

广州银行股份有限公司
2020 年度社会责任报告

2021 年 6 月

目 录

一、关于我们.....	2
(一) 公司简介.....	2
(二) 公司荣誉.....	2
(三) 公司治理.....	3
(四) 年度关键绩效指标.....	5
(五) 党建引领.....	6
(六) 风险管理与内部控制情况.....	7
(七) 社会责任治理.....	9
二、经济责任.....	11
(一) 落实“六稳”“六保”.....	11
(二) 助力地方经济转型升级.....	13
(三) 服务经济发展新格局.....	14
(四) 服务大湾区建设.....	15
(五) 保障股东权益.....	17
三、社会责任.....	19
(一) 携手共抗疫情.....	19
(二) 践行普惠金融.....	20
(三) 支持乡村振兴.....	24
(四) 落实金融扶贫.....	26
(五) 强化消费者权益保护.....	31
(六) 践行人本管理.....	34
四、环境责任.....	39
(一) 开展银行投融资碳核算，迈出碳中和第一步.....	39
(二) 全力发展绿色金融，助力经济绿色低碳转型.....	39
(三) 稳步推行绿色运营.....	42

一、关于我们

（一）公司简介

广州银行股份有限公司（以下简称“广州银行”或“本行”）成立于 1996 年 9 月，最初名为“广州城市合作银行”，由原广州市 46 家城市信用合作社及广州市财政局共同发起设立。1998 年 7 月获准更名为“广州市商业银行股份有限公司”，2009 年正式更名为“广州银行股份有限公司”。

截至 2020 年末，本行资产规模 6416.32 亿元，员工人数 5900 余人，已开业机构 127 家，包括总行 1 家，分行级机构 13 家（含信用卡中心）、支行 111 家、信用卡分中心 2 家，服务范围辐射广州、深圳、佛山、中山、惠州、江门、肇庆、东莞、南沙、清远、汕头等粤港澳大湾区重点城市以及长三角地区战略支点南京市，致力于成为城乡百姓的财富管理专家、中小企业的成长伙伴、金融同业的合作纽带，并不断朝着成为粤港澳大湾区精品上市银行的目标迈进。

（二）公司荣誉

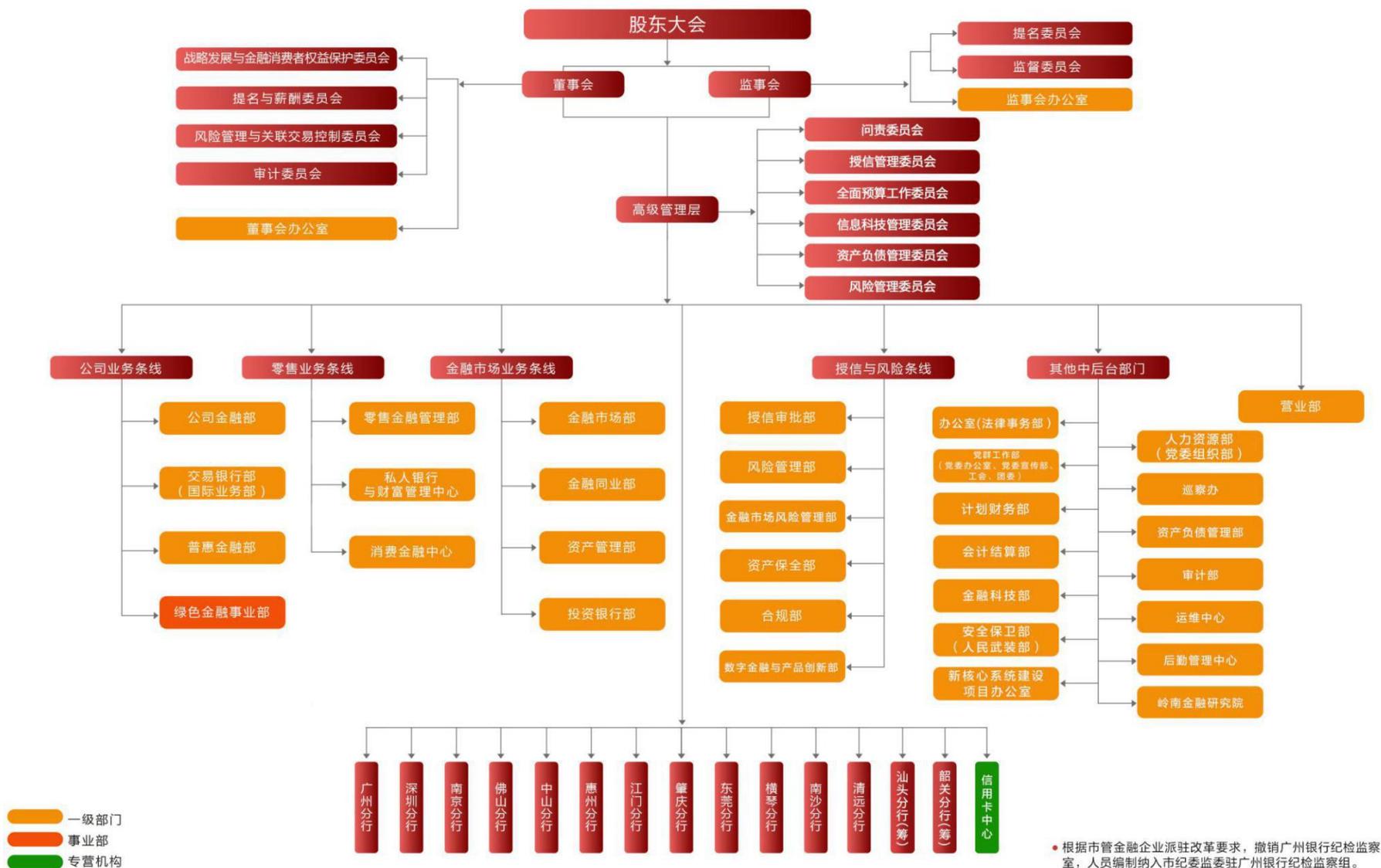
奖项名称/排名	主办单位
2020 年全球银行 1000 强（233 位）	英国《银行家》(The Banker)
2020 年中国银行业 100 强（36 位）	中国银行业协会
2020 年最佳金融创新奖、十佳供应链金融创新奖	《银行家》杂志社、中国社科院金融研究所、中央财经大学
2019 年中国债券市场优秀自营商	中央国债登记结算有限责任公司
2019 年全国银行间本币市场“核心交易商”	全国银行间同业拆借中心

2019 年全国银行间本币市场“本币交易 300 强”	全国银行间同业拆借中心
2020 年金融服务中小微企业优秀案例	中国银行业协会、中国中小企业协会
2019 年度“银联信用卡业务突出贡献奖”“银联移动支付突出贡献奖”	中国银联及其广东分公司
优秀承销商、抗疫复产贡献奖	中国进出口银行
国家开发银行金融债承销商 2020 年度最佳进步奖	国家开发银行
上海票据交易所优秀银行类交易商称号	上海票据交易所
2020DAMA 数据治理最佳实践奖	2020 年国际数据管理协会 (DAMA) 中国数据管理峰会
2020 年度交易银行天玑奖	证券时报
年度金融行业优秀信息化团队、年度金融行业成功信息化案例	2020 第二届中国金融 CIO 年会暨“金麒麟”中国金融行业信息化年度颁奖典礼
“铁马-知名品牌中小银行”奖	第九届中小银行发展高峰论坛暨第三届“铁马”中小银行评选颁奖典礼
2020 年度金融科技创新突出贡献奖——开发创新贡献奖	2020 中国金融科技年会暨第十一届金融科技及服务优秀创新奖颁奖典礼

(三) 公司治理

本行根据《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国商业银行法》等相关法律法规，制定《广州银行股份有限公司章程》，并严格按照公司章程和相关制度构建了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的“三会一层”公司治理组织架构，其中董事会、监事会分别下设了各专门委员会，制定了完备的议事规则和决策程序，权责明确，合规运行。本行组织架构图如下：

广州银行组织架构图



(四) 年度关键绩效指标

指标类别	指标名称	2020 年	单位
经济绩效指标	总资产	6416.32	亿元
	营业收入	149.18	亿元
	净利润	44.55	亿元
	每股净资产	3.64	元
	加权平均净资产收益率	10.70	%
	不良贷款率	1.10	%
	资本充足率	12.43	%
	拨备覆盖率	241.75	%
社会绩效指标	员工总数	5946	个
	女性员工比例	52.03	%
	员工培训经费支出	673.36	万元
	公益慈善投入总额	875.00	万元
环境绩效指标	绿色融资余额	174.20	亿元
	营业、办公活动所消耗的水	7.17	万吨
	营业、办公所消耗的电力	12590.68	兆瓦时
	营业、办公所消耗的燃气	0	立方米
	自有交通运输工具所消耗的油量	149118.14	升
	营业、办公所使用的纸张	368675.11	万张

（五）党建引领

本行党委始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以加强党的政治建设为统领，以助力企业发展为目标，以推动全面从严治党为核心，以夯实党建工作基础为关键，推动党组织的向心力、组织力、战斗力、凝聚力不断提升，为实现全行高质量发展提供坚强政治和组织保证。

本行党委充分发挥国有企业党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用，坚持不懈探索有效机制，将党建贯穿到本行管理经营全流程中。一是持续完善并强化党的领导与公司治理有机融合机制，把企业党组织内嵌到公司治理结构之中，在“党建入章程”的基础上，督促进一步完善党委会议议事规则，修订“三重一大”决策事项清单，明确在公司治理框架内党委的职责任务、会议制度和工作程序，完善制度设计和运行机制，真正实现党的建设与公司治理各环节互相融合。二是把党的领导落实到全行经营各环节，坚持以客户为中心，聚焦金融工作的初心和使命，党建引领支持实体经济发展，防范化解金融风险等具体工作，以党建力量汇聚强大发展动能，驱动全行稳健可持续发展。三是强化文化引领，以党的文化建设经验引领企业文化建设，促进党建文化与企业文化深入融合，通过开展丰富多彩的党建活动，形成外化于行的行为准则与工作作风，增强全行员工使命感、荣誉感、归属感，塑造积极向上、兼顾国家利益与社会责任的企业氛围。

（六）风险管理与内部控制情况

1. 全面风险管理情况

2020 年，本行以大风险、大集中为方向，推动全面风险管理改革，通过上收授信审批权限，建立专职审批人机制，调整风险管理模式，实行独立集中管理等措施，切实提升本行风险管理的全面性、独立性、前瞻性和有效性。

本行始终秉持风险管理核心理念，在日常经营管理中坚持不懈筑牢风险底线。一是强化合规建设，开展联合检查与整改问责督导，完成对分行级机构督导检查；优化合规管理，完善全行合规与反洗钱管理组织体系，建立合规官机制，加强考核评价；启动内控合规与操作风险三合一管理系统建设；完善问责流程和问责措施，强化问责的监督作用。二是加强风险预警，开展授信业务“飞行式”检查，建立常态化检查工作机制；开展信用风险压力测试，定期开展不良贷款处置情况和数据统计分析，及时部署相应风险管控策略及催收措施，不断提升风险自主研判和监测预警能力。三是加强自主风控，完成首个自主研发的大数据风控模型在“普惠无抵押贷”业务上成功部署应用；完成“广银优 e 贷”风控模型、“马上金融联合贷”信用评估模型建设；投产上线百行征信风险名单、同盾多头数据和学信网数据；优化信用卡业务线上线上申请评分模型；完成新催收系统 I 期项目的试运行与全量业务切换，提高信用卡业务逾期资产催收能力。四是优化内部审计，审计对象涵盖全行各级机构，审计范围覆盖经营管理主要领

域，并及时推进落实内部审计及监管发现问题整改，强化审计成果转化。

2. 反洗钱

2020 年，本行深入践行风险为本原则，有序开展反洗钱管理工作，切实履行预防和打击洗钱活动的义务。一是完善反洗钱内控体制机制，搭建组织体系健全、职责边界清晰的洗钱风险管理架构，畅通反洗钱工作的内部沟通渠道，健全反洗钱内控制度体系。二是加大科技创新投入力度，加强反洗钱相关系统建设，优化反洗钱工作流程和可疑交易监测标准，建立统一的名单监控管理系统，为反洗钱工作的顺利开展提供有力的技术支撑。三是主动开展洗钱风险防控工作，全面提高公司识别和防控洗钱风险能力，及时堵塞风险漏洞，有效遏制洗钱风险蔓延。四是积极开展反洗钱宣传，营造良好社会氛围，通过官方网站、官方微信、营业网点和户外等宣传渠道向广大社会公众宣传反洗钱基本知识，引导客户积极配合公司开展反洗钱工作，提醒社会公众保护自身合法权益。五是全面增强公司员工的反洗钱意识，通过外聘反洗钱专家、内部自主培训及内部工作交流会等多种方式，组织开展反洗钱内部培训，提升公司员工与高级管理人员的反洗钱合规意识和专业技能。六是充分发挥反洗钱内部审计和内部检查的监督职能，通过内部审计和内部检查督促各级机构落实反洗钱义务，提升反洗钱工作水平，有效防控洗钱风险。七是积极配合监管部门参与金融情报分析专家人才库建设，输送专业人员参与多

个涉黑涉恶、地下钱庄和毒品犯罪案件的资金分析工作，协助办案部门厘清资金交易和锁定重点对象，助力侦破大要案件。

3. 案件防控

本行不断强化风险前置管理意识，严格落实监管要求，高标准完成全年案件风险排查管理。一是组织总行各部门、各分行负责人签订案防管理责任书，并要求分行与辖内部门、支行及业务团队负责人进行签订，强化机构负责人的管理责任，2020 年全行共计签订案防管理责任书 512 份。二是制定《广州银行 2020 年度案件防控工作计划》，明确信贷、同业、信息科技等十大重点业务领域的管控要点并将管控职责细分至具体业务部门，要求各级机构制定本机构的年度案防工作计划和风险排查计划，将日常业务检查和案件风险管控相结合。三是修订《广州银行案件防控工作办法》、《广州银行员工行为排查实施办法》，进一步完善董监高及总行部门的案防责任，细化各级机构职责和对员工异常行为的排查要求。四是开展金融放贷领域涉黑涉恶专项排查，通过员工行为排查、辖内机构自查、资金交易监测以及系统权限梳理等方式对 2018 年以来金融放贷领域涉黑涉恶违法犯罪行为进行排查，打击非法放贷、暴力催收等行为，助力扫黑除恶专项斗争取得最终胜利。

（七）社会责任治理

社会责任是本行治理体系的重要组成部分，也是本行业务发展的价值导向。国家战略始终指引着本行社会责任工作方向，乡

乡村振兴、脱贫攻坚是本行多年来深耕的社会责任重点项目，在碳达峰、碳中和目标成为党中央、国务院重大战略决策的背景下，服务好“双碳”国家战略也将成为本行社会责任工作的风向标。通过在企业文化层面上培育社会责任文化，以及管理层面上建设社会责任管理工作机制，本行构建了完善的社会责任治理体系，高效推进社会责任工作，以脚踏实地的行动实现自身社会价值。

1. 社会责任文化建设

本行始终秉持商业价值与社会价值协调统一的发展理念，不断充实作为金融企业与社会主体的双重角色内涵，为社会经济可持续发展贡献自身力量。作为金融企业，本行坚持将发展愿景与社会责任相结合，在“碳中和”、乡村振兴、脱贫攻坚等国家级战略目标的指导下，将社会责任维度嵌入公司经营与业务发展中，为高质量可持续发展贡献金融力量；作为社会主体，本行在日常管理运行中不断强化全体员工社会责任意识，坚决维护客户利益，大力支持公益事业，强化绿色低碳运营，多维度践行社会责任。

2. 社会责任管理体系建设

为贯彻本行社会责任理念，本行建立了以董事会和高级管理层直接领导，总行各部门参与、各分支行推进的社会责任管理体系，职责明确，层层推进，确保社会责任工作高效有序落实。

二、经济责任

2020 年，本行积极响应党中央、国务院关于强化金融对疫情防控和支持企业复工复产的决策部署，坚决贯彻落实市委、市政府工作部署，立足支持实体经济、支持地方经济本源，聚焦疫情防控相关领域的金融需求，针对性出台各项优惠政策，助力企业渡过疫情难关。同时持续深化公司、零售、金融市场三大条线业务创新，力争为客户提供更专业更多元的综合化金融产品服务，贡献自身经济价值。

（一）落实“六稳”“六保”

2020 年，新冠疫情突如其来，外部环境严峻复杂，中小企业生存发展面对巨大挑战，“金融抗疫”成为助力疫情防控和复工复产的关键一环。本行认真贯彻落实市委、市政府和监管部门相关工作部署，通过提供一系列暖企稳企服务，实施延期还本付息等优惠政策，为本行中小企业客户纾困，扎实做好“六稳”工作，全力落实“六保”任务，为社会经济稳定向好发展作出应有贡献。

1. 出台纾困政策，量身定制暖企稳企服务

针对本行存量客户制定普惠纾困金融服务方案“广济贷”，专项用于受疫情影响经营暂时困难的小微企业，通过延长还款期限、给与征信宽限期、无还本续贷、征信异议快速处理、减免逾期利息等方式，全力保障小微企业的融资需求。推出《广州银行支持中小微企业应对疫情共渡难关的十五条措施》（简称“广州银行中小微企业暖企十五条”），从增信贷、降成本、强服务、优制度四

方面、十五条快速精准施策，助力企业纾困。推出《广州银行关于稳企业保就业进一步强化金融支持中小微企业的十八条措施》（简称“稳企业保就业十八条”），进一步缓解企业尤其是中小微企业年内还本付息资金压力，提高小微企业信用贷款比重。2020 年投放中小微企业贷款 718.63 亿元，同比增长 20.93%，加权平均利率比去年下降 78BP，主要投向制造业、外贸业、住宿餐饮、交通运输、批发零售等对就业和经济贡献度高的行业，全力保障市场主体稳定。

2. 推进延期还本付息及无还本续债

针对受疫情影响、资金周转困难的小微企业客户，开设绿色通道，在密切关注企业现状，做好企业生产经营、财务状况、资信状况等调查了解的前提下，通过续贷、展期等方式，推进对中小微企业贷款实施延期还本付息及无还本续贷等纾困举措。截至 2020 年末，本行为普惠小微企业办理延期还本累计金额达 3.03 亿元，为中小微企业办理延期付息累计金额达 2.9 亿元，对企业提出的延期需求全部满足。

案例：无还本续债业务反应迅速，助力客户度过难关

2020 年 2 月，本行为存量客户溧阳天目湖维景酒店有限公司成功办理无还本续贷业务 2000 万元整。本行按照《广州银行支持中小微企业应对疫情共渡难关的十五条措施》，快速受理了该客户申请，根据指导办法中受疫情影响的中小微企业在宽限期内归还正常本金，可享受免收逾期罚息、复利等费用，处理时长仅两天即为客户成功办理罚息费用减免，累计减免逾期罚息及复利

12.18 万元。

3. 加大重点领域的金融支持力度

一是加强信贷支持产业链核心及上下游企业，支持重点领域产业发展。截至 2020 年末，本行信贷支持产业链核心企业达 553 户，总体用信余额 640.01 亿元；用于日常资金周转余额 502.18 亿元，其中支持上游客户 269.14 亿元，支持下游客户 69.86 亿元。从 2020 年累计发生额来看，本行为产业链核心企业累计发放融资 622.4 亿元，其中支持上游客户 319.85 亿元，支持下游客户 144.35 亿元。为 1484 家外贸企业提供信贷支持，外贸企业的信贷余额为 366.74 亿元，同比增长 73.6%。

二是加强重点项目、重点工程的金融服务。积极运用央行专项再贷款，为重大项目提供更优惠的信贷资金，进一步减轻企业财务负担。2020 年推动 30 个粤港澳大湾区重点项目通过审批，授信金额近 450 亿元；科技贷款企业余额 158.84 亿元，同比增长 126.17%。

（二）助力地方经济转型升级

2020 年，本行继续坚持以供给侧结构性改革为主线不动摇，在“巩固、增强、提升、畅通”上下功夫，推动金融服务经济高质量发展。

1. 打造特色分行，支持战略新兴产业

通过打造佛山、东莞、惠州、中山 4 家制造业特色分行，精准支持广东省优势产业和战略新兴产业，促进传统制造业向高端

制造业转型，主动支持电子信息、新能源汽车、先进制造业三大领域产业集群转型升级，聚焦高端信息技术、先进装备制造、生物医药、新材料等尖端行业，制造业贷款余额 120.7 亿元，同比增长 43.78%，其中战略性新兴产业贷款规模 81.52 亿元，增幅达 138.87%。

2. “产品+场景”，发力供应链业务

围绕生产型核心企业，尤其是行内已授信的本地核心企业，通过“产品+场景”的合作模式，做大做实供应链业务，全年供应链业务发生额 1246.82 亿元，同比增长 100.88%，实现核心企业上下游“1+N”（N 达到 3 户）集群模式 5 个。

3. 深化产品创新，助力科创产业发展

创新推出科技金融系列产品“科技贷”、“高新贷”，综合运用广州、佛山等地科技信贷风险资金池政策，金融支持科技创新效果显著。截至 2020 年末，本行科技信贷余额 158.84 亿元，较年初增长 88.61 亿元，同比增长 126.17%，其中支持高新技术企业贷款余额 78.86 亿元。

（三）服务经济发展新格局

本行坚决贯彻落实加快构建新发展格局的决策部署，准确捕捉国内国际“双循环”新发展格局下本行业务发展的新动能、新机会，主动担当，精准高质服务外贸新业态，与“一带一路”实现同频共振，推进金融服务对外开放。截至 2020 年末，本行全年跨境业务总额达 109 亿元人民币；全行外贸融资余额 366.74 亿元

(含表外), 比年初增加 73.6%; 向外贸企业出口转内销提供融资支持, 贷款余额 24.42 亿元, 在南沙自贸区成功实现首笔跨境供应链业务落地。

1. 研发跨境服务窗口, 服务外贸小微企业

自主研发广银智慧窗口, 通过与广东单一窗口金融服务功能的对接, 创新地提供流程化、嵌入式、场景化的跨境服务, 为外贸小微企业提供更加便捷、高效的进出口在线金融服务, 成为首家在中国(广东)国际贸易单一窗口上线的银行金融机构。

2. 打造产业合作集群, 发挥资源协同效应

本行依托核心企业和优质外部平台, 主动拓展产业链上下游中小微企业客群, 打造业务合作集群, 发挥资源协同效应。例如通过核心企业集采平台、人行中征应收账款融资服务平台、广东省中小企业融资服务平台、金融科技平台等第三方机构进行系统对接和业务合作集群拓户。

3. 携手科技企业, 探索供应链合作新模式

创新跨境供应链和区块链供应链金融合作新模式, 与相关企业联合建模开展跨境供应链业务, 积极联手科技公司开展基于区块链的供应链融资, 加入区块链贸易金融平台。

(四) 服务大湾区建设

为主动落实国家区域政策, 积极支持粤港澳大湾区建设, 发挥金融服务区域协调发展作用, 本行持续完善并落实粤港澳大湾区建设工作方案。截至 2020 年末, 本行粤港澳大湾区公司授信业

务余额 2307.37 亿元，占全部公司授信业务余额的 82.5%；大湾区公司贷款余额达 1187.93 亿元，同比增长 16.43%。

1. 对接重点建设项目，推动湾区基础设施互联互通

主动对接省市重点建设项目，助力打造“一中心、三网”，推动湾区基础设施互联互通。2020 年积极拜访交流大湾区国企及重点集团客户，推动 30 个粤港澳大湾区重点客户/项目通过审批，授信金额近 450 亿元。

2. 定制产品服务，支持湾区内产业园区建设

大力支持国家政策导向的产业链供应链、园区升级改造、绿色、民营等实体经济融资需求，推出“产业园区租金贷”产品，累计为 12 个产业园授信项目提供融资支持，金额合计 4.19 亿元，实现产业园、工业园、物流园、专业批发市场四类园区授信全覆盖。

案例：金融精准助力现代农业产业园建设

广州市从化华隆果菜保鲜有限公司是广州市科技小巨人企业、国家高新技术企业、广东省、市的重点农业龙头企业，拥有荔枝、沙糖桔和皇帝桔等果菜标准化生产基地 2000 亩，出口注册基地 800 亩，合作基地 10000 亩，以“公司+科技+农户”的模式，带动农户增收 6000 多万元，被列为广东省高新技术成果推广项目承担单位，是省市共建果蔬保鲜技术研究重点实验室科研成果转化单位。该公司 2018 年成立了荔枝产业研究院，通过科技创新促进荔枝产业的壮大发展。2020 年，该公司旗下的广州市从化区荔枝产业园项目 4 个子项目启动建设，分别为“2019 年华隆公司荔枝文化博览园建设项目”、“2020 年华隆公司

荔枝标准果园建设项目”、“2020 年华隆公司产业园科创中心建设项目”、“2020 年华隆公司产业融合和科技支撑建设项目（含从化荔枝全产业链大数据平台）”，资金需求达 2900 万元。

针对以上项目建设，本行开展实地走访，调查该公司信用情况以及项目建设真实性，采用了“自然人保证+股权质押+应收账款质押”灵活担保方式，贷款期限高达 3 年，全额满足客户融资需求。

3. 布局城乡建设领域，共建湾区美好生活环境

加快布局城乡建设领域，支持广东省决战“三旧”改造三年行动计划，助力改善城乡居民生活环境。截至 2020 年末，本行城市更新用信余额 118.83 亿元，同比增长 180.46%，其中当年落地项目 23 个，金额 74.45 亿元。

4. 推出跨境金融服务产品，助力湾区金融服务一体化

深入把握湾区全面建设国际金融枢纽的机遇，聚焦跨境资金自由流动，推出跨境系列产品“广银湾区 e 路通”，并与天河区港澳青年之家合作，针对港澳创业青年量身设计《广州银行粤港澳大湾区青年创新创业服务方案》，为天河区港澳青年之家提供“湾区 e 路通”全流程金融服务，支持港澳居民来大湾区内地创业，不断丰富面向港澳居民的大湾区全场景服务。

（五）保障股东权益

1. 持续提升经营业绩，实现稳健可持续发展

2020 年，本行沉着应对外部环境变化，统筹做好疫情防控和金融服务，实现了规模、效益与质量的均衡发展。各项经营指标

稳中有升，资产规模达 6416.32 亿元，同比增长 14.33%；存款余额 4104.31 亿元，同比增长 15.11%；贷款余额 3306.96 亿元，同比增长 12.28%；实现营业收入 149.18 亿元，同比增长 11.50%；净利润 44.55 亿元，同比增长 3.01%；成本收入比降低 2.7 个百分点，达到 25.45%。主要监管指标保持良好，资本充足率 12.43%；不良贷款率 1.10%，低于银行业不良贷款率 0.82 个百分点；拨备覆盖率达 241.75%，同比增长 24.45 个百分点；流动性比例 127.22%，同比增长 33.56 个百分点。整体展现了较强的发展韧劲及良好的风险管理能力。

2. 重视信息披露管理，保障股东公众知情权

本行高度重视信息披露管理工作，不断完善信息披露机制，建立了线上线下多元化的信息披露渠道，及时向市场和公众披露各类信息，保障本行股东及利益相关者的知情权。通过官方网站、《金融时报》等载体刊登银行年度报告、审计报告、社会责任报告及公司重要事项公告；按照拟上市公司和债券发行相关监管要求，通过中债网、证监会的网站定期披露公司财务信息、资本管理信息、募集资金管理情况、使用情况、付息公告和上市发行招股说明书等，信息披露的规范性、及时性与全面性大幅提升。

三、社会责任

(一) 携手共抗疫情

新冠肺炎疫情发生后，本行迅速担当起金融企业职责，发挥资源优势，调配资源支持防疫相关企业，同时积极履行作为社会主体所承担的社会责任，调动财力物力人力，投入疫情防控，全力支持特殊时期社会运转。

1. 启动业务绿色通道，助力防疫物资生产投放

疫情期间，本行迅速响应防疫物资生产企业融资需求，启动绿色通道，以最快速度审批发放贷款，助力防疫物资生产投放，保障抗疫一线物资需求。

案例：灵活处理，特事特办，为抗疫物资生产企业提供金融支持



惠州某医用仪器有限公司疫情期间主要生产抗疫医疗设备送往湖北黄冈疫区医疗机构，产能扩大也使企业面临资金短缺的困境。本行惠州分行了解该情况后，迅速对企业进行实地走访，积极协调贷款发放相关部门加班敲定方案，群策群力，7小时内便完成企业开户、贷款审批、合同签署、贷款投放等全部流程，抗击疫情跑出“广银速度”，

有效保障企业抗疫设备原材料采购的资金需求，助力医疗设备及时送往抗击疫情一线。

2. 发动人力物力，驰援抗击疫情

第一时间向市第八人民医院等 4 家医院捐赠合计 500 万元；组织党员为抗疫捐款，筹得款项 223,730 元；组织开展抗击疫情无偿献血活动；携手第三方机构，开通捐款渠道为疫情防控提供资金募集通道以及提供在线问诊服务；为部分医院提供非接触式固定二维码收款功能，减少收付款接触，降低交叉感染机率。

案例：广州银行组织开展抗击疫情无偿献血活动

为响应广州市新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部办公室关于在新冠肺炎疫情期间积极组织开展无偿献血活动的号召，2020 年 4 月 10 日，广州银行在做好防控措施的前提下组织职工开展抗击疫情无偿献血活动，活动得到了广大职工的积极响应和大力支持。



(二) 践行普惠金融

本行立足本土城商行角色定位，长久致力于为本地中小微企业

业及城乡居民提供更易得、更优质的金融服务。2020 年，本行加大力度践行普惠金融，通过信贷政策创新、打造特色产品等措施，持续降低中小微企业融资成本，同时加快金融服务科技化步伐，有效优化客户服务体系，客户体验得到显著提升。

1. 搭建多元渠道，拓宽普惠服务半径

一是打造普惠金融综合服务平台“惠 e 通”，从架构上打通营销端、数据端、风控端、业务端，形成客户、产品、营销、管理、服务“五位一体”的普惠金融综合服务平台，为小微企业提供更便捷、更精准的服务。截至 2020 年末，本行通过“惠 e 通”为有融资需求的小微企业、个体工商户提供资金支持超 5400 万元。

二是在“中小融”、“粤信融”、“信易贷”等政府平台部署本行抗疫贷款、支小专项贷款、复工复产贷、科技贷等产品，打通线上申请通道，拓宽服务半径。截至 2020 年末，本行通过线上平台累计授信约 230 亿元。

三是充分利用人民银行“粤信融稳企业保就业”平台，建立总-分-支联络员机制，接收人行定向推送至本行的重点企业名单，组织分支机构积极开展融资对接工作，了解对接意愿、摸清企业需求、为企业提供金融服务工作。截至 2020 年末，本行实现人行推送重点企业名单 100%对接。

四是开展百行进万企，将“金融活水”送到家。按照广东银保监局分配的基础任务量，本行全面完成“百行进万企”客户走访活动。截至 2020 年末，全行共走访企业 1.35 万户，已成功放

款 1.2 亿元。

2. 增量扩面提质降本，普惠小微成效显著

2020 年，本行普惠小微贷款增长迅速，支持小微经营主体的覆盖面持续扩大，贷款利率持续下降。通过强化信贷政策引导，完善内部激励考核机制，落实尽职免责要求，加大信贷管理制度和产品创新，强化金融科技手段运用等一系列措施，切实提升小微企业信贷可得性，小微企业金融服务能力进一步强化。

一是“两增两控”小微贷款余额破百亿。2020 年 12 月末，全行“两增两控”小微贷款余额 114.72 亿，同比增长 97.55%，比全行贷款增速高 85.27 个百分点；小微企业贷款户数 16840 户，同比增长 21.72%，持续完成“两增”指标。

二是普惠小微贷款利率降幅超 20%。2020 年，全行小微贷款投放加权平均利率较上年下降 1.84 个百分点，降幅超 20%，实现普惠小微持续“降本”。

3. 重视惠民服务，增进民生福祉

作为本土城商行，本行以提供更便利的金融服务，助力提升本地民生福祉水平为己任，持续探索居民需求与本行产品服务的融合路径，打造多元惠民服务，切实提升本地居民金融生活便利度和满意度。

一是打造“智慧厅堂”，与时俱进提升网点服务质量。以智能柜台、移动营销平台为核心，快速推动厅堂物理格局改造、智能

化设备投放，持续升级智能柜台；围绕上门服务与客户体验两个方面做好移动营销平台的优化，新增理财风险测评、财富管理签约、理财产品展示、个人大额存单签约/解约等功能，提升客户体验。

二是关照特殊客群。本行网点为高龄、行动不便的客户提供专属服务，网点建设无障碍通道，设立爱心专座、特殊服务专窗，开通免排队绿色通道，大堂经理全程辅助，全力保证客户体验，营造以人为本的服务氛围。针对因特殊情况无法来到网点办理业务的客户，本行以解决客户问题为宗旨，根据具体情况，提供上门服务，做好业务办理指引，切实满足客户需求。

三是提供社保卡、公积金等公共服务。本行是广州市社保卡经办服务行，本行网点可直接办理社保卡申领、挂失、解挂、换补卡、个人信息修改、照片更换、激活金融账户、注销等服务，各区居民在家门口即可办理社保业务；指定网点设有公积金业务专窗，客户通过广州市公积金中心服务平台可预约本行网点办理公积金提取业务，专窗服务，高效办理。

四是定期迭代更新，打造易操作、功能全的手机银行。对账户管理、转账汇款、储蓄理财、贷款四大高频功能版块进行迭代升级；推出“手机云证书”安全认证工具；新增资金归集、限额管理、大额存单转让等新功能以及粤省事政务服务专区；引入人脸/指纹登录方式，优化手势登录逻辑，推出防录屏功能，进一步完善系统和业务安全，保护客户隐私。

五是不断拓展微信银行场景，丰富惠民服务。上线广州银行年度账单功能，帮助客户回顾消费记录；上线生活缴费功能，为客户提供缴纳各种生活费用的便利服务；开通“穗岁康”投保功能，客户可在本行微信银行进行“穗岁康”投保，激活社保金融账户即可购买本行特惠理财，简化客户财富管理操作流程。

（三）支持乡村振兴

2020 年以来，本行紧紧围绕建立健全金融服务乡村振兴的体制机制、优化资源配置和乡村金融生态环境、开展涉农金融产品和服务创新等方面工作举措，加大对乡村振兴的金融支持力度，取得显著成效。截至 2020 年末，本行涉农贷款规模达 108.67 亿元，同比增长 94.19%，其中乡村振兴贷款规模 61.15 亿元，增幅达 106.10%；持续完成广东银保监局涉农贷款、精准扶贫贷款等考核指标。

1. 建立组织体系，保障业务顺利开展

一是成立专项小组，在总行层面成立以总行行长为组长的乡村振兴战略领导小组，组员由 17 个总行部门及 4 家分行负责人组成，并在总行设置乡村振兴战略实施小组，全力推动乡村振兴战略实施。二是打造特色机构，在广州、江门、肇庆、清远地区打造乡村振兴特色分行，“下沉”服务重心，不断扩大“乡村振兴”金融服务覆盖面。三是搭建沟通桥梁，与省发改委、财政厅、农业农村厅、人民银行、银保监局等政府和监管部门保持对接，并加入广东支农联盟，搭建长效沟通机制。

2. 完善信贷机制，提高业务协作能力

一是制定《三农授信业务工作指引》、《农业产业园全金融服务方案》、《金融精准扶贫贷款支持方案》3项指引及服务方案，指导业务人员高效拓展相关领域业务。二是梳理并印发农业产业园实施主体、农业龙头企业、粤港澳大湾区“菜篮子”、扶贫企业等重点营销白名单，帮助分行精准营销，并对企业授信额度实施动态管理。截至2020年末，累计为省级农业产业园提供信贷支持6.35亿元；为“菜篮子”企业提供信贷支持5.46亿元；为扶贫企业提供信贷支持2.24亿元。

3. 优化资源配置，推动业务持续发展

一是专项政策倾斜，给予广州、肇庆、江门、清远分行资源倾斜。二是简化业务流程，给予广州、肇庆、江门、清远分行信贷业务专项授权，包括下放敞口额度1000万以下的农业龙头企业审批权限，以及“农易贷”“金土地”“乡村环境改善”等产品审批授权等。三是完善尽职免责机制，出台尽职免责制度，完善了普惠小微和扶贫授信业务的尽责和免责评价标准，提高不良容忍度。

4. 优化金融生态，畅通农村基础服务

一是设置乡镇社区服务点，已在省内乡镇地区设立传统网点共6家，设立社区金融服务站32家。二是设立农村金融服务站，制定《农村金融服务站整体建设方案》，在广州多个区域开设运营农村金融服务站9家，每个服务站标配一台存取款一体机，可向

村民提供查询、存取款、转账等支付功能服务；同时标配防护舱、视频监控、110 报警等各类安防设备，保障村民交易安全。

5. 创新产品服务，提升市场竞争力

一是创新推出 11 款涉农产品，包括农业产业类——“农易贷”、“农机贷”、“农采贷”，农权抵押类——“金土地”、“林权贷”，农村消费类——“村享贷”、“惠农专项理财产品”，绿色环保类——“优土贷”、“乡村环境改善贷”、“净水贷”。二是引入风险共担措施，在广州、南沙、佛山等地开展“政银保”模式，截至 2020 年末，该模式累计放款金额 1.19 亿；引入风险分担机制，与省农担、省再担保、市再担保机构合作，截至 2020 年末，担保贷款余额 11.59 亿元。

（四）落实金融扶贫

2020 年，本行全面落实市委市政府关于打赢新时期扶贫攻坚的总要求，加大金融精准扶贫力度，稳步推进精准扶贫精准脱贫、东西部扶贫和“千企帮千村”工作，各项工作圆满完成。截至 2020 年末，本行精准扶贫贷款 4.55 亿元，同比增长 31.88%，带动上千名建档立卡贫困人口就业创业。累计向“定点帮扶”梅州市太平村、栋新村、大客村投入帮扶资金 1200 万元，三个村贫困户 189 户 735 人均实现脱贫，脱贫率 100%。

1. 支持扶贫企业，加大信贷投放

印发《广州银行金融精准扶贫贷款支持方案》，通过增设目标任务、投放激励、优惠政策倾斜、柔性不良考核等方式，持续加

大对带贫成效突出的龙头企业、建档立卡贫困户的信贷投放。截至 2020 年末，本行产业金融精准扶贫贷款余额 2.19 亿元，同比增长 20.33%；个人精准扶贫贷款余额 2.36 亿元，同比增长 44.79%。

2. 推动产业赋能，带动帮扶村经济发展

本行驻村工作队结合帮扶村实际，通过加大产业发展支持力度，促进贫困户和村集体经济稳定增收。一是打造帮扶村的特色农业基地，包括太平村夏威夷果基地项目、大客村生态茶叶基地、栋新村生态农业种植基地。二是投资汉光超顺现代农业基地、村级光伏电站等资产收益项目，本行三个对口帮扶村各统筹 30 万元财政扶贫资金，支持汉光超顺公司位于五华县的现代农业发展项目；并在太平村、栋新村、大客村分别建设了 118kw、102kw、100kw 的光伏发电站，与电网公司并网售电，帮助贫困户脱贫增收。三是购买粤东农批商铺，本行支持三个对口帮扶村购买中国供销粤东农批商铺 6 间作为村内集体资产，并签订首期 5 年的委托经营协议，推动帮扶村创造多元化产业项目收益。

案例：时任本行党委副书记、行长丘斌一行到帮扶村开展调研慰问活动



为稳步推进我行对口帮扶梅州市五华县贫困村的扶贫工作，切实把对口帮扶工作落到实处，2020年5月25日，时任本行党委副书记、行长丘斌同志、党委副书记李春元同志一行前往帮扶村开展脱贫攻坚调研工作，并深入贫困户家中开展慰问活动。丘斌行长一行在栋新村综合楼召开脱贫攻坚工作座谈会，认真听取了驻村工作队关于我行扶贫工作的汇报，并代表广州银行向帮扶村小学捐赠防疫物资，用实际行动支持小学返校复课的防疫工作。

3. 共建基础设施，构筑社会保障

一是支持贫困村民生基础设施建设，在太平村投入46万元建设亮灯工程，解决村内9个自然村夜间安全出行问题；投入27万元进行道路硬底化、建设卫生站及公共厕所等项目；在栋新村投入35万元建设文体广场项目，投入40万元建设栋新村综合楼（村级卫生站、公共厕所、老人活动中心），提升公共服务水平；在大客村投入48万元重建大客村农耕桥，投入47万元建设村内文体活动中心等项目。二是开展技能培训及就业帮扶，驻村工作

队和村两委及时统计对口帮扶村劳动力情况,开展多次技能培训,包括经济作物的种植知识、各种轻工技术的普及等;制定就业鼓励政策,通过以奖代补的方式鼓励贫困户外出务工就业,并主动邀请乡贤企业返乡招聘。三是落实贫困户社会保障制度,教育扶持方面,通过驻村工作队和当地教育部门的协助,三个帮扶村贫困户义务教育适龄儿童(共 126 人)入学率达到 100%;每年落实发放从小学、初中、高中、中专、大专以及本科各阶段在校贫困学生每年的教育补助。医疗保障方面,通过驻村工作队和当地镇村的协助落实,由政府代缴城乡居民医疗保险及大病保险,已解决三个对口帮扶村全部在册贫困人口共 186 户 730 人的参保问题。住房安全保障方面,2016-2020 年间三个帮扶村共有 39 个危房户,已全部完成危房改造。

4. 提供教育资源,支持教育发展

本行高度重视贫困村的教育事业,多措并举扎实推进当地的教育扶贫工作。一是不断改善帮扶村教学环境,开展对口帮扶工作以来,本行向帮扶村三所小学共捐资 21 万元用于购买教室课桌椅、安装学校 LED 宣传屏和校园监控,以及搭建教学楼隔热层等,不断改善帮扶村教学环境。二是积极开展捐资助学活动,疫情期间向三个帮扶村小学捐赠防疫物资;发动行内员工积极开展爱心助学活动,为 22 名考上大学的困难家庭学子捐赠助学金;组织全行员工向帮扶村小学捐赠爱心图书 4000 余册。

5. 购买扶贫产品,助力消费扶贫

本行积极响应消费扶贫号召，多途径、多渠道拓宽购买扶贫产品渠道，广泛动员行内员工、饭堂积极购买番薯、鸡蛋等扶贫产品，以实际行动助推贫困地区打赢脱贫攻坚战。组织员工积极参与银保监会扶贫点甘肃临洮县百合购买活动，全行共购买 635 斤百合；发动全行员工购买本行结对帮扶村农产品五华高山红薯 8300 斤；本行工会积极落实市总工会关于开展消费扶贫的通知要求，通过节日慰问，购买近 260 万元扶贫产品。

6. 配合省市部署，支援东西部扶贫

根据市委、市政府的安排部署，本行在 2018-2020 年期间与贵州省毕节市织金县熊家场镇干河村、高粱村、屯口村及磨石村结成帮扶对子。本行严格落实帮扶协议，每年为每个深度贫困村解决 1-2 个实际问题，并积极对标国家“一达标、两不愁、三保障”脱贫要求，不断突出帮扶重点，扩大帮扶成果，切实解决帮扶村的实际困难。截至 2020 年末，本行累计向四个对口帮扶村投入资金 182 万元，用于修建排洪沟、果园基地便道、卫生室、蓄水池等项目，对口帮扶的 4 村 500 户共 1995 人已全部脱贫。

7. 响应千企帮千村，落实帮扶项目

根据《市委实施乡村振兴战略领导小组办公室关于实施乡村振兴战略工作任务书的通知》和《中共广州市委 广州市人民政府关于推进乡村振兴战略的实施意见》文件要求及市国资委的统一安排，本行与从化区吕田镇份田村结成帮扶对子，帮扶时限至 2020 年 12 月底。截至 2020 年末，本行累计投入帮扶资金 52 万

元用于份田村环境整治和危房改造等帮扶项目，不断提升份田村人居环境整治工作质量，持续巩固人居环境整治工作成果，组织村民持续对村内路边、房前屋后的杂草及垃圾进行整治，实施绿化亮化、村庄综合治理提升份田村新形象，份田村人居环境得到较好的改善。

（五）强化消费者权益保护

本行始终坚持“客户为先、服务至上、稳健发展”的经营理念，贯彻执行消费者权益保护监管要求，通过持续完善消费者权益保护工作机制、强化投诉管理、持续开展教育宣传等措施，切实保护金融消费者合法权益。

1. 健全消保体制机制，压实管理端职责

一是巩固组织架构。在总行部门及分行设置合规官及合规员并由其承担消保审查、督查检查等工作，将消保工作细化分解至业务前端及一线机构，压实消保工作职责。

二是完善消保体制。将消费者权益保护理念纳入全行战略规划及企业文化建设层面；结合监管制度修订完善消保管理办法及消保审查、消费投诉管理等制度；建立健全业务部门对产品和服务的消保评估机制，并印发《广州银行消费者权益保护审查手册（第一版）》指导各级机构有效开展消保审查工作。

三是健全保障机制。强化联席工作制，以及业务督查、考核评价和违规惩戒等机制，强化消保制度执行力和约束力。

2. 严格把控具体环节，消保工作落到实处

一是做好全流程管理，通过推进消保审查、风险提示等工作强化事前风险预防；通过管控金融营销宣传行为、强化产品和服务信息披露等工作强化事中风险管控；通过业务督查、服务管理、第三方合作机构管控等工作强化事后监督管理。

二是强化团队专业能力，组织各岗位人员通过线下专题培训、“广银 e 学堂”网络课程、《消费者权益保护之窗》电子专刊等方式开展消保专业知识学习并进行线上专题考试，强化全员消保意识；以赛代训培养专业队伍，选拔优秀人才担任“合规消保大使”“金融讲师”，共同推动消保工作。

三是持续加强消费者金融信息保护，从技术上推进安全准入、应用安全、日志标准化等重点建设项目并持续完善对消费者金融信息使用及传输的监控规则；在各类业务管理制度中增设个人金融信息保护要求，及时更新手机银行 APP 客户隐私政策，主动告知客户本行关于消费者金融信息的收集、存储和保护规则；定期开展消费者金融信息安全排查，加强对信息采集、使用、传输、储存等各环节的管控；在电子期刊《消费者权益保护之窗》增设信息安全保护专栏，宣导消费者金融信息安全保护监管政策，并发布相关案例分析，以案明纪，强化全员法制观念和消保意识。

四是深化投诉管理，扩充投诉接收渠道，及时、妥善处理消费投诉；建立健全消费投诉调解机制，2020 年调解成功率达 95.06%；开展溯源整改工作，充分运用投诉统计分类结果优化产品和服务，加强内控管理；推进人民银行消费投诉系统对接工作。

五是重视教育宣传，在做好防疫工作的基础上通过“行长接待日”、金融沙龙、金融夏令营、“进社区、进厂区、进乡村、进校园”等方式积极开展金融知识普及教育活动，并充分发挥网络自媒体的宣传辐射作用，2020年通过微信、官网和手机银行等网络渠道推送金融知识文章90余篇（其中微信推文点击阅读量超过9万人次），发布风险提示15篇；组织分支机构开展各类线下宣传活动近200场，派发宣传折页5.5万份，活动惠及群众近20万人；屡获监管部门、行业协会的肯定和表彰，在处置非法集资部际联席会议办公室举办的“守住钱袋子 护好幸福家”抖音话题全国挑战赛活动中荣获三等奖，金融知识教育宣传工作成效显著。

案例：广州银行吉祥支行开展“金融宣传进社区”宣传活动



为满足社区居民的金融服务需求，提升本行公共金融服务能力，拉近与社区居民的距离，广州银行吉祥支行在都府社区组织开展“金

融宣传进社区”宣传活动。

本行员工带着金融宣传知识手册走进位于广州市中心的都府社区人民公园，两两一组，对不同客群展开针对性宣传。针对老年客群，主要宣讲社保卡金融账户服务，包括社保卡养老待遇发放政策，手机银行安全应用，日常电信短信诈骗识别等。针对年轻客群，主要宣讲稳健理财、指尖政务服务功能、电子银行安全支付、银行卡安全用卡指南等金融业务知识。

（六）践行人本管理

1. 完善激励机制，畅通发展路径

一是搭建科学合理的员工激励机制。本行结合自身发展需求，优先保障重点岗位和关键风险授信岗位的薪酬水平，针对金融科技和数字金融等前沿领域的复合型人才，实行独立薪酬体系，逐渐搭建起市场化薪酬机制，保持薪酬的市场竞争力。

二是完善管理序列和业务序列双通道机制。针对管理人才和专业人才分别设置更具针对性的职业发展通道，激励不同类型员工发展成长。

三是配套完善市场化考核机制。营销序列人员建立以量化业绩为核心的定级定薪和退出体系，中后台人员实现考核全覆盖，搭建部门业绩、岗位职责和 360 度考评为核心的科学评价体系，建立起薪酬与贡献相匹配，收益与风险相适应，短期利益与长期可持续发展相协调的机制体制。

2. 健全培训体系，助力员工成长

结合本行业务发展和人才发展规划的实际需要，分层次、分

类别地开展内容丰富、形式灵活的培训，增强教育培训的针对性和实效性，确保培训质量。培训类别根据条线和内容进行划分，包括全员类、党建工作类、公司业务条线、零售业务条线、金融市场业务条线、授信风控条线、会计营运类、金融科技类及其他中后台部门类共九大类培训。其中全员类培训又根据员工层次划分开设不同的专题培训班，具体有中高层管理人员的“红棉·卓越”计划、支行行长的“红棉·卓越”计划、后备干部的“红棉·未来领袖”计划、新员工的“红棉·广银种子”计划、内训师的“红棉·广银园丁”计划等。业务条线则根据客户经理的层级制定了针对性的“雏鹰”、“飞鹰”、“雄鹰”计划等。

疫情期间，为坚决落实疫情防控“一断两不断”原则，本行及时推出网络学习平台“广银 e 学堂”，共计上线课程 185 门，其中平台自有课程 143 门，本行自建课程 42 门，内容涵盖党建类、管理类、银行专业类、业务专题类、日常办公通用类及从业资格考试等；全行顺利实施各类考试 58 场，考试类型包括公司类、零售类、会计结算类、授信审批类、合规类及科技类等；全行成功实施空中直播课堂 3 次。“广银 e 学堂”的上线，标志着本行培训工作进入全新时代，真正实现学习、考试常态化、灵活化，有利于实现培训效果的及时跟踪评价，同时减少人员集聚风险，节省人力物力成本，为我行推进学习型组织建设奠定良好的基础。今年计划通过采购网络课程、以及培养内训师自制网络课程两大方面着手，加大网络学习平台课程数量、课程类别以及提升课程的

水平。

案例：本行举办“广银e学堂”网络学习平台管理员培训

在新冠肺炎疫情发生后，本行对线上培训的需求更加迫切。为使培训更好地支持全行业务发展，总行人力资源部在复工后快马加鞭完成“广银e学堂”网络学习平台建设。为做好平台上线工作，总行人力资源部举办了平台管理员培训。总行各部室、各分行、营业部及信用卡中心共计50余名管理员参加了本次培训。培训邀请了平台开发人员授课，详细介绍了平台每个模块的功能，并进行实操演示，同时设置了现场答疑环节。学员们认真聆听，现场互动活跃。



3. 开展员工关爱，营造良好氛围

关爱员工是本行企业文化的重要组成部分。本行致力于通过丰富员工日常生活，关注特殊员工生活需求，关心员工心理健康状态等，营造良好工作生活氛围，提升员工归属感幸福感。

一是关爱员工生活，持续做好员工慰问工作。报告期内开展生日慰问 5300 余人次、住院慰问 159 人次、生育慰问 163 人次、

结婚慰问 120 人次、其他慰问 53 人次，春节期间慰问困难职工、退休职工 62 人次。

二是关爱员工文体需求，开设多样业余活动。设立太极拳、乒乓球、羽毛球、网球、瑜伽等各项兴趣活动小组，丰富员工日常文体生活。在妇女节、劳动节、儿童节、建军节等节日开展主题活动，活跃节日气氛，增强凝聚力。疫情期间，通过线上互动、微课视频等形式开展毛笔字、太极拳、瑜伽等课程，引导广大职工保持健康向上的工作和生活状态。

三是关爱员工心理健康，提供暖心支持渠道。2020 年疫情期间，本行高度重视员工心理健康状态，通过微信公众号“广银 e 家”开通“抗疫强心”免费心理健康服务，切实为员工提供特殊时期心理支持。

案例：齐心战“疫”巾帼担当——总行机关工会开展迎“三八”国际劳动妇女节主题活动

3 月 8 日，为庆祝第 110 个“国际妇女节”，在抗击新冠肺炎疫情关键时期，进一步鼓舞抗“疫”斗志、坚定抗“疫”信心，增强广大女职工的健康意识、展现蓬勃向上的巾帼风采，本行机关工会特别推出“女王都知道”抗疫线上答题主题活动。本行近 500 名女同志在线实名制踊跃参与答题，题目涵盖了新冠肺炎防控、女性健康养生实用知识集趣味与挑战为一体，带领女职工度过一个平安健康、乐观充实的节日。



四、环境责任

本行长久秉持经济发展与环境保护和谐统一的发展导向，作为社会主体，积极践行绿色运营，建立绿色采购机制，履行环保义务；作为金融机构，坚持“绿色转型，持续创新，广益社会，赢在回馈”的绿色发展核心价值观，大力发展绿色金融，支持绿色产业发展，助力经济发展绿色低碳转型。积极响应政府关于碳达峰、碳中和各项工作部署，研究制定相关行动方案，纳入全行绿色发展战略，在新形势下勇担新使命，探寻碳中和经营管理新路径，与国家低碳目标同行并进。

（一）开展银行投融资碳核算，迈出碳中和第一步

“双碳”目标下，我国经济社会正加速推进深度低碳转型，给银行业带来大量的投资机会，同时也带来了应对气候变化相关的风险。金融机构碳排放核算是金融机构进行低碳投资、管理气候风险的重要前提，是支持自身实现投融资低碳转型的第一步。目前，国内较少有银行对信贷投放产生的碳排放量进行核算。为积极落实党和国家“双碳”战略目标，制定我行碳减排和碳中和策略以及开发实施绿色金融业务及产品，我行聘请中节能咨询有限公司对全行 2020 年对公信贷业务产生的碳排放状况进行核算，协助我行摸清家底，为后续制定行动方案及管理措施提供数据依据。

（二）全力发展绿色金融，助力经济绿色低碳转型

1. 积极建构并完善绿色金融制度框架

秉持“成为引领绿色金融支持粤港澳大湾区高质量发展的绿色银行”的发展理念，加强顶层设计，不断完善相关政策制度。近年来，根据监管部门的绿色金融制度框架，行内陆续出台绿色信贷相关制度文件 20 余项，形成涵盖发展规划、绿色信贷管理办法、风险管理、考核管理、资金定价、激励政策等多维度制度框架体系，保障绿色金融发展、绿色银行建设有章可循、有据可依。

行内出台绿色信贷指引，明确了绿色金融总体发展目标和授信原则；印发了“广银绿金融”专项激励政策，对绿色信贷业务实行差异化管理；制定了绿色信贷管理办法，明确了绿色信贷业务操作流程及各部门职责；发布了绿色信贷营销指引，引导经营机构大力拓展绿色金融业务；添加了绿色业务标识，嵌入绿色信贷全流程管理；下发了环境和社会风险管理办法，划分客户风险类别；制定了年度绿色金融发展目标，跟踪绿色发展新趋势并做好前瞻性规划等。绿色金融相关业务框架搭建完成，制度建设基本完善。

2. 绿色金融业务创新发展

本行积极响应国家“蓝天、碧水、净土”号召，通过制定绿色信贷营销指引，主动对接绿色能源、低碳经济、循环经济等绿色项目，积极支持现代农业、旅游等绿色产业及环境友好型企业，发展污水治理、节能减排、循环经济类信贷业务，切实为绿色经济发展贡献金融力量。截至 2020 年末，全行绿色融资余额合计 174.20 亿元，同比增长 61.94%。

在绿色金融产品端，本行以满足绿色融资客户金融服务需求为核心，着手建立“广银绿金融”特色金融服务体系。根据碳中和、城市环境整治、环境基础设施建设等不同的细分行业领域，构建贴近市场的绿色金融产品。截至 2020 年末，本行已推出节能贷、净水贷、碳权贷、林权贷、乡村环境改善贷等绿色创新产品 7 个，形成标准化产品体系，基本实现“土”、“水”、“气”、“林”等热点环保领域产品全覆盖，为企业绿色融资开拓资金渠道。

3. 强化环境和社会风险控制

为深入贯彻绿色发展理念，进一步提升本行环境和社会风险管理水平，本行出台了《广州银行信贷业务环境和社会风险管理办法》。办法按照法人客户所属行业以及自身环境和社会行为表现不同，将本行客户划分为 A、B、C 三类，同时将环境和社会风险管理嵌入信贷业务全流程并采取差异化的管理措施。通过在信贷流程中识别、监测和控制客户的环境和社会风险、在合同中添加督促客户加强环境和社会风险管理条款的方式，防范企业由此引发的信用、声誉、合规等风险。

4. 积极主动参加绿色金融相关社会活动

推动绿色发展，需要不同环节之间相互协作，形成合力。作为绿色金融改革试验区的法人银行，本行以参与并推动粤港澳绿色金融发展为己任，主动与各方开展合作交流，积极参加绿色金融相关社会活动，加强产业互动资源互通，共建粤港澳绿色金融核心圈。

2020 年本行共参加 14 场专题会议，积极宣传本行可持续发展理念，申请加入了中国银行业协会绿色信贷业务专业委员会、中国金融学会绿色金融专业委员会、广东金融学会绿色金融专业委员会、广州市绿色金融协会；参加绿色供应链融资项目推进会，与广汽集团达成战略合作协议，签署《绿色供应链合作框架协议》；作为广州市绿色金融自律机制秘书处代表、广州市绿色金融协会工作组代表，开展了多项组织研讨活动，积极推动金融机构切实履行环境信息披露义务，承担企业的环境责任与社会责任。

5. 强化绿色金融人才队伍和特色机构建设

为提升营销人员绿色业务素质，2020 年总行绿色金融事业部分别对各分支机构单独开展绿色金融业务培训，内容包括行内外绿色金融政策、绿色信贷认定标准、绿色金融特色产品、环境和社会风险管理、绿色业务营销指引、反洗钱合规培训等，引导相关业务人员准确识别涉绿客户，做到“慧眼识绿”，进一步提升全行的绿色营销水平。

（三）稳步推行绿色运营

本行高度重视自身运营对环境的影响，在全行积极倡导绿色办公，着力减少资源消耗，提升能源利用效率，降低环境有害物质排放，全方位践行低碳运营，推动绿色发展。通过制定并发布《关于厉行节约反对浪费的通知》《关于印发生活垃圾分类源头减量及精准投放专项工作方案的通知》等指引文件，强化员工自觉节水、节电、节材的节约意识，提升资源利用效率，规范垃圾分类、绿

色采购等管理工作。

1. 严格践行绿色办公

本行持续推进无纸化办公，严格执行办公用品申领流程，减少纸张、电子耗材和一次性办公用品使用量。

认真践行垃圾分类实施方案，办公大楼严格按照餐余、有害、可回收、其他等垃圾分类与标识，规范设施配置与区域摆放，提升员工环保意识，降低垃圾处理成本。

本行严格进行用电控制，在办公场所和营业场所合理设置空调温度，非办公区域实施分时段供电，切实做到节能降耗。

2. 持续推进绿色运营

在自身运行方面，本行顺应移动互联网使用习惯，通过在电脑端和手机端打通移动办公平台，有效提升员工处理办公文件、跟踪办公流程的灵活度和便携性，大大提高工作效率和团队协作效率的同时，减少了整体运营过程中产生的纸张耗费。

在客户服务方面，本行逐年加大科技投入力度，为客户提供包括手机银行、微信银行、智能柜台和智能服务系统在内的全智能化服务线，实现客户“免填单”“少排队”，有效减少纸质单据使用量，降低网点人员聚集度，优化网点服务质量。

3. 逐步实施绿色采购

本行制定《广州银行集中采购管理办法（2020年修订版）》，规定集中采购应优先采购节能环保产品，对践行绿色环保理念的供应商加大合作力度，树立并践行绿色采购观。