



2018 中国农业银行

社会责任报告



卷首语

时间，是开拓者前行的刻度，也是奋斗者筑梦的见证。时间，在汗水和收获中匆匆流逝，也在憧憬和希望中姗姗走来。

2018年，是改革开放40周年，也是农行改革发展向纵深推进之年，更是农行全面贯彻落实十九大精神开局之年。站在新的起点上，农行人高举中国特色社会主义伟大旗帜，坚决贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全力开创新时代农行改革发展新局面。

时光不负，梦想可期。这一年，农行人秉持“责任为先、兼善天下、勇于担当、造福社会”的责任理念，把握大势、引领潮流，不懈奔跑、执着奋进，用智慧和毅力谱写了服务“三农”的动人旋律，用汗水和拼搏描绘了推动实体经济高质量发展的绚丽色彩，用付出和担当递交了支持打赢三大攻坚战의详实答卷。

时光不老，岁月葱翠。这一年，农行人坚守“做一家负责任有担当的银行”的责任目标，进一步提升社会责任形象，持续打造社会责任文化，将社会责任融塑成榜样，飘扬成旗帜，锤炼成文化，成为调动和激发干事创业的动力源泉，成为引领和支撑改革发展的价值灵魂。

大道至简，实干为要。这一年，农行人充分健全社会责任管理体系，认真履行政治、经济、社会、环境责任，始终坚持拓宽广度、增加深度、强化力度，进一步提升社会好评度和认可度，坚定不移做美丽中国的“耕耘者”和中国梦的“助推者”。

自强不息，华章日新。这一年，农行人回归初心，尽心尽力，把农行改革发展的尺寸之功，凝结为广大客户和广大员工的获得感、幸福感。责任绩效的福利溢满普惠金融、边疆金融、民生金融、绿色金融，责任绩效的笔迹写满中国人民“丰衣足食”“幸福和谐”的成绩单。

“乘风好去，长空万里，直下看山河。”路还在继续，梦还在期许。农行业是一场接力跑，不仅要一棒接着一棒跑，还要一年接着一年跑，每一年都要为下一年跑出一个更好的成绩。每一个农行人都是星光，亦是银河；是磐石，亦是山川。看！所有的光芒都奔涌而上。听！天地之间正鸣奏交响。簇新的理想无远弗届，约定的未来海阔天长！

目录

董事长致辞	2
专题：与改革开放同行	6
走进农行	12
责任地图	24



… 肆 …
矢志不移，
建设美丽中国

责任聚焦：绿色债券助力绿色产业	89
大力发展绿色金融	90
着重践行绿色运营	98
积极投身绿色活动	101



… 壹 …
同舟共济，
助力脱贫攻坚

责任聚焦：推出金融扶贫十大模式	27
强化政策机制保障	28
突出深贫地区扶贫	29
瞄准定点扶贫靶心	33
播撒精准扶贫春种	36



… 伍 …
精诚所至，
提升服务品质

责任聚焦：网点转型为服务“提速”	103
追求优质服务	104
保护消费者权益	112



… 贰 …
使命不渝，
服务乡村振兴

责任聚焦：服务乡村振兴七大行动	43
重点做好制度设计	44
助推农业转型升级	45
支持农村美丽繁荣	52
帮助农民增收致富	56
共享现代金融服务	58



… 陆 …
携手员工幸福，
同心协力

责任聚焦：关爱劳模暖人心	117
全面保障员工权益	118
多通道助员工成长	120
多方式暖员工生活	125



… 叁 …
心系民生，
支持实体经济

责任聚焦：送上“及时雨”解民企融资“渴”	61
服务国家战略落地	62
助力新兴产业发展	72
聚焦民生添彩生活	78
深入推进普惠金融	83



… 柒 …
责任担当，
推动社会和谐

责任聚焦：用心让盲人观世界	131
传播金融知识	132
成就美好生活	135

责任荣誉	140
责任承诺	142
附录	143

董事长致辞



中国农业银行党委书记、董事长

周慕冰

四季更替，日月如梭。时间回荡着历史之音，时间也镌刻着前进足迹。2018年，是改革开放40周年，也是农业银行改革发展纵深推进的一年。全行上下以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，全面落实中央经济工作会议、中央农村工作会议、全国扶贫开发工作会议部署，全面落实各项监管要求，深入实施治行兴行“六维方略”，着力服务实体经济和民营企业发展，助力打赢三大攻坚战，深入推进内部体制机制改革，各项事业取得新的成就。

快马鞭催 深度融合践行党建引领

行棋观大势，落子谋全局。2018年，农业银行在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，全面贯彻新时代党的建设总要求，不忘初心，牢记使命，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚持以党的政治建设为统领，推动全面从严治党、从严治行向纵深推进。牢牢把握习近平新时代中国特色社会主义思想精神实质和深刻内涵，坚决把这一重要思想贯彻到农业银行改革发展全过程。

农业银行是党领导下的中管金融机构，有2.78万个党组织、24.9万名党员，这个基本的政治站位和行情决定了农业银行在深化改革中必须始终坚持和加强党的领导。

我们始终坚持两个“一以贯之”要求，始终把坚持党的领导同建立现代企业制度统一起来。在深化中国特色现代银行制度改革中，突出党组织在公司治理结构中的重大作用，不断完善“双向进入、交叉任职”的领导体制，明确各治理主体职责边界，形成各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的治理机制。

在深化选人用人改革中，坚持党管干部与董事会依法选择相结合，培养和造就一支对党忠诚、勇于创新、经营有方、清正廉洁的党员干部队伍。

众志成城 高标准打好防范风险攻坚战

行之力则知愈进，知之深则行愈达。三大攻坚战中排在首位的是防范化解重大风险。打好防范化解重大风险攻坚战，重点是防控金融风险。我们时刻绷紧风险管理这根弦，按照中央要求，持续完善全面风险管理体系，坚持信贷质量立行，把握资金流向，做到风险防控焦点不散、靶心不变，持之以恒抓好各项工作落实。

我们认真落实新发展理念，服务供给侧结构性改革，着力推进“三去一降一补”，引导资金流向实体经济，流向祖国最需要的行业和薄弱领域。大力支持“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区、粤港澳大湾区建设等国家级战略性决策部署，矢志不渝支持经济转型升级和新旧动能转换，防止资金脱离实体经济空转，促进社会经济稳定、健康发展。

我们注重“四箭齐发”，严格控制案件风险。一支是基础管理和基层管理，着重加强制度防控和人员盯防，夯实案防基础；一支是“三线一网格”管理模式，构建党建线、纪检线、运营线和员工行为网格化管理，从源头上消除案件隐患；一支是科技力量，运用大数据等技术，提升案防的精准性、前瞻性和全面性；一支是“双线管理”责任，强化各部门风险合规条线管理职责。

通过“四支利箭”，风险识别和风险控制的有效性大幅提升，以自身的稳健发展促进了经济高质量发展。

响鼓重锤 高要求打好精准脱贫攻坚战

天道酬勤，日新月异。党的十九大把脱贫攻坚作为全面建成小康社会必须打好的三大攻坚战之一，我们始终把助力脱贫攻坚作为重大政治责任，坚定不移站在金融扶贫前沿，当好金融扶贫的国家队、主力军，为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

我们构建“总行统筹、省市分行推进、县支行抓落实”的工作机制；我们始终聚焦精准、定向发力，建立“银行让利、企业带动、贫困户受益”的利益联结机制；我们始终将产业发展作为稳定脱贫的根本之策，以特色产业链条上的骨干企业为抓手，实现“支持一个产业、繁荣一片区域、致富一方百姓”；我们始终动员和凝聚全社会力量广泛参与扶贫开发，与各级政府部门合作创新的“政府增信+银政共管”扶贫模式，既有效解决了贫困人口贷款问题，又从整体上降低了信贷风险和经营成本。

我们义不容辞地服务好精准脱贫攻坚战，聚焦精准扶贫、深度贫困地区扶贫和定点扶贫，持续加大信贷、人力、财务和捐赠资源倾斜力度，创新推广金融扶贫有效模式，做到扶贫与扶志、扶智相结合，履行社会责任与推动商业可持续相衔接。

戮力同心 高水平打好污染防治攻坚战

污染防治攻坚战关乎民生福祉，关乎国家未来。我们注重运用自身资源、加大力度推进生态文明建设、解决生态环境问题，助力打好污染防治攻坚战，推动我国生态文明建设迈上新台阶。

我们以敢想、敢干、敢为天下先的创新精神，着力打造国内先进、国际一流的绿色金融服务体系。我们进一步巩固绿色金融领域的领先优势，严守绿色信贷标准，积极创新覆盖全产业链的绿色金融解决方案，努力把绿色金融打造成农业银行的新名片，努力建设国际一流的绿色银行。

我们围绕国家打好大气、水、土壤污染防治“三大”战役，充分发挥信贷的引领和过滤作用，做好“加减法”；围绕“农田水利、绿色农业、美丽乡村、绿色城镇”四大主题，突出做好绿色“三农”金融服务；加大对客户绿色消费的支持力度，为客户购买新能源汽车、绿色认证住宅等绿色消费提供更加便捷、更低成本的金融服务；深化与环境交易所合作，探索与个人碳信用建立挂钩机制。

不负重托 金融支持乡村振兴战略

党的十九大提出，实施乡村振兴战略，加快推进农业农村现代化。作为“三农”金融服务的国家队和主力军，服务好乡村振兴是我们义不容辞的政治责任。

我们出台《关于全面做好乡村振兴金融服务的意见》，紧紧围绕实施乡村振兴战略重点任务，认真落实“质量兴农、绿色兴农”要求，及时出台服务乡村振兴“七大行动方案”，提出了重点实施金融服务农村产业融合、农村产权制度改革、国家粮食安全战略、脱贫攻坚、美丽宜居乡村建设、县域幸福产业、“三农”和县域绿色发展等“七大行动”计划，完善了相关信贷政策，确保乡村振兴每个重点领域都有产品对接、有服务方案和政策保障。

我们持续深化“三农”金融服务改革，完善事业部管理体制和“六单管理”运行机制，推进互联网金融服务“三农”“一号工程”，制定一整套与互联网金融相适应的政策制度体系，打造互联网金融服务“三农”运营平台，在服务“三农”过程中迈出了新的步伐。

鱼水深情 与民企共谱改革华章

民营经济在改革开放中披荆斩棘，已成为中国经济高质量发展的重要驱动力，民营经济的发展离不开金融支持。我们将服务实体经济融入发展使命，不断强化小微企业、民营企业等薄弱领域金融服务，为经济发展提供有力支撑。

我们以真招实招支持民营企业健康发展，新设立近 800 家普惠金融专营机构。我们充分保障信贷资源投入，出台《关于加大力度支持民营企业健康发展的意见》，围绕八个方面提出二十二条针对性措施。

我们在支持政策上对各种所有制一视同仁、平等对待；我们充分发挥资金大行优势，加大民营企业债券承销和投资力度，帮助民营企业拓宽融资渠道；我们借力科技加快服务模式创新，已建立包括 130 余项产品、线上线下相结合、多层次广覆盖的小微特色产品体系。

我们增设支持民营企业考核指标，实行“一把手”总负责制，按照监管部门要求，充分调动和保护分支行服务民营企业的积极性，增强正向激励。

我们积极构建消费金融服务体系，突出做好居民信息、健康、医疗、养老、文化、旅游、教育等消费升级金融服务，创新推广“网捷贷”等互联网金融产品，将金融服务深入到居民生活和消费场景中。

栉风沐雨，方得春华秋实。2019 年，是农业银行恢复成立 40 周年，我们将高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，以舍我其谁的担当、敢为人先的创举、愚公移山的实干，坚持“服务有效、风险可控、商业可持续”的商业银行管理思路，办好“优服务、防风险、抓改革、谋创新、补短板、促转型”6 件大事，砥砺奋进，以优异成绩向新中国 70 华诞献礼。



与改革开放同行

天下之难事，必作于易；天下之大事，必作于细。本行作为一家大型国有控股金融企业，改革开放四十年来，与国家风雨同舟，与时代命运与共，一直做改革前行路上的“逐梦人”与“实践者”，在为中国经济巨轮提供源源动力的同时，实现了自身的高速发展与改革创新。

● 1979年3月，农业银行恢复成立，承担起发展农村金融事业、支持农村商品经济的重任。

● 先后实施“一分”（与农业发展银行分设）、“一脱”（与农村信用社脱钩）、“一剥”（向长城资产管理公司划转不良资产），实现专业银行向商业银行的转变。

● 2007年，进行股份制改革，进一步增强服务“三农”实力。

● 2009年1月，成立中国农业银行股份有限公司，构建“三会一层”公司治理架构。

● 2010年7月，完成“A+H”股上市，大型国有商业银行股份制改革圆满收官。

● 提出“六维方略”，指明新时代发展航向。

● 提出“推进数字化转型 再造一个农业银行”目标。

● 首创“三农金融事业部制”+“普惠金融事业部制”。

● 加大科技、人才、审计、风险、直营机构、省会城市行等领域改革。

1978

1989

1990

1999

2000

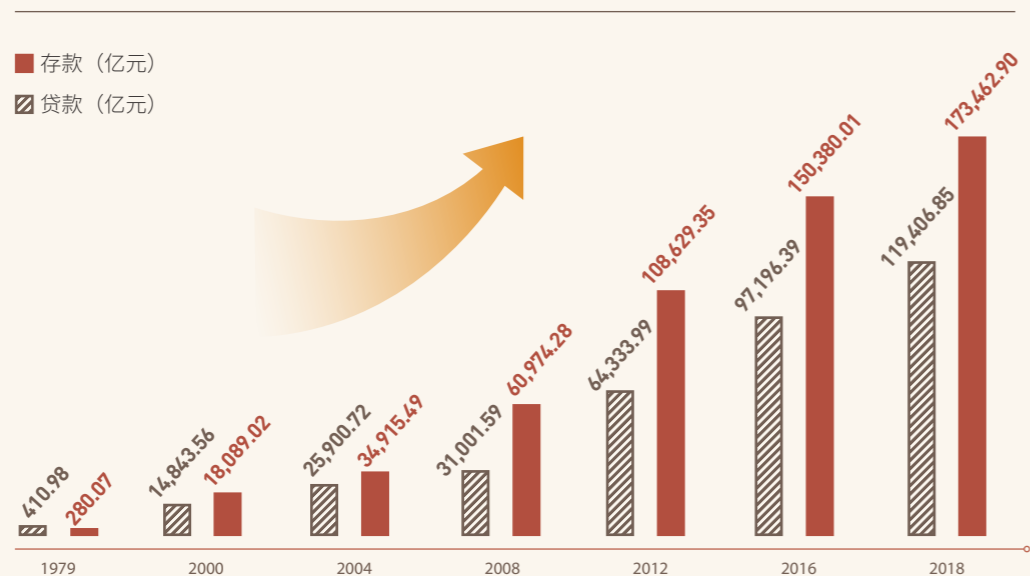
2010

2011

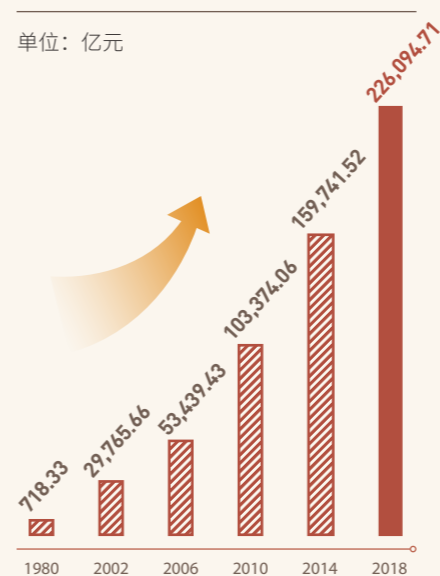
2018

改革开放四十载责任绩效

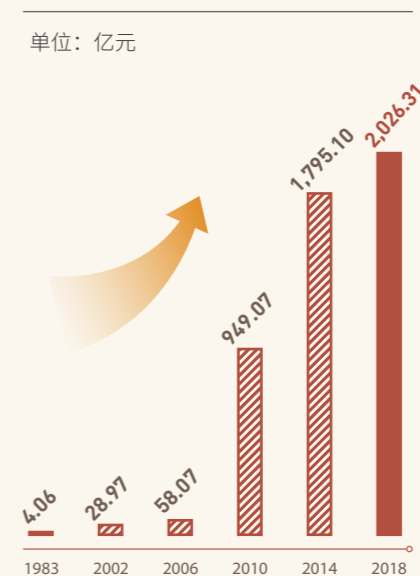
1979-2018年农业银行存贷款表



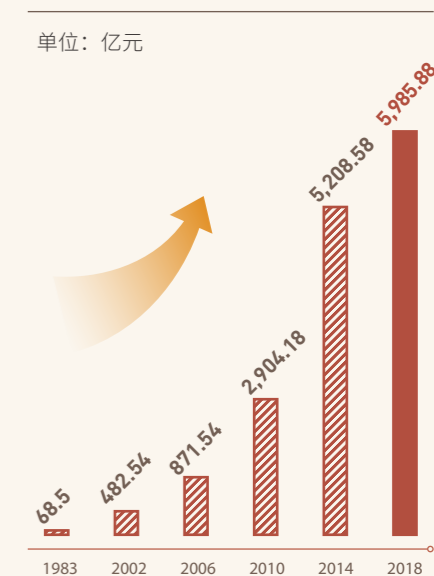
1980-2018年农业银行资产表



1983-2018年农业银行利润表



1983-2018年农业银行营业收入表



峥嵘岁月四十载 耕耘华夏铸繁盛

时代大潮滚滚向前，历史脚步永不停歇。新时代的航线上，路标鲜明清晰。党的十九大把习近平新时代中国特色社会主义思想确立为全党行动指南，描绘了决胜全面建成小康社会、全面建成社会主义现代化强国的宏伟蓝图。

新思想引领新时代，新使命开启新征程。作为一家大型国有商业银行，农业银行始终与中国改革开放的进程相伴而行。自1951年成立以来，历经“四起三落”，从巩固乡镇、拓展城市，到“一分一脱一剥”；从专业银行、商业银行到股改上市；从铁账、铁款、铁算盘，到超级柜台、智能机器人；从存贷汇等传统基础业务，到综合化、国际化经营；从存单、存折、金穗卡到“刷脸取款”，从单一信用风险管理，到“三线一网格”和全面风险管理，深化改革创新始终是农业银行一步步发展壮大的基因密码。

改革，永远是坚定者的誓言、奋进者的事业、搏击者的舞台。2010年，农业银行以221亿美元的融资规模分别在沪、港两地挂牌上市，成为当时全球融资规模最大的IPO。这是四大国有商业银行股份制改革的收官

之作，也是中国银行业改革的又一重要成果。农业银行从此实现了从国有控股商业银行到大型公众持股银行的历史性跨越，站在了改革发展的全新起点。

农业银行，因农而生，因农而兴，因农而强。从统一管理支农资金，集中办理农村信贷，到发展农村金融事业；从支持农村发展商品生产，帮助农民增收，到服务乡镇企业，活跃农村经济；从推进三农金融事业部改革，服务大“三农”、新“三农”、特色“三农”，到运用互联网服务“三农”。40年来，农业银行服务“三农”一以贯之，矢志不渝。早在2008年，农业银行就成立了三农金融事业部，着力发展“三农”业务。

2016年底，以专注于企业高层管理人员培训而扬名世界的瑞士洛桑国际管理学院，专程派出专家团来华，考察农业银行普惠金融的做法，将其作为破解“大型商业银行有效服务‘三农’”的典型案例搬上课堂。这是中国制度优势、体制特色在金融行业的生动实践。2017年7月，又在总行成立普惠金融事业部，构建了具有农业银行特色的、城乡全覆盖的“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。



目前，已在全部一级分行、二级分行设立了普惠金融事业部，在二级分行和支行设立799家普惠金融专营机构。

40年砥砺前行，40年春华秋实。不让一个人掉队，是中国共产党人对世人的承诺，是决胜全面小康的关键一招。做好金融扶贫工作，是农业银行的职责所在，也是重点和难点所在。作为国务院扶贫开发领导小组唯一一家商业银行成员单位，做好金融扶贫工作，是农业银行的职责所在。针对全国832个国家级扶贫重点县，

农业银行结合各地实情创新思路、分类施策，为他们“量身打造”信贷计划和金融扶贫工作方案，“输血”更“造血”，扶贫先扶志。“双联贷”“光伏贷”“精准扶贫贷”“林果贷”“油茶贷”“甜蜜贷”“辣农贷”“茶农贷”……一个个异彩纷呈、成效卓著的信贷产品相继在中华大地上开花结果、惠泽民生。这是农行人对这片土地深沉的爱，这是农行人对贫困群众深厚的情。

40年物换星移，40年日新月异。从新的起点扬帆起航，开拓进取，农业银行书写出无愧于新时代的篇章。乡村振兴，是国家作出的重大战略决策，为农业银行带来了发展的新机遇。农业银行及时出台了服务乡村振兴“七大行动方案”，提出了重点实施金融服务农村产业融合、农村产权制度改革、国家粮食安全战略、脱贫攻坚、美丽宜居乡村建设、县域幸福产业、“三农”和县域绿色发展等“七大行动”计划，完善了相关信贷政策，为这一战略贡献出农业银行的智慧和力量。

时代巨轮劈波斩浪，奋勇前进；农业银行一路披荆斩棘，勇往直前。作为一家国有大型商业银行，农业银行坚持用金融力量探索应对气候变化路径，从机制、产品和能力等三个方面建立国内领先、国际一流的绿色金融体系，致力于打造绿色金融领军银行。2015年10月，农业银行绿色债券在伦敦证券交易所成功上市，这是中资金融机构发行的首单绿色债券，也是亚洲发行体发行的首单人民币绿色债券。2016年2月，由伦敦证





券交易所和气候债券倡议组织联合主办的“绿色债券先锋颁奖礼”在伦敦证券交易所举行，农业银行荣获“中国首只绿色债券奖”，成为唯一一家获奖的中资商业银行。

新时代是奋斗者的时代，幸福是奋斗出来的。奋斗的足迹，无不镌刻着坚定不移的理想信念，彰显着对党的金融事业的绝对忠诚。新一届行党委成立以来，坚决贯彻落实以习近平同志为核心的党中央治国理政新理念、新思想、新战略，围绕农业银行“由谁领导、为谁服务”“从哪里来、往何处去”等根本问题，努力探索业务经营与党的建设、现代商业银行经营规律与农业银行实际有机结合的发展道路，逐步形成了一套治行兴行的“六维方略”。即坚持党的领导、加强各级行班子建设“一个中心”；筑牢业务工作和党建工作“两根支柱”；坚守服务“三农”、做强县域，突出重点、做优城市，集团合成、做高回报“三大定位”；强化风险管理、人才队伍、科技系统、公司治理“四大支撑”；增强服务实体经济、案防风控、价值创造、市场竞争和稳健行远“五大能力”；推进经营理念、组织结构、盈利方式、业务流程、动力机制和商业模式“六大转型”。为农业银行深化改革和持续健康发展描绘了新蓝图、指引了新方向。

旗帜就是方向，信念就是力量。金融作为实体经济的血脉，改革开放40年来，农业银行以服务国家战略、服务实体经济为己任，为超过400万小微企业法人客

户提供综合金融服务，彰显了国有大行的责任担当。百业兴则金融兴。作为国家金融政策的重要实施主体之一，农业银行认真研究民营企业发展“痛点”和需求，开出一副“药方”：不仅发行了首单民营企业债券融资支持工具产品，还出台了《关于加大力度支持民营企业健康发展的意见》，在加大对民营企业信贷投入、深化产业链金融合作、拓宽融资渠道、助力企业纾困等方面提出22条举措，为民营企业提供更加全面、细致、周到的金融服务。

山再高，往上攀，总能登顶；路再长，走下去，定能到达。面对百年未有之大变局，农业银行认真落实新发展理念，服务供给侧结构性改革，大力支持“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区、粤港澳大湾区建设等国家级战略性决策部署，矢志不渝支持经济转型升级和新旧动能转换，促进社会经济稳定、健康发展。

新时代是干出来的，新征程是走出来的。奋斗不是空洞的口号，而是实实在在的行动。2018年3月19日，农业银行河北雄安分行揭牌仪式在容城县举行。这是四大国有银行获准筹建河北雄安分行后，首家在雄安新区正式挂牌营业的分行级银行机构。随后，通过总分行联动营销，农业银行河北分行和雄安分行联合向中石化集团“鄂尔多斯—安平—沧州”天然气管道项目发放贷款5亿元，实现雄安分行成立以来首笔贷款投放。

明者因时而变，知者随事而制。农业银行着力释放金融科技创新能量，培育推进高质量发展的内生动力，不断促进全要素生产率提升。目前，全行核心业务系统日均交易量达5.3亿笔，峰值交易量达6.6亿笔，电子渠道金融性交易占比98%。在新浪财经主办的“2018中国银行业发展论坛暨第六届银行综合评选颁奖典礼”上，农业银行智能掌银在20余家银行同类产品中脱颖而出，勇夺“年度最受欢迎手机银行”大奖，受到业界和媒体的广泛关注。

2018年，美国西部时间10月29日20点，在旧金山举行的首届国际“Call for Code”（代码行动）大赛颁奖典礼上，由农业银行提交的“Green Coder - UAN”作品，在全球156个国家、10万余名研发人员和2,500余个作品中脱颖而出，跻身赛事五强，在国际舞台上展现了大行担当和金融科技创新水平。该作品运用AI、

区块链、云计算等前沿技术，并立足“刷脸取款”等产品，创新性地提出了跨账户、跨行、跨国应急取款，为灾后重建提供了更加全球化、便捷化的金融解决方案。

耕耘迎来收获，时代前进列车的每一次提速，都意味着农业银行的逐渐成长壮大。截至2018年9月底，农业银行个人存款余额突破10万亿元，在全球商业银行中名列前茅。2018年11月6日，农业银行信用卡累计发卡量突破1亿张，成为国内第五家信用卡发卡量超1亿张的商业银行。截至2018年底，农业银行总资产、存款、贷款规模分别达22.6万亿元、17.3万亿元和11.9万亿元，ROA、ROE保持同业领先水平。从2014年起，农业银行连续四年被金融稳定理事会纳入全球系统重要性银行名单。2018年，在全球银行1000强排行榜上位居第4，在世界500强排行榜上名列第40位。2019年1月22日，英国品牌价值研究机构Brand Finance通过英国《银行家》杂志发布了2019年“全球银行品牌价值500强”榜单，农业银行由2018年的第六位上升三位名列第三，品牌价值较上年增长了47%。

打铁还需自身硬，绣花要得手绵巧。在改革的路上，农业银行不断“瘦身健体”“轻装上阵”。在准确研判内外部经济形势、深刻把握银行业发展规律的基础上，推出了若干重大改革方案，涉及总行组织架构、总行

直接经营部门、综合化子公司、省会城市行、人才发展、绩效考评、薪酬分配、审计与内控合规机制改革等方面，并运用“规划图”和“施工图”，建立改革台账，明确任务、细化要求，促进了各项改革落地生根，激发了全行经营活力。

群雄逐鹿，机遇和挑战并存。农业银行坚持从“形”与“势”的统一中坚定信心；从“危”与“机”的转换中赢得主动；从“变”与“守”的重构中深化改革；从“稳”与“进”的把握中攻坚克难。牢牢把握战略主动权，努力实现高质量发展，努力把党中央、国务院的决策部署落到实处。在日新月异、快速变革的新时代，农行人将秉持“服务有效、风险可控、商业可持续”的商业银行经营管理思路，办好“优服务、防风险、抓改革、谋创新、补短板、促转型”六件大事，抓好26项重点工作。

四十载惊涛拍岸，九万里风鹏正举。当前，中国经济发展已进入新常态，国内外经济金融形势依然复杂多变。农业银行将在党中央、国务院的坚强领导下，锐意进取、改革创新，以“六维方略”治行兴行新体系为蓝图，团结和带领全行47万余名干部员工，凝心聚力、劈波斩浪，驾驭农业银行这艘巨轮驶向更加灿烂辉煌的明天！



走进农行

公司战略

本行制定了完整的发展战略规划。2016年，制定印发《中国农业银行2016-2020年改革发展规划》。2018年本行结合内外部新形势对战略规划进行中期修订，明确“十三五”时期本行改革发展的指导思想和主要目标，指明工作方向、重点和着力点。

战略目标

建设成为一家“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”

《中国农业银行2016-2020年改革发展规划（中期修订）》

强化经营理念

着力推动从“以自我为中心”向“以客户为中心”转型，从“单一信用中介服务商”向“全面金融服务商”转型，从“重资本型业务”向“轻资本型业务”转型

突出战略定位

进一步突出“服务‘三农’、做强县域，突出重点、做优城市，集团合成、做高汇报”三大经营定位

加快经营转型步伐

加快业务结构调整，创新产品和服务模式，切实做好实体经济重点领域和薄弱环节的金融服务。加快bank 4.0转型和金融科技布局，实现金融服务从“无处不在”向“无时不在”转变

加强风险管理

持续完善全面风险管理体系，守牢不发生系统性金融风险底线

完善公司治理

强化内控合规管理和审计监督，加强人才队伍建设，深植新型企业文化，探索建立具有农行特色的现代公司治理体系

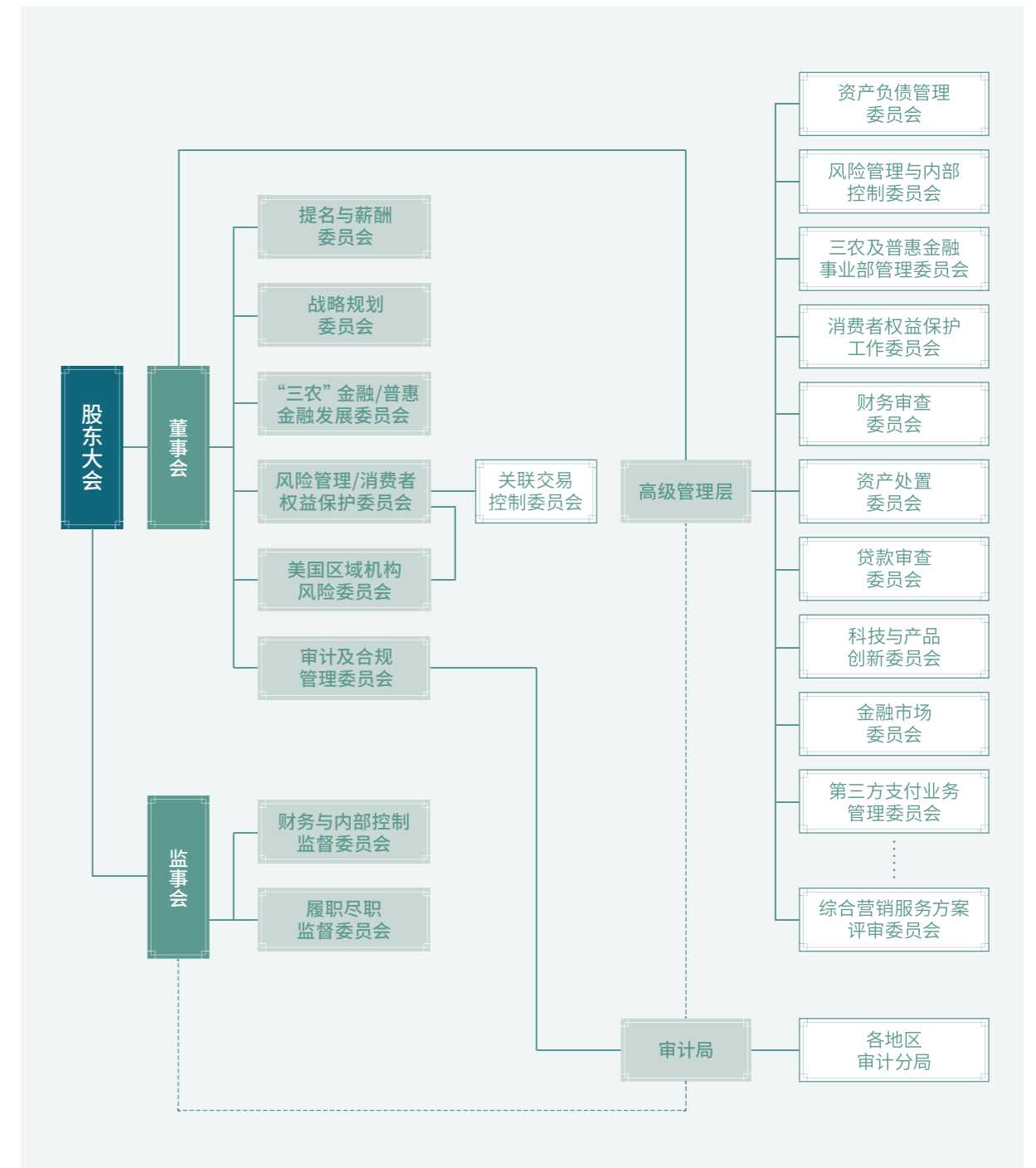
公司治理

本行致力于推进公司治理现代化建设，持续优化公司治理架构、机制和制度，不断夯实抵御风险、提高回报、实现可持续发展的治理基础。

根据境内外最新监管规定，完成公司章程等公司治理文件修订工作。依法合规完成定期报告和临时公告的编制和披露，强化自愿性信息披露，不断提升信息披露透明度和有效性。持续完善信息披露制度体系，动态优化信息披露操作规程，不断提升信息披露工作的制度化、标准化和规范化水平。2018年，本行在上海证券交易所和香港联合交易所共披露320余项信息披露文件。

本行以合法合规为前提，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2018年底，本行董事会共有董事11名，其中，执行董事2名，非执行董事4名，独立非执行董事5名；监事会共有监事8名，其中，股东代表监事2名，职工代表监事3名，外部监事3名；共有高级管理人员4名。

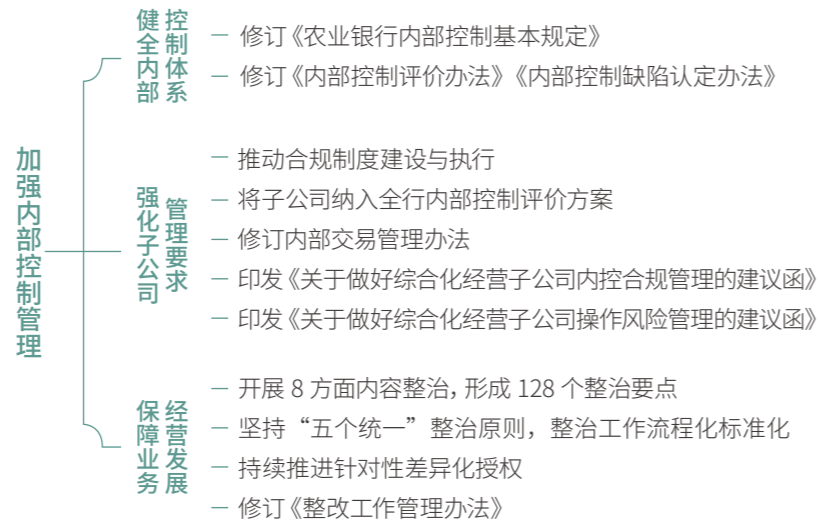
公司治理架构



—— 第一汇报路线 - - - - - 第二汇报路线 注：风险管理委员会兼任美国区域机构风险委员会职责

审慎经营

本行秉持“风险为本、审慎经营”的理念，持续加强各层级内部控制的体系建设，力争将风险因素置于可控范围，始终将风险防范放置首位。



合规经营政策及措施优化改进

加强法治合规文化建设

- 组织开展宪法学习贯彻活动，启动员工法律知识竞赛活动，深化利用《领导人员学法用法读本》
- 研究董事会和管理层合规基调，形成纲领性文件
- 启动《员工行为守则》修订工作，组织开展条线行为细则制定工作

健全集团法律风险管理体系

- 制定《法律顾问工作管理办法》、起草《法律风险管理办法》
- 将法律风险管理纳入全面风险管理体系
- 修订并发布《律师聘用管理办法》
- 下发《关于做好综合化经营子公司法律风险管理的建议函》

加大法律支持服务力度

- 完成 LAMS 法律审查模块优化升级
- 组织开展全行合同管理后评价调研
- 常态化开展知识产权风险监测评估

提升诉讼管理工作水平

- 下发《关于诉讼管理服务清收维权工作的指导意见》
- 下发《关于进一步加强被诉案件管理有关问题的通知》

切实加强合规风险管理

- 推动“一道防线”落实风险合规责任
- 常态化开展案件风险排查
- 稳步推进合规风险监测平台、内控数据集市、ICCS 系统等信息系统建设

提高境外机构合规管理水平

- 深入推进监管要求落地实施
- 不断强化反洗钱合规管理
- 持续加强信息沟通报告与监测考评
- 持续加强合规团队建设
- 完善境外机构合规管理机制

风险管控

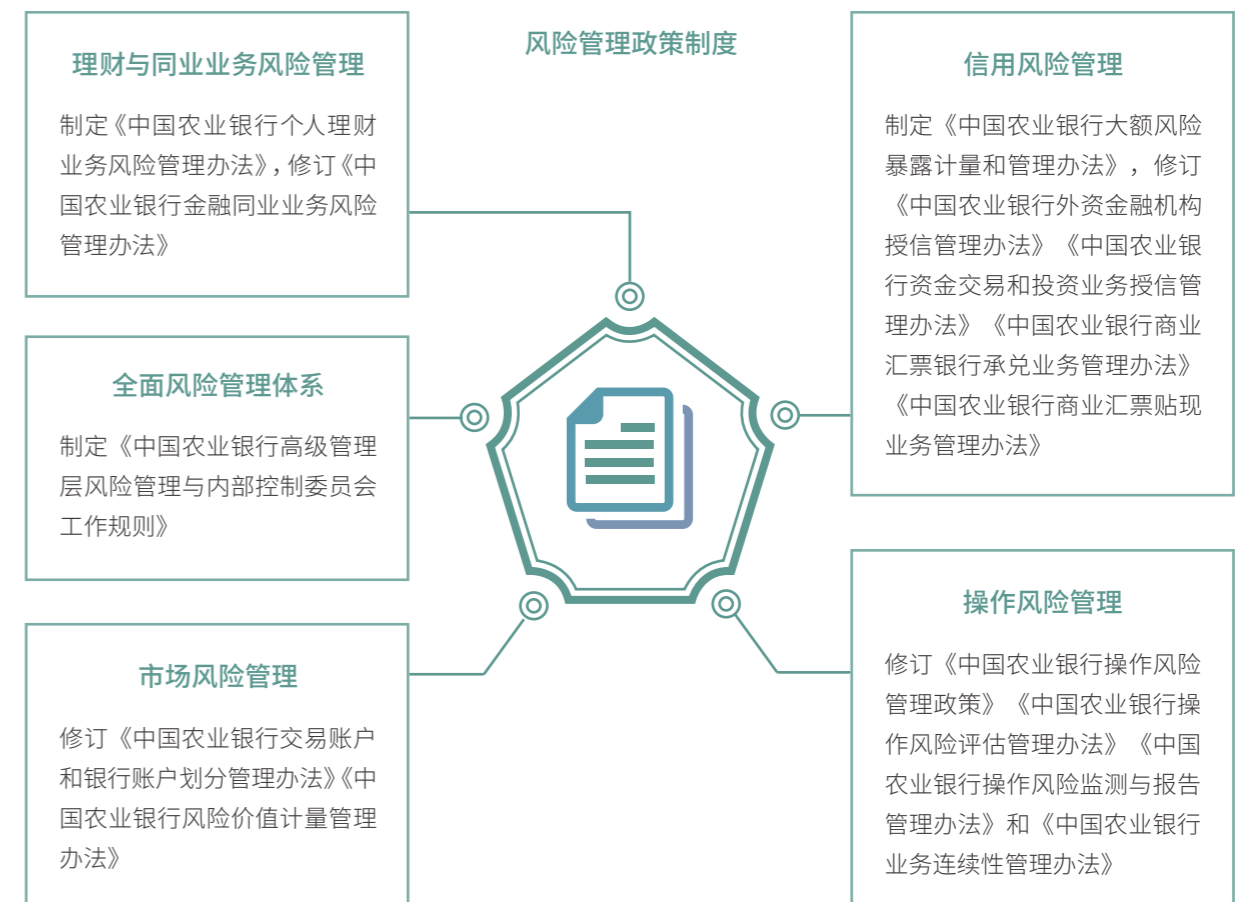
本行按照全面覆盖、全程管理、全员参与原则，将风险偏好、政策制度、组织架构、工具模型、数据系统和风险文化等要素有机结合，及时识别、计量、监测、控制、报告业务经营中的各类风险，确保全行风险管理从决策、执行到监督层面有效开展。

截至 2018 年底，
本行不良贷款率

1.59%，
比 2017 年下降 0.22 个百分点

拨备覆盖率

252.18%，
保持较强的风险抵补和
损失吸收能力

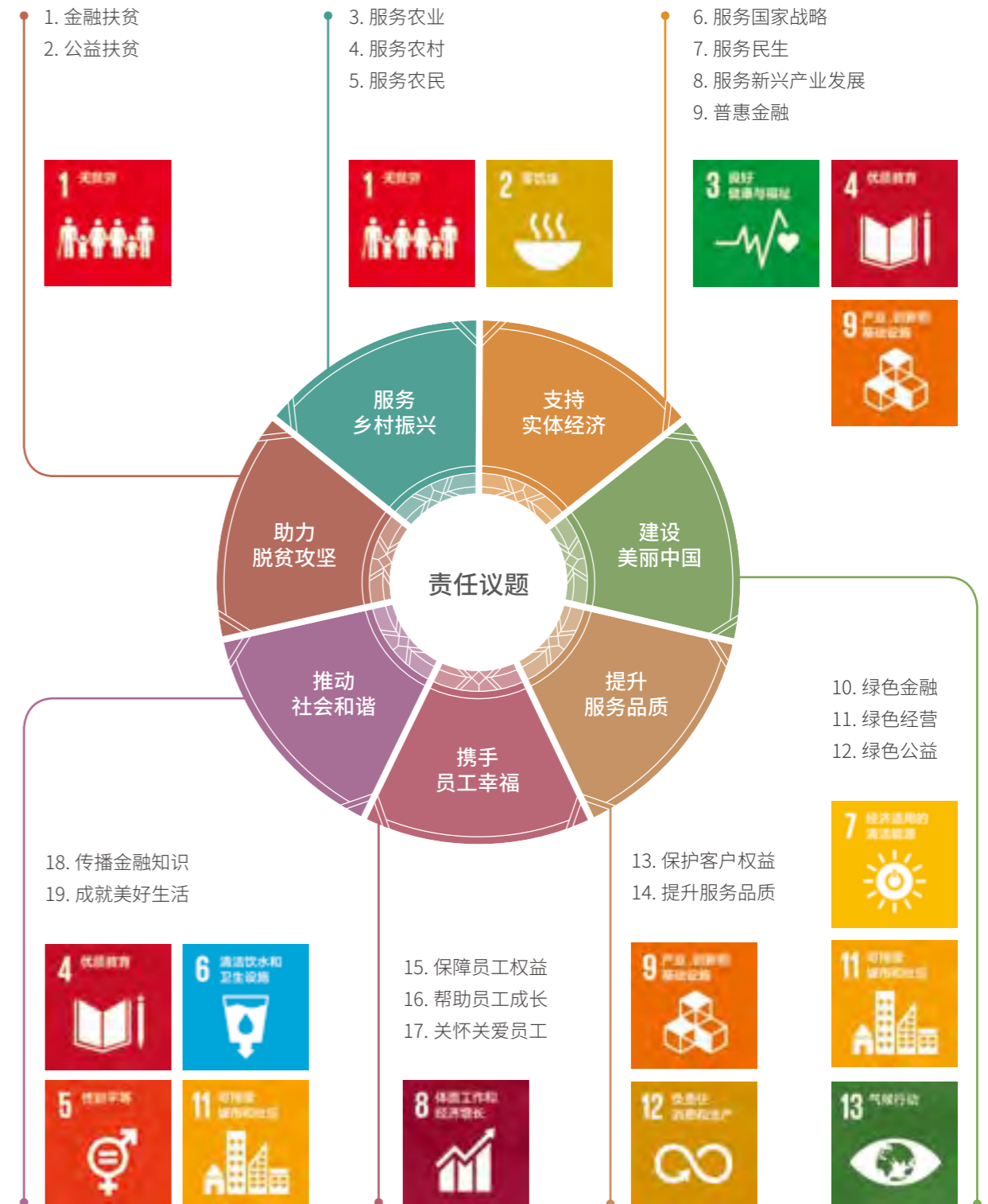
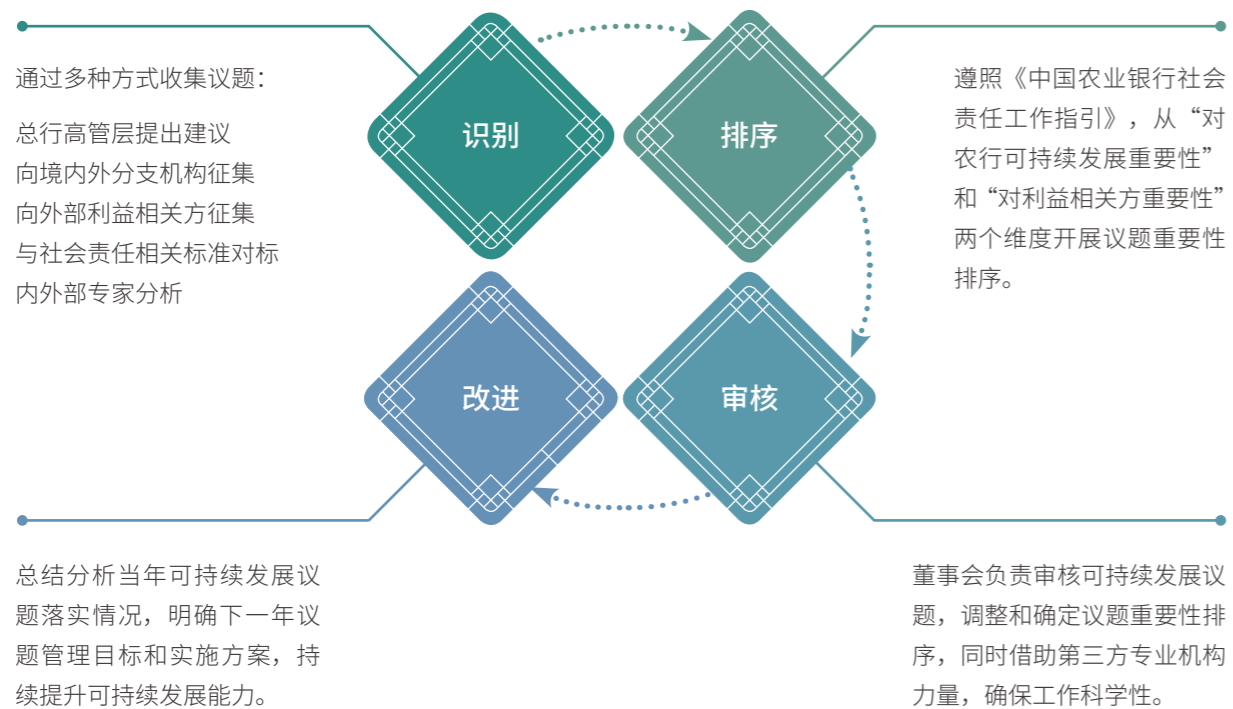


责任治理

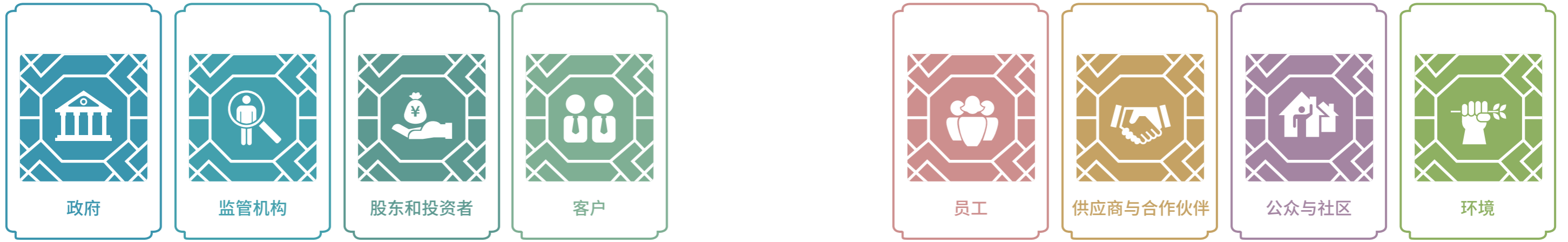
本行建立健全社会责任管理体系，持续落实《中国农业银行社会责任工作指引》《中国农业银行社会责任指标体系》《中国农业银行公益项目指引》等管理制度。社会责任工作由总行企业文化部牵头，在总行各部门和分行设立专员，负责社会责任日常工作。

责任议题

本行开展实质性议题分析，识别可持续发展议题。



利益相关方



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 实施普惠金融 依法足额纳税 带动社会就业 	<ul style="list-style-type: none"> 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	2016	2017	2018
总资产 (亿元)	195,700.61	210,533.82	226,094.71
发放贷款和垫款总额 (亿元)	97,196.39	107,206.11	119,406.85
不良贷款率 ¹ (%)	2.37	1.81	1.59
资本充足率 ² (%)	13.04	13.74	15.12
净利润 (亿元)	1,840.60	1,931.33	2,026.31
平均总资产回报率 ³ (%)	0.99	0.95	0.93
加权平均净资产收益率 ⁴ (%)	15.14	14.57	13.66
各类税金 ⁵ (亿元)	904	677.23	838.32
股东权益 (亿元)	13,215.91	14,293.97	16,747.87
股东分红 ⁶ (亿元)	552.15	579.11	608.62

1. 不良贷款率为不良贷款余额除以发放贷款和垫款总额。

2. 根据《商业银行资本管理办法(试行)》等相关规定计算。

3. 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。

4. 加权平均净资产收益率根据证监会《公开发行证券的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。

5. 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。

6. 普通股股东分红情况(含税)。

环境绩效

指标	2016	2017	2018
电子渠道金融性交易笔数占总交易笔数的比重 (%)	96	97	98
绿色信贷贷款余额 (亿元)	6,494.32	7,476.25	10,504
总行本部 ⁷ 办公人均用水量 (立方米/人)	42.99	42.70 ⁸	44.31
总行本部办公人均用电量 (度/人)	5,919.33	5,724.99	5,866.87
总行本部办公人均燃气量 (立方米/人)	63.62	61.18	63.04

7. 总行本部范围包括: 东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、公主坟办公楼、展览路办公楼、凯晨大厦、光耀东方。

8. 去年报告中披露的2016年、2017年人均用水量、人均用电量以及人均燃气量人数统计口径为总行人数, 经调整为办公楼实际办公人数后为本数据。

社会绩效

指标	2016	2017	2018
每股社会贡献值 ⁹ (元)	1.98	2.00	2.06
县域金融业务发放贷款和垫款总额 (亿元)	31,783.45	35,683.63	40,058.82
农户贷款余额 ¹⁰ (亿元)	1,917.70	2,060.44	2,499.87
县域机构数 (个)	12,736	12,728	12,622
惠农卡发卡总量 (万张)	19,407	20,627	21,601
惠农卡惠及农户数 ¹¹ (万户)	9,400	9,500	9,600
惠农通电子机具行政村覆盖占比 (%)	75.1	74.4	74.2
小微企业贷款余额 ¹² (亿元)	12,035.78	13,638	14,252.92
村镇银行贷款余额 ¹³ (亿元)	14.02	15.73	15.03
对外捐赠金额 ¹⁴ (万元)	3,771.08	4,411.38	6,685.69
西部地区发放贷款总额 ¹⁵ (亿元)	21,582.67	24,081.43	26,407.13
少数民族地区发放贷款 ¹⁶ (亿元)	6,009.24	6,885.46	7,366.85
保障性安居工程贷款余额 (亿元)	703.27	1,415.8	2,001.2
员工总数 (人)	496,698	487,307	473,691
县域员工数 (人)	214,366	208,530	200,556
女性员工占比 (%)	46.7	46.6	46.1
少数民族员工占比 (%)	8.12	8.13	8.29
员工培训 (万人次)	169.05	161.37	97.95
境外员工数 (人)	788	812	961
境内分支机构数 (个)	23,682	23,661	23,381

9. 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。

10. 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。

11. 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。

12. 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。

13. 村镇银行共6家。

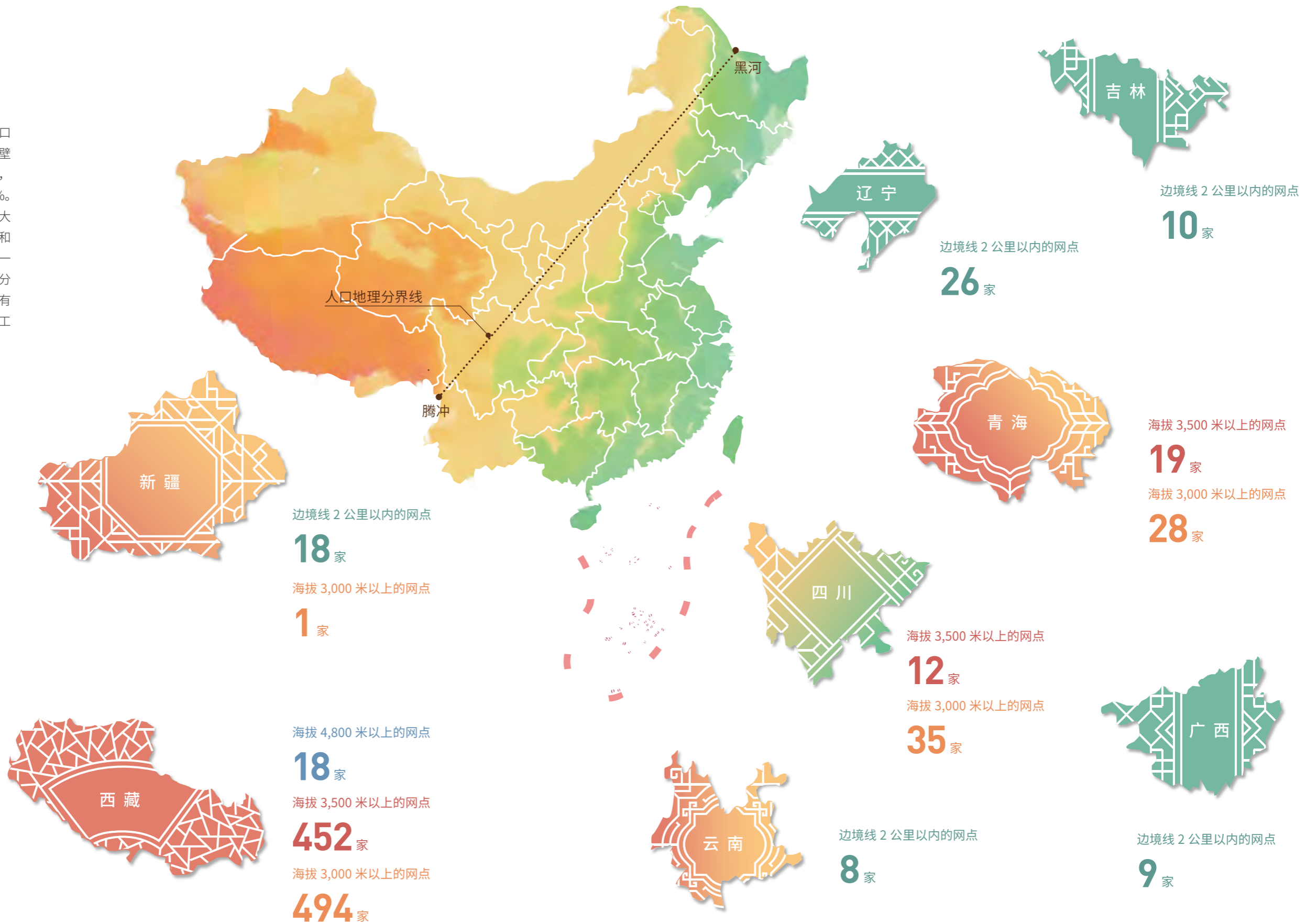
14. 对外捐赠金额为银行口径(境内), 不包括员工捐款。

15. 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)。

16. 少数民族地区包括内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆(含新疆兵团)。

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%。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，是唯一一家在新疆设有新疆和兵团两家省级分行的金融机构。在全国，农业银行有12,622个机构在县域，20.06万名员工长期工作在县域和农村以及边远地区。



壹

同舟共济，助力脱贫攻坚



冷奇珍 摄

责任聚焦 推出金融扶贫 十大模式

党的十九大将脱贫攻坚作为决胜全面建成小康社会三大攻坚战之一。作为金融扶贫的国家队、主力军，本行积极探索创新措施更精准、结构更优化、业态更合理的“十大”扶贫模式，因地制宜地延伸金融服务触角，支持解决贫困农户分散、贫困地域偏远、物理网点不足等问题，以点带面从“输血式”转向“造血式”扶贫，增强精准扶贫可持续性。



截至 2018 年底，

832 个扶贫重点县累计投放各项贷款

3,739 亿元

全年累计支持和带动建档立卡人口

271 万人

832 个扶贫重点县贷款余额

9,239 亿元

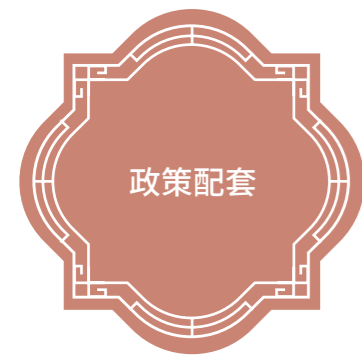
较上年末增加

1,088 亿元

增幅 13.3%

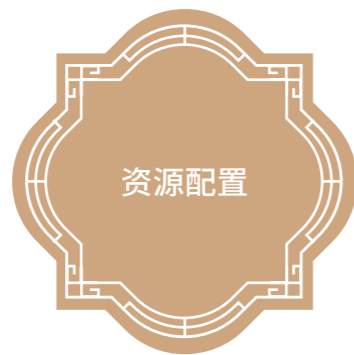
强化政策机制保障

本行强化金融扶贫产品政策创新，建立健全相关组织机制，倾斜配置各项资源，通过做好金融扶贫工作顶层设计、强化基础保障，为扶贫工作保驾护航。



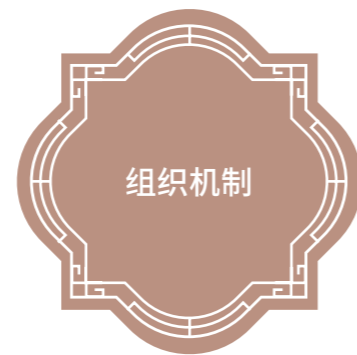
政策配套

制定《中国农业银行2018年服务脱贫攻坚行动实施方案》《中国农业银行关于金融支持脱贫攻坚三年行动方案（2018-2020年）》，对金融扶贫工作做全面规划部署



资源配置

向832个国家扶贫重点县机构单列800亿元专项信贷计划，额外配置1亿元业务费用和1亿元工资进行专项激励，并在用工计划、招聘政策、培训资源等方面向贫困地区倾斜



组织机制

建立金融扶贫工作领导小组，组建专门扶贫机构或团队，构建“总行统筹、省市分行推进、县支行抓落实”工作机制



突出深贫地区扶贫

西藏、四省藏区、南疆四地州和四川凉山州、云南怒江州、甘肃临夏州（简称“三区三州”），自然条件差、经济基础弱、贫困程度深，是脱贫攻坚中的硬骨头。本行以强决心、大力度、实举措，支持深度贫困地区经济社会发展的关键领域和薄弱环节，全力支持这些深度贫困地区脱贫，助推民族团结进步。

截至2018年底，在深度贫困地区贷款余额

3,325 亿元

较上年末增加

385 亿元

增幅 13.11%



案例 新疆分行用金融活水浇灌脱贫致富之花

新疆南疆四地州是我国沙化土地面积最大、分布最广、风沙危害最严重的地区，是国家确定的集中连片特困地区。新疆分行把南疆四地州作为金融扶贫重点区域，依托资源禀赋和特色产业，找准金融扶贫着力点，助力各族群众早日脱贫致富。

针对建档立卡贫困户实际情况，以创新农户小额贷款为抓手，以产品创新和流程优化为手段，量身定制金融扶贫新产品，带动贫困户加快脱贫步伐。截至2018年底，累计发放“两免”扶贫小额贷款5.89万余户、金额25.34亿元。

对深度贫困地区南疆和田地区，实施“贫困户+村委会（“访惠聚”驻村工作队）+乡（镇）政府+县扶贫领导小组”扶贫协调联动机制，加大精准扶贫信贷投放力度。截至2018年底，累计为建档立卡贫困户发放扶贫小额贷款24.12亿元。

深入推进贫困地区“金穗惠农通”工程建设，改善深度贫困地区基础金融服务环境。截至2018年底，在南疆四地州设立惠农服务点1,687个，惠农通工程服务点乡镇覆盖率61%。



新疆分行支持和田县种植玫瑰花（郭中辉摄）



案例 甘肃分行金融扶贫「组合拳」普惠千家万户

甘肃位于三大高原的交汇地带，是我国最贫瘠的地区之一。甘肃分行主动加强产品创新、加大信贷投放、做优基础金融服务，改善农民生活、改进农户生产经营，为贫困百姓燃起希望之光。



58 个贫困县支行积极为农户提供到期贷款置换业务，为各类“三农”个人贷款提供担保；借助农民安家贷等特色产品，加大涉农贷款投放力度，充分发挥产品带动扶贫效果。2018 年，累计发放农户贷款 93.7 亿元，惠及 21.51 万户农户。



积极促进水、电、路、气、网等基础设施建设，改善教育、卫生、文化等社会环境，加大对水电、矿产资源、光伏扶贫等项目支持力度，带动贫困户分享资源开发收益。2018 年，累计投放三农县域法人客户贷款 125.83 亿元。



推广“政府增信”模式，加快产业扶贫专项贷、陇原农担贷等产品服务创新；借助代理新农合、新农保项目和代收业务，加大农村金融自助点、惠农服务点、互联网服务点等渠道建设。

甘肃甘南分行客户经理到合作社调查经营情况（丁丕青 摄）



案例 四川分行助力土豆飞出大凉山

凉山州是全国最大的彝族聚居区，至今仍有 11 个国家级贫困县，其中昭觉县有 7.5 万贫困人口，占凉山总贫困人口 15.3%。昭觉土豆生长在海拔 2,000 余米以上的高寒山区，远离污染、品质优良，是彝族人民主食之一和主要收入来源。

为拓宽昭觉土豆的销售渠道，四川凉山分行依托互联网和物流网络，将电商融入脱贫攻坚，积极推动昭觉土豆在“惠农 e 通”平台上线。2018 年 8 月，与凉山州电子商务协会共同主办农业银行“惠农 e 通”昭觉土豆线上销售活动，以“以购代捐、精准扶贫”为主题，通过“惠农 e 通”电商平台推广销售昭觉土豆，实现电商 + 扶贫，帮助昭觉县贫困户脱贫增收。

“

‘惠农 e 通’平台架起了贫困户与全国市场间沟通的桥梁，打通了从土地到餐桌、从生产到消费的直通渠道，既使全国各地消费者能够买到正宗昭觉土豆，也帮助贫困户提高经济收入，增强脱贫致富信心。

”

——凉山州商务和投资促进局负责人



四川凉山分行“惠农 e 通”昭觉土豆上线仪式现场（吴超 摄）



案例 西藏分行金融之光普照高原贫困户

西藏是我国唯一的省级集中连片特困地区和整体性深度贫困地区，脱贫攻坚任务艰巨。

西藏分行积极对接自治区 59 万建档立卡贫困人口金融需求，推出“建档立卡贫困贷”，截至 2018 年底，累计发放 22.13 亿元，支持建档立卡贫困户 8.49 万余户；根据县域资源特点，大力支持种养殖、加工、旅游等县域主导产业发展，截至 2018 年底，累计发放产业扶贫贷款 13.67 亿元，74 家县域支行产业扶贫贷款实现全覆盖；支持

国家在藏重点项目、自治区招商引资项目建设，带动沿线和周边建档立卡贫困户增收；助力隆子、米林等 12 个边境贫困县小康示范村建设。

截至 2018 年底，西藏分行扶贫贷款余额 150.29 亿元，占西藏自治区金融机构此类贷款余额的 30%，带动建档立卡贫困户户均年收入增加 5,000 元以上，助力自治区压降贫困人口 20 万人以上，实现扶贫金融服务对西藏有劳动能力贫困人口的基本全覆盖。



宁夏分行交出脱贫攻坚西海固答卷

宁夏回族自治区既有被称为“塞上江南”的引黄灌区，又有以“苦瘠甲天下”闻名的西海固地区。宁夏分行主动担当农村金融服务“主力军”，助力贫困地区面貌革新。

在当地同业率先创新建档立卡贫困户专属信贷产品——“脱贫致富贷”，通过降低门槛、执行基准利率、灵活担保等一系列优惠政策，累计向3.4万户建档立卡贫困户发放贷款5.9万笔、26亿元用于发展生产。

因地制宜推出“公司+农户”“合作社+农户”等担保模式，促进产业发展带动脱贫。截至2018年底，累计发放特色产业贷款18亿元，直接带动4万户贫困人口就业，辐射带动10万户贫困户共享产业发展红利。

推动互联网金融与“三农”需求融合，首家成功试点农户互联网金融贷款产品“金穗快农贷”，实现农户贷款线上申请、线上审批、线上放款，变“等用户上门”为“送贷款上门”。

截至2018年底，宁夏分行扶贫贷款余额

44.4 亿元

累计支持建档立卡贫困户 5.9 万户

覆盖宁夏建档立卡贫困户的 27.6%

瞄准定点扶贫靶心

本行通过全额保障信贷规模、建立项目预审机制、开辟业务办理绿色通道、推动金融产品创新、协助政府招商引资、加大捐赠救助力度等11项支持政策，帮助河北武强县和饶阳县、重庆秀山县、贵州黄平县四个定点扶贫县脱贫攻坚，努力将扶贫扶到点上、扶到根上，做到真扶贫、扶真贫、真脱贫。

2018年，4个定点扶贫县共有2.97万贫困人口顺利脱贫，贫困人口数量较年初下降43.5%，其中重庆秀山县和河北

饶阳县已成功脱贫摘帽，河北武强已完成第三方脱贫评估。

在前期帮扶河北阜平县的基础上，2018年，本行主动增加贵州雷山、台江，甘肃渭源、舟曲和江西石城等5个重点帮扶县，与4个定点扶贫县享受同样的帮扶政策。2018年，向6个重点帮扶县捐赠帮扶资金975万元，投放精准扶贫贷款5.9亿元，带动（服务）建档立卡贫困户人口15,184人。

2018年，4个定点扶贫县累计投放贷款

33.2 亿元

6个重点帮扶县累计投放贷款

19.7 亿元



云南泸西支行支持小葱产业发展 (梁志强 摄)

加大信贷支持力度

截至2018年底，在4个定点扶贫县贷款余额88.4亿元，较年初增长26.7%，重点支持当地城镇化建设和特色产业发展；大力推广饶阳“葡萄贷”“蔬菜贷”，武强“乐器扶贫贷”，黄平“烟农e贷”“苗银e贷”及秀山精准脱贫致富贷款等精准扶贫产品。

提升基础金融服务

4个定点扶贫县实现惠农金融服务点行政村的全覆盖，全年累计办理金融交易176万笔、金额60.3亿元。

增加帮扶资金投入

向4个定点扶贫县累计拨付帮扶资金1,783.5万元。其中，划拨精准帮扶资金1,365万元，组织实施精准帮扶项目29个，带动（服务）建档立卡贫困人口1,634户、6,166人，帮助定点扶贫县培训基层干部1,264名，培训技术人员1,544名；通过设立“金穗圆梦”基金，资助4县763名贫困大学生381.5万元；捐资37万元，依托北京师范大学，帮助贵州黄平县培训60名乡村骨干教师。



贵州分行多措并举并举助推黄平县脱贫摘帽

贵州省黔东南州黄平县是本行的定点扶贫县。黄平县支行通过项目产业扶贫、农户小额贷款精准扶贫、美丽乡村打造等多种方式，全力服务黄平县经济社会建设发展。

走产业带动的“大扶贫”路子。发放惠农贷款 1.5 亿元，支持农村商品混凝土现代化加工产业等项目建设，带动贫困人口 1,500 人增收；累计发放“美丽乡村”贷款 1.28 亿元、旧州古镇等旅游基础设施项目贷款 2.56 亿元。

走金融创新的精准扶贫路子。引入“融资性担保公司 + 贷款对象”担保模式，有效解决抵押难、融资难的问题，拓宽家庭农场等新型农业经营主体贷款渠道。

走“三农”特色业务发展路子。对接“十三五”规划和产业发展重点，解决产业发展资金短缺问题。截至 2018 年底，累计发放 6,758.5 万元贷款支持专业大户、家庭农场 600 余户发展生产。



贵州分行支持的黄平百香果种植户查看百香果生长情况（叶义坤摄）

走互联网服务农村路子。拓展“农银 e 管家”电商功能，建立谷陇苗银全国供应电商服务平台，实现苗银品牌产品的线上线下订购与销售，活跃农村商品经济，促进谷陇镇广大农民创收增收。



贵州黄平县支行到黄平中药材白及种植基地了解客户金融需求（叶义坤摄）



甘肃分行支持的甘南藏族牧民喜获丰收（丁丕青摄）



重庆分行在大山中开辟脱贫致富路

重庆秀山土家族苗族自治县位于渝、湘、黔、鄂四省（市）边区结合部，全县共有 24 个扶贫重点村，是本行定点支持的四个国家级重点扶贫县之一。重庆秀山县支行针对地方实际情况，在大山中开辟脱贫致富路，助推秀山县脱贫摘帽。

针对建档立卡贫困户，量身打造精准脱贫致富贷，帮助发展产业实现脱贫致富。截至 2018 年底，累计发放精准脱贫致富贷 2,395 笔，覆盖 208 个行政村，惠及贫困人口 8,394 人。

为提升产业服务带动效能，大力支持秀山特色产业发展。例如，支持当地专业合作社发展金丝皇菊产业，截至 2018 年底，该项目解决就业岗位 50 余个，带动 46 户贫困户稳定脱贫，带动 427 户、1,427 名村民增收。

针对秀山县地处大山深处不便于农产品销售的难题，助力“电商精准扶贫”。截至 2018 年底，累计发放贷款 6.97 亿元支持秀山县物流园区基础设施、专业市场建设，有效带动全县电商产业发展。

播撒精准扶贫春种

本行加大精准扶贫农户贷款投放力度，研究差异化信贷支持政策，精准帮扶建档立卡贫困户增收脱贫；将产业精准扶贫作为治本之策，深入挖潜贫困地区资源禀赋，以特色产业链条上的骨干企业为抓手，打造专属产品、提供综合服务，批量带动贫困户增收致富，实现“支持一个产业、繁荣一片区域、带富一方百姓”。



▲ 山西晋中分行发放红枣贷助力红枣大丰收 (张大鹏 摄)



▲ 西藏林芝工布江达县拉如村，农行精准扶贫农牧户玉珍白玛夫妇送别农行工作人员 (陈顺喜 摄)

产业精准扶贫举措



精准支持具有带贫能力的产业和项目

重点支持有产业引领和扶贫带动作用的龙头企业、核心客户，支持农业产业链、价值传导链上下游的新型农业经营主体、特色小微企业



精准联结带动贫困户增收

在国家扶贫重点县，将客户扶贫带动能力作为授、用信调查重要内容，根据带贫情况落实优惠贷款条件，建立“银行让利、企业（大户）带动、贫困户受益”的利益联结机制。明确对于扶贫带动类贷款最低可执行基准利率下浮 10%，鼓励贷款客户与贫困户建立利益联结机制



助力补齐基础设施和公共服务短板

从改善区域发展条件入手，积极支持能辐射覆盖贫困人口的基础设施项目和民生工程



案例 新疆分行打造棉花「一条龙」产业化服务

棉花产业是新疆农业的支柱产业。新疆分行依托当地产业化龙头企业，采取“公司+基地+农户”管理模式，使金融服务融入棉花种植、收购、生产、流通的全过程。

在新疆分行的贷款支持下，自治区级扶贫龙头企业——鲁泰丰收棉业有限责任公司与当地 1,750 余户棉农签订棉花合同，吸纳当地农村富余劳动力和贫困人口就业岗位 1,500 人，其中少数民族员工占 90% 以上，实现“一人就业、全家脱贫”，有力带动了周边乡镇广大农户脱贫奔小康。



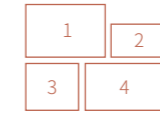
新疆分行客户经理深入鲁泰丰收棉业有限责任公司调研 (李冬芳 摄)



吉林分行创新「吉农牧贷」助力畜牧业发展

为助推地方畜牧业发展促进产业扶贫，吉林分行创新推出专属信贷产品——“吉农牧贷”，加载扶贫功能，确定养殖企业、专业大户、家庭农场、专业合作社、一般户（个人）抵押或联保带动、贫困户互保直接贷款等六种扶贫模式，发挥“能人”作用，由养殖大户带动贫困户脱贫。

截至2018年底，吉林省共有15个县（市、区）参与试点，投放贷款15.32亿元，累计支持畜牧养殖户2,598户；在省内5个贫困县推广应用“吉农牧贷”产业扶贫模式，带动建档立卡贫困户6,026人。



1. 吉林白城镇赉县支行客户经理走访该行“吉农牧贷”支持的双丰养殖厂（黄英姿 摄）
2. 江苏启东支行三农客户经理助力结对村秋收（汤巍威 摄）
3. 广西凌云县支行支持养鸡产业带动贫困户脱贫致富（杨胜永 摄）
4. 湖北分行为朱园洞村贫困户发放养牛贷款（余胜亲 摄）



内蒙古分行聚焦精准助力贫困户增收

内蒙古分行积极支持有劳动能力、有增收渠道、有政府增信、符合基本信贷条件的建档立卡贫困户，为贫困户脱贫增收解决资金瓶颈问题。依托“微易贷”“微捷贷”等产品，重点支持呼伦贝尔羊肉加工、阿拉善骆驼绒加工等具有地方特色的扶贫产业集群。截至2018年底，精准扶贫贷款余额达98.6亿元，带动建档立卡贫困户35.7万人增收。





湖南分行对标精准扶贫

湖南分行通过实施“一行一策一品一色”，量身定制产品，使扶贫真正扶到点上、扶到根上、扶到老百姓心坎上。

结合贫困县特色优势产业，创新推广惠农担——“粮食贷”“油茶贷”“生猪贷”“特色贷”等系列产品，打造“农业（林业）部门推荐客户、农户申请、财政贴息、农担担保、农行授信贷款”的惠农担模式，累计投放贷款 20 亿元、余额 16.5 亿元，在湖南省政府金融办组织的 2018 年融资创新评选中荣获一等奖；创新推广农民养老贷，支持农民参保缴费，累计投放贷款 13.97 亿元，覆盖农民 2.32 万人，其中面向 1,936 户建档立卡贫困户发放贷款 1.24 亿元。



陕西分行围绕精准扶贫助力贫困户致富

陕西分行围绕基础设施建设、异地扶贫搬迁和特色产业培育等“三大行动方案”，加大贫困地区公路、水利、民生工程等重点基础设施项目支持力度，累计向勉县、山阳、柞水等 20 多个扶贫重点县高速公路项目投放贷款 68.9 亿元；在 51 个扶贫重点县推广“银政合作、政府增信、协同扶贫”的金融服务模式，覆盖率达 91%，累计投放扶贫小额信贷 5.54 亿元；注重发挥农村“能人”发展生产的示范效应，累计支持贫困地区家庭农场（专业大户）2,390 户，促其带动周边贫困户走上种植、养殖增收脱贫路。

截至 2018 年底，精准扶贫贷款余额 153.6 亿元，较年初增加 35 亿元，累计服务带动建档立卡贫困人口 10.6 万人。



江西分行金融精准扶贫送村口（徐亮 摄）



湖南分行在瑶族聚居区推出“妇女贷”帮扶贫困户（熊德军 摄）



本行开展“金穗圆梦”建档立卡贫困大学生助学活动，通过单位捐赠和员工自愿捐款，共募集善款 5,178 万元。按每人 5,000 元标准，已精准资助 3,996 名来自“三区三州”深度贫困县等地区的贫困家庭 2018 年大一新生。（三农对公业务部 供图）



山西晋中和顺支行组织党员帮助困难群众秋收（王瑞斌 摄）



刘维青 摄

：贰：
使命不渝，
服务乡村振兴

责任聚焦
服务乡村振兴
七大行动

服务“三农”、助力乡村振兴既是本行的优势，更是本行的使命。本行把服务乡村振兴作为新时代“三农”金融服务的总纲领和根本遵循，紧紧围绕中央实施乡村振兴战略重大部署、重点任务、重要工作，全面启动实施服务乡村振兴“七大行动”，以新气象新作为开启新时代服务“三农”新征程。



截至 2018 年底，
农户贷款余额

2,499.87 亿元

涉农贷款余额

33,671.05 亿元

重点做好制度设计

本行积极对接国家规划部署，出台专门指导意见，完善配套政策，创新提出六大产品线，通过深化顶层设计，着力为服务乡村振兴提供强有力保障。



制定《关于全面做好乡村振兴金融服务工作的意见》，明确2018-2020年服务乡村振兴的目标、重点和措施

出台《农业银行2018年“三农”和县域信贷政策指引》《农业银行支持国家乡村振兴战略信贷政策》，围绕重点领域配套针对性强、有竞争力的差异化信贷政策

制定服务乡村振兴“七大行动”实施方案，明确七大领域的目标任务、支持重点和推进措施

围绕农村产业融合发展、农村产权制度改革、农业农村基础设施建设、“三农”绿色发展、“三农”幸福产业、农村普惠金融等金融需求，形成品种丰富、功能齐全、特色鲜明的服务乡村振兴六大系列金融产品体系

助推农业转型升级

支持现代农业发展

本行深入贯彻落实国家质量兴农战略，持续加大对优势农产品、特色农业、农业产业化龙头企业和农民专业合作社等新型生产经营主体的支持力度，使其更好地带动农民增收致富。

截至2018年底，
农业产业化龙头企业贷款余额

1,494.48 亿元

对省级以上龙头企业金融服务
覆盖率达

63.6%

较上年上升3.5个百分点

农民专业合作社及社员贷款余额

276.91 亿元

较年初增加47.94亿元

完善金融服务政策

制定《中国农业银行服务农村产业融合发展行动方案》等指导意见，与农业农村部、财政部联合下发《关于开展农业产业化联合体支持政策创新试点工作的通知》

支持专项行动计划

持续推进“百亿百家”“万社促进计划”专项行动，支持龙头企业、合作社等新型农业经营主体发展壮大。截至2018年底，81家入选“百亿百家”的客户实现贷款余额378.37亿元，较年初增加2.77亿元；“万社促进计划”实现贷款余额276.91亿元，较年初增加47.94亿元，新增金融服务家数2,118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，出台“百优特色农业产区”专项行动指导意见，鼓励创新金融服务，不断加大优势农产品和特色农业的支持力度。截至2018年底，80家特色农业产区贷款余额175.88亿元

支持一二三产业融合发展

顺应农业功能多元化发展趋势，加大对农业产业链各环节的支持力度，推动农村产业融合发展；重点支持涵盖农业生产、加工、流通、销售等全产业链融合发展的大型农业企业集团；积极探索休闲农业、特色小镇、田园综合体等产业融合发展有效模式；支持农业产业化联合体发展，协助试点地区开展联合体金融服务创新

支持农业“走出去”

响应国家“一带一路”战略布局，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各项工作；参与农业走出去“10+10”银企精准对接会，研究金融支持农业走出去的相关举措



江苏泰州姜堰支行支持当地粮食种植（黄书荣 摄）



广东分行支持陈皮产业发展 (朱炎然 摄)



案例 广东分行助力新会陈皮现代农业产业园发展

结合新会陈皮国家现代农业产业园的发展规划和现状，广东分行专门制定《新会陈皮国家现代农业产业园金融服务方案》，采用信用、政府增信、抵质押、“标准储存箱陈皮质押+保证担保”等多种担保模式，支持多家大型产业龙头企业、产业品牌企业、柑桔种植专业合作社及新会柑产区广大农户。

截至2018年底，累计发放陈皮贷419笔、2.03亿元，陈皮贷市场份额已超过40%，有效推动了产业园内农户种植、企业加工、销售渠道升级及旅游产业的融合发展。



案例 福建分行在系统内率先创新推出「快农贷」支持特色产业

福建分行围绕福建农业产业特色，在全省推广实施“一县一快农贷、一特色产业一快农贷”，大力支持特色产业发展。“快农贷”依托互联网大数据技术，采取“系统对接、批量采集”“数据采集+实地调查+多维验证”的方式，筛选目标客户，批量发放贷款，实现客户网上申请、自动审批，每笔贷款放款仅需5分钟。贷款期间农户自助用信、随借随还，最大程度减少利息支出，真正做到让利农民。截至2018年底，“快农贷”覆盖全省9个地市、76个县(市、区)、70个特色农产品，余额81.15亿元，支持农户7.63万户。



案例 海南分行支持槟榔产业发展

海南省万宁市是“中国槟榔之乡”“国家槟榔示范基地”。

为了更好地服务当地槟榔全产业链，海南分行加强与万宁市政府合作，万宁市政府出资2,000万元设立“风险补偿基金”，海南分行按照“风险补偿基金”总额放大10倍发放贷款，有效解决槟榔产业担保难、贷款贵的问题，助力农业增效、农民增收。此外，海南分行制

定《万宁市槟榔产业“政府增信”金融服务方案》，首推针对槟榔特色产业链的金融服务，分别对槟榔产业专业大户、个体工商户、农民专业合作社和小微企业等提供信贷支持。

2018年，海南分行在万宁地区累计发放槟榔产业贷款5.11亿元，有效支持槟榔产业优化升级。



贵州分行助力遵义辣椒大丰收 (郑德柳 摄)

1

2

3

4

1. 西藏分行支持西藏林芝市易贡茶场发展 (陈顺喜 摄)

2. 广西贺州八桂支行助力蔬菜丰产丰收 (黄凡 摄)

3. 黑龙江分行支持建三江七星农场建设 (袁斌 摄)

4. 贵州分行支持养殖业发展 (叶义坤 摄)



服务粮食安全 和农副产品 供应



截至 2018 年底，
全国 13 个粮食主产区
涉农贷款余额

17,805.24

亿元

本行围绕国家粮食安全战略，制定《中国农业银行服务国家粮食安全行动实施方案》，聚焦高标准农田建设、农田水利建设、粮食收储制度改革、粮食产业转型升级、农业科技创新推广、种业创新工程、农业机械化等七大重点领域，不断加大支持粮食产业发展的支持力度，助力农产品生产绿色化、优质化、特色化、品牌化，推进农业供给侧结构性改革。



案例 广西分行支持田东县粮食生产

广西田东县是全国商品粮基地县之一。田东县支行把支持农村经济发展、助农增收致富作为服务“三农”的重要任务，大力筹措信贷资金，积极支持当地粮食生产。2018 年，

累计发放农户贷款 2,555.5 万元，支持当地 438 户农户购买农机具、化肥、农药等农业生产物资，满足农户生产资金需求，稳定全县水稻种植面积，助力水稻获得丰收。



湖南分行为粮农发放“粮食贷”（谭娟摄）



案例 本行倾力支持「三农」行业龙头企业企业发展

中粮集团、中国供销集团是我国农业龙头企业，在保障国家粮食供给和食品安全等领域发挥重要基础性作用。本行积极支持中粮集团夏秋粮和棉花收购、米面糖油等大宗农产品贸易和加工销售、生猪养殖及生化能源等国计民生基础产业建设；大力支持中国供销集团化肥淡储和进出口贸易、再生资源开发建设等农业产业发展。2018 年，累计为中粮集团、中国供销集团发放涉农贷款约 200 亿元，贷款存量和增量市场份额排名同业第一。



本行支持中粮集团大米收储与加工（冯润达摄）



案例 山东分行倾力呵护山东「大菜园」

兰陵县和寿光市分别是位于山东省南北两个“大菜园”。南部的兰陵县蔬菜市场主要面向长三角和珠三角地区，北部的寿光市主要向北京及其周边地区供应蔬菜。

“苍山大蒜”作为兰陵县地理标志产品，是当地农民创收增收的重要经济来源。山东临沂分行针对大蒜种植户，创新推出自助线上产品——“蒜农贷”业务。截至 2018 年底，发放“蒜农贷”70 笔、金额 690 万元，惠及蒜农 70 户。

为支持寿光市菜农蔬菜种植，山东寿光支行结合前期“大棚抵押”贷款业务的办贷经验，开办“农村承包土地经营权”抵押贷款，创新“农村承包土地经营权+大棚（蔬菜种植、育苗、畜禽舍）等附着物”抵押贷款模式，受到广大菜农的欢迎和赞赏。截至 2018 年底，发放“两权”抵押贷款 1.53 亿元，帮助 916 户农户发家致富。

支持农村美丽繁荣

本行积极支持县域新型城镇化建设、特色小镇建设、美丽乡村建设，与旅游业主管部门合作起草“落实乡村振兴战略推进县域旅游发展行动方案”，持续开展“旅游百县”专项活动，切实做好农村城镇化金融服务，引导金融资源流向农村，促进农村全面进步。



案例 福建分行打造「四色」旅游金融服务品牌

福建分行主动对接“清新福建”品牌，依托丰富的山海资源和文化积淀，全力支持福建“四色”旅游金融服务品牌——“革命圣地”红色旅游、“丹霞地貌”橙色旅游、“海丝起点”蓝色旅游和“美丽乡村”绿色旅游。截至2018年底，县域旅游贷款余额42.31亿元，较年初增加28.34亿元，实现了县域5A级旅游景区服务全覆盖。

在中国古代“海上丝绸之路”起点泉州，福建泉州分行围绕“世界海丝文化休闲旅游目的地”目标，大力支持崇武古城旅游、惠安石雕文化、安溪茶叶、德化陶瓷、永春全域旅游等县域特色旅游项目，助力县域特色旅游景区、休闲旅游、生态农业和美丽乡村建设。截至2018年底，泉州分行县域旅游贷款余额19.1亿元，较年初增加15.1亿元。



案例 新疆分行助力「塞外江南」紫花飘香

新疆伊犁俗称“塞外江南”，也是中国的“薰衣草之乡”。新疆分行积极支持伊犁薰衣草产业做大做强，带动和帮扶广大村民发展旅游民宿、餐饮和特色产品等，推动农村一二三产业加速融合，为“塞外江南”绘就美丽乡村新画卷。截至2018年底，新疆分行向伊犁薰衣草产业累计投放贷款4,200万元。

截至2018年底，
县域城镇化贷款余额

6,626.8 亿元

较年初增加 1,001.6 亿元

县域旅游业贷款余额

436.21 亿元

较年初增加 146.94 亿元

推进农村城镇化举措

开展城镇化业务调研

赴四川、安徽、贵州、重庆等地区开展业务调研，了解特色小镇、美丽乡村建设金融服务需求

创新城镇化贷款产品

挖掘金融需求，创新区域性产品，制定切实有效的推广应用计划



支持美丽乡村建设

出台《金融服务“美丽宜居乡村建设”行动方案》，推进美丽乡村业务发展

实施“绿色家园·百城千镇”专项行动

支持市政基础设施建设，提供融资和融智相结合的金融服务。截至2018年底，新覆盖132个县城（含县级市）、275个镇，新增贷款1,001.6亿元



新疆分行支持解忧公主薰衣草园建设（杨斌 摄）



贵州分行精准发力县域旅游

贵州分行依托当地丰富优质的自然资源和少数民族民俗文化，重点支持遵义市、安顺市等 11 个国家级全域旅游示范区，助力全省“两遗一园”、5A 级旅游景区以及部分乡村旅游、红色旅游等中小旅游景区发展。截至 2018 年底，储备旅游项目 26 个，审批项目金额 24 亿元。



山东桓台县马桥镇新农村基础设施完善 (陈鹏 摄)



福建分行支持闽南特色古村落修复开发 (郭劲松 摄)



湖北分行积极支持美丽乡村建设 (姚镜 摄)



四川分行协奏「山水田路镇」交响乐

四川分行围绕“美丽四川·宜居乡村”建设主题，突出“绿色、环保、生态”特色，着力唱好“山水田路镇”五字歌。

唱好“山歌”，服务旅游产业发展。支持九寨沟黄龙等 25 个 4A 级以上景区和全省 10 个重点旅游项目建设；针对旅游饭店、农家乐等景区关联客户需求创新产品，实现旅游产业链全覆盖；推进“景区一体化收单项目”等智慧旅游设施建设。

弹好“水调”，服务农村水利建设。围绕农村生产生活用水、防洪减灾和农村水资源开发，先后支持升钟灌区、武都引水工程、华强沟水库等重点水利项目。

念好“田经”，服务农村土地整理。支持郫都区集体经营性建设用地项目、泸县“宅基地改革土地整治”项目等；支持增减挂钩项目，促进凉山州布拖县等地扶贫事业和农村土地集约化利用。

谱好“路曲”，打通乡村道路“最后一公里”。支持农村道路交通建设项目，其中，凉山州会理县农村路网扶贫建设项目修建通村公路 952 公里，覆盖 45 个乡镇、184 个行政村。

跳好“镇(街)舞”，服务农村城镇建设。加大贷款投放力度，支持农村城镇基础设施建设、公共服务设施建设和特色小镇建设等城镇化项目。

帮助农民增收致富

本行通过向农民发放惠农卡、在农村设立惠农金融服务点、布设电子机具，深入改善农村金融基础设施；针对普通农户以及现代农业产业园、科技园、创业创新园和田园综合体等重点区域专业大户、家庭农场等融资需求，持续加大信贷支持力度，助力农民过上富足幸福生活。



截至 2018 年底，
专业大户、家庭农场等
新型农业经营主体
贷款余额

820.34 亿元

较年初增加 163.58 亿元

新增客户数

15.8 万户

发放惠农卡

2.16 亿张

在农村地区设立
“金穗惠农通”服务点

60.2 万个



江西分行客户经理和农户交流有机晚稻种植 (罗唐冰钰 摄)



云南蒙自支行支持春晓控温控湿育苗基地发展 (梁志强 摄)



案例 山东分行在系统内首创「田园综合体兴农贷」

山东省内有 1 个国家级、17 个省级田园综合体。山东分行大力支持田园综合体建设，首创“田园综合体兴农贷”，针对田园综合体中内中小微企业、农民专业合作社、家庭农场、专业大户、农家乐经营户、返乡下乡创业创新人员等，实行“一类一策”，定制服务方案，批量核定整体合作额度。2018 年 9 月，为国家级田园综合体——朱家林田园综合体客户群体核定整体融资金额 4.05 亿元。截至 2018 年底，已为山东布拉格农业开发有限公司等 5 户农业小微企业、2 户家庭农场投放 1,740 万元。



案例 本行联合国家农业信贷担保联盟推出「金穗农担贷」

本行积极对接国家农业信贷担保联盟和各省农业信贷担保公司，充分发挥银担双方各自优势，拓宽农业新型经营主体担保渠道，联合国家农业信贷担保联盟推出“金穗农担贷”产品，贷款对象为建档立卡贫困户、农户、专业大户、家庭农场等。

截至 2018 年底，除上海市、西藏自治区政府尚未成立农担公司外，农业银行已与其它所有省级农担公司签署战略合作协议，意向性合作金额达 1,278.12 亿元；累计发放农担担保贷款 120.07 亿元，贷款余额 89.70 亿元，共担保支持 24,666 户新型农业经营主体。



辽宁沈阳分行“银担养牛贷”助力新三农 (金龙 摄)

共享现代金融服务

本行深入推进互联网金融服务“三农”“一号工程”，充分运用移动互联网、区块链、大数据等科技手段，不断完善“惠农e通”平台，加快推进“惠农e贷”全面突破、“惠农e付”广泛覆盖、“惠农e商”上量提质，推动惠农通服务点与“惠农e付”全面对接，构建“机具+惠农e通+聚合码”的新型服务模式，让广大农民客户“用农行的APP，扫农行的码、贷农行的款”，享受便捷高效的线上线下一体化现代金融服务。

截至 2018 年底



浙江分行员工现场为农户介绍“惠农e贷”（浙江分行供图）



广西分行“惠农e贷”助力烟农种植烟叶（杨启钊摄）



云南泸水市支行积极营销商户扫码付（梁志强摄）



案例 浙江分行打造互联网金融服务「三农」四个场景

农资销售支付场景。联合浙江省农资“中农在线”电商平台，在惠农通机具上开辟农资商城，加载“贷款付”“刷卡付”“微信绑卡付”等“惠农e付”产品，满足农资销售各类支付需要。

涉农代理缴费场景。拓展涉农代理缴费项目，实现话费充值、水电缴费等10种代理服务，累计上线546个代理项目，不断丰富基于“惠农e通”微信公众号、农户版“惠农e商”等平台的缴费场景。



农村生活消费场景。实现具备刷卡功能的惠农通设备在全省行政村的全覆盖，全部惠农通服务点均开通二维码支付功能；针对农村市场支付需求，推出支持微信支付、掌银扫码等多方式的聚合支付产品；联合惠农通服务点上游供货商，定期开展“满就减”等促销活动。

金融理财服务场景。在“惠农e通”平台专设理财销售频道，对在“惠农e通”微信渠道购买金融产品、缴纳规费的客户，按交易类型、交易笔数和交易金额给予不同的积分回馈和信用增值，丰富“惠农e付”应用场景。



案例 安徽分行支持「三变」改革创新「兴农贷」

安徽分行依托“惠农e贷”平台，结合安徽“三变”（资源变资产、资金变股金、农民变股东）改革实践，研发服务“三变”改革创新的首款金融产品——“兴农贷”。

“兴农贷”改变传统政府增信模式，实现农行、政府增信机构、集体企业三方共同防控风险。在担保管理上实现创新：引入村集体企业承接农户的股权等押品，再由政府增信机构进行担保，农户无需提供传统抵押物即可贷款，解决农户贷款“担保难”的问题；引入村集体企业对担保公司进行反担保，降低担保公司风险敞口，提高担保公司承保意愿；村集体企业参与风险分担，增强客户准入主动性，有效排除潜在风险客户。



案例 黑龙江分行创新「垦区物联e贷」提升农户融资效率

黑龙江分行依托垦区物联网平台，为垦区研发专属金融产品——“垦区物联e贷”。“垦区物联e贷”由农场通过物联网平台向农行推送农户承包信息等基础数据信息，“惠农e贷”平台自动生成白名单，完成授信；农户通过APP和微信端自助贷款，实现了农户贷款批量化、标准化、便捷化发放，极大提高了农户融资效率。

…参…
心系民生，支持实体经济



责任聚焦

送上「及时雨」
解民企融资「渴」

本行认真贯彻落实支持民营企业健康发展的决策部署，出台《关于加大力度支持民营企业健康发展的意见》，围绕八个方面，提出二十二项针对性措施，着力破解民营企业融资难、融资贵问题，促进民营企业高质量发展。



扫一扫，了解《关于加大力度支持民营企业健康发展的意见》更详细内容

服务国家战略落地

本行紧跟国家“一带一路”倡议，持续推动京津冀协同发展，助力长江经济带发展，服务雄安新区建设，支持粤港澳大湾区建设，为国家区域协调发展战略落地提供全方位支持。

支持“一带一路”倡议

“一带一路”倡议提出五年来，本行秉承“亲诚惠容”理念，拓展海外布局，推进资金融通，加强重点领域支持，为实现中国与世界共同发展繁荣注入金融动力。

完善布局 促进战略沟通

2018年，共办理涉及“一带一路”沿线国家的国际业务

848.7 亿美元

覆盖

62 个国家

2018年，本行澳门分行、河内分行、伦敦分行和圣保罗代表处相继开业，进一步完善了在国际性、区域性金融中心以及主要双边往来密切国家和地区的网络布局。截至2018年底，已在17个国家和地区设立22家境外机构和1家合资银行，其中6家机构布局在“一带一路”沿线国家。

截至2018年底，本行已成为人民币兑越南盾、蒙古图格里克等7个沿边货币的首批区域挂牌银行，首批获得中蒙、中越人民币现钞以及越南盾、图格里克、坚戈等5个沿边货币现钞跨境调运资格。

深化服务 助力设施联通

支持“走出去”企业与国外在港口、铁路、公路、航空、通信等领域开展合作，支持地区内公共基础设施、交通运输、骨干航运企业和重点港口的发展，极大改善西部地区的硬件设施，为提升沿海地区航运能力作出重要贡献。

截至2018年底，在“丝绸之路经济带”

涉及的西北6省区
(内蒙古、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆)

法人贷款余额达
5,153 亿元
较年初增加172亿元

涉及的西南4省区
(广西、云南、西藏、重庆)

法人贷款余额达
9,571 亿元
较年初增加252亿元

在“21世纪海上丝绸之路”

涉及的5省区
(上海、浙江、福建、广东、海南)

法人贷款余额达
17,168 亿元
较年初增加1,842亿元



江苏连云港分行支持“一带一路”建设 (孙劲松摄)



新疆分行完成中哈坚戈现钞跨境调运

2018年5月16日，新疆分行与哈萨克斯坦人民储蓄银行在中哈霍尔果斯国际边境合作中心首次完成坚戈现钞4.25亿的跨境调运，全面打通在霍尔果斯的中哈两国本币结算渠道，填补坚戈现钞跨境调运空白，对深化中哈双边本币结算、助推人民币走出去、支持新疆丝绸之路经济带核心区建设具有重大意义。



中哈坚戈现钞跨境调运业务启动仪式 (杨斌摄)

发挥优势 推进农业相通

本行依托服务“三农”特色优势和成熟的技术模式，重点支持周边国家农业综合开发项目、农产品国际贸易及境外农产品生产、加工和运输基地建设，促进国际农业合作。五年来，为中粮集团、新希望集团、隆平高科等多家国家级大型农业产业化龙头企业收购国际农业项目，建立海外生产、加工和运输基地，推动全球产业链和贸易网络布局等提供金融支持。

“

我公司投资建设的农业纺织产业园项目，是塔国独立25年来最大的农业纺织投资项目，解决了当地35万人次就业。项目的推进离不开中国农业银行的鼎力支持，该行为我公司办理了2亿元人民币项目贷款。”

——塔吉克斯坦哈特隆农业公司董事长



广西分行打通资金金融通路

广西分行积极参与沿边金融改革，多种方式搭建平台，大力增强跨境资金金融通能力，服务广西经济社会发展，惠及“一带一路”沿线国家（地区）人民。



开展境内外联动融资产品创新，支持马来西亚中国关丹产业园、中越跨境经济合作区等园区项目建设，拓展跨境贷款、出口信贷等新型贷款模式，有效满足“走出去”企业的多元化金融需求。



与广西西江开发投资集团有限公司建立全面战略合作关系，支持该集团“南向通道”建设。截至2018年底，审批“南向通道”建设相关的铁路、公路、港口、航空等项目固定资产贷款41笔、金额451.21亿元。



首创“农行边民互市结算”模式，通过农行边贸互市通结算平台，实现海关、结算中心、银行三方数据实时共享交互。在东兴口岸启动中越人民币/越南盾现钞跨境双向调运，累计办理跨境人民币结算量超过1,500亿元。



广西分行支持大藤峡水利枢纽工程建设 (陈立军摄)

助推京津冀协同发展

本行围绕首都“四个中心”战略定位和京津冀协同发展目标，以推进京津冀地区重大项目落地为抓手，以综合服务解决方案和产品创新为切入点，总分支行协同联动，共同助力非首都功能疏解和京津冀协同发展。

推动京津冀协同发展的举措



案例 本行为京张铁路提供信贷支持

新建北京至张家口铁路（简称京张铁路）是北京市和河北省联合成功申办 2022 年冬奥会的交通保障工程，属于国家重点交通基础设施项目。京张铁路是京津冀地区城际铁路网的重要组成部分，可实现延庆至北京 30 分钟、张家口至北京 1 小时内到达。北京分行与河北分行组建内部银团，积极给予信贷支持，授信额度同业第一。



本行支持京张铁路 - 青羊沟大桥建设



案例 北京分行助推京津冀协同发展

- 中标北京新机场银团贷款项目，提供贷款 42.04 亿元，市场份额居同业首位
- 获得新航城公司的融资主办行资格
- 向中国铁路总公司发放 20 亿元铁路机车贷款
- 中标城际铁路联络线一期工程银团牵头行，成为京张高铁、京沈高铁和京霸高铁的主要业务合作行

- 支持冬奥会项目，为兴延高速公路提供 12.6 亿元固定资产贷款，助推 2022 年冬奥会配套基础设施建设。审批完成北京 2022 年冬奥会和冬残奥会延庆赛区政府和社会资本合作 (PPP) 项目 7.5 亿元，是银团最大份额行
- 支持北京城市轨道交通建设，先后对 8 号线三期、16 号线、昌平线等超过 10 条地铁线路项目提供融资支持超 300 亿元，不断满足北京

城市轨道交通后续线路融资需求

- 支持北京站至北京西站地下直径线项目工程建设，累计提供贷款近 15 亿元，有力保障项目按计划贯通并通车，极大缓解北京中心城区的地面交通压力

助力长江经济带发展

本行持续加大长江经济带沿线省份基础设施、民生工程、“三农”、交通运输等领域信贷支持力度。截至 2018 年底，长江经济带涉及的 11 省份本外币法人贷款余额 3.06 万亿元，同比增长 2,642 亿元。



案例 重庆分行支持长江经济带重大港口项目

重庆果园港位于重庆市两江新区核心区域，是长江经济带和“一带一路”倡议重点发展项目之一，是我国最大的内河水、铁、公联运枢纽港。

重庆分行加强与果园港各项目公司开展全面合作。自 2015 年以来，先后审批通过果园港集装箱码头项目 9.5 亿元、果园港件散货码头项目 8 亿元、果园港进港专用铁路项目 16 亿元和果园港区商品车运输分拨基地项目 1.3 亿元，成为果园港项目首家发放贷款的银行。

截至 2018 年底，果园港 5 个项目子公司基本账户均落地重庆分行，日均存款 2.2 亿元。重庆分行向果园港各项目累计授信 34.8 亿元，用信余额 19.76 亿元，份额位居同业第一位。

重庆分行支持重庆轨道交通建设，截至 2018 年底，累计向轨道公司发放固定资产贷款 35.5 亿元，融资租赁 20 亿元。（重庆分行供图）



重庆分行支持果园港项目建设
(重庆港务集团供图)



重庆

贵州



贵州分行为黔西县鸭池河特大桥（全长 1,450 米、高 434 米、跨度 800 米，是世界上建成的最大跨径的钢桁梁斜拉桥）提供贷款 33.45 亿元，服务西部大山里中国桥建设，打通偏远断点，让贵州的经济血脉更加顺畅。（叶义坤摄）



云南分行支持金沙江中游流域项目，累计审批贷款 170 亿元。（黄蓉摄）

云南



湖北分行支持棋盘洲长江公路大桥建设（湖北分行供图）

湖北

湖南



湖南分行支持长江流域环洞湖水系治理穿紫河项目（湖南分行供图）



案例 湖北分行支持长江经济带国家战略

湖北省交通投资集团有限公司（简称“湖北交投”）是长江经济带交通立体走廊的主要建设者，负责全省 80% 以上的高速公路建设运营。湖北分行以湖北交投为载体，积极支持湖北高速公路、铁路、港口建设，助力长江经济带“交通立体走廊”打造。截至 2018 年底，与湖北交投合作的高速公路、铁路、港口项目共计 44 个，发放贷款金额共计 300.61 亿元，支持高速公路里程逾 3,011.54 公里。

江苏江北新区分行投放 8 亿元支持新区孵鹰大厦、腾飞大厦建设（姚硕摄）



江苏



案例 江苏分行支持新区研创园产业载体建设

江苏分行率先成立江北新区分行，更好地服务产业转型升级。江北新区分行先后为江北新区研创园孵鹰大厦、腾飞大厦等产业载体建设提供融资服务 8 亿元，投入使用后，聚焦 IC 设计、智能制造、大数据云计算三大产业。截至 2018 年底，已注册企业近 500 家，入驻企业人员超 2,500 人。江北新区分行累计在江北新区投放 50 余亿元。

服务雄安新区建设

本行把服务雄安新区建设作为重大政治责任，全力做好金融服务新区建设。



本行成立河北雄安新区支行，成为国有四大行在雄安新区第一家挂牌营业的金融机构（杨珊 摄）

打造“创新、智慧、绿色、普惠、开放”具有农业银行特色的金融服务体系，力争成为服务新区建设的主力银行。

围绕雄安新区“高点定位”，制定雄安新区金融服务联动工作机制和雄安新区分行差异化信贷政策

围绕雄安“智慧城市”建设，大力推进征迁补偿款发放平台、智慧民生系统、农村集体资产管理平台等平台建设，实现社保卡代理新区征迁补偿款发放，率先在新区全面推广上线刷脸取款和聚合支付业务



围绕雄安“绿色城市”建设，充分发挥绿色金融优势。针对“千年秀林”工程，创新区块链技术支持平台，实现市场占有率同业第一；为天然气管道项目提供融资，保障新区清洁能源利用

围绕雄安“创新城市”建设，采用金融科技的领先之举，与数百家企业携手，共助雄安新区发展。截至2018年底，已与300余家央企和重点民企达成合作，将中国雄安集团有限公司纳入总行级核心客户名单。独家或率先支持京雄高铁等重大项目建设

围绕雄安“美好城市”建设，以民生金融保障安居乐业。在雄安新区大量设立惠农通服务点。通过发行雄安主题借记卡等创新举措，为雄安居民提供便捷、安全、实用的综合金融服务



本行科技助力雄安新区10万亩造林项目

按照雄安新区规划纲要，新区蓝绿空间占比不低于70%，新区启动10万亩造林项目。项目管理方雄安集团提出要对植树造林资金实现透明和闭环管理，基于客户诉求，本行现场为客户设计解决方案，金融服务平台与雄安10万亩造林区块链资金管理平台成功对接，为平台上12家企业提供全线上资金拨付金融服务。



千年秀林（雄安融媒体中心 供图）



河北分行支持京雄城际铁路建设

北京至雄安新区城际铁路是京津冀城际网铁路规划的重要组成部分。项目获发改委批复后，河北分行用15个工作日完成167亿元固定资产贷款审批，发放首笔放款1.3亿元，受到客户及政府部门好评。截至2018年底，河北分行共提供贷款3.3亿元，为项目建设和雄安新区建设提供有力支持。

支持粤港澳大湾区建设

本行前瞻布局粤港澳大湾区发展规划重大项目建设，大力支持铁路、公路、民航、水利、保障性安居工程等重大工程项目，服务粤港澳大湾区加速融合发展。2018年，本行澳门分行开业，致力发挥区位优势，为广大客户提供跨境综合服务，助推粤港澳大湾区一体化建设。



广东珠海分行大力支持港珠澳大桥人工岛建设（杨杰 摄）



广东分行助力大湾区交通设施建设

广东分行重点关注区内在建、拟建及扩建的机场、港口、桥梁、高铁、珠三角城际快速轨道交通、地铁、高速公路等交通基础设施项目，开辟随到随申“绿色通道”，先后提供32亿元、25.5亿元银团贷款助力深中通道、广佛肇等交通线路建设，为广州地铁14个项目的建设累计发放贷款约86亿元。

助力新兴产业发展

本行在服务深化供给侧结构性改革上主动作为，继续做好“三去一降一补”金融服务，突出对先进制造业、现代服务业等新兴产业和实体经济的信贷供给，服务一批具有创新能力的排头兵企业，全力支持产业结构转型升级。

服务先进制造业

2018年，制造业贷款余额

11,956.69 亿元

其中先进制造业贷款余额占比超过 40%

钢铁、煤炭等 13 个产能过剩和高风险行业压降用信

1,478 亿元



本行支持特高压建设（国网山东公司 供图）



案例 安徽分行支持战略性新兴产业发展

安徽分行将战略性新兴产业列为优先支持对象，重点支持高端装备制造、科技创新、节能环保等新兴产业板块。紧抓“安徽省合芜蚌自主创新综合试验区”作为全国首批促进科技和金融结合试点地区的机遇，围绕人工智能、“皖芯计划”等领域，加大对科技创新企业支持，先后对科大讯飞、东旭光电等科技龙头企业提供全方位金融服务支持。2018年，新增战略新兴产业贷款 71.3 亿元。

服务先进制造业发展举措



强化制度引领，总体布局服务制造强国建设

- 制定支持制造业的指导意见，修订 16 份行业信贷政策，聘请行业专家开展新能源汽车、工业互联网等多场专题培训，指导全行把握先进制造业发展方向
- 实施重点客户专项服务，结合工信部试点示范企业名录，遴选 500 余家智能制造、高端装备创新、工业强基等领域企业建立重点客户名单库，组织分行逐户对接开展专项服务，配套信贷资源和优惠政策



深化银政合作，多方联动支持产业转型升级

- 参与设立国家制造业转型升级基金，发挥基金服务经验丰富的优势，主动研究形成《国家制造业转型升级基金服务方案》并提交工信部，通过基金支持转型升级项目
- 积极加入技术改造三方联动合作并成为首批试点银行，与工信部签署《技术改造重点项目三方联动试点工作备忘录》
- 联动分行对接重大工程，在重大服务项目库中筹建“中国制造 2025”和转型升级项目子库，对重大工程项目配套优惠政策



实施分行试点，精准服务试点示范城市

- 与宁波市政府签订全面战略合作协议，“十三五”期间新增不少于 500 亿元融资额度用于制造业发展
- 鼓励试点行积极探索，选定宁波等 8 家一级分行作为服务制造业首批试点行
- 实现试点示范城市普惠金融服务专营机构全覆盖，在 31 个市（区）设立 62 家普惠金融专营机构，包括 11 家小微企业金融示范支行、14 家科技支行、14 家信贷工程、18 家“中国制造 2025”专业服务支行和 12 家其他服务机构



厦门分行服务厦门跨岛发展 (黄志祥摄)



案例 青岛分行支持蓝色经济发展

烟台中集来福士海洋工程有限公司是一家集设计、建造、调试海洋工程装备及其他特殊用途船舶为一体的海工企业。青岛分行与中集来福士先后在贷款、保函、承兑汇票、国际结算等方面开展全方位合作。与烟台中集来福士海洋工程有限公司、山东海运国际贸易有限公司签署三方战略合作协议，推动“海上粮仓”“海洋牧场”生态化、专业化、标准化、智能化建设。

此外，青岛分行注重对海洋新技术、新产业、新业态的支持力度，为国家深海基地管理中心、国家海洋局第一海洋研究所等科研单位和高校提供包括票据结算、对公理财、国际业务等综合化金融服务，为推动海洋经济、加快新旧动能转换注入金融活力。

截至 2018 年底，
青岛分行为蓝色经济
相关项目提供授信

53.5 亿元

支持客户逾

20 家



河北唐山分行助力曹妃甸矿石码头三期工程建设 (刘志良摄)



本行支持中国铁建高速公路建设 (中国铁建宣传部 供图)

支持新经济 壮大

本行主动把业务重点切换到新产业、新业态等新经济，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。

2018年，战略性新兴产业法人贷款余额

3,220 亿元
较年初增长 152%

幸福产业贷款余额

1,406 亿元
较年初增长 23%



广东分行积极支持江门赤坎古镇旅游开发（司徒清波摄）



案例 贵州分行支持「独角兽」企业发展

贵阳货车帮科技有限公司是互联网+物流的“独角兽”企业，因为成立时间短、资产抵押少、现金流量少等原因，存在融资难题，贵州分行基于实际情况主动授信 10 亿元。针对货车帮平台全国各地 520 万司机购车融资需求，设计基于互联网、大数据的“货车贷”，实现货车司机“在线申请、在线审批、在线放款”；发挥集团优势，农银国际参与货车帮 A 轮融资，投资 500 万美元，是银行系投行中唯一投资机构。



贵州分行为货车帮设计“货车贷”（周博君摄）



湖北分行支持乡村旅游公路建设（田晖摄）



案例 福建分行服务科技型企业发展

福建分行泉州丰泽支行作为首个“科创贷”业务试点支行，引入泉州市高新技术企业发展基金，作为政府增信和风险补偿，对辖内众多科技型中小企业提供融资支持和综合金融服务。截至 2018 年底，走访 116 家科技型企业，开立 14 户科技型企业结算账户，累计为 3 家科技型企业授信 1,800 万元。

“虽说科技型中小企业被誉为培育经济新增长点、促进经济持续稳定增长的生力军。但由于前期启动和研发投入资金较大，存续风险较高，像我们这样的科技型企业在资产构成上‘轻资产’的特征十分突出，‘专利’‘新型技术’‘人才队伍’等无形资产在融资方面往往存在困难，实际上和银行间隔着一堵看不见的墙啊！但在这农行推出的‘科创贷’，可解决了我生产经营中资金运作的一大难题啊！”

——福建泉州佳乐电器有限公司董事长
林先生

聚焦民生添彩生活

本行以支持改善民生为己任，强化金融对民生事业发展的贡献度和参与度，坚持用金融服务新理念破解服务民生新难题，全方位满足人民群众对美好生活的向往和追求。

助推文教事业

本行高度重视对文化产业和教育事业发展的金融支持，在现代公共文化服务体系建设和、艺术精品创作、传统文化传承，以及高校校区基础设施建设、校园信息化服务和师生个人金融服务等方面贡献力量。

截至 2018 年底，
文化产业贷款余额

954.6 亿元

教育行业贷款余额

198.37 亿元

开展银校通业务合作的
单位

285 家



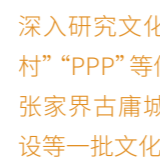
湖南分行「三创新」助力文化强省建设

湖南分行积极探索文化领域金融服务模式，将文化产业和文化事业作为支持重点，通过创新驱动为湖南文化产业注入新动能。



机制创新

建立专门服务文化产业的特色支行和专业服务团队，在财务、人力、信贷资源等方面配套倾斜，加大员工绩效激励，重点支持一批特色文化企业



产品创新

深入研究文化产业发展规律，创新推出“美丽乡村”“PPP”等信贷产品，重点支持宁乡县炭河古城、张家界古庸城、桃花源古镇、靖州县体育场馆建设等一批文化产业项目



模式创新

利用强大的科技力量，打造金融服务线上化，创新推出“互联网+文化”金融服务模式，率先在全省推出智慧张家界金融服务模式，创新推出智慧文化、智慧旅游等服务模式

截至 2018 年底，湖南分行支持和服务文旅企业 200 余户，累计投放支持文旅及相关基础设施建设贷款 250 余亿元，贷款余额 440 余亿元，有力促进了湖南文化产业繁荣壮大。



本行持续冠名支持《中国诗词大会》传播诗词魅力

本行连续四年独家冠名央视《中国诗词大会》，并利用农行网站、报刊、微信公众号等开展同步宣传，让更多观众感受古典诗词的魅力，提升农行社会美誉度和品牌影响力。



扫一扫，观看农业银行独家冠名的《中国诗词大会》第四季美丽的农行柜员小姐姐精彩表现



浙江分行助力西湖大学建设

西湖大学是第一所由社会力量举办、国家重点支持的新型研究型大学。

2018 年 4 月 16 日，浙江分行与西湖大学签订全面战略合作协议，为西湖大学硬件建设、科技成果孵化、产业化项目转化提供融资服务，并在资金管理、智慧校园建设、学校教职工办理金融业务等方面，提供配套服务和优惠，助力西湖大学打造一流学科、培养一流人才、产出一流成果。



宁波分行与浙江大学宁波理工学院共建“智慧校园”，为师生提供农行掌银扫码服务体验。（陈芋荣 摄）

服务住房保障

本行坚持民生导向，持续支持保障性安居工程和棚户区改造，推出法人租赁住房 and 共有产权住房业务。完善差异化信贷政策，重点支持首套房贷款，做好农民进城住房金融服务，真正落实中央关于“房子是用来住的、不是用来炒的”定位。

截至 2018 年底，
保障性安居工程贷款余额

2,001.2 亿元

较年初增长

585.4 亿元

增幅 41.35%



不同类型住房贷款服务情况

推出 “法人租赁住房贷款”

贷款对象涵盖租赁住房的开发建设主体、购置并购主体、专业运营主体和其他出租主体。

截至 2018 年底，
与 **32** 家政府及企业
签订法人租赁住房信贷业务战略合作协议
审批法人租赁住房贷款
19 笔
金额 **110** 亿元

推出 “共有产权住房贷款”

重点满足客户在共有产权住房开发建设环节的融资需求。

截至 2018 年底，
审批共有产权住房贷款
10 笔
金额 **85** 亿元

重视 个人住房贷款业务

优化贷款投放结构及准入政策，提高审批效率，满足居民合理购房需求。

截至 2018 年底，
个人住房贷款余额
36,605.74 亿元
较年初增
5,271 亿元



案例 上海分行支持横沔老街棚改项目

横沔老街位于上海国际旅游度假区西部，是通往迪士尼乐园西主入口的桥头堡。老街房屋破败、水道淤塞，居住环境恶劣、消防隐患突出，当地村民对改善居住环境的愿望十分强烈。上海分行对横沔老街棚改项目给予较大利率优惠，优化业务流程，促进项目顺利推进。截至 2018 年底，上海分行授信总额 50.4 亿元，对提升横沔老街的整体形象、改善居民生活环境、维护社会和谐稳定起到积极作用。



正在拆除中的老街（倪晨来 摄）



案例 河南分行助力农民实现“进城安家梦”

河南分行推出“农民安家贷”产品，与住建厅、省政府金融办签订《农民安家贷战略合作协议》，支持农民进城购房。2018 年，投放“农民安家贷”142.03 亿，帮助 3.47 万户农民实现“进城安家梦”。



河南驻马店分行开展“农民安家贷”业务（李海峰 摄）

支持医疗建设

本行响应国家医疗卫生产业规划，支持基本医疗服务体系建设，升级银医通系统，加大医疗机构支持力度，助力实现百姓“有病可医”。截至 2018 年底，本行卫生行业贷款余额 320.86 亿元，开展银医通业务合作的单位达 683 家。

重庆分行试点打造“智慧医院”场景，把远程挂号、在线医疗、移动支付、健康管理等医疗服务推送给用户，将病患人员、医务人员、社保机构、技术公司和银行紧密联系，提升健康服务水平。（重庆分行供图）



北京分行作为“北京通-居民健康卡”全市首发的唯一承办单位，推动健康卡实现北京市民健康档案建立查询、医疗机构信息互联、新农合实时结算报销、门诊自助挂号缴费、金融服务等综合功能。截至 2018 年底，累计发卡超 12.6 万张，覆盖行政村 260 个。（牛波涛摄）



河北沧州分行积极与当地医院合作对接“银医通”项目，得到医院和患者好评。截至 2018 年底，已为当地 5 家医院安装“银医通”相关设备 164 台。（刘志良 张殿军摄）



深入推进普惠金融

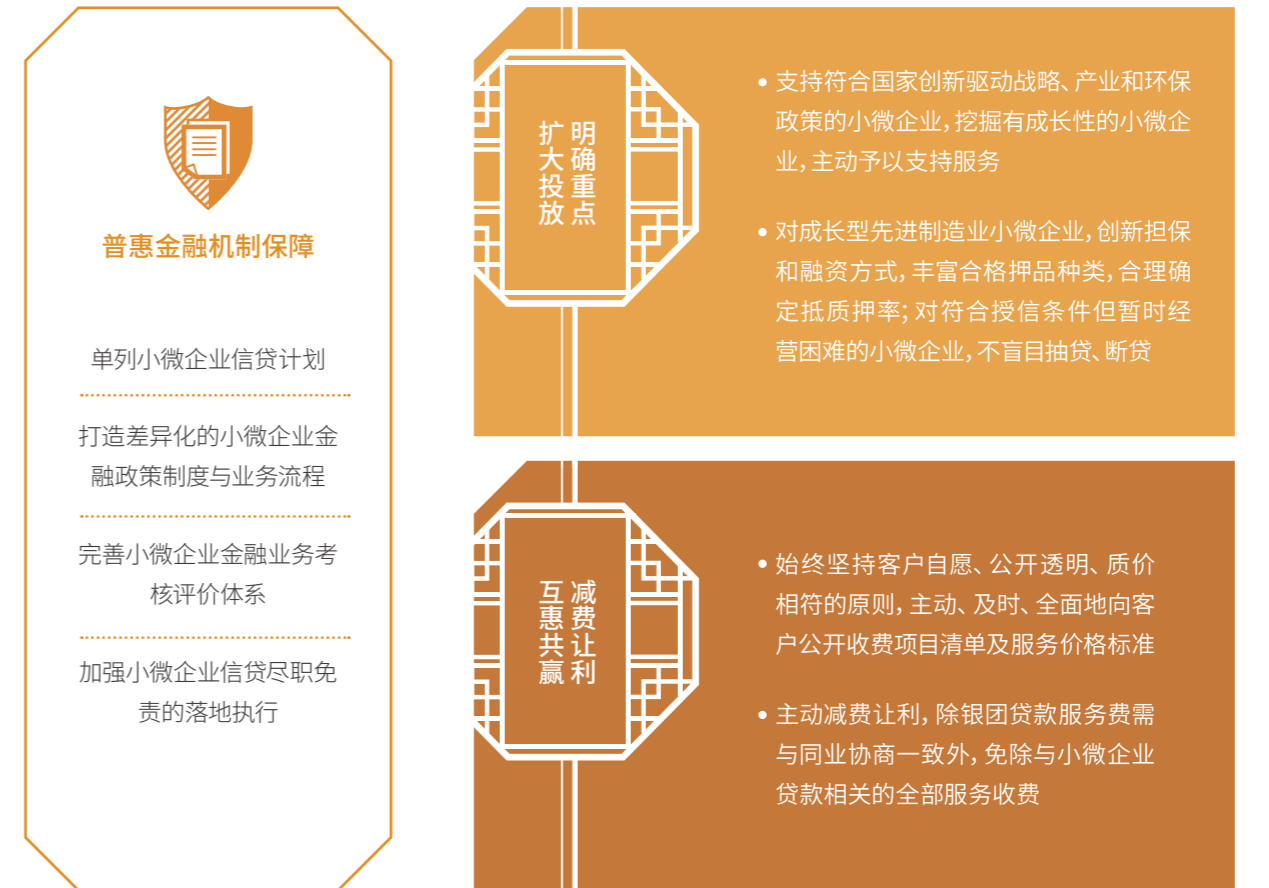
本行持续推进普惠金融组织体系建设，不断优化经营机制，加大产品创新、手段创新、服务创新，大力支持小微企业、贫困人员、下岗人员、在校大学生等群体。

截至 2018 年底，监管口径普惠重点领域贷款余额 4,937 亿元，同比增速 28.9%，高于全行各项贷款同比增速 17.4 个百分点；贷款户数 244.5 万户，较年初增长 28.4 万户；小微企业贷款余额 14,252.92 亿元，同比增长 4.5%。

健全普惠金融组织体系

本行不断完善“三农金融事业部+普惠金融事业部”双轮驱动普惠金融服务体系，在全部一级分行和重点二级分行均设立普惠金融事业部，共建立 799 家普惠金融专营机构和 100 家小微企业金融服务示范支行。此外，启动科技与产品创新管理体制变革，在成都建立三农及普惠产品研发中心，为小微金融产品创新提供保障。

服务小微企业的举措





本行助力民营企业债券融资推介会召开

2018年11月9日，本行在宁波举行“融合·创新·发展——中国农业银行助力民营企业债券融资推介会”，贯彻落实党中央、国务院拓宽民营企业融资渠道、扶持实体经济发展的要求，宣传民营企业债券融资支持工具创设及发行情况。

本次会议推动落实“运用市场化方式支持民营企业债券融资”的精神，搭建了政府、监管部门、银行、民营企业等多方交流的平台。宁波分行与雅戈尔、奥克斯、均胜电子、舜宇集团、美康生物等五家宁波地区优秀民营企业签署战略合作协议，为加大对民营企业的扶持力度，支持实体经济健康发展奠定了基础。



山东分行用心做好「小微」大文章

山东分行主动适应小微企业差异化金融需求，建立普惠金融事业部专门的考核评价、专门的资源配置、专门的综合服务、专门的统计核算、专门的风险管理等“五专”经营机制。截至2018年底，共为2.8万户小微企业发放贷款452.6亿元，较年初增加49.4亿元；其中，普惠金融重点领域贷款余额141.5亿元，较年初增加41.8亿元。

“从提供材料到拿到700万元贷款，只用了几天时间，农行帮我们解决了燃眉之急。有了这笔钱，我们就能大干一场，让智赢走进更多的单位和家庭！”

——山东智赢门窗系统有限公司
董事长 王令军



创新普惠金融产品

本行积极对接客户需求，持续加强小微企业金融业务和产品创新。充分运用互联网思维和大数据技术，创新小微企业线上服务渠道，实现了互联网服务小微企业的全新突破。创新政府增信类业务，利用风险补偿资金、产业引导基金、财政贴息资金、续贷周转基金等机制，有效解决小微企业担保难问题。

截至2018年底，
全行共推出
小微特色信贷产品

130 余项

创新小微企业线上服务渠道



1	3
2	

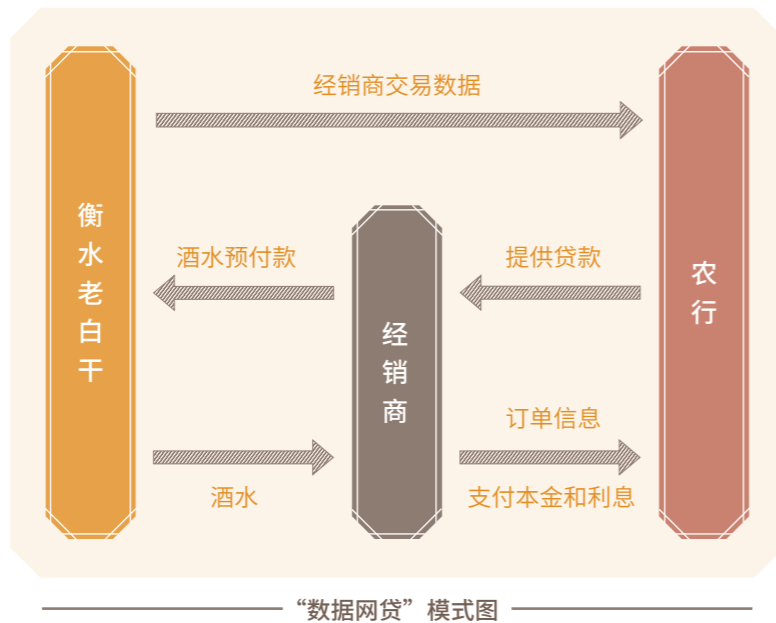
1. 本行在宁波召开助力民营企业债券融资推介会 (陈芋荣 摄)
2. 大连分行联合校税企四方举办“振兴大连 支持民营 减税降费 金融普惠”财经论坛 (卢振昕 摄)
3. 厦门分行持续加大对民营企业和小微企业的信贷支持力度 (黄志祥 摄)



案例 河北分行创新「数据网贷」服务供应链小微企业

河北分行将“数据网贷”作为服务供应链小微企业的拳头产品重点推广。

截至2018年底，为衡水老白干下游34家小微企业经销商发放贷款9,119.58万元，保障了老白干企业订单的回款。



河北分行支持衡水老白干企业发展 (河北分行供图)



江西九江分行助力小微企业发展 (唐堃摄)



案例 浙江分行创新产品服务小微企业

浙江分行加快推进普惠金融，全力服务小微企业。连续9年被浙江省政府和监管部门评为“支持浙江经济社会发展一等奖”“支农支小优秀单位”。



创新小微企业服务模式

率先设立普惠金融事业部，在所有网点全面开办小微法人信贷业务，配备客户经理1,500余人，覆盖所有县市和主要乡镇



创新特色产品

针对小微企业不同阶段融资需求，创新推出“入园企业前期贷”“拍卖贷”“嘉科通”等配套产品。探索推出“小微网贷”，让小微企业通过微信、手机银行等自助渠道，随时申请、随借随还、循环使用



案例 江苏分行支持小刀具闯出大市场

西夏墅镇位于江苏省常州市西北部，已有二千五百多年的历史，是全国最大的高端刀具产业聚集地，其硬质合金铣刀的市场占有率超过60%，产品广泛应用于汽车、航空航天、轨道交通、海洋工程等行业零配件加工。

江苏常州分行创新机制，优化流程，积极支持培育“专精特新”刀具企业。2018年，累计投放近2亿元，支持46家企业扩大产能，更新设备，做大做强。



：肆：
矢志不移，
建设美丽中国

责任聚焦 绿色债券助力 绿色产业

本行积极贯彻落实国家绿色发展战略，在《中国农业银行绿色金融发展规划（2017-2020年）》引领下，全方位参与境内外绿色债券市场，引导金融资源向清洁能源等绿色行业倾斜，扶持绿色产业发展，推动产业转型升级。

- 2016年 ● 承销发行兴业银行绿色金融债3期，募集资金500亿元
- 2017年 ● 承销发行河北省金融租赁有限公司绿色金融债4期，募集资金20亿元
- 承销发行华融金融租赁股份有限公司绿色金融债2期，募集资金20亿元
- 承销发行北京银行绿色金融债3期，募集资金300亿元
- 承销发行南京银行绿色金融债2期，募集资金50亿元
- 承销发行武汉地铁集团有限公司中期票据1期，募集资金20亿元
- 承销发行中国长江三峡集团公司中期票据1期，募集资金20亿元
- 2018年 ● 承销发行兴业银行绿色金融债2期，募集资金600亿元
- 承销发行中国长江三峡集团公司超短期融资券1期，募集资金30亿元

2016-2018年共计承销发行绿色债券

19支

募集资金

1,560亿元

大力发展绿色金融

加强信贷管理

本行遵循人民银行、银保监会、证监会、证券交易所相关政策指引，不断完善绿色信贷政策制度体系，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，加大绿色金融服务力度，助力产业结构向资源节约型和环境友好型方向转变，支持实体经济绿色发展。

绿色信贷业务贷款余额

10,504 亿元

2018年，绿色信贷业务贷款余额10,504亿元，折合节约标准煤2,790万吨，减排二氧化碳当量6,079万吨，减排化学需氧量34万吨，减排氨氮、二氧化硫、氮氧化物分别为3万吨、176万吨、181万吨，节水3,743万吨。



北京分行助力打造“林水相依”生态环境（牛波涛摄）



案例 伦敦分行参与绿色“一带一路”投资原则制定

2018年，伦敦分行作为“绿色‘一带一路’投资者联盟”成员，积极参加伦敦金融城关于绿色“一带一路”投资原则的讨论与制定。2018年11月30日，最终原则提交中英绿色金融专案组第三次会议讨论并通过。



广东惠州分行客户经理到惠州梅湖水质净化中心进行回访（陈嘉杰摄）

绿色信贷工作举措

印发《中国农业银行信贷业务环境和社会风险管理办法》，严格实施全流程管控

完善、规范绿色信贷标识，做好绿色信贷数据线上统计和按期监测，及时向监管机构报送



明确绿色信贷投向和管理要求，加大绿色信贷业务支持力度

加强新能源和资源循环利用等领域研究，制定太阳能发电行业信贷政策

修订造船、钢铁等行业信贷政策，推动绿色信贷指标与行业信贷政策深度融合

印发《关于落实中国人民银行绿色信贷业绩评价工作的通知》，确定年度绿色信贷增量计划



新疆喀什分行为麦盖提县“百万亩防风固沙生态林”建设提供资金支持 (郭中辉摄)



四川绵阳江油支行支持武引水利工程建设 (王均摄)



甘肃分行助力当地光伏、风力发电企业发展 (吴鹏摄)



案例 贵州分行打造绿色交通网络

贵州贵阳分行响应贵阳市政府绿色交通发展策略，为贵阳市一体化综合交通运输体系建设提供融资服务。2018年，累计投放20亿元贷款支持交通网络基础设施建设，为贵阳市构建“绿色交通”注入了强劲的“绿色动能”。



案例 江苏分行构筑长江沿岸绿色屏障

江苏分行以联合牵头方式参贷4亿元，与国家开发银行组建银团，支持江北生态防护林建设，有效隔离化工污染，改善长江沿岸生态环境。该项目复绿面积约2,254.2亩，其中一级防护区为1,352.9亩，二级防护区901.7亩，种植各类乔木13.2万株，种植灌木1,127.1亩。



江苏分行南京江北防护林建设为长江沿岸构筑绿色屏障 (史艳艳摄)

银团贷款工作成效

本行加强与其他银行及非银行金融机构合作，大力支持轨道交通、污水处理及水电、风电等新能源项目发展。



支持绿色轨道交通项目建设

- 牵头芜湖市轨道交通1号线、2号线一期PPP项目银团贷款
- 牵头西安市地铁临潼线(9号线)一期工程PPP项目银团贷款
- 参加福州市轨道交通6号线工程项目银团贷款
- 参加厦门轨道交通集团有限公司轨道4号线(后溪至翔安机场段)项目银团贷款
- 参加乌鲁木齐轨道交通3号线一期(仓房沟—三工北)项目银团贷款



支持新能源行业和环保产业

- 牵头江苏大丰300MW海上风电项目银团贷款
- 牵头福建液化天然气站线项目秀屿接收站5#、6#储罐工程银团贷款
- 参加三峡集团白鹤滩水电站项目银团贷款
- 参加上海竹园第一、第二污水处理厂提标改造项目银团贷款



1	3
2	
4	5

1. 湖南分行支持洞庭湖水系柳叶湖水系治理 (湖南分行 供图)
2. 悉尼分行外籍员工勘察白石风电场项目现场 (Cian Fahey 摄)
3. 大连分行开展低碳环保金融宣传活动 (陈凯 摄)
4. 吉林分行保障吉林丰满水电大坝移址重建项目顺利开展 (隋杨 摄)
5. 广西桂林分行打造桂北风电长城 (伍文俏 摄)

开展产品创新

本行积极致力于创新绿色金融产品，将绿色发展理念融于产品设计全过程，发挥金融优势助力绿色低碳发展。

政策速递

为加快支持绿色金融改革创新试验区建设，本行制定出台《关于支持浙江、江西、广东、贵州、新疆绿色金融改革创新试验区建设相关意见》，秉持“一行一策”原则，从健全绿色金融管理机制、加强绿色金融产品和服务创新、加强绿色金融银政合作和强化绿色金融创新支持保障四方面着手，进一步完善绿色金融服务体系，培养差异化竞争新优势。

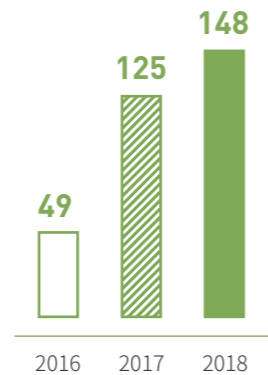
绿色产业基金

本行加大绿色产业基金投放力度，用于支持轨道交通、环保技术与装备、污染防治、废物处理等绿色行业发展。

2018年，审批绿色产业基金投资

150 亿元

2016-2018 绿色产业基金投放额 (亿元)



绿色债券

本行重视绿色债券的承销和发行，持续为低碳环保、资源节约、清洁能源等绿色项目提供金融支持。

2018年，发行绿色债券

3 期

募集资金
630 亿元

其中，本行份额
108 亿元



案例 天津分行助力天津轨道交通集团有限公司2018年度第一期绿色欧元债于伦敦交易所成功发行，债券规模共计4亿欧元。该欧元债是天津企业在境外发行的第一单欧元债券，也是第一单绿色债券，主要用于为低碳运输、污染预防、能源效率和可再生能源方面的合格绿色项目提供资助和再融资服务。



江苏南通分行助古运河焕发崭新容颜 (王燕 摄)



案例 本行发行兴业银行股份有限公司成功发行2笔绿色金融债，募集资金总额600亿元，本行份额90亿元。本期债券募集资金专项用于环保、节能、清洁能源和清洁交通等支持环境改善、应对气候变化的绿色项目。



湖南分行支持长江流域沅水桃源水电站枢纽绿色发展 (湖南分行 供图)

绿色资产证券化

本行关注绿色资产证券化创新，根据服务内容差异，提供基于不同基础资产组合和结构设计的绿色资产证券化产品。

2018年，发行绿色资产证券化产品1期，涉及金额

13.47 亿元



案例 本行助力发行绿色资产支持票据 由本行担任牵头主承销商的华润租赁有限公司2018年度第一期绿色资产支持票据成功发行，注册发行规模13.47亿元，全部用于符合绿金委要求的绿色项目。该绿色资产支持票据荣获2017-2018年度资产证券化介甫奖——“最具规模绿色金融资产证券化产品奖”。

着重践行绿色运营

绿色办公

本行坚持“绿色发展”“低碳金融”经营理念，将节能减排融入日常经营管理，主动降低办公能耗，推行绿色办公。

2018年，总行在京机构废弃物统计

微机（主机）处理量	显示器处理量	笔记本电脑处理量	打印机处理量
737 台	529 台	624 台	384 台

绿色办公举措



在能源专项工作领导小组带领下，完成2018年各项节能任务

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

开展集中文印改革，部署复合型文印设备

按要求完成《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》等工作事项

优化中央空调、照明系统及其他重点耗能设备节能运行方案

组织物业公司建立健全节水管理制度、节水例

会制度、设备巡检制度、设备维修制度、节水宣传教育制度和节约用水奖励制度等

学习、探索合同能源管理模式进行市场调研，进一步拓宽节能空间，提升节能效果



积极参加北京市发改委会议、培训，掌握国家节能减排政策和发展趋势

发放《节能通知》，组织节水节电培训

采用多种手段宣传普及节水知识



开展技改项目，降低能耗



2018年6月11日，全国首家“绿色农行”营业网点——深圳梅龙支行正式投入使用。(徐瑶 摄)



案例 香港分行践行绿色运营

香港分行关注能源和环保议题，将节约能源和环境保护视为自身义不容辞的责任，提倡员工节能节水，使用环保纸张，对打印机碳粉盒进行统一回收以便循环再用，并与香港环保署签署户外灯光约章。2018年，香港分行荣获香港环境卓越大奖、香港绿色机构认证证书、减废证书及节能证书等多个荣誉证书。

环境能耗数据表

类别	单位	总行在京机构 ¹	北京分行
电力 ²	千瓦时(度)	33,524,236.80	43,216,108
天然气	立方米	577,619	228,515.83
液化石油气	吨	0	29.55
汽油	吨	26.61	215.51
柴油 ³	吨	3.14	260
外购热力	百万千焦	49,393.50	78,768
范围一：直接温室气体排放 ⁴	吨	1,353.67	1,970
范围二：间接温室气体排放 ⁵	吨	29,332.71	39,473.24
温室气体排放总量 ⁶	吨	30,686.39	41,443.24
综合能耗 ⁷	吨标准煤	6,617.39	9,049.35
用水	吨	223,259.36	353,068.94
污水 ⁸	吨	189,770.46	300,108.60

1. 总行在京机构的范围：总行本部、金唐国际金融大厦、稻香湖科技园
2. 本行数据中心主要集中在上海，因此北京地区用电量同其他银行较低
3. 柴油主要为数据中心备用发电机
4. 温室气体测算以世界资源研究所(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
5. 用于范围二计算的电网排放因子参考中国生态环境部气候司最新发布的中国区域电网排放因子(2017年)
6. 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
7. 采用国家统计局能源统计折算方法
8. 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

绿色采购

本行坚持绿色采购，在筛选供应商的过程中考虑环境因素，优先选择生产过程环境影响小的供应商。

截至 2018 年底，
总行级注册供应商

1,249 个



绿色采购举措

- 建立集中采购电商平台，不断完善采购管理系统
- 发布电子版采购文件，减少纸张使用
- 推进电子化评审，会议材料使用电子版
- 鼓励双面打印采购响应文件



绿色采购要求

- 供应商提供的产品与服务须符合相应的国家绿色认证标准，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
- 在同等条件下，优先考虑采用清洁生产模式、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
- 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



吉林分行为华能白城风电项目提供支持，拉动白城地区绿色崛起新引擎。(夏远猛 摄)

积极投身绿色活动

本行主动践行绿色环保理念，引导员工关注绿色发展，提升员工环境保护意识，与员工共建绿色家园。

2018 年，
组织或参与的绿色公益活动

3,483 次

累计参与员工

56,247 人次



案例
内蒙古分行开展义务植树公益活动

为加快自治区生态文明建设与绿色发展，内蒙古自治区区分行、呼和浩特分行、清水河县支行三级行联动开展“构建北疆生态屏障 打造绿色万里长城——农行在行动”大型义务植树公益活动。



- 1 内蒙古分行开展植树活动 (张卿堂 摄)
- 2 广西南宁分行团委组织青年志愿者到邕江沿岸开展“保护母亲河 农行在行动”清洁志愿服务活动 (甘露 摄)
- 3 黑龙江齐齐哈尔分行开展公益林共建活动 (毕锡梅 摄)
- 4 纽约分行与河工和河畔公园保护协会合作，积极履行环保责任。(张洲洋 摄)

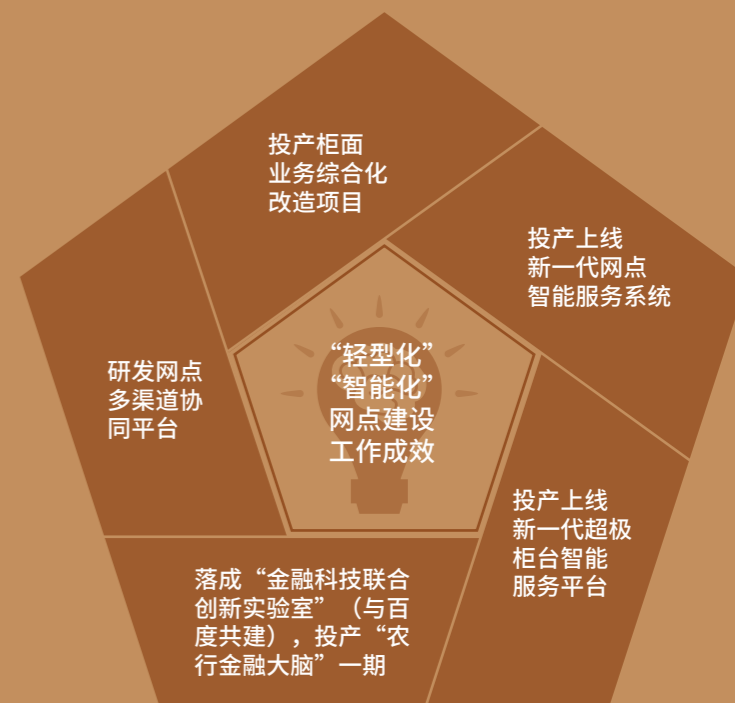
：伍：
精诚所至，
提升服务品质



梁志强 摄

责任聚焦 「提速」 网点转型为服务

覆盖城乡的庞大网点渠道是本行的服务特色和传统优势。2017年以来，通过科技赋能，本行践行“金融科技解放人、运营流程解放人”的转型理念，以新一代超级柜台为核心，重塑网点对客业务流程，全面推动线下服务渠道向智能化、轻型化和线上线下一体化转型。



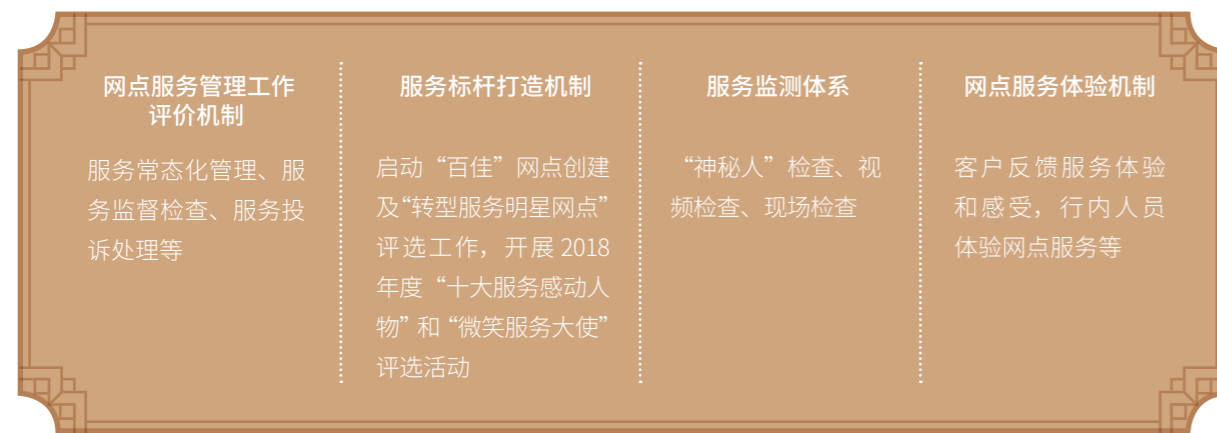
“智能化”转型已覆盖网点
10,988家

占全行网点总量
50%

追求优质服务

为持续推进新时代网点转型，进一步提升网点服务营销能力，本行连续四年开展服务提升专项活动，并将2018年定为“客户体验提升年”。

服务质量提升管理机制



提升管理水平

本行始终将客户放在首位，致力于为客户提供更为优质服务，提升客户服务体验；不断加强产品服务创新，丰富产品服务种类和数量。

加强销售行为管理

从落实产品销售监管规定、加大销售行为监督检查力度、及时提示代销业务风险三方面加强销售行为管理，确保销售人员依法合规办事。



甘肃天水张家川支行优质服务获客户肯定 (马学英 摄)

优化业务流程

制定《优化企业开户服务实施方案》，以“综合施策、注重实效、效率与风险并重”为原则，完善制度体系，创新业务模式，实施柜面业务综合化改造，启动“免填单”流程优化项目，利用互联网金融技术，进一步拓宽服务渠道，丰富线上功能。



宁夏分行优化企业开户流程

宁夏分行优化企业开户流程，创新推出“线上+线下+绿色通道”便民措施，大力推广“单位开户在线预填系统”；辖内所有网点全部实现“网上信息采集、客户预约办理、超级柜台快速处理、中心集中审核”企业开户一次性办结服务，将企业开户办理时间缩短至30分钟以内。同时，免费向企业提供代办工商营业执照服务，对符合条件的小微企业开通“绿色通道”，确保“即来即办”。



福建泉州分行惠农社保卡一键换卡投产上线 (吴苏宁 摄)



江苏无锡分行办理无锡市首笔电子化全流程开户，提升服务效率，提倡绿色服务。(李沁 摄)



浙江分行深入推进「最多跑一次」改革

浙江分行积极响应政府“最多跑一次”改革要求，大胆进行探索创新，简化业务流程。通过推广“工商注册通”、一条龙办理公积金贷款业务、设立外接车辆抵押登记专线、以智慧金融全流程服务客户等方式，不断增强银行金融服务用户体验，全方位提升服务水平。

重视金融科技创新

本行制定《中国农业银行金融科技创新三年行动计划（2018-2020年）》，为不断加强金融产品科技创新指明发展方向。



2018年，产品数量

540个



《中国农业银行金融科技创新三年行动计划（2018-2020年）》内容解读

“打造一个平台”

— 金融科技服务平台

“全面提升六项基础能力”

— 全面提升人工智能、移动互联、区块链、大数据、云计算、信息安全等金融科技关键技术应用能力

“逐步深化八大领域应用”

— 逐步深化智慧“三农”、智慧零售、智慧网金、智能资管、智能信贷、智能运营、智能案防、智能办公等业务领域应用

江苏南京分行将互联网技术与银行支付、结算、融资业务深度融合，打造涵盖菜场、社区、学校、景点、医院、物流、停车七大行业的“智慧+”场景。（吴抒曼摄）



江西分行按照网点布局开放化、产品服务智能化、客户体验便捷化要求，提升网点智能化、营销化、数字化、运营轻型化、业务综合化和线上线下一体化水平，努力打造全省首家转型样板网点。（徐亮摄）



浙江乌镇支行汇聚人工智能、大数据、移动互联、场景融合等智慧元素，描摹精准感知、量身定制、一站完成等银行网点未来服务方式，成为全国首家互联网智慧科技银行。（裘春熙摄）



案例 重庆分行 DIY 智慧银行炫酷开业

2018年4月20日，我国首家自己动手、自己做主的DIY智慧银行于重庆解放碑开业。DIY智慧银行突出“以客为尊”“以客户为中心”，用金融科技、AI技术、大数据分析重新定义新时代金融服务，能够在满足客户升级金融需求、美好生活需求、衍生社交需求、个性旅游需求的同时，为客户带来全新服务体验。



重庆分行DIY智慧银行内部图景（潘钰琳摄）



江苏南京夫子庙支行将“夫子庙秦淮风光带”文化旅游元素融入现代银行，打造百年金店、共享留声、数字阅读、体感拍照等特色功能区，成为全国首家文旅主题银行。（于奕奇摄）

河北分行自主研发“高柜通”，将多项业务功能整合在一台设备上，解决网点设备类型多、布局乱问题，提升客户业务办理效率，提高网点形象和客户体验。（杨珊摄）



深圳分行网点内景（冯震山摄）



拓宽客户服务渠道

本行关注满足客户多元需求，充分挖掘电子信息技术价值，提升客户需求满足程度。

掌上银行

推动移动互联网向智能互联升级，持续优化掌上银行结构布局，提升客户体验。

2016-2018年掌上银行签约客户数（百万）



网上银行

不断推进网上银行产品创新与体验提升工作，丰富网上银行产品类别，优化网站功能，实现服务全覆盖。

2016-2018年网上银行签约客户数（百万）



企业网银签约客户数



案例 深圳分行开展轻型银行建设

深圳分行创新一系列智能化、自动化功能与设备，加强轻型银行建设，为网点服务提升加码。包括：推出智慧型平板设备实现超柜移动服务；实现票据转账、售卖和取现等业务自助办理；使用小额扫码收费替代原人工柜台的小额现金收费；通过零钱自动转微信钱包实现客户自助销户；以壁挂式触控屏为载体，实现高端客户远程视频产品推介。

微信银行

开设运营“中国农业银行”微信公众号及“农行微服务”小程序，为客户提供便捷服务。

2016-2018 年微信银行客户数量



网点 WIFI

充分发挥营销信息电子化优势，提供基于位置的差异化内容展示，引导客户了解各行特色产品、体验线上线下协同的本地服务，提升服务质量。

2017-2018 网点 WIFI 注册客户数 (百万)



客户经理在线

采用高效、绿色的在线即时通讯渠道为客户提供在线服务，构筑“扫码获客—产品推介—一键购买—业绩归属—服务评价”线上线下协同营销体系。

2017-2018 客户经理在线注册客户数 (万)



完善客户投诉机制

本行尊重客户表达意见和诉求的权利，畅通客户投诉渠道，加强客户投诉管理，主动倾听、回应客户诉求，努力提高客户投诉办结率及客户满意度。

客户满意度
99.25%



广东南海大沥支行客户经理与客户亲切互动 (方健摄)



修订《中国农业银行个人客户投诉管理办法（试行）》
印发《中国农业银行 2018 年客户服务联动工作评价方案》



将联动系统横向推广至总行 36 个部室，纵向从二级分行推广至营业网点，基本实现联动系统各级经营机构全覆盖
启动“客户咨询投诉处理流程优化”项目，进一步提升客户诉求响应效率



集中力量解决信用卡投诉热点问题，采取相应措施优化流程、改进服务

保护消费者权益

本行秉持“客户至上，始终如一”服务理念，坚决履行消费者权益保护主体责任，提升消费者权益保护工作水平，改善消费者服务体验，促进全行业务健康可持续发展。

筑牢坚固防线

本行不断加强消费者权益保护制度和管理体系构建，提升消费者信息安全管理水平，努力构建消费者权益保护坚固长城。

完善制度体系

修订《中国农业银行总行消费者权益保护工作委员会工作规则》《中国农业银行消费者权益保护工作办法》，制定《中国农业银行消费者权益保护重大突发事件应急预案》，印发《中国农业银行消费者权益保护审查工作指引》，为消费者权益保护工作提供坚实制度保障。



甘肃张掖肃南裕族自治县支行向当地群众宣传金融消费者权益保护知识 (李鑫 摄)

优化组织架构

着力优化消费者权益保护处室职责，确保消保处室专司消保工作；将消费者权益保护管理职能划转至个人金融部，促使消保工作与日常业务相融合。

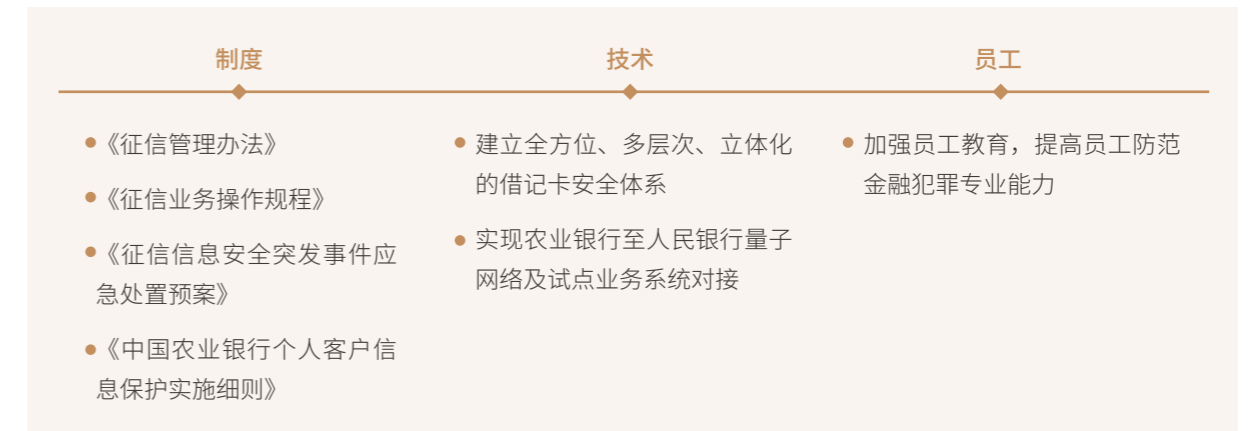
保护信息安全

构建消费者信息安全保护体系，全面加强信息安全管理，提升信息安全保护水平，遏制信息泄露风险。



新疆兵团分行举办安全技能比赛 (桂明福 摄)

信息安全保护体系



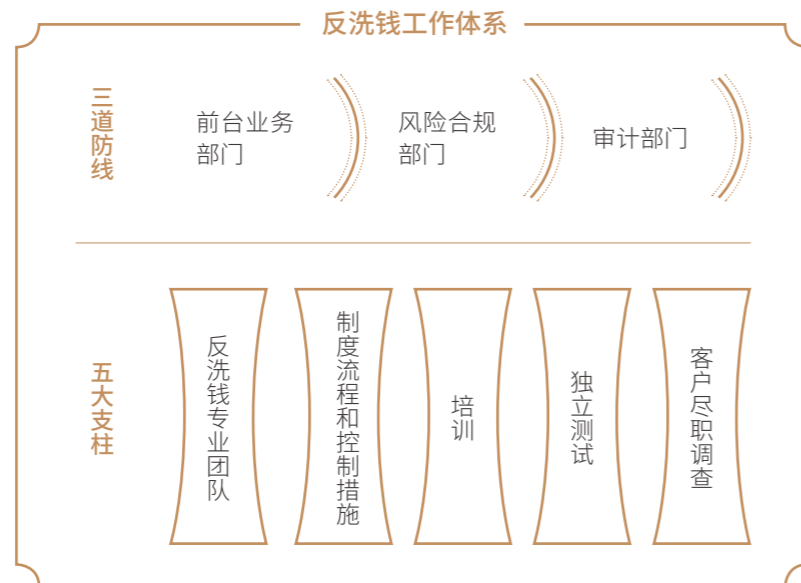
广东分行参加网络安全周活动 (黄振烨 摄)

建立防控体系

为提升金融犯罪防范能力，本行着力加强系统性防控体系建设，增强员工反洗钱、反假币、防非法集资能力，切实保护消费者合法权益。

反洗钱

始终坚持对标国际最高标准和同业最佳实践，深入贯彻落实风险为本的反洗钱方法，构建起一个管理高效、运行有序、保障有力的全球反洗钱和制裁合规管理体系，加强反洗钱“三道防线”以及五大支柱建设，不断强化反洗钱全球合规管理能力，为维护国家和社会稳定发挥重要作用。



山西朔州分行组织开展“预防洗钱犯罪 维护金融安全”宣传活动（张雁东摄）

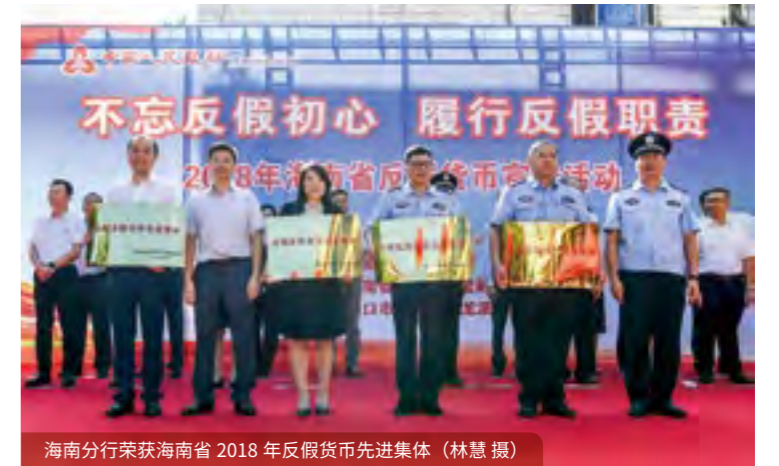


案例 四川分行持续推进反洗钱工作

四川分行认真落实国家反洗钱、反恐怖融资、反逃税工作要求，增强员工反洗钱责任意识，提高反洗钱人员工作技能和监测分析水平，有效防范辖内洗钱、恐怖融资、制裁等风险。2018年，四川分行共向人民银行及公安机关报送重点可疑报告127份，被公安机关立案51起，协助抓获犯罪嫌疑人2,360余人。

反假币

本行积极推进冠字号查询工作，实现涉假现金实物追溯功能；严格落实人民银行反假货币各项工作要求，指导推进各地市、县域网点全面实施现金鉴伪、清分工作；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有力支持；同时，鼓励各级行开展多种形式的反假币宣传活动，扩大社会影响。



海南分行荣获海南省2018年反假货币先进集体（林慧摄）

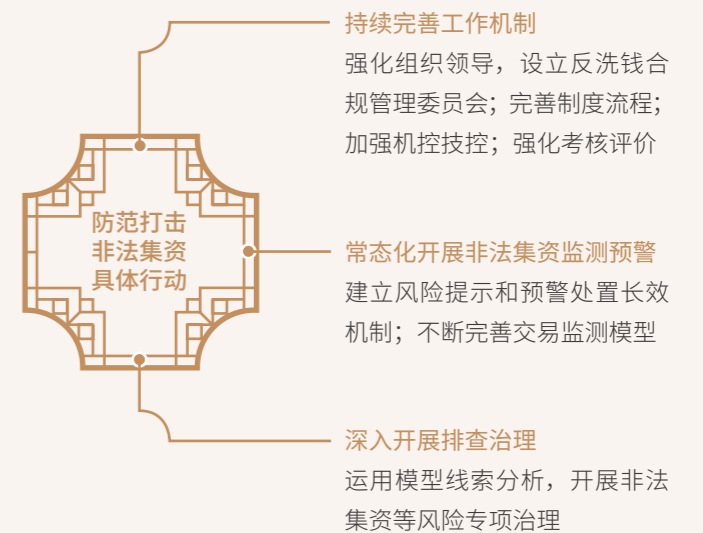


案例 青岛分行巧用冠字号号码识别假币诈骗

2018年3月26日，两名客户来到青岛城阳支行营业部，声称从自助设备取出5张假币。工作人员在获得两名客户取款相关资料后，立即进行冠字号查询。为查清事情症结，工作人员请客户提供其持有的假币，进行冠字号比对，但客户不予配合。青岛城阳支行进行报警处理，警察到达后核对冠字号，结合取款录像，确认并非营业部自助设备取款。在城阳支行的帮助下，警察成功破获假币诈骗案件。

防非法集资

把防范和处置非法集资风险作为维护社会稳定、防范金融风险的重要任务，按照全行整体联动、部门分工负责、常态监测预警、专项排查治理的模式，认真组织开展非法集资防范处置工作。



陆
同心协力，携手员工幸福



李象凯 摄

责任聚焦 关爱劳模暖人心

本行关心关爱劳模，搭建劳模成长成才平台，不断提升劳模人文关怀质量。2018年，新成立市场营销型、技能传授型和综合型劳模创新工作室共71家，首次为20名劳模颁发劳模奖章。

提升劳模
政治待遇

举办农行奖章现场颁授仪式，邀请部分劳模代表出席

拓宽劳模
成长平台

创新开展劳模培训班，大力推进劳模创新工作室创建

做好劳模
事迹宣传

编制印发《新时代的榜样》，采用多种媒体手段宣传劳模事迹

2018年，新成立
劳模创新工作室

71家

首次为

20名劳模
颁发劳模奖章

共培训37家
一级分行劳模

98名

全面保障员工权益

本行重视保障员工的合法权益和民主权利，为员工提供稳定的就业岗位、薪酬待遇和健全的社会保障体系，保障员工休息、休假等合法权益。

建立和谐关系

本行严格遵守《劳动合同法》，依照国家相关法律法规要求，制定《劳动合同管理办法》，依法依规同员工订立劳动合同，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。



截至 2018 年底，
在职员工总数

473,691

 人

境外分子行及代表处

668

 人

综合化经营子公司及村镇银行

8,299

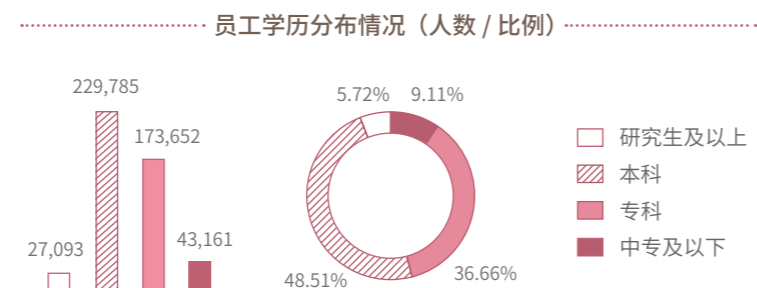
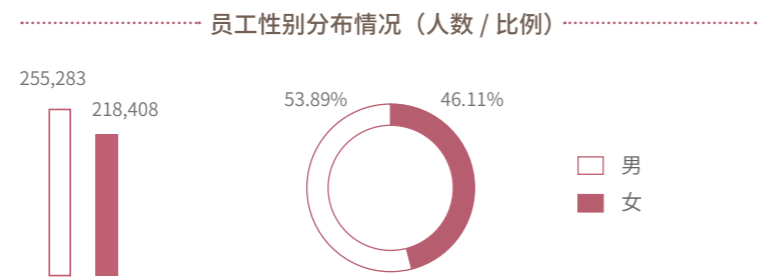
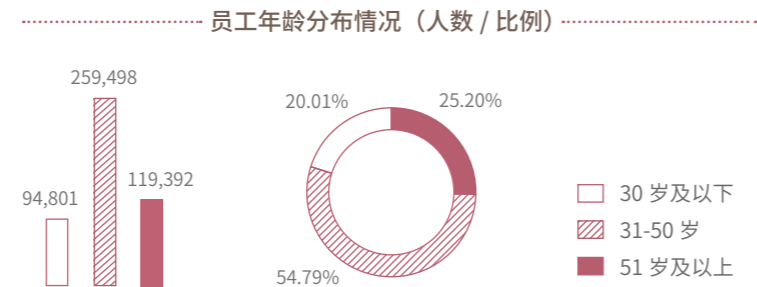
 人

新招聘入职
大学毕业生和大学生村官

11,940

 人

比去年增加 1,033 人



推进民主建设

本行高度重视工会和职工代表大会制度建设，严格遵守《中国农业银行职工代表大会工作规范》《中国农业银行基层单位职工代表大会（职工大会）制度实施细则》。将工会和职代会作为企业管理、科学决策和内部监督的重要组成部分，保障员工民主决策、民主管理和民主监督的权利，发挥职代会集中员工智慧、维护员工权益的作用。



保障员工福利

本行为员工提供劳动报酬、社会保险、休息休假、劳动保护等待遇及福利。构建统一的薪酬制度，健全完善薪酬福利体系，建立覆盖全行的企业年金和补充医疗保险制度。坚持薪酬向基层倾斜的原则，保障基层员工收入。优化企业年金和福利负债基金管理，守好广大员工的养老钱。

截至 2018 年底，
企业年金和福利负债基金规模突破

1,000

 亿元

两项基金累计投资收益

286

 亿元

年化投资收益率

5.80%

多渠道助员工成长

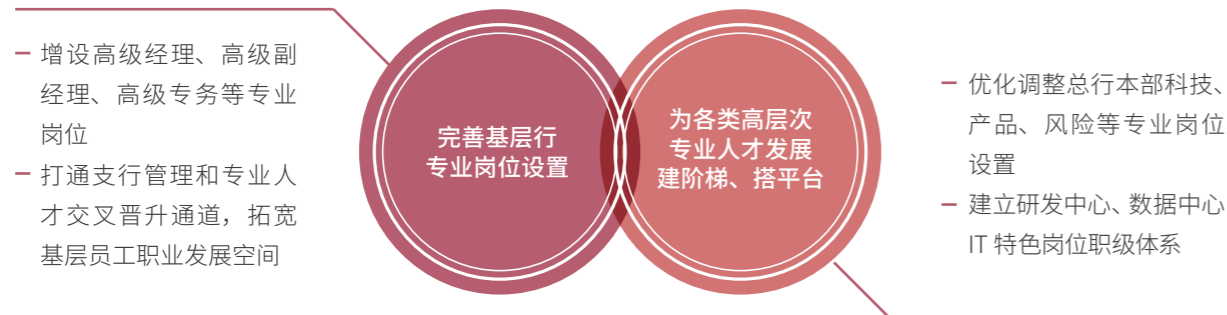
牢固树立人才资源是第一资源、人才优先发展的理念，致力于为员工职业发展和自我价值实现提供政策保障，通过多层次人才培养方式和多形式培训模式助力员工成长。



政策保障 职业成长

本行组织评估《深化人才体制机制改革意见》落实情况，研究提出进一步破除人才发展机制障碍的措施。积极推进专业岗位选聘常态化，畅通人才横向流动、纵向发展的“双通道”。

畅通人才成长晋升通道



多层次培养人才

本行坚持以骨干带全员，加强领军人才队伍建设，加大优秀年轻人才培养力度，促进优秀人才脱颖而出。适应新时期金融科技融合发展需求，加快金融科技复合型人才、国际化人才、新兴业务人才队伍建设。

大力培育复合型金融科技人才

本行着眼于未来金融科技融合发展，出台一系列人力资源配套支持政策，加大对科技与产品创新改革支持力度。





本行稳步推进青年英才开发工程 V2.0

本行大力培养选拔优秀年轻领导人员，持续推进县域青年英才开发工程 V2.0 升级版。选派优秀青年英才参与地方挂职、扶贫攻坚定点挂职和任村“第一书记”，实现总行定点扶贫县挂职“县长、行长、村书记”全覆盖。研究启动城区青年英才开发工程，着手建立覆盖全行、来自基层一线的培养选拔链。

2018 年，本行新选拔县域青年英才入库培养 6,017 名，选拔县域青年英才到总行本部、省际交流学习 58 名，到分支行机关、地方政府、县级团委挂职交流 1,699 名，举办示范班培训县域青年英才副行长 90 名和县域青年英才 1,600 名。



广西分行举办 2018 年县域青年英才专题培训班（培训学校摄）



河北邢台分行开展党员干部领导力培训（裴博学 摄）



新疆昌吉分行大力推进「青年英才工程」

新疆昌吉分行大力培养选拔县域青年英才，制定《昌吉分行青年英才培养计划方案》和《在精品网点设置全日制大学生培养岗的办法》，分别要求实行“一对一培养”与将网点副主任、客户经理或运营主管等岗位作为培养岗。2018 年，该行青年英才在支行或网点锻炼 21 名，青年英才成长为支行行长 1 名，支行行长助理 5 名，支行副行长 1 名，机关部门副职 1 名，网点主任 12 名。

多形式培训员工

本行改进教育培训工作，创新培训方式，以党的十九大精神轮训为核心加强政治培训，以复合型金融科技人才培养为重点加强业务培训，通过线上网络视频，线下专题授课、境外跟班学习等培训方式，促进员工知识结构更新和工作能力提升。

全年共举办各类培训班

1.6 万期

培训员工

98 万人次

性别	受训人次
男	48.58 万
女	49.37 万

职级	受训人次
基层人员	79.32 万
中层及以上管理人员	18.68 万

分层分类培训举措

面向领导人员

完成学习贯彻党的十九大精神专题轮训，举办变革管理与转型、全面信贷风险管理、大型银行集团化全球化管理等境外高端培训项目

面向专业人才

强化金融科技、新兴业务和风险合规培训，举办新业务培训和“产学研”专题培训 248 期

面向基层骨干

开展全员“菜单式”选学，组织开展 38 个条线岗位资格考试 17.8 万人次



本行举办集团化全球化管理培训班

2018 年，本行在德国法兰克福大学歌德商学院开办“国际大型银行集团化全球化管理”专题培训班，对总行 25 名直管领导人员开展为期两周培训。期间

对德意志银行、德国中央合作银行、德国商业银行、巴登符腾堡州立银行等德国知名银行开展专题调研，提升管理人员素质能力。



本行在法兰克福大学举办全球化管理培训班（雷英英 摄）

多方式暖员工生活

本行持续落实《关于注重人文关怀、关爱基层员工的指导意见》，关注员工心理生理健康，丰富员工文化生活，最大限度地帮助员工实现自身价值；开展困难员工帮扶和送温暖活动，全年共帮扶困难员工 3.5 万人。

关爱员工健康

制定《关于加强精神关怀的指导意见》保障员工身心健康，通过开展急救技能培训、心理健康讲座与健康体检等活动，为员工撑起“健康”保护伞，确保全体员工以健康的身心状态投入到工作中。



深圳分行开展“我运动 我快乐”户外活动（徐惟惟摄）



2018 年，总行本部完成员工生理健康检查

5,000 人次

心理健康检查

3,000 人次

女性员工专项体检

1,400 人次



广东中山分行举办“两会”精神解读培训班（何晓茵摄）



案例 本行首次利用远程视频分享境外管理实践经验

2018 年，总行本部举办首期境外机构课堂分享活动，通过远程视频系统，邀请来自法兰克福分行的德籍中高层管理人员，分别就海外业务发展机遇与挑战、如何管理和评价风险、德国文化及人力资源管理实践等主题进行授课。



案例 广东分行实施导师制助力新员工成长

广东广州分行充分发挥资深员工丰富的工作经验和专业知识助力新员工能力提升，制定导师制管理办法，研发新员工和导师履职档案电子管理系统，综合考核导师工作绩效和新员工学习成效。近两年，新员工上岗资格考试一次性平均通过率达 86.34%，较实施该管理办法前提升 7.84%，实现新员工入职 3 个月内全部独立上岗。



案例 本行开展急救知识及技能培训

总行本部积极提升员工在办公环境下突发健康事件的应对能力和整体健康素养，邀请急救中心专业人员培训急救知识及技能。2018 年，共完成急救知识及技能培训三期，有效保障员工的身心健康。



内蒙古乌兰察布分行举办“娱乐身心·健康相伴”趣味运动会（张志军摄）

平衡工作与生活

本行注重员工精神文明建设，通过开展读书会、举办道德讲堂、组织观看影片、表彰优秀员工和组织专题活动等形式，丰富员工精神文化生活，提升员工“幸福指数”。



本行开展「成长在农行 建功新时代」主题活动

“成长在农行 建功新时代”主题活动包括“成长星计划”“成长路分享”“成长梦导航”三个环节。在“成长星计划”环节，评选表彰青年成长典型，树立新时代青年榜样；在“成长路分享”环节，将线上“成长大讨论”和线下“主题团日活动”结合，引导青年坚定拼搏奋进的决心；在“成长梦导航”环节，开展“为农行助力”“最美成长感言评选”等活动，营造浓厚活动氛围。2018年，各级分行选树先进青年典型5,662名，开展主题团日活动3,992次，参与分享成长感悟青年员工近1万名，线上线下活动参与量达51万人次。



山东分行开展“成长在农行 建功新时代”主题活动（高中义摄）



新疆分行员工程语成为《中国诗词大会》（第四季）比赛挑战者（企业文化部供图）



新疆兵团分行举办道德讲堂活动（桂明福摄）



天津河东支行开展读《中国家规》主题教育活动（李旻摄）



广西百色分行员工在元宵晚会中表演节目（杨胜永摄）



深圳分行员工张梁：实现“14+7+2”人类登山探险终极梦想的中国第一人，世界第二人（深圳分行供图）

树立旗帜标杆

本行坚持发挥典型引领作用，积极弘扬劳模精神、工匠精神，引导员工见贤思齐、向善向上。2018年，本行涌现出一大批争创一流、拼搏奉献的先进集体和先进个人，他们用辛勤劳动、诚实劳动、创造性劳动锻造了农业银行事业发展的坚强后盾，彰显了农行员工的崇高精神和高尚品德，为农业银行可持续发展提供了强大的精神动力。

用智慧和汗水诠释拼搏精神的劳动先锋



丁望阳

全国五一劳动奖章获得者
浙江绍兴分行资深专员、
绍兴新昌县支行原行长

“我们干的，只不过是能使人感到满意的那种责任。”

——丁望阳

率先垂范 化腐朽为神奇

他大力推行“业绩论英雄，收入凭贡献”的考核评价机制，培养埋头苦干、奋勇争先的生力军。浙江绍兴新昌县支行从当地存贷款规模处于垫底的“小行”一跃成为全市乃至全省农业银行系统的“贡献大行”，连续多年被浙江省分行评为先进集体，连续五年被新昌县政府评为“金融支持地方经济发展金奖”。

“老行长高德高望重，他总是与政府的发展思路想到一起。农行新昌支行紧跟政府发展规划思路，服务地方经济大局，而且风险控制工作也做得相当好。”

——浙江省绍兴市新昌县副县长 裘武宏

冷对重病 呕心沥血工作

2017年，在一次体检中，他被查出患有结肠癌中晚期，必须立即手术。赴杭州手术前一天，他连夜召开员工大会，并部署好下一阶段工作。手术后，他不顾医生的反复叮嘱，为了工作提前出院，在身体尚未痊愈时由于高强度连轴办公，再次被送进了医院。在二次住院期间，他为了不耽误工作，执意留在医疗条件稍差的县城医院进行化疗。在化疗期间，他仍心系行内业务，为支行争取到一笔意义重大的13亿元的业务。

老骥伏枥 初心不变耕耘

2018年，组织为照顾他的身体，批准他退居二线的请求。他退居二线后，虽然工作任务有所减轻，却秉持“农行发展人人有责”的信念，带着新任行长到县级机关党政部门、各大客户处，一一走访、对接，共同谋划支行可持续发展策略，为新昌支行的发展发挥余热。

全国工人先锋号



四川成都锦城支行营业部

坚持“真心、用心、耐心”真诚对待客户，着力打造“延伸柜台”服务，上门为特殊人群办理业务，为客户带来离柜式的便捷服务与“足不出户”的精致享受。该行连续27年无案件及重大责任性事故发生，多次被上级行授予“青年文明号”称号。



新疆乌鲁木齐铁路局支行

积极打造转型标杆网点，先后落地新疆分行首笔银货通保理业务、自营参融通业务，实现银企通代收项目。网点带头人贾玉萍荣获全国金融五一劳动奖章，并成立新疆分行首家“玉萍劳模创新工作室”。该行连续三年被评为中国农业银行运营基础管理“三铁”单位，2017年获得“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号。



江苏苏州昆山经济技术开发区支行

用自身专业精神和真诚态度与企业架起合作桥梁，积极服务实体经济发展，深入研究开发区内主导产业和支柱经济发展动向，对接昆山市转型升级创新发展六年行动计划，支持当地“小巨人”企业开展技改创新，用专业和热情赢得了客户的广泛好评。该行国际业务结算量连续20年在全国农行系统二级支行中稳居首位，2018年荣获“中国农业银行先锋号”“全国金融先锋号”称号。

… 柒 …

责任担当， 推动社会和谐



运营管理部 供图

责任聚焦

用心让盲人观世界

本行员工把视障人士的冷暖铭记心间，积极弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。2013年总行运营管理部成立爱心助盲团队，五年来持续开展“我的声音 你的眼睛”志愿服务项目，为视障人士提供电影讲述服务，丰富盲人朋友的精神文化生活。为让盲人朋友更好地融入社会，爱心助盲团队逐步开展录制有声图书、陪伴出行等服务，陪同视障人士参加北京马拉松、趣味运动会、赶大集、奥森公园走路等户外活动。本行爱心助盲志愿服务项目得到中央电视台、北京电视台、搜狐网等十多家媒体广泛宣传报道。



2018年，爱心助盲志愿项目荣获“**第四届中国青年志愿服务项目大赛银奖**”

被首都文明办命名为北京市第三批“**首都学雷锋志愿服务岗**”

截至2018年底，
本行 **150** 余名
助盲队志愿者

在5年间，
累计为盲人朋友讲述电影
58 部
录制有声图书近百万字

提供志愿服务超过
6,000 小时

直接受益盲人
5,000 多人次

传播金融知识

制定《中国农业银行金融知识宣传教育工作规定》《中国农业银行2018年度金融知识宣传培训计划》，面向社会公众开展金融知识宣教活动。

2018年，组织金融知识宣教活动

4.6 万次

发放宣传资料

2,800 万份

受众突破

5,000 万人次

金融知识进万家

通过线上、线下多种渠道，根据不同年龄、层次人群对金融知识了解度及需求差异，因地制宜制定宣传方案，向包括中老年人、青少年、务工人员在内的群众普及金融知识。

本行荣获

中国银行业协会2018年度“中国银行业普及金融知识万里行活动”最佳成效单位。

中国银保监会2018年“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动先进单位。

开展“防范非法集资宣传月”活动

采用网点宣传、线上宣传、进企业、进学校、进社区、设摊咨询、培训讲座、知识竞赛等形式，介绍非法集资的特征、表现形式和常见类型，引导群众正确识别非法集资。

开展大型集中宣传活动

1,679 场

“六进”集中宣传活动

10,000 余场

发放宣传材料

266 万余份

受众消费者

228 万余人次



山西晋中分行深入农村为群众讲解金融知识 (张大鹏 摄)

开展“金融知识普及月 金融知识进万家”活动

活动覆盖全行

20,000 余网点

开展集中宣教活动

11,886 次

受众突破

1,898 万人



江苏淮安城北支行为军营官兵讲解金融知识 (陆成之 摄)

开展“普及金融知识万里行”活动

活动包含“支付安全宣传月”“防范电信网络诈骗宣传月”“青少年金融知识普及教育宣传月”三个主题，向社会公众宣传金融知识，提升社会公众的金融素质和安全意识，有效防范电信诈骗，保障资金安全。



青岛分行员工通过金融小课堂的方式向群众讲述防范电信诈骗知识 (丛连青 摄)

2018年，金融知识宣教情况

线上宣传

发送短信 **276** 万条

微信 **103** 万条

媒体报道 **673** 次

线下宣传

共有 **39.74** 万余名员工

1.8 万个网点参与活动

发放宣传资料 2,056 万余份

开展现场宣传活动 44,395 次

现场接待消费者近 3,064 万人次

金融知识校园行

本行重视青少年学生金融知识普及，通过开展校园不良网络借贷宣教与“小小银行家”活动，分别向大学学生与中小學生群体普及校园不良网络借贷与基础金融知识。



湖南长沙县支行开展“小小银行家”活动，向未成年人传播金融知识（谷佳摄）



湖北分行举办金融知识进校园活动（湖北分行供图）



案例 北京分行在高校宣教金融知识

北京分行为保护学生的合法权益，以开学季为契机，与中国地质大学、中国矿业大学、中国农业大学、北京工业大学等高校结对子，发放包含金融知识的折页及学生群体喜爱的漫画册，以轻松愉快的方式提出“自觉抵制非法‘校园贷’”的倡议。2018年，北京分行向万余名大学生宣教金融知识，帮助他们树立正确的消费观念，增强其对有害网络借贷业务的甄别和抵制能力。

成就美好生活

本行积极参与志愿者服务，热心公益活动，结合自身专业优势帮扶社区、贫困军属，帮助复转军人和军属摆脱贫困、改善生活，救助灾区和助力重建，为建设和谐社会和创造人民美好生活作出奉献。



截至2018年底，
对外捐赠总额

6,685.69 万元
(境内银行口径，不包括员工捐款)

其中公益捐款

5,460.90 万元

扶贫捐赠项目使军人、
退役军人及军人家属

5,252 人受益

其中建档立卡贫困人数

1,707 人

心系公益志愿活动

遵循《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》，发挥青年志愿者主干力量，鼓励员工积极参与公益志愿活动，以实际行动向社会各界传递公益理念和爱心。

2018年，青年员工参与志愿活动

9.4 万余人次

累计志愿服务时间

24 万余小时



陕西分行开展“小积分·大梦想”活动（王琳摄）



案例 本行开展「小积分·大梦想」公益活动

本行连续四年与中国青少年发展基金会合作开展“小积分·大梦想”公益活动。通过搭建积分捐赠平台，将广大农行信用卡持卡人的爱心积分转换为公益善款，用以支持公益事业。2018年，本行募集公益善款257.4万元，公益活动惠及37个省市自治区，资助全国516个希望小学班级建设“快乐图书角”，资助600名贫困留守儿童完成学业，支持建设绿色生态林500亩，受益对象超过1万人。



天津开发分行志愿者陪护患有先天性心脏病的儿童（单冬梅摄）



案例 上海分行开展进博会志愿服务工作

上海分行积极参与首届中国国际进口博览会筹备工作和场馆内外的各项服务保障工作，共设立“青春上海”志愿服务站点10个、组建“青春上海”志愿服务队17支、选派业务骨干参与进博会长期志愿者工作5名，为来自世界各地的展商提供优质志愿服务。上海分行参与申报的志愿者站点数和服务队数量均位列上海金融团工委系统第一。



上海分行青年志愿者誓为进博会提供优质现场服务（徐伟佳摄）



福建南平分行开展“热血送暖 你我同行”无偿献血志愿服务活动（宋晓寒摄）

抢险救灾守平安

2018年，中国多省市自治区遭受自然灾害，其中山东、广东、四川、河南和甘肃等省灾害相对严重，本行及时开展救援，自发救助民众，积极参与抢险救灾和灾后援建，帮助受灾地区尽快恢复生产生活，重建家园。



案例 山东分行积极支持寿光灾后重建

2018年，山东省13个市遭受洪涝灾害，受灾人数526.48万，农作物受灾面积62.05万公顷，直接经济损失222.92亿元。山东分行下发《关于积极做好寿光灾后重建金融服务工作的通知》，明确金融支持灾后重建要求，坚持“三个优先”助力灾区重建，帮助灾区渡过难关。



山东分行员工积极参与灾后救援工作（王殿昌摄）

“感谢农行工作人员及时发放这笔贷款，让我对恢复重建有了非常大的信心。”

——山东省寿光市纪台镇郭家庄村村民郭树山

- 1 坚持规模优先，先期安排专项50亿元信贷规模，重点支持高标准大棚建设、水利基础设施建设、安居重建等领域。
- 2 坚持效率优先，第一时间走访灾区农户了解资金需求，拟贷款金额3.8亿元，同时开通信贷审批“绿色通道”。
- 3 坚持创新优先，研发推出“灾后重建新型智能蔬菜大棚贷款”和“灾后重建安居贷款”两款新产品，满足灾后重建中的信贷需求。

山东潍坊分行与寿光市政府签署《灾后重建战略合作协议》，进一步细化综合金融服务措施，向灾区自发捐款**3.7**万元、捐物**8**万元。该行主动帮扶受灾最严重的纪台镇王辛村，积极开展“联村共建”工作，发动全员捐款**15**万元。



案例 助力汶川灾后十年重建

2008-2018年10年间，本行与四川省政府签订战略合作协议，重点支持灾后基础设施和重点项目建设，累计投入信贷资金300余亿元。对灾区不能按时偿还各类贷款的单位和个人，严格落实不催收、不罚息、不做不良记录、不影响其继续获得其他信贷支持的“四不政策”。

累计纳入“四不政策”的

个人贷款余额
10.7 亿元

公司法人客户贷款余额
152.2 亿元

四川分行

对 **139** 个受灾地区

累计减免各类金融服务费 **827** 万元

优惠利率 **7.9** 亿元

投入 **4.5** 亿元

修复/搬迁 **625** 个网点

累计向灾区

发放农民建房贷款近 **8** 亿元

惠及 **2.5** 万余户农民

“农行能够从我们农户实际经营出发，制订了合理的贷款和还款方案，真是急客户之所急，想客户之所想！”

——四川彭州市
宝山村村民黄文俊



江苏无锡分行志愿者扫除路面积雪，保障群众通行安全。(倪标 摄)



陕西汉中略县支行员工肩扛沙袋阻洪水。(李洪勇 摄)



四川广元青川支行助力震后农房重建 (郭官明 摄)



广东珠海分行员工积极清理台风“山竹”破坏的树木 (杨杰 摄)

责任荣誉

 <p>金融业网络安全攻防比赛团体三等奖 2017 年度银行科技发展奖一等奖 (自主可控大数据平台)</p>	 <p>最具规模绿色金融资产证券化产品奖 最佳手机端金融创新奖</p>	 <p>“金理财”年度资产管理卓越奖 “金理财”年度创新理财卓越奖</p>		 <p>全国五一劳动奖章 全国工人先锋号</p>	 <p>中国妇女发展基金会“母亲健康快车”项目“感恩 15 周年·特别致敬（企业）” 中国妇女发展基金会 2018 年“感恩 30 年·特别致谢（企业）”</p>	 <p>Top Bank in Corporate Bond (最佳公司债券银行) Top Investment House (最佳投资机构) Oil and Gas Deal of the Year (最佳油气项目) Digital Bank of the Year (年度电子银行) Best Service Providers-Cash Management (Rising Star) (现金管理崛起之星) Most Innovative Data Analytics Project "ABC Big Data Platform" (最具创新数据分析项目)</p>
 <p>2018 中国区全能银行投行君鼎奖 2018 中国区财务顾问银行君鼎奖 信贷资产类“年度十佳交易奖” 中国优秀财富管理机构君鼎奖 2018 年中国银行理财品牌君鼎奖 2018“金翼奖”港股通公司价值实力</p>	 <p>中国私人银行最佳产品开发奖 最具创新性绿色银行 中国零售银行最佳国有银行奖 中东及非洲区域服务“一带一路”倡议最佳境内金融机构</p>	 <p>2018 最佳资产管理银行 2018 年度普惠金融业务银行 2018 年度亚洲卓越商业银行 2018 年中国企业公民最佳企业文化奖</p>		 <p>年度最佳三农服务银行</p>	 <p>年度卓越零售银行</p>	
 <p>2018 年银团贷款最佳业绩奖 2018 年银团贷款最佳项目奖 最佳国际结算银行 2017 年度最具社会责任金融机构奖 2017 年度最佳社会责任管理者奖 2018 年中国银行业杰出好新闻 2018 银行业客户服务中心综合评估工作创新成果突出单位 2018 年度普及金融知识万里行活动最佳成效单位</p>	<p>中国金融工会全国委员会 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</p>	<p>中国证券报 2017 年度金牛理财银行 2017 年度金牛银行理财产品</p>		<p>中国金币总公司 贵金属币“业绩飞跃之星”</p>	<p>《新金融世界》杂志 2018 年度中国金融信息化与创新优秀案例</p>	<p>贸易金融杂志 最佳国际业务银行</p>
<p>2018 年银团贷款最佳项目奖 最佳国际结算银行 2017 年度最具社会责任金融机构奖 2017 年度最佳社会责任管理者奖 2018 年中国银行业杰出好新闻 2018 银行业客户服务中心综合评估工作创新成果突出单位 2018 年度普及金融知识万里行活动最佳成效单位</p>	<p>人民日报社 第 13 届人民企业社会责任奖绿色发展奖 “精准扶贫要素投入模式”推荐案例</p>	<p>中央国债登记结算有限公司 2017 年度优秀自营机构奖 优秀结算代理机构奖</p>		<p>中国资产证券化研究院 最具潜力机构奖</p>	<p>央广网 2018 最值得投资者信任的上市公司卓越奖</p>	<p>上海证券交易所 资产证券化业务优秀参与机构</p>
	<p>新浪财经 2018 港股上市公司金狮奖最具投资价值公司 最受欢迎手机银行</p>	<p>《董事会》 第十四届中国上市公司董事会“金圆桌董事会治理特别贡献奖”</p>		<p>中国金融前沿论坛 年度最佳 RMBS 奖</p>	<p>证券日报 金骏马奖·实体经济优质服务奖</p>	<p>银行间市场清算所股份有限公司 2017 年度外汇自营清算优秀奖</p>
				<p>经济观察报 2018 年度卓越中资银行</p>	<p>联合国、美国红十字会、IBM 和 Linux 基金 联合举办 Call for Code (代码行动) 大赛全球五强</p>	<p>中国电子信息行业联合会 年度最佳产融合作示范银行</p>
				<p>中国电子银行网 CFCA 金融科技创新应用优秀方案</p>	<p>中国网络安全技能竞赛组委会 2018 年中国网络安全技能竞赛“观安杯” 管理运维赛总行组三等奖</p>	<p>中国经营报、中国社会科学院 2018 卓越竞争力普惠金融践行银行</p>

责任承诺

2019年，是新中国成立70周年，也是农行恢复设立40周年。本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会以及中央经济工作会议、中央农村工作会议、全国扶贫开发工作会议精神，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持推动高质量发展，以服务供给侧结构性改革为主线，以服务三大攻坚战和“六稳”部署为重点，深入实施治行兴行“六维方略”，全面推动党建和各项工作再上新台阶！

 <p>助力脱贫攻坚</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加大精准扶贫贷款投放力度 突出抓好深度贫困地区和贫困群众帮扶 瞄准贫困地区支柱产业，实行特殊信贷政策，创新一批精准扶贫金融产品和模式
 <p>服务乡村振兴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 落实农业农村优先发展要求，以推动服务乡村振兴“七大行动”和“六大系列”产品线落地为重点，推动“三农”金融服务上新台阶 深化互联网金融服务模式创新，做深做优“一号工程”
 <p>支持实体经济</p>	<ul style="list-style-type: none"> 围绕深化供给侧结构性改革主线，突出抓好重点领域服务和结构调整 突出强化民营和小微企业金融服务 深度拓展消费和民生领域金融服务
 <p>建设美丽中国</p>	<ul style="list-style-type: none"> 进一步完善绿色金融服务体系，支持绿色金融改革创新实验区建设 着重强化绿色运营，降低办公能耗，推行绿色采购
 <p>提升服务品质</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全面抓实科技与产品创新管理体制改革基础性工作 创新推动零售业务与网点转型落地 深入推进流程创新 用好“四支利剑”精准防控案件
 <p>携手员工幸福</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全面保障员工权益与福利 帮助员工多元化成长，激发员工干事创业积极性 坚持重视员工人文关怀，注重充实员工精神生活
 <p>推动社会和谐</p>	<ul style="list-style-type: none"> 扩大金融知识普及人群，提升公众金融素养 积极献身社会公益事业，助力人民实现美好生活

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、境外机构和村镇银行的全部员工，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、境外机构和村镇银行的全部员工；女性员工指集团范围内签有劳动合同的女性员工总人数，包括境内和境外机构全部女性员工。

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、境外机构和村镇银行的全部员工；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，包括境内和境外机构全部少数民族员工。

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，包括已取得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。

$\text{办公人均用水量 (立方米/人)} = \frac{\text{2018年农行总行全年用水量}}{\text{总行办公楼实际办公人数}}$
$\text{办公人均用电量 (度/人)} = \frac{\text{2018年农行总行全年用电量}}{\text{总行办公楼实际办公人数}}$
$\text{办公人均燃气量 (立方米/人)} = \frac{\text{2018年农行总行全年使用燃气量}}{\text{总行办公楼实际办公人数}}$

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”）2018 年度社会责任报告中选定的 2018 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 2018 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)
总行本部办公人均用水量	(立方米 / 人)
总行本部办公人均用电量	(度 / 人)
总行本部办公人均燃气量	(立方米 / 人)

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2017 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 2018 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 2018 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 2018 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 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据是否存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 2018 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 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 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参与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 可持续发展报告标准》利益相关方参与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 可持续发展报告标准》利益相关方参与和实质性原则的理解，因而我们不就贵行是否遵循《GRI 可持续发展报告标准》利益相关方参与和实质性原则发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：

利益相关方参与

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 可持续发展报告标准》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。



指标索引

GRI 内容索引

指标编号和描述		页码	注解
GRI 101: 基础			
GRI 102: 一般披露			
组织概况	102-1 组织名称	P8-11	
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P8-11	
	102-3 总部位置	P152	
	102-4 营运位置	P8-11	
	102-5 所有权与法律形式	P8-11	
	102-6 服务的市场	P8-11	
	102-7 组织规模	P12、P118	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P23、P118	
	102-9 供应链	P100	
	102-10 组织及其供应链的重大变化		无重大变化
	102-11 预警原则或方针	P14-15、P114	
	102-12 外部倡议	P19	
	102-13 协会的成员资格	P140-141	
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	P12、P15-16	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P17	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P17-18	
管治	102-18 管理架构	P13	
	102-19 授权	P18	
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P18	
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P20-21	
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P13	
	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	P18	
	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	P16	
	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	P18	
	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		页码	注解
利益相关方沟通	102-38 年度总薪酬比率		
	102-39 年度总薪酬增幅比率		
	102-40 利益相关方群体列表	P20-21	
	102-41 集体谈判协议		
	102-42 利益相关方的识别和遴选	P18-19	
	102-43 利益相关方参与方针	P20-21	
报告实践	102-44 提出的主要议题和关切问题	P20-21	
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P152	
	102-46 界定报告内容和议题边界	P152	
	102-47 实质性议题列表	P19	
	102-48 信息重述	P146-149	无重述信息
	102-49 报告变化	P146-149	报告议题无重大变化
	102-50 报告期	P152	
	102-51 最近报告日期	P152	
	102-52 报告周期	P152	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P152	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P146-149	
GRI 200 经济	102-55 GRI 内容索引	P146-149	
	102-56 外部鉴证	P144-145	
	GRI 103 管理方法		
GRI 201 经济绩效	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P19、P42-59、P60-87、P152	
	103-2 管理方法及其组成部分	P42-59、P60-87	
	103-3 管理方法的评估	P42-59、P60-87	
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P22-23	
GRI 202 市场表现	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P88-101	
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	P119	
	201-4 政府给予的财政补贴		
GRI 203 间接经济影响	202-1 按性别标准起薪水平与当地最低工资之比		
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例		
GRI 204 采购实践	203-1 基础设施投资和支持性服务	P42-59、P60-87	
	203-2 重要间接经济影响	P42-59、P60-87	
GRI 205 反腐败	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P100	
	103-2 管理方法及其组成部分	P100	
	103-3 管理方法的评估	P100	
	204-1 向当地供应商采购支出的比例		
GRI 205 反腐败	GRI 103 管理方法		
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P114-115	
	103-2 管理方法及其组成部分	P114-115	
	103-3 管理方法的评估	P114-115	
GRI 205 反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P114-115	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P114-115	

指标编号和描述		页码	注解
GRI 205 反腐败	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 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼		
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	P89-101
		103-2 管理方法及其组成部分	P89-101
		103-3 管理方法的评估	P89-101
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	P22、P99	
	302-2 组织外部的能源消耗量		
	302-3 能源强度	P22、P99	
	302-4 减少能源消耗量	P22	
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P109-110	
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	P99	
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P99	
	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	P99	
	305-5 温室气体减排量		
	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	P99	
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	P98-99	
	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	P100	
	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	P19、P116-129、P152
		103-2 管理方法及其组成部分	P116-129
		103-3 管理方法的评估	P116-129
GRI 401 雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	P118	
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P119	
	401-3 育儿假	P119	
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		

指标编号和描述		页码	注解
GRI 403 职业健康与安全	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	P125	
	403-3 从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	P125	
	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	P120-124	
	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	P19、P118、P152
		103-2 管理方法及其组成部分	P118
		103-3 管理方法的评估	P118
	405-1 管治机构与员工的多元化	P118	
405-2 男女基本工资和报酬的比例	P118		
GRI 406 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动		
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	P19、P130-139、P152
		103-2 管理方法及其组成部分	P130-139
		103-3 管理方法的评估	P130-139
413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P130-139		
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	P100	
	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		
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	P103-115
		103-2 管理方法及其组成部分	P103-115
		103-3 管理方法的评估	P103-115
416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P112-115		
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	P104	
	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。	P89-91、P96、P99
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P98-99
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）。	P99
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）。	P98-99
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）。	P98-99
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	P98-99
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。	P98
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。	P98-99
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）。	P22、P99
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P22、P99
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P98-99
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。	P98-99
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。	P89-91、P98
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。	P96、P98
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。	P119
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P118
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。	P125
B2.1	因工作关系而死亡人数及比率。	P125
B2.2	因工伤损失工作日数。	P125
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。	P125

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。	P120-124
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。	P123
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。	P118
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P118
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P118
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。	P100
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、以及有关惯例的执行及监察方法。	P100
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、标签及私隐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。	P112-113
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。	P111
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私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P112-113
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。	P114-115
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。	P114-115
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。	P130-139
B18.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P130-139
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P130-139

关于本报告

<p>报告范围</p> <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：2018年1月1日至12月31日，为年度报告。部分内容超出上述范围。</p>	<p>编制依据</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>
<p>数据说明</p> <p>报告中的部分财务数据来自本行2018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2018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>保证方法</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>
<p>发布形式</p> <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>指代说明</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> <p>联系方式</p> <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>

读者反馈表

感谢您阅读本行《2018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建议。



扫一扫，填写读者意见反馈表

<p>您属于以下哪类利益相关方？</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 <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>	<p>2018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>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？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，您还希望体现哪些内容 _____</p> <p>_____</p>	<p><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"/> 服务新兴产业发展</p>
<p>您认为报告内容安排和版式设计的阅读友好性如何</p> <p><input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不好</p>	<p><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</p>
<p>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？</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> 保护客户权益 <input type="checkbox"/> 提升服务品质 <input type="checkbox"/> 保障员工权益 <input type="checkbox"/> 帮助员工成长 <input type="checkbox"/> 关怀关爱员工 <input type="checkbox"/> 传播金融知识 <input type="checkbox"/> 成就美好生活 <input type="checkbox"/> 其他 _____</p>