



2024 年度

企業社會責任暨ESG報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ESG REPORT

目錄

報告編制說明	03
董事會ESG聲明	05
行長致辭	07
關於我們	09
數說2024	10
ESG戰略與管理	12
ESG戰略	12
ESG管理	13
利益相關方溝通	14
實質性議題分析	15

1 環境篇

綠色發展 推進低碳轉型

應對氣候變化	19
深耕綠色金融	21
踐行綠色運營	28

2 經濟篇

深耕主業 賦能經濟發展

服務國家戰略	35
助力鄉村振興	37
深耕普惠金融	41
蓄力科技	44
提供便民服務	47

3 社會篇

以人為本 共享發展成果

攜手員工成長	53
提升客戶體驗	60
數智金融創新	69
踐行社會公益	73

4 治理篇

行穩致遠 夯實治理根基

堅持黨建引領	77
優化治理結構	78
強化內控合規	82
全面風險管理	89

未來展望	93
關鍵績效表	95
附錄	96
香港聯交所ESG指標內容索引	96
GRI標準內容索引	103
有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告	112
讀者意見反饋表	120

報告編制說明

本報告是重慶農村商業銀行股份有限公司（簡稱“重慶農商行”“本行”“我們”）向社會公布的2024年度社會責任暨ESG（環境、社會及治理）報告，重點披露本行在環境、社會及治理方面的實踐成果，旨在回應利益相關方的期望與關注，促進本行可持續發展表現提升。本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

匯報範圍

報告組織範圍：本報告涵蓋重慶農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。除特別注明外，本報告中“本行”是指重慶農村商業銀行股份有限公司；“本集團”是指重慶農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

報告時間範圍：2024年1月1日至2024年12月31日，部分表述及數據適當追溯以往年份。

報告發布周期：本報告為年度報告，最近報告發布時間為2024年3月。

報告發布情況：本報告是本行連續發布的第14本社會責任報告。

編制依據

本報告參照上海證券交易所（簡稱“上交所”）《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所有限公司（簡稱“聯交所”）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱“ESG報告守則”）、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）（以下簡稱“GRI標準”）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時遵循原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求。

匯報原則

重要性：本行對重要ESG事宜進行了識別、評估及排序，並依據其結果在報告中披露重要ESG事宜。本行與利益相關方溝通的情況及對重要ESG事宜的識別、評估和排序情況請參見本報告“ESG戰略與管理”章節。

量化：本行制定了降低日常運營對環境影響的目標，對適用的關鍵績效指標進行了量化披露，並對相關排放量/能源消耗的統計標準、方法、假設及/或計算工具及轉換因子的來源進行了說明，詳見“環境篇：綠色發展，推進低碳轉型”章節。

一致性：本報告的編制方式與往年相比未發生變化，統計方法、計算方法及關鍵績效指標等未發生改變，也無其他可能影響與過往報告作有意義比較的變更。

數據說明

報告中的部分財務數據來自《重慶農村商業銀行股份有限公司2024年年度報告》（A股），本集團截至2024年12月31日止年度財務報表已經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）審計，如企業社會責任報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據來自本行內部文件、報表和相關統計數據等。若無特殊說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

報告鑒證

本報告由畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵績效信息執行有限保證的鑒證業務，並出具有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告。

發布形式

本報告以電子版形式發布，可在上海證券交易所（www.sse.com.cn）、香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站（www.cqrcb.com）查詢。本報告以中文簡體版、中文繁體版及英文版出版，在理解發生歧義時，請以中文簡體版文本為準。

聯系方式

重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

電話：023-61110853

郵編：400023

電郵：cqrcb@cqrcb.com



董事會ESG聲明 >>>

本行董事會以國家“十四五”規劃引領，持續提升環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）管理能力，對ESG工作進行監督和指導，定期聽取董事會辦公室、相關委員會及部門對ESG相關事宜的匯報，審閱本行ESG發展策略、ESG重要事宜的識別與評估情況、ESG目標及ESG相關風險的識別與應對，並定期對ESG目標的完成情況進行檢討。

本行制定ESG策略，並經董事會審閱，契合本行“零售立行、科技興行、人才強行”發展戰略和“一體四驅”發展體系，用以指導本行ESG相關層面工作落實。本行已通過利益相關方日常溝通渠道、問卷調查等形式對ESG重要性議題進行了識別與評估，董事會監督利益相關方調查的開展、識別和管理，已對重要ESG事宜的評估、優次排列及管理情況進行了審閱。

本行將氣候變化帶來的風險融入環境、社會和治理風險內涵，並已將該風險納入全面風險管理體系，董事會及高級管理層每半年對環境、社會和治理風險評價情況進行審閱。本行重視ESG工作，有序推進ESG制度體系、ESG風險管理、綠色金融產品服務、綠色運營、普惠金融等領域工作研究，推動相關工作落地。

2025年3月25日，董事會審議通過本報告，作為本行2024年ESG工作情況的總結。



行長致辭 >>>

2024年是新中國成立75周年，是實現“十四五”規劃目標任務的攻堅之年。這一年，本行深入貫徹落實黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，堅決落實中央金融工作會議、中央經濟工作會議的重要部署，全面落實重慶市委、市政府各項工作要求，堅持以人民為中心的價值取向，全力做好金融“五篇大文章”，將ESG理念融入經營管理全過程，努力實現經濟效益和社會價值的雙贏。通過服務重大戰略、發展綠色金融和普惠金融、支持鄉村振興、加快數字化轉型等多維度舉措，為股東、客戶、員工和社會創造長期價值，為構建和諧、可持續發展的未來貢獻力量。

聚焦重大戰略，服務實體經濟。本行堅守主責主業，主動融入地方經濟發展大局，發揮金融支持作用，順應雙循環新發展格局，全面服務新時代西部大開發、長江經濟帶高質量發展、成渝地區雙城經濟圈、西部陸海新通道、國家戰略腹地建設以及“33618”現代制造業集群體系、“416”科技創新布局等重大戰略部署，全力支持“六區一高地”建設。截至2024年末，本行支持長江經濟帶建設貸款餘額2,336億元；支持成渝地區雙城經濟圈重大項目及市級重點項目176個、貸款餘額265億元；支持西部陸海新通道融資餘額546億元；支持“33618”現代制造業集群體系企業3,900餘戶、貸款餘額660億元；大力支持培育和發展新質生產力，支持科技型企業超769億元；支持“一帶一路”貸款餘額219億元；累計成功落地跨境融資項目超過71個，總金額超過26億美元。

秉持綠色發展，推動低碳轉型。本行堅定貫徹綠色發展理念，持續優化綠色金融服務模式，建立健全組織行動體系，參與建立綠色金融評價標準，推動發展綠色金融與服務地方經濟建設、服務社會民生深度融合，全力做好“綠色金融”大文章。截至2024年末，全行綠色信貸餘額732億元，增幅18%。當年累計發放碳減排貸款17億元，帶動的年碳減排量超過78萬噸。成功發放“碳掛鉤”貸款，創新推出“陸海新通道綠色跨境貸”并落地，渝農商理財作為中西部地方金融機構唯一戰略投資人參與全國首單水電REITs項目。年內榮獲“2024年度GF60綠色金融·最佳金融機構”獎；榮登“畢馬威中國第二屆ESG50榜單·2024綠色金融先鋒榜單”。

深耕“三農”沃土，助力鄉村振興。本行聚焦服務“三農”主責主業，從機制保障、數字賦能、當地特色、多樣幫扶等多角度為推動鄉村全面振興提供金融支撐，圍繞各區縣產業規劃，實行“一產一策”、“一鄉一品”服務模式，打造85家鄉村振興特色機構，推出“面業貸”“花椒貸”“榨菜貸”等30餘款特色產品。“渝農資產智管”系統服務覆蓋全市所有涉農區縣、覆蓋所有農村集體經濟組織，構建鄉村振興數字金融服務平臺，實現全市涉農區縣“整村授信”全覆蓋，為140餘萬農戶預授信超230億元；2024年開展惠農活動超10000場，助力農業強、農村美、農民富。截至2024年末，集團涉農貸款餘額2447億元，居重慶市第一。

增進民生福祉，奉獻社會價值。本行始終堅持以人民為中心，加大對民營、小微企業和個體工商戶的金融支持，重視員工安全健康及人才培養，保護數據信息安全，積極踐行社會公益，深化新市民金融服務，加強金融消費者權益保護及宣傳，將金融服務深度融入社會保障、醫療衛生、教務助學等方面，深耕消費金融、養老金融場景，努力打造“有溫度銀行”，致力於為百姓提供便捷、高效的銀行金融產品和綜合服務。截至2024年末，本行普惠型小微企業貸款突破20萬戶大關、貸款餘額達到1,399億元，服務商戶超過100萬戶，均為重慶全市第一；累計發放社保卡710萬張，養老客戶超440萬戶，推出特色銀行卡“江渝芳華卡”發卡量25萬張。

堅持創新驅動，加速數智發展。本行加快數字化轉型步伐，持續加大數字化轉型的資源投入力度，2024年金融科技投入約9.6億元，科技人才全行占比5%；建立健全數字產品體系，自主創新數字產品14款、規模超1,400億元，推動“渝農資產智管”、司庫（國資監管平臺）系統建設；全力打造“數字農商行”，穩步推進AI中臺、系列智能平臺建設，大力開展自主知識產權創新，截至2024年末，本行擁有5項國家級試點資格，各類專利180餘項，形成了具有農信特色的“專利池”。“分布式信用卡核心建設及異構數據平滑遷移項目”榮獲2023年度人民銀行金融科技發展獎三等獎、農信銀2024年度全國農村金融機構科技創新安全可控優秀案例獎，“鄉村振興數字金融服務平臺”入選國家工業和信息化部2024年新型數字服務優秀案例。

千山匯海闊，風正好揚帆。展望未來，本行將繼續以ESG理念為指引，深化社會責任實踐，為經濟社會可持續發展注入更多動能。我們深知，企業的成長離不開社會的支持，唯有與各方攜手共進，才能實現更長遠的發展目標。2025年，我們將繼續堅守初心，勇擔使命，深耕金融“五篇大文章”，以更加開放的姿態、更加務實的行動，與社會各界共創美好未來，共同書寫高質量發展新篇章！

關於我們 >>>

集團資產規模

15,149.42億元

存款餘額

9,419.46億元

貸款餘額

7,142.73億元

重慶農村商業銀行股份有限公司前身爲重慶市農村信用社，成立於1951年，至今已有70年歷史。2003年，重慶成爲全國首批農村信用社改革試點省市之一。2008年，組建全市統一法人的農村商業銀行。2010年，本行成功在香港H股主板上市，成爲全國首家上市農商行、西部首家上市銀行。2019年10月，本行成功在上海證券交易所主板挂牌上市，成爲全國首家A+H股上市農商行、西部首家A+H股上市銀行。

截至2024年末，本行下轄7家分行、35家支行，共1,743個營業機構，并發起設立1家金融租賃公司、1家理財公司、12家村鎮銀行，從業人員1.4萬人。集團資產規模15,149.42億元，存款餘額9,419.46億元，貸款餘額7,142.73億元，綜合實力排名全球銀行第119位，位居中國銀行業100強第22位，在穆迪國際評級中獲得投資級“Baa2”主體評級，是重慶市資產規模最大、資金實力最強、服務網絡最廣的金融機構。



數說2024 >>>

經濟責任績效

指標名稱	2024年度
集團營業總收入（億元）	282.62
綠色信貸餘額（億元）	732.19
涉農貸款餘額（億元）	2,416.30
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	1,399.29

環境責任績效

指標名稱	2024年度
總行外購電力消耗量（兆瓦時）	22,959.25
總行日常用水消耗量（噸）	90,456.00
能源消耗總量（兆瓦時）	41,158.37
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	8.66
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	4.28

社會責任績效

指標名稱	2024年度
處理消費投訴數（件）	1,662
消費投訴處理客戶滿意度（%）	83.51
電子渠道賬務交易替代率（%）	97.75
網上銀行用戶數（萬戶）	328.40
手機銀行用戶數（萬戶）	1,505.05

榮譽獎項 >>>



頒獎機構

- ★ 中國人民銀行
- ★ 工業和信息化部
- ★ 農信銀資金清算中心
- ★ 農信銀資金清算中心
- ★ 重慶金融工會
- ★ 共青團重慶市委員會
- ★ 綠色金融60人論壇（GF60）
- ★ 畢馬威中國
- ★ 每日經濟新聞
- ★ 重慶日報報業集團
- ★ 中共重慶市委金融委員會辦公室、重慶市經濟和信息化委員會、重慶市財政局、重慶市工商聯合會

獎項榮譽

- “分布式信用卡核心建設及異構數據平滑遷移”項目榮獲2023年度金融科技發展獎三等獎。
- “鄉村振興數字金融服務平臺”入選2024年新型數字服務優秀案例。
- “分布式信用卡核心建設及異構數據平滑遷移”項目榮獲2024年度全國農村金融機構科技創新安全可控優秀案例獎。
- “企客查-企業客戶信息綜合查詢系統”在2024年度全國農村金融機構科技創新優秀案例評選中榮獲數據平臺創新優秀案例。
- “革新之鑰：可解釋性人工智能（XAI）織密金融安全防護網”項目在2024年重慶金融系統勞動競賽“五小”創新賽榮獲優秀項目。
- “革新之盾：可解釋性人工智能守護金融安全項目”榮獲第九屆重慶市“五小”創新曬暨優秀項目推介展示交流系列活動金融組一等獎。
- 在2024第三屆綠色金融北外灘論壇中榮獲“2024年度GF60綠色金融·最佳金融機構”獎。
- “畢馬威中國第二屆ESG50榜單·2024綠色金融先鋒榜單”。
- 2024上市公司口碑榜“上市公司最具社會責任”獎。
- “十大重慶社會責任影響力年度企業”。
- 2024重慶中小微企業融資服務行動優秀機構。

ESG戰略與管理 >>>

本行積極貫徹新發展理念，深入推進ESG治理與自身的發展戰略與經營活動緊密融合，緊緊圍繞經濟、環境和社會“三重底綫”，持續加強社會責任治理工作力度，完善ESG戰略與管理體系，推動ESG理念充分融入企業文化體系。

ESG戰略

本行以“致力于將本行打造成爲全國領先的區域性銀行”爲戰略目標，全面擁抱ESG理念，有序推進“零售立行、科技興行、人才強行”戰略，着力構建“一體四驅”發展體系。結合自身優勢，以“大零售”業務爲核心競爭力的主體，公司金融業務、金融市場業務、金融科技、人才隊伍作爲全行發展相互貫通、目標統一的“四大驅動力”，以ESG爲抓手，服務高質量發展，持續提升金融服務實體經濟能力，響應聯合國SDGs目標，在落實國家重大戰略中貢獻金融力量。

以“大零售”業務爲核心競爭力的主體

- 公司金融業務
- 金融市場業務
- 金融科技
- 人才隊伍

本行堅持“明快實嚴”的工作作風，以“根植地方，服務大眾”爲宗旨，秉承“求實、進取”的企業精神，積極承擔社會責任，在經營管理中以“服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會”爲企業使命，不斷完善企業責任文化建設，推動可持續發展，致力實現“成爲全國領先的區域性銀行”的願景。



ESG管理

本行重視ESG管理工作，不斷完善ESG管理工作體系，形成了由董事會戰略決策、董事會辦公室牽頭協調、相關委員會及部門統籌推進ESG工作事項的ESG管理架構，確保ESG管理理念在日常工作中的落地。

董事會是本行環境、社會與管治（ESG）事務最高決策及負責機構，對ESG工作進行監督和指導，定期聽取董事會辦公室、相關委員會及部門對ESG相關事宜的匯報，審閱本行ESG發展策略、ESG重要事宜的識別與評估情況、ESG目標及ESG相關風險的識別與應對，並定期對ESG目標的完成情況進行檢討。

利益相關方溝通

本行高度重視與利益相關方的溝通交流，不斷拓寬溝通渠道，建立了與利益相關方常態化溝通機制，通過多渠道、多形式的溝通活動，傾聽利益相關方的意見和反饋，並採取有效措施，及時回應利益相關方關切，構建和諧的利益相關方關係。

利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
政府及監管機構	- 政策指引 - 監管要求 - 工作匯報 - 現場檢查 - 日常審批與監督 - 相關調研與討論會議	- 落實國家發展戰略 - 規範公司治理和商業道德 - 防範化解金融風險 - 持續增加就業機會	- 支持國家戰略 - 服務實體經濟 - 穩健合規經營 - 識別和管控風險 - 依規披露信息
同業及行業協會	- 規範性文件 - 專題匯報 - 行業會議 - 其他日常溝通	- 落實國家經濟政策 - 促進行業可持續發展 - 支持構建穩健有序金融體系	- 服務實體經濟 - 創新綠色金融 - 支持小微企業 - 防範金融犯罪 - 開展同業交流
股東與投資者	- 股東大會 - 定期報告與信息披露 - 路演 - 投資者調研與溝通會議	- 規範公司治理 - 全面、準確、及時的信息披露 - 持續合理的投資回報 - 防範化解金融風險 - 金融科技與數字化轉型 - 發展綠色與可持續金融	- 全面及時的信息披露 - 良好的經營業績 - 合規穩健的公司治理 - 全面嚴格的風險管控
客戶	- 公司網站 - 微信、微博等各類數字化社交媒體 95389客服中心 - 客戶關懷活動 - 客戶需求與滿意度調查	- 多樣化的產品類型 - 多元化的服務渠道 - 消費者合法權益保護 - 個人隱私與信息安全保護 - 支持民生、服務實體經濟和科技創新	- 創新金融產品 - 提高服務水平 - 發展金融科技 - 嚴格保護隱私數據 - 完善消費者反饋渠道 - 回應客戶關切 - 增進客戶關懷

利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
供應商及 合作伙伴	- 業務交流合作 - 招投標活動 - 大宗物資採購管理委員會 - 日常溝通	- 公平的合作機會 - 誠信約定履行 - 穩定共贏的合作關係 - 負責任採購	- 供應商盡職調查 - 供應商反貪監督 - 供應商信息披露
非營利組織 公益慈善或社區組織	- 金融社區服務 - 金融知識普及 - 鄉村振興活動 - 社區公益與志願服務	- 和諧的社區關係 - 推動社區發展 - 參與公益慈善 - 服務鄉村振興	- 服務鄉村振興 - 開展慈善公益活動 - 普及金融知識 - 防範金融詐騙
董事會及 管理層	- 董事會 - 管理層會議 - 公司活動 - 內部溝通渠道	- 合規可持續發展 - ESG治理 - 員工培養 - 產品責任	- 監督ESG工作 - 合規經營 - 強化業務監督 - 賦能員工成長 - 提升服務品質
員工	- 工會 - 職代會 - 員工文體與健康活動 - 員工申訴與舉報渠道 - 員工滿意度調查	- 合理平等的待遇和福利 - 公平公開的晉升渠道 - 良好的人力資本發展 - 保障員工合法權益 - 關愛關懷員工	- 保護員工權益 - 關注員工健康 - 加強員工培訓 - 拓寬職業發展渠道 - 構建良性企業文化

重要性議題分析

本行將責任理念與自身發展戰略、經營特點相結合，結合香港聯交所ESG報告守則要求及在與利益相關方溝通過程中對其關注議題的了解，融入對本行業務性質的考量，開展重要性議題的識別、評估和披露工作。

議題識別

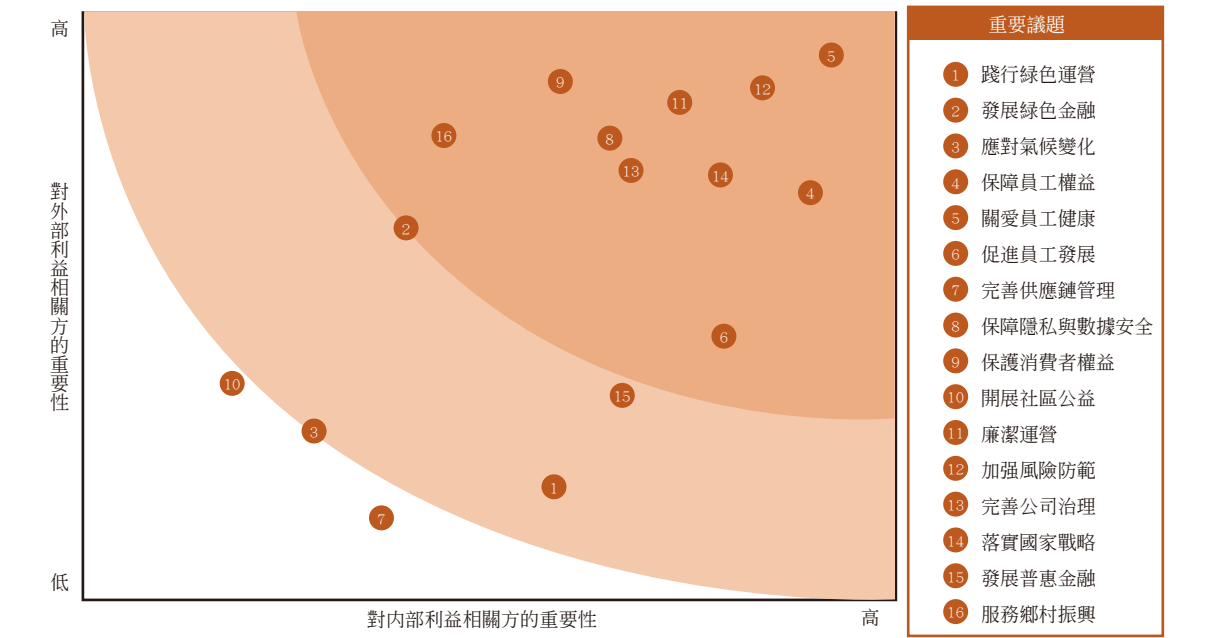
通過深入分析解讀宏觀政策、行業熱點和發展要點，了解資本市場和投資者所關注的ESG指標；同時結合對管理層和行業專家的深度訪談，開展利益相關方問卷調查，識別出對利益相關方決策和評價可能造成影響的ESG相關議題。

議題評估

根據對問卷調查結果的分析以及在與利益相關方日常溝通中獲取的反饋，對ESG相關議題重要性進行評估，同時綜合考慮議題對內、外部利益相關方的相對重要程度，結合各行業專家意見，對議題進行排序。

議題報告

依據所得到的議題評估結果構建重要性分析矩陣，在本報告中對這些議題進行重點披露，積極回應市場和利益相關者的關切。



環境篇 ▶▶

綠色發展 推進低碳轉型

本行積極踐行“生態優先、綠色發展”理念，持續完善綠色發展治理結構，健全綠色金融政策制度，大力發展綠色金融業務，全面應對氣候變化挑戰，堅持做好自身綠色運營，擦亮綠色底色，助推生態文明建設和綠色低碳發展。

ENVIRONMENT



聯合國可持續發展目標（SDGs）

應對氣候變化 >>>

本行積極應對氣候變化，參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議，結合本行實際情況與業務特點，主動識別、評估和應對氣候變化帶來的風險及機遇，將氣候相關風險管理納入全面風險管理體系，採取科學措施監測評估氣候風險的相關影響，持續探索氣候相關風險管理工具和模式，致力提升氣候風險管理能力，確保全行穩健發展。

氣候變化風險識別及應對

風險類型		具體描述	應對
物理風險	急性物理風險	氣候變化，尤其是極端天氣將直接給實體經濟帶來重大損失，造成企業經營成本驟然上升，甚至使其面臨破產壓力。	制定《自然災害應急預案》，規定發生自然災害時的報告和處置流程，指導各級機構和人員及時控制損失。 建設具有同業先進水平的“兩地三中心”災備體系，在重慶主城區、萬州區分設主數據中心、同城災備中心和异地災備中心，重要信息系統在各中心間實現多活冗餘配置，有效減少因氣候風險可能造成的風險隱患。
	慢性物理風險	氣候變化可能導致受災地區抵押物受損或貶值，從而影響銀行的運營和貸款質量。	
轉型風險	政策和法律風險	國內外面向銀行陸續出臺環境相關標準和發布系列規章制度等，如不能及時把握政策導向進行業務轉型的機構，將面臨政策與法規風險。	嚴格控制“兩高”項目融資，對不符合國家產業政策和能耗、排放標準的融資項目繼續實行“一票否決制”。
	市場風險	隨着可持續投資領域的發展，投資者在可持續投資、綠色投資理念的影響下可能會改變投資偏好；客戶在綠色發展政策下可能對銀行產品與服務需求有一定改變。	

氣候變化機遇識別及應對

機遇	具體描述	應對
產品與服務	氣候變化推動綠色金融需求，銀行可開發綠色信貸、綠色債券和ESG投資產品，支持可再生能源、節能環保項目，滿足客戶對可持續金融的需求，提升市場競爭力。	印發《信貸投向指引》，對綠色信貸行業實施優先支持的信貸政策；優先支持符合國家綠色產業指導目錄的綠色產業轉型。 對綠色產業制定了“清可貸”“綠電貸”“固廢貸”“碳配額抵（質）押貸款”等綠色信貸產品，重點支持環境效益明顯的綠色項目，并開通綠色審批通道，對綠色項目實行利率優惠，并針對綠色企業、綠色項目予以優先保障信貸規模。
資源效率及能源來源	銀行可通過數字化技術優化運營流程，降低能耗，減少自身碳足迹。	在日常運營中踐行低碳原則，進行綠色節能改造、減少資源消耗、減少碳排放、減少用水量和耗電量等。

氣候變化風險與機遇管理

本行全面貫徹新發展理念，從戰略規劃、內部控制、風險管理、產品創新和業務發展着手，提升環境風險相關制度建設和執行能力，防範高能耗、高污染帶來的各類風險。圍繞碳達峰、碳中和目標，重點支持節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級及綠色服務相關的信貸業務，積極探索金融支持綠色發展的新模式、新方法。積極防範產能過剩、高污染、高能耗相關行業風險，加強對上述行業的信貸管理，控制行業信貸投放總量，做好風險排查，切實有效化解授信風險，保障信貸資產安全。開展環境風險相關壓力測試，常態化做好環境信息披露，實現環境相關戰略在各層級、各條綫的貫徹執行，有效控制環境因素給經營管理帶來的相關風險。

本行董事會審議通過《風險管理基本制度》，將綠色金融和可持續發展明確為風險管理應遵循的基本原則之一，要求本行全面風險管理體系應當與綠色金融和可持續發展要求相匹配，并根據環境變化進行調整。2024年3月，經董事會審議通過，本行印發年度風險偏好陳述書，繼續將“環境、社會和治理風險”（ESG）設置為獨立的風險類型，偏好設置保持“穩健”。



積極應對氣候變化管理

- 探索金融支持綠色發展的新模式、新方法
- 防範產能過剩、高污染、高能耗行業風險，加強相關行業信貸管理
- 開展環境風險相關壓力測試
- 持續做好環境信息披露工作

氣候變化風險壓力測試

2024年12月，本行積極開展環境風險專項壓力測試，審慎評估環境風險對全行資產質量，包括不良貸款率和資本充足率等指標的影響。壓力測試承壓對象為電力、有色和化工三大高碳行業對公客戶貸款，運用自下而上的方法對客戶經營層面設置壓力情景，假設在碳價上升、有償配額比例上升和減排技術成本上升等因素影響下，客戶營業收入、利潤率等指標下降、違約概率增加，進而對不良貸款、資本淨額和風險加權資產造成影響，從而獲得壓力情景下不良貸款率及資本充足率變化。測試結果顯示，重度壓力情景下，本行不良貸款率、資本充足率仍能滿足監管要求，風險整體可控。

深耕綠色金融 >>>

本行堅定不移貫徹落實綠色發展理念，不斷提升綠色金融專業能力，持續優化綠色金融服務模式，建立健全組織行動體系，參與建立綠色金融評價標準，推動發展綠色金融與服務地方經濟建設、服務社會民生深度融合，全力做好“綠色金融”大文章。加大綠色文化宣傳，豐富綠色文化內涵，打造綠色文化品牌，力爭建設成為綠色金融標杆銀行。

本行從頂層設計出發，制定了全行綠色金融“十四五”發展規劃，從戰略層面規劃了適合自身中長期發展綠色金融的“藍圖”，全面推動信貸結構向綠色轉型。規劃明確了到2025年末，全行綠色信貸餘額不低於780億元，並明確綠色金融實施路徑。



截至2024年末，全行綠色金融餘額732.19億元，較年初淨增112.37億元，增幅為18.13%；當年累計發放碳減排貸款16.95億元，帶動的年碳減排量超過77.85萬噸。年內榮獲“2024年度GF60綠色金融·最佳金融機構”獎；榮登“畢馬威中國第二屆ESG50榜單·2024綠色金融先鋒榜單”。

指 標	2024年綠色信貸折合減排量
綠色信貸折合減排標準煤（噸）	127,559.87
綠色信貸折合減排二氧化碳（噸）	260,206.51
綠色信貸折合減排化學需氧量（噸）	5,091.53
綠色信貸折合減排氨氮（噸）	432.27
綠色信貸折合減排二氧化硫（噸）	2,629.09
綠色信貸折合減排氮氧化物（噸）	502.12
綠色信貸折合節水量（噸）	7,871.33
綠色信貸折合減排總氮（噸）	222.88
綠色信貸折合減排總磷（噸）	47.55

完善綠色金融管理體系

本行構建了“1+3+22+N”全集團組織體系，在高管層下設綠色金融委員會，設置綠色金融、綠色文化、綠色運營三個工作小組，成立綠色金融部，統籌謀劃、協調推進全行綠色發展。2024年修訂《重慶農村商業銀行綠色金融委員會工作細則》，完善各部門工作職責，保障綠色金融委員會持續有效運行。



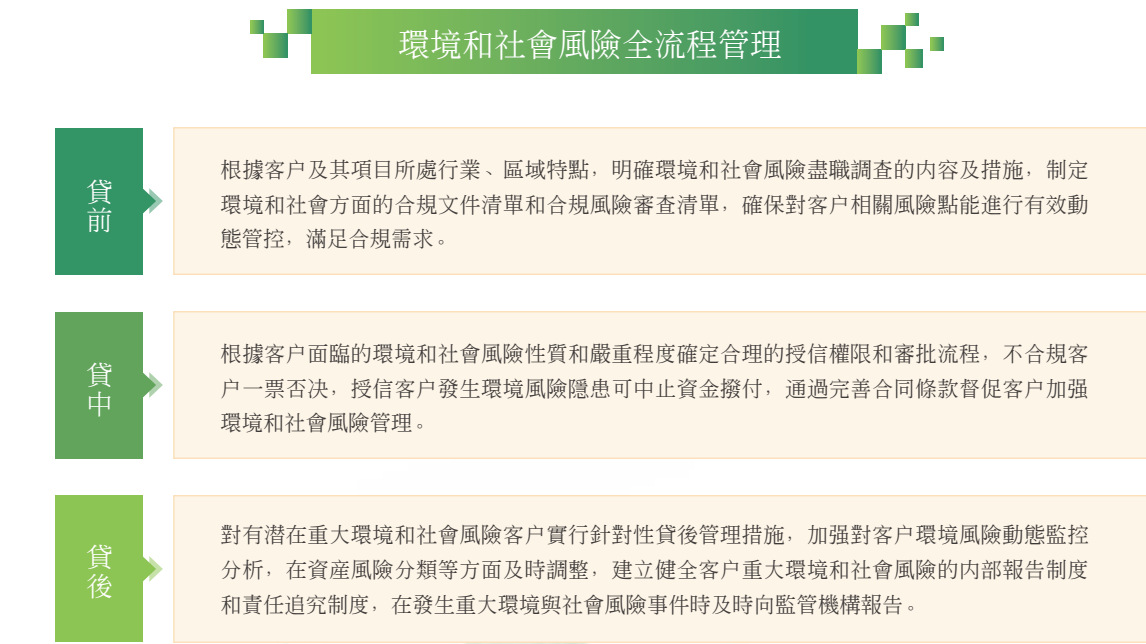
本行堅持執行《董事會戰略發展委員會工作細則》，明確綠色金融發展相關職能，與綠色金融相關的重大事項、戰略規劃提交專委會及董事會審議，從公司治理層面自上而下推動綠色金融發展。

2024年，本行建立激勵約束機制，開展綠色信貸專項活動，建立全行綠色信貸考核評價機制，定期開展考核評價工作，激勵分支行提升綠色信貸規模和綠色信貸占比。從分支行和總行部門兩個層級建立全行綠色金融考核評價指標，主要包括綠色信貸淨增、占比提升及新產品運用等指標，將綠色金融納入KPI考核，KPI考核結果與相關部門及部門負責人職位、薪酬掛鉤。

本行印發《綠色金融年度內部審計方案》，對綠色金融、綠色債券等業務風險管理情況開展檢查評價，重點對環境和社會風險情況進行評估。

健全綠色政策體系

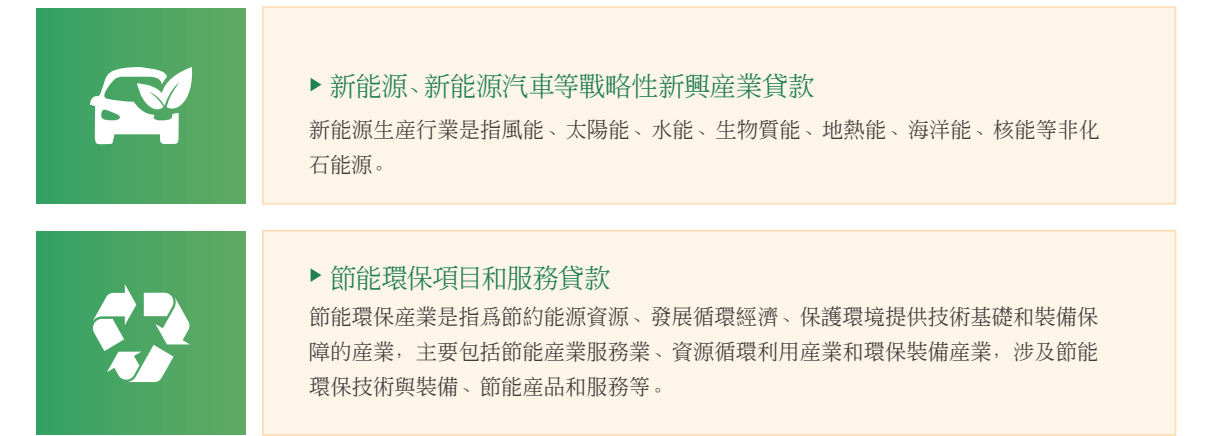
本行主動順應ESG發展潮流，不斷完善綠色金融政策體系，持續提升本行環境和社會風險管理水平，下發文件認真貫徹落實相關要求，對環境和社會風險管理實施全流程管理，將授信客戶按照對環境與社會影響程度劃分為A、B、C三類，實行動態管理，並將分類結果運用於貸前、貸中、貸後各個環節。



針對環境敏感行業，本行嚴格按照內外部環境相關政策，審慎評估環境風險，持續完善相應信貸政策。一是將環境信息作為授信準入標準，即遵守節能環保法規，認真履行用能及環境信息公開義務，嚴格執行國家和地方節能、排污標準；二是積極支持在降低行業總體能耗、履行環境責任上有顯著貢獻的項目，減少環境污染的項目，經國家有關部門認可的綠色投資項目；三是項目應嚴格執行環境影響評價制度，廢氣、廢水排放應符合國家和地方大氣及水污染物排放標準和總量控制要求。

本行加強完善環境權益類押品準入機制，將“排污權”“林業碳匯預期收益權”“取水權”3項環境類權益納入《重慶農村商業銀行押品準入指引》。

本行持續發力綠色信貸，印發《2024年信貸投向指引》，以綠色低碳為導向，積極支持“兩高”項目綠色轉型升級，並按照綠色金融政策導向和重慶市政府“十四五”規劃建議，重點支持兩個大方向：新能源、新能源汽車等戰略性新興產業貸款；節能環保項目和服務貸款。同時，本行建立綠色信貸業務的綠色通道機制，全面提高綠色信貸的審批效率和支用效率。



綠色信貸

本行立足不同行業的發展特點，為不同行業的公司量身打造了差异化、個性化的綠色信貸產品，更好地激勵不同行業公司積極尋求綠色發展機遇、實現綠色發展目標。

自2022年以來，本行陸續推出了“綠增貸”“綠信貸”“綠色商用貨車按揭貸款”“清潔及可再生能源收益貸”“綠電貸”“碳排放配額抵（質）押貸款”“固體廢物貸”等一系列綠色貸款產品，助力綠色交通、綠色制造、清潔能源產業發展。其中碳減排貸款，截至2024年末累計投放金額達到29.03億元。



案例

推動光伏產業發展，支持能源轉型升級

重慶某光伏發電有限公司是一家主要從事發電、輸電、供（配）電業務的能源企業。該企業積極運用農光互補發電模式，利用太陽光伏發電無污染、零排放的特點，在提供發電的同時，還能種植食用菌等農作物。該類項目較難採用傳統的抵押擔保方式實現融資，本行了解該情況後積極與客戶對接，加強總分行聯動協作，以光伏發電收益權質押的方式，為該公司巫溪縣36MWP農光互補光伏電站項目提供“清潔及可再生能源收益貸款”授信9,500萬元。同時，加強政策支持，在貸款發放後及時向人行申報碳減排支持工具，保證企業及時獲得碳減排支持工具貸款專項支持。目前本行已運用碳減排支持工具為其發放貸款5,590萬元。



案例

發放“碳掛鉤”貸款，推動企業低碳轉型

本行通過碳掛鉤貸款有效提升客戶減排意識，加強對環境問題的關注和重視，推動企業節能減排、低碳轉型。

重慶市某新材料科技有限公司于2024年計劃進一步擴張產能以實現氧化鋁生產智能升級，但出現流動資金缺口，了解到該企業困難，本行主動上門對接，為其發放流動資金貸款0.7億元。為鼓勵和引導客戶降低能耗，低碳轉型，本行以《萬州區轉型金融支持目錄（2023年版）》為參照，與客戶約定貸款利率與客戶轉型碳排放量標準掛鉤，有效激發企業的碳減排意識，引導高碳、高能耗棕色資產低碳轉型，促進經濟高質量發展。



案例

落地全行首筆“陸海新通道綠色跨境貸”

本行創新綠色金融服務，為西部陸海新通道進出口企業量身定制服務方案，按照“政府引導、風險共擔、市場運作”的方式，為實體經濟注入金融“活水”。

為支持某綠色食品集團多元融資，擴大海外市場業務，助推綠色食品產業發展，本行積極對接該公司融資需求，研究具體的金融服務方案。2024年4月，本行為該公司成功辦理全行首筆“陸海新通道綠色跨境貸”482萬元人民幣。



本行員工于該食品公司進行調研

綠色債券

本行制定《重慶農村商業銀行綠色金融債券實施細則》，明確綠色金融債券管理部門職責分工、項目評估篩選、募集資金運用管理、第三方認證和信息披露等管理規定，規範綠色金融債券發行流程。

報告期內，根據《綠色債券支持項目目錄》，本行對已發行的綠色金融債券建立了合格的項目清單，募集資金依據適用法律和監管部門的批准，用于支持環境和社會效益顯著的綠色項目。同時對募集資金運用情況跟蹤管理，定期對外披露資金運用情況，確保資金用于推動取得真實有效的節能減排效益。

截至2024年末，本行已發行綠色金融債4祇、規模合計70億元，其中碳中和主題綠色金融債券1祇、金額10億元，對標中歐可持續金融共同分類目錄綠色金融債券1祇、金額20億元。存續綠色金融債1祇，存續餘額20億元，為對標中歐可持續金融共同分類目錄綠色金融債，該債券募集資金，均投放到符合《綠色債券支持項目目錄》及《共同分類目錄》的綠色產業項目，主要包括節能環保產業、清潔能源產業、生態環境產業和基礎設施綠色升級等投向。

2024年，東方金誠國際信用評估有限公司對本行存續的“22重慶農商綠色債”信用等級評級為AAA。

生物多樣性保護

本行簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》，在強化生物多樣性風控、確立生物多樣性偏好、加大生物多樣性投資與創新等方面作出宣示，承諾充分探索和開發銀行業金融機構投資生物多樣性潛力，發揮金融支撐作用，實現生態友好、可持續、綠色、包容的發展，構建人與自然和諧共生的地球家園。

綠色金融合作

本行積極與各利益相關方開展合作，拓展綠色金融合作平臺，為合作方綠色金融發展提供支持，全面助力國家綠色金融發展。

2024年，本行助力重慶市和成渝地區綠色金融團體標準發布，積極參與《重慶市綠色小微企業評價指標規範》《重慶市“碳掛鉤”貸款業務操作指南》《金融支持電力終端消費企業綠色轉型評價指南》《金融支持電網供應鏈綠色企業評價指南》等團體標準編制工作。

2024年，本行作為全國唯一地方法人銀行在全國轉型金融交流工作會上做案例分享；作為全市唯一商業銀行代表在重慶市主辦的綠色金融支持集體林權制度改革推進會上就綠色金融支持林業產業發展作主題交流；接待金融同業來訪交流，充分展示本行近年來綠色金融取得的系列成果。

本行《從商業銀行視角淺談綠色金融數字化發展》榮獲重慶市銀行業協會2024年度專業（工作）委員會調研課題一等獎。

踐行綠色運營 >>>

本行積極踐行綠色運營理念，將節能減排融入服務和辦公的全流程，倡導簡約適度、綠色低碳、文明健康的生產生活方式，努力打造成為資源節約型、環境友好型的現代綠色銀行。2024年，本行未發生因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。

綠色辦公

本行大力提倡綠色辦公，制定年度節能減排計劃，推動辦公場所節能減排，持續推廣無紙化辦公理念，妥善處理辦公室產生的廢棄物，並積極對相關數據進行統計、監控並定期披露。

為了扎實推廣低碳運營，本行制定並披露全行近五年減排目標，本年度按照2023-2025年目標任務清單（專項指標），明確設定總行人均用電量不高于6,000千瓦時/年，人均用水量不高于36噸/年的目標，並為達到年度目標值採取針對性措施。



人均用電量

不高于

6,000千瓦時/年



人均用水量

不高于

36噸/年





■ 用電管理

總行辦公場所實現LED節能燈具全覆蓋。

制定實施節電目標措施，合理調控室內溫度，引導全員綠色辦公。

發布《關於落實市國資系統辦公場所2024年迎峰度夏節約用電及負荷管理工作方案的通知》制定方案並積極落實，圓滿完成2024年迎峰度夏節電任務。



■ 用水管理

制定詳細的大樓節水方案、直飲水機資產利舊和加強對員工宣傳引導等方式，盡可能減少瓶裝水用量。



■ 公務用車及出行管理

全面停止燃油類公務車輛採購，加大全行新能源車占比，積極推行新能源車採購工作。

踐行節能出行，低碳出行，在公司車庫新裝55套充電樁。

強化統籌安排，減少低於2人/次派車安排，原則上4人以內不派商務車、越野車等。



■ 用紙管理

升級智能辦會。2024年升級數字化智能會議設備，大力推廣線上會議，充分利用平板電腦、移動電視、網絡會議等數字化設備，減少紙質辦公用品使用量，引導全行綠色低碳辦會。

實行線上審批。後勤條綫的辦公用品領用、實物資產調整、用車申請、通訊費變更等均使用線上審批流程，減少紙張使用。



■ 廢棄物管理

辦公場所全面實現垃圾分類；產生的有害廢棄物均聘請具有專業資質的第三方機構進行處理。定期盤點資產，推動全行資產有效利用。

堅持發布綠色信息動態，按需溝通協調各部室的辦公物資需求，全年處理資產調配轉移687項，有效地提高了資源利用率。

綠色網點

本行全面開展綠色金融機構創建行動，持續推進網點轉型，傾力打造“綠色金融示範網點”，在網點建設中引入環保建材，將綠色工作機制、單位產值綜合能耗、綠色辦公、節能宣傳等低碳運營要求列入示範網點建設重點指標。

本行以營業廳堂為主陣地，積極宣傳綠色低碳生活以及本行的綠色金融產品，提高公眾對綠色環保和低碳生活的認知度。

本行積極加強對員工的綠色低碳運營培訓，以微沙龍、微課等形式開展綠色金融講堂，指導員工正確使用、維護和管理現場綠色設施，促進員工強化綠色發展理念等。

綠色數據中心

本行注重開發新技術減少能源消耗，不斷提高辦公場所、數據中心等耗電量大的區域安裝節能設施和智能管理系統。

2024年，本行對魚嘴生產數據中心實施機房智能照明系統改造、控制機房氣流組織、優化機房溫度調節等措施，優化節能設施布局，最大程度降低能源損耗。經測算，智能照明改造每年可為行內節約用電量11.6萬度，直至魚嘴數據中心全生命周期結束至少能够節省電費100萬元以上。通過以上措施，本行機房的PUE由改造前的1.61降低到了1.53，全年平均PUE值由改造前的1.67控制在1.60以內，達到了預期節能目標。

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含重慶農村商業銀行股份有限公司總行及重慶市主城區分支行¹，其餘機構未來將適時加入統計範圍。以下環境績效統計覆蓋期間為2024年1月1日至2024年12月31日。

1. 排放物²

指 標	2024年度
二氧化硫（噸） ³	0.0013
氮氧化物（噸） ⁴	0.06
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ⁵	20,345.37
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	4.28
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/平方米）	0.06

1.排放物²

指 標	2024年度
直接溫室氣體排放（範疇一）（噸二氧化碳當量）	790.60
公車耗油（噸氧化碳當量）	213.20
設施用柴油（噸二氧化碳當量）	3.21
天然氣（噸二氧化碳當量）	574.19
間接溫室氣體排放（範疇二）（噸二氧化碳當量）	19,554.76
外購電力（噸氧化碳當量）	19,554.76
有害廢棄物總量（噸） ⁸	38.28
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.008
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00011
無害廢棄物總量（噸） ⁹	528.03
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.11
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.002

2.能源及資源消耗

指 標	2024年度
能源消耗總量（兆瓦時） ¹⁰	41,158.37
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	8.66
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦時）	3,747.30
公車耗油（兆瓦時）	864.11
設施用柴油（兆瓦時）	13.14
天然氣（兆瓦時）	2,870.05
間接能源消耗（兆瓦時）	37,411.07
外購電力（兆瓦時）	37,411.07
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ¹¹	22,959.25
日常用水消耗量（噸） ¹²	203,510.48
總行日常用水消耗量（噸） ¹³	90,456.00
人均日常用水消耗量（噸/人）	42.84
每平方米樓面面積的日常用水消耗量（噸/平方米）	0.59
紙張消耗總量（噸） ¹⁴	135.92

注：

- 重慶市主城區分支行包括渝中支行、大渡口支行、江北支行、沙坪壩支行、九龍坡支行、南岸支行、北碚支行、渝北支行、兩江分行、巴南支行、科學城分行及總行營業部。
- 由于機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平方米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
- 二氧化硫排放主要來自于公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
- 氮氧化物排放主要來自于公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，并根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於發布2022年電力二氧化碳排放因子的公告》《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南 2019修訂版》進行核算。
- 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機耗用的柴油。
- 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為硒鼓、碳粉、墨盒、色帶、總行更換的熒光燈管總量。
- 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾、厨餘垃圾、辦公耗材類廢棄物和電子耗材類廢棄物。其中渝中支行、沙坪壩支行、九龍坡支行、渝北支行、兩江分行和科學城分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》進行了估算。
- 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消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）》中提供的有關換算因子進行計算，主要包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
- 本行總行外購電力消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、萬州災備中心和魚嘴數據中心的耗電量。
- 日常用水包括自來水、中水及公攤用水。本行用水主要來自市政供水，在求取適用水源上不存在任何問題。
- 本行總行日常用水消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、萬州災備中心和魚嘴數據中心的耗水量。
- 復印紙包括A4復印紙、A3復印紙和ATM憑條紙。
- 包裝物數據不適用於本行。



經濟篇 ▶▶▶

深耕主業 賦能經濟發展

本行全面貫徹中央金融工作會議精神，堅持穩中求進工作總基調，始終堅守農商行服務“三農”和小微企業的市場定位，持續推進供給側結構性改革，促進產業結構轉型升級，大力支持科技創新企業發展壯大，使金融活水更好潤澤廣大經營主體，促進社會經濟可持續發展。

ECON



聯合國可持續發展目標（SDGs）



服務國家戰略 >>>

本行緊密圍繞習近平總書記對重慶提出的“兩點”定位、“兩地”“兩高”目標，全面貫徹黨的二十大精神，以高質量黨建支撐高質量發展，作為重慶本土最大的地方金融機構，以服務地方經濟發展為己任，主動服務對接國家重大戰略，整合全行資源、渠道等優勢，全面服務新時代西部大開發、長江經濟帶高質量發展、成渝地區雙城經濟圈、西部陸海新通道、國家戰略腹地建設以及“33618”現代制造業集群體系、“416”科技創新布局等重大戰略部署，全力支持“六區一高地”建設。發揮“三個作用”，重點對接綠色環保、城市更新等領域，鞏固擴大制造業、民營、消費等領域金融服務領先優勢，為全市重大項目訂制個性化、綜合化的“一攬子”金融服務，傾力推動重慶經濟實現高質量發展。

深化“成渝地區雙城經濟圈”建設

本行聚焦“兩中心兩高地”戰略定位，深化跨區域金融合作，將支持成渝地區雙城經濟圈建設重大項目貫穿業務管理全過程，建立起金融支持成渝重點合作項目庫、重點項目綜合金融服務方案，切實加大信貸投放力度，積極支持成渝地區基礎設施、公共服務等項目。建立區域間協作機制，與四川有關機構簽署戰略合作協議累計7項。截至2024年末，成渝地區雙城經濟圈重點項目合作率超50%，累計支持2024年成渝地區雙城經濟圈重大項目及市級重點項目176個，授信1,262.41億元，貸款餘額264.73億元。



助力“西部陸海新通道”建設

落地陸海新通道新產品	銀政聯動引入政府風險補償金，以風險分擔模式為企業授信緩釋風險，成功落地首筆“陸海新通道綠色跨境貸”482萬元，全年累計投放1,871萬元。
助推陸海新通道產品增量擴面	截至2024年末，本行金融支持陸海新通道融資餘額545.56億元，較年初增加74.93億元。
全方位服務通道外貿企業顯成效	推動“陸海鏈融”“通道鐵融”“陸海新通道貸”“陸海新通道綠色跨境貸”增量擴容，四款產品累計發放融資5.13億元。為通道企業與RCEP國家地區跨境結算服務4.72億美元，其中跨境人民幣結算12.02億元。

推動支持長江經濟帶發展

截至2024年末，本行支持長江經濟帶建設貸款餘額2,336億元，其中支持提升長江黃金水道功能貸款餘額21億元，支持綜合立體交通走廊、物流信息樞紐等建設貸款餘額293億元，支持構建沿江優勢產業集群貸款餘額1,853億元，支持長江上游生態安全屏障建設127億元。

聚焦交通樞紐建設，助力構築綜合立體走廊

- 加大對重慶基礎設施重大項目對接力度，主動對接支持重慶建設國際鐵路樞紐、國際航空（貨運）樞紐，打造國際性綜合交通樞紐城市。截至2024年末，支持綜合立體交通走廊建設貸款超過292億元。

推動綠色金融，促進生態修復與環境保護

- 融入重慶綠色金融改革創新試驗區建設工作，成功納入碳減排支持工具支持範圍，截至2024年末，累計投放碳減排貸款29.03億元，投放金額位居全市前列。推出“綠增貸”“綠信貸”等系列綠色貸款產品。

支持科技創新，推動產業升級

- 將戰略性新興產業作為信貸投放增長點，截至2024年末，支持重慶“6+1”支柱產業集群貸款餘額472億元，支持戰略新興製造業貸款餘額157億元、支持戰略性新興服務業602億元。

共建“一帶一路”

本行加快構建類型齊全、功能完備、布局合理、優勢互補的開放平臺體系，打造標志性開放平臺，發揮開放平臺在內陸開放高地建設中的核心載體作用，全力參與“一帶一路”戰略，將履行企業責任作為重要使命，助力地方經濟可持續、和諧發展。創新推出泰銖、越南盾等120個小幣種結算產品，實現東盟貨幣結算全覆蓋，助力企業與一帶一路沿綫國家地區間經貿往來。截至2024年末，本行支持“一帶一路”戰略貸款餘額219億元，其中：提升“渝新歐”大通道作用貸款餘額16億元。

支持基礎設施建設

為持續支持重慶市基礎設施建設提升行動計劃，加大基礎設施領域補短板項目的營銷力度，本行對重大基礎設施項目給予利率優惠，並將基礎設施建設貸款投放納入支行領導KPI考核。截至2024年末，本行基礎設施建設項目貸款餘額799億元，較年初增加115億元。

本行依據《重慶市現代物流業發展“十四五”規劃（2021-2025年）》，支持建設具有物流資源高度集聚的數字化多式聯運體系，主動服務重慶港、重慶公路物流基地、國際物流樞紐等園區通道口岸建設，支持國際物流進一步暢通。截至2024年末，支持物流樞紐建設貸款41.12億元，主要包含重慶公路物流基地、重慶果園港、國際樞紐物流園、陸海新通道、中新多式聯運等。

主動對接支持重慶建設國際鐵路樞紐、國際航空（貨運）樞紐，打造國際性綜合交通樞紐城市。截至2024年末，支持綜合立體交通走廊建設貸款超過292億元。

助力鄉村振興 >>>

本行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹落實黨中央、國務院推進鄉村全面振興決策部署和市委、市政府相關工作要求，聚焦服務“三農”主責主業，積極完善“三農”金融服務長效機制，為助力鄉村全面振興提供金融支撐。截至2024年末，本行涉農貸款餘額2,416.30億元（法人口徑）。

堅持機制保障

完善黨建引領機制

- 成立服務鄉村振興戰略領導小組，黨委班子成員定點聯系17個市級鄉村振興重點幫扶鄉鎮及所屬區縣。
- 落實鄉村振興責任制，明確各級機構黨委書記第一責任人責任，建強服務團隊、業務流程、考核激勵等多個專項機制，提升金融服務效能。

完善網格服務機制

- 發揮網點、人員等優勢，實施“黨建+金融”網格化服務，由各級黨委領導班子牽頭、業務條綫指導、一綫網點推動，定格、定責、定員深入鄉村一綫，延伸服務觸角。
- 選派“金融網格員”，攜帶移動展業設備和定制的移動安全手機，“走村入戶”開展便民服務。

完善資源傾斜機制

- 圍繞高質量推進“整村授信”、支持生態特色農業發展、深化農村信用體系建設等，出臺年度鄉村振興專項考核方案、開門紅競賽活動方案，推進一綫機構和人員做實“三農”金融服務。
- 單列涉農信貸計劃，給予農戶類貸款利率優惠，設置涉農貸款不良容忍度，加大重點領域金融支持力度。

堅持數字賦能

“一體化”數智系統

- 承建“渝農資產智管”應用，為農村基層組織提供“三資”管理、銀農直聯等全方位服務，支持集體資產管理、促進農村產權流轉、賦能集體經濟發展、豐富民主決策和監督方式、推進“農信一本賬”打造。
- 截至2024年末，已覆蓋重慶市所有涉農區縣、服務全市100%的農村集體經濟組織。

“全覆蓋”整村授信

- 自研自建鄉村振興數字金融服務平臺，依托“1個智能平臺+1部智能手機+1套評級授信體系”數字服務模式，實現重慶市涉農區縣“整村授信”全覆蓋，農戶足不出戶即可完成貸款全流程。
- 截至2024年末，服務全市100%的行政村，為140餘萬農戶預授信超230億元。



萬州分行客戶經理到農戶家中開展“整村授信”

“全渠道”金融服務

- 全行80%的網點、人員、機具布局在縣域及鄉村，織牢“1,743個營業網點+388個農村便民服務點”綫下服務矩陣，升級雲簽約、自助續貸等綫上服務功能。
- 推出鄉村版手機銀行、方言銀行、空中銀行等數字助農服務，為鄉村各類客群提供全渠道、7×24小時綜合金融服務。

堅持特色發展

組建專業化服務團隊

自上而下打造“鄉村振興專委會+鄉村振興金融部+鄉村振興工作專班”服務體系，鄉村振興產業幫扶專班實施“1+N”服務模式，因地制宜支持地方產業發展。

打造特色化專屬機構

圍繞柑橘、榨菜、畜牧等特色農業產業布局，打造85家鄉村振興特色機構，實施特色發展4個方面12條措施，比如在榨菜之鄉涪陵設立“榨菜銀行”、在石柱設立“黃連銀行”等，為當地農業產業提供特色化、專業化、品牌化的金融服務。

推出標準化信貸產品

圍繞各區縣“一主兩輔”產業發展規劃，實行一產一策、一鄉一品服務模式，推出榨菜貸、花椒貸等超30款特色信貸產品，以“網格化營銷+特色化推進”開展信貸服務，實現“讓客戶經理更簡單、讓客戶更簡單”。

堅持幫扶推動

強化消費幫扶

- 打造“鄉村有好物·渝快助振興”直播帶貨品牌，創新“引導消費+提供補貼”幫扶模式，全年開展12場助農直播活動，帶動酉陽茶油、奉節臍橙等特色農副產品銷售。
- 開展美麗鄉村打卡活動，拉動鄉村旅游消費。推行多元化金融幫扶，通過積分商城專區、物資定點采買等方式深入實施消費幫扶。

深化農技下鄉

- 發揮人熟、地熟、情況熟優勢，挖掘本行支持的種養大戶、致富能手，組建超100人興農專家團，推進跨區縣農技支持，為地方特色產業發展提供技術支持、智力支撐。

優化知識宣講

- 開展普惠金融服務進務工聚集地、走訪服務等活動，重點對接鄉鎮服務中心、鄉村偏遠地區等，精準聚焦農民、務工人員和老年人等重點人群開展金融知識普及、助農政策宣傳，2024年開展惠農活動超萬場，積極傳遞金融正能量。

案例

金融“貸”動田間“豐”景如畫

忠縣位于重慶市中部，柑橘種植面積36.5萬畝，享有“柑橘之城”的盛名。種業具有投入大、見效慢、風險高等特點，種業企業和農戶往往因為規模小、利潤低以及不能提供足值有效的抵押物而難以獲得銀行支持。為破解上述問題，忠縣支行與政府合作，有針對性地推出了“助農貸”等信貸產品，針對沒有抵押物的農戶，推出了“整村授信”等信用類產品，降低準入門檻、擴大服務覆蓋，有效化解了種業經營主體“融資難”的問題。

重慶某農業發展有限公司主要產品為柑橘，近年來一直注重提高柑橘產量、提升鮮果附加值。由于柑橘種植投資回報期較長，加之近年來的旱情，導致企業發展出現資金缺口。忠縣支行在網格化服務走訪中了解到這一情況，迅速開展現場調查，針對企業沒有足夠的抵押物的問題，第一時間聯系擔保公司，通過銀擔攜手為該企業提供信貸資金支持，為企業發展紓困解難。



忠縣支行工作人員開展柑橘種植產業實地調研

案例

服務“新農人” 走好“新農路”

近年來，返鄉創業者選擇扎根農村、投身農業，成為鄉村全面振興的“生力軍”。南川支行圍繞服務鄉村振興戰略，聚焦“一鎮一業”“一村一品”產業布局，通過制定專項服務方案，開展“整村授信”助農行動，全力服務轄內新型農業經營主體，助推發展鄉村富民產業，為推進鄉村全面振興貢獻金融力量。

重慶市某農業開發公司由返鄉創業者何國永創辦于2022年，在首次創業失敗後，經過深度調研，何國永計劃在全鎮發展辣椒種植1,100畝，并開辦泡椒加工廠，采用自給自足的方式提高年產值。但苦于農業項目大多無法提供有效抵質押物，融資難度較大，無法補齊資金缺口。了解到這一情況後，南川支行立即落實專人主動上門對接，商討制定融資服務方案，通過“銀擔合作”，很快便為其發放貸款95萬元。



南川支行工作人員在泡椒廠開展貸前調查

案例

服務中藥材“土特產”，開出助農“致富方”

巫溪縣擁有“中國道地藥材之鄉”的美譽，巫溪支行立足鄉土資源優勢，充分發揮農村金融主力軍作用，全力服務鄉村特色產業，讓“土特產”翻出新花樣。

重慶某藥業有限公司是地方中藥材加工企業，成立于2020年6月。該公司因資金短缺導致產能不足。巫溪支行了解到該公司的困境，迅速響應，第一時間開展走訪服務，實地了解公司經營狀況、融資需求等，制定總對總“國擔”業務服務方案，提供200萬元的資金支持，幫助該公司與知名藥企順利合作，顯著提升企業的品牌知名度。



巫溪支行工作人員開展實地調查

深耕普惠金融 >>>

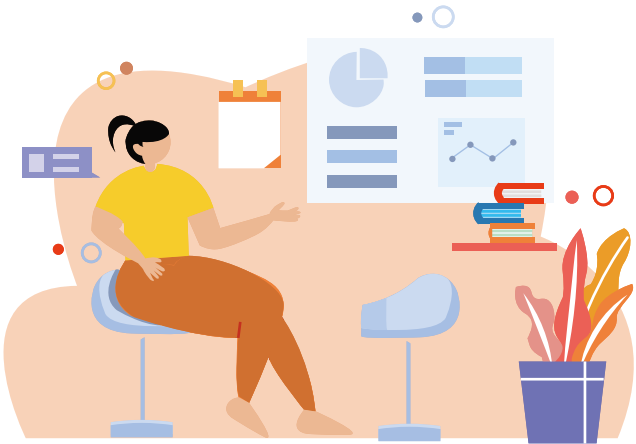
本行堅持社會主義市場經濟改革方向，堅持“兩個毫不動搖”，堅決落實《中共中央國務院關於促進民營經濟發展壯大的意見》，加大對民營經濟的金融服務力度，民營及中小微企業各類貸款投放逐年增加，貸款餘額、服務數量、貸款市場占有率位居全市第一。

2024年，本行認真貫徹落實黨中央、國務院關於支持小微企業發展的決策部署，堅持以客戶為中心，豐富小微專屬信貸產品並推動數字化轉型，不斷提升金融服務質效。報告期內，本行普惠小微金融服務繼續呈現量增、面擴、價降態勢。截至2024年末，本行普惠型小微企業貸款突破20萬戶大關、達到20.9萬戶，貸款餘額較年初增加114.13億元、達到1,399.29億元，保持全市第一。榮獲中共重慶市委金融委員會辦公室、重慶市經濟和信息化委員會、重慶市財政局、重慶市工商聯合會聯合主辦的2024重慶中小微企業融資服務行動優秀機構、優秀產品和典型案例三個獎項。



普惠型小微企業貸款

指標名稱	2022年	2023年	2024年
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	1,130.38	1,285.16	1,399.29
普惠型小微企業貸款戶數（萬戶）	17.6	19.7	20.9



完善業務策略

本行發布《重慶農村商業銀行做好普惠金融大文章行動計劃暨推動普惠金融高質量發展實施方案》，確定三年工作目標及實現路徑，進一步健全資源配置、考核評價、人員培養等配套機制，持續鞏固多層次、多渠道、廣覆蓋的普惠金融服務體系，做實行業“網格化”、區域“網格化”，加大對民營、小微企業和個體工商戶的金融支持，深化農村信用體系建設、新市民金融服務，加強金融消費者權益保護、普惠金融風險防控，推動普惠金融高質量發展。

支持小微企業融資協調工作機制建立以來，本行組建兩級工作專班，出臺20項重點舉措，着力優化提升信貸供給，並構建“四級對接服務體系”，加強銀政協同聯動，深入開展“千企萬戶大走訪”，為4.2萬戶小微市場主體發放貸款413.2億元。

案例

“千企萬戶大走訪”發揮專營服務優勢

潼南支行積極落實支持小微企業融資協調工作機制，在了解到重慶某農業開發有限公司的融資需求後，第一時間開展貸前調查，為該公司匹配融資方案，同時啓用小微授信業務綠色通道，發揮小微專營支行的專營服務優勢，及時向該公司發放貸款600萬元，並給予貸款利率優惠。



潼南支行金融網格員與社區網格員聯合開展走訪摸排

案例

數字賦能，解決科技公司“不敢貸”難題

重慶某科技有限公司主要面向各大商場提供網絡技術服務，是重慶金融監管局推送的資金流水“白名單”企業。沙坪壩支行聯芳分理處收到該推薦清單後，第一時間到企業經營地進行上門對接，了解到該企業正好承接了網絡項目，急需資金墊款，隨即開展現場調查，並指導企業負責人通過手機掃碼發起貸款申請，客戶經理錄入相關調查數據後提交了審批。審批通過後，隨即就為該企業發放了30萬元，年利率3.1%的貸款資金，幫助企業順利度過經營難關。

產品服務創新

聚焦緩解小微企業轉貸難題，優化無還本續貸

本行迅速落實續貸新政，優化續貸條件，擴大適用範圍，並制作無還本續貸操作指南，通過線上線下渠道同步宣傳，提升政策知曉度。同時，落實分支機構提前對接將到期貸款，推廣“自助續貸”，對有真實融資需求、需要辦理續貸的“應續盡續”，實現融資周轉無縫銜接。

案例

優化無還本續貸，緩解“專精特新”中小企業轉貸難

重慶某塗料股份有限公司是一家專門從事塗料研發生產的“專精特新”中小企業，2024年10月下旬面臨1,000萬元流動資金貸款到期情況。銅梁支行在了解到該企業的續貸需求後，第一時間指導該企業負責人通過企業網銀辦理無還本續貸，並調降了貸款執行利率，為保障企業正常運轉提供了有力支持。



銅梁支行走訪重慶某塗料股份有限公司對接續貸需求

聚焦個體工商戶，全力助推個人創業就業

本行積極開展“個體工商戶”服務月活動，針對個體工商戶行業分布廣、客群差異大等特徵，升級打造“渝快振興貸2.0”，持續拓寬客群覆蓋面，並優化主動授信策略，為渝快付商戶群體實施預授信，加大個體工商戶信貸投放力度，深入推進金融活水潤百業。渝快振興貸有貸戶數較年初增加近1萬戶，餘額增加超15億元，帶動普惠小微貸款中個體工商戶貸款餘額增加30.76億元。此外，優化創業擔保貸款流程，實現智能審批，並與小微擔保公司實現數據信息線上交互，提升辦貸效率，投放了全市80%的創業擔保貸款。

數字賦能場景

本行持續完善數字化工具應用，為民營、中小企業融資賦能。緊緊圍繞“以客戶為中心”和“數字化轉型”，推動營銷管理體系變革。通過對照“數據、科技、場景”，改進體系流程，提升管理效能。

完善營銷管理科技工具

通過企業微信平臺直接觸客，實現產品介紹、服務展示、政策宣傳直接觸客，整合對客產品目錄、活動專區、線上諮詢等功能，為民營、中小微企業提供稅務、法律諮詢及線上業務辦理渠道。

完善生態客群服務體系

延伸生態場景，發揮核心企業營銷帶動作用，通過“To B生態圈”關係展示功能，以核心企業為基礎建立集團、供應鏈、名單客群三大生態圈，建立客群認定和服務標準，強化對民營、中小微企業的金融服務效率。

蓄力科技金融 >>>

本行將大力發展科技金融擺在突出位置，不斷加大科技金融投入，圍繞頂層設計、體制機制、政策保障、資源配套等方面，聚焦戰略性新興產業培育、高新技術產業發展和優勢傳統產業轉型升級等重點領域，做好科技金融大文章，助力科技金融推動新質生產力發展。

本行通過構建涵蓋科技金融部、分支機構、科技支行的多層次科技金融服務體系，全面發揮總部、渠道及人員優勢，打造網格化營銷體系，全面提升服務質效。針對科技型企業和新質生產力企業，本行于2024年出臺《貸款支持新質生產力企業發展的授信業務營銷指導意見》，通過在授信擔保等方面給予差异化優惠，強化對科技企業的融資支持。

推動產業轉型升級

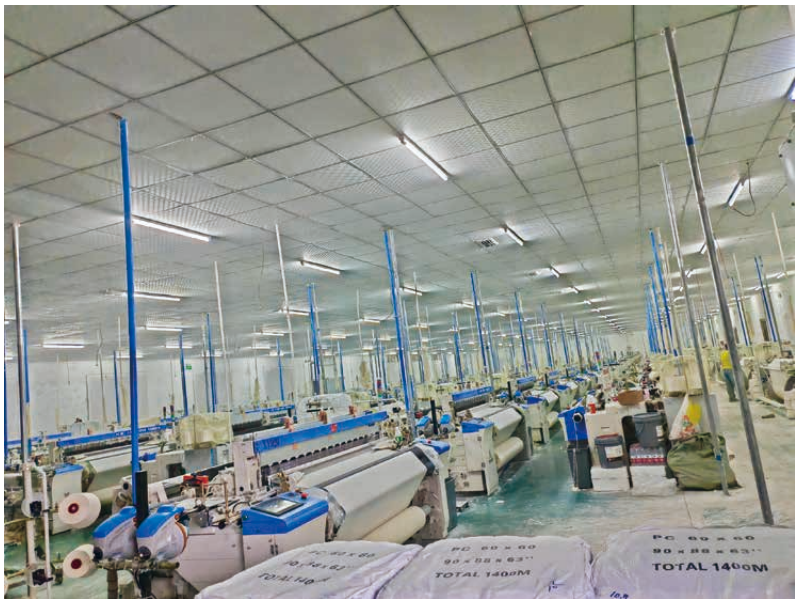
本行針對“33618”現代製造業集群體系、專精特新等重點客群，開展專項營銷活動方案，激勵分支行做好金融支持，傾斜信貸資源，下調製造業貸款定價，切實降低實體經濟和民營企業融資成本。針對優質製造業和技改專項貸，制定《優質製造業企業授信操作指引1.0》和《優質製造業技改專項貸款操作指引1.0》，通過優化授信政策，引導分支行做好“33618”等製造業重點領域、優質客戶的金融支持。截至2024年末，本行支持“33618”現代製造業集群體系企業3,900餘戶，貸款餘額超660億元。

案例 推動“技改專項貸”落地實施

爲了進一步推動“技改專項貸”相關政策落地實施，本行主動走進企業，把握企業的金融服務需求與貸款存在的“難點”“堵點”，爲其“量身定制”專屬金融服務。2024年，本行獲悉重慶某齒輪有限責任公司面臨生產線智能化改造的迫切需求，主動對接、深入了解其技改需求，依托“技改專項貸”政策爲其“量身定制”專屬貸款方案——及時提供1億餘元固定資產貸款，及時解決該企業資金短缺難題，助力其順利完成產能擴建和設備更新改造，大幅提升生產效率，顯著增強產品競爭力。

案例 “技改專項貸”助力“兩新”政策落地

本年度，重慶某紡織有限公司推進技術改造，將原有的劍杆織布機更新爲噴氣織機，整個技改項目投入較大，資金存在缺口。沙坪壩支行在“千企萬戶大走訪”中了解到該情況後，爲該公司制定了技改專項貸融資方案，並成功向其發放了500萬元5年期貸款，有力推動該公司轉型升級步伐。



沙坪壩支行運用“技改專項貸”融資支持的設備更新項目

助力科創企業發展

本行聚焦科技創新，通過做優、做强科技金融大文章，支持實體經濟發展。一是用好存量特色產品，陸續推出知識價值信用貸款、專精特新專項貸、醫藥研發貸等特色產品，年末貸款餘額近60億元。二是持續開發創新產品。創新出臺的“新質貸”產品，從企業研發投入、知識產權應用、創新能力等多維度爲企業配套信用額度，降低融資門檻，提高融資可獲得性。截至2024年末，支持科技型企業超4,000戶、769億元，較年初增473戶、63億元，貸款餘額居地方行第一位，全市銀行同業第三位。

案例 貸款綠色通道服務科技型企業

某信息技術股份有限公司是重慶市重點招商企業之一，專注于國產通信協議及相關技術的研發及應用，系國內領先的高品質、高安全國產網絡通信技術、產品及服務提供商。2024年10月本行在獲悉該企業落戶重慶市渝中區並有融資需求後，爲支持重慶市招商工作，更好地服務招商企業，迅速成立總行、支行聯動服務工作專班，通過優先受理、優先調查、優先審批、優先放款“四優機制”服務，實現從項目立項、上報審批到獲取貸款批復時不到一周。並結合企業輕資產、高技術特徵，量身打造授信方案，成功爲該企業批復流動資金貸款2億元，並執行優惠貸款利率。貸款業務辦理效率和優質服務贏得了該企業的高度認可，並達成戰略合作，進一步拓寬業務合作領域。



某信息技術股份有限公司走訪現場

打造“專精特新”專項貸

本行聚焦全市“33618”現代製造業集群體系建設以及“416”科技創新布局等重大戰略，創新“專精特新”專項貸，加大對“專精特新”中小企業、“專精特新”小巨人企業以及製造業單項冠軍企業的融資支持力度，服務新質生產力，支持包括純信用或保證擔保在內的多種貸款方式，助輕資產企業享受融資便利，融資服務了全市超過三分之一的“專精特新”企業。

案例

綠色審批助力“專精特新”跨越式發展

重慶某實業發展有限公司主要從事汽車燈具和後視鏡等零部件的研發制造，擁有14項國家發明專利、37項實用新型專利，已成長為高新技術企業和“專精特新”企業。2024年公司訂單大幅增加，資金缺口成為企業急需解決的重要問題。渝北支行了解到企業需求後，運用“專精特新”專項貸，通過審批綠色通道，為該公司發放1,000萬元的信用貸款，期限2年，全力支持該公司實現跨越式發展。



渝北支行運用“專精特新”專項貸支持的重慶某實業發展有限公司生產線

提供便民服務 >>>

本行堅持“人民至上”價值理念，構建以客戶為中心的經營體系，將金融服務深度融入社會保障、醫療衛生、教務助學、便民繳費、生活消費等方面，深耕消費金融、養老金融場景，努力打造“有溫度銀行”，致力於為百姓提供便捷、高效的銀行金融產品和綜合服務。



優化產品服務

>>> 完善網格服務管理體系 <<<

科學劃分網格

按照“布局合理、分界明確、無縫覆蓋、管理便利”的原則科學劃分網格，建立健全網格化服務管理體系，深化“定格、定員、定責”網格管理，構建縱向到底的“網格化”管理聯動體系組織構架。

建立定期聯建機制

構建金融服務網格長效機制，強化銀政聯合，建立定期聯建機制，切實滿足客戶金融服務需求，共同做好惠民服務，通過宣講、走訪、主題活動等形式開展普惠金融宣講、反詐宣傳、養老服務、新市民服務等惠民服務。

提升網格化服務
營銷活動質效

結合網格屬性，開展“健康義診”“美麗鄉村打卡”“特定目標客群”“進務工聚集地”“全渝布碼，全員營銷”“養老金融”等系列品牌活動，進一步延伸服務觸角，構建網格化營銷體系。截至2024年末，全行共計開展網格化營銷活動2.5萬場，參與客戶24.6萬戶。

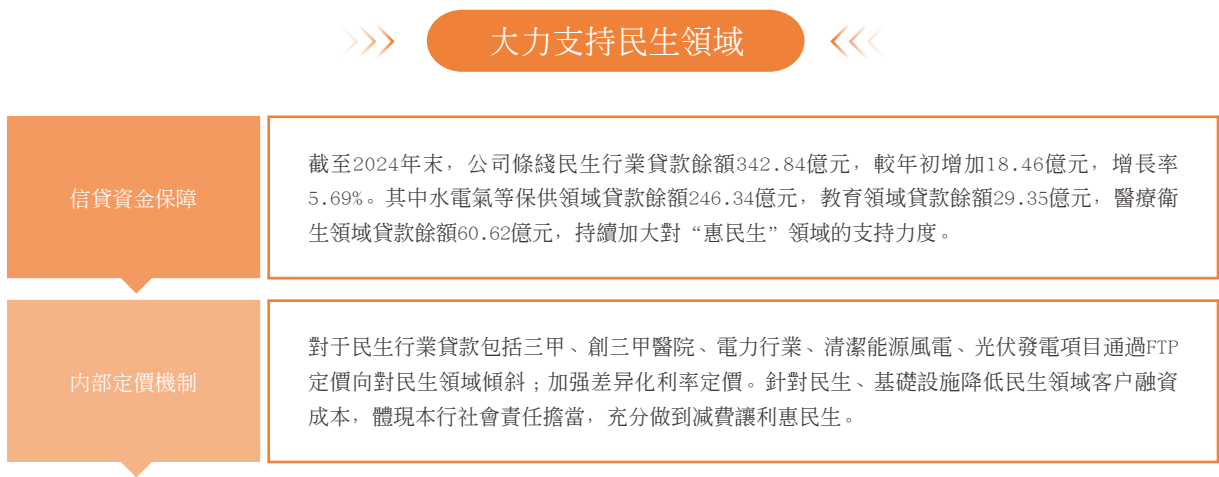
>>> 關注不同群體需求 <<<

已故存款人小額存款提取“一件事一次辦”二期優化

- 2024年4月，本行已故存款人小額存款提取“一件事一次辦”二期優化上綫，該系統可支持人民幣定期、活期繼承取款并銷戶。符合辦理條件的繼承人通過渝快辦APP發起業務申請，本行審核通過後，將已故存款人在本行持有的人民幣存款本息轉入繼承人提供的在本行的個人結算賬戶後，對已故人在本行的賬戶進行銷戶處理。

在外人員聯系服務平臺

- 上綫在外人員聯系服務平臺。聯合開州區政府建設“開州區在外人員聯系服務平臺”，助力政府解決離鄉人士異地資源難獲取、家鄉政策難融通、老鄉情誼難聯系、故鄉諫言難反饋等問題，提供在外人員登記建檔、組織體系建設、資訊互聯互通、解憂關懷助力、走訪聯系服務、宣傳表揚激勵、人力智力回流、項目資源回引、公益事業回饋、金融服務等功能，為開州區50萬名常年在外創業就業人員和6萬家在外“開商企業”搭建起溝通聯系的數字橋梁，上綫一周登記建檔信息超3萬餘條。



推進場景化金融發展

本行持續推進商戶消費場景建設，擴大“渝快”系列品牌效應。本行圍繞“網點周邊、小區周邊、特色景區、示範街區、專業市場”等網格化場景，以及餐飲、商超、醫療、教育、出行等行業場景，不斷細分專業場景，實施“專屬客戶經理+專業產品經理”雙人服務機制。

本行加強渝銀信息科技產品聯動，引入商戶行業系統服務商合作模式，擴大“金融+行業解決方案”服務邊界，不斷解決商戶經營痛點。加強渝快生活商戶統籌管理，從貢獻達標、行業範圍、場景布置等方面不斷完善活動商戶的分類管理，提升營銷活動資源的投入產出率、實現降本增效。充分利用商戶品牌影響力和交易客戶流優勢，通過與三方公司合作，實現流量價值向收入貢獻的轉變。

本行積極推動“場景化”與“生態化”深度融合，形成引流到貢獻再到生態的全鏈路場景建設。明確“引流量”和“增貢獻”兩大目標，并在各項考核指標的基礎上進行優化。構建住建-住建資金監管、稅務-社保徵收、醫保-醫保資金代收代付、民政-養老驗資、人社-農民工資監管、財政-代管資金監管等六大主要銀政生態圈。

支持養老產業

養老金融是民生領域的重要行業，為深入貫徹中央金融工作會議關於做好“五篇大文章”的決策部署，踐行金融行業的政策性、人民性，本行持續加大對養老產業的信貸服務支持，并制定了《重慶農村商業銀行2024-2025年“養老金融”服務能力提升工作方案》明確目標和實施計劃。

截至2024年末，本行累計發放社保卡710萬張，養老客戶超440萬戶，推出特色銀行卡“江渝芳華卡”發卡量超24.99萬張。



案例

巫溪支行成功落地民營企業“養老金融”貸款

重慶某實業集團有限公司于2023年12月經政府招商入駐巫溪，構建“縣城養老院+鄉鎮敬老院”的多層次養老模式，以通過改善養老基礎設施，提升縣域養老服務品質，強化養老服務供給。巫溪支行獲悉該情況後，聯動總行各部門開展實地調研，為該企業量身定制全方位、多元化養老金融服務方案。2024年6月14日，成功為該企業發放“養老金融”貸款4,740萬元，助推區域養老產業高質量發展，變老有“所居”為老有“康居”。

社會篇 ▶▶▶

以人爲本 共享發展成果

本行持續營造友善職場環境，注重保障員工權益，構建和諧勞動關係；堅守“以客戶爲中心”理念，重視客戶信息安全與隱私保護，持續提升客戶體驗，不斷優化和整合綫上與綫下服務渠道；保護消費者權益，規範客戶投訴管理，積極投身公益慈善事業，普及金融知識，用實際行動回饋

SOCIAL



聯合國可持續發展目標 (SDGs)

攜手員工成長 >>>

本行堅持以人爲本價值觀，牢固確立人才引領的戰略地位，爲推進全行高質量發展提供人才支撐智力支持。關注員工雇傭、薪酬福利、招聘晉升等方面的合法權益和訴求，保障員工權益，賦能員工成長，重視民主管理，打造有溫度的職場環境。

依法維護員工權益

本行堅持以人民爲中心的發展思想，優化勞動合同、員工休假、薪酬、福利等管理辦法，完善社會保障體系，依法保障員工職業安全與民主權利。

維護和諧勞動關係

- 嚴格執行《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等法律法規，落實本行《勞動合同管理辦法》等制度，依法與員工簽訂勞動合同，實行全員合同制管理制度，禁止任何不合法、不合規的雇傭或解雇行爲。
- 嚴禁性別歧視、民族歧視、宗教歧視等行爲，堅持公開、公平、公正招聘，提供平等工作機會，建設多元化人才隊伍。

保障員工合法權益

- 落實國家關於職工工作時間、全國年節及紀念日假期、帶薪年休假等規定，遵循本行《員工休假管理辦法》等制度辦法要求，嚴禁強迫職工勞動行爲，切實保障員工休息休假權利。
- 遵照《中華人民共和國社會保險法》等法律法規的相關規定，落實社會保險法賦予的義務和責任，爲職工及時參保和依法繳納各項社會保險費，切實保障人才享受社會保險的權利。

完善薪酬福利體系

- 爲員工提供勞動薪酬、社會保險、休息休假、勞動保護等待遇及福利政策；
- 建立統一的薪酬體系，確定差异化職位工資標準，促進人崗相適、崗薪相宜、崗責統一；
- 完善福利體系，落實企業年金和補充醫療保險制度，持續增強員工獲得感、幸福感、安全感。

員工參與溝通

- 落實以職工代表大會制度爲基礎的民主管理制度，持續做好職代會議案的徵集、審議和落實。2024年總行和分支行工會共召開職代會61次，審議涉及員工切身利益的重大事項76項，切實保障職工切身利益。
- 嚴格落實職工監事制度，組織職工監事參加股東大會2次、董事會現場會議11次、監事會9次及專委會會議6次，審議通過了財務預決算、利潤分配、內部控制評價報告等議案，確保決策監督程序合理，公司治理運行合規。
- 持續做好行務公開，確保職工及時掌握企業動態和政策變化。年度行務公開考評中，承擔行務公開的部門綜合考核得分98分以上，行務公開民主測評均爲“滿意”。

員工人數

指標		截至2024年12月31日
員工總數（人）		14,111
按性別分類	男性員工人數（人）	7,449
	女性員工人數（人）	6,662
按員工類別分類	全職員工人數（人）	14,111
	兼職員工人數（人）	0
按年齡分類	年齡30歲以下員工人數（人）	1,619
	年齡31歲至50歲員工人數（人）	9,916
	年齡51歲及以上員工人數（人）	2,576
按地區分類	重慶市轄區內員工人數（人）	14,029
	重慶市轄區外員工人數（人）	82

員工流失率

指標		截至2024年12月31日
員工流失率（%）		1.3%
按性別分類	男性員工流失率（%）	1.1%
	女性員工流失率（%）	1.6%
按年齡分類	年齡30歲以下員工流失率（%）	5.3%
	年齡31歲至50歲員工流失率（%）	0.9%
	51歲及以上員工流失率（%）	0.2%
按地區分類	重慶市轄區內員工流失率（%）	1.3%
	重慶市轄區外員工流失率（%）	2.5%

持續推進人才培養

本行堅持黨管人才，不斷發揮市場在人才資源配置中的決定性作用，進一步完善人才引育管用體系機制，促進人才全面發展，形成與建設高素質專業化金融人才隊伍相適應的人才開發培養體系。投入超3000萬元，豐富移動學習平臺，完善教育培訓體系，推動實現“理論+實踐”雙向發力、“綫上+綫下”雙輪驅動、“走出去+請進來”雙管齊下。

培訓體系建設

- 深入推動落實“人才強行”戰略，立足全行改革發展新階段，通過強化制度支撐，打造標準化師資和課程體系，加強內訓師隊伍建設，重點實施管理人員、客戶經理、金融科技、條綫隊伍等培訓開發，完善培訓計劃、培訓實施、培訓運營、培訓評價閉環管理， 着力全面推進教育培訓工作提質增效。
- 樹牢培訓工作“用戶思維、產品思維、數據思維、服務思維”，通過統計分析、調研訪談等方式科學做好培訓需求分析。堅持戰略導向、問題導向，明確目標、靶向施策，按年制定教育培訓計劃。
- 不斷創新培訓形式，綜合利用講授式、研討式、案例式、模擬式、體驗式、訪談式、行動學習等多樣化方式，提升培訓質量。
- 加強培訓運營管理，打造培訓項目實施標準化流程，細化具體措施，嚴格培訓紀律要求，注重培訓項目過程和目標管理。
- 重視訓前、訓後效果檢驗，充分運用知識測試、通關演練、訪談測評、檢查匯報等方式，綜合評估參訓學員培訓效果。做好培訓機構、培訓師資、培訓課程三個維度的執行效果評價和滿意度調查，充分利用企業微信、學習平臺等渠道工具做好培訓評價。

重點項目成果

設置系統化課程

- 師資專業化。注重自主培養優秀內訓師，着力打造“行內師資課程為主+行外師資課程為輔”的標準化體系。2024年，參與零售客戶經理信貸業務專題培訓授課的內訓師40餘人，內訓師平均得分98分以上（百分制）。
- 形式多樣化。采用“現場講解+情景演練+案例研討+成果匯報”的培訓模式，同時輔以心得分享、上機實操及團隊拓展等方式，實現培訓課程多元化、專業化及個性化。運用“晾曬式”積分比拼，營造賽馬比拼氛圍，激勵學員比學趕超、爭先創優。
- 管理流程化。從學員選擇、報到流程、食宿管理、課程安排、結業考核等各環節，進行清晰、高效、可控的標準化流程管理，同時配備專職班主任進行全程跟班管理。
- 考核精細化。注重訓後“實踐+”學習，由業務部門根據主要業績指標，定期跟踪排名參訓學員指標完成情況，檢驗轉化、運用成效，推進“戰訓一體”，實現以學增效，做好培訓“後半篇文章”。



客戶經理培訓

重點項目成果

開展體系化培訓

- 完善“黨的理論教育+黨性教育+履職能力培訓+知識培訓”體系，累計舉辦各類培訓近1,500期、參訓25.5萬餘人次。



普惠金融部員工技能競賽培訓

支持員工持續學習

- 鼓勵員工自學，如考取職稱與資格證書，進行學歷提升等，員工業餘時間自行參加各類與業務相關的資格培訓認證並取得相關證書或獲取職稱的給予一定補貼。

加強移動學習平臺建設

- 新發布業務課程67門，新辟“職稱學習”“資格考試”等專欄、上綫課程6門、3,400餘題，課程學習34餘萬人次，進一步豐富“全時空、多場景、廣維度”學習場景。

>>> 2024年員工培訓情況 <<<

績效名稱	單位	數據
員工培訓數量	期	1,469
員工培訓人次	人次	255,450
男性員工參加培訓百分比	%	100
女性員工參加培訓百分比	%	100
管理層員工參加培訓百分比	%	100
非管理層員工參加培訓百分比	%	100
人均參與培訓時長	小時/人	85.82
男性員工人均培訓時長	小時/人	86.74
女性員工人均培訓時長	小時/人	84.79
管理層員工人均培訓時長	小時/人	93.41
非管理層員工人均培訓時長	小時/人	83.96

保障員工安全健康

營業場所安全

本行嚴格遵守《銀行安全防範要求》等準則，制定并執行《安全保衛基本制度》《營業及辦公場所安全管理辦法》等安全保衛制度和操作規程，對安全保衛組織體系、消防安全管理、金庫守護管理、安全檢查管理等內容嚴格規範，全面保障客戶、員工的人身和財產的安全。

本行制訂有《突發事件總體應急預案》《應急預案管理辦法》《自然災害應急預案》，建立了突發事件應急管理機制。各營業機構根據本單位經營特點，細化了應急處置預案，避免、消除或降低因暴力侵害、自然災害、群體性事件等造成的損失。

安全生產保障

2024年，本行圍繞“安全生產治本攻堅三年行動”開展了各項安全生產工作，全年無安全責任事故，無盜搶案件，實現了安全穩定。抓好日常巡查和隱患排查，經常性主動開展安全自查自糾，針對性自覺開展用氣、用電情況專項排查，及時消除安全生產風險隱患。積極開展安全教育與培訓，嚴格按照外規要求扎實開展上下半年消防培訓及應急演練，切實提高安全責任意識與應急處置能力。

日常健康保障

本行收集全行體檢相關事宜意見建議，優化體檢服務項目。完成2024年職工體檢採購、合同簽訂及後續體檢安排事宜。積極推行總行健康小屋日常運行，并圓滿開展員工健康日活動，為員工日常健康提供有力保障。



總行健康小屋

職業健康與安全

指標	數量
因工作原因導致員工死亡人數	2022年因工死亡員工人數（人）
	0
	2023年因工死亡員工人數（人）
	0
因工死亡人數比例	2024年因工死亡員工人數（人）
	0
	2022年因工死亡人員比例（%）
	0
因工傷損失工作時間（天）	2023年因工死亡人員比例（%）
	0
	2024年因工死亡人員比例（%）
	0
1,494	

全面加强員工關懷

本行重視人文關懷，在保障健康安全的辦公環境基礎上，不斷加強關懷慰問、豐富文體活動，努力提升員工的獲得感和歸屬感。

加强員工關懷慰問

- 在“四必訪”的基礎上打造“節送慰問、病送關懷、憂送保障、喜送祝福”的慰問體系，對全行員工開展節日、生日慰問；常態化開展“送溫暖慰問”，累計慰問住院會員656人、結婚會員99人、生育會員194人、喪事會員388人。
- 召開退休人員歡送會126場，對即將退休的員工進行慰問、并發放退休紀念品，讓退休員工深切感受組織溫暖；開展夏送清涼慰問，購買77萬元清涼物品藥品，慰問10,418人次，為一線員工送去關懷。
- 關心關懷困難員工，慰問困難黨員、困難員工503名，助力他們度過難關；關心關愛單身員工，先後組織80餘名單身員工參加市金融財貿輕工紡織系統、市國資委系統相親交友活動，解決單身員工婚戀難題。

豐富員工活動載體

- 大力開展文體活動。組織開展“春色盎然 尋香問雅”三八節主題活動、“高舉團旗跟党走 挺膺奮進新時代”五四青年節系列活動。總行各工會小組開展團隊建設、觀影活動、文化體育、春秋游等活動56場，分支行開展活動192場。
- 全面開展全民健身運動。組織員工做好“工間操”，參加全國職工綫上運動會，常態化開展籃球、足球等全民健身活動，新組建乒乓球活動小組，開設瑜伽、舞蹈、太極拳、小團體、健身操等課程，參與人數達3,000餘人次。
- 積極參與內外交流活動。組織員工參加“支付清算杯”乒乓球、橋牌、攆蛋、羽毛球等比賽，參加江北區金融行業足球賽、市金融財貿輕工紡織工會運動會等比賽，代表市金融財貿輕工紡織系統參加全市廣播體操比賽、4名員工入選重慶金融工會足球隊參加全國職工足球賽，取得優異成績，獲得上級表揚并發來《感謝信》。

案例

釋放天性 做最好的自己——總行員工活動中心花藝主題活動

為豐富職工精神文化生活，增強職工團隊凝聚力、向心力，為我們的工作之餘增添一份色彩，以有趣和富有創意的藝術形式來提高職工自我認知和情緒管理能力。2024年3月22日、2024年3月29日，在總行及後援員工活動中心分別開展情緒愈療主題活動，八十餘名職工熱情參與，並邀請了專業的高級心理諮詢師擔任講師給予專業的指導。



“釋放天性 做最好的自己”主題活動現場圖片

案例

總行工會開展“三八婦女節”踏春活動

“三八婦女節”當日，本行在璧山仙俠小鎮開展“春色盎然，尋香問雅”漢服踏春活動，共100名女員工參加本次活動。活動宣傳了漢服和古樂、香道等傳統文化，弘揚了中華民族傳統文化，增強了對傳統文化的強烈認同感和歸屬感。



“三八婦女節”踏春活動

案例

本行代表重慶市金融財貿輕工紡織系統參加全市職工運動會體操比賽

2024年3月28日，“中國夢 勞動美”重慶市第三屆職工運動會開幕式在綦江區舉行，本行代表市金融財貿輕工紡織工會參加了本次開幕式體操比賽，和各區縣、各產業工會共計49個代表隊同場競技，充分展現了本行員工隊伍朝氣蓬勃、積極進取的良好精神風貌。



本行參加“中國夢 勞動美”重慶市第三屆職工運動會開幕式

案例

各分支行開展新春走訪慰問

在2024年新春佳節期間，各分支行對困難黨員、困難職工、工作在鄉村振興及偏遠網點的一線員工開展走訪慰問，了解員工工作和生活情況，認真聽取意見建議，送上慰問金並致以新春的祝福。



各分支行開展新春走訪慰問

提升客戶體驗 >>>

本行堅守“以客戶為中心”的理念，高度重視客戶的金融權益，不斷優化線上線下服務渠道，推動鄉村便民金融服務的發展，致力於提供更加便捷、全面的金融服務，以滿足不同層級客戶的多樣化需求，優化客戶體驗，尋求客戶利益最大化，建立長期信任體系。

豐富產品體系

拓寬合作機構和產品類型

- 強化頭部機構深度合作，結合客群特徵及風險偏好，甄選、定制優質財富管理產品，為不同類型客戶提供多元化、一站式、全生命周期的財富管理服務，滿足客戶投資需求。截至2024年末，本行累計新增代銷保險產品35祇、基金產品26祇、貴金屬產品82祇，目前代銷財富產品超300祇，以滿足不同客戶的多元化、多樣化金融需求。

搭建財富管理產品體系

- 積極創設特色存款產品，設立鄉村振興、養老等特色化的存款產品，截至2024年末，鄉村振興專屬產品銷售2.5億元，“臻享存-養老代發專享”產品持有客戶19.07萬戶，持有金額119.37億元。
- 積極引入各類代銷產品。結合客群屬性和客戶風險承受能力搭建現金管理類、穩健低波、穩健微波、穩中求進等系列理財產品，滿足穩健型投資者的配置需求；布局貨幣基金、攤餘成本法基金、混合估值法基金等基金產品，滿足不同風險偏好的客戶投資需求；推出意外保險、醫療保險、年金保險等保險產品，滿足不同客戶保險需求；推出多種規格的投資類貴金屬和豐富的收藏類貴金屬產品，滿足客戶投資或收藏需求。

優化服務渠道

本行以服務型銀行為目標，深入開展服務渠道數字化轉型，重視網點智能化改造優化服務流程，關注長者、特殊群體需求，打造無障礙服務環境，推動新一代金融信息基礎設施建設，持續優化客戶服務環境。

>>> 完善服務渠道 <<<

提升支付便利

- 深化“銀校合作”，在重慶大學、重慶交通大學、重慶科技大學布設離行式單臺ATM機，為高校師生客戶提供服務便利。
- 增配現金類、存單存折類自助設備800餘臺，試點現金類設備升級支持小面額現金存取功能，進一步滿足農村及老年客戶群體現金使用習慣。
- 截至2024年末，本行投放自助設備6,175臺（智能櫃臺2,709臺、存取款一體機3,155臺、自助取款機273臺、自助查詢機38臺）。其中，縣域地區智能櫃臺2,119臺，占比78.22%，縣域地區自助櫃員機2,689臺，占比77.58%。

深化流動服務

- 持續通過流動銀行服務車提供流動服務，前往偏遠農村地區開展防電信詐騙、反假幣等基礎金融知識宣傳，開展“流動服務進校園”“社保服務進萬家”等活動，在科技大學開立借記卡360餘張，配置4輛流動車為“參保直通車”，赴江津、萬州、巫溪、彭水等12個區縣推進“金融+社保”服務，強化金融服務供給。
- 本行通過388個農村便民點和5臺流動銀行服務車，為農村客戶提供小額現金存取、轉賬、繳費等金融服務，並通過流動銀行服務車LED多媒體設備為載體，播放金融常識，開展防電信詐騙、反假幣等金融宣傳，進一步擴大覆蓋。

建設機構網點

- 打造渝中解放碑分理處智慧旗艦網點，以強化科技引領和提升客戶體驗為導向，嵌入數字導覽屏、數字化立柱，結合智能“魔鏡”背景牆、動態數字電梯，創新廳堂布局分區，強化空間科技感。
- 打造沙坪壩鳳天路分理處“書香銀行”、石柱新開路分理處“民族文化網點”等差异化特色網點，在室內設計和員工服飾等方面展示地域特色歷史文化，提升網點文化屬性和自然氛圍。
- 截至2024年12月，全行營業網點1,743個，包括總行及營業部、7個分行、35個一級支行、157個二級支行、1個社區支行、1,541個分理處。其中，縣域網點共1,441個，占網點總數的82.67%。

案例 開州支行開展“社保服務進萬家”暨“參保直通車”活動

本年度，開州支行開展“社保服務進萬家”暨“參保直通車”活動，通過設立諮詢臺、發放宣傳資料等方式，向居民群眾詳細解讀了城鄉居民養老保險、醫療保險等各類社保政策，包括參保範圍、繳費標準、待遇領取等核心要點。面對居民關於社保政策的各種疑問，區社保服務中心專業人員用淺顯易懂的話語耐心解答。

“參保直通車”服務打破了傳統參保流程中的信息壁壘和辦理限制，極大方便了群眾，現場為居民現場辦理社保卡發卡、激活、挂失補辦等業務，一站式服務讓居民無需再在銀行與社保部門之間來回奔波。同時介紹了社保卡作為金融賬戶的功能和使用方法，讓社保卡不僅成為享受社保待遇的載體，更成為居民手中便攜的金融工具。



>>> 數字渠道建設 <<<

推出原生鴻蒙版手機銀行，實現更加安全、便捷、智慧的服務體驗

運用鴻蒙ArkCompiler方舟編譯器的優勢，對手機銀行適配鴻蒙系統進行改造，優化存儲效率、CPU利用率及能耗等關鍵環節，構建安全的移動金融運行環境，為客戶帶來更加性能卓越、絲滑的用戶體驗。

上綫司庫二期項目建設，助力企業高效資金管理	豐富系統功能，提供新一代對公電票便捷服務，滿足客戶快速辦理、管理電票需求，并推進票據池項目建設工作，填補我行票據業務空白，增強司庫系統核心競爭力，深化銀企合作。
強化貸款品牌建設，提升貸款客戶操作便利性	上綫手機銀行信貸版塊客戶體驗提升項目，通過重構手機銀行貸款主頁設計、迭代貸款智能推薦規則、改造問答推薦引導流程，不斷提升客戶的操作便利性和產品易用性，助推信貸業務數字化轉型。
完善手機銀行客戶體系，增強客戶活躍度	- 通過重構手機銀行客戶體系，抓住長尾客群，新增生活秘書、金融資訊等非金融高頻場景和功能。 - 利用數據模型計算客戶的綜合價值進行千人千面推薦，豐富“任務秒殺”等營銷活動方式，優化通用交互引導邏輯，降低手機銀行使用門檻，持續提升數字渠道跨端融通、多端觸達、用戶精準營銷的智能運營能力。
上綫渝快繳便民繳費平臺，強化普惠金融能力	整合個人繳費、企業繳費、政務服務收繳費等各類繳費服務，打通手機銀行App、微信公眾號、官網等多種線上繳費通道，融合行內支付、微信支付、支付寶等各種結算功能，布局政務、企業、教育、醫療等優質服務場景，實現繳費、退款、多賬戶收費、App微信互通等特色功能，簡化業務辦理流程，賦能數字經營新模式、新業態。
探索建立渠道客戶體驗管理機制，強化“以客戶為中心”價值理念	根據客戶滿意度反饋和淨推薦值，利用數據分析工具，深度挖掘數據價值，識別客戶痛點、低滿意度區域和潛在增長點，持續跟踪和優化，探索建立客戶體驗閉環管理機制。 探索新客户体验管理体系建设 CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT 渠道客戶體驗閉環管理機制示意圖

保護客戶權益
客戶投訴管理
本行嚴格遵守《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等制度，并依據本行實際，制定執行《重慶農村商業銀行消費者權益保護管理辦法》《重慶農村商業銀行消費投訴管理辦法》《重慶農村商業銀行電話銀行投訴處理操作規程》《重慶農村商業銀行營業網點消費投訴處理操作規程》等管理辦法。
建設與優化客戶投訴渠道
- 在官方網站設置專門“投訴渠道及流程”頁面，詳細列示包括客服熱綫、分支行投訴電話、金融消費權益保護諮詢投訴電話、銀行保險消費者權益維權熱綫等投訴途徑；在各營業網點，通過張貼海報、擺放宣傳折頁等形式，向客戶展示投訴渠道信息。 - 制定投訴處理流程，明確從投訴受理、轉辦、處理、反饋到回訪的各個環節時間節點和責任人，要求所有投訴必須在規定時間內完成處理并回復客戶，確保問題能夠得到及時有效解決；定期對所有投訴信息進行記錄和分析，挖掘投訴背後的潛在問題和業務風險點，為業務改進和產品優化提供依據，從源頭減少投訴的發生。
切實優化投訴處理機制
- 突出“首問負責制”。嚴格辦理時效，投訴受理人員加強風險研判，科學評估訴求，區分處理層級、處理對象，切實提高客戶投訴一次性解決能力和水平，盡力避免重複投訴。 - 建立投訴三級響應機制。根據客訴性質、投訴頻率、嚴重程度將客訴問題分類為1-3級，對應由團隊負責人、關鍵客訴管理崗、部門負責人確認最終審批結果，保證客訴問題得到有效、合理解決。 - 執行“限時辦結制”。嚴格投訴處理時限，對延期或處理時限中斷計算的，通過短信、郵件、信函等方式告知客戶并與其達成一致，確保投訴不升級，并保留相關證明資料。 - 實施“定期分析制”。每月召開投訴分析會議，加強投訴統計分析，查找薄弱環節和風險隱患，從源頭上減少投訴。 - 提升工單處理效率。優化工單處理流程，明確處理要求，不定期開展客戶坐席培訓，按照三級審批制從快、有效處理，切實提升客戶滿意度，減少投訴事件發生。

跟踪優化客戶體驗

建立健全客戶體驗相關機制

- 完善《重慶農村商業銀行用戶體驗管理辦法》，將用戶體驗管理範圍擴大至全行各類產品、系統、服務。
- 形成“專項體驗提升+常態化體驗管理”並進的全行級體驗管理工作模式，建立“體驗管理工作組”的配套機制，以實現全行兩類用戶體驗的統籌管理與全面提升。
- 打造以專項用戶體驗優化管理、日常多端體驗監測與優化、產品創新與重大系統後評估，以及重點業務客戶及員工需求體驗評審為核心的管理機制。

持續開展客戶體驗管理監測

- 渝快貸、房快貸等10款線上貸款產品進行基本盤監測，累計回收問卷超30,000份，發現體驗問題62項。
- 開展“微銀行平臺”“渝快付播報器”專項體驗調研，累計調研701名用戶，提出12條建議，建議採納率達到50%以上。
- 建立全行用戶體驗日常評審機制，評審包括信貸、微銀行、渝見、渝快工作等平臺的需求，從需求提出根源提升用戶體驗，節省開發成本。

運用大數據實現升級

- 持續做好企業微信基礎數據和經營過程數據指標管理，推動平臺指標線上化。

提供貸款變更方案

本行通過信用卡貸後管理系統風險預警、分支行風險檢查等方式提前識別有潛在風險的客戶，並預防債務償還問題。通過分支行貸後管理人員為客戶提供債務處理方案的諮詢、協商和處理等服務，主要處理方式為向有償債問題的信用卡用戶提供個性化協議分期處理方案。

建立分期提前還款協商機制。高度重視客戶手續費減免訴求，經研究，對新進件的分期客戶不再收取提前還款手續費，同時制定減免規範，對符合條件的存量客戶，在協商後可申請提前還款手續費全額或部分減免。

加強從業人員管理

開展消保培訓

- 按照“學、思、做、用”結合的原則，擬定培訓計劃，針對高級管理人員、中基層管理人員、消保條綫工作人員、客戶經理、櫃面操作人員集訓、集中面授、在崗培訓等多種形式，開展消費者權益保護培訓。
- 在企業微信打造“金融消費者權益保護”線上教育學習平臺，組織開展“行長話消保”“消保漫談”等特色內部教育活動12期，持續推動消費者權益保護隊伍建設，提高條綫人員履職有效性。

從業資質管理

- 銷售理財產品的人員需考取本行理財銷售資質證書或者取得銀行業從業資格證書、AFP資格證書等相關資質。
- 銷售基金產品的人員需考取中國證券投資基金業協會頒發或認可的基金從業資格證書。
- 銷售保險產品的人員需按要求完成崗前培訓和後續教育，並在監管系統備案登記。
- 銷售信托產品的人員需同時取得理財銷售資質證書和基金從業資格證書，從而確保銷售人員具備專業的金融知識，為客戶提供客觀、全面、專業的理財配置建議。

宣傳資料審查

- 本行營銷宣傳資料的審查按照分級管理的原則進行，總行負責對以總行名義發布的宣傳廣告的合規性審查，分支行負責對以分支行名義發布的宣傳廣告的合規性審查，並制定了《重慶農村商業銀行合規性審查與諮詢操作規程》，對相關職責和流程進行了明確。
- 2024年，本行通過新內控合規信息系統對各項產品及活動宣傳資料提起合規、消保審查流程，並通過OA辦公系統提起辦公室宣傳審查流程，審核通過後在手機銀行APP、微信公眾號、網點、商戶門店等線上綫下渠道進行宣傳推廣。全年共審查宣傳資料558項，內容覆蓋信用卡各類卡產品宣傳、信用卡營銷活動宣傳、貸款產品宣傳等。

強化銷售行為管控

- 銷售渠道升級改造。本行銷售系統實現自動校驗客戶風險承受能力與產品風險等級匹配功能，確保“合適的產品銷售給合適的客戶”，並上綫銷售行為可回溯功能，記錄客戶購買產品全過程，同時，在綫上渠道銷售產品時，均按要求展示重要條款，做好風險揭示，並提示客戶“營銷人員不得介入操作”，確保客戶保障自身權益。
- 銷售合規行為排查。本行每年開展中間業務案件排查工作，並要求分支行業務管理人員定期開展合規銷售行為檢查，發現銷售過程中存在不合規的行為，嚴格按照相關制度對責任人進行懲戒。

金融知識普及教育

本行持續深入做好金融知識宣傳教育工作，幫助金融消費者提高對金融產品和服務的認知能力及自我保護能力。依托點多面廣、人熟地熟、服務多元等優勢，充分發揮網點特色，結合區域特點及受眾需求，創新宣傳形式，打造“線上+綫下”全方位宣教模式，以營業網點為主陣地，開展普適性金融宣教，并在“官網”“官微”“手機銀行”設置宣教專區，作為功能延伸，形成“一點三渠道”宣教場景。在宣教形式方面，依托“渝小妹”宣教形象，針對“新、小、老、鄉”等重點人群，布放四大類不同內容的宣傳折頁、微信圖文、短視頻等。

本行積極配合監管部門開展重點時期、重點群體的主題教育宣傳活動，參與“‘3·15’金融消費者權益保護教育宣傳活動”“金融為民譜新篇 守護權益防風險”“擔當新使命 消保縣域行”等主題宣傳活動，活動期間開展線上綫下教育宣傳活動2.1萬餘場，活動觸及消費者365萬餘人次，進一步提升宣教覆蓋面，擴大宣教效果，竭力營造和諧健康的金融消費環境。

案例

金融知識進苗寨—“我為群眾刷面牆”

本行在梅江鎮金珠苗寨開展了金融知識普及活動，將金融知識的光輝灑向縣域少數民族聚居地。本行專業的金融服務團隊現場宣講、發放金融知識宣傳扇，利用牆報宣傳欄繪制金融知識文化牆，以生動有趣的畫面和簡潔明了的文字，展示了各類金融知識，以貼近村民生活的多種極具地方特色的宣傳方式，積極傳遞金融知識。



金融知識進苗寨現場圖

信息安全與隱私保護

2024年，本行董事會和管理層履行信息安全管理相關職責，金融科技管理委員會審閱《2024年重慶農村商業銀行信息安全評估報告》等報告。黨委會、行辦會提交審議了《關於強化數據安全 and 信息保密工作的議案》，印發了《關於強化數據安全 and 信息保密工作的通知》（渝農商行發〔2024〕556號），進一步明確部門職責分工，落實數據安全組織建設，要求總行各業務部門及分支機構按照“誰管業務、誰管業務數據、誰管數據安全”和“誰所有、誰負責，誰管理、誰負責，誰使用、誰負責，誰收集、誰負責以及誰審批、誰負責”的原則明確數據歸屬，確定數據安全管理責任。

本行成立網絡安全領導小組，負責統籌全行網絡及信息安全和數據安全管理工作，全面落實網絡及信息安全和數據安全主體責任，對全行網絡及信息安全和數據安全工作進行指導、監督和檢查。網絡安全領導小組組長為網絡安全第一責任人，副組長為網絡安全直接責任人。

制度建設

本行重視數據安全管理，制定《重慶農村商業銀行數據管控基本制度》《重慶農村商業銀行數據安全管理辦法》《重慶農村商業銀行數據生命周期管理辦法》《重慶農村商業銀行個人金融信息保護管理辦法》《重慶農村商業銀行個人金融信息保護總體應急預案》《重慶農村商業銀行數據分類分級管理辦法》《重慶農村商業銀行數據安全事件應急預案》，并持續緊跟監管最新要求，結合行內實際情況對相關辦法進行修訂，健全數據安全制度體系。2024年本行依據《銀行保險機構數據安全管理辦法（公開徵求意見稿）》，完成《數據分類分級管理辦法》的制定，并發起《數據安全管理辦法》的修訂。

數據安全風險排查和應急響應

本行通過定期開展全行範圍的漏洞掃描、日常滲透測試、特定漏洞排查等方式排查安全漏洞，并對漏洞進行分類分級，及時發送至相關負責人進行整改。2024年結合《關於印發重慶農村商業銀行第九輪安全評估工作方案的通知》、《關於強化數據安全 and 信息保密工作的通知》等相關要求制定數據安全事件應急預案及2024年數據安全事件演練計劃，印發《關於開展2024年度數據安全事件應急演練的通知》，同時開展了數據安全 and 信息保密現場檢查。數據安全事件流程包括監測預警、先行預警、先行處置、溯源分析、影響評估、恢復處置、應急響應結束及上報等。現場檢查主要內容包括數據安全及個人金融信息保護情況、信息保密執行情況，旨在摸底行內數據安全及信息保密保護措施執行情況，增強全員數據安全與信息保密意識，防範內部數據泄露。

2024年11月，本行開展2批次災備切換演練，覆蓋核心系統、櫃面系統、生產統一身份認證系統、業務電子印章系統、理財雙錄系統、財管系統、電話銀行等系統，由魚嘴生產數據中心切換至水土同城災備數據中心，并將業務分流至水土同城災備數據中心進行演練驗證。

本行持續加強信息科技外包管控，規範外包準入管理。與服務提供商簽訂外包合同前，多維度開展盡職調查，審慎引入外包服務。全面落實外包分類分級管理策略，強化外包識別與安全管控，定期開展網絡與信息安全評估，加強外包過程監督，持續關注服務提供商在法律遵守、財務健康、人員流失、監管處罰等方面的情況，及時識別服務提供商異常風險，防範服務提供商因經營不善或人員變動等原因導致外包服務意外終止或服務質量的急劇下降。

信息安全審計

2024年，依據《商業銀行信息科技風險管理指引》開展信息科技審計，對信息安全管理以及管控措施的落實情況等開展審計監督，下發審計意見，督促被審計單位落實整改，提升信息安全管理水平。

數智金融創新 >>>

本行積極貫徹《關於銀行業保險業數字化轉型的指導意見》《金融科技發展規則》，不斷加大科技投入，整合數據、科技、人才等資源，加速數字化創新轉型，強化科技創新賦能，全力打造“數字農商行”，爭當全國農村金融機構數字化轉型的“排頭兵”。

創新資源投入

本行持續加大數字化轉型的資源投入力度，以創新驅動金融服務升級，支撐戰略轉型深入實施。2024年，本行金融科技投入約9.6億元，占比超3%，近五年投入超35億元。同時，本行注重科技創新人才的培養與引進，通過構建多層次、全方位的人才培養體系，初步建立起既專業又充滿活力的金融科技人才隊伍，為全行數字化轉型提供強有力的智力支撐。截至2024年末，本行及重慶渝銀金融科技有限責任公司擁有金融科技人員700餘人，科技人才全行占比5%，形成覆蓋金融能力版圖的科技人才梯隊。



創新產品發展

建立健全數字產品體系

- 本行數字產品體系品類覆蓋信用、抵押、質押、貼現、分期等常規業務種類，涵蓋個人、小微、信用卡、三農、直銷、公司等多項業務，自主創新數字產品14款、規模超1,400億元。
- 智能風控完成大零售貸款類產品線上化策略制定，建成投產反欺詐、數字決策、大數據貸後管理預警、數字化產品風險監控、電子證據保全、在綫仲裁等系統平臺，實現數字信貸業務貸前、貸中、貸後全生命周期管理，同時推進產品上綫差异化利率，全面提升信貸風控水平。

打造鄉村振興金融服務平臺

- 實現“綫上綫下渠道融合、快速觸達精準匹配、政銀協同信用再造、動態評估智能監測”。整村授信覆蓋率100%，服務涉農客戶6萬餘戶。

推動“渝農資產智管”項目順利實施落地

- 對接農業農村部數據，打通“渝農資產智管”與農業農村部數據對接和數據上傳工作。
- 配合重慶市農委推動“渝農資產智管”系統納入數字重慶“一本賬”，助力該系統實現重慶全覆蓋。
- 推動完成資產資源數據自動轉換工具，實現原始數據的自動匯總，字段級的新增、組合、轉換，自動生成“渝農資產智管”平臺所需資產資源基礎數據，大幅縮短了數據處理工作的時間。

推進司庫（國資監管平臺）系統建設

- 對系統進行全面優化升級，新增企業財務快報、資金報送、三重一大、資產管理、黨建、人事分析和項目管理等功能，實現國資委對企業詳情的監控。

研究重點技術

穩步推進AI中臺建設

制訂“121”項目規劃，其中第一個“1”是指1個金融級AI技術中臺、“2”是指2個AI大模型應用，第二個“1”是指1個數字員工建設。

- 全力建設1個金融級AI中臺，搭建大規模智能服務的基礎設施，形成一套完整的智能模型全生命周期管理平臺和服務配置體系，基于私有化部署方案，具備AI算力資源池管理能力，支持模型/算法庫復用，提供從數據處理、模型開發、模型訓練、模型評估到模型推理部署等功能模塊的AI開發全流程支持，對前臺業務提供智能服務的迅速構建能力。
- 引入落地效果明顯的代碼助手、知識庫2個垂直領域大模型，利用在輔助編碼和知識庫智能助手兩個垂直領域大模型的專業性和針對性，解決該領域內的特定問題，應用場景將覆蓋智能代碼助手、對公智能合規知識庫、客戶經理培訓及產品知識庫、智能客服等。
- 建設1個面向各個應用場景的數字員工系統，數字員工基于智能中臺底座，融合金融科技能力，建立具備一定人格特徵的擬人化程度較高的，支持多崗位、規模化作業的服務體系，擬應用於客服、營銷、風控等多種業務領域，為全行輸出一站式、產品化數字勞動力。

推進系列智能平臺建設

上綫“知音”平臺，建立9個非結構化數據分析模型，以在綫智能質檢、智能輔助、智能分析三大功能，賦能一綫業務人員在營銷開場白、禮貌用語、服務忌語、信用卡賬單分期、渝快貸外呼等場景上的客戶服務與產品營銷。

推進智能呼叫平臺場景建設，賦能業務自動化營銷，完成智能呼叫、客戶畫像、統一路由、軟話務平臺、運營管理等功能建設，應用於營銷、催收、風控、語音通知等外呼場景。截至2025年1月末，新增拓展SCRM營銷意願外呼、逾期提示擔保人IVR外呼等6個服務場景。

推進視頻銀行基礎平臺場景建設，對接視頻銀行空中櫃面、VTM智能機具、手機銀行、直銷銀行、移動展業、移動營銷APP、微銀行、信貸系統、反欺詐系統、渝快工作等10個渠道，提升客戶的科技感知和交互體驗，減輕服務人員工作壓力。

推動視頻基礎平臺國產化改造，完善視頻AI、安全質檢能力，賦能業務綫上化智能化遷移；啓動智能語音2.0項目，解決現有語音系統識別準確率落後等問題，提升當前行內智能語音技術的基礎能力和整體性能。

開展人臉活體檢測平臺建設，構建全流程的防攻擊防黑產體系，實現對圖像注入，數據篡改，數據竊取，AIGC等攻擊方式的有效攔截，為APP和H5端提供全面的人臉活體檢測能力，應對後續出現的新型攻擊手段。

知識產權保護

本行依據《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等外部法律法規，結合內部經營管理需要，制定了《重慶農村商業銀行知識產權管理辦法》，明確了知識產權的職責、歸屬原則、申請流程、爭議處理方式等內容。

本行圍繞產品及服務，以專利和著作權為抓手，大力開展自主知識產權創新工作。截至2024年末，本行擁有5項國家級試點資格；各類專利180餘項（含申請階段），其中授權發明專利22項、外觀設計61項、實用新型14項、軟件著作22項，形成了具有農信特色的“專利池”。累計參與18項金融行業標準制定，其中6項已發布，參與25項團體標準制定，其中17項已發布，完成11項企業標準制定及更新。3項企業標準連續多年入圍金融領域企業標準“領跑者”名單。

>>>

2024年的知識產權保護重點舉措

<<<

明確全員知識產權
保護職責及內容

明確全行員工均有保護知識產權的責任，應增強保護意識，共同維護本行知識產權，對本行知識產權具有監測義務，並需將監測情況及時向知識產權管理部門反饋。

增強知識產權保護
意識

承辦部門在創立品牌或進行相關工作時，須進行商標、專利或相關檢索，並進行知識產權專項分析，擬定自主知識產權保護目標，防止知識產權侵權；明確在申請商標獲得專用權之前，應謹慎使用和推廣，並在經營管理工作中慎重使用非屬本行的知識產權，對於權利來源不明的知識產權，應在查清相關權利人之後再決定是否使用，避免侵犯他人知識產權。

2024年，本行新獲注冊商標11件，續展88件。

建立知識產權保護
機制

知識產權管理部門收到總行辦公室及其他部門、人員經監測發現的侵權行為或收到侵權信息時，應及時採取適當的法律手段及相關措施制止侵權行為，保護本行知識產權。

加強知識產權全
流程管控

結合本行新內控合規管理系統的上綫運行，將知識產權從申請、審查、審批、申報、續展及檔案管理等環節，進行全生命周期管控，充分利用系統對知識產權管理硬約束，切實維護本行合法權益。

關注科技倫理

本行組建由金融科技總部牽頭，風險管理部、法律合規及消費者權益管理部、數據資產部等多部門參與的跨部門科技倫理工作小組。該工作小組定期召開會議，對重大科技項目的科技倫理問題進行集中審議與決策。在面對復雜科技倫理問題時，工作小組積極邀請外部專家學者參與論證與指導，充分汲取專業意見與行業最佳實踐經驗，確保科技倫理決策的科學性、公正性與前瞻性。通過靈活高效的組織形式在科技倫理管理方面實現有效協調與決策支持，推動全行科技倫理工作的有序開展。

踐行社會公益

本行堅持弘揚奉獻、友愛、互助、進步的志願精神，鼓勵并支持員工參與志願服務活動，截至2024年末，本行于“山城志願者”系統注册志願服務組織45個，共計有1,000餘名志願者報名注册。2024年，本行組織開展社區義工、敬老孝老、環境衛生等志願服務176次，向重慶市酉陽縣花田鄉捐贈現金480萬元，用于支持酉陽縣鄉村振興工作。

案例

學雷鋒志願服務大集市活動

本年度，奉節支行組織開展“學習二十大、永遠跟党走、奮進新徵程”學雷鋒志願服務大集市活動。活動現場設置義剪、義修、義診及愛心諮詢等服務點，志願服務有溫度、接地氣，現場居民齊參與、同歡樂，活動贏得在場群眾陣陣好評。



學雷鋒志願服務大集市活動

案例

“九九重陽節 濃濃敬老情” 敬老活動

武隆支行聯合白馬鎮轄區六方坪社區在白馬鎮敬老院開啓了一場豐富多彩的重陽節活動，通過文藝匯演、愛心義剪、愛心餃子、普及金融知識等豐富的環節，積極傳承“敬老為美、助老為樂、孝老為先”的傳統美德，持續做精做細適老化服務，以便捷暖心的金融服務，編織與老年客戶之間的溫馨紐帶。



敬老院活動現場

治理篇 ▶▶▶

行穩致遠 夯實治理根基

本行有序推進公司治理體系現代化建設，堅持黨建引領治理高水平發展，持續增強公司治理，規範董事會建設，完善治理體系；加大內控合規管理力度，縱深推進反腐敗工作；強化風險管控，築牢風險防線，為實現高質量發展打下堅實基礎。



聯合國可持續發展目標（SDGs）



GOVERNANCE

堅持黨建引領 >>>

本行堅定不移堅持黨的領導，充分發揮黨建政治引領作用，全面提升落實國家重大決策部署的主動性和自覺性，持續深化開展黨建工作，堅持把黨建優勢融入公司治理，以高質量黨建引領企業高質量發展。

黨建爲先，推動融合發展

本行始終堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，全層級落實黨建入章要求，修訂完善《“三重一大”事項決策實施辦法》，清單化界定各治理主體決策職責和權限，把黨的領導有效融入公司治理結構，切實發揮黨委把方向、管大局、保落實作用。

堅持將黨建要求納入公司章程	把黨建工作總要求內嵌在公司治理結構之中，動態優化黨組織前置研究討論和研究決定事項“兩張清單”，確保黨組織發揮作用組織化、制度化、具體化。
完善落實黨委會議“第一議題”制度	及時跟進學習習近平總書記最新重要講話、重要指示批示精神，研究部署落實舉措，確保上級決策部署一貫到底。
完善相關體制	完善“雙向進入、交叉任職”領導體制，嚴格執行“四步工作法”，做到重大經營管理事項必須經黨委會先議。
加強黨建工作考核	考核結果與KPI考核掛鉤，切實將黨建工作作爲年度綜合考核硬指標。

以學增智，深化理論武裝

本行將加強理論武裝作爲重中之重，持續推動黨員幹部做到學思用貫通、知信行統一，發揮領導幹部領學促學、示範帶動作用，做好學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想的深化、內化、轉化工作。

制定年度學習計劃	制定年度黨委理論學習中心組學習計劃，圍繞8個方面內容細分明確12個學習專題，以個人自學、集體學習研討、專題講座、讀書班、調查研究等豐富學習方式，學習內容100餘項，交流40餘人次，示範帶動分支機構黨委開展黨委理論學習中心組學習571場次。
豐富學習內容與形式	印發4期《黨內學習參考》，收集整理80餘篇重點學習篇目作爲組織生活學習內容，全行各黨支部累計召開“三會一課”、主題黨日7,440餘次，召開巡視“回頭看”暨以案促改專題民主生活會1次。
加強宣傳思想工作	組織開展習近平總書記視察重慶重要講話重要指示精神、黨的二十屆三中全會精神、市委六屆五次六次全會精神和“學習新思想 建設新重慶 開創新局面”宣講，開展2024年全民閱讀、“清風常伴·廉潔齊家”家庭助廉立德活動，組織創作清廉作品100餘件，編發《企業文化視窗》23期。

以學正風，築牢思想防綫

本行堅持用黨的創新理論錘煉幹部黨性作風，鞏固深化黨紀學習教育成果，緊緊圍繞黨紀學習教育目標要求，加強督促落實，教育引導黨員幹部學紀知紀、明紀守紀，有力有效推動黨紀學習教育走深走實。

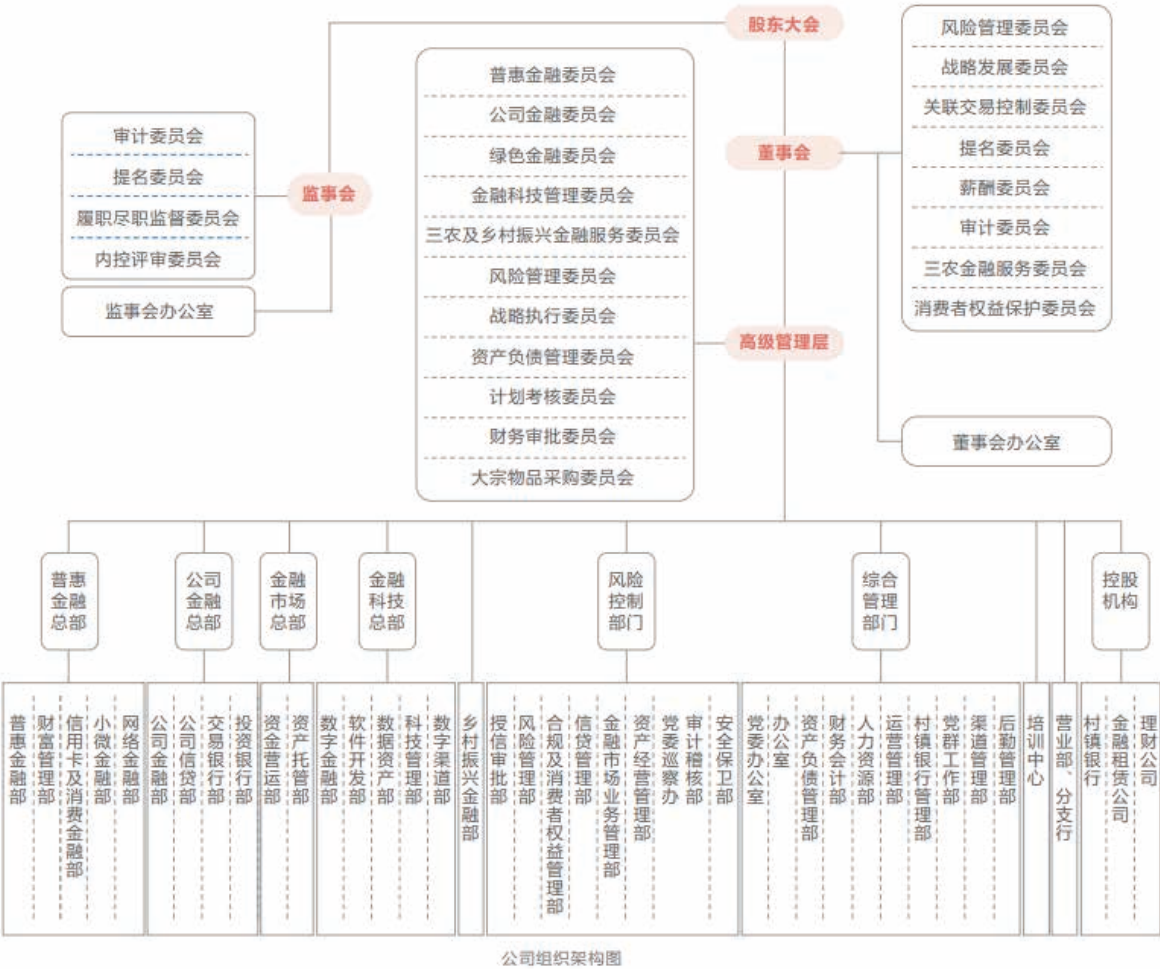
成立工作專班,擬定實施方案	細化明確5個方面13項重點工作任務，組織推動全行45個黨委開展中心組專題學習107次、舉辦專題讀書班129期，開展警示教育557場次，各級黨組織書記講紀律黨課680場。
下發《關於推進黨紀學習教育常態化長效化的通知》	制定7個方面13項措施，將黨紀學習教育抓常抓長。

優化治理結構 >>>

本行着力推進治理體系和治理能力現代化，持續完善公司治理，充分發揮公司治理組織架構作用，深化投資者溝通與信息披露，提升公司治理的科學性、穩健性和有效性，爲發展提供堅實治理保障。

公司治理結構

本行公司治理框架體系以《公司章程》為核心，以《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》及各專委會工作細則為配套制度，共同指導公司治理工作的實施。同時，本行設立了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層構成的“三會一層”組織架構，分工明確、相互制衡、有機銜接，共同提升治理效能。



本行董事會下設八個專業委員會：戰略發展委員會、風險管理委員會、審計委員會、提名委員會、薪酬委員會、關聯交易控制委員會、三農金融服務委員會及消費者權益保護委員會。八大委員會為相關領域的事項提供決策建議，治理公司的日常運作。

董事會多元化

本行重視董事會成員多元化，制定董事會成員多元化政策，明確董事會在設定成員組合時，將從多個方面考慮成員的多元化，包括但不限于：性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能和知識。董事會成員由執行董事、非執行董事及獨立非執行董事組成，所占比例應符合國內法律法規、行政規章和香港上市規則的規定。提名委員會將不時評估董事會架構、人數及組成，確認是否達到多元化目標，以執行多元化政策。截至本報告披露日，本行董事會共有董事8名，其中包括執行董事1名、非執行董事3名（女性1名）、獨立非執行董事4名（女性1名），其中獨立非執行董事在董事會成員總數中占比超過1/3。



董事會能力建設

本行已為董事提供持續專業發展計劃，鼓勵所有董事參與持續專業發展，以發展及更新其知識和技能。報告期內，本行持續提升董事履職能力，組織全體董事參加多元化培訓。

投資者關係管理

本行通過多渠道開展投資者關係管理工作，注重加強與投資者之間的有效溝通，切實保護投資者知情權和參與權，推動本行與投資者建立長期、穩定、互相信賴的良好關係。

信息披露管理

本行嚴格遵循中國證監會《上市公司信息披露管理辦法》等法律規範和相關要求，制定《重慶農村商業銀行信息披露管理辦法》《重慶農村商業銀行內幕信息知情人登記管理辦法》等規章制度，持續完善信息披露工作制度及管理辦法，規範信息披露的管理流程，建立常態化溝通機制，確保信息披露工作穩步執行。

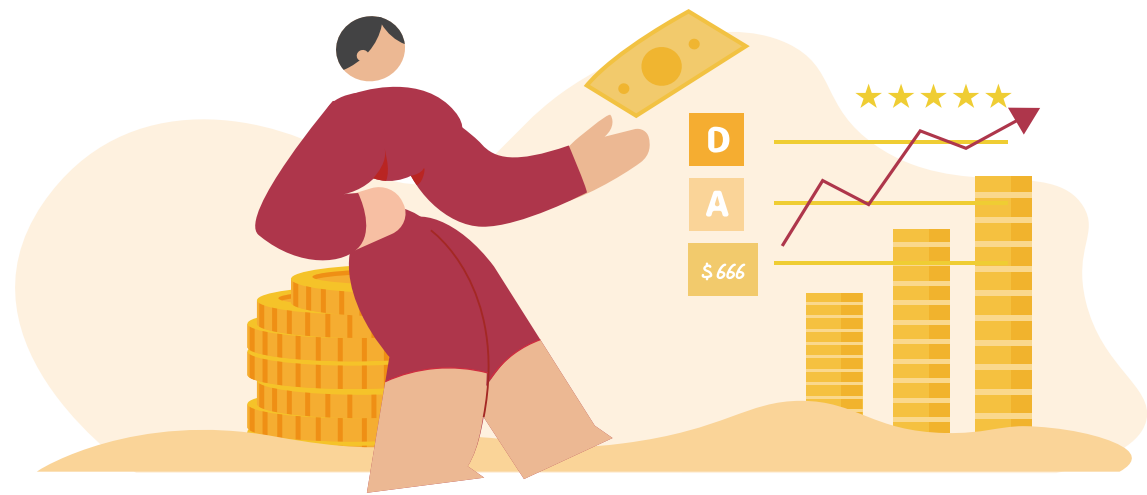
投資者溝通

本行持續健全多層次投資者互動和交流機制，主動披露有利于投資者作出價值判斷和投資決策的相關信息，不斷提升信息披露的質量、時效性和透明度。

本行積極通過定期報告、業績說明會、上證E互動、IR郵箱、投資者熱綫電話、投資者集體接待日等渠道，向市場主動傳遞經營管理信息與業務發展亮點，及時傾聽各類投資者的意見與建議，在與投資者交流的頻次及形式上均實現突破。在頻次上，2024年度本行與投資者交流會議次數和來訪機構數量大幅增長，創歷史新高；在形式上，本行采用“現場直播+網絡互動”的方式召開2023年度業績說明會、2024年半年度業績說明會，組織投資者走進基層實地調研本行在縣域、鎮域、鄉村的金融工作開展情況，舉辦了“‘我是股東’走進上市公司”等活動，樹立了良好的上市公司形象，得到了資本市場良好反饋。

保護中小股東權益

本行重視維護全體股東的合法權益，確保股東平等有效地行使職權，持續完善《股東大會議事規則》，重視中小投資者合法權益，關注開展投資者關系活動時，為中小投資者參與活動創造機會，平等對待所有投資者。



强化内控合规

2024年，本行按照《企業內部控制基本規範》《企業內部控制評價指引》《商業銀行內部控制指引》《商業銀行內部控制評價指南》等規定，圍繞內控五要素開展內控評價，客觀反映全行內控水平，嚴格按照規定的程序、標準、內容和方法，形成內部控制評價報告，并按規定披露，用好評價結果，促進高質量發展。

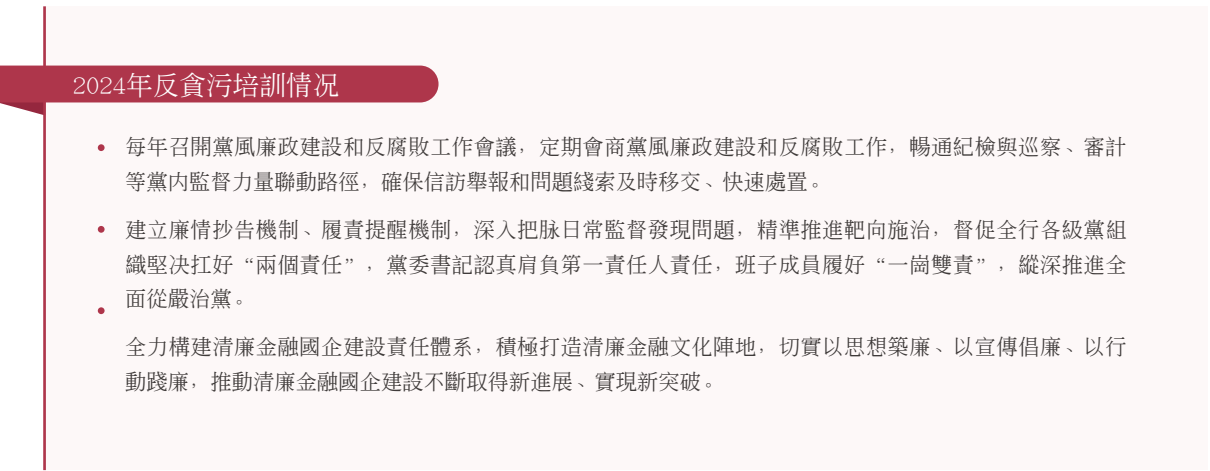
2024年合規管理重點行動

推進“內控提升”工作政策安排	• 年內發布《關於開展2024年內部控制體系建設與監督工作有關事項的通知》《關於印發“合規管理提升年”工作方案的通通知》，全面開展內控管理工作的自查自評，針對查找到問題及時整改落實，逐步提升內控管理水平。
完善合規管理組織架構	• 形成由董事會、監事會、高級管理層、合規管理部門、分支行、分理處組成的覆蓋所有條綫和層級的合規風險管理體系。同時全行分層級設置合規崗，履行合規管理職責，傳遞合規管理要求，提高合規風險管控能力。
增強合規風險管理的有效性	• 嚴格開展合規審查，做好合規風險事前控制，分層級對向社會公眾所做的重大事項說明、向消費者發布的廣告、帶有承諾性的金融服務方案等進行合規性審查，確保合法合規性。 • 落實合規監測報告機制，開展合規風險識別評估，建立合規風險點臺賬，落實控制措施。同時，分層級多維度的定期收集合規報告，將合規管理工作下沉到各層級各條綫。 • 完善內控合規系統，強化風險系統管控。持續開展內控合規管理系統迭代優化，將系統功能由單一的制度平臺向合規工作平臺、數據平臺、學習平臺、自律平臺擴展，提升合規管理信息化能力。
開展內控體系監督評價工作	• 在全行範圍開展了2023年度內部控制體系建設與監督評價工作，從內控體系建設情況、內控體系監督評價情況等方面對內部控制體系建設與執行情況開展監督評價，揭示經營管理中存在的內控缺陷、風險和合規問題，強化措施落實和問題整改，促進全行內控體系建設逐年優化提升。
持續建設合規文化	• 嚴格開展合規審查，做好合規風險事前控制，分層級向社會公眾所做的重大事項說明、向消費者發布的廣告、帶有承諾性的金融服務方案等進行合規性審查，確保合法合規性。 • 落實合規監測報告機制，開展合規風險識別評估，建立合規風險點臺賬，落實控制措施。同時，分層級多維度的定期收集合規報告，將合規管理工作下沉到各層級各條綫。 完善內控合規系統，強化風險系統管控。持續開展內控合規管理系統迭代優化，將系統功能由單一的制度平臺向合規工作平臺、數據平臺、學習平臺、自律平臺擴展，提升合規管理信息化能力。



反貪污

本行嚴格遵守《中華人民共和國憲法》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國公職人員政務處分法》等法律法規，認真落實黨中央戰略部署，深入推進全面從嚴治黨、黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，面向信貸、財務、招投標等重點領域開展監督檢查，自覺把黨中央反腐敗決策部署轉化爲具體行動。



持續開展反洗錢履職 自查	抽取7家支行、5家村鎮銀行開展了反洗錢專項檢查，以點帶面查找風險隱患，加強操作性問題整治。持續將反洗錢履職納入全行案件風險排查，對客戶盡職調查、客戶風險評級、受益所有人識別、高風險客戶管理等重點領域開展排查，強化操作性問題整治。
持續加強反洗錢培訓 宣傳	- 組織開展反洗錢培訓近60期，培訓對象包括總行33個成員部門、43家分支行、12家村鎮銀行、2家子公司，覆蓋8900餘人次。 - 組織43家分支行開展四季行專題宣傳，在官方微信公眾號投放《深化反洗錢意識，築牢特定非安全防綫》等宣傳圖文，印制反洗錢宣傳冊10萬餘份，張貼海報1,600餘份，集中宣傳400餘場，提醒客戶防範洗錢風險，營造良好反洗錢氛圍。

2024年，本行印發《關於開展2024年反洗錢宣傳工作的通知》（渝農商反洗錢工作領導小組電郵〔2024〕2號），組織43家分支行開展四季行專題宣傳，在官方微信公眾號投放《深化反洗錢意識，築牢特定非安全防綫》等宣傳圖文，印制反洗錢宣傳冊10萬餘份，張貼海報1,600餘份，集中宣傳400餘場，增強了社會公眾風險防範意識。

反假幣

本行嚴格遵守《中國人民銀行貨幣鑒別及假幣收繳、鑒定管理辦法》等監管要求，嚴格按照文件要求辦理現金收付及整點業務，強化現金機具管理，提升現金服務質量。

開展反假貨幣自查 自糾	加強全額清分管理，狠抓現金質量，開展專項檢查，防止誤收誤付假幣。根據2024年分支行上交人行款項差錯情況、內外部檢查存在的問題，針對性選擇萬州、忠縣等6家分支行開展現金清分質量專項檢查。
開展反假貨幣知識 培訓	對全行現金從業人員開展反假貨幣知識培訓，細化講解假幣識別知識和技巧，提升現金從業人員假幣鑒別能力，參訓人員共計12,658人。2024年5月至8月，共組織4期反假貨幣知識現場實操培訓，參訓人員共計1,039人。

開展人民幣知識宣 傳活動	重慶市範圍內開展2024年反假貨幣宣傳月活動。在人行重慶市分行的指導下制作微信圖文“謹防各類騙局 安全使用現金”在人行微信公眾號發布；參與制作宣傳視頻《防範“道具類”假幣 維護人民幣流通秩序》在西部金融周刊重慶衛視《第1眼新聞》播出。營業網點宣傳參與率達100%，視頻類點擊量達22.96萬次、圖文類點擊量76.9萬次，面向假幣危害重點地區宣傳活動541次，面向農村地區宣傳活動2664次、面向重點人群集中宣傳2446次，宣傳受眾人數達104.5萬人。2024年反假貨幣宣傳月豐富了群眾貨幣金融知識，有效增強了群眾反假貨幣意識。
推進冠字號碼系統 運用	嚴格按照中國人民銀行有關規定，采集、存儲人民幣和主要外幣冠字號碼，對現金實物冠字號碼在本行的流轉過程進行全程記錄并追溯，切實提升本行現金管理及服務能力，有效解決銀行涉及假幣糾紛舉證及責任認定情形。
加強貨幣鑒偽機具 配置	加強貨幣鑒偽機具配置，採購符合行業標準的現金機具，補充機具缺口，進一步提高現金服務和反假能力。2024年，共收繳假幣10,925張。

>>> 2024年反假幣工作認可 <<<



2024年本行運營管理部被人民銀行重慶市分行推薦至國務院反假貨幣工作聯席會，獲得“反假貨幣工作成績突出集體”通報表揚。



巴南支行學術課題《從中國歷史上的反假幣考察探索農村地區的反假工作措施》獲得重慶市錢幣學會結題獎。



合川分行獲得2024年“人民幣收付業務暨反假知識、技能競賽活動”團體賽二等獎。

案例

萬州分行奔赴務工人員聚集地開展反假宣傳

2024年9月，萬州分行走進山西呂梁、臨汾和洪洞等3個外出務工人員聚集地，針對工地300多名員工開展了一場形式多樣、內容豐富、反響熱烈、效果顯著的反假貨幣宣傳活動。

開展集中宣講，在問答互動中提升能力。在工地員工宿營地懸掛宣傳橫幅，搭設宣傳平臺，發放宣傳折頁，宣講反假幣金融知識，穿插開展有獎小問答，在問答互動中提升工地員工的反假能力。

對比實物講解知識，引導大家閱讀宣傳折頁，現場對比現金實物，按照不同的面額，分別介紹水印、安全綫、變色油墨等防偽特徵，通過實物展示、真假幣對比教會大家如何通過“一轉、二摸、三透光”的方法辨別真假幣。

結合實際普法教育，宣講整治拒收人民幣、人民幣圖樣合法使用和假幣犯罪舉報的獎勵及方式等知識，增強外出務工人員法治意識。

運用實例提升意識，剖析發生在百姓身邊的典型案列，深入淺出地分析案列產生原因和常見的利用假幣行騙的手法，提高務工人員對假幣騙術的防範水平。萬州分行開展的這場外出宣傳活動共持續4天，累計發放宣傳折頁300餘份，點對點講解100餘人次，得到了家鄉外出務工人員的高度評價。



圖注：反假幣宣傳

供應商分類

- 根據供應商服務內容不同，分為工程類供應商、貨物類供應商、服務類供應商。

供應商準入

- 供應商準入時，對供應商環境和社會風險進行初步識別，要求供應商具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度，有依法繳納稅收和社會保障資金的良好記錄，沒有處於被責令停業、暫扣或者吊銷許可證、暫扣或者吊銷執照或者進入清算程序，或被宣告破產，或其他喪失履約能力的情形，所屬行業不屬於“兩高一剩”行業等。

供應商評估篩選

- 具體項目邀請供應商時，統一供應商審查與篩選的標準，對受邀供應商進行大數據風險核查，重點關注供應商經營異常、嚴重違法失信、重大稅收違法等信息。
- 採購項目招標文件中，明確響應方不得存在被責令停產停業、暫扣或者吊銷許可證、暫扣或者吊銷執照或者進入清算程序、或被宣告破產、或其他喪失履約能力等情形，明確參與本行採購項目供應商“十不準”紀律要求，不得圍標串標、不得提供虛假資料，一經查實取消中標資格。
- 合同履約中，對中標人的履約能力進行了審查，包括經營、財務狀況有無發生較大變化、或者有無存在違法行為等。

供應商退出

- 建立供應商考核評價機制，制定考核指標，明確評價流程。實行供應商庫動態管理，對出現因環境和社會風險管理不善受到有關政府部門處罰等情況進行核查，對有損本行利益和形象的供應商及時調整，退出供應商庫。對圍標串標、提供虛假資料等情形，取消中標資格，並納入黑名單管理。

供應商管理

本行制定了《重慶農村商業銀行採購管理辦法》和《重慶農村商業銀行供應商管理實施細則》等制度辦法，明確採購管理要以環境保護、循環低碳、節能環保產品優先為基本要求；供應商管理堅持統一領導、集體決策、嚴格準入、動態管理、相互監督原則；堅持資源內部共享，供應商庫和具有節能環保產品的供應商優先使用原則；堅持公開、公平、公正原則；建立供應商準入、選定、考核及退出機制，明確供應商的準入、退出標準，努力踐行綠色金融發展理念。

供應商數量及分布情況

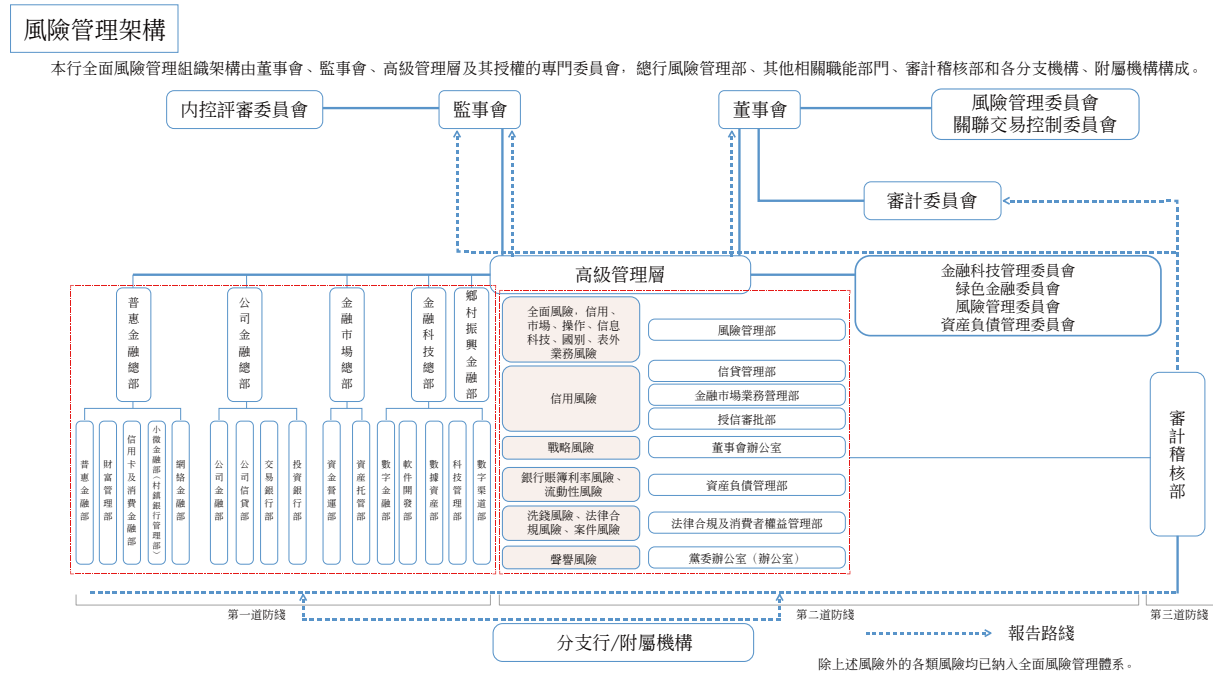
指標	截至2024年12月31日
主要供應商數量	597
中國境內地區供應商數量（個）	597
港澳臺地區供應商數量（個）	0
境外地區供應商數量（個）	0
已完成環境、社會風險評估的供應商數量（個）	597
集中採購供應商審查覆蓋率（%）	100%
開展供應商社會責任培訓次數（次）	12

全面風險管理 >>>

2024年，本行遵照監管要求，根據宏觀經濟金融形勢和市場環境，圍繞自身發展戰略和風險偏好，建立健全全面風險管理體系，持續提升風險管理能力，有效保障全行穩健經營。

風險管理治理架構

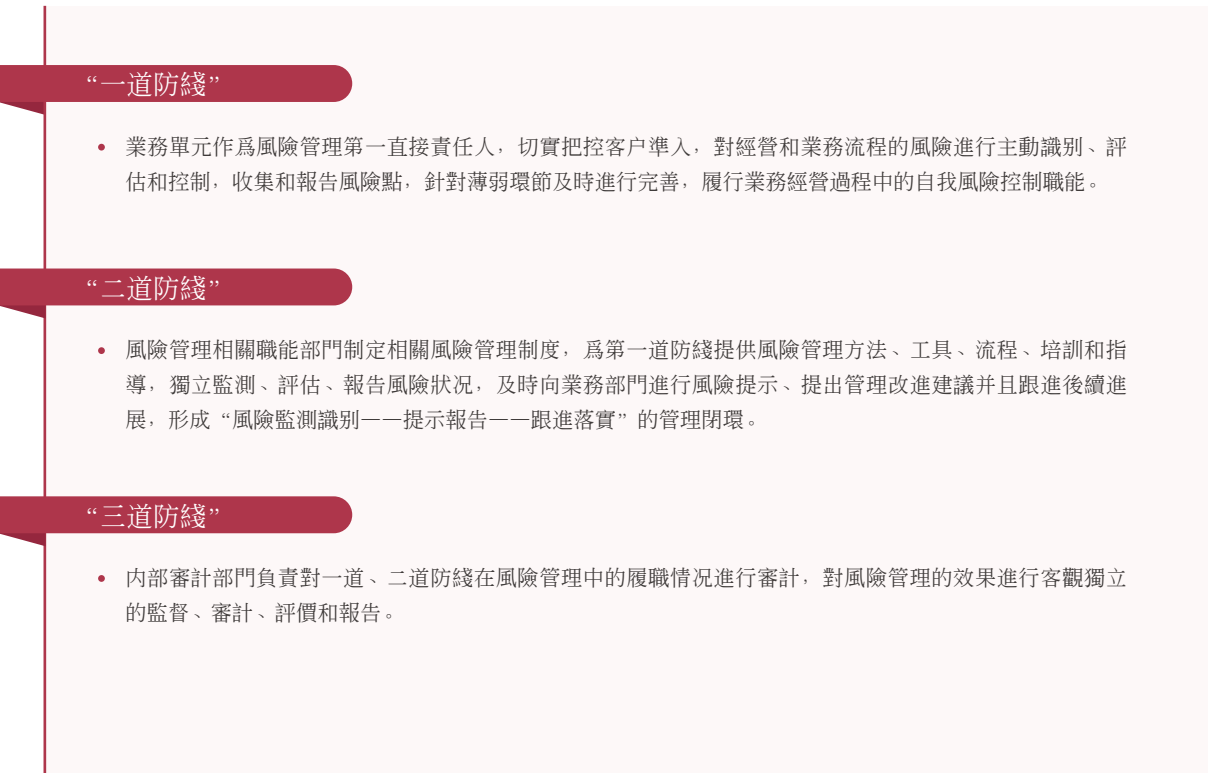
本行制定《重慶農村商業銀行內部控制管理大綱》《重慶農村商業銀行風險管理基本制度》等制度，建立了組織架構健全、職責等級和報告程序明確的風險管理和內部控制架構。其中，董事會負責風險管理和內部控制管理的建立健全和有效實施；監事會對董事會、高級管理層建立與實施風險管理和內部控制進行監督；高級管理層負責全行風險管理和內部控制的日常運行。



風險管理體系建設

本行持續健全全面風險管理制度體系，對標監管新規，推動《商業銀行金融資產風險分類辦法》《銀行保險機構操作風險管理辦法》《商業銀行資本管理辦法》等多項監管新規行內落地實施，新制定《外部信用評級機構管理實施細則》，修訂《金融資產風險分類管理辦法》及操作規程、《非信貸資產風險分類管理辦法》及操作規程、《操作風險管理辦法》、《交易賬簿與銀行賬簿劃分實施細則》等制度，進一步優化完善全面風險管理制度體系。

本行搭建了由“業務單元-風險管理相關職能部門-內部審計部門”組成的風險管理“三道防綫”。



風險防範和管理進展

信用風險
壓力測試

2024年，完善信用風險壓力測試情景設計，拓展壓力測試的覆蓋面，充分考慮集中度風險的影響，定期開展信用風險壓力測試並將相關情況進行通報，在重度壓力情景下，本行資本充足率滿足監管要求。

表外業務
限額管理

針對承擔信用風險的表外業務建立限額管理體系，在納入大額風險暴露集中度管理的基礎上，根據業務實際，進一步豐富限額指標，定期開展執行監測。

同時，本行每年對職能部門、分支行、附屬機構風險管理情況進行評估，對內在風險水平及全面風險管理能力進行評價。2024年，本行印發年度《風險管理工作考核方案》，根據經營管理實際，優化指標權重，引導分支行抓實重點領域風險管理。

風險文化建設

本行堅持“風險為本、資本約束”的風險管理理念，推行穩健的風險文化，通過培訓、考評、監督等機制，推動全體員工理解和執行。2024年，本行組織開展分支行、附屬機構風險管理專題培訓，結合管理實際，組織開展預期信用損失法實施、操作風險管理等領域專項培訓，強化隊伍建設，提升全行風險管理履職能力。



案例

分支機構風險管理專題培訓

2024年上半年，本行組織開展“風險管理專題培訓”，全行所有分支機構風險管理部負責人、業務骨幹130餘人參加培訓。

總行圍繞條綫重點工作、監管新規等確定培訓課程，包括風險分類、授權管理、非零售內評以及減值管理。每門課程既涵蓋應知應會的監管新規要求、總行制度規定及操作要點，又充分結合新常態下的風險形勢進行延伸，同時還對相關檢查發現問題舉一反三進行強調，更加突出“學以致用”。為促進分支機構間的學習互鑒，個別分支機構就風險管理相關經驗做法與全行現場交流。培訓結束，總行組織開展結業考試。

通過本次培訓，全行風險條綫加深了對當前經營、風險和監管形勢變化的認識，夯實了業務知識儲備和操作技能，明確了下階段重點工作，有助於進一步提升全行風險管理的精細化、合規化水平。



圖注：風險管理專題培訓

未來展望 ▶▶▶

2025年是“十四五”規劃的收官之年和“十五五”規劃的布局之年，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和二十屆二中、三中全會精神，持續以人民為中心，將服務實體經濟、服務國計民生作為首要任務，積極踐行“零售立行、科技興行、人才強行”發展戰略和“一體四驅”發展體系，全面推動實現“農村領跑、城市趕超”目標，持續打造“西部領先、全國進位和重慶辨識度”標志性改革成果，全力做好金融“五篇大文章”。

經濟領域

本行將繼續發揮金融支持實體經濟的作用，加大對小微企業、科技創新企業、鄉村振興領域信貸支持，助力企業降本增效；促進產業結構轉型升級，大力支持發展新質生產力，助力科技創新企業發展壯大；積極參與地方重大項目建設，為區域經濟發展注入金融活力。

環境領域

本行將深化綠色金融實踐，擴大綠色信貸規模，持續支持清潔能源、節能減排和生態保護項目；加強自身運營的節能減排工作，推廣綠色辦公理念，減少碳足跡，為實現“雙碳”目標貢獻力量。

社會領域

本行將繼續履行社會責任，關注民生福祉和社會發展，深化普惠金融服務，助力鄉村振興；開展教育支持、扶弱濟困和社區公益活動，鼓勵員工參與志願服務，回饋社會；加強客戶權益保護，提升服務質量，確保客戶信息安全，為客戶提供更加優質、便捷的金融服務。

治理領域

本行將進一步加強風險管理和合規經營，完善公司治理結構，確保決策科學透明；優化風險管理體系，定期開展風險評估和合規檢查，防範金融風險；加強員工培訓，提升全員合規意識，確保業務合規穩健運行；推動數字化轉型，利用金融科技提升治理效率和風控能力。

道阻且長，行則將至；行而不輟，未來可期。新的一年，本行將全面貫徹新發展理念，進一步推進全面深化改革，優化金融服務，用心用情辦好民生實事，讓現代化建設成果更多更公平惠及人民群眾，為全面建設社會主義現代化強國貢獻新的更大的農商行力量。



關鍵績效表

績效指標	2022	2023	2024
資產總額（億元）※	13,518.61	14,410.82	15,149.42
淨利潤（億元）※	104.78	111.25	117.89
權益總額（億元）※	1,150.16	1,235.02	1,336.09
平均總資產回報率（%）※	0.80	0.80	0.80
貸款及墊款總額（億元）※	6,326.77	6,767.11	7,142.73
不良貸款率（%）※	1.22	1.19	1.18
撥備覆蓋率（%）※	357.74	366.70	363.44
資本充足率（%）※	15.62	15.99	16.12
綠色信貸餘額 ² （億元）	487.15	619.82	732.19
涉農貸款餘額 ³ （億元）	2,127.08	2,297.62	2,416.30
普惠型小微企業貸款餘額 ⁴ （億元）	1,130.38	1,285.16	1,399.29
員工總人數（人）	14,760	14,590	14,111
女性員工占比（%）	46.79	47.23	47.21
員工培訓（期）	2,049	2,098	1,469
消費投訴處理客戶滿意度（%）	97.58	86.07	83.51
處理消費投訴數（件）	1,541	1,615	1,662
營業機構（個）	1,755	1,751	1,743
縣域網點（個）	1,450	1,447	1,441
自助設備（臺）	6,395	6,311	6,175
電子渠道賬務交易替代率（%）※	97.14	97.53	97.75
網上銀行客戶數（萬戶）※	327.44	327.92	328.40

- 1.本表中數據除加“※”外均為本行口徑數。
- 2.依據中國人民銀行下發的《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知（銀發〔2019〕326號）》修訂後的統計制度進行統計。
- 3.《中國人民銀行關於2024年金融機構金融統計有關事項的通知》（銀發〔2024〕1號）和《中國人民銀行調查統計司關於印發2024年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發〔2024〕2號），對涉農貸款的農村區域和城市區域的劃分標準等內容進行了修訂，涉農貸款專項統計修訂內容自2024年7月報送6月末數據起執行。
- 4.依據《中國銀保監會辦公廳關於2021年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》，自2021年起，普惠型小微企業貸款的“兩增”監管考核口徑中不包含票據貼現及轉貼現業務相關數據，2021年該數據與往年數據不具備可比性。

附錄

香港聯交所ESG指標內容索引

層面	內容	披露章節
强制披露規定		
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環境、社會及管治相關事宜（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ESG聲明
匯報原則	描述或解釋在編制環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露： (i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量□能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及□或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	報告編制聲明

層面	內容	披露章節
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。	報告編制聲明
“不遵守就解釋” 條文		
A.環境		
層面A1：排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策;及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	踐行綠色運營
	A1.1排放物種類及相關排放數據。	2024年環境類績效數據
	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（以每產量單位、每項設施計算）。	2024年環境類績效數據
	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）。	2024年環境類績效數據
	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）。	2024年環境類績效數據
	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。	2024年環境類績效數據

層面	內容	披露章節
層面A1：排放物	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。	2024年環境類績效數據
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。 注：資源可用于生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	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）。	2024年環境類績效數據
	A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2024年環境類績效數據
	A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營
	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
	A2.5制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	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。	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采取管理有關影響的行動。	踐行綠色運營
層面A4：氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化

層面	內容	披露章節
層面A4：氣候變化	A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化
B. 社會		
雇傭及勞工常規		
層面B1：雇傭	一般披露 有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	依法維護員工權益
	B1.1按性別、雇傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	依法維護員工權益
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	依法維護員工權益
層面B2：健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工安全健康
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	保障員工安全健康
	B2.2因工傷損失工作日數。	保障員工安全健康
	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。	保障員工安全健康

層面	內容	披露章節
層面B3：發展及培訓	一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	持續推進人才培養
	B3.1按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	持續推進人才培養
	B3.2按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	持續推進人才培養
層面B4：勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	依法維護員工權益
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	依法維護員工權益
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	依法維護員工權益
運營慣例		
層面B4：勞工準則	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應商管理
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
	B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
	B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理

層面	內容	披露章節
層面B5：供應鏈管理	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。	供應商管理
層面B6：產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升客戶體驗
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	業務不適用
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	保護客戶權益
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	業務不適用
	B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保護客戶權益
層面B7：反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	防範金融犯罪 反貪污 反洗錢
	B7.1于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	防範金融犯罪 反貪污 反洗錢
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	防範金融犯罪 反貪污 反洗錢

層面	內容	披露章節
層面B7：反貪污	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	防範金融犯罪 反貪污 反洗錢
社區		
層面B8：社區投資	一般披露 有關以社區參與來了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。	踐行社會公益 助力鄉村振興
	B8.1專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	踐行社會公益 助力鄉村振興
	B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	踐行社會公益 助力鄉村振興



GRI標準內容索引

使用說明	重慶農村商業銀行股份有限公司在2024年1月1日到2024年12月31日參照GRI標準報告了此份GRI內容索引中的信息。	
使用的GRI 1	GRI 1：基礎 2021	

GRI標準	披露項	對應報告章節
-------	-----	--------

GRI 1基礎		
1基礎 2021	報告基礎,包含發布GRI內容索引、提供使用說明等	報告編制說明

GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於我們

2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
2-3	報告期、報告頻率和聯系人	報告編制說明
2-4	信息重述	本行無該披露項情況
2-5	外部鑒證	有限保證的注冊會計師獨□鑒證報告

活動和工作者		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	優化治理結構
2-7	員工	携手員工成長
2-8	員工之外的工作者	携手員工成長

GRI標準	披露項	對應報告章節
管治		
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	優化治理結構
2-13	為管理影響的責任授權	優化治理結構
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	優化治理結構 信息披露管理
2-15	利益衝突	利益相關方溝通
2-16	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通 投資者溝通
2-17	最高管治機構的共同知識	ESG戰略與管理
2-18	對最高管治機構的績效評估	請參閱本行2024年度報告
2-19	薪酬政策	請參閱本行2024年度報告
2-20	確定薪酬的程序	請參閱本行2024年度報告
2-21	年度總薪酬比率	請參閱本行2024年度報告
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	ESG戰略與管理
2-23	政策承諾	本行無該披露項情況
2-24	融合政策承諾	本行無該披露項情況
2-25	補救負面影響的程序	本行無該披露項情況
2-26	尋求建議和提出關切的機制	本行無該披露項情況
2-27	遵守法律法規	ESG戰略與管理
2-28	協會的成員資格	本行無該披露項情況
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
2-30	集體談判協議	集體談判協議

GRI標準	披露項	對應報告章節
GRI3重要性議題 2021		
3-1	確定重要性議題的過程	重要性議題分析
3-2	重要性議題清單	重要性議題分析
3-3	重要性議題的管理	重要性議題分析
GRI 201經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	請參閱本行2024年度報告
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	請參閱本行2024年度報告
201-4	政府給予的財政補貼	請參閱本行2024年度報告
GRI 202市場表現2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	本行無該披露項情況
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	本行無該披露項情況
GRI 203 間接經濟影響2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	服務國家戰略
203-2	重大間接經濟影響	經濟篇：深耕主業，賦能經濟發展
GRI 204採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	本行無該披露項情況
GRI 205反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	強化內控合規
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	強化內控合規
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	本行無該披露項情況

GRI標準	披露項	對應報告章節
GRI 206反競爭行為2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	本行無該披露項情況
GRI 207稅務 2019		
207-1	稅務方針	請參閱本行2024年度報告
207-2	稅務治理、控制及風險管理	請參閱本行2024年度報告
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	請參閱本行2024年度報告
207-4	國別報告	本行無該披露項情況
GRI 301物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
301-2	所用循環利用的進料	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
301-3	再生產品及其包裝材料	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
GRI 302能源2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	踐行綠色運營
302-2	組織外部的能源消耗量	踐行綠色運營
302-3	能源強度	踐行綠色運營
302-4	降低能源消耗量	踐行綠色運營
302-5	降低產品和服務的能源需求量	本行無該披露項情況
GRI 303水資源和污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	踐行綠色運營

GRI標準	披露項	對應報告章節
303-2	管理與排水相關的影響	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
303-3	取水	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
303-4	排水	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
303-5	耗水	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
GRI 304生物多樣性 2016		
304-1	組織在位于或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	本行無相關運營點
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	生物多樣性保護
304-3	受保護或經修復的棲息地	本行無相關運營點
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟（IUCN）紅色名錄及國家保護名冊的物種	本行無相關運營點
GRI 305排放 2016		
305-1	直接（範圍1）溫室氣體排放	踐行綠色運營
305-2	能源間接（範圍2）溫室氣體排放	踐行綠色運營
305-3	其他間接（範圍3）溫室氣體排放	踐行綠色運營
305-4	溫室氣體排放強度	踐行綠色運營
305-5	溫室氣體減排量	踐行綠色運營

GRI標準	披露項	對應報告章節
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	本行無該披露項情況
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	踐行綠色運營
GRI 306廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	踐行綠色運營
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	踐行綠色運營
306-3	產生的廢棄物	踐行綠色運營
306-4	從處置中轉移的廢棄物	本行無該披露項情況
306-5	進入處置的廢棄物	本行無該披露項情況
GRI 307 供應商環境評估 2016		
307-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	供應商管理
307-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	供應商管理
GRI 401 雇傭 2016		
401-1	新進員工雇傭率和員工流動率	攜手員工成長
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	攜手員工成長
401-3	育兒假	攜手員工成長
GRI 402 勞資關係 2016		
402-1	有關運營變更的最短通知期	本行無該披露項情況
GRI 403 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理體系	保障員工安全健康
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	保障員工安全健康
403-3	職業健康服務	保障員工安全健康

GRI標準	披露項	對應報告章節
403-4	職業健康安全事務 工作者的參與、意見徵詢和溝通	保障員工安全健康
403-5	工作者職業健康安全培訓	保障員工安全健康
403-6	促進工作者健康	保障員工安全健康
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	保障員工安全健康
403-8	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	本行無該披露項情況
403-9	工傷	保障員工安全健康
403-10	工作相關的健康問題	本行無該披露項情況
GRI 404 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	攜手員工成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	攜手員工成長
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	攜手員工成長
GRI 405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	攜手員工成長
405-2	男女基本工資和報酬的比例	保密限制
GRI 406 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及采取的糾正行動	本行無該披露項情況
GRI 407 結社自由與集體談判 2016		
407-1	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	本行無該披露項情況
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	本行無該披露項情況

GRI標準	披露項	對應報告章節
GRI 409 強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	本行無該披露項情況
GRI 410 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	本行無該披露項情況
GRI 411 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	本行無該披露項情況
GRI 413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	踐行社會公益 助力鄉村振興
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	本行無相關運營點
GRI 414 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	供應商管理
414-2	供應鏈的負面社會影響以及采取的行動	供應商管理
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	本行無該披露項情況
GRI 416 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	本行產品僅為金融產品，不適用該指標
GRI 417 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	保護客戶權益

GRI標準	披露項	對應報告章節
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	本行無該披露項情況
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	本行無該披露項情況
GRI 418 客戶隱私 2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	本行無該披露項情況



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码：100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500088 号

致重庆农村商业银行股份有限公司董事会：

关于重庆农村商业银行股份有限公司《2024 年度社会责任暨 ESG（环境、社会及治理报告）》（以下简称“社会责任报告”）中选定信息的报告

结论

我们对重庆农村商业银行股份有限公司（以下简称“重庆农商行”）截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度社会责任报告以下关键绩效信息（以下简称“经鉴证的关键绩效信息”）执行了有限保证的鉴证业务：

经鉴证的关键绩效信息	提供保证的时点或期间
绿色信贷余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
涉农贷款余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
员工总人数 (人)	截至 2024 年 12 月 31 日
女性员工占比 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日
员工培训 (期)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
消费投诉处理客户满意度 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
处理消费投诉数 (件)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
营业机构 (个)	截至 2024 年 12 月 31 日
县域网点 (个)	截至 2024 年 12 月 31 日
自助设备 (台)	截至 2024 年 12 月 31 日

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited ("KPMG International"), a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所，是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司 ("毕马威国际") 相关联的独立成员所全球性组织中的成员。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

结论 (续)

经鉴证的关键绩效信息 (续)	提供保证的时点或期间 (续)
总行外购电力消耗量 (兆瓦时)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
总行日常用水消耗量 (吨)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
电子渠道账务交易替代率 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
网上银行客户数 (万户)	截至 2024 年 12 月 31 日

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重庆农商行社会责任报告经鉴证的关键绩效信息未能在所有重大方面按照本报告《附录：披露关键绩效信息编制基础》(以下简称“编制基础”)所列标准编制。

我们对经鉴证的关键绩效信息形成的结论不涵盖随附或包含在经鉴证的关键绩效信息及本报告中的其他信息 (以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《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。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在该准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会 (IESBA) 发布的《国际会计师职业道德守则 (包括国际独立性准则)》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

形成结论的基础 (续)

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM 1) —— 会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

对经鉴证的关键绩效信息的责任

重庆农商行的董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制经鉴证的关键绩效信息有关的内部控制，以使经鉴证的关键绩效信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的关键绩效信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照编制基础编制经鉴证的关键绩效信息。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

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，因此存在不同意的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的关键绩效信息是否不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向重庆农商行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。在抽样的基础上，我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的关键绩效信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的关键绩效信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

注册会计师的责任 (续)

- 与重庆农商行参与提供社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息的相关部门员工进行访谈，询问经鉴证的关键绩效信息收集汇总的流程，以及相关系统或手工的取数逻辑及方法；
- 对选定的社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息实施分析程序；
- 对选定的社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息实施抽样检查，并将样本信息核对至重庆农商行相关内部文件或相关外部监管公开信息；
- 重新计算社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息明细合计金额或相关指标结果。

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，有限保证鉴证业务提供的保证程度低于合理保证。



中国 北京

日期：2025 年 3 月 25 日

披露關鍵數據編制基礎

綠色信貸餘額（億元）：

是指報告期末重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）用于投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級和綠色服務等領域的貸款餘額（不含應計利息、減值準備）的匯總數。

涉農貸款餘額（億元）：

是指報告期末重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）按監管統計口徑的各類本外幣涉農貸款餘額（不含應計利息、減值準備），包括農戶貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額、城市企業及各類組織涉農貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。

普惠型小微企業貸款餘額（億元）：

是指報告期末重慶農村商業銀行股份有限公司（包括各分支行、不含村鎮銀行）按監管統計口徑的小微企業貸款餘額（不含應計利息、減值準備），即單戶授信總額1,000萬元以下（含）的小型微型企業貸款餘額（不含票據貼現和轉貼現業務數據），包括普惠型小微企業法人貸款餘額、普惠型個體工商戶和小微企業主貸款餘額，企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。

員工總人數（人）：

是指報告期末與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的員工總人數，包括全部在職員工、試用在職員工、長期病假及工傷員工等，不含各種勞務派遣用工。

女性員工占比（%）：

是指報告期末與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的女性員工人數占員工總人數的比例。

員工培訓（期）：

是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司組織開展各類培訓的總期數。

披露關鍵數據編制基礎(續)

消費投訴處理客戶滿意度（%）：

是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司處理的結果為“滿意”的消費投訴數量占被評價消費投訴數量的比例。

處理消費投訴數（件）：

是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司處理的結果為“滿意”的消費投訴數量占被評價消費投訴數量的比例。

營業機構（個）：

是指報告期末持有以重慶農村商業銀行股份有限公司開頭的金融許可證且正式營業的機構總數，包括曲靖分行及其支行，不含集團控股的各家村鎮銀行營業網點。

縣域網點（個）：

是指報告期末重慶農村商業銀行股份有限公司（不含村鎮銀行）已獲取金融許可證且所在地在重慶市轄主城區以外各區縣的機構總數。

自助設備（臺）：

是指報告期末重慶農村商業銀行股份有限公司（不含村鎮銀行）已上綫使用的自動取款機、自動存取款機、自動查詢機總數。

總行外購電力消耗量（兆瓦時）：

是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗電總量，包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區和魚嘴數據中心的外購電力消耗量。

總行日常用水消耗量（噸）：

是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗水總量，包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區和魚嘴數據中心的日常用水消耗量。

披露關鍵數據編制基礎(續)

電子渠道賬務交易代替率（%）：

是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司電子渠道賬務交易筆數與全行賬務交易總筆數之比。

網上銀行客戶數（萬戶）：

是指報告期末重慶農村商業銀行股份有限公司開通網上銀行功能的客戶總數，包含企業網銀及個人網銀。

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行《2024年度社會責任暨ESG報告》。爲了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升履行企業社會責任的能力和水平，我們衷心地歡迎您能夠對報告提出真知灼見，并通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61110853

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

聯系人：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

電郵：cqrcb@cqrcb.com

郵政編碼：400023

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- A政府及監管機構
- B同業及行業協會
- C股東與投資者
- D客戶
- E供應商及合作伙伴
- F非營利組織及公益慈善或社區組織
- G董事及管理層
- H員工

2. 您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？

- A是
- B否，您認為您還有哪些期望在本報告中沒有反映？

3. 您認為本行是否很好的回應了您的期望？

- A是
- B否，您認為您的哪些期望沒有得到很好地回應？

4. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

- A非常方便
- B方便
- C一般
- D不方便

5. 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？

重慶農村商業銀行股份有限公司

CQRC Bank

CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

 客戶服務熱線 | 網址
95389 | www.cqrcb.com