主動參與、積極支持第三方糾紛調解工作，切實維護消費者權益。

### 3. 實現源頭管理

本行強化消費者權益保護審核工作，建立新產品和服務的事前審核和管理機制，在產品設計開發階段，將消保工作要求充分貫徹到產品與服務中，有效落實監管要求，2020年，針對新業務、新產品開發共出具審核意見36份，切實維護消費者權益。

## 4. 普及金融知識

### 1 提高宣教工作主動性

本行重視向消費者普及金融知識，增強消費者防範意識。一是通過加強網點員工的內控知識和業務培訓，加大普法宣傳力度，提高網點員工的風險識別和防控能力。二是積極開展線上線下相結合的金融消費者權益保護宣傳教育工作，普及金融知識，切實提高金融消費者的風險防範意識和技能。

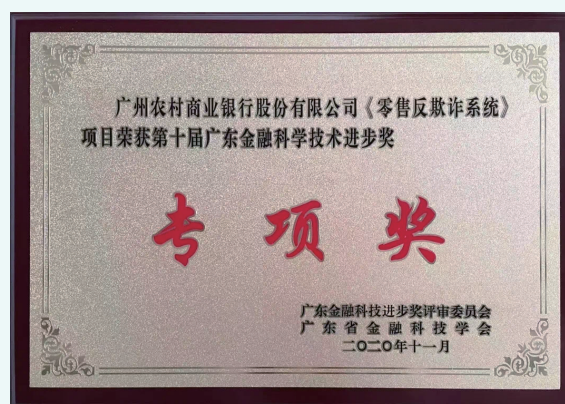
2020年，本行大力開展消費者權益保護宣教工作，2020年，組織開展了3.15消費者權益保護教育宣傳周、金融知識進課堂、支付結算宣傳、防範非法集資主題宣傳月、“普及金融知識、守住‘錢袋子’”等近100場次針對金融消費者的專題宣傳教育普及活動，覆蓋金融消費者超200萬人次，極大提升消費者金融素養，提高金融風險防範意識。



### 2 有效識別詐騙案件風險

2020年，本行一線員工有效識別詐騙案件風險特徵，通過勸阻、協助報案、通知親屬等手段成功堵截電信、網絡貸款等詐騙案件14宗，為客戶

挽回經濟損失**45.47**萬元。



### 3 嚴把產品宣傳合規關

本行根據《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》的要求開展金融營銷宣傳，制定《廣州農村商業銀行品牌宣傳管理辦法（2020年修訂）》《廣州農村商業銀行個人理財產品銷售管理辦法》等辦法，嚴把產品宣傳資料審核關口，各項宣傳資料投放使用前均經過有權人審批，確保合法合規。2020年，本行未發生因廣告宣傳而被投訴處理的案件。

## 5. 保護客戶安全

2020年，本行持續提升安防設施水平，強化營業網點內部安全管理，保障營業場所內客戶安全。一是落實安防設施建設，全面完成櫃台高清監控改造，打造營業網點堅實的防護牆。二是強化智能安防建設，應用了智慧安全用電設備和消防遠端監測技術，提升技術保障水平。三是完善安防制度，強化安全檢查監督，抓好安全教育培訓，持續開展常態化應急演練，提高對客戶的保障能力。2020年，本行實現安全運營，本行5家支行獲"2020年度廣州市治安保衛重點單位內保工作先進單位"稱號；西城支行、茶滘支行獲廣州市"五星級安全防範標杆網點"稱號；2名員工獲廣東省"省級治安保衛重點單位優秀保衛幹部"稱號；15名員工獲"2020年度廣州市治安保衛重點單位內保工作先進個人"稱號。

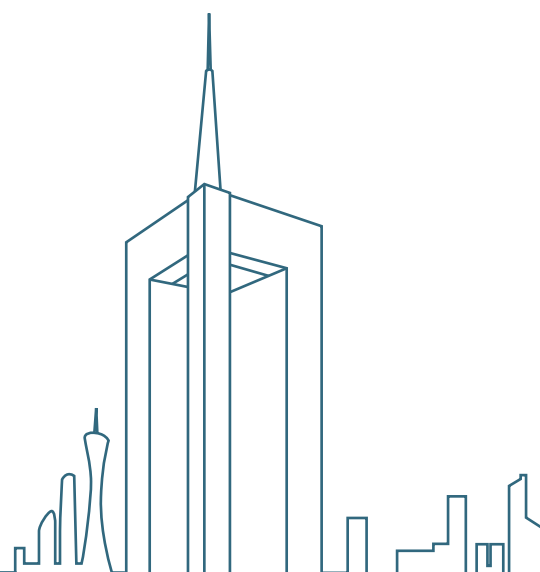
2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

05

以人為本，攜手成長



## 5.1 保護員工權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》，規範勞動合同訂立、履行、變更、解除、終止等行為，履行公司法律義務，保護員工合法權益。截至2020年末，本行員工總人數**8,528**名，其中本科及以上學歷員工佔比為**71.39%**。

2020年，本行新制定及修訂了《廣州農村商業銀行勞動合同管理實施辦法》《廣州農村商業銀行履職回避辦法》等制度，進一步完善人力資源管理制度體系。在積極開展人才儲備、吸納多元化人才的同時，加強全行幹部員工隊伍建設，積極推進各類人才培養工程建設，加快後備人才的選拔和儲備，加強選人用人工作監督，建立公平、合理的薪酬待遇上升機制以及職務晉升機制，保障員工平等的發展機會。此外，本行制定《廣州農村商業銀行員工福利管理辦法》，積極改善員工福利體系，增強員工幸福感與歸屬感。

2020年度，本行全體員工勞動合同簽訂率**100%**。合同條款包括工作時間、休息休假、勞動報酬、社會保險、勞動保護、勞動條件、職業危害防護等法定必備條款。本行反對任何形式的歧視、使用童工或強制勞工。2020年度，本行未發現有重大違反《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規的情況。

本行工會以服務職工為主線，充分發揮黨聯繫職工群眾的橋樑與紐帶作用。一是助力疫情防控一線，設立**45**萬元專項關愛資金，向重點疫區員工發出慰問信並建立“一對一”結對幫扶聯絡群**75**個，累計發放防疫保障物資達**1**萬余項。二是強化幫扶慰問成效，建立“工會+”勞動糾紛排查機制，開展“主席面對面”基層調研**31**場次，組織困難員工、退休員工座談會**28**場次。

## 5.2 強化員工培訓

本行始終重視員工的專業水平和職業素養提升，繼續完善內部企業大學“珠江商學院”運作。按照2020年全行工作要求，秉持“知行合一”學習理念，強化業務驅動、突出管理龍頭作用和市場導向功能，聯動前中後台部門，創新線下線上學習方式，整合行內行外資源，有計劃地推進全行員工教育培訓工作。2020年度，本行共組織實施培訓項目450餘個，覆蓋學員5萬餘人次，開展202場線上直播培訓，線上參與人數達40萬餘人次，投放線上課程240學時，充分利用平台優勢打造空中商學院，着力為全行各條線、各層級人員提供學習培訓服務。

為進一步提高管理人員思想政治素養，拓寬工作視野，啟發創新思維，推動經營模式、業務模式、盈利模式重塑，本行先後組織管理人員前往中國人民大學、浙江大學、廈門大學等國內知名高校參加了金融業務高級研修班，幫助管理人員更快速地更新知識與理念，更全面地提升綜合素質與領導力水平。





## 5.3 開展員工活動

本行始終將提高“人文關懷”放在企業文化建設的突出位置，通過策劃形式多樣的企業文化活動，營造溫馨、良好的企業氛圍。一是結合“三八節”、“端午節”、“七夕”、“中秋”、“冬至”等主要節日，策劃行內文化主題活動，在行內營造良好的文化氛圍，增強員工的歸屬感和企業認同感。二是多渠道組織員工開展豐富多彩的文體活動，為行內員工提供了展示自我的平台，展現我行員工健康向上、積極有為的精神風貌，同時很好地向社會公眾展現了本行的文化軟實力及企業情懷。



### “我和我的祖國”——家庭手抄報大賽

為迎接偉大祖國71周年華誕，激發本行員工愛國、愛黨的情感，加深對新中國71年變遷的認識和理解，深刻感受家與國的緊密聯繫，本行工會在國慶日期間開展了“我和我的祖國”家庭手抄報大賽。本次活動共237組家庭參與，線上累計投票數127.95萬，累計訪問量291萬。通過線上投票及線下評選相結合的方式，最終評選出88組家庭分別獲得各組別的一、二、三等獎及人氣獎。



### “嶺頌芳華·廣州華語朗誦節”

為迎接“七一”建黨99周年的到來，進一步培育和踐行社會主義核心價值觀，本行聯合廣東省朗誦協會、知名媒體網易共同舉辦“嶺頌芳華·華語朗誦節”。活動自5月啟動後，受到社會各界的廣泛關注，一共收到行內參賽作品42份，收到公眾參選作品114份，活動曝光頻次超過80萬+。“嶺頌芳華·廣州華語朗誦節”的舉辦，豐富了本行員工的文娛生活，喚醒了員工對美和文學藝術的追求，把文學帶入員工的日常生活；同時，架起文化與公眾溝通的橋樑，把中國文學的魅力帶給公眾，也體現了本行作為一個本土企業對社會責任的擔當以及對文化價值的追求。







## “傳承紅色基因—凝聚發展力量”定向越野挑戰賽

為增強紅色文化主題教育感染力，引導幹部職工堅定政治信仰，永葆初心本色，強化責任擔當，本行黨委攜手工會、共青團舉辦了以“傳承紅色基因，凝聚發展力量”為主題的戶外定向挑戰賽。本次定向挑戰賽，分別設置了學習知識競賽、你畫我猜、尋訪紅色足跡、時代新面貌、回溯歷史五大趣味關卡，參加人員通過學習黨建知識，探尋革命先烈英雄事蹟等活動內容，充分展現了黨團幹部職工健康陽光、積極奮進的精神面貌，進一步增強企業凝聚力和向心力。



## “時光溫暖，因你守候”“女生節”企業文化活動

為豐富本行員工企業文化生活，提升員工幸福感和歸屬感，本行舉辦了“時光溫暖，因你守候”女生節企業文化活動，邀請全行女員工參與，為各位女員工送上精心準備的節日禮物，以表節日祝福和慰問。本次活動讓疫情期間堅持在崗工作的女員工感受到本行企業文化的關懷和溫暖，增添一份溫暖與感動。





## “童心童趣童行”——六一兒童節活動

童年是夢，描繪七彩人生；童年是詩，如璀璨的星空；童年是歌，有幸福的憧憬。在六一兒童節來臨之際，為激發孩子們創造美的興趣，促進員工和孩子之間的親子感情，增強孩子們的創造力和動手操作能力，總行工會組織了以“童心童趣童行”為主題的六一線上親子DIY創作活動，為這個充滿童心童趣的日子增添風采，讓“宅”家的時光同樣精彩！



## 5.4 關愛員工健康

### 員工體檢

本行重視員工身體健康，定期組織員工進行健康體檢。2020年度，為滿足員工多元化、個性化體檢需求，本行持續優化體檢模式，選擇優質公立體檢醫院與體檢機構供員工自由選擇，同時提供全面豐富的體檢套餐項目，以滿足不同性別、不同年齡段員工需求，為員工身體健康保駕護航。

### 健康服務

本行注重員工身心健康，上線“健康醫療雲服務”平臺，啟動行內心理健康狀況測評，舉辦健康知識教育講座和諮詢服務。同時，積極開展形式多樣的行內外文體競賽活動，開設籃球、足球、瑜伽、羽毛球、書畫等興趣培訓班，豐富廣大員工業餘文化生活，關注員工身心健康，構建和諧穩定企業。

### 消防培訓

2020年，本行根據《關於開展2020年“119”消防宣傳月活動的通知》的工作部署，共開展418場消防培訓和304場消防疏散演練活動。消防培訓實現機構人員全覆蓋，提高全員的消防意識和消防能力，消防疏散演練採用貼近實戰的逼真場景，切實提高全員應急處置能力。

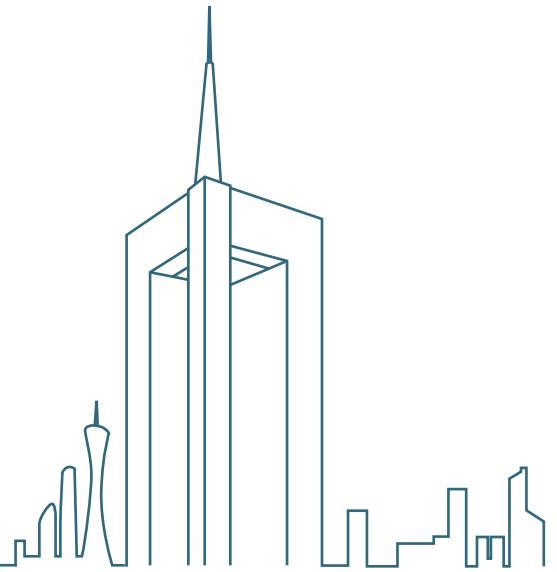
2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

06

共享發展，惠澤社會



## 6.1 實施精準扶貧

2020年，本行深入學習貫徹習近平總書記在決戰決勝脫貧攻堅座談會上的重要講話精神，堅決落實中央和省委、市委脫貧攻堅工作部署，緊緊圍繞“精準扶貧、精準脫貧”理念，全面加強組織領導，扎實推進幫扶舉措，不斷深化作風建設，認真查找短板和不足，在建立脫貧長效機制上下功夫。2020年，本行共劃撥精準扶貧資金225.81萬元、東西部扶貧協作幫扶資金120萬元、“千企幫千村”幫扶資金148.3萬元，持續鞏固扶貧成果，推動幫扶取得良好成效。截至2020年底，對口幫扶的清遠市清新區山塘鎮勝利村、山塘村、塘灣村，以及結對幫扶的貴州省畢節市納雍縣昆寨鄉岩上村、永久村、永新村、治溝村全部脫貧摘帽。

### 一、強化責任擔當，堅決落實脫貧攻堅主體責任

本行高度重視扶貧工作，深入學習習近平總書記關於精準扶貧、東西部扶貧協作的系列重要講話精神，專題研究脫貧攻堅工作，提出具體幫扶舉措。自2016年對口幫扶清遠市清新區山塘鎮勝利村、山塘村及塘灣村以來，堅持落實一把手親力親為抓脫貧攻堅工作制度，每年2次到幫扶村開展扶貧專題調研，召開座談會聽取匯報，實地調研指導扶貧工作；每季度至少召開一次工作會議，常態化研究脫貧攻堅項目運行情況，以高度的政治責任感全力做好扶貧工作。

### 二、堅持多措并举，持續規範助推精準扶貧

本行作為長期紮根農村、服務農村的金融機構，積極響應國家號召，認真履行社會責任，持續推進抓黨建促脫貧工作，加大產業、消費、就業扶貧力度，協助全面落實“三保障”和綜合性扶貧政策，扎實完成脫貧攻堅任務，全面鞏固脫貧攻堅成效。

一是深入推進黨建幫扶。本行向每條幫扶村捐建1處黨群活動中心，強化基層黨組織建設，增強黨組織帶領群眾、發動群眾、服務群眾的能力。

二是鞏固產業幫扶成果。繼續推進“公司+基地+貧困戶+農戶”幫扶模式，建設扶貧產業樓，健全長效幫扶機制，持續開展資產性收益項目，幫助村集體經濟和貧困人口增收。

三是深入實施消費扶貧。依託“太陽集市”一體化電商平台整合貧困地區農產品資源，倡議全體員工積極參與消費扶貧，幫銷雞、蜂蜜、百香果等，助力解決“賣難”問題。

四是提升就業扶貧成果。增加大棚種植基地就業，開發扶貧公益性崗位，組織貧困戶開展農技培訓，按照“一戶一策”制定差異化幫扶措施，引導貧困戶就近就業。

五是全面落實保障政策。幫助落實危房改造、基本醫療、義務教育和教育補助政策、最低生活保障、養老保險、醫療救助和特困殘疾人員照護等政策保障。



## 黨建幫扶

本行向每條幫扶村捐建1處黨群活動中心，累計投入幫扶資金約72萬元，協助村黨組織召開“七一”黨員大會等會議，學習貫徹習近平總書記在全國抗擊新冠肺炎疫情表彰大會上的重要講話精神，總結宣傳精準扶貧開展情況及“掃黑除惡”專項鬥爭政策。



## 扶貧濟困活動

以“決戰脫貧攻堅，助力鄉村振興”為主題開展扶貧訪貧慰問活動，走訪慰問貧困戶，送上慰問品，面對面談心幫助其樹立脫貧信心，鼓勵其繼續發展生產。



### 三、強化聯動協作，東西部扶貧成效顯著

按照“兩不愁、三保障”目標標準，緊緊圍繞脫貧攻堅任務目標及貧困群眾緊迫需要，結合畢節市納雍縣昆寨鄉岩上村、永久村、永新村、治溝村實際需求，2020年，本行共捐贈120萬元用於各幫扶村人居環境整治項目，集中力量解決貧困人口住房、農村環境衛生髒亂差等民生問題。

### 四、落實鄉村振興戰略，促進銀村共同發展

本行黨委嚴格貫徹落實“千企幫千村”的工作部署安排，大力開展對從化區鰲頭鎮高平村結對幫扶工作。捐贈148.3萬元用於“高平上蔴美麗鄉村改造項目”，改善村容村貌及村道基礎設施建設；並與高平村黨總支開展黨建共建，簽訂《黨建共建協議書》，以結對共建為契機，共同書寫美麗鄉村新故事。





## 6.2 踐行公益慈善

2020年，本行太陽公益基金會堅持以“支持公益慈善事業，促進社會和諧發展”為宗旨，致力於濟困、扶貧、賑災、助殘以及教育、科學、文化、衛生、體育、環保事業。成立以來高起點、高標準運作，組織架構健全、運作管理規範，影響面廣、受助人眾多。

2020年，基金會全面支持抗擊新型肺炎疫情，穩步開展三大品牌項目，全國志願服務累計超600場，善款支出總額714.61萬元。截至2020年末，太陽公益基金會與16所志願服務點建立長期服務關係，圍繞空巢老人探訪、聽障兒童陪伴、留守兒童助學等多方面累計開展志願活動逾6100場次，累計參與志願者逾2.3萬人次，累計志願小時數逾7.4萬。

### （一）以“高起點、高標準”開展三大品牌慈善項目

#### 1.“太陽·同在榕樹下”村社幫扶專項行項目

2020年，基金會持續圍繞“重大疾病”、“助學”、“敬老”三個方面，深入走訪各個村落的困境家庭，持續對廣州戶籍的村社老人及兒童群體開展系列幫扶活動。本年度收到申請共1317份，審核通過926位，其中，幫扶重大疾病患者169位、助學257位、敬老500位，善款支出202.2萬元。該項目自2016年項目成立以來，累計善款支出1,374.35萬元，幫扶貧困人群1.6萬餘人。





- (1) 重大疾病幫扶。各志願服務分隊積極開展村社專項幫扶，聯動當地政府、民政局加大對轄內困難村民的幫扶力度，將公益行動深入至村社最後一公里，讓轄內村社困難家庭得到及時的幫助，並將幫扶資金送達需要的人手中。
- (2) 敬老志願走訪。志願分隊定期面向敬老院老人開展“揚美德、獻愛心”探訪活動，為老人們帶來慰問品，與老人們互動聊天聆聽他們的心聲，希望讓老人們感受到真真切切的關懷，為敬老院營造喜悅開心氣氛。
- (3) 助學物資捐贈。志願分隊在增城區北部山區派潭鎮七境村七境小學開展“鄉村振興，育苗成林”助學捐贈活動。活動在溫暖的校園中舉行，捐贈體育用品，和小學生推薦讀物。物資用於支持七境小學開展文體教學活動，讓老師及學生能夠更好的開展學習活動。



## 2.“無聲的愛”聽障兒童複聽計畫

2020年，基金會共支助24位幫扶患兒接受手術治療，12位幫扶患兒接受術後康復培訓，幫扶資金126.90萬元。自2016年該項目成立以來，善款總支出逾1078萬元，共幫扶195位聽障兒童走進有聲世界。多年來，以“專業、高效”為項目執行標準，不斷優化項目申請流程，堅持實地走訪，目前已成為全國聽障兒童複聽項目中幫扶效率最高的公益項目。



- (1) 為更好地給聽障兒童提供良好穩定的康復訓練，優化對定點合作機構的管理，基金會本年度制定《廣州農商銀行太陽公益基金會康復服務定點機構管理辦法》，明確聽障兒童康復服務機構的準入、退出和管理等制度要求。目前，合作的康復機構共10家，分佈在廣州市荔灣區、海珠區、白雲區、黃埔區、番禺區、清遠市、珠海市及佛山市。授課模式包含班課、1對1、親子課、周托、月托、上門服務及網絡課程，基本滿足項目所需。
- (2) 基金會為更好地關注術後兒童康復訓練情況，在疫情期間，對被幫扶兒童家長開展電話回訪，了解聽障兒童康復及成長情況。對於未開展康復訓練的家庭，基金會根據家庭實際情況，聯繫合適的合作康復機構，與家庭進行聯繫，並提供康復訓練建議。
- (3) 疫情期間，基金會組織各志願分隊到定點合作康復機構開展防疫消毒、防疫物資支持、防疫知識普及活動，全面支持康復機構復工複學。值六一兒童節之際，基金會組織聽障兒童開展“致敬無聲的力量”線上繪畫活動，致敬醫護人員。

### 3.“太陽·革命老區專項行”項目

2020年，基金會持續圍繞“關愛助學行”、“鄉村支教”、“愛心書屋”等項目進行公益幫扶，幫扶區域為25家珠江村鎮銀行和控股子銀行志願者團隊所在地，覆蓋井岡山、太行山、大別山、兩廣革命老區等多個困境家庭，項目年度善款支出23.27萬元，惠及約0.2萬人。項目成立以來，善款支出累計764.14萬元。



## （二）重點公益活動開展情況

1. 疫情防控，志願在行動。2020年2月，基金會志願服務隊積極推動各分隊與屬地鎮街、村社開展疫情聯防工作，全力協助有關部門做好疫情防控，構築起群防群治的疫情防控銅牆鐵壁。2020年5月，在疫情得到初步有效的防控階段，各分隊組織志願者到合作機構開展疫情防控消毒、物資配送、知識普及等活動，助力復工復學，以實際行動書寫基金會心系廣州、守望相助的責任擔當。



2. 2020年志願服務圍繞空巢老人探訪、聽障兒童陪伴、留守兒童助學等多方面開展逾600場次，慰問走訪1500場次，參與志願者逾5500人，志願時逾1.4萬。截至2020年末，基金會13支志願服務隊，在佛山市、清遠市、珠海市及廣州各區（包括越秀區、海珠區、荔灣區、白雲區、天河區、黃埔區、番禺區、花都區）共16所志願服務點，開展一對一定點幫扶。太陽公益基金會志願服務隊每月前往定點服務機構開展探訪志願活動，服務特殊人群、空巢老人及留守兒童等困境人群，讓公益服務更溫暖。

3. 積極參與廣州金交會、黃埔馬拉松等大型活動，將幫扶項目進行公益展示，將愛心傳遞，讓更多人參與公益。



### (三) 多維度公益號召

太陽公益基金會通過各大內外媒體渠道，將公益項目主要發展情況及公益原創作品進行公益宣傳。

#### 1. 媒體公益號召

(1) 自媒體公益號召，2020年，通過“廣州農商銀行微生活”、“太陽公益基金會”、“控股子公司和珠江村鎮銀行”、“太陽·三人行”公益劇社微信公眾號及廣州農商銀行《布穀》報刊進行公益宣傳，共發佈微信公益推文逾40篇、《布穀》刊登稿件6篇。

(2) 大眾媒體公益號召，2020年基金會各項公益活動得到社會主流媒體的高度關注，信息時報、廣州日報、公益時報、南方plus、新華網、中國日報網、鳳凰網、新浪廣東、騰訊網、搜狐網、證券時報網、東方財富網、海南電視新聞網等多家媒體相繼對基金會公益項目及志願者活動進行報導，報導稿件逾30篇，基金會的知名度得到進一步提升。

(3) 其他媒體宣傳，2020年基金會積極整合資源，通過第三方合作機構平台進行公益傳播，在廣州市社會組織聯合會的《廣州市社會組織關愛困境兒童服務指南（2020）》和廣東省第二人民醫院《公益幫扶指南》進行項目宣傳。在《廣州社會組織》、《胡潤百富》刊登基金會的疫情防控實錄，在中國傳媒大學出版社出版的《IAI廣告作品與數位行銷年鑒》刊登“無聲的愛”項目微電影介紹。



#### 2. “藝術+公益” 傳播情況

為促使大眾更深入的了解基金會的公益理念，基金會以“公益+藝術”形式進行公益傳播，以“一部話劇、一部微電影、一首歌曲”向大眾傳遞公益正能量。

(1) 戲劇平台傳遞正能量，依託公益劇社，向社會大眾開展公益系列戲劇培訓並對外公演，2020年開展公益戲劇培訓活動100場，公益公演3場，線下交流會2場。公益戲劇的演出獲得業內關注，受邀出席“西瓜劇場周”公益演出活動，得到喜愛戲劇人的廣泛認可。





(2) 唱響公益，值太陽公益基金會成立六周年，結合基金會公益理念，通過微信公眾號平台發佈會歌《點亮希望》，以“太陽”之名，為“公益”起航，用歌聲傳播愛。



### (三) 其他定向捐贈

為積極響應廣州市政府及相關職能部門的決策部署，全面支持廣州市信訪應急處置工作領導小組的倡議，基金會於2020年12月開展湖南祁陽塵肺病患者捐贈活動，捐贈金額50萬元。

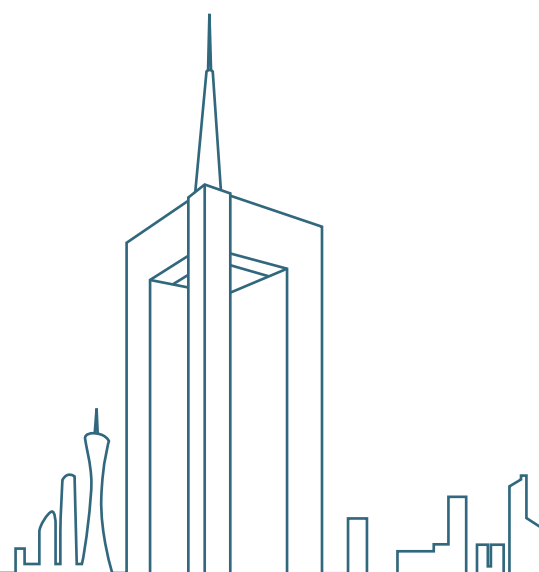
2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

07

節能環保，綠色低碳



## 7.1 發展綠色金融

本行積極落實《關於構建綠色金融體系的指導意見》，宣導綠色金融、綠色信貸的理念，將相關理念融入到銀行企業願景、發展戰略、信貸文化、政策制度、管理流程、產品服務等各個環節，持續推動綠色金融管理制度和長效機制的建立和完善。

### 1.健全制度體系

本行制定了《廣州農村商業銀行綠色金融工作方案》，從明確組織保障、政策支持、機構專營、人才培養、產品創新、風險管理、宣傳推廣等方面制訂具體工作措施，多措並舉推動本行綠色金融業務發展。此外，在日常經營管理過程中，本行通過不斷建立完善管理制度，指導各經營機構落實企業環境信用狀況貸前貸中貸後全流程監控，逐步健全綠色金融制度體系。

此外，為了加強對綠色金融業務的總體規劃和業務推動，確保滿足監管要求，踐行社會責任，全力推動本行綠色金融業務高品質發展，本行制訂並下發了《關於全力推動綠色金融業務高品質發展的通知》，充分分析本行當前綠色業務發展現狀，剖析存在不足，貫徹落實“一增三控”目標，通過制訂專項審批指引，配置專項資源獎勵，開展專項培訓輔導等方式，推動實現本行綠色業務量及業務品質的同步提升。

### 2.發展綠色信貸

截至2020年末，本行累計投放與碳減排（綠色金融）相關的授信餘額130.47億元，主要支持企業流動資金周轉、基本項目建設、其他項目建設、並購項目及非融資性保函及銀行承兌匯票。

截止2020年末



本行綠色信貸餘額  
**112.93** 億元



較年初增加  
**21.63** 億元



增幅  
**23.69%**

截止2020年末



本行綠色債券業務承銷總額

**0.9** 億元



投資總額

**15.5** 億元



### 3. 創新綠色產品

1

研發碳排放權抵押融資產品，針對生產經營二氧化碳排放大戶的企業和具有強制減排配額企業提供融資服務，可根據政府核準及配置的碳排放權額度進行融資額度評估，或融資用於在碳排放權交易所購買超額部分的碳排放權，專用於履約。

2

推出並落地綠色項目收費權質押項目，即以企業承接建設、運營的政府環境治理、綠色工程運營收費權或可行性缺口補助款收費權質押為主要擔保方式，有效地解決了項目的融資擔保問題，為合同期限長、投入規模大的基礎性綠色工程提供融資支持。

### 4. 突出行業支持

一方面，2020年本行繼續將“兩高一剩”行業的客戶及業務列為退出限制類行業，繼續執行有序退出和持續壓降政策，但對存量鋼鐵、煤炭生產型等企業的合理資金需求區別對待，按有扶有控的原則支持企業轉型升級，同時嚴格控制違規新增產能的信貸投入，穩妥退出過剩產能領域和僵屍企業貸款項目。

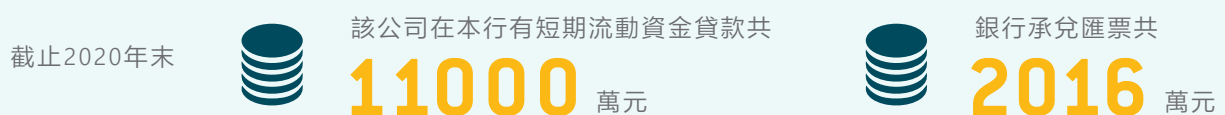
另一方面，考慮到與其他產業比較，綠色信貸產業的科技知識含量較高、資產可控性較弱，信貸評價難度較大，本行建立包括經營機構、業務條線管理部門、授信審批部門、風險管理部門、合規法律部門的“預審會”，對營銷過程中遇到的困難與問題進行研究，提供專業支持。

此外，為拓展行業客群，本行通過加入廣州市綠色金融協會，多次參加綠色產融對接活動，通過政銀對接、銀企互動，了解行業發展動態，掌握企業經營現狀，主動貼近市場，強化服務供給，豐富服務模式，及時回應、主動挖掘、積極滿足綠色企業各方面金融服務需求。已成功入駐廣東省中小微企業信用信息和融資對接平台（簡稱“粵信融平台”）、廣東省中小企業融資平台（簡稱“中小融平台”），面向包括綠色企業在內的廣大市場經營主體推廣本行產品及政策，企業可直接在平台內向本行提出融資申請，有效提升銀企對接效率以及金融服務可獲得性。

## 碳減排設備——某能源科技股份有限公司

某能源科技股份有限公司是我國知名的電池製造企業，其主營業務為綠色高性能電池的研發、生產及銷售，主要產品為鋰類電池。該公司擁有較強的技術研發能力、高效的品質管控能力、生產技術與規模優勢，是國家火炬計畫重點高新技術企業，已於2015年4月在深交所創業板成功上市，2016年借款人獲得了“最具投資價值鋰電上市企業”“鋰電行業貢獻風雲獎”。綠色電池產業的發展，對於我國新能源汽車發展、節能減排、綠色發展具有重要意義。

本行2018年7月與該公司正式建立業務合作，一直以來保持著良好的業務溝通及合作關係。為了支持綠色企業發展，本行給予該公司2.5億元授信額度，支持企業的日常經營周轉。



## 環境管理——某污水處理有限責任公司

- 2017年8月，某污水處理有限責任公司向本行就污水處理及涉重廢水治理PPP項目申請項目貸款（項目總投1.34億元，建設期兩年，運營期二十八年），在項目指標通過物有所值評價和財政承受能力論證的前提下，本行針對該PPP項目的特點，創新地設計了以PPP項目項下污水處理費收入及政府可行性缺口補助款兩項收費權為質押物，並追加關聯企業及集團實際控制人作保證的融資模式，向企業發放了8000萬元項目貸款，使項目建設及融資均取得了圓滿的結果。
- 本行藉此融資項目實現了授信擔保及授信期限的突破，成功解決了目前普遍困擾我國環保企業的融資難題，切實支持了環保產業發展，對推動其自身綠色金融改革創新也有着重要參考作用。

## 7.2 防控環境風險

本行業務對環境的影響主要來自於向客戶提供金融服務而對環境產生的間接影響。為有效地識別、管理和控制環境風險，本行不斷健全環境風險管理體系，借鑒國際先進管理技術，以提升環境風險管理的專業化水準，並設立明確的管理目標，促進可持續發展。

一

本行貫徹落實綠色信貸“一增三控”目標，信貸資源配置進一步向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和領域傾斜，並確保綠色貸款不良率不高於小微企業貸款不良率。

二

本行在風險可控的前提下，審慎穩妥推進綠色企業特許經營權質押以及圍繞排污權、水權、用能權等環境權益交易的金融產品和服務。

三

本行重點拓展國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家節能減排重點工程項目、重點污染源治理項目以及得到國家和地方財政等政策支持或得到國家主管部門表彰、推薦、鼓勵的企業和項目。

四

本行對於“兩高一剩”行業的客戶和業務嚴控新增，存量業務繼續執行有序退出和持續壓降政策，但對存量鋼鐵、煤炭生產型等企業的合理資金需求要區別對待，按有扶有控的原則支持企業轉型升級，同時嚴格控制違規新增產能的信貸投入，穩妥退出過剩產能領域和僵屍企業貸款項目。

五

進一步加強綠色信貸指引，在本行原有綠色信貸（節能環保）授信政策基礎上編制了綠色產業授信政策，並進一步編制戰略新興產業授信政策和新能源汽車行業等授信政策，並將上述綠色金融行業列為本行鼓勵支持類行業。

六

設立綠色信貸專營團隊，配置能力強，經驗豐富的行銷人員作為業務發展主力，為帶動全行綠色信貸業務發展打造示範效應。

## 7.3 倡導綠色營運

### 移動銀行

本行圍繞客戶體驗，充分利用金融科技手段優化、豐富移動銀行風控能力和服務水平，推出人臉識別認證和“手機盾”，有效提升交易限額，交易認證方式由兩種增加至四種，認證手段由原來的憑介質認證升級為非介質認證。推出移動銀行“小工具”功能，方便客戶快速直達個人移動銀行APP常用功能。在疫情期間為中小企業復工復產、遠端辦公發揮積極作用。截至2020年末，本行移動銀行客戶約452.28萬戶，金融交易量1445.91萬筆，交易金額3837.06億元。其中，企業客戶約1.91萬戶。企業客戶的移動銀行金融交易42.14萬筆，交易金額215.60億元。

### 網上銀行

本行網上銀行持續迭代升級、提升客戶體驗，提供更加穩定、安全、高效的金融服務。企業網上銀行在疫情期間保障各項資金匯劃順暢處理，承擔企業電子結算主渠道的使命。截至2020年末，企業網銀客戶數達到2.48萬戶。在2020年內，金融交易筆數發生238.16萬筆，交易金額12,415.55億元。個人網銀客戶約223.18萬戶，金融交易量647.95萬筆，交易金額2514.09億元。

### 直銷銀行

本行直銷銀行積極探索金融服務和便民場景融合，深化自建“智慧校園”、“智慧社區”等場景，為使用者提供多元化金融增值服務體驗。截至2020年末，本行直銷銀行客戶約141.56萬戶，金融交易量151.67萬筆，交易金額319.98億元。

### 微信銀行

本行微信銀行為客戶提供理財購買、金融信息、最新優惠、帳戶查詢、對公開戶預約等快速、簡易的金融服務，以輕便的方式傳播本行產品，逐漸成為本行品牌宣傳和業務推廣的重要渠道。本年微信銀行接入“粵省事”，為客戶提供除金融之外更多的政務、生活服務。截至2020年末，本行的微信銀行客戶達85.86萬戶。

### 太陽集市

本行極回應國家鄉村振興戰略，銳意整合優勢農業服務資源，依託太陽集市線上線下一體化電子商城平台，實現農業產業鏈去中間化，為現代農企轉型升級締造美麗新局面。積極引入扶貧商戶，持續遴選貴州扶貧雞蛋等優質特色農產品，精心策劃“愛心助農”和“消費扶貧”系列主題活動，充分發揮太陽集市在助農扶貧中的創新引領作用。大力推動與市屬國企的業務合作，聚焦生活服務主線，對等開放資源，圍繞交叉客群開展一攬子深度合作，打造交互共享生態圈。精心打造輕量化、多層次線下活動場景，構建網點多元化服務渠道。2020年，太陽集市全平台銷售額累計5358.58萬元，交易訂單達48.37萬筆，銷售商品數量74.04萬件，活躍客戶達到18.66萬戶。

## 7.4 倡導綠色辦公

本行始終堅持“綠色辦公、節能環保”的理念，2020年，本行制定了《廣州農村商業銀行厲行節約反對浪費實施細則》，加強全過程節約管理，提高能源、水、糧食、辦公傢俱、辦公設備以及辦公用品等利用效率和效益，進一步推進節能減排。針對單位老舊超標排放車輛進行報廢換新處理，優化了公車使用，嚴控公務車排量，減少公車的使用頻率。降低電梯的使用率，要求員工隨手關燈，電器不使用時及時切斷電源，本行定期檢查辦公場所的設備陳舊情況，並設有專人負責設備的日常維護保養。通過對用水設備維護管理，防止跑、冒、滴、漏的現象，以減少水資源的浪費。辦公大廈採用中央空調時控開關，下班自動關閉；大廈停車場採用節能燈具，無車輛經過時自動關閉；不斷完善強化OA電子系統，推行無紙化辦公和公文電子化等。

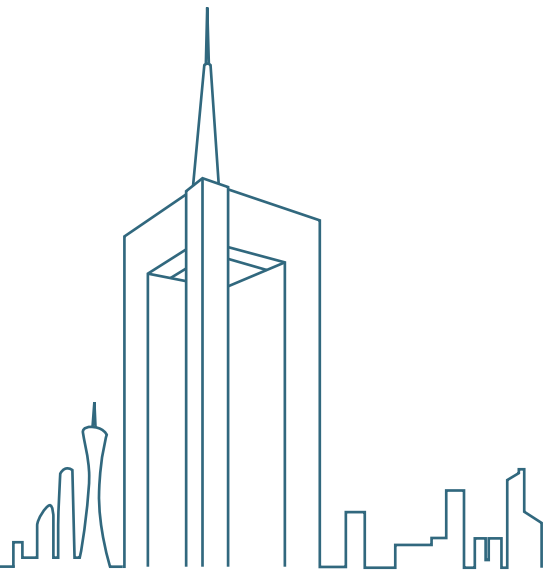
2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

08

抗擊疫情，勇擔重任

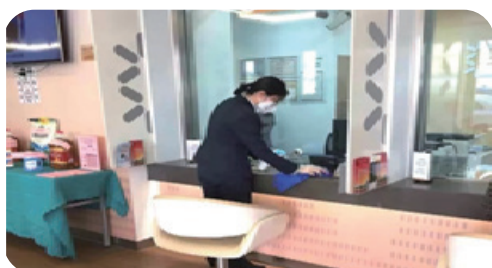


在全國人民抗擊新冠肺炎疫情戰役中，本行作為地方金融主力軍，全力支持疫情防控，堅決貫徹落實黨中央、省委、市委關於做好疫情防控工作的決策部署，落深落細疫情防控各項工作，築牢防疫金融服務戰線，保障地區金融秩序穩定，保護全體員工生命安全，群策群力打贏疫情防控阻擊戰。

## 關愛員工健康

新冠肺炎疫情發生後，本行深入貫徹落實黨和國家、省、市關於統籌疫情防控和社會經濟發展決策部署和工作要求，積極履行疫情防控領導小組辦公室職責，統一協調、統籌推進，構建疫情防控“1+N”政策制度體系，建立涵蓋個人衛生防護、辦公場地防疫、員工用餐、防疫物資管理等全方位疫情防控管理體系，積極做好員工健康管理、辦公場地和營業網點防控等工作，有效保障了集團1000家營業網點的正常運營，保障了13000名員工的身體健康，同時，在全行啟用企業微信平台，推廣遠端視訊會議應用，提升線上移動辦公效率，為重要崗位人員超6000人開通遠端OA，移動OA使用率已覆蓋全集團13000名員工，保障疫情期間全行工作運轉有序，向重點疫區員工發出慰問信並建立“一對一”結對幫扶聯絡群75個，精確、有序地對受疫情影響和家屬參加抗疫工作的員工開展關心慰問工作。

為了讓客戶放心，員工安心，本行為網點配備口罩、手套、消毒藥水等物品，確保網點營業期間防護到位。每天開門營業前均完成全面清潔消毒，保證門窗地板無遺漏。營業期間對客戶使用後的櫃檯、機具進行及時進行二次清潔，杜絕交叉感染。





## 助力復工復產

本行積極回應助力疫情防控和復工復產號召，加大對中小企業的授信支持力度，大幅增加對中小企業、民營企業、製造業等重點領域的信貸投放，支持實體經濟發展。

### 案例

### 信貸支持涉農企業復工復產

本行出台《廣州農村商業銀行支持農業企業復工復產工作方案》，梳理整合農業產業化重點龍頭企業及粵港澳大灣區“菜籃子”農產品企業名單，推出授信利率優惠、信貸優先投放等九項工作舉措。



### 線上服務

本行開通疫情防控金融服務綠色通道，強化線上金融服務全天候線上回應，通過移動銀行、網上網銀、微信銀行等渠道為客戶提供帳戶查詢、匯款轉帳、理財、信用卡、貸款等業務辦理，有效保障客戶日常金融服務需求。

### 援助商戶

本行對太陽集市平台上總部或註冊地在湖北省內的商戶減免2020年全年手續費；對主營業務為生產或銷售口罩、醫用酒精、醫療手套、防護服、醫用擔架等產品的商戶，減免2019年應收未收及2020年全年手續費。

### 減費讓利

本行積極為疫情防控企業定向提供優惠利率授信，通過提供信貸利率優惠、費率優惠以及免收手續費等政策，為醫院、醫療科研企業、醫療器械企業及醫藥企業等防疫企業提供高效優質的金融服務。針對受疫情影響暫時失去收入來源的個人客戶名下個人按揭貸款推出還本付息寬限期政策。

## 開展防疫捐款

- 2020年1月29日、2月3日，本行組織太陽公益基金會向終南山醫學基金會、市一院、市八院累計捐款300萬元，用於支持疫情科研和防疫物資採購，發動全行黨員捐出善款41.27萬元。同時，本行緊急採購口罩、消毒水等防疫物資捐贈村社，解村社防疫物資短缺的燃眉之急。
- 截至2020年末，本行累計捐助村社577條，援助物資包括：口罩17.74萬個、消毒液2.15萬瓶、手套14.09萬雙、額溫槍282個及其他抗疫物資等。

## 聯手共同抗“疫”

2020年2月，本行印發《廣州農村商業銀行黨委關於組織動員在職黨員投身城鄉社區和企業復工復產疫情防控一線的工作方案》，向全體在職黨員發出倡議書，動員、組織在職黨員參加所在社區疫情防控工作，下轄12個基層黨委、機關本部29個黨支部成立41支黨員突擊隊，投身社區疫情防控2300余人次，充分發揮黨組織戰鬥堡壘和黨員先鋒模範作用助力抗疫。



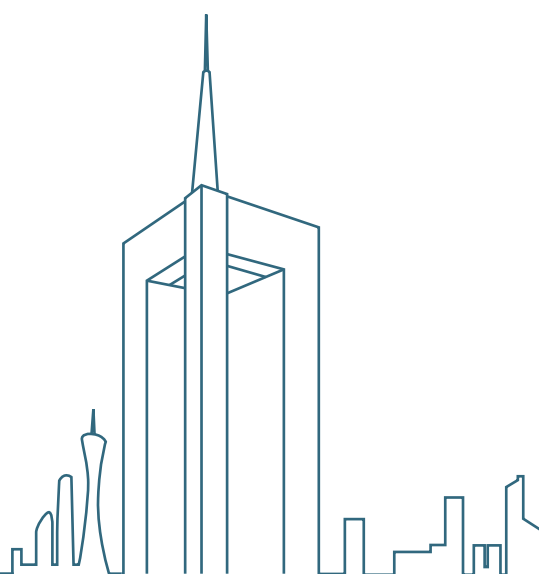
2020

廣州農商銀行  
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

09

未來展望



2021年,是本行「十四五」戰略規劃的開局之年,本行將繼續堅持市場邏輯、堅守戰略定位,認清新發展階段、貫徹新發展理念、融入新發展格局,將業務穩健發展與履行社會責任有機結合,實現更加綠色和高品質的發展,向著“成為國內一流商業銀行”的目標不斷邁進。

2021年,本行將以持續增進可持續發展理念與改善投資者關係為著力點,繼續優化整體社會責任管理,將經濟責任、環境責任和社會責任作為一項常態化、專業化的工作納入全行業務發展與內控管理。

### 經濟方面

本行將堅持服務國家戰略、服務地方社區、服務實體經濟,大力支持區域協調發展,著力促進民營經濟發展,以合規經營為抓手,以服務“三農”、助力小微為重點,提升金融服務水平,踐行高品質發展。

### 社會方面

本行將繼續堅持與時俱進,堅持“廣州農商銀行,與您共創美好生活”,為客戶提供優質服務,為員工創造廣闊平台,讓進取者獲得機會,讓貢獻者獲得回報,構建企業、客戶、員工、社會和諧美好關係圈,為社會和諧發展貢獻力量。

### 環境方面

本行將落實“綠水青山就是金山銀山”的指導思想,通過金融手段引導資源合理配置,大力支持綠色環保、節能減排、清潔能源等產業的發展,同時,本行也將積極宣導綠色辦公、節約資源,持續促進環境社會和諧、可持續發展。

## 關鍵績效表

### 環境<sup>1</sup>

ESG指標	單位	2020年數據
A1.1 排放物種類及相關排放數據 <sup>2</sup>		
A1.2 溫室氣體排放量及密度 <sup>3</sup>		
總排放量	噸-二氧化碳當量	9,997.22
年排放密度 <sup>4</sup>	噸-二氧化碳當量/平方米	0.09
直接排放（範圍一）		
汽油	噸-二氧化碳當量	39.33
天然氣	噸-二氧化碳當量	94.78
間接排放（範圍二）		
外購電力	噸-二氧化碳當量	9,863.11
A1.3 & A1.4 廢棄物		
廢舊電子設備 <sup>5</sup>	件	3,104
人均廢舊電子設備	件/人	0.36
A2 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度 <sup>6</sup>		
能源總耗量	兆瓦時	20,028.52
能源消耗密度	兆瓦時/平方米	0.18
直接能源耗量		
汽油		160.67
天然氣	兆瓦時	484.72
間接能源耗量		
外購電力	兆瓦時	19,383.13
年耗電密度 <sup>7</sup>	千瓦時/平方米	169.65
公務車汽油消耗量 <sup>8</sup>	升	18,523.27
A2.2 水資源消耗量及密度 <sup>1</sup>		
辦公耗水	立方米	173,681.00
年用水密度 <sup>9</sup>	立方米/平方米	1.52
A2.3 資源消耗量		
辦公用紙量	噸	17.51
辦公耗紙密度 <sup>10</sup>	千克/人	8.21
跨地區視頻會議比例	百分比	33.9%
會議室視頻設備覆蓋率	百分比	35.29%
跨地區視頻會議數量	次	103
視頻會議總數 <sup>1</sup>	次	108

注：

1. 2020年度全年溫室氣體排放、能源及水資源使用，及視訊會議相關資料收集及披露範圍為廣州農村商業銀行總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）。由於機房的排放物類資料和能源及資源消耗類資料尚不能單獨計量，本行溫室氣體排放強度、廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
2. 基於本行的業務內容，運作過程中所產生的廢氣排放主要來源於溫室氣體與公務車尾氣，其中，公務車尾氣包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物，相比溫室氣體排放總量，該部分污染物排放總量並不顯著，故不做披露。
3. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算。
4. 年溫室氣體排放密度是指根據2020年度總行溫室氣體排放總量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積溫室氣體排放量。
5. 基於本行的業務內容，運營過程中產生的有害廢棄物主要為廢棄螢光燈管、廢硒鼓墨水匣，其總產生量較小，故不做披露；產生的無害廢棄物主要為整機未拆解的廢舊電子設備，未拆解的廢舊電子設備統計範圍為本行資料，皆交由回收商進行處理，由於廢舊電子設備種類繁多，無法準確統計其重量，故暫不對其重量進行披露。
6. 能源消耗總量為根據電力和油耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因數計算。
7. 年耗電密度是指根據2020年總行用電量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗電量。
8. 由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量相比2019年有所下降。
9. 年用水密度是指根據2020年總行用水量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗水量。本行用水全部來源於市政供水，在求取適用水源上無任何問題。
10. 辦公耗紙密度是指2020年總行員工的人均打印紙消耗量。
11. 基於本行的業務內容，包裝物資料的統計與披露不適用。



## 社会

	ESG指標	單位	2020年數據
B1. 僱傭 <sup>1</sup>			
B1.1	按類別劃分的僱員總數		
	員工總人數	人	8,528
性別	男性員工數	人	4,581
	女性員工數	人	3,947
僱傭類型	合同制員工	人	8,312
	勞務派遣員工	人	216
僱員類型	高層管理層	人	11
	中層管理層	人	247
	管理層	人	789
	一般員工	人	7,481
按學歷劃分	專科及以下	人	2,440
	本科	人	5,112
	研究生及以上	人	976
按年齡劃分	29歲及以下	人	1,706
	30-49歲	人	5,660
	50歲或以上	人	1,162
按地區劃分	中國大陸	人	8,524
	港澳台	人	4
	海外	人	0
其他類型	處於產假、待產假的僱員人數	人	315
	未來五年內合資格退休的僱員人數	人	889
B1.2	按類別劃分的僱員離職率 <sup>2</sup>		
	員工總人數離職率	百分比	2.70%

ESG指標		單位	2020年數據
性別	男性員工	百分比	1.48%
	女性員工	百分比	1.22%
僱員類型	高層管理層	百分比	0.02%
	中層管理層	百分比	0.09%
	管理層	百分比	0.21%
	一般員工	百分比	2.37%
按學歷劃分	專科及以下	百分比	0.68%
	本科	百分比	1.37%
	研究生及以上	百分比	0.64%
年齡	29歲及以下	百分比	0.70%
	30-49歲	百分比	1.58%
	50歲或以上	百分比	0.41%
地區	中國大陸	百分比	2.70%
	港澳台	百分比	0%
	海外	百分比	0%
<b>B2. 健康與安全</b>			
B2.1	因工作關係而死亡的人數		
	因工作關係死亡人數	人	0
	工傷次數	次	6
B2.2	因工傷損失工作日數		
	因工傷損失總日數	天	465
B2.3	健康與安全措施		
	社會保險覆蓋率	百分比	100%
	員工體檢覆蓋率	百分比	100%

	ESG指標	單位	2020年數據
B3. 發展及培訓			
B3.2			
	總培訓人次	人次	54,819
性別	男性員工培訓人次	人次	27,958
	女性員工培訓人次	人次	26,861
僱員類型	高層管理層員工培訓	人次	50
	中層管理層員工培訓	人次	1,172
	管理層員工培訓	人次	1,222
	一般員工培訓	人次	53,597
培訓類型	高層員工培訓	人次	50
	中層員工培訓	人次	1,172
	基層員工培訓	人次	53,597
	全體員工總培訓時數	小時	620,409
性別	男性員工受訓練時數	小時	306,087
	女性員工受訓練時數	小時	314,322
僱員類型	高層管理層員工受訓練時數	小時	738
	中層管理層員工受訓練時數	小時	17,467
	管理層員工受訓練時數	小時	18,205
	一般員工受訓練時數	小時	602,204
	人均培訓時數	小時/人	82
性別	男性員工平均培訓時數	小時/人	79
	女性員工平均培訓時數	小時/人	85
僱員類型	高層管理層員工平均培訓時數	小時/人	67
	中層管理層員工平均培訓時數	小時/人	97
	管理層員工平均培訓時數	小時/人	95
	一般員工平均培訓時數	小時/人	81

ESG指標		單位	2020年數據
B6. 產品責任			
B6.2	接獲關於產品及服務的諮詢投訴		
客戶服務	客服話務處理量	萬通	258.15
	人工接通量	萬通	110.11
	人工接通率	百分比	85.12%
	客戶服務滿意率	百分比	99.22%
	客戶對投訴處理滿意度	百分比	90.44%
客戶投訴	投訴事件	宗	1,176
	投訴受理率	百分比	100
B7. 反貪污			
B7.2	防範措施和相關執行與監察方法		
反洗錢培訓	反洗錢培訓	次數	141
	反洗錢培訓覆蓋人次	人次	81686
B8. 社區投資			
B8.2	在專注範疇動工資源		
	員工幫扶投入	萬元	286.85
	幫助苦難職工人次	人次	152
	累計善款支出	萬元	4,321
	太陽公益基金會志願者活動次數	場	6100
	扶貧投入總額	萬元	884.07
	太陽公益基金會慈善總支出	萬元	714.61
	太陽公益慈善項目受助人次	人次	5000

1. 相關數據統計口徑為2020年1月1日-2020年12月31日。本行員工相關數據覆蓋與本行簽署正式勞動合同的員工及勞務派遣員工。

2. 培訓相關數據均包含線上及線下培訓時間，數據統計範圍涵蓋行內全員培訓數據和行領導外部培訓數據。



2021/SH-0372  
(第一页, 共三页)

## 注册会计师独立鉴证报告

致：广州农村商业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对广州农村商业银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2020年度社会责任报告中选定的2020年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

### 关键数据

本报告就以下选定的 2020 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 年耗电密度（千瓦时/平方米）
- 年用水密度（立方米/平方米）
- 公务车汽油消耗量（升）
- 办公耗纸密度（千克/人）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 员工总人数（人）
- 本科及以上学历员工占比（%）
- 人均培训时数（小时/人）
- 客户服务满意率（%）
- 反洗钱培训覆盖人次（人次）
- 太阳公益基金慈善总支出（万元）
- 扶贫投入总额（万元）
- 广州地区分支机构（家）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 小微客户数（户）
- 小微贷款余额增速（%）
- “支持村建”落地项目（个）
- 民营企业信贷投放占公司类贷款投放的比例（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2020年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2019年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。



2021/SH-0372  
(第二页, 共三页)

## 标准

贵行编制2020年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

## 董事会的责任

按照编报基础编制2020年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

## 我们的独立性与质量控制

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

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

## 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2020年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就2020年度社会责任报告中选定的2020年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2020年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：



2021/SH-0372  
(第三页, 共三页)

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

#### 固有限制

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

#### 结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

#### 使用限制

本报告仅向贵行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国·上海市  
2021年6月30日



## 附：关键数据编报基础

- **年耗電密度（千瓦時/平方米）**：年耗電密度是指2020年廣州農村商業銀行總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）單位建築面積的用電量。
- **年用水密度（立方米/平方米）**：年用水密度是指2020年廣州農村商業銀行總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）單位建築面積的用水量。
- **公務車汽油消耗量（升）**：公務車汽油消耗量是指2020年廣州農村商業銀行總行公務車的汽油總消耗量。
- **辦公耗紙密度（千克/人）**：辦公耗紙密度是指2020年廣州農村商業銀行總行員工人均打印紙消耗量。
- **綠色信貸餘額（億元）**：綠色信貸餘額是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行節能環保項目及服務貸款餘額和戰略新興產業貸款餘額的匯總數。其中，節能環保項目及服務包括綠色農業開發項目、綠色林業開發項目、工業節能節水環保項目、自然保護、生態修復及災害防控項目、資源循環利用項目、垃圾處理及污染防治項目、可再生能源及清潔能源項目、農村及城市水項目、建築節能及綠色建築、綠色交通運輸項目、節能環保服務、采用國際慣例或國際標準的境外項目；戰略新興產業包括節能環保產業、新能源產業及新能源汽車產業。
- **員工總人數（人）**：員工總人數是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行（不含村鎮銀行及控股子公司）的員工總人數。
- **本科及以上學歷員工佔比（%）**：本科及以上學歷員工佔比是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行（不含村鎮銀行及控股子公司）最高學歷為本科及以上的員工數佔員工總人數的百分比。
- **人均培訓時數（小時/人）**：人均培訓時數是指2020年廣州農村商業銀行（不含村鎮銀行及控股子公司）參與培訓員工的平均培訓時長。
- **客戶服務滿意率（%）**：客戶服務滿意率是指2020年廣州農村商業銀行客服中心統計的95313客服電話人工服務端的評價結果為“滿意”的客服通話數量佔參與滿意度評價的客服通話數量的比率。
- **反洗錢培訓覆蓋人次（人次）**：反洗錢培訓覆蓋人次是指2020年廣州農村商業銀行全年開展的各場反洗錢培訓的參與人次總和。

- **太陽公益基金慈善總支出（萬元）**：太陽公益基金慈善總支出是指2020年廣州農村商業銀行太陽公益基金會公益項目開展慈善幫扶活動的總支出。
- **扶貧投入總額（萬元）**：扶貧投入總額是指2020年廣州農村商業銀行全行扶貧投入總額，包括對口貧困村及地區幫扶、鄉村振興、消費扶貧等扶貧投入。
- **廣州地區分支機構（家）**：廣州地區分支機構是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行在廣州市設立的分支機構數量。
- **涉農貸款餘額（億元）**：涉農貸款餘額是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行按照監管口徑統計的涉農貸款餘額，包括農戶貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額、城市企業及各類組織涉農貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。
- **小微客戶數（戶）**：小微客戶數是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行按照監管口徑統計的小微客戶數，即單戶授信總額1000萬以下（含）的小型微型企業客戶數，包括普惠型小微企業法人、普惠型個體工商戶和小微企業主，企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。
- **小微貸款餘額增速（%）**：小微貸款餘額增速是指截至2020年12月31日，廣州農村商業銀行按照監管口徑統計的小微企業貸款餘額相比2019年同期餘額的增長比例。小微企業貸款餘額即單戶授信總額1000萬以下（含）的小型微型企業貸款餘額，包括普惠型小微企業法人貸款餘額、普惠型個體工商戶和小微企業主貸款餘額，企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。
- **“支持村建”落地項目（個）**：“支持村建”落地項目是指2020年廣州農村商業銀行“支持村建”行動中落地實施的項目數量，如支援農村公共設施建設、支援農村文化設施建設等。
- **民營企業信貸投放佔公司類貸款投放的比例（%）**：民營企業信貸投放佔公司類貸款投放的比例是指2020年廣州農村商業銀行對民營企業提供的信貸投放額佔公司類信貸投放額的比例。

# 政策列表

結合本行業務運營情況，本行定期識別並跟蹤對本行業務適用的相關國家法律法規及監管要求。本行適用並嚴格遵守包括但不限於以下法律法規及監管政策，同時本行制定了相關內部政策，確保各項工作依法合規開展。2020年度，本行無違反法律法規的情形。

ESG指標	法律法規/政策	內部政策
A.環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 國家危險廢物名錄 》</li> <li>《 中華人民共和國固體廢物污染環境防治法 》</li> <li>《 中華人民共和國環境保護法 》</li> <li>《 中華人民共和國節約能源法 》</li> <li>《 關於構建綠色金融體系的指導意見 》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 碳排放權抵押融資業務管理辦法（試行） 》</li> </ul>
B1.僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 中華人民共和國勞動法 》</li> <li>《 中華人民共和國勞動合同法 》</li> <li>《 勞務派遣暫行規定 》</li> <li>《 中華人民共和國就業促進法 》</li> <li>《 中華人民共和國社會保險法 》</li> <li>《 中華人民共和國未成年人保護法 》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法 》</li> </ul>
B2.健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 中華人民共和國勞動法 》</li> <li>《 中華人民共和國消防法 》</li> <li>《 中華人民共和國安全生產法 》</li> <li>《 中華人民共和國職業病防治法 》</li> <li>《 工傷保險條例 》</li> <li>OHSAS 18001職業健康安全管理體系</li> <li>《 工作場所職業衛生監督管理規定 》</li> <li>《 生產安全事故報告和調查處理條例 》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 廣州農村商業銀行工作作風督導管理辦法 》</li> <li>《 廣州農村商業銀行員工關愛基金管理辦法 》</li> </ul>
B3.發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 中華人民共和國勞動法 》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 廣州農村商業銀行經理級人員選聘管理辦法 》</li> <li>《 廣州農村商業銀行學習與發展考評辦法 》</li> <li>《 廣州農村商業銀行崗位序列管理辦法 》</li> </ul>
B4.勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> <li>《 中華人民共和國勞動法 》</li> <li>《 中華人民共和國禁止使用童工規定 》</li> <li>《 中華人民共和國未成年人保護法 》</li> </ul>	

ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	《廣州農村商業銀行集中採購管理辦法（修訂）》 《廣州農村商業銀行招投標管理辦法（修訂）》 《廣州農村商業銀行評審委員會成員庫管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行供應商管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行集中採購監督檢查管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行集中採購操作規程（試行）》 《廣州農村商業銀行集中採購數量分配規定（修訂）》 《廣州農村商業銀行100萬元以下工程項目搖珠採購操作細則（修訂）》
B6. 產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國產品品質法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國商業銀行》 《中華人民共和國中國人民銀行法》 《儲蓄管理條例》 《人民幣管理條例》 《中國銀監會關於規範銀信類業務的通知》 《中國銀監會關於銀行業風險防控工作的指導意見》 《中國銀監會關於提升銀行業實體經濟質效的指導意見》 《中華人民共和國知識產權法》 《中華人民共和國網路安全法》 《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）	《廣州農商銀行營業網點服務規範指引》 《廣州農村商業銀行網點服務管理辦法（2015年修訂）》 《廣州農村商業銀行客戶服務部投訴管理辦法（2017年修訂）》 《廣州農村商業銀行客服工單管理辦法（2019年修訂）》 《董事會消費者權益保護委員會議事規則》 《金融消費者權益保護工作管理辦法》 《廣州農村商業銀行營業網點現場投訴管理辦法》
B7. 反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中國人民共和國銀行業監督管理法》	《廣州農村商業銀行問責辦法（2020年修正）》 《廣州農村商業銀行反洗錢工作管理辦法（2019年修訂）》

## GRI指標索引

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	公司概況	
102-2	活動、品牌、產品及服務	公司概況	
102-3	機構總部的所在地	公司概況	廣州
102-4	營運活動地點	公司概況	中國
102-5	所有權與法律形式	公司概況	股份制商業銀行， 在香港上市
102-6	服務的市場	公司概況	
102-7	機構規模	公司概況	
102-8	員工及其他工作者的資料	保護員工權益	
102-9	對供應鏈的描述	合規經營 - 供應商管理	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	無重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	三會一層 黨建引領 廉潔善治 傾聽客戶聲音 保護員工權益	
102-12	支持的約章	三會一層 黨建引領 廉潔善治 完善客服體系 傾聽客戶聲音 保護員工權益	
102-13	參與的組織	關於本報告 組織架構圖	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	董事長致辭	

道德與誠信

102-16	描述機構的價值觀、 原則、標準和行為規範	社會責任管理
--------	-------------------------	--------

管治

102-18	管治架構	社會責任管理
--------	------	--------

與持份者溝通

102-40	機構接觸的持份者	利益相關方溝通
--------	----------	---------

102-41	集體談判協定	不適用	所有員工已加入工會
--------	--------	-----	-----------

102-42	識別和選擇持份者的基準	利益相關方溝通	識別利益相關方的基準是他們與集團日常運作的相互影響
--------	-------------	---------	---------------------------

102-43	與持份者溝通的方式	利益相關方溝通
--------	-----------	---------

102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	利益相關方溝通
--------	-------------------------	---------

彙報實務

102-45	財務報表包含的實體； 提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告
--------	----------------------------	-------

102-46	界定報告內容和議題邊界	關於本報告
--------	-------------	-------

102-47	重大性議題列表	關於本報告
--------	---------	-------

102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的資料， 以及此舉的作用	不適用
--------	--------------------------------	-----

102-50	報告範圍/範疇界限的重大改變	關於本報告
--------	----------------	-------

102-50	報告期	關於本報告
--------	-----	-------

102-52	報告週期	關於本報告
--------	------	-------

102-53	聯絡資料	關於本報告
102-54	依循的GRI選項	關於本報告
102-55	GRI內容索引	全球報告倡議組織 ( GRI ) 準則內容索引-核心選項
102-56	外界認證	不適用
<b>管理方式</b>		
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	利益相關方溝通
103-2	管理方式及其要素	
103-3	管理方法的檢討	社會責任管理
<b>經濟議題</b>		
<b>經濟表現</b>		
<b>管理方法</b>		
201-1	組織所產生及分配的 直接經濟價值	支持區域發展
<b>間接經濟影響</b>		
<b>披露管理方法</b>		
203-1	開展基礎設施投資與 支持性服務及其影響	實施精準扶貧 踐行公益慈善
<b>採購實務</b>		
<b>披露管理方法</b>		合規經營 -供應商管理
204-1	來自當地供應商採購 的支出比例	合規經營 -供應商管理
<b>環境議題</b>		
<b>能源</b>		
<b>披露管理方法</b>		倡導綠色辦公
302-1	組織內部的能源消耗量	倡導綠色辦公



302-3	能源強度	倡導綠色辦公	
<b>水</b>			
披露管理方法		倡導綠色辦公	
303-1	依來源劃分的總取水量	倡導綠色辦公	
<b>排放</b>			
披露管理方法		倡導綠色辦公	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	倡導綠色辦公	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	倡導綠色辦公	
<b>污水廢棄物</b>			
披露管理方法		不適用	污水排放對公司的營運而言並非重要範疇，故不適用
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	不適用	污水排放對公司的營運而言並非重要範疇，故不適用
<b>社會議題</b>			
<b>僱傭</b>			
披露管理方法		保護員工權益	
401-1	新入職員工和離職員工	保護員工權益	
<b>職業健康與安全</b>			
披露管理方法		開展員工活動 關愛員工健康	
<b>培訓與教育</b>			
披露管理方法		強化員工培訓	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	強化員工培訓	
<b>本地社區</b>			
披露管理方法		實施精準扶貧 踐行公益慈善	

413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計畫的營運活動	實施精準扶貧 踐行公益慈善
-------	---------------------------	------------------

### 顧客健康與安全

披露管理方法	保護信息安全 維護客戶權益
--------	------------------

413-1	違反有關產品及服務的 健康和安規的事件	不適用	報告期內沒有 發生有關事件
-------	------------------------	-----	------------------

### 客戶隱私

披露管理方法	保護信息安全 維護客戶權益
--------	------------------

419-1	經證實與侵犯顧客隱 私權或遺失顧客資料 有關的投訴次數	不適用	報告期內沒有 發生有關事件
-------	-----------------------------------	-----	------------------

### 申訴機制

披露管理方法	完善客服體系 傾聽客戶聲音
--------	------------------

### 遵守法規

#### 披露管理方法

307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有 發生有關事件
-------	--------------	-----	------------------

419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有 發生有關事件
-------	--------------	-----	------------------

## ESG內容索引

議題	績效指標	對應本報告章節
<b>A. 環境</b>		
<b>議題:A1 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	倡導綠色辦公
A1.1	排放物種類及相關排放數據	關鍵績效表
A1.2	溫室氣體總排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A1.5	描述減低排放量的措施及所取得成果	倡導綠色辦公
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措施及所取得成果	倡導綠色辦公
<b>議題:A2資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	倡導綠色辦公
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A2.3	描述能源使用效益計劃及所取得成果	倡導綠色辦公 關鍵績效表
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所取得成果	倡導綠色辦公 關鍵績效表
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	基於我行業務內容， 包裝物數據的統計與披露不適用
<b>議題:A3環境及天然資源</b>		
一般披露：	減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	防控環境風險 發展綠色金融 倡導綠色辦公
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	防控環境風險 發展綠色金融 倡導綠色辦公

議題	績效指標	對應本報告章節
<b>B. 社會</b>		
<b>議題: B1 僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效表
<b>議題: B2 健康與安全</b>		
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： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工健康
B2.1	因工作關係而死亡人數及比率	關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	開展員工活動 關愛員工健康 關鍵績效表
<b>議題: B3 發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。 描述培訓活動。	強化員工培訓
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	暫未披露
B3.2	按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	關鍵績效表
<b>議題: B4 勞工準則</b>		
一般披露：	有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護員工權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保護員工權益
B4.2	描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	本行未發生相關情況， 本項不適用
<b>議題: B5 供應鏈管理</b>		
一般披露：	管理供應鏈的環境與社會風險管理政策。	合規經營
B5.1	按地區劃分的供應商數目	暫未披露

議題	績效指標	對應本報告章節
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	合規經營
<b>議題: B6 產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	完善客服體系 傾聽客戶聲音 提升網點價值 保護信息安全 維護客戶權益
B6.1	已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	基於本行業務內容， 本項不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	完善客服體系 傾聽客戶聲音 關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	合規經營
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序	基於本行業務內容， 本項不適用
B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	保護信息安全 維護客戶權益
<b>議題: B7 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	廉潔善治 合規經營
B7.1	於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	暫未披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	廉潔善治 合規經營 關鍵績效表
<b>議題: B8 社區投資</b>		
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。	實施精準扶貧 踐行公益慈善
B8.1	專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	實施精準扶貧 踐行公益慈善
B8.2	在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）	關鍵績效表

## 讀者意見回饋表

感謝您閱讀本行2020年度社會責任報告，為了向您及其他利益相關方提供更具有價值的信息，本行衷心的期望您對本報告提出寶貴的建議和意見，並通過以下方式回饋給本行：

電話：

地址：

1. 您屬於以下哪類利益相關方？ \_\_\_\_\_

- 政府     監管機構     股東     客戶     員工  
 供應商和合作夥伴     社區     公眾與媒體     其他

2. 您對本報告的總體評價？ \_\_\_\_\_

- 不好     一般     較好     很好

3. 您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？ \_\_\_\_\_

- 是     否

4. 您認為本行是否很好的回應了您的期望？ \_\_\_\_\_

- 是     否

5. 您認為本報告的內容排版和版式設計是否方便閱讀？ \_\_\_\_\_

- 是     否

6. 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

感謝您對本行的關心和支持



广州农商银行  
GRCBANK



