



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



欢迎关注  
中国农业银行  
官方网站

中国农业银行

2020 社会责任报告



2020  
社会责任报告

## 卷首语

企业既有经济责任、法律责任，也有社会责任、道德责任。任何企业存在于社会之中，都是社会的企业。社会是企业家施展才华的舞台。只有真诚回报社会、切实履行社会责任的企业家，才能真正得到社会认可，才是符合时代要求的企业家。

——习近平

# 目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
监事长致辞	06
走进农行	08

责任荣誉	102
责任承诺	104
附录	105



## 不辱使命 交出扶贫大考亮眼答卷

做实非信贷扶贫行动  
精心耕种扶贫『责任田』  
打通金融服务『最后一公里』  
精准扶贫开拓致富路

16 19 21 22



## 和衷共济 凝聚抗击疫情农行力量

助力企业复工复产  
支持国家稳产保供  
保障抗疫物资供应  
确保金融服务平稳

25 26 27 30



## 矢志不渝 助力乡村振兴

赋能新型城镇化建设  
提升农户金融普惠性  
推进农村产业现代化

35 38 41



## 坚守本源 支持实体经济

助力小微健康发展  
大力发展绿色金融  
助推产业升级  
服务国家重大战略

47 52 54 60



## 以民为本 服务社会民生

护卫百姓财产安全  
升级客户服务体验  
聚焦民生添彩生活

65 69 73



## 情暖人心 共享美好生活

构建和谐社区  
贴近员工心声

81 85

## 绿色发展 管理报告

社会影响  
环境影响  
公司治理

90 96 98

# 董事长致辞



中国农业银行党委书记、董事长

谷澍

谷澍

2020年，面对百年不遇的新冠肺炎疫情和严峻复杂的经济金融形势，农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党中央、国务院决策部署，积极应对风险挑战，全力做好疫情防控、金融服务和经营管理工作，为打赢疫情防控阻击战、决战决胜脱贫攻坚和全面建成小康社会贡献力量。

## 同心协力抗“疫”书写农行答卷

面对突如其来的新冠肺炎疫情，以习近平同志为核心的党中央坚持人民至上、生命至上，领导全国人民迅速打响疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，取得抗疫斗争重大战略成果，创造了人类同疾病斗争史上又一英勇壮举。在这场抗疫大考中，农业银行闻令而动，全力投入抗疫斗争。坚持守土有责、守土尽责，抓实抓细各项疫情防控举措，织牢织密疫情防控网络，构筑起守护生命的坚实防线。率先出台支持抗疫专项政策，为疫情防控相关企业开辟绿色通道，全力支持各行各业复工复产、复商复市。与湖北、武汉人民守望相助、同舟共济，组织向抗疫一线捐款捐物，向逆行出征的“白衣战士”提供专属金融服务。广大农行员工不畏艰险，奋战在疫情防控金融服务一线，把个人、集体、国家融为一体，以实际行动生动诠释了伟大抗疫精神。

## 全力以赴战“贫”彰显责任担当

在脱贫攻坚决战决胜之年，农业银行坚决响应党中央号召，尽锐出战、一鼓作气，以最大决心、最强力度推进金融扶贫工作。着力加大贷款投放力度，832个扶贫重点县贷款余额达1.28万亿元，增速17.6%，高于全行平均增速3.4个百分点；精准扶贫贷款、深度贫困县贷款、52个挂牌督战县贷款增速分别达22.7%、21.5%、36%，发挥了金融扶贫主力军作用。东西部协作扶贫、消费扶贫、定点扶贫、教育扶贫、机关党建结对帮扶扎实推进，“扶贫商城”为贫困地区农产品搭建了线上销售平台，“金穗圆梦”活动三年来累计资助1万余名贫困学子。从高寒缺氧的雪域高原，到山高路险的偏僻山村，农行扶贫干部同贫困群众结对子、认亲戚，带领群众拔穷根、摘穷帽，为脱贫攻坚事业挥洒汗水、奉献青春，在全面脱贫的道路上留下了农行足迹。在全国脱贫攻坚总结表彰大会上，农行有3名个人、5家单位获得表彰，他们是农行人的骄傲，也是千万个农行扶贫工作者的缩影。

## 深耕“三农”沃土 助力乡村振兴

民族要复兴，乡村必振兴。农业银行因“农”而生、因“农”而兴，服务“三农”、助力乡村振兴是农业银行的光荣使命。农业银行全面贯彻乡村振兴战略部署，坚定不移向县域“三农”倾斜金融资源，坚定不移为农、利农、惠农，全力当好金融服务“三农”的国家队、服务乡村振兴的主力军。围绕农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足目标，加大对现代农业、粮食安全、县域基础设施“补短板”等重点领域支持力度，保持县域贷款快速增长势头。2020年，农行县域贷款突破5万亿元，较上年增长16.5%，增速持续高于全行平均增速。紧密对接农业农村产业特点，大力推广“林果贷”“茶叶贷”“药材贷”等特色产品，以金融活水助力乡村产业振兴。2020年，农行农业产业化龙头企业

业贷款、农村个人生产经营贷款、专业大户贷款均较上年增长20%以上。大力推广线上化的“惠农e贷”，为“三农”金融服务插上科技翅膀。2020年，“惠农e贷”突破3,500亿元，较上年增长79%，惠及276万农户，有力支持了农民创收增收。

## 践行普惠金融 服务社会民生

面对疫情对经济社会前所未有的冲击，农业银行深入贯彻以人民为中心的发展思想，牢固树立金融为民理念，打好让利实体经济“组合拳”，勇当普惠金融“领头雁”。持续优化“三农+普惠”双轮驱动的普惠金融服务体系，打造差异化的小微信贷政策和业务流程，完善“小微e贷”产品体系，推动普惠小微贷款持续增量、扩面、降本。截至2020年底，农行普惠小微企业贷款余额9,615.2亿元，较上年增长62%；普惠型小微企业法人有贷户超30万户。千方百计“保市场主体”、保就业民生，积极为受疫情影响的中小企业提供贷款延期还本付息支持，多管齐下帮助企业渡过难关。大力发展民生消费金融，文化、教育、医疗、健康等领域贷款投放快速增长，消费者权益保护取得扎实成效。强化金融科技赋能，全面推进数字化转型，着力提升线上经营能力，用科技让金融服务更加普惠、更加可得、更有效率。

## 发展绿色金融 擦亮“美丽中国”

习近平总书记强调：“绿水青山就是金山银山”。绿色是农业银行的鲜明底色，发展绿色金融是农业银行义不容辞的责任。农业银行始终坚持绿色可持续发展理念，深入实施绿色金融发展规划，认真落实环境、社会和公司治理（ESG）相关要求，着力打造绿色金融领军银行。聚焦绿色交通、清洁能源、生态环保等重点领域，持续加大绿色信贷投放，加快绿色债券、绿色基金、碳金融等产品创新，不断提高绿色金融服务能力。紧跟国家产业结构调整步伐，加强高污染、高耗能行业用信管控，用信贷“加减法”促进绿色低碳转型。截至2020年底，绿色信贷业务贷款余额15,149亿元。

2021年是建党100周年，是实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年，也是农业银行成立70周年。经历了大战大考，我们更懂得感恩和珍惜，更体会到国有商业银行沉甸甸的社会责任。面对新征程新使命，农业银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，始终在党和国家大局下谋划自身工作，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，着力做好“三农”和实体经济金融服务，在时代大潮中奋楫争先，为全面建设社会主义现代化国家和实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量。

# 行长致辞



中国农业银行党委副书记、行长

张青松

张青松

过去的一年，农业银行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，严格落实金融监管要求，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，统筹推进新冠肺炎疫情防控 and 经营管理工作，圆满完成了金融扶贫工作任务，服务“三农”和实体经济取得明显成效，数字化转型迈出新的步伐，行稳致远根基进一步夯实，在服务国家战略、回馈社会各界的同时，取得了良好的经营业绩。2020年，全行主要经营指标继续位居同业前列，集团总资产达到272,050.47亿元，实现净利润2,164.00亿元，综合价值创造能力和社会服务能力不断提升。

## 牢记初心使命 圆满完成金融扶贫工作任务

作为国务院扶贫开发领导小组成员单位中唯一的国有控股商业银行，我们切实履行金融扶贫责任和使命，聚焦深度贫困地区和52个挂牌督战县，最大程度动员全行力量，最大限度投入政策资源，全力以赴助力贫困地区如期打赢脱贫攻坚战。持续加大信贷资金投放力度，截至2020年底，832个国家扶贫工作重点县贷款余额12,831.7亿元，其中精准扶贫、深度贫困县和52个挂牌督战县贷款余额分别为4,835.8亿元、4,891.3亿元和776亿元，分别增长22.7%、21.5%、36%，累计服务带动贫困人口1,646万人次。坚持扶贫与扶志、扶智相结合，深入实施东西部扶贫协作、就业扶贫和“金穗圆梦”助学活动等非信贷扶贫专项行动，通过广泛聚合各类资源，充分激发贫困地区脱贫内生动力。创建“扶贫商城”电商消费扶贫品牌，全年累计直接购买和帮助销售贫困地区农产品分别达3.05亿元和16.7亿元，是2019年实际完成数的4.3倍、2.3倍。不断延伸服务渠道，在贫困地区乡镇新设物理网点86个、自助银行48个，投入移动服务车43台，832个国家扶贫工作重点县“惠农通”电子机具覆盖率达89.5%。特别是针对贫困地区和少数民族客户实际，在网点超柜、现金类自助设备等渠道研发上线指纹签名和少数民族语音文字导航等功能，着力为贫困地区群众提供有温度的金融服务。

## 聚焦重点发力 用金融活水精准浇灌实体经济

我们围绕疫情防控和“六稳”、“六保”工作部署，持续加大实体经济重点领域和薄弱环节的信贷支持，着力提升金融服务的精准性、直达性、有效性，全年贷款增加1.8万亿元，增量创历史新高。及时出台金融服务疫情防控的一揽子政策举措，全额满足防疫重点企业融资需求。积极对接国家战略，出台了支持海南自由贸易港、粤港澳大湾区建设等工作方案，全力服务国家区域发展战略和“一带一路”建设。坚决落实“保市场主体”要求，对民营小微企业实施减费让利和延期还本付息政策，积极支持制造业复工复产、转型升级，全年新增普惠型小微企业贷款3,692亿元，增长62%，综合融资成本下降0.93个百分点。积极服务新旧动能转换，科创企业金融服务取得积极进展，现代制造业、战略性新兴产业、现代服务业和民生消费等领域贷款保持较快增长势头，为实体经济高质量发展提供了金融动能。

## 坚守主责主业 倾力服务乡村振兴战略

我们紧密对接乡村振兴战略部署，聚焦国家粮食安全、农村产业融合发展、美丽宜居乡村建设等领域，持续强化金融支持。截至2020年底，粮食安全领域贷款余额1,173亿元、新型农业经营主体贷款余额3,712亿元、县域城镇化贷款余额8,623亿元，分别增长30.19%、25.45%、17.66%。加强“三农”金融产品创新，近年来累计推出乡村振兴园

区贷、乡村振兴工业贷等产品230个，基本实现了乡村振兴重点领域全覆盖。顺应数字乡村建设趋势，全面开展农户信息建档，推动“惠农e贷”全流程线上化，深入推进“惠农e商”综合服务平台建设，努力打造“三农”领域最佳数字生态银行。紧跟农村产权改革步伐，大力推广农村集体“三资”（资金、资产、资源）管理平台，目前该平台已在全国439个县上线应用，推动惠农金融服务与乡村治理实现深度融合。

## 强化科技赋能 切实提升金融服务质效

坚持以人民为中心的发展思想，把客户满意作为科技金融的出发点和落脚点。我们按照“互联网化、数据化、智能化、开放化”发展思路，加快推动网点智慧改造和线上平台功能优化。截至2020年底，建设5G智慧银行网点69家，完成7,309家网点“数字化赋能”导入；掌上银行月活客户数突破1亿户，金融服务的个性化和便利化水平进一步提升。针对疫情期间线下金融服务不便的问题，引导客户经理做好“线上亮身份”、“线上送温暖”等工作，第一时间为客户提供产品到期对接、保险保障、生活缴费等“暖心”服务。顺应疫情条件下经济社会数字化转型加速的趋势，积极拓展智慧医疗、智慧政务、智慧教育等各类场景，全年净增互联网场景8.05万个，努力为客户提供端到端的综合化金融服务。

## 发展绿色金融 积极助力美丽中国建设

我们始终坚持以绿色发展理念，参与出资国家绿色发展基金，加快推动绿色金融创新，引导金融资源流向绿色产业，矢志不渝耕耘美丽中国。截至2020年底，绿色信贷业务贷款余额15,149亿元；发行绿色债券4期，本行份额27.75亿元。围绕服务打好污染防治攻坚战，通过实施行业限额管理、严格准入标准、加大潜在风险客户退出力度等多种手段，严控用信总量。深入贯彻国家绿色金融改革创新试验区建设部署，鼓励试验区所在分行先行先试，着力打造绿色金融服务样板。大力推广无纸化绿色办公，组织全行志愿者参与植树造林、光盘行动等各类环保公益活动3,397次，争做美丽家园建设的倡导者和践行者。

2021年是“十四五”开局之年，也是开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键之年。展望新的一年，农业银行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，坚持稳中求进的总基调，加大服务“三农”和实体经济力度，加快推动自身高质量发展，努力建设国际一流商业银行集团，为促进经济、社会、环境可持续发展作出新的贡献。

# 监事长致辞



中国农业银行党委副书记、监事长

王敬东

王敬东

2020年，是新中国历史上极不平凡的一年，也是农业银行克服重重困难、取得重要进展的一年。一年来，全行上下坚持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、四中全会精神，紧紧围绕全面建成小康社会目标任务，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持以党建为统领，深入推进农业银行各项事业高质量发展，在支持疫情防控、服务实体经济、助力脱贫攻坚、发展普惠金融、守牢风险底线等方面，彰显了国有大行的责任担当。

## 强化党建引领 永葆政治本色

我们始终将坚持党的领导作为重大政治原则，深入贯彻全面从严治党方针，坚持以党的政治建设为统领，持续深化党的创新理论武装，巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，建强党的组织体系，打造高素质专业化干部队伍，巩固发展风清气正的良好政治生态，全面提高党的建设质量和水平，筑牢农业银行改革发展的“根”和“魂”。

我们始终将疫情防控作为重大政治责任，坚决落实党中央、国务院疫情防控工作部署，建立健全疫情防控领导和工作机制，落实落细各项防控措施，构筑起疫情防控的坚固防线。农行广大干部职工勇于迎难而上、主动担当作为，精准出台政策措施，积极向抗疫一线捐款捐物，扎实做好金融服务，全力支持抗击疫情和复工复产，向党和人民交出了一份合格答卷。

我们始终将金融扶贫作为重大政治任务，聚焦深度贫困地区和52个挂牌督战县，持续加大政策资源投入，着力提升基础金融服务水平，最大限度帮助贫困地区特别是湖北省克服因疫情造成的农产品滞销问题，扎实推进东西部协作扶贫、定点扶贫、教育扶贫，深入开展机关党建结对帮扶，全力攻克最后的堡垒。农行广大扶贫干部舍小家为大家，奋战在扶贫一线，他们倾力奉献、苦干实干，使广大贫困群众露出了真诚笑脸。

## 根植实体经济 服务国家战略

我们始终将为实体经济服务作为出发点和落脚点，坚持服务供给侧结构性改革主线，聚焦经济社会发展的重点领域和薄弱环节，优化信贷资源配置，倾斜金融资源支持“一带一路”、京津冀协同发展、长三角一体化、粤港澳大湾区、雄安新区等重大区域发展战略，加大对先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业等新动能领域的支持，为实体经济高质量发展加油助力。

我们始终将服务“三农”作为历史使命，全面落实乡村振兴战略，深入推进金融服务国家粮食安全战略、农村产业融合、农村产权制度改革、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”，推进互联网金融服务“三农”“一号工程”提质升级，进一步打响“惠农e贷”品牌，当好服务“三农”和县域的主力军。

我们始终将大力发展普惠金融作为应尽之责，创新服务模式和产品体系，破解融资难、融资贵问题，推动普惠型小微企业贷款增量、扩面、降本。面对疫情冲击，全面落实保市场主体政策要求，对受疫情影响的中小企业实施贷款延期还本付息政策，对普惠型小微企业应延尽延，千方百计为中小企业解难纾困。

## 创新服务产品 严守风险底线

我们始终将数字化转型作为动力源泉，坚持以客户为中心，打造客户体验一流的智慧银行，加快推进线上信贷业务高质量发展，提升掌银服务体验，加速拓展智慧政务、智慧校园、智慧医疗等各类金融服务场景，通过科技赋能为百姓提供优质高效的金融服务，更好地满足人民群众多样化金融需求。

我们始终将以客户为中心作为经营理念，全力维护消费者权益，积极开展金融知识普及宣传教育，让广大群众了解金融知识、增强风险防范意识。加强志愿者队伍建设，组织开展形式多样的社会公益活动，鼓励各级组织和员工关注弱势群体，积极参与公益慈善事业，为人民幸福、社会和谐贡献力量。

我们始终将防控金融风险作为永恒主题，深入贯彻党中央关于防范化解重大风险决策部署，完善金融安全防线和风险应急处置机制，创新风险管理理念和手段，提升企业风险管理能力，大力弘扬践行农业银行“诚信立业、稳健行远”的核心价值观，坚决维护国有金融资产安全。

全面建设社会主义现代化国家的新征程已经开启，农业银行将坚决贯彻落实党中央、国务院各项决策部署，不忘初心、牢记使命，攻坚克难、砥砺奋进，以优异成绩庆祝建党100周年！

# 走进农行

## 公司简介

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

本行是中国主要的综合性金融服务供应商之一，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及服务，同时开展金融市场业务及资产管理业务，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。

2020 年，在美国《财富》杂志世界 500 强排名中，本行位列

第 **35** 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 **3** 位

截至 2020 年底，本行境内分支机构共计 22,938 个，包括总行本部、总行营业部、3 个总行专营机构、4 个培训学院、37 个一级分行(含 5 家直属分行)、396 个二级分行(含省会城市分行、省区分行营业部)、3,372 个一级支行(含直辖市、直属分行营业部和二级分行营业部)、19,073 个基层营业机构以及 51 个其他机构。境外分支机构包括 13 家境外分行和 3 家境外代表处。主要控股子公司 16 家，其中境内 11 家，境外 5 家。

## 责任理念

### 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

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中担当责任。

### 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。



## 党建引领

本行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、四中、五中全会精神，全面落实新时代党的建设总要求，坚持以党的政治建设为统领，全面加强系统党建工作，着力培养忠诚干净担当的高素质干部队伍，调动全行积极性、主动性、创造性，在决胜全面建成小康社会、脱贫攻坚、统筹常态化疫情防控和经济社会发展中更好发挥农行力量。

### 党建重点工作

#### 加强党的政治建设和理论武装

- ❶ 深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，引领广大党员和干部员工增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”
- ❷ 巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，推动形成坚守初心、牢记使命、勇于担当作为的浓厚氛围
- ❸ 开展党的十九届五中全会精神宣讲和干部轮训

#### 推进全面从严治党、从严治行

- ❶ 印发《中国农业银行党委全面从严治党主体责任清单》，细化落实全面从严治党责任
- ❷ 印发《中国农业银行系统各级党组织书记抓基层党建工作述职评议考核实施办法》，压紧压实党建工作责任

#### 引导党员在急难险重任务中发挥作用

- ❶ 组织党员干部，发动员工群众，全力以赴打好疫情防控阻击战、金融服务脱贫攻坚战
- ❷ 年初紧急下拨 1,000 万元专项党费支持抗疫，及时划拨党组织工作经费，组织全行 24.7 万名党员自愿捐款 2,392.8 万元
- ❸ 组织成立党员先锋队、突击队、服务队，及时将在疫情防控中表现突出的 761 名先进积极分子发展入党

#### 推进基层党组织建设全面进步、全面过硬

- ❶ 实施“基层党建质量提升年”，推进基层党组织标准化规范化建设，推动基层党建与业务经营深度融合
- ❷ 推进落实党员教育培训工作五年规划，扎实开展“带头人”“生力军”“标杆”三项计划
- ❸ 编发优秀支部工作法、优秀主题党日活动方案、党组织结对共建优秀案例
- ❹ 全面开展“党课开讲啦”活动，线上开播“支部书记直播课”



宁夏分行组建党员先锋队，坚守疫情防控一线（张瓊涵摄）



为解决农牧区融资难、融资贵问题，内蒙古分行启动“千乡千队、万村百亿”金融支持脱贫攻坚专项行动，致力打造一支支“乌兰牧骑式金融轻骑兵”——“农行支持脱贫攻坚流动服务党员先锋队”，将服务延伸到所有乡镇（苏木）、行政村（嘎查）。截至 2020 年底，向自治区各地乡镇派驻 355 支工作队，累计投放农户贷款 488 亿元，覆盖自治区全部乡镇和 89.97% 的行政村，支持 36.57 万户农牧民，惠及建档立卡贫困户 9.11 万户。图为内蒙古乌兰察布商都县支行党员先锋队深入牧区提供金融服务（刘勇摄）

## 关键绩效

### 经济绩效

指标	2018	2019	2020
总资产 (亿元)	226,084.52	248,774.91	272,050.47
发放贷款和垫款总额 (亿元)	119,403.22	133,603.42	151,704.42
不良贷款率 <sup>1</sup> (%)	1.59	1.40	1.57
资本充足率 <sup>2</sup> (%)	15.12	16.13	16.59
净利润 (亿元)	2,026.31	2,129.24	2,164.00
平均总资产回报率 <sup>3</sup> (%)	0.93	0.90	0.83
加权平均净资产收益率 <sup>4</sup> (%)	13.66	12.43	11.35
各类税金 <sup>5</sup> (亿元)	838.32	929.81	1,040.02
股东权益 (亿元)	16,747.87	19,538.61	22,107.46
股东分红 <sup>6</sup> (亿元)	608.62	636.62	647.82

- 不良贷款率为不良贷款余额 (不含应计利息) 除以发放贷款和垫款总额 (不含应计利息)。
- 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。
- 各类税金等于企业所得税、增值税以及其他税金的合计数。
- 普通股股东分红情况 (含税)。

### 环境绩效

指标	2018	2019	2020
电子渠道金融性交易笔数占总交易笔数的比重 (%)	98	98	99
绿色信贷业务贷款余额 <sup>7</sup> (亿元)	10,504	11,910	15,149
总行本部 <sup>8</sup> 办公人均用水量 (立方米 / 人)	44.31	47.61	46.88
总行本部 <sup>9</sup> 办公人均用电量 (度 / 人)	5,866.87	6,042.16	5,931.81
总行本部 <sup>10</sup> 办公人均燃气量 (立方米 / 人)	63.04	62.82	48.15

## 社会绩效

指标	2018	2019	2020
每股社会贡献值 <sup>11</sup> (元)	2.06	2.27	2.34
县域金融业务发放贷款和垫款总额 (亿元)	40,058.82	45,528.09	53,053.05
农户贷款余额 <sup>12</sup> (亿元)	2,499.87	3,219.68	4,352.67
县域机构数 (个)	12,622	12,566	12,599
惠农卡发卡总量 (万张)	21,601	22,398	23,079
832个国家扶贫工作重点县惠农通电子机具行政村覆盖占 (%)	69.8	86.6	89.5
普惠型小微企业贷款余额 <sup>13</sup> (亿元)	3,744	5,923	9,615
村镇银行贷款余额 <sup>14</sup> (亿元)	15.03	16.26	17.95
对外捐赠金额 <sup>15</sup> (万元)	6,686	11,900	19,917
西部地区发放贷款总额 <sup>16</sup> (亿元)	26,407.13	29,704.70	33,538.20
少数民族地区贷款余额 <sup>17</sup> (亿元)	7,366.85	8,169.01	9,350.18
保障性安居工程贷款余额 (亿元)	2,001.20	2,410.89	2,597.88
员工总数 (人)	473,691	464,011	459,000
县域员工数 (人)	200,556	194,892	191,354
女性员工占比 (%)	46.1	45.6	45.3
少数民族员工占比 <sup>18</sup> (%)	8.40	8.49	8.49
员工培训 (万人次)	97.95	78.73	89.58
境外 <sup>19</sup> 员工数 (人)	961	1,024	1,012
境内分支机构数 (个)	23,381	23,149	22,938

- 2020年末绿色信贷业务数据按照银保监会2020年绿色融资口径统计, 2018年末和2019年末绿色信贷业务数据按照银保监会2013年绿色信贷口径统计。
- 总行本部用水量统计范围包括: 东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、展览路办公楼。
- 总行本部用电量统计范围包括: 东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、凯晨大厦、光耀东方、公主坟办公楼、展览路办公楼。
- 总行本部燃气量统计范围包括: 东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、展览路办公楼。
- 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户小额贷款 (线下)、农村个人生产经营贷款 (线下)、农民购建房贷款、惠农e贷等产品余额。
- 根据《中国银保监会办公厅关于2019年进一步提升小微企业金融服务质效的通知》, “普惠型小微企业贷款”指单户授信总额1,000万元及以下小微企业贷款 (包括小型微型企业贷款、个体工商户贷款、小微企业主贷款)。
- 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)。
- 2020年统计范围增加综合化经营子公司及村镇银行。
- 境外含境外分子行、代表处和子公司。

# 专题

## 不辱使命 交出扶贫大考亮眼答卷

本行作为国务院扶贫开发领导小组成员单位中唯一的商业银行，始终牢记金融扶贫责任和使命，紧紧围绕“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，发挥国有大行系统优势，最大限度投入各项政策、资源，全力以赴助力脱贫攻坚战取得全面胜利。



扫码观看本行扶贫纪录片《承诺》

### 荣耀

近年来，本行有 2,400 余名党员干部驻村结对帮扶，他们与贫困群众同吃同住同劳动，切实为群众办实事、解难事，被群众亲切地称为“花椒书记”“油茶书记”“牦牛书记”，为打赢脱贫攻坚战提供坚强保证。2021 年 2 月 25 日，全国脱贫攻坚总结表彰大会在人民大会堂隆重举行，本行 3 位同志被评为“全国脱贫攻坚先进个人”，5 个单位被评为“全国脱贫攻坚先进集体”。

#### 全国脱贫攻坚先进个人

##### 耿建国

山东阳信支行个贷中心客户经理

##### 龙俊

生前为湖南省保靖县毛沟镇阳坪村驻村工作队队长兼第一书记、湖南保靖支行综合管理部助理经济师

##### 付志强

河北省衡水市武强县周窝镇李封庄村第一书记、总行国际金融部综合管理处副处长

#### 全国脱贫攻坚先进集体

##### 江西分行扶贫开发金融部

##### 重庆秀山支行

##### 贵州安顺分行

##### 西藏分行

##### 总行扶贫开发金融部扶贫金融处

## 扶贫大事记

2014.10 与国务院扶贫开发领导小组办公室签署《金融扶贫合作协议》

2016.1 成立金融扶贫工作领导小组，出台《中国农业银行关于做好“十三五”时期金融扶贫工作的意见》

2017.10 召开深度贫困地区金融扶贫工作推进会

2018.4 将贵州雷山、台江，甘肃渭源、舟曲，江西石城纳入总行帮扶范围

2018.6 启动“金穗圆梦”深度贫困地区大学生助学活动

2019.3 印发《关于进一步加强金融扶贫产品创新工作的意见》《关于开展消费扶贫工作的实施意见》

2019.4 印发《中国农业银行助力深度贫困地区脱贫攻坚二十条倾斜政策》《中国农业银行东西部扶贫协作金融服务行动方案》

2020.3 出台《关于做好国务院扶贫开发领导小组挂牌督战的 52 个贫困县、1,113 个贫困村脱贫攻坚金融服务工作的意见》

2015.12 总行成立扶贫开发金融部，承担全行金融扶贫开发工作的统筹管理职能

2016.3 印发《中国农业银行定点扶贫工作支持政策》

2018.1 启动深度贫困地区贫困家庭应届大学毕业生招聘“千人计划”

2018.8 推出金融扶贫十大模式：小额信贷扶贫、政府增信扶贫、龙头企业带贫、特色产业扶贫、旅游扶贫、民生工程扶贫、互联网金融扶贫、专业合作社带贫、就业扶贫、光伏扶贫等模式

2018.12 举办东西部扶贫协作推进会

2019.5 印发《中国农业银行聚焦精准扶贫开展“双百”干部人才结对帮扶计划实施方案》

2019.7 发布《中国农业银行金融扶贫新模式新案例汇编》，总结推广 25 种金融扶贫模式

2020.5 出台《组建督导专班加强 52 个未摘帽县支行金融扶贫工作专项督导方案》

2020.10 举办“扶贫路上的农行力量”——中国农业银行金融服务决战决胜脱贫攻坚主题发布会

2014-2016  
高位推动 精心部署

2017-2018  
全行动员 全面行动

2019-2020  
锲而不舍 全面小康

# 精准扶贫开拓致富路

本行陆续出台各类金融精准扶贫政策，因地制宜推出商业可持续的特色扶贫产品和模式，引导金融活水精准滴灌到贫困地区基础建设、特色产业和贫困农户。



辽宁兴城分行采取“党支部+合作社+基地+贫困户”的扶贫联动发展模式，支持碱厂乡白庙子村发展集水果基地、休闲观光、自助采摘、餐饮娱乐为一体的绿色生态园建设，带领群众脱贫致富奔小康。图为生态园一角（李世勇摄）

## 创新金融扶贫产品和服务模式

2016 年以来，在国家扶贫重点县实施推广 25 种金融扶贫模式，创新推出金融扶贫产品 27 款，满足各地扶贫企业和贫困户差异化融资需求。



## 聚焦未摘帽县 攻坚到户

在脱贫攻坚收官之年，本行专门下发对原 52 个未摘帽贫困县、1,113 个贫困村挂牌督战意见，将最优秀的人员、最优惠的政策、最优势的资源投入未摘帽贫困县，助力未摘帽贫困县打赢脱贫攻坚战。总行党委班子成员每人至少挂点一个深度贫困县支行，开展督导帮扶；总行机关各部室党组织分别联系一个深度贫困村开展结对帮扶，坚持“一县一策”“一村一计”制定帮扶方案，做到联系到县、帮扶到村、落实到户，推动扶贫政策措施落地落实。



西藏分行根据高原产业特点，推出一批贫困群众一听就懂、操作简便的“牦牛贷”“青稞贷”“藏茶贷”“幸福家园贷”等惠农产品。截至 2020 年底，共推出 20 余款特色产品，累计发放贷款 2.81 亿元。图为“雪域惠农 e 贷·青稞贷”发放仪式现场（王业俊摄）



本行原董事长周慕冰赴河北饶阳县调研，了解金融扶贫工作情况（肖建文摄）



云南昭通分行支持优质苹果连片基地建设，不仅让贫困户通过土地流转、资金入股获得收入，还通过园区务工、果园托管、田间学艺等形式，让 6,400 余户贫困户腰包鼓起来（唐明伟摄）



油茶产业是广西百色重要的农业经济支柱产业，是当地农民主要经济收入来源之一。百色分行积极推广“农行+茶企茶农+政府增信或担保公司”金融服务模式，支持当地茶企茶农发展，直接服务带动 500 余户贫困户、2,000 余名贫困人口脱贫（叶灵冲摄）



内蒙古科右中旗支行推出“牛活体抵押贷款”，使农牧民脱贫之后获得新的发展动力。扫码看央视网报道（鲁娜摄）



## 打通金融服务“最后一公里”

针对贫困地区特别是自然环境恶劣的偏远地区普遍存在金融渠道偏少、服务不充分问题，本行不断健全“人工网点+自助网点+惠农通服务点+互联网线上渠道+流动服务”五位一体的渠道体系，延伸贫困地区服务网络，通过科技手段将服务送下乡、送上门，让更多贫困客户享受农行的现代化综合服务。

- 在全国** 本行有 12,599 个机构在县域，19.14 万名员工长期工作在县域、农村以及边远地区
- 在西藏** 本行有 519 个营业网点，占全自治区银行业网点总数的 72%。其中，海拔 4,000 米以上网点有 220 个，4,800 米以上极高海拔网点有 21 个
- 在新疆** 本行是唯一一家设有新疆和兵团两家省级分行的金融机构



### 全力改善贵州贫困地区基础金融服务环境

- 网点智能化改造** 在贫困地区网点投放超级柜台 24 台，在 66 个贫困县网点投产柜面电子指纹签名功能，在“9+3”挂牌督战贫困县网点投产超级柜台电子指纹签名功能。
- 自助服务渠道建设** 在贫困地区安装自助现金终端 164 台，自主研发 ATM 智慧功能三期，实现缴费业务 ATM “一键+刷脸”办理，以及账户管理、贷款、理财等业务的自助办理。
- 惠农通工程升级转型** 优化升级惠农通服务点机具应用及系统功能，提升惠农通服务点便民服务能力。截至 2020 年底，贫困地区累计布放惠农通电子机具 1.6 万台，覆盖行政村 11,472 个。
- 拓展乡村场景** 围绕农村生产生活场景，自主创新首个智慧乡村场景——“惠农 e 村”，实现“村务、党建、惠农、金融”四大功能，助力乡村治理线上化，为村民提供“触手可得”的服务。



山东分行通过支持光伏项目帮扶贫困户脱贫，图为贫困户到惠农服务点提取项目收益（张巍摄）

**金融科技为脱贫攻坚插上翅膀**

本行不断推动科技赋能金融服务，促进互联网金融服务提质升级，为贫困地区提供随时随地的便捷服务。宁夏西吉县是宁夏南部山区最大最穷的县，为帮助该县将马铃薯种植加工、肉牛养殖、小杂粮种植等传统产业转化为优势产业，西吉支行推出“土豆e贷”“西芹e贷”“肉牛e贷”等线上化、批量化“惠农e贷”子产品，精准对接农户需求。截至2020年底，西吉支行投放“惠农e贷”3.9亿元，覆盖西吉县三分之一农户，带动近万名农户脱贫致富。



2020年7月，四川凉山州分行7个乡镇网点同时开业，填补了当地金融服务空白（阿牛尼哈摄）



甘肃甘南玛曲县支行利用流动服务车为采日玛镇兴昌村村民开展办卡业务（李亚峰摄）

## 精心耕种扶贫“责任田”

本行多措并举督导、帮扶河北武强、饶阳，重庆秀山，贵州黄平4个定点县脱贫攻坚。2020年，向4个定点扶贫县投入帮扶资金1.3亿元，引进帮扶资金2,658.5万元，为定点扶贫县培训基层干部12,820人、技术人员33,153人。

定点扶贫主要行动举措

协调17家企业赴定点扶贫县考察，签订投资协议5个，协议投资额39亿元，全年新增落地投资3.16亿元。

投入“两不愁三保障”帮扶资金1,406万元，实施教育、医疗、住房等帮扶项目19个。

协助定点扶贫县建立防返贫预警和帮扶机制，投入5,200万元，在每个县设立800万元“防返贫基金”和500万元“乡村振兴产业扶贫发展基金”，巩固脱贫攻坚成果。

每个定点扶贫县1名挂职副县长、1名驻村第一书记，并向河北饶阳县、重庆秀山县各增派1名挂职干部担任县扶贫办副主任，开展定点扶贫工作。



本行启动“金穗扶智”系列培训项目，帮助培训定点扶贫县基层干部和技术人员，2020年举办培训班8期。图为本行为贵州黄平县乡村医生开展培训（马磊摄）



重庆分行支持秀山县发展金丝皇菊特色产业（潘钰琳摄）



河北衡水武强县支行支持当地乐器产业发展（郭宏珠摄）

# 做实非信贷扶贫行动

本行开展消费扶贫，实施东西部扶贫协作、教育扶贫、就业扶贫等专项行动，汇聚全行上下力量，形成强大扶贫合力。



## 消费扶贫

通过直接消费和加强外部合作，帮助贫困地区特色产品走向社会，帮助贫困地区人口增收。截至2020年底，累计直接购买农产品3.9亿元，帮助销售24.9亿元。



## 东西部扶贫协作

组织12家东部地区分行结对帮扶西部地区“三区三州”深度贫困地区，全力助推脱贫攻坚。组织东部100个支行与深度贫困地区100个县支行开展一对一干部人才精准帮扶，选派295名“双百”干部交流挂职，提升贫困县支行金融扶贫能力。



## “金穗圆梦”助学活动

捐赠5,178万元，自2018年起连续3年实施“金穗圆梦”助学活动，按每人5,000元标准，资助“三区三州”深度贫困县、农发行定点扶贫县、重点帮扶县和总行挂牌督战县结对帮扶贫困村的贫困学生，资助建档立卡贫困户家庭大一新生10,264名。



## 就业扶贫

自2018年起，连续3年实施面向建档立卡贫困家庭大学生的专项招聘计划，对口招聘深贫地区贫困家庭大学毕业生1,167名。



重庆分行与石柱县政府合作，采用与网红主播联合直播带货方式，开展石柱县益乡消费扶贫“慧生活直播”活动，开创了全国金融系统首个社会扶贫公益品牌。图为重庆分行“小姐姐”与网红主播一起直播带货（潘钰琳摄）

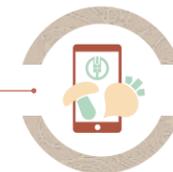


派驻纪检监察组组长汤军在贵州黄平县岑花村慰问建档立卡贫困户（叶义坤摄）

## 消费扶贫专项行动

### 推广扶贫商城

在掌银、网银等渠道为贫困县搭建特色农产品展销平台；与388家中央和地方扶贫单位合作，为合作单位定点扶贫县提供单独展销区域。2020年，通过扶贫商城销售贫困地区农产品7.92亿元。



### 探索“直播带货”助销新形式

开展“我为老乡带货”直播，搭建贫困地区特色农产品“直供直销”新链路。



### 帮助扩大外部销路

广泛动员全国农业龙头企业与贫困地区农产品生产基地、种养大户等建立稳定的产销联系。



### 帮助湖北省解决受疫情导致的农产品滞销问题

2020年，累计直接购买湖北省特色农产品1,245.6万元，帮助销售农产品3,910.8万元。



# 和衷共济凝聚抗击疫情农行力量

专题贰

2020年伊始，新型冠状病毒肺炎疫情来势汹汹。本行坚决贯彻落实党中央、国务院关于抗击疫情的决策部署，在抓好疫情防控的同时齐心协力服务经济发展，支持企业复工复产、春耕备耕和稳产保供，为打赢疫情防控阻击战贡献金融力量。



## 主要战疫成效

支持抗疫情、保民生重点领域，累计向央行名单内企业发放疫情防控贷款

**336** 亿元

组织向抗疫一线捐款捐物，累计向湖北抗疫捐赠

**1.8** 亿元

面向全行员工募集资金

**6,000** 万元

向湖北地区捐赠口罩、防护服等防疫物资

**146.9** 万件

开通线上“湖北疫情爱心捐款”专用通道，社会各界通过农行掌银、网银渠道捐款累计

**7** 亿元

向

**46.5** 万名

防疫一线人员赠送专属保险

## 确保金融服务平稳

本行第一时间成立疫情防控领导小组，从信贷资源倾斜、加强金融服务、捐赠等方面推出 18 条措施，对新冠疫情防控和金融服务工作进行全面部署。严格实行疫情防控“日报告、零报告”制度，及时掌握员工健康状况，确保金融服务平稳有序。

### 保障业务高效运行

加强卫生防疫管理

为一线员工提供口罩、消毒物品和体温监测设备等防护用品，定时做好网点消毒工作。2020年，全行 2.3 万个分支机构未发生一起聚集性感染事件。

保证网点服务效能

疫情突发及常态化防控期间，网点开工率居四行第一，ATM 综合正常运行率维持在 97%-98%。

加大线上服务力度

放开企业网银跨行转账支付限额、小额支付系统业务限制，满足疫区大额跨行资金汇划；确保网银、掌银等线上渠道、自助渠道 7×24 小时运行，减少不必要的交叉感染风险。

搭建线上问诊平台

上线“发热咨询线上服务系统”和“新冠疫情防控管理平台”，通过医院微信小程序、公众号等实现线上问诊功能，满足县域偏远地区就诊需求；上线掌上银行“微医互联网医院”，为客户提供 15,000 余名呼吸、感染和内科专家线上问诊服务。

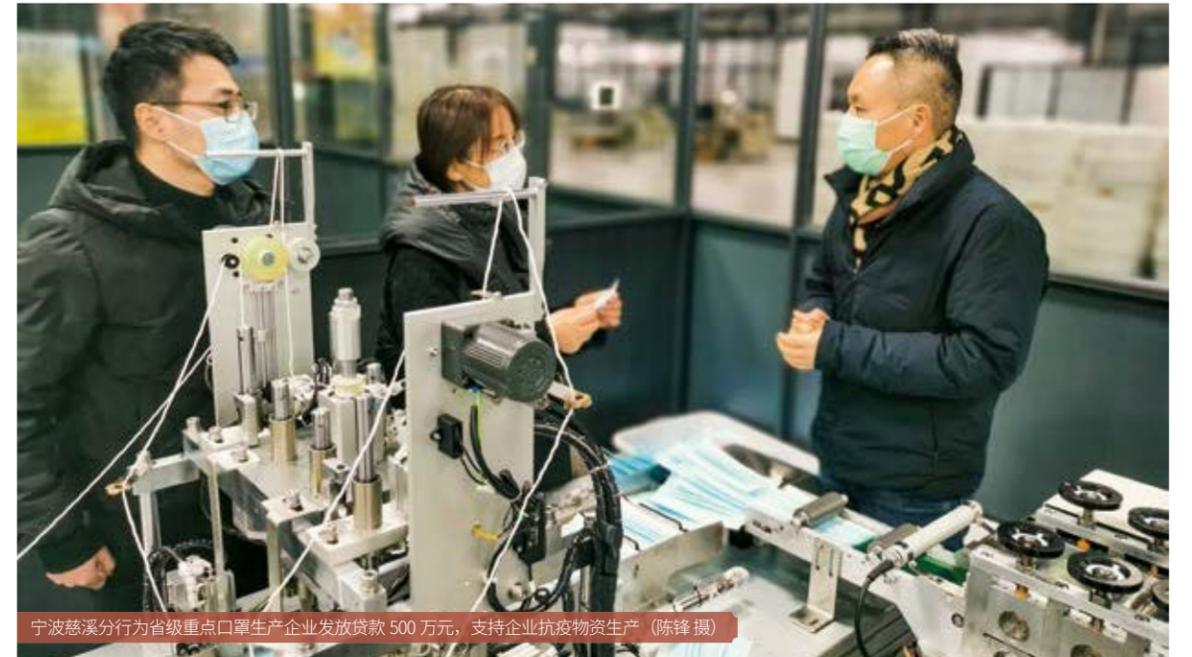


## 保障抗疫物资供应

面对疫情期间医疗物资紧缺问题，本行及时调整信贷投向，开辟信贷绿色通道，以最快速度、全力满足防疫相关企业资金需求，为防疫物资（口罩、护目镜、防护服、呼吸机、病毒检测试剂等）生产、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等提供有力保障。



山东枣庄龙头支行客户经理冒雪上门走访当地 84 消毒液生产企业，了解信贷资金需求情况（王文腾 摄）



宁波慈溪分行为省级重点口罩生产企业发放贷款 500 万元，支持企业抗疫物资生产（陈锋 摄）

### 金融服务跑出农行“加速度”

作为抗击疫情核心区域，湖北分行凝心聚力，启动总、省、市、支行四级联动机制，抢时间拼速度，全力以赴提供高质量抗疫金融服务保障。

- 孝感分行支持武汉雷神山医院项目合作施工企业，授信 1.5 亿元，发放贷款 3,300 万元。
- 潜江分行为湖北某医疗用品有限公司发放贷款 3,900 万元，为潜江市某医材有限公司发放贷款 2,000 万元，保障潜江市口罩供应。
- 仙桃分行一天内完成 2.4 亿元授信，支持龙头企业生产医用防护服材料和口罩，帮助其达成 110 万片外科口罩日产能。



武汉循礼门支行员工 3 小时内，克服市内多处道路封锁、系统转账限额困难，完成中建三局“火神山医院”项目 5,000 万元资金转账（湖北分行供图）

## 支持国家稳产保供

本行围绕中央疫情防控和“六稳”“六保”工作部署，相继出台支持春耕备耕、农产品稳产保供、生猪生产等系列措施，加大对涉农种养、加工、流通等领域服务力度，支持“菜篮子”“米袋子”工程，保障民生产品供给和经济社会稳定。

截至 2020 年底，支持农产品稳产保供重点企业

**5,117** 家

贷款余额

**1,823.84** 亿元  
较年初增加 508.09 亿元

### 支持春耕备耕

- 制定印发《关于进一步做好抗疫情保春耕信贷服务的通知》，精准支持春季农业生产。
- 积极摸排农机、农药等企业受疫情影响情况，增加授信规模，降低贷款利率，着力满足农资生产信贷需求。
- 对因疫情出现暂时性困难的信贷客户，不抽贷、不断贷、不压贷，到期贷款应展尽展，帮助受困客户渡过难关。

- 设立服务专柜或“绿色通道”，简化贷款流程和手续，确保资金快速到位。
- 开展互联网“三农”金融服务，依托“惠农 e 通”服务平台，“三农”客户足不出户，即可办理贷款还款、支付结算、农资采买、农产品销售等业务，提升春耕备耕信贷服务便捷性。

## 为粮食稳产保供保驾护航

### 迅速谋划

印发《关于积极应对新冠肺炎疫情影响大力支持农产品稳产保供相关政策的通知》，出台支持农产品稳产保供 12 项政策

### 精准扶持

针对种养农户、农民专业合作社、农业产业化龙头企业、农资生产和流通企业、农业社会化服务企业等分类施策，规范扶持工作

### 固本强基

统筹规划春耕备耕、夏播秋收、农产品稳产保供和生猪生产信贷支持

向高标准农田建设、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、农业机械化等重点领域加大资源投放力度，推动农业供给侧结构性改革



截至 2020 年底，粮食安全领域法人贷款余额 **1,172.58** 亿元，支持粮食种植类贷款余额 **61.48** 亿元

## 支持生猪全产业链发展

截至 2020 年底，支持生猪相关产业企业和农户 74,586 户，较年初增加 22,539 户，生猪全产业链贷款余额 554.51 亿元，较年初增加 319.52 亿元，其中生猪养殖贷款余额 343.84 亿元。

出台支持生猪产业发展 19 条专项政策，在准入、授信、担保上，对生猪产业相关客户实施政策倾斜

加强与人民银行、农业农村部、银保监会沟通，主动向 110 余家生猪产业重点企业，表达支持企业发展生猪生产的合作意愿和优惠条件

下发“年出栏超 5,000 头猪场名单”“500 家出栏超 3 万头大型生猪养殖企业名单”等重点支持名单，组织分支行逐户对接，满足企业资金需求

将生猪相关企业及时纳入疫情防控重点保障企业名单

将生猪贷款指标列入分行绩效考核与县域专项营销活动

### 全国首笔“生猪圈舍抵押贷款”落地重庆

重庆分行发放全国首笔“生猪圈舍抵押贷款”，解决养殖圈舍作为农村流转土地上的附着物，无职能部门确定权属关系以及颁发权属证书、价值认定模糊和抵押登记难等长期困扰生猪养殖企业的问题，为生猪产业稳产保供、转型升级提供金融活水。



广西北海分行组织信贷人员深入企业了解生猪养殖情况 (梁云林摄)

### 创新发行疫情防控债

2020 年，本行承销发行疫情防控债 20 期，规模 266 亿元，农行份额 169.8 亿元，服务江苏国信、东方航空、三一集团等 19 家重点企业，创造出一系列市场首单。

全国首单民企疫情防控债——天士力医药集团股份有限公司疫情防控债券，支持抗击疫情医药生产，降低民营企业融资成本。

全国首单农贸市场企业疫情防控债——深圳市农产品集团股份有限公司疫情防控债券，支持企业发挥“菜篮子”压舱石作用，保障农产品市场供应和价格稳定。

### 为“全国疫情防控重点保障企业”送上“及时雨”

温氏集团是肉猪养殖龙头企业和全国规模最大的肉鸡养殖企业，也是保港供应的主要企业。疫情来袭，广东分行得知温氏集团在猪肉、鸡肉等农产品扩产供应急需资金后，立即启动“疫情防控信贷绿色通道”，在该集团被列入“全国疫情防控重点保障企业”名单第二天，就为其提供 10 亿元贷款，通过农户信息建档为温氏合作养殖户发放贷款超 1,300 万元，保障疫情期间百姓生产生活。

黑龙江分行以稳产保供为目标，为粮食丰产与增产提供资源保障 (袁斌摄)



## 助力企业复工复产

本行采取利率让利、减少服务收费、延期还本付息等有力举措，提升金融服务质效，帮助小微企业纾困解难，助力各行业复工复产和复商复市。

### 支持疫情受困企业恢复生产

对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但暂时受困的企业，严格落实“不抽贷、不断贷、不压贷”，通过信贷重组、贷款展期、调整贷款利率和还款计划、增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持其恢复生产经营。



新疆兵团分行“工商e贷”助力个体工商户复工复产（赵桂菊摄）



江苏分行第一时间为国家疫情防控重点企业发放信贷资金，助力企业快速复工复产（陈浩摄）

## 支持小微企业复工复产

出台支持小微企业纾困 16 条措施和“宽期限 + 展期 + 续贷 + 中长期贷款”的组合政策，推出线上“续捷 e 贷”产品，对受疫情影响、无法正常还本的小微企业应延尽延。累计为超过 8 万户、10.9 万笔到期贷款实施延本延息，金额 1,316 亿元。

首家推出支持小微企业复工复产专项融资产品组合贷款“复工贷”，并入选人民日报“中国普惠金融助力抗击疫情典型案例”，发行国有大型银行首单防疫主题小微贷款专项金融债。

截至 2020 年底，支持超过

**40** 万户  
小微企业复工复产

### 加速“贷”动台企复商复市

天福茶业是福建漳州漳浦台创园最大台资企业。3 月份原本是销售旺季，却因疫情原因，门店暂停营业，资金周转困难。漳州分行主动上门，迅速为其发放贷款 3,000 万元。天福茶业门店恢复营业，生产线也火热复产。

这次我们在短时间内急需一笔资金，他们从准备材料到投放只用了三天时间。我觉得非常惊讶，对农行工作效率也感到非常满意。

——天福集团总管理二处总经理 郑志勇



福建漳州分行支持台企天福茶叶生产（林鸿渊摄）



# 01

## 矢志不渝 助力乡村振兴

本行贯彻落实中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，主动肩负起服务“三农”领军银行的重大使命，深入推进服务乡村振兴战略，努力破解农村金融难题，促进实现农业高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

SDGs:



# 责任聚焦



截至 2020 年底  
涉农贷款余额

**42,906.67** 亿元

农户贷款余额

**4,352.67** 亿元

惠及农户

**388.84** 万户

## “三农”金融服务数字化转型再上新台阶

本行大力推进科技赋能服务“三农”工作，努力让服务“三农”插上科技的翅膀。

### 网络融资服务 积极开展

推出“惠农 e 贷”网络融资产品，实现农户贷款线上申请、线上审批、线上发放、线上还款，全面提升农户贷款的覆盖面和可得性。截至 2020 年底，“惠农 e 贷”余额 3,534.11 亿元，较年初增加 1,561.43 亿元；惠及农户 276.09 万户。

### 县域特色场景 创新推广

推出农村集体资金资产资源“三资”管理平台、智慧乡村旅游、智慧园区、智慧市场、智慧商圈等多种数字化场景，提升农业现代化和乡村治理信息化水平。截至 2020 年底，共建设县域有效场景 5,482 个，“三资”管理平台已在 439 个县上线，覆盖 6.48 万个行政村。

### 推广力度 加大掌银

丰富掌银服务“三农”特色功能，满足农村居民金融需求；采取整村推进模式，建设掌银示范村，扩大掌银服务覆盖面，让广大农民方便快捷获取金融服务。截至 2020 年底，县域掌银注册客户 1.65 亿户，月活客户 4,689 万户，创建掌银示范村 1.4 万个。

# 推进农村产业现代化

本行持续加大对农村多元经营主体支持力度，注入农村产业发展新动能。

截至 2020 年底，全行农业产业化龙头企业、家庭农场、农民专业合作社等新型农业经营主体贷款余额

**3,712** 亿元

省级以上农业产业化龙头企业服务覆盖率

**57.7** %

## 支持农村产业发展举措

### 积极支持农业产业化 龙头企业发展

- 精准对接重点龙头企业，优先服务
- 延伸金融服务至龙头企业为核心的产业链上下游，实现产业链服务全覆盖

### 着力支持农业产业化 联合体发展

- 对农业产业化联合体、联合体内核企业以及其他成员客户实施名单制管理，给予专项支持政策，为符合政策要求的农业产业化龙头企业、农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体提供综合金融服务

### 加强业务 创新

- 根据各地农业资源禀赋，创新区域特色“三农”金融产品，支持农村产业融合、特色农业、新型经营主体等重点领域和重点主体发展
- 加强与农担公司等外部机构合作，优化信贷担保措施，解决农业产业化客户融资难、融资贵问题

山东分行通过“强村贷”支持“乡村振兴示范村”单县小王庄村建设，图为周边风景区一角（曹明钊 摄）

“一产业一方案”服务老区苏区特色经济

福建莆田分行采取“一产业一方案”模式，制定差异化金融服务方案，做实做细老区苏区特色农业服务。截至2020年底，制定包括文旦柚、枇杷等12个特色产业服务方案，“惠农e贷”授信金额14.99亿元，支持农户11,754户；支持世界妈祖文化论坛永久性会址旅游项目、南洋水系水环境综合治理项目等重点项目8个，授信金额29.37亿元。



福建莆田分行助力老区苏区花卉产业发展 (宋晓寒 摄)



本行副行长张旭光在西藏工布江达县朱拉松茸加工农民专业合作社观看“农银e管家”中的扶贫商城 (卓嘎 摄)



甘肃西和县支行利用“富民产业贷”帮助当地农民发展中药材加工产业 (甘肃分行 供图)



本行副行长林立赴湖南花垣县十八洞村调研精准扶贫工作 (办公室 供图)

# 提升农户金融普惠性

本行深入研究涉农金融需求，加大渠道、产品等创新力度，不断提升农村地区基础金融覆盖面和贷款可得性。



### “三农”金融产品破解农民融资难题

水稻规模化种植是许多农户的诉求，也是增加粮食供给的有效路径，然而规模化意味着资金缺口巨大。广东清远分行通过“农担贷”“快农贷”“便捷贷”等产品，为希望扩大水稻种植规模的农户提供资金保障。截至 2020 年底，该分行为 43 户种粮农户发放贷款，贷款余额 998 万元。



广东清远分行为水稻大规模种植提供资金支持（江勇军 摄）



扩大普惠金融覆盖面	提升普惠贷款可得性	加大科技赋能力度
“人工网点、自助银行、远程银行、惠农通工程、互联网服务和流动金融服务”六位一体，打造“线上线下融合”的农村基础金融服务体系	制定《2020 年“三农”和县域业务发展支持政策》。给予差异化授信支持，降低农户贷款准入门槛	推广网银、掌银等金融科技工具，实现农户线上贷款“秒申、秒审、秒贷”

### 哈密瓜棚里孕育的甜蜜生活

广西隆林县支行帮助德峨镇保上村阿搞屯杨斌彝夫妻获得“惠农 e 贷”高山哈密瓜种植贷款 10 万元，2020 年 10 亩高山哈密瓜成熟上市，杨斌彝夫妻实现家庭收入 15 万元，通过劳务用工带动当地低收入人口就业，实现人均增收 6 万元。



本行客户经理和瓜农一起查看哈密瓜生长情况（杨胜永 摄）

### “掌上银行村”增强农牧民金融服务获得感

西藏日喀则分行在辖区内创建“掌上银行村”，通过互联网技术为边远地区的农牧民提供多样化金融服务，进一步扩大普惠金融覆盖面。截至2020年底，共挂牌创建1,673个“掌上银行村”，东至边陲重镇亚东县，西至高寒缺氧的仲巴县，实现了日喀则市“掌上银行村”行政村域全覆盖。

共完成业务	涉及金额	受益群众
<b>3.59</b> 万笔	<b>761.7</b> 万元	<b>2.39</b> 万人

本行副行长湛东升赴广西三江县调研金融服务脱贫攻坚工作 (郭宁摄)



吉林分行贷款户喜获玉米大丰收 (张胜利摄)

## 赋能新型城镇化建设

新型城镇化建设是推动县域经济发展重要抓手。本行创新城镇化金融产品和业务模式，加快县域金融场景建设，促进“美丽资源”逐步向“美丽经济”有效转化，打造生态宜居、人人向往的美好家园。



#### 强化制度保障

制定《关于做好2020年金融扶贫和服务“三农”工作意见》

#### 完善运行体制

明确全行共抓“三农”一盘棋理念，优化部门考核指标

#### 支持县域经济发展举措

#### 增强村镇银行服务能力

印发《关于进一步加强农银村镇银行管理工作的通知》，做好村镇银行“支农支小”县域服务工作，提升服务乡村振兴战略能力

#### 线上线下服务联动

向县域地区迁建网点，部分区域建设轻型网点、离行式自助银行；推广线上服务渠道，强化远程银行服务能力

#### 支持新型城镇化建设举措

#### 强化制度保障

印发《关于深入推进新型城镇化金融服务的指导意见》等文件

#### 产品政策创新

指导分行研发适应性与市场竞争能力强的区域性产品，针对重大水利工程、公共设施等重点项目出台专项支持政策

#### 补短板强弱项

与发改委和包括本行在内的6家银行联合下发《关于信贷支持县城城镇化补短板强弱项工作的通知》

#### 凝聚伙伴合力

与中国旅游协会最美小镇分会签订《最美小镇金融服务全面合作备忘录》，共同支持与“最美小镇”相关的美丽乡村建设

### 改善农民住房条件

江苏分行围绕城乡融合发展中的“拆”“建”“购”各环节资金需求，为农民提供专属贷款方案。截至2020年底，发放贷款213亿元，改善居住面积超950万平方米，惠及群众6.4万户。

提升县城人居环境

### 完善生活垃圾处理

山东分行针对微山县、禹城市、鄆城县等7个县域存在垃圾围城突出问题，主动对接当地政府，设计信贷服务方案，支持垃圾焚烧发电项目。项目建成后，将处理垃圾164万吨，绿色能源上网电量4.6亿度，惠及人口达427万。



贵州赫章县支行支持韭菜坪景区建设，助力当地旅游业健康发展（叶义坤摄）

### “田间一件事”一站式金融服务

浙江分行上线“田间一件事”智慧服务平台，嵌入“惠农e贷”等数字产品，为种植户提供“种、管、收、销”整合式涉农金融服务。客户可通过系统实时了解土地流转、农资采购、田间科技等信息。推动数字乡村建设迭代升级，让更多县域居民享受到数字化发展带来的时代红利。



扫码观看“田间一件事”县域智慧服务平台报道

### “农房贷”助力美丽乡村建设

农村自建房不仅与乡村环境，而且与群众生活息息相关。苏州分行深入摸排农房改建过程中遇到的资金困难，主动上门为客户出谋划策。2020年，苏州分行在昆山地区为462户自建房贷款客户发放贷款1.32亿元，填补群众房屋翻新资金缺口，为美丽乡村建设贡献金融力量。



广西分行“农家乐信用贷”助力龙胜各族自治县建设最美梯田（伍文俏摄）



本行副行长徐瀚到贵州黄平县野洞河镇万丈村调研（叶义坤摄）

# 02

## 坚守本源 支持实体经济

本行以服务实体经济为己任，坚持新发展理念，聚焦国家战略和区域发展，持续加大对制造业、新兴领域、普惠小微、绿色产业等支持力度，将金融资源引至经济民生重点领域和生态文明建设项目，坚定不移推动经济高质量发展。

SDGs :



## 责任聚焦



截至 2020 年底  
发放对公贷款和垫款余额

**85,284** 亿元

制造业贷款余额超

**1.47** 万亿元

普惠型小微企业贷款余额

**9,615** 亿元

绿色信贷业务贷款余额

**15,149** 亿元

发行绿色债券

**4** 期



### “稳投资”

制定“新基建”全方位金融服务方案，满足“新基建”领域客户多元化融资需求



### “稳金融”

有效传导央行货币政策，积极履行做市商义务，协助稳定货币、债券、外汇和贵金属市场预期



### “稳外贸”

出台《关于完善外贸金融服务的指导意见》《关于进一步落实稳外贸稳外资工作的意见》等，推动国际业务发展

突出做好  
“六稳”“六保”金融  
服务工作



### “稳就业”

出台支持民营企业改革发展、加快制造业中长期贷款投放等文件，开展金融支持科创企业创新试点，支持各类市场主体发展壮大



### “保粮食能源安全”

出台做好“抗疫情，保春耕”信贷服务政策，加大“保春耕”重点客户和受疫情冲击影响较大客户的支持力度



### “保产业链供应链稳定”

落实央行等八部委《关于规范发展供应链金融 支持供应链产业链稳定循环和优化升级的意见》，明确适应供应链特点的“一揽子”差异化信贷政策，强化对供应链核心企业和上下游各环节参与主体的综合金融服务保障

## 服务国家重大战略

本行强化信贷与投融资政策引导作用，为国家战略有效落地、区域协调发展提供全方位金融服务。

### 支持 “一带一路”

在 17 个国家地区设立 21 家境外机构和 1 家合资银行，其中在“一带一路”主要沿线国家地区设立 5 家分支机构，向境内外企业提供优质的国际结算和跨境金融服务，更好服务中资企业“走出去”和外资企业“引进来”。

2020 年，办理涉  
及“一带一路”沿  
线国家国际业务

**1,140.38**

亿美元

覆盖全部

**64** 个

“一带一路”沿线国家

#### 重点举措

#### 优化产品和服务

- 出台“走出去”产品优化政策，适应市场需求变化
- 推进“一带一路”沿线国家人民币跨境使用

#### 支持重点领域建设

- 为涉农“走出去”企业提供多元化跨境金融综合服务
- 服务“一带一路”绿色可持续项目
- 支持能源资源合作项目

#### 做好疫情应对工作

- 出台差异化政策满足优质“走出去”客户疫情防控信贷需求
- 做好受疫情影响项目金融纾困工作

#### 深化外交战略金融合作服务

- 支持中刚非洲银行稳健发展
- 参加第 12 届中国—东盟金融合作与发展领袖论坛

### 助力“一带一路”倡议在东南亚地区实施

新加坡分行主动为“一带一路”提供优质金融服务，项目涉及粮食、能源等与国计民生息息相关的领域，支持产业链和供应链的疫后恢复和重建，为“一带一路”倡议在东南亚地区实施提供资金保障。



2020年  
 发放“一带一路”相关贷款和贸易融资近 **39** 亿美元  
 实现结算量约 **78** 亿美元

### 服务京津冀协同发展

围绕京津冀协同发展国家战略规划，对交通一体化、生态环境保护、产业转移转型升级、冬奥会筹办和重大基础设施建设等领域提供全方位金融支持。截至2020年底，京津冀协同发展客户贷款余额超过8,082亿元。

#### 全力支持冬奥会筹备工作

近年来，河北分行围绕冰雪产业、基础设施建设、旅游业等方面，为冬奥会筹办提供全方位信贷支持和综合性金融服务。2020年，为相关产业发展提供信贷支持25.8亿元，河北张家口太子城支行是冬奥会雪上项目张家口主赛区第一家且唯一一家对外营业的银行。



河北张家口分行支持崇礼云顶滑雪场建设（任跃龙摄）

### 支持雄安新区建设

落实《关于全面支持雄安新区建设发展的实施意见》，加强重点领域、重要项目支持力度，推动雄安新区高标准、高质量建设。截至2020年底，支持雄安新区建设项目贷款余额23.97亿元。

#### 支持雄安新区建设重点领域



##### 交通轨道

向京雄城际铁路项目  
 审批贷款 **167** 亿元，  
 信贷支持力度同业领先  
 向荣乌高速新线审批  
 固定资产贷款 **110** 亿元，  
 已发放贷款 **3.78** 亿元



##### 科技赋能

服务“千年林”项目金融需求，实现企业网银和现金管理平台双通道接入雄安集团区块链平台。拨付工程款和发放劳务人员工资  
**1.4** 万笔  
**1.25** 亿元



##### 生态保护

服务“千年秀林”  
 项目下 **5** 个项目，  
 已完成 **105** 亿元  
 贷款审批



迪拜是“一带一路”上重要枢纽，迪拜国际金融中心分行参与迪拜950兆瓦聚光太阳能热电站银团贷款项目，建成后将是世界最大单体聚光太阳能热电站项目（王世银摄）

## 支持长江经济带、长三角一体化发展

主动为长江经济带沿线省市提供优质金融服务，积极支持重大项目、重点行业，服务长三角一体化高质量发展。截至 2020 年底，长江经济带 11 省本外币法人贷款余额 39,703.5 亿元。

### 支持长三角一体化发展主要举措



#### 上海分行

- 成立金融服务长三角区域一体化发展工作领导小组，统筹管理分行支持长三角建设的政策意见与行动方案
- 在虹桥商务区增设两个网点，挂牌成立上海长三角一体化示范区支行，扩大线下服务半径
- 对示范区内高新科创企业提供差异化金融服务



#### 江苏分行

- 支持恒力集团、盛虹炼化、天合光能等一批产业强链延链固链补链项目
- 苏州张家港分行在线开立全国首张电子银行承兑汇票，实现所有票据业务的全流程线上办理
- 与省市场监督管理局开展合作，构建集网页、手机 APP、企业微信和政务平台“四位一体”的预约开户模式



#### 浙江分行

- 创新推出“线上征信授权”服务，提升“小微网贷”办贷效率
- 与龙芯中科签订战略合作协议，支持智慧产业园建设，推进龙芯信创适配改造工程，助力芯片国产化



#### 安徽分行

- 支持城际立体交通网建设，授信支持全国首家采用单轨胶轮车辆技术的城市轻轨公共交通系统示范项目——芜湖市轨道交通 1 号线、2 号线 1 期工程项目

贵州分行支持交通基础设施建设，图为中国第一高桥北盘江大桥（叶义坤摄）

## 服务粤港澳大湾区

出台《加强粤港澳大湾区金融服务工作方案》，全力支持粤港澳大湾区建设。截至 2020 年底，粤港澳大湾区对公贷款较年初增加 1,495 亿元，将大湾区 1,371 个项目纳入重大项目库管理，288 户新经济重点客户纳入名单，配置差异化政策予以支持。

### 重点举措



成功协助 651 家粤港澳大湾区企业开立 FT 账户，助力湾区企业灵活利用境内外两个市场，极大促进贸易和投融资便利度



积极参与“跨境理财通”业务和本外币合一跨境资金池业务试点，稳步推进跨境资产业务和离岸人民币市场发展



主动投身广交会金融服务工作，为采购商、参展商在进出口各贸易环节提供专属化、线上化服务

### 支持香港国际机场建设

香港分行以牵头行身份为香港机场管理局筹组 350 亿港元银团贷款，用于香港国际机场第三跑道建设，该项目是 2019 年国务院《粤港澳大湾区规划纲要》中列明的大湾区基础设施建设重大项目。



广东分行独家为珠澳口岸人工岛填海工程提供贷款支持（杨杰摄）

# 助推产业优化升级

本行致力金融服务制造业高质量发展，大力支持先进制造业、战略性新兴产业、“两新一重”建设等重点领域，推动国家经济体系优化升级。



## 支持制造业高质量发展举措

完善制度保障  
优化信贷策略

- ❏ 出台支持制造业高质量发展的实施意见，制定支持高端制造业行动方案，构建金融服务制造业长效机制
- ❏ 在利率优惠、信贷规模、产品创新和容错机制等方面予以支持

打造专营机构  
创新特色产品

- ❏ 积极推进金融科技支行、高端制造业特色行等特色机构建设，创新推出先进制造贷、绿色高质量制造贷等独有特色产品

创新服务模式  
加强服务质效

- ❏ 创新推出制造业五大服务模式：聚焦产业集群推广批量营销服务模式，依托工业互联网推广平台合作服务模式，围绕制造业核心企业推广产业链金融服务模式，丰富大数据模型推广数字化金融服务模式，对金融脱媒和轻资产企业推广多元融资服务模式

## 助力战略性新兴产业发展举措

<p><b>制定政策制度 引导信贷资源倾斜</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❏ 构建差异化信贷政策制度，单独配置业务资源</li> <li>❏ 在支持重点产品创新、信贷政策和风险防控等方面，提出差异化政策安排</li> </ul>	+	<p><b>创新融资产品 满足个性金融需求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❏ 制定多类型、全周期、个性化金融产品，通过信贷、投行、资管、结算、国际等业务的组合创新，满足客户需求</li> </ul>	+	<p><b>构建营销体系 提升多元服务能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❏ 加强总分、行司、公私联动力度，对重大项目组建团队、集中商讨、平行作业</li> <li>❏ 推进投资联动、并购贷款、产业基金、集合票据、债券承销及投资、融资租赁等业务及产品的运用，并提供多元化金融服务</li> </ul>	+	<p><b>培育产业集群 提供专属综合服务</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❏ 应对行业集群化发展趋势，联合各方资源形成金融服务合力，建立政府、园区、协会等机构在内的科技金融生态体系，为企业提供专属融资、融信、融智“三位一体”综合金融服务</li> </ul>
--	---	---	---	--	---	---

<p><b>能源结构转型升级</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❏ 特变电工是全球清洁能源系统解决方案重要提供商。新疆分行作为联席主承销商为其发行超短融 5 亿元，其中本行承销 40%，支持国家“30·60”碳中和目标实现。</li> <li>❏ 深圳分行不断深化与中广核、华润电力、比亚迪等节能减排绿色环保优质企业合作，为清洁能源、新能源汽车等战略性新兴产业提供融资服务。</li> </ul>	+	<p><b>信息科技迭代突破</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❏ 平板显示产业是国家重点扶持产业。本行牵头组建合肥维信诺科技有限公司第 6 代柔性有源矩阵有机发光显示器件 (AMOLED) 生产线 220 亿元银团贷款项目，建成后将为上下游产业中小企业带来巨大发展机遇。</li> <li>❏ 服务中国移动、中国电信、中国联通和中国铁塔等 5G“新基建”项目。截至 2020 年底，累计为“新基建”龙头企业上线账户近 1,500 个，发放贷款近 100 亿元，发行债券近 100 亿元。</li> </ul>
--	---	---



1 | 2 1. 山东济宁分行支持“两新一重”中交通、水利等重大工程建设，2020 年向永昌路桥集团、山东公用控股自来水生产和供应项目、山东齐鲁宁梁高速公路管理与养护项目等投放贷款超 5 亿元（张庆岭 摄）

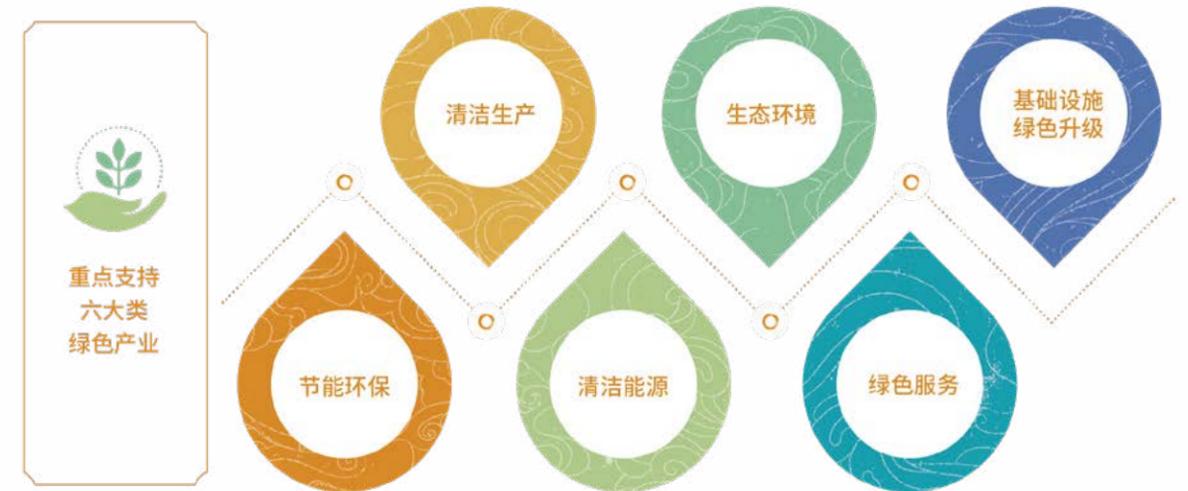
2. 大连分行支持大连地铁五号线施工建设（曲文鹏 摄）

# 大力发展绿色金融

本行践行绿色发展理念，持续推进绿色产品服务创新，不断完善绿色金融管理体制，积极引导资源向绿色产业倾斜，助力“碳达峰”和“碳中和”目标实现，以金融力量守护好“绿水青山”。



## 绿色信贷



### 绿色信贷工作举措



### 全力支持绿色新能源发展

安徽分行积极引导金融资源向绿色产业倾斜，通过匹配信贷规模和政策，组建专门服务团队，不断加大清洁能源领域信贷投放力度。

截至 2020 年底

重点支持清洁能源类项目近	累计投放金额	年均节约标准煤约	减少二氧化碳排放
<b>80</b> 个	<b>150</b> 亿元	<b>400</b> 万吨	<b>1,600</b> 万吨

### 保护母亲河长江

作为长江生态环保产业联盟副理事长单位、金融专业委员会牵头单位，本行提供专业金融服务，对接长江大保护项目，协助筹建产业基金，为长江经济带绿色发展提供金融支持。截至 2020 年底，支持 14 个长江大保护项目，完成授信超百亿元，惠及长江流域 6 省 10 余个县市。2020 年，本行荣获“长江生态环保产业联盟优秀成员单位”称号，是唯一一家获此荣誉的金融机构。

长江大保护举措

- 成立专业服务团队
- 提高审批效率
- 协调跟进长江沿岸省市项目对接
- 提供融资融智全方位金融服务

江苏分行 9 亿元支持江淮生态大走廊建设，保护南水北调东线源头生态环境（孙辰摄）

### 支持黄河流域生态保护

宁夏分行聚焦黄河流域生态环境保护重点项目、重点产业、重点领域，申请 20 亿元专项资金参与宁夏黄河流域生态保护和参股高质量发展先行区建设基金，并通过国家绿色产业基金投资支持宁夏地区黄河流域生态环境保护相关项目。

申请

**20** 亿元专项资金参与宁夏黄河流域生态保护和参股高质量发展先行区建设基金

### 新加坡可持续融资先行者

新加坡分行创新制定“可持续融资框架”，开展绿色俱乐部贷款融资，经第三方独立机构评估，已发放贷款均符合框架中资金使用相关要求和报告标准。该模式案例在 2020 年荣获由中国国际服务贸易交易会授予的“中国服务示范案例”奖项。

荣获由中国国际服务贸易交易会授予的“中国服务示范案例”奖项

广西钦州分行支持浦北龙门风电场项目建设（王红梅摄）

## 绿色投行

本行服务国家绿色发展战略，不断拓展绿色债券、绿色资产证券化、绿色并购等业务种类，提升绿色投行服务成效。



### 绿色投行服务多元化

#### 绿色并购

- 支持客户进行交通建设、环境治理、污水处理等行业并购
- 审批绿色主题并购贷款近百亿元，同比增长近40%
- 发放绿色主题并购贷款60余亿元，同比增长超30%

#### 绿色债券

- 发行绿色债务融资工具2期，募集资金40亿元，本行份额25亿元
- 发行绿色金融债2期，募集资金20亿元，本行份额2.75亿元

#### 绿色银团贷款

- 支持轨道交通、污水处理及水电、风电等新能源项目
- 银团合同总规模超过600亿元



### 参与设立国家绿色发展基金，助力绿色可持续发展

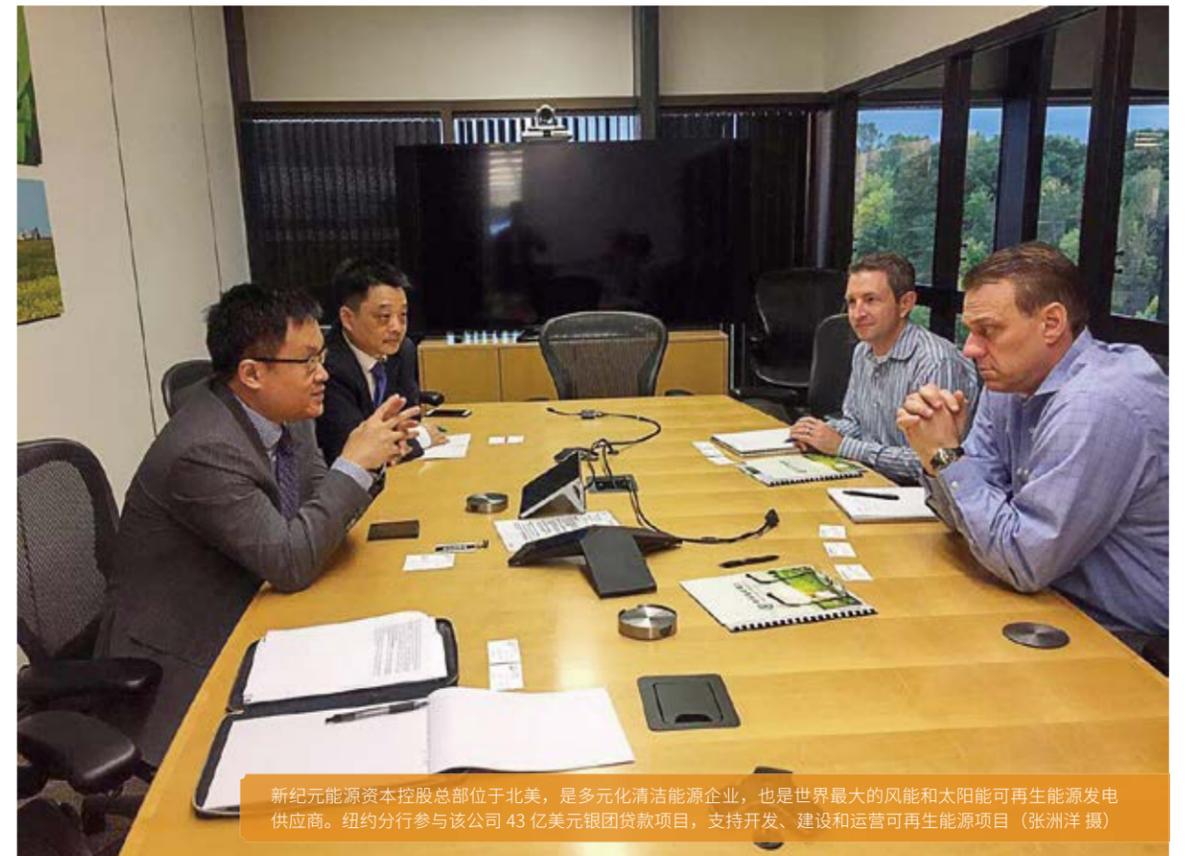
本行出资80亿元参与设立国家绿色发展基金。该基金是唯一国家级绿色基金，重点投资环境保护、污染防治和生态修复等领域。

### 创新绿色资产证券化

由本行作为主承销商的“新苏环保产业集团有限公司2020年度第一期绿色资产支持票据”成功发行，规模5.55亿元，以两家年处理污水1,035.37万吨的污水处理厂作为基础资产，可完成年减排COD 2,753.32吨，TP 9.59吨，NH3-N 120.03吨。该项目是全国首单工业污水收费收益权质押的绿色ABN，荣获2020年度第六届资产证券化“介甫奖”。



荣获2020年度第六届资产证券化“介甫奖”



新纪元能源资本控股总部位于北美，是多元化清洁能源企业，也是世界最大的风能和太阳能可再生能源发电供应商。纽约分行参与该公司43亿美元银团贷款项目，支持开发、建设和运营可再生能源项目（张洲洋 摄）

# 助力小微健康发展

本行围绕小微企业融资难问题，加大普惠性金融产品供给，构建企业全生命周期金融服务体系，优化流程，减费让利，提升金融服务民营、小微企业质效，帮助其发展壮大。

截至 2020 年底  
普惠型小微企业  
贷款余额  
**9,615** 亿元

有贷客户数  
**157** 万户  
金融服务  
**457** 万户小微企业



苏州吴中支行为苏州广恒五金制品有限公司扩大生产规模提供 1,000 万元信贷支持 (徐青 摄)

## 破解小微企业融资难困境

### 夯实线上科技基础

- 初步完成普惠金融数字化转型“四个一”工程，提升服务线上化、智能化水平，实现小微企业贷款“秒申秒贷、随借随还”，让数据多跑路，让用户少跑腿
- 丰富线上产品体系，优化“小微 e 贷”和“产业 e 贷”，推出“首户 e 贷”。将普惠金融服务输出至国家部委、地方政府各类数字政务平台，拓宽服务渠道

### 降低企业融资成本

- 下调小微企业贷款利率，全年累放贷款平均利率 4.18%
- 主动承担由第三方机构收取的抵押评估费、保险费、抵质押登记费等费用
- 遵循“能惠则惠”总体原则，免去小微企业贷款相关服务费用

### 提升金融服务能力

- 掌银、网银部署专门服务小微企业的“普惠 e 站”
- 特色网点设立“普惠金融服务专区”，持续提升普惠金融覆盖面
- 打造 1,000 家总行级和 900 家分行级普惠金融专营机构，赋予机构专项政策支持，驱动更高质量普惠金融服务能力

### 持续调整信贷结构

- 大幅提升首贷、制造业贷款、信用贷款占比
- 以双创示范基地、科技园区、工业园区、特色产业聚集区等小微企业集群，新三板挂牌、政务平台推荐和行业协会会员小微企业集群等为重点，开展“百行进万企”融资对接工作，加大对“专精特新”科创企业、绿色环保企业信贷支持力度
- 积极支持大中型企业供应链、产业链上下游小微企业集群，特别是核心客户、优势行业重点客户、农业产业化龙头企业等上下游的小微企业、农村新型经营主体、养殖户等

## “四菜一汤”助力餐饮个体户渡难关

针对餐饮企业经营困境，浙江杭州分行推出助力贷、消费券、优惠包、路路通为组合的“四菜”和惠企平台系统“一汤”，为小微餐饮企业复工达产送去金融帮助。截至 2020 年底，“四菜一汤”活动已涵盖餐饮、娱乐、出行等行业，惠及 4,000 余家商户。

### 消费券

联合餐饮企业，激活掌银客户资源，以“消费券”形式为企业引流，刺激餐饮消费。

### 优惠包

通过放宽准入条件、降低贷款利率、延长到期还款日、免除支付手续费等方式，切实解决企业面临的债务偿还、资金周转和扩大融资等问题。



### 路路通

助建餐饮振兴协调机制，开辟审批绿色通道，特事特办、优先办理、即来即审，即时满足企业融资需求。

### 助力贷

通过“租金贷”“薪酬贷”“纳税贷”等专属融资产品，为餐饮产业链上下游企业提供线上便捷融资服务。

### 惠企平台系统（“一汤”）

免费向企业提供“暖就业”招工求职公益平台、“暖到家”线上接单平台、“复工宝”访客管理系统，助力企业降本增效。

## “增信 e 贷”拓宽小微企业获信渠道

北京分行携手北京首创担保公司推出“增信 e 贷”业务，着力解决民营、小微企业担保抵押物不足、授信额度不够等问题，帮助企业通过企业网银在线完成贷款提款、还款等操作，有效提升普惠金融产品可得性。2020 年，该行在朝东支行实现首笔“增信 e 贷”落地，截至 2020 年底，实现贷款投放 1,660 万元。

## 聚合“普惠金融”强链接，助力民营小微企业健康成长

天津河东支行把握“百行进万企”活动契机，采用短信、电话、微信、上门等方式，对当地民营、小微企业融资需求开展调查，主动携手金融局组织银企对接会，为现金流紧张和经营困难企业提供“纳税 e 贷”“微捷贷”“数据网贷”“抵押 e 贷”“薪金 e 贷”等专属小微普惠产品。截至 2020 年底，实现授信 1.92 亿元，新增小微企业融资贷款 1.3 亿元，为广大民营、小微企业提供了实实在在的金融支持。



天津河东支行走进辖属街道对接银企合作 (孙磊 摄)



# 03

## 以民为本 服务社会民生

本行加快数字化转型，积极探索金融服务与科教文卫、衣食住行等生活场景深度融合，实现金融服务从“无处不在”向“无时不在”转变，打造满足群众生活需求、客户体验一流的智慧银行。同时，高度重视消费者财产安全，切实维护消费者合法权益。

SDGs:



## 责任聚焦



截至 2020 年底  
全年净增互联网场景数

**8.05** 万

带动客户数

**6,753** 万

个人掌上银行注册  
客户数

**3.6** 亿户

企业网银签约客户数

**831** 万户

## “iABC” 战略

本行聚焦提升科技赋能水平和科技支撑能力，提出农业银行“iABC”战略：



通过“七大技术、五大支柱、六大中台、两大保障”具体推进。

### 七大技术

紧盯金融科技发展趋势，从大数据服务体系、云计算技术能力、人工智能基础能力、分布式架构研发和应用、区块链技术创新、信息安全技术实力、网络技术创新力度等 7 个方面锤炼金融科技关键技术，加强金融科技基础能力建设。



### 五大支柱

围绕数字化转型开局破题阶段重点项目，以用户为中心，赋能产品、场景、数据、风控、渠道五大业务领域，助推业务转型升级。



### 六大中台

紧扣业务转型急需，选择重点业务领域试点构建企业级业务架构，为“企业战略-业务能力规划-技术实现”传导提供抓手，助力打造好数据、信贷、开放银行、零售营销、对公营销和运营六大中台。



### 两大保障

从安全生产、信息安全着手，严守安全生产底线，保障安全与创新协同发展。

从组织架构、管理机制、管控流程、合规体系、人才队伍建设五大方面优化 IT 治理架构和生产关系，有效保障信息化建设。

## 聚焦民生添彩生活

本行努力用好金融服务民生难题的“金钥匙”，按照“互联网化、数据化、智能化、开放化”思路，加快推进线上线下深度融合和场景金融建设，推出智慧政务、智慧医疗、智慧校园等服务场景，不断提升为民服务能力和水平。



## 住房有保障

加大对保障性住房、共有产权住房和租赁住房项目信贷支持力度，帮助百姓安居圆梦。2020 年，新发放保障性安居工程贷款超 400 亿元。



山东潍坊分行支持当地棚户区改造（付秋红 摄）

### “1+3” 服务模式妥善化解渔民安置难题

为支持长江水域 10 年禁捕生态政策顺利推行，妥善解决上岸渔民转产安置问题，江苏镇江分行推出“1+3”金融服务模式，让优质金融服务成为渔民上岸后有房有保障、就业再创业的“垫脚石”。

提供安置补偿金专项金融服务。已向 400 余户代发补偿金 3,550 万元，代发率 100%。充分尊重渔民意愿前提下，合理提供个性化资金使用方案。

1 + 3

提供小额信贷，支持个人创业、购买住房和汽车等耐用品消费。发放住房贷款 12 笔，523 万元；家装分期 5 笔，8 万元；个人助业贷款 19 笔，217 万元；为 47 人办理汽车分期业务，804 万元，帮助渔民上岸后转型发展、增收创富。

### 金融助力老旧小区焕发“第二春”

重庆分行积极参与老旧小区改造工程，2020年，九天内完成发放贷款6,300万元，成为该市首家贷款支持老旧小区改造的金融机构，助力群众建设干净、整洁、美丽的新家园。



重庆分行支持老旧小区改造工程（潘钰琳 摄）

## 政务少琐事

本行发挥金融资源和科技优势，主动构建智慧政务服务新模式，打造覆盖G端、B端、C端的全场景生态。在掌银政务专区涵盖“行政收费”和“政务办理”模块，上线逾百项高频政务事项和金融服务。利用“政务办理”平台，为群众提供“线上办”“一站式办理”服务，协助政府深化“放管服”改革和提升公众满意度。依托“行政收费”向用户提供水费、电费、交通罚没款等19项缴费事项，让群众缴费更加快捷便利。截至2020年底，与31个省级、172个地市级政府开展政务服务合作，开放网点5,658个，改造自助机具1.26万台，实现政务服务可预约、可查询、可办理。

### 智慧政务服务新模式

- “政务+技术”融合
- “政务服务+金融服务”融合
- “政务服务+政务管理”融合
- 政务服务、金融服务与客户生产生活场景融合
- 社会建信、用信和征信体系融合

### 服务赋能，做数字政府建设的合作伙伴

- 打造“嵌入、共建、统建”三种模式和国家、省、市、县四级样本
- 形成“金融服务+行业应用”“线上融合+线下延伸”综合解决方案



### 示范赋能，率先对接国家政务服务平台

- 对接国家政务服务平台“政策通”栏目，实时推送服务中小企业复工复产和服务“三农”相关政策
- 打造银行赋能政务服务的国家层面样本

### 创新赋能，为智能社会建设注入新动能

- 创新账户、支付结算、缴费、融资、证明、查询等多类金融服务
- 推出社会治理和公共服务类应用和解决方案

### 业态赋能，助力培育数字经济发展新业态

- 启动“新基建”背景下服务G端实践探索
- 发布指导意见、打造示范样本，引导全行实践“业务数据化-数据资产化-资产价值化”演变路径

### 打造市民“i不释手”智慧政务APP“i襄阳”

2020年6月29日，本行联手湖北襄阳市委市政府打造的“i襄阳”APP正式发布，开启支持国家“新型智慧城市”建设新篇章。

“i襄阳”APP作为智慧政务统建样本，是同业首家实现“便民、利企、惠农、优政”四合一的智慧政务移动应用，涵盖社会保障、交通出行、公积金、教育考试、住房保障、医疗健康等2,200余项政务服务和行政审批事项，全方位满足市民各项需求。



“i襄阳”APP发布会现场（曹成刚 摄）

## 就医无难事

本行作为国家医疗保障局医保电子凭证改革首批合作银行，在“线上+线下”多渠道推广医保电子凭证，支持医疗卫生事业发展。在掌银“智慧医疗”平台构建智慧诊疗、智慧财务、智慧管理、区域医疗四大模块，实现预约、挂号、缴费等功能，不断提升患者和医护人员满意度。

截至2020年底，智慧医疗合作医院超

千家

实现全国医保电子凭证展码应用，掌银医保电子凭证激活量超

850万个



### 医保电子凭证让医疗保障服务更便捷

江苏分行作为江苏省医保电子凭证展码合作银行，通过建设医疗消费场景，丰富医保客群应用渠道，实现参保客户在医保局定点医院、药店等场景中支付费用，查询医保支付记录，做到“一码在手，医保不愁”。

截至2020年底，拓展掌银医保电子凭证展码

28.8万个

## 上学变易事

本行打造服务学生客户专属产品体系，包括助学融资、信用消费、出国金融、商业助学贷款、大学生优卡、留学宝等特色产品，支持教育事业发展，服务科教兴国和人才强国战略。搭建“智慧校园”平台，构建智慧财务、智慧校务、智慧教务、智慧服务四大模块，为学生与家长、教师、学校提供请假管理、班级管理、校园动态等新功能，满足大中小学智能化、多样化的建设需求。

截至 2020 年底，  
智慧校园合作学  
校三万余家



江苏南通分行对南通大学学生进行“智慧校园”平台操作指导（陆楠摄）



福建漳州分行在闽南师范大学推广智慧校园金融服务（郑百贤摄）

## 升级客户服务体验

本行持续推进网点智能化、轻型化转型，以“金融+科技+数据”为驱动，优化服务标准和业务流程，提供智慧化、综合化服务体验，提升客户服务满意度。截至 2020 年底，在北京、上海、深圳等 28 个省级分行，建设 69 家 5G 智慧银行样板网点，其中县域 15 家。

2020 年

远程银行中心总  
呼入量

2.89 亿通

客户通话  
满意度

99.63%

客户投诉  
办结率

100%

掌银月活跃  
客户数突破

1 亿

网点 Wi-Fi  
注册客户数

824 万户

### 开启“5G+”智慧服务新时代

2020 年 5 月 30 日，黑龙江分行首家“5G+”智慧网点——牡丹江分行营业室开启“5G+”智慧服务新时代。

“智慧货架”  
满足民生需求

- 金融产品展示及掌银扫码功能
- 日常缴费项目展示及掌银扫码功能
- 周边商户优惠促销信息展示

精准“画像”  
提供便捷服务

- 金融产品精准推介
- 业务交易智能处理

贵金属“试衣间”  
享受真实体验

- 使用 AR 体验屏体验虚拟佩戴贵金属饰品



### 优化痛点、热点业务流程

针对服务体验“痛点”“堵点”问题,优化产品设计和业务流程,大幅提高业务办理效率,不断提升客户体验。

#### 柜面业务流程优化

##### 销户办理更速度

多账户一键销户

##### 合约解除更高效

多合约一键解约

##### 确认环节更缩减

账户激活、查询业务确认次数减少 50%

#### 热点业务流程优化

借记卡申请预填单功能

外币取现预约功能

掌银自助注册

个人存款证明线上申请

信用卡补换卡虚拟化快捷应用

信用卡否认交易证明材料自助上传



### 提供个人客户线上一流体验

本行通过掌银、网银、微信等渠道,搭建线上综合金融服务平台,为个人客户提供一站式线上服务。

截至 2020 年底,  
个人掌银注册客户数

**3.60** 亿户

个人网银注册客户数

**3.56** 亿户

微信银行客户数

**1.74** 亿户

#### 个人网络金融服务

降低使用门槛,  
优化注册流程

丰富支付结算产品  
体系,推出预约转账  
全新功能

完善线上贷款体系,  
新增多种贷款产品

完善收支明细查询  
功能,支持五年内  
记录下载

改版投资理财功  
能,优化交互流程,  
丰富产品种类

升级“月度账单”,  
随时备查资产、掌  
银交易情况

### “数字账户”让客户享受更好开户体验

上海分行将企业开户预约纳入新型数字化场景模式，直联工商部门、人民银行等系统，推出“数字账户”项目，开辟一站式账户服务，提高业务处理自动化水平，高效完成开户柜面处理。

- 1 实时传送企业工商注册信息
- 2 减少人工处理环节
- 3 提高客户体验度
- 4 开户仅用半日

### 智能化服务满足特殊群体金融服务需求

#### “适老化”服务

- 网点大堂经理引导老年客户使用自助机具，帮助老年人尽快适应智能化业务。
- 优先为不便使用智能设备的老年人，提供传统柜面服务。
- 网点设置无障碍坡道、老花镜、爱心专座、急救包、手机充电站、饮水设备等设施，为老年人提供便利，让银行网点充满“温度”。
- 为行动不便的老年群体开辟“绿色通道”，提供上门服务。
- 手机银行APP设置适应老年人使用习惯的界面，字体大、语音操控、可绑定亲情账户。

#### 少数民族

- 为满足少数民族客户需求，在少数民族地区网点设备增加5种少数民族语言显示和语音导航功能，为少数民族百姓业务办理带来便利。
- 研发藏文版、维文版掌上银行，让西藏、新疆广大农牧民享受便捷服务。

### 让少数民族客户“看得懂文字”“听得懂语言”

新疆分行成功投产维吾尔文版、哈萨克文版超级柜台、自助服务终端，实现了自助服务设施汉语、维语、哈语三种语言自由切换，让少数民族客户可以通过语音提示，方便快捷办理业务。新疆分行成为新疆首家网点设备为客户提供汉、维、哈三种语音特色服务的银行，有效解决了少数民族客户特别是南疆深度贫困地区客户自助办理业务的障碍。



## 护卫百姓财产安全

本行将防范和打击非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动，作为打好防范化解重大风险攻坚战的一项重要任务，通过工作机制化、监测立体化、宣传常态化等多项举措，有效打击和防范非法金融活动滋生，维护人民群众的合法权益和金融稳定。

### 防范金融犯罪

本行坚持依法合规经营，加强案件风险防控，实施监测预警和排查治理，防范和识别非法金融活动。

### 案件风险防控措施

启动实施三年“利箭”计划	开展重大风险隐患排查治理工作	进一步压实案防主体责任	加强员工异常行为风险监测工作	强化科技案防能力建设
制定案件防控三年“利箭”计划(2020—2022年)，分阶段、分领域明确全行三年案件风险防控目标、任务和要求	围绕信贷、柜面运营、金融同业、信息科技、反洗钱及制裁合规、员工管理等领域开展存量业务排查，针对7个领域32项防控重点和70项治理措施开展隐患根源治理	纵深推进“双线管理”责任体系建设，加强“双线管理”责任考核评价，不断强化各级机构案防责任意识	创新员工异常行为监测模式，开展员工私购POS机套现、参与赌博、农户客户经理违规使用客户信贷资金等专项治理	优化案防监测预警平台，构建员工合规风险监测体系，加强员工合规风险画像和员工交易指标监测，强化员工行为管理。建设自定义查询器，实现联机大数据查询。投产智选线索模块，分级分类管理线索

### 常态化开展非法金融活动监测预警

充分利用大数据技术，多信息系统协同互补，监测分析异常账户和高风险客户，对可疑交易信息进行预警、核查及报告。将实时预警与定期分析相结合，及时发现处置非法金融活动。建立风险提示和预警处置长效机制，关注新型违法行为的变化形式，不断优化非法集资、金融诈骗、地下钱庄、涉毒涉赌、涉恐涉税等监测模型。

### 深入开展排查治理

统筹案件风险排查、案件警示教育、市场乱象整治等各类排查治理项目，深入开展非法集资、非法放贷、金融诈骗等专项整治工作。发现客户涉嫌非法金融活动线索按规定报送当地监管部门和公安机关。

### 深入开展扫黑除恶专项斗争

逐级成立扫黑除恶专项斗争工作领导小组，建立常态化监测预警与排查治理机制，及时发现处置涉黑涉恶线索及行为。研发优化系统预警监测模型，做好非现场监测分析；综合运用网点巡查、客户走访、视频监控、群众举报、查询采集政法机关公开信息等多种方式，强化涉黑涉恶线索摸排。密切配合行政、司法、监管部门，及时提供线索信息，认真做好涉黑涉恶账户查询、冻结工作。

### 反假币

- 建立常态化反假培训机制，提升各层级工作人员货币反假能力
- 全面实施冠字号码信息查询，实现涉假跟踪追溯，保护公众合法权益
- 配合人民银行做好新版 50 元及以下面额人民币现金机具升级工程，完成全辖现金机具升级和鉴别培训工作
- 组织各级行采用多种形式开展反假宣传月活动，扩大社会影响，激发反假积极性，增强公众自我保护意识和反假责任感
- 在人民银行、公安机关指定机构设置假币监测反应站点，建立假币动态监测网络，配合破获假币案件

### 银警携手共同打击电信网络诈骗

厦门分行与警方联手，建立厦门市打击治理电信网络新型违法犯罪中心战略合作基地。厦门分行发挥战略基地和科技平台优势，依托金融大数据，以创新反诈骗资金预警新模式开展“铸盾”专项治理活动，通过查询分析诈骗资金链条，精准查找出受害客户，通过警方上门宣传、劝阻等方式，防止受害客户进一步遭受损失。



本行和警方联手开展宣传防范电信诈骗宣传合影 (安全保卫部 供图)

### 普及金融知识

本行利用网点优势和线上渠道，集中宣传与日常提示相结合，开展金融知识宣传普及活动，提升消费者风险防范意识和自我保护能力。

截至 2020 年底

累计开展各类集中宣传活动

**35,000** 余次

发放宣传材料

**3,700** 万份

投入宣传人员近

**39** 万人次

活动触及消费者近

**6,300** 万人次

本行被中国银保监会消费者权益保护局评为联合宣教活动优秀组织单位



### 金融知识普及方式



建设网点  
宣传阵地

全行 2 万余家营业网点，超过 12 万块电子显示屏，22 万余台 ATM、超级柜台、多媒体等自助机具，滚动播放金融知识宣传海报和视频



积极开展  
线上宣传

原创制作一批金融知识视频、漫画和长图等宣传材料，将金融知识融入鲜活案例和生活常识，通过网络传播途径推送给消费者



多样开展  
线下活动

开展“送金融知识上门”活动，深入学校、社区、企业、村镇等场所，针对学生、社区居民、老年人群体、外来务工人员 and 农户的知识水平和需求特点，开展形式多样的金融知识教育和体验活动



福建南平分行为中学生普及金融知识 (宋晓寒 摄)



青岛分行开展“送金融知识进校园”活动，山东科技大学学生在倡议书上签字 (青岛分行供图)



黑龙江分行开展金融知识宣传 (蓝怀忠 摄)



内蒙古乌兰察布分行开展“3·15 金融知识进乡村”活动 (刘勇 摄)



# 04

## 情暖人心 共享美好生活

本行响应员工诉求，携手员工成长，参与社区群众财产安全保护和灾后重建，共同守护和谐家园，不断提升人民群众满意度、幸福感。

SDGs:



## 责任聚焦



### 榜样的力量

2020年，本行

**4**位先进个人  
被授予“全国劳动模范”  
荣誉称号

**4**家先进集体

**7**名先进个人  
被授予全国金融五一劳动  
奖状和奖章

**60**名员工  
荣获“中国农业银行劳动  
模范”荣誉称号

**3**名员工  
被授予“中国农业银行全  
球卓越雇员”荣誉称号

## 全国劳动模范

山西临汾分行党委副书记、  
副行长

李向阳



李向阳（左）到国家级贫困县山西永和县社里村开展扶贫工作（王寅摄）

山西临汾贫困人口多、贫困程度深，靠“大水漫灌”或“撒胡椒面”式的粗放式扶贫很难“啃下硬骨头”。李向阳带领扶贫团队深入各个贫困点，调研摸底有信贷需求的贫困户，帮助培育一批具有地域优势的涉农项目，带动服务9,730位建档立卡贫困户。山西临汾分行连续三年被授予“扶贫工作先进单位”。

陕西咸阳三原支行营业部  
副主任

陈茹



陈茹（右）耐心地为客户解答疑问（郭佳摄）

自1984年参加工作以来，陈茹根植基层网点36年，政治过硬、业务突出，以“急客户之所急、想客户之所想”的服务理念，为加快县域网点发展作出突出贡献，为提升县域金融服务质量树立模范标杆。

青海果洛藏族自治州玛沁支行副行长

岳虹



工作中的岳虹（韩克俭摄）

岳虹大学一毕业，就离开河湟谷地老家，毅然投身600公里以外的果洛藏族自治州工作，成为一名“缺氧不缺精神、奉献农行事业”的“果二代”。工作中，她苦练技能、努力学习藏语，为当地贫困户创造脱贫机会。

总公司业务部业务管理处处长  
(挂职河北饶阳县副县长)

李海波



李海波（右一）到饶阳县开展扶贫工作（河北分行供图）

饶阳县是国家扶贫开发工作重点县。作为农行派驻干部，李海波围绕破解农民“融资难、融资贵、融资慢”问题，不断探索解决办法，先后帮助8,000余名贫困农民增收脱贫。2019年，李海波同志荣获“全国脱贫攻坚奖——创新奖”，成为2019年度全国金融系统中唯一获此殊荣的先进个人。

## 贴近员工心声

本行视员工为企业竞争力的重要组成部分，聚焦工作环境、能力发展和企业文化，为员工打造积极向上的职场家园和成长乐园。2020年，本行被智联招聘授予“中国年度最佳雇主全国100强”称号。

### 助力员工成长

着力推进专业人才培养，实施青年英才工程，培养优秀年轻干部，打通员工成长成才通道。



本行注重员工教育培训，  
全年举办培训班

**7,900**期

培训

**89.58**万人次

### 数字化转型人才发展战略

#### 机构优化

开展前沿科创领域布局，在雄安设立金融科技创新中心；加大科技部门资源投入，充实科技部门人员编制；客户服务中心更名为远程银行中心，设立数字人民币创新推广团队。

#### 人才保障

推进产品经理、客户经理、数据分析师和科技项目经理“四支队伍”建设，规模已达9万余人。加大信息科技等理工类人才招聘力度，举办数字化转型系列培训项目，充实数字化转型人才基础。

#### 网点转型

配合营业网点“两转合一”和“N+M”工作落地实施，分类设置网点岗位指引，合理精简岗位设置，引导推动基层行优化劳动组合。

## 打造疫情常态化下员工学习新平台

为满足疫情常态化防控下员工能力发展诉求，本行新构建了包括农银大学网络学院内网平台、“云课堂”外网平台、“e课堂”微课平台、“博学堂”听书平台等系列线上学习平台，为员工提供畅通内外网、支持PC端手机端、随时随地的学习资源。截至2020年底，农银大学线上培训67万人次，获得员工的广泛认可和积极反馈。



农银云课堂（人力资源部供图）

2020年，针对41条专业条线，在总分支行选聘内训师，畅通企业内部知识、经验交流，形成良好的相互学习、共同成长氛围。截至2020年底，认证与聘用1,604名总行级内训师、3,270名分行级内训师（人力资源部供图）



## 关爱员工生活

本行注重员工身心健康与生活质量，扎实推进基层员工关爱“五项行动”，让员工实实在在感受到“幸福农行”的家园氛围。新冠肺炎疫情期间，各级工会主动作为，关爱员工，防疫物资购置和帮扶慰问累计投入1.33亿元。

截至2020年底，累计帮扶慰问困难员工

2.8万人次



### 员工关爱“三精准”

#### 精准开展员工精神关爱

因地制宜举办文体活动，丰富员工精神文化生活；做好心理健康知识传播和员工心理咨询、心理辅导和应急救助等，提升员工心理健康自我管理水平和。

#### 精准做好困难员工帮扶和送温暖慰问

建立层次清晰、各有侧重的梯度帮扶工作格局，对困难员工开展帮扶慰问。

#### 精准提供温馨服务

策划举办新员工入行、老员工退休仪式，通过建立单身信息库、开展情感教育、举办联谊活动、搭建交友平台等方式，关心青年员工婚恋交友。



山西分行机关迎春联欢会（梁晨霄摄）



浙江杭州分行开展员工素质拓展培训 (陈集炜 摄)

## 构建和谐社区

本行积极投身公益事业，发动员工力量，参与志愿活动，用爱心、热心和责任心服务社会，共守美丽家园。

### 致力公益志愿服务

弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，依托广大青年员工，组织爱心献血、扶贫助弱、生态保护等公益活动，用实际行动传递正能量。



辽宁铁岭分行员工开展乒乓球比赛 (刁芮 摄)



陕西分行员工参加西安马拉松比赛 (卜璐 摄)

#### “小积分·大梦想”公益善款助力脱贫

本行团委连续6年联手中国青少年发展基金会共同开展“小积分·大梦想”公益行动。2020年，重点资助10个对口扶贫县的655名贫困留守儿童，共计80.65万元。组织青年志愿者走进希望工程小学，进行亲情陪伴、看望慰问、课业辅导等关爱服务，帮助留守儿童自信、健康、有尊严地成长。

#### “开心阳光”志愿行动获嘉奖

自2016年起，本行研发中心青年志愿者协会发起“开心阳光”志愿行动，运用移动互联网等渠道，组织开展“开心阳光敬老院”、年度无偿献血、义务植树、“平行世界的阳光”等公益志愿活动，涵盖脱贫攻坚、抗击疫情、关爱弱势群体、环境保护等多个方面。截至2020年底，该协会在册志愿者1,499人，组织各类公益志愿活动50余场，志愿者服务时长超2,000小时，直接受众超万人。

#### 2020年

- 对外捐赠金额 **19,917** 万元
- 青年员工参与志愿者活动 **5.5** 万余人次
- 累计志愿服务时间 **14** 万余小时
- 组织或参与绿色公益活动 **3,397** 次
- 累计参与员工 **3.5** 万人

2020年，“开心阳光”志愿行动荣获共青团中央、中央文明办等部门联合举办的**第五届中国青年志愿服务项目大赛铜奖**

组织“爱心筑梦，‘书’写人生”慈善义卖活动 (吴误 摄)

为援鄂医护人员种下样树

3月12日是我国第42个植树节，在特殊的疫情防控时期，浙江金华分行青年员工代表通过金华市“青春战疫 护绿有我”主题活动，为金华援鄂医护人员在“青春战疫医护林”种下联合署名的样树，向白衣战士们致敬。



浙江金华分行青年员工种下样树 (张璐摄)



宁波明州支行开展“低碳健身、绿色生活”登山环保公益活动 (林喜乐摄)

湖南长沙分行建立环卫工人爱心驿站 (赵浦珍摄)



厦门新村支行驻点厦门市红十字会做志愿服务，图为清点捐款零钞 (黄志祥摄)



广东广州分行开展“厉行节约，共建绿色农行”主题环保公益系列活动，宣扬传导厉行节约、反对浪费的节约环保意识。图为系列活动中海报设计大赛获奖的优秀作品 (工会工作部 供图)



西藏林芝分行组织员工进行“血浓于水 守望相助”无偿献血活动 (巴桑次仁摄)



河南林州支行组织员工走进敬老院开展重阳节慰问活动 (李川摄)

## 支援防汛抗洪

2020年夏，我国多地遭受洪涝灾害侵袭，防汛形势十分严峻。面对灾情，各级行提早准备，妥善应对，保障人员、财产和运营安全的同时，积极参与当地抗洪救灾工作，全力保障当地金融服务。

### 筑牢抗洪救灾“金融堤坝”

入汛后，江西分行第一时间启动应急预案，按照组织、管理、预案、制度、人员、物资“六到位”，做好防汛抗洪工作部署。

#### 网点防汛

在受灾严重的网点，将机具设备、档案资料等重要物品进行转移，将财产损失降至最低。对可能发生洪涝网点，提前把凭证档案等重要物资转移到安全区域。洪水退去后，尽早恢复正常经营秩序。

#### 巡查值守

在九江等地，党员领导干部纷纷报名上堤，牢牢守住长江大堤防汛责任区。快速安排值班，搭好工棚，防汛物资到位，值班人员到位，高质量完成防汛巡查值守任务。

#### 支持抗洪抢险

所在支行派员进驻当地防汛指挥部，采购防汛亟需生活物资，看望抗洪抢险工作人员和官兵。

#### 帮助小微企业渡过难关

针对小微企业被淹受损情况，推介“纳税e贷”等产品，支持小微企业尽快恢复生产。对受灾暂停营业但有发展前景的小微企业，不抽贷、断贷和压贷，延期还本付息。

截至2020年底

共计为	为
<b>373</b> 户小微企业 提供贷款展期 涉及金额	<b>48</b> 户小微企业 提供续贷 涉及金额
<b>6.11</b> 亿元	<b>1.27</b> 亿元



1 | 2

3

1. 湖北黄梅支行党员突击队雨中紧急修筑河堤缺口（周中明 摄）
2. 四川南充营支行为受灾严重地区居民提供流动金融服务（翟启斌 摄）
3. 重庆分行员工积极参与抗洪抢险救灾（张晓琴 摄）

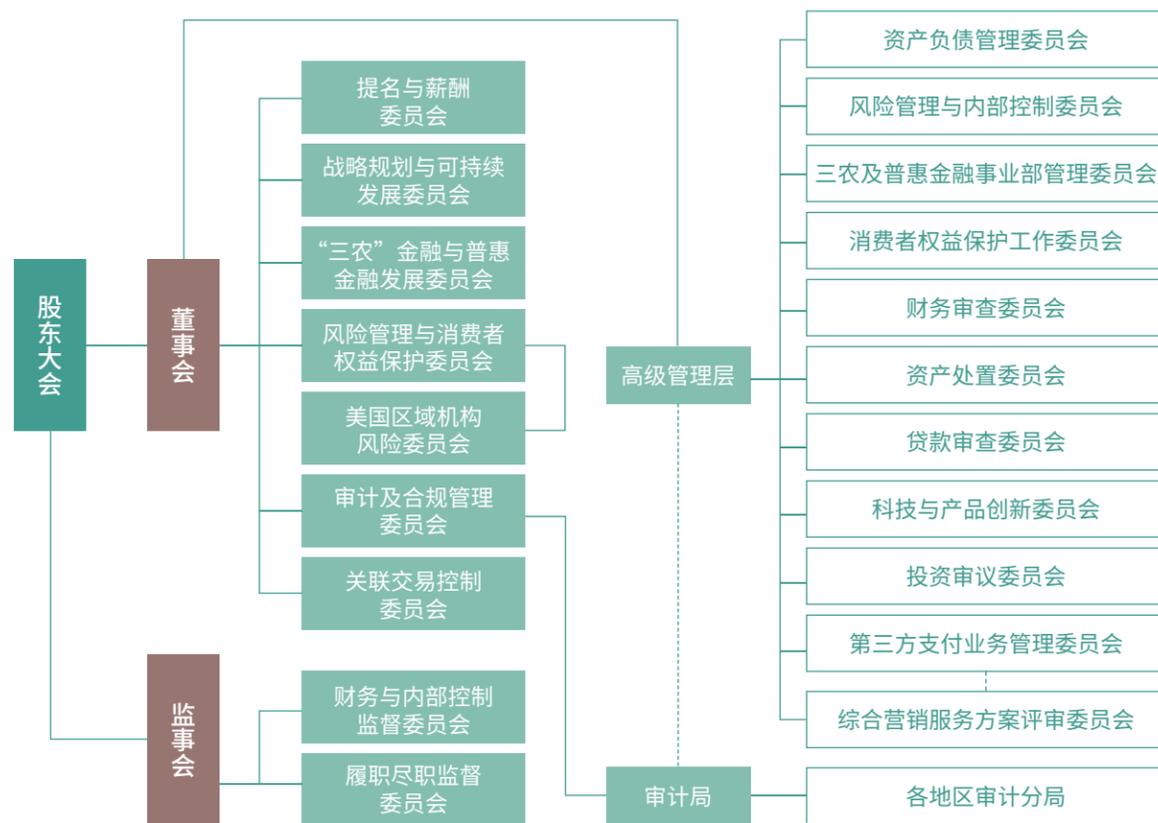
# 绿色发展管理报告

## 公司治理

本行以建设国际一流商业银行集团为目标，始终致力于推进公司治理现代化，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。持续保持与利益相关方高效沟通，及时跟进最新监管动态，加强与监管机构沟通联系，提升信息披露工作的时效性与实质性，有效增进与资本市场的交流互动。2020年，在上海证券交易所和香港联合交易所共披露348项信息披露文件，信息披露工作获上海证券交易所信息披露工作评价“A”。

本行以合法、合规为前提，严格遵循各治理主体独立运行、有效制衡、相互合作、协调运转的原则，不断完善董事会科学决策、监事会严格监督和高级管理层高效执行的运行机制。截至2020年底，本行董事会共有董事13名，其中执行董事3名，非执行董事5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7名。

公司治理架构图



—— 第一汇报路线    ..... 第二汇报路线    注：风险管理与消费者权益保护委员会兼任美国区域机构风险委员会职责

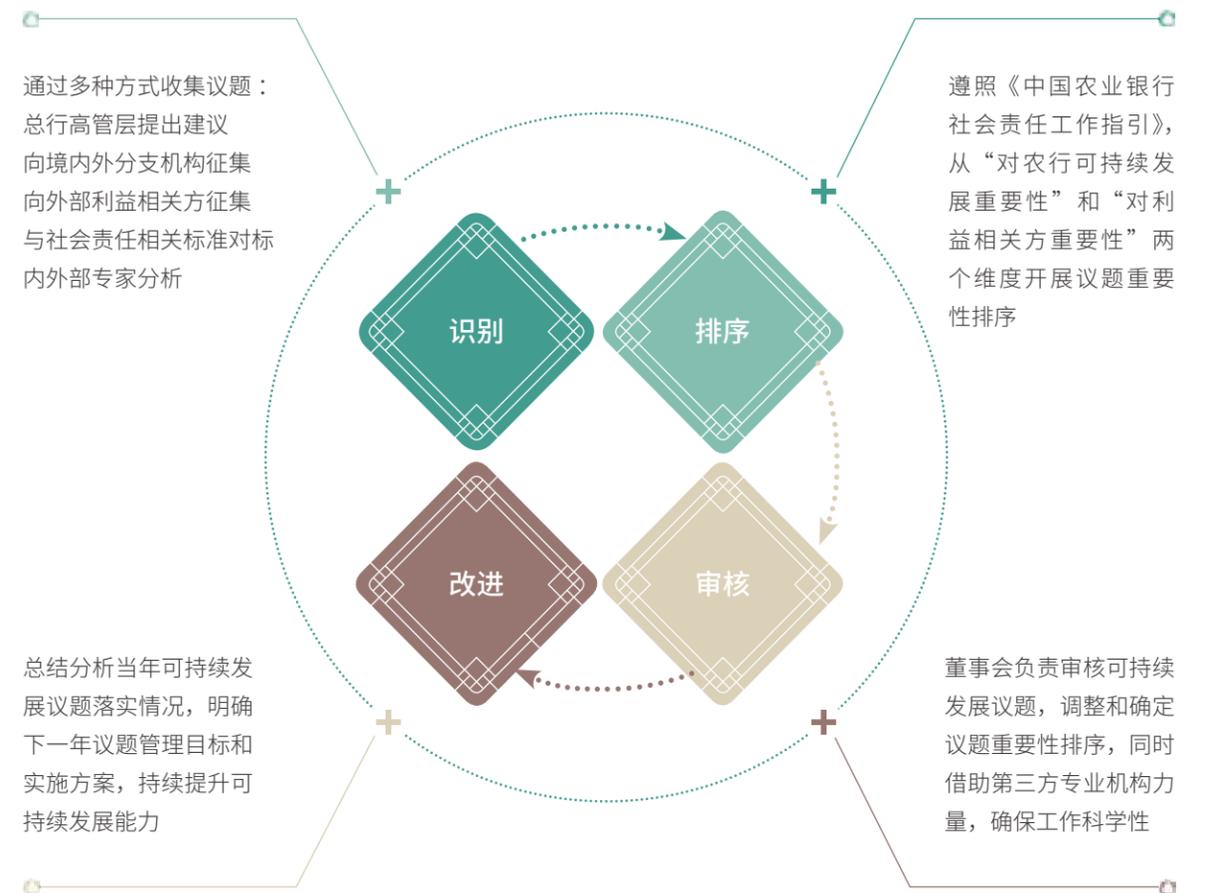
## ESG 组织架构

2020年，本行董事会审议通过《调整董事会专门委员会设置》的议案，将“董事会战略规划委员会”更名为“董事会战略规划与可持续发展委员会”，承担“制定本行可持续发展战略和目标，定期评估可持续发展相关风险及战略执行情况”职责。

本行荣获第五届财经“金帆奖”2020年度卓越ESG企业，香港《财资》杂志2020年度ESG金奖，MSCI（摩根士丹利资本国际公司）上调本行ESG评级至BBB级。

## 实质性议题分析

本行开展实质性议题分析，识别可持续发展议题。



<p>① 服务稳产保供</p> <p>② 服务乡村产业</p> <p>③ 发展乡村普惠金融</p> <p>④ 服务县域经济</p>	<p>⑤ 服务国家战略</p> <p>⑥ 服务新兴产业发展</p> <p>⑦ 服务小微企业</p>	<p>⑧ 提升服务品质</p> <p>⑨ 保护消费者权益</p> <p>⑩ 服务民生福祉</p>
<p>2 零碳绿</p> <p>8 体面工作和经济增长</p> <p>11 可持续城市和社区</p>	<p>8 体面工作和经济增长</p> <p>9 产业、创新和基础设施</p>	<p>4 优质教育</p> <p>9 产业、创新和基础设施</p> <p>16 和平、正义与强大机构</p>

<p>⑪ 绿色金融</p> <p>⑫ 绿色经营</p> <p>⑬ 绿色公益</p>	<p>⑭ 保障员工权益</p> <p>⑮ 促进员工成长</p> <p>⑯ 关怀关爱员工</p>	<p>⑰ 参加公益志愿活动</p> <p>⑱ 传播金融知识</p> <p>参与抗洪抢险</p>
<p>7 经济适用的清洁能源</p> <p>11 可持续城市和社区</p> <p>12 负责任消费和生产</p> <p>13 气候行动</p>	<p>3 良好健康与福祉</p> <p>5 性别平等</p> <p>8 体面工作和经济增长</p>	<p>1 无贫穷</p> <p>3 良好健康与福祉</p> <p>4 优质教育</p> <p>11 可持续城市和社区</p>

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

## 风险管控

本行从维护国家金融安全的高度重视并不断加强风险防控工作，对风险的关联性、跨界性、破坏性始终保持高度警惕，并建立了层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架，完善全面风险管理体系建设，提升风险治

理能力，守牢风险底线，保障各项风险管理活动规范开展。

截至2020年底，不良贷款率1.57%，比2019年上升0.17%，拨备覆盖率260.64%，保持较强的风险抵补和损失吸收能力。

不良贷款率

1.57%

拨备覆盖率

260.64%

### 制定和修订风险管理政策制度

- |                  |   |
|------------------|---|
| <b>全面风险</b>      | 制定《风险评估管理办法》《产品创新风险评估审查实施细则（试行）》，修订《风险报告管理办法》           |
| <b>信用风险</b>      | 修订《信用集中度风险管理办法》《剩余信用风险管理办法》《信用卡业务风险管理办法》《农户不良贷款容忍度管理办法》 |
| <b>市场和流动性风险</b>  | 制定《流动性风险限额管理办法》   |
| <b>信息科技风险</b>    | 修订《信息科技风险管理办法》，加强信息科技风险和业务连续性管理                         |
| <b>境外与附属机构风险</b> | 修订《境外分子行风险管理办法》《子公司风险管理办法》                              |

### 信用风险

- 加强疫情期间资产质量管控
- 统筹做好行业限额管理
- 构建线上信贷业务风控机制

### 市场风险和流动性风险

- 持续完善市场风险管理制度体系，加强对金融市场业务风险管理，强化理财业务风险监测分析

### 风险管理措施

### “三农”业务风险

- 适度提升“三农”业务信用风险偏好，出台支持政策助力金融扶贫和“三农”业务发展，提高“三农”贷款风险识别和计量水平
- 充足计提减值准备，保障“三农”贷款的风险抵补能力；实施农户不良贷款容忍度管理，优化客户结构，强化风险处置

### 国别及并表机构风险

- 强化国别风险评估和管理
- 完善一体化风险管理机制，持续做好各境外、并表机构风险监测与评价，强化风险隔离工作机制，筑牢本行内各法人机构之间防火墙体系

## 合规经营

本行坚持“合规创造价值”“安全就是效益”的审慎理念，以公司章程为核心，全面落实从严治行要求，多措并举加强合规经营能力建设，引导全体员工遵守合规准则。

### 合规经营优化举措

#### 持续深化改革，健全体制机制

修订《合规管理基本制度》，建立健全合规管理体系，规范合规管理根本性要求，防范合规风险，确保全行安全稳健运行。

#### 持续推进集团一体化管理要求落地实施

坚持子公司“风险可控、商业可持续、有效服务农业银行集团”发展定位，稳步推进集团一体化管理要求落地，持续指导境外机构和子公司完善内控合规制度，加强授权、合规监测、内控评价、反洗钱及制裁合规、内部交易和关联交易管理，着力加强合规队伍建设，组织开展内控合规专题培训交流，推动境外机构和子公司内部合规管理能力和水平进一步提升。

#### 加强教育引导，筑牢思想防线

常态化持续开展全面从严治党宣传教育，举办“全面从严治党主体责任工作职责”培训。深入开展《员工行为守则》学习教育活动，督促指导员工正确履职，促进员工强化合规意识、风险意识、安全意识和责任意识。

#### 开展关联交易专项整治“回头看”工作

修订印发《关联交易管理实施细则》，加快科技赋能，推进关联交易管理转型升级。加强本行内部交易限额管理，制定《内部交易限额管理操作规程（试行）》，筑牢内部交易风险防火墙。

## 环境影响

### 排放物

本行积极响应国家节能减碳工作号召，将节能减碳管理上升到战略管理高度。

#### 减少碳排放

总行机关制定节能工作方案，因地制宜严控用能设备无效/低效使用时间，推广使用高效节能设备，积极应用新技术，落实技改节能措施。定期召开能源管理工作会议，组织节能效果评估，并制定相应奖惩办法，安排专人进行监督检查。

#### 倡导垃圾分类

总行机关制定生活垃圾分类工作实施方案，围绕生活垃圾分类工作开展宣传和培训。按照垃圾分类“四分法”要求，公共区域新增设置 500 余个分类垃圾桶，制定垃圾桶分布图，进行分类垃圾桶点位规划。

#### 制止餐饮浪费

总行机关发出《厉行节约、反对浪费》倡议书，号召员工践行文明节俭消费风气，弘扬勤俭节约传统美德。定期开展“文明餐桌、光盘行动”奖励活动，依托餐饮服务 APP 等化工具，推行“按需备餐、供需平衡”，减少原材料采购、备料及供餐中的浪费行为。开展日常巡检，对就餐过程中浪费严重的员工予以提醒，对非菜品原因导致的浪费现象予以曝光。

#### “无纸化”办公模式

总行机关上线“智能空间会议系统”，打造移动化、无纸化、共享化、场景化新型办公模式，在任何时间、任何地点、开展任何会议，无需打印纸质会议材料，实现绿色低碳办公。

### 资源使用

以建设资源节约型、环境友好型银行为目标，因地制宜开展节约用水和用能工作。持续开展节能理念宣传，实时监控用能变化，监督相关能源管理单位做好能源管理和节能减排工作。优化能源使用，加强空调运行管理，优化照明系统管理，降低各楼宇生活用水量，重点关注高用能设备运行状况，及时更换部分老旧用电、用水设备。总行机关 2021 年能耗目标为下降 2%（以 2019 年为基准）。

### 气候变化

加大应对气候变化信贷政策引导，鼓励分行开展产品和服务模式创新，加大重点领域支持力度，积极跟进气候投融资地方试点，做好应对气候变化金融服务工作。

## A 层面量化绩效

	总行在京机构 <sup>1</sup>	北京分行
<b>温室气体总排放量</b>		
范围一：直接温室气体排放 <sup>2</sup> （吨）	1,114.52	2,173.43
范围二：间接温室气体排放 <sup>3</sup> （吨）	68,004.59	31,100.23
温室气体排放总量 <sup>4</sup> （吨）	69,119.11	33,273.66
人均温室气体排放量（吨/人）	8.24	4.05
<b>能源消耗</b>		
电力 <sup>5</sup> （千瓦时（度））	81,722,866.44	34,022,188.00
天然气（立方米）	411,961.00	170,710.83
人均用天然气（立方米/人）	49.10	20.80
液化石油气（吨）	0	38.09
汽油（吨）	35.58	171.78
柴油 <sup>6</sup> （吨）	3.05	258.00
外购热力（百万千焦）	89,328.03	62,543.93
综合能耗 <sup>7</sup> （吨标准煤）	13,381.66	7,236.36
用水（吨）	319,454.32	337,132.33
人均用水量（吨/人）	38.08	41.07
污水 <sup>8</sup> （吨）	271,536.17	286,562.48
<b>总行在京机构废弃物</b>		
微机（主机）处理量（台）	485	
显示器处理量（台）	392	
笔记本电脑处理量（台）	2,249	
打印机处理量（台）	27	

1. 总行在京机构包括农银大厦南楼、北楼、展览路办公楼、凯晨大厦、光耀东方、丰台科技大厦、公主坟办公楼、金唐国际金融大厦、稻香湖科技创新园。
2. 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。
3. 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）。
4. 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。
5. 本行数据中心主要集中在上海，因此北京地区用电量同比其他银行较低。
6. 柴油主要为数据中心备用发电机。
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。

## 社会影响

### 员工、劳工准则

本行严格遵守《劳动合同法》《公司法》《就业促进法》等国家相关法律法规，为员工提供一视同仁、平等公平的就业机会，杜绝歧视国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景行为。根据国家法律制定《劳动合同管理办法》，实施全员合同管理，禁止强制用工和雇佣童工，切实保护员工权益，建设阳光透明的工作环境。



### 健康与安全

本行制定《关于开展基层员工关爱行动的实施意见》，构建“基本医保+补充医保+大病救助+重疾保险”四位一体健康保障体系，组织员工定期体检，因地制宜向员工提供员工心理咨询、心理辅导和应急救助服务，新建小食堂、小活动室等职工之家设施 6,000 余个，切实提升员工的获得感、幸福感和安全感。



### 发展与培训

本行着力完善员工培养体系，线上线下分层分类培训，持续为员工赋能，助力数字化转型。推进实施《2019—2022 年人才发展规划》，着力培养适应新时代发展要求、数量充足的各类专业队伍。

### 供应链管理

本行优先选用公开招标、公开报名等方式，向全社会广泛征集潜在供应商，提升采购公开性和竞争性。制定《中国农业银行采购项目供应商监督考核评价管理办法》《中国农业银行集中采购质疑和投诉管理规定》《中国农业银行集中采购供应商不良行为管理暂行规定》等管理制度，依法依规合理设置资质条件，实施供应商准入审查，及时发现违法失信、串通投标等风险隐患，规避采购风险。定期开展针对全行履约供应商的风

险监测，密切关注供应商守法经营、履行社会责任情况，完善合同条款，制定工作预案，及时防范化解供应风险。规范全行集中采购项目供应商监督考核评价工作，定期组织全行范围履约验收情况抽检，及时发现并依规处置供应商不良行为，维护公平竞争。

本行践行绿色采购理念，要求各单位在采购实施中应体现节能环保产品优先等绿色采购原则。

## 产品责任

### 知识产权

深入贯彻落实国家关于知识产权保护的法律和政策，根据《中国农业银行知识产权管理办法》，规范和加强全行知识产权管理。建立健全专利激励机制，主动开展风险排查，鼓励自主创新，防范法律风险。

持续加强自有知识产权维护工作，2020 年共申请专利 344 件，申请注册商标 98 件。妥善化解各类知识产权风险，加强知识产权宣传教育，营造尊重保护知识产权的良好氛围。

### 消费者隐私

制定《中国农业银行网络金融数据管理办法》，明确在收集、处理、保护个人信息方面的权利和义务，保障客户知情权和信息安全权。更新《中国农业银行股份有限公司隐私政策》个人版和对公版，线上线下多渠道发布。通过完善制式合同文本等方式，做好客户个人信息保护工作。



中国农业银行股份有限公司隐私政策  
(个人版)



中国农业银行股份有限公司隐私政策  
(对公版)

### 客户投诉与管理

持续加强客户投诉管理，畅通客户意见反馈渠道，及时跟进客户诉求，不断提升客户服务体验

<b>1</b> 印发《客户投诉管理办法》，规范投诉处理流程，强化投诉处理主体责任	<b>2</b> 做好新冠肺炎疫情期间金融服务及投诉管理，关注和积极响应疫情期间客户投诉事项
<b>3</b> 加强投诉联动管理，实现客户投诉处理“响应快、流程短、体验佳”的服务目标	<b>4</b> 按月梳理“客户之声”，分析热点投诉成因，推动产品服务优化，从源头上减少投诉发生

2020 年，本行客服渠道登记并分类为个人客户投诉的数量为 26.2 万件<sup>1</sup>。对客户反映问题较为集中的借记卡、信用卡、个人贷款等业务，持续优化产品；督促广东、河北、山东等个人客户规模较大的分行，不断改善服务质量。2020 年，本行网点服务客户满意度达到 94.07 分。

1. 鉴于各银行对客户投诉的认定标准和统计口径有一定差异，因此，本行披露的投诉数量不具有同业可比性。

## 反贪污

坚持常态化开展案防教育培训和员工守则教育培训，在全行范围持续开展员工反贪污反腐败培训和党风廉政教育。坚持将党建与反贪污腐败工作相结合，重点抓好理想信念教育、党纪法规教育、职业道德教育，充分发挥思想政治教育在反腐倡廉建设中的基础性作用。持续深化推进派驻机构改革，建立健全全行监督体系，强化与派驻纪检监察组的信息共享和沟通协作，共同聚焦党风廉政建设，优化创新反腐败体制机制，形成打击干部员工职务违法、职务犯罪强大合力。

### 反洗钱

持续推进反洗钱“三道防线”与“五大支柱”建设，突出抓好全球反洗钱中心改革建设、反洗钱监管处罚专项治理等重要领域工作。制定《全球反洗钱及制裁合规治理规定》《业务制度反洗钱条款审核指引》《跨境交易类对公客户尽职调查操作规程》等规章制度。不断完

善反洗钱治理框架，深入推进洗钱风险评估，推动客户尽职调查精细化管理，实施高频次、高质量持续反洗钱培训，多措并举增强反洗钱宣传力度。对标国际最高标准，努力构建与全球系统重要性银行规模、业务复杂性及风险程度相匹配的一流反洗钱合规体系。

### 反欺诈

加速建设企业级智能反欺诈平台（天蓬），打造风险分类管控、场景全面覆盖、监控手段多样、数据整合互通的反欺诈新架构，实现对全行欺诈风险有效拦截和精准打击的一体化管控。全力做好电信网络诈骗牵头治理工作，高效完成电

诈涉案账户责任倒查，不断提升账户风险防控能力。印发《电信网络诈骗治理专项行动方案》，从组织分工、措施打法、系统建设等方面集中发力，提升打击精准性和有效性。

## 社区投资

本行通过《中国农业银行捐赠管理办法》等内部规章制度规范对外捐赠行为，

2020 年全行对外捐赠金额 **19,917** 万元

其中扶贫捐赠 **10,803** 万元

捐赠防疫资金及物资 **9,114** 万元

## B 层面量化绩效

	2020		2020
<b>员工数（正式合同）数量（人）</b>		综合化经营子公司和村镇银行	8,669
总数	459,000	境内分行员工离职率（%）	1.07
女	208,151	<b>员工受训人次（万人次）</b>	
男	250,849	基层人员	78.0
<b>雇佣类型（人）</b>		中层及以上管理人员	15.9
正式合同工	459,000	女	43.5
劳务派遣用工	7,184	男	46.1
<b>员工年龄结构（人）</b>		<b>客户满意度与投诉处理（远程银行中心）</b>	
30 岁及以下	87,274	总呼入量（亿通）	2.89
31-40 岁	96,947	转人工量超过（亿通）	0.95
41-50 岁	140,716	接听量（万通）	8,698
51 岁以上	134,063	接通率（%）	92.06
<b>员工学历结构（人）</b>		客户满意度（%）	99.63
博士	549	客户投诉办结率（%）	100
硕士	31,547	<b>总行级供应商区域划分</b>	
本科	242,595	供应商（个）	381
专科及职业技术学校	149,551	环渤海（%）	49
专科以下	34,758	长江三角洲（%）	24
<b>员工按地区划分（人）</b>		珠江三角洲（%）	16
总行	11,777	中部地区（%）	3
长江三角洲地区	63,525	西部地区（%）	3
珠江三角洲地区	50,590	东北地区（%）	1
环渤海地区	65,572	境外及其他（%）	4
中部地区	94,187	<b>社区投资所动用资源</b>	
东北地区	44,311	对外捐赠金额（万元）	19,917
西部地区	119,637	青年志愿者服务总时间（万小时）	14.0
境外分子行及代表处	732	青年志愿者活动参与人次（万人次）	5.5

# 责任荣誉

 <p>2019 年度银行科技发展奖一等奖 (中国农业银行全栈式技术中台)</p>	<p><b>中国银行保险监督管理委员会</b> 2020 年联合宣教活动优秀组织单位</p>	 <p>最佳技术创新奖特等奖(全栈式技术中台) 助力打赢“三大攻坚战”成效奖 最佳普惠金融成效奖 最佳社会责任特殊贡献网点奖 最佳社会责任管理者奖</p>		 <p>年度杰出责任企业 年度影响力企业 精准扶贫年度典范企业</p>	<p><b>中央国债登记结算有限责任公司</b> 优秀发行机构金融债发行人 优秀发行机构 ABS 发起机构 优秀承销机构 2019 年度“结算 100 强 - 优秀自营商” 2019 年度“结算 100 强 - 优秀托管人”</p>	<p><b>《银行家》杂志</b> 十佳投资银行创新奖 十佳小微企业金融服务创新奖 十佳消费金融创新奖 十佳智能风控创新奖</p>
 <p>2020 年度全能银行投行业务天玑奖 2020 年度普惠金融服务银行天玑奖 中国上市公司社会责任奖</p>	 <p>ESG Gold Award (ESG 金奖) Top Investment House, Bank, China/ Hong Kong, Rank 2, Asian G3 Bond  (“亚洲外币债券最佳投资机构”第二名 (中国 / 香港商业银行)) Best Private Bank in China (中国最佳私人银行) Best Custodian, Pension Funds (最佳养老金托管人)</p>	 <p>2020 年度卓越 ESG 企业 2020 年度普惠金融业务银行 2020 年度亚洲卓越零售银行 2020 年度卓越私人银行 2020 年度优秀企业公民 2020 年度最佳商业银行</p>		 <p>最佳贵金属服务之星 中国地区“最佳托管银行”</p>	<p><b>上海票据交易所</b> 2019 年度优秀会员单位 2019 年度优秀银行类交易商 2019 年度优秀承兑机构 2019 年度优秀托管结算机构 2019 年度优秀票据支付服务机构 2019 年度优秀信息统计工作机构</p>	<p><b>《财经》杂志</b> 长青奖·年度卓越创新服务银行</p> <p><b>界面</b> 2020 优金融奖——卓越机构大奖</p>
 <p>最佳绿色债券银行 最佳零售贵金属银行</p>	<p>Best Mobile Banking Application Retail (最佳手机银行程序奖) Best API Project (最佳 API 项目奖) Best Data Analytics Project (最佳数据分析项目奖) Best Risk Management Project (最佳风险管理项目奖) Best Cybersecurity Project (最佳信息安全项目奖)</p>	<p><b>中国外汇交易中心</b> 2019 年度银行间外汇市场 最佳交易后服务支持奖 2019 年度银行间外汇市场 最佳综合做市机构</p>		<p><b>《香港商报》</b> 中国金融业抗疫特别贡献奖 十佳普惠金融创新机构 十佳普惠金融创新科技</p>	 <p>年度优秀金融机构</p>	 <p>2020 卓越竞争力国有商业银行</p>
				<p><b>新浪财经</b> 责任投资最佳银行奖</p>	<p><b>经济观察报、经观传媒</b> 2019-2020 卓越金融企业 -ESG 责任投资行业典范</p>	<p><b>上海黄金交易所</b> 疫情期间市场稳定特殊贡献奖 2019 年度优秀会员</p>
				<p><b>上海证券报</b> 年度资产管理卓越奖</p>	<p><b>全国银行间同业拆借中心</b> 2020 年度银行间本币市场核心交易商</p>	<p><b>债券通有限公司</b> 2020 年度债券通优秀做市商 2020 年度债券通优秀发行人</p>

# 责任承诺

2021年是建党100周年，是“十四五”开局之年。站在“两个一百年”的历史交汇点，全面建设社会主义现代化国家新征程即将开启，面对新的时代坐标、新的历史使命，本行将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、四中、五中全会精神，全面落实中央经济工作会议、中央农村工作会议和十九届中央纪委五次全会部署，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，为经济社会发展提供有力金融支持，不断向国际一流商业银行集团迈进。

<p><b>履行服务“三农”政治责任</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持续推进全面脱贫与乡村振兴有效对接，把做好“三农”金融服务作为服务乡村振兴战略重要抓手</li> <li>● 积极响应党中央粮食稳产保供、支持生猪复产，保障民生用品供应稳定，助力维护社会稳定</li> <li>● 加快缩小城乡发展差异，大力提升农村地区基础金融覆盖面和贷款可得性，金融服务美丽乡村建设工作</li> </ul>
<p><b>加大力度融入新发展格局</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主动服务国家战略、区域经济协调发展，为“一带一路”建设、京津冀协同发展、雄安新区、长江经济带、长三角一体化发展、粤港澳大湾区等提供优质金融服务</li> <li>● 坚定不移服务实体经济发展，向先进制造业企业和战略性新兴产业倾斜资源，助推经济高质量发展</li> <li>● 不断提升金融服务普惠性与适应性，加大普惠金融产品创新力度，积极探索更便捷高效的融资服务模式</li> </ul>
<p><b>构建数字化银行</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 构建更加开放高效的数字化金融服务模式，主动融入数字社会、数字政府建设，推动数字经济和实体经济深度融合</li> <li>● 加快推进智慧银行建设，积极培育线上线下一体化发展新动能，打造数字化金融服务新品牌</li> <li>● 守护数据信息安全，保护客户隐私，不断提升网络信息安全和数据安全水平</li> </ul>
<p><b>助力绿色低碳发展</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加大绿色信贷投放，积极创新绿色债券、绿色基金和碳金融等绿色金融产品，推动绿色金融发展与创新</li> <li>● 建立健全环境与社会风险管理体系，不断增强绿色金融服务能力</li> <li>● 开展绿色公益活动，加强员工节约资源、保护环境责任感，建设绿色低碳的美丽家园</li> </ul>
<p><b>建设人企共进、和谐社区典范</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 严格遵守各项劳动法规，携手员工共同成长，为员工提供平等清晰的职业发展通道，加强基层民主建设，搭建双向沟通畅通渠道</li> <li>● 主动将金融安全信息送到群众身边，以专业护卫人民合法财产安全，用真心回馈社区广大群众</li> <li>● 鼓励员工参与志愿者行动，助力地区群众积极应对极端天气灾害，最大限度降低损失</li> </ul>

# 附录

## 关键数据编报基础

### 对外捐赠金额（万元）：

对外捐赠金额为中国农业银行股份有限公司对外（仅限向境内）捐赠的公益性捐赠总额。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。

### 农户贷款余额（亿元）：

农户贷款余额包含农户小额贷款余额、农村个人生产经营贷款余额、地震灾区农民建房贷款余额、农民购建房贷款余额及惠农e贷贷款余额。

### 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、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行，且不包括劳务派遣员工。

### 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、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及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，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行的全部女性员工。

### 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、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及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，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行的全部少数民族员工。

### 员工培训（万人次）：

员工培训指中国农业银行以正式发文方式通知员工参加培训的参与人次汇总数。

### 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（含直辖市营业部、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，不包含网点。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。

<p>总行本部办公人均用水量 (立方米/人)</p>	<p>= 2020年农行总行本部全年用水量 / 总行办公楼实际办公人数</p>
<p>总行本部办公人均用电量 (度/人)</p>	<p>= 2020年农行总行本部全年用电量 / 总行办公楼实际办公人数</p>
<p>总行本部办公人均燃气量 (立方米/人)</p>	<p>= 2020年农行总行本部全年使用燃气量 / 总行办公楼实际办公人数</p>

## 注册会计师独立鉴证报告

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（以下简称“贵行”）2020 年度社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

### 关键数据

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

- 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 2020 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2019 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

### 标准

贵行编制 2020 年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告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 2020 年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 我们的独立性与质量控制

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

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

### 注册会计师的责任

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

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

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

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

### 固有限制

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

### 结论

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

### 使用限制

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



# 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	
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P8	
	102-3 总部位置	P114	
	102-4 营运位置	P8	
	102-5 所有权与法律形式	P8	
	102-6 服务的市场	P8	
	102-7 组织规模	P8、P98、P101	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P98、P101	
	102-9 供应链	P98	
	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	P73-75、P94-95	
	102-12 外部倡议	P92	
	102-13 协会的成员资格	P102-103	
战略	102-14 高级决策者的声明	P2-7	
	102-15 关键影响、风险和机遇	P94	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P9	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P9、P91	
管治	102-18 管理架构	P90	
	102-19 授权	P91	
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P91	
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P93	
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P90	
	102-23 最高管治机构主席	见年报	
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	见年报	
	102-25 利益冲突	见年报	
	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	P92	
	102-28 最高管治机构的绩效评估	见年报	
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	P91	
	102-30 风险管理流程的效果	P94	
102-31 经济、环境和社会议题的评审	P91		
102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P92		
102-33 重要关切问题的沟通	P93		
102-34 重要关切问题的性质和总数			
102-35 薪酬政策	见年报		
102-36 决定报酬的过程	见年报		

指标编号和描述		页码	注解
管治	102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与	见年报	
	102-38 年度总薪酬比率	见年报	
	102-39 年度总薪酬增幅比率	见年报	
利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	P93	
	102-41 集体谈判协议	P93	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	P91-92	
	102-43 利益相关方参与方针	P93	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P93	
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P114	
	102-46 界定报告内容和议题边界	P114	
	102-47 实质性议题列表	P92	
	102-48 信息重述	P108-111	无重述信息
	102-49 报告变化	P108-111	报告议题无重大变化
	102-50 报告期	P114	
	102-51 最近报告日期	P114	
	102-52 报告周期	P114	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P114	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P108-111	
	102-55 GRI 内容索引	P108-111	
	102-56 外部鉴证	P106-107	
	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			P32-43、P44-61、
103-3 管理方法的评估			P32-43、P44-61、
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P12-13	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P54-61	
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划		
	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	P32-43、P44-61、	
	203-2 重要间接经济影响	P32-43、P44-61、	
GRI 204 采购实践	103 管理方法	P98	
	204-1 向当地供应商采购支出的比例		
GRI 205 反腐败	103 管理方法	P73-75、P100	
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P73-75、P100	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P73-75、P100	
		205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	

指标编号和描述		页码	注解
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		
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	P92、P54-61、P114
		103-2 管理方法及其组成部分	P54-61
		103-3 管理方法的评估	P54-61
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	P12、P97	
	302-2 组织外部的能源消耗量	P97	
	302-3 能源强度	P97	
	302-4 减少能源消耗量	P12	
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P54-57	
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	P96-97	
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	P97	
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P97	
	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	P97	
	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	P54	
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		
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量		
	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	P98	
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P98	
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	P92、P62-77、P114
		103-2 管理方法及其组成部分	P62-77
		103-3 管理方法的评估	P62-77
GRI 401 雇佣	401-1 新进员工和员工流动率		

指标编号和描述		页码	注解
GRI 401 雇佣	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		
	401-3 育儿假		
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		
	403-3 从事职业病高发职业或高风险职业的工作者		
	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	P81、P101	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P81-82、P98	
	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	103 管理方法	P92、P114	
	405-1 管治机构与员工的多元化		
	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		
GRI 407 结社自由与集体谈判	103 管理方法		
	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	103 管理方法	P92、P85-89、P114	
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P85-89	
	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	P98	
	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	103 管理方法	P62-77	
	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P73-77	
	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		
	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	P99	
GRI 419 社会经济合规	103 管理方法		
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规		

## ESG 内容索引

指标	指标编号	指标内容	披露情况
层面 A1: 排放物	一般披露	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。	P96-97
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P96-97
	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）。	P97
	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）。	P97
	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）。	P97
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	P96
	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。	P96-97
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P96
	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）。	P97
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P97
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P96
	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。	P96
	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	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P54-59、P96-97
	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。	P54-59、P96-97
层面 B1: 雇佣	一般披露	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。	P80-83、P98
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P101
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P112
层面 B2: 健康与安全	一般披露	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。	P98
	B2.1	因工作关系而死亡人数及比率。	计划未来披露
	B2.2	因工伤损失工作日数。	计划未来披露
	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。	P98

指标	指标编号	指标内容	披露情况
层面 B3: 发展与培训	一般披露	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。	P81-82、P98
	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。	P101
	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。	P101
层面 B4: 劳工准则	一般披露	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。	P98
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P98
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P98
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链环境及社会风险的政策。	P98
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	P101
	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。	P98
层面 B6: 产品责任	一般披露	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。	P99
	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。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P101
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P99
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	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。	P99
层面 B7: 反贪污	一般披露	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。	P100
	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。	计划未来披露
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P100
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P14-23、P85-89、P100
	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）。	P14-23、P24、P85-89、P100
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P14-23、P24-25、P85-89、P100

## 关于本报告

### 报告范围

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。  
报告时间范围：2020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。

### 编制依据

本报告参照全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（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，同时符合原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》编制指引、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。

### 数据说明

报告中的部分财务数据来自本行2020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2019年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。

### 保证方法

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。

### 发布形式

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）。  
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。

### 指代说明

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。

### 联系方式

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

## 读者反馈表

感谢您阅读本行《2020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

### 您属于以下哪类利益相关方？

- 政府  监管机构  股东和投资者  客户  员工  
 供应商与合作伙伴  公众与社区  NGO  其他

### 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？

- 是  否，您还希望体现哪些内容 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 您认为报告内容安排和版式设计的阅读友好性如何？

- 好  一般  不好

### 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？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2020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。

- 服务农业  
 服务农村  
 服务农民  
 金融扶贫  
 服务国家战略  
 服务新兴产业发展  
 普惠金融  
 服务民生  
 绿色金融  
 绿色经营  
 绿色公益  
 保护客户权益  
 提升服务品质  
 保障员工权益  
 帮助员工成长  
 关怀关爱员工  
 传播金融知识  
 抢险救灾重建  
 其他 \_\_\_\_\_