

# 可持续发展报告



中国农业银行股份有限公司

2024年度可持续发展报告

耕云  
美丽中国  
共创幸福生活

 中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

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



欢迎关注  
中国农业银行  
官方网站

 中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中国农业银行股份有限公司  
股票代码: 601288

# 报告编制说明

## 报告主体

本报告主体为中国农业银行股份有限公司及其子公司。

## 编制依据

本报告按照财政部等九部委联合发布的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》、《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》以及香港联合交易所《主板上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》的要求编制。参照全球可持续发展准则委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）。

## 报告原则

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

**重要性：**本报告明确区分重要可持续信息与其他信息，并综合考虑各种实际情况，对可持续信息进行适当汇总与分解。

**可靠性：**本报告披露的可持续信息具有可靠性，信息真实、完整、中立和准确。

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

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

**可验证性：**本报告披露的可持续信息能够通过该信息本身或者生成该信息的输入值加以证实。

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

**及时性：**本报告与财务报表同时披露，及时满足信息使用者的信息需求。

**量化：**本报告参考使用相关量化标准和惯例对关键绩效指标进行计量。

## 报告期间

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

## 发布形式

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

## 更多报告

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

## 联系方式

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

## 重要提示

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

# 目录

02	关于本行
04	释义
06	董事长致辞
08	金融支持可持续发展
10	议题重要性评估
10	双重重要性分析
12	尽职调查、利益相关方沟通
14	议题重要性分析结论
16	ESG治理安排
16	董事会声明
16	治理架构
20	治理层履职能力
21	信息报告、监督及考核机制
102	荣誉奖项
106	ESG数据表
116	对标索引表
122	第三方鉴证报告

## 典型案例

46	山东分行绿色金融案例
62	内蒙古分行“金融村主任”案例

## 01 环境议题

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

## 02 社会议题

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

## 03 治理议题

98	反商业贿赂及反贪污
101	反不正当竞争

# 关于本行

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

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

截至 2024 年末，本行总资产 432,381.35 亿元（人民币，下同），发放贷款和垫款总额 249,061.87 亿元，吸收存款 303,053.57 亿元，资本充足率 18.19%，全年实现净利润 2,826.71 亿元。纳税总额 1,182.40 亿元，每股社会贡献值 3.53 元。

截至 2024 年末，本行在中国境内设有营业网点 2.26 万个，其中县域营业网点 1.27 万个，实现县域地区全覆盖。本行高度重视各利益相关方，切实维护 8.8 亿客户的消费者权益，陪伴 45 万干部员工的职业成长，为 47 万股东提供持续稳定的投资回报，诚信对待 13,491 家供应商，近五年志愿活动时长累计超 80 万小时。

2014 年起，金融稳定理事会连续 11 年将本行纳入全球系统重要性银行<sup>1</sup>名单

2024 年，以一级资本计，本行位列全球银行第 3 位

被中央广播电视总台、中国企业改革与发展研究会授予“ESG 榜样示范基地”和首届十大“中国 ESG 榜样”企业

明晟 ESG 评级 AA  
被纳入明晟所有国家世界 ESG 领导者指数 (ACWI ESG LEADERS)

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

432,381.35 亿元

总资产

249,061.87 亿元

发放贷款和垫款总额

2,826.71 亿元

全年实现净利润

303,053.57 亿元

吸收存款

1,182.40 亿元

纳税总额

18.19%

资本充足率

3.53 元

每股社会贡献值



1.27 万个

其中县域营业网点

实现县域地区全覆盖

8.8 亿

切实维护 8.8 亿客户的消费者权益

45 万

陪伴 45 万干部员工的职业成长

47 万

为 47 万股东提供持续稳定的投资回报

13,491 家

诚信对待 13,491 家供应商

80 万小时 +

近五年志愿活动时长累计超 80 万小时

# 释义

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下涵义。

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

17	<b>气候相关机遇</b>	指	气候变化对本行产生的潜在积极影响，或全球缓解和适应气候变化的努力可能为本行带来的机遇
18	<b>物理风险</b>	指	包括急性物理风险和慢性物理风险，这些风险可能给本行带来财务影响。急性物理风险产生于与天气有关的事件，如风暴、洪水、干旱或热浪；慢性物理风险来自气候的长期变化，包括降水和温度的变化
19	<b>转型风险</b>	指	向低碳经济转型所面临的风险，包括政策、法律、技术、市场和声誉等方面的风险
20	<b>转型计划</b>	指	本行向低碳经济过渡的目标、行动或资源，包括减少温室气体排放的行动等
21	<b>价值链</b>	指	与本行的商业模式和所处的外部环境有关的全部活动、资源和关系
22	<b>供应链</b>	指	为本行提供产品或服务的上游实体所开展的一系列活动
23	<b>循环经济</b>	指	资源循环型经济模式，即以资源节约和循环利用为特征、与环境和谐经济发展模式
24	<b>利益相关方</b>	指	权益受到或可能受到本行活动影响的个人或团体，如员工、客户、供应商、投资者等
25	<b>情景分析</b>	指	在不确定的条件下，确定和评估未来事件的潜在结果范围的过程和方法
26	<b>气候韧性</b>	指	本行针对气候相关变化、发展或不确定性作出调整的能力。气候韧性包括管理气候相关风险和捕捉气候相关机遇的能力（包括应对及适应气候相关转型风险和气候相关物理风险的能力）。本行的气候韧性同时包括其对气候相关变化、发展和不确定性的策略韧性及营运韧性
27	<b>气候适应性</b>	指	本行管理与气候有关的风险和从与气候有关的机遇中获益的能力，包括其战略适应性和应对气候相关变化或不确定性的业务适应性
28	<b>温室气体</b>	指	《京都议定书》列明的7种温室气体，包括二氧化碳（CO <sub>2</sub> ）、甲烷（CH <sub>4</sub> ）、一氧化二氮（N <sub>2</sub> O）、氢氟碳化物（HFCs）、三氟化氮（NF <sub>3</sub> ）、全氟化碳（PFCs），以及六氟化硫（SF <sub>6</sub> ）
29	<b>公吨二氧化碳当量</b>	指	通用计量单位。代表每种温室气体的全球变暖潜力值，指气体的公吨数乘以其全球变暖潜势（GWP）
30	<b>农银汇理</b>	指	农银汇理基金管理有限公司
31	<b>农银国际</b>	指	农银国际控股有限公司
32	<b>农银金租</b>	指	农银金融租赁有限公司
33	<b>农银投资</b>	指	农银金融资产投资有限公司
34	<b>农银理财</b>	指	农银理财有限责任公司

# 董事长致辞



谷澍  
董事长

2024年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，全面落实中央经济工作会议和中央金融工作会议部署，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，深入践行金融工作的政治性、人民性。一年来，我们积极践行全球发展倡议和可持续发展承诺，聚焦本源主业，全力做好“五篇大文章”，识别可持续风险和机遇，积极稳妥推进双碳目标，服务广泛的利益相关方，为经济社会发展提供稳健、可持续、高质量的金融服务。

**强化顶层设计，构建完善中国特色可持续发展公司治理。**农业银行坚持党的全面领导，全面落实“两个一以贯之”要求，持续深化正风肃纪反腐，积极培育和践行中国特色金融文化。把党的领导贯彻到公司治理全过程，持续完善上下贯通的可持续发展治理架构，在董事会战略规划与可持续发展委员会下设可持续发展工作组，高管层及其专委会落实可持续发展重要议题管理。遴选 ESG 专家和女性董事，开展可持续发展相关培训，优化治理层履职能力和决策效能。整体推进、全面深化可持续发展管理体系建设，明确可持续发展总体目标和实施路径。按照国家统一的可持续披露准则体系建设进程，做好中国特色可持续信息披露。作为国内首家金融机构，被中央广播电视总台、中国企业改革与发展研究会授予“ESG 榜样示范基地”称号。

**践行国之大者，始终推动经营发展与国家战略同向同行。**紧紧围绕高质量发展这个首要任务，我们聚焦县域农村金融和“五篇大文章”，不断丰富金融产品和服务供给，着力提高金融资源配置效率和服务实体经济质效。坚持农行为“农”，以更大力度服务乡村振兴。截至 2024 年末，县域贷款余额 9.85 万亿元，占境内贷款比重超 40%。粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额超 1 万亿元，乡村产业、乡村建设贷款分别增长 21.0%、14.8%。连续四年在服务乡村振兴监管考评中荣获最高等级“优秀”。全力守住不发生规模性返贫致贫的底线。832 个脱贫县和 160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款增速 13.0% 和 14.7%，均高于全行贷款平均增速。连续 3 年获得“全球最佳减贫案例”，案例覆盖本行全部定点帮扶县。实体经济金融供给力度大，“五篇大文章”持续做优做实。战略性新兴产业贷款、绿色信贷、养老产业贷款等增速均在 20% 以上；央行口径普惠金融贷款余额 4.66 万亿元，居同业第一。入选人民日报社 2024 金融高质量发展案例。

**提升气候适应性，持续擦亮高质量发展鲜明底色。**我们遵循“先立后破”原则，丰富绿色金融手段，支持传统行业低碳转型，有序推进自身双碳目标，服务美丽中国建设，参与应对气候变化全球治理。以绿色信贷为主体，不断完善多层次立体化绿色投融资业务体系。截至 2024 年末，绿色信贷业务余额 4.97 万亿元，增长 22.9%，折合年减排二氧化碳当量 14,833 万吨。自营绿色债券投资余额 1,656 亿元，增长 14.8%。按年开展温室气体碳盘查。2024 年全集团碳排放总量 214 万吨，人均碳排放量 4.6 吨，均较上年有所下降。绿色网点 2,681 家，积极打造多样化“碳中和”网点。对 ESG 风险实施全面覆盖、分类管理和全程管控，做好高碳行业转型风险管理，对电力、钢铁等 10 个碳密集行业开展气候风险敏感性压力测试。荣获国际金融论坛（IFF）第五届“全球绿色金融奖 - 年度奖”、中国银行业协会“绿色银行评价先进单位”。

**增进民生福祉，携手共创普惠包容发展环境。**我们以客户满意、员工满意为标准，持续回报投资者，重视各利益相关方的诉求，不断提升金融服务的可及性、多样性、普惠性。农业银行横跨城乡，是全国唯一一家网点覆盖所有建制县的金融机构，近年保持高海拔地区、偏远地区网点数量稳中有增，持续努力打通金融服务的最近一公里。提供全方位、集约化的线上服务，手机银行月活跃客户数达 2.5 亿，持续领先同业。坚持金融为民，从老百姓急难愁盼问题中找准发力点。精准对接消费金融需求，个人消费类贷款（含信用卡透支）增加 2,943 亿元，增速 28.3%，增量增速均同业领先。打造“农银养老”服务品牌，全行所有网点完成适老化改造。客户体验和服务效能进一步提升，网点客均等待时间压降 20%。呵护发展根基，关心关爱员工，推动干部人才培养。累计建成小食堂、小浴室等各类“职工之家”设施超 10 万个，新选拔 3,000 余名青年英才入库培养，员工问卷调查整体满意度提升 4 个百分点。维护股东权益，与广大投资者分享成长收益。总市值涨幅连续第二年居可比同业首位，保持高比率稳定的现金分红，赋予 H 股股东人民币分红选择权，增强投资者获得感和便利度。“农银公益”品牌建设持续深入，在 2.2 万家网点建立“农情暖域”工会驿站，年内 6.3 万名青年志愿者服务时长达 13.2 万小时，凝聚金融向善力量，向社会传递农行业温度。

**赋能科技创新，加快推进智慧银行建设。**科技创新是引领新质生产力发展的核心驱动。我们深化数字化转型和构建智慧银行的战略选择，推进数智化集约化改革，提高金融服务的可得性和适配性。强化科技支撑能力。制定实施“人工智能+”创新纲要，部署 AI 全面建设与深度应用；企业级宽表主体工程顺利收官，用数门槛不断降低；分布式核心工程建设取得历史性突破，24 个核心业务系统模块和客户数据全部实现分布式平台运行。以“数据+算法”驱动产品服务和渠道智能化。截至 2024 年末，“农银 e 贷”贷款余额 5.73

万亿元；“农银惠农云”平台覆盖 2,657 个县（区），服务超 650 万用户。持续筑牢科技安全根基。持续增强网络安全实战攻防能力，不断强化容灾和业务连续性保障；建立“矩阵式”数据安全管理体系，将数据安全和个人信息保护贯穿业务经营全流程。

农业银行的首份可持续发展报告，记录了肩负的大行责任与担当，也承载着可持续发展的目标和方向。在新的起点，我谨代表董事会，衷心感谢 45 万员工的辛勤付出，8.8 亿客户的信任，47 万投资者的选择，1.3 万家供应商的支持，监管部门以及社会各界的指导帮助！让我们携手同行，耕耘美丽中国，共创幸福生活。

潮平两岸阔，风正一帆悬。2025 年是“十四五”规划收官之年。农业银行将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持诚实守信、义利相兼的道德观、经营观，永葆追求卓越的恒心和自我革新的决心，推动经济、社会和环境可持续发展，为中国式现代化建设贡献应有力量。

谷澍  
董事长

二零二五年三月二十八日

# 金融支持可持续发展

本行深入贯彻党中央国务院重大决策部署，全面落实中央金融工作会议精神，研究制定跟进落实方案，积极将可持续发展理念融入经营管理，践行社会责任，彰显大行担当。坚持当好金融服务乡村振兴的领军银行和服务实体经济的主力银行，聚焦服务“三农”主责主业，不断加大实体经济重点领域和薄弱环节金融供给，全力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，科技金融服务体系逐步完善，绿色金融服务模式日益丰富，普惠金融服务质效持续提升，养老金融业务加快发展，数字金融服务能力不断强化。

## 科技金融

本行积极创新金融产品和服务机制，助力高水平科技自立自强。围绕国家科技战略布局，加快打造和持续完善“科技金融服务中心—科技金融事业部或专职团队—科技金融专业支行”三个梯度的立体化专业服务网络。针对科技型企业技术含量高、创新能力强、轻资产等特征，建立并持续优化专属信贷服务体系，匹配差异化信贷支持政策。针对不同发展阶段的科技型企业，打造全生命周期产品矩阵，积极研发专属信贷产品，力争生命周期、额度需求、典型客群全覆盖。创新推出新兴产业赋能贷，探索“贷款+外部直投”业务模式。筹组股权投资试点基金，储备战略性新兴产业和未来产业项目。打造科技金融“政金企、产学研、投服创”生态圈。开展高频次银政企对接、科研机构营销服务等，推动科技、产业、金融深度融合，全方位支持生物医药、商业航天等新兴产业发展。截至2024年末，本行战略性新兴产业贷款余额2.57万亿元，新增4,722亿元，增速22.4%。

### 2.57万亿元

战略性新兴产业贷款余额  
增速 22.4% ▲

## 绿色金融

本行紧紧围绕国家生态文明建设部署，深入实施绿色金融战略，不断完善适应生态文明建设和绿色低碳发展要求的治理架构、服务体系和风控机制，推动绿色金融高质量发展。持续推进《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025年）》、《关于加快推进绿色金融业务发展的指导意见》等落地实施，完善多层次政策体系，将绿色低碳要求纳入信贷政策指引，优化行业信贷政策，引导绿色资金投向。完善绿色金融重大项目库机制，聚焦清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等重点领域，加大绿色产业资金支持力度。推动“三农”绿色融合发展，提升“三农”绿色金融服务力度。丰富绿色投融资服务体系，积极承销发行绿色债券，开展绿色债券投资，创新ESG主题理财产品。出台绿色金融/碳达峰碳中和工作要点，细化年度发展目标和措施。稳步推进自身节能降碳，绿色金融业务取得积极进展，绿色银行品牌形象持续彰显。截至2024年末，绿色信贷业务余额4.97万亿元，增速22.9%。

### 4.97万亿元

绿色信贷业务余额  
增速 22.9% ▲

## 普惠金融

本行持续深化“三农”普惠发展战略，着力增强重点领域和薄弱环节金融服务适应性和普惠性，做深做实支持小微企业融资协调工作机制，构建具有本行特色的线上线下融合、双向赋能发展模式，全面打造覆盖信用类、抵质押类、政府增信类和供应链类等多场景信贷产品体系，持续完善普惠金融发展体制机制，有效满足小微企业、个体工商户、涉农经营主体等普惠客户群体的多样化金融需求，推动实现普惠金融信贷供给保量、稳价、优结构。截至2024年末，本行央行口径普惠金融贷款余额4.66万亿元，增速30.1%；普惠型小微企业贷款余额3.23万亿元，增速31.3%，信贷支持458.18万户普惠型小微企业，普惠金融供给总量最大、服务覆盖面最广、可持续发展能力领先的主力军地位进一步巩固。

### 4.66万亿元

央行口径普惠金融贷款余额  
增速 30.1% ▲

### 3.23万亿元

普惠型小微企业贷款余额  
增速 31.3% ▲

## 养老金融

本行主动服务积极应对人口老龄化国家战略，持续助力养老保险体系建设，以满足客户养老金融需求为中心，提升养老金融覆盖面、体验感和精细度，不断充实养老金融产品供给，打造人民满意的养老金融特色银行。不断充实养老金融品牌内涵，在重阳节发布“农银养老”服务品牌，以崭新形象为长辈客户提供更优质服务。优化养老服务金融，打造300家线下适老化服务示范网点，掌银初步建成“养老社区”，为60岁以上客户提供“一键通”远程银行服务，上线个人养老金保险产品线上购买免“双录”等便民惠民功能。截至2024年末，养老产业贷款余额109.76亿元，较上年末增长68%；实体社保卡、电子社保卡、医保码用户数分别达2.75亿、1.65亿、7,476万；养老金受托管理规模<sup>1</sup>达3,166.93亿元，客户数量及业务规模保持稳健增长，养老金托管规模<sup>2</sup>达7,519.50亿元，服务企业客户超万家。

### 109.76亿元

养老产业贷款余额  
增速 68% ▲

### 3,166.93亿元

养老金受托管理规模

## 数字金融

本行全面推进数字化时代下的智慧银行建设，持续深化数据应用，提升人工智能创新应用水平，为业务高质量发展奠定坚实的数字化与智能化基础。充分应用“数据+算法”开展产品创新，升级推出商户e贷、小微捷贷3.0等数字化产品，强化线上线下信息共享、资源共享，发布掌银10.0版，金融服务半径不断扩展。加速推进数据层企业级宽表架构与数据工具建设，用数门槛不断降低，为金融服务提质、产品服务创新提供底层数据支撑。分布式核心工程建设取得历史性突破，信息系统在业务快速发展和分布式架构技术转型等多重挑战下保持平稳运行良好态势。截至2024年末，“农银e贷”贷款余额5.73万亿元，较上年末增长34.8%；个人掌银月活客户数突破2.5亿户。

### 5.73万亿元

“农银e贷”贷款余额  
增速 34.8% ▲

### 2.5亿户

个人掌银月活客户数突破

注：1. 含职业年金、企业年金及其它养老金受托资产规模。  
2. 含职业年金、企业年金及养老金产品托管资产规模。

# 议题重要性评估

本行遵循财政部、上海证券交易所、香港联合交易所可持续相关披露要求，结合银行业和本行经营业务特点，通过在线问卷、管理层会议、专家评审会等多渠道开展尽职调查和利益相关方沟通，对可持续发展议题进行识别、分析和双重重要性评估。

## 双重重要性分析

本行从财务重要性和影响重要性两个维度判断议题重要性，具有财务重要性或影响重要性的议题，均称为“重要性议题”。

### 步骤一 了解本行活动和业务关系背景

通过研究国家部署及监管要求，分析本行商业模式、发展战略、业务运营、财务状况、经营成果及市值情况，结合媒体报道、同业对标分析等方式，识别出本行利益相关方。本行利益相关方涵盖本行内外部利益相关群体，主要包括政府和监管机构、股东和投资者、客户、员工、供应商与合作伙伴、社区等。



### 步骤二 建立议题清单

本行将《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》21个议题作为议题清单基础，通过梳理监管政策和行业规则、内部调研和同业分析等方式，研究分析银行业务特点和发展阶段、ESG评级标准、本行商业模式和战略规划等，将产品和服务安全与质量议题与消费者权益保护议题合并，将普惠金融议题纳入议题清单，共计22个议题。



### 步骤三 议题重要性的评估与确认

#### ● 影响重要性评估

影响重要性信息为有助于评估本行经营外部性的可持续发展相关信息。评估主要流程包括确定影响重要性评估因素、利益相关方调研、设置判定影响重要性的阈值、形成评估结论等。调研对象包括与政府和监管机构、股东和投资者、客户、员工、供应商与合作伙伴、社区等利益相关方。

影响重要性的程度以1-5分为判断区间，其中1分为极小，2分为较小，3分为中等，4分为较大，5分为极大。设定4分为阈值，大于4分的议题被视为影响重要性议题。

#### ● 财务重要性评估

财务重要性评估需要在识别影响或可能影响本行业务运营、财务状况、经营成果、现金流等的风险和机遇后，评估是否产生重大财务影响。评估主要流程包括确定财务重要性评估因素、利益相关方调研、设置判定财务重要性的阈值、形成评估结论等。调研对象包括行内部门、股东和投资者等利益相关方。

财务重要性的程度以1-5分为判断区间，其中1分为极小，2分为较小，3分为中等，4分为较大，5分为极大。设定4分为阈值，大于4分的议题被视为财务重要性议题。



### 步骤四 整合影响与财务重要性结果

汇总议题的影响重要性和财务重要性评估结果，形成双重重要性矩阵。

## 尽职调查、利益相关方沟通

尽职调查是本行得出影响重要性分析结果的重要方式，主要流程包括确定关键利益相关方、设计与发放调研问卷、确定利益相关方的权重、综合形成调研结果等。2024年度，本行采用问卷、利益相关方座谈会及专家评分三种方式提升调研结果的精确性和平衡性。

本行举办各类利益相关方活动，了解各方对可持续发展议题的关注重点和期望，积极向内外部利益相关方传递本行可持续发展理念。

### 与政府及监管机构的沟通

本行与政府和监管机构在业务开展、风险管理、合规运营等方面保持常态化、高质量沟通。主动回应政府和监管机构的核心期望，积极落实服务国家战略、实体经济、乡村振兴、普惠金融、依法合规经营、公司治理、全面风险管理、反洗钱、环境管理等方面的要求。

及时开展政策解读会议，传达监管新规，深入解读政策要点，确保本行准确理解和贯彻落实，并及时反馈政策执行中遇到的问题和建议。积极参与政府和监管机构组织的行业研讨会、座谈会等活动，就行业监管动态趋势等进行交流，分享实践经验和观点。严格按照监管要求，向中国人民银行、金融监管总局等监管机构提交各类定期报告，针对重点业务领域和监管关注事项，开展专题汇报。在重大项目审批过程中，与政府和监管机构保持密切沟通，及时了解审批要求和反馈意见，确保项目依法合规推进。就政策响应和突发事件与政府和监管机构进行即时或临时沟通，确保信息对称。

### 与股东和投资者的沟通

**持续加强股东和投资者关系管理。**本行制定落实《投资者关系管理办法》，保持与股东和投资者的日常深度交流。股东和投资者关注的 ESG 因素包括股东权益、业务发展、可持续投资回报、ESG 风险管理、信息披露等。

报告期内，本行召开 4 次股东大会，与股东进行交流。按季度举办 4 期业绩发布会，参加近 30 场资本市场峰会，组织 2 次可持续发展专题调研，以现场会议、电话会议等多种形式组织百余场投资者、分析师见面会，覆盖市场主流投研机构，与投资者沟通绿色金融目标和进展、碳中和实现路径、碳减排贷款投向以及绿色信贷制定标准等。开展网络问答，定期回复上证 e 互动投资者问题。不定期举办日常投资者会见、路演、反向路演，持续接听投资者热线电话，查收 IR 邮箱。

**合规开展信息披露。**本行董事长对信息披露事务管理承担首要责任，董事会秘书负责组织和协调信息披露事

务。本行构建了涵盖基本制度、管理办法和操作规程，符合上市公司监管要求的信息披露制度体系。报告期内，本行积极落实监管最新披露要求，修订《信息披露制度》和《内幕信息知情人管理办法》等制度办法，进一步提升信息披露制度化、流程化和规范化水平。提升定期报告与国家战略契合度，突出披露经营亮点和经营优势，加大环境、社会和治理信息披露，积极回应市场关切，持续丰富披露形式，不断提升信息披露有效性。2024 年，本行在上海证券交易所和香港联合交易所共披露 343 项信息披露文件，上海证券交易所信息披露工作评价结果为“A”。报告期内，本行未发生重大会计差错更正，未遗漏任何重大信息，亦未发生业绩预告修正等情况。本行持续加强内幕信息管理，提升内幕信息知情人合规意识，组织开展年度内幕交易自查和内幕信息知情人登记备案工作。

### 与客户的沟通

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

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

### 与员工的沟通

本行制定《职工代表大会工作规定》，搭建与员工常态化、多维度沟通桥梁。员工关注的 ESG 因素包括员工权益、职业发展、人文关怀、内部管理和改革创新等。

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

### 与供应商和合作伙伴的沟通

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

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

### 与社区的沟通

本行主动开展社区公益活动，与社区保持常态化沟通，助力社区发展。社区关注的 ESG 因素包括社会贡献、网点金融服务、金融知识普及、灾后救援及重建等。

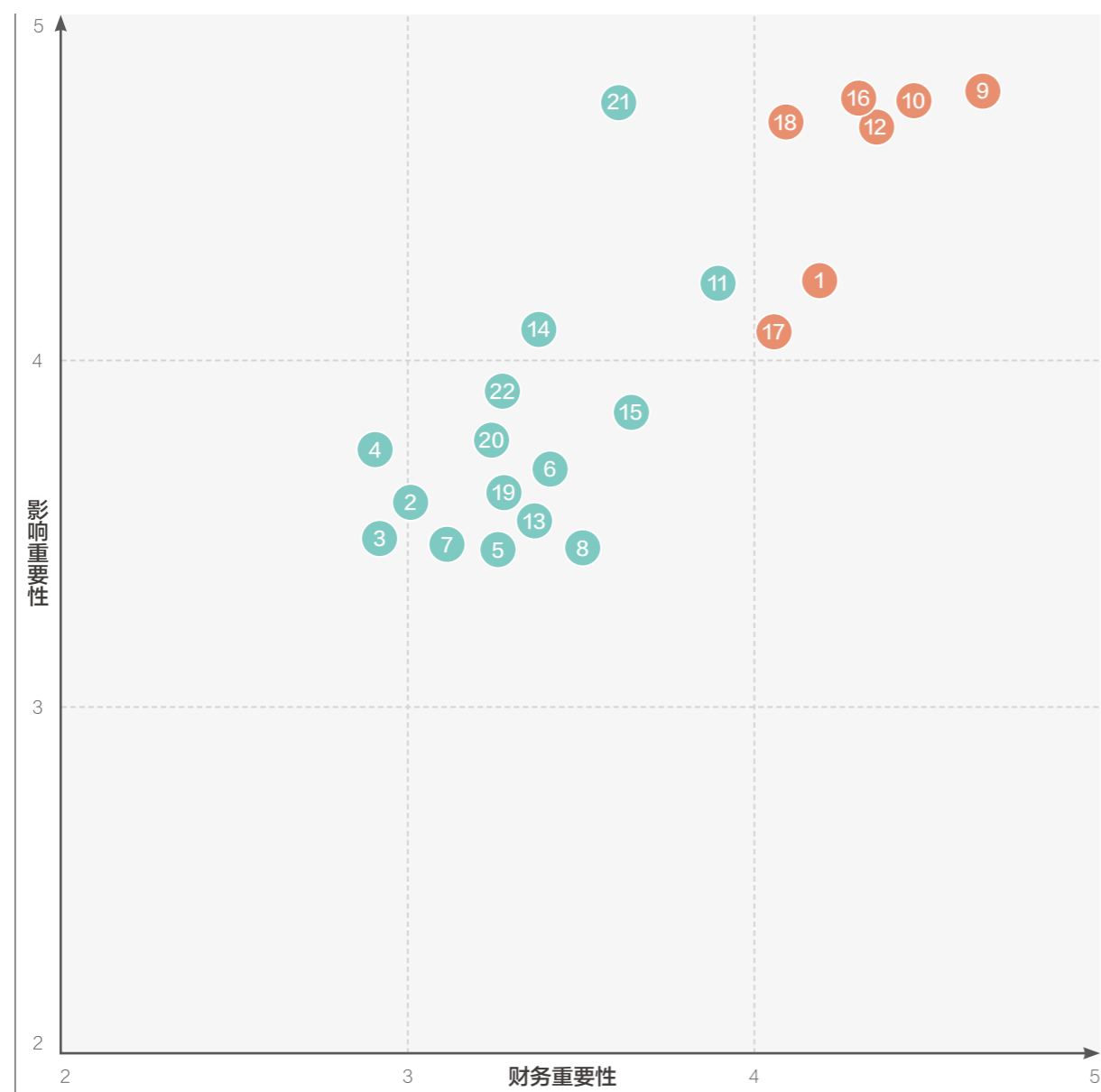
**通过定点帮扶、公益助学、助残助困、社区建设、社区服务等方式，强化与社区的沟通。**深入社区开展金融知识普及，为居民讲解防假币、防诈骗宣传等金融知识，提升居民金融素养和风险防范意识；常态化推进环境保护、敬老助老、扶贫助困等公益慈善活动。当社区遭遇自然灾害等突发事件时，及时组建救援队伍参与灾后救援，保障灾后重建金融支持。



# 议题重要性分析结论

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

议题双重重要性矩阵图



● 代表双重重要性议题 ● 代表其他议题

## 环境议题

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

## 社会议题

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

## 治理议题

- 19 尽职调查
- 20 利益相关方沟通
- 21 反商业贿赂及反贪污
- 22 反不正当竞争



# ESG 治理安排

## 董事会声明

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

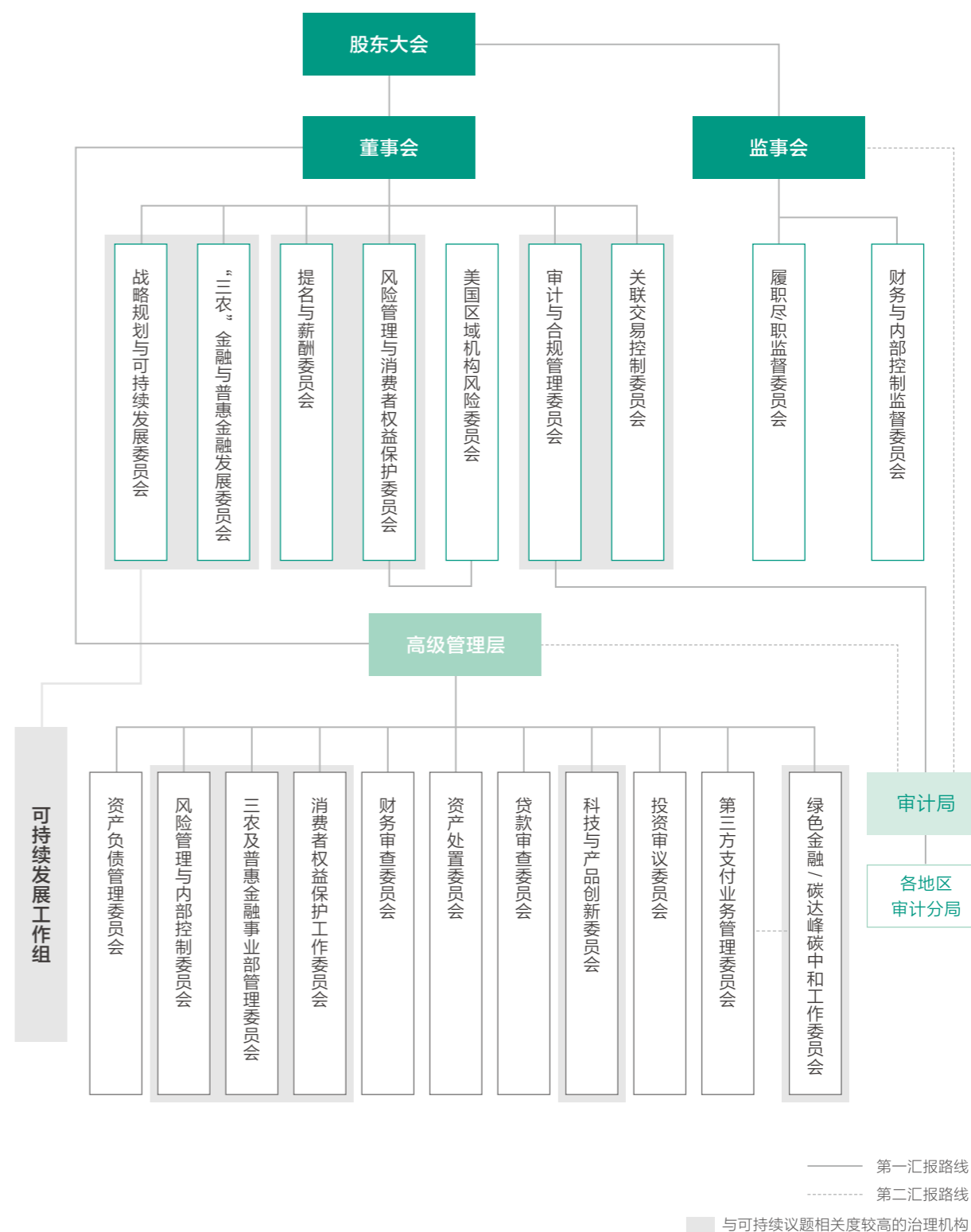
董事会充分发挥战略部署和决策引领作用，逐步扩大可持续发展议题审议报告范围，持续夯实监督可持续风险和机遇的治理职能。董事会明确可持续发展战略目标、重点任务及管理优先事项，监督评价战略实施成效，审议与可持续发展相适应的风险管理政策和可持续发展信息披露。遴选 ESG 领域专家和女性董事，开展可持续发展相关履职培训，逐步提升董事会可持续相关履职能力、专业化和多元化水平。

本行整体推进、全面深化可持续发展管理体系建设。明确可持续发展总体目标，设立披露准备、管理提升、价值实现的短、中、长期三阶段实施路径。评估可持续发展议题的重要性，推动可持续发展理念深度融入管理机制，持续提升绿色金融等环境议题、乡村振兴、科技创新、员工关心关爱、消费者权益保护等社会议题以及廉洁从业等可持续发展治理议题的管理质效。报告期内，董事会审议了本行社会责任报告（环境、社会及治理报告）、绿色金融 / 碳达峰碳中和工作、全面风险管理策略等议案，普惠金融、消费者权益保护、内部控制评价、董事及高管薪酬、对外捐赠安排、信息披露与投资者关系管理等方面的议案，听取了数据安全、关联交易等相关汇报。

## 治理架构

本行持续完善上下贯通的可持续发展治理架构。董事会充分发挥战略部署和决策引领作用，下设战略规划与可持续发展委员会。在董事会战略规划与可持续发展委员会下设可持续发展工作组，由董事会秘书任组长，强化对董事会可持续发展治理决策的支撑。监事会监督董事会、高管层在可持续发展方面的履职情况。高管层落实可持续发展重点议题管理，保障可持续发展决策目标的高效实施。

可持续发展治理架构图



注：风险管理与消费者权益保护委员会兼任美国区域机构风险委员会职责

## 董事会及专门委员会

### 董事会

董事会是本行的决策机构，向股东大会负责并报告工作。董事会的职责包括：决定本行可持续发展战略，并监督战略实施，制定可持续相关基本管理制度和政策，监督基本管理制度和政策的执行，审议批准本行全面风险管理报告和风险资本分配方案，对本行可持续发展相关风险管理的有效性作出评价。2024年，董事会共计召开10次会议，审议了包括本行社会责任报告（环境、社会及治理报告）、绿色金融/碳达峰碳中和工作、全面风险管理情况（含环境与气候相关金融风险）、普惠金融、消费者权益保护、内部控制评价、董事及高管薪酬方案、对外捐赠安排、信息披露与投资者关系管理等方面的议案，听取了数据安全、关联交易相关的汇报。

### 战略规划与可持续发展委员会

战略规划与可持续发展委员会的职责包括：审议本行可持续发展战略规划，评估可能影响本行发展战略规划及其实施的因素和本行总体发展状况，向董事会及时提出发展战略规划调整建议，审议可持续发展战略和目标，定期评估可持续发展战略执行情况，审议环境、社会及治理相关报告，评估绿色金融发展情况等。2024年，战略规划与可持续发展委员会共计召开7次会议，审议了社会责任报告（环境、社会及治理报告）、绿色金融/碳达峰碳中和工作等方面的议案。

### “三农”金融与普惠金融发展委员会

“三农”金融与普惠金融发展委员会的职责包括：审议本行“三农”业务发展战略规划，对可能影响“三农”业务发展的重大因素进行评估，提出“三农”业务发展战略规划调整建议，制定普惠金融业务发展规划，审议普惠金融政策、基本管理制度、年度经营计划和风险战略规划，监督“三农”业务和普惠金融各项战略、政策、制度的落实等。2024年，“三农”金融与普惠金融发展委员会共计召开1次会议，审议了普惠金融业务等方面的议案，听取了“三农”工作相关汇报。

### 提名与薪酬委员会

提名与薪酬委员会的职责包括：拟订董事、董事会各专门委员会主席、委员和高级管理人员的选任标准和审核程序，就董事、行长、董事会秘书和行长提名的副行长及其他高级管理人员人选的任职资格和条件进行初步审核，听取高级管理人员及关键后备人才培养计划汇报等。2024年，提名与薪酬委员会共计召开8次会议，审议了独立董事提名，董事长、行长和其他高级管理人员绩效考核方案，高级管理人员薪酬标准方案等方面的议案。

### 审计与合规管理委员会

审计与合规管理委员会的职责包括：审议本行内部控制管理制度，监督本行内部控制的有效实施和内部控制自我评价，检查和评估本行核心业务及相关规定，监督财务运营状况，审议审计基本管理制度、规章、中长期审计规划、年度工作计划等。2024年，审计与合规管理委员会共计召开了5次会议，审议了2023年度报告及摘要、资本充足率等方面的议案，听取了外部审计情况相关汇报。

### 风险管理与消费者权益保护委员会

风险管理与消费者权益保护委员会的职责包括：审议本行风险管理战略规划、风险偏好、重大风险管理政策，对其实施情况及效果进行监督和评价，审议全面风险管理报告和风险资本分配方案、消费者权益保护工作的战略、政策和目标等。2024年，风险管理与消费者权益保护委员会共计召开5次会议，审议了全面风险管理情况（含环境与气候相关金融风险）、消费者权益保护等方面的议案，听取了金融科技风险相关的汇报。

### 关联交易控制委员会

关联交易控制委员会的职责包括：审议关联交易基本管理制度，监督其实施并向董事会提出建议，在董事会授权范围内，审议批准关联交易及与关联交易有关的其他事项，接受关联交易备案等。2024年，关联交易控制委员会共计召开1次会议，听取了关联交易管理情况相关的汇报。

## 监事会

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责并报告工作。2024年，监事会共计召开5次会议，审议了社会责任报告（环境、社会及治理报告）、绿色金融/碳达峰碳中和工作情况报告、服务“三农”工作监督评价报告、“两会一层”及其成员履职评价等议案，听取了全面风险管理情况（含环境与气候相关金融风险）、金融科技风险、薪酬管理情况、消费者权益保护、反洗钱、内部控制监督相关的汇报。

## 高级管理层

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

## 执行层

董事会战略规划与可持续发展委员会下设立可持续发展工作组，由董事会秘书任组长，总行25个部门为工作组成员，强化对可持续发展治理层决策的支撑力度，提升全行各条线的推进效能。在董事会办公室设立可持续发展处，承担可持续发展工作组办公室职能，向董事会及其战略规划与可持续发展委员会报告工作情况，牵头推进全行可持续发展（ESG）整体工作，制定可持续发展工作方案，设定可持续发展总体目标和实施路径，持续完善可持续发展管理和披露体系建设。本行重视可持续发展外部交流，加入国际金融协会（IIF）可持续发展工作组，在世界经济论坛（WEF）官方网站发表《商业银行如何推动实现自然受益型未来》中英文主题文章，积极参加上交所、上市公司协会、国际可持续发展准则理事会（ISSB）等交流活动。



## 治理层履职能力

### 多元化

本行制定董事会提名政策及董事会成员多元化政策，列明本行关于董事会成员多元化所持立场以及在实现过程中持续采取的措施，将实现董事会成员多元化视为支持本行达到战略目标、维持竞争优势及实现可持续发展的关键因素。本行在设置董事会成员组合时，会从多个方面考虑董事会成员多元化，包括才能、技能、行业经验、文化及教育背景、性别、年龄及其他因素。截至董事会审议本报告时，本行董事会共有董事 13 名，其中执行董事 3 名、非执行董事 5 名、独立董事 5 名。



### 专业化

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

梁高美懿女士拥有多年金融机构任职经验，深耕风险管理领域。曾任创兴银行有限公司副主席及行政总裁、恒生银行有限公司副董事长兼行政总裁、汇丰集团总经理兼工商业务环球联席主管、香港上海汇丰银行董事、富国汇丰贸易银行董事；中国建设银行、香港交易及结算有限公司、利丰有限公司、QBE Insurance Group Limited（于澳大利亚证券交易所上市）独立非执行董事等。在创兴银行和恒生银行任职期间任资产负债管理委员会主席及信贷委员会成员，在汇丰澳洲任职期间任风险管理主管，具备丰富的金融机构和风险管理经验。

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

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

庄毓敏女士具有丰富的金融经济、风险管理方面的学术和专业经验。现任中国人民大学财政金融学院院长、教授。第十四届全国人大代表、财政经济委员会委员，多次参与国家防范和化解金融风险专家研讨。

### 能力提升

本行持续提升治理层可持续发展专业能力，董事定期参与各类履职培训活动，深入理解国家战略动向，未来经济走势及行业发展趋势，切实提高董事会治理水平。2024 年，本行举办董事监事履职培训，聚焦贯彻落实党的二十届三中全会、中央金融工作会议精神，促进董事监事准确把握新质生产力和高质量发展的关系，把握金融五篇文章内涵，提升董事监事履职能力。董事们还参与了《中华人民共和国公司法》的修订、诚信建设、公司治理等可持续发展相关线上课程学习。

## 信息报告、监督及考核机制

### 信息报告机制

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

### 监督机制

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

### 考核机制

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

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



# 环境议题

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



# 应对气候变化

本行积极响应国家碳达峰碳中和目标，制定《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025）》、《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》等专项战略规划，推动绿色产业发展，助力高碳行业转型，稳妥有序推进自身运营碳达峰碳中和，以务实实践助力实现“双碳”目标，支持美丽中国建设。

## 气候相关治理

### 气候相关治理机构

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

<b>董事会 决策层</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行董事会积极承担绿色金融主体责任，制定本行绿色金融发展战略和目标，组织评估战略执行情况。制定涵盖气候相关风险的风险管理策略和风险偏好。审议或听取绿色金融/碳达峰碳中和工作情况、全面风险管理情况（含环境与气候相关金融风险）、相关压力测试工作开展情况（含气候相关风险压力测试）等。</li> <li>● 董事会下设战略规划与可持续发展委员会和风险管理及消费者权益保护委员会，详见“ESG治理安排—治理架构—董事会及专门委员会”。</li> </ul>
<b>监事会 监督层</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行监事会监督董事会和高级管理层在绿色金融、气候相关风险管理方面的履职情况。</li> </ul>
<b>高级管理层 管理层</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行高级管理层负责根据董事会及董事会专委会决议，推动落实“双碳”工作，统筹协调气候相关风险、绿色金融管理工作，制定落实风险管理策略和风险偏好，持续提升绿色金融管理水平。</li> <li>● 本行高级管理层设立绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会，由行长担任主任委员。绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会是本行绿色金融/碳达峰碳中和工作议事、协调和决策机构，统筹规划本行绿色金融/碳达峰碳中和工作，协调落实董事会有关绿色金融/碳达峰碳中和工作的战略决策和整体部署，审议绿色金融/碳达峰碳中和重大政策措施和年度工作报告，部署绿色金融重点工作。2024年，绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会审议通过《中国农业银行2023年绿色金融/碳达峰碳中和工作情况报告》《中国农业银行2023年绿色金融发展（环境信息披露）报告》《中国农业银行2024年绿色金融/碳达峰碳中和工作要点》等，组织研讨推动落实绿色金融高质量发展实施方案情况、绿色金融评价、绿色信贷数据质量管理举措等相关工作。</li> <li>● 本行高级管理层设立风险管理与内部控制委员会，由行长担任主任委员。风险管理与内部控制委员会是本行风险管理的议事和决策机构，统筹和协调本行风险管理和合规管理工作，研究审议风险管理的基本制度、纲要规划、重大政策、重要程序、工作方案等重要事项，并监督其执行情况。2024年，风险管理与内部控制委员会召开4次会议，审议13项议案，听取2项报告。</li> </ul>
<b>总行相关部门 执行层</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本行持续完善绿色金融发展长效机制。设立绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会办公室，明确委员会成员部门，持续加强总分联动、部门协同，共同推进绿色金融高质量发展。</li> <li>● 落实高管层风险管理与内部控制委员会工作机制，定期组织召开会议，提请审议集团风险偏好和全面风险管理策略，听取全面风险管理报告，督促会议决议落实。</li> </ul>

### 气候相关治理机构（人员） 专业技能和能力

董事会、监事会、高级管理层、总行相关部门等人员在监督、执行气候相关影响、风险和机遇的战略、制度等方面具备专业技能和能力。本行注重通过培训提升气候相关治理机构（人员）的专业技能和能力。

2024年举办董事监事履职培训（新质生产力专题），深化董事、监事对绿色金融等金融“五篇大文章”、“新质生产力”等理念的认识和理解。举办总行直管人员“绿色金融与转型发展”瑞士培训班，围绕金融支持绿色转型发展定制面授课程。

### 气候相关治理机构（人员） 获取信息的机制

落实金融监管总局《银行业保险业绿色金融指引》要求，绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会办公室牵头建立健全绿色金融规划执行情况监测、评估机制，完善定期报告机制和关键事项审议机制，每年通过董事会会议、监事会会议、绿色金融/碳达峰碳中和工作委员会全体会议等方式，向董事会、监事会、高管层汇报绿色金融发展情况。

高管层风险管理与内部控制委员会定期召开会议，审议年度集团风险偏好和全面风险管理政策，听取半年度、全年度全面风险管理报告。

### 气候相关治理机构（人员） 监督情况

本行将绿色金融/碳达峰碳中和纳入董事会审议事项。监事会监督董事会和高级管理层在绿色金融、气候相关风险管理方面的履职情况。将绿色金融发展纳入全行绩效考核评价，将绿色金融政策制度执行情况纳入内控评价体系，引导各分支机构落实绿色金融战略。发挥内部审计第三道防线监督和服务作用，强化对绿色金融政策执行情况的审计。

持续将绿色信贷等可持续发展相关指标纳入高级管理人员绩效考核评价体系，将薪酬资源与绩效考核结果等情况挂钩分配，完善公司治理与激励约束机制，有效发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。将绿色金融业务考核情况与总行部室和分支机构的领导班子考核、领导人员考核挂钩，薪酬资源与绩效考核结果等挂钩分配。

### 气候相关治理机构 将气候相关因素纳入决策

本行将绿色金融确立为全行“十四五”时期三大战略之一，建立适应绿色发展和应对气候变化要求的组织架构、政策制度、业务体系和风控机制。倾斜配置信贷资源，指导分行做好绿色产业相关贷款投放。

## 气候相关战略

本行识别面临的气候相关影响、风险和机遇，制定气候相关战略及转型计划，明确目标和任务，落实工作措施并取得显著进展。

## 气候相关重大影响

从经济、环境和社会三个维度进行分析，识别气候相关影响。

对经济的影响	风险与挑战	<p><b>物理风险</b>：极端气候事件如洪水、干旱、台风等会对信贷资产造成直接破坏，导致企业和个人的还款能力下降。</p> <p><b>转型风险</b>：我国在向低碳经济转型过程中，政策、技术及市场的变化对高碳行业产生影响。</p>
	机遇与推动	<p><b>绿色金融业务增长</b>：随着环保意识的提高和政策的推动，绿色信贷、绿色债券等绿色金融业务快速发展，带来新的业务增长点和收入来源。</p> <p><b>资源配置优化</b>：通过调整信贷和投资结构，引导资金流向清洁能源、低碳交通、绿色制造等关键领域，促进经济的绿色转型和可持续发展，提高经济的整体效率和竞争力。</p>
对环境的影响	自身运营影响	<p><b>绿色办公</b>：在自身运营过程中采取节能减排措施，将减少能源消耗和温室气体排放，降低对环境的直接影响。</p> <p><b>绿色采购</b>：在采购过程中优先选择环保产品和服务，推动供应商的可持续发展，间接减少产业链的环境影响。</p>
	投融资影响	<p><b>绿色转型发展</b>：通过绿色信贷、绿色债券、绿色投资等金融工具，为环保企业和项目提供资金支持，促进绿色产业发展和高碳排放行业转型。</p> <p><b>环境风险管理</b>：将环境和气候风险因素纳入信贷审批和投资决策过程中，促使企业加强环境管理和节能减排，减少对环境的负面影响。</p>
对社会的影响	社会民生福祉	<p><b>就业影响</b>：气候相关投资决策影响不同行业的发展，进而影响就业结构。如对绿色产业的投资和支持，可创造更多与新能源、环保技术等相关的就业机会；对高碳行业的限制可能导致部分传统行业就业岗位减少，长期看会促使劳动力向新兴绿色产业转移。</p> <p><b>民生保障</b>：极端气候事件会对农民、低收入人群等造成影响，可通过针对性的金融服务和产品，帮助他们应对气候变化带来的风险和困难，保障民生和社会稳定。</p>
	公众意识提升	<p>气候方面的行动和宣传可提高公众对气候变化问题的关注和认识，引导社会形成绿色消费、低碳生活的理念和风尚，促进全社会可持续发展意识的提升。</p>

## 气候相关风险和机遇

### 气候相关风险

本行面临的气候相关风险包括物理风险和转型风险。

### 气候相关风险对本行的影响及应对

主要风险	风险因素	主要影响	时间范围	应对措施
信用风险	<p><b>物理风险</b>：极端天气、自然灾害等导致债务人房屋、资产等受到损毁、加速折旧，造成经营中断或抵押物受损。</p> <p><b>转型风险</b>：应对气候变化和推动经济低碳转型背景下，能源转型、污染防治、碳排放等相关政策出台或标准提高，部分行业成本上涨、产量压降，经营不确定性增加。</p>	<p>可能导致部分高碳行业发展受限，债务人生产成本上升，偿债能力下降。如未落实国家环境相关法律法规及政策要求，将面临环境和气候方面的诉讼或法律风险，违约风险上升。</p>	中长期	<p>加强高碳产业信贷和投融资业务管理。完善信贷业务环境、社会和治理风险管理办法，强化环境保护、安全生产、职业病预防等方面的合规性调查审查。</p>
市场风险	<p><b>转型风险</b>：碳减排政策诱发能源类、工业类等大宗商品价格波动，以及企业债券、股票的重估。</p>	<p>消费者可能减少高碳或非环保产品消费，投资者减少相应企业投资，对部分行业生产经营产生冲击。</p>	中长期	<p>持续关注政策变动，并科学评估其市场影响。及时研发满足客户低碳环保的产品及服务。</p>
流动性风险	<p><b>物理风险</b>：极端天气、自然灾害等造成借款人财产损失，债务违约风险增加；客户运营资金及银行自身经营流动性受到影响。</p>	<p>客户业务及银行自身运营受限，资金来源减少，资金流动性保障受到影响。</p>	短期、中长期	<p>密切关注和评估气候风险对自身运营及客户经营。将气候风险因素嵌入流动性管理，并及时优化。</p>
操作风险	<p><b>物理风险</b>：自然灾害或极端天气可能会造成银行网点、数据中心等建筑设施损毁或运营中断，带来财产损失。</p> <p><b>转型风险</b>：应对气候变化出台的政策、法规等改变银行业务操作规范。</p>	<p>银行业务运行中断。银行合规与法律风险增加。</p>	短期	<p>确保网点基础设施符合国家抗灾标准。推动多数据中心建设，确保数据中心运行连续性。推广业务的线上化，强化线上办公能力建设。</p>
声誉风险	<p><b>物理风险</b>：银行对受气候灾害影响的客户支持力度不够。</p> <p><b>转型风险</b>：银行持有高碳资产过多；对高碳企业违规发放贷款等；由于环境和气候相关因素影响，导致利益相关方对银行经营管理等产生负面评价。</p>	<p>社会公众、媒体和监管机构形成负面评价。对投资者关系、客户关系、品牌价值等产生冲击，可能造成较大的经营风险。</p>	短期、中长期	<p>定期开展声誉风险隐患排查，主动接受公众监督。加大环境信息披露力度。</p>
法律风险	<p><b>转型风险</b>：环境保护、污染防治、节约能源等相关法律法规出台及严格实施。</p>	<p>如未及时跟进研究国家相关法律法规，可能面临法律诉讼或罚款风险。</p>	中长期	<p>持续关注相关法律法规，加强研究分析。做好相关法律知识培训，提高员工法律意识。</p>

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

## 气候相关机遇

在碳达峰碳中和目标引领下，本行贯彻新发展理念，加快治理体系转型，推动绿色金融业务发展、产品服务创新，着力打造底色鲜明、广泛认可的绿色金融优势品牌，推动产业绿色低碳转型，为我国生态文明建设和绿色高质量发展提供金融支撑。

### 本行面临的气候相关机遇

类型	气候相关机遇
“双碳”政策机遇	《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》 《关于完善能源绿色低碳转型体制机制和政策措施的意见》 《中共中央 国务院关于全面推进美丽中国建设的意见》 《2024—2025 年节能降碳行动方案》
金融行业机遇	《关于构建绿色金融体系的指导意见》 《银行业保险业绿色金融指引》 《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》 《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》 《关于发挥绿色金融作用 服务美丽中国建设的意见》
产业发展机遇	绿色产业和传统产业低碳转型升级领域具有发展前景 小微企业、农户技术升级改造和污染治理等生产经营绿色转型带来资金需求 农业农村现代化和生态宜居乡村建设进入快速发展阶段
消费者行为变化	对具有绿色有机认证的食品、节能环保家用电器等绿色产品的偏好明显增强 看重企业在 ESG 方面的实际行动，青睐选择此类品牌 更多选择地铁、公交等绿色出行方式，或购买新能源汽车 通过改变食物结构，降低食物消费的碳足迹 偏好环保包装材料，使用可回收、可降解材料包装的产品



## 气候相关风险和机遇对商业模式和价值链的影响

气候相关风险和机遇对本行商业模式的影响主要包括业务拓展与创新、资金投向与资产结构优化、风险管理要求、客户消费模式、社会责任与品牌形象等方面。对本行价值链的影响主要包括筛选上游绿色供应商、与供应商合作创新，为下游客户提供绿色金融综合服务、助力客户实现碳减排目标。

## 气候相关风险和机遇对本行战略和决策的影响

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

## 气候相关战略及转型计划

本行将绿色金融战略确立为“十四五”时期的三大战略之一，制定《中国农业银行绿色金融发展规划（2021-2025 年）》，着眼于本行在“十四五”期间和 2025 年后的中长期内目标。

### 基本假设

一方面，实现“双碳”目标将产生绿色投资需求，强有力的政策体系和丰富多元的市场体系将为商业银行绿色金融业务提供快速增长的机会。另一方面，碳达峰碳中和可能带来的经济增长模式改变、区域经济新的不平衡和银行资产价值的重估，都考验商业银行业务发展能力。

### 转型计划及进展

本行制定《关于加快推进绿色金融业务发展的指导意见》、《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》等，每年制定绿色金融 / 碳达峰碳中和工作要点，明确年度工作目标和重点任务，推动绿色金融战略实施，降低自身运营碳排放，积极支持能源转型、产业升级、生态环保和绿色科技创新，为经济社会发展全面绿色转型提供有效的金融方案。



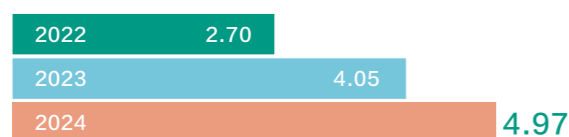
## 投融资层面

### ● 绿色信贷

将绿色低碳要求纳入 2024 年度信贷政策指引、“三农”信贷政策指引和普惠金融信贷政策指引，做好信贷政策统筹，协同支持乡村振兴、普惠金融、绿色金融和实体经济高质量发展。按照国家产业政策要求，将技术、能耗、环境影响等相关标准纳入行业信贷政策，引导更多资金投向绿色低碳发展重点领域。

聚焦节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业，加大绿色信贷资金投放，创新特色产品和服务模式，绿色信贷业务保持较快增长。围绕加快发展方式绿色转型的要求，加大传统产业绿色发展服务力度，支持高碳行业绿色转型、节能降耗。制定 2024 年度绿色金融重大项目名单，累计入库项目近 3,000 个。截至 2024 年末，本行绿色信贷业务余额 4.97 万亿元，较上年末增长 22.9%，高于全行贷款平均增速 12.8 个百分点。

近三年绿色信贷余额 (万亿元人民币)



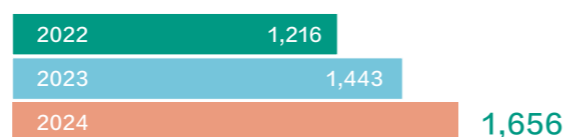
优化推广智慧畜牧、智慧林业等场景，拓展“三农”绿色发展融资渠道。满足小微企业、农户技术升级改造和污染治理等生产经营方式的绿色转型金融需求，支持农业绿色生产（散煤治理等）和农村绿色消费（低碳农房建设和改造、清洁炊具和卫浴、新能源交通工具、清洁取暖改造等），及时满足绿色智能家电下乡和以旧换新等金融需求。积极支持国际能源合作、基础设施互联互通等共建“一带一路”重大项目。支持迪拜 950 兆瓦聚光太阳能热电站、巴基斯坦卡洛特 - 加龙省水电站等一批绿色产业项目。

### ● 绿色债券

发行绿色债券。2025 年 2 月，本行在银行间市场发行 600 亿元绿色金融债，发行规模创国内绿色金融债单期发行最大纪录。其中，3 年期发行规模 500 亿元，利率 1.85%；5 年期发行规模 100 亿元，利率 1.88%。

投资绿色债券。聚焦清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等绿色产业领域，积极投资绿色债券。截至 2024 年末，自营绿色债券投资余额 1,656 亿元，较上年末增长 213 亿元，增速 14.8%。累计投资可持续发展挂钩债券 29 亿元、报告期内新增投资 1.3 亿元；累计投资转型债券 18.2 亿元。在交易商协会绿色债务融资工具投资人排名位居前列。

近三年自营绿色债券投资余额 (亿元人民币)



承销绿色债券。本行聚焦清洁能源、绿色建筑、节能环保等绿色低碳领域，承销发行绿色债券、碳中和债、可持续发展挂钩债券等。2024 年，承销绿色债券（含碳中和债）62 期，发行规模 1,206 亿元，承销份额 324 亿元。其中，创新发行全国首单“两新”绿色债务融资工具。2024 年，承销发行可持续发展挂钩债券 5 只、承销份额 20.9 亿元。

### ● 绿色投资

截至 2024 年末，农银投资绿色债转股累计投资规模 535 亿元，较上年末增长 6.4%，在债转股资产中占比 32%。农银国际把握香港与内地资本市场互联互通发展机遇，在业务拓展中嵌入绿色元素，截至 2024 年末，绿色投资余额达 29 亿港元。

535 亿元

农银投资绿色债转股累计投资规模

29 亿港元

农银国际绿色投资余额

### ● 绿色基金

本行持续与国家绿色发展基金深化合作关系，助力服务绿色发展领域股权融资需求，截至 2024 年末，累计实缴出资 28 亿元。农银投资通过设立上海电投穗禾股权投资基金、嘉兴穗禾浙景投资基金、北京绿色科创穗禾北工股权投资基金、穗禾智融绿科（上海）私募基金，重点投向风电、光伏、清洁能源产业链等绿色领域相关企业及项目，截至 2024 年末，累计投资规模 68.4 亿元。农银汇理助力服务绿色基金产品，截至 2024 年末，绿色主题投资基金规模 89.58 亿元。

89.58 亿元

农银汇理绿色主题投资基金规模

### ● 绿色租赁、绿色理财

截至 2024 年末，农银金租绿色租赁资产余额 650 亿元，支持清洁能源、基础设施绿色升级、生态环境与节能环保等领域，绿色租赁资产占比 64%。农银理财存续 ESG 主题理财产品合计 61 只，时点规模合计 694.26 亿元。

650 亿元

农银金租绿色租赁资产余额

694.26 亿元

农银理财存续 ESG 主题理财产品时点规模

### ● 绿色消费

加强绿色信用卡产品供给，升级乡村振兴信用卡，助力乡村绿色产业蓬勃发展。拓展绿色支付场景，围绕绿色出行、生态文旅等重点领域，让绿色消费触手可及。深入挖掘县域绿色消费潜力，通过新能源汽车下乡、家装家电以旧换新等专项活动，引领低碳消费新模式。与国际卡组织开展森林生态修复等公益行动。

### ● 碳金融服务

作为唯一一家与全国碳市场实现系统对接的国有商业银行，本行持续完善“农银碳服”系统功能，为全国碳市场及其会员单位提供安全高效的资金结算和账户管理服务，全力保障碳市场高效稳定运行。

## 运营层面

落实《中国农业银行碳达峰碳中和工作方案》，围绕建设绿色网点、推行绿色办公、推进绿色用能、倡导绿色出行、提升碳管理能力、提升科技赋能、深化“碳中和”试点、实施绿色采购、塑造绿色文化等九大重点任务落地一系列措施，促进节能降碳。

## ●推行绿色办公

**大力推广绿色会议。**积极推广线上会议系统，强化会议组织全流程无纸化管理。会议通知、人员报名和材料发送均通过线上方式办理。推广使用 pad 等方式浏览会议材料，大幅减少纸质材料打印。加强会议统筹管理，能采用电视电话、网络视频形式召开，不集中现场开会。

**加强电子平台支撑。**依托综合办公信息系统平台，大力推广使用电子签报。非涉密文件、签报等，无特殊情况下均通过办公系统流转。加强档案管理信息化建设，自主研发建设档案一体化管理平台，预计每年可节约纸张超过 5,000 万页。推进实现公文系统全流程电子化，自主研发建设信创版公文管理系统，实现非密公文全流程线上化处理。上线新一代采购平台“农银 e 采”，采购全程电子化，报告期内节省纸质标书超 4 万套。

## ●深化“碳中和”试点

北京、天津、山西、黑龙江、浙江、湖北、广东、云南、新疆兵团、深圳等分行和长春金融研修院等分支机构积极打造多样化的“碳中和”网点，通过制定工作方案、实施节能减排行动、开展碳核算、购买经核证的减排量（CER）、国家核证自愿减排量（CCER）等抵消碳排放量、获得“碳中和”认证等方式，打造运营“碳中和”样板。

## ●建设绿色网点

参照国家绿色建筑等相关标准，制定《中国农业银行绿色网点建设指引》，在网点原址改造、迁址、新建的过程中，针对门楣招牌、室内照明、空调供暖、无纸化、装修材料、智能控制等方面，采取绿色节能措施，落实绿色发展要求，推动网点绿色转型。推进绿色网点建设，截至 2024 年末绿色网点 2,681 家。

## ●推进绿色用能

详见“环境议题——资源利用与循环经济”。

## ●倡导绿色出行

积极倡导“绿色出行低碳生活”，增强员工环保意识、生态意识。通过开展丰富多彩的主题活动，将绿色低碳生活理念融于广大员工的工作生活中，把绿色出行转化为广大员工的自觉行动。

推行绿色低碳交通设施装备，报告期内将公务用车更新计划中专门安排新能源汽车，新能源汽车占比超 30%，将节能减排工作纳入公务用车驾驶服务外包项目。通过多种渠道鼓励员工使用公共交通工具、步行上下班，驾车尽量合乘，降低空座率。

## ●提升碳管理能力

细化能耗数据采集时间跨度，夯实碳排放趋势分析数据基础，继续开展全集团范围 1、2 碳盘查工作，探索将范围 3 城市用水纳入盘查范围。聘请第三方专业机构对能源数据及二氧化碳排放进行核查确认，确保二氧化碳排放及相关支持文件完整可靠，符合适用的地方标准与核算报告指南要求。

## ●提升科技赋能

强化 ESG 风险管理系统支撑，上线 ESG 风险智能预警功能，实现在信贷业务调查、审查环节自动接入预警信息，提高 ESG 风险识别效率。

做好绿色金融数据统计管理工作，建立数据管理系统及流程，持续完善相关源头系统标识，在信贷系统中实现法人贷款绿色信贷信息全流程管理。

推进物联网平台建设，完成全行级物联网平台建设，并在浙江分行投产使用，为绿色金融业务提供用水、用电、土壤、空气污染物排放等物联终端数据，为业务决策提供数据支撑，助力绿色金融业务可持续发展。

推进碳排放能耗监控平台建设，建成碳排放能耗监控平台并投产使用，全面优化能耗、碳排放以及碳排驾驶舱相关功能，新增能耗数据审核导入、碳排放数据逐级汇总等功能，提升数据录入质效和碳盘查可视化水平。

## ●实施绿色采购

制定本行《集中采购管理办法》《2024 年总行集中采购目录》，明确节能环保产品优先等绿色采购要求。在相关项目评标办法中设定产品环保认证、环境管理体系认证等评分项，要求、鼓励或引导供应商落实国家节能减排相关要求。上线新一代采购平台“农银 e 采”，实现采购全程电子化，报告期内节省纸质标书超 4 万套。

## ●塑造绿色文化

在本行《企业文化手册》中融入绿色发展要求，加强绿色理念宣传，引导员工树立生态环保意识。发布《带头践行绿色生活方式做绿色生活的实践者贡献者引领者》倡议书。打造“农银公益”品牌，组织员工参与植树造林、城市清洁等绿色公益活动。在官方微信公众号开展“全国低碳日”、“全国生态日”主题宣传。开展“光盘行动”，制止餐饮浪费，实施垃圾分类。

## 响应绿色倡议

本行持续深化绿色金融领域的合作共赢。加入联合国全球可持续发展投资者联盟，先后签署《“一带一路”绿色投资原则》和《负责任银行原则》，积极支持联合国可持续发展目标和《巴黎协定》的落实。连续多年参加国际金融协会可持续金融峰会、联合国全球可持续发展投资者联盟年会等，与全球同行分享经验体会。参加联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会“中国角”主题边会，共同发布《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》。作为国内**唯一**金融机构代表应邀参加《联合国气候变化框架公约》第二十八次缔约方大会（COP28）“中国角”开幕式暨“生态文明与美丽中国实践”边会，积极展现本行绿色金融和应对气候变化实践成效。

## 资源保障

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

**加强专业人才培养。**建立绿色金融人才库，涉及总分行、综合化经营子公司，覆盖信用管理、公司业务、三农业务、金融市场、国际金融等多个业务条线。举办农业农村绿色金融转型香港培训班，培训总分行农业农村绿色金融业务骨干。全行举办“绿色金融”专题培训 258 期，培训 1 万余人次。在“农银 e 学”精选上线绿色金融相关课程 53 门，19 万人次参与学习。以“农行大讲堂”为载体，邀请行内外专家围绕应对气候变化、绿色金融开展主题讲座，拓宽员工视野及思路。

**持续开展前瞻研究。**立足国家战略部署，着眼本行业务关切，出版《绿色金融与普惠金融融合发展：政策、标准与实践研究》，发布《绿色金融深化发展背景下“商行+投行”支持农业可持续发展蓝皮书》，聚焦碳市场、可持续信息披露以及绿色金融标准等热点问题，形成多篇研究报告。

258 期

全行举办“绿色金融”专题培训

1 万+

培训人次

## 当期气候相关财务影响

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

### ● 预期信用损失方面

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

### ● 收入与支出方面

本行深入贯彻绿色金融发展理念，围绕居民多样化的绿色消费金融场景需求，丰富绿色消费金融产品供给，提升绿色消费金融服务质效，对财务具有正面影响。**绿色信贷方面**，加大绿色建筑按揭业务支持力度，支持消费者购买绿色住房，持续加大对购置节能建筑与绿色建筑的信贷支持力度，有效促进绿色住房信贷业务加快发展；创新绿色大宗消费场景，聚焦新能源汽车购置、使用、置换等不同环节，依托“网捷贷”、“车联贷”、“车 e 贷”等产品，加大新能源汽车消费贷款支持。此外，本行通过发行绿色低碳信用卡，提供公共交通出行优惠等多重专属环保权益，倡导客户践行环保理念。绿色信贷投放对利息收入增长起到了促进作用。**绿色债券方面**，本行作为绿色债券主承销商，为企业承销绿色债券，根据承销份额和承销费率收取承销费，从而获得相应的手续费收入。报告期内，本

### ● 公允价值变动方面

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

行承销绿色债务融资工具发行人均为优质客户，承销费率较低，承销费收入对本行总体收入的影响不重大。本行债券投资业务中受气候变化影响的发行人占比较小，报告期内，气候变化因素对相关收入和支出无重大影响。**绿色融资方面**，本行于 2022 年发行 3 年期固定利率人民币绿色债券 150 亿元，5 年期固定利率人民币绿色债券 50 亿元。总体来看，绿色融资成本低于同期其他相关负债成本，有利于节约本行利息支出。其中，2022 年发行 3 年期固定利率人民币绿色债券 150 亿元将于 2025 年 10 月到期。

## 气候相关影响、风险和机遇管理

### ESG 风险管理体系

本行将气候相关风险因素纳入 ESG 风险管理体系,强化 ESG 风险的识别、评估、管理以及流程控制,不断提升 ESG 风险管理效能,ESG 风险管理覆盖信贷(包括公司和项目融资)和投资银行业务。制定《中国农业银行信贷业务环境、社会和治理风险管理办法》,对信贷业务的 ESG 风险管理实施全覆盖、分类管理和全程管控。将 ESG 风险管理要求纳入信贷业务全流程,在尽职调查、审查、审批、存续期管理等业务各环节明确审核要点,提升 ESG 风险精细化管理水平,强化 ESG 风险“一票否决制”管理。针对受平均气温上升、土地荒漠化、海平面上升等长期趋势影响较大的行业,以及受转型风险冲击较大的传统能源行业、高碳行业,及时做好风险评估和预警监测。

风险偏好方面,落实《银行业保险业绿色金融指引》相关要求,对“绿色金融业务信用风险偏好”有关表述进行优化调整,对“绿色贷款不良率”等指标进行监测,统筹绿色信贷业务的发展与安全。风险管理策略方面,明确绿色金融业务风险管理相关要求,加强对债券承销、投资业务以及小微企业、线上产品的环境、社会和治理风险识别和管理。

完善运营业务应急预案体系,明确对暴雨、洪水、台风等自然灾害的应急管理要求,建立健全物资储备、防灾巡查、值班报告等机制,保障客户和员工安全,确保金融服务连续顺畅。组织业务连续性培训与应急演练,提高突发事件响应与处置能力。加强多数据中心建设,提升业务平稳运行保障能力。

### ESG 纳入信贷政策

#### ●与农业相关的信贷政策

贯彻落实国家推进农业绿色发展、加快农业投入品减量增效要求,针对粮食、种业、农药制造、肥料制造、食用植物油加工等行业,制定《粮食产业信贷支持政策》、《农作物种子行业信贷政策》、《农药制造行业信贷政策》、《肥料制造行业信贷政策》、《食用植物油加工行业信贷政策》等文件,持续加大绿色农业政策支持。加强绿色环保政策导向,重点支持环境友好、高效安全的农药、肥料生产企业。在服务好国家粮食安全前提下,对种植业结构调整、作物品种改良、绿色高效栽培技术推广等领域加大信贷支持,明确绿色、环境友好政策导向。加强涉农行业客户生态环境风险识别及管理,强化排污环保要求,对违法排放畜禽粪污等未落实生态环保要求的客户和项目,严格执行“一票否决”制。

#### ●与生物多样性相关的信贷政策

制定《农作物种子行业信贷政策》、《林业及加工行业信贷政策》、《关于信贷支持中药行业高质量发展的指导意见》等多项涉及生物多样性保护的信贷政策,加大对生态种植、生态养殖、林下经济等绿色农业全产业链支持,对存在重大 ESG 风险的客户,严格执行“一票否决”。积极支持碳汇或固碳效应突出的造林绿化及森林资源抚育项目。积极做好山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、生物多样性保护重大工程金融服务。在行业信贷政策中明确要求提高生态保护意识,重视企业环境违法记录和环保督查情况,关注 ESG 风险等关键指标,对存在重大 ESG 风险、未落实生态环保要求的客户和项目,严格执行“一票否决”。

#### ●与电力行业有关的信贷政策

制定《火电行业信贷政策》、《水电行业信贷政策》、《风电行业信贷政策》、《太阳能发电行业信贷政策》、《核电行业信贷政策》、《生物质能发电行业信贷政策》等行业信贷政策,统筹把握减碳降碳与能源安全的关系,突出绿色、环保、能耗、安全生产等绿色低碳管理要求,在行业信贷政策中明确排污许可、环境保护等要求,关注环境、社会和治理风险等关键指标,重点支持符合生态保护要求的客户和项目,坚决退出国家明令禁止或淘汰的项目。

#### ●与石油、天然气、矿业有关的信贷政策

制定《煤炭行业信贷政策》、《石化行业信贷政策》、《金属矿采选行业信贷政策》等相关行业信贷政策,明确客户及项目准入标准,严禁介入不符合国家产行业政策要求的项目。对环境、社会和治理风险管理提出相关要求,高度重视企业在能效、环保、安全生产等方面的经营表现。

### ESG 纳入尽职调查

在信贷业务系统中建立并持续完善客户 ESG 风险管理功能。将 ESG 风险纳入尽职调查,根据企业和行业相关 ESG 风险因素,开展环境、社会和治理风险调查评估。对高碳行业等 ESG 风险密集型行业,强化环境保护、安全生产、职业病预防等方面的合规性调查审查。

#### 对 ESG 风险密集型行业在尽职调查环节进行深度评估的案例

某客户主要从事燃煤发电机组项目等的建设运营。本行在介入该客户某高效超超临界燃煤间接空冷机组项目期间,加强针对该客户 ESG 风险的尽职调查,及时跟进企业前期所受环境违法违规行政处罚整改完成情况,在确认客户相关处罚已整改完成前提下,针对该客户所处行业潜在 ESG 风险因素较多的特点,要求持续强化贷中、贷后跟踪调查,督促企业加强 ESG 风险防范。

在债券投资、债券承销业务中开展 ESG 风险尽职调查。加强绿色债券投前投后管理。投前,关注募投项目的绿色属性、经济和环境效益、资金监管等情况,关注发行人环境与社会风险管理情况。投后,持续跟踪分析投资标的的环境效益,提升投后管理质效。农银投资制定《农银投资环境、社会和治理风险管理办法》,将 ESG 要求嵌入债转股项目尽调、评审、协议签订、投后管理等环节,推动被投资企业改善 ESG 表现。

## ESG 尽职调查触发因素和风险升级流程

建立 ESG 风险识别体系

提高分类管理能力

优化全程管控要求

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

**提高分类管理能力。**根据客户面临的潜在 ESG 风险程度，将客户划分为不同的风险类别，实施差别化管理措施。积极引导支持属于绿色、低碳、循环经济的信贷业务，对非生态友好型客户和项目实施“一票否决”，对存在环境保护、安全生产等方面违法违规记录且尚未整改完成等情形的客户制定有针对性的管控措施。

**优化全程管控要求。**将 ESG 风险管理要求纳入信贷业务全流程，在尽职调查、审查、审批、存续期管理等业务各环节明确审核要点，实施动态评估，落实全流程管控要求，提高 ESG 风险精细化管理水平。在用信管理中，对 ESG 风险关注度较高的客户，在贷款合同或承诺书中订立增强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，对确认存在重大 ESG 风险的客户，按照合同约定采取终止资金拨付、收回已发放信用等措施。在存续期管理中，将客户的 ESG 风险信息收集、识别、分类和动态分析等工作纳入存续期管理流程，对有潜在重大 ESG 风险客户实施针对性管理措施。

### ESG 风险升级案例

本行为某纺织行业客户提供融资服务。在服务期间，该公司由于安全生产管理措施不到位、建设项目未依法报批环境影响评价文件等行为受到当地行政主管部门的行政处罚，相关处罚信息在信用中国网站上公布。本行根据环境、社会和治理风险相关制度管理要求，对该客户不予新增用信。该客户在整改完成后，向本行报送了整改措施以及主管部门出具的整改完成证明，并在信用中国网站上完成了信用修复，本行在严格审核相关整改材料，确认该客户违法违规行整改完成后，解除对客户的用信管控。



## 提升气候适应性

本行运用情景分析、压力测试、金融科技和大数据等技术和工具，提升对环境和气候风险的精细化管理水平，提升气候韧性。2024 年，进一步加强气候风险及其传导路径研究，自主构建完善契合中国国情、贴近本行实际的气候相关风险压力测试体系，不断拓展气候相关风险压力测试的广度、深度和粒度，优化情景设计与方法模型，提升气候风险量化分析的科学性和针对性。

### 气候相关风险压力情景设计

本行充分接轨《巴黎协定》等最新气候变化国际协议，借鉴央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）、联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）等机构提供的国际通用情景，结合国家“双碳”政策和国情，构建有序转型、无序转型、温室世界和具有中国本土化特色的“3060 路线”四种转型风险情景，以及高温温室气体排放（RCP8.5）、中度温室气体排放（RCP6.0）两种物理风险情景等。情景设计考虑短期、中期和长期的气候影响，以及气候政策、碳减排、碳关税、资产搁浅、灾害损失等多种因素，涵盖宏观经济、行业产能、能源使用量、碳排放量、碳价等一系列定量指标，模拟描述未来可能气候条件的模式路径，为本行识别与管理气候变化带来的不确定性提供决策参考。

### 典型气候情景简要描述

项目	情景描述	情景应用
有序转型 净零 2050 情景	通过严格的气候政策创新，将全球升温控制在 1.5℃ 以内，并在 2050 年左右实现全球二氧化碳净零排放。该情景下物理风险相对较低，但转型风险较高	转型风险 物理风险
无序转型 延迟转型情景	假设 2030 年后才开始控制减排，届时需要使用更严格的政策使得碳排放更为迅速地下降，以确保有机会将全球变暖限制在 2℃ 以下。这将导致比“净零 2050”情景更高的转型风险和物理风险	转型风险 物理风险
温室世界 保持当前政策情景	假设只继续执行目前已实施的政策，全球碳排放量将持续增长至 2080 年，气温预计将上升 3℃，从而导致了高物理风险	转型风险 物理风险
我国 “3060 路线”情景	按照我国二氧化碳排放 2030 年前达到峰值、2060 年前实现碳中和的目标执行各项气候政策，控制二氧化碳排放量	转型风险 物理风险
高温温室气体排放情景 (RCP8.5)	预估相对于 1986 至 2005 年时期，2046 至 2065 年全球平均地表温度可能升温 1.4℃ 至 2.6℃，2081 至 2100 年全球平均地表温度可能升温 2.6℃ 至 4.8℃，由此带来严重的物理风险	物理风险
中度温室气体排放情景 (RCP6.0)	预估相对于 1986 至 2005 年时期，2046 至 2065 年全球平均地表温度可能升温 0.8℃ 至 1.8℃，2081 至 2100 年全球平均地表温度可能升温 1.4℃ 至 3.1℃，由此带来较高的物理风险	物理风险

## 拓展和深化气候转型风险压力测试

测试范围与方法：本行基于碳排放强度等情况，选取受转型风险因素影响相对较大的行业作为压力测试对象。报告期内，本行开展了火电、钢铁及上游煤炭、铁矿石等重点行业转型风险压力测试，覆盖范围已扩展至 10 个碳密集行业，着重评估企业碳排放成本和转型压力上升对本行信贷资产的潜在影响。测试以 2024-2030 年为测试期限，使用“自下而上”方法采集基期客户的生产经营、出口贸易和碳排放等数据，结合不同气候情景下的产量产能、价格、碳成本、能源消耗等关键因子建立传导路径，基于企业需要支付一定碳排放费用、碳减排将导致部分资产搁浅、资不抵债企业将丧失还款能力等关键假设，测算企业未来的财务表现；并利用本行内部评级模型，逐户、逐年测算企业端违约变化趋势，进而测算至银行端资产质量、预期损失和资本充足率。

本行还使用“自上而下”方法，从行业组合层面开展了转型风险宏观情景压力测试，测试期限为 2024-2060 年。测试在前期实践基础上迭代优化了压力情景和风险传导模型，将宏观经济及高碳行业运行关键变量纳入分析框架，基于统计回归模型测算不同碳减排路径下各类别行业的违约概率变动情况，评估本行对转型风险的承压能力。

测试结果显示：碳密集行业客户受到低碳转型因素影响，信用评级在压力情景下出现一定程度下迁，违约概率有所上升，但由于相关行业贷款占比较低，对本行整体资产质量和资本充足水平影响不大，风险总体可控。

## 积极推进气候物理风险压力测试

测试范围与方法：针对我国发生相对频繁且损失较大的台风灾害，本行结合国际耦合模式比较计划预估的气候模式，借鉴业界巨灾风险模型领先实践，积极研究分析台风的灾害损失曲线及其对房地产类押品价值等影响情况；并模拟建立台风灾害损失与个人住房贷款违约率之间的传导关系，结合本行个人住房贷款在沿海台风敏感区域的敞口情况，量化评估不同气候情景下台风灾害对本行个人住房贷款的影响，不断拓展气候相关风险压力测试的新领域。

测试结果显示：在极端气候情景下，台风灾害带来沿海地区个人住房贷款违约概率小幅上升，对本行影响较小。

## 强化气候相关风险压力测试应用

压力测试已成为本行气候风险管理的重要工具，测试结果纳入全面风险管理报告并提交董事会审议，同时测试结果逐步应用于气候相关风险识别和投融资管理活动中，有助于提升本行气候韧性。包括：为气候风险量化、行业信贷政策制定、资产结构调整等方面提供决策参考；识别评估潜在的系统性风险，为制定完善集团风险偏好、绿色金融业务风险管理策略等提供参考依据；通过开展气候相关风险压力测试专题培训、组织分行采集气候风险数据信息、上下联动实施气候相关风险压力测试等方式，深化对气候相关风险和机遇的认识，切实提升前瞻应对气候风险的能力。

## 加强境外机构气候相关风险压力测试

本行香港分行已建立起气候相关风险压力测试的工作流程和方法模型。报告期内，自主对高碳行业开展了 NGFS 无序转型情景下的转型风险压力测试，对分行物业抵押品和自有物业开展了 IPCC RCP8.5 情景下的物理风险压力测试。积极参与并顺利完成香港金管局组织开展的第二轮银行业气候相关风险压力测试，压力情景包括监管给定的短期情景和 NGFS 提供的有序转型、无序转型、保持当前政策三个长期情景，分别针对重点碳密集行业贷款和债券投资进行了转型风险压力测试，针对分行物业抵押品、自有物业以及内地受极端气候事件影响的行业客户进行了物理风险压力测试。

本行法兰克福分行不断加强气候风险量化分析，定期开展转型风险和物理风险压力测试。报告期内，参考借鉴欧洲央行气候相关风险压力测试实践，结合行业数据和内部模型，设计有序转型、温室世界等压力情景以及压力测试方法，模拟极端气候情景对气候敏感行业客户违约概率、ESG 评级等影响，评估分行资产组合面临的气候相关信用风险。

## 深化气候相关风险压力测试的研究和交流

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

# 气候相关指标与目标

## 气候相关目标设定

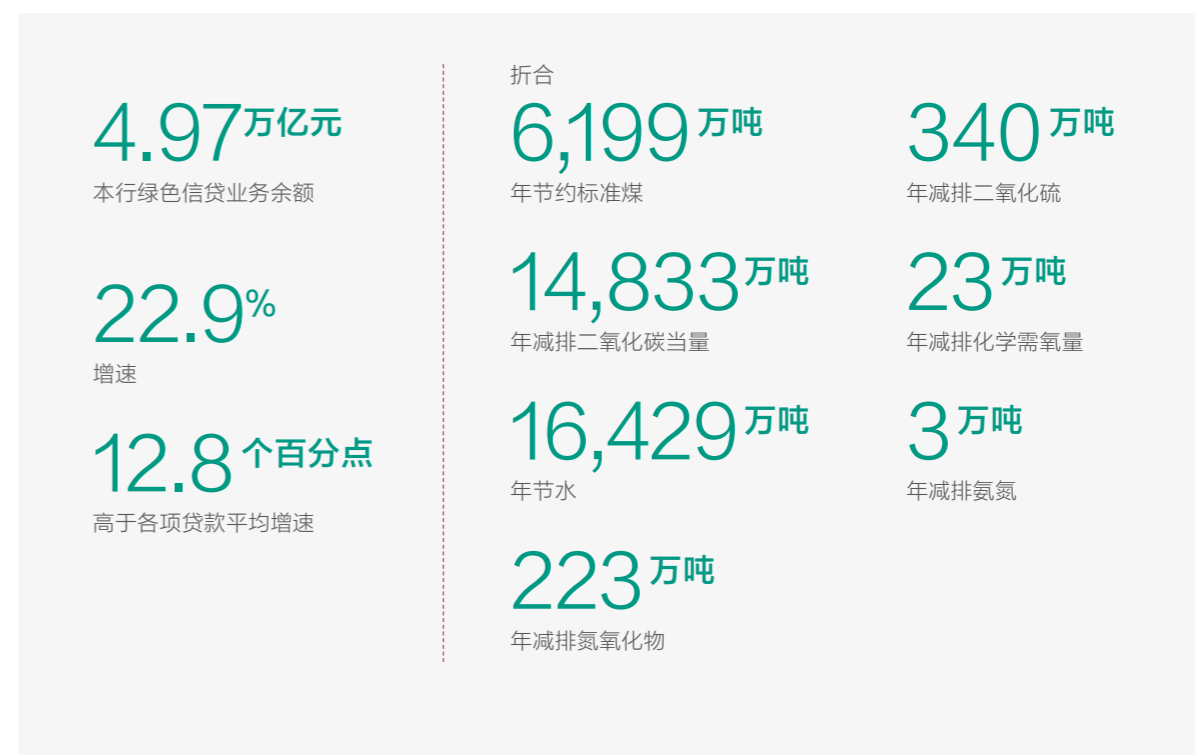
本行设定投融资层面气候目标和运营层面气候目标。将绿色金融作为三大战略之一写入全行“十四五”规划，全面推进经营管理绿色转型，制定绿金业务规模保持增长、品牌优势更加凸显、体制机制更加完善及风控能力显著增强等目标。投融资气候目标衡量指标为绿色信贷增速持续高于全行各项贷款平均增速，旨在衡量“十四五”期间全行业务进展。运营层面气候目标衡量指标为在“十四五”期间已建设 2,681 家绿色网点的基础上，努力实现 2025 年新建设 1,000 家绿色网点，旨在衡量“十四五”期间全行运营减排进展。

## 气候相关目标进展及减排实践

本行在“十四五”期间，每年均实现气候相关目标。

## 投融资层面气候目标进展

本行绿色金融业务提质上量，环境效益显著。截至 2024 年末，本行绿色信贷业务余额 4.97 万亿元，增速 22.9%，高于全行各项贷款平均增速 12.8 个百分点，折合年节约标准煤 6,199 万吨，年减排二氧化碳当量 14,833 万吨，年节水 16,429 万吨，年减排氮氧化物 223 万吨，年减排二氧化硫 340 万吨，年减排化学需氧量 23 万吨，年减排氨氮 3 万吨。



## 运营层面气候目标进展

本行在运营层面设定了包含绿色网点在内的九大任务，2024 年底前竣工且符合有关要求的绿色网点 2,681 家，按期实现运营层面气候相关目标。

本行北京、天津、山西、黑龙江、浙江、湖北、广东、云南、新疆兵团、深圳等分行和长春金融研修院等分支机构积极打造多样化的“碳中和”网点，实施节能减排行动，开展碳核算，购买国家核证自愿减排量（CCER）和经核证的减排量（CER）等抵消碳排放量获得“碳中和”认证。

本行支持北京市政府“十四五”时期节能目标，开展节能减排工作。根据 2024 年碳排放核查情况，北京市为总行发放 2023 年度碳配额 18,087 吨，实际需清缴为 15,329 吨，总行已及时完成清缴。

其他任务进展情况见本报告“应对气候变化 - 转型计划及进展”。

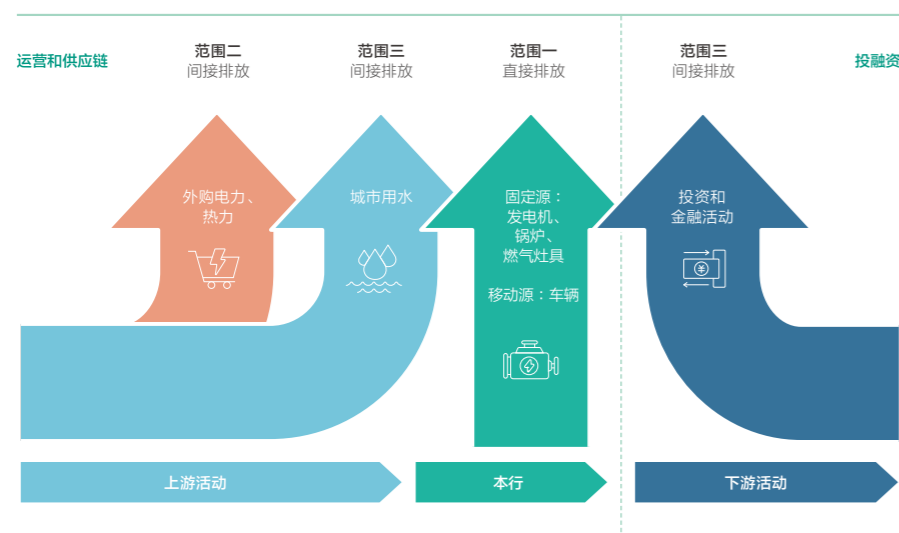
# 2,681家

2024 年底前竣工且符合有关要求的绿色网点

## 温室气体排放量

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

本行推进投融资业务碳排放核算，按照“稳妥有序、试点先行”的思路，组织 37 家分行探索开展电力、钢铁、畜禽养殖 3 个重点行业的投融资碳核算试点工作，全面分析试点核算结果、面临的问题，并形成下一步工作思路。



本行 2024 年度范围一、范围二、范围三温室气体排放如下表所示。

### 2024 年温室气体排放量

温室气体范围	单位：公吨二氧化碳当量 (MT CO <sub>2</sub> e)
温室气体排放量 (范围一 + 范围二)	2,138,909.92
人均温室气体排放量 (范围一 + 范围二)	4.61
范围一温室气体排放量	165,275.90
固定源排放	80,557.61
移动源排放	84,718.29
范围二温室气体排放量	1,973,634.02
范围三温室气体排放量	4,049.06
城市用水排放	4,049.06

注：温室气体排放数据为集团口径。

### 温室气体排放源

范围	温室气体排放源
范围一排放源	固定源排放：发电机、锅炉、燃气灶具 移动源排放：车辆
范围二排放源	外购电力、热力
范围三排放源	城市用水

## 温室气体排放量测算方法

温室气体核算（范围一、范围二）根据 ISO14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》、《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》、《关于发布 2021 年电力二氧化碳排放因子的公告》中对活动水平数据、排放因子的相关要求；温室气体核算（范围三：城市用水）根据《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，中华人民共和国工业和信息化部重点原材料行业双碳公共服务平台 - 原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）中城市用水排放因子、活动水平数据及相关要求进行计算。范围三包含类别 1. 购买的货物和服务 - 城市用水。

### 范围一排放计算方法

范围一温室气体排放量采用排放因子法进行核算。排放因子是每一单位排放源活动水平（如每吨煤或每度电）所对应的温室气体排放量。

范围一排放源	温室气体排放计算方法
固定排放源 / 移动排放源	$E_{GHG} = AD \times EF \times GWP$ <p><math>E_{GHG}</math>——温室气体排放量，单位为公吨二氧化碳当量（MT CO<sub>2</sub>e）  <math>AD</math>——温室气体活动数据，包括发电机、锅炉、燃气灶具、车辆等排放源的化石燃料消耗量  <math>EF</math>——温室气体排放因子  <math>GWP</math>——全球变暖潜势值，本次仅测算固定排放源 / 移动排放源产生的二氧化碳，不涉及其他温室气体类别，因此数值为 1</p>

### 范围二排放计算方法

本行涉及的范围二排放源以外购电力和外购热力为主，采用排放因子法计算。

1. 本行购入的电力消费所对应的电力生产环节二氧化碳排放量计算公式为：

$E_{\text{外购电}} = AD_{\text{电}} \times EF_{\text{电}}$	
$E_{\text{外购电}}$	外购电力所对应的电力生产环节二氧化碳排放量，单位为公吨二氧化碳当量（MT CO <sub>2</sub> e）
$AD_{\text{电}}$	核算和报告年度内的外购电量，单位为兆瓦时（MW·h）
$EF_{\text{电}}$	电网排放因子，单位为公吨二氧化碳当量 / 兆瓦时（MT CO <sub>2</sub> e/MW·h）
对于电网排放因子的选择，使用生态环境部《2021 年电力二氧化碳排放因子》。	

2. 本行购入的热力消费所对应的热力生产环节二氧化碳排放量计算公式为：

$E_{\text{外购热}} = AD_{\text{热}} \times EF_{\text{热}}$	
$E_{\text{外购热}}$	外购热力所对应的热力生产环节二氧化碳排放量，单位为公吨二氧化碳当量（MT CO <sub>2</sub> e）
$AD_{\text{热}}$	核算和报告年度内的外购热力，单位为吉焦（GJ）
$EF_{\text{热}}$	热力消费的排放因子，单位为公吨二氧化碳当量 / 吉焦（MT CO <sub>2</sub> e/GJ）
外购热力可溯源，采用供热单位提供的二氧化碳排放因子。	

### 范围三排放计算方法

本行根据实际情况，先行核算范围三温室气体排放类别 1. 外购商品和服务中的城市用水。核算依据为《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，具体核算公式为：

$E_{\text{城市用水}} = A_{\text{城市用水}} \times EF_{\text{城市用水}} \times GWP_{\text{二氧化碳全球变暖潜势值}}$	
$E_{\text{城市用水}}$	城市用水生命周期在上游生产及输送等环节产生的温室气体排放总量 单位为公吨二氧化碳当量（MT CO <sub>2</sub> e）
$A_{\text{城市用水}}$	核算和报告年度内城市用水量，单位为吨
$EF_{\text{城市用水}}$	城市用水排放因子，单位为公吨二氧化碳当量 / 吨（MT CO <sub>2</sub> e/t）
$GWP_{\text{二氧化碳全球变暖潜势值}}$	本次仅测算城市用水产生的二氧化碳，不涉及其他温室气体类别，因此数值为 1

### 范围三类别一手数据和二手数据情况

类别	一手数据	二手数据
1. 购买的货物和服务 - 城市用水	本行 2024 年全年城市用水量，统计范围为集团口径	“中华人民共和国工业和信息化部重点原材料行业双碳公共服务平台 - 原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）”中城市用水排放因子



## 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

山东分行依托本行绿色金融研究院平台优势，围绕支持山东绿色低碳高质量发展先行区建设，以山东省绿色转型引领性项目建设为蓝本，以“碳足迹”作为金融服务的主线，创新打造“农银碳盈·绿绘齐鲁”一体化服务模式，包括绿能贷、绿融通、零碳链、易碳汇4大模块，满足企业“降碳、固碳、碳交易、碳抵质押”各环节金融需求。通过产品结构创新、支持领域创新、服务模式创新、运作机制创新，刷新多笔“全国首单”记录。推动“信贷+债券+产业链+公私联动”协同发力，建立健全“创新+激励+约束”的机制设计，面向企业和个人提供多条线立体化绿色金融服务，织密金融支持绿色低碳发展服务网络，做好绿色金融大文章。

### ● 背景

本行与山东省政府签署全面战略合作协议，共同成立绿色金融研究院。山东分行围绕支持山东绿色低碳高质量发展先行区建设国家战略，探索形成一体化绿色金融服务模式，为绿色低碳高质量发展提供了“高质量、高效率、高契合”的有益借鉴，得到社会各界认可。



### ● 创新做法

**(一) 运作机制创新。**扎实推进绿色金融组织机制创新，率先设立绿色金融创新部，组建跨部门、跨层级的绿色金融柔性团队，建立健全“创新+激励+约束”的机制设计，从战略规划实施、业务流程优化、差异化政策等方面出台绿色金融专项支持保障措施。搭建绿色通道，落实平行作业、容缺审批等快办快审机制，推动业务高效落地。

**(二) 支持领域创新。**围绕山东绿色低碳高质量发展先行区建设重点领域，深入落实《山东省碳金融发展三年行动方案(2023-2025年)》工作部署，探索支持减碳、固碳、碳交易和碳抵质押，对发电、供热、用能等碳足迹源头性行业开展“融资+结算”综合服务，实现多项首笔突破；探索碳资产抵质押，支持打造全国首个“零碳供暖城市”，服务“国家零碳产业示范区”建设。

**(三) 服务模式创新。**充分整合行内优势资源，对绿色产业的企业和个人定制个性化产品，开展信贷业务、投行业务、交易银行业务、国际业务、个人金融业务等多条线立体化营销，打造“环环相扣、链式推进、网式营销”的服务模式，创新担保模式，实现本行金融服务与区域重点产业的共赢发展。

**(四) 产品结构创新。**打造“绿色信贷+绿色债券+零碳产业链+碳汇服务”多维度产品体系，覆盖绿色企业生产经营各方面。

“绿能贷”服务模式。以绿色信贷为核心，推动“碳足迹”源头性行业加快降碳。持续推动对风光储新能源项目的贷款投放，2024年审批风光储项目225.8亿元，投放178.8亿元；实现山东省内9个核电项目融资全覆盖，审批落地核电项目贷款超400亿元，投放70亿元。支持项目可有效替代标煤，减排二氧化碳近5,600万吨。

“绿融通”服务模式。拓宽融资渠道，丰富产品供给，为企业绿色经营提供投行类服务。发行全国首单“碳中和/专项乡村振兴”双标超短融资券6亿元、全国首单“碳中和/专项乡村振兴/科创”三标债券7亿元；主承销“绿色+科创”双标债券7.2亿元；取得50亿元碳中和公司债券资金托管行资格；创设全行首笔创新型绿色碳中和理财融资工具。牵头组建3年期10亿元可持续发展挂钩银团贷款，将贷款利率水平与企业大气污染物排放、耗水量、水重复利用率、碱回收率、新增就业岗位等5个方面的指标挂钩，创造了中国浆纸行业、境内外资企业可持续发展挂钩银团贷款“双首单”记录。

“零碳链”绿色产业链服务模式。围绕核心能源企业，通过供应链金融服务推动上下游企业实现“零碳”运营。积极开展“交易中心+售电公司”综合营销，为电力市场上下游客户提供全产业链金融服务，落地线上电力履约“e保函”，新增商圈融资11.73亿元。支持上游核电装备制造贷款4.4亿元，下游储能项目建设贷款18.05亿元。高效完成核能供暖项目5.3亿元贷款审批，支持以核能供暖替换燃煤热源，年可节约燃煤消耗约13.28万吨，减排烟尘2,946吨、二氧化硫1,571吨、氮氧化物285吨、二氧化碳25.7万吨，助力山东省海阳市成为全国首个“零碳供暖城市”。

“易碳汇”服务模式。助力碳市场客户实现碳交易及碳资产价值实现。依托“农银碳服”等产品平台，积极推进碳市场客户营销对接，为40户清洁能源企业开立结算账户。积极对接碳普惠平台，通过数据对接，逐步探索个人碳汇价值实现。探索开展碳资产抵质押，创新以可再生能源补贴确权、海洋碳汇收益权等环境权益作为增信手段，盘活企业“沉睡碳资产”。



### ● 积极成效

**(一) 经营效益提升明显。**山东分行以“农银碳盈·绿绘齐鲁”一体化服务模式支持绿色转型重点项目，助力山东省能源转型升级、绿色低碳发展。截至2024年末，该模式下累计发放项目融资249亿元，承销债券91.6亿元，创造多项首单记录。

**(二) 节能减排效益可观。**支持的海上风电全容量并网投产，年发电量16.21亿千瓦时，可有效替代标煤48.63万吨，减排二氧化碳126.4万吨。支持的6台百万级核电机组全部投入商运后，预计年发电量约525亿千瓦时，减排二氧化碳2,830万吨，可满足山东省约6%用电需求。支持的核能供暖项目，抽取机组高压缸排汽作为热源，加热供热管网循环水，以核能供暖替换燃煤热源，年可节约燃煤消耗约13.28万吨，减排烟尘2,946吨、二氧化硫1,571吨、氮氧化物285吨、二氧化碳25.7万吨。

**(三) 社会效益良好。**金融服务产业绿色发展的同时，也带动当地居民就业、提升人均收入、助力群众脱贫增收。为当地群众增加就业平台，提供就业岗位2,000余个。项目搬迁安置村民住宅、学校、医疗等总建筑面积15万平方米，建设开通5条道路，改善当地村民人居环境。支持当地政府打造工业园区，吸收投资逾千亿，形成完整产业链。

## 污染物排放

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

本行运营中的污染物排放主要来自公务用车产生的大气污染物，本行明确公务用车管理及采购政策，制定“绿色后勤”工作方案，提高新能源公务车占比，加强公务用车使用管理和定期检测维护，降低公务车出行频率，减少大气污染物排放。

大气污染物	单位	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
颗粒物排放量	千克	71.95

注：机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。



## 废弃物处理

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

### 规范废弃物管理

- ▶ 推进节能设备、节能技术使用范围，延迟设备使用寿命，从源头减少废弃物产生。
- ▶ 规范有害废弃物处置。要求废弃日光灯管与废弃蓄电池供应商具备《危险废物经营许可证》资质，签订危废处理服务合同，约定供应商对危险废弃物进行无害化集中处置。
- ▶ 加强电器电子设备处置管理。出台《中国农业银行固定资产处置管理办法》，严格要求废弃办公电脑、打印机等电子产品报废处置、清运等。
- ▶ 落实生活垃圾分类要求。明确垃圾分类、集中清运及垃圾房环境管理要求，厨余垃圾由所在区域城市管理委员会委托的专业公司进行统一回收处理，实现垃圾数据分类统计。
- ▶ 倡导节约减废文化。张贴垃圾分类标识、指引标识和宣传海报，营造良好氛围。

废弃物	单位	2024
<b>有害废弃物总量</b>	吨	<b>164.88</b>
废弃硒鼓墨盒	吨	24.90
废弃铅酸蓄电池处理量	吨	106.68
废弃日光灯	吨	33.30
<b>无害废弃物总量</b>	吨	<b>591.21</b>
微机（主机）报废量	吨	61.58
显示器报废量	吨	18.00
笔记本电脑报废量	吨	7.42
打印机报废量	吨	39.03
服务器报废量	吨	24.52
废弃干电池	吨	3.15
办公用纸	吨	437.51

注：机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。

## 生态系统和生物多样性保护

本行严守生态保护红线，保障生态系统安全，避免潜在的生物多样性损害。积极引导资金流向生物多样性友好型项目，丰富生物多样性相关金融产品服务。

### 严守生态运营底线

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

**天津大黄堡支行**位于武清区大黄堡内陆湿地保护区生活区，早于生态保护区设立。日常运营遵照《中华人民共和国湿地保护法》、《天津大黄堡湿地自然保护区生态保护治理长效机制的实施意见》，坚持“生态优先，保护第一”的基本原则，维护湿地生态功能及生物多样性。

**安徽霍山佛子岭支行**位于祁门县佛子岭森林生态保护区生活区，早于生态保护区设立。日常运营遵照《中华人民共和国森林法》、《佛子岭水库风景名胜区总体规划》，坚持生态优先、保护优先、可持续发展的原则，保障森林生态安全。

**重庆云阳高阳支行**位于云阳县小江湿地保护区生活区，早于生态保护区设立。日常运营遵照《中华人民共和国湿地保护法》、《云阳县湿地保护规划（2024-2030年）》，坚决落实保障湿地生态功能和永续利用原则，合法合规运营。

**西藏定结陈塘支行、定日曲当支行**位于珠穆朗玛峰国际级森林生态保护区生活区。日常运营遵照《中华人民共和国森林法》、《珠穆朗玛峰国家级自然保护区管理办法》，保护极高山生态系统、山地森林生态系统、灌丛草原生态系统。

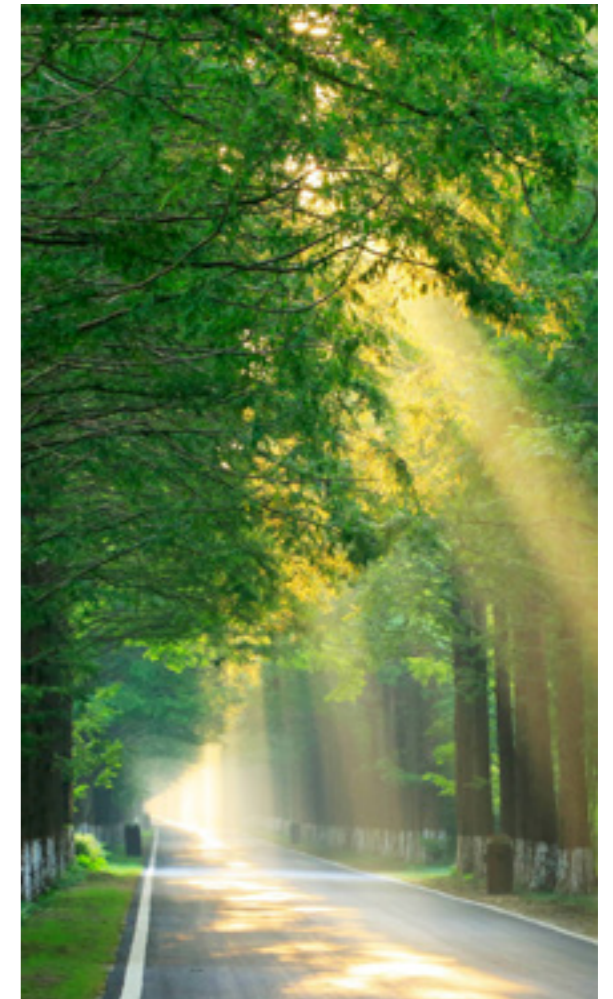
## 积极支持生态环保产业

**明确重点行业环境信息信贷要求，严守生态保护红线。**制定粮食、畜禽养殖等涉农行业信贷政策，加强涉农行业客户生态环境风险识别及管理，强化排污环保要求，对违法排放畜禽粪污等未落实环保要求的客户和项目，严格执行“一票否决”制；明确采矿、石化等行业客户严禁介入自然保护区等的管理要求；持续跟踪重点项目建设对环境、自然资源和生态系统的影响。

**加强生态环保重点领域支持。**制定林业、种业等涉及生物多样性保护的行业信贷政策，启动种业振兴服务提升行动，加大对生态种植、生态养殖、林下经济、现代种业等绿色农业全产业链支持；加强对生态环境保护重点项目支持力度，支持天然林和动植物资源保护，服务自然保护区、国家公园建设和保护性运营；制定支持黄河流域生态保护和高质量发展、长江经济带高质量发展等专项政策，积极做好山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、生物多样性保护重大工程金融服务。

### 参与生态环保公益

本行在“农银公益”品牌下，积极开展“守护”行动，组织开展植树造林、城市清洁等各类绿色主题公益活动，践行绿色理念。详见“社会议题—社会贡献”章节。



## 环境合规管理

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

## 能源利用

本行贯彻执行国务院《2024—2025 年节能降碳行动方案》等相关要求，制定《中国农业银行总行本部能源管理办法》，进一步加强能源管理水平，提高能源综合利用效率。锚定本行“十四五”时期节能目标，在保障高质量发展用能需求的同时，持续监控能源消耗总量和强度，强化耗能设备管理，实现能源利用效率稳步提升。

持续提升数据机房节能水平。积极构建数据中心机房能效指标体系建设，完善监测、评价及统计功能，追踪能耗变化趋势，探索 AI 技术开展空调系统智能化能效调优实践；季节性优化冷机、水泵、冷却塔等设备运行模式，压降末端空调能耗，实现电能利用效率（PUE）同比下降。本行北京稻香湖机房获评国家绿色数据中心。

### 节能降碳举措

- ▶ 开展办公楼节能减排工作，组织物业公司签订能源管理责任书，落实管理责任。
- ▶ 加强公共区域照明管理，做到人走灯灭、分区域管理；监控室外温度变化情况，按照最大化节能方案启动中央空调制冷系统运转，保障大厦温度适宜；加强生活热水管理，根据温度变化控制生活热水温度，节约用热。
- ▶ 积极开展节能技改，推广使用节能新产品、新工艺、新材料。常态化对各办公楼灯具等进行 LED 节能能源替换，更换高耗能水泵等设备、改造公共区域照明灯具等。
- ▶ 减少使用化石能源，推进燃气改电工作进度。

能源消耗	单位	2024
天然气	立方米	24,962,601.52
汽油	升	38,291,601.03
柴油	升	1,422,447.05
液化石油气	吨	790.82
燃煤	吨	7,648.86
<b>直接能源消耗总量</b>	<b>吨标准煤</b>	<b>82,965.78</b>
<b>人均直接能源消耗量</b>	<b>吨标准煤 / 人</b>	<b>0.18</b>

能源消耗	单位	2024
电力	兆瓦时	3,084,408.409
外购热力	百万千焦	2,329,412.90
<b>间接能源消耗总量</b>	<b>吨标准煤</b>	<b>458,553.36</b>
<b>人均间接能源消耗量</b>	<b>吨标准煤 / 人</b>	<b>0.99</b>
<b>综合能源消耗量</b>	<b>吨标准煤</b>	<b>541,519.14</b>
<b>人均综合能源消耗量</b>	<b>吨标准煤 / 人</b>	<b>1.17</b>

注：统计范围为集团口径，人均数据基于各机构碳盘查时点实际发薪人数进行测算。

## 水资源利用

本行深入开展节水行动，提升水资源总量管理水平，加强中水资源循环利用。严格落实北京市节约用水总量要求，完成 2024 年北京市节水办分配的节水目标。监控办公楼用水系统，防止水资源跑、冒、滴、漏、污染浪费资源；合理调整卫生间水流情况；回收开水间的废水，在中水系统循环利用。

水资源消耗	单位	2024
耗水总量	吨	31,146,613.64
人均耗水总量	吨 / 人	67.15

注：统计范围为集团口径的城市用水，人均数据基于各机构碳盘查时点实际发薪人数进行测算。

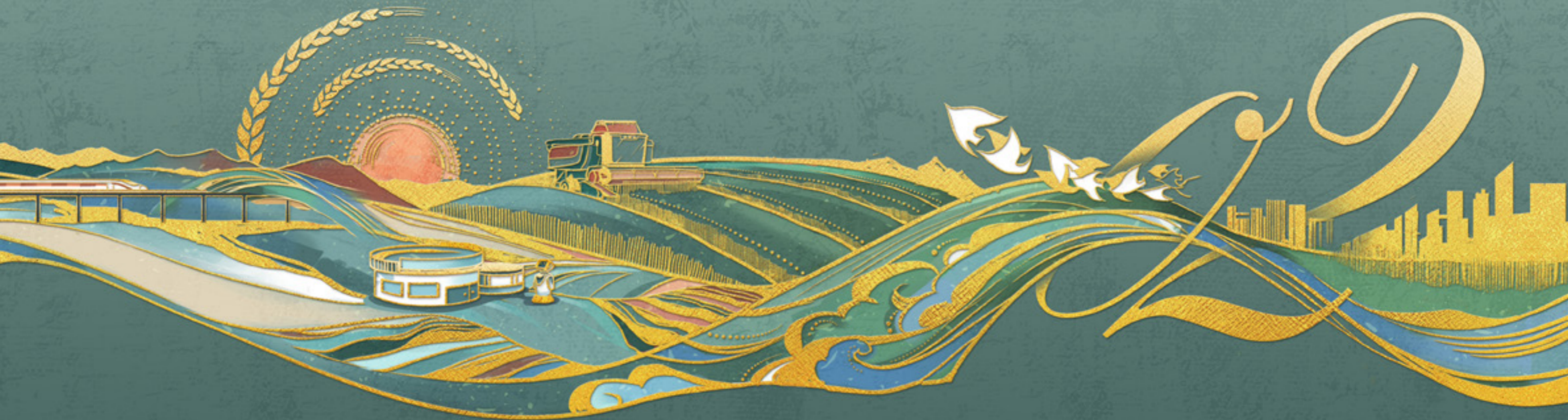
## 循环经济

本行积极落实国家发改委《“十四五”循环经济发展规划》要求，树立节约集约循环利用的资源观，推进循环型工作方式，不断提升资源利用率。详见“环境议题一应对气候变化”及“环境议题一废弃物处理”。



# 社会议题

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



# 乡村振兴

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻中央金融工作会议、中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，坚持党对金融服务三农工作的全面领导，深入落实党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，以高质量发展为主题，充分发挥服务“三农”国家队和主力军作用。

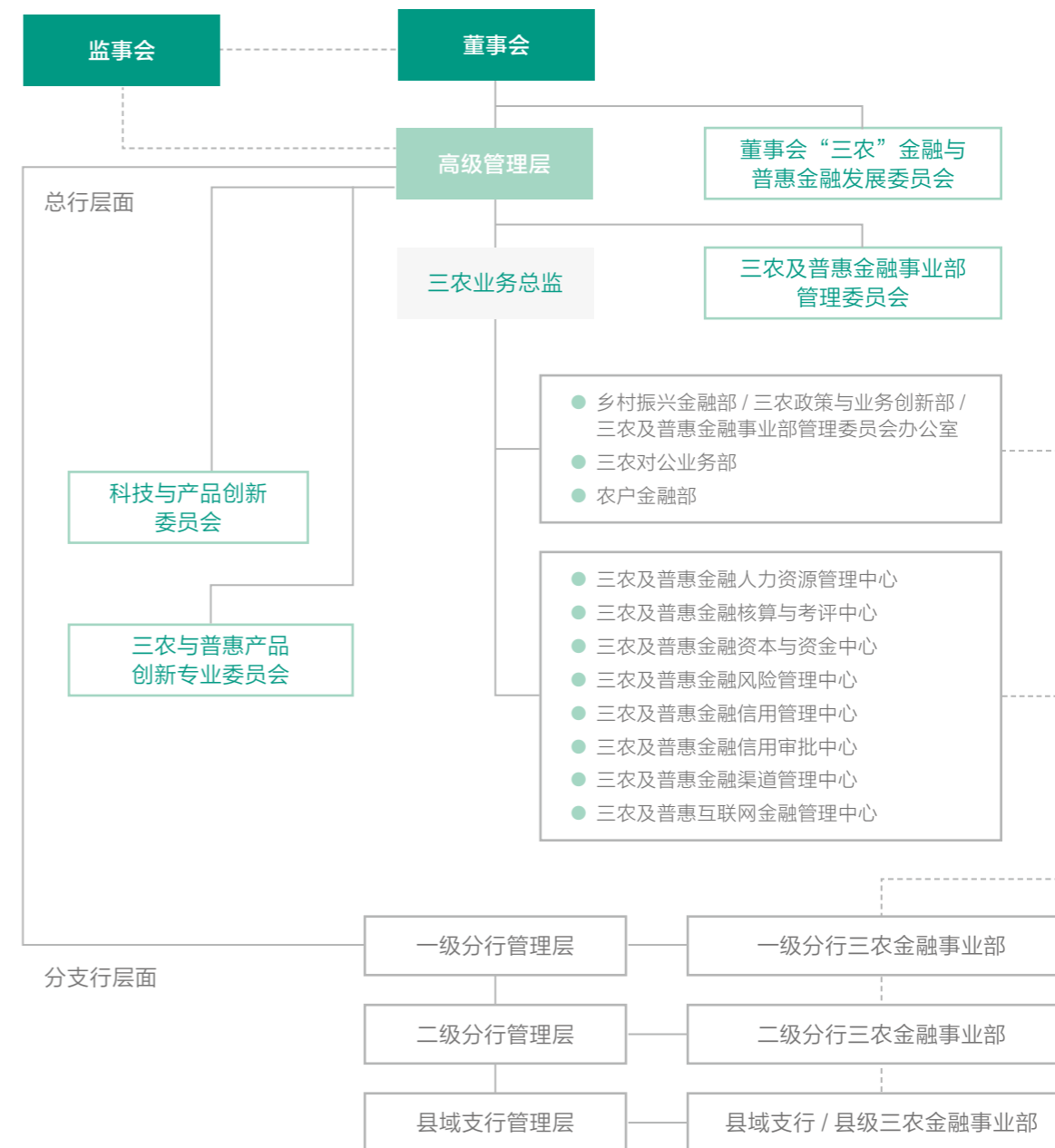
截至2024年末，本行县域贷款9.85万亿元，占境内贷款余额超40%，增速12.3%，高于全行2.2个百分点。本行在中国人民银行、国家金融监督管理总局金融机构服务乡村振兴考核评估中连续四年获评“优秀”，连续多年在中央定点帮扶考核中被评为最高等次“好”，“农银商城”消费帮扶模式被国家发改委评为全国消费帮扶典型案例。

## 治理

本行董事会设立“三农”金融与普惠金融发展委员会，负责制定全行“三农”业务发展规划、年度计划，审议“三农”业务重大决策部署，确保在战略决策层面及时落实中央服务“三农”的要求。监事会监督“三农”业务发展战略规划、政策和基本管理制度的实施。高级管理层设立三农及普惠金融事业部管理委员会，负责制定并组织实施“三农”业务年度经营计划，审议“三农”业务发展重大事项，协调解决“三农”业务发展中的重大问题，确保本行“三农”普惠战略决策落地实施。



三农金融事业部管理架构图



社会议题

## 战略

“十四五”期间，本行将服务乡村振兴的领军银行作为两大定位之一，将“三农”普惠战略作为三大战略之一。本行深入贯彻党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，始终聚焦主责主业，全力助力农业强国建设和城乡融合发展，不断提升“三农”业务可持续发展能力，努力实现市场份额领先、金融科技和服务手段领先、风控水平领先、品牌形象领先。紧紧围绕服务到位、风险可控和商业可持续目标，用心用情用力把“三农”和县域业务做出特色、优势和成效，发挥好服务“三农”国家队、主力军作用。

### 加强制度建设

**加强服务乡村振兴统筹谋划。**出台《关于贯彻中央农村工作会议精神 全力做好2024年乡村振兴金融服务工作的意见》，紧扣中央2024年“三农”工作“两个确保、三个提升、两个强化”部署，以乡村振兴重点领域金融服务为主线，以加大信贷资金供给为重点，以金融产品和金融服务模式创新为驱动，努力以高质量金融服务助力推进乡村全面振兴。出台2024年服务乡村振兴和“三农”县域业务2024年工作要点，明确全行服务乡村振兴目标任务。

**持续完善“三农”信贷管理机制。**出台2024年“三农”信贷政策指引，明确授信、担保条件、贷款期限、项目资本金比例等差异化信贷政策，持续加大乡村振兴重点领域信贷支持力度。加强绿色审批通道建设，将160个乡村振兴重点帮扶县、832个脱贫县，粮食、现代种业、高标准农田建设贷款，农业农村基础设施重大项目等信贷业务全部纳入优先办结范围。

**优化三农金融事业部考核激励机制。**出台三农金融事业部考核方案，强化政策传导，进一步调动服务乡村振兴积极性。加强县域支行分类指导管理，匹配信贷授权、资源配置等差异化政策。继续倾斜配置乡村振兴领域信贷规模，优先保障“三农”县域信贷投放需求，单独下达县域贷款、涉农贷款、脱贫县贷款等信贷计划。将固定资产、财务费用、激励工资等向服务乡村振兴一线倾斜，对乡村振兴重点领域贷款实施优惠内部资金转移定价和经济资本计量折扣政策。

### 提升农村基础金融服务能力

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

将70%的新建或迁建网点布局至县域、城乡结合部和乡镇地区。截至2024年末，县域营业网点达1.27万个，占比进一步提升至56.5%。

组建乡村振兴服务先锋队，开展百团争先外拓竞赛，提高到村到户服务能力，常态化开展流动金融服务，累计服务乡镇1,170个，服务群众18.6万人。

与供销社、村“两委”、科技小院等合作对象共建惠农通综合服务点，推广上线惠农通微信小程序。截至2024年末，惠农通服务点总量达19.7万个，乡镇覆盖率提升至98%。

丰富掌上银行乡村振兴专区功能，推出惠农贷款、乡村集市、农技学堂等服务。掌银县域注册客户超2.4亿户，增长10.8%；掌银乡村版月活客户数达4,802万户，增长42.9%。

### 深耕七大领域强农金融

本行把服务乡村振兴作为“进”的主攻方向，围绕强粮保供、脱贫帮扶、农业科技、产业兴农、农民共富、乡村建设、低碳乡村“七大强农金融”，完善客户、资金、场景、模式、产品政策和“乡村振兴金融+”专业服务体系。

#### 强粮保供： 推进粮食安全和重要农产品金融服务

围绕高标准农田建设、管护、经营全链条，出台“高标准农田贷”服务方案，“一省一策”做好服务对接。创新推出“粮农e贷”，大力拓展粮食全产业链农户信贷服务。立足企业扶优、基地提升、育种攻关等关键领域，加强种业阵型企业、种业科创企业营销，围绕4个国家育种基地和5个超级制种大县“一地一策”开展综合服务。加大生猪、奶业客户服务力度，加强大豆油料、深海养殖、设施农业等行业前瞻研究和服务创新，持续做好重要农产品稳产保供金融服务。在全国**首创**支持农机产业链及产业集群的“农机贷”，入选农业农村部金融支农十大创新模式。

截至2024年末，粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额10,024亿元，较上年末增加1,578亿元，增长18.7%。

#### 脱贫帮扶： 助力巩固拓展脱贫攻坚成果

锚定不发生规模性返贫致贫的底线任务，始终将金融服务巩固拓展脱贫攻坚成果放在工作突出位置，持续加大信贷投放，加快推动脱贫地区发展、脱贫人口增收致富。单列832个脱贫县贷款计划。出台支持国家乡村振兴重点帮扶县、“三区三州”和定点帮扶县专项政策，扎实做好河北武强和饶阳、贵州黄平、重庆秀山、内蒙古鄂伦春5个县（旗）定点帮扶工作。联合农业农村部合作推出“富民贷”，做好脱贫农户贷款对接。建立东西部行结对帮扶机制。

截至2024年末，在832个脱贫县贷款余额2.27万亿元，增速13.0%，高于全行贷款平均增速2.9个百分点；在160个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额4,366亿元，增速14.7%，高于全行贷款平均增速4.6个百分点。

10,024 亿元

粮食和重要农产品保供相关领域贷款余额

1,578 亿元

较上年末增加 ▲

18.7%

增长 ▲

2.27 万亿元

832个脱贫县贷款余额

增速 13.0% ▲

4,366 亿元

160个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额

增速 14.7% ▲

## 农业科技： 大力推进数字乡村工程建设

紧扣国家数字乡村战略，秉持开放合作理念，积极构建涉农场景合作生态。自主研发“农银惠农云”平台，建设一站式涉农场景超市，坚持“应用超市”理念，实行场景功能组件化管理。面向县乡政府和村两委（G端）、县域企业客户（B端）、农户（C端）等三类重点涉农主体，打造六大涉农场景体系，推广应用农业生产、农村治理、农民生活等多类场景服务。引入10多个外部成熟场景，如“千里眼”卫星遥感、“大棚保”智慧种植、县域医共体、智慧渔业等，为农情监测、县域医共体建设、海洋牧场示范区建设等提供有力支持。

截至2024年末，“农银惠农云”平台覆盖2,657个县（区），入驻机构26.4万个，服务超650万用户。“农银惠农云”平台荣获第二届全球数字贸易博览会先锋奖、《金融电子化》杂志2023年“金融科技赋能业务创新突出贡献奖”等荣誉。

## 农民共富： 做好农户和“新市民”金融服务

统筹推进乡村振兴与农民共富，制定农户贷款与信用村建设双促工作方案，创新推出光伏贷、乡旅贷、订单贷、粮农e贷等农户贷款专项服务方案，大力推广“惠农e贷”产品。制定新市民金融服务工作措施，推广农民工“工薪宝”资金监管代发平台，以及新市民“安居贷”、“就业贷”、“消费贷”系列产品。与村两委联合打造“党建+金融+科技”信用村信用模式，评定信用村8.5万个、信用用户568万户。深入实施“金融人才驻县帮扶扶村富民行动”，2024年新选派800余人赴地方政府、行政村开展乡村振兴帮扶工作，截至2024年末，派出帮扶干部3,000余人，其中向国家乡村振兴重点帮扶县派出帮扶干部300余人，平均每个重点县派出2.2人。持续实施东西部行协作“双百”干部人才结对帮扶计划，落实区域协调发展战略，将革命老区和东北地区行纳入结对帮扶范围，精准对接帮扶县金融需求，打通金融服务“最后一公里”。

截至2024年末，“惠农e贷”余额14,940亿元，比上年末增加4,087亿元，增速37.7%，累计服务农户超1,700万户。

## 产业兴农： 支持乡村产业促进农民增收

推进农业产业链金融，在客户准入、担保方式、产品创新等方面给予差异化政策。推进生物活体、养殖设施等农村担保方式创新。制定集体经营性建设用地使用权、海域使用权、林权和渔船等押品管理办法。锚定乡村文旅发展、农村现代流通体系等重大项目，精准做好配套融资服务。围绕解决农业产业化龙头企业融资堵点，协调出台差异化支持政策，着力提升龙头企业信贷服务覆盖率。截至2024年末，乡村产业贷款余额2.23万亿元，较上年末增长3,865亿元，增速21.0%。

## 乡村建设： 强化新型城镇化和城乡融合发展金融支持

积极落实国家乡村建设行动，加强农业农村基础设施建设金融支持力度，推出“冷链助农贷”等产品。出台“四好农村路”服务方案，落实国家新一轮农村公路提升行动。积极顺应人口城乡双向流动趋势，推广县域教育机构贷款、县域医院流动资金贷款、养老机构贷等产品，助推城乡公共服务一体化。完善政银合作支农模式，支持央企、民企下乡投资，与国资委合作推进“央企兴村贷”、与全国工商联推进“联企兴村贷”模式。截至2024年末，乡村建设贷款余额2.25万亿元，较上年末增长2,904亿元，增速14.8%。

## 低碳乡村： 加强低碳乡村金融促进乡村生态振兴

聚焦农业发展全面绿色转型，促进资源利用高效集约、产业模式低碳循环，推动乡村生态振兴。围绕山水林田湖草沙一体化保护和系统综合治理，开展黄河“几字弯”金融服务调研，制定金融服务方案。与农业农村部共同探索服务国家农业绿色发展先行区、农业“三品一标”建设。联合生态环境部，研究构建涵盖碳排放、废弃物资源化利用、养殖效率等适应畜禽养殖企业特点的低碳转型评价指标体系。创新“国家储备林贷”、“碳汇林业贷”、“生态保护贷”等产品，提供利率优惠的中长期信贷支持。

2,657<sup>↑</sup>

“农银惠农云”平台覆盖县（区）

650<sup>万+</sup>

用户

14,940<sup>亿元</sup>

“惠农e贷”余额

4,087<sup>亿元</sup>

较上年末增长 ▲

2.23<sup>万亿元</sup>

乡村产业贷款余额

3,865<sup>亿元</sup>

较上年末增长 ▲

2.25<sup>万亿元</sup>

乡村建设贷款余额

2,904<sup>亿元</sup>

较上年末增长 ▲

## 风险管理

本行不断加强“三农”县域重点领域风险管控，切实筑牢“三农”和县域业务风险合规根基。以重点区域、重点行业、重点客户为抓手，持续做好“三农”重点领域风险监测与防控，依托数字化手段，深化风险线索集中核查和集中贷后检查，不断夯实县域信用风险管理基础。截至2024年末，县域贷款不良率1.21%，较上年末下降3个BP，资产质量保持稳定。

1.21%

县域贷款不良率

3BP

较上年末下降 ▼

## 指标与目标

本行“十四五”期间计划实现以下三个主要目标。

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

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

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



## 案例二 内蒙古分行“金融村官” 助力自治区乡村振兴

为更好破解农村金融信息不对称，优化提升农村信用环境，推动农村居民增收致富、乡村特色产业快速发展。本行内蒙古分行联合地方党委政府部门创新“金融村官”服务模式，其中，《“金融村官”助力鄂伦春自治旗乡村特色产业发展和农民增收》案例，于2024年获评联合国粮农组织“第五届全球减贫最佳案例”。截至2024年末，“金融村官”服务模式已覆盖全区81个旗县2,194个行政村，与各地乡镇结对共建党支部1,483个，经由村委推荐成功办贷1.15万户27亿元。

### ● 项目背景

内蒙古自治区占地118万平方公里，是我国重要的绿色农畜产品生产加工基地和粮食供给基地。区内经济社会发展面临着地域面积广但农村基层治理难度大，农牧业特色鲜明但发展基础薄弱，农户信贷需求旺盛但金融服务半径大管理成本高等现实情况，亟待进一步提升基层治理能效，增强普惠金融服务能力，实现农民增收致富、乡村特色产业高质高效发展。

2023年6月，内蒙古分行制定下发《关于在全区农行全面推广“金融村官”模式的通知》，全面开启“金融村官”金融服务模式。中央对鄂伦春自治旗开展定点帮扶后，内蒙古分行作为牵头合作银行，参与“一嘎查村一名金融村官计划”启动仪式。内蒙古分行联合旗委旗政府明确“金融村官”工作职责，出台专项履职评价方案，捐赠资金设立激励基金。让“金融村官”通过本行“e推客”场景、金穗惠农通和掌上银行等渠道提供综合化金融服务，将创新支持“金融村官”工作打造成为定点帮扶新模式新举措。

### ● 项目实施

突出政银合作聚焦党建共建协同发展。属地支行联合各旗县组织部、金融工作主管部门、乡镇党委政府、村“两委”联合开展“党建共建”活动，助力基层党组织和金融机构同频共振、协同发展、齐头并进，把党建引领与产业发展、乡风文明、基层治理、集体经济发展结合，共同推动和美乡村建设。建立“金融村官”、“1+N结对子”沟通机制，选派1名客户经理定向指导N个行政村金融村官开展工作，充分发挥定点帮扶赋能、融资作用，有效解决农户和新型经营主体发展“贷款难、担保难、融资难”问题。

促进组织、人才、产业融合振兴。探索“金融村官”定点帮扶模式，将农村基层党组织的政治优势、组织优势与金融部门的专业优势、资源优势相结合，推动基层党组织、基层干部和乡村特色产业协同提升发展。本行协助旗委旗政府从全旗82个行政村、33个社区的“一村（社区）一名大学生”、村（社区）“两委”成员和后备干部中，遴选聘任115名金融村官，确保“金融村官”村村覆盖、个个胜任，培养一支懂农业、爱农村、爱农民的“金融村官”队伍。

运用金融科技提升农村金融服务质效。充分运用农行“惠农云数字乡村平台”上的“e推客”场景，发挥“金融村官”在“e推客”场景中的信贷推荐员、政府增信员和风险识别员作用。依托基层干部贴近百姓、了解百姓的优势，随时随地将身边有贷款需求的农户推荐到金融机构的线上科技场景，进一步拓宽了农户贷款获取渠道。农户通过掌上银行实现贷款自主申请用款及还款，通过农行“惠农通”电子机具足不出户的享受现代化线上金融服务。

强化正向激励打造农村金融良好生态。“金融村官”的主要职责是将有贷款需求、有经营能力、有较好诚信意识的农民及时推荐到银行，并把贷款户的风险信号及时传递到银行。通过建立“金融村官”模式，设立银村共管金融环境发展激励基金，助力提升农村基层党组织的凝聚力和号召力，实现农村基层党建与农村金融双向赋能。

### ● 成效

农村基层组织更加有力，村干部的腰杆挺得更直。“金融村官”依托金融机构职能，帮助村民申请贷款、争取优惠政策，为村民解决发展产业的资金问题，得到了村民普遍认可，村民更愿意当基层党组织的“铁杆粉丝”，基层党组织的号召力和领导力得到了进一步增强。

融资难融资贵得到缓解，乡村发展活力得到激发。“金融村官”通过业务培训指导，全面细致直观地了解本行信贷产品，为村民提供合理的贷款建议，将金融服务送到“田间地头”，真正解决了金融服务“最后一公里”难题。

农村信用环境逐步改善，金融服务质效得到提升。“金融村官”通过开展诚信教育宣传活动，农民的诚信意识得到了大幅提升。同时为政银合作开展“信用乡镇”、“信用村”和“信用户”建设提供了重要数据支撑。

### ● 经验与启示

坚持政银合作，推动政府部门和金融机构互惠共赢。设立“金融村官”，极大地拓展了金融机构获取优质客户的第三方渠道，减少金融机构派进村营销的时间、管理等隐性成本。

坚持基层治理，推动村级组织和农村居民双向赋能。设立“金融村官”，由地方党委政府进行规范管理，由属地金融机构赋予专业培训，能提升基层组织履职能力和战斗堡垒作用。

坚持系统观念，推动新质生产力赋能乡村全面振兴。设立“金融村官”，将金融服务向农村广泛供给，提升农村生产要素调配效率，运用新质生产力为农村农业现代化提供发展动能。



内蒙古分行为“金融村官”开展培训

### ● 真实故事

阿里河镇的齐奇岭村是鄂伦春自治旗食用菌产业主要生产区，也是鄂伦春自治旗打造的滑子菇专业村，素有“食用菌之乡”美誉。某村民种植滑子菇多年，经验丰富，有扩大规模意向，但因为无抵押担保，从其他银行贷款利息高、额度低。齐奇岭村“金融村官”得知后推荐农行“惠农e贷”，信用贷款无需抵押，利率也优惠至3.45%，通过手机“e推客”提交申请。村民获得30万元贷款新建5,800平米钢架大棚，实现创收。鄂伦春自治旗大杨树镇的荣盛商贸有限公司从事紫苏籽油生产加工，销量可观，产品还走出国门实现外贸出口。农行客户经理与该社区“金融村官”结成对子，为公司推荐农行贷款产品，成功授信50万元后拓展到500万元，有效缓解农村产业发展融资难、集体经济资金短缺等难题。还将荣盛公司的产品入驻农行兴农商城，提供信贷支持的同时拓宽销路，帮助企业实现年度销售额超5亿元。



鄂伦春自治旗属地支行员工和“金融村官”一同开展农户贷前调查

# 普惠金融

## 治理

本行在董事会设有“三农”金融与普惠金融发展委员会，负责制定普惠金融业务发展战略规划、基本管理制度，审议普惠金融年度经营计划、考核评价办法等。在高管层设有三农及普惠金融事业部管理委员会，负责协调落实董事会普惠金融业务发展的战略决策和整体部署。2024年，“三农”金融与普惠金融发展委员会共计召开1次会议，审议了普惠金融业务等方面的议案；三农及普惠金融事业部管理委员会召开会议2次，审议2025年三农及普惠经营计划和专项评价方案等议案。

## 战略

本行将“三农”普惠作为三大战略之一，一体推进普惠和“三农”金融。2024年，深入贯彻中央金融工作会议精神，全面落实《国务院关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》，制定《贯彻落实中央金融工作会议精神推动普惠金融高质量发展的实施方案》，提出普惠金融发展方向、目标和策略，夯实未来一个时期普惠金融高质量发展基础。

## 制度保障

针对普惠客群“短小频急”的融资特点，本行明确“数字化、线上化、链条化”发展思路，在授信、评级、授权、流程等方面制定差异化信贷政策制度，推动普惠金融业务快速发展。

制定《小微企业信贷业务管理办法》、《小微企业授信业务管理办法》，明确小微企业信贷和授信业务的基本原则、流程和方法。制定涵盖信用类、抵（质）押类以及供应链等小微特色信贷产品制度。印发年度《普惠金融信贷政策指引》，除“两高一剩”等国家有明确信贷控制要求的行业外，单户授信额度1,000万元（含）以下的小微企业客户可免分类、不设行业限额管控，将浙江、江苏、广东等小微企业资源丰富、信贷管理水平高的分行列为普惠金融产品创新基地。

## 工作举措

### ● 做实支持小微企业融资协调工作机制

落实国家要求组建工作专班，深入园区、社区、乡村开展“千企万户大走访”活动，宣讲国家和本行支持小微企业的政策措施，全面摸排小微企业融资需求，推介普惠金融产品，实现信贷资金直达基层、快速便捷、利率适宜，有效解决小微企业融资难问题。自支持小微企业融资协调工作机制启动以来，截至2024年末，全行累计走访小微企业141万户，为87万户小微企业授信11,235亿元，为85.5万户小微企业发放贷款7,041亿元。

### ● 建设具有高度适应性的线上线下一体化服务体系

升级推出“普惠e站3.0”，聚焦小微企业高频应用场景，建设“金融+非金融”惠企生态，搭建小微企业一站式线上服务平台。完善普惠金融服务网络，提升网点普惠信贷服务能力，截至2024年末，提供普惠信贷服务的网点达到21,942家。

11,235亿元

为87万户小微企业授信

7,041亿元

为85.5万户小微企业发放贷款

21,942家

提供普惠信贷服务的网点达到

### ● 创新契合多样化金融需求的信贷产品体系

推出“微捷贷3.0”、“商户e贷”，优化办贷流程，解决市场主体融资慢问题；升级“续捷e贷”，减轻小微企业续贷压力，降低融资成本；研发“科捷贷”、“专精特新小巨人贷”、“农业园区科企贷”，更好服务科技型小微企业；创新“省担+市担”两级政府批量担保模式，推广上线“政担e贷”；推进信用村、信用户建设，推广“惠农网贷”、“富民贷”等特色产品，扩大涉农小微企业、农户服务覆盖面。

### ● 完善普惠金融“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制

在授信管理、考核评价、资源保障方面继续向普惠金融领域倾斜，保持普惠金融差异化支持政策的连续性和稳定性。完善普惠信贷尽职免责政策，细化免责情形、提升可操作性，增强普惠金融从业人员工作积极性、主动性。



## 金融服务可及性

### 线下渠道

**延伸三农普惠服务渠道。**截至 2024 年末，在中国境内设有营业网点 2.26 万个，其中县域营业网点 1.27 万个，实现县域地区全覆盖，是**唯一**一家在所有县级行政区设有网点的金融机构。惠农通服务点 19.7 万个、乡镇覆盖率 98%，160 个国家乡村振兴重点帮扶县实现服务点乡镇全覆盖。

**加强硬件设施布设。**不断推进金融服务硬件设施建设，包括自助银行、自助银行柜员机、自助查询机等智能设施，为客户提供现金汇款、转账汇款、活期转定期、余额查询等基础金融服务，有效延伸金融服务的触角，让金融服务更加便捷、高效。截至 2024 年末，铺设离行式自助银行 0.39 万个，存量超级柜台 5.36 万台，现金自助设备 5.28 万台，自助服务终端 0.26 万台。

**夯实无障碍适老化改造。**优化网点适老化设施设备，设置无障碍通道、爱心窗口和爱心座椅，配备老花镜、放大镜、轮椅等。截至 2024 年末，所有网点均设置爱心服务窗口，其中 1.9 万个网点设置轮椅坡道，打造适老化示范网点 300 个。为满足乡村适老化需求，在 POS 端研发大字版惠农通应用，在服务点配置云音箱作为“语音助手”。

2.26 万个

境内营业网点

全覆盖

实现县域地区

1.27 万个

县域营业网点

19.7 万个

惠农通服务点

98%

乡镇覆盖率

全覆盖

160 个国家乡村振兴重点帮扶县实现服务点乡镇

### 线上渠道

秉持“用户至上，创新驱动”的发展理念，打造以掌上银行为主，网上银行、微信银行等多渠道协同的线上服务体系，以“金融+场景”为主要服务方式，兼顾客户的差异化金融、非金融需求，不断延伸服务触角至金融服务普及率较低地区、金融服务不足人群，为更广大客户提供便捷、高效、全方位的服务。

**掌上银行。**以客户需求为导向，推出乡村版、大字版、少数民族语言版等多个掌银版本，开设养老社区、薪资专区、私行专区、城市专区等多项专属服务，全面支持 iOS、安卓、鸿蒙系统应用，为客户提供专业、多元、智能的一站式线上服务。截至 2024 年末，个人掌上银行注册客户数达 5.61 亿户，个人掌上银行月活跃客户数超 2.50 亿户，企业掌银注册客户数达 874 万户。其中，个人掌上银行县域注册客户数为 2.52 亿户，个人掌上银行县域月活跃客户数为 1.15 亿户。

**网上银行。**为客户提供包含账户、私行、贷款、投资等 10 大类产品 and 60 余种在线银行服务，实现新市民、普惠、县域等特色金融服务全流程定制化；积极应用智慧银行技术，打造高效智能的线上金融平台。截至 2024 年末，个人网上银行注册用户数达 5.32 亿户，企业网络金融服务平台客户数达 1,367 万户。

**微信银行。**“中国农业银行微银行”官方服务号为个人客户供免费动账提醒、借记卡定制、账户查询、贷款申请、生活缴费等功能。“农行微服务”微信小程序提供网点辅助服务，包括实时取号、网点预约、超柜预填单以及网点营业状态查询等功能。惠农通微信小程序拓展惠农通服务点营销推介功能，截至 2024 年末，惠农通服务点微信小程序上线率达 100%，较上年末提升 50 个百分点。

**开放银行。**对接房产交易平台、银联平台提供网捷贷、住房贷款等贷款融资服务；对接生活服务平台、政务平台提供医保结算、停车充电、养老金开户等便民服务；对接头部互联网平台，为小微商户提供支付结算、账单分析等账户服务。

5.61 亿户

个人掌上银行注册客户数

874 万户

企业掌银注册客户数

5.32 亿户

个人网上银行注册用户数

1,367 万户

企业网络金融服务平台客户数

100%

惠农通服务点微信小程序上线率

### 远程渠道

通过语音、文本、视频、新媒体等全媒体客服累计触达客户 3.44 亿人次。其中，语音呼入人工服务 7,107 万人次。

**完善特殊客群远程服务。**提供长辈客群专属服务，优化语音客服“免按键直达人工”模式，专属服务客户满意度 99.91%。试点特殊客群“一人上门+一人远程视频”服务模式；面向听障客群提供手语视频服务。通过语音及视频客服，为全行网点提供英、俄、日、韩、德、西班牙语翻译支持，确保多语种客户需求得到及时响应和精准服务。

**推动远程客户服务向县域乡村地区下沉。**2024 年，人工服务国家乡村振兴重点帮扶县、定点帮扶县客户 185 万人次；通过掌银乡村版、移动营销 pad、智慧货架等渠道，提供支持藏语、彝语主要方言的视频服务；推广农户贷款“现场+远程”面谈模式。

**加强智能及自助服务建设。**应用大模型等新技术，增强客服机器人服务能力，提升客户体验。聚焦客户高频服务需求，加强服务策略迭代升级。丰富“中国农业银行云客服”微信公众号服务内容，升级自助服务功能，贴合客户需求发布短视频及长图文，加强金融知识和服务政策的宣传普及。

3.44 亿人次

全媒体客服累计触达客户

## 风险管理

本行针对普惠信贷业务特征，按照线上线下一体化思路打造风险防控体系。加强全方位、全流程风险管理，丰富普惠贷款风险管理工具箱，优化客户准入、贷后预警、逾期催收、不良处置政策措施。截至2024年末，本行普惠型小微企业贷款资产质量继续保持在监管要求范围内。

持续完善小微“云评分”体系。通过企业及其企业主工商、税务、征信、房贷、经营等互联网大数据对小微企业进行信用评分，解决小微企业财务数据获取难、准确性低的问题，有效防范和化解普惠金融业务风险，保障普惠金融稳健运行。

## 指标与目标

本行认真贯彻落实国家金融监督管理总局《关于做好2024年普惠信贷工作的通知》，聚焦小微企业经营性资金需求，合理确定信贷投放节奏，力争实现普惠型小微企业贷款增速不低于全行各项贷款增速的目标。截至2024年末，本行普惠型小微企业贷款增速31.3%，高于全行贷款增速21.2个百分点，连续第十六年实现监管达标。截至2024年末，本行央行口径普惠金融贷款余额4.66万亿元；普惠型小微企业贷款余额3.23万亿元，信贷支持458.18万户普惠型小微企业。



## 社会贡献

本行秉承“勇于担当、服务人民，责任为先、造福社会”的责任理念，大力推进“农银公益”品牌建设，引导和鼓励广大员工积极投身公益慈善事业，为促进社会和谐发展贡献力量。

### 2024年度公益实践情况



## 制度建设

建立健全公益活动管理制度，规范全行公益品牌使用与推广。制定《中国农业银行捐赠管理办法》，规范对外捐赠行为；制定《中国农业银行公益品牌建设实施方案》、《农银公益品牌使用手册》，建立公益项目报告和评价制度，引导全行公益活动系统化、规范化开展，助力提升品牌价值；制定《中国农业银行公益先进集体和公益先进个人评选表彰工作方案》，激励全行员工弘扬社会主义核心价值观，践行中国特色金融文化，进一步增强社会责任感。

## 公益行动

聚焦乡村振兴、绿色生态、弱势群体等重点领域，大力实施“振兴”、“守护”、“关爱”、“圆梦”四大公益行动，以志愿服务队、党员先锋队、青年突击队等为主力军，组织开展多个品牌化公益活动，凝聚金融向善力量，向社会传递农行动温度。



## 农情相伴 一路同行

### ——“农银公益”品牌建设

打造更有温度、更有情怀、更有责任的国有大行形象

#### 中国农业银行 2024 年度 主要公益活动开展情况

##### ● 开展“振兴”行动，助力乡村共富

紧密围绕乡村文化传承、教育医疗提升、基础设施捐建、农村人居环境改善等领域，系统性规划并精准投放公益资源。依托三农金融事业部管理架构，深度调研乡村需求，统筹政策资源，加强内外部合作，确保每一份投入都能精准对接乡村发展的关键节点。积极携手政府部门、社会组织及企业伙伴，凝聚多元合力，为乡村产业升级、人才培养、文化繁荣注入农行力量，全力助推乡村振兴。

##### ● 开展“守护”行动，践行绿色理念

聚焦节能降碳和保护环境，构建绿色公益生态体系，将绿色发展理念深度融入业务经营全过程。创新绿色金融产品与服务模式，为环保产业发展提供坚实资金保障。广泛动员员工与社会公众投身垃圾分类、净化市容、节约水电、绿色出行等志愿活动，以实际行动传播绿色文明，引领社会风尚，守护绿水青山。

##### ● 开展“关爱”行动，传递温暖力量

以服务特殊群体为主要目标，倡导和支持各级机构开展恤病助残、敬老助老、公共教育等公益项目和志愿活动，用爱心与责任诠释金融担当。结合“农情暖域”网点公益服务品牌，组织开展“送清凉”、“送温暖”等关心关爱户外劳动者公益行动。建立应对暴雨、地震等自然灾害的应急响应机制，整合金融资源与志愿服务力量，与社会各界携手并肩、共克时艰。

##### ● 开展“圆梦”行动，共筑美好未来

深度挖掘金融服务与青少年需求的契合点，搭建多元公益平台，汇聚社会爱心暖流，为青少年成长铺就坚实道路。通过持续开展助学助教、爱心捐赠、健康守护与暖心陪伴活动，为社会可持续发展注入青春活力与希望源泉。

公益行动	项目名称	合作机构	累计捐赠金额	开展时间	进展情况
“振兴”行动	宁波分行“农情雨爱”慈善基金	宁波市慈善总会	截至 2024 年末， 累计募集资金 <b>100</b> 余万元	2024 年至今	通过东西部协作，加大公益实践支持力度。截至 2024 年末，共对接慈善项目 7 个，其中已落地凉山州“金星村东西部协作助学”、“冬·暖心关爱”助力凉山在甬学生活动等 2 个项目。
“守护”行动	天津大港支行“珍爱自然馈赠 守护湿地精灵”	无	无	2017 年至今	设立“爱鸟”公益基金，搭建“湿地志愿者爱心小屋”，发起并参与 30 余场爱鸟公益活动，支行员工利用业余时间走进中小学课堂，让孩子们学会保护环境、爱护鸟类。2024 年 4 月，联合天津市北大港湿地自然保护区管委会开展“爱鸟周”宣传活动。
“关爱”行动	“我的声音 你的眼睛”爱心助盲志愿服务	北京市红丹丹视障文化服务中心	无	2013 年至今	截至 2024 年末，累计讲述电影 116 部，撰写脚本超 240 万字，提供志愿服务超 11,000 个小时，直接受益盲人 11,200 余人次。获评中国残联“助残新闻人物故事”。
	“母亲健康快车”公益项目	中国妇女发展基金会	截至 2024 年末， 累计捐赠 <b>2,060</b> 万元	2013 年至今	截至 2024 年末，累计购置 130 辆“母亲健康快车”，用于河北、内蒙古等 14 个省（区、市）的健康宣传、妇科病普查、疾病救助、孕产妇卫生保健等健康服务，受益人数超过 130 万人次。
	“农情暖域”网点公益	中华全国总工会	无	2022 年至今	在全行建立 2.2 万家“农情暖域”工会驿站，其中 105 个“农情暖域”工会驿站获评中华全国总工会 2024 年全国级“最美工会驿站”。2024 年共组织开展公益服务活动 8,600 次，已打造 68 家 24 小时智能化工会驿站。
“圆梦”行动	“农情相伴 温暖骑行”骑手关怀公益活动	美团、大众点评	无	2024 年至今	2024 年，为骑手免费送出千余份暖冬关怀礼包，内含保温杯、护手霜等户外实用物品。
	厦门分行“源梦农行·敬老孝亲行”志愿服务项目	无	无	2016 年至今	截至 2024 年末，累计组织超 60 场生日会，为超 5,000 人次长辈客户提供志愿服务超 6,500 小时。
	“小积分·大梦想”青年志愿公益行动	中国青少年发展基金会	截至 2024 年末， 累计募集公益善款 <b>1,005</b> 万元	2015 年至今	截至 2024 年末，累计资助 136 所学校 816 个班级建立图书角，为 3,896 名乡村留守儿童提供助学金，援建 905 亩农行青年林和 3 所青年之家。
	广西柳州分行“心手相牵 桐乡助学”志愿服务项目	无	截至 2024 年末， 累计筹资筹物达 <b>102</b> 万元 带动企业爱心捐款 <b>200</b> 余万元	2004 年至今	助力改善山区的教学环境，关爱留守儿童。截至 2024 年末，帮助近千名孩子顺利完成学业，助力 40 多人圆了大学梦。

## 社区参与

本行积极融入当地社区，与当地政府、社区组织和居民进行广泛沟通，深入了解社区需求，回应社区期望。积极应对自然灾害，在自然灾害发生后，第一时间启动救灾应急机制，保障受灾地区金融服务的连续性与稳定性，配合当地政府开展救援工作，支持当地灾后重建。西藏分行在定日地震后，灾后第二天，震中的县支行通过营业网点、“帐篷银行”和流动金融服务车等方式全部恢复营业，确保金融服务不断档；在甘肃积石山地震发生后，甘肃分行制定《关于金融服务助力抗震救灾和灾后重建的若干意见》，发放贷款助力受灾群众和企业；新疆分行在新疆乌什地震发生后，第一时间通过调度移动金融服务车、开辟金融服务绿色通道等方式，为救援单位和受灾群众提供应急金融服务。南方多地洪涝灾害期间，广东分行参与救援并助力灾后复工复产、广西分行为受灾客户提供延期还款服务、福建分行为农户办理延期还本付息业务，充分展现本行金融为民情怀和责任担当。总行参与北京市政府绿化提升工作，与北京市东城区建国门街道在总行办公楼附近形成首个政企合作“共建林”。



## 创新驱动

### 治理

本行将强化科技赋能纳入全行“十四五”规划，由董事会及其战略规划与可持续发展委员会审议。本行在高级管理层设立科技与产品创新委员会，科技与产品创新委员会下设各板块产品创新专业委员会及境外机构系统创新专业委员会，是全行信息科技建设及产品创新工作重大事项的审议机构。2024年，科技与产品创新委员会以多种形式召开会议6次，审议5项议案，听取5项报告。

### 战略

本行将数字经营作为“三大战略”之一，全面推进数字化时代下的智慧银行建设，提升人工智能创新应用水平，充分应用“数据+算法”开展产品创新，强化线上线下载信息共享、资源共享。加速推进数据层企业级宽表架构与数据工具建设，用数门槛不断降低，为金融服务提质、产品服务创新提供底层数据支撑。推进信息化建设“十四五”发展规划实施，定期评估实施成效，持续提升科技支撑和赋能水平。

### 制度建设

制定《中国农业银行产品创新管理办法》、《中国农业银行科技项目管理办法》，明确产品创新管理工作职责，完善管理机制，提升管理能力和效率。

### 组织体系

优化产品创新组织体系，设立科技与产品创新委员会及各板块产品创新专业委员会，明确各类创新主体部门、机构在创新链不同环节的职责定位，加强产品、科技项目全生命周期管理，相关机构对科技项目进行项目管控和节点审批，实现标准化管理。

### 发布“人工智能(AI)+”创新实施纲要

发布《“人工智能+”创新实施纲要》，系统性描绘人工智能与银行业务深度融合的智慧银行建设方法、策略和路径，按照“两条路径、八大领域、六个方面、三个阶段”的总体策略，部署全行AI全面建设与深度应用，推动智慧银行业务高质量发展。

#### 两条路径

依托“AI+”重点项目与典型场景，合理布局应用决策式与生成式AI。

#### 八大领域

聚焦信贷、风控、渠道、运营、投顾、营销、运维、办公，全面实现智慧银行业务高质量发展。

#### 六个方面

通过场景化牵引，围绕**业务、数据、技术、模型、安全和生态**，体系化构建深层次、宽领域、多场景的AI全局应用能力。

#### 三个阶段

以2025年底、2027年中、2029年底为时间节点逐步推进，基本建成本行应用人工智能的体系框架和应用范式，形成确定性的AI应用能力。

## 科技创新应用

### 大数据技术应用

推进云原生数据湖建设，分行数据上云工程圆满收官，进一步夯实数据基础。

### 云计算应用

持续推进云原生能力建设，基于 PaaS 部署的应用比例达到 92.3%。

### 分布式框架应用

组合支付、对公存款、个人活期与借记卡等产品应用及配套业务平台转型升级为分布式核心单轨运行，转型过程平稳平滑、客户无感。

### 网络技术应用

“端到端可视化 SRv6 网络建设”项目入选中央网信办 IPv6 技术创新和融合应用试点优秀成果。

# 92.3%

基于 PaaS 部署的应用比例达到

## 创新人才培养

本行重视培养科技创新型人才，组织开展年度优秀科技成果奖评选，重点表彰在信息化建设中做出突出贡献的单位和个人，充分调动科技人员的积极性和创造性，大力推进科技创新工作。截至 2024 年末，本行科技与数字化运行管理人员总数 27,561 人，占比 6.1%。

## 创新成果荣誉

荣获六项中国人民银行“2023 年度金融科技发展奖”。其中，分布式核心系统建设工程项目荣获一等奖，金融级数据库高可用建设项目、集团一体化信贷业务平台荣获二等奖，面向数字经营的智能化内容分发网络平台、普惠金融数字化经营体系建设荣获三等奖。

# 27,561<sup>人</sup>

科技与数字化运行管理人员总数

# 一等奖

分布式核心系统建设工程项目荣获

## 风险管理

### 产品风险合规审核

本行坚持合规优先和风险为本的理念，做好产品创新的风险合规审核，确保产品创新符合境内外法律法规、监管要求和行内各项规章制度，严守风险合规底线。

### 强化知识产权保护

本行不断丰富完善知识产权制度体系，制定《中国农业银行知识产权管理办法》，明确商标、专利、商业秘密和域名等单项知识产权管理规范。各分支机构结合境内外当地法规政策和本行实际，开展知识产权管理工作。制定《IT 知识产权管理实施细则》，建立 IT 专利申请与软件著作权管控机制，构建知识产权数据库，不断推进权利证书数字化建设。印发《中国农业银行商标管理实施细则》强化品牌创新的知识产权保护。形成《中国农业银行保密管理办法》，建立了本行较为完整的商业秘密管理规范。

报告期内，本行专利获授权数 534 件，较上年增长 126%。

## 指标与目标

编制年度科技项目计划，明确全年项目研发和资源配置工作安排，对重点项目足额配置研发资源，确保研发计划顺利推进。报告期内，本行立项科技项目 4,361 个。截至 2024 年末，本行信息科技资金投入总额 249.7 亿元，占营业收入比例 3.5%。

# 249.7<sup>亿元</sup>

信息科技资金投入总额

# 3.5%

占营业收入比例

## 科技伦理

本行积极落实国家对科技伦理的相关要求，遵循守正创新、数据安全、包容普惠、公开透明、公平竞争、风险防控等价值理念，坚持科技向善理念，将科技伦理深度融入金融服务，持续提升网络安全运营智能化水平，积极维护国家安全和金融安全，为广大客户提供安全稳定的金融服务。

# 供应链安全

截至 2024 年末，总行及境内分行的供应商履约率为 100%。

100%  
供应商履约率

## 按供应商注册地区分布的供应商数量



## 加强供应链风险管理

### 目标与计划

本行秉持诚信原则和严谨规范的管理理念，建立健全供应链风险管理体系，识别、评估、监控并有效应对各类潜在风险，提升供应链韧性。完善应急预案、优化采购策略，保障供应链安全稳定。制定年度供应链管理工作要点，全面部署重点工作，强化采购全流程供应商管理工作。

本行将持续加强市场调研和供应商考察，强化多角度供应商风险识别，提升不良行为管理主动性，加强重点供应商日常沟通。

## 应对机制及措施效果

### 健全采购制度体系

遵循国家招标采购法律法规和监管要求，构建全行采购及供应商管理体系。通过《中国农业银行集中采购平台供应商注册协议》，加强供应商和供应链产品的准入管理、使用过程管理、退出管理。明确供应商准入规则、评审标准和不良行为管理要求，实现项目审批、招标评标、履约下单等采购全流程标准化运作。

### 准入和评审环节

严格供应商选聘程序，对供应商开展资质许可、财务状况、历史业绩、人员团队等多方面审查评估，选出契合本行需求且合法合规的优质供应商。在准入环节，将存在违法失信、涉贪腐行为、已被本行禁入或有特定关联情形的供应商，明确列为招标采购禁止对象。在评审环节，严格审查供应商财务数据虚假记载等情况，对于不符合资格条件或未实质性响应采购文件要求的供应商，否决其投标或取消成交资格；支持暗标“双盲”评审，有效防范弄虚作假、围标串标风险。在业务外包采购时，开展供应商尽职调查，确保供应链前端的稳定可靠。

### 履约管理环节

构建多维度监督体系，综合运用履约监督检查、风险大数据监测、履约供应商贷款风险筛查、成交供应商签约前不良行为警示教育、内外部审计等多种途径，对成交供应商的履约行为实施全面监控。对存在不良贷款的供应商，及时展开履约风险评估，强化合同付款账户管理。

### 管理供应链的环境与社会风险

本行识别供应链每个环节的环境与社会风险。集中采购过程中，针对供应商发生违反法律法规或合同约定、违背公平竞争和诚实信用原则以及损害本行利益的不良行为，及时采取警告和禁用等措施；参与创建“金融行业供应商不良行为信息共享库”，推送不良行为供应商清单，强化供应商不良行为处置震慑效果，引导供应商守法经营，诚实履约。本行实施绿色采购、优选环保产品等情况详见“环境议题—应对气候变化—实施绿色采购”章节。

## 保障供应链安全稳定

本行严格落实供应链管理、供应链安全相关要求，在集中采购项目中，优先选择公开招标方式，向社会广泛征集供应商，鼓励更多潜在供应商参与。

在科技、运营等涉及全行生产运行重点领域的采购项目中，采用入围主备供应商或多家供应商机制，降低因单一供应商可能引发的生产中断、供应链瓶颈等风险。

持续推进自身科技能力建设，加强核心领域自主研发，提升金融科技自主性与抗风险能力，加大自主创新力度，提升供应链安全保障能力。



## 平等对待中小企业

根据本行 2024 年 6 月在国家企业信用信息公示系统中公示企业年报信息，2023 年度总行本部无逾期尚未支付中小企业款项信息。

## 消费者权益保护（产品和服务安全与质量）

本行高度重视消费者权益保护（以下简称“消保”），全面推进“全行管消保，全行为消保工作负责”格局建设，将消保融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，不断健全消保工作体制机制，从源头上优化产品、流程、服务，持续完善“民呼我为”、“接诉即办”服务机制，提升投诉管理质效，每年开展消费者权益保护培训，广泛开展“常态化、嵌入式”金融知识普及，切实保护金融消费者合法权益。

### 治理

本行董事会是消保工作的最高决策机构，下设风险管理与消费者权益保护委员会，研究消保重大问题和重要政策，督导高级管理层等履行消保职责。监事会负责对董事会、高级管理层开展消保工作履职情况进行监督。高级管理层牵头负责全行消保工作，指导建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消保管理体系，制定、审查、统筹消保工作计划、方案和任务，确保消保战略目标和政策有效执行。高级管理层下设消费者权益保护工作委员会，统一规划、统筹部署全行消保工作。总行消费者权益保护办公室是全行消保工作牵头管理部门，负责组织、协调、督促、指导总行其他部门及下级行开展消保工作。高级管理层下设科技与产品创新委员会，是全行信息科技建设及产品创新工作重大事项的审议机构，负责审议、协调和决策全行信息科技和产品创新相关的重大事项。科技与产品创新委员会办公室设在总行科技与产品管理局。

2024 年，董事会及董事会专门委员会审议年度计划和消保工作开展情况、消保内部考核情况、消保审计报告、监管投诉情况通报等。监事会听取消保年度工作计划和开展情况等重点事项汇报。高级管理层在健全消保工作机制、加强投诉管理等方面积极履职。党委会、董事会、监事会、高管层召开 31 次会议研究审议消保相关事项。科技与产品创新委员会以各种形式召开会议 6 次，审议 5 项议案，听取 5 项报告。

### 31 次

党委会、董事会、监事会、高管层召开 31 次会议研究审议消保相关事项

## 战略

将消保工作纳入全行“十四五”发展规划，推进消保工作转型升级。制定 2024 年消保工作计划，优化消保工作机制，全面推进“全行管消保、全行为消保工作负责”格局建设。

### 消保制度体系

本行持续构建完善消保制度体系，包括总括性消保制度《消费者权益保护工作管理办法》，以及《消费者权益保护工作委员会工作规则》、《消费者权益保护审查管理办法》、《消费者权益保护信息披露工作指引》、《客户信息保护管理办法》、《个人客户信息保护实施细则》、《服务合作机构管理办法》、《客户投诉管理办法》、《金融知识教育工作管理办法》等 80 个消保相关制度，涵盖消保审查、信息披露、销售适当性、可回溯管理、信息保护、合作机构管理、投诉管理、多元解纷、教育培训、应急处置、考核评价及内部审计等方面。

提升客户服务质量。制定《关于实施 2024 年农情服务工程的通知》，提出 10 项具体措施，提升网点服务质量。开展网点服务客户满意度调查，本行个人客户网点服务满意度 94.57 分，较上年提高 1.41 分。更多客户服务相关内容请详见“社会议题—普惠金融—金融服务可及性”。

### 94.57 分

个人客户网点服务满意度  
较上年提高 1.41 分▲

### 消保教育培训

每年制定年度金融知识教育宣传培训计划，常态化推进总分行消保教育培训工作，培训覆盖中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员，培训内容包括消保政策、本行消保工作体制机制、个人信息保护、金融知识教育宣传和投诉处理等内容，提升全员消保合规意识和服务水平。2024 年，面向全行所有员工开展消保培训 6,800 余次，培训员工近 114 万人次。

#### ● 消保专题培训

总行开展消保师资培训班、消保专题培训班和消保（含个人信息保护）线上专题培训，组织总行部室、一级分行消保部门负责人及业务骨干参加，累计开发、讲授消保课程 26 门，培训员工 1.7 万余人。在“农银 e 学”平台设立线上消保课程供全行员工在线学习。

#### ● 新员工培训

在 2024 年总行新员工入职培训中，专设“农行零售业务转型与消费者权益保护”课程，讲解消保工作内容和机制。在《新员工入职培训手册》中纳入消保内容，引导新员工认知理解消保工作。

#### ● 以考促学

在 2024 年度全行员工岗位资格认证考试中加入消保试题；开展消保应知应会测试，测试内容包括消保法律法规、监管规定、行内相关制度等。

## 金融知识普及

建立常态化教育宣传机制，制定《金融知识教育宣传工作管理办法》和《2024年金融知识教育宣传培训计划》，明确金融知识宣传普及和金融消费者教育的总体安排、工作目标和工作要求。将消保宣传与“五篇大文章”相结合，与群众生产生活场景、银行服务流程相结合，与为民办实事、推广便民惠民举措相结合，与自身优势相结合，与培育中国特色金融文化相结合，2024年，全行累计开展各类集中宣传活动20.6万余次，投入宣传人员近118万人次，参与营业网点2.2万余个，活动触及消费者超过22亿人次。

### 重点人群金融知识普及

**老年人群体。**针对长辈客群特点，组织开展常态化、嵌入式教育宣传，通过走进养老院、社区、服务机构、老年大学，为老年人普及养老金融知识和适老化金融服务，提升长辈客群的养老诈骗防范能力。福建分行走进养护院讲述非法集资案例，提升老年人风险防范意识。

**青少年群体。**联合政府部门、学校、社区等，组织丰富多样的活动，助力青少年树立正确金融观念。陕西分行走进西安邮电大学、西安理工大学等院校，天津分行联合南开大学，开展金融知识宣讲，普及人民币、用卡安全、合理借贷、远离校园贷等金融知识，介绍校园反诈知识和电诈典型案例，帮助师生增强风险防范意识。

**新市民群体。**升级打造2.2万余个“农情暖域·工会驿站”，为户外劳动者提供休息、饮水、充电等公益服务；联合当地警方、企业等机构，走进商圈、工地、快递站、外卖公司等，为新市民群体介绍金融惠民利民举措，普及防范电信网络诈骗和非法集资知识，助其远离非法金融活动。

20.6万余次

开展各类集中宣传活动

22亿人次

各类集中宣传活动触及消费者超过

**农民及少数民族群体。**针对革命老区、少数民族地区、边境地区、欠发达地区、东部沿海地区等不同县域特点，精准开展金融宣教，形成广覆盖、多类别、多层次的金融宣教网格。总行聚焦全国832个脱贫县，围绕反诈防非、理性投资、个人信息保护等方面，广泛开展“金融宣讲乡村行”活动。湖南分行联合湖南广播电台制作《村村响大喇叭》金融知识普及专题系列节目，覆盖全省行政村的43万个大喇叭，将金融知识送到群众身边；新疆分行联合新疆广播电视台开展“乡村大房车”活动，赴全疆20个县域，把流动的金融服务、反洗钱、反诈知识送到田间、牧场；云南分行组织开展“金融消保民族行”系列活动，让各族群众学习了解金融消保知识，提高风险防范意识。

**残障人士群体。**关注残障人士金融需求，不断优化服务设施和流程，培养员工手语和盲文交流能力，为特殊人群提供便捷的服务和丰富的产品，提升用户体验。湖北分行联合残疾人综合服务中心，为残障人士普及反诈知识；重庆分行员工用手语提示聋哑人合法合规使用银行账户，防范电信诈骗，不参与网络赌博与洗钱。

## 金融教育合作

本行秉持“金融为民”的理念，与各类机构开展深度合作，积极构建多层次、广覆盖的金融知识普及网络。总行联合中国人民大学，共建“金融知识教育宣传合作基地”。辽宁分行等8家分行加强与当地金融监督管理局合作，承办、协办“金融教育宣传月”启动仪式。吉林、江苏、广东、上海、甘肃等分行携手当地中小

学，共推青少年金融素养教育。山东分行联合新华书店集团开展宣传活动，让读者在读好书的同时获取金融知识。厦门分行与街道、社区、村居、学校、派出所等单位共建20家金融消保驿站，对6个行政区实现全覆盖，常态化开展教育宣传活动。

## 公平营销宣传

严格遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》等法律法规，落实国家金融监督管理总局《关于进一步规范金融产品广告代言活动的通知》，制定《中国农业银行品牌管理办法》《中国农业银行广告工作指引（试行）》等制度办法，适用于境内各级机构、境外分行、境外代表处，进一步明确广告管理、知识产权保护 and 风险防范等要求，广告内容要客观真实、公平公正，不得虚假、欺骗宣传，金融产品或者服务基本信息应当准确、清楚表示，显著提示风险，避免夸大事实和误导消费者。

实行统筹组织和分级分类管理。总行统筹管理全行广告工作和主品牌形象广告，子品牌牵头管理部门、业务部门等管理对应广告。总行和各分支机构对投放广告的内容、设计元素和视觉规范、画面呈现等进行审查，确保广告合规、公平、真实、健康。

本行通过线上培训和面授培训等方式，为品牌管理相关员工提供专业培训，提升工作执行力。2024年，面向总行宣传骨干、一级分行、二级分行和支行宣传工作人员，开展品牌管理专题培训；面向分行员工，开展新时期品牌管理工作解读课程培训。



## 风险管理

本行持续加强消保风险防控，优化政策流程，强化考核督导，压实消保职责，及时解决客户问题，切实提升客户体验。

### 产品服务审查

本行董事会风险管理与消费者权益保护委员会、高管层消费者权益保护工作委员会定期召开会议，听取消保工作（含产品服务消保审查）开展情况汇报，研究、审议消保工作重要事项。持续完善消保审查机制，在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、客户及业务管理等环节开展消保审查，重点关注适当性管理、产品服务信息披露、个人信息保护等领域，及时识别、提示并消除风险隐患，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。

本行及时更新消保审查要点。2024年，本行出台个人贷款、信用卡、代销私募资管产品等三类业务消保审查要点，覆盖个人金融、网络金融、个人信息保护等10类主要业务事项。制定《个人信息保护审查指引》，组织优秀消保审查意见评选，进一步统一审查尺度，提升审查工作专业性。报告期内全行开展消保审查3.3万余次，提出4万余条意见。制定《消费者权益保护信息披露工作指引》，强化消保重大事项披露管理。将消保审查纳入消保工作考评、风险管理和内部控制体系，强化消保审查约束力和权威性。每年开展消保专项审计，加大对监管重点关注领域的审计力度。

### 贷款方案变更

本行修订《中国农业银行个人信贷业务贷后管理操作规程》，明确客户贷款合同变更的适用条件、变更内容等。充分考虑极端灾害等客观因素及借款人财务状况变化等主观因素对客户还款的影响，允许符合相关制度要求的客户在双方协商一致的情况下，在其提出相关申请后，根据对其财务状况的实际影响客观开展评估，提供适宜纾困政策支持或贷款要素变更服务；针对制度允许的产品，对信用良好符合条件的客户，可提供提升授信额度等服务。允许客户在双方协商一致的情况下，对合同内如还款方式等要素进行变更。收到借款人的变更申请后，按业务变更流程要求进行审批。业务变更完成后，及时通过短信或电话告知借款人。具体包括但不限于：满足贷款客户提前还款需求，并变更剩余期限或月供降低；协商支持符合条件客户延迟还款需求。

本行在个人贷款合同中明确列示相关变更条款，告知客户享有的相关权益。支持客户通过营业网点申请变更还款要素、个人信息等。

### 债务催收管理

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

#### 债务催收政策

严格遵守国家法律法规及《商业银行信用卡业务监督管理办法》、《中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）》等监管文件要求，按照《中国农业银行个人逾期贷款催收管理操作规程》、《中国农业银行金穗信用卡贷后风险管理操作规程》，在债务催收过程中做好客户信息保密，要求催收人员不得采取故意伤害、恐吓、威胁等不正当手段进行清收。

#### 债务催收作业

催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收方式包括电话、上门催收和司法催收等，非人工催收方式包括智能语音、短信、信函催收以及其他渠道（如微银行、掌上银行等）逾期提醒等，根据实际情况开展委外催收。采用“智能+人工”方式，对即将到期、到期以及逾期客户开展差异化还款提醒服务。对即将到期的信用卡客户开展预提醒，对到期的信用卡开展及时还款提醒，对逾期60天内信用卡非风险账户开展差异化还款提醒服务。

#### 催收人员培训

定期开展催收相关人员专业培训。每年对各业务条线客户经理和贷后管理人员开展个贷风险管理培训，通过现场、远程等多种培训方式，内容涵盖规范逾期催收相关的法律法规、政策、专业知识、行为规范、以及投诉管理、个人信息保护等。对信用卡贷后催收相关员工开展催收专题培训，内容覆盖规范化管理、投诉案例分析、法务催收实务、催收系统新功能赋能、多元化纠纷解决、协商还款业务、科技外包管理等。

### 客户投诉管理

#### 投诉处理监督

本行董事会风险管理和消费者权益保护委员会定期研究监管投诉通报及监管机构对消保工作评估情况，研究分析投诉量变动趋势及原因，指导提升投诉处理质效，对管理层和消保部门投诉管理工作的全面性、及时性和有效性进行监督。

#### 投诉管理制度

本行制定《客户投诉管理办法》、《投诉处理工作指引（试行）》、《营业网点现场纠纷处置工作指引》、《金融消费纠纷调解工作指引》、《客户投诉溯源整改工作指引》、《重大投诉应急预案》等，规范消费者投诉处理管理工作，指导各级机构落实投诉管理、重大投诉、和解、多元解纷、溯源治理等多种情境投诉问题处理机制。

## 投诉处理流程

本行设立独立的内部投诉管理机构，主要职责包括制定投诉管理制度、负责投诉日常管理、指导、考核和尽职监督、开展投诉数据运行监测和统计分析等。如对本行产品或服务有任何意见、建议，可通过下表所列渠道反映。

投诉渠道	
营业网点	在中国农业银行网点现场向工作人员反映问题，或致电营业网点反映问题，或通过网点意见簿留言。
客服电话	拨打客服电话 95599 或信用卡客服电话 400669559。
掌上银行	登录中国农业银行掌上银行 APP，点击“客服”功能。
官方网站	登录中国农业银行官方网站（http://www.abchina.com.cn）点击“在线客服”功能。
微信公众账号	关注并进入“中国农业银行云客服”微信公众账号，点击“我的客服”功能。
电子邮箱	发送电子邮件至 95599@abchina.com.cn。
总行通讯地址	北京市东城区建国门内大街 69 号（邮编：100005）。

## 指标与目标

本行持续践行金融工作政治性、人民性，认真落实监管要求，坚持问题导向、目标导向，加强全量投诉主动管理，进一步完善投诉管理机制，深入推进重点领域源头治理，持续提升投诉处理质效，不断强化投诉系统支撑。2024 年，本行消费投诉数量合计 27.9 万件。各渠道投诉均妥善处理，投诉办结率 100%。

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

## 投诉处置流程

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

100%

投诉办结率

# 数据安全与客户隐私保护

## 治理

本行严格落实《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《党委（党组）网络安全工作责任制实施办法》要求，明确董事长为本行网络安全与数据安全的第一责任人，各级机构分管网络安全与数据安全的行长为直接责任人，每年向高管层报告网络安全与数据安全管理工作情况和责任落实情况。

## 战略

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

## 数据安全

### ● 数据安全管理制度体系

本行高度重视数据安全保护，建立覆盖数据全生命周期和重点应用场景的数据安全保护机制。本行制定《数据安全管理办法》，夯实数据安全责任制，配套制定通用保护、安全评估、事件应急等基础管理类规范，同步发布数据出行出境、数据分析、外部数据引入等重点专项类规范，防控重点领域数据安全风险，切实筑牢数据安全底线。

数据安全政策范围覆盖境内各级机构全部业务线及各境外机构和子公司。建立“矩阵式”数据安全管理体系，纵向实行层级负责制，横向实行条线管理制。总行各部门负责本条线数据安全管理工作，组织落实数据安全管理和保护规范。专项领域牵头部门负责在其专项领域推动落实数据安全要求。持续强化数据安全集团一体化管理，各境外机构和各子公司均已建立数据安全管理体系，设立专门机构或专人负责数据安全工作，召开覆盖境外机构、子公司的数据安全工作会议，按季度跟进工作进度。

### ● 数据分类分级管理

本行制定数据分类分级相关制度，明确分类分级原则性要求、操作流程和动态调整机制，针对不同安全级别的数据，结合数据安全保护要求，明确数据全生命周期差异化安全保护措施，统筹兼顾数据安全和数据合理使用。

### ● 数据最小化收集和留存

#### 客户信息收集

本行收集客户信息遵循合法、正当、必要、诚信原则，在限于实现处理目的的最小范围内，按照法律、行政法规要求和业务需要收集客户信息，不收集与业务或所提供业务不直接相关的信息，不采取不正当方式收集客户信息。

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

#### 客户信息使用

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

#### 客户信息留存

本行在符合法律法规和监管规定的情况下，客户信息资料在保存期满后及时销毁，尤其是个人客户信息的存储期限维持在最小必要限度内。

## 网络安全

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

# 7×24 小时

监控值班机制

## 客户隐私保护

### 制度建设

本行制定《客户信息保护管理办法》。制定适用于对公业务的《对公客户信息保护实施细则》，保护对公客户信息安全。制定《个人客户信息保护实施细则》，明确个人客户信息处理的合法、正当、必要原则，逐项规范个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等各环节，推动合同变更、制度修订、数据管控、系统改造同步治理，将个人信息保护要求贯穿到业务经营和客户服务的全流程、各环节。

#### ● 具体措施

本行严格落实《个人信息保护法》等法律和监管要求，恪守合法正当必要诚信原则、权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则，制定《隐私政策（对公版）》《隐私政策（个人版）》等个人信息处理规则，并在官网、掌上银行、柜面、超级柜台等线上线下渠道同时发布，及时按照监管规定更新版本。

本行严格执行分级授权机制，根据客户信息的重要性、敏感度及业务开展需要，合理确定工作人员、主管系统使用信息的范围、权限及程序。处理个人信息的规则通过产品或服务协议、授权书等方式向客户明示，依法取得客户的授权或同意，持续保障客户个人信息安全权。

本行尊重和保障客户在个人信息处理活动中的查阅权、更正权和删除权等权利。查阅权：客户可通过本行网点、网银、掌上银行等渠道查询、访问客户个人信息。更正权：客户可通过网银、掌上银行等渠道自行修改、更新个人信息，还可以通过本行网点、客服热线（95599）等渠道提出修改申请。删除权：客户对其个人信息享有删除权，客户通过网点、客服热线（95599）等渠道依法申请在日常业务功能所涉及的信息系统中删除本人个人信息，使其保持不可被检索、访问的状态。

开展系统适应性改造，采取加密、去标识化等安全技术措施，加强数据安全防控，提高个人信息保护的智能化管理水平。

## 第三方数据及隐私安全管理

《中国农业银行集中采购平台供应商注册协议》以及采购流程的多个环节中明确供应商在数据安全方面的责任与义务，确保数据处理过程的合规与安全，切实保障本行及本行客户的合法权益。

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

**监督第三方保护个人客户信息。**本行制定《个人客户信息保护实施细则》，明确开展外包活动、对外开展业务合作、聘请中介机构提供服务时，涉及与第三方合作处理个人客户信息的，应充分审查、评估第三方保护个人客户信息的能力，并根据法律法规和制度规定在业务合作协议或保密协议中具体明确双方在保护个人客户信息方面的职责和义务，并采取必要措施监督第三方履行上述职责和义务，还应准确记录和储存与第三方合作处理个人客户信息的情况。本行持续强化对服务提供商、第三方合作机构数据安全的监督管理，监测第三方数据处理异常或数据泄露、丢失和篡改情况，建立第三方数据安全评估审查机制，开展数据安全专项评估审查，持续完善内外部人员行为监督管理。

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

在招标文件中明确要求投标人须承担的保密义务，不得将招标获得的信息向第三方外传；在注册农银 e 采平台时，供应商须接受注册协议中的保密条款，对本行相关数据或信息承担保密义务；在电子招投标平台中引入第三方数字身份认证证书加密机制，确保电子招投标过程真实有效、抗抵赖、可追溯。



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

## 加强文化建设与培训

本行不断提升数据安全队伍建设，坚持将数据安全融入业务管理，在业务条线培训中设置专项数据安全课程，面向总分行数据安全管理人员开展专业能力培训。培训内容覆盖数据安全法律法规、行内规章制度、重点场景操作流程等，通过录制课程、专题培训、制作短视频、知识测试等方式组织开展。报告期内，开展数据安全培训 90 余场次，超 40 万员工完成了数据安全培训及专项测试。

制定《2024 年金融知识教育宣传培训计划》，培训覆盖中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员，培训内容包含个人信息保护、金融知识教育和投诉处理等。2024 年，面向全行所有员工开展消保培训（含个人信息保护）6,800 余次，培训员工近 114 万人次。持续开展个人信息保护相关法律培训，宣讲个人信息保护相关法律要求，推动基层一线或法律、消保等专业岗位工作人员提升保护客户个人信息的能力与水平。

加强劳务派遣用工及外包人员等第三方人员培训。将劳务派遣用工、外包人员等第三方人员纳入数据安全培训范围，面向第三方人员开展多种数据安全相关培训，内容覆盖数据安全管理办法基本知识、外包管理数据安全相关要求等。

40万+

员工完成了数据安全培训及专项测试

6,800 余次

面向全行所有员工开展消保培训（含个人信息保护）

114万

培训员工人次

## 风险管理

本行将数据安全纳入全面风险管理体系，按照全面风险管理要求建立数据安全风险监测、处置、报告的管理流程，有效防范和处置数据安全风险。

### 主动加强应对数据安全事件能力

开展实战演练：强化数据安全事件监测预警与应急演练。制定《数据安全事件应急预案》，明确事件分类分级标准，报告处置流程及分工、责任追究机制等。制定《数据安全应急演练方案》，报告期内模拟重点场景，开展全行数据安全应急演练。

应对数据泄露：本行重点关注办公终端数据管控，对全行超 40 万台办公终端部署终端数据防泄露系统（终端 DLP），持续开展敏感数据整治。制定办公终端数据安全管理制度，形成常态管控机制。

### 完善专项审计

本行高度重视数据安全审计。每年组织开展内部审计项目，重点关注数据安全管理体系完善性，数据采集、存储、外发等重点环节管控有效性，以及外部数据引入规范性。2024 年，本行开展网络与数据安全审计项目，促进数据安全风险防控水平不断提升。外部审计机构每年对本行信息科技治理和管理体系开展全面审计与评估，重点涵盖信息科技发展规划、信息科技风险管理、信息安全管理、信息系统开发测试管理、信息系统运行管理、信息科技外包管理、业务连续性管理等。

报告期内，本行未发生重大数据安全事件和泄露客户隐私事件。

## 目标

本行明确数据安全管理的中长期目标，贯彻落实国家和行业数据安全监管要求，建立与本行业务发展相适应的数据安全治理体系，坚持维护国家安全和本行利益，保护消费者合法权益，统筹数据安全和数据应用，保障数据的正常合理使用。一是坚持数据安全与数据开发利用并重，促进以数据为关键要素的数字经济发展；持续跟踪新兴数据开发利用和科技发展前沿动态，增强应对大数据应用与科技创新可能产生的风险能力。二是紧盯数据安全重点事项和场景领域，强化落实保护措施，运用技术手段实现管理要求的刚性约束，严防数据批量泄露风险。三是明确数据安全职责，形成工作合力，组织开展覆盖全员的数据安全教育和培训，持续提升数据安全保护意识和水平。

### 建立业务连续性容灾体系

本行建立面向业务连续性的容灾体系，主要业务全部实现灾备、重要业务全部实现全链路双活，37 家分行人工网点全部实现 4G 灾备网络建设。本行重要信息系统可用率保持在 99.99%，重要信息系统年度演练覆盖率 100%，且均具备启停、隔离、限流、回退、切换等“快处快恢”能力，容灾及应急能力均满足监管和本行业务连续性目标要求。

37家

分行人工网点全部实现 4G 灾备网络建设

99.99%

重要信息系统可用率

100%

重要信息系统年度演练覆盖率



# 员工

本行坚持人才是第一资源，通过深入实施人才强行战略，赋能员工职业发展，充分保障员工权益与福祉，切实做好员工关心关爱，与员工携手共进，实现共同发展。近三年，本行获评智联招聘“2022年度最佳雇主全国TOP100”和“2023年度最佳雇主全国TOP100”、58同城“中国2024新生代雇主《大学生最佳雇主》”。

## 治理

本行持续健全员工治理架构及管理体系建设，将干部人才队伍建设纳入全行“十四五”规划，由董事会及其战略规划与可持续发展委员会审议。董事会审议全行招聘计划、董事和高级管理人员薪酬分配方案等事项，人力资源政策与本行发展战略目标高度协同、契合匹配，持续提升人力资源配置效能，为本行高质量发展与员工职业成长提供坚实支撑。

## 战略

本行在“十四五”发展规划中明确建设高素质专业化干部队伍，完善新时代干部人才工作机制，为改革发展提供有力人才支撑。

## 聘用和待遇

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

积极贯彻落实中央稳就业工作要求，主动承担社会责任，加强重点群体就业帮扶，努力为不同学历阶段、专业背景的高校毕业生提供广泛就业空间。继续保持对三农县域地区的人力资源投入力度，吸引当地生源毕业生返乡就业。2024年，本行共招聘录用3.2万余人，劳动合同签订率100%。

持续面向全国高校广泛开展“暑期实习生计划”，为不同专业背景的学生提供深入了解银行业务、积累实践经验的平台，助力青年人才职业成长。2024年招募实习生1.2万余人。

构建制度化、规范化的薪酬体系，严格薪酬支付管理，为员工缴纳社会保险、公积金，建立补充医疗保险、企业年金。员工按照国家规定享受带薪年假，按时发放员工工资。2024年，员工社会保险覆盖率100%。

100%

劳动合同签订率

100%

员工社会保险覆盖率

## 健康和安

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

### 非薪酬福利

**巩固员工健康防线。**为深入学习贯彻党中央关于实施“健康中国”战略的决策部署，每年组织员工开展健康体检筛查重大疾病，为员工提供健康咨询、培训、讲座等健康促进服务，实现重疾险全覆盖。2024年，本行成立了健康单位建设领导机构，举办群众性文体活动共8,259场，参与人次达65.25万，重疾险赔付总金额达3.28亿元，提供心理咨询服务4.3万人次。在总行机关开展了建设“健康农行”争做“健康达人”活动。

**提升工作生活条件。**2024年，新建职工之家设施7,361个（间），其中新建独立功能区6,921个（间），包括小食堂、小阅览室、小活动室、小浴室、周转宿舍、午休室、女职工关爱室、减压室等，新建综合功能区440个；完成1,961个网点职工之家设施的升级改造。

**加强职工纾困解难。**全年共安排1.98亿元资金开展困难员工帮扶和送温暖慰问工作，其中安排502.5万元慰问因工负伤致残员工、因公死亡员工家属，覆盖人员1,005人。第一时间向福建、海南等台风、洪涝受灾地区分支机构划拨专项资金，用于购置救灾物资、慰问受灾员工等。

**保障职工疗休养权利。**本行印发《关于开展职工疗休养工作的意见》，保障员工休息疗养权利。明确职工疗休养对象为工龄1年以上的全部在岗员工，以及应优先安排的员工范围，明确职工疗休养以休息疗养与学习参观相结合的方式开展，明确疗休养时间地点范畴以及经费保障等。

### 民主管理

本行建立职工代表大会制度，切实保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。2024年，本行选举产生217名新一届职工代表大会代表，召开中国农业银行第四届职工代表大会第一次会议；大会征集并答复职工代表大会提案165件，涉及业务流程优化、员工关心关爱、内部管理和改革创新、人力资源管理等方面；职工代表大会代表审议通过本行《企业年金方案（草案）》，审议《责任追究管理办法（送审稿）》、《员工绩效工资延期支付管理办法（征求意见稿）》等6项涉及员工切身利益的制度方案，听取了经营管理工作、职工监事履职情况、负责人履职待遇等相关报告。本行关注员工意见建议，设立监督电话、电子邮箱，畅通员工信访意见反馈渠道，持续做好意见收集、核查、处理、反馈工作。

1.98亿元

全年共安排1.98亿元资金开展困难员工帮扶和送温暖慰问工作

3.28亿元

重疾险赔付总金额达

4.3万人次

提供心理咨询服务

## 职业发展与培训

### 人才强行战略

本行大力加强新时代人才队伍建设。深入贯彻落实“十四五”期间人才发展规划，持续深化人才发展体制机制改革，聚焦关键领域和重点群体，面向优秀年轻领导人员、专业人才、基层一线青年员工实施专项人才工程。

聚焦服务实体经济、乡村全面振兴和“五篇大文章”等重点领域，推进实施一系列专项人才计划，致力于培养造就引领改革发展的高层次优秀人才，培养引进急需紧缺专业人才，强化业务转型发展人才支撑和保障。

大力培养选拔优秀年轻干部，实施青年英才开发工程，2024年新选拔3,000余名青年英才入库培养。开展总分、省际、行司双向交流和地方政府挂职项目，选拔优秀青年人才赴基层实践锻炼。深入实施聚焦乡村振兴东西部行协作“双百”干部人才结对帮扶计划，注重在基层和乡村振兴一线培养锻炼使用人才。

积极推进分类分级人才库建设，通过开展专项培训、课题研究、专题调研等方式，持续加强入库人才培养，提升相关领域人才专业能力。持续加强客户经理队伍建设，着力培养造就新时代“饶才富式”客户经理。有序开展各层级专业岗位选聘，畅通人才晋升发展通道，进一步调动积极性，激发创新创造潜能。开展高级职称评审，进一步拓展高端人才专业发展空间。

### 专业岗位体系与职业发展机制

本行持续健全专业岗位体系，确保岗位设置科学合理。通过完善岗位任职资格，为员工提供清晰的职业发展路径。根据新员工不同岗位，制定有针对性的培养方案。建立管理、专业交叉晋升、有序互通的“双通道”职业发展机制，探索开展岗位晋级，为员工提供多元化的晋升机会。常态化开展专业岗位选聘，严格选聘资格条件和程序，确保选聘过程的公平、公正、公开。

### 培训机制

制定《2024年教育培训工作计划》，按照党校培训、“五篇大文章”专项培训、“产学研”专题培训、重点人员培训等类别，分类分级开展各类人才培养，培训学习基本覆盖全员，以支持员工的持续成长和职业发展，为本行战略发展提供坚实的人才支撑。

#### ● 员工岗位资格认证考试知识体系

搭建“考试大纲、考试教材、考试题库、习题集、辅导课件”五位一体的岗位资格认证考试知识体系，确保员工能够系统地学习和掌握岗位所需的知识和技能。组织开展覆盖全员的岗位资格认证考试，通过以考促学和开展持证后续教育，持续提升员工岗位适应性与匹配度。2024年，全年共有45.69万人次参加考试，员工持证率达95.9%，全行共有130.21万人次持证学员参加后续教育在岗学习。

#### ● 支持员工获取外部专业资格证书

积极支持员工获取国内外专业资格证书，鼓励员工持续学习，不断提升专业能力。本行支持员工取得的国内外职业资格认证考试达50项，涵盖经济金融、财会审计、风险合规、信息科技、专项业务、综合管理、安防准入等多个领域。

#### ● 围绕服务战略发展，开展分层分类培训

**针对中高层领导人员。**聚焦提升国际视野和战略思维，组织5期出国培训，为德国项目1期、瑞士项目2期、新加坡项目2期，培训人员105人，培养具有国际视野的中高层领导人员和关键核心领域急需紧缺人才。举办12期分级别培训，包括董事监事履职培训、审计高级管理人员培训、财会管理高级培训、境外及并表机构财会管理培训、内控合规管理能力提升培训、对公业务高级管理培训、机构业务高质量发展培训、“大财富强零售”高管培训、境外机构提升治理效能专题培训、信用管理高级管理人才培训等，提升相关领域、条线领导人员宏观视野和专业能力。

**针对一线经营管理人员。**与中国人民大学、上海交通大学、浙江大学、中山大学、西南财经大学等高校合作举办44期普惠金融专题联合培训，培训二级分行、一级支行副行长3,650人，推动普惠金融业务发展。与浙江大学合作举办3期“双百”干部专题培训，引导干部在服务乡村振兴一线充分发挥作用。

**针对优秀年轻干部。**为各业务领域储备人才，举办2期中青年干部培训班、2期金融经营管理培训班（EMT）、2期35岁副处干部领导力提升培训班、3期新提任处级领导人员培训班。与北京大学合作举办6期青年英才培训班，加大针对性、实战化培养力度，提升岗位胜任能力。通过系统培训和实践锻炼，培养年轻干部的领导力和管理能力，为本行中长期发展储备高素质后备管理人才，确保干部队伍的梯次结构更加合理。

**针对业务骨干。**举办14期香港培训班，重点培训新兴业务和专业领军人才；实行“青训·航行计划”，举办“青年骨干训练营”、“鲲鹏训练营”等培训项目，累计学习20万余人次，加强青年员工队伍建设；持续开展境外机构跟班学习交流，覆盖11家境外机构，为期2个月，强化“以干代训、训战结合”，培养储备国际化人才。针对客户经理，统筹开展760余期集中面授培训班，培训6.6万余人，实现客户经理3年轮训一遍目标。通过系统的集中培训，提升客户经理的专业知识和业务技能，增强服务客户的能力，提升客户满意度。

**其他特色培训活动。**2024年，开展新员工领航活动3,624场，帮助尽快实现从大学生到职业人的转变；全年举办女员工线上特色培训“悦淑学堂”8期，超215万人次学习观看；持续搭建岗位建功平台，开展岗位竞赛3,188场、16.5万人次参与。

### 绩效考核

本行构建科学合理的员工绩效管理体系，不断提升员工绩效水平，促进员工能力提升和职业发展。按照机构隶属关系和员工管理权限，分级分类组织实施员工绩效管理，对员工定期开展考核评价。考核评价的内容包括关键业绩（KPI）、胜任能力（KCI）等维度。考核周期结束后，将年度工作表现和绩效考核结果及时向员工沟通反馈，帮助员工提升绩效水平。考核结果主要应用于薪酬分配、晋升晋级、培训发展、评先评优等方面，推动员工与企业共同成长。





## 风险管理

本行在人员管理中，积极识别、评估并缓解与员工相关的各类风险，以提升员工的满意度和忠诚度，同时维护银行的稳定运营和良好声誉。

### 劳动争议

本行成立劳动争议调解委员会，制定《中国农业银行劳动争议调解管理办法》，建立合规有效的调解程序，为员工提供劳动争议申诉渠道。

### 员工流失情况

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

### 员工满意度调查

本行每年开展员工关心关爱工作满意度调查。2024年共收回21.5万份有效问卷，调查结果显示对关心关爱工作整体评价为“满意”的员工达九成以上。根据调查结果，制定改进措施，及时解决员工关心的问题，提升员工满意度和忠诚度。

**21.5万份**

2024年共收回有效问卷

**九成以上**

对关心关爱工作整体评价为“满意”的员工达

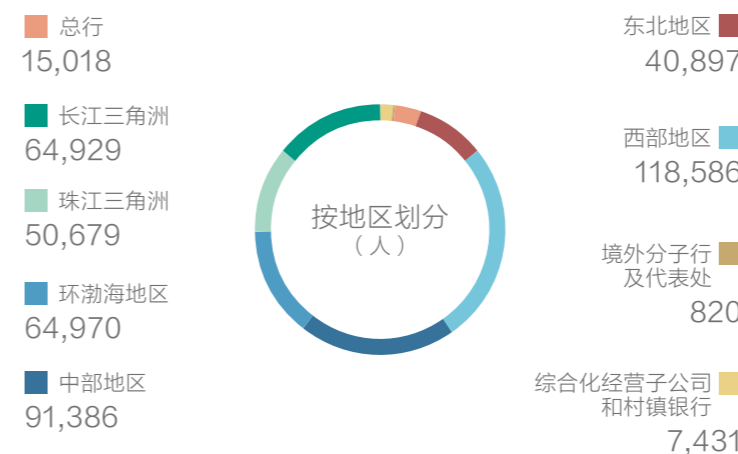
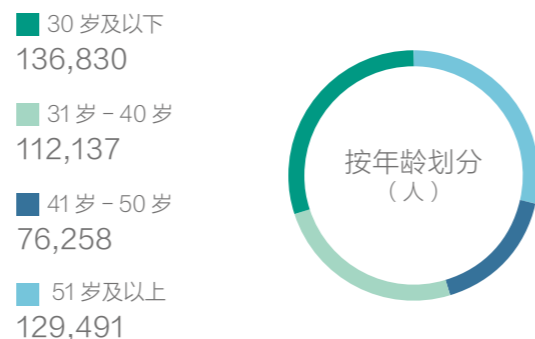
## 指标与目标

目标详见“社会议题 - 员工 - 人才强行战略”。

### 员工情况（截至2024年末）

**454,716**

在职员工总人数（人）



### 员工培训

**2.4万期**

举办培训班数

**99.26%**

员工培训覆盖率

		员工培训覆盖率 (%)	员工培训平均学时数 (学时)
按性别划分	男性	99.1	147
	女性	99.5	153
按雇员类别划分	二级分行及以上机构人员	99.1	159
	二级分行以下机构人员	99.3	147

为社会提供就业岗位	2024年
新增人员数 (人)	32,279

校园招聘录用人员性别占比	2024年
男性 (%)	46.8
女性 (%)	53.2

员工工伤及公亡	2024年
因公死亡人数 (人)	20
因公死亡比率 (%)	0.004
因工伤损失工作日数 (天)	50,647.50

员工流失	2024年
员工整体流失率 (%)	1.06



# 治理议题

- 反商业贿赂及反贪污
- 反不正当竞争



# 反商业贿赂及反贪污

## 制度建设

本行持续完善反腐败相关制度。制定《中国农业银行员工行为守则》，通过持续教育和培训，确保员工理解和遵守，提升职业道德水平和运营效率。制定《涉刑案件风险防控管理办法》，压实各级机构案防主体责任，健全案件风险全链条防控机制。制定《集中采购管理办法》、《集中采购操作规程》等相关制度和规范性文件，在业务流程中明确反贿赂、反贪污要求。制定《关联交易管理办法》、《关联交易管理实施细则》、《金融市场业务交易人员行为管理办法》等，将权力置于制度的约束之下。

## 廉洁风险防控措施

围绕重点领域，健全廉洁风险防控机制。聚焦信贷审批发放等关键领域，深入排查廉洁风险点，整治群众身边不正之风和腐败问题，深化违规吃喝、违规公务接待专项整治。

聚焦“关键少数”，加强干部员工监督管理，严格执行领导干部个人有关事项报告制度，落实交流轮岗、履职回避、兼职管理、因私出国（境）等规定，常态化规范领导干部配偶、子女及其配偶经商办企业行为，通过短信、邮件、会议等方式在重要节假日和时间节点对“关键少数”进行廉洁提示。

打造公正、廉洁、高效的集中采购管理体系，确保反贪腐政策覆盖全部集中采购项目和参与供应商。在准入环节，将供应商违法失信、涉贪腐行为、被本行禁入以及特定关联情形纳入招标采购禁止性条件。防范关联供应商串通投标行为，要求供应商签署廉洁承诺书。加强与审计监督部门沟通联动，对存在串通、行贿或输送其他不正当利益行为的供应商采取禁用措施，并向社会公示。

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



## 举报人保护

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

本行制定《中国农业银行办理群众来信工作规则》、《中国农业银行接待群众来访工作规则》、《中国农业银行信访督查督办工作规则》、《中国农业银行信访工作责任制实施细则》，厘清登记、受理、办理、督办等各环节的程序、标准、时限和责任。2024年，本行通过自查自纠、抽查督办、量化评分等方式，进一步提升信访工作标准化、规范化水平，推动从源头上解决信访问题。对检举控告类信访事项，依法依规转送有关部门妥善处理，切实维护举报人合法权益。

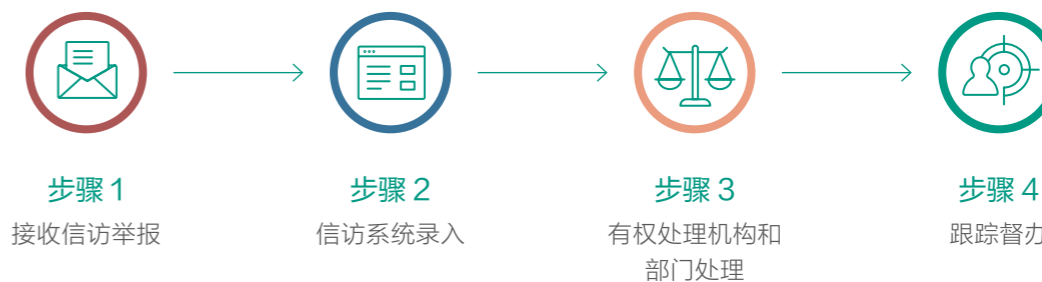
本行将信访工作纪律和保密管理作为信访培训的重要内容，明确信访事项全流程保密管理要求，强化举报工作人员保密意识和保密责任，切实做好举报人和举报事项等敏感信息保护。

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

### 举报人保护措施

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

### 举报处理流程



## 反洗钱

本行深入贯彻中央金融工作会议精神、“三反”工作部署及反洗钱监管要求，严格遵守国家反洗钱相关法律法规和中国人民银行等监管机构发布的行业指引，持续夯实全行洗钱风险管理基础。

持续优化客户尽职调查系统和客户洗钱风险评级模型，推进对特定客群尽职调查工作集约化处理，提升客户洗钱风险识别和管控能力。加强大额交易和可疑交易监测力度，持续强化可疑交易监测模型全生命周期管理，不断升级智能化工具和方法，提升可疑交易监测及时性和有效性。稳步推进洗钱风险评估体系建设，全面优化风险评估方法论和指标框架，持续积累洗钱风险评估数据，扎实开展常态化产品及渠道洗钱风险评估。

2024年，组织反洗钱培训1.3万余场，覆盖员工100万人次，涉及总行、一级分行、境外机构、综合化经营子公司，新员工以及各层级反洗钱岗位人员。内容包括反洗钱最新监管政策解读、可疑交易监测、客户尽职调查、洗钱风险防控、履职重点解析等。

## 审计监督

本行制定《领导人员经济责任审计办法》、《反洗钱工作基本规范》、《操作风险管理基本制度》等制度，强化领导人员经济责任、操作风险、员工行为及反洗钱等领域的审计监督，定期开展专项审计。在审计过程中高度关注商业道德和员工行为相关问题线索，并及时向相关部门移交移送。

本行审计工作坚持“大类机构”和“主体业务”两个覆盖，每三年实现对37家一级分行、6家综合化经营子公司、16家境外机构的审计覆盖；通过风险管理审计等综合性审计，以及反洗钱、操作风险等专项审计，实现对监管要求审计事项和主要业务板块的全覆盖。2024年，开展经济责任任中和离任审计项目56个，覆盖1个总行部门，24家境内分行、9家境外机构、2家综合化经营子公司；对2个总行部门、8家境内分行开展操作风险专项审计；对5个总行部门、9家境内分行、1家综合化经营子公司开展反洗钱专项审计；对7家境内分行开展消费者权益保护专项审计。

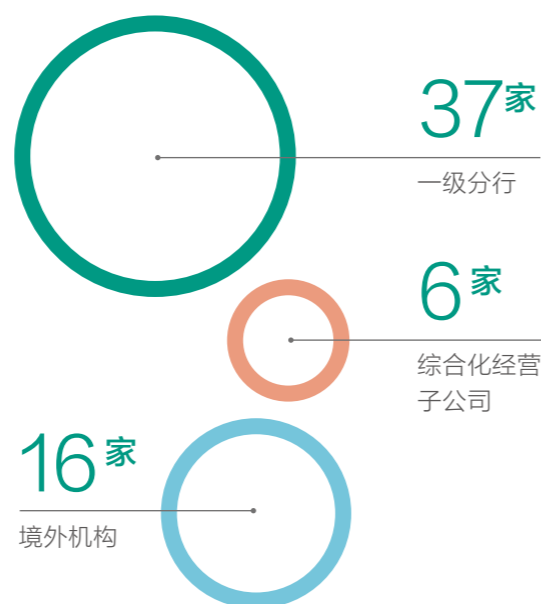
1.3万余场

组织反洗钱培训

100万人次

覆盖员工

每三年审计覆盖



## 培训和文化建设

**廉洁文化建设。**将2024年明确为廉洁文化建设“提升年”，制定实施方案，明确工作目标、活动内容和工作要求，在全行范围组织开展红色金融文化主题教育活动、征集一封廉洁家信、征集廉洁文化主题微课等系列活动。充分发挥党团群作用，把廉洁文化建设纳入党风廉政建设和反腐败工作整体布局。

**廉洁合规教育培训。**2024年，开展合规宣讲、警示教育、廉洁合规培训等9.4万次，参与员工552万人次，实现机构、董事、管理层人员、员工培训全覆盖。加强党风廉政教育，举办全面从严治党专题培训，分级分类开展分支机构党务干部培训。2024年，总行对51家直管单位1,700余名党务干部开展全面从严治党、党风廉政建设培训，穿透式培训至二级分行党委书记。组织各级机构、各条线广泛开展《员工行为守则》合规文化培训1.3万次，参与员工56万人次。在新员工培训中专设“《中国共产党纪律处分条例》解读与廉洁警示教育”、“农业银行员工行为守则和违规处理办法”课程。在《新员工入职培训手册》中汇编《银行金融机构从业人员行为管理指引》和本行《员工行为守则》、《员工违规行为处理办法》。反贪腐政策覆盖供应商，持续开展供应商监督检查和道德规范培训，要求供应商签署廉洁承诺书，及时向问题供应商发出风险提示并跟踪整改情况。

9.4万次

开展合规宣讲、警示教育、廉洁合规培训等

552万人次

参与员工

1.3万次

开展《员工行为守则》专项合规文化培训

56万人次

参与员工

注：关于贪污诉讼案件数目等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

## 反不正当竞争

本行制定《品牌管理办法》、《广告工作指引（试行）》，明确广告管理、知识产权保护和风险防范要求，确保广告内容客观真实、公平公正，防止虚假和欺骗宣传，特别强调准确、清楚地展示金融产品或服务的基本信息并显著提示风险，避免夸大事实和误导消费者，以最大限度维护消费者合法权益。

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

# 荣誉奖项

## 综合

颁奖机构	荣誉奖项
中国上市公司协会	2024 年上市公司可持续发展最佳实践案例 《中国式现代化进程中的商业银行可持续发展研究》荣获中国上市公司协会 2023 年度重点研究成果
中国银行业协会	中国银行业发展研究优秀成果奖
中央广播电视总台、 中国企业改革与发展研究会	ESG 榜样示范基地 2024 年度 ESG 卓越实践单位
中央广播电视总台联合国务院国资委、 全国工商联、中国社科院经济研究所、 中国企业改革与发展研究会	中国 ESG 上市公司金融业先锋 30
中央广播电视总台	金融赋能高质量发展年度榜样
人民日报	金融高质量发展案例
Brand Finance	2024 年全球“零售银行品牌价值排行榜”榜首
《中国银行保险报》	本行 ESG 表现为 AAAA 等级，并被评为“银行 ESG 综合表现 TOP20” ESG 品牌建设案例
《财经》杂志	可持续发展效益奖
《财富》杂志	中国 ESG 影响力榜单
《零售银行》杂志	最佳零售银行奖
《每日经济新闻》	第 15 届金鼎奖“年度卓越零售银行”奖
南方周末	年度 ESG 竞争力企业
财联社	ESG 金融年度大奖
人民网财经研究院	2024 建设金融强国创新实践
中国资产证券化论坛	银行间市场企业资产证券化年度嘉勉十佳项目 银行间市场企业资产证券化年度嘉勉新锐项目
金融界	“金智奖”杰出零售银行奖
财视中国	资产证券化介甫奖之优秀收费收益权 ABN 产品奖

## 环境

颁奖机构	荣誉奖项
中国银行业协会	“绿色银行评价先进单位”
北京市卫生健康委、北京市全民 健康生活方式行动办公室	北京市全民健康生活方式行动健康单位
首都城市环境建设管理委员会	首都城市环境建设管理样板单位
国际金融论坛 (IFF)	全球绿色金融奖 - 年度奖
南方周末	年度双碳行动力企业 绿色金融榜之银行榜 TOP1
《华夏时报》	2024 年度赋能绿色产业优秀金融机构
《当代金融家》杂志主办、 中国资产证券化百人会论坛承办	“当金杯”2023 年度中国资产证券化行业评选最佳资产证券化服务双碳目标奖
财联社	绿水金山奖
中国国际服务贸易交易会	绿色发展服务示范案例
绿色金融 60 人论坛 (GF60)	2024 年度 GF60 绿色金融·最佳金融机构
粤港澳大湾区绿色金融联盟	香港分行荣获优秀案例先锋奖
香港品质保证局	杰出绿色和可持续债券牵头经办行 杰出绿色和可持续贷款发行机构 杰出绿色和可持续债券发行机构
中诚信绿金国际有限公司 (CCXGFI)与香港 ESG 报告大奖 (HERA) 联合主办	CCXGFI × HERA 杰出可持续金融结构顾问奖

## 社会

颁奖机构	荣誉奖项
中国人民银行	金融科技发展奖
国家发展和改革委员会	全国消费帮扶助力乡村振兴典型案例
农业农村部	金融支农十大模式案例
中国国际减贫中心、中国互联网新闻中心、世界银行、联合国粮食及农业组织	全球最佳减贫案例
中国企业改革与发展研究会、责任云研究院	责任品牌奖
经济观察报	2024 卓越金融企业 年度卓越普惠金融银行
《上海证券报》	年度社会责任企业
《华夏时报》	年度十大华夏公益影响力企业
《财资》杂志 (“The Asset”)	中国离岸最佳可持续发展挂钩贷款 (医疗行业) “最佳数字化财富管理用户体验” 奖
《当代金融家》杂志主办、中国资产证券化百人会论坛承办	“当金杯” 2023 年度中国资产证券化行业评选最佳资产证券化服务乡村振兴奖
南方周末	年度杰出责任企业 2024 新金融竞争力榜 普惠金融榜之银行榜 TOP1
银行家	2024 银行家年度普惠金融服务创新优秀案例
新华网、上海金融与发展实验室	《负责任金融蓝皮书 (2023)》案例
中国网	2024 年度“中国鼎” 金融业消保优秀案例
和讯网	社会责任先锋银行

## 社会

颁奖机构	荣誉奖项
新浪财经	年度最佳消保责任银行
	金融消保优秀机构
	信用卡消保优秀案例获奖机构
	便民适老服务优秀案例获奖机构
	保险业赔付优秀案例获奖机构
	“2024 年金融 315 投诉红黑榜” 红榜榜首
中国金融传媒	数字金融创新案例
澎湃新闻	澎湃新闻科技金融优质银行奖
58 同城	中国 2024 新生代雇主《大学生最佳雇主》
南方财经全媒体集团 21 世纪金融研究院	全国普惠金融典型案例 (2024)

## 治理

颁奖机构	荣誉奖项
上海证券交易所	上海证券交易所信息披露年度工作评价获最高等级 “A”
中国上市公司协会	2024 年上市公司董事会最佳实践
	上市公司 2023 年报业绩说明会最佳实践
中国公司治理 50 人论坛	2024 年度中国上市公司中小投资者权益保护 TOP100 奖项
新浪财经	反洗钱活动优秀案例获奖机构

# ESG 数据表

(本报告所载财务数据和指标按照中国会计准则编制，以人民币标价。)

指标名称	单位	2024
<b>经济绩效指标</b>		
总资产	亿元	432,381.35
发放贷款和垫款总额	亿元	249,061.87
不良贷款率	%	1.30
资本充足率	%	18.19
净利润	亿元	2,826.71
平均总资产回报率	%	0.68
加权平均净资产收益率	%	10.46
纳税总额	亿元	1,182.40
股东权益	亿元	30,972.73
股东分红	亿元	846.61
每股社会贡献值	元	3.53

附注：

- 总资产（亿元）：总资产为截至报告期末集团合并财务报表总资产账面价值。
- 发放贷款和垫款总额（亿元）：发放贷款和垫款总额为截至报告期末集团合并财务报表发放贷款和垫款原值金额。
- 不良贷款率（%）：不良贷款率为不良贷款余额（不含应计利息）除以发放贷款和垫款总额（不含应计利息）。
- 资本充足率（%）：资本充足率根据《商业银行资本管理办法》等相关规定计算。
- 净利润（亿元）：净利润为年度集团合并利润表净利润金额。
- 平均总资产回报率（%）：平均总资产回报率为净利润除以期初和期末资产总额的平均值。
- 加权平均净资产收益率（%）：加权平均净资产收益率根据证监会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第9号 - 净资产收益率和每股收益的计算及披露》（2010年修订）的规定计算。
- 纳税总额（亿元）：纳税总额为本集团全年实际交纳的企业所得税、增值税以及其他税金的合计数。
- 股东权益（亿元）：股东权益为截至报告期末合并财务报表股东权益合计金额。
- 股东分红（亿元）：股东分红为年度普通股股东分红情况（含税）。
- 每股社会贡献值（元）：每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税总额 + 职工薪酬福利 + 利息支出 + 对外捐赠金额) / 股本。

指标名称	单位	2024
<b>环境绩效指标</b>		
<b>温室气体排放</b>		
温室气体排放量（范围一 + 范围二）	公吨二氧化碳当量	2,138,909.92
人均温室气体排放量（范围一 + 范围二）	公吨二氧化碳当量 / 人	4.61
范围一温室气体排放量	公吨二氧化碳当量	165,275.90
固定源排放	公吨二氧化碳当量	80,557.61
移动源排放	公吨二氧化碳当量	84,718.29
范围二温室气体排放量	公吨二氧化碳当量	1,973,634.02
范围三温室气体排放量	公吨二氧化碳当量	4,049.06
城市用水排放	公吨二氧化碳当量	4,049.06
<b>绿色金融</b>		
绿色信贷业务余额	万亿元	4.97
折合年节约标准煤	万吨	6,199
折合年减排二氧化碳当量	万吨	14,833
折合年节水	万吨	16,429
折合年减排氮氧化物	万吨	223
折合年减排二氧化硫	万吨	340
折合年减排化学需氧量	万吨	23
折合年减排氨氮	万吨	3
自营绿色债券投资余额	亿元	1,656
承销绿色债券（含碳中和债）份额	亿元	324

- 温室气体范围一、范围二和范围三核算方法和口径见本报告“应对气候变化 - 气候相关指标与目标”。
- 绿色信贷业务余额（万亿元）：绿色信贷业务余额按照金融监管总局2020年制定的绿色融资口径统计。
- 自营绿色债券投资余额（亿元）：自营绿色债券投资余额是指金融监管总局口径下自营非金融机构绿色债券投资余额及自营金融机构绿色债券投资余额。
- 承销绿色债券（含碳中和债）份额（亿元）：承销绿色债券（含碳中和债）份额指本行承销的将所得资金专门用于符合《绿色债券支持项目目录（2021年版）》要求的项目或为这些项目进行再融资的债券的承销份额。

指标名称	单位	2024
大气污染物		
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
颗粒物排放量	千克	71.95
废弃物		
有害废弃物总量	吨	164.88
废弃硒鼓墨盒	吨	24.90
废弃铅酸蓄电池	吨	106.68
废弃日光灯	吨	33.30
无害废弃物总量	吨	591.21
微机（主机）报废量	吨	61.58
显示器报废量	吨	18.00
笔记本电脑报废量	吨	7.42
打印机报废量	吨	39.03
服务器报废量	吨	24.52
废弃干电池	吨	3.15
办公用纸	吨	437.51

16. 氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、颗粒物排放量（千克）：氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、颗粒物排放量为本行根据《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》国五计算，其中排放物根据公务用车行驶里程（公里）及公务用车汽油消耗总量（升）计算得出。机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。
17. 有害废弃物包括废弃硒鼓墨盒、废弃铅酸蓄电池、废弃日光灯，机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。
18. 无害废弃物包括报废微机（主机）、报废显示器、报废笔记本电脑、报废打印机、报废服务器、废弃干电池、办公用纸，机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。

指标名称	单位	2024
资源使用		
综合能源消耗量	吨标准煤	541,519.14
人均综合能源消耗量	吨标准煤 / 人	1.17
直接能源消耗总量	吨标准煤	82,965.78
人均直接能源消耗量	吨标准煤 / 人	0.18
天然气	立方米	24,962,601.52
汽油	升	38,291,601.03
柴油	升	1,422,447.05
液化石油气	吨	790.82
燃煤	吨	7,648.86
间接能源消耗总量	吨标准煤	458,553.36
人均间接能源消耗量	吨标准煤 / 人	0.99
电力	兆瓦时	3,084,408.409
外购热力	百万千焦	2,329,412.90
耗水总量	吨	31,146,613.64
人均耗水总量	吨 / 人	67.15

19. 综合能源消耗量（吨标准煤）：本行主要能源使用主要为天然气、液化石油气、汽油、柴油、外购电力和外购热力。综合能源消耗量 = 天然气用量 \* 折标准煤系数 + 汽油用量 \* 折标准煤系数 + 柴油用量 \* 折标准煤系数 + 电力用量 \* 折标准煤系数 + 热力（如蒸汽）用量 \* 折标准煤系数 + 其他类型能源用量（折算为标准煤）。电力、汽油、柴油消耗统计范围包括移动源消耗及固定源消耗。能源消耗数据根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》提供的转换因子进行计算。统计范围为集团口径，人均数据基于各机构碳盘查时点实际发薪人数进行测算。
20. 耗水总量（吨）：统计范围为集团口径的城市用水，人均数据基于各机构碳盘查时点实际发薪人数进行测算。



指标名称	单位	2024
<b>社会绩效指标</b>		
<b>员工情况</b>		
员工总人数	人	454,716
按性别划分		
男性员工	人	243,815
女性员工	人	210,901
按年龄组别划分		
30岁及以下	人	136,830
31岁-40岁	人	112,137
41岁-50岁	人	76,258
51岁及以上	人	129,491
按地区划分		
总行	人	15,018
长江三角洲	人	64,929
珠江三角洲	人	50,679
环渤海地区	人	64,970
中部地区	人	91,386
东北地区	人	40,897
西部地区	人	118,586
境外分子行及代表处	人	820
综合化经营子公司和村镇银行	人	7,431

21. 员工总人数(人): 员工总人数指本集团范围内签有劳动合同的员工总人数, 包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行, 不包括劳务派遣用工。
22. 按性别划分员工人数(人): 男性员工人数是指截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的男性正式员工; 女性员工人数是指截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的女性正式员工。性别信息以员工的官方身份证明为基础。
23. 按年龄组别划分员工人数(人): 截至报告期末全行范围内与本行签订正式合同的正式员工中的各年龄类别员工人数。年龄信息以员工的官方身份证明为基础。

指标名称	单位	2024
按学历划分		
博士学位	人	634
硕士学历	人	47,926
本科学历	人	296,976
本科以下学历	人	109,180
校园招聘录用人员性别占比		
男性	%	46.8
女性	%	53.2
<b>员工流失</b>		
员工整体流失率	%	1.06
<b>员工工伤及公亡</b>		
因公死亡人数	人	20
因公死亡比率	%	0.004
因工伤损失工作日数	天	50,647.50
<b>员工培训</b>		
员工培训覆盖率	%	99.26
按性别划分		
男性员工	%	99.1
女性员工	%	99.5

24. 校园招聘录用人员性别占比(%): 校园招聘录用人员男性(女性)占比 = 当年校园招聘录用男性(女性)员工数 / 当年校园招聘录用总人数。
25. 员工整体流失率(%): 员工整体流失率 = 当年主动离职(辞职)的员工数 / 上年末员工数(正式合同)。其中, 当年主动离职(辞职)的员工指集团范围内签有劳动合同的主动离职(辞职)员工总人数, 包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行的全部主动离职(辞职)的员工。
26. 因公死亡人数(人): 本行境内机构范围内, 按照国家和各地政府有关法规政策认定的因工死亡人数。
27. 因工伤损失工作日数(天): 本行境内机构范围内, 按照国家和各地政府有关法规政策认定的因工伤损失工作日数。
28. 员工培训覆盖率(%): 各级干部员工实际参加脱产培训和网上学习的人数 / 各级各类在岗干部员工人数。

指标名称	单位	2024
按雇员类别划分		
二级分行及以上机构人员	%	99.1
二级分行以下机构人员	%	99.3
按性别划分员工培训平均学时数		
男性员工	学时	147
女性员工	学时	153
按雇员类别划分员工培训平均学时数		
二级分行及以上机构人员	学时	159
二级分行以下机构人员	学时	147
供应链管理		
供应商总数	个	13,491
按供应商注册地区划分		
长江三角洲	个	2,038
珠江三角洲	个	1,802
环渤海地区	个	2,890
中部地区	个	2,367
西部地区	个	3,511
东北地区	个	873
境外及其他	个	10

29. 供应商总数 (个): 总行及境内分行 2024 年度履约供应商数量。

30. 按地区划分供应商数量 (个): 对总行及境内分行 2024 年度履约供应商进行地区划分。根据供应商注册地进行分类, 分别统计注册在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区、中部地区、西部地区、东北地区、境外及其他的供应商数量。

指标名称	单位	2024
消费者权益保护		
消费投诉数量	万件	27.9
投诉办结率	%	100
服务渠道建设		
境内营业网点数量	万个	2.26
县域营业网点数量	万个	1.27
个人掌上银行注册客户数	亿户	5.61
个人掌上银行月活跃客户数量	亿户	2.50
离行式自助银行数量	万个	0.39
现金类自助设备总数	万台	5.28
设置轮椅坡道营业网点数量	万个	1.9
“农情暖域” 网点数量	万个	2.2

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

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

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

34. 县域营业网点数量 (万个): 截至报告期末本行在三农金融事业部下的全国 2,003 个建制县、县级市全辖 (含县城和下辖乡镇) 的 2,048 个一级支行及其下辖营业网点 (指有独立营业执照的二级支行、办事处、分理处、储蓄所) 以及设于县域的 21 个二级分行营业部。

35. 离行式自助银行数量 (万个): 截至报告期末本行在中国大陆境内范围的独立于人工营业网点之外的自助网点数量。参考《银行营业网点服务基本要求》(GB/T 32320-2015), 《自助银行网点服务要求》(GB/T 41461-2022)。

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

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

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

指标名称	单位	2024
<b>乡村振兴</b>		
县域贷款余额	万亿元	9.85
“惠农 e 贷”余额	亿元	14,940
粮食和重要农产品保供相关领域贷款	亿元	10,024
乡村产业贷款余额	万亿元	2.23
乡村建设贷款余额	万亿元	2.25
832 个脱贫县贷款余额	万亿元	2.27
160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额	亿元	4,366
“农银惠农云”平台覆盖县（区）数量	个	2,657
“农银惠农云”平台入驻机构数量	万个	26.4
<b>普惠金融</b>		
普惠金融贷款余额	万亿元	4.66
普惠型小微企业贷款余额	万亿元	3.23

39. 县域贷款余额（万亿元）：中国农业银行股份有限公司通过三农金融事业部所有经营机构发放的贷款和垫款总额。
40. “惠农 e 贷”余额（亿元）：“惠农 e 贷”是农业银行采取线上线下相结合方式为广大农民量身打造的农户贷款品牌，具体包括通过移动作业设备受理的“惠农 e 贷”（白名单）、“惠农 e 贷”（抵押）、农户小额贷款、农村个人生产经营贷款、农民购建房贷款等，以及客户通过互联网全自助办理的惠农网贷。
41. 832 个脱贫县贷款余额（万亿元）：中国农业银行股份有限公司通过位于国家 832 个脱贫县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。
42. 160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额（亿元）：中国农业银行股份有限公司通过位于 160 个国家乡村振兴重点帮扶县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。
43. “农银惠农云”平台覆盖县（区）数量（个）：中国农业银行股份有限公司“农银惠农云”平台客户所在地涉及的县（区）数量。
44. “农银惠农云”平台入驻机构数量（万个）：注册成为中国农业银行股份有限公司“农银惠农云”平台客户，使用云平台相关服务功能的机构数量。
45. 普惠金融贷款余额（万亿元）：央行口径普惠金融领域贷款包括单户授信小于 1,000 万元的小微型企业贷款、个体工商户经营性贷款、小微企业主经营性贷款、农户生产经营贷款、建档立卡贫困人口消费贷款、创业担保贷款和助学贷款。
46. 普惠型小微企业贷款余额（万亿元）：根据《中国银保监会办公厅关于 2023 年加力提升小微企业金融服务质量的通知》（银保监办发〔2023〕42 号），监管口径普惠型小微企业贷款指单户授信总额 1,000 万元及以下的小微企业法人贷款，以及单户授信总额 1,000 万元及以下的个体工商户、小微企业主经营性贷款，普惠型小微企业贷款不含票据贴现及转贴现业务数据。

指标名称	单位	2024
<b>公益慈善活动</b>		
对外捐赠	万元	11,689
青年志愿者人数	万人	6.3
青年志愿者队伍数	支	3,751
累计公益活动服务时长	万小时	13.2
志愿活动次数	万次	1.2
<b>创新驱动</b>		
信息科技资金投入总额	亿元	249.7
信息科技资金投入总额占营业收入比例	%	3.5
科技与数字化运行管理人员总数	人	27,561
科技与数字化运行管理人员占总人数比例	%	6.1
报告期内专利获授权数	个	534

47. 对外捐赠（万元）：对外捐赠金额为本行境内分行对外（仅限向境内）捐赠的公益性捐赠总额（不包括员工捐款）。公益性捐赠是指用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。
48. 青年志愿者人数（万人）、青年志愿者队伍数（支）、累计公益活动服务时长（万小时）和志愿活动次数（万次）统计口径包括 37 家一级分行、3 所研修院、6 家已设立团组织的子公司、总行机关、上海管理部、研发中心、远程银行中心。
49. 报告期内专利获授权数（个）：根据《中华人民共和国专利法》第三条规定“国务院专利行政部门负责管理全国的专利工作；统一受理和审查专利申请，依法授予专利权。”报告期内专利获授权数指本年度本行由国务院专利行政部门授予专利权的件数。

# 对标索引表

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

披露要求	位置
应对气候变化	P24-47
污染物排放	P48
废弃物处理	P49
生态系统和生物多样性保护	P50-51
环境合规管理	P51
能源利用	P52-53
水资源利用	P53
循环经济	P53
乡村振兴	P56-63
社会贡献	P69-72
创新驱动	P73-75
科技伦理	P75
供应链安全	P76-77
平等对待中小企业	P78
产品和服务安全与质量	P78-84
数据安全与客户隐私保护	P85-89
员工	P90-95
尽职调查	P12-13
利益相关方沟通	P12-13
反商业贿赂及反贪污	P98-101
反不正当竞争	P101

## 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	位置	
<b>C 部分：「不遵守就解释」条文</b>		
<b>A. 环境</b>		
层面 A1： 排放物	一般披露 有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 有害废弃物指国家规例所界定者。	P42-49
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P42-48、P107、P108
	关键绩效指标 A1.3 所产生有害危险废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（例如，如以每产量单位、每项设施计算）。	P49、P108
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P49、P108
	关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P48
	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P49
层面 A2： 资源使用	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	P52-53
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P52-53、P109
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P53、P109
	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P52-53
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P53
层面 A3： 环境与自然资源	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P24-53
	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境和天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P24-53

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 位置

B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1 : 就业	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P90-95
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P94-95
	B1.2 按性别、年龄组及地区划分的雇员流失比率。	P95
层面 B2 : 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P91
	关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P95
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P95
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P90-94
层面 B3 : 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	P92-93
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P94-95
	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P94-95
层面 B4 : 劳工标准	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P90
	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P90
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P90-94

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 位置

营运惯例		
	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	P32-33、P76-77
层面 B5 : 供应链管理	关键绩效指标 B5.1 按地理区域划分的供应商数目。	P76、P112
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。	P76-77、P98
	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P76-77
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P32-33
层面 B6 : 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P78-89
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P82-84
	关键绩效指标 B6.3 描述维护及保障知识产权有关的惯例。	P75、P81、P101
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品召回程序。	不适用
层面 B7 : 反贪污	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保证及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P85-89
	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P98-101
	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P101
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P98-101
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P101

## 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》索引

使用的GRI GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
GRI 1: 基础 2021	2-1 组织详细情况	P2
	2-2 纳入可持续发展报告的实体	见报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	见报告编制说明
	2-4 信息重述	见报告编制说明
	2-5 外部鉴证	P122-123
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P2-3
	2-7 员工	P90-95
	2-8 员工之外的工作者	P90-95
	2-9 管治架构和组成	P16-21
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P18
	2-11 最高管治机构的主席	见年报
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P16-21
	2-13 为管理影响的责任授权	P16-21
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P16-21
	2-15 利益冲突	见年报
	2-16 重要关切问题的沟通	P12-13
	2-17 最高管治机构的共同知识	P18-21
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P18-21
	2-19 薪酬政策	P90
	2-20 确定薪酬的程序	见年报
	2-21 年度总薪酬比率	见年报
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P16
	2-23 政策承诺	P98-101
	2-24 融合政策承诺	P36-37、P76-77
	2-25 补救负面影响的程序	P83-84
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P12-13
	2-27 遵守法律法规	P98-101
	2-28 协会的成员资格	P102-105
	2-29 利益相关方参与的方法	P12-13
	2-30 集体谈判协议	P12-13
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P10-11
	3-2 实质性议题的清单	P14-15
	3-3 实质性议题管理	P10-15

### 主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

### 位置

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	位置
社区	
一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P56-72
层面 B8 : 社区投资	
关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P30-34、P56-63、P69-72
关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P56-72
<b>D 部分：气候相关披露</b>	
(I) 管治	P24-25
(II) 策略	P26-35
气候相关风险和机遇	P27-28
业务模式和价值链	P29
策略和决策	P29
财务状况、财务表现及现金流量	P35
气候韧性	P39-40
(III) 风险管理	P36-40
(IV) 指标及目标	P41-45
温室气体排放	P42-45
气候相关转型风险	P27
气候相关物理风险	P27
气候相关机遇	P28
资本运用	P30-31、P35
内部碳定价	/
薪酬	P25
行业指标	P41-45
气候相关目标	P41-45

# 第三方鉴证报告

## 有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500111 号

致中国农业银行股份有限公司董事会：

关于中国农业银行股份有限公司《2024 年度可持续发展报告》选定信息的报告。

### 一、结论

我们对中国农业银行股份有限公司（以下简称“农业银行”）《2024 年度可持续发展报告》中 2024 年度的以下信息（以下简称“需鉴证的可持续发展信息”）执行了有限保证的鉴证业务：

#### 经济绩效指标

- 总资产（亿元）
- 发放贷款和垫款总额（亿元）
- 不良贷款率（%）
- 资本充足率（%）
- 净利润（亿元）
- 平均总资产回报率（%）
- 加权平均净资产收益率（%）
- 纳税总额（亿元）
- 股东权益（亿元）
- 股东分红（亿元）
- 每股社会贡献值（元）

#### 环境绩效指标

- 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）
- 颗粒物排放量（千克）
- 有害废弃物总量（吨）
- 废弃硒鼓墨盒（吨）
- 废弃铅酸蓄电池（吨）
- 废弃日光灯（吨）
- 无害废弃物总量（吨）
- 微机（主机）报废量（吨）
- 显示器报废量（吨）
- 笔记本电脑报废量（吨）
- 打印机报废量（吨）
- 服务器报废量（吨）
- 废弃干电池（吨）
- 办公用纸（吨）

- 绿色信贷业务余额（万亿元）
- 自营绿色债券投资余额（亿元）
- 承销绿色债券（含碳中和债）份额（亿元）

#### 社会绩效指标

- 员工总人数（人）
- 按性别划分员工人数（人）
- 按年龄组别划分员工人数（人）
- 校园招聘录用人员性别占比（%）
- 员工整体流失率（%）
- 因公死亡人数（人）
- 因工伤损失工作日数（天）
- 员工培训覆盖率（%）
- 供应商总数（个）
- 按地区划分供应商数量（个）
- 消费投诉数量（万件）
- 投诉办结率（%）
- 境内营业网点数量（万个）
- 县域营业网点数量（万个）
- 离行式自助银行数量（万个）
- 现金类自助设备总数（万台）
- 设置轮椅坡道营业网点数量（万个）
- “农情暖域”网点数量（万个）
- 县域贷款余额（万亿元）
- “惠农 e 贷”余额（亿元）
- 832 个脱贫县贷款余额（万亿元）
- 160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额（亿元）
- “农银惠农云”平台覆盖县（区）数量（个）
- “农银惠农云”平台入驻机构数量（万个）
- 普惠金融领域贷款余额（万亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（万亿元）
- 对外捐赠（万元）

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信农业银行《2024 年度可持续发展报告》的需鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照《附录：可持续发展信息编制基础》（“编制基础”）所列标准编制。

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

### 二、形成结论的基础

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

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

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

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

### 三、使用限制

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

### 四、对需鉴证的可持续发展信息的责任

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

### 五、编制需鉴证的可持续发展信息的固有限制

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

### 六、注册会计师的责任

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

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

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

- 对农业银行参与提供《2024 年度可持续发展报告》可持续发展信息的相关部门进行访谈；了解需鉴证的可持续发展信息的收集、汇总、复核和报告流程；
- 对《2024 年度可持续发展报告》需鉴证的可持续发展信息实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 对《2024 年度可持续发展报告》需鉴证的可持续发展信息获取基础数据，抽样检查数据的准确性；
- 重新计算；
- 其他我们认为有必要的程序。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。



中国北京  
二〇二五年三月二十八日

## 附录：可持续发展信息编制基础

**总资产（亿元）：**总资产为截至报告期末集团合并财务报表总资产账面价值。

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

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

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

**净利润（亿元）：**净利润为年度集团合并利润表净利润金额。

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

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

**纳税总额（亿元）：**纳税总额为本集团全年实际交纳的企业所得税、增值税以及其他税金的合计数。

**股东权益（亿元）：**股东权益为截至报告期末合并财务报表股东权益合计金额。

**股东分红（亿元）：**股东分红为年度普通股股东分红情况（含税）。

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

**绿色信贷业务余额（万亿元）：**绿色信贷业务余额按照金融监管总局 2020 年制定的绿色融资口径统计。

**自营绿色债券投资余额（亿元）：**自营绿色债券投资余额是指金融监管总局口径下自营非金融机构绿色债券投资余额及自营金融机构绿色债券投资余额。

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

**氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、颗粒物排放量（千克）：**氮氧化物排放量、二氧化硫排放量、一氧化碳排放量、颗粒物排放量为本行根据《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》国五计算，其中排放物根据公务用车行驶里程（公里）及公务用车汽油消耗总量（升）计算得出。机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。

**有害废弃物总量、废弃硒鼓墨盒、废弃铅酸蓄电池、废弃日光灯（吨）：**有害废弃物总量为本行根据香港联合交易所《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》《国家危险废物名录》统计的有害废弃物总量，包括废弃硒鼓墨盒、废弃铅酸蓄电池和废弃日光灯。机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。

**无害废弃物总量、微机（主机）报废量、显示器报废量、笔记本电脑报废量、打印机报废量、服务器报废量、废弃干电池、办公用纸（吨）：**无害废弃物总量，包括报废微机（主机）、报废显示器、报废笔记本电脑、报废打印机、报废服务器、废弃干电池和办公用纸。机构范围覆盖总行、境内 37 家一级分行本部、本级机构、境内子公司。

**员工总人数（人）：**员工总人数指本集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行，不包括劳务派遣用工。

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

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

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

**员工整体流失率（%）：**员工整体流失率 = 当年主动离职（辞职）的员工数 / 上年末员工数（正式合同）。其中，当年主动离职（辞职）的员工指中国农业银行股份有限公司集团范围内签有劳动合同的主动离职（辞职）员工总人数，包括境内机构、境外分子行及代表处和综合化经营子公司及村镇银行的全部主动离职（辞职）的员工。

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

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

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

**供应商总数（个）：**指总行及境内分行 2024 年度履约供应商数量。

**按地区划分供应商数量（个）：**对总行及境内分行 2024 年度履约供应商进行地区划分。根据供应商注册地进行分类，分别统计注册在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区、中部地区、西部地区、东北地区、境外及其他的供应商数量。

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

**投诉办结率（%）：**投诉办结率 = 各渠道已办结投诉量 ÷ 各渠道投诉总量 x 100%。

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

**县域营业网点数量（万个）：**截至报告期末本行在三农金融事业部下的全国 2,003 个建制县、县级市全辖（含县城和下辖乡镇）的 2,048 个一级支行及其下辖营业网点（指有独立营业执照的二级支行、办事处、分理处、储蓄所）以及设于县域的 21 个二级分行营业部。

**离行式自助银行数量（万个）：**截至报告期末本行在中国大陆境内范围的独立于人工营业网点之外的自助网点数量。参考《银行营业网点服务基本要求》（GB/T 32320-2015），《自助银行网点服务要求》（GB/T 41461-2022）。

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

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



## 温室气体排放及能源与资源消耗数据第三方声明

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

**县域贷款余额（万亿元）：**中国农业银行股份有限公司通过三农金融事业部所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

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

**832个脱贫县贷款余额（万亿元）：**中国农业银行股份有限公司通过位于国家832个脱贫县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

**160个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额（亿元）：**中国农业银行股份有限公司通过位于160个国家乡村振兴重点帮扶县的所有经营机构发放的贷款和垫款总额。

**“农银惠农云”平台覆盖县（区）数量（个）：**中国农业银行股份有限公司“农银惠农云”平台客户所在地涉及的县（区）数量。

**“农银惠农云”平台入驻机构数量（万个）：**注册成为中国农业银行股份有限公司“农银惠农云”平台客户，使用云平台相关服务功能的机构数量。

**普惠金融领域贷款余额（万亿元）：**央行口径普惠金融领域贷款包括单户授信小于1,000万元的小微企业贷款、个体工商户经营性贷款、小微企业主经营性贷款、农户生产经营贷款、建档立卡贫困人口消费贷款、创业担保贷款和助学贷款。

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

**对外捐赠（万元）：**对外捐赠金额为本行境内分行对外（仅限向境内）捐赠的公益性捐赠总额（不包括员工捐款）。公益性捐赠是指用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。

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



### 温室气体排放及能源与资源消耗数据第三方声明

本报告以

中国农业银行股份有限公司

为主体，涵盖中国农业银行全集团各运营机构2024年1月1日至2024年12月31日温室气体排放及主要能源消耗数据。

指标	2024
<b>温室气体总排放量<sup>1</sup></b>	
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	165275.90
固定源排放	80557.61
移动源排放	84718.29
范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	1973634.02
范围一、范围二温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	2138909.92
范围一、范围二人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	4.61
范围三 <sup>2</sup> ：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	4049.06
温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	2142958.98
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	4.62
<b>能源与资源消耗<sup>3</sup></b>	
综合能耗（吨标准煤） <sup>4</sup>	541519.14
人均综合能耗（吨标准煤/人）	1.17
直接能源消耗总量（吨标准煤）	82965.78
人均直接能源消耗量（吨标准煤/人）	0.18
天然气（立方米）	24962601.52
汽油（升）	38291601.03
柴油（升）	1422447.05
液化石油气（吨）	790.82
燃煤（吨）	7648.86
间接能源消耗总量（吨标准煤）	458553.36
人均间接能源消耗量（吨标准煤/人）	0.99
电力（千瓦时）	3084408.409
外购热力（百万千焦）	2329412.90
耗水总量（吨）	31146613.64
人均耗水总量（吨/人）	67.15

<sup>1</sup> 温室气体排放量计算方法：

温室气体核算（范围一、范围二）按照 ISO14064-1《温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的要求》、《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》、《关于发布2021年电力行业温室气体排放因子公告》中对活动水平数据、排放因子的相关要求；温室气体核算（范围三：城市用水）按照《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链（范围三）核算与报告标准》、《中华人民共和国工业和信息化部重点原材料行业双碳公共服务平台-原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）》中城市用水排放因子、活动水平数据及相关要求等进行计算；温室气体排放总量为直接排放量（范围一）和间接排放量（范围二、范围三）之和。

<sup>2</sup> 范围三包含类别1：购买的货物和服务（城市用水）。

<sup>3</sup> 温室气体排放与能源消耗相关数据统计为集团口径，包括境内外分行、各综合化经营单位、各子公司及附属机构。

<sup>4</sup> 各项能源折合能耗数据参考《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）。

中国国检测试认证集团有限公司  
 负责人签字：  
 声明时间：2025年

感谢您阅读《中国农业银行 2024 年度可持续发展报告》，为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升可持续发展能力和水平，我们衷心欢迎您参与可持续发展重要性议题调查问卷，我们将根据您的反馈结果对议题进行重要性排序，并在未来的可持续发展工作和报告编制中重点回应。



中国农业银行  
可持续发展重要性议题  
调查问卷



印刷：本报告采用大豆油墨及 NastroBlu ( FSC®MIX ) 纸张印制。

FSC®MIX 再生标识表明纸张由来自 FSC 认证森林的材料、回收材料和 / 或 FSC 控制的木材混合制成。