



 **中国农业银行**
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中国北京市东城区建国门内大街69号
客服电话：95599
邮编：100005
www.abchina.com



欢迎关注
中国农业银行
官方网站

 中国农业银行

2021 社会责任报告（环境、社会及治理报告）



2021 社会责任报告
(环境、社会及治理报告)

耕耘美丽中国

目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
监事长致辞	06
走进农行	08
责任管理	10

专题

牢记“国之大者” 致敬建党百年

扎实开展党史学习教育，汇聚奋进力量	16
大力弘扬伟大建党精神，献礼百年华诞	20
深入推进全面从严治党，持续固本强基	22

贰

聚焦重点领域 助力实体经济

护航国家重大战略	50
支持产业优化升级	56
服务小微企业发展	60
加强国际金融合作	63

叁

坚守鲜明底色 守护绿水青山

加速绿色金融发展	70
致力零碳运营转型	78
践行绿色低碳理念	80

伍

担当时代责任 共建美好社会

携手员工共同成长	102
投身社会公益活动	106
贡献抗疫救灾力量	108



壹

深耕“三农”沃土 服务乡村振兴

巩固脱贫攻坚成果	28
推动农业全面升级	33
建设美丽宜居乡村	39
助力农民增收致富	44

责任荣誉	138
责任承诺	140
第三方鉴证	141
指标索引	146
报告编制说明	152
意见反馈表	153

肆

坚持客户至上 关注百姓民生

注入智慧金融力量	84
提供暖心金融服务	91
维护客户合法权益	96

专篇

环境、社会及 治理

环境	112
社会	117
治理	127

董事长致辞



中国农业银行党委书记、董事长

刘涛

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，党团结带领中国人民实现第一个百年奋斗目标，开启向第二个百年奋斗目标进军新征程。一年来，面对复杂严峻的经济金融形势，农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，积极担当，主动作为，全力服务“三农”和实体经济，深入推进体制机制改革和数字化转型，用心用情用力推动经济实现高质量发展，以实际行动履责尽职服务社会。

坚持人民立场，践行为民宗旨

农业银行始终坚持人民至上、客户至上，把以人民为中心的发展思想落实到金融服务中，致力为中国最广大的客户提供安全、高效、优质的金融产品与服务。截至2021年末，个人客户总量继续保持同业领先，达8.78亿户，公司银行客户达860万户。一年来，我们以深入推进党史学习教育为契机，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，推出了一批为民惠民便民的实招硬招，解决了一批困扰群众、困扰基层的操心事、烦心事、揪心事，全年累计开展“我为群众办实事”项目1.22万个，为群众办实事11.4万件，有效提升人民群众的金融获得感、幸福感、安全感。我们全面开展“服务升温工程”，聚焦金融服务中的重点特殊群体，推动老年金融服务便利化，推广“空中柜台”远程便捷服务。新疆海拔最高的网点赛图拉支行、位于“最后一座陆路孤岛”的西藏定结陈塘支行等网点相继开业运营，进一步满足边远地区群众的金融服务需求。我们加强金融消费者权益保护，健全客户响应与投诉的快速处理方式，确保消费者合理诉求妥善解决，不断提高广大人民群众的满意度。

坚守初心使命，助力乡村振兴

民族要复兴，乡村必振兴。农业银行始终坚持“姓农”“为农”，扎根在农村最深处，服务在“三农”第一线。一年来，我们积极响应国家全面推进乡村振兴战略，打造现代化“三农”金融服务体系，用金融力量为粮食安全保驾护航，为乡村产业铺路架桥，为乡村建设添砖加瓦，为实现共同富裕不懈努力。截至2021年末，县域贷款余额6.2万亿元，贷款增量、余额占全部贷款比重均创股改以来新高。坚决落实中央“四个不摘”要求，聚焦脱贫地区特别是国家乡村振兴重点帮扶县，持续加大信贷投放，与国家乡村振兴局合作，创新推出纯信用、期限长、额度高、利率优惠的“富民贷”产品，覆盖全部重点帮扶县，助力巩固拓展脱贫攻坚成果。截至2021年末，832个脱贫县贷款余额1.47万亿元、增速14.2%。积极探索服务乡村振兴新模式，创新智慧农业等多种特色金融场景，大力推广农村集体“三资”管理平台，把“惠农e贷”送到千家万户，为“三农”金融服务插上科技的翅膀。

聚焦主责主业，浇灌实体经济

经济兴，金融兴；经济强，金融强。农业银行始终牢记服务实体经济的宗旨，不断提升服务实体经济质效，

以高质量金融服务推动经济高质量发展。一年来，我们完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，聚焦京津冀、长三角、粤港澳、黄河流域等重点区域，全力支持重大项目建设，为国家战略有效落地、区域协调发展添砖加瓦。强化普惠小微、社会民生等领域支持力度，把金融资源更多配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，普惠型小微企业贷款余额较年初增长38.8%。不断加大制造业、战略性新兴产业、高技术产业领域信贷支持力度，截至2021年末，制造业贷款余额1.7万亿元，较年初增长2,724亿元，同比增长18.5%，专精特新“小巨人”企业服务覆盖面达60%，以精准金融服务助推技术变革和产业结构优化升级。全面推进数字化转型，打造了一批“为民、便民、惠民、利民”智慧金融场景和数字化金融产品，助力人民群众生活品质不断提升。

赋能绿色发展，耕耘美丽中国

绿水青山就是金山银山。农业银行围绕实现碳达峰碳中和战略目标，全面实施绿色金融战略，用金融力量守护绿水青山。一年来，我们充分发挥董事会战略部署和决策引领作用，在高管层成立绿色金融委员会，设立“碳中和”工作委员会，挂牌成立同业第一家绿色金融研究院，自上而下传导环境、社会和公司治理(ESG)理念，将应对气候变化作为绿色金融支持的核心领域，推动ESG理念在产品开发和业务发展中落地。创新绿色金融产品与服务，以绿色宜居、绿色转型、绿色生态、绿色能源等领域为切入点，加快绿色信贷投放，截至2021年末，绿色信贷业务贷款余额19,778亿元，同比增长超过30%，为绿色产业和企业发展注入金融活水。签署联合国《负责任银行原则》，积极参与联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会，坚定做可持续发展的支持者和参与者，为促进绿色低碳发展贡献农行动力量。

2022年，农业银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党中央、国务院决策部署，积极落实“六稳”“六保”工作要求，坚持稳字当头、稳中求进工作总基调，大力推进“三农”普惠、绿色金融、数字经营“三大战略”，努力建设服务乡村振兴的领军银行和服务实体经济的主力银行，为全面建设社会主义现代化国家作出新的更大贡献，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

行长致辞



中国农业银行党委副书记、行长

致辞

2021年，是国家“十四五”规划实施的开局之年。农业银行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，全力做好“六稳”“六保”金融服务，加快重点领域改革转型，防范化解各类风险，以优异的成绩实现“十四五”良好开局。2021年，全行主要经营指标继续位居同业前列，集团总资产达29万亿元，净利润2,419.36亿元，业务经营保持规模、质量、效益同步提升的良好态势，实现了经济责任与社会责任相互促进、协调发展的良好局面。

精准发力提升服务实体经济质效

深入贯彻新发展理念，围绕服务构建新发展格局，聚焦普惠小微、先进制造业、民生保障等重点领域和薄弱环节，着力解决实体经济发展中的痛点难点堵点问题。充分发挥大行的标杆引领作用，创新推出“首户e贷”“账户e贷”等金融产品，持续提高普惠金融精准度、覆盖面和可得性，全面落实减费让利工作，普惠型小微企业贷款利率下降8个基点。精准支持科技创新和产业优化升级，持续加大对科创企业和重大科技项目的金融供给。截至2021年末，战略性新兴产业贷款余额8,593亿元，较年初增长超40%。着力解决民生金融服务短板，促进城乡居民生活富足，推动社保网络织牢织密，助力教育事业发展升级，支持居住环境不断改善，以金融力量促进社会民生全面发展。

奋楫笃行深入推进乡村全面振兴

坚决扛起服务乡村振兴的职责使命，深入实施“三农”普惠战略，努力为乡村振兴提供全面金融服务。截至2021年末，涉农贷款余额47,570亿元，农户贷款余额6,033.92亿元。全力支持巩固拓展脱贫攻坚成果，与国家乡村振兴局共同创设“富民贷”，已实现在160个国家乡村振兴重点帮扶县投放全覆盖。强化乡村振兴重点领域金融支持，围绕粮食安全、乡村特色产业、新型城镇化建设等方面，持续为农业农村发展输送金融活水，截至2021年末，粮食安全重点领域贷款余额1,926亿元。着力拓展农村普惠金融广度和深度，将传统网点与新型电子渠道、互联网金融有机融合，不断优化“惠农e贷”产品服务，畅通农村普惠金融服务“最后一公里”。截至2021年末，共有县域网点1.26万个，县域个人掌银注册1.86亿户，“惠农e贷”贷款余额5,447亿元，惠及农户368万户。加快“三农”产业链金融和智慧场景建设，推广农村集体“三资”管理平台，已在全国908个县上线。

矢志不移大力开展绿色金融创新

首次将绿色金融作为全行三大战略之一，出台加快绿色金融业务发展的指导意见和行动方案，持续加大对绿色

低碳领域的金融支持力度。以降碳减碳为主线，加强绿色产业重点领域信贷政策引导，助力传统产业绿色升级。加快绿色信贷、绿色债券、绿色基金、碳金融等产品创新，在金融同业中首批开展碳中和债、可持续发展挂钩债等绿色债券投融资业务，以金融力量守护好绿水青山。截至2021年末，共承销发行绿色债券27期，募集资金439.5亿元。围绕建设资源节约型、环境友好型社会的目标，积极推动自身运营碳中和，通过推进绿色用能、建设绿色网点、推行绿色办公、实施绿色采购、组织员工投身环保公益活动等，努力实现低碳运营，全年共组织志愿者参与环保公益活动3,309次。

凝心聚力全面提升惠民金融服务

坚定不移地践行以人民为中心的发展思想，加快构建更加贴心、更生活化的金融服务体系，努力打造客户体验一流的智慧银行。强化科技赋能金融服务，实施“智慧网点工程”“掌银工程”，着力增强网点智慧服务能力和线上线下一体化服务能力。截至2021年末，建设5G智慧银行网点超100家，完成14,537家网点“数字化赋能”导入；掌银月活客户突破1.5亿户。按照“互联网化、数据化、智能化、开放化”思路，推出智慧政务、智慧校园、智慧医疗等服务场景，为客户提供全方位、多层次的智慧金融服务。深入开展金融服务升温工程，创新丰富线上线下渠道服务功能，改善服务环境，优化产品和业务流程，切实提升人民群众金融获得感、幸福感。截至2021年末，远程银行中心总呼入量2.55亿通，客户通话满意度99.7%。

新的一年，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，统筹发展和风险防范，持续深化改革转型，履行好国有大行责任担当，坚定不移打造服务乡村振兴的领军银行和服务实体经济的主力银行，推动全行实现高质量发展，为全面建设社会主义现代化国家贡献新的更大力量。

监事长致辞



中国农业银行党委副书记、监事长

王敬东

“日月忽其不淹兮，春与秋其代序。”2021年，是中国共产党成立100周年，恰逢农业银行成立70周年。作为历史的见证者、参与者和创造者，农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，在支持乡村振兴、深耕普惠金融、服务实体经济、发展绿色金融、筑牢风险底线等重大任务中泼墨挥毫，书写了农业银行作为国有大行全面履责担当的崭新华章。

致敬百年 固本铸魂强党建

我们把党的领导作为根本政治原则，坚持以党的政治建设为统领，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，强化理论武装。在建党百年之际，扎实推进党史学习教育，深入开展“我为群众办实事”实践活动，引领带动各级党组织和广大党员干部自觉做到以人民为中心，在服务“三农”、服务实体经济、服务社会民生中发挥骨干和中坚作用，不断满足人民群众和实体经济多样化金融需求。

我们始终坚持全面从严治党、从严治行，不断压紧压实管党治党政治责任，强化党建制度的刚性约束，抓好抓牢党风廉政建设，推进基层党组织建设全面进步、全面过硬，营造风清气正的良好政治生态，以不负时代、不负党和人民的情怀和责任推进党建高质量发展。

我们坚决贯彻落实党中央防范化解重大金融风险的决策部署，践行“诚信立业、稳健行远”的企业核心价值观，严格落实风险管理与经济责任审计要求，不断完善金融安全防线和风险应急处置机制，筑牢风控底线，提升风险管理能力，推动全行高质量发展，切实维护国有金融资产安全。

恪守天职 服务实体创佳绩

我们以服务实体经济为己任，主动融入“双循环”新发展格局，持续提高产品研发和创新能力，为经济社会发展的关键领域和薄弱环节提供精准金融支持，助力京津冀、长三角及长江经济带、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈与黄河流域等重点区域发展建设，推动先进制造业、科创产业等新动能领域繁荣壮大，为经济高质量发展持续赋能。

我们时刻牢记服务“三农”的政治责任，义不容辞地扛牢服务乡村振兴的光荣使命，实施“三农”普惠战略，创新产品服务，加强资源倾斜，拓宽渠道网络，努力提高金融服务可及性，全力支持乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴，在巩固拓展脱

贫攻坚成果、推动农业现代化发展、建设美丽宜居乡村、破解“数字鸿沟”等方面发挥主力军作用，引金融活水滴灌广袤县域，惠及神州大地的千家万户。

我们坚持人与自然和谐共生，紧紧围绕碳达峰碳中和目标，全面实施绿色金融战略，不断完善绿色金融治理体系，持续加大节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域资金支持，推动经济社会可持续发展，全面增进人民群众生态福祉。

不忘初心 金融为民谱新篇

我们以人民满意作为金融服务质效的衡量标准，围绕数字化转型这项中心工作，深入推进线上线下经营一体化发展，深化产品渠道创新，持续优化升级掌银服务，加快智慧政务、智慧校园、智慧医疗等各类场景建设，形成科技赋能金融、金融赋能社会的互动循环，以智慧金融服务为人民生活增色添彩，满足人民群众对美好生活的向往。

我们坚持以客户为中心的经营理念，积极开展金融知识宣传教育活动，提高消费者风险意识和自我保护能力，持续完善客户信息与数据安全机制，提高数据安全防护能力，保护消费者隐私。同时，畅通投诉渠道，做到及时响应、及时处理，切实维护金融消费者合法权益。

我们秉承“勇于担当、服务人民，责任为先、造福社会”的责任理念，积极投身公益慈善事业，主动参与抗震救灾、扶贫济困等公益活动，深入推进“服务升温工程”，鼓励和倡导各级组织和员工关注弱势群体，为建设美好和谐社会作出农行贡献。

2022年，站在新的历史起点，农业银行将坚决贯彻落实党中央、国务院各项决策部署，时刻牢记“国之大者”，胸怀“两个大局”，以高质量党建引领高质量发展，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗！

走进农行

公司简介

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

本行是中国主要的综合性金融服务供应商之一，凭借全面的业务组合、庞大的分销网络和领先的技术平台，向广大客户提供各种公司银行和零售银行产品和服务，同时开展金融市场业务及资产管理业务，业务范围还涵盖投资银行、基金管理、金融租赁、人寿保险等领域。

2021 年，
在英国《银行家》杂志
全球银行 1,000 强排名中，
以一级资本计，本行位列
第 3 位
在美国《财富》杂志
世界 500 强排名中，本行位列
第 29 位

截至 2021 年末，本行境内分支机构共计 22,807 个，包括总行本部、总行营业部、3 个总行专营机构、4 个研修院、37 个一级分行（含 5 家直属分行）、402 个二级分行（含省会城市分行、省区分行营业部）、3,348 个一级支行（含直辖市、直属分行营业部和二级分行营业部）、18,961 个基层营业机构以及 50 个其他机构。境外分支机构包括 13 家境外分行和 4 家境外代表处。主要控股子公司 16 家，其中境内 11 家，境外 5 家。



发展战略

本行全面对接国家“十四五”规划纲要，立足自身实际，制定《中国农业银行“十四五”规划》，按照“一个主题、两大定位、三大战略”，对未来五年改革发展方向进行系统谋划和战略部署。



责任理念

心怀“国之大者”、勇于担当作为，本行牢记中国特色社会主义国有商业银行职责使命，自觉将履行社会责任放在国家大局和经济大局中去谋划，在促进社会全面进步中担当责任。

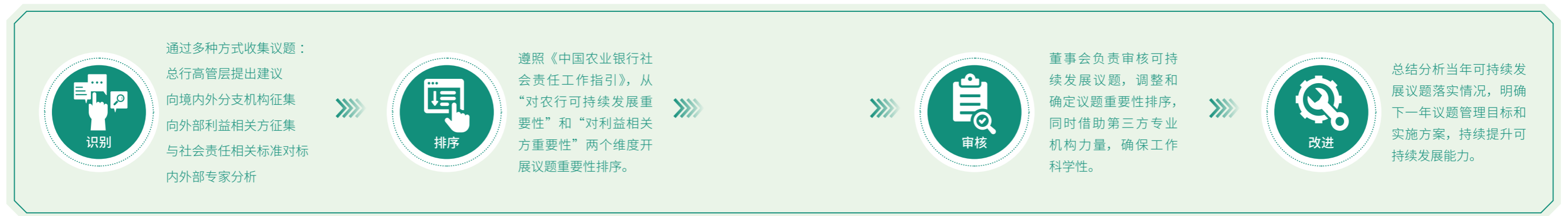
本行始终做国家宏观经济政策的执行者和捍卫者，聚焦本源主业，全力当好服务乡村振兴的领军银行和服务实体经济的主力银行。



责任管理

实质性议题识别

本行开展实质性议题分析，识别可持续发展议题。



利益相关方分析



政府

核心期望

- 服务国家战略
- 服务“三农”
- 支持实体经济
- 发展民生金融
- 实施普惠金融
- 依法足额纳税
- 带动社会就业

主要回应

- 遵守法律法规
- 服务区域协调发展
- 服务乡村振兴
- 助力供给侧结构性改革
- 主动纳税
- 持续开展普惠金融



监管机构

核心期望

- 依法合规运营
- 维护金融稳定
- 有效防范风险

主要回应

- 合规管理
- 接受监管考核
- 开展全面风险管理



股东和投资者

核心期望

- 可持续投资回报
- 健全公司治理
- 保障股东权益
- 强化信息披露

主要回应

- 践行责任投资
- 实现稳健经营
- 创造股东价值
- 真实准确完整披露信息



客户

核心期望

- 维护客户权益
- 提升服务品质
- 持续产品创新

主要回应

- 加强消费者权益保护
- 全面提升服务能力
- 加快产品创新
- 建设信息化银行



员工

核心期望

- 保障合法权益
- 促进成长发展
- 提供人文关怀

主要回应

- 遵守国家劳工法律法规及国际惯例
- 提供多元化培训
- 畅通职业发展通道
- 倡导工作与生活平衡



供应商与合作伙伴

核心期望

- 公平透明
- 诚信履约
- 合作共赢

主要回应

- 完善采购管理
- 创新合作模式



公众与社区

核心期望

- 普及金融知识
- 促进社区发展
- 实施公益帮扶

主要回应

- 开展金融知识宣传
- 积极参与公益慈善



环境

核心期望

- 管控环境风险
- 发展绿色金融
- 推行绿色办公

主要回应

- 支持绿色产业发展
- 创新绿色金融产品
- 践行绿色运营

专题



牢记“国之大者” 致敬建党百年

从“小小红船”到“巍巍巨轮”，中国共产党初心不改砥砺前行，肩负起实现中华民族伟大复兴的历史使命。百年征程，喜迎华诞，鉴往知来，笃行致远。本行坚持以党的政治建设为统领，扎实开展党史学习教育，深入开展庆祝建党100周年系列活动，推进党的建设取得新的成效，以优异成绩向建党百年华诞致敬献礼，以高质量党建引领和保障高质量发展。

党建引领谱华章

本行成立70年来，特别是党的十八大以来，始终紧紧围绕坚持党的领导，加强党的建设，培“根”铸“魂”，做到“五个走在前”：

1

在旗帜鲜明讲政治走在前

把增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”体现到服务脱贫攻坚和乡村振兴、服务“六稳”“六保”等方面成效上。

2

在强化理论武装走在前

持续以党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。

3

在建强基层组织走在前

加快推进标准化规范化建设，全面推行“两项管理”，不断提升基层党组织政治功能和组织力，引导支部和党员充分发挥“两个作用”。

4

在打造高素质专业化干部人才队伍走在前

出台系列实施意见，激励主动担当作为，着力打通人才成长“双通道”。

5

在正风肃纪走在前

逐级压紧压实“两个责任”，不折不扣完成派驻机构改革任务，持续深入推进“放管服”改革。

表彰

2021年6月28日，在全国“两优一先”表彰大会上，西藏双湖县支行党总支被表彰为全国先进基层党组织，山东聊城任平支行高级副经理步同良同志被表彰为全国优秀共产党员。

扎实开展党史学习教育，汇聚奋进力量

本行深入推进党史学习教育，高标准、高质量做好各项工作，教育和引导全行党员、干部“学党史、悟思想、办实事、开新局”。

感悟思想伟力，坚定理想信念

全行广大党员干部坚持学党史与悟思想相统一，以学习习近平总书记在党史学习教育动员大会、庆祝中国共产党成立100周年大会上的重要讲话和党的十九届六中全会精神为重点，持续抓好专题学习、专题宣讲、专题党课、专题培训、专题组织生活会和民主生活会，在深学细研中强化理论武装。深入系统学习党的百年光辉历史，从百年党史中汲取智慧和力量，深刻感悟党团结带领人民百年奋斗的重大成就和历史经验，牢固树立正确的党史观，不断增强历史自觉、历史自信，做伟大建党精神的宣传者、传承者，深刻认识“两个确立”的决定性意义，持续提升用党的创新理论最新成果武装头脑、指导实践、推动工作的能力和水平。



北京分行搭建党史学习教育展厅，全天候提供讲解服务。(孙琪 摄)

创新形式学党史



广东分行邀请百岁老党员邱耀水讲授主题党课，从革命先辈的故事中汲取奋进力量。(周洁怡 摄)



浙江分行开展党史学习教育主题团日活动。(陈艺文 摄)



大连分行举办“学党史 强信念 跟党走”党史学习教育知识竞赛。(林里 摄)



福建分行建立饶才富事迹陈列馆，打造党史学习教育基地。(苏小胜 摄)



西藏分行翻译藏语版党史学习教育手册，供藏族员工和当地牧民学习。(西藏分行 供图)

- ▶ 4.37 万个党组织累计开展专题学习近 26 万次
- ▶ 行党委班子成员讲授专题党课 20 余次，49 家直管单位党委班子讲授党课 400 余次，各级行党委班子讲授党课 1.7 万次，支部书记讲党课 3.8 万次
- ▶ 行党委班子成员开展专题宣讲 30 余次；各级党委主要负责同志开展专题宣讲 7,000 余场次；各级行党委班子开展专题宣讲 2.5 万场次
- ▶ 3.7 万个基层党支部组织 25 万名在岗党员召开专题组织生活会
- ▶ 参观红色教育基地、开展线上祭扫活动覆盖 40 万余人次
- ▶ 开展主题党日活动 11.7 万次



扫码观看农行《一堂党课》党史学习教育系列视频

聚焦急难愁盼，为群众办实事

本行将学史力行作为党史学习教育的落脚点，自觉践行以人民为中心的发展思想，深入开展“我为群众办实事”实践活动，紧扣金融行业特点和职责使命，聚焦群众“急难愁盼”问题，化解了一批困扰群众、困扰基层的操心事、烦心事，啃下了一批“硬骨头”难题，使广大群众和基层员工切身感受到学习教育带来的新变化、新成效。

▶ 制定《“我为群众办实事”实践活动项目任务清单》，从服务实体经济、乡村振兴、民生金融、服务升温、优化流程、基层减负六个方面，制定**22**项重点措施，细化**57**项具体任务

▶ 各基层党组织累计开展“我为群众办实事”项目**1.22**万个

▶ **11,392**个党支部与村（社区）党支部开展结对共建，进社区、进校园、进农村，为身边群众办实事**11.4**万件

▶ 在重要时间节点推出为民举措**1,007**条，受益**1,622**万人次

▶ 推出简化审批流程、提高办事效率、优化营商环境项目**1,452**项，受益**757**万人次

▶ 实施就业、社保、医疗、住房等民生实事**1,103**项，受益**2,905**万人次

▶ 服务“一老一小”项目**1,813**条，受益**2,337**万人次

▶ 助力实施“菜篮子”、“米袋子”、老旧小区改造、城市管理等方面民心工程项目**398**项，受益**497**万人次

强化党建引领，助力乡村振兴

本行组织总行机关55个基层党组织与57个脱贫县（定点帮扶县）支行和所在县57个脱贫村，围绕基层支部共建、发展思路共谋、干部人才共育、困难群众共帮，开展“双结对、双促进”党建结对帮扶，积极为群众办实事、解难题。2021年，指导结对县支行发放涉农贷款77.79亿元，直接采购农产品1,500余万元，帮助销售农产品492万元，员工自愿捐款45.7万元，慰问困难党员群众2,692人，为学校、食堂、活动室等场所配备电脑、桌椅等硬件设备，助力修建乡村饮水、照明、道路及环卫等一批民生基础设施，有效提升了群众的幸福感、获得感、安全感。经验做法被《光明日报》进行报道。



厦门分行青年突击队到工地为省外务工人员开办银行卡。（黄志祥 摄）

用心用情解民忧

上海分行深度融入区域经济发展，积极参与旧区改造和保障房建设等政府重大民生工程，为黄浦区乔家路（东块）地块城市更新项目提供资金支持和金融服务。该旧改项目涉及土地面积16.8万平方米，动迁老旧建筑23.23万平方米，受益家庭达5,810户，惠及居民超万人。

新疆分行员工不惧风雪严寒，深入海拔4,200米以上的牧民家中，开展贷前调查，核实牲畜存栏量，发放畜牧业贷款，努力解决农牧民难事急事。同时，向农牧民宣讲党的十九届六中全会精神，激发各族群众爱党爱国热情。



本行党委书记、董事长谷澍赴重庆秀山县调研金融支持新农村建设情况。（潘钰琳 摄）



山东威海分行辖内网点设立医保工作站，可查询办理部分医保业务，节省群众奔波往返时间。（鞠玲玲 摄）

大力弘扬伟大建党精神，献礼百年华诞

本行开展庆祝中国共产党成立 100 周年系列活动，创新形式载体，用好用活红色资源，赓续党的红色血脉。通过颁发“光荣在党 50 年”纪念章、举办“红色家书”主题朗诵会、“百年精神谱系”音乐党课、“党旗在基层一线高高飘扬”微党课和征文比赛、“百年征程、砥砺前行”健步走、“永远跟党走”主题文艺作品征集、“我心向党”文艺节目评选、“唱支红歌给党听”“向党说句心里话”线下快闪等各类主题突出、生动活泼的实践活动，大力唱响共产党好、社会主义好、改革开放好、伟大祖国好、各族人民好的时代主旋律，展示新时代农行业员工的良好精神风貌。



深入推进全面从严治党，持续固本强基

本行持续压紧压实管党治党政治责任，持之以恒抓好党风廉政建设和反腐败斗争，把全面从严治党从严治行向纵深推进，营造干事创业的良好政治氛围。

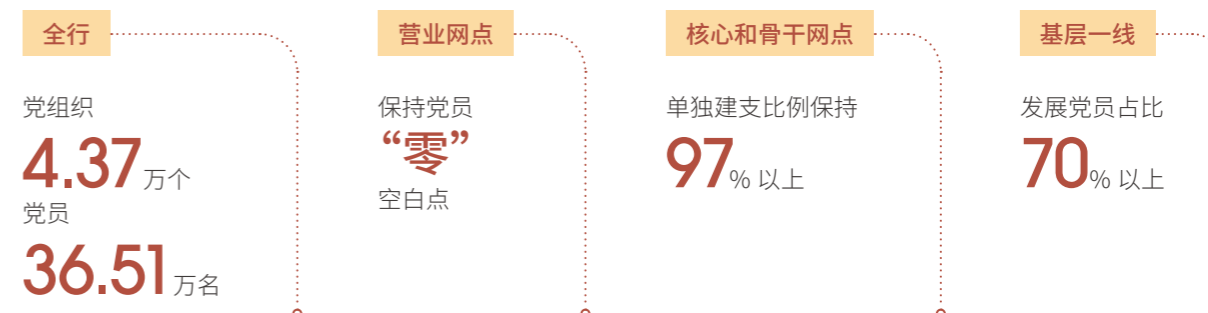
筑牢“桥头堡”，建设坚强有力基层党组织堡垒

推进基层党组织建设全面进步、全面过硬，坚持把抓基层打基础作为长远之计和固本之举，从基本组织、基本队伍、基本制度抓起，不断提升基层党组织政治功能和组织力，筑牢攻坚克难、担当作为的坚强堡垒。



巩固提升基层党组织覆盖面

截至 2021 年末



党旗飘扬，先锋引领

本行召开全行“两优一先”表彰大会，对 280 名“优秀共产党员”、160 名“优秀党务工作者”、160 个“先进基层党组织”和 100 名“金穗先锋”进行表彰，并通过报告会、座谈会、演讲会、故事会、微党课、征文比赛等多种形式，讲好先进典型故事，充分发挥先进模范的精神引领和典型示范作用。



牵好“牛鼻子”，推动全面从严治党从严治行

持之以恒正风肃纪，抓好体制机制建设，加强和完善对“关键少数”的监督机制，做实做细党员干部日常监督，从严查处违规违纪问题，树起全面从严治党的鲜明导向，营造风清气正的发展环境。



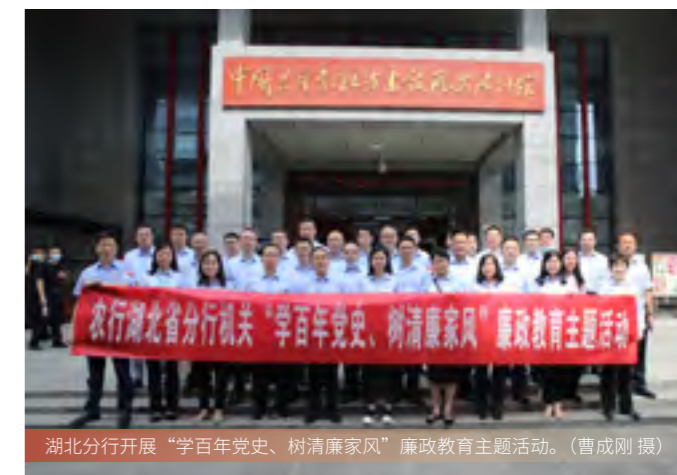
绘廉政漫画，扬正气清风

本行持续加强党风廉政建设宣传教育和廉洁文化建设，以“学党史 守初心 话廉政”为主题，面向基层员工征集廉政宣传漫画，共征集作品300余幅。在创作廉政漫画作品的过程中，各级党组织和广大员工进一步深化对中央八项规定精神、纪律规矩、廉洁文化的认识。征集结束后，利用多种形式展出宣传，教育引导广大党员干部慎微慎初、干净担当、廉洁从业。



弘扬廉洁理念 营造干事创业良好氛围

湖北分行大力弘扬“清正廉洁、风清气正”的廉洁理念，不断丰富教育方式，持续推动廉洁文化入脑入心。前往中国共产党纪律建设历史陈列馆等开展“沉浸式”学习，进一步坚定从严管党治党决心；开展清廉文化“进网点、进网络、进机关、进项目、进家庭”，打通党风廉政建设“最后一公里”；开展“以案说法、警钟长鸣”案件警示教育巡讲，让身边人说身边事，实现党员干部警示教育全覆盖；常态化开展廉洁提示提醒，通过发送党委履职提示清单、党廉专刊等，督促严格自律。



截至 2021 年末，
涉农贷款余额

47,570 亿元

惠及农户

368.11 万户

“惠农 e 贷”余额

5,446.66 亿元

深耕“三农”沃土 服务乡村振兴

本行全面贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴战略部署，扛牢服务乡村振兴的职责使命，深入实施“三农”普惠战略，出台重点支持措施和服务方案，实施差异化金融服务政策，大力开展乡村振兴金融产品和服务模式创新，打造现代化“三农”金融服务体系，全力支持乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴，为加快实现农业强、农村美、农民富贡献智慧和力量。



巩固脱贫攻坚成果

本行坚决落实“四个不摘”要求，把巩固拓展脱贫攻坚成果放在金融服务“三农”的重要位置，加大对脱贫地区金融支持力度，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，扎实推进高质量服务乡村振兴工作。

持续做好脱贫地区金融服务

保持脱贫县贷款稳步增长。出台金融服务巩固拓展脱贫攻坚成果的意见，在5年过渡期内保持脱贫县政策总体稳定，确保脱贫县贷款每年稳定增长。全力做好脱贫地区重大工程项目、现代农业和乡村特色产业、乡村建设、易地扶贫搬迁后续帮扶、公共服务提升等领域金融服务。

创新脱贫地区金融产品。在脱贫地区大力推广“脱贫巩固贷”“农权脱贫贷”“助业脱贫贷”等巩固拓展脱贫攻坚成果金融产品，将金融服务脱贫攻坚的产品、模式、经验向服务乡村振兴移植推广。优化脱贫人口小额信贷产品，实行优惠利率，坚持户借、户用、户还，精准支持贷款户发展生产和开展经营。

提升消费帮扶成效。打造“兴农商城”消费帮扶平台，通过向合作客户推介、单位定向采购、动员员工采购等形式，持续扩大脱贫地区产品和服务消费，拓展产品与服务市场。

截至 2021 年末

832 个脱贫县贷款余额

14,657 亿元

较年初增加

1,826 亿元

增速高于
全行贷款平均增速

累计帮助销售脱贫地区农副产品

11.3 亿元

其中，“兴农商城”交易金额

2.6 亿元



河北承德围场支行深入帮扶村，详细了解帮扶脱贫户近期生产生活情况，听取脱贫户自身发展规划，结合实际情况给出针对性建议。(静树华摄)



福建龙岩长汀支行客户经理深入脱贫户家中，了解帮扶成效。(游宗洪摄)

优化定点帮扶

出台定点帮扶政策措施，创新帮扶形式，聚焦招商引资、资金捐赠、人才培训、消费帮扶等重点，接续做好河北武强县、饶阳县、贵州黄平县、重庆秀山县四个定点县帮扶工作。

截至 2021 年末

4 个定点帮扶县 贷款余额	共向 4 个定点县投入无偿 帮扶资金	帮助定点帮扶县引 进无偿帮扶资金
135 亿元	5,997 万元	1,829 万元
较年初增加	支持乡村产业、培训等项目	
16 亿元	44 个	





贵州分行支持黄平县太子参等中药材种植产业发展。(叶义坤 摄)

完善东西部行协作机制

制定出台《关于坚持和完善东西部行协作机制的意见》，按照国家最新东西部省际协作关系，调整东西部行结对帮扶关系，完善协作帮扶机制，主动为东西部省份产业转移、项目合作、劳务对接等提供全方位金融服务。在全行范围内优选帮扶能力强的12家东部行，长期固定结对帮扶西部行，为服务乡村振兴战略提供坚强组织保证。

结对帮扶送人才，东西协作结硕果

本行深化东西部行干部人才结对帮扶，巩固拓展“双百”计划，在原深度贫困地区100家县支行与东部发达地区100家一级支行结对子的基础上，增加国家乡村振兴重点帮扶县支行和革命老区县支行，“双百”支行结对总数扩展至110家。结对双方互派交流干部，开展一对一精准帮扶行动，截至2021年末，共选派500余名“双百”干部投身东西部协作。

服务国家乡村振兴重点帮扶县

针对160个国家乡村振兴重点帮扶县，制定21条金融支持专项政策，配置专项资源，优先做好帮扶。出台2021年金融支持乡村振兴重点帮扶县工作计划，确保实现帮扶县整体贷款增速高于全行、每个县贷款增速高于所在分行、70%以上新增可贷资金用于当地、在重点帮扶县发放的贷款利率低于其他地区等目标。

支持定点帮扶县的主要举措



组织召开“中国农业银行·饶阳县线上招商引资推介会”，邀请河北饶阳县县委、县政府与益海嘉里金龙鱼粮油、先正达集团、土流集团等8家企业进行线上对接。

实施贵州黄平县“5G+智慧场景”项目，实现党建统筹、在线办公、数据发布、统计研究等多项功能，有效解决基层治理工作痛点、难点问题。

支持重庆秀山县中医院“智慧医院”建设，为医院布放自助服务终端、打造线上服务公众号，助力提升线上线下医疗便民服务能力。

聚焦河北武强县奶业产业链，以龙头企业为核心，加大对其上游奶牛养殖企业、青贮企业、牧草种植户等主体的支持力度，支持全产业链发展。



广西桂林分行大力支持乡村振兴重点帮扶县——龙胜各族自治县发展。(伍文悄 摄)

“富民贷”架起“致富桥”

“富民贷”是本行与国家乡村振兴局共同创设、由本行独家办理的一款免抵押、免担保、小额信用贷款产品，专门用于支持脱贫地区农户种植养殖、加工制造、商品流通等生产经营活动，实行利率优惠，最大限度支持农户发展生产，促进农户增收致富。产品发布不到一个月，即在重庆、安徽等地实现首批投放落地。截至 2021 年末，本行“富民贷”累计投放 5,503 万元、支持户数 444 户，实现在 160 个国家乡村振兴重点帮扶县投放全覆盖。



西藏分行推出“乡村振兴·固边贷”支持边境地区建设。(多布旦摄)

巩固脱贫成果，迈步乡村振兴

新疆兵团分行制定服务乡村振兴和县域业务发展 44 条支持政策，成立金融服务乡村振兴推进小组，向南疆四地州分支机构增加员工 53 人，选派 4 名干部员工到金融扶贫一线任职。创新“兵棉通”“兵牧贷”“活畜贷”等金融产品，强化信贷投放，乡村振兴重点领域信贷投放保持增长态势。截至 2021 年末，投放涉农贷款 313 亿元，同比增加 98 亿元。



新疆兵团分行创新“兵棉通”，助力农民增产增收。(魏小杰摄)

推动农业全面升级

本行聚焦乡村振兴重点领域，持续加大对农田水利、种业振兴、粮食产业链各类主体等领域信贷支持力度，联合多方力量构建服务合力，为农村产业发展增添动力，助力加快实现农业农村现代化。

截至 2021 年末，

涉农贷款余额
47,570 亿元

构建服务合力

加强与农业农村部、国家乡村振兴局、科技部、文化和旅游部、商务部、全国工商联等部委合作，共同支持现代农业、农业科技、农村商贸、民营企业等发展。

加强与省级政府合作，共同推动当地现代农业产业发展、美丽乡村建设、数字乡村建设等乡村振兴重点领域发展。

多方联动
聚力

加强银担合作，拓展业务合作范围，加大对新型农业经营主体、农产品仓储保鲜冷链设施建设等支持力度，与国家农担公司合作贷款余额 663 亿元，较上年增加 154 亿元。

加强与村“两委”、农业产业化龙头企业、农民专业合作社等合作，由其推荐客户，帮助开展贷后管理，自主开展调查审查，强化精准营销，批量化开展零售业务。

与科技部联合支持农业科技创新

本行与科技部签署农业科技金融服务合作协议，明确未来 3 年，本行将向现代农业科技和基层创新领域提供总金额不低于人民币 1,000 亿元的意向信用额度，将更多金融资源引入农科园区、县域和科技企业，金融服务覆盖 270 个农业科技园区、52 个国家创新型县（市），支持农业高新技术产业发展。

大力支持“万企兴万村”行动

本行把金融服务“万企兴万村”行动工作作为支持乡村振兴的重要抓手，积极加入全国“万企兴万村”行动领导小组，与全国工商联签署总对总战略合作协议，推动各级行与各级工商联建立多级联动合作机制。同时，与全国工商联联合推出“联企兴村贷”金融服务模式，大力支持参加“万企兴万村”行动的民营企业和产业链条上各类“联农带农”主体，为引导支持民营企业投身乡村振兴贡献力量。截至 2021 年末，本行积极为全国工商联推荐的企业提供金融支持，授信总额 1.33 万亿元，贷款余额 3,764 亿元。

国务院国资委 中国农业银行 共同服务乡村振兴战略合作协议 签约仪式

2021年12月·北京



国务院国资委、中央企业与本行签署《共同服务乡村振兴战略战略合作协议》，深化合作、携手共进，不断做强做优做大国有资本和国有企业，为加快农业农村现代化、更好服务乡村振兴、促进共同富裕作出更大贡献。（陈顺喜摄）

支持重点领域发展

大力推进粮食安全金融服务。出台金融服务国家粮食安全行动方案，明确目标任务和支持重点，配套农机购置、秋粮收购等环节支持政策，对粮食安全金融服务进行全面部署。创新“农业生产托管贷”“黑土粮仓贷”“新粮通”等全行或区域性产品，着力支持种植农户、家庭农场、农垦企业、农业产业化龙头企业、农业社会化服务组织等主体发展。

突出支持种业振兴行动。出台支持种业振兴行动金融服务方案、支持种业振兴信贷政策，围绕扶持种业企业做优做强、支持种业基地发展、服务种质资源保护和种业创新攻关等重点领域，提出一揽子支持政策，助力打好种业翻身仗。在吉林、湖南、新疆、甘肃等地积极探索创新“农担+风险补偿基金”、供应链融资、植物新品种权质押、“一产业一方案”等模式，支持种业企业和种业基地发展。

截至 2021 年末，
粮食安全重点领域
贷款余额

1,926 亿元

种业领域贷款余额

155 亿元



本行党委副书记、监事长王敬东赴黑龙江分行调研，了解金融服务国家粮食安全和支农乡村振兴情况。（袁斌摄）

“深耕行动”护航粮食安全

新疆分行聚焦粮食安全领域，以伊犁河谷、塔额盆地、奇台垦区等产粮区域为重点，择优支持粮食流通、仓储、加工等领域优质客户和项目，全面实施服务乡村振兴“深耕行动”。针对粮食收购加工企业的融资难问题，创新推出“新粮通”产品，为优质粮食收储企业开展粮食存货抵押贷款业务，有效满足粮食收购企业资金需求。截至 2021 年末，已对辖内 6 户粮食收储企业实现“新粮通”贷款投放 4.95 亿元。

“乡村振兴活畜贷” 敲开养殖业融资大门

青海分行创新推出通过“物联网+”技术实现牲畜活体抵押的信贷产品——“乡村振兴活畜贷”。该产品借助“金穗农牧云平台”，以智能耳标为载体，为每个活畜资产提供唯一数字身份识别码，随时随地“监控”生物资产数量和活动轨迹，实现活畜抵押资产“可视、可控”，为广大农牧户搭建了智慧养殖、智慧放牧的数字平台，帮助农牧户提高养殖效率、降低养殖成本，实现“资源变资产、资产变资金”。



河北邢台分行以助力“产业振兴”为重点，结合各县域资源禀赋，创新推出特色信贷产品。（朱丽晓摄）



青海分行支持循化县发展特色农产品——红线椒种植。(白永花摄)

“黑土粮仓贷”“贷”出新希望

吉林分行创新推出特色贷款产品“黑土粮仓贷”，突出精准服务客户、品牌建设、担保方式、域值管理、引入授信模型、资金封闭运行模式六方面创新，大力支持黑土地保护县（市）示范区的高标准农田建设、数字农业、智慧农业、土地整理、粮食加工、农机购置、土地流转、秸秆还田等与黑土地保护利用相关领域，重点支持专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体及农民种植户。截至 2021 年末，共投放“黑土粮仓贷”4,075 户，贷款余额 8.2 亿元。



贵州安龙支行支持安龙县海庄村村民种植高粱。(陈方明摄)

支持新型农业经营主体发展

强化政策支持

制定加强新型农业经营主体金融服务 15 条支持政策，从调整贷款准入门槛、优化信用贷款条件、扩大农业企业授信额度、拓宽农村抵质押物范围等方面，加大对农业产业化龙头企业、家庭农场和农民专业合作社等新型农业经营主体的支持力度。

支持龙头企业及其产业链发展

主动对接地方产业发展规划，围绕优质龙头企业积极开展精准对接和优先服务。推行链式服务模式，将对重点龙头企业的金融服务延伸至以龙头企业为核心的产业链上下游，实现对产业链金融服务的全覆盖。

截至 2021 年末

支持农业产业化龙头企业贷款余额

1,864 亿元

较年初增加

139 亿元

2021 年

累计投放农业产业化龙头企业在线供应链融资贷款超过

100 亿元

做好农业产业化联合体金融服务

与农业农村部联合下发《关于金融支持农业产业化联合体发展的意见》，从建立“政银担”联动工作机制、加大信贷支持力度、探索有效金融服务模式、拓宽多元信贷担保渠道、帮助农业产业化联合体完善运行管理机制等方面，支持和引导农业产业化联合体持续健康发展。

“信贷直通车”畅通农业信贷专属绿色通道

本行与农业农村部、农担公司等合作，在全国范围内启动新型农业经营主体信贷直通车活动。通过新型农业经营主体信息直报系统，获取合作社和家庭农场两类经营主体的融资需求，由全国农业信贷担保体系提供融资担保服务，银行发放贷款，打造“经营主体直报需求、农担公司提供担保、银行信贷支持”的信贷直通车模式。通过数据共享增信，主动开展进村入户上门服务，进一步优化申报受理、精准对接、准入调查流程，线上实现快速审查审批，支持主体通过掌上银行便捷用款还款，为主体提供更加快捷、高效的金融服务。

截至 2021 年末，累计发放贷款

15.44 亿元

支持

4,505 户

精准施策，支持特色产业发展

福建省福州市连江县被誉为“中国鲍鱼之乡”，鲍鱼养殖是连江县同心村的主导产业。为满足鲍鱼养殖户的资金需求，福州分行推出“鲍鱼快农贷”产品，帮助养殖户足不出村办理贷款、享受贷款利率优惠，解决融资难、融资贵问题。截至 2021 年末，累计为同心村 90 户鲍鱼养殖户提供贷款支持，贷款余额 2,150 万元。



福建连江支行为鲍鱼养殖户提供金融服务。(郑培杭摄)



江苏南通港闸支行助力现代化农业园区建设。(王燕摄)

大连分行支持长海县渔业发展。(李雪劲摄)



建设美丽宜居乡村

本行围绕乡村公共基础设施建设、农村人居环境整治、农村基本公共服务、农村消费、县域内城乡融合发展等乡村建设重点领域，加大产品和服务创新力度，强化系统联动，不断提升金融服务水平，助力打造数字乡村、美丽乡村。

截至 2021 年末

乡村建设相关领域
贷款余额

12,803 亿元

较年初增加

1,652 亿元

县域医院、学校、旅游等
幸福产业贷款余额

1,571 亿元

较年初增加

282 亿元

县域制造业企业
贷款余额

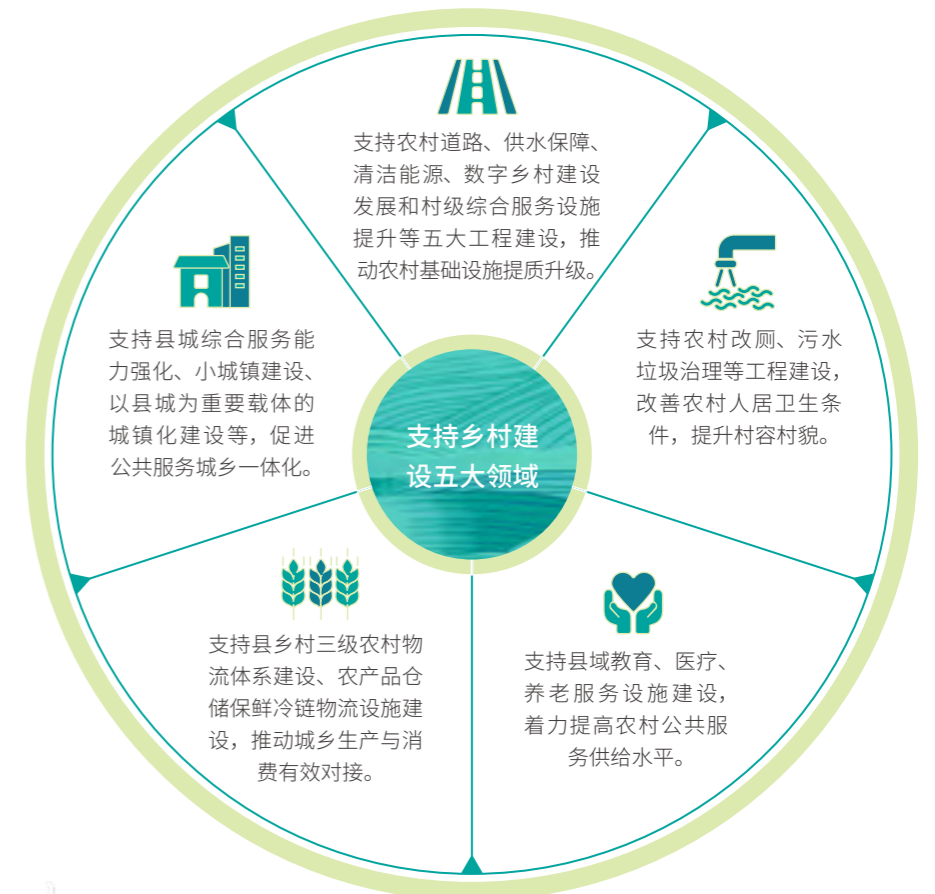
7,465 亿元

较年初增加

1,052 亿元

加强顶层设计

制定出台金融服务乡村建设行动专项服务方案，提出发展乡村建设业务的总体要求和目标，明确支持的重点领域、重点客户与重点区域，统筹安排营销服务、资源保障、风险管理等各项工作，加大全行县域城镇化补短板强弱项金融服务力度，进一步提高服务效果。



丰富金融产品

根据不同地区乡村建设规划，研发区域性信贷产品，梳理可用于乡村建设的10款全行性产品以及16款区域特色产品，打造“乡村建设贷”产品包，扎根地方经济土壤，契合区域乡村建设金融需求，提供丰富多样的金融服务。

共建全国首个乡村振兴金融创新示范区

2021年10月14日，本行与国家乡村振兴局、四川省政府举行共建乡村振兴金融创新示范区启动仪式。共建示范区将聚焦高质量推动“10+3”现代农业产业体系建设、实施富农惠民行动、加快金融科技赋能乡村振兴示范工程建设等9大任务，在研发增加农民财产性收入的金融产品、拓展抵质押物范围、构建数字人民币惠农场景、推出绿色低碳金融产品等9大方面，统筹各方资源，加快创新突破，打造金融服务乡村振兴的示范样板。力争到2025年，示范区金融生态环境明显优化、金融基础设施不断完善、金融产品体系更加丰富、金融服务渠道持续拓宽、金融服务水平显著提高。

1 | 3 | 4
2

1. 甘肃分行积极支持清水县山门镇玄头村基础设施改善，提升农户生活品质。(张智明 摄)
2. 广东分行支持顺德乐从村改善村容村貌。(马永生 摄)
3. 广西河池分行加大信贷投放，助力发展乡村旅游。(张正军 摄)
4. 浙江兰溪支行以打造“数字乡村”为抓手，持续推广本行电子银行业务平台。(马国刚 摄)



服务数字乡村

推广农村集体“三资”管理平台。

平台包括资产资源管理、资金管理、股权管理、资产交易、乡村治理、金融服务六大功能模块，帮助农村集体实现“三资”全生命周期管理，创新政府管理与农村治理模式，为实现城乡互促融合发展、乡村治理精准有效、公共服务便捷高效提供强有力支撑。

全面开展涉农场景金融服务。在县域农村大力构建智慧政务、智慧医疗、智慧教育、智慧旅游、智慧生活等金融场景，满足县域农村地区多元化客户需求。选取苹果、茶叶、肉牛三个行业，在山东、福建等省开展试点，助力智慧农业发展。

截至2021年末

“三资”管理平台已与
1,275 个县签约
在 **908** 个县上线
覆盖 **12.3** 万个行政村

依托推广“三资”平台，带动开立农村集体经济组织账户
11.6 万个，
为广大村集体经济组织提供便利的支付结算服务

截至2021年末

县域各类特色金融场景
1.2 万个

参与国家数字乡村建设。积极参与国家数字乡村建设试点工作，对接农业农村部全国农村集体资产监管平台，承建监管平台支付结算功能及村集体经济组织信用评价模块。



“三资”管理平台为乡村公共服务插上数字化翅膀

天津分行持续推进“天津市农村集体资产管理信息系统”（“三资”平台）建设，与天津市农业农村委员会签订“三资”平台系统合作协议，作为唯一一家金融机构在2021年为全市农村集体经济组织上线“三资”平台，织起“分行——农委、支行——区镇、网点——村”的三级服务网，助力全市实现监管的全面自动化、智能化、一网化。截至2021年末，“三资”平台已在天津市10个涉农区、153个乡镇、3,624个集体经济组织实现全部上线，带动村级客户新增3,562户，开户覆盖率达75%。

数字化为乡村发展添“智”提“质”

苏州分行将苏州吴中区牛桥村作为首个“数字乡村”试点，帮助牛桥村上线集村务信息、“惠农安心租房”和“美丽村民积分排行”等多种功能于一体的数字乡村平台，助推农村现代化建设。“惠农安心租房”平台让全村8,000余名外来人口拥有了发布、查询、筛选房屋租赁信息的数字化渠道，高效满足租房需求。“美丽村民积分排行”功能通过积分管理引导和约束村民，村委会可对积极参与村务的村民进行积分奖励，对不遵守村规民约的村民进行积分冻结。



宁波分行与梁弄镇合作打造“五彩梁弄”数字乡村平台，帮助实现农旅商圈“线上线下一体化”、美丽乡村“可视可听”、乡村治理“线上化数字化”、金融服务“如影相随”。(宁波分行供图)

提供人才支撑

选派优秀干部下沉乡村开展金融帮扶，为全面推进乡村振兴提供坚强人才支撑。截至2021年末，派出在地方政府的乡村振兴帮扶干部共计3,560人。

千人驻镇助力乡村振兴

广东分行率先响应广东省委省政府驻镇帮镇扶村工作部署，实施“千人驻镇助力乡村振兴行动”，在本行历史上首次派出千名优秀干部专职驻镇帮镇扶村。出台管理办法，编制工作手册，开展业务培训，指引金融助理做好“融资+融智”服务，助力“千镇万村”同建同治同美，实现对901个被帮扶镇的全覆盖。



广东分行驻镇金融助理深入田间地头了解农户生产情况，倾听金融需求。(梁景庭摄)

为共同富裕搭建金融桥梁

浙江分行锻造“一懂两爱”“三农”铁军，连续8年累计选派1,817名优秀骨干挂职乡镇。八年来，挂职干部主动投身基层党建、治水拆违、招商引资、防疫抗疫等重点难点工作，累计走访1.9万个行政村，32万家农户和中小企业，举办金融知识巡讲1.6万场，为农民“滴灌式”精准输送金融营养，直接受益人数90万余人次；先后推动1,400个项目加快立项或提前投放贷款，协调相关授信540亿元，发放贷款228亿元，成为当地深受信赖和倚重的服务力量。2021年，第7批挂职干部186人继续致力于在乡村振兴上深耕创新，把农村致富和农民增收作为重点任务，通过一对一服务和面对面指导，助力民生工程、发展“一村一策”特色经济、促进农村双创，帮助建设美丽乡村。



在黑龙江分行驻村工作队的帮助下，农户获得首笔农行贷款。(薛晶摄)

助力农民增收致富

本行聚焦广大农民多样化、差异化金融需求，构建“人工网点+自助银行+惠农通服务点+互联网线上渠道+远程银行+流动服务”六位一体服务渠道体系，持续丰富金融产品，创新服务模式，提升服务质效，助力农民增收致富，实现富裕富足。



畅通金融服务渠道

拓展线下渠道覆盖范围。积极优化县域网点布局，保持脱贫地区、高海拔地区、边境地区网点数量稳中有增，推动网点向城乡结合部、重点乡镇迁移，不断提升物理网点服务覆盖面。升级“金穗惠农通”，在农村商店、农资店等设立服务点，为广大农民群众提供便捷的查询、转账、消费、取现等基础金融服务。在偏远地区和网点空白乡镇，推广汽车银行、背包银行，有效填补金融服务空白。2021年，累计为543个乡镇、11万余人次提供小额取现、自助缴费、现金汇款、代收代付等上门服务。

提升线上渠道科技化水平。大力推广手机银行、网银、呼叫远程银行等互联网渠道，深入开展“掌银下乡、兴村惠农”活动，推出乡村版、少数民族语言版掌银，加大“掌银示范村”建设，利用远程银行拓宽农村客户金融服务触达面，让广大农民足不出户享受现代金融服务。



甘肃分行员工指导牧民通过惠农服务车办理业务。(吴鹏 摄)

截至 2021 年末

县域网点
1.26 万个
是全国唯一一家
在全部县域都有网点的
商业银行

县域个人掌银注册客户

1.86 亿户

县域个人掌银月活跃客户

6,354 万户



广西乐业县支行在百坭村设置金穗惠农通服务点。(陈德清 摄)

掌银下乡，兴村惠农

本行正式面向县域及乡村客户推出掌银乡村版。该版本简化了操作界面，功能更加简洁、操作更加流畅，重点聚焦贷款、存款、缴费等基础金融需求，解决金融服务 APP 准入门槛高、操作复杂等痛点；上线惠农理财、“惠农 e 贷”等金融产品，解决广大农户金融知识匮乏、金融产品选择难等问题；开展系列优惠活动，让广大农户享受更多便利实惠。掌银乡村版上线以来，不断推出适合县域乡村客户的金融产品，得到广大县域地区客户认可。



截至 2021 年末，本行

在海拔 3,500 米以上地区设立网点

500 余个

边境线 2 公里以内设立网点

70 余个

“金融戍边”
作用突出

边境线上的“农行绿”

2021 年 7 月 30 日，在西藏和平解放 70 年之际，全功能金融网点——西藏日喀则分行陈塘支行正式开业。陈塘镇位于西藏自治区西南边陲，与尼泊尔接壤，在 2011 年前曾是日喀则市唯一不通公路的乡镇。陈塘支行的设立有效解决陈塘镇 6 个村、535 户、2,529 人昔日长途跋涉到 152 公里外的定结县城办理金融业务的困难，将金融服务全面延伸至中尼边境一线群众。



西藏境内离边境一线最近的全功能金融网点——陈塘支行正式开业。(多布旦 摄)

推广惠农金融产品

持续推广线上产品。借助互联网、大数据等金融科技手段，建立线上化办贷系统，大力推广农户贷款线上产品“惠农e贷”，实现农户随时随地轻松申贷、用贷、还贷，全面支持农村和城郊结合部的种植养殖、生产加工、商贸流通等多产业多业态发展，提升农户贷款覆盖面和可得性。面向广大农户开展系列优惠活动，培养农户使用互联网获得金融和生活服务的习惯。

加强金融产品创新。出台《关于2021年加强“三农”产品创新全力打造服务乡村振兴拳头产品的意见》，确定拳头产品、精品产品打造名单和拓展目标任务，扩大“三农”产品创新基地，更好满足农户的金融需求。截至2021年末，全行已形成乡村振兴千亿级产品10个、百亿级产品13个。



“巾帼农创贷”支持农村女性创业

宁波分行携手宁波市妇女联合会共同推出“巾帼农创贷”，专门针对农村创业女性提供“服务优质、贷款优先、利率优惠”的“三优”信贷服务，为符合条件的女性创业者提供单笔不超过100万元的纯信用线上贷款；在抵押担保、政府增信情况下，提供不超过1,000万元的个人经营贷款；为拥有县级以上各类荣誉的农村创业女性提供支持。截至2021年末，共发放“巾帼农创贷”233笔、1.26亿元。



截至 2021 年末，
发放对公贷款和垫款余额

9.59 万亿元

普惠型小微企业贷款余额

1.32 万亿元

制造业贷款余额

1.7 万亿元

聚焦重点领域 助力实体经济

本行坚守服务实体经济宗旨，深入贯彻新发展理念，充分发挥国有大行“头雁”作用，服务构建“双循环”新发展格局，坚持把金融活水更多配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，全力做好“六稳”“六保”金融服务，切实为制造业、科创企业、小微企业等发展保驾护航，以高质量金融服务推动经济社会高质量发展。



护航国家重大战略

本行不断提高产品研发和创新服务能力，为京津冀、长三角及长江经济带、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈与黄河流域等重点区域建设提供精准金融支持，为国家战略有效落地、区域协调发展添砖加瓦。

服务京津冀协同发展

以疏解北京非首都功能为基本出发点，围绕交通一体化、生态环境保护、产业升级转移和重大基础设施建设等重点领域加大金融供给，支持重点项目建设，助力京津冀协同发展。

支持三地交通一体化

支持津兴城际铁路、新机场北线高速、石港城际铁路、雄安荣乌高速新线等项目，助力京津冀三地交通互联互通。

支持天津区域轨道交通、高速公路、机场建设等重点项目117个。

支持京津冀重点项目建设

推动区域产业升级

开展北京怀柔科学城城市客厅、中关村东升科技园二期科研设计等合作项目。

保护区域生态环境

支持北京城市副中心古月家园环境提升改造项目、城市绿心三大公共建筑共享配套设施项目。



支持粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区建设

出台支持粤港澳大湾区建设和深圳先行示范区建设政策清单，全力支持“双区”基础设施、公共服务等重点领域建设，积极服务大湾区对外开放，推动大湾区科创产业蓬勃发展，为打造产业集聚和创新发展的高地提供金融保障。

聚焦科创企业融资需求 加强金融产品创新

推出“科易融”信用贷款、以投定贷的“科创赋能贷”、科创企业专属线上融资产品“孵化e贷”等产品，精准解决科创企业轻资产经营、抵押物不足等融资难题。

开辟专属服务渠道 提升服务质效

在广东、深圳分行设立科创企业金融服务中心，为华为、中兴通讯、华星光电、富士康、立讯精密、深科技、顺丰等科创企业提供融资近200亿元。

支持“双区”科创产业发展

助力珠澳互联互通

广东珠海分行积极建设服务渠道，为区域重点项目及跨界贸易发展提供金融支持，力促珠澳两地协同发展。

服务居民生活

● 设立包括口岸支行在内的7个营业网点。其中，口岸支行个人有效客户中，港澳籍客户占比超80%。

支持基础设施建设

● 为港珠澳大桥珠海口岸人工岛、横琴口岸、拱北口岸配套商业等重大口岸设施及配套项目提供融资服务。

● 为对澳供水项目提供外汇解决方案及资金结算服务。

推动区域融合发展

● 设立“粤港澳跨境业务创新基地”，打造跨境联动创新平台，为两地企业贸易及投融资提供便捷结算渠道。



推动雄安新区发展

成立金融科技创新中心，深耕区块链、物联网、云计算、人工智能等前沿技术，服务重点场景建设，赋能未来之城拔节生长。



重点举措

研发上线新区建设项目资金管理区块链信息系统，推动资金安全、准确、及时拨付，提升服务质效。

在新区开展数字人民币试点和创新工作，推出首款数字人民币“硬件钱包”，具有双离线即时交易、可控匿名、安全性高等特点。

聚焦“和谐征迁”和村庄管理，创新推出征迁服务保障平台，累计为7.5万名征迁群众提供金融、社保、租房、心理咨询等多种线上服务，支持新区征迁工作稳步推进。

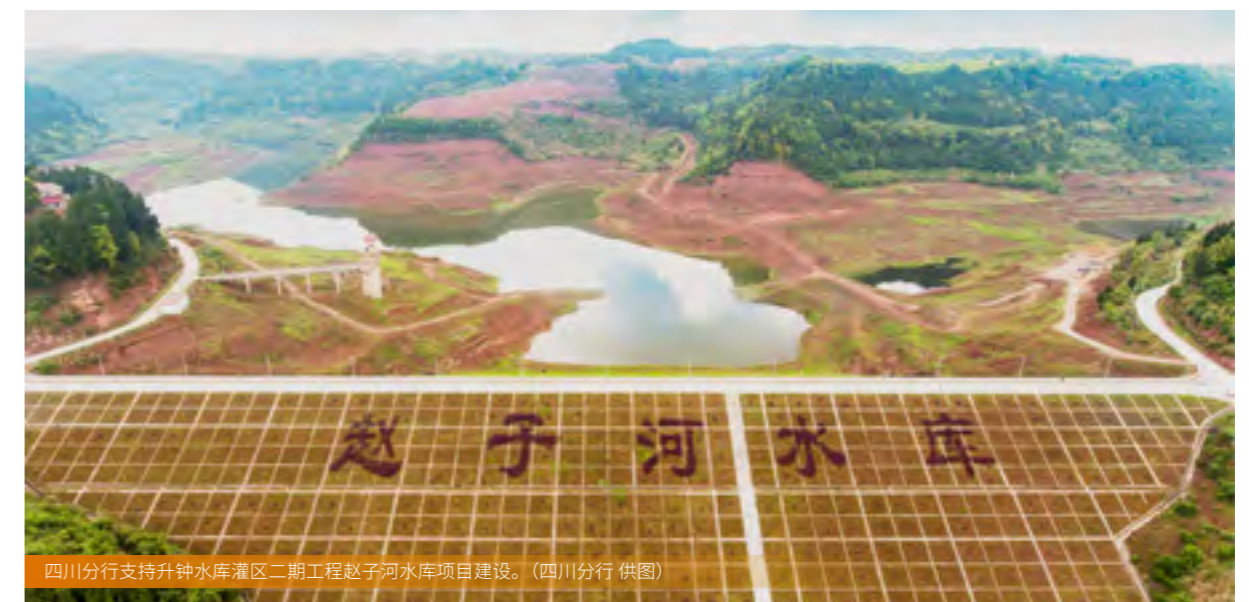
推进长江经济带及长三角区域一体化发展

紧扣长三角区域“一极三区一高地”战略定位，强化区域分行协同联动，出台服务长三角区域一体化政策清单，积极做好产业转型升级、基础设施互联互通等重点领域金融服务，发挥绿色金融业务优势，支持长江流域生态环境保护，推动长江经济带及长三角区域一体化发展。



支持成渝地区双城经济圈建设

制定《关于支持成渝地区双城经济圈建设发展的意见》和29条差异化支持政策，深化银政合作，推进区域分行优势互补、服务协同，助力双城经济圈协同发展。





重庆分行支持绿色交通运输项目建设。(潘钰琳摄)

重点举措

深化战略合作

与四川省、重庆市政府签署全面战略合作协议，为双城经济圈建设重点领域提供全方位金融服务。



加强协同联动

四川分行、重庆分行联动，与高竹新区筹备委员会签订战略合作协议，率先对高竹新区建设主体完成授信审批。

助推黄河流域生态保护和高质量发展

聚焦黄河流域重点领域、重点工程，倾斜政策资源，加大信贷投放，为黄河流域实现生态、经济、社会的可持续高质量发展提供全方位金融支持。

截至 2021 年末

在沿黄 9 省(区)各项贷款余额

4.05 万亿元

较年初增加

4,562.62 亿元

其中，在纳入黄河流域行政区划的

329 个

县(旗、市)的各项贷款余额

6,125.5 亿元

较年初增加

755.13 亿元

增长

14.06 %

全方位服务黄河流域建设

完善配套政策

- 制定《关于支持黄河流域生态保护和高质量发展的工作意见》，进行全面部署和安排。
- 明确对黄河流域生态保护和高质量发展的优惠政策，为黄河流域重点领域提供差异化信贷政策。

提高服务水平

- 鼓励沿黄 9 省(区)分行围绕重点领域开展产品创新，全面提升工作效能。
- 在风险可控、商业可持续的原则下，为黄河流域生态保护和高质量发展相关业务的审查、审批提供“绿色通道”。

服务重点领域、重点项目

- 立足黄河流域生态环境保护、黄河安澜工程、绿色生态走廊建设等重点工程，持续加大绿色信贷投放。截至 2021 年末，在黄河流域 329 个县(旗、市)的绿色贷款余额 593 亿元。
- 持续强化对黄河流域战略性新兴产业的信贷投放。其中，青海分行累计发放贷款 28 亿元支持光伏发电项目建设，有力推动国家级太阳能发电示范基地建设。
- 聚焦黄河流域新型基础设施、便捷智能绿色交通网络和跨区域大通道建设，为兰渝铁路、宁夏城际铁路、中国铁路兰州局集团等大型骨干运输企业提供信贷支持。截至 2021 年末，在黄河流域 329 个县(旗、市)的交通运输业贷款余额 1,293 亿元。
- 加大对高标准农田、现代种业和特色农业等重点项目的信贷投放。其中，山西分行向山西大地环境投资公司授信 6 亿元，支持百万亩“土地整治+高标准农田建设项目”。



荣获第十届“母亲河奖”——绿色贡献奖

山东分行编制《金融服务黄河流域生态保护和高质量发展生态图谱》，梳理全省黄河流域 9 市 25 县资源禀赋、产业结构，研究确定重点支持的 84 个生态保护项目、39 个高质量发展项目，创新推出“金穗齐鲁·黄河系列贷”，推动山东黄河流域可持续发展。截至 2021 年末，该行在沿黄 9 市绿色贷款增加 86.83 亿元，增速达 61.17%。在 2021 年第十届“母亲河奖”评选中，山东分行荣获“绿色贡献奖”，全国仅有 20 家机构入选。

支持产业优化升级

本行立足新一轮科技革命、产业变革与我国加快转变经济发展方式的历史性交汇点，坚定不移地以金融服务推动产业技术变革和优化升级，持续优化信贷资源配置，打造一批制造业、科创企业专属金融产品，助力先进制造业、高新技术企业成长壮大，推动现代化产业奏响高质量发展最强音。

助力制造业发展

紧密对接制造强国战略，加快推进制造业专营机构建设，强化产品与服务创新，切实支持制造业转型升级、提质增效，支持强国之基筑牢筑稳。

提高服务质效

打造制造业专营机构

- 设立制造业专业支行特色机构，聚焦服务制造业企业。

创新特色产品与服务模式

- 针对先进制造业、高技术制造业企业，量身定制先进制造贷产品。
- 推出产业集群批量服务、平台合作、产业链金融、数字化金融和多元金融等五大制造业金融服务模式。

截至 2021 年末

制造业贷款余额

1.7 万亿元

有贷客户数

32 万户

先进制造业贷款增速

26%



湖南湘潭分行走访当地制造业企业，了解企业需求。(罗岳南摄)



四川分行支持国机重装车间生产。(杨佑刚摄)



江苏南通崇川支行支持地方航运装备配套产业集群建设。(陆楠摄)

服务制造业央企做优做强

本行不断加大金融支持制造业高质量发展力度，为制造业央企提供多元化综合金融服务，助力制造业央企向高端化、智能化、绿色化、国际化发展。

- 支持先进制造业领域，围绕信息技术、新材料等战略性新兴产业和电力设备、高铁等高端装备制造业，支持中国中车、国机集团等一大批央企发展先进制造业。
- 支持传统制造业转型升级，支持中铝集团、新兴际华等央企客户的高端化、智能化、低碳化产业转型升级需求。

- 支持央企绿色制造需求，聚焦绿色资源开发、绿色升级改造、资源高效循环利用、构建绿色制造体系等领域，支持宝钢德盛精品不锈钢绿色产业基地项目等绿色产业建设。
- 支持央企产业链金融服务，积极与中国宝武等央企共建供应链金融平台，协助构建产业生态圈，大力支持央企供应链金融业务。
- 支持制造业央企工业化与信息化深度融合，以科技金融助力制造业央企数字化经营场景建设。

助力科创企业发展

以多层次、全方位的金融服务支持科创企业“卡脖子”和“颠覆性”关键技术的攻关突破和成果产业化，促进新旧动能加快转换，助力战略性新兴产业蓬勃发展。

截至 2021 年末

战略性新兴产业贷款余额

8,593 亿元

较年初增长超

40%



支持专精特新“小巨人”企业迸发活力

加强产品创新

推出“科创贷”“科信贷”“科技 e 贷”“孵化 e 贷”等多款科创类批量融资创新产品。

提高服务能力

为“小巨人”企业“一户一策”量身定制金融方案，满足其生产经营特点。

组织专业服务团队，重点推动对“小巨人”企业的金融服务。

拓展服务渠道

加快科创企业金融服务中心建设。2021 年，科创企业金融服务试点已扩大至 16 家分行。

银团贷款支持国家战略性新兴产业

本行牵头组建上海某半导体有限公司临港化合物半导体量产线一期 10 亿元银团贷款项目。项目的成功落地将吸引一批优秀企业落户临港，形成产业集群，打破我国半导体核心器件依赖于进口的局面。

助力专精特新“小巨人”企业成长

宁波分行聚焦专精特新“小巨人”企业金融需求，运用投贷联动服务模式，用好风险补偿资金、产业引导基金、政策性担保、政策性保险等增信机制，为“小巨人”企业提供信贷与投融资金融服务。2021 年 10 月，宁波分行促成农银国际投资（苏州）有限公司与杭州九智投资管理有限公司在宁波设立本行系统内首支专精特新基金，规模 50 亿元，重点投资长三角区域专精特新企业。



宁波分行支持某新材料科技公司光学膜生产。(陈芋荣 摄)

服务小微企业发展

针对小微企业融资难等问题，持续拓宽金融服务覆盖面，不断创新产品和服务模式，提升服务质效，倾力打造“多快好省”的普惠金融服务体系，为小微企业发展壮大增添金融“引擎”。



拓宽金融覆盖面

统筹发挥数字化转型和机构网点遍布全国的优势，数字服务渠道更加完善，线下渠道稳定高效，线上线下紧密协同，小微企业金融服务可得性不断提升。



大连金州支行现场调查小微企业受疫情影响情况，支持企业复工复产。(曲文鹏 摄)

重点举措

深化“三农+小微”双轮驱动的普惠金融服务体系，打造1,000家总行级和1,000家分行级专营机构，全面提升基层普惠金融服务能力。

普惠金融服务遍布2.2万个网点，让县域地区、偏远地区、贫困地区的小微企业通过线下渠道享受安全便捷金融服务。

将“普惠e站”输出至国家部委、地方政府各类数字政务商务平台，填补线下服务空白地带，进一步提高数字普惠金融覆盖率。



山东淄博分行走访当地企业，了解生产经营情况，现场调查“简式贷”业务。(陈鹏 摄)

普惠金融赋能革命老区发展

自国家将江西赣州、吉安列为普惠金融改革试验区后，江西分行紧密对接普惠金融改革试验区建设，积极打造普惠金融专营机构，设立普惠金融服务专区试点，有效提高了试验区普惠金融服务可得性。

截至2021年末，赣州、吉安两地专营机构数量达到11家，全行占比接近27%，业务量在试验区分行的贡献超过45%。

提高服务水平

深耕金融科技，创新金融产品和服务模式，提高普惠金融服务质效，降低小微企业融资成本，实现普惠金融服务“多快好省”。



苏州太仓分行一站式企业开户服务专窗投入使用。(龚宇倩 摄)

持续完善“多快好省”普惠金融体系



搭建系统内首个综合性小微业务平台

河北分行针对小微企业融资需求，搭建本行系统内首个可以搭载多产品、多模型的综合性小微业务平台“普惠易贷”平台，形成“e系列”小微特色产品线，以线上化、数据化、智能化的普惠金融服务助力小微企业快速发展。

为初创小微企业送来“及时雨”

福建漳州分行成立小微企业首贷户拓展小组，积极走进园区、市场，面向初创期小微企业推广“首户e贷”，运用本行数字化转型成果，切实降低小微企业信贷准入门槛，为工商注册一年以内小微企业精准提供贷款支持。

截至2021年末，已在全辖设立1个首贷业务中心、12个首贷业务窗口，实现辖内支行首贷业务服务全覆盖。

加强国际金融合作

本行积极响应国家战略，支持“一带一路”倡议和多地自贸区/自贸港建设，通过创新境内外联动模式、加强国际合作等持续优化国际业务，服务外向型经济发展和高水平对外开放。

支持“一带一路”倡议

围绕中资企业“走出去”部署，优化产品服务，深化战略合作，为“一带一路”互联互通及重大项目落地提供金融保障。

截至2021年末

在“一带一路”主要沿线国家地区设立
6家分支机构

办理涉及“一带一路”沿线国家国际业务近
1,570亿美元

覆盖全部
64个
“一带一路”沿线国家

主要举措





陕西分行融入中欧班列跨境场景金融服务体系，助力企业搭乘“长安号”走出国门。(陕西分行供图)

助力“百年口岸”霍尔果斯一路向西

新疆霍尔果斯支行紧密对接“一带一路”规划，大力支持西部边陲核心枢纽——霍尔果斯市对外开放，助推打造向西开放重要窗口。

- 创新建设具有农行特色的中欧班列跨境金融服务场景，服务中欧班列稳步运行。
- 在外币账户、跨境结算、现金管理、贸易融资等方面与进出口贸易企业开展深入合作。截至 2021 年末，累计为辖区内对外经营贸易小微企业办理国际业务结售汇 3,200 余笔，涉及结算金额 3.2 亿美元。

参与印度尼西亚 250 万吨不锈钢冶炼一体化项目

厦门分行参与“一带一路”重点项目——印度尼西亚 250 万吨不锈钢冶炼一体化项目银团贷款，参与份额折合人民币为 8 亿元，其中出口买方信贷 1 亿元，项目贷款 7 亿元。该笔业务的落地为项目建设提供了资金保障，有力推动我国与“一带一路”沿线国家国际产能合作迈上新台阶。

助力多地自贸区 / 自贸港建设

持续推进自贸区分支机构建设，为区域基础设施、重点项目和重点企业提供全方位、多元化、全流程的优质金融服务，助力自贸区 / 自贸港建设。

服务首届消博会，支持海南自贸港建设

作为中国国际消费品博览会（简称“消博会”）全球战略合作伙伴，海南分行汇聚全球网络、资源优势，为首届消博会提供一站式金融服务。

- 设两大展台，为客户提供离行业务受理、数字人民币交易、智慧货架产品、VR 虚拟拍照等智慧金融服务体验。
- 会场外布放移动金融服务车，依托无线网络传输技术和超级柜台等先进自助设备，为客户提供查询、开卡、取现、转账、挂失、外币兑换、结售汇等全流程移动金融服务。

消博会期间，海南分行与海南国际经济发展局签署《中国国际消费品博览会战略合作协议》，共同打造消博会可持续发展未来，全力服务海南自由贸易港建设。



本行在消博会上的展台。(高雯涛摄)



广西钦州分行支持广西自贸区钦州港智能化建设。(李浩铭摄)

创新境内外联动模式

加强产品创新，服务人民币国际化，持续完善跨境金融综合服务体系，为企业跨境业务顺利开展提供全方位金融服务。

2021 年

跨境人民币结算量	同比增长	境内外联动跨境人民币业务量	同比增长
2.11 万亿元	22.5%	5,928.06 亿元	54.6%

重点举措



丰富产品序列

加强外币账户、国际结算、贸易融资、全球现金管理等全流程跨境金融线上产品供给，打造“农银跨境 e 汇通”“农银跨境 e 证通”“农银跨境 e 融通”三大国际业务线上品牌。



支持人民币国际化

提升互联互通项目服务能力

- 参与资本市场互联互通业务，先后成为“沪深港通”首批结算行、“债券通”首批做市商等。

普及推广 CIPS 系统

- 积极拓展境内外银行参与 CIPS 系统（人民币跨境支付系统），截至 2021 年末，已拓展 58 家境内外银行成为 CIPS 间接参与行。
- 推进跨境支付大额二代渠道向 CIPS 系统迁移。

加大跨境人民币使用的引导与服务

- 在粤港澳大湾区、自贸区 / 自贸港等重点区域推广跨境人民币使用。
- 成为上海票据交易所跨境人民币资产转让平台首批试点银行，致力提升跨境人民币业务市场影响力。
- 成为广东省本外币合一银行结算账户首批试点行，积极建立跨境账户管理及支付体系，支持资金汇兑便利化。
- 举办海南自由贸易港暨跨境金融论坛，宣传跨境人民币等相关跨境金融服务。
- 积极办理央企跨境人民币结算业务。截至 2021 年末，为央企客户办理跨境人民币业务结算量 1,240.5 亿元。

参与高新技术企业跨境并购银团贷款

湖南分行作为主要参与行，成功落地蓝思科技股份有限公司跨境并购银团贷款 7,000 万美元。蓝思科技是一家以研发、生产、销售高端视窗触控防护玻璃面板、触控模组及视窗触控防护新材料为主营业务的上市公司，是国家认定的高新技术企业。本次跨境并购有利于蓝思科技进一步整合上下游产业链，提升企业国际竞争力，支撑“走出去”的全球布局战略。

完成 CIPS 直参行部署

迪拜分行序时完成 CIPS 直参行申设、系统研发、内部制度建设，于 2021 年 6 月成功实现系统上线。迪拜分行的 CIPS 直参行系统在全新的一体化清算平台海外版基础上实现了与 CIPS 系统的无缝对接和直通报文的实时自动转换，CIPS 清算的夜场加入更延长了人民币清算服务的时间。CIPS 直参行的成功部署，打造出一条跨境人民币清算的“高速公路”，持续助力人民币国际化发展。

拓展国际合作

不断延展国际合作的广度与深度，积极向世界发出声音，携手国际同业实现开放共赢。

携手海外同业开放共赢

2021 年中国国际服务贸易交易会期间，本行与渣打银行、瑞穗银行、蒙特利尔银行分别签署相关战略合作协议，不断创新跨境人民币、金融市场、贸易融资等领域的合作，共同促进全球经贸合作往来和经济复苏发展。

参加联合国可持续发展投资者 (GISD) 联盟年会

2021 年 10 月，本行受邀参加 GISD 联盟第三届年度会议并做主题发言，向联盟成员介绍了本行推动落实联合国 2030 年可持续发展议程的重要举措、工作成果和下一步行动计划。



本行党委委员、执行董事、副行长张旭光出席第 13 届中国 - 东盟金融合作与发展领袖论坛。（李桂峰 摄）

截至 2021 年末，
绿色信贷业务贷款余额

19,778 亿元

共承销绿色债券

27 期

募集资金

439.5 亿元

坚守鲜明底色 守护绿水青山

本行在服务碳达峰碳中和中争当推动者、先行者，将绿色发展理念融入全行发展战略，以绿色宜居、绿色转型、绿色生态、绿色能源等领域为切入点，加大绿色信贷投放，丰富绿色金融产品，加快培育绿色金融新优势，以金融力量守护好绿水青山。坚持以绿色低碳理念引领运营转型，倡导树立绿色生活方式，营造节能降碳良好氛围，积极推动经济社会全面绿色转型发展。

3

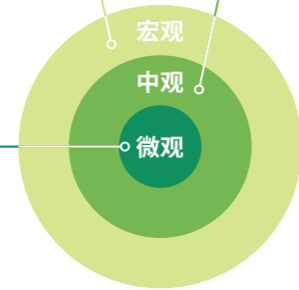


加速绿色金融发展

本行从战略高度推进绿色金融业务，持续加大对绿色低碳领域的金融支持力度，不断提升绿色金融综合服务能力，推动生态文明建设。2021年，荣获《亚洲货币》“年度最佳绿色金融银行”奖项。

坚持战略引领

紧紧围绕碳达峰碳中和战略部署，将绿色金融确定为全行三大战略之一，全面推进经营管理绿色转型，着力打造底色鲜明、广泛认可的绿色金融优势品牌。设立“碳中和”工作委员会，成立绿色金融委员会，加强对绿色金融工作的组织领导。



印发绿色金融发展规划（2021-2025年），明确“十四五”时期全行绿色金融业务发展的目标愿景、支持重点，围绕构建多元立体业务体系、完善政策资源和体制机制、加快绿色低碳银行建设等方面实施一系列重点任务。“十四五”期间，本行将着力实现绿色金融业务规模显著增长、品牌优势更加凸显、风控能力明显增强。

出台加快推进绿色金融业务发展的指导意见和行动方案，从业务推进层面进一步细化加快发展绿色金融业务的具体工作和政策措施。

四条发展主线



加快推进
绿色金融业务



争创一流
绿色品牌



完善体制
机制保障



加强环境
和信用风险管理

六大重点支持产业



2021年7月20日，本行挂牌成立绿色金融研究院，聚焦绿色金融政策、市场建设、产品创新等方面，努力打造国内领先的绿色金融理论与实践有效结合的产学研综合化平台。图为本行党委委员、执行董事、副行长林立出席成立仪式。（马传涛摄）

加大绿色信贷投放

认真贯彻落实国家产业、环保政策和金融监管要求，完善绿色信贷支持政策，大力支持节能环保，推动信贷结构绿色转型，为绿色产业和企业发展注入金融活水。

截至 2021 年末，

绿色信贷业务贷款余额

19,778 亿元

较年初增加

4,629 亿元

增速

30.6%



折合年减排二氧化碳当量

9,554 万吨

折合年节约标准煤

4,688 万吨

折合年减排化学需氧量

41 万吨

折合年减排氨氮

8 万吨

折合年减排氮氧化物

134 万吨

折合年节水

7,255 万吨

持续完善信贷政策体系。将绿色金融要求纳入年度信贷政策指引、三农信贷政策指引和普惠金融信贷政策指引，明确绿色金融发展总体要求和措施，围绕绿色低碳发展、环境质量改善、生态系统质量和稳定性提升、资源利用效率提高等领域，推动绿色金融业务发展。

加大绿色产业资金支持。持续加大节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域资金支持，在巩固绿色交通、清洁能源贷款等领域传统优势基础上，围绕工业节能减排、生态修复、污染防治、国土绿化等领域不断加大支持力度。通过科学配置信贷资源和发展费用、完善激励评价等措施，有效引导绿色信贷投放。



江苏泰州分行支持溱湖湿地生态建设。(黄书荣 摄)



深圳分行支持的清洁能源项目。(深圳分行 供图)

加强高碳行业用信管理

实施行业限额管理

将高碳行业用信纳入年度行业限额管理体系，逐年制定计划，坚持分类指导，促进行业用信结构优化调整。

强化信贷政策引导

印发年度信贷政策指引，对重点行业出台行业信贷政策，坚持有保有压、有扶有控，引导行业绿色发展和转型升级。

加强客户分类管理

加强高碳行业客户分类管理，引导加大对潜在高风险客户用信压降力度。

严格审查审批

严控高碳行业风险敞口，对环保、能耗不合格的客户及项目不予准入。

助力氟化工企业绿色转型

浙江分行为衢州某氟化工先进制造集团授信 3.93 亿元，授信期限为 5 年，用于并购绿色环保企业完成绿色转型。截至 2021 年末，已用信 2.5 亿元。得益于绿色技改项目的研发应用，该集团节能减排效果显著，在产能规模扩大的同时，污水排放总量同比下降。

支持污水处理项目

辽宁分行为海城市开发区生活污水处理厂建设项目授信 9,650 万元，首笔投放 4,400 万元，第一时间满足中标企业项目建设和铺底流动资金需求，解决企业融资担保难点和痛点。截至 2021 年末，累计向该项目投放贷款 8,869 万元，以实际行动打好蓝天、碧水、净土保卫战。

创新绿色金融产品

根据地方特色及客户特点不断加强产品创新，通过绿色债券、绿色基金等多种方式参与绿色投资，进一步丰富绿色金融产品体系。



辽宁分行支持当地光伏产业发展。(施铮 摄)

落地国内首单可持续发展债券

2021年11月18日，本行牵头承销的“远东宏信有限公司2021年度第四期中期票据(可持续发展、债券通)”成功发行。本笔熊猫债为国内银行间市场首单可持续发展债券，募集资金用于支持污水处理、智能公交、新能源车采购、健康养老等项目。

绿色融资框架获评级机构“完全符合”意见

纽约分行积极践行绿色发展理念，将融资战略与分行可持续发展目标紧密结合，提升农行在绿色金融领域的国际影响力。建立涵盖资金用途、项目筛选、资金管理和定期报告等四大支柱要求的绿色融资框架，承诺每年报告所筹资金在融资项目中的配置及其环境影响，直到筹资已全部配置，并将该承诺在其绿色融资框架中作出概述。2022年1月，该框架获得标普全球评级“完全符合”认证意见。



我们认为农业银行纽约分行的绿色融资框架完全符合《绿色债券原则》及《绿色贷款原则》，缘于该框架承诺将净筹资金全部用于合格的绿色项目，这将支持气候变化缓释以及污染防治。

——标普全球评级主分析师



中央纪委国家监委驻中国农业银行纪检监察组组长、农业银行党委委员汤军走访西藏华泰龙矿业开发有限公司，了解金融服务绿色矿山建设情况。(李波 摄)



福建分行支持武夷山国家公园建设。(陈超 摄)

森林赎买项目贷款将青山盘活成“金山”

江西分行大力支持国家重要生态区非国有商品林赎买试点项目，推出全省首笔森林赎买项目贷款。该项目的成功落地盘活了当地丰富的森林资源，带动了当地一、二、三产业的良性循环发展，从林木种植、加工、运输、旅游、物流等方面，有效激活当地物产及人力资源。

截至 2021 年末，发放授信项目贷款 9,800 万元，完成商品林赎买 9.2 万亩，带动 5,000 余名农户参与森林抚育、低产林改造、木竹采伐等活动，150 余名脱贫户担任生态护林员。



湖北分行不断加大碳金融产品创新力度，推出新能源汽车积分收益权质押贷（“绿车贷”）。湖北黄冈分行成功向某新能源汽车公司发放首笔“绿车贷”1,000 万元。(赵明 摄)

支持生物多样性保护

高度重视金融活动对生物多样性的影响，先后出台种业、中药等多项涉及生物多样性保护的信贷政策，出台支持黄河流域生态保护和高质量发展的工作意见，创新推出生态修复贷、生态保护贷款、美丽乡村贷等特色产品，推动生物多样性保护和生态修复。2021 年，积极参加联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会生态文明论坛，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，以金融力量支持生物多样性保护。

“生态修复贷”助力提升生态系统稳定性

为支持国土空间生态修复和生态环境治理，本行创新推出“生态修复贷”产品，为山水林田湖草沙生态系统整体保护、系统修复、综合治理等生态修复领域提供金融支持。产品推出以来，已支持山西、湖北等多个生态环境修复项目，有效助力了区域生态系统稳定性和承载力提升。

支持洱海保护治理

云南分行积极运用金融力量支持洱海源头保护治理工程关键项目，助力洱海源头截污工程建设。截至 2021 年末，累计发放贷款 6.5 亿元，贷款余额 5.7 亿元。该项目为洱海保护治理作出有力贡献，也为水环境敏感地区和高原湖泊保护提供新范本。



云南分行支持洱海、拉市海等湖泊生物多样性保护。(梁志强 摄)

致力零碳运营转型

本行围绕建设资源节约型、环境友好型社会的目标，积极推动自身运营碳中和。开展全行碳盘查，通过推进绿色用能、建设绿色网点、推行绿色办公、倡导绿色出行、实施绿色采购、塑造绿色文化等，持续压降全行碳排放总量以及人均排放密度，努力实现零碳运营。

总行机关减排措施

完成月度办公楼能源使用、二氧化碳排放（碳指标、核查、履约等）、实时能源使用等数据的统计、报送、分析工作，监督相关能源管理单位做好能源管理和节能减排工作。

加强使用办公设备的宣传管理，张贴宣传标语、标识，定期制作宣传材料进行节能宣传。

部分办公楼全面实施集中文印，大幅缩减了设备规模，有效降低了能源消耗和碳排放。实施后，每年节省电能约 1.5 万千瓦时，减少碳排放约 11.2 吨。



通过合理控制室内温度、控制空调运行时间等方式，加强空调运行管理；优化照明系统管理，较大幅度减少楼宇用电量；有效压降低效设备。

加大办公楼节能减排的考核力度，督促相关用能及能源管理单位推进节能减排工作。计划至 2030 年，单位建筑面积能耗相较于 2020 年下降 10%。

节水举措

开展分析

按照北京市用水单位水量平衡测试管理规定要求，分析用水现状，挖掘节水潜力。

加强巡检

建立节水岗位责任制及巡查维修制度，定期检查更换老化供水管线，重点治理跑冒滴漏，杜绝“长流水”现象的发生。

设备升级

加强设施设备的管理维护，杜绝使用国家明令淘汰的用水器具，大力推广使用节水型用水器具。

宣传教育

深入开展节水宣传教育，通过张贴节水标志、播放视频材料、展示宣传展板、开展节水周宣传活动及意见征集等方式，牢固树立节水意识。

垃圾分类工作举措

统一部署

召开专题会议研究办公楼宇及宿舍住宅区生活垃圾分类工作并进行统一部署。

明确分工

在统一监管下，各责任单位成立垃圾分类工作小组，明确责任分工，单位主要负责人为组长，全面负责垃圾分类组织协调等工作。

有序推进

各责任单位结合实际工作情况，细化全年计划，严格推进各楼宇生活垃圾分类工作。

宣传培训

通过电子屏幕、宣传手册、宣传海报、横幅、展板、微信推送等方式开展宣传，组织宣传员现场指导垃圾分类投放。组织专项培训，提高员工垃圾分类意识。

建设碳排放“数据化、可视化”系统

本行创新研发碳排放可视化工程，对办公楼宇的能耗数据及碳排放报告进行汇总整理和分析，通过大屏展示楼宇能耗、碳排放数据及减排目标进展情况，营造节能减排氛围，为绿色运营目标提供数据支撑。截至 2021 年末，已成功完成功能优化和推广上线，实现对总行机关 3 个办公楼及浙江、广东分行机关碳排放信息的可视化展现。

“零碳网点”成功挂牌

天津分行通过开展调研论证、第三方权威机构对接、创新试点碳足迹追踪和碳积分模型算法，完成营业网点碳排放量盘查，并通过天津碳排放权交易所国家核证资源减排量（CCER）机制，成功抵消辖属营业网点天津滨海分行营业部运营过程中的年度碳排放，成功挂牌“零碳网点”，为推动全行零碳运营贡献经验。（周旭瑶 摄）



香港分行践行绿色运营，获香港环境运动委员会认可并颁发“减废证书”“节能证书”。（香港分行供图）

践行绿色低碳理念

本行重视培养员工绿色生活理念，积极开展环保公益活动，持续加强与各方沟通合作，在全社会传播绿色发展理念，带动社会公众参与环境保护，共同建设美好家园。

积极服务全国碳市场发展

与全国碳排放权注册登记机构（简称“中碳登”）和全国碳排放权交易机构（简称“中碳交”）签署战略合作协议。



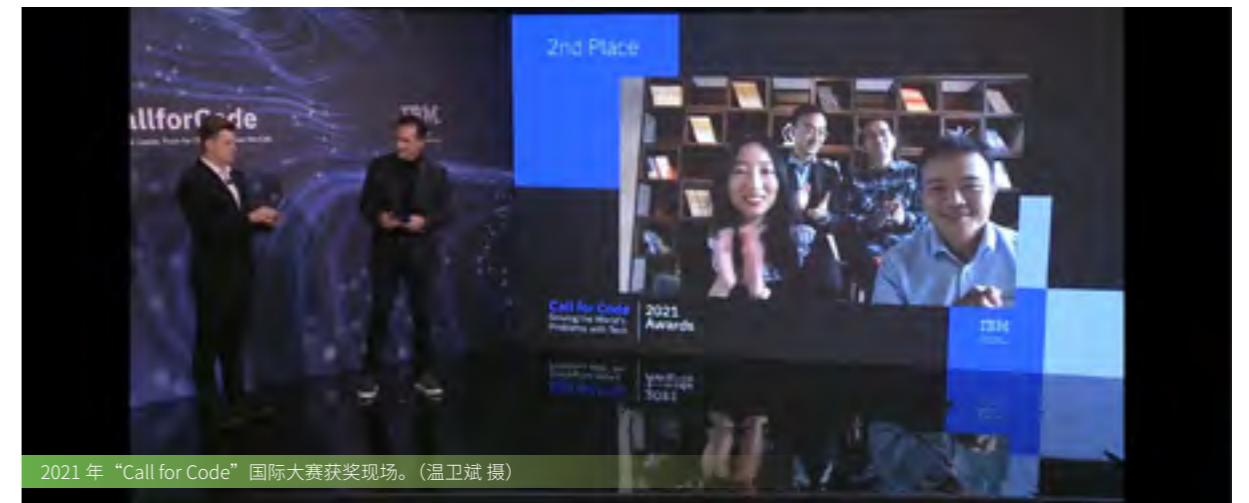
为中碳登研发上线专属服务系统“农银碳服”，为全国碳市场和会员企业提供便捷高效的资金结算、对账清算等多项服务。

在全国碳市场上线交易启动仪式上，参与发起碳中和行动联盟，联合有关金融机构发布《金融机构支持上海国际碳金融中心建设共同倡议》。

与武汉市武昌区政府、湖北两山绿色基金及产业资本签署总规模 100 亿元的《共同设立武汉碳达峰基金的合作协议》。

代码彰显初心，积极应对气候变化

2021 年“Call for Code”（代码行动）全球挑战赛的主题为“寻求解决气候变化难题的 IT 解决方案”。本行依托深耕“三农”领域 70 年的经验，从绿色农业出发，运用 AR/VR（增强现实 / 虚拟现实技术）、区块链、联邦学习（一种人工智能技术，将多方数据汇总进行建模，以打破数据孤岛，释放 AI 应用潜能）、云计算等前沿技术，构建 CSA（Community Supported Agriculture，社区支持农业，连接农场和社区消费者，农场的农产品会定期配送到当地社区的消费者手中）商业模式，设计并提交“Green Farm”作品，荣获大赛全球第二名，为全球提供了可持续性农业生产和绿色生活的数字化解决方案范本。



2021 年“Call for Code”国际大赛获奖现场。（温卫斌 摄）

植绿黄河岸，建设幸福河

山东分行联合大众网在济南黄河岸边共同举办“植绿黄河岸 建设幸福河”——2021 年“蓝天责任”植树大行动，组织员工积极支持绿色生态建设，自觉树立生态文明意识，争做绿色发展的实践者和推动者。此次是该行第 9 次冠名此项活动，已累计投入 650 万元，植树 750 万余株。（马传涛 摄）



河南漯河分行组织开展沙澧风景区清洁活动。（赵媛媛 摄）



天津分行员工开展低碳节能创作活动。（作者 李日汇）

截至 2021 年末，
个人掌银注册客户数

4.1 亿户

微信银行客户数

1.8 亿户

个人网银注册客户数

4.01 亿户

坚持客户至上 关注百姓民生

本行坚定不移践行以人民为中心的发展思想，立足主责主业，把人民群众对美好生活的向往作为奋斗目标，努力构建更贴心、更便捷的金融服务体系，打造客户体验一流的智慧银行，不断推出惠民利民服务新措施，积极营造和谐健康的金融消费环境，助力实现共同富裕。



注入智慧金融力量

本行以数字化转型再造一个“线上农行”为引领，紧扣“统筹服务支撑、创新引领孵化”两条主线，不断完善线上经营体系、推进线上线下一体化发展，以智慧金融服务为居民生活增色添彩，形成科技赋能金融、金融赋能社会的互动循环。

建设智慧网点

深度应用 5G 通信、人工智能等新技术赋能金融服务，持续推进网点轻型化、场景化建设，将网点打造成连接无处不在、服务无所不能、洞察无微不至的智慧体验空间，为客户带来充满智慧感、科技感的服务体验。

截至 2021 年末

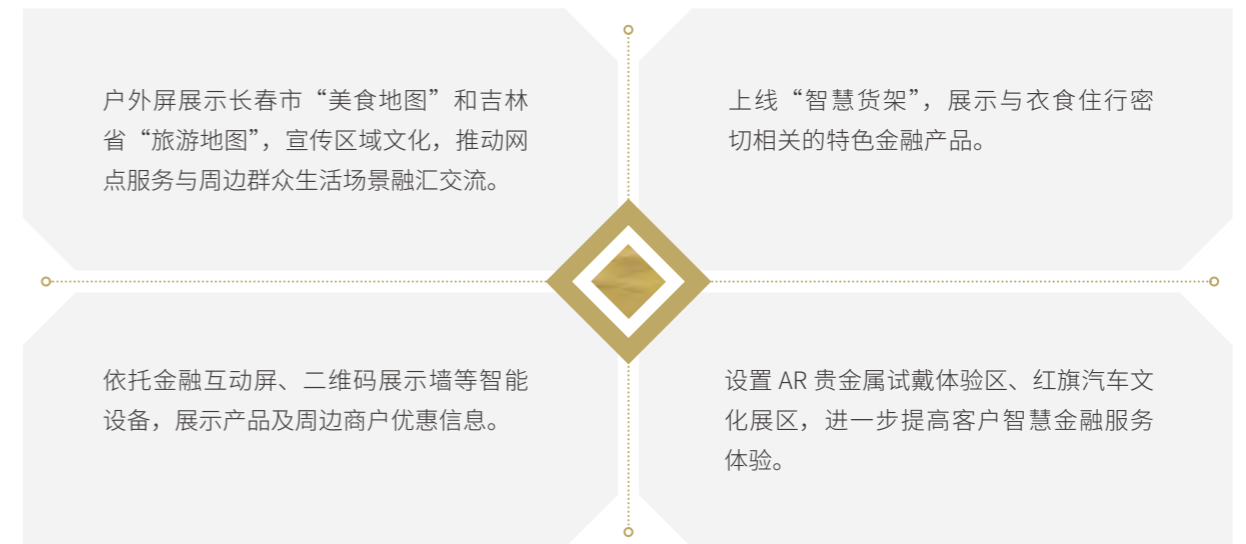
建设“5G+智慧银行”网点超 **100** 家



浙江分行推进网点数字化转型，以创建“5G+智慧银行”网点为标杆引领，全面推进网点数字化智能化升级改造。(周学军 摄)

推进“5G+智慧银行”网点场景化建设

吉林分行将长春宽城支行营业部建设为省内首家“5G+智慧银行”网点，通过升级“5G+场景融合”“5G+智慧体验”，实现业务办理“快”、客户体验“优”、业务场景“活”。



推动网点服务升级

优化网点布局

对接国家乡村振兴和区域协调发展战略，出台全行网点建设规划，加快在城市新区、城乡结合部、乡镇等区域布局。

提升业务效率

推广移动管家系统，上线移动审批、移动培训、电子登记、数据速查等功能，为基层网点提供便捷的数字化管理工具，提升移动办公场景下的员工业务处置效率。

实现临柜业务手工登记簿电子化。截至 2021 年末，累计取消运营主管工作日志等 10 种纸质登记簿，实现 46 项原手工登记业务电子化，实现 ATM 吞卡等多项业务无人工干预全自动登记，提升基层运营效能。

服务居民生活

上线“智慧货架”，为客户提供周围商圈优惠活动等便民服务信息。截至 2021 年末，全行共上线“智慧货架”3 万余台，上线网点 2 万余个，网点覆盖率 98.57%，超 3 万家商户入驻“智慧货架”，其中包括 20 余家全国性商户。



深圳分行“5G+智慧银行”网点。(谷欣宜 摄)

加速服务创新

以“金融+科技+数据”为驱动，围绕居民生活衍生出的金融需求，加快线上产品和服务创新，提升线上渠道服务水平，不断解锁便民新领域。

截至 2021 年末

个人掌银注册客户数

4.1 亿户

个人网银注册客户数

4.01 亿户

微信银行客户数

1.8 亿户



大连分行工作人员在 2021 年中国国际数字和软件服务交易会上介绍如何用数字人民币购买咖啡。(宋伟 摄)

深入推进线上经营体系建设

升级掌上银行服务

智能推荐服务

- ▶ 实现 24 个客群的菜单个性化展示，支持首页轮播广告、理财页弹屏等个性推荐，支持向目标客群推荐乡村版、大字版。
- ▶ 创新收支明细服务，实现实时智能统计分析。

智能交互服务

- ▶ 上线智能语音助手，支持语音搜索。
- ▶ 升级在线客服，在大字版掌银理财栏目推出视频客服功能。

典型场景应用

- ▶ 推出“掌银小程序”服务，上线“食堂”“党建”“校园”等典型场景应用。

创新线上支付产品

- ▶ 将银联乘车码引入掌银平台，支持 70 余家城市公交地铁出行，通过掌银“扫一扫”功能实现银联行业码和微信 / 支付宝个人收付款。

提高远程服务质效

- ▶ 上线“中国农业银行云客服”微信公众号，聚焦客户咨询热点，首批上线 6 个常用查询类交易功能模块，为客户提供更加便捷优质的远程金融服务。
- ▶ 开设“远程银行中心”资讯专栏，持续更新发布相关操作指引短视频和长图文。
- ▶ 推动智能质检系统建设，投产上线敏感词汇智能监控模型，实现对服务禁忌语、主动引导投诉和声誉风险隐患等 3 类高风险场景的覆盖，截至 2021 年末，智能质检覆盖率峰值达 65.48%。



本行党委委员、副行长崔勇赴信用卡中心调研，了解该中心围绕客户需求，优化信用卡业务流程和产品代销流程工作。(章瑞竹 摄)

打造数字花博会

作为第十届中国花卉博览会（简称“花博会”）唯一商业银行品牌合作伙伴，上海分行充分发挥金融科技优势，全方位推进花博会各项目的对接合作，支持花博会成功举办。

在掌上银行 APP 搭建“第十届中国花卉博览会”专区，参观者可通过农行掌银 APP 在线购买花博会门票。

为花博会主办方量身定制花博商城项目，并将花博商城引入农行掌银商城，帮助花博会筹备组及特许经营商推广花博特许产品。

为上海花博发展有限公司开通数字人民币业务，打造数字人民币规模应用场景，并通过 POS 终端提供数字人民币支付业务支持。

数字人民币创新赋能“一卡通”

苏州分行利用数字人民币创新产品，与苏州当地一卡通公司合作打造出可显示健康码的一卡通硬钱包，不仅支持充值、查询、支付等在线交易，且能加载并展示个人健康码，为不会使用智能手机的老幼群体送去便利的出行体验。



安徽芜湖分行上线轨道交通掌银“乘车码”。(王军 摄)



重庆分行为重庆大学铺设“智慧校园”金融服务中心。(潘钰琳 摄)

构建场景生态

按照“互联网化、数据化、智能化、开放化”思路，以场景应用为基础，深入推进智慧政务、智慧校园、智慧医疗等各类场景建设，支持国家治理体系和治理能力现代化进程，实现智慧金融普惠民生。

截至 2021 年末



智慧校园

合作学校
3万余家



智慧食堂

合作食堂近
7,000家



智慧政务

累计开放网点近
9,000个
掌银政务专区合作接入
23个
省、市的政务平台



智慧医疗

合作医院超
3,000家
医保电子凭证授权
激活累计总量超
3,600万

积极布局“智慧+”场景

智慧校园

- 为教育行业提供精细化、个性化、定制化的综合性解决方案，打造全渠道、全场景、全链条的校园服务生态圈。

智慧食堂

- 推出智慧食堂小程序，提供取餐码、充值、订餐、公告等综合性服务。

智慧医疗

- 建设智慧医疗平台，为就医人员提供预约挂号、远程问诊、电子报告单与病历查看、医保激活展码、医保移动支付等全流程闭环功能。
- 上线超柜医保服务，开通医保服务线下渠道，强化对“三农”地区、老年客户的医保服务支撑能力。
- 推进社保线上服务和县域医共体建设，助力医疗、医保、社保领域数字化转型，研发试点医保移动支付，在 23 个已确定医保移动支付清算合作资格的省中取得 19 个省级资格。

智慧政务

- 推广掌银政务专区，加快各省市政务平台与掌银政务专区对接。
- 持续推进“i 襄阳”建设，在全面满足智慧政务平台基础服务功能基础上，延伸发展“金融服务+行业应用”“线上融合+线下延伸”等综合金融服务。截至 2021 年末，已覆盖 2,200 余项政务服务，荣获香港《财资》杂志“2021 年 3A 金融科技最佳公共部门系统奖”。
- 打造“智县”应用，围绕“党建、优政、兴农、安居、乐业”五大领域，上线功能超 500 项，已在河北、江苏、安徽、广西四省六县推广试用，服务县域群众 300 万余人。

智慧出行

- 打造“车主服务平台”，提供停车、加油、选车购车、充电、养护、ETC、交罚、年检等服务。

智慧缴费

- 全新设计掌银交互体验，提供新用户操作指引视频，降低新客使用成本。
- 深耕水、电、燃气、供暖、手机充值、党团工会等便民缴费服务。



本行举行 2021 年度技术大会，以“科技创造价值”为主题，聚焦云计算、人工智能与区块链等金融科技前沿领域，集中展示科技成果。图为本行党委委员、副行长徐瀚出席技术大会。（金西鸣 摄）

以智慧金融赋能区域发展

贵州分行以“数字化+”为抓手，充分整合数据资源、技术优势，满足区域多元化发展需求。

智慧政务

与贵州省政务服务中心签订智慧政务金融服务战略合作协议，成为首批入驻省政务专区的金融机构，并将全省政务服务延伸到网点超级柜台。

智慧医疗

与贵州省骨科医院、贵州中医药大学第二附属医院、贵州省肿瘤医院等医疗机构开展“银医通”合作。与遵义市绥阳县人民医院开展掌银医疗平台合作，系统内首家开通智慧医疗平台金融性交易功能。

智慧校园

与贵州财经大学、贵州大学等省内 20 所高校合力打造“银校通”项目，为在校师生提供智慧财务、智慧校务等综合服务。

智慧旅游

通过“线上票务+聚合支付”场景共建，将农行支付结算嵌入景区平台，助力黄果树瀑布、阿西里西大草原等旅游景区实现智慧结算。

服务“平安中国”建设

本行打造“警银浓情 相佑同行”产品体系和服务品牌，以金融科技力量赋能政法战线数字化转型，助力维护国家安全、社会安定和人民安宁。2021 年，搭建智慧公安、智慧法院、智慧监狱等数字化平台 570 个，服务政法机构上万家。

提供暖心金融服务

本行秉持“客户至上，始终如一”的服务理念，坚持传统服务与智能创新并行，推进服务标准化体系建设，切实满足不同人群多元化、个性化的金融需求，用心用情打造一流服务体验。



深入开展金融服务升温工程

以“环境升温、服务升温、品牌升温”为目标，持续优化网点服务环境，增强服务意识，为群众提供无微不至的金融服务。



厦门分行开展“最美微笑”活动。（黄志祥 摄）

服务升温工程重点举措

制度先行

- ▶ 制定《网点特殊群体和适老化服务工作指引（试行）》《切实解决老年人运用智能技术困难的金融服务工作方案》《网点服务设施及物品配备指引（试行）》《网点形象建设标准适老化分册》等制度，统筹服务资源。

完善机制

- ▶ 在网点服务检查标准中增加暖心服务相关内容。
- ▶ 开展客户满意度调查，收集客户对产品和服务的意见建议，推动服务管理改进提升。

标杆引领

- ▶ 开展全行网点服务品牌和标语征集活动，打造网点服务品牌。
- ▶ 开展服务升温主题活动，评选全行网点“最暖厅堂”和“暖心人物”。

改善客户体验

截至 2021 年末，已在 7 家分行试点投产。

- ▶ 指纹识别。在联网核查无法进行人脸识别或人脸识别不通过的情况下，柜面可通过指纹识别进行客户身份辅助识别。
- ▶ 指纹支付。通过指纹认证支付，解决少数民族地区客户、老年客户易忘记密码影响业务办理的难题，进一步提升适老化服务水平。

投产指纹认证项目

优化超级柜台业务流程

推进无卡化工程

- ▶ 增加代理业务模式。在 7 家分行试点上线监护人代理未成年人办理借记卡激活业务，进一步分流柜面业务。
- ▶ 实现同一客户不同业务的连续办理。解决客户办理业务时多次插拔银行卡或身份证、多次身份识别的问题，提高业务办理效率。截至 2021 年末，已在 21 个 APP 上线，并在全行推广。

- ▶ 超级柜台无卡办理。超级柜台上线刷脸存款功能、投产无卡取款功能，并完成全行推广。客户无需携带银行卡，可以通过刷脸或掌银扫码的方式，轻松完成存取款。
- ▶ 柜面交易无卡化改造。客户无需携带银行卡，通过掌银扫描“柜外清”设备展示的二维码完成卡号输入办理业务。截至 2021 年末，已实现卡种全覆盖，改造柜面交易 332 支，办理业务量超 62 万笔。

打造“三晋人民最满意银行”

山西分行持续推进“服务升温工程”，努力打造“三晋人民最满意银行”。



优化网点环境

在每周的“环境清洁日”，全辖网点对照“4S 标准”对营业场所环境卫生开展清理整顿。

对需布放易拉宝、礼品台的 121 家网点进行专项指导和审批备案，保障厅堂环境有序整洁。



积极打造“准千佳”网点

制定 168 条服务标准，规范运营管理，推进“准千佳”网点建设。

截至 2021 年末，已有 21 家网点成为“准千佳”网点。



全面优化“适老”金融服务

网点全部配置爱心座椅、无障碍通道、雨伞等 9 类设施。

为高龄、重病、伤残等行动不便，或无自理能力但意识清醒的客户提供上门服务。

组织各分行网点定期通过网点微沙龙、厅堂小课堂、宣传进社区等形式，积极向老年客户普及金融知识。



青岛分行推进“服务升温工程”，优化网点厅堂环境。（陈公坚 摄）

关爱特殊群体

针对特殊客户群体，通过“特事特办”“开辟绿色通道”等形式为其解难题，把贴心细致服务送上门，用专业优质的服务和高效便捷的技术手段破解“数字鸿沟”，让高品质金融服务惠及更多人群。

2021年以来

为行动不便的特殊群体提供上门服务近

23 万次

已在网点投放超级柜台、自助现金终端、自助服务终端少数民族语言设备

10,230 台

全面满足特殊群体金融需求

服务老年群体

网点服务更优质

- 研发柜面电子指纹签名系统。
- 为老年客户提供优先叫号服务。

线上体验更贴心

- 发布掌银客户端 APP 大字版，首页保留老年人常用的重点功能，并简化交易流程，便于老年人操作。

远程操作更直接

- 开通远程预约、网点上门服务。
- 创新推出“空中柜台”远程客户应急服务。

实现语音、在线渠道老年客户“一键直通”人工服务。

- 通过语音助手打通语音识别与搜索，减少操作环节。

标准服务更周全

- 制定脚本话术，开展适老化服务专项培训。部分分行推出适老化服务短视频，教会老年客户利用智能手机完成常见的金融功能操作。
- 加强适老化话务质检，实施老年客户投诉事件满意度回访。

服务残障群体

- 投产聊天室语音播报功能，与掌银端语音录入功能相辅相成，服务视觉障碍群体。

- 在网点设置“爱心窗口”和安心专座，配备便民设施和无障碍设施。

服务少数民族群体

- 网点设备增加并完善 5 种少数民族语言显示和语音导航功能。

- 掌银提供藏文、维文等多语言服务。

- 在同业首家创新推出线上客服“云专家”藏语、彝语服务。

服务农民工群体

推出农民工客群专属金融服务，开发专属“筑福卡”，推出“智慧工地”“暖就业”务工服务专区、“工薪宝”工资监管代发平台等专属产品，满足务工群体工资发放、招工找工、返乡创业、投资理财、日常生活等需求。截至 2021 年末，代发金额累计近 900 亿元，惠及务工群体 200 万余人。

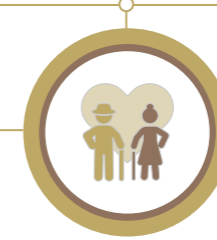
打造“适老化”网点

西藏拉萨城关区支行通过硬件环境改造和软件服务升级，持续提高网点助老服务效率、完善适老服务场景，用真诚和细节全面提升老年客户的金融服务体验。

在网点设置无障碍通道，开设爱心窗口、爱心专座，公示求助电话，减少老年客户使用电子银行的障碍，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

在等候区免费提供读物、无糖小点心，并配置老花镜、放大镜、医疗箱、轮椅、盲文卡等便民工具。

在行动不便的老年客户等特殊群体遇到业务问题时及时安排上门服务。



黑龙江齐齐哈尔分行组织基层网点员工学习手语，提升特殊群体金融服务水平。（刘丽 摄）



新疆乌鲁木齐喀什东路支行打造“敬老服务示范点”，图为支行员工赴老人家中开展上门服务。（秦雅茹 摄）

浓情拥军

本行充分发挥融智支持优势，秉承军队军人“双线服务”理念，不断优化“浓情拥军”专属产品服务体系，打造为军服务一体化平台，切实履行为军服务责任。同时依托“网点+移动银行车+部队结算卡+一体化平台”四位一体的资金保障体系，为军队提供全时段、全方位、全场景资金服务保障。

维护客户合法权益

本行围绕提高消费者风险意识和自我保护能力，对内积极完善消费者保护工作机制，加强金融犯罪的防范与管控，对外以教育宣导形式不断强化消费者金融消费安全意识，培育良好金融消费生态环境，为维护消费者合法权益贡献力量。

防范金融犯罪

坚持从治理源头夯实反诈工作基础，运用科技手段进行监测预警和排查，做好案件风险防控。持续加强与公安机关、监管部门的沟通合作，共同防范和管控非法金融活动。



浙江分行联合公安部门开展打击治理电信网络诈骗大型宣传活动。(方燕芬 摄)



山东东营分行与当地派出所联合开展“警民携手 共护安宁 全力防范电信网络诈骗”宣传活动。(刘莹 摄)

防范电信诈骗重点举措

立足源头治理，打牢反诈工作基础

健全组织领导

- ▶ 总行设立打击治理电信网络诈骗工作领导小组，分行成立打击电信网络诈骗推进小组。

严控账户买卖

- ▶ 落实账户管理主体责任，开展新开账户“回头看”。
- ▶ 优化线上风控策略，实施个人账户线上交易限额分级管控。
- ▶ 严格管控K宝，审慎开通电子银行服务。

全面控新降旧

- ▶ 从严开户控制新增账户，清查降低存量风险账户。
- ▶ 加强客户身份识别和尽职调查，全渠道控制个人账户反复开销户，开展一人多账户甄别和清理。
- ▶ 强化对公开户管控，核查企业纳税信息和核定客户交易限额。
- ▶ 通过创新建模，提取可疑账户信息，开展存量账户风险排查。

夯实科技平台，强化反诈系统支撑

开户识别

- ▶ 推广个人客户尽职调查系统，在开户等环节自动识别客户风险情况。
- ▶ 高风险客户联动开展加强型尽职调查，并提高审批权限。

交易监测

- ▶ 构建企业级智能反欺诈平台，部署反诈规则模型，为风险监测提供系统支撑，强化技术反制。

协助查控

- ▶ 实施司法查控平台重构投产，实现单位结算卡明细查询、贷记卡查控等多项功能。

坚持齐抓共管，形成反诈阻断机制

- ▶ 以加强警银协作、银企合作、社区联动等方式，构建互联互通机制。
- ▶ 向国家反诈中心和地方公安机关反诈中心派驻人员，协作打击欺诈行为。
- ▶ 与通信运营商开展数据合作，建立反欺诈信息交流和情报共享机制。
- ▶ 宣教一体推动，让人民群众从“保证我不受骗”到“提醒他人不被骗”，再到“注意身边是不是有诈骗”，切实增强老年人等易受骗群体的反诈意识。

与公安机关合作设立反诈中心

河北保定分行创新设立反诈中心，是系统内首家与公安机关合作设立的反诈专门机构。该中心依托总行“天蓬”智能反欺诈平台，在“事前识别、事中交易”环节采取有效措施，对预警信息开展高效的核查处置。同时，在监管政策允许的范围内，试点开展“秒级止付”“智能五级止付”等工作，堵截涉诈资金，及时移交涉案线索，与公安机关和同业机构形成管控合力，打击治理新型电信网络诈骗。

普及金融知识

围绕“一个核心、两个转变、三个增强、四个坚持、五个注重”的思路，坚持金融知识普及宣教工作常态化与集中化并行，通过长图、短视频、微短剧等多种公众喜闻乐见的方式开展消保知识的宣传，相继推出“农行客服小姐姐系列”“麦子君说金融”等系列新媒体策划内容 130 余篇，持续打造“消保小课堂”“卡卡微课堂”等线上金融宣教品牌，提高群众正确认识金融产品和防范金融风险的意识。2021 年，本行被银保监会消保局评为“3·15”教育宣传周优秀组织单位。

截至 2021 年末

累计开展各类集中宣传活动

9.5 万余次
投入宣传人员

58 万人次

参与营业网点

2.2 万余个
活动触及消费者

1.9 亿人次



广西百色分行走进百色市田林县周乡百达村，向获取信息较为闭塞的中老年村民们宣讲反假货币知识，提高村民们的识假能力，守牢村民们的“钱袋子”。(罗永尧 摄)

创新直播形式普及金融知识

湖南分行在湖南省金融教育示范基地——长沙县支行组织开展 3·15 金融消费者权益日“金融知识进乡村·点亮数字新生活”公益直播活动。活动以“权利 责任 风险”为主题，围绕识别非法金融广告、防范电信网络诈骗、“断卡”行动、防范和处置非法集资、存款保险等内容宣传普及金融知识，直播流量峰值突破 6.65 万人。



甘肃白银西区支行开展“小小银行家 人生大赢家”主题活动，为儿童普及金融知识。(孟婷婷 摄)

为听障人士普及金融知识

陕西渭南分行针对听障人士举办“宣传金融知识 丰富听障生活”活动，聘请手语老师现场翻译，向听障人士讲解各类金融业务办理、智能柜员机操作以及电信诈骗预防知识，有效提高其金融素养。

为高校学生上好金融知识“第一课”

贵州贵阳分行开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动，在开学季走进贵州大学、贵州财经大学、贵州医科大学等 17 所高校，采用设立宣讲台、悬挂宣传标语、发放宣传资料、开设金融知识小课堂等形式，向广大高校学生宣传普及防范电信网络诈骗、“断卡”行动、警惕网络贷款、安全用卡等金融知识，强化了年轻消费群体的风险意识。

金融知识宣教工作思路

一个核心

金融为民

两个转变

“线下宣传”
向“线上宣传”
转变

“宣传为主”向
“宣传与服务并重”
转变

三个增强

积极拓宽线上渠道，
增强“影响力”
扎实建设网点阵地，
增强“推动力”
多样开展线下活动，
增强“辐射力”

四个坚持

坚持需求导向
坚持细致工作
坚持精准对接
坚持长效机制

五个注重

注重激发员工活力
注重发挥农行特色
注重特殊群体宣教
注重内部员工培训
注重普及活动督导

2021年，
分层分类培训员工

237.2 万人次

培训覆盖率

100%

对外捐赠金额

10,060 万元

担当时代责任 共建美好社会

本行视员工为宝贵财富，坚持以人为本，切实保障员工合法权益，关心关爱员工生活，为员工搭建成长平台，培育造就优秀人才。积极投身社会公益事业，开展志愿服务活动，与社会共享发展成果，助力社会和谐稳定。

5



- 1 无贫穷
- 3 良好健康与福祉
- 4 优质教育
- 8 体面工作和经济增长
- 11 可持续城市和社区

携手员工共同成长

关心员工发展

本行将人才作为引领全行改革发展的第一资源，以高素质、专业化人才队伍建设为目标，深入实施人才强行战略，持续改善人才结构，提升队伍整体素质。聚焦员工素质提升，积极支持全体员工取得专业资质认证，通过线上线下相结合的方式，为员工提供便捷培训渠道和优质培训资源。

2021年

共分层分类培训员工
237.2 万人次

各渠道培训覆盖率达到
100%

荣誉

2021年

- 3家先进集体、3名先进个人被授予全国五一劳动奖状、奖章和工人先锋号。
- 14家先进集体、60名先进个人被授予全国金融五一劳动奖状、奖章和先锋号。
- 149家先进集体、119名先进个人被授予中国农业银行五一劳动奖状、奖章和先锋号。
- 2名员工被评为中国农业银行全球卓越雇员。

加强员工队伍建设

实施城乡联动、覆盖全行的青年英才工程，加快培养选拔优秀年轻领导人员，建设年龄梯次搭配、专业优势互补的各级行领导团队。持续开展东西部省际交流，选拔优秀青年人才赴改革前沿地区任职，注重在乡村振兴一线考察培养使用人才。

推进实施2019-2022年人才发展规划，通过招聘、转岗优化、考试选拔、业技双向交流等方式，大力加强数字化转型人才队伍建设，全行产品经理、数据分析师和科技项目经理队伍持续壮大。

组织开展职称确认和外部委托评审工作，全行共6,400余人取得各级职称，中高级专业技术人员队伍进一步壮大。

常态化组织开展中高层级专业人才选聘，有效稳定核心骨干人才队伍；探索建立晋升晋级相结合的职业发展机制，持续优化全行岗位体系，进一步激发人才活力。

积极落实国家稳就业、保就业要求，全年招聘录用2万余人；重视员工多元化，通过多种渠道积极招聘引进不同学历层次、不同教育经历、不同专业背景和不同工作经历的各类人才；加大国家重大区域发展战略地区和服务乡村振兴队伍力量投入。

开展首个金融经营管理培训班（EMT）项目

本行始终高度重视年轻干部队伍建设，常态开展集中轮训、专题培训。2021年，面向全行80后正处级领导人员，举办“中国农业银行金融经营管理培训班（EMT）”，为农行第一个金融EMT项目，也是第一个专门面向80后正处级领导人员的专题定制培训项目。通过培训，年轻干部进一步坚定了理想信念，开阔了眼界视野，提高了科学决策、团队管理的能力水平。



本行金融经营管理培训班（EMT）培训小组研讨。（陈松 摄）

开展对公数字化轮训

针对数字化转型及绿色金融发展，本行开设对公条线专项培训，覆盖各层级员工4,000余人。培训联合中国人民大学、上海交通大学、浙江大学、西南财经大学、中山大学5所院校，设置“总行战略传导、前沿实战培训、能力素质提升”三个模块，重点开展绿色金融、碳中和、普惠金融与供应链等课程学习，紧跟业务及社会发展热点，提升全行对公业务服务能力。



青年英才在北京大学卓越领导力研修班培训期间交流学习。（人力资源部 供图）



甘肃分行关注青年员工发展，开展专项座谈会。（唐炳璇 摄）

完善民主管理

持续完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，丰富职工民主参与形式，畅通职工民主参与渠道，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。2021年，针对基层和员工“急难愁盼”问题，征集总行职工代表意见建议109条，内容包括健康、成长、减负、家园建设等多个方面。据此，总行专门提出7条措施，并作为“我为群众办实事”实践活动的具体举措和基层员工关爱“五项行动”2021年重点工作任务。先后组织职工代表审议《中国农业银行信用风险事件评议认定管理办法》《中国农业银行工资支付规定》《中国农业银行集团执行特殊工时岗位范围》《中国农业银行员工绩效工资延期支付管理办法（修订稿）》等制度，提出意见建议。

关爱员工生活

关注员工身心健康

保证全行员工每年至少一次健康体检，制定并落实向女员工、50岁以上员工倾斜的健康体检政策。将心理健康教育纳入员工培训通用课程，在农银e学设置“阳光e站”心理疏导专栏，帮助员工提高“心理免疫力”。

推进职工之家建设

重点开展职工之家基本功能完善和乡镇网点设施补充，全系统新建小食堂、小活动室等“五小”设施6,306个(间)；县域乡镇网点新建休息室1,489个，配发躺椅或折叠床9,997个、基本体育设施9,976件(套)、图书338,232册，补充或更换小食堂冰箱和消毒柜4,431台，进一步改善基层员工工作生活条件。

开展员工帮扶工作

密切关注疫情灾情动态，及时拨付专项资金，购置疫情防控和抗灾救灾物资、慰问受灾员工。针对单独留在本地过年异地员工组织开展“六个一”活动（组织一次节前慰问、安排一份年夜饭、送上一份新春祝福、发放一笔慰问金、开展一些节日活动、建立一条服务热线），开展疫情防控志愿服务员工专项慰问，鼓舞战疫士气。精准做好困难员工帮扶和送温暖活动，全年帮扶慰问困难员工2.28万人次。

开展女员工关爱行动

印发《关于开展“提升女性幸福力”主题活动的通知》，面向全行开展女员工幸福力主题实践活动，营造和谐幸福的家园文化。



厦门分行开展员工运动会。(黄志祥 摄)



长春金融研修院举行员工象棋比赛。(杨莹 摄)



浙江分行组织员工参与国际马拉松赛。(周伯良 摄)



本行党委委员、副行长张毅赴贵州黄平县学坝村调研驻村帮扶工作，走访察看党群服务中心等项目，并看望慰问总行派驻学坝村第一书记。(叶义坤 摄)

开展巾帼建功活动，修订巾帼创建评选表彰办法，下发通知组织开展评选工作，引导女员工在岗位上建功立业。

推进女员工关爱室建设，划拨专款增补设备设施，定期开展健康沙龙、专家坐诊、心理辅导等关爱活动，将女员工关爱室纳入职工之家设施建设统筹考虑。

举办女性领导力培训，引导女员工在获取新理念、掌握新知识、提升新技能中获得幸福。

开展魅力女性特色活动，助力女员工传递幸福。

提升女性幸福力



上海松江支行女员工关爱室。(上海分行 供图)

投身社会公益活动

本行倡导公益理念，热心公益事业，发扬志愿者精神，持续开展“植绿护绿”“敬老爱幼”等系列公益活动，推动公益事业常态化发展，积极传播文明和谐的社会风尚。

截至 2021 年末

累计成立 **3,307** 个青年志愿组织
 发动 **5.8** 万名志愿者参与志愿活动

荣誉

- 湖北分行赵闯获评团中央“全国向上向善好青年”，为金融系统唯一获奖个人。
- 广西柳州分行青年志愿者服务队被团中央、中国青年志愿者协会授予“第十三届中国青年志愿者优秀组织奖”，为金融系统唯一获奖集体。

持续开展爱心助盲志愿活动

本行爱心助盲志愿者团队长期开展志愿活动，坚持“每月一讲”志愿服务，为视障人士录制有声图书，举办志愿陪跑活动。2021 年，携手北京公交集团开展“爱心接力 助盲升温”联合志愿服务，合作发布“多停几秒钟、多报一次站”行动倡议，持续扩大助盲志愿服务影响力。

截至 2021 年末，已累计为盲人讲述电影 88 部，录制有声图书近 100 万字，累计提供志愿服务 8,600 余小时，直接受益盲人 7,600 余人次。

关注山区教育，广获社会认可

广西分行持续 18 年开展“心手相牵 侗乡助学”青年志愿服务，每年组织青年志愿者与贫困学生结对开展帮扶。截至 2021 年末，累计捐款 70 万余元，带动社会捐款 200 万余元，资助援建两所希望小学，修通两条希望之路，帮助近千名贫困孩子顺利完成学业。



广西分行开展“六一”爱心助学活动。(广西分行 供图)



大连分行青年党员开展敬老志愿活动。(郑爽 摄)



上海分行员工参与无偿献血。(卢嘉义 摄)



苏州分行开展特殊儿童关爱活动。(沈珠雯 摄)



青海分行举行捐资助学活动。(杨晓珍 摄)

贡献抗疫救灾力量

面对罕见强降雨、新冠肺炎疫情、突发地震，本行高度重视，第一时间迅速响应，有序做好各项金融服务和救援工作。在确保客户和员工安全的情况下，全力保障灾区金融服务正常运行，全力以赴做好灾后重建工作，持续不断提供金融支持。

加强疫情防控

严格落实疫情防控措施，组织辖内各机构科学精准有序做好日常疫情防控工作，鼓励做好疫苗接种、涉疫排查和员工健康防护。

在疫情突发地区，启动疫情防控应急预案，积极配合属地疫情防控相关要求，加强自身防范的同时，做到疫情管控与金融服务两手抓、双推动。组建志愿服务团队，维持现场秩序，协助运送物资，开展流动服务，确保疫情期间金融服务不间断。



宁夏分行为防疫重点单位送去慰问物资。(王苑苑 摄)



甘肃分行网点员工引导客户扫码测温。(王丽 摄)



疫情期间，陕西分行网点大堂经理引导客户使用超级柜台办理现金取款业务。(张涛 摄)



吉林分行员工为社区居民配送生活物资。(王勇 摄)

支持在越中国公民疫苗接种

2021年7月，为海外中国公民接种新冠疫苗的“春苗行动”在越南正式启动，河内分行积极提供翻译等志愿服务。9月，组织员工为越南新冠疫苗基金捐款，越南河内市栋多郡祖国阵线委员会高度认可河内分行作出的贡献，颁发捐赠荣誉证书。



“春苗行动”现场。(河内分行 供图)

支持边境疫情防控

云南瑞丽位于中缅交界处，2021年出现多次疫情反复，当地管控压力极大。云南分行组织青年志愿者投身网格社区管理、核酸检测等急难险重工作，协助完成核酸检测工作34次，检测人员44,200人次。响应政府“千名干部守边境”要求，驻扎边境一线，7×24小时不间断值班，为守住边境疫情不向内陆蔓延积极贡献力量。分行累计投入人员2,000人次，其中共青团员投入420人次；共投入边境值守人员700人次，其中共青团员175人次。



云南分行志愿者协助当地核酸检测工作。(梁志强 摄)

支援防汛抗震

金融力量贡献抗震救灾

2021年5月22日，青海果洛藏族自治州玛多县突发7.4级地震。青海分行第一时间从物资配备、金融服务、排查人员健康、财产受损情况等方面进行了具体部署，做好全方位应急准备工作。按照“特事特办”原则，全面开展抗震救灾资金拨付“绿色通道”，最大限度地为灾区提供金融服务工作，支持灾后重建和企业复工复产。



2021年5月21日，云南大理白族自治州漾濞县发生地震，云南漾濞支行迅速设立抗震救灾金融服务点，全力保障客户金融服务。（张怡 摄）

四川分行以移动金融服务车为金融便民服务点，为地震灾区群众提供金融服务。（邓郁 摄）



筑牢防汛金融防线

2021年7月下旬，河南省遭遇特大洪涝灾害，河南分行快速启动应急处置机制，加强应急值守，有序落实防汛抗洪工作。

支持抗洪抢险

组建多支防汛救灾党员“先锋队”“突击队”，协助打通救援物资“生命线”，帮助街道清理淤泥，恢复小区正常生活。



牢守网点安全

汛情期间组织值守，确保金库、机房、科技设备等重点领域安全。汛情后做好清淤等工作，快速恢复营业秩序。在受灾严重地区通过流动服务、上门服务等方式，确保灾区基础金融服务正常运行。



组织慈善捐赠

积极开展内部捐款，总行捐款2,000万元，河南分行组织员工捐款200万余元。支持河南慈善总会开设捐款账户，办理社会各类捐款业务，共承接资金4,000万余元。



支持灾后重建

总行出台5类19项支持政策，河南分行出台17项信贷措施，倾斜各类资源，全力做好防汛救灾金融服务和支持灾后恢复重建。2021年，共为375家防汛防疫企业和受灾企业发放贷款21亿元。



河南分行员工协助转移受灾群众。（河南分行 供图）

环境、社会及治理

环境

排放物和资源使用

本行积极响应并遵守国家有关规定及节能减排工作号召，重视节能减碳工作推进。认真落实《中华人民共和国节约能源法》《固体废物污染环境防治法》《北京市生活垃圾管理条例》等法律法规，结合实际情况，出台《中国农业银行总行本部能源管理办法》，制定总行本部各楼垃圾分类管理制度、施工现场安全管理及建筑垃圾清理规定等规章制度，完善《垃圾分类回收台账》《危废出入库管理台账》《有害垃圾自查检查监测》等台账记录，扎实做好节能减排、生活垃圾分类等工作。（层面 A1：排放物、层面 A2：资源使用、层面 A3：环境及天然资源，具体举措请参阅“致力零碳运营转型”章节，其中层面 A2.5：所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量，不适用于本企业。）

应对气候变化

• 加强风险管理

董事会及风险管理与消费者权益保护委员会审议通过了《全面风险管理策略》的修订，将气候风险纳入全面风险管理体系，作为信用风险管理的重点领域制定管控策略，提出探索建立信贷业务气候风险分析框架、加强气候风险精细化管理、进一步加强投融资业务气候风险识别与评估，以及将相关风险管理要求落实到客户调查、审查、贷后投后管理各环节。将气候风险管理纳入全面风险管理报告范畴，定期向董事会汇报。

• 开展压力测试

为积极应对气候变化相关风险，选取碳排放强度高的煤电行业，深入分析研判气候风险传导路径，自主探索开展气候风险压力测试。测试假设煤电企业需支付一定二氧化碳碳排放费用，重点考察其还款能力可能受到的影响，及对本行相关信贷资产质量的影响。测试主要参考央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的碳价情景和国内碳排放权交易市场的碳价变动情况，设置有序转型、无序转型、温室世界、政策规划等四种压力情景，综合考虑碳价、煤电发电量、电价以及能源结构等因子在不同碳减排路径下的变化。测试以 2020 年末为基期，期限为 30 年，假定企业测试期内不进行低碳转型改造。测试根据不同情景下气候转型风险影响，测算煤电企业未来的财务表现，从评级迁徙、违约概率、预期损失等方面量化评估信贷资产组合风险变化情况，推动前瞻做好转型风险防范。测试结果显示，煤电行业客户受低碳转型因素的影响较为明显，信用评级在压力情景下出现一定程度下迁，违约概率有所上升，但风险总体可控。

此外，本行积极参与人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对本行信贷资产的潜在影响。测试结果表明，在压力情景下，本行火电、钢铁、水泥行业客户的信用风险有所上升，但对本行资本充足水平的影响整体可控。

• 组织相关培训

在总行部门层面和分行层面分别开展气候风险压力测试培训，积极传导气候风险压力测试的意义、理念和方法，切实提升绿色金融服务和低碳转型风险应对能力。

• 深化交流合作

2021 年，本行签署《负责任银行原则》（PRB），成为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构，参加 2021 金融街论坛年会全球系统重要性金融机构会议，签署《气候友好银行北京倡议》，通过融入国际标准，不断提升业务能力及管理水平。

A 层面量化绩效

2021 ¹	
温室气体排放量²	
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	20,663.74
范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	237,531.54
温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	258,195.28
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量 / 人）	9.03
能源与资源消耗	
电力（千瓦时）	310,158,563.97
人均用电量（千瓦时 / 人）	10,843.95
天然气（立方米）	5,348,851.81
人均用天然气（立方米 / 人）	187.01
液化石油气（吨）	1,024.50
汽油（吨）	1,194.39
柴油 ³ （吨）	632.95
外购热力（百万千焦）	439,125.46
综合能耗 ⁴ （吨标准煤）	64,698.05
人均综合能耗（吨标准煤 / 人）	2.26
用水（吨）	3,852,301.41
人均用水量（吨 / 人）	134.69
污水排放量 ⁵ （吨）	3,274,456.19

1. 统计口径为总行在京机构（包括农银大厦南楼、北楼、展览路办公楼、凯晨大厦、光耀东方、丰台科技大厦、公主坟办公楼、金唐国际金融大厦、稻香湖科技创新园）和 37 个一级分行本部办公楼（不包括数据中心、档案用房、培训用房、现金中心等非机关办公楼）。

2. 温室气体排放量计算方法：

直接温室气体排放量：本行天然气、液化石油气、汽油、柴油和燃煤的消耗量乘以对应的排放因子，排放因子参考政府间气候变化专门委员会（IPCC）发布的《第五次核查报告 2014》；间接温室气体排放量：本行电力和外购热力用量乘以对应排放因子，排放因子参考生态环境部《企业温室气体排放报告核查指南（试行）》；温室气体排放总量：直接温室气体排放量和间接温室气体排放量求和。

3. 柴油主要为办公楼备用发电机和自有车辆使用。

4. 各项能源折标煤数据参考《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）。

5. 采用用水量 * 0.85 进行折算，污水排放系数参照《中华人民共和国国家标准城市排水工程规划规范》（GB 50318-2017）及统计局相关文件。

2021

总行在京机构废弃物

有害废弃物

废弃硒鼓墨盒（件）	629
废弃铅蓄电池（吨）	10.72
人均废弃铅蓄电池（千克/人）	1.53

办公用纸使用量（吨）

76.63

无害废弃物

废弃电子信息产品

微机（主机）报废量（台）	446
显示器报废量（台）	362
笔记本电脑报废量（台）	537
打印机报废量（台）	28
服务器报废量（台）	2
废弃干电池（千克）	32
人均废弃干电池（千克/人）	0.005

绿色金融

• 战略牵引

完善治理架构。董事会负责确定全行绿色金融发展战略，评估战略执行情况。监事会负责监督全行绿色金融战略的实施。高管层负责制定绿色金融业务目标，建立机制和流程，开展内控检查和考核评价。在高管层成立绿色金融委员会，负责统筹全行绿色金融业务发展，审议绿色金融业务发展重大政策措施及有关重要事项。

坚持战略先行。董事会审议通过《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025年）》，明确“十四五”时期全行绿色金融业务发展的目标愿景、支持重点，围绕构建多元立体业务体系、完善政策资源和体制机制、加快绿色低碳银行建设等方面实施一系列重点任务。

加强培训教育。开展绿色金融专题培训，普及绿色低碳发展理念。截至2021年末，开设网络培训课程26门，14.2万名员工参与学习。

• 绿色信贷

强化环境和社会风险管理。制定信贷业务环境和社会风险管理办法，明确对环境和社会风险管理实施全面覆盖、分类管理和全程管控。将环境和社会风险管理纳入全行信贷管理体系，嵌入尽职调查、审查、审批、用信管理、贷后管理等各环节，实施全流程管控。

开展环境和社会风险尽职调查，将评价结果作为信贷业务决策重要依据。根据客户面临的潜在环境和社会风险程度，实施差异化管理措施，对非生态友好型客户和项目执行“一票否决”。与重点客户签订环境和社会风险责任承诺书，通过合同约定增强风险管控能力。

企业环境、社会和公司治理评分融入风险管理

浙江湖州分行将政府设立的企业环境、社会和公司治理评分体系融入自身绿色化程度判定体系标准。贷前，获取企业环境、社会和公司治理评分，结合本行环境与社会风险尽职调查要求，完成环境和社会风险的尽职调查等工作。贷后，密切监测企业环境、社会和公司治理评分，防范因客户发生环境违法违规事件而产生的相关风险。

积极支持碳减排项目。快速响应央行碳减排支持工具政策和煤炭清洁高效利用专项再贷款政策，围绕明确的业务领域，开展精准营销，完善工作机制，积极为清洁能源、节能环保和碳减排技术等碳减排效应明显的项目及煤炭清洁高效利用项目提供资金支持。

绿色信贷指标融入行业政策。将效率、效益、环保、能源消耗和社会管理等指标落实到行业信贷政策中，不断扩大绿色信贷指标体系覆盖行业范围，切实发挥在客户准入、分类管理、环境和社会风险防控方面的作用。





广西河池分行支持风电项目建设，助力绿色经济发展。(张正军 摄)

绿色投融资

本行在投融资过程中高度重视环境和社会风险管理，大力推动环境、社会和公司治理投资理念在产品开发和业务发展中落地。

投前，关注绿色债券募投项目的绿色属性、经济和环境效益、资金监管和信息披露情况，提升绿色投资质效。投后，加强对债券资金使用情况、相关项目建设情况的跟踪，增强对环境、社会和公司治理风险识别应对能力。

截至 2021 年末

自营绿色债券投资规模 **883** 亿元 较年初增长 **35%**

绿色采购

本行积极践行绿色采购理念。一是制度标准层面，在全行性集中采购目录中强调节能环保产品优先等绿色采购原则，将“投标产品与服务须符合相应的国家绿色认证标准，充分考虑人体健康安全、资源节约和循环利用，减少环境影响等因素”要求纳入招标文件标准模板，在全行推广实施。二是具体采购层面，在项目的评分中加强对环境标志产品证书、环境管理体系、职业健康安全管理体系等权威资质、认证的考察，鼓励和引导供应商自觉遵守法律，加大环保投入，强化员工健康安全管理，践行社会责任。

社会

经济绩效

指标	2019	2020	2021
总资产 (亿元)	248,774.91	272,050.47	290,691.55
发放贷款和垫款总额 (亿元)	133,603.42	151,704.42	171,750.73
不良贷款率 ¹ (%)	1.40	1.57	1.43
资本充足率 ² (%)	16.13	16.59	17.13
净利润 (亿元)	2,129.24	2,164.00	2,419.36
平均总资产回报率 ³ (%)	0.90	0.83	0.86
加权平均净资产收益率 ⁴ (%)	12.43	11.35	11.57
纳税总额 ⁵ (亿元)	883.15	990.02	992.27
股东权益 (亿元)	19,538.61	22,107.46	24,213.59
股东分红 ⁶ (亿元)	636.62	647.82	723.76
每股社会贡献值 ⁷ (元)	2.27	2.34	2.56
对外捐赠金额 ⁸ (万元)	11,900	19,917	10,060
电子渠道金融性交易笔数占总交易笔数的比重 (%)	98	99	99
境内分支机构数 (个)	23,149	22,938	22,807
县域机构数 (个)	12,566	12,599	12,627
惠农卡发卡总量 (万张)	22,398	23,079	23,543
832 个脱贫县惠农通电子机具行政村覆盖占比 (%)	86.6	89.5	83.59
农户贷款余额 ⁹ (亿元)	3,219.68	4,352.67	6,033.92
县域金融业务发放贷款和垫款总额 (亿元)	45,531.04	53,053.05	62,183.12
村镇银行贷款余额 ¹⁰ (亿元)	16.26	17.95	19.69
普惠型小微企业贷款余额 ¹¹ (亿元)	5,923	9,526	13,220
西部地区贷款余额 ¹² (亿元)	29,704.70	33,538.20	37,490.92
少数民族地区贷款余额 ¹³ (亿元)	8,169.01	9,350.18	10,635.71
保障性安居工程贷款余额 (亿元)	2,410.89	2,597.88	2,618.01

1. 不良贷款率为不良贷款余额 (不含应计利息) 除以发放贷款和垫款总额 (不含应计利息)。

2. 根据《商业银行资本管理办法 (试行)》等相关规定计算。

3. 平均总资产回报率为净利润除以年初和年末资产总额的平均值。

4. 加权平均净资产收益率根据证监会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号 - 净资产收益率和每股收益的计算及披露》(2010 年修订) 的规定计算。

5. 纳税总额等于企业所得税、增值税以及其他税金的合计数

6. 普通股股东分红情况 (含税)。

7. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税总额 + 职工薪酬福利 + 利息支出 + 对外捐赠金额) / 股本。

8. 对外捐赠金额为银行口径 (境内)，不包括员工捐款。

9. 农户贷款余额包含农户小额贷款 (线下)、农村个人生产经营贷款 (线下)、农民购建房贷款、惠农 e 贷等产品余额。

10. 村镇银行共 6 家。

11. 口径根据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》(银保监办发〔2021〕49 号) 调整，剔除了票据贴现和转贴现业务相关数据。

12. 西部地区包括内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆 (含新疆兵团)。

13. 少数民族地区包括内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆 (含新疆兵团)。

用工准则

本行严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《公司法》《就业促进法》等法律法规规定，与员工订立劳动合同，实行全员合同制管理，为员工提供一视同仁、平等公平的就业机会，杜绝种族、性别、宗教信仰、文化背景等歧视行为，禁止强制用工和雇佣童工。严格按照国家法律法规，为本行员工缴纳社会保险、公积金，建立补充医疗保险、企业年金。员工按照国家规定享受节假日及年休假。

本行根据行内外相关规定，按照机构隶属关系和员工管理权限，组织实施员工绩效管理，对员工定期开展考核评价。考核评价的内容包括关键业绩、胜任能力等，考核结果以适当形式向员工反馈，并应用于薪酬分配、晋升晋级、培训发展、评先评优等方面。本行通过实施员工绩效管理，不断提升员工绩效水平，促进员工能力提升和职业发展。

健康与关爱

本行着力构建“基本医保+补充医保+大病救助+重疾保险”四位一体的健康保障体系，一级分行和研修院全部为员工投保重疾保险。

2021年，本行继续推动实施员工关爱“五项行动”（员工健康行动、员工成长行动、家园建设行动、员工减负行动、员工暖心行动）。开展员工关爱工作满意度调查，10,748名员工参与问卷调查，满意率91.92%。

发展与培训

充分发挥教育培训的先导性、战略性和基础性作用，开展分层分类培训，坚持培训重点向战略任务聚焦、优质资源向重点业务倾斜、培训力度向基层一线延伸。

深化高校合作

与中国农业大学签订培训合作框架协议。与中国农业大学、中国人民大学、北京大学合作举办乡村振兴专题高管班、乡村振兴专题轮训和青年英才卓越领导力研修班，覆盖县域支行行长、青年英才等1,900余人次。协同中国人民大学商学院等5所知名院校，举办26期“对公业务数字化转型”专题轮训。

重视合规培训

通过合规文化宣讲、员工行为守则解读、党风廉政系列课程、反洗钱合规管理、保密知识宣讲等专题培训及课程，提升全行员工合规意识和合规本领。

建设数字平台

上线农银e学，形成集知识管理、学习共享、教学运营、认证考试于一体的智慧学习生态。全年更新课程5,700余门，开展直播2,500余场，日活超过20万人次，人均学习时长67小时，基本覆盖全员。

加强员工培训 主要举措

开展劳动竞赛

在疫情防控常态化背景下，举办反洗钱等大型线上劳动竞赛，参赛人数超过5万人次，促进广大员工业务素质提升。

聚焦专业培训

积极支持员工取得专业资质认证，构建考前培训、认证考试、后续教育一体化、闭环式的在岗培训模式。截至2021年末，共组织编修30余部教材并印发30万余册，组织岗位资格认证考试20.97万人次。

● “健康与关爱”“发展与培训”更多举措请参阅“携手员工共同成长”章节。



与高校联合开展绿色金融和“双碳”主题课程。（人力资源部 供图）

消费者金融权益保障

● 管理组织

在《中国农业银行消费者权益保护工作办法》中，明确董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构。董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，统筹部署消保工作。董事会及风险管理与消费者权益保护委员会每半年召开会议，听取消保工作汇报，审议消保工作相关议案。

总行设立消费者权益保护工作委员会，落实消费者权益保护工作中的重大问题，协调各成员部门开展消费者权益保护工作。总行运营管理部门开展与本条线业务相关的公众金融知识宣传普及活动及本条线员工的金融消保教育培训，并承担运营条线及网点渠道的客户服务管理与投诉处理工作。

● 管理机制

健全消保工作制度体系。制定《中国农业银行金融纠纷多元化解工作指引》，修订《中国农业银行零售营销宣传行为管理办法》《中国农业银行理财产品代理销售业务管理办法》《中国农业银行客户服务联动管理办法》等一系列消保专项及配套制度，为维护消费者权益提供制度保障。

建立消费者权益保护审查机制。制定《中国农业银行消费者权益保护审查工作指引》等制度文件，将产品和服务纳入消费者权益保护审查管理，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程。对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发、定价管理、协议制定等环节开展消保审查，及时发现并消除可能损害消费者权益的风险隐患。将消保审查纳入消费者权益保护工作年度考核评价体系，常态化、规范化检验消保审查工作成效。开展消费者权益保护专项审计，加大对监管重点关注领域审计力度。

• 客户投诉处理

按季度印发投诉情况通报，定期通报客户投诉数量、特点情况，指导分行做好投诉压降工作。2021年，全行各渠道受理并分类为个人客户投诉的数量为18.37万件。客户投诉主要涉及借记卡、信用卡、个人贷款等领域，广东、河北、山东等个人客户较多、营业网点较多的分行投诉量较大。



福建泉州分行开展3·15消费者权益保护宣教活动。(陈佳锐 摄)

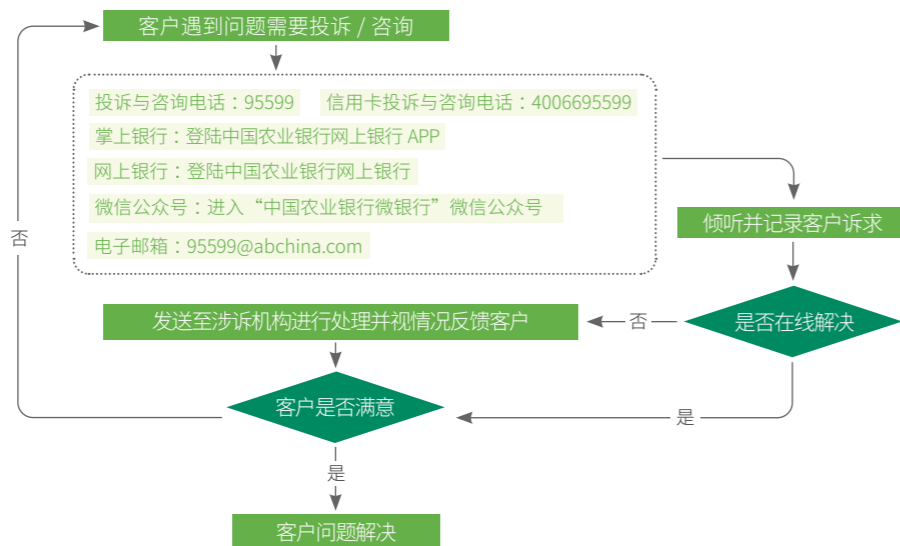
投诉受理渠道

在门户网站、移动客户端、各营业网点或办公场所的醒目位置公布投诉电话、通讯地址、电子邮箱等投诉渠道信息和投诉处理流程。同时，要求营业网点在受理现场投诉后，应按照规范化流程登记并及时处理。

投诉处理时限

对于事实清楚、争议情况简单的投诉，投诉处理机构自投诉受理机构收到投诉之日起15日内做出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可进行适当延长并告知投诉人。

线上客户投诉与咨询受理流程



• 保护投诉人

在《中国农业银行客户投诉管理办法》中，规定了客户投诉信息保密原则，明确在投诉处理过程中，保护客户信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯。

• 开展消保培训

制定2021年金融知识宣传培训计划，明确指导思想、工作目标、计划安排和工作要求。持续加强消费者权益保护培训，截至2021年末，各级机构共组织包括业务培训、新员工入职培训、专题讲座等方式在内的消保培训3,700余次，参与培训员工约85万人次。

• 广告政策与培训

制定广告管理制度规范和视觉标准，严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规要求，对广告物料的制作、投放、监测、评估等环节进行规范管理。全行形象、服务及产品广告均须由品牌管理部门、相关业务部门和消费者保护部门联合审核。通过日常培训、物料审核、通知传达等方式，加强行内相关员工的广告合规教育。

• 个人贷款催收

制定个人贷款催收相关制度，规范逾期催收工作流程。构建逾期催收系统，不断优化催收策略，实现短信、语音集中催收，实施客户经理属地催收及司法诉讼。开设个贷风险管理培训课程并开展年度培训，培训内容覆盖规范逾期催收的实践工作指导。

隐私与数据安全

• 信息安全管理

2021年		
发生网络安全事件	开展内部网络安全攻防实战演练	在年度公安部网络安全攻防演习中实现防守零失分，成绩位列第一档，综合评定为“优异”
0次	2次	



本行董事会和高管层高度重视隐私和数据安全工作。在《中国农业银行网络安全管理办法》中明确董事长为网络安全第一责任人，各级机构分管网络安全的行长为直接责任人。在高管层设立科技与产品创新委员会，为信息科技建设及产品创新工作重大事项的审议机构，行长担任主任委员。《中国农业银行网络安全管理办法》管理范围覆盖境内各级机构以及境外分行、子行和代表处。2021年，本行董事会听取1次网络安全工作情况汇报，高管层审议研究数据安全管理工作，明确年度重点工作任务。



制定《中国农业银行数据安全管理办法（试行）》，管理对象涵盖在线上或线下存储的各类电子数据，明确数据收集、数据存储、数据使用、数据共享等生命周期各环节的安全保护要求，并覆盖境内各级机构，综合化经营子公司、境外分行和境外子行在满足所在国家（地区）法律法规及其行业监管要求的前提下参照执行。

产品生命周期安全管理

制定《应用安全管理实施细则》，持续完善应用安全制度体系。建立健全应用系统研发过程中的安全管理机制 (SDL)，将安全管理要求嵌入项目需求、设计、开发测试、投产、运维等产品研发生命周期的各个阶段，强化安全管控，提升产品及服务安全水平。

防护与攻防体系建设

建立 7×24 小时安全运营管理机制，实现全天候的网络安全态势感知、风险预警、攻击监测、分析处置和溯源能力。构建全方位、多纵深、立体化的“四横一纵”安全技术防护体系，全面覆盖终端、系统、网络、数据等领域。构建全生命周期管理的安全漏洞运营平台，形成漏洞从发现、定级、处置和复测全流程的闭环管理。

建立“攻防”对抗机制，通过建立安全测试、渗透测试和众测“三道防线”，构建“常态化+实战化”相结合的攻防对抗体系，不断强化安全漏洞主动发掘能力。

数据安全培训

对全体员工，通过线上直播、线下培训、专项会议、微课堂、知识测试、小视频、邀请行内外专家主题讲座、监测简报等方式开展内容丰富的宣教活动，宣讲数据安全方面最新准则要求与前沿进展。对总分行数据安全管理人员，持续进行专业能力培训，详细介绍工作目标思路、方案计划、工具方法等。对业务部门，将数据安全融入业务管理，在多个业务条线培训中设置数据安全课程。按季度发布《数据安全法规动态监测简报》，剖析案例并介绍数据安全工作动态。



开展《数据安全法》专题讲座

2021 年《中华人民共和国数据安全法》发布后，本行积极响应监管要求，通过“农行大讲堂”线上直播，面向总分行员工举办专题讲座，解读法案及数据监管政策，提高全行数据安全意识。

信息科技审计

实施信息科技管理专项审计，覆盖信息安全、数据安全、管理有效性、业务连续性管理等相关内容。在财务报告审计过程中，外部审计师对本行信息科技发展规划、安全、内部监督、组织架构及人员、风险管理等领域的具体控制点进行测试。此外，外部审计师对本行网络安全和数据安全管理予以重点关注。

认证与测评

本行数据中心于 2010 年引入 ISO27001 国际标准，开展 ISO27001 信息安全管理体系建设，涵盖物理安全、系统网络安全、人员安全、操作安全等方面，并于当年通过 ISO27001 体系认证。2010 年至今，持续做好体系运行优化工作，期间均顺利通过国家权威机构的 ISO27001 再认证审核。

本行严格按照国家网络安全等级保护 2.0 标准，开展定级、备案、测评、整改等工作，2021 年通过国家网络安全等级保护测评。

• 保护客户隐私

客户信息收集

在《中国农业银行数据安全管理办法（试行）》中对数据的收集和处理使用进行规范。在数据收集上，要求收集个人或客户信息，应以明确、显著、易懂的方式公开收集、存储、处理使用等规则，明示主体、目的、方式和范围。其中，除法律法规另有规定之外，收集个人信息应事先取得本人或者监护人同意，留存同意记录。在数据处理使用上，要求数据处理使用要符合收集数据的目的，遵照法律法规及协议约定，根据数据安全级别履行必要的内部审批程序，严格落实数据保密义务，严格管控用户权限并监督用户行为。处理使用个人或客户信息，应遵照与数据主体的约定。超出与个人数据主体约定范围的，应当另行取得其明示同意，留存同意记录。

客户信息保护

推进《个人信息保护法》内化实施工作，健全个人信息保护机制。根据《个人信息保护法》《民法典》等法律法规不断更新制式合同，完善个人信息条款，依法保护客户个人信息权益。本行《客户信息保护管理办法》《个人客户信息保护实施细则》《对公客户信息保护实施细则》等系列制度办法中，明确了保护客户信息方面的总体要求和职责分工。

加强重点领域客户信息保护，面向非生产环境制定《加强敏感数据保护工作指引》，围绕非生产环境数据处理及其数据入口、数据出口，明确管理原则、管理机制和管控要求；面向生产系统制定《信息系统建设与使用中的客户数据安全管控要求模板》，围绕系统需求研制、设计开发、上线运行等阶段，规范客户信息保护管控事项，强化客户信息访问、传输、下载、存储等环节的风险管控，促进数据安全与信息系统的“同步规划、同步建设、同步使用”。

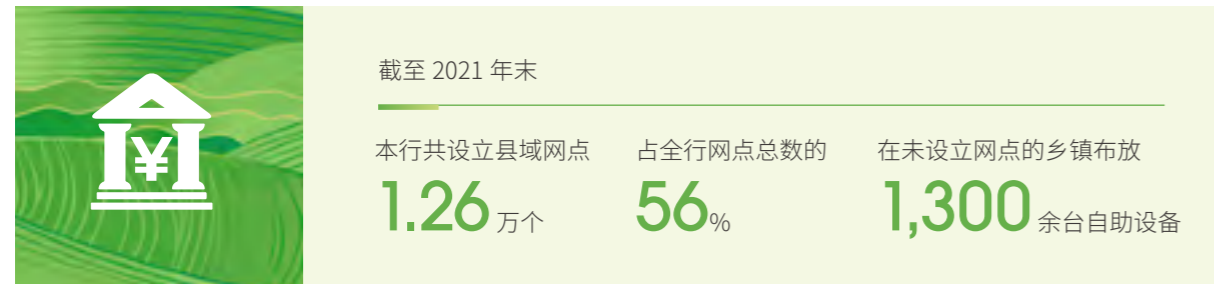
保障客户知情权

持续更新《中国农业银行股份有限公司隐私政策》，明确处理客户个人信息方面的规则以及客户实现个人信息权益的方式，通过线上线下多渠道发布，供客户便捷查看。

持续在门户网站公示《个人综合金融服务协议章程汇总手册（柜面常用）》，包括个人客户柜面签约类交易 30 余份协议，在全行辖内各营业网点摆放上述协议手册，充分保障客户知情权。

金融服务可得性

本行将传统物理网点与新型电子渠道、互联网金融有机结合，着力打造全方位、立体式服务渠道，畅通农村普惠金融服务“最后一公里”，形成“人工网点+自助银行+惠农通服务点+互联网线上渠道+远程银行+流动服务”六位一体服务渠道体系，全方位多场景服务客户。



积极优化县域网点布局

推动网点向城乡结合部、重点乡镇迁移，进一步下沉服务网络，提升服务覆盖面。2021 年全行迁址和新建的网点中，有 65% 下沉布局到城乡结合部、县域和乡镇地区。



提升县域网点服务能力

加大资源配置力度，丰富网点服务手段，优化网点运营机制，打造 1,000 家服务“三农”示范标杆网点，提升网点服务乡村振兴能力。



为农民提供基础金融服务

在农村商店、农资店等设立“惠农通”服务点，布放电子机具，为广大农民群众提供便捷的查询、转账、消费、取现等基础金融服务。



畅通互联网服务渠道

大力推广手机银行、网银、呼叫远程银行等互联网渠道，创新推出掌银乡村版、大字版、少数民族语言版，让农民群众随时随地享受现代化金融服务。

社区投资

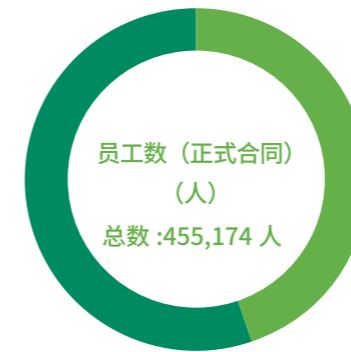
本行通过《中国农业银行捐赠管理办法》等内部规章制度规范对外捐赠行为。

2021 年

全行对外捐赠金额
10,060 万元



B 层面量化绩效



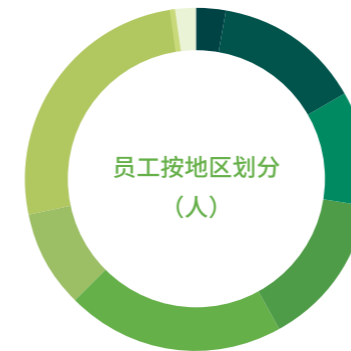
女：204,427 人
男：250,747 人



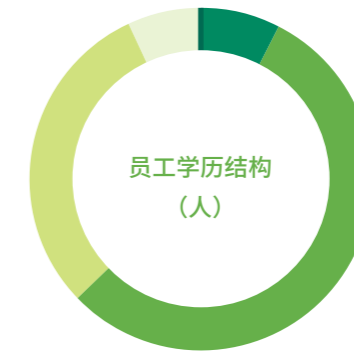
正式合同工：455,174 人
劳务派遣用工：6,677 人



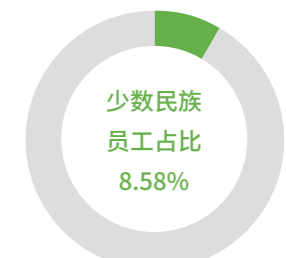
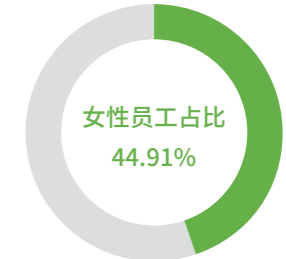
30 岁及以下：87,633 人
31-40 岁：105,613 人
41-50 岁：121,928 人
51 岁及以上：140,000 人



■ 总行：12,763 人
■ 长江三角洲地区：63,390 人
■ 珠江三角洲地区：50,032 人
■ 环渤海地区：64,785 人
■ 中部地区：93,521 人
■ 东北地区：42,937 人
■ 西部地区：118,075 人
■ 境外分子行及代表处：726 人
■ 综合化经营子公司和村镇银行：8,945 人



■ 博士：568 人
■ 硕士：34,341 人
■ 本科：251,405 人
■ 专科及职业技术学校：137,757 人
■ 专科以下：31,103 人



2021	
员工流失情况	
员工离职率 (%)	1.27
员工工伤情况	
因公死亡人数 (人)	32
因公死亡比率 (%)	0.007
因工伤损失工作日数 (日)	37,840
员工受训情况	
基层人员 (万人次)	192.6
基层员工受训比率 (%)	94.2
基层员工人均受训时长 (小时)	141.7
中层及以上管理人员 (万人次)	44.6
中层及以上管理人员受训比率 (%)	87.2
中层及以上管理人员人均受训时长 (小时)	134.8
女 (万人次)	110.5
女性员工受训比率 (%)	93.8
女性员工人均受训时长 (小时)	149.5
男 (万人次)	126.7
男性员工受训比率 (%)	91.7
男性员工人均受训时长 (小时)	132.2
客户满意度与投诉处理 (远程银行)	
总呼入量 (亿通)	2.55
转人工量超过 (亿通)	0.82
接听量 (万通)	7,369
接通率 (%)	90.7
客户通话满意度 (%)	99.7
客户投诉办结率 (%)	100
总行级供应商区域划分	
供应商 (个)	431
环渤海 (%)	51
长江三角洲 (%)	23
珠江三角洲 (%)	15
中部地区 (%)	2
西部地区 (%)	4
东北地区 (%)	1
境外及其他 (%)	4
社区投资所动用资源	
对外捐赠金额 (万元)	10,060
青年志愿者服务总时间 (万小时)	18
青年志愿者活动参与人次 (万人次)	6.5

治理

公司治理

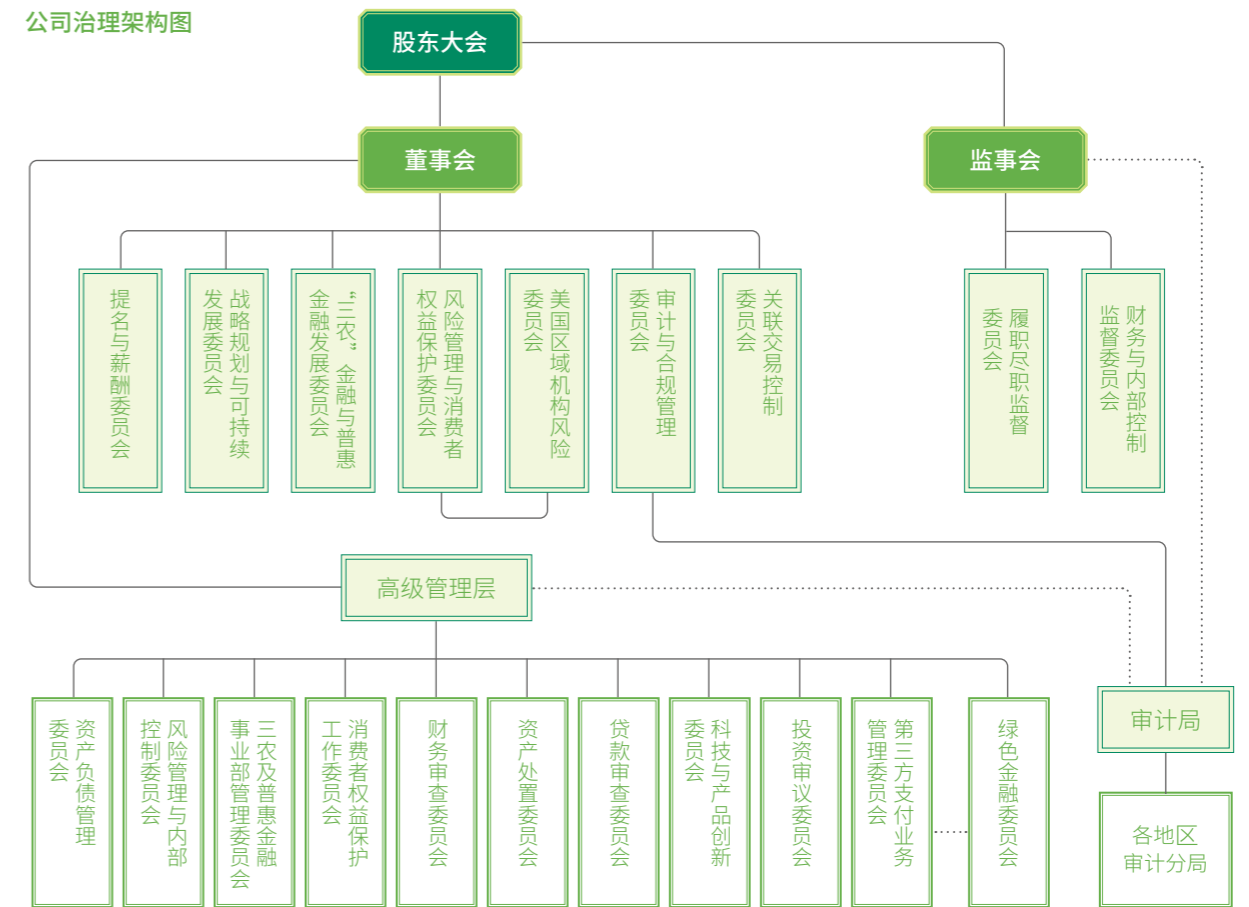
• 公司治理架构

本行坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，把党的领导融入公司治理各环节，持续建立健全党委领导、董事会战略决策、监事会严格监督、高管层授权经营的公司治理结构，顺畅各治理主体各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的运行机制。

截至 2021 年 12 月 31 日，本行董事会共有董事 12 名，其中执行董事 4 名，非执行董事 3 名，独立非执行董事 5 名。

2021 年，本行共召开股东大会 4 次，审议通过了 20 项议案并听取了 3 项汇报；董事会会议 13 次，审议通过了 88 项议案并听取了 27 项汇报；董事会各专门委员会会议 37 次，审议通过了 67 项议案并听取了 35 项汇报。

公司治理架构图



注：风险管理与消费者权益保护委员会兼任美国区域机构风险委员会职责

—— 第一汇报路线
 第二汇报路线



本行股权董事在广东分行调研。(邓智雯 摄)

• 投资者关系

不断完善投资者关系管理工作，确保与资本市场保持高效畅通的沟通渠道。通过召开业绩发布会、业绩说明会、参加资本市场峰会、接待投资者来访、投资者集体接待日、投资者热线、上证 e 平台交流、网上路演和投资者邮箱等多种方式，将公司战略规划、经营业绩和投资亮点及时传递给投资者，有效增进与资本市场的交流互动。

• 信息披露

及时跟进监管动态，更新定期报告、临时报告和交易所事务管理操作规程，持续提升信息披露工作的制度化、标准化和规范化水平。落实上市地监管新要求，加强环境、社会和公司治理信息披露，提升定期报告战略导向，积极展现业务经营亮点，有效回应市场关切的重点问题，持续提升信息披露透明度。2021 年，本行在上海证券交易所和香港联合交易所共披露 344 项信息披露文件。上海证券交易所信息披露工作评价结果为“A”。

对于媒体报道的重要负面信息，及时与两地交易所进行沟通，并做好解释说明工作，争取交易所的理解和支持，减少相关事件对本行的影响和冲击。对于触发信息披露义务的事件，及时发布公告予以澄清和说明。

• 治理实践

董事会负责制定本行可持续发展战略和目标，评估相关风险及战略执行情况。董事会战略规划与可持续发展委员会协助董事会制定和评估可持续发展战略和目标，“三农”金融与普惠金融发展委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、关联交易控制委员会根据职责分别审议“三农”金融和普惠金融、消费者权益保护、关联交易等环境、社会和公司治理核心议题。高管层下设绿色金融委员会、消费者权益保护工作委员会和三农及普惠金融事业部管理委员会等，分别负责落实绿色金融、消费者权益保护、三农和普惠业务等环境、社会和公司治理议题管理。

2021 年，董事会充分发挥战略规划和决策引领作用，制定了农业银行“十四五”规划，强调落实环境、社会和公司治理责任、从公司治理高度大力推动绿色金融发展，环境、社会和公司治理工作被纳入全行战略层面。董事会及专委会通过审议议案、听取汇报、开展调研和专题培训等多种形式，全方位多维度参与环境、社会和公司治理工作。通过自上而下传导可持续发展理念，加强董事培训，提升董事履职能力。围绕公司治理、绿色金融、普惠金融、人力资本发展、消费者权益保护、隐私与数据安全等环境、社会和公司治理核心议题推进相关工作，各领域均取得了积极成效。



本行董事会、监事会及高管层参加“碳达峰与碳中和：商业银行的机会与挑战”讲座。(董事会办公室 供图)

风险防范

本行持续强化风险管理，统筹发展和安全，着力推动风险管理体系健全、流程再造、模式优化、手段创新，全面提升风险前瞻防范能力、主动化解能力、智能管控能力，坚决守住不发生系统性风险底线。

截至 2021 年末

不良贷款率

1.43%

拨备覆盖率

299.73%

• 风险管理政策制度

建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架，包含风险管理基本制度与政策、综合性与专项风险管理办法与规定、操作规程与实施细则，保障各项风险管理活动有章可循。2021 年，制定和修订的风险管理政策制度如下：



市场风险和流动性风险管理方面

制定下发《关于加强金融衍生品业务风险管理的意见》。



全面风险管理方面

修订全面风险管理策略，更新集团风险偏好陈述书。



信用风险管理方面

修订《法人客户授信管理办法》《集团客户授信管理办法》，制定互联网贷款管理办法，完善信贷政策制度体系。



业务连续性管理方面

制定《应对突发事件金融服务管理办法》。



模型风险管理方面

制定《中国农业银行模型风险管理办法》《模型生命周期管理实施细则》。

• 风险管理组织架构

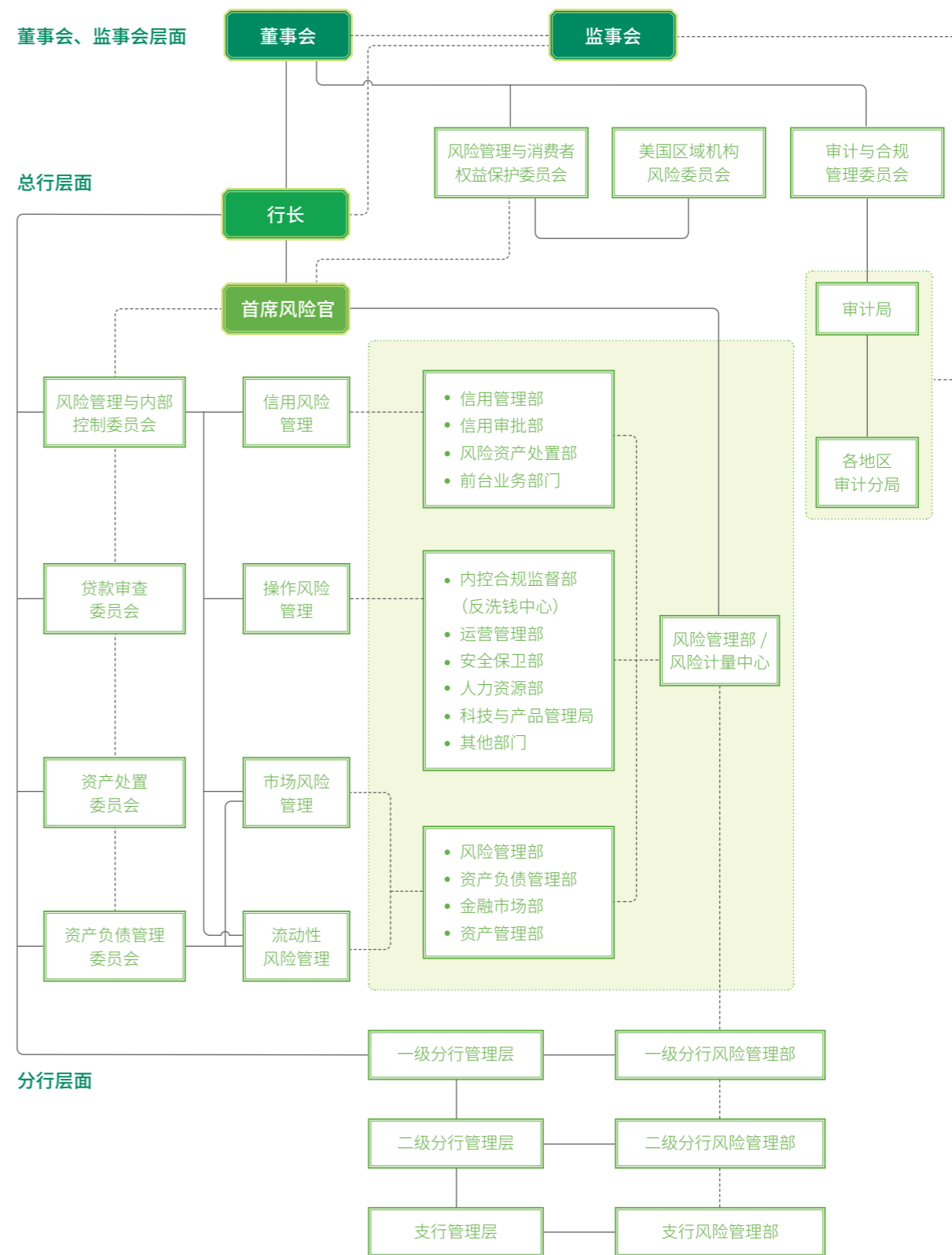
按照“横到边、纵到底”的原则，建立“矩阵式”风险管理组织体系以及由风险承担部门、风险管理部门、内部审计部门共同构成的风险管理“三道防线”。不断推动集团母子公司风险管理一体化建设，优化信用、市场、操作等主要风险管理框架。持续优化分支行风险管理组织架构及岗位职能，加强风险管理条线业务培训，持续提升全行风险管理队伍的业务素质和履职能力，落实基层行风险管理职能。

董事会承担风险管理的最终责任，并通过下设的风险管理与消费者权益保护委员会、审计与合规管理委员会、美国区域机构风险委员会行使风险管理相关职能，审议风险管理重大事项，对全行风险管理体系建设和风险水平进行监督评价。

监事会承担风险管理的监督责任，监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改；将相关监督检查情况纳入监事会工作报告，定期向股东大会报告。

高级管理层是全行风险管理工作的组织者和实施者，下设风险管理与内部控制委员会、贷款审查委员会、资产负债管理委员会、资产处置委员会等风险管理职能委员会。其中，风险管理与内部控制委员会主要负责统筹和协调全行风险管理与合规管理工作，研究审议重大风险管理与合规管理事项。

风险管理架构图



• 重点领域风险管理

面对错综复杂的内外部形势，不断推进全面风险管理理念落地实施，稳妥做好重点领域风险防范和化解，各类风险总体可控。



信用风险管理

强化对信用风险的扎口管理职责，不断健全覆盖全流程、全品种、全机构、全维度的信用风险一体化管控体制，加强关注类贷款管理、延期贷款处置和线上信贷业务统筹管理，完善信贷中台风控中心功能，持续做好信用风险预警监控工作，维护资产质量稳定。完善经济资本计量，评级体系平稳运行。



市场风险和流动性风险管理

持续完善市场风险管理制度体系，加强对金融市场业务风险管理，制定市场风险管控平台实施方案，加强市场业务风险监测排查，加快推进交易行为监控管理，强化金融衍生品业务和理财业务风险监测分析，对市场业务穿透式管理。截至 2021 年末，市场风险和流动性风险控制在限额之内。



信息科技风险管理

持续加强信息科技风险和业务连续性管理，出台年度信息科技风险管理策略，密切监测全行 IT 风险情况，未发生重大 IT 风险和信息安全事件。



“三农”业务风险管理

适度提升“三农”业务信用风险偏好，出台支持政策巩固脱贫攻坚成果，助力服务乡村振兴和“三农”县域业务发展，优化完善“三农”贷款评级体系，持续提高“三农”贷款风险识别和计量水平。



国别风险管理

制订国别风险管控策略，核定国别风险评级和限额，对特殊国别风险限额实施专项管控。加强国别风险评估与监测报告，并根据外部形势变化，充分考虑国别风险对资产质量的影响，足额计提国别风险减值准备。



集团风险并表管理

根据面临的风险形势和风险管理目标，指导附属机构修订风险偏好陈述书和风险管理政策，优化风险考核目标值，督促子公司做好全年业务发展与风险管理工作。跟踪子公司日常风险状况以及风险管理工作开展情况，持续开展附属机构的风险监测和考核评价。



操作风险管理

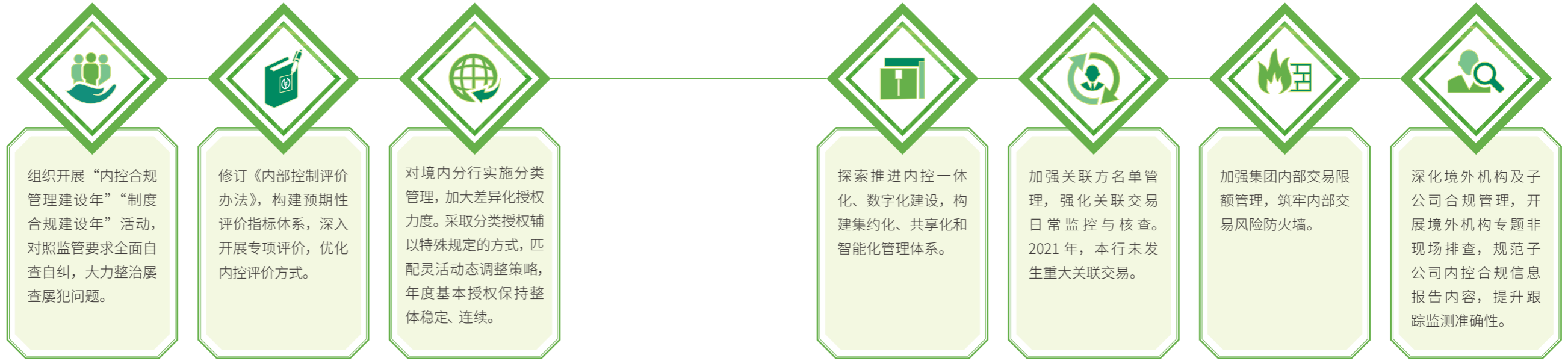
修订《操作风险管理基本制度》，制定《应对突发事件金融服务管理办法》《外包风险管理规定》《不相容岗位职责分离规则》，健全矩阵式操作风险管理体系，优化操作风险全流程管理机制，深化操作风险管理工具应用，统筹推进内控、合规、案防、操作风险管理一体化、数字化建设，加强重点领域操作风险管理。

- 气候风险管理相关内容请参见“环境、社会及治理 - 应对气候变化”。
- 环境和社会风险管理相关内容请参见“环境、社会及治理 - 绿色金融”。

合规经营

• 内控体系

深入贯彻落实内部控制监管要求，围绕本行《内部控制基本规定》，持续健全完善内部控制体系。



内部控制管理架构图

董事会、监事会层面



总行层面



分行层面



• 守法合规

加强制度管理。修订《合规管理基本制度》，优化合规管理职责分工、管理流程和管理重点，推动健全合规管理体系。

开展法治合规文化建设。分层开展年度合规文化建设活动，持续提升员工合规意识和履职能力。制定《中国农业银行关于开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021-2025年）》，向基层员工和广大客户宣传法律知识，夯实法治基础。积极宣传《宪法》《民法典》《个人信息保护法》等重要法律法规，提升员工和客户法治意识。

强化合规管控指导。持续加强境外机构及子公司的合规管控和指导，做好外规内化，加强与监管部门的沟通与报告，各项业务平稳发展，监管评级评价持续向好。统筹推进疫情防控及合规经营，继续深化合规管理长效机制，稳步推进管理信息化建设。常态化开展扫黑除恶有关工作，同黑恶势力、非法金融活动等作坚决斗争。

做好业务发展的法律支持。重点做好绿色金融、碳达峰碳中和、国家数字人民币工程建设以及“三农”、普惠和民营企业金融服务等相关业务的法律支持。稳妥做好大额信用风险的法律处置，避免引发次生风险。

• 保护知识产权

严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等知识产权保护相关法律法规，持续完善全行知识产权管理。做好知识产权保护宣传教育，营造尊重知识产权的良好氛围，防范化解知识产权侵权和被侵权风险。

• 反洗钱

严格遵守反洗钱法律法规，对标国际最严标准和同业最佳实践，积极推进集团反洗钱“五大支柱”建设。完善反洗钱合规治理架构，强化问题自我发现及整改机制，加强全球反洗钱中心机构与队伍建设，搭建京津两地“集中分布式”战略布局。加强反洗钱交易监测力度，强化可疑交易模型全流程管理，健全反洗钱信息安全管理机制。

持续加强反洗钱监测模型建设，根据人民银行等监管机构发布的洗钱风险提示、行业指引以及日常监测中发现的洗钱风险，运用大数据、人工智能等工具和方法，研发优化诈骗、非法集资等多项针对性监测模型，进一步提升可疑交易监测及时性和有效性。积极配合人民银行、公安、国安、监察等部门开展反洗钱调查，为打击金融犯罪发挥积极作用。

• 员工道德标准培训

依据《中国农业银行员工行为守则》规范员工行为，从爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规四个方面，对员工职业道德、职业操守提出要求。2021年，结合“内控合规管理建设年”“制度合规建设年”活动，面向员工开展合规文化宣讲、员工行为守则解读、党风廉政系列课程、反洗钱合规管理、保密知识宣讲等专题培训及课程，并将相关内容纳入员工岗位资格认证考试。2021年，全行开展合规宣讲1.4万次，覆盖71万人次。



深圳分行开展“青”述合规，“青”力守护线上直播比赛，强化员工合规理念、树立风险意识。(深圳分行供图)

• 反贿赂与反贪污



加大金融反腐力度

持续推进审计监督、内控监督及尽职监督的协作，紧盯“关键少数”和重点领域，始终保持高压震慑态势。开展员工异常行为画像，在线监测异常风险情况，强化员工违规行为排查和关键岗位人员监督管理。持续开展领导人员经济责任审计，逐步推进“一把手”任中审计，重点关注领导人员在经济活动中落实有关党风廉政建设责任和遵守廉洁从业规定情况。通过审计，促进权力规范运行，促进反腐倡廉。



加强警示教育

对典型案例，坚持一案一通报、一案一警示，以案促改、以案促治。召开全系统警示教育大会，集中通报违纪违法案件和违反中央八项规定精神问题等典型案例。组织开展多种形式的警示教育，覆盖75万人次。



畅通举报渠道

员工对违法违纪违规行为有权按规定及时报告，并可向上级或纪律监察部门直至国家司法机关举报，对检举、抵制违法违规等行为可以予以奖励。建立健全信访工作机制，设立信访办公室，群众可通过来信、来访、投诉电话、电子邮件等多种渠道反映问题。



强化举报人保护

信访工作人员与举报事项或举报人有直接利害关系的，与举报人具有血缘、亲缘关系、举报反映问题涉及信访工作人员的，直接或必须回避。实现举报事项闭环管理，信访工作人员须严格遵守保密规定，不得将信件擅自带出，不得违反规定使举报内容被不应知悉者知悉或超出限定的接触范围。

关于贪污诉讼案件数目等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

• 供应商反贪污

本行供应商涉贪涉腐等违法违规行为的监督检查范围覆盖集中采购供应商。本行聘请公证机构监督招标全过程，集中采购信息全公开，在本行门户网站、各分子子站及采购文件中公示或载明投诉质疑联系方式，及时受理和回复投诉举报。

管理制度方面。在《中国农业银行集中采购不良行为管理细则》中，明确将供应商行贿、串通、弄虚作假等违反公平竞争、诚实信用的违法违规行为列为重大不良行为，对存在上述行为的供应商采取禁入措施，禁入名单向全社会公示。该规定已在供应商门户网站公布并纳入招标文件和采购合同，供应商须明确承诺遵守。

采购组织方面。集中采购项目招标文件要求所有供应商须签署《廉洁承诺书》，规定所有供应商须满足诚信守法经营、不涉及关联关系等基本资质条件。

审查监督方面。在报名、评标环节，对供应商开展全面审查，对不符合资质条件或未实质性响应招标文件要求的供应商，不允许其参与采购活动、否决其投标或取消成交资格。涉及业务外包的采购项目，按照相关规定，对供应商管理能力、内控能力、经营声誉、企业文化等方面实施尽职调查。在合同执行环节，开展供应商履约考核评价和随机抽检，依据相关法律法规及规定对不合格的供应商进行处理。通过大数据手段，定期对全行供应商实施经营风险监测。对于内外部监督检查、投诉举报发现的问题，依据相关法律法规及规定对相关供应商进行处理。

本行公司治理信息详情请参见本行另行发布的《2021 年度报告》。
本行绿色金融信息详情请参见本行另行发布的《2021 年度绿色金融发展报告》。

责任荣誉

 <p>2020 年度金融科技发展奖一等奖 (中国农业银行惠农平台)</p> <p>2020 年度金融科技发展奖二等奖 (中国农业银行关键业务系统全栈式架构转型项目)</p> <p>2020 年度金融科技发展奖二等奖 (中国农业银行企业级风控平台)</p> <p>2020 年度金融科技发展奖三等奖 (中国农业银行移动营销统一平台)</p> <p>2020 年度金融科技发展奖三等奖 (中国农业银行场景金融生态平台)</p>	 <p>The Asset ESG Awards 2021- Gold Award (2021 年度 ESG 金奖)</p> <p>Best Risk Management Project (最佳风险管理项目奖)</p> <p>Best Blockchain Project (最佳区块链项目奖)</p> <p>Best Retail Social-Media Banking Experience (最佳社交媒体项目奖)</p> <p>Best Emerging Digital Technologies Project (最佳新兴技术项目奖)</p> <p>Editors' Triple Star, Business Strategy (最佳发展战略奖 (私人银行))</p> <p>Top Investment House, Commercial Banks, China/Hong Kong, Rank3 (亚洲外币债券最佳投资机构 (中国/ 香港地区) 第三名)</p> <p>Best Syndicated Loan (最佳银团项目奖)</p>	 <p>年度最佳绿色金融银行</p>  <p>2020 年度杰出责任企业 2021 年度杰出责任报告 2021 年度典范责任企业</p>		<p>上海票据交易所</p> <p>2020 年度优秀会员单位 2020 年度优秀银行类交易商 2020 年度优秀托管结算机构 2020 年度优秀票据支付服务机构 2020 年度优秀科技工作机构</p>	<p>《金融时报》</p> <p>年度最佳服务乡村振兴银行</p> <p>《财经》杂志</p> <p>长青奖·年度乡村振兴银行</p>	 <p>2021 年度品牌影响力银行</p>
 <p>中国上市公司最佳投资者关系奖</p>		<p>中央国债登记结算有限责任公司</p> <p>2020 年度中债绿色债券指数样本券 优秀投资机构</p>		 <p>2021 卓越竞争力乡村振兴示范机构</p>	<p>新浪财经</p> <p>责任投资最佳银行奖 中国 ESG 优秀企业 500 强</p>	<p>全国银行间同业拆借中心</p> <p>市场创新奖 银行间本币市场优秀托管行</p>
<p>中国外汇交易中心</p> <p>2020 年度银行间本币市场核心交易商 2020 年度优秀债券市场交易商 2020 年度对外开放贡献奖 2020 年度优秀衍生品市场交易商 2020 年度最佳人民币外汇做市机构 2020 年度直接交易优秀做市商 2020 年度最佳外币对做市机构</p>	<p>《银行家》杂志</p> <p>十佳投资银行创新奖 十佳零售银行创新奖 十佳智能风控管理创新奖 十佳普惠金融服务创新奖</p>	 <p>中国境内最佳次托管银行 最佳创新支付之星</p>		<p>《21 世纪经济报道》</p> <p>2021 年度服务乡村振兴银行</p>	<p>经济观察报、经观传媒</p> <p>值得托付私人银行 值得托付财富管理银行 年度卓越绿色银行 年度卓越普惠金融银行</p>	<p>上海黄金交易所</p> <p>2020 年度优秀会员金融类一等奖 2020 年度最佳询价交易做市商</p>
				<p>债券通有限公司</p> <p>2020 年度债券通优秀做市商</p>		<p>凤凰网</p> <p>年度十大公益企业</p>
				<p>亚洲金融合作协会</p> <p>金融科技优秀实践案例奖</p>	<p>智联招聘、哈佛商业评论</p> <p>2021 中国年度最佳雇主 TOP 100</p>	<p>第一财经</p> <p>2021 第一财经金融价值榜· 年度银行</p>

责任承诺

2022年是进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年，对做好中国农业银行改革发展工作至关重要。本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，不断从党的百年奋斗重大成就和历史经验中汲取智慧和力量，满怀自豪感，振奋精气神，着力推动全行业务经营高质量发展取得新成效，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。



第三方鉴证

关键数据编报基础

1. 范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）：直接温室气体排放（范围一）为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼消耗的天然气、液化石油气、汽油、柴油和燃煤的消耗量乘以对应的排放因子，排放因子参考政府间气候变化专门委员会（IPCC）发布的《第五次核查报告2014》。

2. 范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）：间接温室气体排放（范围二）为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼外购电力和外购热力用量乘以对应的排放因子，排放因子参考生态环境部《企业温室气体排放报告核查指南（试行）》。

3. 温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）：温室气体排放总量为直接温室气体排放量（范围一）和间接温室气体排放量（范围二）求和。

4. 人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）：人均温室气体排放量由温室气体排放总量除以对应收集范围的员工发薪人数得出。

5. 电力（千瓦时）：电力为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年所消耗的电力总量。

6. 人均用电量（千瓦时/人）：人均用电量由电力总量除以对应收集范围的员工发薪人数得出。

7. 天然气（立方米）：天然气为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年所消耗的天然气总量。

8. 人均用天然气（立方米/人）：人均用天然气由天然气总量除以对应收集范围的员工发薪人数得出。

9. 液化石油气（吨）：液化石油气为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年所消耗的液化石油气总量。

10. 汽油（吨）：汽油为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年所消耗的汽油总量。

11. 柴油（吨）：柴油为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年所消耗的柴油总量。

12. 外购热力（百万千焦）：外购热力为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年的外购热力总量。

13. 综合能耗（吨标准煤）：综合能耗为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年消耗的天然气、液化石油气、汽油、柴油、燃煤、电力、热力分别乘以对应的折标煤系数后求和得出，折标煤系数参考《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）。

14. 人均综合能耗（吨标准煤/人）：人均综合能耗由综合能耗除以对应收集范围的员工发薪人数得出。

15. 用水（吨）：用水为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年消耗的用水量总量。

16. 人均用水量（吨/人）：人均用水量由用水总量除以对应收集范围的员工发薪人数得出。

17. 污水排放量（吨）：污水排放量为中国农业银行股份有限公司总行在京机构和37个一级分行本部办公楼全年所排放的污水总量，计算方法为用水量乘

以 0.85 进行折算，污水排放系数参照《中华人民共和国国家标准城市排水工程规划规范》(GB 50318 — 2017) 及统计局相关文件。

18. 总资产 (亿元)：总资产为中国农业银行股份有限公司截至各年末集团合并财务报表总资产账面价值。

19. 发放贷款和垫款总额 (亿元)：发放贷款和垫款为中国农业银行股份有限公司截至各年末集团合并财务报表发放贷款和垫款原值金额。

20. 不良贷款率 (%)：不良贷款率为不良贷款余额 (不含应计利息) 除以发放贷款和垫款总额 (不含应计利息)。

21. 资本充足率 (%)：资本充足率根据《商业银行资本管理办法 (试行)》等相关规定计算。

22. 净利润 (亿元)：净利润为中国农业银行股份有限公司各年度集团合并利润表净利润金额。

23. 平均总资产回报率 (%)：平均总资产回报率为净利润除以年初和年底资产总额的平均值。

24. 加权平均净资产收益率 (%)：加权平均净资产收益率根据证监会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号 - 净资产收益率和每股收益的计算及披露》(2010 年修订) 的规定计算。

25. 纳税总额 (亿元)：纳税总额为中国农业银行股份有限公司集团全年实际交纳的企业所得税、增值税以及其他税金的合计数。

26. 股东权益 (亿元)：股东权益为中国农业银行股份有限公司截至各年末合并财务报表股东权益合计金额。

27. 股东分红 (亿元)：股东分红为各年度普通股股东分红情况 (含税)。

28. 每股社会贡献值 (元)：每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税总额 + 职工薪酬福利 + 利息支出 + 对外捐赠金额) / 股本。

29. 对外捐赠金额 (万元)：对外捐赠金额为中国农业银行股份有限公司境内分行对外 (仅限向境内) 捐赠的公益性捐赠总额。公益性捐赠是指用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。

30. 境内分支机构数 (个)：境内分支机构数包括中国农业银行股份有限公司总行本部、总行营业部、总行专营机构、研修院、一级分行 (含直属分行)、二级分行 (含省会城市分行、省区分行营业部)、一级支行 (含直辖市分行营业部、直属分行营业部、二级分行营业部)、基层营业机构以及其他机构。

31. 县域机构数 (个)：县域机构包括中国农业银行股份有限公司纳入三农金融事业部名录的二级分行、一级支行、二级分行营业部及所辖基层营业机构。

32. 员工数 (正式合同) (人)：员工数 (正式合同) 指中国农业银行股份有限公司集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行，不包括劳务派遣用工。

33. 女性员工占比 (%)：女性员工占比 = 女性员工数 / 员工数 (正式合同)。其中，女性员工指中国农业银行股份有限公司集团范围内签有劳动合同的女性员工总人数，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行的全部女性员工。

34. 少数民族员工占比 (%)：少数民族员工占比 = 少数民族员工数 / 员工数 (正式合同)。其中，少数民族员工指中国农业银行股份有限公司集团范围内签有劳动合同的少数民族员工总人数，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行的全部少数民族员工。

35. 县域员工数 (人)：县域员工包括中国农业银行股份有限公司纳入三农金融事业部名录的二级分行、一级支行、二级分行营业部及所辖基层营业机构内签有劳动合同的员工，不包括劳务派遣用工。

36. 分层分类培训员工 (万人次)：分层分类培训员工指中国农业银行股份有限公司以正式发文方式通知及线上线下各渠道员工参加培训的参与人次汇总数。

37. 客户通话满意度 (%)：客户通话满意度 = (1 - 不满意度 / 参评量) × 100%。

38. 客户投诉办结率 (%)：客户投诉办结率 = (1 - 未办结客户投诉量 / 客户投诉总量) × 100%。客户投诉为境内分行远程银行 95599 渠道受理的客户投诉。

39. 惠农卡发卡总量 (万张)：惠农卡包括一般借记卡和带有社保功能的借记卡，惠农卡发卡总量为境内各分行发放惠农卡的总数量。

40. 832 个脱贫县惠农通电子机具行政村覆盖占比 (%)：832 个脱贫县惠农通电子机具行政村覆盖占比 = 832 个脱贫县中已布放惠农通电子机具行政村数量 / 832 × 100%。

41. 农户贷款余额 (亿元)：农户贷款余额为境内分行农户小额贷款 (线下)、农村个人生产经营贷款 (线下)、农民购建房贷款、惠农 e 贷等产品余额。

42. 涉农贷款余额 (亿元)：涉农贷款余额包含农户贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额以及城市企业及各类组织涉农贷款余额。

43. 县域金融业务发放贷款和垫款总额 (亿元)：县域金融业务发放贷款和垫款总额为中国农业银行股份有限公司通过位于全国县及县级市 (即县域地区) 的所有经营机构，向县域客户发放的贷款和垫款总额。

44. 村镇银行贷款余额 (亿元)：村镇银行贷款余额为六家农银村镇银行发放的贷款余额，包括湖北汉川农银村镇银行有限责任公司、克什克腾农银村镇银行有限责任公司、安塞农银村镇银行有限责任公司、绩溪农银村镇银行有限责任公司、厦门同安农银村镇银行有限责任公司和浙江永康农银村镇银行有限责任公司。

45. 普惠型小微企业贷款余额 (亿元)：普惠型小微企业贷款余额为根据《中国银保监会办公厅关于 2021 年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》(银保监办发〔2021〕49 号) 调整，剔除了票据贴现和转贴现业务相关数据。

46. 绿色信贷业务贷款余额 (亿元)：绿色信贷业务余额按照银保监会 2020 年制定的绿色融资口径统计。

47. 西部地区发放贷款余额 (亿元)：西部地区发放贷款余额为中国农业银行股份有限公司内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆 (含新疆兵团) 分行发放贷款和垫款余额的合计数。

48. 少数民族地区发放贷款余额 (亿元)：少数民族地区发放贷款余额为中国农业银行股份有限公司内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆 (含新疆兵团) 分行发放贷款和垫款余额的合计数。

49. 承销绿色债券期数 (期)，募集资金 (亿元)：承销绿色债券期数及募集金额指中国农业银行股份有限公司承销的将所得资金专门用于资助符合规定条件的绿色项目或为这些项目进行再融资的债券工具的期数，及其募集金额。

50. 承销碳中和债期数 (期)，募集资金 (亿元)：承销碳中和债期数及募集金额是指中国农业银行股份有限公司承销的募集资金满足中国银行间市场交易商协会《关于明确碳中和债相关机制的通知》要求的债券的期数，及其募集金额。

51. 承销可持续发展挂钩债券期数 (期)，募集资金 (亿元)：承销可持续发展挂钩债券期数和募集金额是指中国农业银行股份有限公司承销的将债券条款与发行人可持续发展目标相挂钩的债务融资工具的期数，及其募集金额。

52. 存续 ESG 主题理财产品 (只)，时点规模 (亿元)：存续 ESG 主题理财产品是指农银理财于 2019 年首次发行的，在投资过程中注重规避和退出 ESG 表现不佳的企业，优先投资于清洁能源、节能环保以及生态保护等绿色环保产业，践行社会责任、助力绿色产业、促进可持续发展的同时，致力于为投资人带来可持续的超额收益，产品名称中含有 ESG 字样的理财产品，时点规模是指 2021 年 12 月 31 日存续的 ESG 主题理财产品规模。

注册会计师独立鉴证报告

中国农业银行股份有限公司董事会：

我们接受中国农业银行股份有限公司董事会委托，对中国农业银行股份有限公司（以下简称“农业银行”）编制的《中国农业银行 2021 年度社会责任报告》（以下简称“《社会责任报告》”）中选定的 2021 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

一、关键数据

本报告就以下《社会责任报告》关键数据实施了有限保证的鉴证工作：

- 范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）
- 范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）
- 温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）
- 人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）
- 电力（千瓦时）
- 人均用电量（千瓦时/人）
- 天然气（立方米）
- 人均用天然气（立方米/人）
- 液化石油气（吨）
- 汽油（吨）
- 柴油（吨）
- 外购热力（百万千焦）
- 综合能耗（吨标准煤）
- 人均综合能耗（吨标准煤/人）
- 用水（吨）
- 人均用水量（吨/人）
- 污水排放量（吨）
- 总资产（亿元）
- 发放贷款和垫款总额（亿元）
- 不良贷款率（%）
- 资本充足率（%）
- 净利润（亿元）
- 平均总资产回报率（%）
- 加权平均净资产收益率（%）
- 纳税总额（亿元）
- 股东权益（亿元）
- 股东分红（亿元）

- 每股社会贡献值（元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 境内分支机构数（个）
- 县域机构数（个）
- 员工数（正式合同）（人）
- 女性员工占比（%）
- 少数民族员工占比（%）
- 县域员工数（人）
- 分层分类培训员工（万人次）
- 客户通话满意度（%）
- 客户投诉办结率（%）
- 惠农卡发卡总量（万张）
- 832 个脱贫县惠农通电子机具行政村覆盖占比（%）
- 农户贷款余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 县域金融业务发放贷款和垫款总额（亿元）
- 村镇银行贷款余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 绿色信贷业务贷款余额（亿元）
- 西部地区发放贷款余额（亿元）
- 少数民族地区发放贷款余额（亿元）
- 承销绿色债券期数（期），募集资金（亿元）
- 承销碳中和债期数（期），募集资金（亿元）
- 承销可持续发展挂钩债券期数（期），募集资金（亿元）
- 存续 ESG 主题理财产品（只），时点规模（亿元）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》关键数据，《社会责任报告》中所披露的其他信息、2020 年度及以前年度信息均不在我们的工作范围内。我们未对《社会责任报告》中披露的新增可持续绩效信息（即以往年度社会责任报告中未披露过）的同比变化趋势及历史信息实施鉴证程序。此外，我们工作的目的不是就农业银行内部控制的有效性发表意见。

二、标准

农业银行编制《社会责任报告》关键数据所采用的标准列示于本报告前附的关键数据编制基础（以下简称“编制基础”）中。

三、董事会的责任

按照编制基础编制《社会责任报告》关键数据是农业银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制《社会责任报告》关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的独立性与质量控制

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

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

五、注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对《社会责任报告》关键数据发表结论。

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

六、实施的工作总结

有限保证的鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证的鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证的鉴证业务的保证程度远低于合理保证的鉴证业务。我们不会就《社会责任报告》关键数据是否存在所有重大方面按照编制基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估《社会责任报告》关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。

我们所实施的程序包括：

- 1) 对农业银行参与提供《社会责任报告》关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 对《社会责任报告》关键数据实施分析程序；
- 3) 对《社会责任报告》关键数据选择样本进行检查；
- 4) 重新计算。

七、固有限制

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

八、结论

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

九、使用限制

我们不会对除农业银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。



中国北京
2022 年 3 月 30 日

指标索引

GRI 内容索引

指标编号和描述		页码	注解
GRI 101: 基础			
GRI 102: 一般披露			
组织概况	102-1 组织名称	P8	
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P8	
	102-3 总部位置	P153	
	102-4 营运位置	P8	
	102-5 所有权与法律形式	P8	
	102-6 服务的市场	P8	
	102-7 组织规模	P8、P117、P125	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P118、P125-P126	
	102-9 供应链	P116、P137	
	102-10 组织及其供应链的重大变化		无重大变化
	102-11 预警原则或方针	P96-97、P129-137	
	102-12 外部倡议	P10-11	
	102-13 协会的成员资格	P138-139	
战略	102-14 高级决策者的声明	P2-7	
	102-15 关键影响、风险和机遇	P132-133	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P9	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P9-11	
管治	102-18 管理架构	P127、P134	
	102-19 授权	P141-143	
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P9-11	
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P12-13	
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P127、P134	
	102-23 最高管治机构主席	见年报	
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	见年报	
	102-25 利益冲突	见年报	
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P11	
	102-27 最高管治机构的集体认识	P10-11	
	102-28 最高管治机构的绩效评估	见年报	
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	P10-11	
	102-30 风险管理流程的效果	P132-133	
102-31 经济、环境和社会议题的评审	P10-11		
102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P11、P128		
102-33 重要关切问题的沟通	P12-13		
102-35 薪酬政策	见年报		
102-36 决定报酬的过程	见年报		
102-36 决定报酬的过程	见年报		

指标编号和描述		页码	注解
管治	102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与	见年报	
	102-38 年度总薪酬比率	见年报	
	102-39 年度总薪酬增幅比率	见年报	
利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	P12-13	
	102-41 集体谈判协议	P12-13	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	P10-13	
	102-43 利益相关方参与方针	P12-13	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P10-11	
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P151	
	102-46 界定报告内容和议题边界	P151	
	102-47 实质性议题列表	P10-11	
	102-48 信息重述		无重述信息
	102-49 报告变化		报告议题无重大变化
	102-50 报告期	P153	
	102-51 最近报告日期	P153	
	102-52 报告周期	P153	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P153	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P146-149	
102-55 GRI 内容索引	P146-149		
102-56 外部鉴证	P141-146		
GRI 200 经济	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P10-11、P26-47、P48-67、P153
		103-2 管理方法及其组成部分	P26-47、P48-67
		103-3 管理方法的评估	P26-47、P48-67
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P8、P117	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P112	
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P26-47、P48-67	
	203-2 重要间接经济影响	P26-47、P48-67、P117	
GRI 204 采购实践	103 管理方法	P116	
GRI 205 反腐败	103 管理方法	P24-25、P136-137	
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P24-25、P136-137	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P25、P136-137	
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P25、P136-137	
GRI 300 环境	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P10-11、P70-81、P153
		103-2 管理方法及其组成部分	P70-81、P112-116
		103-3 管理方法的评估	P70-81、P112-116
GRI 302 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P113	
	302-2 组织外部的能源消耗量	P113	

环境、社会及治理内容索引

指标编号和描述		页码	注解
GRI 302 能源	302-3 能源强度	P113	
	302-4 减少能源消耗量	P113	
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P70-73	
	303-3 水循环与再利用	P113	
GRI 304 生物多样性	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	P77	
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P77	
GRI 305 排放	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P113	
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P113	
	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放	P113	
	305-4 温室气体排放强度	P72、P113	
	305-5 温室气体减排量	P72、P113	
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	P72、P76	
GRI 306 污水和废弃物	306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	P113	
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	P114	
	306-3 重大泄漏	P114	
	306-4 危险废物运输	P114	
GRI 308 供应商环境评估	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	P16	
GRI 400 社会	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P10-11、P15-26、P82-99、P100-111、P118-P137
		103-2 管理方法及其组成部分	P15-26、P82-99、P100-111、P118-P137
		103-3 管理方法的评估	P15-26、P82-99、P100-111、P118-P137
GRI 401 雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	P125-126	
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P102-105、P118	
	401-3 育儿假	P104-105	
	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	P126	
GRI 404 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P102、P126	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P102-103、P118	
GRI 405 多元化与平等机会	103 管理方法	P10-11、P151	
	405-1 监管机构与员工的多元化	P102、P125-127	
GRI 413 当地社区	103 管理方法	P10-11、P106-111、P124	
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P106-111、P124	
GRI 414 供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P116	
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P137	
GRI 416 客户健康与安全	103 管理方法	P82-99	
	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P84-99	
GRI 417 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P121	
GRI 418 客户隐私	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P121-124	
GRI 419 社会经济合规	103 管理方法	P127-137	

指标	指标编号	指标内容	披露情况
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P112-113
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P113-114
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P113
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P114
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P114
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。设定的目标，以及为达到这些目标而采取的步骤	P112-113
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P112-113
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电，气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P113
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P113
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。设定的目标，以及为达到这些目标而采取的步骤	P78、P112-113
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。设定的目标，以及为达到这些目标而采取的步骤	P78
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P70-81、P112-116
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P70-81、P112-116
层面 A4: 气候转变	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的相关减缓措施的政策；及	P70-81、P112-113
	A4.1	要求发行人说明已经及可能会对其产生影响的重大气候相关事宜，以及其应对的行动。	P70-81、P112-113
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P102、P118
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P125-126
层面 B2: 健康与安全	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P126
	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P104、P118
	B2.1	因工作关系而死亡人数及比率。规定发行人需披露过去三年（包括汇报年度）每年因公亡故的人数及比率。我们认为披露过去记录有助于发行人审视其安全政策，也为投资者及股东提供有用资料	P126
	B2.2	因工伤损失工作日数。	P126
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P104、P118

指标	指标编号	指标内容	披露情况
层面 B3: 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。	P102-103、P118
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P126
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P126
层面 B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P118
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P118
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P118
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链环境及社会风险的政策。	P116、P137
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	P126
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	P116、P137
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险惯例，以及相关执行及监察方法。	P116、P137
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P116、P137
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P119-123、P135
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P120-121
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P121-122、P135
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P121-123
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P135-137
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P136-137
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P135-137
	B7.3	规定发行人要披露向董事会及员工提供的反贪污培训	P136
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策。	P18-19、P28-47、P106-111、P124
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P18-19、P28-47、P80-81、P106-111、P124
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P18-19、P28-47、P80-81、P106-111、P124

PRB 内容索引

指标内容	对应披露内容索引
原则 1：一致性	
1.1 描述银行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型、提供融资的主要行业 / 技术 / 活动类型，以及主要经营或提供融资的地理区域范围。	P10-13、P77、P112-113
1.2 描述银行现有战略 / 计划调整战略如何与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架中所述的社会目标保持一致，并为之作出贡献。	
原则 2：影响和目标设定	
2.1 影响分析	说明银行已通过影响分析识别其（潜在）正面和负面影响最大的领域。
2.2 目标设定	说明银行已针对至少两个自身业务和提供产品 / 服务（潜在）影响最大的领域，设定并公布至少两个目标。目标具体、可测量（定性或定量）、可实现、有相关性及有时限（SMART）。 说明这些目标与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》目标以及国际、国家或地区其他相关框架保持一致，并推动作出更大贡献。银行应该确定一个基线（针对特定年份进行评估），并根据基线设定目标。
	说明银行已经分析并确认了所设定目标可能对可持续发展目标（SDGs）/ 气候变化 / 社会目标的产生的重大（潜在）负面影响，并在可行的情况下采取相关措施，尽可能地减少这些负面影响，提升净正面影响。
2.3 目标实施和监测计划	说明银行为达到设定的目标，已设定了阶段性目标并制定了行动方案。
	说明银行已经建立了衡量和监测目标实施进度的方法，相关关键绩效指标的定义、定义的任何变动以及基线的任何重设都应公开披露。
2.4 目标实施进展	针对每个目标： 说明银行已经落实所制定的目标实施行动。或解释为何未落实相关行动或为何需调整行动，以及银行如何调整其计划以达到既定目标。 报告银行过去 12 个月（在签署后首次披露时最多可以覆盖 18 个月）目标实施进展以及其产生的影响。
原则 3：客户与顾客	
3.1 概述为促进与顾客之间负责任的关系，银行已实施和 / 或计划实施的政策与做法。	P50-77、P84-99、P119-124
3.2 描述银行如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践，促进经济活动可持续发展。披露信息应包括已实施或计划实施的行动方案、所开发的产品和服务，以及（在可能的情况下）所取得的影响。	
原则 4：利益相关方	
4.1 描述为实施《原则》和提升银行影响，与哪些利益相关方（或利益相关方的群体 / 类型）开展意见征询、沟通、协作或合作。概述银行如何识别利益相关方、解决了哪些问题、取得了哪些成果。	P12-13
原则 5：公司治理与银行文化	
5.1 描述为管理重大（潜在）正面和负面影响、有效落实《原则》，银行实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程。	P118、P122、P127-137
5.2 描述为在员工中形成负责任的银行文化，银行已实施或计划实施的倡议和措施。概述相关能力建设、薪资结构和绩效管理相关因素的纳入情况、领导沟通等方面。	
5.3 《负责任银行原则》实施的治理架构 说明银行具备落实《负责任银行原则》的治理架构，包括： a) 目标设定和实施行动 b) 在目标或阶段性目标没有达成或发现未预估到的负面影响时，采取补救措施	
原则 6：透明与责任意识	
6.1 《负责任银行原则》的实施进展	说明银行过去 12 个月（在签署后首次披露时最多可以覆盖 18 个月）在至少两个领域设定目标并落实（请见 2.1-2.4）以外，在履行六项原则方面还取得了其他进展。
	说明银行已经考虑了与履行负责任银行六项原则相关的现有和新兴的国际 / 地区良好做法。并在此基础上，确定了与良好实践相一致的优先事项和目标计划。
	说明银行已经提升 / 正在提升现有做法，以反映和符合现有及新兴的国际 / 地区良好做法，并在履行《原则》方面有所进展。
	详见本报告及本行另行发布的《2021 年度报告》《2021 年度绿色金融发展报告》

报告编制说明

报告范围	<p>本报告覆盖中国农业银行股份有限公司总部、境内各一级（直属）分行、直属机构、金融研修院及境外机构，其中环境数据统计范围包括总行在京机构及 37 家一级分行，详情请见 A 层面量化绩效表，我们会在未来进一步扩大环境数据统计范围。报告时间范围：2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为年度报告。部分内容超出上述范围。</p>
编制依据	<p>本报告参照全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）及金融服务业行业补充指南、国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南（2010）》等标准编写，同时符合原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》及《公司履行社会责任的报告》编制指引、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。</p>
数据说明	<p>报告中的部分财务数据来自本行 2021 年度财务报表（该报表已经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）审计），其他数据以 2021 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。</p>
保证方法	<p>本报告提请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键数据实施有限鉴证工作。</p>
发布形式	<p>本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本公司网站查阅（www.abchina.com）。 报告以简体中文、繁体中文、英文三种文字出版，在对三种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。</p>
指代说明	<p>为便于表述，报告文中“中国农业银行股份有限公司”也以“中国农业银行”“农行”或“本行”表示。</p>
联系方式	<p>中国农业银行股份有限公司企业文化部 地 址：北京市东城区建国门内大街 69 号 邮 编：100005 传 真：86-10-85108214</p>

意见反馈表



扫一扫，
填写读者意见反馈表

感谢您阅读本行《2021 年企业社会责任报告》（环境、社会及治理报告）。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心欢迎您对报告提出意见建议。

您属于以下哪类利益相关方？ <input type="checkbox"/> 政府 <input type="checkbox"/> 监管机构 <input type="checkbox"/> 股东和投资者 <input type="checkbox"/> 客户 <input type="checkbox"/> 员工 <input type="checkbox"/> 供应商与合作伙伴 <input type="checkbox"/> 公众与社区 <input type="checkbox"/> NGO <input type="checkbox"/> 其他	2021 年，我们围绕“对农行可持续发展重要性-对利益相关方重要性”两个维度筛选出 19 项社会责任重点议题并在本报告中披露。请选出您最关注的 5 项议题，我们将根据反馈结果对议题进行优先排序，并在未来社会责任工作和报告编制中重点回应。
您认为报告内容是否完整覆盖了您对中国农业银行的期望？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，您还希望体现哪些内容 _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> 服务农业 <input type="checkbox"/> 服务农村 <input type="checkbox"/> 服务农民 <input type="checkbox"/> 服务国家战略 <input type="checkbox"/> 服务新兴产业发展 <input type="checkbox"/> 普惠金融 <input type="checkbox"/> 服务民生
您认为报告内容安排和版式设计的阅读友好性如何？ <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不好	<input type="checkbox"/> 绿色金融 <input type="checkbox"/> 低碳经营 <input type="checkbox"/> 绿色公益 <input type="checkbox"/> 智慧金融
您对中国农业银行社会责任工作和社会责任报告还有哪些意见和建议？ _____ _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> 保护客户权益 <input type="checkbox"/> 提升服务品质 <input type="checkbox"/> 保障员工权益 <input type="checkbox"/> 帮助员工成长 <input type="checkbox"/> 关怀关爱员工 <input type="checkbox"/> 传播金融知识 <input type="checkbox"/> 疫情防控 <input type="checkbox"/> 抢险救灾重建 <input type="checkbox"/> 其他 _____