

2024 年度

企业社会责任(ESG)报告

深圳农村商业银行股份有限公司



目录 contents

关于本报告	01
关于我们	03
可持续发展管理	09

附录	
全球报告倡议组织GRI标准索引	117
读者反馈表	122

01 规范运作， 筑牢稳健根基

党建引领发展	15
治理能效提升	16
内控合规强化	20
全面风险管理	21
数字化转型深化	29
负责任采购完善	33

04 全心全意， 提升客户体验

增进民生福祉	79
坚持优质服务	82
保障客户权益	87
加强数据安全与隐私保护	94

02 绿色领航， 共促生态繁荣

深化绿色金融战略布局	37
强化信贷ESG风险防控	42
应对气候变化	45
绿色投融资活动情况	48
创新绿色产品与服务	52
推进绿色运营实践	56
行业研究与交流合作	60
环境关键绩效数据表	61

05 以人为本， 助力员工成长

广纳优秀人才	99
保障员工权益	101
赋能员工成长	102
营造健康职场	106
社会关键绩效数据表	110

03 金融向实， 服务实体发展

推动区域发展	65
赋能科技创新	69
专注普惠金融	73
服务乡村振兴	76

06 回馈社会， 践行责任担当

持续关注青少年成长	113
精准帮扶促乡村振兴	114
大力支持文体事业发展	115
积极投身志愿服务	116



关于本报告

本企业社会责任（ESG）报告（以下简称“本报告”）旨在披露深圳农村商业银行股份有限公司（以下简称“深圳农商银行”或“本行”）2024 年度在环境、社会及治理领域的可持续发展相关信息。

报告范围

组织范围：本报告覆盖深圳农商银行总行及各分支机构。

时间范围：本报告为年度报告，时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为增强报告内容可比性及前瞻性，部分内容或阐述会超出上述时间范围。

编制依据

本报告依据全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，遵循《深圳经济特区绿色金融条例》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、深圳市地方金融监督管理局《深圳市金融机构环境信息披露指引》的要求，同时参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》（2024）等相关文件和标准进行编制。

信息来源

本报告中的信息来源于本行正式文件和实际运行数据的正式记录。本报告中的财务数据来源于本行 2024 年度报告。如所列数有异（特殊注明除外），均以年度报告为准。本报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

发布形式

本报告采用电子版形式发布，可通过本行官网查询：www.4001961200.com

报告批准

本报告于 2025 年 6 月 26 日，经本行第七届董事会第十七次会议审议通过。

编制单位：深圳农村商业银行股份有限公司

地址：深圳市宝安区海秀路 2028 号农商银行大厦

邮编：518101

电话：4001961200

传真：0755-25188233

邮箱：online@4001961200.com

关于我们

公司简介

深圳农商银行（以下简称“本行”）成立于 2005 年 12 月，是全国首批由一线大城市农信社改制组建而成的股份制农村商业银行，也是深圳市历史最为悠久的本土地方性法人银行。成立以来，本行确立了“社区零售银行”战略定位和“合规经营、稳健发展、守正笃行”的经营理念，已发展为特色鲜明、治理完善、内控严密、资产优良的现代化商业银行，并以专业化、智能化、综合化的优质金融服务为近 1,000 万个人客户和 36 万中小企业客户持续创造价值。

截至 2024 年末，本行在深圳地区设立 2 家分行、27 家一级支行，布局 207 家营业网点，网点数量稳居全市同业前列；发起设立前海兴邦金租及广西四家村镇银行，战略入股粤东地区博罗、海丰、惠来农商银行，母行携八家子公司欣荣共进，合力开创集团发展新局面。截至 2024 年末，本行集团资产总额 8,169.78 亿元，其中母行资产规模 6,991.76 亿元。在英国《银行家》杂志 2024 年发布的“全球银行 1000 强”中，本行排名第 210 位。

本行坚持以客户为中心，以“零售 + 科技 + 生态”为驱动，肩负“让金融更简单”的使命，致力于做中小微企业和市民信赖的金融服务专家。创新构建社区金融生态圈，搭建全方位零售金融服务矩阵，倾心服务广大零售客户，成为深圳居民心中的“自家人银行”。与广大中小微企业一路相伴，量体裁衣打造覆盖科技、绿色、普惠等领域的特色金融服务体系，用专业和专注成就广大中小微企业。

本行坚持科技兴行，前瞻布局云平台、人工智能等前沿技术应用，以开放胸怀全力拥抱数字时代。从智慧社区等场景生态建设到数字化转型深化演进，从两地三中心科技架构搭建到闪耀中国“芯”的三代核心系统全面投产上线，业技融合迸发澎湃动能，赋能经营管理水平与金融服务质效持续提升。

本行始终站在湾区金融服务的最前沿，持续深化与大股东星展银行的战略合作，携手深耕供应链金融、跨境金融、财富管理等专业领域，构筑境内外一体化金融服务体系，护航“企业出海”“个人出海”，融合本土金融服务智慧与国际化专业金融服务。



服务近

1,000 万个人客户



截至 2024 年末，本行集团资产总额

8,169.78 亿元

36 万中小企业客户

其中母行资产规模

6,991.76 亿元

企业文化



愿景

做中小微企业和市民信赖的
金融服务专家

核心价值观



以客户为中心，
奋斗、创新、融合、关爱



使命

让金融更简单



经营方针

合规经营、稳健发展、守正笃行

治行方略



服务立行、专业治行、科技兴行

数说 2024 可持续发展足迹¹

经济

指标	单位	2024 年	2023 年
总资产	亿元	6,991.76	6,372.27
营业收入	亿元	120.52	116.49
净利润	亿元	59.21	59.01
纳税总额	亿元	12.33	11.93
不良贷款率	%	1.10	0.97

环境

指标	单位	2024 年	2023 年
绿色贷款余额 ²	亿元	206.36	148.79
承销绿色债券金额	亿元	2.9	6.6
温室气体直接排放(范围一)-人均	吨二氧化碳当量 / 人	0.32	0.37
温室气体间接排放(范围二)-人均	吨二氧化碳当量 / 人	4.62	4.87

¹ 统计范围为母行口径。
² 中国人民银行统计口径。

社会

指标	单位	2024 年	2023 年
支持中小微企业贷款余额	亿元	2,645.43	2,366.23
支持普惠小微贷款余额	亿元	929.25	833.56
支持普惠小微贷款户数	户	48,716	41,036
减费让利(对小微企业及个体户减免支付结算手续费)	万元	4,068.55	3,870.00
服务科技企业贷款余额	亿元	312.67	302.70
服务“20+8”产业集群贷款余额	亿元	378.73	352.24
客户投诉处理率	%	100	100

治理

指标	单位	2024 年	2023 年
董事数量	名	12	13
女董事数量	名	3	4
反腐倡廉培训次数	次	59	62
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	4,750	4,714
反洗钱培训次数	次	16	14
反洗钱培训覆盖人次	人次	10,268	6,273

荣誉奖项

时间	奖项	颁奖机构
2024年3月	2024年度3·15金融消保教育宣传卓越表现金融机构	深圳商报
2024年3月	2023年度深圳绿色金融支持实体经济优秀奖	深圳经济特区金融学会
2024年4月	优秀支持单位	深圳市龙岗区科技局
2024年4月	先锋案例“绿色金融奖”	新华财经
2024年7月	优秀金融科技赋能业务创新案例奖	中国金融电子化集团有限公司
2024年9月	2024年金融教育宣传月先进单位	深圳市银行业保险业消费者权益保护促进会
2024年9月	2024年度新闻宣传卓越贡献奖	中国金融传媒股份有限公司
2024年10月	全国金融行业7个网络安全技术应用试点示范项目	国家金融监督管理总局
2024年11月	科技管理创新优秀案例	农信银资金清算中心
2024年11月	2024年度区域影响力银行天玑奖	证券时报
2024年11月	年度卓越品牌形象	东方财富信息股份有限公司
2024年12月	深圳经济特区金融学会2023年度优秀金融论文-金融科技类二等奖	深圳经济特区金融学会
2024年12月	2024深圳金融消保杰出表现奖	深圳商报
2024年12月	2024年中国普惠金融典型案例	中国中小商业企业协会

时间	奖项	颁奖机构
2024年12月	2024年调解工作先进单位	深圳市银行业保险业消费者权益保护促进会
2024年12月	金融科技应用创新奖	中国金融电子化公司
2024年12月	绿色金融治理典范奖	深圳市绿色金融协会
2024年12月	可持续金融产品服务创新奖	深圳市绿色金融协会
2024年12月	2024年中国鼎金融业年度绿色金融优秀案例	中国网财经
2024年12月	年度社会责任企业	南方报业传媒集团
2024年12月	年度数字金融创新奖·金榕树奖	深圳特区报
2024年12月	“绿色金融”优秀案例奖	深圳市银行业协会
2024年12月	“普惠金融与乡村振兴”优秀案例奖	深圳市银行业协会
2024年12月	深圳经济特区金融学会2023年度重点研究课题三等奖	深圳经济特区金融学会
2024年12月	年度科技金融服务大奖	南方报业传媒集团
2024年12月	年度卓越绿色金融银行	深圳商报
2024年12月	2024行业先锋奖	深圳晶报
2024年12月	年度普惠金融贡献奖	深圳晶报

可持续发展管理

作为一家专注于服务社区居民及中小微企业的社区零售银行，本行始终秉持金融工作的政治性和人民性，肩负“让金融更简单”的使命责任，积极将社会责任与可持续发展理念贯穿于发展战略和经营管理全过程，持续优化公司治理，全力推进绿色转型、经济发展和社会进步，与广大利益相关方共同迈向高质量、可持续发展的新征程。

ESG 管理架构

本行构建自上而下、层次清晰、结构完善的可持续发展管理体系，董事会是本行 ESG 事务最高决策机构，高级管理层负责 ESG 相关战略及目标落实、政策制定和事项审批，总行部门及各分支行负责 ESG 日常推进，逐步形成各层级高效协同、全面参与的 ESG 长效管理机制，共同推动本行可持续发展。同时，本行将高级管理层人员负责的 ESG 议题工作完成情况纳入其绩效考核，不断强化可持续发展绩效与高管薪酬之间的联系。



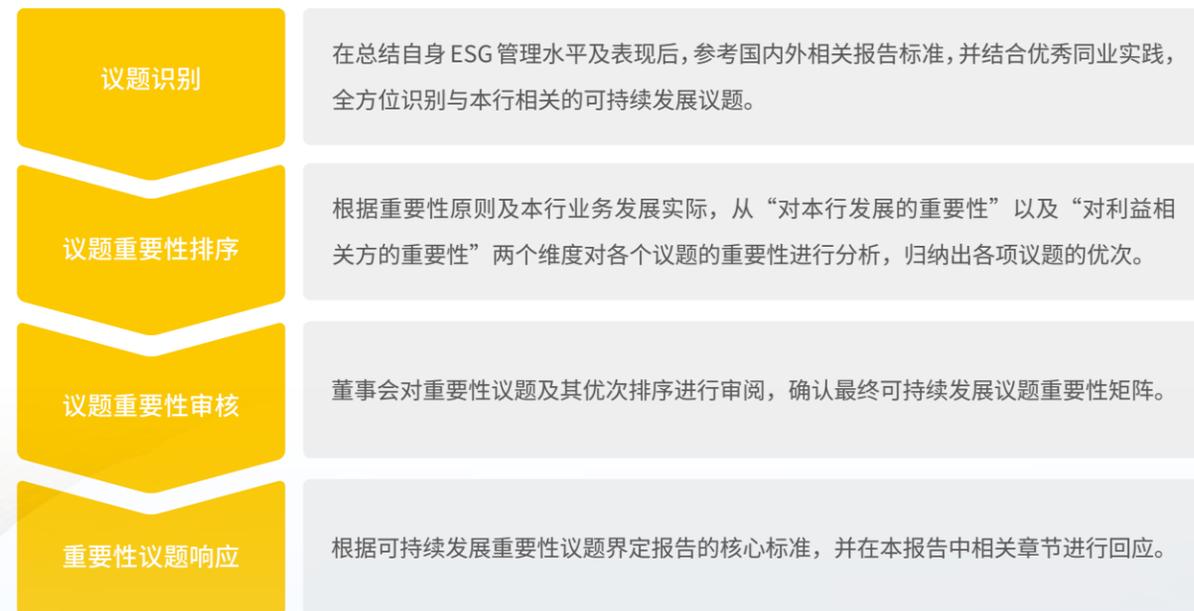
利益相关方沟通

在日常经营管理的各个方面，本行积极搭建与利益相关方的沟通桥梁，全面把握其期望与诉求，并予以积极回应，致力于构建和谐稳定的利益相关方关系。

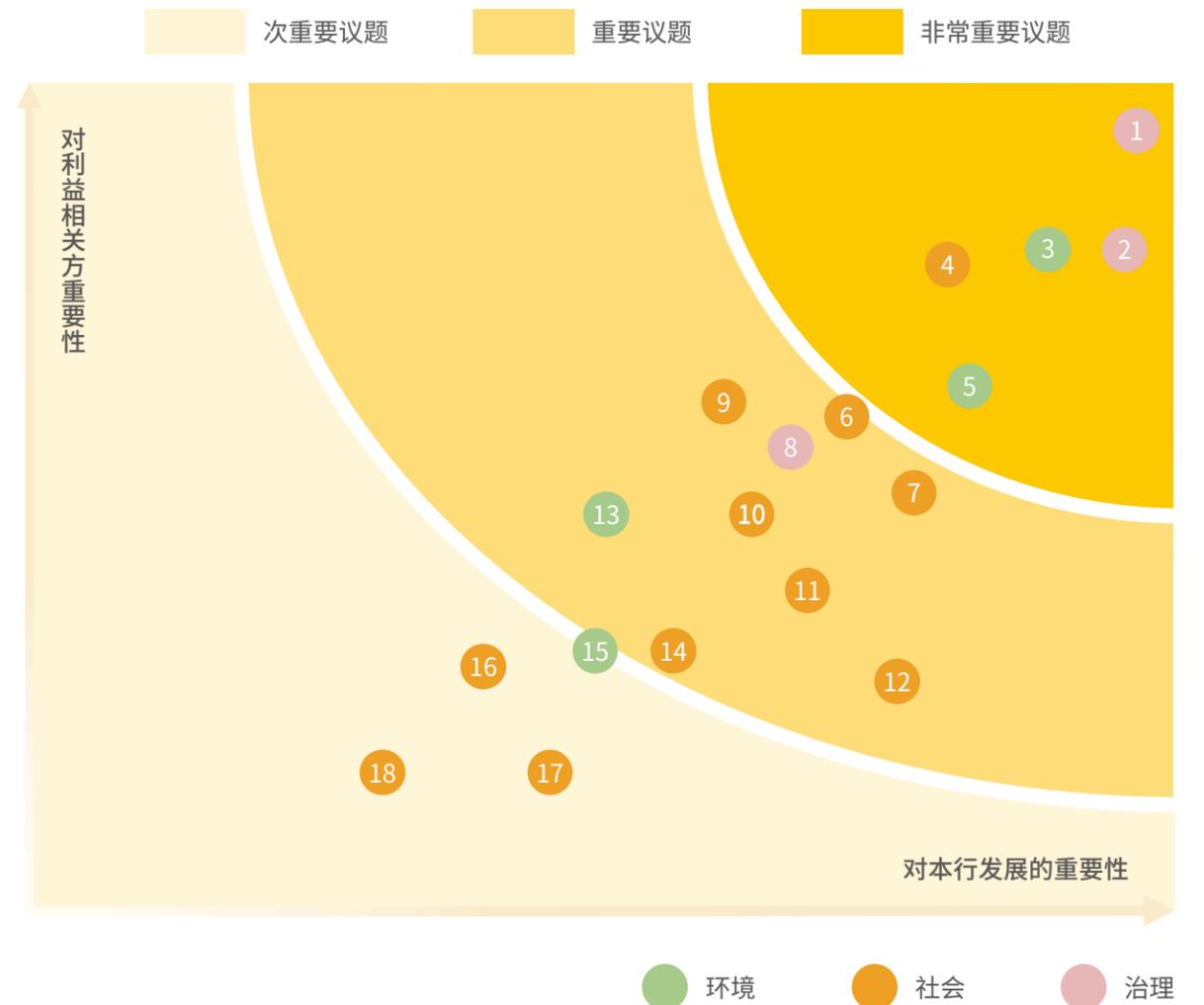
利益相关方	期望与诉求	沟通与回应方式
<p>政府及监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家政策及法律法规 规范公司治理 全面风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> 及时、准确、真实披露信息和报送监管资料 建立健全公司治理体系 加强风险防控和内控管理
<p>股东与投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 长期稳定的回报 利益相关方参与 ESG 绩效表现 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健经营，增强可持续竞争力 股东大会、投资者调研与沟通会议 定期报告与信息披露 董事会会议
<p>合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 行业合作与发展 供应商管理 	<ul style="list-style-type: none"> 参与行业交流活动 开展供应商调研与沟通
<p>客户与消费者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消费者权益保护 隐私保护及数据安全 客户体验提升 意见与投诉处理 金融知识普及 	<ul style="list-style-type: none"> 进行客户回访 完善隐私保护相关政策 开展客户满意度调查 受理客户投诉 开展金融消费者教育活动
<p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 职业发展 员工培训 健康福利 权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的薪酬机制与晋升渠道 丰富员工培训和强化能力建设 组织员工体检与文体活动 完善员工沟通、申诉与举报机制
<p>社区与公众</p>	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色低碳经济发展 助力乡村振兴 践行社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 创新绿色金融产品和服务 开展定点帮扶行动 参与社会公益慈善活动

重要性议题分析

依据实质性分析模型，本行对可持续发展议题进行了识别、评估与排序，明确了对本行及利益相关方至关重要的实质性议题，并在报告的相关章节中予以重点披露和回应。



深圳农商银行 2024 年可持续发展议题重要性分析矩阵



- | | | | | |
|----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ① 坚持党建引领 | ⑤ 应对气候变化 | ⑨ 强化风险管理 | ⑬ 保障员工权益 | ⑰ 参与公益慈善 |
| ② 完善公司治理 | ⑥ 恪守商业道德 | ⑩ 提升客户满意度 | ⑭ 践行绿色运营 | ⑱ 供应商管理 |
| ③ 发展绿色金融 | ⑦ 保护消费者权益 | ⑪ 员工培训发展 | ⑮ 丰富员工福利 | |
| ④ 深耕普惠金融 | ⑧ 数据与隐私安全 | ⑫ 创新产品服务 | ⑯ 助力乡村振兴 | |

01

规范运作， 筑牢稳健根基

本行始终坚持党建引领发展，深入推进党的领导与公司治理深度融合，不断完善公司治理机制，提升公司治理水平，并牢牢坚守金融服务实体经济初心，携手行业及合作伙伴为客户、社会创造正向价值，为推动实体经济高质量发展做出积极贡献。

党建引领发展	15
治理能效提升	16
内控合规强化	20
全面风险管理	21
数字化转型深化	29
负责任采购完善	33

党建引领发展

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大、二十届三中全会精神，坚持以高质量党建引领全行高质量发展。在制度保障上，本行依照《中国共产党章程》和《中华人民共和国公司法》等有关规定，在《深圳农村商业银行股份有限公司章程》中明确党组织在公司治理结构的法定地位，充分发挥党组织的政治核心作用，引领本行持续健康发展。

在管理架构与党建实践方面，本行坚持总行党委班子与高级管理层“双向进入、交叉任职”，确保党委决策的有效落实执行，推动“两会一层”规范运转；实行重大事项党委前置研究决策机制，保证全行发展始终走在正确的轨道上；经营机构负责人兼任党组织书记，党建与经营一肩挑，使党组织成为有效执行党委决策的桥头堡和战斗队，确保党建与经营深度融合。

2024年，本行通过系列专题学习会议、“三会一课”和主题征文等形式，深入学习贯彻党的二十届三中全会等会议精神。制定党纪学习实施方案，通过党规党纪学习、典型案例警示等形式深入开展纪律教育，提升党员干部纪律意识与党性修养。此外，本行还拓展党建活动形式，2024年组织73个辖属党组织开展实地红色研学，1,949名党员参与，丰富党建工作内涵。



党的二十届三中全会精神学习

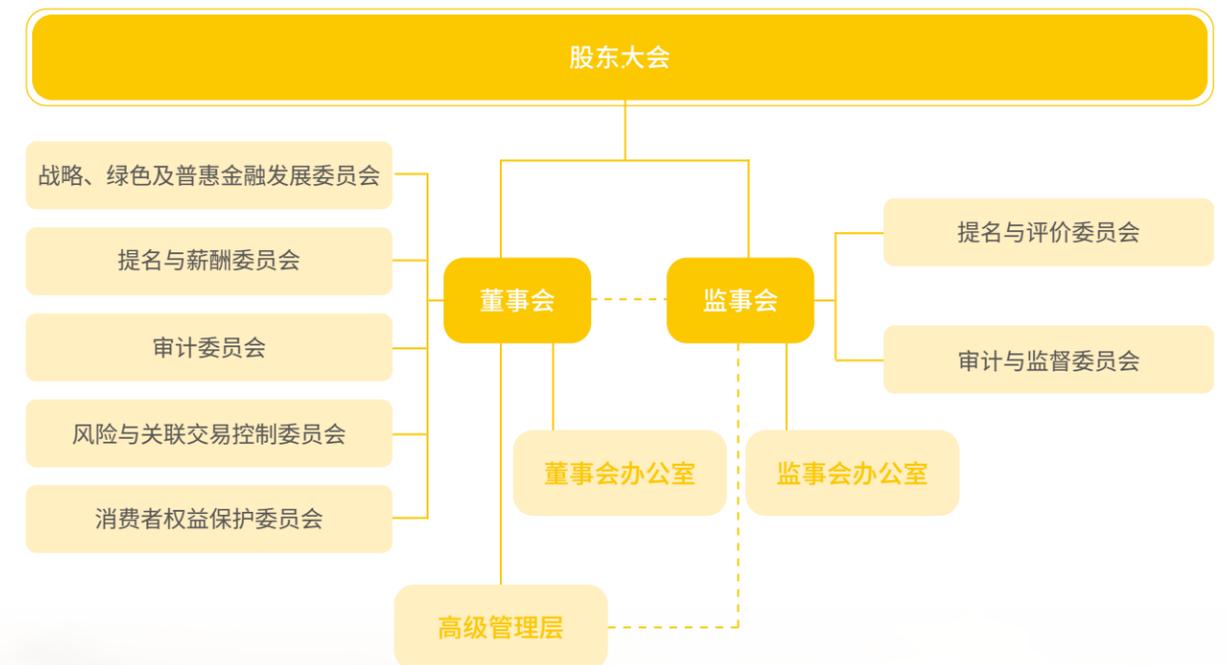


各党支部开展红色研学活动

治理能效提升

本行严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规及监管要求，构建起以公司章程为核心、各治理主体议事规则及具体规章制度为配套的现代企业制度体系，形成由股东大会、董事会、监事会及高级管理层组成的“三会一层”的公司治理结构，各治理主体权责明晰，独立运作、协同联动、有效制衡，健全有效、运作顺畅的公司治理体系，为本行保持高质量发展提供了坚实保障。

本行公司治理架构图



2024 年“三会”运行情况

● 股东大会召开 1 次，审议 12 项议案，听取报告 2 项

● 董事会召开会议 14 次，审议 49 项议案，听取报告 50 项

● 董事会专门委员会召开会议 24 次，审议 52 项议案，听取报告 45 项

● 监事会召开会议 5 次，审议 20 项议案，听取报告 40 项

● 监事会专门委员会召开会议 7 次，审议 15 项议案，听取报告 16 项

董事选聘多元化

本行始终关注董事会的独立性、专业性和多元化，注重持续提升董事履职效能。截至 2024 年末，本行董事会共有 12 名董事，其中，男性董事 9 名，女性董事 3 名；执行董事 2 名，独立董事 5 名，股东董事 5 名。各位董事均以高度的责任心和敬业精神，勤勉尽责地履行职责，全力维护股东及本行的合法权益，为本行的持续稳健发展提供了坚实的保障。



独立性

本行持续完善独立董事履职保障机制，推动独立董事勤勉、客观、独立的履行自身职责。截至 2024 年末，本行董事会有 5 名独立董事，占董事会成员总数比例为 41.7%，符合相关监管规定要求。

本行董事会成员具备金融、经济、管理等多领域的专业知识和实践经验，为银行的决策和管理提供多维度的专业支持。在专业背景和工作经验方面，董事会成员或长期从事金融管理工作，有丰富的银行管理经验；或具有长期的大型企业或外资金融机构管理经验，能够从企业和市场的角度为本行发展提供宝贵建议；或是高校教授，研究方向涵盖会计、金融等领域；或在管理、经济、金融等领域具有深厚的学术背景，为本行战略规划和风险控制提供独立、专业的意见。

专业性

多元化

在选择董事会候选人时，综合考量性别、年龄、教育背景、从业经验等多元化因素的互补性，致力于推动董事会成员结构的多元化发展。截止 2024 年末，女董事人数占董事成员总数的 25%。

董事履职评价

内部评价

为全面、客观评价本行各位董事履职表现，推动董事会规范高效运作，促进本行长期稳健发展，本行监事会每年定期对董事开展履职评价。2024 年，本行监事会根据《银行保险机构公司治理准则》《银行保险机构董事监事履职评价办法（试行）》《商业银行监事会工作指引》以及本行章程、《董事监事履职评价办法》《监事会 2024 年度履职评价工作实施方案》等，并结合董事会及各位董事工作情况，对本行董事 2024 年度履职情况进行综合评价。

独立第三方评价

本行聘请外部审计机构按照履职评价办法相关规定，围绕“推动党的领导与公司治理融合”“履行忠实义务”“履行勤勉义务”“履职专业性”“履职独立性与道德水准”“履职合规性”等六项评价维度，独立地对本行董事 2024 年度履职情况开展评价工作。

投资者关系管理

本行与投资者关系管理相关制度包括《公司章程》《股权管理办法》《信息披露办法》等。2024年，本行按照相关规定召开股东大会，披露年度报告、重大关联交易等相关信息，落实股东日常管理和股权事务处理工作，投资者关系管理规范，信息披露充分，有效保障本行股权结构稳定和股东的合法权益。

董事培训

本行积极开展一系列董事培训活动，深入学习同业先进经验，致力于提升董事会成员的治理水平与专业素养。

2024年7月

邀请星展银行负责数字化转型的资深人员参加本行董事会会议，围绕人工智能、数字化应用、横向组织建设等话题，为本行董事、监事介绍星展银行在数字化转型方面的先进经验。

2024年8月

李光安董事长、袁捷监事长、高管团队及骨干业务人员赴新加坡星展银行总部进行参观访问，双方就客户数字化旅程建设、私行金融服务、企业出海、中小企可持续发展等话题进行深入交流和探讨。

内控合规强化

本行秉持高度的责任感与使命感，将内控合规建设作为重点工作之一，从多个维度全面发力，通过一系列举措，持续提升合规管理水平，筑牢合规防线，全力营造风清气正、稳健有序的金融生态环境，为本行可持续发展提供良好经营环境。

开展全行合规培训

本行采用总支培训相结合、合规案防牵头部门与业务条线管理部门培训相结合、知识培训与知识测试相结合等方式，开展形式多样的宣导、培训及测评工作，不断强化合规案防文化建设。2024年本行共开展合规培训73场。

《合规简报》专刊助力内部合规管理升级

2024年，本行发布12期《合规简报》（累计共51期），为高管层、总行各部门及各经营单位制定制度、开展决策提供参考。2025年，《合规简报》计划以专刊形式呈现，深度强化合规风险分析，提升合规管理的精准度和有效性。

全面风险管理

制度建设

2024年，本行制定《国别风险管理办法》制度，并修订完善《操作风险管理办法》《交易账簿与银行账簿划分管理规程》等，进一步健全风险管理制度体系。

风险管理组织架构

本行建立由董事会、风险与关联交易控制委员会、监事会、高级管理层、风险管理部及各类风险管理部门组成的风险管理组织架构。董事会负责建立和优化有效的全面风险管理体系，承担全面风险管理的最终责任；董事会下设的风险与关联交易控制委员会，根据董事会授权履行全面风险管理相关职责；监事会承担全面风险管理的监督责任；高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议；风险管理部牵头全面风险管理工作；各类专业风险管理部门负责开展具体风险管理工作。

风险管理偏好

本行坚守“合规、稳健、主动”的风险管理原则，深化全面风险管理体系，切实抓好风险管控，用实际行动维护金融稳定和金融安全。以风险价值为导向，始终坚持风险与回报相平衡的经营理念，追求效益、质量与规模的均衡发展，不因对利润的追求而牺牲风险底线。制定《全面风险管理办法》等一系列风险管理内部制度，不断完善本行风险管理制度体系。

风险管理模式

根据《银行业金融机构全面风险管理指引》及本行《全面风险管理办法》要求，结合总行部门职能分工，本行明确全面风险管理治理架构及“三道防线”的具体范围和职责。



风险管理审计

本行内审部门对全行各条线的合规经营、风险控制等情况进行审计监督和评价。审计监督工作以风险为导向，针对存款、信贷、同业、理财、财务、衍生产品交易等重点业务条线，以及内控合规、全面风险管理、资本充足、案件防控等风险领域，制定并实施审计计划。

2024年，本行内审部门对理财业务、不良贷款、反洗钱和反恐怖融资、金融消费者权益保护、流动性风险管理、金融科技等重点业务及风险领域实施专项审计。同时对绿色金融业务开展情况进行专项审计评估，关注ESG环境、社会、治理方面的风险管理，并提出相关审计意见或建议。对于发现的问题，积极推动相关整改工作，要求审计对象限期采取措施，弥补管理漏洞，消除风险隐患。

风险管理能力提升

■ 内外部培训

- 2024年，本行丰富培训内容与形式，组织开展预期信用损失模型方法论及计量系统、资本新规相关报表、压力测试等线下专题培训，开发市场风险、国别风险、操作风险、信息科技风险等线上培训课程，加强对全行风险管理人员专业能力与知识的培训。
- 参与外部各项风险管理培训与交流，包括资本新规、操作风险管理、中小微企业科技信贷等方面，提升风险管理人员的专业能力。

■ 同业交流

- 2024年，本行风险管理团队与授信审批团队分批次赴星展银行（中国）开展现场交流，学习星展银行（中国）在全面风险管理、特色行业审批等领域的经验做法。
- 与广东顺德农村商业银行、广东南海农村商业银行、成都农村商业银行、东莞农村商业银行、上海银行深圳分行等多家同业就风险管理工作进行沟通交流，学习同业先进经验。

风险管理人才培养

本行鼓励分支行员工参加银行业专业人员职业资格《风险管理》科目的考试，要求年底前各分支行应至少有2名及以上人员通过该考试，通过以考促学，提升风险管理人员专业能力。

反洗钱与反电诈

■ 制度建设

2024年，本行持续完善反洗钱制度体系，制定《反洗钱管理政策》等5项反洗钱内控制度，修订《反洗钱工作管理办法（2024年版）》等6项反洗钱内控制度，并在60项新制定或修订的制度中嵌入反洗钱要求，提升反洗钱工作的有效性。

■ 开展反洗钱反电诈培训

2024年，本行充分利用内外部资源开展覆盖全员的反洗钱培训，对董监高、总行各部门、各分支机构岗位人员开展反洗钱培训16次，覆盖10,268人次。培训内容包括反洗钱政策变化及专业知识梳理、客户尽职调查及可疑交易分析、业务条线反洗钱履职、新型洗钱手法及防控、反洗钱投诉处理等，确保各层级各岗位清晰掌握反洗钱履职知识和技能。

开展反洗钱培训

16次

覆盖

10,268人次

■ 开展反洗钱反电诈宣传

2024年，本行通过“线上+线下”方式开展各类反洗钱反电诈宣传，提升反洗钱反电诈宣传的针对性和实效性。线上通过官微推送各类反洗钱反电诈宣传推文、向客户发送反洗钱反电诈宣导短信。线下通过设计和印发反恐、反洗钱、反电诈相关主题海报和宣传折页，深入社区、企业开展宣传活动。

■ 反洗钱与反电诈系统强化升级

2024年，本行通过上线新系统、优化监测模型等方式，提升反洗钱反电诈的智能化水平和风险监测效能。

■ 上线新反洗钱系统

上线新反洗钱系统主体功能，实现机构和业务洗钱风险评估的系统化、全流程处理。

■ 升级监测识别与尽职调查体系

升级反洗钱系统监测识别和尽职调查体系，配置客户及交易关联关系图谱，提升洗钱风险监测识别的智能化水平和尽职调查的效能。

■ 优化反洗钱模型

建设并持续优化反洗钱监测模型，提升对新型洗钱手法和重点洗钱风险领域的监测能力。

■ 优化反电诈智能决策系统

上线反电诈限额决策功能，实现风险偏好决策，有效支撑反电诈动态评级和风险管理。

规范员工行为

2024年，本行根据《银行业金融机构从业人员职业操守指引》《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等有关规定，结合本行企业纲领，修订发布《员工行为守则（2024年版）》。行为守则包括员工行为规范、禁止性行为及问责处罚机制等内容，从各方面规范约束行员职业行为，营造风清气正的职场氛围。

设置员工关系专员

本行按要求配置专人负责从业人员行为管理，对员工行为关注、监测与管理，及时回应员工关切问题与咨询，妥善处理各类劳动关系突发事件，持续推动本行员工行为管理工作规范化与流程化。

开展员工行为培训

2024年，本行以线上线下相结合的方式开展“员工行为管理培训”“员工行为守则培训”等专题培训，并将《员工行为守则》上传至绚星云学习平台，开设相关课程，方便全体员工灵活调阅学习。



开展员工异常行为排查

全行各单位持续开展员工异常行为排查，每季度报送排查结果，加强对员工八小时内外的行为管控。2024年，对排查出的员工异常行为，保持密切关注，及时采取措施，防控职业道德风险。

员工行为管理制度建设

本行制定《员工行为禁令》，明确30条禁止事项，涵盖日常行为与工作履职，为员工行为提供明确规范。组织签订《不违规兼职和参与经商办企业承诺书》，明确违规界定，按照“新老划断、分类处理”原则，强化员工异常经济行为管理。

开展员工行为管理专项检查

本行多部门联合开展员工行为管理专项检查，重点排查员工是否涉及经商办企业、违规兼职、异常经济状况等。此次检查运用多种创新举措，通过非现场筛查异常数据，带着问题进行现场检查，检查质效较以往有所提升。

反腐败反贪污

本行持续完善反腐败及反贪污相关制度，修订《员工行为守则》《违规处罚办法》等相关制度，通过持续宣传、教育和培训，确保员工深入理解并自觉遵守，提升职业道德水平和营运效率。

制度修订

- 修订《违规处罚办法》，并提交第四届职工代表大会第二次全体会议审议通过，督促员工尽职尽责，维护员工合法权益。
- 发布《关于严格执行举报制度的通知》，进一步强化内部监督机制。

管理举措

宣传教育

- 2024 年开展清廉金融文化宣教普及月活动。



- 对新晋升的中层管理人员开展任前廉洁谈话。



- 对新入职员工开展清廉金融文化知识培训。



发布提示

在重要时间节点，及时发布廉洁自律工作提示，提醒全体员工坚守廉洁底线，营造风清气正的工作环境。

强化责任

按照“一岗双责”要求，层层签订责任书，组织全行员工签订《案件防控责任书》和《守规承诺书》，形成层层抓落实的工作格局。

违纪处罚

2024 年，按照违规处罚办法，对相关违规责任人作出告诫、警告、记过、扣减绩效等处罚措施。

举报与保护

本行制定并落实《举报制度》，明确相关违规事项的举报、调查、处罚机制和程序。本行规定举报受理人员必须对举报人姓名、工作单位、家庭地址等情况严格保密，防止打击报复行为的发生；凡涉及举报受理人员本人及其近亲属，或与其有直接利害关系的，应当回避，并不得以任何形式施加影响。本行内外部人员均可通过信件、电话、传真、邮箱等渠道举报相关违规事件。

加强知识产权保护

本行重视知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定并执行《知识产权法律保护管理办法》。在知识产权申请及引入前，本行开展资产评估和风险评估，严格要求全行员工履行知识产权保护相关义务，旨在依法保护本行自身知识产权，避免侵犯他人知识产权。本行 2024 年共获得专利授权 5 件。

数字化转型深化

2024年，本行纵深推进以数字化为主线的线上化、模型化、智能化改革，“三代”核心系统顺利实现技术投产，数据资产价值加速释放，全面拥抱数字时代。

数字化团队建设

本行积极推进数字化战略落地，成立以行长为组长，各相关条线分管行领导为副组长，各相关条线业务部门负责人为成员的数字化转型工作领导小组，统筹负责数字化转型工作。通过加强各业务条线协作，组建多类型业务条线融合的共创团队，形成业务人员与技术人员、总行与分支行紧密配合、协同高效的工作格局；搭建专业人才队伍，建立人才培养机制和市场化机制，将内部培养和外部引进相结合。

加大资金投入

本行持续加大相关资金投入，为数字化转型提供坚实基础。2024年，本行信息科技资金投入6.2亿元，占营业收入的5.15%。

2024年，本行信息科技资金投入 | 占营业收入的

6.20 亿元 | **5.15%**

信息科技基础设施建设



推动科技核心自主可控

集中资源优化信息技术应用创新项目，攻克关键技术瓶颈，通过中国人民银行信创项目验收，排名提升6位。本行 GoldenDB 分布式数据库平台建设项目荣获《金融电子化》杂志 2024 年度优秀金融科技赋能业务创新案例奖。



加速 IT 架构转型

建立领先 IT 架构战略规划，依托云平台和分布式数据库技术，推进系统整体架构向微服务、分布式架构转型，提高系统弹性能力，实现核心系统全面上云与应用分布式数据库。



完善 IT 基础设施

落实数字化转型战略，推进技术创新与应用深化，加速同城数据中心资源云化部署，提升资源分配与使用效率；核心系统完成同城双活部署，无数据丢失风险，增强系统可用性 & 灾难恢复能力。

“三代”核心系统建设

2024年，本行按照“分步实施、小步快跑、稳妥推进”原则推进“三代”核心系统建设，全面保障三代项目建设资源供给，强化项目统筹与执行分层管理，密切协同攻关难题，顺利完成三代核心系统及相关百余个外围关联系统的生产部署，二代核心和三代核心稳定并行，为三代核心系统全面投产打下了坚实基础。

数字化赋能业务发展

重点举措

- 加速“先机”平台线上线下融合，优化平台功能，提升客户信息展示功能与营销效率。
- 健全“有数”平台移动端服务能力，实现绩效考核线上化，强化数据支持决策，拓宽数字化服务边界。
- 构建智能贷后管理平台，优化风险预警模型，提升贷后管理水平及信贷风控能力。
- 上线信贷数据治理等系统，建立全行主指标体系，拓展大数据用例范围，扩大智能模型在贷款营销等领域的应用，提升经营管理水平。
- 持续建设投资分析数据集市，实现业务台账和交易明细电子化，聚合行内外数据资源，提升金融市场自营业务的数字化水平。

■ 应用场景数字化转型

自动化技术应用

在 RPA 机器人流程平台基础上，探索新的自动化替代场景；推进无纸化，运用线上预约填单和线下二次人工复核，降低风险。

运营风险监测平台建设

优化风险监测模型，监测网点业务合规合法性，实现事后自动化质检及风险监测。

反欺诈系统建设

迭代优化反欺诈模型，提升线上线下业务事中风险控制效率。

大数据用例实践

继续探索和实践大数据用例，通过数据驱动洞察客户需求，针对性落地小微企业（主）拓客、贷款信用提升、分客群流失预警等多个大数据用例。

■ 电子渠道服务优化

升级个人手机银行

2024 年，本行围绕客户需求持续迭代升级手机银行 APP，通过深入探索零售贷款线上化经营，实现微易贷线上办理、无还本续贷线上申请、标准贷款线上优化、贷款合同线上签署；优化对客服务功能及业务流程，推出私人银行专区、个人手机银行英文版，增强服务的可触达性；严格落实监管要求，强化账户安全、反诈等技术应用，丰富数字化功能，提升客户体验。

优化企业网银

2024 年，本行持续优化企业网银和企业手机银行对客服务功能。升级账户管理、转账付款、国际业务、公司贷款等重要功能模块，优化企业跨境汇款流程，新增网银扫码登录功能，实现“科创领先贷”功能线上化、客户全面数字化电子发票开具、新一代票据业务系统迁移等，提升客户的交互体验。

提升远程银行服务

2024 年，本行对远程银行进行数字化升级，通过智能化应用与流程优化，扩大自助渠道业务场景，提升业务精准理解与智能响应能力；通过“人工+智能外呼”模式，覆盖电销、空中管户等服务环节，实现服务效能与价值创造双提升；充分运用策略优化、敏捷协同、职场灾备等多维保障举措，确保金融服务的连续性与稳定性。

案例 上线“云店”小程序

上线“深圳农商银行云店”小程序，该小程序以数智化服务为核心，扩大线上服务覆盖、拓展线下服务触点，构建“线上线下一体化”触点网络，助力银行服务无缝融入客户生活场景。



案例 优化线上无还本续贷流程

在手机银行上线“无还本续贷”功能，该功能采用线上无纸化流程，构建全栈技术体系。通过手机银行操作无还本续贷，缩短续贷时间，识别潜在风险，确保业务合规，升级融资服务，同时提升客户体验，方便客户随时随地完成续贷操作。

负责任采购完善

本行严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，构建全行采购及供应商管理体系，致力于构建可持续的供应链生态。

供应商选择和准入

本行制定《集中采购管理办法》等制度，采购实践中根据不同项目实际情况，明确候选供应商标准。

优先选择本地供应商	同等条件下，会优先选择本地供应商提供工程、货物或服务。
环保标准	本行采购的工程、货物或服务，必须满足国家相关环保标准。
环保优先	在同等条件下，本行优先选择更加环保的供应商。

供应商管理政策

调研与审核	采购前对供应商进行调研考察，审核资质及相关产品、服务是否符合本行标准及需求。
验收管理	采购过程中，按合同约定质量标准对工程、货物、服务等标的组织全面验收。
社会影响评估	通过背景调查和信息披露获取供应商社会影响信息。
不良行为处理	建立畅通的投诉及处理机制，对核实确认的不良行为按制度处理。存在负面社会影响的供应商按评级制度调整评级，谨慎合作或终止合作；造成不良影响或损失的，要求整改、补救或按合同约定进行赔偿。

供应商沟通

短期合作供应商	沟通贯穿采购项目前中后各环节，包括需求沟通、纪律要求、商务谈判、合同沟通和履约落地等。
长期合作供应商	每年一次集中沟通，内容包括供应商发展情况、合作情况、合作建议、产品 / 服务优化建议及采购合规要求等。

供应商反腐败政策

廉洁金融伙伴关系	所有合作供应商均签署《项目采购与实施反商业贿赂承诺书》，承诺规范运作，防止违法违规行，落实清廉金融文化核心理念。参与采购评审的人员签署《评审保密承诺书》，承诺公平、公正参与评标工作。
集体决策	严格执行《集中采购管理办法》，以采购评审小组形式集体参与项目采购决策，降低舞弊风险。
多渠道沟通机制	建立多渠道沟通机制，确保信息畅通。
供应商评级	按年度组织供应商评级工作，根据评级结果分级管理存量供应商。
供应商库优化	持续引入优质供应商，丰富供应商库，保持良性竞争，确保供应链稳定。
合作拓展	与具备条件的供应商开展金融领域合作，构建合作共赢模式。

02

绿色领航， 共促生态繁荣

本行积极践行国家“双碳”战略，持续推进绿色金融与绿色运营，强化战略引领，构建绿色金融发展长效机制；通过探索差异化、特色化绿色信贷模式，创新绿色金融产品与服务，加大对重点绿色产业信贷支持力度，促进绿色低碳转型，推动经济社会可持续发展。

ESG

深化绿色金融战略布局	37
强化信贷 ESG 风险防控	42
应对气候变化	45
绿色投融资活动情况	48
创新绿色产品与服务	52
推进绿色运营实践	56
行业研究与交流合作	60
环境关键绩效数据表	61

深化绿色金融战略布局

本行从战略层面高度重视绿色金融发展，在顶层设计上强调绿色金融发展重要性。制定《2021-2025 年发展战略规划》《绿色金融体系建设总体方案》等纲领性文件，明确将绿色金融发展作为战略规划的重要组成部分，提出 6 项战略举措，将绿色金融作为长期发展方向。

六项战略举措



治理架构

本行明确从董事会到高管层到总行部门再到各分支行的绿色金融治理架构，成立绿色金融战略执行领导小组。高级管理层根据董事会的决定，制定绿色金融目标，并每年至少向董事会报告一次绿色金融发展情况。董事会监督、评估绿色金融发展战略执行情况。

建立绿色金融敏捷机制，跨部门建立敏捷团队，协同各职能部门，完善绿色金融制度。2024 年，本行对组织架构进行优化调整，将绿色金融中心与科技金融中心一并归入新兴产业部统一管理，牵头负责全行绿色金融大文章的落实和执行；在分支行层面，设立绿色金融联系人，不断提升绿色金融专业化经营能力。

绿色金融治理架构图





政策制度

本行深入贯彻落实国家碳达峰、碳中和“1+N”政策体系，严格执行《银行业保险业绿色金融指引》等监管规定，全面遵循《深圳经济特区绿色金融条例》等地方性法规要求。基于战略发展规划、客户群体特征及资源禀赋优势，本行秉持商业可持续原则，系统完善绿色金融管理体系，2024年内新制定并发布多项绿色金融制度文件，进一步健全绿色金融制度架构，推动绿色金融发展。经全面核查，报告期内本行未发生涉及生态环境或绿色金融领域的行政处罚及司法诉讼事项。

环境及绿色金融相关政策制度表

序号	分类	名称	文号	文件主要内容
1	战略规划	《深圳农商银行绿色金融体系建设总体方案》	深农商银董〔2022〕7号	结合本集团实际制订绿色金融行动纲领。
2		《深圳农商银行2021-2025年发展战略规划》	深农商银董〔2021〕15号	五年战略规划中，将绿色金融发展作为重要组成部分，并提出6项战略举措。
3	绿色统计	《关于调整绿色贷款统计范围的通知》	深农商银公总〔2022〕27号	明确绿色贷款的统计范围，整体梳理认定流程。
4	绿色信贷政策	《深圳农商银行绿色信贷授信业务指引（2024年版）》	深农商银发〔2024〕332号	依据最新的三个办法对2022年的授信业务指引进行修改，引导机构大力拓展绿色金融业务。
5		《深圳农商银行绿色投资评估指引（2024年版）》	深农商银办发〔2024〕60号	为落实好本行绿色金融战略，逐步完善本行绿色金融制度体系，根据《深圳经济特区绿色金融条例》《深圳市绿色投资评估指引》制定本指引。
6		《关于发布绿色贷款（绿色建筑类）认定标准模式的通知》	深农商银公总〔2023〕45号	加强营销人员对绿色建筑类贷款的识别能力。
7		《绿色金融领域服务策略和服务机会》	深农商银公总〔2022〕142号	研究总结绿色金融领域服务策略和服务机会，推广碳减排挂钩贷款模式。
8		《关于明确绿色信贷业务管理有关事项的通知》	深农商银贷〔2022〕45号	贷前、贷中、贷后全流程贯彻ESG理念。
9		《深圳农村商业银行绿色信贷管理办法（2014年第一版）》	深农商银发〔2014〕74号	针对不同类型的公司授信客户，匹配对应的授信管理政策。
10		《深圳农村商业银行股份有限公司绿色信贷实施纲要》	深农商银董〔2013〕12号	将绿色信贷纳入长期发展战略。

序号	分类	名称	文号	文件主要内容
11	环境与社会风险管理	《深圳农商银行环境、社会 and 治理风险调查及审查要点》	深农商银公总〔2022〕140号	将环境、社会和治理（ESG）理念引入客户授信调查和审查流程中。
12	绿色投资制度	《绿色金融投资工具投资操作细则》	深农商银办发〔2022〕72号	完善金融市场领域的绿色金融投资制度，探索发展绿色债券投资及绿色基金投资。
13	绿色金融产品创新	《关于推出“园区绿色升级贷1.0”产品的通知》	深农商银公总〔2024〕73号	完善本行绿色产品体系，响应政府园区绿色升级改造政策，支持企业绿色低碳转型。
14		《关于推出“合同能源管理项目未来收益权质押融资1.0”产品的通知》	深农商银公总〔2024〕62号	积极做好绿色金融大文章，完善本行绿色金融产品体系，进一步推动本行绿色金融高质量发展，赋能前台业务发展。
15		《关于发布“光伏贷2.0”产品的通知》	深农商银公总〔2023〕125号	对光伏贷产品进行优化，贴近企业生产应用的实际情况，匹配企业的用款需求。
16		《关于发布2023年碳减排支持工具重点领域服务策略和营销竞赛的通知》	深农商银公总〔2023〕29号	研究碳减排支持工具政策内容，制定重点行业服务策略。
17		《关于发布“碳减排贷”产品的通知》	深农商银公总〔2022〕52号	将“碳减排贷”信贷产品标准化，推出碳绩效挂钩模式。
18		《深圳农商银行碳排放权质押业务指引（2022年第一版）》	深农商银公总〔2022〕14号	将碳排放权质押业务标准化，促进本行在碳金融业务领域发展。
19		考核管理	《深圳农村商业银行股份有限公司关于调优2024年度分支机构经营管理与绩效薪酬考核办法的通知》	深农商银发〔2024〕301号

绿色金融数字化系统建设

2024年，本行启动绿色金融数字化系统项目建设。该平台深度融合先进技术与前沿金融科技成果，计划建设绿色项目识别、绿色投资评估、客户ESG评估、环境效益及碳核算四大功能模块。建设该项目不仅有助于提升本行在绿色金融领域的专业服务能力和风险管控水平，精准对接绿色产业发展需求，推动绿色低碳转型，也将进一步深化本行绿色金融战略布局。

强化信贷 ESG 风险防控

制度建设

2024年，本行发布《绿色信贷授信业务指引（2024年版）》和《绿色投资评估指引（2024年第一版）》两项重要制度，持续完善环境和社会风险管理政策、制度和流程，进一步明确绿色信贷业务发展方向，将绿色投资评估全面融入授信申请全流程，推动绿色金融业务向规范化、专业化发展。

本行按照《绿色信贷管理办法》《环境、社会和治理风险调查及审查要点（2022年第一版）》和《关于明确绿色信贷业务管理有关事项的通知》等制度开展授信业务，从贷前、贷中、贷后全流程贯彻ESG理念。此外，针对不同客户的环境和社会风险类别，在审批标准、投放额度、风险定价、增值服务、内部资金转移定价、授信管理等方面实行差异化信贷政策，积极推动绿色经济、循环经济、低碳经济的可持续发展。

能力提升

内部能力建设

-  为强化信贷 ESG 风险防控，深化绿色金融战略布局，本行系统推进绿色金融人才培养与知识共享体系建设。
-  组织全行范围的绿色金融发展讲座，覆盖总行各部门及分支机构负责人。
-  选拔员工参加深圳市绿色金融骨干培训及绿色金融发展专题研讨班。
-  组织《绿色减排、金融支持与碳交易所机制——基于广东省碳排放因素分解视角》成果分享培训。

业务发展培训

2024年，本行采用“线上+线下”相结合的方式，按期按需组织多场绿色金融业务与产品的培训，如针对《园区绿色升级贷》《绿色贷款认定及案例解析》《绿色投资评估指引（2024年第一版）》等的培训，提高全行客户经理绿色金融业务专业能力。

业务审批

■ 贷前调查

本行调查人员通过实地调查走访、收集授信资料等手段，全面分析借款人所在行业的市场、政策和授信方案的信用风险，关注公司治理缺陷和管理问题可能引发的环境、社会风险，收集绿色贷款认定资料，并在贷前调查报告中充分披露。

■ 专业团队

本行设立绿色信贷业务专业审批团队，总行授信审批部门加强绿色信贷相关政策、法律法规的研究与学习，协助条线部门开发相关信贷产品，制定绿色信贷授信指引，并对经营机构审批人员进行培训提升绿色信贷业务的审批专业化水平。对绿色信贷业务开辟快速审批通道，采取“即报即审”的审批模式，提高绿色信贷业务审批效率。

■ 贷后管理

本行严格按照贷后管理规定和借款合同约定进行贷后管理工作。贷款发放后，重点监控贷款资金的流向是否与贷款用途一致；定期监控分析借款人的经营状况、债务履约状况、现金流状况、财务状况等，一旦发现对授信有较大不利影响因素，立即采取预警及相应处置措施；密切关注国家政策和行业发展情况，关注政策对借款人经营情况的影响，加强动态分析；将借款人的环境、社会和治理风险检查作为贷后检查必要环节之一；结合非现场监管和现场检查的方式，评估绿色信贷的成效。

客户管理

■ 分类管理授信客户

本行将企业环境信用评价纳入风险预警信号管理，根据《绿色信贷管理办法》，把授信客户分为绿色、蓝色、黄色、红色四类。对红色客户原则上不得准入，存量红色客户需严格贷后管理，要求其采取风险缓释措施并制定应对预案，同时下调客户信用评级和风险分类。

■ 内部资本充足评估

本行制定《深圳农商银行内部资本充足评估管理规程》，明确主要风险识别与评估的程序和机制，通过绘制风险地图识别风险，并运用定量与定性相结合的分析方法，评估各类主要风险的风险水平与管理能力。

■ 监管经营活动

对于涉及大型基础设施建设、资源采掘、管道运输、轨道交通等领域项目融资以及从事化学原料（制品）制造、石油加工、金属冶炼等借款企业，本行持续关注其环保设施是否与项目同步建设并经环保部门验收通过，项目建设、生产及经营活动是否改变环境原状并且产生不良环境和社会后果。对被纳入环保警示及不良企业的，本行督促企业限期整改并修复环保信用等级。整改期内定期开展贷后检查，跟踪整改进度，对于整改不力的项目及时制定预案，逐步有序退出。

■ 履行环境政策

为确保使用中国人民银行碳减排支持工具的合规性，保障政策实施效果，本行根据中国人民银行《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》，对碳减排支持工具现有的23个重点子领域解释口径进行更新，印发《关于更新碳减排重点领域解释说明的通知》。



应对气候变化

本行根据《绿色金融体系建设总体方案》《全面风险管理办法》等相关制度，建立了较为完善的气候风险管理治理结构，各部门统筹协调本行气候风险管理工作，制定并修订《环境、社会和治理风险调查及审查要点》等相关政策和制度，全面开展气候风险的识别、评估、评级、限额设定、监控、报告等工作。

气候风险与机遇

本行将气候风险纳入可持续发展战略核心，构建覆盖短中长期的气候风险分析框架。立足服务实体经济使命，系统识别和评估短期（3年内）、中期（3-7年）和长期（7年以上）不同时间维度的环境、气候因素可能对本行业务产生的潜在风险，并制定前瞻性应对策略，将气候韧性理念深度融入金融决策体系。

风险类型	风险影响因子	风险描述	应对措施	影响时间范围
物理风险	极端天气事件	影响业务连续性，主要包括对银行的分支机构、办公场所、信息网络等基础设施以及人员安全的影响。	建立相关制度及应急预案，以应对和处置各种运营中断事件，降低或消除重要业务运营中断事件的影响。 在极端天气易发时间加强值班、防灾等应对措施，以防范突发极端天气事件影响业务连续性。	短期
	长期的气候模式转变	全球变暖导致的如温度变化、海平面上升等风险，可能对银行的物理资产（如营业网点、数据中心等）造成直接损害，影响业务连续性。 特定行业的生产运营受到较大影响，导致行业整体盈利能力降低，从而影响本行损益。	提升金融服务数字化水平，推进智能网点建设，推进金融业务全流程的线上化、数字化、自动化改造；已建立“两地三中心”容灾架构，保障本行业务连续性。 推进自身运营碳中和，践行绿色低碳办公、绿色采购、绿色建筑等，积极履行社会责任。 将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户授信管理流程并采取差异化风险管理措施。	长期
转型风险	政策与法规	未及时按银行相关的环境标准和规章制度等政策导向进行业务转型，进而影响业务运营。	持续关注国内外环境相关政策变化，不断健全本行绿色金融制度体系。	中、长期
	市场风险	面对气候变化影响，客户未来可能会更倾向选择能够应对气候风险的相关产品与服务，若未能及时研发相关产品，可能会面临客户流失、产品与服务需求量下降等风险。	积极开发和引入符合 ESG 理念、应对气候变化风险的金融产品和服务，丰富绿色金融产品供给。	中、长期
	信息技术改进或创新	在环境风险影响下，银行因缺少绿色金融相关技术支撑从而影响信贷业务的推进，或需要对现有技术进行转型升级而使运营成本增加。	根据人民银行绿色贷款统计制度要求，优化绿色信贷业务系统，完善信贷管理系统中环境风险预警及管理模块。	中、长期
	声誉风险	利益相关方日益关注气候环保议题，若银行授信企业或项目发生环保违规等事件，或将产生关联性声誉风险。	加强对授信企业和项目的 ESG 风险监测、预警及管理。	中、长期

在绿色发展理念引领下，本行高度重视气候风险的应对，同时积极把握应对气候变化与环境风险过程中的金融机遇，通过深度挖掘政策、市场及资源效率等多维度机遇，不断优化绿色金融产品与服务，推动经济产业的低碳转型与绿色发展。此外，本行不断提升资源使用效率，积极推进绿色运营。

机遇类型	机遇分析	回应举措
 <p>政策机遇</p>	<ul style="list-style-type: none"> “双碳”目标以及相关政策持续推进，为银行绿色金融业务发展带来新机遇。政策不仅明确了绿色产业的发展方向，还通过财政补贴、税收优惠等手段引导社会资本流向绿色领域，为银行开展绿色金融业务提供了坚实的政策支撑和广阔的市场空间。 	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注政策动向，组建专业的政策研究团队。基于政策变化，灵活调整信贷策略和机制，优化信贷审批流程，优先支持符合政策导向的绿色项目。通过合理配置资金，引导产业结构向绿色低碳方向转型，逐步提升重点绿色产业的投融资占比。
 <p>市场机遇</p>	<ul style="list-style-type: none"> 随着 ESG 理念在资本市场的广泛传播和深入实践，ESG 通过资本市场资源配置功能，有效引领社会资本向绿色产业倾斜，为银行绿色金融产品提供了丰富的资金来源。 全球碳交易市场正蓬勃发展，为企业提供广阔的市场空间，也为银行参与碳金融业务带来了新的业务增长点。 	<ul style="list-style-type: none"> 加大绿色金融产品与服务创新力度，开发多样化的绿色金融产品，满足不同客户群体需求。 关注新兴市场机遇，尤其是碳金融领域，探索开发碳金融等专项产品。 加强与碳交易市场、绿色产业企业等各方的合作，共同推动碳金融市场的健康发展。
 <p>资源效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> 随着节能环保、绿色低碳技术的发展不断成熟，企业在运营过程中可以使用的资源提效、节能减排手段日益丰富。对银行而言，这既是推动自身绿色运营的机遇，也是为客户提供绿色金融解决方案、助力客户提升资源使用效率的契机。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部推广使用节能设备和技术，降低能源消耗。在全行范围内积极推行绿色办公，建立能源消耗监测和考核机制，提高员工的节能意识。倡导光盘，节粮节材。 客户服务方面，将资源效率提升纳入绿色金融解决方案，帮助客户提高资源使用效率，实现可持续发展。

气候压力测试

本行为强化气候风险管理能力，依据国际国内相关标准与指引，选取纳入深圳碳市场重点排放单位名单且在本行有贷款的部分企业，系统开展了气候压力测试工作。测试过程中，本行综合考虑了不同时间尺度、不同严重程度的气候变化情景，涵盖物理风险与转型风险两大维度，全面评估其对银行资产负债表、收入结构及资本充足率等方面的影响。测试结果为银行优化风险偏好设定、调整业务战略布局以及完善风险管理体系提供了关键输入，有力推动了银行在气候变化背景下的可持续发展进程。

绿色投融资活动情况

本行制定《绿色金融投资工具投资操作细则》，规范绿色金融投资业务。

整体投融资情况

2024 年，本行对公信贷³主要投放在租赁和商务服务业（33.34%），房地产业（19.09%），制造业（17.44%），批发和零售（15.02%），建筑业（3.65%）行业⁴。同时，本行积极落实国家产业政策，禁止新增“两高一剩”行业客户授信。截至 2024 年末，本行存量贷款中无“两高一剩”行业相关授信。

国民经济行业分类	2024 年末融资主体行业余额（万元）	占比
租赁和商务服务业	7,057,465.00	33.34%
房地产业	4,041,041.00	19.09%
制造业	3,692,499.00	17.44%
批发和零售业	3,179,987.00	15.02%
其他	2,425,102.00	11.46%
建筑业	771,930.00	3.65%

³ 对公贷款（不包含同业业务、票据业务）。

⁴ 占比 = 各融资主体行业余额对公贷款余额合计（不包含同业业务、票据业务）。



投融资活动碳排放

2024 年，本行投融资活动产生的碳排放量⁵主要集中在租赁和商务服务业（46.24%）和房地产业（26.41%）等行业。

2024 年，本行投融资活动碳排放强度为 80.54 吨 / 百万元。

投融资活动碳排放表

类别	碳排放量（吨）	所报告部分融资业务占本行该类型融资业务的比例 ⁶
项目融资业务碳排放量	11,799,892.40	80.19%
非项目融资业务碳排放量	10,633,897.46	80.42%

未来，本行将在信贷审批环节加强对项目能源消耗、温室气体排放量等数据的收集、校验与管理，进一步完善数据管理系统，并从政策制度、组织管理机制、员工培训等方面予以配套支持，在保证基础数据质量的同时，逐步提升投融资活动碳核算能力。此外，本行将逐步引导企业开展碳排放基础数据核查工作，探索通过贷款产品的利率优惠激发企业减排意愿，推动企业绿色转型。

⁵ 测算方法依据中国人民银行《金融机构碳核算技术指南（试行）》。

⁶ 依据《金融机构碳核算技术指南（试行）》进行统计。

绿色投融资活动情况

绿色贷款

本行绿色贷款⁷主要投向基础设施绿色升级、节能环保、绿色服务、清洁能源、清洁生产、生态环境等六大产业，重点投向绿色建筑、城乡公共交通系统建设和运营、城乡生活垃圾综合利用等领域。截至 2024 年末，本行各项贷款余额 3,702.46 亿元，其中绿色贷款余额⁸206.36 亿元，占本行总贷款余额的 5.57%，贷款余额较上年末增加 38.69%。绿色贷款加权平均利率较全部贷款加权平均利率低 14 个 BP。

本行各项贷款余额

3,702.46 亿元

绿色贷款余额

206.36 亿元

绿色贷款整体情况表⁹

指标名称	单位	2024 年	2023 年
绿色贷款余额	亿元	206.36	148.79
- 基础设施绿色升级贷款余额	万元	1,303,202.82	829,491.33
- 节能环保产业贷款余额	万元	431,890.09	332,719.18
- 绿色服务产业贷款余额	万元	80,766.99	82,316.91
- 清洁能源产业贷款余额	万元	138,604.01	132,884.24
- 清洁生产产业贷款余额	万元	55,600.73	66,751.90
- 生态环境产业贷款余额	万元	53,512.34	43,747.46
绿色贷款占全行各项贷款比重	%	5.57	4.52
绿色贷款客户数（对公）	户	907	772
绿色不良贷款余额	亿元	0.55	0.09
绿色不良贷款率	%	0.27	0.06

⁷ 绿色贷款投向界定依据《绿色产业指导目录（2019 年版）》。

⁸ 依据中国人民银行口径进行统计。

⁹ 此表各项数据依据中国人民银行口径进行统计。

绿色贷款环境效益表¹⁰

指标名称	单位	2024 年
节能量	吨标煤 / 年	1,763.72
减排二氧化碳当量	吨 / 年	4,749.22
二氧化硫削减量	吨 / 年	73.34
氮氧化物削减量	吨 / 年	34.82
化学需氧量削减量	吨 / 年	5,135.74
氨氮削减量	吨 / 年	595.10
总氮削减量	吨 / 年	753.17
总磷削减量	吨 / 年	139.06

绿色债券承销

2024 年，本行积极探索绿色债券、碳中和债券等创新产品的参团承销机会，累计参团承销绿色债券 2.9 亿元。

¹⁰ 考虑可得性和可计算性，部分无法量化环境效益未列入其中，本次进行环境效益披露的绿色贷款业务占本行绿色贷款 2024 年末总余额的 1.82%。

创新绿色产品与服务

绿色产品创新

■ 发行特色信用卡



升级“智小窝新市民绿色信用卡”，配置交租返现、分期优惠、出行立减等系列绿色权益。2024 年共核发“智小窝新市民绿色信用卡”3,223 张，该卡种活跃率达 90%，远超本行其他此类信用卡。



面向运动爱好者及绿色出行人群，跨界合作发行联名信用卡“宝安马拉松绿色纪念信用卡”，借助金融功能促进文体事业发展，并通过绿色出行优惠传递环保理念，成为持卡人享受运动生活与便捷支付的优质选择。

■ 绿色低碳产品

2024年，本行丰富产品体系，在“光伏贷”“碳减排贷”等基础上，创新推出“降碳贷”“合同能源管理项目未来收益权质押融资”“园区绿色升级贷”等绿色金融产品，满足客户多元融资需求，并配套营销竞赛方案和产品培训课程推动产品落地。

“光伏贷”

- 光伏贷是为投资建设和经营光伏发电项目的企业提供的融资产品，旨在支持光伏发电项目的建设运营，推动新能源发展。产品具有明确的目标客户，灵活的担保方式和合理的期限设定，创新性为中小微新能源企业开拓融资渠道，并与碳减排支持工具结合，扩大政策惠及面。

“降碳贷”

- “降碳贷”是中国人民银行深圳市分行指导开发的信贷模式。深圳地方征信平台抓取企业发票数据，解析碳排放量并生成碳评级。银行将碳评级纳入贷款流程，对碳减排效果显著的企业给予利率、期限、额度等优惠，通过将贷款利率与减排效果挂钩，激励企业绿色转型。作为首批“降碳贷”试点银行之一，本行2024年成功落地“降碳贷”业务，有效支持企业绿色低碳经营。



案例 活用“降碳贷”推动绿色和普惠金融融合发展

某光电（深圳）有限公司成立于2011年，是一家主营显示屏生产销售的企业。2024年，企业因扩大生产规模，有新的融资需求。为切实引导客户绿色低碳转型，本行向企业介绍“降碳贷”融资方案，该方案将企业碳绩效与优惠利率挂钩，企业绿色低碳经营成效越好，获得的利率优惠力度越大，实实在在让利企业，支持企业绿色低碳转型。

“碳减排贷”

- 本行针对高碳排放企业，创新推出首个碳强度挂钩产品——“碳绩效挂钩贷款”（“碳减排贷”），引入“碳绩效挂钩”模式，激励企业碳减排。该产品在贷款合同中约定减排目标，每年对企业碳减排情况进行检查，并根据企业碳排放强度表现（即碳绩效）设置逐年变化的利率。依托“碳减排贷”产品，本行向多家企业开展碳排放权质押业务，累计质押碳配额14,000吨，帮助企业盘活碳资产，引导企业绿色转型。“碳减排贷”业务模式被深圳市生态环境局编入《双碳目标下深圳碳金融创新实践白皮书》碳减排绩效挂钩贷款章节，作为优秀案例推广。

其他绿色产品

- 本行顺应《深圳市促进绿色低碳产业高质量发展若干措施》导向，创新推出“园区绿色升级贷”产品，满足园区绿色低碳化改造升级的融资需求。
- 为响应《国务院办公厅转发发展改革委等部门关于加快推行合同能源管理促进节能服务产业发展意见的通知》《关于鼓励和支持公共机构采用能源费用托管服务的意见》等政策文件的号召，本行推出“合同能源管理项目未来收益权质押融资”产品，满足节能服务企业的融资需求。

建设绿色支行

本行不断健全绿色金融服务体系，积极开展绿色金融专营机构建设。发布绿色金融专营机构建设指导文件《深圳农商银行绿色金融机构建设指引（试行）》。

本行大鹏支行成功获评2022年、2023年深圳市绿色金融机构。大鹏支行以《2022-2024年绿色金融发展规划》为战略指引，建立健全优惠利率、快速审批通道、专项额度等7项绿色金融机制；成立绿色金融服务团队，强化绿色金融服务队伍建设，不断提升绿色金融专业化经营能力，全面推进大鹏支行绿色金融业务发展。

绿色金融成果奖项



- 荣获深圳2023年度绿色金融案例评选“绿色金融支持实体经济优秀奖”



- 荣获首届“金融圳当时”先锋案例“绿色金融奖”



- 荣获2024年度深圳绿色金融高质量发展优秀案例“绿色金融治理典范奖”“可持续金融产品服务创新奖”
- 本行与深圳征信等机构的“降碳贷案例”获得“2024年度深圳金融支持经济高质量发展十佳案例优秀服务奖”
- 本行“降碳贷助力企业绿色转型案例”入选深圳市银行业协会“2023-2024年度深圳银行业社会责任优秀案例——绿色金融优秀案例奖”



推进绿色运营实践

本行积极推进与自身运营碳足迹管理和绿色金融节能减排相关的工作，旨在进一步规范和优化绿色金融领域的操作流程，提升节能减排效果，助力可持续发展。2024年，深圳农商银行大厦获评铂金级绿色建筑评价标识。铂金级是深圳绿色建筑评价标准的最高等级，代表建筑在全生命周期的绿色运营管理体系方面达到国内领先水平。这也是农商银行大厦继获评深圳市宝安区首个三星（最高级）绿色物业管理评价标识后，再次成为宝安区首个获得该认证的项目。



三星绿色物业管理评价标识 铂金级绿色建筑评价标识

办公大厦节能管理

本行积极响应政府号召，加强绿色节能宣传，优化办公环境，推进低效设备升级改造，增加节能措施。2024年通过优化总行大厦智能化系统，科学调整空调控制方案、改造停车场照明节能方案，实现深圳农商银行大厦全年能耗下降7%。



深圳农商银行大厦地下停车场照明灯改造

2024年，本行实施农商银行大厦地下停车场照明灯改造项目，将1,200只18W日光灯更换为3W雷达感应灯。改造后年耗电量从126,144度降至31,536度，停车场电费从113,529元降至28,382.4元，每年节省电费85,146.6元。



深圳农商银行大厦空调系统控制

2024年，本行在农商银行大厦实施空调系统控制项目，通过合理控制空调主机开关、设置室内温度25度、定期清洗空调滤网、调整电梯轿厢空调温度、清洗板换提高热交换效率、结合新风量与冷量调整、关注电价政策等措施，大厦空调用电较上年节省384,502.67元。



罗湖合作金融大厦空调照明改造项目

2024年，本行在罗湖合作金融大厦实施空调照明改造项目，包括更换空调保温棉、夜间关闭空调和通风设备、关闭部分停车场灯管、关闭办公区照明电源、安装感应水龙头和马桶、设置恒温26度等措施，显著降低能耗，提升环保效益。



办公线上化

2024年，本行大力推进办公线上化，依托电子化办公系统“智慧办公系统”实现全部文件线上流转（保密文件除外），日常行政审批流程均线上审批（极个别情况除外）。同时启动智慧办公系统二期一阶段建设，优化APP、PC端功能，开放统一集成入口，新增优化多项电子化审批流程，进一步提升办公效率和数智化水平。此外，本行加强办公网防泄密管理，通过专人负责、管控介质、审查记录等措施，保障数据安全，推动办公线上化高效开展。

低碳出行

本行倡导“绿色出行”，公务用车更新优选新能源车，员工出行优选高铁、地铁、新能源公交，出差住宿优选符合能效的处所；此外完善公务用车使用管理制度，严格控制公务用车编制和规模，对用车油料实行限额管理，并加强车辆保养和定期检查维修等，规范用车行为，践行绿色环保理念。

员工餐饮节粮管理

- 节粮宣传**

提倡勤俭节约，反对铺张浪费，提倡节约每一粒粮食，提倡节能环保型的就餐环境；安排“光盘行动”监督员进行监督巡查，提醒员工按需取餐，鼓励不剩餐、不浪费。
- 合理采购**

厨房每季度的耗材物品采购，根据库存盘点数量，精准下单。
- 按需购置**

餐标按人员数量下单采购，营养搭配精准备货，有效控制成本，防止因过量采购食材造成浪费。
- 合理供应**

食堂不多打、厨房不多做；员工吃多少打多少，杜绝浪费；厨房根据运行情况，按照员工饮食喜好、就餐人数，对饭菜实行精准控量，减少粮食浪费。

废弃物处理与回收

本行坚持“循环利用”和“无害化”的处置思路，尽可能降低废弃物对环境带来的不利影响。针对在设备更新淘汰等过程中产生的废弃物，对纸皮、塑料、木料、五金等予以回收处理，将其转换为可利用的资源。2024年对932台电子设备进行规范报废处理，确保废弃物处理符合环保要求；根据国家涉密管理相关规定，一年一次对废旧文件资料进行集中销毁。

- 
垃圾分类宣传

倡议全行员工主动关注垃圾分类宣传片、宣传手册等媒介，学习“生活垃圾分类”相关知识。
- 
垃圾分类行动

积极响应国家垃圾分类方案，对生活垃圾、建筑垃圾、厨余垃圾进行分类，有效控制大厦整体排放量；设立“可回收垃圾”和“其他垃圾”集中投放点；楼层茶水间设立“厨余垃圾”投放点。
- 
鼓励回收和再利用

遵循大型办公场所按照废弃物分类管理和回收处理的相关要求，实行“循环利用”和“无害化”的处置思路，设置明确的分类投放点，确保各类废弃物得到妥善处理，以促进资源的循环利用和环境的可持续发展。

践行低碳环保理念

本行积极践行绿色环保理念，从日常办公管理到社区宣导，全方位推动低碳节能。

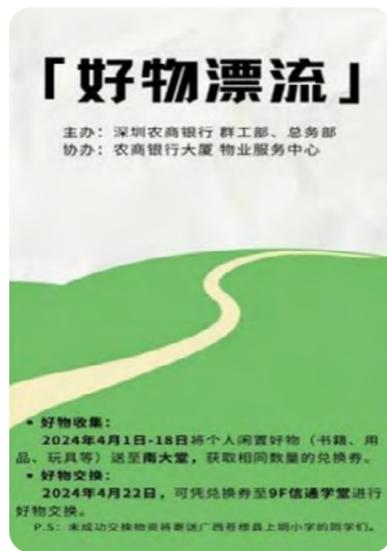
- 

在办公管理方面，在洗手间、茶水间增设节能标识和回收设施，调整灯光感应时长以节约电量。
- 

在社区宣导方面，通过夏季绿色低碳宣传、响应“地球一小时”活动、举办“好物漂流”闲置物品交换以及步数兑换礼品活动，多渠道推广低碳知识，鼓励用户、员工参与节能环保，共同助力绿色生活。

案例 “好物漂流” 活动

2024年4月，本行举办“好物漂流”闲置物品交换活动。活动通过好物收集、好物交换的形式开展，鼓励员工将闲置好物（不限于文具玩具等物品）捐赠或交换，倡导环保理念，践行可持续发展。活动中未完成交换的物品，也通过捐赠至广西小学的方式，传递公益价值。



案例 “低碳生活·始于足下” 活动

2024年5月，本行在深圳农商银行大厦组织为期一个月的步数兑换礼品活动，每周步数前十名者可获得活动礼品一份，鼓励员工低碳生活。



案例 “水景养护” 活动

定期在深圳农商银行大厦周边及负一位置水景、大堂水幕投放除藻剂，抑制水景青苔及藻类生长，在保证观赏效果同时减少水景清洗频次，缩减用水量。



行业研究与交流合作

绿色金融研究

本行积极参与《金融机构碳中和实施指南》《企业碳评级技术规范》（T/SZGFA 001-2024 团体标准编制）等地方及团体标准起草工作，为深圳地区绿色金融标准和政策制定建言献策、贡献力量。

本行积极响应深圳市经济特区金融学会号召，开展金融研究课题的申报工作。2024年，本行研究成果《绿色减排、金融支持与碳交易所机制——基于广东省碳排放因素分解视角》获得深圳经济特区金融学会2023年重点研究课题三等奖。

行业交流合作

本行作为深圳市绿色金融协会副会长单位，积极参加各类行业论坛、交流会和线上讨论会，协同举办行业论坛。同时，本行也是中国银行业协会第三届绿色信贷业务专业委员会委员单位、中国金融学会绿色金融专业委员会理事单位。

- ✓ 2024年9月，参与前海中小企业环境信息披露试点工作推进会议并发言。
- ✓ 2024年9月，参与深圳金融监管局绿色金融座谈会并发言。
- ✓ 2024年10月，参加深圳市绿色金融协会主办的2024中国海洋经济博览会“蓝碳交易与蓝色金融”活动。
- ✓ 2024年11月，参加深圳市支持绿色低碳发展的金融财税政策宣讲暨气候投融资对接会。
- ✓ 2024年12月，参加金融支持经济社会绿色转型主题培训暨深圳市绿色金融协会2024年度活动。



环境关键绩效数据表¹¹

类别	指标	单位	2024年	2023年	
能源消耗	营业办公所消耗的化石能源	柴油	升	31,140.78	23,741.31
		天然气	立方米	38,109.17	32,779.22
		液化气	吨	25.20	30.21
	自有交通运输工具所消耗的燃油	汽油	升	544,666.00	580,042.24
	营业办公所消耗的电力	外购电力	千瓦时	44,937,203.85	44,756,998.16
水消耗	营业办公所消耗的水	/	吨	235,538.50	265,840.12
纸张消耗	营业办公所消耗的纸张	/	张	15,384,104.76	18,286,785
废弃物	一般废弃物	厨余垃圾	吨	245.02	303.29
		办公家具	项	153	123
		空调设备	台	84	97
		灯具	个	7,170	3,427
	电子废弃物	电脑	台	152	60
		打印机	台	82	191
	有害废弃物	其他 ¹²	项	698	1,710
	废弃硒鼓墨盒 ¹³	吨	4.94	/	

类别	指标	单位	2024年	2023年	
温室气体排放 ¹⁴	直接排放 (范围一)	总量	吨二氧化碳当量	1,356.51	1,524.89
		人均 ¹⁵	吨二氧化碳当量/人	0.32	0.37
	间接排放 (范围二)	总量	吨二氧化碳当量	19,771.12	20,194.36
		人均	吨二氧化碳当量/人	4.62	4.87
	其他间接排放 (部分范围三) ¹⁶	总量	吨二氧化碳当量	1,626.36	1,675.81
		人均	吨二氧化碳当量/人	0.38	0.40

¹¹ 2024年，经营活动能源、资源消耗统计与温室气体排放的测算范围为全行，包括总行及支行、网点、数据中心。

¹² 其他电子废弃物包括显示器、硬盘、点钞机等。

¹³ 本期报告新增披露废弃硒鼓墨盒相关数据，鉴于此指标为首次纳入统计范畴，故上期对应数据无从获取，无法进行披露。

¹⁴ 各能源排放因子的选取主要包括《广东省市县（区）级温室气体清单编制指南（试行）》《组织的温室气体排放量化和报告指南（SZDB/Z69-2018）》《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》《深圳市低碳公共出行碳普惠方法学（试行）》等。

¹⁵ 人均排放量的核算以总排放量对应的统计口径（全行正式员工人数）为基准。

¹⁶ 范围三温室气体排放仅包含员工差旅、通勤、办公用水消耗、办公纸张及废弃物产生的排放。

03

金融向实， 服务实体发展

本行坚守金融服务实体经济的根本宗旨，以“做中小微企业和市民信赖的金融服务专家”的企业文化核心内涵为引领，不断完善综合化金融服务体系，着力加大对专精特新、战略性新兴产业小微企业的支持力度，积极助力乡村振兴发展，服务实体经济质效不断提升。

推动区域发展	65
赋能科技创新	69
专注普惠金融	73
服务乡村振兴	76



推动区域发展

跨境金融服务

本行积极响应国家外汇管理局 2024 年发布的《关于进一步优化贸易外汇业务管理的通知》《关于开展跨境贸易投资高水平开放试点的通知》等相关要求，完善货物贸易外汇业务、个人外汇业务等操作规程，进一步便利企业及个人客户办理跨境金融业务。2024 年本行外汇结算量规模、跨境人民币结算量规模合计折美元约 67.28 亿元，同比增长 7.63%。

■ 跨境支付多元选择

发行万事达世界信用卡

2024 年，本行作为首批发卡行之一推出全新“万事达信用卡”，成为全国农商银行中首家开展万事网联清算业务的银行。该卡境内、境外通用，并支持绑定互联网主流支付平台，提升客户特别是港澳人士及境外来华人士在大湾区生活、工作的支付体验，满足其日益多元化支付需求。

发行 Visa 2024 巴黎奥运会主题信用卡

为提升奥运迷和信用卡用户的奥运体验，2024 年本行推出“Visa 2024 巴黎奥运会主题信用卡”，配以奥运特色好礼、境外消费双重积分、卡组织平台礼遇等丰富权益，在提供多样跨境支付选择的同时，全方位满足客户吃、住、行、娱等跨境使用需求，打造奥运消费新体验。

发行前海湾区通卡

前海湾区通卡是本行面向前海片区工作、生活的港澳人士发行的专属人民币信用卡，围绕衣食住行构建特色权益体系，满足港澳内地多场景支付使用，为在深生活的港澳人士提供综合金融服务。

■ 提供海外专属服务

针对有海外金融拓展需求的企业主，本行携手星展银行构建“本土深耕+国际赋能”的新生态圈，整合双方资源，为外向型企业提供从跨境结算、绿色金融到供应链融资的“一站式”企业出海解决方案，助力企业在全市场竞争中抢占先机。



针对大湾区内地居民，本行在全国农商银行中首家开通“跨境理财通-南向通”业务，依托专业团队，为客户定制多元资产配置方案。2024 年依托星展银行境外金融服务体系，本行“跨境理财通-南向通”业务实现投资产品转型突破，更好地匹配客户的财富管理需求。

案例

2024 年 11 月，本行与星展银行携手开展“星展智慧 农商领航 助企出海”主题活动，为有意出海的科技企业客户分享海外拓展实用策略，共同探讨市场商机与挑战，助力企业有效应对出海扩张面临的挑战。



■ 跨境融资产品创新

为满足本土中小微企业的跨境需求，本行提供涵盖电汇、托收、信用证等多种跨境结算方式，推出包含进出口押汇、出口订单融资、授信开证、跨境直贷、融资性保函等多种国际贸融产品。2024 年新推出“跨境易贷”“外保内贷”等产品。

跨境易贷

该产品基于企业出口结算量进行快速授信，能够精准满足企业短期小额跨境融资需求，为企业跨境业务发展提供资金支持。

外保内贷

此业务依托境外担保实现境内放款，有助于盘活企业境内外资产，有效降低企业融资成本。

银政企合作

■ 与政府合作

2024 年 8 月，宝安区举办政策宣讲会及政银企战略合作签约仪式，推动工业企业技术改造和设备更新。本行作为签约金融企业之一，与宝安区政府签订《战略合作框架协议》，为企业提供专属金融产品、绿色通道、融资利息补贴、利率优惠等服务，助力企业技术改造和设备更新。



■ 与企业合作

2024 年，本行继续深化与深圳市高新投融资担保有限公司（以下简称“高新投”）的合作，利用高新投授信工具促进业务开展和辅助测算担保额度，为科技型企业申请业务提供便利。此外，高新投相关人员为本行经营机构开展业务培训，并点对点对接，提高办理效率，提升客户体验。

案例 “科技担保贷”为企业担保增信

深圳市某光电有限公司成立于 2020 年，主营光通信芯片、光通信器件、光模块的研发和产业化。2024 年，企业产品进入小批量供应阶段，急需贷款资金扩大产能。在获悉企业资金需求后，本行结合企业财务状况和未来发展前景，联合担保公司共同为其出具授信方案，有效满足企业融资需求。“科技担保贷”通过担保机构为企业提供担保，本行为企业发放贷款资金的模式，有效为企业担保增信，以金融支持企业发展。



赋能科技创新

本行积极落实落细深圳银行业保险业科技金融“六专”机制¹⁷，初步形成了具备本土银行特色的科技金融高质量发展方案，组建科技金融团队，在考核、激励、审批、尽职免责等方面施行差异化的配套支持政策，并以行研成果数据库、数字化审批系统和管理系统等为支撑，全面提升科技金融专业服务能力。截至2024年末，本行科技型企业贷款余额312.67亿元，较上年末增长25.93%；贷款户数3,853户，较上年末增长24.94%。

截至2024年末，
本行科技型企业贷款余额 较上年末增长
312.67 亿元 **25.93%**

贷款户数 较上年末增长
3,853 户 **24.94%**

做“专”科技金融组织

本行成立科技金融工作小组，积极推动相关工作。2024年，本行获批四家科技专营支行，搭建起“1+4+N”的科技金融服务体系，总行科技金融工作小组、4家科技专营支行以及“N”个网点紧密联动，形成总支行、前中后台一体化的科技金融组织网络，以专营机构的专业化、特色化服务为科技企业发展提供金融支撑。同时，本行成立科创业务专职审批团队，实施动态、差异化授信管理，缩短决策链条，加快市场响应速度，提高授信审批效率。

科技专营支行

2024年，深圳市先后推出两批由监管认定的科技支行，本行成为深圳首批获认定科技专营支行数最多的银行，共有4家科技专营支行获批。本行发布科技专营支行建设行动方案，在4家科技专营支行全面推行“六专”管理机制，汇聚专业科技金融服务团队，在考核、风控、审批权限等关键环节给予差异化配套政策，高效服务科技企业。



¹⁷ “六专”机制即专用制度、专业人才、专项考核、专门风控、专属支持、专线对接。

金融驿站旗舰店

在市委金融办、人民银行深圳市分行、深圳金融监管局、市科创局及市商务局联合开展的“金融驿站旗舰店”评审会上，本行4家科技专营支行之一的桃源支行，被评为深圳市首批“金融驿站旗舰店”。本行也将以此为契机，再次升级科技金融专营服务体系，以“总行科技金融工作小组—科技支行—旗舰网点”构筑科技金融服务主阵地，全方位满足科技企业需求。



做“优”科技金融产品

深耕科技金融多年，本行已形成匹配科技企业全生命周期的产品库，对科技企业进行全链条接力式培育。2024年，本行聚焦产品做“优”，丰富完善企业全生命周期服务，推出“科创领先贷”“设备更新贷”，升级“腾飞贷”“专精特新贷”等多款特色产品，积极推进相关创新业务试点工作，助力高成长长期科技型企业蓄势腾飞。

此外，紧跟科技行业融资需求变化，本行不断优化传统授信模式，搭建“三维”特色产品矩阵，对企业经营特征、所处生命周期、所属行业属性进行全面评估，为其提供一揽子产品组合方案，精准匹配科技型企业发展需求，提升科技金融供给与覆盖面。

“科创领先贷”

“科创领先贷”是本行面向处于种子期、初创期及成长期的科技型、创新型企业或有科技属性的企业推出的贷款产品，该产品通过“评分卡”快速判断预授信额度，享受快捷审批，最快3天内批复，支持线上出账，操作便捷。

“专精特新贷”

根据专精特新企业客群特点，本行为具有“专精特新”资质的科创企业推出专属“专精特新贷”产品，该产品突破传统授信评估模式，凸显企业科技属性，依据企业的经济效益、专业化程度、创新能力及经营管理等多维度数据综合评价，通过专属评分卡模型快速判断授信额度，设置专属审批权限，高效满足企业融资需求。

“腾飞贷”

针对高成长期科创企业（亦称“停机坪”企业），中国人民银行深圳市分行指导金融机构创新推出“腾飞贷”融资模式，该产品适配企业成长周期，解决融资不充分问题，企业在前期可享受较低的利息，在后期与银行分享发展成果，以此平衡银行风险和收益。本行是中国人民银行深圳市分行首批创新业务试点合作银行之一，从“腾飞贷”1.0版本至“腾飞贷”3.0版本均已实现业务落地。

在中国人民银行深圳市分行、中共深圳市委金融委员会办公室指导，金融时报社主办的“2024大湾区科技金融应用优秀案例交流会”上，本行《“腾飞贷”精准滴灌助企蓄势腾飞》案例获评2024大湾区科技金融应用优秀案例奖。



“知识产权质押贷”

为帮助企业将知识产权“无形资产”转化为“有形资产”，本行推出“知识产权质押贷”，将知识产权作为担保措施向企业主体提供信贷支持，打造“专业免费评估+绿色审批保障+便捷线上质押”的“一站式”知识产权金融服务方式，推动科创企业科技成果转化。

2024年本行通过知识产权质押融资业务累计服务企业超590家，质押金额超56亿元，质押业务连续三年位于深圳市同业前列。

案例

深圳某生物工程有限公司主营高端体外诊断试剂、仪器和生物原料的研发、生产、销售等，是国家高新技术企业，拥有多项专利。2024年，该公司急需资金购置研发材料、监测设备等。得知企业需求，本行快速响应，根据企业特点，为企业推荐“知识产权质押贷”，及时满足其资金周转需求，并通过政府专项补贴政策，有效节约企业融资成本。

做“深”科技金融服务

科技型企业特别是科技型中小企业具有“轻资产、无抵押、高投入、长周期”的特点，近年来，本行不断创新金融服务模式，提出“授信+培育”特色金融服务模式。在传统授信业务基础上丰富科技企业属性判断，重点围绕企业的成长性，对其进行综合评价，淡化传统授信审批所倚重的财务指标和抵押物，并以持续信用监测、分步授信、增值服务等多种方式对企业进行培育，促进企业“成长性”不断提高。

此外，本行组建的行研小组充分发挥专业优势，紧密结合深圳产业布局与自身丰富业务经验，选定细分领域课题，对企业进行综合分析，还引入工商、司法、税务、知识成果、研发人员等多维度数据，对企业进行全方位扫描、精准画像，深度评估企业的科技属性，为评估决策提供坚实依据。

“科创金种子计划”

本行不断强化行业研究，对不同行业属性的科技行业开展分层服务，如聚焦先进制造、新能源、生物医药、电子电气等特色行业的科创企业，创新推出专项品牌服务——“科创金种子计划”。入库该计划的企业可享受匹配企业成长周期的专项服务，包括优惠定价、绿色通道审批和配套增值服务等。2024年，本行再次升级“科创金种子计划”，更主动关注企业财税、知产保护、股权规划等差异化需求。截至2024年末，本行科创金种子企业在库810户。

做“广”科技金融生态圈

本行科技企业客户结构以初创期、中小微企业为主，科技型企业贷款客户中中小微企业占比超98%。为解决初创期科技企业的融资需求难题，本行与政府部门和行业协会等组织开展科技金融入园主题营销、项目路演活动等，以深入社区、产业园区的二级网点为支点，精心组建NBC（园区-企业-员工）营销团队驻点园区，打造智慧园区平台，融入企业生产经营和生活场景，全方位了解园区整体、园区内企业、企业员工的需求，为企业高效导入各类社会资源。

此外，针对科技企业出海发展需求，本行携手星展银行，开展科技出海主题活动，围绕企业出海热点话题开展专题培训；共同走访科技型企业，为企业在海外上市、联合授信、业务咨询等方面提供专业咨询；提供外保内贷业务，利用星展银行的外部资源给客户提供更全面更深入的服务。



科技型企业贷款客户中中小微企业占比超

98%



■ 专注普惠金融

作为扎根深圳的本土银行，自成立以来，本行一直坚定走服务民营、中小微的高质量发展道路，始终专注主业，心无旁骛支持民营、中小微企业发展。近年来更是将服务普惠小微写入企业纲领，作为引领全行发展的行动指南。同时，本行积极支持农村产业信贷资金需求，为乡村振兴注入金融“活水”，做好普惠金融大文章。

支持中小微企业

本行专注服务中小微企业，中小微企业贷款客户占全部公司贷款户数的 99% 以上。依托自身网点众多、决策链条短的资源优势，本行深挖普惠金融服务潜力，通过不断优化体制机制、创新信贷产品、加大信贷投放力度，下沉社区、园区进行银政企对接、推进普惠小微贷款数字化运营等措施，助力中小微企业发展。

■ 健全机制

为持续拓宽普惠金融服务的深度和广度，本行不断完善普惠金融发展机制，在全年信贷额度中单列普惠小微专用额度，保证资源向小微企业倾斜；将普惠小微企业贷款考核纳入年度经营目标责任制考核，并提高中小微企业不良贷款容忍度，激发全行小微业务发展活力。同时，定期开展小微企业尽职免责评议，持续开展分支机构小微企业服务能力评价，持续打造“敢贷、愿贷、能贷、会贷”的长效机制，以此增强普惠金融发展内生动力。截至 2024 年末，本行普惠小微贷款户数 48,716 户，较上年末增长 7,680 户，贷款余额 929.25 亿元，较上年末增长 11.48%；全年累计发放普惠型小微贷款 463.02 亿元。

■ 产品创新

为满足小微企业多元化的融资需求，结合多年以来累积的中小微企业服务经验，本行持续丰富普惠金融产品体系，助力小微企业降低融资成本。针对企业经营场景的不同，在产品期限、还款方式、信用支持等方面联合创新，推出一系列手续简单、操作便捷、贴合市场的产品。2024 年，本行加强数字化转型成果应用，创新普惠小微特色信贷产品，切实提升小微企业融资便利性。推出个人经营性贷款“微易贷”，构建数字化营销体系，精准满足小微企业主融资需求；再次获得创业担保贷款业务受理资格，重点支持个人创业和小微企业吸纳就业。

“微易贷”

2024 年本行推出一款面向个体工商户和小微企业主的纯信用线上贷款产品--“微易贷”。在深圳市注册且经营时间超过半年的个体工商户，只要信用记录符合本行准入标准，均可通过线上渠道申请。该产品提供便利额度，支持随借随还。从申请到审批、发放再到还款，全流程线上化，极大提高个体工商户的融资效率，降低融资门槛，提升融资便利性。截至 2024 年末，本行“微易贷”贷款户数 9,816 户，贷款余额达 6.44 亿元。

“创业担保贷”

本行与深圳市公共就业服务中心联合推出可享受政策性贴息的“创业担保贷”，为深圳初创企业和小微企业提供融资支持。截至 2024 年末，本行累计发放 7,048 笔创业担保贷款，累放金额 27 亿元，近三年带动就业人数 14,237 人。

■ 服务下沉

作为深圳本土金融机构，本行 200 余家网点遍布全市各街道，网点布局深入社区和产业园区，为居民、中小微企业提供“零距离”服务。近年来，在监管机构的指导下，本行在“百行进万企”“深惠万企 圳在行动”“千企万户大走访”等活动中，以植根园区的网点为服务据点，针对不同类型企业的特定需求，积极开展多样化的金融服务对接专项行动，并组织专业团队驻点园区“下沉服务”，做到“不找关系不找人，金融服务送上门”。

2024 年，本行加大市场主体走访和服务对接力度，开展多场金融对接活动，引金融“活水”精准滴灌中小微企业。一方面深入重点园区和商圈，积极走访中小微企业、个体工商户，主动触达企业，向企业详细讲解惠企纾困政策等，解决园区企业服务“最后一公里”问题。另一方面联动各层级政府相关部门，依托产业园区、行业协会、服务中心等渠道，搭建供需对接匹配机制，拓宽服务渠道。

▶ 落实小微企业融资协调机制工作，开展“千企万户大走访”

2024年，本行积极响应小微企业融资协调工作机制，召开部署工作会议，建立工作机制专班，形成专项工作方案，全力支持政策宣传和机制落实。同时，加强与政府部门、行业协会合作，开展“千企万户大走访”活动，积极走访政府部门筛选的“推荐清单”，深入企业宣传政策，了解融资需求。截至2024年末，本行通过小微企业融资协调机制新增授信客户4,198户，授信金额104.49亿元。



案例

深圳市某包装制品有限公司是一家专业从事包装制品设计、生产和销售的小微企业。本行客户经理收到支持小微企业融资协调机制对接清单后，实地走访了解该企业经营状况和融资需求，向企业负责人详细介绍小微企业融资协调机制的相关政策。在了解到公司近期有流动资金贷款需求后，立即受理客户贷款申请，针对企业用款急的情况，积极沟通，加快审批流程，最终在较短时间内完成贷款审批放款，及时满足融资需求。

服务乡村振兴

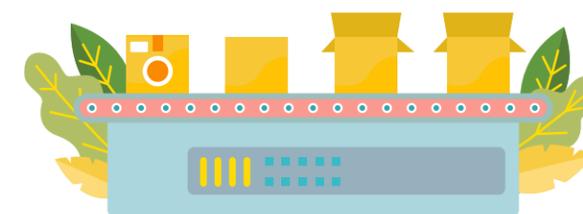
为支持乡村产业发展，本行成立“三农”工作领导小组，前中后台协同推进落实“三农”服务工作，每年制定涉农贷款及普惠型涉农贷款增长计划，全力支持农村产业信贷资金需求。此外，制定涉农贷款内部转移定价优惠，进一步降低农户及涉农企业融资成本。截至2024年末，本行涉农贷款余额25.33亿元。

本行持续支持、鼓励广西地区支行、深汕特别合作区分行结合当地农村经济特征与客户融资需求，为农户和乡村企业制定专属融资方案。本行广西地区支行因地制宜推出金融支持三农系列产品，如农户消费贷、深农养殖贷、深农种植贷等，为广西当地乡镇企业、村民提供信贷支持，助力当地小微企业和农户扩大经营规模、增加收入。此外广西柳江支行与农担公司签署合作协议，拓宽农村融资渠道。



截至2024年末，本行涉农贷款余额

25.33 亿元



案例

广西某食品科技集团有限公司主营螺蛳粉生产加工及销售，相关产品在电商榜单名列前茅，企业拥有研发技术，不断开发新产品推向市场。2024年，企业发展壮大，急需资金购买新厂房扩大生产规模，本行广西柳江支行立即响应企业需求，通过绿色审批通道，高效解决其资金问题，获得企业认可。

数字赋能

小微企业融资需求往往具有“额度小、频次高、用款急”的特征，本行深入研究并充分了解小微企业需求，充分利用大数据分析等手段，将内部积累的数据与人行征信进行整合，同时通过引入工商、税务等外部信息，打通数据链路，提高风险评价的准确度，拓宽小微企业的服务覆盖面。同时，积极推进小微业务数字化转型，建成普惠小微贷款数字化运营平台，结合行内外业务数据，采用数据和决策驱动流程的理念，有效构建普惠小微贷款数字化风控基础体系，重塑小微信贷流程，提高业务效率，实现普惠金融服务的可持续性。



04

全心全意， 提升客户体验

本行坚持金融为民初心，将“以客户为中心”的核心价值观写入企业纲领，聚焦民生福祉，完善服务体系，优化用户体验，保障客户权益，同时强化数据安全与隐私保护，以金融力量助力社会发展与民生改善。

SRCB 深圳农商银行

增进民生福祉	79
坚持优质服务	82
保障客户权益	87
加强数据安全与隐私保护	94

增进民生福祉

助力居民财富管理

2024年，本行财富管理业务以客户需求为出发点，加大力度推出便捷、普惠、亲老适老的金融产品，不断升级产品货架和服务体系，助力客户财富增长和传承。

完善财富管理服务体系

本行已构建较为完善的财富管理服务体系，提供涵盖理财、基金、保险、贵金属、资管信托和跨境理财通等丰富的金融产品，并通过引入优质代销机构合作以及丰富产品货架等方式，持续提升财富管理服务的专业化水平，满足客户财富保障、财富传承等多元化需求。

优化用户体验

2024年，本行顺利完成跨境理财通2.0升级，客户投资额度从100万提升至300万；依托星展银行境外金融服务体系优势，新增多种投资产品类型，进一步满足客户多元化投资需求；升级品牌金系列产品，增加福禄、龙凤、喜庆等多场景品牌金产品，为客户提供更多购买选择、更优购买价格。此外，上线远程智能双录系统，实现客户足不出户即可完成录音录像及产品购买，进一步优化客户购买体验。

加强营销团队建设

2024年，本行通过内外部培训和同业交流学习等方式，加强营销团队在资产配置方面的专业能力，为客户提供卓越的财富规划服务，精准满足客户个性化财富管理需求。

服务新市民

2024年，本行加大新市民客户服务力度，通过强化对新市民客群的身份识别，优化产品和服务等，提升新市民金融服务可得性和便利性。截至2024年末，本行服务新市民客户达759万人。

提升新市民基础金融服务

- 2024年，本行发布“新市民专享”定期存款产品，涵盖短、中、长多种期限，起存金额为1,000元，深度契合新市民客户追求安全性、多样性的资金管理和理财需求。
- 继续提供新市民免收小额账户管理费和年费的账户服务，免收手机银行转账手续费等费用，降低新市民金融服务使用成本。
- 为新参保客户提供一站式社保服务，并上线手机银行到期同号换卡功能，方便新市民就医就诊。
- 深圳市公积金中心推出二手房跨行“带押过户”服务后，本行及时上线跨行“带押过户”业务，助力降低新市民等客户群体的房屋交易成本，提升交易效率。

满足新市民生活消费

- 丰富“智小窝新市民绿色信用卡”“新市民茶餐厅信用卡”等权益福利，以交租返现、美食优惠、共享单车优惠等多样权益，满足新市民生活场景的各类消费需求。
- 在春节、国庆等长假期，针对新市民客群开展“购票出行返现”活动，客户购买火车票可享受返现优惠。
- 持续优化信贷产品体系，推出“校友贷”、迭代“职享贷”“优享贷”等产品，大力满足新市民信贷需求。

支持新市民创业需求

推出“微易贷”“创业担保贷”“个体深信贷”等多款支持创业就业需求的专项融资产品，持续吸纳和稳定在深新市民创业就业。

提振消费促发展

本行持续加大金融支持扩大内需的力度，优化消费金融产品服务，提升市民消费的便捷性。2024 年，本行消费贷款当年增量 8.90 亿元，增幅 7.20%。

推出多款信用卡

结合高价值客群需求，推出“萌宠主题信用卡”，满足养宠物人群的个性化需求；上线“深圳市公务卡”，提升对政府和企事业单位的金融服务水平。

与深圳市老字号协会合作，发行“老字号美食信用卡”，继续巩固“美食折学家”系列品牌活动，打造具有本地特色的美食信用卡品牌。

信用卡大额消费返现

2024 年本行对指定信用卡开展大额消费返现活动，通过为特定场景（如家电、旅游、本地特色美食等）的大额消费提供实质性现金回馈，降低消费者的实际支付成本，提升持卡客户的消费意愿，带动商品与服务的需求，激活消费市场，服务实体经济发展。

优化升级产品

推出校友贷等产品，对职享贷、优享贷等产品进行优化迭代，进一步提升客户体验，实现产品的好用和易得。

推行利率优惠

针对消费信贷产品，持续推出利率优惠活动，实实在在让利消费者，降低市民大宗或改善型消费门槛，激发市场活力。

惠民消费活动

持续开展不同类型的惠民消费活动，如超市、外卖消费满减、洗车优惠、手机购机优惠等活动，活动优惠领域全面覆盖餐饮、购物、洗车、出行等各类服务，让市民乐享消费。

坚持优质服务

拓宽服务渠道

网点分布

本行积极开展营业网点布局优化工作，建立贴合市场需求和本行特色的服务网络。截至 2024 年末，本行共有营业网点 213 家，其中深圳地区 207 家，广西地区 6 家。本行深圳市内网点数量位居全市同业第一，覆盖各个行政区域，深入社区街道，为社区居民提供快捷方便的金融服务。

自助服务

截至 2024 年末，本行设立 122 家离行式自助银行，部署自助柜员机 (ATM/CRS) 数量 801 台 (含广西 9 台)；全行部署智能柜台设备 900 台 (含广西 13 台)，其中立式智能柜台 523 台，移动智能柜台 172 台 (含广西 9 台)，平板智能柜台达 205 台 (含广西 2 台)。

线上服务

除物理网点之外，本行建立含手机银行、远程银行、微信银行等一体化的线上服务，满足线下营业网点无法覆盖地区人群的金融和非金融需求。

2024 年，本行围绕客户需求持续迭代升级手机银行 APP，优化电话银行功能和业务流程、提升人工座席业务技能，为客户提供更便捷、高效的服务。2024 年，本行个人手机银行 APP 共开展权益活动 634 场，参与人次 169.74 万次。截至 2024 年末，本行个人网银有效签约客户数 551.10 万户，个人手机银行有效签约客户数 526.87 万户。

优化用户体验



关爱特殊群体

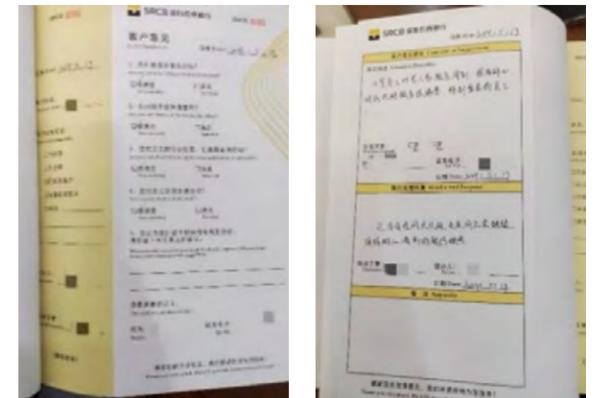
本行积极履行金融服务者职责，关注特殊人群，优化传统服务和智能化服务，不断提高金融服务人民群众的广度与深度。

<p>开展专项服务培训</p>	<p>本行组织远程银行中心员工参加特殊群体服务培训，培训内容包括特殊群体心理特点、沟通技巧、金融知识普及等，提高员工服务特殊群体的意识和能力。</p>
<p>丰富养老特色金融产品</p>	<p>2024年，本行推出“养老无忧”定期储蓄存款产品，该产品坚持连续发行不间断，并适时推出节日专享产品，满足老年客户稳健储蓄选择需求；新增发行3款两年期季度分红型理财产品，进一步丰富客户养老理财选择，为养老生活增添保障。</p> <p>丰富增额终身寿险和养老年金保险产品，适配差异化风险偏好投资者的养老需求。</p>
<p>优化适老化服务</p>	<p>配置长者进线通道</p> <p>本行客服热线设置长者识别功能，客户拨打本行热线，若系统识别为60周岁及以上客户来电，可进入专属语音菜单，服务获取更加简约便捷。</p> <p>升级无障碍系统服务</p> <p>2024年，本行启动官网和新个人网银无障碍改造项目，增设关怀版及无障碍版，新增大字版界面、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，满足客户的无障碍金融服务需求。此外，本行智能柜台也提供“关怀模式”，通过放大界面文字、简化界面设计等方式，帮助老年客户更方便使用自助设备。</p> <p>便民服务</p> <p>本行针对因病卧床、行动不便的客户，在风险可控、合法合规的前提下，提供预约上门服务、云柜台意愿核实、电话视频核实、邮件递送等便民服务。</p>
<p>完善外籍人士服务</p>	<p>推出手机银行英文版</p> <p>为让境外来华用户轻松享受金融服务，本行推出个人手机银行英文版，全英版本一键切换，常用功能全面覆盖，外籍人士可享受简单、高效的金融服务。</p> <p>提升外籍人士支付便利</p> <p>为更好服务境外客群，本行不断强化国际服务标准，在相关口岸网点配备双语工作人员，设置外籍人士特色服务专窗，摆放中英文版《外籍来华人员支付指南》，支持新版外国人永久居留身份证办理业务。</p>

<p>完善外籍人士服务</p>	<p>设立“零钱包”兑换服务</p> <p>为满足外籍人士在华日常现金支付需求，本行推出标准化“零钱包”服务，提供不同规格的小额人民币兑换，内含多种面额纸币及硬币，方便外籍客户快速兑换。同时设立专项兑换窗口，在重点网点开设“零钱包”兑换通道，提高服务效率。</p> <p>升级外卡取现功能</p> <p>针对外籍人士偏好银行卡支付的特点，本行积极推进ATM机具升级改造，在200余家网点部署支持外卡取现功能的设备，为境外客户提供便捷的人民币现金提取服务。</p>
-----------------	---

案例

2024年10月17日，退休老人王阿姨到深圳农商银行回龙埔支行开户。网点安排熟悉客家话的员工接待，因王阿姨腿脚不便，运营经理引导其在专座等待，协助老人使用老花镜和手机扫码预填写信息，缩短智能柜台操作时间。工作人员还协助王阿姨绑定微信支付，指引使用线上支付渠道等，全程不超过5分钟。王阿姨对网点的服务表示认可和感谢。



2024年8月，本行参与并报送
“服务特殊群体有温度，跨越语言障碍提升客户体验”案例

该案例最终获评

“2024年中国普惠金融典型案例”

并入选《中国普惠金融典型案例集（2024）》
成为全国两篇消费者权益保护类获奖案例之一。



保障客户权益

本行《2021-2025年发展战略规划》明确以客户体验好、获消费者信任、监管认可度高作为消费者权益保护（以下简称“消保”）的战略目标，2024年本行进一步将消保工作融入经营管理和业务发展的各环节，在消保体系建设、消费投诉管理和消保宣传教育等方面持续发力，确保消费者在业务各环节得到公平、公正和诚信对待，提升消费者的金融素养及风险防范意识。

■ 消费者权益保护管理体系

本行制定《金融消费者权益保护管理办法》，明确消费者权益保护主体责任，持续完善相关工作体制机制，持续提升消费者权益保护管理水平。

本行消费者权益保护管理架构



提升消保工作质效

■ 强化消保部门职责

按照当前金融行业及监管机构的重点关注方向，本行对部门职责进行优化调整，将消保与体验管理两项职责进行整合，纳入消费者权益保护部门的职责范畴，进一步强化从源头预防和化解矛盾纠纷的能力。

■ 完善消保考核指标

为深入落实监管要求，本行依据消保工作考核评价管理制度，结合实际工作情况，在2024年的分支机构经营管理与绩效薪酬考核中，将营业网点服务督导检查相关内容融入“消费者权益保障”考核体系，新增服务体验、服务工作亮点等加减分项，进一步优化考核导向，增强激励效果。

■ 提升消保意识

为强化全员消保风险防范意识，2024年本行按季编制并发布《消保简报》。简报总结监管机构的政策法规、消保动态及相关监管处罚情况，针对典型案例深入解析，为全行员工提供详实的信息支持，实现信息的高效内部交流与共享，进一步推动消保工作的精细化管理。

■ 多维度消保培训

本行持续关注消保监管要求与市场趋势，以年度培训、专项培训等形式增强金融消保实战能力，不断提升基层员工及消保工作团队的专业水平。



月度运营管理例会

每月召开，召集全辖分支机构运营条线人员，包括网点、支行行长及营销条线人员。会上融入消保主题，及时传达最新案例、举措及问题，实现常态化消保导入。

年度消保培训

面向高管、部门负责人及分支机构一把手开展年度消保培训，主要聚焦消保政策动态解读；针对一线投诉处理骨干，重点培训投诉案例、消保技巧与宣教案例。

专项培训

消保常规培训：培训主题包含投诉案例分析、典型投诉案例分享、季度服务暗访检查简析、服务检查突出问题分析等。通过实操演练与情景模拟，提升员工投诉应对技巧，提高营业网点整体服务水平。

个性化课程培训：引进外部课程清单，培训内容聚焦投诉处理、消保宣教、特殊情况处理及服务提升等，各支行可选择课程内容，实现个性化培训。

消费者权益保护审查

本行制定《金融消费者权益保护审查工作管理办法》，持续健全消保审查工作机制，将消保审查责任落实到位，依法保障消费者基本权利。本行全面落实消保事前、事中、事后审查，围绕保障消费者的八项基本权利，对新产品和服务准入进行相关审查工作，并结合产品和服务相关投诉、满意度调查等情况，及时发现并解决金融产品或服务中可能损害金融消费者权益的问题。

消费者权益保护审查机构职能分工

消费者权益保护

负责健全消保审查工作机制，组织开展消保审查工作等。

消保审查发起机构

负责按照总行消费者权益保护相关行为规范、操作规则 and 标准开展业务或提供服务等。

消保审查参与机构

负责对归口管理的新产品或服务进行先行审查，评估送审材料的合规性、有效性等。

客户沟通

多渠道提升客户沟通效率

日常工作中，本行消费者权益保护部及时接收并处理监管转办的信访举报、监管引导来电、12345 政府热线及客户来访等多渠道投诉事件，着力提升转办处理效率。通过强化对投诉承办单位的跟踪指导与协调，不断优化投诉处理机制，确保客户诉求得到及时回应与解决。此外，本行注重与监管机构、信访部门等外部机构的沟通对接，持续完善信息报送和汇报机制，切实落实联防联控要求。针对客户投诉及咨询，及时转办、督办，积极干预，督促并协助各机构快速解决客户问题，严防因处理不及时引发的投诉升级，为维护金融消费环境的稳定提供坚实保障。

债务催收管理

本行严格遵循法律法规及监管要求，持续优化债务催收相关制度，完善催收作业流程及服务规范，有序开展债务催收工作，保障催收活动合法、合规。

在债务催收过程中，本行高度重视客户信息安全，采取有效措施做好客户信息保密工作，防止客户信息泄露；注重员工合规催收意识培养，常态化对催收人员组织培训及监督检查，提升催收人员合规意识，确保消费者合法权益不受侵害。

投诉响应渠道

本行高度重视消费者意见和诉求，制定《金融消费投诉管理办法》，明确客户投诉管理机制和处理流程，确保客户投诉得到快速响应和妥善处置。本行设置投诉邮箱 online@4001961200.com、24 小时服务监督（消保投诉）热线 0755-25188066、在线客服（门户网站、手机客户端、微信公众号等平台）、总行消保接待室、各分支行营业网点等渠道，接收客户提出的意见或建议。

本行门户网站、手机客户端、微信公众号投诉渠道

深圳农商银行
<https://www.4001961200.com>

深圳农商银行
深圳农商银行手机银行



提升客户满意度

为增强消费者对本行的信任度和满意度，在建立消保管理体系、优化对客服务与体验、加强消保审查等基础上，针对消费者金融诉求本行采取专项隐患排查、投诉问题分析、跨部门协作等多种举措，不断完善客户投诉处理机制，解决客户问题，践行金融为民初心。

隐患排查不留死角，纠纷化解精准高效



为充分发挥投诉纠纷统计分析和溯源优化等机制作用，2024年，本行坚持问题导向，按季度开展“弱信号强风险”“异常投诉”等专项排查工作，重点针对提前还款、重复投诉、监管转办信访举报及涉及灰黑产业等投诉事件进行监测、分析和上报，确保风险隐患在早期得到妥善处理。

加强工作督导，按季发布投诉分析报告



2024年，为便于各单位及时了解本行消保工作以及客户投诉和“双录”执行情况，本行按季度梳理、汇总消保工作，不断完善分析维度，对客户投诉集中反映的问题、主要特点及增长趋势进行深入分析，并结合“双录”执行情况检查结果，编制并发布投诉分析与“双录”报告，指导各单位针对性提升消保工作质效。

跨部门协作，提升投诉处理效率



2024年，本行强化部门联动，充分发挥联席机制作用，多部门定期召开联合会，精准研判投诉问题，制定解决方案，特别是针对重复投诉、疑难杂症类型投诉，建立高效跨部门消保联系机制，一事一议、精准施策，提升投诉处理效率。



普及金融知识

本行践行“金融为民”初心，高度重视金融教育宣传。2024年，本行针对不同人群开展形式多样、内容丰富的宣教活动，推动宣教模式从集中化向常态化转变，构建全行消保宣教新格局。2024年，本行组织开展金融教育活动648次，触及消费者892万人次，通过监管平台报送消保活动动态170余次，创作原创消保宣传文案41条。

本行组织开展金融教育活动

648 次

触及消费者

892 万人次

通过监管平台报送消保活动动态

170 余次

创作原创消保宣传文案

41 条



银校携手，
筑牢师生金融防线

随着金融科技的发展，青少年也逐渐成为金融消费的重要群体。2024年，本行多家支行联动学校，针对师生精心策划一系列精彩纷呈的教育活动，引导青少年树立正确的金融观念，培育金融消费风险防范意识、增强自我保护能力。



在幼儿园上演“反诈小卫士”互动剧



向教师分享“理性投资与风险防范”相关知识



下沉社区，
当好群众利益维护者

聚焦民生所需，守护万家灯火。2024年，本行各支行化身金融安全使者下沉社区，将金融知识送到居民身边，重点向居民传授识别电信诈骗和非法集资的技巧，切实维护社区居民的金融权益。



在天安社区举办识骗防诈公开课



在马山头社区广场宣传存款保险机制



企业普及，
提升新市民
金融素养

为进一步提升新市民的金融素养，2024年，本行各支行走进辖区企业，针对企业员工开展金融知识普及与风险防范教育。支行结合实际案例，详细解读网络电信诈骗的常见手法，帮助企业员工提高理性投资的能力，防范非法融资陷阱。



开展以“防范企业高利贷陷阱”为主题的金融宣讲



以案例讲解增强企业员工风险管理意识



切入商圈，
金融宣教全
覆盖

为让市民在享受购物乐趣的同时，增强风险防范意识与能力，提升金融素养，2024年，本行瞄准商圈这一消费活跃地带，通过派发宣传材料、有奖问答等方式，开展多元化的知识普及行动，让金融知识触手可及，惠及万家。



在购物中心开展反假币金融知识普及活动



在商圈广场举办“存保为民 储户放心”主题活动



农村宣教，
守护老年群体
“钱袋子”

为增强老年群体风险防范意识，2024年，本行各支行走进县乡村及长者服务站，通过专题讲座、主题沙龙等形式，结合有奖问答、现场讲解等方式，向老年人群普及防范高息返利、非法集资等金融知识，守护银发群体“钱袋子”。



在社区长者服务站举办存款保险知识宣讲



向老年群体介绍防范高息返利和非法集资等知识

加强数据安全与隐私保护

本行严格遵守《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》等法律法规，切实尊重并保障消费者合法权益，制定《信息安全管理规程》《客户信息保护管理办法》等相关制度，持续提升信息安全与隐私保护能力，为社会进步贡献力量。

数据与信息安全管理建设

2024年，本行制定一系列重要制度和政策，进一步加强数据安全和信息安全管理，确保数据的保密性、完整性和可用性，保障信息系统安全、有序、稳定运行。

组织架构建设

本行高级管理层下设信息安全领导小组，负责本行信息安全相关的政策研究、技术防范及统筹指导。信息安全领导小组下设信息安全管理小组，负责拟定信息安全管理框架，明确职能分工，制定具体的信息安全管理策略和规章制度，检视信息安全管理成效，优化管理工作流程。各分支行、总行各部门设立网络安全员，协同科技运营部执行本单位网络安全工作，负责网络安全工作的联络和协调，在本单位内推广落实本行的各项网络安全管理策略，负责本单位的网络安全宣传，整理、核查本单位的网络安全记录，配合开展网络安全检查。

制度建设

制定《信息安全管理评估规程》《数据安全管理制度》等相关管理制度，保障本行信息安全管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，确保重要数据、信息不被泄露给未授权者。

等级保护
测评

持续开展系统等级保护测评工作，完成2024年度信息系统网络安全等级保护测评，测评结果均为“良”，信息系统安全防护情况稳定。

信息调阅
与输出

采取系列措施规范生产系统数据的内部调阅与对外输出。敏感信息导出时，需严格按照相关流程进行审批，审批通过后，由不同部门分别负责文件的信息生成和授权下载，形成文件下载操作制约。



■ 应急预案措施

2024 年，本行完善数据安全事件应急响应机制，提高应对数据安全事件的应急处置能力，预防和减少数据安全事件造成的损失和危害，保障数据资产安全和用户合法权益。



客户隐私保护

本行制定并落实《客户信息保护管理办法》等内部管理制度，明确客户个人信息收集、储存、使用、调阅管理等方面的细项规定，严防信息遗失、泄露、毁损或被篡改等风险。针对第三方外包机构，本行在与其签订服务协议时，明确其保护客户信息的职责和保密义务，并要求其在外包业务终止后及时销毁相关客户信息，加强客户隐私安全管理。

搭建并持续优化数据脱敏系统。该系统具备敏感数据自动发现功能，可精准识别客户信息中的敏感内容；同时，采用不可逆的信息脱敏技术，确保脱敏后的数据无法还原，实现脱敏数据的单向访问，有效防止客户信息泄露，全方位保障客户隐私数据安全。

面向全体员工开展客户信息保护工作专项培训。培训内容涵盖客户信息保护概述、泄露客户信息警示案例、客户信息泄露风险防范要点等，提升员工隐私安全意识和保护客户隐私安全的工作能力。

05

以人为本， 助力员工成长

本行秉持“兼收并蓄，博采众长，内育外引相宜”的用人理念，营造健康职场环境，并通过举办丰富文体活动、建立健全薪酬福利体系等方式，关爱员工身心健康，保障员工合法权益，携手员工共同成长。

广纳优秀人才	99
保障员工权益	101
赋能员工成长	102
营造健康职场	106
社会关键绩效数据表	110



广纳优秀人才

公平的员工雇佣政策

本行致力于维护公平、公正、公开的雇佣环境，不断规范及完善雇佣管理体系。严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，规范招聘管理和劳动合同签订等工作。在招聘过程中，秉承以人为本的理念，确保在招聘过程中不存在任何形式的歧视，遵循公开条件、公平竞争、公正录用的原则。

推进人才平等与多元化

本行吸引来自不同背景、文化和地区的人才，在招聘过程中，不因性别、种族、宗教、国籍、残障等因素对求职者区别对待，致力于为员工提供平等的就业机会和公平的就业条件。

公平透明的晋升机制

本行针对专业岗位和管理岗位的晋升，制定明确的标准，综合考量拟任人员的基本条件、专业能力以及工作业绩等多方面因素。

完善员工行为管理制度

本行依据监管要求和实际运营情况，持续优化员工行为管理制度，明确管理职责、强化守法合规意识、规范兼职行为，并将“以客户为中心，奋斗、创新、融合、关爱”的企业文化核心价值观融入其中，确立为全体员工的共同理念。

多元的人才引进渠道

本行积极响应国家人才强国战略号召，构建了系统化的人才引进与培养机制，持续优化人才结构

引进策略

校招渠道

本行实施专业储备岗人才引进计划，并为入选人才配套导师跟进机制，提供轮岗培养路径选择。

社招渠道

本行重点加强对候选人的工作背景核验与职业诚信审查，为总行储备核心人才。

招聘工作

深化校企合作

2024年，本行主动拜访近200所重点院校的就业指导中心，接待多家院校师生来访交流，持续增强本行在全国院校中的雇主品牌知名度。

组织实习体验

本行注重与学生的直接互动，2024年开展多项学生实习项目，让学生深入了解银行业务流程，切身感受银行的工作环境和文化氛围。

人才储备

内部人才流动

为促进内部人才有序流动，2024年本行根据经营管理需求，开展多场内部岗位竞聘活动，员工可视情况自主选择参加；与此同时制定并发布集团相关子公司高级管理层和重要管理岗位公开竞聘推荐人选方案，进一步明确了外派岗位的任职资格、岗位待遇和选拔流程，促进集团内部人才合理流动与高效配置。

职业资质支持

鼓励员工自主考证，协助申报相关奖励补贴（如深港澳金融科技师、CFA及FRM等执业资格证书），为员工给予培训和考试费用补贴（如AFP、CFP培训认证），支持员工提高专业素质。

保障员工权益

完善劳工准则

本行在招聘全流程中严格执行相关劳动法规，明确禁止雇佣童工及任何形式的强制劳工。



在招聘过程中实现全流程系统管理，通过系统严格审查求职者的身份信息，确保符合法定工作年龄，防止雇佣童工。



对招聘环节进行监督，确保招聘过程公正、透明，杜绝强制劳动情况的发生。

员工薪酬福利

本行秉持公平公正、男女平等、同工同酬的薪酬管理原则，结合监管要求和本行实际，适时优化调整薪酬制度，确保员工充分享享企业经营成果，充分调动员工的积极性和奋斗动力。通过提供具有市场竞争力的薪酬待遇，实现人才吸引、留用及发展，巩固和谐劳动关系。

除为员工提供“五险一金”等法定福利外，还提供“企业年金”计划、单位周转房、伙食补贴、生日及节日礼金等。

与全体员工依法签订劳动合同，合理安排工作时间，保障员工休息休假等合法权益。

在制定、修改或决定直接涉及劳动者切身利益的规章制度时，本行履行民主决策程序，充分听取工会或职工代表的意见建议，并按规定公示公开。

赋能员工成长

员工培训体系

本行构建“岗位赋能培训和人才培养计划”的员工培训体系。其中，岗位赋能培训聚焦员工专业能力提升；人才培养计划结合岗位晋级要求，以通用及管理能力的培养为目标，主要针对新入职员工、各级人才库以及中高级管理人员。

■ 岗位赋能培训

2024年，本行持续推进人才发展战略，着力构建多层次、全方位的员工赋能培训体系。全年共组织开展各类专业培训项目113个，重点围绕财富管理、公司金融、运营风控等核心业务领域开展培训，全面覆盖全行各业务条线及前中后台岗位人员。

全年共组织开展各类专业培训项目

113 个

在培训方式上，本行创新采用线上直播与线下集训相结合的模式，推出覆盖分支行的送课上门服务，有效提升培训覆盖面和参与度，通过系统化、专业化的培训，员工队伍专业素养和服务水平不断提升。



■ 新员工培训

针对新员工培养，本行以提升岗位胜任力与职业化能力为核心，兼顾促进新员工融入企业，主要分为：雏鹏计划和新羽计划两阶段，其中雏鹏计划针对全体校招新员工，目标是促进新员工文化融入，帮助其适应环境、转换角色，提升岗位胜任力；新羽计划阶段则带领新员工进行工作复盘，发现问题、解决问题，引导新员工通过构建优势实现职业发展。

雏鹏计划

2024年，雏鹏计划训练营于7-8月分两期开展集训，培训内容包括企业文化类、专业类、通用类以及素质拓展等内训课程，以及商务礼仪等外训课程。集训结束后，针对专业储备岗类新员工开展“个人发展计划 IDP+ 导师制”在岗辅导，促进新员工的业务能力提升及团队融入。



新羽计划

2024年，本行“新羽计划”优选上一年专业储备岗新员工参加《职场魔方》系列培训，重点提升其职场专业能力。



■ 人才库培训

2024年，本行创新采用数字化方式开展初级、中级人才库培训。引入外部企业基层管理能力解决方案，采用“测-学-练-用”数字化训战培养模式，取得较好效果。

■ 管理层培训

全行基层管理人员培训，按学员管理岗位任职年限分为新晋班、骨干班和资深班，分层次培养领导自我、领导他人、领导团队等管理能力。

中层管理人员“航系列”培训在高校合作开展，课程内容涵盖国际政治关系解析、宏观经济形势分析、银行数字化转型、领导综合素养提升等主题，帮助学员开阔视野、提升思维能力。

此外，组织部分高层管理人员、中层管理人员分别参加“深圳市金融领军/骨干人才培养计划专题研修班”，进一步提升中高层管理人员对宏观环境、产业趋势的研判能力。

■ 集团子公司培训

2024年，本行紧密围绕“提升并表管理能力，推动业务协同，促进子公司健康发展”的战略导向，分别针对子公司各级管理人员、各条线关键岗位员工开展业务与管理能力的专项培训，并积极协调子公司员工参与总行各部门组织的培训活动。通过开展培训，有效传导本行企业文化价值观，督导子公司坚定“支农支小”的战略定位，进一步提升子公司员工的合规意识和风险防控能力。



晋升与发展

本行制定《员工岗位管理办法》《专业序列岗位管理办法（试行）》等内部制度，形成以管理类、专业技术类、营销类、服务类为主体框架的岗位管理体系，通过年度考核及用人单位测评，为员工提供明确的晋升通道与任职资格认证，实现员工职业“双通道”发展路径，为员工创造良好的成长环境和发展平台。

每年系统盘点全行人才情况，持续优化迭代人才评价模型，有序开展各层级人才库入库工作，完善后备人才队伍建设和人才梯队培养机制。

搭建员工职业发展双通道，建立以四类主体岗位为核心的岗位管理体系与专业序列，构建标准化、专业化的岗位体系及职级职等矩阵，初步形成类别清晰、权责明确、晋升有序的员工岗位管理体系，为员工提供顺畅、多通道的职业发展路径。

员工考核与激励机制

本行建立科学的绩效考核指标体系，将绩效考核指标层层分解并落实到具体部门和岗位，并将其作为发放绩效薪酬的依据。同时，本行定期组织开展员工考评工作，对考评对象当年履职过程和结果进行综合考核评价；不断完善管理人员考评标准，引入考评工具与模型，形成客观的多维度评价，在发挥考核激励作用的同时，确保人才评估结果全面、客观、公正。

营造健康职场

员工沟通

本行高度重视员工的成长与发展，认真倾听员工心声，及时了解员工的实际诉求与意见建议。本行设立各级工会，定期召开会员代表大会及委员会，充分发挥组织效能。各级工会依法保障、维护职工合法权益，引导全行职工参与行内各项事务和社区发展的各项活动。

保障员工安全

本行高度重视员工人身安全，印发《安全保卫工作治本攻坚三年行动方案》，秉持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，多措并举筑牢安全防线。



关爱女性员工

本行关爱女性员工，积极为女性员工提供生育保险、育儿假和护理假等福利，并在妇女节组织相关活动，切实保障女性员工权益。

案例

2024年，本行组织“三八”女神节“踏春漫步”活动，促进女员工之间的交流与互动，增强团队凝聚力和员工归属感。

丰富业余活动

本行关心员工职业健康与安全，提供安全健康、舒适和愉悦的工作环境，定期组织身体检查、开展幸福心理健康讲座，并组织丰富多样的文体活动，鼓励员工培养各类兴趣爱好，提倡保持工作与生活的平衡，着力提升员工工作幸福感和归属感。

形式多样文体活动

职工赛事

本行举办2024年全行职工乒乓球比赛，增强了全行员工凝聚力，展现了全行员工拼搏奋斗、积极向上的精神风貌。



新春活动

为喜迎2024龙年新春佳节，组织了线上线下同步举行的龙年喜庆礼DIY活动，共有150名手工爱好者参加。此外为推动企业文化建设，组织全行各单位开展“种子的心愿--许愿·圆梦”活动。

兴趣小组

全行职工兴趣爱好广泛，本行积极组织成立各类兴趣小组，目前已成立17个协会、兴趣小组，推动羽毛球、篮球、足球、乒乓球、广西地区气排球、太极、舞蹈等文体活动，实现协会活动常态化，丰富了员工业余文化生活。同时，借助全行兴趣协会平台，常年开办太极、舞蹈及健身培训班，聘请专业老师为学员们授课，提高学员们的技艺水平，提升大家的学习兴趣。



太极培训课



健身培训

劳动竞赛活动

举办2024年度“奋斗”主题演讲比赛，不仅展现了参赛选手个人风采，更彰显全体员工团结协作、挺膺担当、不懈奋斗的精神风貌，为全行发展注入精神动力。

举办2024年度“金种子·创新奖”劳动竞赛活动，共收到全行各单位报送的22个高质量项目。作为全行性创新提升活动，该赛事已成功举办3届。



共收到全行各单位报送的高质量项目

22 ↑

举办“企业文化大家谈”主题征文比赛，全行各单位积极参与，提交作品203篇。

参加上级工会活动

组织职工参加深圳金融工会举办的电竞比赛，获得深圳市冠军，并代表深圳金融系统参加全国比赛。



组织职工参与深圳市总工会举办的“深工杯”乒乓球赛及篮球赛，展现出色的竞技水平和团队精神。

组织本行员工参加“深圳工匠杯”数字化转型业务技能竞赛及理财经理业务技能竞赛，分别取得数字化转型业务技能竞赛第2名、第3名、第15名及理财经理业务技能竞赛第4名的优异成绩。

关爱员工健康

■ 员工关怀

本行重视员工身心健康，2024 年开展员工健康体检，并于春节、劳动节、端午节及中秋节等开展职工节日慰问活动。

■ 员工幸福心理培训

本行积极开展职工减压培训，聘请专业心理学老师，围绕如何成就更好的自己、如何做好精力管理、如何塑造积极信念、如何从自我苛刻到自我欣赏等话题举办 4 期职工幸福心理课程，帮助员工疏解心理压力，提升工作幸福感，促进员工身心健康。



聘请专业心理学老师举办职工幸福心理课程

4 期



社会关键绩效数据表

类别	指标	单位	2024 年	2023 年
员工雇佣	员工总数	人	4,278	4,150
	男性员工总数	人	2,265	2,198
	女性员工总数	人	2,013	1,952
	30 岁以下员工人数	人	1,825	1,748
	30-50 岁员工人数	人	1,939	1,924
员工培训	50 岁以上员工人数	人	514	478
	员工培训人次	人次	114,959	43,731
	员工培训覆盖率	%	99	100
员工保障	员工每年人均接受培训时长	小时	60.20	48
	劳动合同签订率 ¹⁸	%	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100
客户服务	工会建会率	%	100	100
	消费者教育年度累计活动次数	次	648	802
	消费者教育受众人次	万人次	892	1,636
服务渠道建设	客户投诉处理率	%	100	100
	个人手机银行签约户数	万户	598.82	571.70
供应商	社区银行数量	个	213	213
	供应商总数	家	289	280
	供应商审查覆盖率	%	100	100

¹⁸ 统计口径为全行正式员工。

06

回馈社会， 践行责任担当

在坚持服务实体经济为社会创造价值的同时，本行认真履行自身社会责任，积极参与各项社会公益事业和慈善活动，通过在教育、文体、三农、环保等领域的实际行动，传递企业正能量，共建和谐社会。

持续关注青少年成长	113
精准帮扶促乡村振兴	114
大力支持文体事业发展	115
积极投身志愿服务	116

持续关注青少年成长

少年强则中国强，本行为社区居民、新市民提供金融服务的同时，也十分关心下一代青少年成长。

“助学温暖行活动”薪火相传

本行持续开展公益项目“助学温暖行”，以长效机制资助困难学子实现人生理想。2014年“助学温暖行”活动启航，致力于资助家庭有困难的年轻大学生完成学业，至2024年已持续开展10余年，累计资助学子1,029人次，资助金额累计达516.5万元。

累计资助学子 **1,029** 人次 资助金额累计达 **516.5** 万元



“书香计划”种希望

助力教育就是奉献未来。2024年，本行继续开展“深桂心连心·书香计划”活动，助力照亮乡村教育之路。活动共向广西地区8所学校捐赠了1,800余册图书，210个书包文具，1,200件体育器材，开设了4家“书香图书室”，合计金额8万元，帮助改善乡村学校的硬件设施，丰富学生的精神世界，为乡村振兴持续注入文化动力。



活动共向广西地区8所学校捐赠了

1,800 余册图书

210 个书包文具

1,200 件体育器材

“学子俱乐部”梦想启航

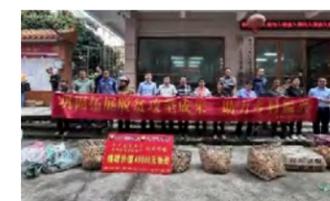
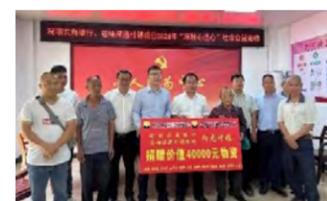
每年7月至8月，高考结束后，本行为社区学子举办“学子俱乐部”系列活动，助力学子筑梦远航。该活动已持续举办十余年，见证一批又一批优秀学子载梦起航。2024年8月，本行针对社区学子举办“学子俱乐部”活动，以总行专场和支行专场双线并行，覆盖27家支行，吸引1,000多位学子参与。通过精彩纷呈的金融课程、妙趣横生的分享交流、寓教于乐的职场体验，为学子提供宝贵知识和经验，帮助他们树立远大理想，为社会传递更多正向价值。



精准帮扶促乡村振兴

“深桂心连心”帮扶贫困农户

为助力乡村振兴，持续巩固和拓展脱贫攻坚成果，2024年本行在广西地区继续开展“深桂心连心”精准帮扶项目。该项目自2017年开展，主要聚焦产业扶贫，通过开展各种形式的农资捐赠、养殖教育及农产品回购等帮扶活动，激发群众的内生动力，带动乡村产业发展。2024年，向广西贫困地区有需要的农户提供鸡苗、饲料、化肥及油米等生产生活资料，合计资助金额27.55万元。



“爱心帮扶，共同富裕”特色农产品采购

为推动消费促帮扶，本行连续三年通过以购代捐、以买代帮的方式，集中从广西桂林、柳州等地采购特色农产品，为广西贫困地区特色农产品拓宽销路提供支持。2024年，购买帮扶产品合计金额36.48万元。

大力支持文体事业发展



举办 2024-2025 年深圳农商银行铁狼“本地杯”社区足球赛

本行举办“2024-2025 年深圳农商银行铁狼‘本地杯’社区足球赛”，赛事吸引了来自深圳九个区 123 个社区的 48 支球队近 1,000 名球员参与。本届足球赛以“足够热爱，一生追‘球’”为主题，不仅弘扬了社区足球文化，还创新性引入了“公益球”模式，将比赛中球员的进球转化为公益值，存入赛事公益基金，以支持青少年体育运动的发展，实现了体育赛事与公益事业的有机结合。



2024 年粤港澳大湾区茅洲河龙舟赛开赛

2024 年 5 月 26 日，粤港澳大湾区茅洲河龙舟赛在深圳市宝安区燕罗街道茅洲河段举行。本行连续四年支持该赛事，提供降温设备、车辆接送、医疗支持等，获组委会颁发的“热心公益奖”。比赛现场，本行提供 500 顶黄色帐篷，为观众带来清凉。同时，本行还设立金融惠民服务专区，宣讲金融知识。



积极投身志愿服务

青春献公益，服务暖人心

本行总行团委积极号召全行共青团员投身志愿者服务，组织开展 2024 年深圳马拉松志愿者及“青骑兵”金融志愿服务。在赛事志愿服务活动中，本行青年员工积极服务赛场内外，为赛事顺利举办贡献力量；同时，“青骑兵”金融志愿服务队深入社区开展金融知识普及活动，以实际行动践行社会责任，彰显青年员工使命担当。



附录

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI标准	披露项	在报告中的位置
一般披露		
	2-1 组织详细情况	关于本报告
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于我们
	2-7 员工	以人为本，助力员工成长
	2-9 管治架构和组成	规范运作，筑牢稳健根基-治理效能提升
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	规范运作，筑牢稳健根基-治理效能提升
	2-13 为管理影响的责任授权	规范运作，筑牢稳健根基-治理效能提升
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理-ESG管理架构
GRI 2：一般披露 2021	2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展管理-利益相关方沟通
	2-17 最高管治机构的共同知识	可持续发展管理-ESG管理架构
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管理-ESG管理架构
	2-19 薪酬政策	以人为本，助力员工成长-保障员工权益
	2-20 确定薪酬的程序	以人为本，助力员工成长-保障员工权益
	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理-ESG管理架构
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理-利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	以人为本，助力员工成长-营造健康职场

GRI标准	披露项	在报告中的位置
实质性议题		
	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展管理-重要性议题分析
GRI 3：实质性议题 2021	3-2 实质性议题清单	可持续发展管理-重要性议题分析
经济绩效		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	关于我们
	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于我们-公司简介
GRI 201：经济绩效 2016	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色领航，共促生态繁荣-应对气候变化
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	以人为本，助力员工成长-保障员工权益 以人为本，助力员工成长-营造健康职场
间接经济影响		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	金融向实，服务实体发展
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	金融向实，服务实体发展
	203-2 重大间接经济影响	金融向实，服务实体发展 回馈社会，践行责任担当
采购实践		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	规范运作，筑牢稳健根基-负责任采购完善
反腐败		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	规范运作，筑牢稳健根基-内控合规强化 规范运作，筑牢稳健根基-全面风险管理

GRI标准	披露项	在报告中的位置
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	规范运作, 筑牢稳健根基-全面风险管理
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	规范运作, 筑牢稳健根基-全面风险管理
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	规范运作, 筑牢稳健根基-全面风险管理
能源		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	环境关键绩效数据表
	302-2 组织外部的能源消耗量	环境关键绩效数据表
	302-3 能源强度	环境关键绩效数据表
	302-4 减少能源消耗量	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
	302-5 降低产品和服务的能源需求	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
水资源与污水		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
GRI 303: 水资源与污水 2018	303-5 耗水	环境关键绩效数据表
排放		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴1) 温室气体排放	环境关键绩效数据表
	305-2 能源间接 (范畴2) 温室气体排放	环境关键绩效数据表
	305-3 其他间接 (范畴3) 温室气体排放	环境关键绩效数据表
	305-4 温室气体排放强度	环境关键绩效数据表
	305-5 温室气体减排量	环境关键绩效数据表
	305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	环境关键绩效数据表

GRI标准	披露项	在报告中的位置
废弃物		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
GRI 306: 废弃物 2020	306-2 废弃物相关重大影响的管理	绿色领航, 共促生态繁荣-推进绿色运营实践
	306-3 产生的废弃物	环境关键绩效数据表
	306-5 进入处置的废弃物	环境关键绩效数据表
雇佣		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 助力员工成长
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	以人为本, 助力员工成长-广纳优秀人才
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	以人为本, 助力员工成长-保障员工权益 以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
	401-3 育儿假	以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
职业健康与安全		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
	403-5 工作者职业健康安全培训	以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
	403-6 促进工作者健康	以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
	403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	以人为本, 助力员工成长-营造健康职场
培训与教育		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 助力员工成长-赋能员工成长
GRI 404: 培训与教育2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	社会关键绩效数据表
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	以人为本, 助力员工成长-赋能员工成长

GRI标准	披露项	在报告中的位置
多元化与平等机会		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	规范运作, 筑牢稳健根基- 治理能效提升 以人为本, 助力员工成长- 广纳优秀人才
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	规范运作, 筑牢稳健根基- 治理能效提升 以人为本, 助力员工成长- 广纳优秀人才
反歧视		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 助力员工成长- 广纳优秀人才
结社自由与集体谈判		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 助力员工成长- 营造健康职场
当地社区		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	回馈社会, 践行责任担当
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	回馈社会, 践行责任担当
营销与标识		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	全心全意, 提升客户体验- 保障客户权益
客户隐私		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	全心全意, 提升客户体验- 数据安全与隐私保护

读者反馈表

尊敬的读者:

您好! 非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为了进一步提升本行可持续发展管理和实践工作, 我们非常重视并期望聆听您的宝贵意见和建议。

1. 对于本行来说, 您所属的利益相关方类别是?

- 政府及监管机构 股东与投资者 合作伙伴
客户与消费者 员工 社区与公众

2. 您对本报告的总体评价是?

- 好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理 (ESG) 信息质量如何?

- 高 较高 一般 较差 差

4. 您认为本报告的结构安排如何?

- 合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的可读性如何?

- 好 较好 一般 较差 差

6. 对于报告编制或履责实践, 您还有哪些宝贵建议?

衷心感谢您对本行的关心和支持!

姓名: _____ 联系电话: _____ 电子邮件: _____

您可以通过电话或其他方式联系我们:

联系电话: 4001961200

邮寄地址: 深圳市宝安区海秀路 2028 号农商银行大厦

邮编: 518101



深圳农商银行
SRCB

2024年度企业社会责任（ESG）报告