诚信立业
稳健行远

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

2019 社会责任报告

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

社会责任报告 二〇一九

卷首语

只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。

——习近平

目录

董事长致辞 04
行长致辞 08
监事长致辞 10
走进农行 12

壹 贡献脱贫攻坚 金融力量
搭建“扶贫商城” 助力消费扶贫 32
强化基础支撑 34
聚焦精准扶贫 37
助力定点扶贫 42
攻坚深贫地区 46

贰 绘就乡村振兴 惠农华章
“三农”领域率先发力 数字化转型 52
加强政策保障 54
助推产业兴旺 55
助建生态宜居 62
助力生活富裕 66

叁 坚守服务实体 经济天职
丰富小微线上融资产品 解决融资困境 72
支持国家战略实施 74
支持制造业转型 82
服务新经济新动能 84
发展普惠金融 86
增进民生福祉 90

肆 推动耕耘美丽 中国实践
发力黄河生态保护 服务百姓造福一方 96
发展绿色信贷 98
创新绿色产品 102
倡导绿色运营 104
投身绿色公益 107

伍 书写惠民服务 满意答卷
打造“智慧 + 场景” 金融服务生态圈 112
提升服务品质 114
提高服务效率 121
保护消费者权益 124

陆 彰显新时代 奋斗者风采
凝聚青春正能量 共筑农行梦 132
保障员工权益 134
促进员工成长 136
关心员工生活 140
弘扬英模精神 144

柒 携手共创和谐 美好社会
捐农行积分 圆公益梦想 148
普及金融知识 150
贡献社区发展 153

责任荣誉 158
责任承诺 160
附录 161

董事长致辞

中国农业银行党委书记、董事长

周慕冰

2019 年是新中国成立 70 周年，也是农业银行恢复成立 40 周年。盛世神州，万众逐梦。在决胜全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的铿锵号角中，农业银行谛听时代强音、勇担职责使命，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，坚持以党建为统领，着力优服务、防风险、抓改革、谋创新、补短板、促转型，发挥大型商业银行维护经济金融稳定的中流砥柱作用，奋力书写耕耘美丽中国的崭新篇章。这一年，农业银行荣膺英国《银行家》杂志“2019 全球年度银行大奖”，在建设国际一流商业银行集团上迈出了新步伐，不断蓄积国之大行力量。

潮涌新岸阔 深耕“三农”著本色

久久为功，善作善成。深耕“三农”广袤热土、助力“三农”兴旺发展，既是农业银行的立行之本，更是农业银行的政治责任与历史使命。我们始终铭记服务“三农”初心，带着深厚感情，把更大力量倾注到服务“三农”事业中。

2019 年，我们认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，顺应农业农村发展新趋势，加快“三农”和县域业务数字化转型，推动互联网金融服务“三农”“一号工程”提质升级，完善“惠农 e 贷”“惠农 e 付”“惠农 e 商”线上平台建设，着力创新制度、流程、产品、渠道，破解“三农”融资难、融资贵等问题，努力打造“三农”普惠领域最佳数字生态银行。这一年，“三农”拳头产品惠农卡发卡量达到 2.24 亿张，网络融资产品“惠农 e 贷”余额达到 1,986.22 亿元，向广大农民群众提供了更加普惠、高效的现代金融服务。

我们将服务乡村振兴战略作为“三农”金融服务的总抓手，聚焦“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”总要求，加强顶层设计，完善政策支持，以金融服务促进乡村产业发展，以金融活水助力美丽宜居乡村建设和农民生活富裕。截至 2019 年底，涉农贷款余额 3.75 万亿元，农业产业化龙头企业贷款余额 1,433 亿元，农户贷款余额达 3,219.7 亿元，助推农业转型升级，助建农村富庶繁荣，助力农民增收致富。

2019 年，我们恪守党的银行、国家的银行政治使命，深入贯彻落实党中央脱贫攻坚决策部署，积极投身脱贫攻坚战。我们坚持精准扶贫方略，聚焦贫困地区特色优势产业，着力加大扶贫贷款投放力度，打造精准扶贫新产品、新模式，并通过东西部协作扶贫、消费扶贫等多种举措，助力贫困地区加快发展。截至 2019 年底，在 832 个国家扶贫重点县贷款余额突破 1 万亿元，精准扶贫贷款余额 3,941.9 亿元，“三区三州”深度贫困地区贷款余额 1,127.7 亿元，累计服务带动了近 500 万贫困群众。

宏微知所著 服务发展绘蓝图

笃行不倦，奋楫向前。农业银行始终牢记金融服务实体经济宗旨，紧扣国家经济发展脉搏，遵循服务有效、风险可控、商业可持续原则，竭力为实体经济高质量发展加油助力，为民族复兴蓝图挥毫着墨。

我们把服务国家重大发展战略作为重中之重，倾斜金融资源支持“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、雄安新区等国家重大发展战略，着力做好交通、水利、能源、信息、环保等“补短板”重点领域金融服务，全力支持实体经济平稳健康发展。

我们坚持服务供给侧结构性改革主线，持续加大对先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业等转型升级领域的支持力度，培育经济发展新动能。2019 年，农行战略性新兴产业贷款余额 4,950.5 亿元，较上年末增长 53.7%。持续深化普惠金融服务，不断完善“三农 + 小微”双轮驱动的普惠金融服务体系，提高普惠金融服务水平，助力缓解民营和小微企业融资难、融资贵。截至 2019 年底，普惠型小微企业贷款余额 5,923 亿元，较上年末增长 58.2%，增速高于全行贷款增速 46.3 个百分点。

我们始终牢记“绿水青山就是金山银山”的发展理念，将绿色发展理念融入金融服务全过程，大力发展绿色金融，鼎力支持节能环保、清洁生产、清洁能源等绿色产业发展。截至 2019 年底，绿色信贷规模达 11,910 亿元，以“耕耘美丽中国、创造美好生活”的农行实践，为祖国青山永绿、碧水长韵贡献力量。

意重情亦长 做百姓信赖的银行

时光易逝，温情永驻。农业银行始终秉承“责任为先，兼善天下；勇于担当，造福社会”的责任理念，以实际行动回馈社会，努力做有担当、有情怀、有温度的银行。

我们把优质服务奉为天职。坚守“客户至上、始终如一”的服务理念，将 2019 年确定为“转型服务提升年”，以网点金融生态圈建设为主线，打造全方位的网点金融场景，提升本外币一体化的客户服务能力、专业服务能力、风险管控能力、价值创造力和市场竞争力，提升客户体验和满意度，用高质量、差异化的金融产品和服务贴近客户、赢得客户。

我们把员工视为宝贵财富。坚持以人为本，不断为广大员工拓宽价值提升的空间，提供梦想实现的舞台、创造可持续发展的路径。我们实施了数字化转型人才发展战略，深化分层分类培训模式，建立完善薪酬福利和晋升体系，关注员工身心健康与生活质量，保障员工权益和健康安全，推进基层员工关爱五项行动，不断提升员工获得感、幸福感和安全感。

我们把推动社会和谐作为自身责任。全力维护消费者权益，积极开展金融知识普及教育，举办了“小小农行人”“金融知识进万家”等丰富多彩的活动，让广大群众了解金融知识、增强风险防范意识。组建专业志愿者队伍，深耕特色公益活动，引导和鼓励广大员工开展扶贫济困、献血、植树等公益活动，为人民幸福、社会和谐贡献力量。

党建揽全局 铸牢发展“根”与“魂”

党建统领全局，党心铸就忠诚。习近平总书记强调：“党建工作是国有企业独特政治资源，是企业核心竞争力的有机组成部分。”农业银行始终把坚持党的领导、加强党的建设贯穿改革发展全过程，坚持以党的政治建设为统领，全面推进党的各项建设，确保事业兴旺发达和基业长青。

我们坚持把政治建设放在首位。坚持思想建党、理论强党，把深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，引导广大党员干部自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，解决了一批群众关心关注的突出问题，各级党组织和广大干部员工服务“三农”和实体经济的初心和使命更加坚定、行动更加自觉。

我们坚持党管干部、党管人才原则。加强各级班子和基层党组织建设，不拘一格选贤任能，激励干部担当作为，着力建设一支数量充足的高素质专业化干部人才队伍，为全行改革创新和数字化转型提供强大的人才支撑和智力支持。

我们坚持全面从严治党不放松。以从严治党引领从严治行，深化运用监督执纪“四种形态”，聚焦“放管服”深化作风建设，持续推进“三线一网格”管理，筑牢稳健经营和风险防范的底线，确保金融资产安全。

2020 年是全面建成小康社会的收官之年。在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，我们将坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，用实干和担当践行服务“三农”和实体经济的初心使命，用拼搏和奋斗续写农行改革发展的壮丽诗篇，全力化解新冠肺炎疫情带来的冲击与挑战，以更有力的行动，回报社会、服务客户、成就员工，共同创造更加美好的明天。

行长致辞

中国农业银行党委副书记、行长

2019 年，农业银行认真贯彻党中央、国务院决策部署，牢固树立新发展理念，以服务实体经济为己任，以改革创新为动力，积极应对国内外经济金融形势深刻变化，着力推动高质量发展，在促进经济转型升级、维护金融安全稳定、服务社会民生等方面，彰显了国有大行的责任担当。全行主要经营指标继续保持同业前列，集团总资产达到 24.88 万亿元，实现净利润 2,129.24 亿元，向国家缴纳税收 929.81 亿元，市场竞争力、风险防控力、社会影响力持续提升。

坚持回归本源，以金融活水浇灌实体经济。我们主动扛起服务“六稳”责任，以服务供给侧结构性改革为主线，聚焦重点领域和薄弱环节，全面提升实体经济服务质效，全年新增各项贷款 1.42 万亿元，累计为实体经济提供融资超过 2 万亿元。积极服务国家重大战略，出台系列专项服务方案，全力支持京津冀协同发展、长三角一体化、“一带一路”以及粤港澳大湾区、深圳先行示范区、雄安新区建设。围绕服务经济新旧动能转换，加大先进制造业、战略性新兴产业等领域信贷投放，制造业贷款余额 11,970 亿元，战略性新兴产业贷款余额达到 4,950.5 亿元。紧密对接小微和民营企业的金融需求，大力推进普惠金融服务“扩面增量降本”，构建“小微 e 贷”产品体系，发展“产业 e 贷”等供应链金融业务，着力缓解小微企业融资难、融资贵问题，全年普惠型小微企业贷款新增 2,179 亿元，增幅 58.2%，综合融资成本下降 1.2 个百分点。

坚守初心使命，谱写服务“三农”华章。服务“三农”是农业银行的历史使命和神圣责任。我们坚持用改革的办法、创新的思路，破解服务“三农”难题，推动可持续发展。主动对接乡村振兴战略规划，深入推进金融服务乡村振兴七大行动，不断提升“三农”金融服务水平，全年新增县域贷款 5,472.22 亿元，同比多增 1,097.03 亿元。以打造“三农”普惠领域最佳数字生态银行为目标，全面推进互联网金融服务“三农”“一号工程”数字化升级，丰富完善“惠农 e 贷”“惠农 e 付”“惠农 e 商”三大平台，强化科技赋能、生态打造、全链服务，着力拓展农村金融服务的广度和深度。围绕全面建成小康社会的硬任务，深入推进脱贫攻坚金融服务，出台深度贫困地区 20 条倾斜政策，开展东西部扶贫协作、消费扶贫、教育扶贫等专项行动，发挥金融扶贫排头兵作用，以实际行动助力打赢精准脱贫攻坚战。2019 年，农行在全国 832 个重点贫困县贷款增速高出全行 6.24 个百分点，深度贫困地区贷款增加 688 亿元，向贫困地区捐赠 1.01 亿元，努力帮扶河北武强、饶阳，重庆秀山和贵州黄平 4 个国家扶贫开发工作重点县实现脱贫摘帽。

发展绿色金融，助力生态文明建设。我们始终坚持绿色发展理念，深入实施农业银行绿色金融发展规划（2017-2020），围绕打赢蓝天保卫战、农业农村污染治理等“七大战役”，聚焦生态保护修复、污染治理、新能源等重点领域，持续推动绿色信贷原则与行业信贷政策深度融合，加大绿色金融产品创新，承销发行国内金融租赁行业首单绿色租赁资产证券化产品、全国首单绿色 + 扶贫债务融资工具，引导更多金融资源投向绿色生态环保产业。2019 年，共发行绿色债券 7 期，募集资金 390 亿元，绿色信贷余额超过 1.1 万亿元。坚决落实国家去产能政策要求，严格压降产能过剩行业信用风险敞口，严格执行环保“一票否决制”，全年共压降 15 个设限行业用信余额 916 亿元。积极推广绿色采购，投身绿色公益，在全行 47 万员工中倡导无纸化办公、节能减排、低碳出行，以实际行动践行“耕耘美丽中国”的绿色发展理念。

秉承客户至上，提升金融服务品质。我们坚持以客户为中心，以金融科技和业务创新为驱动，推进产品、营销、渠道、运营、风控、决策等全面数字化转型和线上线下一体化深度融合，努力打造客户体验一流的智慧银行。成功投产数字化账户运营系统，开通“农业银行预约开户”功能，实现了“场景 + 账户”开放式服务；完善线上融资产品体系，“农银 e 贷”余额达到 5,894 亿元，较上年末增加 3,721 亿元；打造“农银智慧 +”的场景品牌，围绕生活消费、政务民生、产业链三大领域，推出智慧出行、智慧政务、智慧社区、智慧医院、智慧学校系列服务场景，着力提升客户服务体验。积极开展“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”等消费者权益保护主题宣传活动，向公众宣传货币金融知识、个人征信知识以及反假币、反洗钱、防诈骗、防非法集资等金融知识，提升公众金融素养和风险防范意识，全年累计开展各类集中宣传活动 46,000 余次，覆盖受众 7,000 万余人次。

强化底线思维，筑牢稳健发展生命线。有效防控风险是银行业高质量发展的前提和基础。我们坚持“节约、补充、传导”三管齐下，持续推进“固本计划”，不断改善资本充足率水平。进一步强化风险管理，深入实施“净表计划”，加强大额集团客户和高风险行业管控，推进高风险区域治理，实施大额不良资产处置攻坚，在风险分类更加严格的基础上，不良贷款保持“双降”，风险抵补能力继续领先可比同业。积极推进风险数据加总，强化集团并表管理和风险管理一体化建设，完善境外机构合规管理长效机制，全面风险管理水平不断提升。扎实开展“巩固治乱象成果，促进合规建设”活动，深入实施全球反洗钱合规体系建设，合规管理基础进一步夯实。以“网安 2019 行动”为抓手，全面加强网络信息安全防护，实施重要敏感系统加固工程，持续优化分布式核心系统平台，确保了信息系统安全稳定运行。

关爱员工成长，提升企业发展内生动力。员工是企业发展的内生动力和价值创造的主体。我们积极搭建员工职业发展与成长成才的舞台，着力实施县域英才开发工程、国际化人才培养工程、科技复合型人才建设工程等一系列重大人才开发项目，组织开展面向管理人员、面向专业人才、面向基层骨干的分层分类培训，全力保障员工合法权益和健康安全，在回报股东、服务社会的同时，实现员工的共同成长，夯实农业银行长远发展的根基。全年举办培训班 1.37 万期，培训员工 78.73 万人次，累计培养选拔县域青年英才 1.4 万名，帮扶困难员工近 3 万人次。牢记企业公民责任，深耕品牌公益活动，鼓励员工投身社会公益事业，携手共创和谐美好社会。全年青年员工参与志愿者活动 9.6 万余人次，累计志愿服务时间 24.1 万余小时。

2020 年，站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，农业银行将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，以服务供给侧结构性改革为主线，以服务经济社会发展为本源，以服务“六稳”为重点，持之以恒补短板、强弱项、固根基，持续推动改革创新和转型发展，守牢风险底线，为加快建成国际一流商业银行集团不懈奋斗，为决胜全面建成小康社会贡献农行力量！

监事长致辞

中国农业银行党委副书记、监事长

王毅东

农业银行是党领导的银行、国有控股大型商业银行、人民的银行，68 年来，始终在党的坚强领导下，与人民心连心、与新时代同呼吸、与国家共命运，坚定履行着回报股东、服务民生、造福百姓的社会责任。

2019 年，农业银行深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持稳中求进工作总基调，以党的政治建设为统领，深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，切实提高政治站位，把服务“三农”和实体经济放在突出位置，加快数字化转型步伐，着力防控金融风险，在推动高质量发展的同时，积极践行从严治党的政治责任、价值创造的经济责任和兼善天下的社会责任，努力发挥国有大型商业行的引领和示范作用。

正本清源 做知行合一的实践者

我们始终把坚持党的领导作为根本政治原则，把党的意志和主张贯穿于金融服务的各方面全过程。我们坚持强化理论武装，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九届四中全会精神，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，以强烈的政治责任感和担当精神，切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，在学思践悟中坚守初心使命，在知行合一中主动担当作为。

我们把服务实体经济作为履行金融企业使命的首要责任，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，积极践行新发展理念，以服务供给侧结构性改革为主线，优化信贷资源配置，加大对国家重大战略、经济转型升级、民生基础设施建设等重点领域、重大项目和薄弱环节的支持力度，助力实体经济培育创新发展新动能。

我们把服务“三农”作为最大的社会责任，始终牢记农业银行因“农”而生、因“农”而长，强化政策支持，倾斜服务资源，创新产品模式，延伸渠道网络，用源源不断的“金融活水”灌溉广袤农村，为脱贫攻坚和乡村振兴提供更加优质的金融服务。

我们把防控金融风险作为最基本的经济责任，深入贯彻落实党中央防范化解重大风险决策部署，深入践行“诚信立业、稳健行远”的企业核心价值观，始终把风险防控放在重要位置，固本浚源，筑牢防线，坚决守住业务经营的生命线，有效维护国有金融资产安全。

至精至诚 做共同成长的推动者

我们忠实践行“服务社会、普惠民生”的宗旨，坚持以市场为导向的经营思想，把客户满意作为履职尽责的出发点和落脚点，主动融入经济社会发展各个领域，不断创新金融服务新理念新模式，着力破解服务客户新难题，持续加大民生领域金融服务力度。以大力发展普惠金融为己任，创新服务模式和产品体系，推行减费让利，着力破解融资难、融资贵问题，用金融力量助推小微和民营企业成长。

我们始终秉承“客户至上、始终如一”的服务理念，以打造客户体验一流的智慧银行为目标，加大数字化产品创新力度，加快金融服务场景建设推广，努力提升服务品质，提高服务效率，改进服务体验，通过科技赋能为百姓提供更加便捷贴心的服务，有效满足人民群众多样化金融需求。

我们牢牢把握以客户为中心的经营理念，高度重视消费者权益保护，建立全流程消费者权益保护体系，从理念培育、销售管理、员工行为管控、金融知识宣传教育等多方面入手，提高消费者识别和防范金融风险的能力。畅通客户投诉渠道，规范客户投诉管理，及时响应客户诉求，充分保障客户合法权益，努力打造百姓信赖、客户满意的银行。

共生共济 做和谐发展的引领者

我们牢记以人民为中心的发展理念，主动扛起金融扶贫的政治使命和社会责任，持续加大信贷资金、消费扶贫、扶贫捐赠的投入，建立产业扶贫、东西部协作扶贫、教育扶贫等工作机制，聚焦精准，靶向攻坚，推动金融扶贫向“三区三州”、革命老区、少数民族地区等深贫地区深度拓展，不获全胜，决不收兵，展示决胜脱贫攻坚的坚定决心和责任担当。

我们秉承人与自然和谐共生的生态理念，坚决贯彻落实绿色金融相关政策指引，主动将生态文明理念融入业务发展与信贷管理流程，探索创新绿色资产证券化、绿色债券等绿色产品，加大对节能环保、清洁能源、生态治理等领域的支持力度，引导金融资源向绿色、循环、低碳方向倾斜，贡献建设绿水青山的金融力量。

我们坚持“责任为先，兼善天下；勇于担当，造福社会”的责任理念，建立健全农行青年志愿者管理体系，深耕“金穗圆梦”大学生助学活动公益品牌，组织开展普及金融知识、抗险救灾、扶贫济困等形式多样的社会公益活动，鼓励各级组织和员工关注弱势群体，积极参与公益慈善事业，促进社会和谐进步。

站在新中国成立 70 周年这一新的历史起点上，农业银行将在党中央、国务院的坚强领导下，始终把工作放在党和国家大局中谋划推动，在决战决胜脱贫攻坚、全面建成小康社会，实现中华民族伟大复兴的中国梦中，展现出应有的责任与担当。

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，本行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。

截至 2019 年底，本行境内分支机构共计 23,149 个，包括总行本部、总行营业部、3 个总行专营机构、4 个培训学院、37 个一级分行（含 5 家直属分行）、390 个二级分行（含省会城市分行、省区分行营业部）、3,445 个一级支行（含直辖市、直属分行营业部和二级分行营业部）、19,216 个基层营业机构以及 52 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。

2019 年，在美国《财富》杂志世界 500 强排名中

本行位列第 **36** 位

在英国《银行家》杂志全球银行 1,000 强排名中，以一级资本排名计

本行位列第 **3** 位

总资产	发放贷款和垫款	吸收存款
248,782.88 亿元	**133,601.88** 亿元	**185,428.61** 亿元

资本充足率	净利润	上缴税收	每股社会贡献值
16.13 %	**2,129.24** 亿元	**929.81** 亿元	**2.27** 元

公司战略

本行制定了完整的发展战略规划。2016 年，制定印发《中国农业银行 2016-2020 年改革发展规划》。2018 年结合内外部新形势对战略规划进行中期修订，明确“十三五”时期全行改革发展的指导思想和主要目标，指明工作方向、重点和着力点。2019 年，本行启动实施数字化转型战略，努力打造客户体验一流的智慧银行和“三农”普惠领域最佳数字生态银行。

战略目标

建设成为经营特色明显、服务高效便捷、功能齐全协同、价值创造能力突出的国际一流商业银行集团

“推进数字化转型再造一个农业银行”战略

总目标	按照“互联网化、数据化、智能化、开放化”思路，坚持以客户为中心，以金融科技和业务创新为驱动，推进产品、营销、渠道、运营、风控、决策等全面数字化转型和线上线下一体化深度融合，着力打造客户体验一流的智慧银行、“三农”普惠领域最佳数字生态银行
基本原则	客户为本、极致体验；开放共享、融合创新；突出重点、凸显特色；业务驱动、风险可控；部门协同、总分联动
转型路径	围绕全行数字化转型战略的发展目标，处理好转型过程中破和立、发展与再造的关系，坚持统筹规划、分步实施。第一步，用两年时间抓重点、练内功、建机制，夯实转型基础；第二步，用五年左右的时间对全行经营管理实施全面系统化再造
战略支柱	聚焦五大战略支柱领域，夯实数字化转型基础：建设智慧营销体系；推进全渠道融合发展；构建开放生态体系；重构风险管控模式；建设新一代数字化云平台
重点工作	2019-2020 年：打造若干有竞争力的数字化产品；抓好重点场景的建设推广；加快数据整合与应用；加快风控制度、流程和方法等方面的适应性改造；加快推进全渠道一体化运营；分步推进新一代 IT 技术架构建设

党建引领

本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二中、三中、四中全会精神，全面落实新时代党的建设总要求，按照治行兴行“六维方略”，始终坚持以党的政治建设为统领，全面加强党的各项建设，分两批开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，不断深化党的创新理论武装，切实加强干部人才队伍建设，着力提升基层党组织标准化规范化建设水平，有力推进纪检监察派驻制改革成功落地，切实强化正风肃纪，党建工作质量持续提升，为农业银行改革发展提供坚强政治保证。

党建重点工作

深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

- 各级党组织紧紧围绕主题主线，自觉按照“守初心、担使命，找差距、抓落实”总要求，把四项重点措施贯穿始终，做到学习教育“真”、调查研究“深”、检视问题“严”、整改整治“实”，解决了一批突出问题，主题教育取得积极成效

加强党的政治建设和思想武装

- 印发《关于加强党的政治建设的实施意见》
- 出台《重大事项报告若干规定》
- 举办党的十九届四中全会专题报告会
- 召开中国农业银行机关党的建设工作会议
- 落实党风廉政建设，加强监督执纪问责

以“高素质、专业化”为目标加强干部队伍建设

- 坚持党管干部原则，配备结构合理、梯次搭配、坚强有力的各级行领导班子
- 制定《新时期发现培养选拔优秀年轻干部的实施意见》《加强分支行领导班子建设的意见》
- 修订农行领导干部选拔任用规定

推进基层党组织建设全面过硬

- 编印《党支部建设标准化手册》
- 实施基层党组织清单式管理和党员积分制管理
- 出台《党内关怀帮扶实施办法》

全面推进从严治党、从严治行

- 对标中央巡视要求，认真开展巡视整改，并对分支机构开展巡视巡察。从严正风肃纪，强化形式主义、官僚主义专项整治，落实“基层减负年”要求，深化“放管服”改革，营造求真务实、干事创业的浓厚氛围

本行召开“不忘初心、牢记使命”主题教育动员部署会议。
（陈顺喜 摄）

湖南分行党员在湖南党史陈列馆重温入党誓词。
（段雨东 摄）

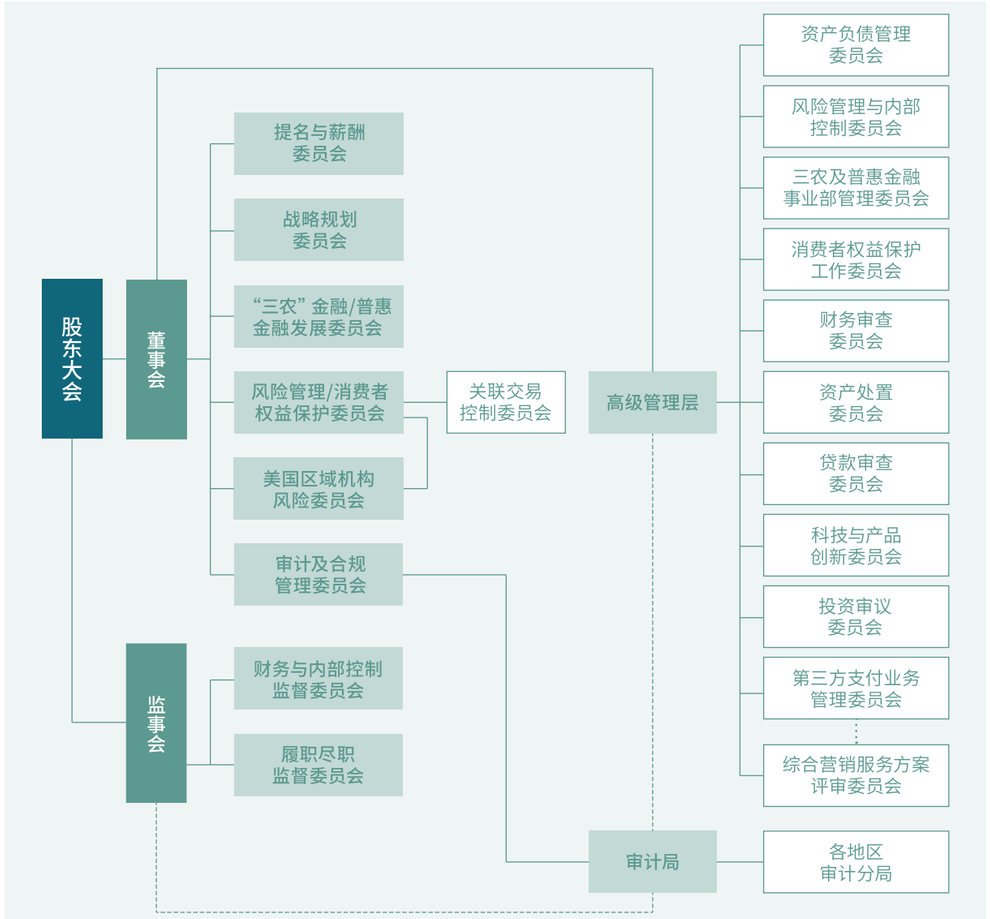
大连分行开展“不忘初心、牢记使命”主题教育先进典型事迹宣讲活动。
（曲文鹏 摄）

公司治理

本行持续推进公司治理体系和治理能力的现代化建设，遵循各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转的原则，不断完善董事会科学决策、监事会严格监督和高级管理层高效执行的运行机制。

本行重视投资者关系管理，通过业绩发布会、路演、反向路演、资本市场峰会、投资者集体接待日、投资者热线与邮箱、上证 E 平台等方式，将公司战略规划、经营业绩和资本市场热点及时传递给投资者，与资本市场保持高效沟通。

本行依法合规披露定期报告和临时公告，加强环境、社会和公司治理信息的披露，不断提升信息披露透明度。密切跟踪监管要求，及时优化信息披露操作规程，持续提升信息披露工作的制度化、标准化和规范化水平。2019 年，本行在上海证券交易所和香港联合交易所共披露 94 项 A 股文件、126 项 H 股中文文件和 97 项 H 股英文文件，信息披露工作连续五年获上海证券交易所信息披露工作评价“A”。

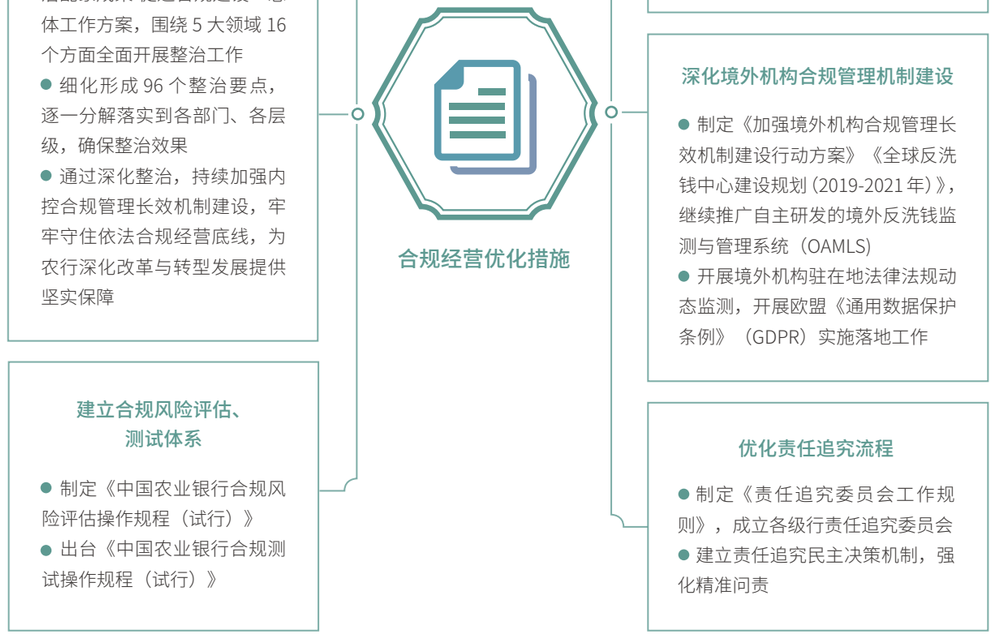


公司治理架构图

截至 2019 年底，本行董事会共有董事 **13** 名，其中执行董事 **2** 名，非执行董事 **6** 名，独立非执行董事 **5** 名。监事会共有监事 **8** 名，其中，股东代表监事 **2** 名，职工代表监事 **3** 名，外部监事 **3** 名；共有高级管理人员 **6** 名。

合规经营

本行秉持“诚信立业 稳健行远”的核心价值观，坚持服务有效、风险可控、商业可持续理念，始终将风险防范放置首位，持续加强各层级内部控制体系建设，完善体制机制，力争将风险因素置于可控范围，以诚信稳健经营推动量质效平衡发展。



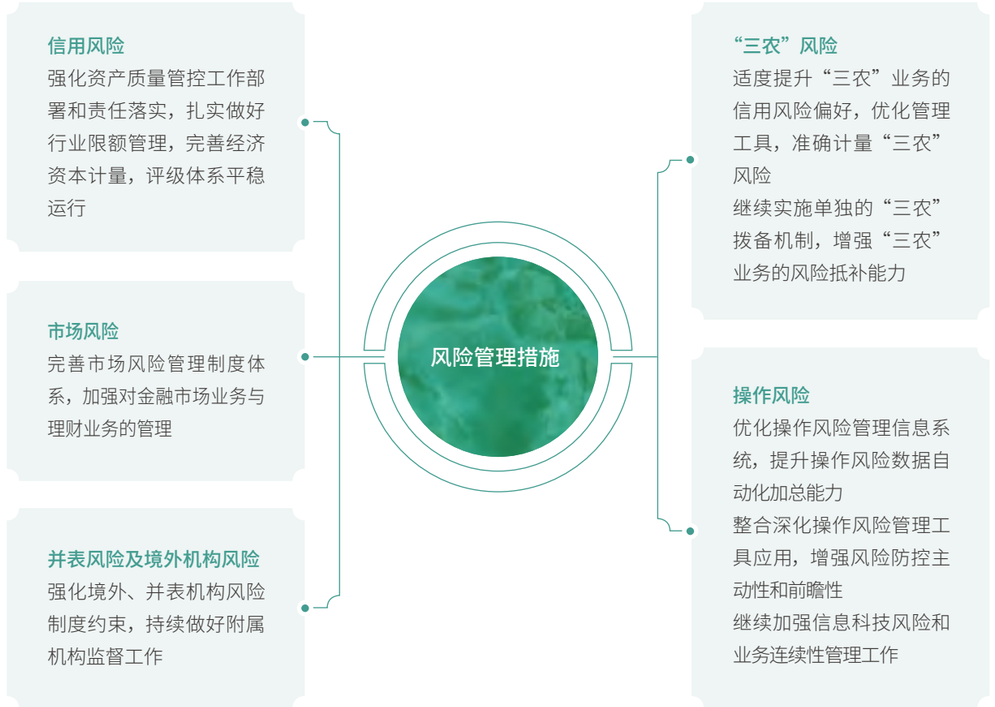
风险管控

本行建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架，包括风险管理基本制度、风险偏好与专项风险管理政策，各项综合性与专项风险管理办法，以及日常风险管理工作细则与操作规程。

截至 2019 年底，本行不良贷款率 1.4%，比 2018 年下降 0.19%，拨备覆盖率 288.75%，保持较强的风险抵补和损失吸收能力。

制定和修订的风险管理政策制度

- **全面风险管理体系**
  制定《中国农业银行股份有限公司风险管理基本制度》
- **经济资本计量**
  制定《中国农业银行经济资本计量管理办法》
- **市场风险管理**
  制定《中国农业银行理财业务风险管理办法》《中国农业银行资产管理产品风险评级管理办法》《中国农业银行金融产品代理销售业务风险管理办法》，修订《中国农业银行市场风险限额管理办法》《中国农业银行市场风险监测报告管理办法》



信用风险
强化资产质量管控工作部署和责任落实，扎实做好行业限额管理，完善经济资本计量，评级体系平稳运行

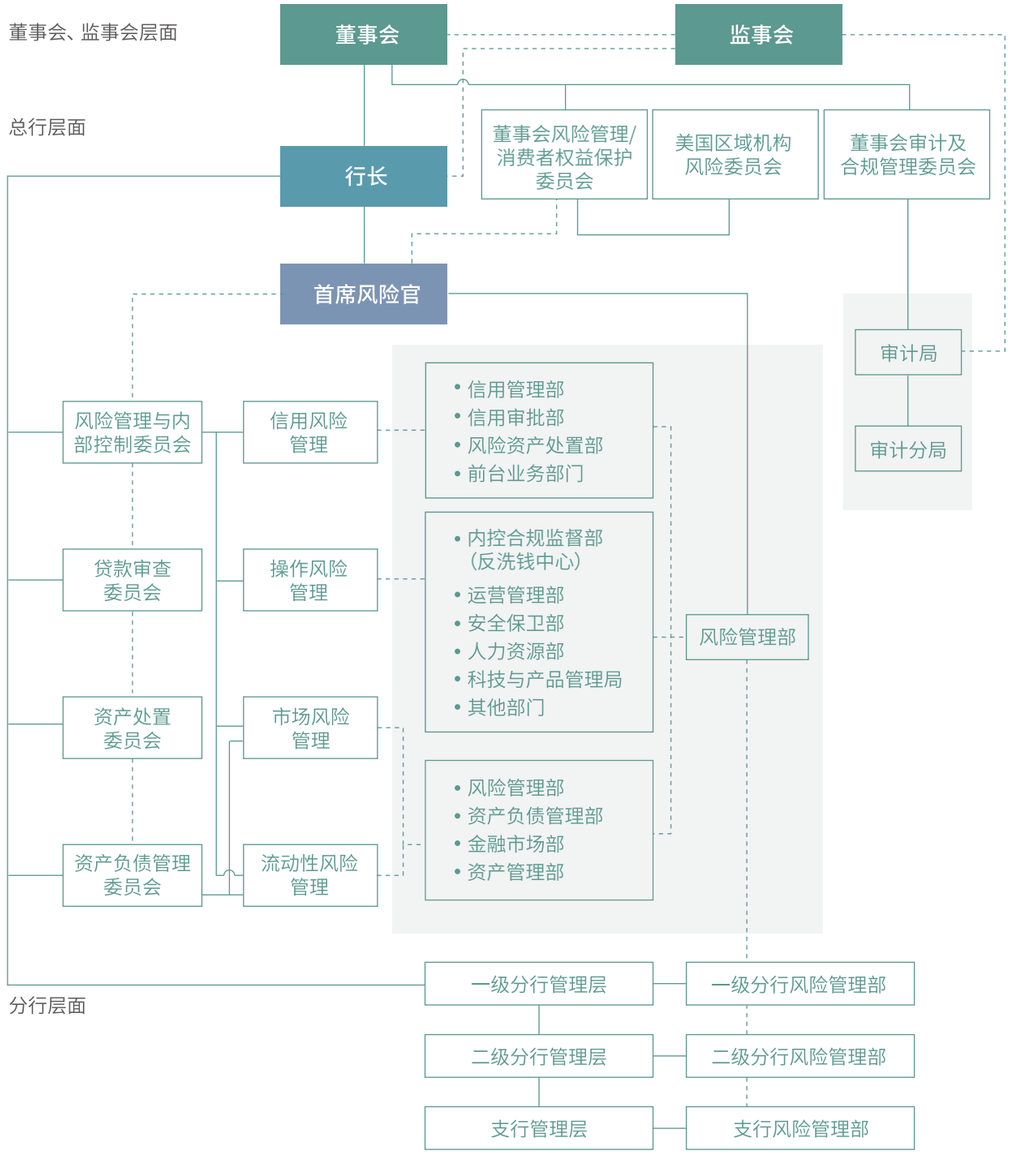
市场风险
完善市场风险管理制度体系，加强对金融市场业务与理财业务的管理

并表风险及境外机构风险
强化境外、并表机构风险制度约束，持续做好附属机构监督工作

“三农”风险
适度提升“三农”业务的信用风险偏好，优化管理工具，准确计量“三农”风险
继续实施单独的“三农”拨备机制，增强“三农”业务的风险抵补能力

操作风险
优化操作风险管理信息系统，提升操作风险数据自动化加总能力
整合深化操作风险管理工具应用，增强风险防控主动性和前瞻性
继续加强信息科技风险和业务连续性管理工作

风险管理组织架构



责任管理

企业文化核心理念

使命

面向“三农” 服务城乡
回报股东 成就员工

愿景

建设国际一流商业银行集团

核心价值观

诚信立业 稳健行远

核心价值观指导下的相关理念

经营理念
以市场为导向
以客户为中心
以效益为目标

管理理念
细节决定成败
合规创造价值
责任成就事业

服务理念
客户至上 始终如一

风险理念
违规就是风险
安全就是效益

人才理念
德才兼备 以德为本
尚贤用能 绩效为先

廉洁理念
清正廉洁 风清气正

责任理念

责任为先

作为一家面向“三农”的国有大型商业银行，本行始终做国家宏观经济政策的执行者，始终把服务“三农”作为最大的社会责任，始终把为股东创造价值作为履行社会责任的基石

兼善天下

除了为股东创造价值，本行致力做百姓的贴心银行，在支持经济转型、缩小城乡差距、改善民生、绿色环保、普惠金融、扶持弱势群体等方面持续发力，义利共生

勇于担当

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

造福社会

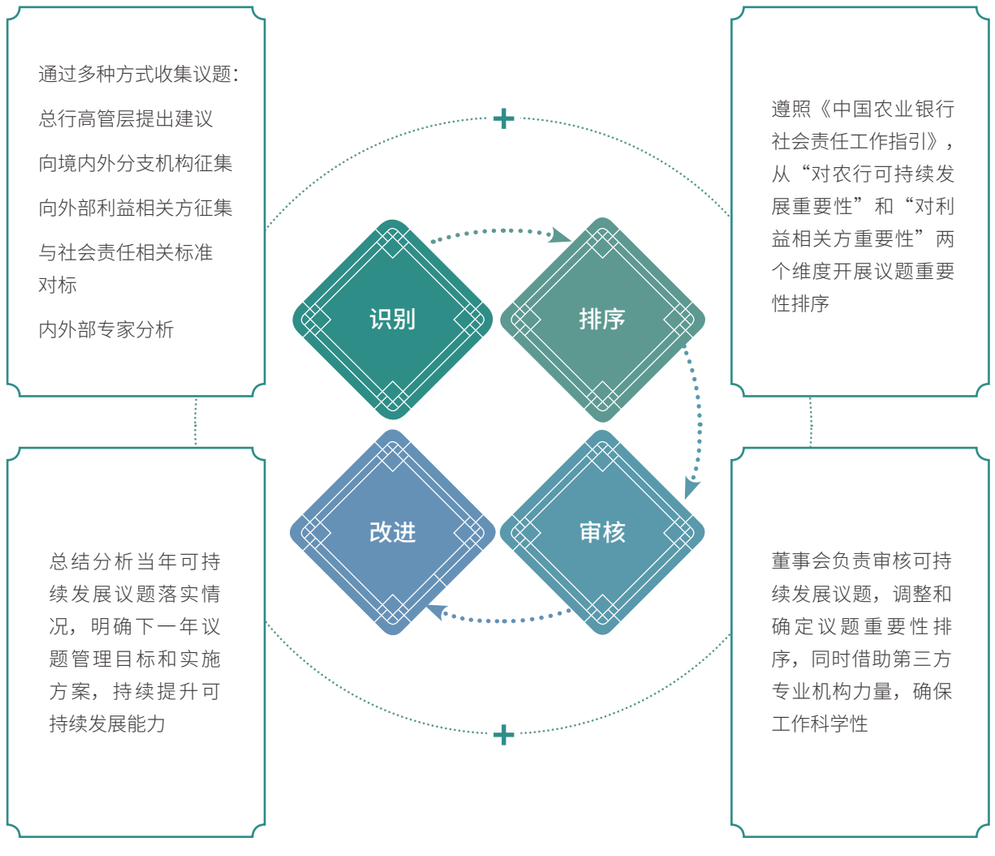
通过金融力量，共圆中国梦，共筑小康梦，是本行长期的责任追求

责任治理

本行将社会责任管理和自身经营发展融合，遵守《中国农业银行社会责任工作指引》《中国农业银行公益项目指引》等制度。社会责任工作由总行企业文化部牵头，在总行部门和分行设立专员，负责社会责任日常工作。

责任议题

本行开展实质性议题分析，识别可持续发展议题。



贡献脱贫攻坚金融力量	1. 金融扶贫 2. 公益扶贫	
绘就乡村振兴惠农华章	3. 服务农业 4. 服务农村 5. 服务农民	
坚守服务实体经济天职	6. 服务国家战略 7. 服务新兴产业发展 8. 服务小微企业 9. 服务民生福祉	
推动耕耘美丽中国实践	10. 绿色金融 11. 绿色经营 12. 绿色公益	
书写慧民服务满意答卷	13. 提升服务品质 14. 提高服务效率 15. 保护客户权益	
彰显新时代奋斗者风采	16. 保障员工权益 17. 促进员工成长 18. 关怀关爱员工	
携手共创和谐美好社会	19. 传播金融知识 20. 参与抢险救灾	

责任地图

从黑龙江黑河到云南腾冲有一条“人口地理分界线”，以此线为界，东南半壁占国土面积的 42.9%，人口占 94.4%，西北半壁面积占 57.1%，人口仅占 5.6%。[1] 农业银行在这条线的西北地区设置大量的机构，为我国绝大部分少数民族和边疆地区提供普惠金融服务。在新疆，农业银行是唯一一家设有新疆和兵团两家省级分行的金融机构。在全国，农业银行有 12,566 个机构在县域，19.49 万名员工长期工作在县域和农村以及边远地区。

边境线 2 公里以内的网点
76 家

海拔 3,000 米以上的网点
541 家

海拔 3,500 米以上的网点
454 家

海拔 4,900 米以上的网点
5 家

新疆

边境线 2 公里以内的网点
18 家

海拔 3,000 米以上的网点
1 家

西藏

海拔 4,900 米以上的网点
5 家

海拔 3,500 米以上的网点
419 家

海拔 3,000 米以上的网点
472 家

四川

海拔 3,500 米以上的网点
15 家

海拔 3,000 米以上的网点
39 家

广西

边境线 2 公里以内的网点
9 家

云南

边境线 2 公里以内的网点
7 家

青海

海拔 3,500 米以上的网点
20 家

海拔 3,000 米以上的网点
29 家

吉林

边境线 2 公里以内的网点
10 家

辽宁

边境线 2 公里以内的网点
32 家

1. 源自胡焕庸，《中国人口的分布、区划和展望》。

关键绩效

经济绩效

指标	2017	2018	2019
总资产（亿元）	210,533.82	226,094.71	248,782.88
发放贷款和垫款总额（亿元）	107,206.11	119,406.85	133,601.88
不良贷款率[1]（%）	1.81	1.59	1.40
资本充足率[2]（%）	13.74	15.12	16.13
净利润（亿元）	1,931.33	2,026.31	2,129.24
平均总资产回报率[3]（%）	0.95	0.93	0.90
加权平均净资产收益率[4]（%）	14.57	13.66	12.43
各类税金[5]（亿元）	677.23	838.32	929.81
股东权益（亿元）	14,293.97	16,747.87	19,597.62
股东分红[6]（亿元）	579.11	608.62	636.62

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底资产总额的平均值。
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. 各类税金等于企业所得税（当期）、营业税及附加、其他税金的合计数。
6. 普通股股东分红情况（含税）。

环境绩效

指标	2017	2018	2019
电子渠道金融性交易笔数占总交易笔数的比重（%）	97	98	98
绿色信贷业务贷款余额（亿元）	7,476.25	10,504	11,910
总行本部[15]办公人均用水量（立方米 / 人）	42.70	44.31	47.61
总行本部[16]办公人均用电量（度 / 人）	5,724.99	5,866.87	6,042.16
总行本部[17]办公人均燃气量（立方米 / 人）	61.18	63.04	62.82

社会绩效

指标	2017	2018	2019
每股社会贡献值[7]（元）	2	2.06	2.27
县域金融业务发放贷款和垫款总额（亿元）	35,683.63	40,058.82	45,531.04
农户贷款余额[8]（亿元）	2,060.4	2,499.9	3,219.7
县域机构数（个）	12,728	12,622	12,566
惠农卡发卡总量（万张）	20,627	21,601	22,398
惠农卡惠及农户数[9]（万户）	9,500	9,600	9,800
惠农通电子机具行政村覆盖占比（%）	74.4	74.2	74.3
普惠型小微企业贷款余额[10]（亿元）	——	3,744	5,923
村镇银行贷款余额[11]（亿元）	15.73	15.03	16.26
对外捐赠金额[12]（万元）	4,411.38	6,685.69	11,900
西部地区发放贷款总额[13]（亿元）	24,081.43	26,407.13	29,704.70
少数民族地区贷款余额[14]（亿元）	6,885.46	7,366.85	8,169
保障性安居工程贷款余额（亿元）	1,415.80	2,001.20	2,410.89
员工总数（人）	487,307	473,691	464,011
县域员工数（人）	208,530	200,556	194,892
女性员工占比（%）	46.6	46.1	45.6
少数民族员工占比（%）	8.23	8.40	8.49
员工培训（万人次）	161.37	97.95	78.73
境外员工数（人）	812	961	1,024
境内分支机构数（个）	23,661	23,381	23,149

7. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 +（各类税金 + 职工薪酬福利 + 利息支出 + 对外捐赠金额）/ 股本。
8. 农户贷款余额包含农牧民安居工程一般贷款、个人地震灾区农民建房贷款、农民购建房贷款、个人农用机械贷款、农村个人生产经营贷款、农户小额贷款、个人其他涉农贷款、个人农业贷款和金穗快农贷余额。
9. 惠农卡惠及农户数＝（按户发卡数＋按人发卡数）/ 4，按每户 4 人折算按人发卡数。
10. 根据《中国银保监会办公厅关于 2019 年进一步提升小微企业金融服务质效的通知》，“普惠型小微企业贷款”指单户授信总额 1000 万元及以下小微企业贷款（包括小型微型企业贷款、个体工商户贷款、小微企业主贷款）。
11. 村镇银行共 6 家。
12. 对外捐赠金额为银行口径（境内），不包括员工捐款。
13. 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）。
14. 少数民族地区包括内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆（含新疆兵团）。
15. 总行本部用水量统计范围包括：东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦。
16. 总行本部用电量统计范围包括：东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、凯晨大厦、光耀东方。
17. 总行本部燃气量统计范围包括：东单农银大厦南北楼、丰台科技大厦、展览路办公楼。

利益相关方

政府

核心期望
- 服务国家战略
- 服务“三农”发展
- 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

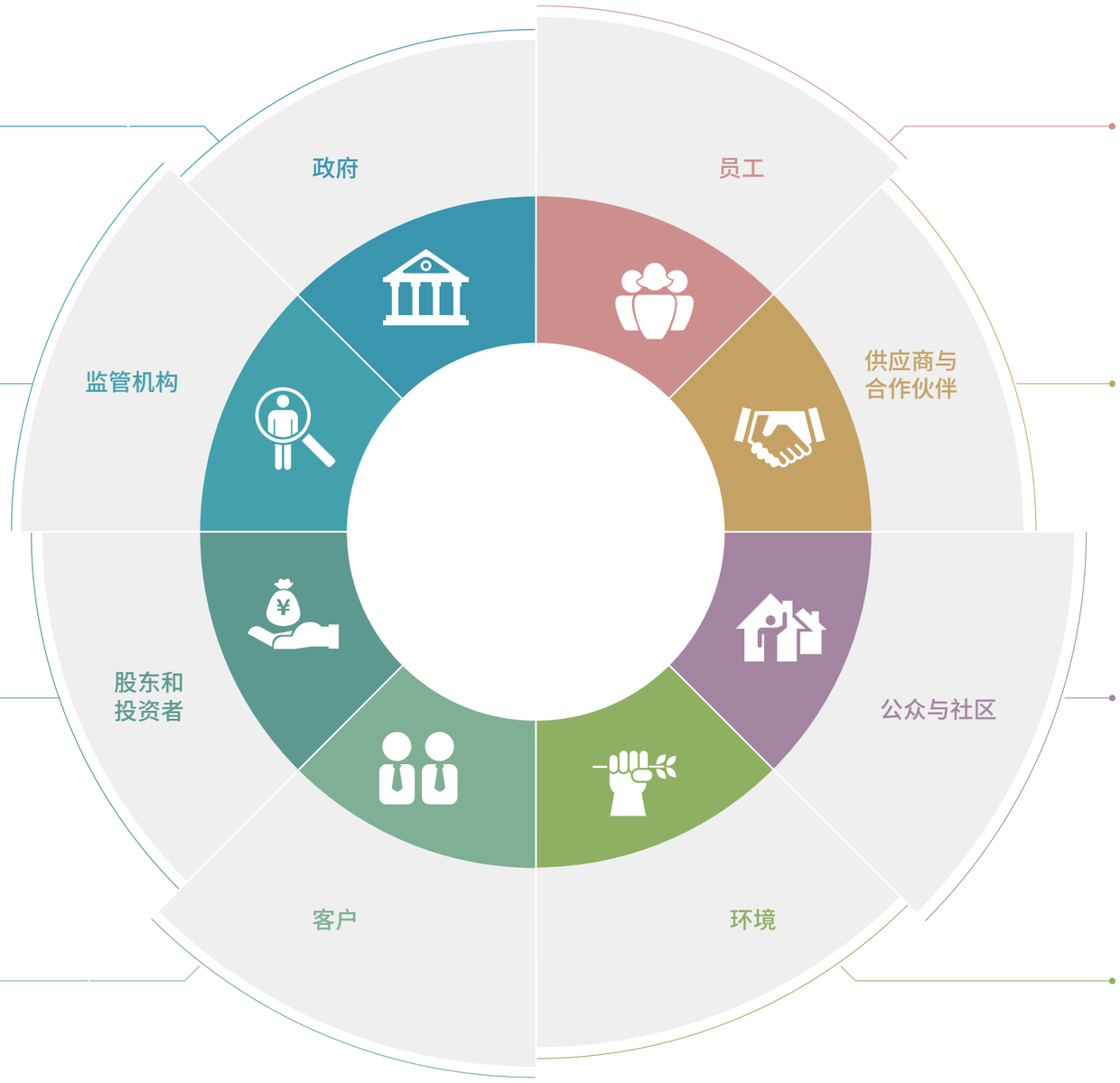
核心期望
- 可持续投资回报
- 健全公司治理
- 保障股东权益
- 强化信息披露

主要回应
- 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

贡献脱贫攻坚金融力量

1

本行作为国务院扶贫开发领导小组成员单位中唯一的商业银行，将服务脱贫攻坚作为全行『不忘初心、牢记使命』主题教育的重要实践载体，聚焦解决『两不愁、三保障』突出问题，立足贫困地区发展基础和资源禀赋，加强顶层设计，倾斜资源配置，创新产品服务和扶贫模式，聚焦精准扶贫和定点扶贫，为打赢脱贫攻坚战贡献金融力量。

1 无贫穷

壹

832个国家扶贫
重点县贷款余额
10,914.4亿元

“三区三州”深度贫困
地区贷款余额
1,127.7亿元

4个定点扶贫县
贷款余额
103.7亿元

存量带动服务建档
立卡贫困人口
498.8万人

专题

搭建『扶贫商城』助力消费扶贫

本行依托先进的互联网技术和遍布全国的机构网点，与中央定点扶贫单位合作共建扶贫商城，按照“共建、共销、共享、共赢”的建设理念，通过聚焦互联网应用场景建设，打造新型互联网扶贫模式，打通贫困地区“优产”与发达地区“高销”的绿色通道，实现专项扶贫、行业扶贫、社会扶贫齐头并进，为助力打赢脱贫攻坚战提供金融减贫方案。

- 2017 年 8 月 , 作为唯一一家金融机构参与由商务部开展的“电商扶贫频道”建设，积极对接贫困县政府，动员社会各界“以购代捐”消费扶贫，走出一条电商扶贫的特色之路
- 2019 年 6 月 29 日，个人掌银扶贫商城正式上线，帮助广大个人消费者积极参与消费扶贫，助力脱贫攻坚
- 2019 年 10 月 16 日，扶贫商城发布会在京举行，标志着农业银行与中央、地方扶贫单位深化合作共建进入新阶段
- 2019 年 11 月 14 日，企业网银扶贫商城正式上线，既为企业客户集体采购扶贫商品开辟新渠道，提升扶贫商城的扶贫能力，也助力企业事业单位阳光采购，为完成国家脱贫攻坚任务做出贡献
- 2019 年 12 月 26 日，外交部扶贫合作专区在农业银行扶贫商城正式营业，这是扶贫商城为中央和地方扶贫单位搭建的第 100 个扶贫合作专区

扶贫商城手机 APP 界面

扶贫商城商户在现场推销贫困县特产（李象凯 摄）

“商城”消费一点，更近小康一步

2019 年推出新版扶贫商城，架起一座连接城乡的扶贫产品线上销售金桥，为 832 个国家扶贫重点县提供线上展销平台，形成全社会广泛参与消费扶贫的大格局，共建消费扶贫的大规模生态圈，让互联网金融服务不延时、不缺位。

扶贫商城特色举措

借力网络 开辟精准扶贫新路

- 借助互联网，为贫困县农特产品展销、消费者在线采购、中央定点扶贫单位开展消费扶贫工作等提供全流程服务

产销对接 助力贫困地区增收

- 秉承入驻商户必须“直接经营”或“产地直采”的原则，严把商品准入关，通过上门实地考察、定期组织巡检，确保在售商品均来自贫困县
- 通过各种方式为商户提供补贴，让消费者能够购买到物美价廉的商品

合作共建 共谋脱贫攻坚大计

- 在 832 个国家扶贫重点县设有专业机构和专业团队
- 免费为贫困县商户策划全方位市场推广方案，帮助商户打开产品销路
- 为合作伙伴配备专业运营人员，按需定制推广方案，通过秒杀、特惠、展销等多种方式，开展营销活动，提供活动实施全流程服务
- 为合作伙伴直接购买定点扶贫县商品提供专业解决方案
- 为合作伙伴的员工提供消费扶贫绿色通道

截至 2019 年底，
扶贫商城在营店铺上千家
在售商品
5,000 余款

在线交易额近
4,000 万元

832 个国家扶贫重点县中
入驻扶贫商城
780 个

覆盖率达
93.75%

实现中央定点扶贫单位
592 个定点扶贫县
100%全覆盖

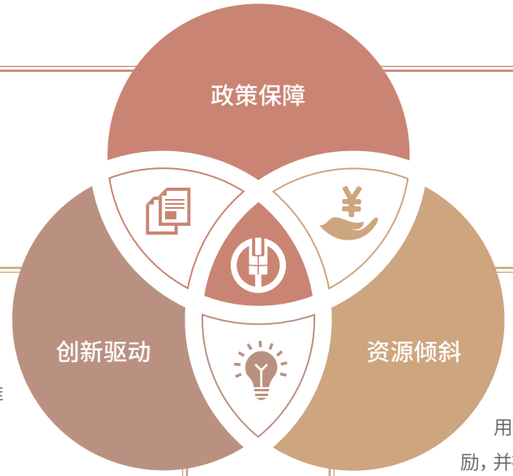
为中央和地方扶贫单位
开通扶贫合作专区
106 家

扶贫商城为本行定点扶贫县特色产品打开销路（叶义坤 摄）

强化基础支撑

本行推行“银行让利、企业带动、贫困户受益”利益联结机制，加大贷款支持力度，倾斜更多资源，强化基础保障，推动金融扶贫工作向纵深发展。

制定《关于做好2019年脱贫攻坚金融服务工作的意见》《关于进一步加强金融扶贫产品创新工作的意见》《关于开展消费扶贫工作的实施意见》《关于扎实推进新形势下定点扶贫工作的实施意见》《开展2019年直接购买贫困地区农产品工作的实施方案》《中国农业银行东西部扶贫协作金融服务行动方案》等



建立“统分结合、分级研发”产品创新机制，集中全行创新力量，推进金融扶贫产品创新

向 832 个国家扶贫重点县机构单列信贷计划，额外配置 2 亿元费用和 2 亿元工资专项激励，并在财务费用、固定资产、捐赠资源等方面向贫困地区倾斜配置

农行普惠灿田野（王修章 摄）

加强东西部扶贫协作 做好产业扶贫金融服务

本行制定东西部扶贫协作金融服务行动方案，聚焦西部地区现代农业、特色产业、特色旅游业、带贫效果好的企业四大领域，出台优先审查投放、优惠定价服务举措，向西部地区脱贫攻坚提供金融活水。

2019 年，上海、天津、江苏、福建等 12 家东部行结对帮扶“三区三州”12 个地州，共对接招商项目 39 个，协调引进项目企业 7 个。

东西部扶贫协作行动方案内容

- **搭好资金桥**

积极支持贫困县重大项目建设和重点产业发展，为企业到西部投资兴业、发展产业提供全方位金融服务

- **搭好信息桥**

邀请贫困县宣讲区位特色和投资环境、意向企业介绍扶贫经验和投资需求，解决信息不对称问题

- **搭好人才桥**

每年选派一批优秀干部到贫困县政府或支行挂职交流，为东西部产业合作提供持久“融智”服务

本行开展东西部协作扶贫金融服务（何城钢 摄）

保障措施

优先审查审批

建立绿色通道，优先审查审批年度扶贫协作项目库中的项目融资申请

优先投放

积极支持年度扶贫协作项目库的合理资金需要，按照项目建设需求按时足额安排信贷资金投放

优惠定价

向年度扶贫协作项目库贷款实行优惠利率，并以优惠费率提供结算服务

优先办理授信业务

对年度扶贫协作项目库的项目和企业开展平行作业，加快办理授信业务

金融扶贫工作成效

贷款投放大幅增加

截至 2019 年底，在 832 个国家扶贫重点县贷款余额 10,914.4 亿元，较 2015 年底增长了 78%

基础服务持续提升

在国家扶贫重点县实现了营业网点全覆盖，在贫困地区电子机具行政村覆盖率超过 80%

金融创新不断增强

适用贫困地区“三农”特色产品 213 项，总结可复制推广的精准扶贫模式 25 个

带动成效显著

截至 2019 年底，精准扶贫贷款余额 3,941.9 亿元，存量带动和服务贫困人口 498.8 万人

“五专”做好脱贫攻坚金融服务

设立专门机构　制定专门规划　安排专门资源　实施专门考核　落实专门政策

广西柳州分行以产业带动三江贫困户脱贫致富（蒋青青 摄）

聚焦精准扶贫

本行在脱贫攻坚关键时期，精准支持扶贫产业项目，精准对接贫困农户需求，加大扶贫产品创新力度，提高金融服务效率，带动贫困人口脱贫增收。

2019 年，新增贫困地区乡镇网点 57 个、自助网点 46 个，创新推出金融扶贫产品 17 项。

截至 2019 年底，
全行精准扶贫贷款余额
3,941.9 亿元
较上年末增长 **19.4**%

云南分行为方便独龙族群众办理业务，特地在独龙江乡设置惠农支付点。
（梁志强 摄）

扶贫英模—龙俊

自 2015 年以来，湖南分行龙俊同志先后三次主动请缨到一线扶贫，帮助 2 镇 3 村建档立卡贫困户 59 户 221 人脱贫、2 个贫困村摘帽，千余户村民奔向富裕幸福之路。龙俊在阳坪村担任驻村第一书记期间，通过发展猕猴桃、柑橘等种植业和大雁、青蛙等特色养殖业，助力阳坪村步入脱贫致富的快车道。2019 年 7 月 29 日，在前往阳坪村途中遭遇车祸，献出了宝贵生命。

2019 年，龙俊同志被总行党委追授为“优秀共产党员”、授予“五一劳动奖章”，被湖南省委追授为“湖南最美扶贫人物”“湖南省优秀共产党员”。

扫码了解
龙俊的驻村
扶贫故事

农村长大的，回到乡村，就像一粒种子扎到土地中。

——湖南省保靖县阳坪村驻村第一书记 龙俊

产业扶贫助推贫困地区脱贫致富

海南分行以支持贫困农民脱贫致富为核心，以实现贫困地区经济可持续发展为重点，通过产业扶贫、多方联动和创新形式等举措，支持当地贫困地区经济发展。截至 2019 年底，精准扶贫贷款余额 40 亿元，支持和带动建档立卡人口 5.26 万人。

结合临高县新贤村情况，形成“公司 + 合作社 + 社员 + 银行”产业帮扶模式，建立“资源变资产，资金变股金，农民变股东”长效产业扶贫机制

利用保亭黎族苗族自治县丰富旅游资源，通过“旅游 + 扶贫”产业帮扶模式，带动农家乐特色旅游业发展，吸纳当地贫困农民就业

与海南省农业农村厅联合制定《海南省农业产业化联合体支持政策创新试点方案》，推动设立风险补偿基金，推进农业产业化联合体试点工作，带动产业链贫困户就业脱贫、产业脱贫

借助互联网金融平台技术和数据优势，创新扶贫小额信贷融资模式，实现金融扶贫工作线上化、规模化

精准扶持特色产业助力脱贫攻坚

针对当地牦牛产业大而不壮、青稞产业优而不强、高原特色旅游业发展缓慢等现实“瓶颈”，青海分行专门配套 10 亿元信贷资金，用于“高原生态畜牧贷”“惠农 e 贷”“惠社 e 贷”“旅游开发建设贷”等特色“三农”金融产品，支持具有产业引领和带贫益贫作用的龙头企业、农牧业专业合作社、家庭农牧场、小微农牧业企业。

截至 2019 年底，“高原生态畜牧贷”贷款余额 0.34 亿元、“惠农 e 贷”贷款余额 20.73 亿元、“惠社 e 贷”贷款余额 0.13 亿元、“旅游开发建设贷”贷款余额 1.22 亿元。

向金融扶贫“最后一公里”冲锋

内蒙古分行实施“千乡千队、万村百亿”金融支持脱贫攻坚专项行动，打造一支“乌兰牧骑式”金融轻骑兵，弥补网点网络覆盖面不足，增加县域特别是乡镇以下地区金融供给，打通农村牧区金融服务“最后一公里”。

截至 2019 年底，涉农贷款余额 183.63 亿元，专项行动覆盖乡镇（苏木）717 个、行政村（嘎查）8,553 个，组建“农行支持脱贫攻坚流动服务党员先锋队”308 支，派驻乡镇（苏木）717 支。

贫困户享受优惠贷款利率

- 建档立卡贫困户享受贴息政策贷款
- 未享受贴息政策的贫困户，贷款利率为基准利率下浮 10%

+

信用评定解决贷款难题

- 开展贫困村、贫困户信用评定，给予建档立卡贫困户最高 5-10 万元贷款额度和免抵押、免担保的扶贫到户贷款

内蒙古分行金融轻骑兵为牧民上门提供金融服务（陈振峰 摄）

探索四维特色扶贫工作模式

山西分行针对贫困地区实际情况，提出“精神扶贫、金融扶贫、健康扶贫、教育扶贫”四维工作格局，通过“扶精神、助企业、献爱心、开讲堂”等扶贫模式，助力打赢脱贫攻坚战。

截至 2019 年底，成立驻村帮扶工作机构 91 个，派出驻村帮扶员工 303 名，为贫困村“送金融知识下乡”729 次，向 23,366 个贫困户发放贷款 10.49 亿元。

“扶精神”，扶贫先扶“志”和“智”

- 采取“一人一策”“一户一策”帮扶措施，引导贫困户自主脱贫
- 开展多形式、多类型的技能培训，鼓励和引导村民外出就业，就近转移就业
- 帮助贫困学生实现从学前教育到高等教育资助全覆盖

“助企业”，助力企业拓产业

- 为两个贫困村引进帮扶资金，建设光伏电站
- 为农林牧专业合作社引进投资，为农牧有限公司投入并引进养牛资金
- 牵头筹资组建白坡头村箱包加工厂，培训技工，提供手提宣传袋订单

特色金融扶贫模式

“夯基础”，以产业发展助力脱贫攻坚

- 帮助贫困村修通村级道路、通电、通电视、通网络
- 采取村级集中式光伏扶贫形式，协助政府新建光伏项目
- 向贫困户发放贷款进行牛、羊、猪、鸡养殖

“抓党建”，加强贫困村党建工作

- 开展党员带头帮扶脱贫户结对子活动，在帮扶村援建和参与建设党建活动室，建立党员活动阵地

本行创新“公益展卖 + 消费扶贫”模式，带动全行开展公益展卖活动，截至 2019 年底，总行机关累计扶贫助销 979 万元。（孙宁 摄）

本行开展“金穗圆梦”大学生助学活动，通过单位捐赠和员工捐款方式筹集善款，用来资助来自“三区三州”深度贫困县、农业银行定点扶贫县和重点帮扶县的建档立卡贫困家庭大一新生，精准帮扶他们圆大学梦。截至 2019 年底，拨付资助款 3,914 万元，共资助 7,828 名建档立卡贫困大学生，实现从家门到校门的跨越。（陈顺喜 摄）

新疆兵团分行针对贫困地区金融服务网络薄弱问题，将惠农通服务点延伸至边境团场，提高贫困农户金融服务可得性、便利性。截至 2019 年底，在兵团设立惠农通工程服务点 3,822 个，其中，助农取款服务点 1,089 个，服务点布放电子机具 5,565 台，电子机具对行政村（连队）及乡镇（团场）覆盖率达到 98%、100%。（桂明福 摄）

助力定点扶贫

本行倾力做好河北武强县、饶阳县和重庆秀山县、贵州黄平县 4 个定点扶贫县的扶贫工作，制定年度定点扶贫工作计划，加大定点扶贫资源倾斜和帮扶指导力度，差异化推进帮扶工作，巩固脱贫成果，切实将扶贫扶到点上。

截至 2019 年底，
秀山县、饶阳县、武强县已实现整体脱贫摘帽，黄平县贫困发生率下降到

1.13%

2019 年

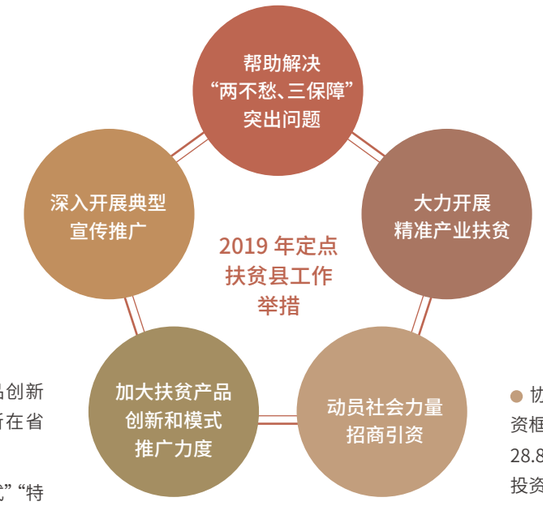
对 4 个定点扶贫县共计投入帮扶资金 11,125.34 万元，完成计划数的 278%

引进无偿帮扶资金 2,357.94 万元，完成计划数的 236%

4 个定点扶贫县贷款余额 103.7 亿元，较上年末增加 15.3 亿元

- 实施教育、医疗、住房、饮水帮扶项目 39 个，投入帮扶资金 2,128.2 万元，受益贫困人口 42,549 名

- 邀请中央主要新闻媒体开展专题采访和调研，刊播定点扶贫新闻报道 75 篇



- 实施捐赠资金产业帮扶项目，发放产业精准扶贫贷款 5.9 亿元，带动(服务)贫困人口 1,755 人
- 投放 4 个定点扶贫县扶贫小额贷款余额 3.06 亿元，帮助 7,000 多名贫困人口发展生产
- 协调 32 家企业考察，签订投资框架协议 12 个、协议投资额 28.8 亿元，正式落地项目 7 个、投资额 3.7 亿元
- 印发加强金融扶贫产品创新政策，扩大定点扶贫县所在省分行产品创新权限
- 推广“政府增信扶贫模式”“特色产业扶贫模式”，累计投放贷款 2.69 亿元

金融创新赋予脱贫攻坚新动能

河北分行在饶阳县、武强县先后提前实现脱贫摘帽后，继续发挥金融扶贫优势，以扶贫生态图谱明确帮扶路径，让脱贫群众不返贫、持续增收，踏出共同富裕第一步。

截至 2019 年底，两县精准扶贫贷款余额 3.79 亿元，支持带动建档立卡贫困人口 2,509 万人次。

河北饶阳县支行“党建 + 金融”信用村、信用户贷款模式登上央视新闻

出台《关于支持饶阳武强巩固脱贫成效接续推进乡村振兴的实施意见》，支持 2 个定点扶贫县巩固脱贫成果、接续乡村振兴

+

首创“信用村、信用户”农户贷款模式。搭建农户基础金融服务新平台，营造良好农村金融生态。2019 年，饶阳县完成 28 个村、348 个信用户推荐工作，累计为 235 户发放贷款 3,404 万元

扶贫人物—李海波

总行干部李海波赴河北饶阳县挂职任副县长，围绕破解农民“融资难、融资贵、融资慢”问题，不断探索创新解决办法。他创新推出了政府增信业务线上审批系统，将政府增信网上审批与银行贷款网上审批进行无缝对接，实现了“让信息多跑路，群众少跑腿”；推动建立了“10+1+1000”金融扶贫带动机制，协调开发了“政银贷”“政银保”“政融保”等一系列新产品新业务，先后帮助 8,000 余名贫困农民增收脱贫。2019 年，荣获“全国脱贫攻坚奖创新奖”，成为全国金融系统中唯一获此殊荣的先进个人。

李海波同扶贫龙头企业负责人交流融资事宜（陈顺喜 摄）

“党建 + 扶贫”模式助力定点扶贫

重庆分行发挥好基层党组织、党员干部在脱贫攻坚中的战斗堡垒作用和先锋模范作用，建立“党建 + 扶贫”模式，以加强党的建设带动脱贫攻坚各项任务全面落实。

发挥基层党组织的战斗堡垒作用

秀山县支行基层党支部与联系村开展“党支部结对共建”，通过支部共建，党员帮扶贫困户，共筑组织基础、共解群众难题、共办实事好事、共谋双方发展，共同推进扶贫工作。截至 2019 底，秀山县支行 10 个基层党支部分别联系 10 个乡镇、对接深度贫困镇隘口镇所有村支部

发挥党员干部先锋模范作用

定点扶贫干部全脱产、专职对口到村开展扶贫工作。重庆分行派驻镇、村定点扶贫干部 2 人，支行派驻雅江镇红星村第一书记 3 人，派驻平所村驻村干部 1 人，秀山县支行帮扶的贫困户 20 户，全部实现脱贫

重庆分行派驻秀山县隘口平所村扶贫干部，协助引入黑斑蛙养殖产业，助力定点扶贫县脱贫致富（潘钰琳 摄）

本行助力黄平县百香果产业发展，已建成百香果种植基地 1,200 亩，通过土地流转、劳动就业、产业收益等方式，累计带动 1,658 名贫困群众受益（叶义坤 摄）

金融“立体扶贫”助力脱贫攻坚

贵州分行通过信贷支持、扶贫捐赠、人才支撑等举措助力黄平县脱贫攻坚。2015 年以来，累计投放扶贫贷款 19 亿元，带动建档立卡贫困人口 2 万多人。

信贷支持

2019 年，脱贫攻坚贷款净增 3.91 亿元，有力支持了棚改、旅游、中药材、百香果等重点项目和特色产业

扶贫捐赠

2019 年，专项帮扶资金投入 4,583.91 万元，用于产业、党建、教育培训等扶贫项目；募集助学金 192.5 万元，直接资助建档立卡贫困户大学新生 385 名

人才支撑

全年培训黄平县基层干部 579 人，培训当地特色产业带头人及种植养殖农户 6,074 人

电商扶贫

打造“且兰生活馆”综合金融服务站 81 家，将覆盖行政村 142 个

招商引资

推荐引进 12 家企业到当地投资，促成与有关企业签订合同金额 17.61 亿元，其中，种草养牛全产业链建设项目已落地

攻坚深贫地区

深度贫困地区是如期完成脱贫攻坚任务的重中之重、难中之难。本行把深度贫困地区脱贫任务扛在肩上，制定出台二十条倾斜政策，实行贷款优先审批、资源优先保障、干部优先配备、政策优先倾斜，创新服务模式，构建“人工网点 + 自助网点 + 惠农通服务点 + 互联网线上渠道 + 流动服务”五位一体新型渠道服务体系，在“三区三州”开展移动金融服务车试点，累计为 190 个金融服务“空白”乡镇提供金融服务，支持深度贫困地区脱贫。

截至 2019 年底，
深度贫困地区贷款余额

4,026.3 亿元

“三区三州”深度贫困地区
贷款余额

1,127.7 亿元

多措并举助力深贫地区脱贫攻坚

云南分行创新金融产品，倾斜信贷资源，延伸服务网络，推进贫困地区惠农通服务点互联网化升级，助力深度贫困地区脱贫攻坚。

截至 2019 年底，扶贫贷款和精准扶贫贷款余额分别为 1,401.79 亿元、249.86 亿元，累计向 27 个深度贫困县发放贷款 221.32 亿元。

创新产品，线下线上齐开花

以产业扶贫带动建档立卡贫困户脱贫增收，创新推出“七彩云南”系列农户贷款产品 20 个，实现业务线上化、批量化、便捷化、普惠化，使当地农户享受现代便捷金融服务

倾斜资源，助力“三区三州”

优先支持“三区三州”建档立卡贫困户和带动贫困户就业企业，降低融资成本。截至 2019 年底，“三区三州”各项贷款余额 112.85 亿元，比年初增加 14.10 亿元，增速 14.28%

延伸服务，提供智能金融服务

新增设深度贫困地区乡镇网点 6 个，配备智能机具设备，延伸金融服务触角。截至 2019 年底，深贫地区乡镇网点 17 个，惠农通服务点 10,929 个，智能机具设备 3,433 台，移动金融服务车 2 辆，电子机具乡镇覆盖率达 96.69%

开展“双百”干部人才结对帮扶

本行制定《中国农业银行聚焦精准扶贫开展“双百”干部人才结对帮扶计划实施方案》，结对帮扶深度贫困地区县支行打好精准脱贫攻坚战，通过干部人才结对帮扶，在脱贫攻坚一线培养懂农业、爱农村、爱农民的“三农”金融工作队伍，为金融服务脱贫攻坚和乡村振兴提供人才支持。

2019-2020 年

从深度贫困、“三区三州”地区选择 100 家县支行，与东部发达地区 100 家一级支行建立干部人才结对帮扶关系，提升贫困地区县支行金融扶贫能力

2021 年

建立完善与金融服务持续减贫和实施乡村振兴战略相适应的“双百”干部人才结对帮扶长效机制

“钻金银铜”四卡解西藏农牧民之忧

西藏分行创新推出“钻、金、银、铜”四卡特色信用贷款产品，采用信用方式破解贫困农牧民足值抵押物缺少难题，有效解决融资难问题，为贫困农牧民改善家庭生产生活条件提供保障。

截至 2019 年底，四卡覆盖全区 93% 以上农牧户；位于海拔 4,500 米以上的西藏当雄县支行发卡量达 9,230 张，发证面达 97%，使用率达 98.5%。

持有西藏分行钻石卡贷款证的牧民在当雄乌玛营业所成功办理续贷业务（阿旺次仁 摄）

全力推进东西部扶贫协作工作

上海分行制定“一进、一出、一保障”帮扶方案，推动东西部扶贫协作工作快速落地，发挥品牌、资金、渠道、产品等方面优势，帮助怒江州特色农业产业健康发展，带动当地贫困户增收脱贫。截至 2019 年底，在怒江地区消费扶贫金额 1,094 万元，带动建档立卡贫困户 4,300 余户，组织召开怒江州农产品推介会，展销 14 家商户 68 种商品，帮助 5 家商户入驻“惠农 e 通”电商扶贫专区。

“一进、一出、一保障”帮扶方案主要内容

“一进”
突出产业投资
走进怒江

- 下发怒江州招商引资项目手册
- 春秋旅游项目已形成整体方案
- 旅游服务领域集团意向投资文旅项目
- 医药领域公司意向收购中草药项目

“一出”
突出帮扶产品
走出怒江

- 直接采购怒江农产品供应商及产品目录内的农产品
- 帮助当地商户上线“惠农 e 商”扶贫专区
- 建立线下商品采购机制，确定采购目录
- 制作“七彩云南怒江特卖”海报及“您有一份来自七彩云南的礼物”微刊
- 将扶贫商户引入“本来生活”电商平台

“一保障”
突出各项保障

- 成立由分行行长担任组长的东西部协作扶贫工作团队
- 各部门分工协作支持贫困地区农产品采购、线上产品推广
- 选派多名优秀干部赴云南怒江开展交流，开展东西部扶贫协作金融服务

广西百色分行通过“信用村、信用户”模式支持深度贫困地区发展民宿旅游产业（杨胜永 摄）

四川分行再向“三区三州”深贫地区投放 10 辆移动金融服务车（杨键 摄）

厦门分行携手扶贫电商，帮助甘肃临夏州永靖县上百万斤滞销苹果打通销路（中达 摄）

绘就乡村振兴惠农华章

2

2 零饥饿

本行认真贯彻落实党中央、国务院『三农』工作决策部署，始终牢记因农而生之本，服务『三农』之初心，坚持把服务乡村振兴作为新时期服务『三农』工作的战略重点，精心耕耘『三农』热土，聚焦『产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕』总要求，准确把握『三农』和县域经济社会新变化，强化政策支持，创新工作方式方法，深入实施互联网金融服务『三农』『一号工程』提质升级，打造『三农』普惠领域最佳数字生态银行，助推农业转型升级、农村现代美丽和农民致富奔小康。

贰

涉农贷款余额
37,547亿元

农户贷款余额
3,219.7亿元

支持粮食种植类法人客户贷款余额
58.99亿元

生猪养殖贷款余额达到
98.15亿元

专题

『三农』领域率先发力数字化转型

本行顺应农业农村发展新趋势，创新推出互联网化新型信贷产品“惠农 e 贷”，依托农户信息建档挖掘利用内外部数据，扎实推进“惠农 e 贷”全线上化运作，走出一条前端移动数据采集、中端授信自动核定、后端掌银便捷送达、支持“7×24”服务的农户贷款数字化转型之路，打造广受农户认知、广受社会赞誉、具有一定国内国际影响力的中国品牌、世界品牌。

截至 2019 年底，

“惠农 e 贷”贷款余额

1,986.22 亿元

惠及农户

173.78 万户

“惠农 e 贷”优势

新 创新运用互联网大数据分析技术，采取线上线下相结合方式办理贷款

快 系统自动审查审批，贷款快速到账

准 批量化精准对接贷款需求，准确定位客户群体

信 采取信用方式发放贷款，支持政府增信、法人保证、抵质押等多种担保方式

简 申请流程简单，操作便捷，支持柜台及网上银行、手机银行等多种渠道办理

惠 实行优惠利率，节约利息支出；循环使用、随借随还，按实际使用天数计息

高质量推进农户信息建档

本行将推进农户信息建档作为打造“惠农 e 贷 +”中国品牌、世界品牌的基础性工作，自主研发了农户信息档案系统，通过充分挖掘内外部有效数据及客户经理实地采集等方式，批量建立农户信息档案，为“惠农 e 贷”扩面上量提供有力支持，提高工作效率、降低作业成本、提升客户体验。为推进农户信息建档高质量开展，各级行紧密结合区域实际，积极进行模式创新、手段创新，有重点、有目标、有步骤地稳妥推进农户信息建档工作。

农户信息建档进展

福建分行

- 试点研发“惠农 e 贷”移动作业系统
- 上线农户信息档案系统

山东分行

- 联合地方政府、行业协会、村两委、农担公司等涉农组织，共同开展农户信息建档，提高建档效率

宁波分行

- 在搭建村民信贷档案系统基础上，将省、市信用村（社区）、信用乡（镇、街道）评定名单作为整村推进农户信息建档工作的试点

安徽分行

- 以乡村振兴带头人作为农户信息建档的切入点
- 首批面向乡村干部、医生教师、表彰人员、专业大户（家庭农场）等四类客户群体，有序推进农户信息建档工作

广西桂林分行发放“惠农 e 贷”等惠农新产品，支持农户种植金桔脱贫致富，图为阳朔百里桔乡 (李象凯 摄)

加强政策保障

本行认真贯彻落实中央经济工作会议、中央农村工作会议和中央一号文件精神，紧紧围绕“三农”工作大局，出台专门指导意见和实施方案，为乡村振兴提供政策支持和资源保障。

制定《“三农”和县域业务数字化转型实施方案》，明确“三农”和县域业务数字化转型的总体要求、重点内容、支持保障及组织实施等

制定《关于贯彻落实 2019 年中央一号文件精神 全面做好金融扶贫和服务“三农”工作的意见》《关于做好小农户与现代农业发展有机衔接金融服务工作的意见》，推动服务乡村振兴七大行动目标化、项目化、具体化

制度保障

制定《中国农业银行 2019 年“三农”信贷政策指引》，对“三农”信贷服务工作进行部署

制定《关于对县域支行进行分类指导管理的意见》《2019 年县域支行分类指导专项评价方案》，明确差异化定位和支持政策，推动县域支行差异化发展

吉林和龙市支行通过“农地贷”支持和龙市东城镇林源农作物种植专业农场水稻丰收（李春 摄）

助推产业兴旺

本行不断加大对特色农业和优势农产品支持力度，助推农业基础设施建设提档升级，大力支持新型农业经营主体，推动农村产业融合发展，培育保障国家粮食安全重要载体和力量，服务好国家粮食安全战略。

截至 2019 年底，
农业产业化龙头企业贷款余额
1,433 亿元

省级以上农业产业化龙头企业服务覆盖率
61 %

专业大户、家庭农场等新型农业经营主体贷款余额
1,198 亿元

较上年末增加
378 亿元

支持农业产业化发展措施

• 做好粮食安全金融服务

实施服务国家粮食安全行动，落实国家质量兴农战略，以粮食生产功能区和重要农产品生产保护区为区域重点，积极支持粮食全产业链发展、主产区发展粮食精深加工，促进主食产业化

• 支持各类农业经营主体开展粮食生产

为农民合作社、农业产业化龙头企业提供全方位金融服务，积极支持生产经营主体尤其是建档立卡贫困户，开展春耕备耕、夏播夏收等工作

• 支持特色农业发展

持续实施“百优特色农业产区”专项活动，重点支持全国 80 个特色农产品产区

• 支持农村产业融合发展

实施服务农村产业融合发展行动，积极支持农村产业融合发展新模式、新载体、新业态

• 支持新型农业经营主体发展

推进“百亿百家”和“万社促进计划”专项活动，择优扶持新型农业经营主体发展适度规模经营、延伸产业链条

江苏兴化市支行大力支持兴化水产养殖业发展（黄书荣 摄）

大力支持生猪产业稳定发展

本行出台《支持生猪产业稳定生产加快转型升级的若干信贷政策》，从助力生猪行业恢复产能、推动生猪产业转型升级、创新金融服务模式、倾斜资源配置等方面，促进生猪产业信贷的有效投放，满足生猪生产融资需求，全力保障猪肉市场供应和价格稳定。截至 2019 年底，生猪养殖贷款余额达到 98.15 亿元。

支持养殖基础设施建设
列为积极介入类行业
不盲目抽贷、停贷、压贷

助力加快恢复产能 ＋ 推动产业转型升级 ＋ 创新金融服务模式 ＋ 倾斜资源配置

支持核心技术研究和开发
支持建设智能化现代养殖场
支持构建冷链物流网络
支持养猪废弃物处理利用项目

“公司 + 农户”模式
“公司 + 家庭农场”模式
“公司 + 合作社”模式

信贷规模
贷款利率
业务审查审批

服务现代农业产业园再出新招

广东分行通过优先配置专项信贷规模及金融产品、提供优惠贷款利率、配置专业服务团队等方式，选取现代农业产业园 2-3 个、农业产业化龙头企业 5 家、“一村一品、一镇一业”实施主体 10 个作为推动试点，助力乡村产业振兴。

截至 2019 年底，为 55 个省级现代农业产业园设立专项资金账户，为产业园内 10,791 个经营主体发放贷款 48.5 亿元。

服务现代产业园新举措

解决客户准入难

在客户分类、评级、授信、担保以及增信等方面，出台产业园差异化支持政策

解决贷款担保难

创新推出“农业龙头贷”“农园实施主体贷”“农园微 e 贷”“惠农 e 贷”等专项信用产品

提供产业化龙头企业和园区内实施主体、小微企业、家庭农场（专业大户）等客户相应高额度信用贷款

解决办贷效率低

开辟信贷审批绿色通道，执行审查审批优先办结制度

配足配强服务团队，对园区贷款项目配备专职客户经理

解决融资贵

根据客户类型和资质，最低可执行同类型客户最优惠贷款利率

广东分行通过“红茶贷”助力英德市特色农产品红茶产业发展（方健 摄）

深化老区苏区金融服务

福建分行积极融入老区苏区发展大局，出台深化老区苏区金融服务助力乡村振兴“十条意见”，以实际行动支持老区苏区全面发展。未来 5 年，计划在 68 个老区苏区县（市、区）新增信贷投放 2,000 亿元。

截至 2019 年底，在老区苏区发放贷款 2,767.26 亿元，较年初增加 344.36 亿元。

扫码了解
福建分行倾心倾情倾力
支持老区苏区全面发展

助力“两大平原”春耕生产

黑龙江分行积极向三江平原和松嫩平原提供精准服务，在目标客户、贷款方式、支持重点和业务模式方面实施精准“转向”，有效提高金融服务效能。

截至 2019 年底，累计投放备春耕贷款 8.6 亿元、支持农户 0.8 万户，惠农通服务点达 1.2 万个，乡镇覆盖率 99.62%，行政村覆盖率 95.82%。

助力“两大平原”春耕生产举措

1 保障信贷规模 服务新型主体

- 出台《农民专业合作社流动资金贷款管理办法》《农村产业链贷款管理办法》
- 为合作社提供保证、抵押和质押三种专属金融服务方式
- 创新推出杜蒙“现代化牧场养牛项目”、九三“助农购置大农机”等多种贷款服务模式

2 建设现代农业 打造金融旗舰

- 持续加大对垦区 4,000 万亩高标准生态农田、大中型灌区和节水灌溉工程建设支持
- 对接省内 14 项国家重大水利工程项目，助力农业基础设施建设改善
- 围绕“粮头食尾”“农头工尾”，加大对现代农业龙头企业支持
- 为客户制定“公司 + 农户”“订单 + 农户”整体服务方案

3 不忘惠农初心 阳光流程办贷

- 加大电子机具布放力度，进一步提高金穗惠农通工程使用效率，为农户备耕生产资料结算提供可靠保障
- 实现“一县一快贷”模式，为农户备春耕提供最大便利

本行与陕西省农业农村厅签署服务乡村振兴战略全面合作协议，并发布“金穗陕果贷”系列产品，支持陕西特色果业链各类经营主体发展（陕西分行 供图）

扶持农业产业化联合体助力产业融合发展

安徽分行推出产业融合、林权抵押、政府增信、农担合作四种产业化联合体信贷发展模式，实现农业信贷服务批量、专业、高效发展；通过支持产业联合体核心企业技术升级、产业融合发展项目，推动第一产业“接二连三”。2019 年，与安徽省农业农村厅签署战略合作协议，计划 3 年向涉农产业提供 500 亿元意向性信用支持。

截至 2019 年底，累计支持 48,961 户各类新型经营主体，与 178 家省级示范现代农业产业化联合体进行合作，信贷支持 9.82 亿元。

扫码了解
安徽分行扶持农业产业化
联合体详细举措

打造“一行一特色”金融服务模式

河南分行围绕 10 大优势特色农业基地建设，研发“惠农 e 贷 · 辣椒贷”“惠农 e 贷 · 菌菇贷”“惠农 e 贷 · 烟叶贷”“惠农 e 贷 · 苹果贷”等特色农业金融产品，打造“一行一特色”金融服务模式。

截至 2019 年底，投放“惠农 e 贷 · 辣椒贷”147 户、贷款余额 5,690 万元。

1 2 3 4

1. 河南驻马店分行信贷支持粮食生产，喜获丰收（邓国勇 摄）

2. 江西新余分行扶持现代农业观光葡萄园发展（伍加乐 摄）

3. 宁夏分行通过“滩羊 e 贷”支持中宁县滩羊养殖户（马巧丽 摄）

4. 新疆分行推出“新棉通”业务，解决棉花收储企业收购资金紧缺问题。截至 2019 年底，投放贷款 31.8 亿元，满足 37 家棉花收购加工企业资金需求（李冬芳 摄）

助建生态宜居

本行积极支持“美丽乡村”建设，推进县域旅游金融服务，服务好农村集体产权制度改革，推动县域幸福产业发展。2019 年，与旅游业主管部门联合印发《关于金融支持全国乡村旅游重点村建设的通知》，共同推进新时代乡村旅游高质量发展。

截至 2019 年底，

县域旅游业贷款余额	较上年末增加	县域城镇化贷款余额	较上年末增加
711.04 亿元	**137.35** 亿元	**7,329.4** 亿元	**702.67** 亿元

江苏分行支持兴化地区“三农”和重点景区建设（黄书荣 摄）

农村城镇化措施

开展城镇化业务调研与指导

- 先后赴四川、河北、重庆等地区开展业务调研，了解特色小镇、美丽乡村建设、农业产业园等金融服务需求及业务开展中存在的问题

加大县域城镇化贷款投放力度

- 加大城镇基础设施、“美丽乡村”“特色小镇”等城镇化建设项目信贷投放力度

完善和创新城镇化相关产品与服务

- 明确城镇化建设贷款产品优化升级要素，制定有效推广应用计划
- 积极协助和指导分行研发适应性与市场竞争能力强的区域性产品
- 根据城镇化项目实践，总结分行业务发展新模式

持续实施“绿色家园·百城千镇”专项行动

- 2019 年，新覆盖 84 个县城（含县级市）和 231 个镇，分别完成全年目标的 280% 和 159.31%，新增贷款 702.67 亿元，完成全年目标的 140.53%

成立全国首家文化旅游专营银行

浙江分行积极推进政、银、企深度合作对接，推动金融和文旅产业深度融合。2019 年，成立全国首家文化旅游专营银行—杭州文旅支行，解决文旅企业信息不对称、缺乏抵押物、抗风险属性弱和融资难、慢、贵等难题，助力浙江美丽宜居乡村建设和文化旅游产业发展。2019 年，新增文化企业客户 57 户，文化企业贷款余额 8.58 亿元；新增旅游行业贷款客户 60 户，旅游业贷款余额 64 亿元。

杭州文旅支行助力文旅企业发展举措

- 专设团队、专设机构，提供专业化服务
- 提供信贷支持、投贷联动、产品创新贴身服务
- 对省内重点文旅项目、重点文旅企业（集团）及产业链相关企业提供全方位金融和信息咨询服务

湖北分行支持盛家坝乡小溪村旅游项目（湖北分行 供图）

助力农村“三资”管理

顺应农村集体产权制度改革、农村集体经济快速发展新趋势，按照“做优场景、做通渠道”数字化转型要求，研发以智慧乡村场景建设为载体，兼具融合行政管理和金融服务功能、利于广泛复制应用的“三资”（资金、资产、资源）平台。

计划到 2020 年底，“三资”平台推广至 200 个县，覆盖行政村 1 万个。

“三资”平台五大功能

打造“服务乡村振兴示范村”

山东分行通过定制专项金融服务方案，研发农户信息档案系统，推广“整村授信”和线上融资等举措，努力担当服务乡村振兴金融主力军。2019 年，助力寿光市三元朱村建成首个“农业银行服务乡村振兴样板村”，分别从农户、集体经济组织、法人三个层面，为“样板村”提供资金支持。

截至 2019 年底，完成整体服务方案审批的“示范村”27 个，“惠农 e 贷”余额 1 亿元；建设惠农通服务点“示范村”74 个，服务点存款余额 5.84 亿元；开立集体经济组织账户“示范村”33 个。

“样板村”建设举措

农户层面	• 利用农户信息档案系统为信用户建档，开展“整村授信” • 制定“惠农 e 贷”农户贷款整体服务方案，完善差异化授信模型
集体经济组织层面	• 推广农村集体资产担保信贷产品 • 探索农村集体经济组织融资模式
法人层面	• 围绕“样板村”特色产业支持农业产业化联合体发展 • 服务乡村旅游、生态农业、养老养生等项目订单管理 • 通过 PPP 等方式积极对接新农村重点基础设施建设项目

广东茂名分行大力支持海岛旅游发展，助力放鸡岛景区打造成国家 5A 级海岛旅游景区（尚晶晶 摄）

助力生活富裕

本行顺应金融科技发展趋势，深入贯彻国家数字乡村战略，以金融科技和创新为驱动，优化县域网点布局，推进互联网金融服务“三农”“一号工程”优化升级，打造数字化服务平台“惠农 e 通”，创新推出线上化融资产品，打造“线上线下融合”农村基础金融服务渠道，不断提升农村地区基础金融覆盖面和贷款可得性。

截至 2019 年底，
发放惠农卡
2.24 亿张

农民安家贷余额
5,640 亿元

较上年末增加
802 亿元

全面完成互联网化
升级惠农通服务点
60 万个

福建霞浦县支行开展“快农贷”业务，有效支持当地紫菜、海带产业，助力海洋经济发展（李象凯 摄）

掌上银行藏文版菜单成功上线

西藏分行加快推进农牧区移动金融服务，2019 年，成功上线掌上银行藏文版菜单，使农牧民足不出户便可享受账户余额、账户明细、账户主档查询金融服务。

拓展互联网金融服务“三农”场景应用

辽宁分行积极打造“智生活”频道，通过“掌上银行”，为县域农民提供生活缴费、常用缴费项目、短信提醒等定制服务。截至 2019 年底，“智生活”频道为 14 个县域地区提供包含水、电、燃气、通讯等服务 17 项。

2019 年，辽宁铁岭分行利用互联网服务和自助缴费机具为铁岭县中心医院提供综合“智慧医疗”解决方案，通过“智慧医疗”平台，帮助医院实现线上、线下一体化收款，为广大县域农村患者提供在线自助体验预约挂号、门诊缴费、明细查询、报告跟踪等服务，减少排队次数及等待时间。

山东分行利用互联网帮助农户做“网红”，通过“农银 e 管家”推广当地特色农产品（陈鹏 摄）

成功研发农村金融互联网平台

浙江分行依托整村推进农户信息建档，构建多维度农户数据库，研发出以“惠农 e 贷”为核心的农村金融互联网平台，打造低成本、可复制的农村普惠金融新模式。

截至 2019 年底，农户档案 277 万户，占全省农户总规模 45.56%，“惠农 e 贷”余额 437 亿元、支持农户 16.45 万户。

1 2

1. 山西太谷县支行通过“惠农 e 贷”支持阳邑乡特色农业发展（张大鹏 摄）

2. 在海拔 4300 米的西藏比如县，农行夏曲营业所大堂经理热情周到服务牧民（赵新喜 摄）

新疆兵团分行支持当地红花产业发展（辛小武 摄）

创新“2+X”模式互联网融资服务

贵州分行围绕贵州省特色优势产业，以烟草、乡村旅游为“2”、一县一特色产业为“X”，创新推出“惠农 e 贷 · 乡村旅游 e 贷”“惠农 e 贷 · 烟农 e 贷”等线上产品 67 个，为农户提供精准化、便捷化、纯信用、利率优的互联网融资服务。

截至 2019 年底，累计投放贷款 62 亿元，贷款余额 37 亿元，直接支持农户 6.61 万户。

坚守服务实体 经济天职

本行坚守服务实体经济的根本宗旨，坚持以服务国家重大发展战略为己任，以服务供给侧结构性改革为主线，突出对高端制造业、战略新兴产业等领域的信贷供给，加快金融科技赋能普惠金融创新，助力智慧文教、智慧医疗等民生领域服务升级，多措并举推动经济高质量发展。

4 优质教育

8 体面工作和经济增长

9 产业、创新和基础设施

发放贷款和垫款总额
133,601.88亿元

制造业贷款余额
11,969.78亿元

普惠型小微企业贷款余额
5,923亿元

文化产业贷款余额
1,746.1亿元

专题

丰富小微线上融资产品 解决融资困境

本行充分运用互联网、大数据技术，挖掘内外部数据，精准对接小微企业客户需求，为客户综合“画像”，秉承“数据化、智能化、开放化”的理念开展产品与业务创新，建立种类繁多、覆盖城乡的小微线上融资产品体系，切实提高普惠金融服务水平，助力缓解民营和小微企业融资难、融资贵问题。

截至 2019 年底，

小微线上融资产品贷款余额

1,066.94 亿元

服务客户数

14.9 万户

充分运用数字化手段

整合金融资产、结算交易、信贷投放等行内数据，引入税务、海关、司法、电力等外部数据，围绕小微企业金融服务场景，研发推广线上纯信用类信贷产品，实现客户“秒申、秒审、秒贷”

创新供应链融资模式

依托供应链核心企业的信用和价值，为上下游小微企业提供多样化贷款服务，加快与外部供应链平台合作，与中国中车、TCL 集团、小米集团等制造业龙头企业实现平台对接，将供应链多级供应商纳入服务范围，形成与大型国企、大型民企合作共同支持小微企业，以大带小的供应链融资服务新模式

推广线上中长期产品

创新推广线上小微企业中长期信贷产品，以互联网技术为依托，实现小微信贷业务在线营销、批量获客、智能审批，单户贷款额度最高 1,000 万元，贷款额度期限最长 10 年，有效盘活小微企业固定资产，满足其长周期、大额度的贷款需求

厦门分行员工为客户讲解普惠业务产品“纳税 e 贷”（毛伟 摄）

广东分行研发全线上保理融资产品“链捷贷”，可解决 TCL 集团上下游 8,000 多户供应商的融资难题（陈嘉杰 摄）

小额网络融资产品

微捷贷

主要针对规模较小、缺乏担保的小微企业设计，小微企业足不出户即可在线借款和还款，实现融资“即需即贷”“秒审秒贷”

代表产品

资产 e 贷、纳税 e 贷

线上供应链融资产品

链捷贷

主要针对核心企业供应链的上下游客户提供，对接核心企业 ERP 交易数据，提供批量化、线上化、自动化的融资服务

代表产品

应收 e 贷、保理 e 融、票据 e 融

智能化融资产品

快捷贷

主要针对传统线下、融资额度较大的小微企业客户设计，对相应产品进行业务全流程梳理和线上化再造，采用线上线下相结合的方式服务小微企业

代表产品

抵押 e 贷

支持国家战略实施

本行大力支持“一带一路”倡议，紧密围绕服务京津冀协同发展、长江经济带、粤港澳大湾区等国家重大战略以及雄安新区和自贸区建设，关注铁路、公路、水运、机场、能源、生态环保等补短板重点领域，加大信贷投放力度，做好战略资源配置，为国民经济提质增效注入金融活水。

推动全面开放新格局

持续完善全球服务体系，全面满足“走出去”企业在农业合作、基础设施建设、能源资源投资等方面金融需求，助力中国企业走出国门、扬帆远航。

服务“一带一路”倡议

在 17 个国家和地区设立了 22 家境外机构和 1 家合资银行，其中有 6 家机构布局在“一带一路”沿线国家和地区，初步形成涵盖主要国际金融中心及周边合作密切国家和地区的境外经营网络；与全球 139 个国家 1,230 家银行建立了密押合作关系，包括“一带一路”沿线 53 个国家和地区近 500 家银行，实现五大洲经营网络全覆盖。

2019 年，

共办理涉及“一带一路”沿线国家国际业务

997.53 亿美元

覆盖

62 个国家

服务“一带一路”倡议措施

完善顶层设计

- 出台关于加强境内外联动支持“一带一路”项目的政策
- 出台推进国际产能合作和装备制造实施意见

创新产品和服务

- 开展跨境金融产品创新，推出七大类 80 余种跨境金融产品
- 推出对外承包工程企业专属综合金融解决方案“工程易融”
- 提高跨境人民币结算支持

深化外交战略金融合作服务

- 支持中刚非洲银行稳步提升金融服务水平
- 持续推进中国与塔吉克斯坦金融合作

支持重点领域建设

- 为涉农“走出去”企业提供多元化跨境金融综合服务
- 支持基础设施项目投资与建设

广西桂林分行信贷支持桂林国际线缆集团公司拓展“一带一路”海外市场（伍文悄 摄）

助力中粮集团提升海外粮源掌控能力

本行作为中粮集团重要战略合作银行，为中粮集团在境外筹组多个俱乐部贷款项目，支持开展国际大宗粮食贸易、海外粮食收储、国际物流及粮源基地建设。2019 年，融资总额逾 10 亿美元，用信份额同业领先。

本行与摩根大通集团将进一步在跨境金融、互联互通、理财投资等方面加强合作（陈顺喜 摄）

支持国内企业“走出去”

青岛分行重点支持国内企业对越南、孟加拉、罗马尼亚、巴西等境外投资项目，累计提供融资 15 亿元；发挥金融稳外贸作用，积极向小微企业推广出口信保融资业务。截至 2019 年底，累计投放贸易融资 123 亿元；落地“引进来”投资资本金账户 22 个；支持 15 个“走出去”投资项目，业务 42 笔，金额 3.8 亿美元。

苏州吴江分行全方位配置金融工具帮助企业扩大出口规模（卜妍 摄）

服务自贸区发展

持续加大自贸区金融支持力度，着力提升跨境结算能力、政策服务能力和风险防控能力。2019 年，相继成立上海自贸试验区新片区分行、江苏自贸试验区苏州片区支行、青岛市分行自贸区支行和烟台自贸区支行等。

成功办理上海自贸新片区首笔境外银团贷款

上海自贸试验区新片区分行携手法兰克福分行和伦敦分行，成功办理首笔新片区境外银团贷款，2019 年 10 月 25 日完成 3,500 万欧元投放。本次采埃孚集团德国（全球最大的汽车变速器和底盘技术供应商之一，世界 500 强企业）债券型银团贷款融资项目，总额约 20 亿欧元，期限 3-10 年不等，支持其在沪亚太地区综合和两大研发中心建设。

助推区域经济协调发展

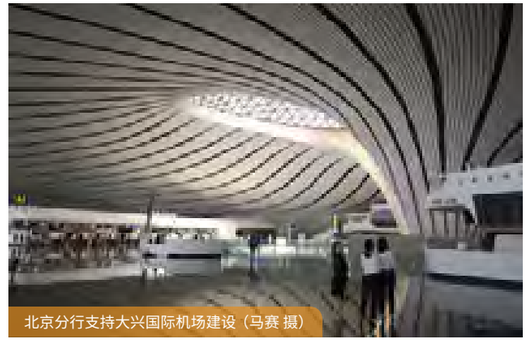
服务京津冀协同发展

围绕京津冀金融服务需求，广泛对接区域重点项目，加快信贷投放，促进京津冀在基础设施建设和产业转型升级等领域协同发展。

助推京津冀协同发展

北京分行积极服务京津冀协同发展，为国民经济“输血补气”，让重大项目“落地生根”。

- 成立京津冀协同发展、北京城市副中心建设、冬奥会筹建等多个金融服务领导小组，对接战略落地中的重大项目金融需求
- 成为京津冀城际铁路联络线一期工程牵头行，作为京张高铁、京沈高铁和京雄高铁的主要业务合作行，累计审批固定资产贷款 300 多亿元
- 支持北京地铁建设，对 10 余条地铁线路项目提供融资支持近 300 亿元
- 助推 2022 年冬奥会配套基础设施建设，为兴延高速公路提供固定资产贷款近 15 亿元，发放冬奥会重要比赛场地项目银团贷款近 8 亿元



北京分行支持大兴国际机场建设（马赛 摄）

新机场总投资 799.8 亿元，其中 40% 的资金采用了银团贷款的方式来筹集。在将近 5 年的建设周期中，也曾经遇到过经济基本面承压、市场流动性收紧的情况，但以农行为首的银团始终对新机场建设项目鼎力支持，及时足额保证资金供给。在整个建设过程中，我们如同战友一样，并肩作战，攻坚克难，协力合作，确保了新机场建设工程顺利推进。

——北京大兴国际机场建设指挥部财务部总经理 王海瑛

支持京津冀交通一体化建设

支持航空旅客运输

支持天津滨海国际机场二期项目建设，新增授信 15. 252 亿元，全部实现投放，该项目将有效缓解天津机场旅客吞吐压力，分流首都机场客运压力

支持京津冀区域高速铁路建设

支持津秦铁路客运专线项目建设，发放 8 亿元银赁通保理融资，项目已竣工投入运营，天津至秦皇岛时间缩短为 1 小时

天津分行支持天津滨海国际机场二期项目建设（李珠 摄）

服务长江经济带发展

为长江经济带沿线城市基础设施建设、产业转型升级、新型城镇化建设等领域提供优质金融服务。

截至 2019 年底，
长江经济带 11 省本外币
法人贷款余额

35,417.8 亿元

同比增长

3,594.1 亿元

湖北分行支持建设武汉杨泗港长江大桥（余胜亲 摄）

贵州分行支持沪昆高速贵州清镇段建设（叶义坤 摄）

支持长江经济带交通建设

四川分行积极支持省内成都天府国际机场高速公路、成都轨道交通等 700 个重点项目，独家承贷或牵头组团地铁 18 号线、成安渝高速、绵阳综合管廊、内江沱江水环境治理等一批标志性项目，截至 2019 年底，已投放贷款 319 亿元。

服务京沪改扩建项目

京沪改扩建项目是国家重点工程，江苏段里程约 259.5 公里，项目实施后，将进一步优化江苏省高速公路网，促进国家长江经济带建设和江苏省产业转型升级，该项目总投资 314.3 亿元，江苏分行参贷 30 亿元。

江苏分行与江苏交通控股有限公司签署京沪改扩建项目银团合作协议（潘锋 摄）

服务粤港澳大湾区建设

贯彻落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》，对接湾区内重点项目，实行扩大业务授权、鼓励产品创新、优化利率定价等优惠政策，全方位为粤港澳大湾区建设提供金融动力。

政策支持

印发《中国农业银行支持粤港澳大湾区建设发展的意见》

指导思想

坚持转型创新，坚持集成联动，按照高质量发展要求，将支持和服务大湾区建设作为本行加快业务转型和创新的重要“试验地”和“示范田”

发展目标

显著提升全面金融服务能力
进一步增强系统引领作用和市场竞争能力
基本形成湾区机构高效协同创新的格局

组织保障

探索设立粤港澳大湾区股权投资基金
探索以入股等适当方式参与粤港澳大湾区国际商业银行筹建

服务体系

完善科技创新金融服务体系
完善基础设施金融服务体系
完善产业金融服务体系
推进绿色金融创新
完善零售金融服务体系
完善跨境金融服务体系

业务联动

总行完善客户联动服务模式及联动业务考核机制，建立业务联动信息共享机制
湾区内各分行建立大湾区机构联席会议制度

支持粤港澳大湾区建设措施

助力粤港澳大湾区“菜篮子”产业链建设

广东广州分行与广州市农业农村局签订粤港澳大湾区“菜篮子”产业链建设广清一体化协议，发挥客户和渠道优势，因地制宜推出“番石榴 e 贷”，截至 2019 年底，投放“番石榴 e 贷”贷款近 400 万元。

广东分行牵头组建惠州中建 PPP 项目支持粤港澳大湾区互联互通（葛卉 摄）

服务雄安新区建设

紧紧围绕雄安新区发展定位，打造“创新、智慧、绿色、普惠、开放”的金融服务体系，为雄安新区建设提供强有力金融支撑。

服务雄安新区建设措施

制度设计	印发《关于全面支持雄安新区建设发展的实施意见》
机构设置	河北雄安分行下辖一级支行 3 个，网点 13 个，自助银行 34 个，助农取款点 661 个，员工 343 人，成为新区机构人员最多，服务范围最广的金融机构
金融服务	率先贷款审批京雄高铁项目，服务荣乌和京德高速公路项目；持续支持“千年秀林”造林项目、“市民服务中心”项目

全面支持雄安新区建设发展

河北雄安分行积极支持雄安新区“千年秀林”工程，创新实现造林企业网上银行和现金管理平台双通道接入雄安集团区块链平台系统。2019 年，共为 62 家企业接入该平台，发放新区支持植树造林区块链贷款 4,371 万元。

河北雄安分行积极支持雄安新区“千年秀林”工程（雄安发布 供图）

支持制造业转型

制造业是实体经济的主体，也是本行服务的重点领域。本行加大信贷投放力度，深入挖掘制造业客户需求，优化内部流程机制，完善重点客户名单制管理，建立支持制造业转型升级的“愿贷、敢贷、会贷”长效工作机制，全力支持制造业发展和转型升级。

截至 2019 年底，

制造业贷款余额 **11,969.78** 亿元

先进制造业贷款余额超过 **4,500** 亿元

制造业有贷客户数 **8.09** 万户

较上年末增加 **4.5** 万户

支持制造业转型举措

- 印发《关于支持制造业高质量发展的实施意见》
- 推出产业集群、绿色制造、智能制造、平台合作四大专属产品服务包
- 创新推广批量营销、平台合作、产业链金融、数字化金融和多元融资服务等五大金融服务模式
- 打造制造业特色专营机构，成立系统内首家高端制造业金融服务特色行
- 推进转型升级三方联动合作试点工作，江苏、安徽、宁波等六家试点分行发放项目融资 84.34 亿元，支持 348 个隐形冠军、小巨人企业转型与发展，投放贷款逾 250 亿元

2019 年 11 月 14 日，北京分行“高端制造业金融服务特色行”正式成立，成为北京经济技术开发区内首家高端制造业特色金融机构（北京分行 供图）

吉林分行支持一汽集团发展（吉林分行 供图）

支持宝武集团制造业转型升级

中国宝武钢铁集团有限公司是国务院国资委直管的特大型钢铁集团，本行通过“数据网贷”与其“小额宝”“厂商银”供应链融资业务模式结合，不断加大与其下属优质钢材制造企业合作，深度参与其钢铁生态圈转型升级，成为首家为其下游客户提供供应链融资的商业银行，成功依托智慧物联网为客户提供高效金融支持。

为制造业发展浇灌金融活水

广东分行围绕“中国制造 2025”、先进装备制造业、制造业产业园区等重点领域，倾斜信贷资源，全力支持格力集团、美的集团和广汽集团等一大批制造业龙头企业，提供基础结算、理财、发债等全方位金融服务，助力高端制造业转型升级。截至 2019 年底，制造业贷款余额 803.5 亿元，比年初增加 227.5 亿元，增速达 39.5%，高于法人贷款平均增速 23.8 个百分点。

服务新经济新动能

本行制定出台加强新经济金融服务的指导意见，聚焦新经济，培育新动能，创新“新技术”“新产业”“新业态”“新模式”企业识别模式，大力支持新经济客户发展，重点服务信息技术、生物医药、人工智能、新能源汽车等新兴产业领域，为新经济增添新动能。

截至 2019 年底，
战略性新兴产业贷款余额
4,950.5 亿元
较上年末增长 **53.72**%

幸福产业贷款余额
1,761.4 亿元
较上年末增长 **25.29**%

服务科创板企业发展措施

加强顶层设计

建立“科创板客户名单库”，制定《科创板企业特色金融服务方案》

加大产品创新力度

推出“科创贷”品牌下的“结算诚信贷”“纳税贷”“工资贷”等新产品

分支行协同联动

分行及时下发独角兽、科创板企业清单，让支行做到“有泰山可倚”

助力“独角兽”企业发展

本行根据“独角兽”企业特点，加大产品创新力度，加强行司联动、投贷联动。

对字节跳动、货车帮、大疆无人机等 7 家“独角兽”企业进行直接股权投资，金额逾 1.22 亿美元

在度小满金融和货车帮的首轮融资中，农银国际均为第一家股权投入银行

与京东数科、丁香园、易果生鲜等 13 户互联网平台类“独角兽”签订网络商户合作协议，开展“商 E 付”、POS 收单、消费分期、线上支付结算等业务合作

助力 TCL 集团新型显示器件项目建设

本行为帮助 TCL 集团加快新型显示技术产业化进程，牵头组建银团承贷 170 亿元，为第 11 代超高清新型显示器件生产线项目建设提供资金支持，助力其打造中国智能制造的标杆。

支持新经济企业发展

湖北分行主动顺应新经济产业变革趋势，全力支持集成电路及面板产业、物流产业、新能源汽车产业、互联网及大数据产业，先后对长江存储、华星光电、京东方、湖北今日头条等新兴产业提供全方位金融支持。截至 2019 年底，对新经济名单库中的 40 家企业累计授信 255.4 亿元，用信 84.9 亿元，其中总投 300 亿元以上的重点项目 5 个，储备投放 200 亿元。

支持新旧动能转换

瑞阳制药有限公司是一家集研发、生产、销售于一体的综合性现代化大型制药企业，该公司“7,200 万支冻干粉制剂项目”是市级新旧动能转换重点建设项目。山东淄博分行针对可抵押资产短缺问题，创新采取“土地抵押＋知识产权和无形资产质押”担保方式，成功为企业办理知识产权质押贷款 3 亿元，既盘活了企业的闲置资产，又解决了抵押物不足的问题。

江苏分行与全球家用机器人专业智造领先企业科沃斯开展全方位合作（陈晓林 摄）

发展普惠金融

本行以发展普惠金融为己任，深化普惠金融事业部建设，持续优化独具特色的“三农 + 小微”双轮驱动的普惠金融服务体系，紧密对接小微企业和民营企业的金融需求，加大产品创新和服务力度，破解小微企业融资难、融资慢、融资贵问题，发挥本行在普惠金融服务中的主力军作用。

截至 2019 年底，

普惠型小微企业贷款余额 **5,923** 亿元

较上年末增长 **58.2**%

增速高于全行贷款增速 **46.3** 个百分点

有贷客户数 **110.92** 万户

较上年末增加 **38.6** 万户

增长 **53.37** 个百分点

创新服务产品体系，破解融资难问题

着力打造数字化产品体系，构建包括“微捷贷”“快捷贷”系列在内的“小微 e 贷”产品体系，发展“产业 e 贷”等供应链金融业务，满足不同层次、不同场景的小微客户融资需求。

湖南分行发布“湘瓷贷”助力醴陵陶瓷产业发展（段雨东 摄）

发放全国首单个人“链捷贷”

本行首批个人“链捷贷”业务投产上线，产品打破法人个人界限，突破异地授信藩篱，实现信息共享风险预警，客户足不出户通过银行卡即可得到贷款支持。

小微企业产品创新路径

打造总分结合的产品研发模式

构建以“小微 e 贷”系列线上产品和以“简式贷”“工商物业贷”“科创贷”等线下产品为代表的产品格局，产品数量约 140 个

加大线上产品创新迭代力度

截至 2019 年底，通过线上产品新增小微法人客户 12.86 万户；新增线上产品贷款余额 958.29 亿元，占全部新增普惠型小微企业法人贷款的 81.54%

推进线下业务智能化再造

引入移动办公、大数据辅助调查、模型辅助决策、智能化风险预警、自动化押品监控、全流程留痕验证、电子印章等新型业务处理方式，重构业务流程与模式

“数据网贷”为小微企业融资难“破冰”

青岛分行推出线上供应链金融产品“数据网贷”，解决核心企业供应商群体融资难问题，供应商无需抵押担保，凭借与核心企业发生的订单或应收账款即可在线上申请。截至 2019 年底，累计为 7 家青岛市核心企业 231 户上游小微企业客户发放贷款 4,554 笔，金额 12.83 亿元，贷款余额为 3.24 亿元。

推进数字化转型，破解融资慢问题

顺应数字化发展机遇，制定出台小微企业金融数字化转型“四个一”工程方案，全面推进小微企业金融业务数字化转型，提高金融服务效率，为小微企业提供更加优质便捷高效的金融服务。

“四个一”工程方案

- 着力构建一套数字化产品体系，以智能化产品提升小微企业服务质效
- 打造一个数字化客户服务平台，以便捷化服务提升小微企业客户体验
- 建设一个数字化经营管理系统，以差异化服务满足小微企业金融需求
- 搭建一个数字化智能风控体系，以科技手段助力小微金融可持续发展

推出“纳税 e 贷”解小微企业融资难问题

2019 年 3 月，本行首款全线上银税互动小微融资产品“纳税 e 贷”在深圳分行投产上线，该产品依托纳税数据授信，从申请至贷款到账仅需 2 分钟，随借随还，额度最高可达 300 万元，真正帮助企业实现融资省时、省力、省心。截至 2019 年底，深圳分行为 7,146 家小微企业投放“纳税 e 贷”43.63 亿元。

开展“微捷贷”服务小微企业

“微捷贷”产品运用互联网思维和大数据技术，采取纯信用线上操作，满足小微企业“短、频、急、快”的融资需求特点，山东菏泽郓城县龙泉油脂有限公司负责人侯先生在办公室登录农行掌银，不到 3 分钟，就收到郓城县支行发放的 40 万元贷款。截至 2019 年底，山东分行小微企业贷款余额 505.36 亿元，较年初增加 52.75 亿元，其中累计发放“微捷贷”646,635 万元，惠及企业 8,034 家。

真是太方便了，不用跑银行，用钱的时候直接用手机申请，立马到账，什么都不耽误，不用钱的时候就直接还款，省时省力不说，还节约了一大笔利息。

——菏泽秋南机械有限公司总经理 刘先生

山东潍坊分行组建专业团队走访“微捷贷”白名单客户（毕成杰 摄）

降低融资成本，破解融资贵问题

践行“减费让利、惠企惠民”的使命，主动、及时、全面地向客户公开收费项目清单及服务价格标准，规范和合理减免金融服务收费。

我算过账，在农行贷款，融资成本节省了近一半。

——福州利胜制衣有限公司负责人

福建福州分行向福州利胜制衣有限公司介绍“智动贷”产品（杨至妤 摄）

大力推广 LPR 定价，减轻小微企业负担

本行加速落地 LPR 利率改革，落实普惠贷款利率优惠政策，降低小微企业融资成本。

北京福斯特开关设备有限公司原在本行办理贷款 300 万元，推行 LPR 定价机制后，新办理担保类贷款，利率下降近 80bp，年贷款利息可减少 2.4 万元，下降比例高达 16%

信阳华电环保工程技术有限公司原在本行获得“科创贷”460 万元，推行 LPR 定价机制后，年贷款利息可减少 2.92 万元

实施“融资畅通工程”，推动解决民企融资难题

浙江分行积极落实浙江省“融资畅通工程”，从体制、机制、服务等方面全方位、全流程支持民营和小微企业发展，将信贷资金源源不断地精准输送到民营经济领域。截至 2019 年底，新增民营企业贷款 378 亿元，余额 2,658 亿元，占法人贷款的 42%，在浙江省政府组织的“万企评银行”活动中，被评为“最满意银行”。

增进民生福祉

本行积极参与民生领域建设，持续优化资源配置，积极调整信贷结构，创新服务渠道与产品，增进文教、医疗、住房、养老等领域民生福祉。

支持文教事业发展

高度重视文化产业和教育事业发展，持续支持传统文化和艺术产品的传承和创作，依托人工智能和大数据分析等新技术，开展银校合作，构建“智慧校园”。

江苏分行在溧阳中学上线“智慧校园”无人超市项目（孙徐亚 摄）

截至 2019 年底，
文化产业贷款余额
1,746.1 亿元

教育行业贷款余额
230 亿元

开展智慧学校项目合作高校
336 家

扫一扫观看本行独家冠名的《中国诗词大会》第五季，感受诗词之趣，采撷诗意匠心，走进诗意人生

成立“出国留学金融服务中心”

2019 年 11 月 19 日，本行出国留学金融服务中心在广州揭牌。作为本行个人外汇旗舰网点，中心配备专业的个人外汇专家团队，为留学家庭提供因私购汇、跨境汇款、存款证明、留学信用卡、预开境外账户、外币理财、留学资讯和外汇政策咨询等一揽子留学金融产品和服务，满足客户不同留学阶段的金融需求。未来两年，本行计划在主要留学生源地所在城市挂牌成立 300 家出国留学金融服务中心，为广大留学生家庭提供更贴心、更丰富、更优质的金融服务。

大力开展智慧教育场景建设

深圳分行与深圳市龙华区教育局、腾讯云签约“龙华区智慧校园”项目，依托大数据、物联网、人工智能等技术，统一平台入口，实现多学校多场景的智慧化管理，构建更加智能的校园生态体系，全面促进教育行业数字化转型。截至 2019 年底，已为深圳市近 1,200 所基础教育学校提供智慧金融服务。

重庆分行总冠名“中国农业银行杯”2019 长江三峡国际马拉松赛事（潘钰琳 摄）

支持医疗事业发展

将医疗卫生领域作为重点支持领域，依托专业的银医合作经验、丰富的金融产品和优质的服务质量，服务基本医疗服务体系建设，打造智慧医疗服务，支持医疗卫生事业发展。

截至 2019 年底，
卫生行业贷款余额
372 亿元

开展智慧医疗项目合作医院
852 家

积极推广社保卡服务

2019 年 12 月 27 日，本行与人力资源与社会保障部签署社会保障卡创新应用服务合作协议，将在社保卡发行、电子社保卡签发、数字化赋能等方面深化合作，充分发挥社会保障卡服务推广主力军作用。2019 年，累计发行实体社保卡逾 2 亿张，位居同业第一；电子社保卡签发 131 万张，位居银行渠道第一。

开创医保缴费新格局

青海分行成功上线西宁和海东地区居民、职工医保缴费项目，成为全省首家实现城乡居民、职工医疗保险线上查询和缴费服务的金融机构。截至 2019 年底，西宁、海东地区城乡居民、职工医疗保险缴费项目交易笔数 7.09 万笔，同比增长 65.22%；交易金额 6,536.35 万元，同比增长 101.3%，使用客户数达 27,006 户。

江西分行员工为儿童医院客户介绍“银医通”（徐亮 摄）

河北邯郸分行走进工地为农民工办理开卡、激活业务（李晓龙 摄）

改善住房金融服务

把服务改善居民住房条件作为增进民生福祉的重要领域，完善差别化信贷准入政策，主动对接保障性住房建设计划、棚户区改造计划等重点项目，持续加大对保障性住房、共有产权住房和租赁住房项目的信贷支持力度，助力人民安居乐业。

截至 2019 年底，
保障性安居工程贷款余额
2,410.89 亿元

较上年末增加
410 亿元

支持保障性安居工程

北京分行大力支持共有产权住房建设，已审批通过 6 个项目、投放贷款 21 亿元

四川分行大力支持人才公寓建设，累计向创业产业园区、产业新城等人才公寓项目投放贷款 13 亿元

支持棚改项目

陕西省汉中市兴元新区天汉大道以西片区（一期）政府购买服务棚户区改造项目贷款需求共计 31 亿元，截至 2019 年底，陕西汉中分行投放 20 亿元，为汉中市新区棚户区改造顺利实施提供大力支持。

加强养老金融服务

集中资源和力量，大力推进对养老产业的金融服务，服务人民幸福美好生活。

养老产业金融服务模式

- 加强顶层设计，指导全行推进养老产业服务
- 推进客户服务，积极为环渤海、长三角、珠三角和西南地区的重大养老项目提供全方位的支持
- 促进产品创新，拓展养老金融产品创新研发，鼓励先行先试、复制推广的模式
- 开展公私联动，充分发挥客户基础和网络渠道优势，构建养老金融服务品牌

本行荣获《证券时报》评选的 2019 年度养老金融服务银行天玑奖

“农民养老贷”解民后顾之忧

湖南分行创新推出“农民养老贷”，被征地农民可贷款足额补缴养老保险，退休后拿出部分养老金偿还贷款，缓解农民缴费难问题。截至 2019 年底，在 10 家二级分行 48 家支行推进“农民养老贷”业务，累计投放贷款 2.94 万笔、136.75 亿元，余额 13.51 亿元。

宁波分行无感停车项目在宁波集合广场上线（薛笑彧 摄）

重庆分行开展“智慧社区”宣传推介活动（潘钰琳 摄）

推动耕耘美丽中国实践

本行始终坚持『绿水青山就是金山银山』理念，坚决落实国家绿色发展要求，厚植生态文明，构建涵盖多领域的多元化产品和服务体系，支持节能环保、清洁生产、清洁能源等绿色产业发展，推动产业结构向资源节约型和环境友好型转变，矢志不移耕耘美丽中国。

肆

7 经济适用的清洁能源

11 可持续城市和社区

12 负责任消费和生产

13 气候行动

绿色信贷业务贷款余额
11,910亿元

发行绿色债券
7期

组织或参与绿色公益活动
3,588次

折合节约标准煤
3,367万吨

募集资金
390亿元

累计参与员工
59,698人次

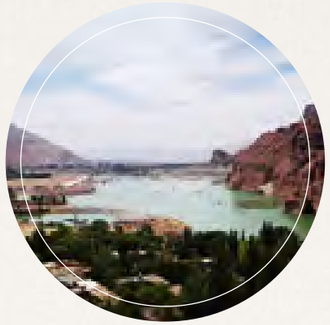
专题

发力黄河生态保护 服务百姓造福一方

黄河流域是我国重要的生态屏障和经济地带，在我国经济社会发展和生态安全方面具有十分重要的地位。本行持续发力服务黄河流域生态保护，助力黄河流域实现高质量发展。

青海分行：助力高原生态修复

位于黄河上游的海南州共和县塔拉滩平均海拔 2,920 米，平均日照时间长达 8 小时，独有的地貌气候，促成了国内最大的光伏发电项目落地于此。该行积极对接客户，以内部银团贷款方式支持青海广恒新能源有限公司“20MW 并网光伏发电项目”建设，贷款额度 1.1 亿元。



流经青海循化县的黄河曲湾
（郭得衡 摄）

甘肃分行：呵护陇原清水长流

柴家峡水电站以发电为主，兼具美化城市、发展旅游功能，该行组建服务团队，为其量身定制金融服务方案，发放固定资产贷款 3 亿元，为水电站后续项目建设提供了有力支持，实现经济、社会、环境效益三丰收。

甘肃分行为柴家峡水电站提供信贷支持
（王双美 摄）

内蒙古分行：守护北疆生态屏障

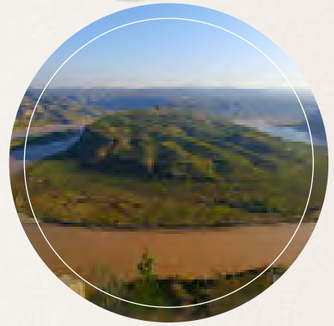
发挥金融优势助力内蒙古蒙草生态环境（集团）股份有限公司发展，开启绿色通道，为其发放生态修复项目贷款 3 亿元。截至 2019 年 12 月，已在资源循环利用、生态修复等领域投放贷款近 10.18 亿元。

宁夏分行：服务农业提质升级

不断提升金融服务水平，促进地方特色农产品提高品质、创出品牌、转型升级，帮助宁夏实现农业品牌建设开创新局面、农业绿色发展取得新成效。

陕西分行：守护三秦绿水青山

2019 年 8 月 15 日，审批通过在西咸新区发放 5 亿元项目贷款，用于中国西部科技创新港科教板块综合能源工程（干热岩供热供冷）建设，为干热岩项目顺利实施提供了有力支撑。



陕西分行积极支持黄河流域生态保护和高质量发展（马海雄 摄）

山西分行：描绘三晋碧水蓝图

密切关注绿色生态河流廊道建设，与水利行业龙头企业加强合作，服务山西“两山七河”生态发展战略。截至 2019 年 12 月，已为省内节水、城乡供水、污水处理等项目累计授信 60 亿元，贷款投放 8 亿元。

山西分行为绘就黄河碧水蓝图添砖加瓦
（师小杰 摄）

山东分行：打造高效生态农业

以当地农业产业化龙头企业为重点，将金融服务嵌入粮食产业链上下游各环节，2015 年以来累计为滨州市粮食产业发放贷款 97.2 亿元，初步实现粮食产业的大循环、全利用、可持续发展。

河南分行：护卫中原水清安澜

为改善三门峡水利枢纽周边生态环境，提升其调沙治水能力，该行累计向三门峡黄河明珠集团公司发放贷款 8,000 万元。如今，大坝库区 200 多平方公里水域已形成新的黄河湿地，成为当地一张美丽的生态名片。

发展绿色信贷

本行认真贯彻落实国家产业、环保政策和金融监管要求，积极践行绿色发展理念，明确发展目标，细化创新举措，持续推动绿色信贷业务与行业信贷政策深度融合，实行环保“一票否决制”，引导金融资源向绿色、循环、低碳方向倾斜，支持污染防控和环境保护，为绿色产业发展注入金融活水。

截至 2019 年底，
绿色信贷业务贷款余额
11,910 亿元

折合节约标准煤	减排二氧化碳当量	减排氨氮	减排氮氧化物
3,367 万吨	**7,494** 万吨	**4** 万吨	**162** 万吨
	减排化学需氧量	减排二氧化硫	节水
	42 万吨	**89** 万吨	**3,179** 万吨

绿色信贷工作举措

加强绿色信贷政策指导

- 引导信贷资金流向绿色项目和绿色产业，加大绿色信贷业务支持力度
- 对“两高一剩”行业基本实现行业信贷政策和客户名单制管理全覆盖
- 制定生物质能发电行业信贷政策，引导新能源行业信贷业务健康发展
- 将效率、效益、环保、资源消耗、社会管理等五大类绿色信贷指标嵌入行业信贷政策

创新区域信贷产品

- 支持浙江湖州分行推出专属金融服务产品“绿色金融制造贷”

加强环境社会风险管理

- 根据全行客户环境和社会风险状况实施差异化分类管理
- 将环境和社会风险管理要求贯穿于信贷业务各环节，实施全流程管控，严格执行环境和社会风险“一票否决制”
- 与存在较大环境和社会风险的客户签署责任承诺书，通过合同方式防范环境和社会风险

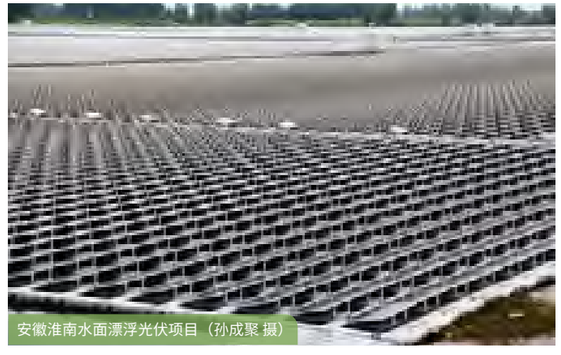
夯实业务管理基础

- 举办绿色信贷专题培训，讲解国家绿色信贷监管政策、绿色产业形势、本行绿色信贷管理体系等内容
- 加强绿色信贷数据管理，提升数据质量

江苏分行支持南通如东龙源海上风电项目建设（徐亚楠 摄）

为水面漂浮光伏发电项目提供支持

三峡新能源淮南光伏发电有限公司水面漂浮光伏发电项目为目前世界一次建设单体容量最大的水面漂浮式光伏项目。该项目总装机容量 150 兆瓦，相当于年节约标准煤约 5.3 万吨，减少森林砍伐 5.4 万平方米。安徽分行创新采用“银赁通”保理方式为项目提供 7 亿元金融支持，项目融资用时仅 2 个月。



安徽淮南水面漂浮光伏项目（孙成聚 摄）

深化环保企业合作，助推深圳绿色发展

深圳分行自 2015 年与深圳能源集团垃圾焚烧发电板块达成合作以来，已为其“宝安二期垃圾焚烧发电项目”发放经营性固定资产贷款超 10 亿元，用于其设备改造升级，以缓解深圳本地垃圾围城现状，助力深圳蓝天计划实施。2019 年，与深圳能源集团垃圾焚烧发电、风力发电板块超过 15 个项目达成合作意愿，已审批环保项目贷款总额超 41.1 亿元。

江西分行为九江都昌风电项目提供资金支持（段晔 摄）

吉林分行为生物质发电项目提供信贷支持（张春洋 摄）

山西分行对企业环保型生产设备投产情况进行考察（张大鹏 摄）

签署《“一带一路”绿色投资原则》

2019 年 4 月，第二届“一带一路”国际合作高峰论坛期间，本行签署中国金融协会绿色金融专业委员会联合伦敦金融城等机构发布的《“一带一路”绿色投资原则》，成为国内首批签署该倡议的金融机构。本行将在该原则指引下，充分运用绿色金融工具为绿色项目融资，推进绿色供应链管理。

助力迪拜清洁能源发展

2019 年初，迪拜国际金融中心分行作为联合牵头行，签署迪拜 950 兆瓦聚光太阳能热电站项目银团贷款协议，贷款总额逾 25 亿美元。该项目是中资主权投资机构作为投资人的首个中东再生能源项目，并由中资企业承建，项目建成后将是世界上最大的单体聚光太阳能热发电项目，对中东北非地区再生能源产业发展极具示范效应。

《可持续融资框架》下首单绿色俱乐部贷款成功落地

新加坡分行在法国巴黎银行和新加坡大华银行协助下，制定《可持续融资框架》，并于 2019 年 8 月成功落地《框架》下首单 2 亿美元绿色俱乐部贷款。贷款资金由 6 家国际银行联合提供，已全部用于符合《框架》绿色融资原则、指南和标准的绿色项目及资产的融资和再融资。

携手三峡集团，共抓长江大保护

长江大保护是本行与三峡集团重要合作方向之一。作为长江生态环保产业联盟副理事长单位及金融专业委员会牵头单位，本行牵头四大国有银行、国开行、农发行、中国人寿等大型金融单位，为长江大保护工作提供金融支持，并就长江绿色基金开展相关合作，共同推进长江绿色发展。截至 2019 年底，已为九江、芜湖、岳阳等长江沿线水环境综合治理项目审批信贷额度近 100 亿元。

本行与三峡集团在共抓长江大保护方面开展合作

创新绿色产品

本行将绿色发展理念融入业务发展、信贷管理和产品设计全过程，不断完善绿色金融服务和管理体系，创新绿色金融产品，积极支持技术水平先进、具有资源节约、生态环境保护、清洁生产特点的企业信贷需求，助力实现“天更蓝、山更绿、水更清、环境更优美”目标。

绿色资产证券化

高度重视绿色金融工具研发，积极开展绿色资产证券化创新，开创利用绿色资产证券化产品推动绿色产业发展、加快生态文明建设新模式。

2019 年，
发行绿色资产证券化产品
2 期

涉及金额
27.1 亿元

承销发行国内金融租赁行业首单绿色租赁资产证券化产品

由本行担任主承销商的“苏租 2019 年第一期绿色租赁资产证券化信托资产支持证券”成功发行，规模 19.2 亿元。该产品是国内金融租赁行业首单绿色租赁资产证券化产品，荣获“2018 年度介甫奖——绿色金融资产证券化优秀示范产品奖”。

中远海运租赁绿色资产支持票据成功发行

本行是“中远海运租赁有限公司 2019 年第二期绿色资产支持票据”的主承销商，该票据发行规模 7.9 亿元，入池基础资产对应 10 个水利发电类租赁项目。与传统火电项目相比，每年可节约标准煤约 61.55 万吨，折算减排二氧化碳约 164.34 万吨，减排二氧化硫 1,599.52 万吨，减排氮氧化物 1,374.43 万吨，减排烟尘 667.3 万吨。

绿色 ESG 主题产品

本行将社会责任纳入投资决策，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，兼顾金融扶贫、乡村振兴、小微企业支持、民企纾困等领域，在为客户提供投资回报的同时，践行 ESG 可持续发展理念，支持绿色环保产业发展。

2019 年，
绿色 ESG 主题产品规模达
40 亿元

绿色债券

通过承销、发行绿色债券，为低碳环保、资源节约、清洁能源等绿色项目融资提供支持。

2019 年，
发行绿色债券
7 期

募集资金
390 亿元

本行份额
49 亿元

承销发行全国首单绿色 + 扶贫债务融资工具

2019 年 9 月，本行独立主承销的全国首单绿色 + 扶贫债务融资工具——龙源电力集团股份有限公司 2019 年度第一期绿色超短期融资券 (扶贫) 成功发行，发行规模 5 亿元。募集资金将 100% 用于绿色项目，部分专项投向国家级贫困县贵州省威宁彝族回族苗族自治县风力发电项目，为加快民族贫困地区绿色产业发展、促进可再生能源合理利用、带动困难群众脱贫致富提供坚强金融支撑。

农银租赁绿色金融债券成功发行

2019 年 6 月，由上海分行牵头主承销的农银金融租赁有限公司 2019 年绿色金融债券在中国银行间市场成功发行，发行金额 30 亿元。本债券是农银租赁在银行间债券市场上首次亮相，是上海地区金租公司首次发行绿色金融债券，募集资金一年之内全部用于绿色产业项目。

倡导绿色运营

本行高度重视能源节约和环境保护工作，积极响应国家节能减排工作号召，将节能减排融入业务运营全过程，致力提高资源利用效率，提升自身绿色运营水平。

2019 年，
电子渠道交易笔数占
总交易笔数的比重达

98%

推动绿色办公

践行绿色发展理念，倡导简约适度、绿色低碳的生产生活方式，推行无纸化运营和绿色办公，创建节约型银行，培育员工节能意识，引导员工形成绿色发展方式和生活方式，努力实现节能降耗和低碳排放。

2019 年，总行在京机构废弃物统计

微机（主机）处理量
660 台

显示器处理量
458 台

笔记本电脑处理量
3,258 台

打印机处理量
36 台

1. 总行在京机构的范围：东单农银大厦南北楼、展览路办公楼、凯晨大厦、丰台科技大厦、公主坟办公楼、光耀东方、金唐国际金融大厦、稻香湖科技园

2. 本行数据中心主要集中在上海，因此北京地区用电量同比其他银行较低

3. 柴油主要为数据中心备用发电机

4. 温室气体测算以世界资源研究所（WRI）和世界可持续发展工商理事会（WBCSD）《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》、政府间气候变化专门委员会（IPCC）《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》、政府间气候变化专门委员会（IPCC）《第四次评估报告 2007》等为依据

范围一直接温室气体排放包括通过天然气、液化石油气、汽油、柴油使用所产生的温室气体排放量

5. 用于范围二计算的电网排放因子参考中国生态环境部气候司最新发布的中国区域电网排放因子（2017 年）

6. 温室气体总量为范围一直接温室气体排放总量和范围二间接温室气体排放量的总和

7. 采用国家统计局能源统计折算方法

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

环境能耗数据表

类别	单位	总行在京机构 [1]	北京分行
电力 [2]	千瓦时（度）	32,798,382.81	39,669,323
天然气	立方米	436,110	256,106.52
液化石油气	吨	0	40.74
汽油	吨	31.43	199.20
柴油 [3]	吨	3.07	135
外购热力	百万千焦	125,819.17	65,563.74
范围一：直接温室气体排放 [4]	吨	1,143.71	2,127
范围二：间接温室气体排放 [5]	吨	57,026.12	35,492.27
温室气体排放总量 [6]	吨	59,311.29	39,741.31
综合能耗 [7]	吨标准煤	12,368.72	8,012.67
用水	吨	285,382.47	389,423.39
污水 [8]	吨	242,575.10	331,009.88

绿色办公举措

掌握节能减排趋势

- 了解掌握国家节能减排政策和发展趋势
- 参加北京市发改委、生态环境局组织的会议、培训

构建节能减排机制

- 成立能源管理工作小组，完善小组工作职责
- 成立节水工作领导小组
- 建立健全涵盖节水管理制度、节水例会制度、节约用水奖罚制度等内容的节水管理制度

实施节能减排行动

- 优化中央空调、照明系统及其他重点耗能设备节能运行方案
- 开展多项技改项目，降低能耗
- 电脑硬盘由办公室保密办统一销毁，办公电子设备交由有资质的设备处置商集中处置

提升节能减排意识

- 发放《节能通知》，组织节水节电培训
- 深入开展节能宣传教育，普及节能知识

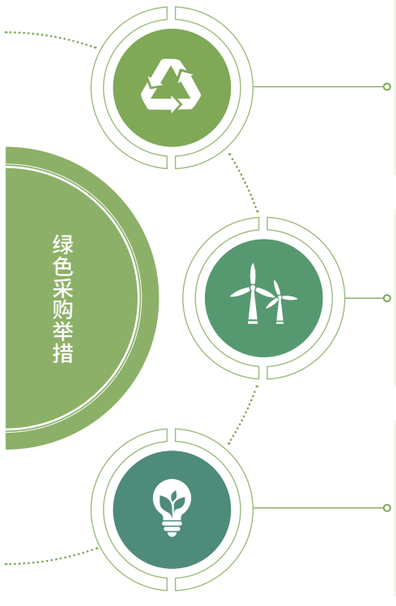
跟踪节能减排成效

- 完成《节能自查报告》《能源利用状况报告》《能源管理负责人备案》
- 完成《碳排放核查报告》及碳交易履约等工作事项

坚持绿色采购

本行倡导绿色采购理念，积极落实国家绿色采购政策，牢牢抓住绿色环保这条主线，引导供应商树立绿色发展理念，优先选择生产过程中对环境影响小的供应商，同时不断完善采购管理系统，借助电商平台，通过电子化管理减少人力和纸张使用率，推动社会可持续发展。

2019 年，
总行级合作期内供应商
353 个



供应商提供的产品与服务应尽量符合相应的国家绿色认证标准，充分考虑使用方人体健康安全、资源节约和循环利用，减少环境影响等因素

在同等条件下，对于采用清洁生产模式、物流模式，提供环保产品与服务，倡导绿色企业文化的供应商优先考虑

与供应商一起推动绿色采购，通过集中采购绿色产品及服务，引导供应商进行绿色产品及服务技术创新，节约能源，减少环境污染，共同履行绿色发展社会责任

投身绿色公益

本行积极组织开展绿色公益活动，引导员工树立“爱护环境 人人有责”的环保理念，进一步增强员工资源节约、环境保护的责任感和使命感，共同建设绿色家园。

2019 年，
组织或参与绿色公益活动
3,588 次

累计参与员工
59,698 人次

开展农行青年林建设活动

4 月 12 日，本行组织近百名青年员工前往河北省高邑县，参加“农行青年林”启动仪式暨“青春心向党 · 建功新时代”特别主题团日活动。百名青年志愿者一起挥锹铲土、扶苗培土、围堰浇水，共同见证“农行青年林”的落成，助力生态文明建设。

1

2

1. 云南红河分行开展“学雷锋 · 建绿地”志愿服务活动（郑佳欣 摄）

2. 上海宝山支行参与“党建引领，绿色共治，垃圾分类，从我做起”共建活动（汤志嘉 摄）

1 2

3 4

1.“小小农行人”走进文明社区学习垃圾分类知识（英锐 摄）

2. 甘肃分行开展保护母亲河环保实践志愿活动（武亮 摄）

3. 内蒙古乌兰察布分行——“构建北疆生态屏障，打造绿色万里长城”（张志军 摄）

4. 纽约分行员工参加中央公园环境维护义工活动（张洲洋 摄）

书写惠民服务满意答卷

本行始终坚持以客户为中心，秉承『客户至上、始终如一』的服务理念，以金融科技和业务创新为驱动，着力打造客户体验一流的智慧银行，致力于为客户提供数字化、智能化金融服务，用心、用情、用爱、用高质量、差异化服务贴近客户，切实维护消费者合法权益，不断提升客户的感知度、信任度和美誉度，树立值得信赖的良好品牌形象。

伍

掌上银行签约客户数
31,000万个

客户通话满意度
99.59%

协助查询电信诈骗涉案账户交易线索
90万笔

企业网银签约客户数
722万个

客户投诉办结率
99.98%

为客户挽回电信诈骗损失近
2亿元

专题

打造『智慧+场景』金融服务生态圈

本行顺应数字革命大趋势，推进数字化转型和线上线下深度融合，围绕政务民生、消费零售和产业链三大领域，持续做优场景建设，打造“农银智慧+”场景品牌，提升客户服务水平。2019 年，新增场景项目 2,540 个。

“智慧政务”：让办事更便捷

2019年5月，中国政务服务平台（以下简称“国家平台”）首次面向社会公众试运行。作为首批上线国家平台的金融机构，本行主动建构以“政务+技术”“政务服务+金融服务”“政务服务+政务管理”“政务服务、金融服务与客户生产生活场景”“社会建信、用信和征信体系”五大融合为核心的“智慧政务”方案，在为服务智慧城市、数字政府建设提供解决方案和实现路径的同时，为各细分行业领域搭场景、建生态提供方案样本和实践示范。

湖南张家界分行在当地财政非税、政务中心缴费大厅专设金融服务窗口，为客户提供便捷金融服务（崔玲 摄）

“智慧物业”：让生活更美好

江苏分行积极响应客户需求，为广大市民提供在线门禁、物业缴费、金融咨询等“智慧物业”服务，从源头上进一步规范物业管理，为美好生活贡献力量。

- **一个平台：**“农行江苏分行金穗领航”微信公众号平台
- **一户一管：**业主录入亲朋好友“人脸”信息，保障小区安全，提升住户体验
- **智慧停车：**业主主动管理车辆信息，告别乱停车尴尬
- **数据开放：**银行、物业公司、业主三方数据共享，实现业主物业消费透明
- **优惠商户：**新老业主可快速发现周边配套设施，并享受消费优惠

“智慧出行”：让路途更畅通

陕西分行抢抓出行行业数字化发展机遇，深耕 ETC 充值、停车、加油等“智慧出行”场景，通过加大与互联网优势平台企业的深度合作，与客户开展系统对接和平台服务合作，促使金融科技与客户出行深度融合，为客户提供智能化、个性化的贴心服务。

- 与当地大型货运服务企业开展业务合作，实现广大货车车主 ETC 卡充值、高速路通行、加油等场景支付需求全线上化
- 上线无感停车项目，借助掌银 APP，提供线上快捷签约无感支付服务，实现停车场降本增效，提升客户体验
- 与加油站对接，通过掌银，实现无感加油服务输出

“智慧医疗”：让就医更简单

云南分行牢牢把握云南省政府“健康云南”和“数字云南”建设开启的契机，加快推进“智慧医疗”建设，方便广大群众看病就医。

“银医通”项目互联化

2019 年 5 月，上线“互联网 + 缴费”处方单账单二维码支付服务方案，在提高医院综合服务水平的同时，提升了广大患者的缴费体验

普通医疗机构业务互联网化

依托在线支付平台，实现患者在线挂号、缴费、查询就诊记录等功能，有效解决看病难、缴费难问题

开展医共体互联网化模式

为云县医疗体系统一信息平台建设、业务互联网化、公立医疗机构资金统一归集、大健康网站建设提供全方位服务方案

厦门分行员工向客户介绍掌银业务（黄志祥 摄）

提升服务品质

本行将 2019 年确定为“转型服务提升年”，以深化网点转型、加强服务管理、提升服务质量、提高服务效能为主线，打造全方位的网点金融场景，提升客户专业服务能力，努力为客户提供更加便捷优质的金融服务。

推进网点智能转型

以“网点金融生态圈建设”为主线，加快推进数字化运营体系建设，创新网点服务模式，加快线上线下渠道融合互通，提升本外币一体化的客户服务能力和价值创造能力。截至 2019 年底，完成 2.2 万家智慧网点改造，智能化覆盖率达到 100%，新一代超级柜台系统和设备覆盖所有网点，在业内首家实现现金、票据、非现金业务一体化办理。

山西首家贫困地区轻型智慧网点正式开业

2019 年 7 月，山西省首家贫困地区轻型智慧乡镇网点——大同天镇谷前堡镇支行正式开业，实现功能分区人性化、智能机具科技化、用户体验完善化，为客户提供专业、全面、多元智能服务，业务处理效率平均提高 2-3 倍，超级柜台柜面业务替代率达 94%。

山西大同天镇谷前堡镇支行员工向客户介绍智能机具（皇甫玨琪 摄）

苏州分行建成吴江广福街精品自助银行（卜妍 摄）

打造转型样板网点，满足客户多元诉求

2019 年 11 月，宁波分行首家转型样板网点——宁波海曙新区支行开业。该网点根据客户动线轨迹，依次安排自助服务区、智能服务区、营销服务区、综合服务区、现金服务区、财富管理区和集中办公区 7 个区域，形成全方位、开放式厅堂格局，同时设置特色文化展示板块，让客户亲身感受海曙老城区浓厚的文化氛围。

网点员工向客户介绍海曙特色文化（陈芋荣 摄）

5G，为智慧网点建设赋能

自 2018 年乌镇智慧网点开业试运行以来，本行全面推动先进金融科技与网点转型深度融合，打造“智慧识别 + 个性定制 + 场景融合 + 远程互动”的新型智慧网点，实现“云坐席”“移动银行”等新型服务功能，以更灵活的形式、更便捷的渠道，为客户提供“触手可得”的金融服务。

2019 年 10 月，以“5G+ 场景”为主题，本行举行智慧网点品牌发布会，向公众充分展示本行“5G+ 场景”智慧网点转型成效。

5G+

2 1
3 5
4

1. 2019 年 12 月 10 日，雄安新区首个 5G 智慧银行网点——农业银行雄安市民服务中心支行正式揭牌营业（杨珊 摄）

2. 深圳分行首家“5G 智慧网点”（徐瑶 摄）

3. 海南三沙分行完成“5G+ 场景”智慧网点建设（林慧 摄）

4. 湖南麻阳锦和支行“智慧货架”搭载 5G 速度，跑出业务上架和农产品上线加速度（刘岚 摄）

5. 集“智慧体验馆”+“场景专享舱”+“网红打卡地”于一体的“5G+ 智慧银行”——北京大兴国际机场支行（吴娜 摄）

优化业务办理流程

持续深化业务流程改造，不断优化服务流程，减少业务办理环节，缩短客户等待时间，全方位提高客户服务效率，让客户业务办理更加高效便捷，切实提升客户服务质效。

全面取消企业银行账户许可

2019 年 2 月，本行在江苏、浙江、宁波 3 家分行实施取消企业银行账户许可，7 月 22 日前在全行分批完成推广实施。截至 2019 年底，取消许可后共开立企业基本存款账户和临时存款账户 65 万户，在开户资料准备齐全的情况下，开户时间由原来的 3-4 天缩短至当天办结，开户后即可办理收付款业务。

大连分行开展“优化开户规则，悦享时代便利”主题宣传活动（林罡 摄）

本行首届“鼎新杯”最受欢迎零售产品和最佳零售流程优化项目评选成功举办（陈顺喜 摄）

创新措施为企业开户提供便利

上海分行关注优化营商环境，从五方面入手，致力于为企业提供更为便捷的开户服务。

账户启用速度快	集中申报操作少	组合收费效率高	手工填单内容少	一站服务市场好
落实取消企业账户许可，将企业基本户开户纸质材料传递时间压缩至 5 分钟，在线完成报备，企业账户开户即启用	将总行超级柜台对公业务系统与分行账户集中管理系统进行无缝对接，减少网点操作环节	开发对公开户“一键收费”组合收费模式，支持现金、转账、微信、支付宝等各种付费方式	逐步取消《企业法人客户补充信息采集表》《客户信息尽职调查表》等手工填写要求，提高客户经理尽职调查效率	实施推广“政银通”项目，设立企业注册、开户、税务登记一站式服务窗口

完善客户投诉机制

畅通客户投诉渠道，规范客户投诉管理，建立健全客户投诉快速联动处理机制，及时响应客户诉求，提高客户投诉办结率，保护客户合法权益，提升客户满意度。

2019 年，
客户服务中心总呼入量
3.4 亿通

转人工量超过
1 亿通

接听量近
9,200 万通

接通率
91.56%

客户通话满意度
99.59%

客户投诉办结率
99.98%

客户投诉管理举措

完善投诉管理系统

推进金融消费者投诉管理系统建设，完成客服联动系统、客服座席系统等功能优化升级，新建监管转办投诉录入系统，实现监管转办投诉电子化登记

规范投诉管理标准

全面导入金融消费者投诉分类行业标准，对消费者投诉数据进行真实、完整、准确、及时的分类统计

加强客服联动管理

健全投诉联动工作机制，畅通全行联动渠道，明确客服联动工作职责，合规处理客服联动投诉事件，确保客服联动工作时效性和规范性

山东分行员工真诚微笑服务客户（陈鹏 摄）

提高服务效率

本行积极顺应金融科技发展趋势和客户需求变化，以客户需求和场景服务为导向，深化科技与产品创新体制改革，提高产品、服务与现实业务场景的契合度，不断提升服务效率。

推动金融产品研发

以金融科技关键技术为支撑，以互联网化、数据化、智能化、开放化为方向，持续推进新一代智能掌银及开放银行平台建设，增强金融科技创新应用能力，努力打造客户体验一流的智慧银行。

重庆分行以“科技赋能银行，智领数字转型”为主题，举办“金穗杯”银行数字化转型创新大赛（潘锃琳 摄）

“聚合支付 +”系列产品成功发布

2019 年 12 月 14 日，本行联合中国银联在北京举办“一码聚合，智享生活”支付产品发布会，将“聚合支付 +”系列产品融入居民生活应用场景，激发支付数字化创新强劲动力，构建支付便捷、优惠分享、服务互联的金融－生活生态圈。

加快“农银快 e 付”产品创新，重构支付生态

- 依托智能掌银 2.0，本行优化“农银快 e 付”部分核心功能，实现掌银支持银标收款码，优化公交乘车场景体验
- 创新推出“快 e 付 + 时时付”产品，在同业中率先支持客户使用理财产品余额支付
- 研发上线手机号码支付，拓宽客户支付方式
- 围绕“支付 + 权益”，上线积分和优惠券支付功能
- 在第三方 APP 中提供本行支付注册认证和聚合支付服务，为场景建设和线上展业提供支付支撑

拓宽客户服务渠道

充分发挥电子信息前沿技术支撑作用，创新客户服务方式，满足客户多元化需求，进一步拉近与客户之间的距离，为客户提供实时高效优质的金融服务。

2019 年，
网点 WIFi 注册客户数
4,843 万

1	2
3	4

1. 贵州地铁农行号上，乘客通过手机扫码了解农行业务（叶义坤 摄）

2. 利用前沿技术，本行打造高度智能化的新版智能掌上银行，实现“千人千面”页面展示及智能化产品推荐，大幅提升人机交互体验及安全保护能力（网络金融部 供图）

3. 河北分行在全省推广现金票据一体机，为客户提供智能化的现金和票据服务（任跃龙 摄）

4. 本行成功投产网点智能播控系统，使信息传递数字化、交互化，实现“千点千面”投放效果。截至 2019 年底，已累计通过系统投放营销宣传、公告公示、人员资质类图片 600 余张，视频 50 余个，文字滚动 110 余条（李超 摄）

2017-2019 年掌上银行签约客户数

单位：百万

2017	206
2018	257
2019	310

2017-2019 年网上银行签约客户数

个人网银签约客户数　单位：百万

2017	223
2018	265
2019	312

企业网银签约客户数　单位：百万

2017	5.32
2018	6.20
2019	7.22

2017-2019 微信银行客户数量

“中国农业银行”关注量　单位：百万

2017	67.05
2018	90.81
2019	133.88

“农行微服务”访问量　单位：百万

2017	22
2018	31
2019	52

保护消费者权益

本行高度重视消费者权益保护工作，在董事会、高级管理层指导推动下，完善消费者权益保护工作体系，认真践行全流程消费者权益保护体系各项要求，从理念培育、销售管理、员工行为管控、金融知识宣传教育等多方面入手，提高消费者识别和防范金融风险的能力，充分保障消费者权益。

保护信息安全

制定《中国农业银行隐私政策（个人版）》《中国农业银行网络金融数据管理办法》等文件，明确收集、处理、保护个人信息方面的权利和义务，保障客户知情权和信息安全权，不断完善技术防护体系，加强数据安全培训，提升员工数据安全和隐私保护意识，遏制信息泄露风险。

快速反应堵截克隆卡盗刷交易

2019 年 1 月，广州客服分中心陆续接到集中在广东某地区的客户来电，反映其银行卡出现境外被盗刷交易情况。在及时向上级报告事件风险，按流程快速有序跟进的同时，当班主管迅速联动分行，提请做好客户盗刷事件查证工作，采取有效措施防范资金风险和声誉风险。在中心本部支持下，广州客服分中心成功冻结 14 个账户，有效保障客户资金安全。

本行开展国家网络安全宣传周活动（林涛 摄）

防范金融犯罪

始终把风险防控放在业务经营的突出位置，强化合规理念，依法合规诚信经营，培育员工良好的职业操守，提升员工金融犯罪防范能力，守牢风控案防底线，有效维护金融资产安全。

反洗钱

坚持对标国际最高标准和同业最佳实践，构建管理高效、运行有序、保障有力的全球反洗钱合规管理体系，健全完善反洗钱与制裁合规管理政策制度，提高大额交易和可疑交易监测有效性，着力提升反洗钱合规治理能力，切实防范洗钱与恐怖融资风险。

广西分行举办反洗钱业务专题培训班（王通逖 摄）

扎实开展反洗钱工作

天津分行加强合规文化建设，采取巡回宣讲、会议、培训、考试等多种方式，提升员工对反洗钱及制裁监管要求的了解掌握程度，提高反洗钱合规管理工作能力。同时加强反洗钱宣传工作力度，通过发放宣传资料、设立咨询点、走进社区宣讲、新媒体宣传等多种形式，向公众宣传洗钱特征与危害，普及反洗钱知识。

反假币

严格落实人民银行反假货币各项工作要求，分阶段指导推进全额清分工作在各地市、县域网点的全面落地实施，严格按照“依法履职、加强合作、资源共享、打防结合”原则，在人民银行、公安机关指定机构设置假币监测反应站点，为建立全网假币动态监测机制，破获假币案件提供支持，组织开展反假专题培训与宣传活动，提升员工货币反假能力和防范意识，增强公众自我保护意识和反假责任感。

坚守反假一线，护卫货币安全

2019 年 5 月，河南安阳分行市区支行在办理第四套人民币存款业务时，发现 17 张价值 1,370 元可疑币，在向客户询问情况后，及时报警处理。鉴于客户为代其父办理业务，且无假币基本常识，警方做出“误收假币，银行收缴，不再追究法律责任”处理意见，由市区支行对假币进行收缴，并向客户详细讲解防范、识别假币的方法。

青海分行开展新版人民币宣传及识别教育活动（马青措 摄）

反欺诈

全面推动企业级智能反欺诈平台建设，全力构建全行欺诈风险监测、欺诈风险控制、欺诈风险处置、欺诈数据资产、反欺诈产品“五大中心”，积极打造数据整合互通、模型智能高效、监测手段多样、风险分类管控、产品统一精准的欺诈风险防控新框架，有效防范外部诈骗、维护客户利益和提升安全价值。2019 年，协助公安机关累计查询电信诈骗涉案账户交易线索 90 万笔，司法冻结 5.8 万笔，监控并限制 8.2 万个电信诈骗可疑账户交易，为客户挽回电信诈骗损失近 2 亿元。

推进智能反欺诈平台建设

科技引领，推进欺诈风险一体化管控	对多种欺诈风险进行实时、准时、定时等监测，加快线上信贷业务反欺诈，逐步整合本行各类欺诈风险监控预警业务，实现智能化风险识别和计量
AI 赋能，丰富欺诈风险侦测手段	综合利用历史数据和专家经验，构建灵活量化模型，由线性规则防控向离散型模型防控演变，使欺诈防控更精细化
深度挖掘，展现欺诈数据资产价值	构建欺诈风险数据“集市”，提供“按需定制”的欺诈数据共享服务及“纵观全景”的反欺诈产品，积极开展新型欺诈风险特征及趋势预判

智能反欺诈平台

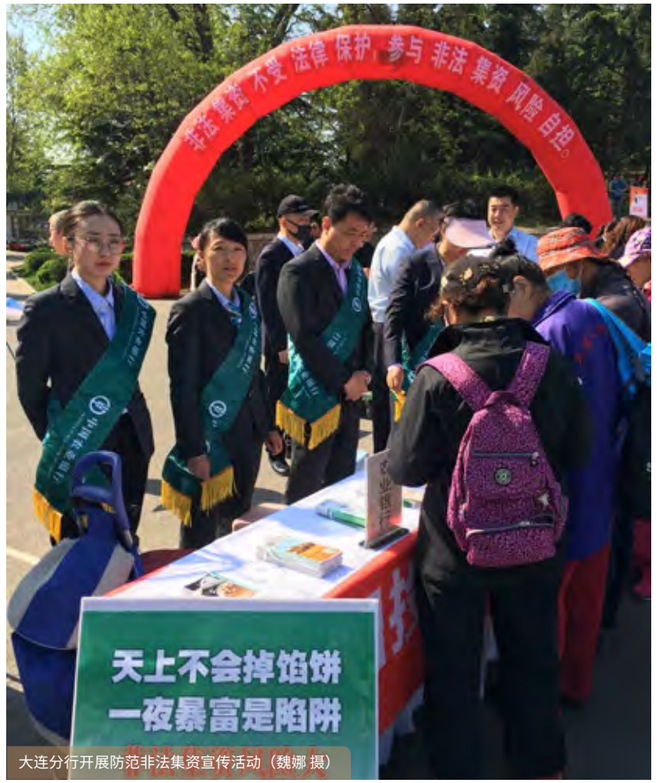
全行欺诈风险一体化管控

申请反欺诈	个人 e 贷　惠农 e 贷　产业 e 贷　小微 e 贷　传统信贷
交易反欺诈	转账　借记卡　登录　取现　支付　信用卡　开户　单位结算卡
其他	反洗钱筛查　关联方和附属机构监控　采购供应商筛查　协助有权机关对涉案账户查控

江西分行宣传防诈骗知识（唐堃 摄）

防非法集资

将非法集资防范处置工作作为打好防范化解重大风险攻坚战，维护经济金融秩序和社会稳定的一项重要政治任务，按照全行整体联动、部门分工负责、常态监测预警、专项排查治理模式，扎实开展非法集资风险防范处置工作。



大连分行开展防范非法集资宣传活动（魏娜 摄）

防范打击非法集资具体行动

持续完善工作机制

设立反洗钱合规管理委员会，逐级成立防范和打击非法集资、非法放贷、金融诈骗有关工作领导小组，明确职责分工，细化工作责任

常态化开展非法集资监测预警

建立风险提示和预警处置长效机制；不断完善交易监测模型

深入开展排查治理

运用模型线索分析，开展非法集资等风险专项治理

宣传教育全渗透

充分利用网点优势和电子渠道，开展形式多样的宣传教育，多层次提高公众防范意识

扫黑除恶

以彻底摧毁黑恶势力“输血供氧”金融“动脉”和“毛细血管”为重要工作内容，持续深入开展扫黑除恶专项斗争，建立常态化监测预警与排查治理机制，密切配合行政、司法、监管部门，及时提供相关线索信息，认真做好涉黑涉恶账户查询、冻结工作。

扫黑除恶具体行动

将扫黑除恶专项斗争与“不忘初心、牢记使命”主题教育专项整治、各项排查治理活动相结合，形成监督合力

利用大数据手段，研发优化系统预警监测模型，做好非现场监测分析

综合运用网点巡查、客户走访、视频监控、群众举报、查询采集政法机关公开信息等多种方式，强化涉黑涉恶线索摸排

利用网点、网络、自助设备终端等渠道，通过多种形式，持续进行公众宣传教育和风险提示

彰显新时代奋斗者风采

本行坚持以人为本，把员工视为最重要的财富，搭建员工成长平台，建立完善薪酬福利和晋升体系，开展全方位、多层次的培训活动，切实保障员工合法权益，关心员工身心健康，助力员工实现职业梦想，与员工共创共享可持续发展价值。

陆

3 良好健康与福祉

5 性别平等

8 体面工作和经济增长

在职员工总数
464,011人

帮扶困难员工近
3万人次

举办培训班
1.37万期

培训员工
78.73万人次

专题

凝聚青春正能量 共筑农行梦

本行积极贯彻落实中央关于适应新时代要求大力发现培养选拔优秀年轻干部的精神，顺应城乡融合发展和数字化转型趋势，2019 年制定出台《中国农业银行青年英才开发工程 V3.0 实施方案》，统筹推进基层行优秀年轻干部培养开发工作，打通青年英才城乡融合培养通道，加快发现培养选拔优秀年轻干部，为打赢脱贫攻坚战、实施乡村振兴、做好普惠金融和城市金融、建设国际一流商业银行集团提供基础性、战略性干部人才支持。截至 2019 年底，累计培养选拔县域青年英才 1.4 万名，平均年龄 29 岁。

县域青年英才开发工程

- **2013 年** 启动实施县域青年英才开发工程
- **2016 年** 出台《县域青年英才开发工程 V2.0 实施方案》
- **2019 年** 出台《中国农业银行青年英才开发工程 V3.0 实施方案》

县域青年英才——何竹

作为县域青年英才，入行 9 年来，她始终爱岗敬业，在技能上严格要求自己，苦练业务基本功；扎实开展网点转型工作，指导建设自助银行，开设分行第一家乡镇金融便利店，成为网点转型骨干力量。凭借卓越的工作表现，荣获“全国金融服务明星”、河北省“五一劳动奖章”、河北省“青年岗位能手”、“县域最美青年”奖章等荣誉。

县域青年英才开发工程 V3.0

- **工程聚焦**：着眼未来 5 至 10 年分支行领导干部队伍建设需要
- **培养目标**：建设一支忠实贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，对党忠诚、堪当重任、作风优良、数量充足、充满活力的高素质专业化青年英才队伍，为分支行领导班子和全行干部队伍建设源源不断培养输送忠诚干净担当、经过基层实践考验、适应城乡融合发展的优秀年轻干部
- **培养对象**：80 后、90 后、00 后优秀年轻干部
- **培养方式**：实施初级英才、中级英才、高级英才递进式培养计划，采取“基层锻炼、轮岗交流、任职培养”方式，分别对应培养网点负责人、一级支行副行长、一级支行行长

江西九江分行县域青年英才风采（段晔 摄）

保障员工权益

本行把员工权益维护作为增强员工主人翁意识、凝聚发展合力的重要抓手，切实推进“民主治行”，建立健全民主管理机制，在劳动关系、民主建设、薪酬福利方面严格管理，提供稳定的工作岗位，健全薪酬福利体系，保障员工合法权益。

规范用工制度

严格遵守《劳动合同法》《劳动合同管理办法》，依法依规同员工订立劳动合同，实行全员合同制管理，同时严格遵守《就业促进法》等国家相关法律法规，向劳动者提供平等的就业机会，坚决反对就业歧视，禁止强制用工和雇佣童工，公平、公正对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工。

截至 2019 年底，
在职员工总数
464,011 人

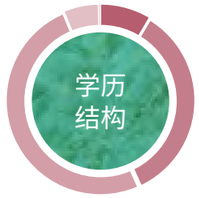
境外分子行及代表处
735 人

综合化经营子公司
及村镇银行
8,459 人

新招聘入职大学毕业生
和大学生村官
12,472 人

较上年末增加
532 人

- 30 岁及以下 89,697 人 **19.33%**
- 31-40 岁 88,018 人 **18.97%**
- 41-50 岁 159,282 人 **34.33%**
- 51 岁及以上 127,014 人 **27.37%**



- 博士 528 人 **0.1%**
- 硕士 28,408 人 **6.1%**
- 本科 234,804 人 **50.6%**
- 专科及以下 200,271 人 **43.2%**

- 男员工 252,296 人 **54.4%**
- 女员工 211,715 人 **45.6%**

- 离职员工 5,514 人
  离职率 **1.21%**

提升民主管理

完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，畅通职工诉求表达、利益协调、权益保障通道，把民主管理工作做到员工心坎上，提高民主管理工作的普惠效果。 截至 2019 年底，员工入会率为 100%。

开展职工代表大会提案征集活动，征集提案 133 条，内容涉及改革发展、创新创效、内部管理、人力资源、人文关怀等方面

组织职工代表审议《中国农业银行员工行为守则》等，履行民主审议程序

开展对涉及基层员工切身利益的政策制度和执行情况的调研和评估，制定下发《关于开展基层员工关爱行动的实施意见》

第三届职工（工会会员）代表大会第一次会议（陈顺喜 摄）

完善薪酬福利

构建统一的薪酬制度，健全完善薪酬福利体系，建立覆盖全行的企业年金和补充医疗保险制度，优化企业年金和福利负债基金管理，守好广大员工的养老钱。坚持薪酬向基层倾斜的原则，保障基层员工收入，努力为员工提供劳动报酬、社会保险、休息休假、劳动保护等待遇及福利。

截至 2019 年底，
企业年金和福利负债基金规模
1,113 亿元

两项基金累计投资收益
370 亿元

全年投资收益率
8.64%

促进员工成长

本行积极搭建员工成长和发展平台，拓宽员工职业发展路径，注重挖掘员工潜力，组织开展多元化的培训活动，助力员工实现职业追求和人生价值。

2019 年，
全行共举办各类培训班
1.37 万期

培训员工
78.73 万人次

受训人次

男	395,934 人	基层人员	68.5 万人
女	391,355 人	中层及以上管理人员	10.5 万人

职业成长

制定《2019—2022 年人才发展规划》，完善管理和专业序列岗位“双通道”晋升机制，新选聘资深专员以上专业岗位人才超 1300 名，完善优秀年轻领导人员培养选拔机制，合理优化科级及以下人员职业成长路径，创造人才持续成长发展良好环境。

数字化转型人才发展战略

部门设置

构建适应数字化转型要求的组织体系，组建数字化转型办公室，设置业务部门数字化转型推进处室和一级分行数据分析团队，成立研发中心西安、武汉研发部（二级部）

人才支撑

出台《数字化转型人才队伍建设方案》，加快推进产品经理、客户经理、数据分析师和科技项目经理“四支队伍”建设

岗位优化

印发《网点转型岗位优化调整指导意见》，按照“宽泛化、综合化、差异化”的原则，分类设置网点岗位指引，合理优化岗位设置

多元培训

围绕本行发展和员工成长之需，制定实施《2019-2022 年教育培训规划》，加强分层分类培训，以数字化转型专项培训为重点，积极拓展网络视频、手机 APP、微课程等培训方式，促进员工知识结构更新，推动从人力大行向人才强行转变。

完善员工教育培训体系

突出重点

- 举办数字化转型专项培训 344 期，培训 2.3 万人次
- 举办基层员工转型和柜面经理转岗培训 478 期，培训 3.9 万人次

创新形式

- 开阔高管人员战略视野，举办 9 期国外培训班，培训 225 人次
- 建设学习型总行机关，举办“农行大讲堂”系列讲座 91 期，覆盖 2.3 万人次
- 推进国际化人才培养，选派 51 名青年员工赴境外机构跟班学习

强化基础

- 推动网络学院升级和农银大学移动 APP 建设
- 完善内训师认证制度，组织“农行好讲师、我有好课件”评选活动
- “以考促学”组织全行 16.1 万名员工参加岗位资格考试

本行开展境外机构主管培训班（刘芮宁 摄）

组织员工赴境外机构跟班学习

本行注重国际化人才培养和青年员工实践锻炼，加强总行与境外机构的双向沟通和业务联系，自 2017 年起开展总行员工赴境外机构跟班学习工作，定期分批选派青年员工跟班香港、新加坡、悉尼等分行，开展在岗学习业务、行内培训、拜访客户、交流研讨等活动，多维度培养和锻炼人才。2019 年，选派 51 名青年员工赴境外机构跟班学习。

本行员工在新加坡分行跟班学习金融市场及资产负债业务知识（赵博阳 摄）

本行在剑桥大学举办变革管理与数字化转型培训班（时欣 摄）

本行开展新员工入职培训，帮助新员工从“毕业生”到“农行人”华丽转变（王安琪 摄）

本行开展女性领导力提升培训活动，提升战略思维和领导能力，培养高素质女干部队伍（乔羽彬 摄）

与北京师范大学首次合作举办师资培训班

本行与北京师范大学教育学部培训学院合作举办农银大学教师培训班，通过案例教学法、培训需求分析、教学设计原则、教育社会学、教育心理学、教学研究方式方法等课程的学习，提升本行教师培训管理与教学研发水平，为员工获得高质量培训提供保障。2019 年，共计来自本行党校 3 所培训学院的 61 名中青年教师参加培训。

本行与北京师范大学首次合作举办师资培训班（人力资源部 供图）

关心员工生活

本行重视员工身心健康与生活质量，扎实推进基层员工关爱五项行动，完善健康保障体系，推进职工之家建设，落实带薪休假制度，深化员工关爱帮扶，切实提升员工获得感、幸福感和安全感。

保障健康

组织员工定期体检，搭建“互联网 +”健康管理平台，跟踪员工健康情况，关注员工心理健康，开展精神关怀，举办心理健康讲座、基层员工心理关爱活动，全面保障员工身心健康。

总行本部农银大厦北楼、南楼员工餐厅荣获 2018-2019 年度“北京市全民健康生活方式行动示范食堂”称号。

2019 年，
总行本部完成员工生理
健康体检和心理健康体检
5,000 人次

河北分行机关举办“逐梦前行 乐享生活”健步走活动（李璇 摄）

组织开展总行员工急救知识及技能培训

本行持续推进新型员工健康管理体系建设，为有效增强员工自救互救和突发健康事件应对能力，邀请急救中心专业人员为员工进行急救知识及技能培训。截至2019年底，累计培训员工300余名，完成急救知识培训覆盖率达5%的目标。

本行研发中心开展红十字急救培训（卢燚 摄）

温情帮扶

畅通困难员工帮扶通道，坚持集中性帮扶与即时性帮扶相结合，做好因工负伤致残、因工殉职困难员工（家属）和困难劳模、单亲困难女员工、受灾困难员工等特殊群体帮扶工作，增强员工的幸福感和归属感。

2019 年，
帮扶困难员工近
3 万人次

本行重视基层员工思想动态，通过走访慰问、实地调研等，及时了解基层员工工作开展及生活诉求（上海管理部 供图）

关注女员工成长发展，定期为女员工进行健康检查；开展剪纸、插花、茶艺、读书会、旗袍秀等文艺活动，丰富女员工生活情趣；打造安全、私密、温馨的“女职工关爱室”，为孕期和哺乳期女员工提供特别呵护和支持。

2019 年，
全行共建“妈咪小屋”
2,460 个

妈咪小屋（安冬梅 摄）

丰富员工生活

切实关爱员工生活，组织开展丰富多彩的文体活动，搭建员工展现才艺、绽放自我、陶冶情操的舞台，倡导员工培养健康向上的文化生活氛围，不断增强员工的向心力和凝聚力。

举办“雅典娜杯”数据挖掘大赛

“雅典娜杯”数据挖掘大赛由本行及《金融电子化》杂志社联合举办，该大赛以深化业技融合，探索大数据、人工智能等前沿技术落地应用为着力点，结合业务发展中遇到的热点难点问题进行命题。本行 24 个总行部室和 37 家分行共 1,400 余人、556 支队伍参加内部赛，选手们在科技创新模式、推进数字化转型、强化产学联盟方面大展身手，完成模型优化 386 个。

“雅典娜杯”数据挖掘大赛颁奖典礼（史柯宇 摄）

非常感谢北研开发三部全体领导，多次陪我们奋战到深夜；感谢各位专家给予的指导，帮助我们更好地理解基础数据的业务意义；感谢部门内同事在这段时间对我们工作的理解和帮助。

——“飞雪连天射白鹿”团队

广西分行唱响《我和我的祖国》庆祝新中国成立 70 周年（王光强 摄）

悉尼分行员工参加“新南威尔士州自行车挑战”活动（悉尼分行 供图）

宁波分行举办“衡 · 美”女员工瑜伽交流展示活动（徐力 摄）

安徽合肥分行员工参加安徽电视台全民 KTV 节目录制（李文佩 摄）

大连分行举办“根植法治文化、建设法治农行”法律知识竞赛（林罡 摄）

本行举办“庆祝农行恢复成立四十周年员工书画展”。图为海南分行员工孙廷营为农行劳模王东云创作的油画

扫码观看
农行人歌唱《我和我的祖国》
共祝祖国繁荣昌盛

弘扬英模精神

本行员工立足本职，爱岗敬业，不忘初心勇担当，牢记使命再出发，用智慧和汗水，在平凡的岗位上创造不平凡的业绩，涌现了一批批勇于奉献、艰苦创业的时代先锋和英雄集体，推动着金融事业不断向前。2019 年，本行积极开展先进典型选树工作，评选 41 名作出杰出贡献的“功勋员工”，举办“农行榜样”事迹报告会，肯定员工辛勤付出，鼓励员工见贤思齐，高唱新时代奋斗者之歌。

全国五一劳动奖状

宁波慈溪分行

把服务“三农”和支持地方经济发展作为检验各项工作的重要标准，先后落地“金穗葡萄贷”“金穗金足贷”，实现慈溪市 70% 以上的“百强企业”和 80% 以上的“纳税工业 50 强企业”授信覆盖。作为慈溪市首家全国文明单位，积极投身社会公益，连续 23 年资助乡村小学，开展“你养老 我尽善 大爱慈溪”公益助老项目。

连续 10 年获评服务地方经济优秀金融机构，多次获评人行综合评价 A 类行、外汇管理考核 A 类行。2011 年，被中央文明委授予“全国文明单位”荣誉称号，2013 年，被全国总工会授予“全国模范职工之家”。

全国五一劳动奖章

李宜忠

广东南海分行网络金融部总经理

李宜忠在南海分行系统中，被公认为“写代码最快、最好的人”，他主导研发联网储蓄系统，实现不同网点通存通兑，获得广东省“金融系统科技进步奖”；研发农行系统首本定期一本通，解决客户定期存款存取难的问题；研发区域医保 IC 卡金融标准，被南海社保局全数采用。他主管的网络金融业务多项考核指标常年位居广东省农行系统第一，主导研发的科技项目数次荣获广东分行产品创意大赛一等奖。

全国五一劳动奖章

步同良

山东茌平县支行营业部综合柜员

他是越战中荣立一等功的伤残退役军人，也是坚守在一线 30 多年的农行柜员。他始终坚持苦练业务技能，每次“三基本”业务考试都名列前茅，工作中频繁的起立坐下导致伤口经常磨出血丝，但他从未因身体原因提过要求，即使工作地点离家往返 30 多公里，也依然准时到岗。2015 年被中国金融工会授予“全国金融五一劳动奖章”，2016 年被中国银监会评为“银行业最美人物”，2017 年担任党的十九大代表。

7 携手共创和谐美好社会

本行始终坚持企业公民的社会责任，充分发挥自身优势，优化公益服务体系，深耕品牌公益活动，鼓励员工投身社会公益事业，组织开展形式多样的金融知识宣教、抗灾救灾、扶危济困、捐资助学等公益活动，培育员工公益意识，以实际行动回馈社会，共创美好生活，贡献和谐力量。

1 无贫穷

3 良好健康与福祉

4 优质教育

11 可持续城市和社区

连续**5**年
开展“小积分·大梦想”公益行动

爱心助盲志愿者团队
连续**6**年
开展“我的声音 你的眼睛”爱心助盲项目

青年员工参与志愿者活动
9.6万余人次

累计志愿服务时间
24.1万余小时

对外捐赠总额
11,900万元

专题

捐农行积分 圆公益梦想

为助力公益事业发展，2015 年起，本行联合中国青少年发展基金会启动“小积分 • 大梦想”积分公益圆梦行动，搭建农行信用卡积分捐赠公益平台，打通“持卡人 - 农业银行 - 公益项目 - 帮扶对象”之间的通道，汇聚广大农行信用卡持卡人的爱心积分，转换为公益善款，用于支持希望工程、关爱留守儿童和生态环保等公益事业，为在全社会营造“学雷锋 献爱心”的浓厚氛围做出积极贡献。

截至 2019 年底，
“小积分 · 大梦想”公益行动共募集
公益善款 **320** 万元

支持建设绿色生态林
905 亩

资助全国 **535** 个
希望小学班级建设“快乐阅读角”

资助 **1,241** 名
贫困留守儿童完成学业

甘肃平凉灵台支行开展“金穗圆梦”助学暨“小积分 · 大梦想”青年公益活动（孙英 摄）

“小积分 · 大梦想”公益行动支持的公益项目

- 希望工程快乐阅读——一本书影响乡村孩子的一生
- 留守儿童助学基金——大手拉小手，温暖留守儿童
- 保护母亲河——增绿减霾，再造蓝天
- 青年之家——留守儿童“微爱圆梦”

“小积分 · 大梦想”公益行动开展模式

参与对象

农行信用卡持卡人
农行青年志愿者

公益领域

支持“希望工程快乐阅读”“留守儿童健康成长”“保护母亲河”“青年之家”等公益项目

捐赠渠道

设立专题网页、网银、电话银行、短信、微信、掌银等渠道，方便信用卡持卡人快捷地参与积分捐赠

广泛宣传

精心设计公益宣传片、海报，通过网点屏幕、报纸、微信微博等媒体大力倡导“微公益”理念，动员广大持卡人捐赠积分

志愿队伍

2016 年成立青年志愿者协会，规范志愿服务管理，壮大青年志愿者队伍，更好地推动“小积分 · 大梦想”公益行动实施

公开透明

定期统计积分捐赠情况，在“小积分 · 大梦想”专题网站页面公示项目进展、捐赠爱心榜等信息，确保捐赠活动公开、公正、透明

河北承德分行开展“小积分 · 大梦想”品牌公益宣传活动（于绍礼 摄）

以爱之名播撒希望的种子

2016 年，宁波分行组织发起“小积分·大梦想”关爱留守儿童健康成长公益活动，为余姚市四明山镇的留守儿童带去学习用具，并通过家访方式实时关心孩子们的学习生活和心理成长情况，帮助填补缺失的亲情温暖，每年“六一”，志愿者还会带孩子们走出四明山，感受山外的生活。2019 年，宁波分行开展“以书传爱、公益微捐赠”活动，为学校设立“爱心书屋”，将爱心与希望一起打包，努力为孩子们构建一个温暖美好的世界。

快来扫一扫加入到
“小积分 · 大梦想”活动之中吧

普及金融知识

落实《中国农业银行金融知识宣传教育工作规定》《中国农业银行 2019 年度金融知识宣传培训计划》，深入社区、校园，面向中老年人、青少年、务工人员等群体开展金融知识宣教活动，提升公众金融素养和风险防范意识。

截至 2019 年底，

全行累计开展各类集中宣传活动
46,000 余次

发放宣传材料
1,786 万份

覆盖受众突破
7,000 万人

金融知识进社区

开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月”“金融知识进万家”等活动，为公众宣传个人征信、反假币、反洗钱、防诈骗、防非法集资等金融知识。

多形式创新开展活动

- 打造“主题”漫画宣传册及宣传短片
- 以金融知识为主题开发小游戏
- 采用笔记本、临时停车牌、雨伞、水杯等实用宣传物料

多层次精准聚焦群体

个体经营者

宣传对公账户、支付结算、代收代付、防范非法集资等知识

社区居民

宣传个人信息保护、个人征信、反假币、反洗钱、金融理财等知识

农村居民及贫困群体

组织开展“小额扶贫贷款知识”“脱贫致富成功案例介绍”等活动

务工人员、中老年人、残疾人等弱势群体

开展“防范电信诈骗保障财产安全”主题教育

军人群体

宣传防范电信网络诈骗、远离非法集资等知识

安徽池州分行开展 3·15 金融知识宣传活动（唐启胜 摄）

甘肃天水分行走进当地农业龙头企业宣传金融知识（胡和平 摄）

福建泉州分行员工走进工厂社区，为外来务工人员普及金融知识（连玮玮 摄）

云南华坪支行员工向市民宣传金融知识（梁志强 摄）

金融知识进校园

青少年是社会建设的重要组成部分，是社会发展的后备军。本行通过开展高校宣教、中小学“小小银行家”“小小农行人”等金融知识进课堂活动，培养青少年金融安全和风险防范意识。

开展金融知识进校园活动

广西钦州分行在钦州农业学校组织送金融知识进校园活动，开展“支付安全”主题金融知识宣讲，内容涵盖银行卡业务、金融安全、银行消费者权益保护、反非法集资等知识，增强学生对有害网络借贷业务甄别和抵制能力。

广西钦州分行员工为学生们讲解金融知识（劳颖 摄）

贵州贵阳分行开展“小小银行家、成就大梦想”活动，帮助小学生防范电信诈骗（余程 摄）

河北邢台分行开展“送金融知识进校园”活动（高洪水 摄）

贡献社区发展

本行积极履行社会责任，不断创新公益形式，鼓励和引导广大员工参加社会公益活动，带动全社会帮助社区和弱势群体，积极参与抢险救灾和灾后援建工作，为人民幸福、社会和谐贡献自身力量。

2019 年，
对外捐赠总额
11,900 万元

热心公益志愿活动

倡导公益理念，热心公益事业，发扬志愿者精神，持续开展志愿服务活动，推动公益事业常态化、品牌化发展，积极传播文明和谐的社会风尚。

2019 年，
青年员工参与志愿者活动
9.6 万余人次

累计志愿服务时间
24.1 万余小时

爱心助盲志愿者团队助力“心目影院”创造吉尼斯世界纪录

本行“我的声音 你的眼睛”爱心助盲志愿者团队努力为视障群体创建融合性支持环境，坚持每月到“心目影院”为视障朋友讲电影，录制有声图书，陪伴视障朋友出行。2019 年 6 月 29 日，爱心助盲志愿者团队与北京市心目助残基金会等单位合作，同时为 11 个城市 1,260 名蒙眼观众和盲人观众放映纪录电影《港珠澳大桥》，创造“最多观众的人声解说式电影放映（多场地）”吉尼斯世界纪录。

扫码观看北京卫视关于“心目影院”创造吉尼斯纪录的相关报道

“我的声音 你的眼睛” 爱心助盲志愿者团队在成都分会场为视障朋友讲说电影（吴炬 摄）

积极开展敬老孝亲志愿服务活动

厦门分行创新“工匠精神做公益”模式，开展“源梦农行”敬老孝亲志愿服务，坚持每月一家支行轮办“源梦农行”敬老服务。活动包括到源泉山庄老年公寓举办敬老生日会、组织青年志愿者开展入户探访和老年人陪护。截至 2019 年底，共组织走进源泉山庄敬老院“生日会”活动 40 场，2,580 名老人享受义剪，1,430 名志愿者参与活动，志愿服务超 3,000 小时。

厦门分行“源梦农行”志愿者为老人举办生日会（黄志祥 摄）

助力“筑梦小主人”大型公益活动

吉林分行参与由吉林省关工委发起的“筑梦小主人”大型公益活动，成立兼职“学校金融辅导员”队伍，建立金融实践教育标准化课程体系，开展小记者进农行网点和金融知识进课堂等丰富多彩的金融教育实践活动。2019 年，建立“筑梦小主人”金融教育实践基地 5 个，顺利对接 2 所小学。

吉林分行兼职金融辅导员进小学开展金融启蒙培训，讲授“货币的起源”课程（吉林分行 供图）

浙江分行员工胡田心成为该行第 3 位造血干细胞捐献者（裘春熙 摄）

东京分行志愿者为 Family House 患病儿童及家庭捐赠食品、日用品（东京分行 供图）

湖南分行开展“金穗助学 爱心同行”公益活动，为枣市中心小学捐建“农行爱心书屋”（陈文 摄）

内蒙古乌兰察布分行组织青年志愿者为化德县建国村留守老人们打扫卫生（张志军 摄）

凝聚抢险救灾合力

灾情就是命令，抢险救灾就是责任。本行积极参与抢险救灾和灾后援建工作，把保护人民群众生命安全摆在首位，在做好防汛抗洪抢险工作的同时，同步做好受灾地区金融服务和灾后重建信贷支持，帮助受灾群众重建家园。

为台风“利奇马”受灾地区提供有效金融服务

2019 年 8 月，超强台风“利奇马”袭击浙江、上海、山东等地，当地各分行、支行积极响应，迅速恢复运营，及时帮助受灾企业与居民渡过难关。

浙江分行

浙江路桥支行第一时间了解台州路桥三友控股集团有限公司受灾情况，拨放救灾贷款 1,000 万元

浙江绍兴嵊州石璜支行客户经理第一时间深入田间地头调查农户受灾情况，帮助农户解决实际困难（徐灿法 摄）

宁波分行

组织 8 个专项救灾小组，2 天内派遣 198 人次分赴各地参与防灾救灾

上海分行

上海松江城西支行第一时间恢复正常运营，支行辖内 25 个网点无安全事故发生，保障广大客户金融服务需求

安徽分行

安徽宁国市支行及时捐赠各类生活用品，向16户受灾农户投放160万元，对受灾严重的4户小微企业发放“纳税e贷”314.5万元

山东分行

山东邹平支行采购大量食品和 60 床军用床垫，送到居民安置点慰问受灾群众

山东分行突击队赴寿光纪台镇小王家村开展防汛排涝工作（王殿昌 摄）

辽宁铁岭分行全力支援龙卷风受灾群众，为受灾群众发放食品，为灾区人民送上亲手包的“爱心包子”（陈颖 摄）

江苏盐城分行为响水“3·21”爆炸事故受伤群众无偿献血（潘军 摄）

责任荣誉

英国《银行家》杂志

Global Bank of the Year 2019
（2019 全球年度银行大奖）

Bank of the Year in Asia-Pacific 2019
（2019 亚太地区年度银行大奖）

Bank of the Year in China 2019
（2019 中国年度银行大奖）

2019 年银团贷款最佳业绩奖

助力打赢“三大攻坚战”成效奖

最佳普惠金融成效奖

最佳绿色金融成效奖

银行业客户服务中心“寻找好声音业务综合技能竞赛”客服好声音“综合团队一等奖”

2019 年银行业普及金融知识万里行活动最佳成效单位

2019 年中国银行业杰出好新闻

2019 年中国银行业优秀新媒体好新闻

年度优秀企业文化奖

年度亚洲卓越零售银行

年度金融科技银行

2019 最佳私人银行

2019 最佳资产管理银行

2019 年“金理财”资产管理卓越奖

2018 年人民银行科技发展奖一等奖
（基于异地双活的两地三中心工程）

Top Investment House Commercial and Investment Bank China/Hong Kong Rank 1
（亚洲 G3 货币债券最佳投资机构第一名（中国 / 香港区商业银行及投资银行类））

Best Private Bank Highly Commended China
（最佳私人银行（高度推荐））

Most Innovative Digital Collaboration
（最创新性金融合作奖）

Most Innovative Risk Management Project
（最创新性风险管理奖）

Most Innovative Public Sector System
（最创新性国营部门系统奖）

Most Innovative Retail Payment Project
（最创新性零售支付系统奖）

BEST DOMESTIC M&A DEAL CHINA
（最佳境内收购奖）

中国外汇交易中心

2018 年度最佳外汇市场交易后支持奖

2019 年度银行间本币市场核心交易商

优秀货币市场交易商

优秀债券市场交易商

中国银行保险监督管理委员会

2019 年“3·15 消费者权益保护教育宣传周”活动优秀组织单位

2019 年“金融知识普及月 金融知识进万家”活动优秀组织单位

最佳影响力投资奖

最佳全国性零售银行奖

零售银行最佳互联网服务奖

最佳境内现金管理银行

中东及非洲地区服务“一带一路”倡议最佳中国金融机构

中东及非洲地区“一带一路”倡议最佳项目

2019 年度全国性银行天玑奖

2019 年度资产托管银行天玑奖

2019 年度全能银行投行业务天玑奖

2019 年度养老金融服务银行天玑奖

2019 年度银行资产管理品牌君鼎奖

中国主板上市公司价值百强榜

中国上市公司资本运作标杆奖

第十四届人民企业社会责任奖
年度企业奖

2019 精准扶贫贡献年度典范企业

2019 年度杰出责任管理

中央国债登记结算有限责任公司

2018 年度“结算 100 强 - 优秀自营商奖”

《香港商报》

“普惠金融智慧营销系统”荣获“2019 金融创新服务实体经济十佳创新成果”

“乐分易”产品荣获“2019 金融创新服务实体经济十佳金融产品”

《环球金融》（Global Finance）

Best Bank for SOE Reform
（最佳国企混改金融服务银行）

澎湃

年度金融机构

年度金融科技机构

和讯

2019 年度优秀金融机构

2019 年度零售银行（国有银行组）

2019 年度受尊敬企业

中国青少年发展基金会

希望工程最佳合作伙伴奖

希望工程“突出贡献者”

2019 卓越竞争力普惠金融践行金融机构

《中国融资》

最佳上市公司

《财富管理》

金臻奖 | 最佳中国私人银行 - 最佳风险管理奖（国有银行组）

《第一财经》

2019 金融价值榜·年度金准扶贫

中国支付清算协会

“支付安全与防范电信网络新型欺诈”宣传周活动优秀组织奖

新浪财经

责任投资最佳银行奖

卓越理财师培育奖

2018 年度金牛理财银行奖

“2019 年度产业金融国际优秀案例”一等奖

上海票据交易所

2018 年度优秀会员单位

优秀银行类交易商

《财经》杂志

长青奖·可持续发展贡献奖

全国银行间同业拆借中心

2018 年度“银行间本币市场资产支持证券市场贡献奖”

中国网

优秀扶贫先锋机构

界面

年度信用卡中心

责任承诺

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年。本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、十九届二中、三中、四中全会和十九届中央纪委四次全会精神，全面落实中央经济工作会议、中央农村工作会议和监管工作会议部署，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧扣全面建成小康社会目标任务，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，以服务供给侧结构性改革为主线，以服务实体经济为主业，以服务“六稳”为重点，深入实施治行兴行“六维方略”，持之以恒补短板、强弱项、固根基，攻坚克难推动改革转型和创新发展，毫不松懈守牢各类风险底线，全力推动建设国际一流商业银行集团目标取得新的突破！

贡献脱贫攻坚金融力量	• 推行“银行让利、企业带动、贫困户受益”利益联结机制 • 精准支持扶贫产业项目，精准对接贫困农户需求，加大扶贫产品创新力度 • 加大定点扶贫资源倾斜和帮扶指导力度，差异化推进帮扶工作，巩固脱贫成果 • 对深度贫困地区实行贷款优先审批、资源优先保障、干部优先配备、政策优先倾斜
绘就乡村振兴惠农华章	• 加大对特色农业和优势农产品支持力度，助推农业基础设施建设提档升级 • 培育保障国家粮食安全重要载体和力量，服务好国家粮食安全战略 • 支持“美丽乡村”建设，服务好农村集体产权制度改革，推动县域幸福产业发展 • 大力推进互联网金融服务“三农”“一号工程”，让现代金融服务惠及更多农民
坚守服务实体经济天职	• 服务国家重大发展战略，优化重点领域服务 • 支持战略性新兴产业和高端制造业发展 • 深入推进普惠金融和民生领域金融服务
推动耕耘美丽中国实践	• 发挥专业优势，引领绿色金融发展 • 坚持绿色办公，实施绿色采购，提升绿色运营水平 • 开展绿色环保行动，助力建设美丽中国
书写惠民服务满意答卷	• 加快推进数字化转型，通过系统集成和战略协同提升数字化核心能力 • 深入推进科技体制改革，重点围绕敏捷研发、业技融合持续用力 • 启动案防“利箭计划”，打一场案防攻坚战，确保不发生重大风险事件和案件
彰显新时代奋斗者风采	• 全面保障员工权益与福利 • 组织开展多元化培训活动，拓宽员工职业发展路径 • 开展丰富多彩的文体活动，充实员工精神生活
携手共创和谐美好社会	• 大力宣传金融知识，提升公众金融素养 • 积极献身社会公益事业，为社会和谐贡献力量

附录

关键数据编报基础

对外捐赠金额（万元）：
对外捐赠金额包括公益性捐赠金额和其他捐赠金额，不包括员工捐赠。其中，公益性捐赠是指通过公益性社会团体或者县级（含县级）以上人民政府及其部门，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。其他捐赠是指除公益性捐赠以外的捐赠。

农户贷款余额（亿元）：
农户贷款余额包含农牧民安居工程一般贷款、个人地震灾区农民建房贷款、农民购建房贷款、个人农用机械贷款、农村个人生产经营贷款、农户小额贷款、个人其他涉农贷款、个人农业贷款和金穗快农贷余额。

员工总数（人）：
员工总数指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，且不包括劳务派遣。

县域员工数（人）：
县域员工包括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及劳务派遣用工。

女性员工占比（%）：
女性员工占比 = 女性员工数 / 员工总数。其中，员工总数指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的全部员工；女性员工指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。

少数民族员工占比（%）：
少数民族员工占比 = 少数民族员工数 / 员工总数。其中，员工总数指境内签有劳动合同的员工总人数（不含综合化经营子公司及村镇银行）。少数民族员工指境内签有劳动合同的少数民族员工总人数（不含综合化经营子公司及村镇银行）。

员工培训（万人次）：
员工培训人次数指中国农业银行以正式发文方式通知员工参加的面授培训人次数，统计范围包括总部、境内 37 家分行和 3 家培训学院。

境内分支机构数（个）：
境内分支机构数包括总行本部、总行营业部、总行专营机构、一级 (直属) 分行、二级分行 (含省区分行营业部)、一级支行 (含直辖市、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。该数据为获取营业许可证的所有分支机构，包括已获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

县域机构数（个）：
县域机构包括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。

总行本部办公人均用水量（立方米 / 人）	=	2019 年农行总行本部全年用水量 / 总行办公楼实际办公人数
总行本部办公人均用电量（度 / 人）	=	2019 年农行总行本部全年用电量 / 总行办公楼实际办公人数
总行本部办公人均燃气量（立方米 / 人）	=	2019 年农行总行本部全年使用燃气量 / 总行办公楼实际办公人数

注册会计师独立鉴证报告

致：中国农业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国农业银行股份有限公司（“贵行”）2019 年度社会责任报告中选定的 2019 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。

关键数据

本报告就以下选定的 2019 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

对外捐赠金额	（万元）
农户贷款余额	（亿元）
员工总数	（人）
县域员工数	（人）
女性员工占比	（%）
少数民族员工占比	（%）
员工培训	（万人次）
境内分支机构数	（个）
县域机构数	（个）
总行本部办公人均用水量	（立方米 / 人）
总行本部办公人均用电量	（度 / 人）
总行本部办公人均燃气量	（立方米 / 人）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2018 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制 2019 年度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报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制 2019 年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。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。

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颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好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。

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 2019 年度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。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2019 年度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，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行及北京分行层面开展工作。我们所实施的工作包括：

- 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 实施分析程序；
- 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 重新计算；
- 我们认为必要的其他程序。

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。

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 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 · 上海市

2020 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	P12	
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P12	
	102-3 总部位置	P170	
	102-4 营运位置	P12	
	102-5 所有权与法律形式	P12	
	102-6 服务的市场	P12	
	102-7 组织规模	P16、P134	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P27、P134	
	102-9 供应链	P106	
	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	P17-18、P125	
	102-12 外部倡议	P23	
	102-13 协会的成员资格	P158-159	
战略	102-14 高级决策者的声明	P4-11	
	102-15 关键影响、风险和机遇	P13、P18-19	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P20-21	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P20-22	
管治	102-18 管理架构	P16	
	102-19 授权	P22	
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P22	
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P28-29	
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P16	
	102-23 最高管治机构主席		
	102-24 最高管治机构的提名和甄选		
	102-25 利益冲突		
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用		
	102-27 最高管治机构的集体认识	P22	
	102-28 最高管治机构的绩效评估		
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理		
	102-30 风险管理流程的效果	P19	
	102-31 经济、环境和社会议题的评审		
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P22	
	102-33 重要关切问题的沟通		
	102-34 重要关切问题的性质和总数		
	102-35 报酬政策		
	102-36 决定报酬的过程		

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		
	102-38 年度总薪酬比率		
	102-39 年度总薪酬增幅比率		
利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	P28-29	
	102-41 集体谈判协议		
	102-42 利益相关方的识别和遴选	P22-23	
	102-43 利益相关方参与方针	P28-29	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P28-29	
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P170	
	102-46 界定报告内容和议题边界	P170	
	102-47 实质性议题列表	P23	
	102-48 信息重述	P164-167	无重述信息
	102-49 报告变化	P164-167	报告议题无重大变化
	102-50 报告期	P170	
	102-51 最近报告日期	P170	
	102-52 报告周期	P170	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P170	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P164-167	
	102-55 GRI 内容索引	P164-167	
	102-56 外部鉴证	P162-163	
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	P23、P50-69、P70-93、P170	
	GRI 103 管理方法 103-2 管理方法及其组成部分	P50-69、P70-93	
	GRI 103 管理方法 103-3 管理方法的评估	P50-69、P70-93	
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P26-27	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P94-109	
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	P135	
	201-4 政府给予的财政补贴		
GRI 202 市场表现	202-1 按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比		
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例		
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P50-69、P70-93	
	203-2 重要间接经济影响	P50-69、P70-93	
GRI 204 采购实践	103 管理方法	P106	
	204-1 向当地供应商采购支出的比例		
GRI 205 反腐败	103 管理方法	P125-129	
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P125-129	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P125-129	
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动		

指标编号和描述			页码	注解
GRI 206 反竞争行为		206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼		
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	P23、P94-109、P170	
		103-2 管理方法及其组成部分	P94-109	
		103-3 管理方法的评估	P94-109	
GRI 301 物料		301-1 所用物料的重量或体积		
		301-2 所使用的回收进料		
		301-3 回收产品及其包装材料		
GRI 302 能源		302-1 组织内部的能源消耗量	P26、P105	
		302-2 组织外部的能源消耗量	P105	
		302-3 能源强度	P105	
		302-4 减少能源消耗量	P26	
		302-5 降低产品和服务的能源需求	P104-106	
GRI 303 水资源		303-1 按源头划分的取水		
		303-2 因取水而受重大影响的水源		
		303-3 水循环与再利用	P105	
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		
		304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		
		304-3 受保护或经修复的栖息地		
		304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种		
GRI 305 排放		305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P105	
		305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P105	
		305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放		
		305-4 温室气体排放强度	P105	
		305-5 温室气体减排量		
		305-6 臭氧消耗物质（ODS） 的排放		
		305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx） 和其他重大气体排放	P98	
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		
		306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	P104-105	
		306-3 重大泄漏		
		306-4 危险废物运输		
		306-5 受排水和 / 或径流影响的水体		
GRI 307 环境合规		307-1 违反环境法律法规		
GRI 308 供应商环境评估		308-1 使用环境标准筛选的新供应商	P106	
		308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P106	
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	P23、P130-145、P170	
		103-2 管理方法及其组成部分	P130-145	
		103-3 管理方法的评估	P130-145	
GRI 401 雇佣		401-1 新进员工和员工流动率	P134	

指标编号和描述		页码	注解
GRI 401 雇佣	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P135	
	401-3 育儿假	P135	
GRI 402 劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期		
GRI 403 职业健康与安全	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表		
	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	P140	
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	P140	
	403-4 工会正式协议中的健康与安全议题		
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		
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P136-139	
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		
GRI 405 多元化与平等机会	103 管理方法	P23、P134、P170	
	405-1 管治机构与员工的多元化	P134	
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	P134	
GRI 406 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动		
GRI 407 结社自由与集体谈判	103 管理方法		
	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商		
GRI 408 童工	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商		
GRI 409 强迫与强制劳动	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商		
GRI 410 安保实践	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员		
GRI 411 原住民权利	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件		
GRI 412 人权评估	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点		
	412-2 人权政策或程序方面的员工培训		
	412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约		
GRI 413 当地社区	103 管理方法	P23、P146-157、P170	
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P146-157	
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点		
GRI 414 供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P106	
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动		
GRI 415 公共政策	415-1 政治捐赠		
GRI 416 客户健康与安全	103 管理方法	P110-129	
	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P124-129	
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件		
GRI 417 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P124	
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件		
	417-3 涉及市场营销的违规事件		
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		
GRI 419 社会经济合规	103 管理方法		
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规		

ESG 内容索引

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。	P104-105
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P104-105
	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）。	P105
	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）。	P104-105
	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）。	P104-105
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	P104-105
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	P104-105
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。	P104-105
	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）。	P105
	A2.2	总耗水量及密度 (如以每产屋单位、每项设施计算）。	P105
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P104-105
	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。	P104-105
	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。	P98、P104-106
	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。	P98、P104-106
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。	P134-135
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P134
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P134
层面 B2：健康与安全	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。	P140
	B2.1	因工作关系而死亡人数及比率。	
	B2.2	因工伤损失工作曰数。	
	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。	P140
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。	P136-139
	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。	P136
	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。	
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。	P134
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P134
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	
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。	P106
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	P106
	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。	P106
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、标签及私隐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。	P124
	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。	
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P120
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	
	B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P124
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。	P17、P125-129
	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。	
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P125-129
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。	P146-157
	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）。	P146-157
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P146-157

关于本报告

报告范围

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、培训学院、直属机构及境外机构。

报告时间范围：2019 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。

编制依据

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环境信息披露指引》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。

数据说明

报告中的部分财务数据来自本行 2019 年度财务报表（该报表已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计），其他数据以 2019 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。

保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（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。

发布形式

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。

指代说明

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。

联系方式

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

读者反馈表

感谢您阅读本行《2019 年企业社会责任报告》。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。

扫一扫，
填写读者意见反馈表

您属于以下哪类利益相关方？

☐ 政府 ☐ 监管机构 ☐ 股东和投资者 ☐ 客户 ☐ 员工
☐ 供应商与合作伙伴 ☐ 公众与社区 ☐ NGO ☐ 其他

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？

☐ 是 ☐ 否，您还希望体现哪些内容 _____

您认为报告内容安排和版式设计的阅读友好性如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 不好

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？

2019 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 18 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。

☐ 服务农业
☐ 服务农村
☐ 服务农民
☐ 金融扶贫
☐ 服务国家战略
☐ 服务民生
☐ 服务新兴产业发展
☐ 普惠金融
☐ 绿色金融
☐ 绿色经营
☐ 绿色公益
☐ 保护客户权益
☐ 提升服务品质
☐ 保障员工权益
☐ 帮助员工成长
☐ 关怀关爱员工
☐ 传播金融知识
☐ 抢险救灾重建
☐ 其他 _____