

2017

社会责任报告

2017

中国农业银行

社会责任报告



中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中国北京市东城区建国门内大街69号
 客服电话：95599
 邮编：100005
www.abchina.com



扫一扫 观看
 中国农业银行
 H5报告



欢迎关注
 中国农业银行
 官方网站



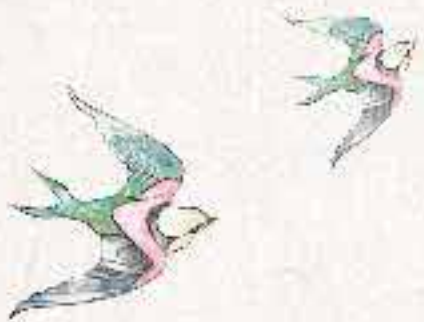
中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

卷首语

金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。

——习近平



目录

02	04	06	06	07	12	16
董事长致辞	行长致辞	走进农行	公司简介	公司治理	责任管理	关键绩效

国家队

做金融服务『三农』的

20	22	28
责任聚焦：农行『一号工程』创新服务『三农』	书写惠农华章	倾力精准扶贫

主力军

做支持国计民生的

36	38	41	45
责任聚焦：助力供给侧结构性改革	服务国家战略	护航民生安康	绽放普惠精彩

领军者

做助力生态文明的

50	52	57	59
责任聚焦：为绿色发展贡献农行智慧	致力绿色金融	坚守绿色经营	投身绿色公益

先锋号

做缔造卓越品质的

62	64	66
责任聚焦：构筑防范电信网络诈骗的坚固防线	保护消费者权益	追求优质服务

引导者

做与员工共前行的

74	76	78	81
责任聚焦：榜样的力量	保障员工权益	助力成长发展	用心温暖员工

排头兵

做推动社会和谐

86	88	89	92
责任聚焦：携手共暖母亲心	普及金融知识	支持社区建设	支援灾区建设

94	96	176	178	179	179	180	182	188	189
责任地图	分行案例	责任荣誉	责任承诺	附录	关键数据编报基础	独立鉴证报告	指标索引	关于本报告	读者意见反馈表



董事长致辞



中国农业银行
党委书记、董事长

周蒹冰

2017年是党的十九大胜利召开之年，也是中国农业银行改革攻坚、奋力发展的关键之年。我们坚持服务“三农”和实体经济的根本宗旨，紧紧围绕推动经济高质量发展的总要求，牢牢把握稳中求进的工作总基调，不忘初心、牢记使命，以实际行动把十九大精神落实到业务经营和改革发展的全方位、全过程。

丰富服务“三农”新内涵，落实乡村振兴战略。我们以不变的初心，以“当仁不让、义不容辞”的坚决态度，切实围绕“大三农”“新三农”“特色三农”等重点领域，加强顶层设计，推动改革创新，做好农业供给侧结构性改革金融服务，强力推进服务“三农”“一号工程”，为实现农业产业兴旺、农村幸福宜居、农民生活富裕书写新篇章。我们始终将金融扶贫作为重要政治责任和社会责任，举全行之力投入到这项艰巨而光荣的事业中，着力提升金融扶贫精准度、创新力度、保障能力、引导和协同作用，努力打赢精准脱贫攻坚战。

服务供给侧结构性改革，金融支持实体经济促转型。我们以不变的恒心，聚焦建设现代化经济体系各项重大措施，切实做好服务深化供给侧结构性改革和“三去一降一补”五大任务，对接国家区域发展重大战略，增强对新经济产业、幸福产业等新产业、新业态和新模式的金融服务。我们确立“三农金融事业部 + 普惠金融事业部”双轮驱动普惠金融新方式，落实国家支持小微企业发展的战略部署，助推我国经济转向高质量发展。

开辟绿色金融“主阵地”，打赢污染防治攻坚战。我们以不变的决心，围绕绿色发展决策部署，深入实施绿色金融三年规划，大力发展绿色信贷、绿色投行、绿色消费金融，率先发行绿色金融债券，与国际机构合作推出碳金融服务，着力打造国内先进、国际一流的绿色金融体系，为“五位一体”总体布局 and 我国绿色发展提供强有力的金融支撑。围绕打赢污染防治攻坚战，贡献农行智慧，争当支持美丽中国建设和绿色发展的引领者。

专注产品服务创新，持续满足客户金融需求。我们以不变的诚心，不断升级客户服务体系，发挥全球网络和多元化平台优势，加强金融产品创新和资源整合，运用“互联网+”、大数据等新技术，为客户提供更智能、更便捷、更优质的金融服务体验。我们建立健全金融消费者权益保护制度体系，着眼系统性防控和长效机制建设，保障消费者合法权益不受侵害。

倾力员工成长与发展，携手共进再创辉煌。我们坚持以人为本，尊重和保护49万农行员工的积极性和创造力。我们尊重人才，不断完善人才管理体系和保障制度，全面落地人才发展“双通道”改革，为员工打造实现人生价值的卓越平台，使员工在建设国际一流商业银行集团的新征程中与我们共同发展，将农行改革发展的尺寸之功，都凝结为广大员工的获得感、幸福感。

助推社区和谐与稳定，与大众共享幸福中国。我们坚持共同发展、共享成果，利用行业优势，积极参与社区建设，向社会大众普及反假币、反洗钱、防诈骗、防非法集资等金融知识教育，提高社会公众金融素养和风险意识。我们秉持国有大行责任担当，开展慈善公益活动，加强志愿者队伍建设，打造金融特色公益平台，第一时间支援救灾活动，鼎力支持灾后重建，向社会传递爱心，践行企业公民的责任。

关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。2018年是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年，我们将对照十九大的新目标、新任务、新要求，谋划新时代改革发展的新思路、新内涵、新篇章，实现发展的新跨越，为决胜全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程，作出新贡献。

行长致辞



中国农业银行
党委副书记、行长

李金早

2017年,我们认真贯彻党中央、国务院决策部署,以服务实体经济为己任,积极助力供给侧结构性改革,在支持国家重大战略、服务“三农”和民生领域、发展绿色金融等方面,彰显了国有大行的责任担当,实现了经济效益和社会效益的协同发展。2017年,主要经营指标继续保持同业前列,集团总资产突破21万亿元大关;全年实现净利润1,931.33亿元,同比增长4.9%;资产质量持续好转,不良贷款大幅“双降”;向国家缴纳税收677.23亿元。

根植实体经济,服务国家战略。紧紧围绕供给侧结构性改革和“三去一降一补”五大任务,调整优化信贷政策,创新服务模式,有力支持了“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区等国家重大发展战略,以及城市基础设施、水利、棚户区改造等国家重点建设项目。2017年,发放贷款和垫款107,206.11亿元,同比多增10,009.72亿元。大力发展普惠金融,在37家分行成立普惠金融事业部,小微企业贷款连续8年满足监管要求。出台新经济金融服务指导意见,全力支持战略性新兴产业。

深耕“三农”金融服务,全力支持脱贫攻坚。积极服务农产品安全供给,在全国13个粮食主产区投放涉农贷款1.64万亿元。助推新型城镇化建设,开展“绿色家园 百城千镇”专项行动。加大“农民安家贷”投放力度,全年帮助51万户进城农户安居乐业。创新互联网金融服务“三农”新模式,完成24.5万个惠农通服务点的互联网化升级。紧扣“精准扶贫、精准脱贫”,在832个国家扶贫重点县贷款余额达8,150.66亿元,服务带动建档立卡贫困人口665万人。全力帮助河北饶阳、武强、阜平,贵州黄平,重庆秀山5个县脱贫攻坚,2017年成功帮助重庆秀山县脱贫摘帽。

发展绿色金融,服务生态文明建设。坚决落实国家去产能政策要求,严格压控产能过剩行业风险敞口,严格执行环保“一票否决制”,钢铁和煤炭行业信用风险敞口2016、2017两年累计分别下降501亿元和656亿元。出台《绿色金融发展规划(2017-2020)》,发行首单绿色认证的“绿水青山”信贷资产证券化产品,筹划设立“雄安新区建设绿色发展基金”,绿色信贷余额超过7,000亿元。打造无纸化交易模式,电子渠道交易笔数占比达97%,资源消耗大幅降低。推广绿色

采购,投身绿色公益,在全行倡导节能减排、低碳出行。

提升金融服务品质,打造客户满意银行。创新金融科技产品与应用,积极布局消费金融与消费场景,为广大金融消费者提供更加便捷、智能的金融服务体验。加快推进网点“智慧化”转型与服务升级,13家网点荣获中国银行业文明规范服务“百佳示范单位”称号。加强消费者权益保护,严守客户信息,构筑防范电信网络诈骗防线。2017年,成功堵截电信网络诈骗事件23,287件,拒绝异常开户32,027人次,为被骗客户撤销ATM转账1.58万笔。

严守风险合规底线,切实维护国家金融安全。坚持“风险为本、合规优先”,把防范和化解风险摆在更加重要的位置,狠抓不良贷款压降,资产质量明显改善,不良率已接近银行业平均水平,切实履行对股东、市场、投资者的责任。全面落实国务院“两个加强、两个遏制”决策部署,深入开展“三违反”“三套利”“四不当”市场乱象集中整治等专项治理整治工作,强化合规文化建设,规范理财、同业等交叉型金融业务运作,严防流动性风险和市场风险,切实履行了国有大行维护国家金融安全责任担当。

2018年是贯彻党的十九大精神开局之年,是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年,也是农业银行深化改革转型、加快建设国际一流商业银行集团的重要之年。我们将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,牢固树立“四个意识”,坚定“四个自信”,以时不我待、只争朝夕的精神,撸起袖子加油干,为决胜全面建成小康社会作出更大贡献。

走进农行

公司简介

中国农业银行股份有限公司，前身最早可追溯至1951年成立的农业合作银行，20世纪70年代末以来，本行相继经历了国家专业银行、国有独资商业银行和国有控股商业银行等不同发展阶段。2009年1月，本行整体改制为股份有限公司。2010年7月，分别在上海证券交易所和香港联合交易所挂牌上市。

本行凭借全面的业务组合、庞大的分销网络和领先的技术平台，向广大客户提供各种公司银行和零售银行产品和服务，同时开展金融市场业务和资产管理业务，业务范围还涵盖投资银行、基金管理、金融租赁、人寿保险等领域。

2017年，在美国《财富》杂志世界500强排名中，本行位列第38位。

在英国《银行家》杂志全球银行1,000强排名中，以一级资本排名计，本行位列第6位。

截至2017年底，本行境内分支机构共计23,661个，包括总行本部、总行大客户部、3个总行专营机构、3个培训学院、37个一级分行（含5家直属分行）、378个二级分行（含省区分行营业部）、3,485个一级支行（含直辖市、直属分行营业部和二级分行营业部）、19,701个基层营业机构以及52个其他机构。境外分支机构包括13家境外分行和4家境外代表处。主要控股子公司15家。

本行以面向“三农”、服务城乡、回报股东、成就员工为使命，致力于建设经营特色明显、服务高效便捷、功能齐全协同、价值创造能力突出的国际一流商业银行集团。

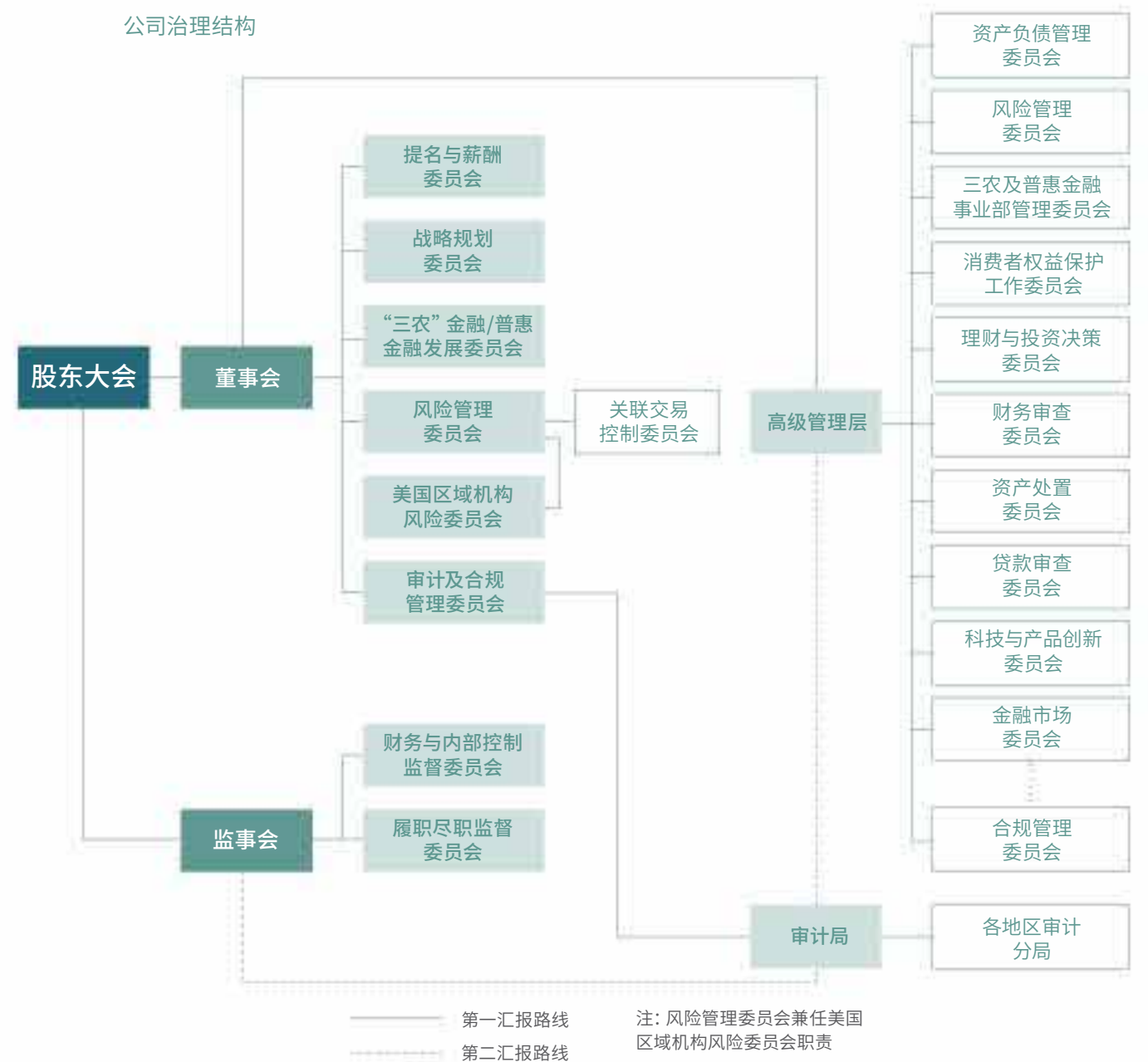


公司治理

本行持续推进公司治理体系和治理能力的现代化建设，遵循各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转的原则，不断优化董事会科学决策、高级管理层高效执行和监事会严格监督的运行机制。

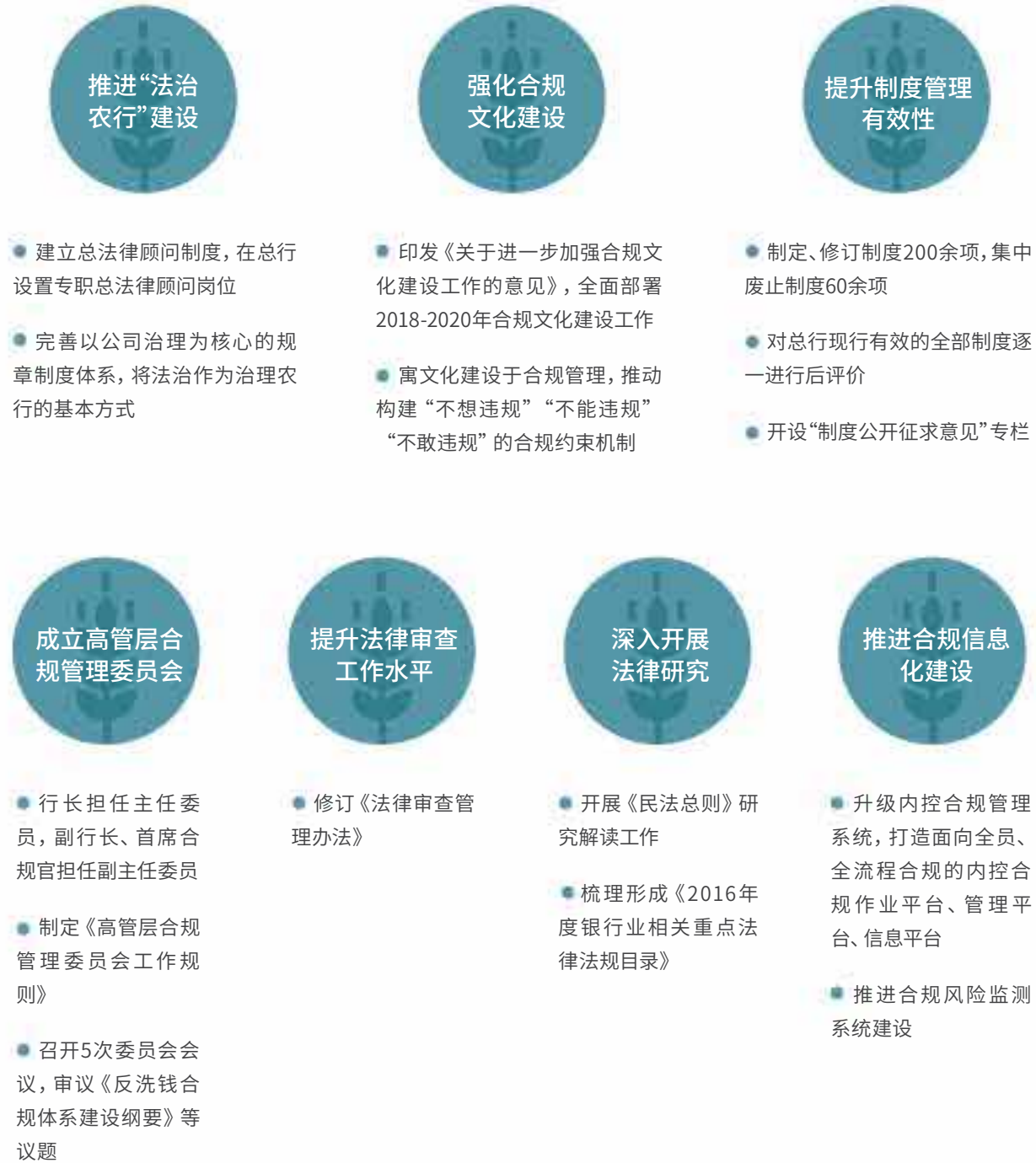
截至2017年底，本行董事会共有董事13名，其中，执行董事2名，非执行董事6名，独立非执行董事5名；监事会共有监事5名，其中，股东代表监事1名，职工代表监事2名，外部监事2名；共有高级管理人员6名。

公司治理结构



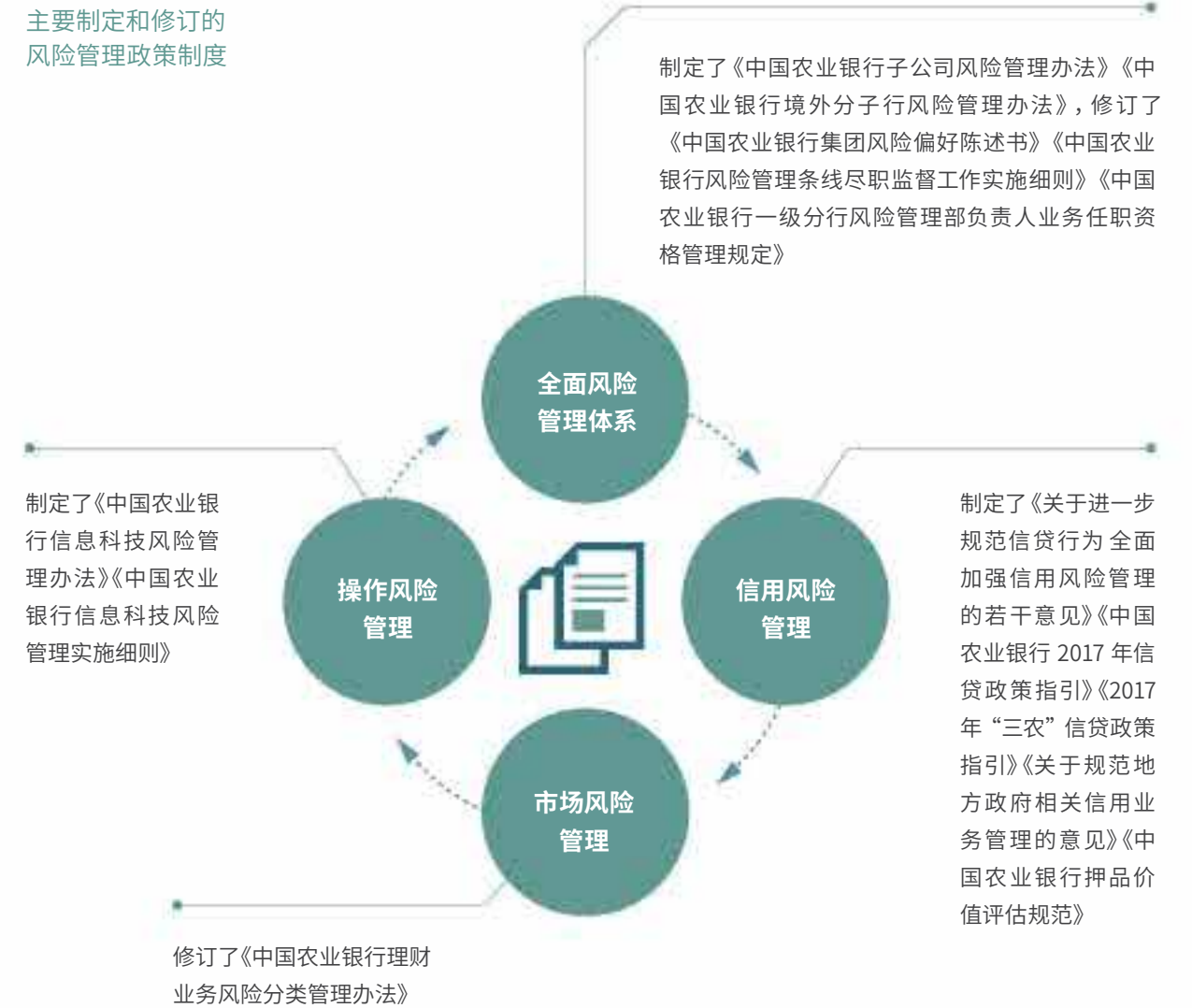
合规经营

本行坚持风险为本、审慎经营的理念，严格遵循监管要求，以公司章程为核心，形成了包括基本制度、管理办法、操作规程等不同层级的制度体系，持续优化业务管理流程、系统，从源头规范经营管理活动。

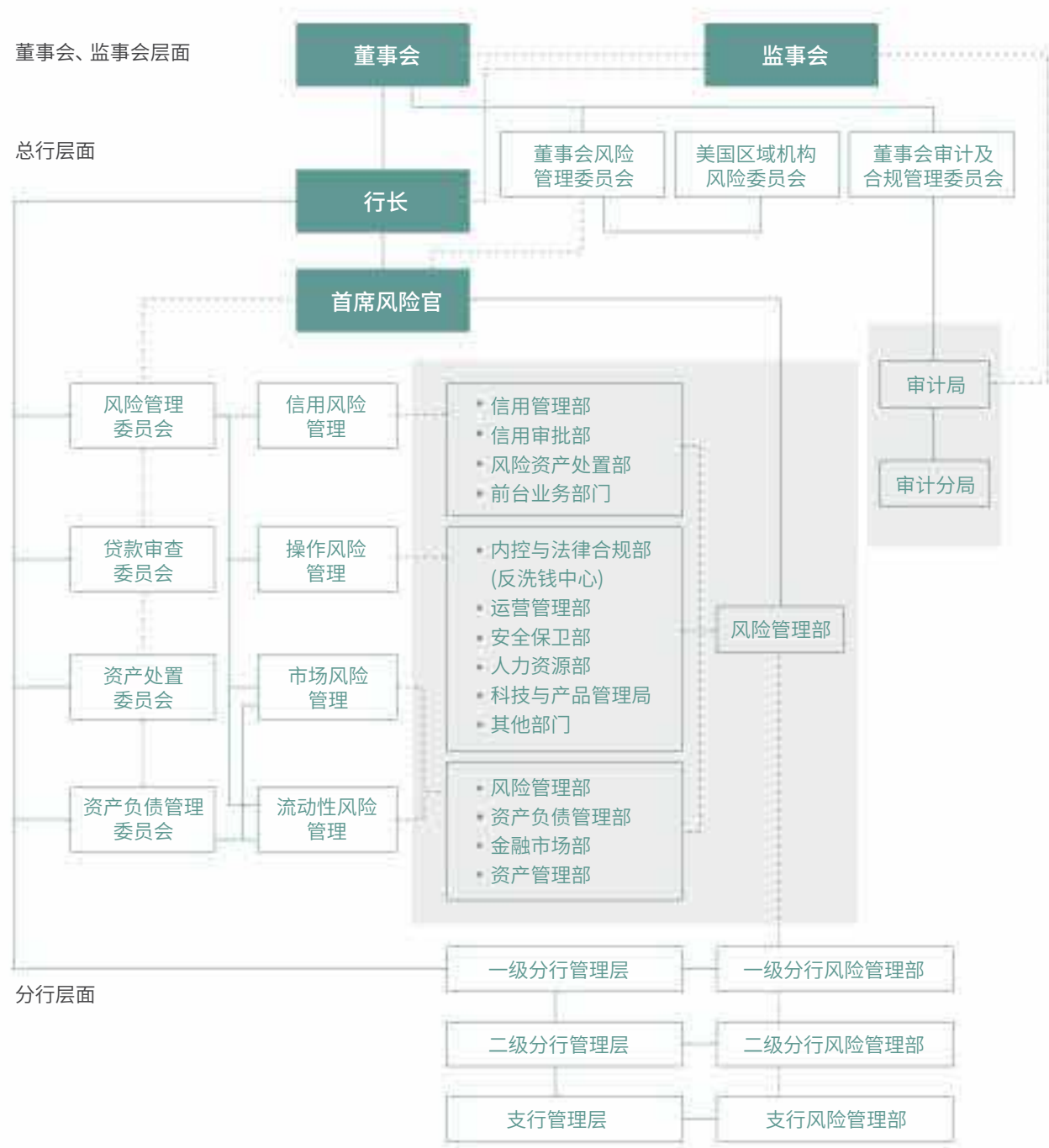


风险管控

本行建立了层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架，包含风险偏好与专项风险管理政策等构成的风险管理基本政策、各项综合性与专项风险管理制度办法、日常风险管理工作细则与操作规程。



风险管理组织架构



防范政府平台和房地产业务风险

切实防范地方政府信用风险，依法合规开展融资平台、政府投资基金等地方政府相关业务，加强监测分析，严禁违规接受地方政府及相关部门担保。严格落实住房信贷监管要求，及时调整房地产行业信贷政策，做好总量控制和结构调整，确保房地产信贷业务规范合规

防范资产管理业务风险

加强理财业务规章制度建设，坚持资产管理业务单独管理、单独建账、单独核算，明确理财产品信息披露标准，强化产品信息披露的完整性和真实性

严格落实规范金融秩序的相关要求

持续运行全行整体联动、分工负责、前中后台密切协作的非法集资防范处置工作机制，常态化开展宣传教育、可疑预警、舆情监测、员工管理及报告处置等工作。利用大数据手段，研发编写非法集资分析模型，开展非法集资专项排查治理，发现问题，及时向人民银行及相关部门报告



防范境外和跨境业务风险

落实《中国农业银行境外机构公司治理管理规定》，建立健全架构完整、职责清晰、运作有效的公司治理体系。制定《中国农业银行反洗钱合规体系建设纲要》《中国农业银行涉及制裁业务管理办法》《洗钱及制裁风险后续管理办法》，切实加强跨境洗钱及制裁风险防控

防范金融网络信息安全风险

采用“两地三中心”布局，在北京、上海建立灾备中心，提高基础软硬件设施安全保障能力，保障核心业务连续运营。加快建立新一代终端安全防护体系，持续开展安全监测和安全技术检查，完善网络安全应急预案，提升安全事件应急保障能力

截至2017年底

本行不良贷款率为

1.81%

比2016年下降

0.56个百分点

拨备覆盖率

208.37%

保持较强的风险抵补和损失吸收能力

责任管理

企业文化核心理念

使命

面向“三农”，服务城乡，回报股东，成就员工。

核心价值观指导下的相关理念

经营理念 以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标。

管理理念 细节决定成败，合规创造价值，责任成就事业。

愿景

建设国际一流商业银行集团。

服务理念 客户至上，始终如一。

风险理念 违规就是风险，安全就是效益。

核心价值观

诚信立业，稳健行远。

人才理念 德才兼备，以德为本，尚贤用能，绩效为先。

廉洁理念 清正廉洁，风清气正。

责任思想

责任为先

作为一家面向“三农”的国有大型商业银行，本行始终做国家宏观经济政策的执行者，始终把服务“三农”作为最大的社会责任，始终把为股东创造价值作为履行社会责任的基石。

兼善天下

除了为股东创造价值，本行致力做百姓的贴心银行，在支持经济转型、缩小城乡差距、改善民生、绿色环保、普惠金融、扶持弱势群体等方面持续发力，义利共生。

勇于担当

本行自觉将履行社会责任放在国家大局和经济大局中去谋划，在促进社会全面进步各个方面担当责任。

造福社会

通过金融力量，共圆中国梦，共筑小康梦，是本行长期的责任追求。

农行精神

服务“三农”的责任担当精神

责任治理

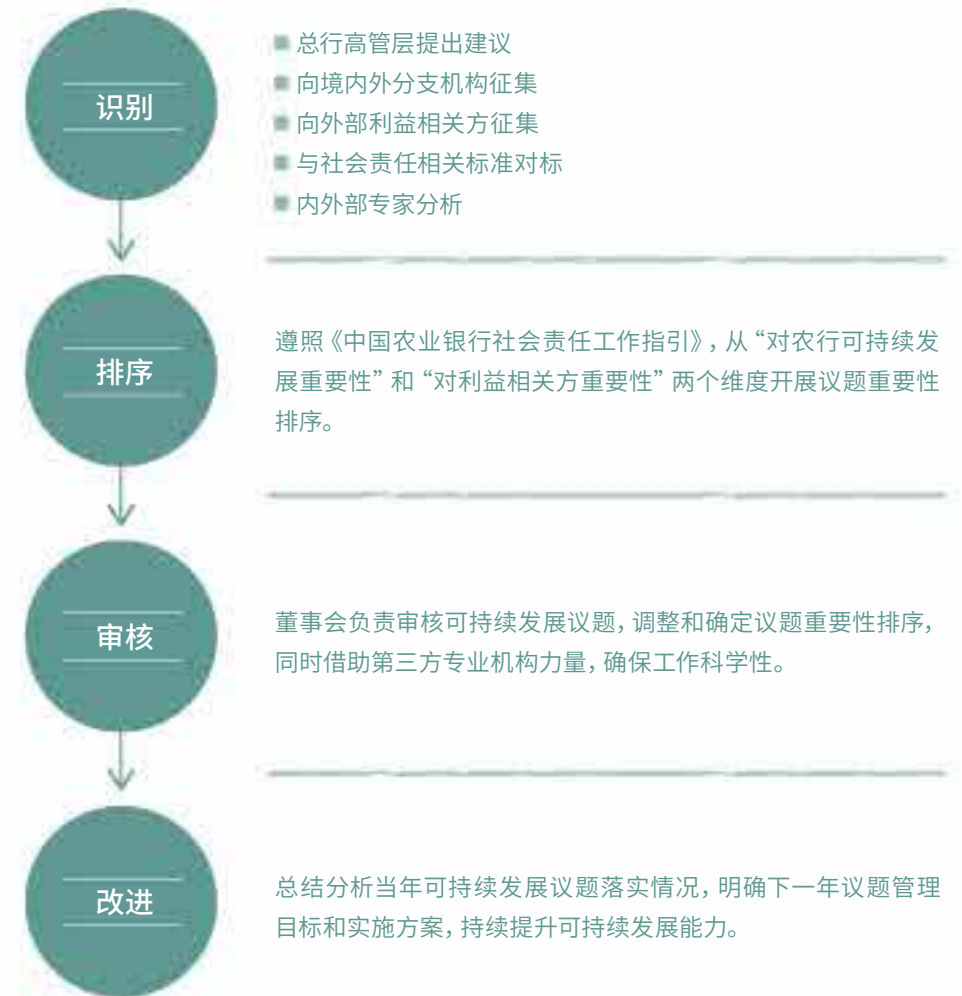
本行建立健全社会责任管理体系，持续落实《中国农业银行社会责任工作指引》《中国农业银行社会责任指标体系》《中国农业银行公益项目指引》等管理制度。社会责任工作由总行企业文化部牵头，在总行各部门和分行设立专员，负责社会责任日常工作。

责任议题

本行开展实质性议题分析，识别可持续发展议题。

通过多种方式收集议题：

- 总行高管层提出建议
- 向境内外分支机构征集
- 向外部利益相关方征集
- 与社会责任相关标准对标
- 内外部专家分析



实质性议题矩阵



议题	描述	SDGs
金融服务“三农”	1.服务农业 2.服务农村 3.服务农民 4.金融扶贫	1 无贫, 2 零饥饿
支持国计民生	5.服务国家战略 6.服务民生 7.普惠金融	3 良好健康, 9 产业、创新和基础设施
助力生态文明	8.绿色金融 9.绿色经营 10.绿色公益	13 气候行动
缔造卓越品质	11.保护客户权益 12.提升服务品质	12 负责任消费和生产
与员工共前行	13.保护员工权益 14.帮助员工成长 15.关爱关心员工	8 体面劳动和经济增长
推动社会和谐	16.普及金融教育 17.支持社区建设 18.抢险救灾重建	4 优质教育, 5 性别平等, 6 清洁饮水和卫生设施, 11 可持续城市和社区

利益相关方	核心期望	主要回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服务国家战略 服务“三农”发展 支持实体经济 发展民生金融 	<ul style="list-style-type: none"> 实施普惠金融 依法足额纳税 带动社会就业 遵守法律法规 服务区域协调发展 服务乡村振兴 助力供给侧结构性改革 主动纳税 持续开展普惠金融
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 维护金融稳定 有效防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理 接受监管考核 开展全面风险管理
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> 可持续投资回报 健全公司治理 保障股东权益 强化信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 实现稳健经营 创造股东价值 真实准确完整披露信息
客户	<ul style="list-style-type: none"> 维护客户权益 提升服务品质 持续产品创新 	<ul style="list-style-type: none"> 加强消费者权益保护 全面提升服务能力 加快产品创新 建设信息化银行
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法权益 促进成长发展 提供人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家劳工法律法规及国际惯例 提供多元化培训 畅通职业发展通道 倡导工作与生活平衡
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 诚信履约 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 完善采购管理 创新合作模式
公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> 开展金融普及 促进社区发展 实施公益帮扶 	<ul style="list-style-type: none"> 开展多元化金融知识宣传 积极参与公益慈善
环境	<ul style="list-style-type: none"> 管控环境风险 发展绿色金融 推行绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色产业 创新绿色金融产品 践行绿色运营

关键绩效

经济绩效

指标	单位	2015	2016	2017
总资产	亿元	177,913.93	195,700.61	210,533.82
发放贷款和垫款总额	亿元	89,099.18	97,196.39	107,206.11
不良贷款率 ¹	%	2.39	2.37	1.81
资本充足率 ²	%	13.40	13.04	13.74
净利润	亿元	1,807.74	1,840.60	1,931.33
平均总资产回报率 ³	%	1.07	0.99	0.95
加权平均净资产收益率 ⁴	%	16.79	15.14	14.57
各类税金 ⁵	亿元	901.74	904	677.23
股东权益	亿元	12,118.85	13,215.91	14,293.97
股东分红 ⁶	亿元	541.76	552.15	579.11

环境绩效

指标	单位	2015	2016	2017
电子渠道交易笔数占总交易笔数的比重	%	93	96	97
绿色信贷贷款余额	亿元	5,431.31	6,494.32	7,476.25
总行本部办公人均用水量 ⁷	立方米/人	12.96	13.60	13.42
总行本部办公人均用电量	度/人	2,311.43	2,166.90	2,081.41
总行本部办公人均燃气量	立方米/人	21.05	19.98	19.08

- 不良贷款率为不良贷款余额除以发放贷款和垫款总额。
- 根据《商业银行资本管理办法(试行)》等相关规定计算。
- 平均总资产回报率为净利润除以年初和年底资产总额的平均值。
- 加权平均净资产收益率根据证监会《公开发行证券公司信息披露编报规则第9号-净资产收益率和每股收益的计算及披露》(2010年修订)的规定计算。

- 各类税金等于企业所得税(当期)、营业税及附加、其他税金的合计数。
- 普通股股东分红情况(含税)。
- 总行本部范围包括:东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、北极阁头条15号院、公主坟办公楼、凯晨大厦、光耀东方。

社会绩效

指标	单位	2015	2016	2017
每股社会贡献值 ⁸	元	2.036	1.98	2.00
县域金融业务发放贷款和垫款总额	亿元	28,601.93	31,783.45	35,683.63
农户贷款余额 ⁹	亿元	1,676.95	1,917.70	2,060.44
县域机构数	个	12,711	12,736	12,728
惠农卡发卡总量	万张	17,427	19,407	20,627
惠农卡惠及农户数 ¹⁰	万户	9,200	9,400	9,500
惠农通电子机具行政村覆盖占比	%	75	75.1	74.4
小微企业贷款余额 ¹¹	亿元	10,882.28	12,035.78	13,638
村镇银行贷款余额 ¹²	亿元	11.98	14.02	15.73
对外捐赠金额 ¹³	万元	4,867.24	3,771.08	4,411.38
西部地区发放贷款总额 ¹⁴	亿元	19,759.29	21,582.67	24,081.43
少数民族地区发放贷款 ¹⁵	亿元	5,633.94	6,009.24	6,885.46
保障性安居工程贷款余额	亿元	416.43	703.27	1,415.8
员工总数	人	503,082	496,698	487,307
县域员工数	人	216,533	214,366	208,530
女性员工占比	%	46.6	46.7	46.6
少数民族员工占比	%	8.07	8.12	8.13
员工培训	万人次	170.98	169.05	161.37
境外员工数	人	722	788	812
境内分支机构数	个	23,670	23,682	23,661

- 每股社会贡献值=基本每股收益+(各类税金+职工薪酬福利+利息支出+对外捐赠金额)/股本。
- 农户贷款余额包含农牧民安居工程一般贷款、个人出国务工贷款、个人地震灾区农民建房贷款、农民购建房贷款、个人农用机械贷款、农村个人生产经营贷款、农户小额贷款、个人其他涉农贷款、个人农业贷款、个人其他生产经营贷款、农牧民安居工程扶贫贷款、个人扶贫贴息贷款、个人一般扶贫贷款和金穗快农贷余额。
- 惠农卡惠及农户数=(按户发卡数+按人发卡数)/4,按每户4人折算按人发卡数。

- 根据《中国银监会关于深化小微企业金融服务的意见》(银监发[2013]7号),本行对小微企业贷款统计口径进行了调整,将个体工商户贷款和小微企业主贷款纳入小微企业贷款统计口径。
- 村镇银行共6家。
- 对外捐赠金额为银行口径(境内),不包括员工捐款。
- 西部地区包括内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆(含新疆兵团)。
- 少数民族地区包括内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆(含新疆兵团)。

第一章

做金融服务『三农』的

国家队

20 / 责任聚焦：农行『一号工程』创新服务『三农』
22 / 书写惠农华章
28 / 倾力精准扶贫



水利贷款余额达
3,353.02 亿元

县域城镇化贷款余额
5,625.21 亿元



涉农贷款余额
30,762 亿元



在全国13个粮食主产区投放涉农贷款达
1.64 万亿元



农户贷款余额
2,060.44 亿元



累计投放扶贫贷款
3,718.39 亿元



发放“农民安家贷”
1,820.2 亿元

支持和带动建档立卡贫困人口
665.18 万人



服务“三农”离不开金融活水的浇灌。本行不忘初心，牢记服务“三农”神圣使命，积极探索服务“三农”的新思路、新手段，从战略高度将互联网金融服务“三农”提升为当前和今后一个时期“三农”业务发展的“一号工程”，努力破解传统农村金融难题，为农民提供更加便捷、多元、综合的现代金融服务，助力农村产业兴旺，实现乡村振兴。

农行2017“一号工程”，利用移动互联网、大数据、区块链等新技术，搭建“惠农e通”统一服务平台，创建线上线下一体化“三农”金融服务新模式。



二维码链接：
神秘的“一号工程”

关键绩效

“惠农e贷”

15.1万户
农户贷款户数

151.8亿元
贷款余额

“惠农e付”

24.5万个
使用场景和支付产品进一步丰富，完成互联网化升级的惠农通服务点

39.5%
占比达

“惠农e商”

156万户
累计上线商户

2,491.5亿元
交易金额

制定《关于推进互联网金融服务“三农”的意见》

- 打造“三农”互联网金融服务统一平台
- 推进网络融资发展
- 推进网络支付结算等基础金融服务
- 发展农村电商金融服务
- 推进“惠农通”服务点的互联网化升级改造

互联网金融服务“三农”的总体思路

惠农e贷



批量拓展农户贷款，有效降低成本、破解农民融资难题，为产业兴旺提供经济支持

惠农e付



将农村基础金融服务紧密地融入农民生产生活场景，有效降低“三农”服务成本，丰富交易渠道

惠农e商



为农业产供销链条上的各类用户构建电商与金融紧密融合的服务体系，提高农业供给结构的先进性、适应性和灵活性，促进农业增效和农民增收

打造统一平台
“惠农e通”

以“农银e管家”为基础

农行互联网金融服务“三农”的显著特点

以网络融资为重点

利用互联网和大数据等创新网络融资新模式，提高信贷覆盖率

以农村基础金融服务的互联网化为基础

顺应农村支付环境和农民支付习惯的新变化，将互联网“三农”基础金融服务与客户生产生活场景结合；有选择地推进“惠农通”服务点互联网化升级，将服务点打造成多功能的综合金融服务站

以特色电商金融为支撑

突出电商金融平台的农行特色，尊重现有县域商贸流通基本格局，从农村超市、县域经销商、批发商、物流园、农业生产主体等已有合作关系介入，为农业产供销链条上的各类用户提供一揽子电商服务，打造电商与金融紧密融合的服务体系



书写惠农华章

“三农”问题关系国计民生。本行始终坚持服务“三农”、做强县域不动摇，顺应农业农村经济的新变化、新特点、新趋势，以服务“大三农”“新三农”“特色三农”为重点，不断提升“三农”金融服务水平，促进农业更强、农村更美、农民更富。

金融服务乡村振兴战略的重要意义

履行政治使命、推动新时代农业农村新发展的新要求
把握市场机遇、开启“三农”金融事业新征程的重要途径
强化自身优势、提升“三农”业务市场竞争力的重要选择

金融服务乡村振兴战略的聚焦点

围绕“产业兴旺”主线，不断深化农村现代产业体系金融服务
围绕“生态宜居”主线，持续加大对农村基础设施和环境保护的支持力度
围绕“生活富裕”主线，全力做好金融精准扶贫和民生金融工作
围绕“乡村治理”和“乡风文明”主线，积极推动农村金融生态环境建设

金融服务乡村振兴战略的有效措施

抓紧做好顶层设计和配套政策安排
切实做好针对性“三农”金融创新工作
加快推进互联网金融服务“三农”“一号工程”
持续深化“三农”金融事业部改革
进一步加强内部联动和外部合作



田园乐谱（武汉开发区汉南支行 李国胜 摄）

做好服务“三农”顶层设计

本行制定《关于贯彻落实中央一号文件精神服务“三农”做强县域的若干意见》，明确“三农”金融服务重点和改革创新方向，深入推进三农金融事业部改革，印发

《2017年强县强行支持政策》和《2017年强县弱行支持政策》，全面加强县域支行建设，服务“三农”能力和水平显著提升。

服务“三农”政策体系



《关于农行供给侧结构性改革与金融服务的指导意见》

明确“三农”工作服务重点和改革方向

深化三农事业部改革

《关于进一步深化三农金融事业部改革的意见》

加强县域支行建设

《2017年强县强行支持政策》
《2017年强县弱行支持政策》
《强县弱行“放权搞活”试点实施方案》

强化重点领域

《关于做好“三区三园一体”建设金融服务的指导意见》
《关于推进金融支持农业绿色发展工作的通知》

截至2017年底
涉农贷款余额

30,762 亿元

服务农产品安全供给

服务国家粮食安全战略是本行重要职责。本行制定《关于做好粮食生产功能区和重要农产品生产保护区金融服务工作的意见》《关于做好粮食等重要农产品收储金融服务的意见》等政策，以13个粮食主产省（区）和800个产粮大县为重点区域，为市场粮食安全供给提供资金支持。截至2017年底，在全国13个粮食主产区投放涉农贷款达1.64万亿元。

农田水利工程是农业稳产高产、保障国家粮食安全的重要基础。本行主动对接全国高标准农田建设规划，出台《关于做好高标准农田建设金融服务工作的意见》《关于支持高标准农田建设的若干信贷政策》，持续做好农田建设金融服务。大力支持水利工程建设，对国家172项重大水利工程融资需求，做到应保尽保。

截至2017年底
在全国

13 个粮食主产区

投放涉农贷款达

1.64 万亿元

水利贷款余额达

3,353.02 亿元

较2016年增加

607.35 亿元

支持农业 现代化建设

围绕国家“七区二十三带”¹ 优势农业布局，本行启动“百优特色农业产区”专项行动，支持各地优势农产品和特色农业发展。印发《关于积极服务农业供给侧结构性改革 做好“三区三园一体”² 建设金融服务的指导意见》，制定《关于做好培育新型农业经营主体金融服务工作的意见》，加大农业产业化龙头企业、农民专业合作社等新型主体支持力度，更好发挥其对建设现代农业、带动农民增收的引领作用。

截至2017年底

农业产业化龙头企业贷款余额达
1,517.48 亿元

较年初增加

107.91 亿元

农民专业合作社及社员贷款余额

228.96 亿元

较年初增加

40.65 亿元



注释1：“七区二十三带”指包括七大农业主产区和小麦、玉米、棉花等总计二十三个农产品名称

注释2：“三区三园一体”指粮食生产的功能区、重要农产品的保护区、特色农产品的优势区，现代农业产业园、科技园、创业园，田园综合体

支持农业产业化建设措施

完善金融
服务政策

制定《关于做好培育新型农业经营主体金融服务工作的意见》《关于开展“百优特色农业产区”金融服务专项行动的意见》等多个指导意见

加大重点
支持力度

推进“百亿百家”“万社促进计划”专项行动；支持龙头企业、专业合作社等新型农业经营主体的发展壮大。截至2017年底，入选“百亿百家”的客户80家，实现贷款余额329.44亿元；“万社促进计划”实现贷款余额228.96亿元，新增金融服务家数1,917家

支持特色
农业发展

围绕国家“七区二十三带”优势农业布局，鼓励创新服务；加大对优势农产品和特色农业的支持力度。截至2017年底，特色农业产区贷款余额151.76亿元

支持
一二三产业
融合发展

加大对农业产业链上各环节的支持力度，推动农村产业融合发展；重点支持涵盖农业全产业链融合发展的大型农业企业集团；支持农产品精深加工、冷链物流等高附加值项目；支持农民专业合作社及社员参与；摸底调研和农业部合作的示范项目

积极支持
农业
“走出去”

为农业国际投资与合作提供一揽子金融服务；参与完成农业对外合作部际联席会议的工作；支持农业对外合作专题金融推介会；参加农业部农业走出去“10+10”银企精准对接会



助推新型城镇化发展

本行服务横跨城乡两个市场，服务新型城镇化发展具有天然优势。通过制定新型城镇化、美丽乡村建设服务政策，创新城镇化贷款产品，优先满足城镇化项目资金需求，探索“旅游+特色小镇”等县域旅游金融服务模式，促进城乡金融要素有序流动，助力新型城镇化建设。截至2017年底，县域城镇化贷款余额5,625.21亿元，比年初增加1,624.73亿元；县域旅游业贷款余额为289.27亿元，比年初增加106亿元。

支持新型城镇化发展措施

开展城镇化业务调研

了解特色小镇、美丽乡村建设金融服务需求

支持特色小城镇建设

出台《特色小镇建设项目营销指引》，制定差异化金融服务方案及配套服务策略

创新城镇化贷款产品

推出“小城镇环境综合整治贷款”“美丽宜居城乡贷”“美丽乡村建设贷款”等创新性产品

开展农村土地整治业务

修订《中国农业银行农村土地整治贷款管理办法》，开展农村土地整治贷款业务。截至2017年底，农村土地整治贷款余额112.31亿元

实施“绿色家园·百城千镇”专项行动

支持市政基础设施建设，提供融资与融智相结合的金融服务

推进县域PPP融资业务

与财政部、发改委开展对接，建立县域PPP项目库



苏州特色小镇—吴江震泽镇（苏州震泽支行 姚力）

携手农民 铺就致富路

本行加大县域贷款投放力度，扶持新型农业经营主体，发挥“农村大户”“农村能人”示范作用，带动农户增收致富。拓展“惠农通”便捷服务站点，改善农村金融基础设施；发放“农民安家贷”，改善农户居住质量，让广大农民的生活幸福起来。



感慨 感动 感恩
——高原上的农行人

截至2017年底
农户贷款余额

2,060.44 亿元

惠农卡总量达

2.06 亿张

“金穗惠农通”电子机具
行政村覆盖率

74.4%

发放“农民安家贷”

1,820.2 亿元

加强专业大户（家庭农场）服务措施

增加专业大户（家庭农场）贷款投放

截至2017年底，
专业大户（家庭农场）
贷款余额 **656** 亿元 较年初增加 **128** 亿元

开展专业大户金融知识培训

截至2017年底，
累计举办培训班 **1,453** 期 培训 **4.7** 万人



客户经理介绍“农民安家贷”（江苏淮安分行 石砚 摄）



员工在悬崖村银讯通代理点讲解金融知识（四川昭觉县支行 供图）

倾力精准扶贫

扶贫济困、脱贫攻坚是本行的重要使命。本行深入贯彻十九大提出的坚决打赢脱贫攻坚战，决胜全面小康的扶贫要求，提高金融扶贫精准度，推进金融扶贫创新，加强外部扶贫合作，全力做好定点扶贫工作，为2020年实现全面脱贫目标贡献力量。

完善扶贫政策模式

2017年，本行相继出台多项精准扶贫政策，持续加大贫困地区贷款投放力度，着力支持贫困地区基础设施建设、现代农业发展、县域工业企业、小微企业、惠民项目建设等经济社会发展重点领域和薄弱环节。为助力深度贫困地区打赢脱贫攻坚战，本行制定《关于金融支持深度贫困地区脱贫攻坚的意见》，加大金融扶贫工作力度，推进深度贫困地区金融扶贫。对国家扶贫重点县机构实施专项考核，单列年度专项信贷计划。

截至2017年底，832个扶贫重点县贷款余额达

8,150.66 亿元

较年初增加

1,106.58 亿元

增幅达

15.71 %

了解更多农行深贫地区攻坚战：



助力深贫村绽放致富花



金融浇灌 沙漠之“花”开得正艳



在悬崖上架起 金融脱贫“天梯”



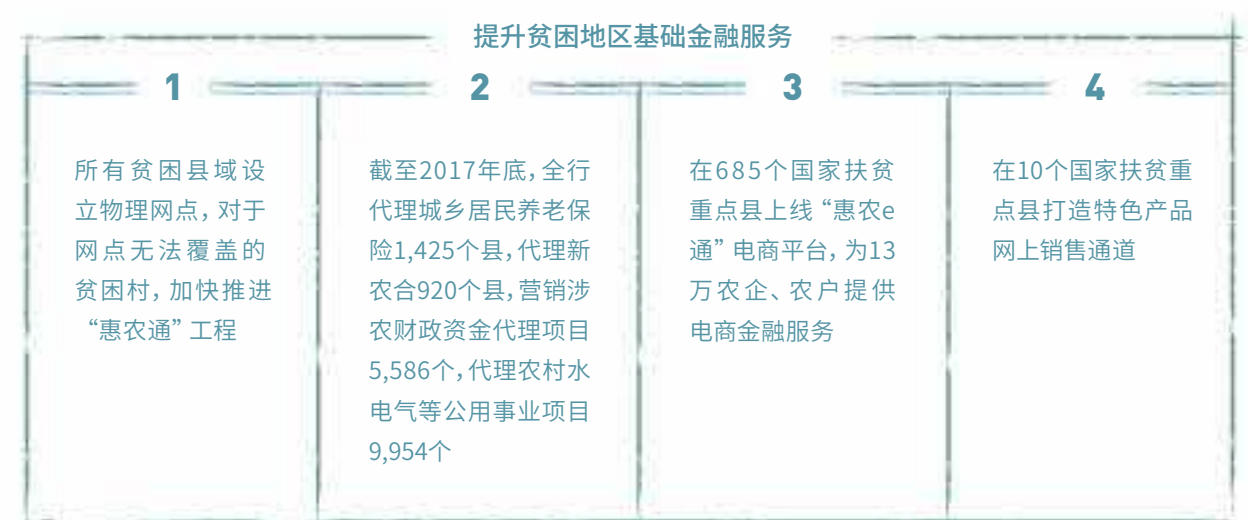
踩着牛粪的金融人 筑起一条致富路



用信用杠杆撬动扶贫大局

提升基础金融服务

本行不断提升贫困地区基础金融服务水平，打通基础金融服务“最后一公里”，为贫困地区农户提供更加便利快捷的现代金融服务。



惠农服务车进乡开展金融服务 (甘肃甘南分行 丁丕青 摄)

推动发展 产业扶贫

本行根据贫困地区当地特色，重点支持新型农业经营主体和旅游扶贫、电商扶贫等重大扶贫工程，提升金融扶贫精准度。

截至2017年底

产业和其他个人精准扶贫贷款余额

794.47 亿元

带动建档立卡贫困人口

51.07 万

较2016年底增加

26.52 万人



支持江门碉楼开发建设 (广东开平支行 关伟南 摄)



支持广西特色产业发展 (广西昭平支行 供图)

加大定点 扶贫力度

2016年以来，本行贯彻中央单位定点扶贫工作会议精神，充分发挥系统合力和金融优势，帮助河北饶阳、武强，贵州黄平，重庆秀山4个定点扶贫县和河北阜平县（享受定点扶贫县同等帮扶政策）打赢脱贫攻坚战。2017年，本行在上述五县累计投放精准扶贫贷款21.91亿元，比2016年增加12.90亿元，带动服务建档立卡贫困人口21,987人。



定点帮扶贵州黄平县工作座谈会 (贵州分行 供图)

定点扶贫措施

出台专项支持政策	逐县制定扶贫金融服务方案	派驻干部，多方位展开直接帮扶	加大投放，提升信贷支持精准度	产业带动，力推造血式扶贫	支持基建，改善贫困地区生活环境	创新产品，对接贫困户金融需求	全面提升基础金融服务
<ul style="list-style-type: none"> ● 出台定点扶贫11项专项支持政策 ● 单独匹配五县信贷规模 ● 开辟信贷绿色通道和信息沟通直通车 	<ul style="list-style-type: none"> ● 因地制宜制定扶贫金融服务方案 ● 明确信贷投放、精准帮扶等提升目标 ● 加大资源配置和政策倾斜力度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 总行择优选拔 5 名干部赴定点扶贫县和河北阜平县挂职副县长或县长助理，选派 2 名干部挂职贫困村“第一书记”，主动增派 5 名干部挂职定点扶贫县和河北阜平县支行副行长 ● 2017 年，本行累计投入定点帮扶资金 2,719.8 万元，实施各类精准帮扶项目 34 个，举办培训班 34 期，“抓党建 促脱贫”项目 20 个，20,851 名贫困人口直接受益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立“政府增信+贫困农户”“特色农业+贫困农户”等利率水平与带动贫困人口挂钩等形式 ● 截至 2017 年底，五县贷款余额 78 亿元，较上年末增长 29 亿元，增幅 58.1% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 立足当地资源禀赋，加大对特色产业、重点项目和农村新型经营主体的支持力度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 对接定点扶贫县发展规划，累计投放项目精准扶贫贷款 16.97 亿元 	<ul style="list-style-type: none"> ● 设立“三农”产品创新基地 ● 鼓励分支行因地制宜创新产品和政策 ● 通过提供就业带动、产业链带动、资产收益分红等方式，发放产业精准扶贫贷款、其他个人精准扶贫贷款 2.88 亿元，带动 4,588 名贫困人口增收 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推进“惠农通”工程，布放惠农电子机具 ● 截至2017年底，为五县贫困农户累计办理交易 57.85 万笔，金额 8.38 亿元

创新金融扶贫产品

本行注重以金融创新促进精准扶贫，积极创新各类适用于当地特色的金融扶贫产品，助力贫困地区实现脱贫致富。2017年，本行创新区域性特色扶贫产品2个（2016年以来创新区域性特色扶贫产品11个）。

创新区域性特色扶贫产品

2个

案例

承销山东省沂南县脱贫攻坚工程项目债券

2017年，本行为山东省沂南县城乡建设发展有限公司承销发行了5亿元扶贫社会效应债券，期限10年，发行募集的资金全部定向投入山东省沂南县脱贫攻坚工程项目。作为中国首只扶贫社会效应债券，不仅在扶贫领域具有重要意义，也是我国金融市场产品的重大创新。

发行了

5亿元扶贫社会效应债券，期限10年



发行易地扶贫搬迁贷款项目债券

2017年，本行作为首批柜台人民币金融债券的承办银行之一，通过“债市宝”产品在柜台市场成功发售国家开发银行扶贫专项债券10亿元，创近年来单期发售规模新高，居行业首位。本期国开债为易地搬迁扶贫专项柜台债券，募集资金用于7个省（自治区、直辖市）14个易地扶贫搬迁贷款项目，涵盖建档立卡贫困人口近60万人次。

涵盖建档立卡贫困人口近

60万人次



丰富公益扶贫实践

本行不断丰富公益扶贫项目，探索创新“农行金融支持+扶贫龙头企业+公益扶贫助销”精准扶贫模式，开展了形式多样的公益扶贫主题活动，尽最大努力帮助贫困地区脱贫。

公益扶贫举措

在总行大楼设立“益农融商”公益扶贫产品体验店，方便员工爱心义购，让贫困地区的优质农产品从田间地头直接走向员工家庭餐桌。

先后举办了重庆扶贫年货、陕西扶贫优选、黔货扶贫出山等大型公益扶贫主题展卖会，为贫困县的农产品开辟品牌营销和央企义卖渠道。

发布中国农业银行公益扶贫在线服务平台，启动“益农融商”公益商城试运营，面向员工和社会公众提供基于互联网的公益扶贫共享服务。

截至2017年底，已与41个国家扶贫工作重点县的72家企业合作，义卖产品388种，累计实现订单6,198笔，公益助销61万元，受益影响2,400个贫困户。

义卖产品

388种

累计实现订单

6,198笔

公益助销

61万元

受益影响

2,400

个贫困户



公益扶贫在线服务平台发布仪式

第二章

做支持国计民生的

主力军

36 / 38
服务国家战略

责任聚焦：助力供给侧结构性改革

41 / 45
绽放普惠精彩
护航民生安康

发放贷款和垫款总额

107,206.11 亿元



卫生行业贷款余额

361.73 亿元



保障性安居工程贷款余额

1,415.8 亿元

小微企业贷款余额

13,638 亿元

战略性新兴产业法人贷款

1,280.15 亿元



教育行业贷款余额

233.95 亿元



助力供给侧结构性改革

本行持续落实国家供给侧结构性改革战略部署，坚定不移支持“三去一降一补”，充分发挥集团合成优势，实施差异化、精细化的行业信贷政策，主动把业务重点切换到先进设备制造业和高新技术产业，切换到新产业、新业态和新模式等新经济，切换到有关人的全面发展和幸福的产业行业，支持培育新的经济增长点、形成新动能，促进经济转型升级。

1,280.15 亿元
战略性新兴产业法人贷款

12,415.37 亿元
制造业贷款余额

1,147 亿元
幸福产业贷款余额

5,678 亿元
重大营销项目库本年
投放贷款

1,814 亿元
钢铁、煤炭等13个产
能过剩和高风险行业
压降用信

162.15 亿元
较上年末增长

11%
较年初增长

2,081 亿元
较上年多投放

支持发展幸福产业

- 优化幸福产业的行业结构和客户基础
- 改善业务结构和资产结构
- 出台旅游、文化、体育、健康、养老、教育培训六大行业的营销指引



支持先进制造业

- 支持“中国制造2025”
- 提高制造业贷款中战略性新兴产业贷款的投放比重
- 支持智能制造、绿色制造、工业强基、高端装备创新等发展方向的先进制造业企业
- 调整制造业客户的行业摆布和信贷结构



加强重大项目营销

- 在重大营销项目库中建立“走出去”子库
- 向全行发布“十三五”重点项目和国际产能合作项目清单
- 为重大项目匹配经济资本优惠等倾斜性支持政策



加强新经济领域金融服务

- 对战略新兴产业、现代服务业、高科技产业承载园区等新业态提出营销重点和措施
- 从信贷业务、产品创新、考核核算、风险控制等方面拟定差异化政策策略



去产能，严控过剩行业用信

- 对钢铁、煤炭等13个高风险和产能过剩行业实施行业限额管理
- 大力支持国家清理“地条钢”等违法违规企业



推进市场化债转股支持企业去杠杆

- 签约市场化债转股项目
- 做好去产能、降杠杆中的债务重组工作



服务国家战略

区域协调发展是经济社会健康发展必须要解决的重要问题之一，党的十九大和2017年中央经济工作会议提出高质量推动区域协调发展的基本要求。本行制定差异化金融服务策略，推动区域实现高质量协调发展。

服务“一带一路”倡议

本行第一时间制定了服务“走出去”实施意见，稳步布局农行业境外机构，为中国企业“走出去”提供有力金融支持。2017年，本行被亚洲货币杂志评为“最佳中东和非洲区域服务‘一带一路’中资银行奖”。



案例 中刚非洲银行在刚果（布）生根发芽

在非洲，银行服务渗透率很低，金融产品与服务种类匮乏，将绝大多数普通民众拒之门外。为改善当地金融服务现状，本行积极对接“一带一路”倡议，与刚果（布）政府合作，组建中刚非洲银行并签署《刚果共和国与中国农业银行深化金融战略合作及跨境人民币金融服务协议》，成为与中部非洲国家开展金融合作的第一家中资商业银行。

中刚非洲银行将“为人民服务”的理念带到非洲，充分将农行业在产品、系统和管理等方面的优势与刚方在当地拥有的丰富经验和资源结合，提升刚果（布）总体金融发展水平，让更多刚果人民享受到金融服务。



扫描二维码获取更多中刚非洲银行信息



服务长江经济带发展

长江流域是我国的经济重心之一，长江经济带发展事关中国经济社会发展全局。本行紧跟长江经济带发展进程，不断加大基础设施建设项目和经济转型升级支持力度，为长江经济带的经济发展提供持续动力。

支持长江经济带发展措施



支持长江经济带沿线重要港口九江港建设（江西分行供图）

服务京津冀协同发展

京津冀协同发展是区域发展三大战略之一，对于优化生产力布局、提升发展质量效益意义重大。本行不断加大对京津冀地区的金融支持力度，增加信贷资源投入，促进京津冀优势互补、产业升级和创新发展。



支持京津冀协同发展



服务雄安新区建设

雄安新区建设关乎国家发展千年大计。本行秉持国有大行的责任担当, 把握雄安新区建设契机, 满足新区建设金融需求, 提高新区金融服务能力, 争当新区建设排头兵、主力军。



服务雄安新区建设措施和未来计划



护航民生安康

科教文卫等民生事业发展与人民生活息息相关。本行积极发挥金融资源协调优势, 通过金融产品创新、服务模式创新、差异化信贷管理等措施改善民生福祉。

教育事业

本行持续支持教育事业, 加强银校合作, 创新研发“智慧校园”产品, 积极推广银校通、网上缴费、公务卡报销等信息化产品的应用, 满足师生对便捷安全金融服务的需求。截至2017年底, 本行教育行业贷款余额233.95亿元, 开展银校通业务合作的单位达234家。



案例	签署银校全面战略合作框架协议, 支持教育事业
	本行与中国人民大学签署全面战略合作框架协议, 向人民大学提供意向性信用额度, 提升校区基础设施建设、校园信息化和个人金融服务水平, 并与人民大学共同设立“中国农业银行励志成才奖助学金”, 全力支持我国教育事业优先发展。

医疗事业

本行积极响应国家医疗卫生产业规划, 升级银医通系统, 加大医疗机构信贷投放力度, 创新金融服务模式, 全力支持医疗卫生事业发展。截至2017年底, 本行卫生行业贷款余额361.73亿元, 开展银医通业务合作的单位达615家。



支持医疗事业发展措施



文化产业

本行贯彻落实中央大力推进文化产业发展的有关精神，探索创新文化创意领域金融服务，助推文化创意体制改革和文化创意产业升级。2017年，本行与故宫博物院签署战略合作协议，致力于通过促进金融与

文化融合，深入挖掘中华优秀传统文化内涵，在互惠互信中携手共赢。截至2017年底，本行文化产业贷款余额720.63亿元，较上年增加191.83亿元。



住房保障

本行始终坚持优先发展保障性安居工程和棚户区改造，出台了专项保障性住房信贷政策和棚户区改造贷款管理办法，推出差异化信贷政策，支持保障性住房项目建设，满足客户保障性住房贷款需求。截至2017年底，本行保障性安居工程贷款达1,415.8亿元，较年初增长712.53亿元，增幅101.32%；个人保障性住房贷款余额104.58亿元，比年初增加5.18亿元。



棚户区改造是改善困难群众住房条件、促进社会和谐稳定的民生工程。本行增加棚户区改造专项贷款计划、出台专项产品办法，将棚户区改造作为信贷业务经营转型的重点领域。截至2017年底，本行棚户区改造贷款余额3,271.22亿元，较上年末增长1,774.85亿元，增幅118.61%。



案例 国内首单标准化可持续发展棚改ABS

本行支持宁海城投发行全国首单可持续发展资产证券化项目和县域棚改安置房资产证券化项目，符合国际资本市场协会（ICMA）最新发布的可持续发展债券的国际标准。项目募集资金将用于棚户区改造配套安置房建设及相关环境改造，在解决居民住房困难和保护当地环境方面发挥了重要作用。



全国首单可持续发展资产证券化项目挂牌上市（宁波分行 陈芋荣 摄）

就业扶持

累计发放贷款

75 亿元

本行认真贯彻落实中央支持就业、扶持政策，创新扶持创业就业金融产品——创业担保贷款，并将创业担保贷款作为一项“惠民工程”，支持低收入群体就业、创业，为推进社会和谐进步发挥积极作用。截至2017年底，累计发放贷款75亿元，帮助近19.3万人实现就业和开展创业，显现出良好的社会效益。

绽放普惠精彩

发展普惠金融，向有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务，是促进社会和谐的必然要求，体现了国有大行的责任担当。本行利用风险管控与成本管理等方面积累的丰富经验，发挥服务体系健全、网点覆盖面广的优势，广泛整合各方资源，信息共享、风险共担、价值共赢，推动普惠金融事业可持续发展。



案例 国际知名管理学院中的农行智慧

2017年，《促进普惠金融：中国农业银行》案例正式纳入瑞士洛桑国际管理学院案例库，成为中国国有大型商业银行普惠金融服务主题的第一个国际化案例。案例用国际通行的表述方式，深入剖析了本行搭建“四位一体”普惠金融服务渠道体系、创新差异化普惠金融产品，全面展示了本行开展普惠金融服务的探索实践，对世界普惠金融创新发展也起到积极的促进作用。



股权董事赴新疆调研普惠金融开展情况

普惠金融发展架构

本行贯彻落实国家和监管部门政策要求，制定《普惠金融事业部建设实施方案》，全面建立“三农金融事业部+普惠金融事业部”双轮驱动的普惠金融服务体系，推动本行普惠金融业务发展步入快车道。

鼓励大中型商业银行设立普惠金融事业部，国有大型银行要率先做到，实行差别化考核评价办法和支持政策，有效缓解中小微企业融资难、融资贵问题。

——2017年《政府工作报告》

普惠金融事业部组织架构



普惠金融服务优势

- 组织机构与服务体系健全
- 金融服务方面的经验丰富
- 较强的储蓄动员能力
- 在普惠金融领域具有内生与外在两方面动力
- 网点覆盖面广
- 风险与成本的把控较好
- 资金规模大、来源广泛
- 人员数量与质量优势突出

普惠金融服务措施

本行将普惠金融业务作为履行社会责任与促进经营转型的重要途径，探索新技术、新产品、新模式，提升普惠金融服务效率和服务质量。

普惠金融服务措施



本行为小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困和残疾人等普惠领域重点客户提供包括支付结算、融资融信等在内的多样化金融服务，不断提高普惠金融服务的覆盖率、可获得性与满意度，并以小微企业为普惠金融事业重点服务领域，致力打造“小微企业信贷工厂”优质品牌，构建小微企业金融专业化经营体系，探索小微企业金融业务新思维、新模式。

截至2017年底，本行小微企业贷款余额

13,638 亿元

服务小微企业措施



普惠金融产品创新

本行着力提高普惠金融产品创新能力，研发推出一批适销对路的区域特色金融产品。

案例 “互联网+” 破解小微企业融资难题

本行探索出“互联网+”普惠金融的新路——数据网贷，运用创新的算法与模型进行智能化的信贷决策，向核心企业上下游的小微企业集群提供融资服务，有效破解小微企业融资难题。

- 无需抵押和担保，全程网上操作，足不出户即可在线借款和还款。
- 期限灵活，让企业愿意根据自己的实际资金运用周期用款。
- 诚信企业还将进一步得到利率等方面的优惠，大大降低了融资成本。

普惠金融创新产品和服务

差异化信贷业务

- 重点发展授信1,000万元以下的普惠型小微企业信贷业务
- 研发推出授信500万元以下的“微易贷”产品

网络融资产品

- 推广依托核心企业ERP（企业资源规划）系统，服务小微企业的“数据网贷”业务
- 深化金融科技企业的合作，发展“互联网+”小微企业金融服务

加强银政合作

- 对接政府部门、园区等机构，整合外部资源，为包括“双创”型、科技型小微企业在内的广大小微客户提供综合金融服务

第三章

做助力生态文明的

领军者

50 / 52
致力绿色金融
责任聚焦：为绿色发展贡献农行智慧

57 / 59
投身绿色公益
坚守绿色经营

绿色信贷贷款余额
7,476.25 亿元

折合节约标准煤
2,185 万吨

电子渠道金融性
交易笔数达
447.86 亿笔
占比 **97%**

减排二氧化碳当量
4,780 万吨



总行在京机构直接温室气体排放量
1,043.07 吨
二氧化碳

间接温室气体排放量
29,451.95 吨
二氧化碳



组织或参与绿色公益活动
2,778 次

参与员工
54,135 人次

发行绿色金融债券
10 期

募集资金
383 亿元



党的十九大明确指出构建市场导向的绿色技术创新体系，发展绿色金融，壮大节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业。发展绿色金融是实现绿色发展的重要措施，也是供给侧结构性改革的重要内容。本行深入贯彻落实党的十九大精神和国家绿色发展理念，制定《中国农业银行绿色金融发展规划（2017-2020年）》，全盘布局整体规划，努力提升绿色金融业务水平，完善绿色金融服务体系，打造独具特色的绿色金融领军银行。

在《亚洲货币》2017年银行业评选中获两项荣誉

“BEST GREEN
DOMESTIC NATIONAL
COMMERCIAL BANK
IN CHINA”

“BEST GREEN
CHINESE BANK IN
OVERSEAS”

主办的上交所首单绿色资产证券化项目——“农银穗盈·金风科技风电收费收益权绿色资产支持证券”在香港《财资》2016年度AAA国家大奖评选中荣获中国区唯一的“最佳资产证券化奖”

战略指引明方向

具体行动稳推进

价值创造见成效

指导思想

坚持履行社会责任与实现商业可持续相结合，积极创新绿色金融产品服务，全面构建绿色金融服务和管理体系，为“五位一体”总体布局 and 我国绿色发展提供强有力的金融支撑。

坚持服务
国家战略

坚持商业
可持续

基本原则

坚持积极
有序推进

坚持创新
驱动

01 大力发展绿色信贷：

- 明确绿色信贷的重点行业、区域和客户
- 完善绿色信贷政策体系
- 建立环境和社会风险评估管理体系
- 加强绿色信贷管理机制建设

02 大力发展绿色投行与创新型业务：

- 全方位参与境内外绿色债券市场
- 加快发展绿色资产证券化业务
- 与政府合作建立绿色产业基金和绿色担保基金
- 大力开展绿色顾问业务
- 大力开展绿色租赁业务
- 探索开展绿色理财业务

03 创新发展绿色消费金融业务：

- 开展绿色消费信贷业务
- 促进信用卡业务绿色化
- 构建绿色消费生态圈

04 强化“三农”绿色金融服务：

- 加大农村环境治理信贷投放力度
- 加快推动农村绿色生产生活方式转变
- 积极支持绿色农业新产业新业态发展
- 依托银政合作拓展绿色农业金融服务

05 建立较为完善的碳金融业务体系：

- 积极参与碳交易市场的建设和规则制定
- 努力成为碳交易市场的主流做市商
- 为参与碳交易的企业提供一揽子金融服务

《中国农业银行绿色金融发展规划（2017-2020年）》实施以来，本行立足不同区域环境，因地制宜，围绕工作部署认真贯彻落实，绿色金融管理水平不断提升，产品服务加强创新，绿色金融国际合作持续强化，绿色金融业务发展处于国内领先地位。



致力绿色金融

绿色信贷

本行紧跟国家绿色发展战略，遵循中国人民银行、财政部等七部委《关于构建绿色金融体系的指导意见》、银监会《绿色信贷指引》等政策要求，以差异化信贷手段引导资源配置向绿色、循环、低碳领域倾斜，严格执行环境和社会风险“一票否决制”，支持产业结构向资源节约和环境友好方向转变。

截至 2017 年底，绿色信贷业务贷款余额 7,476.25 亿元，折合节约标准煤 2,185 万吨，减排二氧化碳当量 4,780 万吨，减排 COD16 万吨，减排氨氮、二氧化硫、氮氧化物分别为 2 万吨、108 万吨、169 万吨，节水 1,800 万吨。



绿色信贷业务贷款余额

7,476.25 亿元

折合节约标准煤

2,185 万吨



与新能源公司签订战略合作协议 (陕西渭南分行 陈晓冰 摄)



支持湛江晨鸣深度处理中水回用工程 (广东分行 供图)



支持污水处理 (宁波分行 陈芋荣 摄)

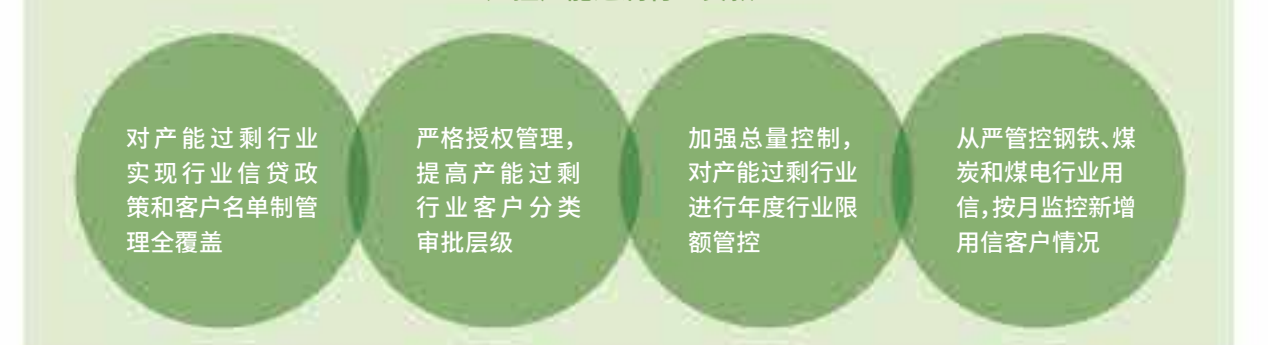
绿色信贷工作举措

- 在信贷政策指引中明确绿色信贷发展方向和管理要求，引导绿色信贷业务健康可持续发展
- 围绕效率、效益、环保、资源消耗和社会管理五大类绿色指标，及时修订行业信贷政策，推动绿色信贷指标与行业信贷政策深入融合，更好发挥绿色指标在客户准入、客户筛选和环保风险防控方面的积极作用。绿色信贷指标已覆盖19个行业信贷政策



- 丰富绿色信贷产品，大力发展能效信贷、合同能源管理未来收益权质押贷款，推进基于碳排放权、排污权、节能量(用能权)等环境权益抵质押融资
- 持续推进与国际金融公司 (IFC) 的绿色信贷合作，针对管理机制、产品创新、能力建设等关键环节，加快完善绿色信贷管理体系
- 将环境和社会风险评估情况作为评级、准入、管理和退出的重要依据，严格执行环境和社会风险“一票否决制”
- 继续加大产能过剩行业信贷管控，积极压降过剩产能，退出高污染客户
- 根据国家和地方有关部门发布的环境违法违规、安全生产违法违规等企业名单，及时下发风险预警和提示函

严控产能过剩行业贷款



绿色产品

本行将绿色发展理念融入到每一项金融产品，加强绿色产品创新，为支持绿色发展提供一揽子综合金融服务。



支持光伏发电企业发展 (甘肃分行供图)

绿色资产证券化

本行持续关注国家大力支持、人民迫切需求、市场前景广阔的重点绿色相关产业和行业，针对“绿色城市、绿色工业转型、三农绿色发展以及绿色扶贫”等不同类型绿色服务模式，提供不同基础资产组合和结构设计的资产证券化产品。

绿色金融合作

本行高度重视外部交流合作，通过引进国际理念和经验，推动绿色金融产品创新、管理机制和能力建设等领域的重要突破。2017年，英国子行受邀参与“一带一路”绿色金融课题研究，为中英财经对话提供绿色金融领域的合作政策建议。

案例 发行国内首单经绿色认证的信贷资产证券化产品

2017年12月21日，本行发行“农盈2017年第一期绿色信贷资产支持证券（浙江“绿水青山”专项信贷资产证券化项目）”，因基础资产与募集资金用途均为绿色，成为银行间市场国内首单经认证的绿色信贷资产证券化产品，开创了利用资产证券化等投行工具推动绿色产业发展、加快生态文明建设的新模式。本行向浙江省水利水电、污水治理、水资源综合利用等领域发放了“绿水青山”专项贷款600余亿元，有效带动项目投资1,500余亿元。

发行全国首单5A自然景区资产证券化项目

顺应国家供给侧改革要求，本行主导发行了全国首单5A级自然景区资产证券化项目——“农银穗盈—建投汇景—华山景区服务费资产支持专项计划”，发行规模2.12亿元，期限为1至4年，以支持华山旅游集团开展生态旅游资源的保护性开发。

绿色债券

本行全方位参与绿色债券市场，开展绿色债券承销和发行，支持节能环保、污染防治、资源节约等绿色项目融资，促进绿色实体经济健康发展。



2017年，共发行绿色金融债券

10期

募集资金

383亿元

其中，本行份额

61.6亿元

绿色基金

本行通过参与设立各类绿色基金，支持轨道交通、环保技术与装备、污染防治、废物处理等项目。

案例 发行首单绿色非金融企业债务融资工具

2017年，本行为三峡集团发行20亿元绿色中期票据，实现首单绿色非金融企业债务融资工具承销业务落地。募集资金主要用于三峡集团海上风电项目建设，属于国家发改委《绿色债券发行指引》中所述“能源清洁高效利用”“新能源开发利用”等用途，符合银行间市场交易商协会对绿色债务融资工具资金用途的要求。

案例 支持绿色轨道交通产业基金

2017年，本行投资并参与管理多只绿色轨道交通产业基金，包括中铁平安绿色产业基金、温州轨道交通绿色产业基金、重庆轨道交通9号线绿色产业基金、青岛地铁8号线绿色产业基金、成都轨道交通11和17号线绿色产业基金、中电建成都轨道交通18号线绿色产业基金等，通过支持轨道交通项目建设，引导公众绿色出行，实现城市轨道交通向绿色、低碳转变。

支持雄安新区绿色发展

本行向河北省金融工作办公室率先提出雄安绿色发展基金方案，拟将设立2,700亿元雄安新区建设绿色发展基金，支持雄安新区的绿色智慧城市、绿色交通体系、绿色高新产业的建设和发展。

成立北京环卫绿色产业发展基金

本行与北京环境卫生工程集团有限公司合作成立北京环卫绿色产业发展基金，用于各类工业生活垃圾清理、转运、处理等环卫项目基础设施建设，发展橡胶、金属回收处理等环卫产业升级项目。

成立浙江省绿色环保产业基金

本行与杭州钢铁集团成立浙江省绿色环保产业基金，投向符合国家和省产业规划、政策的环保项目，包括环保技术与装备、水和大气污染防治、固体废物处理处置、环境治理工程、环保产品及服务、资源循环利用产业、土壤生态修复、海绵城市建设、生物质综合利用等。

绿色服务

本行充分挖掘信息技术价值，丰富电子银行服务种类，节约社会资源，持续减少对环境的负面影响。

截至2017年底
电子渠道金融性
交易笔数达
447.86亿笔
占比**97%**



率先实现ATM客户凭条无纸化

本行在业内率先推出ATM二维码客户凭条，实现了ATM无纸化。

ATM二维码客户凭条是指利用二维码技术，将纸质凭条内容转换为电子格式，以二维码的形式向客户展示，客户可使用智能手机以扫描或拍照方式留存的一种交易凭证。



个人理财产品互联网
销售金额占比



个人基金互联网销售
金额占比



企业网银销售理财产
品渠道占比



销售基金渠道占比

掌上银行

加快金融服务与金融科技融合，围绕体验、智能和场景等，推进移动互联向智能互联升级

掌上银行签约客户数2.06亿，累计交易笔数88.23亿笔，同比增长105%，累计交易金额31.8万亿元，同比增长116.3%

微信银行

“农行微服务”微信小程序为客户提供在线预约服务

“中国农业银行”微信公众号发布抗震救灾、服务三农、金融知识普及等内容

微信银行客户数超6,705万

客户经理在线

采用高效、绿色的在线即时通讯渠道，提供在线服务，减少电话、短信等沟通渠道的使用

注册使用客户经理超6.45万人，使用率达85.94%

网上银行

创新个人网银产品，提升客户体验，实现线下产品全覆盖

丰富企业网银功能，完善产品体系，建设移动端企业掌银渠道

个人网银签约客户数2.23亿，累计交易笔数142亿笔，同比增长97%

企业网银注册客户达到531.8万户

网点WiFi

展示基于位置的差异化内容，引导客户了解特色产品、体验线上线下协同服务，减少纸质宣传物料的制作

网点WiFi覆盖全行2.8万余家网点，注册客户超2,409万，日均访问量16.6万次

坚守绿色经营

绿色办公

本行响应国家节能减碳工作号召，坚持“绿色发展”“低碳金融”经营理念，将节能环保上升到战略管理高度。由于本行的业务性质所致，没有环境法律法规及条例会对本行造成重大的影响。

绿色办公举措

- 成立能源专项工作领导小组统筹全行能源管理工作
- 认真执行《中国农业银行总行机关能源管理制度》等管理办法
- 完成《节能自查报告》《能源利用状况报告》《能源管理负责人备案》《碳排放核查报告》、碳交易履约等工作事项
- 优化中央空调、照明系统等重点耗能设备节能运行方案
- 开展耗能设备节能、LED照明改造等多项技改项目
- 采取印发节能通知、组织节能培训、组织节能标兵评选等措施，深入开展节能宣传教育
- 总行本部实施集中文印项目，节约纸张，缩减办公成本。2017年，总行本部人均用纸量3.04kg
- 通过集中学习培训、完善节能机制，推进管理节能和技改节能
- 通过完善节水管理制度、加大宣传教育、实施技术改造，加强节约用水

环境能耗数据表

类别	单位	总行在京机构 ¹	北京分行
电力	千瓦时(度)	31,631,032.24	53,622,409
天然气	立方米	427,017	222,407
液化石油气	吨	0	43.59
汽油	吨	32.87	225.34
柴油 ²	吨	3.23	249
外购热力	百万千焦	49,260.81	122,096
范围一：直接温室气体排放 ³	吨	1,043.07	2,089.73
范围二：间接温室气体排放 ⁴	吨	29,451.95	54,172.87
温室气体排放总量 ⁵	吨	30,495.02	56,262.59
综合能耗 ⁶	吨标准煤	6,190.71	11,824.68
用水	吨	215,397.45	470,251.00
污水 ⁷	吨	183,087.83	399,713.35


1. 总行在京机构的范围包括：总行本部、凯晨大厦(大客户部)、金唐国际金融大厦(软件开发中心)
2. 柴油主要为数据中心备用发电机
3. 温室气体测算依据世界资源研究所(WRI)和世界可持续发展工商理事会(WBCSD)《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》、政府间气候变化专门委员会(IPCC)《2006年IPCC国家温室气体清单指南》、政府间气候变化专门委员会(IPCC)《第四次评估报告 2007》等为依据
范围一直接温室气体排放包括通过天然气、液化石油气、汽油、柴油使用所产生的温室气体排放量
4. 范围二间接温室气体排放包括通过外购电力和外购热力产生的温室气体排放；其中，电力排放因子参考国家气候应对变化司发布的中国区域电网基准线排放因子
5. 温室气体总量为范围一直接温室气体排放总量和范围二间接温室气体排放量的总和
6. 采用国家统计局能源统计折算方法
7. 采用用水量*0.85进行折算，污水排放系数参照 GB 50318—2017《中华人民共和国国家标准城市排水工程规划规范》及统计局相关文件

2017年总行在京
机构废弃物统计



绿色采购

本行坚持绿色采购，引导供应商培养绿色发展理念，提高绿色节能环保意识。截至2017年底，总行级注册供应商数目1,323个。



本行建立集中采购电商平台，以电子化形式发布采购文件，准备会议材料。

选择供应商同等条件下，优先考虑采用清洁生产和物流模式、提供环保产品与服务、倡导绿色企业文化的供应商

绿色采购要求



供应商提供的产品和服务需符合国家绿色认证标准，充分考虑使用方人体健康安全、资源节约和循环利用、减少环境影响等因素

与供应商一起推动绿色采购，通过集中采购绿色产品及服务，引导供应商进行绿色产品及服务技术创新，节约能源，减少环境污染，共同履行绿色发展社会责任

投身绿色公益

本行鼓励员工参与植树造林、节能减排、低碳出行等绿色环保公益活动，引导员工奉献环保力量，共建绿色家园。

案例 千亩“青年林”助力京津冀生态环保

本行联合中国青少年发展基金会共同开展“农行青年林”项目，计划3年建设千亩生态林，助力京津冀地区绿色生态环保。2017年4月21日，本项目在河北省逐鹿县启动。启动仪式上，百名青年志愿者在园林专家指导下，挥锹铲土、扶苗培土、围堰浇水，开展义务植树活动，共种下500颗爱心树。

2017年，
组织或参与绿色公益活动

2,778次

参与员工

54,135人次



开展志愿服务整治社区环境（河北沧州分行 张晓天 摄）



员工组织向绿色出发 百公里徒步活动（深圳分行 供图）



开展植树活动（江苏分行 汤巍威 摄）

第四章

做缔造卓越品质的

先锋蹄

62 责任聚焦：构筑防范电信网络诈骗的坚固防线

64 保护消费者权益

66 追求优质服务



获中国银行业文明规范服务
“百佳示范单位”称号网点

13家

客户满意度

98.84%



6,672台
自动取款机设备
(30家分行) 实现
“刷脸取款”



全行实施产品创新项目

351项

客服中心总呼量

1.26亿通

人工接通量

10,548万通

接通率

83.76%



构筑防范电信网络诈骗的坚固防线

本行秉承“客户至上、始终如一”的服务理念，强化客户服务管理，保护消费者权益，推动构建健康金融生态。随着社会信息化的快速发展，电信网络诈骗呈现出产业链化、高科技化、多渠道化发展趋势，作案手段不断翻新，犯罪活动多发，严重威胁人民群众的财产安全和社会大局稳定。本行贯彻落实《关于防范和打击电信网络诈骗犯罪的通告》和《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》，通过宣传教育、技能培训和账号保护等，学习治理网络金融犯罪先进经验，加快构筑人防与技防相结合的长效治理机制，提升网络金融诈骗案件防范水平。

2017年，本行积极
防范电信网络诈骗

9,301户
监测出可疑账户

23,287件
成功堵截电信网络诈
骗事件

为维护社会和谐稳定和
保护客户财产安全
做出了积极贡献，得到
了广大客户、社会舆论
的高度认可，树立了负
责任的国有大行品牌
形象。

1.58万笔
为被骗客户撤销
ATM转账

49户
向公安部门报送涉
嫌违法犯罪账户

宣传教育 提升防骗意识

按照《关于开展打击电信网络新型违法犯罪集中宣传月活动的通知》，制定宣传海报、视频、典型案例等物料，通过网点、网站、微信、“六走进”活动等形式，开展打击电信网络新型违法犯罪集中宣传月活动，提升客户防骗意识和识骗能力。



陷中奖骗局老人汇款时
被及时阻止

防电信诈骗秘诀

“四不原则”



“八个凡是”

以下“八个凡是”都是诈骗，切勿上当

凡是自称公检法 要求汇款的	凡是叫你汇款 到安全账户的	凡是通知中奖、领取 补贴要你交钱的	凡是通知家属出事 要先汇款的
凡是索要个人和 银行卡信息及短 信验证码的	凡是让你开通网 银接受检查的	凡是自称领导（老 板）要求打款的	凡是陌生网站（链 接）要登记银行卡 信息的

绿盾行动 保障账户安全



提升技能 共同抵制诈骗行为

组织员工通过阅读宣传手册、观看警示教育片等形式，进一步认识电信网络诈骗对金融系统，以及对公民人身和财产安全的危害，培训员工电信网络诈骗的手段及防范手段，增强员工警惕性和防范意识。加强与公安机关协调配合，共同抵制电信网络诈骗。



开展防范电信网络诈骗知识竞赛

保护消费者权益

本行注重对消费者权益的保护，加强消费者权益保护制度和组织体系建设，将消费者权益保护纳入审计范围，按照最新监管规定修订《中国农业银行网点销售专区及录音录像管理办法》，规范网点合规经营。本行坚持公正、平等、诚实、信用的原则，公示服务价格信息，保护客户信息安全，建立客户投诉解决、止损和赔偿机制，联合打击金融犯罪行为，最大限度地保障客户权益。

强化信息安全

落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》要求，制订《中国农业银行客户信息保护专项治理实施方案》《中国农业银行客户信息保护管理办法》《中国农业银行 2017-2018 年度网络信息安全实施方案》，健全客户信息保护长效机制，采用管理和技术手段，保护客户信息安全，防止客户信息泄露。

本行贯彻落实《关于取消和暂停商业银行部分基础金融服务收费的通知》，取消、暂停部分基础金融服务收费，进一步规范涉企业经营服务收费，保护消费者合法权益。



扫一扫，《小墨说》告诉你更多金融消费者权益保护知识



3.15 消费者权益保护联合宣传活动(上海徐汇支行吴超群摄)

防范金融犯罪

本行建立健全系统性防控体系和长效机制，提高员工防范金融犯罪专业能力，做好客户宣传教育工作，切实防范金融犯罪，保障客户资金和信息安全。



防范金融犯罪举措

建设反欺诈科技平台

与公安部、发改委、人民银行、银监会、最高人民法院、海关及各部门沟通，做好需关注人员信息、账户数据的接入工作，有效识别、监测、预防案件风险

推广司法查询与控制体系

制定《关于加强中国农业银行司法查询控制系统管理的通知》，组织司法查控培训班，开展司法查控合规检查

共享数据平台信息

与公安部、人民银行、最高人民法院、国家安全部、海关总署合作，实现数据平台信息共享，构筑打击犯罪的立体网络

建立案件线索举报奖励机制

制定《中国农业银行案件线索举报奖励办法（试行）》，鼓励员工主动发现、及时报告各类犯罪行为

反洗钱

本行严格遵守《关于完善反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制机制的意见》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》等法律法规，全面推进反洗钱工作集中化、专业化、系统化改革，持续做好客户身份识别和尽职调查工作，大力提升大额交易和可疑交易监测有效性，积极协助司法机关开展查询冻结工作，组织反洗钱与制裁合规专题培训，为维护国家安全和社会稳定发挥了重要作用。



举办董事会、监事会及总行高管层 2017 年反洗钱和制裁合规管理领导力培训

反假币

加强柜面业务人员反假培训和专业认证，提高假币识别技能，堵截假币流通；实现冠字号码查询，记录每一笔存取款的冠字号码，为假币纠纷和公安机关反假侦破提供技术手段；在现金流量较大的营业网点设立假币监测反应站点，为全国动态假币监测和侦破假币案件提供支持。

追求优质服务

本行坚持“客户至上、始终如一”服务理念，整合服务资源，改善硬件设施设备，创新服务模式，打造服务标杆，用优质服务缔造品牌，提升客户服务水平。

升级网点品质

本行制定《关于进一步加强和改进网点服务管理工作的意见》，完善网点机构布局，提升网点服务品质。

本行已搭建起覆盖基金管理、证券及投行、金融租赁、人寿保险和债转股业务的综合化经营平台，持续推进综合化经营战略的实施。

截至2017年底

已在 **17** 个国家和地区

设立了 **22** 家境外机构

和 **1** 家合资银行，基本形成覆盖五大洲的境外机构骨干网络

在中国银行业协会组织的 2017 年文明规范服务品牌创建活动中，本行浙江温州分行营业中心等

13 家网点荣获中国银行业文明规范服务“百佳示范单位”称号

2 家网点荣获创建鼓励奖



本行网点服务形象

“服务质量强化年”举措

- 提高服务技能**
举办“我的服务故事”比赛，开展“好话术、好创意、好模式、好服务”征集活动，汇编《好服务 无止境——农行网点服务故事集锦》，营造“人人参与，人人服务建言献策”的活动氛围
- 打造服务标杆**
创建中国银行业协会“千佳”“百佳”及五星级网点，开展“环境美、服务优、效率高、零投诉”的“四佳”网点及“优秀大堂经理”评选，发挥典型示范引领作用
- 强化监督检查**
开展网点服务“神秘人”、视频、现场检查，部分行在网站设立“服务曝光台”。成立网点服务青年（党员）突击队，深入网点体验业务流程和服务，提出改进建议。开展对一级分行网点服务客户和员工满意度调查，全行客户满意度89.2分，同比提高2.7%

本行把互联网信息技术与传统银行业务深度融合，积极打造特色互联网金融服务平台，为客户提供更智能的金融服务，持续改善客户体验。

“智慧金融”服务

刷脸取款

基于客户在农行的账户信息，通过比对现场抓拍的照片与可信照片源，验证客户手机、身份证号码、交易密码实现取款。客户无需携带银行卡，就能做到随时随地取款。截至 2017 年底，30 家一级分行上线 ATM 刷脸取款功能，上线设备 6,672 台



本行“ATM 刷脸”取款业务宣传(青岛分行供图)



超级柜台

采取“客户自主办理+后台智能专业审核”的新型业务处理模式，可为客户提供 50 多项个人非现金业务的全方位自助服务，大大减少客户等候时间

智能机器人

集迎宾、业务导航、交流互动等多功能于一身，辅助大堂经理开展客户接待工作。集成了高清摄像头，通过人脸识别技术识别客户的身份、年龄，进而协助客户方便快捷地办理开卡、存取款、转账、理财等业务



农行ATM“刷脸取款”，听中国财经频道怎么说



客户经理引导客户使用“超级柜台”高效办理业务创新产品服务(福建分行供图)

创新产品服务

为满足客户的个性化、多元化、综合化需求，本行把握互联网金融发展方向，帮助客户挖掘金融资源的多元功能，支持不同类型客户消费贷款需求，为客户提供丰富的产品和体验。

2017年，总行产品总数为

608个

和2016年相比，新增产品

48个

全行实施产品创新项目

351项

其中总行

103项

分行

248项

产品服务创新举措

以创意闭环管理为核心、以全行产品信息共享库为基础、以“在岗创业，在职创新”模式为驱动，打造集产品创意征集、产品创意转化、总行产品及分行特色产品共享“三位一体”的创新综合管理体系

加强产品创新最新成果及信息共享，让创新的优秀产品快速复制推广到全行，提高产品创新能力



运用互联网思维和技术，搭建产品创新“一站式”众创平台——“农银e创”系统，建立创新激励机制，设立专项奖励奖金，加强全行范围内优秀产品创意征集及创新成果转化，通过创意评选、奖金激励等措施，激发全行员工参与创新的积极性

在满足传统业务和产品开发管理模式前提下，为及时满足客户需求变化，提升产品研发效率和客户体验，对金融科技创新业务和产品探索建立敏捷迭代研发模式，并在互联网金融领域产品研发中实践双模协同试点，以适应市场、业务快速发展变化的经营环境

案例

与百度共建“金融科技联合实验室”

以大数据和人工智能技术为主要内容的金融科技，日益在商业银行业务场景搭建及内部管理提升方面显现出强大的发展价值。2017年6月20日，本行与百度集团签署战略合作协议，双方共建“金融科技联合实验室”，双方按照优势互补、资源共享、互利共赢的原则，共同孵化创新型的产品和服务，满足客户多元需求。



“中国农业银行是中国规模最大、布局最完善的金融企业之一，也是普惠金融最坚定的践行者。百度则拥有全球最领先的人工智能技术。金融作为人工智能最重要的应用领域，双方通过AIFintech（人工智能+科技金融）的联合创新，将推动银行业进入智能金融时代。”

——百度董事长李彦宏



聚合支付

支持市面上主流的支付宝、微信、银联钱包、京东、美团及工、农、中、建、交等14家商业银行APP扫码支付，共170多种APP，本行为商户只生成一个二维码（以二维码立牌展示），客户使用手机上多种支付工具，扫描同一个二维码完成支付，打通便捷支付“最后一公里”



云闪付

在Applepay、HCE两个移动支付产品基础上，新增“华为Pay”和“小米Pay”，在华为钱包，小米钱包的应用中绑定本行信用卡或借记卡，通过“刷手机”的方式实现刷卡交易

创新特色支付方式

2017年本行主要产品创新情况



个人业务

“信用币”
提供“即开即用”的虚拟信用账户服务,包括线上线下消费、分期及透支转账等。申请简便,客户可通过本行掌上银行APP,实现“实时申办、立等可取,即开即用”

“农银校园贷”
利用互联网技术,向正在接受高等教育的全日制本科及以上学历的在校学生发放用于满足其在校期间消费、创业、培训等方面合理消费需求的自助小额信用消费贷款。具有纯线上、效率高、体验好等特点,更好净化校园金融市场环境,为在校大学生群体提供安全、优质的金融服务



小微企业业务

数据网贷-云链贷
根据上下游客户与核心企业之间的订单额度确定贷款额度,客户足不出户在线即可实现借款和还款,款项即时到账,具有决策智能化、贷款信用化、服务全国化、融资订制化、流程自动化五大特点



信用卡业务

凤凰知音联名信用卡/南航明珠联名卡
本行与中国国际航空股份有限公司合作发行凤凰知音联名信用卡,与中国南方航空股份有限公司合作发行南航明珠联名卡。集金融功能和航空商旅服务为一体的信用卡产品,极大满足航空商旅人士境内外刷卡消费和商旅出行需求

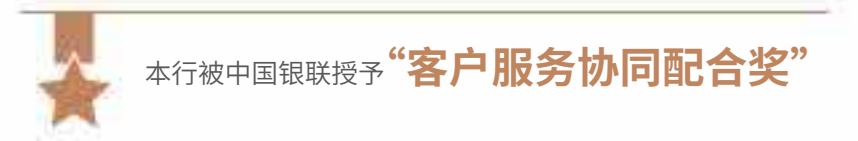
积极应对投诉

本行畅通投诉渠道,加强客户投诉分析与管理,提高投诉处理效率和客户满意度。

2017年,客户投诉意见总数
4.62万项
客户投诉办结率
100%

客服中心总呼量
1.26亿通
人工接通量
10,548万通

接通率
83.76%
客户满意度
98.84%



本行被中国银联授予“客户服务协同配合奖”

投诉管理机制



扫一扫,一起聆听农行客服微笑的声音

分析研讨客户投诉问题

制定
《中国农业银行个人客户投诉管理办法(试行)》,建立工作专题例会制度,定期召开专题会,研究客户投诉建议和调研发现的问题

加强服务投诉联动管理

修订
完善《中国农业银行客户服务联动管理办法》,实现客户服务、投诉联动、投诉处理一体化管理,提高投诉管理精细化水平



本行95599客服中心

案例	迅速挽回客户资金损失
	<p>犯罪分子诈骗手段形式多样,客户容易被诱导,引发资金损失,从而投诉银行。本行站在客户角度分析问题,细心引导,安抚客户情绪,尽快提供解决办法,及时帮助客户,挽回资金损失。</p> <p>2017年,客户左女士致电客服中心投诉本行未经审核把钱转到诈骗方。客服代表了解客户情况后,悉心引导客户说出转账方式和金额,判断此笔交易符合转账撤销条件后,核实客户信息,迅速通过系统为客户办理转账撤销业务。及时告诉客户转账撤销操作后的到账时间,让客户关注资金变动情况。客服代表迅速有效的为客户挽回了资金损失,得到了客户真诚感谢。</p>

第五章

做与员工共前行的

引领者

74 / 76
保障员工权益
责任聚焦：榜样的力量

78 / 81
用心温暖员工
助力成长发展



员工工会入会率

100%

举办培训班
2.99万期



员工培训
161.37万人次

帮扶困难员工近
3万人次



境内主要控股公司
8,007人

境外机构当地雇员
812人



在职员工总数
487,307人



女性员工占比
46.6%

全行新招聘入职
大学毕业生和大学生村官

10,907人



比去年增加
3,046人

本行秉持“德才兼备，以德为本，尚贤用能，绩效为先”的人才理念，加强人才队伍建设，坚持用榜样激励员工，引导广大员工见贤思齐、向善向上，让正能量不断传递。本行员工立足本职岗位，兢兢业业、脚踏实地、拼搏奋斗、敢于担当，涌现出全国五一劳动奖章获得者、全国优秀共产党员等一大批先进典型，彰显了农行员工的优秀品格和崇高精神，营造了良好社会风尚。

敬业奉献

扎根雪域高原的农行事业坚守者



达瓦

农行四川分行
石渠县支行运营
副主管

石渠县位于四川西北部的甘孜藏族自治州，地处川青藏三省结合部，平均海拔 4,568 米，被誉为“生命禁区”。面对艰苦的生活和工作条件，达瓦自强不息，提升自身业务技能，勇担网点工作重担，提高网点服务质量。

由于长期工作生活在高原高寒地区，达瓦身患严重的胸膜炎、肺积水等高原性疾病，身体每况愈下，他带病坚守岗位，术后以更加敬业的态度，认真办好每一笔业务。作为一名党员，他还深入基层，推进与长须贡玛乡的“接对认亲”工作，累计走访牧民和僧侣 3,000 余人，为工作组义务当翻译 3,000 余次，为石渠县的社会维稳作出积极贡献。2017 年，达瓦作为金融业代表，出席党的十九大，亲自聆听了习近平总书记的重要讲话。

“作为农行一名基层党员，要进一步学习传递十九大精神，潜心学习银行业务和技能，为藏区群众提供更好的金融服务。”
——达瓦

匠心独运薪火相传

立足平凡岗位的履表率



王东云

农行常州分行
武进支行营业部
副总经理

工匠精神

自创出用右手手臂抖动来点钞的新方法——“王氏点钞法”，目前已普遍运用于金融技能大赛中，由此在银行点钞技艺上开创了“王东云时代”。2017 年，登上央视一套“挑战不可能”舞台，在听音点钞项目中，一次挑战成功，生动展示了大国工匠风采。

榜样传承

每年都为江苏分行培训新员工点钞技术，悉心指导徒弟点钞手法。王东云认为：点钞是我们银行的基本技能，我愿做一个前行者，多带徒弟，带好徒弟，提高农行点钞整体水平，促进工匠精神薪火相传。

硕果累累

王东云先后获全国农行点钞冠军、全国五一劳动奖章获得者、全国优秀共产党员等荣誉称号。其徒弟车毅夺得 2015 年全国农行单指单张点钞冠军，2016 年获得央视《中国大能手》之《点钞强人》水晶奖杯。2017 年，以她名字命名的“王东云劳模创新工作室”被授予“全国金融系统劳模（优秀技能人才）创新工作室”。

守护客户安全

见义勇为的责任力量



韦世明

农行广西宾阳县
黎塘支行
大堂经理

农行注重对员工开展防盗抢培训，旨在提高员工的安全风险防范意识，提高对危险事件的应急处理能力。2017 年 4 月广西分行宾阳县黎塘支行发生抢劫案，大堂经理韦世明沉着面对劫匪，迅速疏散现场群众，成功说服劫匪让自己替换下被劫持的人质，并与同事联手制服了歹徒，在短短 10 分钟内化解了一场危及生命和财产的灾难，保障了人民群众生命财产安全，为维护社会治安稳定做出了积极贡献。

韦世明被授予“见义勇为先进个人”“2017 年中国农业银行五一劳动奖章”荣誉称号。此事件也被中央电视台“新闻联播”“新闻直播间”等主流媒体进行报道，赢得社会广泛赞誉。



扫一扫，观看农行
英雄勇斗歹徒

“宾阳县黎塘支行员工临危不惧、勇斗歹徒，彰显了我员工英雄本色，可敬可嘉。”

——周慕冰

情系“三农”

奔波田野里的责任播撒者



闫结实

农行河南兰考县支行
“三农”业务中心
“三农”客户经理

从农村中来，吃苦耐劳

他生长在农村，耳濡目染，铸造了吃苦耐劳的性格和精神。无论春夏秋冬或严寒酷暑，他总是上班最早、下班最晚的人之一，并长年累月坚持，因此，被同事给予“铁人”的称号。他克服文凭低、基础差等困难，娴熟地掌握电脑办公基本操作及业务系统管理应用。

到农村中去，恪尽职守

他对每一笔贷款，始终坚持严格按照规章制度办理，敢于坚持原则，不打“擦边球”。自觉做到用制度消除特权、用制度堵塞漏洞、用制度规范行为、用制度防范风险。出色完成贷款放得出、风险控得住的管理目标，未发生一笔不良贷款。

自 2008 年任兰考县支行农户贷款客户经理至今，闫结实累计发放农户小额贷款 4,452 笔，金额 1.162 亿元。跑遍全县 200 多个乡村，帮助 1,500 多个农户解决资金难题，发放贷款余额占兰考县支行全部农户贷款的 58%。先后被授予总行“铁人精神”荣誉称号、“五一”劳动奖章、“十佳好客户经理”。

保障员工权益

保障员工基本权益是企业稳定发展的基础。本行倡导以人为本，致力于向员工提供稳定的就业岗位、合理的薪酬福利，完善员工社会保障体系，保障员工休息、休假等合法权益。

劳动关系

本行严格执行国家劳动法律法规，同员工建立合法、合规、和谐的劳动关系。积极履行法律义务，制定《劳动合同管理办法》，依法与员工订立劳动合同，实行全员合同制管理。坚决反对就业歧视，禁止雇佣童工，公平、公正对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工。



内蒙古分行召开三届一次职工(会员)代表大会



广西分行职工代表大会对涉及员工切身利益事项表决

截至2017年底，本行在职员工总数

487,307人



全行新招聘入职
大学毕业生和大学生村官

10,907人

比去年增加

3,046人



境内主要控股公司

8,007人

境外机构当地雇员

812人



民主建设

本行重视员工对企业发展和企业管理的建议，完善企业民主管理体系，加强员工与企业沟通，保障员工参与企业民主决策、民主管理、民主监督的权利，调动员工参与企业管理的积极性。



2017年，员工入会率 **100%**

薪酬福利

本行为员工提供劳动报酬、社会保险、休息休假、劳动保护待遇及福利政策。构建统一的薪酬制度，健全完善薪酬福利体系。坚持薪酬向基层行倾斜的原则，保障基层员工收入。持续完善员工福利体系，建

立覆盖全行的企业年金制度和补充医疗保险制度。优化企业年金和福利负债基金管理，坚持审慎稳健投资、科学精细管理，守好广大员工的养老钱。



截至2017年底，企业年金和福利负债基金规模

929亿元

企业年金收益率达

6.6%

福利负债基金收益率达

5.5%



- 研究生及以上 **5.2%**
- 本科 **46.2%**
- 专科 **30.5%**
- 中专及以下 **18.1%**

助力成长发展

职业发展

本行关心员工职业发展，为员工成长成才搭建平台，按照“层级对等、总量控制、交叉晋升、充分授权”原则，改进完善专业岗位体系，畅通人才横向流动、纵向发展的“双通道”。适应复合化、信息化、国际化发展趋势，全面开启国际化人才培养工程和实施县域青年英才工程 V2.0，突出抓好各类专业人才培养建设。

案例 打通职业发展“双通道” 做实“拴心留人”工程

2017年，本行落实好“两个意见”（《关于深化人才发展体制机制改革的意见》和《关于进一步深化专业岗位改革的意见》），打通员工职业发展“双通道”。

做好“双通道”改革落地

在全行组织开展两批高等级专业岗位选聘，选拔 145 名高级专家、近 2,200 名专家和资深专员，形成管理和专业“双轮驱动”的人才发展格局，充分调动各类人才的主动性和积极性

健全完善基层行人才发展机制

研究制定《完善一级支行及营业网点岗位设置的指导意见》和《加强支行专业岗位建设的通知》，打通网点负责人和客户经理、理财经理、财富顾问和柜面经理“1+4”的职业发展通道，激发基层人才干事创业的积极性



本行打造优质服务文化品牌(广西柳州分行营业室 供图)

案例 实施县域青年英才工程V2.0

本行重视县域青年英才培养，实施县域青年英才开发工程2.0升级版，2017年，举办4期县域青年英才和2期“三农”客户经理培训示范班。

“

青年有着大好机遇，关键是要迈稳步子、夯实根基、久久为功，把艰苦环境作为磨练自己的机遇。

”

——习近平

“

县域青年英才就是农业银行服务“三农”的新一代领导力量和建设国际一流商业银行集团的先锋。

”

——周慕冰

县域青年英才培训班



能力建设

截至2017年底，
举办各类培训班

2.99万期

培训员工

161.37

万人次



本行持续深化农银大学建设，推进特色课程研发和教学方式方法创新，着力打造教育培训特色品牌。此外，拓展培训渠道，扩充培训资源，丰富培训形式，以学习贯彻党的十九大精神为核心加强理论培训，以业务转型和金融科技为重点，加强业务培训，促进员工知识结构更新和工作能力提升。

开展分层分类培训

完成学习贯彻十八届六中全会精神轮训，启动学习贯彻十九大精神轮训，举办领导力提升、金融科技与创新、风险管理等境外高端培训项目

面向领导人员

面向专业人才

面向基层骨干

共组织条线 **30** 个

岗位 **80** 个

参与分级考试 **18.9** 万人

规范岗位资格考试

考试综合通过率为 **81.9** %

同比提高 **3** %

举办金融顾问、三农客户经理、柜员转岗等专题培训，推进“产训研”相结合的专题培训方式

完成条线 **38** 个

专题培训项目 **110** 期

培训 **6,198** 人



董事长周慕冰在富平支行讲授“两学一做”常态化制度化党课(陕西富平支行 景荣录 摄)



与瑞士洛桑国际管理学院合作，培训全行核心管理团队

用心温暖员工

本行关注员工身心健康，帮助困难员工，持续推进企业文化建设，丰富员工生活，提升企业凝聚力。

职业健康与安全



总行机关食堂通过中央国家机关健康食堂复查，再次获得“中央国家机关健康食堂”称号

本行按照国家职业健康法律法规要求，制定和落实员工健康体检制度，加强员工劳动保护，搭建互联网+健康管理平台，开通心理手机APP，方便员工在线咨询和测评，每月编发心理专题电子期刊，定期组织急救知识培训和心理健康讲座，普及职业安全健康常识，为员工营造安全、舒心的工作环境。2017年，编制《员工心理关爱指导手册》5,000余册；未出现职业病、急性中毒等事件，未发生人员因公伤亡事件。



召开青年员工座谈会了解员工需求(武汉培训学院 熊彬 摄)

特殊帮扶

2017年，帮扶困难

员工近 **3** 万人次

本行坚持集中帮扶与即时帮扶相结合，健全帮扶体系，拓展帮扶渠道，做好因工负伤致残、因工殉职困难职工(家属)和困难劳模、单亲困难女职工、受灾困难职工等特殊群体帮扶工作。有效组织开展元旦、春节期间“送温暖”活动。2017年，共帮扶困难员工近3万人次。

本行保障女性员工合法权益，开展女性健康知识讲座，提供专门卫生保护津贴和健康检查，帮助女性预防疾病。为处于孕期、哺乳期的女性员工创新设立母婴关爱室。2017年，总行本部完成近1,500名女性员工的专项体检工作。



为女员工送节日祝福(深圳分行 供图)



设立母婴关爱室(甘肃分行 供图)



1



2



3

平衡工作与生活

本行倡导健康生活，快乐工作，鼓励员工平衡工作和生活之间的关系，加大文化、生活、卫生建设投入，健全员工文化活动现场，营造积极进取、富有活力的企业文化环境。开展趣味运动会、书法、摄影等形式多样的文体活动，增强员工互动，丰富员工文化生活。



5



4



6



7

1. 举办职工趣味运动会-广播体操比赛（江苏泰州分行 黄书荣 摄）
2. 书法家协会开展“送文化下基层”活动
3. 员工张梁登顶巴基斯坦南加帕尔巴特峰（深圳分行 张梁 供图 详见分行案例）
4. 员工缅怀革命先烈纪念活动（福建福州分行 黄媛桢 摄）
5. 举办“大美农行”原创歌曲大赛活动（云南分行 梁志强 摄）
6. 举办职工文化艺术节（苏州分行 唐利峰 摄）
7. 农行代表队勇夺全国金融系统第三届职工运动会团体总分第一

第六章

做推动社会和谐

排头兵

86 / 普及金融知识
责任聚焦：携手共暖母亲心

89 / 支援灾区建设
92 / 支持社区建设

参与志愿服务
8万余人次

志愿服务总时长
19.7万小时



青年志愿者
5.6万人



金融知识进万家宣教活动
2.4万余次

受众近
1,900万人次

对外捐赠总额

4,411.38万元

其中公益捐款

3,700.85万元



金融知识普及活动
2.5万次

金融知识普及受众超过
1,400万人次



消除贫困、提供健康福祉是全面建成小康社会，实现“联合国 2030 年可持续发展议程”目标的重要行动。本行秉承“责任为先，兼善天下，勇于担当，造福社会”的责任思想，长期致力于改变贫困地区妇女的生活状况，坚定不移地做美丽中国的“耕耘者”和中国梦的“助推者”。

我们的初衷

在中国存在着一个特殊的社会群体——贫困母亲，她们中不少人生活处于贫困状态，缺乏收入来源，享受不到文化教育、卫生保健等基本社会福利。为帮助贫困母亲及其家庭解决生活中的一些实际困难，本行积极支持妇女事业发展，增强贫困母亲生活信心和自我发展能力。

我们的行动

多次与中国妇女发展基金会开展公益合作，关注支持女性公益项目，陆续参与了“母亲水窖”“春蕾计划”“农村妇女小额贴息贷款”“母亲邮包”“母亲健康快车”等公益活动。

公益模式	项目特点
<p>精准调研</p> <p>支持开展贫困母亲调查摸底、名址采集确认工作</p>	<p>治贫</p> <p>以“小额贷款，直接到人，滚动运作，劳动脱贫”的方式，扶助贫困母亲发展家庭经济，帮助她们增加收入，脱贫致富。以惠农卡为载体，推进各分行与当地妇联、财政局等开展妇女贴息贷款合作，支持乡镇、农村妇女创业</p> <p>代表项目：“农村妇女小额贴息贷款”“母亲邮包”</p>
<p>跨界合作</p> <p>对外加强与中国妇女发展基金会、中国邮政集团等联合，探索长效工作机制；对内鼓励各部门及分行募集资金</p>	<p>治愚</p> <p>帮助贫困母亲扫盲，或辍学女童重返校园</p> <p>代表项目：“春蕾计划”</p>
<p>多元传播</p> <p>多角度、多形式，广泛宣传“母亲水窖”“母亲邮包”等活动，共同营造“尊母孝亲”的良好氛围，使更多的贫困妇女得到关爱和救助</p>	<p>治病</p> <p>帮助贫困母亲检查和治疗常见妇科病，向她们提供生殖保健服务</p> <p>代表项目：“母亲健康快车”</p>

2017年，本行荣获

最具社会责任
金融机构奖

最佳社会责任
管理者奖

最佳社会责任特殊
贡献网点奖

公益慈善
优秀项目奖

SDGs



农行
代表项目

农村妇女小额贴息贷款

母亲健康快车
母亲邮包

春蕾计划

农村妇女小额贴息贷款
春蕾计划

母亲水窖

我们的成果

2013年，向中国妇女发展基金会“母亲邮包”公益项目捐款1,094万余元，惠及西藏、青海、宁夏、新疆、甘肃17个中西部省区的近8万个贫困母亲及家庭。

捐款
1,094万余元

2014-2015年，向中国妇女发展基金会捐款860万元，用于购置70辆母亲健康快车，分别捐赠青海、广西、江西、湖北、内蒙古、河北、湖南、新疆生产建设兵团八省区，服务健康宣传、妇科病普查、紧急救助等公益事业，总受益人数近20万人。

捐款
860万元

2017年，向中国妇女发展基金会捐赠500万元人民币，支持“母亲水窖”“母亲健康快车”公益项目，10所学校“校园安全饮水”项目、32辆“母亲健康快车”在重庆、河北、贵州、吉林、云南、甘肃等省市的贫困地区实施。

捐赠
500万元

“我家的房屋及财产全部被洪水冲走了，感谢‘母亲邮包’带给我希望。”

——昭通市永善县团结乡“8.25”洪灾受灾群众 杨云彩



普及金融知识

现代社会，金融与公众生活联系日益紧密。本行制定《中国农业银行2017年度金融知识宣传普及工作计划》，面向社会公众开展“金融知识普及月”“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”等专项和日常宣教活动，普及反假币、反洗钱、防诈骗、防非法集资等金融知识，提高社会公众金融素养和风险意识。

2017年，本行累计组织
各类金融知识宣教活动
10万余次

发放宣传资料
2,770万份

受众
5,700万人次

金融知识普及月

2017年9月，本行以“普及金融知识，提升金融素养，防范金融风险，共建和谐金融”为主题，开展“金融知识普及月”宣传教育活动，组织各类宣传普及活动2.5万次，受众超过1,400万人次，发放宣传资料766万余份，微信推送点击量180万余次，媒体报道879次。



本行长春培训学院在金融知识宣传活动中表现突出，被吉林省金融学会授予“2017年度科普工作先进单位”称号。

金融知识进万家

总分行联动，进校园、进社区、访企业、上高原、走乡村，把金融知识送进千家万户。活动期间，本行超过2.2万个网点参与组织各类宣教活动2.4万余次，发放宣传资料777万余份，受众近1,900万人次。本行被银监会评为2017年金融知识进万家活动先进单位。



普及金融知识万里行

2017年7-9月，本行分别开展了以“支付结算账户使用安全宣传月”“电子智能服务推广宣传月”“防范电信网络诈骗宣传月”为主题的“普及金融知识万里行”活动，共发放宣传资料1,200万余份，接待消费者2,400万余人次。因活动成效显著，本行被中国银行业协会授予2017年度普及金融知识万里行活动最佳成效奖。



支持社区建设

本行踊跃参与社区公益和志愿服务活动，为国家解忧，为社区解难。截至2017年底，对外捐赠总额4,411.38万元（境内银行口径，不包括员工捐款），其中公益捐款3,700.85万元。

对外捐赠总额
4,411.38万元

其中公益捐款
3,700.85万元

金融特色公益

本行宣传倡导“微公益”理念，契合社会热点，搭建社会公众参与公益事业平台，将公益行动与业务发展有机融合，打造具有金融特色的公益品牌。



案例 “小积分·大梦想”公益行动

2015年起，本行持续开展“小积分·大梦想”公益行动，搭建积分捐赠平台，汇聚广大农行信用卡持卡人的爱心积分，转换为公益善款，用于支持希望工程、关爱留守儿童和生态环保等公益事业。截至2017年底，募集公益善款217万元。两年来累计为222个希望小学班级建设“快乐阅读角”，资助400名贫困留守儿童完成学业，受益对象超过1万人。在京津冀地区建设近千亩“农行青年林”，倡导绿色理念，共创生态文明，为耕耘美丽中国贡献农行青年力量。



开展“小积分大梦想”上海行活动
(上海闵行支行 张丙蒙 摄)

青年志愿服务

本行制定《中国农业银行青年志愿者协会章程》和《中国农业银行青年志愿者注册管理办法》，发挥青年员工的奉献精神 and 互助精神，引导青年员工关爱他人、关爱社会、关爱自然。2017年，在关爱留守儿童、关心环卫工人、无偿献血、捐资助学等方面开展志愿者活动，累计志愿服务时间超过19.7万小时，青年员工参与志愿者活动达8万余人次。

志愿服务时间超过

19.7 万小时

青年员工参与志愿者活动达

8 万余人次



志愿者情系留守儿童 共度快乐“六一” (浙江宁波分行 张俊敏 摄)

案例 “爱心驿站”温暖环卫工

优美的市容环境离不开环卫工人的辛勤付出。然而，环卫工人普遍面临饮水难、休息难、热饭难等问题，为此，本行充分利用网点多、覆盖广的优势，在具备条件的网点设立“爱心驿站”，免费为环卫工人提供工间休息场所。2017年，本行21家分行设立“爱心驿站”超过633个，其中县域网点设立近196个。

设立“爱心驿站”超过

633 个



其中县域网点设立近

196 个



广东顺德分行专设“工友小驿站”为周边环卫工人提供消暑避寒歇息区

员工亮相《黄金100秒》，展示助盲志愿者风貌

2017年12月24日晚，本行助盲志愿者代表谭旭、徐知登上央视综艺频道强档节目《黄金100秒》，介绍参与助盲经历，呈现个人才艺魅力，展示了农行人的飞扬神采。截至2017年底，本行已为视障人士讲电影达48部。



为视障人士讲电影达

48 部



扫一扫，观看本行助盲志愿者亮相央视综艺频道节目《黄金100秒》

支援灾区建设

大灾当前，责任当先。本行对发生自然灾害的地区第一时间开展救援，提供金融支持，为灾区送去温暖。

抢险救灾

自灾难来临，本行勇担责任，迅速启动灾害应急机制和快速抢险预案，参与救援行动，彰显大行风范。2017年，本行先后对广东台风“天鸽”、南方洪涝、鲁甸地震、四川茂县泥石流、九寨沟地震等灾害开展救援。

农行的自然灾害应急机制



行长赵欢赴灾区慰问灾区金融服务中的员工(湖南分行 申喜志 摄)



员工奋力抗洪抢险保安全(广西融水支行 供图)

案例

员工地震来临勇救同行游客

2017年8月8日，数据中心系统运行管理部韩圣彪和家人在九寨沟旅游期间，遭遇地震，所乘大巴被乱石击中。地震发生后，韩圣彪及时将家人安顿，不顾个人安危，积极参与救援大巴内受伤乘客，避免了更多悲剧发生。韩圣彪还和身为医生的妻子一起为伤员救治，缓解了大家病情和不安情绪。2017年，韩圣彪被评为“中国农业银行优秀共产党员”，本行被上海市见义勇为基金会、上海市见义勇为评审委员会评为“上海市见义勇为先进群体”。



工作中的韩圣彪

灾区重建

灾后重建是解决受灾群众实际困难的必然要求。本行勇挑金融担当，实施精准救灾，帮助受灾企业恢复生产，支持基础设施恢复和重建。



员工积极参与灾后救援工作(广东珠海分行 供图)

案例

为抗震救灾提供有效金融服务

九寨沟地震发生后，本行在灾区通讯中断、网点受损的情况下，抓紧抢修，恢复正常营业。震后一天，为灾区群众办理存款业务286笔，金额540万元；现金支取业务279笔，金额519万元。此外，先后在网点开辟“抗震救灾绿色通道”23个，为3,000人次提供咨询和办理救灾相关业务，设立“抗震救灾农行金融服务点”，成立青年服务队，为灾区群众提供金融服务。本行用快速响应和实际行动书写了大爱农行的善美力量。

责任地图

从黑龙江黑河到云南腾冲有一条“人口地理分界线”，以此线为界，东南半壁占国土面积的42.9%，人口占94.4%，西北半壁面积占57.1%，人口仅占5.6%。中国农业银行在这条线的西北地区设置了大量的机构，为我国绝大部分少数民族和边疆地区提供普惠金融服务。在新疆，中国农业银行是唯一一家设有新疆和兵团两家省级分行的金融机构。在全国，中国农业银行有一万多个机构在县域，21万名员工长期工作在县域和农村以及边远地区。

边境线2公里以内的网点

82家

海拔3,500米以上的的网点

483家

海拔3,000米以上的的网点

557家

海拔4,800米以上的的网点

18家

西藏分行

18家



西藏分行

452家

人口地理分界线

西藏分行

494家

青海分行

19家



青海分行

28家

黑河

腾冲

辽宁分行

26家



吉林分行

7家



新疆分行

4家



新疆兵团分行

28家

广西分行

9家



四川分行

12家

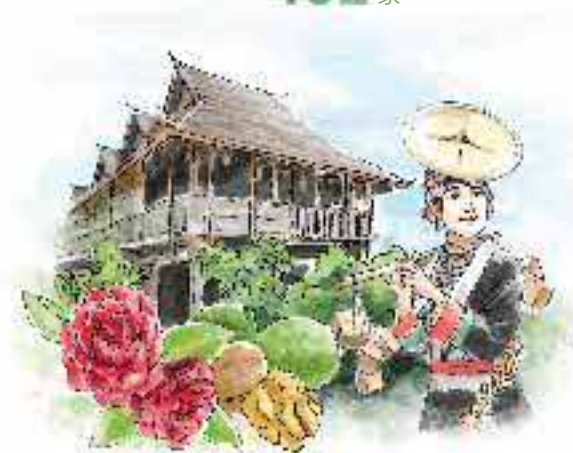


四川分行

35家

云南分行

8家



助推海淀区发展

海淀区作为北京市的经济发展强区，地区生产总值规模、经济发展质量和效益始终处于北京市前列。北京分行长期致力于为首都经济社会发展提供优质、高效的金融服务，将海淀区作为金融服务重点区域之一，紧跟海淀区经济发展步伐，着眼产业升级，助推区域经济转型。自 2012 年北京分行与海淀区政府签署全面合作协议以来，双方在中关村核心区建设等重点领域，取得了显著的合作成效。

2017 年 10 月，北京分行与海淀区人民政府签署战略合作框架协议，将提供 1,000 亿元意向性信用支持，用于海淀区重点项目工程，推进区域经济持续快速健康发展。此次进一步深化战略合作伙伴关系，将在建设全国科技创新中心核心区和国际一流和谐宜居之都的进程中发挥重大促进作用。

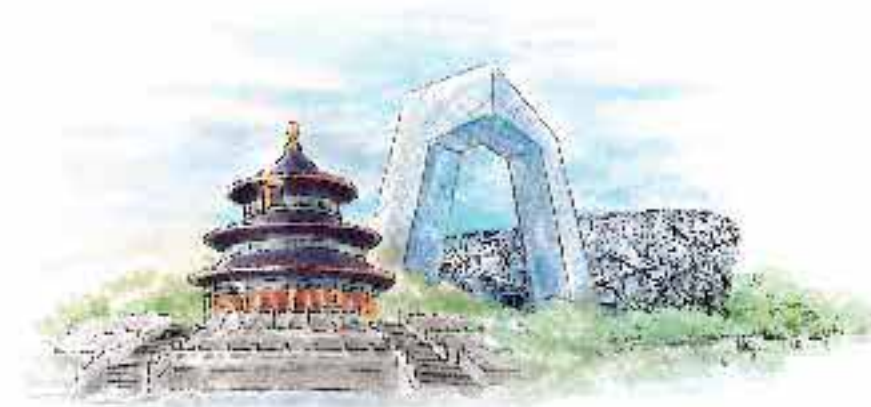
服务京津冀协同发展

“两站一街”项目位于通州区台湖镇，是北京市副中心重点项目、首笔土储接续项目，总投资近 400 亿元。它覆盖地铁亦庄线次渠站至京津高铁亦庄站沿途土地，建成后将形成 1,100 余万平方米亦庄新城生活区综合服务中心和环渤海高端总部聚焦区，成为京津冀协同发展、特别是京津两地合作的桥头堡，对有序疏解非首都功能、落实首都城市战略定位、促进京津冀协同发展有着重要意义。

北京分行全力助推“两站一街”项目，成立副中心专项服务团队，搭建总分支行联动、公司联动、前后台联动，多维联动项目推进组织架构。采用投贷联动的方案对接该项目，并确定“副中心基金+理财融资+银团贷款”（北京分行牵头）的综合金融服务方案，为其顺利运行提供资金保障。



农行留学信用卡成功发行，持续提升金融服务水平



支持棚改惠民

“望坛”项目位于南二环路泰桥西南侧，是北京市最大的一次性招标棚改项目，也是具有重大政治意义的民生工程。待拆房屋面积 30 余万平方米，涉及拆迁居民 5,000 余户、上万人口。

北京分行持续跟进“望坛”项目进展，密切与企业沟通项目各项手续取得情况和融资需求。为项目融资设计灵活贷款方案，利用绿色审批通道加快业务办理，一个月

内完成项目贷款和理财融资的所有流程和审批，成为融资总额达 336 亿元的银团贷款牵头行，并为主办单位开立基本结算账户，有力支持项目融资工作。为保证项目后续服务质量，北京分行还与企业共同调研拆迁居民的金融需求，配套专业团队为拆迁居民定制金融服务方案并落实后续服务。



支持望坛棚户区改造项目（北京分行牛波涛摄）

天津分行

五重保障服务 小微企业发展

小微企业的运行状况关系到国民经济健康发展，但融资渠道狭窄、融资门槛高等问题阻碍着小微企业发展壮大。天津分行为解决小微企业融资难题全力以赴，通过政

策保障、业务服务创新、风险把控等措施，确保小微企业信贷规模稳健提升，圆满完成“三个不低于”¹监管任务。

截至2017年底，
支持小微企业贷款客户

934户

贷款余额

349.02亿元

1. 小微企业贷款增速不低于各项贷款平均增速、小微企业贷款户数不低于上年同期户数、小微企业申贷获得率不低于上年同期水平



支持蓟州区食用菌龙头企业



支持天津地区高速公路网建设

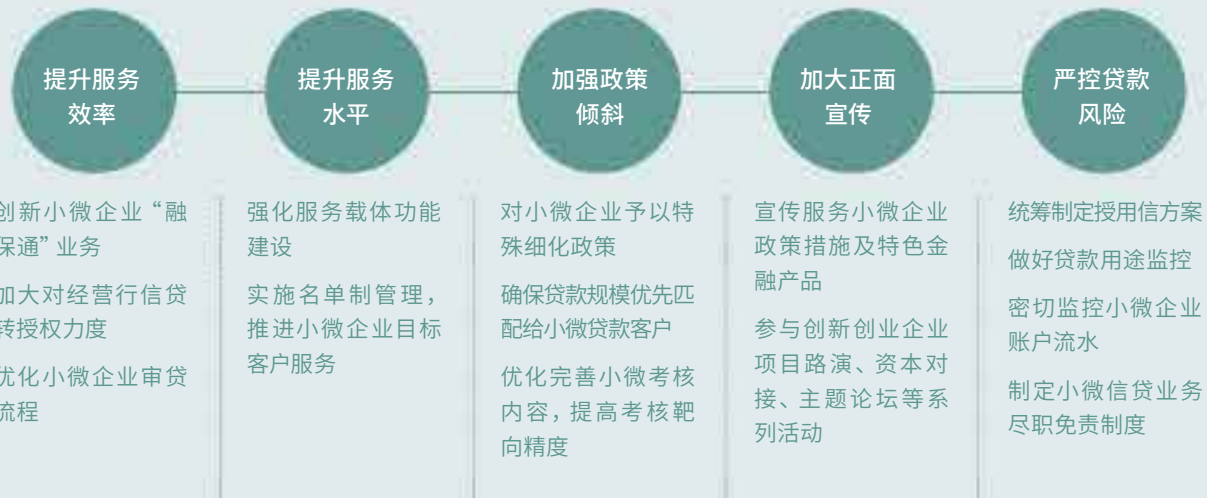
支持高速路网建设,服务京津冀一体化

高速公路网建设是满足城市化规模扩张、促进经济发展、落实京津冀一体化重大发展战略的必然要求。天津河东支行立足京津冀协同发展战略，支持高速路网建设，对接天津高速公路集团，通过固定资产贷款等信贷服务，累计为天津高速公路集团提供融资近 28.26 亿元，重点支持了天津蓟汕高速公路建设等项目，助力京津冀三地互联互通，加快京津冀一体化进程。

累计为天津高速公路集团提供融资近

28.26

亿元



河北分行

服务雄安新区建设

河北分行坚决拥护中央规划建设雄安新区的重大决策部署，按照本行“争做服务新区建设的主力军、排头兵”要求，举全行之力，做好金融服务雄安新区建设。

探索以产业基金形式，围绕土地征迁等领域，支持雄安新区建设。为中国雄安建设投资集团有限公司设立结算账户，总授信额度居四大行首位。积极对接新区的建设

融资主体和入区的重点企业，截至 2017 年底，与进驻雄安新区的近 20 家央企建立沟通。

密切关注雄安新区建设进度，抓实渠道建设、网点服务、产品推介等金融服务，加快助农服务点建设，打通金融服务“最后一公里”。截至 2017 年底，在雄安新区共设立助农取款点 492 个。

与进驻雄安新区的近
20家央企建立
沟通

在雄安新区共设立
助农取款点
492个



助推京津冀金融协同发展

河北分行围绕交通基础设施、产业转移、环境治理等重点领域，多措并举，积极推进信贷投放，持续提升金融服务水平，助力京津冀金融协同发展。截至 2017 年底，对京津冀协同发展领域客户授信 4,851 亿元，较年初增加 2,231 亿元；贷款余额 1,145 亿元，较年初增加 174 亿元。

对京津冀协同发展领域
客户授信
4,851亿元

完成太行山高速北包和中包银团贷款合同签订工作和石家庄轨道交通项目 1、3 号线二期工程银团合同签署，份额均居同业首位。

倾力服务奥运经济

云顶滑雪场承载着 2022 年冬奥会的部分雪上项目。张家口分行支持项目建设，向投资方开通冬奥项目直通车。截至 2017 年底，已发放贷款 12.13 亿元，融资租赁 1 亿元，签订 60 亿元战略合作协议。

已发放贷款
12.13
亿元

融资租赁
1亿元

签订战略合作协议
60亿元



支持北京大红门市场转移、河北新发地高碑店农副产品物流园区和涿州301质子肿瘤治疗中心等项目，助力北京非首都功能疏解。

支持张家口、承德地区纳入百万千瓦级风电基地规划项目，调整能源结构，防治大气污染。

完善对南水北调等水利项目和白石山等自然旅游景区的配套金融服务，促进京津冀生态涵养。

作为张家口冬奥会会场馆主要提供商——密苑(张家口)旅游胜地有限公司的独家合作金融机构，与其签订战略合作协议并支持其运营发展。

山西分行

让清洁能源成为经济发展新引擎

作为传统能源大省，山西省肩负为中国资源型经济转型探路重任。在去掉、淘汰煤炭落后产能的同时，加大对清洁能源资源项目的开发力度，优化能源资源结构，实现绿色能源增长。

山西晋城市分行积极与国家五大电力集团开展深度合作，支持国家电力投资集团公司、中国华电集团有限公司等大型清洁能源

源风力发电项目发展，依托网络、资源和服务优势，提供资金支持、资产管理、资金结算等服务，双方在银企合作、延伸服务等方面搭建了广阔的平台。截至 2017 年底，为国家五大电力集团在晋项目发放贷款 4.65 亿元，预计每年可为电网提供清洁能源 4.02 亿千瓦时，减少二氧化碳排放 36.1 万吨。

深度合作 推动农村金融服务再上新台阶

为改善农村地区金融服务，促进商品流通体系建设，2017 年，山西分行与省供销社联合社签订战略合作协议。双方提升合作层次，拓宽金融服务领域，支持重

点建设项目、基层社改造及专业社发展的融资工作，升级服务平台，共同为农业农村发展、农民创富增收提供更多更好的服务。

让扶贫“金水”滴到穷根上

山西阳泉盂县支行结合当地百姓种植中药材较多的实际情况，把中药材种植作为推进精准扶贫“一村一品”的主抓产业。但不少贫困村户缺少种植中药材的启动金，使得产业扶贫项目进展缓慢。支行与政府部门积极对接，创新推出“政府风险补偿

金 + 贷款对象”扶贫模式，由政府风险补偿金提供风险分担机制，降低贫困村户风险和负担。该模式有效拓宽金融精准扶贫渠道，为当地贫困村户成功探索出了一条政银合作、风险共担的金融扶贫新路子。



在沾尚村的田间地头开展精准扶贫工作（晋中分行 王瑞斌 摄）



支持风电项目（运城分行 师小杰 摄）



助推农村合作金融业务稳步开展

探索设立特色农业产业基金、与供销社下属企业开展资本合作等形式，促进现代农业生态发展

推动农产品批发市场转型升级

支持规模大、发展好、管理规范、辐射能力强的农产品批发市场建设项目
支持农产品市场电子结算系统搭建、农产品电商平台等项目建设

推进“新农村现代流通网络工程”建设

利用资金和现代金融服务网络等优势资源，支持供销社“新网工程”建设，布放电子机具，并在系统对接、机具维护等方面给予必要协助

支持骨干企业发展

为供销社提供10亿元意向性授信额度，重点支持企业核心业务板块

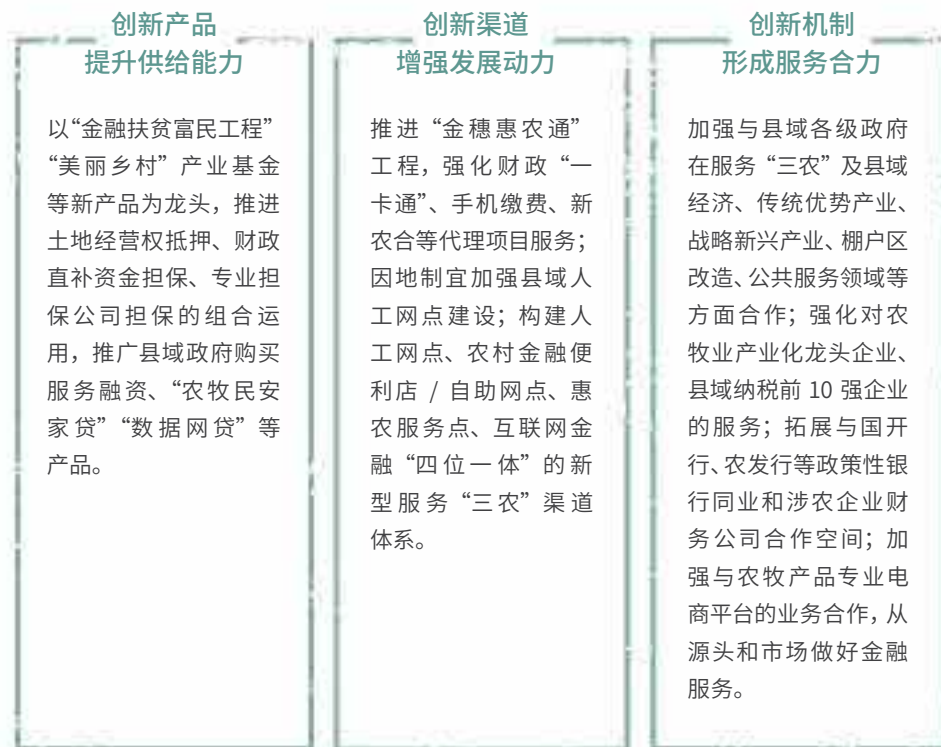
促进农村电子商务业务发展

支持农民合作社发展壮大
支持供销社开展电子商务业务
与供销社共同推进农村一二三产业融合发展

内蒙古分行

深化金融创新 服务“三农三牧”

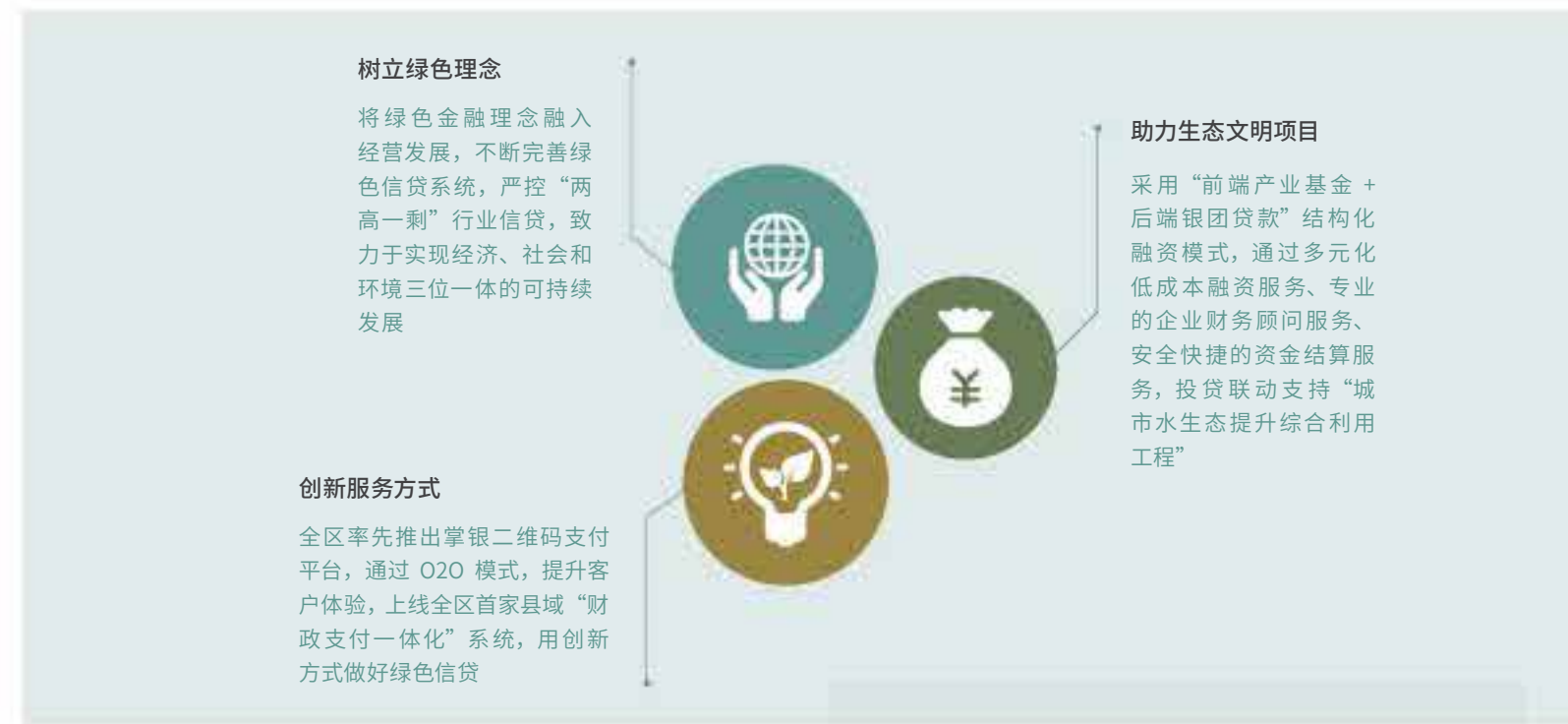
内蒙古分行围绕内蒙古自治区打造绿色农畜产品生产加工基地的重大战略部署，从产品、渠道、机制等方面，不断深化农村牧区金融创新，全力服务农牧业供给侧结构性改革。



与蒙古郭勒莫特银行签订美元账户合作协议(内蒙古分行 马骥骥 摄)

投贷联动助推城市生态文明建设

包头是内蒙古自治区最大的工业城市，也是我国重要的基础工业基地。内蒙古分行响应中央“三去一降一补”供给侧结构性改革部署，不断调整信贷投放方向，丰富绿色金融产品，支持城市发展建设。



鄂尔多斯分行被授予《联合国防治荒漠化公约》第十三次缔约方大会指定金融服务商



辽宁分行

农户贷款业务迈入大数据时代

截至2017年底
投放“金穗快农贷”
4,690
万元

服务“三农”过程中一直面临着抵押担保不足、风险不可控、信息不对称等诸多问题。大数据和云计算等新技术的出现为准确识别客户资质提供了有力的技术支撑，有效提高“信贷支农”质量和效率。

辽宁分行以解决农户贷款作业效率低、经营成本高等问题为出发点，以实现农户贷款“线上化、批量化、便捷化、普惠化”为目标，创新推出“金穗快农贷”产品，分批分类推广网络融资业务，逐渐丰富信贷授信模型，不断拓展服务客户群体，并与地方政府农业、财政、扶贫办等主管部门合作，建立“政府增信+农户”模式，保障“金穗快农贷”真正落到实处，切实提高农户贷款的运作效率和可获得性。



探访贷款农户温室大棚



客户经理赴客户厂房实地走访

扶植小微 助力实体经济发展

为助力东北老工业基地建设，支持全省经济转型升级，辽宁分行以“个人助业贷款”和“房抵贷”等产品为抓手，扶植小微企业发展，大力支持产业链、供应链、物流链等行业，满足小微企业多样化的金融需求，提供优质、高效的金融服务，加大对实体经济的服务与支持力度。

截至2017年底
支持小微企业贷款客户

5,674户

贷款余额

59.57亿元



发展模式

坚持择优发展，依托大型优质专业市场，开展专项服务活动
出台业务发展政策措施，加大资源倾斜



发展定位

面向新一代信息技术产业等战略新兴行业
面向高技术服务业等民生产业
重点支持民营经济较为发达的沿海经济带和沈阳经济圈
突出抓好对成熟商圈、市场的优质客户的服务



业务拓展

筛选目标商圈、市场和产业链上下游资产雄厚的客户，实施名单制精准服务
通过日常结算等基础服务主动获取存量客户信息及融资需求
通过“以老带新”等方式扩展资源，落实存量客户营销
加强与产业链、供应链特征明显的核心企业和农银e管家企业客户合作，对其上下游个私业主，通过“一链一案”定制专项金融服务方案



边境线2公里
以内的网点

26家

吉林分行

支持城市地下管廊建设

我国地下综合管廊建设滞后，对城市安全、功能、景观以及综合承载能力的提升产生不良影响，阻碍城镇化发展进程。

吉林省是全国城市地下综合管廊建设试点省份，吉林分行主动对接，成立全职负责管廊项目的服务专班，优化信贷审批流程，为地下综合管廊建设及配套产业提供信贷支持，有效解决了项目建设资金缺口问题。



支持城市地下管廊项目建设

截至2017年底
为全省管廊项目
累计授信

115.55

亿元

投放贷款

38.44

亿元

探索“电商+金融+扶贫” 互联网金融 服务新模式

吉林白城分行贯彻落实国家关于电商精准扶贫的工作部署，全面推进电商扶贫新模式。分行结合当地省风民情，因地制宜发挥农业区位优势，以涉农产业链上下游商户的生产经营、商贸流通场景为切入点，通过“惠农e通”平台，为涉农企业、农户等提供供应链管理、多渠道支付结算等一体化“电商+金融”综合解决方案，为国家级贫困县地方特色产品“进城”开辟绿色通道，全力助推脱贫攻坚，着力改善农村金融生态环境。



为贫困户发放“脱贫贷”



组织企业现场订货会

多形式多渠道支持小微企业发展

延边朝鲜族自治州位于长吉图开发开放先导区，地处三国交界，是最大的朝鲜族聚居地。为解决该地区小微企业分布点多面广办理业务不便、融资慢、服务费用贵等问题，吉林延边分行设立小微企业专营机构，配备专业人员，提高服务的专业性和便利性。

分行还创新推出“简式贷”“智动贷”“连贷通”等多款小微企业专属产品，为小微企业给予利率优惠等信贷支持，也为支持延边经济发展和民族团结提供金融动力。



边境线2公里
以内的网点

7家

截至2017年底
延边分行支持小微企业
贷款客户

1,002户

贷款余额

6.78亿元

黑龙江分行

引入政府增信模式 助产业转型

黑龙江省鸡西市积极寻求经济转型，将矿区下岗人员往黑木耳种植行业上引领。由于缺少相关金融政策支持，融资渠道窄、难度大，阻碍黑木耳种植业大规模发展，转型之路步履蹒跚。

黑龙江鸡西分行与当地政府签订《农户贷款业务合作协议》，由政府出资成立“风

险补偿金”，以“政府风险补偿基金+木耳种植户”模式为种植户提供贷款业务，助力当地木耳种植产业发展，真正做到用政府增信和金融资源，撬动整个城市的转型和快速发展。截至 2017 年底，通过该模式向 14 户种植户发放贷款 122 万元。

助力冰雪经济发展

黑龙江省尚志市冰雪资源丰富，致力通过发展冰雪经济形成新的增长极。尚志支行组建专门团队，依托亚布力滑雪旅游度假区等“黄金”冰雪旅游经济带，做大金融服务规模，支持当地经济发展。

支行在度假区设立金融便利店，布放自助存取款机等设备，提供个性化、便利化的金融服务，并为度假区企业提供账户管理、网上银行等综合化服务，丰富了当地金融服务和结算渠道，也为游客和度假村商户提供了安全便捷的支付体验。此外，支行还以整村推进的模式，为度假区周边乡村提供“农家乐”特色贷款等全方位金融服务。



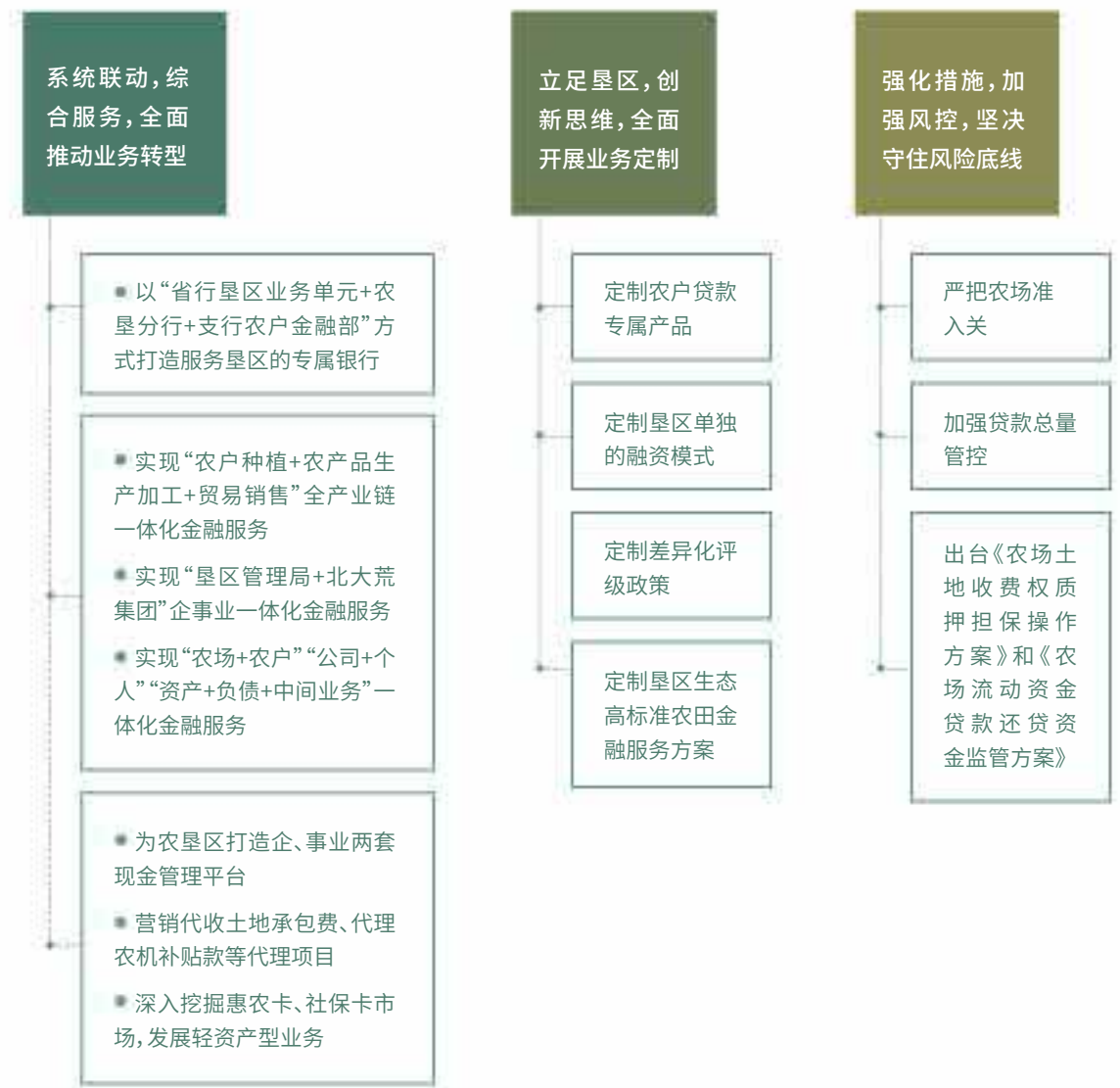
绥棱支行探索公司加农户惠农方式



多措并举为北大荒农垦集团提供优质金融服务

黑龙江北大荒农垦集团总公司耕地面积占全国耕地总量的 2.1%，年粮食总产量占全国粮食总产量的 3.2%，是“大粮仓中的大粮仓”。黑龙江分行多措并举，通过政策保障、创新信贷产品，完善基础金融服务，助力垦区业务转型。截至 2017 年底，

累计投放企业法人贷款近 18.54 亿元，年均累放农户贷款 16.71 亿元，代理涉农资金 665.99 亿元，建立“金穗惠农通工程”服务站 932 个。



上海分行

跨省联动支持“一带一路”建设谱新篇

新疆是“一带一路”的核心地区和前沿阵地，但融资渠道不畅、融资成本较高等因素阻碍着疆内企业发展。如何为疆内企业“走出去”提供更加便捷有效的金融服务，成为急需解决的问题。

特变电工股份有限公司是国内最早、规模最大的光伏电站建设企业之一，在合作中提出进一步降低融资成本的实际需求。上海自贸试验区分行积极参与“一带一路”建设，通过与新疆分行、香港分行的三地跨省联动，创新“涉外融资性保函转开 + 自贸区贷款 + 售后回租”的业务新模式，为特变电工办理 2 亿元内保自贸贷业务，成功打通了自贸区资金的入疆通道，为未来更好地服务疆内企业“走出去”起到良好的示范作用。



走访所扶持的实体企业（静安支行 张令元 摄）



青年志愿者活动（闸北支行 袁丽玫 摄）

金融创新为媒支持中小微企业转型发展

上海张江集电港支行地处上海自由贸易试验区和张江科创中心，坚持以金融创新为媒，大力支持信息技术、软件研发、服务贸易等产业领域，为中小微企业转型发展开辟新方向。

金融服务创新支持中小微企业转型发展



- 1 利用互联网延伸拓展中小微企业的金融服务链条，大力推广“易捷版”现金管理和企业网银
- 2 以“融资担保基金”“科创贷”等业务新品种为抓手，破解科技型中小微企业无法提供抵押担保的难题
探索“投、贷、保”三位一体的金融服务新模式
- 3 以“简式贷”“数据网贷”为抓手，配套跨境人民币结算业务、海外代付等贸易融资业务
适时组合结算、资金、担保、融资等服务产品

“阳光之家”爱心志愿者活动

为更好地帮助残障人士融入社会，上海青浦支行与阳光之家签署共建协议，积极开展“阳光公益行 阳光你我心”公益项目。

2017 年以来，青浦支行负责牵头组织该项目，并携手残联、政府社区办等多家单位进行共建，定期探望阳光之家的残障学员，每年至少组织两次以上的联谊活动。

志愿者们为学员筹办“春节联欢会”“中国象棋”比赛等文体活动，并为学员捐赠体育用品、书籍等，为学员的文化生活增添乐趣。“阳光公益”项目受到当地人民政府的充分肯定，并被作为志愿者服务的优秀案例进行推广。

江苏分行

从种桃名村到蜜桃小镇

阳山镇地处江南水乡无锡，是水蜜桃主产地，被誉为“中国水蜜桃之乡”。在2017年住房建设城乡部公示的全国第二批276个特色小镇中，阳山蜜桃小镇榜上有名。从单一桃经济的种桃名村，到以水蜜桃产业为优势并兼具多元文化内涵、优美农家生态和旅游度假功能的蜜桃特色小镇，阳山镇的蝶变，离不开无锡分行的金融助力。近五年来，无锡分行累计发放各类贷款21.7亿元，从生产、生活、生态三个维度为蜜桃小镇建设注入金融活水。



你知道吗？在共和国的版图上，有条路叫“农行路”



- 紧跟阳山镇“美丽宜居乡村”建设规划，累计发放7亿元贷款支持“大美阳山棚户区建设”
- 改善阳山镇2,000多户居民居住环境
- 实现土地使用集约化，居住区与休闲旅游区有效分离



- 积极响应当地政府提出的以旅游度假、文化养生为特色的蜜桃小镇发展思路，相继为全国首个田园综合体—田园东方项目建设，投放2.1亿元贷款
- 该项目每年接待游客近120万人次，成为华东地区乡村旅游的标杆景点



- 支持当地桃农解决种植规模等方面资金难题，48户种植大户和7个桃农专业合作社得到了共1.2亿元资金支持。此外，将阳山镇“蔬菜园艺”等四大主导产业作为重点现代化农业支持领域。截至2017年底，涉农贷款余额7,600亿元
- “贷”动当地农业发展和农民增收，助力农民生活富裕美好

助力泰州国家级金改试验区建设

2016年11月，经国务院批准，中国人民银行等14个部委印发了《江苏省泰州市建设金融支持产业转型升级改革创新试验区总体方案》，赋予泰州“国家级金改”试点资格。泰州成为江苏省唯一获批国家级金改试点地区。江苏分行与泰州市政府

签订全面战略合作协议，将结合泰州经济结构及产业特点，围绕泰州“医药名城、港口名城、文化名城、生态名城”建设，加大金融服务力度，全力支持泰州建设国家级金融改革试验区的战略部署，服务“强富美高”新泰州建设。



坚持信贷保障

围绕泰州供给侧改革，为全市重点产业、重点项目和重点客户提供全方位金融服务



坚持城乡统筹

推广政府增信担保模式，有效解决融资担保难题
推进金穗惠农卡发行与应用，提高农户金融服务覆盖面



坚持效率优先

建立审批“绿色通道”，缩短审批流程，提高业务办理效率



坚持服务至上

全力支持学校、医院、文化、居住、出行、养老等民生公共服务项目建设，大力推进普惠金融发展



走进阳山桃农，提供金融服务（无锡分行刘帅摄）

浙江分行

支持现代农业发展

农业经营方式落后、土地流转难和资金短缺是制约我国农业现代化发展的三大瓶颈。浙江分行围绕农业供给侧结构性改革，构建多样化、多层次的金融供给体系，加

强金融对农业现代化的支持力度。截至2017年底，涉农贷款余额3,459.41亿元，近三年年均增长超过200亿元。



推动新型农业经营体系构建，提高浙江农业集约化、产业化水平

以供应链金融推动省级及以上农业龙头企业基地建设、农业产业链发展

创新“乡村旅游贷”“民宿贷”等产品，支持了一批有规模、有口碑的农家乐和精品民宿发展

量身定制“科创贷”“嘉科通”等产品，支持会展农业、智慧农业等发展

加大信贷资金向三产融合领域投放

专设粮食季节性收购和化肥淡季储备信贷产品为浙江菜篮子、米袋子工程提供坚实保障

支持农产品批发市场20多家，发放贷款59亿元

农村金融互联网

浙江分行创新建设农村金融互联网，通过抓取、分析农民和农村合作组织生产链、供应链等大数据，提供线上小额信用贷款，打通了“三位一体”中至为关键的信用环节。截至2017年底，浙江分行惠农e贷客户6.1万户，贷款余额103.5亿元。

金融互联网，助力农村“三位一体”改革



参与“浙江之声 农业银行浙江分行 2017 一杯水公益行动” (绍兴上虞市支行 金荻荻 摄)



支持舟山村民发展水产加工业 (舟山分行 杨祖兴 摄)

感谢有你

如今各类诈骗案件屡屡发生，诈骗手段层出不穷。识别诈骗技巧，保护好群众“钱袋子”成为银行工作人员的一项重要工作。

2017年的一天，浙江南珍支行工作人员即将下班，年逾六旬的王阿姨神色慌张地来到银行要求大额转账。支行员工听到王

阿姨的讲述后，预感是一起诈骗事件，立即协助办理挂失手续，给予耐心安抚、开导，并在第二天为王阿姨开通绿色通道，将她卡中的资金全部转出，协助她修改密码，避免了20余万元的财产损失。



安徽分行

“油茶贷”助力金寨革命老区脱贫致富

2017年10月，安徽六安分行与金寨县人民政府签署“油茶贷”业务合作协议，将在未来5年内，向金寨县油茶产业提供不少于5亿元的信贷资金支持，预计带动2万贫困农户增收。

发展特色农业产业是提高贫困群众自我发展能力的重要途径。金寨林地资源丰富、生态环境优越，适宜油茶等特色农作物种植。茶油是优质食用粮油，具有很高的营养价值和保健功能，被誉为“东方橄榄油”。大力发展油茶产业，有助于革命老区农民脱贫致富和国民粮油消费结构改善。



“油茶贷”合作协议签约仪式

安徽分行不断加大扶贫产品创新和信贷投放力度，先后推出“光伏扶贫贷”“合作脱贫贷”“扶贫快捷贷”等金融扶贫特色产品，帮助贫困地区人民改善生产生活条件。

截至2017年底，在全省31个贫困县净增加信贷投放

151 亿元

同比多增加

36.48 亿元

安徽分行在全省同业中率先推出“油茶贷”专属贷款品种，将支持对象定位于从事油茶种植、加工的农户和扶贫带动龙头企业。在贷款利率、担保方式等方面提供优惠，有效解决油茶种植、加工、销售等全产业链资金需求，减轻种植农户的资金成本和还贷压力。“油茶贷”一经推出，便受到地方政府和广大种植农户的称赞。



创新“互联网+农村金融”服务体系

贷款难、贷款贵、贷款慢的问题是农民增收致富的瓶颈。安徽分行运用“互联网+”思路创新惠农金融服务体系，设计“惠农快捷贷”缓解这一难题。

“惠农快捷贷”运用大数据技术，提前对农户生产经营、信用、交易、资产等数据进行分析并建立信贷模型，系统自动审查审批贷款，自动匹配贷款额度、利率、期限。由于银行掌握贷款农户的信用风险情况，“惠农快捷贷”免除抵押、担保等传统环节，同时利率享受优惠，实现农户贷款批量化、标准化、模式化、便捷化发放。

为有效提升服务“三农”能力，安徽分行自2017年以来着力打造网络融资、网络

支付和电商金融三大业务，构建“互联网+农村金融”的新型服务体系。

随着大数据、云计算等互联网技术的快速发展，运用金融科技助力农民增收和农业发展，是安徽分行创新农村金融服务的重要方向和目标。未来，安徽分行将结合地方特色农业，推出针对和县蔬菜、砀山梨、皖南茶叶、亳州中药材等“惠农e贷”农村金融产品，通过运用“互联网+”创新惠农金融产品，为相关农户的生产经营性资金需求打开便捷之门。



惠农快捷贷产品发布会

截至2017年底

县域农银e管家商户达

49,620 户

惠农通服务点对接农银e管家

5,273 户

县域商户交易金额

14.91 亿元

福建分行

“柚农贷”助力蜜柚特色产业加快发展

福建省漳州市平和县是中国琯溪蜜柚之乡，种植蜜柚已有 500 多年历史，蜜柚出口的国家地区达 40 余个。蜜柚产业是平和县的支柱产业，年产值近 50 亿元，带动产业链总产值超百亿元。然而，柚农资金不足、融资难等问题，在一定程度上限制了蜜柚产业发展。

2017 年 8 月，漳州分行推出首款面向柚农的互联网金融产品—金穗快农贷（柚农）。该产品具有速度快、自动化、流程简等特点，能够实现批量化、标准化、模式化发放农户贷款。截至 2017 年底，累计发放金穗快农贷（柚农）贷款 11,691 万元。

金穗快农贷（柚农）解决了柚农申请贷款时担保抵押难的问题。此外，柚农能够用贷款资金进行果园改造等生产行为，提高琯溪蜜柚整体质量。平和县委常委副县长蔡绿璇表示，此产品对促进该县蜜柚产业发展具有重大意义，进一步降低柚农融资成本，提高柚农贷款便捷性，有利于全县普惠金融的发展。



到蜜柚园了解柚农生产经营情况及金融服务需求

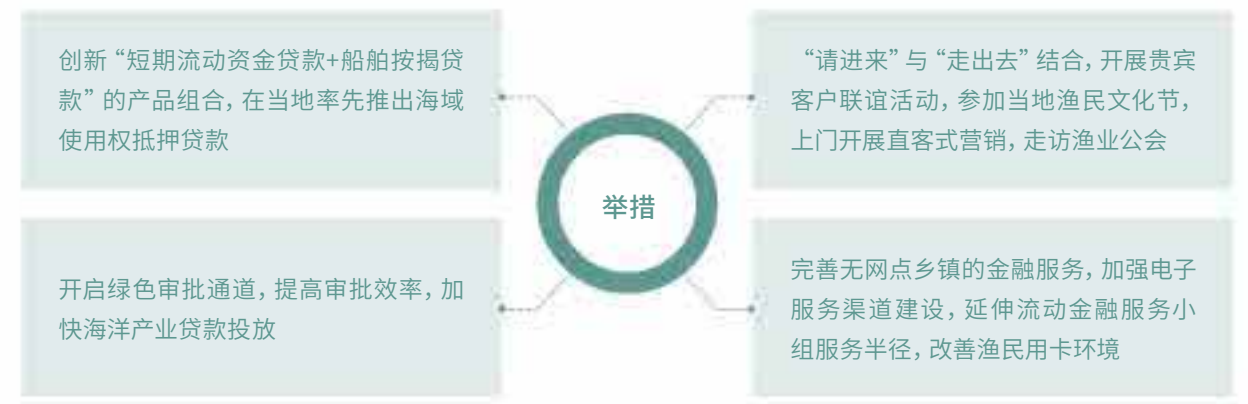


蓝色信贷助力海洋经济腾飞

泉州分行紧紧围绕石狮市海洋产业特点，将港口建设、远洋航运、水产品加工及渔业捕捞等作为重点领域，积极拓展“蓝色信贷”业务，助力当地海洋经济做大做强。实现渔船贷款利率同业最低、额度同业最高，有效盘活渔民的沉淀资产，满足渔民出海生产的资金需求，让越来越多的渔民造了大船，驶向更广阔的海域。



停靠在渔港的渔船（泉州分行 郭劲松 摄）



江西分行

提升服务实体经济质效

江西分行把握经济发展新常态的主要特征，优化贷款投向，加快服务创新，全面提升服务实体经济的质量和效率。截至 2017 年底，各项贷款余额 2,183 亿元，实体贷款净增 368 亿元，同比多增 216 亿元，其中支持实体经济贷款余额占比达 99.7%。



江西分行营业部批量支持建材企业

江西省安义县是江西省建材加工的主要基地，尤以铝型材加工及配套企业居多，特色产业群现象较明显。为助力安义县建材产业发展，江西分行营业部成立专业服务团队，制定建材产业集群小微企业营销服务方案，推进建材产业集群小微企业资产业务及各项业务快速发展。截至 2017 年底，批量支持了 146 户小微企业，投放金额 15.06 亿元。

景德镇分行支持陶瓷文化产业

为向景德镇当地陶瓷企业提供全方位金融服务，景德镇分行不断创新，为不同发展阶段的陶瓷企业设计差异化信贷产品。对新建陶瓷企业，主要提供简式快速贷款产品，着力解决其因未投产、现金流入不能充分反映企业经营状况所导致的贷款难问题。而对步入成长期的陶瓷企业，提供自助可循环贷款产品，以增强企业资金流动性管理，降低企业财务成本。此外，探索“专家评估+艺术品质押+专业公司回购”模式，推出陶瓷艺术品质押贷款品种。截至 2017 年底，景德镇分行陶瓷产业贷款余额达 7.56 亿元。



打造旗舰网点提升服务水平

为充分发挥旗舰网点的标杆引领作用，提升综合服务能力和品牌形象，江西分行致力于将旗舰网点打造为服务客户、具备“全功能、全方位、全天候”功能的综合型平台。

- 不断加强对专业理财经理与客户经理的重点培养，提升服务团队专业能力。通过每周一次常态性的系统培训，强化服务团队对重点和优质产品的熟知度，并锻炼其解答客户问题的能力。

- 积极开展以旗舰网点为示范的服务大比拼。由专业内训师进行服务培训，严格规范网点服务的每一个细节。在每个工作日后，点评员工当日服务情况，指出不足督促改正。

自打造旗舰型网点以来，江西分行各网点服务质量不断提升，客户满意度不断增强。南昌汇通支行营业部因优质服务，荣获中国银行业文明规范服务“五星级”营业网点荣誉称号。



支持油画产业发展



分宜县支行支持有机晚稻种植

山东分行

助力农村公路防护工程建设

山东枣庄农村地区“瓶颈路”“老旧路”“断接路”数量较多，不仅给当地带来交通压力，也存在安全隐患。

枣庄分行组建专项团队，为当地政府开展公路安全生命防护工程开通绿色通道，发放4.18亿元项目贷款，为7,246公里

村级公路，140座危桥以及3,659公里安全防护装置提供充足的资金和服务保障，较大程度解决了交通拥堵问题，也对枣庄投资环境产生积极影响，促进商业、饮食、文化、娱乐、交通运输等相关产业发展。

为沂蒙老区脱贫攻坚提供新力量

临沂市地处沂蒙革命老区，是山东省脱贫攻坚重点市。山东分行将金融支持产业扶贫作为脱贫攻坚的重点和难点，开展金融支持产业扶贫进万家活动。2017年，山东

分行创新推出“金融+”扶贫模式，支持农业龙头企业通过就业带动、发展生产、收益返还等方式帮助贫困户脱贫。

“金融+”扶贫模式及成效



向山东富亿农食品、金沂蒙集团等企业投放信贷资金2.2亿元，带动贫困户3,700多人实现就业脱贫

为当地龙头企业发放贷款7,700万元，带动贫困户1,500余人

对蒙阴万华食品等7户企业发放贷款5,830万元，贷款执行基准利率，惠及近1,200户贫困户

新概念银行提升客户服务体验

山东历城支行推出新概念银行金融服务满足客户需求。新概念银行围绕客户需求，设置客户引导区、信息发布中心、理财服务区、对公业务区、自助银行区、休闲等待区等9大区域，并对灯光、音乐采用智能分区控制。星空穹顶、落地玻璃、弧形存取款间和自助设备集群式摆放，打破了传统的设计安排，体现了现代感和科技感。新概念银行让更多的客户体验到农行线上线下高效便捷的服务。



新概念银行特色金融服务

动态显示各功能分区路线图和详细介绍

智能导览台、3D地图

客户可以通过触摸查看附近网点地图及排队情况

摆放先进的新产品发布、客户沙龙和产品推介的影视播放系统，实现产品发布与产品销售同步进行

信息发布中心

低柜区“太空舱”、电子银行体验区

运用通电玻璃等设备，增强客户的隐私性和便捷性，提供“友好互动、智能感知、方便快捷”的客户“新体验”



河南分行

支持地方国有企业改革

2017年6月,本行与河南交通投资集团在河南郑州签署债权转股权战略合作协议,意向合作300亿元,开展债转股业务,分阶段、分步骤实施。河南分行认真落实省委省政府各项战略部署,把提供优质金融服务与打好“四张牌”、推进“三区一群建设”等中心工作结合起来,加大信贷投放力度,支持实体经济发展。

这是本行服务河南省“三去一降一补”,支持地方国有企业改革发展的一项重大举措,不仅有效降低河南交通投资集团的资产负债率,也有助于河南分行延伸服务链条,丰富金融产品供给。



锦绣田园(许昌市分行 安洪欣 摄)

金融扶贫新模式

河南南阳分行始终把金融精准扶贫、精准脱贫作为履行社会责任重要内容,大力推进集中连片扶贫工作,不断探索金融扶贫新模式,加大驻点扶贫支持力度。

截至2017年底,建档立卡贫困户

3,800户

贷款余额

1.93亿元

带动扶贫人口

8,400余人



河南分行会同南阳市委领导实地调研指导精准扶贫工作

围绕“三类贷款主体”(建档立卡贫困户、新型农业经营主体、带贫龙头企业)和“四种贷款种类”(建档立卡贫困户直接贷款、农业专业合作社等新型农业经营主体贷款、带贫农业产业化龙头企业、企贷企用贷款),加快扶贫贷款系统对接。

镇平、西峡、南召、桐柏、社旗县支行与当地政府和河南省农业信贷担保有限责任公司、河南省中小企业担保集团股份有限公司签订合作协议,推进“政府风险补偿金+农信担保公司+担保集团+银行”的“四位一体”精准扶贫模式。

对内乡牧原食品、南召光伏、社旗除店老酒等带贫企业(项目)贷款,信贷前、中、后台实行一事一议,平行作业、限时办结,助力项目尽快落地。

湖北分行

“药谷领头雁”开启“互联网+精准扶贫”新模式

“千门万户悬菖艾，出门十里闻药香”，蕲艾是蕲春“四宝”之一。湖北分行从蕲春医药大县实际出发，坚持走产业扶贫路子，依托蕲艾产业和“政府 + 银行 + 企业 + 基地 + 贫困农户”五位一体合作模式，立足发挥自身资金优势，推动各方协作，研发“药谷领头雁”精准扶贫贷款。



“药谷领头雁”通过互联网办贷款，推动了农村互联网、物联网建设，为农业特色龙头企业、基地以及贫困户提供全方位便捷服务。

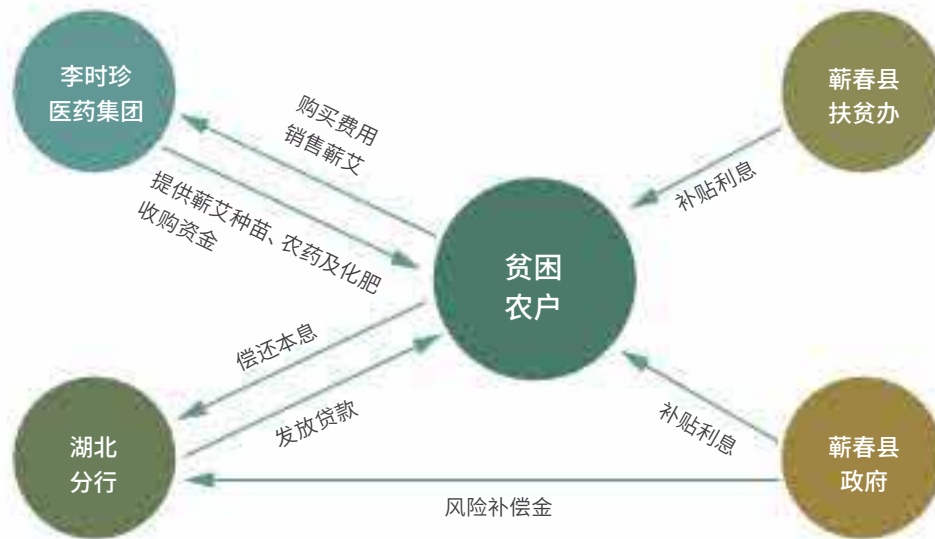
截至 2017 年底，湖北分行发放“药谷领头雁”精准扶贫贷款 9,582 万元，2,398 户建档立卡贫困户直接受益。2018 年拟再发放“药谷领头雁”精准扶贫贷款 1 亿元，带动 2,500 户贫困户脱贫致富。



各方资源优势分析



“药谷领头雁”精准扶贫贷款运作方式



根植文化沃土 诵读中华经典

2017 年，湖北分行积极支持优秀文化传承发展。独家冠名第四届湖北省中小学生经典诵读大赛，联合湖北广电定制专场公开课，搭建“经典诵读”经验交流平台，

覆盖全省 200 余所中小学校，吸引了近 3 万名中小學生参与，使孩子们在诵读过程中获得经典作品的熏陶，提升了农行市场竞争力、社会美誉度和品牌影响力。



湖南分行

“惠农担-救灾贷”获国务院网站点赞

2017年夏，湖南省遭遇罕见严重洪涝灾害，给农业生产发展带来巨大影响。湖南分行与湖南省农信担保公司推出“惠农担-救灾贷”担保融资新产品，全力支持受灾地区新型农业经营主体灾后恢复生产。

“惠农担-救灾贷”具有融资成本低、贷款手续简便、救灾发力精准等特点，推出几天后，共投放贷款 1,000 余万元，另有近 5,000 万元进入审查流程。该产品受到灾区客户热烈响应。

“惠农担-救灾贷”共投放贷款

12,763

万元



中央人民政府网站首页刊发新华社文章“湖南：洪灾过后新型农业经营主体可获‘救灾贷’”，点赞湖南做法



贫困户排队填写富农贷资料（湖南永州江华县支行周忠华摄）



“富农贷”让贫困妇女脱贫致富

湖南永州江华县当地绝大多数贫困妇女文化程度低、劳动技能差、自身无致富潜力。永州分行、江华支行积极对接县委、县政府、县扶贫办，由政府设立风险补偿基金、财政资金贴息、扶贫企业担保，创新推出

“精准扶贫·富农贷”，支持 18-60 周岁建档立卡贫困妇女脱贫致富。该做法被新华网、人民网、国务院扶贫办网站、新浪网、搜狐网等 50 多家新闻媒体宣传点赞。



广东分行

全面开启 互联网金融服务 “三农”新时代

与时俱进 整体谋划

广东分行明确互联网金融服务“三农”工作的整体框架和实施进程，成立工作领导小组和跨部门工作团队，研究出台涵盖一个实施方案、两项管理办法、三种业务模式、六个创新试点、七个服务模版的作战指挥图。

分类施策 创新试点

一个实施方案

《推进互联网金融服务“三农”工作实施方案》

两项管理办法

“快农贷”和“惠农卡便捷贷（五有农户）”
两项贷款管理办法

三种业务模式

基于“五有农户”数据的“便捷贷”模式

基于产业链带动的“金穗快农贷”模式

基于电商供应链的网络融资模式

六个创新试点

清远、江门、茂名、揭阳、省营、云浮六家二级分行

七个服务模板

精准扶贫项目带动
专业市场带动
特色产业带动
龙头企业带动
行业带动

电商平台带动
(公司)
电商平台带动
(个人)

砥砺前行 未来可期

未来，广东分行将围绕“大三农”“新三农”“特色三农”战略导向，全面推广“五有农户便捷贷”模式，总结积累“快农贷”创新试点经验，打造示范样板、加速复制推广，借助互联网思路和技术，为农业发展、农村繁荣、农民脱贫致富做出新的更大贡献。

为“走出去”企业 办理跨境融资

广东分行借助全球化服务网络优势，利用多种产品降低企业融资成本，对“一带一路”建设项目予以倾斜、优先发展，助力企业由本土化向国际化跃升。截至 2017 年

底，已为超过 125 家企业提供跨境人民币资金池服务，为能源等行业的“走出去”企业办理跨境融资超过 300 亿元。

助力珠海港集团“走出去”

珠海港集团通过兴建码头和开辟国际物流航线服务一带一路沿线国家。广东分行给予 17 亿元的授信额度助力其“走出去”。



珠海港集团一角

“这17个亿有直接用于我们码头建设的，用于珠海洪湾国际货柜码头公司有近5个亿，其他给我们未来在一带一路开通航线还有拓展物流供应链方面也安排了资金。”

——珠海港集团财务部总经理
黄文峰



广西分行

中越人民币/越南盾现钞启动跨境双向调运

广西分行深耕边贸金融业务二十余载，在建设“一带一路”和沿边金改的浪潮中，扎根沿边金改服务建设，深度参与跨境金融创新发展，为广西打造面向东盟的桥头堡发挥金融桥梁纽带作用。

2017年10月，中越人民币/越南盾现钞启动跨境双向调运。启动仪式上，广西分行与越南农业与农村发展银行芒街市分行

就新形势下扩大双方业务合作等领域进行了深入交流和探讨，并就开办现钞跨境调运业务达成共识，为顺利打通人民币/越南盾现钞跨境调运通道奠定良好基础。通道的建立，将更好地满足中越双方企业和居民在贸易、旅游等方面的金融需求，对进一步推动中国—东盟金融合作、深化沿边金融改革具有重要意义。



助力乡村文化支持再生稻“第一村”乡村土年味(桂林分行 伍文娟摄)

近3年累计办理
跨境人民币结算业务

1,113 亿元

贸易融资业务

416 亿元

人民币与越南盾兑换

224 亿元

边境线2公里
以内的网点

9 家



创新服务 让农民实现 致富梦

广西分行营业部充分发挥金融杠杆作用，强化金融精准扶贫，加强信贷支持力度，帮助农民增收，促进农村繁荣。截至2017

年底，累计在南宁六个县域支行投放各项贷款42.26亿元，累计发放农户贷款10.23亿元，累计发放农民安家贷款4.41亿元。

1	创新推出农户金融服务新模式，向种养大户等金融服务需求较多的农户优先提供资金支持	<ul style="list-style-type: none"> 在南宁武鸣区，以标准化生产基地为重点，将农户小额贷款等产品统一整合，通过龙头企业介入上下游农户，为配套农户提供全流程信贷服务 有效满足了农户创业致富的金融需求，众多的种植户在惠农贷款支持下走上致富路
2	为扎实推进贫困地区金融服务，采取“合作社+农户”等模式，扶持和引导片区分散经营农户建立或加入农民专业合作社、开展合伙经营等多种形式，壮大生产经营规模	<ul style="list-style-type: none"> 在上林县，通过“公司+农户”等模式，重点支持家庭农场等新型农业生产经营主体，2017年累计为全县8个农村山水牛专业合作社发放惠农贷款共709万元 解决了356个贫困农户的生产经营资金短缺问题，提高了农民组织化程度，使其能够抱团成团做大产业，降低运作成本



大化支行开展爱心助学捐赠活动



客户经理深入田间地头了解作物生长情况(钦州郊区支行 韦可明摄)

海南分行

金融精准扶贫

累计发放
金融精准扶贫贷款
26.32亿元

带动和服务贫困人口
5.59万人

2017年6月，海南省政府在全省开展金融扶贫“百日行动”。海南分行迅速行动，出台精准扶贫小额信贷工作实施意见，创新“助农贷”产品，解决扶贫小额信贷投放瓶颈问题。扶贫小额贷款批量调查、批量提交上报，集中审查审批，有效提高扶贫小额贷款投放效率。

截至2017年底，累计发放金融精准扶贫贷款26.32亿元，带动和服务贫困人口5.59万人。“百日行动”期间，共计发放扶贫小额贷款4,353户，贷款金额11,300万元，完成扶贫“百日攻坚”计划的143%，完成全年计划的115%。金融扶贫集中推进“百日行动”工作成效考核被省政府评为良好级。

严防柜面诈骗 维护资金安全

当前，各种金融诈骗活动和手段层出不穷，防范诈骗、维护顾客资金安全，不仅是金融机构应尽的责任和义务，也是避免法律纠纷、提高社会形象的有效手段。海南分行通过提高员工业务水平和风险意识，增强识别、防范和处置风险案件的能力，切实维护银行及客户资金安全。截至2017年底，成功协助有权机关查询电信诈骗账户1,113户，挽回个人账户诈骗资金154万元。



严防柜面诈骗举措

严格按操作规程办理业务

- 按规定审核客户身份信息，必要时让客户出具其他有效证件
- 认真审核受理的票据等支付凭证真伪和有效性，必要时联系有关银行进行查证核实

加强员工防诈骗培训和教育

- 对基层员工开展专项业务培训和教育，提高风险防控意识和能力

加强对客户资金安全的宣传和提示

- 在一线对客户宣传防诈骗知识，提高客户防诈骗意识
- 对疑似受到诈骗的客户，尽到提示义务并灵活使用劝阻方式
- 遇到客户反映资金被骗时，主动提示客户报警，并配合公安机关侦查工作



客户经理走乡串户办理扶贫小额贷款（海南屯昌县支行 郑娜 摄）

四川分行

三“惠”一体 打好金融扶贫 “组合拳”

旺苍县是川陕革命老区、边远山区，也是秦巴山区连片扶贫的核心地带。旺苍支行通过产品组合、服务创新等方式探索出具有农行特色的“惠农通”“惠农卡”“惠农贷”三“惠”一体金融精准扶贫新模式，助推农户脱贫奔康。

截至 2017 年底，旺苍支行金融精准扶贫贷款余额 4.1 亿元，助力该县 2,216 人贫困人口精准减贫。



“悬崖村”的 金融服务

阿土列尔村地处大凉山重峦叠嶂之间，全村出行仅有一条长约 4 公里的“天梯之路”，其中有多处峭壁，因此被称为“悬崖村”，出行不便让该村陷入各种困境。为让“悬崖村”村民早日脱贫，昭觉县支行多次组织青年突击队前往该村，了解农户金融需求，打造“银讯通”助农取款服

务点。服务点的建成，让村民不用下钢梯就可享受农行金融服务。支行还围绕支持农户发展脐橙、青花椒等优势产业，启动产业兴村计划，2017 年，对全村 45 户建档立卡贫困户授信 135 万元，发放贷款 77 万元，用于对“悬崖村”产业支持。

海拔3,500米
以上的网点

12家

海拔3,000米
以上的网点

35家



以“惠农卡”为载体 为精准扶贫打基础

依托惠农服务点办理惠农卡，形成“农行网点+乡镇+村组”的惠农卡服务模式。截至2017年底，发放惠农卡69,977张，为推广扶贫小额信贷、实施普惠金融奠定了坚实基础

以“惠农通”为纽带 为精准扶贫建通道

以拓展“银讯通”业务为重点，扎实推进农村支付渠道建设。截至2017年底，在全县323个行政村建立“惠农通”服务点375个，实现了农行金融服务对全县乡镇和行政村的100%覆盖

以“惠农贷”为抓手 为精准扶贫出实招

量身定制“5221”评级授信指标体系（按照诚信度、劳动力、劳动技能和人均纯收入四项指标分别占50%、20%、20%、10%的权重计算贫困户家庭信用分值，再按信用分值授予不同信用等级），按信用等级授予贫困户相应的贷款额度



重庆分行

优质服务获“全国工人先锋号”

江北支行营业部紧跟经济发展形势，紧贴客户需求，为地方经济发展贡献金融新动能，成为行业优质服务的新标杆。2017年，被中华全国总工会授予“全国工人先锋号”荣誉称号。

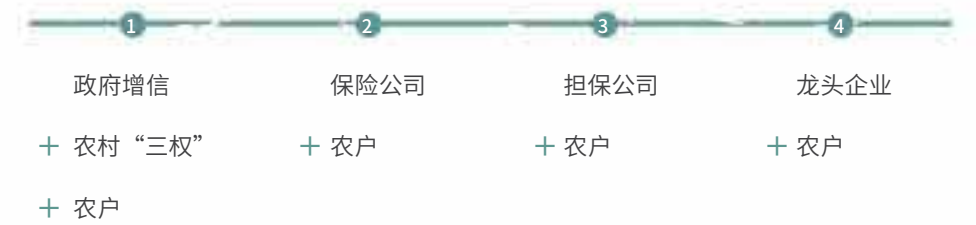


让绿色蔬菜走上餐桌

结合重庆市政府实施的“蓝天、碧水、宁静、绿地、田园”五大环保行动，重庆分行围绕农业供给侧结构性改革要求，调整信贷结构，助力全市农业走绿色发展之路。

通过建立政府增信机制，与党政及相关部门对接，坚持“政府推荐+农行筛选”原则，编制重点支持打造的农村“名片产业”图册，按照“一村一品、一镇一业、一县一特”，深入开展助推“农村名片产业”发展。

创新四种信贷模式



贵州分行

金融扶贫 助力黄平县 脱贫攻坚

贵州省黔东南州黄平县是全国重点贫困县之一。贵州分行依托定点帮扶政策及资源优势，创新金融扶贫产品及模式，加大信贷投放力度，助力黄平县脱贫。

“惠农脱贫贷”发展扶贫产业

与黄平县政府签订《金融支持精准扶贫、精准脱贫合作协议》，按照“农村三变 + 经营实体 + 建档立卡贫困户 + 农行”模式，投放“惠农脱贫贷”贷款 1.5 亿元，用于发展白芨等扶贫产业，支持 1,500 户建档立卡贫困户脱贫增收

支持乡村基础设施建设

先后制定《黄平县支行扶贫金融服务方案(2016-2020)》和《黄平县金融扶贫工作意见》，把补齐黄平农村基础设施“短板”作为金融扶贫的重要抓手。截至 2017 年底，发放美丽乡村贷 1.2 亿元，支持黄平建设小康路 262 公里，小康寨项目 1,428 个，累计惠及 38.21 万农村人口

开创新型农业经营主体贷款模式

推行“融资性担保公司 + 新型农业经营主体 + 农行”模式，有效解决抵押难、融资难问题，为专业大户、家庭农场、专业合作社等新型农业经营主体精准扶贫贷款拓宽担保渠道

打造综合金融服务站

与黄平县政府、且兰科技（县国有电商运营公司）共同打造“且兰生活馆”综合金融服务站，满足农户结算缴费、电商交易、物流中转、信息咨询等综合金融服务需要。截至 2017 年底，已开业 25 家村级金融服务站，未来将实现对 142 个行政村的全覆盖

截至2017年底
累计发放精准扶贫贷款

4.36 亿元

余额

4.82 亿元

直接服务建档立卡贫困人口

2,083 人

带动贫困人口

9,033 人

黄平旧州古镇（贵州分行叶义坤摄）



县域旅游-加榜梯田（贵州分行叶义坤摄）

首创“优青班” 人才培养新 模式

2017 年，贵州分行探索“优青班”（优秀青年员工急需紧缺专业人才培养班）人才培养新模式，为基层优秀青年员工搭建脱颖而出的培养平台。

培训模式：培训周期一年，导师制培养

专业内容：突出急需紧缺专业，开办互联网+金融、投行业务、法律事务等9个专业培训班

培训对象：表现优秀的青年员工

选拔方式：学员自主选择和单位择优录取

教学设计：提高解决实际问题的能力

师资配备：高“含金量”的师资

班级管理：对学员实行积分制管理

培训考核：对学员和讲师的“双线考核”



云南分行

边境线2公里
以内的网点

8家



“10+扶贫”

云南分行认真落实云南省政府“挂包帮，转走访”工作部署，定点扶贫迪庆州德钦县佛山乡辖属溜筒江和纳古 2 个行政村。构建“10+ 扶贫”模式，力求扶贫扶到点子上，脱贫脱到根本上。

截至2017年底，
实现产业扶贫收入

55.9万元，

带动结对帮扶贫困人口
人均增收

2,168.2元



农行支持的罗平油菜花田已成为旅游景点(云南分行 梁志强 摄)

助力洱海保护

云南省大理州洱源县是洱海的源头，保护洱海流域源头环境是全社会的共识。洱源碧水源环保科技有限公司实施洱海流域城镇及村落污水收集处理工程，一期工程由于项目建设资金紧张影响了工程进度。洱源支行向上级行争取政策支持，与县政府相关部门沟通协调，以“PPP 项目融资业务”向洱源碧水源公司发放项目融资贷款 6.5 亿元。该笔贷款的顺利发放不仅助推项目建设进度，更是开启了从源头保护洱海的实际行动。

党建
+
扶贫

合作社
+
扶贫

互联网
+
扶贫

信贷
+
扶贫

教育
+
扶贫

管理
+
扶贫

捐赠
+
扶贫

科技
+
扶贫

保险
+
扶贫

基础建设
+
扶贫

分行机关党支部与村党支部党建挂钩，共同组织开展“五个一”活动（上一次党课、过一次组织生活、结一批帮扶户、办一件惠民事、送一次温暖），帮助在每个村建立党员活动室

投入资金182万元，构建“农户 + 合作社 + 龙头企业 + 农行”产业扶贫链

构建“互联网 + 合作社 + 龙头企业 + 农行”供产销信息链，搭建电商平台，实现网上采购、销售

为合作社、贫困户量身定做贷款产品，给予利率优惠；办理贫困学生助学贷款

为农户培训家计经营知识及农业技术，组织技能培训转移就业，重点招聘贫困家庭应届毕业生

聘请专业会计师为乡村干部、合作社理事会成员开展财务管理培训，提高项目管理能力，支持树立致富带头人典型，引领群众脱贫致富

每年给予贫困户在读大中专学生学费资助；给予特困户适当救助；持续资助产业发展

组织畜禽养殖技术专家到村传授技术和投资经验；聘请养殖专业机构为合作社提供专业支持；与畜禽疫病防治部门合作，提供畜禽疫病防治保障

与保险公司合作，为合作社和农户畜禽养殖提供保险服务，建立养殖投资风险补偿机制

支持乡村道路硬化、亮化建设，牧区通道、圈舍等设施建设，及饮水工程、水利设施建设

西藏分行

流动金融服务 促进贫困地区 经济发展

察隅县是西部边境的国家级贫困县，察隅县支行以开展流动金融服务为依托，深入贫困地区实地调查，加大信贷投放力度，改善农牧区支付环境。截至 2017 年底，在察隅县古拉乡和察隅县察瓦龙乡两个偏远乡镇共开展金融流动服务 23 次，发放贷款 10,437.7 万元，积极支持农牧户脱贫致富。在两个乡镇共设立助农服务点 33 个，实现现金取款 884 笔，金额 109 万元；转账 3,054 笔，金额 5,570.8 万元；查询业务 817 笔，极大改善了农牧区的支付结算环境。

开展金融流动服务

23次

发放贷款

10,437.7万元

海拔4,800米
以上的网点

18家

海拔3,500米
以上的网点

452家

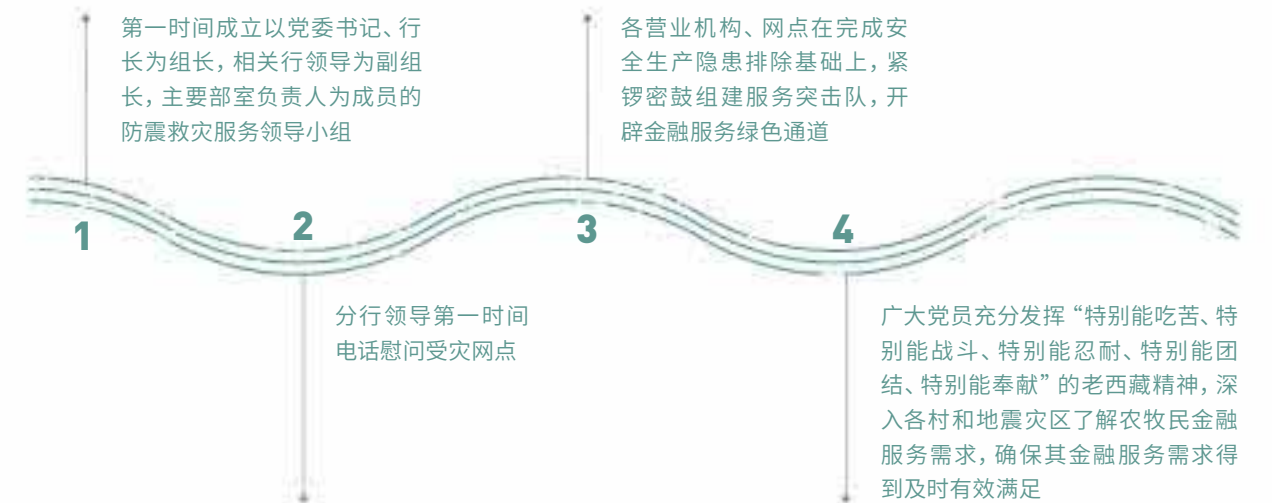


海拔3,000米
以上的网点

494家

心系震区 情系“三农”

2017年11月18日凌晨，林芝市米林县发生6.9级地震。林芝分行迅速启动应急机制，开展抗震救灾金融服务。



拉萨分行为驻村点拍全家福 (薛晖 摄)



为一线部队官兵讲解金融政策



开展结对帮扶

陕西分行

做强“互联网+”推进服务创新升级

2017年，陕西分行顺应互联网金融发展趋势，创新服务方式，全面提升智能化服务水平。

互联网+物业 推动智慧物业建设

对接中华世纪城社区物业升级社区物业管理系统需求，投产运行全省农行系统内首家社区金融服务平台，线上通过微信客户端、扫码为业主提供缴费服务，线下自助服务终端提供自助缴费、查询等功能。

截至2017年底，累计交易

1,478笔，
金额**228.4**万元

互联网+物流 拓宽电商服务新路径

对接全国互联网百强企业、全国最大的公路货运信息平台“货车帮”金融需求，依据企业用户群对手机“一键式”操作方式的良好体验，开通手机APP线上充值业务，在全国货运物流行业打响农行电商品牌。

截至2017年底，累计交易

595.22万笔，
金额**124.52**亿元

互联网+公益 改善民生基础金融服务

缴费中心上线陕西省福利彩票发行中心福利彩票在线缴费业务，缴费平台集聚个人网银、掌银、农行网站、农银e管家、扫码缴费等多元缴费模式，支持微信等多种支付方式，提高福彩站点人员移动缴费的便捷性。

截至2017年底，

累计交易**37.3**万笔，
金额**7.27**亿元

互联网+供应链 助力传统企业转型电商

推广农银e管家电商平台，行业龙头、小微公司、各类县域批发商、村镇惠农服务站等5,000多商户成功入驻农银e管家电商平台，享受在线支付、银联在线、微信支付、线下支付等便捷服务，助力传统企业零成本转型电商。

2017年，该平台

新增注册商户**2.96**万户，
累计交易**4.82**万笔，
金额**76,561**万元

多措并举推进金融精准扶贫工作

周至县是国家级重点贫困县，周至县支行深入村镇对贫困户实地调查，派驻第一书记驻村扶贫，组织三农服务小组入户帮扶，宣传精准扶贫政策。通过引入“政府增信”机制，与县脱贫攻坚领导小组办公室、财政局、金融办等签订《周至县扶贫贴息贷款合作协议》，创新打造精准扶贫农户小额贷款。截至2017年底，周至县支行累计发放342笔共1,080万元精准扶贫农户小额贷款，打开了在西安县域扶贫攻坚的新局面。



众志成城 抗洪救灾 (榆林分行 熊自栋 摄)



开展“小小银行家”成就大梦想活动 (西稍门支行 赵佳玉 摄)

甘肃分行

“半夏贷”让 贫困农户搭上 脱贫快车

半夏是一种中药材，甘肃、四川、湖北等地是其主产地，而其中以甘肃省陇南市西和县种植的半夏质量最好。近5年来，该县每年约有3,000余农户种植半夏，产量占全国总产量的75%，成为带动全县贫困农户脱贫致富的支柱产业。

2017年，甘肃分行结合各地资源禀赋优势，采取“互联网+产业”模式，创新推出专门支持半夏种植生产致富的特色产品——“半夏贷”，主要针对从事半夏种植3年以上、种植面积3亩以上、信用状况良好的农户。

截至2017年底，已向西和县首批

383户半夏种植农户
提供基础授信

3,244.5万元



流动银行现场办理“半夏贷” (甘肃分行 赵小见 摄)

“普惠模式” 服务陇原大地

甘肃分行在普惠金融的广阔天地中不断探索、积极实践，为陇原大地特别是农村地区送去丰富的“金融氧气”。截至2017年底，建成惠农服务点14,553个，电子机具行政村覆盖率80%，农户贷款总量166.7亿元。

破解新型经营主体融资难题	为农田水利建设提供金融支持	创新金融产品助力精准扶贫	大力服务小微企业
以新型农业经营主体为抓手，对省农业信贷担保公司推荐并提供担保的龙头企业等予以信贷支持。	积极与省农发办、水利厅对接，对项目建设摸底跟进，提供全方位金融服务。截至2017年底，已为全省52家水电项目建设提供贷款支持，余额达49.53亿元。	探索“龙头企业、专业合作社、能人大户+建档立卡贫困户”扶贫模式，带动贫困户通过就业务工、订单作业等方式增收脱贫。	支持符合产业转型升级的新兴领域；对暂时经营困难的小微企业实行“无还本续贷”；积极对接各级政府出台的支持政策。

助力清洁能源 发展

依靠自然地理环境的独特优势，甘肃省成为我国清洁能源发展的大基地。甘肃分行坚持贯彻国家清洁能源发展战略规划，把支持节能环保等优质项目作为支持地方经济建设的突破口，大力开展绿色金融服务。



支持水利项目

因地制宜，实施多元全面金融服务，持续支持优质水电项目。截至2017年底，已向全省12个水电项目累计投放贷款9.18亿元。



支持风光电产业

为酒泉、嘉峪关、金昌等地光伏及风电企业提供有力的金融支持。截至2017年底，风光电产业贷款余额达97.86亿元。



支持的甘肃平凉静宁县苹果大丰收 (甘肃分行 吴鹏 摄)



甘肃金昌分行信贷支持的一家光电公司的光伏电站 (甘肃分行 吴鹏 摄)



大力支持当地花椒生产 (甘肃分行 吴常森 摄)

青海分行

金融助推“小拉面”取得大收益

改革开放以来海东人的拉面从家庭餐桌走向了社会，从本乡本土走向全国各地，拉面逐渐形成了特色产业。海东分行加强政银合作，全力支持“拉面经济”转型升级。

跨省走访调研，全面了解拉面经营户信贷需求。

赴省外海东拉面馆较多的北京、上海、苏州、杭州、厦门、广州、昆明等十几个城市广泛调研，探索金融支持“拉面经济”发展的新措施。

加强政银合作，有效破解“拉面经济”贷款难问题。

探索“银政合作、政府增信、协同扶贫”服务模式，由就业服务局提供贴息，破解贷款投放难题，同时降低信贷风险。

简化办贷程序，打好各种金融产品“组合拳”。

针对大多数创业者无营业执照、银行账户现金流量少、提供有效抵押担保难等问题，按照“自愿申请、依规担保、财政贴息”的原则，适当简化小额担保贷款程序，为创业者提供信用卡授信支持。

加强汇报宣传，努力扩大“拉面经济”社会效应。

向地方党政机关汇报信贷投放情况，加强与政府相关部门的合作互动。同时通过多种媒介积极宣传支持“拉面经济”的思路和做法，引起社会各界的共鸣和呼应。

截至 2017 年底，海东分行拉面经济总计发放 4,434 户，授信 5.94 亿元；其中拉面经济信用卡发卡量 4,273 户，授信 4.64 亿元；拉面经济贷款总计发放 161 笔，授信 1.3 亿元。推动海东拉面走出了一条具有西部高原民族特色发展之路。下一步，海东分行将积极融入国家“一带一路”建设，服务“拉面经济”提档升级、走出国门，创出海东品牌。



银企深度合作 建设“智慧青海”

为支持中国联通青海分公司“智慧青海”建设，加强在云计算、大数据、移动互联网、物联网等业务中的互通合作，共同为全省经济社会持续健康稳定发展做出新贡献，青海分行多次前往青海联通开展调研走

访，通过问计于企研究服务对策，问需于企改进服务模式，从资金结算、代收代付、融资理财等多个维度，为青海联通量身定制了切实可行的综合金融服务方案，并达成战略合作意向。



海拔3,000米以上的网点
28家

海拔3,500米以上的网点
19家

宁夏分行

贫瘠土壤盛开 金融扶贫之花

海原县是国家级扶贫开发县，深度贫困地区涉及 15 个乡镇，有 4 万多建档立卡贫困人口。宁夏海原支行紧密结合当地政府扶贫工作规划和业务经营实际，于 2016 年制定《海原支行 2016-2018 年金融扶贫方案》，将金融扶贫目标类客户分解落实到人，提高全行金融扶贫工作的主动性、

积极性，并采用“农行+公司+农户”“农行+专业大户(专业合作社)+社员”等模式实施“造血式”扶贫，以产业带脱贫、促增收，大力支持海原县特色产业发展和群众脱贫致富。支行还建设离行式自助银行，布放 ATM 机等设备，为偏远山区持卡农户提供方便快捷的金融服务。

截至2017年底，
海原支行发放贷款

23,847.9万元

惠及贫困户

5,448户



海原支行三农客户经理走村串户为建档立卡户办理“脱贫致富贷”

扎实推进岗位 练兵 提升服务质量

临柜人员的服务水平直接影响客户体验。宁夏分行坚持“客户至上、始终如一”的服务理念，始终致力于为广大客户提供优质、高效、便捷的金融服务。为全面提高一线临柜人员队伍素质和职业技能，提升员工服务质量和效率，宁夏分行开展为期 60 天的临柜人员和大堂人员岗位“大练兵、大比武”活动。

活动设置机器点钞、单指单张点钞、柜面业务录入和柜面业务知识 4 个比赛项目。通过层层练兵，激发员工热情，多维度检验临柜人员业务技能和学习成效，进一步完善基层人才发现、人才培养、人才选拔机制，有利于弘扬“工匠精神”、全面提升队伍素质、提高服务水平。



组织开展全员“大练兵大比武”
业务技能竞赛



新疆分行

情系民生 播撒爱 民族团结 一家亲

新疆分行以高度的政治责任感和强烈的历史使命感，坚持“三个结合”（“结对子帮扶贫困户精准脱贫”“访惠聚”“民族团结一家亲”），千方百计为村民办实事、解难事、做好事，深入促进各族群众交往交流交融，进一步巩固发展民族团结，打牢社会稳定和长治久安的坚实基础。



与村民签署结对认亲卡，从此是一家人

扎实做好服务新疆社会稳定基础工作。成立“访惠聚”和“民族团结一家亲”活动领导小组；制作工作手册，不断完善活动机制，统筹规划各项活动落地；层层组织开展干部员工发声亮剑，签署承诺书；全面摸底排查结对村，厘清全村人员结构和基本情况；完善直接联系群众服务制度，实现服务新疆社会稳定和长治久安工作常态化、长效化、制度化。

真情帮扶贫困村民改善生活质量。抽调 272 名干部员工离岗驻村，投入资金及物化资金 1,060 万元，在建强基层组织、密切群众关系、推进脱贫攻坚、落实党的惠民政策等方面做实事，使所驻村村容村貌焕然一新、民生明显改善。驻库那巴扎村工作队开展了美丽乡村建设项目、太阳能路灯亮化工程、百年水磨房工程、村委会两个中心建设、警务室和“一体化”平台建设、集中连片新区庭院经济发展和村小巴扎建设等，建设安居富民房 60 套，棚圈 179 个，庭院经济 173 户。

民族团结一家亲牵手连心。新疆分行 2,902 名员工与 3,403 名各族群众结为亲戚，签署连心卡、拍摄合影照，定期开展见面交流、帮扶解困，不断增进各民族感情，促进各民族交往交流交融。民族团结“结亲周”期间，与“亲戚”同吃同住同劳动同学习同娱乐，个人自费赠送米面油等生活用品资金（物资折合）达 100 万余元，深入宣讲十九大精神，加强民族团结进步教育，切实维护祖国统一和新疆社会稳定。



村民在新建的庭院门前喜迎党的十九大胜利召开（喀什分行 苗社 摄）

边境线2公里
以内的网点

4家



为打造绿色生态屏障提供资金支持

麦盖提县三面环沙，是全国唯一一个嵌入沙漠的县，沙漠面积占全县总面积的90%，沙尘灾害频发，自然环境恶劣。为防风固沙、改善生态环境，麦盖提县于2012年启动塔克拉玛干沙漠“百万亩防风固沙生态林”首期30万亩基地建设工程。

针对沙地造林成本高、资金需求量大等问题，喀什分行以政府购买服务方式，对绿化基地建设项目贷款授信1.8亿元，有效满足了绿化工程建设的资金需求。



百万亩防风固沙生态林

新疆兵团分行

用金融力量 架起民族团结 “连心桥”

为深入贯彻落实自治区、兵团“民族团结一家亲”活动部署，新疆兵团分行与第三师44团5连困难家庭、宗教人士等特殊群体群众结对认亲，深入促进民族交往交流交融。

2017年，兵团分行累计组织集体走访8次，见面各族群众221余户，办好事实事403件，惠及各族群众2,133余人，有效推动各民族和睦相处。



举办“民族团结一家亲”暨“访惠聚”青少年夏令营

搭平台 促交流交往

组织集体座谈、茶话会、联谊会、入户走访，让亲戚们互相了解、互通感情；共同观看爱国主义教育影片（双语）、举办升旗仪式、参观50团团史馆，增进亲戚双方的“五个认同”。

勤帮扶 助生产发展

通过“龙头企业+合作社+农户”模式向贫困户发放免息扶贫贷款190万元；春耕期间，帮助困难亲戚解决种子、化肥、地膜等生产资料短缺问题。

多关爱 助生活改善

开展亲戚扶贫助困、慰问、教育、文体娱乐等相关活动，向贫困家庭赠送衣物、文具、食品等生活必需品，帮助改善生活水平。

学语言 促共同进步

购置少数民族语言教学书籍、组织金融知识下乡小分队，宣讲“学通用语言”“学中华文化”等。

表彰先进 营造维护民族 团结良好氛围

为进一步倡导社会正能量，抵御打击极端宗教思想的侵蚀和渗透，营造崇尚文明健康科学时尚新生活的良好氛围。新疆兵团分行驻金银川镇一团26连“访惠聚”工作队和驻连党支部举行“讲科学、树正气、60星农民、最美家庭”表彰大会，表彰奖励在维护社会稳定、加强民族团

结、增收创业、勤劳致富、扶危济困、遵纪守法、弘扬正气、发声亮剑、遵守纪律和最美家庭等方面表现突出的60位少数民族农民先进代表。鼓励他们继续发挥带头作用，争当民族团结和维护辖区安全稳定的先进典型。



新疆兵团分行荣获全国金融系统培育践行社会主义核心价值观“十佳”案例



边境线2公里
以内的网点

28家

大连分行

三十载,托起海洋渔业转型发展梦

大连地区水产加工企业逐步成长壮大,海洋渔业转型发展步伐加快。然而,海洋渔业在发展中常会遇到资金短缺和抵押品不足的问题。对此,大连分行投入大量金融支持,助力海洋渔业特色产业转型发展。

前瞻研判 引领支柱产业发展

上世纪90年代初,大连海洋渔业企业从传统渔船打捞逐步向水产品加工转型。大连分行首次推出海域使用权抵押贷款,调整授信方案、调剂业务品种、创新产品组合,对时尚尚未形成规模效应的水产品加工行业给予大力支持。同时,利用农行平台帮助对接原材料供应商,满足客户产品转型期对原材料的大量需求。大连水产加工企业突破发展“瓶颈”,涌现出年销售额超7亿元的大连华联水产等众多知名水产加工企业。



大连分行助力海洋渔业特色产业发展

相伴成长 托起海洋渔业龙头

海洋渔业具有高投入、高风险、高收益的行业特点,很多优质企业在扩大经营规模、转型发展过程中,由于资金不到位而停滞发展,甚至走向破产。大连分行积极支持优质企业扩大生产、经营转型,适应市场竞争形势变化。

上世纪80年代,獐子岛集团还是仅拥有几只渔船的小企业。而如今,已发展成为以水产增养殖为主,集海珍品育苗、增养殖、加工、贸易、海上运输于一体的综合性海洋食品大型集团企业。30多年来,大连分行为其提供大量的资金支持,助力其走过股改上市等一系列变革并发展壮大。

助力特色小镇旅游业稳健发展

倾力扶持 拉伸渔业产业链条

近年来,大连市促进水产加工业向深加工领域转型。大连分行及时调整信贷投向,集中资金扶持冷冻速食品、海参海藻保健品等高档产品的生产,先后为400余家渔业企业和农户累计发放贷款220余亿元,对育苗、开发、养殖、加工等方面进行全方位扶持。在多元化的支付结算和融资服务支持下,大连水产品出口加工形成新强势,产品远销美国、日本、欧盟等20余个国家和地区。

大连长海县作为全国唯一海岛边境县,是东北地区著名的海岛旅游胜地。随着海岛旅游业的蓬勃发展,渔家乐经营者急需改善硬件设施,但资金短缺制约了渔村旅游业的发展。

为解决经营者抵押物价值低、经营发展急需资金的问题,大连分行对接政府相关部门,引入财政担保公司、政府增信机制等多种担保方式,结合地区特色旅游发展模式及信贷需求,于2017年3月创新推出“特色小镇旅游贷”特色产品。该产品贷款利率为当地同业最低,期限最长达8年,受到了渔家乐经营者的青睐。



开展“金融知识进万家”活动(大连分行供图)

大连分行自2017年4月起,在5个月内投放“特色小镇旅游贷”近1,000万元。目前,“特色小镇旅游贷”已全面铺开,在改善当地渔家乐经营者融资难、缺少抵押担保等方面发挥了积极作用。



青岛分行

支持农业 产业化发展

龙头企业作为农业产业化经营的组织者、带动者、市场开拓者和运营者，是农业产业化发展的重要推手。青岛分行与农业龙头企业建立战略合作关系，研发出以山东

新希望六和为核心担保企业，为上下游和产业链小企业发放经营性贷款的线上融资模式，有效提高金融服务“三农”覆盖能力，助力农村产业化发展。

截至2017年底
农业产业化龙头企业贷款余额
28.43亿元

带动发放产业链农户等农户贷款余额
7.24亿元

支持农业龙头企业发展的主要服务模式

打造出境内外联动，支持农业龙头企业走出去的圣元模式，支持企业到海外建厂

打造农业龙头企业+特色产业+城镇化的隆海模式，支持企业扩大蓝莓种植基地

打造龙头企业一二三产业融合发展的九联模式，支持企业种养加全产业链发展



青岛分行支持的蔬菜生产基地

融融智助“小微”扬帆远航

为解决小微外贸企业出口收汇难、融资难和汇率把握难等问题，青岛分行联合中信保山东分公司举办助力中小微企业出口发展推介会，让更多小微企业了解出口信用保险及相关政策红利，帮助企业将出口业务做大做强。推介会共吸引小微企业 350 多家，160 多家企业成功享受到国家信保政策红利，办理出口结算达 1.9 亿美元，办理汇率避险产品 1.5 亿美元，30 家企业在青岛分行开户并建立合作。

四大措施 助力脱贫攻坚

青岛分行积极做好协同扶贫工作，通过产业扶贫、产品扶贫、联合扶贫、公益扶贫等措施，践行服务“三农”使命。

- 围绕“企业+农业+农户”业务链，加大涉农信贷投放。截至2017年底，涉农贷款余额302.20亿元，较年初增加61.3亿元
- 为农业产业化龙头企业授信40.42亿元，发放贷款28.43亿元
- 产业扶贫贷款较16年底增加800万元

- 推广“惠农e贷”“惠农e付”等金融产品
- 上线前端农贸通系统、后端电子商务新型电子商务系统
- 在贫困村设置惠农通服务点，截至2017年底，“惠农通”服务点总数达2,619个



- 与当地企事业单位和私人银行客户开展扶贫活动，走访慰问贫困村民和困难贫困学生，捐款捐物

- 组织全辖各分支机构为贫困地区捐款73,230.4元
- 为莱西日庄镇徐旺庄村修建了村民文化大院；为平度市经济薄弱村田庄镇廉家村打水井
- 开展结对子活动，向困难学生捐助学习用品
- 2017年，举办送金融知识下乡52次，举办新型职业农民培训班7期，为2,200名村支部书记举办新型农业经营主体贷款培训班



宁波分行

金融活水 滋润宁波 先进制造业 发展沃土

2017年
累计发放制造业贷款

412.42

亿元

制造业贷款余额总量达

508.37

亿元

宁波是中国首个“中国制造2025”试点示范城市。在全球经济放缓、需求下降的大环境下，宁波制造业面临经济增速换挡、结构调整阵痛等挑战。

宁波分行以服务“3511”产业和“双创”企业为重点，从体系建设、机制保障、文化传导三个维度精准发力，突出客户选择趋向，更加注重资本市场、高新技术和高端双创这三类群体，做全、做深和做细金融服务。



服务“3511” 产业和“双创” 企业措施



- 设立科技金融专营机构
- 重点服务高端创业创新企业
- 提升金融服务专业化和精细化水平



- 创新推出“科创贷”“税银通”等产品
- 推进投贷联动，落地实施贷款与股权期权结合模式



- 高级管理人员对接 100 余个“中国制造 2025”重点项目
- 500 名客户经理联系服务 2,000 余家制造业企业
- 对重大项目开设“专属通道”，提供“一站式”金融服务

助推文化产业 发展

宁波分行抓住文化产业发展机遇，探索建立文化与金融有效结合的服务模式，助力宁波打造“名城名都”。

创新推出“抵质押融资类”“交易融资类”等 4 大类 15 款文化金融专属产品，并根据小微文化企业资产偏小等特点，推出“文创贷”系列产品，为处于初创期或轻资产的文创企业提供金融支持。2017 年，宁波分行服务各类文创企业 122 家，贷款余额 23.5 亿元。



参展2017中国（宁波）特色文化产业博览会

跨境金融助力 企业扬帆出海

宁波是“一带一路”重要节点城市，也是“一带一路”综合试验区所在地。宁波分行围绕宁波建设综合试验区总体规划，充分发

挥自身优势，推动涉及“一带一路”项目的企业使用人民币进行跨境结算，为企业规避汇率风险、降低交易成本、简便贸易流程、加快资金周转提供便利。近 3 年来，宁波分行创新推出涵盖结算、融资、资金等 30 余款系列产品，充分发挥自身在依托本币业务扶持企业“出海”中的独特作用，把电子、汽配、新能源、服装等行业的“宁波名片”传递给沿线 30 多个国家。截至 2017 年底，办理国际结算业务 309.54 亿美元，结售汇业务 118.59 亿美元，表内外贸易融资 224.3 亿元。



开展“送金融知识进校园”活动

厦门分行

全力保障金砖 厦门会晤 展现国际化 银行服务

2017年，举世瞩目的金砖国家领导第九次会晤在厦门隆重举行，如何为与会人员提供便捷优质的金融服务，是对涉外金融服务机构的一次考验和挑战。

作为此次会晤金融服务保障银行之一，厦门分行秉承国有银行的使命感和责任感，成立保障工作领导小组，制定专项金融服务保障工作方案，出色完成营业网点、自助设备和商户POS、本外币现金供应等方面保障服务工作，向国际友人、四海宾客展现了农业银行服务的专业化和国际化。



金砖期间，为印度宾客Sohan提供金融服务获点赞（厦门分行 黄志祥 摄）

银医合作探索 便民医疗服务

为缓解市民挂号、交费、取药时间长和专家诊疗时间短等“三长一短”的瓶颈，厦门分行与厦门市妇幼保健院合作推出全市首个智慧医疗服务平台——“银医助手”一体化自助机，集中完成预约挂号、缴费充值等18项操作，平均可为患者节省1小时的门诊等候时间。此外，厦门分行还与社保局、中山医院合作开发了“厦门市社保卡医保、医院、银行联用系统”，实现银行卡代扣社保诊疗自费功能，为市民看病提供便利。截至2017年底，累计办理社保诊疗自费代扣委托关系达6万户。



携手厦门妇幼保健院推出银医通方便群众看病（厦门分行 黄志祥 摄）

支持棚户区改造 为居民提供 良好居住环境

棚户区平房密度大、房屋质量差、基础设施配套不齐全，存在很大的安防隐患。2017年以来，厦门分行将支持棚户区改造项目作为支持地方经济发展的重要抓手和履行社会责任的重要载体，为棚户区改造项目提供全面、优质、高效的金融服务。

在厦门后埔一枋湖旧村改造工程项目建设中，厦门分行发放10亿元棚户区改造项目贷款，并通过多元化融资服务，安置拆迁改造600户，有力支持了厦门棚改项目建设，进一步提升居民生活品质，也为城市不断完善功用、提高土地利用率、美化风貌提供条件。



深圳分行

支持员工全面发展



扫一扫
了解“14+2”中国
登山第一人——张梁

深圳分行重视员工全面发展。在分行支持下，员工张梁朝着“14+7+2”（登顶全世界所有 14 座 8,000 米以上山峰和 7 座七大洲最高峰，并徒步滑雪到达南北极点）人类登山探险终极目标勇敢迈进，截至 2017 年底，张梁已完成“14+6+2”，并成为国内首位完成“14+2”的民间登山者，创造了中国登山探险新历史。

张梁积极投身公益，参加南极探险、北极挑战赛等环保公益活动，参与汶川地震抗震救灾拍卖会、亚运会火炬交接仪式，及深圳分行“绿色音乐会”活动和“地球一小时”活动，为政府机构、知名企业、中小学校、公众论坛做上百场分享会，不遗余力地传递农行精神，为社会注入满满正能量。



现金中心开展硬币兑换进社区公益活动

硬币大篷车进社区

深圳分行牵手深圳市威豹金融押运股份有限公司，深入各街道社区，上门开展硬币免费兑换服务及人民币反假宣传公益活动，推动硬币自循环工作，构建良好的硬币流通环境和社会现金服务体系。免费兑换活

动得到市民高度评价。2017 年，共承办硬币大篷车进社区暨反假货币宣传活动 11 次，回收硬币 45 万余枚，合计人民币 27.2 万余元。



宝安支行开展“情系公益 爱心接力”志愿者活动



光明支行开展消费者权益保护宣传活动

取消纸质账单

为保护环境，提升客户体验，深圳分行响应“GoGreen 绿色农行”号召，推动取消纸质账单使用。

全面推行电子对账单后，深圳分行全年节约 50 万份纸张，预计未来每年可节约 100 余万份纸张。

深圳分行全年节约纸张

50 万份

预计未来每年可节约纸张

100 余万份

通过短信、网点公告等方式，提前告知存量客户停止发放纸质对账单的信息

通过柜面服务在新客户签约时，协助开通电子签约邮箱功能，加大使用电子对账单的宣传



苏州分行

竞展青春奏华章 燃情成长扬风采

张洋，一位来自苏州吴江分行的“普通”基层员工。这个 2013 年才踏入农行的 90 后小姑娘，在入行短短几年时间就成功从一名初涉职场的新人迅速成长为柜面操作高手。



苏州吴江分行张洋（苏州吴江分行 卜妍 摄）

张洋先后获得2015年度全国农行第五届技术比赛柜面业务操作项目冠军、2016年度江苏省金融行业技能竞赛手工技能一等奖、中国农业银行五一劳动奖章、苏州“最美银行人”等多项荣誉。2017年，张洋又被中华总工会授予“全国五一劳动奖章”。

敬业、专业、职业，是她对自己的要求；用心、诚心、贴心，是她对客户的态度。张洋以精湛的业务技能、优质的客户服务、积极的进取精神，展现了自己青春年华最美好的一面和当代青年农行人应有的朝气与风采。



陆杨水产养殖基地（苏州昆山分行 吴寅珠 摄）

为水产养殖 撑起“金融伞”

苏州昆山周市镇陆杨特种养殖基地成立于 2010 年，主要养殖南美白对虾等优质无公害水产品。苏州分行自 2012 年起，以每年 30 万贷款支持基地水产养殖。

为了实现更高效安全的生产，基地计划搭建钢管大棚。苏州昆山分行第一时间向其介绍“金农贷”产品，发放贷款 200 万元。2016 年基地实现产值 1,435 万元，经省农业部考核被授予“渔业大棚建设养殖基地”称号。

2017 年，基地计划再次改造并扩大规模。苏州昆山分行通过“金农贷”“专业大户”新型农业主体贷款为其发放贷款 390 万元，解决担保难、成本高的问题，助推基地业务经营转型升级更上一层楼。



迪拜国际金融中心分行

参与哈翔清洁 燃煤电站项目 获银团贷款业 务“最佳项目奖”

迪拜国际金融中心分行积极践行“一带一路”倡议，致力于支持中资“走出去”企业。2017年，与黑龙江分行境内外联动、密切配合，以内部银团方式参与迪拜哈翔清洁煤电站工程项目融资。在中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会2017年会上，该项目荣获中国银行业协会“2017年银团贷款最佳项目奖”。



哈翔现场图（刘正平摄）



新加坡分行

爱心卫生包 关怀少女健康

东南亚部分地区医疗卫生条件较差，威胁当地人民的健康安全。新加坡分行组织员工参加了Days For Girls志愿者活动，将可重复使用的女性卫生用品手工制作成卫生包，分发给柬埔寨和缅甸孤儿院中的女孩使用，每个袋子可以使用3到5年，有效降低疾病感染风险，提高健康安全意识。



参加非盈利慈善组织Days For Girls志愿者活动



香港分行

长期支持 “乐善堂” 扶贫工作

香港分行坚持回馈社会的理念，积极号召员工参与义工服务与慈善活动。自2013年起，与九龙乐善堂建立长期合作关系，每年报名参加乐善堂公益活动的员工不断增加，参与探访独居老人活动的人数从2013年50余名发展到2017年近200名。此项活动主要由香港分行出资购买慰问品，并派出义工队成员分组到香港公共屋村区探视高龄独居或双老长者，送物资送温暖，使受助对象感受到来自社会的关怀。



香港分行志愿者在被探访屋村前合影

东京分行

献爱心 志愿服务

2017年6月，东京分行员工及家属共16人前往当地Family House运营的“病童之家”献爱心。Family House是一个专为外地赴东京治疗的患病儿童和家属提供超低廉住宿等服务的公益团体。志愿者们捐赠了各类食品、日用品等；认真清扫“病童之家”每一个角落并消毒；还在工作人员指导下种植花卉、蔬果，为即将入住的患病儿童和家属营造清洁卫生、有益身心的环境。



东京分行组织献爱心活动 员工合影

法兰克福分行

服务德国大众汽车集团 7.5亿欧元 贷款项目

2017年,由总行、法兰克福分行、多家境内外分行组成的跨境营销团队精诚合作,与德国大众汽车集团签署7.5亿欧元可循环贷款协议。作为农业银行欧洲服务重要支点,法兰克福分行积累经验并创新,积极为当地客户提供优质产品和服务。此次与大众汽车集团的合作,法兰克福分行

作为营销牵头行,将境内外资金成本和服务优势有机结合,有效满足了客户对资金体量、融资成本、提款时限等全方位需求,有力提升了中国农业银行在当地业界口碑和品牌形象。



悉尼分行

服务澳新地区 “走出去”中资 企业

悉尼分行坚持“依托国内、面向澳新、内外联动、协同发展”的策略,重点服务澳新地区“走出去”中资企业,致力于打造农行在南半球的跨境金融服务平台。2017年,与新疆分行合作,为金风科技澳洲有限公司白石太阳能项目提供为期2年的内保外贷项下融资2,700万澳元。该项目是澳洲政府重点支持的大规模光伏项目,项目生命周期为25年,预计年发电量为44,000Mwh,将满足新南威尔士州7,200户家庭的年用电需求。



支持金风科技澳洲有限公司风电项目



纽约分行

丰富员工活动 点亮幸福生活

在繁忙、紧张工作之余,开展多种形式的文体活动有利于丰富员工生活,推动企业文化建设。纽约分行组织员工参加美国中国总商会组织的2017年第八届“中建杯”乒乓球邀请赛,取得前八名的好成绩;在

万圣节当天,举办创意独特、别开生面的吃“派”竞赛,受到员工们的一致好评。热情洋溢活动氛围有利于活跃工作气氛,缓解工作压力,增强内部凝聚力,提高员工幸福感。



员工乒乓球比赛(纽约分行于志超摄)



员工吃“派”竞赛(纽约分行张洲洋摄)

责任荣誉

 <p>中国人民银行 THE PEOPLE'S BANK OF CHINA</p> <p>2016 年度银行科技发展奖一等奖 (新一代核心业务系统工程 BoEing)</p>	 <p>中国银行业协会 CHINA BANKING ASSOCIATION</p> <p>2016年度最具社会责任金融机构奖 2016年度最佳社会责任管理者奖 2016年度最佳社会责任特殊贡献网点奖 2016年度公益慈善优秀项目奖 2016年度法律风险管理先进单位 2016年度养老金业务最佳发展奖 中国银行业发展研究优秀奖 银团业务最佳业绩奖</p>	 <p>中华全国总工会</p> <p>全国五一劳动奖章 全国五一劳动奖状 工人先锋号 全国金融五一劳动奖章 全国金融五一劳动奖状 全国金融先锋号 金融系统劳模创新工作室</p>	 <p>华夏时报 CHINA TIMES</p> <p>2017年度国有商业银行 2017年度房贷综合金融服务银行</p>	 <p>21世纪经济报道 21st CENTURY BUSINESS HERALD</p> <p>2017年最佳企业文化奖 2017年度卓越普惠金融业务银行</p>	 <p>中国经营报 CHINA BUSINESS HERALD</p> <p>2017卓越竞争力金融扶贫银行 2017卓越竞争力国有商业银行</p>
 <p>ASIAMONEY</p> <p>Best Green Domestic National Commercial Bank in China (最佳绿色金融全国性商业银行) Best Green Chinese Bank in Overseas Markets (最佳海外市场表现绿色金融奖) Best Digital Bank (最佳数字化银行) China's Leaders in Fintech: Best State-owned Bank (中国 Fintech 领导者: 最佳国有银行) Best Chinese Bank in the Middle East & Africa for China's Belt & Road Initiative (BRI) (最佳中东和非洲区域服务一带一路中资银行)</p>	 <p>财视中国</p> <p>最受市场认可应收账款类资产证券化产品奖 最佳资产证券化财务顾问奖 创新性资产证券化产品奖</p>	 <p>华尔街见闻</p> <p>年度最具影响力银行品牌 年度卓越私人银行</p>	 <p>上海证券报 Shanghai Securities Herald</p> <p>资产管理卓越奖 创新理财产品卓越奖</p>	 <p>南方周末</p> <p>年度最佳责任企业奖 年度责任贡献奖</p>	 <p>证券时报</p> <p>2017中国区全能银行投行君鼎奖 2017中国区财务顾问银行君鼎奖</p>
	 <p>财资</p>	 <p>银行家</p>	 <p>IDC Analyze the Future</p> <p>2017年度IDC亚太金融行业 创新大奖</p>	 <p>中华英才网</p> <p>中国大学生最佳雇主TOP50 金融行业最佳雇主TOP15</p>	 <p>金融电子化</p> <p>金融科技创新突出贡献奖 运维创新贡献奖</p>
	<p>Best Local Currency Bond, China (最佳人民币债券) Best E-bank, China 2016 (最佳电子银行) Most Innovative Core Banking Project, BoEing 2016 (最具创意核心银行项目BoEing) Most Innovative Mobile Banking Project, "Mobile Banking Project" 2016 (最具创意手机银行项目掌上银行)</p>	<p>十佳互联网金融产品创新</p>  <p>金融时报</p>	<p>《贸易金融》杂志、中国贸易金融网、中国交易银行年会组委会</p> <p>最佳国际业务银行</p>	<p>《福布斯》亚洲、富国基金管理有限公司</p> <p>最佳组织奖 (中国优选理财师)</p>	<p>财政部</p> <p>2017年记账式国债承销综合排名第二</p>
		 <p>每日经济新闻 NBD NATIONAL BUSINESS DAILY</p> <p>年度最佳私人银行</p>	<p>中央国债登记结算有限公司</p> <p>2016年度优秀自营机构奖 中债“优秀托管机构奖” 优秀结算代理机构奖 柜台业务优秀机构奖 柜台业务进步机构奖</p>	<p>银行间同业拆借中心 (外汇交易中心)</p> <p>核心交易商 优秀货币市场交易商 优秀债券市场交易商 对外开放突出贡献奖 最佳技术奖</p>	<p>中国银行业监督管理委员会</p> <p>银行业信息科技 风险管理课题一类成果 2017年金融知识进万家活动 先进单位</p>

责任承诺

2018年，是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，按照高质量发展的要求，深入实施治行兴行“六维方略”，坚定不移抓好服务实体经济、防控金融风险、推进经营转型、持续深化改革、全面从严治党治行五项重点工作，着力服务好打赢“三大攻坚战”，努力夺取建设国际一流商业银行集团新胜利。

做金融服务“三农”的 国家队

- 重点实施金融服务国家粮食安全战略、乡村产业融合等“七大行动”
- 深入创新业务模式和产品服务，服务好乡村振兴每个重点领域
- 保障资源、创新模式、强化督导，全力助推脱贫攻坚

做支持国计民生的 主力军

- 积极推进供给侧结构性改革，促进经济转型升级
- 加大对国家重大战略和改革的持续支持，助力区域协调发展
- 加强对普惠、民生等重点领域支持，提升服务实体经济的效率和水平

做助力生态文明的 领军者

- 大力推动绿色金融业务发展，加强绿色金融体制机制建设
- 坚持践行绿色运营，倡导绿色环保行动，加快构建绿色银行

做缔造卓越品质的 先锋号

- 加强消费者权益保障
- 持续提升服务质量与效率，升级客户服务体验，提高客户满意度
- 继续彰显发展活力，深化体制机制改革与金融科技创新和应用

做与员工共前行的 引导者

- 坚持保障员工权益，维护员工利益
- 支持员工职业发展，努力实现共同成长
- 持续注重员工关怀，深化企业文化建设

做推动社会和谐的 排头兵

- 加大金融知识普及力度，提高公众金融素养
- 坚持投身社会公益事业，推动社会和谐发展

附录

关键数据编报基础

对外捐赠金额(万元):

对外捐赠金额包括公益性捐赠金额和其他捐赠金额。其中，公益性捐赠是指通过公益性社会团体或者县级(含县级)以上人民政府及其部门，用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。其他捐赠是指除公益性捐赠以外的捐赠。

农户贷款余额(亿元):

农户贷款余额包含农牧民安居工程一般贷款、个人出国务工贷款、个人地震灾区农民建房贷款、农民购建房贷款、个人农用机械贷款、农村个人生产经营贷款、农户小额贷款、个人其他涉农贷款、个人农业贷款、个人其他生产经营贷款、农牧民安居工程扶贫贷款、个人扶贫贴息贷款、个人一般扶贫贷款和金穗快农贷余额。

员工总数(人):

员工总数指集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外机构和境内控股公司的全部员工，且不包括劳务派遣。

县域员工数(人):

县域员工包括纳入三农金融事业部名录的二级分行、一级支行、二级分行营业部及所辖基层营业机构内签有劳动合同的员工及劳务派遣用工。

女性员工占比(%):

女性员工占比 = 女性员工数 / 员工总数。其中，员工总数指集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外机构和境内控股公司的全部员工；女性员工指集团范围内签有劳动合同的女性员工总人数，包括境内机构、境外机构和境内控股公司的全部女性员工。

少数民族员工占比(%):

少数民族员工占比 = 少数民族员工数 / 员工总数。其中，员工总数指集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外机构和境内控股公司的全部员工；少数民族员工指集团范围内签有劳动合同的少数民族员工总人数，包括境内机构、境外机构和境内控股公司的全部少数民族员工。

员工培训(万人次):

员工培训数指中国农业银行以正式发文方式通知员工参加的面授培训人次，统计范围包括总部、境内37家分行和3家培训学院。

境内分支机构数(个):

境内分支机构数包括总行本部、总行营业部、总行专营机构、一级(直属)分行、二级分行(含省区分行营业部)、一级支行(含直辖市、直属分行营业部、二级分行营业部)、基层营业机构以及其他机构。该数据为获取营业许可证的所有分支机构，包括已获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

县域机构数(个):

县域机构包括纳入三农金融事业部名录的二级分行、一级支行、二级分行营业部及所辖基层营业机构。

办公人均用水量(立方米/人): 办公人均用水量=2017年农行总行全年用水量/总行人数

办公人均用电量(度/人): 办公人均用电量=2017年农行总行全年用电量/总行人数

办公人均燃气量(立方米/人): 办公人均燃气量=2017年农行总行全年使用燃气量/总行人数

独立鉴证报告

致：中国农业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国农业银行股份有限公司（“贵行”）2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2017 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

对外捐赠金额	(万元)
农户贷款余额	(亿元)
员工总数	(人)
县域员工数	(人)
女性员工占比	(%)
少数民族员工占比	(%)
员工培训	(万人次)
境内分支机构数	(个)
县域机构数	(个)
办公人均用水量	(立方米/人)
办公人均用电量	(度/人)
办公人均燃气量	(立方米/人)

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2016 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制 2017 年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告前附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制 2017 年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

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

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

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2017 年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2017 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

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

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

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

其他观察所得

我们也通过与贵行社会责任管理团队就贵行对利益相关方包容性和实质性原则的应用进行询问和访谈，获得了贵行在编制社会责任报告过程中对 GRI 标准利益相关方包容性和实质性原则应用的理解。我们的工作仅限于获取对贵行应用 GRI 标准利益相关方包容性和实质性原则的理解，因而我们不就贵行是否遵循 GRI 标准利益相关方包容性和实质性原则发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：

利益相关方包容性

贵行以“做一家负责任有担当的银行”为社会责任目标，秉承“责任为先、兼善天下、勇于担当、造福社会”的社会责任理念，建立了社会责任管理体系架构。贵行识别了主要的利益相关方，并与主要利益相关方建立了

多种沟通渠道，识别出了主要利益相关方的期望和诉求，并以此为基础梳理和确定社会责任报告披露的关键议题。我们建议贵行持续完善与利益相关方沟通的机制，以进一步系统地识别和分析利益相关方期望和诉求，并展现贵行的回应。

实质性

贵行结合自身发展战略，通过利益相关方参与，确定其社会责任报告所披露的重点议题。我们建议贵行可考虑根据 GRI 标准的要求进一步完善现有实质性评估以及机构边界界定的标准、流程和程序，以更好地指导贵行识别、评估、报告与社会责任相关的重要事项。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海市
2018 年 3 月 26 日

指标索引

GRI内容索引

指标编号和描述	报告位置(页码)	注解	
GRI 101:基础			
GRI 102:一般披露			
组织概况	102-1 组织名称	p6	
	102-2 活动、品牌、产品与服务	p6	
	102-3 总部位置	p188	
	102-4 营运位置	p6	
	102-5 所有权与法律形式	p6	
	102-6 服务的市场	p6	
	102-7 组织规模	p7、p76	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	p17、p76	
	102-9 供应链	p58	
	102-10 组织及其供应链的重大变化	p182-185	无重大变化
	102-11 预警原则或方针	p8-9、p11、p65	
	102-12 外部倡议	p14	
	102-13 协会的成员资格	p176-177	
战略	102-14 高级决策者的声明	p2-5	
	102-15 关键影响、风险和机遇	p9-11	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	p12	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	p12	
管治	102-18 管理架构	p7	
	102-19 授权	p13	
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	p13	
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	p15	
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	p7	
	102-23 最高管治机构主席		
	102-24 最高管治机构的提名和甄选		
	102-25 利益冲突		
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用		
	102-27 最高管治机构的集体认识	p13	
	102-28 最高管治机构的绩效评估		
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理		
	102-30 风险管理流程的效果	p10	
	102-31 经济、环境和社会议题的评审		
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	p13	
	102-33 重要关切问题的沟通		
	102-34 重要关切问题的性质和总数		
102-35 报酬政策			
102-36 决定报酬的过程			
102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与			

指标编号和描述		报告位置(页码)	注解
管治	102-38 年度总薪酬比率		
	102-39 年度总薪酬增幅比率		
利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	p15	
	102-41 集体谈判协议		
	102-42 利益相关方的识别和遴选	p13-14	
	102-43 利益相关方参与方针	p15	
报告实践	102-44 提出的主要议题和关切问题	p15	
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	p188	
	102-46 界定报告内容和议题边界	p188	
	102-47 实质性议题列表	p14	
	102-48 信息重述	p182-185	无重述信息
	102-49 报告变化	p182-185	报告议题无重大变化
	102-50 报告期	p188	
	102-51 最近报告日期	p188	
	102-52 报告周期	p188	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	p188	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	p182-185	
	102-55 GRI 内容索引	p182-185	
	102-56 外部鉴证	p180-p181	
	GRI 200 经济	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明 103-2 管理方法及其组成部分 103-3 管理方法的评估
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	p16-17	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	p50-55	
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	p77	
	201-4 政府给予的财政补贴		
GRI 202 市场表现	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比		
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例		
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	p20-33、p36-47	
	203-2 重要间接经济影响	p20-33、p36-47	
GRI 204 采购实践	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	p188、p14、p58
		103-2 管理方法及其组成部分	p58
		103-3 管理方法的评估	p58
GRI 205 反腐败	GRI 103 管理方法	204-1 向当地供应商采购支出的比例	
		103-1 对实质性议题及其边界的说明	p188、p8-11、p14
		103-2 管理方法及其组成部分	p8-11
		103-3 管理方法的评估	p8-11
GRI 206 反竞争行为		205-1 已进行腐败风险评估的运营点	p8-11、p65
		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	p8-11、p65
		205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	
GRI 206 反竞争行为		206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	

		指标编号和描述	报告位置(页码)	注解
GRI 300 环境	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	p188、p14、p50-59	
		103-2管理方法及其组成部分	p50-59	
		103-3管理方法的评估	p50-59	
GRI 301物料		301-1所用物料的重量或体积		
		301-2所使用的回收进料		
		301-3回收产品及其包装材料		
GRI 302能源		302-1组织内部的能源消耗量	p57、p16	
		302-2组织外部的能源消耗量		
		302-3能源强度	p57、p16	
		302-4减少能源消耗量	p16	
		302-5降低产品和服务的能源需求	p56	
GRI 303水资源		303-1按源头划分的取水		
		303-2因取水而受重大影响的水源		
		303-3水循环与再利用		
GRI 304生物多样性		304-1组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点		
		304-2活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		
		304-3受保护或经修复的栖息地		
		304-4受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种		
GRI 305排放		305-1直接(范畴 1)温室气体排放	p57、p16	
		305-2能源间接(范畴 2)温室气体排放	p57、p16	
		305-3其他间接(范畴 3)温室气体排放		
		305-4温室气体排放强度	p57、p16	
		305-5温室气体减排量	p16	
		305-6臭氧消耗物质(ODS)的排放		
		305-7氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放		
GRI 306污水和废弃物		306-1按水质及排放目的地分类的排水总量	p57、p16	
		306-2按类别及处理方法分类的废弃物总量	p57、p16	
		306-3重大泄漏		
		306-4危险废物运输		
		306-5受排水和/或径流影响的水体		
GRI 307环境合规		307-1违反环境法律法规		
GRI 308 供应商环境评估		308-1使用环境标准筛选的新供应商	p58	
		308-2供应链对环境的负面影响以及采取的行动		
GRI 400 社会	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	p188、p14、p76-83	
		103-2管理方法及其组成部分	p76-83	
		103-3管理方法的评估	p76-83	
GRI 401雇佣		401-1新进员工和员工流动率	p76	
		401-2提供给全职工(不包括临时或兼职工)的福利	p77	
		401-3育儿假	p77	
GRI 402 劳资关系		402-1有关运营变更的最短通知期		
GRI 403 职业健康与安全		403-1劳资联合健康安全委员会中的工作者代表		
		403-2工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	p81	

		指标编号和描述	报告位置(页码)	注解
GRI 403 职业健康与安全		403-3从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	p81	
		403-4工会正式协议中的健康与安全议题		
GRI 404 培训与教育		404-1每名员工每年接受培训的平均小时数		
		404-2员工技能提升方案和过渡协助方案	p78-80	
		404-3定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		
GRI 405多元 化与平等机会	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	p188、p14、p76	
		103-2管理方法及其组成部分	p76	
		103-3管理方法的评估	p76	
		405-1管理机构与员工的多元化	p76	
		405-2男女基本工资和报酬的比例		
GRI 406 反歧视		406-1歧视事件及采取的纠正行动	p76	
GRI 407 结社 自由与集体 谈判	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明		
		103-2管理方法及其组成部分		
		103-3管理方法的评估		
		407-1结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商		
GRI 408 童工		408-1具有重大童工事件风险的运营点和供应商		
GRI 409 强迫与强制劳动		409-1具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商		
GRI 410 安保实践		410-1接受过人权政策或程序的培训的安保人员		
GRI 411 原住民权利		411-1 涉及侵犯原住民权利的事件		
GRI 412 人权评估		412-1接受人权审查或影响评估的运营点		
		412-2人权政策或程序方面的员工培训		
		412-3包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约		
GRI 413 当地社区	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	p188、p14、p86-93	
		103-2管理方法及其组成部分	p86-93	
		103-3管理方法的评估	p86-93	
		413-1有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	p86-93	
		413-2对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点		
GRI 414 供应商社会评估		414-1使用社会标准筛选的新供应商	p58	
		414-2供应链对社会的负面影响以及采取的行动		
GRI 415 公共政策		415-1政治捐赠	p89	
GRI 416 客户 健康与安全	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	p188、p14、p62-71	
		103-2管理方法及其组成部分	p62-71	
		103-3管理方法的评估	p62-71	
		416-1对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	p62-71	
		416-2涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件		
GRI 417 营销与标识		417-1对产品和服务信息与标识的要求	p67-70	
		417-2涉及产品和服务信息与标识的违规事件		
		417-3涉及市场营销的违规事件		
GRI 418 客户隐私		418-1与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉		
GRI 419 社会 经济合规	GRI 103 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明		
		103-2管理方法及其组成部分		
		103-3管理方法的评估		
			419-1违反社会与经济领域的法律和法规	

ESG内容索引

指标内容		披露情况
层面 A1 排放物		
一般披露项	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	p51-53、p57
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	p57
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	p57
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	p58
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	p57
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	p57
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	p57
层面 A2 资源使用		
一般披露项	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	p57
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电，气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	p57
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	p57
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	p57
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	p57
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3 环境及天然资源		
一般披露项	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	p51-52
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	p52
层面 B1 雇佣		
一般披露项	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	p76
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	p76
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	
层面 B2 健康与安全		
一般披露项	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	p81
B2.1	因工作关系而死亡人数及比率。	p81
B2.2	因工伤损失工作日数。	p81
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	p81

指标内容		披露情况
层面 B3 发展及培训		
一般披露项	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。	p78-80
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	p80
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	
层面 B4 劳工准则		
一般披露项	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	p76
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	p76
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	p76
层面 B5 供应链管理		
一般披露项	管理供应链环境及社会风险的政策。	p58
B5.1	按地区划分的供货商数目。	
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法。	p58
层面 B6 产品责任		
一般披露项	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	p62-64
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	p71
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	
B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	p62-64
层面 B7 反贪污		
一般披露项	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	p8、p65
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	p8、p11、p65
层面 B8 社区投资		
一般披露项	有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策。	p86-93
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	p86-93
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	p86-93

关于本报告

<h3>报告范围</h3>	<h3>编制依据</h3>
<p>本报告覆盖中国农业银行股份有限公司总部、境内各一级（直属）分行、培训学院、直属机构及境外机构。</p> <p>报告时间范围：2017年1月1日至12月31日，为年度报告。</p> <p>部分内容超出上述范围。</p>	<p>本报告参照全球报告倡议组织发布的《GRI 标准》(GRI Standards) 及金融服务业行业补充指南、国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南(2010)》等标准编写，同时符合中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《公司履行社会责任的报告》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。</p>
<h3>数据说明</h3>	<h3>保证方法</h3>
<p>报告中的部分财务数据来自本行 2017 年度财务报表（该报表已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计），其他数据以 2017 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。</p>	<p>为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键数据实施有限鉴证工作。</p>
<h3>发布形式</h3>	<h3>指代说明</h3>
<p>本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本公司网站查阅 (www.abchina.com)。</p> <p>报告以简体中文、繁体中文、英文三种文字出版，在对三种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。</p>	<p>为便于表述，报告文中“中国农业银行股份有限公司”也以“中国农业银行”“农行”或“本行”表示。</p>
	<h3>联系方式</h3>
	<p>中国农业银行股份有限公司企业文化部 地 址：北京市东城区建国门内大街 69 号 邮 编：100005 传 真：86-10-85108214</p>

读者意见反馈表

感谢您阅读本行《2017 年企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心欢迎您对报告提出意见和建议。



扫一扫，
填写读者意见反馈表

<h3>您属于以下哪类利益相关方？</h3>	<p>2017年，我们围绕“对农行可持续发展重要性-对利益相关方重要性”两个维度筛选出18项社会责任重点议题并在本报告中披露。请选出您最关注的5项议题，我们将根据反馈结果对议题进行优先排序，并在未来社会责任工作和报告编制中重点回应。</p>
<p><input type="checkbox"/> 政府 <input type="checkbox"/> 监管机构 <input type="checkbox"/> 股东和投资者 <input type="checkbox"/> 客户 <input type="checkbox"/> 员工</p> <p><input type="checkbox"/> 供应商与合作伙伴 <input type="checkbox"/> 公众与社区 <input type="checkbox"/> NGO <input type="checkbox"/> 其他 _____</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 服务农业 <input type="checkbox"/> 服务农村 <input type="checkbox"/> 服务农民 <input type="checkbox"/> 金融扶贫 <input type="checkbox"/> 服务国家战略 <input type="checkbox"/> 服务民生 <input type="checkbox"/> 普惠金融 <input type="checkbox"/> 绿色金融 <input type="checkbox"/> 绿色经营 <input type="checkbox"/> 绿色公益 <input type="checkbox"/> 保护客户权益 <input type="checkbox"/> 提升服务品质 <input type="checkbox"/> 保护员工权益 <input type="checkbox"/> 帮助员工成长 <input type="checkbox"/> 关爱关心员工 <input type="checkbox"/> 普及金融教育 <input type="checkbox"/> 支持社区建设 <input type="checkbox"/> 抢险救灾重建 <input type="checkbox"/> 其他 _____
<h3>您认为报告内容是否完整覆盖了您对中国农业银行的期望？</h3>	
<p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，您还希望体现哪些内容 _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<h3>您认为报告内容安排和版式设计的阅读友好性如何？</h3>	
<p><input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不好</p>	
<h3>您对中国农业银行社会责任工作和社会责任报告还有哪些意见和建议？</h3>	
<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	