

可持续发展报告



中国农业银行股份有限公司

2025 年度可持续发展报告

新 美丽中国
共创幸福生活



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

邮编: 100005

客服电话: 95599

网址: www.abchina.com.cn www.abchina.com



印刷: 本报告采用来自管理良好的FSC® 认证森林、再生材料及其他受控来源的材料制成。



欢迎关注
中国农业银行
官方网站



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中国农业银行股份有限公司
股票代码: 601288

报告编制说明

报告主体

本报告主体为中国农业银行股份有限公司及其子公司。

编制依据

本报告按照财政部等九部委联合发布的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》及其应用指南、《企业可持续披露准则第1号——气候（试行）》、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14号——可持续发展报告（试行）》、《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》，国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《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》以及香港联合交易所《主板上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》的要求编制。参照中国人民银行《金融机构可持续信息披露指南（试用稿）》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）。

报告原则

本报告遵循重要性、可靠性、相关性、可比性、可验证性、可理解性、相称性、及时性、量化等原则。

重要性：本报告明确区分重要可持续信息与其他信息，综合考虑本行所处行业和经营业务特点等，对可持续信息进行适当汇总与分解。

可靠性：本报告披露的可持续信息具有可靠性，信息真实、完整、中立和准确。

相关性：本报告披露的可持续信息与信息使用者的决策相关，有助于信息使用者作出评价或预测。

可比性：本报告披露的可持续信息可与不同时期的信息进行比较，以及与同行业或从事相似经营活动、具有相似业务模式的其他企业提供的信息进行比较。数据的采集、测量与计算方法发生变化的，本行对相关数据进行追溯调整，并说明调整的情况与原因。

可验证性：本报告披露的可持续信息能够通过该信息本身或者生成该信息的输入值进行校验和证实。

可理解性：本报告披露内容清晰明了，对涉及数据引用的信息注明来源，对涉及专业术语的信息含义作通俗解释，便于信息使用者理解和使用。

相称性：本报告编制使用报告日合理且有依据的信息，对于可持续风险或机遇预期财务影响的信息，采用与本行技能、能力和资源相称的方法。

及时性：本报告与财务报表同时披露，及时满足信息使用者的信息需求。

量化：本报告参考使用相关量化标准和惯例对关键绩效指标进行计量。

报告期间

本报告期间与本行财务报表报告期间保持一致，按公历年度披露可持续信息。在报告期末之后，本报告披露之前，依据报告期末已经存在情况的信息，更新与该情况相关的新进展；若出现有关交易、事项和其他情况的信息，且本行合理预期这些信息将影响信息使用者的决策，本行在本报告中予以披露。

发布形式

本报告包括简体中文、繁体中文、英文三种文字版本，在对三种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。报告可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、香港联合交易所网站（www.hkexnews.hk）、本行网站（www.abchina.com.cn, www.abchina.com）浏览及下载。

更多报告

如需进一步了解本行可持续发展领域的相关信息，请浏览登载于本行网站（www.abchina.com.cn, www.abchina.com）的年度报告、半年度报告及ESG动态栏目相关信息。

联系方式

中国农业银行股份有限公司
地址：中国北京市东城区建国门内大街69号
电话：86-10-85109619（投资者联系电话）
传真：86-10-85126571
邮箱：kcxzf@abchina.com.cn

重要提示

本报告披露的需要估算的信息或预测性信息基于合理的基本假设和前提。本报告的展望性陈述不构成本行对投资者的实质性承诺，请投资者及相关人士对此保持足够的风险认识，并理解计划、预测与承诺之间的差异。

目录

02 关于本行

04 荣誉奖项

08 释义

10 董事长致辞

12 金融支持可持续发展

16 议题重要性评估

16 重要性评估

18 尽职调查、利益相关方沟通

21 议题重要性分析结论

24 ESG治理安排

24 董事会声明

24 治理架构

28 治理层履职能力

30 信息报告、监督及考核机制

31 外部交流活动

142 ESG数据表

154 对标索引表

161 第三方鉴证报告

165 第三方声明

166 《负责任银行原则（PRB）》报告和自评估

01 环境议题

34 应对气候变化
63 污染物排放
63 废弃物处理
65 生态系统和生物多样性保护
66 环境合规管理
67 能源利用
69 水资源利用
69 循环经济

02 社会议题

72 乡村振兴
81 普惠金融
86 社会贡献
91 创新驱动
94 科技伦理
94 供应链安全
96 平等对待中小企业
97 消费者权益保护
（产品和服务安全与质量）
115 数据安全与客户隐私保护
124 员工

03 治理议题

136 反商业贿赂及反贪污
141 反不正当竞争

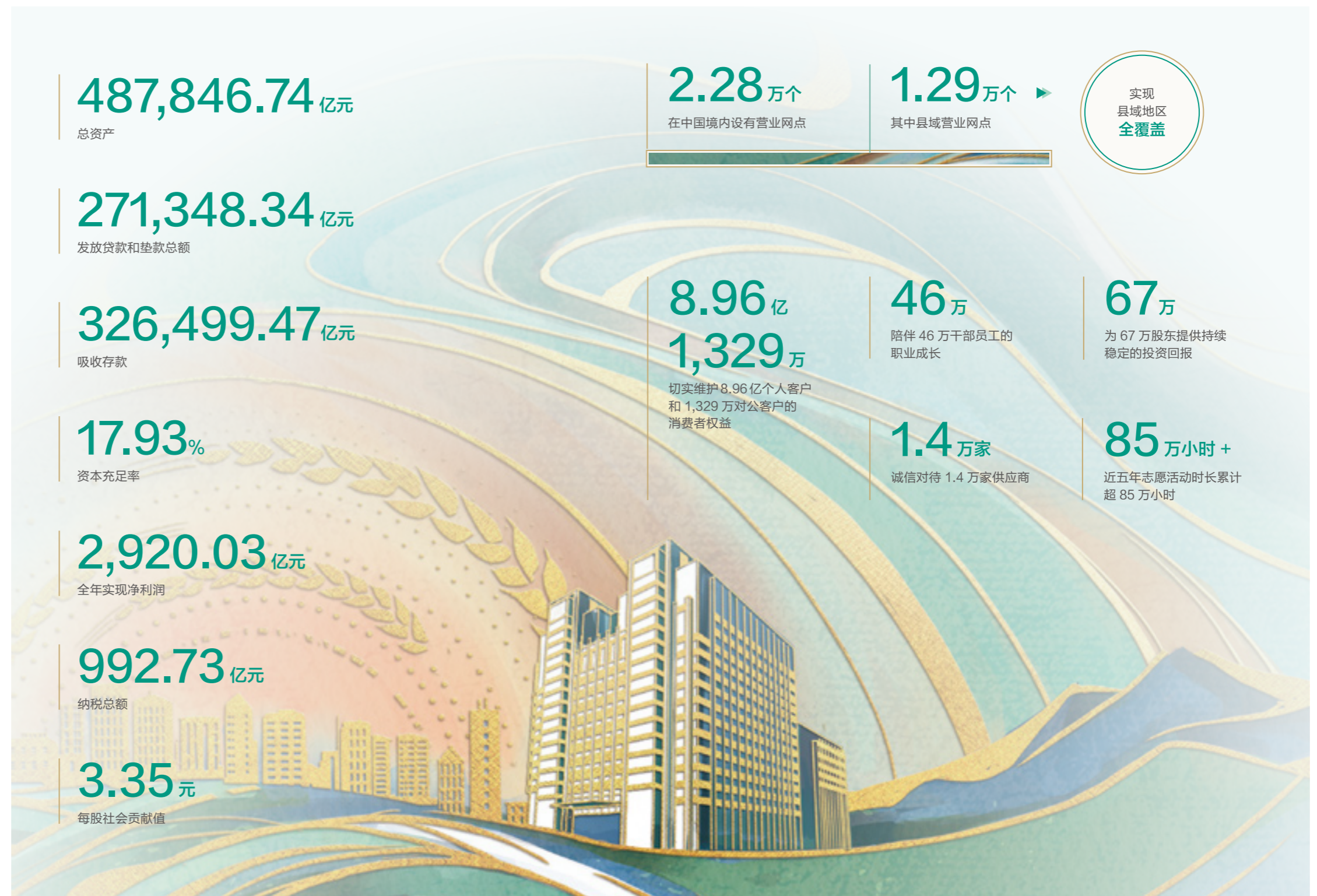
关于本行

中国农业银行股份有限公司，前身最早可追溯至 1951 年成立的农业合作银行。自 1979 年 2 月恢复成立以来，本行相继经历了国家专业银行、国有独资商业银行和国有控股商业银行等不同发展阶段。2009 年 1 月，本行整体改制为股份有限公司。2010 年 7 月，本行分别在上海证券交易所和香港联合交易所挂牌上市。

农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，以高质量发展为主题，秉承可持续发展理念，发挥 ESG 基因特色，持续擦亮绿色底色。构建完善可持续发展治理体系，突出“服务乡村振兴领军银行”和“服务实体经济主力银行”两大定位，全面实施“三农”普惠、绿色金融、数字经营三大战略。将可持续发展理念与全面的业务组合、庞大的分销网络和领先的技术平台深度融合，积极应对气候变化，努力实现绿色低碳发展，服务广泛的利益相关方，为国家经济发展和人民幸福生活贡献金融力量。

截至 2025 年末，本行总资产 487,846.74 亿元（人民币，下同），发放贷款和垫款总额 271,348.34 亿元，吸收存款 326,499.47 亿元，资本充足率 17.93%。全年实现净利润 2,920.03 亿元。纳税总额 992.73 亿元，每股社会贡献值 3.35 元。

截至 2025 年末，本行在中国境内设有营业网点 2.28 万个，其中县域营业网点 1.29 万个，实现县域地区全覆盖。本行高度重视各利益相关方，切实维护 8.96 亿个人客户和 1,329 万对公客户的消费者权益，陪伴 46 万干部员工的职业成长，为 67 万股东提供持续稳定的投资回报，诚信对待 1.4 万家供应商，近五年志愿活动时长累计超 85 万小时。



荣誉奖项



荣誉情况

综合	
颁奖机构	荣誉奖项
中央广播电视总台财经节目中心、联合国国务院国资委、全国工商联、中国社科院国有经济研究智库、中国企业改革与发展研究会、责任云研究院	连续三年入选“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单（2025 年度金融业第一）
中国上市公司协会	2025 上市公司可持续发展最佳实践案例
Brand Finance	全球“零售银行品牌价值排行榜”榜首
新华网	2025 企业 ESG 实践案例
新浪财经	入选“2025 中国企业 ESG 百强”榜单，并位列第三名 年度最佳零售银行
联办集团、和讯	2025 年度杰出零售银行
澎湃新闻	2025 TOP 金融榜 年度杰出 ESG 金融企业
安永大中华区	2025 可持续发展年度最佳奖项
中国金融	整合营销年度案例

注：1. 金融稳定理事会（Financial Stability Board）公布的在金融市场中承担关键功能、具有全球性特征的银行。

环境	
颁奖机构	荣誉奖项
新浪财经	“绿色消费促进类”优秀案例
和讯网	2025 年度绿色金融实践模范银行
华夏时报	2025 年度绿色金融实践典型案例 绿色金融创新典型案例
新京报	2025 年度绿色发展优秀案例
香港品质保证局	杰出绿色和可持续债券牵头经办行（金融业）—卓越远见绿色债券框架 杰出绿色和可持续贷款结构顾问（国际农业融资项目—亚洲）—卓越远见可持续发展挂钩贷款绩效指标 气候披露贡献先锋大奖
《财资》杂志（“The Asset”）	最佳可持续发展债券 — 市级政府 最佳可持续发展债券 — 金融机构 最佳绿色债券 / 蓝色债券 — 省级政府 最佳绿色债券 / 蓝色债券 — 金融机构 最佳绿色债券 — 省级政府 最佳绿色债券 — 国有企业 最佳绿色债券 — 碳中和 最佳首发绿色债券 最佳绿色债券 — 租赁
亚太区贷款市场公会	2024 年度绿色 / 可持续 / 可再生能源银团项目大奖
中资企业（新加坡）协会	中资企业创新发展奖

社会

颁奖机构	荣誉奖项
中国国际减贫中心、中国互联网新闻中心、世界银行、联合国粮食及农业组织、联合国世界粮食计划署、国际农业发展基金、亚洲开发银行	全球最佳减贫案例
中国人民银行	金融科技发展奖
国家认证认可监督管理委员会	新一代采购平台—农银 e 采平台获中国电子招标投标系统（EBS）五星级（最高等级）认证
银行卡安全委员会	警银联动及数字化风险防控先进单位
新浪财经	金融消保优秀机构
	年度最佳消保责任银行
	金融科技创新服务优秀案例
《财资》杂志（“The Asset”）	信用卡消保优秀案例
	“最佳零售移动银行体验”奖
南方周末	AAA 数字奖项—最佳数字化财富管理用户体验奖
华夏时报	年度典范责任企业
金融界	2025 年度金融助残典型案例
	华夏公益·创益者
	杰出消费者权益保护标杆机构奖
《哈佛商业评论》	杰出手机银行 APP 奖
	杰出投教与消保创意案例奖
TopDigital	2025 AI & 数字化榜“中国农业银行股份有限公司信用卡中心”
麒麟国际创意节	品牌营销银奖“农行哇宝”
中国金融传媒	优秀品牌案例“农行信用卡”
	金融消保与服务创新优秀案例
中国金币集团有限公司	2025 版熊猫精制币最佳销售奖
	聚力先锋奖
	区域政治项目突出贡献奖

治理

颁奖机构	荣誉奖项
上海证券交易所	信息披露年度工作评价获最高等级“A”
	2025 年度上市公司董事会最佳实践案例
	2025 年中国上市公司内部控制最佳实践案例
中国上市公司协会	中国上市公司协会董事会办公室最佳实践案例
	2024 年度上市公司投资者关系管理最佳实践
	上市公司 2024 年报业绩说明会最佳实践
投资时报	2025 优秀信披公司
中国金融传媒	2025 年银行业 ESG 典型实践案例征集 风险防控实践案例



释义

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下涵义。

1	本行 / 本集团 / 农行 / 农业银行 / 中国农业银行	指	中国农业银行股份有限公司，或中国农业银行股份有限公司及其子公司
2	人民银行 / 央行	指	中国人民银行
3	财政部	指	中华人民共和国财政部
4	生态环境部	指	中华人民共和国生态环境部
5	国务院国资委	指	国务院国有资产监督管理委员会
6	金融监管总局	指	国家金融监督管理总局，或原中国银行保险监督管理委员会
7	上交所	指	上海证券交易所
8	香港联合交易所	指	香港联合交易所有限公司
9	三农金融事业部	指	本行根据股份制改革的要求，为实施三农和县域金融服务专业化经营而采取的一种内部组织管理模式，以县域金融业务为主体，在治理机制、经营决策、财务核算、激励约束等方面具有一定的独立性
10	可持续发展	指	满足当代人需求又不损害子孙后代需求的发展模式，即在经济发展的同时，要求社会通过提高生产潜力和确保所有人的公平机会来满足人类的发展，并采取保护环境和合理利用资源的方针，以实现经济、社会与环境的协调发展
11	ESG	指	环境、社会及治理
12	议题	指	体现对本行、经济、社会、环境和利益相关方具有影响的事项或因素
13	绿色金融	指	为支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动，即对环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等领域的项目投融资、项目运营、风险管理等所提供的金融服务
14	独立董事	指	上海证券交易所股票上市规则下所指的独立董事，及香港上市规则下所指的独立非执行董事
15	气候相关影响	指	本行活动（包括相关的价值链活动）对气候变化产生的影响，包括实际影响或者可预见的潜在影响、积极影响或者消极影响
16	气候相关风险	指	气候变化对本行可能产生的消极影响，包括气候相关物理风险和气候相关转型风险
17	气候相关机遇	指	气候变化对本行可能产生的积极影响，减缓气候变化和适应气候变化的措施可以为本行创造气候相关机遇

18	气候相关物理风险	指	由气候变化导致的风险，可能由事件驱动（急性物理风险），也可能由气候模式的长期转变导致（慢性物理风险）。这种风险可能对本行产生财务影响，本行经营成果也可能受到影响
19	气候相关转型风险	指	向低碳经济转型带来的风险，包括政策、法律、技术、市场和声誉风险
20	气候转型计划	指	本行向低碳经济转型而制定的系统性战略框架，通过科学路径、可量化目标、具体行动，包括减少温室气体排放的行动等，协调短期经营决策与长期气候目标，同时满足国家法律法规、战略规划及利益相关方预期
21	价值链	指	与本行的商业模式和所处的外部环境有关的全部活动、资源和关系
22	供应链	指	为本行提供产品或服务的上游实体所开展的一系列活动
23	循环经济	指	资源循环型经济模式，即以资源节约和循环利用为特征、与环境和谐的经济发展模式
24	利益相关方	指	权益受到或可能受到本行活动影响的个人或团体，如员工、客户、供应商、投资者等
25	情景分析	指	在不确定的条件下，确定和评估未来事件的潜在结果范围的过程和方法
26	气候韧性	指	本行针对气候相关变化、发展或者不确定性作出调整的能力，即本行管理气候相关风险和从气候相关机遇中受益的能力、应对及适应气候相关物理风险和气候相关转型风险的能力，包括本行对气候相关变化、发展和不确定性的战略韧性和运营韧性
27	温室气体	指	《京都议定书》列明的 7 种温室气体，包括二氧化碳（CO ₂ ）、甲烷（CH ₄ ）、氧化亚氮（N ₂ O）、氢氟碳化物（HFCs）、全氟化碳（PFCs）、六氟化硫（SF ₆ ）、三氟化氮（NF ₃ ）
28	二氧化碳当量	指	通用计量单位。比较某种温室气体与二氧化碳的辐射强度的单位。给定温室气体的二氧化碳当量等于该温室气体量乘以其全球变暖潜力值
29	排放因子	指	每单位活动数据（如能源消耗量、生产量等）所对应的温室气体排放量
30	业务模式	指	通过本行活动将投入转化为产出和结果的体系，旨在实现本行战略目标并为本行创造价值，从而在短期、中期和长期产生现金流量
31	农银汇理	指	农银汇理基金管理有限公司
32	农银国际	指	农银国际控股有限公司
33	农银金租	指	农银金融租赁有限公司
34	农银投资	指	农银金融资产投资有限公司
35	农银理财	指	农银理财有限责任公司

董事长致辞



谷澍

董事长

2025年是“十四五”规划收官之年，也是中国式现代化进程中具有重要意义的一年。农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，全面落实中央经济工作会议、中央金融工作会议和中央农村工作会议部署，完整准确全面贯彻新发展理念，坚持以人民为中心的价值取向，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，培育和弘扬中国特色金融文化。一年来，我们积极践行可持续发展议程和全球发展倡议，落实积极应对气候变化等国家战略，牢牢把握“防风险、促高质量发展”工作主线，将可持续发展目标全面融入治理战略和业务运营，将可持续发展成果赋能广大利益相关方。

坚持党的领导，深入实践中国特色金融治理模式。农业银行坚持和加强党的全面领导，严格落实“第一议题”制度，扎实推进中央巡视整改，认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，深入推进风腐同查同治，全面从严治党向纵深推进。持续完善可持续发展治理机制，充分发挥董事会战略决策、监督落实的作用。将可持续发展融入“十五五”规划编制，强化重要议题的顶层设计。扩大可持续发展议题审议和报告范围，强化董事会对可持续风险和机遇管理的决策监督力度。强化跨部门可持续发展工作组对董事会战略规划和可持续发展委员会的决策支撑，稳步推进可持续发展在全行的理念制度深化和管理质效提升。提前适用可持续信息披露监管要求，发布首份可持续发展报告，为中国可持续披露实践贡献合规范式。连续4年获得中国上市公司协会“可持续发展最佳实践案例”奖项，连续3年入选中央广播电视总台、中国企业改革与发展研究会等发布的“中国ESG上市公司先锋100”榜单。

坚持主责定位，服务乡村全面振兴和实体经济本源。始终牢记“姓农为农”，我们坚决扛牢服务乡村全面振兴职责使命，不断优化提升金融供给，助力培育发展新质生产力，积极主动融入中国式现代化进程。持续强化涉农金融供给，县域贷款连续4年增量超万亿元，截至2025年末县域贷款余额10.9万亿元，占境内贷款比重41.0%。持续做优重点领域金融服务，粮食和重要农产品保供、乡村产业、乡村建设相关领域贷款分别较上年末增长20.3%、19.5%、9.6%，160个重点帮扶县、原“三区三州”地区贷款增速持续高于全行。服务覆盖进一步拓展，向乡镇新迁建网点179个，县域网点增加至1.29万个。常态化开展流动金融服务，全年服务农户12万人次。服务实体经济力度更大、质效更优。新型政策性金融工具、技术改造和设备更新、“两重”等清单项目配套融资规模均居可比同业前列。科技贷款余额4.7万亿元，较上年末增长20.1%。个人、普惠、民营企业贷款在同业中分别率先超过9万亿元、4万亿元和7万亿元。连续5年在服务乡村振兴监管考核评估中获评最高等级“优秀”，为20家全国性金融机构中唯一一家。连续4年、累计6个案例入选“全球最佳减贫案例”，是全国入选案例最多的金融机构。

坚持生态优先，助力实现新一轮国家自主贡献目标。积极践行“两山”理念，以碳达峰碳中和为牵引，我们深入实施绿色金融战略，持续丰富绿色投融资体系，稳步推行自身节能降碳，主动引导资金向降碳、减污、扩绿、增长等重点领域倾斜，全力支持经济社会绿色低碳转型。截至2025年末，绿色贷款余额5.93万亿元，增长18.7%，折合年减排二氧化碳当量1.7亿吨。境内发行两期绿色金融债，规模合计660亿元。自营绿色债券投资余额1,578亿元，增长36.6%。逐步拓展温室气体排放统计类别，2025年全集团碳排放总量和人均量较上年均有所下降。上线“农银e采平台”，全年节省纸质标书31.5万套。开展绿色出行活动1,650次，参与员工18.9万人次。构建环境、社会和治理(ESG)评价指标体系，上线法人客户ESG评价功能。在持续开展火电、钢铁等碳密集行业转型风险压力测试的基础上，探索开展农业、个人住房、风电企业贷款的物理风险压力测试以及气候风险宏观情景

压力测试，逐步构建应对气候变化等可持续信息的财务关联。荣获和讯网“2025年度绿色金融实践模范银行”、香港品质保证局“气候披露贡献先锋大奖”。

坚持人民至上，切实增进民生福祉和共同富裕。以客户满意、员工满意为标准，努力回馈股东、回报社会，着力提升金融服务的普惠性、适配性和覆盖面，把人民对美好生活的向往作为我们努力奋斗的目标。从物理网点、自助机具，到惠农服务站、流动服务，再到线上化和数智化服务，持续拓展金融服务可及性，助力城乡融合发展，让现代化成果惠及每一个人。截至2025年末，境内网点达2.28万家，持续实现县域地区全覆盖；个人掌上银行月活客户数(MAU)超2.76亿户。强化民生重点领域资源配置。大力支持提振消费，含信用卡在内的个人消费贷款余额1.45万亿元，增速9.0%，增量增速均居可比同业首位。完善适应新时代客户需求的服务体系。推广网点新面客系统，柜面业务用时缩短超20%。深入推进农情服务工程，累计打造适老化服务示范网点3,300家，为老年人等客群上门服务达130万人次，远程银行爱心热线全年“一键直接转人工”服务长辈客户800万人次。将关爱基层、关心员工摆在重要位置。建立健全员工关心关爱委员会工作机制，新建“职工之家”设施6,116个(间)，新选拔青年英才2,200余名，分类分级人才库入库4.7万人。强化与资本市场双向互动，连续三年总市值涨幅领先可比同业，保持高比例现金分红政策，为股东创造和实现更大价值。大力推进“农银公益”品牌建设。2.2万家“农情暖域”工会驿站全年开展公益活动超9,900次，全行近5年累计志愿服务时长超85万小时，持续做好有情怀、有担当的温暖银行。连续4年位居国际权威品牌评估机构Brand Finance发布的全球“零售银行品牌价值排行榜”榜首。

坚持创新驱动，加速推进“人工智能+”布局应用。把创新作为发展的第一动力，我们紧跟国家“人工智能+”发展进程，加快推进智慧银行建设，嵌入式AI、模型矩阵、多智能体协作深度赋能，金融服务质效和内部管理效能逐步显现，AI规模化普惠化应用水平日益提升。搭建“农银智+”AI能力建设平台，初步建立覆盖多类型、多尺

寸、多模态的模型矩阵。截至2025年末，数字贷款“农银e贷”余额6.80万亿元，较上年末增长18.7%。为基层减负成效明显。“现场+远程”调查模式减少客户经理现场调查22.5万人次，智能化业绩管理工具平均每天为客户经理节省15-20分钟。科技安全保障能力持续提升。完成银行业规模最大、涉及客户最多的大型主机切换及下线工作。分布式架构下核心系统工作日日均交易量17.36亿笔，日交易量峰值21.83亿笔，核心系统服务可用率100%。数智驱动的企业级业务架构被人民银行评为“金融科技发展奖”一等奖。

一年来，农业银行可持续发展韧性不断增强，高质量发展动能持续释放。成绩的取得，根本在于党中央的坚强领导，得益于监管部门的关心指导、股东客户的信任支持、供应商的携手合作以及社会各界的大力帮助，更凝结着近46万员工的辛勤和汗水。我谨代表董事会，致以衷心的感谢！

金融担当，实干为民。2026年是中国共产党成立105周年，是“十五五”开局之年。农业银行将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，完整准确全面贯彻新发展理念，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，树立和践行正确政绩观，推动经济、社会和环境可持续发展，为中国式现代化进程和“十五五”良好开局贡献更多农行力量！

谷澍

董事长

二零二六年三月三十日

金融支持可持续发展

本行深入贯彻党中央、国务院重大决策部署，全面落实中央金融工作会议精神，将可持续发展理念融入公司治理与经营全流程，践行社会责任，彰显大行担当。深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持当好金融服务乡村振兴领军银行和服务实体经济主力银行，全力推进科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”¹取得实效。积极服务现代化产业体系建设和高水平对外开放，助力构建内外联动、互利共赢的开放型经济体系。

科技金融

积极创新金融产品和服务机制，助力高水平科技自立自强。打造“农银科创达”全生命周期科技金融服务方案，以“线上+线下”全方位产品体系为不同发展阶段与融资需求的科技型企业提供差异化金融服务。构建“科技金融服务中心-科技金融部-科技专业支行”三层专营服务体系，设立25家科技金融服务中心与300余家科技专业支行，提升专业服务覆盖面。创新推出专属线上产品“科捷贷”、优化调整创新积分贷、新兴产

业赋能贷。加快落实国家支持科技创新各项政策，积极对接国家科技创新贷款清单企业。发行200亿元商业银行科技创新债券，加大投资和承销科技创新债券力度。积极推进科技企业并购贷款试点业务，支持科技企业并购重组。与全部AIC股权投资试点城市签署合作协议，累计设立27只试点基金，投资31个科创项目。截至2025年末，科技贷款余额4.7万亿元，较上年末增长20.1%。

4.7 万亿元

科技贷款余额
较上年末增长 20.1% ▲



注：1. 本报告金融“五篇大文章”相关数据按照中国人民银行办公厅《关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》相关口径统计。

绿色金融

聚焦美丽中国建设，深入实施绿色金融战略。持续完善管理体制机制，加快服务模式创新，深化绿色金融品牌建设，推动绿色金融高质量发展。完善多层次政策体系，持续将绿色低碳要求纳入信贷政策体系，引导绿色资金投向。完善绿色金融重大项目库机制，聚焦节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型等重点领域，加大绿色贷款投放。构建多层次、立体化绿色金融服务体系，发行绿色金融债券，开展绿色债券投资，持续

拓展绿色基金、绿色租赁、绿色理财等创新型业务，满足客户多元化投融资需求。稳步推进自身节能降碳，开展投融资业务碳排放核算。统筹发展和安全，全面加强ESG风险管理。截至2025年末，绿色贷款余额5.93万亿元，较上年末增长18.7%。

5.93 万亿元

绿色贷款余额
较上年末增长 18.7% ▲

普惠金融

主动担当服务实体经济、惠企利民纾困的责任使命，以高质量发展为主线，以数智化管理为动力，以满足广大市场主体金融需求为目标，全面推进“三农”普惠发展战略，拓宽服务场景、改进服务模式、优化业务流程、夯实发展基础，切实提升普惠金融服务能力，为小微企业、个体工商户以及农户等提供更加便捷、更加优惠、更加可持续的金融服务。截至2025年末，本行普惠贷款余额4.35万亿元，较上年末增长20.9%；普惠型小

微企业贷款余额3.93万亿元，较上年末增长21.7%；普惠型小微企业有贷客户数523.94万户，较上年末增加65.75万户。普惠金融供给总量最大、服务覆盖面最广、可持续发展能力领先的领军银行地位进一步巩固提升。

4.35 万亿元

普惠贷款余额
较上年末增长 20.9% ▲

3.93 万亿元

普惠型小微企业贷款余额
较上年末增长 21.7% ▲

523.94 万户

普惠型小微企业有贷客户数

养老金融

聚焦养老金融功能性、人民性、普惠性，构建“两全三多”服务体系¹，致力于打造人民满意的养老金融特色银行。持续助推养老金融“三大支柱”体系覆盖。截至2025年末，本行服务实体及电子社保卡用户数分别达2.8亿、2.1亿，行业领先；养老金受托管理规模3,881.34亿元，较上年末增长22.6%；个人养老金服务客户数较上年末增长109.1%，缴存金额增长101.5%，稳居行业前列。全面提升养老金融产品服务体验。创新推出“农情颐养宝”按月领取型产品系列，

优选纳入创新型基金、保险、理财等产品。不断优化“四位一体”适老化服务体系。建成3,300家适老化服务示范网点，升级掌上银行“养老社区”；畅通远程银行“爱心热线”，累计提供“一键通”服务800万人次；提供上门服务“贴心连线”，为长辈客户提供上门服务130万次。强化多层次产业支持，积极落实人民银行服务消费与养老再贷款政策，截至2025年末，养老产业贷款余额达231.6亿元，较上年末增长108.5%。

3,881.34 亿元

养老金受托管理规模
较上年末增长 22.6% ▲

231.6 亿元

养老产业贷款余额
较上年末增长 108.5% ▲

数字金融

以“客户满意、员工满意”为标准，全力实施智慧银行建设，推动数字经营模式更加成熟，业务价值持续释放，基层获得感和满意度明显提升。在客户服务、风险防控、内部管理等领域持续推动AI规模化应用，不断完善AI应用能力体系，有效提升金融服务精准性与普惠性。发布掌上银行11.0版，掌上银行月活客户数持续领跑同业；将超级工作台打造成为

基层展业标配工具，加速推进线上线下协同经营。深化数据和模型工具化应用，为提升金融服务水平提供更强数据支撑。完成银行业规模最大、涉及客户最多的大型主机切换及下线工作。截至2025年末，“农银e贷”贷款余额6.80万亿元，较上年末增长18.7%；个人掌上银行月活客户数2.76亿户。

6.80 万亿元

“农银e贷”贷款余额
较上年末增长 18.7% ▲

2.76 亿户

个人掌上银行月活客户数

服务现代化产业体系建设

深入落实制造强国战略，支持以先进制造业为骨干的现代化产业体系建设，将做好制造业金融服务作为支持实体经济的重要着力点，持续推动制造业智能化、绿色化、融合化发展。加强与发改委、工信部、科技部等国家部委合作，促进产业政策与金融服务协调联动，为制造业中长期项目、技术改造和设备更新项目等提供融资支持。围绕产业转型升级、新兴产业培育、未来产业布局等领域，建立重点客户和重点项目清单，强化政策资源保障，加大制造业贷款，尤其

是中长期贷款的投放力度。深化产业链金融服务，精准对接产业链上中下游、大中小微企业群融资需求，创新完善融资产品，推动链上企业协同发展。支持产业集群化发展，全面对接国家先进制造业集群，实施差异化政策，为集群提供综合性金融服务。截至2025年末，制造业贷款余额3.72万亿元，较上年末增长14.6%。

3.72 万亿元

制造业贷款余额
较上年末增长 14.6% ▲

服务高水平对外开放

贯彻落实国家对外开放战略，制定《关于服务国家高水平对外开放 促进稳外贸稳外资工作方案》，明确将绿色贸易发展作为重点支持方向，围绕清洁能源、绿色技术研发及设备制造等领域加强跨境金融支持，深化与国际金融机构的绿色金融合作。服务“走出去”和“一带一路”绿色发展战略，通过涉外保函等“走出去”产品体系，满足企业在工程承包、境外投

资、低碳基础设施建设、绿色产业合作等方面的担保和融资需求。2025年，办理涉及共建“一带一路”国家涉外保函业务51亿美元，支持多个清洁绿色能源项目的融资落地。

51 亿美元

办理涉及共建“一带一路”国家涉外保函业务

注：1. 全品类产品供给、全渠道适老化服务、多层次产业支持、多维度客群经营、多场景生态建设体系。

议题重要性评估

本行遵循财政部、人民银行、上交所、香港联合交易所可持续相关披露要求，结合银行业和本行经营业务特点，通过在线问卷、管理层会议、专家评审会等多渠道开展尽职调查和利益相关方沟通，对可持续发展议题进行识别、分析和重要性评估。重要性评估是识别、判断和披露可持续风险、机遇和影响的核心流程，是本行管理和监督可持续信息披露工作的基础。

重要性评估

步骤一

确定初步议题清单

1. 确定评估范围与边界

梳理国家部署、法律法规、行业政策、监管要求，分析本行发展战略、业务活动、财务报表、价值链等，结合媒体报道、同业对标分析等方式，识别出本行利益相关方。本行利益相关方涵盖本行内外部利益相关群体，主要包括投资者、债权人、政府及其有关部门，员工、消费者、客户、供应商、社区以及本行业务伙伴和社会伙伴等其他利益相关方。

2. 建立初始议题清单

本行基于财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》及其应用指南、上交所《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》等梳理议题，将21个议题作为议题清单基础，结合监管政策、银行业务、价值链等，通过政策分析、同业分析、内部调研等方式，将产品和服务安全与质量议题同消费者权益保护议题合并，将普惠金融议题纳入议题清单，共计22个议题。



步骤二

开展可持续风险和机遇信息的重要性评估

1. 识别具有潜在重要性的可持续风险和机遇信息

本行按照企业可持续披露准则的要求识别具有潜在重要性的可持续风险和机遇信息。对于可持续信息披露准则中未作要求，但本行判断某项信息对可持续信息基本使用者理解可持续风险和机遇对本行发展前景的影响是必要的，则该信息也属于具有潜在重要性的信息。

2. 重要性判断

本行在作出重要性判断时，对当期财务影响的重要性判断，与编制财务报表时所运用的重要性判断保持一致；

对于未来可能发生的、无法确定结果的事件信息的重要性判断，重点考虑该项信息是否能够影响可持续信息基本使用者对本行发展前景的评估，以及对本行经济资源管理的评估，从而足以影响可持续信息基本使用者的决策。

在评估信息是否能够影响可持续信息基本使用者的决策时，本行综合考虑定量和定性因素。在评估具有不确定结果的未来事件的信息是否具有重要性时，本行根据财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》考虑可能结果的范围及发生概率。

本行在报告日考虑变化后的情况和假设，以重新评估其重要性判断。

3. 评估工具

对本行投资者和债权人开展调研，开展行内专家评审会，使用情景分析等方法评估可持续风险和机遇发生的可能性、财务影响程度。

4. 评估结果

确定可持续风险和机遇的重要性优先级，识别出重要的可持续风险和机遇信息。



步骤三

开展可持续影响信息的重要性评估

确定影响重要性的评估因素，包括规模、范围、发生可能性以及不可补救性。将财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》规定的重要性原则作为评估标准。开展利益相关方调研，调研对象包括与政府和监管机构、投资者和债权人、客户、员工、

供应商与合作伙伴、社区等利益相关方。设置判定影响重要性的阈值，影响重要性的程度以1-5分为判断区间，其中1分为极小，2分为较小，3分为中等，4分为较大，5分为极大。设定4分为阈值，大于4分的议题被视为影响重要性议题。

步骤四

整合评估结果

通过交叉分析、关联性分析将可持续风险、机遇和影响的评估结果叠加取交集，形成重要性议题矩阵。

尽职调查、利益相关方沟通

尽职调查是本行得出影响重要性分析结果的重要方式，主要流程包括识别关键利益相关方、设计与发放调研问卷、确定利益相关方权重、综合评估形成调研分析结果等。2025 年度，本行采用问卷调研、利益相关方座谈会及专家评分三种方式提升调研结果的精确性和平衡性。

本行持续组织开展各利益相关方沟通活动，主动倾听各利益相关方在可持续发展议题上的关切与期待，深入了解其核心诉求与价值关切。通过线上线下渠道，积极宣介本行可持续发展战略、目标与实践成果，提升信息透明度，推动可持续发展理念在内外部传播与认同。

与政府和监管机构的沟通

本行与政府和监管机构在业务开展、风险管理、合规运营等方面保持常态化、高质量沟通。主动回应政府和监管机构的核心理念，积极落实服务国家战略、支持实体经济、推进乡村振兴、做好金融“五篇大文章”、依法合规经营、完善公司治理、健全全面风险管理体系、履行反洗钱义务、加强环境管理等方面的要求。

及时召开政策解读会议，传达监管新规，深入解读政策要点，确保本行准确理解、有效执行，及时反馈政策执行中遇到的问题和意见。积极参与政府和监管机构组织的行业研讨会、座谈会等活动，分享实践经验和观点。严格按照监管要求，向人民银行、金融监管总局、上交所等监管机构报送各类报告，针对重点业务领域和监管关注事项，开展专题汇报。在重大项目审批过程中，主动与政府和监管机构保持密切沟通，及时了解审批要求和反馈意见，确保项目依法合规推进。针对重大政策调整或突发事件，建立快速响应机制，开展即时或临时沟通，确保信息对称。

与投资者和债权人的沟通

持续加强股东和投资者关系管理。本行制定实施《市值管理制度》《估值提升计划暨“提质增效重回报”行动方案》及《投资者关系管理办法》，保持与股东和投资者的日常深度交流。股东和投资者重点关注股东权益、业务发展、可持续投资回报、ESG 风险管理、信息披露等。

报告期内，本行召开 3 次股东会，与股东进行交流。按季度举办 4 期业绩发布会，参与 40 余场资本市场峰会及上交所组织的“对话国际投资者：ESG 赋能上市公司”等专题活动。通过现场会议、电话会议等多种形式组织百余场投资者及分析师见面会，覆盖市场主流投研机构，重点就绿色金融战略定位和进展情况、“三农”领域的特色 ESG 实践以及 ESG 风险管理措施等议题进行深入沟通。常态化开展网络问答，定期回复上证 e 互动平台投资者问题。通过路演、反向路演、投资者热线和 IR 邮箱等多种渠道保持与市场的紧密联系。

合规开展信息披露。本行董事长对信息披露事务管理承担首要责任，董事会秘书负责组织和协调信息披露事务。本行构建涵盖基本制度、管理办法和操作规程，符合上市公司监管要求的信息披露制度体系。报告期内，落实监管最新披露要求，推进《信息披露制度》《内幕信息知情人管理办法》等各项信息披露制度办法实施，持续提升信息披露制度化、流程化和规范化水平。定期报告突出本行与国家战略同频共振，积极回应投资者关切，持续丰富披露形式，不断提升信息披露的针对性、有效性。2025 年，本行在上海证券交易所和香港联合交易所共披露 347 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”。报告期内，本行未发生重大会计差错更正，未遗漏任何重大信息，亦未发生业绩预告修正等情况。本行持续加强内幕信息管理，提升内幕信息知情人合规意识，组织开展年度内幕交易自查和内幕信息知情人登记备案工作。

与客户的沟通

本行制定《客户服务联动管理办法》及《客户投诉管理办法》，建立全行级客服联动体系，维持与客户的常态化沟通。客户重点关注消费者权益保护、数据安全和隐私保护、金融产品创新、服务创新、提升服务质量等。

通过线上、线下沟通渠道，积极回应客户关切。定期组织客户座谈会和产品体验活动，开展客户满意度调查，及时接打回应客户热线，全天候提供掌上银行、智能客服自助服务，为特殊人群提供专业服务。沟通内容覆盖社保医保、信用卡、“三农”普惠、投资理财、养老金融、客户投诉与建议、产品服务咨询等。

与供应商与合作伙伴的沟通

制定落实《中国农业银行集中采购质疑和投诉管理规定》、《中国农业银行集中采购供应商不良行为管理细则》等制度，畅通意见反馈机制与渠道，就业务合作、行为管理等方面与供应商展开日常沟通。供应商和合作伙伴重点关注公平透明、诚信履约、合作共赢、促进行业发展、实施责任采购等。

积极开展供应商调研活动。了解供应商生产经营、合规管理、可持续发展等情况，确保供应链和合作关系合规稳定。组织公开招标时向投标机构说明本行供需要求及采购流程标准等，了解供应商和产品服务，促进双方信息对称，保障采购活动的公平、公正、公开。

强化供应商全流程沟通与管理。加强供应商沟通宣贯，在供应商注册、购标、投标、签约各环节明示诚信投标、绿色采购以及廉洁承诺要求，覆盖全部参与供应商。开展各类供应商约谈，综合运用多种形态，揭示风险、解决问题、追责整改。召开年度供应商大会，开展有温度的沟通，督促供应商恪守商业道德，积极落实绿色采购。

与员工的沟通

本行制定《职工代表大会工作规定》，搭建与员工常态化、多维度的沟通桥梁。员工重点关注员工权益、职业发展、人文关怀、内部管理、改革创新等。

主动回应员工关切。每年至少召开一次职工代表大会，就与员工切身利益相关的议题，广泛听取职工代表的意见和建议，促进民主决策和管理。及时发行和发布本行内部刊物及公告，向员工展示本行业务进展、管理体系建设、改革创新举措等。了解员工在工作环境、职业发展、薪酬福利等方面的核心诉求。不定期组织走访调研，管理层深入基层与员工面对面交流，持续强化员工关心关爱。

与社区的沟通

本行与社区保持常态化沟通，助力社区发展。社区重点关注社会贡献、网点金融服务、金融知识普及、灾后救援及重建等。

通过定点帮扶、公益助学、助残助困、社区建设、社区服务等方式，强化与社区的沟通。持续推动金融知识普及与便民服务深入社区，通过“金融知识进社区”系列活动，以支部结对共建、健康讲座、文艺表演、互动游戏等多元化形式，向居民普及存款、贷款、理财、保险等基础金融知识。聚焦防范电信网络诈骗、非法集资及过度负债等重点领域，开展案例教学，切实增强居民风险识别与防范能力。同步提供权威、实用的金融咨询和便民金融服务，以实际行动贴近居民需求。常态化推进敬老助老、环境保护、公益帮扶等多元化社会化的关心关爱活动。当社区遭遇自然灾害等突发事件时，及时组织应急救援力量参与灾后救援，提供金融保障与资源支持，助力灾后恢复与重建工作。

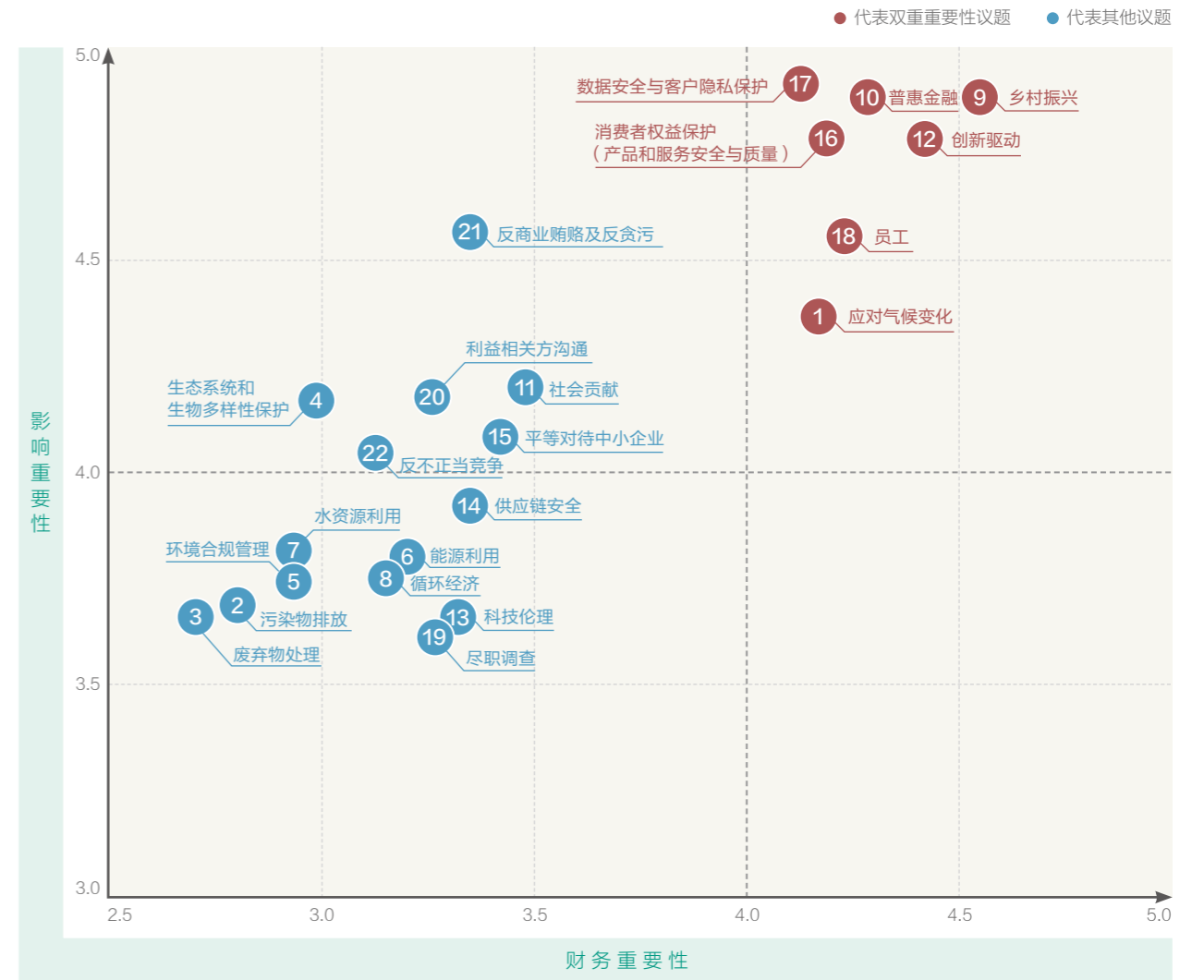
利益相关方沟通情况

类别	核心关注内容	沟通方式	回应与绩效
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 服务国家战略 支持实体经济 乡村振兴 金融“五篇大文章” 合规经营 公司治理 风险管理 反洗钱 环境管理 	<ul style="list-style-type: none"> 公司官网 行业研讨会 座谈会 报告汇报 	2025年，及时召开政策解读会议、积极参与政府和监管机构组织的行业研讨会、座谈会等活动、按时向监管机构提交报告并开展专题汇报。
投资者和债权人	<ul style="list-style-type: none"> 股东权益 业务发展 可持续投资回报 ESG风险管理 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 业绩发布会 资本市场峰会 现场会议 电话会议 上证e互动平台 投资者热线 IR邮箱 	2025年，召开3次股东会、举办4期业绩发布会、参与40余场资本市场峰会、组织百余场投资者及分析师见面会。
客户	<ul style="list-style-type: none"> 消费者权益保护 数据安全和隐私保护 金融产品及服务创新 提升服务质量 	<ul style="list-style-type: none"> 客户座谈会 产品体验活动 客户满意度调查 客户热线 掌上银行 智能客服 	2025年，定期组织客户座谈会和产品体验活动、开展客户满意度调查、及时接打回应客户热线、通过掌上银行和智能客服响应客户需求。
员工	<ul style="list-style-type: none"> 权益保障 职业发展 人文关怀 内部管理与改革创新 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 本行内部刊物及公告 年度员工满意度调查 走访调研 	2025年，召开1次职工代表大会、及时发行和发布行内刊物和公告、开展年度员工满意度调查、不定期组织走访调研。
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 诚信履约 合作共赢 促进行业发展 负责任采购 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商调研 供应商约谈 年度供应商大会 	2025年，开展供应商调研和约谈、召开年度供应商大会。
社区	<ul style="list-style-type: none"> 社会贡献 网点金融服务 金融知识普及 灾后救援及重建 	<ul style="list-style-type: none"> 社区活动 灾后救援 金融知识普及活动 	2025年，开展金融知识普及活动，组织开展敬老助老、环境保护、公益帮扶等关心关爱活动，及时支持灾后救援。

议题重要性分析结论

本行识别的重要性议题包括应对气候变化、乡村振兴、普惠金融、创新驱动、消费者权益保护（产品和服务安全与质量）、数据安全与客户隐私保护、员工。议题重要性矩阵图如下所示。

议题重要性矩阵图



环境议题	社会议题	治理议题
1 应对气候变化	9 乡村振兴	19 尽职调查
2 污染物排放	10 普惠金融	20 利益相关方沟通
3 废弃物处理	11 社会贡献	21 反商业贿赂及反贪污
4 生态系统和生物多样性保护	12 创新驱动	22 反不正当竞争
5 环境合规管理	13 科技伦理	
6 能源利用	14 供应链安全	
7 水资源利用	15 平等对待中小企业	
8 循环经济	16 消费者权益保护 (产品和服务安全与质量)	
	17 数据安全与客户隐私保护	
	18 员工	

重要性议题的影响、风险和机遇分析			
序号	议题	影响描述	风险和机遇描述
1	应对气候变化	若银行收紧对高碳行业的信贷，可能引发相关企业经营困难，导致外部产业链局部承压。 银行加大对绿色产业的信贷支持，引导社会资本向低碳领域流动，推动外部经济结构向可持续发展转型。	风险： 高碳行业客户因政策收紧或技术淘汰面临财务压力，可能导致银行信用风险上升，不良资产增加；若银行未能及时建立气候风险管理体系，可能面临监管处罚或业务限制。 机遇： 银行创新绿色金融产品，可开拓新市场，吸引注重可持续发展的客户群体，优化资产结构。
2	乡村振兴	银行加大对农村基础设施、特色产业等的信贷投放，可有效激活县域经济活力，带动外部就业与收入增长。	风险： 自然灾害、农产品价格波动等可能导致银行涉农贷款信用风险上升，增加资产质量压力；乡村金融服务的下沉若缺乏相应风控手段，可能引发操作风险。 机遇： 银行创新“三农”金融产品，开拓县域市场，可以拓展客户覆盖面；参与乡村振兴项目可获得政策支持。
3	普惠金融	银行向小微企业提供支持，将缓解其资金压力，提供大量就业岗位；为低收入人群等群体提供金融服务，有利于促进包容性增长。	风险： 小微企业、低收入群体等客群抗风险能力较弱，还款能力受经济波动影响较大，可能导致银行资产质量承压。 机遇： 银行拓展县域及小微客户，培育新的业务增长点；普惠金融领域的政策支持为银行带来财政贴息、税收优惠、风险补偿等。
4	创新驱动	银行加大对科技创新企业的信贷支持与投贷联动服务，能够加速外部技术成果转化，推动产业链向高端化升级；银行在数字金融等领域的创新实践，可带动外部合作伙伴协同发展，构建互利共赢的产业生态。	风险： 企业技术迭代快、商业模式不成熟，或将导致银行面临信用风险，资产质量承压；银行在科技应用中若处理不当，可能引发操作风险或声誉风险。 机遇： 深化金融科技与业务融合，提升银行运营效率与服务体验，增强数字化竞争力。

重要性议题的影响、风险和机遇分析			
序号	议题	影响描述	风险和机遇描述
5	消费者权益保护 (产品和服务安全与质量)	银行做好消费者权益保护工作，推动行业服务标准升级，促进金融生态的健康发展，提升公众的消费信心和意愿。	风险： 银行金融产品和服务问题可能引发客户投诉、监管处罚及声誉损失。 机遇： 银行可加强消费者权益保护举措，打造差异化服务品牌，提升客户黏性并开拓细分市场。
6	数据安全 与客户隐私保护	若银行发生数据泄露事件，会导致客户损失，还可能波及合作伙伴。 银行在数据安全与隐私保护领域的合规实践，有助于推动合作伙伴强化数据治理，促进行业生态良性发展。	风险： 银行若未能及时应对网络攻击，可能导致客户数据泄露，引发赔偿与监管处罚；内部人员违规操作或系统漏洞若未被有效监控，可能损害银行声誉。 机遇： 银行可通过技术强化数据保护能力，形成差异化竞争优势，吸引注重安全的高净值客户；领先的数据治理实践有助于银行拓展外部合作，开拓数据安全服务新市场。
7	员工	银行通过构建具有竞争力的薪酬体系与职业发展路径，为行业输送专业化金融人才，促进深化人才发展体制机制改革，助力加快建设国家战略人才力量。	风险： 数字化转型趋势可能带来人才结构矛盾，引发内部技能断层与员工流失，影响业务稳定性；若员工激励机制或企业文化缺乏竞争力，可能导致核心人才流失。 机遇： 银行可通过完善职业培训体系与多元化晋升通道，提升员工忠诚度与创新能力；构建包容性职场文化有助于吸引年轻化、国际化人才，为拓展新业务领域储备核心人力资本。

ESG 治理安排

董事会声明

本行董事会高度关注可持续发展工作，从治理、战略和管理层面自上而下推进可持续发展建设，持续健全可持续发展治理机制和管理体系，将可持续发展理念深度融入业务经营各环节。

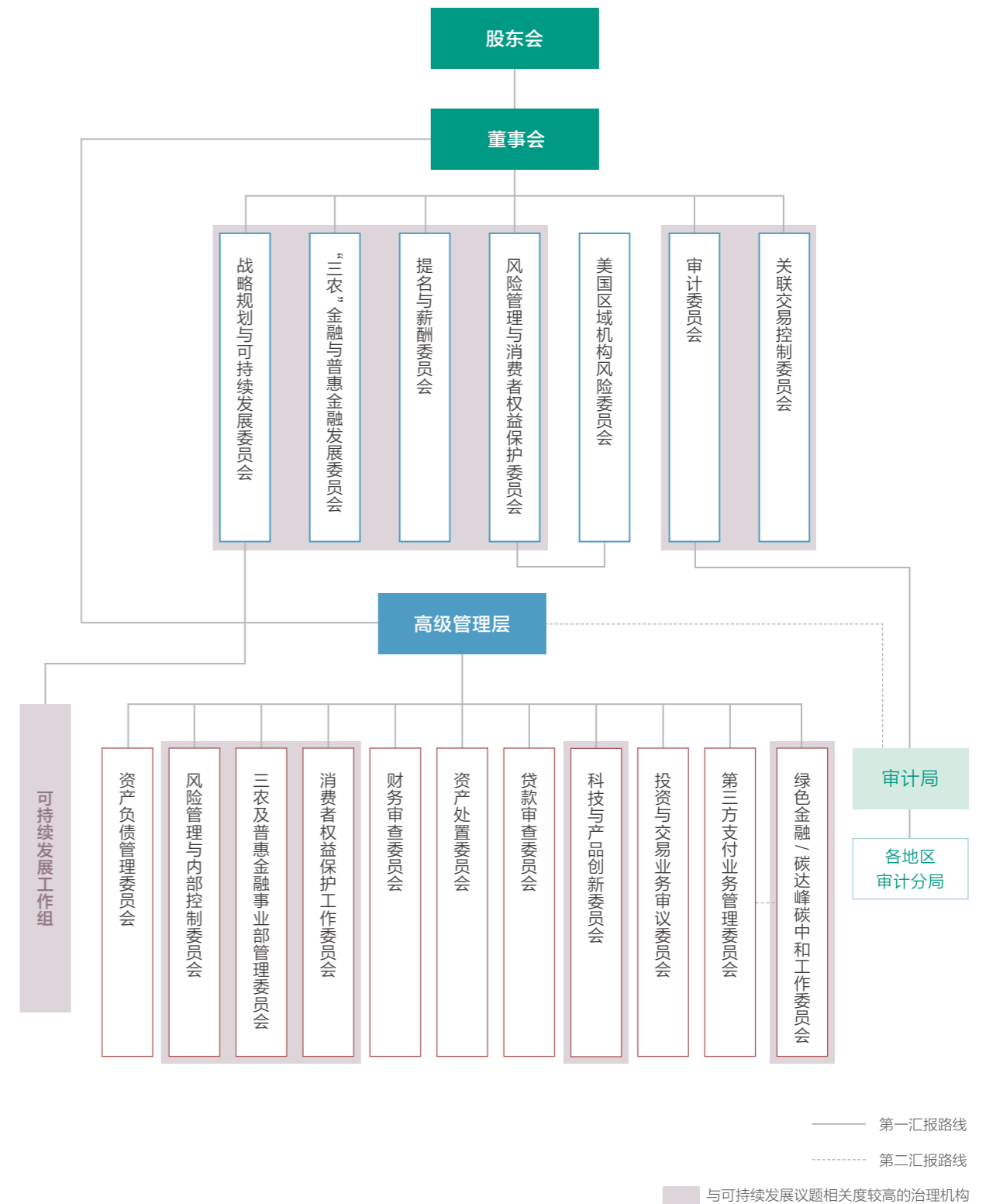
董事会充分发挥战略部署和决策引领作用，逐步扩大可持续发展议题审议和报告范围，持续夯实监督可持续风险和机遇的治理职能。董事会明确可持续发展战略目标、重点任务及管理优先事项，监督评价战略实施成效，审议与可持续发展相适应的风险管理政策和可持续发展信息披露。遴选 ESG 领域专家和女性董事，开展可持续发展履职培训，逐步提升董事会可持续相关履职能力、专业化和多元化水平。

本行整体推进、全面深化可持续发展管理体系建设。明确可持续发展总体目标，设立披露准备、管理提升、价值实现的短、中、长期三阶段实施路径。评估可持续发展议题的重要性，推动可持续发展理念深度融入管理机制，持续提升应对气候变化等环境议题、乡村振兴、创新驱动、员工、消费者权益保护等社会议题和反商业贿赂及反贪污等可持续发展治理议题的管理质效。报告期内，本行董事会审议了本行可持续发展报告、绿色金融 / 碳达峰碳中和工作情况报告、全面风险管理报告（含环境与气候相关金融风险）、普惠金融、消费者权益保护、内部控制评价、董事及高管薪酬方案、对外捐赠安排、2024 年度报告等方面的议案，听取了数据安全、关联交易相关的汇报。

治理架构

本行持续完善上下贯通的可持续发展治理架构。董事会充分发挥战略部署和决策引领作用，下设战略规划与可持续发展委员会，以及“三农”金融与普惠金融发展委员会、提名与薪酬委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计委员会、关联交易控制委员会等与可持续发展议题高度相关的专委会。在董事会战略规划与可持续发展委员会下设立可持续发展工作组，由董事会秘书任组长，强化对董事会可持续发展治理决策的支撑。高管层落实可持续发展重点议题管理，保障可持续发展决策目标的高效实施。

可持续发展治理架构图



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

董事会及专门委员会

董事会

本行董事会向股东会负责。董事会负责召集股东会，并向股东会报告工作；执行股东会的决议；决定本行发展战略（包括“三农”普惠战略、绿色金融战略、数字经营战略等）、经营计划和投资方案；制定本行资本规划，承担资本或偿付能力管理最终责任；制订本行的年度财务预算方案、决算方案、利润分配方案、弥补亏损方案、增加或者减少注册资本方案、财务重组方案；制订本行发行公司债券或其他有价证券及上市方案等资本补充方案；制订本行重大收购、收购本行股份的方案；制订本行合并、分立、

解散及变更公司形式的方案；制定本行基本管理制度和政策，监督基本管理制度和政策的执行；审议批准本行全面风险管理报告和风险资本分配方案，制定本行风险容忍度，并对本行风险管理的有效性作出评价；制订本行章程、股东会议事规则、董事会议事规则，审议批准董事会专门委员会工作规则，制定相关公司治理制度；聘任或解聘本行行长、董事会秘书；根据行长的提名，聘任或解聘副行长及其他高级管理人员（董事会秘书除外）；负责本行信息披露等。

2025年，董事会召开11次会议，审议了包括本行可持续发展报告、绿色金融/碳达峰碳中和工作情况报告、全面风险管理报告（含环境与气候相关金融风险）、普惠金融、消费者权益保护、内部控制评价、董事及高管薪酬方案、对外捐赠安排、2024年度报告等方面的议案，听取数据安全、关联交易相关汇报。

专委会	主要职责	报告期内，审议可持续发展相关议案或听取汇报情况
战略规划与可持续发展委员会	审议本行总体发展战略规划和各专项发展战略规划、本行经营计划、投资和融资方案等；审议本行重大收购兼并、重大对外投资、重大资产购置、机构设立与调整等事项；审议本行可持续发展战略和目标，定期评估可持续发展战略执行情况；审议本行可持续发展相关报告，评估本行绿色金融发展情况；审议本行科技金融、数字金融业务发展规划和目标等；并就上述事项向董事会提出建议。	召开7次会议，审议了可持续发展、绿色金融/碳达峰碳中和工作等方面的议案。
“三农”金融与普惠金融发展委员会	审议本行“三农”业务发展战略规划、“三农”业务的政策和基本管理制度、“三农”业务风险战略规划、“三农”业务经营计划、养老金融业务发展规划和目标，监督本行“三农”业务发展战略规划、政策和基本管理制度的落实等，并就上述事项向董事会提出建议；制定普惠金融业务发展规划，审议本行普惠金融政策、基本管理制度、年度经营计划和风险战略规划等。	召开1次会议，审议了普惠金融业务方面的议案，听取了“三农”工作相关汇报。
提名与薪酬委员会	拟订相关董事、董事会相关专门委员会主席、委员和高级管理人员的选任标准和审核程序，提请董事会决定；就相关董事、行长、董事会秘书和行长提名的副行长及其他高级管理人员人选的任职资格和条件进行初步审核，并向董事会提出建议；就相关董事候选人、行家人选向董事会提出建议；就罢免相关董事、解聘高级管理人员向董事会提出建议；根据董事和高级管理人员的业绩考核，提出薪酬分配方案的建议，提交董事会审议等。	召开7次会议，审议了独立董事提名，董事长、行长和其他高级管理人员绩效考核方案，高级管理人员薪酬标准方案等方面的议案。
审计委员会	检查本行财务，审核本行重大财务会计政策及其贯彻执行情况，监督财务运营状况；对董事、高级管理人员执行职务的行为进行监督；审议本行内部控制管理制度，监督本行内部控制的有效实施和内部控制自我评价；审议本行审计基本管理制度、规章、中长期审计规划、年度工作计划等，并向董事会提出建议等。	召开6次会议，审议了2024年度报告及摘要等方面的议案，听取了外部审计情况相关汇报。
风险管理与消费者权益保护委员会	审议本行风险管理战略规划、风险偏好、重大风险管理政策、合规管理基本制度、消费者权益保护工作的战略、政策和目标等，并向董事会提出建议；审议本行全面风险管理报告和风险资本分配方案，提请董事会决定；推动案件风险防控管理体系和制度机制建设，审议年度案件风险防控评估等相关情况报告，并向董事会提出建议；督促开展案件风险防控工作；定期召开消费者权益保护工作会议，审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告等。	召开6次会议，审议了全面风险管理情况（含环境与气候相关金融风险）、消费者权益保护等方面的议案，听取了信息科技风险相关汇报。
关联交易控制委员会	审议关联交易基本管理制度，监督其实施并向董事会提出建议；对应由董事会或股东会批准的关联交易进行初审，提交董事会或由董事会提交股东会批准；在董事会授权范围内，审议批准关联交易及与关联交易有关的其他事项，接受关联交易备案等。	召开2次会议，审议了关联交易事项方面的议案、听取了关联交易管理情况相关汇报。

高级管理层

本行不断完善可持续发展管理体系，聚焦关键议题压实各方责任。高级管理层下设绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会、三农及普惠金融事业部管理委员会、消费者权益保护工作委员会、风险管理与内部控制委员会和科技与产品创新委员会，负责绿色金融、三农和普惠业务、消费者权益保护、全面风险管理、科技产品创新等各项可持续发展相关工作。报告期内，高级管理层审议的可持续发展相关议案及听取的可持续发展相关汇报情况，详见相关议题的“治理”章节。

执行层

董事会战略规划与可持续发展委员会下设立可持续发展工作组，由董事会秘书任组长，总行25个部门为工作组成员，强化对可持续发展治理层决策的支撑力度，提升全行各条线的推进效能。报告期内，可持续发展工作组召开3次会议，审阅《2024年度可持续发展报告》，听取关于外部监管政策和评级情况等汇报。在董事会办公室设立可持续发展处，承担可持续发展工作组办公室职能，向董事会及其战略规划与可持续发展委员会报告工作情况，牵头推进全行可持续发展(ESG)整体工作，设定可持续发展总体目标和实施路径，持续推进可持续发展管理和披露体系建设。

治理层履职能力

多元化

本行制定董事会提名政策及董事会成员多元化政策，列明本行关于董事会成员多元化所持立场以及在实现过程中持续采取的措施，将实现董事会成员多元化视为支持本行达到战略目标、维持竞争优势及实现可持续发展的关键因素。本行在设置董事会成员组合时，从多个方面考虑董事会成员多元化，包括才能、技能、行业经验、文化及教育背景、性别、年龄及其他因素。截至董事会审议本报告时，本行董事会共有董事 15 名，其中执行董事 4 名、非执行董事 5 名、独立董事 6 名。



专业化

本行董事会由金融、经济、会计、风险管理、公司治理和可持续发展等领域专业人才构成，有效提升董事会决策能力和战略管理水平。董事会成员履历中有风险管理、绿色金融、ESG 相关经历。

汪昌云先生长期致力于公司治理、金融经济、ESG 等领域研究。现任中国人民大学财政金融学院金融学教授、博士生导师、国际并购与投资研究所所长、ESG 研究中心副主任。任中华人民共和国审计署特约审计员，参与多个国家金融审计项目，防范和化解金融风险。曾任中国银行股份有限公司等上市公司独立董事。兼任上市公司中国信达资产管理股份有限公司、申万宏源证券有限公司独立董事，中国投资学专业建设委员会副会长、中国投资协会常务理事、中国金融学会理事。

鞠建东先生在国际金融、绿色金融和绿色转型等领域拥有学术与专业经验。现任清华大学五道口金融学院讲席教授，中国国际贸易研究会主席，清华大学国家金融研究院国际金融与经济研究中心主任、绿色金融研究中心主任。致力于推动绿色金融和可持续金融领域的学术与政策研究。曾任美国俄克拉荷马大学经济学终身教授，世界银行顾问，国际货币基金组织研究部常驻学者，交通银行股份有限公司外部监事。

庄毓敏女士具有丰富的金融经济、风险管理方面的学术和专业经验。现任中国人民大学财政金融学院院长、教授。第十四届全国人大代表、财政经济委员会委员，多次参与国家防范和化解金融风险专家研讨。曾任东吴证券、苏州信托有限公司独立董事，中信银行股份有限公司外部监事。

能力提升

本行持续提升治理层可持续发展专业能力，董事通过线上、线下等多种形式，定期参与各类履职培训活动，深入理解国家战略动向，未来经济走势及行业发展趋势，切实提高董事会治理水平。报告期内，本行举办公司治理能力建设培训班，深入学习贯彻党的二十届三中全会、中央经济工作会议及中央金融工作会议精神，以及宏观经济形势、金融“五篇大文章”、金融风险、监管政策与企业合规管理、国际先进金融机构可持续发展实践、可持续发展治理等，助力董事提升履职能力。董事参与《中华人民共和国反洗钱法》、市值管理等专题学习，进一步深化对可持续发展理念融入金融经营管理的理解，夯实履职能力与责任担当。

张琦先生在乡村振兴、普惠金融及生态经济绿色发展领域具备突出的专业能力与实践经验。现任北京师范大学中国扶贫研究院院长、中国乡村振兴与发展研究中心主任，二级教授，现兼任教育部教育扶贫和乡村振兴专家、住房和城乡建设部农房与村镇建设专业委员会委员、国家林业和草原局咨询专家。长期参与国家乡村振兴、扶贫开发领域的政策研究咨询与实践指导，深度参与民生改善、生态保护与绿色发展等工作。曾兼任原国务院扶贫开发领导小组专家咨询委员会委员。

王沛诗女士拥有丰富的法律专业背景与多元监督治理经验。获香港特区政府颁授银紫荆星章、太平绅士，并拥有香港大律师、新加坡诉讼及事务律师资格。曾任香港大学校务委员会主席，现兼任中国人民政治协商会议上海市委员会委员、香港最低工资委员会主席、医管局威尔斯亲王医院管治委员会主席、独立监察警方处理投诉委员会主席、有效争议解决中心调解员、中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁员及中石化冠德控股有限公司独立非执行董事。

信息报告、监督及考核机制

信息报告机制

本行已建立可持续发展信息内部报告机制，董事会每年审议可持续发展相关目标进展，监督战略执行情况，定期审议《可持续发展报告》，不定期听取可持续相关影响、风险和机遇的报告。双重重要性议题相关内部报告机制，详见各议题章节。

监督机制

本行已建立可持续发展相关监督管理机制，在公司章程中明确董事会及其专委会可持续发展相关治理职责。董事会及其专门委员会通过审议或听取可持续发展相关目标设定、战略执行与目标实现进展情况、全面风险管理情况、内部控制情况、内部审计情况、《可持续发展报告》等议案或汇报的方式，监督全行可持续发展推进情况。

考核机制

薪酬与可持续发展挂钩

本行持续将绿色贷款、乡村振兴贷款、普惠贷款等可持续发展相关指标纳入高级管理人员绩效考核评价体系，将薪酬资源与绩效考核结果等情况挂钩分配，完善公司治理与激励约束机制，有效发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

薪酬话语权

本行对董事、高级管理人员薪酬政策作出明确规范，不断完善董事及高级管理人员业绩评价体系与激励约束机制。本行股东会依法行使决定有关董事报酬事项的职权，审议通过董事的薪酬水平，充分保障广大股东对董事薪酬分配的决策权。董事会审议批准高级管理人员薪酬水平。董事长、行长及其他负责人薪酬按照国家对中央企业负责人薪酬改革的有关政策执行，薪酬由基本年薪、绩效年薪以及与任期考核挂钩的任期激励收入构成。

薪酬追索扣回机制

本行建立了绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。针对高级管理人员和关键岗位人员发生违法、违规、违纪行为或职责范围内风险超常暴露的，本行根据情形轻重扣减、追回及止付相应期限的绩效薪酬和延期支付薪酬。通过建立薪酬分配激励约束机制，平衡好当期与长期、收益与风险的关系，确保薪酬激励与风险调整后的业绩相匹配。

外部交流活动

本行高度重视可持续发展领域的外部交流与合作，积极融入全球可持续金融治理框架，持续拓展与监管机构、行业协会、评级机构、领先金融机构及国际组织的沟通协作，推动可持续发展理念传播与实践创新。

参与国际组织与多边平台，提升全球影响力。受邀出席联合国第四次发展筹资国际会议（FFD4）及国际商业论坛（IBF）。参与第四届中英金融服务峰会、亚洲金融合作协会“金融助力新能源产能合作论坛”等多边交流活动。加入国际金融协会（IIF）可持续发展工作组、中英转型金融工作组。

参加多元合作交流，推动行业共识。报告期内，在中央广播电视总台财经节目中心《ESG 大讲堂》发布《金融“活水”支持高质量可持续发展》节目，与来自中国科学院、中国节能环保等机构的专家学者展开深度对话。出席 2025

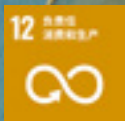
可持续全球领导者大会，并做主旨演讲。参加中国企业改革与发展研究会第 11 期“中国企业大讲堂”——“ESG 新动能：重塑企业价值增长引擎”专题活动，并作主题演讲。积极参加财政部、人民银行、金融监管总局、上交所、国际可持续准则理事会（ISSB）组织的座谈交流，与市场机构保持密切交流。

双重重要性议题的更多治理情况，详见应对气候变化、乡村振兴、普惠金融、创新驱动、消费者权益保护（产品和服务安全与质量）、数据安全与客户隐私保护、员工等议题的“治理”章节。



环境议题

- 应对气候变化
- 污染物排放
- 废弃物处理
- 生态系统和生物多样性保护
- 环境合规管理
- 能源利用
- 水资源利用
- 循环经济



应对气候变化

本行聚焦碳达峰碳中和目标，全面推进中国农业银行《绿色金融发展规划（2021-2025年）》和绿色金融高质量发展实施方案等落地，将可持续发展理念融入经营管理各领域、全过程。报告期内，修订《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，优化自身节能降碳目标和实现路径。出台年度绿色金融/碳达峰碳中和工作要点，细化年度发展目标和具体工作措施。持续完善管理体制机制，加快服务模式创新，提升绿色银行品牌形象，全力服务美丽中国建设。

治理

气候相关治理机构

本行将气候相关战略目标融入公司治理层，为统筹推动绿色金融业务发展和推进自身运营碳达峰碳中和提供组织保障。

<p>董事会 决策层</p>	<p>本行董事会决定本行发展战略（包括“三农”普惠战略、绿色金融战略、数字经营战略等），审议批准本行全面风险管理报告（含环境与气候相关金融风险）。2025年，审议或听取绿色金融/碳达峰碳中和工作情况、全面风险管理情况（含环境与气候相关金融风险）、相关压力测试工作开展情况（含气候相关压力测试）等。</p> <p>董事会下设战略规划与可持续发展委员会和风险管理及消费者权益保护委员会，详见“ESG治理安排—治理架构—董事会及专门委员会”。</p>
<p>高级管理层 管理层</p>	<p>本行高级管理层负责根据董事会及董事会专委会决议，推动落实碳达峰碳中和工作，统筹协调气候相关风险、绿色金融管理工作，制定落实风险管理策略和风险偏好，持续提升绿色金融管理水平。</p> <p>本行高级管理层设立绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会，由行长担任主任委员。绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会是本行绿色金融/碳达峰碳中和工作议事、协调和决策机构，统筹规划本行绿色金融/碳达峰碳中和工作，协调落实董事会有关绿色金融/碳达峰碳中和工作的战略决策和整体部署，审议绿色金融/碳达峰碳中和重大政策措施和年度工作报告，部署绿色金融重点工作。2025年，绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会审议中国农业银行《2024年绿色金融/碳达峰碳中和工作情况报告》、《2024年绿色金融发展（环境信息披露）报告》、《2025年绿色金融/碳达峰碳中和工作要点》等议案，部署重点工作，推动绿色金融业务发展。</p> <p>本行高级管理层设立风险管理与内部控制委员会，由行长担任主任委员。风险管理与内部控制委员会是本行风险管理的议事和决策机构，统筹和协调本行风险管理和合规管理工作，研究审议风险管理的基本制度、纲要规划、重大政策、重要程序、工作方案等重要事项，并监督其执行情况。2025年，风险管理与内部控制委员会召开5次会议，审议13项议案，听取3项报告。</p>
<p>总行相关部门 执行层</p>	<p>本行持续完善绿色金融发展长效机制。设立绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会办公室，明确委员会成员部门，持续加强总分联动、部门协同，共同推进绿色金融高质量发展。</p> <p>落实高管层风险管理与内部控制委员会工作机制，定期组织召开会议，提请审议集团风险偏好和全面风险管理策略，听取全面风险管理报告，督促会议决议落实。</p>

气候相关治理机构（人员） 专业技能和能力

董事会、高级管理层、总行相关部门等人员在监督、执行气候相关风险、机遇和影响的战略、制度等方面具备专业技能和能力。本行董事鞠建东先生在绿色金融和绿色转型等领域拥有学术与专业经验，作为清华大学绿色金融研究中心主任，致力于推动绿色金融和可持续金融领域的学术与政策研究。

本行注重通过线上、线下等多种培训形式提升气候相关治理机构（人员）的专业技能和能力。报告期内，本行举办公司治理能力建设培训班，课程包含金融“五篇大文章”（含绿色金融）、国际先进金融机构可持续发展实践、可持续发展治理等。召开绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会全体会议，审议绿色金融重点议题，议题涉及绿色发展形势分析及绿色转型风险防控措施等，深化高级管理人员对绿色发展的认识和理解。

气候相关治理机构（人员） 监督情况

本行将绿色金融/碳达峰碳中和纳入董事会审议事项，定期评估绿色金融发展战略执行情况。落实金融监管总局《银行业保险业绿色金融指引》，将绿色金融政策执行情况纳入内控合规检查范围，定期组织实施内部审计，对检查发现的违规问题进行依规问责。2025年，在风险管理审计中，重点关注了绿色金融业务合规管理情况。

持续将绿色贷款等可持续发展相关指标纳入高级管理人员绩效考核评价体系，将薪酬资源与绩效考核结果等情况挂钩分配，完善公司治理与激励约束机制，发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。将绿色金融业务考核情况与总行相关部室和分支机构的管理层人员考核挂钩、薪酬资源与绩效考核结果挂钩分配。

气候相关治理机构（人员） 获取信息的机制

高管层绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会通过定期召开会议，协调沟通绿色金融业务经营情况和碳达峰碳中和工作情况，审议绿色金融/碳达峰碳中和工作发展规划、重大政策措施。全行绿色金融/碳达峰碳中和发展规划执行情况和工作成效按期通过董事会会议、绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会会议等方式，向董事会、高管层汇报。

高级管理层风险管理与内部控制委员会通过定期召开会议，建立常态化信息获取与决策机制，审议集团年度风险偏好和全面风险管理政策，听取半年度、全年度全面风险管理报告，全面掌握风险动态、管控措施等相关信息。

气候相关治理机构将 气候相关因素纳入决策

本行将绿色金融确立为全行“十四五”时期三大战略之一，建立适应绿色发展和应对气候变化要求的组织架构、政策制度、业务体系和风控机制。

战略

本行识别面临的气候相关风险、机遇和影响，制定气候相关战略及转型计划，明确目标和任务，落实工作措施并取得积极进展。

气候相关风险和机遇

气候相关风险

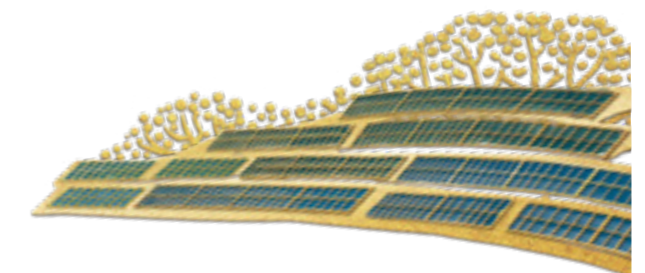
本行面临的气候相关风险包括物理风险和转型风险。

主要风险	风险因素	主要影响	时间范围	应对措施
信用风险	物理风险 ：极端天气、自然灾害等导致客户房屋、资产等受到损毁、加速折旧，造成经营中断或抵押物受损。	可能导致部分客户生产经营成本上升，抵押品价值下降，信用风险上升。	中长期	积极构建更具气候风险韧性的资产结构，加大绿色低碳转型领域资金投放，同时加强部分高碳产业投融资业务管理。 持续完善信贷业务环境、社会和治理风险管理体系，强化环境保护、安全生产等方面的合规性调查审查。
	转型风险 ：应对气候变化和推动经济低碳转型背景下，能源转型、碳减排政策出台或标准提高，高碳产业等领域成本增加、产能受限，经营不确定性增加。	若未满足国家相关法律法规及政策要求，将面临行政处罚或法律诉讼，信用风险上升。		
市场风险	转型风险 ：碳减排政策与市场偏好诱发能源类、工业类等大宗商品价格波动，企业债券、股票的重估，以及消费者偏好改变。	消费者可能减少高碳或非环保产品消费，投资者减少相应领域投资，导致企业经营情况恶化。 银行持有的高碳行业债券、股权等资产价值可能缩水。	中长期	持续关注政策变动，并科学评估其市场影响。 及时研发满足客户低碳环保需求的产品及服务。 优化资产结构，探索开发气候风险对冲工具与产品。
流动性风险	物理风险 ：极端天气、自然灾害等造成客户经营困难，违约风险增加，存款下降，继而影响银行自身流动性。	银行资金稳定性受到影响，流动性风险上升。	短期 中长期	密切关注和评估气候相关风险对自身运营及客户经营的影响，及时优化流动性管理。
操作风险	物理风险 ：自然灾害或极端天气可能会造成银行网点、数据中心等建筑设施损毁或运营中断，带来资产损失。 转型风险 ：应对气候变化出台的政策、法规等改变银行业务操作规范。	银行业务运行中断。	短期	确保网点基础设施符合国家抗灾标准。推动多数据中心建设，确保数据中心运行连续性。推广业务的线上化，强化线上办公能力建设。
声誉风险	物理风险 ：银行对受气候灾害影响的客户支持力度不足；自然灾害导致网点服务中断，影响客户办理业务。 转型风险 ：银行持有高碳资产过多、对高碳企业违规发放贷款等相关表现，导致利益相关方对银行经营管理等产生负面评价。	社会公众、媒体和监管机构形成负面评价。对投资者关系、客户关系、品牌价值等产生负面影响，可能造成较大的经营风险。	短期 中长期	定期开展声誉风险隐患排查，主动接受公众监督，不断提升服务水平。加大气候相关信息披露力度。
法律风险	转型风险 ：环境保护、污染防治、节约能源等相关法律法规出台及严格实施。	如未及时跟进研究国家相关法律法规，可能面临法律诉讼或罚款风险。	中长期	持续关注相关法律法规，加强研究分析，做好风险防控和外规内化工作。做好相关法律法规知识培训，提高员工法律意识。

注：短期指本报告期结束后1年以内（含1年）；中期指本报告期结束后1年至5年（含5年）；长期指本报告期结束后5年以上。

气候相关机遇

在碳达峰碳中和目标引领下，本行贯彻新发展理念，加快治理体系转型，积极发掘应对气候变化过程中的业务发展机遇，大力发展绿色金融，优化信贷和投资结构，推动产品和服务模式创新，为我国生态文明建设和绿色高质量发展提供金融支撑。



气候相关风险和机遇对商业模式和价值链的影响

气候相关风险和机遇对本行商业模式的影响主要包括产品和服务创新、资产结构优化、风险管理强化、引导绿色消费、提升社会责任与品牌形象等方面。对本行价值链的影响主要包括选择绿色供应商,为客户提供创新性绿色或转型金融综合服务,推动客户可持续发展。

气候相关风险和机遇对商业模式和价值链的影响

商业模式和价值链	产生影响
商业模式	<ul style="list-style-type: none"> 整合信贷和投资结构,引导资金流向清洁能源、节能环保、生态保护等关键领域,促进经济的绿色转型和可持续发展。 将环境和气候风险因素纳入业务决策过程中,促使企业加强环境管理和节能减排,减少对环境的负面影响。 打造绿色低碳消费场景,引导客户绿色消费。
价值链	<ul style="list-style-type: none"> 在采购过程中优先选择环保产品和服务,推动供应商的可持续发展,间接减少产业链的环境影响。 通过绿色金融和转型金融工具,为具有低碳转型意愿企业和绿色低碳项目提供资金支持,助力企业低碳转型。 大力培育倡导绿色文化、增强公众生态环境保护的思想自觉和行动自觉,推动绿色发展理念深入人心。

气候相关风险和机遇对本行战略和决策的影响

本行为应对气候相关风险和机遇,在战略制定和重大决策过程中所采用的方法,如战略决策机制、管理办法等,详见本报告“应对气候变化-治理”。本行为实现气候相关战略目标而制定的计划以及衡量计划进展的信息详见本报告“应对气候变化-气候相关战略及转型计划”。

气候相关战略及转型计划

本行将绿色金融战略确立为“十四五”时期的三大战略之一,推动落实《中国农业银行“十四五”规划》《绿色金融发展规划(2021-2025年)》等要求,全面推进经营管理绿色转型。

基本假设

一方面,在绿色发展理念引领下,我国支持绿色金融发展的综合政策体系和市场环境持续改善,节约资源和保护环境的产业结构、生产方式、生活方式、空间布局正加快形成,市场空间逐步拓展,绿色融资需求不断出现。另一方面,碳达峰碳中和将深刻转变传统经济增长模式,推动银行资产结构调整和资产价值重估,考验商业银行的业务发展与风险管控能力。

转型计划及进展

本行修订完善《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》,发布年度绿色金融/碳达峰碳中和工作要点,细化年度发展目标 and 具体工作措施,深入实施绿色金融战略,推动自身运营节能降碳,积极支持能源革命、产业升级、生态保护修复和绿色科技创新,为服务美丽中国建设提供农行方案。



本行积极响应 2035 年国家自主贡献（NDC）目标，聚焦美丽中国建设，深入实施绿色金融战略，全面推进《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025 年）》和绿色金融高质量发展实施方案等落地。持续完善管理体制机制，加快服务模式创新，统筹发展和安全。

完善多层次政策体系，将绿色低碳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，明确重点支持的产业、区域和项目，扩大绿色金融服务覆盖面，统筹支持乡村振兴、普惠小微和实体经济绿色转型，鼓励发展转型金融，促进传统产业绿色改造升级。

完善绿色金融重大项目库机制，加强重大项目营销和项目库动态管理。聚焦基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型等重点领域，加大信贷资金供给。

稳步推进自身节能降碳，修订印发《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，明确节能减排目标，理顺管理职能，积极稳妥推进全行节能降碳工作。

农业银行支持 2035 年国家自主贡献目标的行动绩效

NDC 政策行动	农行动绩
统筹推进温室气体排放控制方面	
推动产业绿色低碳转型	截至 2025 年末，绿色贷款余额 5.93 万亿元，自营绿色债券投资 1,578 亿元。
稳妥有序推进能源转型	做好能源领域金融服务，聚焦国家大型风电光伏基地、能源领域“十四五”规划重点项目清单等，加大能源领域信贷支持力度，大力支持新型电力系统发展。提升自身运营能源使用效率，倡导使用清洁能源。
统筹规划引导城乡建设绿色低碳转型	聚焦乡村全面振兴，明确山水林田湖草沙一体化保护和系统治理等重点支持领域，积极引导绿色资金投向。推进自身运营楼宇“碳中和”。
构建绿色低碳交通运输体系	截至 2025 年末，新能源汽车分期贷款余额 1,132.55 亿元，年增量 343.38 亿元。优化调整信贷策略，积极支持城市轨道交通项目建设，赋能城市转型发展。
积极开展非二氧化碳温室气体管控	本行运营中产生的大气污染物主要来源于公务用车。本行建立公务用车使用审批与管理机制、落实定期检测维护等举措，降低公务用车出行频率，减少大气污染物排放。

NDC 政策行动	农行动绩
主动适应气候变化方面	
加强减污降碳协同增效	深入实施绿色金融战略，积极支持能源转型、产业升级、生态保护修复和绿色科技创新。修订《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，优化减碳目标和实现路径。落实绿色网点建设要求，推进网点节能降碳。
提升生态系统碳汇能力	围绕山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、农业农村减排固碳、生态保护修复和利用等领域，加强产品和服务模式创新，优化推广智慧林业场景。探索支持林业碳汇、海洋碳汇项目的金融服务模式。
提升自然生态系统适应能力	加强生态环保重点领域支持。制定农作物种子、林业及加工等涉及生物多样性保护的行业信贷政策，加大对生态种植、生态养殖、林下经济、现代种业等绿色农业全产业链支持。加强对国家生态环保项目库重点项目的支持力度，支持天然林和动植物资源保护，服务自然保护区、国家公园建设和保护性运营。
增强经济社会和重点区域气候变化适应能力	聚焦服务黄河“几字弯”攻坚战，制定专项政策，加大对生态保护、水资源优化利用等重点领域信贷支持力度。
强化支撑保障体系方面	
完善温室气体排放统计核算体系	开展全行年度碳盘查，强化全行碳数据管理，进行碳排放数据披露。
强化应对气候变化科技支撑	建设碳排放能耗监控平台。在信贷业务中推动建立和完善客户 ESG 评价系统功能，运用科技手段助力客户 ESG 风险评估。
加强气候资金保障	详见“应对气候变化—气候相关战略及转型计划—资源保障”、“应对气候变化—当期和预期气候相关财务影响”。
引导全体员工共同参与	更新《企业文化手册》，加强对绿色理念的宣传，持续培育绿色文化，引导全行员工树立环保意识、生态意识，推动绿色文化和绿色理念入脑入心。组织开展垃圾分类、净化市容、节约水电、绿色出行、生态保护等一系列公益志愿行动，加强绿色主题宣传。

● 投融资方面

绿色贷款

将绿色低碳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，统筹支持乡村振兴、普惠小微和实体经济绿色转型。完善绿色金融重大项目库机制，制定 2025 年度绿色金融重大项目名单，年内新入库项目超 800 个。聚焦基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型等重点领域，加大资金供给。截至 2025 年末，绿色贷款余额 5.93 万亿元，较上年末增长 18.7%。

推动“三农”和绿色融合创新，优化“三农”产品创新基地设置，围绕山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、农业减排固碳、废弃矿山生态修复等领域，加强产品和服务模式创新。

绿色债券

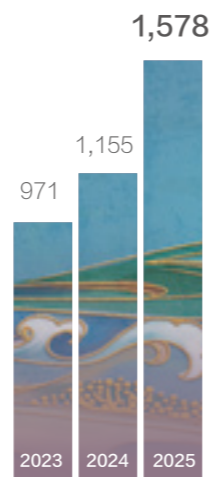
发行绿色债券。2025 年 2 月，本行发行 600 亿元绿色金融债，发行规模创国内绿色金融债单期发行最大纪录。其中，3 年期发行规模 500 亿元，利率 1.85%；5 年期发行规模 100 亿元，利率 1.88%。2025 年 8 月，发行 60 亿元浮息绿色金融债，期限 3 年，票面利率为 7 天逆回购利率 +40BP，为市场首单挂钩人民银行公开市场操作利率的浮息金融债券。

承销绿色债券。聚焦清洁能源、绿色建筑、节能环保等绿色低碳领域，承销发行绿色债券、碳中和债、转型债券、可持续发展挂钩债券等。2025 年，承销绿色债券（含碳中和债）90 期，发行规模 2,740 亿元，承销份额 611 亿元。承销发行可持续发展挂钩债券 1 只、承销份额 2 亿元。绿色债券承销位居市场前列，报告期内获“中债绿债指数优秀承销机构”奖项。

投资绿色债券。聚焦清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等绿色产业领域，积极投资绿色债券。截至 2025 年末，自营绿色债券投资余额 1,578 亿元¹，增速 36.6%。绿色债券投资位居市场前列，报告期内获“中债绿债指数优秀投资机构”、“中国进出口银行绿色发展理念引领机构”、“国家开发银行金融债绿色低碳奖”等奖项，在中国银行间市场交易商协会（NAFMII）年度绿色债务融资工具投资人中位列第二。

5.93 万亿元

绿色贷款余额
较上年末增长 **18.7%** ▲



近三年自营绿色债券投资余额 (亿元)

注：1. 口径已根据监管要求，调整为本行自营投资组合内持有的符合《银行间债券市场发行绿色金融债券有关事宜公告》（中国人民银行公告〔2015〕第 39 号）、《中国绿色债券原则》（绿色债券标准委员会公告〔2022〕1 号）要求且募集资金投向符合《绿色金融支持项目目录（2025 版）》的债券余额。

绿色投资

截至 2025 年末，农银投资绿色股权投资累计投资规模 643 亿元，较上年末增长 20.2%，在股权资产中占比 34.7%。农银国际持续提升绿色金融服务质效，截至 2025 年末，绿色投资余额超过 40 亿港元。

绿色基金

本行与国家绿色发展基金深化合作关系，助力服务绿色领域股权融资需求。截至 2025 年末，累计实缴出资 48 亿元。农银投资通过设立上海电投穗禾股权投资基金、嘉兴穗禾浙景投资基金、北京绿色科创穗禾北工股权投资基金、穗禾智融绿科（上海）私募基金，重点投向风电、光伏、清洁能源产业链等绿色领域相关企业及项目。截至 2025 年末，累计投资规模 68.4 亿元。农银汇理不断提升绿色金融服务能力，截至 2025 年末，公募权益绿色资产规模为 68.7 亿元，绿债持仓规模为 28.2 亿元。

绿色租赁、绿色理财

2025 年，农银金租投放绿色租赁项目 141.78 亿元，占比 58.94%。截至 2025 年末，绿色租赁资产余额 658.25 亿元，占比 62.4%。截至 2025 年末，农银理财存续 ESG 主题理财产品累计 132 只，时点规模合计 1,131.11 亿元。

绿色消费

持续推广绿色信用卡产品环保卡，截至 2025 年末，累计发卡 266 万张。推广使用电子账单，信用卡电子账单覆盖率达到 97.62%。持续开展公交、地铁等绿色出行优惠活动，覆盖全国 41 个大中型城市及所有省会城市，全年共带动 400 余万人次参与。推广新能源汽车分期，加大新能源汽车消费信贷支持，提振终端消费促进绿色经济转型。截至 2025 年末，新能源汽车分期贷款余额 1,132.55 亿元，年增量 343.38 亿元。

碳金融服务

作为唯一一家与全国碳市场实现系统对接的国有商业银行，本行持续完善“农银碳服”系统功能，为全国碳市场及纳入碳市场的重点排放单位提供便捷高效的综合金融服务，全力保障碳市场高效稳定运行。

643 亿元

农银投资绿色股权投资累计投资规模
较上年末增长 **20.2%** ▲

68.7 亿元

农银汇理公募权益绿色资产规模

658.25 亿元

农银金租绿色租赁资产余额

1,131.11 亿元

农银理财存续 ESG 主题理财产品
时点规模合计

1,132.55 亿元

新能源汽车分期贷款余额

● 运营层面

落实《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，围绕建设绿色网点、推进绿色用能、打造绿色后勤、推行绿色办公、建设绿色数据中心、提升碳管理能力、深化楼宇“碳中和”、倡导绿色出行、提升科技赋能、实施绿色采购、塑造绿色文化等重点任务落地相关措施，持续促进节能降碳。

推行绿色办公

推广绿色会议。推行会议材料电子化，落实双面打印要求，推广应用移动会议系统。修订《中国农业银行视频会议管理办法》，鼓励充分利用视频会议系统，减少集中现场开会。加强会议统筹，以工作提示函、邮件、电话等方式灵活沟通、布置工作的，尽量不召开会议。已制发文件的工作事项原则上不再开会部署。智能会议系统从会议预约、会议召开到会议记录，实现线上会议全生命周期管理。

总行本部强化文印管控与设备集约使用，全年彩色打印量约 107 万张，较管控前下降 35.5%；打造全流程智能会议体系，累计节约纸张 1,141.78 万张。

差旅平台完成全流程电子化项目建设。引入电子凭证会计数据标准，打造自动对账开票、一键汇总报账、智能订单填写等机制，实现差旅业务全生命周期自动化、标准化、透明化、无纸化管理，实现降本、增效、减负、控险。推动网点建设项目管理系统档案线上化，减少纸张消耗。

提升公文电子化水平。加强日常监督检查，推广使用电子签报，督促减少纸质签报数量。无特殊情况下，非涉密文件等均要求通过邮件传递，压降非涉密纸质文件数量。推进无纸化办公体系建设，完成综合办公平台、公文管理系统灾备架构建设和部署，深化系统互联互通。创新智能办公场景，构建 AI 赋能新模式。

建设绿色网点

本行推进绿色网点建设，持续实施《绿色网点建设指引》。报告期内，在新修订的《中国农业银行 2025 版网点形象设计手册》中进一步融入绿色发展理念，从空调取暖、照明设计、建材选择、隔音设计等方面进行优化设计，降低能耗、污染和噪音水平，打造更加健康舒适的工作环境和客户服务空间。

推进绿色用能

详见“环境议题”中“污染物排放”、“废弃物处理”、“能源利用”、“水资源利用”和“循环经济”等议题。

打造绿色后勤

加快后勤领域“新材料、新技术、新工艺”应用。总行本部举办后勤专业论坛，为总行楼宇绿色运维贡献智慧。做好施工项目减碳，在总行本部防水维修项目中，在保障使用功能的前提下，通过减少防水砖铺设面积降低碳排放。更多信息详见“环境议题—废弃物处理”。

建设绿色数据中心

推进机房绿色用能应用落地，综合属地气候条件及机房建筑结构特点，运用间接蒸发冷却、AI 制冷调优、一体化电力模组、自然冷却、光伏发电、智能照明等绿色技术，提升节能效果。打造全新低碳机房，北京、内蒙古、上海三地新建机房组织完成间接蒸发冷却、磁悬浮冷水机组、自然冷却等节能技术测试验证和竣工验收，各项能耗指标均符合设计需求，实现绿色节能技术高效落地。

提升碳管理能力

夯实碳排放趋势分析数据基础，在继续开展全集团范围一、二和范围三城市用水碳盘查基础上，进一步将范围三外购办公用纸和废弃物（包括厨余垃圾和办公垃圾）纳入盘查范围。聘请第三方专业机构对能源数据及二氧化碳排放进行核查确认，确保二氧化碳排放及相关支持文件完整可靠，符合适用的地方标准与核算报告指南要求。

深化楼宇“碳中和”

总行推进管理节能、技改节能、燃气改电、绿电交易等措施，聘请专业排放核查机构核算。2025 年，以总行南楼为试点，燃气改电全年减少天然气消耗 5.5 万立方米、折合减少碳排放 120 吨，使用绿色电力减少碳排放 2,854 吨，注销 VCU 碳信用形式抵消外购热力减少 1,525 吨碳排放。总行南楼实现“碳中和”，并通过权威机构严格认证，荣获“碳中和”认证证书。

倡导绿色出行

总行推行绿色低碳交通工具，新购置车辆中新能源车辆占比达 33.4%。将油耗控制等指标纳入驾驶服务外包绩效管理考核，推动外包单位优化调度方案，全年同比减少燃油消耗 4,066.12 升。推行“一车一卡一档案”管理制度，实现全周期低碳管控。推广绿色出行经验，分享“三优先一倡导”举措。开展专题宣传，倡导员工绿色出行。分行因地制宜开展员工“绿色出行 低碳生活”专题活动 1,650 次，参与员工 18.9 万人次。在本行掌上银行建设绿色惠民充电桩场景，全年持续开展充电支付立减活动。

提升科技赋能

推进“农银碳眼”系统建设。筑牢资金交易安全防线，新增中碳登账户异常流水监测等功能。支持绿色金融业务和全国碳排放权交易市场业务开展，为全国碳市场提供坚实的金融服务。优化系统基础服务能力，完成系统架构升级，进一步提升客户体验。

加强绿色贷款管理系统建设，落实央行关于调整绿色贷款专项统计内容的要求，优化绿色贷款业务管理功能，提高绿色贷款业务合规经营管理水平。探索构建客户 ESG 评价指标体系，进一步加强客户 ESG 风险管理。

推进碳排放能耗监控平台建设。坚持“可视化、数据化”工程目标，加强系统碳盘查能力建设，完成碳排放能耗监控平台升级优化项目阶段性投产，新增七种能耗盘查类型，扩大能耗盘查范围，优化能耗管理、碳排放管理、边界范围管理以及数据统计分析功能，提升数据录入质量、碳盘查效率与精度。

实施绿色采购

报告期内，总行制定《中国农业银行 2025 年总行集中采购目录》，明确绿色采购理念。参加国家市场监督管理总局“绿色产品认证与标识”相关会议，落实财政部“优先采购节能环保产品”要求。制定绿色需求，践行绿色分值。数据中心服务类采购项目，开创性应用绿色环保工作实施方案评审指标，引导供应商落实国家节能减排相关要求。后勤服务保障采购中，将节能指标纳入采购技术参数。探索直购模式，降低采购过程碳排放。明确节能设备型号及环保材料标准、家电类推荐选用一级能效设备。将绿色采购执行情况及常态化审计纳入物业服务考核体系。电商平台采购项目使用线上订单替代传统纸质合同。

全行集中采购项目切换至新一代采购平台“农银 e 采平台”实施，纸质档案材料节省比例超 90%，全年减少 31.5 万套纸质标书消耗。平台建设向履约端延伸，全面支持电子发票。

组织行内培训，促进基层采购经理将可持续理念相关要求融入工作中。借助“金融采购高质量发展论坛”等外部平台，开展同业交流互鉴，推动标准研究，凝聚金融绿色采购合力。

塑造绿色文化

发挥群团组织优势，持续推进绿色出行宣传活动，积极引导节能降碳、文明健康的生活方式，不断增强员工环保意识、生态意识，助力全行绿色金融战略实施。总行本部推进周边绿化，开展“互联网+全民义务植树”活动，助力区域生态建设。

当期和预期气候相关财务影响

响应绿色倡议

本行持续深化绿色金融领域的合作共赢。加入联合国全球可持续发展投资者联盟，先后签署《“一带一路”绿色投资原则》和《负责任银行原则》，在经营中融入可持续发展理念，围绕《负责任银行原则》评价框架开展自评估，加强绿色产行业管理，推动将技术、能耗、环境影响等相关标准纳入行业信贷政策。积极支持联合国可持续发展目标和《巴黎协定》的落实。

资源保障

● 强化资源保障

逐步扩大推动绿色金融发展的各项资源投入，确保资源配置与绿色金融经营管理需要相匹配。在经济资本计量等方面对绿色贷款业务予以支持，为业务发展提供保障。建立绿色金融业务审查审批绿色通道，将绿色金融重点客户相关业务及绿色金融重大项目库项目纳入差异化审批支持范围，提升业务审批效率。强化财务资源支持，对绿色金融业务配置专项资源。

● 加强专业人才培养

持续推进绿色金融人才库建设，面向总分行等单位的入库绿色金融人才，开展分层次、全覆盖专项培训，组织入库人才围绕环境、气候等相关领域开展课题研究，并通过项目实践、研讨交流等多种方式，持续锻造高素质绿色金融人才队伍。全行举办“绿色金融”专题培训 140 期，培训 6,600 余人次。在“农银 e 学”精选上线绿色金融相关课程，为员工提供优质学习资源。以“农行大讲堂”为载体，邀请行内外专家围绕应对气候变化、绿色金融开展主题讲座，拓宽员工视野及思路。

● 研究与交流成果

立足国家战略部署，着眼本行业务关切，聚焦新能源基地、海洋经济、生物多样性以及转型金融、绿色债券市场，投融资碳核算，企业 ESG 表现与绿债发行等领域，形成多篇研究成果。

当期气候相关财务影响

本行综合考虑预期信用损失、公允价值、收入与支出、预计负债、为实现气候相关目标及承诺的额外投入及成本等因素，就气候变化对本集团损益的影响进行评估。

● 预期信用损失方面

本行在当期预期信用损失计量过程中，将气候变化相关风险和机遇的影响纳入考虑。在敞口划分时考虑气候风险因素，以便及时反映气候风险对组合信用风险敞口的影响。同时将 ESG 风险管理嵌入信用业务全流程管控，作为客户信用评级重要依据，及时调整阶段划分，并定期开展押品价值重估，反映气候风险对模型参数的影响。在此基础上，本行根据预期信用损失模型合理计提相关减值准备。

● 预计负债方面

截至报告期末，本行暂不存在与气候、环境、环保等直接相关且需计提预计负债的未决诉讼。

● 公允价值变动方面

本行第三层级公允价值的资产中包括对受气候影响企业的投资，上述资产公允价值评估模型中已考虑气候变化相关影响。受影响的资产主要包括银行债转股形成的非上市股权，截至报告期末，相关资产的账面价值约 17.5 亿元人民币。报告期内，气候变化对公允价值产生的影响不重大。

● 收入与支出方面

本行深入贯彻新发展理念，积极服务绿色金融大文章，持续丰富相关领域金融产品供给，总体而言，绿色金融服务对本行财务具有正面影响。

绿色金融产品供给方面

围绕居民多样化的绿色消费金融场景需求，不断提升服务质效。一是加大绿色建筑按揭业务支持力度。支持消费者购买绿色住房，持续加大对购置节能建筑与绿色建筑的信贷支持力度，有效促进绿色住房信贷业务发展。二是创新绿色大宗消费场景。聚焦新能源汽车购置、使用、置换等不同环节，依托“网捷贷”、“车联贷”、“车 e 贷”等产品，持续加大新能源汽车消费贷款投放。三是协同子公司，着力做好绿色金融服务。截至 2025 年末，农银理财有限责任公司理财产品投资绿色债券余额 54 亿元。总体而言，绿色金融产品投放对本行主营业务收入增长起到了正向促进作用。

绿色投资方面

本行持续优化绿色投资机制体制，进一步拓展投资领域，从主要投向基础设施绿色升级、清洁能源产业，逐步扩展到节能环保、生态环境、绿色供应链、绿色农业等新领域、新客群。同时，深入推进绿色低碳领域专业投资团队建设，围绕“水火核”、“风光储”、“新能源车”三大细分方向设立专业团队，系统跟踪行业政策及发展动态。报告期内，农银投资新投资绿色领域项目 10 个，投资金额 108 亿元。截至报告期末，农银投资绿色项目投资余额 469.6 亿元（自有资金）。总体而言，绿色项目投资对本行其他非息收入增长起到正向促进作用。

绿色融资方面

本行于 2022 年发行 3 年期固定利率人民币绿色债券 150 亿元，票面利率 2.40%，已于 2025 年 10 月到期；5 年期固定利率人民币绿色债券 50 亿元，票面利率 2.80%。于 2025 年发行 3 年期固定利率人民币绿色债券 500 亿元，票面利率 1.85%；5 年期固定利率人民币绿色债券 100 亿元，票面利率 1.88%；3 年期浮动利率人民币绿色债券 60 亿元，票面利率为 7 天逆回购利率 +40BP。总体而言，绿色融资成本低于同期其他相关负债成本，有利于节约本行利息支出。

预期气候相关财务影响

定量影响方面，考虑到相关影响无法单独识别，以及估计这些影响时涉及到的计量不确定性很高，导致产生的定量信息难以直接使用，本行暂未披露气候相关预期财务影响定量信息。定性影响方面，本行预计在“双碳”目标引领下，绿色金融业务在未来短中长期会为本行带来积极的财务影响。



风险和机遇管理

ESG 风险管理体系

本行将气候相关风险因素纳入 ESG 风险管理体系，强化 ESG 风险的识别、评估、管理以及流程控制，不断提升 ESG 风险管理效能，ESG 风险管理覆盖信贷（包括公司和项目融资）和投资银行业务。

加强客户 ESG 风险管理。根据《中国农业银行信贷业务环境、社会和治理风险管理办法》，做好环境、社会和治理风险的识别、评估和管理。强化信贷业务全流程 ESG 风险管控，在尽职调查、审查、审批、存续期管理等业务各环节明确审核要点。提升 ESG 风险精细化管理水平，积极引导支持属于绿色、低碳、循环经济的信贷业务，对非生态友好型客户和项目实施“一票否决”。

实施客户 ESG 分类管理。本行根据监管导向和客户面临的潜在 ESG 风险程度，结合所属行业或建设项目的特点，按照风险从高到低将法人客户划分为 A、B、C 三类。具体而言，A 类是指建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状，且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户。B 类是指建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果，但较易通过缓释措施加以消除的客户。C 类是指建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会后果的客户。

ESG 纳入信贷政策

与农业相关的信贷政策

贯彻落实国家推进农业绿色发展、加快农业投入品减量增效要求，严格落实《“十四五”全国农业绿色发展规划》、《农业农村减排固碳实施方案》等政策文件，制定《粮食产业信贷支持政策》、《农作物种子行业信贷政策》、《农药制造行业信贷政策》、《肥料制造行业信贷政策》、《食用植物油加工行业信贷政策》等相关行业信贷政策，加强绿色环保政策导向，重点支持环境友好、高效安全的农业企业。加强涉农行业客户生态环境风险识别及管理，对未落实生态环保要求的客户和项目，严格执行“一票否决”制。明确规定审慎介入长江经济带、黄河流域、重点江河湖泊等环境敏感区的农药生产项目建设，严禁介入设备工艺落后、高毒高风险产品占比大的企业，对不符合国家生态环境保护和安全生产政策、监督检查不达标的企业，积极化解单一客户风险并对相关存量客户进行重点筛查，对未能有效处理污染物且影响生产资质的企业及时做好退出工作。

将 ESG 风险纳入风险偏好。风险偏好方面，2025 年，董事会审议通过《集团风险偏好陈述书》和《全面风险管理策略》修订稿，持续完善绿色金融、环境与气候风险方面的相关要求，回检更新并不断优化绿色金融业务信用风险偏好在集团风险偏好中的陈述，制定风险策略，明确绿色金融业务风险管理的要求，更好地统筹绿色贷款业务的发展与安全。

构建完善 ESG 风险管理系统。强化信贷管理系统支撑，推进完善数字化、智能化 ESG 风险管理机制。综合考虑数据资源、监管导向、业务需要等多种因素，在主要信贷业务系统中建立并持续完善客户 ESG 风险管理系统功能，研发法人客户 ESG 评价模型，在信贷业务办理的调查、审查阶段，提示客户 ESG 风险信息，运用科技手段开展客户 ESG 风险评估，提升客户 ESG 风险管理效能。

完善运营业务应急预案体系。明确对暴雨、洪水、台风等自然灾害的应急管理要求，建立健全物资储备、防灾巡查、值班报告等机制，保障客户和员工安全，确保金融服务连续顺畅。

与生物多样性相关的信贷政策

在联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会“中国角”主题边会上共同发布《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》。制定《农作物种子行业信贷政策》、《林业及加工行业信贷政策》等涉及生物多样性保护的信贷政策，积极做好山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、生物多样性保护重大工程金融服务。重点关注企业环境违法记录和环保督查情况，对存在重大 ESG 风险、未落实生态环保要求的客户和项目，严格执行“一票否决”制。明确要求高度关注污染气体排放、甲醛释放超标等环保事件对林业加工企业的影响，加强对客户环保设施、项目环评的调查审查，对产品不符合行业标准、生产工艺落后、设备措施不到位的客户要主动前瞻性退出。

与电力行业有关的信贷政策

严格落实《“十四五”现代能源体系规划》、《“十四五”可再生能源发展规划》、《关于做好可再生能源绿色电力证书全覆盖工作 促进可再生能源电力消费的通知》等政策及相关要求，制定《火电行业信贷政策》、《水电行业信贷政策》、《风电行业信贷政策》、《太阳能发电行业信贷政策》、《核电行业信贷政策》、《生物质能发电行业信贷政策》等行业信贷政策，统筹把握减碳降碳与能源安全的关系，突出绿色、环保、能耗、安全生产等绿色低碳管理要求，在行业信贷政策中明确排污许可、环境保护等要求，关注环境、社会和治理风险等关键指标，重点支持符合生态保护要求的客户和项目，坚决退出国家明令禁止或淘汰的项目。明确规定前瞻性退出不符合国家绿色低碳转型方向且整改无望的火电企业；要求重点支持已纳入规划、符合生态保护要求的水电基地客户和项目；关注风电、太阳能发电项目建设过程中可能涉及的自然灾害风险防范等问题，跟进客户环境违法记录等情况；对不能落实环保要求和其他合法性手续的核电项目，不得提供信贷支持；定期跟踪生物质能发电企业技术改造情况和排放等指标，跟进客户环评、能耗、节水、污染物排放和环境违法记录等情况，落实环境、社会和治理风险管理要求。

ESG 纳入尽职调查

本行将 ESG 风险管理要求纳入信贷业务全流程，同时，在债券投资、债券承销业务中开展 ESG 风险尽职调查。

信贷业务

本行高度重视 ESG 风险对信用风险的影响，根据客户面临的潜在 ESG 风险程度，将客户划分为不同的风险类别，根据风险评估情况实施差别化管理措施。将 ESG 风险管理要求纳入信贷业务全流程，在尽职调查、审查、审批、存续期管理等业务各环节明确审核要点，实施动态评估，落实全流程管控要求，提高环境、社会和治理风险精细化管理水平。

● 加强制度约束

本行高度关注企业在环境保护、安全生产、职业病预防等方面的合规表现，制定《中国农业银行信贷业务环境、社会和治理风险管理办法》，明确信贷业务调查审查人员应将 ESG 风险作为风险评估的重要内容，开展 ESG 风险评估，并提出 ESG 风险评估意见。本行持续优化信用评级政策，将 ESG 风险纳入客户信用评级考虑因素。

2025 年，印发《关于持续强化环境、社会和治理风险客户管理的通知》，督促本行经营机构做好客户 ESG 风险信息收集，充分利用系统风险线索提示功能，加强客户 ESG 风险管理。

与石油、天然气、矿业有关的信贷政策

严格落实国家《产业结构调整指导目录》等政策及相关要求，制定《煤炭行业信贷政策》、《石化行业信贷政策》、《金属矿采选行业信贷政策》等相关行业信贷政策，明确客户及项目准入标准，严禁介入不符合国家产业政策要求的项目。对环境、社会和治理风险管理提出相关要求，高度重视企业在能效、环保、安全生产等方面的经营表现。高度重视煤炭行业客户安全生产情况，对未建立完善的安全监控系统和管理体系、安全设备不完备、安全生产不达标的客户，主动把握好退出时机；高度关注化工企业环境保护、安全生产、危险品管理情况和能效水平表现，不得对不符合环保要求、未按规定取得节能、环评等批复的项目提供信用支持；密切关注金属矿采选行业客户环保和安全生产情况，严禁介入自然保护区、森林公园、饮用水源保护区、重要湖泊周边、地质遗迹保护区、基本农田保护区等项目。

● ESG 尽职调查原则

在尽职调查过程中，本行经营机构根据实际情况，积极加强与行政主管部门、监管部门等各方面沟通，积极拓宽 ESG 风险信息收集渠道，多角度、多层面核查客户的 ESG 表现。充分考虑客户所处行业、区域等因素，对客户 ESG 风险因素进行评估，对钢铁、煤炭等 ESG 风险密集型行业，强化环境保护、安全生产、职业病预防等方面的合规性调查审查。

本行对 A、B、C 等 3 个 ESG 风险类别的客户施行差异化风险管理措施，如针对 A 类客户，要求提高存续期管理 ESG 风险检查频次；对 ESG 风险关注度较高的客户，要求客户提交 ESG 风险报告，订立加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，以及在管理 ESG 风险方面违约时的救济条款。

客户准入

- 信贷业务尽职调查人员将 ESG 风险作为尽职调查的重要内容,开展客户 ESG 风险调查评估,提出 ESG 风险调查意见。
- 信贷业务审查人员将 ESG 风险作为信贷业务审查的重要内容,提出 ESG 风险审查意见。
- 制定落实 ESG 风险尽职调查清单、审查清单,重点关注 A 类和 B 类客户提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性。
- 要求客户重视相关的 ESG 风险点并制定有效的动态控制措施,推动客户及项目符合国家产业政策要求和产业发展的技术经济趋势,并优先支持技术标准达到国际国内先进水平的客户及项目。

贷中审核

- 加强审批管理,将客户的 ESG 风险性质及严重程度作为信贷审批的重要依据,合理制定信贷批复方案,视情况提出 ESG 风险管理方面的限制性条件和管理要求。
- 支持采取缓释措施降低客户的 ESG 风险,包括但不限于:推动客户尽可能投保环境污染责任险,组建银团贷款等。

存续期管理

- 通过完善合同条款,督促客户加强 ESG 风险管理。
- 加强放款审核管理,重点审核是否落实信贷批复方案中关于 ESG 风险管理的限制性条件等内容。
- 对存在较大 ESG 风险的客户,加强风险监测,制定并实行有针对性的管理措施。
- 对 ESG 风险状况明显恶化的客户,及时采取相关管理措施,防范 ESG 风险向信用风险传导。

尽职调查案例

对 ESG 风险密集型行业在尽职调查环节进行深度评估

某企业主要从事食品生产、销售。本行在对该企业进行尽职调查期间,密切关注 ESG 风险情况。了解到前期该企业曾因污水排放指标超标等违规行为,受到当地生态环境主管部门的行政处罚,且尚未整改完成。经审慎评估风险,本行对其采取暂停推进办理贷款业务的措施,并与当地生态环境主管部门、企业加强沟通对接,及时跟进相关事件整改进展。后续,在确认该企业相关处罚已整改完成,信用中国网站上信用信息已修复完毕后,本行继续为其提供金融服务,同时强化存续期管理,督促其加强 ESG 风险防范。

债券投资业务

在绿色债券投资业务中开展 ESG 风险尽职调查。加强绿色债券投前投后管理。投前,关注募投项目的绿色属性、经济和环境效益、资金监管等情况,关注发行人环境、社会和治理风险管理情况。投后,持续跟踪分析投资标的的环境效益,提升投后管理质效。

债券承销业务

在绿色债券承销业务中开展 ESG 风险尽职调查。对绿色债券募集资金用途是否符合《绿色债券支持项目目录》进行核查,协助绿色债券发行人按照中国银行间市场交易商协会《绿色债务融资工具信息披露表》进行信息披露,并按照《非金融企业绿色债务融资工具业务指引》要求定期披露募集资金使用情况。

ESG 尽职调查触发因素和风险升级流程

建立 ESG 风险识别体系。明确界定 ESG 风险升级流程,制定风险调查、风险评估和风险升级等措施。明确将与客户耗能、污染、土地、健康、安全、生态保护、气候变化等纳入 ESG 风险管理范畴,将管理范围覆盖到全部法人客户、各类信贷业务,纳入信贷管理体系,作为信贷决策的重要依据。

合理设定 ESG 风险管理阈值。本行高度关注国家产业政策要求与监管政策导向,按照相关法律法规、政策和监管要求,关注企业 ESG 表现,合理设定 ESG 风险管理阈值,在调查、审查过程中,结合行业发展趋势和相关政策要求,动态评估 ESG 风险因素,并不断提升数字赋能水平,持续推动 ESG 风险管理向数字化、智能化方向发展,确保 ESG 风险管理依法合规、执行有力。

加强 ESG 风险触发和升级管理。重视客户 ESG 风险变化情况,重点关注环保、安全生产等方面行政处罚信息、重大负面舆情、项目合法性手续等。对存在环境保护、安全生产等方面违法违规记录且尚未整改完成等情形(风险升级触发因素)的客户制定有针对性的管控措施。充分利用系统监测发现的客户 ESG 风险线索,若触发 ESG 风险管理阈值,对客户用信进行管控,督促客户加强整改。对 ESG 风险关注度较高的客户,在贷款合同或承诺书中订立加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款,对确认存在重大 ESG 风险的客户,按照合同约定采取终止资金拨付、收回已发放信用等措施。

ESG 风险升级案例

本行为某陶瓷行业客户提供融资服务。在服务期间,该公司由于存在相关违法违规行为受到当地行政主管部门的行政处罚(订立劳动合同时未告知劳动者职业病危害真实情况、安排有职业禁忌的劳动者从事其所禁忌的作业行为等),相关处罚信息在信用中国网站上公布。

本行及时在业务系统中对该客户实施系统控制,不予新增用信。该客户在整改完成后,向本行报送了整改措施以及主管部门出具的整改完成证明,并在信用中国网站上完成了信用修复。本行严格审核整改材料,确认该客户违法违规行为整改完成,解除了该客户在业务系统中的用信锁定,为该客户继续提供相关服务。



提升气候适应性

本行运用情景分析、压力测试、金融科技和大数据等技术和工具，提升对环境和气候风险的精细化管理水平，提升气候韧性。2025年，本行进一步加强气候相关风险量化分析，构建完善契合中国国情、贴近本行实际的气候相关风险压力测试体系，持续拓展压力测试范围，动态调整和丰富气候情景，深化转型风险和物理风险传导路径及压力测试方法模型，充分识别评估气候相关风险和机遇，提升风险应对能力。

气候情景设计

本行充分接轨《巴黎协定》等最新气候变化国际协议和国家自主贡献目标，借鉴央行与监管机构绿色金融网络(NGFS)、联合国政府间气候变化专门委员会(IPCC)等机构提供的国际通用情景，结合我国“双碳”政策、碳减排目标等战略规划，构建了有序转型、无序转型、温室世界和具有中国本土化特色的“3060路线”等多重转型风险情景，以及高温温室气体排放(RCP8.5)、中度温室气体排放(RCP6.0)、低温温室气体排放(RCP2.6)等涵盖不同升温水平的物理风险情景。情景设计综合考虑短期、中期和长期的气候影响，涵盖宏观经济、行业产能、碳排放量、碳价、灾害损失、风速变化等一系列定量指标，模拟描述未来可能的气候模式与路径，全面捕捉气候相关风险的不同维度，为本行识别与管理气候变化带来的不确定性提供决策参考。

典型气候情景简要描述

情景名称	情景描述	情景应用	情景期限
净零 2050 情景 (Net Zero 2050)	通过严格的气候政策和创新,将全球升温控制在 1.5°C 以内,并在 2050 年左右实现全球二氧化碳净零排放。该情景下物理风险相对较低,但转型风险较高	转型风险 物理风险	短期 中期 长期
有序 转型 巴黎协定高速转型情景 (Highway to Paris)	协调有序实施气候政策,技术驱动绿色投资,绿色补贴和投资持续增加,消费者和投资者对绿色行业更加偏好,而高碳行业面临成本上升的压力,碳税逐步提高。这些带来持续的减排效果,且迈向净零排放的转型更具成本效益	转型风险	短期
延迟转型情景 (Delayed Transition)	假设 2030 年后才开始控制减排,届时需要使用更严格的政策使得碳排放更为迅速地下降,以确保有机会将全球变暖限制在 2°C 以下。这将导致比“净零 2050”情景更高的转型风险和物理风险	转型风险 物理风险	短期 中期 长期
无序 转型 突然觉醒无序转型情景 (Sudden Wake-Up Call)	前期政策停滞,2027 年开始绿色政策突然快速发展,碳价急剧攀升引发供给侧冲击,市场因为无法适应导致资产价值调整以及金融市场波动。虽然到 2030 年温室气体排放量大幅下降,但转型付出的经济代价更为高昂	转型风险	短期
温室 世界 保持当前政策 (Current Policies)	假设只继续执行目前已实施的政策,全球碳排放量将持续增长至 2080 年,气温预计将上升 3°C,从而导致了高物理风险	转型风险 物理风险	短期 中期 长期

情景名称	情景描述	情景应用	情景期限
我国“3060路线”情景	按照我国二氧化碳排放 2030 年前达到峰值、2060 年前实现碳中和的目标执行各项气候政策,控制二氧化碳排放量	转型风险 物理风险	短期 中期 长期
高温温室气体排放情景(RCP8.5)	预估相对于 1986 至 2005 年时期,2046 至 2065 年全球平均地表温度可能升温 1.4°C 至 2.6°C,2081 至 2100 年全球平均地表温度可能升温 2.6°C 至 4.8°C,由此带来严重的物理风险	物理风险	短期 中期 长期
中度温室气体排放(RCP6.0)	预估相对于 1986 至 2005 年时期,2046 至 2065 年全球平均地表温度可能升温 0.8°C 至 1.8°C,2081 至 2100 年全球平均地表温度可能升温 1.4°C 至 3.1°C,由此带来较高的物理风险	物理风险	短期 中期 长期
低温温室气体排放(RCP2.6)	预估相对于 1986 至 2005 年时期,2046 至 2065 年全球平均地表温度可能升温 0.4°C 至 1.6°C,2081 至 2100 年全球平均地表温度可能升温 0.3°C 至 1.7°C,是减排力度最大的情景,由此带来相对较低的物理风险	物理风险	短期 中期 长期

注：上述情景中，巴黎协定高速转型情景、突然觉醒无序转型情景为 NGFS2025 年新发布情景。

深入开展气候转型风险压力测试

测试范围与方法：本行使用“自上而下”方法，按照高碳、绿色、高碳上游、高碳下游和其他行业五个类别，从行业组合层面开展气候宏观情景转型风险压力测试。测试借鉴 NGFS 新发布的短期气候情景，以 2025-2030 年为测试期限。测试在前期实践基础上细化行业分类、优化模型构建、丰富情景设置，采集充足的建模样本数据，将宏观经济及行业运行关键变量、碳成本和绿色转型投资、企业财务表现等一并纳入风险传导分析框架，并基于企业需要支付一定碳排放费用、碳减排导致部分资产搁浅、半动态资产负债表等关键假设，构建多元统计回归模型预测不同碳减排路径下各类别行业贷款的违约概率变动趋势，进而估计本行资产质量和资本充足水平所受冲击影响，量化评估本行对转型风险的承压能力。

本行还使用“自下而上”方式，选取受转型风险影响较大的火电、钢铁等重点行业，深化开展了转型风险压力测试，目前已累计覆盖 10 个碳密集行业。测试按照“气候-宏观-行业-企业-银行”的传导逻辑，结合不同气候情

景下的产量、碳价、碳排放强度、免费碳配额比例、碳关税等关键因子以及企业碳减排技术路径，优化风险传导模型，并利用内部评级模型逐户测算企业端未来财务表现和违约变化趋势，着重评估企业碳排放成本及转型压力上升对本行信贷资产的潜在影响。此外，本行积极研究气候风险影响市场风险的传导逻辑，探索分析了气候情景下市场利率和信用利差变化对本行产业债估值的影响，将测试范围从信贷业务延伸至债券业务、从信用风险拓展至市场风险领域。

测试结果显示：受转型风险及碳排放成本上升等压力因素影响，高碳行业违约概率有所上升，其中航空、火电等行业违约概率增幅相对较大，带动高碳上下游行业违约概率不同程度上升，绿色行业贷款质量保持稳定，产业债受信用风险和市场风险变化双重影响产生一定估值损失，全行整体资产质量和资本充足水平小幅下降，风险总体可控，具备应对气候变化及不确定性的韧性。

积极拓展气候物理风险压力测试

测试范围与方法：继前期开展农业贷款、个人住房贷款等物理风险压力测试后，本行进一步将测试范围拓展至易受物理风险影响的风电企业，测试期限为 2025-2050 年。测试基于权威气候研究机构发布的各地区未来风速变化预测结果，选取西北内陆（陆上风电）、东南沿海（海上风电）典型区域的风电项目作为测试对象，构建了“物理风险量化→企业财务影响评估→信用风险分析”三个核心模块，模拟建立不同气候情景下风速变化与风电企业发电收入、偿债能力、信用评级之间的传导关系，量化评估气候变化对风电企业贷款风险水平的潜在影响。

测试结果显示：在气候情景下，气候及风速变化对西北地区陆上风电企业、东南沿海海上风电企业的影响呈现差异化特征，部分区域风速变动将导致风电项目收入出现下降。在叠加电价变动等因素后，参试风电企业的偿债能力将略有弱化，但客户评级总体保持稳定，对本行贷款业务直接影响较小。

加强境外机构气候相关风险压力测试

本行香港分行已建立起气候相关风险压力测试的工作流程和方法模型。报告期内，在转型风险方面，结合香港金管局第二轮银行业气候相关风险压力测试的经验和同业良好做法，优化压力测试方法论，对高碳行业开展了 NGFS 无序转型情景下的转型风险压力测试。在物理风险方面，参考香港金管局物理风险评估平台的数据，不断提升压力测试的精确度，对分行物业抵押品和自有物业开展了 IPCC 高温温室气体排放（RCP8.5）情景下的物理风险压力测试。

本行法兰克福分行遵循监管机构最新要求，持续推进气候相关风险管理能力建设，进一步完善气候相关风险量化分析框架，定期开展压力测试工作。报告期内，分行构建有序转型、无序转型和温室世界情景，评估不同情景对分行资产质量影响情况并筛选出影响较大情景，参考欧洲央行气候相关风险压力测试方法，整合外部行业数据及内部风险参数，测算分析重点行业客户违约概率等关键指标变动情况，进而从资产组合层面审慎评估分行气候相关信用风险暴露。

本行卢森堡分行已建立气候相关风险压力测试框架。报告期内，参考 NGFS 延迟转型、温室世界等典型情景设计，构建适配分行实际的复合气候情景，基于客户受气候相关风险影响情况进行分类施压，量化评估气候相关风险对客户评级、分行资产质量等潜在影响。

强化气候相关风险压力测试应用

压力测试已成为本行气候相关风险管理的重要工具，测试结果纳入全面风险管理报告并提交董事会审议，同时测试结果逐步应用于气候相关风险识别和投融资管理活动中，有助于提升本行气候相关风险管理的预见性与精细化水平。包括：识别评估气候韧性及潜在的系统性风险，为制定完善集团风险偏好、绿色金融业务风险管理策略、应急预案、战略规划、行业信贷政策及资产结构优化调整等提供参考；向基层传导新型风险防控理念，通过编制气候相关风险压力测试培训案例、培养气候相关风险量化分析专业团队等方式，深化对气候相关风险和机遇的认识，推进气候相关风险应对能力建设。

深化气候相关风险压力测试研究和交流

报告期内，本行持续跟踪国内外监管机构开展气候相关风险压力测试的新动向新趋势，多次与监管、同业、行业专家研讨交流气候相关风险压力测试工作经验，促进本行气候相关风险压力测试实践不断丰富和升级，数据挖掘、情景设计、模型构建、风险分析、管理应用等能力进一步提升。

指标与目标

气候相关目标设定

投融资层面气候目标

本行将绿色金融作为“十四五”时期三大战略之一，全面推进经营管理绿色转型，制定绿色金融业务规模持续提升、资产质量保持稳定、品牌价值持续彰显等目标，将绿色贷款增速持续高于全行各项贷款平均增速设定为衡量“十四五”期间全行投融资气候目标的指标，推动绿色贷款占比水平持续提升。绿色债券方面，目标如下表所示。

发行绿色债券目标	本行将继续贯彻落实绿色金融战略，积极发行绿色债券。
承销绿色债券目标	本行积极承销绿色债券、碳中和债、可持续发展挂钩债券等，绿色债券承销位次保持在市场前列。
投资绿色债券目标	本行积极参与投资优质主体发行的绿色债券，助力重点产业领域绿色发展，力争 2026 年末绿色债券投资规模保持增长。

运营层面气候目标

本行在运营层面设定了建设绿色网点、推进绿色用能、打造绿色后勤、推行绿色办公、建设绿色数据中心、提升碳管理能力、深化楼宇“碳中和”、倡导绿色出行、提升科技赋能、实施绿色采购、塑造绿色文化、强化信息披露等十二大重点任务，力争实现“十五五”期间碳排放总量、人均碳排放量逐年下降的目标。

气候相关目标进展及减排实践

本行在“十四五”期间，每年均实现气候相关目标。

投融资层面气候目标进展

本行绿色金融业务提质上量，环境效益显著。截至 2025 年末，本行绿色贷款余额 5.93 万亿元，折合年减排二氧化碳当量 1.7 亿吨。

发行绿色债券。2025 年 2 月，本行发行 600 亿元绿色金融债；8 月发行 60 亿元浮息绿色金融债。

承销绿色债券。2025 年，承销绿色债券（含碳中和债）90 期，发行规模 2,740 亿元，承销份额 611 亿元。承销发行可持续发展挂钩债券 1 只、承销份额 2 亿元。

投资绿色债券。截至 2025 年末，自营绿色债券投资余额 1,578 亿元，较上年末增速 36.6%。

运营层面气候目标进展

本行支持北京市政府“十四五”时期节能目标，开展节能减排工作。根据 2025 年碳排放核查情况，北京市为总行发放 2024 年度碳排放配额 15,010 吨二氧化碳，实际需清缴 14,859 吨二氧化碳，总行已及时完成清缴。报告期内，总行在节能改造、购置新能源设备、更换绿电等方面资金投入 700 余万元。

其他任务进展情况见“应对气候变化—气候相关战略及转型计划”。

温室气体排放量

本行在对温室气体排放量进行核算和报告前，确定温室气体排放量的合并方法，以界定其组织边界。合并方法为控制权法。在控制权法下，本行核算所控制业务范围内的全部温室气体排放量，不核算享有权益但不具有控制权的业务所产生的温室气体排放量。在采用控制权法时，本行选择运营控制标准。温室气体排放核算与报告的时间边界，与本报告期间保持一致。

本行推进投融资业务碳排放核算，印发《关于进一步开展投融资业务碳排放核算试点工作的通知》，组织开展发电、钢铁、建材、有色、石化、化工、造纸、航空 8 大高碳行业、畜禽养殖行业的投融资业务碳排放核算工作。

本行范围一、范围二、范围三温室气体排放如下表所示。

温室气体排放量披露

温室气体范围	单位	2025 年	2024 年
温室气体排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	2,049,407.04	2,138,909.92
单位营收温室气体排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万元	2.83	3.01
人均温室气体排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 人	3.63	4.61
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	151,438.27	165,275.90
固定源排放	吨二氧化碳当量	73,200.97	80,557.61
移动源排放	吨二氧化碳当量	78,237.30	84,718.29
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,897,968.77	1,973,634.02
范围三温室气体排放量	吨二氧化碳当量	27,234.40	4,049.06
类别 1-购买的商品和服务	吨二氧化碳当量	24,541.92	4,049.06
类别 5-运营中产生的废弃物	吨二氧化碳当量	2,692.48	/

注：1. 2025 年范围一、二和范围三类别 1（包括城市用水、外购办公用纸）统计机构范围覆盖全集团，范围三类别 5（包括厨余垃圾、办公垃圾）统计机构覆盖总行，境内 37 家一级分行本部、总行本级机构、香港分行。
2. 2024 年范围一、二和范围三类别 1（包括城市用水）统计机构范围覆盖全集团。
3. 2025 年人均数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算，2024 年人均数据基于各机构碳盘查时点发薪人数测算。

温室气体排放源

范围	温室气体排放源
范围一排放源	固定源排放：发电机、锅炉、燃气灶具 移动源排放：车辆
范围二排放源	外购电力、外购热力
范围三排放源	类别 1-购买的商品和服务，包括城市用水、外购办公用纸 类别 5-运营中产生的废弃物，包括厨余垃圾、办公垃圾

温室气体排放量测算方法

温室气体核算范围及相关要求依据 ISO14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》、《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，温室气体排放因子及活动水平数据依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》、生态环境部和中华人民共和国国家统计局发布的 2023 年电力二氧化碳排放因子、“Ecoinvent 数据库”、“中华人民共和国工业和信息化部重点原材料行业双碳公共服务平台-原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）”。

范围一排放计算方法

本行范围一温室气体排放量采用排放因子法进行核算。排放因子是每一单位排放源活动水平所对应的温室气体排放量。

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

E_{GHG} » 温室气体排放量，单位为吨二氧化碳当量（tCO₂e）

AD » 温室气体活动数据，包括发电机、锅炉、燃气灶具、车辆等排放源的化石燃料消耗量

EF » 温室气体排放因子

GWP » 全球变暖潜势值，本次仅测算固定排放源 / 移动排放源产生的二氧化碳，不涉及其他温室气体类别，因此数值为 1

范围二排放计算方法

本行涉及的范围二排放源以外购电力和外购热力为主，采用排放因子法计算。

● 外购电力公式

$$E_{\text{外购电}} = AD_{\text{电}} \times EF_{\text{电}}$$

$E_{\text{外购电}}$ » 外购电力所对应的电力生产环节二氧化碳排放量，单位为吨二氧化碳当量（tCO₂e）

$AD_{\text{电}}$ » 核算和报告年度内的外购电量，单位为兆瓦时（MW·h）

$EF_{\text{电}}$ » 电网排放因子，单位为吨二氧化碳当量 / 兆瓦时（tCO₂e/MW·h）

对于电网排放因子的选择，使用生态环境部《2023年电力二氧化碳排放因子》区域因子。

● 外购热力公式

$$E_{\text{外购热}} = AD_{\text{热}} \times EF_{\text{热}}$$

$E_{\text{外购热}}$ » 外购热力所对应的热力生产环节二氧化碳排放量，单位为吨二氧化碳当量（tCO₂e）

$AD_{\text{热}}$ » 核算和报告年度内的外购热力，单位为吉焦（GJ）

$EF_{\text{热}}$ » 热力消费的排放因子，单位为吨二氧化碳当量 / 吉焦（tCO₂e/GJ）

外购热力可溯源，采用供热单位提供的二氧化碳排放因子。

范围三排放计算方法

本行根据实际情况，先行核算类别 1- 购买的商品和服务，包括城市用水、外购办公用纸，及类别 5- 运营中产生的废弃物，包括厨余垃圾和办公垃圾。核算依据为《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，具体核算公式为：

● 城市用水公式

$$E_{\text{城市用水}} = A_{\text{城市用水}} \times EF_{\text{城市用水}} \times GWP_{\text{全球变暖潜势值}}$$

$E_{\text{城市用水}}$ » 城市用水生命周期在上游生产及输送等环节产生的温室气体排放总量，单位为吨二氧化碳当量（tCO₂e）

$A_{\text{城市用水}}$ » 城市用水量，单位为吨（t）

$EF_{\text{城市用水}}$ » 城市用水排放因子，单位为吨二氧化碳当量 / 吨（tCO₂e/t）

$GWP_{\text{全球变暖潜势值}}$ » 温室气体全球变暖潜势值

● 外购办公用纸公式

$$E_{\text{外购办公用纸}} = A_{\text{外购办公用纸}} \times EF_{\text{外购办公用纸}} \times GWP_{\text{全球变暖潜势值}}$$

$E_{\text{外购办公用纸}}$ » 因外购办公用纸生命周期上游生产环节产生的温室气体排放量，单位为吨二氧化碳当量（tCO₂e）

$A_{\text{外购办公用纸}}$ » 外购办公用纸量，单位为吨（t）

$EF_{\text{外购办公用纸}}$ » 外购办公用纸排放因子，单位为吨二氧化碳当量 / 吨（tCO₂e/t）

$GWP_{\text{全球变暖潜势值}}$ » 温室气体全球变暖潜势值

● 废弃物处置公式

$$E_{\text{废弃物处置}} = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^J (A_{\text{废弃物 } i, j} \times EF_{\text{废弃物 } i, j} \times GWP_{\text{全球变暖潜势值}})$$

$E_{\text{废弃物处置}}$ » 废弃物产生的温室气体排放量，单位为吨二氧化碳当量（tCO₂e）

i » 废弃物种类

j » 废弃物处置方式

$A_{\text{废弃物 } i, j}$ » 废弃物种类 i 采用处置方式 j 的活动水平数据，单位与处置废弃物数量匹配

$EF_{\text{废弃物 } i, j}$ » 废弃物种类 i 采用处置方式 j 对应的排放因子，单位与处置废弃物及处置方式匹配

$GWP_{\text{全球变暖潜势值}}$ » 温室气体全球变暖潜势值

范围三类别一手数据和二手数据情况

类别	一手数据	二手数据
类别 1 购买的商品和服务 - 城市用水	报告期内城市用水量，统计范围为集团口径。	“中华人民共和国工业和信息化部重点原材料行业双碳公共服务平台-原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）”中城市用水排放因子
类别 1 购买的商品和服务 - 外购办公用纸	报告期内外购办公用纸总量，包括 A3 和 A4 纸张，统计范围为集团口径。	“Ecoinvent 数据库”
类别 5 运营中产生的废弃物	报告期内运营中产生的废弃物总量，包括厨余垃圾和办公垃圾，统计范围为总行、境内一级分行本部、总行本级机构和香港分行。	《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》、“Ecoinvent 数据库”

跨行业指标

气候相关风险指标

本行参照国际主流框架及金融行业实践，研究制定适用于银行业的资产气候相关风险分类标准及计量方法；逐步推进资产组合的气候相关风险压力测试与情景分析，为量化披露奠定基础；持续完善内部数据收集与治理流程，提升气候相关数据质量。随着方法论与数据基础的进一步完善，本行将逐步实现相关指标的量化披露。

气候相关机遇指标

详见本报告“应对气候变化—气候相关战略及转型计划”。

资本运用

资本开支	<ul style="list-style-type: none"> ● 详见本报告“应对气候变化—气候相关战略及转型计划”。
融资	<ul style="list-style-type: none"> ● 2025年2月，本行发行600亿元绿色金融债。2025年8月，发行60亿元浮息绿色金融债。
投资	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至2025年末，绿色贷款余额5.93万亿元，自营绿色债券投资1,578亿元。 ● 截至2025年末，新能源汽车分期贷款余额1,132.55亿元。 ● 截至2025年末，农银投资绿色股权投资累计投资规模643亿元。 ● 本行与国家绿色发展基金深化合作关系，助力服务绿色领域股权融资需求。截至2025年末，累计实缴出资48亿元。 ● 农银投资通过设立上海电投穗禾股权投资基金、嘉兴穗禾浙景投资基金、北京绿色科创穗禾北工股权投资基金、穗禾智融绿科（上海）私募基金，重点投向风电、光伏、清洁能源产业链等绿色领域相关企业及项目，截至2025年末，累计投资规模68.4亿元。

内部碳定价

本行对内部碳定价开展探索性研究，将结合“双碳”目标推进进程、行业趋势及本行实践逐步推进管理应用。

影响

经济、环境和社会影响

对经济的影响	积极影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 随着环保意识的提高和政策的推动，绿色贷款、绿色债券等绿色金融业务快速发展，带来新的业务增长点和收入来源。 ● 通过调整信贷和投资结构，引导资金流向清洁能源、低碳交通、绿色制造等关键领域，促进经济的绿色转型和可持续发展，提高经济的整体效率和竞争力。
	消极影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 极端气候事件如洪水、干旱、台风等会对企业和个人的资产造成直接破坏，导致企业和个人的还款能力下降。 ● 我国在向低碳经济转型过程中，政策、技术及市场的变化对高碳行业产生影响。
对环境的影响	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过绿色办公，在自身运营过程中采取节能减排措施，将减少能源消耗和温室气体排放，降低对环境的直接影响。 ● 通过绿色采购，在采购过程中优先选择环保产品和服务，推动供应商的可持续发展，间接减少产业链的环境影响。
	投融资	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过资源配置，调整信贷和投资结构，引导资金流向清洁能源、低碳交通、绿色制造等关键领域，促进经济的绿色转型和可持续发展。 ● 通过风险管理，将环境和气候风险因素纳入信贷审批和投资决策过程中，促使企业加强环境管理和节能减排，减少对环境的负面影响。
对社会的影响	就业结构	<ul style="list-style-type: none"> ● 对绿色产业的投资和支持，可创造更多与新能源、环保技术等相关的就业机会。支持高碳行业转型的过程中，促使企业吸纳更多具备相关技能的员工，提升在岗员工职业技能，并促使劳动力向绿色和转型领域转移。
	民生保障	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持海绵城市建设、气候适应型城市建设，提高气候适应能力、增强韧性、降低脆弱性，促进保障民生和社会运行稳定。
	公众行为	<ul style="list-style-type: none"> ● 气候相关行动和宣传可提高公众对气候变化问题的关注和认识，引导社会形成绿色消费、低碳生活的理念和风尚，促进全社会可持续发展意识的提升。

代表案例

“减碳+ESG”挂钩转型金融案例

湖州分行创新推出“转型金融贷”

本行湖州分行创新推出“转型金融贷”，将贷款利率与企业减碳成效、ESG表现等情况挂钩，向符合条件的碳密集型行业提供低成本资金支持。湖州分行每年根据企业综合转型目标完成情况、转型技术或路径实施情况、公正转型与社会责任表现情况等，进行相应利率调整。如企业达成年度转型目标，则可继续享受利率优惠等政策，如未达成转型目标，则及时取消优惠。

绿色普惠金融案例

云南分行“保山咖啡贷”

国家地理标志产品“保山小粒咖啡”是我国高原特色农业的亮丽名片，也是云南省推动乡村振兴的重要支撑。云南分行聚焦咖啡产业“种植、加工、销售”各环节核心需求，创新构建覆盖全链条的绿色金融服务方案，通过专项创设“保山咖啡贷”，整合“惠农e贷”、“商户e贷”等普惠产品，形成多元化产品体系，有效破解各类经营主体的融资瓶颈，助力保山咖啡产业实现规模、质量与效益协同跃升，成功入选中国农业品牌目录。产业的蓬勃发展切实转化为富民实效，累计创造就业岗位超1.3万个，农户户均产业收入超10万元。

支持重点行业客户低碳转型案例

山东分行绿色科技创新债券

山东分行为某新型材料公司发行2025年度第四期“科创+绿债+乡村振兴”三标绿色科技创新债券，募集资金5亿元，专项用于云南红河州等地28个光伏电站项目建设。项目投产后，可实现年减排二氧化碳292.63万吨，减少污染物排放，预计年发电量46.46亿千瓦时，营收超20亿元，助力企业优化能源结构、降低碳排放，推动清洁能源发展，具有显著环境与社会效益。

支持生物多样性保护案例

黄山分行生物多样性挂钩贷

本行安徽省黄山分行投放生物多样性挂钩贷款，用于祁门县牯牛降旅游项目改造提升及生物多样性保护，贷款总额5亿元，利率与第三方评估机构出具的生物多样性保护成效评估结果挂钩，实现了金融工具与生物多样性保护的有效融合。

绿色金融改革创新试验区建设案例

江西分行支持绿色金融改革创新试验区建设

江西分行制定《绿色金融工作实施方案》、《推动做好“五篇大文章”之绿色金融行动计划实施方案》，支持赣江新区绿色金融改革创新试验区建设。制定《支持江西赣江新区建设绿色金融改革创新试验区建设的服务指导方案》，明确绿色金融支持的重点产业、重点项目及政策措施等。对于赣江新区的绿色项目，在信贷规模、信贷业务等方面给予倾斜和优惠。在风险可控、商业可持续的原则下，为绿色客户和业务的审查审批提供“绿色”通道。积极对接当地政府部门和专业机构，依托辖内绿色资源禀赋，聚焦太阳能发电、生态修复、污水处理、绿色建筑等绿色产业，持续加大绿色贷款投放。

污染物排放

本行遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》等法律法规，将支持美丽中国建设、生态环境保护融入本行发展战略和公司治理过程，落实相关环境管理制度，本行及控股子公司未被列入环境信息依法披露企业名单。

本行运营中产生的大气污染物主要来源于公务用车。本行建立公务车使用审批与管理机制、落实定期检测维护等举措，降低公务车出行频率，减少大气污染物排放。报告期内，总行制定《绿色后勤工作规则》，进一步明确绿色出行及绿色采购等政策，推行绿色低碳交通工具，新能源汽车在总行新购车辆中占比达33.4%，满足国家机关事务管理局、中共中央直属机关事务管理局关于新增及更新车辆中新能源汽车比例原则上不低于30%的政策要求。

详见“环境议题—应对气候变化—气候相关战略及转型计划—倡导绿色出行”。

大气污染物	单位	2025年	2024年
颗粒物（PM）排放量	吨	0.04	0.07
硫氧化物（SO _x ）排放量	吨	0.01	0.03
氮氧化物（NO _x ）排放量	吨	0.11	0.20
一氧化碳（CO）排放量	吨	2.90	5.52

注：2025年统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、香港分行，2024年统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。

废弃物处理

本行严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《危险废物贮存污染控制标准》等法律法规，遵循减量化、资源化和无害化原则，努力识别并减少运营过程产生的废弃物。制定《中国农业银行固定资产处置管理办法》等废弃物管理制度，明确各类废弃物的管理要求。

规范废弃物管理

报告期内，本行持续规范废弃物处理流程，严格落实垃圾分类，提倡节约减废文化，合理有效使用设备，促进循环利用。

- **统筹办公设备合理利用。**通过合理规划办公设备使用周期、共享设备资源等方式减少更新频率，从源头减少废弃物产生。
- **强化有害废弃物处置流程合规管理。**仅与持有《危险废物经营许可证》的第三方处理机构合作，签订专项危废处理服务合同。合同明确废弃物运输、暂存、处置的标准化流程，以及供应商对污染物无害化处理的法律责任。
- **规范电子设备报废标准与审批流程。**制定电子设备报废技术标准，建立分级审批机制。达到报废条件的设备需经技术部门鉴定后进入处置程序。设备报废前，由专业团队对存储介质进行彻底数据清除，确保客户信息与本行数据不可恢复。禁止将设备出售或赠予非授权第三方，避免信息泄露风险。选择具备电子废弃物回收资质的环保企业进行统一清运并签署交接清单备查。
- **落实生活垃圾分类要求。**明确垃圾分类、集中清运及垃圾房环境管理要求，厨余垃圾由所在区域城市管理委员会委托的专业公司进行统一回收处理，实现垃圾分类数据统计。
- **建立反食品浪费成效评估体系。**把控源头减损耗，从供给端杜绝浪费，确保管理流程闭环可控。常态化开展制止餐饮浪费宣传教育，对参与“光盘行动”的员工实施奖励，充分调动员工节约粮食的积极性。报告期内，总行厨余垃圾人均量同比下降10%。
- **倡导节约减废文化。**张贴垃圾分类标识、指引标识和宣传海报，营造良好氛围。

废弃物	单位	2025年	2024年
有害废弃物总量	吨	165.71	164.88
有害废弃物密度	千克/人	2.72	/
废弃蓄电池	吨	148.51	106.68
废弃荧光灯管	吨	6.73	33.30
废弃硒鼓墨盒	吨	10.47	24.90
无害废弃物总量	吨	8,825.48	591.21
无害废弃物密度	千克/人	144.67	/
厨余垃圾	吨	3,287.35	/
办公垃圾	吨	5,538.13	/

注：1. 2025年有害废弃物包括废弃硒鼓墨盒、废弃铅酸蓄电池、废弃荧光灯管，统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、香港分行。2024年统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。
 2. 2025年无害废弃物包括厨余垃圾、办公垃圾，统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、香港分行。2024年无害废弃物包括报废微机（主机）、报废显示器、报废笔记本电脑、报废打印机、报废服务器、废弃干电池、办公用纸，统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。
 3. 2025年密度数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算。

生态系统和生物多样性保护

本行严守生态保护红线，保障生态系统安全，避免潜在的生物多样性损害。积极落实央行、生态环境部、金融监管总局、证监会联合发布的《关于发挥绿色金融作用 服务美丽中国建设的意见》以及金融监管总局、央行联合发布的《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》等政策，制定年度绿色金融工作要点，明确重点支持领域，引导资金流向生物多样性友好型项目，丰富生物多样性相关金融产品服务。

严守生态运营底线

本行严格遵守生态环境法律法规和相关要求，未在生态环保红线范围内设置网点。5家位于生态保护区生活区内的营业网点均严格遵守当地生态保护区管理要求，坚持人与自然和谐共生运营理念。

- 天津大黄堡支行位于武清区大黄堡内陆湿地保护区生活区，早于生态保护区设立。日常运营遵照《中华人民共和国湿地保护法》《天津大黄堡湿地自然保护区生态保护治理长效机制的实施意见》，坚持“生态优先，保护第一”的基本原则，维护湿地生态功能及生物多样性。
- 重庆云阳高阳支行位于云阳县小江湿地保护区生活区，早于生态保护区设立。日常运营遵照《中华人民共和国湿地保护法》《云阳县湿地保护规划（2024-2030年）》，坚决落实保障湿地生态功能和永续利用原则，合法合规运营。
- 安徽霍山佛子岭支行位于祁门县佛子岭森林生态保护区生活区，早于生态保护区设立。日常运营遵照《中华人民共和国森林法》《佛子岭水库风景名胜区总体规划》，坚持生态优先、保护优先、可持续发展的原则，保障森林生态安全。
- 西藏定结陈塘支行、定日曲当支行位于珠穆朗玛峰国际级森林生态保护区生活区。日常运营遵照《中华人民共和国森林法》《珠穆朗玛峰国家级自然保护区管理办法》，保护极高山生态系统、山地森林生态系统、灌丛草原生态系统。



积极支持生态环保产业

明确重点行业信贷管理要求，严守生态保护红线。制定《2025年信贷政策指引》、《2025年普惠金融信贷政策指引》及《2025年“三农”信贷政策指引》，制定粮食、畜禽养殖等涉农行业相关制度。探索构建覆盖环境污染、安全生产等多维度环境、社会和治理（ESG）评价指标体系，明确重点行业信贷准入与环境风险管理标准。持续跟踪重点项目建设对环境、自然资源和生态系统的影响，重点关注项目非法扩建、过度扩张等导致的水土流失、草原退化生态环境风险。加强涉农行业客户生态环境风险识别及管理，强化排污环保要求。对存在违反生态保护红线要求、违法排污等未落实环保要求的客户和项目，严格执行“一票否决”制。明确采矿、石化等行业客户严禁介入自然保护区等管理要求。

加强生态环保重点领域支持。制定农作物种子、林业及加工等涉及生物多样性保护的行业信贷政策，推广“储备信贷+智慧林业”业务模式，加大对生态种植、生态养殖、林下经济、现代种业等绿色农业全产业链支持。加强对国家生态环保项目库重点项目的支持力度，支持天然林和动植物资源保护，服务自然保护区、国家公园建设和保护性运营。探索区域性生态保护项目金融支持模式，围绕服务黄河“几字弯”攻坚战，加大生态保护、水资源优化利用等重点领域资金支持，持续做好山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、生物多样性保护重大工程金融服务。



参与生态环保公益

本行在“农银公益”品牌下，积极开展“守护”行动，组织开展森林生态修复、植树造林、湿地保护、爱鸟宣传、城市清洁、“地球一小时”节能熄灯等绿色主题公益活动，践行绿色理念。详见“社会议题—社会贡献”。

环境合规管理

按照《上海证券交易所股票上市规则》相关规定，本行未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

能源利用

本行贯彻执行国务院《2024—2025年节能降碳行动方案》等相关要求，制定《中国农业银行总行本部能源管理办法》，进一步加强能源管理水平，提高能源综合利用效率。锚定年度节能目标，保障高质量发展用能需求，持续监控能源消耗总量和强度，强化耗能设备管理，实现能源利用效率稳步提升。

持续优化数据机房绿色用能，挖掘机房空调系统节能潜力，利用AI技术，基本实现空调负荷的智能评估和调配，有效提升机房能效。

报告期内，数据中心内蒙古和林格尔机房依托地域优势与气候条件，通过多维度创新实现高效能、低能耗的可持续发展目标。

方案设计方面

结合内蒙古地区电力充足、绿色能源占比高、年平均气温较低等优势，采用间接蒸发冷却、氟泵自然冷却等多种高效节能技术，充分利用自然冷源，设计电源使用效率（PUE）可低至1.2。

机房设备选型方面

考虑低碳环保、安全可靠等指标，选用先进适用技术产品打造绿色数据中心，降低设备运行能耗，提高能源利用效率。

系统建设方面

综合运用物联网、人工智能等技术，实现对PUE、碳排放情况、用电量、用水量等数据的实时监测。

建筑节能方面

对标国内最高标准等级，综合考虑体型、材料、保温、气密、节水措施等因素，提高建筑节能效果。

节能降碳举措

- 加快建筑节能降碳建造方式转型，强化绿色设计与施工管理，组建工程专业小组，研究推动“新材料、新技术、新工艺”等三新成果在建筑节能方面的应用。按照“绿色、节约、实用”原则，推进存量建筑改造，在维修项目中逐步使用效果好、成本低的绿色环保材料。常态化对各办公楼灯具等进行LED节能替换，更换高耗能水泵等设备、改造公共区域照明灯具等。
- 开展建筑节能检查，做好“节电、用冷、用热”管理，加强公共区域照明管理，做到人走灯灭、分区域管理；监控室外温度调节制冷系统、热力系统运转，做到用能与室温最优比；加强生活热水管理，根据温度变化控制生活热水温度，节约用热。组织物业公司签订能源管理责任书，制定各楼宇节能降碳目标分解表，落实管理责任。
- 实施楼宇能源审计与碳排放核查。上线能耗数据归集功能，实现15种能耗数据多维度校验与批量归集。对总行各楼宇能源使用情况进行能源审计，挖掘楼宇节能潜力；聘请专业排放核查机构核算用能减碳情况，推进楼宇“碳中和”实施。
- 减少使用化石能源，推进燃气改电工作进度。报告期内，总行试点楼宇已完成改造，实现燃气使用量0立方米。

水资源利用

本行严格落实《中华人民共和国水法》、国务院《节约用水条例》等法律法规及相关要求，持续强化水资源总量管控，系统推进节水增效工程建设。总行严格落实北京市节约用水总量要求，完成 2025 年北京市节水办分配的节水目标。

报告期内，通过加强办公楼用水监测，重点整治跑、冒、滴、漏等问题，同步完成老旧生活供水管网改造。优化卫生间用水设施，采用节水型器具并科学调整水流强度，提升用水效率。回收利用办公楼生活废水、中央空调冷却水与冷凝水，促进中水利用。

水资源消耗	单位	2025 年	2024 年
耗水总量	吨	27,363,702.00	31,146,613.64
人均耗水量	吨/人	48.41	67.15
单位营收耗水量	吨/百万元	37.73	43.83

注：统计范围为集团口径的城市用水，2025 年人均数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算，2024 年人均数据基于各机构碳盘查时点发薪人数测算。

能源消耗	单位	2025 年	2024 年
综合能源消耗量	吨标准煤	540,244.51	541,519.14
单位营收综合能耗	吨标准煤/百万元	0.74	0.76
人均综合能源消耗量	吨标准煤/人	0.96	1.17
直接能源消耗量	吨标准煤	76,438.11	82,965.78
人均直接能源消耗量	吨标准煤/人	0.14	0.18
天然气	立方米	23,461,202.00	24,962,601.52
汽油	升	35,225,228.00	38,291,601.03
柴油	升	1,486,386.00	1,422,447.05
液化石油气	吨	556.00	790.82
燃煤	吨	6,443.00	7,648.86
间接能源消耗量	吨标准煤	463,806.40	458,553.36
人均间接能源消耗量	吨标准煤/人	0.82	0.99
外购电力	兆瓦时	3,094,197.07	3,084,408.409
外购热力	百万千焦	2,448,112.00	2,329,412.90
清洁能源使用量	吨标准煤	31,203.40	33,200.26
清洁能源使用量占比	%	5.78	6.13

注：1. 统计范围为集团口径，2025 年人均数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算，2024 年人均数据基于各机构碳盘查时点发薪人数测算。

2. 清洁能源包含天然气。

循环经济

本行积极落实《中华人民共和国循环经济促进法》及《“十四五”循环经济发展规划》要求，树立节约集约循环利用资源观，推进循环型工作方式，不断提升资源利用率。

推进办公设备循环利用。通过以旧换新、利旧复用等方式，形成循环经济闭环。采取公共区域非集中文印设备报废、鼓励回收等方式，强化文印管控与设备集约使用。报告期内，总行配置利旧办公电脑 379 台，配置利旧办公家具 365 件，维修家具 269 件。详见“应对气候变化—气候相关战略及转型计划—打造绿色后勤”。

强化中水循环利用管理。报告期内，本行在回收办公楼生活污水基础上，探索中央空调冷却水与冷凝水循环使用新模式，通过专用管道接入中水系统，实现分类收集和循环利用。

提升餐厨节约能力。总行试点开展“边角料焕新”循环利用行动，全年厨余垃圾人均量较上年降低 10%。

社 会 议 题

- 乡村振兴
- 普惠金融
- 社会贡献
- 创新驱动
- 科技伦理
- 供应链安全
- 平等对待中小企业
- 消费者权益保护
(产品和服务安全与质量)
- 数据安全与客户隐私保护
- 员工



乡村振兴

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻中央金融工作会议、中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，坚持党对金融服务“三农”工作的全面领导，深入贯彻落实党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，以高质量发展为主题，践行金融工作的政治性、人民性，充分发挥服务“三农”国家队和主力军作用，持续加大对乡村振兴重点领域和薄弱环节的金融支持，围绕推进乡村全面振兴、城乡融合发展，加大金融供给力度。

截至 2025 年末，本行县域贷款余额 10.9 万亿元，增速 11.0%，高于全行贷款平均增速 2.1 个百分点。县域个人贷款客户 3,153.61 万户，较上年末增加 207.04 万户，县域法人客户 25.69 万户，较上年末增加 1.79 万户。积极承销乡村振兴主题信用债券，2025 年主承销乡村振兴债 85 亿元，同比增长 12.7%，累计承销份额市场排名第一。本行是唯一一家连续五年在人民银行、金融监管总局金融机构服务乡村振兴考核评估中获评“优秀”的全国性金融机构。报告期内，一级分行获评当地“优秀”率 100%。支持定点帮扶县典型做法连续四年获评世界银行、联合国粮农组织等机构联评的“全球最佳减贫案例”。依托“e 推客”开展的金融助残服务获评“全国残疾人工作先进集体”荣誉称号。

10.9 万亿元

县域贷款余额
增速 **11.0%** ▲
高于全行贷款平均增速 **2.1 个百分点** ▲

连续五年获评“优秀”

唯一一家连续五年在人民银行、金融监管总局金融机构服务乡村振兴考核评估中获评“优秀”的全国性金融机构

100%

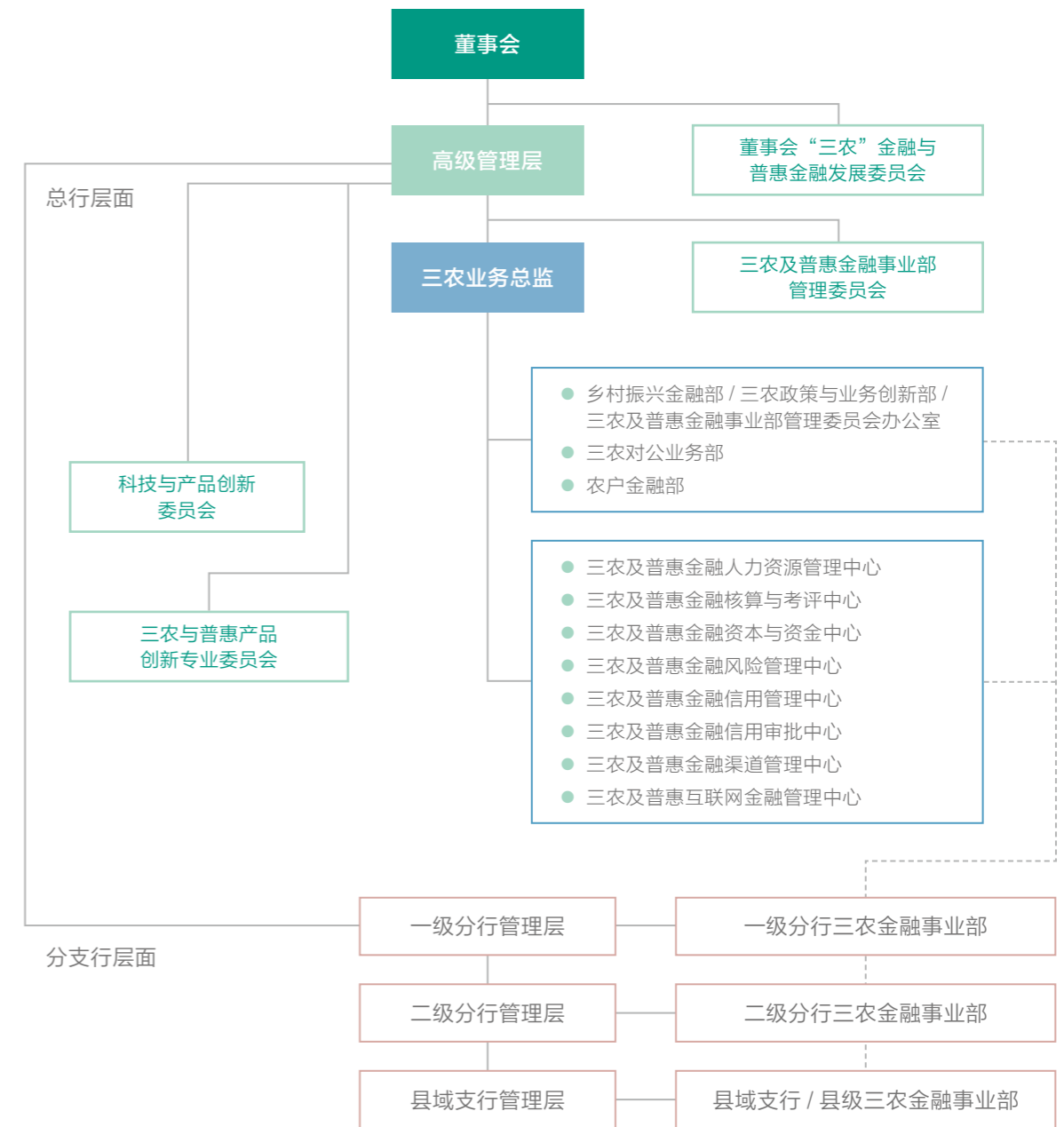
一级分行获评当地“优秀”率

治理

本行董事会设立“三农”金融与普惠金融发展委员会，负责制定全行“三农”业务发展规划、年度计划，审议“三农”业务重大决策部署，确保在战略决策层面及时落实中央服务“三农”的要求。高级管理层设立三农及普惠金融事业部管理委员会，协调落实董事会相关战略决策和整体部署，负责审议并组织落实“三农”业务年度经营计划，协调解决“三农”业务发展中的重大事项，确保本行“三农”普惠战略决策落地实施。



三农金融事业部管理架构图



战略

“十四五”期间，本行将服务乡村振兴领军银行作为两大定位之一，将“三农”普惠战略作为三大战略之一。本行深入贯彻党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，始终聚焦主责主业，全力助力农业强国建设和城乡融合发展，不断提升“三农”业务可持续发展能力。持续巩固提升“三农”和县域业务差异化竞争优势，全力助力农业强国建设和城乡融合发展，切实发挥服务“三农”国家队、主力军作用，努力实现市场份额领先、金融科技和服务手段领先、风控水平领先、品牌形象领先。

加强制度建设

加强服务乡村振兴统筹谋划。落实中央一号文件精神，出台《关于贯彻中央农村工作会议精神 扎实推进 2025 年金融服务乡村全面振兴工作的意见》，围绕党中央 2025 年“两个持续、四个着力”任务要求，以乡村振兴重点领域金融服务为主线，以加大信贷资金供给为重点，以金融产品和服务模式创新为驱动，努力为乡村全面振兴、农业强国建设作出更大贡献。出台 2025 年服务乡村振兴和“三农”县域业务 2025 年工作要点，明确全行服务乡村振兴目标任务。

持续优化信贷政策制度和流程。出台 2025 年“三农”信贷政策指引，聚焦粮食安全、乡村产业、乡村建设等重点领域，明确客户准入、授信额度核定、用信与担保等 30 余项差异化政策。进一步优化乡村振兴重点领域信贷政策，聚焦农业产业化龙头企业、农业科技装备、农业农村基础设施等领域，明确用信方式、贷款期限、项目资本金比例等 13 项差异化政策，优化信贷业务流程，助力推动涉农产业发展壮大。加强绿色审批通道建设，将 832 个脱贫县、160 个国家乡村振兴重点帮扶县、原“三区三州”等重点帮扶地区，粮食、大豆和油料、现代种业等信贷业务纳入优先办结范围。

加大“三农”县域资源倾斜力度。出台三农金融事业部考核方案，强化政策传导，进一步调动服务乡村振兴积极性。加强县域支行分类指导管理，匹配信贷授权、资源配置等差异化政策。继续倾斜配置乡村振兴领域信贷规模，优先保障“三农”县域信贷投放需求，单独下达县域贷款、涉农贷款、脱贫县贷款等信贷计划。将固定资产、财务费用、激励工资等向服务乡村振兴一线倾斜，对乡村振兴重点领域贷款实施优惠内部资金转移定价和经济资本计量折扣政策。

提升农村基础金融服务能力

本行坚持深化线上线下协同经营，大力推动乡村振兴金融服务下沉，不断完善“物理网点 + 自助设备 + 互联网金融 + 惠农通服务点 + 远程银行 + 流动金融服务”的“六位一体”农村服务渠道体系，有效延伸乡村基础金融服务网络，“三农”县域业务形成独特优势。

县域网点占比持续提升。推动新迁建网点向县域、城乡结合部和乡镇等新型城镇化重点区域布局，持续扩大金融服务覆盖面和基础金融服务能力。截至 2025 年末，本行县域网点达 1.29 万家，占比进一步提升至 56.7%。报告期内，向乡镇新迁建网点 179 个，进一步填补城乡结合部、金融服务不足乡镇、空白乡镇等区域。

互联网金融场景持续丰富。掌银乡村版上线“三农”客户专属的智能助手服务，丰富分行特色贷款、信贷直通车等惠农贷款渠道，搭建线上线下协同场景，开设转账取现、红包权益、惠农大讲堂等特色功能，全面提升面向县域乡村客户的金融可得性与服务体验。截至 2025 年末，掌银乡村版月活客户数 5,217 万，增速 8.7%。

惠农服务站功能和流动服务持续优化。在乡镇设立惠农服务站，在全国金融服务相对薄弱的乡村地区新建惠农服务站 1,742 个，带动乡镇服务覆盖率提升 5.8 个百分点。以固定团队、固定地点、固定时间的方式，持续组建专项服务团队，做好定时定点服务和外拓流动服务，为乡镇客户提供农户贷款、开卡开户、社保医保、金融宣教等金融服务。在农村商超、农资店等设立“金穗惠农通”服务点，为农民提供助农取款、转账、缴费等基础金融服务，160 个国家乡村振兴重点帮扶县实现服务点乡镇全覆盖。

做优重点领域金融服务

本行聚焦保障粮食安全、巩固拓展脱贫攻坚成果、城乡融合发展、农户金融服务、数字乡村建设、低碳乡村建设等重点领域，持续加强金融服务支持，完善客户、资金、场景、模式、政策、产品等专业服务体系，扎实推动乡村振兴各项工作落地见效。

全方位服务国家粮食安全。全面筑牢国家粮食安全金融屏障，切实保障粮食与重要农产品的供给安全。报告期内，实施金融服务粮食安全专项行动，打造“从田间到餐桌”的全产业链金融服务模式，聚焦春耕备耕、夏收秋种等关键农时，加大“粮农 e 贷”精准投放，全面强化粮食及重要农产品稳产保供金融服务能力。创新“高标准农田建设 + 农业综合经营”等融资模式，制定种业行业、种业基地金融服务方案，推出种业贷、植物新品种权质押贷款等产品。探索农机贷、农机分期等产品服务，重点支持“一大一小”农机装备及关键农机具研发制造推广。截至 2025 年末，粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额 1.21 万亿元，较上年末增加 2,032 亿元，增长 20.3%。

全力服务巩固拓展脱贫攻坚成果。将金融服务巩固拓展脱贫攻坚成果放在突出位置，聚焦 832 个脱贫县、160 个国家乡村振兴重点帮扶县和原“三区三州”等重点地区，持续关注脱贫人口和低收入群体，全力推动脱贫地区加快发展和脱贫人口增收致富。

加大贷款支持力度。截至 2025 年末，832 个脱贫县贷款余额 2.53 万亿元，增长 11.0%；160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额 4,800 亿元，增长 9.9%。

强化重点人群金融服务。出台做好重点帮扶地区农户贷款服务的意见，明确重点帮扶地区支持政策和工作要求；推广“富民贷”产品，做好脱贫农户贷款支持。截至 2025 年末，精准帮扶贷款余额 5,808 亿元，直接支持脱贫人口 90.2 万人，带动 370 余万脱贫人口就业增收；“富民贷”余额 1,204 亿元，增长 27.8%。

加大综合金融帮扶力度。全年直接采购和帮助销售脱贫地区农副产品 27.1 亿元；主动对接地方政府东西部产业转移、项目引进工作安排，2025 年为 122 个地方政府东西部协作项目提供配套金融服务，为西部地区引进帮扶项目 87 个、引进资金 4 亿元。

2.53 万亿元

832 个脱贫县贷款余额
增长 11.0% ▲

4,800 亿元

160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额
增长 9.9% ▲

1.21 万亿元

粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额
增长 20.3% ▲

继续开展“金融人才驻县帮扶扶村富民行动”，优化乡村振兴帮扶干部选派管理机制。截至2025年末，全行有帮扶干部2,770人，覆盖全国超1,000个县级行政区，其中向国家乡村振兴重点帮扶县派出帮扶干部322人。持续实施东西部行协作“双百”干部人才结对帮扶计划，组织做好“双百”干部期满回任和新一批选派工作。

助力构建城乡融合发展新格局。因地制宜支持乡村产业，本行开展农业龙头企业、下乡民营企业大走访，推行“一产业一方案”、“一园区一方案”，探索涉农供应链、产业链金融服务。建立乡村振兴项目库，以“名单制”助推“两重”、“两新”县域项目落地。出台“四好农村路”、冷链助农、和美乡村建设等服务方案，努力将产业主体留在县域、农业增值收益留给农民。**搭建新市民综合金融服务体系，**支持农村转移人口市民化进程，主动探索服务新市民，推广“工薪宝”农民工工资监管代发平台，创新推广个人创业担保贷、“新市民安居贷”等专属产品，推出新市民专属综合金融服务方案，支持新市民安居乐业。截至2025年末，乡村产业、乡村建设相关领域贷款余额分别为2.66万亿元、2.46万亿元，较上年末分别增加4,347亿元、2,152亿元。

2.66 万亿元

乡村产业贷款余额

2.46 万亿元

乡村建设相关领域贷款余额

高质量做好农户金融服务。加大农户贷款投放，组织客户经理进村入户开展客户调查，整村推进农户信息建档。推出设施贷、商户贷、专业大户贷、乡旅贷等服务方案，支持农户发展富民产业。推出农户线上贷款产品，运用现代科技手段优化调查审批、一键续贷、贷后管理等作业模式，提高农户申贷办贷的便利性。跟进农村产权改革进程，大力推广农村承包土地经营权抵押贷款，助推农民更多分享改革红利。截至2025年末，全行“惠农e贷”余额1.84万亿元，较上年末增加3,416亿元，增速22.9%。

大力推进数字乡村工程建设。以“农银惠农云”数字乡村平台为载体，构建覆盖农业生产、乡村治理、民生服务的数字化场景体系，为县乡政府和村“两委”（G端）、县域企业客户（B端）、农户（C端）等涉农主体提供一揽子生产经营管理数字化工具。推动信贷、结算等金融产品深度融入智慧场景，实现“场景+金融”一体化服务与农村生产生活需求的精准对接。截至2025年末，“农银惠农云”平台入驻机构36.7万个，覆盖2,682个县（区），服务客户超680万户。

推动乡村振兴和绿色融合创新。聚焦乡村全面振兴，出台“十大金融”产品服务体系实施方案，优化三农产品创新基地设置，围绕山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、农业减排固碳、节能环保、乡村清洁能源、光伏风电新能源、废弃矿山生态修复等领域，加强乡村振兴绿色产品和服务模式创新。

1.84 万亿元

全行“惠农e贷”余额
增速 22.9% ▲

36.7 万个

“农银惠农云”平台入驻机构
覆盖 2,682 个县（区）
服务客户超 680 万户

风险和机遇管理

本行强化“三农”业务合规管理，严格落实生态环保“一票否决”要求。以重点区域、重点行业、重点客户为抓手，持续做好“三农”重点领域风险监测与防控，不断夯实县域信用风险管理基础。截至2025年末，县域贷款不良率1.13%，较上年末下降8个基点，县域信贷资产质量保持稳定。

1.13%

县域贷款不良率

8 个基点

较上年末下降 ▼

指标与目标

本行“十四五”期间计划实现以下三个主要目标：

服务乡村振兴广度深度明显提升。服务农业新型经营主体数量大幅增加，培育支持一批乡村特色优势产业链主体，县域涉农数字金融场景服务能力持续提升，金融科技赋能乡村振兴作业新模式基本形成。

县域业务实现高质量跨越式发展。粮食安全、乡村产业、乡村建设等重点领域贷款明显增长，县域贷款增速持续高于全行贷款平均增速。县域业务结构持续优化，资产质量相对全行保持稳定，各项监管指标持续达标，县域业务经营效率进一步提升。

县域市场领军银行地位得到巩固提升。县域客户基础进一步夯实，客户结构进一步优化，客户服务满意度进一步提升。品牌形象和社会影响力持续提升，在中国特色金融发展新格局中示范引领作用更加突出。

“十四五”以来，本行深入贯彻党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，始终聚焦主责主业，全力助力农业强国建设和城乡融合发展，“三农”和县域贷款投放力度持续加大，金融科技和服务手段持续强化，风控水平大幅提升，“三农”金融品牌形象进一步提升，相关发展目标全部达成。



重庆分行打造“下庄天路”系列品牌带动村民增收致富

为贯彻落实中央推进乡村全面振兴、持续巩固拓展脱贫攻坚成果战略部署，推动乡村居民增收致富，助力乡村产业、人才、文化、生态、组织全面振兴。农业银行重庆分行深入挖掘重庆市巫山县下庄村“下庄精神、土特产”经济价值，深化“技能培养+信贷支持+消费帮扶”联农带农机制，创新打造“下庄天路”文化旅游、脐橙果业、金融帮扶三大品牌，开展多样化金融帮扶行动。2025年，《中国农业银行创新打造“下庄天路”系列品牌带动重庆下庄村村民增收致富》案例，获评世界银行、联合国粮农组织等机构联评的“第六届全球最佳减贫案例”。在脱贫攻坚与乡村振兴5年过渡期间，重庆分行带动下庄村村民人均收入突破2万元，较2021年增长50%。



“第六届全球最佳减贫案例”获奖证书

● 项目背景

下庄村位于重庆市巫山县竹贤乡，处于地势险要的全国连片贫困山区秦巴腹地，是一个垂直高度达1,100多米、四面绝壁的“天坑村”，为原重庆市深度贫困村。下庄村村民历时7年在悬崖绝壁上“抠”出一条8公里长、2米宽的“下庄天路”，为下庄村柑橘、土豆等“土特产”、“走出去”提供了重要支撑，彻底改变了下庄村贫困落后的困局。在2021年全国脱贫攻坚总结表彰大会上，习近平总书记号召全国学习“不甘落后、不等不靠、不畏艰险、不怕牺牲”的“下庄精神”。

随着“三农”工作重心转向全面推进乡村振兴，下庄村迎来新的形势与挑战。一是旅游基础设施建设较为滞后，游客接待能力有限，农文旅产业发展受阻。二是农产品品质不高，传统柑橘产业销售渠道不畅通、市场认可度不够高，要进一步创新联农带农帮扶举措。

● 项目实施

打造“下庄天路”文化旅游品牌，培育乡村文旅新业态。在全国脱贫攻坚总结表彰大会后，全国掀起“下庄精神”学习热，为当地带来了旺盛的研学、文旅需求。重庆分行深入挖掘“下庄精神”文旅价值，积极支持当地旅游设施提档升级。2022年，为下庄村发放专项信贷产品“乡村旅游重点村贷款”7,400万元，贷款利率为基准利率下浮50个基点，用于新建、改造“下庄精神”系列景点，助力其获评国家4A级旅游景区。对外开放2个月内，接待游客数达15万人次，为当地带来1,270万元的收入。同时，构建“项目公司+村集体+农户”民宿产业联农带农机制，项目公司累计对34户村民的19栋、86间闲置的房屋进行免费统一风貌改造，民宿收入按照项目公司、村集体、农户三方55%:5%:40%的比例进行分红。景区的讲解员、安保人员、厨师、环卫工等岗位均优先考虑本地村民，收入待遇高于巫山县城镇居民平均水平。



升级改造后的“下庄天路”景区

打造“下庄天路”脐橙果业品牌，助推传统“土特产”转型升级。一是**创新联农带农机制。**面对柑橘产业品质不高、销售渠道不畅通等难题，重庆分行充分发挥政银合作、金融服务、客户渠道优势，创新“技能培养+信贷支持+消费帮扶”联农带农机制，助推柑橘产业转型升级。二是**技术支持助力品质提升。**协调重庆市农科院派出柑橘专家团队，指导村民培育“龙回红”脐橙新品种，完成1,000亩“智慧柑橘基地”水肥一体化改造升级。三是**创新专属信贷产品。**推出利率低、额度高、用信方式灵活的“乡村振兴-惠农果业贷”，为当地果农精准匹配融资需求。四是**助力畅通销售渠道。**受下庄村集体经济组织委托，协调引入相关企业协助打造柑橘品牌，注册“下庄天路”柑橘商标并实行全面托管运营。打通柑橘销售渠道，构建“农银商城+消费帮扶”线上、线下销售模式。帮助入驻农业银行掌上银行“农银商城”，连接65万人消费客群；线下指导41家分支行开展消费帮扶活动。



“下庄天路”柑橘种植示范基地

打造“下庄天路”金融帮扶品牌，带动当地实现“五个振兴”。农业银行重庆巫山支行联合巫山县竹贤乡政府打造“下庄天路”金融帮扶品牌，推动农村金融服务与基层治理融合互促，深化产业、人才、文化、生态、组织全面振兴。一是**建立常态化帮扶机制。**以组织振兴为引领，建立挂点联系巫山县竹贤乡“五个一”帮扶机制，每年做一次宣讲、搞一次调研、做一次走访、办一件实事、扶一项产业，为群众办好民生实事。二是**促进生态与文化振兴融合发展。**通过前端融资融智为“下庄天路”景区提档升级，联合下庄村开展“走下庄天路 学楷模精神”主题活动，与重庆巫山县竹贤乡政府联合举办巫山县首届“村BA”篮球赛，丰富村民文化生活。三是**助力人才与产业振兴协同发展。**联合巫山县政府在村“两委”选聘“金融村主任”，助力培养懂金融、懂产业、懂民情的帮扶人才，破解农村金融发展信息不对称难题；“金融村主任”发挥贷款推荐、金融知识讲解、风险管控等作用，利用农业银行“e推客”系统及时将有信贷需求的农户推荐到农行办贷，为当地特色产业发展注入金融活力。



农行干部员工在“愚公讲堂”学习“下庄精神”

● 主要成效

开发文旅新业态，助力村民增收致富。“下庄天路”旅游景区升级改造后，日均最大游客接待量达4,000人次、年接待游客人数51.4万人、年收入15,420万元，分别较改造前提升10倍、6倍、7倍。吸纳就业人员40余人，占下庄村常住人口的12.5%，通过民宿分红和雇佣劳动的方式让村民年均收入达到2.2万元，较2021年提升65%。

构建全方位帮扶机制，助力“土特产”迈上新台阶。重庆分行通过“技能培养+信贷支持+消费帮扶”全方位产业帮扶机制，助力下庄村柑橘产业发展壮大。2021-2025年，“乡村振兴-惠农果业贷”累计发放153笔、1,272万元。消费帮扶“下庄天路”脐橙、大米、腊肉等农产品318.7万元。带动下庄村柑橘产业年收入超100万元，村集体收益与村民人均收入分别为16.2万元、2万元，较2021年分别增长46%、50%。

丰富帮扶举措，助力当地民生改善。2021-2025年，开展“五个一”常态化帮扶，为竹贤乡下庄小学捐赠教学电脑，为下庄村高寒区域村民送去取暖设备，携江北区人民医院为下庄村开展爱心义诊。深化与下庄村“两委”合作，组织各级干部员工赴下庄村调研、游学1,000余人次。举办“村BA”篮球赛，吸引周边游客广泛参与，促进了当地餐饮、民宿等产业发展。利用“e推客”系统累计投放信贷资金9,950万元，支持98个新型经营主体发展壮大。

● 经验与启示

立足地方特色优势资源，持续加大金融支持力度。产业振兴是乡村振兴的重中之重，是实现农民持续致富的核心基石。银行机构在渠道、资金、信息以及经济金融普及等方面具有独特的优势。银行机构需立足地方资源禀赋，深入实地开展调查研究，厘清当地特色产业发展的难点痛点，推出具有针对性的信贷产品和服务模式，为地方产业发展注入源源不断的金融活力。

以共同富裕为出发点与落脚点，不断创新金融帮扶举措。银行机构要始终坚持“金融为民”初心，将

促进共同富裕作为金融工作的出发点与落脚点。在“金融+产业”服务模式下，积极发挥渠道和资金优势，创新升级“技能培养+信贷支持+消费帮扶”联农带农机制，坚持“以工代赈、分类施策”策略，推动农村集体经济组织承担更多经济职责，不断激发脱贫人口内生增长动力，助力广大农户实现共同富裕。

以多方合作为纽带，形成合力提升帮扶成效。金融是国民经济的血脉，银行机构要善于运用信息服务优势，充分发挥地缘、人缘和亲缘作用，形成多方合力促进帮扶成效。积极发挥银政合作效力，打通农村信息不对称壁垒，形成更多“金融村主任”惠民利民做法模式。要积极发挥银企合作效力，为产品转型升级把脉问诊，开展爱心义诊、“村BA”篮球赛、金融知识下乡等活动。

● 真实故事

三层的三合院，宽敞洁净的院子，一楼是接待游客吃饭的餐厅，二三楼是17间简约的“农家乐”客房，村民杨某正在自家的“农家乐”忙得不亦乐乎。5年前的杨某还顶着贫困户的“帽子”，如今，因为农行的贷款扶持而走上致富路，收益颇丰。在他缺少资金时，农行巫山支行客户经理来到了他家，帮他算账，给他提出建议，最终为其提供30万元惠农贷款。经过筹备，集休闲住宿餐饮一体化农家乐正式开张，每天游客人来人往，忙得不可开交。杨某渐渐地也成为下庄村的致富带头人，下庄的农家乐在他的带领下也变得多了起来。



为村民升级改造后的“下庄天路”民宿

普惠金融

治理

本行在董事会设有“三农”金融与普惠金融发展委员会，负责制定普惠金融业务发展战略规划、基本管理制度，审议普惠金融年度经营计划、考核评价办法等。在高管层设有三农及普惠金融事业部管理委员会，负责协调落实董事会普惠金融业务发展的战略决策和整体部署。2025年，董事会“三农”金融与普惠金融发展委员会召开会议1次，审议了《普惠金融业务2025年专项评价方案》等议案；高管层三农及普惠金融事业部管理委员会召开会议4次，审议了《高管层三农及普惠金融事业部管理委员会工作规则》等议案。

战略

本行将“三农”普惠作为三大战略之一，一体推进普惠和“三农”金融。2025年，召开全行支持民营经济发展暨普惠金融工作会议，进一步提高政治站位、强化责任担当，明确全年普惠金融业务经营目标，部署安排年度重点工作，确保普惠金融实现可持续高质量发展。贯彻落实国家金融监督管理总局办公厅、中国人民银行办公厅《关于印发银行业保险业普惠金融高质量发展实施方案的通知》（金办发〔2025〕58号）相关要求，对普惠金融发展进行部署，要求立足“服务乡村振兴领军银行、服务实体经济主力银行”发展定位，全面贯彻“三农”普惠发展战略，推动普惠金融服务体系持续优化，普惠信贷体系巩固完善，普惠保险体系逐步健全，基本建成高质量综合普惠金融体系，进一步巩固和夯实供给总量最大、客户覆盖最广、可持续发展能力领先的普惠金融领军银行地位，普惠金融促进共同富裕迈上新台阶。

制度保障

报告期内，本行制定《中国农业银行2025年信贷政策指引》、《中国农业银行2025年普惠金融信贷政策指引》，继续对普惠金融领域实施差异化信贷政策。对单户授信1,000万元以下（含）普惠客户，实施差异化客户分类政策，除建筑行业外，不设置行业信用限额刚性管控目标。优化授信管理政策，科学合理确定小微企业授信理论值。对符合无还本续贷条件的客户“应续尽续”，缓解小微企业还款压力。实施经济资本与内部资金转移定价优惠政策，提升经营行愿贷积极性。

制定《中国农业银行加力支持小微企业融资实施方案》，明确“保量、提质、稳价、优结构”发展目标，加大小微企业信贷支持，优化金融服务供给，科学合理确定小微企业贷款利率，加强重点领域金融支持。

工作举措

主动担当服务实体经济、惠企利民纾困的责任使命，以高质量发展为主线，以数智化管理为动力，以满足广大市场主体金融需求为目标，全面推进“三农”普惠发展战略，拓宽服务场景、改进服务模式、优化业务流程、夯实发展基础，切实提升普惠金融服务能力，为小微企业、个体工商户以及农户等提供更加便捷、更加优惠、更加可持续的金融服务。截至 2025 年末，本行普惠贷款余额 4.35 万亿元，较上年末增长 20.9%；普惠型小微企业贷款余额 3.93 万亿元，较上年末增长 21.7%；普惠型小微企业有贷客户数 523.94 万户，较上年末增加 65.75 万户。普惠金融供给总量最大、服务覆盖面最广、可持续发展能力领先的领军银行地位进一步巩固提升。

做实支持小微企业融资协调工作机制

健全完善总行、分行、支行和网点四级专班工作机制，深入实施“千企万户大走访”专项行动，聚焦民营、外贸、科技、消费等重点领域，精准识别、高效对接小微企业真实、有效的融资需求，实现信贷资金直达基层、快速便捷、利率适宜。截至 2025 年末，累计为 368 万户小微企业授信 5.77 万亿元，为 363 万户小微企业发放贷款 4.49 万亿元，授信户数、金额和贷款户数、金额等均居同业首位。

创新特色融资产品与服务模式

拓宽融资服务场景，上线科技型小微企业专属线上产品“科捷贷”，创新“微捷贷·产业链融资”模式，面向稳岗扩岗企业推出“政担 e 贷·就业担保贷”，推广“退役军人创业贷”专项产品。优化信贷服务模式，初步建成 AI 智慧办贷新模式，迭代上线“抵押 e 贷 4.0”、“商户 e 贷 2.0”、“惠农 e 贷”等产品，稳步推进农户批量建档工作。综合运用“续捷 e 贷”、“商 e 续”、“一键续贷”等多样化工具，切实减轻普惠客户还款压力。

健全普惠金融业务长效发展机制

健全普惠金融事业部体制，根据信贷规模增长、风险管理和业务发展需要，及时优化小微金融条线组织机构设置，加强人员力量配备。强化内部资源保障，持续在信贷规模配置、绩效考核、工资费用安排、内部资金转移定价及经济资本占用等方面向普惠金融领域倾斜。全面落实尽职免责机制，细化免责情形标准，建立常态化评价机制，定期开展免责执行效果评估，切实保护基层信贷人员履职积极性，营造“敢贷、愿贷、能贷、会贷”的良好氛围。

4.35 万亿元

普惠贷款余额
较上年末增长 20.9% ▲

3.93 万亿元

普惠型小微企业贷款余额
较上年末增长 21.7% ▲

523.94 万户

普惠型小微企业有贷客户数

5.77 万亿元

为 368 万户小微企业授信

4.49 万亿元

为 363 万户小微企业发放贷款

同业首位

授信户数、金额和贷款户数、金额等均居

构建综合化、全场景金融服务生态

搭建线上惠企服务生态，升级“普惠 e 站”综合服务平台，集成行业资讯“惠企讯”、优惠物流服务“惠企寄”及专属商务信用卡“惠企卡”等多元功能，实现“金融+非金融”全场景服务一站式供给。构建线下“支行+网点”分层经营体系，遴选 500 家年度普惠金融示范支行，优化网点小微信贷经营管理等级评定结果的运用机制，以标杆引领效应全面提升普惠金融服务质效。

金融服务可及性

线下渠道

延伸三农普惠服务渠道。科学规划新迁建网点布局，重点向县域、城乡结合部及乡镇等区域倾斜，不断拓展金融服务的广度。截至 2025 年末，中国境内营业网点 2.28 万个，其中县域营业网点 1.29 万个，持续实现县域地区全覆盖，是唯一一家在所有县级行政区设有网点的金融机构。

优化自助银行服务。持续优化金融服务硬件设施建设，包括超级柜台、现金类自助设备等，为客户提供现金存取、转账汇款、活期转定期、余额查询等基础金融服务，有效延伸金融服务的触角，让金融服务更加便捷、高效。截至 2025 年末，存量超级柜台 5.37 万台，现金类自助设备 5.20 万台。自助银行渠道县域覆盖率持续保持 100%。

全面提升网点适老化服务水平。升级适老化配置，有 2.1 万家网点完成无障碍坡道（含平地）、紧急呼叫装置等适老化硬件设施改造升级，为老年人等特殊群体提供更加安全、便捷、舒适的服务环境。设立尊老专柜与对讲电话，提供优先办理与一对一咨询，推广“金色港湾”服务品牌，嵌入养老金融顾问机制，精准对接养老理财、财富规划等老年金融需求。构建社区化服务生态，常态化开展书画交流、健康讲座、金融反诈宣传，组建助老爱心服务团队，探索养老服务新模式。

2.28 万个

中国境内营业网点

1.29 万个

其中县域营业网点

全覆盖

持续实现县域地区

100%

自助银行渠道县域覆盖率持续保持

2.1 万家

网点完成无障碍坡道（含平地）、紧急呼叫装置等适老化硬件设施改造升级

线上渠道

本行构建掌上银行、网上银行、微信银行等多渠道协同的线上服务体系，丰富和完善“金融+非金融”场景化服务模式，将服务触角延伸至金融服务普及率较低地区、金融服务不足人群，为广大客户提供便捷、高效、优质的智能化线上金融服务。

掌上银行。推出“智能助手”服务，创新“对话即服务”交互形态，为客户提供更轻盈、更智慧的数字化金融体验。完善企业掌上银行服务体系，满足各类中小微企业多元化、智能化的移动金融服务需求。截至 2025 年末，个人掌上银行月活跃客户数量 2.76 亿户，企业掌上银行签约客户数 1,259 万户。

网上银行。完善账户管理、投资理财、贷款融资、私行服务等个人网银服务体系，为新市民、普惠、县域等各类客群提供个性化、定制化线上金融服务。打造高效、智能、安全、便捷的企业网银，满足不同行业、不同规模企业客户个性化、专业化对公金融服务需求。

微信银行。开设“中国农业银行微银行”官方服务号，为广大客户提供动账提醒、借记卡定制、账户查询、贷款申请、生活缴费等简便易得的线上金融服务。推出“农行微服务”微信小程序，提供实时取号、网点预约、超柜预填单以及网点营业状态查询等辅助服务。

便民场景。围绕校园、食堂、政务、薪资、养老、出行等场景，在学校食堂资金监管、公务用车资金结算、养老机构补贴发放等领域推出解决方案，持续丰富优化场景金融服务，不断改善客户体验，满足不同客户群体多样化、场景化服务需求。

2.76 亿户

个人掌上银行月活跃客户数

1,259 万户

企业掌上银行签约客户数

远程渠道

通过语音、文本、视频、新媒体等全媒体客服，累计触达客户 3.83 亿人次，较上年末增加 0.39 亿人次。其中，语音呼入人工服务 8,183 万人次，较上年末增加 1,076 万人次。

加强特殊客群服务。报告期内，升级长辈客户“一键通”人工服务，上线掌银操作视频指导，专属服务客户满意度 99.91%。优化手语客服服务界面，开通文字消息推送功能。丰富特殊客户“网点一人上门+远程一人视频”服务的业务支持类型。开通藏语“现场+远程”农贷面谈，增加对阿里语、林芝语、那曲语等藏区方言的视频服务支持。

提升客户服务体验。针对借记卡同号换卡、开卡预约等业务，上线“远程预填单-线下办理”协同服务，提升金融服务便利性。升级“中国农业银行云客服”微信公众号，上线网点信息查询等常用功能，聚焦客户需求宣传金融知识及本行服务政策。截至 2025 年末，“中国农业银行云客服”公众号关注数 1,100 万。

加快数智化客服建设。构建企业级知识库，打造智能问答能力，为智慧银行 AI 应用提供知识支持。应用大模型辅助客户意图识别，增强客服机器人对客户复杂问题的解析理解。在电话客服推广智能语音导航策略，以“一说即达”的便捷交互模式，替代传统按键选择操作，优化客户服务体验。

3.83 亿人次

通过语音、文本、视频、新媒体等全媒体客服，累计触达客户

8,183 万人次

语音呼入人工服务

99.91%

专属服务客户满意度

面向金融服务不足地区和人群

切实打通金融服务基层的“最后一公里”。以惠农通服务点为抓手，推动金融服务向基层延伸。在农村商超、农资店等设立“金穗惠农通”服务点，为农户提供助农取款、转账、缴费等基础金融服务，160 个国家乡村振兴重点帮扶县实现服务点乡镇全覆盖。在具备条件的惠农服务站，部署“一键通”95599 客服热线功能，推动服务向县域乡村地区下沉。报告期内，向乡镇新迁建网点 179 个，进一步填补城乡结合部、金融服务不足乡镇、空白乡镇等区域，在全国金融服务相对薄弱的乡村地区新建惠农服务站 1,742 个，带动乡镇服务覆盖率提升 5.8 个百分点。组建乡村振兴服务先锋队，常态化开展流动金融服务，报告期内，累计服务农户 12 万人次。以固定团队、固定地点、固定时间的服务模式，为乡镇客户提供农户贷款、账户开立、社保医保代办、金融知识宣教等综合化金融服务。

赋能乡村与少数民族地区金融便利化。优化乡村版掌银功能，夯实线上服务“三农”基础，不断扩大县域及乡村客户覆盖面。建设蒙文、藏文、维文等民族语言版本掌银，切实满足少数民族客群畅享线上金融服务。

179 个

向乡镇新迁建网点

1,742 个

在全国金融服务相对薄弱的乡村地区新建惠农服务站



风险和机遇管理

本行在普惠金融领域始终坚持业务发展与风险防控统筹推进，依托数智化技术手段，全面推进“现场+远程”集中作业模式改革，精准实施组合风险管理策略，强化分级分类贷后精细化管理。不断丰富合规风险模型池，强化精准拦截、实时预警、高效处置的能力，有效防范欺诈风险与操作风险。2025 年，本行普惠贷款资产质量始终保持在监管要求范围之内。

指标与目标

本行坚决贯彻落实金融监管总局关于做好小微企业金融服务有关要求，加强对经营合规持续、经营场所固定、融资需求真实、信用状况良好、贷款用途依法合规的小微企业的金融支持力度，确保实现普惠型小微企业贷款增速不低于各项贷款增速。截至 2025 年末，本行普惠型小微企业贷款增速 21.7%，高于全行贷款增速 12.8 个百分点。

21.7%

普惠型小微企业贷款增速 ▲

12.8 个百分点

高于全行贷款增速 ▲

社会贡献

本行秉承“勇于担当、服务人民、责任为先、造福社会”的责任理念，大力推进“农银公益”品牌建设，通过捐赠、志愿服务、互助互济等多种方式，将发展成果惠及社会大众。2025年，对外捐赠（集团）12,268万元。

公益实践情况

	单位	2025年	2024年
对外捐赠（集团）	万元	12,268	11,824
开展志愿活动次数	万次	1.3	1.2
志愿活动服务时长	万小时	19.3	13.2

	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
青年志愿者队伍数	支	3,633	3,751
青年志愿者人数	万人	6.3	6.3

制度建设

持续完善公益活动制度体系，建立公益活动工作长效机制，推动公益慈善活动系统化、规范化、品牌化开展。制定《中国农业银行捐赠管理办法》，规范对外捐赠行为。制定《中国农业银行公益品牌建设实施方案》，健全公益项目与志愿者活动管理机制。制定《农银公益品牌使用手册》，明确全行公益品牌使用与推广标准。制定《中国农业银行公益先进集体和公益先进个人评选表彰工作方案》，激励全行员工社会责任感，凝聚合力，为公益慈善事业添砖加瓦。报告期内，编制首本《公益实践报告》，在全行范围内宣传本行公益实践活动的特色和亮点。

公益行动

聚焦乡村振兴、绿色生态、弱势群体等重点领域，系统推进“振兴”、“守护”、“关爱”、“圆梦”四大公益行动，以志愿服务队、党员先锋队、青年突击队等为主要力量，组织开展多个品牌化公益活动，持续加强对公益先进典型的培育和宣传。



农情相伴 一路同行 —— “农银公益”品牌建设

打造更有温度、更有情怀、更有责任的国有大行形象

开展“振兴”行动，助力乡村共富

围绕乡村文化遗产、教育医疗提升、基础设施建设、人居环境改善等重点领域，系统规划、精准投放公益资源，持续提升帮扶实效。深入调研乡村实际需求，统筹政策与金融资源，强化内外部协同，确保公益投入与乡村发展关键环节精准对接。联合政府部门、社会组织及企业伙伴，推动乡村产业提质、人才培育与文化繁荣。

开展“守护”行动，践行绿色理念

聚焦美丽中国建设，围绕节能降碳、生态保护与环境治理等主题，深化绿色发展理念与业务经营的融合实践。组织开展垃圾分类、净化市容、节约水电、绿色出行、生态保护等一系列公益志愿行动，加强绿色主题宣传，为建设天蓝、水净、地绿、人美的生态环境增绿添彩，助力碳达峰碳中和目标实现。

开展“关爱”行动，传递温暖力量

以服务特殊群体为核心，聚焦恤病助残、敬老助老、公共教育等重点领域，推动开展有温度、可持续的公益项目与志愿服务。依托“农情暖域”网点公益服务品牌，开展“送清凉”、“送温暖”等关爱行动，面向户外劳动者，提供防暑物资、休息场所、应急服务等支持。深化公益服务与网点功能融合，推动公益资源向社区延伸，提升服务可及性与覆盖面。建立健全应对暴雨、地震等自然灾害的应急响应机制，整合金融资源、志愿服务力量与外部协作网络，实现快速响应、精准帮扶，发挥金融力量在重大突发事件中的支撑作用。

开展“圆梦”行动，共筑美好未来

聚焦青少年、儿童群体，深度挖掘金融服务与成长需求的契合点，积极搭建多元公益平台。开展助学助教、爱心捐赠、健康守护、暖心陪伴等活动，打造“教育赋能+心理关怀+社会融入”公益服务模式，以实际行动点亮成长之路。

中国农业银行 2025 年度主要公益活动开展情况

公益行动	项目名称	合作机构	累计募集捐赠金额	开展时间	进展情况
“振兴”行动	宁波分行 “农情雨爱”慈善基金	宁波市慈善总会	累计募集资金 113 万元	2024 年至今	探索“金融+公益”新模式，以东西部协作等为载体，加大公益实践支持力度。截至 2025 年末，对接项目 11 个，其中已落地凉山州“金星村东西部协作助学”、“冬·暖心关爱”助力凉山在甬学生活动等 6 个项目，捐赠资金 80.2 万元。
	天津大港支行 “珍爱自然馈赠 守护湿地精灵”	无	无	2017 年至今	在网点建立生态金融体验区，打造爱鸟活动场景，设立宣传片展示柜及鱼苗捐助平台。搭建“湿地志愿者爱心小屋”，连续 6 年联合天津市北大港湿地自然保护区管委会开展“爱鸟周”宣传活动。
“守护”行动	总行信用卡中心 “哇公益”主题活动	万事达卡	无	2024 年至今	总行信用卡中心携手万事达卡，在云南玉溪江川区等地启动森林生态修复项目，目前已种植树木 1.75 万棵。该项目实施后，预计五年内可固碳 2.1 万吨，修复野生菌生态环境，惠及彝族乡民生计，实现生态保护与社区发展双赢。
	“地球一小时”活动	无	无	2010 年至今	深圳分行连续 16 年支持世界自然基金会(WWF)“地球一小时”公益活动。2025 年 3 月 22 日 20:30—21:30，分行办公大楼熄灭楼顶招牌灯光、办公室灯光、户外大屏灯光，以实际行动向社会发出绿色环保倡议。
“关爱”行动	“我的声音 你的眼睛” 爱心助盲志愿服务	红丹丹视障文化服务中心	累计捐赠 6 万元	2013 年至今	截至 2025 年末，累计讲述电影 127 部，撰写脚本超 260 万字，提供志愿服务近 1.3 万小时，直接受益盲人 1.16 万人次。
	厦门分行 “源梦农行——敬老孝亲行” 志愿服务项目	无	无	2016 年至今	截至 2025 年末，累计参与志愿服务 2,140 人次，服务长者超 5,400 人次，组织生日庆祝活动 80 余场，志愿服务总时长超 7,000 小时。其中，2025 年组织活动 12 次，参与志愿服务 240 人次、服务时长 960 小时，荣获第七届中国青年志愿服务项目大赛铜奖。
	“母亲健康快车” 公益项目	中国妇女发展基金会	累计捐赠 2,410 万元 其中，2025 年捐赠 350 万元 将用于购置 20 辆母亲健康快车	2013 年至今	截至 2025 年末，累计购置 146 辆“母亲健康快车”，车辆分布在河北、内蒙古等 17 个省（区、市），开展健康宣传、妇科病普查、疾病救助、孕产妇卫生保健等健康服务，超过 150 万人次受益。
	“农情暖域” 网点公益	中华全国总工会	无	2022 年至今	依托全行 2.2 万家“农情暖域”工会驿站，开展“农情暖域”公益服务活动。在传统节日开展“夏送清凉”、“冬送温暖”等，邀请户外劳动者及其家属“进网点”，同时也“走出网点”关爱户外劳动者和新市民群体。运维 68 家 24 小时智能化工会驿站。2025 年，组织全国开展“农情暖域+”公益活动超 9,900 次。
	“农情相伴 温暖骑行” 骑手关怀公益活动	美团、大众点评	无	2024 年至今	累计举办骑手关怀公益活动 6 场，为 4,000 名骑手发放关怀礼包，发放 3,000 余份金融知识宣传图册，志愿服务时长 129 小时。
“圆梦”行动	“小积分·大梦想” 青年志愿公益行动	中国青少年发展基金会	累计募集公益善款 1,100 万元	2015 年至今	累计资助 136 所学校 816 个班级建立图书角，为 3,896 名乡村留守儿童提供助学金，援建 1,005 亩农行青年林和 7 所青年之家。
	广西柳州分行 “心手相牵 桐乡助学” 志愿服务项目	无	累计筹集资金 104 万元 链接社会捐助超 200 万元	2004 年至今	助力改善山区的教学环境，关爱留守儿童。截至 2025 年末，帮助近千名孩子顺利完成学业，助力 56 人圆梦大学。
	总行公司业务部“农情青禾” 蒲公英中学志愿活动	无	无	2021 年至今	北京市大兴区蒲公英中学成立于 2005 年，是北京第一所服务于流动儿童义务教育的公益性、非营利性民办初级中学。自 2021 年起，志愿团队持续开展“农情青禾”志愿行动。截至 2025 年末，志愿团队筹备职业启蒙、法律科普等多种主题公益课程，授课覆盖学生超 1,100 人次。

社区参与

本行融入当地社区，与当地政府、社区组织和居民进行广泛沟通，深入了解社区需求，回应社区期望，持续加大对公益先进典型的培育和宣传，探索“党建+公益”、“金融+公益”、“文化+公益”等模式，带动客户、员工、机构、组织等共同参与公益慈善事业。总行持续推动绿色生态建设，参与北京市政府绿化提升工作，持续维护与北京市东城区建国门街道在总行办公楼附近形成的首个政企合作“共建林”。

积极应对自然灾害，灾情发生后迅速启动应急响应机制，快速组织力量投入救援，全力保障受灾地区金融服务的连续性与稳定性，主动配合地方政府开展应急处置与灾后恢复工作，统筹金融资源支持灾区重建。香港大埔宏福苑多栋住宅楼发生火灾后，农业银行捐赠 1,000 万港

元支持救援及重建工作。香港分行联动公益组织定向捐赠并组织义工支援，协同保险公司加快理赔，对接政府机构跟进重建需求；农银国际组织员工无偿献血；农银财险启动客户排查，推出服务绿色通道、简化管理流程、提供人文关怀等一系列举措，全力保障受灾民众权益。甘肃榆中县等地遭遇连续强降雨，引发山洪灾害。农行甘肃分行快速响应汛情，全面排查办公场所安全，在榆中支行各营业网点设立“防洪救灾绿色通道”，对消防、部队、交通、水利、民政等重点单位的紧急资金调拨实行“即来即办”。强化汛期金融服务，增加网点现金储备，主动开展残损人民币兑换，保障金融服务持续稳定。

典型引领

报告期内，举办“向善的力量——公益先进典型事迹宣讲会暨颁奖仪式”，以“勇担责任”、“点亮梦想”和“与爱同行”三个篇章为主线，聚焦员工在公益服务中的实际贡献，从首届 20 名公益先进典型中遴选 3 名先进个人和 2 个先进集体进行集中展示，通过真实案例分享与典型事迹宣讲，强化典型引领作用，推动形成“学先进、争先进、当先进”的良好氛围。



创新驱动

治理

本行将强化科技赋能纳入全行“十四五”规划，由董事会及其战略规划与可持续发展委员会审议。本行在高级管理层设立科技与产品创新委员会，科技与产品创新委员会下设各板块产品创新专业委员会及境外机构系统创新专业委员会，是全行信息科技建设及产品创新工作重大事项的审议机构。2025 年，科技与产品创新委员会以多种形式召开会议 5 次，审议 6 项议案，听取 4 项报告。

战略

本行将数字经营作为“三大战略”之一，依托“数据+算法”开展产品创新，强化线上线下信息互通与资源共享，持续提升人工智能创新应用能力，扎实推进数字化时代下的智慧银行建设。稳步推进信息化建设“十四五”发展规划收官落地，开展实施成效评估，持续增强科技支撑和赋能水平。

制度建设

报告期内，不断完善优化管理机制，修订《中国农业银行科技项目管理办法》及配套《总行应用研发类项目管理实施细则》、《分行科技项目管理操作规程》、《机器人流程自动化类项目管理实施细则》、《产品目录管理实施细则》，提升管理能力和效率。

组织体系

通过设立科技与产品创新委员会及各板块产品创新专业委员会，形成常态化、制度化的产品创新组织体系，明确各类创新主体部门、机构在创新链不同环节的职责定位，以及产品、科技项目全生命周期管理要求，形成标准化的组织控制流程。

智慧银行建设

2025年，本行持续深化AI应用，“业技数”高效联动，在业务价值释放、基层减负赋能、业务模式创新、风控能力提升等方面取得明显成效。

- **产品与服务创新持续深化。**线上信贷业务规模稳步提升，推出“农担e贷”等特色产品，提升农户贷款服务质效。创新“科捷贷”等科技金融信贷产品，加大对科技型小微企业的支持力度，数字服务新生态日趋完善。持续优化掌银个性化服务与交互体验，实现“金融无界，服务有情”。
- **经营与风控智能化水平显著提升。**深化信用风险识别模型应用，强化电诈、洗钱风险管控，加强重点领域操作风险监控。持续完善事前、事中、事后全链条风险防控模型体系，提升风险早识别、早化解、早处置能力。
- **基层赋能减负成效明显。**依托PAD实现“现场+远程”集中作业模式，尽可能减少客户往返网点和客户经理上门次数，提升业务办理效率。不断完善AI数字人员工“一明”，结合本行企业级知识库，赋能客户经理更好服务客户。智能客服全面升级，推广知识随行、智能填单等功能，座席通话平均时长从207秒缩短至176秒。
- **数据与科技基础持续夯实。**持续推进数据工程和知识工程，为AI规模化应用提供支持。“农银智+”平台成功部署多个业界主流大模型，建立覆盖多类型、多尺寸、多模态的模型矩阵，AI能力体系进一步完善。不断提升业务连续性保障能力，完成银行业规模最大、涉及客户最多的大型主机切换及下线工作，为业务稳健运行与创新发展提供安全基石。

创新人才培养

本行高度重视科技创新型人才培养，通过组织年度优秀科技成果奖评选，重点表彰在信息化建设中做出贡献的单位与个人，有效激发科技人员的积极性和创造性，为科技创新工作持续推进提供有力支撑。截至2025年末，本行科技与数字化运行管理人员总数28,411人，占比6.2%。

科技创新应用

积极应对技术变革加速演进，加快推进新一代技术体系转型，深化金融科技应用，赋能业务经营高质量发展。

- **大数据技术应用方面**，持续推进数据湖产品存算分离等能力提升，逐步开展应用试点迁移。
- **云计算应用方面**，持续推进云原生能力建设，基于PaaS部署的应用比例达97.9%。
- **分布式框架应用方面**，完成银行业规模最大、涉及客户最多的大型主机切换及下线工作，为我国商业银行核心系统架构转型提供重要借鉴。
- **网络技术应用方面**，持续推进IPv6部署，累计完成37家一级分行用户域IPv6部署。全面提升分行网络的标准化、自动化、持续化运营能力，网络变更实施成功率100%。
- **人工智能应用方面**，以《中国农业银行“人工智能+”创新实施纲要》为指引，打造全行共建、共享、共用的“农银智+”平台，持续优化算力中心、模型中心、运营中心，以嵌入式、助手式、智能体三种方式，加快“AI+”规模化应用，赋能智慧银行全领域、全系统高质量发展。

创新成果荣誉

荣获五项中国人民银行“2024年度金融科技发展奖”。其中，“数智驱动的企业级业务架构建设实践”荣获一等奖，“基于统一底座的全融合网络安全防护系统”、“云速精算-高性能分布式会计核算平台”、“集团一体化研发云平台”荣获二等奖，“柜面创新工程”荣获三等奖。

风险和机遇管理

新技术应用风险合规审查

本行开展金融科技技术创新与应用落地，组织实施新技术驱动产品创新与外部合作创新，对产品创新的新技术应用风险评估结果进行审查。技术创新相关项目实施部门通过技术预研、技术评审、测试、试点验证等手段努力降低技术创新风险。

强化知识产权保护

本行严格遵循知识产权相关法律法规要求，加强知识产权管理和保护。制定《中国农业银行知识产权管理办法》、《中国农业银行IT知识产权管理实施细则》、《中国农业银行商标管理实施细则》等，建立完善的知识产权管理制度体系。明确知识产权申请、维护、使用、转让和许可等工作机制，在保护自有创新成果的同时，有效防控知识产权侵权法律风险。建立涵盖营销、研发、采购、员工入离职等重点领域的知识产权风控措施，主动监测、识别和妥善化解各类潜在法律风险。报告期内，本行未发生重大知识产权违法事件。

本行鼓励发明创造，提升金融科技自主创新能力。报告期内，本行数智驱动的企业级业务架构建设实践项目应用了授权专利“一种故障检测方法、装置、设备和存储介质”（ZL202111551983.4），荣获“2024年度金融科技发展奖一等奖”。报告期内，专利申请1,338件，专利授权443件。截至2025年末，有效专利1,631件。

指标与目标

编制年度科技项目计划，明确全年项目研发和资源配置工作安排，对重点项目足额配置研发资源，确保研发计划顺利推进。报告期内，本行立项科技项目2,538个。2025年，本行信息科技资金投入总额256.5亿元，同比增长2.7%，占营业收入比例3.5%。

256.5 亿元

信息科技资金投入总额
同比增长 2.7% ▲

3.5%

占营业收入比例



科技伦理

本行积极落实国家对科技伦理的相关要求，按照中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加强科技伦理治理的意见》、央行《金融领域科技伦理指引》等相关要求，遵循守正创新、数据安全、包容普惠、公开透明、公平竞争、风险防控等价值理念，将科技伦理理念深度融入项目立项、研发、测试各环节，贯穿金融科技创新活动的全生命周期。确保金融科技活动依法合规，积极维护国家安全和金融安全，为广大客户提供安全稳定的金融服务。

供应链安全

加强供应链风险管理

目标与计划

本行秉持诚实守信的原则和严谨规范的管理理念，持续健全供应链风险管理体系，系统开展风险识别、评估、监控与应对，全面提升供应链韧性及稳定性。通过完善应急预案、优化采购策略、加强市场调研和供应商考察，强化多维度供应商风险识别能力，提升对供应商不良行为管理的主动性，加强与重点供应商的日常沟通，保障供应链的连续性。制定年度供应链管理工作要点，明确重点任务与实施路径，全面覆盖采购全流程供应商管理。

应对机制及措施效果

健全采购制度体系

遵循国家招标采购法律法规和监管要求，构建采购及供应商管理体系。明确供应商准入规则、评审标准和不良行为管理要求，实现项目审批、招标评标、履约下单等采购全流程标准化运作。

- 修订《中国农业银行集中采购供应商不良行为管理细则》，推动防控关口前移，对涉嫌向本行人员行贿或输送不正当利益的供应商，在根据司法判决等权威结论完成最终处置或排除嫌疑前，依法依规暂停其投标资格。规范细化裁量标准，完善分级分类处置要求，体现过罚相当原则，落实全行一体化供应商管理，提升制度适用性和震慑力。
- 修订《中国农业银行集中采购委托代理管理细则》，完善代理机构选用和考核评价管理，加大监督管理力度，细化委托代理项目管理与操作要求，进一步强化委托采购风险防范。
- 制定《中国农业银行农银 e 采平台操作规程》，明确电子招投标及采购数字化、线上化具体操作流程和工作要求，建立全行采购数字化平台规范管理和合规操作的制度遵循。

加强准入环节审查把关

贯彻落实党的二十届三中全会关于“构建全国统一大市场”的决策部署，强化本行采购人主体责任，加强供应商全流程合规管控，严格规范供应商选聘程序，围绕资质许可、财务状况、历史业绩、人员团队等多方面开展综合审查评估，确保所选供应商具备履约能力、合法合规、契合本行需求。

- 在准入环节，明确将存在违法失信、涉贪腐行为、已被本行禁入或有特定关联情形的供应商列为招标采购禁止对象，筑牢供应商准入合规防线。
- 在供应商征集阶段，全面开展关联关系排查，审慎评估存在不良行为、涉及案件等问题的供应商，强化风险识别与前置管控，切实防范潜在合规风险。
- 对于业务外包类型的采购，提前组织开展对供应商经营情况、服务能力等方面的尽职调查，确保供应链前端的稳定可靠。

加强履约环节检查督导

- 构建多维度监督体系，综合运用履约监督检查、签约前警示教育、日常督导、内外部反馈问题、线索排查等多种途径，全面监控成交供应商的履约行为。2025年，总行对7家分行、34个基层网点开展尽职监督工作，深入检查供应商履约情况，实现“采-用-采”管理闭环。
- 加大对采购代理机构的监督管理力度，完善考核评价闭环机制，从严审核评估其服务人员资质与服务质量，切实防范委托代理过程中存在的道德风险与操作风险，全面提升履约环节的规范性与有效性。
- 持续完善集采项目合同范本，优化履约验收模板，提高合同标准化水平。

加强评审环节合规管控

- 坚持开评标全过程双人现场监督，严格审查供应商财务数据虚假记载等情况，对于不符合资格条件或未实质性响应采购文件要求的供应商，否决其投标或取消成交资格。
- 支持暗标“双盲”评审，有效防范弄虚作假、围标串标风险。依托数字化智能化工具，对评审过程中的异常行为进行实时监测与智能识别，强化对围标串标、异常评标等风险的预警和管控，提升评审环节的公正性与合规性。
- 及时处置专家履职不当、供应商价格异常、围标串标等问题。

管理供应链的环境与社会风险

2025年，本行担任“中国招标投标协会-金融行业招标采购专业委员会”轮值主任单位，牵头创建“金融行业业绩互查机制”，形成跨区域、跨机构的业绩信息共享与核查平台，从源头上防范采购供应链质量风险、道德风险和法律风险，提升金融机构协同防控供应商履约风险的能力。“金融行业业绩互查机制”的建立为助力全国统一大市场建设，构建招标采购行业良性生态，维护公平竞争市场环境作出创新性贡献。截至2025年末，全国已有13家金融机构签署互查协议。

通过在采购项目中对投标人设置绿色考核指标，推动绿色供应链建设。本行绿色采购实践详见“环境议题一应对气候变化—气候相关战略及转型计划—实施绿色采购”章节。

保障供应链安全稳定

本行严格落实供应链管理及相关要求，持续提升采购管理的规范性。

- 在集中采购项目中，优先采用公开招标方式，向社会广泛征集供应商，扩大竞争范围，增强采购透明度与市场活力。
- 在科技、运营等采购项目中，推行主备供应商或多家供应商并行机制，有效降低因单一供应商依赖带来的供应中断与业务连续性、供应链瓶颈等风险。持续加强自身科技能力建设，聚焦核心系统与关键技术领域，加大自主研发投入，提升金融科技自主性与抗风险能力，增强对关键环节的掌控能力，筑牢供应链安全防线。

截至 2025 年末，总行的供应商履约率为 100%。

100%

供应商履约率

按供应商注册地区分布的供应商数量

地区	单位	2025 年 12 月 31 日	2024 年 12 月 31 日
长江三角洲	个	2,050	2,038
珠江三角洲	个	1,751	1,802
环渤海地区	个	3,001	2,890
中部地区	个	2,442	2,367
东北地区	个	1,017	873
西部地区	个	3,805	3,511
境外及其他	个	7	10
合计	个	14,073	13,491

平等对待中小企业

截至 2025 年末，本行应付账款（含应付票据）余额未超过 300 亿元，且占总资产的比重未超过 50%。

本行已于 2025 年 6 月在国家企业信用信息公示系统中公示企业年报信息，2024 年度总行本部无逾期尚未支付中小企业款项信息。

消费者权益保护（产品和服务安全与质量）

本行坚持以人民为中心的价值取向，将消费者权益保护（以下简称“消保”）工作融入公司治理、企业文化和经营发展战略，以“大消保”理念深入推进“全行管消保，全行为消保工作负责”格局建设。

积极践行消保文化，持续完善消保审查、信息披露、适当性管理、可回溯管理、合作机构管理等工作机制，创新产品服务，优化服务流程，将消保理念和管理要求融入产品全周期和服务全流程，始终公平、公正和诚信对待消费者。

治理

本行构建责任明晰的消保工作监督管理体系，在董事会、高级管理层均设立消费者权益保护专门委员会，负责指导监督、统筹规划消保管理相关工作。

董事会是消保工作的最高决策机构，负责对消保工作进行总体规划及指导，维护金融消费者和其他利益相关方合法权益，审议批准消保工作重要事项。**董事会风险管理与消费者权益保护委员会**，根据本行总体发展战略规划，审议消保工作战略、政策和目标，向董事会提交消保工作报告及年度报告，研究消保重大问题和重要政策，指导和督促消保工作管理制度体系的建立和完善、高级管理层等履行消保职责。

高级管理层下设**消费者权益保护工作委员会**，牵头负责全行消保工作，落实执行消保相关法律、法规和监管规定，制定、审查消保各项基本制度规定，建立健全完善的消保制度体系；指导建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消保管理体系，健全消保工作决策执行机制和考核评价机制，确保消保工作资源投入，推动消保工作有序开展；落实董事会关于消保工作的相关决议，制定、审查、统筹消保工作计划、方案和任务，定期向董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会报告消保工作开展情况；强化投诉数据的分析应用，在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑消费者投诉反映的问题和需求；培育公平诚信的消保文化和理念，树立员工消保意识。总行消费者权益保护办公室是全行消保工作牵头管理部门，负责组织、协调、督促、指导总行其他部门及下级行开展消保工作。消费者权益保护办公室下设消费者权益保护部（二级部），主要负责牵头开展全行消费者权益保护工作，制定工作规划和实施计划；制定消费者权益保护、消保内部考核、消保审查、客户投

诉处理等规章制度，并根据法律法规、监管要求变化及时更新；组织开展消费者权益保护各项工作的监督检查与内部考核；组织开展总行消费者权益保护业务审查工作；牵头全行个人信息保护相关工作，统筹建立和完善全行个人信息保护相关机制；牵头开展全行客户（含个人和对公客户）投诉管理工作，牵头开展分支行客服联动和投诉联动等工作；牵头制定金融知识宣传教育工作制度和工作计划，并组织落实；承担总行消费者权益保护工作委员会办公室和总行消费者权益保护突发事件应急处置领导小组办公室日常工作；构建全行本条线业务风险防控体系，制定业务风险合规管理办法，监控、分析、防范和化解本条线各类业务风险，并及时报告风险事件。

高级管理层下设**科技与产品创新委员会**，是全行信息科技建设及产品创新工作重大事项的审议机构，负责审议、协调和决策全行信息科技和产品创新相关重大事项。科技与产品创新委员会办公室设在总行科技与产品管理局。

2025 年，本行董事会及专委会、高级管理层研究金融服务向乡镇延伸、特殊客群服务、客户权益整合等消保相关事项 60 余次。召开全行党建和经营工作会议，强调“紧扣教育、医疗、养老、托幼等民生关切领域，深化全生命周期金融服务”，要求“进一步规范产品营销行为，加强适当性管理，切实保护好消费者的知情权、选择权”；召开全行消保工作会议，强调消保工作至关重要，对打造事前、事中、事后全链条消保工作体系作出全面部署；召开优化农情服务推进会，明确“主动、专业、规范、高效”的服务标准。科技与产品创新委员会以各种形式召开会议 5 次，审议 6 项议案，听取 4 项报告。

战略

本行将消保工作纳入全行“十四五”发展规划，将消保工作列为“十五五”规划重点之一，专章就消保机制建设、投诉管理、金融知识普及、员工培训、系统建设等领域作出规划，进一步强化消保在全行经营发展战略中的重要地位。

消保制度体系

本行持续构建完善消保制度体系，以消保总括性制度《中国农业银行消费者权益保护工作管理办法》为统领，以《消费者权益保护工作委员会工作规则》《消费者权益保护审查工作管理办法》《消费者权益保护信息披露工作指引》《客户信息保护管理办法》《个人客户信息保护实施细则》《服务合作机构管理办法》《客户投诉管理办法》《金融知识教育工作管理办法》《消费者权益保护工作考核评价管理办法》等 91 项消保直接相关制度为配套，涵盖议事决策、消保审查、信息披露、适当性管理、可回溯管理、信息保护、合作机构管理、投诉管理、多元纠纷化解、教育宣传、考核评价、内部审计、责任追究等 13 类工作机制，从产品全生命周期和服务全流程，全面保护消费者各项权利。

2025 年，本行全面对接代理销售、适当性管理、营销宣传等方面的监管消保新规，制定《产品适当性管理办法》，修订《公募证券投资基金代理销售业务管理办法》《理财产品代理销售业务管理办法》《代理保险业务管理办法》《代理销售业务风险管理办法》《代理销售保险资管产品业务管理办法》《零售营销宣传行为管理办法》《私募类个人金融产品代理销售业务管理办法》等全行性规章制度 69 项。

严格落实《中国农业银行培育和践行中国特色金融文化工作方案（2024—2026 年）》，将营造和谐健康的金融消费环境上升到战略层面，持续完善“接诉即办”服务机制，持续开展形式多样的金融知识普及活动，不断提升消费者的获得感、幸福感和安全感。

农情服务品牌价值有效提升。召开优化农情服务工作推进会，将网点服务提升至全行战略层面统筹推进，围绕“主动、专业、规范、高效”的服务要求，着力发挥农情服务对全行改革发展稳定的重要战略性基础性支撑作用。厚植“农情服务，天天进步”文化，持续深入推进“农情服务”工程，以“小切口”推动服务能力“大提升”。累计打造农情服务标杆网点 300 家、适老化服务示范网点 3,300 家，开展长辈客群交流体验活动；依托 2.2 万家“农情暖域”工会驿站，开展“农情暖域+”公益活动 9,900 余次；连续两年荣获监管媒体公开评选的适老化服务创新案例奖。特殊客群服务持续改进，出台一揽子特殊客群便利服务政策制度，为破解行业共性难题提供了有益探索。强化管理行对网点疑难业务的实时响应支持，开展覆盖网点全员的应急服务演练 7 期，提供上门服务 130 万余次。建立投诉溯源整改机制，专人专岗逐笔分析客户投诉、逐项整改销号，网点服务投诉同比明显下降。采取优化劳动组合、提高人员上柜率等措施，积极压降网点客等时间。畅通远程银行“爱心热线”，全年“一键直接转人工”服务长辈客户 800 万人次。

300家

农情服务标杆网点

3,300家

适老化服务示范网点

消保教育培训

培训对象

本行严格要求全行各级机构所有人员每年必须参加消保专题培训。报告期内，面向全行所有员工开展消保培训 7,461 次，培训覆盖率达 100%，实现消保培训条线全覆盖、层级全覆盖、人员全覆盖。

7,461次

面向全行所有员工开展消保培训

100%

培训覆盖率

培训方式与内容

本行制定《金融知识教育工作管理办法》和《消费者权益保护培训工作后评价方案》，明确全行范围内消保培训工作的职责分工、培训内容、培训形式、组织实施、评价管理等。制定年度员工消保培训计划，通过“线上+线下”的方式，面向全体员工，开展分级、分层消保培训。培训内容包含消保政策、本行消保工作体制机制、个人信息保护、金融知识教育和投诉处理、金融素养和道德销售等，着重加强《金融机构产品适当性管理办法》《商业银行代理销售业务管理办法》培训力度，提升全员消保合规意识和服务水平。针对中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员等，有区别地开展管理性培训、提升性培训、实用性培训、基础性培训。同时，就投诉多发、热点问题等，结合业务、服务流程开展针对性培训，提高培训质效。

消保专题培训

总行层面开展消保与反洗钱合规管理培训班、消保与应急处突专题培训班、消费者权益保护（含个人信息保护）线上专题培训和投诉处理能力提升线上专题培训，组织总行部室、一级分行消保部门负责人及业务骨干参加。在“农银 e 学”平台设立线上消保课程供全行员工在线学习。各分行均开设消保专题培训班，解读消保理念、工作重点，提升消保工作水平。

针对性培训

针对中高级管理人员，解读《金融机构产品适当性管理办法》；开设养老金融领军人才、零售业务市场营销领军人才、“大财富 强零售”省会城市行行长零售专题培训班等，讲授《强化消保与合规管理，推动业务高质量发展》等课程。面向一级分行消保部门负责人、个金部分管反洗钱合规业务负责人，开展消保与反洗钱合规管理培训班，提升分行消保、风险合规专业能力。宁夏分行组织 23 家经营行分管行长，集中学习《金融机构产品适当性管理办法》和《商业银行代理销售业务管理办法》，提升管理人员合规意识。

针对消保岗位人员，组织开展消保与应急处突培训班、消费者权益保护（含个人信息保护）线上专题和投诉处理能力线上专题等培训；解读《金融机构产品适当性管理办法》，讲解典型案例。福建分行邀请行内外资深专家，结合案例剖析、现场演练，为消保岗位员工解读消保工作重点，增强员工消保工作水平。湖北分行举办多期“消保大讲堂”，以“理论宣导+案例呈现”方式，为消保岗位人员讲解消保全流程管理、投诉管理、个信保护、消保审查、适当性管理等内容。

针对业务条线人员，消保培训覆盖各业务条线。制定消保与个贷业务深度融合的培训计划，依托“农银 e 学”平台线上课程、“智·个贷”专题培训班等方式，系统开展监管政策、产品规范等专题培训，切实提升个贷员工专业素养与客户服务能力。面向信用卡条线员工、坐席一线员工，重点开展信用卡 2025 年消费者权益保护与合规、催收投诉案例解析、“还款提醒”消保培训和催收风险案例解析等专项培训。针对个人客户经理岗位需求，开展“朝阳”线上培训，专设风险合规模块，讲解客户经理消保工作指南、投诉处理指南、个人信息保护工作概要等。远程银行中心通过消保专题培训班、服务沟通与投诉化解能力提升培训、规范客服员工岗前培训必修课等方式，提升员工消保工作水平。

针对基层业务人员，组织个人信息保护“滴灌式”培训，开设“月月谈”空中课堂 11 期，累计发布“每周一案”84 期；充分利用晨夕会，解读网点宣教、客户信息保护、客户沟通技巧、舆情应对等内容；举办专题培训班，讲解相关业务消保要点。北京分行面向基层员工开展个人金融信息保护培训，强调客户信息保护要点。云南分行面向网点主任开展网点服务能力提升培训班，培训课程涉及消保规章制度、投诉处理技巧等。

针对新入职员工，在总行新员工入职培训中专门设置养老金融和消费者权益保护相关课程内容，讲解消保工作内容和机制等。修编《新员工入职培训手册》消费者权益保护内容，印发全行新员工学习。要求新员工上岗前，要进行消保教育和培训。北京、天津等分行面向新入职员工，重点讲解消保法、个信保护、消保审查、投诉案例处理应对等基础知识，提升新入职员工消保工作重视程度和投诉处理能力。

针对投诉多发领域、风险较高业务，开展专门培训。举办消保与应急处突专题培训班和投诉处理能力线上专题培训，覆盖一、二级分行投诉应急处突人员，分支行投诉处理人员及网点负责人。就房贷提前还款、逾期协商还款、办贷不合规、拒贷等高发投诉，组织中高级管理人员、消保岗位人员，召开消保季度通报及培训会。就网点现场服务投诉较多情况，组织高级管理人员、网点服务能力提升、内勤行长履职等 3 期培训。甘肃分行为投诉多发支行主管行长讲解监管制度、投诉管理、客服联动等重点领域和关键环节，针对性提升消保履职能力。

以考促学

将消保内容列为员工岗位资格认证考试的必学知识点，纳入全行员工岗位资格认证考试公共题库，实现消保知识体系与岗位胜任力要求的有机融合。在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，总行组织针对 37 家一级分行消保部门分管领导和一、二级分行本部专职消保人员的消保应知应会测试，测试内容包括消保法律法规、监管规定、行内相关制度等，共 1,042 人参加测试。湖南分行举办 2025 年消保专业技能大赛，通过线上知识测试、现场审查笔试、场景模拟宣讲等方式，比拼员工消保专业技能。甘肃分行举办“学消保 懂消保 用消保”知识竞赛，覆盖二级分行和支行班子成员、消保委成员部门负责人、消保经办及网点员工等共计 2,005 人。青海分行举办“农情消保 竞启新程”金融消保知识竞赛，覆盖消保基础知识、个人信息保护、金融纠纷模拟化解等环节，多方面检验选手消保知识和技能的掌握。

金融知识普及

建立常态化教育宣传机制，制定《金融知识教育宣传管理工作办法》和《2025 年公众金融知识普及、消保工作宣传和员工消保培训计划》，部署总分行金融知识宣传工作，明确全行宣教活动的指导思想、工作目标、计划安排和工作要求。内容涵盖活动宣传目标、受众群体、宣传内容、宣传形式等。将消保宣传与金融“五篇大文章”相结合，与群众生产生活场景、银行服务流程相结合，与为民办实事、推广便民惠民举措相结合，与自身优势相结合，与培育中国特色金融文化相结合。持续科技赋能，在掌上银行上线“农情消保”3D 数字化展厅，展示图文 158 篇、视频 78 个，增强线上宣传。坚持创新驱动，推出首部消保主题音乐动画短片《消保有新声》。深入社区、乡村、商圈、企业、学校等，通过设立咨询站点、举办专题讲座、开展互动体验活动等形式，将金融知识精准送达消费者。2025 年，开展各类集中宣传活动 17.5 万余次，参与营业网点 2.2 万余个，触及消费者近 19.06 亿人次，活动的针对性、有效性进一步加强。组织开展消保宣传日活动。每月开展网点消保主题宣传，推动形成“客户在哪里，消保宣传就跟进到哪里”的良好局面。

17.5 万余次

开展各类集中宣传活动

2.2 万余个

参与营业网点

19.06 亿人次

触及消费者近

重点人群金融知识普及

老年人群体。聚焦养老产业、智慧场景、适老服务等重点领域，围绕长辈客群金融需求，通过走进养老院、社区、服务机构、老年大学，普及金融知识。设计大字版宣传折页、手册，方便长辈客群阅读。升级掌上银行养老社区，推出“农情颐养宝”专区，为老年人提供专属金融服务。上海分行走进上海老年大学、养老院，陕西分行走进安康老干部活动中心与安康老年大学育才社区教学点，向老人讲解典型养老骗局，介绍本行掌上银行服务和银发客群专属权益。

青少年群体。联合政府部门、学校、社区等，组织丰富多样的活动，实现金融知识在青少年群体中的有效渗透与内化，助力青少年树立正确金融观念，增强防骗意识和自我保护能力。内蒙古分行走进中小学，创新“案例分享+互动问答+情景模拟”形式，提醒青少年理性消费、珍爱信用记录、增强个人信息保护意识。重庆分行走进校园，以“三堂课+红色赋能”模式为900余名师生定制金融安全成长计划。新疆兵团分行举办“小小银行家”金融启蒙体验活动，邀请青少年参观营业网点智能服务区和柜面窗口。

新市民群体。持续建设“农情暖域·工会驿站”，为户外劳动者提供休息、饮水、充电等公益服务。河北分行将“身边金融课堂”送入顺丰速运快递点，在包裹分类、快递收发环节同步开展常见理财工具、个人征信保护、合理使用金融产品等内容讲解。甘肃分行聚焦环卫工人、外卖员、快递员、农民工等新市民群体，开展“农情送爽，暖‘新’同行”专题服务活动，讲解个人信息保护、存款保险、信贷政策、防范电信诈骗等内容。宁夏分行联合当地人社局，共同为新市民群体提供异地开户、普惠贷款等政策解读，帮助其更好融入城市生活。

农民及少数民族群体。聚焦乡村居民生活场景，深入832个脱贫县，普及金融基本知识和热点知识，累计开展“金融宣讲乡村行”活动2万余次。建设推广三农金融讲堂，为农户开展反诈防骗、养老金融、合规办贷等金融知识宣讲，共设立三农金融讲堂6.8万个。云南分行组建“金融教育宣传队”、“马帮宣传队”深入牧区，为牧民提供“一对一”藏语咨询服务，藏语讲解非法集资陷阱、个人征信等知识。四川、西藏、青海等分行通过“流动银行+知识讲堂”，深入“三区三州”，为群众提供金融支持，多语言普及人民币真伪识别、反诈防非技能。

残障人士群体。关注残障人士金融需求，不断优化服务设施和流程，培养员工手语和盲文交流能力，为特殊人群提供便捷服务和丰富产品。在掌上银行“农情消保”3D数字化展厅中，设置“障有所助”专区，普及热点和风险知识，提高残障人士风险防范意识。广东分行联合当地残联，为残障人士普及反诈防非知识，介绍“农情暖域”品牌、“绿色通道”、上门服务暖心服务。青岛分行为听障群体量身打造金融安全与反诈知识普及课堂，通过“手语翻译+视觉呈现”双模式，传递基础金融知识、拆解诈骗套路。

2万余次

累计开展“金融宣讲乡村行”活动

6.8万个

设立三农金融讲堂



金融教育合作

本行秉持“金融为民”理念，持续加强与各类机构的深度合作，积极构建多层次、广覆盖的金融知识普及网络。**一是与地方金融监督管理局、银行业协会等机构合作。**北京等多家分行承办、协办当地集中教育宣传活动启动仪式。**二是与高校、老年大学、中小学等教育机构合作。**目前，本行已经与中国人民大学、天津大学、南开大学、同济大学、重庆大学、兰州大学、厦门大学等高校建立常态化沟通机制，定期开展金融知识讲座、模拟反诈演练活动，通过校园公众号、线上直播，持续推送反诈小贴士，将金融宣教嵌入学生日常生活。山西分行依托当地老年大学，设立“养老金融示范基地”，采用“金融+教育+康养”融合发展模式，将金融服务嵌入老年群体的学习和生活场景。安徽、河南、湖北、大连、宁波等分行携手当地中小学，共推青少年金融素养教育。**三是加强与企业、社区等单位合作。**山东分行与新华书店集团深度合作，深化“金融+文化”创新实践，依托双方优势，打造常态化、沉浸式教育宣传阵地，将金融知识送到消费者身边。厦门分行依托覆盖全部行政区域的20家消保驿站，联合社区、派出所等机构开展网格化宣传。湖南分行联合企业、商户等，创新推出助农、助企、助商、助学、助老、助困等“六助”举措，切实服务民生保障。

公平营销宣传

政策制度

严格遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》等法律法规，落实国家金融监督管理总局《关于进一步规范金融产品广告代言活动的通知》，制定并公布《中国农业银行品牌管理办法》《中国农业银行广告工作指引（试行）》等制度办法，相关制度适用于本行境内各级机构、境外分行、境外代表处的广告管理、知识产权保护和风险防范。明确本行广告内容客观真实、公平公正，不得虚假、欺骗宣传，避免夸大事实和误导消费者，不得侵犯他人权益。金融产品或服务基本信息应当准确、清楚表示，显著提示风险。严格落实金融监管总局《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》，建立声誉风险事前评估机制，明确相关职能部门和分支机构在进行重大营销活动及推广时应开展声誉风险评估。

为全面贯彻金融监管总局《商业银行代理销售业务管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》及《关于进一步加强金融机构营销行为管理的通知》等最新监管要求，报告期内，本行修订《中国农业银行零售营销宣传行为管理办法》。本次修订新增《个人信息保护法》等9部上位法依据，并纳入2025年最新监管规定，坚持“依法合规、客户至上、全流程管控、问题导向”原则，全面规范本行境内各级机构零售营销宣传行为，切实保护金融消费者合法权益，促进业务健康长效发展。制定并公布《中国农业银行零售营销宣传政策要点》¹，明确营销宣传行为为本行通过各种宣传工具或方式，对个人客户开展各类产品或服务营销、宣传、推广的行为。

公平营销监督

本行制定《消费者权益保护内部审计指引（试行）》，明确开展消保专项审计工作，建立常态化、规范化的内部审计机制，涵盖审计周期、频率、重点内容及审计对象范围等要素。本行按年度开展消保专项审计，审计范围涵盖公平营销政策实施情况，向董事会及其风险管理与消费者权益保护委员会报告审计结果。本行已实现以五年为周期，对全部一级分行及总行相关部门完成消保审计全覆盖，持续提升消费者权益保护工作的规范性与有效性。此外，本行将公平营销纳入各业务部门尽职监督检查重点并认真组织实施，强化员工销售合规意识，加强对公平营销的监督。

注：1. 敬请参阅本公司官方网站“农行 ESG-政策要点”栏目发布的《中国农业银行零售营销宣传政策要点》：<https://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658580726466.pdf>

实践举措

强化适当性管理：将“了解客户—匹配产品—充分提示—自主决策”全流程嵌入营销管理，新增针对65岁以上客户购买高风险产品的“五要素”特别注意事项。

细化营销场景管控：整合原电话、短信、互联网等分散条款，统一“外呼、电子信息、互联网、第三方合作”四大场景专项规范，新增“一键关闭”、“禁呼标签”、“公平定价”等强制性操作要求。

依法依规制订格式条款。对标《中华人民共和国消费者权益保护法》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规、监管规定，按照公平合理原则确定与消费者之间的权利和义务。对与消费者有重大利害关系的格式条款，以显著方式提示消费者注意，并且按照消费者要求予以说明，充分保障消费者知情权、公平交易权等合法权益。近三年来，为保障个信保护、存量贷款利率调整、贴息政策、黄金税改等法律和国家重大政策全面、及时落地，累计新增、修订涉个人客户制式合同486份。编发涉个人客户制式合同指引432份，助力基层业务人员提高对客户服务能力。

规范信用卡营销操作：发卡营销方面，通过在营销人员移动终端首页设置信用卡发卡营销操作提示，明确“必须了解客户工作、收入等情况后推介符合客户需求的产品，必须告知客户信用卡产品功能、服务及收费等规定及查询渠道，对特殊人群（老年人、学生、残疾人等）要进行重点提示，必须明示投诉电话，主动请客户关注及理解领用合

约及章程”等行为规范，通过系统弹窗实时提示营销人员禁止行为，强化操作合规；分期营销方面，在外呼业务系统页面嵌入分期话术提示功能，确保营销人员落实适当性原则，充分告知客户业务属性及相关权益。

严控广告宣传发布审查。广告发布前，总行及分支机构需对广告内容、设计元素、视觉规范及画面呈现等进行审查；涉及个人客户基本权益的内容，按要求完成消费者保护审查，确保广告内容合规、公平、真实、健康。

强化农户贷款营销行为合规管理。持续完善农户贷款营销行为监测体系，通过“日常排查+智能监测+技术赋能”三维机制，防范不规范营销行为，保障客户合法权益，确保营销活动的公平与合规。

加强日常排查

对100万元以下农户贷款首贷客户实现集中外呼全覆盖，重点监督是否存在借贷搭售、违规收费、挪用客户资金等不规范营销行为。

开展实时监测

上线“不法中介助贷”、“农户贷款资金购买理财产品”、“农户贷款资金购买基金”、“客户经理与客户资金往来”等线索模型，实时生成违规销售线索并开展核查纠改。

专项培训

通过线上、线下等多种方式，组织本行各级机构安排内训师、产品经理或外部培训机构讲师等对营销人员营销宣传行为开展合规培训，确保销售人员每年的培训时长符合监管要求。

品牌管理与合规意识强化培训。通过线上线下相结合培训方式，为品牌管理条线员工提供系统化专业培训。2025年，针对总行、一级分行、二级分行和支行宣传条线人员开展品牌管理专题培训，重点提升品牌传播合规意识与专业履职能力。

信用卡营销操作规范实践培训。全年持续开展营销人员消保意识宣导与营销规范专项培训，将消保考试结果纳入分期外呼营销人员上岗必备条件。

农户客群公平营销能力专项提升。开展农户客户经理示范培训项目，聚焦农户客群消保要点讲解、综合营销思路解读等课程，深化员工对公平营销理念的理解与应用。

零售队伍专业能力提升培训。采取“专项培训+即时学习”双轨模式，聚焦提升产品销售及客户服务实战技能，2025年，举办26期现场培训，累计培训1,311人次；开设7个系列线上课程，覆盖人员超2.6万人。

风险和机遇管理

本行将消保纳入全面风险管理和内部控制体系，持续加强消保风险防控，优化政策流程，强化考核督导并纳入经济资本计量，压实消保职责，及时解决客户问题，切实提升客户体验。

每年开展消费者权益保护审计，重点关注消保管理体制机制的完备性，以及产品准入、信息披露、消费者适当性管理、销售行为等产品和服务全生命周期消保要求的落实情况。

产品服务审查

本行高度重视产品服务全流程审查，覆盖产品设计、制度制定、定价管理、协议拟定、营销宣传等全生命周期环节，重点聚焦适当性管理、产品服务信息披露、个人信息保护等核心领域，及时识别、提示并消除风险隐患，从源头筑牢消费者权益保护防线。

本行制定《中国农业银行产品创新管理办法》，明确本行境内各级机构及境外分（子）行产品创新管理工作职责，完善产品创新管理机制，提高本行产品竞争力。本行科技与产品创新委员会下设零售产品创新专业委员会，负责审议、协调和决策零售板块业务领域产品创新相关重大事项。

管理架构

● 董事会及专门委员会

本行董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会切实履行产品服务审查监督、评价、管理职责，定期召开会议，听取产品服务审查相关消保工作开展情况汇报，审议、批准产品服务审查消保相关工作重要事项。

2025年，本行董事会分别审议了2024年消保工作报告及2025年消保工作要点、2024年度全面风险管理报告、2024年度可持续发展报告、2025年上半年消保工作情况和2025年上半年全面风险管理报告等，重点关注产品服务审查、投诉主动管理、溯源整改、个人信息保护、金融知识普及、消保培训等重要事项。董事会风险管理与消费者权益保护委员会分别审议了2024年消保工作情况及2025年工作要点、2024年全面风险管理报告、2024年度消保监管评价和监管投诉情况、2025年上半年消保工作情况、2025年上半年全面风险管理报告，推动产品服务审查相关消保要求在业务全流程贯彻落实。

● 高管层

本行管理层统筹制定产品服务审查相关消保工作计划、方案和任务，强化资源保障，推动产品服务审查工作系统化、规范化、常态化开展。

2025年，本行高管层专题审议产品服务审查相关消保工作进展、重点任务、内部考评结果、专项评价方案、专项审计报告及监管评价情况，强化顶层设计与过程督导，推动全行主动作为、协同落实，确保消保战略目标与政策要求全面落地，并向董事会及董事会消费者权益保护专门委员会报告工作推进情况。

工作机制

本行不断完善产品服务审查机制建设，形成“全环节覆盖 + 强约束保障”的审查体系。

在全环节覆盖方面，构建“基础性制度 + 专项制度 + 部门细化规则”的三级制度体系

● 基础制度

以《消费者权益保护工作管理办法》为基础制度，确立消保审查机制的顶层设计，明确审查范围覆盖产品和服务的设计开发、制度制定、定价管理、协议制定、营销宣传等全生命周期，规定新出和现有产品和服务出现涉及消费者利益的重大条款变更时必须开展审查，为审查工作奠定原则性基础。

● 专项制度

制定《消费者权益保护审查工作管理办法》，细化审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等核心操作性内容，形成全行统一的产品服务审查执行标准。

● 部门细则

具备独立消保审查权限的总行业务部门在遵循基础制度与专项制度的前提下，结合业务特性及实际需求，制定或修订更具针对性的实施细则，强化制度执行的灵活性与适应性。

工作举措

制定涵盖代销理财、公募基金、私募资管产品、保险、实物贵金属、个人信息保护、存款、掌上银行营销、个人贷款、信用卡等 10 类业务的专项审查要点，发布《个人信息保护审查指引》，实现对重点业务领域的全面覆盖。修订《信用卡中心消费者权益保护审查实施细则》、《远程银行中心消费者权益保护审查工作实施细则》，制定《私人银行部消费者权益保护工作规定》、《2025 年私人银行部消费者权益保护工作要点》及《关于进一步做好消保审查有关事项的通知》，持续完善消保审查制度体系，提升审查工作的规范性与专业水平。发布《个人信息保护事前影响评估工作指引》，建立事前影响评估机制，推动评估事项“应评尽评”。2025 年，开展消保审查 6.1 万次，提出审查意见 7.4 万条。

本行对外发布信息渠道均要求将产品服务审查前置，加强约束保障

● 产品上线环节

在产品管理系统中开发产品服务审查功能模块，将审查设为全行新产品与服务上线的必要环节，对面向个人客户的产品与服务实行分类分级管理，持续监测送审及落实情况，确保“应送尽送、应审尽审”。

● 营销发布环节

将消保审查全面纳入营销材料发布及信用卡相关业务流程。无论是通过掌上银行 APP、短信等渠道发布信息，还是在公众号发布营销内容，均需在相应平台上传“消保审核文件”或通过线上审批流程完成消保审查后才可发布。

信用卡业务消保审查方面，在消保审查基础上，建立信用卡客户体验分层评审以及营销活动内测机制，从合规性、消费者权益保护、社会影响等维度开展产品和服务综合审查，防范系统参数、功能缺陷等引发的消保风险。研发信用卡消保审查系统智能扫描工具，通过违禁词自动检索，及时识别渠道面客信息的潜在消保风险。

6.1 万次

开展消保审查

贷款方案变更

本行在与客户签订贷款合同及合同生效期间高度重视消费者权益保护，通过动态评估客户的财务水平与履约能力，为其提供合理适宜的贷款合同要素变更选项，在充分理解客户需求并积极协助解决实际问题的基础上，通过合理调整授信额度、还款安排等方式，支持客户享受更便捷、高效的贷款服务。

管理机制

本行制定《个人信贷业务贷后管理操作规程》《个人信贷业务尽职调查指引》等制度办法，明确客户贷款合同变更的适用条件、变更内容、申请渠道等。总行相关部门负责建立健全贷款变更管理体系，制定和完善相关政策制度。分支行负责具体执行和日常运营。

适用条件

在合同生效期内，充分考虑极端灾害、重大变故等客观因素，及借款人财务状况变化等主观因素对客户还款能力的影响。对符合相关制度要求的客户，在其与本行协商一致并提出申请后，可基于其实际财务影响进行客观评估，提供适宜的纾困政策支持或贷款要素变更服务。

贷款变更要素

本行将综合评估客户身份真实性、征信表现、收入稳定性及担保情况等因素，结合其实际还款能力，在确保客户保持良好还款意愿且具备持续还款能力的前提下，提供包括调整还款计划、延长贷款期限、变更还款方式、调整授信额度等在内的差异化支持方案。具体贷款变更要素包括：

- 满足提前还款需求，提供剩余期限缩短、月供不变或剩余期限不变、月供减少等方式；
- 满足客户纾困需求，提供变更分期还款额、变更还款方式、变更到期期限等服务，提供纾困支持；
- 针对信用良好符合条件的客户，可提供提升授信额度、延长贷款期限等服务；
- 针对信用表现下降或还款能力下降的客户，采取停止或调低信用额度等措施。

权益获悉及申请渠道

对于涉及贷款条款变更选项的贷款产品或服务，本行在相关合同中明确列示变更条款，充分告知客户所享有的相关权益。客户还可通过本行营业网点、官方网站、微信公众号、掌上银行等渠道，便捷获悉相关事宜。

客户可通过线下营业网点、掌上银行等多种渠道申请办理贷款变更业务，根据自身偏好自主选择服务方式。**在服务机制方面**，建立快速响应机制，支持人工客服与智能语音问答双通道服务，高效响应客户变更需求，提供专业、及时的咨询解答。**在业务流程方面**，对符合条件的客户，系统支持“线上自动审批”与“线下人工审核”相结合的办理模式。客户可选择通过掌上银行自助提交申请，由系统自动完成审批；也可选择线下渠道办理，经客户经理调查、机构负责人审核后，由审核人进行复审，确保流程规范、风控严谨。

实践举措

确保一次性信用修复政策惠及客户。本行制定《中国农业银行一次性信用修复政策实施保障方案》，通过微信公众号、线上客服解答公众关注问题，完善客户问题处理机制。优化线上和线下个人信用报告查询服务，在掌上银行开发信用信息明细查询功能，强化客户征信信息服务支持。

出台农户贷款纾困政策。优化完善农户贷款续贷、贷款重组等信贷政策，出台续贷负面清单和尽职免责要求，研发上线并全面推广抵押类无还本续贷、新签合同协议重组功能，解决抵押类、逾期类续贷难题，积极支持因经济下行、现金流紧张的农户客户渡过难关。

推进“以旧换新”信贷服务。聚焦汽车、家电、家装等重点领域，推出消费品以旧换新倍增工程、信用卡支持消费十大惠民措施，个人消费类贷款增量增速居可比同业首位。

全力推进“双贴息”政策落地实施。在同业率先发布“双贴息”公告和客户问题解答，通过网点、掌上银行等渠道宣传双贴息政策，确保将这一惠民政策精准高效传递至千企万户。此外，还对网点及客服人员开展穿透式培训，确保在贴息政策实施过程中，为客户提供精准、高效、便捷的金融服务，切实保障消费者合法权益，将国家政策红利转化为促进消费、服务民生的实际成效。

债务催收管理

消费者权益保护委员会监督审议债务催收政策执行情况。本行持续完善债务催收相关政策制度，制定债务催收执行计划，组织培训及监督检查，检查催收流程中消费者合法权益保护情况。

债务催收政策

本行严格遵守国家法律法规及《商业银行信用卡业务监督管理办法》、《金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）》等监管文件要求，制定并公开披露《中国农业银行债务催收政策要点》¹，实施《中国农业银行个人逾期贷款催收管理操作规程》、《中国农业银行金穗信用卡贷后风险管理操作规程》、《中国农业银行金穗信用卡委托催收业务管理办法》、《中国农业银行农户贷款属地催收操作要点》和《中国农业银行农户贷款贷后管理规定》等专项管理规范，明确催收方式、催收要求、管理与考核要求等债务催收工作机制，明确催收环节中履行消费者权益保护职责，要求定期开展债务催收培训，严格执行催收程序。

● 适用范围

本行债务催收政策适用于本行及附属机构全体员工，涵盖经营贷款、住房贷款、消费贷款、农户贷款、小微企业贷款、信用卡等各类业务和产品。

● 职责划分

总行主要负责统筹催收业务管理的整体规划，健全相关政策制度体系，推进催收系统建设与优化，组织开展培训及监督检查。分行负责具体落实债务催收工作的实施。

债务催收作业

● 催收方式

本行催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收方式包括电话、上门催收、人工语音和司法催收等。非人工催收方式包括智能语音、自动语音电话、短信、信函催收等。根据实际情况开展委外催收。

● 催收阶段

本行采用集中催收和属地催收相结合的自主催收模式。

集中催收阶段由总行采用“智能+人工”相结合的方式，根据客户具体情况，对即将到期、到期及早期逾期客户开展差异化还款提醒。使用统一外拨号码、标准化话术进行人工语音沟通。为尊重地区语言文化差异，在西藏、广东区域配备了藏语、粤语方言服务，确保信息传达清晰准确、尊重客户习惯，提供更具包容性与人文关怀的服务。

属地催收阶段由分行开展实施，对于通过集中催收仍未偿还的逾期贷款，通过电话、上门和司法催收等方式持续推进催收工作。催收人员严格遵循统一制定的标准化操作规程与话术指南开展作业，并严格执行关于催收时间、催收频率及沟通对象的明确规定，确保所有催收行为均在法律法规与本行制度框架内进行，避免对客户造成不当打扰。

加强特殊情况处理，如遇自然灾害（如：地震、洪水等）、公共卫生事件及社会安全事件等突发事件，将根据对各类突发事件风险等级的划分情况，及时调整催收策略，采取差异化的应对举措。

催收人员培训

本行持续提升催收员工的消保意识与专业能力，建立系统化、常态化的培训与发展机制，覆盖全行催收及相关岗位人员。每年组织开展催收专项培训，所有人员须在上岗前通过合规考核，并按规定接受定期复训，确保集中催收人员培训覆盖率达100%。培训以法律法规、监管要求及本行内部管理制度为核心框架，内容涵盖债务催收相关政策法规、标准化操作流程与话术、合规沟通技巧、客户心理识别、个人信息保护及投诉应对等关键领域。采用线上线下相结合的培训方式，包括集中面授、远程教学、案例研讨和情景模拟等。

2025年，开展农户贷款催收工作专项培训，深入解读《农户贷款贷后管理规定》制度背景，系统讲解操作要点，确保政策要求落实到位。组织开展线上、线下催收专题培训，重点围绕催收外呼合规要点，通过案例分析、制度解读、规范要求及应对措施，提升催收外呼作业的规范性，从源头降低投诉可能性，有效防范外呼风险。制定信用卡催收话术脚本，规范催收话术的使用；针对催收过程中可能引发的投诉问题，分场景新增投诉溯源预防话术，对客户可能发生的投诉问题前置做好解释及处理，减少投诉的发生。创新采取专题微课形式丰富培训模式，支持员工充分利用碎片时间不断巩固相关业务政策、制度、流程的掌握，切实强化合规催收意识。

● 消费者权益保护举措

本行要求所有催收人员严格遵循法律法规及监管要求，遵守本行催收工作标准化操作规程，切实落实消费者权益保护相关规定。在催收过程中，催收人员主动表明身份及催收意图，遵守基本职业礼仪，严禁以下行为：

- 向联系人或与债权无关的第三方透露借款人贷款信息，联系人仅限协助获取借款人及担保人有效联系方式；
- 冒用行政机关、司法机关名义进行催收；
- 采取暴力、恐吓、威胁、欺诈等不当手段对待借款人或担保人；
- 以违反法律法规、违背社会公序良俗或损害社会公共利益的方式开展催收。

强化催收审查监督。本行每年开展信贷业务审计、消费者权益保护审计，定期开展科技外包审计，审计范围涵盖普惠零售贷款逾期催收、信用卡委外催收等债务催收相关工作，审计关注到期贷款催收管理的规范性、实地催收的有效性，及催收机构在催收过程中消保规定落实情况 and 数据安全风险管控情况，审计结果及时向本行党委会、董事会及其风险管理与消费者权益保护委员会报告。

强化委托催收管理。持续完善制度体系建设，明确工作要求与操作规范，强化对外包机构的监督管理，确保其严格遵守消费者权益保护、个人信息保护等要求。设立严格的催收合作机构准入与退出机制，严格筛选合作伙伴，确保其具备合法合规的运营资质并符合行业规范要求。定期组织召开信用卡委托催收业务工作会议，开展合规宣导与经验总结。通过官方网站及时披露并动态更新催收合作机构名单，增强透明度与公众监督。

催收系统建设优化。持续加强催收系统建设，实现催收全流程的系统化管控。通过“云桌面”、“专线”等技术手段，不断完善委托催收相关功能，保障委托催收系统的信息安全与合规性，提升业务处理效率。全面使用本行系统开展委托催收业务，严禁线下发起委托催收操作。

注：1. 敬请参阅本公司官方网站“农行 ESG-政策要点”栏目发布的《中国农业银行债务催收政策要点》：<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658894014244.pdf>

客户投诉管理

本行董事会及专门委员会、高级管理层持续加强对投诉管理工作的监督审查，推动建立高效顺畅的投诉管理体系。坚持畅通投诉渠道、优化处理流程，不断提升源头治理能力和处理效率，严格开展投诉工作监督审查，切实保障投诉管理工作有序、有效开展。

投诉管理架构

● 董事会及专门委员会

本行董事会负责监督审查客户投诉管理工作情况，下设风险管理与消费者权益保护委员会，履行客户投诉管理监督职责，定期召开消保工作会议，听取高管层及消保部门投诉管理工作报告，研究年度消保工作（包含投诉工作）相关审计报告、监管机构对消费者权益保护工作的评估情况、内部考核结果等，监督高管层及相关部门及时落实整改发现的各项问题，加强对投诉管理工作的指导监督。

2025年，本行董事会审议了消保工作报告及工作要点、全面风险管理报告、可持续发展报告、消保工作情况和全面风险管理报告等，重点关注产品服务审查、投诉主动管理、溯源整改、个人信息保护、金融知识普及、消保培训等重要事项。董事会风险管理与消费者权益保护委员会审议了消保工作情况及工作要点、全面风险管理报告、消保监管评价和监管投诉情况等，推动产品服务消保审查相关消保要求在业务全流程贯彻落实。董事会持续充分发挥对全行消保工作的监督和评价作用。董事会风险管理与消费者权益保护委员会有效履职，形成从战略决策到执行监督的闭环管理机制。

● 高管层

本行高级管理层牵头负责全行消保工作，确保消保战略目标和政策得到有效执行，定期听取投诉管理工作汇报，组织分析研究全行各渠道投诉情况，下设消保工作委员会，作为全行消保工作的议事机构，负责统一规划、统筹部署全行消保工作，研究、审议消保工作中的重大问题，协调各成员部门开展工作。

2025年，消保工作委员会在加强投诉管理监督方面积极履职，在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑消费者投诉反映的问题和需求，持续加强对相关工作的规划、指导，监督各部门不断增强工作主动性，确保监督职能和管理政策得到有效执行，并定期向董事会及专门委员会汇报消保工作开展情况。

● 执行层

本行各级机构均明确了承担消保职能的部门及岗位，各业务条线均配备专门负责客户投诉处理的消保人员。总行消费者权益保护办公室是全行客户投诉管理与监督的牵头部门，负责制定全行消保工作规划并组织实施，制定和更新相关管理制度，组织开展监督检查与内部考核，承担消保工作委员会办公室的日常工作。本行消保工作委员会各成员部门建立“三级联系人”机制，明确分管消保工作的负责人、承担消保牵头职能的具体处室及联系人，负责与总行消费者权益保护办公室的日常沟通协调，承担指导、监督本条线投诉管理的职责。一级分行及以下机构均设立独立的消保科室（团队）或工作单元（岗位），履行本机构客户投诉管理与监督职责，处理辖内客户投诉事项，定期开展投诉数据统计分析，推动溯源整改，持续优化客户服务体验。

投诉工作机制

● 加强体系建设

本行持续加强客户投诉管理制度体系的建设，制定《客户投诉管理办法》《投诉处理工作指引》《投诉溯源整改工作管理办法》《金融消费纠纷调解工作指引》，明确投诉登记要求、处理流程、核查监督机制、统计分析、档案管理及信息披露等要求，构建起内部沟通顺畅、信息共享、协同高效、监督有力的投诉处理工作机制。修订《金融消费纠纷小额和解管理办法》，上调和解金额，下放审批权限。制定《重大投诉应急预案》，明确预防措施与应急响应机制，提升突发事件的应对能力。围绕投诉处理流程中的重点与难点问题，编制《投诉处理“十要十不要”》操作指南，进一步规范处理流程，提升投诉处理的质量与效率。

● 推动责任落实

本行深入践行消保工作的政治性和人民性，坚持“民呼我为”、“接诉即办”，压实各级机构和各业务条线在投诉工作中的主体责任，全面推进“党委管消保”引领“全行管消保”的工作格局。将“党委管消保”相关指标纳入一级分行绩效考核体系，并将投诉压降目标纳入分行领导党建考核内容。投诉管理在消保考核中权重最高，内容覆盖投诉处理质效、纠纷多元化解、源头治理等方面。各业务条线均按要求配备专业投诉处理人员，切实回应客户诉求，及时有效化解矛盾纠纷。妥善运用调解、和解等多元解纷机制，处理疑难急诉问题，积极向当地调解组织派驻调解员，支持调解工作。通过尽职监督检查、数据质量检查等方式，对分行投诉管理工作开展持续监督，确保客户诉求得到及时、有效处理。

● 完善监控预警

本行持续完善消保风险信息的监测、共享与联合研判机制，将风险防控深度融入全行经营管理与业务发展各环节。按日监测投诉数量变化趋势，开发投诉预警等功能，强化对各级机构投诉处理工作的监督管理，提升风险识别与处置的时效性，防范矛盾升级。

2025年，本行围绕特殊群体客群服务、理财收益等场景，多条线联动开展重大投诉应急演练，覆盖全部一级支行，监督总行消保相关制度在基层有效执行，提升重大投诉事件应对能力。制定场景化、类型化投诉处理模板，持续推进投诉规范化处理。

● 创新科技赋能

本行建立覆盖全渠道投诉的信息化处理系统，实现投诉受理与处理信息的实时更新，形成过程留痕、闭环管理的全流程投诉处理机制。优化完善投诉基本情况、业务投诉分布、渠道投诉统计及处理质效评估等多维度报表功能，切实提升投诉监督管理的效率与精细化水平。上线“投诉智能分类助手”，运用人工智能技术实现投诉内容智能分类，为投诉监测、分析与风险预警提供有力支持。

● 重视溯源整改

本行高度重视客户反馈意见与建议，及时开展研究分析并举一反三实现源头化诉，报告期内制定《投诉溯源整改工作管理办法》。消保部门主动对投诉开展初步溯源分析，研判投诉产生的原因、问题类型等。要求业务部门收到消保、渠道部门的工作提示或下级行移送的问题线索后，深入分析，精准定位投诉所涉及的政策、制度、流程、系统、服务等方面问题，有针对性地制定整改计划并推动落实。

2025年，通过专项整改，着力整治“包装贷”等乱象，坚决退出问题合作机构；用足用好纾困政策，及时为客户调整还款计划。优化反电诈模型，完善个人账户资金登记簿功能，实现单笔资金精准管控，客户自助解控更加便捷。加强“垃圾”短信、骚扰电话的投诉治理，统一本行短信发送号段。

投诉处理流程

● 投诉受理渠道

营业网点	在中国农业银行网点现场向工作人员反映问题，或致电营业网点反映问题，或通过网点意见簿留言。
客服电话	拨打客服电话 95599 或拨打信用卡客服电话 4006695599。
掌上银行	登录中国农业银行掌上银行 APP，点击“客服”功能。
官方网站	登录中国农业银行官方网站（http://www.abchina.com.cn）点击“在线客服”功能。
微信公众号	关注并进入“中国农业银行云客服”微信公众号，点击“我的客服”功能。
电子邮箱	发送电子邮件至 95599@abchina.com.cn。
总行通讯地址	北京市东城区建国门内大街 69 号（邮编：100005）。

● 投诉处置流程

环节一 投诉渠道	消费者通过中国农业银行公布的投诉渠道提出投诉。
环节二 投诉受理	本行收到投诉后，将及时转交相关单位处理。
环节三 处理反馈	投诉处理单位调查核实投诉事项，在收到投诉之日起 15 日内做出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可延长至 30 日，最长处理期限不超过 60 日。 投诉处理单位告知投诉人处理决定的同时，会说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。

投诉管理监督机制

● 投诉处理督查

本行建立投诉处理监督核查机制，各级分支机构负责辖内各级机构投诉监督核查，设立投诉专职监督核查岗位与投诉监督核查专业人员，负责对客户投诉处理工作开展监督核查。投诉人对投诉处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起 30 日内向投诉处理机构的上一级机构申请核查。上级机构业务主管部门对投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，并自收到核查申请之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。

各一级分行负责对各处理机构登记的处理决定、核实情况、做出决定的有关依据和理由、投诉事件救济途径告知情况等进行审核，对辖内机构事件处理结果登记不合规、未按要求回复客户的投诉，及时驳回处理机构重新处理。

总行远程银行中心对全渠道投诉采用“全量抽样 + 重点回访”形式开展满意度外呼回访，完整准确记录客户回访评价意见，推动做好客户投诉二次处理，不断提高投诉处理满意度。

● 投诉管理审计

本行制定《消费者权益保护内部审计指引（试行）》，明确开展消保专项审计工作，建立常态化、规范化的内部审计机制，涵盖审计周期、频率、重点内容及审计对象范围等要素。本行按年度开展消保专项审计，审计范围主要包括投诉管理及声誉风险管控情况，向董事会及其风险管理与消费者权益保护委员会报告审计结果。本行已实现以五年为周期，对全部一级分行及总行相关部门完成消保（含投诉）审计全覆盖，持续提升消费者权益保护工作的规范性与有效性。

2025 年，组织开展重点围绕监管投诉压降成效、转办及客服投诉处理情况、投诉溯源整改有效性、投诉管理系统功能支持、投诉数据质量及档案管理完备性等方面的专项消保审计。审计局将全部发现问题分别移交整改责任单位及总行相关主管部门，监督各被审计单位制定整改计划，明确整改时限，推动问题整改落实，实现审计发现问题闭环管理。

● 投诉升级处理机制

对一级分行以下机构难以解决的突出投诉问题，投诉受理部门将投诉事件联动至一级分行或总行相关业务部门直接处理。由一级分行直接处理的投诉事件，确需总行协调解决的，可提请总行对口业务主管部门指导解决。

2025 年，本行在部分分行试点投诉提级、集中处理。

● 信用卡投诉处理举措

本行信用卡中心坚持在统一的纠纷化解框架下，有效融合投诉处理与多元化纠纷化解机制，持续提升纠纷化解的专业化、协同化水平。具体举措包括：

强化集中处理机制。充分发挥集中运营模式的优势，组建超过百人的专职团队，90% 以上的客户问题由总行集约化、快速处置，显著提升处理效率。

优化流程衔接机制。接收到客户诉求后，实行分类分流处理，95% 的轻微问题由一线客服在线快速解决；事实清晰的投诉，力争当场或短期内化解；情况复杂的投诉，快速对接专业解纷机构，整合资源、升级管控，严防矛盾升级。

搭建智能解纷平台。开发涵盖投诉处理、调解申请、线上公证、小额赔付等功能的数字化平台，实现投诉全流程在线跟踪、实时协商、电子证据留存，提升解纷效率与合规水平。

加强人才协同建设。注重培养兼具业务知识与调解能力的复合型人才。针对重大复杂投诉问题，跨条线组建专项解纷小组，从客户、法律、市场等多维度深入分析，寻求最优解决方案。

指标与目标

本行秉持以客户为中心的经营理念，持续完善全链条消保工作机制，强化消保审查流程控制，实现应审尽审。实施个人信息保护事前影响评估机制，完善系统与制度建设，将个人信息保护纳入监督检查重点，强化风险防控，切实保障客户信息安全。践行和发展新时代枫桥经验，坚持“民诉我为”、“接诉即办”。强化全量投诉主动管理，畅通投诉渠道，不断优化客户投诉处理流程，高效响应并妥善解决客户诉求，提升客户服务体验，做到全行监管投诉数量低位运行。坚持“客户在哪里，消保宣传就到哪里”，将金融宣教活动纳入业务经营全流程。持续加强员工“客户至上”教育，传导“主动、专业、规范、高效”服务标准。建设智慧消保系统，实现消保审查、投诉管理、风险监测、金融宣教等领域的数智化。

2025年，本行开展消保审查6.1万次，提出审查意见7.4万条，审查覆盖率、审查意见采纳率100%。

2025年，本行消费投诉数量合计22.8万件，较2024年下降18.4%。平均每千营业网点投诉量、平均每千万个人客户投诉量持续保持同业较优水平。12378热线“一键呼转”服务，监管通报本行接听成功率、客户满意度等指标居同业前列。所有投诉均妥善处理，投诉办结率100%。

按照《上海证券交易所股票上市规则》规定口径，报告期内未发生产品和服务相关的安全与质量重大行政处罚。



100%

投诉办结率

100%

审查覆盖率、审查意见采纳率

数据安全与客户隐私保护

治理

本行严格落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《党委（党组）网络安全工作责任制实施办法》要求，明确党委、董事会对本行网络安全与数据安全工作负主体责任，董事会战略规划与可持续发展委员会承担审议重大数据治理事项，并向董事会提出建议的职责。董事长为本行网络安全与数据安全第一责任人，各级机构分管网络安全与数据安全的行长为直接责任人，本行每年向高管层报告网络安全与数据安全管理工作 and 责任落实情况。

报告期内，本行召开涉及网络安全与数据安全议题的党委会议5次。董事会听取2024年网络安全和数据安全、信息科技风险相关报告，董事会风险管理与消费者权益保护委员会听取了信息科技风险相关报告。高级管理层听取数据安全专题报告或签批数据安全文件12次。

战略

本行“十四五”发展规划明确完善数据治理运作机制，强化数据质量闭环管控，提高数据安全防护水平；加强网络安全，推动应用安全研发管理体系全覆盖，提升网络安全主动防御能力。

数据安全

管理架构

纵向实行层级负责制。明确党委、董事会对本行网络安全与数据安全工作负主体责任，本行主要负责人为数据安全第一责任人，分管数据安全的高级管理人员为直接责任人。每年向本行党委、董事会、高管层报告网络安全与数据安全管理工作 and 责任落实情况。

横向实行条线管理制。按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”，以及“系统谁主管、保护谁牵头”，“数据谁使用、责任谁承担”的原则，各部门负责本条线数据安全管理工作，主要负责人是本部门数据安全的第一责任人，分管数据安全的领导负直接管理责任。

数据安全管理制度体系

本行持续建立健全数据安全管理制度体系，构建覆盖数据全生命周期和应用场景的安全保护机制，保障数据开发利用活动安全稳健开展。报告期内，本行紧跟国家法律法规、监管规定，修订《数据安全管理办法》，并以《数据安全管理办法》为基础制度，配套制定《数据分类分级工作指引》、《数据安全通用保护规范》、《数据出行安全管理工作指引》、《数据安全事件应急预案》、《办公终端数据安全管理工作指引》等细分领域规范标准，确保各项新要求有效内化。

持续强化数据安全集团一体化管理，在各境外机构和各子公司建立数据安全管理机制，设立专门机构或专人负责数据安全工作。本行数据安全政策范围覆盖境内各级机构全部业务条线及境外分行，境外分行同时遵守驻在地法律、法规和监管要求，按照孰严原则执行。报告期内，召开年度全集团数据安全工作会议部署工作任务，按机构类型开展差异化解读，推动各境外机构及子公司建立健全数据安全治理架构，制定数据安全管理制度，明确岗位职责与工作机制，提升集团一体化数据安全水平。

本行公开披露《数据安全与客户信息保护管理政策要点》¹，系统展示本行客户信息保护相关政策的制度框架，重点涵盖原则、组织架构、个人客户信息收集和管理措施等。

个人信息的收集和使用目的包括：提供并改进金融产品或服务，识别和验证客户身份，审批、管理、执行客户授权的交易；履行合规义务，包括监管、税务及其他法律要求，并根据境内外法规向有关部门报告（如反洗钱、反恐融资、反腐败、逃税、欺诈等）；在提供金融服务期间，客户同意本行依法及依约定持续处理其个人信息；客户注销服务后，本行将停止收集信息，但根据法律法规，可在资料归档、审计、监管协查及履行反洗钱和制裁义务等情形下继续使用已收集的信息；为优化服务体验或防控风险，本行可能对服务使用情况进行汇总、统

计和分析，但不包含个人身份识别信息；为使客户了解其服务使用情况或介绍本行相关服务，可能发送服务通知及商业信息；其他经客户授权或法律允许的用途。

个人信息的收集方式包括：提供金融产品或服务时，客户主动提供的信息；为客户提供金融产品或服务过程中形成的与产品或服务相关的信息；在提供给客户所需要的产品和/或服务过程中，向中国人民银行金融信用信息基础数据库、公安及司法机关、税务机关、市场监督管理机关、金融监管部门、公积金管理机构、社会保险管理机构、学籍学历信息管理机构、电信运营商或客户授权的服务机构、相关行业协会及行业自律组织、有资质的征信服务机构等具有合法对外提供相关信息查询服务资质的第三方机构收集客户相关信息；法律、行政法规规定的或经客户许可的其他方式。

第三方可访问数据及其使用目的：对于本行与第三方各自独立决定个人信息的处理目的和方式的，当本行向第三方提供个人客户信息时，将告知客户接收方的身份、联系方式、处理目的和方式、信息种类，并取得客户单独同意；同时与第三方约定处理范围并监督其合规操作，如第三方变更处理方式，须重新取得客户同意。对于外包、合作或中介服务中涉及个人信息处理的，本行将评估第三方的数据处理能力，并在协议中明确双方责任，监督其履行义务。向第三方提供敏感数据前，本行将取得客户同意，并通过合同明确处理目的、范围、留存期限及安全责任。委托第三方处理敏感数据的，须通过协议明确处理方式、数据范围、保护措施、安全责任及数据返还或删除方式，严禁第三方擅自转委托或用于其他用途。本行持续监督第三方的数据处理行为，严格控制数据对外提供，实行清单制管理，并依据《数据出行安全管理工作指引》落实数据安全评估、审批流程及应急处置机制。

数据分类分级管理

本行制定数据分类分级相关制度，明确数据分类分级原则性要求、动态调整审批机制和实施操作流程，针对不同安全级别的数据，结合数据安全通用保护要求，明确数据全生命周期差异化安全保护措施，统筹兼顾数据安全保护和数据合理使用。自主研发数据分类分级工具，借助专家模型等方式支撑数据自动化标识。

注：1. 敬请参阅本公司官方网站“农行 ESG-政策要点”栏目发布的《数据安全与客户信息保护管理政策要点》：<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658744793012.pdf>

数据最小化收集和留存

● 客户信息收集

全面贯彻国家金融监督管理总局《商业银行代理销售业务管理办法》、《金融机构产品适当性管理办法》及《关于进一步加强金融机构营销行为管理的通知》等最新监管要求，报告期内，本行修订《中国农业银行零售营销宣传行为管理办法》，单列“信息保护”条款，明确“最小必要”原则、同意撤回机制、查询权限清单及泄露事件报告路径，全面提升客户信息合规水平。本行收集客户信息遵循合法、正当、必要、诚信原则，在限于实现处理目的的最小范围内，按照法律、行政法规要求和业务需要收集客户信息，不收集与业务或所提供业务不直接相关的信息，不采取不正当方式收集客户信息。

本行公开收集规则，明示收集信息的目的、方式、范围、保存期限以及同意收集信息的可能后果，并经被收集者同意。个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更的，将重新取得个人同意。

收集客户信息前，主动履行“告知-同意”义务。通过隐私政策、产品（服务）协议、授权书等渠道，以显著标识和通俗语言明确告知客户个人信息的收集目的、使用方式、范围及保存期限等，依法取得客户授权或单独同意。

收集客户信息时，要求第三方说明客户信息来源，对其客户信息来源的合法性进行确认；了解第三方已获得的客户信息处理的授权同意范围，包括使用目的，信息主体是否授权同意共享、转让、公开披露、跨境流动等；如开展业务需进行的客户信息处理活动超出第三方获得的同意范围，需要在获取客户信息后的合理期限内或处理客户信息前，征得信息主体的明示同意。

● 客户信息使用

本行使用客户信息时，严格按照收集该信息的目的，且不超过客户授权的使用范围；通过接入征信系统、支付系统及其他系统获取的客户信息，严格按照有关规定或约定的用途使用。

● 客户信息留存

本行在符合法律法规和监管规定的情况下，对客户个人信息进行删除或作匿名化处理，尤其是个人客户信息的存储期限维持在最小必要限度内。

留存规定	留存时限
反洗钱工作相关信息的保存	本行执行《中国农业银行反洗钱工作基本规范》，反洗钱相关客户身份资料在业务关系结束后、客户交易信息在交易结束后，至少保存 10 年，监管另有更严规定的，从其规定。
基金代销规定	本行各级机构根据《中国农业银行公募证券投资基金代理销售业务管理办法》的规定，妥善保管基金份额持有人的开户资料和销售业务有关资料。投资人身份资料自业务关系结束当年计起至少保存 20 年，与基金销售业务有关的其他资料自业务发生当年计起至少保存 20 年。
理财产品代销规定	本行制定《中国农业银行理财产品代理销售业务管理办法》，规定理财产品销售相关资料，保管年限不低于 20 年。
银行卡收单规定	根据《中国农业银行收单业务管理办法》，本行开办收单业务的各级机构做好特约商户档案资料管理，档案资料包括特约商户申请材料、资质审核材料、受理协议、培训和检查记录、信息变更、终止服务等档案资料。本行以必要措施保存特约商户档案资料和交易记录，至少保存至收单服务终止后 5 年，其中特约商户身份资料和交易记录至少保存 10 年。

网络安全

本行数据中心引入 ISO27001 国际标准并通过认证,建立覆盖全面的标准化信息安全管理体系,连续多年顺利通过中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心 (CCRC) 认证审核。建立 7×24 小时监控值班机制,实施网络安全事件分类分级管理,建立常态化安全应急机制,形成漏洞治理闭环管理流程。实现项目研发全生命周期安全管控,推动 SDL 标准与研发过程相融合。

客户隐私保护

制度建设

本行制定《客户信息保护管理办法》《对公客户信息保护实施细则》《个人客户信息保护实施细则》等专项信息保护制度,保护客户信息安全。制定《个人信息保护审查指引》《个人信息保护工作指引》《个人信息保护事前影响评估工作指引》,细化个人信息保护操作性规范。同时,将个人信息保护的具体要求纳入各项业务制度,推动合同变更、制度修订、数据管控、系统改造同步治理,将个人信息保护要求贯穿到业务经营和客户服务的全流程、各环节。

具体措施

建立客户个人信息保护全流程管理体系。严格执行分级授权机制。根据客户信息的重要性、敏感度及业务开展需要,合理确定工作人员、主管系统信息使用的范围、权限及程序。组织开展年度个人信息保护风险排查,涵盖违规收集、查询、存储、使用、传输个人信息等重点场景。

主动履行“告知-同意”义务依规处理个人信息。通过隐私政策、产品(服务)协议、授权书等渠道,以显著标识和通俗语言明确告知客户个人信息的收集目的、使用方式、范围及保存期限,依法取得客户授权或单独同意。严格依规处理个人信息,杜绝篡改或违法使用行为,采取有效措施防止个人信息被滥用、非法使用、泄露或出售,切实保障信息安全。

深度融合个人信息保护要求与数据安全评估。针对处理敏感个人信息、对外提供个人信息、自动化决策等情形,积极开展个人信息保护事前影响评估。根据数据处理目的、性质及范围,结合法律法规与伦理规范,系统分析数据安全风险及其对数据主体权益的影响,重点评估数据处理的

7×24

小时

监控值班机制

本行高度重视并切实保障个人信息主体权利,严格落实《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规和监管要求,持续加强客户个人隐私保护工作,制定《隐私政策(对公版)》《隐私政策(个人版)》等个人信息处理规则,并通过官网、掌上银行、柜面、超级柜台等线上线下渠道同步发布,依法公开客户个人信息处理规则。建立动态监测机制,持续跟踪最新的法律法规及监管要求,及时完成规则修订与版本迭代。

必要性、合规性,以及风险防控措施的有效性。针对识别出的风险,通过管理措施(如访问控制、身份管理)与技术手段(如数据加密、脱敏及风险监测审计),验证保护措施的有效性。

尊重和保障客户在个人信息处理活动中权利。

查阅权:客户可通过本行网点、网银、掌上银行等渠道查询、访问客户个人信息。

更正权:客户可通过网银、掌上银行等渠道自行修改、更新个人信息,还可以通过本行网点、客服热线(95599)等渠道提出修改申请。

删除权:客户对其个人信息享有删除权,客户通过网点、客服热线(95599)等渠道依法申请在日常业务功能所涉及的系统中删除本人个人信息。

个人信息保护事前影响评估。本行已建立个人信息保护事前影响评估机制,发布《个人信息保护事前影响评估工作指引》。针对处理敏感个人信息、利用个人信息进行自动化决策、委托处理个人信息、向其他个人信息处理者提供个人信息、公开个人信息、向境外提供个人信息以及其他对个人权益有重大影响的个人信息处理等情形,事前开展个人信息保护影响评估,并对个人信息处理情况进行记录。

事前影响评估内容包括:个人信息的处理目的、处理方式是否合法、正当、必要,对个人权益的影响及安全风险,所采取的保护措施是否合法、有效并与风险程度相适应等。

第三方数据及隐私安全管理

采购流程中开展第三方数据及隐私安全管理

本行在《中国农业银行集中采购平台供应商注册协议》《中国农业银行农银e采平台操作规程》等协议、制度、招标文件及采购流程的多个环节,明确供应商在数据安全方面的责任与义务,确保数据处理过程的合规与安全,切实保障本行及本行客户的合法权益。

引入供应商前

在招标文件中明确要求投标人须承担的保密义务,不得将招标获得的信息向第三方外传。在注册采购平台时,供应商须接受注册协议中的保密条款,对本行相关数据或信息承担保密义务。在平台操作规程中明确提出任何单位和个人不得伪造、篡改或者损毁电子招采活动信息,其他系统在采集、汇总、传输、存储、公开、使用采购平台数据过程中加强数据安全管控。在电子招投标平台中引入第三方数字身份认证证书加密机制,确保电子招投标过程真实有效、抗抵赖、可追溯。

确定中选供应商后

制定规范合同条款,明确界定供采双方在本行及本行客户信息保护方面的责任和义务。实施严格的安全管控措施,要求供应商妥善保管记载客户信息的载体,对涉及本行客户或经营信息的系统,严格按照有关要求执行查询、审批流程,规范密码使用,做到操作合规和信息保密。

全行所有涉及个人信息处理的新产品,在上线之前,必须在产品管理系统中开展个人信息保护审查确认。产品主管部门、消保部门、法律部门、数据安全管理部门、科技部门联合就产品的相关合同、制度、系统、数据、事前影响评估等审查材料进行审批,审批通过后,产品方可上线面客。

加强从第三方获取客户信息的管理

严禁将客户个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途。本行严格遵守法律法规和相关监管要求,对业务过程中知悉的客户信息予以保密,采取有效措施加强对客户信息的保护,依法使用工作中获取的客户信息,不得以任何形式:(1)出售客户信息(2)向本行以外的其他机构或个人等第三方提供客户信息,但为客户办理相关业务所必需并经客户本人书面授权或单独同意的,以及法律法规和监管部门另有规定的除外。

明确从第三方获取客户信息的要求。制定《客户信息保护管理办法》,明确从第三方获取客户信息时,要求第三方说明客户信息来源,对其客户信息来源的合法性进行确认;了解第三方已获得的客户信息处理的授权同意范围,包括使用目的,信息主体是否授权同意共享、转让、公开披露、跨境流动等;如开展业务需进行的客户信息处理活动超出第三方获得的同意范围,需要在获取客户信息后的合理期限内或处理客户信息前,征得信息主体的明示同意。

确保外部数据信息合法真实。将外部数据采购与合作纳入外包风险管理体系。制定《外部资讯服务管理办法》,建立覆盖需求收集、安全评估、数据接入、运维管理、登记备案及监督评价的闭环管理机制,重点核查数据来源真实性与合法性,评估数据提供方的安全保障能力及潜在风险,并通过协议明确双方数据安全责任。外部数据使用部门对其数据应用的安全管理承担主体责任,并采取恰当措施保障数据安全合规使用。

严格管理向第三方提供的客户信息

本行严格管控向第三方提供数据，制定发布《客户信息保护管理办法》《数据出行安全管理工作指引》，相关场景实施清单制管理，明确数据安全评估、审查审批机制流程，规范第三方机构管理、合同协议约束和事件应急处置。对于业务中需要向第三方提供敏感数据的，本行会取得客户同意，涉及个人信息的，告知客户接收方的名称、联系方式、处理目的、保存期限、处理方式和个人信息的种类，并取得个人的单独同意；采取必要的管理和技术手段，确保实施过程安全；并与第三方机构以合同协议等方式约定数据提供的目的、范围、接收方数据留存时限、明确数据责任与义务。对于委托第三方处理敏感数据的，会以签订合同协议的方式与第三方约定委托处理目的、期限、处理方式、数据范围、个人信息种类、保护措施、受托方重大事项报告、委托方和受托方的数据安全责任、义务和权利，以及受托方返还或删除数据的方式等，要求未经本行同意，第三方不得转委托其他主体处理数据，不得对外共享数据，不得加工、训练、挪用数据，或者采取其他形式处理数据以谋取合同或协议约定以外的利益。在合作过程中，对第三方数据处理活动进行监督。

监督第三方保护个人客户信息

明确第三方使用个人客户信息的要求。本行制定《个人客户信息保护实施细则》，明确开展外包活动、对外开展业务合作、聘请中介机构提供服务时，涉及与第三方合作处理个人客户信息的，应充分审查、评估第三方保护个人客户信息的能力，根据法律法规和制度规定在业务合作协议或保密协议中具体明确双方在保护个人客户信息方面的职责和义务，并采取必要措施监督第三方履行上述职责和义务，准确记录和储存与第三方合作处理个人客户信息的情况。

与第三方机构开展数据合作时。严格实现内外部风险隔离，通过集中管理的外联平台或应用程序编程接口（API）实施数据交互，遵循“业务必需、最小权限”原则，采取有效措施对接口设计、开发、服务及运行等进行集中安全保护管理。

与第三方机构共同处理数据时。遵循“业务必要授权”原则，制定方案并采取有效管理和技术保护措施确保数据安全，并以合同协议方式明确双方在数据处理过程中的数据安全责任与义务。

委托第三方处理个人客户信息时。在合同或者协议条款内明确受托人对个人信息的保护义务、保护措施和期限等，并严格监督受托人以约定的处理目的、处理方式等处理个人信息，与第三方传输个人敏感数据必须确保安全，防范数据滥用和泄漏风险。未经同意，受托人不得转委托他人处理个人信息。

本行制定《中国农业银行业务外包管理办法》，明确应在业务外包合同中要求包括独立第三方在内的外包服务商承诺充分保障本行客户信息安全。在科技外包活动的服务实施阶段，持续进行全流程监控，通过建立信息资产授权清单、开展外包人员信息安全培训、开展网络安全评估及数据安全检查等措施，严格落实外包服务安全管理要求。

建立第三方机构数据处理异常监测机制，持续强化内外部人员监督管理。

除法定情形或已依法获取授权外 不对外提供客户信息

本行通过隐私政策向客户承诺：除法律、行政法规有明确规定的情形，如订立、履行客户作为一方当事人的合同所必需，或履行本行法定义务所必需等，本行不会对本行以外的公司、组织和个人提供客户的个人信息。如因业务需要确需对外提供客户个人信息的，本行会在提供前向客户告知个人信息接收方的相关信息、处理目的、处理方式和个人信息的种类等，依法获得客户单独同意或授权，法律法规另有规定的除外。

加强文化建设与培训

本行高度重视员工在信息安全、隐私数据保护及商业秘密保密等方面的培训教育工作，建立面向全体员工、劳务派遣用工和外包人员等第三方人员的多维度、系统化、专业化的培训体系。

数据安全培训。本行致力于培育良好的数据安全文化，坚持将数据安全要求融入日常业务管理。一是以农银 e 学为学习渠道，面向全集团员工开展数据安全教育和培训，建立数据安全知识学习专栏，发布数据安全课程，系统介绍数据安全管理体系、需要全体员工落实的重点工作等，同时通过楼宇视频滚动播放、办公终端弹窗提示等方式全方位提升数据安全保护意识与技能水平，营造全员共同维护数据安全、助推业务发展的良好氛围。二是面向总分行数据安全管理人员组织开展专业能力培训，通过专题培训、交流研讨等方式，宣导“管什么、在哪管、怎么管”的数据安全管理实施路径，制作委外催收、开放银行、联合建模等 5 个重点场景数据安全视频，有效提升了数据安全管理人员的业务能力。报告期内，开展数据安全培训 500 余场次，覆盖 40 余万员工。

500 余场次

开展数据安全培训

40 余万

覆盖员工

个人信息保护培训。本行重点提升基层一线及法律、消保等专业岗位人员在客户个人信息保护领域的履职能力。编制《个人信息保护法标准培训课件》，系统梳理司法判例、监管处罚案例，培训内容覆盖告知同意、机构合作、人工智能等易引发法律纠纷的重点难点领域。报告期内，针对所有员工开展消保培训（含个人信息保护）7,461 次，培训覆盖率达 100%。组织个人信息保护“滴灌式”培训，开设“月月谈”空中课堂 11 期，累计发布“每周一案”84 期。

7,461 次

针对所有员工开展消保培训（含个人信息保护）

劳务派遣用工及外包人员等第三方人员培训。将劳务派遣用工、外包人员等第三方人员纳入数据安全培训范围，明确违规责任、提升安全意识。培训内容涵盖《数据安全管理办法》基础规范、外包业务数据安全要求等。报告期内，在第三方合同、协议条款内明确外包服务供应商数据安全具体要求，按照“数据谁使用、责任谁承担”的原则由业务主管部门对外包服务人员开展培训。

风险和机遇管理

本行将数据安全风险纳入全面风险管理体系，相关风险情况纳入全面风险管理报告。建立分工负责、协调联动的数据安全风险监测机制，对数据安全威胁实施有效监测，开展监督检查，主动评估风险，防范数据篡改、破坏、泄露及非法利用等安全事件发生。

加强应对数据安全事件能力

构建全覆盖的数据安全应急响应体系。本行制定《中国农业银行数据安全事件应急预案》，明确事件分类定级标准、报告与处置流程、职责分工及责任追究机制；确保一旦发生数据安全事件，能够迅速成立应急团队，采取有效措施控制风险蔓延，及时减轻事件造成的危害与不利影响。

事前预防

风险监测：在全行超 40 万台办公终端部署终端数据防泄露系统（终端 DLP）；持续开展敏感数据整治工作；制定《办公终端数据安全管理工作指引》，建立常态化管控机制；推进系统用户行为数据分析挖掘项目，建立用户权限与异常行为的风险预警规则，构建系统用户数据安全风险监测模型。

常态化演练：每年根据最新风险态势制定年度演练方案，组织覆盖总行、境内分行、境外分子行及子公司的全面演练，保障各机构、各部门有效应对数据安全事件与威胁；通过随机通知、不预先公开泄露线索等方式，模拟真实场景对分支机构开展压力测试，以战带训，切实检验并提升应急响应能力。

建立业务连续性容灾体系

本行建立面向业务连续性的容灾体系，主要业务全部实现灾备、重要业务全部实现全链路双活，37 家分行人工网点全部实现 4G 灾备网络建设。常态化组织开展分行联合容灾切换演练，增强实战演练的覆盖面和实战性。信息系统在持续高位运行的压力下保持平稳运行，核心系统日均交易量 17.36 亿笔，核心系统可用率 100%。

事后管控

本行成立数据安全事件应急处置领导小组，明确数据部门、科技部门、消费者权益保护部门等在内的常务成员。一旦发生数据被篡改、泄露、破坏、非法获取、非法利用等数据安全事件，能够迅速成立应急团队，立刻启动应急处置机制，采取有效措施控制风险蔓延，及时减轻事件造成的危害与不利影响，同时按照合同、协议等有关约定履行客户及合作方告知义务。

100%

核心系统可用率

完善专项审计

本行高度关注数据安全审计，每年至少实施一次相关内部审计。通过网络信息安全管理审计、网络与数据安全管理审计、数据治理审计等 IT 审计项目，覆盖数据安全相关内容，重点关注数据安全治理、外部合作数据安全、行内数据安全、应急管理等方面。

外部审计机构（第三方会计师事务所）每年对本行信息科技治理体系和管理体系开展全面审计与评估，重点涵盖信息科技发展规划、信息科技风险管理、信息安全管理、信息系统开发测试管理、信息系统运行管理、信息科技外包管理、业务连续性管理等。外部审计对象包括境内分行，

总行业务相关部门、科技相关部门、风险管理相关部门。审计时遵循的准则和标准包括《商业银行信息科技风险管理指引》、《银行业金融机构全面风险管理指引》、《银行保险机构数据安全管理办法》、《银行保险机构信息科技外包风险监管办法》、《商业银行业务连续性监管指引》等现行有效的监管规定。

2025 年，本行未发生数据安全事件、泄露客户隐私事件和网络安全事件。

指标与目标

本行明确数据安全管理的中长期目标，贯彻落实国家和行业数据安全监管要求，建立与本行业务发展相适应的数据安全治理体系，坚持维护国家安全和本行利益，保护消费者合法权益，统筹数据安全和数据应用，保障数据的正常使用。

一是建立健全数据安全治理架构，形成牵头部门抓统筹、条线机构抓落实、“三道防线”抓监督以及业技融合、协同推进的工作合力。强化全员数据安全意识，将数据安全纳入日常风险管理，构建人人参与、齐抓共管的数据安全大格局。

二是聚焦敏感级及以上数据、个人信息等重点数据，紧盯数据出行、信息系统、办公终端、开发测试、邮件外发、业务外包等重点场景和事项，强化数据安全保护措施落实，严防数据批量泄露风险。

三是坚持维护数据安全与促进数据开发利用并重，严格按照法规制度和标准规范开展数据安全保护，保障数据广泛深入应用。

员工

本行坚持人才是第一资源，通过深入实施人才强行战略，赋能员工职业发展，充分保障员工权益与福祉，切实做好员工关心关爱，与员工携手共进，实现共同发展。近三年，本行获评智联招聘“2023 中国年度最佳雇主全国 TOP100”、58 同城“中国 2024 新生代雇主《大学生最佳雇主》”和智联招聘“2025 中国年度最佳雇主全国 TOP100”。

治理

本行持续健全员工治理架构及管理体系建设，将干部人才队伍建设纳入全行战略规划，由董事会及战略规划与可持续发展委员会审议。董事会审议董事和高级管理人员薪酬分配方案等事项，人力资源政策与本行发展战略目标高度协同、契合匹配，人力资源配置效能持续提升，为本行高质量发展与员工职业成长提供坚实支撑。

战略

本行深入实施人才强行战略，赋能员工职业发展，完善新时代干部人才工作机制，为改革发展提供有力人才支撑。

聘用和待遇

本行严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家劳动用工相关法律法规，坚决反对并禁止任何雇佣童工和强迫劳动等行为，公开招聘员工，坚持公平公正原则，杜绝设置民族、种族、性别、户籍、宗教信仰等歧视性或限制性条款，依法与员工订立劳动合同，为员工提供平等的职业发展机会，切实保障员工合法权益。

积极贯彻落实中央稳就业工作要求，主动承担社会责任，加强重点群体就业帮扶，努力为不同学历阶段、专业背景的高校毕业生提供广泛就业空间。继续保持对“三农”县域地区的人力资源配置投入力度，吸引当地生源毕业生返乡就业。2025 年，本行招聘录用 2.4 万余人，劳动合同签订率 100%。

100%

劳动合同签订率

积极支持就业优先政策，充分利用实习期了解毕业生需求，持续面向全国高校广泛开展“暑期实习生计划”，为不同专业背景的学生提供深入了解银行业务、积累实践经验的平台，助力青年人才职业成长，为校园招聘储备优秀人才。

构建制度化、规范化的薪酬体系，严格薪酬支付管理，为员工缴纳社会保险、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带薪年假，按时发放员工工资。截至 2025 年末，本行员工社会保险覆盖率 100%。

100%

员工社会保险覆盖率

多元化专业队伍

人员结构。本行紧密围绕发展战略，综合考虑业务规模与工作效率等指标，科学评估人力资源需求，不断优化人才队伍结构。持续推进专业人才培养，扎实构建与岗位要求相匹配、具备多元化专业 and 知识结构的员工队伍。

人员招聘与筛选。依托数字化、一体化的招聘管理平台，通过笔面试考察及专业测评工具，全面分析候选人的教育背景、核心能力与岗位适配度，实现人才选拔的科学化与精准化。同时持续优化招聘流程，强化雇主品牌建设，着力吸引并甄选高素质人才。

健康和安全

本行高度重视员工权益保障，积极落实员工关心关爱举措，构建涵盖全员的全面非薪酬福利体系，保障员工身心健康，满足员工多元需求，营造和谐、积极的工作环境。

非薪酬福利

本行持续构建覆盖本行所有员工（包括劳务派遣用工）的非薪酬福利体系。

巩固员工健康防线。深入贯彻“健康中国”战略，每年组织员工开展健康体检筛查重大疾病，为员工提供健康咨询、培训、讲座等健康促进服务，实现重疾险全覆盖。2025 年，举办文体活动 1.2 万场，参与人次 66.3 万，重疾险赔付总金额 5.60 亿元。总行组织健康管理专题培训和重疾险宣传，印发《总行员工重疾项目服务手册》，在办公楼设置“健康小屋”，供员工测量身体健康指标。开展建设“健康农行”争做“健康达人”活动，在北京市东城区“月健走 悦健康”“万步有约”健走争先赛活动中成绩优异，报告期内，被北京市卫生健康委员会授予北京市全民健康生活方式行动“健康单位”称号。

提升工作生活条件。2025 年，为全体员工（包括劳务派遣用工）新建“职工之家”设施 6,116 个（间），其中新建独立功能区 5,459 个（间），包括小食堂、小阅览室、小活动室、小浴室、周转宿舍、午休室、女职工关爱室、减压室等，新建综合功能区 657 个。

加强职工纾困解难。面向困难员工（包括劳务派遣用工）开展集中帮扶、即时帮扶等活动。面向单亲困难女员工、困难劳模、因工负伤致残员工、因公死亡员工家属等群体开展送温暖活动。第一时间向湖北、西藏等受灾地区分支机构划拨专项资金，用于购置救灾物资、慰问受灾员工等。

保障职工疗休养权利。实施《关于开展职工疗休养工作的意见》，保障员工休息疗养权利。截至 2025 年末，37 家一级分行均已制定出台本级制度方案，稳妥有序推进职工疗休养试点工作。

带薪育儿假休假权利。根据《中国农业银行总行本部员工考勤办法》的规定，本行总行管理本部、京内直属机构员工，按规定生育子女的，在子女满三周岁前，可休育儿假。

1.2 万场

举办文体活动

66.3 万

参与人次

6,116 个（间）

新建“职工之家”设施

民主管理

本行建立职工代表大会制度，切实保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。2025年，召开中国农业银行第四届职工代表大会第三次会议，补选中国农业银行企业年金管理委员会职工委员。联合中国劳动关系学院举办2期职工代表培训班，培训职工代表120人，有效提升职工代表履职能力。各级机构规范召开职代会3,605场，审议涉及职工切身利益重要事项4,421个，征集答复职工代表提案8,510个。

3,605

场
各级机构规范召开职代会

4,421

个
审议涉及职工切身利益重要事项

8,510

个
征集答复职工代表提案

员工意见申诉上报

- 本行关注员工意见建议，设立监督电话、电子邮箱，畅通员工信访意见反馈渠道，持续做好意见收集、核查、处理、反馈工作。
- 采取匿名方式开展员工关心关爱工作满意度年度问卷调查，不存储员工姓名等信息并严格控制问卷调查原始数据知悉范围，确保员工安心、真实反映对关心关爱工作的评价和诉求。
- 利用帮扶慰问、培训宣讲、联建共建等场合，安排工会干部经常性下基层、访一线，广泛听取员工意见建议，协调推动群众反映集中问题有效解决。
- 本行加强信访工作纪律和保密管理，明确信访事项全流程保密管理要求，强化举报工作人员保密意识和保密责任，切实做好举报人和举报事项等敏感信息保护。将信访工作纪律和保密管理作为信访培训的重要内容。
- 深入实施“倾听计划”，聚焦基层所盼与民心所向。建设“倾听”平台，畅通直达基层的需求对接传导渠道。构建一线营销服务人员诉求直达总行的沟通机制，助力快速响应市场热点和体验痛点。
- 成立劳动争议调解委员会，制定《中国农业银行劳动争议调解管理办法》，明确调解委员会的工作职责和调解程序，规定本行具有劳动合同订立权限的各级机构应建立相应机制，充分保障员工申诉渠道，按照法定程序，依法维护本行和员工双方当事人的合法权益，积极预防和及时妥善地解决争议，促进构建和谐劳动关系。
- 建立工会主席访网点工作机制，各级机构工会领导深入一线倾听员工心声、回应急难愁盼。总分行4,684名工会主席走访基层网点超1.7万家，面对面了解一线员工操心事、烦心事，查找职工维权服务存在的差距不足，协调解决员工急难愁盼问题11,192个。

职业发展与培训

本行积极落实金融强国建设战略部署，结合转型发展实际，提出实施新时代人才强行战略。健全岗位管理体系，在畅通晋升发展通道的同时，为员工干事创业、施展才干搭建广阔平台。规范有序、公正开展专业岗位选聘，持续营造识才、爱才、敬才、用才的良好环境，持续夯实全行高质量发展的人才基础。

本行高度重视员工教育培训工作，紧扣业务发展和员工成长需要，建立完善员工进阶式培训培养体系，针对不同层级、不同岗位员工职业发展特点，统筹实施分层分类培训计划，不断丰富和改进培训方式方法，提升培训质效。积极整合内外部培训资源，帮助员工持续提升专业素养和履职能力。推行闭环式认证在岗学习，完善岗位资格认证制度，整合规范行内外资格认证，推动岗位资格认证考试的标准化、智能化。报告期内，本行举办培训班1.1万期，员工参训平均时长144学时。2025年，工会经费和职工教育经费39.24亿元。

人才强行战略

本行大力加强新时代人才队伍建设，深入实施人才强行战略，持之以恒抓好全行人才发展规划重点任务落实。面向优秀年轻领导人员、专业人才、基层一线青年员工等重点群体，实施重大人才工程，统筹推进各级各类干部人才队伍建设。

聚焦服务实体经济、乡村全面振兴和科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”等关键领域，持续推进实施专项人才计划，按需招聘补充急需紧缺的专业人才，加快培养造就引领改革发展的高层次优秀人才。着力创造条件用好、用活各类人才，支撑和保障人才创新创造。

深入推进实施青年英才开发工程，进一步提升青年英才培养选拔质效，为基层一线年轻干部成长搭建平台。开展总分、省际、行司双向交流和地方政府挂职项目，选拔优秀

青年人才赴基层实践锻炼。深入实施聚焦乡村振兴东西部行协作“双百”干部人才结对帮扶计划，注重在基层和乡村振兴一线培养锻炼使用人才。

有序推进分类分级专业人才培养，聚焦金融“五篇大文章”及乡村振兴等关键领域，通过专项培训、课题研究、专题调研等方式，持续加强入库人才培养，提升专业能力。持续加强客户经理队伍建设，着力培养造就新时代“饶才富式”客户经理。进一步优化分支行专业岗位选聘管理机制，有序组织开展选聘，畅通人才晋升发展通道，切实调动积极性，激发创新创造潜能。定期开展高级职称评审，进一步拓展了高端人才专业发展空间，激励专业人才在相关领域持续深耕。

专业岗位体系与职业发展机制

持续健全专业岗位体系，确保岗位设置科学合理。完善岗位任职资格，为员工规划清晰的职业发展路径。根据新员工特点和需求，制定针对性培训培养方案，帮助新员工尽快转变角色、胜任工作。建立管理和专业岗位交叉晋升、有序互通的职业发展“双通道”，探索开展岗位晋级，为员工提供多元化发展机会。常态化开展各层级专业岗位选聘，严格选聘资格条件和程序，确保公平、公正、公开。

培训机制

本行持续完善培训体系、创新培训方式、提升培训质效，着力锻造高素质专业化人才队伍。制定 2025 年教育培训工作计划，覆盖全体员工。针对不同层级员工学习需求，统筹安排面授脱产培训、网络专题培训、线上系列课程、讲座等专项培训计划，确保应训尽训。同步做好院校管理、教材编修、课程开发、案例萃取、岗位资格认证考试知识体系优化和数字化学习平台升级等培训资源建设，推动优质培训资源惠及各层级员工。围绕做好金融“五篇大文章”，大力开展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融专项培训，培训 800 余期、近 4 万人次。针对新政策、新业务、新要求，聚焦干部员工专业素养和履职能力提升，大力开展训战式“产学研”专题培训，培训 1,600 余期、8 万余人次。

● 员工岗位资格认证考试知识体系

本行在内部建立了覆盖全体员工的学习和考试制度，为员工提供晋升或转岗的机会。围绕岗位任职能力和认证考试目标要求，搭建“考试大纲、考试教材、考试题库、习题集、辅导课件”五位一体的岗位资格认证考试知识体系，按年度进行更新修订，帮助员工系统学习并掌握岗位所需的知识和技能。组织开展覆盖包含劳务派遣人员在内的全员岗位资格认证考试，以考促学，推进持证后续教育，持续提升员工岗位适应性与匹配度。2025 年，全年共有 37.31 万人次参加考试，员工持证率 96.5%，全行共有 158.25 万人次持证学员参加后续教育在岗学习。

● 支持员工获取外部专业资格证书

鼓励包含劳务派遣人员在内所有在岗员工持续学习，不断提升自身专业能力。支持员工根据工作需要考取的国内外权威专业资格证书达 50 项，涵盖经济金融、财会审计、风险合规、信息科技、专项业务、综合管理、安防准入等多个领域。相关在岗员工参加注册会计师（CPA）、国际注册会计师（ACCA）、特许金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）、公司金融顾问（CFC）、国际注册内部审计师（CIA）、保函与备用信用证专家（CSDG）、国际公认反洗钱师（CAMS）、国际人力资源管理专业人士资格认证（SHRM-CP）等职业资格或专业水平考试取得相应证书的，本行统一提供考试费用支持。

● 博士后培养计划

本行设立博士后科研工作站。工作站以“研究为发展、培养为使用”为办站宗旨，构建符合博士后成长规律的人才培养机制，完善高校联合培养、产学研融合发展的人才培养模式，健全“招收-培育-考核-留用”全周期管理体系，搭建“课题研究-学术交流-实践锻炼-成果转化”多维度成长平台，为本行高质量发展培养了一批兼具理论素养与实践能力的高素质专业人才。工作站累计招收、培养博士后 80 余人，近三年新进站博士后 15 人，人才输送范围涵盖总行部门、分支机构及子公司。

● 围绕战略发展开展分层分类培训

针对中高层领导人员

2025 年，本行聚焦金融高质量发展和银行业战略转型，与国内外知名院校合作举办专题培训，主要包括公司治理能力建设培训、领军人才及审计高级管理人员培训、内控合规与反洗钱管理能力进阶培训、“新对公”对公业务高管培训、“大财富 强零售”领导人员培训、领导干部媒介素养培训、女性领导力提升培训等，帮助领导人员学习前沿理论、拓宽视野、启发思维，提升相关领域、条线领导人员专业能力与综合素养。

针对优秀年轻干部

与高校等教育机构合作开展面向本行优秀年轻干部的联合培训，包括：与中国人民大学合作举办中青年干部培训班、金融经营管理培训项目（EMT），与北京大学合作举办青年英才培训班、县域支行领军行长专题培训班。通过系统培训和实践锻炼，持续培养年轻处、科级干部的领导力和管理能力，提升本行管理人才和后备干部队伍金融服务乡村振兴和实体经济综合能力素质。联合对外经济贸易大学、香港大学，组织举办国际化人才培养培训班，围绕本行国际化人才队伍建设目标，培养具备跨文化沟通和跨境业务协同能力的高素质国际化人才。

针对青年员工队伍

本行制定实施青年员工培训培养计划，为青年员工提供匹配职业发展阶段的培训培养支持。

持续面向全国高校广泛开展“暑期实习生计划”，助力青年人才职业成长，储备校园招聘优秀人才。2025 年招募实习生 7,200 余人。

构建青年员工进阶式培训体系，分阶段建立青年员工能力提升课程模块，推动青年员工自主进行针对性学习。

全覆盖开展新员工入职培训，通过线下集中培训形式，系统讲授入职第一课，帮助新员工快速了解企业文化、核心业务，推动新员工尽快转变角色、胜任工作。

实施“青训·航行计划”，锚定不同发展阶段青年员工需求，系统性、体系化、接续式开展“启航”、“领航”、“远航”线上培训，培训内容涵盖职业素养、行为守则、专业技能、领导能力等方面，适配各阶段青年员工履职需要，截至 2025 年末，累计 23 万余人次参与学习；面向优秀青年业务骨干、国际化人才、数据分析人才等关键对象，举办“青年骨干训练营”、“鲲鹏训练营”、“数苗训练营”等特色专题训练营培训项目，培训优秀专业岗位人才。

针对客户经理队伍

统筹开展 1,380 余期面授培训班，培训 7.8 万余人次。通过系统化针对性培训，帮助客户经理不断提升专业水平和业务技能，增强服务客户的能力，提升客户满意度。

其他特色培训活动

2025 年，深化新员工引航活动，覆盖新员工 2 万余名，帮助新员工度过身份转型“迷茫期”，能力提升“关键期”；全年举办女员工线上特色培训“悦淑学堂”8 期，超 300 万人次学习观看。

● 与教育机构合作开展联合培训

本行加强与北京大学、中国人民大学、对外经济贸易大学、香港大学等知名高校的合作，开展面向本行优秀年轻干部的联合培训，在为员工提供广泛学习与交流机会的同时，培养具备卓越才能和专业精神的金融人才，实现专业人才梯队高质量发展。

● 领导力培训

本行致力于加强对各类管理人员的赋能提升，持续开展领导力培训。

面向 40 岁左右正处干部、35 岁左右副处干部，与中国人民大学合作举办金融经营管理培训项目（EMT）。紧扣年轻干部领导能力提升和素质培养需要，突出实践性、实战性，安排“线上直播+课堂面授+课题研究+跨界学习”学习环节，为学员搭建边学边用、学用结合的成长平台，引导学员带着问题学、联系实际学，切实提高年轻干部能力水平和综合素养。

面向新任职正副处长，组织举办新提任处级干部培训班。紧扣新任处级干部岗位履职特点和能力提升需要，加强理论教育、党性教育和能力培训，针对性安排廉政教育、领导力提升、团队管理等课程，帮助学员提升抓党建、带队伍的能力。

面向县域领军行长，与北京大学合作组织举办县域支行领军行长专题培训班，课程涵盖“政治理论、宏观经济与前沿形势、服务‘三农’与乡村振兴、经营管理与创新”四大模块，采取“课堂面授、现场教学、交流研讨”相结合的方式开展，引导参训学员在培训学习的过程中加强交流、互学互鉴，切实提升成果转化和实战能力。

绩效考核评估与反馈

本行构建科学合理的覆盖全体员工的绩效管理体系，不断完善绩效管理和考核方案，完善考核流程、考核方式和结果反馈的相关管理要求，不断提升员工绩效水平，促进员工能力提升和职业发展。按照机构隶属关系和员工管理权限，分级分类组织实施员工绩效管理，对员工定期开展考核评价。

考核评价工作包括绩效计划、绩效辅导、绩效评估与反馈、绩效结果运用等环节，注重将沟通与反馈贯穿员工绩效考核全过程。



风险和机遇管理

本行重视识别、评估并缓解与员工相关的各类风险，提升员工满意度和忠诚度，维护本行稳定运营和良好声誉。

员工流失情况

持续加强员工队伍建设，着力强化职业生涯发展规划引领，加强员工职业能力和职业素养的培训培养，推动形成源头培养、跟踪培养、全程培养的体系机制，助力员工持续赋能提升。推动人才规范有序流动，促进人尽其才、人岗适配，发挥“拴心留人”作用，营造人才发展良好环境，减少员工流失率。

员工满意度调查

本行着力解决员工反映普遍的突出问题，办好员工拥护赞同的实事好事，促进广大员工共建、共享农行改革发展成果。每年开展员工关心关爱工作满意度调查。2025年，开展覆盖超30万人的员工满意度调查，共收回30.1万份有效问卷，调查结果显示对关心关爱工作整体评价为“满意”的员工占比达93.55%，较2024年上升1.7个百分点。发布调查分析报告，及时掌握员工关爱举措落地情况和员工新需求新期盼，并根据调查结果制定改进措施，及时解决员工关心的问题，提升员工满意度和忠诚度。

30万人

开展覆盖超30万人的员工满意度调查

93.55%

对关心关爱工作整体评价为“满意”的员工占比较2024年上升1.7个百分点 ▲

指标与目标

目标详见“社会议题—员工—人才强行战略”。

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
员工情况			
员工总人数	人	457,835	454,716
按性别划分			
男性员工	人	244,011	243,815
女性员工	人	213,824	210,901
按年龄组别划分			
30岁及以下	人	147,319	136,830
31岁 - 40岁	人	114,504	112,137
41岁 - 50岁	人	70,174	76,258
51岁及以上	人	125,838	129,491
按地区划分			
总行	人	15,658	15,018
长江三角洲	人	65,381	64,929
珠江三角洲	人	50,425	50,679
环渤海地区	人	65,208	64,970
中部地区	人	91,722	91,386
东北地区	人	42,698	40,897
西部地区	人	119,089	118,586
境外分子行及代表处	人	839	820
综合化经营子公司及其他	人	6,815	7,431

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
按学历划分			
博士学历	人	656	634
硕士学历	人	53,163	47,926
本科学历	人	307,443	296,976
本科以下学历	人	96,573	109,180
员工薪酬福利			
缴纳员工社保覆盖率	%	100	100
指标名称	单位	2025年	2024年
为社会提供就业岗位			
新增人员数	人	24,696	32,279
校园招聘录用人员性别占比			
男性	%	46.7	46.8
女性	%	53.3	53.2
员工流失			
员工整体流失率	%	0.81	1.06
员工公亡及工伤			
因公死亡人数	人	14	20
因公死亡比率	%	0.003	0.004
因工伤损失工作日数	天	49,563.50	50,647.50

指标名称	单位	2025年	2024年
员工培训			
员工培训覆盖率			
员工培训覆盖率	%	99.18	99.26
按性别划分			
男性员工	%	98.8	99.1
女性员工	%	99.6	99.5
按雇员类别划分			
二级分行及以上机构人员	%	98.8	99.1
二级分行以下机构人员	%	99.3	99.3
按性别划分员工培训平均学时数			
男性员工	学时	130	147
女性员工	学时	159	153
按雇员类别划分员工培训平均学时数			
二级分行及以上机构人员	学时	138	159
二级分行以下机构人员	学时	146	147

治理议题

- 反商业贿赂及反贪污
- 反不正当竞争



反商业贿赂及反贪污

管治架构

本行明确董事会、高级管理层等在贪污受贿等涉刑案件风险防控中的职责分工,董事会承担案件风险防控最终责任,高级管理层承担案件风险防控执行责任,并与公共部门密切合作,以确保相关工作得以恰当充分地实施。2025年,本行董事会及其审计委员会审议通过《2024年案件风险防控评估报告》,推动提升全行案件风险全链条防控水平。



制度建设

本行持续完善反腐败相关制度,制定并公布《中国农业银行反贿赂反贪腐政策要点》¹,从适用范围、总体原则及要求、重点关注领域及要求和管理机制等方面系统规范本行反贿赂反贪腐相关工作。

制定适用于本集团的《中国农业银行员工行为守则》,通过持续教育和培训,确保员工理解和遵守,提升职业道德水平和运营效率。明确要求全体员工自觉践行“爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规”等准则,廉洁自律,严禁员工以任何方式索取、收受贿赂或谋取不当利益。制定《中国农业银行责任追究管理办法》、《中国农业银行员工行规处分办法》等制度,明确责任追究实体及程序性规定。制定适用于本行境内各级机构的《涉刑案件风险防控管理办法》,压实各级机构案防主体责任,健全案件风险全链条防控机制。制定适用于本行境内外各级机构的《关联交易管理办法》及其《关联交易管理实施细则》、《金融市场业务交易人员行为管理办法》等,将权力置于制度的约束之下。

制定《集中采购管理办法》、《集中采购操作规程》等制度,在业务流程中明确反贿赂、反贪污要求。修订《中国农业银行集中采购供应商不良行为管理细则》,将供应商行贿或输送其他不正当利益的行为列入不良行为管理,增强供应链风险抵御韧性。《中国农业银行集中采购管理办法》适用于本行境内各级机构。《中国农业银行集中采购操作规程》适用于本行总行及境内一级、二级分行。《中国农业银行集中采购供应商不良行为管理细则》适用于本行境内各级机构。

注:1. 敬请参阅本公司官方网站“农行 ESG-政策要点”栏目发布的《中国农业银行反贿赂反贪腐政策要点》:
<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658206198934.pdf>

廉洁风险防控措施

加强警示教育。报告期内,本行专门印发工作方案,组织全员深入开展警示教育。在全系统范围内召开2次警示教育大会,持续加大违纪违法典型案例和违反中央八项规定精神典型问题通报曝光力度。制作并组织员工观看多部警示教育片,编发《严重违纪违法人员忏悔反思录》等,分支机构分层分类开展警示教育活动,持续强化警示震慑作用。

强化廉洁提示。对新提任领导干部寄发廉政提示函,开展廉政谈话,督促认真履职尽责,严格遵守党纪国法。在节假日等重要时间节点,对领导干部进行廉洁提示,督促严格廉洁自律,严守纪律规矩,认真落实中央八项规定及其实施细则精神。

推进廉洁采购。打造公正、廉洁、高效的集中采购管理体系,确保反贪腐政策覆盖全部集中采购项目和参与供应商。在准入环节,将供应商违法失信、涉贪腐行为、被本

行禁入以及特定关联情形纳入招标采购禁止性条件,防范关联供应商串通投标行为,要求供应商签署廉洁承诺书。在《中国农业银行集中采购平台供应商注册协议》明确,所有申请注册供应商须遵守国家相关法律法规,不得利用平台进行任何违法或不正当的活动,相关承诺要求覆盖全行所有集中采购供应商。通过中国招标投标协会-金融行业招标采购专业委员会平台,获取同业不良供应商信息,及时识别和分析风险。通过电子招投标平台自动监测和识别供应商围标串标行为。建立涉案供应商“关注名单”,对存在串通、行贿或输送其他不正当利益行为的供应商采取禁用措施,并向社会公示。

集团化覆盖。境外机构和子公司切实履行合规主体责任,管控合规、廉洁、反洗钱及制裁等各类风险。

注:关于贪污诉讼案件数量等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

举报人保护

本行依法维护员工权益、规范信访秩序。畅通举报途径,倾听员工心声,接受员工监督,对信访渠道收到的投诉、举报等事项严格实施保密管理,致力于营造公正、透明、和谐的工作环境。

制定并公布《中国农业银行举报政策要点》¹,明确举报政策的适用人员范围、举报渠道及方式、举报信息保密与举报人保护、举报处理程序、失实举报问责、举报人义务等举报相关具体事项。本行制定《中国农业银行办理群众来信工作规则》、《中国农业银行接待群众来访工作规则》、

《中国农业银行信访督查督办工作规则》等制度,明确信访工作举报人保护工作机制,以及登记、受理、办理、督办等各环节的程序、标准、时限和责任。报告期内,本行修订《中国农业银行信访工作管理办法》,明确各级机构依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求,维护正常信访秩序。各级机构及其工作人员办理信访事项,应当恪尽职守、秉公办事,查明事实、分清责任,加强教育疏导,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、拖延。办理信访事项过程中,依法做好信访人个人信息保护。

注:1. 敬请参阅本公司官方网站“农行 ESG-政策要点”栏目发布的《中国农业银行举报政策要点》:
<http://www.abchina.com/cn/AboutABC/CSR/ZCYD/202506/P020250626658355100263.pdf>

2025年，本行通过自查自纠、抽查督办、量化评分等方式，进一步提升信访工作标准化、规范化水平，推动从源头上解决信访问题。对检举控告类信访事项，依法依规转送交办有关部门妥善处理，切实维护举报人合法权益。定期开展信访业务规范化建设评查，切实维护信访人合法权益。

本行将信访工作纪律和保密管理作为信访培训的重要内容，明确信访事项全流程保密管理要求，强化举报工作人员保密意识和保密责任，切实做好举报人和举报事项等敏感信息保护。

本行信访事项实现数字化管理，信访管理信息系统用户由总行进行统一的名单制管理，区分地域、机构层级、工作岗位等，为信访工作人员配置系统录入、查询、办理和督办等不同权限，并实施动态调整。非信访工作人员无法通过访问信访管理信息系统知悉信访人信息、信访事项内容、办理流程等。

举报人保护措施

- 任何单位和个人不得歧视举报人，不得压制、迫害、打击报复举报人。
- 举报工作人员与举报事项或举报人有直接利害关系的，均须回避。
- 不得接受举报人赠送的礼品、礼金或有价证券。
- 举报工作人员应当对举报人的姓名、工作单位、家庭住址等有关情况及信访内容严格遵守有关保密规定。
- 不得向无关人员扩散来信内容，不得擅自将信件带出机关。
- 不得将举报人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。
- 未经批准，不得对外提供举报统计数据等。

举报处理流程



反洗钱

本行深入贯彻中央金融工作会议精神及人民银行反洗钱工作会议要求，严格遵守国家反洗钱相关法律法规和人民银行等监管机构发布的行业指引，加快推进新修订的《中华人民共和国反洗钱法》及各类反洗钱监管新规落实，积极主动对标国际先进标准和最佳同业实践，持续夯实全行洗钱风险管理基础。

本行反洗钱工作执行《中国农业银行反洗钱工作基本规范》，该规范适用于本行境内外各级机构、子行、综合化经营子公司等附属机构。本行境外机构和附属机构执行该规范有关要求，同时遵守驻地法律法规和监管要求，两者规定不一致的，按照从严标准执行。此外，本行还制定实施《反洗钱业务客户尽职调查管理办法》《反洗钱协查管理规定》《全球反洗钱及制裁合规治理规定》等管理办法，以及《高级管理层反洗钱合规管理委员会工作规则》《金融市场业务反洗钱合规管理操作规程》《对公国际业务反洗钱及制裁风险尽职调查操作规程》《中资金融机构反洗钱业务客户尽职调查操作规程》《一般对公客户反洗钱业务客户尽职调查操作规程》《反洗钱业务个人客户尽职调查操作规程》等规程细则。

扎实推进全行反洗钱体系建设。建立健全机构风险评估协作和评估结果共享机制，实现评估全流程线上化处理，引入人工智能辅助工具，推进落实全行产品聚类，准确揭示业务层面洗钱风险。完善客户尽职调查管理体系，做好重点领域客户尽调及风险防控工作，修订客户尽调管理办法及跨境对公尽调规程，升级客户尽调管理基础设施，完善推广境外客户尽职调查（OKYC）系统，加强客户洗钱风险防控。持续优化反洗钱交易监测机制及工具，聚焦关键业务领域及重点洗钱类型，运用AI技术针对性优化监测模型，有序开展总分行协同的预警处理，提升反洗钱监测分析工作质效。常态化构建多层次培训体系。系统推进反洗钱培训，覆盖“三道防线”及各层级反洗钱岗位人员，强化全行风险防控意识与实操能力，新增13门反洗钱线上标准化课程，专题培训课程库建立3年来累计浏览量突破210万人次，实现知识传播广覆盖。

审计监督

本行审计工作坚持“大类机构”和“主体业务”两个全覆盖，持续拓宽审计监督覆盖面。机构覆盖方面，通过分行和子公司风险管理审计等综合性审计以及境外机构审计，每三年实现对37家一级分行、6家综合化经营子公司、19家境外机构的审计覆盖。业务覆盖方面，将全行主体业务划分为18个业务板块，通过分行风险管理审计等综合性审计，及反洗钱、操作风险、消费者权益保护等专项和例行审计，每年实现对监管要求审计事项和18个业务板块的全覆盖。2025年，开展经济责任审计项目81个，涉及总行本部、35家境内分行、5家境外分行、1家综合化经营子公司；对8个总行部门、8家境内分行开展了反洗钱专项审计；对6家境内分行开展了操作风险审计；对8家境内分行开展了消费者权益保护专项审计。

每三年审计覆盖

37家
一级分行

6家
综合化经营子公司

19家
境外机构

本行持续强化反腐败和商业道德相关领域的审计监督，将反商业贿赂及反贪污工作开展情况、廉洁风险防控措施、员工行为道德风险等相关内容纳入审计范围。按照监管部门相关工作要求，依据全行《反洗钱工作基本规范》《消费者权益保护管理办法》《操作风险管理基本制度》《经济责任审计办法》等制度规定，定期在全行范围开展操作风险和员工行为、反洗钱、消费者权益保护、领导人员经济责任审计等商业道德相关审计工作。在审计过程中高度关注商业道德和员工行为相关问题线索，并及时向相关部门移交移送。

商业道德相关审计覆盖范围。本行定期开展操作风险和员工道德行为审计，重点关注风险控制措施健全性和有效性，以及关注操作风险的识别和评估、监测、计量、报告、控制等规范性；每年开展反洗钱审计，重点关注反洗钱合规管理措施的规范性和实效性，包括洗钱风险源头识别、评估、控制、报告等工作机制运行情况，以及一二道防线尽职监督情况。每年开展领导人员经济责任审计，对领导人员所在单位业务经营管理的合法合规和效益情况、内部控制制度的制定和执行情况、风险管控和案件防控情况，以及领导人员在经济活动中落实党风廉政建设责任和遵守廉洁从业规定情况予以重点关注。

充分发挥巡视巡察的监督作用。本行总行行党委将巡视巡察工作作为推进全面从严治党从严治行的重要抓手，充分发挥其对全行商业道德的监督作用。2025年总行分两批对18个党组织开展巡视监督；各一级分行对直接管辖的党组织也有序开展了巡察监督。监督工作聚焦权力和责任，紧盯“关键少数”、重点领域和关键环节权力运行情况，深入查找业务问题背后的责任与根源，助力深化“风腐”同查同治、深化权力规范运行，推动“查、改、治、建”一体贯通，不断增强以巡促改、以巡促建、以巡促治实效。

廉洁合规教育培训。2025年，开展合规宣讲、警示教育、廉洁合规培训等9.6万次，参与员工542万人次，实现机构、董事、管理层人员、员工（包括全体员工和劳务派遣员工）培训全覆盖。组织各级机构、各条线广泛开展《员工行为守则》合规文化培训1.1万次，参与员工50万人次。进一步加强廉政教育，举办专题培训班，分级分类组织开展分支机构干部员工培训，进一步扩大覆盖范围及培训人数。2025年，直接面授干部员工超5,000人次，专题开设网络课程，全年网络培训超38万人次。将内控合规管理等相关内容作为员工参加岗位资格认证考试的必学知识点，纳入全行员工岗位资格认证考试的公共题库。强化新入职员工合规纪律教育，将中央八项规定精神与廉洁警示教育列入新员工入职培训内容。

对供应商的道德培训。本行招标文件中向所有投标供应商明示诚信投标、绿色采购、以及廉洁承诺要求，确保每个项目组织潜在投标人“标前会”，倡导供应商廉洁诚信投标，强化供应商社会责任意识，相关措施覆盖全体总行集中采购供应商。加强供应商常态化教育监督，全年开展多层次多品类供应商约谈活动，组织年度重点供应商交流大会，对供应商开展宣贯，督促供应商恪守商业道德，倡导诚信经营。加强代理机构管理，督促代理机构加强人员专业能力培训和廉洁教育。

9.6万次

开展合规宣讲、警示教育、廉洁合规培训等

542万人次

参与员工

1.1万次

组织各级机构、各条线广泛开展《员工行为守则》合规文化培训

50万人次

参与员工

培训和文化建设

廉洁文化建设。拍摄制作《布谷鸟叫了》《人生“贷”价》等警示教育片，以案释纪、以案释法。制定《2025年“廉洁办贷”廉洁文化建设活动实施方案》，围绕《人生“贷”价》警示教育片，推动实施一次集中观看、一次集体学习、一次大讨论、一次宣讲的“四个一”活动。

厚植合规文化。深入开展合规提质创优活动，以“五要五不”实践要求为引领，以新法新规、重要制度贯彻落实为主线，加大合规标杆创建评选和基础薄弱单位帮扶力度，多渠道推广合规标杆单位经验，大力培育“合规创造价值”的合规文化。

反不正当竞争

为全面贯彻国家金融监督管理总局《商业银行代理销售业务管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》及《关于进一步加强金融机构营销行为管理的通知》等最新监管要求，报告期内，本行修订《中国农业银行零售营销宣传行为管理办法》，坚持“依法合规、客户至上、全流程管控、问题导向”原则，进一步规范零售营销宣传行为，促进业务健康长效发展。**完善法规依据。**落实《广告法》《个人信息保护法》《反不正当竞争法》等9部法律法规及2025年监管新规要求，形成“外部法规+行内制度”双轨依据。**细化营销场景管控。**统一设置“外呼、电子信息、互联网、第三方合作”四大场景专项规范，新增“公平定价”“一键关闭”“禁呼标签”等操作硬约束。**强化及时培训。**通过线上、线下等多种方式，对营销人员营销宣传行为开展合规培训，确保销售人员每年的培训时间符合国务院金融监督管理机构或者其授权机构的要求。

本行制定《中国农业银行广告工作指引（试行）》，规范推进广告管理、知识产权保护和风险防范，确保广告内容符合国家法律和监管部门关于金融产品宣传的规范要求，在广告中准确、清楚表示金融产品或者服务基本信息，显著提示风险，广告内容客观真实、公平公正。相关内容涉及个人客户基本权益的，按要求进行消费者保护审查，切实维护消费者合法权益。

根据《上海证券交易所股票上市规则》中重大事项的披露口径，未发现本行因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚。

ESG 数据表

经济绩效指标

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
总资产	亿元	487,846.74	432,381.35
发放贷款和垫款总额	亿元	271,348.34	249,061.87
不良贷款率	%	1.27	1.30
资本充足率	%	17.93	18.19
股东权益	亿元	32,433.71	30,972.73

指标名称	单位	2025年	2024年
净利润	亿元	2,920.03	2,826.71
平均总资产回报率	%	0.63	0.68
加权平均净资产收益率	%	10.16	10.46
纳税总额	亿元	992.73	1,182.40
股东分红	亿元	873.21	846.61
每股社会贡献值	元	3.35	3.53

- 总资产（亿元）：总资产为截至报告期末集团合并财务报表总资产账面价值。
- 发放贷款和垫款总额（亿元）：发放贷款和垫款总额为截至报告期末集团合并财务报表发放贷款和垫款原值金额。
- 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）。
- 资本充足率（%）：资本充足率根据《商业银行资本管理办法》等相关规定计算。
- 股东权益（亿元）：股东权益为截至报告期末合并财务报表股东权益合计金额。
- 净利润（亿元）：净利润为年度集团合并利润表净利润金额。
- 平均总资产回报率（%）：平均总资产回报率为净利润除以期初和期末总资产总额的平均值。
- 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。
- 纳税总额（亿元）：纳税总额为本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。
- 股东分红（亿元）：股东分红为年度普通股股东分红情况（含税）。
- 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。

环境绩效指标

温室气体排放			
指标名称	单位	2025年	2024年
温室气体排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	2,049,407.04	2,138,909.92
单位营收温室气体排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万元	2.83	3.01
人均温室气体排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 人	3.63	4.61
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	151,438.27	165,275.90
固定源排放	吨二氧化碳当量	73,200.97	80,557.61
移动源排放	吨二氧化碳当量	78,237.30	84,718.29
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,897,968.77	1,973,634.02
范围三温室气体排放量	吨二氧化碳当量	27,234.40	4,049.06
类别 1 - 购买的商品和服务	吨二氧化碳当量	24,541.92	4,049.06
类别 5 - 运营中产生的废弃物	吨二氧化碳当量	2,692.48	/

- 温室气体范围一、范围二和范围三核算方法和口径见本报告“应对气候变化-指标与目标”。

绿色金融			
指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
自营绿色债券投资余额	亿元	1,578	1,155
承销绿色债券（含碳中和债）份额	亿元	611	324
绿色贷款余额	万亿元	5.93	4.97
指标名称	单位	2025年	2024年
绿色贷款折合年减排二氧化碳当量	亿吨	1.7	1.4

大气污染物			
指标名称	单位	2025年	2024年
颗粒物（PM）排放量	吨	0.04	0.07
硫氧化物（SO _x ）排放量	吨	0.01	0.03
氮氧化物（NO _x ）排放量	吨	0.11	0.20
一氧化碳（CO）排放量	吨	2.90	5.52

13. 自营绿色债券投资余额（亿元）：自营绿色债券投资余额是指本行自营投资组合内持有的符合《银行间债券市场发行绿色金融债券有关事宜公告》（中国人民银行公告〔2015〕第39号）、《中国绿色债券原则》（绿色债券标准委员会公告〔2022〕第1号）要求且募集资金投向符合《绿色金融支持项目目录（2025版）》的债券余额，并根据指标口径调整了比较期数据。
14. 承销绿色债券（含碳中和债）份额（亿元）：承销绿色债券（含碳中和债）份额指本行承销的将所得资金专门用于符合《绿色金融支持项目目录（2025年版）》、《绿色债券支持项目目录（2021年版）》标准的项目或为这些项目进行再融资的债券的承销份额。
15. 绿色贷款余额（万亿元）：截至2025年末绿色贷款余额按照人民银行2025年制定的绿色贷款口径统计。截至2024年末绿色贷款余额按照金融监管总局2020年制定的绿色融资口径统计。
16. 颗粒物（PM）排放量、硫氧化物（SO_x）排放量、氮氧化物（NO_x）排放量、一氧化碳（CO）排放量（吨）：颗粒物（PM）排放量、硫氧化物（SO_x）排放量、氮氧化物（NO_x）排放量、一氧化碳（CO）排放量为本行根据《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》（国五标准）计算，其中排放量根据公务用车行驶里程（公里）及公务用车汽油消耗总量（升）计算得出。2025年统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、香港分行，2024年统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。

废弃物			
指标名称	单位	2025年	2024年
有害废弃物总量	吨	165.71	164.88
有害废弃物密度	千克/人	2.72	/
废弃蓄电池	吨	148.51	106.68
废弃荧光灯管	吨	6.73	33.30
废弃硒鼓墨盒	吨	10.47	24.90
无害废弃物总量	吨	8,825.48	591.21
无害废弃物密度	千克/人	144.67	/
厨余垃圾	吨	3,287.35	/
办公垃圾	吨	5,538.13	/

能源使用			
指标名称	单位	2025年	2024年
综合能源消耗量	吨标准煤	540,244.51	541,519.14
单位营收综合能耗	吨标准煤/百万元	0.74	0.76
人均综合能源消耗量	吨标准煤/人	0.96	1.17
直接能源消耗量	吨标准煤	76,438.11	82,965.78
人均直接能源消耗量	吨标准煤/人	0.14	0.18

17. 有害废弃物总量（吨）：2025年包括废弃硒鼓墨盒、废弃铅酸蓄电池、废弃荧光灯管，机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、香港分行。2024年统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。
18. 无害废弃物总量（吨）：2025年无害废弃物包括厨余垃圾、办公垃圾，统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、香港分行。2024年无害废弃物包括报废微机（主机）、报废显示器、报废笔记本电脑、报废打印机、报废服务器、废弃干电池、办公用纸，统计机构范围覆盖总行、境内37家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。
19. 有害废弃物密度、无害废弃物密度（千克/人）：2025年密度数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算。
20. 综合能源消耗量（吨标准煤）：本行主要能源使用为天然气、液化石油气、汽油、柴油、燃煤、外购电力和外购热力。综合能源消耗量 = 天然气用量 * 折标准煤系数 + 汽油用量 * 折标准煤系数 + 柴油用量 * 折标准煤系数 + 电力用量 * 折标准煤系数 + 热力（如蒸汽）用量 * 折标准煤系数 + 其他类型能源用量（折算为标准煤）。电力、汽油、柴油消耗统计范围包括移动源消耗及固定源消耗。能源消耗数据根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》提供的转换因子进行计算。统计范围为集团口径。

指标名称	单位	2025 年	2024 年
天然气	立方米	23,461,202.00	24,962,601.52
汽油	升	35,225,228.00	38,291,601.03
柴油	升	1,486,386.00	1,422,447.05
液化石油气	吨	556.00	790.82
燃煤	吨	6,443.00	7,648.86
间接能源消耗量	吨标准煤	463,806.40	458,553.36
人均间接能源消耗量	吨标准煤 / 人	0.82	0.99
外购电力	兆瓦时	3,094,197.07	3,084,408.409
外购热力	百万千焦	2,448,112.00	2,329,412.90
清洁能源使用量	吨标准煤	31,203.40	33,200.26
清洁能源使用量占比	%	5.78	6.13

水资源利用

指标名称	单位	2025 年	2024 年
耗水总量	吨	27,363,702.00	31,146,613.64
人均耗水量	吨 / 人	48.41	67.15
单位营收耗水量	吨 / 百万元	37.73	43.83

21. 人均综合能源消耗量、人均直接能源消耗量、人均间接能源消耗量（吨标准煤 / 人）：2025 年人均数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算，2024 年人均数据基于各机构碳盘查时点发薪人数测算。

22. 清洁能源包含天然气。

23. 耗水总量（吨）：统计范围为集团口径的城市用水。

24. 人均耗水量（吨 / 人）：2025 年人均数据基于各机构碳盘查时点合同工和劳务工总人数进行测算，2024 年人均数据基于各机构碳盘查时点发薪人数测算。

社会绩效指标

员工情况

指标名称	单位	2025 年 12 月 31 日	2024 年 12 月 31 日
员工总人数	人	457,835	454,716
按性别划分			
男性员工	人	244,011	243,815
女性员工	人	213,824	210,901
按年龄组别划分			
30 岁及以下	人	147,319	136,830
31 岁 - 40 岁	人	114,504	112,137
41 岁 - 50 岁	人	70,174	76,258
51 岁及以上	人	125,838	129,491
按地区划分			
总行	人	15,658	15,018
长江三角洲	人	65,381	64,929
珠江三角洲	人	50,425	50,679
环渤海地区	人	65,208	64,970
中部地区	人	91,722	91,386
东北地区	人	42,698	40,897
西部地区	人	119,089	118,586
境外分子行及代表处	人	839	820
综合化经营子公司及其他	人	6,815	7,431

25. 员工总人数（人）：员工总人数指本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等。不包括劳务派遣用工。

26. 按性别划分员工人数（人）：男性员工人数是指截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的男性正式员工；女性员工人数是指截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

27. 按年龄组别划分员工人数（人）：截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各年龄类别员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

28. 按地区划分员工人数（人）：截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各地区类别员工人数。根据员工入职地进行分类，分别统计注册在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区、中部地区、西部地区、东北地区、境外分子行及代表处、综合化经营子公司等员工数量。

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
按学历划分			
博士学历	人	656	634
硕士学历	人	53,163	47,926
本科学历	人	307,443	296,976
本科以下学历	人	96,573	109,180
员工薪酬福利			
缴纳员工社保覆盖率	%	100	100
为社会提供就业岗位			
新增人员数	人	24,696	32,279
校园招聘录用人员性别占比			
男性	%	46.7	46.8
女性	%	53.3	53.2
员工流失			
员工整体流失率	%	0.81	1.06
员工公亡及工伤			
因公死亡人数	人	14	20
因公死亡比率	%	0.003	0.004
因工伤损失工作日数	天	49,563.50	50,647.50

29. 按学历划分员工人数(人):截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各学历类别员工人数。根据员工最高学历进行分类,分别统计最高学历为博士学历、硕士学历、本科学历、本科以下的员工数量。

30. 缴纳员工社保覆盖率(%):截至报告期末,本行各级各类员工实际缴纳社会保险的员工人数/各级各类在岗员工人数。

31. 新增人员数(人):报告期内本行通过校园招聘等途径新增入行的合同制员工数。

32. 校园招聘录用人员性别占比(%):校园招聘录用人员男性(女性)占比=当年校园招聘录用男性(女性)员工数/当年校园招聘录用总人数。

33. 员工整体流失率(%):员工整体流失率=当年主动离职(辞职)的员工数/上年末员工数(正式合同)。其中,当年主动离职(辞职)的员工指集团范围内签有劳动合同的主动离职(辞职)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等全部主动离职(辞职)的员工。

34. 因公死亡人数(人):本行境内机构范围内,按照国家和各地政府有关法规政策认定的因工死亡人数。

35. 因工伤损失工作日数(天):本行境内机构范围内,按照国家和各地政府有关法规政策认定的因工伤损失工作日数。

指标名称	单位	2025年	2024年
员工培训覆盖率			
员工培训覆盖率	%	99.18	99.26
按性别划分			
男性员工	%	98.8	99.1
女性员工	%	99.6	99.5
按雇员类别划分			
二级分行及以上机构人员	%	98.8	99.1
二级分行以下机构人员	%	99.3	99.3
按性别划分员工培训平均学时数			
男性员工	学时	130	147
女性员工	学时	159	153
按雇员类别划分员工培训平均学时数			
二级分行及以上机构人员	学时	138	159
二级分行以下机构人员	学时	146	147

36. 员工培训覆盖率(%):各级干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数/各级各类在岗干部员工人数。

37. 按性别划分员工培训覆盖率(%):按照各性别类别干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数/各级各类在岗干部员工人数。

38. 按雇员类别划分员工培训覆盖率(%):按照二级分行及机构划分的干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数/各级各类在岗干部员工人数。

39. 按性别划分员工培训平均学时数(学时):按照各性别类别干部员工实际参加脱产培训和网上学习的平均学时。

40. 按雇员类别划分员工培训平均学时数(学时):按照二级分行及机构划分的干部员工实际参加脱产培训和网上学习的平均学时。

供应链管理

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
供应商总数	个	14,073	13,491
按供应商注册地区划分			
长江三角洲	个	2,050	2,038
珠江三角洲	个	1,751	1,802
环渤海地区	个	3,001	2,890
中部地区	个	2,442	2,367
东北地区	个	1,017	873
西部地区	个	3,805	3,511
境外及其他	个	7	10
供应商履约率	%	100	100

消费者权益保护

指标名称	单位	2025年	2024年
消费投诉数量	万件	22.8	27.9
投诉办结率	%	100	100

41. 供应商总数(个): 报告期内, 总行及境内分行年度履约供应商数量。

42. 按供应商注册地区划分供应商数量(个): 报告期内, 对总行及境内分行履约供应商进行地区划分。根据供应商注册地进行分类, 分别统计注册在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区、中部地区、东北地区、西部地区、境外及其他的供应商数量。

43. 消费投诉数量(万件): 包括监管投诉、客服投诉、网点现场投诉等。为反映客户投诉实际情况, 本报告中的消费投诉数量已剔除重复投诉, 以及为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉等。

44. 投诉办结率(%): 投诉办结率 = 各渠道已办结投诉量 / 各渠道投诉总量 × 100%。

服务渠道建设

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
境内营业网点数量	万个	2.28	2.26
县域营业网点数量	万个	1.29	1.27
个人掌上银行月活跃客户数量	亿户	2.76	2.50
现金类自助设备总数	万台	5.20	5.28
设置轮椅坡道营业网点数量	万个	2.1	1.9
“农情暖域”网点数量	万个	2.2	2.2

乡村振兴

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
县域贷款余额	万亿元	10.94	9.85
“惠农e贷”余额	万亿元	1.84	1.49
粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额	万亿元	1.21	1.00
乡村产业贷款余额	万亿元	2.66	2.23
乡村建设相关领域贷款余额	万亿元	2.46	2.25
832个脱贫县贷款余额	万亿元	2.53	2.27
160个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额	亿元	4,800	4,366

45. 境内营业网点数量(万个): 截至报告期末本行在中国大陆境内范围的持牌营业网点数量。参考《银行业营业网点服务基本要求》(GB/T 32320-2015)。

46. 县域营业网点数量(万个): 截至报告期末本行在三农金融事业部下的一级支行和二级分行下辖营业网点。

47. 现金类自助设备总数(万台): 截至报告期末本行在中国大陆境内范围的取款机(ATM)和存取款一体机(CRS)数量。参考《银行卡自动柜员机(ATM)终端技术规范》(JR/T 0002-2016)。

48. 设置轮椅坡道营业网点数量(万个): 截至报告期末本行在中国大陆境内范围的网店内设置轮椅坡道的(含地面平坦无需坡道的)网点数量。参考《银行业营业网点无障碍环境建设规范》(GB/T 41218-2021)。

49. “农情暖域”网点数量(万个): 截至报告期末本行在中国大陆境内范围的挂牌“农情暖域”服务品牌标识的网点数量。参考《关于开展“农情暖域”网点服务品牌推广挂牌工作的通知》。

50. 县域贷款余额(万亿元): 本行通过三农金融事业部所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

51. “惠农e贷”余额(万亿元): “惠农e贷”是农业银行采取线上线下相结合方式为广大农民量身打造的农户贷款品牌, 具体包括通过移动作业设备受理的“惠农e贷”(白名单)、“惠农e贷”(抵押)、农户小额贷款、农村个人生产经营贷款、农民购建房贷款等, 以及客户通过互联网全自助办理的惠农网贷。

52. 832个脱贫县贷款余额(万亿元): 本行通过位于国家832个脱贫县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

53. 160个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额(亿元): 本行通过位于160个国家乡村振兴重点帮扶县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
“农银惠农云”平台覆盖县（区）数量	个	2,682	2,657
“农银惠农云”平台入驻机构数量	万个	36.7	26.4

普惠金融

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
普惠贷款余额	万亿元	4.35	3.60
普惠型小微企业贷款余额	万亿元	3.93	3.23

公益慈善活动

指标名称	单位	2025年	2024年
对外捐赠	万元	12,268	11,824
志愿活动服务时长	万小时	19.3	13.2
志愿活动次数	万次	1.3	1.2

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
青年志愿者人数	万人	6.3	6.3
青年志愿者队伍数	支	3,633	3,751

54. “农银惠农云”平台覆盖县（区）数量（个）：本行“农银惠农云”平台客户所在地涉及的县（区）数量。

55. “农银惠农云”平台入驻机构数量（万个）：注册成为本行“农银惠农云”平台客户，使用云平台相关服务功能的机构数量。

56. 普惠贷款余额（万亿元）：根据央行、金融监管总局、证监会、国家外汇局联合印发的《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》，普惠贷款包括单户授信小于1,000万元（含）的小微型企业贷款、个体工商户经营性贷款、小微企业主经营性贷款、单户授信小于500万元（含）的农户生产经营贷款、创业担保贷款和助学贷款。并根据指标口径调整了比较期数据。

57. 普惠型小微企业贷款余额（万亿元）：根据《中国银保监会办公厅关于2023年加力提升小微企业金融服务质量的通知》（银保监办发〔2023〕42号），普惠型小微企业贷款指单户授信总额1,000万元及以下的小微企业法人贷款，以及单户授信总额1,000万元及以下的个体工商户、小微企业主经营性贷款，普惠型小微企业贷款不含票据贴现及转贴现业务数据。

58. 对外捐赠（万元）：对外捐赠金额为集团对外捐赠的公益性捐赠总额（不包括员工捐款），并根据指标口径调整了比较期数据。

59. 青年志愿者人数（万人）、青年志愿者队伍数（支）、志愿活动服务时长（万小时）和志愿活动次数（万次）统计口径包括37家一级分行、3所研修院、6家已设立团组织的子公司、总行机关、上海管理部、研发中心、远程银行中心。

创新驱动

指标名称	单位	2025年	2024年
信息科技资金投入总额	亿元	256.5	249.7
信息科技资金投入总额占营业收入比例	%	3.5	3.5
专利申请数	个	1,338	1,171
专利授权数	个	443	534

指标名称	单位	2025年12月31日	2024年12月31日
科技与数字化运行管理人员总数	人	28,411	27,561
科技与数字化运行管理人员占总人数比例	%	6.2	6.1
有效专利数	个	1,631	1,449

反商业贿赂及反贪污

指标名称	单位	2025年	2024年
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	99.18	99.26

60. 专利申请数（个）：报告期内本行范围内向国家知识产权局提交并获得受理的专利申请数量。

61. 专利授权数（个）：根据《中华人民共和国专利法》第三条规定“国务院专利行政部门负责管理全国的专利工作；统一受理和审查专利申请，依法授予专利权。”报告期内专利授权数指本年度本行由国务院专利行政部门授予专利权的件数。

62. 有效专利数（个）：截至报告期末本行范围内已获国家知识产权局授权、且在专利权有效期内的专利数量。

对标索引表

《企业可持续披露准则第1号——气候(试行)》索引

披露项	位置	披露项	位置	
第二章 治理	第五条	P34	第五章 指标和目标	
	第六条	P35		
	第七条	P34		
	第八条	P34-35		
	第九条	P35、P161-162		
第三章 战略	第十条	P36-39、 P46-47、P52-54		
	第十一条	P36-38		
	第十二条	P39-46		
	第十三条	P46-47		
	第十四条	P40-45		
	第十五条	P55-60		
	第十六条	P46-47		
	第十七条	P52-54		
	第十八条	P52-54		
	第十九条	P52-54		
	第二十条	P36-54		
	第四章 风险和 机遇管理	第二十一条		P48-54
		第二十二条		P48-54
		第二十三条		P52-54
		第二十四条		P48-54
第二十五条		P48-54		
第二十六条	P55-60			
第二十七条	P56-60、P143			
第二十八条	P56、P143			
第二十九条	P56			
第三十条	P56-59			
第三十一条	P57-59			
第三十二条	P56、P143			
第三十三条	P56、P143			
第三十四条	P56			
第三十五条	P56			
第三十六条	P57-59			
第三十七条	P58-59			
第三十八条	P60			
第三十九条	P35			
第四十条	P55、P56			
第四十一条	P55			
第四十二条	P55			
第四十三条	P55			
第四十四条	P55			
第四十五条	不涉及			
第四十六条	P55			

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》索引

披露要求	位置
应对气候变化	P34-62
污染物排放	P63
废弃物处理	P63-64
生态系统和生物多样性保护	P65-66
环境合规管理	P66
能源利用	P67-68
水资源利用	P69
循环经济	P69
乡村振兴	P72-80
社会贡献	P86-90
创新驱动	P91-93
科技伦理	P94
供应链安全	P94-96
平等对待中小企业	P96
产品和服务安全与质量	P97-114
数据安全与客户隐私保护	P115-123
员工	P124-133
尽职调查	P18-20
利益相关方沟通	P18-20
反商业贿赂及反贪污	P136-141
反不正当竞争	P141

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	位置
C 部分：「不遵守就解释」条文	
A. 环境	
层面 A1：排放物 一般披露 有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 有害废弃物指国家规例所界定者。	P63-64
关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P56、P63-64、P143-145
关键绩效指标 A1.3 所产生有害危险废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P64、P145
关键绩效指标 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）。	P64、P145
关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P55-60、P63
关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P63-64
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。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	P67-68
关键绩效指标 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）。	P68、P146
关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P69、P146
关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P67
关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P69
关键绩效指标 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：环境与天然资源 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。	P34-69
关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境和天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P34-69

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	位置
B. 社会	
雇佣及劳工常规	
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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P124-133
关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P131-132
关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P132
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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P125-126
关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P132
关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P132
关键绩效指标 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。	P125-126
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。描述培训活动。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	P127-129
关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P133
关键绩效指标 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。	P133
层面 B4：劳工准则 一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P124
关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P124
关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P126-130

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		位置
营运惯例		
	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	P44-45、P94-96
层面 B5： 供应链管理	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P96、P150
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	P94-96、P137
	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P94-96
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P44-45
	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P97-123
层面 B6： 产品责任	关键绩效指标 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
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P110-114
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P93、P103、P141
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P115-123
	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P136-141
层面 B7： 反贪污	关键绩效指标 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。	P137
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P136-141
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P140-141

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		位置
社区		
	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P72-90
层面 B8： 社区投资	关键绩效指标 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）。	P42-46、P86-90、P72-80
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P72-90
D 部分：气候相关披露		
	(I) 管治	P34-35
	(II) 策略	P36-54
	气候相关风险和机遇	P36-37
	业务模式和价值链	P38
	策略和决策	P39
	财务状况、财务表现及现金流量	P46-47
	气候韧性	P52-54
	(III) 风险管理	P48-54
	(IV) 指标及目标	P55-60
	温室气体排放	P56-59
	气候相关转型风险	P36-37
	气候相关物理风险	P36-37
	气候相关机遇	P37
	资本运用	P42-45、P60
	内部碳定价	P60
	薪酬	P35
	行业指标	P55-60
	气候相关目标	P55

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告指南》索引

使用的 GRI GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P2
	2-2 纳入可持续发展报告的实体	见报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	见报告编制说明
	2-4 信息重述	见报告编制说明
	2-5 外部鉴证	P161-162
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P2-3、P38、P94-96
	2-7 员工	P124-133
	2-8 员工之外的工作者	P124-133
	2-9 管治架构和组成	P24-31
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P26-31
	2-11 最高管治机构的主席	见年报
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P24-31
	2-13 为管理影响的责任授权	P24-31
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P24-31
	2-15 利益冲突	见年报
	2-16 重要关切问题的沟通	P18-20
	2-17 最高管治机构的共同知识	P26-31
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P26-30
	2-19 薪酬政策	P124
	2-20 确定薪酬的程序	见年报
	2-21 年度总薪酬比率	见年报
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P24
	2-23 政策承诺	P18-20、P124
2-24 融合政策承诺	P48-51、P94-96、P127-130	
2-25 补救负面影响的程序	P108-114	
2-26 寻求建议和提出关切的机制	P18-20	
2-27 遵守法律法规	P136-141	
2-28 协会的成员资格	P4-7	
2-29 利益相关方参与的方法	P18-20	
2-30 集体谈判协议	P18-20	
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P16-17
	3-2 实质性议题的清单	P21-23
	3-3 实质性议题管理	P16-23

第三方鉴证报告

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2600184 号

致中国农业银行股份有限公司董事会：

关于中国农业银行股份有限公司《2025 年度可持续发展报告》选定信息的报告。

一、结论

我们对中国农业银行股份有限公司（以下简称“农业银行”）《2025 年度可持续发展报告》中 2025 年度的以下信息（以下简称“需鉴证的可持续发展信息”）执行了有限保证的鉴证业务：

经济绩效指标

- 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）

环境绩效指标

- 绿色贷款余额（万亿元）
- 自营绿色债券投资余额（亿元）
- 承销绿色债券（含碳中和债）份额（亿元）
- 颗粒物（PM）排放量（吨）
- 硫氧化物（SOx）排放量（吨）
- 氮氧化物（NOx）排放量（吨）
- 一氧化碳（CO）排放量（吨）

社会绩效指标

- 员工总人数（人）
- 按性别划分员工人数（人）
- 按年龄组别划分员工人数（人）
- 按地区划分员工人数（人）
- 按学历划分员工人数（人）
- 缴纳员工社保覆盖率（%）
- 新增人员数（人）

- 校园招聘录用人员性别占比（%）
- 员工整体流失率（%）
- 因公死亡人数（人）
- 因工伤损失工作日数（天）
- 员工培训覆盖率（%）
- 按性别划分员工培训覆盖率（%）
- 按雇员类别划分员工培训覆盖率（%）
- 按性别划分员工培训平均学时数（学时）
- 按雇员类别划分员工培训平均学时数（学时）
- 供应商总数（个）
- 按供应商注册地区划分供应商数量（个）
- 消费投诉数量（万件）
- 投诉办结率（%）
- 境内营业网点数量（万个）
- 县域营业网点数量（万个）
- 现金类自助设备总数（万台）
- 设置轮椅坡道营业网点数量（万个）
- “农情暖域”网点数量（万个）
- 县域贷款余额（万亿元）
- “惠农 e 贷”余额（万亿元）
- 832 个脱贫县贷款余额（万亿元）
- 160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额（亿元）
- “农银惠农云”平台覆盖县（区）数量（个）
- “农银惠农云”平台入驻机构数量（万个）
- 普惠贷款余额（万亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（万亿元）
- 对外捐赠（万元）
- 专利申请数（个）
- 专利授权数（个）
- 有效专利数（个）

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农业银行《2025 年度可持续发展报告》的需鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照《附录：可持续发展信息编制基础》（“编制基础”）所列标准编制。

我们对需鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含需鉴证的可持续发展信息及其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

二、形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

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

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM1)——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信, 我们获取的证据是充分、适当的, 为形成结论提供了基础。

三、使用限制

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

四、对需鉴证的可持续发展信息的责任

农业银行的董事负责:

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

五、编制需鉴证的可持续发展信息的固有限制

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。

六、注册会计师的责任

我们负责:

- 计划和实施鉴证工作, 以对需鉴证的可持续发展信息是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证;
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论; 及
- 向农业银行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述, 以作为形成结论的基础

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

- 1) 对农业银行参与提供《2025 年度可持续发展报告》可持续发展信息的相关部门进行访谈; 了解需鉴证的可持续发展信息的收集、汇总、复核和报告流程;
- 2) 对《2025 年度可持续发展报告》需鉴证的可持续发展信息实施分析程序, 并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释;
- 3) 对《2025 年度可持续发展报告》需鉴证的可持续发展信息获取基础数据, 抽样检查数据的准确性;
- 4) 重新计算;
- 5) 其他我们认为有必要的程序。

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低于合理保证鉴证业务。



毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国北京
二〇二六年三月三十日

附录：可持续发展信息编制基础

总资产 (亿元): 总资产为截至报告期末集团合并财务报表总资产账面价值。

发放贷款和垫款总额 (亿元): 发放贷款和垫款总额为截至报告期末集团合并财务报表发放贷款和垫款原值金额。

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)。

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

净利润 (亿元): 净利润为年度集团合并利润表净利润金额。

平均总资产回报率 (%): 平均总资产回报率为净利润除以期初和期末资产总额的平均值。

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。

纳税总额 (亿元): 纳税总额为本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。

股东权益 (亿元): 股东权益为截至报告期末合并财务报表股东权益合计金额。

股东分红 (亿元): 股东分红为年度普通股股东分红情况 (含税)。

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。

绿色贷款余额 (万亿元): 截至 2025 年末绿色贷款余额按照中国人民银行 2025 年制定的绿色贷款口径统计。截至 2024 年末绿色贷款余额按照金融监管总局 2020 年制定的绿色融资口径统计。

自营绿色债券投资余额 (亿元): 自营绿色债券投资余额是指本行自营投资组合内持有的符合《银行间债券市场发行绿色金融债券有关事宜公告》(中国人民银行公告 [2015] 第 39 号)、《中国绿色债券原则》(绿色债券标准委员会公告 [2022] 第 1 号) 要求且募集资金投向符合《绿色金融支持项目目录 (2025 版) 》的债券余额, 并根据指标口径调整了比较期数据。

承销绿色债券 (含碳中和债) 份额 (亿元): 承销绿色债券 (含碳中和债) 份额指本行承销的将所得资金专门用于符合《绿色金融支持项目目录 (2025 年版) 》、《绿色债券支持项目目录 (2021 年版) 》标准的项目或为这些项目进行再融资的债券的承销份额。

颗粒物 (PM) 排放量、硫氧化物 (SOx) 排放量、氮氧化物 (NOx) 排放量、一氧化碳 (CO) 排放量 (吨): 颗粒物 (PM) 排放量、硫氧化物 (SOx) 排放量、氮氧化物 (NOx) 排放量、

一氧化碳 (CO) 排放量为本行根据《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南 (试行) 》(国五标准) 计算, 其中排放量根据公务用车行驶里程 (公里) 及公务用车汽油消耗总量 (升) 计算得出。2025 年统计机构范围覆盖为总行、境内 37 家一级分行本部、总行本级机构、香港分行, 2024 年统计机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、总行本级机构、境内子公司。

员工总人数 (人): 员工总人数指本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等。不包括劳务派遣用工。

按性别划分员工人数 (人): 男性员工人数是指截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的男性正式员工; 女性员工人数是指截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。

按年龄组别划分员工人数 (人): 截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各年龄类别员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

按地区划分员工人数 (人): 截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各地区类别员工人数。根据员工入职地进行分类, 分别统计注册在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区、中部地区、西部地区、东北地区、境外分子行及代表处、综合化经营子公司等员工数量。

按学历划分员工人数 (人): 截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各学历类别员工人数。根据员工最高学历进行分类, 分别统计最高学历为博士学历、硕士学历、本科学历、本科以下的员工数量。

缴纳员工社保覆盖率 (%): 截至报告期末, 本行各级各类员工实际缴纳社会保险的员工人数 / 各级各类在岗员工人数。

新增人员数 (人): 报告期内本行通过校园招聘等途径新增入行的合同制员工数。

校园招聘录用人员性别占比 (%): 校园招聘录用人员男性 (女性) 占比 = 当年校园招聘录用男性 (女性) 员工数 / 当年校园招聘录用总人数。

员工整体流失率 (%): 员工整体流失率 = 当年主动离职 (辞职) 的员工数 / 上年末员工数 (正式合同)。其中, 当年主动离职 (辞职) 的员工指集团范围内签有劳动合同的主动离职 (辞职) 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等全部主动离职 (辞职) 的员工。

因公死亡人数 (人): 本行境内机构范围内, 按照国家和各地政府有关法规政策认定的因工死亡人数。

第三方声明



温室气体排放及能源与资源消耗数据第三方声明

本报告以中国农业银行股份有限公司为主体，涵盖中国农业银行全集团各运营机构 2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日温室气体排放及主要能源消耗数据。

指标	2025
温室气体总排放量¹	
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	151,438.27
固定源排放	73,200.97
移动源排放	78,237.30
范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	1,897,968.77
范围一、范围二温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	2,049,407.04
范围一、范围二人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	3.63
范围三 ² ：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	27,234.40
范围一、范围二、范围三温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	2,076,641.44
范围一、范围二、范围三人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	3.67
能源与资源消耗³	
综合能源消耗量（吨标准煤） ⁴	540,244.51
人均综合能源消耗量（吨标准煤/人）	0.96
直接能源消耗量（吨标准煤）	76,438.11
人均直接综合能源消耗量（吨标准煤/人）	0.14
天然气（立方米）	23,461,202.00
汽油（升）	35,225,228.00
柴油（升）	1,486,386.00
液化石油气（吨）	556.00
燃煤（吨）	6,443.00
间接能源消耗量（吨标准煤）	463,806.40
人均间接综合能源消耗量（吨标准煤/人）	0.82
外购电力（兆瓦时）	3,094,197.07
外购热力（百万千焦）	2,448,112.00
耗水总量（吨）	27,363,702.00
人均耗水量（吨/人）	48.41
外购办公用品纸总量（吨）	12,200.37
厨余垃圾（吨）	3,287.35
办公垃圾（吨）	5,538.13

¹ 温室气体排放量计算方法：温室气体核算范围及相关要求依据 ISO14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》、《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，温室气体排放因子及活动水平数据依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》、《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》、生态环境部和国家统计局发布的 2023 年电力二氧化碳排放因子（区域电力平均二氧化碳排放因子）、“Ecoinvent 数据库”、“中华人民共和国工业和信息化部重点原材料行业双碳公共服务平台-原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）”；温室气体排放总量为直接排放量（范围一）和间接排放量（范围二、范围三）之和。

² 范围三包含类别 1：购买的商品和服务（城市用水、外购办公用品）；类别 5：运营活动的航空旅行（商务舱、办公垃圾）。

³ 温室气体排放与能源消耗相关数据统计为集团口径，包括总行本部及本级机构、境内分行本部、香港分行、各城市分公司等各级机构；厨余垃圾、办公垃圾的统计口径为总行本部及本级机构、境内分行本部、香港分行。

⁴ 各项能源综合能耗数据参考《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）。

中国国检测试控股集团股份有限公司
 负责人签章：
 声明时间：2026 年 3 月

因工伤损失工作日数（天）：本行境内机构范围内，按照国家和各地政府有关法规政策认定的因工伤损失工作日数。

员工培训覆盖率（%）：各级干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数 / 各级各类在岗干部员工人数。

按性别划分员工培训覆盖率（%）：按照各性别类别干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数 / 各级各类在岗干部员工人数。

按雇员类别划分员工培训覆盖率（%）：按照二级分行及机构划分的干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数 / 各级各类在岗干部员工人数。

按性别划分员工培训平均学时数（学时）：按照各性别类别干部员工实际参加脱产培训和网上学习的平均学时。

按雇员类别划分员工培训平均学时数（学时）：按照二级分行及机构划分的干部员工实际参加脱产培训和网上学习的平均学时。

供应商总数（个）：报告期内，总行及境内分行年度履约供应商数量。

按供应商注册地区划分供应商数量（个）：报告期内，对总行及境内分行履约供应商进行地区划分。根据供应商注册地进行分类，分别统计注册在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区、中部地区、东北地区、西部地区、境外及其他的供应商数量。

消费投诉数量（万件）：包括监管投诉、客服投诉、网点现场投诉等。为反映客户投诉实际情况，本报告中的消费投诉数量已剔除重复投诉，以及为打击治理电信网络新型违法犯罪而开展的“断卡行动”有关投诉等。

投诉办结率（%）：投诉办结率 = 各渠道已办结投诉量 / 各渠道投诉总量 x 100%。

境内营业网点数量（万个）：截至报告期末本行在中国大陆境内范围的持牌营业网点数量。参考《银行营业网点服务基本要求》（GB/T 32320-2015）。

县域营业网点数量（万个）：截至报告期末本行在三农金融事业部下的一级支行和二级分行下辖营业网点。

现金类自助设备总数（万台）：截至报告期末本行在中国大陆境内范围的取款机（ATM）和存取款一体机（CRS）数量。参考《银行卡自动柜员机（ATM）终端技术规范》（JR/T 0002-2016）。

设置轮椅坡道营业网点数量（万个）：截至报告期末本行在中国大陆境内范围的网店内设置轮椅坡道的（含地面平坦无需坡道的）网点数量。参考《银行营业网点无障碍环境建设规范》（GB/T 41218-2021）。

“农情暖域”网点数量（万个）：截至报告期末本行在中国大陆境内范围的挂牌“农情暖域”服务品牌标识的网点数量。参考《关于开展“农情暖域”网点服务品牌推广挂牌工作的通知》。

县域贷款余额（万亿元）：本行通过三农金融事业部所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

“惠农 e 贷”余额（万亿元）：“惠农 e 贷”是农业银行采取线上线下相结合方式为广大农民量身打造的农户贷款品牌，具体包括通过移动作业设备受理的“惠农 e 贷”（白名单）、“惠农 e 贷”（抵押）、农户小额贷款、农村个人生产经营贷款、农民购建房贷款等，以及客户通过互联网全自助办理的惠农网贷。

832 个脱贫县贷款余额（万亿元）：本行通过位于国家 832 个脱贫县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额（亿元）：本行通过位于 160 个国家乡村振兴重点帮扶县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

“农银惠农云”平台覆盖县（区）数量（个）：本行“农银惠农云”平台客户所在地涉及的县（区）数量。

“农银惠农云”平台入驻机构数量（万个）：注册成为本行“农银惠农云”平台客户，使用云平台相关服务功能的机构数量。

普惠贷款余额（万亿元）：根据央行、金融监管总局、证监会、国家外汇局联合印发的《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》，普惠贷款包括单户授信小于 1,000 万元（含）的小微企业贷款、个体工商户经营性贷款、小微企业主经营性贷款、单户授信小于 500 万元（含）的农户生产经营贷款、创业担保贷款和助学贷款。并根据指标口径调整了比较期数据。

普惠型小微企业贷款余额（万亿元）：根据《中国银保监会办公厅关于 2023 年加力提升小微企业金融服务质量的通知》（银保监办发〔2023〕42 号），普惠型小微企业贷款指单户授信总额 1,000 万元及以下的小微企业法人贷款，以及单户授信总额 1,000 万元及以下的个体工商户、小微企业主经营性贷款，普惠型小微企业贷款不含票据贴现及转贴现业务数据。

对外捐赠（万元）：对外捐赠金额为集团对外捐赠的公益性捐赠总额（不包括员工捐款），并根据指标口径调整了比较期数据。

专利申请数（个）：报告期内本行范围内向国家知识产权局提交并获得受理的专利申请数量。

专利授权数（个）：根据《中华人民共和国专利法》第三条规定“国务院专利行政部门负责管理全国的专利工作；统一受理和审查专利申请，依法授予专利权。”报告期内专利授权数指本年度本行由国务院专利行政部门授予专利权的件数。

有效专利数（个）：截至报告期末本行范围内已获国家知识产权局授权、且在专利权有效期内的专利数量。

《负责任银行原则（PRB）》 报告和自评估

原则 1：一致性

我们将确保业务战略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所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。

业务模式

章节索引：关于本行

本行构建完善可持续发展治理体系，突出“服务乡村振兴领军银行”和“服务实体经济主力银行”两大定位，全面实施“三农”普惠、绿色金融、数字经营三大战略。将可持续发展理念与全面的业务组合、庞大的分销网络和领先的技术平台深度融合，积极应对气候变化，努力实现绿色低碳发展，服务广泛的利益相关方，为国家经济发展和人民幸福生活贡献金融力量。

截至 2025 年末，本行在中国境内设有营业网点 2.28 万个，其中县域营业网点 1.29 万个，实现县域地区全覆盖；切实维护 8.96 亿客户的消费者权益；为 67 万股东提供持续稳定的投资回报。

战略一致性

章节索引：环境议题 - 应对气候变化 - 气候相关战略及转型计划

本行在《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025 年）》、推动绿色金融高质量发展实施方案等一系列政策文件中充分融入可持续发展理念，以期在服务国家经济、社会与环境高质量发展方面作出更大贡献。每年制定绿色金融 / 碳达峰碳中和工作方案，明确年度工作目标和重点任务。修订印发《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，稳妥有序推进自身运营实现碳达峰碳中和。加入联合国全球可持续发展投资者联盟，先后签署《“一带一路”绿色投资原则》和《负责任银行原则》，积极支持联合国可持续发展目标和《巴黎协定》的落实。

原则 2：影响与目标设定

我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

影响分析

章节索引：环境议题 - 应对气候变化 - 气候相关战略及转型计划

本行遵循监管要求，立足战略定位，分析业务活动、产品和服务对应对气候变化、生物多样性保护、社会责任等方面的影响，了解广泛利益相关方，评估出重要影响领域为乡村振兴和绿色金融（应对气候变化）。

目标、目标实施和行动计划 / 转型计划

章节索引：社会议题 - 乡村振兴 - 战略
环境议题 - 应对气候变化 - 指标与目标；气候相关战略及转型计划

乡村振兴领域

“十四五”期间，本行设定服务乡村振兴广度深度明显提升、县域业务实现高质量跨越式发展、县域市场领军银行地位得到巩固提升三个主要目标。

“十四五”以来，本行深入贯彻党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，始终聚焦主责主业，全力助力农业强国建设和城乡融合发展，“三农”和县域贷款投放力度持续加大，金融科技和服务手段持续强化，风控水平大幅提升，“三农”金融品牌形象进一步提升。

绿色金融（应对气候变化）领域

本行从投融资层面和运营层面制定绿色金融（应对气候变化）领域目标。投融资层面，制定绿色贷款增速持续高于全行各项贷款平均增速；发行、承销和投资绿色债券相关目标；运营层面，提出建设绿色网点、推进绿色用能、打造绿色后勤等十二大重点任务。

本行全面推进《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025 年）》、绿色金融高质量发展实施方案等落地实施，将可持续发展理念融入经营管理各领域、全过程；出台年度绿色金融 / 碳达峰碳中和工作方案，细化年度发展目标和具体工作措施；修订《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，优化自身节能降碳目标和实现路径；进一步加强气候相关风险量化分析，构建完善气候相关风险压力测试体系，持续拓展压力测试范围，提升风险应对能力。截至 2025 年末，本行绿色贷款余额 5.93 万亿元，2025 年 2 月，本行发行 600 亿元绿色金融债；8 月发行 60 亿元浮息绿色金融债。2025 年，承销绿色债券（含碳中和债）90 期，发行规模 2,740 亿元，承销份额 611 亿元。承销发行可持续发展挂钩债券 1 只、承销份额 2 亿元。截至 2025 年末，自营绿色债券投资余额 1,578 亿元，较上年末增速 36.6%。

原则 3：客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

客户和顾客参与

章节索引：社会议题 - 乡村振兴 - 战略
环境议题 - 应对气候变化 - 战略

乡村振兴领域

- 政策制定

加强服务乡村振兴统筹谋划。落实中央一号文件精神，出台《关于贯彻中央农村工作会议精神 扎实推进 2025 年金融服务乡村全面振兴工作的意见》。出台 2025 年服务乡村振兴和“三农”县域业务 2025 年工作要点，明确全行服务乡村振兴目标任务。

持续优化信贷政策制度和流程。出台 2025 年“三农”信贷政策指引，明确差异化政策。进一步优化乡村振兴重点领域信贷政策，优化信贷业务流程，助力推动涉农产业发展壮大。加强绿色审批通道建设，将符合条件的信贷业务纳入优先办结范围。

加大“三农”县域资源倾斜力度。强化政策传导，进一步调动服务乡村振兴积极性。加强县域支行分类指导管理，匹配差异化政策。继续倾斜配置乡村振兴领域信贷规模，优先保障“三农”县域信贷投放需求。将固定资产、财务费用、激励工资等向服务乡村振兴一线倾斜，对乡村振兴重点领域贷款实施优惠内部资金转移定价和经济资本计量折扣政策。

- 计划 / 实施的行动

提升农村基础金融服务能力。本行坚持深化线上线下协同经营，大力推动乡村振兴金融服务下沉，不断完善“物理网点 + 自助设备 + 互联网金融 + 惠农通服务点 + 远程银行 + 流动金融服务”的“六位一体”农村服务渠道体系，有效延伸乡村基础金融服务网络，“三农”县域业务形成独特优势。

做优重点领域金融服务。聚焦保障粮食安全、巩固拓展脱贫攻坚成果、城乡融合发展、农户金融服务、数字乡村建设、低碳乡村建设等重点领域，持续加强金融服务支持，完善客户、资金、场景、模式、政策、产品等专业服务体系，扎实推动乡村振兴各项工作落地见效。

绿色金融（应对气候变化）领域

- 政策制定

本行聚焦碳达峰碳中和目标，制定《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025 年）》和绿色金融高质量发展实施方案等，将可持续发展理念融入经营管理各领域、全过程。出台年度绿色金融 / 碳达峰碳中和工作要点，细化年度发展目标和具体工作措施。完善多层次政策体系，将绿色低碳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。完善绿色金融重大项目库机制，加强重大项目营销和项目库动态管理。修订印发《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，明确节能减排目标，理顺管理职能。

- 计划 / 实施的行动

本行推动落实《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025 年）》和绿色金融高质量发展实施方案等要求，全面推进经营管理绿色转型。在年度信贷政策指引、“三农”信贷政策指引和普惠金融信贷政策指引，明确重点支持的产业、区域和项目，扩大绿色金融服务覆盖面，统筹支持乡村振兴、普惠小微和实体经济绿色转型。鼓励发展转型金融，促进传统产业绿色改造升级。制定 2025 年度绿色金融重大项目名单，年内新入库项目超 800 个。聚焦基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型等重点领域，加大信贷资金供给。推动“三农”和绿色融合创新，优化三农产品创新基地设置，围绕山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、农业减排固碳、废弃矿山生态修复等领域，加强产品和服务模式创新。落实《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，稳步推进自身节能降碳。

业务机遇

章节索引：社会议题 - 乡村振兴
环境议题 - 应对气候变化 - 战略

乡村振兴领域

本行围绕推进乡村全面振兴、城乡融合发展，加大金融供给力度。截至 2025 年末，本行县域贷款余额 10.9 万亿元，增长 11.0%。粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额 1.21 万亿元。在 832 个脱贫县贷款余额 2.53 万亿元，增长 11.0%；160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额 4,800 亿元，增长 9.9%。“惠农 e 贷”余额 1.84 万亿，增速 22.9%。“农银惠农云”平台覆盖 2,682 个县（区），入驻机构 36.7 万个，服务客户超 680 万户。积极承销乡村振兴主题信用债券，2025 年主承销乡村振兴债 85 亿元，同比增长 12.7%，累计承销份额市场排名第一。

绿色金融（应对气候变化）领域

- 绿色贷款

将绿色低碳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，统筹支持乡村振兴、普惠小微和实体经济绿色转型。完善绿色金融重大项目库机制，制定 2025 年度绿色金融重大项目名单，年内新入库项目超 800 个。聚焦基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型等重点领域，加大资金供给。截至 2025 年末，绿色贷款余额 5.93 万亿元，较上年末增长 18.7%。

- 绿色债券

发行绿色债券。2025 年 2 月，本行发行 600 亿元绿色金融债，发行规模创国内绿色金融债单期发行最大纪录。2025 年 8 月，发行 60 亿元浮息绿色金融债，期限 3 年，票面利率为 7 天逆回购利率 +40BP，为市场首单挂钩人民银行公开市场操作利率的浮息金融债券。

承销绿色债券。2025 年，承销绿色债券（含碳中和债）90 期，发行规模 2,740 亿元，承销份额 611 亿元。承销发行可持续发展挂钩债券 1 只、承销份额 2 亿元。

投资绿色债券。截至 2025 年末，自营绿色债券投资余额 1,578 亿元，较上年末增速 36.6%。

原则 4：利益相关方

我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。

利益相关方的识别和咨询

章节索引：议题重要性评估

本行遵循财政部、人民银行、上交所、香港联合交易所可持续相关披露要求，结合银行业和本行经营业务特点，通过在线问卷、管理层会议、专家评审会等多渠道开展尽职调查和利益相关方沟通，对可持续发展议题进行识别、分析和重要性评估。

尽职调查是本行得出影响重要性分析结果的重要方式，主要流程包括识别关键利益相关方、设计与发放调研问卷、确定利益相关方权重、综合评估形成调研分析结果等。2025 年度，本行采用问卷调查、利益相关方座谈会及专家评分三种方式提升调研结果的精确性和平衡性。

本行持续组织开展与政府和监管机构、投资者和债权人、客户等各类利益相关方沟通活动，主动倾听各利益相关方在可持续发展议题上的关切与期待，深入了解其核心诉求与价值关切。通过线上线下渠道，积极宣介本行可持续发展战略、目标与实践成果，提升信息透明度，推动可持续发展理念在内外部的传播与认同。

原则 5：管理与文化

我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

负责任银行原则实施的治理架构

章节索引：ESG 治理安排
社会议题 - 乡村振兴 - 治理
环境议题 - 应对气候变化 - 治理

本行持续完善上下贯通的可持续发展治理架构。董事会充分发挥战略部署和决策引领作用，下设战略规划与可持续发展委员会、以及“三农”金融与普惠金融发展委员会、提名与薪酬委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计委员会、关联交易控制委员会等与可持续发展议题高度相关的专委会。在董事会战略规划与可持续发展委员会下设立可持续发展工作组，由董事会秘书任组长，强化对董事会可持续发展治理决策的支撑。高管层落实可持续发展重点议题管理，保障可持续发展决策目标的高效实施。

乡村振兴领域

本行董事会设立“三农”金融与普惠金融发展委员会，负责制定全行“三农”业务发展规划、年度计划，审议“三农”业务重大决策部署，确保在战略决策层面及时落实中央服务“三农”的要求。高级管理层设立三农及普惠金融事业部管理委员会，协调落实董事会相关战略决策和整体部署，负责审议并组织实施“三农”业务年度经营计划，协调解决“三农”业务发展中的重大事项，确保本行“三农”普惠战略决策落地实施。

绿色金融（应对气候变化）领域

本行董事会决定本行发展战略（包括“三农”普惠、绿色金融、数字经营），审议批准本行全面风险管理报告（含环境与气候相关金融风险）。本行高级管理层负责根据董事会及董事会专委会决议，推动落实“双碳”工作，统筹协调气候相关风险、绿色金融管理工作，制定落实风险管理策略和风险偏好，持续提升绿色金融管理水平。高级管理层设立绿色金融 / 碳达峰碳中和工作委员会，由行长担任主任委员。绿色金融 / 碳达峰碳中和工作委员会是本行绿色金融 / 碳达峰碳中和工作议事、协调和决策机构，统筹规划本行绿色金融 / 碳达峰碳中和工作，协调落实董事会有关绿色金融 / 碳达峰碳中和工作的战略决策和整体部署，审议绿色金融 / 碳达峰碳中和重大政策措施和年度工作报告，部署绿色金融重点工作。

形成负责任银行文化

章节索引：ESG 治理安排 - 治理层履职能力；信息报告、监督及考核机制
环境议题 - 应对气候变化 - 气候相关战略及转型计划

一薪酬与可持续发展挂钩

本行持续将绿色贷款、乡村振兴贷款、普惠贷款等可持续发展相关指标纳入高级管理人员绩效考核评价体系，将薪酬资源与绩效考核结果等情况挂钩分配，完善公司治理与激励约束机制，有效发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

一能力建设、可持续发展培训

持续提升治理层可持续发展专业能力。本行董事通过线上、线下等多种形式，定期参与各类履职培训活动，深入理解国家战略动向，未来经济走势及行业发展趋势，切实提高董事会治理水平。

加强专业人才培养。持续推进绿色金融人才库建设，面向总分行等单位的入库绿色金融人才，开展分层次、全覆盖专项培训，组织入库人才围绕环境、气候等相关领域开展课题研究，并通过项目实践、研讨交流等多种方式，持续锻造高素质绿色金融人才队伍。举办农业农村绿色金融转型香港培训班，培训总分行农业农村绿色金融业务骨干。全行举办“绿色金融”专题培训 140 期，培训 6,600 余人次。在“农银 e 学”精选上线绿色金融相关课程 20 门，学习人次 1.9 万。以“农行大讲堂”为载体，邀请行内外专家围绕应对气候变化、绿色金融开展主题讲座，拓宽员工视野及思路。

风险与尽职调查流程

章节索引：环境议题 - 应对气候变化 - 风险和机遇管理

本行高度重视 ESG 风险对信用风险的影响，根据客户面临的潜在 ESG 风险程度，将客户划分为不同的风险类别，根据风险评估情况实施差别化管理措施。将 ESG 风险管理要求纳入信贷业务全流程，在尽职调查、审查、审批、存续期管理等业务各环节明确审核要点，实施动态评估，落实全流程管控要求，提高环境、社会和治理风险精细化管理水平。

一加强制度约束

本行高度关注企业在环境保护、安全生产、职业病预防等方面的合规表现，制定《中国农业银行信贷业务环境、社会和治理风险管理办法》，明确信贷业务调查审查人员应将 ESG 风险作为风险评估的重要内容，开展 ESG 风险评估，并提出 ESG 风险评估意见。本行持续优化信用评级政策，将 ESG 风险纳入客户信用评级考虑因素。2025 年，印发《关于持续强化环境、社会和治理风险客户管理的通知》，督促本行经营机构做好客户 ESG 风险信息收集，充分利用系统风险线索提示功能，加强客户 ESG 风险管理。

一ESG 尽职调查原则

在尽职调查过程中，本行经营机构根据实际情况，积极加强与行政主管部门、监管部门等各方面沟通，积极拓宽 ESG 风险信息收集渠道，多角度、多层面核查客户的 ESG 表现。充分考虑客户所处行业、区域等因素，对客户 ESG 风险因素进行评估，对钢铁、煤炭等 ESG 风险密集型行业，强化环境保护、安全生产、职业病预防等方面的合规性调查审查。

本行对 A、B、C 等 3 个 ESG 风险类别的客户施行差异化风险管理措施，如针对 A 类客户，要求提高存续期管理 ESG 风险检查频次；对 ESG 风险关注度较高的客户，要求客户提交 ESG 风险报告，订立加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，以及在管理 ESG 风险方面违约时的救济条款。

原则 6：透明度与负责制

我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

本行每年聘请外部第三方鉴证单位对报告部分关键数据开展独立鉴证工作，提升报告信息公信力与内容可靠性，详见本报告《第三方鉴证报告》。

感谢您阅读《中国农业银行 2025 年度可持续发展报告》，为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升可持续发展能力和水平，我们衷心欢迎您参与可持续发展利益相关方调查问卷，我们将根据您的反馈结果对议题进行重要性排序，并在未来的可持续发展工作和报告编制中重点回应。



中国农业银行
可持续发展利益相关方
调查问卷