

重慶農村商業銀行股份有限公司

2019 年度企業社會責任報告

2020 年 3 月

報告說明

報告範圍

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

報告發布周期

本報告為本行連續發布的第九份年度企業社會責任報告，報告時間範圍為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分內容或超出上述時間範圍。

報告編制原則

本報告參照上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》以及《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織（GRI）發布的《可持續發展報告標準》（GRI Standards）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時符合中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求。

報告數據說明

報告中的部分財務數據來自 2019 年財務報表（H 股），本集團截至 2019 年 12 月 31 日止年度財務報表已經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）審計，如企業社會責任報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據主要來源于內部系統及各分支機構統計數據，以 2019 年為主，部分數據超出上述範圍。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

報告鑒證

本報告由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》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，并出具獨立鑒證報告。

報告發布形式

本報告以印刷版（采用環保紙張印刷）和電子版兩種形式發布。電子版可在上海證券交易所（www.sse.com.cn）香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站查詢（www.cqrcb.com）。

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

聯繫方式

重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國重慶市江北區金沙門路 36 號 郵編：400023

電話：023-61110843 電郵：cqrcb@cqrcb.com

目錄

報告說明.....	1
董事長致辭.....	6
行長致辭.....	8
公司概况.....	10
公司簡介.....	10
三化戰略.....	10
經營特色化.....	10
管理精細化.....	10
培育良好企業文化.....	11
公司治理.....	11
風險防範.....	12
風險管理.....	12
內控管理.....	14
黨風廉政建設.....	15
反洗錢.....	16
反假幣.....	17
品牌保護.....	19
供應商管理.....	20
責任管理.....	21
落實「十九大」精神.....	21
責任文化.....	21
責任體系.....	22
責任融入.....	22
支持經濟發展，服務富民興渝.....	28

推動國家戰略落地.....	28
支持「一帶一路」戰略.....	28
促進長江經濟帶發展.....	30
加速國際業務創新.....	30
持續推動經濟轉型.....	31
推進新興產業發展.....	31
推動民營經濟增長.....	33
促進實體經濟繁榮.....	34
全力支持「三農」發展.....	35
夯實「三農」服務保障基礎.....	35
加強「三農」服務渠道建設.....	36
打造「三農」創新金融服務.....	37
推動小微企業發展.....	42
完善小微服務網絡.....	42
開展「百行進萬企」工作.....	43
打造專屬小微產品.....	43
全面服務保障民生.....	46
助力醫療事業發展.....	46
助力文教產業發展.....	47
助力城鎮化建設.....	47
促進綠色金融，履行環境責任.....	48
綠色信貸.....	48
綠色公益.....	51
綠色運營.....	52
踐行社會責任，構建和諧社區.....	56

客戶服務.....	56
完善服務渠道.....	57
提升服務品質.....	59
保障營業安全.....	60
維護客戶權益.....	61
保護信息安全.....	63
攜手員工共成長.....	64
員工權益.....	65
員工培養.....	65
員工關愛.....	66
社區責任.....	67
落實精準扶貧政策.....	67
全面助力「國債下鄉」.....	72
推進金融知識普及.....	72
踐行社會公益大愛.....	74
全力參與疫情防控.....	77
未來展望.....	82
關鍵績效表.....	83
獨立鑒證報告.....	85
ESG 指標索引.....	90
GRI 指標索引.....	93
讀者意見反饋表.....	100

董事長致辭

2019年，面對複雜多變的經濟金融形勢，本行以習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神為指導，認真貫徹「強管理、控風險、穩發展」的工作要求，堅持穩中求進、銳意進取、扎實工作，穩妥防範和化解風險，繼續落實「經營特色化、管理精細化、培育企業良好文化」的「三化」戰略，扎實履行社會責任，全面推進企業可持續發展。

2019年10月29日，本行成功在上海證券交易所主板挂牌上市，成為全國首家A+H股上市農商行及西部首家A+H股上市銀行，備受市場矚目，本行也將主動承擔更多的社會責任。

落實國家戰略，推動經濟發展。本行積極落實國家戰略，借助區域優勢對接「一帶一路」戰略落地，服務長江經濟帶發展；助力產業轉型升級，契合供給側結構性改革，支持新興產業發展，加強民營經濟資源配置，積極推動實體經濟發展；持續支持鄉村振興戰略實施，大力發展「三農」金融服務，穩中求進，改善農村地區金融服務環境；打造全面小微金融體系，扎實開展「百行進萬企」工作，助推小微企業成長；加強民生領域信貸傾斜，積極支持醫療、文教產業發展，助推基礎設施建設，改善人民生活水平。

助力綠色金融，加強環保運營。本行高度重視綠色金融體系建設，積極響應國家綠色發展的號召，制定綠色信貸指導政策制度，通過多種措施推動全行業務綠色轉型，針對綠色信貸項目開通綠色通道，優先資源匹配，加大綠色環保產業投入，嚴控「兩高一剩」行業貸款，鼓勵綠色金融模式創新；鼓勵員工開展綠色環保公益活動，推動綠色公益事業發展，培養員工環保意識，實施節能減排措施，開展辦公區域綠色改造，努力實現環境友好型發展。

服務廣大群眾，履行社會責任。本行堅持「根植地方，服務大眾」的發展理念，深入瞭解客戶需求，積極完善客戶服務，保障客戶服務質量，維護消費者合法權益；關注員工發展，關愛員工健康，努力構建和諧的勞動關係；繼續貫徹落實精確扶貧、扶貧攻堅政策，全力支持貧困區縣發展，積極推進「國債下鄉」活動；加強群眾金融風險防範意識宣傳，全面普及金融知識；努力幫扶困難群眾，開展慈善公益活動，不斷踐行企業社會責任。

2020 年，是本行五年發展戰略的收官之年，本行將圍繞戰略規劃目標，切實貫徹黨的十九大精神，夯實基礎、創新進取，進一步推進經濟、環境和社會的協同發展。

重慶農村商業銀行股份有限公司

董事長 劉建忠

行長致辭

2019年，本行繼續遵守「強管理、控風險、穩發展」的工作思路，圍繞「服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會」的使命，不斷提升內部管理水平，防範化解金融風險，加強金融服務創新，深化落實經濟、環境和社會責任，順利完成各項工作任務。

落實監管要求，完善定期披露。2019年，本行著力落實黨的十九大精神，完善社會責任制度建設，按照中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，並參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》，積極發布社會責任報告，有效開展社會責任工作。

對接重大戰略，發展普惠金融。2019年，本行深入貫徹落實國家重大戰略，聚焦新興產業，助力產業轉型，優化資源配置，大力支持民營經濟、實體經濟快速發展；加快普惠金融體系建設，穩步推進「三農」業務發展，提升小微企業服務水平；完善風險管理體系，加強黨風廉政建設，切實提高反洗錢、反假幣、黨風廉政建設工作成效。截至年末，集團資產總額已突破1萬億元，存款餘額6,734.02億元，貸款餘額4,370.85億元，不良貸款率1.25%，資本充足率為14.88%。

秉承環保理念，助力綠色金融。2019年，本行積極助力國家構建綠色金融體系，制定綠色信貸發展指引，指導綠色金融業務發展方向，對清潔能源、節能環保類行業等開通綠色渠道，嚴控「兩高一剩」行業貸款；打造低碳節能的工作環境，倡導綠色環保意識，積極落實節能減排措施，大力開展綠色公益活動，促進經濟與環境的和諧發展。截至2019年末，本行綠色信貸餘額180.07億元。

加強渠道建設，優化客戶服務。2019年，本行繼續構建科學化布局、專業化服務和差异化功能的物理渠道體系，並融合雲計算、大數據、人工智能等新興技術，打造智慧銀行，創新服務模式；加強客戶服務團隊建設，提升客戶投訴處理效率和質量，持續改善客戶體驗；完善信息安全管理機制，保護客戶信息安全，加強網點安保措施，大力普及金融知識，提高群眾金融資產安全意識和金融風險防範意識。2019年，本行共開展金融知識宣傳活動7,100餘場，發放資料143萬餘份。

培養企業文化，傾力公益慈善。2019年，本行堅持「以人為本」，繼續實施「人才強行」發展戰略，保障員工合法權益，關心員工未來發展，開展多樣性員工培訓，建設安全健康的工作環境，構建和諧工作氛圍；積極投入公益慈善事業，提升員工社會責任意識，加強精準扶貧體系建設，助力社會和諧發展。2019年，參與志願者活動的員工共計約25,000人次。

2020年，本行將繼續積極對接供給側結構性改革，推動「三化」戰略實施，加強服務改革創新，全力推進轉型升級，支持經濟平衡性、包容性和可持續性發展，根植地方，服務大眾，提升自身社會價值，共建美好社會。

重慶農村商業銀行股份有限公司

行長 謝文輝

公司概況

公司簡介

重慶農村商業銀行股份有限公司的前身為重慶市農村信用社，成立於 1951 年，至今已有 60 餘年的歷史。2003 年，重慶成為全國首批農村信用社改革試點省市之一。2008 年，組建全市統一法人的農村商業銀行。2010 年，成功在香港 H 股主板上市，成為全國首家上市農商行、西部首家上市銀行。2019 年 10 月，成功在上海證券交易所主板挂牌上市，成為全國首家 A+H 股上市農商行及西部首家 A+H 股上市銀行。

截至 2019 年末，重慶農商行下轄 6 家分行、35 家支行，共 1,774 個營業機構，並發起設立 1 家金融租賃公司、12 家村鎮銀行，從業人員 1.5 萬餘人。資產規模突破 10,000 億元，存款餘額 6,734 億元，貸款餘額 4,371 億元。在英國《銀行家》雜誌最新世界銀行 1000 強排名中，躋身全球銀行第 137 位、全國銀行第 22 位。

三化戰略

本行始終遵循「三化」戰略，即「經營特色化、管理精細化、培育良好企業文化」，三個維度相輔相成，全面指導本行經營管理，助力本行打造良好價值創造力，推進本行可持續發展。經營特色化，即打造面向市場需求、符合自身特點的核心競爭優勢。管理精細化，即打造架構科學、管控有力的流程銀行。培育企業良好文化，即打造全行員工共謀發展、貢獻和諧的幸福家園。

經營特色化

本行秉承「根植地方，服務大眾」的經營理念，重視客戶差异化需求，實行客戶分層管理，制定多元化的服務模式，實現自下而上，逐層培育，粘性疊加的「金字塔」戰略，與客戶共同成長。本行積極整合資源渠道，打造特色資產管理業務，探索業務融合，大力發展「新三農」金融服務，打造「支農主力軍」服務品牌，搭建互聯網金融產品體系，提高綜合化服務能力。

管理精細化

本行夯實管理基礎，進一步細化制度設計、內控流程、操作環節；強化科技支撐，持續建設規範化、程序化和科學化的內控管理體系，將先進的技術手段和創新

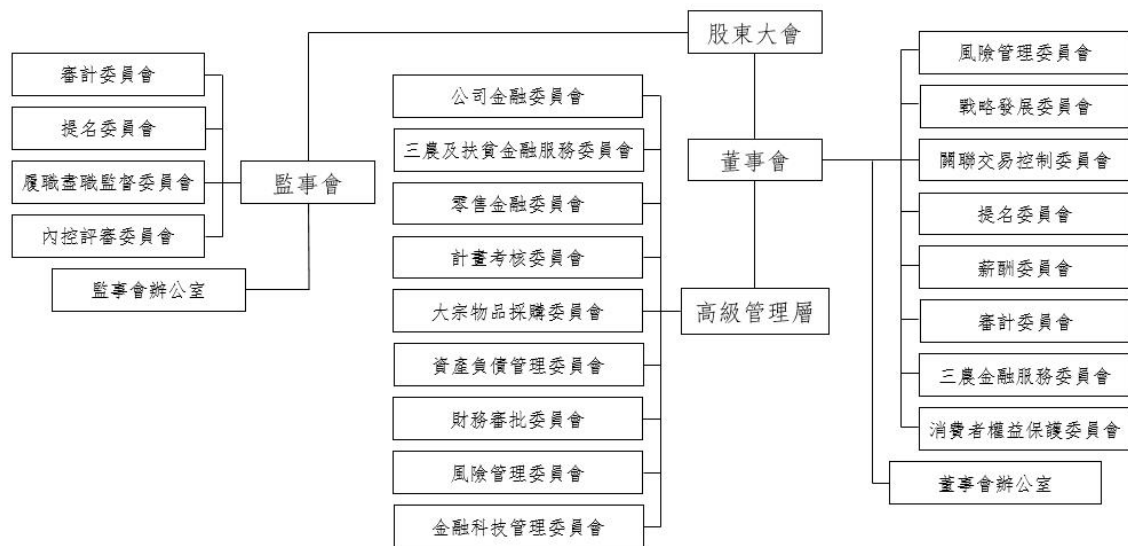
能力融入客戶需求分析，加強信息安全保障，完善全面風險管理體系，提升信息科技風險防控水平；加強成本核算，更加注重成本控制、資本消耗和資源占用，推動可持續發展和穩健運行。

培育良好企業文化

本行以建設特徵鮮明、內涵豐富的特色企業文化為目標，積極踐行黨建工作和隊伍建設，大力實施人才興行戰略，不斷改進企業文化建設體系，提高員工素質和能力，將企業文化與發展有機結合，將企業文化優勢轉化為競爭優勢、創新優勢和科學發展優勢，打造和諧企業文化，實現員工和企業的共同發展。

公司治理

本行的公司治理框架體系以《公司章程》為核心，以《股東大會議事規則》《董事大會議事規則》《監事大會議事規則》及各專委會工作細則為配套制度，共同指導公司治理工作的實施。同時，本行設立了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層構成的「三會一層」組織架構，符合現代商業銀行要求，職責明確、相互制衡，並在董事會下設八個專業委員會，為相關領域的事項提供決策建議，治理公司的日常運作。



治理架構圖

公司治理主要進展



股東大會

- 1次年度股東大會；
- 審議議案16項。



董事會

- 召開董事會會議20次；
- 審議、審閱議案151項；
- 召開董事會專門委員會會議49；
- 審議、審閱議案130項。

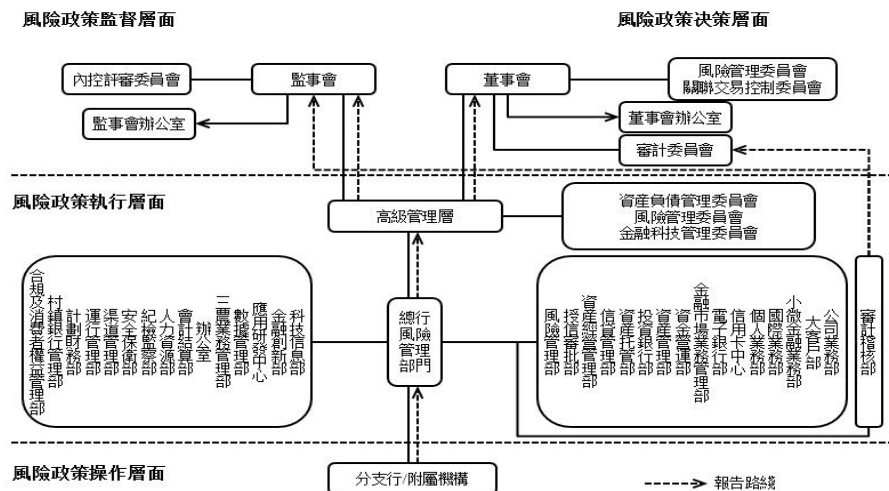
風險防範

風險管理

全面風險管理

2019年，本行遵照監管要求、結合行內實際，持續完善全面風險管理體系及相關政策、制度和流程，著力管控各類風險，有效保障資本充足、流動性充裕，資產質量保持穩定。截至2019年末，本集團資本充足率14.88%，撥備覆蓋率380.31%，不良貸款餘額54.60億元，不良貸款率1.25%。

風險管理組織架構



<p>優化制度機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 評估、修訂發布集團風險偏好陳述書，首次編發綜合性年度風險管理工作意見； • 出臺行內大額風險暴露管理辦法，同步推動統一授信等相關制度更新，保障信用集中度管理的統一性； • 制定發布國別風險管理、流動性風險限額及壓力測試相關辦法，豐富管理機制。
<p>深化工具運用</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 開展包含信用風險、流動性風險、市場風險在內的壓力測試 20 項，展現良好風險承受力； • 深入運用信用風險內部評級，在風險可控前提下提升自動授信業務效率； • 逐月開展減值準備計算，聯結財務表現和業務風險。
<p>強化風險評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對互聯網產品模型和規則進行集中評審，強化後評估機制約束，對風險規則進行集約化管理； • 對重點信息科技項目開展專項風險評估，強化「二道防線」的職責履行成效。

2019 年，中誠信國際信用評級公司（以下簡稱「中誠信」）和聯合資信評估有限公司（以下簡稱「聯合資信」）對本行主體信用評級均為 AAA，評級展望穩定。中誠信維持本行發行的「16 重慶農商行二級債」信用等級 AA+，金融債券「18 重慶農商債 01」信用等級 AAA；聯合資信對本行發行的「16 重慶農商二級債」和「18 重慶農商小微債」信用等級評級均為 AAA。

合規風險管理

本行不斷完善合規管理組織架構，增強合規風險管理的有效性，制定了《重慶農村商業銀行合規性審查操作規程》，明確規定對新產品、新業務、向消費者發布的廣告、帶有承諾性的金融服務方案等必須實行合規性審查。本行重視合規風險監測控制工作，全年開展定期或不定期合規風險評估，將合規管理工作下沉至各層級，加大分支行合規風險管理和總行部門督導工作實施力度，分層級、多維度收集合規風險報告，形成閉環管理模式，嚴控合規風險。

債務風險管理

本行認真履行債委會職責，積極參與債委會組建工作，在行內設立資產經營管理部，負責債委會工作的牽頭推進，做好債務風險防範化解工作。

<p>加強分類管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 對重點關注類企業，每周向監管部門報告工作進展，由總行部門牽頭推進風險化解； 對關注類企業，做好債務風險防範工作； 對普通類企業，摸清企業債務情況，滿足企業合理融資需求。
<p>做好分類對策</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在市場化、法治化的原則下，結合企業生產經營現狀，通過債委會集體決策，按戶執行分類對策，積極做好「支持優質企業，幫扶困難企業，退出僵尸企業」，維護債委會整體利益。
<p>發揮平臺作用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 定期或不定期召開債權人會議，審議表決重大事項，防範化解債務風險； 及時搭建溝通平臺，促進各方加強溝通磋商，充分發揮債委會的「平臺+」作用。

內控管理

2019年，本行以「強管理、控風險、穩發展」為工作思路，以內控環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、內部監督等 COSO 五要素為框架，強化「雙重管理」和「雙向報告」的內審條綫管理機制。同時根據監管要求、國家政策和區域經濟形勢，修訂內部控制評價辦法，圍繞內控重點領域開展審計項目，加強監督，從嚴治行，重視問題整改成效和自我糾錯能力提升，提高內審質效。

<p>完善內審管理制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 修訂完善《重慶農村商業銀行總行部門內部控制評價辦法》《重慶農村商業銀行總行部門內部控制評價實施細則》《重慶農村商業銀行分支行內部控制評價辦法》《重慶農村商業銀行分支行內部控制評價實施細則》等制度。
<p>突出內控管理重點</p>	<ul style="list-style-type: none"> 注重整體評價，通過趨勢分析、總體評判，進行內控整體畫像；

	<ul style="list-style-type: none"> • 注重部門及「三道防綫」的履職能力； • 注重問題整改及跟進； • 注重總行重大戰略和重點任務的落實情況； • 注重流程保障，通過五級審理機制保障評價結果的客觀公正。
促進內控水平提升	<ul style="list-style-type: none"> • 以內控評價促進內控管理、傳遞內控理念； • 以內部審計促進內控問題整改，助推戰略落地； • 落實監管要求，發現控制缺陷，評價內控水平，推進精細管理水平持續提升。

黨風廉政建設

本行嚴格遵循《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，以及《中華人民共和國刑法》等法律法規，結合案件風險排查，建立健全問題整改長效機制，召開全行黨風廉政專題會議，積極開展部署黨風廉政建設和反腐工作。2019年，本行結合「不忘初心、牢記使命」主題教育活動，開展專項整治工作，針對法定節假日等重要時點，開展突擊檢查和明察暗訪，持續加強作風建設；並注重培養員工廉潔自律意識，積極開展條綫培訓，提高紀檢幹部發現問題和解決問題的能力。2019年，本行累計組織開展黨風廉政建設宣傳教育活動共計444次，受教育人員達到16,043人次。

統籌謀劃推動工作	<ul style="list-style-type: none"> • 通過召開全行黨風廉政專題會議，傳達學習貫徹習總書記重要講話精神、十九屆中紀委三次全會精神、市紀委五屆三次全會精神等，統籌部署全行黨風廉政建設及反腐敗工作。
上下聯動壓實責任	<ul style="list-style-type: none"> • 在2019年第一次行務會上，總行黨委書記分別與各分支行、總行各部門主要負責人簽訂《「黨建和黨風廉政建設」責任書》； • 各級黨委書記與分管領導簽訂《領導班子成員「一崗雙責」責任書》，全面壓緊壓實責任。

<p>整改巡視反饋問題</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 針對市委第四巡視組反饋涉及紀檢監察業務的問題，駐行紀檢監察組落實專人負責整改工作，建立台賬、制定措施、明確時限和責任清單。
<p>重點領域全面監督</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《進一步加強「四個重點項目」監督執紀工作的方案》，組織各分支行紀委開展「不良貸款、工程項目和物資採購、政府貸款項目及落實中央八項規定精神」四個重點項目的監督執紀； • 開展「走讀式」談話安全集中專項整治工作，改造完成總行「走讀式」談話室，製作下發審查調查安全工作卡； • 認真開展會議費專項治理，針對制度流程執行不到位、變通列支會議費等問題追責問責。

反洗錢

2019年，本行高度重視反洗錢工作，嚴防洗錢風險，切實履行反洗錢責任和義務，以人民銀行「3號令」¹「19號文」²的落地實施為契機，進一步完善洗錢風險管理體系，制定了《重慶農村商業銀行洗錢和恐怖融資風險識別及評估管理辦法》《重慶農村商業銀行洗錢和恐怖融資風險應急預案》，並修訂完善《重慶農村商業銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等制度，加快反洗錢系統和總行反洗錢監測中心建設，落實反洗錢數據治理，加大反洗錢宣傳培訓力度，努力提升反洗錢合規管理與風險管控水平，全力預防並打擊洗錢犯罪活動。

<p>健全風控機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 召開反洗錢工作聯席會2次； • 召開洗錢風險評估項目啓動會，委托第三方公司開展洗錢風險評估； • 增加線上客戶信息治理渠道，穩步開展反洗錢數據治理； • 印發《風險提示》5期； • 下發反洗錢工作動態3期。
---------------	---

¹ 中國人民銀行令〔2016〕第3號，《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》。

² 中國人民銀行反洗錢局關於印發《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》的通知（銀反洗髮〔2018〕19號）。

持續優化系統	<ul style="list-style-type: none"> • 按人民銀行「300 號文」³的要求，持續優化反洗錢系統取數規則； • 按人民銀行要求，完成反洗錢二代系統切換，在新系統中成功實現大額和可疑交易報告的報送； • 實現行政調查結果自動化導出功能，提高行政調查效率； • 加強黑名單平臺功能建設，實現黑名單回溯功能，提升反恐怖融資監測能力。
開展培訓宣傳	<ul style="list-style-type: none"> • 為新員工開展反洗錢崗前培訓，參訓人員 84 人； • 舉辦 2019 年反洗錢專項培訓，參訓人員 140 人； • 參加《洗錢和恐怖融資案例解析與可疑交易監測分析實務》培訓和《金融從業機構反洗錢風險合規管理及反洗錢檢查處罰應對與重大洗錢案件應急處置》現場培訓； • 通過線上、線下渠道開展特定非金融機構反洗錢義務宣傳，受眾 6,332 人次，發放宣傳資料份數 1,777 份； • 在 30 餘家分支行設立宣傳站，開展巡迴宣傳，發放反洗錢宣傳冊、宣傳折頁 72,874 份。

反假幣

2019 年，本行認真按照人民銀行《中國人民銀行貨幣鑒別及假幣收繳、鑒定管理辦法》《銀行業金融機構反假貨幣工作指引》等要求開展反假相關工作，積極研發反假貨幣管理系統，加強機具配置，開展愛護人民幣科普宣傳活動、反假貨幣知識宣傳活動，進一步提升社會公眾防範假幣能力，淨化人民幣流通環境，促進金融生態環境的優化。

開展人民幣知識 宣傳活動	<ul style="list-style-type: none"> • 按照《中國人民銀行重慶營業管理部辦公室關於開展愛護人民幣、正確使用人民幣圖樣宣傳的通知》要求，依托區域分布特點和網點優勢，積極開展宣傳活動； • 共有 3,499 個機構參與宣傳，共發放宣傳資料 7.8 萬
-----------------	--

³中國人民銀行關於印發《銀行業金融機構反洗錢現場檢查數據接口規範（試行）》的通知（銀髮〔2017〕300 號）。

	<p>張；</p> <ul style="list-style-type: none"> 營業網點主動開展宣傳共計 1,480 場次，參與員工達 3,500 餘人次，宣傳對象超過 6.2 萬人次。
推進反假貨幣管理系統研發	<ul style="list-style-type: none"> 根據《中國人民銀行重慶營業管理部辦公室轉發〈中國人民銀行辦公廳關於第二代貨幣發行管理系統推廣有關事項的通知〉的通知》，積極按要求進行反假貨幣管理模塊商業銀行端系統研發，該系統于 2019 年 5 月 13 日上線運行，提高了反假數據管理能力。
組織開展反假貨幣集中宣傳	<ul style="list-style-type: none"> 根據《重慶市反假貨幣工作聯席會議辦公室關於開展 2019 年反假貨幣宣傳活動的通知》要求開展反假貨幣集中宣傳； 共有 3,399 個機構參與，發出防偽宣傳折頁 60 萬張、宣傳袋子 3 萬個、宣傳扇 2,000 把，同時通過郵政發放反假宣傳貼 8 萬份； 營業網點現場宣傳活動共計 3,294 場次，參與員工達 8,000 餘人次，宣傳對象超過 25 萬人次； 現場為公眾兌換殘損幣 291 萬元，其中 10 元及以下小面額殘幣 58 萬元。
及時轉發反假貨幣情況通報	<ul style="list-style-type: none"> 及時轉發《中國人民銀行貨幣金銀局關於某銀行誤收誤付假人民幣事件的通報》《國務院反假貨幣工作聯席會議辦公室關於上海市多家銀行發現 500 面額假歐元情況的通報》等文件，從增強反假意識、提高反假能力、壓實工作責任、杜絕負面輿情等方面對轄內各機構提出針對性要求。
積極開展反假貨幣自查自糾	<ul style="list-style-type: none"> 持續推進人民幣淨化工作，防止誤收誤付假幣，加強全額清分管理，提高清分質量，開展現金清分質量檢查。
加強貨幣鑒偽機具配置	<ul style="list-style-type: none"> 加強機具配置，採購符合行業標準的鑒偽機具，補充機具缺口，其中新增 2 口清分機 574 台、4 口清分機 16 台、8 口清分機 7 台、A 類點鈔機 3,806 台，進一步提高現金服務和反假能力。

案例：巴南支行開展反假幣宣傳

爲了讓社會公衆及時瞭解新版人民幣票面特徵和防偽特徵，本行巴南支行多措并舉加大人民幣宣傳力度：一是利用網點數量多、金融服務輻射面廣等特點，通過懸掛橫幅、張貼海報、LED 屏輪播、發放折頁（手冊）等方式，詳細講解新版人民幣券別、票面特徵等知識；二是積極「走出去」，分批次到臨街商戶、園區企業、轄內企事業單位開展上門宣講，一對一講解新版人民幣識別重點，加深群衆對新版人民幣的瞭解，提高社會公衆識別假幣能力。



給居民講解新版人民幣知識

品牌保護

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》及《中華人民共和國專利法》等法律法規，以《重慶農村商業銀行宣傳管理辦法》《重慶農村商業銀行知識產權管理辦法》爲綱領性制度，制定了品牌管理、廣告投放、新聞宣傳、輿情管理、聲譽風險等單項管理制度，規範指導廣告和知識產權管理，切實加強品牌保護工作。對於產品和服務的廣告、標籤等，本行及時開展專利申報工作，同時規範 LOGO 的使用與管理，進一步推進本行品牌形象的規範統一，增強整體宣傳合力，著力提升良好品牌形象。

爲提升知識產權保護管理水平，本行逐步完善知識產權保護體系，提高員工知識產權保護意識，開展知識產權專項分析，嚴厲打擊侵權行爲。同時，本行結合新內控合規管理系統的上綫運行，對知識產權申請、審查、審批、申報、續展及檔案管理等環節，進行全生命周期管控，充分利用系統對知識產權管理硬約束，切實維護本行合法權益。本行還搭建了特色專利池，保護全行發明專利、外觀專利、軟件著作權等創新成果，鼓勵創新突破。

供應商管理

本行制定了《重慶農村商業銀行採購管理辦法》《重慶農村商業銀行大宗物品採購委員會工作細則》和《重慶農村商業銀行供應商管理辦法》等制度，加強對供應商的管理與監督，明確採購管理以保障高質量、節能環保產品優先，嚴格控制供應商准入條件。供應商需滿足具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度、沒有被相關主管部門列入黑名單及沒有出現違背社會責任的不良記錄等條件。

本行建立了較為完善的供應商管理制度，確保供應鏈管理的每個流程和環節都有章可循，堅持「統一領導、集體決策、嚴格准入、動態管理、相互監督」的供應商管理原則，優化供應商庫，對其實行分類管理，不斷改進准入、退出考核評價機制，並採取供應商庫資源內部共享、優先使用原則，提高供應商管理和使用的質效。2019年，本行集中採購供應商審查覆蓋率為100%。

執行供應商分類及動態管理	<ul style="list-style-type: none">• 按項目類型分別建立供應商庫；• 結合每類供應商綜合考評結果，對供應商實行分級管理；• 強化退出機制，對於供貨服務出現問題、考評服務得分不達標的供應商，核查查異常情況；• 對因環境和社會風險管理不善受到有關政府部門處罰，以及有損本行利益和形象的供應商，本行將終止合作，並將供應商納入黑名單庫，三年內不得入圍本行供應商庫。
加強供應商後評價	<ul style="list-style-type: none">• 制定供應商服務後評價標準，通過各類量化指標，對供應商供貨、服務後評價等進行考核；• 對於未達到考核標準的供應商，通過延期付款、減額付款、商務約談、納入黑名單庫等措施，督促供應商提升服務質量及供貨水平。
加快採購管理系統建設	<ul style="list-style-type: none">• 提升採購電子化程度，將採購全流程管理、供應商管理、合同管理以及內部電子商城等納入建設規劃，實現供應商電子化全流程動態管理。

本行對裝飾設計、施工單位、家具類等的供應商進行環境保護培訓，要求其裝修中使用環保材料代替傳統木制基層材料，減少現場油漆工藝的使用，嚴禁使用環保等級 E1 級以下的裝飾材料；施工單位完工後需進行現場空氣治理，確保營業場所內空氣中甲醛等有害物質含量達到國家標準規範的安全水平。

責任管理

本行持續加強企業責任管理，以社會責任為己任，助力國家和地區重大戰略落地，服務經濟轉型，支持實體經濟和民營經濟大力發展；將綠色環保理念融入日常經營，推行節能減排措施，加強綠色信貸力度；根植地方，服務大眾，與利益相關方保持溝通，積極關注其需求，保障員工權利，積極向大眾普及金融知識，踐行精準扶貧，關愛困難群體，為本行實現可持續發展奠定基礎。

落實「十九大」精神

本行認真執行「三會一課」制度，深入學習貫徹黨的十九大精神，充分發揮黨委領導作用，開展「不忘初心、牢記使命」主題教育，組織學習十九大精神，扎實推進「兩學一做」學習教育常態化和制度化，引導黨員進一步樹牢「四個意識」，堅定「四個自信」，堅決做到「兩個維護」，達到「理論學習有收穫、思想政治受洗禮、幹事創業敢擔當、為民服務解難題、清正廉潔作表率」的目標。

責任文化

本行以「根植地方，服務大眾」為溝通口號，在經營中踐行「服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會」的企業使命，追求效益與規模并重，質量與速度并重，內控與發展并重，以實現「成為具有良好價值創造力的商業銀行」的企業願景，積極承擔企業責任，推動企業文化建設和可持續發展。



責任體系

本行搭建了由董事會統籌領導，董事會辦公室牽頭配合，高級管理層具體負責，全行各部門、分支機構、村鎮銀行及控股金融租賃公司的共同參與的社會責任組織體系，積極承擔社會責任，使社會責任工作的開展有序化、高效化，持續加強社會責任管理。

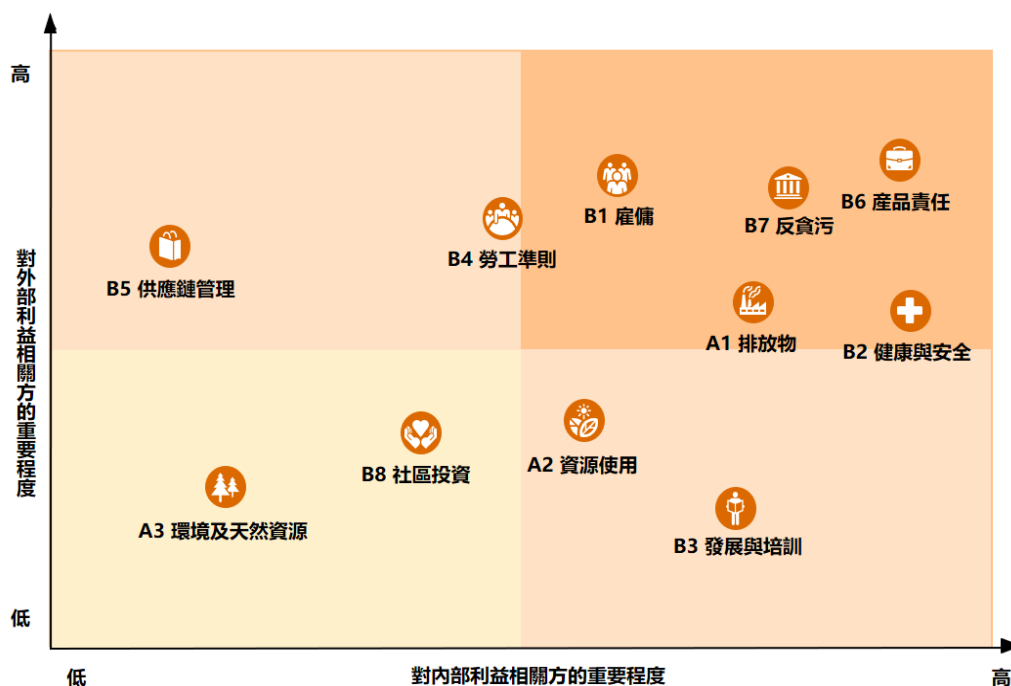
責任融入

經濟、環境和社會是本行責任管理的「三重底綫」。為保障社會責任工作的有效開展，本行根據監管要求和自身發展與變化，將相關合規標準及指引進一步融入本行社會責任體系，對社會責任指標體系進行完善。本行依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG 指引」）、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》的要求，參考全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》（以下簡稱

「GRI 標準」)、中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》編制指引及金融服務業行業補充指南,對本年度環境、經濟、社會三方面責任的亮點工作進行總結。

實質性分析

本行在香港聯交所 ESG 指引要求的基礎上,參考 GRI 標準,同時結合反映本行經濟、環境和社會重大影響以及對利益相關方的評價和決策有實質性影響的議題,對社會責任相關議題進行了梳理,邀請主要利益相關方代表識別出各自最關注的層面,并對議題重要性進行綜合評估,以準確、全面地披露本行運營管理相關信息。



主要利益相關方對環境、社會及管治議題關注度分析圖

利益相關方溝通

2019 年,本行舉行了 2018 年度業績發布會、業績路演、A 股 IPO 網上網下投資者路演等活動,積極參加投行峰會及券商策略會,接待利益相關方來訪調研,以電話、郵件、信函及其他網絡渠道與利益相關方進行交流。

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

利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
政府	政策指引 專題彙報 日常溝通	落實國家經濟政策 服務「三農」，推 進城鄉統籌 持續增加的就業機 會 穩定增長的稅收	服務轉型新興與支 柱產業 服務「三農」 支持脫貧攻堅 助推鄉村振興 服務民生 服務小微 良好經營
監管機構	規範性文件 工作彙報 現場檢查 非現場監督	穩健合規的日常經 營 有效的風險防範 穩定有序的金融體 系	合規經營 風險管理 防範金融犯罪
股東	股東大會 董事會 路演 業績發布會 日常溝通	持續合理的投資回 報 全面、及時、準確 的信息披露 良好的公司治理	良好經營業績 全面、及時、準確 披露信息 公司治理
客戶	公司網站 微信公眾號 官方微博 手機銀行客戶端	多樣化的產品類型 多元化的服務渠道 持續提升的服務質 量	創新金融產品 提升服務品質 推進渠道建設 保護消費者權益

	95389、966866 客服中心	有效的消費者權益保護	
員工	員工溝通 工會 職代會 行務公開 企業文化活動	合理的待遇和福利 滿意的工作環境 良好的職業發展	保護員工權益 提升企業文化 建設員工隊伍
供應商和合作夥伴	大額採購委員會 業務交流合作	公平的合作機會 誠信的約定履行 穩定的雙贏關係	堅持責任採購 服務客戶「走出去」
社區	金融社區服務 金融知識宣傳 社區公益活動	共同的社區發展 和諧的社區關係	幫助貧困地區 普及金融知識 熱心社會公益
公眾和媒體	媒體信息披露 公益活動	公開透明的信息披露 全面有效的企業公民履責	及時客觀的信息披露 踐行經濟責任，助力富民興渝 踐行環境責任，打造綠色銀行 踐行社會責任，共建共享和諧
環境	經營活動 環保活動 政策信息披露	綠色的金融服務 持續減少能源消耗和碳排放 積極的環境保護	綠色信貸 綠色服務 綠色運營 綠色公益



2019 年主要榮譽

1 月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮獲第二屆中國零售金融創新·實踐大獎“十佳農商行零售銀行”。
《零售銀行》雜誌
- 榮獲 2018 年度“結算 100 強—優秀自營機構獎”。
中央國債登記結算有限責任公司
- 榮獲“債權融資計劃業務銳意進取獎”。
北京金融資產交易所
- 榮獲“2018 年支付機構業務拓展先進單位”“2018 年一點對接網聯項目先進單位”及“2018 年農信銀支付清算系統通存通兌業務運行管理先進單位”。
農信銀資金清算中心

2 月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮登“2018 年中國銀行業 100 強榜單”第 21 位，居全國農商行和中西部銀行首位。
中國銀行業協會
- 榮獲“銀聯信用卡業務突出貢獻獎”“雲閃付推廣突出貢獻獎”。
中國銀聯
- 榮獲“2018 年度銀聯信用卡交易貢獻獎一等獎”“‘斷直連’系統改造一等獎”“遠郊區縣業務發展拖動獎一等獎”“銀聯高端信用卡交易貢獻獎一等獎”“市場規範優勝獎二等獎”“銀聯信用卡髮卡貢獻獎三等獎”及“風險管理優勝獎三等獎”。
中國人民銀行重慶營業管理部

3 月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮獲“2018 年‘尋找重慶書香典範’展示活動優秀組織獎”。
中共重慶市委宣傳部、重慶市精神文明建設委員會辦公室、重慶市教育委員會、重慶市文化和旅游發展委員會、共青團重慶市委員會、重慶市婦女聯合會
- “渝快貸”榮獲“數字普惠金融先鋒榜”2018-2019 年度普惠金融特色產品。
金融科技創新聯盟、中國金融信息網

4 月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮獲“2018 年全國銀行業理財投資者登記暨直聯工作優秀組織獎”“2018 年全國銀行業理財信息登記工作杰出單位”。
銀行業理財登記托管中心有限公司、全國銀行業理財信息登記系統

5 月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮獲“重慶品牌·中國故事”2018 年度十大重慶品牌。
人民網重慶頻道、重慶發布
- 榮獲 2018 年度“最具社會責任金融機構獎”“社會責任特殊貢獻獎”及“社會責任綠色金融獎”。
重慶市銀行業協會

6 月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮獲“2018 年度優秀貼現機構”。
上海票據交易所
- 榮獲 2019 中國融資大獎之“最具投資價值獎”“最佳投資者關係獎”。
《中國融資》雜誌

7月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮登“2019年全球銀行1000強”第137位，
在中資銀行中排名第22位。
英國《銀行家》雜誌
- 榮登2019年《財富》中國500強326位。
《財富》雜誌
- 榮獲“2019中國農商行資產管理品牌君鼎獎”
“2019中國封閉式淨值型銀行理財產品君鼎獎”
“2019年度農商行天璣獎”。
《證券時報》

9月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮登“2019中國企業500強”第370位，
“2019中國服務業企業500強”第134位。
中國企業聯合會、中國企業家協會
- 榮獲重慶市跨境人民幣業務十周年“業務創新獎”。
重慶市銀行外匯業務與跨境人民幣業務自律機制

10月

所獲獎項及頒獎單位

- 獲評中國網“2019年度金融扶貧先鋒榜”
——“金融扶貧先鋒機構”。
中國網

11月

所獲獎項及頒獎單位

- 榮獲2019TOP金融榜“年度商業銀行”。
上海報業集團·澎湃新聞
- 榮獲2018年度“金牛理財銀行”。
《中國證券報·金牛理財》
- 榮獲2019中國金鼎獎“年度優秀企業公民獎”。
《每日經濟新聞》
- 榮獲中國金融年度品牌案例大賽“‘手機號碼支付’案例特別獎”。
中國金融出版社

12月

所獲獎項及頒獎單位

- 江渝財富“天添金”淨值型理財產品榮獲
“2019‘金理財’淨值型理財產品卓越獎”。
《上海證券報》
- 榮獲2019中國電子銀行金榜獎“最佳數字金融
創新獎”。
中國金融認證中心
- 榮獲“金融科技創新突出貢獻獎”“管理創新貢
獻獎”。
《金融電子化》雜誌社
- 榮登“2019重慶企業100強”第11位、“2019重
慶服務業企業100強”第4位。
重慶市企業聯合會、重慶市企業家協會
- 榮獲首屆重慶金融·上游榜“服務重慶貢獻突出金融機
構”“金融扶貧卓越貢獻金融機構”及“年度金融科
技領跑者”。
重慶日報報業集團和重報都市傳媒集團
- 榮獲2019年度“金駿馬獎-金融科技賦能先鋒”。
《證券日報》

支持經濟發展，服務富民興渝

2019年，本行積極落實國家戰略，貫徹國家宏觀調控政策，助力地方經濟發展，支持供給側結構性改革，大力推進產業轉型升級，持續優化信貸結構，鼓勵金融服務改革創新，加強實體經濟、民營經濟服務力度，推動「三農」經濟穩步發展，健全小微金融服務體系，全面關注民生事業，踐行企業社會責任，為社會可持續發展貢獻力量。

推動國家戰略落地

2019年，本行充分發揮重慶在國家區域發展和對外開放格局中具有獨特而重要的作用，圍繞習近平總書記對重慶提出的「兩點」定位、「兩地」「兩高」目標、發揮「三個作用」和營造良好政治生態的重要指示要求，積極支持「一帶一路」戰略，助力長江經濟帶發展，服務內陸開放高地建設，助力軍民融合發展，推動國家戰略大力實施，以實現地區經濟快速發展。

支持「一帶一路」戰略

2019年，為深入貫徹落實黨的十九大、國辦發101號⁴等文件精神，增強對在建項目和補短板重大項目的金融支持力度，本行加大了對保稅區、高新區等內陸開放高地建設相關領域的貸款支持力度，並充分運用中新（重慶）戰略性互聯互通示範項目（以下簡稱「中新互聯互通項目」）政策，助推企業境外發債，拓寬企業融資渠道。截至2019年末，本行支持「一帶一路」戰略貸款餘額109.78億元，支持兩江新區、三大保稅區、口岸高地建設、國家自主創新示範區的貸款餘額為97.66億元，同比增長12%。

案例：中新互聯互通項目下首筆新幣公募債券

本行與重慶市巴南經濟園區建設實業有限公司業務合作過程中，瞭解到客戶擬在新加坡發行海外債券，但由於沒有國際評級，需要進一步完善增信。對此，本行充分運用中新項目政策，以本行開具的備用信用證為其增信，助推企業在境外發債。在本行的幫助下，重慶市巴南經濟園區建設實業有

⁴ 國辦發〔2018〕101號《國務院辦公廳關於保持基礎設施領域補短板力度的指導意見》。

限公司在新加坡交易所成功發行 1.5 億新幣公募債券。該項目是近年全市首單以備用信用證增信結構發行的新幣公募債券，也是中新互聯互通項目下首筆新幣公募債券。



首筆新幣公募債券上市

案例：傾力助推「陸海新通道」建設

重慶國際物流樞紐園區是中歐班列（重慶）、中新互聯互通項目「陸海新通道」以及「渝滿俄」「渝甬」等跨境聯運大動脈的起點。隨著「一帶一路」倡議的不斷深入，園區納入了中新（重慶）戰略性互聯互通示範項目，成為「陸海新通道」的核心策源地。

重慶國際物流樞紐園區建設有限責任公司作為物流樞紐園區的開發建設主體，主要承擔園區土地整治、道路等基礎設施建設。隨著園區開發深入，公司資金需求不斷增加，項目進度一度因為資金短缺問題而放緩。為緩解公司短期資金壓力，本行除了對該公司提供傳統流動資金貸款、固定資產貸款之外，還積極通過「內保外債」「理財直融工具」「債權融資計劃」等金融產品，為該公司提供「一攬子」的綜合化金融服務。本行已為重慶國際物流樞紐園區授信約 50 億元，貸款餘額超過 30 億元，有效緩解了該公司的資金短缺難題，確保了重慶國際物流樞紐園區建設的有序推進。



位于重慶國際物流樞紐園區的重慶鐵路口岸

促進長江經濟帶發展

2019年，本行重點關注長江經濟帶發展戰略，助力長江黃金水道功能提升，積極參與長江上游生態安全屏障建設，支持綜合立體交通走廊建設和物流樞紐建設。截至2019年末，本行支持長江經濟帶建設貸款餘額1,461.93億元。

案例：助推重慶交通樞紐建設

本行積極參與航空運輸領域金融服務，助力航空配套產業發展。華夏航空股份有限公司作為國內專門從事支綫航空客貨運輸的航空公司，機隊規模逐年擴大，支綫航空領域競爭力強。為響應民航局要求，滿足空勤人員的培訓需求，華夏航空擬在兩江新區航空產業園建設華夏航空培訓中心，總投資超過 6.5 億元。本行兩江分行在瞭解到企業需求後，積極參與設計金融服務方案，解決資金需求問題，為其提供了合理的授信支持，授信額度 3.5 億元，主要用于培訓中心一期工程及配套建設。



華夏航空培訓中心

加速國際業務創新

2019年，本行積極推動國際業務相關創新產品研發，豐富產品體系，通過新產品和新模式的研發運用，帶動客戶拓展和業務發展。

- 在產品創新運用方面，成功落地首筆代客掉期結售匯業務，在遠期結售匯業務的基礎上增加了匯率管理手段；

- 在服務模式創新方面，推出跨境結算便利化服務創新，依托于強大的本外幣核心業務系統和先進的國際結算業務系統，整合優化了前後臺業務流程，打造網上國際業務平臺，創新提供線上渠道匯款。

國際業務創新服務便利了企業經常項目項下付匯，使企業足不出戶即可完成各項流程手續，並享受匯出匯款影像資料共享、常用付匯信息保存等多項增值服務，業務處理時間大大縮短，效率成倍提高。

案例：創新結售匯業務

本行某外債客戶通過本行開立融資保函在境外借入外幣資金，同時與本行簽訂了代客遠掉期協議，通過代客掉期結售匯業務同時鎖定近端結匯匯率與遠端購匯還款的匯率，成功鎖定了匯率及整體融資成本，避免了市場波動導致的匯率風險。

持續推動經濟轉型

2019年，本行充分利用「西洽會」「智博會」等重大活動機遇，深入瞭解產業轉型融資需求，為新興產業制定差异化金融服務方案，優化調整信貸結構，在智能化聯盟平臺的基礎上，大力推動新興產業發展。同時，本行建立了民營企業白名單，優化資源配置，將民營經濟納入分支機構考核指標體系，積極服務優質民營企業。本行還心系實體經濟發展，通過強化行業研判、深入企業調研等方式，促進銀企充分溝通，開通綠色通道，支持實體經濟穩定發展。

推進新興產業發展

2019年，本行積極貫徹落實支持戰略性新興產業發展的有關政策，將戰略性新興產業作為信貸投放增長點，以創新、快捷的產品和綜合化金融服務為特色，積極服務智能製造、高端裝備製造、新能源汽車、新材料、信息產業、生物醫藥等重點戰略領域的客戶和項目。截至2019年末，本行支持戰略新興製造業貸款餘額92.45億元，支持戰略性新興服務業貸款餘額351.78億元。

案例：支持新型工業化

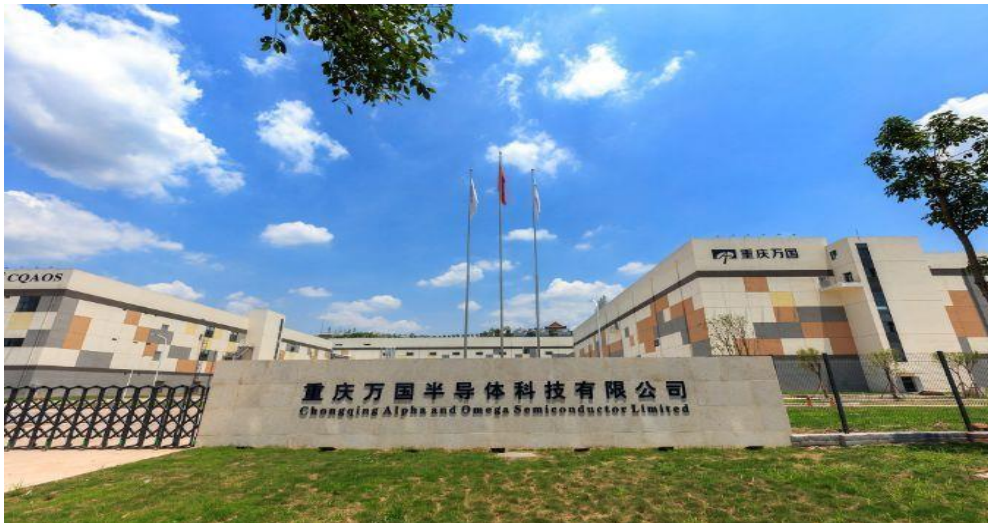
本行對具備信息化和知識化特徵的項目給予大力支持，並在利率上給予大力優惠。聯創電子科技股份有限公司重慶項目具備此類特徵，該項目可為產品研發生產基地新增年產 5,000 萬片新型觸控顯示一體化產品的生產能力。本行為聯創電子提供流動資金支持，並將為其國際業務提供資金支持，較好地補充了企業項目建設之外的資金需求，支撐企業儘早投產。



聯創電子科技股份有限公司生產車間

案例：支持信息產業發展

重慶萬國半導體科技有限公司在重慶投建芯片製造及封裝測試生產基地項目。該項目為重慶市重點項目，一期總投資 48,847 萬美元，設計產能為月產 12 英寸半導體芯片 2 萬片，和功率半導體芯片封裝測試 5 億顆。本行向該公司授信 1 億元，用于支持項目建設，採購項目所需設備。



重慶萬國半導體科技有限公司

推動民營經濟增長

本行審議通過《加大民營企業支持力度的議案》，印發《重慶農商行關於規模以上民營工業企業走訪服務的實施方案》《重慶農村商業銀行關於加強金融服務民營企業的指導意見》及《重慶農村商業銀行民營企業貸款盡職免責管理辦法》等，進一步完善服務民營企業制度措施，成立民營企業專項工作領導小組，加強民營經濟資源配置，制定民營企業服務目標，加大民營企業貸款投放力度。截至2019年末，本行支持民營企業貸款餘額1,437.34億元。

案例：北碚支行支持民營企業發展

重慶坤越機械製造有限公司是一家從事農機產品研發、生產和銷售的民營企業。本行北碚支行在業務推廣過程中瞭解到，該企業雖然擁有眾多具備廣闊市場前景的專利權，但商業銀行無法準確評估認定其價值，所以很難直接以企業的知識產權、專利等作質押在銀行獲得貸款。該支行在對公司綜合分析的基礎上，認為該企業生產經營正常，且具有自主產權專利，滿足「支小再貸款+知識價值信用貸款」業務模式的准入條件。最終，該支行以較低的利率基準向該企業發放了科技型企業知識價值信用貸款150萬元，在快速解決企業流動資金需求的同時，有效降低了企業的融資成本。



創新模式推動「坤越機械」科技升級

案例：沙坪壩支行支持民營水產公司發展

重慶市樂邦水產品有限公司成立於 2015 年 11 月，企業目前所運營的市場已發展成為重慶主城交易量和交易額最大的水產配送市場，目前平均每天銷量達 330 噸以上，年銷量約 12 萬噸，交易額 15 億元，交易量占重慶主城市場的 90%。本行沙坪壩支行今年對其授信 2,500 萬元的固定資產貸款，貸款期限 5 年，用於支持企業持續穩健發展。



重慶市樂邦水產品有限公司經營的水產市場

促進實體經濟繁榮

2019 年，本行響應國家和地區發展實體經濟的號召，契合供給側結構性改革，制定新能源汽車、通信設備製造業、環境保護專用設備製造業等行業投向指引，提出「總體支持，差异化授信」策略，支持實體經濟轉型發展，滿足實體經濟多樣化的融資需求。本行還為符合政策導向的實體企業及其上下游產業集群的核心製造業客戶提供優惠利率，以降低企業融資成本。

案例：永川支行支持實體產業發展

重慶良工科技有限公司主要生產建築矽酮密封膠、發泡膠、感性聚氨酯膠，擁有多項認證證書和獲得國家頒發的 15 項實用新型專利證書。本行永川支行瞭解到該客戶尚缺流動資金貸款，年初向其成功授信「增信貸」產品。隨著公司的發展，對貸款需求的進一步增加，該支行瞭解到該公司的各項條件還符合「科技型企業知識價值信用貸款」產品的准入條件，順利向該企業發放了「科技型企業知識價值信用貸款」，該貸款執行的是基準利率，有效降低了企業的融資成本。截至 2019 年 12 月，該公司在本行綜合授信 700 萬元。



工人在生產車間進行生產

全力支持「三農」發展

本行積極貫徹國家宏觀調控政策，全力助推鄉村振興戰略實施，堅持穩中求進的工作總基調，堅持農業農村優先發展總方針，進一步完善服務「三農」體制機制，制定專項考核激勵政策、創新三農金融服務產品、優化服務制度流程、加強金融設施建設、加大涉農信貸投放等，支持深化農業供給側結構性改革，支持解決打贏脫貧攻堅戰，全力助推「三農」高質量發展。截至 2019 年末，本行支持「三農」的網點機構數量為 1,463 個，涉農貸款餘額 1,588.06 億元，比年初增加 53.83 億元。

夯實「三農」服務保障基礎

本行積極貫徹落實國家及地方發布的「三農」政策文件，制定印發《2019 年三農金融服務工作的指導意見》，明確「三農」服務目標，努力促進「三農」金融服務方式優化，打造便利「三農」服務環境，提升「三農」服務成效，全力助推鄉村振興戰略實施。

深化政策引導	<ul style="list-style-type: none"> • 本行黨委會研究制定「三農」金融服務指導意見及相關工作方案，引領全行履行支農社會責任； • 在幹部配備上優先考慮、在資源配置上優先滿足、在資金投入上優先保障、在金融服務上優先安排。
強化資源傾斜	<ul style="list-style-type: none"> • 推行「三農」業務與其他業務差別化績效考核政策，並將考核激勵重點向深度貧困地區進行傾斜； • 匹配專項績效制定考核方案，激發分支機構服務鄉村振興及精準扶貧的內生動力。
專化支農服務	<ul style="list-style-type: none"> • 優化鄉村振興專營機構的准入標準，新增支農服務相關指標； • 在農村地區優選設立「鄉村振興金融服務中心」，並實行挂牌服務，建立服務團隊，圍繞本地鄉村振興發展需求開展全方位金融服務。
優化業務流程	<ul style="list-style-type: none"> • 優化「三農」業務管理辦法和操作規程，實行信貸審批等級行授權、專營支行授權、產品特別授權； • 對「三農」授信業務採取優先受理、優先合規審查、優先溝通、優先審批、優先發布批復的措施，提高服務效率。

加強「三農」服務渠道建設

2019年，本行繼續建設物理網點、電子渠道、便民服務點、流動服務、互聯網平臺「五位一體」的「三農」服務渠道，同時與區縣供銷社融合，共同打造「三社」融合發展示範點，依托農民合作社服務中心、基層社、農村綜合服務社等設立金融服務站，布設便民服務機具，共享網點渠道資源，提高農村金融覆蓋率。截至2019年末，本行在縣域有1,463個網點、3,609台自助服務機具、491個農村便民服務點、5台流動服務車、763.26萬戶手機銀行用戶。

改善鄉鎮網點布局	<ul style="list-style-type: none"> • 通過網點升格、遷址、原址裝修等方式，進一步優化網點布局形象，推進鄉鎮網點緊跟城鎮化發展步伐、加強農村網點建設，提升普惠金融服務覆蓋面。
----------	---

<p>加強智能機具配備</p>	<ul style="list-style-type: none"> 積極布放新型便民自助終端，加大對農村地區基礎金融服務投入； 引入雲計算、人臉識別、語音語義識別、圖形圖像等功能，打造人機協同的人工智能平臺，為廣大農村地區客戶帶來安全、優質、便捷的金融服務。
<p>大力推廣移動支付</p>	<ul style="list-style-type: none"> 向大眾普及手機銀行知識，扎實開展農村地區移動支付宣傳推廣工作，豐富農村地區便民支付場景，為鄉村旅游類場景、鄉村客運公交綫、鄉村農業產業收購等提供移動支付技術支持。



金融服務流動車

打造「三農」創新金融服務

2019年，本行以助力「興農村、欣產業、新生活」為目標，優化創新「三農」金融服務，積極打造覆蓋面廣、形式多樣的產品綫，推出「產業興旺」「創業掘金」「生態宜居」三類信貸服務，包括農村一二三產業融合貸款、農村建設用地複墾項目貸款、農家樂經營貸款、美麗鄉村住房貸款等多種產品，涵蓋從農戶到農村各類市場主體的客戶。同時，本行強化「互聯網+」金融服務，創新推出多款電子金融產品，以滿足鄉村振興各領域群體多層次、多樣化的金融服務需求。

推動「三社」融合發展	<ul style="list-style-type: none"> • 本行與市供銷社簽訂戰略合作協議，制定《重慶農村商業銀行推進「三社」融合發展重點工作目標任務責任分解方案》，指導分支行加強與當地供銷社協作，促進「三社」融合發展落地。
精準加強產業帶動	<ul style="list-style-type: none"> • 找準服務產業的方向，圍繞重慶柑橘、生態畜牧、生態漁業、茶葉、中藥材等特色產業，加大扶持力度，助力農產品加工業和鄉村旅遊業。
「互聯網+」創新融入	<ul style="list-style-type: none"> • 打造上綫全新的手機銀行 APP5.0，提供多樣化的金融服務，通過人臉識別、設備綁定、大數據分析等多種技術手段保障農村客戶信息和資金安全，并推出符合農村客戶使用習慣的手機銀行。

案例：北碚支行助推農業產業轉型

素心村地處「全國鄉村振興產業示範強鎮」「花木之鄉」靜觀鎮的正南面，因臘梅而知名。在鄉村振興戰略支持下，素心村準確分析自身優劣勢，樹立了「花卉富民、生態靚村、旅遊活村」發展理念。本行北碚支行經過現場訪談和實地走訪發現，素心村部分企業主、農場主在進行產業轉型升級、擴大產業規模時，資金缺口的問題難以解決。該支行積極聯合區供銷社建立起「三社融合」入庫名單，不斷推動「三社融合」發展。該支行立足素心村鄉村振興實驗示範村的打造，預計未來三年將投入信貸資金 9,000 萬元，用于擴大臘梅種植範圍，優化加工技術，拓寬銷售渠道，推動農業產業升級，真正實現「三社促三農」。



素心返鄉創業園

案例：永川支行支持水稻種植家庭農場

吳修海是朱沱鎮水稻種植技術帶頭人，隨著生產規模逐步擴大，他認識到必須加快從傳統農業向現代農業轉型，才能實現增效增收。因其前期資金大部份已投入農業生產，又無固定資產作抵押，使其面臨融資困境。本行永川支行通過對吳修海水稻的引進、種植、銷售等一系列環節進行摸底考查、審查評議後，向其推介銀擔合作模式產品「農村一二三產業融合貸款」，于 2018 年 3 月 21 日發放了 40 萬元貸款。2019 年 3 月，吳修海的貸款將到期，該支行朱沱分理處提前瞭解其生產情況、資金需求，為其辦理了續貸業務，新發放 40 萬元貸款，期限 2 年，助力其水稻種植家庭農場生產發展。通過銀行信貸資金的支持，吳修海的水稻種植場將通過「公司+基地+農戶」方式繼續增加土地流轉面積，優化種植技術。



吳修海的稻田

案例：九龍坡支行助推七彩九龍鄉村建設

恒大高科農業集團是一家擁有先進技術的高科技農業企業，該集團的「大英雄灣美麗鄉村建設」項目作為 2018 年重慶市農交會簽約的 60 個重點項目之一，擬打造為九龍樣板、重慶領先、全國一流的田園綜合體示範項目，項目預計總投資約 200 億元，1 期計劃投資約 20 億元，主要打造智慧溫室農業、休閒觀光旅游、民俗康居村等項目，預計啓動 1,000 戶農民集中安置點建設，2 期計劃投資約 180 億元，主要打造集智慧、環保為一體的新型田園生活區。2019 年 4 月 9 日，本行九龍坡支行與恒大高科農業集團就「大英雄灣美麗鄉村建設」項目合作事宜進行了洽談，以推進九龍坡區鄉村振興戰略順利實施。

案例：豐都支行支持肉牛產業發展

恒都集團為豐都縣肉牛龍頭企業。本行豐都支行為該集團辦理「無還本續貸」業務品種，減輕了企業短期還貸壓力進而帶動產業發展，并在 2019 年集團成員重慶恒都食品開發有限公司存量額度的基礎上，增加一定的授信額度，用于採購進口肉牛。該支行還為恒都集團辦理國內信用證，并叙做福費廷業務，期限由原來遠期 90 天調整為遠期 180 天，提高了集團公司資金周轉最大化利用效率。



豐都支行調研恒都肉牛喂養情況

案例：石柱支行支持中藥材基地建設

本行石柱支行以「銀行+公司+基地+貧困戶」的模式，向中益鄉澤泰中藥材專業合作社聯合社共計貸款 1,000 萬元，支持該合作社在中益鄉建設中藥材基地 3,210 畝，帶動該鄉 1,112 戶農戶加入中藥材種植項目，其中帶動貧困戶 349 戶、貧困人口 1,052 人。截至 2019 年末，澤泰專業合作社已成功帶動中益鄉 325 戶貧困戶脫貧增收。



深入中益鄉澤泰中藥材基地調研產業發展情況

案例：巫山支行支持農業產業化發展

重慶巫人農業開發有限公司是一家集農業產業化項目開發、種植、生產、加工、銷售、食宿休閒服務、旅游觀光為一體的民營企業。自 2013 年以來，本行巫山支行多次對該公司跟進營銷和走訪調研，瞭解客戶融資需求，2014 年 4 月，我支行成功為其授信 1,100 萬元，幫助企業擴大經營規模，現有貸款餘額 1,260 萬元。2019 年底，巫人公司加工農副產品 900 餘噸，藥膳食品 100 餘噸，銷售訂單累計 9,800 萬餘元。



巫人農業茶葉基地

案例：江津分行支持當地花椒種植

侯禮鑫在外務工十餘年後返鄉創業，在老家江津區慈雲鎮從事花椒種植。因該產業投入期較長、資金回報慢，持續的人工費用支出和逐漸增加的肥料成本，使侯禮鑫在資金方面遇到了困難，想融資但又苦于缺乏擔保。本行江津分行慈雲支行在瞭解到該情況後，及時向其推薦并辦理了 20 萬元的「農村一二三產業融合貸款」。侯禮鑫在獲得貸款資金後，及時備足了種植所需的生產資料，目前花椒生長情況良好，預計明年種植收益可達 40 萬元。



侯禮鑫種植的花椒

推動小微企業發展

2019年，本行單列小微信貸計劃，同時修訂《小微企業授信業務盡職免責管理辦法》，著力夯實小微業務發展根基，推進線上綫下融合發展，進一步完善多層次、全覆蓋的小微金融服務網絡。針對小微企業客戶差異性金融需求，本行充分運用大數據和互聯網技術，優化辦貸流程，提升辦貸效率，創新發展多種產品，搭建多樣化平臺，拓寬小微業務服務渠道，積極推進小微業務向高質量發展。

截至2019年末，本行小微企業貸款餘額1,381.08億元，貸款客戶數量12.48萬戶；單戶授信總額1,000萬元以下普惠型小微企業貸款戶數12.37萬戶，較年初增加700戶；貸款餘額651.95億元，較年初增加88.15億元，增長15.63%，比全行各項貸款增速高1.35個百分點，實現了「兩增兩控」目標，被重慶銀保監局評為年度「小微企業金融服務先進銀行」和「內部管理創新優秀銀行」。

小微企業貸款

指標名稱	2017年	2018年	2019年
小微企業貸款餘額（億元）	1,055.44	1,165.90	1,381.08
小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例（%）	33.74	33.49	34.71
小微企業貸款客戶數量（戶）	108,656	124,107	124,844

完善小微服務網絡

本行構建了覆蓋全市的多層次小微金融服務網絡。在總行層面，單設小微金融條綫，統籌管理全行小微企業貸款；在分支行層面，設立專屬辦貸機構900餘個，配置小微客戶經理2,200餘人。自2013年起，本行陸續在工業園區、專業市場、核心商圈等小微客戶集中區域設立了14家小微企業專營支行，進一步延伸金融服務觸角，及時為小微企業提供專業、便捷的金融服務。此外，本行通過構建

「銀、政、擔」合作平臺，運用特色化、批量化產品，不斷拓寬小微業務服務渠道。

<p>銀政合作範圍 擴大</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 與市科技局合作推動的「科技型企業知識價值信用貸款」業務目前已擴大至全市 34 個區縣以及重慶高新區、萬盛經濟技術開發區，開辦業務的分支行達到 35 家； • 加強與兩江新區管委會的合作，調整原兩江新區科技型企業助保貸業務模式，創新推出「兩江新區科技成長貸」； • 各分支行加強與區縣政府合作，推廣增信貸業務。
<p>銀擔合作成效 顯現</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 繼續加強與市農業擔保公司、市小微擔保公司的合作，做好「農村一二三產業融合發展貸款」以及「創業擔保貸款」的投放，積極助力鄉村振興。

開展「百行進萬企」工作

2019 年，本行堅守金融服務小微的初心，扎實開展「百行進萬企」融資對接工作，對 3 萬多戶企業逐一進行聯繫、走訪，宣傳黨中央國務院制定的一系列扶持小微企業發展的政策，講解當前小微企業融資政策、舉措，以及本行推出的小微金融綫下、綫上的產品和服務功能，推薦適合企業特點的融資產品，提升本行服務小微企業的良好社會品牌形象。

打造專屬小微產品

2019 年，本行堅持「綫上+綫下」雙輪驅動，不斷豐富和完善小微金融服務產品，為小微企業打造了擁有 30 個專屬產品的「商易貸」品牌，其中開發了「票快貼」「房快貸」2 個綫上產品，創新研發了「科技型企業知識價值信用貸款」「科技成長貸」「稅易貸」「醫保貸」等 17 個信用和弱擔保類產品，有效覆蓋了小微企業創業、成長、成熟各個階段的融資需求，形成了良性的孵化、培育機制，讓不同行業、不同類型、不同發展階段的小微企業都能享受到契合需求的融資服務。

案例：「科技型企業知識價值信用貸款」

重慶微標科技股份有限公司是一家物聯網核心技術——高速射頻識別技術研發及應用的高科技企業。在微標科技中標了中國鐵路總公司 24 億元的車號識別系統建設投資項目後，巨大的科研

投入成爲這家高科技企業的「攔路虎」。本行在走訪考查後，考慮到微標科技的產品在國際、國內都具有一定的核心競爭力，產品市場大、發展前景好，運用「科技成長貸」給予微標科技共計 800 萬元信用貸款支持，并運用新推出的「知識價值信用貸款」，另增加了 350 萬元信用貸款。有了資金的保障，微標科技實現了跨越式發展，成爲目前國鐵鐵路車號識別系統三家核心產品供應商之一，其部分核心技術甚至出口國外。



重慶微標科技股份有限公司生產車間一角

案例：扶持一二三產業融合發展

重慶日泉農牧有限公司是西南地區規模最大的高技術、高起點、高標準的種養殖龍頭企業，公司以全鏈條、全循環、全生態爲發展方向。由于受「非洲豬瘟」影響，四川、重慶等地生豬供應急劇減少，豬肉供不應求。該公司決定擴大養殖範圍，但受「非洲豬瘟」影響，流動資金吃緊，亟需對外融資。爲支持生豬養殖企業，助力民生工程，本行在走訪後，運用與榮昌區政府合作推出的「增信貸—助農貸」，及時爲該公司發放了 600 萬元信用貸款。該公司獲得資金後，擴大了生豬養殖規模，有效帶動當地農民就業、增收。



重慶日泉農牧有限公司生豬養殖場

案例：南川支行著力解決小微企業融資瓶頸

重慶特珍食品有限公司是南川區首家依托金佛山豐富的竹筍、蕨菜等農副產品進行深加工的企業。2019年初，本行南川支行瞭解到該企業面臨融資難的困境後，主動上門對接融資事宜。在缺乏有效的抵押擔保的情況下，為該公司發放科技型企業知識價值信用貸款 160 萬元，有效解決該企業融資難題。通過南川支行的金融支持，該企業成功轉型升級，現擁有休閒食品生產綫、專業技術人員 25 人，帶動當地農民就業 140 余人，提升企業綜合市場競爭力。



重慶特珍食品有限公司員工包裝產品

全面服務保障民生

2019年，本行持續加強對醫療、教育等「惠民生」領域的支持力度，定期下發民生行業重點政策解讀，靈活運用一卡通、銀醫通、現金管理、智慧銀行等工具，為客戶打造差异化金融服務方案，建立授信綠色通道，以實際行動「惠民生」。截至2019年末，本行民生領域貸款餘額213.56億元，較年初增長4.34億元，增幅2.1%。

助力醫療事業發展

本行支持醫療行業發展，助力醫療環境建設，選取大中城市公立醫院中具有品牌優勢、管理規範的作為投向重點，對專業實力強的民營醫院進行適度支持。在移動支付日漸普遍的大環境下，為給廣大居民就醫提供便捷的服務，本行積極與各醫院合作開展「智慧醫療系統」建設，實現了微信、支付寶掛號就醫及結算等便民功能。截至2019年末，本行醫療衛生行業貸款餘額51.81億元，較年初增長5.33億元，增幅11.50%。

案例：綦江支行助力醫療事業發展

2019年9月，本行綦江支行與區人民醫院合作「病區結算」項目、與區中醫院合作「銀醫通」項目，為區屬公立醫院投放銀醫自助設備50台，有效解決病患解決醫院人滿為患、掛號排隊時間長、看病等候時間長、取藥排隊時間長、醫生問診的時間超短等問題，促進了醫院為患者提供更優質、便捷的服務，提高醫院的服務滿意度，也擴大本行在百姓心中影響力。



銀醫自助設備

助力文教產業發展

教育行業為本行積極支持行業，「惠民生」重點支持領域。本行建立了「積極支持，優選客戶，加強管理」的文教產業總體信貸政策，重點支持國家「211 工程」高校、國家部（委）所屬高校，同時支持信用等級高、經營能力強的市屬公辦高等院校、市教委直管重點中學。為了向大眾提供更優質的專業培訓，本行還對品牌知名度高、專業實力強、持續經營能力強、事業規模呈增長態勢的專業培訓機構客戶提供支持，推動地方教育事業發展。截至 2019 年末，本行支持教育事業貸款餘額 27.32 億元。

案例：永川支行支持重慶科創職業學院發展

重慶科創職業學院是一家全日制民辦高職學院。2019 年，本行永川支行為該學院新增固定資產貸款授信 4,200 萬元，主要用于該學院實訓工廠及設備用房工程的修建、教學軟件及硬件設備購買；新增流動資金貸款授信 5,500 萬元，主要用于該學院教學運轉的工資、保潔勞務費、維修費、教材費、水電費等營運資金。通過本行永川支行的各項支持，該學院近幾年快速發展，教學設施設備齊全，已構建起與區域經濟社會發展需求相契合的各類專業及校內實訓中心。



重慶科創職業學院

助力城鎮化建設

本行積極運用多種融資模式支持軌道交通、樞紐、高速公路、水利等城鎮化基礎設施建設，根據重慶市城鎮化建設重點任務和國家總體布局，擇優支持新型城市

基礎設施行業，按照商業可持續原則、結合區域經濟發展情況，著力改善城市發展中民生消費改善、服務及信息化提升和城市承載力擴容等領域的發展。截至 2019 年末，本行支持基礎設施貸款餘額 554.85 億元，支持基礎設施項目儲備個數 51 個。

案例：支持重慶市軌道交通網絡建設

重慶軌道九號綫建設運營有限公司主要負責「重慶市軌道交通九號綫一期工程」的建設運營工作，該工程是重慶市軌道交通綫網的重要組成部分。本行在充分瞭解客戶的項目進度、現金流情況和資金需求情況的基礎上，針對項目的一些特殊情況給出了相應的措施解決資金問題。通過細緻且有效的溝通，成功對接項目授信 12 億元，為該公司提供了審批和高質的服務，得到了客戶的充分肯定。



重慶軌道九號綫施工現場

促進綠色金融，履行環境責任

綠色信貸

本行高度重視綠色信貸發展，落實國家構建綠色金融體系的戰略，緊跟國家政策出臺配套制度，制定《綠色信貸發展指引》《重慶農村商業銀行公司金融條綫綠色信貸活動方案》，通過優先支持、綠色通道、降低成本、加強考核等多種措施推動全行業務發展綠色轉型。按照國家供給側結構性改革要求，本行嚴控「兩高一剩」行業貸款規模，實行「區別對待、有扶有控」的差別化信貸政策；重點支持以

水電、垃圾發電、污水處理為代表的綠色環保產業。本行鼓勵綠色項目支持模式的創新，積極推進與財政部下屬中國清潔發展機制基金及重慶市財政局三方合作的綠色創新投資業務合作，引進政策性低成本資金支持綠色項目，降低綠色項目融資成本。截至 2019 年末，本行綠色信貸餘額 180.07 億元。

案例：支持新能源產業發展

重慶小康工業集團旗下全資子公司重慶金康新能源汽車有限公司，正在實施年產 5 萬輛純電動乘用車建設項目。該項目已獲工信部審批通過，成為全國第 9 家擁有發改委和工信部「雙資質」的生產企業，具備純電動乘用車生產資質。項目總投資 24.52 億元。公司在電驅動和智能兩大技術重點領域已在全球範圍申請了 100 多個國際性發明專利，並保持不斷創新。本行給予公司 6 億元 5 年期固定資金貸款授信，解決項目建設資金缺口，助推項目成功建成投產。



重慶金康新能源汽車有限公司加工車間

案例：璧山支行支持再生資源循環經濟

重慶順質再生資源有限公司是主營再生塑料的收購、加工、銷售和廢舊電器電子產品的回收、拆解與資源綜合再利用的生產型企業，屬再生資源循環經濟示範型企業。近年來，該公司在項目設備、技術上均有較大投入。因再生資源獲取補貼需要後續評估，其回收期較長，企業在收購和處理廢舊物資上需要先行墊付收購款，在流動資金上存在了一定的短缺。本行璧山支行通過實地調查及相關資質文件的審核，發現該公司經營項目及生產情況符合本行綠色信貸中資源綜合利用類的標

準，屬積極支持的對象，最終成功為企業授信 1,900 萬元，及時滿足企業需求，向企業支用貸款 1,500 萬元，解決了企業短期的資金需求。



重慶順賢再生資源有限公司

案例：開州支行支持綠色發電產業

重慶綠能新能源有限公司主要從事生活垃圾焚燒發電、垃圾填埋氣發電、污泥焚燒發電、市政基礎設施的建設和維護相關等業務。企業通過環保技術對生活垃圾進行「減量化」「無害化」處理，在實現環保效益的同時進行垃圾焚燒發電，在進一步減少開州區生活垃圾的同時，為開州區提供日常用電。2019，本行開州支行向其發放固定資產貸款 1.75 億元，用于擴增生活垃圾焚燒發電業務。目前，重慶綠能新能源有限公司全年發電量達 6,000 千瓦時，焚燒各類垃圾 21 萬噸，為創建生態文明環境提供了有力支持。



重慶綠能新能源有限公司

綠色公益

本行大力宣揚綠色環保理念，積極組織開展綠色公益活動，鼓勵員工爭當環保志願者，培養員工環境保護意識，強化員工保護生態平衡和綠化家園的責任感和使命感，宣傳推動綠色公益事業發展。

案例：合川分行參加「國土綠化提升行動周」活動

本行合川分行牢固樹立和踐行「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，積極響應合川區政府開展「國土綠化提升行動」號召，于2019年4月15日，組織員工參加植樹造林活動。參與員工熱情高漲，積極行動。通過本次活動，進一步增強了員工的保護生態環境意識，為家鄉綠色發展作出了積極貢獻。



合川分行員工種植樹苗

案例：城口支行開展綠色公益活動

2019年五四青年節，本行城口支行開展以「情系五月助脫貧·綠水青山共建行」為主題的公益活動，組織青年員工在支行幫扶的左岸村開展清理河道垃圾、清掃街道等公益服務活動，幫助改善

左岸村的村容村貌。該支行員工深入左岸村街頭巷尾、田間地頭開展大掃除活動，并帶動周邊群眾參與其中，積極用行動為左岸村的美麗貢獻一份力量。



城口支行員工清理河道垃圾

綠色運營

本行認真遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，積極響應國家低碳發展政策，大力倡導綠色辦公、低碳運營。本行制定《辦公樓空調運行方案》等節能節水、低碳減排措施，對辦公區域進行綠色改造，使用節能降耗設備，營造綠色環保工作環境。本行鼓勵員工培養低碳生活習慣，加大員工環保培訓力度，推行無紙化辦公，減少一次性產品的使用，踐行綠色環保社會責任。2019年，本行在經營中未發現對環境造成重大污染和影響的事項。

節能減排	<ul style="list-style-type: none">• 在食堂安裝靜電油煙淨化器等設備，油煙經淨化後再向室外排放。• 對公共走廊照明採取燈光控制措施，夜間模式采用紅外感應。• 購置、更新公務車輛時優先選擇經濟安全、節能環保的產
------	---

	<p>品。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在會議中心安裝遠程視頻會議系統。 ● 實現智能打印，減少紙張浪費。 ● 對辦公設備的使用進行管理，不使用時及時關閉電源，避免設備長時間待機，對有省電模式功能的辦公設備，儘量使用省電模式。 ● 在網點宣傳中融入電子智能元素，採用 LED 顯示屏、會議平板等電子設備，節省廣告用紙消耗。 ● 推進櫃面無紙化業務流程，由電子憑證替代紙質憑證，2019 年節約紙張約 2,622.31 萬張。
綠色改造	<ul style="list-style-type: none"> ● 數據中心機櫃或機架的布置采用面對面、背對背的方式，分別形成冷風通道和熱風通道，并且對冷通道進行了封閉處理，此項工藝相較于常規機櫃布置，綜合節能 10%以上。 ● 總行對空調備用機組進行管網改造，提高空調備用機使用能效。 ● 在網點裝修中，由工廠製作和現場組裝現金區鋼板牆體及櫃檯，避免焊接、噴漆造成的空氣污染；采用輕鋼龍骨型材吊頂、鋼架幹挂鋁板材料等新工藝，減少木材使用量；室外門楣、室內照明均全面使用節能 LED 燈具，降低電能消耗。
廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 打印設備耗材循環加粉，減低損耗。 ● 為降低一次性辦公用品的使用，對其實行領用登記制度，控制不合理的耗用。 ● 鼓勵員工在食堂用餐時采取「光盤行動」，減少廚餘垃圾的產生，避免浪費食物。 ● 及時修理辦公桌椅等家具，提高使用年限。 ● 安排專人對有害、無害廢棄物進行管理，并聘請有資質的第三方對有害廢棄物進行回收處理。

2019 年環境類績效指標

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含重慶農村商業銀行股份有限公司總行及重慶市主城區分支行，其餘機構未來將適時加入統計範圍。以下環境績效統計覆蓋期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

1. 排放物¹

指標	績效表現
二氧化硫 (噸) ²	0.002
氮氧化物 (噸) ³	0.05
溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸) ⁴	22,155.88
人均溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二) (噸/人)	4.76
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二) (噸/平方米)	0.07
直接排放 (範疇一) (噸)	590.20
公車耗油 ⁵	300.58
設施用柴油 ⁶	22.76
天然氣	266.86
間接排放 (範疇二) (噸)	21,565.68
外購電力	21,565.68
有害廢棄物總量 (噸) ⁷	34.45
人均有害廢棄物總量 (噸/人)	0.007
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.0001
無害廢棄物總量 (噸) ⁸	431.77
人均無害廢棄物總量 (噸/人)	0.09
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.001

注：

1. 由于機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
2. 二氧化硫排放主要來自于公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
3. 氮氧化物排放主要來自于公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
4. 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，并根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017 年度減排項目中國區域電網基準綫排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。
5. 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
6. 設施用柴油指後備發電機耗用的柴油。
7. 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池、廢棄熒光燈管和打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。
8. 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤。其中渝中支行、沙坪壩支行、九龍坡支行和渝北支行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污係數手冊》進行了估算。

2. 能源及資源消耗

指標	績效表現
能源消耗總量（兆瓦時） ¹	38,248.42
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	8.22
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦時）	2,679.11
公車耗油	1,227.78
設施用柴油	86.55
天然氣	1,364.78
間接能源消耗（兆瓦時）	35,569.31

外購電力	35,569.31
總行外購電力消耗量 (兆瓦時) ²	15,540.56
日常用水消耗量 (噸) ³	202,262.37
總行日常用水消耗量 (噸) ⁴	64,343.00
人均日常用水消耗量 (噸/人)	43.46
每平方米樓面面積的日常用水消耗量 (噸/平方米)	0.63
紙張消耗總量 (噸) ⁵	136.51

注：

1. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T2589-2008) 》中提供的有關換算因子進行計算，主要包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
2. 本行總行外購電力消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的耗電量。
3. 日常用水包括自來水和中水。
4. 本行總行日常用水消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的耗水量。
5. 複印紙包括 A4 複印紙、A3 複印紙和 ATM 憑條紙。
6. 包裝物數據不適用於本行。

踐行社會責任，構建和諧社區

客戶服務

2019 年，本行深挖客戶需求，持續推進「以客戶為中心」的服務理念，打造滿足不同層級客戶金融服務需求的差异化服務渠道，配備智能機具，為客戶提供便民、利民的創新特色金融服務，提升客戶投訴處理效率和質量，全面維護消費者權益，保障客戶人身、信息和資產安全，為客戶提供放心、貼心的金融服務。

完善服務渠道

2019年，本行全方位拓寬服務渠道，優化網點布局，改造網點形象，在差异化、特色化的物理渠道體系基礎上，增加智能化體驗，優化智能電子機具配備，提高客戶體驗，為客戶創造更便捷的服務環境。本行制定農村地區配置傾斜政策，為貧困地區優先配備流動服務車，提高貧困地區金融覆蓋率。

<p>保持網點全面覆蓋</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2019 年末，本行共有營業機構 1,774 個，實現重慶市 38 個區縣物理網點全覆蓋； 本行致力於將基礎金融服務向縣域地區傾斜，在重慶建立縣域網點 1,461 個。
<p>提高定時網點數量</p>	<ul style="list-style-type: none"> 結合鄉鎮經濟發展基礎和金融服務的需求，本行 2019 年新增定時服務網點 51 個，全行定時服務網點共 305 個，提升客戶服務效率。
<p>便利偏遠鄉鎮客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本行在偏遠鄉鎮設立農村便民服務點 495 個，通過便民服務終端、便民自助終端等便民設備，為農村客戶提供基礎金融服務，緩解偏遠地區金融服務難的問題。
<p>開展流動金融服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 修訂完善《汽車移動金融服務管理辦法》，彌補偏遠農村地區基礎金融服務不足，延伸營業網點服務半徑； 增購 2 台流動銀行服務車，在城口、彭水等縣域地區啟動流動金融服務，進一步加強對貧困地區金融服務的支持，提高普惠金融覆蓋率。
<p>完善自助設備建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2019 年末，本行共有自助設備 4,911 台，其中取款機 1,128 台、存取款一體機 3,032 台、查詢機 751 台，機具與網點數配比達到 2.77:1。
<p>提升綫下智能水平</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通過人臉平臺實現客戶到店無感識別，提供 ATM 刷臉取款等服務； 通過語音、語義平臺在智能櫃檯為客戶自助辦理業務； 考慮到當地居民語言習慣，可為客戶提供特色化

的重慶方言「語音導航」。

在科技飛速發展的背景下，隨著客戶金融消費習慣的轉變，櫃面業務「綫下轉綫上」力度加大，本行及時調整業務結構，釋放前端員工，加快綫上渠道建設，保障客戶在不同渠道都能享受高質量、高效率的服務。本行將人臉識別、圖形圖像識別、語音識別、自然語言處理等技術運用于金融服務，搭建了智能科技基礎平臺，為綫上普惠金融服務提供支撐。本行還為客戶手機銀行、微信銀行、江魚兒直銷銀行、綫上信用卡申請等業務提供了刷臉身份認證，身份證、銀行卡圖片 OCR 信息自動識別等服務。2019 年，本行電子渠道賬務交易替代率為 94.59 %，較年初增長 1.70 個百分點。

<p>金融雲平臺 「重慶農商 雲」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通過構建智能、高效、靈活的專有金融雲平臺「重慶農商雲」，引入雲計算、大數據、人工智能、機器學習、生物識別、圖像識別（OCR）、語音識別、語義分析、位置識別（LBS）、AR 增強現實等金融科技技術，搭建全行級金融科技基礎應用平臺。
<p>智能風控系 統</p>	<ul style="list-style-type: none"> 借助領先的人臉識別和 AI 智能算法技術，為本行綫上渠道提供全鏈路風險防控，包括事前監控預警，事中識別決策以及事後分析，形成整個風險運營閉環，保障客戶資金安全。
<p>手機銀行 App5.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本行全新推出手機銀行 App5.0，上綫「尊享版」和「簡約版」兩個版本。其中，「尊享版」將為本行全部手機銀行客戶提供全類產品及功能，「簡約版」則主要滿足本行老年客群、視力較弱客群的需求。

線上渠道建設

指標名稱	網上銀行	手機銀行
客戶數 (萬戶)	327.66	957.34
交易筆數 (萬筆)	41,818.16	5,817.83
交易金額 (萬元)	103,123,807.00	108,911,900.91

案例：參與重慶市第二屆「智博會」

2019年8月，本行借助2019年重慶市第二屆智博會平臺，對智慧銀行及手機銀行 App5.0 成果展示及宣傳，創建品牌形象，舉行新產品發布會，通過人民網、微信朋友圈等線上渠道，社區廣告、軌道交通等線下渠道對本行智慧銀行成果進行了全面展示及宣傳，進一步打造良好的移動金融品牌形象。



重慶市第二屆「智博會」本行展區

提升服務品質

為提升客戶服務質量，給客戶提供更加細緻、規範、及時的服務，本行制定了《重慶農村商業銀行遠程客戶服務管理辦法》《重慶農村商業銀行電話銀行投訴處理操作規程》等一系列客戶服務管理辦法，和《工單處理規範》《網點服務投訴類

工單處理流程》《客服質量投訴類工單處理流程》等實際操作流程規範，建立客戶服務框架體系，對不同層級崗位人員的職責權限、受理處置客戶投訴的流程、投訴處理回復時限進行了規範，保障客戶的問題得到妥善、快速地解決。

- 根據客戶問題的重要、緊急程度進行分類，明確告知客戶受理回復時限；投訴處理員需要在規定時限內處理，若時限內無處理結果，也需聯繫客戶告知當前處理進度，并根據當前處理進度與客戶約定下次回復時間。通過人工和系統的雙結合，及時處理客戶投訴，將客戶的投訴真實、客觀、快速地反饋至相關部門，并在投訴處理後對投訴客戶進行跟踪回訪。
- 建立「事前預防、事中控制、事後改善」的管理機制，強化投訴分析管理，暢通投訴渠道，加強投訴檢查，建立網點投訴聯動機制，提高投訴處理效率，對產品服務、業務流程、內部管理提出改進建議等措施，有效提升投訴處理水平。
- 沿用「神秘人」暗訪機制，2019年走訪營業網點1,100個次，覆蓋全轄42家分支行，有效規範服務行爲，力求達到「發現問題立即整改、同樣問題不重複發生」的檢查效果。
- 加強員工投訴受理和處理能力培訓，對服務過程進行監聽，將投訴服務質量納入績效考核，嚴格督察投訴處理過程，設立內部檢查崗對投訴處理合規性進行檢查。

2019年，本行客服中心共受理客戶投訴4,462件，投訴處理滿意度達到99.87%，客戶滿意度達99.65%。

保障營業安全

本行嚴格遵守《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）《銀行自助設備、自助銀行安全防範要求》（GA745-2017）等準則，高度關注應急管理體系的建設，制定并執行《安全保衛基本制度》《營業及辦公場所安全管理辦法》等安全保衛制度和操作規程，對安全保衛組織體系、消防安全管理、金庫守護管理、安全檢查管理等內容嚴格規範，并開展制度後評估工作，對部分制度進行更新完善，全面保障客戶、員工和財產的安全。在網點施工改造過程中，本行對汛期施工防護、建設工程防雷、高溫期間防護和人身安全防護等施工安全重點環節加強管理，開展

裝修改造項目跟踪檢查及「回頭看」檢查，認真查找安全隱患，保障營業場所施工安全。

本行嚴格遵守《中華人民共和國突發事件應對法》和銀保監會應急管理相關監管規定，制定了《突發事件應急預案管理辦法》《突發事件總體應急預案》等相關制度措施。2019年，本行開展了3期員工安全培訓，對安全保衛基礎知識、掃黑除惡專項鬥爭綫索摸排等內容進行了培訓，提高員工安全防護意識，提高安全防範技能。此外，本行為增強員工消防安全意識，提升疏散與自救能力，于2019年11月8日開展了全員消防實戰應急演習，全年共組織物業開展各類消防、防汛、電梯安全培訓20餘次。

2019年，本行在銀保監會重慶監管局和重慶市公安局聯合開展的安全評估檢查中，被列為安全防範優秀單位。



2019年安全保衛工作專題培訓會

維護客戶權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，將消費者保護體系建設納入全行發展戰略規劃，確立了「業務發展與金融消費者權益保護并重」的經營理念，制定《重慶農村商業銀行消費者權益保護管理辦法》《重慶農村商業銀行消費者權益保護宣傳教育管理辦法》《重慶農村商業銀行服務價格信息披露管理辦法》等管理辦法。在消費者權益保護管理架構建設上，本行在董事會下設消費者權益保護委員會，在高級管理層下設消費者權益保護工作領導小組，定期召

開消費者權益保護專題會議，制定了《關於做好 2019 年度金融消費者權益保護工作的意見》等工作方案，分析研判工作形勢和突出問題。

本行以「五個必須」為切入點，在金融產品及服務的各階段、各環節設立管控要求，保護消費者合法權益。「五個必須」即：在產品設計開發時，必須專章介紹消費者權益保護措施；在產品立項審批中，必須進行消費者權益保護審查；在產品和服務推介銷售時，必須嚴格規範信息披露，揭示風險；在服務收費時，必須嚴格公示收費信息；在制度及宣傳資料審查時，涉及消費者權益保護事項，必須單獨出具消費者權益保護審查意見。

2019 年，本行出臺消費者權益保護考核方案，將產品營銷推介與信息披露、客戶信息安全保護、服務質量、雙錄一區、金融知識宣傳教育、投訴管理等考核指標納入對分支機構及業務部門的業績考核，實現崗位和人員考核全覆蓋，同時開展「消保明星」及「消保工作先進集體」評選，強化消保激勵機制的杠杆作用。

為確保客戶資費透明，本行在營業廳醒目位置或通過電子顯示器滾動播放銀保監會「七不准」「四公開」及服務價格信息披露等規定，明示服務項目及收費標準，並在官方網站醒目位置公告服務價格收費明細表，讓客戶全面瞭解本行服務價格收費項目。此外，本行規定網點櫃員在辦理業務時，需提前告知消費者服務項目和收費標準，保障客戶的選擇權。

案例：鑒別假短信，預防真損失

某客戶來電反映，收到一條「本行」發送的短信，內容為「根據你的綜合評分，你最高可授信一筆 50 萬的備用金，額度已以最終審批結果為準，回 Y 辦理，回 1 瞭解，回 T 退訂」，遂來電瞭解短信的真偽。

客服中心接到客戶反映後高度重視，第一時間核實近期是否推出相關活動，是否有發送此類短信，在得到否定答案後，編寫解釋話術發布至全體客服中心員工，要求遇客戶反映相關問題時，做好銀行卡用卡安全及防詐騙提示。同時，投訴處理員將核實結果反饋至該客戶，提示客戶不要隨意相信陌生短信。在此事件中，客服中心各崗位人員具有極高的風險防範意識，在客戶反映異常情況時，聯繫多方核實確認短信真偽，及時通知全員做好客戶解釋工作，有效預防了客戶資金損失。

案例：雲陽支行開展消費者權益保護宣傳

為持續推動金融消費者權益保護工作，充分營造和諧、誠信的消費環境，保護金融消費者的合法權益，本行雲陽支行攜手中國人民銀行雲陽支行開展了「權利、責任、風險」3·15 消費者權益日主題宣傳活動，通過搭建宣傳台、組成金融宣傳隊、派發宣傳折頁等方式向老百姓講解人民幣反

假、防範電信詐騙、網絡支付安全等金融知識，切實提高公眾的風險防範意識，共發放宣傳折頁 2 萬份，參與受眾 3 萬人次。



雲陽支行員工進行消費者權益保護宣講

保護信息安全

本行嚴格遵守《中國人民共和國網絡安全法》《信息安全技術-個人信息安全規範》(GB/T 35273-2017) 及《移動金融客戶端應用軟件安全管理規範》(JR/T 0092-2019) 等相關法律法規和國家標準，制定《重慶農村商業銀行數據安全管理辦法》《重慶農村商業銀行信息系統安全管理辦法》等制度，對金融信息保護工作進行指導。

客戶信息主要保護措施

<p>建立信息系統分級授權機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 對消費者信息的收集、保管、使用和轉移均有明確的規定，建立了明確的信息系統分級授權管理機制，對含有客戶信息數據的系統實行多層級立體化管控，從源頭上防止信息泄露。
<p>健全信息使用管理制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 內部使用或外部提供包含個人金融信息的數據時，需嚴格按照數據提取要求，逐級審批，多人授權，使用加密設備存儲、雙人操作、數據銷毀等規範明確數據全生命周期流程。
<p>定期開展業務安全評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 根據《電子銀行安全評估指引》《網上銀行系統信息安全通用規範》(JR/T 0068-2012) 等相關要求定期開

	展安全評估，檢測系統安全漏洞，評估包括客戶信息安全保護在內的各項安全措施的有效性。
及時更新隱私政策	<ul style="list-style-type: none"> 結合《App 違法違規收集使用個人信息自評估指南》及相關規範要求，對 App 使用的《重慶農村商業銀行股份有限公司隱私政策》進行更新。
強化應急管理	<ul style="list-style-type: none"> 按照《重慶農村商業銀行消費者權益保護風險事件總體應急預案》等文件要求，對突發事件進行應急處理。
強化金融網絡安全綜合能力	<ul style="list-style-type: none"> 積極開展網絡安全宣傳周等金融消費者教育活動，緊扣「網絡安全為人民，網絡安全靠人民」宣傳主題，全力提升行內外網絡安全各項技能。
加強第三方機構管理	<ul style="list-style-type: none"> 按照《重慶農村商業銀行代理及合作業務合作機構管理辦法》《重慶農村商業銀行第三方合作機構准入指引》等文件要求，落實第三方機構准入要求，并在合作協議中明確個人金融信息保護相關條款，嚴格防控客戶信息泄露風險，保障客戶信息安全。
定期開展信息安全排查及評估	<ul style="list-style-type: none"> 定期開展信息安全排查及評估，通過網絡隔離、系統防泄密、網絡攻擊防禦、信息脫敏等相關技術，從數據的采集、傳輸、存儲、處理、交換、銷毀等環節對數據進行全生命周期管理，夯實管控基礎，保障客戶信息安全。

携手員工共成長

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，堅持以人為本的員工培養理念，積極探索招聘、培訓、配置、激勵、約束新機制新舉措，致力於構建和諧的勞動關係，保障員工合法權益，提供合理薪酬福利，為員工提供充足的發展空間和多樣化的晉升渠道，組織開展員工培訓，建立多元化的員工隊伍，實現企業與員工共同成長。截至 2019 年末，本行員工總人數為 15,371 人，其中男性員工 7,881 人，女性員工 7,490 人。

員工權益

構建和諧工作環境。本行依照相應法律法規制定《員工行為管理辦法》等制度措施，實施全體員工合同制管理，嚴格規範勞動合同的訂立、履行、變更、解除、終止等行為，同員工建立合法、合規、和諧的勞動關係，嚴禁僱傭童工或強制勞工。本行倡導員工平等，提倡員工多元化，在招聘、日常辦公、晉升、薪酬等各環節嚴格禁止因性別、年齡、種族、殘疾、家庭狀況、生育或政治歸屬等各種因素而產生的歧視行為。

保障員工權益福利。本行重視員工權益保障工作，依法制定薪酬、休假、考勤等規章制度，構建統一薪酬制度，切實保障員工取得勞動報酬的權利；不斷完善福利體系，為員工提供「五險一金」、補充醫療保險、重大疾病保險和企業年金等員工福利；保障員工休息休假的權利，落實國家關於工作時間、假期、帶薪年休假等規定。本行工會認真落實職工代表大會制度，對涉及職工切身利益的重大問題，必須經職代會審議，切實推進企業民主管理，加強行務公開，保證職工依法行使知情權、參與權、表達權和監督權。

員工培養

本行持續引進優秀人才，通過多樣化的渠道和靈活薪酬政策吸引各崗位專業人員，積極貫徹「科技興行」和「人才強行」戰略行動計劃，努力打造複合、專業、創新的人才發展生態。

開放視野引進人才	本行制定靈活、開放的人才引進制度，面向全國甚至全球招納人才；開展專業人才、管培生和分支行儲備生等不同類別的人才引進，並制定相應的培養計劃，為全行轉型發展提供人才儲備。
搭建平臺培養人才	本行積極融入重慶「英才計劃」，參加新時代西部大開發人才發展峰會。加強管培生培養，推進員工業務學習和經驗交流。堅持「請進來+走出去」「綫上+綫下」「現場+視頻」「總行+條綫+分支機構」，推進全員素質提升工程。2019年，累計開展各類綫下培訓1,979期、參訓11萬人次。

改革導向發展人才	本行完善績效考核體系，完善日常考察、年度考核、三年任期考核「三位一體」的考評體系，營造積極競爭的良好氛圍。推進職位體系改革，形成「能上能下」「能進能出」「能增能減」機制。
----------	---

員工關愛

本行積極組織各類文化、體育活動，組建多樣化興趣小組，培養員工的生活情操，豐富員工的業餘生活，幫助員工放鬆壓力；關注員工身體健康，為員工安排定期常規身體健康檢查，收集健康體檢大數據，開展健康知識普及講座；加強相關制度建設，對家有困難、遭受重大意外事故、結婚生子、生病住院、職工及親屬去世的員工開展實地走訪慰問，使員工切實感受到來自企業的溫暖，增強團隊凝聚力。

案例：組織開展多肉種植藝術活動

在第 109 個「三八」國際勞動婦女節來臨之際，本行組織開展多肉種植藝術活動，豐富女職工精神文化生活。本行女職工代表興致高昂，現場氣氛熱烈高漲。邀請園藝師對多肉植物種類、多肉植物養護、多肉盆栽設計等方面知識進行了細緻講解，與會人員認真聆聽授課，虛心發問解疑惑，良好互動展風采，親自動手，滿載而歸。對奮鬥在崗的女職工，本行也為她們獻上精美的多肉盆栽，致以誠摯的問候與祝福。



女員工親自動手種植多肉植物

案例：舉辦趣味運動會

為振奮員工精神，釋放工作壓力，增強團隊合力，激發工作熱情，促進本行員工全面發展，2019年11月30日，本行在奧體體育公園羽毛球館舉辦2019年總行趣味運動會。本次趣味運動會以「團結拼搏展風采，逐夢農商續輝煌」為主題，堅持全民健身和快樂競技相結合，來自總行37個部門500余名運動員同場比拼，充分展示總行機關的團隊意識、協作能力和精神風貌。



員工開展趣味運動比賽

社區責任

本行以社會責任為己任，積極承擔企業社會責任，滿足社區群眾公共服務要求，開展金融知識宣傳活動，積極參與社區公益，落實精準扶貧，堅持服務社會、回報社會，為建設和諧社會貢獻力量。

落實精準扶貧政策

2019年，本行高度重視脫貧攻堅工作，制定并下發《關於做好2019年脫貧攻堅工作的指導意見》，圍繞金融精準扶貧，制定本行脫貧攻堅工作目標，著力落實精準扶貧責任，聚焦產業扶貧、信貸扶貧、捐贈扶貧、渠道扶貧、消費扶貧，優化資源配置，培養先進、專業的脫貧攻堅隊伍，全力助推脫貧攻堅戰取得勝利。

壓實脫貧攻堅責任	<ul style="list-style-type: none">• 明確分支行黨委負責人每年深入貧困鄉鎮不少於4次，基層分理處黨支部負責人每年需深入貧困鄉鎮所屬行政村；• 按照培養鍛煉過硬的脫貧攻堅幹部隊伍，憑扶貧實效正向調動，將其作為檢驗人才的「試金石」。
----------	--

明確金融 扶貧方向	<ul style="list-style-type: none"> 出臺《金融支持脫貧攻堅指導意見》，確立脫貧攻堅工作目標和扶貧重點，確保新增金融資金、新增金融服務、新增金融產品均優先滿足貧困地區等。
激發扶貧 內生動力	<ul style="list-style-type: none"> 制定《鄉村振興及精準扶貧專項考核方案》，匹配專項績效進行專項激勵，引導全行轄屬分支行積極開展脫貧攻堅工作，牢固一線信貸客戶經理扶貧支農理念不動搖。
傾斜支持 特色產業	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞貧困地區資金需求，實施信貸投放「五個傾斜」，即堅持向農村水利水電及基礎設施項目、鄉村旅游發展、易地扶貧搬遷、貧困戶創業就業再就業、地方特色農產品傾斜。
規範發展 扶貧貸款	<ul style="list-style-type: none"> 按照上級扶貧小額信貸制度要求和基本要素，堅持精準發放、流程操作、規範運行、產業支撐，嚴格落實扶貧小額信貸政策。
夯實金融 扶貧根基	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦全市深度貧困鄉鎮，持續推進扶貧舉措，包括在 18 個深度貧困鄉鎮分別布放 1 台新型「便民自助終端」、分別開展 1 場新型職業農民培訓、開展「傳播金融知識，傳遞社會溫情」為主題的宣傳活動等。

案例：：西陽支行對口幫扶張家城村

西陽縣張家城村是西陽縣 130 個貧困村之一，現有建檔貧困戶 168 戶 734 人。2019 年至今，本行西陽支行脫貧幫扶成效顯著，指導產業發展，帶動當地經濟和就業市場，同時幫助村民改善基礎設施建設，修建 5 條通暢公路，建成 4 個組人畜飲水池、2 所村級醫療衛生室，增設 50 千伏安變壓器解決供電問題，4G 網絡覆蓋全村，村容村貌大大改觀。駐村工作隊嚴格執行「吃、住、幹」三在村紀律要求，協助和監督村支兩委開展工作，參與調解群眾糾紛，化解基層矛盾，同時幫助群眾解決本地農戶優質農副產品銷售難的實際困難，關懷慰問困難群眾，讓貧困戶感受黨和政府的溫暖，增強脫貧摘帽信心。



酉陽縣張家城村居民田地一角

案例：彭水支行心系對口幫扶貧困村

在端午節前夕，本行彭水支行領導帶隊深入鹿角鎮周家村，對聯繫幫扶的貧困戶，逐戶上門開展端午節走訪慰問。該支行員工給貧困戶送去節日慰問和祝福，并與貧困戶、村委進行深入的交流和訪談，瞭解貧困戶生產生活情況，收集貧困戶金融服務需求，有的放矢加大金融精準支持力度，切實幫助貧困戶堅定脫貧信心，早日脫貧致富。



彭水支行員工為貧困戶送去節日慰問

案例：巴南支行幫助村民摘掉「貧困」帽

巴南縣玉灘村村民陳瑞興以前患過腦梗，現每月需承擔幾百元的醫藥費，屬建檔貧困戶。本行巴南支行員工瞭解情況後，幫助其成功申請了 2 萬元扶貧小額貸款，購進一批五星枇杷、臍橙、柚子的果苗。2019 年 4 月該支行員工在對其進行貸後檢查時，發現他的果樹已初具規模，截至 10 月末，該支行員工再次進行走訪瞭解到，陳瑞興一家生活有了極大的改善，生活水平有了顯著提高。



巴南縣玉灘村村民陳瑞興種植的果樹

案例：巫溪支行推動「產業扶貧」及「就業扶貧」

重慶市鴻馳鞋業有限公司是本行巫溪支行支持的當地優質產業。該公司在巫溪縣率先創建「精準扶貧就業車間」，專門解決貧困戶就業問題。2019 年巫溪支行向該公司發放貸款 250 萬元，幫助該公司擴大規模，增加成型成品生產綫 4 條、針車流水綫 8 條、裁斷車間 1 個。同時巫溪支行與該公司合作開展建卡貧困戶培訓，帶動當地貧困戶就業。截至 2019 年末，鞋廠已培訓貧困戶 150 余人次，吸納建卡貧困戶就業人員 127 人，其中「廠房車間」固定上班 86 人，「居家車間」41 人，極大地帶動了當地就業。



重慶市鴻馳鞋業有限公司車間

案例：平潭渝農商村鎮銀行慰問幫扶對象

2019年2月，轄區金融辦聯合本行平潭渝農商村鎮銀行組成金融扶貧小組，赴嵐城鄉新橋村對困難群眾進行幫扶及摸底調查工作，為每位幫扶對象送上生活用品。金融扶貧小組深入各幫扶對象家中，瞭解他們的家庭結構、健康狀況、勞動力就業狀況及生產生活條件等基本情況與致貧原因，並充分瞭解幫扶對象的意願與需求，初步制定了脫貧計劃，希望他們依靠自身努力和政府幫扶早日擺脫貧困。通過此次幫扶走訪活動，本行建立貧困戶脫貧檔案並按戶填寫掛鉤幫扶工作手冊，落實一戶一幫扶，針對性地提供脫貧幫助。



平潭渝農商村鎮銀行員工為貧困戶送去慰問品

案例：南川支行開展「工資一日捐」活動

2019年9月，本行南川支行組織全轄員工開展「工資一日捐」活動，為對口幫扶的慶元鎮玉龍村捐款6.45萬元，助力貧困村脫貧致富。同時，該支行安排1名客戶經理常駐慶元鎮玉龍村，提供必要的金融服務。



南川支行行長與慶元鎮玉龍村支部書記握手

全面助力「國債下鄉」

為緩解部分地區城鄉金融供給結構性矛盾，惠及更多鄉鎮居民，本行積極推進「國債下鄉」，改造行內國債業務管理系統，增加針對性功能和模式。2019年，本行增大切塊力度，將80%的額度用于主城以外的區縣承銷，重點傾斜到三峽庫區、武陵山區、大巴山區、少數民族偏遠地區、國家級貧困區縣、新農村建設示範地區等區縣，保證農村地區國債投資需求得到有效滿足。同時，考慮到儲蓄國債利率高于同期定期存款利率，為切實幫助貧困區縣居民增加收入，本行針對全行鄉村振興專營金融服務中心的三農鄉鎮網點進行再切塊，2019年，累計定點保護性切塊國債額度7,500余萬元。

同時，本行認真完成「國債宣傳服務站」工作，各分支行主動爭取成為「國債宣傳服務站」，目前全行已挂牌的「國債宣傳服務站」達900餘個。各鄉鎮網點以送「國債下鄉」為切入點，有效開展「村民理財課堂」，宣傳內容包括國債知識、防詐騙等常用金融知識，目前已開展近5,000餘場宣傳活動。

推進金融知識普及

為提高群眾金融風險防範意識，幫助群眾瞭解金融消費知識，保護自身財產安全，落實監管部門推動金融消費者教育和金融知識普及工作的要求，本行積極開展金融知識宣傳活動。2019年，本行建立了金融消費者宣傳資料庫，形成全行的金融知識宣傳聯動，充分發揮網絡和網點宣傳優勢，通過微信公眾號、廳堂信息發布系統等多樣化的載體推送金融知識。此外，本行還圍繞社會金融熱點問題，開展「3·15」「金融知識進萬家」「金融知識進校園」及「金融知識萬里行」等專題宣傳活動，組織工作人員走進校園、社區、企業、商圈、鄉村、工地等場景，覆蓋多元金融服務需求人群。截至2019年末，本行累計開展金融知識宣傳活動7,100餘場，受眾對象170萬餘人次，發放宣傳資料143萬餘份。

案例：涪陵分行開展「金融知識進萬家」活動

2019年9月23日，本行涪陵分行在涪陵易家壩廣場開展大型金融知識宣傳活動，重點講解如何安全使用網絡支付、網絡理財、網絡借貸等金融科技產品，增強社會公眾保護個人金融信息的意識和能力，現場接待客戶300人次，發放各類宣傳資料500餘份。本次宣傳活動成效顯著，得到涪陵廣大市民的一致認可。



涪陵分行員工向群眾講解金融知識

案例：巫溪支行積極打造普惠金融基地

本行巫溪支行積極響應人民銀行重慶營管部的號召，在深度貧困鄉鎮紅池壩鎮打造普惠金融基地，將助農取款、零鈔兌換、殘損幣兌換、假幣識別、金融知識宣傳、金融消費者權益保護、金融信貸業務聯絡、農民金融需求搜集等業務融為一體，讓農民足不出村就能獲得便捷的基礎金融服務。目前，茶山村的普惠金融基地已經率先投入使用，到2020年9月30日前還將陸續建成茶元村、漁沙村、中崗村、小河社區等5個普惠金融基地，屆時將便利紅池壩鎮近2萬人享受基礎金融服務。



茶山村普惠金融基地

踐行社會公益大愛

本行關注周邊社區需求，積極開展公益事業，熱心幫扶困難群衆，組織員工開展多樣化的志願者活動，努力踐行社會責任，提高企業社會價值。截至 2019 年末，本行全年參與志願者活動的員工共計約 25,000 人次，活動時長約 28,000 小時。

案例：潼南支行幫助貧困戶種植作物

本行潼南支行結合團委工作要求和扶貧對口幫扶工作計劃，組織青年團員到貧困村農戶家中幫助生產，幫助小舟村貧困戶種植蘿蔔，體會勞動的快樂。通過幫助種植農作物、宣講金融知識等系列舉措，為貧困戶送去了實實在在的幫助，體現本行「根植地方，服務大眾」的服務理念。



潼南支行員工在田地中勞動

案例：長壽支行開展「服務衆鄉親，情暖回鄉路」公益活動

2019 年春節，本行長壽支行招聘了 21 個大學生志願者，在紅旗河溝車站、騎鞍車站、鳳城車站、火車北站等四個車站開展了「服務衆鄉親，情暖回鄉路」公益活動。志願者主要為過往旅客提供引導、諮詢、行李搬運、免費應急物品發放等簡單的便民服務。在 10 天時間裏，大學生志

願者共登車 3,000 班次，服務客戶 13.5 萬人，發放紙巾 4,800 盒，發放宣傳折頁 7,800 份，口袋書 6,500 本。



春節志願者車站服務

案例：榮昌支行開展慰問留守兒童心連心活動

2019 年 5 月 6 日，本行榮昌支行團委青年志願者服務隊與盤龍鎮政府聯合開展慰問留守兒童心連心活動，走進盤龍鎮禾苗村小學。這是一所只有 13 名幼兒、14 名小學生和 3 名老師的偏遠鄉村小學，孩子們平均年齡只有 6.5 歲，常年留守農村與老人為伴。此次走訪慰問，青年志願者服務隊為學校食堂帶去了柴米油鹽，為孩子們送去了書包、文具等學習用品。活動中，支行員工與留守兒童一對一寫字、畫畫、唱歌、手拉手、心連心，瞭解他們的生活和學習情況，鼓勵孩子們大膽暢談人生理想，努力學習，用知識改變命運。



榮昌支行員工慰問留守兒童

案例：合川分行聯合舉辦少兒書畫現場比賽

本行合川分行始終致力履行「根植地方、服務大眾」的承諾，在業務發展的同時，深入踐行企業社會責任，積極支持合川區社會文化事業發展。該分行於 2019 年 5 月 25 日聯合區委宣傳部、區教委、區文化和旅遊發展委舉辦合川區第三十二屆「農商行杯」少兒書畫現場比賽，至今已連續 20 年支持該項活動。本次活動有來自合川區城鄉的五十餘所中小學、幼兒園的 1,900 余名優秀小選手參加比賽。



「農商行杯」少兒書畫現場比賽

案例：渝北支行開展「夏日送清涼」活動

2019 年 8 月 24 日，本行渝北支行團委主動擔起慰問責任，積極開展暖心「夏日送清涼活動」，陸續到建築工地、各路政大隊、環衛工人休息場所對堅持在一線的職工、路政執法人員、環衛工人進行慰問，為其提供飲用水、清涼飲料，在高溫天氣下為其帶去清涼。在現場遇路政人員精神不振、公交車車胎過熱等情況，該支行員工及時提醒並提供幫助，同時對夏季防暑降溫、中暑救防等知識進行廣泛宣傳，積極做好暑期防病知識講解，力爭做到「清涼」與「健康」同送。此外，該支行員工還向收費人員講解收費技能，提高收費速度，加快車輛通行速度，保持道路暢通。



渝北支行員工向路政人員提供礦泉水

案例：城口支行捐資創建「愛心超市」

2019年，本行城口支行分別捐資1萬元先後創建左岸村、齊心村以及新紅村「愛心」超市3個，積極鼓勵當地貧困群眾主動參與到村鎮的管理。該「愛心」超市對貧困戶參加公益勞動、拾金不昧、孝敬父母、整村容貌、社員大會等行為給予積分鼓勵，通過積分可以換取「愛心超市」的物品。「愛心」超市教育老百姓，讓他們養成感恩、講衛生和積極奮鬥的精神，鼓勵貧困群眾摒棄「等、靠、要」思想，激發貧困群眾內生動力，從而擺脫精神貧困。



實地調研查看「愛心超市」運行情況

全力參與疫情防控

2020年初，新型冠狀病毒感染的肺炎疫情突然爆發，引起社會廣大關注。為抗擊疫情，全力做好疫情防控工作，本行認真貫徹落實國家決策部署和監管部門相關要求，第一時間加強與防疫重點企業的服務對接，助力受疫情影響較大的行業復工復產，落實辦公場所和營業網點防疫需求，保障各項工作有序運行，并向重慶市紅十字會捐贈2000萬元用于疫情防控，切實履行社會責任。

綠色通道助防疫

本行加強與重慶市內醫院、醫療科研單位及企業的服務對接，高效解決其疫情防控金融需求，給予生產銷售口罩、消毒液、護目鏡等防護物質的醫藥及流通企業緊急信貸支持，優先保證對防疫工作的金融服務和支持。本行專門設立了疫情防控金融服務專用綠色通道，為政府機構、防疫相關企事業單位提供緊急取現、資金劃轉等應急金融服務，簡化防控應急專戶、慈善捐贈類賬戶開立、資金清算等業務辦理流程，並根據需要為重慶市內疫情防控醫療機構提供上門金融服務。

案例：為疫情防控建立跨境匯款「綠色通道」

2020年1月30日，本行接到重慶渝貿通供應鏈管理有限責任公司擬向印度、墨西哥等國家緊急採購醫用防疫物資的需求，因境外供應商要求款到發貨，急需當日支付預付款項。由於當前防疫物資十分緊缺，該筆進口付匯時效顯得極為緊迫。針對該筆進口付匯的特殊性和重要性，本行高度重視，緊急成立了業務應急處理小組。通過「跨境匯款綠色通道」，本行業務應急處理小組高效聯動、密切配合，遠程線上審核客戶材料，縮短合規性審核時間，提供較優的匯率報價，保證客戶在半小時內順利購匯15.9萬美元。



線上審核後線下為客戶進行劃款

案例：為疫情集中救治醫院提供信貸「及時雨」

位於萬州區的重慶三峽中心醫院（現為重慶大學附屬三峽醫院）是一所集醫療、教學、科研、保健為一體的綜合性三級甲等醫院，該院作為目前重慶市新型冠狀病毒感染的肺炎集中救治醫院之一，承擔了重慶東北片區所有確診病例的救治工作，是抗擊新型冠狀病毒感染的肺炎的主要戰場。本行萬州分行第一時間到重慶大學附屬三峽醫院走訪、調研，經雙方充分溝通交流後，該分行瞭解

到由于醫院收治病例居多，醫療藥品供不應求。為幫助其解決此困境，本行萬州分行根據醫院醫療藥品的儲備情況，向該醫院及時發放了 2000 萬信貸資金，專項用于購買醫療藥品。



重慶三峽中心醫院醫務人員誓師大會現場

安全溫情暖客戶

2020 年 1 月 26 日，本行發布《關於調整營業網點和作息時間的相關原則及要求》，對全行營業網點提出營業時間及作息等安排，同時，通過官方微信公眾號和官網對外發布公告，并要求各分支行及時在其轄內營業網點張貼公告，及時向客戶告知網點營業範圍及時間，確保信息及時透明。

本行持續強化營業辦公場所門前、廳內、櫃面的衛生防疫管理，對自助銀行等客戶流動較為頻繁區域，加大消毒力度，提高營業櫃檯、自助存取款機等重點設施消毒頻次，有效阻斷病毒傳播。我們為來網點辦理業務的客戶測量體溫，提示其佩戴口罩、少出門、避免聚集性活動，引導其通過線上渠道辦理金融業務。此外，本行充分發揮網點的服務網絡優勢，借助官方微信公眾號、網點電子海報屏、網點門楣滾動字幕、網點宣傳海報等宣傳平臺，加強疫情防控相關知識的宣傳普及，提高群眾應對疫情的自我保護能力以及抗擊疫情的信心。

為最大程度減少人群聚集，有效降低客戶交叉感染病毒風險，本行積極強化手機銀行 App5.0「五大法寶」的推廣運用，作為防疫時期個人線上金融服務的

「主陣地」。同時，本行聯合國家衛生健康委員會指定的全國就醫指導平臺「微醫」官方微信公眾號，在手機銀行 App5.0 搭建起醫療諮詢平臺，為公眾提供免費線上問診服務，更好地支持疫情防控。



為自助設備區域消毒



為客戶進行消毒

關愛員工護健康

在全力保障金融服務需求的情況下，本行靈活調整員工辦公模式和網點營業時間，在全行範圍內推出移動辦公，堅持現場在崗人員最小化原則，最大限度減少員工聚集。對於乘坐高鐵、飛機、長途汽車等公共交通工具返回崗位的員工，自其到渝之日起，一律居家隔離 14 天，採用移動辦公模式辦公。同時，本行加強對員工的防疫排查力度，每日監測員工健康狀況，如發現員工出現呼吸道感染或發熱症狀，及時安排居家隔離觀察或到定點醫療機構就診。

為保障疫情期間一線員工的健康安全，本行在轄內營業網點配備口罩、體溫檢測儀、消毒液、橡膠手套等疫情防護物資，保障基層一線員工防疫物資及時供應到位。同時，本行加大對一線員工的走訪慰問力度，反復叮囑網點員工佩戴口罩上崗，勤洗手、多喝水，做到工作、防疫兩不誤。此外，本行各分支機構均對押運的鈔箱和現金採取消毒後再進行交接，切實防止在現金作業環節發生病毒接觸性交叉傳播，有效保障員工及客戶生命安全和身體健康。



營業前員工互相監測體溫



為員工和客戶配備防疫物資

未來展望

2020年，是本行五年發展戰略規劃的最後一年，本行將繼續圍繞「經營特色化、管理精細化、培育良好企業文化」的「三化」戰略，堅持零售立行、科技興行、人才強行，穩健發展，調整結構，轉型升級，兼顧發展的質量與速度，在完成現有戰略的基礎上，制定未來發展目標和相應發展戰略。

責任管理

以「管理精細化」為落實責任管理的戰略指導，將社會責任和經營發展相結合，搭建規範化、程序化、科學化的內控管理體系，提高企業風險防範化解能力，嚴控金融犯罪；開展社會責任培訓，提高員工責任意識，深化社會責任落實，樹立負責任的品牌形象。

經濟領域

助力經濟平穩發展，推動供給側結構性改革，積極落實國家戰略，優化資源配置，加強金融產品創新，加大智能化技術融入，支持民營經濟發展，加大實體經濟投入，提升「三農」服務供給，扶持小微企業成長。

環境領域

積極響應國家節能減排政策，構建綠色金融體系，大力支持節能環保、清潔能源等行業發展，進一步推動綠色信貸、綠色消費、綠色服務等綠色金融業務發展；踐行綠色運營理念，落實綠色辦公制度，培養員工環保意識，開展多種環保公益，宣傳綠色環保知識，促進經濟和環境和諧發展。

社會領域

以提高客戶體驗為目標，深入瞭解客戶需求，保障客戶權益；加強團隊建設，注重人才培養，提高員工業務水平和競爭力，構建和諧工作環境；堅持誠信經營，加強社區溝通，組織開展慈善公益活動，鼓勵員工參與志願者服務，共同建設和諧社會。

關鍵績效表⁵

績效指標	2017	2018	2019
資產總額 (億元) ※	9,057.78	9,506.18	10,302.30
淨利潤 (億元) ※	90.08	91.64	99.88
權益總額 (億元) ※	652.46	721.49	898.02
平均總資產回報率 (%) ※	1.05	0.99	1.01
貸款及墊款總額 (億元) ※	3,383.47	3,811.36	4,370.85
不良貸款率 (%) ※	0.98	1.29	1.25
撥備覆蓋率 (%) ※	431.24	347.79	380.31
資本充足率 (%) ※	13.03	13.52	14.88
綠色信貸餘額 (億元)	114.25	132.35	180.07
涉農貸款餘額 (億元)	1,461.48	1,534.23	1,588.06
小微企業貸款餘額 (億元)	1,055.44	1,165.90	1,381.08
員工總人數 (人)	15,892	15,688	15,371
女性員工占比 (%)	50.12	49.39	48.73
綫下培訓 (期)	1,834	2,116	1,979
客戶滿意度 (%)	99.70	99.77	99.65
受理客戶投訴 (件)	5,065	4,865	4,462
營業機構 (個)	1,777	1,775	1,774
縣域網點 (個)	1,462	1,461	1,461

⁵ 本表中數據除加“※”外均為本行口徑數。

自助設備 (台)	4,989	4,854	4,911
電子渠道賬務交易替代率 (%)	90.12	92.89	94.59
黨風廉政建設宣傳教育活動 (次)	340	396	444

獨立鑒證報告

2020/SH-0211
(第一頁，共三頁)

繁體中文版僅供參考

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

致：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會

我們已對重慶農村商業銀行股份有限公司（“貴行”）2019年度企業社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據（以下簡稱“關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證工作。

關鍵數據

本報告就以下選定的 2019 年度貴行企業社會責任報告關鍵數據實施了有限保證鑒證工作程序：

- 綠色信貸餘額（億元）
- 涉農貸款餘額（億元）
- 小微企業貸款餘額（億元）
- 員工總人數（人）
- 女性員工占比（%）
- 纜下培訓（期）
- 客戶滿意度（%）
- 受理客戶投訴（件）
- 營業機構（個）
- 縣域網點（個）
- 自助設備（台）
- 總行外購電力消耗量（兆瓦時）
- 總行日常用水消耗量（噸）
- 電子渠道賬務交易替代率（%）
- 黨風廉政建設宣傳教育活動（次）

我們的鑒證工作僅限于企業社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據，與前期間有關的資料及於2019年企業社會責任報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

標準

貴行編制經識別的2019年度企業社會責任報告關鍵數據所採用的標準列示于本報告後附的關鍵數據編報基礎（以下簡稱“編報基礎”）中。

貴行董事會的責任

貴行董事會有責任按照編報基礎編制2019年度企業社會責任報告關鍵數據。這種責任包括設計、實施和維護與編制企業社會責任報告關鍵數據有關的內部控制，以使該等數據不存在由于欺詐或錯誤而導致的重大錯報。

固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的計量和計量技術，或會導致報告結果出現差異，繼而影響與其他機構的可比性。

我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的《職業會計師道德守則》中對獨立性及其他職業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定的。

本所應用國際會計師職業道德準則理事會所頒布的《國際質量控制準則第 1 號》，因此保持一個全面的質量控制制度，包括制定與遵守職業道德要求、專業標準、以及適用的法律及監管要求相關的政策和程序守則。

注册會計師的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序以及我們取得的證據，就經識別的 2019 年度企業社會責任報告關鍵數據發表有限保證結論。我們根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了有限保證的鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施鑒證工作，以就經識別的 2019 年度企業社會責任報告關鍵數據不存在重大錯報取得有限保證。

有限保證的鑒證工作包括評估貴行使用編報基礎作為編制經識別的 2019 年度企業社會責任報告關鍵數據是否合適，評估經識別的 2019 年度企業社會責任報告關鍵數據是否存在由于欺詐或錯誤導致的重大錯報風險，在需要的情況下對經評估的風險作出相應的程序，並評估經識別的 2019 年度企業社會責任報告關鍵數據的整體列報。就風險評估程序（包括對內部控制的瞭解）以及針對經評估風險而執行的程序而言，有限保證的鑒證業務範圍遠小於合理保證的鑒證業務範圍。

我們執行的程序是基於我們的專業判斷，包括作出查詢、觀察流程的執行、檢查文檔、分析性程序、評估定量方法和報告政策的恰當性，以及與原始記錄的核對和調節。

在我們的工作範圍內，我們僅在貴行總行及兩江分行層面開展工作。我們沒有對除貴行總行和兩江分行外的其他分支機構實施鑒證工作。我們所實施的工作包括：

- 1) 與貴行參與提供企業社會責任報告中所選定的關鍵數據的相關部門員工進行訪談；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 對選定的企業社會責任報告中關鍵數據實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程序。

於有限保證的鑒證業務所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍較小。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠遠低於合理保證的鑒證業務。因此，我們不會就貴行的經識別的2019年度企業社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據是否在所有重大方面按照編報基礎編制，發表合理保證意見。

有限保證結論

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴行經識別的2019年度企業社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據在所有重大方面未有按照編報基礎編制。

本報告乃為貴行董事會而編制並僅供其使用，除此之外不得作為其他用途。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）

中國·上海市

2020年3月26日

附：關鍵數據編報基礎

綠色信貸餘額（億元）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）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、採用國際慣例或國際標準的境外項目貸款餘額的匯總數。

涉農貸款餘額（億元）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）按監管口徑統計的各類本外幣涉農貸款餘額，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。

小微企業貸款餘額（億元）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）按監管口徑統計的小微企業貸款餘額，包括小型企業貸款餘額、微型企業貸款餘額、個體工商戶經營性貸款餘額和小微企業主經營性貸款餘額。

員工總人數（人）：是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的員工總人數，包括全部在職員工、試用在職員工、長期病假及工傷員工等，不含各種勞務派遣用工。

女性員工占比（%）：是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的女性員工人數占員工總人數的比例。

線下培訓（期）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司組織開展各類線下培訓的總期數。

客戶滿意度（%）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司客戶對客服電話處理情況的滿意數量占受理全部客戶來電中轉滿意度評價的來電數量的比例。

受理客戶投訴（件）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司通過服務熱線接收到的客戶投訴數量。

營業機構（個）：是指持有以重慶農村商業銀行股份有限公司開頭的金融許可證且正式營業的機構總數，包括曲靖分行及其支行，不含集團控股的各家村鎮銀行營業網點及社區支行。

縣域網點（個）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司已獲取金融許可證且所在地在重慶市轄主城區以外各區縣的機構總數。

自助設備（台）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司（不含村鎮銀行）已上線使用的自動取款機、自動存取款機、自動查詢機總數。

總行外購電力消耗量（兆瓦時）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗電總量，包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的外購電力消耗量。

總行日常用水消耗量（噸）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗水總量，包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的日常用水消耗量。

電子渠道賬務交易替代率（%）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司電子渠道賬務交易筆數與全行賬務交易總筆數之比。

黨風廉政建設宣傳教育活動（次）：是指重慶農村商業銀行股份有限公司全年累計開展黨風廉政建設宣傳教育活動的總次數。

ESG 指標索引

層面	內容	披露章節
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</p> <p>注：①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>②溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>③有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	2019年環境類績效指標
	A1.2溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2019年環境類績效指標
	A1.3所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2019年環境類績效指標
	A1.4所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2019年環境類績效指標
	A1.5描述降低排放量的措施及所取得成果。	綠色運營
	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。	綠色運營
A2 資源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>注: 資源可用于生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。</p>	綠色運營
	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)。	2019年環境類績效指標

	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2019年環境類績效指標
	A2.3描述能源使用效益計劃及所取得成果。	綠色運營
	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劃及所取得成就。	綠色運營
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色公益、綠色信貸
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動。	綠色公益、綠色信貸
B1 僱傭	一般披露： 有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時間、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) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	攜手員工共成長
B2 健康與安全	一般披露： 有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工關愛
B3 發展及培訓	一般披露： 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。 描述培訓活動。 注:培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	員工培養
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	員工權益

	(b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
B5 供應鏈管理	一般披露 供應鏈的環境與社會風險管理政策。	供應商管理
B6 產品責任	一般披露： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	品牌保護、客戶服務
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) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	風險防範
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區責任

GRI 指標索引

披露項目內容		披露位置
1. 組織概況	102-1 組織名稱	公司概況
	102-2 活動、品牌、產品和服務	公司概況
	102-3 總部位置	報告說明
	102-4 經營位置	公司概況
	102-5 所有權與法律形式	公司概況
	102-6 服務的市場	公司概況
	102-7 組織規模	公司概況
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	攜手員工共成長
	102-9 供應鏈	供應商管理
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	公司概況
	102-11 預警原則或方針	風險防範
	102-12 外部倡議	責任融入
	102-13 協會的成員資格	責任融入
2. 戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭、行長致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	責任融入
3. 道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	責任文化
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	利益相關方溝通
	102-18 管治架構	公司治理
	102-19 授權	公司治理
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	公司治理

4. 管治	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	實質性分析
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
	102-25 利益衝突	利益相關方溝通
	102-27 最高管治機構的集體認識	責任管理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	實質性分析
	102-30 風險管理流程的效果	風險防範
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	公司治理
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	公司治理
	102-33 重要關切問題的溝通	責任融入
	102-34 重要關切問題的性質和總數	責任融入
	102-35 報酬政策	員工權益
5. 利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	利益相關方溝通
	102-41 集體談判協議	員工權益
	102-42 利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通
	102-43 利益相關方參與方針	責任融入
	102-44 提出的主要議題和關切問題	責任融入

6. 報告實踐	102-45 合并財務報表中 所涵蓋的實體	公司簡介
	102-46 界定報告內容和 議題邊界	報告說明、實 質性分析
	102-47 實質性議題列表	實質性分析
	102-50 報告期	報告說明
	102-51 最近報告日期	報告說明
	102-52 報告周期	報告說明
	102-53 有關本報告問題 的連絡人信息	報告說明
	102-54 符合 GRI 標準進 行報告的聲明	報告說明
	102-55 GRI 內容索引	GRI 指標索引
	102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告
GRI 103: 管理方法	103-1 對實質性議題及其 邊界的說明	公司概況; 支 持經濟發展, 服務富民興 渝; 促進綠色 金融, 履行環 境責任; 踐行 社會責任, 構 建和諧社區; 全力參與疫情 防控
	103-2 管理方法及其組成 部分	公司概況; 支 持經濟發展, 服務富民興 渝; 促進綠色 金融, 履行環 境責任; 踐行 社會責任, 構 建和諧社區;

			全力參與疫情 防控
		103-3管理方法的評估	公司概況；支 持經濟發展， 服務富民興 渝；促進綠色 金融，履行環 境責任；踐行 社會責任，構 建和諧社區； 全力參與疫情 防控
GRI 201：經濟績效	管理方法披露	經濟績效管理方法	支持經濟發 展，服務富民 興渝
	議題專項披露	201-1 直接產生和分配的 經濟價值	公司概況
GRI 202：市場表現	管理方法披露	市場表現的管理方法	員工權益
GRI 203：間接經濟影響	管理方法披露	間接經濟影響的管理方法	支持經濟發 展，服務富民 興渝
	議題專項披露	203-1 基礎設施投資和支 持性服務	支持經濟發 展，服務富民 興渝
GRI 204：採購實踐	管理方法披露	採購實踐管理方法	供應商管理
GRI 205：反腐敗	管理方法披露	反腐敗的管理方法	黨風廉政建設
	議題專項披露	205-2 反腐敗政策和程序 的傳達及培訓	黨風廉政建設
GRI 301：物料	管理方法披露	物料的管理方法	不適用
GRI 302：能源	管理方法披露	能源管理方法	綠色運營
	議題專項披露	302-1 組織內部的能源消 耗量	綠色運營
		302-3 能源強度	綠色運營

		302-4 減少能源消耗量	綠色運營
GRI 303: 水資源	管理方法披露	水資源管理方法	綠色運營
	議題專項披露	303-1 按源頭劃分的取水	綠色運營
GRI 304: 生物多樣性	管理方法披露	生物多樣性管理方法	不適用
GRI 305: 排放	管理方法披露	排放管理方法	綠色運營
	議題專項披露	305-1 直接 (範疇1) 溫室氣體排放	綠色運營
		305-2 能源間接 (範疇2) 溫室氣體排放	綠色運營
		305-4 溫室氣體排放強度	綠色運營
		305-5 溫室氣體減排量	綠色運營
		305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	綠色運營
GRI 306: 污水和廢棄物	管理方法披露	污水和廢棄物管理方法	綠色運營
	議題專項披露	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	綠色運營
GRI 307: 環境合規	管理方法披露	環境合規管理方法	綠色運營
	議題專項披露	307-1 違反環境法律法規	綠色運營
GRI 308: 供應商環境評估	管理方法披露	供應商環境評估的管理方法	供應商管理
	議題專項披露	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	供應商管理
		308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	供應商管理
GRI 401: 僱傭	管理方法披露	僱傭管理方法	携手員工共成長
	議題專項披露	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	員工權益
GRI 402: 勞資關係	管理方法披露	勞資關係的管理方法	員工權益

GRI 403: 職業健康與安全	管理方法披露	職業健康與安全的管理方法	員工關愛
GRI 404: 培訓與教育	管理方法披露	培訓與教育管理方法	員工培養
	議題專項披露	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	員工培養
GRI 405: 多元化與平等機會	管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法	員工權益
	議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	員工權益
GRI 406: 反歧視	管理方法披露	反歧視的管理方法	員工權益
	議題專項披露	406-1 歧視事件及采取的糾正行動	員工權益
GRI 407: 結社自由與集體談判	管理方法披露	結社自由與集體談判的管理方法	員工權益
	議題專項披露	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	員工權益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	供應商管理、員工權益
	議題專項披露	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	供應商管理、員工權益
GRI 409: 強迫或強制勞動	管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法	供應商管理、員工權益
	議題專項披露	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	供應商管理、員工權益
GRI 410: 安保實踐	管理方法披露	安保實踐的管理方法	保障營業安全
GRI 411: 原住民權利	管理方法披露	原住民權利的管理方法	不適用
GRI 413: 當地社區	管理方法披露	當地社區的管理方法	社區責任
	議題專項披露	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	社區責任

GRI 414: 供應商社會評估	管理方法披露	供應商社會評估的管理方法	供應商管理
	議題專項披露	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	供應商管理
		414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	供應商管理
GRI 415: 公共政策	管理方法披露	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416: 客戶健康與安全	管理方法披露	客戶健康與安全的管理方法。	客戶服務
GRI 417: 營銷與標識	管理方法披露	營銷與標識的管理方法。	品牌保護、維護客戶權益
	議題專項披露	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	維護客戶權益
		417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	品牌保護
GRI 418: 客戶隱私	管理方法披露	客戶隱私管理方法。	維護客戶權益、保護信息安全
	議題專項披露	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	維護客戶權益、保護信息安全
GRI 419: 社會經濟合規	管理方法披露	社會經濟合規的管理方法。	風險管理

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行 2019 年《企業社會責任報告》。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，我們衷心的歡迎您能夠對報告提出真知灼見，并通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61110843

電郵：cqrcb@cqrcb.com

地址：中國重慶市江北區金沙門路 36 號 郵政編碼：400023

連絡人：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

1、 您屬以下哪類利益相關方？ _____

- A 政府 B 監管機構 C 股東 D 客戶 E 員工 F 供應商和合作夥伴
G 社區 H 公衆與媒體
-

2、 您認爲本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？ _____

- A 是 B 否，您認爲您還有哪些期望在本報告中沒有反映？
-

3、 您認爲本行是否很好的回應了您的期望？ _____

- A 是 B 否，您認爲您的哪些期望沒有得到很好地回應？
-

4、 您認爲本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？ _____

- A 好 B 較好 C 一般 D 差
-

5、 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？ _____

再次感謝您的參與！