

耕云
美丽中国
共创幸福生活



中國北京市東城區建國門內大街69號
郵編: 100005
客服電話: 95599
網址: www.abchina.com



歡迎關注
中國農業銀行
官方網站



中國農業銀行股份有限公司

2024 年度可持續發展報告

可持續發展報告



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中國農業銀行股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
股份代號: 1288

報告編制說明

報告主體

本報告主體為中國農業銀行股份有限公司及其子公司。

編制依據

本報告按照財政部等九部委聯合發布的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》以及香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》的要求編制。參照全球可持續發展準則委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）、聯合國可持續發展目標（SDGs）。

報告原則

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

重要性：本報告明確區分重要可持續信息與其他信息，并綜合考慮各種實際情況，對可持續信息進行適當匯總與分解。

可靠性：本報告披露的可持續信息具有可靠性，信息真實、完整、中立和準確。

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

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

可驗證性：本報告披露的可持續信息能夠通過該信息本身或者生成該信息的輸入值加以證實。

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

及時性：本報告與財務報表同時披露，及時滿足信息使用者的信息需求。

量化：本報告參考使用相關量化標準和慣例對關鍵績效指標進行計量。

報告期間

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

發布形式

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

更多報告

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

聯系方式

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

重要提示

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

目錄

02	關於本行
04	釋義
06	董事長致辭
08	金融支持可持續發展
10	議題重要性評估
10	雙重重要性分析
12	盡職調查、利益相關方溝通
14	議題重要性分析結論
16	ESG 治理安排
16	董事會聲明
16	治理架構
20	治理層履職能力
21	信息報告、監督及考核機制

102	榮譽獎項
106	ESG 数据表
116	對標索引表
122	第三方鑒證報告

1	典型案例
46	山東分行綠色金融案例
62	內蒙古分行「金融村主任」案例

01 環境 议题

24	應對氣候變化
48	污染物排放
49	廢弃物處理
50	生態系統和生物多樣性保護
51	環境合規管理
52	能源利用
53	水資源利用
53	循環經濟

02 社會 议题

56	鄉村振興
64	普惠金融
69	社會貢獻
73	創新驅動
75	科技倫理
76	供應鏈安全
78	平等對待中小企業
78	消費者權益保護 （產品和服務安全與質量）
85	数据安全與客戶隱私保護
90	員工

03 治理 议题

98	反商業賄賂及反貪污
101	反不正當競爭

關於本行

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

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

截至 2024 年末，本行總資產 432,381.35 億元（人民幣，下同），發放貸款和墊款總額 249,061.87 億元，吸收存款 303,053.57 億元，資本充足率 18.19%，全年實現淨利潤 2,826.71 億元。納稅總額 1,182.40 億元，每股社會貢獻值 3.53 元。

截至 2024 年末，本行在中國境內設有營業網點 2.26 萬個，其中縣域營業網點 1.27 萬個，實現縣域地區全覆蓋。本行高度重視各利益相關方，切實維護 8.8 億客戶的消費者權益，陪伴 45 萬幹部員工的職業成長，為 47 萬股東提供持續穩定的投資回報，誠信對待 13,491 家供應商，近五年志願活動時長累計超 80 萬小時。



432,381.35 億元

總資產

249,061.87 億元

發放貸款和墊款總額

2,826.71 億元

全年實現淨利潤

303,053.57 億元

吸收存款

1,182.40 億元

納稅總額

18.19%

資本充足率

3.53 元

每股社會貢獻值



1.27 萬個

其中縣域營業網點

實現縣域地區全覆蓋

8.8 億

切實維護 8.8 億客戶的消費者權益

45 萬

陪伴 45 萬幹部員工的職業成長

47 萬

為 47 萬股東提供持續穩定的投資回報

13,491 家

誠信對待 13,491 家供應商

80 萬小時 +

近五年志願活動時長累計超 80 萬小時

釋義

在本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有如下涵義。

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

17	氣候相關機遇	指	氣候變化對本行產生的潛在積極影響，或全球緩解和適應氣候變化的努力可能為本行帶來的機遇
18	物理風險	指	包括急性物理風險和慢性物理風險，這些風險可能給本行帶來財務影響。急性物理風險產生于與天氣有關的事件，如風暴、洪水、乾旱或熱浪；慢性物理風險來自氣候的長期變化，包括降水和溫度的變化
19	轉型風險	指	向低碳經濟轉型所面臨的風險，包括政策、法律、技術、市場和聲譽等方面的風險
20	轉型計劃	指	本行向低碳經濟過渡的目標、行動或資源，包括減少溫室氣體排放的行動等
21	價值鏈	指	與本行的商業模式和所處的外部環境有關的全部活動、資源和關係
22	供應鏈	指	為本行提供產品或服務的上游實體所開展的一系列活動
23	循環經濟	指	資源循環型經濟模式，即以資源節約和循環利用為特徵、與環境和諧的經濟發展模式
24	利益相關方	指	權益受到或可能受到本行活動影響的個人或團體，如員工、客戶、供應商、投資者等
25	情景分析	指	在不確定的條件下，確定和評估未來事件的潛在結果範圍的過程和方法
26	氣候韌性	指	本行針對氣候相關變化、發展或不確定性作出調整的能力。氣候韌性包括管理氣候相關風險和捕捉氣候相關機遇的能力（包括應對及適應氣候相關轉型風險和氣候相關物理風險的能力）。本行的氣候韌性同時包括其對氣候相關變化、發展和不確定性的策略韌性及營運韌性
27	氣候適應性	指	本行管理與氣候有關的風險和從與氣候有關的機遇中獲益的能力，包括其戰略適應性和應對氣候相關變化或不確定性的業務適應性
28	溫室氣體	指	《京都議定書》列明的 7 種溫室氣體，包括二氧化碳（CO ₂ ）、甲烷（CH ₄ ）、一氧化二氮（N ₂ O）、氫氟碳化物（HFCs）、三氟化氮（NF ₃ ）、全氟化碳（PFCs），以及六氟化硫（SF ₆ ）
29	公噸二氧化碳當量	指	通用計量單位。代表每種溫室氣體的全球變暖潛力值，指氣體的公噸數乘以其全球變暖潛勢（GWP）
30	農銀匯理	指	農銀匯理基金管理有限公司
31	農銀國際	指	農銀國際控股有限公司
32	農銀金租	指	農銀金融租賃有限公司
33	農銀投資	指	農銀金融資產投資有限公司
34	農銀理財	指	農銀理財有限責任公司

董事長致辭



谷澍

董事長

2024 年是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年。農業銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹落實黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，全面落實中央經濟工作會議和中央金融工作會議部署，堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，深入踐行金融工作的政治性、人民性。一年來，我們積極踐行全球發展倡議和可持續發展承諾，聚焦本源主業，全力做好「五篇大文章」，識別可持續風險和機遇，積極穩妥推進雙碳目標，服務廣泛的利益相關方，為經濟社會發展提供穩健、可持續、高質量的金融服務。

強化頂層設計，構建完善中國特色可持續發展公司治理。農業銀行堅持黨的全面領導，全面落實「兩個一以貫之」要求，持續深化正風肅紀反腐，積極培育和踐行中國特色金融文化。把黨的領導貫徹到公司治理全過程，持續完善上下貫通的可持續發展治理架構，在董事會戰略規劃與可持續發展委員會下設可持續發展工作組，高管層及其專委會落實可持續發展重要議題管理。遴選 ESG 專家和女性董事，開展可持續發展相關培訓，優化治理層履職能力和決策效能。整體推進、全面深化可持續發展管理體系建設，明確可持續發展總體目標和實施路徑。按照國家統一的可持續披露準則體系建設進程，做好中國特色可持續信息披露。作為國內首家金融機構，被中央廣播電視總臺、中國企業改革與發展研究會授予「ESG 榜樣示範基地」稱號。

踐行國之大者，始終推動經營發展與國家戰略同向同行。緊緊圍繞高質量發展這個首要任務，我們聚焦縣域農村金融和「五篇大文章」，不斷豐富金融產品和服務供給，着力提高金融資源配置效率和服務實體經濟質效。堅持農行姓「農」，以更大力度服務鄉村振興。截至 2024 年末，縣域貸款余額 9.85 萬億元，占境內貸款比重超 40%。糧食和重要農產品保供相關領域貸款余額超 1 萬億元，鄉村產業、鄉村建設貸款分別增長 21.0%、14.8%。連續四年在服務鄉村振興監管考評中榮獲最高等級「優秀」。全力守住不發生規模性返貧致貧的底線。832 個脫貧縣和 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款增速 13.0% 和 14.7%，均高于全行貸款平均增速。連續 3 年獲得「全球最佳減貧案例」，案例覆蓋本行全部定點幫扶縣。實體經濟金融供給力度大，「五篇大文章」持續做優做實。戰略性新興產業貸款、綠色信貸、養老產業貸款等增速均在 20% 以上；央行口徑普惠金融貸款余額 4.66 萬億元，居同業第一。入選人民日報社 2024 金融高質量發展案例。

提升氣候適應性，持續擦亮高質量發展鮮明底色。我們遵循「先立後破」原則，豐富綠色金融手段，支持傳統行業低碳轉型，有序推進自身雙碳目標，服務美麗中國建設，參與應對氣候變化全球治理。以綠色信貸為主體，不斷完善多層次立體化綠色投融資業務體系。截至 2024 年末，綠色信貸業務余額 4.97 萬億元，增長 22.9%，折合年減排二氧化碳當量 14,833 萬噸。自營綠色債券投資余額 1,656 億元，增長 14.8%。按年開展溫室氣體碳盤查。2024 年全集團碳排放總量 214 萬噸，人均碳排放量 4.6 噸，均較上年有所下降。綠色網點 2,681 家，積極打造多樣化「碳中和」網點。對 ESG 風險實施全面覆蓋、分類管理和全程管控，做好高碳行業轉型風險管理，對電力、鋼鐵等 10 個碳密集行業開展氣候風險敏感性壓力測試。榮獲國際金融論壇（IFF）第五屆「全球綠色金融獎－年度獎」、中國銀行業協會「綠色銀行評價先進單位」。

增進民生福祉，攜手共創普惠包容發展環境。我們以客戶滿意、員工滿意為標準，持續回報投資者，重視各利益相關方的訴求，不斷提升金融服務的可及性、多樣性、普惠性。農業銀行橫跨城鄉，是全國唯一一家網點覆蓋所有建制縣的金融機構，近年保持高海拔地區、偏遠地區網點數量穩中有增，持續努力打通金融服務的最遠一公里。提供全方位、集約化的線上服務，手機銀行月活躍客戶數達 2.5 億，持續領先同業。堅持金融為民，從老百姓急難愁盼問題中找準發力點。精準對接消費金融需求，個人消費類貸款（含信用卡透支）增加 2,943 億元，增速 28.3%，增量增速均同業領先。打造「農銀養老」服務品牌，全行所有網點完成適老化改造。客戶體驗和服務效能進一步提升，網點客均等待時間壓降 20%。呵護發展根基，關心關愛員工，推動幹部人才培養。累計建成小食堂、小浴室等各類「職工之家」設施超 10 萬個，新選拔 3,000 余名青年英才入庫培養，員工問卷調查整體滿意度提升 4 個百分點。維護股東權益，與廣大投資者分享成長收益。總市值漲幅連續第二年居可比同業首位，保持高比率穩定的現金分紅，賦予 H 股股東人民幣分紅選擇權，增強投資者獲得感和便利度。「農銀公益」品牌建設持續深入，在 2.2 萬家網點建立「農情暖域」工會驛站，年內 6.3 萬名青年志願者服務時長達 13.2 萬小時，凝聚金融向善力量，向社會傳遞農行溫度。

賦能科技創新，加快推進智慧銀行建設。科技創新是引領新質生產力發展的核心驅動。我們深化數字化轉型和構建智慧銀行的戰略選擇，推進數智化集約化改革，提高金融服務的可得性和適配性。強化科技支撐能力。制定實施「人工智能+」創新綱要，部署 AI 全面建設與深度應用；企業級寬表主體工程順利收官，用數門檻不斷降低；分布式核心工程建設取得歷史性突破，24 個核心業務系統模塊和客戶數據全部實現分布式平台運行。以「數據+算法」驅動產品服務和渠道智能化。截至 2024 年末，「農銀 e 貸」貸款余額 5.73

萬億元；「農銀惠農雲」平台覆蓋 2,657 個縣（區），服務超 650 萬用戶。持續築牢科技安全根基。持續增強網絡安全實戰攻防能力，不斷強化容災和業務連續性保障；建立「矩陣式」數據安全管理體系，將數據安全和個人信息保護貫穿業務經營全流程。

農業銀行的首份可持續發展報告，記錄了肩負的大行責任與擔當，也承載着可持續發展的目標和方向。在新的起點，我謹代表董事會，衷心感謝 45 萬員工的辛勤付出，8.8 億客戶的信任，47 萬投資者的選擇，1.3 萬家供應商的支持，監管部門以及社會各界的指導幫助！讓我們攜手同行，耕耘美麗中國，共創幸福生活。

潮平兩岸闊，風正一帆懸。2025 年是「十四五」規劃收官之年。農業銀行將始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實黨中央、國務院決策部署，完整、準確、全面貫徹新發展理念，堅持誠實守信、義利相兼的道德觀、經營觀，永葆追求卓越的恆心和自我革新的決心，推動經濟、社會和環境可持續發展，為中國式現代化建設貢獻應有力量。

谷澍

董事長

二零二五年三月二十八日

金融支持可持續發展

本行深入貫徹黨中央國務院重大決策部署，全面落實中央金融工作會議精神，研究制定跟進落實方案，積極將可持續發展理念融入經營管理，踐行社會責任，彰顯大行擔當。堅持當好金融服務鄉村振興的領軍銀行和服務實體經濟的主力銀行，聚焦服務「三農」主責主業，不斷加大實體經濟重點領域和薄弱環節金融供給，全力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」，科技金融服務體系逐步完善，綠色金融服務模式日益豐富，普惠金融服務質效持續提升，養老金融業務加快發展，數字金融服務能力不斷強化。

科技金融

本行積極創新金融產品和服務機制，助力高水平科技自立自強。圍繞國家科技戰略布局，加快打造和持續完善「科技金融服務中心—科技金融事業部或專職團隊—科技金融專業支行」三個梯度的立體化專業服務網絡。針對科技型企業技術含量高、創新能力強、輕資產等特徵，建立并持續優化專屬信貸服務體系，匹配差异化信貸支持政策。針對不同發展階段的科技型企業，打造全生命周期產品矩陣，積極研發專屬信貸產品，力爭生命周期、額度需求、典型客群全覆蓋。創新推出新興產業賦能貸，探索「貸款+外部直投」業務模式。籌組股權投資試點基金，儲備戰略性新興產業和未來產業項目。打造科技金融「政金企、產學研、投服創」生態圈。開展高頻次銀政企對接、科研机构營銷服務等，推動科技、產業、金融深度融合，全方位支持生物醫藥、商業航天等新興產業發展。截至 2024 年末，本行戰略性新興產業貸款余額 2.57 萬億元，新增 4,722 億元，增速 22.4%。

綠色金融

本行緊緊圍繞國家生態文明建設部署，深入實施綠色金融戰略，不斷完善適應生態文明建設和綠色低碳發展要求的治理架構、服務體系和風控機制，推動綠色金融高質量發展。持續推進《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021–2025 年）》、《關於加快推進綠色金融業務發展的指導意見》等落地實施，完善多層次政策體系，將綠色低碳要求納入信貸政策指引，優化行業信貸政策，引導綠色資金投向。完善綠色金融重大項目庫機制，聚焦清潔能源、基礎設施綠色升級、節能環保等重點領域，加大綠色產業資金支持力度。推動「三農」綠色融合發展，提升「三農」綠色金融服務力度。豐富綠色投融資服務體系，積極承銷發行綠色債券，開展綠色債券投資，創新 ESG 主題理財產品。出台綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點，細化年度發展目標和措施。穩步推進自身節能降碳，綠色金融業務取得積極進展，綠色銀行品牌形象持續彰顯。截至 2024 年末，綠色信貸業務余額 4.97 萬億元，增速 22.9%。

2.57 萬億元

戰略性新興產業貸款余額
增速 22.4% ▲

4.97 萬億元

綠色信貸業務余額
增速 22.9% ▲

普惠金融

本行持續深化「三農」普惠發展戰略，着力增強重點領域和薄弱環節金融服務適應性和普惠性，做深做實支持小微企業融資協調工作機制，構建具有本行特色的線上線下融合、雙向賦能發展模式，全面打造覆蓋信用類、抵質押類、政府增信類和供應鏈類等多情境信貸產品體系，持續完善普惠金融發展體制機制，有效滿足小微企業、個體工商戶、涉農經營主體等普惠客戶群體的多樣化金融需求，推動實現普惠金融信貸供給保量、穩價、優結構。截至 2024 年末，本行央行口徑普惠金融貸款余額 4.66 萬億元，增速 30.1%；普惠型小微企業貸款余額 3.23 萬億元，增速 31.3%，信貸支持 458.18 萬戶普惠型小微企業，普惠金融供給總量最大、服務覆蓋面最廣、可持續發展能力領先的主力軍地位進一步鞏固。

養老金融

本行主動服務積極應對人口老齡化國家戰略，持續助力養老保險體系建設，以滿足客戶養老金融需求為中心，提升養老金融覆蓋面、體驗感和精細度，不斷充實養老金融產品供給，打造人民滿意的養老金融特色銀行。不斷充實養老金融品牌內涵，在重陽節發布「農銀養老」服務品牌，以嶄新形象為長輩客戶提供更優質服務。優化養老服務金融，打造 300 家線下適老化服務示範網點，掌銀初步建成「養老社區」，為 60 歲以上客戶提供「一鍵通」遠程銀行服務，上線個人養老金保險產品線上購買免「雙錄」等便民惠民功能。截至 2024 年末，養老產業貸款余額 109.76 億元，較上年末增長 68%；實體社保卡、電子社保卡、醫保碼用戶數分別達 2.75 億、1.65 億、7,476 萬；養老金受托管理規模¹達 3,166.93 億元，客戶數量及業務規模保持穩健增長，養老金托管規模²達 7,519.50 億元，服務企業客戶超萬家。

數字金融

本行全面推進數字化時代下的智慧銀行建設，持續深化數據應用，提升人工智能創新應用水平，為業務高質量發展奠定堅實的數字化與智能化基礎。充分應用「數據+算法」開展產品創新，升級推出商戶 e 貸、微捷貸 3.0 等數字化產品，強化線上線下信息共享、資源共享，發布掌銀 10.0 版，金融服務半徑不斷擴展。加速推進數據層企業級寬表架構與數據工具建設，用數門檻不斷降低，為金融服務提質、產品服務創新提供底層數據支撐。分布式核心工程建設取得歷史性突破，信息系統在業務快速發展和分布式架構技術轉型等多重挑戰下保持平穩運行良好態勢。截至 2024 年末，「農銀 e 貸」貸款余額 5.73 萬億元，較上年末增長 34.8%；個人掌銀月活客戶數突破 2.5 億戶。

注：1. 含職業年金、企業年金及其它養老金受托資產規模。
2. 含職業年金、企業年金及養老金產品托管資產規模。

4.66 萬億元

央行口徑普惠金融貸款余額
增速 30.1% ▲

3.23 萬億元

普惠型小微企業貸款余額
增速 31.3% ▲

109.76 億元

養老產業貸款余額
增速 68% ▲

3,166.93 億元

養老金受托管理規模

5.73 萬億元

「農銀 e 貸」貸款余額
增速 34.8% ▲

2.5 億戶

個人掌銀月活客戶數突破

議題重要性評估

本行遵循財政部、上海證券交易所、香港聯合交易所可持續相關披露要求，結合銀行業和本行經營業務特點，通過在綫問卷、管理層會議、專家評審會等多渠道開展盡職調查和利益相關方溝通，對可持續發展議題進行識別、分析和雙重重要性評估。

雙重重要性分析

本行從財務重要性和影響重要性兩個維度判斷議題重要性，具有財務重要性或影響重要性的議題，均稱為「重要性議題」。

步驟一 了解本行活動和業務關係背景

通過研究國家部署及監管要求，分析本行商業模式、發展戰略、業務營運、財務狀況、經營成果及市值情況，結合媒體報道、同業對標分析等方式，識別出本行利益相關方。本行利益相關方涵蓋本行內外部利益相關群體，主要包括政府和監管機構、股東和投資者、客戶、員工、供應商與合作伙伴、社區等。



步驟二 建立議題清單

本行將《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》21個議題作為議題清單基礎，通過梳理監管政策和行業規則、內部調研和同業分析等方式，研究分析銀行業務特點和發展階段、ESG評級標準、本行商業模式和戰略規劃等，將產品和服務安全與質量議題與消費者權益保護議題合併，將普惠金融議題納入議題清單，共計22個議題。

步驟三 議題重要性的評估與確認

● 影響重要性評估

影響重要性信息為有助於評估本行經營外部性的可持續發展相關信息。評估主要流程包括確定影響重要性評估因素、利益相關方調研、設置判定影響重要性的閾值、形成評估結論等。調研對象包括與政府和監管機構、股東和投資者、客戶、員工、供應商與合作伙伴、社區等利益相關方。

影響重要性的程度以1-5分為判斷區間，其中1分為極小，2分為較小，3分為中等，4分為較大，5分為極大。設定4分為閾值，大於4分的議題被視為影響重要性議題。

● 財務重要性評估

財務重要性評估需要在識別影響或可能影響本行業務營運、財務狀況、經營成果、現金流等的風險和機遇後，評估是否產生重大財務影響。評估主要流程包括確定財務重要性評估因素、利益相關方調研、設置判定財務重要性的閾值、形成評估結論等。調研對象包括行內部門、股東和投資者等利益相關方。

財務重要性的程度以1-5分為判斷區間，其中1分為極小，2分為較小，3分為中等，4分為較大，5分為極大。設定4分為閾值，大於4分的議題被視為財務重要性議題。

步驟四 整合影響與財務重要性結果

匯總議題的影響重要性和財務重要性評估結果，形成雙重重要性矩陣。

盡職調查、利益相關方溝通

盡職調查是本行得出影響重要性分析結果的重要方式，主要流程包括確定關鍵利益相關方、設計與發放調研問卷、確定利益相關方的權重、綜合形成調研結果等。2024年度，本行采用問卷、利益相關方座談會及專家評分三種方式提升調研結果的精確性和平衡性。

本行舉辦各類利益相關方活動，了解各方對可持續發展議題的關注重點和期望，積極向內外部利益相關方傳遞本行可持續發展理念。

與政府及監管机构的溝通

本行與政府和監管机构在業務開展、風險管理、合規營運等方面保持常態化、高质量溝通。主動回應政府和監管机构的核心期望，積極落實服務國家戰略、實體經濟、鄉村振興、普惠金融、依法合規經營、公司治理、全面風險管理、反洗錢、環境管理等方面的要求。

及時開展政策解讀會議，傳達監管新規，深入解讀政策要點，確保本行準確理解和貫徹落實，並及時反饋政策執行中遇到的問題和建議。積極參與政府和監管机构組織的行業研討會、座談會等活動，就行業監管動態趨勢等進行交流，分享實踐經驗和觀點。嚴格按照監管要求，向中國人民銀行、金融監管總局等監管机构提交各類定期報告，針對重點業務領域和監管關注事項，開展專題汇报。在重大項目審批過程中，與政府和監管机构保持密切溝通，及時了解審批要求和反饋意見，確保項目依法合規推進。就政策響應和突發事件與政府和監管机构進行即時或臨時溝通，確保信息對稱。

與股東和投資者的溝通

持續加強股東和投資者關系管理。本行制定落實《投資者關系管理辦法》，保持與股東和投資者的日常深度交流。股東和投資者關注的 ESG 因素包括股東權益、業務發展、可持續投資回報、ESG 風險管理、信息披露等。

報告期內，本行召開 4 次股東大會，與股東進行交流。按季度舉辦 4 期業績發布會，參加近 30 場資本市場峰會，組織 2 次可持續發展專題調研，以現場會議、電話會議等多種形式組織百余場投資者、分析師見面會，覆蓋市場主流投研机构，與投資者溝通綠色金融目標和進展、碳中和實現路徑、碳減排貸款投向以及綠色信貸制定標準等。開展網絡問答，定期回復上證 e 互動投資者問題。不定期舉辦日常投資者會見、路演、反向路演，持續接聽投資者熱綫電話，查收 IR 郵箱。

合規開展信息披露。本行董事長對信息披露事務管理承擔首要責任，董事會秘書負責組織和協調信息披露

事務。本行構建了涵蓋基本制度、管理辦法和操作規程，符合上市公司監管要求的信息披露制度體系。報告期內，本行積極落實監管最新披露要求，修訂《信息披露制度》和《內幕信息知情人管理辦法》等制度辦法，進一步提升信息披露制度化、流程化和規範化水平。提升定期報告與國家戰略契合度，突出披露經營亮點和經營優勢，加大環境、社會和治理信息披露，積極回應市場關切，持續豐富披露形式，不斷提升信息披露有效性。2024 年，本行在上海證券交易所和香港聯合交易所共披露 343 項信息披露文件，上海證券交易所信息披露工作評價結果為「A」。報告期內，本行未發生重大會計差錯更正，未遺漏任何重大信息，亦未發生業績預告修正等情況。本行持續加強內幕信息管理，提升內幕信息知情人合規意識，組織開展年度內幕交易自查和內幕信息知情人登記備案工作。

與客戶的溝通

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

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

與員工的溝通

本行制定《職工代表大會工作規定》，搭建與員工常態化、多維度溝通橋梁。員工關注的 ESG 因素包括員工權益、職業發展、人文關懷、內部管理和改革創新等。

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

與供應商和合作伙伴的溝通

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

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

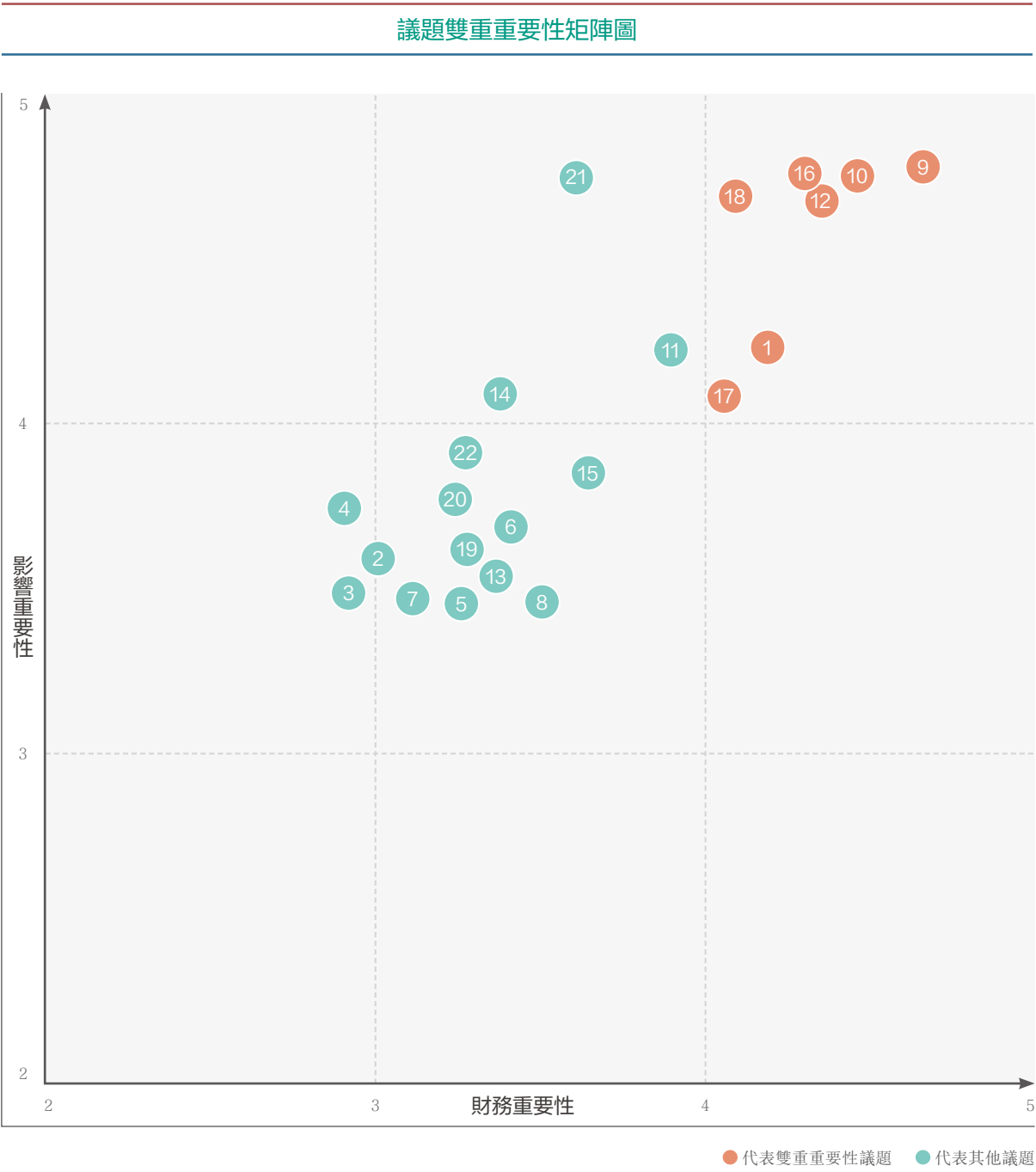
與社區的溝通

本行主動開展社區公益活動，與社區保持常態化溝通，助力社區發展。社區關注的 ESG 因素包括社會貢獻、網點金融服務、金融知識普及、災後救援及重建等。

通過定點幫扶、公益助學、助殘助困、社區建設、社區服務等方式，強化與社區的溝通。深入社區開展金融知識普及，為居民講解防假幣、防詐騙宣傳等金融知識，提升居民金融素養和風險防範意識；常態化推進環境保護、敬老助老、扶貧助困等公益慈善活動。當社區遭遇自然災害等突發事件時，及時組建救援隊伍參與災後救援，保障災後重建金融支持。

議題重要性分析結論

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



環境議題

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

社會議題

- 9 鄉村振興
- 10 普惠金融
- 11 社會貢獻
- 12 創新驅動
- 13 科技倫理
- 14 供應鏈安全
- 15 平等對待中小企業
- 16 消費者權益保護（產品和服務安全與質量）
- 17 数据安全與客戶隱私保護
- 18 員工

治理議題

- 19 盡職調查
- 20 利益相關方溝通
- 21 反商業賄賂及反貪污
- 22 反不正當競爭



ESG 治理安排

董事會聲明

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

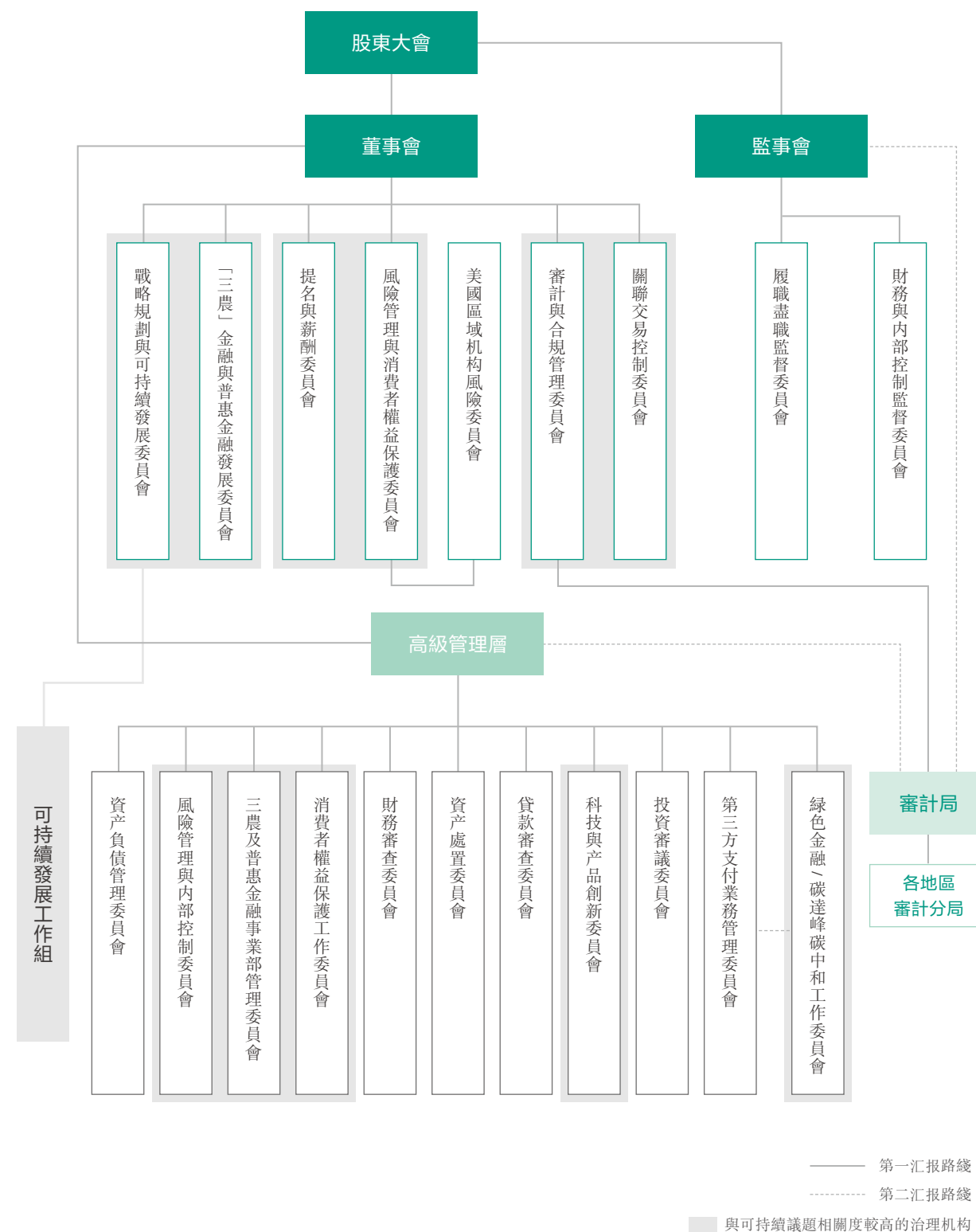
董事會充分發揮戰略部署和決策引領作用，逐步擴大可持續發展議題審議報告範圍，持續夯實監督可持續風險和機遇的治理職能。董事會明確可持續發展戰略目標、重點任務及管理優先事項，監督評價戰略實施成效，審議與可持續發展相適應的風險管理政策和可持續發展信息披露。遴選 ESG 領域專家和女性董事，開展可持續發展相關履職培訓，逐步提升董事會可持續相關履職能力、專業化和多元化水平。

本行整體推進、全面深化可持續發展管理體系建設。明確可持續發展總體目標，設立披露準備、管理提升、價值實現的短、中、長期三階段實施路徑。評估可持續發展議題的重要性，推動可持續發展理念深度融入管理機制，持續提升綠色金融等環境議題、鄉村振興、科技創新、員工關心關愛、消費者權益保護等社會議題以及廉潔從業等可持續發展治理議題的管理質效。報告期內，董事會審議了本行社會責任報告（環境、社會及治理報告）、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作、全面風險管理策略等議案，普惠金融、消費者權益保護、內部控制評價、董事及高管薪酬、對外捐贈安排、信息披露與投資者關系管理等方面的議案，聽取了数据安全、關聯交易等相關汇报。

治理架構

本行持續完善上下貫通的可持續發展治理架構。董事會充分發揮戰略部署和決策引領作用，下設戰略規劃與可持續發展委員會。在董事會戰略規劃與可持續發展委員會下設立可持續發展工作組，由董事會秘書任組長，強化對董事會可持續發展治理決策的支撐。監事會監督董事會、高管層在可持續發展方面的履職情況。高管層落實可持續發展重點議題管理，保障可持續發展決策目標的高效實施。

可持續發展治理架構圖



注：風險管理與消費者權益保護委員會兼任美國區域機構風險委員會職責

董事會及專門委員會

董事會

董事會是本行的决策机构，向股東大會負責并報告工作。董事會的職責包括：決定本行可持續發展戰略，并監督戰略實施，制定可持續相關基本管理制度和 policy，監督基本管理制度和政策的執行，審議批准本行全面風險管理報告和風險資本分配方案，對本行可持續發展相關風險管理的有效性作出評價。2024 年，董事會共計召開 10 次會議，審議了包括本行社會責任報告（環境、社會及治理報告）、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作、全面風險管理情況（含環境與氣候相關金融風險）、普惠金融、消費者權益保護、內部控制評價、董事及高管薪酬方案、對外捐贈安排、信息披露與投資者關系管理等方面的議案，聽取了数据安全、關聯交易相關的汇报。

戰略規劃與可持續發展委員會

戰略規劃與可持續發展委員會的職責包括：審議本行可持續發展戰略規劃，評估可能影響本行發展戰略規劃及其實施的因素和本行總體發展狀況，向董事會及時提出發展戰略規劃調整建議，審議可持續發展戰略和目標，定期評估可持續發展戰略執行情況，審議環境、社會及治理相關報告，評估綠色金融發展情況等。2024 年，戰略規劃與可持續發展委員會共計召開 7 次會議，審議了社會責任報告（環境、社會及治理報告）、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作等方面的議案。

「三農」金融與普惠金融發展委員會

「三農」金融與普惠金融發展委員會的職責包括：審議本行「三農」業務發展戰略規劃，對可能影響「三農」業務發展的重大因素進行評估，提出「三農」業務發展戰略規劃調整建議，制定普惠金融業務發展規劃，審議普惠金融政策、基本管理制度、年度經營計劃和風險戰略規劃，監督「三農」業務和普惠金融各項戰略、政策、制度的落實等。2024 年，「三農」金融與普惠金融發展委員會共計召開 1 次會議，審議了普惠金融業務等方面的議案，聽取了「三農」工作相關汇报。

提名與薪酬委員會

提名與薪酬委員會的職責包括：擬訂董事、董事會專門委員會主席、委員和高級管理人員的選任標準和審核程序，就董事、行長、董事會秘書和行長提名的副行長及其他高級管理人員人選的任職資格和條件進行初步審核，聽取高級管理人員及關鍵後備人才培養計劃汇报等。2024 年，提名與薪酬委員會共計召開 8 次會議，審議了獨立董事提名，董事長、行長和其他高級管理人員績效考核方案，高級管理人員薪酬標準方案等方面的議案。

審計與合規管理委員會

審計與合規管理委員會的職責包括：審議本行內部控制管理制度，監督本行內部控制的有效實施和內部控制自我評價，檢查和評估本行核心業務及相關規定，監督財務營運狀況，審議審計基本管理制度、規章、中長期審計規劃、年度工作计划等。2024 年，審計與合規管理委員會共計召開了 5 次會議，審議了 2023 年度報告及摘要、資本充足率等方面的議案，聽取了外部審計情況相關汇报。

風險管理與消費者權益保護委員會

風險管理與消費者權益保護委員會的職責包括：審議本行風險管理戰略規劃、風險偏好、重大風險管理政策，對其實施情況及效果進行監督和評價，審議全面風險管理報告和風險資本分配方案、消費者權益保護工作的戰略、政策和目標等。2024 年，風險管理與消費者權益保護委員會共計召開 5 次會議，審議了全面風險管理情況（含環境與氣候相關金融風險）、消費者權益保護等方面的議案，聽取了信息科技風險相關的汇报。

關聯交易控制委員會

關聯交易控制委員會的職責包括：審議關聯交易基本管理制度，監督其實施并向董事會提出建議，在董事會授權範圍內，審議批准關聯交易及與關聯交易有關的其他事項，接受關聯交易備案等。2024 年，關聯交易控制委員會共計召開 1 次會議，聽取了關聯交易管理情況相關的汇报。

監事會

監事會是本行的監督机构，向股東大會負責并報告工作。2024 年，監事會共計召開 5 次會議，審議了社會責任報告（環境、社會及治理報告）、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情况報告、服務「三農」工作監督評價報告、「兩會一層」及其成員履職評價等議案，聽取了全面風險管理情況（含環境與氣候相關金融風險）、信息科技風險、薪酬管理情況、消費者權益保護、反洗錢、內部控制監督相關的汇报。

高級管理層

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

執行層

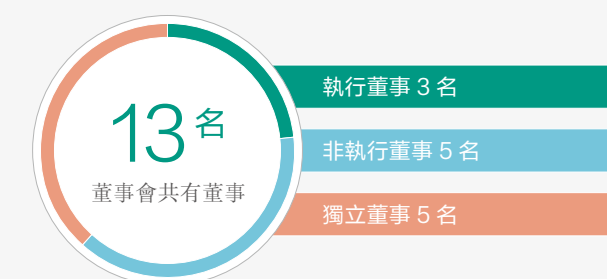
董事會戰略規劃與可持續發展委員會下設立可持續發展工作組，由董事會秘書任組長，總行 25 個部門為工作組成員，強化對可持續發展治理層決策的支撐力度，提升全行各條綫的推進效能。在董事會辦公室設立可持續發展處，承擔可持續發展工作組辦公室職能，向董事會及其戰略規劃與可持續發展委員會報告工作情况，牽頭推進全行可持續發展 (ESG) 整體工作，制定可持續發展工作方案，設定可持續發展總體目標和實施路徑，持續完善可持續發展管理和披露體系建設。本行重視可持續發展外部交流，加入國際金融協會 (IIF) 可持續發展工作組，在世界經濟論壇 (WEF) 官方網站發表《商業銀行如何推動實現自然受益型未來》中英文主題文章，積極參加上交所、上市公司協會、國際可持續發展準則理事會 (ISSB) 等交流活動。



治理層履職能力

多元化

本行制定董事會提名政策及董事會成員多元化政策，列明本行關於董事會成員多元化所持立場以及在實現過程中持續採取的措施，將實現董事會成員多元化視為支持本行達到戰略目標、維持競爭優勢及實現可持續發展的關鍵因素。本行在設置董事會成員組合時，會從多個方面考慮董事會成員多元化，包括才能、技能、行業經驗、文化及教育背景、性別、年齡及其他因素。截至董事會審議本報告時，本行董事會共有董事 13 名，其中執行董事 3 名、非執行董事 5 名、獨立董事 5 名。



專業化

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

梁高美懿女士擁有多多年金融機構任職經驗，深耕風險管理領域。曾任創興銀行有限公司副主席及行政總裁、恒生銀行有限公司副董事長兼行政總裁、匯豐集團總經理兼工商業務環球聯席主管、香港上海匯豐銀行董事、富國匯豐貿易銀行董事；中國建設銀行、香港交易及結算所有限公司、利豐有限公司、QBE Insurance Group Limited（于澳大利亞證券交易所上市）獨立非執行董事等。在創興銀行和恒生銀行任職期間任資產負債管理委員會主席及信貸委員會成員，在匯豐澳洲任職期間任風險管理主管，具備豐富的金融機構和風險管理經驗。

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

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

莊毓敏女士具有豐富的金融經濟、風險管理方面的學術和專業經驗。現任中國人民大學財政金融學院院長、教授。第十四屆全國人大代表、財政經濟委員會委員，多次參與國家防範和化解金融風險專家研討。

能力提升

本行持續提升治理層可持續發展專業能力，董事定期參與各類履職培訓活動，深入理解國家戰略動向，未來經濟走勢及行業發展趨勢，切實提高董事會治理水平。2024 年，本行舉辦董事監事履職培訓，聚焦貫徹落實黨的二十屆三中全會、中央金融工作會議精神，促進董事監事準確把握新質生產力和高質量發展的關係，把握金融五篇大文章內涵，提升董事監事履職能力。董事們還參與了《中華人民共和國公司法》的修訂、誠信建設、公司治理等可持續發展相關線上課程學習。

信息報告、監督及考核機制

信息報告機制

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

監督機制

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

考核机制

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

雙重重要性議題的更多治理情況，詳見應對氣候變化、鄉村振興、普惠金融、創新驅動、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護、員工等議題的「治理」章節。



環境議題

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



應對氣候變化

本行積極響應國家碳達峰碳中和目標，制定《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021-2025）》、《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》等專項戰略規劃，推動綠色產業發展，助力高碳行業轉型，穩妥有序推進自身營運碳達峰碳中和，以務實實踐助力實現「雙碳」目標，支持美麗中國建設。

氣候相關治理

氣候相關治理机构

本行將氣候相關戰略目標融入「董事會－監事會－高管層」公司治理層，為統籌推動綠色金融業務發展和推進自身營運碳達峰碳中和提供組織保障。

董事會 決策層	● 本行董事會積極承擔綠色金融主體責任，制定本行綠色金融發展戰略和目標，組織評估戰略執行情況。制定涵蓋氣候相關風險的風險管理策略和風險偏好。審議或聽取綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情況、全面風險管理情況（含環境與氣候相關金融風險）、相關壓力測試工作開展情況（含氣候相關風險壓力測試）等。 ● 董事會下設戰略規劃與可持續發展委員會和風險管理與消費者權益保護委員會，詳見「ESG 治理安排—治理架構—董事會及專門委員會」。
監事會 監督層	● 本行監事會監督董事會和高級管理層在綠色金融、氣候相關風險管理方面的履職情況。
高級管理層 管理層	● 本行高級管理層負責根據董事會及董事會專委會決議，推動落實「雙碳」工作，統籌協調氣候相關風險、綠色金融管理工作，制定落實風險管理策略和風險偏好，持續提升綠色金融管理水平。 ● 本行高級管理層設立綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會，由行長擔任主任委員。綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會是本行綠色金融 / 碳達峰碳中和工作議事、協調和決策机构，統籌規劃本行綠色金融 / 碳達峰碳中和工作，協調落實董事會有關綠色金融 / 碳達峰碳中和工作的戰略決策和整體部署，審議綠色金融 / 碳達峰碳中和重大政策措施和年度工作報告，部署綠色金融重點工作。2024 年，綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會審議通過《中國農業銀行 2023 年綠色金融 / 碳達峰碳中和工作情況報告》、《中國農業銀行 2023 年綠色金融發展（環境信息披露）報告》、《中國農業銀行 2024 年綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點》等，組織研討推動落實綠色金融高質量發展實施方案情況、綠色金融評價、綠色信貸數據質量管理舉措等相關工作。 ● 本行高級管理層設立風險管理與內部控制委員會，由行長擔任主任委員。風險管理與內部控制委員會是本行風險管理的議事和決策机构，統籌和協調本行風險管理和合規管理工作，研究審議風險管理的基本制度、綱要規劃、重大政策、重要程序、工作方案等重要事項，並監督其執行情況。2024 年，風險管理與內部控制委員會召開 4 次會議，審議 13 項議案，聽取 2 項報告。
總行相關部門 執行層	● 本行持續完善綠色金融發展長效機制。設立綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會辦公室，明確委員會成員部門，持續加強總分聯動、部門協同，共同推進綠色金融高質量發展。 ● 落實高管層風險管理與內部控制委員會工作機制，定期組織召開會議，提請審議集團風險偏好和全面風險管理策略，聽取全面風險管理報告，督促會議決議落實。

氣候相關治理机构（人員） 專業技能和能力

董事會、監事會、高級管理層、總行相關部門等人員在監督、執行氣候相關影響、風險和機遇的戰略、制度等方面具備專業技能和能力。本行注重通過培訓提升氣候相關治理机构（人員）的專業技能和能力。

2024 年舉辦董事監事履職培訓（新質生產力專題），深化董事、監事對綠色金融等金融「五篇大文章」、「新質生產力」等理念的認識和理解。舉辦總行直管人員「綠色金融與轉型發展」瑞士培訓班，圍繞金融支持綠色轉型發展定制面授課程。

氣候相關治理机构（人員） 監督情況

本行將綠色金融 / 碳達峰碳中和納入董事會審議事項。監事會監督董事會和高級管理層在綠色金融、氣候相關風險管理方面的履職情況。將綠色金融發展納入全行績效考核評價，將綠色金融政策制度執行情況納入內控評價體系，引導各分支机构落實綠色金融戰略。發揮內部審計第三道防綫監督和服務作用，強化對綠色金融政策執行情況的審計。

持續將綠色信貸等可持續發展相關指標納入高級管理人員績效考核評價體系，將薪酬資源與績效考核結果等情況掛鉤分配，完善公司治理與激勵約束機制，有效發揮薪酬對促進可持續發展的激勵約束作用。將綠色金融業務考核情況與總行部室和分支机构的領導班子考核、領導人員考核掛鉤，薪酬資源與績效考核結果等掛鉤分配。

氣候相關治理机构（人員） 獲取信息的機制

落實金融監管總局《銀行業保險業綠色金融指引》要求，綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會辦公室牽頭建立健全綠色金融規劃執行情況監測、評估機制，完善定期報告機制和關鍵事項審議機制，每年通過董事會會議、監事會會議、綠色金融 / 碳達峰碳中和工作委員會全體會議等方式，向董事會、監事會、高管層汇报綠色金融發展情況。

高管層風險管理與內部控制委員會定期召開會議，審議年度集團風險偏好和全面風險管理政策，聽取半年度、全年度全面風險管理報告。

氣候相關治理机构 將氣候相關因素納入決策

本行將綠色金融確立為全行「十四五」時期三大戰略之一，建立適應綠色發展和應對氣候變化要求的組織架構、政策制度、業務體系和風控機制。傾斜配置信貸資源，指導分行做好綠色產業相關貸款投放。

氣候相關戰略

本行識別面臨的氣候相關影響、風險和機遇，制定氣候相關戰略及轉型計劃，明確目標和任務，落實工作措施并取得顯著進展。

氣候相關重大影響

從經濟、環境和社會三個維度進行分析，識別氣候相關影響。

對經濟的影響	風險與挑戰	物理風險：極端氣候事件如洪水、幹旱、臺風等會對信貸資產造成直接破壞，導致企業和個人的還款能力下降。 轉型風險：我國在向低碳經濟轉型過程中，政策、技術及市場的變化對高碳行業產生影響。
	機遇與推動	綠色金融業務增長：隨著環保意識的提高和政策的推動，綠色信貸、綠色債券等綠色金融業務快速發展，帶來新的業務增長點和收入來源。 資源配置優化：通過調整信貸和投資結構，引導資金流向清潔能源、低碳交通、綠色制造等關鍵領域，促進經濟的綠色轉型和可持續發展，提高經濟的整體效率和競爭力。
對環境的影響	自身營運影響	綠色辦公：在自身營運過程中採取節能減排措施，將減少能源消耗和溫室氣體排放，降低對環境的直接影響。 綠色採購：在採購過程中優先選擇環保產品和服務，推動供應商的可持續發展，間接減少產業鏈的環境影響。
	投融資影響	綠色轉型發展：通過綠色信貸、綠色債券、綠色投資等金融工具，為環保企業和項目提供資金支持，促進綠色產業發展和高碳排放行業轉型。 環境風險管理：將環境和氣候風險因素納入信貸審批和投資決策過程中，促使企業加強環境管理和節能減排，減少對環境的負面影響。
對社會的影響	社會民生福祉	就業影響：氣候相關投資決策影響不同行業的發展，進而影響就業結構。如對綠色產業的投資和支持，可創造更多與新能源、環保技術等相關的就業機會；對高碳行業的限制可能導致部分傳統行業就業崗位的減少，長期看會促使勞動力向新興綠色產業轉移。 民生保障：極端氣候事件會對農民、低收入人群等造成影響，可通過針對性的金融服務和產品，幫助他們應對氣候變化帶來的風險和困難，保障民生和社會穩定。
	公眾意識提升	氣候方面的行動和宣傳可提高公眾對氣候變化問題的關注和認識，引導社會形成綠色消費、低碳生活的理念和風尚，促進全社會可持續發展意識的提升。

氣候相關風險和機遇

氣候相關風險

本行面臨的氣候相關風險包括物理風險和轉型風險。

主要風險	風險因素	主要影響	時間範圍	應對措施
信用風險	物理風險：極端天氣、自然災害等導致債務人房屋、資產等受到損毀、加速折舊，造成經營中斷或抵押物受損。 轉型風險：應對氣候變化和推動經濟低碳轉型背景下，能源轉型、污染防治、碳排放等相關政策出台或標準提高，部分行業成本上漲、產量壓降，經營不確定性增加。	可能導致部分高碳行業發展受限，債務人生產成本上升，償債能力下降。如未落實國家環境相關法律法規及政策要求，將面臨環境和氣候方面的訴訟或法律風險，違約風險上升。	中長期	加強高碳產業信貸和投融資業務管理。完善信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法，強化環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規性調查審查。
市場風險	轉型風險：碳減排政策誘發能源類、工業類等大宗商品價格波動，以及企業債券、股票的重估。	消費者可能減少高碳或非環保產品消費，投資者減少相應企業投資，對部分行業生產經營產生衝擊。	中長期	持續關注政策變動，并科學評估其市場影響。及時研發滿足客戶低碳環保的產品及服務。
流動性風險	物理風險：極端天氣、自然災害等造成借款人財產損失，債務違約風險增加；客戶營運資金及銀行自身經營流動性受到影響。	客戶業務及銀行自身營運受限，資金來源減少，資金流動性保障受到影響。	短期、中長期	密切關注和評估氣候風險對自身營運及客戶經營。將氣候風險因素嵌入流動性管理，并及时優化。
操作風險	物理風險：自然災害或極端天氣可能會造成銀行網點、數據中心等建築設施損毀或營運中斷，帶來資產損失。 轉型風險：應對氣候變化出台的政策、法規等改變銀行業務操作規範。	銀行業務運行中斷。銀行合規與法律風險增加。	短期	確保網點基礎設施符合國家抗災標準。推動多數據中心建設，確保數據中心運行連續性。推廣業務的綫上化，強化綫上辦公能力建設。
聲譽風險	物理風險：銀行對受氣候災害影響的客戶支持力度不够。 轉型風險：銀行持有高碳資產過多；對高碳企業違規發放貸款等；由于環境和氣候相關因素影響，導致利益相關方對銀行經營管理等產生負面評價。	社會公眾、媒體和監管機構形成負面評價。對投資者關係、客戶關係、品牌價值等產生衝擊，可能造成較大的經營風險。	短期、中長期	定期開展聲譽風險隱患排查，主動接受公眾監督。加大環境信息披露力度。
法律風險	轉型風險：環境保護、污染防治、節約能源等相關法律法規出台及嚴格實施。	如未及時跟進研究國家相關法律法規，可能面臨法律訴訟或罰款風險。	中長期	持續關注相關法律法規，加強研究分析。做好相關法律知識培訓，提高員工法律意識。

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

氣候相關機遇

在碳達峰碳中和目標引領下，本行貫徹新發展理念，加快治理體系轉型，推動綠色金融業務發展、產品服務創新，着力打造底色鮮明、廣泛認可的綠色金融優勢品牌，推動產業綠色低碳轉型，為我國生態文明建設和綠色高質量發展提供金融支撐。

本行面臨的氣候相關機遇

類型	氣候相關機遇
「雙碳」政策機遇	《中共中央 國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》 《關於完善能源綠色低碳轉型體制機制和政策措施的意見》 《中共中央 國務院關於全面推進美麗中國建設的意見》 《2024—2025 年節能降碳行動方案》
金融行業機遇	《關於構建綠色金融體系的指導意見》 《銀行業保險業綠色金融指引》 《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》 《關於銀行業保險業做好金融「五篇大文章」的指導意見》 《關於發揮綠色金融作用 服務美麗中國建設的意見》
產業發展機遇	綠色產業和傳統產業低碳轉型升級領域具有發展前景 小微企業、農戶技術升級改造和污染治理等生產經營綠色轉型帶來資金需求 農業農村現代化和生態宜居鄉村建設進入快速發展階段
消費者行為變化	對具有綠色有機認證的食品、節能環保家用電器等綠色產品的偏好明顯增強 看重企業在 ESG 方面的實際行動，青睞選擇此類品牌 更多選擇地鐵、公交等綠色出行方式，或購買新能源汽車 通過改變食物結構，降低食物消費的碳足跡 偏好環保包裝材料，使用可回收、可降解材料包裝的產品



氣候相關風險和機遇對商業模式和價值鏈的影響

氣候相關風險和機遇對本行商業模式的影響主要包括業務拓展與創新、資金投向與資產結構優化、風險管理要求、客戶消費模式、社會責任與品牌形象等方面。對本行價值鏈的影響主要包括篩選上游綠色供應商、與供應商合作創新，為下游客戶提供綠色金融綜合服務、助力客戶實現碳減排目標。

氣候相關風險和機遇對本行戰略和決策的影響

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

氣候相關戰略及轉型計劃

本行將綠色金融戰略確立為「十四五」時期的三大戰略之一，制定《中國農業銀行綠色金融發展規劃（2021－2025 年）》，着眼于本行在「十四五」期間和 2025 年後的中長期內目標。

基本假設

一方面，實現「雙碳」目標將產生綠色投資需求，強有力的政策體系和豐富多元的市場體系將為商業銀行綠色金融業務提供快速增長的機會。另一方面，碳達峰碳中和可能帶來的經濟增長模式改變、區域經濟新的不平衡和銀行資產價值的重估，都考驗商業銀行業務發展能力。

轉型計劃及進展

本行制定《關於加快推進綠色金融業務發展的指導意見》、《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》等，每年制定綠色金融 / 碳達峰碳中和工作要點，明確年度工作目標和重點任務，推動綠色金融戰略實施，降低自身營運碳排放，積極支持能源轉型、產業升級、生態環保和綠色科技創新，為經濟社會發展全面綠色轉型提供有效的金融方案。

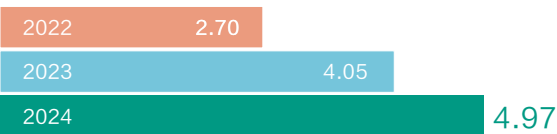
投融資層面

● 綠色信貸

將綠色低碳要求納入 2024 年度信貸政策指引、「三農」信貸政策指引和普惠金融信貸政策指引，做好信貸政策統籌，協同支持鄉村振興、普惠金融、綠色金融和實體經濟高質量發展。按照國家產業政策要求，將技術、能耗、環境影響等相關標準納入行業信貸政策，引導更多資金投向綠色低碳發展重點領域。

聚焦節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級、綠色服務等綠色產業，加大綠色信貸資金投放，創新特色產品和服務模式，綠色信貸業務保持較快增長。圍繞加快發展方式綠色轉型的要求，加大傳統產業綠色發展服務力度，支持高碳行業綠色轉型、節能降耗。制定 2024 年度綠色金融重大項目名單，累計入庫項目近 3,000 個。截至 2024 年末，本行綠色信貸業務余額 4.97 萬億元，較上年末增長 22.9%，高于全行貸款平均增速 12.8 個百分點。

近三年綠色信貸余額（萬億元人民幣）



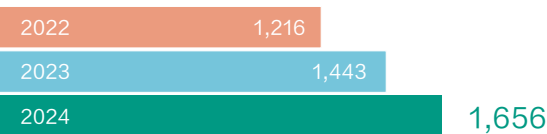
優化推廣智慧畜牧、智慧林業等情境，拓展「三農」綠色發展融資渠道。滿足小微企業、農戶技術升級改造和污染治理等生產經營方式的綠色轉型金融需求，支持農業綠色生產（散煤治理等）和農村綠色消費（低碳農房建設和改造、清潔炊具和衛浴、新能源交通工具、清潔取暖改造等），及時滿足綠色智能家電下鄉和以舊換新等金融需求。積極支持國際能源合作、基礎設施互聯互通等共建「一帶一路」重大項目。支持迪拜 950 兆瓦聚光太陽能熱電站、巴基斯坦卡洛特－加龍省水電站等一批綠色產業項目。

● 綠色債券

發行綠色債券。2025 年 2 月，本行在銀行間市場發行 600 億元綠色金融債，發行規模創國內綠色金融債單期發行最大紀錄。其中，3 年期發行規模 500 億元，利率 1.85%；5 年期發行規模 100 億元，利率 1.88%。

投資綠色債券。聚焦清潔能源、基礎設施綠色升級、節能環保等綠色產業領域，積極投資綠色債券。截至 2024 年末，自營綠色債券投資余額 1,656 億元，較上年末增長 213 億元，增速 14.8%。累計投資可持續發展掛鉤債券 29 億元、報告期內新增投資 1.3 億元；累計投資轉型債券 18.2 億元。在交易商協會綠色債務融資工具投資人排名位居前列。

近三年自營綠色債券投資余額（億元人民幣）



承銷綠色債券。本行聚焦清潔能源、綠色建築、節能環保等綠色低碳領域，承銷發行綠色債券、碳中和債、可持續發展掛鉤債券等。2024 年，承銷綠色債券（含碳中和債）62 期，發行規模 1,206 億元，承銷份額 324 億元。其中，創新發行全國首單「兩新」綠色債務融資工具。2024 年，承銷發行可持續發展掛鉤債券 5 祇、承銷份額 20.9 億元。

● 綠色投資

截至 2024 年末，農銀投資綠色債轉股累計投資規模 535 億元，較上年末增長 6.4%，在債轉股資產中占比 32%。農銀國際把握香港與內地資本市場互聯互通發展機遇，在業務拓展中嵌入綠色元素，截至 2024 年末，綠色投資余額達 29 億港元。

535 億元

農銀投資綠色債轉股累計投資規模

29 億港元

農銀國際綠色投資余額

● 綠色基金

本行持續與國家綠色發展基金深化合作關係，助力服務綠色發展領域股權融資需求，截至 2024 年末，累計實繳出資 28 億元。農銀投資通過設立上海電投穗禾股權投資基金、嘉興穗禾浙景投資基金、北京綠色科創穗禾北工股權投資基金、穗禾智融綠科（上海）私募基金，重點投向風電、光伏、清潔能源產業鏈等綠色領域相關企業及項目，截至 2024 年末，累計投資規模 68.4 億元。農銀匯理助力服務綠色基金產品，截至 2024 年末，綠色主題投資基金規模 89.58 億元。

89.58 億元

農銀匯理綠色主題投資基金規模

● 綠色租賃、綠色理財

截至 2024 年末，農銀金租綠色租賃資產余額 650 億元，支持清潔能源、基礎設施綠色升級、生態環境與節能環保等領域，綠色租賃資產占比 64%。農銀理財存續 ESG 主題理財產品合計 61 祇，時點規模合計 694.26 億元。

650 億元

農銀金租綠色租賃資產余額

694.26 億元

農銀理財存續 ESG 主題理財產品時點規模

● 綠色消費

加強綠色信用卡產品供給，升級鄉村振興信用卡，助力鄉村綠色產業蓬勃發展。拓展綠色支付情境，圍繞綠色出行、生態文旅等重點領域，讓綠色消費觸手可及。深入挖掘縣域綠色消費潛力，通過新能源汽車下鄉、家裝家電以舊換新等專項活動，引領低碳消費新模式。與國際卡組織開展森林生態修復等公益行動。

● 碳金融服務

作為**唯一**一家與全國碳市場實現系統對接的國有商業銀行，本行持續完善「農銀碳服」系統功能，為全國碳市場及其會員單位提供安全高效的資金結算和賬戶管理服務，全力保障碳市場高效穩定運行。

营运層面

落實《中國農業銀行碳達峰碳中和工作方案》，圍繞建設綠色網點、推行綠色辦公、推進綠色用能、倡導綠色出行、提升碳管理能力、提升科技賦能、深化「碳中和」試點、實施綠色採購、塑造綠色文化等九大重點任務落地一系列措施，促進節能降碳。

●推行綠色辦公

大力推廣綠色會議。積極推廣線上會議系統，強化會議組織全流程無紙化管理。會議通知、人員報名和材料發送均通過線上方式辦理。推廣使用 pad 等方式閱覽會議材料，大幅減少紙質材料打印。加強會議統籌管理，能採用電視電話、網絡視頻形式召開，不集中現場開會。

加強電子平台支撐。依托綜合辦公信息系統平台，大力推廣使用電子簽報。非涉密文件、簽報等，無特殊情況下均通過辦公系統流轉。加強檔案管理信息化建設，自主研發建設檔案一體化管理平台，預計每年可節約紙張超過 5,000 萬頁。推進實現公文系統全流程電子化，自主研發建設信創版公文管理系統，實現非密公文全流程線上化處理。上綫新一代採購平台「農銀 e 采」，採購全程電子化，報告期內節省紙質標書超 4 萬套。

●深化「碳中和」試點

北京、天津、山西、黑龍江、浙江、湖北、廣東、雲南、新疆兵團、深圳等分行和長春金融研修院等分支機構積極打造多樣化的「碳中和」網點，通過制定工作方案、實施節能減排行動、開展碳核算、購買經核證的減排量（CER）、國家核證自願減排量（CCER）等抵消碳排放量、獲得「碳中和」認證等方式，打造營運「碳中和」樣板。

●建設綠色網點

參照國家綠色建築等相關標準，制定《中國農業銀行綠色網點建設指引》，在網點原址改造、遷址、新建的過程中，針對門楣招牌、室內照明、空調供暖、無紙化、裝修材料、智能控制等方面，採取綠色節能措施，落實綠色發展要求，推動網點綠色轉型。推進綠色網點建設，截至 2024 年末綠色網點 2,681 家。

●推進綠色用能

詳見「環境議題——資源利用與循環經濟」。

●倡導綠色出行

積極倡導「綠色出行低碳生活」，增強員工環保意識、生態意識。通過開展豐富多彩的主題活動，將綠色低碳生活理念融于廣大員工的工作生活中，把綠色出行轉化為廣大員工的自覺行動。

推行綠色低碳交通設施裝備，報告期內將公務用車更新計劃中專門安排新能源汽車，新能源汽車占比超 30%，將節能減排工作納入公務用車駕駛服務外包項目。通過多種渠道鼓勵員工使用公共交通工具、步行上下班，駕車盡量合乘，降低空座率。

●提升碳管理能力

細化能耗數據采集時間跨度，夯實碳排放趨勢分析數據基礎，繼續開展全集團範圍 1、2 碳盤查工作，探索將範圍 3 城市用水納入盤查範圍。聘請第三方專業機構對能源數據及二氧化碳排放進行核查確認，確保二氧化碳排放及相關支持文件完整可靠，符合適用的地方標準與核算報告指南要求。

●提升科技賦能

強化 ESG 風險管理系統支撐，上綫 ESG 風險智能預警功能，實現在信貸業務調查、審查環節自動接入預警信息，提高 ESG 風險識別效率。

做好綠色金融數據統計管理工作，建立數據管理系統及流程，持續完善相關源頭系統標識，在信貸系統中實現法人貸款綠色信貸信息全流程管理。

推進物聯網平台建設，完成全行級物聯網平台建設，並在浙江分行投產使用，為綠色金融業務提供用水、用電、土壤、空氣污染物排放等物聯終端數據，為業務決策提供數據支撐，助力綠色金融業務可持續發展。

推進碳排放能耗監控平台建設，建成碳排放能耗監控平台并投產使用，全面優化能耗、碳排放以及碳排放駕駛艙相關功能，新增能耗數據審核導入、碳排放數據逐級匯總等功能，提升數據錄入質效和碳盤查可視化水平。

●實施綠色採購

制定本行《集中採購管理辦法》、《2024 年總行集中採購目錄》，明確節能環保產品優先等綠色採購要求。在相關項目評標辦法中設定產品環保認證、環境管理體系認證等評分項，要求、鼓勵或引導供應商落實國家節能減排相關要求。上綫新一代採購平台「農銀 e 采」，實現採購全程電子化，報告期內節省紙質標書超 4 萬套。

●塑造綠色文化

在本行《企業文化手冊》中融入綠色發展要求，加強綠色理念宣傳，引導員工樹立生態環保意識。發布《帶頭踐行綠色生活方式做綠色生活的實踐者貢獻者引領者》倡議書。打造「農銀公益」品牌，組織員工參與植樹造林、城市清潔等綠色公益活動。在官方微信公眾號開展「全國低碳日」、「全國生態日」主題宣傳。開展「光盤行動」，制止餐飲浪費，實施垃圾分類。

響應綠色倡議

本行持續深化綠色金融領域的合作共贏。加入聯合國全球可持續發展投資者聯盟，先後簽署《「一帶一路」綠色投資原則》和《負責任銀行原則》，積極支持聯合國可持續發展目標和《巴黎協定》的落實。連續多年參加國際金融協會可持續金融峰會、聯合國全球可持續發展投資者聯盟年會等，與全球同行分享經驗體會。參加聯合國《生物多樣性公約》第十五次締約方大會「中國角」主題邊會，共同發布《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同行動方案》。作為國內**唯一**金融機構代表應邀參加《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方大會（COP28）「中國角」開幕式暨「生態文明與美麗中國實踐」邊會，積極展現本行綠色金融和應對氣候變化實踐成效。

資源保障

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

加強專業人才培訓培養。建立綠色金融人才庫，涉及總分行、綜合化經營子公司，覆蓋信用管理、公司業務、三農業務、金融市場、國際金融等多個業務條綫。舉辦農業農村綠色金融轉型香港培訓班，培訓總分行農業農村綠色金融業務骨幹。全行舉辦「綠色金融」專題培訓 258 期，培訓 1 萬余人次。在「農銀 e 學」精選上綫綠色金融相關課程 53 門，19 萬人次參與學習。以「農行大講堂」為載體，邀請行內外專家圍繞應對氣候變化、綠色金融開展主題講座，拓寬員工視野及思路。

持續開展前瞻研究。立足國家戰略部署，着眼本行業務關切，出版《綠色金融與普惠金融融合發展：政策、標準與實踐研究》，發布《綠色金融深化發展背景下「商行 + 投行」支持農業可持續發展藍皮書》，聚焦碳市場、可持續信息披露以及綠色金融標準等熱點問題，形成多篇研究報告。

258 期

全行舉辦「綠色金融」專題培訓

1 萬 +

培訓人次

當期氣候相關財務影響

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

● 預期信用損失方面

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

● 收入與支出方面

本行深入貫徹綠色金融發展理念，圍繞居民多樣化的綠色消費金融情境需求，豐富綠色消費金融產品供給，提升綠色消費金融服務質效，對財務具有正面影響。**綠色信貸方面**，加大綠色建築按揭業務支持力度，支持消費者購買綠色住房，持續加大對購置節能建築與綠色建築的信貸支持力度，有效促進綠色住房信貸業務加快發展；創新綠色大宗消費情境，聚焦新能源汽車購置、使用、置換等不同環節，依托「網捷貸」、「車聯貸」、「車 e 貸」等產品，加大新能源汽車消費貸款支持。此外，本行通過發行綠色低碳信用卡，提供公交地鐵出行優惠等多重專屬環保權益，倡導客戶踐行環保理念。綠色信貸投放對利息收入增長起到了促進作用。**綠色債券方面**，本行作為綠色債券主承銷商，為企業承銷綠色債券，根據承銷份額和承銷費率收取承銷費，從而獲得相應的手續費收入。報告期內，本

● 公允價值變動方面

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

行承銷綠色債務融資工具發行人均為優質客戶，承銷費率較低，承銷費收入對本行總體收入的影響不重大。本行債券投資業務中受氣候變化影響的發行人占比較小，報告期內，氣候變化因素對相關收入和支出無重大影響。**綠色融資方面**，本行于 2022 年發行 3 年期固定利率人民幣綠色債券 150 億元，5 年期固定利率人民幣綠色債券 50 億元。總體來看，綠色融資成本低于同期其他相關負債成本，有利于節約本行利息支出。其中，2022 年發行 3 年期固定利率人民幣綠色債券 150 億元將於 2025 年 10 月到期。

氣候相關影響、風險和機遇管理

ESG 風險管理體系

本行將氣候相關風險因素納入 ESG 風險管理體系，強化 ESG 風險的識別、評估、管理以及流程控制，不斷提升 ESG 風險管理效能，ESG 風險管理覆蓋信貸（包括公司和項目融資）和投資銀行業務。制定《中國農業銀行信貸業務環境、社會和治理風險管理辦法》，對信貸業務的 ESG 風險管理實施全面覆蓋、分類管理和全程管控。將 ESG 風險管理要求納入信貸業務全流程，在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確審核要點，提升 ESG 風險精細化管理水平，強化 ESG 風險「一票否決制」管理。針對受平均氣溫上升、土地荒漠化、海平面上升等長期趨勢影響較大的行業，以及受轉型風險衝擊較大的傳統能源行業、高碳行業，及時做好風險評估和預警監測。

風險偏好方面，落實《銀行業保險業綠色金融指引》相關要求，對「綠色金融業務信用風險偏好」有關表述進行優化調整，對「綠色貸款不良率」等指標進行監測，統籌綠色信貸業務的發展與安全。風險管理策略方面，明確綠色金融業務風險管理相關要求，加強對債券承銷、投資業務以及小微企業、錢上產品的環境、社會和治理風險識別和管理。

完善營運業務應急預案體系，明確對暴雨、洪水、臺風等自然災害的應急管理要求，建立健全物資儲備、防災巡查、值班報告等機制，保障客戶和員工安全，確保金融服務連續順暢。組織業務連續性培訓與應急演練，提高突發事件響應與處置能力。加強多數據中心建設，提升業務平穩運行保障能力。

ESG 納入信貸政策

●與農業相關的信貸政策

貫徹落實國家推進農業綠色發展、加快農業投入品減量增效要求，針對糧食、種業、農藥制造、肥料制造、食用植物油加工等行業，制定《糧食產業信貸支持政策》、《農作物種子行業信貸政策》、《農藥制造行業信貸政策》、《肥料制造行業信貸政策》、《食用植物油加工行業信貸政策》等文件，持續加大綠色農業政策支持。加強綠色環保政策導向，重點支持環境友好、高效安全的農藥、肥料生產企業。在服務好國家糧食安全前提下，對種植業結構調整、作物品種改良、綠色高效栽培技術推廣等領域加大信貸支持，明確綠色、環境友好政策導向。加強涉農行業客戶生態環境風險識別及管理，強化排污環保要求，對違法排放畜禽糞污等未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行「一票否決」制。

●與生物多樣性相關的信貸政策

制定《農作物種子行業信貸政策》、《林業及加工行業信貸政策》、《關於信貸支持中藥行業高質量發展的指導意見》等多項涉及生物多樣性保護的信貸政策，加大對生態種植、生態養殖、林下經濟等綠色農業全產業鏈支持，對存在重大 ESG 風險的客戶，嚴格執行「一票否決」。積極支持碳匯或固碳效應突出的造林綠化及森林資源撫育項目。積極做好山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、生物多樣性保護重大工程金融服務。在行業信貸政策中明確要求提高生態保護意識，重視企業環境違法記錄和環保督查情況，關注 ESG 風險等關鍵指標，對存在重大 ESG 風險、未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行「一票否決」。

●與電力行業有關的信貸政策

制定《火電行業信貸政策》、《水電行業信貸政策》、《風電行業信貸政策》、《太陽能發電行業信貸政策》、《核電行業信貸政策》、《生物質能發電行業信貸政策》等行業信貸政策，統籌把握減碳降碳與能源安全的關係，突出綠色、環保、能耗、安全生產等綠色低碳管理要求，在行業信貸政策中明確排污許可、環境保護等要求，關注環境、社會和治理風險等關鍵指標，重點支持符合生態保護要求的客戶和項目，堅決退出國家明令禁止或淘汰的項目。

●與石油、天然氣、礦業有關的信貸政策

制定《煤炭行業信貸政策》、《石化行業信貸政策》、《金屬礦采選行業信貸政策》等相關行業信貸政策，明確客戶及項目準入標準，嚴禁介入不符合國家產行業政策要求的項目。對環境、社會和治理風險管理提出相關要求，高度重視企業在能效、環保、安全生產等方面的經營表現。

ESG 納入盡職調查

在信貸業務系統中建立並持續完善客戶 ESG 風險管理功能。將 ESG 風險納入盡職調查，根據企業和行業相關 ESG 風險因素，開展環境、社會和治理風險調查評估。對高碳行業等 ESG 風險密集型行業，強化環境保護、安全生產、職業病預防等方面的合規性調查審查。

對 ESG 風險密集型行業在盡職調查環節進行深度評估的案例

某客戶主要從事燃煤發電機組項目等的建設營運。本行在介入該客戶某高效超超臨界燃煤間接空冷機組項目期間，加強針對該客戶 ESG 風險的盡職調查，及時跟進企業前期所受環境違法違規行政處罰整改完成情況，在確認客戶相關處罰已整改完成前提下，針對該客戶所處行業潛在 ESG 風險因素較多的特點，要求持續強化貸中、貸後跟蹤調查，督促企業加強 ESG 風險防範。

在債券投資、債券承銷業務中開展 ESG 風險盡職調查。加強綠色債券投前投後管理。投前，關注募投項目的綠色屬性、經濟和環境效益、資金監管等情況，關注發行人環境與社會風險管理情況。投後，持續跟蹤分析投資標的環境效益，提升投後管理質效。農銀投資制定《農銀投資環境、社會和治理風險管理辦法》，將 ESG 要求嵌入債轉股項目盡調、評審、協議簽訂、投後管理等環節，推動被投企業改善 ESG 表現。

ESG 盡職調查觸發因素和風險升級流程



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

提高分類管理能力。根據客戶面臨的潛在 ESG 風險程度,將客戶劃分為不同的風險類別,實施差別化管理措施。積極引導支持屬於綠色、低碳、循環經濟的信貸業務,對非生態友好型客戶和項目實施「一票否決」,對存在環境保護、安全生產等方面違法違規記錄且尚未整改完成等情形的客戶,制定有針對性的管控措施。

優化全程管控要求。將 ESG 風險管理要求納入信貸業務全流程,在盡職調查、審查、審批、存續期管理等業務各環節明確審核要點,實施動態評估,落實全流程管控要求,提高 ESG 風險精細化管理水平。在用信管理中,對 ESG 風險關注度較高的客戶,在貸款合同或承諾書中訂立增強 ESG 風險管理的聲明和承諾條款,對確認存在重大 ESG 風險的客戶,按照合同約定採取終止資金撥付、收回已發放信用等措施。在存續期管理中,將客戶的 ESG 風險信息收集、識別、分類和動態分析等工作納入存續期管理流程,對有潛在重大 ESG 風險客戶實施針對性管理措施。

ESG 風險升級案例

本行為某紡織行業客戶提供融資服務。在服務期間,該公司由于安全生產管理措施不到位、建設項目未依法報批環境影響評價文件等行為受到當地行政主管部門的行政處罰,相關處罰信息在信用中國網站上公布。本行根據環境、社會和治理風險相關制度管理要求,對該客戶不予新增用信。該客戶在整改完成後,向本行報送了整改措施以及主管部門出具的整改完成證明,並在信用中國網站上完成了信用修復,本行在嚴格審核相關整改材料,確認該客戶違法違規行為整改完成後,解除對客戶的用信管控。



提升氣候適應性

本行運用情景分析、壓力測試、金融科技和大数据等技術和工具,提升對環境和氣候風險的精細化管理水平,提升氣候韌性。2024 年,進一步加強氣候風險及其傳導路徑研究,自主構建完善契合中國國情、貼近本行實際的氣候相關風險壓力測試體系,不斷拓展氣候相關風險壓力測試的廣度、深度和粒度,優化情景設計與方法模型,提升氣候風險量化分析的科學性和針對性。

氣候相關風險壓力情景設計

本行充分接軌《巴黎協定》等最新氣候變化國際協議,借鑒央行與監管機構綠色金融網絡(NGFS)、聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)等機構提供的國際通用情景,結合國家「雙碳」政策和國情,構建有序轉型、無序轉型、溫室世界和具有中國本土化特色的「3060 路綫」四種轉型風險情景,以及高溫室氣體排放(RCP8.5)、中度溫室氣體排放(RCP6.0)兩種物理風險情景等。情景設計考慮短期、中期和長期的氣候影響,以及氣候政策、碳減排、碳關稅、資產擱淺、災害損失等多種因素,涵蓋宏觀經濟、行業產能、能源使用量、碳排放量、碳價等一系列定量指標,模擬描述未來可能氣候條件的模式路徑,為本行識別與管理氣候變化帶來的不確定性提供決策參考。

典型氣候情景簡要描述

項目	情景描述	情景應用
有序轉型 淨零 2050 情景	通過嚴格的氣候政策和創新,將全球升溫控制在 1.5℃以內,並在 2050 年左右實現全球二氧化碳淨零排放。該情景下物理風險相對較低,但轉型風險較高	轉型風險 物理風險
無序轉型 延遲轉型情景	假設 2030 年後才開始控制減排,屆時需要使用更嚴格的政策使得碳排放更為迅速地下降,以確保有機會將全球變暖限制在 2℃以下。這將導致比「淨零 2050」情景更高的轉型風險和物理風險	轉型風險 物理風險
溫室世界 保持當前政策情景	假設祇繼續執行目前已實施的政策,全球碳排放量將持續增長至 2080 年,氣溫預計將上升 3℃,從而導致了高物理風險	轉型風險 物理風險
我國 「3060 路綫」情景	按照我國二氧化碳排放 2030 年前達到峰值、2060 年前實現碳中和的目標執行各項氣候政策,控制二氧化碳排放量	轉型風險 物理風險
高溫室氣體排放情景 (RCP8.5)	預估相對於 1986 至 2005 年時期,2046 至 2065 年全球平均地表溫度可能升溫 1.4℃至 2.6℃,2081 至 2100 年全球平均地表溫度可能升溫 2.6℃至 4.8℃,由此帶來嚴重的物理風險	物理風險
中度溫室氣體排放情景 (RCP6.0)	預估相對於 1986 至 2005 年時期,2046 至 2065 年全球平均地表溫度可能升溫 0.8℃至 1.8℃,2081 至 2100 年全球平均地表溫度可能升溫 1.4℃至 3.1℃,由此帶來較高的物理風險	物理風險

拓展和深化氣候轉型風險壓力測試

測試範圍與方法：本行基于碳排放强度等情况，選取受轉型風險因素影響相對較大的行業作為壓力測試對象。報告期內，本行開展了火電、鋼鐵及上游煤炭、鐵礦石等重點行業轉型風險壓力測試，覆蓋範圍已擴展至 10 個碳密集行業，着重評估企業碳排放成本和轉型壓力上升對本行信貸資產的潛在影響。測試以 2024–2030 年為測試期限，使用「自下而上」方法采集基期客戶的生產經營、出口貿易和碳排放等數據，結合不同氣候情景下的產量產能、價格、碳成本、能源消耗等關鍵因子建立傳導路徑，基于企業需要支付一定碳排放費用、碳減排將導致部分資產擱淺、資不抵債企業將喪失還款能力等關鍵假設，測算企業未來的財務表現；并利用本行內部評級模型，逐戶、逐年測算企業端違約變化趨勢，進而測算至銀行端資產質量、預期損失和資本充足率。

本行還使用「自上而下」方法，從行業組合層面開展了轉型風險宏觀情景壓力測試，測試期限為 2024–2060 年。測試在前期實踐基礎上迭代優化了壓力情景和風險傳導模型，將宏觀經濟及高碳行業運行關鍵變量納入分析框架，基于統計回歸模型測算不同碳減排路徑下各類別行業的違約概率變動情況，評估本行對轉型風險的承壓能力。

測試結果顯示：碳密集行業客戶受到低碳轉型因素影響，信用評級在壓力情景下出現一定程度下遷，違約概率有所上升，但由于相關行業貸款占比較低，對本行整體資產質量和資本充足水平影響不大，風險總體可控。

積極推進氣候物理風險壓力測試

測試範圍與方法：針對我國發生相對頻繁且損失較大的臺風災害，本行結合國際耦合模式比較計劃預估的氣候模式，借鑒業界巨災風險模型領先實踐，積極研究分析臺風的災害損失曲綫及其對房地產類押品價值等影響情況；并模擬建立臺風災害損失與個人住房貸款違約率之間的傳導關係，結合本行個人住房貸款在沿海臺風敏感區域的敞口情況，量化評估不同氣候情景下臺風災害對本行個人住房貸款的影響，不斷拓展氣候相關風險壓力測試的新領域。

測試結果顯示：在極端氣候情景下，臺風災害帶來沿海地區個人住房貸款違約概率小幅上升，對本行影響較小。

強化氣候相關風險壓力測試應用

壓力測試已成為本行氣候風險管理的重要工具，測試結果納入全面風險管理報告并提交董事會審議，同時測試結果逐步應用於氣候相關風險識別和投融資管理活動中，有助於提升本行氣候韌性。包括：為氣候風險量化、行業信貸政策制定、資產結構調整等方面提供決策參考；識別評估潛在的系統性風險，為制定完善集團風險偏好、綠色金融業務風險管理策略等提供參考依據；通過開展氣候相關風險壓力測試專題培訓、組織分行采集氣候風險數據信息、上下聯動實施氣候相關風險壓力測試等方式，深化對氣候相關風險和機遇的認識，切實提升前瞻應對氣候風險的能力。

加強境外机构氣候相關風險壓力測試

本行香港分行已建立起氣候相關風險壓力測試的工作流程和方法模型。報告期內，自主對高碳行業開展了 NGFS 無序轉型情景下的轉型風險壓力測試，對分行物業抵押品和自有物業開展了 IPCC RCP8.5 情景下的物理風險壓力測試。積極參與并順利完成香港金管局組織開展的第二輪銀行業氣候相關風險壓力測試，壓力情景包括監管給定的短期情景和 NGFS 提供的有序轉型、無序轉型、保持當前政策三個長期情景，分別針對重點碳密集行業貸款和債券投資進行了轉型風險壓力測試，針對分行物業抵押品、自有物業以及內地受極端氣候事件影響的行業客戶進行了物理風險壓力測試。

本行法蘭克福分行不斷加強氣候風險量化分析，定期開展轉型風險和物理風險壓力測試。報告期內，參考借鑒歐洲央行氣候相關風險壓力測試實踐，結合行業數據和內部模型，設計有序轉型、溫室世界等壓力情景以及壓力測試方法，模擬極端氣候情景對氣候敏感行業客戶違約概率、ESG 評級等影響，評估分行資產組合面臨的氣候相關信用風險。

深化氣候相關風險壓力測試的研究和交流

報告期內，本行持續跟踪境內外監管機構開展氣候相關風險壓力測試的新動向新趨勢，多次與監管、同業、行業專家研討交流氣候相關風險壓力測試工作經驗，促進本行氣候相關風險壓力測試實踐不斷豐富和完善，數據挖掘、模型構建、風險分析、結果應用等能力進一步提升。

氣候相關指標與目標

氣候相關目標設定

本行設定投融資層面氣候目標和營運層面氣候目標。將綠色金融作為三大戰略之一寫入全行「十四五」規劃，全面推進經營管理綠色轉型，制定綠金業務規模保持增長、品牌優勢更加凸顯、體制機制更加完善及風控能力顯著增強等目標。投融資氣候目標衡量指標為綠色信貸增速持續高于全行各項貸款平均增速，旨在衡量「十四五」期間全行業務進展。營運層面氣候目標衡量指標為在「十四五」期間已建設 2,681 家綠色網點的基礎上，努力實現 2025 年新建設 1,000 家綠色網點，旨在衡量「十四五」期間全行營運減排進展。

氣候相關目標進展及減排實踐

本行在「十四五」期間，每年均實現氣候相關目標。

投融資層面氣候目標進展

本行綠色金融業務提質上量，環境效益顯著。截至 2024 年末，本行綠色信貸業務余額 4.97 萬億元，增速 22.9%，高于全行各項貸款平均增速 12.8 個百分點，折合年節約標準煤 6,199 萬噸，年減排二氧化碳當量 14,833 萬噸，年節水 16,429 萬噸，年減排氮氧化物 223 萬噸，年減排二氧化硫 340 萬噸，年減排化學需氧量 23 萬噸，年減排氨氮 3 萬噸。



营运層面氣候目標進展

本行在营运層面設定了包含綠色網點在內的九大任務，2024 年底前竣工且符合有關要求的綠色網點 2,681 家，按期實現营运層面氣候相關目標。

本行北京、天津、山西、黑龍江、浙江、湖北、廣東、雲南、新疆兵團、深圳等分行和長春金融研修院等分支机构積極打造多樣化的「碳中和」網點，實施節能減排行動，開展碳核算，購買國家核證自願減排量（CCER）和經核證的減排量（CER）等抵消碳排放量獲得「碳中和」認證。

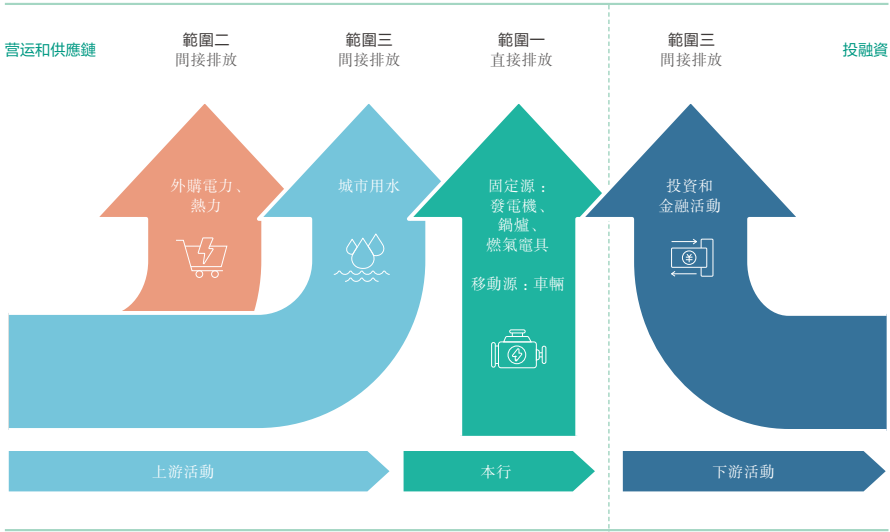
本行支持北京市政府「十四五」時期節能目標，開展節能減排工作。根據 2024 年碳排放核查情況，北京市為總行發放 2023 年度碳配額 18,087 噸，實際需清繳為 15,329 噸，總行已及時完成清繳。

其他任務進展情況見本報告「應對氣候變化－轉型計劃及進展」。

溫室氣體排放量

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

本行推進投融資業務碳排放核算，按照「穩妥有序、試點先行」的思路，組織 37 家分行探索開展電力、鋼鐵、畜禽養殖 3 個重點行業的投融資碳核算試點工作，全面分析試點核算結果、面臨問題，并形成下一步工作思路。



2,681家

2024 年底前竣工且符合有關要求的綠色網點

本行 2024 年度範圍一、範圍二、範圍三溫室氣體排放如下表所示。

2024 年溫室氣體排放量

溫室氣體範圍	單位：公噸二氧化碳當量（MT CO ₂ e）
溫室氣體排放量（範圍一＋範圍二）	2,138,909.92
人均溫室氣體排放量（範圍一＋範圍二）	4.61
範圍一溫室氣體排放量	165,275.90
固定源排放	80,557.61
移動源排放	84,718.29
範圍二溫室氣體排放量	1,973,634.02
範圍三溫室氣體排放量	4,049.06
城市用水排放	4,049.06

注：溫室氣體排放數據為集團口徑。

溫室氣體排放源

範圍	溫室氣體排放源
範圍一排放源	固定源排放：發電機、鍋爐、燃氣竈具 移動源排放：車輛
範圍二排放源	外購電力、熱力
範圍三排放源	城市用水

溫室氣體排放量測算方法

溫室氣體核算（範圍一、範圍二）根據 ISO14064-1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、《公共建築營運單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、《關於發布 2021 年電力二氧化碳排放因子的公告》中對活動水平數據、排放因子的相關要求；溫室氣體核算（範圍三：城市用水）根據《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，中華人民共和國工業和信息化部重點原材料行業雙碳公共服務平台－原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）中城市用水排放因子、活動水平數據及相關要求進行計算。範圍三包含類別 1. 購買的貨物和服務－城市用水。

範圍一排放計算方法

範圍一溫室氣體排放量采用排放因子法進行核算。排放因子是每一單位排放源活動水平（如每噸煤或每度電）所對應的溫室氣體排放量。

範圍一排放源	溫室氣體排放計算方法
固定排放源 / 移動排放源	E_{GHG}=AD×EF×GWP E_{GHG}——溫室氣體排放量，單位為公噸二氧化碳當量（MT CO₂e） AD ——溫室氣體活動數據，包括發電機、鍋爐、燃氣竈具、車輛等排放源的化石燃料消耗量 EF——溫室氣體排放因子 GWP——全球變暖潛勢值，本次僅測算固定排放源 / 移動排放源產生的二氧化碳，不涉及其他溫室氣體類別，因此數值為 1

範圍二排放計算方法

本行涉及的範圍二排放源以外購電力和外購熱力為主，采用排放因子法計算。

1. 本行購入的電力消費所對應的電力生產環節二氧化碳排放量計算公式為：

E _{外購電} =AD _電 ×EF _電	
E _{外购电}	外購電力所對應的電力生產環節二氧化碳排放量，單位為公噸二氧化碳當量（MT CO ₂ e）
AD _电	核算和報告年度內的外購電量，單位為兆瓦時（MW·h）
EF _电	電網排放因子，單位為公噸二氧化碳當量 / 兆瓦時（MT CO ₂ e/MW·h）
對於電網排放因子的選擇，使用生態環境部《2021 年電力二氧化碳排放因子》。	

2. 本行購入的熱力消費所對應的熱力生產環節二氧化碳排放量計算公式為：

E _{外購熱} =AD _熱 ×EF _熱	
E _{外购热}	外購熱力所對應的熱力生產環節二氧化碳排放量，單位為公噸二氧化碳當量（MT CO ₂ e）
AD _热	核算和報告年度內的外購熱力，單位為吉焦（GJ）
EF _热	熱力消費的排放因子，單位為公噸二氧化碳當量 / 吉焦（MT CO ₂ e/GJ）
外購熱力可溯源，采用供熱單位提供的二氧化碳排放因子。	

範圍三排放計算方法

本行根據實際情況，先行核算範圍三溫室氣體排放類別 1. 外購商品和服務中的城市用水。核算依據為《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》、《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，具體核算公式為：

E _{城市用水} =A _{城市用水} ×EF _{城市用水} ×GWP _{二氧化碳全球變暖潛勢值}	
E _{城市用水}	城市用水生命周期在上游生产及輸送等環節產生的溫室氣體排放總量 單位為公噸二氧化碳當量（MT CO ₂ e）
A _{城市用水}	核算和報告年度內城市用水量，單位為噸
EF _{城市用水}	城市用水排放因子，單位為公噸二氧化碳當量 / 噸（MT CO ₂ e/t）
GWP _{二氧化碳全球變暖潛勢值}	本次僅測算城市用水產生的二氧化碳，不涉及其他溫室氣體類別，因此數值為 1

範圍三類別一手數據和二手數據情況

類別	一手数据	二手数据
1. 購買的貨物和服務－城市用水	本行 2024 年全年城市用水量，統計範圍為集團口徑	「中華人民共和國工業和信息化部重點原材料行業雙碳公共服務平台－原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）」中城市用水排放因子

案例一 山东分行创新打造 「农银碳盈·绿绘齐鲁」 一体化服务模式

山東分行依托本行綠色金融研究院平台優勢，圍繞支持山東綠色低碳高質量發展先行區建設，以山東省綠色轉型引領性項目建設為藍本，以「碳足跡」作為金融服務的主線，創新打造「農銀碳盈·綠繪齊魯」一體化服務模式，包括綠能貸、綠融通、零碳鏈、易碳匯 4 大模塊，滿足企業「降碳、固碳、碳交易、碳抵質押」各環節金融需求。通過產品結構創新、支持領域創新、服務模式創新、運作機制創新，刷新多筆「全國首單」記錄。推動「信貸+債券+產業鏈+公私聯動」協同發力，建立健全「創新+激勵+約束」的機制設計，面向企業和個人提供多條綫立體化綠色金融服務，織密金融支持綠色低碳發展服務網絡，做好綠色金融大文章。

● 背景

本行與山東省政府簽署全面戰略合作協議，共同成立綠色金融研究院。山東分行圍繞支持山東綠色低碳高質量發展先行區建設國家戰略，探索形成一體化綠色金融服務模式，為綠色低碳高質量發展提供了「高質量、高效率、高契合」的有益借鑒，得到社會各界認可。



● 創新做法

（一）運作機制創新。扎實推進綠色金融組織機制創新，率先設立綠色金融創新部，組建跨部門、跨層級的綠色金融柔性團隊，建立健全「創新+激勵+約束」的機制設計，從戰略規劃實施、業務流程優化、差异化政策等方面出台綠色金融專項支持保障措施。搭建綠色通道，落實平行作業、容缺審批等快辦快審機制，推動業務高效落地。

（二）支持領域創新。圍繞山東綠色低碳高質量發展先行區建設重點領域，深入落實《山東省碳金融發展三年行動方案（2023-2025 年）》工作部署，探索支持減碳、固碳、碳交易和碳抵質押，對發電、供熱、用能等碳足跡源頭性行業開展「融資+結算」綜合服務，實現多項首筆突破；探索碳資產抵質押，支持打造全國首個「零碳供暖城市」，服務「國家零碳產業示範區」建設。

（三）服務模式創新。充分整合行內優勢資源，對綠色產業的企業和個人定制個性化產品，開展信貸業務、投行業務、交易銀行業務、國際業務、個人金融業務等多條綫立體化營銷，打造「環環相扣、鏈式推進、網式營銷」的服務模式，創新擔保模式，實現本行金融服務與區域重點產業的共贏發展。

（四）產品結構創新。打造「綠色信貸+綠色債券+零碳產業鏈+碳匯服務」多維度產品體系，覆蓋綠色企業生產經營各方面。

「綠能貸」服務模式。以綠色信貸為核心，推動「碳足跡」源頭性行業加快降碳。持續推動對風光儲新能源項目的貸款投放，2024 年審批風光儲項目 225.8 億元，投放 178.8 億元；實現山東省內 9 個核電項目融資全覆蓋，審批落地核電項目貸款超 400 億元，投放 70 億元。支持項目可有效替代標煤，減排二氧化碳近 5,600 萬噸。

「綠融通」服務模式。拓寬融資渠道，豐富產品供給，為企業綠色經營提供投行類服務。發行全國首單「碳中和 / 專項鄉村振興」雙標超短融資券 6 億元、全國首單「碳中和 / 專項鄉村振興 / 科創」三標債券 7 億元；主承銷「綠色+科創」雙標債券 7.2 億元；取得 50 億元碳中和公司債券資金托管行資格；創設全行首筆创新型綠色碳中和理財融資工具。牽頭組建 3 年期 10 億元可持續發展掛鉤銀團貸款，將貸款利率水平與企業大氣污染物排放、耗水量、水重複利用率、碱回收率、新增就業崗位等 5 個方面的指標掛鉤，創造了中國漿紙行業、境內外資企業可持續發展掛鉤銀團貸款「雙首單」記錄。

「零碳鏈」綠色產業鏈服務模式。圍繞核心能源企業，通過供應鏈金融服務推動上下游企業實現「零碳」營運。積極開展「交易中心+售電公司」綜合營銷，為電力市場上下游客戶提供全產業鏈金融服務，落地綫上電力履約「e 保函」，新增商團融資 11.73 億元。支持上游核電裝備製造業貸款 4.4 億元，下游儲能項目建設貸款 18.05 億元。高效完成核能供暖項目 5.3 億元貸款審批，支持以核能供暖替換燃煤熱源，年可節約燃煤消耗約 13.28 萬噸，減排烟塵 2,946 噸、二氧化硫 1,571 噸、氮氧化物 285 噸、二氧化碳 25.7 萬噸，助力山東省海陽市成為全國首個「零碳供暖城市」。

「易碳匯」服務模式。助力碳市場客戶實現碳交易及碳資產價值實現。依托「農銀碳服」等產品平台，積極推進碳市場客戶營銷對接，為 40 戶清潔能源企業開立結算賬戶。積極對接碳普惠平台，通過數據對接，逐步探索個人碳匯價值實現。探索開展碳資產抵質押，創新以可再生能源補貼確權、海洋碳匯收益權等環境權益作為增信手段，盤活企業「沉睡碳資產」。



● 積極成效

（一）經營效益提升明顯。山東分行以「農銀碳盈·綠繪齊魯」一體化服務模式支持綠色轉型重點項目，助力山東省能源轉型升級、綠色低碳發展。截至 2024 年末，該模式下累計發放項目融資 249 億元，承銷債券 91.6 億元，創造多項首單記錄。

（二）節能減排效益可觀。支持的海上風電全容量并網投產，年發電量 16.21 億千瓦時，可有效替代標煤 48.63 萬噸，減排二氧化碳 126.4 萬噸。支持的 6 臺百萬級核電機組全部投入商運後，預計年發電量約 525 億千瓦時，減排二氧化碳 2,830 萬噸，可滿足山東省約 6% 用電需求。支持的核能供暖項目，抽取機組高壓缸排汽作為熱源，加熱供熱管網循環水，以核能供暖替換燃煤熱源，年可節約燃煤消耗約 13.28 萬噸，減排烟塵 2,946 噸、二氧化硫 1,571 噸、氮氧化物 285 噸、二氧化碳 25.7 萬噸。

（三）社會效益良好。金融服務產業綠色發展的同時，也帶動當地居民就業、提升人均收入、助力群眾脫貧增收。為當地群眾增加就業平台，提供就業崗位 2,000 余個。項目搬遷安置村民住宅、學校、醫療等總建築面積 15 萬平方米，建設開通 5 條道路，改善當地村民人居環境。支持當地政府打造工業園區，吸收投資逾千億，形成完整產業鏈。

污染物排放

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

本行營運中的污染物排放主要來自公務用車產生的大氣污染物，本行明確公務用車管理及採購政策，制定「綠色後勤」工作方案，提高新能源公務車占比，加強公務車使用管理和定期檢測維護，降低公務車出行頻率，減少大氣污染物排放。

大氣污染物	單位	2024
氮氧化物排放量	千克	203.87
二氧化硫排放量	千克	29.72
一氧化碳排放量	千克	5,516.49
顆粒物排放量	千克	71.95

注：机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、本級机构、境內子公司。



廢棄物處理

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

規範廢棄物管理

- ▶ 推進節能設備、節能技術使用範圍，延遲設備使用壽命，從源頭減少廢棄物產生。
- ▶ 規範有害廢棄物處置。要求廢棄日光燈管與廢棄蓄電池供應商具備《危險廢物經營許可證》資質，簽訂危廢處理服務合同，約定供應商對危險廢棄物進行無害化集中處置。
- ▶ 加強電器電子設備處置管理。出台《中國農業銀行固定資產處置管理辦法》，嚴格要求廢棄辦公電腦、打印機等電子產品報廢處置、清運等。
- ▶ 落實生活垃圾分類要求。明確垃圾分類、集中清運及垃圾房環境管理要求，廚余垃圾由所在區域城市管理委員會委托的專業公司進行統一回收處理，實現垃圾數據分類統計。
- ▶ 倡導節約減廢文化。張貼垃圾分類標識、指引標識和宣傳海報，營造良好氛圍。

廢棄物	單位	2024
有害廢棄物總量	噸	164.88
廢棄硒鼓墨盒	噸	24.90
廢棄鉛酸蓄電池處理量	噸	106.68
廢棄日光燈	噸	33.30
無害廢棄物總量	噸	591.21
微機（主機）報廢量	噸	61.58
顯示器報廢量	噸	18.00
筆記本電腦報廢量	噸	7.42
打印機報廢量	噸	39.03
服務器報廢量	噸	24.52
廢棄幹電池	噸	3.15
辦公用紙	噸	437.51

注：机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、本級机构、境內子公司。

生態系統和生物多樣性保護

本行嚴守生態保護紅綫，保障生態系統安全，避免潛在的生物多樣性損害。積極引導資金流向生物多樣性友好型項目，豐富生物多樣性相關金融產品服務。

嚴守生態營運底綫

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

天津大黃堡支行 位于武清區大黃堡內陸濕地保護區生活區，早于生態保護區設立。日常營運遵照《中華人民共和國濕地保護法》、《天津大黃堡濕地自然保護區生態保護治理長效機制的實施意見》，堅持「生態優先，保護第一」的基本原則，維護濕地生態功能及生物多樣性。

安徽霍山佛子嶺支行 位于祁門縣佛子嶺森林生態保護區生活區，早于生態保護區設立。日常營運遵照《中華人民共和國森林法》、《佛子嶺水庫風景名勝區總體規劃》，堅持生態優先、保護優先、可持續發展的原則，保障森林生態安全。

重慶雲陽高陽支行 位于雲陽縣小江濕地保護區生活區，早于生態保護區設立。日常營運遵照《中華人民共和國濕地保護法》、《雲陽縣濕地保護規劃（2024-2030 年）》，堅決落實保障濕地生態功能和永續利用原則，合法合規營運。

西藏定結陳塘支行、定日曲當支行 位于珠穆朗瑪峰國際級森林生態保護區生活區。日常營運遵照《中華人民共和國森林法》、《珠穆朗瑪峰國家級自然保護區管理辦法》，保護極高山生態系統、山地森林生態系統、灌叢草原生態系統。

積極支持生態環保產業

明確重點行業環境信息信貸要求，嚴守生態保護紅綫。 制定糧食、畜禽養殖等涉農產業信貸政策，加強涉農行業客戶生態環境風險識別及管理，強化排污環保要求，對違法排放畜禽糞污等未落實生態環保要求的客戶和項目，嚴格執行「一票否決」制；明確采礦、石化等行業客戶嚴禁介入自然保護區等的管理要求；持續跟踪重點項目建設對環境、自然資源和生態系統的影響。

加強生態環保重點領域支持。 制定林業、種業等涉及生物多樣性保護的行業信貸政策，啟動種業振興服務提升行動，加大對生態種植、生態養殖、林下經濟、現代種業等綠色農業全產業鏈支持；加強對生態環境保護重點項目支持力度，支持天然林和動植物資源保護，服務自然保護區、國家公園建設和保護性營運；制定支持黃河流域生態保護和高質量發展、長江經濟帶高質量發展等專項政策，積極做好山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、生物多樣性保護重大工程金融服務。

參與生態環保公益

本行在「農銀公益」品牌下，積極開展「守護」行動，組織開展植樹造林、城市清潔等各類綠色主題公益活動，踐行綠色理念。詳見「社會議題—社會貢獻」章節。



環境合規管理

按照《上海證券交易所股票上市規則》相關規定，本行未發生因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。

能源利用

本行貫徹執行國務院《2024—2025 年節能降碳行動方案》等相關要求，制定《中國農業銀行總行本部能源管理辦法》，進一步加強能源管理水平，提高能源綜合利用效率。錨定本行「十四五」時期節能目標，在保障高质量發展用能需求的同時，持續監控能源消耗總量和强度，強化耗能設備管理，實現能源利用效率穩步提升。

持續提升数据機房節能水平。積極構建数据中心機房能效指標體系建設，完善監測、評價及統計功能，追蹤能耗變化趨勢，探索 AI 技術開展空調系統智能化能效調優實踐；季節性優化冷機、水泵、冷却塔等設備運行模式，壓降末端空調能耗，實現電能利用效率（PUE）同比下降。本行北京稻香湖機房獲評國家綠色数据中心。

節能降碳舉措

- ▶ 開展辦公樓節能減排工作，組織物業公司簽訂能源管理責任書，落實管理責任。
- ▶ 加強公共區域照明管理，做到人走燈滅、分區域管理；監控室外溫度變化情況，按照最大化節能方案啓動中央空調制冷系統運轉，保障大廈溫度適宜；加強生活熱水管理，根據溫度變化控制生活熱水溫度，節約用熱。
- ▶ 積極開展節能技改，推廣使用節能新產品、新工藝、新材料。常態化對各辦公樓燈具等進行 LED 節能能源替換，更換高耗能水泵等設備、改造公共區域照明燈具等。
- ▶ 減少使用化石能源，推進燃氣改電工作進度。

能源消耗	單位	2024
天然氣	立方米	24,962,601.52
汽油	升	38,291,601.03
柴油	升	1,422,447.05
液化石油氣	噸	790.82
燃煤	噸	7,648.86
直接能源消耗總量	噸標準煤	82,965.78
人均直接能源消耗量	噸標準煤 / 人	0.18

能源消耗	單位	2024
電力	兆瓦時	3,084,408.409
外購熱力	百萬千焦	2,329,412.90
間接能源消耗總量	噸標準煤	458,553.36
人均間接能源消耗量	噸標準煤 / 人	0.99
綜合能源消耗量	噸標準煤	541,519.14
人均綜合能源消耗量	噸標準煤 / 人	1.17

注：統計範圍為集團口徑，人均数据基于各机构碳盤查時點實際發薪人數進行測算。

水資源利用

本行深入開展節水行動，提升水資源總量管理水平，加強中水資源循環利用。嚴格落實北京市節約用水總量要求，完成 2024 年北京市節水辦分配的節水目標。監控辦公樓用水系統，防止水資源跑、冒、滴、漏、污染浪費資源；合理調整衛生間水流情況；回收開水間的廢水，在中水系統循環利用。

水資源消耗	單位	2024
耗水總量	噸	31,146,613.64
人均耗水總量	噸 / 人	67.15

注：統計範圍為集團口徑的城市用水，人均数据基于各机构碳盤查時點實際發薪人數進行測算。

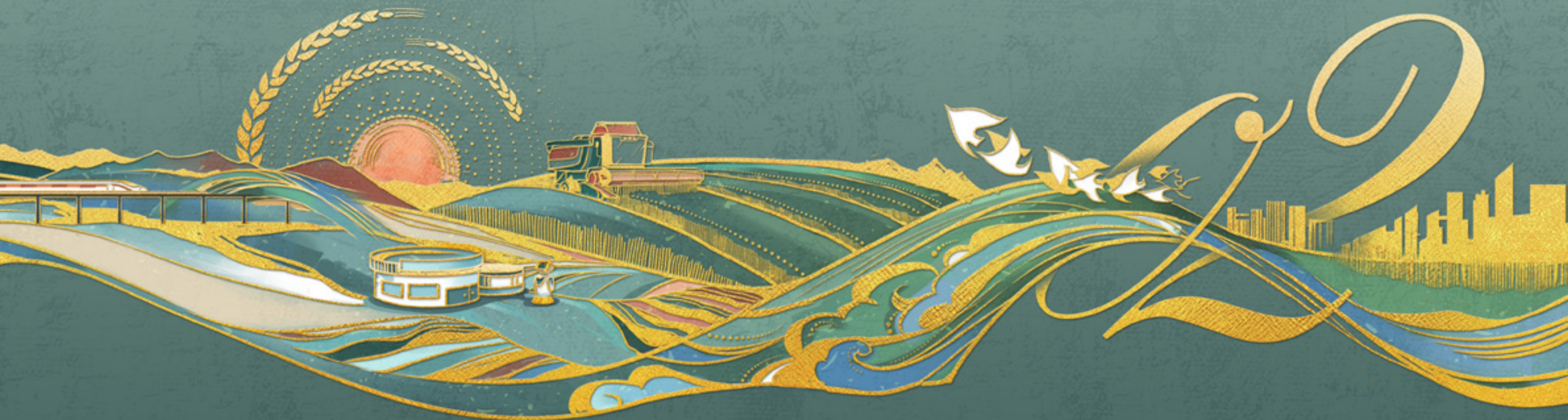
循環經濟

本行積極落實國家發改委《「十四五」循環經濟發展規劃》要求，樹立節約集約循環利用的資源觀，推進循環型工作方式，不斷提升資源利用率。詳見「環境議題—應對氣候變化」及「環境議題—廢棄物處理」。



社會議題

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



鄉村振興

本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹中央金融工作會議、中央經濟工作會議、中央農村工作會議精神，堅持黨對金融服務三農工作的全面領導，深入落實黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，以高質量發展為主題，充分發揮服務「三農」國家隊和主力軍作用。

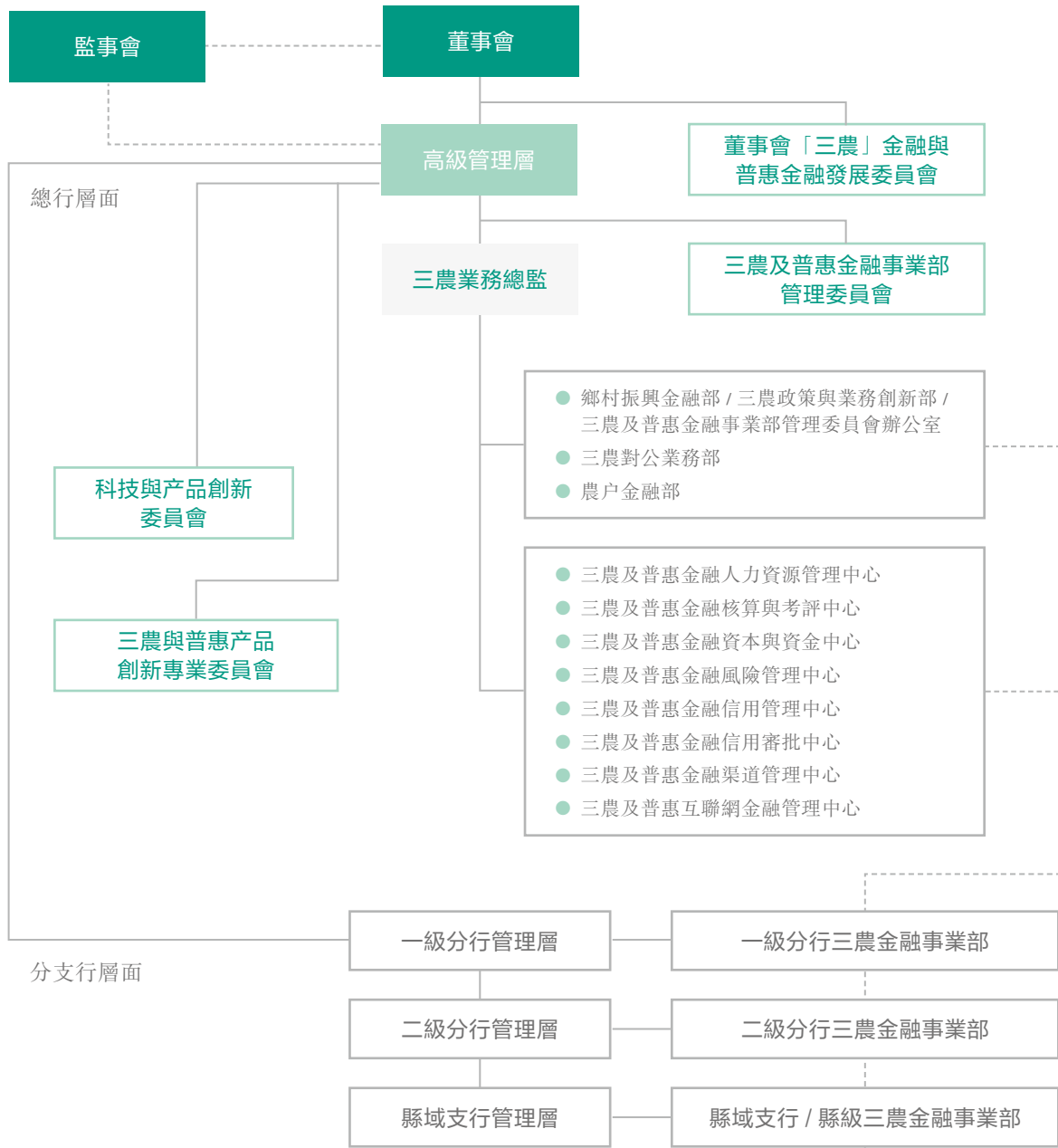
截至 2024 年末，本行縣域貸款 9.85 萬億元，占境內貸款余額超 40%，增速 12.3%，高于全行 2.2 個百分點。本行在中國人民銀行、國家金融監督管理總局金融機構服務鄉村振興考核評估中連續四年獲評「優秀」，連續多年在中央定點幫扶考核中被評為最高等次「好」，「農銀商城」消費幫扶模式被國家發改委評為全國消費幫扶典型案例。

治理

本行董事會設立「三農」金融與普惠金融發展委員會，負責制定全行「三農」業務發展規劃、年度計劃，審議「三農」業務重大決策部署，確保在戰略決策層面及時落實中央服務「三農」的要求。監事會監督「三農」業務發展戰略規劃、政策和基本管理制度的實施。高級管理層設立三農及普惠金融事業部管理委員會，負責制定并組織實施「三農」業務年度經營計劃，審議「三農」業務發展重大事項，協調解決「三農」業務發展中的重大問題，確保本行「三農」普惠戰略決策落地實施。



三農金融事業部管理架構圖



社會議題

戰略

「十四五」期間，本行將服務鄉村振興的領軍銀行作為兩大定位之一，將「三農」普惠戰略作為三大戰略之一。本行深入貫徹黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，始終聚焦主責主業，全力助力農業強國建設和城鄉融合發展，不斷提升「三農」業務可持續發展能力，努力實現市場份額領先、金融科技和服務手段領先、風控水平領先、品牌形象領先。緊緊圍繞服務到位、風險可控和商業可持續目標，用心用情用力把「三農」和縣域業務做出特色、優勢和成效，發揮好服務「三農」國家隊、主力軍作用。

加強制度建設

加強服務鄉村振興統籌謀劃。出台《關於貫徹中央農村工作會議精神 全力做好 2024 年鄉村振興金融服務工作的意見》，緊扣中央 2024 年「三農」工作「兩個確保、三個提升、兩個強化」部署，以鄉村振興重點領域金融服務為主綫，以加大信貸資金供給為重點，以金融產品和金融服務模式創新為驅動，努力以高質量金融服務助力推進鄉村全面振興。出台 2024 年服務鄉村振興和「三農」縣域業務 2024 年工作要點，明確全行服務鄉村振興目標任務。

持續完善「三農」信貸管理機制。出台 2024 年「三農」信貸政策指引，明確授用信、擔保條件、貸款期限、項目資本金比例等差异化信貸政策，持續加大鄉村振興重點領域信貸支持力度。加強綠色審批通道建設，將 160 個鄉村振興重點幫扶縣、832 個脫貧縣，糧食、現代種業、高標準農田建設貸款，農業農村基礎設施重大項目等信貸業務全部納入優先辦結範圍。

優化三農金融事業部考核激勵機制。出台三農金融事業部考核方案，強化政策傳導，進一步調動服務鄉村振興積極性。加強縣域支行分類指導管理，匹配信貸授權、資源配置等差异化政策。繼續傾斜配置鄉村振興領域信貸規模，優先保障「三農」縣域信貸投放需求，單獨下達縣域貸款、涉農貸款、脫貧縣貸款等信貸計劃。將固定資產、財務費用、激勵工資等向服務鄉村振興一綫傾斜，對鄉村振興重點領域貸款實施優惠內部資金轉移定價和經濟資本計量折扣政策。

提升農村基礎金融服務能力

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

將 70% 的新建或遷建網點布局至縣域、城鄉結合部和鄉鎮地區。截至 2024 年末，縣域營業網點達 1.27 萬個，占比進一步提升至 56.5%。

組建鄉村振興服務先鋒隊，開展百團爭先外拓競賽，提高到村到戶服務能力，常態化開展流動金融服務，累計服務鄉鎮 1,170 個，服務群眾 18.6 萬人。

與供銷社、村「兩委」、科技小院等合作對象共建惠農通綜合服務點，推廣上綫惠農通微信小程序。截至 2024 年末，惠農通服務點總量達 19.7 萬個，鄉鎮覆蓋率提升至 98%。

豐富掌上銀行鄉村振興專區功能，推出惠農貸款、鄉村集市、農技學堂等服務。掌銀縣域注冊客戶超 2.4 億戶，增長 10.8%；掌銀鄉村版月活客戶數達 4,802 萬戶，增長 42.9%。

深耕七大領域強農金融

本行把服務鄉村振興作為「進」的主攻方向，圍繞強糧保供、脫貧幫扶、農業科技、產業興農、農民共富、鄉村建設、低碳鄉村「七大強農金融」，完善客戶、資金、情境、模式、產品政策和「鄉村振興金融 +」專業服務體系。

強糧保供： 推進糧食安全和重要農產品金融服務

圍繞高標準農田建設、管護、經營全鏈條，出台「高標準農田貸」服務方案，「一省一策」做好服務對接。創新推出「糧農 e 貸」，大力拓展糧食全產業鏈農戶信貸服務。立足企業扶優、基地提升、育種攻關等關鍵領域，加強種業陣型企業、種業科創企業營銷，圍繞 4 個國家育制種基地和 5 個超級制種大縣「一地一策」開展綜合服務。加大生豬、奶業客戶服務力度，加強大豆油料、深海養殖、設施農業等行業前瞻研究和服務創新，持續做好重要農產品穩產保供金融服務。在全國**首創**支持農機產業鏈及產業集群的「農機貸」，入選農業農村部金融支農十大創新模式。

截至 2024 年末，糧食和重要農產品保供相關領域貸款余額 10,024 億元，較上年末增加 1,578 億元，增長 18.7%。

脫貧幫扶： 助力鞏固拓展脫貧攻堅成果

錨定不發生規模性返貧致貧的底綫任務，始終將金融服務鞏固拓展脫貧攻堅成果放在工作突出位置，持續加大信貸投放，加快推動脫貧地區發展、脫貧人口增收致富。單列 832 個脫貧縣貸款計劃。出台支持國家鄉村振興重點幫扶縣、「三區三州」和定點幫扶縣專項政策，扎實做好河北武強和饒陽、貴州黃平、重慶秀山、內蒙古鄂倫春 5 個縣（旗）定點幫扶工作。聯合農業農村部合作推出「富民貸」，做好脫貧農戶貸款對接。建立東西部行結對幫扶機制。

截至 2024 年末，在 832 個脫貧縣貸款余額 2.27 萬億元，增速 13.0%，高于全行貸款平均增速 2.9 個百分點；在 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款余額 4,366 億元，增速 14.7%，高于全行貸款平均增速 4.6 個百分點。

10,024 億元

糧食和重要農產品保供相關領域貸款余額

1,578 億元

較上年末增加 ▲

18.7 %

增長 ▲

2.27 萬億元

832 個脫貧縣貸款余額

增速 13.0 % ▲

4,366 億元

160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款余額

增速 14.7 % ▲

農業科技： 大力推進數字鄉村工程建設

緊扣國家數字鄉村戰略，秉持開放合作理念，積極構建涉農情境合作生態。自主研發「農銀惠農雲」平台，建設一站式涉農情境超市，堅持「應用超市」理念，實行情境功能組件化管理。面向縣鄉政府和村兩委（G端）、縣域企業客戶（B端）、農戶（C端）等三類重點涉農主體，打造六大涉農情境體系，推廣應用農業生產、農村治理、農民生活等多類情境服務。引入 10 多個外部成熟情境，如「千裏眼」衛星遙感、「大棚保」智慧種植、縣域醫共體、智慧漁業等，為農情監測、縣域醫共體建設、海洋牧場示範區建設等提供有力支持。

截至 2024 年末，「農銀惠農雲」平台覆蓋 2,657 個縣（區），入駐機構 26.4 萬個，服務超 650 萬用戶。「農銀惠農雲」平台榮獲第二屆全球數字貿易博覽會先鋒獎、《金融電子化》雜誌 2023 年「金融科技賦能業務創新突出貢獻獎」等榮譽。

農民共富： 做好農戶和「新市民」金融服務

統籌推進鄉村振興與農民共富，制定農戶貸款與信用村建設雙促工作方案，創新推出光伏貸、鄉旅貸、訂單貸、糧農 e 貸等農戶貸款專項服務方案，大力推廣「惠農 e 貸」產品。制定新市民金融服務工作措施，推廣農民工「工薪寶」資金監管代發平台，以及新市民「安居貸」、「就業貸」、「消費貸」系列產品。與村兩委聯合打造「党建 + 金融 + 科技」信用村信用戶模式，評定信用村 8.5 萬個、信用戶 568 萬戶。深入實施「金融人才駐縣幫鎮扶村富民行動」，2024 年新選派 800 余人赴地方政府、行政村開展鄉村振興幫扶工作，截至 2024 年末，派出幫扶幹部 3,000 余人，其中向國家鄉村振興重點幫扶縣派出幫扶幹部 300 余人，平均每個重點縣派出 2.2 人。持續實施東西部行協作「雙百」幹部人才結對幫扶計劃，落實區域協調發展戰略，將革命老區和東北地區行納入結對幫扶範圍，精準對接幫扶縣金融需求，打通金融服務「最後一公里」。

截至 2024 年末，「惠農 e 貸」余額 14,940 億元，比上年末增加 4,087 億元，增速 37.7%，累計服務農戶超 1,700 萬戶。

產業興農： 支持鄉村產業促進農民增收

推進農業產業鏈金融，在客戶準入、擔保方式、產品創新等方面給予差异化政策。推進生物活體、養殖設施等農村擔保方式創新。制定集體經營性建設用地使用權、海域使用權、林權和漁船等押品管理辦法。錨定鄉村文旅發展、農村現代流通體系等重大项目，精準做好配套融資服務。圍繞解決農業產業化龍頭企業融資堵點，協調出台差异化支持政策，着力提升龍頭企業信貸服務覆蓋率。截至 2024 年末，鄉村產業貸款余額 2.23 萬億元，較上年末增長 3,865 億元，增速 21.0%。

鄉村建設： 強化新型城鎮化和城鄉融合發展金融支持

積極落實國家鄉村建設行動，加強農業農村基礎設施建設金融支持力度，推出「冷鏈助農貸」等產品。出台「四好農村路」服務方案，落實國家新一輪農村公路提升行動。積極順應人口城鄉雙向流動趨勢，推廣縣域教育機構貸款、縣域醫院流動資金貸款、養老機構貸等產品，助推城鄉公共服務一體化。完善政銀合作支農模式，支持央企、民企下鄉投資，與國資委合作推進「央企興村貸」、與全國工商聯推進「聯企興村貸」模式。截至 2024 年末，鄉村建設貸款余額 2.25 萬億元，較上年末增長 2,904 億元，增速 14.8%。

低碳鄉村： 加強低碳鄉村金融促進鄉村生態振興

聚焦農業發展全面綠色轉型，促進資源利用高效集約、產業模式低碳循環，推動鄉村生態振興。圍繞山水林田湖草沙一體化保護和系統綜合治理，開展黃河「幾字彎」金融服務調研，制定金融服務方案。與農業農村部共同探索服務國家農業綠色發展先行區、農業「三品一標」建設。聯合生態環境部，研究構建涵蓋碳排放、廢棄物資源化利用、養殖效率等適應畜禽養殖企業特點的低碳轉型評價指標體系。創新「國家儲備林貸」、「碳匯林業貸」、「生態保護貸」等產品，提供利率優惠的中長期信貸支持。

2,657 個

「農銀惠農雲」平台覆蓋縣（區）

650 萬 +

用戶

14,940 億元

「惠農 e 貸」余額

4,087 億元

較上年末增長 ▲

2.23 萬億元

鄉村產業貸款余額

3,865 億元

較上年末增長 ▲

2.25 萬億元

鄉村建設貸款余額

2,904 億元

較上年末增長 ▲

風險管理

本行不斷加強「三農」縣域重點領域風險管控，切實築牢「三農」和縣域業務風險合規根基。以重點區域、重點行業、重點客戶為抓手，持續做好「三農」重點領域風險監測與防控，依托數字化手段，深化風險綫索集中核查和集中貸後檢查，不斷夯實縣域信用風險管理基礎。截至 2024 年末，縣域貸款不良率 1.21%，較上年末下降 3 個 BP，資產質量保持穩定。

1.21%

縣域貸款不良率

3BP

較上年末下降 ▼

指標與目標

本行「十四五」期間計劃實現以下三個主要目標。

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

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

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

案例二 內蒙古分行「金融村主任」 助力自治區鄉村振興

為更好破解農村金融信息不對稱，優化提升農村信用環境，推動農村居民增收致富、鄉村特色產業快速發展。本行內蒙古分行聯合地方黨委政府部門創新「金融村主任」服務模式，其中，《「金融村主任」助力鄂倫春自治旗鄉村特色產業發展和農民增收》案例，于 2024 年獲評聯合國糧農組織「第五屆全球減貧最佳案例」。截至 2024 年末，「金融村主任」服務模式已覆蓋全區 81 個旗縣 2,194 個行政村，與各地鄉鎮結對共建黨支部 1,483 個，經由村委推薦成功辦貸 1.15 萬戶 27 億元。

● 項目背景

內蒙古自治區占地 118 萬平方公裏，是我國重要的綠色農畜產品生產加工基地和糧食供給基地。區內經濟社會發展面臨着地域面積廣但農村基層治理難度大，農牧業特色鮮明但發展基礎薄弱，農戶信貸需求旺盛但金融服務半徑大管理成本高等現實情況，亟待進一步提升基層治理能效，增強普惠金融服務能力，實現農民增收致富、鄉村特色產業高質高效發展。

2023 年 6 月，內蒙古分行制定下發《關於在全區農行全面推廣「金融村官」模式的通知》，全面開啓「金融村主任」金融服務模式。中央對鄂倫春自治旗開展定點幫扶後，內蒙古分行作為牽頭合作銀行，參與「一嘎查村一名金融村主任計劃」啓動儀式。內蒙古分行聯合旗委旗政府明確「金融村主任」工作職責，出台專項履職評價方案，捐贈資金設立激勵基金。讓「金融村主任」通過本行「e 推客」情境、金穗惠農通和掌上銀行等渠道提供綜合化金融服務，將創新支持「金融村主任」工作打造成爲定點幫扶新模式新舉措。

● 項目實施

突出政銀合作聚焦黨建共建協同發展。屬地支行聯合各旗縣組織部、金融工作主管部門、鄉鎮黨委政府、村「兩委」聯合開展「黨建共建」活動，助力基層黨組織和金融機構同頻共振、協同發展、齊頭并進，把黨建引領與產業發展、鄉風文明、基層治理、集體經濟發展結合，共同推動和美鄉村建設。建立「金融村主任」、「1+N 結對子」溝通機制，選派 1 名客戶經理定向指導 N 個行政村金融村主任開展工作，充分發揮定點幫扶融智、融資作用，有效解決農戶和新型經營主體發展「貸款難、擔保難、融資難」問題。

促進組織、人才、產業融合振興。探索「金融村主任」定點幫扶模式，將農村基層黨組織的政治優勢、組織優勢與金融部門的專業優勢、資源優勢相結合，推動基層黨組織、基層幹部和鄉村特色產業協同提升發展。本行協助旗委旗政府從全旗 82 個行政村、33 個社區的「一村（社區）一名大學生」、村（社區）「兩委」成員和後備幹部中，遴選聘任 115 名金融村主任，確保「金融村主任」村村覆蓋、個個勝任，培養一支懂農業、愛農村、愛農民的「金融村主任」隊伍。

運用金融科技提升農村金融服務質效。充分運用農行「惠農雲數字鄉村平台」上的「e 推客」情境，發揮「金融村主任」在「e 推客」情境中的信貸推薦員、政府增信員和風險識別員作用。依托基層幹部貼近百姓、了解百姓的優勢，隨時隨地將身邊有貸款需求的農戶推薦到金融機構的線上科技情境，進一步拓寬了農戶貸款獲取渠道。農戶通過掌上銀行實現貸款自主申請用款及還款，通過農行「惠農通」電子機具足不出戶的享受現代化線上金融服務。

強化正向激勵打造農村金融良好生態。「金融村主任」的主要職責是將有貸款需求、有經營能力、有較好誠信意識的農民及時推薦到銀行，并把貸款戶的風險信號及時傳遞到銀行。通過建立「金融村主任」模式，設立銀村共管金融環境發展激勵基金，助力提升農村基層黨組織的凝聚力和號召力，實現農村基層黨建與農村金融雙向賦能。

● 成效

農村基層組織更加有力，村幹部的腰杆挺得更直。「金融村主任」依托金融機構職能，幫助村民申請貸款、爭取優惠政策，爲村民解決發展產業的資金問題，得到了村民普遍認可，村民更願意當基層黨組織的「鐵杆粉絲」，基層黨組織的號召力和領導力得到了進一步增強。

融資難融資貴得到緩解，鄉村發展活力得到激發。「金融村主任」通過業務培訓指導，全面細致直觀地了解本行信貸產品，爲村民提供合理的貸款建議，將金融服務送到「田間地頭」，真正解決了金融服務「最後一公裏」難題。

農村信用環境逐步改善，金融服務質效得到提升。「金融村主任」通過開展誠信教育宣傳活動，農民的誠信意識得到了大幅提升。同時爲政銀合作開展「信用鄉鎮」、「信用村」和「信用戶」建設提供了重要數據支撐。

● 經驗與啓示

堅持政銀合作，推動政府部門和金融機構互惠共贏。設立「金融村主任」，極大地拓展了金融機構獲取優質客戶的第三方渠道，減少金融機構派進村營銷的時間、管理等隱性成本。

堅持基層治理，推動村級組織和農村居民雙向賦能。設立「金融村主任」，由地方黨委政府進行規範管理，由屬地金融機構賦予專業培訓，能提升基層組織履職能力和戰鬥堡壘作用。

堅持系統觀念，推動新質生產力賦能鄉村全面振興。設立「金融村主任」，將金融服務向農村廣泛供給，提升農村生產要素調配效率，運用新質生產力爲農村農業現代化提供發展動能。



內蒙古分行爲「金融村主任」開展培訓

● 真實故事

阿裏河鎮的齊奇嶺村是鄂倫春自治旗食用菌產業主要生產區，也是鄂倫春自治旗打造的滑子菇專業村，素有「食用菌之鄉」美譽。某村民種植滑子菇多年，經驗豐富，有擴大規模意向，但因為沒有抵押擔保，從其他銀行貸款利息高、額度低。齊奇嶺村「金融村主任」得知後推薦農行「惠農 e 貸」，信用貸款無需抵押，利率也優惠至 3.45%，通過手機「e 推客」提交申請。村民獲得 30 萬元貸款新建 5,800 平米鋼架大棚，實現創收。鄂倫春自治旗大楊樹鎮的榮盛商貿有限責任公司從事紫蘇籽油生產加工，銷量可觀，產品還走出國門實現外貿出口。農行客戶經理與該社區「金融村主任」結成對子，爲公司推薦農行貸款產品，成功授信 50 萬元後拓展到 500 萬元，有效緩解農村產業發展融資難、集體經濟資金短缺等難題。還將榮盛公司的產品入駐農行興農商城，提供信貸支持的同時拓寬銷路，幫助企業實現年度銷售額超 5 億元。



鄂倫春自治旗屬地支行員工和「金融村主任」一同開展農戶貸前調查

治理

本行在董事會設有「三農」金融與普惠金融發展委員會，負責制定普惠金融業務發展戰略規劃、基本管理制度，審議普惠金融年度經營計劃、考核評價辦法等。在高管層設有三農及普惠金融事業部管理委員會，負責協調落實董事會普惠金融業務發展的戰略決策和整體部署。2024 年，「三農」金融與普惠金融發展委員會共計召開 1 次會議，審議了普惠金融業務等方面的議案；三農及普惠金融事業部管理委員會召開會議 2 次，審議 2025 年三農及普惠經營計劃和專項評價方案等議案。

戰略

本行將「三農」普惠作為三大戰略之一，一體推進普惠和「三農」金融。2024 年，深入貫徹中央金融工作會議精神，全面落實《國務院關於推進普惠金融高質量發展的實施意見》，制定《貫徹落實中央金融工作會議精神推動普惠金融高質量發展的實施方案》，提出普惠金融發展方向、目標和策略，夯實未來一個時期普惠金融高質量發展基礎。

制度保障

針對普惠客群「短小頻急」的融資特點，本行明確「數字化、線上化、鏈條化」發展思路，在授信、評級、授權、流程等方面制定差异化信貸政策制度，推動普惠金融業務快速發展。

制定《小微企業信貸業務管理辦法》、《小微企業授信業務管理辦法》，明確小微企業信貸和授信業務的基本原則、流程和方法。制定涵蓋信用類、抵（質）押類以及供應鏈等小微特色信貸產品制度。印發年度《普惠金融信貸政策指引》，除「兩高一剩」等國家有明確信貸控制要求的行業外，單戶授信額度 1,000 萬元（含）以下的小微企業客戶可免分類、不設行業限額管控，將浙江、江蘇、廣東等小微企業資源豐富、信貸管理水平高的分行列為普惠金融產品創新基地。

工作舉措

● 做實支持小微企業融資協調工作機制

落實國家要求組建工作專班，深入園區、社區、鄉村開展「千企萬戶大走訪」活動，宣講國家和本行支持小微企業的政策措施，全面摸排小微企業融資需求，推介普惠金融產品服務，實現信貸資金直達基層、快速便捷、利率適宜，有效解決小微企業融資難問題。自支持小微企業融資協調工作機制啟動以來，截至 2024 年末，全行累計走訪小微企業 141 萬戶，為 87 萬戶小微企業授信 11,235 億元，為 85.5 萬戶小微企業發放貸款 7,041 億元。

11,235 億元

為 87 萬戶小微企業授信

7,041 億元

為 85.5 萬戶小微企業發放貸款

● 建設具有高度適應性的線上線下一體化服務體系

升級推出「普惠 e 站 3.0」，聚焦小微企業高頻應用情境，建設「金融 + 非金融」惠企生態，搭建小微企業一站式線上服務平台。完善普惠金融服務網絡，提升網點普惠信貸服務能力，截至 2024 年末，提供普惠信貸服務的網點達到 21,942 家。

21,942 家

提供普惠信貸服務的網點達到

● 創新契合多樣化金融需求的信貸產品體系

推出「微捷貸 3.0」、「商戶 e 貸」，優化辦貸流程，解決市場主體融資慢問題；升級「續捷 e 貸」，減輕小微企業續貸壓力，降低融資成本；研發「科捷貸」、「專精特新小巨人貸」、「農業園區科企貸」，更好服務科技型小微企業；創新「省擔 + 市擔」兩級政府批量擔保模式，推廣上線「政擔 e 貸」；推進信用村、信用戶建設，推廣「惠農網貸」、「富民貸」等特色產品，擴大涉農小微企業、農戶服務覆蓋面。

● 完善普惠金融「敢貸、願貸、能貸、會貸」長效機制

在授信管理、考核評價、資源保障方面繼續向普惠金融領域傾斜，保持普惠金融差异化支持政策的連續性和穩定性。完善普惠信貸盡職免責政策，細化免責情形、提升可操作性，增強普惠金融從業人員工作積極性、主動性。

金融服務可及性

綫下渠道

延伸三農普惠服務渠道。截至 2024 年末,在中國境內設有營業網點 2.26 萬個,其中縣域營業網點 1.27 萬個,實現縣域地區全覆蓋,是**唯一**一家在所有縣級行政區設有網點的金融机构。惠農通服務點 19.7 萬個、鄉鎮覆蓋率 98%,160 個國家鄉村振興重點幫扶縣實現服務點鄉鎮全覆蓋。

加強硬件設施布設。不斷推進金融服務硬件設施建設,包括自助銀行、自助銀行櫃員機、自助查詢機等智能設施,為客戶提供現金匯款、轉賬匯款、活期轉定期、余額查詢等基礎金融服務,有效延伸金融服務的觸角,讓金融服務更加便捷、高效。截至 2024 年末,鋪設離行式自助銀行 0.39 萬個,存量超級櫃臺 5.36 萬臺,現金自助設備 5.28 萬臺,自助服務終端 0.26 萬臺。

夯實無障礙适老化改造。優化網點适老化設施設備,設置無障礙通道、愛心窗口和愛心座椅,配備老花鏡、放大鏡、輪椅等。截至 2024 年末,所有網點均設置愛心服務窗口,其中 1.9 萬個網點設置輪椅坡道,打造适老化示範網點 300 個。為滿足鄉村适老化需求,在 POS 端研發大字版惠農通應用,在服務點配置雲音箱作為「語音助手」。

2.26 萬個

境內營業網點

1.27 萬個

縣域營業網點

全覆蓋

實現縣域地區

19.7 萬個

惠農通服務點

98%

鄉鎮覆蓋率

全覆蓋

160 個國家鄉村振興
重點幫扶縣實現服務點
鄉鎮

綫上渠道

秉持「用戶至上,創新驅動」的發展理念,打造以掌上銀行為主,網上銀行、微信銀行等多渠道協同的綫上服務體系,以「金融 + 情境」為主要服務方式,兼顧客戶的差异化金融、非金融需求,不斷延伸服務觸角至金融服務普及率較低地區、金融服務不足人群,為更廣大客戶提供便捷、高效、全方位的服務。

掌上銀行。以客戶需求為導向,推出鄉村版、大字版、少數民族語言版等多個掌銀版本,開設養老社區、薪資專區、私行專區、城市專區等多項專屬服務,全面支持 iOS、安卓、鴻蒙系統應用,為客戶提供專業、多元、智能的一站式綫上服務。截至 2024 年末,個人掌上銀行注冊客戶數達 5.61 億戶,個人掌上銀行月活躍客戶數超 2.50 億戶,企業掌銀注冊客戶數達 874 萬戶。其中,個人掌上銀行縣域注冊客戶數為 2.52 億戶,個人掌上銀行縣域月活躍客戶數為 1.15 億戶。

網上銀行。為客戶提供包含賬戶、私行、貸款、投資等 10 大類產品和 60 余種在綫銀行服務,實現新市民、普惠、縣域等特色金融服務全流程定制化;積極應用智慧銀行技術,打造高效智能的綫上金融平台。截至 2024 年末,個人網上銀行注冊用戶數達 5.32 億戶,企業網絡金融服務平台客戶數達 1,367 萬戶。

微信銀行。「中國農業銀行微銀行」官方服務號為個人客戶供免費動賬提醒、借記卡定制、賬戶查詢、貸款申請、生活繳費等功能。「農行微服務」微信小程序提供網點輔助服務,包括實時取號、網點預約、超櫃預填單以及網點營業狀態查詢等功能。惠農通微信小程序拓展惠農通服務點營銷推介功能,截至 2024 年末,惠農通服務點微信小程序上綫率達 100%,較上年末提升 50 個百分點。

開放銀行。對接房產交易平台、銀聯平台提供網捷貸、住房貸款等貸款融資服務;對接生活服務平台、政務平台提供醫保結算、停車充電、養老金開戶等便民服務;對接頭部互聯網平台,為小微商戶提供支付結算、賬單分析等賬戶服務。

5.61 億戶

個人掌上銀行注冊客戶數

874 萬戶

企業掌銀注冊客戶數

5.32 億戶

個人網上銀行注冊用戶數

1,367 萬戶

企業網絡金融服務平台客戶數

100%

惠農通服務點微信小程序上綫率

遠程渠道

通過語音、文本、視頻、新媒體等全媒體客服累計觸達客戶 3.44 億人次。其中,語音呼入人工服務 7,107 萬人次。

完善特殊客群遠程服務。提供長輩客群專屬服務,優化語音客服「免按鍵直達人工」模式,專屬服務客戶滿意度 99.91%。試點特殊客群「一人上門 + 一人遠程視頻」服務模式;面向聽障客群提供手語視頻服務。通過語音及視頻客服,為全行網點提供英、俄、日、韓、德、西班牙語翻譯支持,確保多語種客戶需求得到及時響應和精準服務。

推動遠程客戶服務向縣域鄉村地區下沉。2024 年,人工服務國家鄉村振興重點幫扶縣、定點幫扶縣客戶 185 萬人次;通過掌銀鄉村版、移動營銷 pad、智慧貨架等渠道,提供支持藏語、彝語主要方言的視頻服務;推廣農戶貸款「現場 + 遠程」面談模式。

加強智能及自助服務建設。應用大模型等新技術,增強客服機器人服務能力,提升客戶體驗。聚焦客戶高頻服務需求,加強服務策略迭代升級。豐富「中國農業銀行雲客服」微信公眾號服務內容,升級自助服務功能,貼合客戶需求發布短視頻及長圖文,加強金融知識和服務政策的宣傳普及。

3.44 億人次

全媒體客服累計觸達客戶

風險管理

本行針對普惠信貸業務特徵，按照線上綫下一體化思路打造風險防控體系。加強全方位、全流程風險管理，豐富普惠貸款風險管理工具箱，優化客戶準入、貸後預警、逾期催收、不良處置政策措施。截至 2024 年末，本行普惠型小微企業貸款資產質量繼續保持在監管要求範圍內。

持續完善小微「雲評分」體系。通過企業及其企業主工商、稅務、徵信、房貸、經營等互聯網大數據對小微企業進行信用評分，解決小微企業財務數據獲取難、準確性低的問題，有效防範和化解普惠金融業務風險，保障普惠金融穩健運行。

指標與目標

本行認真貫徹落實國家金融監督管理總局《關於做好 2024 年普惠信貸工作的通知》，聚焦小微企業經營性資金需求，合理確定信貸投放節奏，力爭實現普惠型小微企業貸款增速不低於全行各項貸款增速的目標。截至 2024 年末，本行普惠型小微企業貸款增速 31.3%，高於全行貸款增速 21.2 個百分點，連續第十六年實現監管達標。截至 2024 年末，本行央行口徑普惠金融貸款餘額 4.66 萬億元；普惠型小微企業貸款餘額 3.23 萬億元，信貸支持 458.18 萬戶普惠型小微企業。

31.3% 21.2 個百分點

普惠型小微企業貸款增速 ▲ 高於全行貸款增速
連續第十六年實現監管達標

4.66 萬億元

央行口徑普惠金融貸款餘額

3.23 萬億元

普惠型小微企業貸款餘額

458.18 萬戶

信貸支持普惠型小微企業

社會貢獻

本行秉承「勇于擔當、服務人民，責任為先、造福社會」的責任理念，大力推進「農銀公益」品牌建設，引導和鼓勵廣大員工積極投身公益慈善事業，為促進社會和諧發展貢獻力量。

2024 年度公益實踐情況



3,751 支

組織青年志願者隊伍

6.3 萬余名

擁有青年志願者

11,689 萬元

對外捐贈金額（境內）

1.2 萬次

開展志願活動

13.2 萬小時

累計服務時長

制度建設

建立健全公益活動管理制度，規範全行公益品牌使用與推廣。制定《中國農業銀行捐贈管理辦法》，規範對外捐贈行為；制定《中國農業銀行公益品牌建設實施方案》、《農銀公益品牌使用手冊》，建立公益項目報告和評價制度，引導全行公益活動系統化、規範化開展，助力提升品牌價值；制定《中國農業銀行公益先進集體和公益先進個人評選表彰工作方案》，激勵全行員工弘揚社會主義核心價值觀，踐行中國特色金融文化，進一步增強社會責任感。

公益行動

聚焦鄉村振興、綠色生態、弱勢群體等重點領域，大力實施「振興」、「守護」、「關愛」、「圓夢」四大公益行動，以志願服務隊、黨員先鋒隊、青年突擊隊等為主力軍，組織開展多個品牌化公益活動，凝聚金融向善力量，向社會傳遞農行溫度。

農情相伴 一路同行

——「农银公益」品牌建设

打造更有温度、更有情懷、更有責任的國有大行形象

● 開展「振興」行動，助力鄉村共富

緊密圍繞鄉村文化傳承、教育醫療提升、基礎設施捐建、鄉村人居環境改善等領域，系統性規劃并精準投放公益資源。依托三農金融事業部管理架構，深度調研鄉村需求，統籌政策資源，加強內外部合作，確保每一份投入都能精準對接鄉村發展的關鍵節點。積極攜手政府部門、社會組織及企業伙伴，凝聚多元合力，為鄉村產業升級、人才培育、文化繁榮注入農行力量，全力助推鄉村振興。

● 開展「守護」行動，踐行綠色理念

聚焦節能降碳和保護環境，構建綠色公益生態體系，將綠色發展理念深度融入業務經營全過程。創新綠色金融產品與服務模式，為環保產業發展提供堅實資金保障。廣泛動員員工與社會公眾投身垃圾分類、淨化市容、節約水電、綠色出行等志願活動，以實際行動傳播綠色文明，引領社會風尚，守護綠水青山。

● 開展「關愛」行動，傳遞溫暖力量

以服務特殊群體為主要目標，倡導和支持各級機構開展恤病助殘、敬老助老、公共教育等公益項目和志願活動，用愛心與責任詮釋金融擔當。結合「農情暖域」網點公益服務品牌，組織開展「送清涼」、「送溫暖」等關心關愛戶外勞動者公益行動。建立應對暴雨、地震等自然災害的應急響應機制，整合金融資源與志願服務力量，與社會各界攜手并肩、共克時艱。

● 開展「圓夢」行動，共築美好未來

深度挖掘金融服務與青少年需求的契合點，搭建多元公益平台，匯聚社會愛心暖流，為青少年成長鋪就堅實道路。通過持續開展助學助教、愛心捐贈、健康守護與暖心陪伴活動，為社會可持續發展注入青春活力與希望源泉。

中國農業銀行 2024 年度 主要公益活動開展情況

公益行動	項目名稱	合作機構	累計捐贈金額	開展時間	進展情況
「振興」行動	寧波分行「農情雨愛」慈善基金	寧波市慈善總會	截至 2024 年末， 累計募集資金 100 余萬元	2024 年至今	通過東西部協作，加大公益實踐支持力度。截至 2024 年末，共對接慈善項目 7 個，其中已落地涼山州「金星村東西部協作助學」、「冬·暖心關愛」助力涼山在甬學生活動等 2 個項目。
「守護」行動	天津大港支行 「珍愛自然饋贈 守護濕地精靈」	無	無	2017 年至今	設立「愛鳥」公益基金，搭建「濕地志願者愛心小屋」，發起并參與 30 余場愛鳥公益活動，支行員工利用業余時間走進中小學課堂，讓孩子們學會保護環境、愛護鳥類。2024 年 4 月，聯合天津市北大港濕地自然保護區管委會開展「愛鳥周」宣傳活動。
「關愛」行動	「我的聲音 你的眼睛」 愛心助盲志願服務	北京市紅丹丹視障文化服務中心	無	2013 年至今	截至 2024 年末，累計講述電影 116 部，撰寫腳本超 240 萬字，提供志願服務超 11,000 個小時，直接受益盲人 11,200 余人次。獲評中國殘聯「助殘新聞人物故事」。
	「母親健康快車」公益項目	中國婦女發展基金會	截至 2024 年末， 累計捐贈 2,060 萬元	2013 年至今	截至 2024 年末，累計購置 130 輛「母親健康快車」，用于河北、內蒙古等 14 個省（區、市）的健康宣傳、婦科病普查、疾病救助、孕產婦衛生保健等健康服務，受益人數超過 130 萬人次。
	「農情暖域」網點公益	中華全國總工會	無	2022 年至今	在全行建立 2.2 萬家「農情暖域」工會驛站，其中 105 個「農情暖域」工會驛站獲評中華全國總工會 2024 年全國級「最美工會驛站」。2024 年共組織開展公益服務活動 8,600 次，已打造 68 家 24 小時智能化工會驛站。
	「農情相伴 溫暖騎行」 騎手關懷公益活動	美團、大眾點評	無	2024 年至今	2024 年，為騎手免費送出千余份暖冬關懷禮包，內含保溫杯、護手霜等戶外實用物品。
「圓夢」行動	廈門分行「源夢農行· 敬老孝親行」志願服務項目	無	無	2016 年至今	截至 2024 年末，累計組織超 60 場生日會，為超 5,000 人次長輩客戶提供志願服務超 6,500 小時。
	「小積分·大夢想」 青年志願公益行動	中國青少年發展基金會	截至 2024 年末， 累計募集公益善款 1,005 萬元	2015 年至今	截至 2024 年末，累計資助 136 所學校 816 個班級建立圖書角，為 3,896 名鄉村留守兒童提供助學金，援建 905 畝農行青年林和 3 所青年之家。
	廣西柳州分行「心手相牽 桐鄉助學」志願服務項目	無	截至 2024 年末， 累計籌資籌物達 102 萬元 帶動企業愛心捐款 200 余萬元	2004 年至今	助力改善山區的教學環境，關愛留守兒童。截至 2024 年末，幫助近千名孩子順利完成學業，助力 40 多人圓了大學夢。

社會議題

社區參與

本行積極融入當地社區，與當地政府、社區組織和居民進行廣泛溝通，深入了解社區需求，回應社區期望。積極應對自然災害，在自然災害發生後，第一時間啟動救災應急機制，保障受災地區金融服務的連續性與穩定性，配合當地政府開展救援工作，支持當地災後重建。西藏分行在定日地震後，災後第二天，震中的縣支行通過營業網點、「帳篷銀行」和流動金融服務車等方式全部恢復營業，確保金融服務不斷檔；在甘肅積石山地震發生後，甘肅分行制定《關於金融服務助力抗震救災和災後重建的若干意見》，發放貸款助力受災群眾和企業；新疆分行在新疆烏什地震發生後，第一時間通過調度移動金融服務車、開辟金融服務綠色信道等方式，為救援單位和受災群眾提供應急金融服務。南方多地洪澇災害期間，廣東分行參與救援並助力災後復工復產、廣西分行為受災客戶提供延期還款服務、福建分行為農戶辦理延期還本付息業務，充分展現本行金融為民情懷和責任擔當。總行參與北京市政府綠化提升工作，與北京市東城區建國門街道在總行辦公樓附近形成首個政企合作「共建林」。



創新驅動

治理

本行將強化科技賦能納入全行「十四五」規劃，由董事會及其戰略規劃與可持續發展委員會審議。本行在高級管理層設立科技與產品創新委員會，科技與產品創新委員會下設各板塊產品創新專業委員會及境外機構系統創新專業委員會，是全行信息科技建設及產品創新工作重大事項的審議機構。2024 年，科技與產品創新委員會以多種形式召開會議 6 次，審議 5 項議案，聽取 5 項報告。

戰略

本行將數字經營作為「三大戰略」之一，全面推進數字化時代下的智慧銀行建設，提升人工智能創新應用水平，充分應用「數據 + 算法」開展產品創新，強化線上線下信息共享、資源共享。加速推進數據層企業級寬表架構與數據工具建設，用數門檻不斷降低，為金融服務提質、產品服務創新提供底層數據支撐。推進信息化建設「十四五」發展規劃實施，定期評估實施成效，持續提升科技支撐和賦能水平。

制度建設

制定《中國農業銀行產品創新管理辦法》、《中國農業銀行科技項目管理辦法》，明確產品創新管理工作職責，完善管理機制，提升管理能力和效率。

組織體系

優化產品創新組織體系，設立科技與產品創新委員會及各板塊產品創新專業委員會，明確各類創新主體部門、機構在創新鏈不同環節的職責定位，加強產品、科技項目全生命周期管理，相關機構對科技項目進行項目管控和節點審批，實現標準化管理。

發布「人工智能（AI）+」 創新實施綱要

發布《「人工智能 +」創新實施綱要》，系統性描繪人工智能與銀行業務深度融合的智慧銀行建設方法、策略和路徑，按照「兩條路徑、八大領域、六個方面、三個階段」的總體策略，部署全行 AI 全面建設與深度應用，推動智慧銀行業務高質量發展。

兩條路徑

依托「AI+」重點項目與典型情境，合理布局應用決策式與生成式 AI。

八大領域

聚焦信貸、風控、渠道、營運、投顧、營銷、運維、辦公，全面實現智慧銀行業務高質量發展。

六個方面

通過情境化牽引，圍繞業務、數據、技術、模型、安全和生態，體系化構建深層次、寬領域、多情境的 AI 全局應用能力。

三個階段

以 2025 年底、2027 年中、2029 年底為時間節點逐步推進，基本建成本行應用人工智能的體系框架和應用範式，形成確定性的 AI 應用能力。

科技創新應用

大数据技術應用

推進雲原生数据湖建設，分行数据上雲工程圓滿收官，進一步夯實数据基礎。

雲計算應用

持續推進雲原生能力建設，基于 PaaS 部署的應用比例達到 92.3%。

分布式框架應用

組合支付、對公存款、個人活期與借記卡等產品應用及配套業務平台轉型升級為分布式核心單軌運行，轉型過程平穩平滑、客戶無感。

網絡技術應用

「端到端可視化 SRv6 網絡建設」項目入選中央網信辦 IPv6 技術創新和融合應用試點優秀成果。

92.3%

基于 PaaS 部署的應用比例達到

創新人才培養

本行重視培養科技創新型人才，組織開展年度優秀科技成果獎評選，重點表彰在信息化建設中做出突出貢獻的單位和個人，充分調動科技人員的積極性和創造性，大力推進科技創新工作。截至 2024 年末，本行科技與數字化運行管理人員總數 27,561 人，占比 6.1%。

創新成果榮譽

榮獲六項中國人民銀行「2023 年度金融科技發展獎」。其中，分布式核心系統建設工程項目榮獲一等獎，金融級數據庫高可用建設項目、集團一體化信貸業務平台榮獲二等獎，面向數字經營的智能化內容分發網絡平台、普惠金融數字化經營體系建設榮獲三等獎。

27,561^人

科技與數字化運行管理人員總數

一等獎

分布式核心系統建設工程項目榮獲

風險管理

產品風險合規審核

本行堅持合規優先和風險為本的理念，做好產品創新的風險合規審核，確保產品創新符合境內外法律法規、監管要求和行內各項規章制度，嚴守風險合規底線。

強化知識產權保護

本行不斷豐富完善知識產權制度體系，制定《中國農業銀行知識產權管理辦法》，明確商標、專利、商業秘密和域名等單項知識產權管理規範。各分支機構結合境內外當地法規政策和本行實際，開展知識產權管理工作。制定《IT 知識產權管理實施細則》，建立 IT 專利申請與軟件著作權管控機制，構建知識產權數據庫，不斷推進權利證書數字化建設。印發《中國農業銀行商標管理實施細則》強化品牌創新的知識產權保護。形成《中國農業銀行保密管理辦法》，建立了本行較為完整的商業秘密管理規範。

報告期內，本行專利獲授權數 534 件，較上年增長 126%。

指標與目標

編制年度科技項目計劃，明確全年項目研發和資源配置工作安排，對重點項目足額配置研發資源，確保研發計劃順利推進。報告期內，本行立項科技項目 4,361 個。截至 2024 年末，本行信息科技資金投入總額 249.7 億元，占營業收入比例 3.5%。

249.7^{億元}

信息科技資金投入總額

3.5%

占營業收入比例

科技倫理

本行積極落實國家對科技倫理的相關要求，遵循守正創新、數據安全、包容普惠、公開透明、公平競爭、風險防控等價值理念，堅持科技向善理念，將科技倫理深度融入金融服務，持續提升網絡安全營運智能化水平，積極維護國家安全和金融安全，為廣大客戶提供安全穩定的金融服務。

供應鏈安全

截至 2024 年末，總行及境內分行的供應商履約率為 100%。

100%
供應商履約率

按供應商注册地區分布的供應商數量



加强供應鏈風險管理

目標與计划

本行秉持誠信原則和嚴謹規範的管理理念，建立健全供應鏈風險管理體系，識別、評估、監控并有效應對各類潛在風險，提升供應鏈韌性。完善應急預案、優化採購策略，保障供應鏈安全穩定。制定年度供應鏈管理工作要點，全面部署重點工作，強化採購全流程供應商管理工作。

本行將持續加強市場調研和供應商考察，強化多角度供應商風險識別，提升不良行為管理主動性，加強重點供應商日常溝通。

應對機制及措施效果

● 健全採購制度體系

遵循國家招標採購法律法規和監管要求，構建全行採購及供應商管理體系。通過《中國農業銀行集中採購平台供應商注册協議》，加強供應商和供應鏈產品的準入管理、使用過程管理、退出管理。明確供應商準入規則、評審標準和不良行為管理要求，實現項目審批、招標評標、履約下單等採購全流程標準化運作。

● 準入和評審環節

嚴格供應商選聘程序，對供應商開展資質許可、財務狀況、歷史業績、人員團隊等多方面審查評估，選出契合本行需求且合法合規的優質供應商。在準入環節，將存在違法失信、涉貪腐行為、已被本行禁入或有特定關聯情形的供應商，明確列為招標採購禁止對象。在評審環節，嚴格審查供應商財務數據虛假記載等情況，對於不符合資格條件或未實質性響應採購文件要求的供應商，否決其投標或取消成交資格；支持暗標「雙盲」評審，有效防範弄虛作假、圍標串標風險。在業務外包採購時，開展供應商盡職調查，確保供應鏈前端的穩定可靠。

● 履約管理環節

構建多維度監督體系，綜合運用履約監督檢查、風險大數據監測、履約供應商貸款風險篩查、成交供應商簽約前不良行為警示教育、內外部審計等多種途徑，對成交供應商的履約行為實施全面監控。對存在不良貸款的供應商，及時展開履約風險評估，強化合同付款賬戶管理。

● 管理供應鏈的環境與社會風險

本行識別供應鏈每個環節的環境與社會風險。集中採購過程中，針對供應商發生違反法律法規或合同約定、違背公平競爭和誠實信用原則以及損害本行利益的不良行為，及時採取警告和禁用等措施；參與創建「金融行業供應商不良行為信息共享庫」，推送不良行為供應商清單，強化供應商不良行為處置震懾效果，引導供應商守法經營，誠實履約。本行實施綠色採購、優選環保產品等情況詳見「環境議題—應對氣候變化—實施綠色採購」章節。

保障供應鏈安全穩定

本行嚴格落實供應鏈管理、供應鏈安全相關要求，在集中採購項目中，優先選擇公開招標方式，向社會廣泛徵集供應商，鼓勵更多潛在供應商參與。

在科技、營運等涉及全行生產運行重點領域的採購項目中，採用入圍主備供應商或多家供應商機制，降低因單一供應商可能引發的生產中斷、供應鏈瓶頸等風險。

持續推進自身科技能力建設，加強核心領域自主研發，提升金融科技自主性與抗風險能力，加大自主創新力度，提升供應鏈安全保障能力。

平等對待中小企業

根據本行 2024 年 6 月在國家企業信用信息公示系統中公示企業年報信息，2023 年度總行本部無逾期尚未支付中小企業款項信息。

消費者權益保護（產品和服務安全與質量）

本行高度重視消費者權益保護（以下簡稱「消保」），全面推進「全行管消保，全行爲消保工作負責」格局建設，將消保融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，不斷健全消保工作體制機制，從源頭上優化產品、流程、服務，持續完善「民呼我爲」、「接訴即辦」服務機制，提升投訴管理質效，每年開展消費者權益保護培訓，廣泛開展「常態化、嵌入式」金融知識普及，切實保護金融消費者合法權益。

治理

本行董事會是消保工作的最高決策機構，下設風險管理與消費者權益保護委員會，研究消保重大問題和重要政策，督導高級管理層等履行消保職責。監事會負責對董事會、高級管理層開展消保工作履職情況進行監督。高級管理層牽頭負責全行消保工作，指導建立目標清晰、架構合理、保障充分、執行有效的消保管理體系，制定、審查、統籌消保工作計劃、方案和任務，確保消保戰略目標和政策有效執行。高級管理層下設消費者權益保護工作委員會，統一規劃、統籌部署全行消保工作。總行消費者權益保護辦公室是全行消保工作牽頭管理部門，負責組織、協調、督促、指導總行其他部門及下級行開展消保工作。高級管理層下設科技與產品創新委員會，是全行信息科技建設及產品創新工作重大事項的審議機構，負責審議、協調和決策全行信息科技和產品創新相關的重大事項。科技與產品創新委員會辦公室設在總行科技與產品管理局。

2024 年，董事會及董事會專門委員會審議年度計劃和消保工作開展情況、消保內部考核情況、消保審計報告、監管投訴情況通報等。監事會聽取消保年度工作計劃和開展情況等重點事項匯報。高級管理層在健全消保工作機制、加強投訴管理等方面積極履職。黨委會、董事會、監事會、高管層召開 31 次會議研究審議消保相關事項。科技與產品創新委員會以各種形式召開會議 6 次，審議 5 項議案，聽取 5 項報告。

31 次

黨委會、董事會、監事會、高管層召開 31 次會議研究審議消保相關事項

戰略

將消保工作納入全行「十四五」發展規劃，推進消保工作轉型升級。制定 2024 年消保工作計劃，優化消保工作機制，全面推進「全行管消保、全行爲消保工作負責」格局建設。

消保制度體系

本行持續構建完善消保制度體系，包括總括性消保制度《消費者權益保護工作管理辦法》，以及《消費者權益保護工作委員會工作規則》、《消費者權益保護審查管理辦法》、《消費者權益保護信息披露工作指引》、《客戶信息保護管理辦法》、《個人客戶信息保護實施細則》、《服務合作機構管理辦法》、《客戶投訴管理辦法》、《金融知識教育宣傳工作管理辦法》等 80 個消保相關制度，涵蓋消保審查、信息披露、銷售適當性、可回溯管理、信息保護、合作機構管理、投訴管理、多元解紛、教育培訓、應急處置、考核評價及內部審計等方面。

提升客戶服務質量。制定《關於實施 2024 年農情服務工程的通知》，提出 10 項具體措施，提升網點服務質量。開展網點服務客戶滿意度調查，本行個人客戶網點服務滿意度 94.57 分，較上年提高 1.41 分。更多客戶服務相關內容請詳見「社會議題—普惠金融—金融服務可及性」。

94.57 分

個人客戶網點服務滿意度
較上年提高 1.41 分 ▲

消保教育培訓

每年制定年度金融知識教育宣傳培訓計劃，常態化推進總分行消保教育培訓工作，培訓覆蓋中高級管理人員、消保崗位人員、基層業務人員和新入職人員，培訓內容包含消保政策、本行消保工作體制機制、個人信息保護、金融知識教育宣傳和投訴處理等內容，提升全員消保合規意識和服務水平。2024 年，面向全行所有員工開展消保培訓 6,800 余次，培訓員工近 114 萬人次。

● 消保專題培訓

總行開展消保師資培訓班、消保專題培訓班和消保（含個人信息保護）線上專題培訓，組織總行部室、一級分行消保部門負責人及業務骨幹參加，累計開發、講授消保課程 26 門，培訓員工 1.7 萬余人。在「農銀 e 學」平台設立線上消保課程供全行員工在線學習。

● 新員工培訓

在 2024 年總行新員工入職培訓中，專設「農行零售業務轉型與消費者權益保護」課程，講解消保工作內容和機制。在《新員工入職培訓手冊》中納入消保內容，引導新員工認知理解消保工作。

● 以考促學

在 2024 年度全行員工崗位資格認證考試中加入消保試題；開展消保應知應會測試，測試內容包括消保法律法規、監管規定、行內相關制度等。

金融知識普及

建立常態化教育宣傳機制，制定《金融知識教育宣傳工作管理辦法》和《2024 年金融知識教育宣傳培訓計劃》，明確金融知識宣傳普及和金融消費者教育的總體安排、工作目標和工作要求。將消保宣傳與「五篇大文章」相結合，與群眾生產生活情境、銀行服務流程相結合，與為民辦實事、推廣便民惠民舉措相結合，與自身優勢相結合，與培育中國特色金融文化相結合，2024 年，全行累計開展各類集中宣傳活動 20.6 萬余次，投入宣傳人員近 118 萬人次，參與營業網點 2.2 萬余個，活動觸及消費者超過 22 億人次。

重點人群金融知識普及

老年人群體。針對長輩客群特點，組織開展常態化、嵌入式教育宣傳，通過走進養老院、社區、服務機構、老年大學，為老年人普及養老金融知識和適老化金融服務，提升長輩客群的養老詐騙防範能力。福建分行走進養護院講述非法集資案例，提升老年人風險防範意識。

青少年群體。聯合政府部門、學校、社區等，組織豐富多樣的活動，助力青少年樹立正確金融觀念。陝西分行走進西安郵電大學、西安理工大學等院校，天津分行聯合南開大學，開展金融知識宣講，普及人民幣、用卡安全、合理借貸、遠離校園貸等金融知識，介紹校園反詐知識和電詐典型案例，幫助師生增強風險防範意識。

新市民群體。升級打造 2.2 萬余個「農情暖域·工會驛站」，為戶外勞動者提供休息、飲水、充電等公益服務；聯合當地警方、企業等機構，走進商圈、工地、快遞站、外賣公司等，為新市民群體介紹金融惠民利民舉措，普及防範電信網絡詐騙和非法集資知識，助其遠離非法金融活動。

20.6 萬余次

開展各類集中宣傳活動

22 億人次

各類集中宣傳活動觸及消費者超過

農民及少數民族群體。針對革命老區、少數民族地區、邊境地區、欠發達地區、東部沿海地區等不同縣域特點，精準開展金融宣教，形成廣覆蓋、多類別、多層次的金融宣教網格。總行聚焦全國 832 個脫貧縣，圍繞反詐防非、理性投資、個人信息保護等方面，廣泛開展「金融宣講鄉村行」活動。湖南分行聯合湖南廣播電臺制作《村村響大喇叭》金融知識普及專題系列節目，覆蓋全省行政村的 43 萬個大喇叭，將金融知識送到群眾身邊；新疆分行聯合新疆廣播電視臺開展「鄉村大房車」活動，赴全疆 20 個縣域，把流動的金融服務、反洗錢、反詐知識送到田間、牧場；雲南分行組織開展「金融消保民族行」系列活動，讓各族群眾學習了解金融消保知識，提高風險防範意識。

殘障人士群體。關注殘障人士金融需求，不斷優化服務設施和流程，培養員工手語和盲文交流能力，為特殊人群提供便捷的服務和豐富的产品，提升用戶體驗。湖北分行聯合殘疾人綜合服務中心，為殘障人士普及反詐知識；重慶分行員工用手語提示聾啞人合法合規使用銀行賬戶，防範電信詐騙，不參與網絡賭博與洗錢。

金融教育合作

本行秉持「金融為民」的理念，與各類機構開展深度合作，積極構建多層次、廣覆蓋的金融知識普及網絡。總行聯合中國人民大學，共建「金融知識教育宣傳合作基地」。遼寧分行等 8 家分行加強與當地金融監督管理局合作，承辦、協辦「金融教育宣傳月」啟動儀式。吉林、江蘇、廣東、上海、甘肅等分行攜手當地中小

公平营销宣傳

嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理辦法》等法律法規，落實國家金融監督管理總局《關於進一步規範金融產品廣告代言活動的通知》，制定《中國農業銀行品牌管理辦法》、《中國農業銀行廣告工作指引（試行）》等制度辦法，適用於境內各級機構、境外分行、境外代表處，進一步明確廣告管理、知識產權保護和風險防範等要求，廣告內容要客觀真實、公平公正，不得虛假、欺騙宣傳，金融產品或者服務基本信息應當準確、清楚表示，顯著提示風險，避免誇大事實和誤導消費者。

學，共推青少年金融素養教育。山東分行聯合新華書店集團開展宣傳活動，讓讀者在讀好書的同時獲取金融知識。廈門分行與街道、社區、村居、學校、派出所等單位共建 20 家金融消保驛站，對 6 個行政區實現全覆蓋，常態化開展教育宣傳活動。

實行統籌組織和分級分類管理。總行統籌管理全行廣告工作和主品牌形象廣告，子品牌牽頭管理部門、業務部門等管理對應廣告。總行和各分支機構對投放廣告的內容、設計元素和視覺規範、畫面呈現等進行審查，確保廣告合規、公平、真實、健康。

本行通過線上培訓和面授培訓等方式，為品牌管理相關員工提供專業培訓，提升工作執行力。2024 年，面向總行宣傳骨幹、一級分行、二級分行和支行宣傳工作人員，開展品牌管理專題培訓；面向分行員工，開展新時期品牌管理工作解讀課程培訓。



風險管理

本行持續加強消保風險防控，優化政策流程，強化考核督導，壓實消保職責，及時解決客戶問題，切實提升客戶體驗。

產品服務審查

本行董事會風險管理與消費者權益保護委員會、高管層消費者權益保護工作委員會定期召開會議，聽取消保工作（含產品服務消保審查）開展情況匯報，研究、審議消保工作重要事項。持續完善消保審查機制，在產品和服務的設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳、客戶及業務管理等環節開展消保審查，重點關注適當性管理、產品服務信息披露、個人信息保護等領域，及時識別、提示並消除風險隱患，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為發生。

本行及時更新消保審查要點。2024 年，本行出台個人貸款、信用卡、代銷私募資管產品等三類業務消保審查要點，覆蓋個人金融、網絡金融、個人信息保護等 10 類主要業務事項。制定《個人信息保護審查指引》，組織優秀消保審查意見評選，進一步統一審查尺度，提升審查工作專業性。報告期內全行開展消保審查 3.3 萬余次，提出 4 萬余條意見。制定《消費者權益保護信息披露工作指引》，強化消保重大事項披露管理。將消保審查納入消保工作考評、風險管理和內部控制體系，強化消保審查約束力和權威性。每年開展消保專項審計，加大對監管重點關注領域的審計力度。

貸款方案變更

本行修訂《中國農業銀行個人信貸業務貸後管理操作規程》，明確客戶貸款合同變更的適用條件、變更內容等。充分考慮極端災害等客觀因素及借款人財務狀況變化等主觀因素對客戶還款的影響，允許符合相關制度要求的客戶在雙方協商一致的情況下，在其提出相關申請後，根據對其財務狀況的實際影響客觀開展評估，提供適宜紓困政策支持或貸款要素變更服務；針對制度允許的產品，對信用良好符合條件的客戶，可提供提升授信額度等服務。允許客戶在雙方協商一致的情況下，對合同內如還款方式等要素進行變更。收到借款人的變更申請後，按業務變更流程要求進行審批。業務變更完成後，及時通過短信或電話告知借款人。具體包括但不限于：滿足貸款客戶提前還款需求，並變更剩餘期限或月供降低；協商支持符合條件客戶延遲還款需求。

本行在個人貸款合同中明確列示相關變更條款，告知客戶享有的相關權益。支持客戶通過營業網點申請變更還款要素、個人信息等。

債務催收管理

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

債務催收政策

嚴格遵守國家法律法規及《商業銀行信用卡業務監督管理辦法》、《中國銀行業協會信用卡催收工作指引（試行）》等監管文件要求，按照《中國農業銀行個人逾期貸款催收管理操作規程》、《中國農業銀行金穗信用卡貸後風險管理操作規程》，在債務催收過程中做好客戶信息保密，要求催收人員不得採取故意傷害、恐嚇、威脅等不正當手段進行清收。

債務催收作業

催收方式分為人工催收和非人工催收。人工催收方式包括電話、上門催收和司法催收等，非人工催收方式包括智能語音、短信、信函催收以及其他渠道（如微銀行、掌上銀行等）逾期提醒等，根據實際情況開展委外催收。採用「智能+人工」方式，對即將到期、到期以及逾期客戶開展差异化還款提醒服務。對即將到期的信用卡客戶開展預提醒，對到期的信用卡開展及時還款提醒，對逾期 60 天內信用卡非風險賬戶開展差异化還款提醒服務。

催收人員培訓

定期開展催收相關人員專業培訓。每年對各業務條線客戶經理和貸後管理人員開展個貸風險管理培訓，通過現場、遠程等多種培訓方式，內容涵蓋規範逾期催收相關的法律法規、政策、專業知識、行為規範、以及投訴管理、個人信息保護等。對信用卡貸後催收相關員工開展催收專題培訓，內容覆蓋規範化管理、投訴案例分析、法務催收實務、催收系統新功能賦能、多元化糾紛解決、協商還款業務、科技外包管理等。

客戶投訴管理

投訴處理監督

本行董事會風險管理和消費者權益保護委員會定期研究監管投訴通報及監管機構對消保工作評估情況，研究分析投訴量變動趨勢及原因，指導提升投訴處理質效，對管理層和消保部門投訴管理工作的全面性、及時性和有效性進行監督。

投訴管理制度

本行制定《客戶投訴管理辦法》、《投訴處理工作指引（試行）》、《營業網點現場糾紛處置工作指引》、《金融消費糾紛調解工作指引》、《客戶投訴溯源整改工作指引》、《重大投訴應急預案》等，規範消費者投訴處理管理工作，指導各級機構落實投訴管理、重大投訴、和解、多元解紛、溯源治理等多種情境投訴問題處理機制。

投訴處理流程

本行設立獨立的內部投訴管理機構，主要職責包括制定投訴管理制度、負責投訴日常管理、指導、考核和盡職監督、開展投訴數據運行監測和統計分析等。如對本行產品或服務有任何意見、建議，可通過下表所列渠道反映。

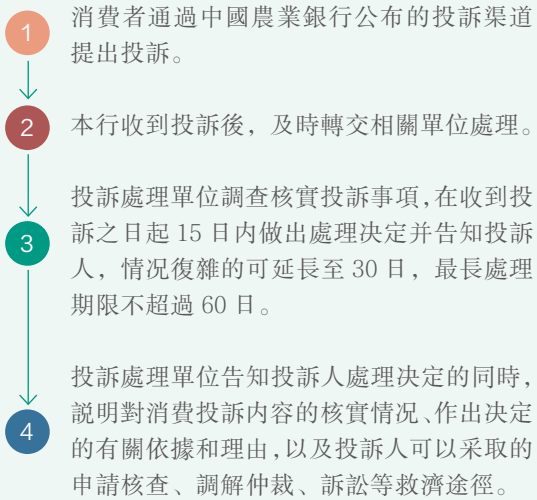
投訴渠道	
營業網點	在中國農業銀行網點現場向工作人員反映問題，或致電營業網點反映問題，或通過網點意見簿留言。
客服電話	撥打客服電話 95599 或信用卡客服電話 400669559。
掌上銀行	登錄中國農業銀行掌上銀行 APP，點擊「客服」功能。
官方網站	登錄中國農業銀行官方網站（http://www.abchina.com.cn）點擊「在線客服」功能。
微信公眾號	關注並進入「中國農業銀行雲客服」微信公眾號，點擊「我的客服」功能。
電子郵件	發送電子郵件至 95599@abchina.com.cn。
總行通訊地址	北京市東城區建國門內大街 69 號（郵編：100005）。

指標與目標

本行持續踐行金融工作政治性、人民性，認真落實監管要求，堅持問題導向、目標導向，加強全量投訴主動管理，進一步完善投訴管理機制，深入推進重點領域源頭治理，持續提升投訴處理質效，不斷強化投訴系統支撐。2024 年，本行消費投訴數量合計 27.9 萬件。各渠道投訴均妥善處理，投訴辦結率 100%。

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

投訴處置流程



100%

投訴辦結率

数据安全與客戶隱私保護

治理

本行嚴格落實《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《中華人民共和國數據安全法》、《黨委（黨組）網絡安全工作責任制實施辦法》要求，明確董事長為本行網絡安全與數據安全的第一責任人，各級機構分管網絡安全與數據安全的行長為直接責任人，每年向高管層報告網絡安全與數據安全管理工作和責任落實情況。

戰略

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

数据安全

● 数据安全管理制度體系

本行高度重視數據安全保護，建立覆蓋數據全生命週期和重點應用情境的數據安全保護機制。本行制定《數據安全管理辦法》，夯實數據安全責任制，配套制定通用保護、安全評估、事件應急等基礎管理類規範，同步發布數據出行出境、數據分析、外部數據引入等重點專項類規範，防控重點領域數據安全風險，切實築牢數據安全底綫。

數據安全政策範圍覆蓋境內各級機構全部業務綫及各境外機構和子公司。建立「矩陣式」數據安全管理體系，縱向實行層級負責制，橫向實行條綫管理制。總行各部門負責本條綫數據安全管理工作，組織落實數據安全管理要求和技術保護規範。專項領域牽頭部門負責在其專項領域推動落實數據安全管理要求。持續強化數據安全集團一體化管理，各境外機構和各子公司均已建立數據安全管理機制，設立專門機構或專人負責數據安全工作，召開覆蓋境外機構、子公司的數據安全工作會議，按季度跟進工作進度。

● 數據分類分級管理

本行制定數據分類分級相關制度，明確分類分級原則性要求、操作流程和動態調整機制，針對不同安全級別的数据，結合數據安全保護要求，明確數據全生命週期差异化安全保護措施，統籌兼顧數據安全保護和數據合理使用。

● 數據最小化收集和留存

客戶信息收集

本行收集客戶信息遵循合法、正當、必要、誠信原則，在限于實現處理目的的最小範圍內，按照法律、行政法規要求和業務需要收集客戶信息，不收集與業務或所提供服務不直接相關的信息，不採取不正當方式收集客戶信息。

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

客戶信息使用

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

客戶信息留存

本行在符合法律法規和監管規定的情況下，客戶信息資料在保存期滿後及時銷毀，尤其是個人客戶信息的存儲期限維持在最小必要限度內。

網絡安全

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

客戶隱私保護

制度建設

本行制定《客戶信息保護管理辦法》。制定適用於對公業務的《對公客戶信息保護實施細則》,保護對公客戶信息安全。制定《個人客戶信息保護實施細則》,明確個人客戶信息處理的合法、正當、必要原則,逐項規範個人信息收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開等各環節,推動合同變更、制度修訂、數據管控、系統改造同步治理,將個人信息保護要求貫穿到業務經營和客戶服務的全流程、各環節。

● 具體措施

本行嚴格落實《個人信息保護法》等法律和監管要求,恪守合法正當必要誠信原則、權責一致原則、目的明確原則、選擇同意原則、最小必要原則、確保安全原則、主體參與原則、公開透明原則,制定《隱私政策 (對公版)》《隱私政策 (個人版)》等個人信息處理規則,并在官網、掌上銀行、櫃面、超級櫃臺等線上線下渠道同時發布,及時按照監管規定更新版本。

7×24^{小時}

監控值班機制

本行嚴格執行分級授權機制,根據客戶信息的重要性、敏感度及業務開展需要,合理確定工作人員、主管系統使用信息的範圍、權限及程序。處理個人信息的規則通過產品或服務協議、授權書等方式向客戶明示,依法取得客戶的授權或同意,持續保障客戶個人信息安全。

本行尊重和保障客戶在個人信息處理活動中的查閱權、更正權和刪除權等權利。查閱權:客戶可通過本行網點、網銀、掌上銀行等渠道查詢、訪問客戶個人信息。更正權:客戶可通過網銀、掌上銀行等渠道自行修改、更新個人信息,還可以通過本行網點、客服熱綫 (95599) 等渠道提出修改申請。刪除權:客戶對其個人信息享有刪除權,客戶通過網點、客服熱綫 (95599) 等渠道依法申請在日常業務功能所涉及的系統中刪除本人個人信息,使其保持不可被檢索、訪問的狀態。

開展系統適應性改造,采取加密、去標識化等安全技術措施,加強數據安全防控,提高個人信息保護的智能化管理水平。

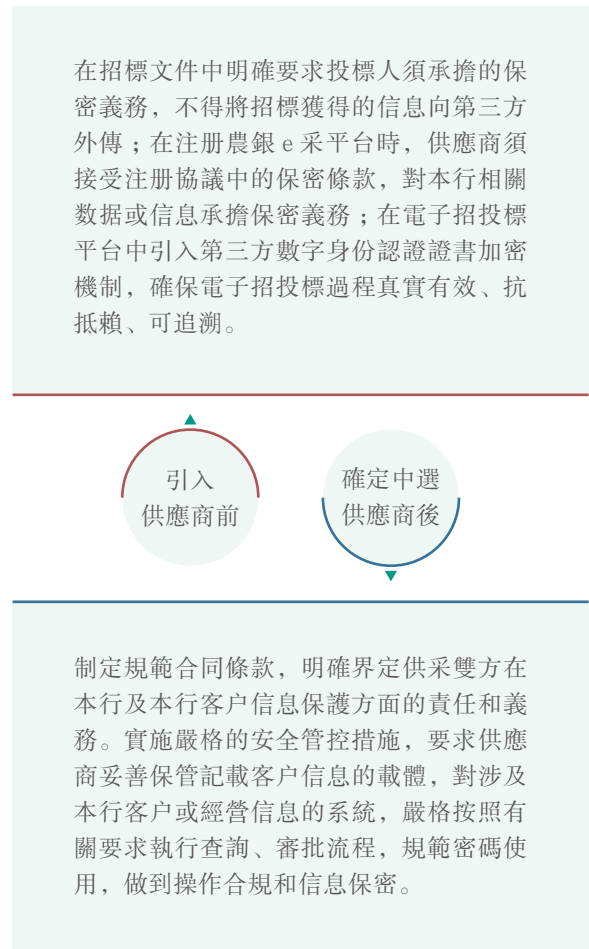
第三方數據及隱私安全管理

《中國農業銀行集中采購平台供應商注冊協議》以及采購流程的多個環節中明確供應商在數據安全方面的責任與義務,確保數據處理過程的合規與安全,切實保障本行及本行客戶的合法權益。

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

監督第三方保護個人客戶信息。本行制定《個人客戶信息保護實施細則》,明確開展外包活動、對外開展業務合作、聘請中介機構提供服務時,涉及與第三方合作處理個人客戶信息的,應充分審查、評估第三方保護個人客戶信息的能力,并根據法律法規和制度規定在業務合作協議或保密協議中具體明確雙方在保護個人客戶信息方面的職責和義務,并采取必要措施監督第三方履行上述職責和義務,還應準確記錄和儲存與第三方合作處理個人客戶信息的情況。本行持續強化對服務提供商、第三方合作機構數據安全的監督管理,監測第三方數據處理異常或數據泄露、丟失和篡改情況,建立第三方數據安全評估審查機制,開展數據安全專項評估審查,持續完善內外部人員行為監督管理。

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



加强文化建設與培訓

本行不斷提升数据安全管理工作隊伍建設，堅持將数据安全融入業務管理，在業務條線培訓中設置專項数据安全課程，面向總分行数据安全人員開展專業能力培訓。培訓內容覆蓋数据安全法律法規、行內規章制度、重點情境操作流程等，通過錄制課程、專題培訓、制作短視頻、知識測試等方式組織開展。報告期內，開展数据安全培訓 90 余場次，超 40 萬員工完成了数据安全培訓及專項測試。

制定《2024 年金融知識教育宣傳培訓計劃》，培訓覆蓋中高級管理人員、消保崗位人員、基層業務人員和新入職人員，培訓內容包含個人信息保護、金融知識教育宣傳和投訴處理等。2024 年，面向全行所有員工開展消保培訓（含個人信息保護）6,800 余次，培訓員工近 114 萬人次。持續開展個人信息保護相關法律培訓，宣講個人信息保護相關法律要求，推動基層一線或法律、消保等專業崗位工作人員提升保護客戶個人信息的能力與水平。

加強勞務派遣用工及外包人員等第三方人員培訓。將勞務派遣用工、外包人員等第三方人員納入数据安全培訓範圍，面向第三方人員開展多種数据安全相關培訓，內容覆蓋数据安全管理工作基本知識、外包管理数据安全相關要求等。

40萬+

員工完成了数据安全培訓及專項測試

6,800余次

面向全行所有員工開展消保培訓（含個人信息保護）

114萬

培訓員工人次

風險管理

本行將数据安全納入全面風險管理體系，按照全面風險管理要求建立数据安全風險監測、處置、報告的管理流程，有效防範和處置数据安全風險。

主動加強應對数据安全事件能力

開展實戰演練：強化数据安全事件監測預警與應急演練。制定《数据安全事件應急預案》，明確事件分類定級標準，報告處置流程及分工、責任追究機制等。制定《数据安全應急演練方案》，報告期內模擬重點情境，開展全行数据安全應急演練。

應對数据泄露：本行重點關注辦公終端数据管控，對全行超 40 萬臺辦公終端部署終端数据防泄露系統（終端 DLP），持續開展敏感数据整治。制定辦公終端数据安全管理工作相關制度，形成常態管控機制。

完善專項審計

本行高度重視数据安全審計。每年組織開展內部審計項目，重點關注数据安全體系完善性，数据采集、存儲、外發等重點環節管控有效性，以及外部数据引入規範性。2024 年，本行開展網絡與数据安全審計項目，促進数据安全風險防控水平不斷提升。外部審計機構每年對本行信息科技治理和管理體系開展全面審計與評估，重點涵蓋信息科技發展規劃、信息科技風險管理、信息安全管理、信息系統開發測試管理、信息系統運行管理、信息科技外包管理、業務連續性管理等。

報告期內，本行未發生重大数据安全事件和泄露客戶隱私事件。

目標

本行明確数据安全的中長期目標，貫徹落實國家和行業数据安全監管要求，建立與本行業務發展相適應的数据安全治理體系，堅持維護國家安全和本行利益，保護消費者合法權益，統籌数据安全和数据應用，保障数据的正常合理使用。一是堅持数据安全與数据開發利用并重，促進以数据為關鍵要素的數字經濟發展；持續跟蹤新興数据開發利用和科技發展前沿動態，增強應對大数据應用與科技創新可能產生的風險能力。二是緊盯数据安全重點事項和情境領域，強化落實保護措施，運用技術手段實現管理要求的剛性約束，嚴防数据批量泄露風險。三是明確数据安全職責，形成工作合力，組織開展覆蓋全員的数据安全教育和培訓，持續提升数据安全保護意識和水平。

建立業務連續性容灾體系

本行建立面向業務連續性的容灾體系，主要業務全部實現灾備、重要業務全部實現全鏈路雙活，37 家分行人工網點全部實現 4G 灾備網絡建設。本行重要信息系統可用率保持在 99.99%，重要信息系統年度演練覆蓋率 100%，且均具備啓停、隔離、限流、回退、切換等「快處快恢」能力，容灾及應急能力均滿足監管和本行業務連續性目標要求。

37家

分行人工網點全部實現 4G 灾備網絡建設

99.99%

重要信息系統可用率

100%

重要信息系統年度演練覆蓋率



員工

本行堅持人才是第一資源，通過深入實施人才強行戰略，賦能員工職業發展，充分保障員工權益與福祉，切實做好員工關心關愛，與員工攜手共進，實現共同發展。近三年，本行獲評智聯招聘「2022 年度最佳雇主全國 TOP100」和「2023 年度最佳雇主全國 TOP100」、58 同城「中國 2024 新生代雇主《大學生最佳雇主》」。

治理

本行持續健全員工治理架構及管理體系建設，將幹部人才隊伍建設納入全行「十四五」規劃，由董事會及其戰略規劃與可持續發展委員會審議。董事會審議全行招聘計劃、董事和高級管理人員薪酬分配方案等事項，人力資源政策與本行發展戰略目標高度協同、契合匹配，持續提升人力資源配置效能，為本行高質量發展與員工職業成長提供堅實支撐。

戰略

本行在「十四五」發展規劃中明確建設高素質專業化幹部人才隊伍，完善新時代幹部人才工作機制，為改革發展提供有力人才支撐。

聘用和待遇

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

積極貫徹落實中央穩就業工作要求，主動承擔社會責任，加強重點群體就業幫扶，努力為不同學歷階段、專業背景的高校畢業生提供廣泛就業空間。繼續保持對三農縣域地區的人力資源投入力度，吸引當地生源畢業生返鄉就業。2024 年，本行共招聘錄用 3.2 萬余人，勞動合同簽訂率 100%。

持續面向全國高校廣泛開展「暑期實習生計劃」，為不同專業背景的學生提供深入了解銀行業務、積累實踐經驗的平台，助力青年人才職業成長。2024 年招募實習生 1.2 萬余人。

構建制度化、規範化的薪酬體系，嚴格薪酬支付管理，為員工繳納社會保險、公積金，建立補充醫療保險、企業年金。員工按照國家規定享受帶薪年休假，按時發放員工工資。2024 年，員工社會保險覆蓋率 100%。

100%

勞動合同簽訂率

100%

員工社會保險覆蓋率

健康和安全

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

非薪酬福利

鞏固員工健康防線。為深入學習貫徹黨中央關於實施「健康中國」戰略的決策部署，每年組織員工開展健康體檢篩查重大疾病，為員工提供健康諮詢、培訓、講座等健康促進服務，實現重疾險全行覆蓋。2024 年，本行成立了健康單位建設領導機構，舉辦群眾性文體活動共 8,259 場，參與人次達 65.25 萬，重疾險賠付總金額達 3.28 億元，提供心理諮詢服務 4.3 萬人次。在總行機關開展了建設「健康農行」爭做「健康達人」活動。

提升工作生活條件。2024 年，新建職工之家設施 7,361 個（間），其中新建獨立功能區 6,921 個（間），包括小食堂、小閱覽室、小活動室、小浴室、周轉宿舍、午休室、女職工關愛室、減壓室等，新建綜合功能區 440 個；完成 1,961 個網點職工之家設施的升級改造。

加強職工紓困解難。全年共安排 1.98 億元資金開展困難員工幫扶和送溫暖慰問工作，其中安排 502.5 萬元慰問因工負傷致殘員工、因公死亡員工家屬，覆蓋人員 1,005 人。第一時間向福建、海南等臺風、洪澇受災地區分支機構劃撥專項資金，用於購置救災物資、慰問受災員工等。

保障職工療休養權利。本行印發《關於開展職工療休養工作的意見》，保障員工休息休養權利。明確職工療休養對象為工齡 1 年以上的全部在崗員工，以及應優先安排的員工範圍，明確職工療休養以休息休養與學習參觀相結合的方式開展，明確療休養時間地點範疇以及經費保障等。

民主管理

本行建立職工代表大會制度，切實保障職工的知情權、參與權、表達權和監督權。2024 年，本行選舉產生 217 名新一屆職工代表大會代表，召開中國農業銀行第四屆職工代表大會第一次會議；大會徵集並答復職工代表大會提案 165 件，涉及業務流程優化、員工關心關愛、內部管理和改革創新、人力資源管理等方面；職工代表大會代表審議通過本行《企業年金方案（草案）》，審議《責任追究管理辦法（送審稿）》、《員工績效工資延期支付管理辦法（徵求意見稿）》等 6 項涉及員工切身利益的制度方案，聽取了經營管理工作、職工監事履職情況、負責人履職待遇等相關報告。本行關注員工意見建議，設立監督電話、電子郵箱，暢通員工信訪意見反饋渠道，持續做好意見收集、核查、處理、反饋工作。

1.98 億元

全年共安排 1.98 億元資金開展困難員工幫扶和送溫暖慰問工作

3.28 億元

重疾險賠付總金額達

4.3 萬人次

提供心理諮詢服務

職業發展與培訓

人才強行戰略

本行大力加強新時代人才隊伍建設。深入落實「十四五」期間人才發展規劃，持續深化人才發展體制機制改革，聚焦關鍵領域和重點群體，面向優秀年輕領導人員、專業人才、基層一線青年員工實施專項人才工程。

聚焦服務實體經濟、鄉村全面振興和「五篇大文章」等重點領域，推進實施一系列專項人才計劃，致力於培養造就引領改革發展的高層次優秀人才，培養引進急需緊缺專業人才，強化業務轉型發展人才支撐和保障。

大力培養選拔優秀年輕幹部，實施青年英才開發工程，2024 年新選拔 3,000 余名青年英才入庫培養。開展總分、省際、行司雙向交流和地方政府挂職項目，選拔優秀青年人才赴基層實踐鍛煉。深入實施聚焦鄉村振興東西部行協作「雙百」幹部人才結對幫扶計劃，注重在基層和鄉村振興一線培養鍛煉使用人才。

積極推進分類分級人才庫建設，通過開展專項培訓、課題研究、專題調研等方式，持續加強入庫人才培訓培養，提升相關領域人才專業能力。持續加強客戶經理隊伍建設，着力培養造就新時代「饒才富式」客戶經理。有序開展各層級專業崗位選聘，暢通人才晉升發展通道，進一步調動積極性，激發創新創造潛能。開展高級職稱評審，進一步拓展高端人才專業發展空間。

專業崗位體系與職業發展機制

本行持續健全專業崗位體系，確保崗位設置科學合理。通過完善崗位任職資格，為員工提供清晰的職業發展路徑。根據新員工不同崗位，制定有針對性的培養方案。建立管理、專業交叉晉升、有序互通的「雙通道」職業發展機制，探索開展崗位晉級，為員工提供多元化的晉升機會。常態化開展專業崗位選聘，嚴格選聘資格條件和程序，確保選聘過程的公平、公正、公開。

培訓機制

制定《2024 年教育培訓工作計劃》，按照黨校培訓、「五篇大文章」專項培訓、「產學研」專題培訓、重點人員培訓等類別，分類分級開展各類人才培訓，培訓學習基本覆蓋全員，以支持員工的持續成長和職業發展，為本行戰略發展提供堅實的人才支撐。

● 員工崗位資格認證考試知識體系

搭建「考試大綱、考試教材、考試題庫、習題集、輔導課件」五位一體的崗位資格認證考試知識體系，確保員工能夠系統地學習和掌握崗位所需的知識和技能。組織開展覆蓋全員的崗位資格認證考試，通過以考促學和開展持證後續教育，持續提升員工崗位適應性與匹配度。2024 年，全年共有 45.69 萬人次參加考試，員工持證率達 95.9%，全行共有 130.21 萬人次持證學員參加後續教育在崗學習。

● 支持員工獲取外部專業資格證書

積極支持員工獲取國內外專業資格證書，鼓勵員工持續學習，不斷提升專業能力。本行支持員工取得的國內外職業資格認證考試達 50 項，涵蓋經濟金融、財會審計、風險合規、信息科技、專項業務、綜合管理、安防準入等多個領域。

● 圍繞服務戰略發展，開展分層分類培訓

針對中高层领导人员。 聚焦提升國際視野和戰略思維，組織 5 期出國培訓，為德國項目 1 期、瑞士項目 2 期、新加坡項目 2 期，培訓人員 105 人，培養具有國際視野的中高層領導人員和關鍵核心領域急需緊缺人才。舉辦 12 期分類別培訓，包括董事監事履職培訓、審計高級管理人員培訓、財會管理高級培訓、境外及并表機構財會管理培訓、內控合規管理能力提升培訓、對公業務高級管理培訓、機構業務高質量發展培訓、「大財富 強零售」高管培訓、境外機構提升治理效能專題培訓、信用管理高級管理人才培訓等，提升相關領域、條綫領導人員宏觀視野和專業能力。

針對一線經營管理人員。 與中國人民大學、上海交通大學、浙江大學、中山大學、西南財經大學等高校合作舉辦 44 期普惠金融專題聯合培訓，培訓二級分行、一級支行副行長 3,650 人，推動普惠金融業務發展。與浙江大學合作舉辦 3 期「雙百」幹部專題培訓，引導幹部在服務鄉村振興一線充分發揮作用。

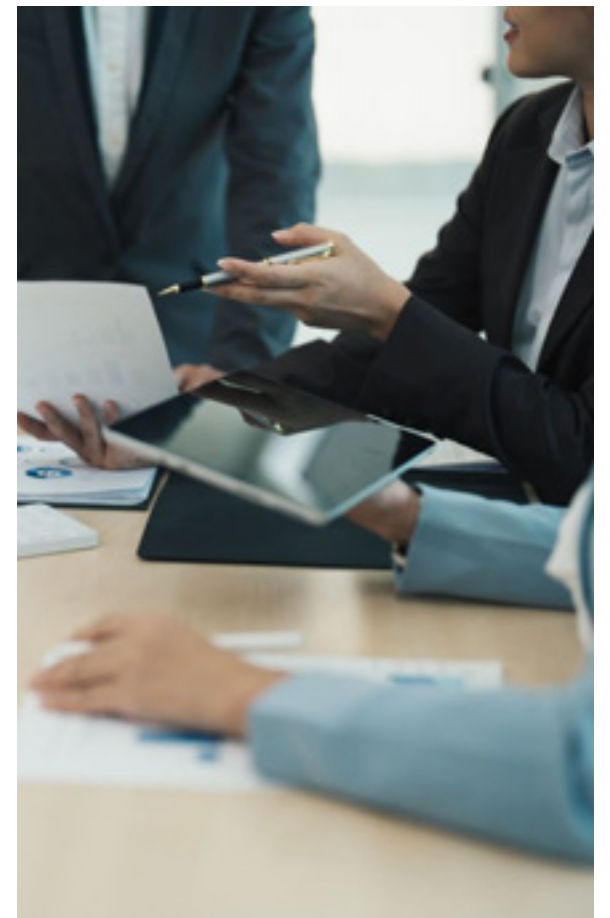
針對優秀年輕幹部。 為各業務領域儲備人才，舉辦 2 期中青年幹部培訓班、2 期金融經營管理培訓班（EMT）、2 期 35 歲副處幹部領導力提升培訓班、3 期新提任處級領導人員培訓班。與北京大學合作舉辦 6 期青年英才培訓班，加大針對性、實戰化培養力度，提升崗位勝任能力。通過系統培訓和實踐鍛煉，培養年輕幹部的領導力和管理能力，為本行中長期發展儲備高素質後備管理人才，確保幹部隊伍的梯次結構更加合理。

針對業務骨幹。 舉辦 14 期香港培訓班，重點培訓新興業務和專業領軍人才；實行「青訓·航行計劃」，舉辦「青年骨幹訓練營」「鯤鵬訓練營」等培訓項目，累計學習 20 萬余人次，加強青年員工隊伍建設；持續開展境外機構跟班學習交流，覆蓋 11 家境外機構，為期 2 個月，強化「以幹代訓、訓戰結合」培養儲備國際化人才。針對客戶經理，統籌開展 760 余期集中面授培訓班，培訓 6.6 萬余人，實現客戶經理 3 年輪訓一遍目標。通過系統的集中培訓，提升客戶經理的專業知識和業務技能，增強服務客戶的能力，提升客戶滿意度。

其他特色培訓活動。 2024 年，開展新員工領航活動 3,624 場，幫助盡快實現從大學生到職業人的轉變；全年舉辦女員工綫上特色培訓「悅淑學堂」8 期，超 215 萬人次學習觀看；持續搭建崗位建功平台，開展崗位競賽 3,188 場、16.5 萬人次參與。

績效考核

本行構建科學合理的員工績效管理體系，不斷提升員工績效水平，促進員工能力提升和職業發展。按照機構隸屬關係和員工管理權限，分級分類組織實施員工績效管理，對員工定期開展考核評價。考核評價的內容包括關鍵業績（KPI）、勝任能力（KCI）等維度。考核周期結束後，將年度工作表現和績效考核結果及時向員工溝通反饋，幫助員工提升績效水平。考核結果主要應用於薪酬分配、晉升晉級、培訓發展、評先評優等方面，推動員工與企業共同成長。



風險管理

本行在人員管理中，積極識別、評估并緩解與員工相關的各類風險，以提升員工的滿意度和忠誠度，同時維護銀行的穩定營運和良好聲譽。

勞動爭議

本行成立勞動爭議調解委員會，制定《中國農業銀行勞動爭議調解管理辦法》，建立合規有效的調解程序，為員工提供勞動爭議申訴渠道。

員工流失情況

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

員工滿意度調查

本行每年開展員工關心關愛工作滿意度調查。2024 年共收回 21.5 萬份有效問卷，調查結果顯示對關心關愛工作整體評價為「滿意」的員工達九成以上。根據調查結果，制定改進措施，及時解決員工關心的問題，提升員工滿意度和忠誠度。

21.5 萬份

2024 年共收回有效問卷

九成以上

對關心關愛工作整體評價為「滿意」的員工達

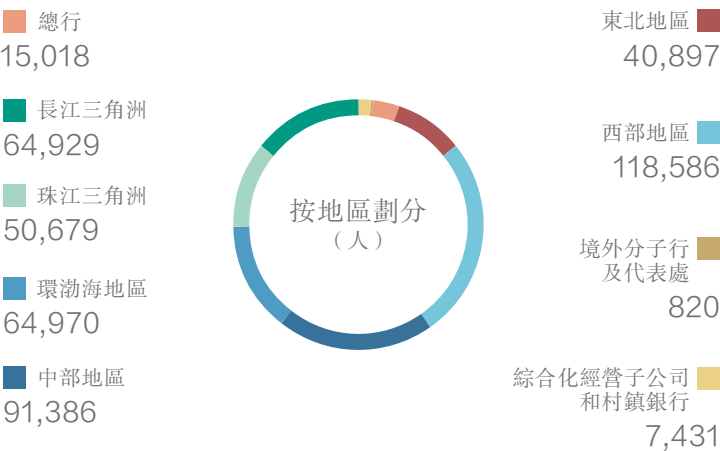
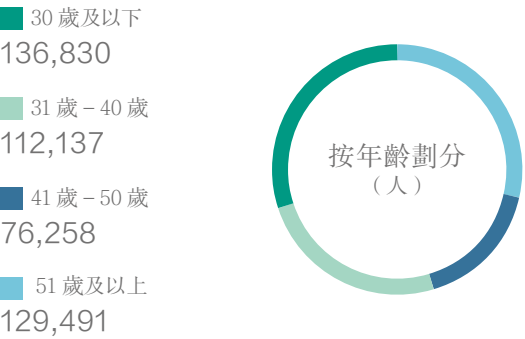
指標與目標

目標詳見「社會議題－員工－人才強行戰略」。

員工情況（截至 2024 年末）

454,716

在職員工總人數（人）



員工培訓

2.4 萬期

舉辦培訓班數

99.26%

員工培訓覆蓋率

		員工培訓覆蓋率（%）	員工培訓平均學時數（學時）
按性別劃分	男性	99.1	147
	女性	99.5	153
按雇員類別劃分	二級分行及以上机构人員	99.1	159
	二級分行以下机构人員	99.3	147

為社會提供就業崗位	2024 年
新增人員數（人）	32,279

校園招聘錄用人員性別占比	2024 年
男性（%）	46.8
女性（%）	53.2

員工工傷及公亡	2024 年
因公死亡人數（人）	20
因公死亡比率（%）	0.004
因工傷損失工作日數（天）	50,647.50

員工流失	2024 年
員工整體流失率（%）	1.06



治理議題

反商業賄賂及反貪污

反不正當競爭



反商業賄賂及反貪污

制度建設

本行持續完善反腐敗相關制度。制定《中國農業銀行員工行為守則》，通過持續教育和培訓，確保員工理解和遵守，提升職業道德水平和營運效率。制定《涉刑案件風險防控管理辦法》，壓實各級机构案防主體責任，健全案件風險全鏈條防控機制。制定《集中採購管理辦法》、《集中採購操作規程》等相關制度和規範性文件，在業務流程中明確反賄賂、反貪污要求。制定《關聯交易管理辦法》、《關聯交易管理實施細則》、《金融市場業務交易人員行為管理辦法》等，將權力置于制度的約束之下。

廉潔風險防控措施

圍繞重點領域，健全廉潔風險防控機制。聚焦信貸審批發放等關鍵領域，深入排查廉潔風險點，整治群眾身邊不正之風和腐敗問題，深化違規吃喝、違規公務接待專項整治。

聚焦「關鍵少數」，加強幹部員工監督管理，嚴格執行領導幹部個人有關事項報告制度，落實交流輪崗、履職回避、兼職管理、因私出國（境）等規定，常態化規範領導幹部配偶、子女及其配偶經商辦企業行為，通過短信、郵件、會議等方式在重要節假日和時間節點對「關鍵少數」進行廉潔提示。

打造公正、廉潔、高效的集中採購管理體系，確保反貪腐政策覆蓋全部集中採購項目和參與供應商。在準入環節，將供應商違法失信、涉貪腐行為、被本行禁入以及特定關聯情形納入招標採購禁止性條件。防範關聯供應商串通投標行為，要求供應商簽署廉潔承諾書。加強與審計監督部門溝通聯動，對存在串通、行賄或輸送其他不正當利益行為的供應商採取禁用措施，并向社會公示。

境外机构和子公司切實履行合規主體責任，管控合規、廉潔、反洗錢及制裁等各類風險。

舉報人保護

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

本行制定《中國農業銀行辦理群眾來信工作規則》、《中國農業銀行接待群眾來訪工作規則》、《中國農業銀行信訪督查督辦工作規則》、《中國農業銀行信訪工作責任制實施細則》，厘清登記、受理、辦理、督辦等各環節的程序、標準、時限和責任。2024年，本行通過自查自糾、抽查督辦、量化評分等方式，進一步提升信訪工作標準化、規範化水平，推動從源頭上解決信訪問題。對檢舉控告類信訪事項，依法依規轉送交辦有關部門妥善處理，切實維護舉報人合法權益。

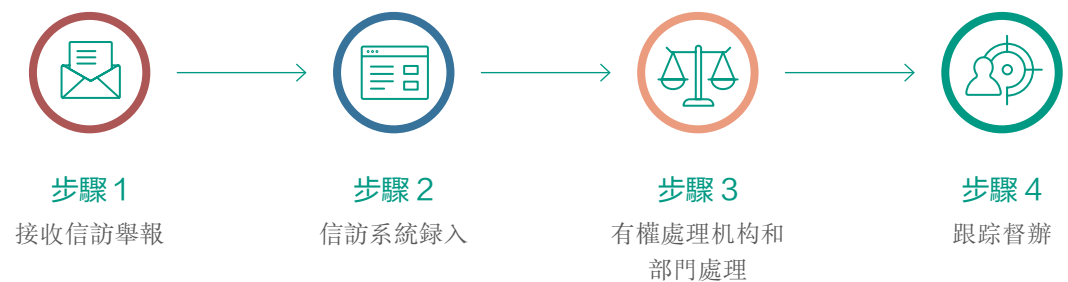
本行將信訪工作紀律和保密管理作為信訪培訓的重要內容，明確信訪事項全流程保密管理要求，強化舉報工作人員保密意識和保密責任，切實做好舉報人和舉報事項等敏感信息保護。

本行已實現信訪工作數字化管理，信訪管理信息系統用戶進行名單制管理，區分地域、机构層級、工作崗位等，為信訪工作人員配置系統錄入、查詢、辦理和督辦等不同權限，並實施動態調整。非信訪工作人員無法通過訪問信訪管理信息系統知悉信訪人信息、信訪事項內容、办理流程等。

舉報人保護措施

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

舉報處理流程



反洗錢

本行深入貫徹中央金融工作會議精神、「三反」工作部署及反洗錢監管要求，嚴格遵守國家反洗錢相關法律法規和中國人民銀行等監管機構發布的行業指引，持續夯實全行洗錢風險管理基礎。

持續優化客戶盡職調查系統和客戶洗錢風險評級模型，推進對特定客群盡職調查工作集約化處理，提升客戶洗錢風險識別和管控能力。加強大額交易和可疑交易監測力度，持續強化可疑交易監測模型全生命周期管理，不斷升級智能化工具和方法，提升可疑交易監測及時性和有效性。穩步推進洗錢風險評估體系建設，全面優化風險評估方法論和指標框架，持續積累洗錢風險評估數據，扎實開展常態化產品及渠道洗錢風險評估。

2024 年，組織反洗錢培訓 1.3 萬余場，覆蓋員工 100 萬人次，涉及總行、一級分行、境外機構、綜合化經營子公司，新員工以及各層級反洗錢崗位人員。內容包括反洗錢最新監管政策解讀、可疑交易監測、客戶盡職調查、洗錢風險防控、履職重點解析等。

審計監督

本行制定《領導人員經濟責任審計辦法》、《反洗錢工作基本規範》、《操作風險管理基本制度》等制度，強化領導人員經濟責任、操作風險、員工行為及反洗錢等領域的審計監督，定期開展專項審計。在審計過程中高度關注商業道德和員工行為相關問題線索，並及時向相關部門移交移送。

本行審計工作堅持「大類機構」和「主體業務」兩個覆蓋，每三年實現對 37 家一級分行、6 家綜合化經營子公司、16 家境外機構的審計覆蓋；通過風險管理審計等綜合性審計，以及反洗錢、操作風險等專項審計，實現對監管要求審計事項和主要業務板塊的全覆蓋。2024 年，開展經濟責任任中和離任審計項目 56 個，覆蓋 1 個總行部門，24 家境內分行、9 家境外機構、2 家綜合化經營子公司；對 2 個總行部門、8 家境內分行開展操作風險專項審計；對 5 個總行部門、9 家境內分行、1 家綜合化經營子公司開展反洗錢專項審計；對 7 家境內分行開展消費者權益保護專項審計。

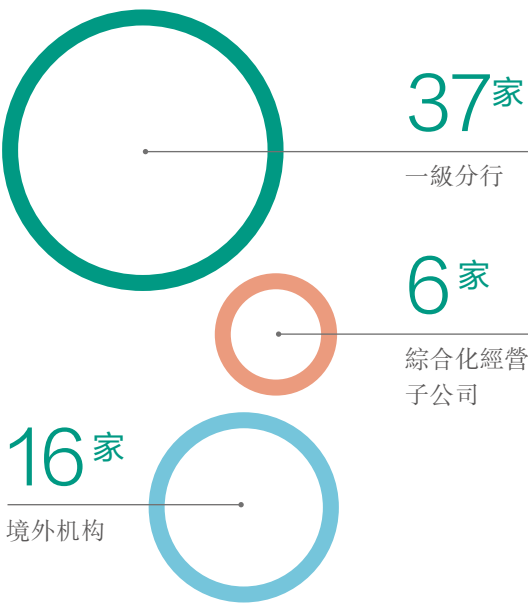
1.3 萬余場

組織反洗錢培訓

100 萬人次

覆蓋員工

每三年審計覆蓋



培訓和文化建設

廉潔文化建設。將 2024 年明確為廉潔文化建設「提升年」，制定實施方案，明確工作目標、活動內容和工作要求，在全行範圍組織開展紅色金融文化主題教育活動、徵集一封廉潔家信、徵集廉潔文化主題微課等系列活動。充分發揮黨團群作用，把廉潔文化建設納入黨風廉政建設和反腐敗工作整體布局。

廉潔合規教育培訓。2024 年，開展合規宣講、警示教育、廉潔合規培訓等 9.4 萬次，參與員工 552 萬人次，實現機構、董事、管理層人員、員工培訓全覆蓋。加強黨風廉政教育，舉辦全面從嚴治黨專題培訓，分級分類開展分支機構黨務幹部培訓。2024 年，總行對 51 家直管單位 1,700 余名黨務幹部開展全面從嚴治黨、黨風廉政建設培訓，穿透式培訓至二級分行黨委書記。組織各級機構、各條線廣泛開展《員工行為守則》合規文化培訓 1.3 萬次，參與員工 56 萬人次。在新員工培訓中專設「《中國共產黨紀律處分條例》解讀與廉潔警示教育」、「農業銀行員工行為守則和違規處理辦法」課程。在《新員工入職培訓手冊》中匯編《銀行金融機構從業人員行為管理指引》和本行《員工行為守則》、《員工違規行為處理辦法》。反貪腐政策覆蓋供應商，持續開展供應商監督檢查和道德規範培訓，要求供應商簽署廉潔承諾書，及時向問題供應商發出風險提示並跟蹤整改情況。

9.4 萬次

開展合規宣講、警示教育、廉潔合規培訓等

552 萬人次

參與員工

1.3 萬次

開展《員工行為守則》專項合規文化培訓

56 萬人次

參與員工

注：關於貪污訴訟案件數目等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

反不正當競爭

本行制定《品牌管理辦法》、《廣告工作指引（試行）》，明確廣告管理、知識產權保護和風險防範要求，確保廣告內容客觀真實、公平公正，防止虛假和欺騙宣傳，特別強調準確、清楚地展示金融產品或服務的基本信息並顯著提示風險，避免誇大事實和誤導消費者，以最大限度維護消費者合法權益。

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

榮譽獎項

綜合	
頒獎机构	榮譽獎項
中國上市公司協會	2024 年上市公司可持續發展最佳實踐案例
	《中國式現代化進程中的商業銀行可持續發展研究》榮獲中國上市公司協會 2023 年度重點研究成果
中國銀行業協會	中國銀行業發展研究優秀成果獎
中央廣播電視總臺、 中國企業改革與發展研究會	ESG 榜樣示範基地
	2024 年度 ESG 卓越實踐單位
中央廣播電視總臺聯合國務院國資委、全國工商聯、中國社科院經濟研究所、中國企業改革與發展研究會	中國 ESG 上市公司金融業先鋒 30
中央廣播電視總臺	金融賦能高質量發展年度榜樣
人民日報	金融高質量發展案例
Brand Finance	2024 年全球「零售銀行品牌價值排行榜」榜首
《中國銀行保險報》	本行 ESG 表現為 AAAA 等級，并被評為「銀行 ESG 綜合表現 TOP20」
	ESG 品牌建設案例
《財經》雜誌	可持續發展效益獎
《財富》雜誌	中國 ESG 影響力榜單
《零售銀行》雜誌	最佳零售銀行獎
《每日經濟新聞》	第 15 屆金鼎獎「年度卓越零售銀行」獎
南方周末	年度 ESG 競爭力企業
財聯社	ESG 金融年度大獎
人民網財經研究院	2024 建設金融強國創新實踐
中國資產證券化論壇	銀行間市場企業資產證券化年度嘉勉十佳項目
	銀行間市場企業資產證券化年度嘉勉新銳項目
金融界	「金智獎」杰出零售銀行獎
財視中國	資產證券化介甫獎之優秀收費收益權 ABN 產品獎

環境	
頒獎机构	榮譽獎項
中國銀行業協會	「綠色銀行評價先進單位」
北京市衛生健康委、北京市全民健康生活方式行動辦公室	北京市全民健康生活方式行動健康單位
首都城市環境建設管理委員會	首都城市環境建設管理樣板單位
國際金融論壇 (IFF)	全球綠色金融獎－年度獎
南方周末	年度雙碳行動力企業
	綠色金融榜之銀行榜 TOP1
《華夏時報》	2024 年度賦能綠色產業優秀金融機構
《當代金融家》雜誌主辦、 中國資產證券化百人會論壇承辦	「當金杯」2023 年度中國資產證券化行業評選最佳資產證券化服務雙碳目標獎
財聯社	綠水金山獎
中國國際服務貿易交易會	綠色發展服務示範案例
綠色金融 60 人論壇（GF60）	2024 年度 GF60 綠色金融・最佳金融機構
粵港澳大灣區綠色金融聯盟	香港分行榮獲優秀案例先鋒獎
香港品質保證局	杰出綠色和可持續債券牽頭經辦行
	杰出綠色和可持續貸款發行機構
	杰出綠色和可持續債券發行機構
中誠信綠金國際有限公司（CCXGFI）與香港 ESG 報告大獎（HERA）聯合主辦	CCXGFI×HERA 杰出可持續金融結構顧問獎

榮譽獎項

社會	
頒獎机构	榮譽獎項
中國人民銀行	金融科技發展獎
國家發展和改革委員會	全國消費幫扶助力鄉村振興典型案例
農業農村部	金融支農十大模式案例
中國國際減貧中心、中國互聯網新聞中心、世界銀行、聯合國糧食及農業組織	全球最佳減貧案例
中國企業改革與發展研究會、責任雲研究院	責任品牌獎
經濟觀察報	2024 卓越金融企業 年度卓越普惠金融銀行
《上海證券報》	年度社會責任企業
《華夏時報》	年度十大華夏公益影響力企業
《財資》雜誌（「The Asset」）	中國離岸最佳可持續發展掛鉤貸款（醫療行業）
	「最佳數字化財富管理用戶體驗」獎
《當代金融家》雜誌主辦、中國資產證券化百人會論壇承辦	「當金杯」2023 年度中國資產證券化行業評選最佳資產證券化服務鄉村振興獎
南方周末	年度杰出責任企業
	2024 新金融競爭力榜 普惠金融榜之銀行榜 TOP1
銀行家	2024 銀行家年度普惠金融服務創新優秀案例
新華網、上海金融與發展實驗室	《負責任金融藍皮書（2023）》案例
中國網	2024 年度「中國鼎」金融業消保優秀案例
和訊網	社會責任先鋒銀行

社會	
頒獎机构	榮譽獎項
新浪財經	年度最佳消保責任銀行
	金融消保優秀机构
	信用卡消保優秀案例獲獎机构
	便民适老服務優秀案例獲獎机构
	保險業賠付優秀案例獲獎机构
	「2024 年金融 315 投訴紅黑榜」紅榜榜首
中國金融傳媒	數字金融創新案例
澎湃新聞	澎湃新聞科技金融優質銀行獎
58 同城	中國 2024 新生代雇主《大學生最佳雇主》
南方財經全媒體集團 21 世紀金融研究院	全國普惠金融典型案例（2024）

治理	
頒獎机构	榮譽獎項
上海證券交易所	上海證券交易所信息披露年度工作評價獲最高等級「A」
中國上市公司協會	2024 年上市公司董事會最佳實踐
	上市公司 2023 年報業績說明會最佳實踐
中國公司治理 50 人論壇	2024 年度中國上市公司中小投資者權益保護 TOP100 獎項
新浪財經	反洗錢活動優秀案例獲獎机构

ESG 数据表

（本報告所載財務数据和指標按照中國會計準則編制，以人民幣標價。）

指標名稱	單位	2024
經濟績效指標		
總資產	億元	432,381.35
發放貸款和墊款總額	億元	249,061.87
不良貸款率	%	1.30
資本充足率	%	18.19
淨利潤	億元	2,826.71
平均總資產回報率	%	0.68
加權平均淨資產收益率	%	10.46
納稅總額	億元	1,182.40
股東權益	億元	30,972.73
股東分紅	億元	846.61
每股社會貢獻值	元	3.53

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

指標名稱	單位	2024
環境績效指標		
溫室氣體排放		
溫室氣體排放量（範圍一 + 範圍二）	公噸二氧化碳當量	2,138,909.92
人均溫室氣體排放量（範圍一 + 範圍二）	公噸二氧化碳當量 / 人	4.61
範圍一溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量	165,275.90
固定源排放	公噸二氧化碳當量	80,557.61
移動源排放	公噸二氧化碳當量	84,718.29
範圍二溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量	1,973,634.02
範圍三溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量	4,049.06
城市用水排放	公噸二氧化碳當量	4,049.06
綠色金融		
綠色信貸業務余額	萬億元	4.97
折合年節約標準煤	萬噸	6,199
折合年減排二氧化碳當量	萬噸	14,833
折合年節水	萬噸	16,429
折合年減排氮氧化物	萬噸	223
折合年減排二氧化硫	萬噸	340
折合年減排化學需氧量	萬噸	23
折合年減排氨氮	萬噸	3
自營綠色債券投資余額	億元	1,656
承銷綠色債券（含碳中和債）份額	億元	324

- 溫室氣體範圍一、範圍二和範圍三核算方法和口徑見本報告「應對氣候變化－氣候相關指標與目標」。
- 綠色信貸業務余額（萬億元）：綠色信貸業務余額按照金融監管總局2020年制定的綠色融資口徑統計。
- 自營綠色債券投資余額（億元）：自營綠色債券投資余額是指金融監管總局口徑下自營非金融機構綠色債券投資余額及自營金融機構綠色債券投資余額。
- 承銷綠色債券（含碳中和債）份額（億元）：承銷綠色債券（含碳中和債）份額指本行承銷的將所得資金專門用于符合《綠色債券支持項目目錄（2021年版）》要求的项目或為這些項目進行再融資的債券的承銷份額。

指標名稱	單位	2024
大氣污染物		
氮氧化物排放量	千克	203.87
二氧化硫排放量	千克	29.72
一氧化碳排放量	千克	5,516.49
顆粒物排放量	千克	71.95
廢棄物		
有害廢棄物總量	噸	164.88
廢棄硒鼓墨盒	噸	24.90
廢棄鉛酸蓄電池	噸	106.68
廢棄日光燈	噸	33.30
無害廢棄物總量	噸	591.21
微機（主機）報廢量	噸	61.58
顯示器報廢量	噸	18.00
筆記本電腦報廢量	噸	7.42
打印機報廢量	噸	39.03
服務器報廢量	噸	24.52
廢棄幹電池	噸	3.15
辦公用紙	噸	437.51

16. 氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、顆粒物排放量（千克）：氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、顆粒物排放量為本行根據《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》國五計算，其中排放物根據公務用車行駛裏程（公裏）及公務用車汽油消耗總量（升）計算得出。机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、本級机构、境內子公司。
17. 有害廢棄物包括廢棄硒鼓墨盒、廢棄鉛酸蓄電池、廢棄日光燈，机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、本級机构、境內子公司。
18. 無害廢棄物包括報廢微機（主機）、報廢顯示器、報廢筆記本電腦、報廢打印機、報廢服務器、廢棄幹電池、辦公用紙，机构範圍覆蓋總行、境內 37 家一級分行本部、本級机构、境內子公司。

指標名稱	單位	2024
資源使用		
綜合能源消耗量	噸標準煤	541,519.14
人均綜合能源消耗量	噸標準煤 / 人	1.17
直接能源消耗總量	噸標準煤	82,965.78
人均直接能源消耗量	噸標準煤 / 人	0.18
天然氣	立方米	24,962,601.52
汽油	升	38,291,601.03
柴油	升	1,422,447.05
液化石油氣	噸	790.82
燃煤	噸	7,648.86
間接能源消耗總量	噸標準煤	458,553.36
人均間接能源消耗量	噸標準煤 / 人	0.99
電力	兆瓦時	3,084,408.409
外購熱力	百萬千焦	2,329,412.90
耗水總量	噸	31,146,613.64
人均耗水總量	噸 / 人	67.15

19. 綜合能源消耗量（噸標準煤）：本行主要能源使用主要為天然氣、液化石油氣、汽油、柴油、外購電力和外購熱力。綜合能源消耗量 = 天然氣用量 * 折標準煤系數 + 汽油用量 * 折標準煤系數 + 柴油用量 * 折標準煤系數 + 電力用量 * 折標準煤系數 + 熱力（如蒸汽）用量 * 折標準煤系數 + 其他類型能源用量（折算為標準煤）。電力、汽油、柴油消耗統計範圍包括移動源消耗及固定源消耗。能源消耗数据根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T2589–2020）》提供的轉換因子進行計算。統計範圍為集團口徑，人均数据基于各机构碳盤查時點實際發薪人數進行測算。
20. 耗水總量（噸）：統計範圍為集團口徑的城市用水，人均数据基于各机构碳盤查時點實際發薪人數進行測算。

指標名稱	單位	2024
社會績效指標		
員工情況		
員工總人數	人	454,716
按性別劃分		
男性員工	人	243,815
女性員工	人	210,901
按年齡組別劃分		
30 歲及以下	人	136,830
31 歲 –40 歲	人	112,137
41 歲 –50 歲	人	76,258
51 歲及以上	人	129,491
按地區劃分		
總行	人	15,018
長江三角洲	人	64,929
珠江三角洲	人	50,679
環渤海地區	人	64,970
中部地區	人	91,386
東北地區	人	40,897
西部地區	人	118,586
境外分子行及代表處	人	820
綜合化經營子公司和村鎮銀行	人	7,431

21. 員工總人數（人）：員工總人數指本集團範圍內簽有勞動合同的員工總人數，包括境内机构、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司及村鎮銀行，不包括勞務派遣用工。
22. 按性別劃分員工人數（人）：男性員工人數是指截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的男性正式員工；女性員工人數是指截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的女性正式員工。性別信息以員工的官方身份證明為基礎。
23. 按年齡組別劃分員工人數（人）：截至報告期末全行範圍內與本行簽訂正式合同的正式員工中的各年齡類別員工人數。年齡信息以員工的官方身份證明為基礎。

指標名稱	單位	2024
按學歷劃分		
博士學歷	人	634
碩士學歷	人	47,926
本科學歷	人	296,976
本科以下學歷	人	109,180
校園招聘錄用人員性別占比		
男性	%	46.8
女性	%	53.2
員工流失		
員工整體流失率	%	1.06
員工工傷及公亡		
因公死亡人數	人	20
因公死亡比率	%	0.004
因工傷損失工作日數	天	50,647.50
員工培訓		
員工培訓覆蓋率	%	99.26
按性別劃分		
男性員工	%	99.1
女性員工	%	99.5

24. 校園招聘錄用人員性別占比（%）：校園招聘錄用人員男性（女性）占比 = 當年校園招聘錄用男性（女性）員工數 / 當年校園招聘錄用總人數。
25. 員工整體流失率（%）：員工整體流失率 = 當年主動離職（辭職）的員工數 / 上年末員工數（正式合同）。其中，當年主動離職（辭職）的員工指集團範圍內簽有勞動合同的主動離職（辭職）員工總人數，包括境内机构、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司及村鎮銀行的全部主動離職（辭職）的員工。
26. 因公死亡人數（人）：本行境内机构範圍內，按照國家和各地政府有關法規政策認定的因工死亡人數。
27. 因工傷損失工作日數（天）：本行境内机构範圍內，按照國家和各地政府有關法規政策認定的因工傷損失工作日數。
28. 員工培訓覆蓋率（%）：各級幹部員工實際參加脫产培訓和網上學習的人數 / 各級各類在崗幹部員工人數。

指標名稱	單位	2024
按雇員類別劃分		
二級分行及以上机构人員	%	99.1
二級分行以下机构人員	%	99.3
按性別劃分員工培訓平均學時數		
男性員工	學時	147
女性員工	學時	153
按雇員類別劃分員工培訓平均學時數		
二級分行及以上机构人員	學時	159
二級分行以下机构人員	學時	147
供應鏈管理		
供應商總數	個	13,491
按供應商注册地區劃分		
長江三角洲	個	2,038
珠江三角洲	個	1,802
環渤海地區	個	2,890
中部地區	個	2,367
西部地區	個	3,511
東北地區	個	873
境外及其他	個	10

29. 供應商總數（個）：總行及境內分行 2024 年度履約供應商數量。
30. 按地區劃分供應商數量（個）：對總行及境內分行 2024 年度履約供應商進行地區劃分。根據供應商注册地進行分類，分別統計注册在長江三角洲、珠江三角洲、環渤海地區、中部地區、西部地區、東北地區、境外及其他的供應商數量。

指標名稱	單位	2024
消費者權益保護		
消費投訴數量	萬件	27.9
投訴辦結率	%	100
服務渠道建設		
境內營業網點數量	萬個	2.26
縣域營業網點數量	萬個	1.27
個人掌上銀行注册客戶數	億戶	5.61
個人掌上銀行月活躍客戶數量	億戶	2.50
離行式自助銀行數量	萬個	0.39
現金類自助設備總數	萬臺	5.28
設置輪椅坡道營業網點數量	萬個	1.9
「農情暖域」網點數量	萬個	2.2

31. 消費投訴數量（萬件）：包括監管投訴、客服投訴、網點現場投訴等。為反映客戶投訴實際情況，本報告中的消費投訴數量已剔除重複投訴、以及為打擊治理電信網絡新型違法犯罪而開展的「斷卡行動」有關投訴等。
32. 投訴辦結率（%）：投訴辦結率 = 各渠道已辦結投訴量 ÷ 各渠道投訴總量 x100%。
33. 境內營業網點數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的持牌營業網點數量。參考《銀行營業網點服務基本要求》（GB/T 32320-2015）。
34. 縣域營業網點數量（萬個）：截至報告期末本行在三農金融事業部下的全國 2,003 個建制縣、縣級市全轄（含縣城和下轄鄉鎮）的 2,048 個一級支行及其下轄營業網點（指有獨立營業執照的二級支行、辦事處、分理處、儲蓄所）以及設于縣域的 21 個二級分行營業部。
35. 離行式自助銀行數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的獨立于人工營業網點之外的自助網點數量。參考《銀行營業網點服務基本要求》（GB/T 32320-2015），《自助銀行網點服務要求》（GB/T 41461-2022）。
36. 現金類自助設備總數（萬臺）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的取款機（ATM）和存取款一體機（CRS）數量。參考《銀行卡自動櫃員機（ATM）終端技術規範》（JR/T 0002-2016）。
37. 設置輪椅坡道營業網點數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的網點內設置輪椅坡道的（含地面平坦無需坡道的）網點數量。參考《銀行營業網點無障礙環境建設規範》（GB/T 41218-2021）。
38. 「農情暖域」網點數量（萬個）：截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的挂牌「農情暖域」服務品牌標識的網點數量。參考《關於開展「農情暖域」網點服務品牌推廣挂牌工作的通知》。

指標名稱	單位	2024
鄉村振興		
縣域貸款余額	萬億元	9.85
「惠農 e 貸」余額	億元	14,940
糧食和重要農產品保供相關領域貸款	億元	10,024
鄉村產業貸款余額	萬億元	2.23
鄉村建設貸款余額	萬億元	2.25
832 個脫貧縣貸款余額	萬億元	2.27
160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款余額	億元	4,366
「農銀惠農雲」平台覆蓋縣（區）數量	個	2,657
「農銀惠農雲」平台入駐機構數量	萬個	26.4
普惠金融		
普惠金融貸款余額	萬億元	4.66
普惠型小微企業貸款余額	萬億元	3.23

39. 縣域貸款余額（萬億元）：中國農業銀行股份有限公司通過三農金融事業部所有經營機構發放的貸款和墊款總額。
40. 「惠農 e 貸」余額（億元）：「惠農 e 貸」是農業銀行採取線上線下相結合方式為廣大農民量身打造的農戶貸款品牌，具體包括通過移動作業設備受理的「惠農 e 貸」（白名單）、「惠農 e 貸」（抵押）、農戶小額貸款、農村個人生產經營貸款、農民購建房貸款等，以及客戶通過互聯網全自助辦理的惠農網貸。
41. 832 個脫貧縣貸款余額（萬億元）：中國農業銀行股份有限公司通過位于國家 832 個脫貧縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。
42. 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款余額（億元）：中國農業銀行股份有限公司通過位于 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。
43. 「農銀惠農雲」平台覆蓋縣（區）數量（個）：中國農業銀行股份有限公司「農銀惠農雲」平台客戶所在地涉及的縣（區）數量。
44. 「農銀惠農雲」平台入駐機構數量（萬個）：注冊成為中國農業銀行股份有限公司「農銀惠農雲」平台客戶，使用雲平台相關服務功能的機構數量。
45. 普惠金融貸款余額（萬億元）：央行口徑普惠金融領域貸款包括單戶授信小于 1,000 萬元的小微型企業貸款、個體工商戶經營性貸款、小微企業主經營性貸款、農戶生產經營貸款、建檔立卡貧困人口消費貸款、創業擔保貸款和助學貸款。
46. 普惠型小微企業貸款余額（萬億元）：根據《中國銀保監會辦公廳關於 2023 年加力提升小微企業金融服務質量的通知》（銀保監辦發〔2023〕42 號），監管口徑普惠型小微企業貸款指單戶授信總額 1,000 萬元及以下的小微企業法人貸款，以及單戶授信總額 1,000 萬元及以下的個體工商戶、小微企業主經營性貸款，普惠型小微企業貸款不含票據貼現及轉貼現業務數據。

指標名稱	單位	2024
公益慈善活動		
對外捐贈	萬元	11,689
青年志願者人數	萬人	6.3
青年志願者隊伍數	支	3,751
累計公益活動服務時長	萬小時	13.2
志願活動次數	萬次	1.2
創新驅動		
信息科技資金投入總額	億元	249.7
信息科技資金投入總額占營業收入比例	%	3.5
科技與數字化運行管理人員總數	人	27,561
科技與數字化運行管理人員占總人數比例	%	6.1
報告期內專利獲授權數	個	534

47. 對外捐贈（萬元）：對外捐贈金額為本行境內分行對外（僅限向境內）捐贈的公益性捐贈總額（不包括員工捐款）。公益性捐贈是指用于《中華人民共和國公益事業捐贈法》規定的公益事業的捐贈。
48. 青年志願者人數（萬人）、青年志願者隊伍數（支）、累計公益活動服務時長（萬小時）和志願活動次數（萬次）統計口徑包括 37 家一級分行、3 所研修院、6 家已設立團組織的子公司、總行機關、上海管理部、研發中心、遠程銀行中心。
49. 報告期內專利獲授權數（個）：根據《中華人民共和國專利法》第三條規定「國務院專利行政部門負責管理全國的專利工作；統一受理和審查專利申請，依法授予專利權。」報告期內專利獲授權數指本年度本行由國務院專利行政部門授予專利權的件數。

對標索引表

《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

披露要求	位置
應對氣候變化	P24–47
污染物排放	P48
廢棄物處理	P49
生態系統和生物多樣性保護	P50–51
環境合規管理	P51
能源利用	P52–53
水資源利用	P53
循環經濟	P53
鄉村振興	P56–63
社會貢獻	P69–72
創新驅動	P73–75
科技倫理	P75
供應鏈安全	P76–77
平等對待中小企業	P78
产品和服務安全與质量	P78–84
数据安全與客戶隱私保護	P85–89
員工	P90–95
盡職調查	P12–13
利益相關方溝通	P12–13
反商業賄賂及反貪污	P98–101
反不正當競爭	P101

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			位置
C 部分：「不遵守就解釋」條文			
A. 環境			
層面 A1： 排放物	一般披露	有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的产生等的； (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染 物。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	P42–49
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放数据。	P42–48、P107 、P108
	關鍵績效指標 A1.3	所产生有害危險廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密 度（例如，如以每产量單位、每項設施計算）。	P49、P108
	關鍵績效指標 A1.4	所产生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每产量單位、每項設施計算）。	P49、P108
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所采取的步驟。	P48
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢 目標及為達到這些目標所采取的步驟。	P49
層面 A2： 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用于生产、儲存、運輸、楼宇、電子設備等。	P52–53
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗 量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每产量單位、每項 設施計算）。	P52–53、P109
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每产量單位、每項設施計算）。	P53、P109
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所采 取的步驟。	P52–53
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效 益目標及為達到這些目標所采取的步驟。	P53
	關鍵績效指標 A2.5	制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每 生产單位占量。	不適用
層面 A3： 環境與天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P24–53
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境和天然資源的重大影響及已采取管 理有關影響的行動。	P24–53

對標索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			位置
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1： 就業	一般披露 有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		P90–95
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P94–95
	B1.2	按性別、年齡組及地區劃分的雇員流失比率。	P95
	一般披露 有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		P91
層面 B2： 健康與安全	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P95
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	P95
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P90–94
	一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。		P92–93
層面 B3： 發展及培訓	關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P94–95
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P94–95
層面 B4： 勞工標準	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		P90
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P90
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P90–94

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			位置
营运慣例			
層面 B5： 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。		P32–33、P76–77
	關鍵績效指標 B5.1	按地理區域劃分的供應商數目。	P76、P112
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供货商的慣例，向其執行有關慣例的供货商數目，以及相關執行及監察方法。	P76–77、P98
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P76–77
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保产品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P32–33
層面 B6： 产品責任	一般披露 有關所提供产品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		P78–89
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送产品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於产品及服務的投訴數目以及應對方法。	P82–84
	關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知识产权有關的慣例。	P75、P81、P101
	關鍵績效指標 B6.4	描述质量檢定過程及产品召回程序。	不適用
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保證及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P85–89
層面 B7： 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		P98–101
	關鍵績效指標 B7.1	于汇报期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P101
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P98–101
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P101

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			位置
社區			
層面 B8：社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解营运所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		P56-72
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P30-34、P56-63、P69-72
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P56-72
D 部分：氣候相關披露			
（I）管治			P24-25
（II）策略			P26-35
氣候相關風險和機遇			P27-28
業務模式和價值鏈			P29
策略和決策			P29
財務狀況、財務表現及現金流量			P35
氣候韌性			P39-40
（III）風險管理			P36-40
（IV）指標及目標			P41-45
溫室氣體排放			P42-45
氣候相關轉型風險			P27
氣候相關物理風險			P27
氣候相關機遇			P28
資本運用			P30-31、P35
內部碳定價			/
薪酬			P25
行業指標			P41-45
氣候相關目標			P41-45

全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》索引

使用的GRI GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	P2
	2-2 納入可持續發展報告的實體	見報告編制說明
	2-3 報告期、報告頻率和聯系人	見報告編制說明
	2-4 信息重述	見報告編制說明
	2-5 外部鑒證	P122-123
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P2-3
	2-7 員工	P90-95
	2-8 員工之外的工作者	P90-95
	2-9 管治架構和組成	P16-21
	2-10 最高管治机构的提名和遴選	P18
	2-11 最高管治机构的主席	見年報
	2-12 在管理影響方面，最高管治机构的監督作用	P16-21
	2-13 為管理影響的責任授權	P16-21
	2-14 最高管治机构在可持續發展報告中的作用	P16-21
	2-15 利益衝突	見年報
	2-16 重要關切問題的溝通	P12-13
	2-17 最高管治机构的共同知識	P18-21
	2-18 對最高管治机构的績效評估	P18-21
	2-19 薪酬政策	P90
	2-20 確定薪酬的程序	見年報
	2-21 年度總薪酬比率	見年報
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P16
	2-23 政策承諾	P98-101
	2-24 融合政策承諾	P36-37、P76-77
	2-25 補救負面影響的程序	P83-84
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P12-13
	2-27 遵守法律法規	P98-101
	2-28 協會的成員資格	P102-105
	2-29 利益相關方參與的方法	P12-13
	2-30 集體談判協議	P12-13
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P10-11
	3-2 實質性議題的清單	P14-15
	3-3 實質性議題管理	P10-15

第三方鑒證報告

有限保證的注冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2500111 號

致中國農業銀行股份有限公司董事會：

關於中國農業銀行股份有限公司《2024 年度可持續發展報告》選定信息的報告。

一、結論

我們對中國農業銀行股份有限公司（以下簡稱“農業銀行”）《2024 年度可持續發展報告》中 2024 年度的以下信息（以下簡稱“需鑒證的可持續發展信息”）執行了有限保證的鑒證業務：

經濟績效指標

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

環境績效指標

- 氮氧化物排放量（千克）
- 二氧化硫排放量（千克）
- 一氧化碳排放量（千克）
- 顆粒物排放量（千克）
- 有害廢棄物總量（噸）
- 廢棄硒鼓墨盒（噸）
- 廢棄鉛酸蓄電池（噸）
- 廢棄日光燈（噸）
- 無害廢棄物總量（噸）
- 微機（主機）報廢量（噸）
- 顯示器報廢量（噸）
- 筆記本電腦報廢量（噸）
- 打印機報廢量（噸）
- 服務器報廢量（噸）
- 廢棄幹電池（噸）
- 辦公用紙（噸）

- 綠色信貸業務餘額（萬億元）
- 自營綠色債券投資餘額（億元）
- 承銷綠色債券（含碳中和債）份額（億元）

社會績效指標

- 員工總人數（人）
- 按性別劃分員工人數（人）
- 按年齡組別劃分員工人數（人）
- 校園招聘錄用人員性別占比（%）
- 員工整體流失率（%）
- 因公死亡人數（人）
- 因工傷損失工作日數（天）
- 員工培訓覆蓋率（%）
- 供應商總數（個）
- 按地區劃分供應商數量（個）
- 消費投訴數量（萬件）
- 投訴辦結率（%）
- 境內營業網點數量（萬個）
- 縣域營業網點數量（萬個）
- 離行式自助銀行數量（萬個）
- 現金類自助設備總數（萬臺）
- 設置輪椅坡道營業網點數量（萬個）
- “農情暖域”網點數量（萬個）
- 縣域貸款餘額（萬億元）
- “惠農 e 貸”餘額（億元）
- 832 個脫貧縣貸款餘額（萬億元）
- 160 個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額（億元）
- “農銀惠農雲”平臺覆蓋縣（區）數量（個）
- “農銀惠農雲”平臺入駐機構數量（萬個）
- 普惠金融領域貸款餘額（萬億元）
- 普惠型小微企業貸款餘額（萬億元）
- 對外捐贈（萬元）

基于已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信農業銀行《2024 年度可持續發展報告》的需鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照《附錄：可持續發展信息編制基礎》（“編制基礎”）所列標準編制。

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

二、形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發布的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“注冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

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

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

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

三、使用限制

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

四、對需鑒證的可持續發展信息的責任

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

五、編制需鑒證的可持續發展信息的固有限制

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

六、注冊會計師的責任

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

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

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

- 1) 對農業銀行參與提供《2024 年度可持續發展報告》可持續發展信息的相關部門進行訪談；了解需鑒證的可持續發展信息的收集、匯總、復核和報告流程；
- 2) 對《2024 年度可持續發展報告》需鑒證的可持續發展信息實施分析程序，並詢問管理層以獲取針對所識別的重大差異的解釋；
- 3) 對《2024 年度可持續發展報告》需鑒證的可持續發展信息獲取基礎數據，抽樣檢查數據的準確性；
- 4) 重新計算；
- 5) 其他我們認為有必要的程序。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。



中國 北京
二〇二五年三月二十八日

附錄：可持續發展信息編制基礎

總資產（億元）:總資產為截至報告期末集團合并財務報表總資產賬面價值。

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

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

資本充足率（%）:資本充足率根據《商業銀行資本管理辦法》等相關規定計算。

淨利潤（億元）:淨利潤為年度集團合并利潤表淨利潤金額。

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

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

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

股東權益（億元）:股東權益為截至報告期末合并財務報表股東權益合計金額。

股東分紅（億元）:股東分紅為年度普通股股東分紅情況（含稅）。

每股社會貢獻值（元）:按照中國會計準則下相關數據計算，每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + （納稅總額 + 職工薪酬福利 + 利息支出 + 對外捐贈金額）/ 股本。

綠色信貸業務餘額（萬億元）:綠色信貸業務餘額按照金融監管總局2020年制定的綠色融資口徑統計。

自營綠色債券投資餘額（億元）:自營綠色債券投資餘額是指金融監管總局口徑下自營非金融機構綠色債券投資餘額及自營金融機構綠色債券投資餘額。

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

氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、顆粒物排放量（千克）:氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、顆粒物排放量為本行根據《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》國五計算，其中排放物根據公務用車行駛裏程（公裏）及公務用車汽油消耗總量（升）計算得出。機構範圍覆蓋總行、境內37家一級分行本部、本級機構、境內子公司。

有害廢棄物總量、廢棄硒鼓墨盒、廢棄鉛酸蓄電池、廢棄日光燈（噸）:有害廢棄物總量為本行根據香港聯合交易所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》《國家危險廢物名錄》統計的有害廢棄物總量，包括廢棄硒鼓墨盒、廢棄鉛酸蓄電池和廢棄日光燈。機構範圍覆蓋總行、境內37家一級分行本部、本級機構、境內子公司。

無害廢棄物總量、微機（主機）報廢量、顯示器報廢量、筆記本電腦報廢量、打印機報廢量、服務器報廢量、廢棄幹電池、辦公用紙（噸）:無害廢棄物總量，包括報廢微機（主機）、報廢顯示器、報廢筆記本電腦、報廢打印機、報廢服務器、廢棄幹電池和辦公用紙。機構範圍覆蓋總行、境內37家一級分行本部、本級機構、境內子公司。

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

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

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

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

員工整體流失率（%）:員工整體流失率 = 當年主動離職（辭職）的員工數 / 上年末員工數（正式合同）。其中，當年主動離職（辭職）的員工指中國農業銀行股份有限公司集團範圍內簽有勞動合同的主動離職（辭職）員工總人數，包括境內機構、境外分子行及代表處和綜合化經營子公司及村鎮銀行的全部主動離職（辭職）的員工。

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

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

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

供應商總數（個）:指總行及境內分行2024年度履約供應商數量。

按地區劃分供應商數量（個）:對總行及境內分行2024年度履約供應商進行地區劃分。根據供應商註冊地進行分類，分別統計註冊在長江三角洲、珠江三角洲、環渤海地區、中部地區、西部地區、東北地區、境外及其他的供應商數量。

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

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

境內營業網點數量（萬個）:截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的持牌營業網點數量。參考《銀行營業網點服務基本要求》（GB/T 32320-2015）。

縣域營業網點數量（萬個）:截至報告期末本行在三農金融事業部下的全國2,003個建制縣、縣級市全轄（含縣城和下轄鄉鎮）的2,048個一級支行及其下轄營業網點（指有獨立營業執照的二級支行、辦事處、分理處、儲蓄所）以及設于縣域的21個二級分行營業部。

離行式自助銀行數量（萬個）:截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的獨立于人工營業網點之外的自助網點數量。參考《銀行營業網點服務基本要求》（GB/T 32320-2015），《自助銀行網點服務要求》（GB/T 41461-2022）。

現金類自助設備總數（萬臺）:截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的取款機（ATM）和存取款一體機（CRS）數量。參考《銀行卡自動櫃員機（ATM）終端技術規範》（JR/T 0002-2016）。

設置輪椅坡道營業網點數量（萬個）:截至報告期末本行在中國大陸境內範圍的網點內設置輪椅坡道的（含地面平坦無需坡道的）網點數量。參考《銀行營業網點無障礙環境建設規範》（GB/T 41218-2021）。

溫室氣體排放及能源與資源消耗数据第三方聲明

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

縣域貸款餘額（萬億元）：中國農業銀行股份有限公司通過三農金融事業部所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

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

832個脫貧縣貸款餘額（萬億元）：中國農業銀行股份有限公司通過位于國家832個脫貧縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

160個國家鄉村振興重點幫扶縣貸款餘額（億元）：中國農業銀行股份有限公司通過位于160個國家鄉村振興重點幫扶縣的所有經營機構發放的貸款和墊款總額。

“農銀惠農雲”平臺覆蓋縣（區）數量（個）：中國農業銀行股份有限公司“農銀惠農雲”平臺客戶所在地涉及的縣（區）數量。

“農銀惠農雲”平臺入駐機構數量（萬個）：注冊成為中國農業銀行股份有限公司“農銀惠農雲”平臺客戶，使用雲平臺相關服務功能的機構數量。

普惠金融領域貸款餘額（萬億元）：央行口徑普惠金融領域貸款包括單戶授信小于1,000萬元的小微型企業貸款、個體工商戶經營性貸款、小微企業主經營性貸款、農戶生產經營貸款、建檔立卡貧困人口消費貸款、創業擔保貸款和助學貸款。

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

對外捐贈（萬元）：對外捐贈金額為本行境內分行對外（僅限向境內）捐贈的公益性捐贈總額（不包括員工捐款）。公益性捐贈是指用于《中華人民共和國公益事業捐贈法》規定的公益事業的捐贈。

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



溫室氣體排放及能源與資源消耗數據第三方聲明

本報告以

中國農業銀行股份有限公司

為主體，涵蓋中國農業銀行全集團各運營機構2024年1月1日-2024年12月31日溫室氣體排放及主要能源消耗數據。

指標	2024
溫室氣體總排放量 ¹	
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	165275.90
固定源排放	80557.61
移動源排放	84718.29
範圍二：間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	1973634.02
範圍一、範圍二溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	2138909.92
範圍一、範圍二人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）	4.61
範圍三 ² ：間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	4049.06
溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	2142958.98
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）	4.62
能源與資源消耗 ³	
綜合能耗（噸標標準） ⁴	541519.14
人均綜合能耗（噸標標準/人）	1.17
直接能源消耗總量（噸標標準）	82965.78
人均直接能源消耗量（噸標標準/人）	0.18
天然氣（立方英尺）	24962601.52
汽油（升）	38291601.03
柴油（升）	1422447.05
液化石油氣（噸）	790.82
燃煤（噸）	7648.86
間接能源消耗總量（噸標標準）	458553.36
人均間接能源消耗量（噸標標準/人）	0.99
電力（兆瓦時）	3084408.409
外購熱力（百萬千焦）	2329412.90
耗水總量（噸）	31146613.64
人均耗水總量（噸/人）	67.15

¹ 溫室氣體排放量計算方法：

溫室氣體核算（範圍一、範圍二）根據ISO14064-1《溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》、《關於發布2021年電力二氯化碳排放因子的公告》中對活動水平數據、排放因子的相關要求；溫室氣體核算（範圍三）：城市用水）根據《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》、《中華人民共和國工業和信息化部重點原材料行業雙碳公共服務平台-原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）》中城市用水排放因子、活動水平數據及相關要求進行計算；溫室氣體排放總量為直接排放量（範圍一）和間接排放量（範圍二、範圍三）之和。

² 範圍三包含類別1：購買的貨物和服務（城市用水）。

³ 溫室氣體排放與能源消耗相關數據統計為集團口徑，包括境內外分行、各聯合金融機構、各保險機構等各級機構。

⁴ 各項能源綜合能耗數據參考《綜合能耗計算規則》（GB/T 2589-2020）。

中國銀行股份有限公司

負責人簽

聲明時間：2025年3月



感謝您閱讀《中國農業銀行 2024 年度可持續發展報告》，爲了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升可持續發展能力和水平，我們衷心歡迎您參與可持續發展重要性議題調查問卷，我們將根據您的反饋結果對議題進行重要性排序，并在未來的可持續發展工作和報告編制中重點回應。



中國農業銀行
可持續發展重要性議題
調查問卷



印刷：本報告采用大豆油墨及 NastroBlu（FSC®MIX）紙張印制。

FSC®MIX 再生標識表明紙張由來自 FSC 認證森林的材料、回收材料和 / 或 FSC 控制的木材混合制成。