



2024 社會責任報告 (環境、社會及管治報告)

Corporate Social Responsibility Report (Environmental, Social and Governance Report)

目錄CONTENTS

報告編制說明	01
董事長致辭	03

關於我們	05
公司簡介	05
組織架構	07
年度榮譽	08
關鍵績效	09

社會責任管理	10
董事會聲明	10
社會責任理念融入	10
責任管理體系	11
利益相關方溝通	11
實質性議題分析	12

01 治理篇：審慎穩健，鑄就長遠價值基石

堅持黨建引領	17
完善公司治理	22
全面風險管控	23
誠信合規經營	25
加強信息安全	29
推進陽光採購	30

03 環境篇：藍天碧水，共繪生態美好願景

應對氣候變化	47
深耕綠色金融	49
驅動低碳運營轉型	53

ESG 績效一覽	67
經濟績效	67
社會績效	67
環境績效	72
獨立鑒證報告	74
內容索引	76
讀者意見回饋表	82

02 經濟篇：轉型升級，智慧賦能實體經濟

支撐灣區發展	33
蓄力重點產業升級	33
支持鄉村振興	34
支持小微企業	37
回應民生福祉	39
加速數智引擎	41

04 社會篇：同行致遠，回饋社會深情厚意

聚焦客戶需求	57
金融服務可及性	60
構建和諧職場	61
傳遞溫暖力量	66

報告編制說明

🕒 報告範圍

組織範圍：報告以東莞農村商業銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行、分支機構、子公司等。為便於表述，在報告中使用「東莞農商銀行」「公司」「母行」或「本行」代指東莞農村商業銀行股份有限公司；「本集團」或「集團」或「我們」代指本行及其子公司，子公司包括湛江農村商業銀行、廣東潮陽農村商業銀行、雲浮新興東盈村鎮銀行、賀州八步東盈村鎮銀行。以上表述及所指範圍與本行《2024 年度報告》一致。

時間範圍：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，為增強報告的連貫性和對比性，部分內容超出上述時間範圍。

報告週期：本報告披露頻次為一年一次。

📄 編制依據

本報告遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（上市規則）附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》編寫。同時參考全球報告倡議組織（GRI）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及國家金融監督管理總局（原中國銀行業監督管理委員會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

📝 數據說明

報告中的財務數據主要來源於本行《2024 年度報告》；其他數據主要來自本行《環境信息披露報告》、內部檔案和相關統計數據。

數據因統計範圍因素（如合併報表範圍和母行報表範圍）可能存在與《2024 年度報告》數據不一致的現象，請以《2024 年度報告》數據為準。

如無特別說明，本報告中所涉及貨幣單位為人民幣。

為確保報告連貫性，部分數據應當追溯以前年份。

📌 報告原則

本報告編制遵循重要性、量化、平衡、一致性原則。

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

量化原則：本報告已經披露本行 ESG 量化關鍵績效，詳見附錄績效部分；

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

平衡原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面指標。

🛡️ 報告保障方法

為保證報告的真實性、可靠性，本報告交由中節能皓信（北京）諮詢有限公司進行第三方報告鑒證，並提供獨立的鑒證報告，詳細內容參見「獨立鑒證報告」章節。

🌐 報告語言

本報告包含中、英文兩個版本，若中、英文版本有任何歧義，概以中文版為準。

📄 報告發佈方式

報告以電子版形式發佈，可通過以下網址瀏覽或下載：

香港聯合交易所網站：www.hkexnews.hk

本行官方網站：www.drcbank.com

☎️ 聯繫方式

地址：中國廣東省東莞市東城街道鴻福東路 2 號

郵編：523123

電話：(86)769-961122

董事長致辭

2024 年是全面貫徹落實黨的二十大精神、奮進中國式現代化的關鍵之年，也是東莞農商銀行錨定「區域價值農商銀行集團」戰略目標的開局之年。我們始終牢記「金融為民」初心，以服務國家戰略為綱，以賦能實體經濟為本，以守護綠水青山為責，深化 ESG 治理與高質量發展，全面落實《東莞農村商業銀行（集團）2024-2028 年發展戰略規劃》，深耕金融「五篇大文章」，以數字金融為抓手，推動科技金融、普惠金融、養老金融發展，持續提高綠色金融占比，在粵港澳大灣區書寫新時代金融答卷。

緊跟政策導向，賦能實體經濟。我們始終將服務國家戰略作為首要使命，融入粵港澳大灣區發展大局。全面對接國家和省市戰略部署，把服務科技創新、先進製造和新型工業化建設等作為產業金融服務的著力點，綜合運用「金融+非金融」服務，為企業客戶提供全流程綜合金融支持，營造銀企共同成長的良好生態環境，持續為實體經濟發展提供金融支持。2024 年，本行支持製造業及相關產業貸款餘額 748.33 億元，支持東莞市重大項目 145 個並累計提供授信額度 490.81 億元，為各類產業園區提供授信支持 577.65 億元；支持國家級及省級「專精特新」企業 770 家，貸款餘額 211.03 億元。

踐行雙碳目標，推動綠色轉型。我們以綠色金融為核心引擎，持續完善多層次綠色金融生態體系。通過創新產品與服務模式，重點支持清潔能源、低碳技術等領域的重點項目，推動地方綠色產業規模化發展。同時，積極參與綠色債券投資，引導金融資源向綠色低碳領域聚集，助力綠色產業項目發展與產業結構升級，有效推動碳減排。截至 2024 年末，本行綠色信貸餘額 160.16 億元，較年初增長 22.75%；投資綠色金融債券餘額 102.42 億元，發行綠色金融債券餘額 15 億元。

堅守普惠初心，助力共同富裕。我們紮根基層，堅守「支農支小」市場定位，將普惠金融與鄉村振興緊密結合。全面推進「百千萬工程」，實現村組社區金融服務全覆蓋，推動「百千萬工程」典型鎮、典型村建設，助推東莞城鄉區域協調發展。截至 2024 年末，本行涉農貸款（國家金融監督管理總局口徑）餘額 396.40 億元，與全市 556 個一級村社、2,195 個村小組建立了業務合作關係。通過數字

化平台建設和特色產品創新，打造標準化在線產品，為小微企業開啓融資綠色通道，不斷提升普惠金融服務覆蓋面和專業度。持續優化新市民與老年群體服務，以金融資源推動社會福祉，讓金融活水潤澤地方民生。

深化數字金融，重塑服務生態。面對數字化浪潮，我們加速推進金融科技與業務場景的深度融合。通過新一代核心系統建設，夯實數字化轉型和生態化組織改革基礎，賦能金融產品與服務創新，重塑業務模式和管理流程。推進客戶線上化運營建設，搭建線上渠道數字化運營工具，以及「AI+ 人工」外呼協作機制，提升客戶服務體驗。圍繞用戶生命週期管理，優化線上渠道服務流程及業務模式，截至 2024 年末，本行個人和企業手機銀行用戶較年初分別增長 10.47% 和 12.67%。

夯實治理根基，凝聚責任共識。我們堅持商業價值與社會價值平衡，將 ESG 治理融入公司治理，持續優化董事會決策機制與合規管理體系。在公益領域，探索慈善捐贈新模式，發起成立「東莞市慈善會東莞農商銀行慈善基金」，積極參與「廣東省扶貧濟困日暨東莞市慈善日」定向捐贈活動，優化 300 個工會驛站，獲評 1 個省級工會驛站示范點，踐行企業社會責任，與社會分享發展成果，以責任擔當凝聚可持續發展新共識。

創新驅動，行穩致遠，勇立潮頭再啟航。展望 2025 年，我們將以更高標準推進 ESG 治理，深入推進科技賦能發展，加速構建綠色金融體系，創新服務鄉村振興，強化環境與社會風險的全鏈條管理。我們願與各方攜手，以赤子之心踐金融使命，以創新之筆繪灣區藍圖，以責任之心共繪未來，實現集團與經濟、社會、環境的共生共榮。

東莞農村商業銀行股份有限公司
董事長：盧國鋒

關於我們

公司簡介

東莞農商銀行源於 1952 年成立的東莞信用互助組，1996 年與農業銀行脫離行政隸屬關係，2005 年完成統一法人改革成立東莞市農村信用合作聯社，2009 年改制為東莞農村商業銀行股份有限公司，2021 年在香港聯交所掛牌上市（股份代號：9889.HK）。

截至 2024 年末，東莞農商銀行共設立了廣東自貿試驗區南沙分行、廣東自貿試驗區橫琴分行、惠州分行和清新支行 4 家異地一級分支機構，併表管理湛江農村商業銀行、廣東潮陽農村商業銀行、雲浮新興東盈村鎮銀行、賀州八步東盈村鎮銀行，協助東莞市政府管理廣東普寧農村商業銀行，入股廣東順德農村商業銀行、廣東徐聞農村商業銀行、廣東樂昌農村商業銀行和雅安農村商業銀行，成為扎根東莞，服務粵東、粵西的區域銀行集團。



截至 2024 年末，東莞農商銀行集團資產總額人民幣 7,459.04 億元，各項存款餘額人民幣 5,202.48 億元，各項貸款餘額人民幣 3,810.45 億元。集團不良貸款率 1.84%，撥備覆蓋率 207.72%；資本充足率、一級資本充足率分別為 16.54% 和 14.37%。

據《銀行家》雜誌最新統計，按截至 2023 年末的一級資本計算，東莞農商銀行排名全球銀行業第 219 位；在中國銀行業協會發佈的「2024 年中國銀行業 100 強榜單」中，按截至 2023 年末的核心一級資本淨額等指標統計，東莞農商銀行位居第 39 位；在「福布斯 2024 全球企業 2000 強」榜單中，東莞農商銀行位居第 1,260 位。

組織架構



註：以上為截至 2024 年末的組織架構圖。

年度榮譽

2024 年 1 月

2023 年度中債成員業務發展品質評價—自營結算 100 強中央結算公司

2024 年 2 月

2023 年度東莞市主營業務收入前 20 名企業
東莞市委、東莞市政府
2023 年度東莞市效益貢獻獎
東莞市委、東莞市政府

2024 年 3 月

東莞市黨建引領新就業群體「四季有愛」活動—愛心企業
東莞市委兩新組織工委
2023RBA 第七屆零售銀行大獎「10 佳農商行零售銀行獎」
《零售銀行》雜誌
2023 年度東莞市銀行業清廉金融文化建設優秀單位
東莞市銀行業協會
2023 年度東莞市銀行業突出貢獻獎
東莞市銀行業協會
2023 年度東莞市銀行業新市民金融服務先進單位
東莞市銀行業協會

2024 年 5 月

2023 年度優秀綠色金融業務創新機構
上海清算所
奮進「百千萬」金融在行動 2024 年廣東金融機構賦能「百千萬工程」推薦案例
新華社中國經濟信息社廣東經濟研究中心

2024 年 6 月

2024 福布斯全球企業 2000 強排名第 1260 位
美國《福布斯》雜誌

2024 年 7 月

2024 年全球銀行 1000 強排名第 219 位
英國《銀行家》雜誌

2024 年 8 月

「綠美廣東 金融賦能」2024 年度廣東綠色金融改革創新推廣案例
廣東金融學會、廣州綠色金融協會
2024 年中國銀行業前 100 名單第 39 位
中國銀行業協會
2023 胡潤中國 500 強第 266 位
胡潤中國

2024 年 9 月

2024 廣東企業 500 強排名第 188 位
廣東省企業聯合會、廣東省企業家協會
2024 廣東民營企業 100 強排名第 90 位
廣東省企業聯合會、廣東省企業家協會
2024 農商行 ESG 綜合表現 TOP20 榜單—ESG 評級 A
中國金融傳媒

2024 年 10 月

2024 廣東省服務業民營企業 50 強第 39 位
廣東省工商業聯合會
2024 廣東省百強民營企業第 100 位
廣東省工商業聯合會
2024 年度中國銀行業 ESG 實踐天璣獎
證券時報、券商中國

2024 年 11 月

2024 年東莞市民營企業 100 強
東莞市民營企業和企業家遴選工作組委會
2024 金鼎獎—年度金融科技創新獎
每日經濟新聞

2025 年 3 月

2024 年度東莞市主營業務收入前 20 名企業
東莞市委、東莞市政府
2024 年度東莞市效益貢獻獎
東莞市委、東莞市政府

關鍵績效

經濟績效

指標	單位	2024 年
資產總額	億元	7,459.04
營業收入	億元	123.12
淨利潤	億元	48.61
不良貸款率	%	1.84
資本充足率	%	16.54
撥備覆蓋率	%	207.72
ROE	%	8.10

註：統計口徑為集團範圍。

社會績效

指標	單位	2024 年
支持製造業及相關產業貸款餘額	億元	748.33
涉農貸款餘額	億元	396.40
電子銀行客戶數	萬戶	746.32
電子銀行業務替代（分流）率	%	98.49

註：統計口徑為母行範圍。

環境績效

指標	單位	2024 年
綠色信貸餘額	億元	160.16
發行綠色金融債券餘額	億元	15
支持綠色環保企業貸款餘額	億元	154.44
支持綠色環保企業數	個	135
支持綠色環保企業貸款餘額同比增長率	%	24.63
溫室氣體排放總量	萬噸	1.87
人均溫室氣體排放總量	噸 / 人	3.21

註：統計口徑為母行範圍。

社會責任管理

董事會聲明

本行董事會遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》，負責對本年度環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）相關重大事項的審議、決策、監督和指導，定期考量 ESG 風險，監督 ESG 相關目標及完成情況，指導 ESG 信息披露，並對 ESG 策略和彙報工作承擔責任。高級管理層配合並輔助董事會監督管理 ESG 相關工作。

本行通過日常溝通、調查問卷等方式對 ESG 重要議題進行了識別與評估，篩選出 23 個 ESG 實質性議題。董事會評估、優次排列及管理重要 ESG 相關事宜的過程，亦可見本章節「利益相關方溝通」及「實質性議題分析」部分。

社會責任理念融入

本行長期致力於將社會責任理念融入公司發展戰略與文化，塑造企業文化精神譜系，並始終將企業文化貫穿於公司治理、業務運營與利益相關方協作全流程，通過價值觀引領、文化驅動，推動經濟效益與社會責任的深度融合與協同增效。

企业文化精神谱系



使命
相伴、相信、相成長



願景
成為「區域價值農商銀行集團」



價值觀
客戶導向、正直誠信、
穩健發展、協同成長



經營理念
以客戶為中心，以市場為導向，
以效益為目標



三大文化
擔當奉獻的奮鬥文化、
審慎穩健的合規文化、
溫暖和諧的家園文化



企業氛圍
以快樂、開放為核心，平等、
互信、互助、互愛、同進步

責任管理體系

本行持續深化 ESG 治理與戰略、文化及經營的融合，優化治理架構，完善責任管理體系，致力於為客戶、員工、股東、社會創造價值，推動銀行與經濟社會環境協同發展。報告期內，本行董事會強化履職效能，聚焦三農金融、綠色轉型、消保責任等重點領域，完善 ESG 長效管理，以制度化管理、專業化實踐持續為環境和社會創造更大價值。

利益相關方溝通

本行嚴格遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》的要求，同時參考全球報告倡議組織（GRI）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）等國內外標準，將利益相關方溝通納入可持續發展治理體系，構建常態化雙向對話機制。通過線上線下多元渠道，系統收集並分析各方訴求，識別利益相關方的需求和期望，回應利益相關方合理關切，並自覺接受利益相關方監督，創造互信共贏的可持續發展局面。

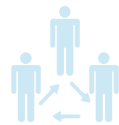


ESG 治理結構



決策層

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



組織層

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



實施層

各部門具體開展社會責任相關工作的實踐。

利益相關方	期望和訴求	溝通渠道
 政府與監管部門	服務國家戰略 合規穩健經營 加強公司治理 發展普惠金融 推動綠色金融 應對氣候變化 協助「雙碳」目標	組織線上線下學習活動，解讀並執行國家及監管機構政策要求 開展專題會議和常規會議研討 發佈年度 ESG 報告
 股東及投資者	保障股東和投資者權益 加強公司治理 加強風險管理 持續穩健經營	開展股東及投資者溝通會 定期報告 發佈年度 ESG 報告及時更新信息披露 設置投資者熱線、郵箱等多種投資者溝通渠道
 客戶	提升產品和服務 信息及隱私保護 普及金融知識 保障客戶權益	開展客戶滿意度調查 設置電話熱線、官方網站、微信公眾號、手機銀行用戶端等客戶溝通渠道 調查客戶需要和投訴 開展投資者教育活動
 員工	保障員工權益 合理薪酬和福利制度 開展職業培訓 促進職業發展 提升工作環境 豐富員工生活 增加員工關懷	職工滿意度調查 職工代表大會 豐富員工文化體驗健康活動 開展員工培訓 開展員工關懷
 供應商	公平合作 合規合法 合作共贏	招投標活動 日常溝通 業務交流
 社區	促進社區發展 參與社會公益與慈善	社區公益 志願活動 專項扶貧

實質性議題分析

本行依據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求及國際通用社會責任標準，通過與外部專業 ESG 諮詢機構溝通、同業對標、發放利益相關方調查問卷等方式，開展了社會責任實質性議題評估工作。結合本次問卷調查結果和利益相關方期望、行業特點以及自身發展規劃，經過議題的識別、評估和排序，確認了 23 個重要性議題作為本行社會責任管理工作優先領域，並對部分實質性議題的表述做了略微調整，新增了金融服務可及性和加強信息安全議題，調整了推進金融普惠議題的表述，並於本報告中進行重點披露。

識別

基於本行 2024 年利益相關方調研結果，結合銀行業政策與熱點、本行重大戰略，以及可持續發展相關國際標準和指引等，識別並修訂了 23 項 ESG 議題。

評估

為了解利益相關方主要關注議題，報告期末本行對股東、監管機構、管理層、員工、客戶、合作夥伴等各利益相關方群體進行問卷調查，評估了公司治理、風險合規管理、經濟民生、綠色發展、客戶金融服務、員工責任、公益慈善等各項 ESG 議題的重要程度。

篩選

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

管理

依據議題矩陣圖，列出了 2024 年利益相關方對各項議題的關注程度，同時參考 GRI 標準，完整說明對應的管理策略、管理機制，並持續披露各項議題。

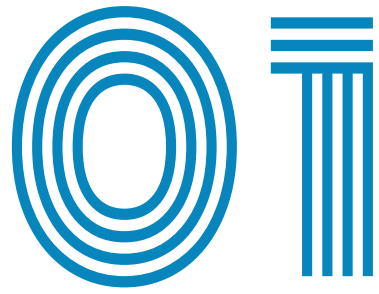


實質性議題矩陣



議題分類

環境	社會	治理	經濟
01 發展綠色金融 02 專注綠色運營	03 保障客戶權益 04 金融服務可及性 05 關心員工發展 06 守護員工健康安全 07 引進優秀人才 08 做好扶貧幫困 09 參與公益慈善 10 傳播金融文化 11 普及金融知識 12 升級客戶服務	13 完善公司治理 14 全面風險管理 15 誠信合規經營 16 加強信息安全 17 推進陽光採購	18 支持產業轉型 19 服務鄉村振興 20 推進金融普惠 21 回應民生福祉 22 加速數智引擎 23 支持小微企業



治理篇

審慎穩健，
鑄就長遠價值基石

- 堅持黨建引領 17
- 完善公司治理 22
- 全面風險管控 23
- 誠信合規經營 25
- 加強信息安全 29
- 推進陽光採購 30



东亚农商银行

堅持黨建引領

本行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的二十大精神和二十屆二中、三中全會精神，深刻領悟習近平總書記關於金融工作的重要論述，牢牢把握高質量發展這個首要任務，發揮黨建引領作用，積極探索 ESG 本土化實施路徑，為自身可持續發展提供方向保障和根本遵循。本行堅持以政治建設為統領，深入推進全面從嚴治黨，通過強化理論武裝、夯實基層基礎、強化作用發揮，增強黨組織政治功能和組織功能，以黨建引領銀行高質量發展，為服務實體經濟、助力鄉村振興等重點工作注入強大動力。

黨建融合

本行深入踐行金融工作的政治性和人民性，持續推動「兩個作用」發揮，深化黨建共建聯建機制，持續落實黨建共建「雙報到」和結對幫村等重點工作，下沉組織優勢資源，拓寬鄉村振興服務路徑，激發基層服務新效能。

案例 推進「金融志願『益』起來」活動

東莞農商銀行立足銀行業自身特點，持續加強金融志願服務，在「我為群眾辦實事」實踐活動中彰顯農商力量。各基層黨組織結合實際，深入社區村組、企業、校園等區域，開展金融知識普及、消費者權益保護宣傳、金融反詐反洗錢宣傳等形式多樣、內容豐富的志願活動約 250 次，延伸金融觸角，提升金融服務，用心用情服務好群眾。



▲ 鳳崗支行黨支部與黃洞村開展「共建增活力 反詐護平安」活動



▲ 南沙分行黨支部前往黃閣鎮小虎村開展清廉金融知識講座和金融知識宣傳活動

案例 推進結對幫村工作，提升黨建共建實地服務

2024 年，本行推動總行 20 個黨支部與道滘鎮、企石鎮、東坑鎮等部分村組開展結對幫村活動，對接村組需求實行「點單」式精準服務，協助開展了東莞民營企業家日、長者齋堂、秋分敬老等特色活動。各基層黨組織用好鄉村振興金融服務優勢、普惠金融服務特長等，加強與村組社區聯繫互動，開展聯學共建、綠美東莞、「四季有愛」行動等多種形式活動。



▲ 總行第十三黨支部與道滘鎮開口村開展結對幫村慰問活動



▲ 總行第六黨支部向企石鎮深巷村圖書館捐贈圖書



▲ 鳳崗支行黨支部「綠美莞邑 黨員先行」活動



▲ 厚街支行黨總支「四季有愛」主題「夏送清涼」獻愛心黨建活動

2024 年，本行堅持和加強黨對金融工作的全面領導，積極發揮黨支部的戰鬥堡壘作用和黨員的先鋒模範作用，通過「黨建+」有效促進黨建與業務深度融合，緊扣國家政策及省市規劃，做好五篇大文章的「科技金融」和「綠色金融」，同時圍繞重大項目、重點產業重點發力，提升服務實體經濟質效。

「黨建+」促鄉村振興，
村社存款規模再提升。

截至 2024 年 12 月末，本行村社存款餘額 **726.85** 億元，
較年初上升 **19.35** 億元。

「黨建+」優化產品體
系，做好業務高質發展
「長遠建設」。

出臺「**科技金融**」業務項目。通過科企貸、鋪底貸、線上流貸等三大「拳頭」
產品，為科技企業提供專屬的金融業務。

完善「**綠融通**」環保產業綜合金融服務方案。大力支持污水處理、垃圾處理、
供水供氣、節能減排、清潔綠化等綠色、低碳和循環經濟項目。

出臺「**重大項目**」業務項目。推出《重大項目專項方案》進一步擴大優質客
群占比，提升市場競爭力。



▲ 與南城石鼓社區開展「七一」黨建共建活動



▲ 與厚街鎮環岡社區黨委開展「我為群眾辦實事」
黨建共建活動

黨員教育

本行堅持把學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想作為黨員幹部學習培訓的主題主線，認真制定年度黨員教育培訓計劃，深化「雁陣工程」系列培訓項目，分層分級全覆蓋開展教育培訓，更加註重理論學習的全面系統、融會貫通、深化轉化，切實增強黨員教育實效，持續增強黨組織的凝聚力和戰鬥力，為東莞農商銀行行開啟新的五年發展規劃彙聚發展勢能。

案例 實施「雁陣工程」系列培訓計劃

2024 年 4 月至 11 月，本行充分利用紅色教育資源，分批組織黨員幹部、黨務幹部、黨務工作者和青年黨員前往江西幹部學院等地開展 7 場專題培訓，覆蓋學員 255 名，通過專題教學、情景互動等多種形式，培養造就政治過硬、適應新時代要求的高素質黨員幹部隊伍。2024 年 12 月全體在職黨員開展年度集中輪訓，深入學習貫徹黨的二十屆三中全會精神，提高政治素養和黨性修養，增強履職能力。



▲ 2024 年 4 月，黨員幹部素質能力提升培訓班學員
前往井岡山革命烈士陵園開展現場教學



▲ 2024 年 10 月，前往東江幹部學院開展黨務幹部
培訓班並開展現場教學



▲ 東莞農商銀行 2024 年度黨員輪訓



▲ 2024 年 5 月，青年黨員能力提升培訓班學員前往
海豐縣紅宮紅場舊址紀念館開展現場教學

案例 強化專題學習宣講

2024 年 7 月，本行組織開展黨紀學習教育專題宣講會，特邀請東莞市委黨校機關黨委委員、學術委員會副主任孫霄漢教授進行授課輔導，解讀《中國共產黨紀律處分條例》內容和當前全面從嚴治黨的形勢和任務，教育引導廣大黨員幹部學紀、知紀、明紀、守紀。



▲ 2024 年 7 月，召開黨紀學習教育專題宣講會

案例 貫徹黨的二十屆三中全會精神專題培訓

2024 年 8 月，本行舉辦學習貫徹黨的二十屆三中全會精神專題培訓研討班。邀請領域內專家作主題宣講，本行黨委書記、董事長盧國鋒同志講授專題黨課，並組織引導全體學員自學全會精神及相關學習資料，夯實理論思想根基。各專題研討小組在總行領導指導下，以學習貫徹全會精神為切入點，結合專精特新、個人消費貸款、資產質量管理、客戶經營與團隊管理、運營體系改革、普惠金融等主題開展專題研討、彙報研討成果、分享學習體會，積極提出對全行體制機制深化改革的思考和建議，進一步推動黨的二十屆三中全會精神在本行落實落細、見行見效。



▲ 貫徹黨的二十屆三中全會精神專題培訓研討班

完善公司治理

本行嚴格落實監管部門的要求，堅持通過規範化、專業化、科學化管理提升內部運營效率，並扎實做好對利益相關者權益的保護，切實防範各類金融風險，以高效治理推進高質量發展。

優化頂層設計

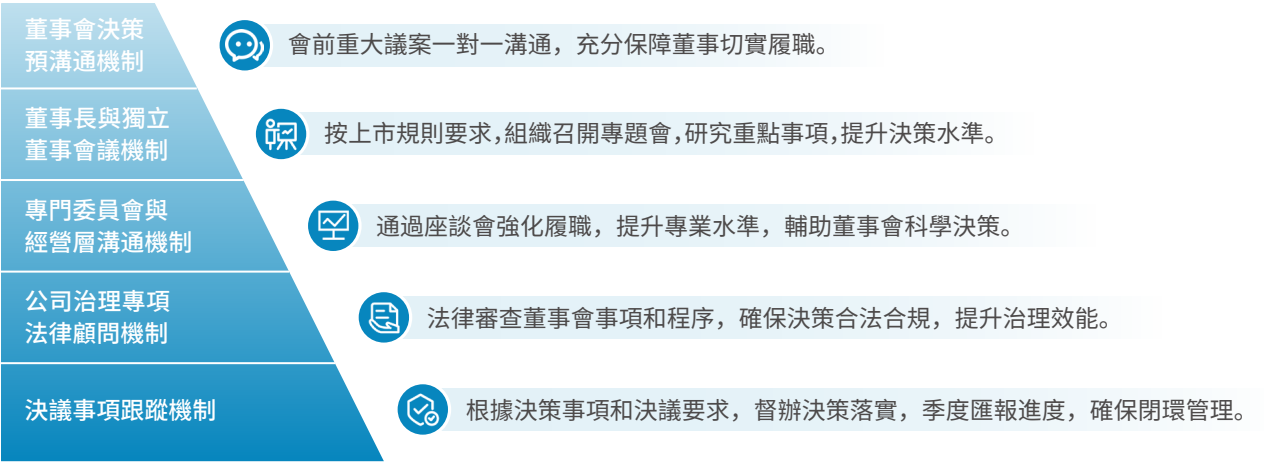
本集團以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，緊緊圍繞中央金融工作會議和中央經濟工作會議部署，深耕金融「五篇大文章」，堅持黨建引領、以人民為中心的價值取向，深化改革與防範風險兩手抓，踐行客戶導向、正直誠信、穩健發展、協同成長的價值觀，堅守「相伴、相信、相成長」的使命，實施輕資本發展、數字化轉型、特色化競爭的發展路徑，全力實現「區域價值農商銀行集團」的願景目標。

健全治理機制

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

治理機構	會議次數	審議議案
股東大會	召開會議 1 次。	審議議案 19 項。
董事會	召開會議 9 次。	審議議案 134 項。
監事會	召開會議 11 次。	審議議案 58 項。

本行持續健全公司治理機制，優化完善董事會決策預溝通機制、董事長與獨立董事會議機制、專門委員會與經營層溝通機制，進一步建立了公司治理專項法律顧問機制和決議事項跟蹤機制，夯實公司治理運作體系，提升發展效能。



合理選聘董事

本行按照上市銀行標準持續優化董事會治理結構，強化專業性與獨立性，構建跨領域多元化專業團隊。截至2024年末，本行董事會董事共17人（含擬任），其中執行董事4人，非執行董事7人，獨立非執行董事6人，女性董事3人，獨立董事占比超過三分之一，符合董事會獨立性要求。

保障股東權益

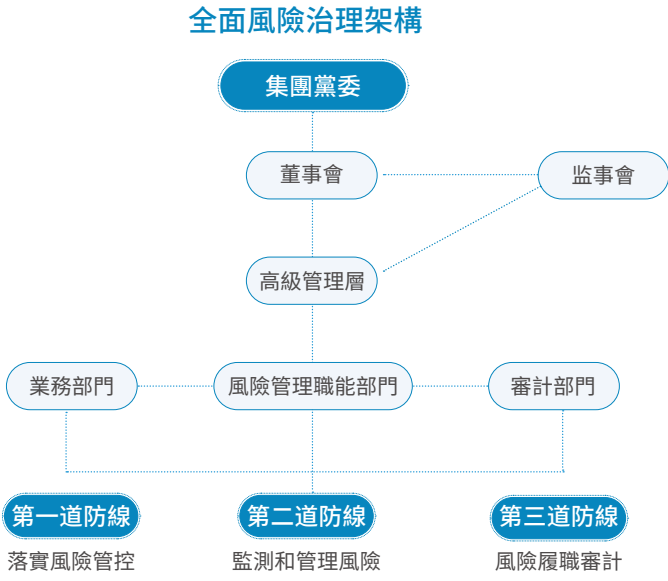
本行高度重視股東合法權益的保護與價值傳遞，持續強化股東權益保障機制，通過制度完善與執行監督、常態化溝通渠道建設，搭建多層次信息共用平台，保障股東知情權、參與權及決策權，實現權益保護與價值共用。

全面風險管控

本行圍繞「風險驅動＋風險賦能」的風險管理體系建設主線，持續完善全面風險管理體制建設，嚴格履行風險防範主體責任，強化重點領域風險的管控能力，營造風險管控文化氛圍，嚴守風險底線，力求盈利增長和風險防控之間的平衡，實現集團可持續發展，保障股東長期收益。

優化風險管理架構

本行持續完善集團層面風險組織架構，以集團黨委為核心領導，通過董事會、高級管理層及其下設專業管理委員會和總行執行部門三層管理防線，對集團風險進行有效管理和防控。同時深化集團層面垂直化風險管理，加大對附屬機構的指導支持力度，助力本行「一體兩翼」集團發展新格局。



完善風險管理體系

本行持續完善全面風險管理體系，強化各類風險管控能力，嚴格履行風險防範主體責任，秉承「穩健合規、穩中求進，協調發展」的戰略主線，堅持嚴守風險底線，力求盈利增長與風險防控平衡，實現集團可持續發展。

本行健全集團層面風險監測體系，制定年度風險偏好陳述書，設定本行總體核心目標及各類風險偏好控制指標，使用各類風險管理、風險計量工具，保證各項業務的開展符合本行風險偏好和風險限額框架。

強化重點領域風險防控

報告期內，本行不斷強化ESG領域風險防控，通過制度完善、技術賦能、流程優化和全員參與，全面提升風險防控的精准性與系統性，築牢高質量發展防線。

信用風險	強化「貸款三查」與專項排查，加強高風險授信跟蹤與核銷清收。
市場風險	完善政策制度與度量方法，建立報告與考核體系，推進風險管理機制建設。
流動性風險	優化資產負債結構，加強核心負債與流動性儲備管理，強化應急處置能力。
操作風險	健全操作風險管控體系，完善監測和報告制度，強化監督追責，提升風控效能。
聲譽風險	完善管理機制，規範制度、強化演練與培訓，提升防範應對水準。
信息科技風險	優化科技風險管理「三道防線」，健全外包及連續性管理體系。
法律合規風險	健全法律顧問體系，加強新興業務法律防控，建立全流程合規管理機制，培育全面合規文化。
戰略風險	構建組織體系，建立識別評估與預警程序，完善風險緩釋手段。

»» 夯實風險管理文化建設

本行通過開展文化建設活動和風險管理專題培訓等方式，積極將風險管理文化建設落到實處，強化全員風險意識，提升風險管控能力。

案例 《新「三個辦法」監管政策解讀》專題培訓

2024 年 7 月，本行組織《新「三個辦法」監管政策解讀》專題培訓，邀請行業專家授課，解讀新《固定資產貸款管理辦法》《流動資金貸款管理辦法》《個人貸款管理辦法》監管政策最新動態和要求，進一步規範信貸業務操作。本次培訓深化了本行員工對最新監管政策的理解，對下階段信貸業務管理的規範化、精細化提供了堅實支撐。

誠信合規經營

本行堅持黨建引領，嚴格遵守國家法律法規及監管部門合規要求，持續健全風險與合規管理長效機制，促進反貪污、反洗錢，聚焦重點業務領域，依法推進知識產權保護，加強合規文化建設，持續提升員工依法合規經營意識，嚴守合規底線，誠信規範經營。

»» 內控合規

體系建設 本行建立了董事會、監事會、高管層及內控職能部門協同運作的治理架構，分工明確、權責清晰。制度覆蓋內控、操作風險、檢查監督及外包風險管理等領域，保障業務穩健運行及風險防控；建立長效管控機制，定期聘請外部審計評估，確保內控體系持續符合監管要求。

工作措施 本行深化操作風險管理與內控體系建設，依託大數據推進數字化轉型，提升監督質效。強化全流程風險排查與關鍵環節管控，實現內控全覆蓋，築牢合規根基，及時化解風險隱患，護航高質量發展。

案例 「員工行為管理暨廉潔教育」專題巡講活動

2024 年 1 月，本行組織業務骨幹組成巡講團下基層分批開展了 42 場員工行為管理暨廉潔教育專題宣講活動，有效強化員工「紅線」意識與「底線」思維，形成思想上「不願為」、操作上「不能為」、行為上「不敢為」的工作氛圍，塑造合規穩健、清風正氣的經營文化和廉潔文化。



案例 「獻禮建國 75 周年」清廉文化宣傳月活動

本行將清廉金融文化建設作為落實全面從嚴治黨的重要抓手和有力支撐，通過有序開展「獻禮建國 75 周年」清廉文化宣傳活動，以「寄語倡廉、以案警廉、陣地育廉、座談話廉、清風送廉」等豐富多彩的形式，增強員工清廉意識、培育清廉金融理念，營造清廉金融文化氛圍，推動清廉金融文化建設走深走實。



»» 反貪污

本行以全面從嚴治黨永遠在路上的政治自覺，把貫徹落實中央八項規定精神作為一項重大政治任務，保持糾正「四風」的高壓態勢，健全不敢腐、不能腐、不想腐「三不機制」，全力推動黨風廉政建設和反腐敗鬥爭工作向縱深發展。保持高壓態勢，嚴肅執紀問責；堅持黨委主體責任、紀委監督責任「兩個責任」貫通協同，完善權力運行制約和監督機制；強化反腐倡廉宣傳教育，深入開展廉潔談話提醒。

本行組織各基層黨組織深入開展警示教育，全面梳理黨的十九大以來金融系統黨員幹部違紀違法案例，編印《金融鏡鑒—銀行系統違紀違法典型案例警示教育讀本》，增強警示教育感染力，教育引導黨員學紀、知紀、明紀、守紀，自覺把遵規守紀刻印在心，本年度組織的反貪污培訓共 6,104 人次參與。

開展廉潔談話會議

2024 年 7 月，本行組織開展新任幹部廉潔談話會議，結合黨的六項紀律加大對新任幹部廉潔提醒力度，引導樹立正確的是非觀、義利觀、績效觀。



開展黨章黨規黨紀培訓班

2024 年 7 月，本行召開警示教育會暨黨章黨規黨紀教育培訓班，傳達學習習近平總書記關於全面加強黨的紀律建設的重要論述。充分用好「家門口」廉政教育基地，推動各級黨組織就近就便開展現場教學，提高全員遵紀守法意識。



開展清廉金融教育

針對不同層級人員精準施教，本行通過組織開展黨員幹部「警示課」，敲響廉潔警鐘；開展新任幹部「責任課」，強化使命擔當；開展營銷人員「紀法課」普及法規知識；開展新入員工「入職課」，開啟職業操守啟蒙，切實夯實黨員幹部、員工思想防線。



開展警示教育活動

寮步支行黨總支組織全體黨員通過黨員大會開展「以案促學、以案說紀、以案促改」警示教育。由黨總支書記、紀檢委員輪流講案例、讀警示，並由黨員即時分享學習心得，促使全體黨員樹立正確的就業觀，自覺遵紀守法、廉潔從業，始終知敬畏、存戒懼、守底線。



反洗錢

2024 年，本行貫徹落實「風險為本」的反洗錢工作理念，建立健全反洗錢工作機制，強化反洗錢信息系統建設，凝聚三道防線履職合力，促進反洗錢合規管理與業務發展的深度融合，不斷完善反洗錢管理機制，切實防範洗錢活動，築牢安全合規屏障。

本行重視董事的持續培訓，組織全體董事先後參加公司治理研修班、反洗錢反恐怖融資等培訓，對監管政策、行業發展、區域經濟等方面進行學習研究，有效拓寬宏觀決策視野，提升董事履職能力。

反洗錢管理機制

組織保障

總行層面設立反洗錢領導小組，完善組織架構，強化董監高及各部门協同履職，形成防控合力。

政策制度

構建反洗錢三級制度體系，全面覆蓋監管要求及全業務流程，實現各業務條線與產品管理全覆蓋。

工作措施

完善內控體系、優化系統建設、強化內部監督，全面升級洗錢風險評估體系，扎實做好客戶、業務、機構洗錢風險識別和管理。

宣傳培訓

廣泛開展反洗錢「四季行」等公眾宣傳活動，發放資料 8.4 萬份，覆蓋 17 萬人次；分層組織管理人員、專崗及全員培訓 20 次，受訓 4.1 萬人次，強化合規意識。

案例



「村村通」反洗錢宣傳

2024 年 9 月，塘廈支行進村入戶開展「村村通」反洗錢宣傳活動，對反洗錢、反電詐、反網絡賭博、安全用卡知識宣傳等進行解讀，對詐騙領域及反洗錢熱點問題深入提示，講解各種金融風險案例，引導村民理性消費，遠離「跑分洗錢」，切實提升村社群體的反洗錢意識和自我保護能力。



保護知識產權

本行全面加強知識產權合規管理，嚴格遵循國家知識產權現行法規開展專利、著作權及商標確權工作。截至 2024 年末，累計擁有有效專利 2 項、軟體著作權 25 項、境內外註冊商標 312 項（含香港地區 13 項），全年未發生重大知識產權糾紛。同步強化宣傳領域知識產權風險防控，建立動態更新的商用版權素材資源庫，規範字體、圖片及音視頻使用標準，並系統清理新媒體平台歷史宣傳信息，有效防範侵權風險隱患。

加強信息安全

本行按照國家法律法規及監管政策要求，結合實際情況構建了多層次的安全防護體系，從安全防禦、安全監測、數據安全、應急回應等方面持續加強信息安全保障，確保交易信息安全，保護客戶隱私。截至 2024 年末，本行未發生重大信息安全事件。

數據安全管理

2024 年，本行修訂了《數據安全管理規程》《數據安全分類分級管理規程》等安全管理制度，強化數據全生命週期及分類分級管理。通過 ISO20000 信息技術服務管理體系和 ISO27001 信息安全管理體系年度審核，持續優化信息安全管理；完成移動金融客戶端備案檢測與認證，提升應用安全性，築牢數字化風控體系。

員工安全意識提升

本行高度重視員工信息安全意識教育，開展覆蓋全員的安全培訓，宣導國家法律法規、監管制度及本行信息安全管理要求，結合實際工作講解網絡數據和終端安全、電腦病毒防護、信息保密和軟體正版化等安全工作的重要性，持續提升員工網絡安全意識和基本技能，減少因人為因素導致的信息安全風險。

案例



網絡安全宣傳周活動

2024 年 9 月，本行開展了主題為「網絡安全為人民，網絡安全靠人民」的網絡安全宣傳周活動。活動期間，本行以網點作為宣傳陣地，輻射周邊社區、村組、企業、機關、校園、家庭，充分利用線上線下多元渠道，通過 LED 屏播放宣傳標語、廳堂擺放宣傳海報、派發宣傳手冊、現場講解、微信公眾號宣傳等方式，多方位、立體化向社會公眾普及網絡安全知識，營造全民共築網絡安全防線的濃厚氛圍，提升全民網絡安全意識和技能。

推進陽光採購

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

本行在供應商准入環節強化安全管理機制：要求供應商提交相關人員社保證明以規範並督促供應商加強用工管理、保障勞工健康和 safety。在符合採購需求且品質和服務標準同等的條件下，優先選擇節能環保產品。針對採購環保相關項目，執行優先採購節能產品政策，對持有環境管理體系、環境標誌認證等綠色資質的供應商給予評審加分，通過量化指標推動可持續採購實踐。





經濟篇

轉型升級， 智慧賦能實體經濟

- 支撐灣區發展 33
- 蓄力重點產業升級 33
- 支持鄉村振興 34
- 支持小微企業 37
- 回應民生福祉 39
- 加速數智引擎 41



支撐灣區發展

本行緊密圍繞粵港澳大灣區發展戰略，深度融入區域建設，依託東莞「三區疊加」優勢，以「一體兩翼」區域戰略為引領，助力灣區經濟高質量發展。針對灣區發展需求，不斷優化「灣融通」綜合金融服務，支持基礎設施建設、產業升級和民生改善，提供精準金融保障。本行積極推進非中國籍港澳居民來往內地通行證適配升級，實現帳戶開立、手機網銀註冊及資金結算等便捷服務，促進港澳與內地交流，助力灣區融合發展。截至 2024 年末，本行支持粵港澳大灣區各類產業貸款餘額 1,966.52 億元。

案 例



賦能灣區時尚產業，助推服裝產業園升級發展

大灣區某時尚產業園是虎門鎮服裝產業轉型示範項目，定位為集原材料供銷、設計製造、倉儲物流、展銷服務於一體的綜合產業基地，助力灣區時尚產業升級。本行提供超 5 億元授信支持項目建設，保障其順利推進，為灣區經濟高質量發展注入新動能。

蓄力重點產業升級

支持戰略性新興產業

本行聚焦新一代信息技術、新能源等戰略新興產業，2024 年推出「專精特新」專項方案，創新鋪底貸、技改貸產品，開通綠色審批通道。截至 2024 年末，共支持國家級及省級「專精特新」企業 770 家，表內外貸款餘額 211.03 億元，比年初增長 122.11 億元、增幅 137.33%。以高效融資服務助推產業升級，形成「政策對接 - 產品創新 - 精準投放」全鏈條支持體系。

「智融通」綜合金融服務方案	聚焦先進製造業和戰略性新興產業，提供全方位金融支持，覆蓋生產建設、技術改造、研發創新等多元化需求，助力企業數字化轉型，提升科技競爭力。
科創產業園區轉型升級金融服務方案	堅持「一區一策、一平台一授信」原則，結合產業園區特點，提供定制化授信方案，設立優惠利率及綠色通道，精準對接數字化產業集群客戶需求，推動園區高質量發展。
「行業扶持貸」「銀保貸」等專項金融產品	為符合政策要求的高新企業、倍增企業提供專項融資支持，享受貼息優惠，助力企業緩解短期資金壓力，降低融資成本，加快區域科技創新和數字經濟發展。

案 例



票據融資賦能企業發展，降低電子企業融資成本

廣東某電子製品公司從事產銷電位器、感測器、電子元器件等產品。受經濟和市場需求下降影響，企業資金回流較慢，本行根據企業需求設計了票據融資支持方案。2024 年，本行利用央行再貼現優惠政策，為企業提供再貼現資金 500 餘萬元，有效降低了企業財務成本，緩解了資金壓力。

案 例



助力智能製造企業發展，支持戰略性新興產業壯大

東莞市某電子設備公司致力於為生產製造企業提供全流程智能化整體解決方案，是國家級「高新技術企業」、省級「專精特新中小企業」。本行結合公司經營需求，2024 年為其授信 2000 餘萬元，用於支付貨款等補充流動資金需求，幫助企業順利經營、發展壯大。

支持鄉村振興

本行緊扣國家鄉村振興戰略，持續探索金融高質量服務「三農」切入點，統籌整合優勢資源，堅持以「產品 + 科技 + 服務」多維一體的方式，不斷優化鄉村振興金融服務機制，創新金融產品種類，加強對「三農」關鍵領域的金融支持，提升金融服務的覆蓋範圍和效率，推動現代農業、農村和農民金融服務向更高水準邁進。

優化鄉村振興金融服務機制

本行黨委高位謀劃，堅持戰略引領，強化組織保障，持續優化推動鄉村振興工作機制，緊抓「百千萬工程」實施，通過創新推動鄉村振興和金融服務的全覆蓋。截至 2024 年末，本行已與 556 個一級村社、2,195 個村小組建立了業務合作關係。

政策與黨建驅動服務「三農」	堅持黨中央、國務院關於「三農」工作部署，緊跟中央一號檔精神，結合地方實際，順利完成涉農信貸計劃和監管指標。通過黨建引領，推動「百千萬工程」深入實施，加大對經濟薄弱村社的幫扶，提供授信支持、公益捐贈和人才援助。
戰略指導與組織優化	構建以「三農」金融為核心的普惠金融服務體系，註重普惠性、基礎性和專業性，提升鄉村振興金融服務的合力。通過組織架構調整，建立「扁平化、專業化、市場化」服務體系，推動總行、支行協同辦公，提升服務效率和覆蓋面。

》》 創新金融產品賦能鄉村產業

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

支持鄉村經濟

本行緊扣「百千萬工程」及國家戰略，精準對接村社融資需求，重點支持物業回購、園區升級、「城中村」改造及美麗鄉村建設，優化綠色審批通道。截至 2024 年末，為東莞村組及鎮屬企業授信超 170 億元。助力鎮域經濟提質增效，形成「融資 + 融智」雙輪驅動格局。

案 例 完善工業園區配套設施

茶山支行為東莞市茶山某村社提供授信資金 1,500 萬元，用於建設其生態園周邊的工業園區配套設施及園區產業類廠房配套宿舍，總建築面積達 1.3 萬平方米，項目建成後對外出租，增加村集體收入。



案 例 支持現代科技產業園建設



大朗支行為賦能地方鄉村振興發展，重點發力推動重大項目建設，新增授信 5 億元，支持大朗鎮「現代科技產業園」建設，為鎮街鄉村振興、「百千萬工程」發展建設注入金融力量。

案 例 金融賦能藍色經濟

湛江某漁業合作社是一家主要從事漁業捕撈及水產品購銷的合作組織，湛江農商銀行在走訪中發現該合作社存在自有資金不足的問題，便依託「海洋牧場貸」為其量身定制融資服務方案，通過普惠金融直批流程快速發放貸款 1,000 萬元，及時解決該合作社資金難題。

豐富涉農金融產品

本行創新打造「線上 + 線下」相結合的普惠涉農產品體系，推出了一系列創新產品，全面滿足不同涉農市場主體的融資需求，推動鄉村產業穩步發展。截至 2024 年末，本行自主發行的「三農」專項金融債券餘額 10 億元。

提升涉農金融服務品質

本行依託網點、設備及人力資源優勢，全面提升「三農」服務效能。網點覆蓋東莞全域村鎮，通過增設改造行政村網點、優化功能分區、佈設自助設備等舉措夯實服務基礎。截至 2024 年末，累計投放自助設備 1,238 臺，實現金融服務「村村通」。同時強化科技賦能，運用貸前調查系統推動信貸流程線上化，部分產品實現全流程線上辦理，構建「線上 + 線下」融合業務模式，提升服務靈活性與可持續性，精準滿足「三農」客戶高效便捷的金融需求。

》》 助力鄉村宜居農民富足

本行積極響應鄉村振興戰略，持續加大對農村基礎設施建設的金融支持，重點關注地區道路建設、網絡供電供水安全、垃圾治理等薄弱環節。通過創新金融產品與服務，推動農村基礎設施逐步完善，為農業產業發展奠定堅實基礎，助力建設宜居宜業的美麗鄉村。

本行作為東莞市鄉村振興促進會會長單位，聯動超百家民企共推「百千萬工程」，助力多村社獲評省級示範村，顯著提升鄉村面貌及集體經濟。通過促進會平台發佈閒置資產招租信息，盤活物業資源，協助 46 個村社完成內資股交易，累計入股 2.6 億餘股啟動集體資產運營，為村社發展注入新動能。

案 例 建設黎村「美麗鄉村」項目

謝崗支行積極踐行「百千萬工程」要求，捐贈 8 萬元支持黎村「美麗鄉村」項目公園升級改造，助力人居環境提升，為居民打造更加便捷、舒適的活動空間，為美麗鄉村建設添磚加瓦，以金融力量助推鄉村振興。



支持小微企業

本行始終堅持服務實體經濟，踐行普惠金融，不斷創新金融產品和服務，持續加大對小微企業和個人創業的金融支持。通過優化產品體系、提升服務品質，提供靈活融資方案，突破中小微及科創企業融資瓶頸，推動地方經濟健康發展。

支持「鏈主」企業轉型

本行積極踐行金融服務實體經濟的責任，針對「鏈主」企業轉型升級需求，提供定制化金融服務。通過銀政合作、銀保合作及再貸款支持等多維度舉措，持續推動中小微和創新型企業的融資需求，助力企業轉型升級，促進區域經濟提質增效。

案例 小額創業貸助力文創企業騰飛

東莞市某文化公司負責人通過本行申請了 30 萬元小額創業貸。資金到位後，企業不僅進行了團隊培訓，還成功接下多個東莞文創大單，並與其他公司達成了長期合作。小額創業貸助力了企業發展，也為地方文創產業增添了活力。

案例 銀保合作開啟中小微企業融資新模式

東莞市某電纜公司面臨資金需求，了解「銀保貸」產品後，通過保險擔保與風險共擔模式，成功向本行申請貸款 500 萬元，解決了融資難題，擴大了經營範圍，推動了公司發展。

案例 助力傳統製造業轉型升級

東莞某五金企業因資金短缺制約設備升級，長安支行經調研匹配「優企貸」產品，提供 75 萬元支持。企業引入自動化設備後，成本降 20%、污染減半，訂單增 30%，實現綠色轉型。該案例形成示範效應，帶動產業鏈協同發展，新增就業崗位，促進環保與經濟雙提升。



▲ 改造前



▲ 改造后

案例 助力小微企業穩健發展

賀州某速食連鎖店是一家品牌老店，由於市場食材價格上漲和同業競爭導致營業收入和利潤下降。2024 年，賀州八步東盈村鎮銀行為該企業新增貸款 115 萬元，用於食材採購和日常經營，進一步支持企業穩住原有經營並擴大市場占比，助力小微企業穩健發展。

增加小微企業金融投入

本行緊扣「五篇大文章」及「百千萬工程」，推出重點行業專項信貸方案，支持小微企業發展。截至 2024 年末，本行支農支小再貸款規模 133.67 億元、轉貸款 25 億元、再貼現 13.94 億元，依託低成本資金優勢，推動普惠貸款綜合成本穩中有降，融資環境持續優化。同時，本行自主發行的小微企業專項金融債券餘額 60 億元。

案例 精准服務本土重點產業企業融資問題

東莞某食品公司為 2022 年度東莞市創新型企業（瞪羚企業），深耕行業超 20 年。因擴張及流動資金需求大但缺抵押物，本行結合其經營實況定制「實控人保證」融資方案，授信 800 萬元，精准破解小微融資難題，助力企業穩健發展。

案例 莞科融再貸款助力高新技術企業降本增效

某空調設備公司為東莞市高新技術企業，申請流動資金貸款 2,000 萬元用於購買原材料和零部件。本行根據其高新技術企業身份，通過「莞科融」專項支小再貸款為其提供低息利率融資，有效減輕了該企業融資成本，為高新企業發展注入金融動能。

完善小微企業產品體系

本行積極完善普惠金融產品體系，推出多元化、差異化的金融產品，幫助小微企業解決融資難題。同時，加快普惠金融數字化轉型，推行小微業務「線上化、標準化」辦理，推出標準化產品，全面提升服務效率。

案例 推出「科創批量擔保」業務

2024 年，本行與東莞市某融資擔保公司合作推出「科創批量擔保」，通過「擔保公司 + 銀行」模式，為小微企業提供更豐富的融資服務，精準支持企業提升市場競爭力，增強融資能力。

案例 解決小微企業無抵押物貸款資金問題

廣東某生態公司主營建築施工，因多項目並行急需資金支持。本行聯合科創擔保公司定制方案，開闢綠色通道，無抵押授信 500 萬元，助其採購建材、推進工程。該模式緩解資金壓力，促進企業穩健發展及行業可持續運營。

支持個人創新創業

本行創新融資模式，支持個人創業，推出免息貸款回應東莞政策，降低資金成本。依託行業趨勢精準評估創業主體，通過小額貸款提供資金保障，優化本地創業環境，助力創業者實現商業理想，推動創新創業生態發展。

案例 創業貸款助力初創企業「一炮而紅」

東莞某廚具公司創業初期遇資金瓶頸，本行基於其行業經驗及中高端市場定位，提供 30 萬元創業貸款，助力其設備升級與工藝優化。企業推出定制化產品後品牌力與訂單量雙增，在家居展銷會嶄露頭角，實現跨越式發展。

回應民生福祉

本行始終秉承服務民生理念、踐行為民初心，充分發揮金融優勢，持續聚焦教育、醫療、社保等公共服務領域，積極探索「債貸結合」的綜合服務模式，增強對民生領域的金融支持，為人民群眾多元化、高品質生活注入金融新動能。

支持民生項目

本行致力於加強對民生領域薄弱環節的金融扶持，推動東莞技術學院擴建升級、三甲醫院及醫療服務體系的構建、地鐵軌道交通建設及人居環境優化等項目順利進行，顯著改善了東莞市教育、醫療和公共交通等公共服務的水準，提升了市民的生活滿意度和幸福感。

案例 扎實推進專項債工作，保障重點項目順利落地

2024 年，本行圍繞軌道交通、港口碼頭、截污管網等重點項目，提供專項債方案梳理、材料撰寫等系統填報指導服務，高效推進項目申報，助力低成本資金落地。截至 2024 年末，本行已協助市鎮兩級單位成功發行專項債 24 個，金額 98.39 億元。

案例 社銀合作，打造 15 分鐘社保便民服務圈

2024 年 6 月，潮陽農商銀行與汕頭市社保局聯合啟動「社銀合作一體化服務」，打造 15 分鐘社保便民服務圈。全轄 96 個網點均可為百姓辦理城鄉居民養老保險等高頻社保業務，滿足群眾「就近辦」「多點可辦」需求，打造成為「家門口的社保辦事大廳」，為群眾帶來高效便捷的社保服務。



服務新市民

本行依靠科技創新來推動特色金融服務的發展，精心構建 11 家新市民金融服務示範站點，全面顧及新市民在住房保障、教育培訓、醫療養老等方面的金融需求，以此提升新市民獲取金融服務的便捷性與可行性。

新市民特色金融服務

• 激發消費活力 •	• 財富管理 •	• 數字金融服務 •
本行重視恢復和擴大消費，聚集日常消費場景，不斷提升消費金融服務能力，改善消費條件，提振消費信心。截至 2024 年末，本行個人住房貸款餘額 365.16 億元，其中新市民個人住房貸款 273.74 億元。	本行聚焦養老金融推出「金色人生」產品體系，涵蓋 3 年期養老基金、5 年期安心存及商業年金等產品，聯合作保險機構整合養老社區等資源，為客戶提供「金融+服務」綜合方案，打造多層次養老保障金融體系，助力實現品質晚年生活。	本行不斷拓展與升級線上金融服務能力，為本地居民提供 7*24 小時的便捷金融生活服務。截至 2024 年末，本行電子渠道綜合櫃面替代率 98.49%，手機銀行 APP 用戶 508.36 萬戶，微信銀行綁卡客戶 184.35 萬人。

加速數智引擎

本行嚴格遵循國家戰略及中國人民銀行《金融科技發展規劃（2022-2025 年）》的指導方針，將金融科技視為集團業務拓展、數字化轉型升級及 IT 戰略佈局的關鍵要素。借助金融科技力量，促進產業優化升級、普及普惠金融、助力鄉村振興及改善民生福祉。堅持數字化思維，加快「智慧數字銀行」建設進程，向客戶提供更為智能化、便捷化的金融服務。

加快速度 加快升級數字化轉型

本行以「全局規劃、重點突破」為原則，落實 2022-2025 年數字化轉型總體規劃，明確十大核心舉措，推動落地 66 個年度試點項目。2024 年，基於「1+2+X」數字化經營體系經驗，強化頂層設計與重點工程協同，聚焦「機制完善與能力提升」，加速構建覆蓋數據採集、建設、管理和應用的全流程一體化數據底座，搭建數據治理平台及服務機制，同步推進業務創新、智能風控、運營提效及渠道生態建設，在風險管控精確度、業務回應效率及客戶服務體驗等領域實現突破性進展，為高質量發展注入數字化動能。

案例



數據安全平台項目

本行精心搭建了數據安全平台，此平台依據權威分類分級規則，建立覆蓋數據全流程的差異化管控策略，通過加密、審計等技術實現「事前管、事中控、事後溯」的全週期安全管理。藉助流程引擎聯動安全與應用平台，在保障數據安全前提下提升分析應用效率與合規性，該數據安全平台建設項目獲 2024 年金融科技應用創新獎。

案例



線上渠道客戶行為數據採集與分析項目

本行引入專業線上渠道數據運營工具，推動用戶行為數據資產化，構建線上渠道數字化能力體系。整合手機銀行等線上渠道，實現智能協同觸達，支持千人千面精準推薦產品及營銷，強化關聯業務聯動。通過數據驅動優化渠道效能，提升線上渠道承載能力，加速本行數字化轉型進程。

案例



創新服務模式，共築「智慧校園」新生態

湛江農商銀行以科技賦能教育，打造「智慧校園」項目。該項目支持家長通過雲閃付 APP、手機銀行 APP 等多種便捷渠道，輕鬆完成學費、住宿費及學校黨員黨費等費用的線上繳納，極大提升了繳費的便捷和效率。「智慧校園」項目為學校打造了一個簡便、快捷的收費管理平臺，成功實現了費用的線上化、智能化管理。

深入推進信息化項目實施

2024 年，本行持續深化數字化轉型與集團化發展，圍繞核心系統升級、業務流程優化、數據治理與科技風險管控等方面，推進多項重要信息化項目建設。這些項目在整體技術架構、業務流程與數據能力方面實現多點突破，有效支撐了集團業務協同與高品質發展。

透過項目群的系統化建設，本行在提升 IT 統一管理能力、優化客戶體驗、促進業務線上化與風控智能化等方面取得明顯進展。項目的實施也帶動了基層機構的數字化轉型，提升了全行運營效率與科技風險管理水平。

加強重點業務系統建設

2024 年，本行持續全面加強重點業務系統的建設，有效推動了數字化轉型與智能化服務提升，為客戶提供了更為高效、便捷的金融服務，全面提升了客戶服務品質與運營效能。

網上銀行建設	強化交易安全，優化客戶旅程體驗。加快專屬客戶端開發及信創改造，提升系統自主可控性，夯實業務創新基礎。
電話銀行建設	升級智能外呼系統，拓展「AI+ 人工」客服模式至營銷、清收等場景。全年 AI 外呼 14.03 萬通，提升服務效率。
手機銀行建設	重構手機銀行業務流程，推動全渠道協同，統一服務體驗。推進數字化運營模組建設，聚焦消費貸等場景數據，探索精準營銷路徑。

普惠金融服務

完善數字人民幣服務體系，優化收單、工資代發、好易租等場景應用，建立「直連 + 間連」的服務矩陣。

AI 客服中心建設

深化 AI 應用提效，文本機器人處理 154.76 萬問題，智能外呼 26.11 萬通，優化服務體驗。

培養數字化人才隊伍

2024 年，本行聚焦金融科技人才戰略，優化資源配置支撐轉型。完善招聘與晉升機制，深化關鍵崗位能力評估，構建多層次人才梯隊；開展代碼安全、數據管理、網絡安全等專項培訓，以「訓戰結合」強化技術團隊數字化能力；組建五大條線科技服務團隊，高效對接業務部門，提升產品研發效能。本行註重強化數據思維與技能培訓，培育「金融 + 科技 + 數據」複合型人才，為創新驅動發展夯實智力基礎。

案例 2024 年數據分析和數據處理培訓

本行開展全行級數據分析、數據處理、數據查詢培訓，通過專業技術知識學習和操作技能訓練，掌握數據分析方法與工具，形成從思維層到方法層、應用層的數據運營知識體系。



案例 2024 年數據大賽

本行開展全行級數據大賽，承接數據分析和數據處理培訓主題，聚焦業務數據應用熱點場景設計細分賽題，通過「以賽促學、學以致用」的方式，引導員工在實際工作中運用數據思維思考並解決業務問題，釋放數據要素的業務價值。



案例 2024 年 BI 分析培訓

本行分批次開展 BI 工具培訓，以實戰演練為主、方法論學習為輔，提升行內員工數據準備、自助分析、儀錶盤設計、數據建模等全流程分析能力，為推廣自助式數據分析應用鞏固基礎。





環境篇

藍天碧水，
共繪生態美好願景

- 應對氣候變化 47
- 深耕綠色金融 49
- 驅動低碳運營轉型 53



應對氣候變化

本行深刻研判和把握國家發展大勢，圍繞「雙碳」目標進行佈局，開展氣候變化風險和機遇評估，加強氣候變化風險管理機制相關工作的能力建設。

氣候變化風險與機遇評估

本行持續完善環境風險與機遇的管理，優化環境與氣候相關風險識別、評估、管理流程，著力把握環境與氣候相關發展機遇，探索其對自身運營、業務發展、戰略規劃的影響及應對策略，穩妥應對氣候變化全球趨勢。

氣候變化風險評估及應對

風險類型	風險描述	影響時間範疇	應對措施
流動性風險	暴雨、洪水等自然災害導致行內運營及客戶業務項目開展受限，進而產生運營資金流動性不足的現象	短期	本行持續做好汛期前中後的檢查和準備工作，密切關注氣候相關風險因素對自身運營、客戶經營的影響波動，降低流動性短缺風險
信用風險	對高耗能行業的環保標準提高將可能導致其成本上升，增加違約風險	中長期	本行全面強化對高耗能行業的信貸和投融資管理，將環境指標作為客戶篩選、項目評估、授信審批及貸後管理的重要依據，引導信貸資源向綠色低碳領域傾斜
市場風險	環境氣候變化以及政策導向對銀行綠色金融服務能力要求提高，若銀行不採取相應行動，投資者可能會對銀行專業領域服務能力產生懷疑	中期	本行將綠色金融作為發展戰略的重要組成部分，持續提高綠色金融佔比，提升綠色金融服務能力
聲譽風險	高污染企業抵禦氣候風險的能力普遍較低，企業公眾形象也較差，若銀行提供融資的高污染企業發生負面新聞，可能進而影響銀行總體聲譽，導致關注環境風險的機構投資者進行撤資	長期	本行對於高污染企業，始終堅持從嚴、審慎的授信准入原則，扶持實力較為雄厚的優質企業做好產業升級、改造，積極建立可持續發展的負責任銀行形象

氣候變化機遇評估及應對

機遇類型	機遇描述	影響時間範疇	應對措施
資源效率及能源來源	在日常運營中踐行低碳原則，使用循環技術、減少用水量和耗水量；參與可再生能源投融资項目	中期	在全行範圍內積極推進節約用電、綠色用電工作，倡導節能減排，實施辦公垃圾分類制度，要求員工積極參與各項環保活動，推動企業綠色發展
低碳產品與服務	開發和擴大環境友好相關的綠色金融产品和服務	長期	持續完善“綠融通”環保產業綜合金融服務方案，推出轉型升級貸、能源專案貸等產品；通過內部資金轉移定價，試行綠色貸款利率優化措施，提升市場競爭力，滿足客戶不同產品需求等

環境風險量化分析

本行依據中國人民銀行發佈的《關於開展氣候風險敏感性壓力測試的通知》，結合行內自身投融资碳排放情況，開展了橡膠和塑膠製品業、金屬製品業及電腦、通信和其他電子設備製造業行業中在本行授信的四家樣本企業的環境壓力測試，探索和分析本行可能面臨的氣候環境風險。

🕒 壓力測試結果：

相較於基準情景，本行涉及的塑膠製品業、金屬製品業、通信和其他電子設備製造行業客戶在不用壓力情景下總營業成本逐年上升，當碳價上升到最大幅度、碳配額約束力最強的情景下，成本較基準情景平均上漲 0.36%。

從行業角度看，橡膠和塑膠製品行業受碳排放費用上升的影響程度較大，其次是電腦、通信和其他電子設備製造行業；金屬製品行業客戶在本次壓力測試中受影響最小，主要因為樣本的機械加工主要是靠電力驅動機器對金屬材料進行切削、成型等操作，電力年消耗較少。

總體而言，本次壓力測試工作所覆蓋的貸款組合所面臨的與碳價相關因素的風險處於可控範圍之內。

氣候風險授信審查

本行結合環境與社會風險、環境與氣候風險管理標準，制定了《東莞農村商業銀行股份有限公司信貸業務環境、社會和治理風險管理細則（2024 年版）》，實行差別化授信審批流程及策略，在信用審批決策環節充分考慮客戶環境與氣候風險狀況，密切關注客戶社會、環境與氣候相關信息調查情況。

落實環境風險管理流程

本行將環境、社會和治理風險管理納入貸前調查、貸中審查、貸後管理等全流程中，並根據客戶風險評估結果，實施分類管理，採取差異化的風險管理措施。



建立環境風險預警系統

強化「數智化」管控風險。本行建立的「數智化」風險預警系統，實現了智能化信用風險預警，通過多渠道採集客戶環境和社會風險信息，實現環境和社會風險分類流程控制，有效防控風險。持續強化信貸風險預警系統中客戶環境、社會和治理風險數據的覆蓋面和有效性，運用科技手段，輔助本行對重大風險客戶進行融資限制。

實施「綠色」預警措施。本行針對環境和社會風險管理領域，制定了一套嚴謹的預警機制。明確規定了分支機構部門之間、各分支機構相互之間以及分支機構與總行之間實施預警的多元方式。電話通知確保信息即時性；提交風險報告詳實闡述風險細節；據實擬定風險化解措施；提供具體路徑應對風險。

深耕綠色金融

本行以打造現代化「綠色銀行」為目標，持續擴大綠色金融資產規模，確保綠色信貸規模增速大於各項貸款增速；不斷完善組織架構，推進綠色金融發展的管理和服務責任；豐富創新綠色產品服務，構建多元化綠色金融產品體系；積極踐行綠色發展理念，深入探索低碳運營模式。

明確定綠色金融戰略定位

本行在《東莞農村商業銀行（集團）2024-2028 年發展戰略規劃》中，將綠色金融業務列為戰略重要組成部分，從集團戰略高度全方位推進綠色金融的高效發展。

總體目標	一個建成：綠色金融產品更加豐富，綠色金融服務體系更趨完備，綠色運營機制持續完善，全力推進綠色金融增量擴面，總體綠色金融服務效能顯著提升，逐步建設成為現代化的「綠色銀行」。
具體目標	四個提升：綠色貸款餘額逐年提升、綠色貸款占比逐步提升、綠色企業數量實現提升、綠色債券持有量實現提升。
戰略規劃	加強金融創新，提升綠色產業服務能力，圍繞「雙碳」目標促進產業綠色轉型，運用「新模式、新思維、新產品」支持企業綠色化發展，實現銀行與經濟、社會、環境的共生共榮，可持續發展。

強化綠色金融治理架構

本行高度重視綠色金融管理工作，構建了較為完善的綠色金融治理架構與政策體系，精準支持經濟和社會低碳綠色發展，多措並舉推動全行綠色金融高質量、可持續穩健發展。

董事會	在全行樹立並推行綠色生產、節約、可持續發展等綠色信貸理念，負責確定本行綠色金融發展戰略，審查高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告；指定專門委員會負責綠色金融工作，監督、評估本機構綠色金融發展戰略執行情況。
高級管理層	負責落實董事會的決定，制定綠色金融目標，建立綠色金融機制和流程，明確部門職責，開展內控檢查和考核評價，定期向董事會報告綠色金融發展情況，並按規定向國家金融監督管理總局或其派出機構報送和對外披露綠色金融相關情況。
執行層	在董事會及高級管理層的統籌領導下，2024 年本行成立了由公司業務部、金融市場部、全面風險管理部、授信審批部、行長辦公室、運營管理部等組成的綠色金融工作小組，各部門各司其職，確保綠色金融相關工作順利推進，並制定了明確的綠色金融戰略目標和戰略舉措。

》》 創新綠色金融產品與服務

綠色信貸

2024 年，本行持續創新綠色金融產品與服務模式，不斷加大對綠色產業、綠色企業以及綠色項目的信貸支持力度。在產品體系建設上，持續完善的「綠融通」環保產業綜合金融服務方案，大力推廣村社及集體企業進行集體廠房物業升級改造、美麗鄉村建設，推出支持光伏項目和轉型項目的綠色金融產品，配套綠色貸款利率優化措施，激勵各分支機構做大綠色金融。截至 2024 年末，本行綠色信貸餘額 160.16 億元，較年初增長 22.75%。

綠色債券

本行深度參與綠色債券的發行與投資，助力金融資源向綠色低碳產業聚集。截至 2024 年末，本行綠色債券累計發行規模 45 億元，募集資金投放的綠色項目涉及節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、基礎設施綠色升級類別。綠色債券投資方面，2024 年全年本行自營資金持續投資綠色債券 15.9 億元，年末持倉餘額 102.42 億元。本行理財資金持續投資綠色債券，存續綠色債券募集資金用途涵蓋污水處理廠、河水整治工程及可再生能源發電類等綠色產業項目建設，截至 2024 年末，本行理財投資綠色債券餘額 2.39 億元。

》》 大力支持綠色低碳產業

構建綠色信貸機制

2024 年，本行著力構建綠色信貸規範體系，通過四維機制驅動可持續發展：強化政策導向重點支持綠色低碳領域，實施專屬審批通道加速流程運轉，推行環保項目差異化定價及精細化管理，創新設置 KPI 考核與薪酬激勵雙軌機制，將綠色金融深度融入分支機構績效考核體系，全面啟動業務動能，促進綠色信貸規模持續增長。

綠色信貸投向環保產業

本行將綠色環保產業列為首要支持行業，優化「綠融通」服務方案，積極對接節能環保項目和新能源企業，擴大服務範圍。同時，為中小型環保企業和重大項目提供綠色通道，簡化審批流程，並在貸款額度和利率上給予優惠，提升綠色信貸效率。



「綠色信貸」投向指引及授信要求：

- 重點支持新能源產業，適度支持傳統優勢產業升級和轉型項目；
- 嚴控企業環境信用紅牌企業新增授信；
- 對中小型環保企業、重大環保項目等融資提供綠色授信通道；
- 對「綠色環保」行業制定專項優惠貸款利率。

案例



支持污水處理項目

本行支持某水務投資公司的排水及污水處理一體化特許經營項目，為其授信 3.4 億元。截至 2024 年末，該項目貸款餘額 1.5 億元。經測算，項目 COD 削減量 548.16 噸 / 年、氨氮削減量 67.48 噸 / 年、總氮削減量 43.42 噸 / 年、總磷削減量 15.06 噸 / 年。



案例



助力生物質綜合利用項目順利實施

某生活垃圾焚燒發電項目建設 1×600t/d 機械爐排焚燒爐，垃圾焚燒處理能力 600 噸 / 日的生產線。為實現垃圾的安全處置和自然生態保護，本行發放貸款 2.1 億元支持該項目的建設運營。經測算，2024 年項目利用垃圾熱能提供的電力為 5,900 萬千瓦時，節約標煤 1.8 萬噸、減少二氧化碳排放量 4.2 萬噸，減少二氧化硫排放量 514.78 噸、減少氮氧化物排放量 83.27 噸。

案例



支持分佈式光伏產業發展

東莞市某新能源公司主營光電項目建設運營，目前已建設多個分佈式光伏項目，裝機容量達 4341.29kW。針對該公司融資需求，本行迅速回應並為其制定了專項融資方案，利用「能源項目貸」為其提供擔保，開通綠色審批通道，成功授信 3,150 萬元，為企業的光伏項目建設提供了有力的金融支持。



驅動低碳運營轉型

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規要求及聯交所《環境、社會及管治指引》要求，始終將綠色發展理念貫穿運營全流程，推動綠色運營模式升級轉型。通過引入先進技術和管理手段，有效降低能耗與碳排放；強化綠色理念傳播，組織綠色環保活動，提升員工專業能力與責任意識，全面推動綠色低碳與節能減排工作，助力自身可持續發展與社會綠色轉型。

智能化服務

本行踐行「綠色服務，低碳運營」理念，全面推行智能設備，推廣線上金融服務模式，發揮手機銀行、網銀、微信公眾號等線上支付手段的作用，提升綠色運營管理效率。2024 年，本行通過智能設備業務功能的拓展和業務流程的優化，進一步深化電子渠道的推廣，覆蓋了帳戶查詢、轉賬、存款等高頻業務場景。全年智能設備渠道共為客戶辦理業務 581 萬筆，較去年增長 40%。此外，本行於 2024 年 7 月上線「新 ECIF 系統」，該系統實現了統一入口管理，統一客戶號生成、統一客戶識別、統一信息同步共用的有效管理機制，打破了客戶信息跨渠道共用屏障，為推進全行客戶信息管理工作向數字化轉型提供新動能。

綠色辦公運營

本行對環境的影響主要來自辦公、業務場所運營、公務車輛使用等領域帶來的資源利用、能源消耗和溫室氣體排放。因銀行業務特點，不直接對環境及天然資源造成負面影響。本行通過強化日常能源消耗管理，積極推進節能減碳措施。在辦公樓建設中優先採用高效節能設備、更換高效照明燈具，對高耗能設備進行升級改造，採用節水型器具，降低電力和水資源消耗；優化辦公區域佈局，將自然採光較好的區域設置為集中辦公區，減少照明用電；在停車場部分硬化地面增設花池，美化辦公環境，提升雨水的淨化和儲存能力。

本行積極部署綠色低碳新型數字化設備，優化業務辦理流程，推行無紙化辦公，截至 2024 年末，本行用紙 2,237¹ 萬張；本行包含柴油、汽油在內的直接能源消耗總量為 20,045.85 升²，人均直接能源消耗總量為 3.44 升 / 人。

為引導廣大員工踐行生態文明、提升員工和社會大眾環保意識，本行積極組織開展綠色、環保相關活動，為建設綠色美麗家園貢獻力量。

1. 辦公用紙消耗量統計範圍為總行及轄內分支機構；
2. 人均直接能源消耗量核算是以直接能源消耗量對應的統計範圍即總行大樓及轄區內分支機構為基準。

案例 認捐認種一棵樹

2024 年 3 月，黃江支行在黃江鎮雞啼崗村公園開展「認捐認種一棵樹」活動，組織員工認捐並親手種植樹木，以實際行動支持鄉村綠化建設。活動共認捐了多棵風鈴木樹苗，改善了公園生態環境，為打造更加美麗宜居的社會環境貢獻力量。



案例 綠美莞邑 黨員先行

2024 年 3 月 12 日下午，鳳崗支行黨支部與天堂圍村黨委共同開展「綠美莞邑 黨員先行」活動，支持天堂圍村生態建設。員工們積極帶頭認種一棵樹，營建「先鋒林」，以實際行動為建設綠美東莞增色添綠。





社會篇

同行致遠，
回饋社會深情厚意

- 聚焦客戶需求 57
- 金融服務可及性 60
- 構建和諧職場 61
- 傳遞溫暖力量 66



聚焦客戶需求

本行秉持「客戶是最大財富」理念，強化權益保障，優化產品服務，踐行普惠金融，提供優質金融服務，切實增強公眾金融服務的獲得感、幸福感與安全感。

保障客戶權益

保障客戶信息安全

本行嚴格遵循國家法規及監管要求，2024 年修訂《數據安全管理規程》和《數據安全分類分級管理規程》，完善數據分類分級標準，強化客戶信息全生命週期保護，通過 ISO20000、ISO27001 體系認證年度審核及移動金融客戶端備案檢測與認證。本行構建了「網絡安全防禦 - 安全監測 - 數據安全保護 - 應急回應」的一體化安全防護體系，落實網絡和數據安全責任制，完善數據加密、風險監測及應急處置機制，實現客戶信息「零洩露」。本行深化隱私保護，嚴控系統開發安全，聯合有資質的第三方專業機構開展 APP 隱私合規評估、檢測與整改，推動隱私管理向主動防控轉型。本行在 2024 年 9 月舉辦網絡安全宣傳周活動，提升公眾防護意識。

本行將客戶隱私保護納入核心管理，本行制定的《東莞農村商業銀行股份有限公司個人信息保護管理辦法》，明確保護原則與總分行職責分工，建立全流程監管機制，強化信息全生命週期安全管理，落實合法、公平、透明原則，完善保密措施防範洩露風險。通過細化操作規範、開展全員培訓，提升個人信息保護意識與執行能力，構建覆蓋業務全鏈條的防護體系。同步建立常態化檢查機制，確保總行與分支機構在數據採集、存儲、使用等環節合規操作，築牢客戶信息安全防線，切實維護金融消費者合法權益。

客戶投訴管理

本行堅持「客戶反饋第一響應」原則，持續完善投訴管理機制，2024 年受理消費投訴 1,331 筆且 100% 辦結。通過十大壓降舉措強化源頭治理，對私帳戶、貸款業務投訴同比降幅 10.74% 和 9.64%。聚焦薄弱環節實施精準排查，構建「排查 - 溯源 - 整改 - 反饋」閉環體系，推進投訴管理精細化、科學化，切實保障金融消費者合法權益。

糾紛調解能力建設

本行持續深化糾紛調解機制建設，全年銀調委轉辦案件調解成功率 76.47%。通過暢通投訴渠道，公示電話、流程圖及救濟途徑，構建四級聯繫人機制，保障投訴高效響應。開展領導接訪活動，以「線上 + 線下」「坐訪 + 走訪」形式化解疑難糾紛。聚焦重點業務投訴，優化處置流程，強化資源協同，提升處理质效。組織員工技能競賽、案例演練等專項培訓，增強糾紛化解實戰能力。建立調研督導機制，彙編典型案例促進經驗共享，規範內部管理標準。創新搭建綠色通道，運用調解委員會、第三方調解等非訴方式拓寬解紛路徑，推動糾紛前端化解，有效維護金融消費者權益。

案例 積極維護消費者權益

2024 年 8 月，本行接麥先生重複投訴後提級處理，主要負責人帶案下訪並專人跟進，秉持客戶視角，積極溝通化解分歧，妥善處理維護其權益。麥先生對處理結果表示滿意，贈「全心全意為人民服務 盡心盡責保儲戶利益」錦旗致謝。



升級客戶服務

本行聚焦老齡化與數字化需求，升級客戶服務。推出老年專屬養老金融及財富傳承服務，優化線上渠道提升便捷與安全性。同步強化私人銀行業務，整合資源為高淨值客戶定制財富管理方案，助力資產增值與傳承，構建全週期服務體系。

提升線上服務能力

本行加速數字化轉型，全面升級線上渠道功能，優化簽約、限額管理等核心流程，強化用戶全生命週期管理。通過「線上 + 線下」場景融合及數據智能分析，精準識別客戶需求，提供個性化服務。構建「AI+ 人工」智能客服體系，完善外呼模組實現人機協同，同步推進數字化運營中臺建設，整合多源數據賦能精準營銷與風險防控，形成「流程精簡 - 體驗優化 - 效率躍升」閉環，客戶線上業務辦理時長縮短，推動金融服務向智能化、高效化縱深發展。

推進金融普惠

本行堅守普惠初心，深化民生服務，以「社保 + 金融」融合模式提升服務可得性。延伸基層服務，升級「鎮村通」網點，打造社銀合作示範點，實現社保辦理與金融服務「家門口」一站式辦理。優化線上渠道，簡化社保卡申領流程，提升辦理效率；完善智能工具，加速數字化轉型。聚焦老年、低收入等群體需求，推出適老化設施、上門服務及普惠金融產品，增強服務溫度。通過資源整合與服務創新，構建覆蓋城鄉、便捷高效的普惠金融網絡，賦能特殊群體經濟活力，助力地方經濟高質量發展。

案例 提供便民金融服務

南沙分行始終堅守「以客戶為中心」立場，為周邊社區提供便民金融服務，設置業務辦理點，為行動不便的村民上門辦理業務，切實將「我為群眾辦實事」落到實處。



案例 持續創新社保卡服務

本行開通社保卡線上申領渠道，客戶掃碼直達申請頁面，免費線上拍攝回執照，免去線下材料提交，實現全流程線上辦理。該模式簡化操作步驟，申領效率明顯提升，推動普惠金融服務更便捷可及。

私人銀行建設

本行秉持「心相交，誠相待」理念，聚焦財富管理、家族顧問、健康管理、企業共融四大領域，整合資源為私行客戶提供全週期財富方案。截至 2024 年末，私行客戶 3,202 戶，較年初淨增 516 戶，增幅 19.21%。構建覆蓋「投資 - 配置 - 傳承」的產品體系，強化市場投研與資產組合管理能力，深化「1+3+N」網格化經營模式，拓展客戶事業圈、家族圈、朋友圈生態。升級「莞企薈」平台，新增經營賦能、資源對接等多元服務，助力企業家實現家業長青。通過精準資產配置、專屬健康顧問及家族治理支持，打造「財富 + 生活 + 傳承」三位一體服務體系，推動私行業務高質量發展。

普及金融知識

本行聚焦金融消費者教育，全年開展 106 場活動觸 93.7 萬人次，發佈線上宣教信息 109 條。圍繞「3·15」「金融知識萬裏行」等主題，重點面向老年、青少年及弱勢群體普及防詐、理財等知識，強化風險防範意識。創新「互動問答 + 常態化科普 + 全媒體傳播」模式，通過短視頻、案例解析等通俗形式，幫助公眾掌握金融工具使用技巧，提升權益保護能力，切實增強金融服務的獲得感與安全感。



▲ 母親節金融知識宣教活動



▲ 「四個一」金融知識進校園活動



▲ 「小小銀行家」金融教育活動



▲ 金融知識進農村活動



▲ 「3·15」金融知識走進農村活動——巾幗專場



▲ 「3·15」金融知識走進校園活動



▲ 「口語 + 手語」雙語直播活動



▲ 「3·15」金融知識進企業活動

案例 開展全國科技周宣傳活動

2024 年，雲浮新興東盈村鎮銀行在「弘揚科學家精神激發全社會創新活力」的主題活動下突出重點，在各網點播放宣傳標語，在大廳設立宣傳臺、擺放宣傳畫，利用客戶辦理業務的時機，加強櫃面宣傳，同時利用微信公眾平臺發佈全國科技活動周宣傳推文和金融科技小知識，確保宣傳廣泛覆蓋，使公眾足不出戶讀懂全國金融科技周的活動和金融科技知識。

金融服務可及性

本行始終致力於提升金融服務的可及性，通過拓展網點覆蓋範圍和提升線上服務能力，確保客戶能夠在各個渠道享受便捷、高效的金融服務。通過持續創新和優化服務模式，我們為客戶提供了更加全面、無縫的金融服務體驗。

拓展網點覆蓋範圍

本行實現東莞鎮街全覆蓋，設立 485 個分支機構（不含總行），構建「人工 + 智能」服務矩陣。全年新增智能設備 70 臺，總量 617 臺，覆蓋 460 個網點。同步升級網點服務標準，發佈《網點服務監督方案（2024）》，創新管理模式，完善服務標準體系。通過強化多渠道監督、員工培訓及流程優化，推動服務規範化、高效化，切實提升金融服務的普惠性與獲得感。

案例 網點增設便民服務區

本行在網點增設便民服務區，因地制宜配置輪椅、助盲卡、充電設備及應急藥箱等設施，以暖心服務提升客戶滿意度與忠誠度，讓服務更貼近民生。



服務老齡化產品

本行聚焦銀髮客群需求，創新「金融 + 非金融」服務模式。推出「金色人生·安心存」五年期存款產品，整合養老基金、保險形成「金色人生」產品矩陣，滿足穩健理財需求。同步開展養老社區參觀、反詐講座等康養活動，提升老年群體金融素養。優化服務體驗，網點增設愛心座椅、輪椅等適老化設施，提供社保卡上門辦理及「社銀融合」一站式服務。上線「幸福生活版」手機銀行，採用超大字體與語音播報功能，電話銀行設置一鍵轉人工服務，降低使用門檻。通過產品創新、設施升級、知識普及與數字適老四維發力，打造有溫度、有保障的養老金融服務生態，助力老年客戶實現財富保值與品質養老。

構建和諧職場

本行秉持「人盡其才」理念，堅持公平就業與薪酬平等，保障員工權益，關注職業成長與身心健康，打造積極健康的工作環境，促進團隊協作，實現企業與員工共同成長。

吸引優秀人才

本行嚴格遵循勞動法及勞動合同法，構建校園、社會、實習生招聘等全渠道管理制度，確保招聘公平合規。深化「進莞來」引才戰略，參與「名企名校行」活動，赴北京、西安等地高校宣講，提升雇主品牌影響力。聯動「百校千人」「展翅計劃」為近 60 名學子提供實習機會，助力青年職業成長。舉辦廣州大學城等校招活動，通過「宣講 + 面試」模式吸引優質生源，

2024 年成功引進超 300 名新員工，為業務發展注入新生力量。同步優化薪酬激勵與培養體系，打造人才「引育用留」閉環，強化核心競爭力，推動組織與人才協同發展。

平等多元雇傭

本行嚴格遵循反歧視、反強迫勞動及禁用童工規定，在招聘中杜絕性別、年齡、民族等各類歧視，保障員工平等自願就業。明確禁止雇傭童工及強制勞動行為，建立公平透明的雇傭機制，通過常態化監督確保用工流程符合國家法律法規及國際勞動標準。同步構建包容性職場環境，嚴禁任何形式騷擾，宣導多元文化融合，強化員工權益保障體系。定期審查招聘流程與用工行為，完善投訴回饋機制，從源頭防範勞動風險，營造尊重、和諧的工作氛圍，實現企業發展與員工權益保護的雙向促進。

薪酬與福利

本行建立科學薪酬體系，基於戰略目標、崗位價值及人才規劃，確保員工基本生活保障，通過績效激勵激發工作動力。嚴格執行足額準時發放薪資，匹配崗位貢獻提升員工歸屬感。福利保障方面，全面落實「五險一金」法定福利，增設企業年金、補充醫療及意外險等補充保障，構建「基礎 + 彈性」福利框架。同步優化健康體檢、節日關懷等非現金福利，強化員工風險抵禦能力與幸福感，形成「薪酬驅動 - 福利托底 - 長效激勵」三位一體保障機制，實現企業效益與員工權益的良性循環。

保障員工權益

本行嚴格遵循國內勞動法規，堅持公平尊重原則，保障員工合法權益。通過簽訂正規勞動合同、依法繳納「五險一金」、落實帶薪年假等舉措完善權益保障體系。優化工時管理及健康關懷，建立民主溝通渠道，適時開展心理健康輔導與職業安全培訓，構建「基礎保障 + 個性關懷」雙軌機制。

關心員工發展

本行踐行「人才立行」戰略，強化領導班子及梯隊建設，構建老中青結合、專業互補的幹部梯隊。聚焦「忠誠、乾淨、擔當」要求，打造高素質管理團隊與職業化人才隊伍，完善輪崗交流、專項培訓等培養機制，推動員工專業能力與綜合素質多維提升。同步深化人才評價與激勵機制改革，建立「能上能下」動態管理機制，激發組織活力。

員工晉升與發展舉措

- 完善專業技術序列管理機制，搭建管理與專業技術序列並行的 U 型人才發展通道；
- 樹立人才標準，建立任職資格體系，牽引員工持續學習與成長；
- 建立掛職、外派、輪崗、行內招聘、內部人才市場等多元化用人機制，激發人才活力；
- 多渠道招聘及綜合評估體系，吸引高素質金融人才；
- 優化員工綜合考評機制，推進「分類賽馬」，建立「能上能下」用人機制。

員工培訓體系建設

本行深化「人才是第一資源」理念，重視隊伍建設和人才培養，持續優化分層分類員工培養體系，貼近業務場景精準賦能，致力於滿足各類員工的職業化成長需求。

強化管理賦能	推「基業長青」領導力項目，分層分類實施，做好做細管理人才培養。
深化專業精進	深化關鍵崗位「三化」建設，以實戰培訓強化專業能力，賦能業務創新。
固化經驗傳承	推廣內訓師經驗，師徒制賦能業務，提升輔導能力，建設學習型組織。

案 例 關鍵崗位「三化」項目

本行推進崗位體系化、標準化、模板化「三化」建設，選取關鍵崗位試點，提煉優秀經驗及行業方法，明確職責邊界，形成標準流程並落地執行，通過範本化工具包與案例庫賦能，實現工作效能提升。

案 例 專業能力建設項目

本行構建零售分層訓練體系，全員覆蓋。定制業務課程，開發線上資源、營銷手冊及實戰案例庫，驅動能力躍升與業務突破，賦能零售高質量發展。

案 例 「朝陽計劃」新員工培養項目

廣東潮陽農商銀行為快速提高新員工崗位勝任力，推出「朝陽計劃」，以「實習實訓+集中培訓+到崗實戰+訓後回饋」為底層設計，打造新員工學習之旅，結合「訓戰結合+遊戲化學習」等混合式培訓形式，通過系統性培養助力新員工實現從「校園學生」到「職場新人」的跨越。



守護員工健康

本行每年提供員工體檢、補充醫療及意外險等保障，為員工建立起身體健康守護屏障。整合醫院醫療資源，組建員工健康服務團隊，設立健康聯絡員，協助員工解決困難就醫問題。關注員工健康焦點，適時舉辦各類健康講座、急救培訓、心理療愈等活動，提升全員健康防護能力，幫助員工紓解心理壓力。定期開展員工慰問幫扶活動，及時為困難員工送上物資支持與精神關懷。

案 例 健康關愛活動



開展「名醫坐診暨養生講座」活動



開展「緊急時刻，我能行」急救知識培訓活動

打造「家園」陣地

本行工會始終秉持「以人為本」的理念，致力於建設「家園文化」，為員工打造溫暖和諧的家園氛圍。立足廣大員工精神文化需求，策劃傳統節慶、運動健康、下午茶聚、知識技能等主題活動，全年組織各類活動 400 餘場。創新打造「小農人」親子活動品牌，探索開展家庭開放日、升學加油等一系列面向員工家庭活動，引導構建「家庭友好型」企業，用企業「大家庭」關愛凝聚員工「小家庭」，極大豐富「家園文化」的內涵和外延。

案 例 豐富多彩的文體活動



▲ 「翰墨迎春 金龍獻瑞」迎春揮毫送福活動



▲ 「繡自己的花香 愛自己的世界」非遺刺繡活動



▲ 「春來萬物生」國風下午茶活動



▲ 「農騰虎躍 君子好球」員工運動會



傳遞溫暖力量

本行積極投身社會公益慈善事業，主動踐行企業社會責任，熱心支持公益慈善。2024 年通過「6·30 廣東扶貧濟困日」活動平台累計捐贈 205.5 萬元，用於村居改造、困難慰問幫扶等項目。另外，響應上級單位號召，向全市女網格員、環衛工人致以節日關懷和敬意。

案 例 出席東莞市 2024 年「三八」關愛女網格員活動

三八婦女節前夕，本行聯合東莞市婦聯、政法委向全市一線女網格捐贈總價值 25 萬元的女性愛心包，致敬基層一線女網格員的堅守與奉獻。



案 例 致敬「城市美容師」愛心早餐派送活動



東坑支行聯合鎮總工會、城管分局及東莞銀行開展「城市美容師」愛心早餐派送活動，為環衛工人送上暖心關懷，傳遞社會溫暖，彰顯企業責任擔當。

案 例 「工會驛站」送清涼活動

萬江支行聯合東莞市城市管理和綜合執法局萬江分局開展送清涼活動，回應省工會愛心驛站倡議，傳遞社會關懷，踐行企業責任。



ESG 績效一覽

經濟績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
資產總額	億元	7,459.04	7,088.54	6,576.90
營業收入	億元	123.12	132.60	132.36
淨利潤	億元	48.61	53.46	60.83
不良貸款率	%	1.84	1.23	0.90
資本充足率	%	16.54	15.85	15.98
撥備覆蓋率	%	207.72	308.30	373.83
ROE	%	8.10	9.61	11.72

註：此表格統計對象範圍為集團。

社會績效

服務規模

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
電子銀行的客戶數	萬戶	746.32	669.01	590.67
交易總筆數	萬筆	62,525.59	67,135.99	58,204.97
電子銀行實現的交易總筆數	萬筆	61,579.49	65,974.85	56,866.87
網上銀行實現的交易總筆數	萬筆	1,390.97	1,297.49	1,257.15
手機銀行實現的交易總筆數	萬筆	2,270.82	2,316.01	2,192.13
網上銀行客戶數	人	722,867	711,666	693,470
手機銀行客戶數	人	5,083,561	4,599,891	4,089,700
微信銀行客戶數	人	1,656,734	1,378,534	1,123,551
電子銀行業務替代（分流）率	%	98.49	98.27	97.70
投入使用的智能機具數量	臺	617	557	391
投入使用的 ATM 機數量	臺	621	787	851
投入使用的 POS 機數量	臺	5,922	10,966	15,164

註：此表格統計對象範圍為母行。

反貪污

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
經確認的貪污事件	例	0	0	0
已審結的貪污訴訟案件的數目	例	0	0	0
反貪污培訓次數	次	1	1	1
參與反貪污培訓人次	人次	6,104	5,716	5,775
貪污公訴案件數目	個	0	0	0

註：此表格統計對象範圍為母行。

供應商數量

內容	單位	2024 年	2023 年	2022 年
供應商總數	家	581	626	663
按地區劃分的供應商數量	省內	348	431	504
	省外	233	195	159

註：此表格統計對象範圍為母行。

助力鄉村振興

內容	單位	2024 年	2023 年	2022 年
涉農貸款餘額	億元	396.40	385.36	339.99

註：此表格統計對象範圍為母行。

服務小微企業

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
普惠型小微企業貸款餘額	億元	404.74	329.73	266.00
中小微企業的客戶數量	個	23,840	23,608	23,132
中小微企業提供貸款餘額占全行總貸款餘額的比例	%	64.74	62.84	58.37
中小微企業信貸投放增速	%	10.02	10.65	15.12
個人創業貸款的餘額	億元	6.98	6.66	4.21
個人創業貸款的新增額	%	4.80	58.57	-9.68
個人創業貸款的受助人數	人	496	1298	668

註：此表格統計對象範圍為母行。

客戶責任

指標		單位	2024 年	2023 年	2022 年
受理客戶投訴		例	1,331	1,316	1,087
其中：投訴業務類別比例	借記卡業務	%	27.27	30.24	36.80
	貸款業務	%	26.75	29.93	27.41
	信用卡業務	%	35.16	28.12	16.83
	人民幣儲蓄業務	%	3.83	5.78	9.94
	理財、支付結算、中間業務、其他	%	6.99	5.93	9.02
其中：投訴地區分佈比例	東莞地區	%	98.95	99.39	98.53
	惠州地區	%	0.45	0.38	0.92
	廣州地區	%	0	0.08	0.28
	清遠地區	%	0.45	0.15	0.18
	珠海地區	%	0.15	0	0.09
客戶投訴辦結率		%	100	100	100

註：此表格統計對象範圍為母行。

員工雇傭

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
集團總員工人數	人	7,859	7,924	8,009
男性員工人數	人	4,610	4,663	4,716
女性員工人數	人	3,249	3,261	3,293
男性員工比例	%	58.66	58.85	58.88
女性員工比例	%	41.34	41.15	41.12
兼職員工人數	人	0	0	0
全職員工人數	人	7,859	7,924	8,009
兼職員工比例	%	0	0	0
全職員工比例	%	100	100	100
30 歲以下員工人數	人	1,631	1,664	1,680
30-50 歲員工人數	人	5,379	5,422	5,455
50 歲以上員工人數	人	849	838	874
30 歲以下員工人數比例	%	20.76	21.00	20.98
30-50 歲員工人數比例	%	68.44	68.43	68.11
50 歲以上員工人數比例	%	10.80	10.58	10.91
總行所在地東莞員工人數	人	5,677	5,666	5,725
省內其他地區員工人數	人	2,126	2,199	2,225
省外員工人數	人	56	59	59
總行所在地東莞員工所占比例	%	72.24	71.50	71.48
省內其他地區員工所占比例	%	27.05	27.75	27.78
省外員工所占比例	%	0.71	0.75	0.74
男性員工流失率	%	1.81	1.62	1.99
女性員工流失率	%	1.87	2.23	1.59
30 歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	83	80	55
30-50 歲以下員工相比於上一年度流失人數	人	60	64	87
50 歲以上員工相比於上一年度流失人數	人	2	5	4
30 歲以下員工人數流失率	%	5.04	4.78	3.29
30-50 歲以下員工人數流失率	%	1.11	1.18	1.59
50 歲以上員工人數流失率	%	0.24	0.58	0.48
總行所在地東莞員工流失率	%	1.66	1.37	1.41
省內其他地區員工流失率	%	2.22	3.07	2.62
省外員工流失率	%	5.22	5.08	11.38
工亡人數	人	0	0	1
工亡人數比例	%	0	0	0.01
因工傷損失工作日數	日	549	563	630

註：1. 員工雇傭數據統計對象範圍為集團；
2.2024 年男性員工流失率等於 2024 年男性員工流失人數除以 2023 年男性員工人數及 2024 年男性員工人數的平均值；
3.2024 年女性員工流失率等於 2024 年女性員工流失人數除以 2023 年女性員工人數及 2024 年女性員工人數的平均值。

培訓與發展

	指標	單位	2024 年
按員工類別劃分的受培訓員工的人數及比例	高級管理層人數	人	8
	中層管理人員人數	人	163
	基層員工人數	人	5,485
	受訓高級管理層人數	人	8
	受訓中層管理人員人數	人	163
	受訓基層員工人數	人	5,485
	受訓員工總人數	人	5,656
	受訓高級管理層比例	%	100
	受訓中層人員比例	%	100
	受訓基層員工比例	%	100
按員工性別劃分的受訓員工的人數及比例	總受訓員工比例	%	100
	受訓男性員工人數	人	3,272
	受訓女性員工人數	人	2,383
	受訓男性員工比例	%	100
	受訓女性員工比例	%	100

註：此表格統計對象範圍為母行。

	指標	單位	2024 年
按員工類別劃分的員工平均培訓時數	高級管理層培訓時數	小時	873.9
	中層管理人員培訓時數	小時	12,531.3
	基層員工培訓時數	小時	313,350.81
	全體員工總培訓時數	小時	326,756.01
	高級管理層平均培訓時數	小時	109.24
	中層管理人員平均培訓時數	小時	76.88
	基層員工平均培訓時數	小時	57.13
	全體員工平均培訓時數	小時	57.77
按員工性別劃分的受訓員工平均培訓時數	男性員工培訓時數	小時	190,934.80
	女性員工培訓時數	小時	135,797.49
	男性員工平均培訓時數	小時	58.35
	女性員工平均培訓時數	小時	56.99

註：此表格統計對象範圍為母行。

勞工準則

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
經確認的歧視事件	例	0	0	0
經確認的強迫勞動事件	例	0	0	0
經確認的童工事件	例	0	0	0

註：此表格統計對象範圍為集團。

環境績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
綠色信貸餘額	億元	160.16	130.47	99.23
支持綠色環保企業貸款餘額	億元	154.44	123.92	91.46
支持綠色環保企業數	個	135	86	79
支持綠色環保企業數同比增長額	個	49	7	14
支持綠色環保企業貸款餘額同比增長率	%	24.63	35.49	24.70

註：此表格統計對象範圍為母行。

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
直接溫室氣體排放和資源消耗				
公車耗汽油	升	15,735.27	20,199.00	24,720.00
公車耗柴油	升	4,310.58	9,015.01	10,163.90
辦公用水消耗	噸	112,825	117,259	285,895
单位面积耗水量	噸 / 平方米	0.84	0.87	2.12
直接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	0.005	0.007	0.008
人均直接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	0.01	0.01	0.01
間接溫室氣體排放和資源消耗				
外購電力	千瓦時	42,368,300	46,591,287	40,894,858
間接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	1.87	2.65	2.39
人均間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	3.20	4.65	4.13
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳	1.87	2.66	2.40
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	3.21	4.66	4.14

註：

1. 2024 年經營活動產生的溫室氣體排放統計物件範圍為總行及轄區內分支機構；
2. 汽油 / 柴油消耗量統計對象範圍為總行及轄區內分支機構車輛消耗的汽油 / 柴油總量；
3. 辦公用水消耗統計對象範圍為總行，不包括轄區內分支機構；
4. 直接溫室氣體排放量（範圍一）包括總行及轄區內分支機構自有交通運輸工具油氣資源消耗；
5. 間接溫室氣體排放量（範圍二）包括總行及轄區內分支機構因經營和辦公活動使用的外購電力消耗；
6. 排放密度的核算是以總排放量對應的統計範圍即母行範疇；
7. 2024 年溫室氣體的核算方法：各能源（含外購電力、汽油、柴油）的排放因數中，使用能源品種為外購電力的，二氧化碳排放係數來源於生態環境部、國家統計局《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因數的公告》中 2022 年省級電力平均二氧化碳排放因數：廣東省，為 0.4403 噸二氧化碳 / 兆瓦時；使用能源品種為交通工具用汽油的，二氧化碳排放係數來源於《公共建築運營企業溫室氣體核算方法》，為 3.04 噸二氧化碳 / 噸汽油；使用能源品種為交通工具用柴油的，二氧化碳排放係數來源於《公共建築運營企業溫室氣體核算方法》，為 3.14 噸二氧化碳 / 噸柴油；
8. 本行正在逐步建立廢氣、廢棄物收集統計機制，計劃未來披露；
9. 因銀行業的業務特點，本行提供的金融產品及服務未涉及大量包裝材料，故所使用的包裝材料總量未涵蓋在統計範圍中。



獨立鑒證報告

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「中國節能皓信（香港）」、「我們」）接受東莞農村商業銀行股份有限公司（「東莞農商銀行」）董事會的委託，對東莞農商銀行《2024 年度環境、社會及管治報告》（「《ESG 報告》」）中披露的有關可持續發展的資料及數據執行獨立有限審驗工作（「審驗工作」），並以發表獨立審驗聲明的形式向《ESG 報告》的使用者披露審驗結果及結論。

中國節能皓信（香港）根據《AA1000 審驗標準（v3）》（「AA1000AS v3」），對東莞農商銀行遵循包容性、實質性、回應性及影響性這四項 AA1000 審驗原則的情況進行審驗。同時，中國節能皓信（香港）亦對東莞農商銀行《ESG 報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）中有關績效信息的可靠性及質量開展有限的審驗工作。如本審驗聲明的中文版與英文版之間有任何抵觸或不相符之處，則請以中文版為準。

一、獨立性與能力

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

中國節能皓信（香港）的審驗團隊由行業內經驗豐富的專業人士組成。相關人士接受過如全球報告倡議組織發佈的《GRI 可持續發展報告標準》、AA1000AS v3、香港聯交所《ESG 報告指引》、ISO 17001、ISO 9001 等可持續發展相關標準的專業培訓。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊擁有進行審驗工作的豐富經驗，並且對 AA1000AS v3 具有充分的理

解和實踐能力，同時依據中國節能皓信（香港）的內部審驗規定開展可持續發展事宜的審驗工作。

二、東莞農商銀行責任

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

三、審驗機構責任

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

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

四、審驗範圍

審驗的範圍限於《ESG 報告》涵蓋的東莞農商銀行及其附屬公司的數據和信息，不包括東莞農商銀行的供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；

採用 AA1000AS 類型 2 中度審驗等級用以評估東莞農商銀行遵循 AA1000AS v3 闡明的四項 AA1000 審驗原則（包容性、實質性、回應性及影響性）的性質和程度；

審驗的時間範圍僅限於 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日的資料，對於《ESG 報告》中所包括的任何其他時間範圍內的資料均不在我們的審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；以及

審驗範圍乃基於並局限於東莞農商銀行提供的信息內容。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由東莞農商銀行一併回覆。

五、審驗方法

中國節能皓信（香港）僅在東莞農商銀行的總部及其部分附屬公司開展審驗工作，工作內容包括：

評估東莞農商銀行的利益相關方參與過程的合適性；與東莞農商銀行可持續性管理、《ESG 報告》編制及提供有關信息的員工進行訪談；

審驗《ESG 報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS v3 闡明的包容性、實質性、回應性及影響性原則進行；

檢查和測試用以產生、記錄及匯報選取的數據的系統及過程，對有關數據可靠性及質量的支持性證據進行抽樣驗算與檢查；以及

我們認為必要的其他工作。

審驗工作基於東莞農商銀行提供予中國節能皓信（香港）的相關信息所作成之結論，並確保其所提供的信息是完整及準確的。

六、局限性

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

七、結論

針對 AA1000AS v3 中包括的包容性、實質性、回應性及影響性原則的符合程度，審驗發現和結論如下：

包容性

東莞農商銀行識別了主要利益相關方，透過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並瞭解他們的期

望與關注重點。東莞農商銀行亦透過此基礎考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響以制定相關政策。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循包容性原則。

實質性

東莞農商銀行為其《ESG 報告》進行了實質性議題分析，收集了主要利益相關方的意見，透過合適的方法識別出實質性議題，並於其《ESG 報告》中展示了實質性議題的評估結果。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循實質性原則。

回應性

東莞農商銀行對其主要利益相關方建立了相關的溝通渠道以收集其關注的事宜，並就可持續發展相關的實質性議題對主要利益相關方作出了回應。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循回應性原則。

影響性

東莞農商銀行已投放資源以理解、測量、評估和管理企業所造成的影響，從而在組織內實現更有效的決策和基於結果的管理，並在《ESG 報告》中適當的披露了其影響。我們的專業意見認為，東莞農商銀行遵循影響性原則。



2025 年 4 月 8 日
中國香港

內容索引

香港聯交所《ESG 報告指引》索引

主要範疇、層面	一般披露及關鍵績效指標		相關章節
層面 A1: 排放物	A. 環境		
	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		深耕綠色金融 驅動低碳運營轉型
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境績效
	關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍一）及能源間接（範圍二）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	因銀行業務特點，不會產生大量廢棄物，加之本行已將產生的廢棄物全部交由第三方回收合規處理，故尚未建立完整的統計機制，計劃未來披露。
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	因銀行業務特點，不會產生大量廢棄物，加之本行已將產生的廢棄物全部交由第三方回收合規處理，故尚未建立完整的統計機制，計劃未來披露。
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	深耕綠色金融 驅動低碳運營轉型
層面 A2: 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策		驅動低碳運營轉型
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	驅動低碳運營轉型 環境績效
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	驅動低碳運營轉型
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	驅動低碳運營轉型
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	因銀行業務特點，本行提供的金融產品及服務未涉及大量包裝材料，故此指標不在披露範圍內。

主要範疇、 層面	一般披露及關鍵績效指標		相關章節
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。		驅動低碳運營轉型
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	驅動低碳運營轉型
層面 A4: 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。		應對氣候變化
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化
B. 社會			
層面 B1: 僱傭	一般披露：有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		構建和諧職場
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	社會績效
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	社會績效
層面 B2: 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		構建和諧職場
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會績效
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	社會績效
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	構建和諧職場
層面 B3: 發展及培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。		構建和諧職場 加速數智引擎
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	社會績效
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	社會績效
層面 B4: 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞動的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		構建和諧職場
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	構建和諧職場
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	構建和諧職場

主要範疇、 層面	一般披露及關鍵績效指標		相關章節
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。		推進陽光採購
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	社會績效
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察辦法。	推進陽光採購 社會績效
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	推進陽光採購
層面 B6: 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		加強信息安全 聚焦客戶需求
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本行不直接提供實體產品，故此指標不在披露範圍內。
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	社會績效
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	誠信合規經營
層面 B7: 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		誠信合規經營
	關鍵績效指標 B7.1	於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟果。	社會績效
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	誠信合規經營
層面 B8: 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		聚焦客戶需求 傳遞溫暖力量
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	聚焦客戶需求 傳遞溫暖力量
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或間）。	傳遞溫暖力量

全球報告倡議組織 GRI 標準索引

指標描述		相關章節
GRI2 一般披露 2021		
1. 組織及其報告做法	2-1 組織詳細情況	關於我們
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	報告編制說明
	2-4 信息重述	不涉及
	2-5 外部鑒證	獨立審驗聲明
2. 活動和工作	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們
	2-7 員工	構建和諧職場 社會績效
	2-8 員工之外的工作者	構建和諧職場 社會績效
3. 管治	2-9 管治架構和組成	關於我們 完善公司治理 參見《2024 年度報告》
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	完善公司治理 參見《2024 年度報告》
	2-11 最高管治機構的主席	參見《2024 年度報告》
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	完善公司治理 全面風險管控 誠信合規經營
	2-13 為管理影響的責任授權	完善公司治理 全面風險管控 參見《2024 年度報告》
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	社會責任管理
	2-15 利益衝突	參見《2024 年度報告》
	2-16 重要關切問題的溝通	完善公司治理 社會責任管理 參見《2024 年度報告》
	2-17 最高管治機構的共同知識	完善公司治理 社會責任管理 參見《2024 年度報告》
	2-18 對最高管治機構的績效評估	完善公司治理
	2-19 薪酬政策	參見《2024 年度報告》
	2-20 確定薪酬的程式	參見《2024 年度報告》
	2-21 年度總薪酬比率	參見《2024 年度報告》

指標描述		相關章節
4. 戰略、政策和實踐	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
	2-23 政策承諾	董事長致辭 董事會聲明 參見《2024 年度報告》
	2-24 融合政策承諾	董事長致辭 董事會聲明 參見《2024 年度報告》
	2-25 補救負面影響的程式	全面風險管控 應對氣候變化
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	社會責任管理 完善公司治理
	2-27 遵守法律法規	各章節均有涉及
	2-28 協會的成員資格	關於我們
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
5. 利益相關方參與	2-30 集體談判協定	構建和諧職場
GRI3 實質性議題 2021		
1. 實質性議題的披露項	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題分析
	3-2 實質性議題清單	實質性議題分析
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題分析
GRI 議題標準		
GRI 201: 經濟績效		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	關鍵績效 經濟績效 參見《2024 年度報告》
	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	構建和諧職場 參見《2024 年度報告》
203-1	基礎設施投資和支持性服務	經濟篇
203-2	重大間接經濟影響	經濟篇
204-1	向當地供應商採購支出的比例	推進陽光採購
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	誠信合規經營
	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	誠信合規經營
	經確認的腐敗事件和採取的行動	誠信合規經營
301-1	組織內部的能源消耗量	環境績效
	能源強度	環境績效
	減少能源消耗量	環境績效
	降低產品和服務的能源需求	深耕綠色金融

指標描述		相關章節
303-1	組織與水（作為共有資源）的相互影響	驅動低碳運營轉型
	管理與排水相關的影響	驅動低碳運營轉型
	耗水	環境績效
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	環境績效
	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	環境績效
	溫室氣體排放強度	環境績效
	溫室氣體減排量	環境績效
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	推進陽光採購
	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推進陽光採購
401-1	新進員工和員工流動率	社會績效
	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	構建和諧職場
403-1	職業健康安全管理體系	構建和諧職場
	危害識別、風險評估和事件調查	構建和諧職場
	職業健康服務	構建和諧職場
	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	構建和諧職場
	工傷	社會績效
	工作相關的健康問題	構建和諧職場
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會績效
	員工技能提升方案和過渡協助方案	構建和諧職場
405-1	管治機構與員工的多元化	構建和諧職場
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	構建和諧職場
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	傳遞溫暖力量
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	推進陽光採購
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	推進陽光採購
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	聚焦客戶需求

讀者意見回饋表

感謝您閱讀《東莞農村商業銀行股份有限公司 2024 年度企業社會責任報告》，為提升本行社會責任治理水準，我們期望通過問卷調查的方式獲得您的寶貴意見和建議，並且您可以通過以下方式回饋評價。

聯繫地址：東莞市東城街道鴻福東路 2 號東莞農商銀行大廈

聯繫電話：(86)769-961122

郵編：523123

1. 您對本報告的整體評價：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

2. 您認為本報告是否全面反映了本行在經濟方面的表現？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

3. 您認為本報告是否全面反映了本行在社會方面的表現？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4. 您認為本報告是否全面反映了本行在環境方面的表現？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

5. 您認為本報告披露的信息是否完整？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易明？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

您對改善本行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：



东莞农村商业银行
DRC Bank