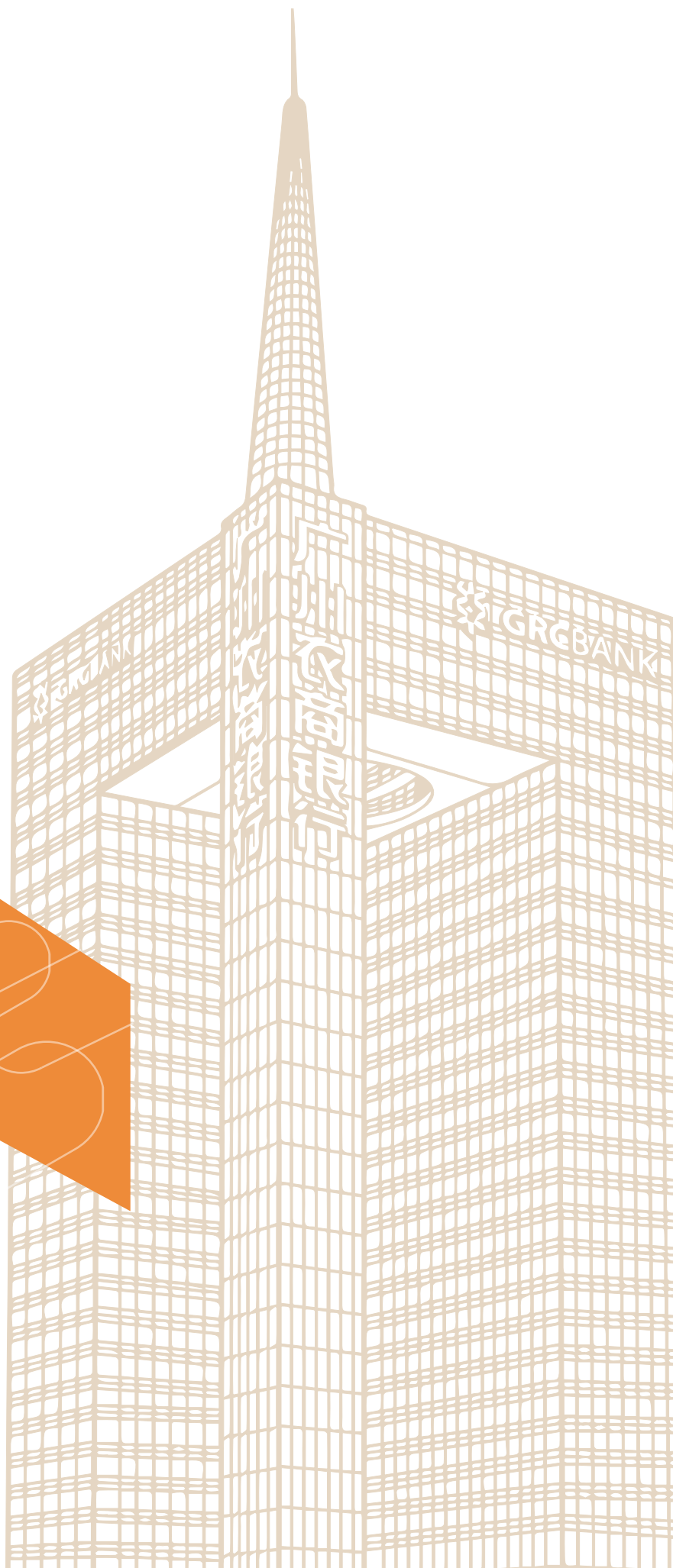




股份代碼：1551

2023年度

社會責任（ESG）報告



目錄

»» 報告說明 01-02

»» 董事長致辭 03

»» 本行概況 04

»» 組織架構圖 05

»» ESG相關榮譽 06

01

»» 深化理念，強化責任 07-13

- 1.1 ESG發展戰略
- 1.2 企業文化理念
- 1.3 ESG管理體系

02

»» 依法合規，穩健經營 14-20

- 2.1 強化黨建引領
- 2.2 完善公司治理
- 2.3 加強合規內控

03

»» 聚焦灣區，服務實體

21-23

- 3.1 助力實體經濟
- 3.2 服務經濟轉型
- 3.3 深化跨境業務

04

»» 服務三農，助力小微

24-30

- 4.1 推進鄉村振興
- 4.2 夯實普惠金融
- 4.3 服務社區居民

05

»» 用心服務，保障安全

31-34

- 5.1 科技提升服務
- 5.2 傾聽客戶聲音
- 5.3 保護客戶權益

06

»» 綠色低碳，節能環保

35-48

- 6.1 發展綠色金融
- 6.2 踐行綠色運營
- 6.3 建設綠色銀行

目錄

07

»» 以人為本，關愛員工 49-54

7.1 保護員工權益

7.2 開展員工活動

7.3 關愛員工健康

08

»» 共享發展，貢獻社會 55-56

8.1 履行幫扶責任

8.2 踐行公益慈善

專題內容

»» 社會責任展望 57-58

»» 關鍵績效表 59-67

»» 獨立有限鑒證報告 68-71

»» 政策列表 72-73

»» ESG內容索引 74-78

»» GRI (2021版) 指標索引 79-84

»» 讀者意見反饋表 85

報告說明

報告概覽

秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，本行編製了2023年1月1日至2023年12月31日期間（「報告期」）的年度社會責任（ESG）報告（以下簡稱「ESG報告」），披露本行在環境可持續發展、社會及企業管治等方面的相關信息。本報告是本行自2018年起發布的第七份ESG報告。

編製依據

本報告參考全球報告倡議組織(Global Report Initiative, 簡稱「GRI」)的可持續發展報告指南GRI標準、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》等相關文件編寫，同時符合監管機構《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

匯報範圍

本報告旨在均衡闡述本行在服務實體經濟、促進鄉村振興、提升產品服務、做好社區服務、用心關愛員工以及開展環境保護等方面的社會責任表現。除特別註明外，本報告匯報範圍涵蓋廣州農村商業銀行股份有限公司及附屬子公司。

稱謂說明

除特別註明外，本報告中「廣州農商銀行」、「本行」、「我行」均指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」，「本集團」指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」及附屬子公司。

數據說明

本報告中的部分財務數據來自於《2023年度報告》，本集團截至2023年12月31日止年度財務報表已經羅兵咸永道會計師事務所審計，如本報告所載數據與《2023年度報告》不一致，請以《2023年度報告》為準。其他數據主要來源於本行內部統計數據，以2023年為主，部分數據超出上述範圍。特別說明除外，本報告所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

匯報原則

重要性：本報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響本行可持續發展的重要ESG議題並回應。本報告已經詳述重要性分析過程及結果。

量化：本報告已量化披露本行ESG關鍵績效指標，並對所採用的統計口徑、核算方法進行了說明。

平衡性：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

一致性：本報告對不同報告期所使用的指標盡量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映指標水平趨勢。



最後可行日期

2024年4月30

報告鑒證

本報告由中誠信綠金科技（北京）有限公司按照AA1000鑒證標準對選取的關鍵績效數據進行鑒證並出具獨立鑒證報告，鑒證報告參見第68頁至71頁。

發佈形式

本報告僅以電子版形式發佈，您可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站（www.grcbank.com）查詢。

本報告以中英兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫方式

廣州農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路1號

郵編：510623

電話：020-28019324

郵箱：ir@grcbank.com

董事長致辭

2023年，廣州農商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹落實黨的二十大精神，全面貫徹落實中央金融工作會議和中央經濟工作會議精神，緊緊圍繞服務中國式現代化中心任務、高質量發展首要任務和構建新發展格局戰略任務，深入踐行金融工作的政治性、人民性，努力把金融服務做得更好、做到更實，為經濟高質量發展、社會高效能治理、人民高品質生活作出積極貢獻。

砥礪深耕，支農支小特色優勢持續鞏固。始終堅守支農支小發展定位，全力支持“百縣千鎮萬村高質量發展工程”提速發展，首創推出“林易貸”“土地承包經營權抵押貸”等特色涉農普惠產品，不斷強化對農業全產業鏈的資金支持，助力城鄉區域協調發展，年末涉農貸款餘額同比增長4.74%。持續拓寬小微企業融資渠道，聚焦重點產業園區、專業市場，創新推出“一園一策”“一場一策”的批量商業模式，不斷完善小微企業專屬線上產品體系，推動小微企業融資可得性和便利性不斷提升，年末普惠小微貸款餘額同比增長16.3%，創歷史新高。

實幹篤行，服務實體經濟質效持續提升。堅定踐行服務實體經濟本職本分，持續加大科技型企業融資支持，創新推出面向先進製造業、汽車產業及“專精特新”、瞪羚企業等科創主體的專項產品，積極構建全週期服務管理機制，為科技創新注入強勁金融動能，年末科技型企業貸款、“專精特新”企業貸款同比分別增長14.6%、10.6%。全力服務粵港澳大灣區、南沙開發開放等區域重大戰略，全年投放167.5億元資金支持粵港澳大灣區重點項目建設；積極參與跨境貿易投資高水平開放等政策試點業務，全年實現南沙高水平便利化收支規模超5,600萬美元，助力外貿企業揚帆遠航、築夢全球。

向綠而行，支持廣州綠色發展走在前列。錨定“雙碳目標”和“綠美廣州生態建設”，出臺綠色金融發展規劃與實施方案，積極構建具備自身特色的綠色信貸產品體系，用足用好碳減排支持工具，不斷提升金融服務的“含綠量”。充分發揮綠色金融改革創新試驗區花都分行的區位及特色優勢，帶動全行綠色貸款保持快速增長，近三年綠色貸款年複合增長率達60.8%。積極踐行綠色辦公、綠色運營，持續推進節能增效，先後落地2家“零碳網點”，推動自身運營碳中和。

初心如磐，惠民便民利民服務更有成效。堅持以人民為中心的價值取向，持續豐富金融供給，優化業務流程，有效滿足百姓安居樂業、便捷消費、醫療養老、子女教育等領域需求，不斷增強羣眾獲得感、幸福感，全年累計投放消費及個人住房貸款207.6億元。積極推進客戶服務體驗升級，全新升級網上銀行、手機銀行服務功能，打造“社保+金融”主題銀行，上線“就醫信用無感支付”服務，發行全省首張加載交通功能的社保卡，金融服務的便利性覆蓋面進一步提升。

強基鑄魂，黨建引領改革發展走深走實。高標準推進學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，堅持學思用貫通、知信行統一，全行黨員幹部在以學鑄魂、以學增智、以學正風、以學促幹上展現出了新風貌、新作為。高質量實施人才興行戰略，持續深化“人員能進能出、幹部能上能下、薪酬能增能減”機制，全方位打造專業化年輕化的中層幹部隊伍，全鏈條做好英才生、專業培養生的選用育留工作，後備人才隊伍不斷壯大，高質量發展活力持續迸發。

2024年是新中國成立75周年，是實現“十四五”規劃目標任務的關鍵一年，也是廣州“大幹十二年、再造新廣州”的開局之年。廣州農商銀行將堅定不移走好特色化發展之路，大力培育和弘揚中國特色金融文化，以更大力度做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融“五篇大文章”，進一步在完善治理、保護環境、服務社會、成就員工上下功夫，為建設金融強國、推進中國式現代化作出更大貢獻。

本行概況

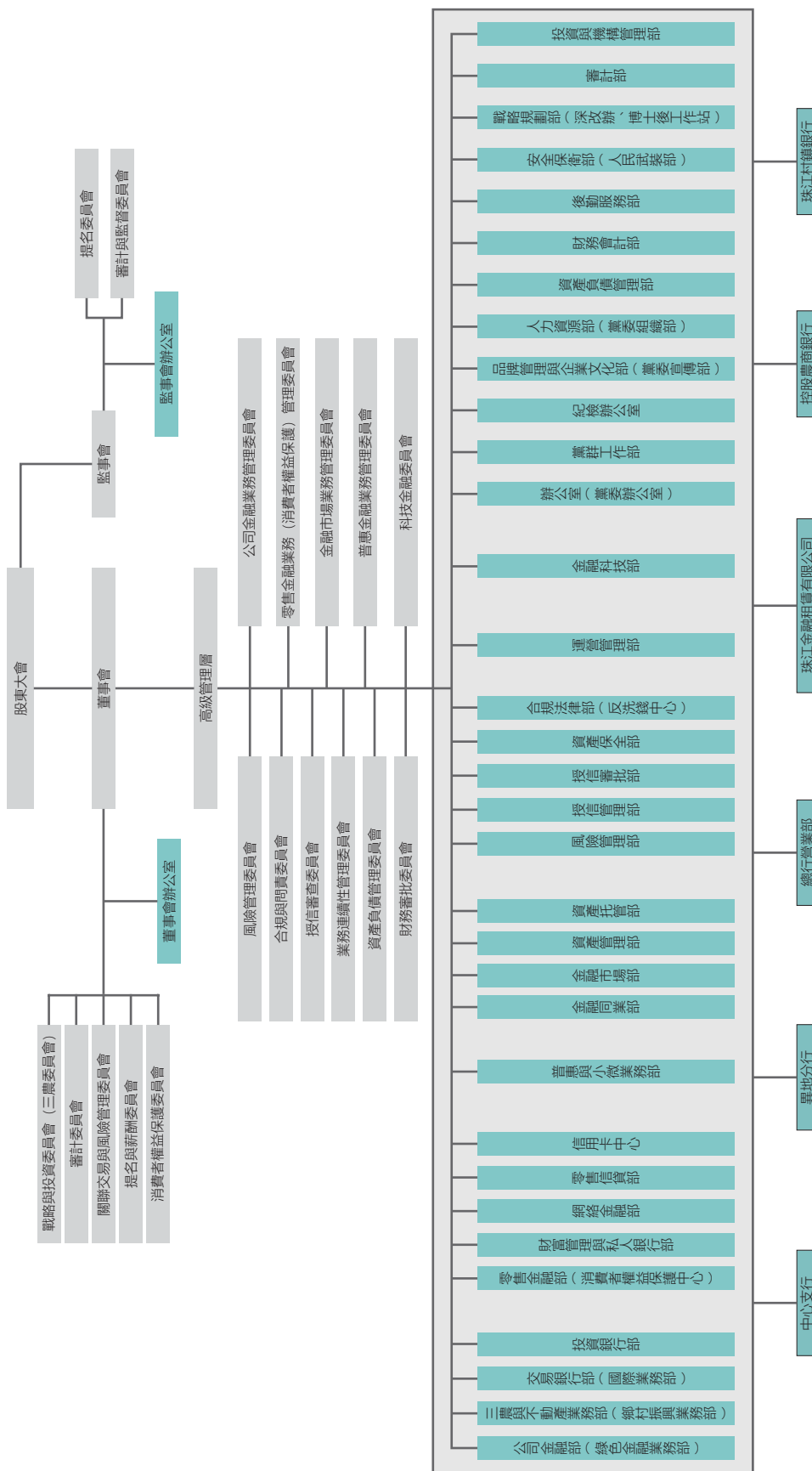
本行前身是1952年成立的廣州市農村信用合作社，2006年完成統一法人改革並成立廣州市農村信用合作聯社，2009年改制為廣州農村商業銀行股份有限公司，2017年6月香港掛牌上市。截至報告期末，集團職工1.3萬人，下轄擁有11家中心支行、7家分行，營業網點585家，其中廣州地區565家，數量位列廣州地區首位；下轄有子公司30家，分佈在8省1市，其中金融租賃公司1家、控股農商銀行4家、珠江村鎮銀行25家，獲得信用卡專營牌照。

近年來，本行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署和省、市工作要求，始終堅守支農支小發展定位，堅定踐行服務實體經濟本職本分，以“成為國內一流商業銀行”為願景目標，大力發展“鄉村金融、產業金融、消費金融、財富金融”四大特色業務，穩妥推進經營管理模式、全面風險管理、選人用人、薪酬與績效考核四大改革創新措施，基本形成了以鄉村金融為特色、產業金融為主戰場、消費金融和財富金融不斷增強的發展路徑，逐步探索出了以營業網點為主陣地、以中小額資產業務為核心競爭力的特色化經營模式，持續為地方經濟社會高質量發展提供有力金融支撐。

截至報告期末，集團總資產13,140億元，同比增長6.5%，穩居全國農商行前列，客戶存款9,471.86億元、貸款及墊款淨額7,089.09億元，同比分別增長4.03%、5.95%，支農支小等業務增長較好，業務結構持續優化。本行綜合實力排名全球銀行第159位、中國銀行業第31位，榮獲“鄉村振興突出貢獻金融機構”“卓越競爭力中小企業服務銀行”“年度財富管理獎”等獎項。

組織架構圖

截至最後可行日期，本集團組織架構圖如下：

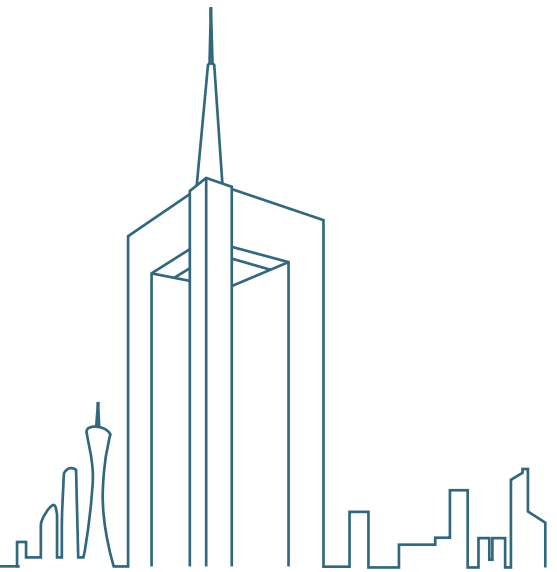


ESG相關榮譽

序號	獎項/榮譽	頒發/授予機構	獲獎時間
1	2023 年度普惠金融服務銀行天璣獎	《證券時報》	2023 年 7 月
2	2023 年度綠色金融創新優秀案例	《銀行家》	2023 年 10 月
3	2023 年度鄉村振興金融服務創新優秀案例	《銀行家》	2023 年 10 月
4	2023 年度高質量發展金融機構獎	時代傳媒	2023 年 11 月
5	2023 金融助力高質量發展閃光案例	《廣州日報》	2023 年 11 月
6	2023 南方致敬· 年度創新企業	《南方日報》	2023 年 12 月
7	2023 年度鄉村振興突出貢獻金融機構	《羊城晚報》	2023 年 12 月
8	2023 金智獎 “傑出小微服務獎”	《金融界》	2023 年 12 月
9	2023 卓越競爭力中小企業服務銀行	《中國經營報》	2023 年 12 月
10	金融助力百千萬工程創新優秀案例	南方財經全媒體集團	2023 年 12 月
11	高質量發展· 年度 “專精特新” 先鋒銀行	《信息時報》	2023 年 12 月
12	2023 年度綠色金融實踐模範	和訊網	2023 年 12 月
13	服務實體經濟優秀案例	新華網	2024 年 1 月

01

深化理念，強化責任



1.1 ESG發展戰略

本行深耕本土，紮根廣州與粵港澳大灣區，堅定發展定位、聚焦主責主業，主動融入國家重大戰略與區域發展戰略，堅守服務鄉村振興，重點支持現代產業及戰略新興產業與先進製造業，持續提升精準支持三農主體、實體經濟及中小微、民營企業發展的金融服務能力，並致力於推動廣州實現老城市新活力和四個出新出彩。

本行認真履行社會責任，完善企業履行社會責任機制，加快社會責任規範化管理體系建設，健全履行社會責任參與方案的篩選、立項、評估與實施體制機制，進一步完善社會責任信息披露內容。本行積極開展公益活動，提高在教育、扶貧、體育、養老和醫療健康事業等領域的參與力度，著力聚焦本地社會問題，弘揚本土優秀文化，助力經濟社會發展，提升企業聲譽和社會影響力。

本行持續推進綠色金融發展。堅持服務實體經濟，緊密圍繞廣州產業鏈供應鏈升級、現代產業體系建設、綠色低碳發展，聚焦三類重點客群，切入優質產業，創新經營模式，以強化綠色研究為基礎、以綠色發展理念為引導，創新業務產品，加強科技業務深度融合，強化交易銀行和投資銀行建設，推進綠色金融發展，做實做優綜合經營，持續提升資產質量，打造具有競爭優勢的產業金融增長極。

1.2 企業文化理念



1.3 ESG管理體系

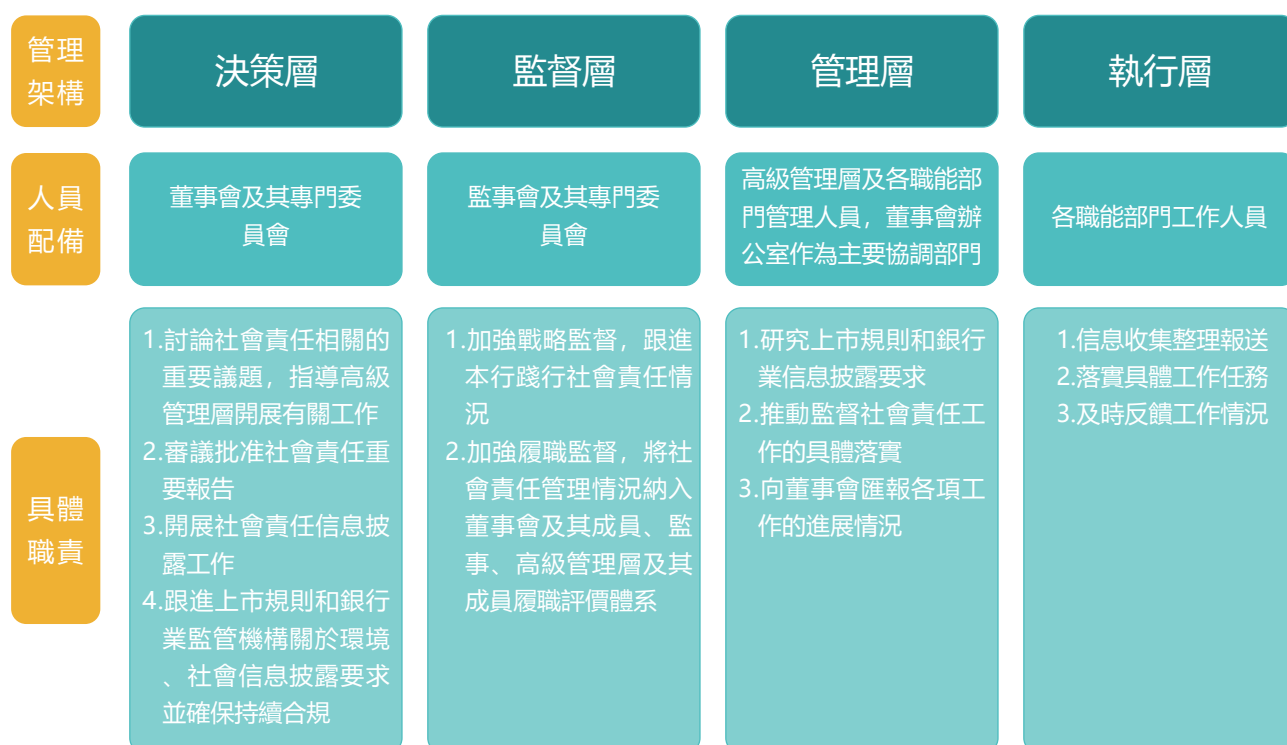
（一）ESG管理架構

董事會作為本行ESG管理的最高決策機構，負責履行企業管治職責，決定本行社會責任管理架構及管理策略，制定與環境相關的戰略決策，就環境、社會及管治事宜開展有效治理與監督，並對重大的環境及社會風險做出評估和管理。2023年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度環境信息披露報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度綠色金融發展報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司消費者權益保護2022年工作報告及2023年工作計劃》等有關環境治理、社會服務與企業管治的議題，研究討論更加符合社會責任主旨的高質量發展策略與路徑。

2023年，本行董事會制定了《廣州農村商業銀行股份有限公司“十四五”發展戰略規劃2023年度實施綱要》，貫徹落實包括加快綠色金融發展在內的多項社會責任舉措，推動本行加快綠色金融發展，提升綠色信貸投放。圍繞綠色低碳產業、生態環境建設、雙碳戰略等轉型領域，充分發揮綠色金融改革創新試驗區花都分行的示範引領作用，加大綠色服務創新，不斷依託更好的金融服務強化履行社會責任的深度與廣度。本行戰略與投資委員會（三農委員會）協助董事會檢討包括本行履行社會責任情況在內的企業管治政策及常規、遵守《企業管治守則》的情況及在ESG報告內的披露等事宜，並向董事會提出建議，持續提升本行社會責任管理質量與水平。

2023年，為切實管理自身在環境、社會及企業管治等相關議題上的風險與機遇，本行持續研究《環境、社會及管治報告指引》及《企業管治守則》等執行標準與披露要求，充分考慮資本市場對上市公司的環境、社會及管治上的期望和未來趨勢，結合國家金融監督管理總局、銀行業協會等有關部門對銀行在履行社會責任和信息披露上的要求，研究並確定了整體社會責任管治框架，治理層級各司其職、分工協助，切實將ESG理念貫穿到全行日常經營管理中。

2023年，本行社會責任管理框架清晰，運行機制順暢，董事會依法合規履行社會責任管理職責，社會責任管理成效良好。



(二) 實質性議題分析

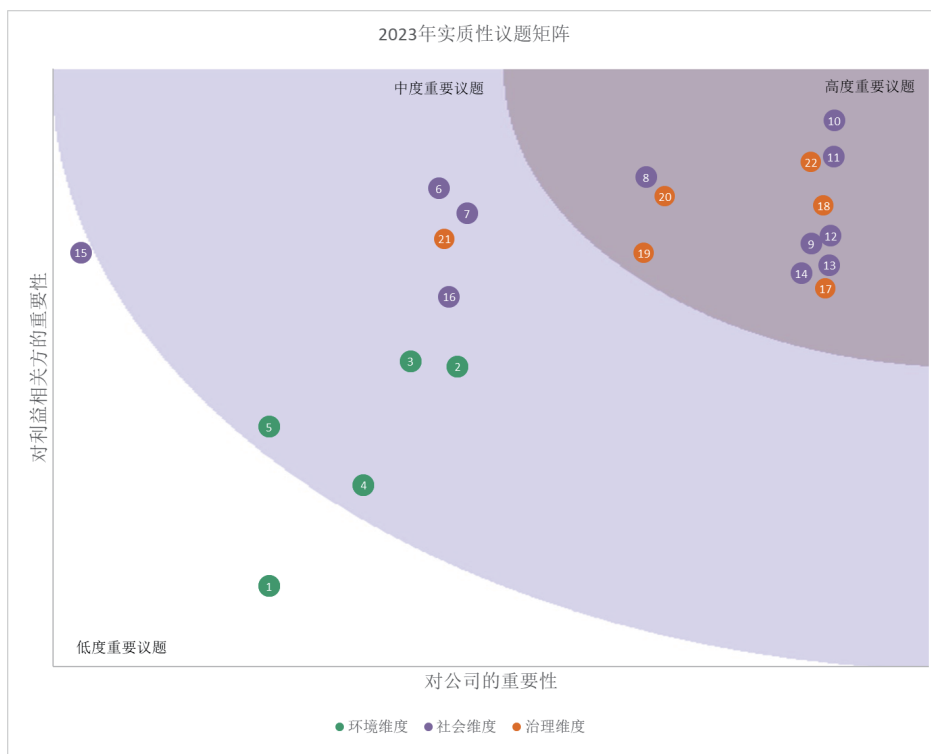
本行依據“對利益相關方的重要性”和“對本行的重要性”兩個維度，以向公司管理層及外部利益相關方發放電子問卷的形式，全面瞭解各利益相關方的觀點與期望，對議題進行評估與排序。本行持續完善實質性議題的識別與管理，對照重要性議題，有目標、有重點地推進可持續發展工作。

1. 實質性議題判定過程

階段	主要工作
識別	通過參考《環境、社會及管治報告指引》、GRI《可持續發展報告指南》等國內外ESG報告指引核心指標，結合國家政策與行業特點，經過同業對標和專家判斷，初步梳理出22項ESG關鍵議題，包括5項環境議題、11項社會議題和6項治理議題。
調研	面向關鍵利益相關方開展線上問卷調查，瞭解利益相關方關注的重要議題。本次問卷調查共確認11類內外部利益相關方，有效回收問卷339份。
評估	基於問卷調查結果進行系統性量化分析，對議題進行排序，評估議題對本行與利益相關方的重要程度。
確認	根據議題對本行和利益相關方的重要程度，本行構建重要性議題矩陣，並在報告中對議題進行回應。

2. 實質性議題結果

經議題篩選、調研、評估和確認，本行以實質性矩陣圖形式展現議題的重要程度，其中高度重要議題位於矩陣右上方，中度重要議題位於矩陣中間，低度重要議題位於矩陣左下方。



序號	議題
環境議題	
1	應對氣候變化
2	綠色金融
3	綠色運營
4	生物多樣性
5	綠色交流與合作
社會議題	
6	員工職業安全與健康
7	員工權益與能力建設
8	產品與服務責任
9	金融產品與服務創新
10	客戶隱私與信息安全
11	客戶服務質量與滿意度
12	服務實體經濟
13	發展普惠金融
14	服務鄉村振興
15	金融知識普及
16	公益慈善與社區貢獻
治理議題	
17	可持續發展與ESG管治
18	風險管理和控制
19	投資者關係管理
20	合規經營與廉潔建設
21	科技與數字化治理
22	信息披露透明度

（三）利益相關方溝通

本行高度重視與內外部利益相關方溝通，建立多元化的服務與溝通渠道，充分傾聽各類利益相關方的意見和反饋，及時回應和滿足利益相關方的相關訴求，切實履行本行社會責任，努力將本行打造為社會認可、客戶信任、股東滿意、員工依賴的金融機構。

主要利益相關方	訴求	理念	關注的議題	溝通與回應渠道
當地政府	遵紀守法、支持當地發展	供給高質量發展與鄉村振興的金融動能	依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新改造	政策溝通、座談調研、工作匯報、公開信息查閱
監管機構	符合各類監管要求	堅持依法合規、審慎穩健的發展道路	審慎內控管理、合規穩健經營	風控與合規相關部門專責聯繫
股東	合理的投資回報、良好的公司治理、真實、準確、完整、及時的信息披露	踐行“穩健、高效、創新，誠信、平等、廉潔”企業價值觀，為股東提供長期投資價值	經營業績、公司治理、信息披露	股東大會、董事會、投資者關係熱線、日常溝通

主要利益相關方	訴求	理念	關注的議題	溝通與回應渠道
客戶	優質的產品和服務	構築創業興業、賦能發展的金融服務平台	服務質量、產品安全、信息安全、隱私保護、合規營銷、投訴處理	網點溝通、網上客服、服務熱線、客戶經理維護、投訴處理
員工	個人發展和薪酬福利	公平公正、競爭擇優的選人用人機制，全方位引進、培養、用好人才，夯實高質量發展的人才支撐	職業發展通道、技能培訓體系、薪酬與福利、工作場所安全與健康	工會、管理層熱線、管理層信箱、郵件、日常意見收集、滿意度調查
當地社區	便民利民活動	織就關愛社會、普惠民生、公益托底的社會責任愛心網	網點設置、與當地居民互動、支持社區重建和發展、公益慈善活動、當地環境影響	網點溝通、金融知識普及、志願者活動、支持當地城市更新項目
合作夥伴	合作共贏	搭建商機共享、攜手共贏的朋友圈	誠實可靠、專業操守、商業道德、信息安全、合作共贏	定期拜訪、合作洽談、項目互動、商業機會創造

報告期內，本行基於日常運營中與利益相關方的溝通，同時結合本行發展戰略規劃和實際情況，篩選並識別出了環境、社會及管治重要議題，包括“反貪污”“產品責任”“社區投資”“僱傭”“發展與培訓”等內容。這些議題不僅關乎本行業務發展，同時也積極響應了聯合國可持續發展目標（SDGs），為本行的可持續發展提供了方向框架。本報告中，將分別討論本行在各個議題相關方面的努力與工作進展。

（四）董事會聲明

董事會是本行ESG管理的最高負責與決策機構，對全行層面ESG戰略規劃和執行實施情況進行監督與指導。為持續建立和完善本行ESG監管事宜，本行董事會指派董事會戰略與投資委員會（三農委員會）協助開展ESG治理，並借助相關專門委員會的專業力量，協助董事會對ESG重要事宜、ESG目標及ESG相關風險等進行識別與應對管理，並根據工作情況向董事會匯報，確保本行業務與ESG議題緊密結合。

本行董事會充分結合國家及行業相關政策，圍繞自身戰略和利益相關方的期望，基於識別、評估和篩選的嚴格流程，審議確認服務實體經濟、助力三農小微、綠色金融發展、消費者權益保護、反洗錢、合規內控、環境治理、公益慈善等為本行ESG重要議題，並指導高級管理層認真貫徹執行相關工作舉措並持續關注落實情況。

本行董事會積極關注環境風險對本行業務特別是貸款等重點業務的影響，每年審議與環境治理、環境相關產品與服務創新，環境風險管理相關的議題，不斷提升本行對包括氣候變化等環境風險的適應性。本行董事會高度重視社會責任參與對本行業務發展的重要性，始終將服務三農小微、服務社會民生作為本行發展的本業本源，每年審議與社會責任、三農發展、消費者權益保護等相關的議題，持續滿足本行業務發展經濟效益與社會效益的相統一。本行董事會不斷強化良好企業管治對本行業務發展的重要作用，每年審議風險管理、合規內控、審計監督等相關議題，持續依託良好企業治理秩序增強本行業務發展穩健性與連續性。

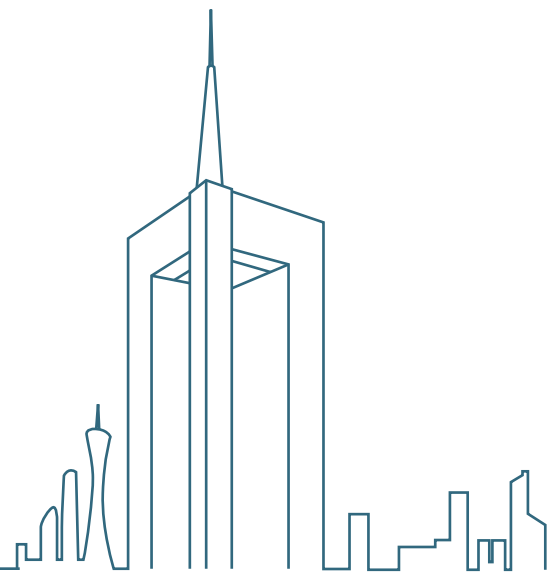
2023年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度環境信息披露報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度綠色金融發展報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度三農金融服務報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司消費者權益保護2022年工作報告及2023年工作計劃》《廣州農村商業銀行股份有限公司反洗錢2022年工作報告及2023年工作計劃》《廣州農村商業銀行股份有限公司案件防控2022年工作報告及2023年工作計劃》《廣州農村商業銀行股份有限公司合規風險管理2022年工作報告及2023年工作計劃》等重要ESG相關議案，對本行在環境、社會及管治方面採取的相關措施進行研討，並提出針對性的意見和要求。

本行董事會積極響應國家戰略部署與省市工作要求，切實將綠色金融發展、環境保護等ESG重要議題同各項業務發展相結合，指導高級管理層制定本行綠色金融發展規劃與實施方案，提出“成為粵港澳大灣區綠色標杆銀行”的發展目標。為實現上述目標，本行董事會指導高級管理層從組織保障、產品創新、資產結構轉型、風險控制、資源保障等方面構建系統框架，從而與本行的各項業務特別是貸款業務緊密相聯，並每年檢討包括綠色金融發展等在內的有關ESG目標，推動本行可持續高質量發展。

本報告詳盡披露了本行在上述工作及其他ESG議題上的管理與實踐進展，本報告已由董事會於2024年4月審議通過。

02

依法合規，穩健經營



2.1 強化黨建引領

本行嚴格遵守《中國共產黨章程》《中國共產黨國有企業基層組織工作條例（試行）》等制度規定，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大精神，深入學習領會中央經濟工作會議和中央金融工作會議精神，堅守金融工作的政治性、人民性，將加強黨的建設貫穿全行改革發展全過程，高標準嚴要求推進主題教育，織牢織密基層組織體系，創新開展“學悟新思想 實踐建新功”主題活動，堅定不移推進全面從嚴治黨向基層延伸、向縱深發展，為全行高質量超常規發展提供堅強的政治保障和組織保障。

（一）提高政治站位，壓緊壓實管黨治黨責任

2023年，本行堅定正確政治方向，全年開展“第一議題”學習48次，結合經營發展實際提出有針對性的貫徹落實意見，自覺用黨的創新理論破解制約本行發展的難題。本行堅持把黨的領導融入公司治理各環節，嚴格落實黨委前置研究討論重大事項要求，全年召開黨委會51次，切實發揮黨委把方向、管大局、保落實的重要作用。本行組織召開黨的建設工作領導小組會議，常態化研究解決基層黨建存在的突出問題，壓緊壓實各級黨委書記“第一責任人”職責、班子成員“一崗雙責”，將黨建考核結果納入績效考核體系，充分發揮考核“指揮棒”作用。

（二）突出學用結合，推動主題教育走深走實

2023年，本行堅持用習近平新時代中國特色社會主義思想凝心鑄魂，扎實開展主題教育，強化組織領導，堅持以上率下，黨委書記帶頭講專題黨課、舉辦集中學習讀書班，推動基層開展理論學習中心組、三會一課等11,000餘次，組織知識競賽、聯學共建等600餘次，不斷提升學習成效；本行9個課題組開展實地調研61次，帶動基層調研700餘次，強化成果轉化運用；本行深入檢視查擺，列出問題清單，全力抓好整改整治；注重建立長效機制，結合開展“合規建設年”活動，新建制度機制80餘項、完善工作流程40餘個。

（三）堅持大抓基層，織密建強黨的組織體系

2023年，本行全面樹牢強基導向，持續推進基層黨建三年行動，嚴格黨的組織生活，規範發展黨員，常態化開展隨機督查，不斷加強對下轄黨組織的針對性指導，6個黨組織獲評市國資系統“五強五化”示範黨組織，以點帶面推動基層黨建工作質效持續提升。本行抓實集中教育培訓，舉辦古田革命傳統教育培訓班，通過“黨建大講堂”分級分類對全體中層及以上領導幹部、基層黨組織書記、發展對象開展系列專題培訓，進一步提升黨員綜合理論素養。本行選優配強專兼職黨務工作者，優化升級智慧黨建系統，更新完善“金米匯聚”黨群活動中心，不斷強化黨建工作保障。

（四）強化黨建引領，激發幹事創業濃厚熱情

2023年，本行堅持以高質量黨建引領推動高質量發展，持續擴大“金穗向陽”黨建品牌影響力，圍繞“合規建設年”、中小額信貸業務“三千億工程”、網點綜合營銷改革等年度重點工作任務，廣泛開展“學悟新思想 實踐建新功”主題活動，擇優評選“我為農商展新顏”黨建經營融合十佳優秀案例，結合深化開展“我是黨員我先上，一流銀行我們創”實踐活動，組建以青年黨員、團員為主力軍的業務拓展尖刀班、網點營銷突擊隊，引導廣大黨員、團員立足崗位攻堅克難，持續提升業務拓展技能和綜合營銷能力，充分發揮基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用。

“學悟新思想 實踐建新功” 主題活動

為扎實推進學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，持續深入學習貫徹黨的二十大精神和習近平總書記視察廣東重要講話重要指示精神，引導全行員工緊緊圍繞改革發展重點任務攻城拔寨、奮楫爭先，2023年5月12日，本行總行黨委舉行“學悟新思想 實踐建新功”主題活動啟動儀式。

“學悟新思想 實踐建新功” 知識競賽

為深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，全面貫徹落實黨的二十大精神，2023年6月30日，本行總行黨委舉辦“學悟新思想 實踐建新功”知識競賽決賽，經過層層嚴格選拔，9個基層黨組織隊伍參賽。



“學習二十大、永遠跟黨走、奮進新征程” 主題教育實踐活動

以慶祝五四青年節為契機，聯合廣州工控團委開展紅色接力跑活動，100餘名團員青年在團一大紀念廣場等紅色革命教育基地先後開展“傳承革命精神”“追憶紅色經典”“續寫青春華章”“英雄花開綻芳華”等紅色攻關任務，通過與團旗同框、講英雄故事、演紅色經典等方式，引導團員青年贖續紅色血脈、汲取奮進力量。



“高質量發展·青年說” 團幹部講黨團課大賽

本行舉辦第六屆全行團幹部講黨團課大賽，圍繞“高質量發展·青年說”主題，15名選手結合情景劇、朗誦、歌舞等互動教學形式，講述立足崗位“助力高質量超常規發展”的青春奮鬥故事，本行參賽選手參加廣州市總決賽奪得企業二組復賽一等獎、“優秀講師獎”榮譽，總行團委獲評“優秀備課團隊獎”。



2.2 完善公司治理

（一）“三會一層”治理

本行建立了由股東大會、董事會、監事會及高級管理層組成的“三會一層”治理架構，堅持權責清晰、制衡有效的原則，規範治理運行機制，提升治理主體履職能力，依法合規推動各治理層級履行各自職責，著力提高上市公司企業治理水平，切實保障利益相關方的權益並提升企業價值。股東大會作為本行最高決策機構，嚴格按照其職責範圍開展重大事項決策行權，確保程序合規、公平公正，充分有效維護各類股東特別是中小股東合法權益。董事會作為公司治理決策核心機構，嚴格按照公司章程及董事會議事規則規定執行股東大會決議並向股東大會報告工作，對全行戰略管理、風險管理和內部控制管理等重要事項進行決策，並同步加強與本行黨委及外部監管機構的溝通聯動，持續強化職責落實的全面性、系統性、有效性。本行監事會嚴格按照公司章程及監事會議事規則等相關規定，充分發揮在公司治理中的監督作用，重點監督本行董事會和高級管理層及其成員的履職盡責情況、財務活動、內部控制、風險管理等情況，研究提出科學合理的意見建議，並持續跟進監督意見落地執行，鞏固監督成效。本行高級管理層作為執行機構，嚴格遵照法律法規、監管規則及本行公司章程等制度開展經營管理活動，有效落實股東大會、董事會決策事項，按要求向黨委會、董事會、監事會報告工作，並接受監事會監督。

截至最後可行日期，本行董事會由14名董事組成，包括1名執行董事，8名非執行董事，5名獨立非執行董事。本行董事會成員履歷豐富、背景多元，既擁有財務、法律、會計、經濟、金融、工商管理專業經驗，也代表著不同所有制背景、規模特徵、產業類型等企業的發展視角，將成為本行打造高質量公司治理體系的中堅力量。

截至最後可行日期，本行監事會由9名監事組成，包括3名職工監事、3名外部監事和3名股東監事。本行監事會成員擁有財務、法律、會計、工商管理專業背景，涵蓋律師事務所、會計師事務所高級合夥人，高校會計學教授，以及國企、村社、民營企業股東，行內業務骨幹等多元化從業背景，助力監事會更好地履行監督職責，為本行穩健經營保駕護航。

截至最後可行日期，本行高級管理人員共有9名。本行高級管理人員具有經濟、會計、法律、工商管理等專業背景，為本行穩健發展打下堅實基礎。

2023年度“三會”召開情況

股東大會	1次	審議通過18項議案
董事會	14次	審議通過100項議案
監事會	6次	審議通過37項議案

（二）股東權益保護

本行高度重視股東權益保護與投資者關係管理，通過電話、郵件、來訪接待和公司網站投資者關係專欄等多種形式與境內外投資者和中小股東保持密切高效的溝通，積極加強投資者關係管理。同時以召開股東大會、信息披露等方式，向股東傳遞準確、透明的信息，讓股東更好地瞭解及參與本行決策與監督，本行力求建立全面、高效的股東溝通對話機制，實現與股東的雙向共贏。

股東大會作為本行最高決策機構，嚴格按照其職責範圍開展重大事項決策行權，確保程序合規、公平公正，充分有效維護各類股東，特別是中小股東合法權益。本行股東通過對股東大會議案進行表決履行股東權利，出席及參與表決情況良好。

本行通過塑造股東作為治理參與者、戰略協同者、服務監督者等角色，積極引導股東參與本行的經營發展，提高股東黏性，持續強化股東與本行的共同利益。

本行嚴格遵守信息披露相關法律法規及各項監管要求，真實、準確、完整、及時地開展信息披露工作，切實保障投資者的知情權。2023年，本行累計發佈包括《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度報告》《廣州農村商業銀行2022年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2023年中期報告》等共計76項公告。

本行積極開展投資者關係管理相關各項工作，規範本行投資者關係管理工作，完善公司治理結構，制定了《廣州農村商業銀行股份有限公司投資者關係管理辦法》。在日常投資者關係管理中，實現公司與投資者之間的雙向溝通，形成良性互動。

2.3 加強合規內控

（一）廉潔建設

2023年，本行始終堅持全面從嚴治黨，並嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪污、反腐敗相關法律法規要求，持續強化正風肅紀，堅定不移推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭。2023年，未發生對本行或本行員工提出並已經審結的貪污訴訟案件。

1. 加強清廉制度建設

一是制定《廣州農村商業銀行違反廉潔從業行為問責實施細則》《廣州農村商業銀行監督執紀管理問責實施細則》，加強監督執紀管理，增強員工紀律意識，健全問責管理體系。

二是修訂《廣州農村商業銀行述責述廉工作實施細則》，從對象範圍、組織形式、主要內容等六大方面對述責述廉工作予以規範，持續加強對“一把手”的政治監督。

三是修訂《廣州農村商業銀行落實黨風廉政建設“兩個責任”實施細則》《廣州農村商業銀行落實黨風廉政建設“兩個責任”責任追究辦法》，明晰職責定位，細化責任追究，推進“兩個責任”落地生根。

2. 強化日常監督管理

一是貫徹落實監督聯席會議制度，持續推進“室組企”聯合辦案，進一步完善信息溝通、線索移交、成果共享等機制，推動形成常態長效的監督合力。

二是緊盯關鍵少數，嚴格落實“一把手”監督談話制度，組織32名黨員領導幹部向總行黨委書面述責述廉，其中6人現場述責述廉，健全權力運行的監督制約。

三是正確運用監督執紀“第一種形態”，採取提醒談話、警誡談話等方式，前移監督關口，防止小毛病變成大錯誤。嚴格執行黨的紀律，加強問題線索的處置力度，持續釋放威力。

四是全面摸查起底涉中小微企業“吃拿卡要”、違規擁有非上市公司股份、“逃逸式辭職”、營銷人員酒駕醉駕、違規使用公車等突出問題，堅決防止“四風”問題。

3. 開展廉潔教育培訓

2023年，本行一是梳理行內50個典型違紀違規案例匯編成冊，深化以案為鑒、以案促改、以案促治，使案件警示教育真正觸動思想、觸及靈魂。二是印發實施2023年紀律教育學習月活動方案，推動下轄黨組織分層級開展紀律教育專題學習，組織觀看警示教育專題片5,200餘人次、參觀警示教育基地近2,400餘人次，深入推進合規案例學習18,000餘人次，多措並舉增強黨員幹部紀法意識。2023年，本行開展反貪污培訓250餘次，覆蓋人次達7,600餘人次。三是組織開展“清廉金融文化建設月”宣傳活動，積極參加上級單位廉潔文化相關活動，持續涵養清廉金融政治生態。2023年，本行5名員工榮獲廣東省紀委“我的廉潔家風故事”主題徵文活動獎項，1名員工榮獲廣東銀行同業公會“踐行黨的二十大 敬廉崇潔樹新風”主題演講活動優秀獎。

本行董事會高度重視對董事等關鍵管理人員的廉潔作風與合規意識建設，2023年，本行共開展線上線下培訓5次，並就涉及反貪污及合規事宜對董事進行相關培訓，強化重點法律法規、監管政策解讀宣貫。

（二）反洗錢管理

1.完善制度及系統建設

2023年，本行持續優化反洗錢內控體系建設，根據監管最新要求，結合“合規建設年”活動印發反洗錢內控制度7份，以適應政策法規要求，夯實反洗錢工作基礎；持續優化反洗錢系統和反洗錢名單系統，完善系統功能同時從源頭上監督上游業務系統落實反洗錢監管要求；深入開展基礎數據治理，持續評估和優化監測標準，提升數據質量和監測標準的有效性。全行各單位認真履行各項反洗錢義務，持續加強洗錢風險管理，嚴防嚴控洗錢風險，洗錢風險管理質效雙升。

2.強化反洗錢培訓

2023年，本行組織開展各類反洗錢培訓，對象包括董事、監事、高級管理人員、反洗錢崗位人員及反洗錢工作相關崗位人員，培訓內容覆蓋反洗錢國際形勢、監管動態、政策法規、法律責任、內控制度、履職要求等，舉辦反洗錢上崗資格考試及突發事件應急演練，積極營造全行上下反洗錢合規良好文化氛圍。

2023年，本行共開展反洗錢培訓170場，培訓覆蓋76,563人次。



為進一步提高中高層管理人員洗錢風險防範意識和洗錢風險管理履職能力，本行組織開展2023年中高層管理人員反洗錢培訓

（三）內控管理

2023年，本行高水平謀劃“合規建設年”活動，圍繞“倡合規、優制度、強內控、提服務”四大主題，以厚植合規文化、優化制度體系、強化內控管理為三大主要抓手，聯合公司、三農、零售、普惠、金融市場五大業務板塊，從優化產品體系、重塑業務流程、網點綜合營銷、強化科技賦能等多方面發力，全力打造優質金融服務，綜合客戶經營、專業風險控制、高效組織管理、敏捷科技創新“四大基礎能力”全力提升，全行上下以合規促發展，防風險提質量，通過合規內控體系的全面提升推動全行經營穩健發展，夯實高質量發展根基。

（四）供應商管理

2023年，本行依法執行《中華人民共和國招標投標法》的相關規定，制定《廣州農村商業銀行採購系列管理制度》。本行逐步強化和推動集中採購管理，在集中採購過程中堅持公開、公平、公正的原則，並接受各相關監督管理部門的監督檢查。

1.完善供應商管理制度

為加強對供應商的管理，激勵供應商合規響應、誠信履約，本行建立了供應商管理制度，對全體供應商的資格管理、日常維護管理、考核評價管理等內容進行明確。在供應商的資格管理方面，對集中採購供應商實行准入制度，審核供應商的資質、能力、信譽、意願等。如採購項目涉及環保需求的，供應商准入的條件應符合國家綠色環保有關標準和要求。

2. 突出環境及社會風險

本行在採購制度上明確原則上優先採購綠色節能環保產品，不得採購國家限制或不鼓勵生產、採購、使用的高耗能、高污染或淘汰類產品。在採購文件中明確要求供應商合法、誠信，作出近三年內在經營活動中沒有重大違法或不良記錄的承諾；如中標人存在法律、法規規定的其他損害招標單位利益和社會公共利益情形的，將取消其中標資格，並保留追究其法律責任的權利。同時，根據具體項目情況對供應商提出明確的環保要求，外包人員與外聘機構簽訂勞動合同、絕不侵犯任何第三方的知識產權等要求。

3. 供應商日常監督管理

本行通過對供應商日常管理考核和成交供應商年度考核評價相結合的動態考核評價方式，對於考核不合格供應商，直接退出本行該採購類別供應商庫；對有不良行為供應商納入黑名單管理，經核實後作出告誡談話、警告、禁用和退出處理；供應商在響應過程或者履約過程中出現違規違法、不按照合同履約的行為，給本行帶來較大影響的，可提交至政府公共資源交易中心進行通報。同時，集中採購部門還以現場檢查、非現場檢查、問卷調查等方式，對全行採購及供應商履約情況開展相關檢查工作。

4. 日常加強供應商溝通

本行設立專項渠道為供應商解決困難，除電話受理供應商諮詢、投訴外，還專門設立了採購監督郵箱。本行將該監督郵箱印製在採購文件上，安排專人對監督郵箱每日進行查看，接受供應商對採購工作的監督、投訴及意見建議，本行根據反饋情況認真進行分析核實和處理，按規定時限給予回覆是否受理。

截至報告期末，本行集中採購項目主要合作供應商619家，其中境內供應商616家，境外供應商3家。

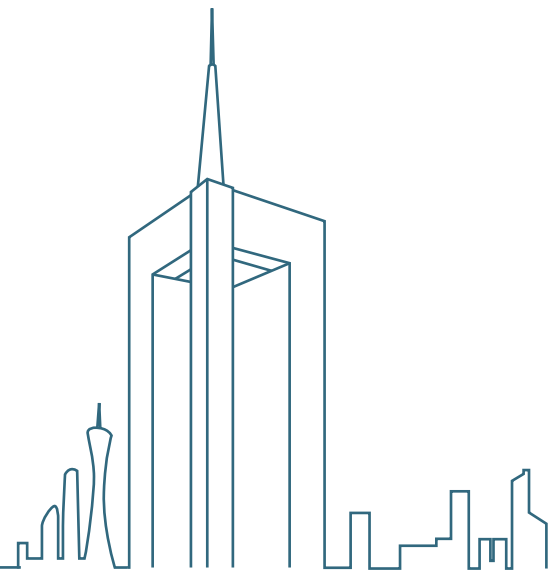
（五）品牌及知識產權保護

2023年，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等國家及地方性法律法規和《廣東省金融業務廣告宣傳行為自律公約》，針對全行品牌工作進行規範和宣傳，認真履行與廣告宣傳相關的法律法規，提高風險防範，已制定《廣州農村商業銀行品牌宣傳管理辦法》《廣州農村商業銀行官方自媒體管理細則》《廣州農村商業銀行門戶網站管理辦法》《廣州農村商業銀行信息科技知識產權管理辦法》，包括品牌規劃、營銷宣傳、廣告投放、知識產權保護、VI管理、微信公眾號管理、門戶網站管理等方面，落實品牌管理科學化、規範化，持續提高品牌知名度、美譽度。

截至報告期末，本行擁有243項境內註冊商標、64項一級域名、2項美術作品著作權、9項軟件著作權。

03

聚焦灣區，服務實體



3.1 助力實體經濟

本行紮根粵港澳大灣區，始終堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，立足本地發展，加強合作共贏，推動業務創新，全力以赴為區域經濟社會發展提供專業化、高質量服務，助力營造良好金融環境、維護區域金融穩定。

（一）助推地方經濟發展

2023年，本行深耕本土，堅定發展定位、聚焦主責主業，主動融入和深度參與中國式現代化的“廣州實踐”，服務本地的經營特色持續強化。

一是加大地方政府債券配置力度，支持財政政策精準發力、提質增效，助力區域重大項目建設及社會民生領域發展。截至報告期末，本行地方政府債券投資餘額660億元，其中廣東省政府債券投資餘額467億元，有力支持廣東省區域經濟社會發展，切實履行社會責任。

二是持續推進企業債券投資，著力滿足實體經濟資金需要。2023年，本行自營業務投資企業債券規模超過100億元，重點向交通、能源等基礎設施建設相關行業提供資金，充分滿足廣州地鐵、廣州公交、廣東省環保集團等多家企業融資需求，有力支持珠三角地區綠色低碳、民生公益、區域協調等重點發展領域，持續為實體經濟和民生發展注入金融“活水”。

三是順應行業發展趨勢，滿足客戶多樣化理財需求，積極打造理財系列子品牌。本行全面貫徹落實監管要求，推動理財業務穩健發展，持續創新理財產品，圍繞客戶多樣化需求優化資產配置，打造“穩富”“添富”“嘉富”“睿富”“鴻富”五大理財子品牌。同時，著力提升客群精細化服務水平，推出最短持有期、“T+0.5”現金管理類新型產品，不斷升級產品功能，構建“產品貨架-目標客群-特色產品-投資者陪伴”的精準服務鏈條。

四是產品創新服務實體經濟發展。聚焦重點、精準施策，不斷拓展金融服務省市高質量發展的廣度和深度。本行聚焦落實省委市委決策部署，積極健全完善多層次金融產品和服務，切實履行地方法人銀行服務實體經濟發展的責任與使命。為更好滿足中小額融資需求，持續優化現行公司信貸產品體系，創新推出面向汽車產業鏈企業、先進製造業企業、園區企業等重點領域的專項產品，切實提升金融服務質效，支持實體經濟高質量發展。

（二）支持重點領域建設

本行制定了《貫徹落實〈金融支持粵港澳大灣區建設的意見〉的實施方案》《發揮法人銀行擔當踐行主責主業本源廣州農商銀行貫徹落實〈廣州南沙深化面向世界的粵港澳全面合作總體方案〉工作實施方案》等方案，做好戰略契合和目標拓展，大力支持重點地區和重點領域發展建設。2023年，本行向注冊在粵港澳大灣區的企業累計發放貸款1,682.8億元，參與了佛莞城際廣州南站至望洪站段（廣州段）項目、廣州至汕尾鐵路（廣州段）項目、花都區“專精特新”產業園首期項目、廣東能源產業鏈等70個落地灣區的省市重點建設項目。

3.2 服務經濟轉型

（一）深耕銀政銀村合作

2023年，本行持續深耕銀政銀村金融場景服務，發揮鄉村金融服務主力軍作用。一是順利通過廣東省財政廳系統驗收，入選專項債券監管專用賬戶備選銀行庫（第一批），成功推出並落地首筆專項債券專用賬戶業務，取得在財政業務領域的新突破。二是持續升級“村資實”業務，深化農村集體資金業務場景服務，陸續推出線上代發、審批流程調整、客戶體驗升級等。三是瞄準村社和企業客戶對資金管理和金融信息服務的個性化需求，升級現金管理雲財資、雲信通服務功能，提高客戶體驗，降低客戶財務成本，釋放運營效能。

本行積極參與鄉村建設行動，抓緊推動“整村授信”、農戶“批量授信”等定制化授信業務，助力打造具有廣府韻味宜居宜業和美鄉村。報告期內，本行13家支行開展整村授信簽約儀式，總投放15.43億元。

（二）金融賦能專精特新

為貫徹落實黨中央、國務院決策部署，進一步支持“專精特新”中小企業高質量發展，響應《為“專精特新”中小企業辦實事清單》的號召，針對專精特新企業規模小、輕資產、長期性資金投入多等特點，本行通過創新風控手段、出台管理辦法、提供利率優惠等多項舉措，進一步加大對“專精特新”企業服務的力度。為提升金融服務精準性，本行全面梳理專精特新客群名單並主動加強對接，充分考慮企業經營特點升級“金米專精特新貸”專項產品，支持專利權質押、動產質押等創新擔保方式，為專精特新培育工程貢獻農商力量。截至報告期末，本行“專精特新”貸款客戶數590戶，較年初增加268戶，貸款餘額為158.64億元，較年初增加15.26億元。

（三）服務產業轉型升級

2023年，本行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的二十大精神、習近平總書記視察廣東重要講話重要指示精神為指導，全面貫徹落實中央經濟工作會議精神和廣東省、廣州市高質量發展大會工作部署，圍繞廣東省委、省政府“以實體經濟為本、堅持製造業當家”工作部署，以及廣州市委市政府“堅持產業第一、製造業立市”的工作目標，結合本行“十四五”發展戰略規劃，持續加大對實體經濟的金融支持力度，加強對廣州市屬國企的金融支持，以“公轉”帶動“自轉”，推動廣州市重點產業、重點項目落地發展，在服務當地經濟發展大局中努力實現自身的高質量超常規發展。截至報告期末，本行製造業貸款時點餘額512.4億元，較年初增長50.9億元。

3.3 深化跨境業務

2023年，本行持續發揮本土金融機構經營優勢，全力貫徹落實商務部《“十四五”對外貿易高質量發展規劃》，堅持“做小做散”，聚焦外貿新動能培育，加強本地中小外貿企業金融支持保障，為外貿企業提供優質高效服務。

本行持續為南沙自貿區優質企業提供高水準便利化跨境服務。區內符合條件的優質企業只需向本行提交指令即可辦理相關經常專案外匯業務，本行免於事前審核資料，操作所需時間縮減為原來的1/4，極大提高了業務辦理效率，為企業節省時間和人力成本，不斷加大對“走出去”和“一帶一路”外貿企業的金融服務支持。打造服務廣交會跨境金融方案，助力外貿高質量發展。本行通過開展廣交會服務宣傳、設置專屬開戶服務、專屬服務團隊、專屬的費率、匯率和利率優惠等措施，加大對廣交會外貿企業的金融服務支持，持續提升本行跨境金融服務品牌和知名度。

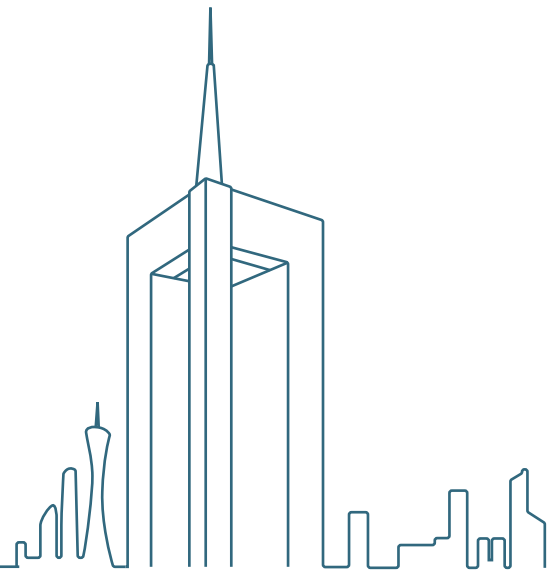
在產品服務方面，一是持續推進跨境貿易投資高水準開放。自成為首家獲得“跨境貿易便利化業務備案”試點資格的本地法人銀行以來，累計辦理經常項下便利化業務超350多筆，金額超5,000萬美元，辦理國際福費廷轉讓超5億元，提供金融活水助力外貿高質量發展；二是精準扶持中小出口企業經營發展，推出“出口鏈融通”流動資金貸款產品，滿足符合條件的出口企業周轉資金融通需求；三是踐行粵港澳大灣區銀行的社會責任，為赴港上市企業提供賬戶管理、資金結算、資金融通與外匯政策合規諮詢等綜合服務，促進灣區金融互聯互通。

在金融科技方面，本行持續推進數字化轉型，不斷完善線上服務管道，實現跨境業務項下線上結算業務全覆蓋。為助力進口企業搶佔商機，進一步提高線上結算效率，本行對企業網銀匯出匯款功能進行全流程的優化升級，通過智能化的系統處理機制與和諧友好的操作頁面，提升用戶線上匯款的便捷性與體驗感。同時本行上線全新移動銀行個人外匯業務板塊，為個人客戶提供更便捷、高效的線上外匯服務。

本行積極響應監管導向，一方面向外貿企業持續宣導“匯率風險中性”理念，組建專業外匯業務團隊，提供便捷、高效的匯率避險交易服務。通過全年走訪超過200多家涉外企業，提供匯率走勢分析和避險策略等，幫助跨境企業樹立風險意識。同時提供“掛單結匯”、“合作遠期結售匯”等避險產品協助企業應對匯率波動，有效規避匯率風險。另一方面，編制《個人外匯業務辦理指南》精準宣導政策，成立專家團隊應對個人外匯業務特殊情況處置，滿足個人客戶合規、合理的用匯需求。2023年，本行獲得國家外匯管理局外匯業務合規與審慎經營評估B+級，廣東外匯與跨境人民幣自律機制評估結果為優秀等級。

04

服務三農，助力小微



4.1 推進鄉村振興

2023年，本行深入落實機制發力、農業振興、農村發展、助農為民四項重點工作，聚焦落實“百縣千鎮萬村高質量發展工程”，切實履行法人銀行支農支小責任使命，為高質量全面推進鄉村振興注入中堅力量。在人民銀行牽頭開展的“金融機構服務鄉村振興考核評估”中，連續3年獲評廣州地區“優秀”稱號。

截至報告期末，本行涉農貸款餘額454.97億元，較年初增長20.58億元，增速4.74%；普惠型涉農貸款餘額105.22億元，較年初增長21.13億元，增速25.12%。本行廣州地區設分支機構565家、農村金融服務站141家，網點金融覆蓋面居全市之首。

（一）堅持機制發力

一是提高站位，堅持黨管三農。本行黨委會第一議題深入學習習近平總書記關於三農、鄉村振興工作的重要講話和重要指示精神18次，學習中央經濟工作會議精神，結合工作實際，提出貫徹落實意見21條，作出相關督辦工作7項，不斷深化黨對鄉村振興的全面領導。

二是出台方案，保障工作落實做細。2023年，本行堅持把“百千萬工程”作為重中之重，推出“一個方案”，定期開展方案落實檢視督導，保障工作落實做細，夯實全面推進“百千萬工程”工作的基石。

三是統籌推進，持續強化考核激勵。2023年，本行推出“鄉村金融考核評價體系”，單獨設置差異化的考核激勵指標，在經營機構的考核體系中占比2分，突出本行三農金融服務重點工作導向，強化對各經營機構鄉村金融考核機制及營銷資源傾斜，提升業務發展質效。

四是匯聚合力，推動資源要素投入。2023年，本行用好人民銀行支農支小再貸款政策，2023年累計運用人民銀行支農再貸款29.21億元，惠及943戶農戶農企，加權平均利率同比下降50BP；運用支小再貸款111.49億元，惠及3,961戶農戶農企，加權平均利率3.75%，同比下降49BP。

五是大力支持，夯實金融服務支撐。2023年，本行授信政策突出鄉村金融導向，聚焦糧食生產、重要農產品穩產保供、種業振興等農業重點領域，設立綠色審批通道，提高業務審批時效，提供高效協同的服務支撐和資源保障。

（二）完善服務體系

一是強化合作，支持糧食穩產保供企業。2023年，本行與廣州市農業農村局開展戰略合作，建立涉農信息對接共享機制，安排500億元專項信貸資金，強化對農業重點領域的金融支持。截至報告期末，農產品穩產保供企業貸款餘額12.84億元，較年初增速24.55%；粵港澳大灣區“菜籃子”工程企業貸款餘額3.75億元，增速74.14%。

二是創新產品，支持農業產業鏈及產業園建設。2023年，本行推出中小額信貸業務“三千億工程”，創新研發“鄉村振興農業貸”，各級農業龍頭企業貸款餘額50.23億元，增速12.89%；市現代農業產業鏈名單客戶貸款餘額21.87億元，較年初增速14.39%；現代農業產業園駐場企業貸款餘額28.06億元，增速42.17%。研發推廣“花卉種植貸”“美麗鄉村盆景貸”，累計投放4,964萬元。

三是優化服務，支持海洋牧場及預製菜企業。2023年，本行支持南沙全面建設“藍色糧倉”及水產品流通、加工、漁港建設、水產種業等項目建設。研發推廣“水產養殖貸”批量授信模式，完成南沙捕撈漁船專屬授信方案，主動對接南沙漁業產業園，量身定制產供銷一條鏈服務方案，向園區提供1.6億元授信支持。截至報告期末，南沙萬頃沙鎮“水產養殖貸”投放8,071萬元，海洋牧場貸款餘額33.96億元，共支持261戶農企及農戶。截至報告期末，本行支持預製菜企業貸款餘額37.25億元，共支持104戶農企及農戶。

四是創新業務，助力“綠美廣東”建設。本行發揮綠色金融試驗區花都分行示範引領作用，推廣“綠企貸”；研發推出“金米碳排放權抵押貸”；首創推出生態公益林補償權質押產品“金米鄉村振興林易貸”，最大可對補償收益款放大至20倍，惠及18條村社林農。截至報告期末，本行投向農林牧漁業綠色信貸餘額35.17億元，全行綠色信貸餘額432.49億元，較2022年增長183.5億元，增速73.7%。

(三) 創新產品供給

一是重心下沉，強化鄉村金融渠道建設。2023年，為村社區域投放103台銀政一體機，為廣州市1,302個村社提供各類金融服務。與黃埔區社保中心共同打造黃埔區首家“社保+金融”的主題銀行。持續推進白雲區人和鎮、從化區江埔街道、從化區街口街道三項移動支付便民工程建設工作，共拓展移動支付示範鎮特約商戶462戶。

二是研發產品，支持盤活農村集體資產。推出“工業物業支持貸”“園融貸”等專屬信貸產品；基於土地承包經營權流轉研發“農村土地承包經營權抵押貸”並實現全市首筆落地；面向第三方建設主體推出集體建設用地“信用貸”“項目貸”，已落地約7.48億元。針對農村集體經濟組織推出“村社貸”，截至報告期末，已落地投放7筆，金額1.3億元。

三是協調發展，金融支持城中村改造。2023年擇優介入舊村改造業務，構建完善城市更新項目儲備及營銷機制，2023年累計投放85.12億元，支持裏仁洞村、羅邊村、瀝滘村等市重點舊村改造項目15個，截至報告期末，融資餘額802.96億元，業務規模居廣州市金融機構前列。

四是聚焦重點，支持鄉村文旅產業發展。本行打造特色授信產品“民宿貸”在增城區首發落地，助力農文旅融合發展。重點支持瓜嶺村立足嶺南古村特色打造成文化和旅遊特色精品名村。2023年投向民宿行業貸款餘額1.48億元，增速16.82%。

五是走村入社，舉辦市干村足球賽事。積極參與並贊助11區村社重要傳統民俗活動、龍船招景盛會、龍舟文化周活動。舉辦第三屆廣州干村足球錦標賽，全市11區全部參與，近200個村社球隊參賽，32支村社球隊晉級全市決賽，展現積極向上的新農村精神面貌，鞏固本行村社關係。

六是數字賦能，豐富農村金融應用場景。與財政局、農業農村局合作，大力推廣農村“三資”管理平台、“村務卡”業務，持續優化升級“村資寶”業務功能，“村資寶”系統已覆蓋10個鎮（街）、37條村，資金結算量95.42億元。廣州村務卡2023年發卡792張，累計發卡10,539張。農村集體資金現金管理“雲信通”業務在增城、從化、南沙、白雲四區11鎮街的65個行政村實現整村推廣落地。

(四) 堅持助農為民

一是產業興農，深化“數商興農”工程。充分利用“金米集市”電商平台，甄選優質農產品，結合各大節日及營銷熱點，開展鄉村振興主題活動2場。

二是整村授信，擴大農村信用建檔評級範圍。進一步優化“整村授信”業務，支持本地優勢農業產業發展，2023年新增投放15億元。聯合中國人民銀行從化支行助力打造從化禾倉村“廣東省整村授信信用村”，授信總額度8,000萬元，實際用信19筆，用信金額1,610萬元。

三是對口幫扶，扎實助力鎮村增收。深入對口幫扶鎮村開展調研，會商制定具體幫扶計劃，2023年度捐贈幫扶資金190萬元。積極發揮工會組織優勢，以購代捐、以買代幫，採購幫扶鎮村特色農副產品約460萬元，獲評“廣東扶貧濟困紅棉盃銀盃”。

四是組織引領，推動慈善項目落地。2023年發揮金米基金會作用，開展“銀社助農促振興”項目，支出扶助款200萬元；開展“助力鄉村振興”項目，支出扶助款446.4萬元，支持行政村200餘個，榮獲“廣州社會組織助力鄉村振興突出貢獻單位”。

五是豐富產品，提供村民資產增值服務。進一步豐富村民存款、理財類產品，為村民資產增值提供產品支撐，發行村民專享理財產品1隻，募集2.85億元；加大儲蓄國債宣傳下鄉工作，2023年為村民辦理國債業務5,172筆，累計銷售金額6.66億元。

案例 舉辦第三屆廣州千村足球錦標賽，足球運動助力“百千萬工程”

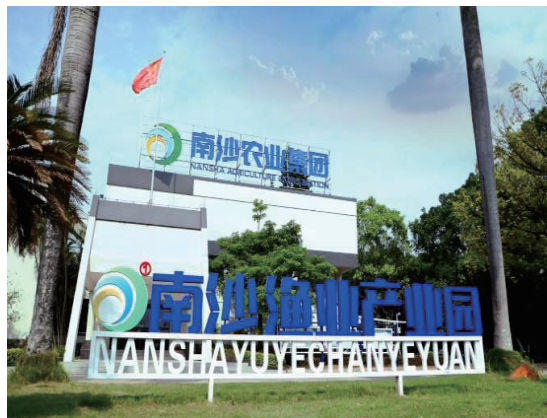
千村足球錦標賽是本行與廣州市足球協會共同推出的體育賽事，是國內首個農村業餘賽事專屬IP，致力於打造屬於廣州市民自己的世界盃，至今已成功舉辦三屆，收到了廣大村民的熱情參與，反響熱烈。舉辦“廣州農商銀行·鄉村振興盃”第三屆廣州千村足球錦標賽是賦能“百縣千鎮萬村高質量發展工程”助力鄉村振興、持續推進足球改革新發展的重要舉措。本屆千村足球賽於2023年10月末開賽，覆蓋全市十一個賽區，報名村隊數量達180支，參與人數超3,660人，歷經400場精彩角逐。此外，為推動粵港澳大灣區深度融合發展，今年還特別設立了穗港澳貴邀請賽，加強灣區城市之間的文化交流。



案例 小小青蟹啟動十億產業，助力南沙建設“藍色糧倉”

以南沙青蟹為代表的水產養殖面積、產量和產值不斷提升，對後續深加工、流通銷售等環節提出更高的要求。南沙產業園萌生出建設水產分揀加工中心的構想——用地面積約29.6畝，規劃總建築面積約4萬平方米，將建成7大功能區塊，支持產業園一、二、三產業融合發展，大力發展水產深加工、冷凍保藏和冷鏈倉儲物流體系。項目建設總投資達2.92億元，光憑企業的自有資金難以支撐。

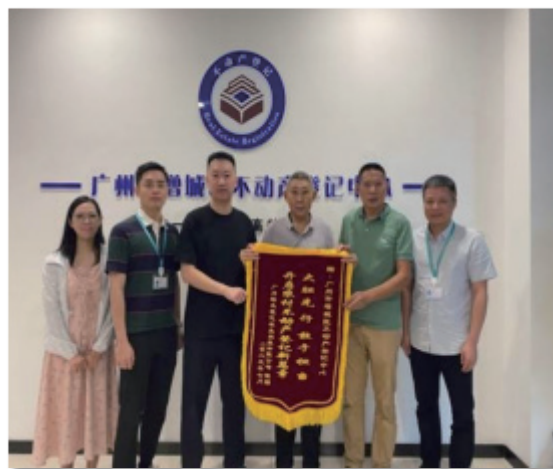
本行紮根南沙多年，在項目建設伊始，主動靠前服務，派專人提前瞭解經營情況、項目建設情況，深入產業園實地走訪，設計專屬融資方案，合計為產業園有限公司授信1.6億元，用來支持產業園的項目建設，並派出客戶經理及時跟進項目建設資金需要，提供一攬子金融服務。



案例 成功落地廣州市首筆農村土地承包經營權抵押貸款

位於增城區小樓鎮的廣州農業科技有限公司，前期通過承包小樓鎮連片的集體土地，利用當地優質土地資源，結合自身具備的燕窩果等高附加值經濟作物生產技術，開展果園種植、銷售業務。2023年3月，農村土地經營權納入不動產統一登記後，增城深入開展“明確所有權、穩定承包權、放活經營權”的實踐探索。2023年6月26日，廣州市規劃和自然資源局增城區分局成功為小樓鎮沙崗村沙三經濟合作社出租給公司的20.36畝用地辦理土地經營權首次登記。

本行持續跟進並配合開展農村產權登記工作，在廣州首例農村土地經營權成功登記後，及時聯繫企業，通過實地調研等方式瞭解企業資金需求和實際經營情況，經過現場勘探，該地塊30%面積已完成集約化高附加值農產品種植。本行運用鄉村振興產品“金米鄉村振興農村土地承包經營權抵押貸款”，為客戶量身定制授信方案，以土地承包經營權抵押和股東擔保的綜合擔保方式，突破傳統的“磚頭思維”。在多次與政府相關部門對接，共同研究探索和解決抵押物價值評估、登記確權等核心難點問題，終於實現對土地承包經營權的抵押登記，為企業成功發放貸款50萬元。



4.2 夯實普惠金融

2023年，本行積極貫徹落實黨中央、國務院、省委、省政府以及國家金融監督管理總局等相關部門出台的支持小微企業有關方針政策和決策部署，充分運用各項政策工具，著力紓解企業困難，持續加大對小微企業和民營企業的信貸支持力度，高效推動全行普惠小微業務高質量發展。不斷完善普惠金融專營體系建設，在總行層面成立了普惠與小微業務部，在廣州地區分支行設立了13個普惠與小微業務部。

截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額454.73億元，較年初增速10.31%，小微客戶數36,821戶，比年初增加695戶。小微“兩增”及普惠型涉農貸款達到監管要求。

（一）“穩經濟”不鬆勁、不減力

一是積極運用支小再貸款政策，截至報告期末，本行已獲得人民銀行支小再貸款資金466.83億元，貸款規模位居全省地方法人機構前列。

二是報備符合廣州市普惠貸款風險補償機制貸款金額32.2億元。累計發放納入廣州市風險補償資金池的“科技貸”25.04億元，貸款餘額17.4億元。

三是先後入圍黃埔區普惠貸款、南沙區普惠貸款和河源市科技貸款風險補償資金池，持續擴大風險補償覆蓋面。

(二) 強化改革，擴大業務覆蓋面

2023年，本行全面深化網點綜合營銷改革，普惠小微業務全面下沉至網點，根據網點客群特點制定綜合營銷方案，構建全行網格化營銷體系，進一步擴大了普惠小微業務輻射面和穿透力。

(三) 優化流程，改善服務體驗

2023年，本行優化重塑業務流程，提升業務效率。以客戶為中心，優化業務流程、工具模版及工作機制，逐步打造以線上化營銷、標準化進件、流程化作業、智能化風控為核心的普惠小微業務流程，著力提升業務效率與客戶體驗。

(四) 加強合作，助力企業發展

2023年，本行強化與轄內政府機構合作，對接廣州工信局、科技局、商務局、高新企業協會、科技金融服務中心等政府機構，收集企業白名單，推動業務落地；強化與商協會合作，深入本地龍頭商協會開展業務合作，提高批量獲客；強化與園區企業合作，制定產業園區專項營銷活動方案，截至報告期末，本行對接園區126個，放款6.90億元。本行強化與專業市場合作，下發專業市場商戶普惠小微業務服務優化方案，明確2023年十大重點專業市場，並要求全行通過網格化營銷、搭建獲客渠道及定制商業模式等策略加大對專業市場的營銷拓展，全年專業市場普惠小微貸款餘額20.13億元。

(五) 創新升級，豐富產品體系

2023年，本行緊跟市場趨勢，豐富產品體系。圍繞優質社區居民、優質村民及國家戰略產業客群打造房易貸、村民致富貸、科技貸等特色專屬產品及產品組合，推動核心客群拓展。針對專業市場、園區等客群制定小微企業畫像，推出小額信用貸專項產品方案，實現快速批量授信。針對民營中小企業缺乏常規抵質押品的問題，推出科技貸、專利貸等專屬純信用產品。截至報告期末，本行已創新研發6款新產品及授信項目，優化升級12款存量產品及申報標準。截至報告期末，房易貸全年累計投放73.24億元，較去年增加276%；科技貸全年累計投放6.87億元，較去年增加173%；村民致富貸全年累計投放5.91億元，較去年增加151%。

金米房易貸

2023年，線上審批額度最高1000萬元，優化線下房易貸進件資料，開通佛山、珠海地區線上房易貸業務，為客戶提供線上、線下申請渠道，實現“快辦、快審、快放”，為小微企業提供便捷、高效的融資渠道。

金米房易貸
 最高1000萬
 房產抵押 輕松貸
 額度高 申批快
 利率低

金米房易貸
 最高1000萬
 房產抵押 輕松貸
 額度高 申批快
 利率低

金米科技貸

2023年，本行深入產業園區調研，全面升級科技貸產品，推出“金米科技貸”3.0版及配套產品申報標準。擴大客群和准入範圍，有效提升科技金融服務覆蓋面。

金米科技貸
 最高3000萬 抵押率100%
 額度高 申批快
 可信用 可保證
 期限 長達10年

金米科技貸
 最高3000萬 抵押率100%
 額度高 申批快
 可信用 可保證
 期限 長達10年

小額信用貸

2023年，本行推出小額信用貸產品，產品服務以資料精簡、辦理時效快、無抵押為特色，降低客戶準入門檻，簡化審批手續，切實解決本地民營小微企業和個體工商戶融資難、信息不對稱等痛點堵點。

金米小額信用貸
 信用額度 最高100萬
 申請資料簡便 多種還款方式 期限長3年

金米小額信用貸
 信用額度 最高100萬
 申請資料簡便 多種還款方式 期限長3年

4.3 服務社區居民

（一）積極開展社保卡業務

本行積極延伸社保、醫保服務的廣度與深度，切實提升城鄉居民養老金融服務質效。一是與政府部門緊密合作，上線“就醫信用無感支付”服務，免除就醫排隊繳費環節，改善參保人就醫體驗。二是拓寬社保卡應用場景，成功發行全省首張加載交通功能社保卡，為持卡人提供更為優質、便捷的社保卡“一卡通”服務。三是增設102家社保卡即時制卡網點，實現社保卡業務一站式辦理。四是聯合黃埔區社保中心打造黃埔區首家“社保+金融”主題銀行。五是聯合醫保部門遴選48個網點內設醫保服務點，打通參保群眾辦事最後一公里。

（二）豐富便民金融產品

2023年，本行運用“互聯網+金融”模式，聚焦智慧政務、智慧生活建設。一是提升鄉村金融支付結算服務體驗，以“移動支付+場景”模式為村社、校園、商圈等重點民生場景300多個B端客戶，提供停車、物業、水電等繳納服務。二是圍繞年輕、長尾客群關注的熱門消費平台，陸續推出抖音、京東、唯品會快速綁卡功能，為客戶提供“想購即購”的快速消費體驗。同時著力開展高頻生活場景消費滿減活動，持續發放市民消費券，提振市民消費。

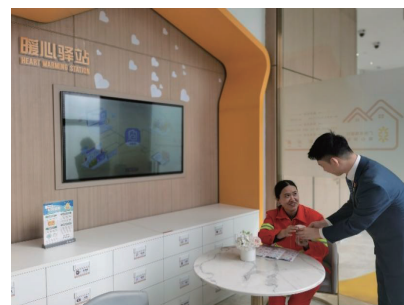
（三）引入養老金融產品

2023年，本行結合居民養老需求，通過代銷渠道引入具備養老金儲備功能的保險產品，為客戶提供養老規劃、資產傳承以及投資理財等保險保障方案，建立健全養老保障服務體系。

（四）共建便民暖心服務

2023年，本行暖心驛站堅持以客戶為中心，充分發揮基層黨組織示範引領作用，以“廣州農商銀行暖心驛站，溫暖常伴您身邊”為主題，緊緊圍繞群眾實際需求，深入社區、街道、村社、學校等開展共建暖心服務。

2023年，本行150家暖心驛站有效延伸服務半徑，一是深入社區、村社、老人院為老年客戶送上溫暖，惠及群眾5,591名；二是進校園、進鄉村、進企業、進社區開展483場金融服務知識宣傳，覆蓋群眾16,631人。本行暖心驛站全年累計開展共建暖心服務674場，服務群眾超2萬人次，驛站網點服務覆蓋率達100%。



（五）用心服務特殊群體

本行持續做好961111關愛服務熱線運營，為老年人、殘疾人、傷病患者等特殊群體提供針對性的專屬服務。同時，積極向老年客戶推送961111關愛服務熱線推薦短信，讓關愛服務惠及更多的老年客戶。2023年，本行961111關愛服務熱線累計服務特殊群體2萬多人次。

（六）堵截防範金融詐騙

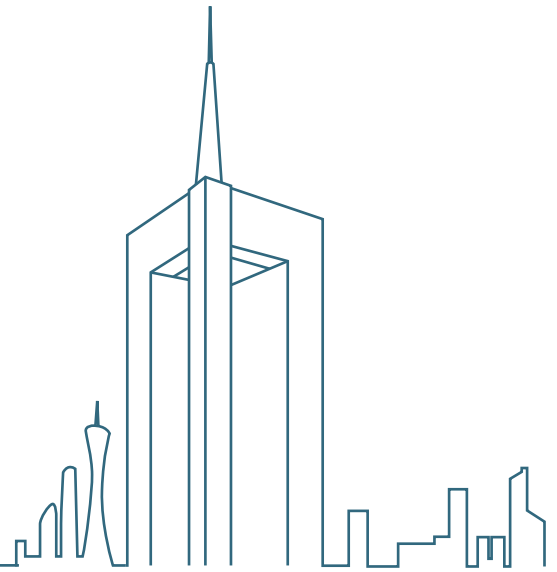
2023年，本行共處理全渠道交易欺詐風險監控業務180多萬筆，主動偵測風險案件186宗，挽回客戶損失200多萬元，有效堵截和防範客戶資金風險。2023年，本行營業網點共成功堵截各類詐騙案件54起，為客戶挽回損失約598萬元。

（七）詮釋黨員責任擔當

2023年，本行黨委深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，不斷鞏固“我為群眾辦實事”實踐活動成果，全覆蓋落實黨員“雙願雙微”活動，“金穗向陽”黨員志願者下沉廣州11個行政區近700個社區，參與金融知識宣傳、垃圾分類、文明城市創建等志願服務活動，主動認領微專案、微心願，以實際行動解決群眾身邊“急難愁盼”問題，充分發揮黨員先鋒模範作用，詮釋黨員責任擔當。

05

用心服務，保障安全



5.1 科技提升服務

本行以客戶為中心，堅持線上線下一體化發展，打造全天候立體化服務網絡。

（一）完善線上業務渠道

2023年，本行進一步優化升級各類業務渠道，拓展多元化金融服務渠道，提升金融服務市場主體的質效。一是開展企業網上銀行3.0的全面升級規劃，推進企業網銀業務旅程重塑，提升線上平台支持能力和結算服務體驗，截至報告期末，本行企業網上銀行簽約客戶數達3.05萬戶、年交易金額達10,609.22億元；二是完成新版企業移動銀行升級上線，為客戶提供更多樣、更便捷的結算工具。

（二）優化迭代手機銀行

2023年，本行推出手機銀行7.0版本，新版手機銀行作為本行零售客戶移動互聯網綜合服務入口，打通智能線上營業廳、微信銀行、企業微信和生態場景金融服務，以客戶為中心再造業務流程，全新視覺呈現，智慧交互體驗、智能風控、數字運營等水平大幅提升。截至報告期末，本行手機銀行客戶數414.7萬，較去年末增長4.3%。



（三）落地5G智慧旗艦網點

2023年，本行在南沙分行營業部落地5G智慧旗艦網點，採用客戶動線管理、客戶精準識別等，將傳統單一金融服務網點轉型為集“生態營銷+智慧運營+場景融合”於一體、線上線下服務有機融合的數字化服務平台。

5.2 傾聽客戶聲音

（一）人工客服相關數據情況

2023年，本行客服共處理客戶話務近300萬通，其中人工處理量110萬通。電話熱線人工接通量80萬通，客戶服務滿意率達99.21%；在線客服人工會話接通量近20萬通，客戶服務滿意率91.00%；線上營業廳人工視頻接通量超10萬通，客戶服務滿意率達99.25%。

（二）人工客服智能化建設

一是電話銀行智能語音導航引入NLP分析功能，提高客戶意圖識別準確率，不斷提升智能分流能力。2023年，智能語音導航累計服務客戶100多萬人次。

二是豐富智能語音外呼業務場景，將智能外呼應用範圍拓展至VIP客戶邀約通知、營銷活動推廣、信用卡等多個項目。2023年，智能外呼客戶總量近60萬戶。

5.3 保護客戶權益

（一）強化消費者權益保護

2023年，本行消費者權益保護工作始終踐行“以客戶為中心”的服務理念，以高度社會責任感為牽引，落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業消費者權益保護工作指引》《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等消費者權益保護各項法律法規和監管要求，持續健全客戶投訴處理制度體系，進一步完善投訴處理、應急處置、糾紛化解、投訴綜合治理等重點領域制度。2023年，本行全年受理各渠道消費者投訴共1,842件，投訴地區集中在廣東省內，投訴業務類別主要分佈於個人住房貸款提前還款類及信用卡糾紛類。投訴及時辦結率100%，投訴處理滿意度94.73%，消費者服務滿意度持續提升。本行堅決貫徹“以人民為中心”的發展思想，踐行金融工作政治性、人民性的服務理念，高度重視金融消費者投訴，切實保障消費者合法權益。2023年，本行主動傾聽客戶訴求，開展行領導接訪工作222次。進一步暢通網點、客服熱線、行內消保熱線等多個接訴渠道，投訴受理總量與去年同比持平，辦理及時率達100%，消費者滿意度不斷提升。

本行搭建多層次立體化宣傳體系，共開展活動超4,000場次，通過自有媒體平台發佈推文221篇。積極踐行企業社會責任，開展“3·15消費者權益保護”“普及金融知識守住‘錢袋子’”“普及金融知識萬裏行”“7·8全國保險公眾宣傳日”“金融消費者權益保護教育宣傳月”等主題宣傳活動，全年宣傳觸及人數超1,000萬人次，有效拓展金融知識普及覆蓋面，提升消費者金融素養。

（二）信息安全及隱私保護

1. 強化客戶賬戶安全管理

2023年，本行注重強化賬戶風險防控機制，持續推進賬戶全生命週期管理，提升數字化風控能力，加強宣傳教育和風險提示，有效保障客戶賬戶資金安全。

2. 完善信息安全體制建設

在組織架構方面，本行按照“自上而下，層層落實”原則建立全行信息安全組織架構，本行成立網絡安全領導小組，由黨委書記任組長，全面統籌全行網絡安全管理建設。

在制度建設方面，本行嚴格遵守國家《網絡安全法》《數據安全法》和公安部《信息安全等級保護管理辦法》工業和信息化部《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，制定了《廣州農村商業銀行網絡安全管理辦法》《廣州農村商業銀行信息等級分類與保護管理辦法》《廣州農村商業銀行信息安全事件管理辦法》《廣州農村商業銀行信息系統網絡安全等級保護管理辦法》《廣州農村商業銀行數據安全管理辦法》等二十多項信息安全管理制度，從制度上規範信息安全保護。

在應急機制方面，本行制定了《廣州農村商業銀行信息系統災備管理辦法》《廣州農村商業銀行網絡安全突發事件應急預案》《廣州農村商業銀行金融科技業務連續性應急預案》等制度與應急預案，明確了敏感信息洩露事件的處置職責分工、處置步驟和報告路徑，定期開展應急演練，確保發生信息安全突發事件時，能快速有序處置，最大限度減少損失。

3. 落實信息安全管理措施

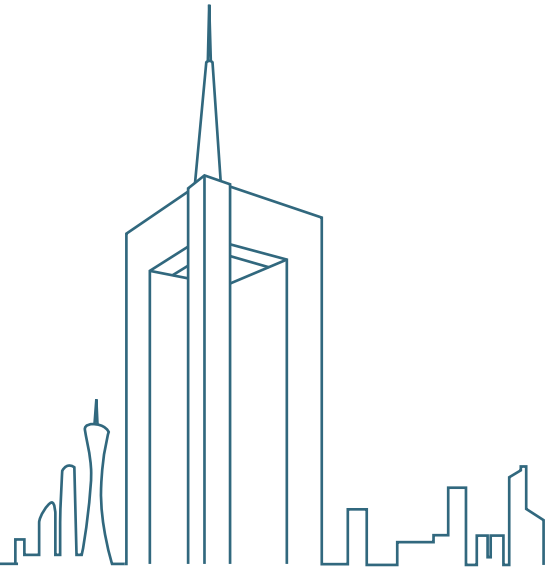
本行全面部署安全訪問控制、安全審計及安全監控技術措施，全面封禁辦公終端外部接口，部署數據防洩密設備（DLP），防止敏感數據流出；內部網絡實施技術准入控制，外部人員設備在未經授權的情況下無法接觸生產系統數據；互聯網接入網絡區域均部署了一系列安全防護設備，確保敏感信息數據加密傳輸；按照最小特權原則開放訪問管理權限，關鍵崗位實現職責分離，關鍵事務雙人臨崗，確保信息數據操作管理安全；定期開展網絡安全意識培訓，宣貫信息安全管理要求及相關法律法規，提升員工合規安全意識；定期開展信息安全檢查，確保信息安全制度有效執行。2023年，本行各項信息安全保護措施有效落實到位，無發生重大違反上述法律法規的信息安全事件。

（三）保護運營場所安全

2023年，本行堅持人民至上、生命至上，扎實推進安全管理規範化建設，重點做好安全風險隱患排查和整改，全年沒有發生外部侵害案件和重大安全事故，有效保護了客戶及員工生命財產安全。一是推進安全管理規範化建設，梳理和完善安全管理制度，建立了1,142處物業場所安全管理台賬，落實分類管理。二是加大機構自查、總行督查和遠程巡查的安全檢查力度和頻次，重點開展重大事故隱患專項排查整治工作，深入推進第八輪安全評估，自評優秀率達95.7%，著力消除安全風險隱患，營造良好的安全環境。三是分層級組織開展安全生產系列宣教活動63場次，全行各機構開展安全應急演練工作約6,000場次，著力推動聯動報警和最小應急處置單元的協同響應，增強員工的安全意識和應急處置能力。四是建設綜合化安全管理平台，覆蓋至全行營業辦公場所，強化安全風險監測能力。

06

綠色低碳，節能環保



6.1 發展綠色金融

（一）完善組織保障

本行積極貫徹落實監管部門及省市政府有關工作要求，高度重視綠色金融發展，不斷強化綠色金融發展組織體系保障。在公司治理層面，由董事會統籌指導綠色金融發展工作，設立戰略與投資委員會（三農委員會）負責監督並評估綠色金融工作執行情況。在管理執行層面，由總行公司金融部（綠色金融業務部）負責牽頭全行綠色金融業務的統籌推動，並協調總行29個部門及全行經營機構共同推進綠色金融發展。

（二）加強制度建設

2023年，本行制訂《廣州農村商業銀行“十四五”發展戰略規劃2023年度實施綱要》，提出加快綠色金融發展，提升綠色信貸投放，圍繞綠色低碳產業、生態環境建設、“雙碳”戰略等轉型領域，充分發揮綠色金融改革創新試驗區花都分行的示範引領作用，加大綠色服務創新，推動綠色貸款占比穩步提升。

為保障綠色金融領域的實踐成效，本行制定了綠色金融領域的專項規劃，印發《廣州農村商業銀行綠色金融發展規劃與實施方案（2023-2025年）》，提出“成為粵港澳大灣區綠色標杆銀行”的戰略目標，並從組織保障、產品創新、資產結構轉型、綠色能力建設、風險控制、資源保障、品牌宣傳等方面構建系統框架，明確綠色金融發展目標、重點任務和保障措施，全方位指引本行綠色金融業務發展。

（三）設立專營機構

本行積極響應上級監管部門及省市政府機構工作要求，加大綠色金融發展力度，助力推動綠色金融改革試驗區快速發展。一是在總行層面設立綠色金融業務部作為綠色金融專職部門，並將花都支行升格為綠色金融改革創新試驗區花都分行，作為綠色金融業務的試點單位及對外展示的窗口，未來將進一步加大對綠色金融的支持力度，大力發展綠色信貸、綠色債券等領域業務。二是結合本行實際情況，各分支機構根據業務發展規劃及營銷優勢，設立綠色金融專營營銷團隊與管理機構，積極拓展綠色企業（項目）客戶群，統籌運用多種產品提供優質綠色金融服務，在確保完成綠色貸款監管目標的基礎上推動本行綠色信貸業務高質量增長。

（四）支持綠色項目建設

金融助力礦山修復，攜手共建綠水青山

**生態旅遊度假區及配套項目“毗鄰”廣州白水寨“4A風景名勝區，項目用地前期因採礦和農業活動形成了多處坑位，造成了河湖生態風險等生態系統風險隱患。項目建設方充分考慮用地現狀條件，從地質風險防治入手開展綜合治理措施，將完成14項生態修復與利用工程，修復礦坑及開發新型房屋等425畝，四期項目總投資約4.8億元。經審慎評估，我行為該項目四期建設提供了總額3億元的授信支持，貸款期限長達11年，為優質綠色項目提供長期資金支持。

該項目是廣東省探索利用市場化方式推進礦山生態修復的試點項目，有利於系統修復自然生態系統，提升生態資源的價值轉化效率，兼具經濟、社會和生態效益。根據可研報告顯示，項目建設預計帶動6個村近萬村民約5000個工作崗位，助力當地鄉村振興發展，同時，預計修復實施後生態群落增加144公頃、吸收塵埃5910t、吸收二氧化硫380t、增加蓄水5320t。我行的資金支持為項目發展注入了金融動能，充分彰顯了本地法人銀行全力服務“綠美廣東生態建設”的使命擔當。

靈活運用融資工具，支持清潔能源發展

當前我國能源結構仍以火電為主，發電過程不可避免會產生了大量溫室氣體及大氣污染物排放。在“雙碳”背景下，可再生能源的基礎建設與推廣應用是改善能源結構、實現“雙碳”目標的必由之路。為支持清潔能源項目建設，我行為在加大綠色信貸支持力度基礎上，積極運用債券承銷工具幫助企業拓寬綠色資金渠道。2023年，本行作為承銷團成員協助**能源企業完成3億元的超短期融資券發行，募集資金全部用於支持可再生能源發電項目建設，包括3個光伏發電項目和2個風力發電項目。募投項目不僅可以進一步滿足當地生產生活的用電需求、帶動上下游產業發展，還能改善能源供給結構，對加快我國能源結構調整和區域經濟發展具有重要意義。同時，光伏與風力發電類項目的建設運營將有效減輕污染物對當地居民生活環境的影響，改善環境空氣質量。根據第三方評估計算，與同等火力發電量相比，募投項目每年可實現減排二氧化碳83.39萬噸，減排SO₂ 128.29噸，減排NO_x 193.08 噸，減排煙塵27.95噸，具有顯著的环境效益。

(五) 創新綠色產品

本行結合綠色金融發展，持續推出系列金米產品——“金米綠企貸”“金米碳排放權抵押貸”“金米鄉村振興林易貸”“金米鄉村振興集體建設用地貸款”“金米綠色低碳信用卡”等產品，聚焦主責主業，積極推動綠色金融產品創新與落地，助力綠色金融發展。

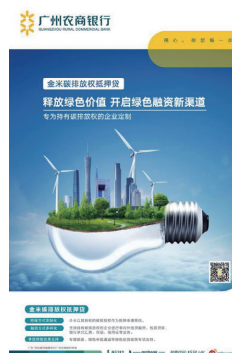
金米綠企貸

本產品對應專項滿足綠色產業領域企業（項目）的流動資金貸款、固定資產貸款融資需求。涵蓋了節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、綠色服務等多種綠色產業類型。



金米碳排放權抵押貸

本行為支持企業節能減排改造活動，創新推出“金米碳排放權抵押貸”。該款產品為本行首款支持企業節能減排改造活動，滿足綠色發展資金需求的环境權益類融資產品，對推動控排企業綠色低碳轉型具有重要意義。



金米鄉村振興林易貸

本行貫徹落實中央農村工作會議精神和城鄉融合發展試驗區廣東廣清結合片區工作部署，有效發揮金融機構服務鄉村振興、服務綠色發展能力，創新研發以生態公益林補償收益權作質押的專項授信產品“金米鄉村振興林易貸”。



鄉村振興集體建設用地貸款

本行積極響應農村、農民多元化的金融需求，創新推出“集體建設用地信用貸”“集體建設用地項目貸”產品。農村土地綜合整治對於提升土地節約集約利用水平、加強生態保護、改善人居環境具有重要意義，屬於綠色產業領域“農村土地綜合整治”分類範疇。該產品有利於盤活農村集體資產，促進農村土地綜合整治，有效推進城鄉協調發展，推動美麗宜居鄉村建設。



金米綠色低碳信用卡

本行積極響應國家“雙碳”號召，貫徹落實本行綠色金融發展規劃，推動綠色金融業務轉型升級，以產品為抓手，推出“金米綠色低碳信用卡”。圍繞綠色生活、綠色出行、綠色能源三個維度打造本產品的核心權益。該產品有助於加強綠色金融客群建設，引導公眾積極踐行綠色生活，傳達綠色消費理念，啟動綠色消費動能。



(六) 強化綠色資源配置

2023年，本行強化考核引導，通過設置考核指標、配置財務資源等方式，引導經營機構發展綠色金融業務，將綠色信貸規模納入總行和分支行經營計劃指標體系，充分發揮考核指揮棒作用，同時優化貸款差異化定價政策，對綠色信貸給予FTP補貼，鼓勵經營機構加大綠色貸款業務拓展力度。

(七) 加強綠色貸款機制建設

2023年，本行建立並持續落實綠色貸款審核機制，積極借鑒同業先進經驗，探索豐富管理手段，領先同業建立綠色貸款標識前置審核機制。本行在信貸系統設置綠色產業標識，經營機構初步判定為綠色貸款的授信業務，須提交總行業務管理部門對綠色貸款的綠色屬性進行前置審核，以確保新增綠色貸款的真實性和準確性，提升精細化管理水平。

(八) 綠色研究與合作

本行積極參與各類政銀企活動，加強與外部機構交流合作，扛起主體責任，致力於成為地方綠色金融發展的中流砥柱。2023年，本行派員參加中國人民銀行金融培訓中心舉辦的綠色金融專業人才培訓，邀請內外部講師舉辦系列綠色金融產品及案例培訓，持續提升我行綠色金融專業水平與服務能力；作為參編單位參與《廣州市綠色金融支持企業評價認定規範》等兩項團體標準的制定，積極為政府部門政策制定提供智力支持；先後通過羊城晚報、金羊網等主流媒體發佈14篇綠色金融宣傳稿，充分宣傳本行綠色金融發展成效及階段性工作亮點。被廣州市綠色金融協會評為“年度優秀會員單位”，憑藉金米綠色金融優質服務榮獲中國財經風雲榜“年度綠色金融實踐模範”等獎項。

6.2 踐行綠色運營

為控制經營活動溫室氣體排放和自然資源消耗，本行積極採取相關環保措施。

（一）溫室氣體排放和自然資源消耗

溫室氣體排放

範圍類別	2023年溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	2023年人均溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量/人)
範圍 1: 直接溫室氣體排放量	136.46	0.06
範圍 2: 間接溫室氣體排放量	12,154.28	4.97
溫室氣體排放總量 (範圍 1+2)	12,290.74	5.03

注：

- 2023年度經營活動產生的直接和間接自然資源消耗統計對象範圍為總行範圍，其中，直接溫室氣體排放（範圍1）主要為總行自有交通運輸工具所消耗的汽油、營業辦公所消耗的天然氣、液化天然氣所產生的排放量，間接溫室氣體排放（範圍2）主要為總行經營辦公活動的電力、營業辦公消耗的紙張所產生的排放量；
- 人均排放量的核算以範圍1和範圍2排放量對應的統計口徑（以總行所有員工人數）為基準。

直接和間接自然資源消耗

類別	環境指標	單位	2023年度
經營活動直接產生的自然資源消耗	自有交通運輸工具所消耗的油量	升	7,890.53
	營業、辦公所消耗的天燃氣	立方米	51,616.00
	營業所消耗的液化天燃氣	噸	2.74
	營業、辦公活動所消耗的水	噸	126,355.00
採購的產品或服務所產生的間接自然資源消耗	營業、辦公所消耗的電力	兆瓦時	23,022.56
	營業、辦公所使用的紙張	噸	20.76

(二) 綠色辦公

2023年，本行繼續嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廣州市生活垃圾分類管理條例》等法律法規，堅持節能環保理念，推行綠色辦公、綠色運營，制定系列節能減排制度措施，切實踐行環境保護責任。近年來，本行發佈《堅決制止浪費厲行勤儉節約》《關於集團全體員工共同執行節儉公約的通知》，著力引導員工自覺節水、節電、節材等節約行為，提升資源利用效率，完善垃圾分類、綠色採購等管理工作。

節電措施

類型	措施
空調管理	辦公室空調溫度夏季不得低於26攝氏度，冬季不得高於20攝氏度。空調運行期間不開窗。總行辦公大廈採用中央空調，定時控制空調開關，在下班後空調將自動關閉，如加班需使用需要提前報備申請。
照明管理	加強日常照明管理，根據實際情況按需開燈，即在光線充足、白天光照較好時不開燈，長時間離開辦公室或下班後及時關燈，並要求員工隨手關燈，做到人走燈滅，杜絕長明燈。總行辦公大廈停車場採用節能燈具，在無車輛或行人經過時將自動關閉，避免不必要的照明。
電器管理	定期檢查辦公場所的設備陳舊情況，由專人負責設備的日常維護保養，避免電器設備因老舊損壞而導致耗電量增加。 設有專人巡查電器使用情況，在不使用時及時切斷設備電源。 長時間離開辦公室、會議結束後、下班和節假期間，應將燈光、空調、電腦、打印機等用電設備切斷電源。
電梯管理	建議員工上、下梯在5層以內的使用樓梯步行，降低電梯能源消耗。

節油節氣措施

類型	措施
車輛管理	<p>對公務車實行集中管理，用車需先進行預約，並有專人負責統一調配，合理安排車輛出行路線和人員搭配，鼓勵員工拼車出行，提高車輛的使用效率，減少車輛出行頻率。</p> <p>外出公幹嚴格執行行內差旅標準，同時優先選用公共交通，節約交通費用，不產生不必要交通費開支。</p> <p>加班交通優先使用公共交通工具。</p> <p>根據使用年限對老舊超標排放車輛進行報廢換新處理，並在換新時優先使用節能減排車型，減少汽車尾氣排放對環境的影響。</p>
食堂天然氣管理	<p>提前收集用餐需求，做適量的飯菜，避免浪費食堂天然氣、浪費糧食。</p>

節水措施

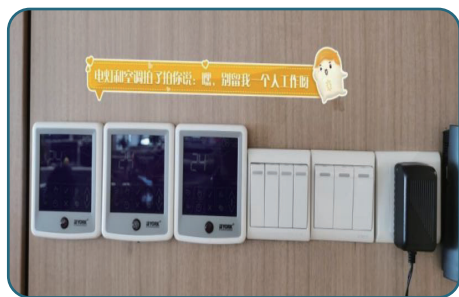
類型	措施
節水設備	<p>衛生間使用節能感應水龍頭，避免因水龍頭未關造成的水資源浪費。</p>
用水管理	<p>在行內張貼節約用水宣傳畫，加強員工節約用水意識。</p> <p>飲用水按需接取，避免浪費，不使用飲用水洗滌茶杯。</p> <p>衛生間、茶水間洗滌用水要做到人離水斷。</p> <p>定時對用水設備進行維護管理，防止跑、冒、滴、漏等現象。</p> <p>重複利用拖地產生的污水對綠植進行澆灌。</p>

節紙措施

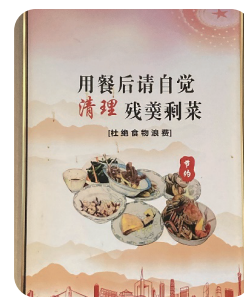
類型	措施
無紙化辦公	<p>在行內張貼節約用紙宣傳畫，加強員工節約用紙意識。</p> <p>優先使用電子化辦公渠道，減少紙張消耗。</p> <p>投票、問卷、評價等工作，優先使用線上功能，減少紙張投票、紙張問卷和紙張評價。</p> <p>嚴控會議中非必要材料大量打印情況。</p> <p>嚴控大篇幅文件或多份數文件重複、無效打印。</p> <p>充分利用無敏感信息的廢棄紙張，減少新紙使用。</p>

其他措施

類型	措施
光盤行動	<p>按需取餐，不多拿、不多訂。</p> <p>執行光盤行動，不浪費。</p> <p>用餐完畢及時丟棄餐飲垃圾，乾濕分離。</p>
垃圾分類	<p>設置分類垃圾桶，加強垃圾分類宣傳，強化員工垃圾分類意識。</p> <p>為落實有關消防工作要求，消除安全隱患，構建舒適、整潔的工作環境，撤除信合大廈2號走火通道垃圾桶，大廈14樓南翼新設垃圾中轉站，用於垃圾定點投放。原則上大廈辦公樓層垃圾桶僅用於投放生活垃圾以及可回收垃圾，外賣食品等餐廚垃圾需與生活垃圾嚴格分類，自行投放至14樓南翼中轉垃圾桶。</p>
線上會議	<p>儘量增加線上會議的頻率，減少現場會議頻率。</p>
綠色數據中心	<p>在發電機房建設過程中，採用隔音、消音、廢氣淨化（二次處理淨化）、廢氣排放口佈局（建築物樓頂排放）等措施，並由環保部門進行驗收，確保工程建設符合環保標準。</p> <p>通過有效的設備保養及管理措施，提高能效，如定期清洗精密空調室外機。</p> <p>優化機房冷熱通道佈局，調節機房精密空調溫度設定值，使機房環境溫度保持在23℃左右，將冗餘精密空調作關機備用處置。</p> <p>照明照度保持在300lx（照度）-500lx之間，將冗餘照明作關閉備用處置，斷開未接設備的電源分支開關等。</p>
綠色採購	<p>優先採購綠色節能環保產品，不得採購國家限制或不鼓勵生產、採購、使用的高耗能、高污染或淘汰類產品。</p>



節能措施-用電器與空調管理



宣導節約糧食

（三）有害及無害廢棄物處理

在有害及無害廢棄物管理方面，本行總行大樓產生的紙皮、塑膠、鐵等可回收廢物交由資源再生單位回收處理；食堂餐廚垃圾等不可回收廢物由垃圾清運單位日產日清；有害廢棄物由聘請的有資質的第三方進行回收處理。

6.3 建設綠色銀行

（一）環境關鍵績效

本行2023年度環境關鍵績效：

環境關鍵績效表

指標類型	指標名稱	單位	2023年	2022年
綠色金融	綠色信貸餘額 ¹	億元	432.49	248.95
	綠色信貸客戶	家	462	175
	綠色債券投資餘額	億元	13.18	12.14
	綠色票據業務量	單	11	159
	綠色票據業務金額	億元	0.24	2.47
綠色運營 ²	溫室氣體排放總量（範圍1+2）	噸二氧化碳當量	12,290.74	11,632.14
	——直接溫室氣體排放量（範圍1）	噸二氧化碳當量	136.46	161.69
	——間接溫室氣體排放量（範圍2）	噸二氧化碳當量	12,154.28	11,470.45
	自有交通運輸工具所消耗的油量	升	7,890.53	8,076.99
	營業、辦公活動所消耗的水	噸	126,355.00	152,580.00
	營業、辦公所消耗的電力	兆瓦時	23,022.56	21,761.44
	營業、辦公所使用的紙張	噸	20.76	21.70
溫室氣體減排量	綠色信貸資產減排溫室氣體量	噸二氧化碳當量	258,542.22	176,601.18

注：

1. 統計口徑依據《關於綠色融資統計制度有關工作的通知》中監管統計填報規則。
2. 綠色運營部分數據統計範圍為廣州農村商業銀行股份有限公司總行。

(二) 環境目標管理

綠色金融目標

目標	2023年完成情況
至2025年末，對公綠色信貸占比提升至15%。	2023年，對公綠色信貸占比為10.04%。
至2025年末，綠色產業客戶數量倍增至400戶。	2023年，綠色產業客戶數量為462戶。
至2025年，形成涵蓋公司板塊、零售板塊、金融市場板塊的綠色金融產品體系。	2023年，增加綠色金融產品1項，包括金米綠色低碳信用卡，優化存量綠色金融產品2項，包括“金米綠企貸”“金米鄉村振興林易貸”。
至2025年，將情景分析和環境風險壓力測試應用到貸款的風險防控中。	2023年，完成化學原料和化學製品製造業環境壓力測試。

注：統計口徑依據《關於綠色融資統計制度有關工作的通知》中監管統計填報規則。

綠色運營目標

目標	2023年完成情況
2023-2025年期間，年溫室氣體排放密度不高於0.12噸二氧化碳當量/平方米。	2023年，本行溫室氣體排放密度為0.11噸二氧化碳當量/平方米。
2023-2025年，年辦公用水密度不高於1.50立方米/平方米。	2023年，本行辦公用水密度為1.11立方米/平方米。
2023-2025年期間，年公務車汽油量消耗保持下降。	2023年，公務車汽油量消耗同比下降2.31%。

注：基於本行行業性質，運營對環境造成的直接影響相對有限。本行將持續完善運營數據的統計和台賬管理，降低運營成本。

（三）防控環境風險

1. 優化防控環境風險管理流程制度

本行不斷健全環境風險管理體系，借鑒國際先進管理技術，將環境相關風險的識別、評估和管理納入貸前、貸中及貸後各個階段，密切關注融資業務各環節環境相關風險，嚴格執行國家產業政策、環境管理及污染治理等政策要求，提升環境風險管理專業化水平，切實防控環境風險。



2. 完善防控環境風險政策

本行在2023年度授信政策中制定《綠色信貸業務指引》專章，從政策層面明確提出從戰略高度推進綠色信貸，促進本行投融資結構和經營發展向綠色轉型，嚴格限制違規新增“兩高一剩”貸款。同時，引導使用綠色信貸產品，持續跟蹤綠色金融相關產業政策和監管要求，根據綠色信貸統計口徑引導符合條件的客戶充分使用“綠企貸”“碳排放權質押貸款”等綠色金融產品，支持全行綠色金融大發展。積極利用廣州綠色金融改革創新試驗區的政策優勢和區位優勢，從戰略高度推進綠色信貸，促進本行投融資結構和經營發展向綠色轉型，不斷提升本行的環境和社會表現。

3. 理順綠色信貸管理流程

（1）貸前識別環境風險

風險識別。本行將環境信用評級為紅牌、黃牌的企業視為環境不達標企業，並原則上禁止對該類企業新增任何形式的信貸支持；對未通過環境影響評價審批或環保設施驗收的項目，以及屬於國家產業政策限制和淘汰類的新建項目，本行不提供信貸支持；若涉及排放污染物的生產類企業未取得排污許可證，本行亦不提供信貸支持。

盡職調查。本行通過多種途徑對企業及項目在環境方面的風險進行識別，如通過現場走訪及授信資料審閱的方式核查企業或其運營項目是否符合環保相關政策規定，核查企業排污許可證是否在有效期內，在生態環境廳或生態環境局等相關網站查詢企業最新環境信用評級結果等。

(2) 貸中評估環境風險

授信審批。本行嚴格落實環保、安全生產政策法規，有效防範環境風險。對環境不達標、安全生產違法違規企業不得新增任何形式的信貸支持；對未通過環評審批或環保設施驗收的項目以及屬於國家產業政策限制和淘汰類的新建項目，不得提供信貸支持；對於環境信用評級為紅、黃牌的企業，暫停用信及授信，待其評級恢復為藍、綠牌後方可繼續用信及授信；禁止介入“兩高一剩”行業違規新增產能的信貸投入，堅決壓縮過剩產能貸款。

資源配置。本行信貸資源配置進一步向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和領域傾斜。

(3) 貸後加強風險管理

跟蹤監測。本行在項目貸後保持對企業環保情況的關注，持續監測環境風險，包括對企業排污許可證的續辦情況、排污情況、環保設施驗收結果、環境信用評級結果等環保相關許可證及設施進行持續跟蹤。若本行發現企業出現排污許可證未續辦、排污不達標、環保設施驗收未通過、被評定為紅牌或黃牌等風險信號，將暫停向其發放授信，並根據重新調查的結果，考慮收回存量授信，逐步壓降退出。

(四) 應對氣候變化

1. 定性分析

本行遵循氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD）框架，主動識別氣候變化帶來的相關物理風險和轉型風險並積極應對。

環境風險分類	物理風險	
環境風險/機遇因子	廣州近年來高溫、暴雨、颱風等極端天氣增多	
風險時限	長期	
風險/機遇描述	增多的極端天氣可能導致部分分支機構及網點無法正常營業，也可能對辦公場所建築設施造成一定程度的破壞，或對員工通勤過程中的健康安全造成影響。	若本行授信對象因極端天氣事件中斷運營，或授信對象的抵押品受到極端天氣的破壞，均可能對本行的經營造成影響。
造成的金融風險	運營風險等	信用風險等
傳導機制	運營成本增加、資產減值	抵押物減值、信貸資產質量降低
風險應對	積極關注如颱風、洪澇等影響業務連續性的物理風險，做好充分的應急預案。積極關注高溫、暴雨及颱風等極端天氣的情況，以保障員工安全為前提統籌安排網點的運營。結合部分氣候風險較高的客戶行業（如能源、交通、製造、農林牧漁、建築業、批發零售業等），進一步搜集歷史極端氣候災害及同期相關授信業務的信用風險狀況等相關歷史數據，建立情景分析或壓力測試的量化分析體系，有效量化環境和氣候的極端變化對本行信貸資產和財務狀況的影響，以便及時提出應對措施。	

環境風險分類	轉型風險	
環境風險/機遇因子	雙碳目標背景下，我國在支持經濟高質量發展，推動低碳轉型方面推出更多新的政策制度。	投資者更加青睞在環境、社會責任方面表現優秀的企業。
風險時限	中長期	
風險/機遇描述	近年來，《中共中央國務院關於加快推進生態文明建設的意見》《關於構建綠色金融體系的指導意見》等促進綠色金融體系和生態文明建設的相關政策文件相繼出臺，在“30·60”碳目標的背景下，我國未來在支持節能環保產業發展、推動綠色金融領域方面可能推出更多的政策制度。	隨著資本市場對ESG議題的重視程度不斷加深，投資者更加青睞在環境、社會責任方面表現優秀的企業
造成的金融風險	信用風險、市場風險	市場風險、信譽風險
傳導機制	客戶營收下降、信貸資產質量下降	投資方撤回資金
風險應對	本行持續保持對國家和監管環境政策變化情況的關注，將綠色金融發展納入本行發展戰略，根據政策要求及自身發展需要及時制定《廣州農村商業銀行綠色金融工作方案》《關於嚴格落實企業環境信用風險管理工作的通知》等環境相關制度辦法，穩步建立健全綠色金融管理體系，將資源向綠色金融發展傾斜，為綠色發展團隊配備充足的專業人員，將綠色金融納入經營考核，加大綠色信貸投放力度，不斷推出創新綠色金融產品以應對市場需求。針對高耗能行業積極建立情景分析或壓力測試的量化分析體系，有效量化環境和氣候的極端變化對本行信貸資產和財務狀況的影響，以便及時提出應對措施。	

注：本報告定義短期風險為未來1-3年內發生幾率較大的風險或急性物理風險，中期風險定義為未來3-5年的風險，長期風險定義為未來5-10年的風險。

2. 量化分析

隨著全球氣候與環境風險的日益顯現，金融機構面臨的氣候與環境風險也在日益提升。本行為研究氣候與環境風險對業務發展的影響，在報告期內開展了化學原料和化學製品製造業環境壓力測試，測試在不同碳價情景下可能導致的客戶違約風險，加強環境和氣候風險管理能力。

1. 壓力情景設置

假設化學原料和化學製品製造行業免費配額比例將從2023年的96%線性下降至2030年的85%；假設化學原料和化學製品製造行業2023年至2030年均不減產；假定化學原料和化學製品製造行業對上游、下游均不具備議價能力。當碳價上升，碳配額逐年降低情景下，本行化學原料和化學製品製造行業的授信客戶財務表現受影響的程度以及違約風險的變化。

2. 壓力測試結果

本次壓力測試的化學原料和化學製品製造行業的客戶測試前均為本行正常客戶。測試後額外的碳排放費用使客戶企業的營業支出逐年上升，利潤總額和淨利潤逐年下降。測試結果顯示，若碳價上升、碳配額約束機制收緊，本行化學原料和化學製品製造行業的客戶經營將受到一定程度的影響，在測試期內基期經營狀況不好的客戶發生違約的概率將提升。

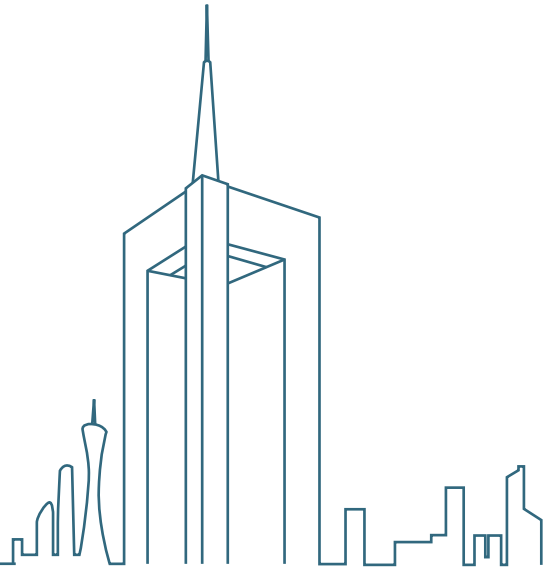
(五) 開展環境保護公益活動

2023年，本行積極組織員工開展環保志願服務活動，參與環境治理、植樹造林等，鼓勵員工做好生態保護，提高員工環保意識，努力共建綠美家園。一是組織開展“垃圾分類，從我做起”志願服務活動。深入貫徹落實“人民城市人民建，人民城市為人民”重要理念，結合“雙願雙微”活動，組織近1,000名員工到居住村鎮社區開展環境衛生整治、垃圾分類宣傳、巡河護水等活動，以實際行動號召更多居民參與文明城市創建，增強本行員工環境保護意識。二是組織開展義務植樹活動。持續深化銀村黨建共建，拓寬活動範疇，豐富活動形式，與共建村社共同開展義務植樹活動，參與員工300餘名，積極踐行“綠水青山就是金山銀山”的發展理念，共同譜寫綠色發展篇章。



07

以人為本，關愛員工



7.1 保護員工權益

(一) 招聘與解聘

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規規定，制定了《廣州農村商業銀行勞動合同管理實施辦法（2020年修訂）》，依法合規保護員工合法權益。2023年，本行全體員工勞動合同簽訂率100%，合同條款包括工作時間、休息休假、勞動報酬、社會保險、勞動保護、勞動條件、職業危害防護等法定必備條款。本行在招聘過程中嚴格核實擬錄用人員身份、年齡等信息，嚴格遵守《中華人民共和國未成年工保護法》及《中華人民共和國禁止使用童工規定》，反對任何形式的歧視、使用童工或強迫勞動。

2023年本行優化了《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法（2023年修訂）》，健全人才引進與選用機制，以提高全體員工隊伍素質，支持業務持續、穩定、高質量發展。

本行尊重員工職業選擇，在勞動合同中明確合同期限和勞動合同的變更、解除、終止等條款，嚴格按照適用的法律法規和本行離職相關規定處理員工離職。

截至報告期末，本行員工總人數8,751人，其中女性員工共4,039人，占比46.15%；本行合同制員工共8,318人，占比95.05%；本行本科及以上學歷員工共6,692人，占比76.47%。

(二) 完善晉升機制

2023年，本行繼續優化完善幹部選拔、培養、任用和管理機制，推動序列建設與優化，暢通員工發展通道，強化梯隊建設，提高員工工作積極性，建設高素質專業人員隊伍，為全行經營管理提供人才保障。加強選人用人工作監督，建立公平、合理的薪酬待遇上升機制以及職務晉升機制，保障員工平等的發展機會。

(三) 工作時長與假期

2023年，為維護員工休息、休假權利，調動員工工作積極性，本行制定《廣州農村商業銀行員工休假管理辦法》。本行實行每日工作8小時工作制，杜絕強制勞工。如因工作需要安排員工加班，遵循自願原則。

本行嚴格遵守《中國人民共和國勞動法》等相關法律法規規定員工工作時間，公休假包括雙休日和國家法定節假日，國家法定節假日按照國家規定執行，員工請假包括帶薪年休假、產假、婚假、喪假、事假、病假及探親假等。

(四) 平等多元化

本行高度關注員工性別多元化，充分尊重女性職工的決策意見，在人員晉升、薪酬福利等範疇致力於為女性創造公平友好的職業發展環境，實現雇員的性別平等，確保性別多元化對本行經營工作產生正面的促進作用。截至報告期末，本行在職員工男女比例為1.17:1，男性與女性職工數量維持在合理、穩定的水平。

(五) 民主與溝通

2023年，本行印發《廣州農村商業銀行股份有限公司職工代表大會實施辦法》，進一步保障員工民主權利，支持職工參與本行管理，維護職工合法權益，構建和諧穩定的勞動關係，促進本行持續健康發展。印發《廣州農村商業銀行股份有限公司職工監事管理辦法》，進一步保障職工民主決策、民主管理、民主監督的權利。印發《廣州農村商業銀行股份有限公司行務公開實施辦法》，規範本行行務公開民主管理工作，保障職工參與企業民主決策、民主管理和民主監督的權利。建立直接聯繫群眾制度，深入基層定期開展“工會主席接待日”“工會主席面對面”“團幹青年面對面”等活動，常態化瞭解員工思想動態，切實解決和答覆好員工意見，貫徹落實“深入基層、融入群眾”工作理念。

（六）薪酬與福利

本行薪酬管理堅持按勞分配、效率優先、兼顧公平及可持續發展的原則，遵循“績效考核引領發展”理念，根據“承接戰略、對標同業、保持本色、強調核心”的考核思路，建立符合現代金融企業發展要求的激勵機制，形成有效的員工激勵與約束機制，有效發揮薪酬的保障激勵作用，充分調動員工的工作積極性。

本行根據國家相關法律法規，為全體員工繳納社會保險和住房公積金，建立了全行性企業年金及補充醫療保障計劃，提高員工福利待遇水平，保護職工的合法權益。

（七）強化員工培訓

本行始終重視員工的專業水平和職業素養提升，2023年，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大會議精神，結合本行綜合營銷改革、“合規建設年”、數字化轉型等重點工作部署，加快關鍵隊伍建設和人才培育，不斷加強幹部隊伍梯隊建設，大力推動教育培訓工作抓緊抓實、出新出彩，累計推進項目500餘個，覆蓋學員9.5萬餘人次，開展430場線上直播培訓，人均線上學習120小時。

7.2 開展員工活動

本行關愛員工身心健康，組織了豐富多彩的員工活動。

一是聚焦全行年度重點工作，以“我為農商添光彩”勞動技能競賽為抓手，圍繞強化示範引領、優化資產配置、推動業務轉型等主題開展競技活動20餘項，吸引1,100餘名員工踴躍參賽，引導員工在比學趕超中提升市場營銷和業務開拓能力。

二是創新開展“銀企共建歡樂購”專項行動，發揮橋樑作用，把客戶的名優產品推薦給員工，將工會的組織優勢轉化為營銷客戶的資源優勢，推動43筆按揭業務落地，總投放1.09億元，新增信用卡657張，助推業務高質量發展。

三是依託主題鮮明的文體活動，提升職工凝聚力、向心力，先後開展“悅滿中秋”等節慶活動近100場次；擦亮“金米盃”競技特色品牌，開展七人足球賽、趣味運動會、籃球、電競等大型活動120餘場次；開辦“職工大學堂”，開設羽毛球、網球、乒乓球、瑜伽、太極拳、繪畫、樂器等培訓班近4,000期；持續打造運動夢之隊，組織員工參加行外比賽近50場次，先後榮獲“金交會盃”足球賽冠軍，廣州金融業協會籃球、網球賽前三名，廣東金融系統乒乓球、羽毛球賽季軍等獎項。

“辭舊迎新春·翰墨展宏兔” 2023年新春送福活動

在新春佳節來臨之際，信合大廈裏行內書法愛好者滿懷熱情、揮毫潑墨，在精美的四方紅紙上，書寫著蘊育吉祥的“福”字，員工送“福”是工會的賀新春傳統特色活動，將工會對員工的關懷祝福融入一個個“福”字中，為即將到來的春節增添了濃濃的年味。



“芳華綻放·同向未來” 2023年慶三八節

在“三八”婦女節來臨之際，機關工會為加強企業文化建設，激發女員工積極向上的精神活力，提升女員工的幸福感和歸屬感，體現本行對女員工的人文關懷，開展企業文化活動，通過本次活動集結全體女員工的力量，共同匯聚一幅同向未來的美好藍圖，在全行營造歡樂、溫暖的節日氣氛。



“美好農商·逐夢‘籃’圖” 全行五人籃球賽

為深入學習貫徹習近平總書記關於建設體育強國的重要論述，大力開展群眾性體育健身活動，引導更多員工熱愛體育運動、投身體育運動，凝聚員工力量，推動高質量超常規發展，本行舉辦2023年“金米盃”籃球賽。



“美好農商·‘趣’享運動” 2023年趣味運動會

為豐富企業員工業餘生活，宣導運動健康的生活方式，增進各部門之間的溝通交流，提升企業凝聚力和向心力。2023年5月20日，本行舉辦以“美好農商·‘趣’享運動”為主題的趣味運動會，總行黨委班子成員、行長助理、工會主席、董事長秘書、業務總監出席，總行部門、分支機構、控股子公司600餘名員工參加。



“我為農商添光彩” 系列勞動技能競賽

組織開展“我為農商添光彩”勞動技能競賽，吸引1,100餘名員工踴躍參賽，全面營造“以賽促發展”良好氛圍。將工會的組織優勢轉化為開展“練兵、用兵”的資源優勢，助推業務高質量發展，充分發揮工會聯繫職工群眾的橋樑與紐帶作用。



“美好農商·童心同樂” 親子嘉年華活動

在“六一”國際兒童節來臨之際，為體現對職工子女的關懷，讓他們度過一個溫馨快樂的節日，弘揚中華優秀傳統家庭家教家風，機關工會特舉辦“美好農商·童心同樂”親子嘉年華活動。全行800餘名員工及其家屬踴躍參與活動，豐富了員工的業餘生活，為兒童營造了一段輕鬆美好的活動記憶。



“美好農商·‘足’夢前行” 2023年七人足球賽

為豐富職工文化生活，增強身體素質，促進溝通與交流，進一步激發廣大職工對企業的認同感，帶動廣大職工以積極飽滿的精神狀態投入到各項工作中，總行工會舉辦“廣州農村商業銀行2023年七人足球賽”，歷經10個比賽日、48場精彩的賽事後，機關隊成為最後贏家，勇奪冠軍。



“美好農商 合力前行” 2023年徒步活動

本行舉辦“美好農商·合力前行”2023年徒步活動，580餘名員工參加本次活動，共赴一場大自然之旅。本次活動在環境優美的海珠湖舉行，員工昂首闊步新征程，同心奮進正當時！通過本次戶外活動，不僅放鬆心情、愉悅身心，也促進了員工交流，增強團隊凝聚力。大家以良好的精神風貌、積極的工作狀態，促進本行高質量發展。



7.3 關愛員工健康

(一) 健全關愛服務體系

2023年，本行持續推進“情暖農商”關愛計劃，深化“我為群眾辦實事”等專項舉措，組織開展困難員工慰問走訪，全年幫扶遭遇重大疾病、重大災害的員工43名，設立“活動中心”“親子之家”“職工書屋”服務陣地，累計服務員工6,000人次，全方位關注員工生活冷暖。

(二) 完善職工醫療保障

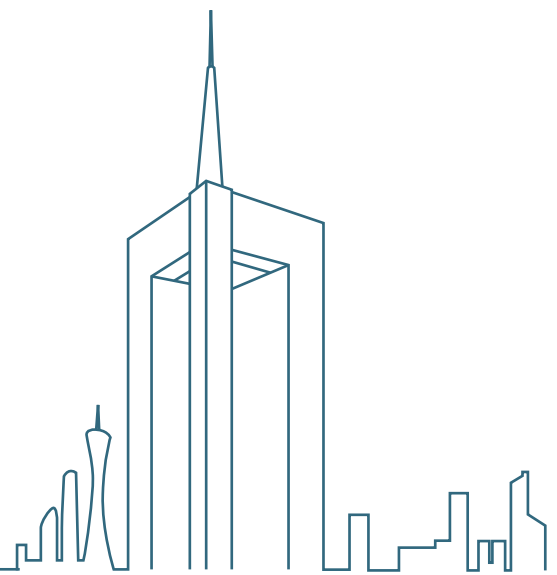
2023年，本行投入100餘萬元推動實施全行職工互助保障計劃，不斷完善住院醫療、重大疾病、意外傷害“三位一體”的職工醫療保障體系，惠及員工近1萬人。

(三) 組織開展員工體檢

本行重視員工身體健康，定期組織員工進行健康體檢。2023年，為滿足員工多元化、個性化體檢需求，本行繼續選擇優質三甲公立醫院與體檢機構提供員工自由選擇，並持續優化體檢套餐項目，以滿足不同性別、不同年齡段員工的需求。同時，不斷完善體檢相關工作，開展體檢後體檢報告信息解讀與體檢報告分析專場講座，以便於員工真正瞭解自己體檢指標的意義，為以後日常保健或調理提供專業的指導，最大價值的發揮體檢的作用，為員工的健康保駕護航。

08

共享發展，貢獻社會



8.1 履行幫扶責任

2023年，本行召開黨委會議專題研究鄉村振興結對幫扶工作，深入對口幫扶鎮村開展調研，捐贈100萬元支持清遠市陽山縣七拱鎮鄉村振興風貌示範帶建設、村道拓寬改造等項目；捐贈90萬元支持貴州省畢節市9個幫扶村路燈採購及安裝、環境整治等項目，以實際行動彰顯國企擔當，獲評“廣東扶貧濟困紅棉盃銀盃”榮譽。本行積極參與消費幫扶工作，發揮工會組織優勢，以購代捐、以買代幫，採購幫扶鎮村特色農副產品，助力農企農戶增產增收。

8.2 踐行公益慈善

2023年，本行金米基金會以鄉村振興為服務主線，深化“公益+金融”幫扶模式，打造“金米公益·同在榕樹下”公益品牌，不斷提升區域影響力，慈善項目善款支出約650萬元。

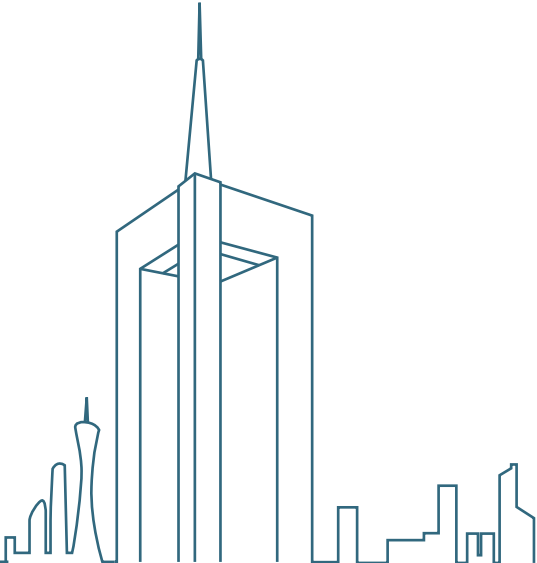
（一）銀社助農促振興項目

本行金米基金會聯合廣州市社會組織聯合會，在從化區、白雲區、番禺區及海珠區開展該項目。主要圍繞鄉村產業項目孵化、鄉村組織人才培育及困難群體關愛三大方面開展幫扶，支出善款200萬元。項目通過搭建鄉村振興相關產業項目孵化平台，深入瞭解廣大村民、退役軍人、創業青年、婦女等鄉村振興主體的幫扶需求，為其提供資金扶持，以產業帶動就業、促進群眾穩定增收。

（二）助力廣州鄉村振興項目

本行以營業網點為志願服務驛站，收集轄內實際慈善需求，圍繞美麗鄉村建設、完善文體設施、扶老恤病等方面，支持廣州市轄區200餘個行政村開展鄉村振興工作，支出善款約450萬元。

社會責任展望



社會責任展望

2024年，是本行全面發力效能提升與效益增長的攻堅之年。本行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為根本遵循，深刻把握金融工作的政治性、人民性，深入貫徹落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議各項決策部署，全面踐行省委“1310”具體部署、市委“1312”思路舉措，結合本行“十四五”發展戰略規劃，以黨的二十大精神為引領，以“成為國內一流商業銀行”為戰略願景，將業務高質量發展與履行社會責任有機結合，實現健康平穩的高質量發展。

經濟方面

本行將以服務實體經濟為使命，堅決扛起國有金融企業的責任擔當，積極貫徹落實國家、省市發展戰略，聚焦省市“百千萬工程”、科技自立自強及建設現代化產業體系等重點領域，加大實體經濟支持力度，並積極響應省市民生工程政策要求，全力服務廣州人民美好生活新需求、新向往。本行將始終堅持聚焦主責主業，深耕本土本源，深入推進業務轉型，持續深化改革創新，推動金融資源向經濟社會發展的重點領域配置，進一步提升普惠金融和鄉村金融服務的覆蓋面、可得性和滿意度。

社會方面

本行將堅持以客戶為中心，聚焦核心重點客群增長，扎實推進客戶經營與客群建設工作，專注產品服務體系建設；扎實推進合規法律風險管理，健全消費者權益保護體制機制建設，進一步夯實金融消費者權益保護工作，做好消費者教育與引導，抓好源頭防控與長效治理；以支持業務發展為中心，建立分層分類的人才培養體系，推動序列建設與優化，關注員工身心健康；持續開展各類公益活動，支持本土鄉村振興、社會民生發展及文化弘揚。

環境方面

本行將優化行業佈局，以綠色環保領域為切入點，持續加大綠色信貸投放力度，支持多元綠色產業領域與高碳行業低碳轉型，構建以“綠企貸”為基礎的綠色產品體系，推動非金融企業綠色債券投資及承銷、綠色票據、綠色信用證等業務發展，豐富綠色金融服務領域。同時，本行也將積極響應國家綠色節能政策，宣導和踐行綠色節能理念，推行節能環保辦公舉措，組織開展環保活動，助力社會可持續發展。

關鍵績效表

環境

ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據
A1 排放物				
A1.1 排放物種類及相關排放數據 ¹				
A1.2 溫室氣體排放量及密度 ²				
總排放量 ³	噸-二氧化碳當量	12,290.74	11,632.15	11,735.77
年排放密度 ⁴	噸-二氧化碳當量/平方米	0.11	0.10	0.10
直接排放（範圍一）				
汽油	噸-二氧化碳當量	17.35	17.76	37.61
天然氣	噸-二氧化碳當量	112.01	132.54	118.70
液化天然氣	噸-二氧化碳當量	7.1	13.84	19.50
間接排放（範圍二）				
外購電力	噸-二氧化碳當量	12,135.19	11,470.45	11,559.96
辦公用紙	噸-二氧化碳當量	19.09	19.95	—
A1.3 & A1.4 廢棄物				
廢舊電子設備 ⁵	件	332	744	341
人均廢舊電子設備	件/人	0.14	0.30	0.14
A2 資源使用				
A2.1 能源總耗量及密度 ²				
能源總耗量 ^{6、7}	噸標準煤	2,911.53	2,683.36	2,793.51
能源消耗密度 ⁷	千克標準煤/平方米	25.48	23.51	24.47
直接能源耗量				
汽油	升	7,890.53	8,076.99	16,882.94
天然氣	立方米	51,616.00	61,078.00	54,701.00
液化天然氣	噸	2.74	5.35	7.47

ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據
間接能源耗量				
外購電力	兆瓦時	23,022.56	21,761.44	21,931.25
年耗電密度 ⁸	千瓦時 / 平方米	201.51	190.46	192.12
公務車汽油消耗量 ⁹	升	7,890.53	8,076.99	16,882.94
A2.2 水資源消耗量及密度 ²				
辦公用水	立方米	126,355.00	152,580.00	141,681.00
年用水密度 ¹⁰	立方米 / 平方米	1.11	1.34	1.24
A2.3 資源消耗量				
辦公用紙量 ¹¹	噸	20.76	21.70	—
辦公耗紙密度 ¹¹	千克/人	8.49	8.88	—
跨地區視頻會議比例 ²	百分比	78%	80%	92%
會議室視頻設備覆蓋率 ²	百分比	27%	27%	78%
跨地區視頻會議數量 ²	次	220	207	167
視頻會議總數 ²	次	283	260	181

注：

1. 基於本行的業務內容，運作過程中所產生的廢氣排放主要來源於公務車尾氣，包括氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物，該部分污染物排放總量並不顯著，故不做披露。
2. 年度溫室氣體排放、能源、水資源使用，及視訊會議相關資料收集及披露範圍為廣州農村商業銀行總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）。由於機房的排放物類資料和能源及資源消耗類資料尚不能單獨計量，本行溫室氣體排放強度、廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
3. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、辦公用紙及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據《公共建築運營企業企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、《綠色信貸專案節能減排量測算指引》、《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》及英國環境、食品和農村事務部於2020年發佈的《關於企業報告溫室氣體排放因數指南》進行核算。
4. 年溫室氣體排放密度是指根據年度總行溫室氣體排放總量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積溫室氣體排放量。
5. 年度廢舊電子設備及人均廢舊電子設備相關資料收集及披露範圍為廣州農村商業銀行總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）口徑。基於本行的業務內容，運營過程中產生的有害廢棄物主要為廢氣螢光燈管、廢硒鼓墨水匣，其總產生量較小，故不做披露；產生的無害廢棄物主要為整機未拆解的廢舊電子設備，皆交由回收商進行處理，由於廢舊電子設備種類繁多，無法準確統計其重量，故暫不對其重量進行披露。

6. 能源消耗總量為根據總行電力和能源耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T2589-2020) 》中換算因素計算。
7. 能源消耗密度是根據年總行能源消耗總量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積能源消耗量。
8. 年耗電密度是指根據年總行用電量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗電量。
9. 由於持續進行公務車管理，2021-2023年總行公務車汽油用量逐年下降。
10. 年用水密度是指根據年總行用水量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗水量。本行用水全部來源於市政供水，在求取適用水源上無任何問題。
11. 辦公耗紙密度是指總行員工的人均打印紙消耗量。
12. 基於本行的業務內容，包裝物資料的統計與披露不適用。

社會

ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據	
B1僱傭¹					
B1.1按類別劃分的僱員總數	員工總人數	人	8,751	8,860	8,828
性別	男性員工數	人	4,712	4,752	4,751
	女性員工數	人	4,039	4,108	4,077
僱傭類型	合同制員工	人	8,318	8,474	8,449
	勞務派遣員工	人	433	386	379
僱員類型	高層管理層	人	10	8	12
	中層管理層	人	251	246	256
	管理層	人	1,063	982	967
	一般員工	人	7,427	7,624	7,593
按學歷劃分	專科及以下	人	2,059	2,216	2,409
	本科	人	5,551	5,481	5,322
	研究生及以上	人	1,141	1,163	1,097
按年齡劃分	29歲及以下	人	1,844	1,927	1,932
	30-49歲	人	5,348	5,505	5,601
	50歲或以上	人	1,559	1,428	1,295
按地區劃分	中國大陸	人	8,743	8,853	8,821
	港澳臺	人	8	7	7
	海外	人	0	0	0
其他類型	處於產假、待產假的僱員人數	人	237	235	252
	未來五年內合資格退休的僱員人數	人	794	970	879

	ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據
B1.2 按類別劃分的僱員離職率 ²	員工總人數 離職率	百分比	4.58%	3.16%	2.98%
性別分類	男性員工	百分比	46.13%	52.50%	55.37%
	女性員工	百分比	53.87%	47.50%	44.63%
僱員類型分類	高層管理層	百分比	0.50%	0.00%	0.00%
	中層管理層	百分比	0.25%	0.71%	1.01%
	管理層	百分比	4.49%	5.36%	7.72%
	一般員工	百分比	94.76%	93.93%	91.27%
按學歷劃分	專科及以下	百分比	12.47%	18.93%	22.48%
	本科	百分比	58.85%	55.71%	54.03%
	研究生及以上	百分比	28.68%	25.36%	23.49%
年齡分類	29歲及以下	百分比	52.37%	45.00%	39.93%
	30-49歲	百分比	40.15%	42.50%	47.65%
	50歲或以上	百分比	7.48%	12.50%	12.42%
地區分類	中國大陸	百分比	100.00%	100.00%	100%
	港澳臺	百分比	0.00%	0.00%	0.00%
	海外	百分比	0.00%	0.00%	0.00%

ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據	
B2.健康與安全					
B2.1過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數					
因工作關係 死亡人數	人	0	0	0	
B2.2因工傷 損失工作日數					
工傷次數	次	9	6	5	
因工傷損失 總日數	天	622	264	599	
B2.3健康與安全措施					
社會保險覆蓋率	百分比	100%	100%	100%	
員工體檢覆蓋率	百分比	100%	100%	100%	
B3發展及培訓 ³					
B3.1按類別劃分 的受訓僱員百分比					
性別	男性員工培訓 覆蓋百分比	百分比	99.70%	100%	100%
	女性員工培訓 覆蓋百分比	百分比	99.90%	100%	100%
僱員類型	管理層員工培訓 覆蓋百分比	百分比	99.90%	100%	100%
	高層管理層員工 培訓覆蓋百分比	百分比	100%	100%	100%
	中層管理層員工 培訓覆蓋百分比	百分比	100%	100%	100%
	一般員工培訓 覆蓋百分比	百分比	99.80%	100%	100%

ESG指標		單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據
B3.2按類別劃分的僱員受訓情況及平均時數					
總培訓人次		人次	95,000	77,552	64,674
性別	男性員工培訓人次	人次	49,557	40,327	33,825
	女性員工培訓人次	人次	45,443	37,225	30,849
僱員類型	管理層員工培訓	人次	18,319	11,232	1,368
	高層管理層員工培訓	人次	118	114	156
	中層管理層員工培訓	人次	2,947	1,812	1,212
	一般員工培訓	人次	76,681	66,320	63,306
培訓類型	高層員工培訓	人次	118	114	156
	中層員工培訓	人次	2,947	1,812	1,212
	基層員工培訓	人次	91,935	75,626	63,306
全體員工總培訓時長		小時	793,764.55	832,043	787,272
性別	男性員工受訓練時長	小時	403,652.25	422,267	398,908
	女性員工受訓練時長	小時	390,112.3	409,775	388,364
僱員類型	管理層員工受訓練時長	小時	167,737.3	137,402	32,051
	高層管理層員工受訓練時長	小時	869.5	446	811
	中層管理層員工受訓練時長	小時	26,118.3	33,809	31,240
	一般員工受訓練時長	小時	626,027.25	694,640	755,221
人均培訓時數 ⁴		小時/人	98.49	102	98
性別 ⁴	男性員工平均培訓時數	小時/人	96.02	100	95
	女性員工平均培訓時數	小時/人	101.2	105	101

	ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據
僱員類型 ⁴	管理層員工 平均培訓時數	小時/人	107.94	100	123
	高層管理層員工 平均培訓時數	小時/人	86.95	56	81
	中層管理層員工 平均培訓時數	小時/人	104.47	139	124
	一般員工平均 培訓時數	小時/人	96.24	101	97
B5. 供應鏈管理					
B5.1按地區劃分的 供應商數目					
供應商數目	境內	個	616	569	—
	境外	個	3	5	—
B6. 產品責任					
B6.2接獲關於產品 及服務的諮詢投訴					
客戶服務	客服話務處理量	萬通	273.61	385.26	237.16
	人工接通量	萬通	109.87	132.56	103.3
	人工接通率	百分比	78.46%	71.28%	83.14%
	客戶服務滿意率	百分比	98.79%	98.56%	99.12%
	客戶對投訴 處理滿意度	百分比	94.73%	92.81%	92.07%
客戶投訴	投訴事件	宗	1,842	1,263	2,059
	投訴受理率	百分比	100%	100%	100%

ESG指標	單位	2023年數據	2022年數據	2021年數據
-------	----	---------	---------	---------

B7. 反貪污

B7.3描述向董事
及員工提供的反
貪污培訓

反貪污培訓	反貪污培訓	次數	250	—	—
	反貪污培訓 覆蓋人次	人次	7,623	—	—
反洗錢培訓	反洗錢培訓	次數	170	188	154
	反洗錢培訓 覆蓋人次	人次	76,563	77,255	76,646

B8. 社區投資

B8.2在專注
範疇動工資源

員工幫扶投入	萬元	201.25	160.18	200
幫助困難 職工人次	人次	43	44	160
累計志願 活動時長	小時	10,000	220,000	650
扶貧投入總額	萬元	190	380	94.4
公益慈善總支出	萬元	650	819.72	673.03
公益慈善 項目受助人次	人次	24,000	200,000	5,000

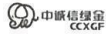
1. 相關數據統計口徑為2023年1月1日至2023年12月31日本行員工。本行員工相關數據覆蓋與本行簽署正式勞動合同的員工及勞務派遣員工。

2. 員工總人數離職率2023年統計口徑為總行（不包含合併報表範圍內的全資和控股子公司），2022年、2021年統計口徑為廣州農村商業銀行總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）。

3. 培訓相關數據均包含線上及線下培訓時間，數據統計範圍涵蓋行內全員培訓數據和行領導外部培訓數據。

4. 人均培訓時數、按性別劃分的人均培訓時數和按僱員類型劃分的人均培訓時數2023年統計口徑為全行（合併報表範圍），2022年、2021年統計口徑為總行（不包含合併報表範圍內的全資和控股子公司）。

獨立有限鑒證報告



獨立鑒證報告

中诚信绿金科技(北京)有限公司(以下简称“中诚信绿金”)受广州农村商业银行股份有限公司(以下简称“广州农村商业银行”)委托,对广州农村商业银行2023年度社会责任报告(以下简称“社会责任报告”)披露的可持续信息进行鉴证工作,并以发表独立鉴证报告的形式向社会责任报告的使用者披露鉴证结果。

(一) 独立性与能力

中诚信绿金是一家专业从事绿色金融服务的独立第三方机构,鉴证团队由ESG行业内专业人员组成,并且对AA1000AS v3具有充分的理解,具备实施ESG鉴证的能力。中诚信绿金及鉴证组成员未与广州农村商业银行及其董事、高级管理人员存在业务关系,同时在中诚信绿金内部防火墙隔离等措施的控制下,与广州农村商业银行不存在利益冲突,能够保证本次鉴证工作的独立性。

(二) 广州农村商业银行的责任

广州农村商业银行的责任是依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》和相关监管机构的披露建议编制社会责任报告,并遵循与鉴证机构约定的鉴证内容和范围,向鉴证机构提供鉴证所需的文件资料,建立适当的鉴证绩效指标管理和监控体系,保障鉴证的绩效数据将在鉴证后的各类披露文件中保持一致。

(三) 鉴证机构的责任

中诚信绿金的责任是依据鉴证标准,遵循与广州农村商业银行约定的鉴证内容和范围,对广州农村商业银行的社会责任报告范围内的相关事项进行鉴证,通过内部控制程序,合理的对鉴证内容进行评价,并向广州农村商业银行董事会出具独立鉴证报告,不做其他用途。

(四) 鉴证主要依据

中诚信绿金主要依据AA1000AS v3标准,对广州农村商业银行2023年度社会责任报告开展“类型-2 中度鉴证”。

(五) 鉴证内容和范围



- 依据鉴证类型和深度，对广州农村商业银行编制的社会责任报告遵循 AA1000 四项原则（包容性、实质性、回应性及影响性）的程度进行鉴证；
- 对报告中部分特定绩效信息的可靠性及质量进行评估；
- 鉴证界限一般与广州农村商业银行合并报表覆盖范围一致，部分绩效数据界限有所调整。

（六）鉴证程序

中诚信绿金为保证鉴证工作的有效实施制定鉴证实施方案及时间计划表，本着客观态度开展鉴证工作，主要包括以下程序：

- 中诚信绿金于广州农村商业银行总行分别与报告编制及提供有关信息的管理层人员进行现场访谈；
- 对广州农村商业银行遵循 AA1000 原则程度的流程进行评估，并基于访谈和收集的佐证材料对利益相关方管理实践、业务流程进行审视和检查；
- 对选定的特定绩效信息的可靠性和质量进行抽样检查；
- 对选定的特定绩效信息进行重新计算；以及
- 中诚信绿金认为必要的其他工作。

（七）结论

中诚信绿金依据 AA1000AS (v3) 标准，对广州农村商业银行的社会责任报告中披露的可持续发展信息开展鉴证，得出如下结论：

社会责任报告 AA1000 (2018) 原则的符合性

- **包容性：**广州农村商业银行有效识别利益相关方，与内外部利益相关方建立了积极有效的沟通渠道，充分倾听利益相关方的诉求及期望，了解利益相关方关注的重点，并纳入公司可持续发展目标与战略管理，同时适当组织核心利益相关方参与公司决策，社会责任报告符合包容性原则要求。
- **实质性：**广州农村商业银行基于利益相关方关注重点，结合自身行业特征和发展战略规划，以及对经济、环境和社会的影响等开展重要性议题评估，并建立了重要议题及优先级评估的相关流程，社会责任报告符合实质性原则要求。
- **回应性：**广州农村商业银行在社会责任报告中就利益相关方关注的可持续性重要议题做出了回应，社会责任报告符合回应性原则要求。



- **影响性：**广州农村商业银行积极开展可持续重要议题的影响性评估，并将气候风险等重要议题的内外部影响纳入公司未来战略规划、风险管理和政策文件制定的依据，积极开展气候压力测试，社会责任报告符合影响性原则要求。

社会责任报告特定绩效信息质量

- 建筑面积（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 外购电力（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 办公用水消耗量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 公务车汽车油耗量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 办公用纸量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 能源总耗量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 温室气体总排放量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 直接温室气体排放量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 间接温室气体排放量（广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心））
- 扶贫投入总额（广州农村商业银行股份有限公司）
- 公益慈善投入总支出（广州农村商业银行股份有限公司）
- 员工总人数（广州农村商业银行股份有限公司总行（不含合并报表范围内的全资和控股子公司）合同制员工和劳务派遣员工）
- 女性员工人数（广州农村商业银行股份有限公司总行（不含合并报表范围内的全资和控股子公司）合同制女员工和劳务派遣女员工）
- 合同制员工人数（广州农村商业银行股份有限公司总行（不包含合并报表范围内的全资和控股子公司）合同制员工）
- 员工总人数离职率（广州农村商业银行股份有限公司总行（不含合并报表范围内的全资和控股子公司）合同制员工和劳务派遣员工）
- 全体员工总培训时长（广州农村商业银行股份有限公司）
- 人均培训时数（广州农村商业银行股份有限公司）
- 客户投诉受理率（广州农村商业银行股份有限公司）
- 客户服务满意率（电话银行、在线客服和线上营业厅的满意度情况）



- 反洗钱培训覆盖人次 (广州农村商业银行股份有限公司)
- 反洗钱培训次数 (广州农村商业银行股份有限公司)
- 反贪污培训次数 (广州农村商业银行股份有限公司)
- 反贪污培训覆盖人次 (广州农村商业银行股份有限公司)

在以上特定绩效信息鉴证过程中，未发现任何实质性错误。

(八) 局限性

- 由于非财务资料未有国际公认和通用的用于评估和计量的标准，故此不同但可接受的评估方式和计量技术会对不同机构的数据可比性产生一定影响；
- 中诚信绿金未对除鉴证报告所示指标之外的其他关键绩效指标展开鉴证；
- 此次鉴证只对广州农村商业银行相关部门管理人员进行访谈和查证文件，并未涉及到外部利益相关方。



AA1000
Licensed Report
000-872/V3-H82F5

中诚信绿金科技(北京)有限公司

2024年4月3日



政策列表

結合本行業務運營情況，本行定期識別並跟蹤對本行業務適用的相關法律法規及監管要求。本行適用並嚴格遵守包括但不限於以下法律法規及監管政策，同時本行制定了相關內部政策，確保各項工作依法合規開展。2023年度，本行無違反法律法規的情形。

ESG 指標	法律法規/主要政策	內部政策
A1、A2、A3、A4 環境	<ul style="list-style-type: none"> 《關於構建綠色金融體系的指導意見》 《銀行業保險業綠色金融指引》 《廣東省發展綠色金融支持碳達峰行動實施方案》 《廣東省住房和城鄉建設廳等關於加快推動綠色建築產業與綠色金融協同發展的通知》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行綠色金融發展規劃與實施方案（2023-2025年）》 《綠色信貸業務指引》 《關於試行綠色貸款標識前置審核機制的通知》
B1. 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《勞務派遣暫行規定》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》
B2. 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國安全生產法》 《企業事業單位內部治安保衛條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行安全生產責任制規定》 《廣州農村商業銀行安全保衛工作管理辦法》
B3. 發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> 《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》 	
B4. 勞工原則	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行員工休假管理辦法》
B5. 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《必須招標的工程项目規定》 《國有金融企業集中採購管理暫行規定》 《關於金融企業選聘會計師事務所招標管理辦法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《廣州農村商業銀行採購系列管理制度》

ESG 指標	法律法規/主要政策	內部政策
B6. 產品責任	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》</p> <p>《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》</p> <p>《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》</p> <p>《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》</p> <p>《中國銀監會銀行業消費者權益保護工作指引》</p> <p>《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》</p>	<p>《廣州農村商業銀行重大消費投訴應急處置預案》</p> <p>《廣州農村商業銀行金融消費者權益保護工作管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行金融消費糾紛化解管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行金融營銷宣傳規範管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行消費者權益保護審查管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行消費投訴處理管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行消費者權益保護信息披露管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行個人金融信息安全保護規定》</p>
B7. 反貪污	<p>《中國共產黨紀律處分條例》</p> <p>《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》</p> <p>《中國共產黨處分違紀黨員批准權限和程式規定》</p> <p>《中共中央關於加強對“一把手”和領導班子監督的意見》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p>	<p>《廣州農村商業銀行違反廉潔從業行為問責實施細則》</p> <p>《廣州農村商業銀行監督執紀管理問責實施細則》</p> <p>《廣州農村商業銀行黨委落實全面從嚴治黨主體責任“一把手”監督談話制度》</p> <p>《廣州農村商業銀行關於給予違紀黨員處分決定事項工作指引(試行)》</p> <p>《廣州農村商業銀行反洗錢和反恐怖融資審計實施辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行問責管理辦法》</p>

ESG內容索引

本報告已遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2所載《環境、社會及管治報告指引》載列的所有強制披露規定及“不遵守就解釋”條文。

強制披露規定		披露章節
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的 ESG 相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	董事會聲明
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則；重要性、量化、一致性	報告說明
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明
“不遵守就解釋”條文		報告章節
A.環境		
	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 踐行綠色運營
層面 A1： 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	關鍵績效表
	A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
	A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
	A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 建設綠色銀行
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 建設綠色銀行

“不遵守就解釋”條文		披露章節
層面 A2: 資源使用	一般披露：有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	政策列表 踐行綠色運營
	A2.1 按類型劃分的直接及 /或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 建設綠色銀行 關鍵績效表
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 建設綠色銀行 關鍵績效表
A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位估量。	基於本行業務內容， 包裝物數據的統計 與披露不適用	
層面 A3: 環境及 天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	政策列表 發展綠色金融 建設綠色銀行 踐行綠色運營
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	發展綠色金融 建設綠色銀行 踐行綠色運營
層面 A4: 氣候變化	一般披露 識別及應對已經可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	建設綠色銀行
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	建設綠色銀行

“不遵守就解釋”條文		披露章節
B. 社會		
層面 B1: 僱傭	<p>一般披露</p> <p>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(1)政策；及</p> <p>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p>	<p>政策列表</p> <p>保護員工權益</p>
	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關鍵績效表
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效表
層面 B2: 健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(1)政策；及</p> <p>(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。</p>	<p>政策列表</p> <p>關愛員工健康</p>
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	關鍵績效表
	B2.2因工傷損失工作日數。	關鍵績效表
	B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	<p>開展員工活動</p> <p>關愛員工健康</p> <p>關鍵績效表</p>
層面 B3: 發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p>	強化員工培訓
	B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	關鍵績效表
	B3.2按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	關鍵績效表

“不遵守就解釋”條文		披露章節
B4 勞工準則	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(1)政策；及</p> <p>(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p>	<p>政策列表</p> <p>保護員工權益</p>
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保護員工權益
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	本行未發生相關情況，本項不適用
運營慣例		
層面 B5： 供應鏈 管理	<p>一般披露</p> <p>管理供應鏈的環境與社會風險政策。</p>	<p>政策列表</p> <p>加強合規內控</p>
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	加強合規內控
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及相關慣例的執行及監察方法。	加強合規內控
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理，以及相關執行及監察方法。	加強合規內控
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	加強合規內控
層面 B6： 產品責任	<p>一般披露</p> <p>有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：</p> <p>(1)政策；及</p> <p>(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。</p>	<p>政策列表</p> <p>科技提升服務</p> <p>傾聽客戶聲音</p> <p>保護客戶權益</p>
	B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	基於本行業務內容，本項不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	<p>傾聽客戶聲音</p> <p>保護客戶權益</p> <p>關鍵績效表</p>

"不遵守就解釋"條文		披露章節
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	加強合規內控
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	基於本行業務內容，本項不適用
	B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	信息安全及隱私保護
層面 B7: 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 加強合規內控
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	加強合規內控
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	加強合規內控
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	加強合規內控 關鍵績效表
層面 B8: 社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	履行幫扶責任 踐行公益慈善
	B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	履行幫扶責任 踐行公益慈善
	B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	關鍵績效表

GRI (2021版) 指標索引

編號	內容	披露位置
GRI2:2021一般披露		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	報告說明
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告說明
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	報告說明
2-4	信息重述	報告說明
2-5	外部鑒證	獨立有限鑒證報告
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	報告說明
2-7	員工	07 以人為本，關愛員工
2-8	員工之外的工作者	02 依法合規，穩健經營 05 用心服務，保障安全
治理		
2-9	治理架構和組成	
2-10	最高治理機構的提名和遴選	
2-11	最高治理機構的主席	
2-12	在管理影響方面最高治理機構的監督作用	
2-13	為管理影響的責任授權	
2-14	最高治理機構在可持續發展報告中的作用	
2-15	利益衝突	01 深化理念，強化責任 02 依法合規，穩健經營
2-16	重要關切問題的溝通	
2-17	最高治理機構的共同知識	
2-18	對最高治理機構的績效評估	
2-19	薪酬政策	
2-20	確定薪酬的程序	
2-21	年度總薪酬比率	

編號	內容	披露位置
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	
2-23	政策承諾	
2-24	融合政策承諾	
2-25	補救負面影響的程序	01 深化理念，強化責任
2-26	尋求建議和提出關切的機制	
2-27	遵循法律法規	
2-28	協會的成員資格	
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	01 深化理念，強化責任
2-30	集體談判協議	02 依法合規，穩健經營 05 用心服務，保障安全 07 以人為本，關愛員工
GRI 3: 2021 實質性議題		
3-1	確定實質性議題的過程	
3-2	實質性議題清單	01 深化理念，強化責任
3-3	實質性議題的管理	
GRI 201: 2016 經濟績效		
G201-1	直接生產和分配的經濟價值	03 聚焦灣區，服務實體
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	06 綠色低碳，節能環保
G201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	07 以人為本，關愛員工
G201-4	政府給予的財政補貼	03 聚焦灣區，服務實體
GRI 202: 2016 市場表現		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	07 以人為本，關愛員工
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	
GRI 203: 2016 間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	03 聚焦灣區，服務實體
G203-2	重大間接經濟影響	08 共享發展，貢獻社會

編號	內容	披露位置
GRI 204: 2016 採購實踐		
G204-1	向當地供應商採購支出的比例	02 依法合規, 穩健經營
GRI 205: 2016 反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	
G205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	02 依法合規, 穩健經營
G205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	
GRI 206: 2016 反競爭行為		
G206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	02 依法合規, 穩健經營
GRI 207: 2019 稅務		
G207-1	稅務方針	
G207-2	稅務治理、控制及風險管理	02 依法合規, 穩健經營
G207-3	與稅務相關的利益相關方參與及管理	
G207-4	國別報告	不適用
GRI 301: 2016 物料		
G301-1	使用物料的重量或體積	不適用
G301-2	使用的回收進料	
G301-3	回收產品及其包裝材料	
GRI 302: 2016 能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	
G302-2	組織外部的能源消耗量	06 綠色低碳, 節能環保
G302-3	能源強度	
G302-4	減少能源消耗量	
G302-5	降低產品及服務中的能源需求	
GRI 303: 2018 水資源和污水		
G303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	
G303-2	管理與排水相關的影響	06 綠色低碳, 節能環保

編號	內容	披露位置
G303-3	取水	
G303-4	排水	06 綠色低碳, 節能環保
G303-5	耗水	
GRI 304: 2016 生物多樣性		
G304-1	組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	
G304-2	活動、產品、服務對生物多樣性的重大影響	不適用
G304-3	受保護或經修復的棲息地	
G304-4	受運營影響的棲息地中已被列入IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	
GRI 305: 2016 排放		
G305-1	直接溫室效應氣體 (GHG) 排放量 (範圍 1)	
G305-2	能源間接溫室效應氣體 (GHG) 排放量 (範圍 2)	
G305-3	其他間接溫室效應氣體 (GHG) 排放量 (範圍 3)	06 綠色低碳, 節能環保
G305-4	溫室效應氣體 (GHG) 排放強度	
G305-5	溫室效應氣體 (GHG) 減排量	
G305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放量	不適用
G305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 及其他重大氣體	不適用
GRI 306: 2020 廢棄物		
G306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	
G306-2	廢棄物相關重大影響的管理	
G306-3	產生的廢棄物	06 綠色低碳, 節能環保
G306-4	從處置中轉移的廢棄物	
G306-5	進入處置的廢棄物	
GRI 308: 2016 供應商環境評估		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	02 依法合規, 穩健經營

編號	內容	披露位置
G401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	02 依法合規, 穩健經營
G401-3	育兒假	
GRI 402: 2016 勞資關係		
G402-1	有關運營變更的最短通知期	07 以人為本, 關愛員工
GRI 403: 2018 職業健康與安全		
G403-1	職業健康安全管理體系	07 以人為本, 關愛員工
G403-2	危害識別、風險評估和事件調查	
G403-3	職業健康服務	
G403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	
G403-5	工作者職業健康安全培訓	
G403-6	促進工作者健康	
G403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	
G403-8	職業健康安全管理體系適用的工作者	
G403-9	工傷	
G403-10	工作相關的健康問題	
GRI 404: 2016 培訓教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	07 以人為本, 關愛員工
G404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	
GRI 405: 2016 多樣化與平等機會		
G405-1	治理機構與員工多樣性	07 以人為本, 關愛員工
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	
GRI 406: 2016 反歧視		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	07 以人為本, 關愛員工
GRI 407: 2016 結社自由與集體談判		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	07 以人為本, 關愛員工

編號	內容	披露位置
GRI 408: 2016 童工		
G408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	07 以人為本，關愛員工
GRI 409: 2016 強迫或強制勞動		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	07 以人為本，關愛員工
GRI 410: 2016 安保實踐		
G410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	不涉及
GRI 411: 2016 原住民權利		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不涉及
GRI 413: 2016 當地社區		
G413-1	由當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	08 共享發展，貢獻社會
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	
GRI 414: 2016 供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	02 依法合規，穩健經營
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	
GRI 415: 2016 公共政策		
G415-1	政治捐贈	不適用
GRI 416: 2016 客戶健康與安全		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	05 用心服務，保障安全
G416-2	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	
GRI 417: 2016 營銷和貼標		
G417-1	對產品和服務信息與標識的要求	05 用心服務，保障安全
G417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	
G417-3	涉及市場營銷的違規事件	
GRI 418: 2016 客戶隱私		
G418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	05 用心服務，保障安全

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2023年度社會責任報告，為了向您及其他利益相關方提供更具有價值的信息，本行衷心的期望您對本報告提出寶貴的建議和意見，並通過以下方式反饋給本行：

電話：

地址：

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- 政府 監管機構 股東 客戶 員工
 供應商和合作夥伴 社區 公眾與媒體 其他

2. 您對本報告的總體評價？

- 不好 一般 較好 很好

3. 您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？

- 是 否

4. 您認為本行是否很好的回應了您的期望？

- 是 否

5. 您認為本報告的內容排版和版式設計是否方便閱讀？

- 是 否

6. 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？

感謝您對本行的關心和支持



广州农商银行
GRCBANK