



2025

可持續發展報告 (環境、社會及管治報告)

# 目錄

報告編制說明	01
董事長致辭	03
<b>關於我們</b>	<b>05</b>
公司簡介	05
組織架構	07
年度榮譽	08
關鍵績效	09
<b>董事會聲明</b>	<b>10</b>
<b>可持續發展管理</b>	<b>11</b>
戰略理念	11
治理架構	12
實質性議題分析	13
利益相關方溝通	16

## 01

### 治理固本 夯實合規根基 17

堅持黨建引領	19
完善公司治理	21
強化風險管控	23
誠信合規經營	25

## 02

### 發展賦能 助力經濟民生 29

賦能產業升級	31
服務鄉村振興	34
深耕普惠金融	37
做好數字金融	39
情繫民生福祉	41

## 03

### 至誠築惠 堅守服務承諾 45

保障客戶權益	47
升級服務體驗	49
提升金融可及性	51

## 04

### 向綠而興 擘畫永續藍圖 55

應對氣候變化	57
發展綠色金融	61
踐行綠色運營	63

## 05

### 育才築夢 共創安居樂業 65

保障員工權益	67
關注員工發展	69
關愛員工生活	70

<b>ESG 績效一覽</b>	<b>73</b>
經濟績效	73
社會績效	73
環境績效	77
<b>本行於本報告期間已遵守的法律法規</b>	<b>79</b>
<b>獨立鑒證報告</b>	<b>81</b>
<b>內容索引</b>	<b>83</b>
<b>讀者意見反饋表</b>	<b>90</b>



# 報告編制說明

## 目錄 報告範圍

**組織範圍：**報告以東莞農村商業銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行、分支機構、子公司等。為便於表述，在報告中使用「東莞農商銀行」「公司」「母行」或「本行」代指東莞農村商業銀行股份有限公司；「本集團」或「集團」或「我們」代指本行及其子公司。以上表述及所指範圍與本行《2025 年度報告》一致。

**時間範圍：**2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，為增強報告的連貫性和對比性，部分內容超出上述時間範圍。

**報告週期：**本報告披露頻次為一年一次。為順應國家政策發展趨勢，本年度報告更名為「可持續發展報告（環境、社會及管治報告）」，報告主體內容、數據的獲取和計算方法與以往年度「社會責任報告（環境、社會及管治報告）」相比沒有重大改變。

## 編制依據

本報告遵循香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》編寫。同時參考全球報告倡議組織（GRI）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及國家金融監督管理總局《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

## 數據說明

報告中的財務數據主要來源於本行《2025 年度報告》；其他數據主要來自本行內部文件和相關統計數據。數據因統計範圍因素（如合併報表範圍和母行報表範圍）可能存在與本行《2025 年度報告》數據不一致的現象，請以本行《2025 年度報告》數據為準。

如無特別說明，本報告中所涉及的數據均採用母行口徑，貨幣單位為人民幣。

為確保報告連貫性，部分數據應當追溯以前年份。

## ① 報告原則

本報告編制遵循重要性、量化、平衡、一致性原則。

**重要性原則：**本報告結合行業特點、利益相關方期望以及本行自身發展規劃，已經披露本年度開展可持續議題重要性評估工作的情況，包括識別可持續議題的流程、方法和結果，以及識別出的利益相關方群體、各利益相關方群體的溝通方式和頻率等信息，詳見「可持續發展管理」章節；

**量化原則：**本報告已經披露本行 ESG 量化關鍵績效，詳見「ESG 績效一覽」章節；

**平衡原則：**本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面指標；

**一致性原則：**本報告針對不同報告期所使用的指標盡量保持一致，如果關鍵績效指標發生變化，對發生變化的指標進行解釋說明。

## 報告保障方法

為保證報告的真實性、可靠性，本報告交由通標標準技術服務有限公司進行第三方報告鑒證，並提供獨立的鑒證報告，詳見「獨立鑒證報告」章節。

## 報告語言

本報告包含中、英文兩個版本，若中、英文版本有任何歧義，概以中文版為準。

## 報告發佈方式

報告以電子版形式發佈，可通過以下網址瀏覽或下載：  
香港聯合交易所網站：[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)  
本行官方網站：[www.drccb.com](http://www.drccb.com)

## 聯繫方式

地址：中國廣東省東莞市東城街道鴻福東路 2 號  
郵編：523123  
電話：(86)769-961122

## 董事長致辭

2025 年，是「十四五」規劃圓滿收官、「十五五」藍圖謀篇佈局的關鍵銜接之年。當前，綠色低碳轉型、新質生產力培育、共同富裕推進、金融數字化升級已成為時代發展主旋律。作為扎根地方、服務本土的農村商業銀行，我們緊緊圍繞東莞「智創優品、和美宜居」城市發展戰略目標，秉持「金融為民」的初心，認真履行環境、社會及治理責任，助力經濟邁向更高質量、更可持續、更為安全的發展新階段。

**強基固本，穩健發展。**堅持黨建引領，完善「三重一大」決策機制，推動黨的領導與公司治理深度融合。持續優化董事會結構與運作機制，強化董事會在戰略引領、風險管控和 ESG 工作等方面的核心作用。不斷深化全面風險管理體系，強化數字風控能力建設，努力提升風險識別、評估、監測及化解能力。持續夯實合規內控基礎，厚植「全員合規、主動合規」的文化理念，加強員工行為管理與反腐倡廉工作，以規範、嚴謹、透明的治理為 ESG 實踐與長期價值創造保駕護航。

**賦能發展，與經濟社會共生共榮。**堅持將服務實體經濟作為根本宗旨，將 ESG 理念融入業務發展脈絡。深耕科技金融，升級「科企貸」等特色產品，全力支持科技型企業，助力培育區域新質生產力。2025 年末，本集團科技企業貸款餘額 600.47 億元，增速 26.92%。深化普惠金融，推出「莞企轉貸」等綜合服務方案，著力破解小微企業轉型融資難題。2025 年末，本集團普惠型小微企業貸款餘額 541.66 億元，增速 7.08%。全力支持鄉村振興，以「百千萬工程」為綱領，優化涉農服務機制，豐富涉農產品矩陣，提升服務質效。2025 年末，本集團涉農貸款餘額 503.12 億元。積極推動數字金融，推動數字化賦能業務，加速打造數字智慧銀行。2025 年末，本行個人手機銀行客戶數 551.61 萬戶，較上年末增長 10.61%，企業手機銀行客戶數 10.89 萬戶，較上年末增長 13.31%。

**踐行初心，堅守承諾。**堅持「以客戶為中心」的服務理念，在數字化浪潮中，強化消費者權益保護與數據安全底線，積極利用數字金融與 AI 科技，不斷優化服務場景、提升服務效能，延伸金融服務的觸點，拓寬普惠金

融的廣度與深度。關注「銀發一族」的金融需求，深入推進養老金融，通過增加專項金融供給、持續推進網點與服務流程的適老化改造、升級智能助老設備等舉措，讓養老金融服務更有溫度、更易獲取、更貼民心。

**向綠而行，繪就可持續發展藍圖。**緊扣國家「雙碳」戰略，將綠色發展理念貫穿於信貸政策與業務實踐。升級綠色金融頂層設計，優化授信政策，將氣候風險納入全流程評估；創新推出「綠色環保貸」等特色產品，加大綠色領域信貸投放，力爭綠色貸款餘額穩步上升。踐行綠色運營，在網點建設、日常辦公等方面踐行節能減排，降低自身碳足跡，聯合合作夥伴共建綠色金融生態，助力生態與經濟協同發展。2025 年，集團綠色信貸餘額 193.58 億元，增速 18.01%。

**履行責任，共同成長。**堅持「以人為本」「公平公正」原則，通過暢通多元化的人才發展通道，確保人盡其才；通過加強員工關懷，提升歸屬感與幸福感；通過營造健康安全的職業發展環境，守護員工的切身權益。持續推進平等、包容、多元的職場文化建設，尊重差異，激發潛能，讓人力資源的價值得到充分發揮。

徵程萬裏，實乾為先。展望未來，我們將以更加堅定的決心和務實的行動，持續推動 ESG 理念融入集團戰略、經營與文化，立足粵港澳大灣區發展新格局，緊密圍繞國家戰略與區域需求，以更高標準的公司治理築牢發展根基，以更具溫度的金融服務踐行社會責任，以更大力度的綠色創新守護生態家園，為擘畫更加繁榮、綠色、包容的未來貢獻堅實的金融力量。

東莞農村商業銀行股份有限公司

董事長：盧國鋒

# 關於我們

## 公司簡介

東莞農商銀行源於 1952 年成立的東莞信用互助組，1996 年與農業銀行脫離行政隸屬關係，2005 年完成統一法人改革成立東莞市農村信用合作聯社，2009 年改制為東莞農村商業銀行股份有限公司，2021 年在香港聯交所掛牌上市（股份代號：9889.HK）。

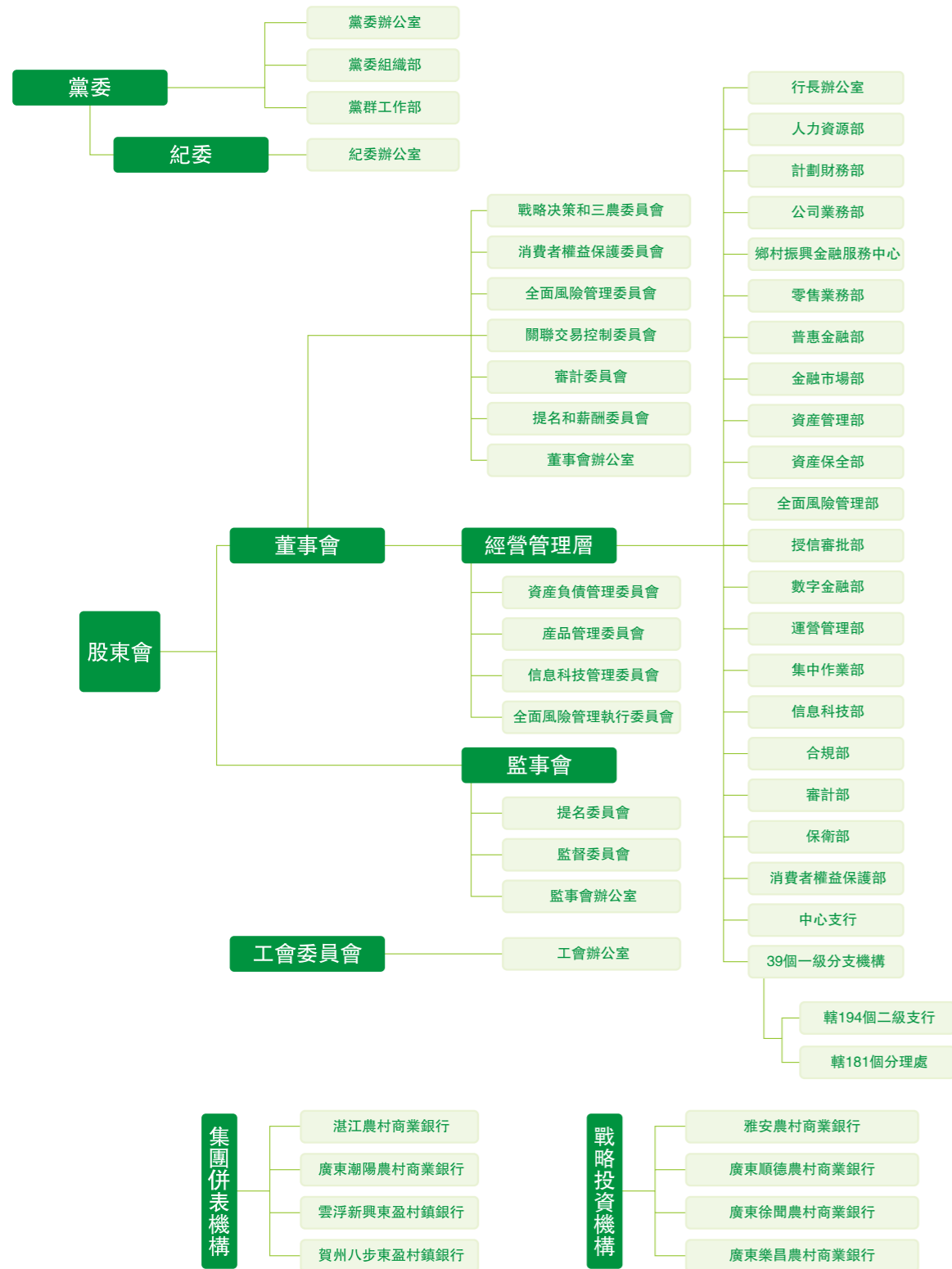
截至 2025 年末，東莞農商銀行共設立了廣東自貿試驗區南沙分行、橫琴粵澳深度合作區分行、惠州分行和清新支行 4 家異地一級分支機構，併表管理湛江農村商業銀行、廣東潮陽農村商業銀行、雲浮新興東盈村鎮銀行、賀州八步東盈村鎮銀行，協助東莞市政府管理廣東普寧農村商業銀行，入股廣東順德農村商業銀行、廣東徐聞農村商業銀行、廣東樂昌農村商業銀行和雅安農村商業銀行，成為扎根東莞，服務粵東、粵西的區域銀行集團。



截至 2025 年末，東莞農商銀行集團資產總額 7,960.16 億元，各項存款餘額 5,442.12 億元，各項貸款餘額 4,090.31 億元。集團不良貸款率 1.79%，撥備覆蓋率 207.68%，資本充足率、一級資本充足率分別為 15.41% 和 13.33%。

據英國《銀行家》雜誌 2025 年統計，東莞農商銀行排名全球銀行業第 218 位；在中國銀行業協會發佈的「2025 年中國銀行業 100 強榜單」中，東莞農商銀行位居第 38 位，在全國農村商業銀行中排名第 6 位；連續多年榮獲東莞市委市政府頒發的「東莞市效益貢獻獎」。

### 組織架構

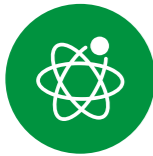


注：以上為截至 2025 年末的組織架構圖。

### 年度榮譽

2024 年度東莞市效益貢獻獎	中國共產黨東莞市委員會、東莞市人民政府
2024 年度東莞市主營業務收入前 20 名企業	中國共產黨東莞市委員會、東莞市人民政府
2025 年 3 月	2024 年度東城街道服務業企業效益貢獻獎 中共東莞市東城街道工作委員會、東莞市東城街道辦事處
2025 年 4 月	第十七屆東莞市誠信服務品牌 百企推優活動「誠信企業」 東莞市消費者委員會、東莞報業傳媒集團
2025 年 5 月	在推進「百縣千鎮萬村高質量發展工程」 工作中表現突出的集體 中共廣東省委辦公廳、廣東省人民政府辦公廳
2025 年 6 月	2024 年銀行間外幣貨幣市場「外幣貨幣進步會員」 綠色金融改革創新推廣案例 中國外匯交易中心 廣東金融學會、廣州市綠色金融協會
2025 年 7 月	東莞市 2025 年「6·30」助力鄉鎮振興暨東莞慈善日活動「同心繪藍圖 聚力促振興」 2025 年全球銀行 1000 強排名第 218 位 英國《銀行家》雜誌 中共東莞市委農村工作領導小組辦公室、東莞市慈善會
2025 年 9 月	2025 民營企業研發投入 500 家榜單第 418 位 2025 廣東省民營企業 100 強第 100 位 2025 廣東省服務業民營企業 50 強第 37 位 2025 福布斯全球企業 2000 強排名第 1326 位 2025 年中國銀行業前 100 名榜單第 38 位 中華全國工商業聯合會 廣東省工商業聯合會（總商會） 廣東省工商業聯合會（總商會） 美國《福布斯》雜誌 中國銀行業協會
2025 年 10 月	廣東省貨幣信貸業務技能競賽「突出貢獻獎」 2024 年度花旗銀行「美元清算直通率（STP）卓越獎」 2025 廣東企業 500 強第 200 位 2025 廣東民營企業 100 強第 98 位 中國人民銀行廣東省分行、廣東省財貿工會 美國花旗銀行 廣東省企業聯合會、廣東省企業家協會 廣東省企業聯合會、廣東省企業家協會
2025 年 11 月	2025 年度中國金融傳媒宣傳「四力」建設優秀工作品牌 2025 年東莞市民營服務業企業 20 強第 3 位 2025 年中國銀行業競爭力 100 強第 37 位 中國金融傳媒、《中國銀行保險報》社、《中國農村金融》雜誌社、《中國保險年鑒》社 東莞市人民政府、東莞市工業和信息化局、東莞市工商業聯合會（總商會） 21 世紀經濟報道
2025 年 12 月	東方財富風雲際會「2025 年度農村商業銀行風雲獎」 2025 年灣區金融高質量發展案例展示「綠色金融低碳引領標杆」 2025 羊城晚報金融新銳榜「綠色金融創新獎」 廣東銀行業普惠金融創新實踐「優秀案例」 羊城晚報 廣州日報·粵傳媒 南方都市報社、灣財社
2026 年 2 月	2025 東莞行業力量榜「科技金融服務標杆」 2025 年度第四屆聯合智評金蟾獎「理財收益先鋒獎」 2025 年度第四屆聯合智評金蟾獎「理財風雲獎」 2025 年度第四屆聯合智評金蟾獎「優秀理財銷售銀行」 東莞報業傳媒集團 聯信智評數字科技有限公司 聯信智評數字科技有限公司 聯信智評數字科技有限公司

## 關鍵績效



### 科技金融

聚焦新質生產力培育，推出科技金融專項方案，從白名單主動授信、信貸政策傾斜、資料流程簡化、限時審查審批、優惠貸款利率定價、出台內部考核機制六個方面精準發力，賦能科技企業發展。

集團科技企業貸款餘額

600.47 億元



### 綠色金融

堅持「綠色導向」「創新引領」「統籌協調」「風險可控」原則，持續完善綠色金融運營管理體系和產品服務體系，積極推動綠色金融增量擴面、提質增效。

集團綠色信貸餘額<sup>①</sup>

193.58 億元



### 普惠金融

堅守「支農支小」主業定位，依托生態協同、場景獲客、政策借力、科技賦能等多向發力，持續提升普惠金融服務效能，推動普惠金融向縱深發展。

集團普惠型小微企業貸款餘額

541.66 億元



### 養老金融

始終秉持「金融為民」初心，將養老金融作為服務民生、履行社會責任的重要抓手，通過加大信貸支持、豐富產品供給、優化渠道服務、強化金融宣教等多項舉措，用心、用情、用力做好養老金融，切實提升養老群體的金融獲得感、幸福感和安全感。



### 數字金融

以價值創造為核心，持續深化數字化轉型，通過優化頂層戰略佈局、加快數智化能力建設、強化數字人才支撐等舉措，推動數據要素與數字技術深度融入經營管理，賦能業務管理與發展，提升客戶數字金融服務體驗。

<sup>①</sup>本年度為自《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》發佈後的首個披露年，綠色信貸及後文的支持綠色環保企業數、支持綠色環保企業貸款餘額的統計口徑與歷史年份存在差異。

## 董事會聲明

依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》要求，本行董事會作為環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）事務的最高決策與責任主體，對 ESG 工作承擔最終責任。我們始終將可持續發展理念貫穿於戰略規劃、重大決策與日常運營的全流程，已建立「董事會統籌、ESG 工作小組執行落實、各部門協同」的三級 ESG 治理架構，明確各層級職責權限，確保 ESG 工作高效推進。董事會定期召開會議，審議 ESG 年度報告，監督關鍵議題的推進成效，及時響應利益相關方關切，持續優化 ESG 管理體系與風險管控機制。

基於政策要求與行業特點，結合利益相關方調研反饋，本行評估、篩選出 22 個 ESG 實質性議題，均由董事會審議通過，並將其納入日常運營重點監督審查範疇，通過持續跟踪績效表現、實施精細化目標管理等方式，不斷提升可持續管理效能。本行董事會評估、優次排列及管理重要 ESG 相關事宜的過程，亦可見本章節「利益相關方溝通」及「實質性議題分析」部分。

未來，本行將持續深化可持續發展理念與發展戰略的融合，明確 ESG 管理規劃目標，進一步健全 ESG 風險與機遇分析機制，提升 ESG 管理水平與實踐成效，在推動自身可持續發展的同時，積極投身社會與環境治理，助力構建更公平、更包容、更具韌性的可持續生態。

# 可持續發展管理

## 戰略理念

本行進一步將可持續發展理念與發展戰略、企業文化深度融合，以可持續發展戰略為引領，構建企業文化精神譜係，推動科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融走深走實，當好服務實體經濟主力軍，為社會、股東、客戶、員工創造價值，實現銀行與經濟、社會、環境的共生共榮。



## 企業文化理念

本行堅持將可持續發展理念深度融入企業文化內核，著力構建內涵豐富、導向清晰的企業文化精神譜係，並將其轉化為指導本行經營管理實踐的行動準則與價值標尺，與利益相關方共建互利共贏發展生態。

企業文化精神譜係	使命	相伴、相信、相成長
	願景	成為「區域價值農商銀行集團」
	價值觀	客戶導向、正直誠信、穩健發展、協同成長
	經營理念	以客戶為中心，以市場為導向，以效益為目標
	三大文化	擔當貢獻的奮鬥文化、審慎穩健的合規文化、溫暖和諧的家園文化
	企業氛圍	以快樂、開放為核心，平等、互信、互助、互愛、同進步

## 可持續發展戰略

本行堅持黨建引領，錨定可持續發展戰略目標，重點強化公司治理、人才與組織、科技賦能、運營管理、風險合規、資源配置、產品與服務、監督體系八大支撐能力建設，構建科學、高效、規範的現代特色公司治理和風險管理體系，提升運營和資源利用效率，增強產品和服務能力，全面夯實發展根基。

本行聚焦落實金融「五篇大文章」，推動公司、零售、普惠、金融資管四大核心業務板塊協同發展、互融互促，通過系統化戰略部署與切實行動，為經濟發展注入創新動能，向社會和諧傳遞金融溫度，為環境美好擘畫永續藍圖，助力實現經濟、社會與環境的可持續發展。

## 治理架構

本行持續搭建權責清晰、協同高效的可持續發展治理架構，推動可持續發展戰略理念從頂層決策轉化為可執行的具體行動，通過戰略傳導、資源整合、風險防控和利益協同，為實現高質量發展提供堅實的組織保障與制度支撐。

決策層	<b>董事會及高級管理層</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會承擔 ESG 工作的主體責任。定期考慮企業社會責任相關風險，對本行環境、社會及管治的重大事項進行審議和決策。高級管理層配合併輔助董事會監督管理企業社會責任的相關工作。</li> <li>報告期內，本行董事會及相關委員會審議通過了《關於東莞農村商業銀行 2024 年三農金融服務工作情況報告的議案》《關於東莞農村商業銀行 2024 年消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於東莞農村商業銀行 2024 年度社會責任報告（環境、社會及管治報告）的議案》《關於東莞農村商業銀行 2024 年度綠色信貸工作情況報告的議案》等相關議案。</li> </ul>
	<b>ESG 工作小組</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監督評核本行企業社會責任工作落實情況，督促貫徹落實企業社會責任相關法律法規及方針政策。</li> <li>與利益相關方溝通並定期向董事會匯報企業社會責任範疇管理和實踐成果。</li> </ul>
組織層	<b>各部門</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行社會責任相關決策，開展社會責任相關實踐。</li> <li>負責日常收集和報送社會責任相關定性、定量材料。</li> </ul>
	<b>實施層</b>	

## 實質性議題分析

本行遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》要求，參照全球報告倡議組織 (GRI) 《GRI 可持續發展報告標準》 (GRI Sustainability Reporting Standards) 等國內外權威標準體系，結合銀行業特徵及本行經營實際，通過專業機構諮詢、同業對標分析、在線問卷調查等多元渠道開展利益相關方溝通，首次針對本行可持續議題開展影響重要性與財務重要性的雙重重要性分析。

### 評估步驟

01

#### 瞭解公司活動和業務關係背景

本行結合監管要求及外部環境變化，系統評估自身戰略執行成效與業務開展情況，整合媒體報導、同業對標等分析方式，構建雙重重要性分析基礎框架，同步識別出六類主要利益相關方，包括政府和監管機構、股東及投資者、客戶、員工、供應商與合作夥伴、社區等。

02

#### 建立議題清單

本行依照監管要求及利益相關方關切，考量自身發展情況，綜合研究建立本年度可持續發展議題清單。清單按環境、社會、治理三大維度分類，共計 22 項議題，其中：

- 治理議題 6 項，分別為：堅持黨建引領、完善公司治理、強化風險管控、誠信合規經營、商業道德、負責任採購；
- 社會議題 13 項，分別為：賦能產業升級、服務鄉村振興、深耕普惠金融、做好數字金融、情繫民生福祉、數據安全與客戶隱私保護、保障客戶權益、提升金融可及性、普及金融知識、堅守金融向善、保障員工權益、關注員工發展、關愛員工生活；
- 環境議題 3 項，分別為：應對氣候變化、發展綠色金融、踐行綠色運營。

03

#### 議題優先次序評估與確認

從影響重要性和財務重要性雙重維度出發，結合銀行業特點和本行發展實際，通過利益相關方調研、同業對標及內部研討等方式，確定各議題重要性優先級。其中，雙重重要性議題 12 個。

04

#### 評估結果匯報

將評估確認的重要性議題及優先級排序最終向董事會做出匯報，董事會審閱及確認本年度重要性議題評估結果。

### 評估方法

#### ① 影響重要性評估：

影響重要性信息是指可滿足受影響利益相關方信息需求、助力評估本行經營外部性的可持續發展相關信息。其評估的主要流程包括確定影響重要性評估因素及評分區間、利益相關方調研、設置判定影響重要性的閾值、形成影響重要性評估結論等。調研的主要對象為已識別出的六類主要利益相關方，分別為：政府和監管機構、股東及投資者、客戶、員工、供應商與合作夥伴、社區等。

影響重要性的評分區間對應賦分值為 0-5 分，其中 0 分為無，1 分為極小，2 分為較小，3 分為一般，4 分為較大，5 分為重大。設定 4 分為閾值，大於 4 分被視為影響重要性議題。

#### ② 財務重要性評估：

財務重要性信息是指為滿足通用目的財務報告主要使用者信息需求而提供的核心信息。財務重要性評估需識別對本行業務運營、財務狀況、經營成果、現金流構成影響或可能影響的風險與機遇，進而評估其是否產生重大財務影響。其評估的主要流程包括明確財務重要性評估因素、利益相關方調研、設置判定財務重要性的閾值、形成財務重要性評估結論等。調研對象包括行內業務部門、股東及投資者等利益相關方。

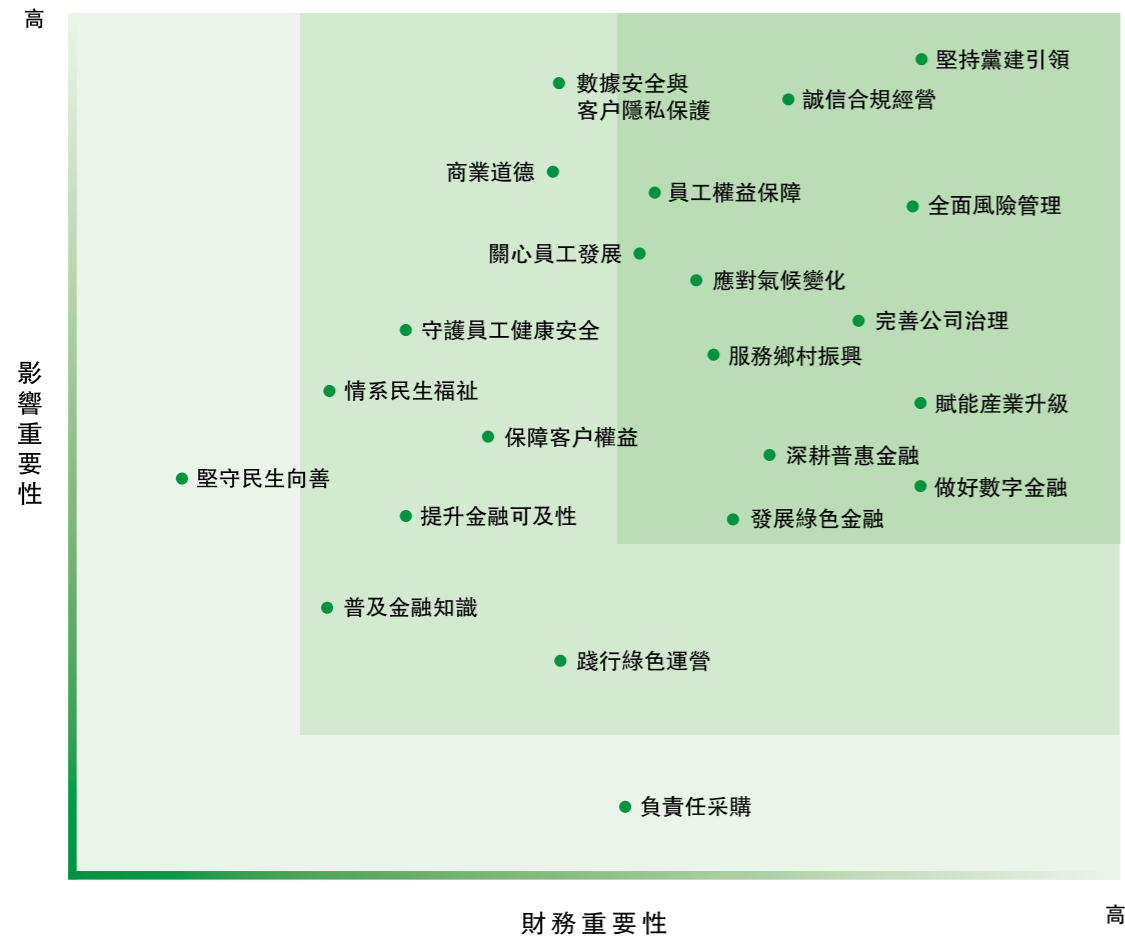
財務重要性的評分區間對應賦分值為 0-5 分，其中 0 分為無，1 分為極小，2 分為較小，3 分為一般，4 分為較大，5 分為重大。設定 4 分為閾值，大於 4 分被視為財務重要性議題。

本行整合影響重要性和財務重要性分析結果，形成 2025 年度實質性議題雙重重要性分析結果。針對具有影響重要性、財務重要性及雙重重要性的議題，本行將在本報告對應章節中披露具體管理舉措與行動安排。

2025 年度實質性議題雙重重要性分析結果

議題		影響重要性	財務重要性
環境	應對氣候變化	√	√
	發展綠色金融	√	√
	踐行綠色運營	√	×
社會	賦能產業升級	√	√
	服務鄉村振興	√	√
	深耕普惠金融	√	√
	做好數字金融	√	√
	情繫民生福祉	√	×
	堅守金融向善	√	×
	數據安全與客戶隱私保護	√	×
	保障客戶權益	√	×
	提升金融可及性	√	×
	普及金融知識	√	×
	保障員工權益	√	√
	關注員工發展	√	√
	守護員工健康安全	√	×
管治	堅持黨建引領	√	√
	完善公司治理	√	√
	強化風險管控	√	√
	誠信合規經營	√	√
	商業道德	√	×
	負責任採購	×	√

議題矩陣



注：為增強本報告內容的一致性，本年度對部分實質性議題做了略調。其中，將原來的「支持小微企業」改為「深耕普惠金融」、「加強信息安全」改為「數據安全與客戶隱私保護」、「加速智慧引擎」改為「做好數字金融」、「參與公益慈善」和「做好扶貧幫困」合併為「堅守民生向善」、「傳播金融文化」並入「普及金融知識」、「升級客戶服務」並入「保障客戶權益」，增加「堅持黨建引領」、「應對氣候變化」議題。

利益相關方溝通

本行始終高度重視內外部利益相關方溝通，通過日常交流、週期性會議、滿意度調研及定期信息披露等多元化渠道，開展定期或不定期溝通，主動瞭解、傾聽利益相關方期望、訴求及建議，並及時採取措施予以響應，致力於與利益相關方建立信任融洽關係，實現互利共贏。

利益相關方	期望和訴求	溝通渠道及頻次
<p>政府與監管部門</p>	服務國家戰略 合規穩健經營 加強公司治理 深耕普惠金融 發展綠色金融 應對氣候變化 協助「雙碳」目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期：開展專題會議和常規會議研討、發佈年度 ESG 報告</li> <li>不定期：組織線上、線下學習活動，解讀並執行國家及監管機構政策要求</li> </ul>
<p>股東及投資者</p>	保障股東和投資者權益 加強公司治理 加強風險管理 持續穩健經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期：開展股東及投資者溝通會、定期報告、發佈年度 ESG 報告及時更新信息披露</li> <li>不定期：設置投資者熱線、郵箱等多種投資者溝通渠道</li> </ul>
<p>客戶</p>	提升產品和服務 信息及隱私保護 普及金融知識 保障客戶權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期：開展客戶滿意度調研、客戶需求與投訴</li> <li>不定期：利用電話熱線、官方網站、微信公眾號、手機銀行用戶端等渠道開展溝通、開展金融知識教育活動</li> </ul>
<p>員工</p>	保障員工權益 合理薪酬和福利制度 開展職業培訓 促進職業發展 提升工作環境 豐富員工生活 增加員工關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期：召開職工代表大會、開展職工滿意度調查</li> <li>不定期：開展員工文化體驗健康活動、員工培訓、員工關愛活動</li> </ul>
<p>供應商</p>	公平合作 合規合法 合作共贏	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期：開展招投標活動、日常溝通、業務交流</li> </ul>
<p>社區</p>	促進社區發展 參與社會公益與慈善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期：開展社區公益、志願活動、專項扶貧</li> </ul>

# 01

## 治理固本 夯實合規根基

# 農商銀行

堅持黨建引領

完善公司治理

強化風險管控

誠信合規經營



# 堅持黨建引領

本行堅持黨建引領，持續深化基層黨建與金融服務的融合，推動主題教育常態化、長效化開展，強化思想政治引領與理論武裝，凝聚全行高質量發展共識，厚植清廉金融文化根基，著力營造風清氣正、幹事創業的政治生態與經營環境。以此為基，立足自身發展定位與區域發展實際，積極探索契合本土特色、貼合金融實踐的 ESG 本土化實施路徑，為全行推進 ESG 治理、踐行社會責任、實現可持續發展提供堅實保障。

## 加強黨建融合

本行進一步加強黨建融合，深入推進基層黨建聯建機制，下沉組織優勢資源，為助力鄉村振興、增進民生福祉、推動綠色發展等重點工作注入強大動力。

### 案例

#### 組織各分支機構、附屬機構開展黨建活動



謝崗支行黨支部開展走訪慰問活動



石排支行黨支部開展「雙報到聚合力，情係留守兒童‘候鳥’夢」慰問活動



湛江農商銀行坡頭支行第一、二黨支部開展「黨建共建聚合力 凝心聚力防蚊疫」主題黨日暨志願者活動



潮陽農商銀行沙隴支行黨支部與結對共建單位開展紅色主題觀影活動

### 案例

#### 組織各分支機構、附屬機構開展黨建活動



賀州八步東盈村鎮銀行黨支部聯合平桂區沙田鎮商會黨支部開展「同心護成長 共築民族情」六一慰問活動



雲浮新興東盈村鎮銀行黨支部開展以「追尋革命足跡，感悟初心使命」為主題的黨建活動

## 深化黨員教育

本行結合新時代發展要求，以主題黨日為載體，制定並落實黨員主題教育活動，推動系統化理論學習向融會貫通轉化，強化理論武裝，錘煉黨性修養，持續增強黨組織凝聚力與戰鬥力，為社會可持續發展注入金融力量。

### 案例

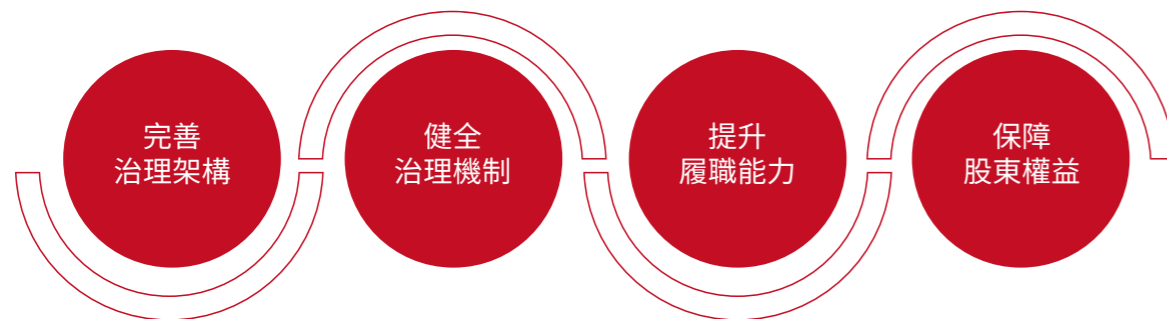
#### 開展「行進中的黨課」活動



2025 年 11 月，麻湧支行黨支部與黨建共建村組黨委，開展參觀華陽湖黨建公園活動，期間先後兩次組織「行進中的黨課」活動，由麻湧支行黨支部書記為大家講授題為《弘揚長征精神 同心共築中國夢》的微黨課，挖掘長征精神的時代價值，引導廣大黨員在新時代、新征程上走好自已的長征路。

# 完善公司治理

報告期內，本行持續健全以股東會、董事會、監事會、高級管理層為核心的現代公司治理架構，嚴格落實「三會一層」制衡協同機制，不斷完善議事規則、決策程序與內控管理制度，強化戰略引領、風險管控與合規經營。通過規範治理運作、提升決策質效、壓實管理責任，持續增強經營管理的科學性、穩健性與透明度，以高標準公司治理，賦能高質量發展，為本行可持續發展築牢堅實根基。



## 完善治理架構

報告期內，本行嚴格遵守國家法律法規及監管規定和相關文件要求，堅持黨的領導，建立由股東會、董事會、監事會和高級管理層組成的「三會一層」公司治理架構，董事會、監事會、高級管理層下設各專門委員會協助運作，各方權責分明、相互協調、有效制衡，為本行高質量發展提供組織保障。

## 健全治理機制

本行持續健全公司治理制度，修訂完善以《東莞農村商業銀行公司章程》（以下簡稱《公司章程》）為核心的公司治理制度體系，為實現科學高效治理提供制度依據。

## 提升履職能力

本行高度重視公司治理的獨立性和專業性，科學搭建一支熟悉經濟、金融、管理、法律和會計等領域的多元化專業隊伍，通過定期召開會議、審議議案，精準研判行業趨勢，實現經營發展的前瞻性科學決策。報告期內，本行董事會 14 名董事中，4 名執行董事均長期從事銀行業工作，具有豐富的專業經驗；4 名非執行董事均擔任企業董事長、總經理等重要職務，具有豐富的經營管理經驗；6 名獨立非執行董事均具有法律、會計或財務等專業領域技能。

報告期間，本行堅定貫徹以「監督護航經營發展」為目標，組織建立一支熟悉上市公司和商業銀行運作相關法律法規，具備法律、經濟、金融、會計等專業領域工作經驗和專業素質的監督管理隊伍，通過列席會議、審閱報告、檢查、調研等多種方式，有效加強對本行經營管理工作的監督，持續提升公司治理的有效性與規範性。報告期內，本行監事會 12 名監事中，4 名職工監事均具有豐富的銀行業管理工作經驗，對銀行經營管理較為熟悉；4 名股東監事均擔任企業董事長、總經理等重要職務，具有豐富的經營管理經驗；4 名外部監事均具有法律、會計或財務等專業領域技能。

本行高度重視管理團隊多元化建設，高級管理層成員結構多元，專業背景、從業經歷與治理視角多元互補、優勢凸顯。報告期內，本行高管層 6 名高管中，3 名高管具有監管機構任職經歷，3 名高管深耕銀行業務一線，兼具深厚的金融理論功底與豐富的實戰經驗，高管層成員普遍具有經濟、企業管理、法律、風險管理等多元背景。通過定期召開會議，深入研討重要議案，能夠敏銳把握宏觀經濟走勢與行業週期變化，在經營決策中保持前瞻視野與戰略定力，有效推動本行穩健發展與轉型升級。

股東會	召開會議 1 次	審議議案 8 項
董事會	召開會議 10 次	審議議案 107 項
監事會	召開會議 10 次	審議議案 63 項

## 保障股東權益

本行通過持續完善股東權益保障機制、不斷優化溝通渠道、加強信息披露等多措並舉，充分保障投資者及股東的合法權益。

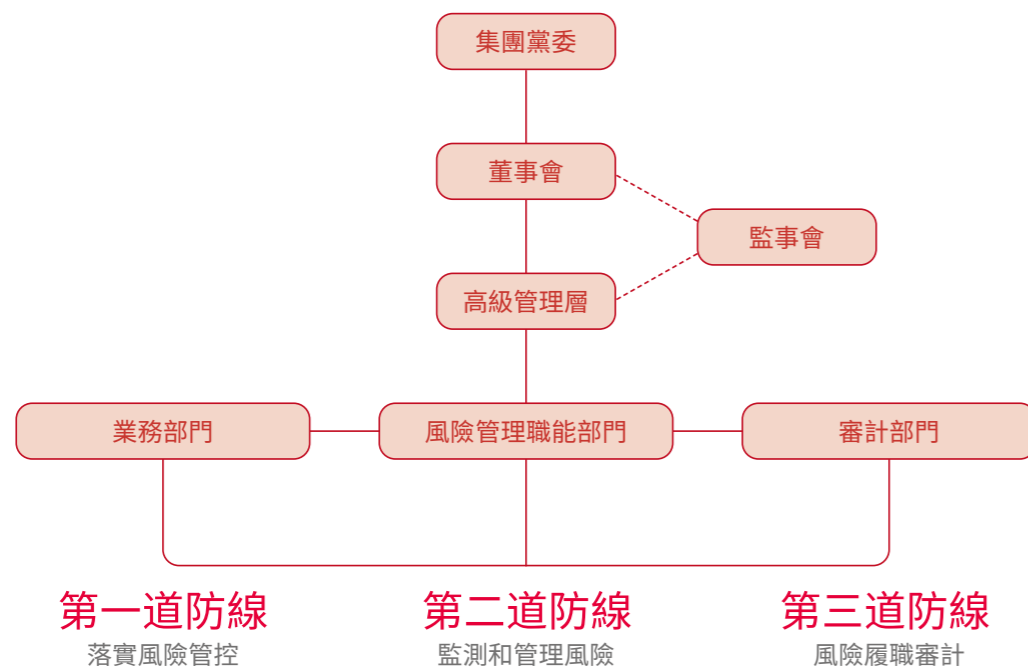
本行依據《公司章程》規定，定期依法合規召開股東會。在股東會召開前，開展股東參會預登記工作，切實保障股東的知情權、參與權、決策權及監督權。此外，股東會召開前廣泛徵集股東關注問題和疑問，設置問答郵箱並視實際情況在股東會上予以解答，充分響應市場關切。

# 強化風險管控

本行堅持全面、審慎的風險管理原則，不斷完善風險管控架構，健全涵蓋全生命週期的風險管理體系，切實防範和化解信用風險、市場風險、信息科技風險等各類風險，確保銀行穩健經營。

## 優化管理架構

本行持續發揮黨建引領作用，進一步明確「兩會一層」全面風險管理職責分工，推行全面風險統籌、分類風險牽頭的管理模式，不斷強化風險管理三道防線，健全風險防控組織體系與工作機制。遵循「垂直化管理」原則，加大對附屬機構的支持力度，穩步提升集團整體風險管控能力。



注：以上為截至 2025 年末風險管理架構圖

## 完善風控體系

本行以建設現代化金融集團治理體系為目標，持續深化全面風險管理體系建設，堅守合規經營的底線，落實風險匹配策略，致力於實現風險治理水平與經營管理能力協同適配，持續提升全面風險防控與精細化管理水平。

## 強化防控策略

本行緊扣內外部經營環境變化，聚焦關鍵領域，持續完善全面風險管理策略動態調整機制，不斷提升風險識別、評估、監測全流程能力，力保各類風險挑戰有效應對。

戰略風險	建立對戰略風險的持續監測與評估機制，科學系統防範戰略風險事件對本行盈利能力、資本充足等財務影響及對外部環境和社會產生的重大影響。
信用風險	持續健全體制機制，優化授信政策以及信用風險管理相關制度建設，開展重點領域風險摸排，加快不良資產清收處置，將風險管控融入業務經營。
市場風險	及時修訂和完善市場風險管理政策和程序；建立全面、嚴密的壓力測試程序和市場風險報告體系，並將市場風險管理納入績效考核。
流動性風險	著力優化資產負債結構，強化流動性風險指標規劃，做實流動性壓力測試和應急演練，有效應對各項內外因素引發的資金需求衝擊。
操作性風險	健全操作風險管控體系，完善操作風險監測和報告制度，完善外包管理機制，強化操作風險條線管理職責，加強責任追究力度。
聲譽風險	持續完善集團聲譽風險管理機制，打造「技防+人防」的智能化輿情監測預警機制，建立事前評估、強化聯動處置，優化常態化學習培訓演練。
信息科技風險	完善管理制度機制，優化系統、應用、網絡和基礎設施的監控系統，實現系統全生命週期流程的電子化管理，信息系統運行環境總體安全可控。
法律合規風險	健全法律顧問體系，優化制度體系，強化合規性審查管理，深化合規清廉文化建設，全面築牢合規風險防線。

此外，本行持續完善並落實《東莞農村商業銀行信貸業務環境、社會和治理風險管理細則》（以下簡稱《信貸業務環境、社會和治理風險管理細則》），將 ESG 風險管理全面覆蓋各類信貸業務，並作為信貸決策重要依據；根據客戶潛在 ESG 風險程度，將其劃分為環境敏感型（A 類）、適中型（B 類）、友好型（C 類），在信貸業務全流程實施差異化管理，築牢信貸風險防控屏障。

## 提升風險意識

本行高度重視防風險能力建設，面向風險和各業務條線人員，積極組織涵蓋金融資產風險分類及各類制度辦法的解讀與培訓，面向群眾開展形式多樣的風險宣傳活動，引導員工和社會公眾樹立金融風險防範意識。

### 案例

#### 開展徵信知識宣傳系列活動

本行面向社會公眾開展徵信知識宣傳系列活動，圍繞徵信及信用知識普及、徵信修復騙局防範、徵信權益維護等重點內容，先後組織「點亮廣東徵信地圖」、6·14 信用記錄關愛日、「徵信服務全運 信用點亮灣區」及 CBD 商圈城市主題燈光秀四項專題活動。強化群眾徵信權益自我保護意識和誠信理念，助力營造健康和諧、誠信有序的金融環境。



6·14 信用記錄關愛日宣傳活動

「徵信服務全運 信用點亮灣區」專題宣傳活動

## 誠信合規經營

本行嚴格遵守國家法律法規及監管要求，持續完善合規管理體系與內部規章制度，強化監督檢查和問題整改機制，確保各項經營活動合法合規開展。常態化開展合規文化宣貫，全面提升全員合規意識，樹立誠信、透明、可靠的企業形象。

### 內控管理

本行持續完善合規管理體系，通過健全制度規範、開展合規宣貫培訓、強化全流程監督與責任追究機制等舉措，加強員工合規管理，壓實履職責任，築牢經營發展合規防線。

報告期內，本行內控體系整體穩健。針對日常操作中發現的個別執行偏差，本行已通過加強業務培訓、從嚴監督檢查、完善差錯記分與責任追究機制等措施，實現了問題的閉環整改，持續推動內控制度的剛性約束與長效落實。

### 反貪污

本行高度重視反貪污制度建設，嚴格遵守相關法律法規要求，堅持黨委主體責任、紀委監督責任貫通協同，完善權力運行制約和監督機制，防範貪污受賄、利益輸送等違紀違法行為發生。將廉潔文化與金融業務深度融合，



黨風廉政建設和反腐敗工作專題會議

結合崗位風險點，不斷強化反腐倡廉宣傳教育，通過定期開展黨風廉政建設和反腐敗工作專題會議、新任幹部廉潔談話會議、面向管理層及員工開展反貪腐專項培訓等方式，引導廣大幹部員工樹立正確的職業觀和價值觀，強化合規自律與廉潔從業意識。

為進一步提升廉潔監督管理能力，本行正式啟用線上「紀檢平台」，聚焦信訪舉報、工作建議兩大核心功能，切實暢通申訴信訪與監督舉報渠道，強化廉潔監督實效。本行對舉報人個人信息進行嚴格保密，確保其免受打擊報復。

### 案例

#### 開展合規案防暨廉潔專題巡講活動

2025年11月至12月，本行舉辦合規案防暨廉潔專題巡講活動，採取「線上與線下結合、分批分期全覆蓋」模式推進，累計舉辦20場現場宣講。本次活動緊密對標監管要求，以典型案例為抓手開展警示教育，深度剖析行內外鮮活案例，強化警示教育的震懾力與感染力，引導全員深刻認識合規的重要性，並將其作為自身履職的行為準則與道德規範。



#### 開展新進員工、新晉幹部廉潔教育課

本行分層分類對新進員工、新晉幹部開展清廉金融警示教育課及合規廉潔「第一課」，將廉潔文化與金融業務深度融合，結合崗位風險點，強化幹部員工廉潔意識，幫助員工扣好廉潔從業的「第一粒釦子」。

### 反洗錢

以新修訂《中華人民共和國反洗錢法》施行為契機，本行深度踐行「基於風險」的反洗錢工作原則，嚴格落實各項監管要求。通過健全反洗錢組織架構、完善制度體系、抓實落地執行、強化全員培訓等多維舉措，全面築牢洗錢風險防線機制，切實防範洗錢犯罪活動，為本行高質量發展築牢合規屏障。

#### 組織體系

設立反洗錢工作領導小組，指導全行反洗錢工作開展和協調跨部門反洗錢事務；各部門協同配合，加強交流與信息共享。

#### 制度體系

開展監管政策前瞻性研究，健全以集團洗錢風險管理辦法為核心一級制度，客戶盡職調查等反洗錢核心義務履職為二級制度，反洗錢配套操作規程及各業務條線反洗錢實施細則為三級制度的制度體系，全面覆蓋監管政策要求。

#### 行動落地

通過升級反洗錢監測平台、強化客戶盡職調查、深化大額可疑交易監測、深挖可疑交易線索、落實反洗錢名單監控等落實各項反洗錢工作舉措。

#### 宣傳培訓

建立分層級、常態化的反洗錢培訓機制，開展立體化、廣覆蓋的公眾宣傳活動。報告期內，累計開展9次培訓，累計受訓人數為2.2萬人次；累計舉辦293場特色戶外活動，派發宣傳資料約5.5萬份，宣傳覆蓋人員約12萬人次。

案例

開展反洗錢地鐵專列宣傳活動



2025年9月，本行組織開展反洗錢地鐵專列宣傳活動。在東莞市中心附近地鐵站出入通道擺放宣傳攤位，通過「反洗錢知識大轉盤」「打卡闖關」等遊戲互動以及派發宣傳折頁等方式，向來往市民普及反洗錢知識，充分將專業的反洗錢知識轉化為市民易懂、易記、易用的實用指南。

知識產權保護

本行嚴格遵守國家相關法律法規要求，修訂並落實《東莞農村商業銀行知識產權管理辦法》，明確權屬界定、規範商標申請維護、風險防控等流程與合規標準，推進「單一圖形標識」商標註冊，從源頭管控合規風險，進一步提升知識產權管理成效。截至報告期末，本行共擁有：



為落實知識產權保護主體責任，本行加強廣告宣傳合規機制建設，貫徹落實《東莞農村商業銀行宣傳工作管理辦法》，強化宣傳發佈渠道歸口管理，嚴格全流程內容審核，持續提升宣傳工作合規性與專業性。報告期內，本行審核發佈內容超 1,300 條；完成本行新媒體賬號清理整合，優化渠道佈局；組織一級分支機構 VI 規範現場檢查與整改督導，提升全行視覺識別體系應用規範性。

負責任採購

本行嚴格落實《東莞農村商業銀行採購與招標管理辦法》（以下簡稱《採購與招標管理辦法》）各項規定，建立採購利害關係迴避機制，實施重點項目評標現場監督，為採購過程創造公平、公正的環境。

本行持續完善供貨商管理流程，涵蓋供貨商入選與審核、績效表現評估、保留與淘汰等全過程。在考核評估方面，本行引入環境保護、綠色採購、反腐敗等 ESG 相關指標，構建動態管理機制，持續優化供貨商結構，確保供應鏈的合規性和可持續性。

本行持續加強供貨商環境及社會風險管理。在環境方面，嚴格依照《採購與招標管理辦法》，採購貨物的設計、製造、包裝和運輸、工程及服務等均符合國家環保相關標準，優先採購節能、環保產品；在社會方面，高度重視供貨商的道德誠信與廉潔自律，要求供貨商簽署「廉潔自律告知書」，明確要求所有供貨商必須遵守相關法律法規及本行廉潔相關規定，共同營造公平、公正、清正廉潔的商業合作環境。



# 02

## 發展賦能 助力經濟民生

賦能產業升級

服務鄉村振興

深耕普惠金融

做好數字金融

情繫民生福祉



## 賦能產業升級

本行聚集粵港澳大灣區發展戰略，立足金融主營業務核心優勢，精準賦能科技型、綠色環保類企業發展，以金融活水助力產業結構優化升級，為灣區高質量發展注入金融動能。

### 助力灣區發展

本行積極落實國家及省市重點戰略部署，將縱深推進粵港澳大灣區建設融入發展戰略，立足粵港澳大灣區核心區域，以東莞為中心，粵東、粵西為支點，持續提升金融服務精準度與適配性，全力賦能地方經濟高質量發展。

本行推出重大項目專項服務方案，明確準入標準和準入條件，簡化授信資料、優化擔保條件、實行利率優惠，積極拓展與置換優質重大項目。強化總分行聯動，逐項目分析篩選，鎖定重點攻堅目標，以一攬子金融服務，覆蓋建設單位、入園企業及園區員工，實現全鏈條業務歸行，以金融擔當服務灣區建設。截至報告期末，全市重大項目累計在本行授信共 214 戶，授信金額為 625.02 億元。

本行積極落實《國家外匯管理局關於深化跨境投融資外匯管理改革有關事宜的通知》政策要求，穩步推進「港澳居民內地購房便利化」試點工作，優化業務办理流程、提升跨境結算支付效率，切實提高港澳居民內地購房業務辦理的便捷性與暢通性，以高效金融服務助力港澳居民更好的融入內地生活和發展。

## 發展科技金融

本行聚焦新質生產力培育，正式推出科技金融專項方案，賦能科技企業發展，助力新質生產力落地見效。報告期內，本行科技金融服務效能得到有效提升，科技企業服務數量為 1,787 家<sup>②</sup>，科技貸款餘額為 585.08 億元。

科技企業服務數量 (家)      科技貸款餘額 (億元)

1787      585.08

### 白名單主動授信

利用本行內外風險模型，評估篩選出科技金融白名單，對於符合條件的科技企業給予免抵押主動授信資質。

### 信貸政策傾斜

基於《東莞農村商業銀行授信指引》，將先進製造業、戰略新興產業、高新技術企業、專精特新企業等列為重點支持對象，加大支持力度。

### 辦貸資料流程簡化

簡化調查評估、資料收集、辦貸條件等多個環節流程，提高辦貸效率。

### 限時審查審批

開通綠色審貸通道，收齊資料後最快 T+1 個工作日完成審批，快速響應科技企業金融服務需求，減少企業時間成本。

### 利率優惠

針對科技企業實行差異化優惠貸款利率，並結合 LPR 及市場情況適時調整，降低科技企業融資成本。

### 內部考核機制

完善內部考核機制，將科技金融投放任務分解納入分支機構 KPI 考核。健全科技信貸盡職免責機制，明確履職邊界。

<sup>②</sup>按監管口徑統計。

## 推動綠色轉型

本行秉持「新模式、新思維、新產品」策略，深耕綠色金融領域，不斷增強綠色融資支持、提升綠色金融服務能力，以高效完善的金融服務體系，支持產業綠色轉型升級。本行結合區域重點綠色環保產業實際，聯合多部門成立調研小組，走訪調研固體廢物治理、新能源及建材等重點行業，篩選優質綠色企業，精準投放信貸，有效破解輕資產綠色企業融資難題。重點推出「綠色轉型貸」產品，面向綠色轉型類經濟活動和經營主體，提供流動資金貸款或固定資產貸款，通過提供綠色低碳轉型資金支持，加快高碳產業企業進行技術升級、設備更新以及業務模式的創新，助力高碳行業逐步向綠色轉型。



新模式



新思維



新產品

### 案例

#### 發放首筆轉型貸

東莞某水泥有限公司以粉煤灰、脫硫石膏等工業廢料為原料生產水泥制品，助力生態環境改善。經第三方專業評估認定，該公司符合《轉型金融支持經濟活動目錄（建材行業）》（試行稿）「1.5.2」科目要求。準入認證通過後，本行為其累計授信 9,300 萬元，支持企業優化運輸工藝、向綠色運輸體系轉型。



## 服務鄉村振興

本行堅持黨建引領金融服務鄉村振興，以「百千萬工程」行動為總綱領，持續優化涉農金融服務機制，創新金融產品，全力支持鄉村建設，助力鄉村宜居、村民富足。

### 落實「百千萬工程」

作為深耕「三農」、助力鄉村振興的地方金融主力軍，本行堅守服務「三農」的初心使命，主動落實廣東省「百千萬工程」部署，以高效的金融供給，推動城鄉區域深度融合，為區域經濟繁榮注入金融動能。本行結合轄內產業特點與客戶群體需求，對貸款產品開展定制化設計，以精準金融產品和服務助推農村經濟高質量發展。

#### 強化農村金融服務

- 通過與東莞各鎮街、村（社區）及村民開展黨建活動，向村（社區）及村民宣傳國家鄉村振興戰略及本行最新鄉村振興金融服務，推動實現鄉村金融服務全覆蓋；
- 打造數字化收費工具，為村民提供便捷的繳費方式，縮短收費流程，降低操作成本，提升農村地區金融服務的效率與便捷性。

#### 支持農村集體經濟

- 創新推出農村集體經濟敏捷授信方案，為村（社區）集體經濟發展提供了高效便捷的資金支持。授信支持「工改工」項目，助力老舊工業區改造為現代化的產業園區。
- 持續加大涉農貸款支持力度，為東莞市各類產業園區提供授信支持，助力 200 多個園區的建設與發展。

#### 拓寬涉農產品銷售渠道

- 創新「互聯網+」模式，打造線上助農幫扶專區，助力農戶和農企拓展銷售渠道，依托產地直銷模式，使農企直接觸達消費者需求，促進自身創新發展與競爭力提升。

## 優化涉農金融服務

本行持續深化村社「黨建結對共建」機制，以結對共建為紐帶，積極對接信貸需求，聚焦民生實事，強化資源傾斜，重點加大對經濟薄弱村社的幫扶，通過定制化金融方案助力盤活閑置資產、拓展多元投資渠道，推動村社資產保值增值與集體經濟提質增效，切實把黨建優勢轉化為鄉村振興實效。

本行緊扣農業發展特色，聚焦農業龍頭企業、種養殖主體、休閒農業、農批市場等核心農業經營主體的融資需求，整合全域金融資源實施精準滴灌，通過制定特色農業專項業務方案，持續健全鄉村產業鏈金融配套服務體系，全方位賦能農業產業轉型升級，助力區域農業高質量發展。



案例

### 以賽聚氣，激活鄉村振興「新流量」

本行立足鄉村振興戰略全局，創新探索「金融+文體+鄉村產業」融合賦能模式，連續三屆獨家冠名贊助東莞市村級籃球聯賽（「村BA」），以群眾性體育賽事為切入點，推動文體資源與鄉村產業資源深度融合，為東莞鄉村振興注入金融暖流與發展活力。2025年，村BA賽事由32個鎮街冠軍村代表隊，456名運動員精彩呈現，線上線下65萬人次熱情參與，成為兼具競技性與娛樂性的鄉村文化盛宴，不僅點燃了村民的參與熱情，更吸引了城鄉各界對東莞鄉村的關注，為鄉村產業發展匯聚「流量資源」。

## 創新涉農金融產品

本行致力於服務村社，促進新集體經濟發展，運用數字化技術豐富涉農金融產品矩陣、升級金融服務質效，精準匹配新型農業經營主體，涉農小微企業、鄉村創業者等不同市場主體的差異化融資需求，全方位賦能鄉村產業提質增效、穩健發展。



案例

### 「商易貸」產品精準投放蔬菜種植農戶

賀州八步東盈村鎮銀行深耕特色農業領域，密切關注地方特色農業發展態勢，在瞭解到農戶廖某計劃擴大種植規模卻面臨流動資金短缺的困境後，利用「商易貸」產品精準投放10萬元農戶經營性信用貸款，為農戶發展特色產業、增收致富提供金融保障。



案例

### 知識產權質押破局，賦能農業科技企業發展

雲浮新興東盈村鎮銀行立足新興縣本土產業，精準對接農業科技企業融資需求，創新採用專利權質押融資模式，為當地某農業科技企業提供35萬元專項授信，解決業科技企業輕資產、缺抵押、融資難的問題，以金融活水推動農業科技創新，加速農業科技成果轉化應用，助力農業現代化建設。



## 助力鄉村宜居、農民富足

本行始終將農村基礎設施建設作為助力鄉村振興的重要抓手，積極履行地方法人金融機構的責任擔當，聚焦轄區農村發展的關鍵領域與薄弱環節，持續加大金融服務支持力度，助力構建生態宜居、鄉風文明的鄉村發展新格局。

報告期內，本行參與東莞市「百企百社助百村」活動，與望牛墩鎮橫瀝村建立結對關係，捐贈4.2萬元用於綠美商鋪和綠美巷道項目建設；參與「6·30」助力鄉村振興暨東莞慈善日活動，捐贈200萬元支持舊居煥新顏、設施再升級，打造高水平生態宜居美麗鄉村，提升村民生活質量。

本行緊跟地方發展戰略要求，大力支持「城中村」改造。根據「城中村」改造項目不同節點的金融需求，制定鎮村《「工改工及現代產業園區」綜合金融服務方案》，為村鎮發展提供一攬子的、整體性的金融解決方案。



# 深耕普惠金融

本行堅定「支農支小」的主業定位，以「生態協同、場景獲客、政策借力、科技賦能」為發展路徑，系統謀劃普惠金融發展戰略，持續創新小微普惠金融服務機制，迭代升級普惠金融產品體系，全力支持個人創新創業。

## 深入小微金融服務

本行持續推進普惠金融服務體制機制創新，優化產品體系與服務形式，不斷提升普惠金融服務效能。報告期內，本集團普惠型小微企業貸款餘額 541.66 億元，較上年末增加 35.83 億元。

### 豐富普惠金融產品

- 以「標準化、線上化」為產品發展路徑，持續豐富普惠金融數字化產品。深度挖掘數據價值，提升產品與方案的適配性；
- 推出「無還本續貸」「莞企轉貸」等一攬子金融綜合服務，落實信貸應續盡續、能續快續，精準紓解企業資金周轉壓力。

### 提升金融服務覆蓋面

- 開展「走千企訪萬戶」工作，提升對小微企業融資支持力度。報告期內，通過走訪小微企業，本集團累計發放貸款 282.81 億元。
- 推進個體工商戶專項走訪行動，創新推出「線上商戶貸」產品。報告期內，本集團累計走訪商戶客群近萬戶，發放商戶貸 1.29 億元。

### 優化金融服務審批流程

- 優化業務流程，推動「線上+線下」審貸模式，提高審批效率。

## 完善小微金融產品

本行聚焦各經營轄區重點行業與特色產業發展需求，制定差異化普惠金融產品，構建適配型普惠金融產品體系，精準賦能小微企業穩健經營、健康發展。

### 東莞市

推出「科企貸」「優企貸」「園區貸」「商戶貸」等產品，服務專精特新、製造業、批發零售等行業的小微企業和個體工商戶。

### 湛江市

推出「惠商貸」，服務「湛江百千萬特色產業」的個體工商戶客群。

### 汕頭市

推出「潮商貸」和「潮富貸」等產品，服務個體工商戶、小微企業主、農戶經營者等群體。

### 案例

#### 推出線上「科企貸」產品服務科技小微企業

針對科技企業「輕資產、高成長、短週期」的融資需求，本行創新推出線上「科企貸」產品。該產品專門為科技類客戶設計，全流程支持線上申請，依托系統智能風控初篩與標準化盡職調查，實現審批、放款高效化，迅速響應普惠型科技小微企業的融資需求，為科技型小微企業發展注入金融動能。截至報告期末，本行「科企貸」產品貸款餘額 5.78 億元。

### 案例

#### 推出「園區貸」服務重點產業集群園區

2025 年 5 月，在東莞市政府、國家金融監督管理總局東莞監管分局及中國人民銀行東莞市分行的指導和支持下，本行成功在松山湖中集智穀試點園區發放了首筆「園區貸」業務，放款金額為 1,000 萬元，授信企業為東莞市某新能源科技有限公司。該高新企業主營光伏儲能電池和逆變器研發產銷，因訂單增長、電芯拿貨成本上升有流動資金貸款需求，本行主動對接，一周內落地貸款業務，利用多元化信貸工具助力高新企業發展。

## 支持個人創新創業

本行持續響應地方創業扶持政策，針對個體工商戶推出「商戶貸」等創業貸款產品，支持個人創業，推動創新創業生態活力迸發。本行「商戶貸」支持信用、保證等多種授信方式，兼具借款還款靈活性優勢，可通過手機銀行線上操作，便捷高效。報告期內，本集團累計發放商戶貸 1.29 億元。

### 案例

#### 線上辦理「商戶貸」助力個體商戶穩健經營

本行通過個體商戶走訪專項行動，瞭解到個體商戶李某經營的一家模具加工店存在日常資金周轉困難，希望獲取便捷授信作為經營備用金。獲悉需求後，本行工作人員第一時間跟進對接，詳細瞭解店鋪經營狀況、資金使用規劃等實際情況，向其推介「商戶貸」，該產品兼具申請資料簡便、審批效率高、操作流程便捷等優勢，從需求對接至審批完成，3 天內完成了 50 萬元的流動資金貸款授信，以精準高效的金融服務助力個體商戶穩健經營。

# 做好數字金融

本行秉持「全局規劃、重點突破」的發展原則，緊跟金融科技發展趨勢，順應現代銀行數字化變革潮流，深入推進數字金融建設工作。通過全面升級戰略佈局與能力、迭代建設數字化重點項目、分層培養數字化專業人才，夯實數字化發展技術底座，加快人工智能等前沿技術的部署與落地應用，推動「數字技術 + 數據要素」雙輪驅動的價值釋放，賦能集團業務發展與管理實現提質增效。

## 全面升級數字化轉型

本行以頂層規劃設計為方向引領，統籌推進業務場景創新、服務渠道優化及風險管理升級，全面提升數字化轉型戰略佈局與管理服務能力，依托科技創新與人工智能應用，重塑公司發展新優勢。

### 升級數字化轉型頂層規劃設計

- 制定《東莞農村商業銀行（集團）2025—2028 年科技戰略規劃》，構建了涵蓋技術、數據、業務及組織等系統性頂層框架，明確集團科技戰略規劃藍圖和實施路徑，加快推進科技能力體系升級；
- 制定並完善人工智能場景化應用規劃，分階段推動 AI 技術在風控、運營、營銷等核心領域的應用，助力金融服務和業務發展的數智化轉型。

### 提升金融數智化業務服務效能

- 以價值創造為核心導向，深度挖掘客戶需求，創新「AI+」精準營銷、智能客服、智能投顧等場景服務，推動數智化能力向實際業務成果的價值轉化；
- 重點強化手機銀行、微信銀行等在線服務平台的智能化服務，優化櫃面及廳堂服務功能及流程，提升金融業務處理的獲得性和便捷性，持續優化客戶服務體驗。

### 完善全行風險管理能力建設

- 升級風險管理系統能力，運用大數據分析、人工智能等創新科技手段，搭建分層風控模型及策略體系，提升業務風險管理與精細化運營水平；
- 完成 ISO 20000 信息技術服務管理體系和 ISO 27001 信息安全管理体系的再認證，通過手機銀行金融科技產品認證檢測等工作，有效提升金融應用的技術安全水平。

## 迭代建設數字化重點項目

本行通過專業化的項目管理，保障新一代核心系統群、新信貸系統群等戰略性任務的順利交付，積極發展大數據、人工智能技術建設與應用，實現數字技術與業務場景的融合應用，為集團業務高質量發展提供支撐。

新一代核心建設項目	搭建產品工廠、費用工廠、利率工廠和多層級賬戶體系等，實現靈活的參數配置功能，適應場景化、數字化發展的業務要求；引入分佈式架構，從應用分佈式到數據庫分佈式，安全可靠。高。
新一代櫃面及線下渠道協同中心建設項目	實現渠道服務、信息、流程的整合與協同，為客戶提供跨渠道、整合的代理服務能力，提供一致性操作體驗，提高客戶滿意度；推動實現業務處理的遠程化、自助化和移動化，快速響應渠道創新與需求變化。
不良資產處置系統建設項目	實現不良資產處置線上全流程管理，主要包括債務人綜合視圖、催收管理、訴訟管理、不良資產委員會會議管理（包括但不限於核銷和利息減免）、不良處置進度跟踪等。
賬戶管理系統建設項目	切實提升本行賬戶全生命週期全流程管理能力，強化賬戶風險監測管控，優化賬戶管理流程，提高賬戶管理效率。
貸前調查系統優化項目	通過技術賦能打造智能化盡調分析工具，以「採集提效、分析智能、架構統一」為目標，從財務報表、客戶流水兩大重要資料入手，提升銀行貸前風控分析和服務效率，實現對客戶需求、市場變化的快速響應。
新信貸系統群規劃項目	以分佈式微服務架構為基礎，圍繞授信客戶全生命週期管理，解決授信業務全流程痛點，建設覆蓋全業務、全流程、全客戶、全機構的綜合信貸業務管理系統。
人工智能基礎設施及大模型應用建設項目	初步引入大模型的基礎應用，在內部運營領域試點搭建領域專屬知識圖譜，部署 RAG 智能查詢引擎提升問題理解能力；逐步儲備技術人才和基礎算力，為未來大模型深度應用和推廣做準備，適配各類實際應用需求。
科企貸分析項目	運用大數據技術對 8.5 萬家展業範圍內的科技企業進行分層挖掘分析，瞭解科創服務供需情況，為設計差異化的貸款產品金額、利率、期限等要素提供依據，助力提升轄內科技型中小企業金融支持的精準度。
綠色金融專項分析項目	從外部政策與同業情況、本市綠色企業發展情況、行內綠色企業客戶現狀三方面，利用數字化技術，系統梳理分析本行綠色金融服務現狀及市場空間，為優化綠色金融工作提供數據洞察，深化綠色金融服務滲透。

## 多元化培養數字化人才隊伍

本行多措並舉強化金融科技人才隊伍建設，為數字化轉型和金融科技創新築牢人才支撐。一方面，通過外部招聘、內部培育雙軌並舉，壯大金融科技人才儲備；另一方面，圍繞需求、開發、測試、安全風控、運維調度等核心流程，重塑科技部門架構，優化崗位設置，強化重點領域專業能力，提升科技管理精細化、敏捷化水平。

本行常態化開展金融科技專項培訓，舉辦數據安全、數據分析技能等賽事，提升全員數字化思維、實操能力與風險防範意識。報告期內，本行開展的金融科技類培訓包括網絡和數據安全、測試技能、網絡技術、數據資產分類分級、數據治理等主題。

### 案例

#### 開展數據資產安全分類分級專題培訓

2025年2月、10月，本行面向總行及各附屬機構共113名數據治理相關人員，開展數據治理與合規專題培訓。培訓內容涵蓋監管政策及關注重點、金融數據安全分級指南標準文件、行業發展趨勢及同業實踐等，結合知識問答競賽環節，切實提升集團數據治理人員的專業能力與合規意識。

## 情繫民生福祉

本行始終堅守「金融為民」的服務本色，把維護廣大人民群眾根本利益作為金融工作的出發點和落腳點，持續推進民生領域金融服務，持續提升服務質效，切實增強人民群眾的獲得感、幸福感和滿意度。

### 金融服務民生

本行緊扣民生發展需求，聚焦民生領域薄弱環節，加大金融精準扶持力度，全力賦能養老服務升級、蓄力社保服務增效，以金融活水持續提升公共服務供給能力與服務品質，以金融之力增進民生福祉。

### 支持養老服務

本行立足人口老齡化發展趨勢，緊扣養老服務需求升級，積極佈局銀發金融服務，加大對養老社區、醫療機構、健康管理公司等養老相關主體的信貸支持，讓普惠金融觸達養老服務場景，守護老年群體幸福生活。

### 案例

#### 支持醫養機構發展

東莞市某醫院位於東莞市東坑鎮，擁有「全國醫養結合典型經驗單位、全國醫養結合示範機構、全國敬老文明號、廣東省健康促進示範單位、廣東省老年友善醫療機構、廣東省五星級養老機構」等榮譽稱號。瞭解到醫院授信需求後，本行向該醫院授信889萬元，幫助其補充日常經營資金，切實推進醫養結合服務，大力發展全生命週期健康服務。

### 升級社保服務

本行持續深化政銀協同合作，扎實推進「鎮村通」服務網點升級改造，打造特色化「社銀合作」主題網點，全面優化社保服務場景，以更優質的金融服務切實增強普惠社保服務的便捷性與可及性。

為進一步提升社保辦卡質效，本行優化社保卡辦理渠道，線上簡化申辦流程，線下配套便攜式即時發卡機，為群眾提供貼心辦卡服務，讓社保卡辦理更便捷、更貼心。報告期內，本行社保卡發卡量11.45萬張，累計發卡量62.28萬張。



社銀合作主題網點

### 推進便民服務

本行積極推進便民服務點建設，將服務陣地延伸至村委、社區及群眾身邊，通過布設自助設備、工作人員定期駐點等方式，精準滿足客戶「就近辦、便捷辦」的需求，有效填補鄉村區域金融服務空白，一站式解決城鄉群眾現金取款、轉賬匯款、信息查詢等基礎金融需求，切實降低金融服務門檻，讓普惠金融服務更有溫度、更便民。



群众身边的便民服务点

### 堅守金融向善

本行牢固樹立「金融為民」理念，深耕公益領域，積極投身扶貧幫困、教育助學、暖心慰問、鄉村文化培育等各類公益行動，堅守社會責任與金融服務初心，致力於打造負責任的銀行品牌形象。報告期內，本行累計扶貧支出 225 萬元。

扶貧支出 (萬元)



#### 案例

##### 舉辦東莞市石碣鎮中心小學圖書捐贈儀式

2025 年 10 月，東莞農商銀行教育公益基金會舉行圖書捐贈儀式，現場為石碣鎮中心小學送上精心甄選的書籍 1,800 餘冊，豐富了校園藏書資源，為書香校園建設注入鮮活力量。本次活動以書籍為媒、以知識為橋，傳遞溫暖與希冀，為學子搭建優質閱讀平台，支持校園文化建設，更以實際行動彰顯了本土金融機構深耕教育公益、踐行社會責任的使命與擔當。



#### 案例

##### 香港城市大學 (東莞) 捐贈儀式成功舉辦

2025 年 12 月，東莞農商銀行在香港城市大學 (東莞) 舉行捐贈儀式。本次捐贈資金將專項用於支持該校「2025 級新生入學獎學金」項目，獎勵 12 名品學兼優的 2025 級本科新生，助力他們順利開放大學學業。



#### 案例

##### 致敬「城市美容師」愛心早餐派送活動

東莞農商銀行攜手東莞總工會、東莞市城市管理和綜合執法局等單位，聯合開展 2025 年東莞市致敬「城市美容師」愛心早餐派送活動，以赤誠之心致敬一線環衛工作者的堅守與付出，傳遞城市溫情與社會關懷，彰顯政企社協同踐行社會責任的擔當，進一步凝聚起尊重勞動者、關愛奉獻者的城市正能量。本次活動共計捐款 20 萬元，慰問全市 4.5 萬名環衛工人。



# 03

## 至誠築惠 堅守服務承諾

保障客戶權益

升級服務體驗

提升金融可及性



## 保障客戶權益

本行高度重視消費者權益保護工作，踐行金融工作的政治性、人民性，將金融消費者權益保護的要求納入公司治理及經營管理全過程；健全消保制度體系和工作機制，夯實管理基礎；建立消保工作跨部門協調工作機制，健全消保治理組織架構；持續完善消保制度體系，將消保要求融入業務各環節。

### 築牢信息安全防線

本行從數據安全管理、技術防控升級、運營風險排查與評估等多向發力，持續加強信息與隱私安全防控，加強數據全生命週期管理，全方位保障客戶安全享受金融服務權益。常態化開展安全教育演練、網絡安全宣傳周等系列活動，全面提升員工與客戶的金融網絡安全防範意識。

#### 完善信息安全管理組織體系

· 由信息科技管理委員會承擔數據安全領導小組職能，負責全行數據安全規劃、策略及相關政策制定，統籌保障數據安全管理工作所需資源。

#### 完善信息安全管理制度體系

· 制定了《網絡安全管理辦法》《網絡安全工作責任制考核實施細則》，修訂了《信息安全管理規程》《數據安全管理規程》等安全管理制度，明確主體責任，規範網絡與數據安全管理流程和應急處置機制。

#### 升級信息安全技術防控體系

· 完成關鍵安全設備的改造升級，優化數據防泄漏平台的敏感信息檢測規則，強化網絡安全邊界防護和數據安全防护能力。  
· 優化網絡安全態勢感知模型，提升風險識別與預警攔截能力。  
· 完善網絡流量監控系統，加強對互聯網流量和風險攻擊事件的監測。

#### 建立信息安全運營機制

· 開展信息系統安全評測、漏洞排查與修復、安全威脅監測與攔截、移動應用隱私合規評估等工作，深化互聯網數字資產監測及處置，落實重要領域風險排查與評估，順利完成各重要時期網絡安全保障。

#### 強化數據全生命週期管理

· 嚴格落實數據採集「最小必要」與「告知-同意」原則，採取加密傳輸、日誌審計、訪問控制、身份鑒別等安全措施，建立健全數據使用、加工、脫敏、審批、銷毀及對外界面授權管理規範，保障數據全流程安全。

#### 常態化安全教育演練

· 定期組織開展網絡安全攻防演練，每年開展覆蓋全員的網絡與數據安全培訓，持續提升員工安全意識和基本技能。

為切實保障客戶隱私保護管理落地見效，本行加強監督檢查，每半年組織個人信息保護專項檢查，不定期推動全行開展自查自糾；編制《客戶信息泄露風險防控》課程，開展全員專題培訓，系統梳理相關法律規範、典型案例及实操建議，持續提升全員信息保護意識。此外，本行針對手機銀行 APP 個人信息合規管理事項，採取了有效的防範和應對措施。

- 加強網絡安全和數據安全相關法律法規學習，及時瞭解國內監管政策關於 APP 隱私合規的動態和變化，定期開展 APP 收集使用個人信息和數據安全專項治理的自查工作。
- 建立常態化 APP 隱私合規評估和檢測機制，APP 發佈變更前由第三方安全公司協助進行評估檢測。
- 持續強化應用系統安全開發管控，落實安全責任協議，切實提升手機銀行 APP 安全管理水平。

### 案例

#### 開展網絡安全宣傳周活動

2025 年 9 月，本行開展以「網絡安全為人民，網絡安全靠人民——以高水平安全守護高質量發展」為主題的網絡安全宣傳周活動。本次活動以網點作為宣傳陣地，結合營銷推廣等戶外活動，採用「線上+線下」相結合的方式，向社會公眾剖析金融網絡詐騙典型案例，揭露網絡詐騙常用手段和方法，提高社會公眾保護個人金融信息和防範網絡詐騙的意識與技能。宣傳週期間，本行舉辦的活動場次累計 85 場，發放宣傳材料 8,200 餘份，深入社區、村組、企業等 39 個，線上線下活動群眾參與人數約 2.2 萬人，針對易受詐客戶群體發送公益短信 97.3 萬條。



### 深化投訴處理

本行深化投訴治理，暢通投訴反饋渠道。扎實開展及落實「投訴治理年」系列活動措施，報告期內，本行及時受理並妥善處理消費者投訴，投訴辦結率達 100%，開展投訴接訪活動 480 場，解決消費者急難愁盼。

本行踐行新時代「楓橋經驗」，健全糾紛多元化解制度。大力推行「第三方調解」，推動金融糾紛高效有效化解在基層。

### 保障客戶知情權

本行嚴格履行適應性管理義務，規範業務拓展行為，強化產品風險告知與信息披露，確保客戶全面、真實、準確地理解產品和服務特徵，保證業務信息披露的連貫性和持續性，在客戶接受服務的前、中、後整個過程履行相應的說明義務，保障客戶的知情權和自主選擇權。

# 升級服務體驗

本行利用數字化賦能，不斷創新服務模式，持續優化服務流程，力爭為廣大客戶群體提供更智能、更高效的金融服務體驗，以數字化升級不斷提升客戶獲得感與滿意度。

## 數字化賦能客戶服務

本行始終秉承「以客戶為中心」的服務理念，依托數字化轉型，聚焦客戶服務體驗升級，持續完善多渠道金融服務，線上升級手機銀行、微信銀行功能，線下優化櫃面及廳堂服務、自助銀行建設等流程，讓金融服務更便捷、更有溫度。

### 手機銀行建設

本行持續加大手機銀行建設投入，從功能拓展、體驗優化、安全保障等多維度升級服務質效，為企業客戶提供更優質高效的移動金融服務。報告期內，本行手機銀行客戶數 562.51 萬戶，手機銀行交易總筆數為 2,309.05 萬筆。

#### 優化客戶體驗舉措

- 櫃面交易碼優化：結合數字化轉型理念，通過精簡冗餘環節、優化表單設計、整合交易功能，打造了更流暢高效的業務办理流程，顯著提升客戶體驗與業務辦理效率。
- 操作流程簡化：推出更加靈活的單人操作模式，無需繁瑣的多人授權流程，办理流程更簡化。
- 舊賬號服務兼容：行內轉賬新增舊賬號入賬支持，轉賬記錄可查詢舊賬號交易明細，方便客戶追溯資金流向。
- 用戶自助註銷便捷化：當用戶因狀態停用、手機號被佔用、證件信息被佔用等無法進行正常登錄時，系統彈窗提示可進行自助註銷。
- 客戶旅程重塑：完成 APP 基金、黃金、搜索、適老化版本等功能重塑，精簡操作步驟，統一 UI 界面視覺。
- 服務範圍擴展：完成 APP 原生鴻蒙適配改造投產，完成鴻蒙生態的接入。

#### 保障客戶安全舉措

- 多重認證體系：新增了生物特徵認證（如指紋識別、人臉識別）、手機盾密碼和短信驗證等多種方式。根據轉賬累計金額實現差異化管控，提供不同安全級別的認證方式。
- 反詐安全功能：引入風控模型，增加轉賬時對收付雙方的異常檢測功能、非櫃面累計轉出 100 萬提醒功能。
- 理財業務合規改造：理財業務新增私募模塊、理財產品排序優化功能，完善交易過程回溯機制，補充理財購買風險提示及簽名確認環節。

### 微信銀行建設

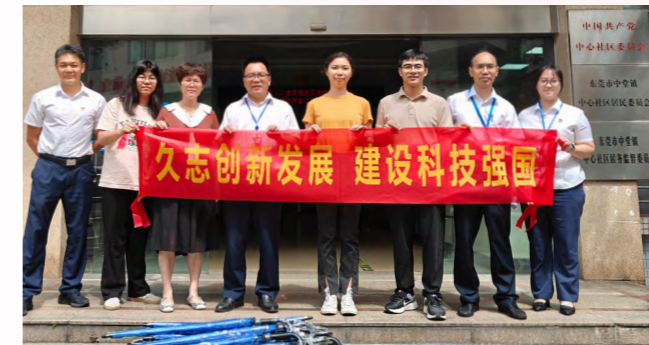
本行持續深化微信銀行服務功能建設，通過豐富微信渠道的低風險功能，降低客戶辦理業務的時間與空間門檻，進一步提升客戶一體性服務體驗。截至報告期末，本行微信銀行個人客戶數為 200.39 萬人，較上年末增長 20.96%。



#### 案例

#### 開展科技活動周宣傳活動

2025 年 5 月，本行開展主題為「矢志創新發展 建設科技強國」的科技活動周宣傳工作。活動期間，通過網點 LED 屏播放宣傳標語、廳堂擺放宣傳頁、派發宣傳手冊、現場講解、線上宣傳等方式，向社會公眾普及金融科技知識，展示金融科技創新成果，讓客戶充分體驗線上服務的便捷性，感受科技創新帶來的全新體驗。活動期間，本行共印發宣傳單 7,700 餘份，開展線下宣傳活動 80 餘場，線上線下活動參與人數約 2.4 萬人。



## 簡化流程提升效率

為實現更快捷高效服務，本行重構手機、PAD、PC 端日常辦公場景，依托線上線下雙中台協同，優化運營基礎業務流程，精簡辦理環節、壓縮辦理時限，最大限度降低客戶的等待時間與辦理成本，不斷提升服務質效。推動各渠道數據互通、服務標準統一，實現業務辦理無縫銜接，進一步延伸對客服務半徑，提升廳堂及上門服務能力，持續增強客戶滿意度。

報告期內，本行完成了人民銀行支付系統報文、SWIFT 全球報文升級改造及現金數據報送自動化對接，保障支付結算業務平穩運行；實現與中國銀行業協會函證區塊鏈服務平台對接，完成 15 個詢證項目系統對接，業務平均處理時長縮短 1-2 天，實現效率提升、安全強化、成本節約。

# 提升金融可及性

本行從推動養老金融、延伸普惠金融、普及金融知識等多維度發力，持續豐富金融服務供給、拓寬服務覆蓋、增強全民金融素養，全面提升金融可及性，以至誠之心踐行金融普惠承諾。

## 深化養老金融

本行積極貫徹金融「五篇大文章」要求，不斷豐富養老金融供給，持續推進養老基礎設施建設和適老化改造、升級智能助老設備、養老金融 APP，統籌推進養老金融發展，讓養老金融服務更有溫度、更易獲取、更貼民心。

### 豐富養老金融產品

本行持續打造「穩值—增值—保障」為一體的養老概念產品貨架。通過多元產品的組合配置，為銀發客群築牢財富保值、增值與傳承的金融防線，精準匹配終身養老資金需求，守護老年生活品質。



#### 「定期存款+」模式

推出「金色人生」系列定期存款產品，在保障存款安全、收益穩定的基礎上，提供較具市場競爭力的利率，並靈活配置不同期限，滿足客戶對流動性與收益性的平衡需求。



#### 「金融+保障」融合

積極代理推廣優質養老商業保險年金產品，該產品兼具長期持有、收益鎖定、年金按期給付的特點，可與社養養老金形成有效互補，為客戶規劃終身確定的養老現金流，助力有效抵禦長壽風險。

### 優化適老服務

本行持續推進各網點適老化建設、升級適老手機銀行版本，打造暖心金融服務體系，在細節處為老年客戶提供貼心、周到服務，助力老年群體輕鬆享受便捷金融服務。

#### 適老服務暖心舉措

- 各營業網點增設愛心窗口、老花鏡、便民醫藥箱等便民設施，為新裝修網點的現金高櫃檯改為低櫃檯便於輪椅進出，為有條件的營業網點配置無障礙通道及愛心坐席。
- 優化升級適老版手機銀行 APP，包含重塑手機銀行 APP 適老版頁面佈局、色彩等視覺設計，豐富一鍵客服、網點預約、宣教專區等適老功能，優化交互設計，升級反詐、客戶信息保護等安全措施。

## 拓寬金融渠道

本行持續完善物理網點佈局，下沉服務重心至社區、鄉村等基層區域，築牢金融服務根基；同步推進自助銀行建設，佈局投放智能設備填補服務空白，實現基礎金融服務就近辦、便捷辦；深化私人銀行建設，進一步賦能高端客群離岸貿易金融配套。



### 物理網點建設

本行通過優化營業網點佈局優化、強化資源整合，提升網點服務質效。報告期內，本行營業機構實現東莞鎮街全覆蓋，有效優化服務環境和質量，提高客戶體驗。

### 私人銀行建設

本行聚焦財富管理、家族顧問、健康管理、銀企共融四大核心領域，整合集團優質資源，深化私人銀行體系建設，為私行客戶定制全方位財富管理方案，提供尊享卓越的專屬服務體驗。報告期內，本行私人銀行客戶數為 3,678 戶，私人銀行客群資產管理規模 (AUM) 為 435 億元。

### 自助銀行建設

自助銀行作為物理網點的重要延伸，是踐行普惠金融、服務城鄉居民的關鍵載體。本行通過城鄉場景精準佈局，精準佈局自助銀行，聚焦縣域、鄉鎮、社區等服務重點區域優化布設點位，並對低效能設備遷移優化，打通金融服務「最後一公里」。報告期內，本行累計設立自助銀行 379 個，實現東莞市內鎮街自助金融服務全覆蓋。

### 處理離岸貿易業務

作為國家「新型離岸國際貿易業務背景核驗」廣東省首批試點銀行，本行積極響應政策要求，落地貿易背景核驗全流程線上化，流程更安全、更快捷，離岸業務服務質效大幅提升。報告期內，本行已成功辦理離岸國際貿易業務 38 筆，金額累計 1,208 萬美元。

## 普及金融知識

本行高度重視消費者金融宣傳教育工作，通過主題式互動、常態化科普、立體化傳播、多維度推廣等形式普及金融知識，以群眾喜聞樂見的方式，引導消費者學金融、懂金融、信金融、用金融，持續提升廣大消費者安全意識和權益保護能力。

本行借助「3·15」「金融知識萬裏行」「金融教育宣傳月」等大型主題活動契機，針對「一老一少一弱一新」等重點人群開展系列主題宣教活動。報告期內，本行累計開展金融教育活動 100 場，覆蓋消費者 1.2 萬人次，全年發佈線上金融教育風險提示 66 條。

### 案例

#### 開展金融教育走進企業活動

本行攜手東莞市銀行業協會、東莞市金融糾紛調解聯合會（原東莞市金融消費權益保護協會），舉辦金融教育走進企業活動。活動現場精心設計了金融知識牆，並通過設置知識面對面講解及現場提問等環節，生動、直觀地展示金融領域的核心知識，有效提升了企業員工的維權意識與能力。活動期間，共發放 500 餘份宣傳資料，覆蓋超過 100 名新市民員工。



### 案例

#### 舉辦金融消保教育宣傳線上直播活動

為構建和諧健康的金融消費環境，提升金融消費者的金融素養和風險防範能力，2025 年 3 月，本行聯合東莞市銀行業協會、東莞市金融糾紛調解聯合會（原東莞市金融消費權益保護協會），舉辦線上直播活動。通過一系列精心設計的環節，包括真實案例剖析、視頻演示、即時互動問答以及福袋抽獎，將金融知識以接地氣的方式呈現給觀眾。本次活動特別關注到老年人與殘障人士等特殊群體，採用易於理解的語言，結合日常實例，助力他們提升自我保護意識與能力。本次直播活動累計吸引近 1.8 萬人次觀看，收穫 9.2 萬餘個點贊。



### 案例

#### 開展母親節特色金融教育活動

2025 年 5 月，本行聯合東莞市銀行業協會、東莞市金融糾紛調解聯合會（原東莞市金融消費權益保護協會），舉辦金融知識普及活動。本次活動通過設計「媽媽防騙錦囊」折頁派發、《媽媽的錢袋子，我們用心守護》宣講、「花語消保」趣味問答、「安全之花」插花活動等環節，旨在弘揚孝親文化，提升女性金融消費者的權益保護意識和家庭財富管理能力。此次活動惠及 30 組家庭，通過生動有趣的金融知識普及和互動體驗，增強活動參與者的金融風險防範意識和自我保護能力。



### 案例

#### 面向農村老年群體開展金融知識普及活動

2025 年 9 月，本行聯合東莞市銀行業協會、東莞市金融糾紛調解聯合會（原東莞市金融消費權益保護協會），走進常平鎮白花滘村開展「保障金融權益 助力美好生活」進農村宣傳活動，提升老年人金融素養與防範風險能力。

本次活動特別設置「金融知識幸運大轉盤」問答遊戲，讓老人們在歡聲笑語中鞏固知識；在「金融風險分類」投壺遊戲區，大家通過投擲「國債」「非法集資」「電話轉賬」等主題沙包，直觀學會辨別金融風險；現場還提供暖心免費義診，為老人帶來金融健康與身體健康的雙重關懷。此次活動吸引近百名長者參與，活動將貼心服務與實用知識巧妙融合，以寓教於樂的方式，切實豐富了社區老人的精神生活。



### 案例

#### 開展存款保險宣傳活動

為有效發揮存款保險的風險防範功能，提升社會公眾對存款保險制度的認知和普及率，本行認真貫徹落實人民銀行東莞市分行的工作部署，落實存款保險常態化宣傳，先後開展了存款保險十週年宣傳月啟動儀式暨存款保險融入龍舟文化宣傳活動、「跟隨存保寶 打卡贏好禮」宣傳活動等，聚焦重點地區和人群，不斷擴大存款保險知識覆蓋範圍，切實為群眾的錢袋子保駕護航。報告期內，本行累計發放宣傳折頁和宣傳手冊超 4 萬份，開展宣傳活動 700 場次，宣傳活動覆蓋人數超 5 萬人次，新媒體推送瀏覽量 2,175 次。



# 04

## 向綠而興 擘畫永續藍圖

應對氣候變化

發展綠色金融

踐行綠色運營



# 應對氣候變化

本行積極響應和落實國家雙碳戰略，深入開展氣候風險的分析與評估，將氣候風險納入管理體系，提升應對氣候變化的能力和水平。

## 治理架構

本行完善並落實《東莞農村商業銀行綠色金融工作實施方案》，不斷優化「董事會—高級管理層—執行層」三級治理架構，發揮管理職能，統籌推進綠色金融工作，為有效應對氣候變化提供組織保障。

### 董事會

樹立並推行綠色生產、節約、可持續發展等綠色信貸理念，負責確定本行綠色金融發展戰略，審批高級管理層制定的綠色金融發展目標和提交的相關報告；指定專門委員會負責綠色金融工作，監督、評估綠色金融發展戰略執行情況。

### 高級管理層

負責落實董事會的決定，制定綠色金融目標，建立綠色金融機制和流程，明確部門職責，開展內控檢查和考核評價，定期向董事會報告綠色金融發展情況，並按規定向國家金融監督管理總局或其派出機構報送和對外披露綠色金融相關情況。

### 執行層

組建綠色金融工作小組，負責統籌全行綠色金融業務工作部署，確定整體發展規劃、統籌協調、督促落實、監督評價等工作，推動本行綠色金融持續穩健發展。



## 識別氣候風險與機遇

本行將氣候風險納入全面風險管理體系，識別氣候相關風險與機遇，評估其對價值鏈、財務及業務的潛在影響，研判影響時間範圍與程度，並制定有效的應對措施。

### 物理風險

風險類別	影響時間範疇 <sup>③</sup>	價值鏈影響	潛在業務影響	潛在財務影響	氣候韌性	應對措施
極端氣候風險	短期	自身運營、銀行投資組合	極端天氣可能影響業務連續性，主要包括對本行的分支機構、辦公場所、信息網絡等基礎設施的影響。	運營成本增加	中高韌性	持續做好業務連續性應急預案，完善極端場景下重要業務連續運行保障機制。
長期氣候風險	長期	自身运营	全球氣候變暖，海平面上升等問題，可能引起供水、供電緊缺等，會對本行辦公場所、網點運營、員工安全與健康等造成不利影響，從而影響正常經營活動。	運營成本增加	中韌性	加大自身碳中和力度，踐行綠色低碳辦公與綠色採購模式，全面推廣無紙化辦公等，倡導全員節約用水、用紙、用電，將綠色運營要求融入日常經營管理。

### 轉型風險

風險類別	影響時間範疇	價值鏈影響	潛在業務影響	潛在財務影響	氣候韌性	應對措施
信用風險	中期	銀行投資組合 (投融資業務)	監管層對高耗能行業的環保標準提高將可能導致企業成本上升，增加本行信貸業務的違約風險	貸款無法全額收回，造成收入減少、成本增加	中高韌性	強化高耗能行業信貸投融資管理，將環境指標納入風險管理全流程，引導信貸資源向綠色低碳領域傾斜
流動性風險	短期	自身運營、銀行投資組合 (存款業務)	因自然災害導致行內運營及客戶業務項目開展受限，進而產生運營資金流動性不足的現象	貸款資金無法正常收回，存款流出，資金缺口擴大	中韌性	持續做好汛期前中後的檢查和準備工作，密切關注氣候相關風險因素對自身運營、客戶經營的影響波動，降低流動性短缺風險
市場風險	中期	銀行投資組合	ESG 理念普及背景下，若本行相關產品研發與創新滯後於市場需求，將導致客戶流失，削弱中長期市場競爭力	產品和服務需求降低，造成收入減少	中高韌性	落實碳達峰碳中和戰略，積極開發和引入符合 ESG 理念的金融產品和服務，豐富綠色金融產品供給
聲譽風險	長期	銀行投資組合	高污染企業的氣候風險抵禦能力弱，公眾形象不佳，其負面輿情易傳導至銀行，引發聲譽風險，進而導致關注環境風險的機構投資者撤資	產品和服務需求降低，進而影響營收、股價估值等	中韌性	高度重視環境氣候風險對本行聲譽風險的影響，將氣候風險納入聲譽風險管理體系

③ 注：短期是指，報告期結束後 1 年以內（含 1 年）；中期是指，報告期結束後 1 年至 5 年（含 5 年）；長期是指，報告期結束後 5 年以上。

## 氣候變化機遇

機遇類別	影響時間範疇	價值鏈影響	機遇描述	潛在財務影響	氣候韌性	應對措施
資源效率及能源來源	中期	自身運營	在日常運營中落實自身綠色轉型，踐行綠色運營、綠色辦公，減少資源耗用，提升自身氣候應對能力	有利於降低運營成本，進而減少財務成本	高韌性	積極推進節約用水、綠色用電工作，倡導節能減排，實施辦公垃圾分類制度，要求員工積極參與各項環保活動，推動企業綠色發展
低碳產品與服務	長期	下游價值鏈、銀行投資組合	聚焦環境友好型產業與項目，研發並推廣多元化綠色金融產品與服務，拓寬業務佈局，提升綠色金融市場服務能力	產品和服務需求增加促進收入增長	中高韌性	創新推出「綠色環保貸」「綠色無廢貸」「綠色能源貸」等產品；通過內部資金轉移定價，落實綠色貸款利率優化等措施，提升市場競爭力，滿足客戶不同產品需求

## 氣候風險管理

本行高度關注氣候與環境相關風險，持續健全氣候變化風險管理體系，積極開展氣候風險壓力測試工作，應對氣候變化相關風險，加強氣候風險信息披露。

### 健全氣候變化風險管理體系

本行進一步完善《信貸業務環境、社會和治理風險管理細則》，將 ESG 風險管理貫穿貸前、貸中、貸後全業務流程，不斷完善 ESG 風險管理機制。

#### 貸前調查

對企業客戶開展 ESG 風險專項調查、評估和審查，重點關注企業碳排放數據、是否屬於「兩高一剩」行業、是否存在環保行政處罰記錄及政府部門黑名單信息等關鍵指標。建立客戶 ESG 風險分類管理體系，對 ESG 風險不達標的企業，堅決否決其授信申請。

#### 貸中審查

審查客戶 ESG 風險信息披露的真實性與完整性，將 ESG 風險管理狀況審核嵌入資金撥付全流程，並在信貸合同中明確約定客戶經營項目需嚴格符合國家環保政策要求。  
將 ESG 風險水平作為信貸審批重要依據，在信用額度核定、利率定價、擔保方式選擇等方面實施差異化信貸安排。

#### 貸後管理

密切跟踪綠色信貸項目建設進度與預期目標的契合度，強化信貸資金使用合規性監管。  
針對存在潛在不良 ESG 影響的客戶開展常態化風險跟踪，核實客戶 ESG 風險管理機制建設及風險應對措施執行情況。  
持續關注客戶環境信用評價結果、環保行政處罰及黑名單納入情況，對環保整改未達標的企業，在其完成合規整改前，採取壓縮授信額度等風險管控措施，形成 ESG 信貸風險閉環管理。

## 開展氣候風險壓力測試

為實現對氣候風險財務影響的有效管控，本行持續開展氣候轉型風險壓力測試。報告期內，本行依據中國人民銀行《關於開展氣候風險敏感性壓力測試的通知》，開展了紙制品製造、電力電子元器件製造和有色金屬合金製造業企業環境壓力測試，測試在不同碳價情景下可能導致的客戶違約風險，加強環境和氣候風險管理能力。

### 壓力測試結果

相較於基準情景，測試後額外的碳排放費用使客戶企業的營業支出逐年上升，利潤總額和淨利潤逐年下降。當碳價上升到最大幅度、碳配額約束力最強的情景下，客戶平均成本較基準情景平均上漲 0.32%，但還款能力仍有保障，出現違約風險的概率較小。

從行業角度看，電力電子元器件製造行業客戶受碳排放費用上升的影響程度較大；其次是有色金屬合金製造行業；紙制品製造行業客戶在本次壓力測試中受影響最小，主要因為樣本紙制品企業工藝以物理加工為主、能源結構易優化，且原料可再生、碳成本傳導能力較強，整體碳成本壓力遠小於電力電子和有色金屬行業。

總體而言，本次壓力測試所覆蓋的貸款組合所面臨的與碳價相關因素的風險處於可控範圍之內。

本行積極探索物理風險評估體系研究，持續豐富物理風險壓力測試的理論體系與實踐應用場景。報告期內，重點選取農業領域大客戶開展專項物理風險分析，基於 SSRC·IAP<sup>④</sup>氣候風險數據模型測算得出，本行農業客戶經營發展易受高溫、極端降水等極端天氣因素影響，但整體風險處於可控範圍。

## 指標與目標

目標	完成情況
《東莞農村商業銀行（集團）2024-2028 年發展戰略規劃》提出深耕綠色金融大文章，持續提高綠色金融佔比，踐行綠色發展理念；《東莞農村商業銀行綠色金融工作實施方案》設定中長期目標為：力爭到 2027 年，綠色金融產品更加豐富，綠色金融服務體系更趨完備，綠色運營機制持續完善，全力推進綠色金融增量擴面，總體綠色金融服務效能顯著提升，逐步建設成為現代化的「綠色銀行」；設定 2025 年度目標為重點實現本行綠色金融「四個提升」目標：一是綠色貸款餘額逐年提升且增速高於各項貸款餘額增速；二是綠色信貸餘額佔各項貸款餘額的比重穩步提升；三是綠色貸款企業客群數量實現提升；四是綠色債券持有量實現提升。	截至 2025 年末，本行綠色信貸餘額 177.88 億元，較上年增長 26.38% <sup>⑤</sup> ，高於各項貸款增速；綠色信貸餘額佔各項貸款餘額 4.7%，較上年穩步增長 0.7%；綠色企業服務數量 364 個，較上年增長 169%；綠色債券存量餘額為 103 億元，連續 5 年增持綠色債券。
持續推進節能減排措施，減少溫室氣體排放量，積極響應國家碳達峰碳中和戰略部署，穩步推進綠色低碳發展。	截至 2025 年末，本行將持續推進既定目標，溫室氣體排放總量為 16,599.77tCO <sub>2</sub> e，同比下降 11.23%。其中，範疇一溫室氣體排放量為 31.96tCO <sub>2</sub> e，範疇二溫室氣體排放量為 16,567.82tCO <sub>2</sub> e。

<sup>④</sup>由中央財經大學可持續準則研究中心（SSRC）與中國科學院大氣物理研究所（IAP）聯合開發，整合多源氣候模型數據與企業排放信息，具備情景模擬、路徑推演與披露對標功能。

<sup>⑤</sup>2025 年採用新綠色信貸統計標準，增速按同口径測算。

# 發展綠色金融

本行緊跟國家戰略方向，積極發展綠色金融，通過優化綠色金融體系、創新綠色金融產品等方式，提升綠色金融綜合效能，賦能綠色低碳經濟發展。

## 優化綠色金融管理體系

### 健全組織體系

本行建立從董事會、高級管理層到專業部門（綠色金融工作小組）三個層級綠色金融管理架構，確保各部門和分支機構在綠色金融工作中各司其職，協同合作。完善並落實綠色金融制度政策，構建專業化的綠色金融工作机制，逐步形成專項規模、專職團隊、專屬產品、專業流程、專門風控、專有考核的「六專」運營模式。

本行深化落實五大「規範化」工作机制，構建覆蓋投向、定價、考核、審批、免責的全鏈條綠色金融管理體系，保障業務合規高效推進。

### 環境社會風險審查

- 以《東莞農村商業銀行授信指引》為核心，聚焦「五篇大文章」，重點支持綠色建築、技術改造、新能源、綠色工廠等綠色客群；嚴格執行負面清單，嚴禁向「兩高一剩」、環境信用紅牌等企業新增授信，嚴守綠色信貸底線。
- 制定並落地《信貸業務環境、社會和治理風險管理細則》，將 ESG 風險融入綠色信貸業務，並作為信貸決策重要依據；根據客戶潛在 ESG 風險程度，將其劃分為環境敏感型（A 類）、適中型（B 類）、友好型（C 類），在信貸業務全流程實施差異化管理。

### 實施差異化利率定價

- 制定並落地《東莞農村商業銀行公司貸款利率定價細則》，優化利率審批流程，將綠色環保企業納入定價計算指標，對綠色信貸實行差異化定價、精細化管理；優化內部資金轉移定價（FTP），向綠色信貸傾斜，激勵分支機構擴大綠色貸款規模。

### 強化考核獎懲激勵

- 將綠色金融納入分支機構及核心崗位 KPI 考核，壓實各層級責任；在薪酬計價中通過制定《2025 年分支機構業務條線計價指標》方案，上浮綠色信貸業務係數，傾斜業務資源，激發業務人員積極性。

### 建立審批綠色通道

- 針對綠色企業及項目，開通「5+2」綠色審批通道，明確各環節辦貸時限，聚焦中小環保企業、重大環保項目等的痛點，提升辦貸效率。

### 完善盡職免責機制

- 發佈《關於規範不良資產責任追究流程及明確盡職免責若乾要求的通知》《授信業務盡職免責工作實施細則》，進一步明確了綠色金融盡職免責工作机制及工作要求，為綠色金融業務開展提供制度保障。

## 創新綠色金融產品

本行組建產業投研小組，不斷優化綠色金融產品設計，精準支持節能環保、清潔能源、基礎設施等產業類別，助力金融資源向綠色低碳行業聚集。

### 綠色信貸

本行持續深耕綠色金融領域，制定《重點綠色企業專項營銷方案》，創新推出「綠色環保貸」「綠色無廢貸」「綠色能源貸」三大鋪底流貸產品，運用「外部數據模型 + 第三方客戶線上綜合評分模型」雙重篩選機制，精準賦能優質綠色產業企業，有效破解其因輕資產屬性面臨的融資困境。推出「綠色建築貸」「能源項目貸」「綠色項目貸」等產品，全力支持綠色項目投資建設，切實助推東莞地區綠色低碳可持續發展。報告期內，本行綠色信貸餘額 177.88 億元，其中支持節能降碳產業 6.37 億元、環境保護產業 14.72 億元、資源循環利用產業 2.70 億元、能源綠色低碳轉型 11.21 億元、基礎設施綠色升級 134.78 億元、綠色消費 6.83 億元、其餘 1.26 億元。

### 案例

#### 首創零散工業廢水指標掛鉤貸款

廣東某智能廚房股份有限公司月均處理工業廢水 3,138 噸，通過自建設施及委託專業機構實現合規排放。本行創新推出零散工業廢水指標掛鉤貸款，將企業融資成本、授信額度與廢水處理量、達標排放穩定性等環保指標綁定，為其新增授信 5,000 萬元，以綠色金融賦能企業可持續發展。



### 案例

#### 推廣綠色無廢貸

廣東某環保科技有限公司是東莞市固體廢物回收利用處置骨幹企業，以「物聯網 +」技術為 3,000 多家產廢企業、超 100 萬噸固廢提供數字化管理方案。在瞭解到其擴大經營規模的資金需求後，本行為其開通綠色授信審批通道，通過股東保證的擔保方式，迅速完成 1,500 萬元授信與發放，有力支持企業支付廢品回收採購款，助力經營擴張，推動綠色發展。



案例

增強碳減排支持力度

2025 年，本行獲人民銀行東莞市分行碳減排支持工具資格後，加大碳減排項目支持力度，為某紙品印刷公司授信 1,500 萬元用於分佈式光伏發電項目，已全額發放貸款。項目建成後年發電量約 582 萬 kWh，相比火電可減少大氣污染物排放，實現顯著環境與能源效益。



綠色債券

本行積極投資綠色債券，以支持節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境等領域的項目，引導金融資源向綠色低碳領域聚集，助力綠色產業結構升級。報告期內，本行投資綠色債券 70.4 億元，年末存量餘額為 103 億元，連續 5 年增持綠色債券。同時，本行利用理財資金持續投資綠色債券，存續綠色債券募集資金用途涵蓋河水整治工程、綠色漁業、綠色建築及可再生能源發電類等綠色產業項目建設。截至報告期末，本行理財投資綠色債券餘額 2.59 億元。

踐行綠色運營

本行嚴格遵守國家環保相關法律法規，貫徹落實生態文明思想，在運營中積極踐行綠色辦公理念，倡導文明新風尚，不斷提高能源和資源利用效率，努力實現自身運營綠色低碳可持續發展。

倡導低碳辦公

本行將紙張管理深度融入日常運營和辦公場景，通過不斷升級新櫃面系統、電子函證系統及 OA 系統，全流程減少紙張使用量。推廣數字化平台應用，推進企業微信、雲文檔等認證平台與內部系統對接，依托數字化平台「高效、安全、協同」優勢，減少紙張、固定電話、移動存儲介質等辦公用品及設備的使用，降低辦公廢棄物產生量，推進綠色無紙化辦公。報告期內，新櫃面系統無紙化交易佔比為 43.6%，更新「非通用憑證模板」電子庫 114 份；電子函證系統對接中國銀行業協會區塊鏈平台，實現全流程「零紙化、零物流」；OA 系統線上多項在線流程，同步推行再生紙、電子印章應用。報告期內，本行用紙量約 1,800 萬張。

為進一步提升綠色環保意識，本行聚焦業務辦理及客戶服務環節，圍繞優化網點佈局、強化資源整合、提高櫃面無紙化率等主題，按需開展綠色運營培訓。報告期內，本行共開展培訓 22 場次。

案例

發起「綠色辦公」行動倡議

2025 年 7 月，本行向全體員工發出「綠色辦公」行動倡議，以「節能降耗、無紙高效、數字協同」為核心，營造環保、高效、協同的辦公環境。加強辦公耗材管理，鼓勵重複利用筆芯、文件夾、電池等辦公文具，減少一次性杯具或瓶裝水使用，推動本行實現綠色低碳運營。

案例

環保健步踐初心，綠色同行擔使命

2025 年 11 月，湛江農商銀行在湖光岩景區開展環保公益健步走活動，約 250 名員工參與。該活動將綠色團建與環保實踐結合，沿瑪珥湖畔開展徒步，傳遞低碳理念，把節能環保融入日常生活。



減少資源消耗

本行不斷加強廢棄物管理、節水節電管理和公務用車管理，不斷完善相關政策舉措，以規範化管理推動資源集約利用，踐行綠色低碳發展理念。

廢棄物管理

本行堅持分類管控辦公產生的有害及無害廢棄物，可回收廢棄物交由資源再生單位回收處理，有害廢棄物委託有資質的第三方專業處置。報告期內，本行規範處置有害廢棄物約 0.37 噸。

節能節水管理

本行制定辦公大樓節能降耗方案，強化照明、空調等設施用電管控。通過升級改造高耗能設備、定期檢修供水設施、張貼節能節水標識等舉措，精細化用水用電管理。報告期內，本行外購電力 3,762.85 萬千瓦時；單位面積耗水量 0.79 噸 / 平方米。

公務車輛管理

本行逐步深化公務用車管理改革，通過規範公務用車管理制度，統籌調配公務車輛資源，拍賣處置閒置陳舊公務車輛 36 台，提升資源利用效率。報告期內，本行公務車輛汽油消耗總量為 14,388.90 升。

# 05

## 育才築夢 共創安居樂業

保障員工權益

關注員工發展

關愛員工生活



# 保障員工權益

本行嚴格遵守國家勞動法律法規，始終堅持公平合規的用工管理，持續優化薪酬福利與績效考核體系，深化民主溝通機制，切實維護員工合法權益，致力於構建和諧共贏的勞動關係。本行持續深化民主溝通機制，建立「智匯通」員工意見建議收集與反饋平台，打造提意見便捷、響應落實快速、溝通結果公開透明的良性互動機制。



## 平等多元僱傭

本行始終秉持「以人為本」「公平公正」的原則，將平等、多元、包容的理念全面融入人力資源管理體系，確保在招聘、培訓、薪酬、職業成長及晉升等各環節，不因民族、性別、宗教信仰、文化背景等任何非能力因素而對員工區別對待。

本行制定覆蓋校園招聘、社會招聘、實習生招募等在內的員工招聘管理辦法，明確規定反歧視、反強迫勞動、反童工使用，致力於消除性別、年齡、民族、家庭狀況等方面的歧視。禁止任何形式的騷擾行為，禁止聘用童工，杜絕強制勞動現象，全力打造公平合理、平等自願的工作環境。

本行重視員工信息和隱私保護，在《東莞農村商業銀行數據安全分類分級管理規程》中明確規定員工個人信息和隱私保護策略，建立了統一的數據生命週期安全保護框架。



## 優化薪酬福利

本行圍繞經營管理目標、人才隊伍發展規劃及崗位價值貢獻，構建科學完善的薪酬體系，持續優化以基本工資為基礎、績效工資等各類激勵性工資為補充的薪酬結構。足額准時發放基本工資，切實保障全體員工基本生活支出，同步配套實施績效考核工資、超時工作報酬等多元化激勵舉措，實現薪酬保障與激勵效能的有機統一。

本行嚴格依規為員工繳納「五險一金」，配套升級企業年金、補充醫療等補充福利保障，輔以健康體檢、節日關懷等非現金福利，強化福利托底功能與長效激勵效能，推動企業效益與員工權益良性循環。

本行持續開展員工關懷活動，為生日員工送上蛋糕與鮮花專屬禮遇，讓幸福觸手可及；逢年過節派發生活必需品等實物慰問，增強員工獲得感、歸屬感和幸福感。

## 東莞農村商業銀行第三屆工會會員代表暨職工代表大會第十二次會議



## 完善績效考核

本行秉持獎懲分明、獎優罰劣原則，構建分層分類、全維度績效考核管理體系，實現總行各部門、分支機構及總分行管理人員、全體員工考核全覆蓋、指標精準適配。結合業務和管理各條線核心履職設定專屬指標，例如業務條線納入綠色信貸、兩增貸款戶數、養老金融等發展指標，風控、消保、合規、信息安全等管理條線納入不良貸款率、投訴管理、反洗錢、客戶信息保密等管控指標，以科學考核驅動激勵全行上下擔當作為、推動可持續發展。



## 有效員工溝通

本行着力打造透明、開放、平等的內部溝通環境，通過定期組織職工代表大會、員工座談會，暢通多元溝通渠道，增進彼此瞭解、凝聚發展共識，營造信任和諧的團隊氛圍。

報告期內，本行共召開職工代表大會 4 次、工會會員代表大會 3 次，聽取和審議涉及職工切身利益的重要議案 10 項，審議通過企業民主管理、工會管理、職工幫扶的制度 7 項，聽取和審議企業經營發展、工會管理運作等方面的報告 7 項，開展對工會委員會及工會主席、副主席和職工監事的民主評議，選舉市總十七大代表、本行董事會職工董事，屆中補選工委會委員等工作，有力保障職工民主權利。

## 關注員工發展

本行高度重視人才成長，制定並落地實施《東莞農村商業銀行（集團）2025—2028 年人力資源規劃》。通過盤點人才梯隊建設現狀、分析發展短板與能力差距，持續暢通人才晉升通道，創新人才培養體系，清晰明確各層級人才發展路徑，以科學佈局擘畫集團人力資源發展戰略藍圖。

### 暢通晉升渠道

本行完善落實公正透明的人才晉升機制，建立管理序列與專業技術序列雙通道，構建行內競崗、組織調配、崗位輪換、掛職鍛煉等多元化職業發展路徑，充分鼓勵員工憑借自身努力與工作業績，獲得成長進階機會。

本行健全多元化人才交流培養機制，鍛造複合型人才。推動管理人才在總支行、前中後台合理流動配置，統籌安排年輕幹部到關鍵崗位、經營一線歷練；落地總行員工綜合培養計劃，推進跨機構交流，錘煉員工綜合素養與跨領域履職能力；依托行內競崗促進人才與崗位動態適配，員工通過競崗實現崗位流動，以常態化內部交流激活人才發展活力。

### 煥新培訓體系

本行立足「人才是第一資源」的定位，依托「基業長青」管理人才培養體系，打造「靛青計劃」中高級管理人員研修班、「每季一課」學習平台兩大載體，整合行業前沿資訊、商業經營理念、中微觀經濟觀點及同業標杆實踐等優質內容，開展專題研討學習，築牢經營管理層引領集團高質量發展的能力根基。

本行持續優化分層分類的員工培養體系，圍繞管理能力、專業能力提升及新人成長培育精準定制培訓內容，系統推進人才培養與經驗傳承，充分挖掘人才價值，為集團發展提供人力支撐。

#### 管理能力提升

錨定各級管理人員角色定位及關鍵能力，開展分層分類領導力培訓，打造具有經營思維和業務能力的高素質管理人才隊伍。

#### 專業能力提升

系統性推進全行崗位標準化、體系化、模板化，開展理論學習與實踐應用深度融合的業務培訓，為員工履職提供專業化能力儲備。

#### 新人成長培育

升級新入行、新轉崗、新提拔員工培訓，完善師帶徒、老帶新機制，提煉萃取內部最佳實踐，開展全行優秀經驗案例巡講，賦能員工成長成才。報告期內，本行共完成員工師徒結對 316 對。

01 「眾長計劃」  
新晉中級管理人員培訓項目

02 「金鼎杯」  
零售綜合能力進階培訓項目

03 「匠心計劃」  
優秀案例萃取及巡講項目

## 關愛員工生活

本行始終把員工關懷放在首位，用心守護員工身心健康，打造健康安全舒心的工作環境。暖心籌備各類節日活動、精準幫扶員工急難愁盼，以點滴溫情凝聚企業暖意，讓工作有溫度、成長有陪伴，攜手員工與企業同心同行、共赴美好。

### 職業健康安全

本行始終將安全視為發展的生命線，層層壓實安全責任，構建「人防+技防+物防+聯防」四位一體防控體系。通過常態化安全教育、實操培訓與應急演練，全面提升全員安全意識和應急處置能力，致力於打造安全安心的工作環境。

在職業健康方面，本行積極培育職場健康文化，持續完善補充醫療保險管理辦法，為員工足額配備補充醫保、定期開展健康體檢。同步開展健康知識講座等活動，對員工進行健康安全教育；常態化組建羽毛球、網球、乒乓球、足球、籃球、瑜伽、舞蹈等興趣小組活動，新設八段錦、匹克球和游泳興趣小組，為員工提供多樣化活動，增強員工體魄，多措並舉守護職場健康，提升員工自我保護能力。報告期內，本行為全行員工提供健康體檢以及提供接種流感疫苗福利；及時響應蟲媒傳染病防控，為員工配發防蚊物資；為分支機構配備 AED（自動體外除顫器），加強突發健康事件應對能力。



乒乓球興趣小組



匹克球興趣小組

### 豐富員工生活

本行高度重視員工的生活質量，深入開展「職工之家」創建提質行動，升級打造總行「健康驛站」服務區，推動建設職工活動示範陣地，讓「職工之家」成為守護健康、溫暖職工的「幸福港灣」。



東莞農商銀行總行  
「職工之家」健身房



潮陽農商銀行  
「職工之家」



湛江農商銀行  
「職工之家」舞蹈室

本行以重大節日為紐帶，把暖心關懷融入日常，在新春、中秋、端午等傳統佳節及各類重要節日裏，精心籌備節日福利、開展特色慶祝活動，讓員工在濃厚的節日氛圍中感受企業溫情，既是對傳統文化的傳承，又拉近彼此的距離。

案例

舉辦「粽」享多彩端午下午茶活動

為傳承端午文脈、弘揚傳統文化，2025年5月，本行舉辦「粽」享多彩端午下午茶活動。該活動緊扣端午傳統習俗精心設計，設置主題下午茶、趣味手工DIY、興趣小組暖心招募三大環節，讓員工在忙碌工作之餘舒緩身心，沉浸式感受濃情端午的傳統韻味，既搭建了展現才藝、互動交流的溫馨平台，更以別樣的節日體驗豐富員工業餘生活，讓傳統文化與企業溫情相融相伴。



案例

舉辦「月滿中秋遊園會」下午茶活動

2025年9月，本行舉辦「月滿中秋遊園會」下午茶活動，為全體員工獻上一份溫馨的節日禮物。主會場內，特色糕點、可口小吃與當季飲品琳琅滿目，用餐區其樂融融；設置「禮樂投壺」「夾月餅」「吹糖人」等傳統文化遊戲，歡聲笑語間盡顯團隊活力。此次遊園會以茶為媒、以節傳情，在輕鬆氛圍中增進員工之間的感情。



案例

開展小「農」人暑期成長計劃系列活動

為豐富員工子女暑期生活，助力員工家庭全面發展，2025年7月至8月，本行開展小「農」人暑期成長計劃系列活動。該活動包含小「農」人創作工坊、親子農耕、小小解說員訓練營、小小眼科醫生體驗日四大部分，以多元形式為孩子們搭建成長平台，在創作中激發創意，在田園間親近自然，在挑戰中磨練自我，在協作中收穫溫暖。



關懷女性員工

本行認真落實上級決策部署，扎實做好女職工委員會工作，通過精心組織涵蓋心理健康講座、健康問診、形象管理沙龍、插花及香薰手作、戶外徒步等豐富多彩的活動，營造了尊重女性、關愛女職工的良好企業氛圍。

案例

面向女員工舉辦「芳華悅動·悅享時光」系列主題活動

為慶祝第115個「三八」國際婦女節，本行舉辦「芳華悅動·悅享時光」系列主題活動。2025年3月，該活動於每周二、四下午開展，設計手工DIY、身心療愈、藝術下午茶、自然放鬆日四大板塊，涵蓋非遺簪花、香薰手作、篆香頌鉢療愈、同沙漫步等多樣內容，既能滿足女員工對「美」的追求，又能放鬆身心、感受舌尖上的美味，盡顯對女員工的溫情關懷與美好祝願。



報告期內，本行完成東莞市婦女第十六次代表大會代表和東莞市婦聯第十六屆執委候選人的推選工作。通過嚴格的資格審查與廣泛的徵求意見，推選出政治素質高、群眾基礎好、履職能力強的優秀女性代表。此次推選工作不僅是對本行優秀女性職工的認可與肯定，更以榜樣力量凝聚巾幗奮進合力，彰顯金融企業助力地方婦女工作建設的責任與擔當。

幫扶困難員工

本行用心做好困難員工幫扶工作，認真落實《東莞市工會困難職工家庭認定和檔案管理辦法》《東莞市工會困難職工專項幫扶資金使用管理辦法》等要求，完善《東莞農村商業銀行工會送溫暖活動實施細則》《東莞農村商業銀行愛心互助基金管理細則》等制度體系，明確責任主體、幫扶涵蓋項目、資助標準、申報程序等內容，建立健全困難職工幫扶救助工作長效機制，切實改善困難員工基本生活，為員工排憂解難，與其共渡難關。報告期內，本行經過摸底調查，共為9名員工提供幫扶解困。

# ESG 績效一覽

## 經濟績效

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
資產總額	億元	7,960.16	7,459.04	7,088.54
營業收入	億元	116.97	123.12	132.60
淨利潤	億元	38.77	48.61	53.46
不良貸款率	%	1.79	1.84	1.23
資本充足率	%	15.41	16.54	15.85
撥備覆蓋率	%	207.68	207.72	308.30
淨資產收益率 (ROE)	%	6.18	8.10	9.61

注：此表格統計口徑為集團口徑。

## 社會績效

服務規模				
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
電子銀行的客戶數	萬戶	836.67	746.32	669.01
交易總筆數	萬筆	60,862.62	62,525.59	67,135.99
電子銀行實現的交易總筆數	萬筆	59,796.34	61,579.49	65,974.85
網上銀行實現的交易總筆數	萬筆	1,487.15	1,390.97	1,297.49
手機銀行實現的交易總筆數	萬筆	2,309.05	2,270.82	2,316.01
網上銀行客戶數	人	737,695	722,867	711,666
手機銀行客戶數	人	5,625,100	5,083,561	4,599,891
微信銀行客戶數	人	2,003,920	1,656,734	1,378,534
電子銀行業務替代 (分流) 率	%	98.25	98.49	98.27
投入使用的智能機具數量	台	550	617	557
投入使用的 ATM 機數量	台	439	621	787
投入使用的 POS 機數量	台	4,814	5,922	10,966

反貪污				
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
經確認的貪污事件	例	0	0	0
已審結的貪污訴訟案件的數目	例	0	0	0
貪污公訴案件數目	個	0	0	0
反貪污培訓次數	次	1	1	1
參與反貪污培訓人次	人次	5,790	6,104	5,716

供應商數量				
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
供應商總數	家	787	581	626
按地區劃分的供應商數量	省內	466	348	431
	省外	321	233	195

助力鄉村振興				
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
涉農貸款餘額	億元	409.37	396.40	385.36

服務小微企業				
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
普惠型小微企業貸款餘額	億元	478.38	448.66	413.33
普惠型小微企業的客戶數量	個	22,717	22,101	22,060
普惠型小微企業提供貸款餘額佔全行總貸款餘額的比例	%	12.79	12.88	12.83
小微企業信貸投放增速	%	0.92	5.60	33.68

消費者權益保護					
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
受理客戶投訴	例	1,407	1,331	1,316	
其中：投訴業務類別比例	借記卡業務	%	20.90	27.27	30.24
	貸款業務	%	37.03	26.75	29.93
	信用卡業務	%	33.33	35.16	28.12
	人民幣儲蓄業務	%	1.99	3.83	5.78
	理財、支付結算、中間業務、其他	%	6.75	6.99	5.93

消費者權益保護					
指標		單位	2025 年	2024 年	2023 年
其中：投訴地區分佈比例	東莞地區	%	98.58	98.95	99.39
	惠州地區	%	0.50	0.45	0.38
	廣州地區	%	0	0	0.08
	清遠地區	%	0.78	0.45	0.15
	珠海地區	%	0.14	0.15	0
客戶投訴辦結率		%	100	100	100

員工僱傭					
指標		單位	2025 年	2024 年	2023 年
總員工人數		人	7,802	7,859	7,924
男性員工人數		人	4,565	4,610	4,663
女性員工人數		人	3,237	3,249	3,261
男性員工比例		%	58.51	58.66	58.85
女性員工比例		%	41.49	41.34	41.15
兼職員工人數		人	0	0	0
全職員工人數		人	7,802	7,859	7,924
兼職員工比例		%	0	0	0
全職員工比例		%	100	100	100
30 歲以下員工人數		人	1,510	1,631	1,664
30-50 歲員工人數		人	5,370	5,379	5,422
50 歲以上員工人數		人	922	849	838
30 歲以下員工比例		%	19.35	20.76	21.00
30-50 歲員工比例		%	68.83	68.44	68.43
50 歲以上員工比例		%	11.82	10.80	10.58
總行所在地東莞員工人數		人	5,649	5,677	5,666
省內其他地區員工人數		人	2,097	2,126	2,199
省外員工人數		人	56	56	59
總行所在地東莞員工所佔比例		%	72.40	72.24	71.50
省內其他地區員工所佔比例		%	26.88	27.05	27.75
省外員工所佔比例		%	0.72	0.71	0.75
男性員工流失率		%	1.49	1.81	1.62
女性員工流失率		%	1.20	1.87	2.23
30 歲以下員工相比於上一年度流失人數		人	49	83	80

員工僱傭					
指標		單位	2025 年	2024 年	2023 年
30-50 歲以下員工相比於上一年度流失人數		人	51	60	64
50 歲以上員工相比於上一年度流失人數		人	7	2	5
30 歲以下員工流失率		%	3.35	5.04	4.78
30-50 歲以下員工流失率		%	0.95	1.11	1.18
50 歲以上員工流失率		%	0.76	0.24	0.58
總行所在地東莞員工流失率		%	1.36	1.66	1.37
省內其他地區員工流失率		%	1.43	2.22	3.07
省外員工流失率		%	0	5.22	5.08
工亡人數		人	0	0	0
工亡人數比例		%	0	0	0
因工傷損失工作日數		日	573	549	563

注：

- 員工僱傭數據統計口徑為集團口徑；
- 2025 年男性員工流失率等於 2025 年男性員工流失人數除以 2024 年男性員工人數及 2025 年男性員工人數的平均值；
- 2025 年女性員工流失率等於 2025 年女性員工流失人數除以 2024 年女性員工人數及 2025 年女性員工人數的平均值。

員工培訓					
指標		單位	2025 年	2024 年	2023 年
按員工類別劃分的受培訓員工的人數及比例	高級管理層人數	人	7	8	8
	中層管理人員人數	人	163	163	166
	基層員工人數	人	5,620	5,485	5542
	受訓高級管理層人數	人	7	8	8
	受訓中層管理人員人數	人	163	163	166
	受訓基層員工人數	人	5,620	5,485	5542
	受訓員工總人數	人	5,790	5,656	5716
	受訓高級管理層比例	%	100	100	100
	受訓中層人員比例	%	100	100	100
	受訓基層員工比例	%	100	100	100
按員工性別劃分的受訓員工的人數及比例	總受訓員工比例	%	100	100	100
	受訓男性員工人數	人	3,417	3,272	3410
	受訓女性員工人數	人	2,373	2,383	2306
	受訓男性員工比例	%	100	100	100
受訓女性員工比例	%	100	100	100	

員工培訓					
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
按員工類別劃分的員工平均培訓時數	高級管理層培訓時數	小時	289.03	873.9	723.91
	中層管理人員培訓時數	小時	9,272.03	12,531.3	11,257.45
	基層員工培訓時數	小時	318,537.64	313,350.81	301,602.11
	全體員工總培訓時數	小時	328,098.86	326,756.01	313,583.47
	高級管理層平均培訓時數	小時	41.29	109.24	90.49
	中層管理人員平均培訓時數	小時	56.88	76.88	67.82
	基層員工平均培訓時數	小時	56.68	57.13	54.42
	全體員工平均培訓時數	小時	56.67	57.77	54.86
	按員工性別劃分的受訓員工平均培訓時數	男性員工培訓時數	小時	188,535.78	190,934.80
女性員工培訓時數		小時	139,563.08	135,797.49	135,002.98
男性員工平均培訓時數		小時	55.18	58.35	52.37
女性員工平均培訓時數		小時	58.81	56.99	58.54

注：為保持一致性、可比性，本報告新增 2023 年度培訓與發展相關定量指標項。

勞工準則				
指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
經確認的歧視事件	例	0	0	0
經確認的強迫勞動事件	例	0	0	0
經確認的童工事件	例	0	0	0

注：此表格統計對象範圍為集團。

## 環境績效

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
綠色信貸餘額	億元	177.88	160.16	130.47
支持綠色環保企業貸款餘額	億元	172.72	154.44	123.92
支持綠色環保企業數	個	364	135	86
支持綠色環保企業數同比增長額	個	229	49	7
支持綠色環保企業貸款餘額同比增長率	%	11.84	24.63	35.49

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
直接溫室氣體排放和資源消耗				
公車耗汽油	升	14,388.90	15,735.27	20,199.00
辦公用水消耗	噸	105,519	112,825	117,259
單位面積耗水量	噸 / 平方米	0.79	0.84	0.87
直接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	0.003	0.005	0.007
人均直接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	0.01	0.01	0.01
間接溫室氣體排放和資源消耗				
外購電力	千瓦時	37,628,480	42,368,300	46,591,287
間接溫室氣體排放量	萬噸二氧化碳	1.66	1.87	2.65
人均間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	2.86	3.20	4.65
溫室氣體排放總量	萬噸二氧化碳	1.66	1.87	2.66
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳 / 人	2.87	3.21	4.66
廢棄物管理				
有害廢棄物總量	噸	0.37	-	-
有害廢棄物強度	千克 / 人	0.06	-	-

注：

- 2025 年經營活動產生的溫室氣體排放統計物件範圍為總行及轄區內分支機；
- 公車汽油消耗量統計對象範圍為總行及轄區內分支機車輛消耗的汽油總量；
- 辦公用水消耗統計對象範圍總行，不包括轄區內分支機構；
- 直接溫室氣體排放量（範圍一）包括總行及轄區內分支機自有交通運輸工具油氣資源消耗；
- 間接溫室氣體排放量（範圍二）包括總行及轄區內分支機因經營和辦公活動使用的外購電力消耗；
- 排放密度的核算是以總排放量對應的統計範圍即母行範疇；
- 2025 年溫室氣體的核算方法：各能源（含外購電力、汽油）的排放因子中，使用能源品種為外購電力的，二氧化碳排放係數來源於生態環境部、國家統計局《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》中 2022 年省級電力平均二氧化碳排放因子：廣東省，為 0.4403 噸二氧化碳 / 兆瓦時；使用能源品種為交通工具用汽油的，二氧化碳排放係數來源於《公共建築運營企業溫室氣體核算方法》，為 3.04 噸二氧化碳 / 噸汽油；
- 為更好滿足信息披露要求，本行 2025 年新增【有害廢棄物總量】【有害廢棄物強度】兩個定量指標；
- 無害廢棄物收集統計機制正在逐步建立，計畫未來披露；
- 因銀行業的業務特點，本行提供的金融產品及服務未涉及大量包裝材料，故所使用的包裝材料總量未涵蓋在統計範圍中。

# 本行於本報告期間已遵守的法律法規

各法律法規 <sup>⑥</sup> 對應《環境、社會及管治報告守則》內容	本行遵守情況
<b>A. 環境</b>	
層面 A1：排放物	
《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》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國噪聲污染防治法》	於本報告期內，本行無違反對本行有重大影響的有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生及控制噪音的法律法規。
<b>B. 社會</b>	
層面 B1：僱傭	
《中華人民共和國公司法 <sup>⑦</sup> 》 《中華人民共和國勞動法 <sup>⑧</sup> 》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國勞動合同法實施條例》 《中華人民共和國社會保險法》 《職工帶薪年休假條例》 《中華人民共和國婦女權益保障法 <sup>⑨</sup> 》 《中華人民共和國未成年人保護法 <sup>⑩</sup> 》 《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》 《中華人民共和國殘疾人保障法》 《殘疾人就業條例》 《中華人民共和國工會法》	於本報告期內，本行無違反對本行有重大影響的有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時長、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他福利的法律法規。
層面 B2：健康與安全	
《中華人民共和國安全生產法》 《工作場所職業衛生管理規定》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》	於本報告期內，本行無違反對本行有重大影響的有關提供安全的工作環境及保護員工免受職業性危害的法律法規。
層面 B4：勞工準則	
《禁止使用童工規定》	於本報告期內，本行無違反對本行有重大影響的有關防止僱用童工及強制勞工的法律法規。

各法律法規 <sup>⑥</sup> 對應《環境、社會及管治報告守則》內容	本行遵守情況
層面 B6：產品責任	
《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《銀行保險機構數據安全管理辦法》	於本報告期內，本行無違反對本行有重大影響的有關產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的法律法規。
層面 B7：反貪污	
《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	於本報告期內，本行無違反對本行有重大影響的有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律法規。

⑥本行的營運依法合規，本行已遵守的法律法規包括但不限於本章節所列示內容。

⑦為避免重複敘述，該法律法規同樣適用於此附錄「層面 B7」。

⑧為避免重複敘述，該法律法規同樣適用於此附錄「層面 B2」及「層面 B4」。

⑨為避免重複敘述，該法律法規同樣適用於此附錄「層面 B4」。

⑩為避免重複敘述，該法律法規同樣適用於此附錄「層面 B4」。

# 獨立鑒證報告

## 关于东莞农村商业银行股份有限公司《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》中可持续发展活动的鉴证报告

### 鉴证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS-CSTC”）受东莞农村商业银行股份有限公司（以下简称“东莞农商银行”）的委托，对其《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》中文版涵盖2025年1月1日至2025年12月31日期间的内容进行独立鉴证。

### 鉴证声明的使用者

本鉴证声明意图提供给所有东莞农商银行的利益相关方。

### 责任声明

东莞农商银行《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》中的信息及呈现方式由其ESG管治机构和管理层负责。SGS-CSTC并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在基于充分且适当的客观证据，在鉴证范围内表达《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》对AA1000 审验原则遵循程度的意见。

SGS-CSTC 对于任何由于使用本报告中的信息而引起的直接或间接损失不承担责任。

### 鉴证标准、类型与保证等级

本报告的鉴证依据AA1000审验标准（AA1000AS v3）开展。该标准在全球范围内被广泛用于为各类组织提供关于可持续发展相关信息的鉴证服务，包括对组织遵循审验原则（AA1000AP, 2018）的程度和方式的评估。

本报告的鉴证依据下列鉴证标准开展：

鉴证标准	鉴证等级
AA1000AS v3 (类型 1)	中度

### 鉴证范围

本次鉴证范围为评估《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》内容遵循《AA1000审验原则》（2018）四项原则的程度，不包括对可持续发展绩效信息的鉴证。

### 鉴证方法

鉴证包括鉴证前调研、远程采访位于中国广东省东莞市东城街道鸿福东路2号的相关员工，以及进行必要的文档和记录审查和确认。

### 鉴证局限性

本次鉴证只对相关部门主管和部分员工进行访谈和查阅相关文件。

### 独立性与能力

SGS集团是检验、检测和认证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务，SGS-CSTC是其附属机构。SGS-CSTC申明与东莞农商银行为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次鉴证团队由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成。

## 发现与结论

### 鉴证/验证意见

基于上述鉴证方法及已执行的鉴证工作，我们认为，东莞农商银行《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》符合AA1000四项原则的要求。

我们认为，本组织针对其报告现阶段披露需求，选取了恰当的鉴证等级。

### 《AA1000审验原则》（2018）遵循情况

#### 包容性

《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》已展现组织识别了其利益相关方，收集了利益相关方的期望和诉求，确定了利益相关方沟通与参与的方式，并采取不同方式进行沟通和交流。

#### 实质性

《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》根据确定的利益相关方的关注议题，合理的披露了对利益相关方的评价和决策有实质性影响的重要议题和指标，反映了组织对经济、环境和社会的重要影响。

#### 回应性

《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》展现了与利益相关方互动的渠道，充分回应其诉求和期望，并就实质性议题进行了一定程度的透明回应。

#### 影响性

《2025年度可持续发展报告（环境、社会及管治报告）》呈现了对与环境、社会和治理有关主题的主要活动影响的监视和测量。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin  
Sr. Director – Business Assurance  
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2026年03月16日  
WWW.SGS.COM



CN26/00001781



AA1000  
Licensed Report  
000-8/V3-JO6TV

# 內容索引

## 《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		披露位置或備註
<b>強制披露規定</b>		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	P10
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則 重要性：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行利益相關方參與，已識別的重要利益相關方的描述及發行人利益相關方參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量 / 能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及 / 或計算工具的數據，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	P2
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	P1
<b>「不遵守就解釋」條文</b>		
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P63-P64、P79-P80
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P64、P78
指標 A1.2	於 2025 年 1 月 1 日刪除，增加在【D 氣候相關披露】部分的【指標及目標】中。	-
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P64、P78

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
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）。	本行正逐步建立無害廢棄物收集統計機制，計劃未來披露
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。	P63-P64
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。	P64
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P63-P64
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）。	P78
指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P64、P78
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。	P60、P63-P64
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。	P64
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。	因銀行業的業務特點，本行提供的金融產品及服務未涉及大量包裝材料，故此指標不在披露範圍內。
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P63-P64
指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P63-P64
<b>層面 A4：气候变化</b>		
一般披露	於 2025 年 1 月 1 日刪除，增加了【D 氣候相關披露】部分	-
指標 A4.1	於 2025 年 1 月 1 日刪除，增加了【D 氣候相關披露】部分	-
<b>B. 社會</b>		
<b>層面 B1：僱傭</b>		
一般披露	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： (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。	P67-P69、P79-P80
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僱員總數。	P75
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P75-P76
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P70-P72、P79-P80

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P76
指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	P76
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。	P70-P72
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外課程。	P69
指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P76
指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P77
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P67、P79-P80
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。	P67、P77
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。	P67、P77
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P28
指標 B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	P74
指標 B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P28、P74
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。	P28
指標 B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P28
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P47-P48、P79-P80
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本行不直接提供實體產品，故此指標不在披露範圍內。
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P48、P74-P75
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P27-P28
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本行不直接提供實體產品，故此指標不在披露範圍內。
指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P47
<b>層面 B7：反貪污</b>		
一般披露	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。	P25-P26、P79-P80

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P74
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。	P25-P26
指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P25-P26、P74
<b>層面 B8：社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P41-P44
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）。	P43-P44
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P43-P44
<b>D. 氣候相關披露</b>		
管治	發行人用於監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序；	P57
策略	發行人管理氣候相關風險和機遇的策略；	P58-P59
風險管理	發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急并持續監察的流程；	P59-P60
指標及目標	發行人用於瞭解自己在氣候相關風險和機遇方面表現的指標及目標，包括達到所設定氣候相關目標的進度，以及法例規定須達致的目標。	P60

## 全球報告倡議組織 GRI 標準索引

使用說明	東莞農村商業銀行股份有限公司在 2025 年 1 月 1 日到 2025 年 12 月 31 日參照 GRI 標報告在此份 GRI 標索引中引用的信息。	
使用 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021	
	指標描述	披露位置或備註
<b>GRI2 一般披露 2021</b>		
1. 組織及其報告做法	2-1 組織詳細情況	P6-P7
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P1-P2
	2-3 報告期、報告頻率和聯絡人	P1-P2
	2-4 信息重述	不涉及
	2-5 外部鑒證	P81-P82
2. 活動和工作人員	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P6-P7
	2-7 員工	P67-P72
	2-8 員工之外的工作人員	P67-P72

指標描述		披露位置或備註
3. 管治	2-9 管治架構和組成	P7 參見《2025 年度報告》
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	參見《2025 年度報告》
	2-11 最高管治機構的主席	參見《2025 年度報告》
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P21-P26
	2-13 為管理影響的責任授權	P21-P26 參見《2025 年度報告》
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P10-P16
	2-15 利益衝突	參見《2025 年度報告》
	2-16 重要關切問題的溝通	P11-P16、P21-P22 參見《2025 年度報告》
	2-17 最高管治機構的共同知識	P10-P16、P21-P22 參見《2025 年度報告》
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P21-P22 參見《2025 年度報告》
	2-19 薪酬政策	參見《2025 年度報告》
	2-20 確定薪酬的程序	參見《2025 年度報告》
2-21 年度總薪酬比率	參見《2025 年度報告》	
4. 戰略、政策和實踐	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P10-P12
	2-23 政策承諾	P10-P12 參見《2025 年度報告》
	2-24 融合政策承諾	P10-P12 參見《2025 年度報告》
	2-25 補救負面影響的程序	P23-P24、P58-P60
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P10-P16
	2-27 遵守法律法規	P79-P80
	2-28 協會的成員資格	P8
5. 利益相關方參與	2-29 利益相關方參與的方法	P16
	2-30 集體談判協定	P68
<b>GRI3 實質性議題 2021</b>		
1. 實質性議題的披露項	3-1 確定實質性議題的過程	P13-P15
	3-2 實質性議題清單	P13-P15
	3-3 實質性議題的管理	P13-P15

指標描述		披露位置或備註
<b>GRI 議題標準</b>		
<b>GRI 201: 經濟績效</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P9、P73 參見《2025 年度報告》
	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P58-59
	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	P67-P72 參見《2025 年度報告》
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P31-P44
203-2	重大間接經濟影響	P31-P44
204-1	向當地供應商採購支出的比例	P74
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	P25-P26
	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P25-P26
301-1	經確認的腐敗事件和採取的行動	P25-P26
	組織內部的能源消耗量	P63-P64、P78
	能源強度	P64、P78
	減少能源消耗量	P63-P64、P78
303-1	降低產品和服務的能源需求	P63-P64
	組織與水 ( 作為共有資源 ) 的相互影響	P63-P64
	管理與排水相關的影響	P63-P64
305-1	耗水	P64、P78
	直接 ( 範疇 1 ) 溫室氣體排放	P60、P78
	能源間接 ( 範疇 2 ) 溫室氣體排放	P60、P78
	溫室氣體排放強度	P78
308-1	溫室氣體減排量	P60、P78
	使用環境標準篩選的新供應商	P28
401-1	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P28
	新進員工和員工流動率	P76
403-1	提供給全職員工 ( 不包括臨時或兼職員工 ) 的福利	P67-P72
	職業健康安全管理體系	P70-P72
	危害識別、風險評估和事件調查	P70-P72
	職業健康服務	P70-P72
	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	P70-P72
403-1	工傷	P70-P72、P76
	工作相關的健康問題	P70-P72

指標描述		披露位置或備註
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	P77
	員工技能提升方案和過渡協助方案	P69
405-1	管治機構與員工的多元化	P67-P69
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	P67-P69
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P41-P44
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	P28
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	P28
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P47-P50

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《東莞農村商業銀行股份有限公司 2025 年度可持續發展報告 (環境、社會及管治報告)》。為提升本行社會責任治理水平，我們期望通過問卷調查的方式獲得您的寶貴意見和建議，並且您可以通過以下方式反饋評價。

聯繫地址：東莞市東城街道鴻福東路 2 號東莞農商銀行大廈  
 聯繫電話：(86) 769-961122  
 郵編：523123

1. 您對本報告的整體評價：

不好  一般  較好  很好

2. 您認為本報告是否全面反映了本行在經濟方面的表現？

是  一般  否

3. 您認為本報告是否全面反映了本行在社會方面的表現？

是  一般  否

4. 您認為本報告是否全面反映了本行在環境方面的表現？

是  一般  否

5. 您認為本報告披露的信息是否完整？

是  一般  否

6. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易明？

是  一般  否

您對改善本行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：



**东莞农村商业银行**  
**DRC Bank**