

新云  
美丽中国  
共创幸福生活



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中國北京市東城區建國門內大街69號

郵編：100005

客服電話：95599

網址：www.abchina.com.cn www.abchina.com



印刷：本報告採用來自管理良好的  
FSC® 認證森林、再生材料及其他  
受控來源的材料制成。



歡迎關注  
中國農業銀行  
官方網站



中國農業銀行股份有限公司

2025 年度可持續發展報告

# 可持續發展報告



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中國農業銀行股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)  
股份代號:1288

# 報告編制說明

## 報告主體

本報告主體為中國農業銀行股份有限公司及其子公司。

## 編制依據

本報告按照財政部等九部委聯合發布的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》及其應用指南、《企業可持續披露準則第1號——氣候（試行）》，上海證券交易所《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）》、《上海證券交易所上市公司自律監管指南第4號——可持續發展報告編制》，國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》，中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》以及香港聯合交易所《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》的要求編制。參照中國人民銀行《金融機構可持續信息披露指南（試用稿）》、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）、聯合國可持續發展目標（SDGs）。

## 報告原則

本報告遵循重要性、可靠性、相關性、可比性、可驗證性、可理解性、相稱性、及時性、量化等原則。

**重要性：**本報告明確區分重要可持續信息與其他信息，綜合考慮本行所處行業和經營業務特點等，對可持續信息進行適當匯總與分解。

**可靠性：**本報告披露的可持續信息具有可靠性，信息真實、完整、中立和準確。

**相關性：**本報告披露的可持續信息與信息使用者的決策相關，有助於信息使用者作出評價或預測。

**可比性：**本報告披露的可持續信息可與不同時期的信息進行比較，以及與同行業或從事相似經營活動、具有相似業務模式的其他企業提供的信息進行比較。數據的采集、測量與計算方法發生變化的，本行對相關數據進行追溯調整，並說明調整的情況與原因。

**可驗證性：**本報告披露的可持續信息能夠通過該信息本身或者生成該信息的輸入值進行校驗和證實。

**可理解性：**本報告披露內容清晰明了，對涉及數據引用的信息注明來源，對涉及專業術語的信息含義作通俗解釋，便于信息使用者理解和使用。

**相稱性：**本報告編制使用報告日合理且有依據的信息，對於可持續風險或機遇預期財務影響的信息，採用與本行技能、能力和資源相稱的方法。

**及時性：**本報告與財務報表同時披露，及時滿足信息使用者的信息需求。

**量化：**本報告參考使用相關量化標準和慣例對關鍵績效指標進行計量。

## 報告期間

本報告期間與本行財務報表報告期間保持一致，按公歷年度披露可持續信息。在報告期末之後，本報告披露之前，依據報告期末已經存在情況的信息，更新與該情況相關的新進展；若出現有關交易、事項和其他情況的信息，且本行合理預期這些信息將影響信息使用者的決策，本行在本報告中予以披露。

## 發布形式

本報告包括簡體中文、繁體中文、英文三種文字版本，在對三種文本理解發生歧義時，請以簡體中文文本為準。報告可在上海證券交易所網站（www.sse.com.cn）、香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）、本行網站（www.abchina.com.cn，www.abchina.com）瀏覽及下載。

## 更多報告

如需進一步了解本行可持續發展領域的相關信息，請瀏覽登載于本行網站（www.abchina.com.cn，www.abchina.com）的年度報告、半年度報告及ESG動態欄目相關信息。

## 聯系方式

中國農業銀行股份有限公司  
地址：中國北京市東城區建國門內大街69號  
電話：86-10-85109619（投資者聯系電話）  
傳真：86-10-85126571  
郵箱：kcxzf@abchina.com.cn

## 重要提示

本報告披露的需要估算的信息或預測性信息基于合理的基本假設和前提。本報告的展望性陳述不構成本行對投資者的實質性承諾，請投資者及相關人士對此保持足夠的風險認識，並理解計劃、預測與承諾之間的差異。

# 目錄

02 關於本行

04 榮譽獎項

08 釋義

10 董事長致辭

12 金融支持可持續發展

16 議題重要性評估

16 重要性評估

18 盡職調查、利益相關方溝通

21 議題重要性分析結論

24 ESG 治理安排

24 董事會聲明

24 治理架構

28 治理層履職能力

30 信息報告、監督及考核機制

31 外部交流活動

142 ESG 數據表

154 對標索引表

161 第三方鑒證報告

165 第三方聲明

166 《負責任銀行原則（PRB）》報告和自評估

## 環境 議題

34 應對氣候變化

63 污染物排放

63 廢棄物處理

65 生態系統和生物多樣性保護

66 環境合規管理

67 能源利用

69 水資源利用

69 循環經濟

## 社會 議題

72 鄉村振興

81 普惠金融

86 社會貢獻

91 創新驅動

94 科技倫理

94 供應鏈安全

96 平等對待中小企業

97 消費者權益保護  
（產品和服務安全與質量）

115 數據安全與客戶隱私保護

124 員工

## 治理 議題

136 反商業賄賂及反貪污

141 反不正當競爭

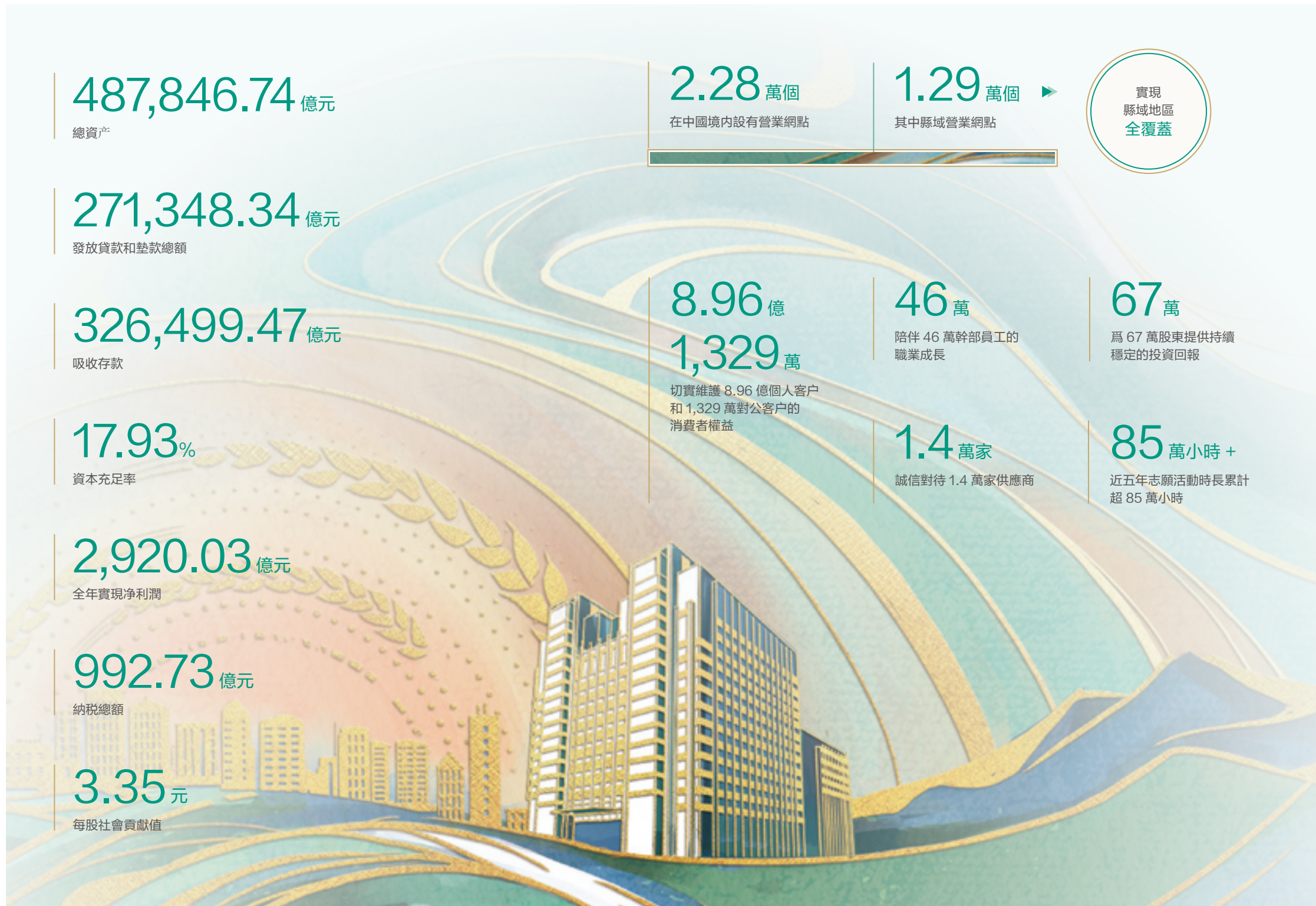
# 關於本行

中國農業銀行股份有限公司，前身最早可追溯至 1951 年成立的農業合作銀行。自 1979 年 2 月恢復成立以來，本行相繼經歷了國家專業銀行、國有獨資商業銀行和國有控股商業銀行等不同發展階段。2009 年 1 月，本行整體改制為股份有限公司。2010 年 7 月，本行分別在上海證券交易所和香港聯合交易所挂牌上市。

農業銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實党中央、國務院決策部署，以高质量發展為主題，秉承可持續發展理念，發揮 ESG 基因特色，持續擦亮綠色底色。構建完善可持續發展治理體系，突出「服務鄉村振興領軍銀行」和「服務實體經濟主力銀行」兩大定位，全面實施「三農」普惠、綠色金融、數字經營三大戰略。將可持續發展理念與全面的業務組合、龐大的分銷網絡和領先的技術平台深度融合，積極應對氣候變化，努力實現綠色低碳發展，服務廣泛的利益相關方，為國家經濟發展和人民幸福生活貢獻金融力量。

截至 2025 年末，本行總資產 487,846.74 億元（人民幣，下同），發放貸款和墊款總額 271,348.34 億元，吸收存款 326,499.47 億元，資本充足率 17.93%。全年實現淨利潤 2,920.03 億元。納稅總額 992.73 億元，每股社會貢獻值 3.35 元。

截至 2025 年末，本行在中國境內設有營業網點 2.28 萬個，其中縣域營業網點 1.29 萬個，實現縣域地區全覆蓋。本行高度重視各利益相關方，切實維護 8.96 億個人客戶和 1,329 萬對公客戶的消費者權益，陪伴 46 萬幹部員工的職業成長，為 67 萬股東提供持續穩定的投資回報，誠信對待 1.4 萬家供應商，近五年志願活動時長累計超 85 萬小時。



榮譽獎項



榮譽情況

| 綜合                                                              |                                           |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 頒獎機構                                                            | 榮譽獎項                                      |
| 中央廣播電視總台財經節目中心聯合國國務院國資委、全國工商聯、中國社科院國有經濟研究智庫、中國企業改革與發展研究會、責任雲研究院 | 連續三年入選「中國 ESG 上市公司先鋒 100」榜單（2025 年度金融業第一） |
| 中國上市公司協會                                                        | 2025 上市公司可持續發展最佳實踐案例                      |
| Brand Finance                                                   | 全球「零售銀行品牌價值排行榜」榜首                         |
| 新華網                                                             | 2025 企業 ESG 實踐案例                          |
| 新浪財經                                                            | 入選「2025 中國企業 ESG 百強」榜單，並位列第三名             |
|                                                                 | 年度最佳零售銀行                                  |
| 聯辦集團、和訊                                                         | 2025 年度杰出零售銀行                             |
| 澎湃新聞                                                            | 2025 TOP 金融榜 年度杰出 ESG 金融企業                |
| 安永大中華區                                                          | 2025 可持續發展年度最佳獎項                          |
| 中國金融                                                            | 整合营销年度案例                                  |

注：1. 金融穩定理事會（Financial Stability Board）公布的在金融市場中承擔關鍵功能、具有全球性特徵的銀行。

| 環境                      |                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------|
| 頒獎機構                    | 榮譽獎項                                          |
| 新浪財經                    | 「綠色消費促進類」優秀案例                                 |
| 和訊網                     | 2025 年度綠色金融實踐模範銀行                             |
| 華夏時報                    | 2025 年度綠色金融實踐典型案例                             |
|                         | 綠色金融創新典型案例                                    |
| 新京報                     | 2025 年度綠色發展優秀案例                               |
| 香港品質保證局                 | 杰出綠色和可持續債券牽頭經辦行（金融業）—卓越遠見綠色債券框架               |
|                         | 杰出綠色和可持續貸款結構顧問（國際農業融資項目—亞洲）—卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標 |
|                         | 氣候披露貢獻先鋒大獎                                    |
|                         | 最佳可持續發展債券 — 市級政府                              |
| 《財資》雜誌<br>（「The Asset」） | 最佳可持續發展債券 — 金融机构                              |
|                         | 最佳綠色債券 / 藍色債券 — 省級政府                          |
|                         | 最佳綠色債券 / 藍色債券 — 金融机构                          |
|                         | 最佳綠色債券 — 省級政府                                 |
|                         | 最佳綠色債券 — 國有企業                                 |
|                         | 最佳綠色債券 — 碳中和                                  |
|                         | 最佳首發綠色債券                                      |
|                         | 最佳綠色債券 — 租賃                                   |
| 亞太區貸款市場公會               | 2024 年度綠色 / 可持續 / 可再生能源銀團項目大獎                 |
| 中資企業（新加坡）協會             | 中資企業創新發展獎                                     |

| 社會                                                            |                                               |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 頒獎機構                                                          | 榮譽獎項                                          |
| 中國國際減貧中心、中國互聯網新聞中心、世界銀行、聯合國糧食及農業組織、聯合國世界糧食計劃署、國際農業發展基金、亞洲開發銀行 | 全球最佳減貧案例                                      |
| 中國人民銀行                                                        | 金融科技發展獎                                       |
| 國家認證認可監督管理委員會                                                 | 新一代采購平台 — 農銀 e 采平台獲中國電子招標投標系統（EBS）三星級（最高等級）認證 |
| 銀行卡安全委員會                                                      | 警銀聯動及數字化風險防控先進單位                              |
| 新浪財經                                                          | 金融消保優秀机构                                      |
|                                                               | 年度最佳消保責任銀行                                    |
|                                                               | 金融科技創新服務優秀案例                                  |
|                                                               | 信用卡消保優秀案例                                     |
| 《財資》雜誌（「The Asset」）                                           | 「最佳零售移動銀行體驗」獎                                 |
|                                                               | AAA 數字獎項 — 最佳數字化財富管理用戶體驗獎                     |
| 南方周末                                                          | 年度典範責任企業                                      |
| 華夏時報                                                          | 2025 年度金融助殘典型案例                               |
|                                                               | 華夏公益·創益者                                      |
| 金融界                                                           | 杰出消費者權益保護標杆机构獎                                |
|                                                               | 杰出手機銀行 APP 獎                                  |
|                                                               | 杰出投教與消保創意案例獎                                  |
| 《哈佛商業評論》                                                      | 2025 AI & 數字化榜「中國農業銀行股份有限公司信用卡中心」             |
| TopDigital                                                    | 品牌營銷銀獎「農行哇賣」                                  |
| 麒麟國際創意節                                                       | 優秀品牌案例「農行信用卡」                                 |
| 中國金融傳媒                                                        | 金融消保與服務創新優秀案例                                 |
|                                                               | 2025 版熊貓精制幣最佳銷售獎                              |
| 中國金幣集團有限公司                                                    | 聚力先鋒獎                                         |
|                                                               | 區域政治項目突出貢獻獎                                   |

| 治理       |                                 |
|----------|---------------------------------|
| 頒獎機構     | 榮譽獎項                            |
| 上海證券交易所  | 信息披露年度工作評價獲最高等級「A」              |
|          | 2025 年度上市公司董事會最佳實踐案例            |
|          | 2025 年中國上市公司內部控制最佳實踐案例          |
| 中國上市公司協會 | 中國上市公司協會董事會辦公室最佳實踐案例            |
|          | 2024 年度上市公司投資者關系管理最佳實踐          |
|          | 上市公司 2024 年報業績說明會最佳實踐           |
| 投資時報     | 2025 優秀信披公司                     |
| 中國金融傳媒   | 2025 年銀行業 ESG 典型實踐案例徵集 風險防控實踐案例 |



# 釋義

在本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有如下涵義。

|    |                               |   |                                                                                                     |
|----|-------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本行 / 本集團 / 農行 / 農業銀行 / 中國農業銀行 | 指 | 中國農業銀行股份有限公司，或中國農業銀行股份有限公司及其子公司                                                                     |
| 2  | 人民銀行 / 央行                     | 指 | 中國人民銀行                                                                                              |
| 3  | 財政部                           | 指 | 中華人民共和國財政部                                                                                          |
| 4  | 生態環境部                         | 指 | 中華人民共和國生態環境部                                                                                        |
| 5  | 國務院國資委                        | 指 | 國務院國有資產監督管理委員會                                                                                      |
| 6  | 金融監管總局                        | 指 | 國家金融監督管理總局，或原中國銀行保險監督管理委員會                                                                          |
| 7  | 上交所                           | 指 | 上海證券交易所                                                                                             |
| 8  | 香港聯合交易所                       | 指 | 香港聯合交易所有限公司                                                                                         |
| 9  | 三農金融事業部                       | 指 | 本行根據股份制改革的要求，為實施三農和縣域金融服務專業化經營而採取的一種內部組織管理模式，以縣域金融業務為主體，在治理機制、經營決策、財務核算、激勵約束等方面具有一定的獨立性             |
| 10 | 可持續發展                         | 指 | 滿足當代人需求又不損害子孫後代需求的發展模式，即在經濟發展的同時，要求社會通過提高生產潛力和確保所有人的公平機會來滿足人類的發展，並採取保護環境和合理利用資源的方針，以實現經濟、社會與環境的協調發展 |
| 11 | ESG                           | 指 | 環境、社會及治理                                                                                            |
| 12 | 議題                            | 指 | 體現對本行、經濟、社會、環境和利益相關方具有影響的事項或因素                                                                      |
| 13 | 綠色金融                          | 指 | 為支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用的經濟活動，即對環保、節能、清潔能源、綠色交通、綠色建築等領域的項目投融資、項目運營、風險管理等所提供的金融服務                     |
| 14 | 獨立董事                          | 指 | 上海證券交易所股票上市規則下所指的獨立董事，及香港上市規則下所指的獨立非執行董事                                                            |
| 15 | 氣候相關影響                        | 指 | 本行活動（包括相關的價值鏈活動）對氣候變化產生的影響，包括實際影響或者可預見的潛在影響、積極影響或者消極影響                                              |
| 16 | 氣候相關風險                        | 指 | 氣候變化對本行可能產生的消極影響，包括氣候相關物理風險和氣候相關轉型風險                                                                |
| 17 | 氣候相關機遇                        | 指 | 氣候變化對本行可能產生的積極影響，減緩氣候變化和適應氣候變化的措施可以為本行創造氣候相關機遇                                                      |

|    |          |   |                                                                                                                                                              |
|----|----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | 氣候相關物理風險 | 指 | 由氣候變化導致的風險，可能由事件驅動（急性物理風險），也可能由氣候模式的長期轉變導致（慢性物理風險）。這種風險可能對本行產生財務影響，本行經營成果也可能受到影響                                                                             |
| 19 | 氣候相關轉型風險 | 指 | 向低碳經濟轉型帶來的風險，包括政策、法律、技術、市場和聲譽風險                                                                                                                              |
| 20 | 氣候轉型計劃   | 指 | 本行向低碳經濟轉型而制定的系統性戰略框架，通過科學路徑、可量化目標、具體行動，包括減少溫室氣體排放的行動等，協調短期經營決策與長期氣候目標，同時滿足國家法律法規、戰略規劃及利益相關方預期                                                                |
| 21 | 價值鏈      | 指 | 與本行的商業模式和所處的外部環境有關的全部活動、資源和關係                                                                                                                                |
| 22 | 供應鏈      | 指 | 為本行提供產品或服務的上游實體所開展的一系列活動                                                                                                                                     |
| 23 | 循環經濟     | 指 | 資源循環型經濟模式，即以資源節約和循環利用為特徵、與環境和諧的經濟發展模式                                                                                                                        |
| 24 | 利益相關方    | 指 | 權益受到或可能受到本行活動影響的個人或團體，如員工、客戶、供應商、投資者等                                                                                                                        |
| 25 | 情景分析     | 指 | 在不確定的條件下，確定和評估未來事件的潛在結果範圍的過程和方法                                                                                                                              |
| 26 | 氣候韌性     | 指 | 本行針對氣候相關變化、發展或者不確定性作出調整的能力，即本行管理氣候相關風險和從氣候相關機遇中受益的能力、應對及適應氣候相關物理風險和氣候相關轉型風險的能力，包括本行對氣候相關變化、發展和不確定性的戰略韌性和運營韌性                                                 |
| 27 | 溫室氣體     | 指 | 《京都議定書》列明的 7 種溫室氣體，包括二氧化碳（CO <sub>2</sub> ）、甲烷（CH <sub>4</sub> ）、氧化亞氮（N <sub>2</sub> O）、氫氟碳化物（HFCs）、全氟化碳（PFCs）、六氟化硫（SF <sub>6</sub> ）、三氟化氮（NF <sub>3</sub> ） |
| 28 | 二氧化碳當量   | 指 | 通用計量單位。比較某種溫室氣體與二氧化碳的輻射強度的單位。給定溫室氣體的二氧化碳當量等於該溫室氣體量乘以其全球變暖潛力值                                                                                                 |
| 29 | 排放因子     | 指 | 每單位活動數據（如能源消耗量、生產量等）所對應的溫室氣體排放量                                                                                                                              |
| 30 | 業務模式     | 指 | 通過本行活動將投入轉化為產出和結果的體系，旨在實現本行戰略目標並為本行創造價值，從而在短期、中期和長期產生現金流量                                                                                                    |
| 31 | 農銀匯理     | 指 | 農銀匯理基金管理有限公司                                                                                                                                                 |
| 32 | 農銀國際     | 指 | 農銀國際控股有限公司                                                                                                                                                   |
| 33 | 農銀金租     | 指 | 農銀金融租賃有限公司                                                                                                                                                   |
| 34 | 農銀投資     | 指 | 農銀金融資產投資有限公司                                                                                                                                                 |
| 35 | 農銀理財     | 指 | 農銀理財有限責任公司                                                                                                                                                   |

# 董事長致辭



谷澍

董事長

2025 年是「十四五」規劃收官之年，也是中國式現代化進程中具有重要意義的一年。農業銀行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和二十屆歷次全會精神，全面落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議和中央農村工作會議部署，完整準確全面貫徹新發展理念，堅持以人民為中心的價值取向，堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，培育和弘揚中國特色金融文化。一年來，我們積極踐行可持續發展議程和全球發展倡議，落實積極應對氣候變化等國家戰略，牢牢把握「防風險、促高質量發展」工作主線，將可持續發展目標全面融入治理戰略和業務運營，將可持續發展成果賦能廣大利益相關方。

**堅持黨的領導，深入實踐中國特色金融治理模式。**農業銀行堅持和加強黨的全面領導，嚴格落實「第一議題」制度，扎實推進中央巡視整改，認真開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，深入推進風腐同查同治，全面從嚴治黨向縱深推進。持續完善可持續發展治理機制，充分發揮董事會戰略決策、監督落實的作用。將可持續發展融入「十五五」規劃編制，強化重要議題的頂層設計。擴大可持續發展議題審議和報告範圍，強化董事會對可持續風險和機遇管理的決策監督力度。強化跨部門可持續發展工作組對董事會戰略規劃和可持續發展委員會的決策支撐，穩步推進可持續發展在全行的理念制度深化和管理質效提升。提前適用可持續信息披露監管要求，發布首份可持續發展報告，為中國可持續披露實踐貢獻合規範式。連續 4 年獲得中國上市公司協會「可持續發展最佳實踐案例」獎項，連續 3 年入選中央廣播電視總臺、中國企業改革與發展研究會等發布的「中國 ESG 上市公司先鋒 100」榜單。

**堅持主責定位，服務鄉村全面振興和實體經濟本源。**始終牢記「姓農為農」，我們堅決扛牢服務鄉村全面振興職責使命，不斷優化提升金融供給，助力培育發展新質生產力，積極主動融入中國式現代化進程。持續強化涉農金融供給，縣域貸款連續 4 年增量超萬億元，截至 2025 年末縣域貸款餘額 10.9 萬億元，占境內貸款比重 41.0%。持續做優重點領域金融服務，糧食和重要農產品保供、鄉村產業、鄉村建設相關領域貸款分別較上年末增長 20.3%、19.5%、9.6%，160 個重點幫扶縣、原「三區三州」地區貸款增速持續高于全行。服務覆蓋進一步拓展，向鄉鎮新遷建網點 179 個，縣域網點增加至 1.29 萬個。常態化開展流動金融服務，全年服務農戶 12 萬人次。服務實體經濟力度更大、質效更優。新型政策性金融工具、技術改造和設備更新、「兩重」等清單項目配套融資規模均居可比同業前列。科技貸款餘額 4.7 萬億元，較上年末增長 20.1%。個人、普惠、民營企業貸款在同業中分別率先超過 9 萬億元、4 萬億元和 7 萬億元。連續 5 年在服務鄉村振興監管考核評估中獲評最高等級「優秀」，為 20 家全國性金融機構中唯一一家。連續 4 年、累計 6 個案例入選「全球最佳減貧案例」，是全國入選案例最多的金融機構。

**堅持生態優先，助力實現新一輪國家自主貢獻目標。**積極踐行「兩山」理念，以碳達峰碳中和為牽引，我們深入實施綠色金融戰略，持續豐富綠色投融資體系，穩步推行自身節能降碳，主動引導資金向降碳、減污、擴綠、增長等重點領域傾斜，全力支持經濟社會綠色低碳轉型。截至 2025 年末，綠色貸款餘額 5.93 萬億元，增長 18.7%，折合年減排二氧化碳當量 1.7 億噸。境內發行兩期綠色金融債，規模合計 660 億元。自營綠色債券投資餘額 1,578 億元，增長 36.6%。逐步拓展溫室氣體排放統計類別，2025 年全集團碳排放總量和人均量較上年均有所下降。上綫「農銀 e 采平台」，全年節省紙質標書 31.5 萬套。開展綠色出行活動 1,650 次，參與員工 18.9 萬人次。構建環境、社會和治理（ESG）評價指標體系，上綫法人客戶 ESG 評價功能。在持續開展火電、鋼鐵等碳密集行業轉型風險壓力測試的基礎

上，探索開展農業、個人住房、風電企業貸款的物理風險壓力測試以及氣候風險宏觀情景壓力測試，逐步構建應對氣候變化等可持續信息的財務關聯。榮獲和訊網「2025 年度綠色金融實踐模範銀行」、香港品質保證局「氣候披露貢獻先鋒大獎」。

**堅持人民至上，切實增進民生福祉和共同富裕。**以客戶滿意、員工滿意為標準，努力回饋股東、回報社會，着力提升金融服務的普惠性、適配性和覆蓋面，把人民對美好生活的向往作為我們努力奮鬥的目標。從物理網點、自助機具，到惠農服務站、流動服務，再到綫上化和數智化服務，持續拓展金融服務可及性，助力城鄉融合發展，讓現代化成果惠及每一個人。截至 2025 年末，境內網點達 2.28 萬家，持續實現縣域地區全覆蓋；個人掌上銀行月活客戶數（MAU）超 2.76 億戶。強化民生重點領域資源配置。大力支持提振消費，含信用卡在內的個人消費貸款餘額 1.45 萬億元，增速 9.0%，增量增速均居可比同業首位。完善適應新時代客戶需求的服務體系。推廣網點新面客系統，櫃面業務用時縮短超 20%。深入推進農情服務工程，累計打造適老化服務示範網點 3,300 家，為老年人等客群上門服務達 130 萬人次，遠程銀行愛心熱綫全年「一鍵直接轉人工」服務長輩客戶 800 萬人次。將關愛基層、關心員工擺在重要位置。建立健全員工關心關愛委員會工作機制，新建「職工之家」設施 6,116 個（間），新選拔青年英才 2,200 餘名，分類分級人才庫入庫 4.7 萬人。強化與資本市場雙向互動，連續三年總市值漲幅領先可比同業，保持高比例現金分紅政策，為股東創造和實現更大價值。大力推進「農銀公益」品牌建設。2.2 萬家「農情暖域」工會驛站全年開展公益活動超 9,900 次，全行近 5 年累計志願服務時長超 85 萬小時，持續做好有情懷、有擔當的溫暖銀行。連續 4 年位居國際權威品牌評估機構 Brand Finance 發布的全球「零售銀行品牌價值排行榜」榜首。

**堅持創新驅動，加速推進「人工智能 +」布局應用。**把創新作為發展的第一動力，我們緊跟國家「人工智能 +」發展進程，加快推進智慧銀行建設，嵌入式 AI、模型矩陣、多智能體協作深度賦能，金融服務質效和內部管理效能逐步顯現，AI 規模化普惠化應用水平日益提升。搭建「農銀智 +」AI 能力建設平台，初步建立覆蓋多類型、多尺寸、多模態的模型矩陣。截至 2025 年末，數字貸款「農銀 e 貸」餘額 6.80 萬億元，較上年末增長 18.7%。為基層減負成效明顯。「現場 + 遠程」調查模式減少客戶經理現場調查 22.5 萬人次，智能化業績管理工具平均每天為客戶經理節省 15–20 分鐘。科技安全保障能力持續提升。完成銀行業規模最大、涉及客戶最多的大型主機切換及下綫工作。分布式架構下核心系統工作日日均交易量 17.36 億筆，日交易量峰值 21.83 億筆，核心系統服務可用率 100%。數智驅動的企業級業務架構被人民銀行評為「金融科技發展獎」一等獎。

一年來，農業銀行可持續發展韌性不斷增強，高質量發展動能持續釋放。成績的取得，根本在於党中央的堅強領導，得益於監管部門的關心指導、股東客戶的信任支持、供應商的攜手合作以及社會各界的大力幫助，更凝結著近 46 萬員工的辛勤和汗水。我謹代表董事會，致以衷心的感謝！

金融擔當，實幹為民。2026 年是中國共產黨成立 105 周年，是「十五五」開局之年。農業銀行將始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實党中央、國務院決策部署，完整準確全面貫徹新發展理念，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，樹立和踐行正確政績觀，推動經濟、社會和環境可持續發展，為中國式現代化進程和「十五五」良好開局貢獻更多農行力量！

谷澍

董事長

二零二六年三月三十日

# 金融支持可持續發展

本行深入貫徹黨中央、國務院重大決策部署，全面落實中央金融工作會議精神，將可持續發展理念融入公司治理與經營全流程，踐行社會責任，彰顯大行擔當。深刻把握金融工作的政治性、人民性，堅持當好金融服務鄉村振興領軍銀行和服務實體經濟主力銀行，全力推進科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」<sup>1</sup>取得實效。積極服務現代化產業體系建設和高水平對外開放，助力構建內外聯動、互利共贏的開放型經濟體系。

## 科技金融

積極創新金融產品和服務機制，助力高水平科技自立自強。打造「農銀創達」全生命周期科技金融服務方案，以「錢上+錢下」全方位產品體系為不同發展階段與融資需求的科技型企業提供差异化金融服務。構建「科技金融服務中心-科技金融部-科技專業支行」三層專營服務體系，設立 25 家科技金融服務中心與 300 餘家科技專業支行，提升專業服務覆蓋面。創新推出專屬錢上產品「科捷貸」、優化調整創新積分貸、新興產業

賦能貸。加快落實國家支持科技創新各項政策，積極對接國家科技創新貸款清單企業。發行 200 億元商業銀行科技創新債券，加大投資和承銷科技創新債券力度。積極推進科技企業并購貸款試點業務，支持科技企業并購重組。與全部 AIC 股權投資試點城市簽署合作協議，累計設立 27 祇試點基金，投資 31 個科創項目。截至 2025 年末，科技貸款餘額 4.7 萬億元，較上年末增長 20.1%。

4.7 萬億元

科技貸款餘額  
較上年末增長 20.1% ▲



注：1. 本報告金融「五篇大文章」相關數據按照中國人民銀行辦公廳《關於做好金融「五篇大文章」統計工作的通知》相關口徑統計。

## 綠色金融

聚焦美麗中國建設，深入實施綠色金融戰略。持續完善管理體制機制，加快服務模式創新，深化綠色金融品牌建設，推動綠色金融高質量發展。完善多層次政策體系，持續將綠色低碳要求納入信貸政策體系，引導綠色資金投向。完善綠色金融重大項目庫機制，聚焦節能降碳、環境保護、資源循環利用、能源綠色低碳轉型等重點領域，加大綠色貸款投放。構建多層次、立體化綠色金融服務體系，發行綠色金融債券，開展綠色債券投資，

持續拓展綠色基金、綠色租賃、綠色理財等創新型業務，滿足客戶多元化投融資需求。穩步推進自身節能降碳，開展投融資業務碳排放核算。統籌發展和安全，全面加强 ESG 風險管理。截至 2025 年末，綠色貸款餘額 5.93 萬億元，較上年末增長 18.7%。

5.93 萬億元

綠色貸款餘額  
較上年末增長 18.7% ▲

## 普惠金融

主動擔當服務實體經濟、惠企利民紓困的責任使命，以高質量發展為主線，以數智化管理為動力，以滿足廣大市場主體金融需求為目標，全面推進「三農」普惠發展戰略，拓寬服務場景、改進服務模式、優化業務流程、夯實發展基礎，切實提升普惠金融服務能力，為小微企業、個體工商戶以及農戶等提供更加便捷、更加優惠、更加可持續的金融服務。截至 2025 年末，本行普惠貸款餘額 4.35 萬億元，較上年末增長 20.9%；普惠型小微企

業貸款餘額 3.93 萬億元，較上年末增長 21.7%；普惠型小微企業有貸客戶數 523.94 萬戶，較上年末增加 65.75 萬戶。普惠金融供給總量最大、服務覆蓋面最廣、可持續發展能力領先的領軍銀行地位進一步鞏固提升。

4.35 萬億元

普惠貸款餘額  
較上年末增長 20.9% ▲

3.93 萬億元

普惠型小微企業貸款餘額  
較上年末增長 21.7% ▲

523.94 萬戶

普惠型小微企業有貸客戶數

# 養老金融

聚焦養老金融功能性、人民性、普惠性，構建「兩全三多」服務體系<sup>1</sup>，致力于打造人民滿意的養老金融特色銀行。持續助推養老金融「三大支柱」體系覆蓋。截至 2025 年末，本行服務實體及電子社保卡用戶數分別達 2.8 億、2.1 億，行業領先；養老金受托管理規模 3,881.34 億元，較上年末增長 22.6%；個人養老金服務客戶數較上年末增長 109.1%，繳存金額增長 101.5%，穩居行業前列。全面提升養老金融產品服務體驗。創新推出「農情頤養寶」按月領取型產品系列，優

選納入創新型基金、保險、理財等產品。不斷優化「四位一體」適老化服務體系。建成 3,300 家適老化服務示範網點，升級掌上銀行「養老社區」；暢通遠程銀行「愛心熱綫」，累計提供「一鍵通」服務 800 萬人次；提供上門服務「貼心連綫」，為長輩客戶提供上門服務 130 萬次。強化多層次產業支持，積極落實人民銀行服務消費與養老再貸款政策，截至 2025 年末，養老產業貸款餘額達 231.6 億元，較上年末增長 108.5%。



# 數字金融

以「客戶滿意、員工滿意」為標準，全力實施智慧銀行建設，推動數字經營模式更加成熟，業務價值持續釋放，基層獲得感和滿意度明顯提升。在客戶服務、風險防控、內部管理等領域持續推動 AI 規模化應用，不斷完善 AI 應用能力體系，有效提升金融服務精準性與普惠性。發布掌上銀行 11.0 版，掌上銀行月活客戶數持續領跑同業；將超級工作臺打造成為基層展業

標配工具，加速推進線上綫下協同經營。深化數據和模型工具化應用，為提升金融服務水平提供更強數據支撐。完成銀行業規模最大、涉及客戶最多的大型主機切換及下綫工作。截至 2025 年末，「農銀 e 貸」貸款餘額 6.80 萬億元，較上年末增長 18.7%；個人掌上銀行月活客戶數 2.76 億戶。



# 服務現代化產業體系建設

深入落實製造強國戰略，支持以先進製造業為骨幹的現代化產業體系建設，將做好製造業金融服務作為支持實體經濟的重要着力點，持續推動製造業智能化、綠色化、融合化發展。加強與發改委、工信部、科技部等國家部委合作，促進產業政策與金融服務協調聯動，為製造業中長期項目、技術改造和設備更新項目等提供融資支持。圍繞產業轉型升級、新興產業培育、未來產業布局等領域，建立重點客戶和重點項目清單，強化政策資源保障，加大製造業貸款，尤其

是中長期貸款的投放力度。深化產業鏈金融服務，精準對接產業鏈上中下游、大中小微企业客群融資需求，創新完善融資產品，推動鏈上企業協同發展。支持產業集群化發展，全面對接國家先進製造業集群，實施差异化政策，為集群提供綜合性金融服務。截至 2025 年末，製造業貸款餘額 3.72 萬億元，較上年末增長 14.6%。



# 服務高水平對外開放

貫徹落實國家對外開放戰略，制定《關於服務國家高水平對外開放 促進穩外貿穩外資工作方案》，明確將綠色貿易發展作為重點支持方向，圍繞清潔能源、綠色技術研發及設備製造等領域加強跨境金融支持，深化與國際金融機構的綠色金融合作。服務「走出去」和「一帶一路」綠色發展戰略，通過涉外保函等「走出去」產品體系，滿足企業在工程承包、境外

投資、低碳基礎設施建設、綠色產業合作等方面的擔保和融資需求。2025 年，辦理涉及共建「一帶一路」國家涉外保函業務 51 億美元，支持多個清潔綠色能源項目的融資落地。



注：1. 全品類產品供給、全渠道適老化服務、多層次產業支持、多維度客群經營、多場景生態建設體系。

# 議題重要性評估

本行遵循財政部、人民銀行、上交所、香港聯合交易所可持續相關披露要求，結合銀行業和本行經營業務特點，通過在綫問卷、管理層會議、專家評審會等多渠道開展盡職調查和利益相關方溝通，對可持續發展議題進行識別、分析和重要性評估。重要性評估是識別、判斷和披露可持續風險、機遇和影響的核心流程，是本行管理和監督可持續信息披露工作的基礎。

## 重要性評估

### 步驟一 確定初步議題清單

**1. 確定評估範圍與邊界**  
梳理國家部署、法律法規、行業政策、監管要求，分析本行發展戰略、業務活動、財務報表、價值鏈等，結合媒體報道、同業對標分析等方式，識別出本行利益相關方。本行利益相關方涵蓋本行內外部利益相關群體，主要包括投資者、債權人、政府及其有關部門，員工、消費者、客戶、供應商、社區以及本行業務伙伴和社會伙伴等其他利益相關方。

**2. 建立初始議題清單**  
本行基于財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》及其應用指南、上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》等梳理議題，將 21 個議題作為議題清單基礎，結合監管政策、銀行業務、價值鏈等，通過政策分析、同業分析、內部調研等方式，將產品和服務安全與質量議題同消費者權益保護議題合并，將普惠金融議題納入議題清單，共計 22 個議題。

### 步驟二 開展可持續風險和機遇信息的重要性評估

- 1. 識別具有潛在重要性的可持續風險和機遇信息**  
本行按照企業可持續披露準則的要求識別具有潛在重要性的可持續風險和機遇信息。對於可持續信息披露準則中未作要求，但本行判斷某項信息對可持續信息基本使用者理解可持續風險和機遇對本行發展前景的影響是必要的，則該信息也屬於具有潛在重要性的信息。

**2. 重要性判斷**  
本行在作出重要性判斷時，對當期財務影響的重要性判斷，與編制財務報表時所運用的重要性判斷保持一致；
- 對於未來可能發生的、無法確定結果的事件信息的重要性判斷，重點考慮該項信息是否能夠影響可持續信息基本使用者對本行發展前景的評估，以及對本行經濟資源管理的評估，從而足以影響可持續信息基本使用者的決策。

在評估信息是否能夠影響可持續信息基本使用者的決策時，本行綜合考慮定量和定性因素。在評估具有不確定結果的未來事件的信息是否具有重要性時，本行根據財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》考慮可能結果的範圍及發生概率。

- 本行在報告日考慮變化後的情況和假設，以重新評估其重要性判斷。
- 3. 評估工具**  
對本行投資者和債權人開展調研，開展行內專家評審會，使用情景分析等方法評估可持續風險和機遇發生的可能性、財務影響程度。
- 4. 評估結果**  
確定可持續風險和機遇的重要性優先級，識別出重要的可持續風險和機遇信息。

### 步驟三 開展可持續影響信息的重要性評估

確定影響重要性的評估因素，包括規模、範圍、發生可能性以及不可補救性。將財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》規定的重要性原則作為評估標準。開展利益相關方調研，調研對象包括與政府和監管機構、投資者和債權人、客戶、員工、供應商與合作伙伴、社區等利益相關方。設置判定影響重要性的閾值，影響重要性的程度以 1-5 分為判斷區間，其中 1 分為極小，2 分為較小，3 分為中等，4 分為較大，5 分為極大。設定 4 分為閾值，大于 4 分的議題被視為影響重要性議題。

### 步驟四 整合評估結果

通過交叉分析、關聯性分析將可持續風險、機遇和影響的評估結果疊加取并集，形成重要性議題矩陣。

# 盡職調查、利益相關方溝通

盡職調查是本行得出影響重要性分析結果的重要方式，主要流程包括識別關鍵利益相關方、設計與發放調研問卷、確定利益相關方權重、綜合評估形成調研分析結果等。2025 年度，本行採用問卷調研、利益相關方座談會及專家評分三種方式提升調研結果的精確性和平衡性。

本行持續組織開展各利益相關方溝通活動，主動傾聽各利益相關方在可持續發展議題上的關切與期待，深入了解其核心訴求與價值關切。通過線上綫下渠道，積極宣介本行可持續發展戰略、目標與實踐成果，提升信息透明度，推動可持續發展理念在內外部的傳播與認同。

## 與政府和監管機構的溝通

本行與政府和監管機構在業務開展、風險管理、合規運營等方面保持常態化、高質量溝通。主動回應政府和監管機構的核心期望，積極落實服務國家戰略、支持實體經濟、推進鄉村振興、做好金融「五篇大文章」、依法合規經營、完善公司治理、健全全面風險管理體系、履行反洗錢義務、加強環境管理等方面的要求。

及時召開政策解讀會議，傳達監管新規，深入解讀政策要點，確保本行準確理解、有效執行，及時反饋政策執行中遇到的問題和建議。積極參與政府和監管機構組織的行業研討會、座談會等活動，分享實踐經驗和觀點。嚴格按照監管要求，向人民銀行、金融監管總局、上交所等監管機構報送各類報告，針對重點業務領域和監管關注事項，開展專題匯報。在重大項目審批過程中，主動與政府和監管機構保持密切溝通，及時了解審批要求和反饋意見，確保項目依法合規推進。針對重大政策調整或突發事件，建立快速響應機制，開展即時或臨時溝通，確保信息對稱。

## 與投資者和債權人的溝通

**持續加強股東和投資者關係管理。**本行制定實施《市值管理制度》《估值提升計劃暨「提質增效重回報」行動方案》及《投資者關係管理辦法》，保持與股東和投資者的日常深度交流。股東和投資者重點關注股東權益、業務發展、可持續投資回報、ESG 風險管理、信息披露等。

報告期內，本行召開 3 次股東會，與股東進行交流。按季度舉辦 4 期業績發布會，參與 40 餘場資本市場峰會及上交所組織的「對話國際投資者：ESG 賦能上市公司」等專題活動。通過現場會議、電話會議等多種形式組織百餘場投資者及分析師見面會，覆蓋市場主流投研機構，重點就綠色金融戰略定位和進展情況、「三農」領域的特色 ESG 實踐以及 ESG 風險管理措施等議題進行深入溝通。常態化開展網絡問答，定期回復上證 e 互動平台投資者問題。通過路演、反向路演、投資者熱綫和 IR 郵箱等多種渠道保持與市場的緊密聯系。

**合規開展信息披露。**本行董事長對信息披露事務管理承擔首要責任，董事會秘書負責組織和協調信息披露事務。本行構建涵蓋基本制度、管理辦法和操作規程，符合上市公司監管要求的信息披露制度體系。報告期內，落實監管最新披露要求，推進《信息披露制度》《內幕信息知情人管理辦法》等各項信息披露制度辦法實施，持續提升信息披露制度化、流程化和規範化水平。定期報告突出本行與國家戰略同頻共振，積極回應投資者關切，持續豐富披露形式，不斷提升信息披露的針對性、有效性。2025 年，本行在上海證券交易所和香港聯合交易所共披露 347 項信息披露文件，上海證券交易所信息披露工作評價結果為「A」。報告期內，本行未發生重大會計差錯更正，未遺漏任何重大信息，亦未發生業績預告修正等情況。本行持續加強內幕信息管理，提升內幕信息知情人合規意識，組織開展年度內幕交易自查和內幕信息知情人登記備案工作。

## 與客戶的溝通

本行制定《客戶服務聯動管理辦法》及《客戶投訴管理辦法》，建立全行級客服聯動體系，維持與客戶的常態化溝通。客戶重點關注消費者權益保護、數據安全和隱私保護、金融產品創新、服務創新、提升服務質量等。

**通過線上、綫下溝通渠道，積極回應客戶關切。**定期組織客戶座談會和產品體驗活動，開展客戶滿意度調查，及時接打回應客戶熱綫，全天候提供掌上銀行、智能客服自助服務，為特殊人群提供專業服務。溝通內容覆蓋社保醫保、信用卡、「三農」普惠、投資理財、養老金融、客戶投訴與建議、產品服務諮詢等。

## 與供應商與合作伙伴的溝通

制定落實《中國農業銀行集中採購質疑和投訴管理規定》、《中國農業銀行集中採購供應商不良行為管理細則》等制度，暢通意見反饋機制與渠道，就業務合作、行為管理等方面與供應商展開日常溝通。供應商和合作伙伴重點關注公平透明、誠信履約、合作共贏、促進行業發展、實施責任採購等。

**積極開展供應商調研活動。**了解供應商生產經營、合規管理、可持續發展等情況，確保供應鏈和合作關係合規穩定。組織公開招標時向投標機構說明本行供需要求及採購流程標準等，了解供應商和產品服務，促進雙方信息對稱，保障採購活動的公平、公正、公開。

**強化供應商全流程溝通與管理。**加強供應商溝通宣貫，在供應商註冊、購標、投標、簽約各環節明示誠信投標、綠色採購以及廉潔承諾要求，覆蓋全部參與供應商。開展各類供應商約談，綜合運用多種形態，揭示風險、解決問題、追責整改。召開年度供應商大會，開展有溫度的溝通，督促供應商恪守商業道德，積極落實綠色採購。

## 與員工的溝通

本行制定《職工代表大會工作規定》，搭建與員工常態化、多維度的溝通橋梁。員工重點關注員工權益、職業發展、人文關懷、內部管理、改革創新等。

**主動回應員工關切。**每年至少召開一次職工代表大會，就與員工切身利益相關的議題，廣泛聽取職工代表的意見和建議，促進民主決策和管理。及時發行和發布本行內部刊物及公告，向員工展示本行業務進展、管理體系建設、改革創新舉措等。了解員工在工作環境、職業發展、薪酬福利等方面的核心訴求。不定期組織走訪調研，管理層深入基層與員工面對面交流，持續強化員工關心關愛。

## 與社區的溝通

本行與社區保持常態化溝通，助力社區發展。社區重點關注社會貢獻、網點金融服務、金融知識普及、災後救援及重建等。

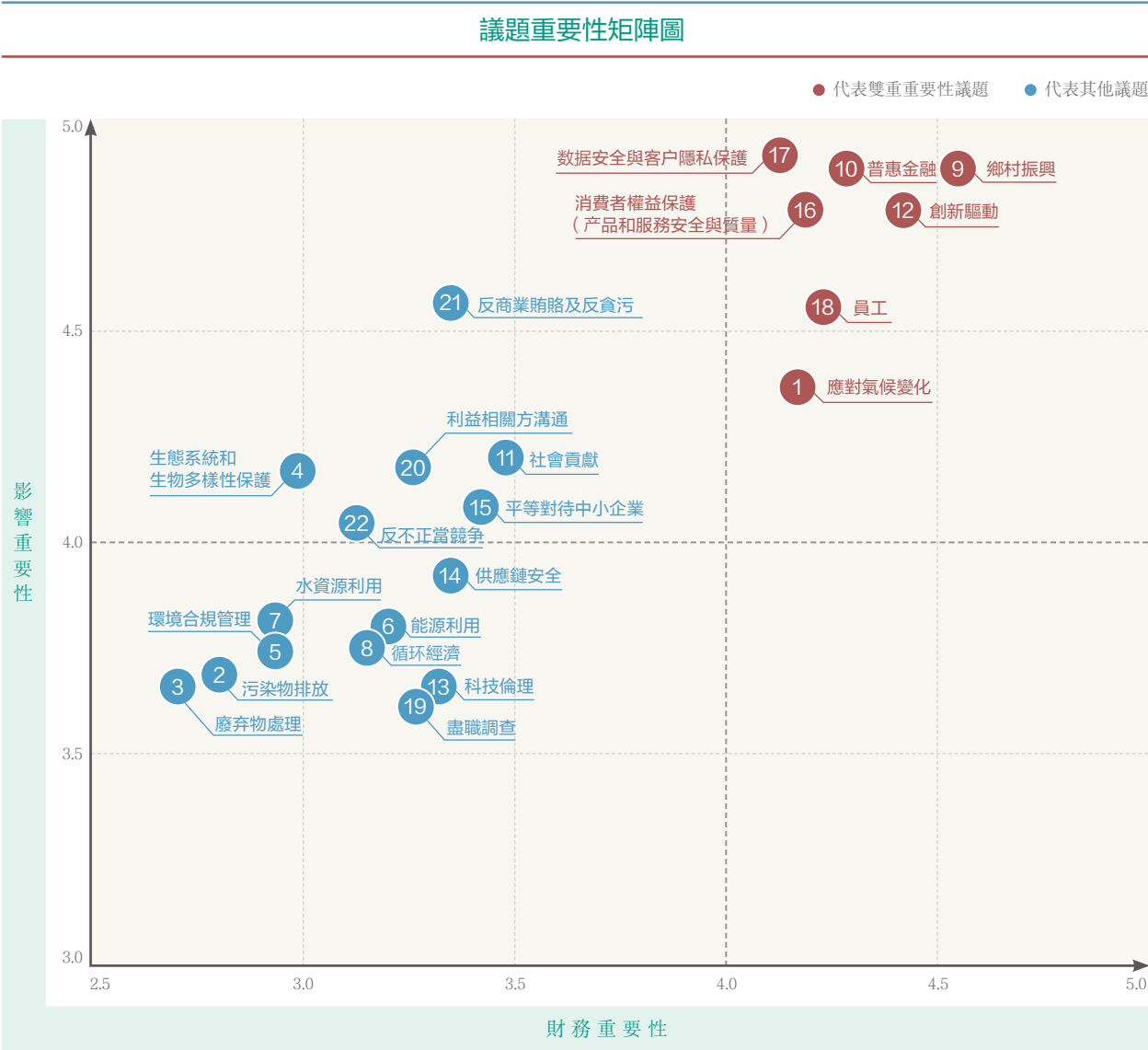
**通過定點幫扶、公益助學、助殘助困、社區建設、社區服務等方式，強化與社區的溝通。**持續推動金融知識普及與便民服務深入社區，通過「金融知識進社區」系列活動，以支部結對共建、健康講座、文藝表演、互動遊戲等多元化形式，向居民普及存款、貸款、理財、保險等基礎金融知識。聚焦防範電信網絡詐騙、非法集資及過度負債等重點領域，開展案例教學，切實增強居民風險識別與防範能力。同步提供權威、實用的金融諮詢和便民金融服務，以實際行動貼近居民需求。常態化推進敬老助老、環境保護、公益幫扶等多元化社會化的關心關愛活動。當社區遭遇自然災害等突發事件時，及時組織應急救援力量參與災後救援，提供金融保障與資源支持，助力災後恢復與重建工作。

利益相關方溝通情況

| 類別       | 核心關注內容                                                                                                                                                                                                                                                     | 溝通方式                                                                                                                                                                                                                             | 回應與績效                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 政府和監管機構  | <div><div></div>服務國家戰略</div> <div><div></div>支持實體經濟</div> <div><div></div>鄉村振興</div> <div><div></div>金融「五篇大文章」</div> <div><div></div>合規經營</div> <div><div></div>公司治理</div> <div><div></div>風險管理</div> <div><div></div>反洗錢</div> <div><div></div>環境管理</div> | <div><div></div>公司官網</div> <div><div></div>行業研討會</div> <div><div></div>座談會</div> <div><div></div>報告匯報</div>                                                                                                                      | 2025 年，及時召開政策解讀會議、積極參與政府和監管机构組織的行業研討會、座談會等活動、按時向監管机构提交報告并開展專題汇报。 |
| 投資者和債權人  | <div><div></div>股東權益</div> <div><div></div>業務發展</div> <div><div></div>可持續投資回報</div> <div><div></div>ESG 風險管理</div> <div><div></div>信息披露</div>                                                                                                              | <div><div></div>股東會</div> <div><div></div>業績發布會</div> <div><div></div>資本市場峰會</div> <div><div></div>現場會議</div> <div><div></div>電話會議</div> <div><div></div>上證 e 互動平臺</div> <div><div></div>投資者熱綫</div> <div><div></div>IR 郵箱</div> | 2025 年，召開 3 次股東會、舉辦 4 期業績發布會、參與 40 餘場資本市場峰會、組織百餘場投資者及分析師見面會。     |
| 客戶       | <div><div></div>消費者權益保護</div> <div><div></div>數據安全和隱私保護</div> <div><div></div>金融產品及服務創新</div> <div><div></div>提升服務質量</div>                                                                                                                                 | <div><div></div>客戶座談會</div> <div><div></div>產品體驗活動</div> <div><div></div>客戶滿意度調查</div> <div><div></div>客戶熱綫</div> <div><div></div>掌上銀行</div> <div><div></div>智能客服</div>                                                          | 2025 年，定期組織客戶座談會和產品體驗活動、開展客戶滿意度調查、及時接打回應客戶熱綫、通過掌上銀行和智能客服響應客戶需求。  |
| 員工       | <div><div></div>權益保障</div> <div><div></div>職業發展</div> <div><div></div>人文關懷</div> <div><div></div>內部管理與改革創新</div>                                                                                                                                           | <div><div></div>職工代表大會</div> <div><div></div>本行內部刊物及公告</div> <div><div></div>年度員工滿意度調查</div> <div><div></div>走訪調研</div>                                                                                                          | 2025 年，召開 1 次職工代表大會、及時發行和發布行內刊物和公告、開展年度員工滿意度調查、不定期組織走訪調研。        |
| 供應商與合作夥伴 | <div><div></div>公平透明</div> <div><div></div>誠信履約</div> <div><div></div>合作共贏</div> <div><div></div>促進行業發展</div> <div><div></div>負責任採購</div>                                                                                                                  | <div><div></div>供應商調研</div> <div><div></div>供應商約談</div> <div><div></div>年度供應商大會</div>                                                                                                                                            | 2025 年，開展供應商調研和約談、召開年度供應商大會。                                     |
| 社區       | <div><div></div>社會貢獻</div> <div><div></div>網點金融服務</div> <div><div></div>金融知識普及</div> <div><div></div>災後救援及重建</div>                                                                                                                                         | <div><div></div>社區活動</div> <div><div></div>災後救援</div> <div><div></div>金融知識普及活動</div>                                                                                                                                             | 2025 年，開展金融知識普及活動，組織開展敬老助老、環境保護、公益幫扶等關心關愛活動，及時支持災後救援。            |

## 議題重要性分析結論

本行識別的重要性議題包括應對氣候變化、鄉村振興、普惠金融、創新驅動、消費者權益保護（產品和服務安全與質量）、数据安全與客戶隱私保護、員工。議題重要性矩陣圖如下所示。



| 環境議題           |          | 社會議題     |                         | 治理議題         |
|----------------|----------|----------|-------------------------|--------------|
| 1 應對氣候變化       | 5 環境合規管理 | 9 鄉村振興   | 15 平等對待中小企業             | 19 盡職調查      |
| 2 污染物排放        | 6 能源利用   | 10 普惠金融  | 16 消費者權益保護 (產品和服務安全與質量) | 20 利益相關方溝通   |
| 3 廢棄物處理        | 7 水資源利用  | 11 社會貢獻  | 17 数据安全與客戶隱私保護          | 21 反商業賄賂及反貪污 |
| 4 生態系統和生物多樣性保護 | 8 循環經濟   | 12 創新驅動  | 18 員工                   | 22 反不正當競爭    |
|                |          | 13 科技倫理  |                         |              |
|                |          | 14 供應鏈安全 |                         |              |

| 重要性議題的影響、風險和機遇分析 |        |                                                                                                      |                                                                                                                                                        |
|------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 序號               | 議題     | 影響描述                                                                                                 | 風險和機遇描述                                                                                                                                                |
| 1                | 應對氣候變化 | <p>若銀行收緊對高碳行業的信貸，可能引發相關企業經營困難，導致外部產業鏈局部承壓。</p> <p>銀行加大對綠色產業的信貸支持，引導社會資本向低碳領域流動，推動外部經濟結構向可持續發展轉型。</p> | <p><b>風險：</b>高碳行業客戶因政策收緊或技術淘汰面臨財務壓力，可能導致銀行信用風險上升，不良資產增加；若銀行未能及時建立氣候風險管理體系，可能面臨監管處罰或業務限制。</p> <p><b>機遇：</b>銀行創新綠色金融產品，可開拓新市場，吸引注重可持續發展的客戶群體，優化資產結構。</p> |
| 2                | 鄉村振興   | <p>銀行加大對農村基礎設施、特色產業等的信貸投放，可有效激活縣域經濟活力，帶動外部就業與收入增長。</p>                                               | <p><b>風險：</b>自然災害、農產品價格波動等可能導致銀行涉農貸款信用風險上升，增加資產質量壓力；鄉村金融服務的下沉若缺乏相應風控手段，可能引發操作風險。</p> <p><b>機遇：</b>銀行創新「三農」金融產品，開拓縣域市場，可以拓展客戶覆蓋面；參與鄉村振興項目可獲得政策支持。</p>   |
| 3                | 普惠金融   | <p>銀行向小微企業提供支持，將緩解其資金壓力，提供大量就業崗位；為低收入人群等群體提供金融服務，有利于促進包容性增長。</p>                                     | <p><b>風險：</b>小微企業、低收入群體等客群抗風險能力較弱，還款能力受經濟波動影響較大，可能導致銀行資產質量承壓。</p> <p><b>機遇：</b>銀行拓展縣域及小微客戶，培育新的業務增長點；普惠金融領域的政策支持為銀行帶來財政貼息、稅收優惠、風險補償等。</p>              |
| 4                | 創新驅動   | <p>銀行加大對科技創新企業的信貸支持與投貸聯動服務，能够加速外部技術成果轉化，推動產業鏈向高端化升級；銀行在數字金融等領域的創新實踐，可帶動外部合作伙伴協同發展，構建互利共贏的產業生態。</p>   | <p><b>風險：</b>企業技術迭代快、商業模式不成熟，或將導致銀行面臨信用風險，資產質量承壓；銀行在科技應用中若處理不當，可能引發操作風險或聲譽風險。</p> <p><b>機遇：</b>深化金融科技與業務融合，提升銀行運營效率與服務體驗，增強數字化競爭力。</p>                 |

| 重要性議題的影響、風險和機遇分析 |                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                      |
|------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 序號               | 議題                  | 影響描述                                                                                         | 風險和機遇描述                                                                                                                                                                              |
| 5                | 消費者權益保護（產品和服務安全與質量） | <p>銀行做好消費者權益保護工作，推動行業服務標準升級，促進金融生態的健康發展，提升公眾的消費信心和意願。</p>                                    | <p><b>風險：</b>銀行金融產品和服務問題可能引發客戶投訴、監管處罰及聲譽損失。</p> <p><b>機遇：</b>銀行可加強消費者權益保護舉措，打造差异化服務品牌，提升客戶黏性并開拓細分市場。</p>                                                                             |
| 6                | 数据安全與客戶隱私保護         | <p>若銀行發生數據泄露事件，會導致客戶損失，還可能波及合作伙伴。</p> <p>銀行在数据安全與隱私保護領域的合規實踐，有助于推動合作伙伴強化數據治理，促進行業生態良性發展。</p> | <p><b>風險：</b>銀行若未能及時應對網絡攻擊，可能導致客戶數據泄露，引發賠償與監管處罰；內部人員違規操作或系統漏洞若未被有效監控，可能損害銀行聲譽。</p> <p><b>機遇：</b>銀行可通過技術強化數據保護能力，形成差异化競爭優勢，吸引注重安全的高淨值客戶；領先的數據治理實踐有助于銀行拓展外部合作，開拓数据安全服務新市場。</p>         |
| 7                | 員工                  | <p>銀行通過構建具有競爭力的薪酬體系與職業發展路徑，為行業輸送專業化金融人才，促進深化人才發展體制機制改革，助力加快建設國家戰略人才力量。</p>                   | <p><b>風險：</b>數字化轉型趨勢可能帶來人才結構矛盾，引發內部技能斷層與員工流失，影響業務穩定性；若員工激勵機制或企業文化缺乏競爭力，可能導致核心人才流失。</p> <p><b>機遇：</b>銀行可通過完善職業培訓體系與多元化晉升通道，提升員工忠誠度與創新能力；構建包容性職場文化有助于吸引年輕化、國際化人才，為拓展新業務領域儲備核心人力資本。</p> |

# ESG 治理安排

## 董事會聲明

本行董事會高度關注可持續發展工作，從治理、戰略和管理層面自上而下推進可持續發展建設，持續健全可持續發展治理機制和管理體系，將可持續發展理念深度融入業務經營各環節。

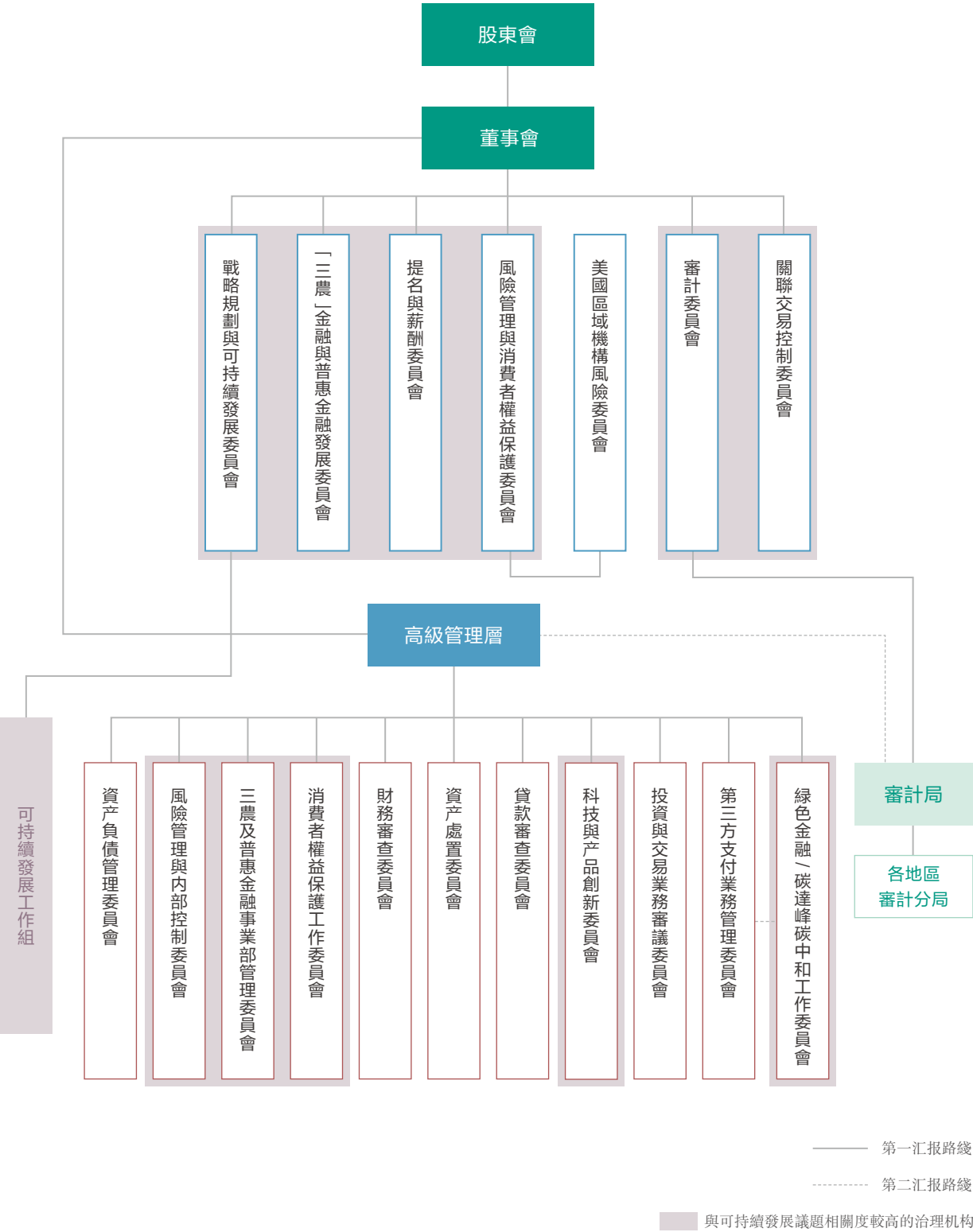
董事會充分發揮戰略部署和決策引領作用，逐步擴大可持續發展議題審議和報告範圍，持續夯實監督可持續風險和機遇的治理職能。董事會明確可持續發展戰略目標、重點任務及管理優先事項，監督評價戰略實施成效，審議與可持續發展相適應的風險管理政策和可持續發展信息披露。遴選 ESG 領域專家和女性董事，開展可持續發展履職培訓，逐步提升董事會可持續相關履職能力、專業化和多元化水平。

本行整體推進、全面深化可持續發展管理體系建設。明確可持續發展總體目標，設立披露準備、管理提升、價值實現的短、中、長期三階段實施路徑。評估可持續發展議題的重要性，推動可持續發展理念深度融入管理機制，持續提升應對氣候變化等環境議題、鄉村振興、創新驅動、員工、消費者權益保護等社會議題和反商業賄賂及反貪污等可持續發展治理議題的管理質效。報告期內，本行董事會審議了本行可持續發展報告、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情況報告、全面風險管理報告（含環境與氣候相關金融風險）、普惠金融、消費者權益保護、內部控制評價、董事及高管薪酬方案、對外捐贈安排、2024 年度報告等方面的議案，聽取了数据安全、關聯交易相關的汇报。

## 治理架構

本行持續完善上下貫通的可持續發展治理架構。董事會充分發揮戰略部署和決策引領作用，下設戰略規劃與可持續發展委員會，以及「三農」金融與普惠金融發展委員會、提名與薪酬委員會、風險管理與消費者權益保護委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會等與可持續發展議題高度相關的專委會。在董事會戰略規劃與可持續發展委員會下設立可持續發展工作組，由董事會秘書任組長，強化對董事會可持續發展治理決策的支撐。高管層落實可持續發展重點議題管理，保障可持續發展決策目標的高效實施。

可持續發展治理架構圖



注：風險管理與消費者權益保護委員會兼任美國區域机构風險委員會職責

## 董事會及專門委員會

### 董事會

本行董事會向股東會負責。董事會負責召集股東會，并向股東會報告工作；執行股東會的決議；決定本行發展戰略（包括「三農」普惠戰略、綠色金融戰略、數字經營戰略等）、經營計劃和投資方案；制定本行資本規劃，承擔資本或償付能力管理最終責任；制訂本行的年度財務預算方案、決算方案、利潤分配方案、彌補虧損方案、增加或者減少注冊資本方案、財務重組方案；制訂本行發行公司債券或其他有價證券及上市方案等資本補充方案；制訂本行重大收購、收購本行股份的方案；制訂本行合并、分立、

解散及變更公司形式的方案；制定本行基本管理制度和政策，監督基本管理制度和政策的執行；審議批准本行全面風險管理報告和風險資本分配方案，制定本行風險容忍度，並對本行風險管理的有效性作出評價；制訂本行章程、股東會議事規則、董事會議事規則，審議批准董事會專門委員會工作規則，制定相關公司治理制度；聘任或解聘本行行長、董事會秘書；根據行長的提名，聘任或解聘副行長及其他高級管理人員（董事會秘書除外）；負責本行信息披露等。

2025 年，董事會召開 11 次會議，審議了包括本行可持續發展報告、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情況報告、全面風險管理報告（含環境與氣候相關金融風險）、普惠金融、消費者權益保護、內部控制評價、董事及高管薪酬方案、對外捐贈安排、2024 年度報告等方面的議案，聽取数据安全、關聯交易相關汇报。

| 專委會              | 主要職責                                                                                                                                                                                                   | 報告期內，審議可持續發展相關議案或聽取匯報情況                                         |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 戰略規劃與可持續發展委員會    | 審議本行總體發展戰略規劃和各專項發展戰略規劃、本行經營計劃、投資和融資方案等；審議本行重大收購兼并、重大對外投資、重大資產購置、機構設立與調整等事項；審議本行可持續發展戰略和目標，定期評估可持續發展戰略執行情況；審議本行可持續發展相關報告，評估本行綠色金融發展情況；審議本行科技金融、數字金融業務發展規劃和目標等；並就上述事項向董事會提出建議。                           | 召開 7 次會議，審議了可持續發展、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作等方面的議案。                        |
| 「三農」金融與普惠金融發展委員會 | 審議本行「三農」業務發展戰略規劃、「三農」業務的政策和基本管理制度、「三農」業務風險戰略規劃、「三農」業務經營計劃、養老金融業務發展規劃和目標，監督本行「三農」業務發展戰略規劃、政策和基本管理制度的落實等，並就上述事項向董事會提出建議；制定普惠金融業務發展規劃，審議本行普惠金融政策、基本管理制度、年度經營計劃和風險戰略規劃等。                                   | 召開 1 次會議，審議了普惠金融業務方面的議案，聽取了「三農」工作相關汇报。                          |
| 提名與薪酬委員會         | 擬訂相關董事、董事會相關專門委員會主席、委員和高級管理人員的選任標準和審核程序，提請董事會決定；就相關董事、行長、董事會秘書和行長提名的副行長及其他高級管理人員人選的任職資格和條件進行初步審核，并向董事會提出建議；就相關董事候選人、行長人選向董事會提出建議；就罷免相關董事、解聘高級管理人員向董事會提出建議；根據董事和高級管理人員的業績考核，提出薪酬分配方案的建議，提交董事會審議等。       | 召開 7 次會議，審議了獨立董事提名，董事長、行長和其他高級管理人員績效考核方案，高級管理人員薪酬標準方案等方面的議案。    |
| 審計委員會            | 檢查本行財務，審核本行重大財務會計政策及其貫徹執行情況，監督財務運營狀況；對董事、高級管理人員執行職務的行為進行監督；審議本行內部控制管理制度，監督本行內部控制的有效實施和內部控制自我評價；審議本行審計基本管理制度、規章、中長期審計規劃、年度工作计划等，并向董事會提出建議等。                                                             | 召開 6 次會議，審議了 2024 年度報告及摘要等方面的議案，聽取了外部審計情況相關汇报。                  |
| 風險管理與消費者權益保護委員會  | 審議本行風險管理戰略規劃、風險偏好、重大風險管理政策、合規管理基本制度、消費者權益保護工作的戰略、政策和目標等，并向董事會提出建議；審議本行全面風險管理報告和風險資本分配方案，提請董事會決定；推動案件風險防控管理體系和制度機制建設，審議年度案件風險防控評估等相關情況報告，并向董事會提出建議；督促開展案件風險防控工作；定期召開消費者權益保護工作會議，審議高級管理層及消費者權益保護部門工作報告等。 | 召開 6 次會議，審議了全面風險管理情況（含環境與氣候相關金融風險）、消費者權益保護等方面的議案，聽取了信息科技風險相關汇报。 |
| 關聯交易控制委員會        | 審議關聯交易基本管理制度，監督其實施并向董事會提出建議；對應由董事會或股東會批准的關聯交易進行初審，提交董事會或由董事會提交股東會批准；在董事會授權範圍內，審議批准關聯交易及與關聯交易有關的其他事項，接受關聯交易備案等。                                                                                         | 召開 2 次會議，審議了關聯交易事項方面的議案、聽取了關聯交易管理情況相關汇报。                        |

## 高級管理層

本行不斷完善可持續發展管理體系，聚焦關鍵議題壓實各方責任。高級管理層下設綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會、三農及普惠金融事業部管理委員會、消費者權益保護工作委員會、風險管理與內部控制委員會和科技與產品創新委員會，負責綠色金融、三農和普惠業務、消費者權益保護、全面風險管理、科技產品創新等各項可持續發展相關工作。報告期內，高級管理層審議的可持續發展相關議案及聽取的可持續發展相關汇报情況，詳見相關議題的「治理」章節。

## 執行層

董事會戰略規劃與可持續發展委員會下設立可持續發展工作組，由董事會秘書任組長，總行 25 個部門為工作組成員，強化對可持續發展治理層決策的支撐力度，提升全行各條綫的推進效能。報告期內，可持續發展工作組召開 3 次會議，審閱《2024 年度可持續發展報告》，聽取關於外部監管政策和評級情況等汇报。在董事會辦公室設立可持續發展處，承擔可持續發展工作組辦公室職能，向董事會及其戰略規劃與可持續發展委員會報告工作情況，牽頭推進全行可持續發展 (ESG) 整體工作，設定可持續發展總體目標和實施路徑，持續推進可持續發展管理和披露體系建設。

# 治理層履職能力

## 多元化

本行制定董事會提名政策及董事會成員多元化政策，列明本行關於董事會成員多元化所持立場以及在實現過程中持續採取的措施，將實現董事會成員多元化視為支持本行達到戰略目標、維持競爭優勢及實現可持續發展的關鍵因素。本行在設置董事會成員組合時，從多個方面考慮董事會成員多元化，包括才能、技能、行業經驗、文化及教育背景、性別、年齡及其他因素。截至董事會審議本報告時，本行董事會共有董事 15 名，其中執行董事 4 名、非執行董事 5 名、獨立董事 6 名。



## 專業化

本行董事會由金融、經濟、會計、風險管理、公司治理和可持續發展等領域專業人才構成，有效提升董事會決策能力和戰略管理水平。董事會成員履歷中有風險管理、綠色金融、ESG 相關經歷。

汪昌雲先生長期致力於公司治理、金融經濟、ESG 等領域研究。現任中國人民大學財政金融學院金融學教授、博士生導師、國際并購與投資研究所所長、ESG 研究中心副主任。任中華人民共和國審計署特約審計員，參與多個國家金融審計項目，防範和化解金融風險。曾任中國銀行股份有限公司等上市公司獨立董事。兼任上市公司中國信達資產管理股份有限公司、申萬宏源證券有限公司獨立董事，中國投資學專業建設委員會副會長、中國投資協會常務理事、中國金融學會理事。

鞠建東先生在國際金融、綠色金融和綠色轉型等領域擁有學術與專業經驗。現任清華大學五道口金融學院講席教授，中國國際貿易研究會主席，清華大學國家金融研究院國際金融與經濟研究中心主任、綠色金融研究中心主任。致力於推動綠色金融和可持續金融領域的學術與政策研究。曾任美國俄克拉荷馬大學經濟學終身教授，世界銀行顧問，國際貨幣基金組織研究部常駐學者，交通銀行股份有限公司外部監事。

莊毓敏女士具有豐富的金融經濟、風險管理方面的學術和專業經驗。現任中國人民大學財政金融學院院長、教授。第十四屆全國人大代表、財政經濟委員會委員，多次參與國家防範和化解金融風險專家研討。曾任東吳證券、蘇州信託有限公司獨立董事，中信銀行股份有限公司外部監事。

## 能力提升

本行持續提升治理層可持續發展專業能力，董事通過錢上、錢下等多種形式，定期參與各類履職培訓活動，深入理解國家戰略動向，未來經濟走勢及行業發展趨勢，切實提高董事會治理水平。報告期內，本行舉辦公司治理能力建設培訓班，深入學習貫徹黨的二十屆三中全會、中央經濟工作會議及中央金融工作會議精神，以及宏觀經濟形勢、金融「五篇大文章」、金融風險、監管政策與企業合規管理、國際先進金融機構可持續發展實踐、可持續發展治理等，助力董事提升履職能力。董事參與《中華人民共和國反洗錢法》、市值管理等專題學習，進一步深化對可持續發展理念融入金融經營管理的理解，夯實履職能力與責任擔當。

張琦先生在鄉村振興、普惠金融及生態經濟綠色發展領域具備突出的專業能力與實踐經驗。現任北京師範大學中國扶貧研究院院長、中國鄉村振興與發展研究中心主任，二級教授，現兼任教育部教育扶貧和鄉村振興專家、住房和城鄉建設部農房與村鎮建設專業委員會委員、國家林業和草原局諮詢專家。長期參與國家鄉村振興、扶貧開發領域的政策研究諮詢與實踐指導，深度參與民生改善、生態保護與綠色發展等工作。曾兼任原國務院扶貧開發領導小組專家諮詢委員會委員。

王沛詩女士擁有豐富的法律專業背景與多元監督治理經驗。獲香港特區政府頒授銀紫荊星章、太平紳士，並擁有香港大律師、新加坡訴訟及事務律師資格。曾任香港大學校務委員會主席，現兼任中國人民政治協商會議上海市委員會委員、香港最低工資委員會主席、醫管局威爾斯親王醫院管治委員會主席、獨立監察警方處理投訴委員會主席、有效爭議解決中心調解員、中國國際經濟貿易仲裁委員會仲裁員及中石化冠德控股有限公司獨立非執行董事。

# 信息報告、監督及考核機制

## 信息報告機制

本行已建立可持續發展信息內部報告機制，董事會每年審議可持續發展相關目標進展，監督戰略執行情況，定期審議《可持續發展報告》，不定期聽取可持續相關影響、風險和機遇的報告。雙重重要性議題相關內部報告機制，詳見各議題章節。

## 監督機制

本行已建立可持續發展相關監督管理機制，在公司章程中明確董事會及其專委會可持續發展相關治理職責。董事會及其專門委員會通過審議或聽取可持續發展相關目標設定、戰略執行與目標實現進展情況、全面風險管理情況、內部控制情況、內部審計情況、《可持續發展報告》等議案或汇报的方式，監督全行可持續發展推進情況。

## 考核機制

### 薪酬與可持續發展掛鉤

本行持續將綠色貸款、鄉村振興貸款、普惠貸款等可持續發展相關指標納入高級管理人員績效考核評價體系，將薪酬資源與績效考核結果等情況掛鉤分配，完善公司治理與激勵約束機制，有效發揮薪酬對促進可持續發展的激勵約束作用。

### 薪酬話語權

本行對董事、高級管理人員薪酬政策作出明確規範，不斷完善董事及高級管理人員業績評價體系與激勵約束機制。本行股東會依法行使決定有關董事報酬事項的職權，審議通過董事的薪酬水平，充分保障廣大股東對董事薪酬分配的決策權。董事會審議批准高級管理人員薪酬水平。董事長、行長及其他負責人薪酬按照國家對中央企業負責人薪酬改革的有關政策執行，薪酬由基本年薪、績效年薪以及與任期考核掛鉤的任期激勵收入構成。

### 薪酬追索扣回機制

本行建立了績效薪酬延期支付及追索扣回機制。針對高級管理人員和關鍵崗位人員發生違法、違規、違紀行為或職責範圍內風險超常暴露的，本行根據情形輕重扣減、追回及止付相應期限的績效薪酬和延期支付薪酬。通過建立薪酬分配激勵約束機制，平衡好當期與長期、收益與風險的關係，確保薪酬激勵與風險調整後的業績相匹配。

# 外部交流活動

本行高度重視可持續發展領域的外部交流與國際合作，積極融入全球可持續金融治理框架，持續拓展與監管機構、行業協會、評級機構、領先金融機構及國際組織的溝通協作，推動可持續發展理念傳播與實踐創新。

參與國際組織與多邊平台，提升全球影響力。受邀出席聯合國第四次發展籌資國際會議（FFD4）及國際商業論壇（IBF）。參與第四屆中英金融服務峰會、亞洲金融合作協會「金融助力新能源產能合作論壇」等多邊交流活動。加入國際金融協會（IIF）可持續發展工作組、中英轉型金融工作組。

參加多元合作交流，推動行業共識。報告期內，在中央廣播電視總臺財經節目中心《ESG 大講堂》發布《金融「活水」支持高質量可持續發展》節目，與來自中國科學院、中國節能環保等機構的專家學者展開深度對話。出席 2025 可持續

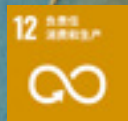
全球領導者大會，並做主旨演講。參加中國企業改革與發展研究會第 11 期「中國企業大講堂」——「ESG 新動能：重塑企業價值增長引擎」專題活動，並作主題演講。積極參加財政部、人民銀行、金融監管總局、上交所、國際可持續準則理事會（ISSB）組織的座談交流，與市場機構保持密切交流。

雙重重要性議題的更多治理情況，詳見應對氣候變化、鄉村振興、普惠金融、創新驅動、消費者權益保護（產品和服務安全與質量）、数据安全與客戶隱私保護、員工等議題的「治理」章節。



# 環境議題

- 應對氣候變化
- 污染物排放
- 廢棄物處理
- 生態系統和生物多樣性保護
- 環境合規管理
- 能源利用
- 水資源利用
- 循環經濟



# 應對氣候變化

本行聚焦碳達峰碳中和目標，全面推進中國農業銀行《綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》和綠色金融高質量發展實施方案等落地，將可持續發展理念融入經營管理各領域、全過程。報告期內，修訂《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，優化自身節能降碳目標和實現路徑。出台年度綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點，細化年度發展目標和具體工作措施。持續完善管理體制機制，加快服務模式創新，提升綠色銀行品牌形象，全力服務美麗中國建設。

## 治理

### 氣候相關治理機構

本行將氣候相關戰略目標融入公司治理層，為統籌推動綠色金融業務發展和推進自身運營碳達峰碳中和提供組織保障。

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 董事會<br>決策層    | <p>本行董事會決定本行發展戰略（包括「三農」普惠戰略、綠色金融戰略、數字經營戰略等），審議批准本行全面風險管理報告（含環境與氣候相關金融風險）。2025 年，審議或聽取綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情況、全面風險管理情況（含環境與氣候相關金融風險）、相關壓力測試工作開展情況（含氣候相關壓力測試）等。</p> <p>董事會下設戰略規劃與可持續發展委員會和風險管理與消費者權益保護委員會，詳見「ESG 治理安排—治理架構—董事會及專門委員會」。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 高級管理層<br>管理層  | <p>本行高級管理層負責根據董事會及董事會專委會決議，推動落實碳達峰碳中和工作，統籌協調氣候相關風險、綠色金融管理工作，制定落實風險管理策略和風險偏好，持續提升綠色金融管理水平。</p> <p>本行高級管理層設立綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會，由行長擔任主任委員。綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會是本行綠色金融 / 碳達峰碳中和工作議事、協調和決策機構，統籌規劃本行綠色金融 / 碳達峰碳中和工作，協調落實董事會有關綠色金融 / 碳達峰碳中和工作的戰略決策和整體部署，審議綠色金融 / 碳達峰碳中和重大政策措施和年度工作報告，部署綠色金融重點工作。2025 年，綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會審議中國農業銀行《2024 年綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情況報告》、《2024 年綠色金融發展（環境信息披露）報告》、《2025 年綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點》等議案，部署重點工作，推動綠色金融業務發展。</p> <p>本行高級管理層設立風險管理與內部控制委員會，由行長擔任主任委員。風險管理與內部控制委員會是本行風險管理的議事和決策機構，統籌和協調本行風險管理和合規管理工作，研究審議風險管理的基本制度、綱要規劃、重大政策、重要程序、工作方案等重要事項，並監督其執行情況。2025 年，風險管理與內部控制委員會召開 5 次會議，審議 13 項議案，聽取 3 項報告。</p> |
| 總行相關部門<br>執行層 | <p>本行持續完善綠色金融發展長效機制。設立綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會辦公室，明確委員會成員部門，持續加強總分聯動、部門協同，共同推進綠色金融高質量發展。</p> <p>落實高管層風險管理與內部控制委員會工作機制，定期組織召開會議，提請審議集團風險偏好和全面風險管理策略，聽取全面風險管理報告，督促會議決議落實。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 氣候相關治理機構（人員） 專業技能和能力

董事會、高級管理層、總行相關部門等人員在監督、執行氣候相關風險、機遇和影響的戰略、制度等方面具備專業技能和能力。本行董事鞠建東先生在綠色金融和綠色轉型等領域擁有學術與專業經驗，作為清華大學綠色金融研究中心主任，致力於推動綠色金融和可持續金融領域的學術與政策研究。

本行注重通過綫上、綫下等多種培訓形式提升氣候相關治理機構（人員）的專業技能和能力。報告期內，本行舉辦公司治理能力建設培訓班，課程包含金融「五篇大文章」（含綠色金融）、國際先進金融機構可持續發展實踐、可持續發展治理等。召開綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會全體會議，審議綠色金融重點議題，議題涉及綠色發展形勢分析及綠色轉型風險防控措施等，深化高級管理人員對綠色發展的認識和理解。

### 氣候相關治理機構（人員） 監督情況

本行將綠色金融 / 碳達峰碳中和納入董事會審議事項，定期評估綠色金融發展戰略執行情況。落實金融監管總局《銀行業保險業綠色金融指引》，將綠色金融政策執行情況納入內控合規檢查範圍，定期組織實施內部審計，對檢查發現的違規問題進行依規問責。2025 年，在風險管理審計中，重點關注了綠色金融業務合規管理情況。

持續將綠色貸款等可持續發展相關指標納入高級管理人員績效考核評價體系，將薪酬資源與績效考核結果等情況掛鉤分配，完善公司治理與激勵約束機制，發揮薪酬對促進可持續發展的激勵約束作用。將綠色金融業務考核情況與總行相關部室和分支機構的管理層人員考核掛鉤、薪酬資源與績效考核結果掛鉤分配。

### 氣候相關治理機構（人員） 獲取信息的機制

高管層綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會通過定期召開會議，協調溝通綠色金融業務經營情況和碳達峰碳中和工作情況，審議綠色金融 / 碳達峰碳中和工作發展規劃、重大政策措施。全行綠色金融 / 碳達峰碳中和發展規劃執行情況和工作成效按期通過董事會會議、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會會議等方式，向董事會、高管層匯報。

高級管理層風險管理與內部控制委員會通過定期召開會議，建立常態化信息獲取與決策機制，審議集團年度風險偏好和全面風險管理政策，聽取半年度、全年度全面風險管理報告，全面掌握風險動態、管控措施等相關信息。

### 氣候相關治理機構將 氣候相關因素納入決策

本行將綠色金融確立為全行「十四五」時期三大戰略之一，建立適應綠色發展和應對氣候變化要求的組織架構、政策制度、業務體系和風控機制。

## 戰略

本行識別面臨的氣候相關風險、機遇和影響，制定氣候相關戰略及轉型計劃，明確目標和任務，落實工作措施并取得積極進展。

## 氣候相關風險和機遇

### 氣候相關風險

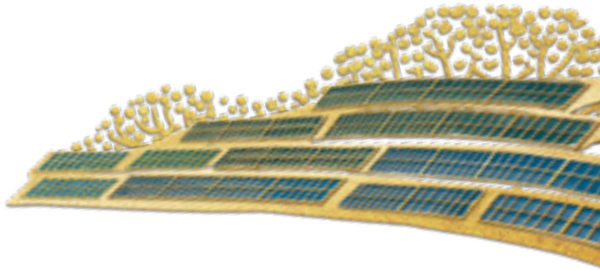
本行面臨的氣候相關風險包括物理風險和轉型風險。

| 主要風險  | 風險因素                                                                                                                                              | 主要影響                                                                                  | 時間範圍      | 應對措施                                                                                                            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 信用風險  | <p><b>物理風險：</b>極端天氣、自然災害等導致客戶房屋、資產等受到損毀、加速折舊，造成經營中斷或抵押物受損。</p> <p><b>轉型風險：</b>應對氣候變化和推動經濟低碳轉型背景下，能源轉型、碳減排政策出台或標準提高，高碳產業等領域成本增加、產能受限，經營不確定性增加。</p> | <p>可能導致部分客戶生產經營成本上升，抵押品價值下降，信用風險上升。</p> <p>若未滿足國家相關法律法規及政策要求，將面臨行政處罰或法律訴訟，信用風險上升。</p> | 中長期       | <p>積極構建更具氣候風險韌性的資產結構，加大綠色低碳轉型領域資金投放，同時加強部分高碳產業投資業務管理。</p> <p>持續完善信貸業務環境、社會和治理風險管理體系，強化環境保護、安全生產等方面的合規性調查審查。</p> |
| 市場風險  | <p><b>轉型風險：</b>碳減排政策與市場偏好誘發能源類、工業類等大宗商品價格波動，企業債券、股票的重估，以及消費者偏好改變。</p>                                                                             | <p>消費者可能減少高碳或非環保產品消費，投資者減少相應領域投資，導致企業經營情況惡化。</p> <p>銀行持有的高碳行業債券、股權等資產價值可能縮水。</p>      | 中長期       | <p>持續關注政策變動，並科學評估其市場影響。</p> <p>及時研發滿足客戶低碳環保需求的产品及服務。</p> <p>優化資產結構，探索開發氣候風險對衝工具與產品。</p>                         |
| 流動性風險 | <p><b>物理風險：</b>極端天氣、自然災害等造成客戶經營困難，違約風險增加，存款下降，繼而影響銀行自身流動性。</p>                                                                                    | <p>銀行資金穩定性受到影響，流動性風險上升。</p>                                                           | 短期<br>中長期 | <p>密切關注和評估氣候相關風險對自身運營及客戶經營的影響，及時優化流動性管理。</p>                                                                    |
| 操作風險  | <p><b>物理風險：</b>自然災害或極端天氣可能會造成銀行網點、數據中心等建築設施損毀或運營中斷，帶來資產損失。</p> <p><b>轉型風險：</b>應對氣候變化出台的政策、法規等改變銀行業務操作規範。</p>                                      | <p>銀行業務運行中斷。</p>                                                                      | 短期        | <p>確保網點基礎設施符合國家抗災標準。推動多數據中心建設，確保數據中心運行連續性。推廣業務的綫上化，強化綫上辦公能力建設。</p>                                              |
| 聲譽風險  | <p><b>物理風險：</b>銀行對受氣候災害影響的客戶支持力度不足；自然災害導致網點服務中斷，影響客戶辦理業務。</p> <p><b>轉型風險：</b>銀行持有高碳資產過多、對高碳企業違規發放貸款等相關表現，導致利益相關方對銀行經營管理等產生負面評價。</p>               | <p>社會公眾、媒體和監管機構形成負面評價。對投資者關係、客戶關係、品牌價值等產生負面影響，可能造成較大的經營風險。</p>                        | 短期<br>中長期 | <p>定期開展聲譽風險隱患排查，主動接受公眾監督，不斷提升服務水平。加大氣候相關信息披露力度。</p>                                                             |
| 法律風險  | <p><b>轉型風險：</b>環境保護、污染防治、節約能源等相關法律法規出台及嚴格實施。</p>                                                                                                  | <p>如未及時跟進研究國家相關法律法規，可能面臨法律訴訟或罰款風險。</p>                                                | 中長期       | <p>持續關注相關法律法規，加強研究分析，做好風險防控和外規內化工作。做好相關法律知識培訓，提高員工法律意識。</p>                                                     |

注：短期指本報告期結束後1年以內（含1年）；中期指本報告期結束後1年至5年（含5年）；長期指本報告期結束後5年以上。

### 氣候相關機遇

在碳達峰碳中和目標引領下，本行貫徹新發展理念，加快治理體系轉型，積極發掘應對氣候變化過程中的業務發展機遇，大力發展綠色金融，優化信貸和投資結構，推動產品和服務模式創新，為我國生態文明建設和綠色高質量發展提供金融支撐。



氣候相關風險和機遇對商業模式和價值鏈的影響

氣候相關風險和機遇對本行商業模式的影響主要包括產品和服務創新、資產結構優化、風險管理強化、引導綠色消費、提升社會責任與品牌形象等方面。對本行價值鏈的影響主要包括選擇綠色供應商,為客戶提供創新性綠色或轉型金融綜合服務,推動客戶可持續發展。

氣候相關風險和機遇對商業模式和價值鏈的影響

| 商業模式和價值鏈 | 產生影響                                                                                                                                                                                                             |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 商業模式     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 整合信貸和投資結構,引導資金流向清潔能源、節能環保、生態保護等關鍵領域,促進經濟的綠色轉型和可持續發展。</li><li>● 將環境和氣候風險因素納入業務決策過程中,促使企業加強環境管理和節能減排,減少對環境的負面影響。</li><li>● 打造綠色低碳消費場景,引導客戶綠色消費。</li></ul>                  |
| 價值鏈      | <ul style="list-style-type: none"><li>● 在採購過程中優先選擇環保產品和服務,推動供應商的可持續發展,間接減少產業鏈的環境影響。</li><li>● 通過綠色金融和轉型金融工具,為具有低碳轉型意願企業和綠色低碳項目提供資金支持,助力企業低碳轉型。</li><li>● 大力培育倡導綠色文化、增強公眾生態環境保護的思想自覺和行動自覺,推動綠色發展理念深入人心。</li></ul> |

氣候相關風險和機遇對本行戰略和決策的影響

本行為應對氣候相關風險和機遇,在戰略制定和重大決策過程中所採用的方法,如戰略決策機制、管理辦法等,詳見本報告「應對氣候變化－治理」。本行為實現氣候相關戰略目標而制定的計劃以及衡量計劃進展的信息詳見本報告「應對氣候變化－氣候相關戰略及轉型計劃」。

氣候相關戰略及轉型計劃

本行將綠色金融戰略確立為「十四五」時期的三大戰略之一,推動落實《中國農業銀行「十四五」規劃》、《綠色金融發展規劃（2021-2025 年）》等要求,全面推進經營管理綠色轉型。

基本假設

一方面,在綠色發展理念引領下,我國支持綠色金融發展的綜合政策體系和市場環境持續改善,節約資源和保護環境的產業結構、生產方式、生活方式、空間布局正加快形成,市場空間逐步拓展,綠色融資需求不斷出現。另一方面,碳達峰碳中和將深刻轉變傳統經濟增長模式,推動銀行資產結構調整和資產價值重估,考驗商業銀行的業務發展與風險管控能力。

轉型計劃及進展

本行修訂完善《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》,發布年度綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點,細化年度發展目標和具體工作措施,深入實施綠色金融戰略,推動自身運營節能降碳,積極支持能源革命、產業升級、生態保護修復和綠色科技創新,為服務美麗中國建設提供農行方案。



專欄響應 2035 年國家自主貢獻目標

本行積極響應 2035 年國家自主貢獻（NDC）目標，聚焦美麗中國建設，深入實施綠色金融戰略，全面推進《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》和綠色金融高質量發展實施方案等落地。持續完善管理體制機制，加快服務模式創新，統籌發展和安全。

完善多層次政策體系，將綠色低碳要求納入年度信貸政策指引、「三農」信貸政策指引和普惠金融信貸政策指引，明確重點支持的產業、區域和項目，擴大綠色金融服務覆蓋面，統籌支持鄉村振興、普惠小微和實體經濟綠色轉型，鼓勵發展轉型金融，促進傳統產業綠色改造升級。

完善綠色金融重大項目庫機制，加強重大項目營銷和項目庫動態管理。聚焦基礎設施綠色升級、能源綠色低碳轉型等重點領域，加大信貸資金供給。

穩步推進自身節能降碳，修訂印發《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，明確節能減排目標，理順管理職能，積極穩妥推進全行節能降碳工作。

農業銀行支持 2035 國家自主貢獻目標的行動績效

| NDC 政策行動         | 農行行動績效                                                                                      |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 統籌推進溫室氣體排放控制方面   |                                                                                             |
| 推動產業綠色低碳轉型       | 截至 2025 年末，綠色貸款餘額 5.93 萬億元，自營綠色債券投資 1,578 億元。                                               |
| 穩妥有序推進能源轉型       | 做好能源領域金融服務，聚焦國家大型風電光伏基地、能源領域「十四五」規劃重點項目清單等，加大能源領域信貸支持力度，大力支持新型電力系統發展。提升自身運營能源使用效率，倡導使用清潔能源。 |
| 統籌規劃引導城鄉建設綠色低碳轉型 | 聚焦鄉村全面振興，明確山水林田湖草沙一體化保護和系統治理等重點支持領域，積極引導綠色資金投向。推進自身運營樓宇「碳中和」。                               |
| 構建綠色低碳交通運輸體系     | 截至 2025 年末，新能源汽車分期貸款餘額 1,132.55 億元，年增量 343.38 億元。優化調整信貸策略，積極支持城市軌道交通項目建設，賦能城市轉型發展。          |
| 積極開展非二氧化碳溫室氣體管控  | 本行運營中產生的大氣污染物主要來源於公務用車。本行建立公務車使用審批與管理機制、落實定期檢測維護等舉措，降低公務車出行頻率，減少大氣污染物排放。                    |

| NDC 政策行動            | 農行行動績效                                                                                                                                  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 主動適應氣候變化方面          |                                                                                                                                         |
| 加強減污降碳協同增效          | 深入實施綠色金融戰略，積極支持能源轉型、產業升級、生態保護修復和綠色科技創新。修訂《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，優化減碳目標和實現路徑。落實綠色網點建設要求，推進網點節能降碳。                                            |
| 提升生態系統碳匯能力          | 圍繞山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、農業農村減排固碳、生態保護修復和利用等領域，加強產品和服務模式創新，優化推廣智慧林業場景。探索支持林業碳匯、海洋碳匯項目的金融服務模式。                                                |
| 提升自然生態系統適應能力        | 加強生態環保重點領域支持。制定農作物種子、林業及加工等涉及生物多樣性保護的行業信貸政策，加大對生態種植、生態養殖、林下經濟、現代種業等綠色農業全產業鏈支持。加強對國家生態環保項目庫重點項目的支持力度，支持天然林和動植物資源保護，服務自然保護區、國家公園建設和保護性運營。 |
| 增強經濟社會和重點區域氣候變化適應能力 | 聚焦服務黃河「幾字彎」攻堅戰，制定專項政策，加大對生態保護、水資源優化利用等重點領域信貸支持力度。                                                                                       |
| 強化支撐保障體系方面          |                                                                                                                                         |
| 完善溫室氣體排放統計核算體系      | 開展全行年度碳盤查，強化全行碳數據管理，進行碳排放數據披露。                                                                                                          |
| 強化應對氣候變化科技支撐        | 建設碳排放能耗監控平台。在信貸業務中推動建立和完善客戶 ESG 評價系統功能，運用科技手段助力客戶 ESG 風險評估。                                                                             |
| 加強氣候資金保障            | 詳見「應對氣候變化—氣候相關戰略及轉型計劃—資源保障」、「應對氣候變化—當期和預期氣候相關財務影響」。                                                                                     |
| 引導全體員工共同參與          | 更新《企業文化手冊》，加強對綠色理念的宣傳，持續培育綠色文化，引導全行員工樹立環保意識、生態意識，推動綠色文化和綠色理念入腦入心。組織開展垃圾分類、淨化市容、節約水電、綠色出行、生態保護等一系列公益志願行動，加強綠色主題宣傳。                       |

● 投融資方面

綠色貸款

將綠色低碳要求納入年度信貸政策指引、「三農」信貸政策指引和普惠金融信貸政策指引，統籌支持鄉村振興、普惠小微和實體經濟綠色轉型。完善綠色金融重大項目庫機制，制定 2025 年度綠色金融重大項目名單，年內新入庫項目超 800 個。聚焦基礎設施綠色升級、能源綠色低碳轉型等重點領域，加大資金供給。截至 2025 年末，綠色貸款餘額 5.93 萬億元，較上年末增長 18.7%。

推動「三農」和綠色融合創新，優化「三農」產品創新基地設置，圍繞山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、農業減排固碳、廢棄礦山生態修復等領域，加強產品和服務模式創新。

綠色債券

發行綠色債券。2025 年 2 月，本行發行 600 億元綠色金融債，發行規模創國內綠色金融債單期發行最大紀錄。其中，3 年期發行規模 500 億元，利率 1.85%；5 年期發行規模 100 億元，利率 1.88%。2025 年 8 月，發行 60 億元浮息綠色金融債，期限 3 年，票面利率為 7 天逆回購利率 +40BP，為市場首單掛鉤人民銀行公開市場操作利率的浮息金融債券。

承銷綠色債券。聚焦清潔能源、綠色建築、節能環保等綠色低碳領域，承銷發行綠色債券、碳中和債、轉型債券、可持續發展掛鉤債券等。2025 年，承銷綠色債券（含碳中和債）90 期，發行規模 2,740 億元，承銷份額 611 億元。承銷發行可持續發展掛鉤債券 1 祇、承銷份額 2 億元。綠色債券承銷位居市場前列，報告期內獲「中債綠債指數優秀承銷機構」獎項。

投資綠色債券。聚焦清潔能源、基礎設施綠色升級、節能環保等綠色產業領域，積極投資綠色債券。截至 2025 年末，自營綠色債券投資餘額 1,578 億元<sup>1</sup>，增速 36.6%。綠色債券投資位居市場前列，報告期內獲「中債綠債指數優秀投資機構」、「中國進出口銀行綠色發展理念引領機構」、「國家開發銀行金融債綠色低碳獎」等獎項，在中國銀行間市場交易商協會（NAFMII）年度綠色債務融資工具投資人中位列第二。

5.93 萬億元

綠色貸款餘額  
較上年末增長 18.7% ▲



近三年自營綠色債券投資餘額  
（億元）

注：1. 口徑已根據監管要求，調整為本行自營投資組合內持有的符合《銀行間債券市場發行綠色金融債券有關事宜公告》（中國人民銀行公告〔2015〕第 39 號）、《中國綠色債券原則》（綠色債券標準委員會公告〔2022〕1 號）要求且募集資金投向符合《綠色金融支持項目目錄（2025 版）》的債券餘額。

綠色投資

截至 2025 年末，農銀投資綠色股權投資累計投資規模 643 億元，較上年末增長 20.2%，在股權資產中占比 34.7%。農銀國際持續提升綠色金融服務質效，截至 2025 年末，綠色投資餘額超過 40 億港元。

綠色基金

本行與國家綠色發展基金深化合作關係，助力服務綠色領域股權融資需求。截至 2025 年末，累計實繳出資 48 億元。農銀投資通過設立上海電投穗禾股權投資基金、嘉興穗禾浙景投資基金、北京綠色科創穗禾北工股權投資基金、穗禾智融綠科（上海）私募基金，重點投向風電、光伏、清潔能源產業鏈等綠色領域相關企業及項目。截至 2025 年末，累計投資規模 68.4 億元。農銀匯理不斷提升綠色金融服務能力，截至 2025 年末，公募權益綠色資產規模為 68.7 億元，綠債持倉規模為 28.2 億元。

綠色租賃、綠色理財

2025 年，農銀金租投放綠色租賃項目 141.78 億元，占比 58.94%。截至 2025 年末，綠色租賃資產餘額 658.25 億元，占比 62.4%。截至 2025 年末，農銀理財存續 ESG 主題理財產品累計 132 祇，時點規模合計 1,131.11 億元。

綠色消費

持續推廣綠色信用卡產品環保卡，截至 2025 年末，累計發卡 266 萬張。推廣使用電子賬單，信用卡電子賬單覆蓋率達到 97.62%。持續開展公交、地鐵等綠色出行優惠活動，覆蓋全國 41 個大中型城市及所有省會城市，全年共帶動 400 餘萬人次參與。推廣新能源汽車分期，加大新能源汽車消費信貸支持，提振終端消費促進綠色經濟轉型。截至 2025 年末，新能源汽車分期付款餘 1,132.55 億元，年增量 343.38 億元。

碳金融服務

作為唯一一家與全國碳市場實現系統對接的國有商業銀行，本行持續完善「農銀碳服」系統功能，為全國碳市場及納入碳市場的重點排放單位提供便捷高效的綜合金融服務，全力保障碳市場高效穩定運行。

643 億元

農銀投資綠色股權投資累計投資規模  
較上年末增長 20.2% ▲

68.7 億元

農銀匯理公募權益綠色資產規模

658.25 億元

農銀金租綠色租賃資產餘額

1,131.11 億元

農銀理財存續 ESG 主題理財產品  
時點規模合計

1,132.55 億元

新能源汽車分期貸款餘額

● 運營層面

落實《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，圍繞建設綠色網點、推進綠色用能、打造綠色後勤、推行綠色辦公、建設綠色數據中心、提升碳管理能力、深化樓宇「碳中和」、倡導綠色出行、提升科技賦能、實施綠色採購、塑造綠色文化等重點任務落地相關措施，持續促進節能降碳。

推行綠色辦公

推廣綠色會議。推行會議材料電子化，落實雙面打印要求，推廣應用移動會議系統。修訂《中國農業銀行視頻會議管理辦法》，鼓勵充分利用視頻會議系統，減少集中現場開會。加強會議統籌，以工作提示函、郵件、電話等方式靈活溝通、布置工作的，盡量不召開會議。已制發文件的工作事項原則上不再開會部署。智能會議系統從會議預約、會議召開到會議記錄，實現線上會議全生命周期管理。

總行本部強化文印管控與設備集約使用，全年彩色打印量約 107 萬張，較管控前下降 35.5%；打造全流程智能會議體系，累計節約紙張 1,141.78 萬張。

差旅平台完成全流程電子化項目建設。引入電子憑證會計數據標準，打造自動對賬開票、一鍵匯總報賬、智能訂單填寫等機制，實現差旅業務全生命周期自動化、標準化、透明化、無紙化管理，實現降本、增效、減負、控險。推動網點建設項目管理系統檔案線上化，減少紙張消耗。

提升公文電子化水平。加強日常監督檢查，推廣使用電子簽報，督促減少紙質簽報數量。無特殊情況下，非涉密文件等均要求通過郵件傳遞，壓降非涉密紙質文件數量。推進無紙化辦公體系建設，完成綜合辦公平台、公文管理系統災備架構建設和部署，深化系統互聯互通。創新智能辦公場景，構建 AI 賦能新模式。

建設綠色網點

本行推進綠色網點建設，持續實施《綠色網點建設指引》。報告期內，在新修訂的《中國農業銀行 2025 版網點形象設計手冊》中進一步融入綠色發展理念，從空調取暖、照明設計、建材選擇、隔音設計等方面進行優化設計，降低能耗、污染和噪音水平，打造更加健康舒適的工作環境和客戶服務空間。

推進綠色用能

詳見「環境議題」中「污染物排放」、「廢棄物處理」、「能源利用」、「水資源利用」和「循環經濟」等議題。

打造綠色後勤

加快後勤領域「新材料、新技術、新工藝」應用。總行本部舉辦後勤專業論壇，為總行樓宇綠色運維貢獻智慧。做好施工項目減碳，在總行本部防水維修項目中，在保障使用功能的前提下，通過減少防水磚鋪設面積降低碳排放。更多信息詳見「環境議題—廢棄物處理」。

建設綠色數據中心

推進機房綠色用能應用落地，綜合屬地氣候條件及機房建築結構特點，運用間接蒸發冷卻、AI 制冷調優、一體化電力模組、自然冷卻、光伏發電、智能照明等綠色技術，提升節能效果。打造全新低碳機房，北京、內蒙古、上海三地新建機房組織完成間接蒸發冷卻、磁懸浮冷水機組、自然冷卻等節能技術測試驗證和竣工驗收，各項能耗指標均符合設計需求，實現綠色節能技術高效落地。

提升碳管理能力

夯實碳排放趨勢分析數據基礎，在繼續開展全集團範圍一、二和範圍三城市用水碳盤查基礎上，進一步將範圍三外購辦公用紙和廢棄物（包括廚餘垃圾和辦公垃圾）納入盤查範圍。聘請第三方專業機構對能源數據及二氧化碳排放進行核查確認，確保二氧化碳排放及相關支持文件完整可靠，符合適用的地方標準與核算報告指南要求。

深化樓宇「碳中和」

總行推進管理節能、技改節能、燃氣改電、綠電交易等措施，聘請專業排放核查機構核算。2025 年，以總行南樓為試點，燃氣改電全年減少天然氣消耗 5.5 萬立方米、折合減少碳排放 120 噸，使用綠色電力減少碳排放 2,854 噸，注銷 VCU 碳信用形式抵消外購熱力減少 1,525 噸碳排放。總行南樓實現「碳中和」，並通過權威機構嚴格認證，榮獲「碳中和」認證證書。

倡導綠色出行

總行推行綠色低碳交通工具，新購置車輛中新能源車輛占比達 33.4%。將油耗控制等指標納入駕駛服務外包績效管理考核，推動外包單位優化調度方案，全年同比减少燃油消耗 4,066.12 升。推行「一車一卡一檔案」管理制度，實現全周期低碳管控。推廣綠色出行經驗，分享「三優先一倡導」舉措。開展專題宣傳，倡導員工綠色出行。分行因地制宜開展員工「綠色出行 低碳生活」專題活動 1,650 次，參與員工 18.9 萬人次。在本行掌上銀行建設綠色惠民充電樁場景，全年持續開展充電支付立減活動。

提升科技賦能

推進「農銀碳服」系統建設。築牢資金交易安全防線，新增中碳登賬戶異常流水監測等功能。支持綠色金融業務和全國碳排放權交易市場業務開展，為全國碳市場提供堅實可靠的金融服務。優化系統基礎服務能力，完成系統架構升級，進一步提升客戶體驗。

加強綠色貸款管理系統建設，落實央行關於調整綠色貸款專項統計內容的要求，優化綠色貸款業務管理功能，提高綠色貸款業務合規經營管理水平。探索構建客戶 ESG 評價指標體系，進一步加強客戶 ESG 風險管理。

推進碳排放能耗監控平台建設。堅持「可視化、數據化」工程目標，加強系統碳盤查能力建設，完成碳排放能耗監控平台升級優化項目階段性投產，新增七種能耗盤查類型，擴大能耗盤查範圍，優化能耗管理、碳排放管理、邊界範圍管理以及數據統計分析功能，提升數據錄入質量、碳盤查效率與精度。

實施綠色採購

報告期內，總行制定《中國農業銀行 2025 年總行集中採購目錄》，明確綠色採購理念。參加國家市場監督管理總局「綠色產品認證與標識」相關會議，落實財政部「優先採購節能環保產品」要求。制定綠色需求，踐行綠色分值。數據中心服務類採購項目，開創性應用綠色環保工作實施方案評審指標，引導供應商落實國家節能減排相關要求。後勤服務保障採購中，將節能指標納入採購技術參數。探索直購模式，降低採購過程碳排放。明確節能設備型號及環保材料標準、家電類推薦選用一級能效設備。將綠色採購執行情況及常態化審計納入物業服務考核體系。電商平台採購項目使用線上訂單替代傳統紙質合同。

全行集中採購項目切換至新一代採購平台「農銀 e 采平台」實施，紙質檔案材料節省比例超 90%，全年減少 31.5 萬套紙質標書消耗。平台建設向履約端延伸，全面支持電子發票。

組織行內培訓，促進基層採購經理將可持續理念相關要求融入工作中。借助「金融採購高質量發展論壇」等外部平台，開展同業交流互鑒，推動標準研究，凝聚金融綠色採購合力。

塑造綠色文化

發揮群團組織優勢，持續推進綠色出行宣傳活動，積極倡導節能降碳、文明健康的生活方式，不斷增強員工環保意識、生態意識，助力全行綠色金融戰略實施。總行本部推進周邊綠化，開展「互聯網+全民義務植樹」活動，助力區域生態建設。

## 響應綠色倡議

本行持續深化綠色金融領域的合作共贏。加入聯合國全球可持續發展投資者聯盟，先後簽署《「一帶一路」綠色投資原則》和《負責任銀行原則》，在經營中融入可持續發展理念，圍繞《負責任銀行原則》評價框架開展自評估，加強綠色產行業管理，推動將技術、能耗、環境影響等相關標準納入行業信貸政策。積極支持聯合國可持續發展目標和《巴黎協定》的落實。

## 資源保障

### ● 強化資源保障

逐步擴大推動綠色金融發展的各項資源投入，確保資源配置與綠色金融經營管理需要相匹配。在經濟資本計量等方面對綠色貸款業務予以支持，為業務發展提供保障。建立綠色金融業務審查審批綠色通道，將綠色金融重點客戶相關業務及綠色金融重大項目庫項目納入差异化審批支持範圍，提升業務審批效率。強化財務資源支持，對綠色金融業務配置專項資源。

### ● 加強專業人才培訓培養

持續推進綠色金融人才庫建設，面向總分行等單位的入庫綠色金融人才，開展分層次、全覆蓋專項培訓，組織入庫人才圍繞環境、氣候等相關領域開展課題研究，並通過項目實踐、研討交流等多種方式，持續鍛造高素質綠色金融人才隊伍。全行舉辦「綠色金融」專題培訓 140 期，培訓 6,600 餘人次。在「農銀 e 學」精選上鏈綠色金融相關課程，為員工提供優質學習資源。以「農行大講堂」為載體，邀請行內外專家圍繞應對氣候變化、綠色金融開展主題講座，拓寬員工視野及思路。

### ● 研究與交流成果

立足國家戰略部署，着眼本行業務關切，聚焦新能源基地、海洋經濟、生物多樣性以及轉型金融、綠色債券市場，投融资碳核算，企業 ESG 表現與綠債發行等領域，形成多篇研究成果。

## 當期和預期氣候相關財務影響

### 當期氣候相關財務影響

本行綜合考慮預期信用損失、公允價值、收入與支出、預計負債、為實現氣候相關目標及承諾的額外投入及成本等因素，就氣候變化對本集團損益的影響進行評估。

#### ● 預期信用損失方面

本行在當期預期信用損失計量過程中，將氣候變化相關風險和機遇的影響納入考慮。在敞口劃分時考慮氣候風險因素，以便及時反映氣候風險對組合信用風險敞口的影響。同時將 ESG 風險管理嵌入信用業務全流程管控，作為客戶信用評級重要依據，及時調整階段劃分，並定期開展押品價值重估，反映氣候風險對模型參數的影響。在此基礎上，本行根據預期信用損失模型合理計提相關減值準備。

#### ● 預計負債方面

截至報告期末，本行暫不存在與氣候、環境、環保等直接相關且需計提預計負債的未決訴訟。

#### ● 公允價值變動方面

本行第三層級公允價值的資產中包括對受氣候影響企業的投資，上述資產公允價值評估模型中已考慮氣候變化相關影響。受影響的資產主要包括銀行債轉股形成的非上市股權，截至報告期末，相關資產的賬面價值約 17.5 億元人民幣。報告期內，氣候變化對公允價值產生的影響不重大。

#### ● 收入與支出方面

本行深入貫徹新發展理念，積極服務綠色金融大文章，持續豐富相關領域金融產品供給，總體而言，綠色金融服務對本行財務具有正面影響。

### 綠色金融產品供給方面

圍繞居民多樣化的綠色消費金融場景需求，不斷提升服務質效。一是加大綠色建築按揭業務支持力度。支持消費者購買綠色住房，持續加大對購置節能建築與綠色建築的信貸支持力度，有效促進綠色住房信貸業務發展。二是創新綠色大宗消費場景。聚焦新能源汽車購置、使用、置換等不同環節，依托「網捷貸」、「車聯貸」、「車 e 貸」等產品，持續加大新能源汽車消費貸款投放。三是協同子公司，着力做好綠色金融服務。截至 2025 年末，農銀理財有限責任公司理財產品投資綠色債券餘額 54 億元。總體而言，綠色金融產品投放對本行主營業務收入增長起到了正向促進作用。

### 綠色投資方面

本行持續優化綠色投資機制體制，進一步拓展投資領域，從主要投向基礎設施綠色升級、清潔能源產業，逐步擴展到節能環保、生態環境、綠色供應鏈、綠色農業等新領域、新客群。同時，深入推進綠色低碳領域專業投資團隊建設，圍繞「水火核」、「風光儲」、「新能源車」三大細分方向設立專業團隊，系統跟踪行業政策及發展動態。報告期內，農銀投資新投資綠色領域項目 10 個，投資金額 108 億元。截至報告期末，農銀投資綠色項目投資餘額 469.6 億元（自有資金）。總體而言，綠色項目投資對本行其他非息收入增長起到正向促進作用。

### 綠色融資方面

本行於 2022 年發行 3 年期固定利率人民幣綠色債券 150 億元，票面利率 2.40%，已於 2025 年 10 月到期；5 年期固定利率人民幣綠色債券 50 億元，票面利率 2.80%。於 2025 年發行 3 年期固定利率人民幣綠色債券 500 億元，票面利率 1.85%；5 年期固定利率人民幣綠色債券 100 億元，票面利率 1.88%；3 年期浮動利率人民幣綠色債券 60 億元，票面利率為 7 天逆回購利率 +40BP。總體而言，綠色融資成本低於同期其他相關負債成本，有利於節約本行利息支出。

### 預期氣候相關財務影響

定量影響方面，考慮到相關影響無法單獨識別，以及估計這些影響時涉及到的計量不確定性很高，導致產生的定量信息難以直接使用，本行暫未披露氣候相關預期財務影響定量信息。定性影響方面，本行預計在「雙碳」目標引領下，綠色金融業務在未來短中長期會為本行帶來積極的財務影響。



## 風險和機遇管理

### ESG 風險管理體系

本行將氣候相關風險因素納入 ESG 風險管理體系，強化 ESG 風險的識別、評估、管理以及流程控制，不斷提升 ESG 風險管理效能，ESG 風險管理覆蓋信貸（包括公司和項目融資）和投資銀行業務。

**加強客戶 ESG 風險管理。**根據《中國農業銀行信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》，做好環境、社會和治理風險的識別、評估和管理。強化信貸業務全流程 ESG 風險管控，在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確審核要點。提升 ESG 風險精細化管理水平，積極引導支持屬於綠色、低碳、循環經濟的信貸業務，對非生態友好型客戶和項目實施「一票否決」。

**實施客戶 ESG 分類管理。**本行根據監管導向和客戶面臨的潛在 ESG 風險程度，結合所屬行業或建設項目的特點，按照風險從高到低將法人客戶劃分為 A、B、C 三類。具體而言，A 類是指建設、生產、經營活動有可能嚴重改變環境原狀，且產生的不良環境和社會後果不易消除的客戶。B 類是指建設、生產、經營活動將產生不良環境和社會後果，但較易通過緩解措施加以消除的客戶。C 類是指建設、生產、經營活動不會產生明顯不良環境和社會後果的客戶。

### ESG 納入信貸政策

#### 與農業相關的信貸政策

貫徹落實國家推進農業綠色發展、加快農業投入品減量增效要求，嚴格落實《「十四五」全國農業綠色發展規劃》、《農業農村減排固碳實施方案》等政策文件，制定《糧食產業信貸支持政策》、《農作物種子行業信貸政策》、《農藥制造行業信貸政策》、《肥料制造行業信貸政策》、《食用植物油加工行業信貸政策》等相關行業信貸政策，加強綠色環保政策導向，重點支持環境友好、高效安全的農業企業。加強涉農行業客戶生態環境風險識別及管理，對未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行「一票否決」制。明確規定審慎介入長江經濟帶、黃河流域、重點江河湖泊等環境敏感區的農業生產項目建設，嚴禁介入設備工藝落後、高毒高風險產品占比大的企業，對不符合國家生態環境保護和生產安全政策、監督檢查不達標的企業，積極化解單一客戶風險並對相關存量客戶進行重點篩查，對未能有效處理污染物且影響生產資質的企業及時做好退出工作。

**將 ESG 風險納入風險偏好。**風險偏好方面，2025 年，董事會審議通過《集團風險偏好陳述書》和《全面風險管理策略》修訂稿，持續完善綠色金融、環境與氣候風險方面的相關要求，回檢更新並不斷優化綠色金融業務信用風險偏好在集團風險偏好中的陳述，制定風險策略，明確綠色金融業務風險管理的要求，更好地統籌綠色貸款業務的發展與安全。

**構建完善 ESG 風險管理系統。**強化信貸管理系統支撐，推進完善數字化、智能化 ESG 風險管理機制。綜合考慮數據資源、監管導向、業務需要等多種因素，在主要信貸業務系統中建立並持續完善客戶 ESG 風險管理系統功能，研發法人客戶 ESG 評價模型，在信貸業務辦理的調查、審查階段，提示客戶 ESG 風險信息，運用科技手段開展客戶 ESG 風險評估，提升客戶 ESG 風險管理效能。

**完善運營業務應急預案體系。**明確對暴雨、洪水、臺風等自然災害的應急管理要求，建立健全物資儲備、防災巡查、值班報告等機制，保障客戶和員工安全，確保金融服務連續順暢。

#### 與生物多樣性相關的信貸政策

在聯合國《生物多樣性公約》第十五次締約方大會「中國角」主題邊會上共同發布《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同行動方案》。制定《農作物種子行業信貸政策》、《林業及加工行業信貸政策》等涉及生物多樣性保護的信貸政策，積極做好山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、生物多樣性保護重大工程金融服務。重點關注企業環境違法記錄和環保督查情況，對存在重大 ESG 風險、未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行「一票否決」制。明確要求高度關注污染氣體排放、甲醛釋放超標等環保事件對林業加工企業的影響，加強對客戶環保設施、項目環評的調查審查，對產品不符合行業標準、生產工藝落後、設備措施不到位的客戶要主動前瞻性退出。

#### 與電力行業相關的信貸政策

嚴格落實《「十四五」現代能源體系規劃》、《「十四五」可再生能源發展規劃》、《關於做好可再生能源綠色電力證書全覆蓋工作 促進可再生能源電力消費的通知》等政策及相關要求，制定《火電行業信貸政策》、《水電行業信貸政策》、《風電行業信貸政策》、《太陽能發電行業信貸政策》、《核電行業信貸政策》、《生物質能發電行業信貸政策》等行業信貸政策，統籌把握減碳降碳與能源安全的關係，突出綠色、環保、能耗、生產安全等綠色低碳管理要求，在行業信貸政策中明確排污許可、環境保護等要求，關注環境、社會和治理風險等關鍵指標，重點支持符合生態保護要求的客戶和項目，堅決退出國家明令禁止或淘汰的項目。明確規定前瞻性退出不符合國家綠色低碳轉型方向且整改無望的火電企業；要求重點支持已納入規劃、符合生態保護要求的水電基地客戶和項目；關注風電、太陽能發電項目建設過程中可能涉及的自然災害風險防範等問題，跟進客戶環境違法記錄等情況；對不能落實環保要求和其他合法性手續的核電項目，不得提供信貸支持；定期跟蹤生物質能發電企業技術改造情況和排放等指標，跟進客戶環評、能耗、節水、污染物排放和環境違法記錄等情況，落實環境、社會和治理風險管理要求。

### ESG 納入盡職調查

本行將 ESG 風險管理要求納入信貸業務全流程，同時，在債券投資、債券承銷業務中開展 ESG 風險盡職調查。

#### 信貸業務

本行高度重視 ESG 風險對信用風險的影響，根據客戶面臨的潛在 ESG 風險程度，將客戶劃分為不同的風險類別，根據風險評估情況實施差別化管理措施。將 ESG 風險管理要求納入信貸業務全流程，在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確審核要點，實施動態評估，落實全流程管控要求，提高環境、社會和治理風險精細化管理水平。

##### ● 加強制度約束

本行高度關注企業在環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規表現，制定《中國農業銀行信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》，明確信貸業務調查審查人員應將 ESG 風險作為風險評估的重要內容，開展 ESG 風險評估，並提出 ESG 風險評估意見。本行持續優化信用評級政策，將 ESG 風險納入客戶信用評級考慮因素。

2025 年，印發《關於持續強化環境、社會和治理風險客戶管理的通知》，督促本行經營機構做好客戶 ESG 風險信息收集，充分利用系統風險綫索提示功能，加強客戶 ESG 風險管理。

#### 與石油、天然氣、礦業相關的信貸政策

嚴格落實國家《產業結構調整指導目錄》等政策及相關要求，制定《煤炭行業信貸政策》、《石化行業信貸政策》、《金屬礦采選行業信貸政策》等相關行業信貸政策，明確客戶及項目準入標準，嚴禁介入不符合國家產業政策要求的項目。對環境、社會和治理風險管理提出相關要求，高度重視企業在能效、環保、生產安全等方面的經營表現。高度重視煤炭行業客戶生產安全情況，對未建立完善的安全監控系統和管理體系、安全設備不完備、生產安全不達標的客戶，主動把握好退出時機；高度關注化工企業環境保護、生產安全、危險品管理情況和能效水平表現，不得對不符合環保要求、未按規定取得節能、環評等批覆的項目提供信用支持；密切關注金屬礦采選行業客戶環保和生產安全情況，嚴禁介入自然保護區、森林公園、飲用水源保護區、重要湖泊周邊、地質遺迹保護區、基本農田保護區等項目。

##### ● ESG 盡職調查原則

在盡職調查過程中，本行經營機構根據實際情況，積極加強與行政主管部門、監管部門等各方面溝通，積極拓寬 ESG 風險信息收集渠道，多角度、多層面核查客戶的 ESG 表現。充分考慮客戶所處行業、區域等因素，對客戶 ESG 風險因素進行評估，對鋼鐵、煤炭等 ESG 風險密集型行業，強化環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規性調查審查。

本行對 A、B、C 等 3 個 ESG 風險類別的客戶施行差异化風險管理措施，如針對 A 類客戶，要求提高存續期管理 ESG 風險檢查頻次；對 ESG 風險關注度較高的客戶，要求客戶提交 ESG 風險報告，訂立加強 ESG 風險管理的聲明和承諾條款，以及在管理 ESG 風險方面違約時的救濟條款。

ESG 盡職調查觸發因素和風險升級流程

建立 ESG 風險識別體系。明確界定 ESG 風險升級流程,制定風險調查、風險評估和風險升級等措施。明確將與客戶耗能、污染、土地、健康、安全、生態保護、氣候變化等納入 ESG 風險管理範疇,將管理範圍覆蓋到全部法人客戶、各類信貸業務,納入信貸管理體系,作為信貸決策的重要依據。

合理設定 ESG 風險管理閾值。本行高度關注國家產業政策要求與監管政策導向,按照相關法律法規、政策和監管要求,關注企業 ESG 表現,合理設定 ESG 風險管理閾值,在調查、審查過程中,結合行業發展趨勢和相關政策要求,動態評估 ESG 風險因素,並不斷提升數字賦能水平,持續推動 ESG 風險管理向數字化、智能化方向發展,確保 ESG 風險管理依法合規、執行有力。

加強 ESG 風險觸發和升級管理。重視客戶 ESG 風險變化情況,重點關注環保、安全生產等方面行政處罰信息、重大負面輿情、項目合法性手續等。對存在環境保護、安全生產等方面違法違規記錄且尚未整改完成等情形（風險升級觸發因素）的客戶制定有針對性的管控措施。充分利用系統監測發現的客戶 ESG 風險線索,若觸發 ESG 風險管理閾值,對客戶用信進行管控,督促客戶加強整改。對 ESG 風險關注度較高的客戶,在貸款合同或承諾書中訂立加強 ESG 風險管理的聲明和承諾條款,對確認存在重大 ESG 風險的客戶,按照合同約定採取終止資金撥付、收回已發放信用等措施。

ESG 風險升級案例

本行為某陶瓷行業客戶提供融資服務。在服務期間,該公司由于存在相關違法違規行為受到當地行政主管部門的行政處罰（訂立勞動合同時未告知勞動者職業病危害真實情況、安排有職業禁忌的勞動者從事其所禁忌的作業行為等）,相關處罰信息在信用中國網站上公布。

本行及時在業務系統中對該客戶實施系統控制,不予新增用信。該客戶在整改完成後,向本行報送了整改措施以及主管部門出具的整改完成證明,並在信用中國網站上完成了信用修復。本行嚴格審核整改材料,確認該客戶違法違規行為整改完成,解除了該客戶在業務系統中的用信鎖定,為該客戶繼續提供相關服務。



盡職調查案例

對 ESG 風險密集型行業在盡職調查環節進行深度評估

某企業主要從事食品生產、銷售。本行在對該企業進行盡職調查期間,密切關注 ESG 風險情況。了解到前期該企業曾因污水排放指標超標等違規行為,受到當地生態環境主管部門的行政處罰,且尚未整改完成。經審慎評估風險,本行對其採取暫停推進辦理貸款業務的措施,並與當地生態環境主管部門、企業加強溝通對接,及時跟進相關事件整改進展。後續,在確認該企業相關處罰已整改完成,信用中國網站上信用信息已修復完畢後,本行繼續為其提供金融服務,同時強化存續期管理,督促其加強 ESG 風險防範。

債券投資業務

在綠色債券投資業務中開展 ESG 風險盡職調查。加強綠色債券投前投後管理。投前,關注募投項目的綠色屬性、經濟和環境效益、資金監管等情況,關注發行人環境、社會和治理風險管理情況。投後,持續跟踪分析投資標的環境效益,提升投後管理質效。

債券承銷業務

在綠色債券承銷業務中開展 ESG 風險盡職調查。對綠色債券募集資金用途是否符合《綠色債券支持項目目錄》進行核查,協助綠色債券發行人按照中國銀行間市場交易商協會《綠色債務融資工具信息披露表》進行信息披露,並按照《非金融企業綠色債務融資工具業務指引》要求定期披露募集資金使用情況。

客戶準入

- 信貸業務盡職調查人員將 ESG 風險作為盡職調查的重要內容,開展客戶 ESG 風險調查評估,提出 ESG 風險調查意見。
- 信貸業務審查人員將 ESG 風險作為信貸業務審查的重要內容,提出 ESG 風險審查意見。
- 制定落實 ESG 風險盡職調查清單、審查清單,重點關注 A 類和 B 類客戶提交的文件和相關手續的合規性、有效性和完整性。
- 要求客戶重視相關的 ESG 風險點並制定有效的動態控制措施,推動客戶及項目符合國家產業政策要求和產業發展的技術經濟趨勢,並優先支持技術經濟標準達到國際國內先進水平的客戶及項目。

貸中審核

- 加強審批管理,將客戶的 ESG 風險性質及嚴重程度作為信貸審批的重要依據,合理制定信貸批復方案,視情況提出 ESG 風險管理方面的限制性條件和管理要求。
- 支持採取緩釋措施降低客戶的 ESG 風險,包括但不限於:推動客戶盡可能投保環境污染責任險,組建銀團貸款等。

存續期管理

- 通過完善合同條款,督促客戶加強 ESG 風險管理。
- 加強放款審核管理,重點審核是否落實信貸批復方案中關於 ESG 風險管理的限制性條件等內容。
- 對存在較大 ESG 風險的客戶,加強風險監測,制定並實行有針對性的管理措施。
- 對 ESG 風險狀況明顯惡化的客戶,及時採取相關管理措施,防範 ESG 風險向信用風險傳導。

提升氣候適應性

本行運用情景分析、壓力測試、金融科技和大数据等技術和工具，提升對環境和氣候風險的精細化管理水平，提升氣候韌性。2025 年，本行進一步加強氣候相關風險量化分析，構建完善契合中國國情、貼近本行實際的氣候相關風險壓力測試體系，持續拓展壓力測試範圍，動態調整和豐富氣候情景，深化轉型風險和物理風險傳導路徑及壓力測試方法模型，充分識別評估氣候相關風險和機遇，提升風險應對能力。

氣候情景設計

本行充分接軌《巴黎協定》等最新氣候變化國際協議和國家自主貢獻目標，借鑒央行與監管机构綠色金融網絡（NGFS）、聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）等机构提供的國際通用情景，結合我國「雙碳」政策、碳減排目標等戰略規劃，構建了有序轉型、無序轉型、溫室世界和具有中國本土化特色的「3060 路綫」等多重轉型風險情景，以及高溫室氣體排放（RCP8.5）、中度溫室氣體排放（RCP6.0）、低溫室氣體排放（RCP2.6）等涵蓋不同溫升水平的物理風險情景。情景設計綜合考慮短期、中期和長期的氣候影響，涵蓋宏觀經濟、行業产能、碳排放量、碳價、災害損失、風速變化等一系列定量指標，模擬描述未來可能的氣候模式與路徑，全面捕捉氣候相關風險的不同維度，為本行識別與管理氣候變化帶來的不確定性提供決策參考。

典型氣候情景簡要描述

| 情景名稱 |                                     | 情景描述                                                                                                  | 情景應用         | 情景期限           |
|------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| 有序轉型 | 淨零 2050 情景<br>（Net Zero 2050）       | 通過嚴格的氣候政策和創新，將全球溫升控制在 1.5℃ 以內，並在 2050 年左右實現全球二氧化碳淨零排放。該情景下物理風險相對較低，但轉型風險較高                            | 轉型風險<br>物理風險 | 短期<br>中期<br>長期 |
|      | 巴黎協定高速轉型情景<br>（Highway to Paris）    | 協調有序實施氣候政策，技術驅動綠色投資，綠色補貼和投資持續增加，消費者和投資者對綠色行業更加偏好，而高碳行業面臨成本上升的壓力，碳稅逐步提高。這些帶來持續的減排效果，且邁向淨零排放的轉型更具成本效益   | 轉型風險         | 短期             |
| 無序轉型 | 延遲轉型情景<br>（Delayed Transition）      | 假設 2030 年後才開始控制減排，屆時需要使用更嚴格的政策使得碳排放更為迅速地下降，以確保有機會將全球變暖限制在 2℃ 以下。這將導致比「淨零 2050」情景更高的轉型風險和物理風險          | 轉型風險<br>物理風險 | 短期<br>中期<br>長期 |
|      | 突然覺醒無序轉型情景<br>（Sudden Wake-Up Call） | 前期政策停滯，2027 年開始綠色政策突然快速發展，碳價急劇攀升引發供給側衝擊，市場因為無法適應導致資產價值調整以及金融市場波動。雖然到 2030 年溫室氣體排放量大幅下降，但轉型付出的經濟代價更為高昂 | 轉型風險         | 短期             |
| 溫室世界 | 保持當前政策<br>（Current Policies）        | 假設祇繼續執行目前已實施的政策，全球碳排放量將持續增長至 2080 年，氣溫預計將上升 3℃，從而導致了高物理風險                                             | 轉型風險<br>物理風險 | 短期<br>中期<br>長期 |

| 情景名稱              | 情景描述                                                                                                                     | 情景應用         | 情景期限           |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| 我國「3060 路綫」情景     | 按照我國二氧化碳排放 2030 年前達到峰值、2060 年前實現碳中和的目標執行各項氣候政策，控制二氧化碳排放量                                                                 | 轉型風險<br>物理風險 | 短期<br>中期<br>長期 |
| 高溫室氣體排放情景（RCP8.5） | 預估相對於 1986 至 2005 年時期，2046 至 2065 年全球平均地表溫度可能升溫 1.4℃至 2.6℃，2081 至 2100 年全球平均地表溫度可能升溫 2.6℃至 4.8℃，由此帶來嚴重的物理風險              | 物理風險         | 短期<br>中期<br>長期 |
| 中度溫室氣體排放（RCP6.0）  | 預估相對於 1986 至 2005 年時期，2046 至 2065 年全球平均地表溫度可能升溫 0.8℃至 1.8℃，2081 至 2100 年全球平均地表溫度可能升溫 1.4℃至 3.1℃，由此帶來較高的物理風險              | 物理風險         | 短期<br>中期<br>長期 |
| 低溫室氣體排放（RCP2.6）   | 預估相對於 1986 至 2005 年時期，2046 至 2065 年全球平均地表溫度可能升溫 0.4℃至 1.6℃，2081 至 2100 年全球平均地表溫度可能升溫 0.3℃至 1.7℃，是減排力度最大的情景，由此帶來相對較低的物理風險 | 物理風險         | 短期<br>中期<br>長期 |

注：上述情景中，巴黎協定高速轉型情景、突然覺醒無序轉型情景為 NGFS2025 年新發布情景。

深化開展氣候轉型風險壓力測試

測試範圍與方法：本行使用「自上而下」方法，按照高碳、綠色、高碳上游、高碳下游和其他行業五個類別，從行業組合層面開展氣候宏觀情景轉型風險壓力測試。測試借鑒 NGFS 新發布的短期氣候情景，以 2025–2030 年為測試期限。測試在前期實踐基礎上細化行業分類、優化模型構建、豐富情景設置，采集充足的建模樣本數據，將宏觀經濟及行業運行關鍵變量、碳成本和綠色轉型投資、企業財務表現等一并納入風險傳導分析框架，並基於企業需要支付一定碳排放費用、碳減排導致部分資產擱淺、半動態資產負債表等關鍵假設，構建多元統計回歸模型預測不同碳減排路徑下各類別行業貸款的違約概率變動趨勢，進而估計本行資產質量和資本充足水平所受衝擊影響，量化評估本行對轉型風險的承壓能力。

本行還使用「自下而上」方式，選取受轉型風險影響較大的火電、鋼鐵等重點行業，深化開展了轉型風險壓力測試，目前已累計覆蓋 10 個碳密集行業。測試按照「氣候－宏觀－行業－企業－銀行」的傳導邏輯，結合不同氣候情

景下的產量、碳價、碳排放強度、免費碳配額比例、碳關稅等關鍵因子以及企業碳減排技術路徑，優化風險傳導模型，並利用內部評級模型逐戶測算企業端未來財務表現和違約變化趨勢，着重評估企業碳排放成本及轉型壓力上升對本行信貸資產的潛在影響。此外，本行積極研究氣候風險影響市場風險的傳導邏輯，探索分析了氣候情景下市場利率和信用利差變化對本行產業債估值的影響，將測試範圍從信貸業務延伸至債券業務、從信用風險拓展至市場風險領域。

測試結果顯示：受轉型風險及碳排放成本上升等壓力因素影響，高碳行業違約概率有所上升，其中航空、火電等行業違約概率增幅相對較大，帶動高碳上下游行業違約概率不同程度上升，綠色行業貸款質量保持穩定，產業債受信用風險和市場風險變化雙重影響產生一定估值損失，全行整體資產質量和資本充足水平小幅下降，風險總體可控，具備應對氣候變化及不確定性的韌性。

積極拓展氣候物理風險壓力測試

測試範圍與方法：繼前期開展農業貸款、個人住房貸款等物理風險壓力測試後，本行進一步將測試範圍拓展至易受物理風險影響的風電企業，測試期限為 2025–2050 年。測試基于權威氣候研究机构發布的各地區未來風速變化預測結果，選取西北內陸（陸上風電）、東南沿海（海上風電）典型區域的風電項目作為測試對象，構建了「物理風險量化→企業財務影響評估→信用風險分析」三個核心模塊，模擬建立不同氣候情景下風速變化與風電企業發電收入、償債能力、信用評級之間的傳導關係，量化評估氣候變化對風電企業貸款風險水平的潛在影響。

測試結果顯示：在氣候情景下，氣候及風速變化對西北地區陸上風電企業、東南沿海海上風電企業的影響呈現差異化特徵，部分區域風速變動將導致風電項目收入出現下降。在疊加電價變動等因素後，參試風電企業的償債能力將略有弱化，但客戶評級總體保持穩定，對本行貸款業務直接影響較小。

加强境外機構氣候相關風險壓力測試

本行香港分行已建立起氣候相關風險壓力測試的工作流程和方法模型。報告期內，在轉型風險方面，結合香港金管局第二輪銀行業氣候相關風險壓力測試的經驗和同業良好做法，優化壓力測試方法論，對高碳行業開展了 NGFS 無序轉型情景下的轉型風險壓力測試。在物理風險方面，參考香港金管局物理風險評估平台的数据，不斷提升壓力測試的精確度，對分行物業抵押品和自有物業開展了 IPCC 高溫室氣體排放（RCP8.5）情景下的物理風險壓力測試。

本行法蘭克福分行遵循監管机构最新要求，持續推進氣候相關風險管理能力建設，進一步完善氣候相關風險量化分析框架，定期開展壓力測試工作。報告期內，分行構建有序轉型、無序轉型和溫室世界情景，評估不同情景對分行資產質量影響情況并篩選出影響較大情景，參考歐洲央行氣候相關風險壓力測試方法，整合外部行業数据及內部風險參數，測算分析重點行業客戶違約概率等關鍵指標變動情況，進而從資產組合層面審慎評估分行氣候相關信用風險暴露。

本行盧森堡分行已建立氣候相關風險壓力測試框架。報告期內，參考 NGFS 延遲轉型、溫室世界等典型情景設計，構建適配分行實際的復合氣候情景，基于客戶受氣候相關風險影響情況進行分類施壓，量化評估氣候相關風險對客戶評級、分行資產質量等潛在影響。

强化氣候相關風險壓力測試應用

壓力測試已成為本行氣候相關風險管理的重要工具，測試結果納入全面風險管理報告并提交董事會審議，同時測試結果逐步應用于氣候相關風險識別和投融資管理活動中，有助于提升本行氣候相關風險管理的預見性與精細化水平。包括：識別評估氣候韌性及潛在的系統性風險，為制定完善集團風險偏好、綠色金融業務風險管理策略、應急預案、戰略規劃、行業信貸政策及資產結構優化調整等提供參考；向基層傳導新型風險防控理念，通過編制氣候相關風險壓力測試培訓案例、培養氣候相關風險量化分析專業團隊等方式，深化對氣候相關風險和機遇的認識，推進氣候相關風險應對能力建設。

深化氣候相關風險壓力測試研究和交流

報告期內，本行持續跟踪國內外監管机构開展氣候相關風險壓力測試的新動向新趨勢，多次與監管、同業、行業專家研討交流氣候相關風險壓力測試工作經驗，促進本行氣候相關風險壓力測試實踐不斷豐富和升級，数据挖掘、情景設計、模型構建、風險分析、管理應用等能力進一步提升。

指標與目標

氣候相關目標設定

投融資層面氣候目標

本行將綠色金融作為「十四五」時期三大戰略之一，全面推進經營管理綠色轉型，制定綠色金融業務規模持續提升、資產質量保持穩定、品牌價值持續彰顯等目標，將綠色貸款增速持續高于全行各項貸款平均增速設定為衡量「十四五」期間全行投融資氣候目標的指標，推動綠色貸款占比水平持續提升。綠色債券方面，目標如下表所示。

|              |                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------|
| 發行<br>綠色債券目標 | 本行將繼續貫徹落實綠色金融戰略，積極發行綠色債券。                                |
| 承銷<br>綠色債券目標 | 本行積極承銷綠色債券、碳中和債、可持續發展掛鉤債券等，綠色債券承銷位次保持在市場前列。              |
| 投資<br>綠色債券目標 | 本行積極參與投資優質主體發行的綠色債券，助力重點產業領域綠色發展，力爭 2026 年末綠色債券投資規模保持增長。 |

運營層面氣候目標

本行在運營層面設定了建設綠色網點、推進綠色用能、打造綠色後勤、推行綠色辦公、建設綠色數據中心、提升碳管理能力、深化樓宇「碳中和」、倡導綠色出行、提升科技賦能、實施綠色採購、塑造綠色文化、強化信息披露等十二大重點任務，力爭實現「十五五」期間碳排放總量、人均碳排放量逐年下降的目標。

氣候相關目標進展及减排實踐

本行在「十四五」期間，每年均實現氣候相關目標。

投融資層面氣候目標進展

本行綠色金融業務提質上量，環境效益顯著。截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 5.93 萬億元，折合年减排二氧化碳當量 1.7 億噸。

發行綠色債券。2025 年 2 月，本行發行 600 億元綠色金融債；8 月發行 60 億元浮息綠色金融債。

承銷綠色債券。2025 年，承銷綠色債券（含碳中和債）90 期，發行規模 2,740 億元，承銷份額 611 億元。承銷發行可持續發展掛鉤債券 1 祇、承銷份額 2 億元。

投資綠色債券。截至 2025 年末，自營綠色債券投資餘額 1,578 億元，較上年末增速 36.6%。

運營層面氣候目標進展

本行支持北京市政府「十四五」時期節能目標，開展節能减排工作。根據 2025 年碳排放核査情況，北京市為總行發放 2024 年度碳排放配額 15,010 噸二氧化碳，實際需清繳 14,859 噸二氧化碳，總行已及時完成清繳。報告期內，總行在節能改造、購置新能源設備、更換綠電等方面資金投入 700 餘萬元。

其他任務進展情況見「應對氣候變化—氣候相關戰略及轉型計劃」。

溫室氣體排放量

本行在對溫室氣體排放量進行核算和報告前，確定溫室氣體排放量的合并方法，以界定其組織邊界。合并方法為控制權法。在控制權法下，本行核算所控制業務範圍內的全部溫室氣體排放量，不核算享有權益但不具有控制權的業務所產生的溫室氣體排放量。在采用控制權法時，本行選擇運營控制標準。溫室氣體排放核算與報告的時間邊界，與本報告期間保持一致。

本行推進投融資業務碳排放核算，印發《關於進一步開展投融資業務碳排放核算試點工作的通知》，組織開展發電、鋼鐵、建材、有色、石化、化工、造紙、航空 8 大高碳行業、畜禽養殖行業的投融資業務碳排放核算工作。

本行範圍一、範圍二、範圍三溫室氣體排放如下表所示。

溫室氣體排放量披露

| 溫室氣體範圍               | 單位            | 2025 年       | 2024 年       |
|----------------------|---------------|--------------|--------------|
| 溫室氣體排放量（範圍一＋範圍二）     | 噸二氧化碳當量       | 2,049,407.04 | 2,138,909.92 |
| 單位營收溫室氣體排放量（範圍一＋範圍二） | 噸二氧化碳當量 / 百萬元 | 2.83         | 3.01         |
| 人均溫室氣體排放量（範圍一＋範圍二）   | 噸二氧化碳當量 / 人   | 3.63         | 4.61         |
| 範圍一溫室氣體排放量           | 噸二氧化碳當量       | 151,438.27   | 165,275.90   |
| 固定源排放                | 噸二氧化碳當量       | 73,200.97    | 80,557.61    |
| 移動源排放                | 噸二氧化碳當量       | 78,237.30    | 84,718.29    |
| 範圍二溫室氣體排放量           | 噸二氧化碳當量       | 1,897,968.77 | 1,973,634.02 |
| 範圍三溫室氣體排放量           | 噸二氧化碳當量       | 27,234.40    | 4,049.06     |
| 類別 1– 購買的商品和服務       | 噸二氧化碳當量       | 24,541.92    | 4,049.06     |
| 類別 5– 運營中產生的廢棄物      | 噸二氧化碳當量       | 2,692.48     | /            |

注：1. 2025 年範圍一、二和範圍三類別 1（包括城市用水、外購辦公用紙）統計機構範圍覆蓋全集團，範圍三類別 5（包括廚餘垃圾、辦公垃圾）統計機構覆蓋總行，境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、香港分行。  
2. 2024 年範圍一、二和範圍三類別 1（包括城市用水）統計機構範圍覆蓋全集團。  
3. 2025 年人均數據基於各機構碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算，2024 年人均數據基於各機構碳盤查時點發薪人數測算。

溫室氣體排放源

| 範圍     | 溫室氣體排放源                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------|
| 範圍一排放源 | 固定源排放：發電機、鍋爐、燃氣竈具<br>移動源排放：車輛                               |
| 範圍二排放源 | 外購電力、外購熱力                                                   |
| 範圍三排放源 | 類別 1– 購買的商品和服務，包括城市用水、外購辦公用紙<br>類別 5– 運營中產生的廢棄物，包括廚餘垃圾、辦公垃圾 |

溫室氣體排放量測算方法

溫室氣體核算範圍及相關要求依據 ISO14064–1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，溫室氣體排放因子及活動水平數據依據《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》、生態環境部和中華人民共和國國家統計局發布的 2023 年電力二氧化碳排放因子、「Ecoinvent 數據庫」、「中華人民共和國工業和信息化部重點原材料行業雙碳公共服務平台 – 原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）」。

範圍一排放計算方法

本行範圍一溫室氣體排放量采用排放因子法進行核算。排放因子是每一單位排放源活動水平所對應的溫室氣體排放量。

$$E_{GHG} = AD \times EF \times GWP$$

$E_{GHG}$

» 溫室氣體排放量，單位為噸二氧化碳當量（tCO<sub>2</sub>e）

$AD$

» 溫室氣體活動數據，包括發電機、鍋爐、燃氣竈具、車輛等排放源的化石燃料消耗量

$EF$

» 溫室氣體排放因子

$GWP$

» 全球變暖潛勢值，本次僅測算固定排放源 / 移動排放源產生的二氧化碳，不涉及其他溫室氣體類別，因此數值為 1

範圍二排放計算方法

本行涉及的範圍二排放源以外購電力和外購熱力為主，采用排放因子法計算。

● 外購電力公式

|                                                       |                                                        |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| $E_{\text{外購電}} = AD_{\text{電}} \times EF_{\text{電}}$ |                                                        |
| $E_{\text{外購電}}$                                      | » 外購電力所對應的電力生产環節二氧化碳排放量，單位為噸二氧化碳當量（tCO <sub>2</sub> e） |
| $AD_{\text{電}}$                                       | » 核算和報告年度內的外購電量，單位為兆瓦時（MW·h）                           |
| $EF_{\text{電}}$                                       | » 電網排放因子，單位為噸二氧化碳當量 / 兆瓦時（tCO <sub>2</sub> e/MW·h）     |
| 對於電網排放因子的選擇，使用生態環境部《2023 年電力二氧化碳排放因子》區域因子。            |                                                        |

● 外購熱力公式

|                                                       |                                                        |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| $E_{\text{外購熱}} = AD_{\text{熱}} \times EF_{\text{熱}}$ |                                                        |
| $E_{\text{外購熱}}$                                      | » 外購熱力所對應的熱力生产環節二氧化碳排放量，單位為噸二氧化碳當量（tCO <sub>2</sub> e） |
| $AD_{\text{熱}}$                                       | » 核算和報告年度內的外購熱力，單位為吉焦（GJ）                              |
| $EF_{\text{熱}}$                                       | » 熱力消費的排放因子，單位為噸二氧化碳當量 / 吉焦（tCO <sub>2</sub> e/GJ）     |
| 外購熱力可溯源，采用供熱單位提供的二氧化碳排放因子。                            |                                                        |

範圍三排放計算方法

本行根據實際情況，先行核算類別 1– 購買的商品和服務，包括城市用水、外購辦公用紙，及類別 5– 運營中產生的廢棄物，包括厨餘垃圾和辦公垃圾。核算依據為《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，具體核算公式為：

● 城市用水公式

|                                                                                         |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| $E_{\text{城市用水}} = A_{\text{城市用水}} \times EF_{\text{城市用水}} \times GWP_{\text{全球變暖潛勢值}}$ |                                                                 |
| $E_{\text{城市用水}}$                                                                       | » 城市用水生命周期在上游生产及輸送等環節產生的溫室氣體排放總量，單位為噸二氧化碳當量（tCO <sub>2</sub> e） |
| $A_{\text{城市用水}}$                                                                       | » 城市用水量，單位為噸（t）                                                 |
| $EF_{\text{城市用水}}$                                                                      | » 城市用水排放因子，單位為噸二氧化碳當量 / 噸（tCO <sub>2</sub> e/t）                 |
| $GWP_{\text{全球變暖潛勢值}}$                                                                  | » 溫室氣體全球變暖潛勢值                                                   |

● 外購辦公用紙公式

|                                                                                               |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| $E_{\text{外購辦公用紙}} = A_{\text{外購辦公用紙}} \times EF_{\text{外購辦公用紙}} \times GWP_{\text{全球變暖潛勢值}}$ |                                                                |
| $E_{\text{外購辦公用紙}}$                                                                           | » 因外購辦公用紙生命周期上游生产制造環節產生的溫室氣體排放量，單位為噸二氧化碳當量（tCO <sub>2</sub> e） |
| $A_{\text{外購辦公用紙}}$                                                                           | » 外購辦公用紙量，單位為噸（t）                                              |
| $EF_{\text{外購辦公用紙}}$                                                                          | » 外購辦公用紙排放因子，單位為噸二氧化碳當量 / 噸（tCO <sub>2</sub> e/t）              |
| $GWP_{\text{全球變暖潛勢值}}$                                                                        | » 溫室氣體全球變暖潛勢值                                                  |

● 廢棄物處置公式

|                                                                                                                                |                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| $E_{\text{廢棄物處置}} = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^J (A_{\text{廢棄物 } i, j} \times EF_{\text{廢棄物 } i, j} \times GWP_{\text{全球變暖潛勢值}})$ |                                                |
| $E_{\text{廢棄物處置}}$                                                                                                             | » 廢棄物產生的溫室氣體排放量，單位為噸二氧化碳當量（tCO <sub>2</sub> e） |
| i                                                                                                                              | » 廢棄物種類                                        |
| j                                                                                                                              | » 廢棄物處置方式                                      |
| $A_{\text{廢棄物 } i, j}$                                                                                                         | » 廢棄物種類 i 采用處置方式 j 的活動水平数据，單位與處置廢棄物數量匹配        |
| $EF_{\text{廢棄物 } i, j}$                                                                                                        | » 廢棄物種類 i 采用處置方式 j 對應的排放因子，單位與處置廢棄物及處置方式匹配     |
| $GWP_{\text{全球變暖潛勢值}}$                                                                                                         | » 溫室氣體全球變暖潛勢值                                  |

範圍三類別一手数据和二手数据情况

| 類別                           | 一手数据                                                      | 二手数据                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 類別 1<br>購買的商品和服務<br>– 城市用水   | 報告期內城市用水量，統計範圍為集團口徑。                                      | 「中華人民共和國工業和信息化部重點原材料行業雙碳公共服務平台 – 原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）」中城市用水排放因子 |
| 類別 1<br>購買的商品和服務<br>– 外購辦公用紙 | 報告期內外購辦公用紙總量，包括 A3 和 A4 紙張，統計範圍為集團口徑。                     | 「Ecoinvent 數據庫」                                                  |
| 類別 5<br>運營中產生的廢棄物            | 報告期內運營中產生的廢棄物總量，包括厨餘垃圾和辦公垃圾，統計範圍為總行、境內一級分行本部、總行本級机构和香港分行。 | 《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》、「Ecoinvent 數據庫」                         |

跨行業指標

氣候相關風險指標

本行參照國際主流框架及金融行業實踐，研究制定適用於銀行業的資產氣候相關風險分類標準及計量方法；逐步推進資產組合的氣候相關風險壓力測試與情景分析，為量化披露奠定基礎；持續完善內部數據收集與治理流程，提升氣候相關數據質量。隨着方法論與數據基礎的進一步完善，本行將逐步實現相關指標的量化披露。

氣候相關機遇指標

詳見本報告「應對氣候變化－氣候相關戰略及轉型計劃」。

資本運用

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 資本開支 | <ul style="list-style-type: none"><li>詳見本報告「應對氣候變化－氣候相關戰略及轉型計劃」。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 融資   | <ul style="list-style-type: none"><li>2025 年 2 月，本行發行 600 億元綠色金融債。2025 年 8 月，發行 60 億元浮息綠色金融債。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 投資   | <ul style="list-style-type: none"><li>截至 2025 年末，綠色貸款餘額 5.93 萬億元，自營綠色債券投資 1,578 億元。</li><li>截至 2025 年末，新能源汽車分期貸款餘額 1,132.55 億元。</li><li>截至 2025 年末，農銀投資綠色股權投資累計投資規模 643 億元。</li><li>本行與國家綠色發展基金深化合作關係，助力服務綠色領域股權融資需求。截至 2025 年末，累計實繳出資 48 億元。</li><li>農銀投資通過設立上海電投穗禾股權投資基金、嘉興穗禾浙景投資基金、北京綠色科創穗禾北工股權投資基金、穗禾智融綠科（上海）私募基金，重點投向風電、光伏、清潔能源產業鏈等綠色領域相關企業及項目，截至 2025 年末，累計投資規模 68.4 億元。</li></ul> |

內部碳定價

本行對內部碳定價開展探索性研究，將結合「雙碳」目標推進進程、行業趨勢及本行實踐逐步推進管理應用。

影響

經濟、環境和社會影響

|        |      |                                                                                                                                                                                   |
|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 對經濟的影響 | 積極影響 | <ul style="list-style-type: none"><li>隨着環保意識的提高和政策的推動，綠色貸款、綠色債券等綠色金融業務快速發展，帶來新的業務增長點和收入來源。</li><li>通過調整信貸和投資結構，引導資金流向清潔能源、低碳交通、綠色制造等關鍵領域，促進經濟的綠色轉型和可持續發展，提高經濟的整體效率和競爭力。</li></ul> |
|        | 消極影響 | <ul style="list-style-type: none"><li>極端氣候事件如洪水、幹旱、台風等會對企業和個人的資產造成直接破壞，導致企業和個人的還款能力下降。</li><li>我國在向低碳經濟轉型過程中，政策、技術及市場的變化對高碳行業產生影響。</li></ul>                                      |
| 對環境的影響 | 自身運營 | <ul style="list-style-type: none"><li>通過綠色辦公，在自身運營過程中採取節能減排措施，將減少能源消耗和溫室氣體排放，降低對環境的直接影響。</li><li>通過綠色採購，在採購過程中優先選擇環保產品和服務，推動供應商的可持續發展，間接減少產業鏈的環境影響。</li></ul>                     |
|        | 投融資  | <ul style="list-style-type: none"><li>通過資源配置，調整信貸和投資結構，引導資金流向清潔能源、低碳交通、綠色制造等關鍵領域，促進經濟的綠色轉型和可持續發展。</li><li>通過風險管理，將環境和氣候風險因素納入信貸審批和投資決策過程中，促使企業加強環境管理和節能減排，減少對環境的負面影響。</li></ul>   |
| 對社會的影響 | 就業結構 | <ul style="list-style-type: none"><li>對綠色產業的投資和支持，可創造更多與新能源、環保技術等相關的就業機會。支持高碳行業轉型的過程中，促使企業吸納更多具備相關技能的員工，提升在崗員工職業技能，並促使勞動力向綠色和轉型領域轉移。</li></ul>                                    |
|        | 民生保障 | <ul style="list-style-type: none"><li>支持海綿城市建設、氣候適應型城市建設，提高氣候適應能力、增強韌性、降低脆弱性，促進保障民生和社會運行穩定。</li></ul>                                                                             |
|        | 公眾行爲 | <ul style="list-style-type: none"><li>氣候相關行動和宣傳可提高公眾對氣候變化問題的關注和認識，引導社會形成綠色消費、低碳生活的理念和風尚，促進全社會可持續發展意識的提升。</li></ul>                                                                |

代表案例

「減碳 +ESG」掛鉤轉型金融案例

湖州分行創新推出「轉型金融貸」

本行湖州分行創新推出「轉型金融貸」，將貸款利率與企業減碳成效、ESG 表現等情況掛鉤，向符合條件的碳密集型行業提供低成本資金支持。湖州分行每年根據企業綜合轉型目標完成情況、轉型技術或路徑實施情況、公正轉型與社會責任表現情況等，進行相應利率調整。如企業達成年度轉型目標，則可繼續享受利率優惠等政策，如未達成轉型目標，則及時取消優惠。

綠色普惠金融案例

雲南分行「保山咖啡貸」

國家地理標志產品「保山小粒咖啡」是我國高原特色農業的亮麗名片，也是雲南省推動鄉村產業振興的重要支撐。雲南分行聚焦咖啡產業「種植、加工、銷售」各環節核心需求，創新構建覆蓋全鏈條的綠色金融服務方案，通過專項創設「保山咖啡貸」，整合「惠農 e 貸」、「商戶 e 貸」等普惠產品，形成多元化產品體系，有效破解各類經營主體的融資瓶頸，助力保山咖啡產業實現規模、質量與效益協同躍升，成功入選中國農業品牌目錄。產業的蓬勃發展切實轉化為富民實效，累計創造就業崗位超 1.3 萬個，農戶戶均產業收入超 10 萬元。

支持重點行業客戶低碳轉型案例

山東分行綠色科技創新債券

山東分行為某新型材料公司發行 2025 年度第四期「科創 + 綠債 + 鄉村振興」三標綠色科技創新債券，募集資金 5 億元，專項用於雲南紅河州等地 28 個光伏電站項目建設。項目投產後，可實現年減排二氧化碳 292.63 萬噸，減少污染物排放，預計年發電量 46.46 億千瓦時，營收超 20 億元，助力企業優化能源結構、降低碳排放，推動清潔能源發展，具有顯著環境與社會效益。

支持生物多樣性保護案例

黃山分行生物多樣性掛鉤貸

本行安徽省黃山分行投放生物多樣性掛鉤貸款，用於祁門縣牯牛降旅遊項目改造提升及生物多樣性保護，貸款總額 5 億元，利率與第三方評估機構出具的生物多樣性保護成效評估結果掛鉤，實現了金融工具與生物多樣性保護的有效融合。

綠色金融改革創新試驗區建設案例

江西分行支持綠色金融改革創新試驗區建設

江西分行制定《綠色金融工作實施方案》、《推動做好「五篇大文章」之綠色金融行動計劃實施方案》，支持贛江新區綠色金融改革創新試驗區建設。制定《支持江西贛江新區建設綠色金融改革創新試驗區建設的服務指導方案》，明確綠色金融支持的重點產業、重點項目及政策措施等。對於贛江新區的綠色項目，在信貸規模、信貸業務等方面給予傾斜和優惠。在風險可控、商業可持續的原則下，為綠色客戶和業務的審查審批提供「綠色」通道。積極對接當地政府部門和專業機構，依托轄內綠色資源稟賦，聚焦太陽能發電、生態修復、污水處理、綠色建築等綠色產業，持續加大綠色貸款投放。

污染物排放

本行遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規，將支持美麗中國建設、生態環境保護融入本行發展戰略和公司治理過程，落實相關環境管理制度，本行及控股子公司未被列入環境信息依法披露企業名單。

本行運營中產生的大氣污染物主要來源於公務用車。本行建立公務車使用審批與管理機制、落實定期檢測維護等舉措，降低公務車出行頻率，減少大氣污染物排放。報告期內，總行制定《綠色後勤工作規則》，進一步明確綠色出行及綠色採購等政策，推行綠色低碳交通工具，新能源汽車在總行新購車輛中占比達 33.4%，滿足國家機關事務管理局、中共中央直屬機關事務管理局關於新增及更新車輛中新能源汽車比例原則上不低于 30% 的政策要求。

詳見「環境議題—應對氣候變化—氣候相關戰略及轉型計劃—倡導綠色出行」。

| 大氣污染物                     | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
|---------------------------|----|--------|--------|
| 顆粒物（PM）排放量                | 噸  | 0.04   | 0.07   |
| 硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）排放量 | 噸  | 0.01   | 0.03   |
| 氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）排放量 | 噸  | 0.11   | 0.20   |
| 一氧化碳（CO）排放量               | 噸  | 2.90   | 5.52   |

注：2025 年統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、香港分行，2024 年統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、境內子公司。

廢棄物處理

本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《危險廢物貯存污染控制標準》等法律法規，遵循減量化、資源化和無害化原則，努力識別並減少運營過程產生的廢棄物。制定《中國農業銀行固定資產處置管理辦法》等廢棄物管理制度，明確各類廢棄物的管理要求。

規範廢棄物管理

報告期內，本行持續規範廢棄物處理流程，嚴格落實垃圾分類，提倡節約減廢文化，合理有效使用設備，促進循環利用。

- **統籌辦公設備合理利用。**通過合理規劃辦公設備使用周期、共享設備資源等方式減少更新頻率，從源頭減少廢棄物產生。
  - **強化有害廢棄物處置流程合規管理。**僅與持有《危險廢物經營許可證》的第三方處理機構合作，簽訂專項危廢處理服務合同。合同明確廢棄物運輸、暫存、處置的標準化流程，以及供應商對污染物無害化處理的法律責任。
  - **規範電子設備報廢標準與審批流程。**制定電子設備報廢技術標準，建立分級審批機制。達到報廢條件的設備需經技術部門鑒定後進入處置程序。設備報廢前，由專業團隊對存儲介質進行徹底數據清除，確保客戶信息與本行數據不可恢復。禁止將設備出售或贈予非授權第三方，避免信息泄露風險。選擇具備電子廢棄物回收資質的環保企業進行統一清運並簽署交接清單備查。
- **落實生活垃圾分類要求。**明確垃圾分類、集中清運及垃圾房環境管理要求，廚餘垃圾由所在區域城市管理委員會委托的專業公司進行統一回收處理，實現垃圾分類數據統計。
  - **建立反食品浪費成效評估體系。**把控源頭減損耗，從供給端杜絕浪費，確保管理流程閉環可控。常態化開展制止餐飲浪費宣傳教育，對參與「光盤行動」的員工實施獎勵，充分調動員工節約糧食的積極性。報告期內，總行廚餘垃圾人均量同比下降10%。
  - **倡導節約減廢文化。**張貼垃圾分類標識、指引標識和宣傳海報，營造良好氛圍。

| 廢棄物     | 單位     | 2025 年   | 2024 年 |
|---------|--------|----------|--------|
| 有害廢棄物總量 | 噸      | 165.71   | 164.88 |
| 有害廢棄物密度 | 千克 / 人 | 2.72     | /      |
| 廢棄蓄電池   | 噸      | 148.51   | 106.68 |
| 廢棄熒光燈管  | 噸      | 6.73     | 33.30  |
| 廢棄硒鼓墨盒  | 噸      | 10.47    | 24.90  |
| 無害廢棄物總量 | 噸      | 8,825.48 | 591.21 |
| 無害廢棄物密度 | 千克 / 人 | 144.67   | /      |
| 廚餘垃圾    | 噸      | 3,287.35 | /      |
| 辦公垃圾    | 噸      | 5,538.13 | /      |

注：1. 2025 年有害廢棄物包括廢棄硒鼓墨盒、廢棄鉛酸蓄電池、廢棄熒光燈管，統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、香港分行。2024 年統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、境內子公司。

2. 2025 年無害廢棄物包括廚餘垃圾、辦公垃圾，統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、香港分行。2024 年無害廢棄物包括報廢微機（主機）、報廢顯示器、報廢筆記本電腦、報廢打印機、報廢服務器、廢棄幹電池、辦公用紙，統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、境內子公司。

3. 2025 年密度數據基于各機構碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算。

生態系統和生物多樣性保護

本行嚴守生態保護紅綫，保障生態系統安全，避免潛在的生物多樣性損害。積極落實央行、生態環境部、金融監管總局、證監會聯合發布的《關於發揮綠色金融作用 服務美麗中國建設的意見》以及金融監管總局、央行聯合發布的《銀行業保險業綠色金融高質量發展實施方案》等政策，制定年度綠色金融工作要點，明確重點支持領域，引導資金流向生物多樣性友好型項目，豐富生物多樣性相關金融產品服務。

嚴守生態運營底綫

本行嚴格遵守生態環境法律法規和相關要求，未在生態環保紅綫範圍內設置網點。5 家位于生態保護區生活區內的營業網點均嚴格遵守當地生態保護區管理要求，堅持人與自然和諧共生運營理念。

- 天津大黃堡支行位于武清區大黃堡內陸濕地保護區生活區，早于生態保護區設立。日常運營遵照《中華人民共和國濕地保護法》、《天津大黃堡濕地自然保護區生態保護治理長效機制的實施意見》，堅持「生態優先，保護第一」的基本原則，維護濕地生態功能及生物多樣性。
  - 重慶雲陽高陽支行位于雲陽縣小江濕地保護區生活區，早于生態保護區設立。日常運營遵照《中華人民共和國濕地保護法》、《雲陽縣濕地保護規劃（2024-2030 年）》，堅決落實保障濕地生態功能和永續利用原則，合法合規運營。
- 安徽霍山佛子嶺支行位于祁門縣佛子嶺森林生態保護區生活區，早于生態保護區設立。日常運營遵照《中華人民共和國森林法》、《佛子嶺水庫風景名勝區總體規劃》，堅持生態優先、保護優先、可持續發展的原則，保障森林生態安全。
  - 西藏定結陳塘支行、定日曲當支行位于珠穆朗瑪峰國際級森林生態保護區生活區。日常運營遵照《中華人民共和國森林法》、《珠穆朗瑪峰國家級自然保護區管理辦法》，保護極高山生態系統、山地森林生態系統、灌叢草原生態系統。



## 積極支持生態環保產業

明確重點行業信貸管理要求，嚴守生態保護紅線。制定《2025 年信貸政策指引》、《2025 年普惠金融信貸政策指引》及《2025 年「三農」信貸政策指引》，制定糧食、畜禽養殖等涉農產業相關制度。探索構建覆蓋環境污染、安全生產等多維度環境、社會和治理（ESG）評價指標體系，明確重點行業信貸準入與環境風險管理標準。持續跟踪重點項目建設對環境、自然資源和生態系統的影響，重點關注項目非法擴建、過度擴張等導致的水土流失、草原退化生態環境風險。加強涉農行業客戶生態環境風險識別及管理，強化排污環保要求。對存在違反生態保護紅線要求、違法排污等未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行「一票否決」制。明確采礦、石化等行業客戶嚴禁介入自然保護區等管理要求。

## 參與生態環保公益

本行在「農銀公益」品牌下，積極開展「守護」行動，組織開展森林生態修復、植樹造林、濕地保護、愛鳥宣傳、城市清潔、「地球一小時」節能熄燈等綠色主題公益活動，踐行綠色理念。詳見「社會議題—社會貢獻」。

加強生態環保重點領域支持。制定農作物種子、林業及加工等涉及生物多樣性保護的行業信貸政策，推廣「儲備林貸+智慧林業」業務模式，加大對生態種植、生態養殖、林下經濟、現代種業等綠色農業全產業鏈支持。加強對國家生態環保項目庫重點項目的支持力度，支持天然林和動植物資源保護，服務自然保護區、國家公園建設和保護性運營。探索區域性生態保護項目金融支持模式，圍繞服務黃河「幾字彎」攻堅戰，加大生態保護、水資源優化利用等重點領域資金支持，持續做好山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、生物多樣性保護重大工程金融服務。



## 環境合規管理

按照《上海證券交易所股票上市規則》相關規定，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迫追究刑事責任的情況。

## 能源利用

本行貫徹執行國務院《2024—2025 年節能降碳行動方案》等相關要求，制定《中國農業銀行總行本部能源管理辦法》，進一步加強能源管理水平，提高能源綜合利用效率。錨定年度節能目標，保障高質量發展用能需求，持續監控能源消耗總量和強度，強化耗能設備管理，實現能源利用效率穩步提升。

持續優化數據機房綠色用能，挖掘機房空調系統節能潛力，利用 AI 技術，基本實現空調負荷的智能評估和調配，有效提升機房能效。

報告期內，數據中心內蒙古和林格爾機房依托地域優勢與氣候條件，通過多維度創新實現高效能、低能耗的可持續發展目標。

| 方案設計方面                                                                                 | 機房設備選型方面                                             | 系統建設方面                                         | 建築節能方面                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 結合內蒙古地區電力充足、綠色能源占比高、年平均氣溫較低等優勢，採用間接蒸發冷卻、氟泵自然冷卻等多種高效節能技術，充分利用自然冷源，設計電源使用效率（PUE）可低至 1.2。 | 考慮低碳環保、安全可靠等指標，選用先進適用技術產品打造綠色數據中心，降低設備運行能耗，提高能源利用效率。 | 綜合運用物聯網、人工智能等技術，實現對 PUE、碳排放情況、用電量、用水量等數據的實時監測。 | 對標國內最高標準等級，綜合考慮體型、材料、保溫、氣密、節水措施等因素，提高建築節能效果。 |

### 節能降碳舉措

- 加快建築節能降碳建造方式轉型，強化綠色設計與施工管理，組建工程專業小組，研究推動「新材料、新技術、新工藝」等三新成果在建築節能方面的應用。按照「綠色、節約、實用」原則，推進存量建築改造，在維修項目中逐步使用效果好、成本低的綠色環保材料。常態化對各辦公樓燈具等進行 LED 節能替換，更換高耗能水泵等設備、改造公共區域照明燈具等。
- 開展建築節能檢查，做好「節電、用冷、用熱」管理，加強公共區域照明管理，做到人走燈滅、分區域管理；監控室外溫度調節制冷系統、熱力系統運轉，做到用能與室溫最優比；加強生活熱水管理，根據溫度變化控制生活熱水溫度，節約用熱。組織物業公司簽訂能源管理責任書，制定各樓宇節能降碳目標分解表，落實管理責任。
- 減少使用化石能源，推進燃氣改電工作進度。報告期內，總行試點樓宇已完成改造，實現燃氣使用量 0 立方米。
- 實施樓宇能源審計與碳排放核查。上線能耗數據歸集功能，實現 15 種能耗數據多維度校驗與批量歸集。對總行各樓宇能源使用情況進行能源審計，挖掘樓宇節能潛力；聘請專業排放核查機構核算用能減碳情況，推進樓宇「碳中和」實施。

## 水資源利用

本行嚴格落實《中華人民共和國水法》、國務院《節約用水條例》等法律法規及相關要求，持續強化水資源總量管控，系統推進節水增效工程建設。總行嚴格落實北京市節約用水總量要求，完成 2025 年北京市節水辦分配的節水目標。

報告期內，通過加強辦公樓用水監測，重點整治跑、冒、滴、漏等問題，同步完成老舊生活供水管網改造。優化衛生間用水設施，采用節水型器具并科學調整水流强度，提升用水效率。回收利用辦公樓生活廢水、中央空調冷却水與冷凝水，促進中水利用。

| 水資源消耗   | 單位      | 2025 年        | 2024 年        |
|---------|---------|---------------|---------------|
| 耗水總量    | 噸       | 27,363,702.00 | 31,146,613.64 |
| 人均耗水量   | 噸 / 人   | 48.41         | 67.15         |
| 單位營收耗水量 | 噸 / 百萬元 | 37.73         | 43.83         |

注：統計範圍為集團口徑的城市用水，2025 年人均数据基于各机构碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算，2024 年人均数据基于各机构碳盤查時點發薪人數測算。

## 循环經濟

本行積極落實《中華人民共和國循环經濟促進法》及《「十四五」循环經濟發展規劃》要求，樹立節約集約循环利用資源觀，推進循环型工作方式，不斷提升資源利用率。

**推進辦公設備循环利用。**通過以舊換新、利舊復用等方式，形成循环經濟閉環。采取公共區域非集中文印設備報廢、鼓勵回收等方式，強化文印管控與設備集約使用。報告期內，總行配置利舊辦公電腦 379 臺，配置利舊辦公家具 365 件，維修家具 269 件。詳見「應對氣候變化—氣候相關戰略及轉型計劃—打造綠色後勤」。

**强化中水循环利用管理。**報告期內，本行在回收辦公樓生活廢水基礎上，探索中央空調冷却水與冷凝水循环使用新模式，通過專用管道接入中水系統，實現分類收集和循环利用。

**提升餐廚節約能力。**總行試點開展「邊角料煥新」循环利用行動，全年厨餘垃圾人均量較上年降低 10%。

注：1. 統計範圍為集團口徑，2025 年人均数据基于各机构碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算，2024 年人均数据基于各机构碳盤查時點發薪人數測算。  
2. 清潔能源包含天然氣。



# 社會議題

- 鄉村振興
- 普惠金融
- 社會貢獻
- 創新驅動
- 科技倫理
- 供應鏈安全
- 平等對待中小企業
- 消費者權益保護  
(產品和服務安全與質量)
- 數據安全與客戶隱私保護
- 員工



# 鄉村振興

本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹中央金融工作會議、中央經濟工作會議、中央農村工作會議精神，堅持黨對金融服務「三農」工作的全面領導，深入落實黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，以高質量發展為主題，踐行金融工作的政治性、人民性，充分發揮服務「三農」國家隊和主力軍作用，持續加大對鄉村振興重點領域和薄弱環節的金融支持，圍繞推進鄉村全面振興、城鄉融合發展，加大金融供給力度。

截至 2025 年末，本行縣域貸款餘額 10.9 萬億元，增速 11.0%，高于全行貸款平均增速 2.1 個百分點。縣域個人貸款客戶 3,153.61 萬戶，較上年末增加 207.04 萬戶，縣域法人客戶 25.69 萬戶，較上年末增加 1.79 萬戶。積極承銷鄉村振興主題信用債券，2025 年主承銷鄉村振興債 85 億元，同比增長 12.7%，累計承銷份額市場排名第一。本行是唯一一家連續五年在人民銀行、金融監管總局金融機構服務鄉村振興考核評估中獲評「優秀」的全國性金融機構。報告期內，一級分行獲評當地「優秀」率 100%。支持定點幫扶縣典型做法連續四年獲評世界銀行、聯合國糧農組織等機構聯評的「全球最佳減貧案例」。依托「e 推客」開展的金融助殘服務獲評「全國殘疾人工作先進集體」榮譽稱號。

10.9 萬億元

縣域貸款餘額  
增速 11.0% ▲  
高于全行貸款平均增速 2.1 個百分點 ▲

連續五年獲評「優秀」

唯一一家連續五年在人民銀行、  
金融監管總局金融機構服務  
鄉村振興考核評估中獲評「優秀」  
的全國性金融機構

100%

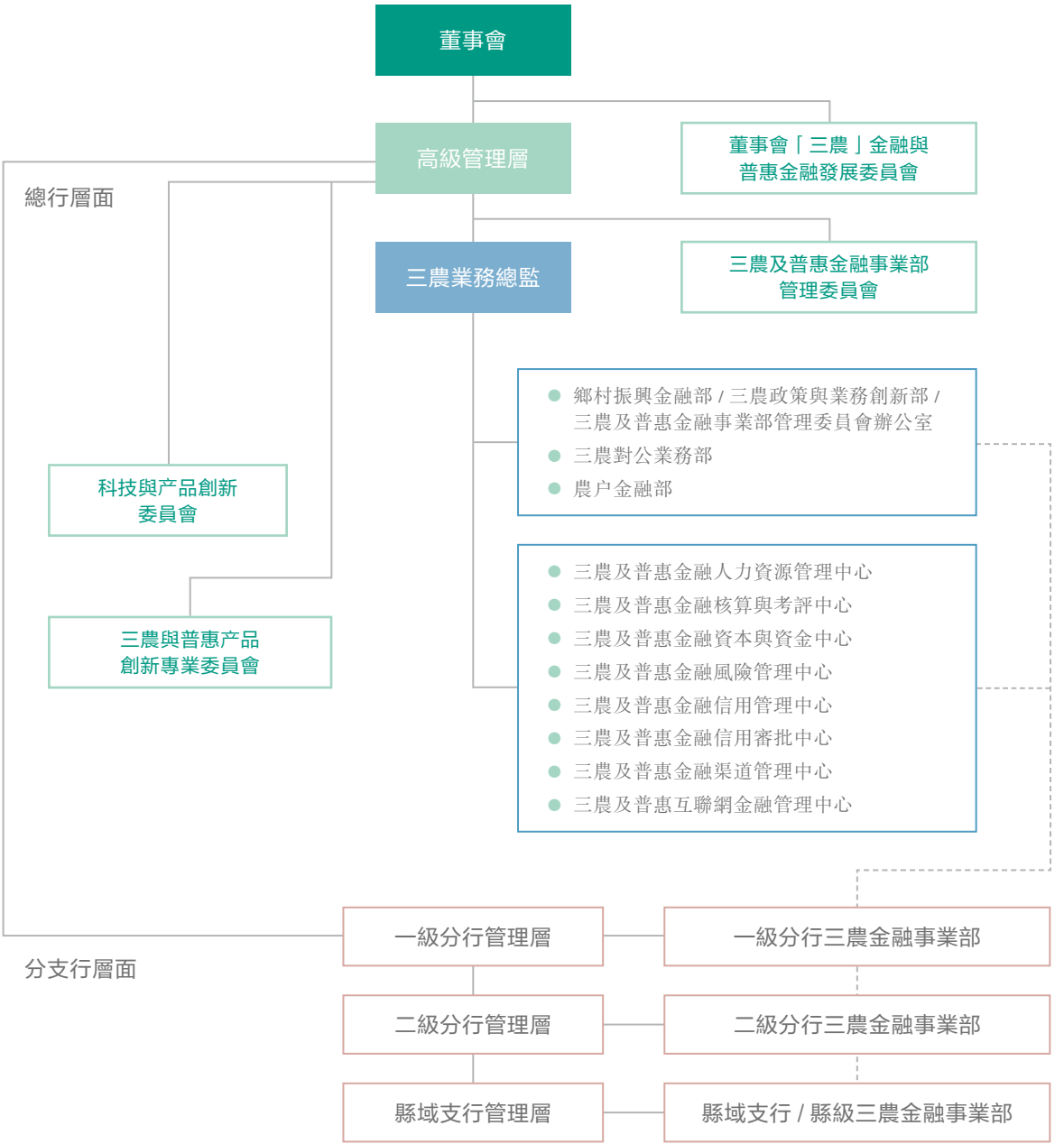
一級分行獲評當地「優秀」率

## 治理

本行董事會設立「三農」金融與普惠金融發展委員會，負責制定全行「三農」業務發展規劃、年度計劃，審議「三農」業務重大決策部署，確保在戰略決策層面及時落實中央服務「三農」的要求。高級管理層設立三農及普惠金融事業部管理委員會，協調落實董事會相關戰略決策和整體部署，負責審議并組織實施「三農」業務年度經營計劃，協調解決「三農」業務發展中的重大事項，確保本行「三農」普惠戰略決策落地實施。



三農金融事業部管理架構圖



## 戰略

「十四五」期間，本行將服務鄉村振興領軍銀行作為兩大定位之一，將「三農」普惠戰略作為三大戰略之一。本行深入貫徹黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，始終聚焦主責主業，全力助力農業強國建設和城鄉融合發展，不斷提升「三農」業務可持續發展能力。持續鞏固提升「三農」和縣域業務差异化競爭優勢，全力助力農業強國建設和城鄉融合發展，切實發揮服務「三農」國家隊、主力軍作用，努力實現市場份額領先、金融科技和服務手段領先、風控水平領先、品牌形象領先。

## 加強制度建設

**加強服務鄉村振興統籌謀劃。**落實中央一號文件精神，出台《關於貫徹中央農村工作會議精神 扎實推進 2025 年金融服務鄉村全面振興工作的意見》，圍繞黨中央 2025 年「兩個持續、四個着力」任務要求，以鄉村振興重點領域金融服務為主綫，以加大信貸資金供給為重點，以金融產品和服務模式創新為驅動，努力為鄉村全面振興、農業強國建設作出更大貢獻。出台 2025 年服務鄉村振興和「三農」縣域業務 2025 年工作要點，明確全行服務鄉村振興目標任務。

**持續優化信貸政策制度和流程。**出台 2025 年「三農」信貸政策指引，聚焦糧食安全、鄉村產業、鄉村建設等重點領域，明確客戶準入、授信額度核定、用信與擔保等 30 餘項差异化政策。進一步優化鄉村振興重點領域信貸政策，聚焦農業產業化龍頭企業、農業科技裝備、農業農村基礎設施等領域，明確用信方式、貸款期限、項目資本金比例等 13 項差异化政策，優化信貸業務流程，助力推動涉農產業發展壯大。加強綠色審批通道建設，將 832 個脫貧縣、160 個國家鄉村振興重點幫扶縣、原「三區三州」等重點幫扶地區，糧食、大豆和油料、現代種業等信貸業務納入優先辦結範圍。

**加大「三農」縣域資源傾斜力度。**出台三農金融事業部考核方案，強化政策傳導，進一步調動服務鄉村振興積極性。加強縣域支行分類指導管理，匹配信貸授權、資源配置等差异化政策。繼續傾斜配置鄉村振興領域信貸規模，優先保障「三農」縣域信貸投放需求，單獨下達縣域貸款、涉農貸款、脫貧縣貸款等信貸計劃。將固定資產、財務費用、激勵工資等向服務鄉村振興一綫傾斜，對鄉村振興重點領域貸款實施優惠內部資金轉移定價和經濟資本計量折扣政策。

## 提升農村基礎金融服務能力

本行堅持深化綫上綫下協同經營，大力推動鄉村振興金融服務下沉，不斷完善「物理網點 + 自助設備 + 互聯網金融 + 惠農通服務點 + 遠程銀行 + 流動金融服務」的「六位一體」農村服務渠道體系，有效延伸鄉村基礎金融服務網絡，「三農」縣域業務形成獨特優勢。

**縣域網點占比持續提升。**推動新遷建網點向縣域、城鄉結合部和鄉鎮等新型城鎮化重點區域布局，持續擴大金融服務覆蓋面和基礎金融服務能力。截至 2025 年末，本行縣域網點達 1.29 萬家，占比進一步提升至 56.7%。報告期內，向鄉鎮新遷建網點 179 個，進一步填補城鄉結合部、金融服務不足鄉鎮、空白鄉鎮等區域。

**互聯網金融場景持續豐富。**掌銀鄉村版上綫「三農」客戶專屬的智能助手服務，豐富分行特色貸款、信貸直通車等惠農貸款渠道，搭建綫上綫下協同場景，開設轉賬取現、紅包權益、惠農大講堂等特色功能，全面提升面向縣域鄉村客戶的金融可得性與服務體驗。截至 2025 年末，掌銀鄉村版月活客戶數 5,217 萬，增速 8.7%。

**惠農服務站功能和流動服務持續優化。**在鄉鎮設立惠農服務站，在全國金融服務相對薄弱的鄉村地區新建惠農服務站 1,742 個，帶動鄉鎮服務覆蓋率提升 5.8 個百分點。以固定團隊、固定地點、固定時間的方式，持續組建專項服務團隊，做好定時定點服務和外拓流動服務，為鄉鎮客戶提供農戶貸款、開卡開戶、社保醫保、金融宣教等金融服務。在農村商超、農資店等設立「金穗惠農通」服務點，為農民提供助農取款、轉賬、繳費等基礎金融服務，160 個國家鄉村振興重點幫扶縣實現服務點鄉鎮全覆蓋。

## 做優重點領域金融服務

本行聚焦保障糧食安全、鞏固拓展脫貧攻堅成果、城鄉融合發展、農戶金融服務、數字鄉村建設、低碳鄉村建設等重點領域，持續加強金融服務支持，完善客戶、資金、場景、模式、政策、產品等專業服務體系，扎實推動鄉村振興各項工作落地見效。

**全方位服務國家糧食安全。**全面築牢國家糧食安全金融屏障，切實保障糧食與重要農產品的供給安全。報告期內，實施金融服務糧食安全專項行動，打造「從田間到餐桌」的全產業鏈金融服務模式，聚焦春耕備耕、夏收秋種等關鍵農時，加大「糧農 e 貸」精準投放，全面強化糧食及重要農產品穩產保供金融服務能力。創新「高標準農田建設 + 農業綜合經營」等融資模式，制定種業行業、種業基地金融服務方案，推出種業貸、植物新品種權質押貸款等產品。探索農機貸、農機分期等產品服務，重點支持「一大一小」農機裝備及關鍵農機具研發制造推廣。截至 2025 年末，糧食和重要農產品保供相關領域貸款餘額 1.21 萬億元，較上年末增加 2,032 億元，增長 20.3%。

**全力服務鞏固拓展脫貧攻堅成果。**將金融服務鞏固拓展脫貧攻堅成果放在突出位置，聚焦 832 個脫貧縣、160 個國家鄉村振興重點幫扶縣和原「三區三州」等重點地區，持續關注脫貧人口和低收入群體，全力推動脫貧地區加快發展和脫貧人口增收致富。

**加大貸款支持力度。**截至 2025 年末，832 個脫貧縣貸款餘額 2.53 萬億元，增長 11.0%；160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額 4,800 億元，增長 9.9%。

**強化重點人群金融服務。**出臺做好重點幫扶地區農戶貸款服務的意見，明確重點幫扶地區支持政策和工作要求；推廣「富民貸」產品，做好脫貧農戶貸款支持。截至 2025 年末，精準幫扶貸款餘額 5,808 億元，直接支持脫貧人口 90.2 萬人，帶動 370 餘萬脫貧人口就業增收；「富民貸」餘額 1,204 億元，增長 27.8%。

**加大綜合金融幫扶力度。**全年直接採購和幫助銷售脫貧地區農副產品 27.1 億元；主動對接地方政府東西部產業轉移、項目引進工作安排，2025 年為 122 個地方政府東西部協作項目提供配套金融服務，為西部地區引進幫扶項目 87 個、引進資金 4 億元。

2.53 萬億元

832 個脫貧縣貸款餘額  
增長 11.0% ▲

4,800 億元

160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額  
增長 9.9% ▲

1.21 萬億元

糧食和重要農產品保供相關領域貸款餘額  
增長 20.3% ▲

繼續開展「金融人才駐縣幫鎮扶村富民行動」，優化鄉村振興幫扶幹部選派管理機制。截至 2025 年末，全行有幫扶幹部 2,770 人，覆蓋全國超 1,000 個縣級行政區，其中向國家鄉村振興重點幫扶縣派出幫扶幹部 322 人。持續實施東西部行協作「雙百」幹部人才結對幫扶計劃，組織做好「雙百」幹部期滿回任和新一批選派工作。

助力構建城鄉融合發展新格局。因地制宜支持鄉村產業，本行開展農業龍頭企業、下鄉民營企業大走訪，推行「一產業一方案」、「一園區一方案」，探索涉農供應鏈、產業鏈金融服務。建立鄉村振興項目庫，以「名單制」助推「兩重」、「兩新」縣域項目落地。出台「四好農村路」、冷鏈助農、和美鄉村建設等服務方案，努力將產業主體留在縣域、農業增值收益留給農民。搭建新市民綜合金融服務體系，支持農村轉移人口市民化進程，主動探索服務新市民，推廣「工薪寶」農民工工資監管代發平台，創新推廣個人創業擔保貸、「新市民安居貸」等專屬產品，推出新市民專屬綜合金融服務方案，支持新市民安居樂業。截至 2025 年末，鄉村產業、鄉村建設相關領域貸款餘額分別為 2.66 萬億元、2.46 萬億元，較上年末分別增加 4,347 億元、2,152 億元。

2.66 萬億元

鄉村產業貸款餘額

2.46 萬億元

鄉村建設相關領域貸款餘額

高質量做好農戶金融服務。加大農戶貸款投放，組織客戶經理進村入戶開展客戶調查，整村推進農戶信息建檔。推出設施貸、商戶貸、專業大戶貸、鄉旅貸等服務方案，支持農戶發展富民產業。推出農戶線上貸款產品，運用現代科技手段優化調查審批、一鍵續貸、貸後管理等作業模式，提高農戶申貸辦貸的便利性。跟進農村產權改革進程，大力推廣農村承包土地經營權抵押貸款，助推農民更多分享改革紅利。截至 2025 年末，全行「惠農 e 貸」餘額 1.84 萬億元，較上年末增加 3,416 億元，增速 22.9%。

大力推進數字鄉村工程建設。以「農銀惠農雲」數字鄉村平台為載體，構建覆蓋農業生產、鄉村治理、民生服務的數字化場景體系，為縣鄉政府和村「兩委」（G 端）、縣域企業客戶（B 端）、農戶（C 端）等涉農主體提供一攬子生產經營管理數字化工具。推動信貸、結算等金融產品深度融入智慧場景，實現「場景 + 金融」一體化服務與農村生產生活需求的精準對接。截至 2025 年末，「農銀惠農雲」平台入駐機構 36.7 萬個，覆蓋 2,682 個縣（區），服務客戶超 680 萬戶。

推動鄉村振興和綠色融合創新。聚焦鄉村全面振興，出台「十大金融」產品服務體系實施方案，優化三農產品創新基地設置，圍繞山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、農業減排固碳、節能環保、鄉村清潔能源、光伏風電新能源、廢棄礦山生態修復等領域，加強鄉村振興綠色產品和服務模式創新。

1.84 萬億元

全行「惠農 e 貸」餘額

增速 22.9% ▲

36.7 萬個

「農銀惠農雲」平台入駐機構

覆蓋 2,682 個縣（區）

服務客戶超 680 萬戶

## 風險和機遇管理

本行強化「三農」業務合規管理，嚴格落實生態環保「一票否決」要求。以重點區域、重點行業、重點客戶為抓手，持續做好「三農」重點領域風險監測與防控，不斷夯實縣域信用風險管理基礎。截至 2025 年末，縣域貸款不良率 1.13%，較上年末下降 8 個基點，縣域信貸資產質量保持穩定。

## 指標與目標

本行「十四五」期間計劃實現以下三個主要目標：

服務鄉村振興廣度深度明顯提升。服務農業新型經營主體數量大幅增加，培育支持一批鄉村特色優勢產業鏈主體，縣域涉農數字金融場景服務能力持續提升，金融科技賦能鄉村振興作業新模式基本形成。

縣域業務實現高質量跨越式發展。糧食安全、鄉村產業、鄉村建設等重點領域貸款明顯增長，縣域貸款增速持續高于全行貸款平均增速。縣域業務結構持續優化，資產質量相對全行保持穩定，各項監管指標持續達標，縣域業務經營效率進一步提升。

縣域市場領軍銀行地位得到鞏固提升。縣域客戶基礎進一步夯實，客戶結構進一步優化，客戶服務滿意度進一步提升。品牌形象和社會影響力持續提升，在中國特色金融發展新格局中示範引領作用更加突出。

「十四五」以來，本行深入貫徹黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，始終聚焦主責主業，全力助力農業強國建設和城鄉融合發展，「三農」和縣域貸款投放力度持續加大，金融科技和服務手段持續強化，風控水平大幅提升，「三農」金融品牌形象進一步提升，相關發展目標全部達成。

1.13%

縣域貸款不良率

8 個基點

較上年末下降 ▼



## 重慶分行打造「下莊天路」系列品牌帶動村民增收致富

為貫徹落實中央推進鄉村全面振興、持續鞏固拓展脫貧攻堅成果戰略部署，推動鄉村居民增收致富，助力鄉村產業、人才、文化、生態、組織全面振興。農業銀行重慶分行深入挖掘重慶市巫山縣下莊村「下莊精神、土特產」經濟價值，深化「技能培養+信貸支持+消費幫扶」聯農帶農機制，創新打造「下莊天路」文化旅游、臍橙果業、金融幫扶三大品牌，開展多樣化金融幫扶行動。2025 年，《中國農業銀行創新打造「下莊天路」系列品牌 帶動重慶下莊村民增收致富》案例，獲評世界銀行、聯合國糧農組織等機構聯評的「第六屆全球最佳減貧案例」。在脫貧攻堅與鄉村振興 5 年過渡期期間，重慶分行帶動下莊村村民人均收入突破 2 萬元，較 2021 年增長 50%。



「第六屆全球最佳減貧案例」獲獎證書

### ● 項目背景

下莊村位于重慶市巫山縣竹賢鄉，處于地勢險要的全國連片貧困山區秦巴腹地，是一個垂直高度達 1,100 多米、四面絕壁的「天坑村」，為原重慶市深度貧困村。下莊村村民歷時 7 年在懸崖絕壁上「摳」出一條 8 公裏長、2 米寬的「下莊天路」，為下莊村柑橘、土豆等「土特產」、「走出去」提供了重要支撐，徹底改變了下莊村貧困落後的困局。在 2021 年全國脫貧攻堅總結表彰大會上，習近平總書記號召全國學習「不甘落後、不等不靠、不畏艱險、不怕犧牲」的「下莊精神」。

隨着「三農」工作重心轉向全面推進鄉村振興，下莊村迎來新的形勢與挑戰。一是旅游基礎設施建設較為滯後，游客接待能力有限，農文旅產業發展受阻。二是農產品品質不高，傳統柑橘產業銷售渠道不暢通、市場認可度不夠高，要進一步創新聯農帶農幫扶舉措。

### ● 項目實施

**打造「下莊天路」文化旅游品牌，培育鄉村文旅新业态。**在全國脫貧攻堅總結表彰大會後，全國掀起「下莊精神」學習熱，為當地帶來了旺盛的研學、文旅需求。重慶分行深入挖掘「下莊精神」文旅價值，積極支持當地旅游設施提檔升級。2022 年，為下莊村發放專項信貸產品「鄉村旅游重點村貸款」7,400 萬元，貸款利率為基準利率下浮 50 個基點，用于新建、改造「下莊精神」系列景點，助力其獲評國家 4A 級旅游景區。對外開放 2 個月內，接待游客數達 15 萬人次，為當地帶來 1,270 萬元的收入。同時，構建「項目公司+村集體+農戶」民宿產業聯農帶農機制，項目公司累計對 34 戶村民的 19 棟、86 間閑置的房屋進行免費統一風貌改造，民宿收入按照項目公司、村集體、農戶三方 55%:5%:40% 的比例進行分紅。景區的講解員、安保人員、廚師、環衛工等崗位均優先考慮本地村民，收入待遇高于巫山縣城鎮居民平均水平。



升級改造後的「下莊天路」景區

打造「下莊天路」臍橙果業品牌，助推傳統「土特產」轉型升級。**一是創新聯農帶農機制。**面對柑橘產業品質不高、銷售渠道不暢通等難題，重慶分行充分發揮政銀合作、金融服務、客戶渠道優勢，創新「技能培養+信貸支持+消費幫扶」聯農帶農機制，助推柑橘產業轉型升級。**二是技術支持助力品質提升。**協調重慶市農科院派出柑橘專家團隊，指導村民培育「龍回紅」臍橙新品種，完成 1,000 畝「智慧柑橘基地」水肥一體化改造升級。**三是創新專屬信貸產品。**推出利率低、額度高、用信方式靈活的「鄉村振興－惠農果業貸」，為當地果農精準匹配融資需求。**四是助力暢通銷售渠道。**受下莊村村集體經濟組織委托，協調引入相關企業協助打造柑橘品牌，注冊「下莊天路」柑橘商標并實行全面托管運營。打通柑橘銷售渠道，構建「農銀商城+消費幫扶」綫上、綫下銷售模式。幫助入駐農業銀行掌上銀行「農銀商城」，連接 65 萬人消費客群；綫下指導 41 家分支行開展消費幫扶活動。



「下莊天路」柑橘種植示範基地

打造「下莊天路」金融幫扶品牌，帶動當地實現「五個振興」。農業銀行重慶巫山支行聯合巫山縣竹賢鄉政府打造「下莊天路」金融幫扶品牌，推動農村金融服務與基層治理融合互促，深化產業、人才、文化、生態、組織全面振興。**一是建立常態化幫扶機制。**以組織振興為引領，建立掛點聯系巫山縣竹賢鄉「五個一」幫扶機制，每年做一次宣講、搞一次調研、做一次走訪、辦一件實事、扶一項產業，為群眾辦好民生實事。**二是促進生態與文化振興融合發展。**通過前端融資融智為「下莊天路」景區提檔升級，聯合下莊村開展「走下莊天路 學楷模精神」主題活動，與重慶巫山縣竹賢鄉政府聯合舉辦巫山縣首屆「村 BA」籃球賽，豐富村民文化生活。**三是助力人才與產業振興協同發展。**聯合巫山縣政府在村「兩委」選聘「金融村主任」，助力培養懂金融、懂產業、懂民情的幫扶人才，破解農村金融發展信息不對稱難題；「金融村主任」發揮貸款推薦、金融知識講解、風險管控等作用，利用農業銀行「e 推客」系統及時將有信貸需求的農戶推薦到農行辦貸，為當地特色產業發展注入金融活力。



農行幹部員工在「愚公講堂」學習「下莊精神」

# 普惠金融

## 治理

本行在董事會設有「三農」金融與普惠金融發展委員會，負責制定普惠金融業務發展戰略規劃、基本管理制度，審議普惠金融年度經營計劃、考核評價辦法等。在高管層設有三農及普惠金融事業部管理委員會，負責協調落實董事會普惠金融業務發展的戰略決策和整體部署。2025 年，董事會「三農」金融與普惠金融發展委員會召開會議 1 次，審議了《普惠金融業務 2025 年專項評價方案》等議案；高管層三農及普惠金融事業部管理委員會召開會議 4 次，審議了《高管層三農及普惠金融事業部管理委員會工作規則》等議案。

## 戰略

本行將「三農」普惠作為三大戰略之一，一體推進普惠和「三農」金融。2025 年，召開全行支持民營經濟發展暨普惠金融工作會議，進一步提高政治站位、強化責任擔當，明確全年普惠金融業務經營目標，部署安排年度重點工作，確保普惠金融實現可持續高質量發展。貫徹落實國家金融監督管理總局辦公廳、中國人民銀行辦公廳《關於印發銀行業保險業普惠金融高質量發展實施方案的通知》（金辦發〔2025〕58 號）相關要求，對普惠金融發展進行部署，要求立足「服務鄉村振興領軍銀行、服務實體經濟主力銀行」發展定位，全面貫徹「三農」普惠發展戰略，推動普惠金融服務體系持續優化，普惠信貸體系鞏固完善，普惠保險體系逐步健全，基本建成高質量綜合普惠金融體系，進一步鞏固和夯實供給總量最大、客戶覆蓋最廣、可持續發展能力領先的普惠金融領軍銀行地位，普惠金融促進共同富裕邁上新臺階。

## 制度保障

報告期內，本行制定《中國農業銀行 2025 年信貸政策指引》、《中國農業銀行 2025 年普惠金融信貸政策指引》，繼續對普惠金融領域實施差异化信貸政策。對單戶授信 1,000 萬元以下（含）普惠客戶，實施差异化客戶分類政策，除建築行業外，不設置行業信用限額剛性管控目標。優化授信管理政策，科學合理確定小微企業授信理論值。對符合無還本續貸條件的客戶「應續盡續」，緩解小微企業還款壓力。實施經濟資本與內部資金轉移定價優惠政策，提升經營行願貸積極性。

制定《中國農業銀行加力支持小微企業融資實施方案》，明確「保量、提質、穩價、優結構」發展目標，加大小微企業信貸支持，優化金融服務供給，科學合理確定小微企業貸款利率，加強重點領域金融支持。

促進共同富裕作為金融工作的出發點與落腳點。在「金融 + 產業」服務模式下，積極發揮渠道和資金優勢，創新升級「技能培養 + 信貸支持 + 消費幫扶」聯農帶農機制，堅持「以工代賑、分類施策」策略，推動農村集體經濟組織承擔更多經濟職責，不斷激發脫貧人口內生增長動力，助力廣大農戶實現共同富裕。

以多方合作為紐帶，形成合力提升幫扶成效。金融是國民經濟的血脈，銀行機構要善于運用信息服務優勢，充分發揮地緣、人緣和親緣作用，形成多方合力促進幫扶成效。積極發揮銀政合作效力，打通農村信息不對稱壁壘，形成更多「金融村主任」惠民利民做法模式。要積極發揮銀企合作效力，為產品轉型升級把脈問診，開展愛心義診、「村 BA」籃球賽、金融知識下鄉等活動。

### ● 真實故事

三層的三合院，寬敞潔淨的院子，一樓是接待游客吃飯的餐廳，二三樓是 17 間簡約的「農家樂」客房，村民楊某正在自家的「農家樂」忙得不亦樂乎。5 年前的楊某還頂着貧困戶的「帽子」，如今，因為農行的貸款扶持而走上致富路，收益頗豐。在他缺少資金時，農行巫山支行客戶經理來到了他家，幫他算賬，給他提出建議，最終為其提供 30 萬元惠農貸款。經過籌備，集休閒住宿餐飲一體化農家樂正式開張，每天游客人來人往，忙得不可開交。楊某漸漸地也成為下莊村的致富帶頭人，下莊的農家樂在他的帶領下也變得多了起來。



為村民升級改造後的「下莊天路」民宿

### ● 主要成效

開發文旅新業態，助力村民增收致富。「下莊天路」旅游景區升級改造後，日均最大游客接待量達 4,000 人次、年接待游客人數 51.4 萬人、年收入 15,420 萬元，分別較改造前提升 10 倍、6 倍、7 倍。吸納就業人員 40 餘人，占下莊村常住人口的 12.5%，通過民宿分紅和雇傭勞動的方式讓村民年均收入達到 2.2 萬元，較 2021 年提升 65%。

構建全方位幫扶機制，助力「土特產」邁上新台階。重慶分行通過「技能培養 + 信貸支持 + 消費幫扶」全方位產業幫扶機制，助力下莊村柑橘產業發展壯大。2021–2025 年，「鄉村振興 – 惠農果業貸」累計發放 153 筆、1,272 萬元。消費幫扶「下莊天路」臍橙、大米、臘肉等農產品 318.7 萬元。帶動下莊村柑橘產業年收入超 100 萬元，村集體收益與村民人均收入分別為 16.2 萬元、2 萬元，較 2021 年分別增長 46%、50%。

豐富幫扶舉措，助力當地民生改善。2021–2025 年，開展「五個一」常態化幫扶，為竹賢鄉下莊小學捐贈教學電腦，為下莊村高寒區域村民送去取暖設備，携江北區人民醫院為下莊村民開展愛心義診。深化與下莊村「兩委」合作，組織各級幹部員工赴下莊村調研、游學 1,000 餘人次。舉辦「村 BA」籃球賽，吸引周邊游客廣泛參與，促進了當地餐飲、民宿等產業發展。利用「e 推客」系統累計投放信貸資金 9,950 萬元，支持 98 個新型經營主體發展壯大。

### ● 經驗與啓示

立足地方特色优势资源，持续加大金融支持力度。產業振興是鄉村振興的重中之重，是實現農民持續致富的核心基石。銀行機構在渠道、資金、信息以及經濟金融普及等方面具有獨特的優勢。銀行機構需立足地方資源稟賦，深入實地開展調查研究，厘清當地特色產業發展的難點痛點，推出具有針對性的信貸產品和服務模式，為地方產業發展注入源源不斷的金融活力。

以共同富裕为出发点与落脚点，不断创新金融帮扶举措。銀行機構要始終堅持「金融為民」初心，將

## 工作舉措

主動擔當服務實體經濟、惠企利民紓困的責任使命，以高質量發展為主綫，以數智化管理為動力，以滿足廣大市場主體金融需求為目標，全面推進「三農」普惠發展戰略，拓寬服務場景、改進服務模式、優化業務流程、夯實發展基礎，切實提升普惠金融服務能力，為小微企業、個體工商戶以及農戶等提供更加便捷、更加優惠、更加可持續的金融服務。截至 2025 年末，本行普惠貸款餘額 4.35 萬億元，較上年末增長 20.9%；普惠型小微企業貸款餘額 3.93 萬億元，較上年末增長 21.7%；普惠型小微企業有貸客戶數 523.94 萬戶，較上年末增加 65.75 萬戶。普惠金融供給總量最大、服務覆蓋面最廣、可持續發展能力領先的領軍銀行地位進一步鞏固提升。

### 做實支持小微企業融資協調工作機制

健全完善總行、分行、支行和網點四級專班工作機制，主動融入並深入實施「千企萬戶大走訪」專項行動，聚焦民營、外貿、科技、消費等重點領域，精準識別、高效對接小微企業真實、有效的融資需求，實現信貸資金直達基層、快速便捷、利率適宜。截至 2025 年末，累計為 368 萬戶小微企業授信 5.77 萬億元，為 363 萬戶小微企業發放貸款 4.49 萬億元，授信戶數、金額和貸款戶數、金額等均居同業首位。

### 創新特色融資產品與服務模式

拓寬融資服務場景，上綫科技型小微企業專屬綫上產品「科捷貸」，創新「微捷貸·產業鏈融資」模式，面向穩崗擴崗企業推出「政擔 e 貸·就業擔保貸」，推廣「退役軍人創業貸」專項產品。優化信貸服務模式，初步建成 AI 智慧辦貸新模式，迭代上綫「抵押 e 貸 4.0」、「商戶 e 貸 2.0」、「惠農 e 貸」等產品，穩步推進農戶批量建檔工作。綜合運用「續捷 e 貸」、「商 e 續」、「一鍵續貸」等多樣化工具，切實減輕普惠客戶還款壓力。

### 健全普惠金融業務長效發展機制

健全普惠金融事業部體制，根據信貸規模增長、風險管理和業務發展需要，及時優化小微金融條綫組織機構設置，加強人員力量配備。強化內部資源保障，持續在信貸規模配置、績效考核、工資費用安排、內部資金轉移定價及經濟資本占用等方面向普惠金融領域傾斜。全面落實盡職免責機制，細化免責情形標準，建立常態化評價機制，定期開展免責執行效果評估，切實保護基層信貸人員履職積極性，營造「敢貸、願貸、能貸、會貸」的良好氛圍。

4.35 萬億元

普惠貸款餘額  
較上年末增長 20.9% ▲

3.93 萬億元

普惠型小微企業貸款餘額  
較上年末增長 21.7% ▲

523.94 萬戶

普惠型小微企業有貸客戶數

5.77 萬億元

為 368 萬戶小微企業授信

4.49 萬億元

為 363 萬戶小微企業發放貸款

## 同業首位

授信戶數、金額和貸款戶數、金額等均居

### 構建綜合化、全場景金融服務生態

搭建綫上惠企服務生態，升級「普惠 e 站」綜合服務平台，集成行業資訊「惠企訊」、優惠物流服務「惠企寄」及專屬商務信用卡「惠企卡」等多元功能，實現「金融 + 非金融」全場景服務一站式供給。構建綫下「支行 + 網點」分層經營體系，遴選 500 家年度普惠金融示範支行，優化網點小微信貸經營管理等級評定結果的運用機制，以標杆引領效應全面提升普惠金融服務質效。

## 金融服務可及性

### 綫下渠道

**延伸三農普惠服務渠道。**科學規劃新遷建網點布局，重點向縣域、城鄉結合部及鄉鎮等區域傾斜，不斷拓展金融服務的廣度。截至 2025 年末，中國境內營業網點 2.28 萬個，其中縣域營業網點 1.29 萬個，持續實現縣域地區全覆蓋，是唯一一家在所有縣級行政區設有網點的金融機構。

**優化自助銀行服務。**持續優化金融服務硬件設施建設，包括超級櫃臺、現金類自助設備等，為客戶提供現金存取、轉賬匯款、活期轉定期、餘額查詢等基礎金融服務，有效延伸金融服務的觸角，讓金融服務更加便捷、高效。截至 2025 年末，存量超級櫃臺 5.37 萬臺，現金類自助設備 5.20 萬臺。自助銀行渠道縣域覆蓋率持續保持 100%。

**全面提升網點適老化服務水平。**升級適老化配置，有 2.1 萬家網點完成無障礙坡道（含平地）、緊急呼叫裝置等適老化硬件設施改造升級，為老年人等特殊群體提供更加安全、便捷、舒適的服務環境。設立尊老專櫃與對講電話，提供優先辦理與一對一諮詢，推廣「金色港灣」服務品牌，嵌入養老金融顧問機制，精準對接養老理財、財富規劃等老年金融需求。構建社區化服務生態，常態化開展書畫交流、健康講座、金融反詐宣傳，組建助老愛心服務團隊，探索養老服務新模式。

2.28 萬個

中國境內營業網點

1.29 萬個

其中縣域營業網點

全覆蓋

持續實現縣域地區

100%

自助銀行渠道縣域覆蓋率持續保持

2.1 萬家

網點完成無障礙坡道（含平地）、緊急呼叫裝置等適老化硬件設施改造升級

### 綫上渠道

本行構建掌上銀行、網上銀行、微信銀行等多渠道協同的綫上服務體系，豐富和完善「金融 + 非金融」場景化服務模式，將服務觸角延伸至金融服務普及率較低地區、金融服務不足人群，為廣大客戶提供便捷、高效、優質的智能化綫上金融服務。

**掌上銀行。**推出「智能助手」服務，創新「對話即服務」交互形態，為客戶提供更輕盈、更智慧的數字化金融體驗。完善企業掌上銀行服務體系，滿足各類中小微企業多元化、智能化的移動金融服務需求。截至 2025 年末，個人掌上銀行月活躍客戶數量 2.76 億戶，企業掌上銀行簽約客戶數 1,259 萬戶。

**網上銀行。**完善賬戶管理、投資理財、貸款融資、私行服務等個人網銀服務體系，為新市民、普惠、縣域等各類客群提供個性化、定制化綫上金融服務。打造高效、智能、安全、便捷的企業網銀，滿足不同行業、不同規模企業客戶個性化、專業化對公金融服務需求。

**微信銀行。**開設「中國農業銀行微銀行」官方服務號，為廣大客戶提供動賬提醒、借記卡定制、賬戶查詢、貸款申請、生活繳費等簡便易得的綫上金融服務。推出「農行微服務」微信小程序，提供實時取號、網點預約、超櫃預填單以及網點營業狀態查詢等輔助服務。

**便民場景。**圍繞校園、食堂、政務、薪資、養老、出行等場景，在學校食堂資金監管、公務用餐資金結算、養老機構補貼發放等領域推出解決方案，持續豐富優化場景金融服務，不斷改善客戶體驗，滿足不同客戶群體多樣化、場景化服務需求。

2.76 億戶

個人掌上銀行月活躍客戶數

1,259 萬戶

企業掌上銀行簽約客戶數

## 遠程渠道

通過語音、文本、視頻、新媒體等全媒體客服，累計觸達客戶 3.83 億人次，較上年末增加 0.39 億人次。其中，語音呼入人工服務 8,183 萬人次，較上年末增加 1,076 萬人次。

**加強特殊客群服務。**報告期內，升級長輩客戶「一鍵通」人工服務，上綫掌銀操作視頻指導，專屬服務客戶滿意度 99.91%。優化手語客服服務界面，開通文字消息推送功能。豐富特殊客戶「網點一人上門 + 遠程一人視頻」服務的業務支持類型。開通藏語「現場 + 遠程」農貸面談，增加對阿裏語、林芝語、那曲語等藏區方言的視頻服務支持。

**提升客戶服務體驗。**針對借記卡同號換卡、開卡預約等業務，上綫「遠程預填單－綫下辦理」協同服務，提升金融服務便利性。升級「中國農業銀行雲客服」微信公眾號，上綫網點信息查詢等常用功能，聚焦客戶需求宣傳金融知識及本行服務政策。截至 2025 年末，「中國農業銀行雲客服」公眾號關注數 1,100 萬。

**加快數智化客服建設。**構建企業級知識庫，打造智能問答能力，為智慧銀行 AI 應用提供知識支持。應用大模型輔助客戶意圖識別，增強客服機器人對客戶復雜問題的解析理解。在電話客服推廣智能語音導航策略，以「一說即達」的便捷交互模式，替代傳統按鍵選擇操作，優化客戶服務體驗。

# 3.83 億人次

通過語音、文本、視頻、新媒體等全媒體客服，累計觸達客戶

# 8,183 萬人次

語音呼入人工服務

# 99.91%

專屬服務客戶滿意度

## 面向金融服務不足地區和人群

**切實打通金融服務基層的「最後一公裏」。**以惠農通服務點為抓手，推動金融服務向基層延伸。在農村商超、農資店等設立「金穗惠農通」服務點，為農戶提供助農取款、轉賬、繳費等基礎金融服務，160 個國家鄉村振興重點幫扶縣實現服務點鄉鎮全覆蓋。在具備條件的惠農服務站，部署「一鍵通」95599 客服熱綫功能，推動服務向縣域鄉村地區下沉。報告期內，向鄉鎮新遷建網點 179 個，進一步填補城鄉結合部、金融服務不足鄉鎮、空白鄉鎮等區域，在全國金融服務相對薄弱的鄉村地區新建惠農服務站 1,742 個，帶動鄉鎮服務覆蓋率提升 5.8 個百分點。組建鄉村振興服務先鋒隊，常態化開展流動金融服務，報告期內，累計服務農戶 12 萬人次。以固定團隊、固定地點、固定時間的服務模式，為鄉鎮客戶提供農戶貸款、賬戶開立、社保醫保代辦、金融知識宣教等綜合化金融服務。

**賦能鄉村與少數民族地區金融便利化。**優化鄉村版掌銀功能，夯實綫上服務「三農」基礎，不斷擴大縣域及鄉村客戶覆蓋面。建設蒙文、藏文、維文等民族語言版本掌銀，切實滿足少數民族客群暢享綫上金融服務。

# 179 個

向鄉鎮新遷建網點

# 1,742 個

在全國金融服務相對薄弱的鄉村地區新建惠農服務站



## 風險和機遇管理

本行在普惠金融領域始終堅持業務發展與風險防控統籌推進，依托數智化技術手段，全面推進「現場 + 遠程」集中作業模式改革，精準實施組合風險管理策略，強化分級分類貸後精細化管理。不斷豐富合規風險模型池，強化精準攔截、實時預警、高效處置的能力，有效防範欺詐風險與操作風險。2025 年，本行普惠貸款資產質量始終保持在監管要求範圍之內。

## 指標與目標

本行堅決貫徹落實金融監管總局關於做好小微企業金融服務有關要求，加強對經營合規持續、經營場所固定、融資需求真實、信用狀況良好、貸款用途依法合規的小微企業的金融支持力度，確保實現普惠型小微企業貸款增速不低於各項貸款增速。截至 2025 年末，本行普惠型小微企業貸款增速 21.7%，高於全行貸款增速 12.8 個百分點。

# 21.7%

普惠型小微企業貸款增速 ▲

# 12.8 個百分點

高於全行貸款增速 ▲

# 社會貢獻

本行秉承「勇于擔當、服務人民、責任為先、造福社會」的責任理念，大力推進「農銀公益」品牌建設，通過捐贈、志願服務、互助互濟等多種方式，將發展成果惠及社會大眾。2025 年，對外捐贈（集團）12,268 萬元。

### 公益實踐情況

|          | 單位  | 2025 年 | 2024 年 |
|----------|-----|--------|--------|
| 對外捐贈（集團） | 萬元  | 12,268 | 11,824 |
| 開展志願活動次數 | 萬次  | 1.3    | 1.2    |
| 志願活動服務時長 | 萬小時 | 19.3   | 13.2   |

|          | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|----------|----|------------------|------------------|
| 青年志願者隊伍數 | 支  | 3,633            | 3,751            |
| 青年志願者人數  | 萬人 | 6.3              | 6.3              |

## 制度建設

持續完善公益活動制度體系，建立公益活動工作長效機制，推動公益慈善活動系統化、規範化、品牌化開展。制定《中國農業銀行捐贈管理辦法》，規範對外捐贈行為。制定《中國農業銀行公益品牌建設實施方案》，健全公益項目與志願者活動管理機制。制定《農銀公益品牌使用手冊》，明確全行公益品牌使用與推廣標準。制定《中國農業銀行公益先進集體和公益先進個人評選表彰工作方案》，激勵全行員工社會責任感，凝聚合力，為公益慈善事業添磚加瓦。報告期內，編制首本《公益實踐報告》，在全行範圍內宣傳本行公益實踐活動的特色和亮點。

## 公益行動

聚焦鄉村振興、綠色生態、弱勢群體等重點領域，系統推進「振興」、「守護」、「關愛」、「圓夢」四大公益行動，以志願服務隊、黨員先鋒隊、青年突擊隊等為主要力量，組織開展多個品牌化公益活動，持續加強對公益先進典型的培育和宣傳。



### 農情相伴 一路同行 ——「農銀公益」品牌建設

打造更有溫度、更有情懷、更有責任的國有大行形象

#### 開展「振興」行動，助力鄉村共富

圍繞鄉村文化傳承、教育醫療提升、基礎設施建設、人居環境改善等重點領域，系統規劃、精準投放公益資源，持續提升幫扶實效。深入調研鄉村實際需求，統籌政策與金融資源，強化內外部協同，確保公益投入與鄉村發展關鍵環節精準對接。聯合政府部門、社會組織及企業伙伴，推動鄉村產業提質、人才培育與文化繁榮。

#### 開展「關愛」行動，傳遞溫暖力量

以服務特殊群體為核心，聚焦恤病助殘、敬老助老、公共教育等重點領域，推動開展有溫度、可持續的公益項目與志願服務。依托「農情暖域」網點公益服務品牌，開展「送清涼」、「送溫暖」等關愛行動，面向戶外勞動者，提供防暑物資、休息場所、應急服務等支持。深化公益服務與網點功能融合，推動公益資源向社區延伸，提升服務可及性與覆蓋面。建立健全應對暴雨、地震等自然災害的應急響應機制，整合金融資源、志願服務力量與外部協作網絡，實現快速響應、精準幫扶，發揮金融力量在重大突發事件中的支撐作用。

#### 開展「守護」行動，踐行綠色理念

聚焦美麗中國建設，圍繞節能降碳、生態保護與環境治理等主題，深化綠色發展理念與業務經營的融合實踐。組織開展垃圾分類、淨化市容、節約水電、綠色出行、生態保護等一系列公益志願行動，加強綠色主題宣傳，為建設天藍、水淨、地綠、人美的生態環境增綠添彩，助力碳達峰碳中和目標實現。

#### 開展「圓夢」行動，共築美好未來

聚焦青少年、兒童群體，深度挖掘金融服務與成長需求的契合點，積極搭建多元公益平台。開展助學助教、愛心捐贈、健康守護、暖心陪伴等活動，打造「教育賦能＋心理關懷＋社會融入」公益服務模式，以實際行動點亮成長之路。

中國農業銀行 2025 年度主要公益活動開展情況

| 公益行動   | 項目名稱                            | 合作機構        | 累計募集捐贈金額                                                | 開展時間     | 進展情況                                                                                                                                                        |
|--------|---------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「振興」行動 | 寧波分行<br>「農情甬愛」慈善基金              | 寧波市慈善總會     | 累計募集資金<br>113萬元                                         | 2024 年至今 | 探索「金融 + 公益」新模式，以東西部協作等為載體，加大公益實踐支持力度。截至 2025 年末，對接項目 11 個，其中已落地涼山州「金星村東西部協作助學」、「冬·暖心關愛」助力涼山在甬學生活動等 6 個項目，捐贈資金 80.2 萬元。                                      |
|        | 天津大港支行<br>「珍愛自然饋贈 守護濕地精靈」       | 無           | 無                                                       | 2017 年至今 | 在網點建立生態金融體驗區，打造愛鳥活動場景，設立宣傳片展示櫃及魚苗捐助平台。搭建「濕地志願者愛心小屋」，連續 6 年聯合天津市北大港濕地自然保護區管委會開展「愛鳥周」宣傳活動。                                                                    |
| 「守護」行動 | 總行信用卡中心<br>「哇公益」主題活動            | 萬事達卡        | 無                                                       | 2024 年至今 | 總行信用卡中心攜手萬事達卡，在雲南玉溪江川區等地啓動森林生態修復項目，目前已種植樹木 1.75 萬棵。該項目實施後，預計五年內可固碳 2.1 萬噸，修復野生菌生態環境，惠及彝族鄉民生計，實現生態保護與社區發展雙贏。                                                 |
|        | 「地球一小時」活動                       | 無           | 無                                                       | 2010 年至今 | 深圳分行連續 16 年支持世界自然基金會（WWF）「地球一小時」公益活動。2025 年 3 月 22 日 20:30—21:30，分行辦公大樓熄滅樓頂招牌燈光、辦公室燈光、戶外大屏燈光，以實際行動向社會發出綠色環保倡議。                                              |
| 「關愛」行動 | 「我的聲音 你的眼睛」<br>愛心助盲志願服務         | 紅丹丹視障文化服務中心 | 累計捐贈<br>6萬元                                             | 2013 年至今 | 截至 2025 年末，累計講述電影 127 部，撰寫脚本超 260 萬字，提供志願服務近 1.3 萬小時，直接受益盲人 1.16 萬人次。                                                                                       |
|        | 廈門分行<br>「源夢農行——敬老孝親行」<br>志願服務項目 | 無           | 無                                                       | 2016 年至今 | 截至 2025 年末，累計參與志願服務 2,140 人次，服務長者超 5,400 人次，組織生日慶祝活動 80 餘場，志願服務總時長超 7,000 小時。其中，2025 年組織活動 12 次，參與志願服務 240 人次、服務時長 960 小時，榮獲第七屆中國青年志願服務項目大賽銅獎。              |
|        | 「母親健康快車」<br>公益項目                | 中國婦女發展基金會   | 累計捐贈<br>2,410萬元<br>其中，2025 年捐贈 350萬元<br>將用于購置 20輛母親健康快車 | 2013 年至今 | 截至 2025 年末，累計購置 146 輛「母親健康快車」，車輛分布在河北、內蒙古等 17 個省（區、市），開展健康宣傳、婦科病普查、疾病救助、孕产婦衛生保健等健康服務，超過 150 萬人次受益。                                                          |
|        | 「農情暖域」<br>網點公益                  | 中華全國總工會     | 無                                                       | 2022 年至今 | 依托全行 2.2 萬家「農情暖域」工會驛站，開展「農情暖域」公益服務活動。在傳統節日開展「夏送清涼」、「冬送溫暖」等，邀請戶外勞動者及其家屬「進網點」，同時也「走出網點」關愛戶外勞動者和新市民群體。運維 68 家 24 小時智能化工會驛站。2025 年，組織全國開展「農情暖域 +」公益活動超 9,900 次。 |
|        | 「農情相伴 溫暖騎行」<br>騎手關懷公益活動         | 美團、大眾點評     | 無                                                       | 2024 年至今 | 累計舉辦騎手關懷公益活動 6 場，為 4,000 名騎手發放關懷禮包，發放 3,000 餘份金融知識宣傳圖冊，志願服務時長 129 小時。                                                                                       |
| 「圓夢」行動 | 「小積分·大夢想」<br>青年志願公益行動           | 中國青少年發展基金會  | 累計募集公益善款<br>1,100萬元                                     | 2015 年至今 | 累計資助 136 所學校 816 個班級建立圖書角，為 3,896 名鄉村留守兒童提供助學金，援建 1,005 畝農行青年林和 7 所青年之家。                                                                                    |
|        | 廣西柳州分行<br>「心手相牽 桐鄉助學」<br>志願服務項目 | 無           | 累計籌集資金<br>104萬元<br>鏈接社會捐助超<br>200萬元                     | 2004 年至今 | 助力改善山區的教學環境，關愛留守兒童。截至 2025 年末，幫助近千名孩子順利完成學業，助力 56 人圓夢大學。                                                                                                    |
|        | 總行公司業務部「農情青禾」<br>蒲公英中學志願活動      | 無           | 無                                                       | 2021 年至今 | 北京市大興區蒲公英中學成立於 2005 年，是北京第一所服務於流動兒童義務教育的公益性、非營利性民辦初級中學。自 2021 年起，志願團隊持續開展「農情青禾」志願行動。截至 2025 年末，志願團隊籌備職業啓蒙、法律科普等多種主題公益課程，授課覆蓋學生超 1,100 人次。                   |

## 社區參與

本行融入當地社區，與當地政府、社區組織和居民進行廣泛溝通，深入了解社區需求，回應社區期望，持續加大對公益先進典型的培育和宣傳，探索「党建 + 公益」、「金融 + 公益」、「文化 + 公益」等模式，帶動客戶、員工、機構、組織等共同參與公益慈善事業。總行持續推動綠色生態建設，參與北京市政府綠化提升工作，持續維護與北京市東城區建國門街道在總行辦公樓附近形成的首個政企合作「共建林」。

積極應對自然災害，灾情發生後迅速啟動應急響應機制，快速組織力量投入救援，全力保障受災地區金融服務的連續性與穩定性，主動配合地方政府開展應急處置與災後恢復工作，統籌金融資源支持災區重建。香港大埔宏福苑多棟住宅樓發生火災後，農業銀行捐贈 1,000 萬港元支

持救援及重建工作。香港分行聯動公益組織定向捐贈并組織義工支援，協同保險公司加快理賠，對接政府機構跟進重建需求；農銀國際組織員工無償獻血；農銀財險啟動客戶排查，推出服務綠色通道、簡化理賠流程、提供人文關懷等一系列舉措，全力保障受災民衆權益。甘肅榆中縣等地遭遇連續強降雨，引發山洪災害。農行甘肅分行快速響應汛情，全面排查辦公場所安全，在榆中支行各營業網點設立「防洪救灾綠色通道」，對消防、部隊、交通、水利、民政等重點單位的緊急資金調撥實行「即來即辦」。強化汛期金融服務，增加網點現金儲備，主動開展殘損人民幣兌換，保障金融服務持續穩定。

## 典型引領

報告期內，舉辦「向善的力量——公益先進典型事迹宣講會暨頒獎儀式」，以「勇擔責任」、「點亮夢想」和「與愛同行」三個篇章為主綫，聚焦員工在公益服務中的實際貢獻，從首屆 20 名公益先進典型中遴選 3 名先進個人和 2 個先進集體進行集中展示，通過真實案例分享與典型事迹宣講，強化典型引領作用，推動形成「學先進、爭先進、當先進」的良好氛圍。



## 創新驅動

### 治理

本行將強化科技賦能納入全行「十四五」規劃，由董事會及其戰略規劃與可持續發展委員會審議。本行在高級管理層設立科技與產品創新委員會，科技與產品創新委員會下設各板塊產品創新專業委員會及境外機構系統創新專業委員會，是全行信息科技建設及產品創新工作重大事項的審議機構。2025 年，科技與產品創新委員會以多種形式召開會議 5 次，審議 6 項議案，聽取 4 項報告。

### 戰略

本行將數字經營作為「三大戰略」之一，依托「數據 + 算法」開展產品創新，強化線上線下信息互通與資源共享，持續提升人工智能創新應用能力，扎實推進數字化時代下的智慧銀行建設。穩步推進信息化建設「十四五」發展規劃收官落地，開展實施成效評估，持續增強科技支撐和賦能水平。

### 制度建設

報告期內，不斷完善優化管理機制，修訂《中國農業銀行科技項目管理辦法》及配套《總行應用研發類項目管理實施細則》、《分行科技項目管理操作規程》、《機器人流程自動化類項目管理實施細則》、《產品目錄管理實施細則》，提升管理能力和效率。

### 組織體系

通過設立科技與產品創新委員會及各板塊產品創新專業委員會，形成常態化、制度化的產品創新組織體系，明確各類創新主體部門、機構在創新鏈不同環節的職責定位，以及產品、科技項目全生命周期管理要求，形成標準化的組織控制流程。

## 智慧銀行建設

2025 年，本行持續深化 AI 應用，「業技數」高效聯動，在業務價值釋放、基層減負賦能、業務模式創新、風控能力提升等方面取得明顯成效。

- **產品與服務創新持續深化。** 線上信貸業務規模穩步提升，推出「農擔 e 貸」等特色產品，提升農戶貸款服務質效。創新「科捷貸」等科技金融信貸產品，加大對科技型小微企業的支持力度，數字服務新生態日趨完善。持續優化掌銀個性化服務與交互體驗，實現「金融無界，服務有情」。
- **經營與風控智能化水平顯著提升。** 深化信用風險識別模型應用，強化電詐、洗錢風險管控，加強重點領域操作風險監控。持續完善事前、事中、事後全鏈條風險防控模型體系，提升風險早識別、早化解、早處置能力。
- **基層賦能減負成效明顯。** 依托 PAD 實現「現場 + 遠程」集中作業模式，盡可能減少客戶往返網點和客戶經理上門次數，提升業務辦理效率。不斷完善 AI 數字人員工「一明」，結合本行企業級知識庫，賦能客戶經理更好服務客戶。智能客服全面升級，推廣知識隨行、智能填單等功能，座席通話平均時長從 207 秒縮短至 176 秒。
- **數據與科技基礎持續夯實。** 持續推進數據工程和知識工程，為 AI 規模化應用提供支持。「農銀智 +」平臺成功部署多個業界主流大模型，建立覆蓋多類型、多尺寸、多模態的模型矩陣，AI 能力體系進一步完善。不斷提升業務連續性保障能力，完成銀行業規模最大、涉及客戶最多的大型主機切換及下綫工作，為業務穩健運行與創新發展提供安全基石。

## 創新人才培養

本行高度重視科技創新型人才隊伍建設，通過組織年度優秀科技成果獎評選，重點表彰在信息化建設中做出突出貢獻的單位與個人，有效激發科技人員的積極性和創造性，為科技創新工作持續推進提供有力支撐。截至 2025 年末，本行科技與數字化運行管理人員總數 28,411 人，占比 6.2%。

## 科技創新應用

積極應對技術變革加速演進，加快推進新一代技術體系轉型，深化金融科技應用，賦能業務經營高質量發展。

- **大數據技術應用方面**，持續推進數據湖產品存算分離等能力提升，逐步開展應用試點遷移。
- **雲計算應用方面**，持續推進雲原生能力建設，基於 PaaS 部署的應用比例達 97.9%。
- **分布式框架應用方面**，完成銀行業規模最大、涉及客戶最多的大型主機切換及下綫工作，為我國商業銀行核心系統架構轉型提供重要借鑒。
- **網絡技術應用方面**，持續推進 IPv6 部署，累計完成 37 家一級分行用戶域 IPv6 部署。全面提升分行網絡的標準化、自動化、持續化運營能力，網絡變更實施成功率 100%。
- **人工智能應用方面**，以《中國農業銀行「人工智能 +」創新實施綱要》為指引，打造全行共建、共享、共用的「農銀智 +」平臺，持續優化算力中心、模型中心、運營中心，以嵌入式、助手式、智能體三種方式，加快「AI+」規模化應用，賦能智慧銀行全領域、全系統高質量發展。

## 創新成果榮譽

榮獲五項中國人民銀行「2024 年度金融科技發展獎」。其中，「數智驅動的企業級業務架構建設實踐」榮獲一等獎，「基於統一底座的全融合網絡安全防護系統」、「雲速精算 - 高性能分布式會計核算平台」、「集團一體化研發雲平台」榮獲二等獎，「櫃面創新工程」榮獲三等獎。

## 風險和機遇管理

### 新技術應用風險合規審查

本行開展金融科技技術創新與應用落地，組織實施新技術驅動產品創新與外部合作創新，對產品創新的新技術應用風險評估結果進行審查。技術創新相關項目實施部門通過技術預研、技術評審、測試、試點驗證等手段努力降低技術創新風險。

### 強化知識產權保護

本行嚴格遵循知識產權相關法律法規要求，加強知識產權管理和保護。制定《中國農業銀行知識產權管理辦法》、《中國農業銀行 IT 知識產權管理實施細則》、《中國農業銀行商標管理實施細則》等，建立完善的知識產權管理制度體系。明確知識產權申請、維護、使用、轉讓和許可等工作機制，在保護自有創新成果的同時，有效防控知識產權侵權法律風險。建立涵蓋營銷、研發、採購、員工入離職等重點領域的知識產權風控措施，主動監測、識別和妥善化解各類潛在法律風險。報告期內，本行未發生重大知識產權違法事件。

本行鼓勵發明創造，提升金融科技自主創新能力。報告期內，本行數智驅動的企業級業務架構建設實踐項目應用了授權專利「一種故障檢測方法、裝置、設備和存儲介質」(ZL202111551983.4)，榮獲「2024 年度金融科技發展獎一等獎」。報告期內，專利申請 1,338 件，專利授權 443 件。截至 2025 年末，有效專利 1,631 件。

## 指標與目標

编制年度科技項目計劃，明確全年項目研發和資源配置工作安排，對重點項目足額配置研發資源，確保研發計劃順利推進。報告期內，本行立項科技項目 2,538 個。2025 年，本行信息科技資金投入總額 256.5 億元，同比增長 2.7%，占營業收入比例 3.5%。

256.5 億元

信息科技資金投入總額  
同比增長 2.7% ▲

3.5%

占營業收入比例



## 科技倫理

本行積極落實國家對科技倫理的相關要求，按照中共中央辦公廳、國務院辦公廳《關於加強科技倫理治理的意見》、央行《金融領域科技倫理指引》等相關要求，遵循守正創新、数据安全、包容普惠、公開透明、公平競爭、風險防控等價值理念，將科技倫理理念深度融入項目立項、研發、測試各環節，貫穿金融科技創新活動的全生命周期。確保金融科技活動依法合規，積極維護國家安全和金融安全，為廣大客戶提供安全穩定的金融服務。

## 供應鏈安全

### 加強供應鏈風險管理

#### 目標與計劃

本行秉持誠實守信的原則和嚴謹規範的管理理念，持續健全供應鏈風險管理體系，系統開展風險識別、評估、監控與應對，全面提升供應鏈韌性與穩定性。通過完善應急預案、優化採購策略、加強市場調研和供應商考察，強化多維度供應商風險識別能力，提升對供應商不良行為管理的主動性，加強與重點供應商的日常溝通，保障供應鏈的連續性。制定年度供應鏈管理工作要點，明確重點任務與實施路徑，全面覆蓋採購全流程供應商管理。

#### 應對機制及措施效果

##### 健全採購制度體系

遵循國家招標採購法律法規和監管要求，構建採購及供應商管理體系。明確供應商準入規則、評審標準和不良行為管理要求，實現項目審批、招標評標、履約下單等採購全流程標準化運作。

- 修訂《中國農業銀行集中採購供應商不良行為管理細則》，推動防控關口前移，對涉嫌向本行人員行賄或輸送不正當利益的供應商，在根據司法判決等權威結論完成最終處置或排除嫌疑前，依法依規暫停其投標資格。規範細化裁量標準，完善分級分類處置要求，體現過罰相當原則，落實全行一體化供應商管理，提升制度適用性和震懾力。
- 修訂《中國農業銀行集中採購委托代理管理細則》，完善代理机构選用和考核評價管理，加大監督管理力度，細化委托代理項目管理與操作要求，進一步強化委托採購風險防範。
- 制定《中國農業銀行農銀 e 采平台操作規程》，明確電子招投標及採購數字化、綫上化具體操作流程和工作要求，建立全行採購數字化平台規範管理和合規操作的制度遵循。

##### 加強準入環節審查把關

貫徹落實黨的二十屆三中全會關於「構建全國統一大市場」的決策部署，強化本行採購主體責任，加強供應商全流程合規管控，嚴格規範供應商選聘程序，圍繞資質許可、財務狀況、歷史業績、人員團隊等多方面開展綜合審查評估，確保所選供應商具備履約能力、合法合規、契合本行需求。

- 在準入環節，明確將存在違法失信、涉貪腐行為、已被本行禁入或有特定關聯情形的供應商列為招標採購禁止對象，築牢供應商準入合規防綫。
- 在供應商徵集階段，全面開展關聯關係排查，審慎評估存在不良行為、涉及案件等問題的供應商，強化風險識別與前置管控，切實防範潛在合規風險。
- 對於業務外包類型的採購，提前組織開展對供應商經營情況、服務能力等方面的盡職調查，確保供應鏈前端的穩定可靠。

##### 加強履約環節檢查督導

- 構建多維度監督體系，綜合運用履約監督檢查、簽約前警示教育、日常督導、內外部反饋問題、綫索排查等多種途徑，全面監控成交供應商的履約行為。2025 年，總行對 7 家分行、34 個基層網點開展盡職監督工作，深入檢查供應商履約情況，實現「采－用－采」管理閉環。
- 加大對採購代理机构的監督管理力度，完善考核評價閉環機制，從嚴審核評估其服務人員資質與服務質量，切實防範委托代理過程中存在的道德風險與操作風險，全面提升履約環節的規範性與有效性。
- 持續完善集采項目合同範本，優化履約驗收模板，提高合同標準化水平。

##### 加強評審環節合規管控

- 堅持開評標全過程雙人現場監督，嚴格審查供應商財務數據虛假記載等情況，對於不符合資格條件或未實質性響應採購文件要求的供應商，否決其投標或取消成交資格。
- 支持暗標「雙盲」評審，有效防範弄虛作假、圍標串標風險。依托數字化智能化工具，對評審過程中的異常行為進行實時監測與智能識別，強化對圍標串標、異常評標等風險的預警和管控，提升評審環節的公正性與合規性。
- 及時處置專家履職不當、供應商價格異常、圍標串標等問題。

##### 管理供應鏈的環境與社會風險

2025 年，本行擔任「中國招標投標協會－金融行業招標採購專業委員會」輪值主任單位，牽頭創建「金融行業業績互查機制」，形成跨區域、跨機構的業績信息共享與核査平台，從源頭上防範採購供應鏈質量風險、道德風險和法律風險，提升金融機構協同防控供應商履約風險的能力。「金融行業業績互查機制」的建立為助力全國統一大市場建設，構建招標採購行業良性生態，維護公平競爭市場環境作出創新性貢獻。截至 2025 年末，全國已有 13 家金融機構簽署互查協議。

通過在採購項目中對投標人設置綠色考核指標，推動綠色供應鏈建設。本行綠色採購實踐詳見「環境議題—應對氣候變化—氣候相關戰略及轉型計劃—實施綠色採購」章節。

保障供應鏈安全穩定

本行嚴格落實供應鏈管理及供應鏈安全相關要求，持續提升採購管理的規範性。

- 在集中採購項目中，優先採用公開招標方式，向社會廣泛徵集供應商，擴大競爭範圍，增強採購透明度與市場活力。
- 在科技、運營等採購項目中，推行主備供應商或多家供應商并行機制，有效降低因單一供應商依賴帶來的供應中斷與業務連續性、供應鏈瓶頸等風險。持續加強自身科技能力建設，聚焦核心系統與關鍵技術領域，加大自主研發投入，提升金融科技自主性與抗風險能力，增強對關鍵環節的掌控能力，築牢供應鏈安全防綫。

截至 2025 年末，總行的供應商履約率為 100%。

100%

供應商履約率

按供應商注册地區分布的供應商數量

| 地區    | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|-------|----|------------------|------------------|
| 長江三角洲 | 個  | 2,050            | 2,038            |
| 珠江三角洲 | 個  | 1,751            | 1,802            |
| 環渤海地區 | 個  | 3,001            | 2,890            |
| 中部地區  | 個  | 2,442            | 2,367            |
| 東北地區  | 個  | 1,017            | 873              |
| 西部地區  | 個  | 3,805            | 3,511            |
| 境外及其他 | 個  | 7                | 10               |
| 合計    | 個  | 14,073           | 13,491           |

平等對待中小企業

截至 2025 年末，本行應付賬款（含應付票據）餘額未超過 300 億元，且占總資產的比重未超過 50%。

本行已于 2025 年 6 月在國家企業信用信息公示系統中公示企業年報信息，2024 年度總行本部無逾期尚未支付中小企業款項信息。

消費者權益保護（产品和服務安全與質量）

本行堅持以人民為中心的價值取向，將消費者權益保護（以下簡稱「消保」）工作融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，以「大消保」理念深入推進「全行管消保，全行為消保工作負責」格局建設。

積極踐行消保文化，持續完善消保審查、信息披露、適當性管理、可回溯管理、合作机构管理等工作機制，創新產品服務，優化服務流程，將消保理念和管理要求融入產品全周期和服務全流程，始終公平、公正和誠信對待消費者。

治理

本行構建責任明晰的消保工作監督管理體系，在董事會、高級管理層均設立消費者權益保護專門委員會，負責指導監督、統籌規劃消保管理相關工作。

董事會是消保工作的最高决策机构，負責對消保工作進行總體規劃及指導，維護金融消費者和其他利益相關方合法權益，審議批准消保工作重要事項。**董事會風險管理與消費者權益保護委員會**，根據本行總體發展戰略規劃，審議消保工作戰略、政策和目標，向董事會提交消保工作報告及年度報告，研究消保重大問題和重要政策，指導和督促消保工作管理制度體系的建立和完善、高級管理層等履行消保職責。

高級管理層下設**消費者權益保護工作委員會**，牽頭負責全行消保工作，落實執行消保相關法律、法規和監管規定，制定、審查消保各項基本制度規定，建立健全完善的消保制度體系；指導建立目標清晰、架構合理、保障充分、執行有效的消保管理體系，健全消保工作决策執行機制和考核評價機制，確保消保工作資源投入，推動消保工作有序開展；落實董事會關於消保工作的相關決議，制定、審查、統籌消保工作计划、方案和任務，定期向董事會及董事會風險管理與消費者權益保護委員會報告消保工作開展情況；強化投訴数据的分析應用，在業務經營、內部控制與風險管理中充分考慮消費者投訴反映的問題和需求；培育公平誠信的消保文化和理念，樹立員工消保意識。總行消費者權益保護辦公室是全行消保工作牽頭管理部門，負責組織、協調、督促、指導總行其他部門及下級行開展消保工作。消費者權益保護辦公室下設消費者權益保護部（二級部），主要負責牽頭開展全行消費者權益保護工作，制定工作規劃和實施計劃；制定消費者權益保護、消保內部考核、消保審查、客戶投

訴處理等規章制度，并根據法律法規、監管要求變化及時更新；組織開展消費者權益保護各項工作的監督檢查與內部考核；組織開展總行消費者權益保護業務審查工作；牽頭全行個人信息保護相關工作，統籌建立和完善全行個人信息保護相關機制；牽頭開展全行客戶（含個人和對公客戶）投訴管理工作，牽頭開展分支行客服聯動和投訴聯動等工作；牽頭制定金融知識宣傳教育工作制度和工作计划，并組織落實；承擔總行消費者權益保護工作委員會辦公室和總行消費者權益保護突發事件應急處置領導小組辦公室日常工作；構建全行本條綫業務風險防控體系，制定業務風險合規管理辦法，監控、分析、防範和化解本條綫各類業務風險，并及時報告風險事件。

高級管理層下設**科技與產品創新委員會**，是全行信息科技建設及產品創新工作重大事項的審議机构，負責審議、協調和决策全行信息科技和產品創新相關重大事項。科技與產品創新委員會辦公室設在總行科技與產品管理局。

2025 年，本行董事會及專委會、高級管理層研究金融服務向鄉鎮延伸、特殊客群服務、客戶權益整合等消保相關事項 60 餘次。召開全行黨建和經營工作會議，強調「緊扣教育、醫療、養老、托幼等民生關切領域，深化全生命周期金融服務」，要求「進一步規範產品營銷行為，加強適當性管理，切實保護好消費者的知情權、選擇權」；召開全行消保工作會議，強調消保工作至關重要，對打造事前、事中、事後全鏈條消保工作體系作出全面部署；召開優化農情服務推進會，明確「主動、專業、規範、高效」的服務標準。科技與產品創新委員會以各種形式召開會議 5 次，審議 6 項議案，聽取 4 項報告。

## 戰略

本行將消保工作納入全行「十四五」發展規劃，將消保工作列為「十五五」規劃重點之一，專章就消保機制建設、投訴管理、金融知識普及、員工培訓、系統建設等領域作出規劃，進一步強化消保在全行經營發展戰略中的重要地位。

## 消保制度體系

本行持續構建完善消保制度體系，以消保總括性制度《中國農業銀行消費者權益保護工作管理辦法》為統領，以《消費者權益保護工作委員會工作規則》、《消費者權益保護審查工作管理辦法》、《消費者權益保護信息披露工作指引》、《客戶信息保護管理辦法》、《個人客戶信息保護實施細則》、《服務合作機構管理辦法》、《客戶投訴管理辦法》、《金融知識教育宣傳工作管理辦法》、《消費者權益保護工作考核評價管理辦法》等 91 項消保直接相關制度為配套，涵蓋議事決策、消保審查、信息披露、適當性管理、可回溯管理、信息保護、合作機構管理、投訴管理、多元糾紛化解、教育宣傳、考核評價、內部審計、責任追究等 13 類工作機制，從產品全生命週期和服務全流程，全面保護消費者各項權利。

2025 年，本行全面對接代理銷售、適當性管理、營銷宣傳等方面的監管消保新規，制定《產品適當性管理辦法》，修訂《公募證券投資基金代理銷售業務管理辦法》、《理財產品代理銷售業務管理辦法》、《代理保險業務管理辦法》、《代理銷售業務風險管理辦法》、《代理銷售保險資管產品業務管理辦法》、《零售營銷宣傳行為管理辦法》、《私募類個人金融產品代理銷售業務管理辦法》等全行性規章制度 69 項。

嚴格落實《中國農業銀行培育和踐行中國特色金融文化工作方案（2024—2026 年）》，將營造和諧健康的金融消費環境上升到戰略層面，持續完善「接訴即辦」服務機制，持續開展形式多樣的金融知識普及活動，不斷提升消費者的獲得感、幸福感和安全感。

農情服務品牌價值有效提升。召開優化農情服務工作推進會，將網點服務提升至全行戰略層面統籌推進，圍繞「主動、專業、規範、高效」的服務要求，着力發揮農情服務對全行改革發展穩定的重要戰略性基礎性支撐作用。厚植「農情服務，天天進步」文化，持續深入推進「農情服務」工程，以「小切口」推動服務能力「大提升」。累計打造農情服務標杆網點 300 家、適老化服務示範網點 3,300 家，開展長輩客群交流體驗活動；依托 2.2 萬家「農情暖域」工會驛站，開展「農情暖域+」公益活動 9,900 餘次；連續兩年榮獲監管媒體公開評選的適老化服務創新案例獎。特殊客群服務持續改進，出台一攬子特殊客群便利服務政策制度，為破解行業共性難題提供了有益探索。強化管理行對網點疑難業務的實時響應支持，開展覆蓋網點全員的應急服務演練 7 期，提供上門服務 130 萬餘次。建立投訴溯源整改機制，專人專崗逐筆分析客戶投訴、逐項整改銷號，網點服務投訴同比明顯下降。採取優化勞動組合、提高人員上櫃率等措施，積極壓降網點客等時間。暢通遠程銀行「愛心熱綫」，全年「一鍵直接轉人工」服務長輩客戶 800 萬人次。

300 家

農情服務標杆網點

3,300 家

適老化服務示範網點

## 消保教育培訓

### 培訓對象

本行嚴格要求全行各級機構所有人員每年必須參加消保專題培訓。報告期內，面向全行所有員工開展消保培訓 7,461 次，培訓覆蓋率達 100%，實現消保培訓條綫全覆蓋、層級全覆蓋、人員全覆蓋。

7,461 次

面向全行所有員工開展消保培訓

100%

培訓覆蓋率

### 培訓方式與內容

本行制定《金融知識教育宣傳工作管理辦法》和《消費者權益保護培訓工作後評價方案》，明確全行範圍內消保培訓工作的職責分工、培訓內容、培訓形式、組織實施、評價管理等。制定年度員工消保培訓計劃，通過「綫上+綫下」的方式，面向全體員工，開展分級、分層消保培訓。培訓內容包含消保政策、本行消保工作體制機制、個人信息保護、金融知識教育宣傳和投訴處理、金融素養和道德銷售等，着重加強《金融機構產品適當性管理辦法》、《商業銀行代理銷售業務管理辦法》培訓力度，提升全員消保合規意識和服務水平。針對中高級管理人員、消費者權益保護崗位人員、基層業務人員和新入職人員等，有區別地開展管理性培訓、提升性培訓、實用性培訓、基礎性培訓。同時，就投訴多發、熱點問題等，結合業務、服務流程開展針對性培訓，提高培訓質效。

### 消保專題培訓

總行層面開展消保與反洗錢合規管理培訓班、消保與應急處突專題培訓班、消費者權益保護（含個人信息保護）綫上專題培訓和投訴處理能力提升綫上專題培訓，組織總行部室、一級分行消保部門負責人及業務骨幹參加。在「農銀 e 學」平台設立綫上消保課程供全行員工在綫學習。各分行均開設消保專題培訓班，解讀消保理念、工作重點，提升消保工作水平。

## 針對性培訓

**針對中高級管理人員**，解讀《金融機構產品適當性管理辦法》；開設養老金融領軍人才、零售業務市場營銷領軍人才「大財富 強零售」省會城市行行長零售專題培訓班等，講授《強化消保與合規管理，推動業務高質量發展》等課程。面向一級分行消保部門負責人、個金部分管反洗錢合規業務負責人，開展消保與反洗錢合規管理培訓班，提升分行消保、風險合規專業能力。寧夏分行組織 23 家經營行分管行長，集中學習《金融機構產品適當性管理辦法》和《商業銀行代理銷售業務管理辦法》，提升管理人員合規意識。

**針對消保崗位人員**，組織開展消保與應急處突培訓班、消費者權益保護（含個人信息保護）綫上專題和投訴處理能力提升綫上專題等培訓；解讀《金融機構產品適當性管理辦法》，講解典型案例。福建分行邀請行內外資深專家，結合案例剖析、現場演練，為消保崗位員工解讀消保工作重點，增強員工消保工作水平。湖北分行舉辦多期「消保大講堂」，以「理論宣導 + 案例呈現」方式，為消保崗位人員講解消保全流程管理、投訴管理、個信保護、消保審查、適當性管理等內容。

**針對業務條綫人員**，消保培訓覆蓋各業務條綫。制定消保與個貸業務深度融合的培訓計劃，依托「農銀 e 學」平台綫上課程、「智 · 個貸」專題培訓班等方式，系統開展監管政策、產品規範等專題培訓，切實提升個貸員工專業素養與客戶服務能力。面向信用卡條綫員工、坐席一綫員工，重點開展信用卡 2025 年消費者權益保護與合規、催收投訴案例解析、「還款提醒」消保培訓和催收風險案例解析等專項培訓。針對個人客戶經理崗位需求，開展「朝陽」綫上培訓，專設風險合規模塊，講解客戶經理消保工作指南、投訴處理指南、個人信息保護工作概要等。遠程銀行中心通過消保專題培訓班、服務溝通與投訴化解能力提升培訓、規範客服員工崗前培訓必修課等方式，提升員工消保工作水平。

**針對基層業務人員**，組織個人信息保護「滴灌式」培訓，開設「月月談」空中課堂 11 期，累計發布「每周一案」84 期；充分利用晨夕會，解讀網點宣教、客戶信息保護、客戶溝通技巧、輿情應對等內容；舉辦專題培訓班，講解相關業務消保要點。北京分行面向基層員工開展個人金融信息保護培訓，強調客戶信息保護要點。雲南分行面向網點主任開展網點服務能力提升培訓班，培訓課程涉及消保規章制度、投訴處理技巧等。

**針對新入職員工**，在總行新員工入職培訓中專門設置養老金融和消費者權益保護相關課程內容，講解消保工作內容和機制等。修編《新員工入職培訓手冊》消費者權益保護內容，印發全行新員工學習。要求新員工上崗前，要進行消保教育和培訓。北京、天津等分行面向新入職員工，重點講解消保法、個信保護、消保審查、投訴案例處理應對等基礎知識，提升新入職員工消保工作重視程度和投訴處理能力。

**針對投訴多發領域、風險較高業務**，開展專門培訓。舉辦消保與應急處突專題培訓班和投訴處理能力提升綫上專題培訓，覆蓋一、二級分行投訴應急處突人員，分支行投訴處理人員及網點負責人。就房貸提前還款、逾期協商還款、辦貸不合規、拒貸等高發投訴，組織中高級管理人員、消保崗位人員，召開消保季度通報及培訓會。就網點現場服務投訴較多情況，組織高級管理人員、網點服務能力提升、內勤行長履職等 3 期培訓。甘肅分行為投訴多發支行主管行長講解監管制度、投訴管理、客服聯動等重点領域和關鍵環節，針對性提升消保履職能力。

## 以考促學

將消保內容列為員工崗位資格認證考試的必學知識點，納入全行員工崗位資格認證考試公共題庫，實現消保知識體系與崗位勝任力要求的有機融合。在「3 · 15」金融消費者權益保護教育宣傳活動期間，總行組織針對 37 家一級分行消保部門分管領導和一、二級分行本部專職消保人員的消保應知應會測試，測試內容包括消保法律法規、監管規定、行內相關制度等，共 1,042 人參加測試。湖南分行舉辦 2025 年消保專業技能大賽，通過綫上知識測試、現場審查筆試、場景模擬宣講等方式，比拼員工消保專業技能。甘肅分行舉辦「學消保 懂消保 用消保」知識競賽，覆蓋二級分行和支行班子成員、消保委成員部門負責人、消保經辦及網點員工等共計 2,005 人。青海分行舉辦「農情消保 競啟新程」金融消保知識競賽，覆蓋消保基礎知識、個人信息保護、金融糾紛模擬化解等環節，多方面檢驗選手消保知識和技能的掌握。

## 金融知識普及

建立常態化教育宣傳機制，制定《金融知識教育宣傳工作管理辦法》和《2025 年公衆金融知識普及、消保工作宣傳和員工消保培訓計劃》，部署總分行金融知識宣傳工作，明確全行宣教活動的指導思想、工作目標、計劃安排和工作要求。內容涵蓋活動宣傳目標、受衆群體、宣傳內容、宣傳形式等。將消保宣傳與金融「五篇大文章」相結合，與群衆生計生活場景、銀行服務流程相結合，與為民辦實事、推廣便民惠民舉措相結合，與自身優勢相結合，與培育中國特色金融文化相結合。持續科技賦能，在掌上銀行上綫「農情消保」3D 數字化展廳，展示圖文 158 篇、視頻 78 個，增強綫上宣傳。堅持創新驅動，推出首部消保主題音樂動畫短片《消保有新聲》。深入社區、鄉村、商圈、企業、學校等，通過設立諮詢站點、舉辦專題講座、開展互動體驗活動等形式，將金融知識精準送達消費者。2025 年，開展各類集中宣傳活動 17.5 萬餘次，參與營業網點 2.2 萬餘個，觸及消費者近 19.06 億人次，活動的針對性、有效性進一步加強。組織開展消保宣傳日活動。每月開展網點消保主題宣傳，推動形成「客戶在哪裏，消保宣傳就跟進到哪裏」的良好局面。

17.5 萬餘次

開展各類集中宣傳活動

2.2 萬餘個

參與營業網點

19.06 億人次

觸及消費者近

## 重點人群金融知識普及

**老年人群體。**聚焦養老產業、智慧場景、適老服務等重點領域，圍繞長輩客群金融需求，通過走進養老院、社區、服務機構、老年大學，普及金融知識。設計大字版宣傳折頁、手冊，方便長輩客群閱讀。升級掌上銀行養老社區，推出「農情頤養寶」專區，為老年人提供專屬金融服務。上海分行走進上海老年大學、養老院，陝西分行走進安康老幹部活動中心與安康老年大學育才社區教學點，向老人講解典型養老騙局，介紹本行掌上銀行服務和銀發客群專屬權益。

**青少年群體。**聯合政府部門、學校、社區等，組織豐富多樣的活動，實現金融知識在青少年群體中的有效滲透與內化，助力青少年樹立正確金融觀念，增強防騙意識和自我保護能力。內蒙古分行走進中小學，創新「案例分享＋互動問答＋情景模擬」形式，提醒青少年理性消費、珍愛信用記錄、增強個人信息保護意識。重慶分行走進校園，以「三堂課＋紅色賦能」模式為 900 餘名師生定制金融安全成長計劃。新疆兵團分行舉辦「小小銀行家」金融啟蒙體驗活動，邀請青少年參觀營業網點智能服務區和櫃面窗口。

**新市民群體。**持續建設「農情暖域·工會驛站」，為戶外勞動者提供休息、飲水、充電等公益服務。河北分行將「身邊金融課堂」送入順豐速運快遞點，在包裹分類、快遞收發環節同步開展常見理財工具、個人微信保護、合理使用金融產品等內容講解。甘肅分行聚焦環衛工人、外賣員、快遞員、農民工等新市民群體，開展「農情送爽，暖‘新’同行」專題服務活動，講解個人信息保護、存款保險、信貸政策、防範電信詐騙等內容。寧夏分行聯合當地人社局，共同為新市民群體提供异地開戶、普惠貸款等政策解讀，幫助其更好融入城市生活。

**農民及少數民族群體。**聚焦鄉村居民生活場景，深入 832 個脫貧縣，普及金融基本知識和熱點知識，累計開展「金融宣講鄉村行」活動 2 萬餘次。建設推廣三農金融講堂，為農戶開展反詐騙、養老金融、合規辦貸等金融知識宣講，共設立三農金融講堂 6.8 萬個。雲南分行組建「金融教育宣傳隊」、「馬幫宣傳隊」深入牧區，為牧民提供「一對一」藏語諮詢服務，藏語講解非法集資陷阱、個人微信等知識。四川、西藏、青海等分行通過「流動銀行＋知識講堂」，深入「三區三州」，為群眾提供金融支持，多語言普及人民幣真偽識別、反詐騙非技能。

**殘障人士群體。**關注殘障人士金融需求，不斷優化服務設施和流程，培養員工手語和盲文交流能力，為特殊人群提供便捷服務和豐富產品。在掌上銀行「農情消保」3D 數字化展廳中，設置「障有所助」專區，普及熱點和風險知識，提高殘障人士風險防範意識。廣東分行聯合當地殘聯，為殘障人士普及反詐騙非知識，介紹「農情暖域」品牌、「綠色通道」、上門服務等暖心服務。青島分行為聽障群體量身打造金融安全與反詐知識普及課堂，通過「手語翻譯＋視覺呈現」雙模式，傳遞基礎金融知識、拆解詐騙套路。

2 萬餘次

累計開展「金融宣講鄉村行」活動

6.8 萬個

設立三農金融講堂



## 金融教育合作

本行秉持「金融為民」理念，持續加強與各類機構的深度合作，積極構建多層次、廣覆蓋的金融知識普及網絡。一是與地方金融監督管理局、銀行業協會等機構合作。北京等多家分行承辦、協辦當地集中教育宣傳活動啟動儀式。二是與高校、老年大學、中小學等教育機構合作。目前，本行已經與中國人民大學、天津大學、南開大學、同濟大學、重慶大學、蘭州大學、廈門大學等高校建立常態化溝通機制，定期開展金融知識講座、模擬反詐演練活動，通過校園公眾號、綫上直播，持續推送防詐小貼士，將金融宣教嵌入學生日常學習生活。山西分行依托當地老年大學，設立「養老金融示範基地」，採用「金融＋教育＋康養」融合發展模式，將金融服務嵌入老年群體的學習和生活場景。安徽、河南、湖北、大連、寧波等分行攜手當地中小學，共推青少年金融素養教育。三是加強與企業、社區等單位合作。山東分行與新華書店集團深度合作，深化「金融＋文化」創新實踐，依托雙方優勢，打造常態化、沉浸式教育宣傳陣地，將金融知識送到消費者身邊。廈門分行依托覆蓋全部行政區域的 20 家消保驛站，聯合社區、派出所等機構開展網格化宣傳。湖南分行聯合企業、商戶等，創新推出助農、助企、助商、助學、助老、助困等「六助」舉措，切實服務民生保障。

## 公平營銷宣傳

### 政策制度

嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理辦法》等法律法規，落實國家金融監督管理總局《關於進一步規範金融產品廣告代言活動的通知》，制定並公布《中國農業銀行品牌管理辦法》、《中國農業銀行廣告工作指引（試行）》等制度辦法，相關制度適用於本行境內各級機構、境外分行、境外代表處的廣告管理、知識產權保護和風險防範。明確本行廣告內容客觀真實、公平公正，不得虛假、欺騙宣傳，避免誇大事實和誤導消費者，不得侵犯他人權益。金融產品或者服務基本信息應當準確、清楚表示，顯著提示風險。嚴格落實金融監管總局《銀行保險機構聲譽風險管理辦法（試行）》，建立聲譽風險事前評估機制，明確相關職能部門和分支機構在進行重大營銷活動及推廣時應開展聲譽風險評估。

為全面貫徹金融監管總局《商業銀行代理銷售業務管理辦法》、《金融機構產品適當性管理辦法》及《關於進一步加強金融機構營銷行為管理的通知》等最新監管要求，報告期內，本行修訂《中國農業銀行零售營銷宣傳行為管理辦法》。本次修訂新增《個人信息保護法》等 9 部上位法依據，並納入 2025 年最新監管規定，堅持「依法合規、客戶至上、全流程管控、問題導向」原則，全面規範本行境內各級機構零售營銷宣傳行為，切實保護金融消費者合法權益，促進業務健康長效發展。制定並公布《中國農業銀行零售營銷宣傳政策要點》<sup>1</sup>，明確營銷宣傳行為為本行通過各種宣傳工具或方式，對個人客戶開展各類產品或服務營銷、宣傳、推廣的行為。

### 公平營銷監督

本行制定《消費者權益保護內部審計指引（試行）》，明確開展消保專項審計工作，建立常態化、規範化的內部審計機制，涵蓋審計周期、頻率、重點內容及審計對象範圍等要素。本行按年度開展消保專項審計，審計範圍涵蓋公平營銷政策實施情況，向董事會及其風險管理與消費者權益保護委員會報告審計結果。本行已實現以五年為周期，對全部一級分行及總行相關部門完成消保審計全覆蓋，持續提升消費者權益保護工作的規範性與有效性。此外，本行將公平營銷納入各業務部門盡職監督檢查重點並認真組織實施，強化員工銷售合規意識，加強對公平營銷的監督。

注：1. 敬請參閱本公司官方網站「農行 ESG—政策要點」欄目發布的《中國農業銀行零售營銷宣傳政策要點》：  
<https://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658580726466.pdf>

## 實踐舉措

**強化適當性管理：**將「了解客戶—匹配產品—充分提示—自主決策」全流程嵌入營銷管理，新增針對 65 歲以上客戶購買高風險產品的「五要素」特別注意事項。

**細化營銷場景管控：**整合原電話、短信、互聯網等分散條款，統一「外呼、電子信息、互聯網、第三方合作」四大場景專項規範，新增「一鍵關閉」、「禁呼標籤」、「公平定價」等強制性操作要求。

**依法依規制訂格式條款。**對標《中華人民共和國消費者權益保護法》、《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規、監管規定，按照公平合理原則確定與消費者之間的權利和義務。對與消費者有重大利害關係的格式條款，以顯著方式提示消費者注意，並且按照消費者要求予以說明，充分保障消費者知情權、公平交易權等合法權益。近三年來，為保障個信保護、存量貸款利率調整、貼息政策、黃金稅改等法律和國家重大政策全面、及時落地，累計新增、修訂涉個人客戶制式合同 486 份。編發涉個人客戶制式合同指引 432 份，助力基層業務人員提高對客服務能力。

**規範信用卡營銷操作：**發卡營銷方面，通過在營銷人員移動終端首頁設置信用卡發卡營銷操作提示，明確「必須了解客戶工作、收入等情況後推介符合客戶需求的产品，必須告知客戶信用卡產品功能、服務及收費等規定及查詢渠道，對特殊人群（老年人、學生、殘疾人等）要進行重點提示，必須明示投訴電話，主動請客戶關注及理解領用合

約及章程」等行為規範，通過系統彈窗實時提示營銷人員禁止行為，強化操作合規；分期營銷方面，在外呼業務系統頁面嵌入分期話術提示功能，確保營銷人員落實適當性原則，充分告知客戶業務屬性及其相關權益。

**嚴控廣告宣傳發布審查。**廣告發布前，總行及分支機構需對廣告內容、設計元素、視覺規範及畫面呈現等進行審查；涉及個人客戶基本權益的內容，按要求完成消費者保護審查，確保廣告內容合規、公平、真實、健康。

**強化農戶貸款營銷行為合規管理。**持續完善農戶貸款營銷行為監測體系，通過「日常排查+智能監測+技術賦能」三維機制，防範不規範營銷行為，保障客戶合法權益，確保營銷活動的公平與合規。

### 加強日常排查

對 100 萬元以下農戶貸款首貸客戶實現集中外呼全覆蓋，重點監督是否存在借貸搭售、違規收費、挪用客戶資金等不規範營銷行為。

### 開展實時監測

上綫「不法中介助貸」、「農戶貸款資金購買理財產品」、「農戶貸款資金購買基金」、「客戶經理與客戶資金往來」等錢索模型，實時生成違規銷售錢索並開展核査糾改。

**農戶客群公平營銷能力專項提升。**開展農戶客戶經理示範培訓項目，聚焦農戶客群消保要點講解、綜合營銷思路解讀等課程，深化員工對公平營銷理念的理解與應用。

**零售隊伍專業能力提升培訓。**采取「專項培訓+即時學習」雙軌模式，聚焦提升產品銷售及客戶服務實戰技能，2025 年，舉辦 26 期現場培訓，累計培訓 1,311 人次；開設 7 個系列綫上課程，覆蓋人員超 2.6 萬人。

## 專項培訓

通過綫上、綫下等多種方式，組織本行各級機構安排內訓師、產品經理或外部培訓機構講師等對營銷人員營銷宣傳行為開展合規培訓，確保銷售人員每年的培訓時長符合監管要求。

**品牌管理與合規意識強化培訓。**通過綫上綫下相結合培訓方式，為品牌管理條綫員工提供系統化專業培訓。2025 年，針對總行、一級分行、二級分行和支行宣傳條綫人員開展品牌管理專項培訓，重點提升品牌傳播合規意識與專業履職能力。

**信用卡營銷操作規範實踐培訓。**全年持續開展營銷人員消保意識宣導與營銷規範專項培訓，將消保考試結果納入分期外呼營銷人員上崗必備條件。

# 風險和機遇管理

本行將消保納入全面風險管理和內部控制體系，持續加強消保風險防控，優化政策流程，強化考核督導並納入經濟資本計量，壓實消保職責，及時解決客戶問題，切實提升客戶體驗。

每年開展消費者權益保護審計，重點關注消保管理體制機制的完備性，以及產品準入、信息披露、消費者適當性管理、銷售行為等產品和服務全生命周期消保要求的落實情況。

## 產品服務審查

本行高度重視產品服務全流程審查，覆蓋產品設計、制度制定、定價管理、協議擬定、營銷宣傳等全生命周期環節，重點聚焦適當性管理、產品服務信息披露、個人信息保護等核心領域，及時識別、提示並消除風險隱患，從源頭筑牢消費者權益保護防綫。

本行制定《中國農業銀行產品創新管理辦法》，明確本行境內各級機構及境外分（子）行產品創新管理工作職責，完善產品創新管理機制，提高本行產品競爭力。本行科技與產品創新委員會下設零售產品創新專業委員會，負責審議、協調和決策零售板塊業務領域產品創新相關重大事項。

## 管理架構

### ● 董事會及專門委員會

本行董事會及董事會風險管理與消費者權益保護委員會切實履行產品服務審查監督、評價、管理職責，定期召開會議，聽取產品服務審查相關消保工作開展情況匯報，審議、批准產品服務審查消保相關工作重要事項。

2025 年，本行董事會分別審議了 2024 年消保工作報告及 2025 年消保工作要點、2024 年度全面風險管理報告、2024 年度可持續發展報告、2025 年上半年消保工作情況和 2025 年上半年全面風險管理報告等，重點關注產品服務審查、投訴主動管理、溯源整改、個人信息保護、金融知識普及、消保培訓等重要事項。董事會風險管理與消費者權益保護委員會分別審議了 2024 年消保工作情況及 2025 年工作要點、2024 年全面風險管理報告、2024 年度消保監管評價和監管投訴情況、2025 年上半年消保工作情況、2025 年上半年全面風險管理報告，推動產品服務審查相關消保要求在業務全流程貫徹落實。

### ● 高管層

本行管理層統籌制定產品服務審查相關消保工作计划、方案和任務，強化資源保障，推動產品服務審查工作系統化、規範化、常態化開展。

2025 年，本行高管層專題審議產品服務審查相關消保工作進展、重點任務、內部考評結果、專項評價方案、專項審計報告及監管評價情況，強化頂層設計與過程督導，推動全行主動作為、協同落實，確保消保戰略目標與政策要求全面落地，並向董事會及董事會消費者權益保護專門委員會報告工作推進情況。

## 工作機制

本行不斷完善產品服務審查機制建設，形成「全環節覆蓋 + 強約束保障」的審查體系。

在全環節覆蓋方面，構建「基礎性制度 + 專項制度 + 部門細化規則」的三級制度體系

### ● 基礎制度

以《消費者權益保護工作管理辦法》為基礎制度，確立消保審查機制的頂層設計，明確審查範圍覆蓋產品和服務的設計開發、制度制定、定價管理、協議制定、營銷宣傳等全生命周期，規定新出和現有產品和服務出現涉及消費者利益的重大條款變更時必須開展審查，為審查工作奠定原則性基礎。

### ● 專項制度

制定《消費者權益保護審查工作管理辦法》，細化審查主體、審查範圍、審查要點、審查流程等核心操作性內容，形成全行統一的产品服務審查執行標準。

### ● 部門細則

具備獨立消保審查權限的總行業務部門在遵循基礎制度與專項制度的前提下，結合業務特性及實際需求，制定或修訂更具針對性的實施細則，強化制度執行的靈活性與適應性。

## 工作舉措

制定涵蓋代銷理財、公募基金、私募資管產品、保險、實物貴金屬、個人信息保護、存款、掌上銀行營銷、個人貸款、信用卡等 10 類業務的專項審查要點，發布《個人信息保護審查指引》，實現對重點業務領域的全面覆蓋。修訂《信用卡中心消費者權益保護審查實施細則》、《遠程銀行中心消費者權益保護審查工作實施細則》，制定《私人銀行部消費者權益保護工作規定》、《2025 年私人銀行部消費者權益保護工作要點》及《關於進一步做好消保審查有關事項的通知》，持續完善消保審查制度體系，提升審查工作的規範性與專業水平。發布《個人信息保護事前影響評估工作指引》，建立事前影響評估機制，推動評估事項「應評盡評」。2025 年，開展消保審查 6.1 萬次，提出審查意見 7.4 萬條。

本行對外發布信息渠道均要求將產品服務審查前置，加強約束保障

### ● 產品上線環節

在产品管理系統中開發產品服務審查功能模塊，將審查設為全行新產品與服務上線的必要環節，對面向個人客戶的產品與服務實行分類分級管理，持續監測送審及落實情況，確保「應送盡送、應審盡審」。

### ● 營銷發布環節

將消保審查全面納入營銷材料發布及信用卡相關業務流程。無論是通過掌上銀行 APP、短信等渠道發布信息，還是在公眾號發布營銷內容，均需在相應平台上傳「消保審核文件」或通過線上審批流程完成消保審查後才可發布。

信用卡業務消保審查方面，在消保審查基礎上，建立信用卡客戶體驗分層評審以及營銷活動內測機制，從合規性、消費者權益保護、社會影響等維度開展產品和服務綜合審查，防範系統參數、功能缺陷等引發的消保風險。研發信用卡消保審查系統智能掃描工具，通過違禁詞自動檢索，及時識別渠道面客信息的潛在消保風險。

6.1 萬次

開展消保審查

## 貸款方案變更

本行在與客戶簽訂貸款合同及合同生效期間高度重視消費者權益保護，通過動態評估客戶的財務水平與履約能力，為其提供合理適宜的貸款合同要素變更選項，在充分理解客戶需求并積極協助解決實際問題的基礎上，通過合理調整授信額度、還款安排等方式，支持客戶享受更便捷、高效的貸款服務。

## 管理機制

本行制定《個人信貸業務貸後管理操作規程》、《個人信貸業務盡職調查指引》等制度辦法，明確客戶貸款合同變更的適用條件、變更內容、申請渠道等。總行相關部門負責建立健全貸款變更管理體系，制定和完善相關政策制度。分支行負責具體執行和日常運營。

## 適用條件

在合同生效期內，充分考慮極端災害、重大變故等客觀因素，及借款人財務狀況變化等主觀因素對客戶還款能力的影響。對符合相關制度要求的客戶，在其與本行協商一致并提出申請後，可基於其實際財務影響進行客觀評估，提供適宜的紓困政策支持或貸款要素變更服務。

## 貸款變更要素

本行將綜合評估客戶身份真實性、微信表現、收入穩定性及擔保情況等因素，結合其實際還款能力，在確保客戶保持良好還款意願且具備持續還款能力的前提下，提供包括調整還款計劃、延長貸款期限、變更還款方式、調整授信額度等在內的差异化支持方案。具體貸款變更要素包括：

- 滿足提前還款需求，提供剩餘期限縮短、月供不變或剩餘期限不變、月供減少等方式；

- 滿足客戶紓困需求，提供變更分期還款額、變更還款方式、變更到期期限等服務，提供紓困支持；

- 針對信用良好符合條件的客戶，可提供提升授信額度、延長貸款期限等服務；

- 針對信用表現下降或還款能力下降的客戶，采取停止或調低信用額度等措施。

## 權益獲悉及申請渠道

對於涉及貸款條款變更選項的貸款產品或服務，本行在相關合同中明確列示變更條款，充分告知客戶所享有的相關權益。客戶還可通過本行營業網點、官方網站、微信公眾號、掌上銀行等渠道，便捷獲悉相關事宜。

客戶可通過線下營業網點、掌上銀行等多種渠道申請辦理貸款變更業務，根據自身偏好自主選擇服務方式。在服務機制方面，建立快速響應機制，支持人工客服與智能語音問答雙通道服務，高效響應客戶變更需求，提供專業、及時的諮詢解答。在業務流程方面，對符合條件的客戶，系統支持「線上自動審批」與「線下人工審核」相結合的辦理模式。客戶可選擇通過掌上銀行自助提交申請，由系統自動完成審批；也可選擇線下渠道辦理，經客戶經理調查、機構負責人審核後，由審核人進行復審，確保流程規範、風控嚴謹。

## 實踐舉措

**確保一次性信用修復政策惠及客戶。**本行制定《中國農業銀行一次性信用修復政策實施保障方案》，通過微信公眾號、線上客服解答公眾關注問題，完善客戶問題處理機制。優化線上和線下個人信用報告查詢服務，在掌上銀行開發信用信息明細查詢功能，強化客戶徵信信息服務支持。

**出台農戶貸款紓困政策。**優化完善農戶貸款續貸、貸款重組等信貸政策，出台續貸負面清單和盡職免責要求，研發上線并全面推廣抵押類無還本續貸、新簽合同協議重組功能，解決抵押類、逾期類續貸難題，積極支持因經濟下行、現金流緊張的農戶客戶渡過難關。

**推進「以舊換新」信貸服務。**聚焦汽車、家電、家裝等重點領域，推出消費品以舊換新倍增工程、信用卡支持消費十大惠民措施，個人消費類貸款增量增速居可比同業首位。

**全力推進「雙貼息」政策落地實施。**在同業率先發布「雙貼息」公告和客戶問題解答，通過網點、掌上銀行等渠道宣傳雙貼息政策，確保將這一惠民政策精準高效傳遞至千企萬戶。此外，還對網點及客服人員開展穿透式培訓，確保在貼息政策實施過程中，為客戶提供精準、高效、便捷的金融服務，切實保障消費者合法權益，將國家政策紅利轉化為促進消費、服務民生的實際成效。

## 債務催收管理

消費者權益保護委員會監督審議債務催收政策執行情況。本行持續完善債務催收相關政策制度，制定債務催收執行計劃，組織培訓及監督檢查，檢查催收流程中消費者合法權益保護情況。

### 債務催收政策

本行嚴格遵守國家法律法規及《商業銀行信用卡業務監督管理辦法》、《金融機構個人消費類貸款催收工作指引（試行）》等監管文件要求，制定並公開披露《中國農業銀行債務催收政策要點》<sup>1</sup>，實施《中國農業銀行個人逾期貸款催收管理操作規程》、《中國農業銀行金穗信用卡貸後風險管理操作規程》、《中國農業銀行金穗信用卡委托催收業務管理辦法》、《中國農業銀行農戶貸款屬地催收操作要點》和《中國農業銀行農戶貸款貸後管理規定》等專項管理規範，明確催收方式、催收要求、管理與考核要求等債務催收工作機制，明確催收環節中履行消費者權益保護職責，要求定期開展債務催收培訓，嚴格執行催收程序。

#### ● 適用範圍

本行債務催收政策適用於本行及附屬機構全體員工，涵蓋經營貸款、住房貸款、消費貸款、農戶貸款、小微企業貸款、信用卡等各類業務和產品。

#### ● 職責劃分

總行主要負責統籌催收業務管理的整體規劃，健全相關政策制度體系，推進催收系統建設與優化，組織開展培訓及監督檢查。分行負責具體落實債務催收工作的實施。

### 債務催收作業

#### ● 催收方式

本行催收方式分為人工催收和非人工催收。人工催收方式包括電話、上門催收、人工語音和司法催收等。非人工催收方式包括智能語音、自動語音電話、短信、信函催收等。根據實際情況開展委外催收。

#### ● 催收階段

本行採用集中催收和屬地催收相結合的自主催收模式。

**集中催收階段**由總行採用「智能+人工」相結合的方式，根據客戶具體情況，對即將到期、到期及早期逾期客戶開展差异化還款提醒。使用統一外撥號碼、標準化話術進行人工語音溝通。為尊重地區語言文化差異，在西藏、廣東區域配備了藏語、粵語方言服務，確保信息傳達清晰準確、尊重客戶習慣，提供更具包容性與人文關懷的服務。

**屬地催收階段**由分行開展實施，對於通過集中催收仍未償還的逾期貸款，通過電話、上門和司法催收等方式持續推進催收工作。催收人員嚴格遵循統一制定的標準化操作規程與話術指南開展作業，並嚴格執行關於催收時間、催收頻率及溝通對象的明確規定，確保所有催收行為均在法律法規與本行制度框架內進行，避免對客戶造成不當打擾。

加強特殊情況處理，如遇自然災害（如：地震、洪水等）、公共衛生事件及社會安全事件等突發事件，將根據對各類突發事件風險等級的劃分情況，及時調整催收策略，採取差异化的應對舉措。

### 催收人員培訓

本行持續提升催收員工的消保意識與專業能力，建立系統化、常態化的培訓與發展機制，覆蓋全行催收及相關崗位人員。每年組織開展催收專項培訓，所有人員須在上崗前通過合規考核，並按規定接受定期復訓，確保集中催收人員培訓覆蓋率達100%。培訓以法律法規、監管要求及本行內部管理制度為核心框架，內容涵蓋債務催收相關政策法規、標準化操作流程與話術、合規溝通技巧、客戶心理識別、個人信息保護及投訴應對等關鍵領域。採用線上線下相結合的培訓方式，包括集中面授、遠程教學、案例研討和情景模擬等。

2025年，開展農戶貸款催收工作專項培訓，深入解讀《農戶貸款貸後管理規定》制度背景，系統講解操作要點，確保政策要求落實到位。組織開展線上、線下催收專項培訓，重點圍繞催收外呼合規要點，通過案例分析、制度解讀、規範要求及應對措施，提升催收外呼作業的規範性，從源頭降低投訴可能性，有效防範外呼風險。制定信用卡催收話術腳本，規範催收話術的使用；針對催收過程中可能引發的投訴問題，分場景新增投訴溯源預防話術，對客戶可能發生的投訴問題前置做好解釋及處理，減少投訴的發生。創新採取專題微課形式豐富培訓模式，支持員工充分利用碎片時間不斷鞏固相關業務政策、制度、流程的掌握，切實強化合規催收意識。

#### ● 消費者權益保護舉措

本行要求所有催收人員嚴格遵循法律法規及監管要求，遵守本行催收工作標準化操作規程，切實落實消費者權益保護相關規定。在催收過程中，催收人員主動表明身份及催收意圖，遵守基本職業禮儀，嚴禁以下行為：

- 向聯系人或與債權無關的第三方透露借款人貸款信息，聯系人僅限協助獲取借款人及擔保人有效聯系方式；
- 冒用行政機關、司法機關名義進行催收；
- 採取暴力、恐嚇、威脅、欺詐等不當手段對待借款人或擔保人；
- 以違反法律法規、違背社會公序良俗或損害社會公共利益的方式開展催收。

**強化催收審查監督。**本行每年開展信貸業務審計、消費者權益保護審計，定期開展科技外包審計，審計範圍涵蓋普惠零售貸款逾期催收、信用卡委外催收等債務催收相關工作，審計關注到期貸款催收管理的規範性、實地催收的有效性，及催收機構在催收過程中消保規定落實情況和數據安全風險管控情況，審計結果及時向本行黨委會、董事會及其風險管理與消費者權益保護委員會報告。

**強化委托催收管理。**持續完善制度體系建設，明確工作要求與操作規範，強化對外包機構的監督管理，確保其嚴格遵守消費者權益保護、個人信息保護等要求。設立嚴格的催收合作機構準入與退出機制，嚴格篩選合作伙伴，確保其具備合法合規的運營資質並符合行業規範要求。定期組織召開信用卡委托催收業務工作會議，開展合規宣導與經驗總結。通過官方網站及時披露並動態更新催收合作機構名單，增強透明度與公眾監督。

**催收系統建設優化。**持續加強催收系統建設，實現催收全流程的系統化管控。通過「雲桌面」、「專綫」等技術手段，不斷完善委托催收相關功能，保障委托催收系統的信息安全與合規性，提升業務處理效率。全面使用本行系統開展委托催收業務，嚴禁線下發起委托催收操作。

本行根據市場環境與客戶需求變化，動態調整智能語音催收與人工催收的配比，實施「有溫度」的差异化催收策略。持續加強委托催收管理，通過制定明確規範、強化全流程監督與機構考核，確保嚴格落實消費者權益與個人信息保護要求。

注：1. 敬請參閱本公司官方網站「農行ESG-政策要點」欄目發布的《中國農業銀行債務催收政策要點》：  
<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658894014244.pdf>

## 客户投訴管理

本行董事會及專門委員會、高級管理層持續加強對投訴管理工作的監督審查，推動建立高效順暢的投訴管理體系。堅持暢通投訴渠道、優化處理流程，不斷提升源頭治理能力和處理效率，嚴格開展投訴工作監督審查，切實保障投訴管理工作有序、有效開展。

### 投訴管理架構

#### ● 董事會及專門委員會

本行董事會負責監督審查客户投訴管理工作情況，下設風險管理與消費者權益保護委員會，履行客户投訴管理監督職責，定期召開消保工作會議，聽取高管層及消保部門投訴管理工作報告，研究年度消保工作（包含投訴工作）相關審計報告、監管機構對消費者權益保護工作的評估情況、內部考核結果等，監督高管層及相關部門及時落實整改發現的各項問題，加強對投訴管理工作的指導監督。

2025 年，本行董事會審議了消保工作報告及工作要點、全面風險管理報告、可持續發展報告、消保工作情況和全面風險管理報告等，重點關注產品服務審查、投訴主動管理、溯源整改、個人信息保護、金融知識普及、消保培訓等重要事項。董事會風險管理與消費者權益保護委員會審議了消保工作情況及工作要點、全面風險管理報告、消保監管評價和監管投訴情況等，推動產品服務消保審查相關消保要求在業務全流程貫徹落實。董事會持續充分發揮對全行消保工作的監督和評價作用。董事會風險管理與消費者權益保護委員會有效履職，形成從戰略決策到執行監督的閉環管理機制。

#### ● 高管層

本行高級管理層牽頭負責全行消保工作，確保消保戰略目標和政策得到有效執行，定期聽取投訴管理工作匯報，組織分析研究全行各渠道投訴情況，下設消保工作委員會，作為全行消保工作的議事機構，負責統一規劃、統籌部署全行消保工作，研究、審議消保工作中的重大問題，協調各成員部門開展工作。

2025 年，消保工作委員會在加強投訴管理監督方面積極履職，在業務經營、內部控制與風險管理中充分考慮消費者投訴反映的問題和需求，持續加強對相關工作的規劃、指導，監督各部門不斷增強工作主動性，確保監督職能和管理政策得到有效執行，並定期向董事會及專門委員會匯報消保工作開展情況。

#### ● 執行層

本行各級機構均明確了承擔消保職能的部門及崗位，各業務條綫均配備專門負責客户投訴處理的消保人員。總行消費者權益保護辦公室是全行客户投訴管理與監督的牽頭部門，負責制定全行消保工作規劃並組織實施，制定和更新相關管理制度，組織開展監督檢查與內部考核，承擔消保工作委員會辦公室的日常工作。本行消保工作委員會各成員部門建立「三級聯系人」機制，明確分管消保工作的負責人、承擔消保牽頭職能的具體處室及聯系人，負責與總行消費者權益保護辦公室的日常溝通協調，承擔指導、監督本條綫投訴管理的職責。一級分行及以下機構均設立獨立的消保科室（團隊）或工作單元（崗位），履行本機構客户投訴管理與監督職責，處理轄內客户投訴事項，定期開展投訴數據統計分析，推動溯源整改，持續優化客户服務體驗。

### 投訴工作機制

#### ● 加強體系建設

本行持續加強客户投訴管理制度體系的建設，制定《客户投訴管理辦法》、《投訴處理工作指引》、《投訴溯源整改工作管理辦法》、《金融消費糾紛調解工作指引》，明確投訴登記要求、處理流程、核查監督機制、統計分析、檔案管理及信息披露等要求，構建起內部溝通順暢、信息共享、協同高效、監督有力的投訴處理工作機制。修訂《金融消費糾紛小額和解管理辦法》，上調和解金額，下放審批權限。制定《重大投訴應急預案》，明確預防措施與應急響應機制，提升突發事件的應對能力。圍繞投訴處理流程中的重點與難點問題，編制《投訴處理「十要十不要」》操作指南，進一步規範處理流程，提升投訴處理的質量與效率。

#### ● 推動責任落實

本行深入踐行消保工作的政治性和人民性，堅持「民呼我為」、「接訴即辦」，壓實各級機構和各業務條綫在投訴工作中的主體責任，全面推進「黨委管消保」引領「全行管消保」的工作格局。將「黨委管消保」相關指標納入一級分行績效考核體系，並將投訴壓降目標納入分行領導黨建考核內容。投訴管理在消保考核中權重最高，內容覆蓋投訴處理質效、糾紛多元化解、源頭治理等方面。各業務條綫均按要求配備專業投訴處理人員，切實回應客户訴求，及時有效化解矛盾糾紛。妥善運用調解、和解等多元解紛機制，處理疑難客訴問題，積極向當地調解組織派駐調解員，支持調解工作。通過盡職監督檢查、數據質量檢查等方式，對分行投訴管理工作開展持續監督，確保客户訴求得到及時、有效處理。

#### ● 完善監控預警

本行持續完善消保風險信息的監測、共享與聯合研判機制，將風險防控深度融入全行經營管理與業務發展各環節。按日監測投訴數量變化趨勢，開發投訴預警等功能，強化對各級機構投訴處理工作的監督管理，提升風險識別與處置的時效性，防範矛盾升級。

2025 年，本行圍繞特殊群體客群服務、理財收益等場景，多條綫聯動開展重大投訴應急演練，覆蓋全部一級支行，監督總行消保相關制度在基層有效執行，提升重大投訴事件應對能力。制定場景化、類型化投訴處理模板，持續推進投訴規範化處理。

#### ● 創新科技賦能

本行建立覆蓋全渠道投訴的信息化處理系統，實現投訴受理與處理信息的實時更新，形成過程留痕、閉環管理的全流程投訴處理機制。優化完善投訴基本情況、業務投訴分布、渠道投訴統計及處理質效評估等多維度報表功能，切實提升投訴監督管理的效率與精細化水平。上綫「投訴智能分類助手」，運用人工智能技術實現投訴內容智能分類，為投訴監測、分析與風險預警提供有力支持。

#### ● 重視溯源整改

本行高度重視客户反饋意見與建議，及時開展研究分析並舉一反三實現源頭化訴，報告期內制定《投訴溯源整改工作管理辦法》。消保部門主動對投訴開展初步溯源分析，研判投訴產生的原因、問題類型等。要求業務部門收到消保、渠道部門的工作提示或下級行移送的問題綫索後，深入分析，精準定位投訴所涉及的政策、制度、流程、系統、服務等方面問題，有針對性地制定整改計劃並推動落實。

2025 年，通過專項整改，着力整治「包裝貸」等亂象，堅決退出問題合作機構；用足用好紓困政策，及時為客户調整還款計劃。優化反電詐模型，完善個人賬戶資金登記簿功能，實現單筆資金精準管控，客户自助解控更加便捷。加強「垃圾」短信、騷擾電話的投訴治理，統一本行短信發送號段。

投訴處理流程

● 投訴受理渠道

|        |                                                    |
|--------|----------------------------------------------------|
| 營業網點   | 在中國農業銀行網點現場向工作人員反映問題，或致電營業網點反映問題，或通過網點意見簿留言。       |
| 客服電話   | 撥打客服電話 95599 或撥打信用卡客服電話 4006695599。                |
| 掌上銀行   | 登錄中國農業銀行掌上銀行 APP，點擊「客服」功能。                         |
| 官方網站   | 登錄中國農業銀行官方網站（http：//www.abchina.com.cn）點擊「在綫客服」功能。 |
| 微信公眾號  | 關注并進入「中國農業銀行雲客服」微信公眾號，點擊「我的客服」功能。                  |
| 電子郵箱   | 發送電子郵件至 95599@abchina.com.cn。                      |
| 總行通訊地址 | 北京市東城區建國門內大街 69 號（郵編：100005）。                      |

● 投訴處置流程

|             |                                                                                                                                                               |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 環節一<br>投訴渠道 | 消費者通過中國農業銀行公布的投訴渠道提出投訴。                                                                                                                                       |
| 環節二<br>投訴受理 | 本行收到投訴後，將及時轉交相關單位處理。                                                                                                                                          |
| 環節三<br>處理反饋 | 投訴處理單位調查核實投訴事項，在收到投訴之日起 15 日內做出處理決定并告知投訴人，情況復雜的可延長至 30 日，最長處理期限不超過 60 日。<br><br>投訴處理單位告知投訴人處理決定的同時，會說明對消費投訴內容的核實情況、作出決定的有關依據和理由，以及投訴人可以採取的申請核査、調解、仲裁、訴訟等救濟途徑。 |

投訴管理監督機制

● 投訴處理督查

本行建立投訴處理監督核査機制，各級分支機構負責轄內各級機構投訴監督核査，設立投訴專職監督核査崗位與投訴監督核査專業人員，負責對客戶投訴處理工作開展監督核査。投訴人對投訴處理結果有異議的，可以自收到處理決定之日起 30 日內向投訴處理機構的上一級機構申請核査。上級機構業務主管部門對投訴處理過程、處理時限和處理結果進行核査，并自收到核査申請之日起 30 日內作出核査決定并告知投訴人。

各一級分行負責對各處理機構登記的處理決定、核實情況、做出決定的有關依據和理由、投訴事件救濟途徑告知情況等進行審核，對轄內機構事件處理結果登記不合規、未按要求回復客戶的投訴，及時駁回處理機構重新處理。

總行遠程銀行中心對全渠道投訴采用「全量抽樣＋重點回訪」形式開展滿意度外呼回訪，完整準確記錄客戶回訪評價意見，推動做好客戶投訴二次處理，不斷提高投訴處理滿意度。

● 投訴管理審計

本行制定《消費者權益保護內部審計指引（試行）》，明確開展消保專項審計工作，建立常態化、規範化的內部審計機制，涵蓋審計周期、頻率、重點內容及審計對象範圍等要素。本行按年度開展消保專項審計，審計範圍主要包括投訴管理及聲譽風險管控情況，向董事會及其風險管理與消費者權益保護委員會報告審計結果。本行已實現以五年為周期，對全部一級分行及總行相關部門完成消保（含投訴）審計全覆蓋，持續提升消費者權益保護工作的規範性與有效性。

2025 年，組織開展重點圍繞監管投訴壓降成效、轉辦及客服投訴處理情況、投訴溯源整改有效性、投訴管理系統功能支持、投訴數據質量及檔案管理完備性等方面的專項消保審計。審計局將全部發現問題分別移交整改責任單位及總行相關主管部門，監督各被審計單位制定整改計劃，明確整改時限，推動問題整改落實，實現審計發現問題閉環管理。

● 投訴升級處理機制

對一級分行以下機構難以解決的突出投訴問題，投訴受理部門將投訴事件聯動至一級分行或總行相關業務部門直接處理。由一級分行直接處理的投訴事件，確需總行協調解決的，可提請總行對口業務主管部門指導解決。

2025 年，本行在部分分行試點投訴提級、集中處理。

● 信用卡投訴處理舉措

本行信用卡中心堅持在統一的糾紛化解框架下，有效融合投訴處理與多元化解紛機制，持續提升糾紛化解的專業化、協同化水平。具體舉措包括：

**強化集中處理機制。**充分發揮集中運營模式的優勢，組建超過百人的專職團隊，90% 以上的客戶問題由總行集約化、快速處置，顯著提升處理效率。

**優化流程銜接機制。**接收到客戶訴求後，實行分類分流處理，95% 的輕微問題由一綫客服在綫快速解決；事實清晰的投訴，力爭當場或短期內化解；情況復雜的投訴，快速對接專業解紛機構，整合資源、升級管控，嚴防矛盾升級。

**搭建智能解紛平台。**開發涵蓋投訴處理、調解申請、綫上公證、小額賠付等功能的數字化平台，實現投訴全流程在綫跟蹤、實時協商、電子證據留存，提升解紛效率與合規水平。

**加強人才協同建設。**注重培養兼具業務知識與調解能力的複合型人才。針對重大復雜投訴問題，跨條綫組建專項解紛小組，從客戶、法律、市場等多維度深入分析，尋求最優解決方案。

## 指標與目標

本行秉持以客户為中心的經營理念，持續完善全鏈條消保工作機制，強化消保審查流程控制，實現應審盡審。實施個人信息保護事前影響評估機制，完善系統與制度建設，將個人信息保護納入監督檢查重點，強化風險防控，切實保障客戶信息安全。踐行和發展新時代楓橋經驗，堅持「民訴我為」、「接訴即辦」。強化全量投訴主動管理，暢通投訴渠道，不斷優化客戶投訴處理流程，高效響應并妥善解決客戶訴求，提升客戶服務體驗，做到全行監管投訴數量低位運行。堅持「客戶在哪裏，消保宣傳就到哪裏」，將金融宣教活動納入業務經營全流程。持續加強員工「客戶至上」教育，傳導「主動、專業、規範、高效」服務標準。建設智慧消保系統，實現消保審查、投訴管理、風險監測、金融宣教等領域的數智化。

2025 年，本行開展消保審查 6.1 萬次，提出審查意見 7.4 萬條，審查覆蓋率、審查意見採納率 100%。

2025 年，本行消費投訴數量合計 22.8 萬件，較 2024 年下降 18.4%。平均每千營業網點投訴量、平均每千萬個人客戶投訴量持續保持同業較優水平。12378 熱綫「一鍵呼轉」服務，監管通報本行接聽成功率、客戶滿意度等指標居同業前列。所有投訴均妥善處理，投訴辦結率 100%。

按照《上海證券交易所股票上市規則》規定口徑，報告期內未發生產品和服務相關的安全與質量重大行政處罰。



100%

投訴辦結率

100%

審查覆蓋率、審查意見採納率

## 数据安全與客戶隱私保護

### 治理

本行嚴格落實《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《中華人民共和國数据安全法》、《黨委（黨組）網絡安全工作責任制實施辦法》要求，明確黨委、董事會對本行網絡安全與数据安全工作負主體責任，董事會戰略規劃與可持續發展委員會承擔審議重大數據治理事項，并向董事會提出建議的職責。董事長為本行網絡安全與数据安全第一責任人，各級機構分管網絡安全與数据安全的工作行長為直接責任人，本行每年向高管層報告網絡安全與数据安全管理工作及責任落實情況。

報告期內，本行召開涉及網絡安全與数据安全議題的黨委會 5 次。董事會聽取 2024 年網絡安全及数据安全、信息科技風險相關報告，董事會風險管理與消費者權益保護委員會聽取了信息科技風險相關報告。高級管理層聽取数据安全專題報告或簽批数据安全文件 12 次。

### 戰略

本行「十四五」發展規劃明確完善數據治理運作機制，強化數據質量閉環管控，提高数据安全防護水平；加強網絡安全，推動應用安全研發管理體系全覆蓋，提升網絡安全主動防禦能力。

### 数据安全

#### 管理架構

縱向實行層級負責制。明確黨委、董事會對本行網絡安全與数据安全工作負主體責任，本行主要負責人為数据安全第一責任人，分管数据安全的高級管理人員為直接責任人。每年向本行黨委、董事會、高管層報告網絡安全與数据安全管理工作及責任落實情況。

橫向實行條綫管理制。按照「誰管業務、誰管業務數據、誰管数据安全」，以及「系統誰主管、保護誰牽頭」、「數據誰使用、責任誰承擔」的原則，各部門負責本條綫数据安全管理工作，主要負責人是本部門数据安全的第一責任人，分管数据安全的領導負直接管理責任。

数据安全管理制度體系

本行持續建立健全数据安全管理制度體系，構建覆蓋数据全生命週期和應用場景的安全保護機制，保障数据開發利用活動安全穩健開展。報告期內，本行緊跟國家法律法規、監管規定，修訂《数据安全管理制度》，並以《数据安全管理制度》為基礎制度，配套制定《数据分類分級工作指引》、《数据安全通用保護規範》、《数据出行安全管理工作指引》、《数据安全事件應急預案》、《辦公終端数据安全管理工作指引》等細分領域規範標準，確保各項新要求有效內化。

持續強化数据安全集團一體化管理，在各境外机构和各子公司建立数据安全管理制度，設立專門机构或專人負責数据安全工作。本行数据安全政策範圍覆蓋境內各級机构全部業務條綫及境外分行，境外分行同時遵守駐在地法律、法規和監管要求，按照孰嚴原則執行。報告期內，召開年度全集團数据安全工作會議部署工作任務，按机构類型開展差異化解讀，推動各境外机构及子公司建立健全数据安全治理架構，制定数据安全管理制度，明確崗位職責與工作機制，提升集團一體化数据安全管理水平。

本行公開披露《数据安全與客戶信息保護管理政策要點》<sup>1</sup>，系統展示本行客戶信息保護相關政策的制度框架，重點涵蓋原則、組織架構、個人客戶信息收集和使用的管理措施等。

**個人信息的收集和使用目的包括：**提供並改進金融產品或服務，識別和驗證客戶身份，審批、管理、執行客戶授權的交易；履行合規義務，包括監管、稅務及其他法律要求，並根據境內外法規向有關部門報告（如反洗錢、反恐融資、反腐敗、逃稅、欺詐等）；在提供金融服務期間，客戶同意本行依法及依約定持續處理其個人信息；客戶注銷服務後，本行將停止收集信息，但根據法律法規，可在資料歸檔、審計、監管協查及履行反洗錢和制裁義務等情形下繼續使用已收集的信息；為優化服務體驗或防控風險，本行可能對服務使用情況進行匯總、統

計和分析，但不包含個人身份識別信息；為使客戶了解其服務使用情況或介紹本行相關服務，可能發送服務通知及商業信息；其他經客戶授權或法律允許的用途。

**個人信息的收集方式包括：**提供金融產品或服務時，客戶主動提供的信息；為客戶提供金融產品或服務過程中形成的與產品或服務相關的信息；在提供給客戶所需要的產品和 / 或服務過程中，向中國人民銀行金融信用信息基礎數據庫、公安及司法機關、稅務機關、市場監督管理機關、金融監管部門、公積金管理機構、社會保險管理機構、學籍學歷信息管理機構、電信運營商或客戶授權的服務機構、相關行業協會及行業自律組織、有資質的徵信服務機構等具有合法對外提供相關信息查詢服務資質的第三方機構收集客戶相關信息；法律、行政法規規定的或經客戶許可的其他方式。

**第三方可訪問數據及其使用目的：**對於本行與第三方各自獨立決定個人信息的處理目的和方式的，當本行向第三方提供個人客戶信息時，將告知客戶接收方的身份、聯系方式、處理目的和方式、信息種類，並取得客戶單獨同意；同時與第三方約定處理範圍並監督其合規操作，如第三方變更處理方式，須重新取得客戶同意。對於外包、合作或中介服務中涉及個人信息處理的，本行將評估第三方的數據保護能力，並在協議中明確雙方責任，監督其履行義務。向第三方提供敏感數據前，本行將取得客戶同意，並通過合同明確處理目的、範圍、留存期限及安全責任。委托第三方處理敏感數據的，須通過協議明確處理方式、數據範圍、保護措施、安全責任及數據返還或刪除方式，嚴禁第三方擅自轉委托或用於其他用途。本行持續監督第三方的數據處理行為，嚴格控制數據對外提供，實行清單制管理，並依據《數據出行安全管理工作指引》落實數據安全評估、審批流程及應急處置機制。

数据分類分級管理

本行制定数据分類分級相關制度，明確数据分類分級原則性要求、動態調整審批機制和實施操作流程，針對不同安全級別的数据，結合数据安全通用保護要求，明確数据全生命週期差异化安全保護措施，統籌兼顧数据安全保護和数据合理使用。自主研發数据分類分級工具，借助專家模型等方式支撐数据自動化標識。

数据最小化收集和留存

● 客戶信息收集

全面貫徹國家金融監督管理總局《商業銀行代理銷售業務管理辦法》、《金融機構產品適當性管理辦法》及《關於進一步加強金融機構營銷行為管理的通知》等最新監管要求，報告期內，本行修訂《中國農業銀行零售營銷宣傳行為管理辦法》，單列「信息保護」條款，明確「最小必要」原則、同意撤回機制、查詢權限清單及泄露事件報告路徑，全面提升客戶信息合規水平。本行收集客戶信息遵循合法、正當、必要、誠信原則，在限于實現處理目的的最小範圍內，按照法律、行政法規要求和業務需要收集客戶信息，不收集與業務或所提供服務不直接相關的信息，不採取不正當方式收集客戶信息。

本行公開收集規則，明示收集信息的目的、方式、範圍、保存期限以及同意收集信息的可能後果，並經被收集者同意。個人信息的處理目的、處理方式和處理的個人信息種類發生變更的，將重新取得個人同意。

收集客戶信息前，主動履行「告知－同意」義務。通過隱私政策、產品（服務）協議、授權書等渠道，以顯著標識和通俗語言明確告知客戶個人信息的收集目的、使用方式、範圍及保存期限等，依法取得客戶授權或單獨同意。

收集客戶信息時，要求第三方說明客戶信息來源，對其客戶信息來源的合法性進行確認；了解第三方已獲得的客戶信息處理的授權同意範圍，包括使用目的，信息主體是否授權同意共享、轉讓、公開披露、跨境流動等；如開展業務需進行的客戶信息處理活動超出第三方獲得的同意範圍，需要在獲取客戶信息後的合理期限內或處理客戶信息前，徵得信息主體的明示同意。

● 客戶信息使用

本行使用客戶信息時，嚴格按照收集該信息的目的，且不超過客戶授權的使用範圍；通過接入徵信系統、支付系統及其他系統獲取的客戶信息，嚴格按照有關規定或約定的用途使用。

● 客戶信息留存

本行在符合法律法規和監管規定的情況下，對客戶個人信息進行刪除或作匿名化處理，尤其是個人客戶信息的存儲期限維持在最小必要限度內。

| 留存規定         | 留存時限                                                                                                                                                             |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 反洗錢工作相關信息的保存 | 本行執行《中國農業銀行反洗錢工作基本規範》，反洗錢相關客戶身份資料在業務關係結束後、客戶交易信息在交易結束後，至少保存 10 年，監管另有更嚴規定的，從其規定。                                                                                 |
| 基金代銷規定       | 本行各級机构根據《中國農業銀行公募證券投資基金代理銷售業務管理辦法》的規定，妥善保管基金份額持有人的開戶資料和銷售業務有關資料。投資人身份資料自業務關係結束當年計起至少保存 20 年，與基金銷售業務有關的其他資料自業務發生當年計起至少保存 20 年。                                    |
| 理財產品代銷規定     | 本行制定《中國農業銀行理財產品代理銷售業務管理辦法》，規定理財產品銷售相關資料，保管年限不低於 20 年。                                                                                                            |
| 銀行卡收單規定      | 根據《中國農業銀行收單業務管理辦法》，本行開辦收單業務的各級机构做好特約商戶檔案資料管理，檔案資料包括特約商戶申請材料、資質審核材料、受理協議、培訓和檢查記錄、信息變更、終止服務等檔案資料。本行以必要措施保存特約商戶檔案資料和交易記錄，至少保存至收單服務終止後 5 年，其中特約商戶身份資料和交易記錄至少保存 10 年。 |

注：1. 敬請參閱本公司官方網站「農行 ESG－政策要點」欄目發布的《数据安全與客戶信息保護管理政策要點》：<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658744793012.pdf>

## 網絡安全

本行数据中心引入 ISO27001 國際標準并通過認證，建立覆蓋全面的標準化信息安全管理體系，連續多年順利通過中國網絡安全審查認證和市場監管大數據中心( CCRC )認證審核。建立 7×24 小時監控值班機制，實施網絡安全事件分類分級管理，建立常態化安全應急機制，形成漏洞治理閉環管理流程。實現項目研發全生命周期安全管控，推動 SDL 標準與研發過程相融合。

## 客戶隱私保護

### 制度建設

本行制定《客戶信息保護管理辦法》《對公客戶信息保護實施細則》、《個人客戶信息保護實施細則》等專項信息保護制度，保護客戶信息安全。制定《個人信息保護審查指引》、《個人信息保護工作指引》、《個人信息保護事前影響評估工作指引》，細化個人信息保護操作性規範。同時，將個人信息保護的具體要求納入各項業務制度，推動合同變更、制度修訂、數據管控、系統改造同步治理，將個人信息保護要求貫穿到業務經營和客戶服務的全流程、各環節。

### 具體措施

**建立客戶個人信息保護全流程管理體系。**嚴格執行分級授權機制。根據客戶信息的重要性、敏感度及業務開展需要，合理確定工作人員、主管系統信息使用的範圍、權限及程序。組織開展年度個人信息保護風險排查，涵蓋違規收集、查詢、存儲、使用、傳輸個人信息等重點場景。

**主動履行「告知－同意」義務依規處理個人信息。**通過隱私政策、產品（服務）協議、授權書等渠道，以顯著標識和通俗語言明確告知客戶個人信息的收集目的、使用方式、範圍及保存期限，依法取得客戶授權或單獨同意。嚴格依規處理個人信息，杜絕篡改或違法使用行爲，采取有效措施防止個人信息被濫用、非法使用、泄露或出售，切實保障信息安全。

**深度融合個人信息保護要求與數據安全評估。**針對處理敏感個人信息、對外提供個人信息、自動化決策等情形，積極開展個人信息保護事前影響評估。根據數據處理目的、性質及範圍，結合法律法規與倫理規範，系統分析數據安全風險及其對數據主體權益的影響，重點評估數據處理的

7×24 小時

監控值班機制

本行高度重視并切實保障個人信息主體權利，嚴格落實《中華人民共和國個人信息保護法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》等法律法規和監管要求，持續加強客戶個人隱私保護工作，制定《隱私政策（對公版）》、《隱私政策（個人版）》等個人信息處理規則，并通過官網、掌上銀行、櫃面、超級櫃臺等線上線下渠道同步發布，依法公開客戶個人信息處理規則。建立動態監測機制，持續跟踪最新的法律法規及監管要求，及時完成規則修訂與版本迭代。

必要性、合規性，以及風險防控措施的有效性。針對識別出的風險，通過管理措施（如訪問控制、身份管理）與技術手段（如數據加密、脫敏及風險監測審計），驗證保護措施的有效性。

**尊重和保障客戶在個人信息處理活動中權利。**

**查閱權：**客戶可通過本行網點、網銀、掌上銀行等渠道查詢、訪問客戶個人信息。

**更正權：**客戶可通過網銀、掌上銀行等渠道自行修改、更新個人信息，還可以通過本行網點、客服熱線（95599）等渠道提出修改申請。

**刪除權：**客戶對其個人信息享有刪除權，客戶通過網點、客服熱線（95599）等渠道依法申請在日常業務功能所涉及的系統中刪除本人個人信息。

**個人信息保護事前影響評估。**本行已建立個人信息保護事前影響評估機制，發布《個人信息保護事前影響評估工作指引》。針對處理敏感個人信息、利用個人信息進行自動化決策、委托處理個人信息、向其他個人信息處理者提供個人信息、公開個人信息、向境外提供個人信息以及其他對個人權益有重大影響的個人信息處理等情形，事前開展個人信息保護影響評估，并對個人信息處理情況進行記錄。

事前影響評估內容包括：個人信息的處理目的、處理方式是否合法、正當、必要，對個人權益的影響及安全風險，所采取的保護措施是否合法、有效并與風險程度相適應等。

## 第三方數據及隱私安全管理

### 採購流程中開展第三方數據及隱私安全管理

本行在《中國農業銀行集中採購平台供應商注冊協議》、《中國農業銀行農銀 e 采平台操作規程》等協議、制度、招標文件及採購流程的多個環節，明確供應商在數據安全方面的責任與義務，確保數據處理過程的合規與安全，切實保障本行及本行客戶的合法權益。

#### 引入供應商前

在招標文件中明確要求投標人須承擔的保密義務，不得將招標獲得的信息向第三方外傳。在注冊採購平台時，供應商須接受注冊協議中的保密條款，對本行相關數據或信息承擔保密義務。在平台操作規程中明確提出任何單位和個人不得偽造、篡改或者損毀電子招采活動信息，其他系統在采集、匯總、傳輸、存儲、公開、使用採購平台數據過程中加強數據安全管理。在電子招投標平台中引入第三方數字身份認證證書加密機制，確保電子招投標過程真實有效、抗抵賴、可追溯。

#### 確定中選供應商後

制定規範合同條款，明確界定供采雙方在本行及本行客戶信息保護方面的責任和義務。實施嚴格的安全管控措施，要求供應商妥善保管記載客戶信息的載體，對涉及本行客戶或經營信息的系統，嚴格按照有關要求執行查詢、審批流程，規範密碼使用，做到操作合規和信息保密。

全行所有涉及個人信息處理的新產品，在上線之前，必須在產品管理系統中開展個人信息保護審查確認。產品主管部門、消保部門、法律部門、數據安全管理部門、科技部門聯合就產品的相關合同、制度、系統、數據、事前影響評估等審查材料進行審批，審批通過後，產品方可上線面客。

### 加強從第三方獲取客戶信息的管理

**嚴禁將客戶個人隱私數據出租、出售或提供給第三方作爲完成交易或服務以外的用途。**本行嚴格遵守法律法規和相關監管要求，對業務過程中知悉的客戶信息予以保密，采取有效措施加強對客戶信息的保護，依法使用工作中獲取的客戶信息，不得以任何形式：（1）出售客戶信息（2）向本行以外的其他機構或個人等第三方提供客戶信息，但爲客戶辦理相關業務所必需并經客戶本人書面授權或單獨同意的，以及法律法規和監管部門另有規定的除外。

**明確從第三方獲取客戶信息的要求。**制定《客戶信息保護管理辦法》，明確從第三方獲取客戶信息時，要求第三方說明客戶信息來源，對其客戶信息來源的合法性進行確認；了解第三方已獲得的客戶信息處理的授權同意範圍，包括使用目的，信息主體是否授權同意共享、轉讓、公開披露、跨境流動等；如開展業務需進行的客戶信息處理活動超出第三方獲得的同意範圍，需要在獲取客戶信息後的合理期限內或處理客戶信息前，徵得信息主體的明示同意。

**確保外部數據信息合法真實。**將外部數據採購與合作納入外包風險管理體系。制定《外部資訊服務管理辦法》，建立覆蓋需求收集、安全評估、數據接入、運維管理、登記備案及監督評價的閉環管理機制，重點核査數據來源真實性與合法性，評估數據提供方的安全保障能力及潛在風險，并通過協議明確雙方數據安全責任。外部數據使用部門對其數據應用的安全管理承擔主體責任，并采取恰當措施保障數據安全合規使用。

## 除法定情形或已依法獲取授權外 不對外提供客戶信息

本行通過隱私政策向客戶承諾：除法律、行政法規有明確規定的情形，如訂立、履行客戶作為一方當事人的合同所必需，或履行本行法定義務所必需等，本行不會對本行以外的公司、組織和個人提供客戶的個人信息。如因業務需要確需對外提供客戶個人信息的，本行會在提供前向客戶告知個人信息接收方的相關信息、處理目的、處理方式和個人信息的種類等，依法獲得客戶單獨同意或授權，法律法規另有規定的除外。

## 加強文化建設與培訓

本行高度重視員工在信息安全、隱私數據保護及商業秘密保密等方面的培訓教育工作，建立面向全體員工、勞務派遣用工和外包人員等第三方人員的多維度、系統化、專業化的培訓體系。

**數據安全培訓。**本行致力於培育良好的數據安全文化，堅持將數據安全要求融入日常業務管理。一是以農銀 e 學為學習渠道，面向全集團員工開展數據安全教育和培訓，建立數據安全知識學習專欄，發布數據安全管理課程，系統介紹數據安全管理體系、需要全體員工落實的重點工作等，同時通過樓宇視頻滾動播放、辦公終端彈窗提示等方式全方位提升數據安全保護意識與技能水平，營造全員共同維護數據安全、助推業務發展的良好氛圍。二是面向總分行數據安全管理人員組織開展專業能力培訓，通過專題培訓、交流研討等方式，宣導「管什麼、在哪管、怎麼管」的數據安全管理實施路徑，制作委外催收、開放銀行、聯合建模等 5 個重點場景數據安全管理視頻，有效提升了數據安全管理人員的業務能力。報告期內，開展數據安全培訓 500 餘場次，覆蓋 40 餘萬員工。

500 餘場次

開展數據安全培訓

40 餘萬

覆蓋員工

**個人信息保護培訓。**本行重點提升基層一綫及法律、消保等專業崗位人員在客戶個人信息保護領域的履職能力。編制《個人信息保護法標準培訓課件》，系統梳理司法判例、監管處罰案例，培訓內容覆蓋告知同意、機構合作、人工智能等易引發法律糾紛的重點難點領域。報告期內，針對所有員工開展消保培訓（含個人信息保護）7,461 次，培訓覆蓋率達 100%。組織個人信息保護「滴灌式」培訓，開設「月月談」空中課堂 11 期，累計發布「每周一案」84 期。

7,461 次

針對所有員工開展消保培訓（含個人信息保護）

**勞務派遣用工及外包人員等第三方人員培訓。**將勞務派遣用工、外包人員等第三方人員納入數據安全培訓範圍，明確違規責任、提升安全意識。培訓內容涵蓋《數據安全管理辦法》基礎規範、外包業務數據安全管理要求等。報告期內，在第三方合同、協議條款內明確外包服務供應商數據安全管理具體要求，按照「數據誰使用、責任誰承擔」的原則由業務主管部門對外包服務人員開展培訓。

### 嚴格管理向第三方提供的客戶信息

本行嚴格管控向第三方提供數據，制定發布《客戶信息保護管理辦法》、《數據出行安全管理工作指引》，相關場景實施清單制管理，明確數據安全評估、審查審批機制流程，規範第三方機構管理、合同協議約束和事件應急處置。對於業務中需要向第三方提供敏感數據的，本行會取得客戶同意，涉及個人信息的，告知客戶接收方的名稱、聯系方式、處理目的、保存期限、處理方式和個人信息的種類，並取得個人的單獨同意；採取必要的管理和技術手段，確保實施過程安全；並與第三方機構以合同協議等方式約定數據提供的目的、範圍、接收方數據留存時限、明確數據責任與義務。對於委托第三方處理敏感數據的，會以簽訂合同協議的方式與第三方約定委托處理目的、期限、處理方式、數據範圍、個人信息種類、保護措施、受托方重大事項報告、委托方和受托方的數據安全責任、義務和權利，以及受托方返還或刪除數據的方式等，要求未經本行同意，第三方不得轉委托其他主體處理數據，不得對外共享數據，不得加工、訓練、挪用數據，或者採取其他形式處理數據以謀取合同或協議約定以外的利益。在合作過程中，對第三方數據處理活動進行監督。

### 監督第三方保護個人客戶信息

**明確第三方使用個人客戶信息的要求。**本行制定《個人客戶信息保護實施細則》，明確開展外包活動、對外開展業務合作、聘請中介機構提供服務時，涉及與第三方合作處理個人客戶信息的，應充分審查、評估第三方保護個人客戶信息的能力，根據法律法規和制度規定在業務合作協議或保密協議中具體明確雙方在保護個人客戶信息方面的職責和義務，並採取必要措施監督第三方履行上述職責和義務，準確記錄和儲存與第三方合作處理個人客戶信息的情況。

**與第三方機構開展數據合作時。**嚴格實現內外部風險隔離，通過集中管理的外聯平台或應用程序編程接口（API）實施數據交互，遵循「業務必需、最小權限」原則，採取有效措施對接口設計、開發、服務及運行等進行集中安全保護管理。

**與第三方機構共同處理數據時。**遵循「業務必要授權」原則，制定方案並採取有效管理和技術保護措施確保數據安全，並以合同協議方式明確雙方在數據處理過程中的數據安全責任與義務。

**委托第三方處理個人客戶信息時。**在合同或者協議條款內明確受托人對個人信息的保護義務、保護措施和期限等，並嚴格監督受托人以約定的處理目的、處理方式等處理個人信息，與第三方傳輸個人敏感數據必須確保安全，防範數據濫用和泄漏風險。未經同意，受托人不得轉委托他人處理個人信息。

本行制定《中國農業銀行業務外包管理辦法》，明確應在業務外包合同中要求包括獨立第三方在內的外包服務商承諾充分保障本行客戶信息安全。在科技外包活動的服務實施階段，持續進行全流程監控，通過建立信息資產授權清單、開展外包人員信息安全培訓、開展網絡安全評估及數據安全檢查等措施，嚴格落實外包服務安全管理要求。

建立第三方機構數據處理異常監測機制，持續強化內外部人員監督管理。

## 風險和機遇管理

本行將数据安全風險納入全面風險管理體系，相關風險情況納入全面風險管理報告。建立分工負責、協調聯動的数据安全風險監測機制，對数据安全威脅實施有效監測，開展監督檢查，主動評估風險，防範数据篡改、破壞、泄露及非法利用等安全事件發生。

### 加强應對数据安全事件能力

**構建全覆蓋的数据安全應急響應體系。**本行制定《中國農業銀行数据安全事件應急預案》，明確事件分類定級標準、報告與處置流程、職責分工及責任追究機制；確保一旦發生数据安全事件，能够迅速成立應急團隊，采取有效措施控制風險蔓延，及時減輕事件造成的危害與不利影響。

| 事前預防                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 事後管控                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>風險監測：</b>在全行超 40 萬臺辦公終端部署終端数据防泄露系統（終端 DLP）；持續開展敏感数据整治工作；制定《辦公終端数据安全管理工作指引》，建立常態化管控機制；推進系統用戶行爲数据分析挖掘項目，建立用戶權限與異常行爲的風險預警規則，構建系統用戶数据安全風險監測模型。</p> <p><b>常態化演練：</b>每年根據最新風險態勢制定年度演練方案，組織覆蓋總行、境內分行、境外分子行及子公司的全面演練，保障各机构、各部門有效應對数据安全事件與威脅；通過隨機通知、不預先公開泄露綫索等方式，模擬真實場景對分支機構開展壓力測試，以戰帶訓，切實檢驗并提升應急響應能力。</p> | <p>本行成立数据安全事件應急處置領導小組，明確数据部門、科技部門、消費者權益保護部門等在內的常務成員。一旦發生数据被篡改、泄露、破壞、非法獲取、非法利用等数据安全事件，能够迅速成立應急團隊，立刻啓動應急處置機制，采取有效措施控制風險蔓延，及時減輕事件造成的危害與不利影響，同時按照合同、協議等有關約定履行客戶及合作方告知義務。</p> |

### 建立業務連續性容灾體系

本行建立面向業務連續性的容灾體系，主要業務全部實現灾備、重要業務全部實現全鏈路雙活，37 家分行人工網點全部實現 4G 灾備網絡建設。常態化組織開展分行聯合容灾切换演練，增強實戰演練的覆蓋面和實戰性。信息系統在持續高位運行的壓力下保持平穩運行，核心系統日均交易量 17.36 億筆，核心系統可用率 100%。

100%

核心系統可用率

### 完善專項審計

本行高度關注数据安全審計，每年至少實施一次相關內部審計。通過網絡信息安全管理審計、網絡與数据安全審計、数据治理審計等 IT 審計項目，覆蓋数据安全相關內容，重點關注数据安全治理、外部合作数据安全、行內数据安全、應急管理等方面。

外部審計机构（第三方會計師事務所）每年對本行信息科技治理體系和管理體系開展全面審計與評估，重點涵蓋信息科技發展規劃、信息科技風險管理、信息安全管理、信息系統開發測試管理、信息系統運行管理、信息科技外包管理、業務連續性管理等。外部審計對象包括境內分行，

總行業務相關部門、科技相關部門、風險管理相關部門。審計時遵循的準則和標準包括《商業銀行信息科技風險管理指引》、《銀行業金融機構全面風險管理指引》、《銀行保險机构数据安全管理办法》、《銀行保險机构信息科技外包風險監管辦法》、《商業銀行業務連續性監管指引》等現行有效的監管規定。

2025 年，本行未發生数据安全事件、泄露客戶隱私事件和網絡安全事件。

## 指標與目標

本行明確数据安全管理的中長期目標，貫徹落實國家和行業数据安全監管要求，建立與本行業務發展相適應的数据安全治理體系，堅持維護國家安全和本行利益，保護消費者合法權益，統籌数据安全和数据應用，保障数据的正常合理使用。

一是建立健全数据安全治理架構，形成牽頭部門抓統籌、條綫机构抓落實、「三道防綫」抓監督以及業技融合、協同推進的工作合力。強化全員数据安全意識，將数据安全納入日常風險管理，構建人人參與、齊抓共管的数据安全大格局。

二是聚焦敏感級及以上数据、個人信息等重點数据，緊盯数据出行、信息系統、辦公終端、開發測試、郵件外發、業務外包等重點場景和事項，強化数据安全保護措施落實，嚴防数据批量泄露風險。

三是堅持維護数据安全與促進数据開發利用并重，嚴格按照法規制度和標準規範開展数据安全保護，保障数据廣泛深入應用。

## 員工

本行堅持人才是第一資源，通過深入實施人才強行戰略，賦能員工職業發展，充分保障員工權益與福祉，切實做好員工關心關愛，與員工攜手共進，實現共同發展。近三年，本行獲評智聯招聘「2023 中國年度最佳雇主全國 TOP100」、58 同城「中國 2024 新生代雇主《大學生最佳雇主》」和智聯招聘「2025 中國年度最佳雇主全國 TOP100」。

## 治理

本行持續健全員工治理架構及管理體系建設，將幹部人才隊伍建設納入全行戰略規劃，由董事會及戰略規劃與可持續發展委員會審議。董事會審議董事和高級管理人員薪酬分配方案等事項，人力資源政策與本行發展戰略目標高度協同、契合匹配，人力資源配置效能持續提升，為本行高質量發展與員工職業成長提供堅實支撐。

## 戰略

本行深入實施人才強行戰略，賦能員工職業發展，完善新時代幹部人才工作機制，為改革發展提供有力人才支撐。

### 聘用和待遇

本行嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等國家勞動用工相關法律法規，堅決反對并禁止任何僱傭童工和強迫勞動等行為，公開招聘員工，堅持公平公正原則，杜絕設置民族、種族、性別、戶籍、宗教信仰等歧視性或限制性條款，依法與員工訂立勞動合同，為員工提供平等的職業發展機會，切實保障員工合法權益。

積極貫徹落實中央穩就業工作要求，主動承擔社會責任，加強重點群體就業幫扶，努力為不同學歷階段、專業背景的高校畢業生提供廣泛就業空間。繼續保持對「三農」縣域地區的人力資源投入力度，吸引當地生源畢業生返鄉就業。2025 年，本行招聘錄用 2.4 萬餘人，勞動合同簽訂率 100%。

100%

勞動合同簽訂率

積極支持就業優先政策，充分利用實習期了解畢業生需求，持續面向全國高校廣泛開展「暑期實習生計劃」，為不同專業背景的學生提供深入了解銀行業務、積累實踐經驗的平台，助力青年人才職業成長，為校園招聘儲備優秀人才。

構建制度化、規範化的薪酬體系，嚴格薪酬支付管理，為員工繳納社會保險、公積金，建立補充醫療保險、企業年金。員工按照國家規定享受帶薪年休假，按時發放員工工資。截至 2025 年末，本行員工社會保險覆蓋率 100%。

100%

員工社會保險覆蓋率

### 多元化專業隊伍

**人員結構。**本行緊密圍繞發展戰略，綜合考慮業務規模與工作效能等指標，科學評估人力資源需求，不斷優化人才隊伍結構。持續推進專業人才庫建設，扎實構建與崗位要求相匹配、具備多元化專業和知識結構的員工隊伍。

### 健康和安全

本行高度重視員工權益保障，積極落實員工關心關愛舉措，構建涵蓋全員的全面非薪酬福利體系，保障員工身心健康，滿足員工多元需求，營造和諧、積極的工作環境。

#### 非薪酬福利

本行持續構建覆蓋本行所有員工（包括勞務派遣用工）的非薪酬福利體系。

**鞏固員工健康防綫。**深入貫徹「健康中國」戰略，每年組織員工開展健康體檢篩查重大疾病，為員工提供健康諮詢、培訓、講座等健康促進服務，實現重疾險全行覆蓋。2025 年，舉辦文體活動 1.2 萬場，參與人次 66.3 萬，重疾險賠付總金額 5.60 億元。總行組織健康管理專題培訓和重疾險宣傳，印發《總行員工重疾項目服務手冊》，在辦公樓設置「健康小屋」，供員工測量身體健康指標。開展建設「健康農行」爭做「健康達人」活動，在北京市東城區「月健走 悅健康」「萬步有約」健走爭先賽活動中成績優異，報告期內，被北京市衛生健康委員會授予北京市全民健康生活方式行動「健康單位」稱號。

**提升工作生活條件。**2025 年，為全體員工（包括勞務派遣用工）新建「職工之家」設施 6,116 個（間），其中新建獨立功能區 5,459 個（間），包括小食堂、小閱覽室、小活動室、小浴室、周轉宿舍、午休室、女職工關愛室、減壓室等，新建綜合功能區 657 個。

1.2 萬場

舉辦文體活動

66.3 萬

參與人次

**人員招聘與篩選。**依托數字化、一體化的招聘管理平台，通過筆面試考察及專業測評工具，全面分析候選人的教育背景、核心能力與崗位適配度，實現人才選拔的科學化與精準化。同時持續優化招聘流程，強化雇主品牌建設，着力吸引并甄選高素質人才。

**加強職工紓困解難。**面向困難員工（包括勞務派遣用工）開展集中幫扶、即時幫扶等活動。面向單親困難女員工、困難勞模、因工負傷致殘員工、因公死亡員工家屬等群體開展送溫暖活動。第一時間向湖北、西藏等受災地區分支机构劃撥專項資金，用于購置救災物資、慰問受災員工等。

**保障職工療休養權利。**實施《關於開展職工療休養工作的意見》，保障員工休息休養權利。截至 2025 年末，37 家一級分行均已制定出台本級制度方案，穩妥有序推進職工療休養試點工作。

**帶薪育兒假休假權利。**根據《中國農業銀行總行本部員工考勤辦法》的規定，本行總行管理本部、京內直屬機構員工，按規定生育子女的，在子女滿三周歲前，可休育兒假。

6,116 個（間）

新建「職工之家」設施

民主管理

本行建立職工代表大會制度，切實保障職工的知情權、參與權、表達權和監督權。2025 年，召開中國農業銀行第四屆職工代表大會第三次會議，補選中國農業銀行企業年金管理委員會職工委員。聯合中國勞動關係學院舉辦 2 期職工代表培訓班，培訓職工代表 120 人，有效提升職工代表履職能力。各級机构規範召開職代會 3,605 場，審議涉及職工切身利益重要事項 4,421 個，徵集答復職工代表提案 8,510 個。

3,605 場

各級機構規範召開職代會

4,421 個

審議涉及職工切身利益重要事項

8,510 個

徵集答復職工代表提案

員工意見申訴上報

- 本行關注員工意見建議，設立監督電話、電子郵箱，暢通員工信訪意見反饋渠道，持續做好意見收集、核查、處理、反饋工作。
- 採取匿名方式開展員工關心關愛工作滿意度年度問卷調查，不存儲員工姓名等信息并嚴格控制問卷調查原始数据知悉範圍，確保員工安心、真實反映對關心關愛工作的評價和訴求。
- 利用幫扶慰問、培訓宣講、聯建共建等場合，安排工會幹部經常性下基層、訪一綫，廣泛聽取員工意見建議，協調推動群眾反映集中問題有效解決。
- 本行加強信訪工作紀律和保密管理，明確信訪事項全流程保密管理要求，強化舉報工作人員保密意識和保密責任，切實做好舉報人和舉報事項等敏感信息保護。將信訪工作紀律和保密管理作為信訪培訓的重要內容。
- 深入實施「傾聽計劃」，聚焦基層所盼與民心所向。建設「傾聽」平台，暢通直達基層的需求對接傳導渠道。構建一綫營銷服務人員訴求直達總行的溝通機制，助力快速響應市場熱點和體驗痛點。
- 成立勞動爭議調解委員會，制定《中國農業銀行勞動爭議調解管理辦法》，明確調解委員會的工作職責和調解程序，規定本行具有勞動合同訂立權限的各級机构應建立相應機制，充分保障員工申訴渠道，按照法定程序，依法維護本行和員工雙方當事人的合法權益，積極預防和及時妥善地解決爭議，促進構建和諧勞動關係。
- 建立工會主席訪網點工作機制，各級机构工會領導深入一綫傾聽員工心聲、回應急難愁盼。總分行 4,684 名工會主席走訪基層網點超 1.7 萬家，面對面了解一綫員工操心事、煩心事，查找職工維權服務存在的差距不足，協調解決員工急難愁盼問題 11,192 個。

職業發展與培訓

本行積極落實金融強國建設戰略部署，結合轉型發展實際，提出實施新時代人才強行戰略。健全崗位管理體系，在暢通晉升發展通道的同時，為員工幹事創業、施展才幹搭建廣闊平台。規範有序、公正開展專業崗位選聘，持續營造識才、愛才、敬才、用才的良好環境，持續夯實全行高質量發展的人才基礎。

本行高度重視員工教育培訓工作，緊扣業務發展和員工成長需要，建立完善員工進階式培訓培養體系，針對不同層級、不同崗位員工職業發展特點，統籌實施分層分類培訓計劃，不斷豐富和改進培訓方式方法，提升培訓質效。積極整合內外部培訓資源，幫助員工持續提升專業素養和履職能力。推行閉環式認證在崗學習，完善崗位資格認證制度，整合規範行內外資格認證，推動崗位資格認證考試的標準化、智能化。報告期內，本行舉辦培訓班 1.1 萬期，員工參訓平均時長 144 學時。2025 年，工會經費和職工教育經費 39.24 億元。

人才強行戰略

本行大力加強新時代人才隊伍建設，深入實施人才強行戰略，持之以恆抓好全行人才發展規劃重點任務落實。面向優秀年輕領導人員、專業人才、基層一綫青年員工等重點群體，實施重大人才工程，統籌推進各級各類幹部人才隊伍建設。

聚焦服務實體經濟、鄉村全面振興和科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」等關鍵領域，持續推進實施專項人才計劃，按需招聘補充急需緊缺的專業人才，加快培養造就引領改革發展的高層次優秀人才。着力創造條件用好、用活各類人才，支撐和保障人才創新創造。

深入推進實施青年英才開發工程，進一步提升青年英才培養選拔質效，為基層一綫年輕幹部成長搭建平台。開展總分、省際、行司雙向交流和地方政府挂職項目，選拔優秀

青年人才赴基層實踐鍛煉。深入實施聚焦鄉村振興東西部行協作「雙百」幹部人才結對幫扶計劃，注重在基層和鄉村振興一綫培養鍛煉使用人才。

有序推進分類分級專業人才庫建設，聚焦金融「五篇大文章」及鄉村振興等關鍵領域，通過專項培訓、課題研究、專題調研等方式，持續加強入庫人才培訓培養，提升專業能力。持續加強客戶經理隊伍建設，着力培養造就新時代「饒才富式」客戶經理。進一步優化分支行專業崗位選聘管理機制，有序組織開展選聘，暢通人才晉升發展通道，切實調動積極性，激發創新創造潛能。定期開展高級職稱評審，進一步拓展了高端人才專業發展空間，激勵專業人才在相關領域持續深耕。

專業崗位體系與職業發展機制

持續健全專業崗位體系，確保崗位設置科學合理。完善崗位任職資格，為員工規劃清晰的職業發展路徑。根據新員工特點和需求，制定針對性培訓培養方案，幫助新員工盡快轉變角色、勝任工作。建立管理和專業崗位交叉晉升、有序互通的職業發展「雙通道」，探索開展崗位晉級，為員工提供多元化發展機會。常態化開展各層級專業崗位選聘，嚴格選聘資格條件和程序，確保公平、公正、公開。

培訓機制

本行持續完善培訓體系、創新培訓方式、提升培訓質效，着力鍛造高素質專業化人才隊伍。制定 2025 年教育培訓工作计划，覆蓋全體員工。針對不同層級員工學習需求，統籌安排面授脫產培訓、網絡專題培訓、線上系列課程、講座等專項培訓計劃，確保應訓盡訓。同步做好院校管理、教材編修、課程開發、案例萃取、崗位資格認證考試知識體系優化和數字化學習平台升級等培訓資源建設，推動優質培訓資源惠及各層級員工。圍繞做好金融「五篇大文章」，大力開展科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融專項培訓，培訓 800 餘期、近 4 萬人次。針對新政策、新業務、新要求，聚焦幹部員工專業素養和履職能力提升，大力開展訓戰式「產學研」專題培訓，培訓 1,600 餘期、8 萬餘人次。

● 員工崗位資格認證考試知識體系

本行在內部建立了覆蓋全體員工的學習和考試制度，為員工提供晉升或轉崗的機會。圍繞崗位任職能力和認證考試目標要求，搭建「考試大綱、考試教材、考試題庫、習題集、輔導課件」五位一體的崗位資格認證考試知識體系，按年度進行更新修訂，幫助員工系統學習並掌握崗位所需的知識和技能。組織開展覆蓋包含勞務派遣人員在內的全員崗位資格認證考試，以考促學，推進持證後續教育，持續提升員工崗位適應性與匹配度。2025 年，全年共有 37.31 萬人次參加考試，員工持證率 96.5%，全行共有 158.25 萬人次持證學員參加後續教育在崗學習。

● 支持員工獲取外部專業資格證書

鼓勵包含勞務派遣人員在內所有在崗員工持續學習，不斷提升自身專業能力。支持員工根據工作需要考取的國內外權威專業資格證書達 50 項，涵蓋經濟金融、財會審計、風險合規、信息科技、專項業務、綜合管理、安防準入等多個領域。相關在崗員工參加注冊會計師（CPA）、國際注冊會計師（ACCA）、特許金融分析師（CFA）、金融風險管理師（FRM）、金融理財師（AFP）、國際金融理財師（CFP）、公司金融顧問（CFC）、國際注冊內部審計師（CIA）、保函與備用信用證專家（CSDG）、國際公認反洗錢師（CAMS）、國際人力資源管理專業人士資格認證（SHRM-CP）等職業資格或專業水平考試取得相應證書的，本行統一提供考試費用支持。

● 博士後培養計劃

本行設立博士後科研工作站。工作站以「研究為發展、培養為使用」為辦站宗旨，構建符合博士後成長規律的人才培養機制，完善高校聯合培養、產學研融合發展的人才培養模式，健全「招收－培育－考核－留用」全周期管理體系，搭建「課題研究－學術交流－實踐鍛煉－成果轉化」多維度成長平台，為本行高質量發展培養了一批兼具理論素養與實踐能力的高素質專業人才。工作站累計招收、培養博士後 80 餘人，近三年新進站博士後 15 人，人才輸送範圍涵蓋總行部門、分支機構及子公司。

● 圍繞戰略發展開展分層分類培訓

針對中高層領導人員

2025 年，本行聚焦金融高質量發展和銀行業戰略轉型，與國內外知名院校合作舉辦專題培訓，主要包括公司治理能力建設培訓、領軍人才及審計高級管理人員培訓、內控合規與反洗錢管理能力進階培訓、「新對公」對公業務高管培訓、「大財富 強零售」領導人員培訓、領導幹部媒介素養培訓、女性領導力提升培訓等，幫助領導人員學習前沿理論、拓寬視野、啟發思維，提升相關領域、條綫領導人員專業能力與綜合素養。

針對優秀年輕幹部

與高校等教育機構合作開展面向本行優秀年輕幹部的聯合培訓，包括：與中國人民大學合作舉辦中青年幹部培訓班、金融經營管理培訓項目（EMT），與北京大學合作舉辦青年英才培訓班、縣域支行領軍行長專題培訓班。通過系統培訓和實踐鍛煉，持續培養年輕處、科級幹部的領導力和管理能力，提升本行管理人才和後備幹部隊伍金融服務鄉村振興和實體經濟綜合能力素質。聯合對外經濟貿易大學、香港大學，組織舉辦國際化人才培養培訓班，圍繞本行國際化人才隊伍建設目標，培養具備跨文化溝通和跨境業務協同能力的高素質國際化人才。

針對青年員工隊伍

本行制定實施青年員工培訓培養計劃，為青年員工提供匹配職業發展階段的培訓培養支持。

持續面向全國高校廣泛開展「暑期實習生計劃」，助力青年人才職業成長，儲備校園招聘優秀人才。2025 年招募實習生 7,200 餘人。

構建青年員工進階式培訓體系，分階段建立青年員工能力提升課程模塊，推動青年員工自主進行針對性學習。

全覆蓋開展新員工入職培訓，通過綫下集中培訓形式，系統講授入職第一課，幫助新員工快速了解企業文化、核心業務，推動新員工盡快轉變角色、勝任工作。

實施「青訓·航行計劃」，錨定不同發展階段青年員工需求，系統性、體系化、接續式開展「啓航」、「領航」、「遠航」綫上培訓，培訓內容涵蓋職業素養、行為守則、專業技能、領導能力等方面，適配各階段青年員工履職需要，截至 2025 年末，累計 23 萬餘人次參與學習；面向優秀青年業務骨幹、國際化人才、數據分析人才等關鍵對象，舉辦「青年骨幹訓練營」、「鯤鵬訓練營」、「數苗訓練營」等特色專題訓練營培訓項目，培訓優秀專業崗位人才。

針對客戶經理隊伍

統籌開展 1,380 餘期面授培訓班，培訓 7.8 萬餘人次。通過系統化針對性培訓，幫助客戶經理不斷提升專業水平和業務技能，增強服務客戶的能力，提升客戶滿意度。

其他特色培訓活動

2025 年，深化新員工引航活動，覆蓋新員工 2 萬餘名，幫助新員工度過身份轉型「迷茫期」，能力提升「關鍵期」；全年舉辦女員工綫上特色培訓「悅淑學堂」8 期，超 300 萬人次學習觀看。

● 與教育機構合作開展聯合培訓

本行加強與北京大學、中國人民大學、對外經濟貿易大學、香港大學等知名高校的合作，開展面向本行優秀年輕幹部的聯合培訓，在為員工提供廣泛學習與交流機會的同時，培養具備卓越才能和專業精神的金融人才，實現專業人才梯隊高質量發展。

● 領導力培訓

本行致力於加強對各類管理人員的賦能提升，持續開展領導力培訓。

面向 40 歲左右正處幹部、35 歲左右副處幹部，與中國人民大學合作舉辦金融經營管理培訓項目（EMT）。緊扣年輕幹部領導能力提升和素質培養需要，突出實踐性、實戰性，安排「綫上直播＋課堂面授＋課題研究＋跨界學習」學習環節，為學員搭建邊學邊用、學用結合的成長平台，引導學員帶着問題學、聯系實際學，切實提高年輕幹部能力水平和綜合素養。

面向新任職正副處長，組織舉辦新提任處級幹部培訓班。緊扣新任處級幹部崗位履職特點和能力提升需要，加強理論教育、党性教育和能力培訓，針對性安排廉政教育、領導力提升、團隊管理等課程，幫助學員提升抓黨建、帶隊伍的能力。

面向縣域領軍行長，與北京大學合作組織舉辦縣域支行領軍行長專題培訓班，課程涵蓋「政治理論、宏觀經濟與前沿形勢、服務「三農」與鄉村振興、經營管理與創新發展」四大模塊，采取「課堂面授、現場教學、交流研討」相結合的方式開展，引導參訓學員在培訓學習的過程中加強交流、互學互鑒，切實提升成果轉化和實戰能力。

## 風險和機遇管理

本行重視識別、評估并緩解與員工相關的各類風險，提升員工滿意度和忠誠度，維護本行穩定運營和良好聲譽。

### 員工流失情况

持續加強員工隊伍建設，着力強化職業生涯發展規劃引領，加強員工職業能力和職業素養的培訓培養，推動形成源頭培養、跟踪培養、全程培養的體系機制，助力員工持續賦能提升。推動人才規範有序流動，促進人盡其才、人崗適配，發揮「拴心留人」作用，營造人才發展良好環境，減少員工流失率。

### 員工滿意度調查

本行着力解決員工反映普遍的突出問題，辦好員工擁護贊同的實事好事，促進廣大員工共建、共享農行改革發展成果。每年開展員工關心關愛工作滿意度調查。2025 年，開展覆蓋超 30 萬人的員工滿意度調查，共收回 30.1 萬份有效問卷，調查結果顯示對關心關愛工作整體評價為「滿意」的員工占比達 93.55%，較 2024 年上升 1.7 個百分點。發布調查分析報告，及時掌握員工關愛舉措落地情況和員工新需求新期盼，并根據調查結果制定改進措施，及時解決員工關心的問題，提升員工滿意度和忠誠度。

30 萬人

開展覆蓋超 30 萬人的員工滿意度調查

93.55%

對關心關愛工作整體評價為「滿意」的員工占比  
較 2024 年上升 1.7 個百分點 ▲

## 指標與目標

目標詳見「社會議題—員工—人才強行戰略」。

| 指標名稱        | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|-------------|----|------------------|------------------|
| 員工情况        |    |                  |                  |
| 員工總人數       | 人  | 457,835          | 454,716          |
| 按性別劃分       |    |                  |                  |
| 男性員工        | 人  | 244,011          | 243,815          |
| 女性員工        | 人  | 213,824          | 210,901          |
| 按年齡組別劃分     |    |                  |                  |
| 30 歲及以下     | 人  | 147,319          | 136,830          |
| 31 歲 – 40 歲 | 人  | 114,504          | 112,137          |
| 41 歲 – 50 歲 | 人  | 70,174           | 76,258           |
| 51 歲及以上     | 人  | 125,838          | 129,491          |
| 按地區劃分       |    |                  |                  |
| 總行          | 人  | 15,658           | 15,018           |
| 長江三角洲       | 人  | 65,381           | 64,929           |
| 珠江三角洲       | 人  | 50,425           | 50,679           |
| 環渤海地區       | 人  | 65,208           | 64,970           |
| 中部地區        | 人  | 91,722           | 91,386           |
| 東北地區        | 人  | 42,698           | 40,897           |
| 西部地區        | 人  | 119,089          | 118,586          |
| 境外分子行及代表處   | 人  | 839              | 820              |
| 綜合化經營子公司及其他 | 人  | 6,815            | 7,431            |

### 績效考核評估與反饋

本行構建科學合理的覆蓋全體員工的績效管理體系，不斷完善績效管理和考核方案，完善考核流程、考核方式和結果反饋的相關管理要求，不斷提升員工績效水平，促進員工能力提升和職業發展。按照机构隸屬關係和員工管理權限，分級分類組織實施員工績效管理，對員工定期開展考核評價。

考核評價工作包括績效計劃、績效輔導、績效評估與反饋、績效結果運用等環節，注重將溝通與反饋貫穿員工績效考核全過程。



| 指標名稱      | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|-----------|----|------------------|------------------|
| 按學歷劃分     |    |                  |                  |
| 博士學歷      | 人  | 656              | 634              |
| 碩士學歷      | 人  | 53,163           | 47,926           |
| 本科學歷      | 人  | 307,443          | 296,976          |
| 本科以下學歷    | 人  | 96,573           | 109,180          |
| 員工薪酬福利    |    |                  |                  |
| 繳納員工社保覆蓋率 | %  | 100              | 100              |

| 指標名稱         | 單位 | 2025 年    | 2024 年    |
|--------------|----|-----------|-----------|
| 為社會提供就業崗位    |    |           |           |
| 新增人員數        | 人  | 24,696    | 32,279    |
| 校園招聘錄用人員性別占比 |    |           |           |
| 男性           | %  | 46.7      | 46.8      |
| 女性           | %  | 53.3      | 53.2      |
| 員工流失         |    |           |           |
| 員工整體流失率      | %  | 0.81      | 1.06      |
| 員工公亡及工傷      |    |           |           |
| 因公死亡人數       | 人  | 14        | 20        |
| 因公死亡比率       | %  | 0.003     | 0.004     |
| 因工傷損失工作日數    | 天  | 49,563.50 | 50,647.50 |

| 指標名稱             | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
|------------------|----|--------|--------|
| 員工培訓             |    |        |        |
| 員工培訓覆蓋率          |    |        |        |
| 員工培訓覆蓋率          | %  | 99.18  | 99.26  |
| 按性別劃分            |    |        |        |
| 男性員工             | %  | 98.8   | 99.1   |
| 女性員工             | %  | 99.6   | 99.5   |
| 按雇員類別劃分          |    |        |        |
| 二級分行及以上机构人員      | %  | 98.8   | 99.1   |
| 二級分行以下机构人員       | %  | 99.3   | 99.3   |
| 按性別劃分員工培訓平均學時數   |    |        |        |
| 男性員工             | 學時 | 130    | 147    |
| 女性員工             | 學時 | 159    | 153    |
| 按雇員類別劃分員工培訓平均學時數 |    |        |        |
| 二級分行及以上机构人員      | 學時 | 138    | 159    |
| 二級分行以下机构人員       | 學時 | 146    | 147    |

# 治理議題

● 反商業賄賂及反貪污

● 反不正當競爭



# 反商業賄賂及反貪污



## 管治架構

本行明確董事會、高級管理層等在貪污受賄等涉刑案件風險防控中的職責分工，董事會承擔案件風險防控最終責任，高級管理層承擔案件風險防控執行責任，并與公共部門密切合作，以確保相關工作得以恰當充分地實施。2025 年，本行董事會及其審計委員會審議通過《2024 年案件風險防控評估報告》，推動提升全行案件風險全鏈條防控水平。



## 制度建設

本行持續完善反腐敗相關制度，制定并公布《中國農業銀行反賄賂反貪腐政策要點》<sup>1</sup>，從適用範圍、總體原則及要求、重點關注領域及要求和管理機制等方面系統規範本行反賄賂反貪腐相關工作。

制定適用於本集團的《中國農業銀行員工行為守則》，通過持續教育和培訓，確保員工理解和遵守，提升職業道德水平和運營效率。明確要求全體員工自覺踐行「愛崗敬業、誠實守信、勤勉盡職、依法合規」等準則，廉潔自律，嚴禁員工以任何方式索取、收受賄賂或謀取不當利益。制定《中國農業銀行責任追究管理辦法》、《中國農業銀行員工行規處分辦法》等制度，明確責任追究實體及程序性規定。制定適用於本行境內各級機構的《涉刑案件風險防控管理辦法》，壓實各級機構案防主體責任，健全案件風險全鏈條防控機制。制定適用於本行境內外各級機構的《關聯交易管理辦法》及其《關聯交易管理實施細則》、《金融市場業務交易人員行為管理辦法》等，將權力置于制度的約束之下。

制定《集中採購管理辦法》、《集中採購操作規程》等制度，在業務流程中明確反賄賂、反貪污要求。修訂《中國農業銀行集中採購供應商不良行為管理細則》，將供應商行賄或輸送其他不正當利益的行為列入不良行為管理，增強供應鏈風險抵禦韌性。《中國農業銀行集中採購管理辦法》適用於本行境內各級機構。《中國農業銀行集中採購操作規程》適用於本行總行及境內一級、二級分行。《中國農業銀行集中採購供應商不良行為管理細則》適用於本行境內各級機構。

注：1. 敬請參閱本公司官方網站「農行 ESG- 政策要點」欄目發布的《中國農業銀行反賄賂反貪腐政策要點》：  
<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658206198934.pdf>

## 廉潔風險防控措施

**加強警示教育。**報告期內，本行專門印發工作方案，組織全員深入開展警示教育。在全系統範圍內召開 2 次警示教育大會，持續加大違紀違法典型案例和違反中央八項規定精神典型問題通報曝光力度。制作并組織員工觀看多部警示教育片，編發《嚴重違紀違法人員懺悔反思錄》等，分支機構分層分類開展警示教育活動，持續強化警示震懾作用。

**強化廉潔提示。**對新提任領導幹部寄發廉政提示函，開展廉政談話，督促認真履職盡責，嚴格遵守黨紀國法。在節假日等重要時間節點，對領導幹部進行廉潔提示，督促嚴格廉潔自律，嚴守紀律規矩，認真落實中央八項規定及其實施細則精神。

**推進廉潔採購。**打造公正、廉潔、高效的集中採購管理體系，確保反貪腐政策覆蓋全部集中採購項目和參與供應商。在準入環節，將供應商違法失信、涉貪腐行為、被本行禁入以及特定關聯情形納入招標採購禁止性條件，防範

關聯供應商串通投標行為，要求供應商簽署廉潔承諾書。在《中國農業銀行集中採購平台供應商註冊協議》明確，所有申請註冊供應商須遵守國家相關法律法規，不得利用平台進行任何違法或不正當的活動，相關承諾要求覆蓋全行所有集中採購供應商。通過中國招標投標協會－金融行業招標採購專業委員會平台，獲取同業不良供應商信息，及時識別和分析風險。通過電子招投標平台自動監測和識別供應商圍標串標行為。建立涉案供應商「關注名單」，對存在串通、行賄或輸送其他不正當利益行為的供應商采取禁用措施，并向社會公示。

**集團化覆蓋。**境外機構和子公司切實履行合規主體責任，管控合規、廉潔、反洗錢及制裁等各類風險。

注：關於貪污訴訟案件數量等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

## 舉報人保護

本行依法維護員工權益、規範信訪秩序。暢通舉報途徑，傾聽員工心聲，接受員工監督，對信訪渠道收到的投訴、舉報等事項嚴格實施保密管理，致力於營造公正、透明、和諧的工作環境。

制定并公布《中國農業銀行舉報政策要點》<sup>1</sup>，明確舉報政策的適用人員範圍、舉報渠道及方式、舉報信息保密與舉報人保護、舉報處理程序、失實舉報問責、舉報人義務等舉報相關具體事項。本行制定《中國農業銀行辦理群眾來信工作規則》、《中國農業銀行接待群眾來訪工作規則》、

《中國農業銀行信訪督查督辦工作規則》等制度，明確信訪工作舉報人保護工作機制，以及登記、受理、辦理、督辦等各環節的程序、標準、時限和責任。報告期內，本行修訂《中國農業銀行信訪工作管理辦法》，明確各級機構依法按政策及時就地解決群眾合法合理訴求，維護正常信訪秩序。各級機構及其工作人員辦理信訪事項，應當恪盡職守、秉公辦事，查明事實、分清責任，加強教育疏導，及時妥善處理，不得推諉、敷衍、拖延。辦理信訪事項過程中，依法做好信訪人個人信息保護。

注：1. 敬請參閱本公司官方網站「農行 ESG- 政策要點」欄目發布的《中國農業銀行舉報政策要點》：  
<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658355100263.pdf>

2025 年，本行通過自查自糾、抽查督辦、量化評分等方式，進一步提升信訪工作標準化、規範化水平，推動從源頭上解決信訪問題。對檢舉控告類信訪事項，依法依規轉送交辦有關部門妥善處理，切實維護舉報人合法權益。定期開展信訪業務規範化建設評查，切實維護信訪人合法權益。

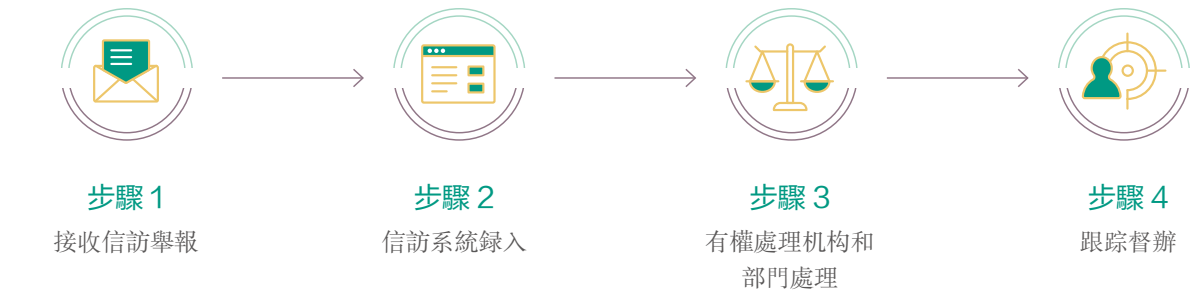
本行將信訪工作紀律和保密管理作為信訪培訓的重要內容，明確信訪事項全流程保密管理要求，強化舉報工作人員保密意識和保密責任，切實做好舉報人和舉報事項等敏感信息保護。

本行信訪事項實現數字化管理，信訪管理信息系統用戶由總行進行統一的名單制管理，區分地域、機構層級、工作崗位等，為信訪工作人員配置系統錄入、查詢、辦理和督辦等不同權限，並實施動態調整。非信訪工作人員無法通過訪問信訪管理信息系統知悉信訪人信息、信訪事項內容、办理流程等。

舉報人保護措施

- 任何單位和個人不得歧視舉報人，不得壓制、迫害、打擊報復舉報人。
- 舉報工作人員與舉報事項或舉報人有直接利害關係的，均須回避。
- 不得接受舉報人贈送的禮品、禮金或有價證券。
- 舉報工作人員應當對舉報人的姓名、工作單位、家庭住址等有關情況及信訪內容嚴格遵守有關保密規定。
- 不得向無關人員擴散來信內容，不準擅自將信件帶出機關。
- 不得將舉報人的檢舉、揭發材料以及有關情況透露或者轉給被檢舉、揭發的人員或者單位。
- 未經批准，不得對外提供舉報統計數據等。

舉報處理流程



反洗錢

本行深入貫徹中央金融工作會議精神及人民銀行反洗錢工作會議要求，嚴格遵守國家反洗錢相關法律法規和人民銀行等監管機構發布的行業指引，加快推進新修訂的《中華人民共和國反洗錢法》及各類反洗錢監管新規落實，積極主動對標國際先進標準和最佳同業實踐，持續夯實全行洗錢風險管理基礎。

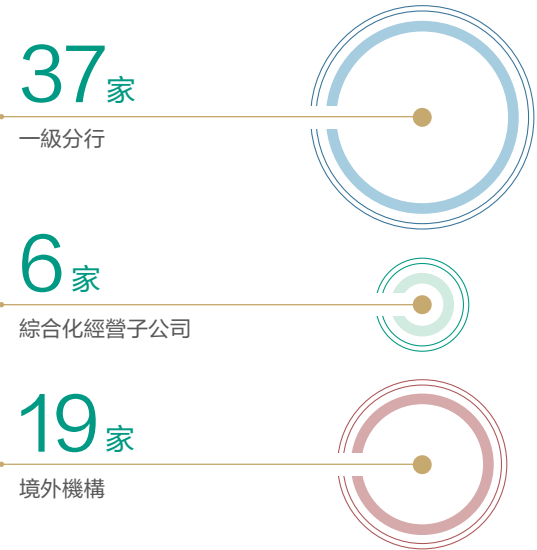
本行反洗錢工作執行《中國農業銀行反洗錢工作基本規範》，該規範適用於本行境內外各級機構、子行、綜合化經營子公司等附屬機構。本行境外機構和附屬機構執行該規範有關要求，同時遵守駐在地法律法規和監管要求，兩者規定不一致的，按照從嚴標準執行。此外，本行還制定實施《反洗錢業務客戶盡職調查管理辦法》、《反洗錢協查管理規定》、《全球反洗錢及制裁合規治理規定》等管理辦法，以及《高級管理層反洗錢合規管理委員會工作規則》、《金融市場業務反洗錢合規管理操作規程》、《對公國際業務反洗錢及制裁風險盡職調查操作規程》、《中資金融機構反洗錢業務客戶盡職調查操作規程》、《一般對公客戶反洗錢業務客戶盡職調查操作規程》、《反洗錢業務個人客戶盡職調查操作規程》等規程細則。

審計監督

本行審計工作堅持「大類機構」和「主體業務」兩個全覆蓋，持續拓寬審計監督覆蓋面。機構覆蓋方面，通過分行和子公司風險管理審計等綜合性審計以及境外機構審計，每三年實現對 37 家一級分行、6 家綜合化經營子公司、19 家境外機構的審計覆蓋。業務覆蓋方面，將全行主體業務劃分為 18 個業務板塊，通過分行風險管理審計等綜合性審計，及反洗錢、操作風險、消費者權益保護等專項和例行審計，每年實現對監管要求審計事項和 18 個業務板塊的全覆蓋。2025 年，開展經濟責任審計項目 81 個，涉及總行本部、35 家境內分行、5 家境外分行、1 家綜合化經營子公司；對 8 個總行部門、8 家境內分行開展了反洗錢專項審計；對 6 家境內分行開展了操作風險審計；對 8 家境內分行開展了消費者權益保護專項審計。

扎實推進全行反洗錢體系建設。建立健全機構風險評估協作和評估結果共享機制，實現評估全流程線上化處理，引入人工智能輔助工具，推進落實全行產品聚類，準確揭示業務層面洗錢風險。完善客戶盡職調查管理體系，做好重點領域客戶盡調及風險防控工作，修訂客戶盡調管理辦法及跨境對公盡調規程，升級客戶盡調管理基礎設施，完善推廣境外客戶盡職調查（OKYC）系統，加強客戶洗錢風險防控。持續優化反洗錢交易監測機制及工具，聚焦關鍵業務領域及重點洗錢類型，運用 AI 技術針對性優化監測模型，有序開展總分行協同的預警處理，提升反洗錢監測分析工作質效。常態化構建多層次培訓體系。系統推進反洗錢培訓，覆蓋「三道防錢」及各層級反洗錢崗位人員，強化全行風險防控意識與实操能力，新增 13 門反洗錢線上標準化課程，專題培訓課程庫建立 3 年來累計瀏覽量突破 210 萬人次，實現知識傳播廣覆蓋。

每三年審計覆蓋



本行持續強化反腐敗和商業道德相關領域的審計監督，將反商業賄賂及反貪污工作開展情況、廉潔風險防控措施、員工行為道德風險等相關內容納入審計範圍。按照監管部門相關工作要求，依據全行《反洗錢工作基本規範》、《消費者權益保護管理辦法》、《操作風險管理基本制度》、《經濟責任審計辦法》等制度規定，定期在全行範圍開展操作風險和員工行為、反洗錢、消費者權益保護、領導人員經濟責任審計等商業道德相關審計工作。在審計過程中高度關注商業道德和員工行為相關問題線索，並及時向相關部門移交移送。

**商業道德相關審計覆蓋範圍。**本行定期開展操作風險和員工道德行為審計，重點關注風險控制措施健全性和有效性，以及關注操作風險的識別和評估、監測、計量、報告、控制等規範性；每年開展反洗錢審計，重點關注反洗錢合規管理措施的規範性和實效性，包括洗錢風險源頭識別、評估、控制、報告等工作機制運行情況，以及一二道防錢盡職監督情況。每年開展領導人員經濟責任審計，對領導人員所在單位業務經營管理的合法合規和效益情況、內部控制制度的制定和執行情況、風險管控和案件防控情況，以及領導人員在經濟活動中落實黨風廉政建設責任和遵守廉潔從業規定情況予以重點關注。

**充分發揮巡視巡察的監督作用。**本行總行行黨委將巡視巡察工作作為推進全面從嚴治黨從嚴治行的重要抓手，充分發揮其對全行商業道德的監督作用。2025年總行分兩批對18個黨組織開展巡視監督；各一級分行對直接管轄的黨組織也有序開展了巡察監督。監督工作聚焦權力和責任，緊盯「關鍵少數」、重點領域和關鍵環節權力運行情況，深入查找業務問題背後的責任與根源，助力深化「風腐」同查同治、深化權力規範運行，推動「查、改、治、建」一體貫通，不斷增強以巡促改、以巡促建、以巡促治實效。

**廉潔合規教育培訓。**2025年，開展合規宣講、警示教育、廉潔合規培訓等9.6萬次，參與員工542萬人次，實現機構、董事、管理層人員、員工（包括全體員工和勞務派遣員工）培訓全覆蓋。組織各級機構、各條綫廣泛開展《員工行為守則》合規文化培訓1.1萬次，參與員工50萬人次。進一步加強廉政教育，舉辦專題培訓班，分級分類組織開展分支機構幹部員工培訓，進一步擴大覆蓋範圍及培訓人數。2025年，直接面授幹部員工超5,000人次，專題開設網絡課程，全年網絡培訓超38萬人次。將內控合規管理等相關內容作為員工參加崗位資格認證考試的必學知識點，納入全行員工崗位資格認證考試的公共題庫。強化新入職員工合規紀律教育，將中央八項規定精神與廉潔警示教育列入新員工入職培訓內容。

**對供應商的道德培訓。**本行招標文件中向所有投標供應商明示誠信投標、綠色採購、以及廉潔承諾要求，確保每個項目組織潛在投標人「標前會」，倡導供應商廉潔誠信投標，強化供應商社會責任意識，相關措施覆蓋全體總行集中採購供應商。加強供應商常態化教育監督，全年開展多層次多品類供應商約談活動，組織年度重點供應商交流大會，對供應商開展宣貫，督促供應商恪守商業道德，倡導誠信經營。加強代理機構管理，督促代理機構加強人員專業能力培訓和廉潔教育。

9.6萬次

開展合規宣講、警示教育、廉潔合規培訓等

542萬人次

參與員工

1.1萬次

組織各級機構、各條綫廣泛開展《員工行為守則》合規文化培訓

50萬人次

參與員工

## 培訓和文化建設

**廉潔文化建設。**拍攝制作《布谷鳥叫了》、《人生「貸」價》等警示教育片，以案釋紀、以案釋法。制定《2025年「廉潔辦貸」廉潔文化建設活動實施方案》，圍繞《人生「貸」價》警示教育片，推動實施一次集中觀看、一次集體學習、一次大討論、一次宣講的「四個一」活動。

**厚植合規文化。**深入開展合規提質創優活動，以「五要五不」實踐要求為引領，以新法新規、重要制度貫徹落實為主綫，加大合規標杆創建評選和基礎薄弱單位幫扶力度，多渠道推廣合規標杆單位經驗，大力培育「合規創造價值」的合規文化。

## 反不正當競爭

為全面貫徹國家金融監督管理總局《商業銀行代理銷售業務管理辦法》、《金融機構產品適當性管理辦法》及《關於進一步加強金融機構營銷行為管理的通知》等最新監管要求，報告期內，本行修訂《中國農業銀行零售營銷宣傳行為管理辦法》，堅持「依法合規、客戶至上、全流程管控、問題導向」原則，進一步規範零售營銷宣傳行為，促進業務健康長效發展。**完善法規依據。**落實《廣告法》、《個人信息保護法》、《反不正當競爭法》等9部法律法規及2025年監管新規要求，形成「外部法規+行內制度」雙軌依據。**細化營銷場景管控。**統一設置「外呼、電子信息、互聯網、第三方合作」四大場景專項規範，新增「公平定價」「一鍵關閉」「禁呼標籤」等操作硬約束。**強化及時培訓。**通過綫上、綫下等多種方式，對營銷人員營銷宣傳行為開展合規培訓，確保銷售人員每年的培訓時間符合國務院金融監督管理機構或者其授權機構的要求。

本行制定《中國農業銀行廣告工作指引（試行）》，規範推進廣告管理、知識產權保護和風險防範，確保廣告內容符合國家法律和監管部門關於金融產品宣傳的規範要求，在廣告中準確、清楚表示金融產品或者服務基本信息，顯著提示風險，廣告內容客觀真實、公平公正。相關內容涉及個人客戶基本權益的，按要求進行消費者保護審查，切實維護消費者合法權益。

根據《上海證券交易所股票上市規則》中重大事項的披露口徑，未發現本行因不正當競爭行為導致訴訟或重大行政處罰。

# ESG 数据表

## 經濟績效指標

| 指標名稱      | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|-----------|----|------------------|------------------|
| 總資產       | 億元 | 487,846.74       | 432,381.35       |
| 發放貸款和墊款總額 | 億元 | 271,348.34       | 249,061.87       |
| 不良貸款率     | %  | 1.27             | 1.30             |
| 資本充足率     | %  | 17.93            | 18.19            |
| 股東權益      | 億元 | 32,433.71        | 30,972.73        |

| 指標名稱       | 單位 | 2025 年   | 2024 年   |
|------------|----|----------|----------|
| 淨利潤        | 億元 | 2,920.03 | 2,826.71 |
| 平均總資產回報率   | %  | 0.63     | 0.68     |
| 加權平均淨資產收益率 | %  | 10.16    | 10.46    |
| 納稅總額       | 億元 | 992.73   | 1,182.40 |
| 股東分紅       | 億元 | 873.21   | 846.61   |
| 每股社會貢獻值    | 元  | 3.35     | 3.53     |

1. 總資產（億元）：總資產為截至報告期末集團合并財務報表總資產賬面價值。
2. 發放貸款和墊款總額（億元）：發放貸款和墊款總額為截至報告期末集團合并財務報表發放貸款和墊款原值金額。
3. 不良貸款率（%）：不良貸款率為不良貸款餘額（不含應計利息）除以發放貸款和墊款總額（不含應計利息）。
4. 資本充足率（%）：資本充足率根據《商業銀行資本管理辦法》等相關規定計算。
5. 股東權益（億元）：股東權益為截至報告期末合并財務報表股東權益合計金額。
6. 淨利潤（億元）：淨利潤為年度集團合并利潤表淨利潤金額。
7. 平均總資產回報率（%）：平均總資產回報率為淨利潤除以期初和期末資產總額的平均值。
8. 加權平均淨資產收益率（%）：加權平均淨資產收益率根據證監會《公開發行證券的公司信息披露編報規則第 9 號－淨資產收益率和每股收益的計算及披露》（2010 年修訂）的規定計算。
9. 納稅總額（億元）：納稅總額為本集團全年實際交納的企業所得稅、增值稅以及其他稅金的合計數。
10. 股東分紅（億元）：股東分紅為年度普通股股東分紅情況（含稅）。
11. 每股社會貢獻值（元）：每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + （納稅總額 + 職工薪酬福利 + 利息支出 + 對外捐贈金額）/ 股本。

## 環境績效指標

| 溫室氣體排放                 |               |              |              |
|------------------------|---------------|--------------|--------------|
| 指標名稱                   | 單位            | 2025 年       | 2024 年       |
| 溫室氣體排放量（範圍一 + 範圍二）     | 噸二氧化碳當量       | 2,049,407.04 | 2,138,909.92 |
| 單位營收溫室氣體排放量（範圍一 + 範圍二） | 噸二氧化碳當量 / 百萬元 | 2.83         | 3.01         |
| 人均溫室氣體排放量（範圍一 + 範圍二）   | 噸二氧化碳當量 / 人   | 3.63         | 4.61         |
| 範圍一溫室氣體排放量             | 噸二氧化碳當量       | 151,438.27   | 165,275.90   |
| 固定源排放                  | 噸二氧化碳當量       | 73,200.97    | 80,557.61    |
| 移動源排放                  | 噸二氧化碳當量       | 78,237.30    | 84,718.29    |
| 範圍二溫室氣體排放量             | 噸二氧化碳當量       | 1,897,968.77 | 1,973,634.02 |
| 範圍三溫室氣體排放量             | 噸二氧化碳當量       | 27,234.40    | 4,049.06     |
| 類別 1 – 購買的商品和服務        | 噸二氧化碳當量       | 24,541.92    | 4,049.06     |
| 類別 5 – 運營中產生的廢棄物       | 噸二氧化碳當量       | 2,692.48     | /            |

12. 溫室氣體範圍一、範圍二和範圍三核算方法和口徑見本報告「應對氣候變化－指標與目標」。

| 綠色金融            |     |                  |                  |
|-----------------|-----|------------------|------------------|
| 指標名稱            | 單位  | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
| 自營綠色債券投資餘額      | 億元  | 1,578            | 1,155            |
| 承銷綠色債券（含碳中和債）份額 | 億元  | 611              | 324              |
| 綠色貸款餘額          | 萬億元 | 5.93             | 4.97             |
|                 |     |                  |                  |
| 指標名稱            | 單位  | 2025 年           | 2024 年           |
| 綠色貸款折合年減排二氧化碳當量 | 億噸  | 1.7              | 1.4              |

| 大氣污染物                     |    |        |        |
|---------------------------|----|--------|--------|
| 指標名稱                      | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
| 顆粒物（PM）排放量                | 噸  | 0.04   | 0.07   |
| 硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）排放量 | 噸  | 0.01   | 0.03   |
| 氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）排放量 | 噸  | 0.11   | 0.20   |
| 一氧化碳（CO）排放量               | 噸  | 2.90   | 5.52   |

13. 自營綠色債券投資餘額（億元）：自營綠色債券投資餘額是指本行自營投資組合內持有的符合《銀行間債券市場發行綠色金融債券有關事宜公告》（中國人民銀行公告〔2015〕第 39 號）、《中國綠色債券原則》（綠色債券標準委員會公告〔2022〕第 1 號）要求且募集資金投向符合《綠色金融支持項目目錄（2025 版）》的債券餘額，并根據指標口徑調整了比較期数据。
14. 承銷綠色債券（含碳中和債）份額（億元）：承銷綠色債券（含碳中和債）份額指本行承銷的將所得資金專門用于符合《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》、《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》標準的項目或為這些項目進行再融資的債券的承銷份額。
15. 綠色貸款餘額（萬億元）：截至 2025 年末綠色貸款餘額按照人民銀行 2025 年制定的綠色貸款口徑統計。截至 2024 年末綠色貸款餘額按照金融監管總局 2020 年制定的綠色融資口徑統計。
16. 顆粒物（PM）排放量、硫氧化物（SO<sub>x</sub>）排放量、氮氧化物（NO<sub>x</sub>）排放量、一氧化碳（CO）排放量（噸）：顆粒物（PM）排放量、硫氧化物（SO<sub>x</sub>）排放量、氮氧化物（NO<sub>x</sub>）排放量、一氧化碳（CO）排放量為本行根據《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》（國五標準）計算，其中排放量根據公務用車行駛裏程（公裏）及公務用車汽油消耗總量（升）計算得出。2025 年統計机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級机构、香港分行，2024 年統計机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級机构、境內子公司。

| 廢棄物     |        |          |        |
|---------|--------|----------|--------|
| 指標名稱    | 單位     | 2025 年   | 2024 年 |
| 有害廢棄物總量 | 噸      | 165.71   | 164.88 |
| 有害廢棄物密度 | 千克 / 人 | 2.72     | /      |
| 廢棄蓄電池   | 噸      | 148.51   | 106.68 |
| 廢棄熒光燈管  | 噸      | 6.73     | 33.30  |
| 廢棄硒鼓墨盒  | 噸      | 10.47    | 24.90  |
| 無害廢棄物總量 | 噸      | 8,825.48 | 591.21 |
| 無害廢棄物密度 | 千克 / 人 | 144.67   | /      |
| 廚餘垃圾    | 噸      | 3,287.35 | /      |
| 辦公垃圾    | 噸      | 5,538.13 | /      |

| 能源使用      |            |            |            |
|-----------|------------|------------|------------|
| 指標名稱      | 單位         | 2025 年     | 2024 年     |
| 綜合能源消耗量   | 噸標準煤       | 540,244.51 | 541,519.14 |
| 單位營收綜合能耗  | 噸標準煤 / 百萬元 | 0.74       | 0.76       |
| 人均綜合能源消耗量 | 噸標準煤 / 人   | 0.96       | 1.17       |
| 直接能源消耗量   | 噸標準煤       | 76,438.11  | 82,965.78  |
| 人均直接能源消耗量 | 噸標準煤 / 人   | 0.14       | 0.18       |

17. 有害廢棄物總量（噸）：2025 年包括廢棄硒鼓墨盒、廢棄鉛酸蓄電池、廢棄熒光燈管，机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級机构、香港分行。2024 年統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級机构、境內子公司。
18. 無害廢棄物總量（噸）：2025 年無害廢棄物包括廚餘垃圾、辦公垃圾，統計机构範圍覆蓋為總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級机构、香港分行。2024 年無害廢棄物包括報廢微機（主機）、報廢顯示器、報廢筆記本電腦、報廢打印機、報廢服務器、廢棄幹電池、辦公用紙，統計机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級机构、境內子公司。
19. 有害廢棄物密度、無害廢棄物密度（千克 / 人）：2025 年密度数据基于各机构碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算。
20. 綜合能源消耗量（噸標準煤）：本行主要能源使用為天然氣、液化石油氣、汽油、柴油、燃煤、外購電力和外購熱力。綜合能源消耗量 = 天然氣用量 \* 折標準煤系數 + 汽油用量 \* 折標準煤系數 + 柴油用量 \* 折標準煤系數 + 電力用量 \* 折標準煤系數 + 熱力（如蒸汽）用量 \* 折標準煤系數 + 其他類型能源用量（折算為標準煤）。電力、汽油、柴油消耗統計範圍包括移動源消耗及固定源消耗。能源消耗数据根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》提供的轉換因子進行計算。統計範圍為集團口徑。

| 指標名稱      | 單位       | 2025 年        | 2024 年        |
|-----------|----------|---------------|---------------|
| 天然氣       | 立方米      | 23,461,202.00 | 24,962,601.52 |
| 汽油        | 升        | 35,225,228.00 | 38,291,601.03 |
| 柴油        | 升        | 1,486,386.00  | 1,422,447.05  |
| 液化石油氣     | 噸        | 556.00        | 790.82        |
| 燃煤        | 噸        | 6,443.00      | 7,648.86      |
| 間接能源消耗量   | 噸標準煤     | 463,806.40    | 458,553.36    |
| 人均間接能源消耗量 | 噸標準煤 / 人 | 0.82          | 0.99          |
| 外購電力      | 兆瓦時      | 3,094,197.07  | 3,084,408.409 |
| 外購熱力      | 百萬千焦     | 2,448,112.00  | 2,329,412.90  |
| 清潔能源使用量   | 噸標準煤     | 31,203.40     | 33,200.26     |
| 清潔能源使用量占比 | %        | 5.78          | 6.13          |

| 水資源利用   |         |               |               |
|---------|---------|---------------|---------------|
| 指標名稱    | 單位      | 2025 年        | 2024 年        |
| 耗水總量    | 噸       | 27,363,702.00 | 31,146,613.64 |
| 人均耗水量   | 噸 / 人   | 48.41         | 67.15         |
| 單位營收耗水量 | 噸 / 百萬元 | 37.73         | 43.83         |

21. 人均綜合能源消耗量、人均直接能源消耗量、人均間接能源消耗量（噸標準煤 / 人）:2025 年人均数据基于各机构碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算，2024 年人均数据基于各机构碳盤查時點發薪人數測算。
22. 清潔能源包含天然氣。
23. 耗水總量（噸）: 統計範圍為集團口徑的城市用水。
24. 人均耗水量（噸 / 人）: 2025 年人均数据基于各机构碳盤查時點合同工和勞務工總人數進行測算，2024 年人均数据基于各机构碳盤查時點發薪人數測算。

社會績效指標

| 員工情況        |    |                  |                  |
|-------------|----|------------------|------------------|
| 指標名稱        | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
| 員工總人數       | 人  | 457,835          | 454,716          |
| 按性別劃分       |    |                  |                  |
| 男性員工        | 人  | 244,011          | 243,815          |
| 女性員工        | 人  | 213,824          | 210,901          |
| 按年齡組別劃分     |    |                  |                  |
| 30 歲及以下     | 人  | 147,319          | 136,830          |
| 31 歲 – 40 歲 | 人  | 114,504          | 112,137          |
| 41 歲 – 50 歲 | 人  | 70,174           | 76,258           |
| 51 歲及以上     | 人  | 125,838          | 129,491          |
| 按地區劃分       |    |                  |                  |
| 總行          | 人  | 15,658           | 15,018           |
| 長江三角洲       | 人  | 65,381           | 64,929           |
| 珠江三角洲       | 人  | 50,425           | 50,679           |
| 環渤海地區       | 人  | 65,208           | 64,970           |
| 中部地區        | 人  | 91,722           | 91,386           |
| 東北地區        | 人  | 42,698           | 40,897           |
| 西部地區        | 人  | 119,089          | 118,586          |
| 境外分子行及代表處   | 人  | 839              | 820              |
| 綜合化經營子公司及其他 | 人  | 6,815            | 7,431            |

25. 員工總人數（人）: 員工總人數指本集團範圍內簽有勞動合同的員工總人數，包括境内机构、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司等。不包括勞務派遣用工。
26. 按性別劃分員工人數（人）: 男性員工人數是指截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的男性正式員工；女性員工人數是指截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的女性正式員工。性別信息以員工的官方身份證明為基礎。
27. 按年齡組別劃分員工人數（人）: 截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各年齡類別員工人數。年齡信息以員工的官方身份證明為基礎。
28. 按地區劃分員工人數（人）: 截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各地區類別員工人數。根據員工入職地進行分類，分別統計注冊在長江三角洲、珠江三角洲、環渤海地區、中部地區、西部地區、東北地區、境外分子行及代表處、綜合化經營子公司等員工數量。

| 指標名稱      | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|-----------|----|------------------|------------------|
| 按學歷劃分     |    |                  |                  |
| 博士學歷      | 人  | 656              | 634              |
| 碩士學歷      | 人  | 53,163           | 47,926           |
| 本科學歷      | 人  | 307,443          | 296,976          |
| 本科以下學歷    | 人  | 96,573           | 109,180          |
| 員工薪酬福利    |    |                  |                  |
| 繳納員工社保覆蓋率 | %  | 100              | 100              |

| 指標名稱         | 單位 | 2025 年    | 2024 年    |
|--------------|----|-----------|-----------|
| 為社會提供就業崗位    |    |           |           |
| 新增人員數        | 人  | 24,696    | 32,279    |
| 校園招聘錄用人員性別占比 |    |           |           |
| 男性           | %  | 46.7      | 46.8      |
| 女性           | %  | 53.3      | 53.2      |
| 員工流失         |    |           |           |
| 員工整體流失率      | %  | 0.81      | 1.06      |
| 員工公亡及工傷      |    |           |           |
| 因公死亡人數       | 人  | 14        | 20        |
| 因公死亡比率       | %  | 0.003     | 0.004     |
| 因工傷損失工作日數    | 天  | 49,563.50 | 50,647.50 |

29. 按學歷劃分員工人數（人）：截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各學歷類別員工人數。根據員工最高學歷進行分類，分別統計最高學歷為博士學歷、碩士學歷、本科學歷、本科以下的員工數量。

30. 繳納員工社保覆蓋率（%）：截至報告期末，本行各級各類員工實際繳納社會保險的員工人數 / 各級各類在崗員工人數。

31. 新增人員數（人）：報告期內本行通過校園招聘等途徑新增入行的合同制員工數。

32. 校園招聘錄用人員性別占比（%）：校園招聘錄用人員男性（女性）占比 = 當年校園招聘錄用男性（女性）員工數 / 當年校園招聘錄用總人數。

33. 員工整體流失率（%）：員工整體流失率 = 當年主動離職（辭職）的員工數 / 上年末員工數（正式合同）。其中，當年主動離職（辭職）的員工指集團範圍內簽有勞動合同的主動離職（辭職）員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司等全部主動離職（辭職）的員工。

34. 因公死亡人數（人）：本行境內機構範圍內，按照國家和各地政府有關法規政策認定的因工死亡人數。

35. 因工傷損失工作日數（天）：本行境內機構範圍內，按照國家和各地政府有關法規政策認定的因工傷損失工作日數。

| 指標名稱             | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
|------------------|----|--------|--------|
| 員工培訓覆蓋率          |    |        |        |
| 員工培訓覆蓋率          | %  | 99.18  | 99.26  |
| 按性別劃分            |    |        |        |
| 男性員工             | %  | 98.8   | 99.1   |
| 女性員工             | %  | 99.6   | 99.5   |
| 按雇員類別劃分          |    |        |        |
| 二級分行及以上机构人員      | %  | 98.8   | 99.1   |
| 二級分行以下机构人員       | %  | 99.3   | 99.3   |
| 按性別劃分員工培訓平均學時數   |    |        |        |
| 男性員工             | 學時 | 130    | 147    |
| 女性員工             | 學時 | 159    | 153    |
| 按雇員類別劃分員工培訓平均學時數 |    |        |        |
| 二級分行及以上机构人員      | 學時 | 138    | 159    |
| 二級分行以下机构人員       | 學時 | 146    | 147    |

36. 員工培訓覆蓋率（%）：各級幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

37. 按性別劃分員工培訓覆蓋率（%）：按照各性別類別幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

38. 按雇員類別劃分員工培訓覆蓋率（%）：按照二級分行及機構劃分的幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

39. 按性別劃分員工培訓平均學時數（學時）：按照各性別類別幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的平均學時。

40. 按雇員類別劃分員工培訓平均學時數（學時）：按照二級分行及機構劃分的幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的平均學時。

| 供應鏈管理      |    |                  |                  |
|------------|----|------------------|------------------|
| 指標名稱       | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
| 供應商總數      | 個  | 14,073           | 13,491           |
| 按供應商注册地區劃分 |    |                  |                  |
| 長江三角洲      | 個  | 2,050            | 2,038            |
| 珠江三角洲      | 個  | 1,751            | 1,802            |
| 環渤海地區      | 個  | 3,001            | 2,890            |
| 中部地區       | 個  | 2,442            | 2,367            |
| 東北地區       | 個  | 1,017            | 873              |
| 西部地區       | 個  | 3,805            | 3,511            |
| 境外及其他      | 個  | 7                | 10               |
| 供應商履約率     | %  | 100              | 100              |

| 消費者權益保護 |    |        |        |
|---------|----|--------|--------|
| 指標名稱    | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
| 消費投訴數量  | 萬件 | 22.8   | 27.9   |
| 投訴辦結率   | %  | 100    | 100    |

41. 供應商總數（個）：報告期內，總行及境內分行年度履約供應商數量。
42. 按供應商注册地區劃分供應商數量（個）：報告期內，對總行及境內分行履約供應商進行地區劃分。根據供應商注册地進行分類，分別統計注册在長江三角洲、珠江三角洲、環渤海地區、中部地區、東北地區、西部地區、境外及其他的供應商數量。
43. 消費投訴數量（萬件）：包括監管投訴、客服投訴、網點現場投訴等。為反映客戶投訴實際情況，本報告中的消費投訴數量已剔除重複投訴，以及為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的「斷卡行動」有關投訴等。
44. 投訴辦結率（%）：投訴辦結率 = 各渠道已辦結投訴量 / 各渠道投訴總量 x100%。

| 服務渠道建設        |    |                  |                  |
|---------------|----|------------------|------------------|
| 指標名稱          | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
| 境內營業網點數量      | 萬個 | 2.28             | 2.26             |
| 縣域營業網點數量      | 萬個 | 1.29             | 1.27             |
| 個人掌上銀行月活躍客戶數量 | 億戶 | 2.76             | 2.50             |
| 現金類自助設備總數     | 萬臺 | 5.20             | 5.28             |
| 設置輪椅坡道營業網點數量  | 萬個 | 2.1              | 1.9              |
| 「農情暖域」網點數量    | 萬個 | 2.2              | 2.2              |

| 鄉村振興                 |     |                  |                  |
|----------------------|-----|------------------|------------------|
| 指標名稱                 | 單位  | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
| 縣域貸款餘額               | 萬億元 | 10.94            | 9.85             |
| 「惠農 e 貸」餘額           | 萬億元 | 1.84             | 1.49             |
| 糧食和重要農產品保供相關領域貸款餘額   | 萬億元 | 1.21             | 1.00             |
| 鄉村產業貸款餘額             | 萬億元 | 2.66             | 2.23             |
| 鄉村建設相關領域貸款餘額         | 萬億元 | 2.46             | 2.25             |
| 832 個脫貧縣貸款餘額         | 萬億元 | 2.53             | 2.27             |
| 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額 | 億元  | 4,800            | 4,366            |

45. 境內營業網點數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的持牌營業網點數量。參考《銀行營業網點服務基本要求》（GB/T 32320-2015）。
46. 縣域營業網點數量（萬個）：截至報告期末本行在三農金融事業部下的一級支行和二級分行下轄營業網點。
47. 現金類自助設備總數（萬臺）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的取款機（ATM）和存取款一體機（CRS）數量。參考《銀行卡自動櫃員機（ATM）終端技術規範》（JR/T 0002-2016）。
48. 設置輪椅坡道營業網點數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的網點內設置輪椅坡道的（含地面平坦無需坡道的）網點數量。參考《銀行營業網點無障礙環境建設規範》（GB/T 41218-2021）。
49. 「農情暖域」網點數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的挂牌「農情暖域」服務品牌標識的網點數量。參考《關於開展「農情暖域」網點服務品牌推廣挂牌工作的通知》。
50. 縣域貸款餘額（萬億元）：本行通過三農金融事業部所有經營機構發放的貸款和墊款總額。
51. 「惠農 e 貸」餘額（萬億元）：「惠農 e 貸」是農業銀行採取線上線下相結合方式為廣大農民量身打造的農戶貸款品牌，具體包括通過移動作業設備受理的「惠農 e 貸」（白名單）、「惠農 e 貸」（抵押）、農戶小額貸款、農村個人生產經營貸款、農民購建房貸款等，以及客戶通過互聯網全自助辦理的惠農網貸。
52. 832 個脫貧縣貸款餘額（萬億元）：本行通過位於國家 832 個脫貧縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。
53. 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額（億元）：本行通過位於 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

| 指標名稱              | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|-------------------|----|------------------|------------------|
| 「農銀惠農雲」平台覆蓋縣（區）數量 | 個  | 2,682            | 2,657            |
| 「農銀惠農雲」平台入駐机构數量   | 萬個 | 36.7             | 26.4             |

| 普惠金融        |     |                  |                  |
|-------------|-----|------------------|------------------|
| 指標名稱        | 單位  | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
| 普惠貸款餘額      | 萬億元 | 4.35             | 3.60             |
| 普惠型小微企業貸款餘額 | 萬億元 | 3.93             | 3.23             |

| 公益慈善活動   |     |        |        |
|----------|-----|--------|--------|
| 指標名稱     | 單位  | 2025 年 | 2024 年 |
| 對外捐贈     | 萬元  | 12,268 | 11,824 |
| 志願活動服務時長 | 萬小時 | 19.3   | 13.2   |
| 志願活動次數   | 萬次  | 1.3    | 1.2    |

| 指標名稱     | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|----------|----|------------------|------------------|
| 青年志願者人數  | 萬人 | 6.3              | 6.3              |
| 青年志願者隊伍數 | 支  | 3,633            | 3,751            |

54. 「農銀惠農雲」平台覆蓋縣（區）數量（個）：本行「農銀惠農雲」平台客戶所在地涉及的縣（區）數量。
55. 「農銀惠農雲」平台入駐机构數量（萬個）：注册成為本行「農銀惠農雲」平台客戶，使用雲平台相關服務功能的机构數量。
56. 普惠貸款餘額（萬億元）：根據央行、金融監管總局、證監會、國家外匯局聯合印發的《金融「五篇大文章」總體統計制度（試行）》，普惠貸款包括單戶授信小于 1,000 萬元（含）的小微型企業貸款、個體工商戶經營性貸款、小微企業主經營性貸款、單戶授信小于 500 萬元（含）的農戶生產經營貸款、創業擔保貸款和助學貸款。并根據指標口徑調整了比較期数据。
57. 普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）：根據《中國銀保監會辦公廳關於 2023 年加力提升小微企業金融服務质量的通知》（銀保監辦發〔2023〕42 號），普惠型小微企業貸款指單戶授信總額 1,000 萬元及以下的小微企業法人貸款，以及單戶授信總額 1,000 萬元及以下的個體工商戶、小微企業主經營性貸款，普惠型小微企業貸款不含票據貼現及轉貼現業務数据。
58. 對外捐贈（萬元）：對外捐贈金額為集團對外捐贈的公益性捐贈總額（不包括員工捐款），并根據指標口徑調整了比較期数据。
59. 青年志願者人數（萬人）、青年志願者隊伍數（支）、志願活動服務時長（萬小時）和志願活動次數（萬次）統計口徑包括 37 家一級分行、3 所研修院、6 家已設立團組織的子公司、總行機關、上海管理部、研發中心、遠程銀行中心。

| 創新驅動              |    |        |        |
|-------------------|----|--------|--------|
| 指標名稱              | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
| 信息科技資金投入總額        | 億元 | 256.5  | 249.7  |
| 信息科技資金投入總額占營業收入比例 | %  | 3.5    | 3.5    |
| 專利申請數             | 個  | 1,338  | 1,171  |
| 專利授權數             | 個  | 443    | 534    |

| 指標名稱               | 單位 | 2025 年 12 月 31 日 | 2024 年 12 月 31 日 |
|--------------------|----|------------------|------------------|
| 科技與數字化運行管理人員總數     | 人  | 28,411           | 27,561           |
| 科技與數字化運行管理人員占總人數比例 | %  | 6.2              | 6.1              |
| 有效專利數              | 個  | 1,631            | 1,449            |

| 反商業賄賂及反貪污              |    |        |        |
|------------------------|----|--------|--------|
| 指標名稱                   | 單位 | 2025 年 | 2024 年 |
| 接受反商業賄賂及反貪污培訓的董事百分比    | %  | 100    | 100    |
| 接受反商業賄賂及反貪污培訓的管理層人員百分比 | %  | 100    | 100    |
| 接受反商業賄賂及反貪污培訓的員工百分比    | %  | 99.18  | 99.26  |

60. 專利申請數（個）：報告期內本行範圍內向國家知識產權局提交并獲得受理的專利申請數量。
61. 專利授權數（個）：根據《中華人民共和國專利法》第三條規定「國務院專利行政部門負責管理全國的專利工作；統一受理和審查專利申請，依法授予專利權。」報告期內專利授權數指本年度本行由國務院專利行政部門授予專利權的件數。
62. 有效專利數（個）：截至報告期末本行範圍內已獲國家知識產權局授權、且在專利權有效期內的專利數量。

# 對標索引表

## 《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》索引

| 披露項                |       | 位置                          |
|--------------------|-------|-----------------------------|
| 第二章<br>治理          | 第五條   | P34                         |
|                    | 第六條   | P35                         |
|                    | 第七條   | P34                         |
|                    | 第八條   | P34- 35                     |
|                    | 第九條   | P35、P161- 162               |
| 第三章<br>戰略          | 第十條   | P36- 39、<br>P46- 47、P52- 54 |
|                    | 第十一條  | P36- 38                     |
|                    | 第十二條  | P39- 46                     |
|                    | 第十三條  | P46- 47                     |
|                    | 第十四條  | P40- 45                     |
|                    | 第十五條  | P55- 60                     |
|                    | 第十六條  | P46- 47                     |
|                    | 第十七條  | P52- 54                     |
|                    | 第十八條  | P52- 54                     |
|                    | 第十九條  | P52- 54                     |
| 第四章<br>風險和<br>機遇管理 | 第二十條  | P36- 54                     |
|                    | 第二十一條 | P48- 54                     |
|                    | 第二十二條 | P48- 54                     |
|                    | 第二十三條 | P52- 54                     |
|                    | 第二十四條 | P48- 54                     |
|                    | 第二十五條 | P48- 54                     |
| 披露項                |       | 位置                          |
| 第五章<br>指標和目標       | 第二十六條 | P55- 60                     |
|                    | 第二十七條 | P56- 60、P143                |
|                    | 第二十八條 | P56、P143                    |
|                    | 第二十九條 | P56                         |
|                    | 第三十條  | P56- 59                     |
|                    | 第三十一條 | P57- 59                     |
|                    | 第三十二條 | P56、P143                    |
|                    | 第三十三條 | P56、P143                    |
|                    | 第三十四條 | P56                         |
|                    | 第三十五條 | P56                         |
|                    | 第三十六條 | P57- 59                     |
|                    | 第三十七條 | P58- 59                     |
|                    | 第三十八條 | P60                         |
|                    | 第三十九條 | P35                         |
|                    | 第四十條  | P55、P56                     |
|                    | 第四十一條 | P55                         |
|                    | 第四十二條 | P55                         |
|                    | 第四十三條 | P55                         |
|                    | 第四十四條 | P55                         |
|                    | 第四十五條 | 不涉及                         |
| 第四十六條              |       | P55                         |

## 《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）》索引

| 披露要求         | 位置        |
|--------------|-----------|
| 應對氣候變化       | P34- 62   |
| 污染物排放        | P63       |
| 廢棄物處理        | P63- 64   |
| 生態系統和生物多樣性保護 | P65- 66   |
| 環境合規管理       | P66       |
| 能源利用         | P67- 68   |
| 水資源利用        | P69       |
| 循環經濟         | P69       |
| 鄉村振興         | P72- 80   |
| 社會貢獻         | P86- 90   |
| 創新驅動         | P91- 93   |
| 科技倫理         | P94       |
| 供應鏈安全        | P94- 96   |
| 平等對待中小企業     | P96       |
| 产品和服務安全與質量   | P97- 114  |
| 数据安全與客戶隱私保護  | P115- 123 |
| 員工           | P124- 133 |
| 盡職調查         | P18- 20   |
| 利益相關方溝通      | P18- 20   |
| 反商業賄賂及反貪污    | P136- 141 |
| 反不正當競爭       | P141      |

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                                                                             |                                                          | 位置                        |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| C 部分：「不遵守就解釋」條文     |                                                                                                                                             |                                                          |                           |
| A. 環境               |                                                                                                                                             |                                                          |                           |
| 層面 A1：<br>排放物       | 一般披露<br>有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。<br>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。<br>有害廢棄物指國家規例所界定者。 |                                                          | P63– 64                   |
|                     | 關鍵績效指標 A1.1                                                                                                                                 | 排放物種類及相關排放數據。                                            | P56、P63– 64、<br>P143– 145 |
|                     | 關鍵績效指標 A1.3                                                                                                                                 | 所產生有害危險廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。              | P64、P145                  |
|                     | 關鍵績效指標 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）。                | P64、P145                  |
|                     | 關鍵績效指標 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。                               | P55– 60、P63               |
|                     | 關鍵績效指標 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。               | P63– 64                   |
| 層面 A2：<br>資源使用      | 一般披露<br>有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。<br>注：資源可用于生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。                                                                               |                                                          | P67– 68                   |
|                     | 關鍵績效指標 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）。 | P68、P146                  |
|                     | 關鍵績效指標 A2.2                                                                                                                                 | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。                                 | P69、P146                  |
|                     | 關鍵績效指標 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。                            | P67                       |
|                     | 關鍵績效指標 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。              | P69                       |
|                     | 關鍵績效指標 A2.5                                                                                                                                 | 制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。                         | 不適用                       |
| 層面 A3：<br>環境及天然資源   | 一般披露<br>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。                                                                                                             |                                                          | P34– 69                   |
|                     | 關鍵績效指標 A3.1                                                                                                                                 | 描述業務活動對環境和天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。                        | P34– 69                   |

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                                  |                                   | 位置        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| B. 社會               |                                                                                                  |                                   |           |
| 僱傭及勞工常規             |                                                                                                  |                                   |           |
| 層面 B1：<br>僱傭        | 一般披露<br>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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 |                                   | P124– 133 |
|                     | 關鍵績效指標 B1.1                                                                                      | 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。  | P131– 132 |
|                     | 關鍵績效指標 B1.2                                                                                      | 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。             | P132      |
| 層面 B2：<br>健康與安全     | 一般披露<br>有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                      |                                   | P125– 126 |
|                     | 關鍵績效指標 B2.1                                                                                      | 過去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人數及比率。         | P132      |
|                     | 關鍵績效指標 B2.2                                                                                      | 因工傷損失工作日數。                        | P132      |
|                     | 關鍵績效指標 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。      | P125– 126 |
| 層面 B3：<br>發展及培訓     | 一般披露<br>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。<br>注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。                               |                                   | P127– 129 |
|                     | 關鍵績效指標 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。 | P133      |
|                     | 關鍵績效指標 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。         | P133      |
| 層面 B4：<br>勞工準則      | 一般披露<br>有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                                 |                                   | P124      |
|                     | 關鍵績效指標 B4.1                                                                                      | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。            | P124      |
|                     | 關鍵績效指標 B4.2                                                                                      | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。           | P126– 130 |

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                              |                                          | 位置              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|
| 運營慣例                |                                                                              |                                          |                 |
| 層面 B5：<br>供應鏈管理     | 一般披露<br>管理供應鏈的環境及社會風險政策。                                                     |                                          | P44– 45、P94– 96 |
|                     | 關鍵績效指標 B5.1                                                                  | 按地區劃分的供應商數目。                             | P96、P150        |
|                     | 關鍵績效指標 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。 | P94– 96、P137    |
|                     | 關鍵績效指標 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。    | P94– 96         |
|                     | 關鍵績效指標 B5.4                                                                  | 描述在揀選供應商時促使多用環保产品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。     | P44– 45         |
|                     | 一般披露<br>有關所提供产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。 |                                          | P97– 123        |
| 層面 B6：<br>产品責任      | 關鍵績效指標 B6.1                                                                  | 已售或已運送产品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。             | 不適用             |
|                     | 關鍵績效指標 B6.2                                                                  | 接獲關於产品及服務的投訴數目以及應對方法。                    | P110– 114       |
|                     | 關鍵績效指標 B6.3                                                                  | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。                       | P93、P103、P141   |
|                     | 關鍵績效指標 B6.4                                                                  | 描述质量檢定過程及产品回收程序。                         | 不適用             |
|                     | 關鍵績效指標 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。              | P115– 123       |
|                     | 一般披露<br>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：（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。                  |                                          | P136– 141       |
| 層面 B7：<br>反貪污       | 關鍵績效指標 B7.1                                                                  | 于汇报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。      | P137            |
|                     | 關鍵績效指標 B7.2                                                                  | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。                 | P136– 141       |
|                     | 關鍵績效指標 B7.3                                                                  | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。                        | P140– 141       |
|                     |                                                                              |                                          |                 |

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                               |                                 | 位置                      |
|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 社區                  |                                               |                                 |                         |
| 層面 B8：<br>社區投資      | 一般披露<br>有關以社區參與來了解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 |                                 | P72– 90                 |
|                     | 關鍵績效指標 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）。 | P42– 46、P86– 90、P72– 80 |
|                     | 關鍵績效指標 B8.2                                   | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。             | P72– 90                 |
| D 部分：氣候相關披露         |                                               |                                 |                         |
|                     | （I）管治                                         |                                 | P34– 35                 |
|                     | （II）策略                                        |                                 | P36– 54                 |
|                     | 氣候相關風險和機遇                                     |                                 | P36– 37                 |
|                     | 業務模式和價值鏈                                      |                                 | P38                     |
|                     | 策略和決策                                         |                                 | P39                     |
|                     | 財務狀況、財務表現及現金流量                                |                                 | P46– 47                 |
|                     | 氣候韌性                                          |                                 | P52– 54                 |
|                     | （III）風險管理                                     |                                 | P48– 54                 |
|                     | （IV）指標及目標                                     |                                 | P55– 60                 |
|                     | 溫室氣體排放                                        |                                 | P56– 59                 |
|                     | 氣候相關轉型風險                                      |                                 | P36– 37                 |
|                     | 氣候相關物理風險                                      |                                 | P36– 37                 |
|                     | 氣候相關機遇                                        |                                 | P37                     |
|                     | 資本運用                                          |                                 | P42– 45、P60             |
|                     | 內部碳定價                                         |                                 | P60                     |
|                     | 薪酬                                            |                                 | P35                     |
|                     | 行業指標                                          |                                 | P55– 60                 |
|                     | 氣候相關目標                                        |                                 | P55                     |

全球可持續發展標準委員會《可持續發展報告指南》索引

使用的 GRI      GRI 1: 基礎 2021

| GRI 標準               | 披露項                      | 位置                        |
|----------------------|--------------------------|---------------------------|
| GRI 2:<br>一般披露 2021  | 2-1 組織詳細情況               | P2                        |
|                      | 2-2 納入可持續發展報告的實體         | 見報告編制說明                   |
|                      | 2-3 報告期、報告頻率和聯系人         | 見報告編制說明                   |
|                      | 2-4 信息重述                 | 見報告編制說明                   |
|                      | 2-5 外部鑒證                 | P161– 162                 |
|                      | 2-6 活動、價值鏈和其他業務關係        | P2– 3、P38、P94– 96         |
|                      | 2-7 員工                   | P124– 133                 |
|                      | 2-8 員工之外的工作者             | P124– 133                 |
|                      | 2-9 管治架構和組成              | P24– 31                   |
|                      | 2-10 最高管治机构的提名和遴選        | P26– 31                   |
|                      | 2-11 最高管治机构的主席           | 見年報                       |
|                      | 2-12 在管理影響方面，最高管治机构的監督作用 | P24– 31                   |
|                      | 2-13 為管理影響的責任授權          | P24– 31                   |
|                      | 2-14 最高管治机构在可持續發展報告中的作用  | P24– 31                   |
|                      | 2-15 利益衝突                | 見年報                       |
|                      | 2-16 重要關切問題的溝通           | P18– 20                   |
|                      | 2-17 最高管治机构的共同知識         | P26– 31                   |
|                      | 2-18 對最高管治机构的績效評估        | P26– 30                   |
|                      | 2-19 薪酬政策                | P124                      |
|                      | 2-20 確定薪酬的程序             | 見年報                       |
|                      | 2-21 年度總薪酬比率             | 見年報                       |
|                      | 2-22 關於可持續發展戰略的聲明        | P24                       |
|                      | 2-23 政策承諾                | P18– 20、P124              |
|                      | 2-24 融合政策承諾              | P48– 51、P94– 96、P127– 130 |
|                      | 2-25 補救負面影響的程序           | P108– 114                 |
|                      | 2-26 尋求建議和提出關切的機制        | P18– 20                   |
|                      | 2-27 遵守法律法規              | P136– 141                 |
|                      | 2-28 協會的成員資格             | P4– 7                     |
|                      | 2-29 利益相關方參與的方法          | P18– 20                   |
|                      | 2-30 集體談判協議              | P18– 20                   |
| GRI 3:<br>實質性議題 2021 | 3-1 確定實質性議題的過程           | P16– 17                   |
|                      | 3-2 實質性議題的清單             | P21– 23                   |
|                      | 3-3 實質性議題管理              | P16– 23                   |

第三方鑒證報告

有限保證的注冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2600184 號

致中國農業銀行股份有限公司董事會：

關於中國農業銀行股份有限公司《2025 年度可持續發展報告》選定信息的報告。

一、結論

我們對中國農業銀行股份有限公司（以下簡稱「農業銀行」）《2025 年度可持續發展報告》中 2025 年度的以下信息（以下簡稱「需鑒證的可持續發展信息」）執行了有限保證的鑒證業務：

經濟績效指標

- 總資產（億元）
- 發放貸款和墊款總額（億元）
- 不良貸款率（%）
- 資本充足率（%）
- 淨利潤（億元）
- 平均總資產回報率（%）
- 加權平均淨資產收益率（%）
- 納稅總額（億元）
- 股東權益（億元）
- 股東分紅（億元）
- 每股社會貢獻值（元）

環境績效指標

- 綠色貸款餘額（萬億元）
- 自營綠色債券投資餘額（億元）
- 承銷綠色債券（含碳中和債）份額（億元）
- 顆粒物（PM）排放量（噸）
- 硫氧化物（SOx）排放量（噸）
- 氮氧化物（NOx）排放量（噸）
- 一氧化碳（CO）排放量（噸）

社會績效指標

- 員工總人數（人）
- 按性別劃分員工人數（人）
- 按年齡組別劃分員工人數（人）
- 按地區劃分員工人數（人）
- 按學歷劃分員工人數（人）
- 繳納員工社保覆蓋率（%）
- 新增人員數（人）

- 校園招聘錄用人員性別占比（%）
- 員工整體流失率（%）
- 因公死亡人數（人）
- 因工傷損失工作日數（天）
- 員工培訓覆蓋率（%）
- 按性別劃分員工培訓覆蓋率（%）
- 按雇員類別劃分員工培訓覆蓋率（%）
- 按性別劃分員工培訓平均學時數（學時）
- 按雇員類別劃分員工培訓平均學時數（學時）
- 供應商總數（個）
- 按供應商註冊地區劃分供應商數量（個）
- 消費投訴數量（萬件）
- 投訴辦結率（%）
- 境內營業網點數量（萬個）
- 縣域營業網點數量（萬個）
- 現金類自助設備總數（萬臺）
- 設置輪椅坡道營業網點數量（萬個）
- 「農情暖域」網點數量（萬個）
- 縣域貸款餘額（萬億元）
- 「惠農 e 貸」餘額（萬億元）
- 832 個脫貧縣貸款餘額（萬億元）
- 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額（億元）
- 「農銀惠農雲」平臺覆蓋縣（區）數量（個）
- 「農銀惠農雲」平臺入駐機構數量（萬個）
- 普惠貸款餘額（萬億元）
- 普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）
- 對外捐贈（萬元）
- 專利申請數（個）
- 專利授權數（個）
- 有效專利數（個）

基于已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信農業銀行《2025 年度可持續發展報告》的需鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照《附錄：可持續發展信息編制基礎》（「編制基礎」）所列標準編制。

我們對需鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含需鑒證的可持續發展信息及本報告的其他信息（以下簡稱「其他信息」）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

二、形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發布的《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》的規定執行了鑒證工作。本報告的「注冊會計師的責任」部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發布的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發布的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

三、使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

四、對需鑒證的可持續發展信息的責任

農業銀行的董事負責：

- 設計、執行和維護與編制需鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使需鑒證的可持續發展信息不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用于編制需鑒證的可持續發展信息的適當標準，并適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照編制基礎編制需鑒證的可持續發展信息。

五、編制需鑒證的可持續發展信息的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

六、注冊會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對需鑒證的可持續發展信息是否存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基于我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向農業銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，并保持了職業懷疑。我們設計并實施了相關程序，以對鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決于我們對需鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的了解，以及我們對能出現重大錯報的領域的考慮。在實施鑒證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 1) 對農業銀行參與提供《2025 年度可持續發展報告》可持續發展信息的相關部門進行訪談；了解需鑒證的可持續發展信息的收集、匯總、復核和報告流程；
  - 2) 對《2025 年度可持續發展報告》需鑒證的可持續發展信息實施分析程序，并詢問管理層以獲取針對所識別的重大差异的解釋；
  - 3) 對《2025 年度可持續發展報告》需鑒證的可持續發展信息獲取基礎數據，抽樣檢查數據的準確性；
  - 4) 重新計算；
  - 5) 其他我們認為有必要的程序。
- 有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低于合理保證鑒證業務。



附錄：可持續發展信息編制基礎

**總資產（億元）：**總資產為截至報告期末集團合并財務報表總資產賬面價值。

**發放貸款和墊款總額（億元）：**發放貸款和墊款總額為截至報告期末集團合并財務報表發放貸款和墊款原值金額。

**不良貸款率（%）：**不良貸款率為不良貸款餘額（不含應計利息）除以發放貸款和墊款總額（不含應計利息）。

**資本充足率（%）：**資本充足率根據《商業銀行資本管理辦法》等相關規定計算。

**淨利潤（億元）：**淨利潤為年度集團合并利潤表淨利潤金額。

**平均總資產回報率（%）：**平均總資產回報率為淨利潤除以期初和期末資產總額的平均值。

**加權平均淨資產收益率（%）：**加權平均淨資產收益率根據證監會《公開發行證券的公司信息披露編報規則第 9 號－淨資產收益率和每股收益的計算及披露》（2010 年修訂）的規定計算。

**納稅總額（億元）：**納稅總額為本集團全年實際交納的企業所得稅、增值稅以及其他稅金的合計數。

**股東權益（億元）：**股東權益為截至報告期末合并財務報表股東權益合計金額。

**股東分紅（億元）：**股東分紅為年度普通股股東分紅情況（含稅）。

**每股社會貢獻值（元）：**每股社會貢獻值 = 基本每股收益 +（納稅總額 + 職工薪酬福利 + 利息支出 + 對外捐贈金額）/ 股本。

**綠色貸款餘額（萬億元）：**截至 2025 年末綠色貸款餘額按照人民銀行 2025 年制定的綠色貸款口徑統計。截至 2024 年末綠色貸款餘額按照金融監管總局 2020 年制定的綠色融資口徑統計。

**自營綠色債券投資餘額（億元）：**自營綠色債券投資餘額是指本行自營投資組合內持有的符合《銀行間債券市場發行綠色金融債券有關事宜公告》（中國人民銀行公告〔2015〕第 39 號）、《中國綠色債券原則》（綠色債券標準委員會公告〔2022〕第 1 號）要求且募集資金投向符合《綠色金融支持項目目錄（2025 版）》的債券餘額，并根據指標口徑調整了比較期數據。

**承銷綠色債券（含碳中和債）份額（億元）：**承銷綠色債券（含碳中和債）份額指本行承銷的將所得資金專門用于符合《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》、《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》標準的項目或為這些項目進行再融資的債券的承銷份額。

**顆粒物（PM）排放量、硫氧化物（SOx）排放量、氮氧化物（NOx）排放量、一氧化碳（CO）排放量（噸）：**顆粒物（PM）排放量、硫氧化物（SOx）排放量、氮氧化物（NOx）排放量、一

氧化碳（CO）排放量為本行根據《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》（國五標準）計算，其中排放物根據公務用車行駛裏程（公裏）及公務用車汽油消耗總量（升）計算得出。2025 年統計機構範圍覆蓋為總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、香港分行，2024 年統計機構範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、總行本級機構、境內子公司。

**員工總人數（人）：**員工總人數指本集團範圍內簽有勞動合同的員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司等。不包括勞務派遣用工。

**按性別劃分員工人數（人）：**男性員工人數是指截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的男性正式員工；女性員工人數是指截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的女性正式員工。性別信息以員工的官方身份證明為基礎。

**按年齡組別劃分員工人數（人）：**截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各年齡類別員工人數。年齡信息以員工的官方身份證明為基礎。

**按地區劃分員工人數（人）：**截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各地區類別員工人數。根據員工入職地進行分類，分別統計注冊在長江三角洲、珠江三角洲、環渤海地區、中部地區、西部地區、東北地區、境外分子行及代表處、綜合化經營子公司等員工數量。

**按學歷劃分員工人數（人）：**截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各學歷類別員工人數。根據員工最高學歷進行分類，分別統計最高學歷為博士學歷、碩士學歷、本科學歷、本科以下的員工數量。

**繳納員工社保覆蓋率（%）：**截至報告期末，本行各級各類員工實際繳納社會保險的員工人數 / 各級各類在崗員工人數。

**新增人員數（人）：**報告期內本行通過校園招聘等途徑新增入行的合同制員工數。

**校園招聘錄用人員性別占比（%）：**校園招聘錄用人員男性（女性）占比 = 當年校園招聘錄用男性（女性）員工數 / 當年校園招聘錄用總人數。

**員工整體流失率（%）：**員工整體流失率 = 當年主動離職（辭職）的員工數 / 上年末員工數（正式合同）。其中，當年主動離職（辭職）的員工指集團範圍內簽有勞動合同的主動離職（辭職）員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司等全部主動離職（辭職）的員工。

**因公死亡人數（人）：**本行境內機構範圍內，按照國家和各地政府有關法規政策認定的因工死亡人數。

**因工傷損失工作日數（天）：**本行境內機構範圍內，按照國家和各地政府有關法規政策認定的因工傷損失工作日數。

**員工培訓覆蓋率（%）：**各級幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

**按性別劃分員工培訓覆蓋率（%）：**按照各性別類別幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

**按雇員類別劃分員工培訓覆蓋率（%）：**按照二級分行及機構劃分的幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

**按性別劃分員工培訓平均學時數（學時）：**按照各性別類別幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的平均學時。

**按雇員類別劃分員工培訓平均學時數（學時）：**按照二級分行及機構劃分的幹部員工實際參加脫產培訓和網上學習的平均學時。

**供應商總數（個）：**報告期內，總行及境內分行年度履約供應商數量。

**按供應商注册地區劃分供應商數量（個）：**報告期內，對總行及境內分行履約供應商進行地區劃分。根據供應商注册地進行分類，分別統計注册在長江三角洲、珠江三角洲、環渤海地區、中部地區、東北地區、西部地區、境外及其他的供應商數量。

**消費投訴數量（萬件）：**包括監管投訴、客服投訴、網點現場投訴等。為反映客戶投訴實際情況，本報告中的消費投訴數量已剔除重複投訴，以及為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的「斷卡行動」有關投訴等。

**投訴辦結率（%）：**投訴辦結率 = 各渠道已辦結投訴量 / 各渠道投訴總量 x100%。

**境內營業網點數量（萬個）：**截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的持牌營業網點數量。參考《銀行營業網點服務基本要求》（GB/T32320-2015）。

**縣域營業網點數量（萬個）：**截至報告期末本行在三農金融事業部下的一級支行和二級分行下轄營業網點。

**現金類自助設備總數（萬台）：**截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的取款機（ATM）和存取款一體機（CRS）數量。參考《銀行卡自動櫃員機（ATM）終端技術規範》（JR/T0002-2016）。

**設置輪椅坡道營業網點數量（萬個）：**截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的網點內設置輪椅坡道的（含地面平坦無需坡道的）網點數量。參考《銀行營業網點無障礙環境建設規範》（GB/T41218-2021）。

**「農情暖域」網點數量（萬個）：**截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的挂牌「農情暖域」服務品牌標識的網點數量。參考《關於開展「農情暖域」網點服務品牌推廣挂牌工作的通知》。

**縣域貸款餘額（萬億元）：**本行通過三農金融事業部所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

**「惠農 e 貸」餘額（萬億元）：**「惠農 e 貸」是農業銀行採取線上線下相結合方式為廣大農民量身打造的農戶貸款品牌，具體包括通過移動作業設備受理的「惠農 e 貸」（白名單）、「惠農 e 貸」（抵押）、農戶小額貸款、農村個人生產經營貸款、農民購建房貸款等，以及客戶通過互聯網全自助辦理的惠農網貸。

**832 個脫貧縣貸款餘額（萬億元）：**本行通過位於國家 832 個脫貧縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

**160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額（億元）：**本行通過位於 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

**「農銀惠農雲」平台覆蓋縣（區）數量（個）：**本行「農銀惠農雲」平臺客戶所在地涉及的縣（區）數量。

**「農銀惠農雲」平台入駐機構數量（萬個）：**注册成為本行「農銀惠農雲」平臺客戶，使用雲平臺相關服務功能的機構數量。

**普惠貸款餘額（萬億元）：**根據央行、金融監管總局、證監會、國家外匯局聯合印發的《金融「五篇大文章」總體統計制度（試行）》，普惠貸款包括單戶授信小于 1,000 萬元（含）的小微型企業貸款、個體工商戶經營性貸款、小微企業主經營性貸款、單戶授信小于 500 萬元（含）的農戶生產經營貸款，創業擔保貸款和助學貸款。并根據指標口徑調整了比較期數據。

**普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）：**根據《中國銀保監會辦公廳關於 2023 年加力提升小微企業金融服務質量的通知》（銀保監辦發〔2023〕42 號），普惠型小微企業貸款指單戶授信總額 1,000 萬元及以下的小微企業法人貸款，以及單戶授信總額 1,000 萬元及以下的個體工商戶、小微企業主經營性貸款，普惠型小微企業貸款不含票據貼現及轉貼現業務數據。

**對外捐贈（萬元）：**對外捐贈金額為集團對外捐贈的公益性捐贈總額（不包括員工捐款），并根據指標口徑調整了比較期數據。

**專利申請數（個）：**報告期內本行範圍內向國家知識產權局提交并獲得受理的專利申請數量。

**專利授權數（個）：**根據《中華人民共和國專利法》第三條規定「國務院專利行政部門負責管理全國的專利工作；統一受理和審查專利申請，依法授予專利權。」報告期內專利授權數指本年度本行由國務院專利行政部門授予專利權的件數。

**有效專利數（個）：**截至報告期末本行範圍內已獲國家知識產權局授權、且在專利權有效期內的專利數量。

# 第三方聲明



## 溫室氣體排放及能源與資源消耗數據第三方聲明

本報告以中國農業銀行股份有限公司為主體，涵蓋中國農業銀行全集團各運營機構 2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日溫室氣體排放及主要能源消耗數據。

| 指標                                   | 2025          |
|--------------------------------------|---------------|
| 溫室氣體總排放量 <sup>1</sup>                |               |
| 範圍一:直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）                | 151,438.27    |
| 固定源排放                                | 73,200.97     |
| 移動源排放                                | 78,237.30     |
| 範圍二:間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）                | 1,897,968.77  |
| 範圍一、範圍二溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）              | 2,049,407.04  |
| 範圍一、範圍二人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）          | 3.63          |
| 範圍三 <sup>2</sup> : 間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） | 27,234.40     |
| 範圍一、範圍二、範圍三溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）          | 2,076,641.44  |
| 範圍一、範圍二、範圍三人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）      | 3.67          |
| 能源與資源消耗 <sup>3</sup>                 |               |
| 綜合能源消耗量（噸標準煤） <sup>4</sup>           | 540,244.51    |
| 人均綜合能源消耗量（噸標準煤/人）                    | 0.96          |
| 直接能源消耗量（噸標準煤）                        | 76,438.11     |
| 人均直接綜合能源消耗量（噸標準煤/人）                  | 0.14          |
| 天然氣（立方公尺）                            | 23,461,202.00 |
| 汽油（升）                                | 35,225,228.00 |
| 柴油（升）                                | 1,486,386.00  |
| 液化石油氣（噸）                             | 556.00        |
| 燃煤（噸）                                | 6,443.00      |
| 間接能源消耗量（噸標準煤）                        | 463,806.40    |
| 人均間接綜合能源消耗量（噸標準煤/人）                  | 0.82          |
| 外購電力（百萬瓦時）                           | 3,094,197.07  |
| 外購熱力（百萬千焦）                           | 2,448,112.00  |
| 耗水總量（噸）                              | 27,363,702.00 |
| 人均耗水量（噸/人）                           | 48.41         |
| 外購辦公用紙總量（噸）                          | 12,200.37     |
| 廚餘垃圾（噸）                              | 3,287.35      |
| 辦公垃圾（噸）                              | 5,538.13      |

<sup>1</sup> 溫室氣體排放量測算方法：溫室氣體核算範圍及相關要求依據 ISO14064-1《溫室氣體第一部分組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，溫室氣體排放因子及活動水平數據依據《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》、生態環境部和國家統計局發布的 2023 年電力二氧化碳排放因子（區域電力平均二氧化碳排放因子）、“Ecoinvent 數據庫”、“中華人民共和國工業和信息化部重點原材料行業雙碳公共服務平台-原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）”；溫室氣體排放總量為直接排放量（範圍一）和間接排放量（範圍二、範圍三）之和。

<sup>2</sup> 範圍三包含類別 1：購買的商品和服務（城市用水、外購辦公用紙）；類別 5：運輸及配送活動（郵寄包裹、辦公垃圾）。

<sup>3</sup> 溫室氣體排放與能源消耗相關數據統計為集團口徑，包括總行本部及本級機構、境內各分行、各綜合化經營子公司等各級機構；廚餘垃圾、辦公垃圾的統計口徑為總行本部及本級機構、境內分行本部、香港分行。

<sup>4</sup> 各項能源綜合能耗數據參考《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）。

中國國檢測試控股集團股份有限公司

負責人簽章：

聲明時間：2026 年 3 月



# 《 負責任銀行原則（ PRB ）》 報告和自評估

## 原則 1：一致性

我們將確保業務戰略與聯合國可持續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之作出貢獻。

業務模式

章節索引：關於本行

本行構建完善可持續發展治理體系，突出「服務鄉村振興領軍銀行」和「服務實體經濟主力銀行」兩大定位，全面實施「三農」普惠、綠色金融、數字經營三大戰略。將可持續發展理念與全面的業務組合、龐大的分銷網絡和領先的技術平臺深度融合，積極應對氣候變化，努力實現綠色低碳發展，服務廣泛的利益相關方，為國家經濟發展和人民幸福生活貢獻金融力量。

截至 2025 年末，本行在中國境內設有營業網點 2.28 萬個，其中縣域營業網點 1.29 萬個，實現縣域地區全覆蓋；切實維護 8.96 億客戶的消費者權益；為 67 萬股東提供持續穩定的投資回報。

戰略一致性

章節索引：環境議題－應對氣候變化－氣候相關戰略及轉型計劃

本行在《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》、推動綠色金融高質量發展實施方案等一系列政策文件中充分融入可持續發展理念，以期在服務國家經濟、社會與環境高質量發展方面作出更大貢獻。每年制定綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點，明確年度工作目標和重點任務。修訂印發《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，穩妥有序推進自身運營實現碳達峰碳中和。加入聯合國全球可持續發展投資者聯盟，先後簽署《「一帶一路」綠色投資原則》和《負責任銀行原則》，積極支持聯合國可持續發展目標和《巴黎協定》的落實。

## 原則 2：影響與目標設定

我們將不斷提升正面影響，同時減少因我們的業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響並管理相關風險。為此，我們將針對我們影響最大的領域設定並公開目標。

影響分析

章節索引：環境議題－應對氣候變化－氣候相關戰略及轉型計劃

本行遵循監管要求，立足戰略定位，分析業務活動、產品和服務對應對氣候變化、生物多樣性保護、社會責任等方面的影響，了解廣泛利益相關方，評估出重要影響領域為鄉村振興和綠色金融（應對氣候變化）。

目標、目標實施和行動計劃 / 轉型計劃

章節索引：社會議題－鄉村振興－戰略  
環境議題－應對氣候變化－指標與目標；氣候相關戰略及轉型計劃

鄉村振興領域

「十四五」期間，本行設定服務鄉村振興廣度深度明顯提升、縣域業務實現高質量跨越式發展、縣域市場領軍銀行地位得到鞏固提升三個主要目標。

「十四五」以來，本行深入貫徹黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，始終聚焦主責主業，全力助力農業強國建設和城鄉融合發展，「三農」和縣域貸款投放力度持續加大，金融科技和服務手段持續強化，風控水平大幅提升，「三農」金融品牌形象進一步提升。

綠色金融（應對氣候變化）領域

本行從投融资層面和運營層面制定綠色金融（應對氣候變化）領域目標。投融资層面，制定綠色貸款增速持續高于全行各項貸款平均增速；發行、承銷和投資綠色債券相關目標；運營層面，提出建設綠色網點、推進綠色用能、打造綠色後勤等十二大重點任務。

本行全面推進《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》、綠色金融高質量發展實施方案等落地實施，將可持續發展理念融入經營管理各領域、全過程；出台年度綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點，細化年度發展目標和具體工作措施；修訂《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，優化自身節能降碳目標和實現路徑；進一步加強氣候相關風險量化分析，構建完善氣候相關風險壓力測試體系，持續拓展壓力測試範圍，提升風險應對能力。截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 5.93 萬億元，2025 年 2 月，本行發行 600 億元綠色金融債；8 月發行 60 億元浮息綠色金融債。2025 年，承銷綠色債券（含碳中和債）90 期，發行規模 2,740 億元，承銷份額 611 億元。承銷發行可持續發展掛鈎債券 1 祇、承銷份額 2 億元。截至 2025 年末，自營綠色債券投資餘額 1,578 億元，較上年末增速 36.6%。

原則 3：客戶與顧客

我們本着負責任的原則與客戶和顧客合作，鼓勵可持續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。

客戶和顧客參與

章節索引：社會議題 – 鄉村振興 – 戰略  
環境議題 – 應對氣候變化 – 戰略

鄉村振興領域

– 政策制定

加強服務鄉村振興統籌謀劃。落實中央一號文件精神，出臺《關於貫徹中央農村工作會議精神 扎實推進 2025 年金融服務鄉村全面振興工作的意見》。出臺 2025 年服務鄉村振興和「三農」縣域業務 2025 年工作要點，明確全行服務鄉村振興目標任務。

持續優化信貸政策制度和流程。出臺 2025 年「三農」信貸政策指引，明確差異化政策。進一步優化鄉村振興重點領域信貸政策，優化信貸業務流程，助力推動涉農產業發展壯大。加強綠色審批通道建設，將符合條件的信貸業務納入優先辦結範圍。

加大「三農」縣域資源傾斜力度。強化政策傳導，進一步調動服務鄉村振興積極性。加強縣域支行分類指導管理，匹配差異化政策。繼續傾斜配置鄉村振興領域信貸規模，優先保障「三農」縣域信貸投放需求。將固定資產、財務費用、激勵工資等向服務鄉村振興一綫傾斜，對鄉村振興重點領域貸款實施優惠內部資金轉移定價和經濟資本計量折扣政策。

– 計劃 / 實施的行動

提升農村基礎金融服務能力。本行堅持深化線上線下協同經營，大力推動鄉村振興金融服務下沉，不斷完善「物理網點 + 自助設備 + 互聯網金融 + 惠農通服務點 + 遠程銀行 + 流動金融服務」的「六位一體」農村服務渠道體系，有效延伸鄉村基礎金融服務網絡，「三農」縣域業務形成獨特優勢。

做優重點領域金融服務。聚焦保障糧食安全、鞏固拓展脫貧攻堅成果、城鄉融合發展、農戶金融服務、數字鄉村建設、低碳鄉村建設等重點領域，持續加強金融服務支持，完善客戶、資金、場景、模式、政策、產品等專業服務體系，扎實推動鄉村振興各項工作落地見效。

綠色金融（應對氣候變化）領域

– 政策制定

本行聚焦碳達峰碳中和目標，制定《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》和綠色金融高質量發展實施方案等，將可持續發展理念融入經營管理各領域、全過程。出臺年度綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點，細化年度發展目標和具體工作措施。完善多層次政策體系，將綠色低碳要求納入年度信貸政策指引、「三農」信貸政策指引和普惠金融信貸政策指引。完善綠色金融重大項目庫機制，加強重大項目營銷和項目庫動態管理。修訂印發《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，明確節能減排目標，理順管理職能。

– 計劃 / 實施的行動

本行推動落實《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》和綠色金融高質量發展實施方案等要求，全面推進經營管理綠色轉型。在年度信貸政策指引、「三農」信貸政策指引和普惠金融信貸政策指引，明確重點支持的產業、區域和項目，擴大綠色金融服務覆蓋面，統籌支持鄉村振興、普惠小微和實體經濟綠色轉型。鼓勵發展轉型金融，促進傳統產業綠色改造升級。制定 2025 年度綠色金融重大項目名單，年內新入庫項目超 800 個。聚焦基礎設施綠色升級、能源綠色低碳轉型等重點領域，加大信貸資金供給。推動「三農」和綠色融合創新，優化三農產品創新基地設置，圍繞山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、農業減排固碳、廢棄礦山生態修復等領域，加強產品和服務模式創新。落實《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，穩步推進自身節能降碳。

業務機遇

章節索引：社會議題 – 鄉村振興  
環境議題 – 應對氣候變化 – 戰略

鄉村振興領域

本行圍繞推進鄉村全面振興、城鄉融合發展，加大金融供給力度。截至 2025 年末，本行縣域貸款餘額 10.9 萬億元，增長 11.0%。糧食和重要農產品保供相關領域貸款餘額 1.21 萬億元。在 832 個脫貧縣貸款餘額 2.53 萬億元，增長 11.0%；160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額 4,800 億元，增長 9.9%。「惠農 e 貸」餘額 1.84 萬億，增速 22.9%。「農銀惠農雲」平臺覆蓋 2,682 個縣（區），入駐機構 36.7 萬個，服務客戶超 680 萬戶。積極承銷鄉村振興主題信用債券，2025 年主承銷鄉村振興債 85 億元，同比增長 12.7%，累計承銷份額市場排名第一。

綠色金融（應對氣候變化）領域

– 綠色貸款

將綠色低碳要求納入年度信貸政策指引、「三農」信貸政策指引和普惠金融信貸政策指引，統籌支持鄉村振興、普惠小微和實體經濟綠色轉型。完善綠色金融重大項目庫機制，制定 2025 年度綠色金融重大項目名單，年內新入庫項目超 800 個。聚焦基礎設施綠色升級、能源綠色低碳轉型等重點領域，加大資金供給。截至 2025 年末，綠色貸款餘額 5.93 萬億元，較上年末增長 18.7%。

– 綠色債券

發行綠色債券。2025 年 2 月，本行發行 600 億元綠色金融債，發行規模創國內綠色金融債單期發行最大紀錄。2025 年 8 月，發行 60 億元浮息綠色金融債，期限 3 年，票面利率為 7 天逆回購利率 +40BP，為市場首單掛鉤人民銀行公開市場操作利率的浮息金融債券。

承銷綠色債券。2025 年，承銷綠色債券（含碳中和債）90 期，發行規模 2,740 億元，承銷份額 611 億元。承銷發行可持續發展掛鉤債券 1 祇、承銷份額 2 億元。

投資綠色債券。截至 2025 年末，自營綠色債券投資餘額 1,578 億元，較上年末增速 36.6%。

## 原則 4：利益相關方

我們將主動且負責任地與利益相關方進行磋商、互動和合作，從而實現社會目標。

### 利益相關方的識別和諮詢

章節索引：議題重要性評估

本行遵循財政部、人民銀行、上交所、香港聯合交易所可持續相關披露要求，結合銀行業和本行經營業務特點，通過在綫問卷、管理層會議、專家評審會等多渠道開展盡職調查和利益相關方溝通，對可持續發展議題進行識別、分析和重要性評估。

盡職調查是本行得出影響重要性分析結果的重要方式，主要流程包括識別關鍵利益相關方、設計與發放調研問卷、確定利益相關方權重、綜合評估形成調研分析結果等。2025 年度，本行采用問卷調研、利益相關方座談會及專家評分三種方式提升調研結果的精確性和平衡性。

本行持續組織開展與政府和監管機構、投資者和債權人、客戶等各類利益相關方溝通活動，主動傾聽各利益相關方在可持續發展議題上的關切與期待，深入了解其核心訴求與價值關切。通過綫上綫下渠道，積極宣介本行可持續發展戰略、目標與實踐成果，提升信息透明度，推動可持續發展理念在内外部的傳播與認同。

## 原則 5：管理與文化

我們將通過有效的公司治理和負責任銀行文化來履行我們對這些原則的承諾。

### 負責任銀行原則實施的治理架構

章節索引：ESG 治理安排  
社會議題 – 鄉村振興 – 治理  
環境議題 – 應對氣候變化 – 治理

本行持續完善上下貫通的可持續發展治理架構。董事會充分發揮戰略部署和決策引領作用，下設戰略規劃與可持續發展委員會、以及「三農」金融與普惠金融發展委員會、提名與薪酬委員會、風險管理與消費者權益保護委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會等與可持續發展議題高度相關的專委會。在董事會戰略規劃與可持續發展委員會下設立可持續發展工作組，由董事會秘書任組長，強化對董事會可持續發展治理決策的支撐。高管層落實可持續發展重點議題管理，保障可持續發展決策目標的高效實施。

### 鄉村振興領域

本行董事會設立「三農」金融與普惠金融發展委員會，負責制定全行「三農」業務發展規劃、年度計劃，審議「三農」業務重大決策部署，確保在戰略決策層面及時落實中央服務「三農」的要求。高級管理層設立三農及普惠金融事業部管理委員會，協調落實董事會相關戰略決策和整體部署，負責審議並組織實施「三農」業務年度經營計劃，協調解決「三農」業務發展中的重大事項，確保本行「三農」普惠戰略決策落地實施。

### 綠色金融（應對氣候變化）領域

本行董事會決定本行發展戰略（包括「三農」普惠、綠色金融、數字經營），審議批准本行全面風險管理報告（含環境與氣候相關金融風險）。本行高級管理層負責根據董事會及董事會專委會決議，推動落實「雙碳」工作，統籌協調氣候相關風險、綠色金融管理工作，制定落實風險管理策略和風險偏好，持續提升綠色金融管理水平。高級管理層設立綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會，由行長擔任主任委員。綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會是本行綠色金融 / 碳達峰碳中和工作議事、協調和決策機構，統籌規劃本行綠色金融 / 碳達峰碳中和工作，協調落實董事會有關綠色金融 / 碳達峰碳中和工作的戰略決策和整體部署，審議綠色金融 / 碳達峰碳中和重大政策措施和年度工作報告，部署綠色金融重點工作。

### 形成負責任銀行文化

章節索引：ESG 治理安排 – 治理層履職能力；信息報告、監督及考核機制  
環境議題 – 應對氣候變化 – 氣候相關戰略及轉型計劃

### 一薪酬與可持續發展掛鉤

本行持續將綠色貸款、鄉村振興貸款、普惠貸款等可持續發展相關指標納入高級管理人員績效考核評價體系，將薪酬資源與績效考核結果等情況掛鉤分配，完善公司治理與激勵約束機制，有效發揮薪酬對促進可持續發展的激勵約束作用。

### 一能力建設、可持續發展培訓

持續提升治理層可持續發展專業能力。本行董事通過綫上、綫下等多種形式，定期參與各類履職培訓活動，深入理解國家戰略動向，未來經濟走勢及行業發展趨勢，切實提高董事會治理水平。

加強專業人才培養。持續推進綠色金融人才庫建設，面向總分行等單位的入庫綠色金融人才，開展分層次、全覆蓋專項培訓，組織入庫人才圍繞環境、氣候等相關領域開展課題研究，並通過項目實踐、研討交流等多種方式，持續鍛造高素質綠色金融人才隊伍。舉辦農業農村綠色金融轉型香港培訓班，培訓總分行農業農村綠色金融業務骨幹。全行舉辦「綠色金融」專題培訓 140 期，培訓 6,600 餘人次。在「農銀 e 學」精選上綫綠色金融相關課程 20 門，學習人次 1.9 萬。以「農行大講堂」為載體，邀請行內外專家圍繞應對氣候變化、綠色金融開展主題講座，拓寬員工視野及思路。

風險與盡職調查流程

章節索引：環境議題－應對氣候變化－風險和機遇管理

本行高度重視 ESG 風險對信用風險的影響，根據客戶面臨的潛在 ESG 風險程度，將客戶劃分為不同的風險類別，根據風險評估情況實施差別化管理措施。將 ESG 風險管理要求納入信貸業務全流程，在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確審核要點，實施動態評估，落實全流程管控要求，提高環境、社會和治理風險精細化管理水平。

一加強制度約束

本行高度關注企業在環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規表現，制定《中國農業銀行信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》，明確信貸業務調查審查人員應將 ESG 風險作為風險評估的重要內容，開展 ESG 風險評估，并提出 ESG 風險評估意見。本行持續優化信用評級政策，將 ESG 風險納入客戶信用評級考慮因素。2025 年，印發《關於持續強化環境、社會和治理風險客戶管理的通知》，督促本行經營機構做好客戶 ESG 風險信息收集，充分利用系統風險鏈索提示功能，加強客戶 ESG 風險管理。

—ESG 盡職調查原則

在盡職調查過程中，本行經營機構根據實際情況，積極加強與行政主管部門、監管部門等各方面溝通，積極拓寬 ESG 風險信息收集渠道，多角度、多層面核查客戶的 ESG 表現。充分考慮客戶所處行業、區域等因素，對客戶 ESG 風險因素進行評估，對鋼鐵、煤炭等 ESG 風險密集型行業，強化環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規性調查審查。

本行對 A、B、C 等 3 個 ESG 風險類別的客戶施行差异化風險管理措施，如針對 A 類客戶，要求提高存續期管理 ESG 風險檢查頻次；對 ESG 風險關注度較高的客戶，要求客戶提交 ESG 風險報告，訂立加強 ESG 風險管理的聲明和承諾條款，以及在管理 ESG 風險方面違約時的救濟條款。

原則 6：透明度與負責制

我們將定期評估我們每一家銀行和所有簽署行對這些原則的履行情況，公開披露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。

本行每年聘請外部第三方鑒證單位對報告部分關鍵數據開展獨立鑒證工作，提升報告信息公信力與內容可靠性，詳見本報告《第三方鑒證報告》。

感謝您閱讀《中國農業銀行 2025 年度可持續發展報告》，為了向您及其他利益相關方提供更多有價值的信息，促進本行提升可持續發展能力和水平，我們衷心歡迎您參與可持續發展利益相關方調查問卷，我們將根據您的反饋結果對議題進行重要性排序，並在未來的可持續發展工作和報告編制中重點回應。



中國農業銀行  
可持續發展利益相關方  
調查問卷