

2025

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

CONTENTES

关于本报告	01
关于我们	03
可持续发展管理	09

01 治理篇

坚持党建引领，凝聚发展合力	15
完善治理体系，提升运营质效	16
筑牢内控防线，夯实合规根基	19
强化风险管理，筑牢风控防线	20

02 环境篇

优化绿色布局，强化战略引领	29	创新绿色产品，拓展服务生态	44
健全信贷制度，严控流程风险	34	推进绿色运营，融入低碳理念	47
应对气候变化，落实行动举措	37	深化行业研究，拓展合作网络	49
守护生物多样性，筑牢生态防线	39	披露关键绩效，量化环境表现	51
梳理投融实况，彰显绿色成效	40		

03 发展篇

推进区域协同，深化湾区融合	55
深耕科技金融，培育新质生产力	56
加速数字化转型，驱动智慧升级	61
强化普惠支持，服务民营小微	65
助力乡村振兴，服务“三农”发展	68
践行“金融为民”，深耕区域发展	70

04 社会篇

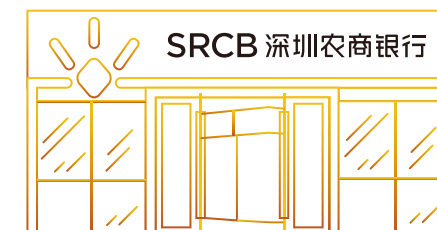
坚持客户为本，优化服务体验	73
筑牢安全防线，守护数据权益	88
推行责任采购，强化供应链韧性	91
共筑成长生态，激发人才活力	93
推动金融向善，传递民生温度	104
披露关键绩效，量化社会表现	109

附录	110
全球报告倡议组织 GRI 标准索引	110
读者反馈表	114



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”) 2025 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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)》《企业可持续披露准则 第 1 号——气候 (试行)》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 2025 年度报告。如所列数据有异 (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 2026 年 6 月 29 日，经本行第七届董事会第二十九次会议审议通过。

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，深圳农商银行确立了“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 37 万中小企业客户持续创造价值。

截至 2025 年末，深圳农商银行共设立 2 家分行、29 家一级支行，布局 211 家营业网点（其中广西地区 2 家一级支行，6 家营业网点）；发起设立前海兴邦金租及广西 4 家村镇银行，战略入股粤东地区博罗、海丰、惠来农商银行，形成“植根深圳、深耕粤东、拓展湾区、辐射两广”的服务格局。截至 2025 年末，深圳农商银行集团资产总额 8,377.64 亿元、存款规模 6,137.11 亿元、贷款规模 4,517.06 亿元；其中，母行资产规模 7,125.25 亿元、存款规模 5,508.62 亿元、贷款规模 3,834.31 亿元。在英国《银行家》杂志 2025 年发布的“全球银行 1,000 强”中排名跃升至第 209 位，综合实力稳步提升。

扎根鹏城七十余载，深圳农商银行始终坚持以“零售 + 科技 + 生态”为驱动，践行“让金融更简单”的使命，致力于成为中小微企业和市民信赖的金融服务专家。深圳农商银行秉持“自家人银行”的质朴情怀，以稳健务实的步伐、躬耕不辍的坚持，将服务社区、陪伴中小微企业成长的初心融入每一次服务、每一步转型，并向着“成为大湾区特色鲜明、服务优良的中小微企业伙伴银行，成为社区居民的优选银行，成为质量优良、可持续发展的价值银行”目标坚定前行。

社区金融根深叶茂。深圳农商银行始终以客户为中心，将金融服务深度融入社区肌理，全面链接居民生活，构建起覆盖全场景、全链条的零售金融服务矩阵与社区金融生态圈。从居民财富管理到智慧社区场景搭建，从个人创业支持到社区企业转型升级，从便民生活服务到社区公益共建共享，深圳农商银行持续优化网点布局、提升线上服务能力，用心打造有温度、有深度的邻里金融体验，推动社区经济蓬勃发展。

经营特色日益鲜明。深圳农商银行聚焦中小微企业和民营经济，持续做专做深，量体裁衣做有质量的“五篇大文章”。护航“早、小、硬”科技企业创新成长，支持绿色产业低碳转型，为普惠小微企业纾困解难，以暖心的养老金融和高效的数字化服务延伸价值，让金融活水精准滴灌实体需求。持续深化与星展银行战略合作，供应链金融、跨境金融、财富管理等领域协同效应加速释放，为“企业出海”“个人出海”搭建金融桥梁，境内外一体化服务能力不断增强。

数智转型蹄疾步稳。历经三年蓄力，深圳农商银行三代核心系统于 2025 年全面顺利投产，关键技术实现自主可控，核心业务全面上云，为新一轮高质量发展构筑了坚实可靠的数字基座。持续丰富数字化工具供给，健全数据质量管理体系，推动数据价值的深度挖掘与高效应用，数据驱动的决策与管理能力显著提升。同时，人工智能技术在精准营销、智能风控、智慧客服等关键场景落地应用，科技与业务融合不断深入，业技融合释放出强劲动能。

2026 年是国家“十五五”规划的开局之年，也是深圳农商银行新一轮五年战略规划的起步之年。深圳农商银行将坚定不移走中国特色金融发展之路，以更高站位、更宽视野、更大格局服务实体经济，以实干担当的奋进姿态，在高质量发展的新征程上阔步前行！

企业文化



数说 2025 可持续发展¹

	经济指标	单位	2025 年
	总资产	亿元	7,125.25
	营业收入	亿元	112.48
	净利润	亿元	50.12
	纳税总额	亿元	11.12
	不良贷款率	%	1.34

	环境指标	单位	2025 年
	绿色贷款余额 ²	亿元	312.89
	承销绿色债券金额	亿元	0.6
	温室气体直接排放（范围一）- 人均	吨二氧化碳当量 / 人	0.31
	温室气体间接排放（范围二）- 人均	吨二氧化碳当量 / 人	6.02

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	2025 年
	支持中小微企业贷款余额	亿元	2,783.19
	支持普惠小微贷款余额	亿元	960.33
	支持普惠小微贷款户数	户	41,845
	减费让利 (对小微企业及个体户减免支付结算手续费)	万元	2,826.91
	服务科技企业贷款余额	亿元	402.38
	服务“20+8”产业集群贷款余额	亿元	402.50
	客户投诉处理率	%	100

	治理指标	单位	2025 年
	董事数量	名	12
	女董事数量	名	3
	反腐倡廉培训次数	次	59
	反腐倡廉培训覆盖人次	人次	4,026
	反洗钱培训次数	次	22
	反洗钱培训覆盖人次	人次	30,781

 荣誉奖项

时间	奖项	颁奖机构
2025 年 1 月	2024 大湾区科技金融应用优秀案例奖	金融时报社
2025 年 1 月	优质服务奖	深圳经济特区金融学会
2025 年 3 月	2025 年度理财信息登记优秀机构	全国银行业理财登记托管中心
2025 年 9 月	2025 年“反诈十周年 讲述我与反诈的故事”作品征集大赛全国“精品故事”奖	中国人民银行、网联清算有限公司
2025 年 10 月	2025 深圳市民喜爱银行	深圳报业集团深圳晚报社
2025 年 10 月	新就业群体 关爱共同体	中共深圳市委社会工作部
2025 年 10 月	2025 年度中国金融传媒宣传“四力”建设优秀工作品牌	中国金融传媒股份有限公司、《中国 银行保险报》社、《中国农村金融》社、 《中国保险年鉴》社
2025 年 10 月	2025 年深圳市金融行业反诈短视频大赛 十佳作品	中国人民银行深圳市分行、深圳市 反诈机制办
2025 年 11 月	杰出合作伙伴奖	香港中文大学（深圳）
2025 年 11 月	年度数字金融创新大奖	南方都市报社
2025 年 11 月	2025 年度科技金融服务银行天玑奖	证券时报社
2025 年 11 月	年度社会责任银行	深圳报业集团深圳商报社



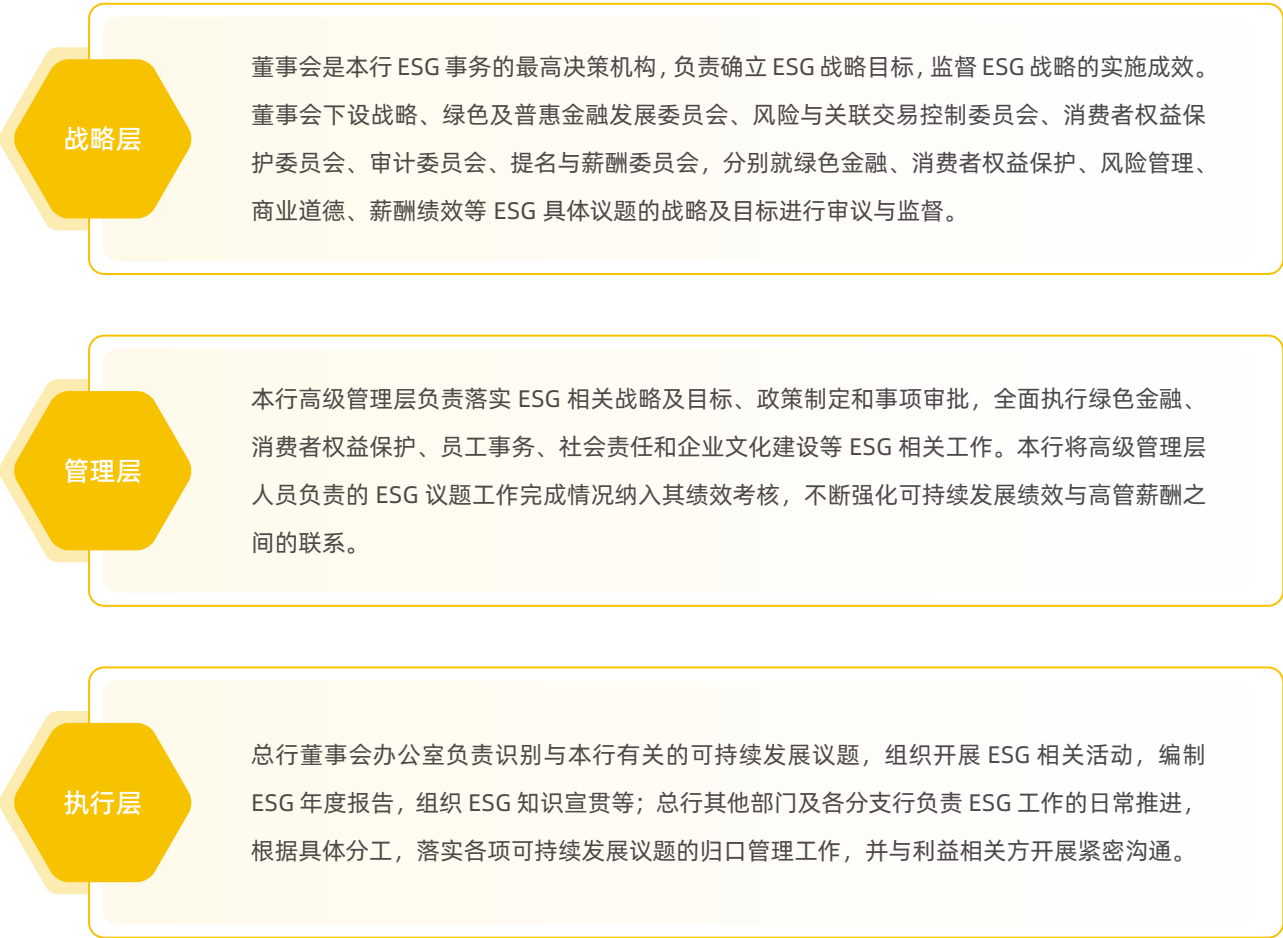
时间	奖项	颁奖机构
2025 年 11 月	年度卓越绿色金融银行	深圳报业集团深圳商报社
2025 年 11 月	2025 年度农村金融机构科技创新优秀案例 - 信创应用创新优秀案例	农村金融机构科技创新优秀案例 评选组委会
2025 年 11 月	2025 年度优秀金融论文二等奖、优秀奖	深圳经济特区金融学会
2025 年 11 月	2025 年度反洗钱工作优秀单位	深圳经济特区金融学会
2025 年 12 月	年度品牌企业奖	南方日报社
2025 年 12 月	年度金融消费者权益保护奖	深圳报业集团深圳特区报
2025 年 12 月	年度金融科技锐进奖	深圳报业集团深圳特区报
2025 年 12 月	年度农村商业银行风云奖	东方财富网
2025 年 12 月	荣获“分布式应用建设能力域”4 级先进水平	中国信通院
2025 年 12 月	银联发卡合作机构优秀奖	中国银联
2025 年 12 月	卓越合作伙伴奖	Visa
2025 年 12 月	最佳高端卡产品发卡行	MasterCard

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，明确各级职责，形成高效协同的 ESG 长效管理机制。



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。

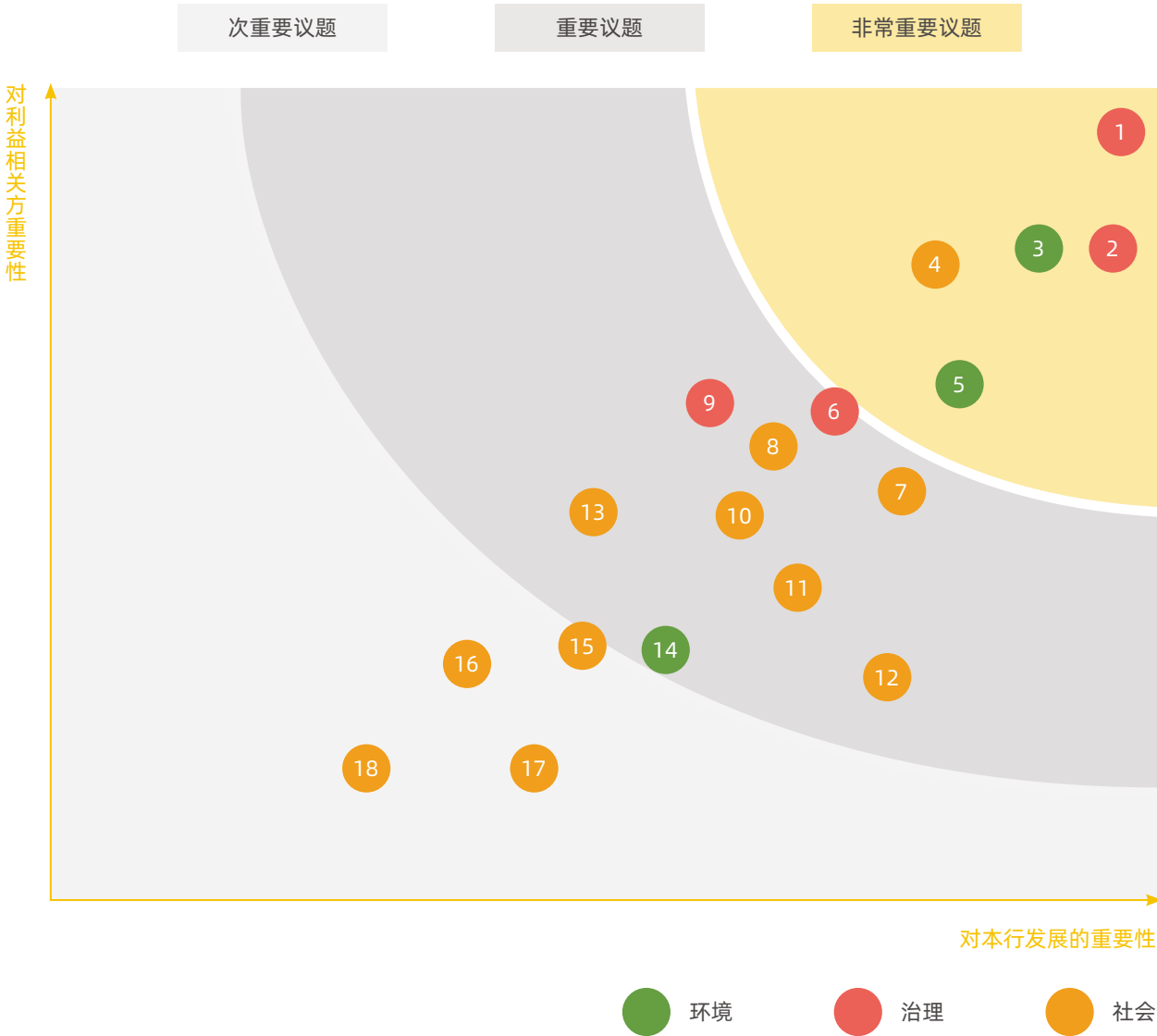
利益相关方	期望与诉求	沟通与回应方式
 政府及监管机构	- 遵守国家政策及法律法规 - 规范公司治理 - 全面风险管理	- 及时、准确、真实披露信息和报送监管资料 - 建立健全公司治理体系 - 加强风险防控和内控管理
 股东与投资者	- 长期稳定的回报 - 利益相关方参与 - ESG 绩效表现	- 稳健经营，增强可持续竞争力 - 股东大会、投资者调研与沟通会议 - 定期报告与信息披露 - 董事会会议
 合作伙伴	- 行业合作与发展 - 供应商管理	- 参与行业交流活动 - 开展供应商调研与沟通
 客户与消费者	- 消费者权益保护 - 隐私保护及数据安全 - 客户体验提升 - 意见与投诉处理 - 金融知识普及	- 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
 员工	- 职业发展 - 员工培训 - 健康福利 - 权益保护	- 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
 社区与公众	- 支持绿色低碳经济发展 - 助力乡村振兴 - 践行社会公益	- 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，本行定期对可持续发展议题进行识别、评估与排序，明确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 2025 年可持续发展议题重要性分析矩阵



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

01 治理篇

本行坚持党建引领发展,深化党的领导与公司治理有机融合,健全机制,提升效能,切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用。秉持“合规经营、稳健发展、守正笃行”理念,坚守服务实体经济的初心使命,协同金融生态圈各方主体,共创客户价值与社会效益,为实体经济高质量发展提供坚实金融支撑。

- ◆ 坚持党建引领,凝聚发展合力
- ◆ 完善治理体系,提升运营质效
- ◆ 筑牢内控防线,夯实合规根基
- ◆ 强化风险管理,筑牢风控防线



坚持党建引领，凝聚发展合力

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及二十届历次全会精神，坚持以高质量党建引领全行高质量发展，坚决贯彻落实中央关于加强党对金融工作领导的要求，把党的领导写入公司章程，将党的领导融入公司治理各个环节。

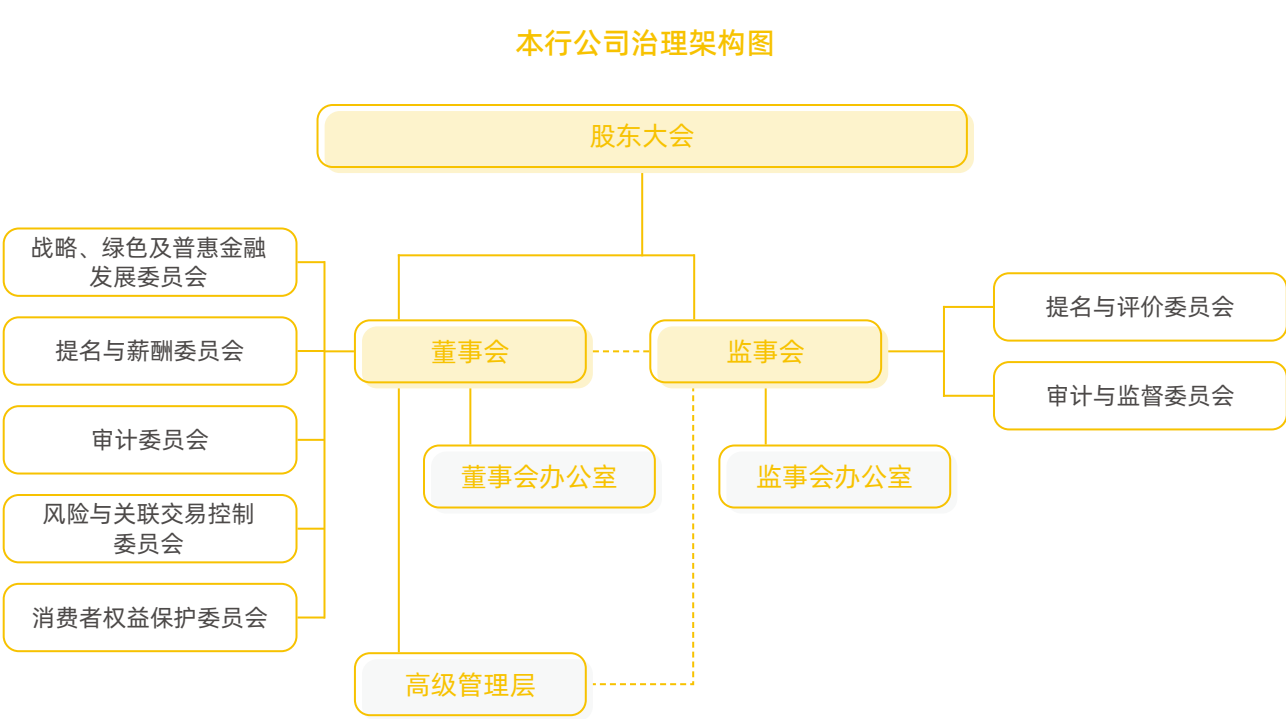
在管理架构与党建实践方面，本行坚持总行党委班子与高级管理层“双向进入，交叉任职”，推动“两会一层”规范运转，确保党委决策的有效落实执行。坚持重大事项党委前置研究决策机制，护航全行高质量发展行稳致远。经营机构负责人任党组织书记，党建与经营“一肩挑”，一手抓党建一手抓经营，使党组织成为有效执行党委决策的桥头堡和战斗队，将党组织力量延伸至业务发展“神经网络”的各个“触角”。

2025 年，本行通过“第一议题”“三会一课”和主题党日活动等形式，深入组织学习习近平总书记关于作风建设的重要论述和中央八项规定及其实施细则精神。本行组织专题学习研讨，推动各级党组织集体学习共 2,401 次，其中讲党课 607 次、专题讲座 1 场，引导党员干部深刻领会习近平总书记关于作风建设的重要论述精神。此外，本行拓展党建活动形式，组织系列红色研学活动，各级党组织将党性教育与作风建设、业务发展深度融合，丰富党建工作内涵。



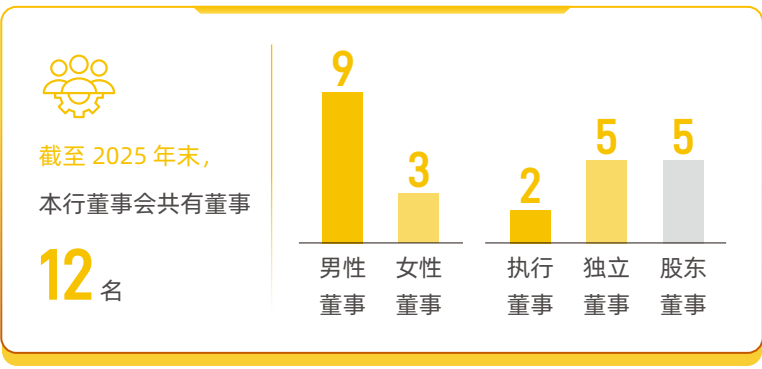
完善治理体系，提升运营质效

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。各治理主体权责明晰、独立运作、协同联动、有效制衡，形成了健全有效、运作顺畅的公司治理体系，为本行保持高质量发展提供坚实保障。持续从治理架构、制度体系及履职能力建设等方面，全方位推进公司治理体系优化，促进公司治理质效稳步提升。



治理层履职能力

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 2025 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。本行董事会成员具备金融、经济、管理、财会等多领域的专业知识和实践经验，为本行的决策和管理提供多维度的专业支持。





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 2025 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。



专业性

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,为本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。



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。截至 2025 年末,女性董事人数占董事成员总数的 25%。

2025 年,本行

召开年度股东大会 1 次,审议议案 5 项,听取汇报 2 项;召开临时股东大会 3 次,审议议案 3 项。

召开董事会会议 12 次,审议议案 60 项,听取汇报 44 项;召开董事会专门委员会会议 22 次,审议议案 44 项,听取汇报 37 项。

召开监事会会议 4 次,审议议案 7 项,听取汇报 39 项;召开监事会专门委员会会议 4 次,审议议案 6 项,听取汇报 7 项。

◆ 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。2025 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 2025 年度履职评价工作实施方案》等,结合董事会及各位董事工作情况,对本行董事 2025 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”等六个维度,独立地开展董事 2025 年度履职评价工作。

投资者关系

本行严格执行《公司章程》《股权管理办法》《信息披露办法》等投资者关系管理相关制度。2025 年,本行按规定召集召开股东大会,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,有效保障了本行股权结构稳定和股东的合法权益。



筑牢内控防线，夯实合规根基

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，积极研究《金融机构合规管理办法》，稳步推进制度落地相关措施。通过多维度全面发力，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。

积极开展合规培训

本行采用总行与支行培训相结合、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。各分支行加强规章制度学习，开展各类业务学习、组织学习《合规简报》及总行发布的各类典型案例、规范性通知、风险提示等，组织观看反腐警示教育片，持续提升员工专业水平和合规意识。



开展合规案防和员工行为
管理专题培训



开展内部控制与合规
管理培训

持续发布《合规简报》

2025 年，本行按月发布《合规简报》，内容涵盖监管政策动态、监管处罚信息、同业案例、合规风险提示以及本行合规动态等方面。本行持续对《合规简报》进行优化，采用专刊形式，深化合规风险分析，提升简报质量。

开展系列特色合规活动

2025 年，本行在全行范围开展系列特色活动，营造浓厚的合规文化氛围。开展“合规知识大闯关”活动，发挥先进典型的典范引领作用；开展“合规筑基、发展同行”主题作品征集活动，并遴选优秀作品刊登展示；每半年组织召开一次“一把手讲合规”专题会议，宣贯合规经营理念。



优秀作品展示



优秀作品展示

强化风险管理，筑牢风控防线

制度建设

本行坚守“风险回报相平衡、风险与资本相适应”的风险管理原则，深化全面风险管理体系建设，制定了《深圳农商银行全面风险管理办法》《深圳农商银行风险偏好》《深圳农商银行风险信息报送管理办法》等一系列风险管理制度，不断完善本行风险管理制度体系，为风险管理提供坚实的制度保障。

风险管理组织架构

本行建立由董事会、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。

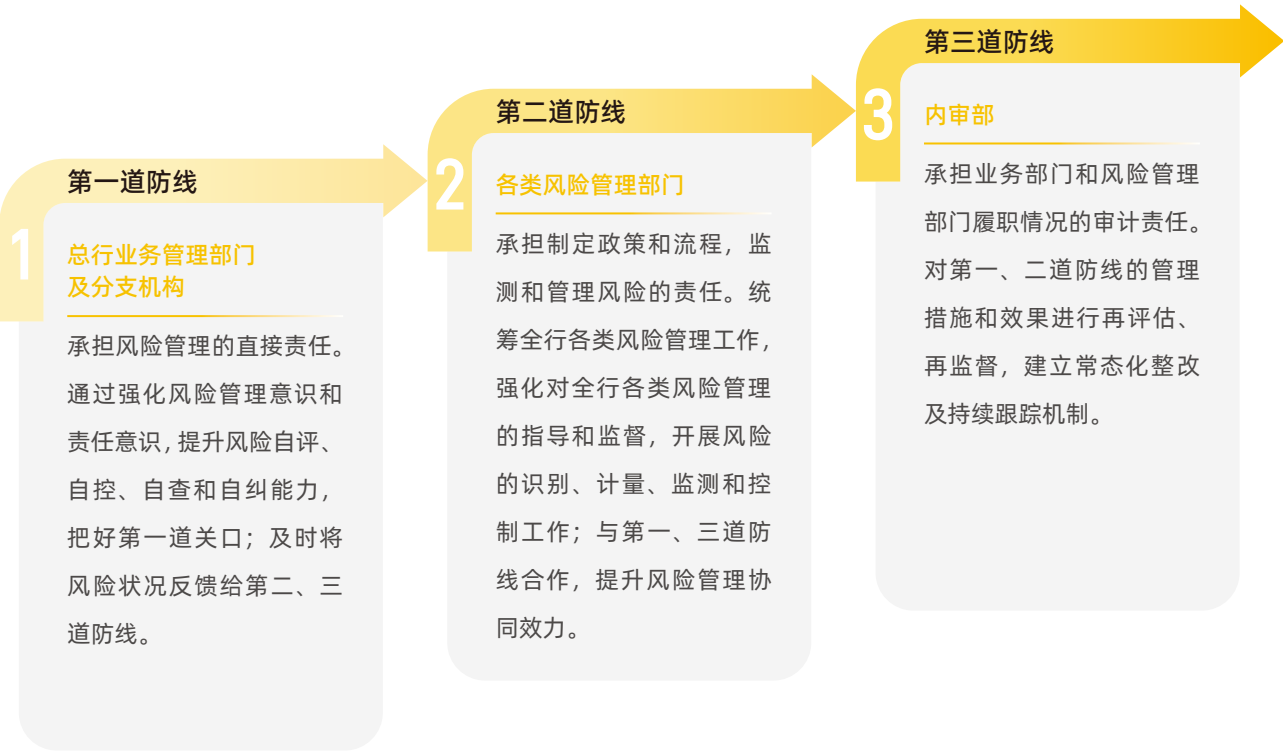


风险管理偏好

本行切实抓好风险管控，用实际行动维护金融稳定和金融安全。秉承自身发展战略，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突破风险底线。本行各项经营活动在风险偏好框架内得到有效落实，对面临的所有实质性风险进行准确定义、审慎评估和主动管理，确保风险总量不超过资本承受能力。

风险管理“三道防线”

本行根据《银行业金融机构全面风险管理指引》及《深圳农商银行全面风险管理办法》要求，结合总行部门职能分工，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。

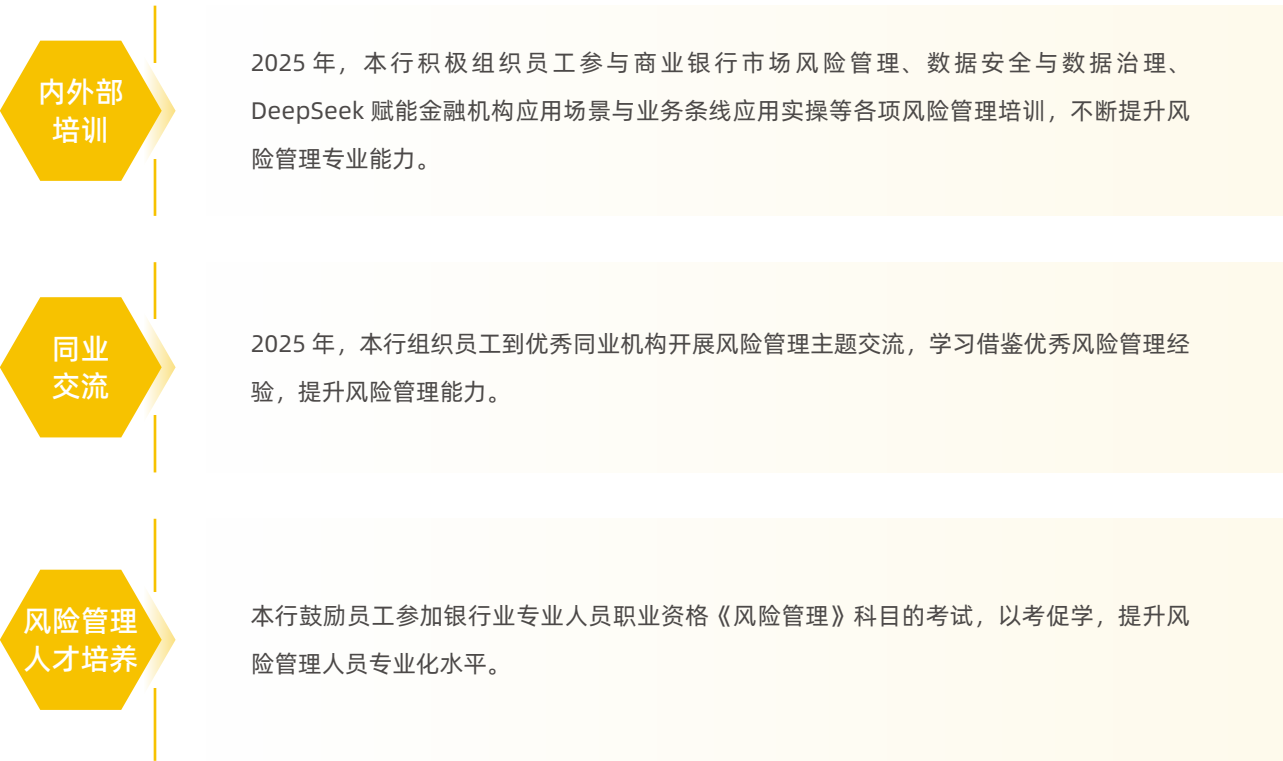


◆ 风险管理审计

本行审计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、金融市场、理财、资本管理、信息科技等重点业务条线,以及内控合规、全面风险管理、资本充足、案件防控等领域,制定并实施审计计划。

2025 年,本行审计部门对理财业务、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、信息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,及时弥补管理漏洞,消除风险隐患。

风险管理能力提升



科技赋能助力风险管理

本行 2025 年开发并上线了风险监测平台,全面构建覆盖多维度风险的综合监测体系,平台涵盖总体风险、资产负债、不良逾期等百余项关键指标,重点针对监管类指标、本行风险偏好及风险限额指标,开发专项预警展示模块,实现智能预警与主动管控能力升级。

在零售风控方面,引入学历、不动产、社保等多维度数据,通过补充外部数据增加识别风险的维度;持续对线上贷款产品开展迭代工作,通过对 200+ 条策略、6 个评分卡的优化工作,逐步形成“分析-迭代-监控-分析”的闭环流程;开展大盘检视、日表月表复盘等常态化工作,以跨部门形式,对整体的策略及模型做常规监控及优化,初步形成常态化机制。

强化线上风控,零售线上贷款引入用信出账信用评估、线上贷款反欺诈及社区 e 贷智能风控模型等功能,提升了手机银行个人贷款放款环节的风险管控与信用评估能力,降低贷款坏账风险。

反洗钱与反电诈

制度建设

2025 年，本行持续完善反洗钱制度体系，将反洗钱要求细化并嵌入到业务制度和操作规程中，提升反洗钱工作的有效性；制定《深圳农商银行反洗钱管理政策》等 2 项反洗钱内控制度；修订了《深圳农商银行反洗钱工作管理办法（2025 年版）》等 6 项反洗钱内控制度。在其他 119 项新制定或修订的相关制度中嵌入反洗钱要求，全面保障反洗钱要求落地。

培训宣导

本行制定和落实年度反洗钱培训计划，培训对象覆盖各层级、各岗位。2025 年，本行充分利用内外部资源开展全员反洗钱培训达 22 次，培训覆盖约 30,781 人次。培训内容包括反洗钱政策变化及专业知识梳理、第五轮反洗钱国际互评估迎评指导、客户尽职调查及可疑交易分析、反洗钱履职要点及实务、新型洗钱手法及防控等，确保各层级各岗位能够清晰掌握反洗钱履职知识和技能。

守护客户资金安全

2025 年，本行累计劝阻拦截受害人被骗案件 355 件，为客户挽回了 5,634.63 万元的资金损失；通过大数据决策管理及智能侦测风控策略系统，线上对 11,254 个疑似电诈受害人账户采取了保护性风控措施，有效避免 6.05 亿元诈骗损失；协助公安机关将 97 个案件的涉诈资金返还至被害人账户，返还资金共计 605.27 万元；协助警方成功抓获 775 名涉电诈不法分子，为维护社会稳定、净化金融环境贡献了力量。

宣传普及

2025 年，本行以线上 + 线下的方式开展各类形式的反洗钱宣传，结合地域、对象、风险状况等因素，贴近生活、贴近场景，提升反洗钱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 26 次，触达客户超 5.5 万人。线下通过设计和印发反洗钱、反电诈等相关主题海报和宣传折页，助力全行网点深入社区、企业开展宣传活动 722 场，触达客户人数约 3.11 万人。

系统升级

本行积极推进反洗钱反欺诈系统的建设，针对本行各种业务场景及主要外部威胁，不断迭代优化反洗钱反欺诈监测模型，在汇兑结算等高频金融场景，持续为本行业务实现事中风险控制。

规范员工行为

2025 年，本行发布《员工行为守则（2025 年版）》《员工劳动合同管理办法（2025 年版）》等制度，为规范员工管理提供制度依据。其中，《深圳农商银行员工行为守则（2025 年版）》从总则、职业基本准则、客户服务、同事相处、外部关系、管理人员规范等多维度，对员工职业行为提出全面、正向的引导与要求，并将企业文化核心理念融入其中，成为全行员工共同遵循的“行动指南”。

员工行为管理分工格局清晰

本行具体明确董事会、监事会、高级管理层及各职能部门的职责，形成了人力资源部牵头，法律合规部、风险管理部、综合办公室、内审部、纪律检查委员会办公室（纪检监察部）等职能部门协同，各经营单位与总行部门负主体责任的“统筹协调、齐抓共管”格局。

开展员工行为评估工作

本行依据《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等相关规定，开展 2025 年度员工行为评估工作。通过评估规划、专项检查、审计督查、系统监测及日常排查等多种方式，对全体员工行为管理的治理架构、制度建设与风险管理成效进行系统性检视与客观评价，持续深化内控合规与案件风险防控体系建设。

优化员工行为管理系统

员工行为管理系统涵盖异常行为排查、违规处罚统计、案件案例库等核心功能模块，支持全行各单位及时报送员工异常行为排查结果及违规处罚数据，并与人力资源统一管理平台实现部分数据联动，为持续监测、风险预警与科学决策提供强有力的技术支撑。

持续开展员工异常行为排查

组织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异常行为管控，持续强化对员工经商办企业及兼职情况的排查，要求各单位将员工涉及此种情况作为常态化排查项目。各单位对存在异常行为的员工保持密切关注，及时采取相应措施防范员工道德风险事件。

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，重点排查本行员工是否涉及经商办企业、违规兼职、异常经济状况等，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，检查质效持续提升。

组织全行员工签订承诺书

组织全行员工签订《不违规兼职和参与经商办企业承诺书》，明晰违规兼职和违规经商办企业的界定，并按照分类处理的原则，指导各单位做好员工异常经济行为管理。

反腐败与反贪污

本行持续完善反腐败及反贪污相关制度，通过持续开展宣传教育和培训，确保员工深入理解并自觉遵守，提升职业道德水平。

◆ 制度修订

2025 年，本行修订《深圳农商银行违规处罚办法（2025 年版）》，并经第四届职工代表大会第四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。

◆ 管理举措



2025 年开展清廉金融文化宣教普及月活动，围绕“学习教育、宣传展示、特色活动”等方面展开形式多样的活动。



开展任前廉洁谈话。



◆ 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。

本行在员工投诉与意见反馈方面建立多元化渠道，并根据不同性质对应不同处理机制。针对违规行为的举报由监察部门受理，员工可提出一般投诉、申诉或意见建议。建立了面向全体员工的 HR 系统在线反馈渠道，员工可通过其个人 HR 系统界面，使用“人力资源邮箱”功能提交意见。

◆ 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，不仅依法保护本行自身知识产权，也避免侵犯他人知识产权。



在重要时间节点，及时发布廉洁自律工作提示，如《关于重申元旦、春节期间廉洁自律要求的通知》，营造文明节俭、风清气正的节日氛围。



2025 年，本行组织反贪污、反腐败培训 59 次，覆盖 4,026 人次。



2025 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。

02 环境篇

本行深入贯彻国家“双碳”战略部署，持续推进绿色金融与绿色运营协同发展。通过强化战略引领，健全绿色金融管理体系，实现绿色信贷全流程精细化管理。本行积极探索差异化、特色化的绿色信贷模式，推动绿色金融产品与服务迭代升级，持续加大对清洁能源、节能环保、基础设施绿色升级等重点绿色产业信贷支持力度，赋能企业绿色低碳转型，为经济社会可持续发展注入绿色动能。

- ◆ 优化绿色布局，强化战略引领
- ◆ 健全信贷制度，严控流程风险
- ◆ 应对气候变化，落实行动举措
- ◆ 守护生物多样性，筑牢生态防线
- ◆ 梳理投融实况，彰显绿色成效
- ◆ 创新绿色产品，拓展服务生态
- ◆ 推进绿色运营，融入低碳理念
- ◆ 深化行业研究，拓展合作网络
- ◆ 披露关键绩效，量化环境表现



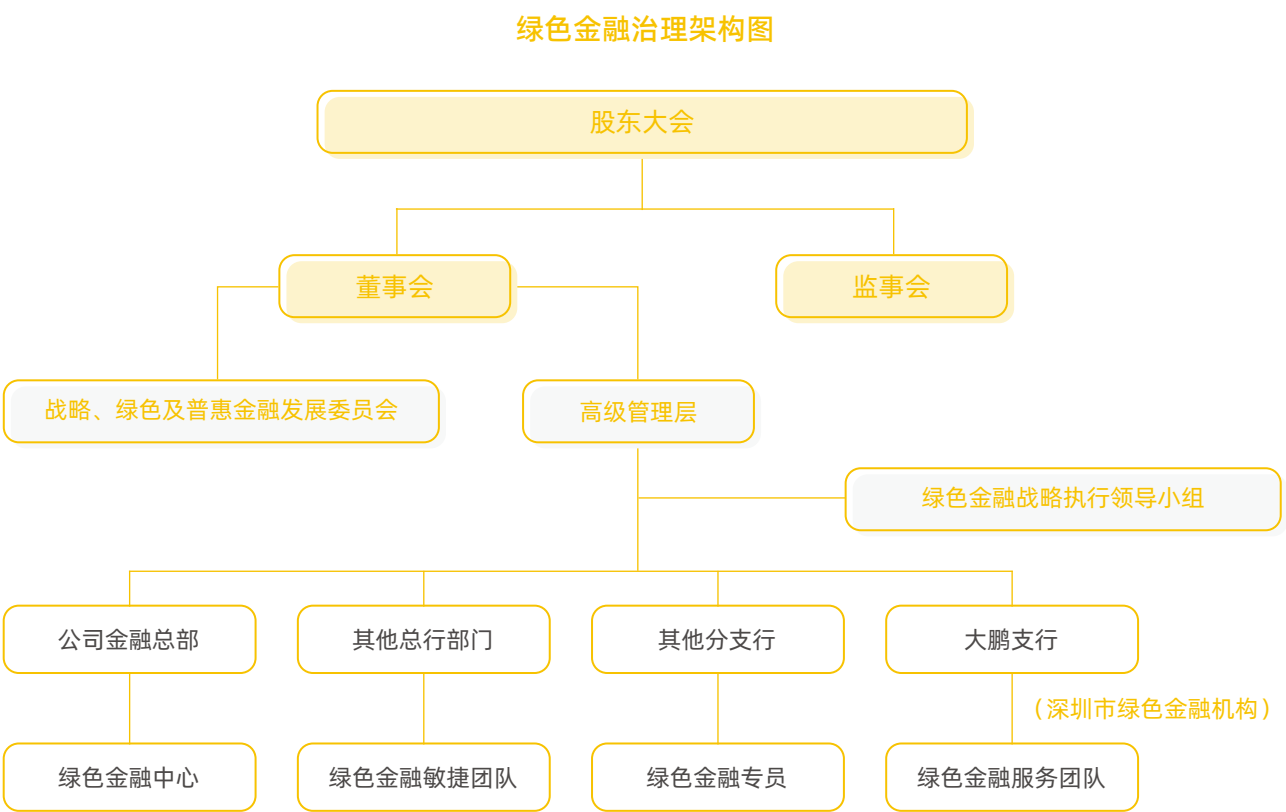
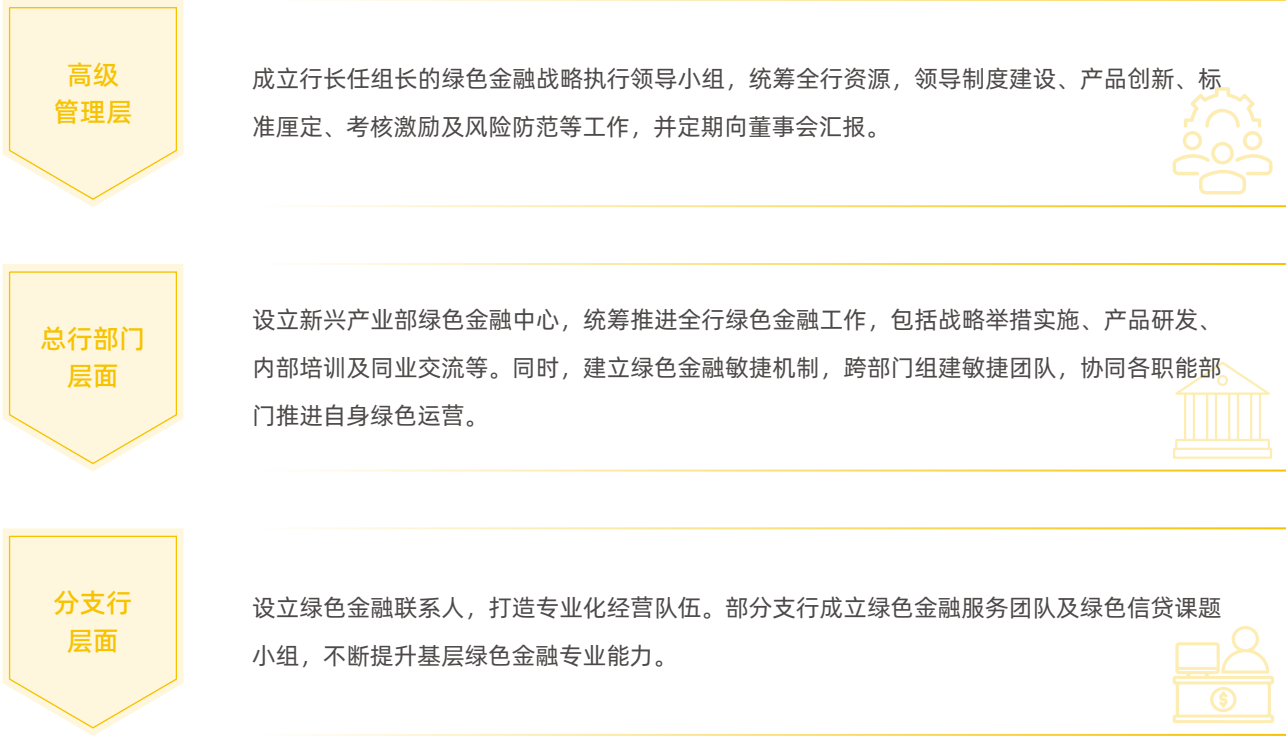
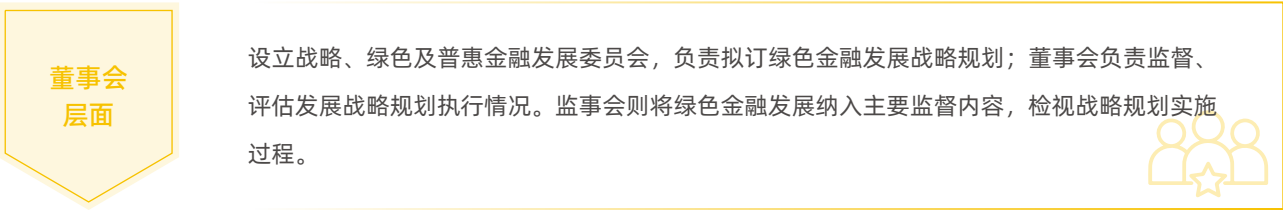
优化绿色布局，强化战略引领

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。



治理架构

本行构建“董事会决策、高管层执行、部门协同、基层落地”的四级绿色金融治理架构。



政策制度

本行持续完善绿色金融制度体系，为高质量发展提供坚实制度支撑。深入贯彻落实国家“双碳”战略及监管指引，全面遵循相关法规要求。截至 2025 年末，围绕绿色金融体系建设、信贷管理及业务指引等重点方向，累计发布 20 余项制度文件。

修订《绿色信贷实施纲要》《绿色信贷管理办法》等基础性纲领文件，更新绿色贷款统计制度；发布《碳排放权质押业务指引》《“降碳贷”业务模式通知》等一系列业务管理制度，有效支持生态环境质量改善和生物多样性保护。此外，制定《非资本类债券业务发行管理办法（2025 年版）》，规范包括绿色金融债在内的专项金融债发行管理。通过完善制度体系，保障有序推进碳达峰、碳中和工作。



截至 2025 年末，
累计发布制度文件

20 余项

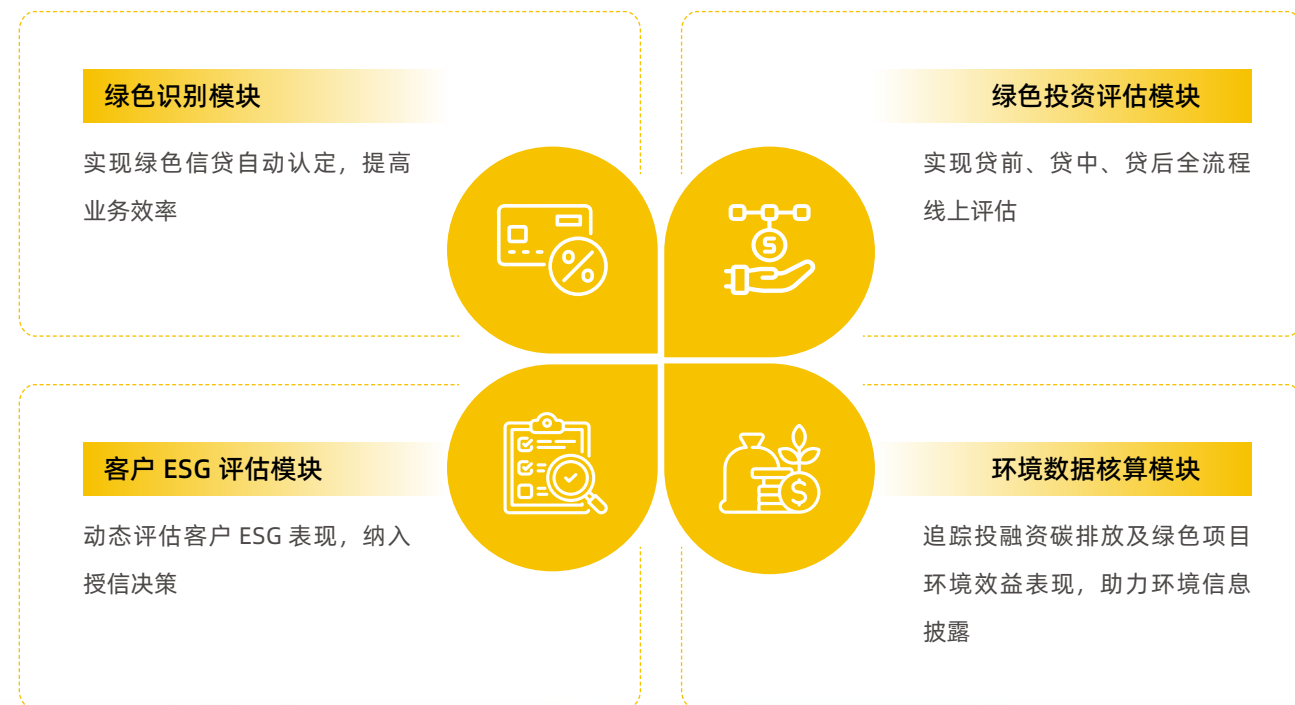
环境及绿色金融相关政策制度表

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	结合本集团实际制定绿色金融行动纲领。
2		《深圳农商银行 2021-2025 年发展战略规划》	深农商银董〔2021〕15 号	将绿色金融发展纳入五年战略规划，提出 6 项战略举措。
3	统计标准	《关于调整绿色贷款统计范围的通知》	深农商银贷〔2025〕50 号	根据最新监管标准，更新绿色贷款的统计范围与认定要求。
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	明确了绿色信贷业务的授信对象与准入条件、授信要素、风险管理以及绿色信贷认定等核心内容。
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	落实《深圳经济特区绿色金融条例》《深圳市绿色投资评估指引》要求，对符合条件的项目开展环境影响、风险及效益的系统性评估。
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		《进一步推动绿色信贷业务高质量发展策略》	深农商银公总〔2025〕59 号	明确绿色信贷认定、聚焦绿色重点领域、灵活设计授信方案、关注企业 ESG 表现等方面的重点内容。
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。

序号	分类	名称	文号	文件主要内容
9	绿色信贷政策	《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（2025 版）》	深农商银发〔2025〕334 号	绿色信贷业务发展的纲领性文件，明确了绿色信贷发展的战略目标、基本政策及相关流程。
11	ESG 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。
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，探索绿色债券及绿色基金投资。
13	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	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	完善本行绿色金融产品体系，以项目合同约定的未来收益权作为核心质押标的，为符合条件的节能服务公司提供专项融资支持。
15		《关于发布“光伏贷 3.0”产品的通知》	深农商银公总〔2025〕48 号	根据国家最新分布式光伏发电开发建设管理办法，并结合市场反馈，对产品进行进一步优化。
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	标准化“碳减排贷”信贷产品，创新推出碳绩效挂钩模式。
18	专项资源保障	《深圳农商银行碳排放权质押业务指引（2025 年版）》	深农商银公总〔2025〕53 号	更新碳排放权质押业务指引及流程，进一步推动本行在碳金融业务领域的发展。
19		《关于推广“降碳贷”业务模式的通知》	深农商银公总〔2025〕87 号	明确“降碳贷”业务模式及操作流程。
20		《深圳农村商业银行股份有限公司关于调优 2025 年度分支机构经营管理考核与绩效薪酬分配办法的通知》	深农商银发〔2025〕306 号	设置“绿色金融”“绿色信贷”等专项考核指标，促进业务高质量发展。
21		《深圳农村商业银行股份有限公司关于调整人民币资金池利率的通知》	深农商银发〔2025〕311 号	绿色贷款业务设置内部资金转移定价优惠，促进绿色金融发展。

绿色金融数字化系统建设

本行推进绿色金融数字化系统建设，改造对公贷款系统绿色金融标签功能，系统内置绿色识别、绿色投资评估、客户 ESG 评估、环境效益及碳核算四大核心功能模块。



同时，本行对信贷管理系统相关页面绿色统计字段进行改造，重新梳理绿色贷款统计项目字段，确保系统数据符合监管绿色贷款口径相关释义，实现精准统计。

健全信贷制度，严控流程风险

制度建设

本行建立并不断完善环境和社会风险管理的政策、制度和流程。2025 年，修订并发布《深圳农商银行绿色信贷实施纲要（2025 版）》《进一步推动绿色信贷业务高质量发展策略》《关于调整绿色贷款统计范围的通知》等 3 项制度。

本行制定了《绿色信贷管理办法》《深圳农商银行环境、社会和治理风险调查及审查要点（2022 年第一版）》《深圳农商银行绿色信贷授信业务指引（2024 年版）》《关于开辟绿色信贷业务快速审批通道的通知》和《关于明确绿色信贷业务管理有关事项的通知》，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 FTP 及授信管理等方面实行差异化信贷政策，积极推动绿色、循环、低碳经济的可持续发展。

能力提升

立新规，加快完善管理制度

本行坚持监管政策引领，细化内部制度支撑。2025 年修订《深圳农商银行绿色信贷实施纲要》，从战略高度明确了绿色信贷业务的目标、政策和相关流程。

补短板，积极参加外部培训

本行参加人民银行总行举办的 2025 年绿色金融业务能力提升培训班，学习同业先进经验，储备绿色转型金融业务知识。

补空白，打造拳头创新产品

本行推出光伏贷 3.0，积极支持深圳地区绿电建设；推广“降碳贷”业务，助力中小企业绿色低碳转型；支持国家（深圳）气候投融资项目库入库项目，助力绿美深圳建设。

业务审批

● 贷前调查

在受理客户授信业务申请时，详尽调查客户的 ESG 管理情况（含应对气候变化、资源消耗、污染防治、员工权益保障、供应链管理及治理机制等），基于调查情况填写《客户环境和社会风险评估简表》，对客户的 ESG 风险进行评估。评估结果作为项目评审的基本条件，实施差异化授信政策。

● 贷中审查

在授信审查审批时执行 ESG 审查程序，加大对节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、清洁能源产业、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级及绿色服务等重点绿色产业的信贷支持力度；对存在重大环境或社会隐患及不符合环保规定的项目和企业不予授信。

● 贷后管理

加强存量授信客户 ESG 风险动态分析。对贷后检查中不符合国家环保要求或行业政策的项目和企业，实行信贷风险退出机制，并在资产风险分类、准备计提、损失核销等方面按审慎原则及时作出调整。

● 专业团队

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以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。

客户管理

 分类授信

将公司授信客户划分为绿色（环境友好型）、蓝色（环境良好型）、黄色（环境关注型）及红色（环境风险型）四种类型，对客户的 ESG 风险进行评估，并对其实施差异化的授信政策。对红色客户原则上不得准入；存量客户被划分为红色类型，严格进行贷后管理，要求客户采取风险缓释措施，制定并落实风险应对预案。

 资本评估

制定《深圳农商银行内部资本充足评估管理规程》，明确风险识别与评估程序。通过绘制风险地图进行风险识别，并基于识别结果，运用定量与定性相结合的分析方法，对各类主要风险的风险水平与管理能力进行评估。本行已组织开展 2025 年度内部资本充足评估工作。强化信贷资金拨付管理，将信贷客户的 ESG 管理状况作为信贷资金拨付的重要依据；出账审核中发现重大环境和社会风险隐患，立即终止信贷资金支付。

 经营监管

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在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。对纳入环保警示及不良企业的存量客户，推送风险预警，督促企业限期整改。整改期内定期开展贷后检查，跟踪整改进度，对整改不力企业制定预案并有序退出。

 政策合规

2025 年，本行修订《绿色信贷纲要》，并根据中国人民银行、金融监管总局、中国证监会、国家外汇局联合印发《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》的统一标准，修订绿色贷款统计与认定标准，确保合规经营。

应对气候变化，落实行动举措

本行高度重视气候变化带来的挑战与机遇，将气候治理纳入公司战略核心。董事会下设战略、绿色及普惠金融发展委员会，负责拟订绿色金融发展战略规划，审议与气候及绿色金融相关的重大事项，并督导绿色金融发展规划实施，确保气候风险管理的有效落地。

气候风险与机遇

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，完善《环境、社会 and 治理风险调查及审查要点》等制度，全面开展气候风险的识别、评估、评级、限额设定、监控及报告工作。

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）不同时间维度下环境、气候因素对本行业务的潜在影响，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。

气候风险识别与管理

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，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。	建立应急预案及相关制度，应对处置运营中断事件。 在极端天气高发期加强值班与防灾应对措施，防范极端天气事件突发影响。	短期
	长期的气候模式转变	全球变暖导致温度变化、海平面上升等风险，可能损害银行物理资产（如营业网点、数据中心等），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，践行绿色办公、绿色采购、绿色建筑等。 将 ESG 风险管理纳入信贷全流程，实施差异化风险管理措施。	长期

风险类型	风险影响因子	风险描述	应对措施	影响时间范围
转型风险	政策与法规	未及时按环境标准及政策导向进行业务转型，可能影响业务运营合规性。	持续关注国内外环境政策变化，健全本行绿色金融制度体系。	中、长期
	市场风险	客户偏好转向气候友好型产品，若未能及时研发相关产品，可能会面临客户流失及需求下降。	积极开发符合 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	缺少绿色金融相关技术支撑可能影响信贷业务推进，或需升级现有技术导致成本增加。	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	利益相关方关注气候议题，若授信企业或项目发生环保违规等事件，可能产生关联声誉风险。	加强对授信企业和项目的 ESG 风险监测、预警及管理。	中、长期

气候机遇识别与把握

机遇类型	机遇分析	回应举措
政策机遇	“双碳”目标以及相关政策持续推进，明确绿色产业发展方向，通过财政补贴、税收优惠等引导社会资本流向绿色领域，为银行提供坚实政策支撑和广阔市场空间。	- 组建专业的政策研究团队，密切关注政策动向。 - 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。 - 合理配置资金，引导产业结构向绿色低碳转型，提升重点绿色产业投融资占比。
市场机遇	- ESG 理念在资本市场广泛传播，引领社会资本向绿色产业倾斜，为绿色金融产品提供资金来源。 - 全球碳交易市场蓬勃发展，为企业提供更广阔的市场空间，也为银行参与碳金融业务带来新的业务增长点。	- 加大绿色金融产品与服务创新力度，满足多样化客户需求。 - 关注新兴市场，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。
资源效率	随着节能环保与绿色低碳技术不断成熟，企业在运营过程中可以使用的资源提效、节能减排手段日愈丰富。对银行而言，既是推动自身绿色运营的机遇，也是为客户提供解决方案、助力客户提升资源使用效率的契机。	内部运营：推广节能设备与技术，推行绿色办公，建立能源消耗监测考核机制，倡导节约粮食与资源。 客户服务：将资源效率提升纳入绿色金融解决方案，帮助客户实现可持续发展。

◆ 气候治理与监督

2025 年，本行董事会及管理层积极履行气候治理职责，审议多项与环境相关的议案，包括《关于修订〈深圳农村商业银行股份有限公司绿色信贷实施纲要〉的议案》《关于发行科技创新债券、绿色金融债券的议案》及《关于审议〈深圳农村商业银行股份有限公司 2024 年度企业社会责任（ESG）报告〉的议案》等。同时，本行定期听取环境相关报告，包括《深圳农商银行 2024 年度绿色金融发展情况报告》《深圳农商银行 2024 年度绿色金融业务专项审计报告》等，确保气候战略执行到位。

气候压力测试

本行聚焦台风这一对广东省经济活动影响最大的灾种，开展了相应的台风物理风险压力测试。该测试旨在评估台风对本行资本充足水平、银行抵押品价值、贷款减值损失计提等方面的影响情况。

守护生物多样性，筑牢生态防线

本行始终将严守生态保护红线、保障生态系统安全及防范生物多样性损害置于战略核心地位。在物理布局上，本行严格遵守国家生态环境法律法规及相关监管要求，坚持绿色选址原则，确保所有营业网点均未设置在生态保护红线范围内，从源头上规避对敏感生态区域的潜在干扰。积极响应国家号召，深入贯彻央行、生态环境部、金融监管总局及证监会联合发布的《关于发挥绿色金融作用服务美丽中国建设的意见》，全面落实《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》等政策要求。在此基础上，本行制定年度绿色金融工作要点，明确重点支持领域，通过优化信贷资源配置，引导资金精准流向生物多样性友好型项目，持续丰富生物多样性相关金融产品与服务体系。

在风险管理层面，本行高度重视客户及项目的生物多样性风险，将其深度纳入全面风险管理体系。严格依据《绿色金融风险指引》及国家法律法规、产业政策，对大型项目可能产生的生态负面影响实施重点监测。

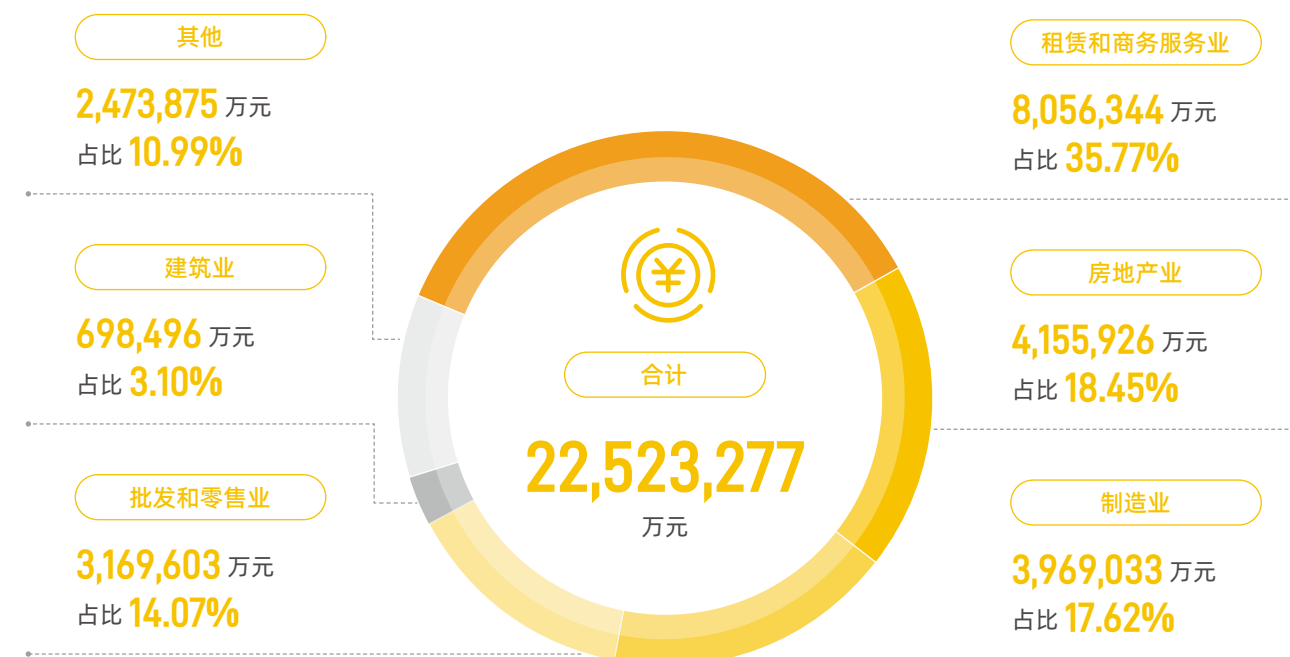
梳理投融资实况，彰显绿色成效

整体投融资情况

2025 年，本行持续优化信贷资产结构，积极落实国家产业政策。对公信贷³主要投向租赁和商务服务业（35.77%）、房地产业（18.45%）、制造业（17.62%）、批发和零售（14.07%）及建筑业（3.10%）行业等重点领域⁴。

在风险管控方面，本行严格执行国家产业政策，严禁新增“两高一剩”（高耗能、高污染、产能过剩）行业客户授信。截至 2025 年末，本行存量贷款中无“两高一剩”行业相关授信，有效规避高环境风险资产敞口。

国民经济行业 2025 年末融资主体行业余额



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

2025 年，本行投融资活动产生的碳排放量主要集中在租赁和商务服务业（55.55%）和房地产业（20.01%）等行业。2025 年，本行投融资活动碳排放强度为 81.90 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
项目融资业务碳排放量	11,702,328.64	92.32%
非项目融资业务碳排放量	12,873,684.81	73.41%

绿色投融资活动情况

◆ 绿色贷款

本行绿色贷款⁵ 主要投向基础设施绿色升级、节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用等六大产业。重点支持绿色建筑、城乡客运系统建设和运营、园林绿化建设、养护管理和运营等细分领域。

截至 2025 年末，本行各项贷款余额 3,992.60 亿元。其中，绿色贷款余额⁶ 312.89 亿元，占本行总贷款余额的 7.84%。绿色贷款余额较上年末增加 92.64 亿元，同比增长 42.06%。此外，本行充分发挥绿色金融价格优势，绿色贷款加权平均利率较全部贷款加权平均利率低 3 个 BP，有效降低了绿色企业的融资成本。



截至 2025 年末，
本行各项贷款余额
3,992.60 亿元

其中，绿色贷款余额
312.89 亿元
占本行总贷款余额的
7.84%

绿色贷款整体情况表⁷

指标名称	单位	2025 年	2024 年
绿色贷款余额	万元	3,128,922.00	2,202,005.00
节能降碳产业余额	万元	152,558.00	155,785.00
环境保护产业余额	万元	67,277.00	92,844.00
资源循环利用产业余额	万元	108,560.00	103,101.00
能源绿色低碳转型余额	万元	117,431.00	111,931.00
生态保护修复和利用余额	万元	15,102.00	24,202.00
基础设施绿色升级余额	万元	2,109,835.00	1,381,224.00
绿色服务余额	万元	30,366.00	80,239.00
绿色贸易余额	万元	160,042.00	126,452.00
绿色消费余额	万元	367,751.00	126,227.00
绿色贷款占全行各项贷款比重	%	7.84	5.95
绿色贷款客户数（对公）	户	988	773
绿色贷款不良余额	亿元	0.60	0.50
绿色贷款不良率	%	0.19	0.23

⁵ 绿色贷款投向界定依据《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》。

⁶ 依据中国人民银行最新口径进行统计，同时按照新口径对 2024 年度数据进行追溯调整。

⁷ 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⁸

指标名称	单位	2025 年	2024 年
节能量	吨标煤 / 年	10,503.63	1,763.72
减排二氧化碳当量	吨 / 年	22,813.71	4,749.22
二氧化硫削减量	吨 / 年	324.24	73.34
氮氧化物削减量	吨 / 年	70.71	34.82
化学需氧量削减量	吨 / 年	2,996.25	5,135.74
氨氮削减量	吨 / 年	322.96	595.10
总氮削减量	吨 / 年	519.80	753.17
总磷削减量	吨 / 年	90.51	139.06

本行绿色金融数字化系统内嵌碳排放和环境效益核算功能。根据不同行业、不同规模企业的特点，配置多种碳核算模板。每个模板包含一系列与碳排放核算相关的指标和计算方法，以适应不同场景下的核算需求。

绿色债券承销

本行积极参与市场绿色债券的发行及销售工作，并加大绿色债券投资配置力度，助力绿色资本形成。

2025 年全年，本行累计分销绿色债券 2 笔，金额合计 0.6 亿元。其中，2025 年 3 月 6 日，本行中标由北京碧水源科技股份有限公司发行的“25 碧水源 MTN001 绿色科创债”，金额 0.5 亿元，并于 3 月 7 日完成分销。

2025 年全年，本行累计买入绿色债券 13 笔，金额合计 9.5 亿元。其中，2025 年 11 月 27 日，本行买入“25 融和融资 MTN004 碳中和债”，金额 0.3 亿元，进一步丰富绿色资产组合。



2025 年全年，

本行累计分销绿色债券

2 笔

金额合计

0.6 亿元

本行累计买入绿色债券

13 笔

金额合计

9.5 亿元

⁸ 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 2025 年末总余额的 1.79%。

创新绿色产品，拓展服务生态

绿色产品创新

本行积极构建多元化绿色产品体系，覆盖零售、理财及对公信贷领域，满足不同客群的绿色金融需求。

绿色信用卡

推出“智小窝新市民绿色信用卡”，打造全生命周期绿色化体验。从申请（无纸化）→发卡（数字卡）→使用（激励绿色消费）→权益（绿色权益）全程融入绿色环保理念。2025 年，本行共核发智小窝新市民绿色信用卡 1,178 张，活卡率达 90%，有效提升了新市民群体的绿色金融参与度。

2025 年，本行共核发智小窝新市民绿色信用卡

1,178 张

活卡率达 90%

ESG 主题理财

积极布局绿色金融理财货架，持续完善理财产品体系。2025 年新增发行 6 支 ESG 主题理财产品，涵盖债券投资类，精准对接绿色产业融资需求。截至 2025 年末，本行代销理财业务存续 17 支 ESG 主题理财产品，保有额 5.86 亿元。

截至 2025 年末，本行代销理财业务存续 ESG 主题理财产品

17 只

保有额 5.86 亿元



绿色低碳产品

本行聚焦实体经济绿色转型，推出“碳减排贷”“光伏贷”“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”“新能源汽车贷”“绿色信用卡”等多款特色产品。

“碳减排贷”



“碳减排贷”以碳配额质押为信用支持方式，引入“碳绩效挂钩”模式，通过将贷款利率与企业减排目标达成情况、碳排放强度表现等挂钩的方式，精准激励企业碳减排。2024 年 10 月，本行“碳减排贷”创新案例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》。自产品推出以来，本行已落地 7 笔碳配额质押贷款，累计质押碳配额 15,000 吨，业务规模在深圳同业中领先，有效地促进了深圳碳市场建设。

“光伏贷”是专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及运营。产品具有目标客户明确、担保方式灵活、期限设定合理等特点，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。截至 2025 年末，该项产品余额 9,771.63 万元。

“光伏贷”



“降碳贷”



“降碳贷”是在中国人民银行深圳市分行指导下，围绕深圳企业碳账户开发的新型信贷服务模式。利用深圳地方征信平台获取发票数据，解析企业碳排放量并智能化生成碳评级结果。对绿色低碳、减排效果显著的企业，在贷款利率、期限、额度、抵质押方式等方面给予差异化优惠。通过将贷款利率与企业减排效果等指标挂钩，为企业碳减排贡献精细化“定价”，精准激励企业绿色低碳转型。2025 年，本行累计为 43 家企业发放“降碳贷”，发放金额 4.13 亿元，放款金额与笔数均位居深圳同业前列。

绿色支行建设

本行持续健全绿色金融服务体系，积极开展绿色金融专营机构建设。

大鹏支行

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；强化绿色金融服务队伍建设，配备具有丰富授信经验的团队长和具备环境知识储备的专职绿色金融客户经理。总行绿色金融部派驻具有丰富的公司授信经验及环境专业背景的专员，为大鹏支行绿色金融服务团队提供全方位的支持与协助。该支行在 2022-2023 年连续两年获评“深圳市绿色金融机构”。

绿色金融成果奖项

凭借在绿色金融领域的创新实践与卓越表现，本行荣获多项行业荣誉：

本行荣获

2025 年度卓越
绿色金融银行

2024-2025 深圳银行业社会
责任绿色金融优秀案例

2025 年深圳绿色金融
高质量发展优秀案例



推进绿色运营，融入低碳理念

办公大厦与数据中心节能管理

本行以降低能源成本与提升能效为重点，持续开展系统性节能改造。



数据中心能效优化

2025 年，为进一步挖掘节能潜力并应对业务增长带来的热负荷压力，武汉数据中心新增 2 台节能风冷空调，实现双冷源配置，在保障供冷可靠性的同时进一步强化能效基础。2023 至 2025 年间，本行持续开展系统性节能改造与运行调优，不断完善精细化管理机制。2025 年，罗湖、武汉数据中心 PUE 值较 2022 年分别下降 13.04% 和 12.31%，能效水平实现动态提升，节能减排工作取得扎实成效。



物业设施节能管理

本行以降低能源成本为重点抓手，通过对合作金融大厦、农商银行大厦及分支行物业用电进行年度集中采购，为达成全年运维成本控制目标提供了有力支撑。此外，在公共区域照明、空调等设备实行分季节、分时段的开关控制，根据室外温度适时调节开启时间，避免能源浪费。

数字化办公与无纸化

2025 年，本行在全行范围内推广线上流程办理，大部分业务审批与文件流转已实现线上处理。同时，倡导绿色办公理念，要求内部打印、复印优先使用双面模式，并严格控制单面打印，以减少纸张消耗。

低碳出行管理

本行全方位倡导“绿色出行”，践行可持续发展理念：

设施配套

鼓励员工采用步行、骑行等绿色出行方式，推动绿色出行，间接减少交通碳排放。

公务用车

更新优选新能源车，完善公务车辆使用管理制度，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。

差旅出行

员工出差优选高铁、地铁、新能源公交，住店优选符合能效标准的处所。



节粮与餐饮管理

节粮宣传

提倡勤俭节约，反对铺张浪费，在食堂安排“光盘行动”监督员进行监督巡查，鼓励员工按需取餐。

精准采购

厨房每季度耗材采购根据库存精准下单；餐标按人员数量采购，营养搭配精准备货，防止因过量采购食材造成浪费。

合理供应

食堂实行“不多打、不多做”，厨房根据就餐人数与喜好精准控量，杜绝浪费。

废弃物处理与资源回收

本行依照《深圳农商银行电子设备实物报废处置管理规程（2022 年第一版）》规范电子设备报废处理。

在办公区垃圾分类与资源回收方面，本行在总行及分支机构公共区域（茶水间、食堂等）设置标准化投放设施。2025 年，办公区域产生的生活垃圾、可回收物及厨余垃圾实现分类收集与处理，处理率达到 100%。外部合作方面，本行与具备正规资质的垃圾处理单位签订长期合同，实现废弃物分类、回收、处置的全流程闭环管理，提升资源循环利用效率。

深化行业研究，拓展合作网络

本行作为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、深圳市绿色金融协会副会长单位及深圳市银行业协会绿色金融专业委员会副主任单位，持续深化绿色金融“朋友圈”，提升品牌影响力。

绿色金融研究

本行与深圳绿色交易所签订会员协议，建立长期合作机制，约定在绿色产品开发、行业研究、碳金融等方面进行合作。

本行参与《金融机构碳中和实施指南》地方标准制定工作，为“降碳贷”产品的推广应用提供了理论支撑。通过将贷款利率与企业减排效果等指标挂钩，为企业碳减排贡献精细化“定价”，精准激励企业绿色低碳转型。

行业交流与合作

政策对接

2025 年 4 月，本行参加由深圳市生态环境局、中国人民银行深圳市分行联合主办的“政金企聚力 创零碳未来”气候投融资对接会，并参与“降碳贷”银企签约仪式。



同业交流

本行参加中国银行业协会组织的农村中小银行绿色转型发展主题调研座谈会，同各地区农村商业银行一同探索绿色金融特色发展路径。



监管机构到本行开展业务调研，就“降碳贷”业务模式进行深入交流，助力跨区域绿色金融发展。

专业培训

本行积极组织参加外部专题培训，提升绿色金融专业化能力。线下参加《气候风险管理与低碳投资实践》《银行业金融机构绿色金融体系建设和实施指南》专家评审会、绿色金融业务发展专题班等培训；线上完成人社部《双碳管理人才培训项目》课程学习并取得专业证书。内部启动绿色金融业务培训项目，分批次对各支行进行线下培训，实现培训对象的全面覆盖。



专题座谈

2025 年 4 月 29 日，本行参加服务绿色投融资高质量发展座谈会。



跨境合作

本行与星展银行香港分行多次联合举办跨境出海沙龙活动，邀请客户学习交流企业跨境出海事宜。协同星展银行香港分行在各支行举行线下交流会，深化双方业务合作关系。



披露关键绩效，量化环境表现⁹

类别	指标		单位	2025 年	2024 年
能源消耗	营业办公所消耗的化石能源	柴油	升	31,835.42	31,140.78
		天然气	立方米	45,912.20	38,109.17
		液化气	吨	20.98	25.20
	自有交通运输工具所消耗的燃油	汽油	升	506,405.36	544,666.00
	营业办公所消耗的电力	外购电力	千瓦时	47,396,512.26	44,937,203.85
水消耗	营业办公所消耗的水	/	吨	236,879.00	235,538.50
纸张消耗	营业办公所消耗的纸张	/	张	15,243,446.12	15,384,104.76
废弃物	一般废弃物	厨余垃圾	吨	231.15	245.02
		办公家具	项	80.00	153.00
		空调设备	台	29.00	84.00
		灯具	个	4,754.00	7,170.00

⁹ 2025 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。

类别	指标		单位	2025 年	2024 年
废弃物	电子废弃物	电脑	台	21.00	152.00
		打印机	台	65.00	82.00
		其他 ¹⁰	项	174.00	698.00
	有害废弃物	废弃硒鼓墨盒	吨	4.54	4.94
温室气体排放 ¹¹	直接排放（范围一）	总量	吨二氧化碳当量	1,291.96	1,356.51
		人均 ¹²	吨二氧化碳当量 / 人	0.31	0.32
	间接排放（范围二）	总量	吨二氧化碳当量	25,148.59	19,771.12
		人均	吨二氧化碳当量 / 人	6.02	4.62
	其他间接排放（部分范围三） ¹³	总量	吨二氧化碳当量	1,013.18	1,626.36
		人均	吨二氧化碳当量 / 人	0.24	0.38

¹⁰ 其他电子废弃物包括显示器、硬盘、点钞机等。

¹¹ 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。

¹² 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。

¹³ 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 发展篇

本行始终恪守服务实体经济的根本宗旨，深度融入国家重大战略部署。在区域布局上，聚焦粤港澳大湾区互联互通；在产业方向上，深耕科技金融与新质生产力培育；在社会责任上，强化普惠金融与乡村振兴服务。通过健全治理架构、创新产品体系、优化服务流程，本行正构建全方位金融服务网络。本行将持续加大对专精特新、战略性新兴产业及中小微企业的支持力度，切实降低融资成本，提升服务质效，为经济社会高质量发展注入强劲金融动能。

- ◆ 推进区域协同，深化湾区融合
- ◆ 深耕科技金融，培育新质生产力
- ◆ 加速数字化转型，驱动智慧升级
- ◆ 强化普惠支持，服务民营小微
- ◆ 助力乡村振兴，服务“三农”发展
- ◆ 践行“金融为民”，深耕区域发展



推进区域协同，深化湾区融合

本行紧抓粤港澳大湾区金融市场互联互通战略机遇，积极响应《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》等政策部署，将跨境金融作为转型发展的核心引擎。通过考核牵引、同业协同、产品创新、资源保障、渠道下沉、数字赋能六维发力，系统性构建跨境金融服务体系。



案例：跨境理财通业务升级与突破

2025 年，本行紧跟大湾区金融互联互通政策，通过与星展银行（香港）深化协作，丰富跨境理财通产品池，实现境外产品货架的迭代升级。

2025 年，跨境理财通 - 南向通账户新增用户 103 名，新配置基金等投资产品的用户 91 名，投资转化取得显著突破。截至 2025 年末，本行已累计为 554 名客户提供见证开户服务，跨境理财通业务资金规模 0.4 亿元，为区域内银行深化跨境金融服务、推动大湾区金融互联互通提供了可复制的实践样本。

案例：汇聚维港，链动全球新机遇

2025 年 8 月，本行联合星展银行（香港）共同举办“云帆际会·金章时启”客户交流活动，受邀企业客户齐聚维多利亚港，共话企业“走出去”新机遇，探讨跨境金融合作新契机，进一步提升跨境金融服务能力，助力企业全球产业布局。

深耕科技金融，培育新质生产力

2025 年，本行紧扣城市产业布局，聚焦科创企业融资痛点，确立“做早、做小、做硬核科技”的差异化定位，以专营体系建设、创投思维赋能、生态协同联动为三大抓手，持续为深圳科技创新注入金融动能。针对“早、小、硬”企业特征，本行以“六专机制”为核心，从制度、人才、考核、风控、产品、服务六大维度全链条优化，打造“总行大脑、专营支行主力军、全行网点触角”的服务格局，推动科技金融服务标准化、特色化、全覆盖。

截至 2025 年末，本行科技型企业服务已覆盖深圳超五分之一的科技企业，科技型企业贷款余额 402.38 亿元，较上年末增长 26.91%；服务“20+8”产业集群贷款余额 402.50 亿元；专精特新企业贷款客户占比达 49%，有效赋能新质生产力发展。

截至 2025 年末，本行

科技型企业贷款余额

较上年末增长

402.38 亿元

26.91%

服务“20+8”产业集群

贷款余额

402.50 亿元

专精特新企业贷款

客户占比达

49%

夯实科技金融治理根基

本行持续完善科技专营机构布局，成立科技金融工作小组，完善“1+8+N”服务网络，构建“总行-科技支行-特色网点”的三级架构。2025 年，本行新增 4 家科技专营支行许可，科技专营支行总数达 8 家，依托区域产业禀赋，精准对接科技型企业需求，发挥服务引领作用；同时借助 200 余个网点的广域布局优势，为科技型企业提供便捷高效、全面优质的金融服务。

 **案例：科技专营支行扩容**

2025 年，本行成功申报并获评福围支行、福和支行、梅林支行及甘李科创园支行 4 家科技支行，扩容后形成“1+8+N”科技金融专营服务体系。截至 2025 年末，8 家科技支行科技型企业贷款余额 49.68 亿元，占对公贷款比例超 70%。



 **案例：配套机制与人才建设**

本行通过优化考核激励、加大指标权重、推行专项考核与多元激励，引导资源聚焦科技金融领域。人才建设方面，围绕深圳市“20+8”产业集群，组建总行专业研究团队并定期发布行业洞察报告，同步在支行培育科技行业研究力量，建立“总-支”联动专员制度，完善研用协同机制，加快打造复合型专业队伍，为科技企业提供全方位金融支持。

创新科技金融产品体系

本行长期深耕科技金融领域，已建立起覆盖科技企业全生命周期的立体化产品体系，持续为其发展提供贯穿全程的接力式培育支持。

2025 年，本行推动“腾飞贷”拓面增效，配套营销奖励与培训分享机制，截至 2025 年末累计发放 14 笔、授信 5.15 亿元；首推科技创新批量担保业务，携手三家担保机构实现科技型企业“见贷即担”，2025 年落地 3 笔、放款 1,084 万元；针对集成电路设计企业芯片研发核心需求，推出专属产品“流片贷”，为企业芯片流片环节提供精准资金支持。

同时，通过发行科技创新债券等直接融资工具，进一步拓宽科技企业的多元化资金渠道，系统构建覆盖债权、股权、信用及政策协同的多维产品体系。

 **案例：知识产权质押融资**

2025 年，本行将数据知识产权、集成电路布图设计等新型无形资产纳入质押物范畴，进一步拓展质押物覆盖范围，精准对接科技企业“轻资产、高成长”特征下的融资需求。依托深圳市知识产权金融协会“知识产权价值评估平台”，推动商标价值评估全流程线上化。截至 2025 年末，本行完成知识产权质押登记 554 笔，登记金额 82.58 亿元，登记笔数与金额均居深圳市银行业首位。



截至 2025 年末，本行
完成知识产权质押登记
554 笔

登记金额
82.58 亿元

 **案例：首推批量担保业务模式**

2025 年，本行与担保机构深化合作，创新推出批量担保业务，打破传统“一户一议、逐笔审批”模式，通过标准化客户准入、流程化审批管理，实现科技型企业“见贷即担”，有效构建“银行敢贷、愿贷、能贷，企业易贷、快贷、好贷”的良性金融生态。截至 2025 年末，批量担保业务已落地 3 笔，累计投放金额 1,084 万元。



截至 2025 年末，
批量担保业务已落地
3 笔

累计投放金额
1,084 万元

构建科技金融生态圈

本行致力于构建“融资+融智+资源整合”的科技金融生态圈，通过深化战略合作、强化品牌影响力及开展多元化服务活动，全面赋能科技企业成长。

同时,本行科技支行及相关部门紧扣科技金融主线,通过举办主题沙龙及知识产权专项活动,深化“政策+资本+服务”三维赋能。

案例：共建“科创出海联盟”

2025 年 11 月，本行作为核心合作单位参加星展银行与中关村高新技术企业协会联合主办的“2025 新质生产力峰会”。会上，本行牵头倡议并共同发起成立“科创出海联盟”，旨在整合跨境金融、产业协同与创新资源，服务科技企业全球化发展。本行依托联盟平台，以“同心”为行动理念，系统性引入政策支持、跨境资本、高端人才及国际渠道等优质要素，协同各方共建开放、协同、可持续的“科创出海生态圈”。

案例：专精特新企业沙龙

桃源支行作为本行 8 家科技支行之一，充分发挥“金融驿站旗舰店”的平台优势，联合深圳前海股权交易中心、深圳市专精特新协会，举办“聚智聚力 携手共进”专精特新企业沙龙。活动有效搭建了资源对接与知识共享平台，促进了银企深度互动。

案例：荣获大湾区科技金融应用优秀案例奖

2025 年 1 月，本行申报的《深圳农商银行：“腾飞贷”精准滴灌助企蓄势腾飞》案例，在由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，荣获“2024 大湾区科技金融应用优秀案例奖”。

案例：知识产权主题活动

2025 年，本行组织参与多场知识产权主题专项活动，覆盖龙岗、宝安、南山等重点区域。活动形式包括龙岗片区知识产权质押融资专项活动、深圳市 2025 年第三期知识产权金融入园惠企活动（宝安专场）、南山知识产权质押融资绿色通道系列活动、“金融赋能深融行动”特种行业知识产权金融惠企专场活动，以及国家知识产权局“知识产权服务万里行”深圳站暨知识产权赋能产业高质量发展现场推进会等，有效推动知识产权金融惠企政策落地。

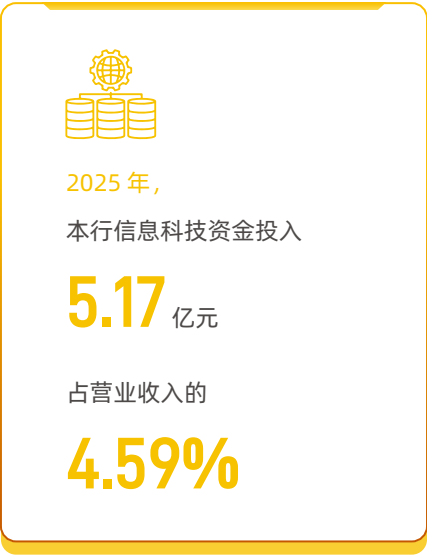
加速数字化转型，驱动智慧升级

2025 年，本行深入实施《深圳农商银行 2022-2025 年数字化转型战略规划》，秉持精细化管理理念，紧扣行内数字化转型脉搏，积极构建智能、高效、可持续的科技运营生态。

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。下设办公室设在数字金融部，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。

持续加大数字化转型相关资金投入，为数字化转型提供坚实基础。2025 年，本行信息科技资金投入 5.17 亿元，占营业收入的 4.59%。



第三代核心系统上线

2025 年，本行高水平建设的三代核心系统项目群成功投产上线。系统覆盖 739 个产品、服务 2,550 万客户及 3,450 万个账户，涉及 2,751 个服务接口，是本行立行以来规模最大的信息化工程。项目采用“云 + 分布式 + 全栈国产化”的技术路线，实现从传统集中式架构向分布式微服务架构的彻底转型，并完成对 IBM、Oracle 等国外软硬件的全面替代，确立了关键核心技术的自主可控能力。

在架构韧性方面，系统依托“两地三中心”的云基础架构体系（罗湖、观澜同城双活，武汉异地灾备），具备极高的业务连续性保障能力，能实现分钟级系统切换。性能指标上，新系统承载能力提升 2 倍以上，日均交易量支持超 3,000 万笔，交易高峰 TPS 值由 2,500 笔 / 秒跃升至 6,000+ 笔 / 秒，联机交易平均响应时间控制在 120 毫秒以内，能够充分支撑未来十年的业务增长与创新需求。此外，系统上线显著优化客户体验，将复杂业务的办理环节大幅精简，并为后续接入 AI 大模型、深化“人工智能 + 金融”融合创新奠定了坚实的科技底座。

信息科技基础设施升级

建立领先型 IT 基础架构

通过完善深圳、武汉两地容灾体系，将核心系统全面上云，广泛应用分布式数据库，国产化重构核心网络，构建高可用、高弹性的技术底座，显著提升业务系统抗风险能力。通过颠覆性的架构重塑，“清零” IBM 小型机，实现 129 个系统上“云”、55 个系统应用国产分布式数据库，进一步提升科技自主可控水平。

构筑高效能智算技术高地

启动智能算力中心建设，在观澜数据中心完成智算机柜改造与温控适配优化，持续优化应用场景需求与稀缺算力资源之间的配置关系，最大化降低 AI 业务试错成本与运营成本。构建具备 5 台 56 卡运算能力的混合智能算力池，支撑构建高品质大模型平台，部署 DeepSeek 系列、阿里千问系列等 53 个 AI 模型，为 AI 手机银行、信贷调查、理财助手、知识问答等场景提供充沛算力。

本行三代核心系统建设成果受到行业高度认可，接连荣获两项权威奖项 -- “区域性银行核心系统现代化建设水平评估”分布式应用建设能力域先进级（4 级），以及“2025 年度农村金融机构科技创新优秀案例评选”信创应用创新优秀案例。



数字化赋能业务发展

重点举措

- 构建“AI 钓鱼邮件防护”、“AI 智能值守”、“AI 渗透测试”、“AI 文件安全审核”四大典型场景，减少 50% 人工值守压力，文件安全外发审核效率提升 60%。通过基础资源保供、专项技术攻坚等工作持续护航三代投产，完成全集团 900 余套前端设备标准化部署以及 500 余套配套设备铺设，增加 16 个业务系统、188 个系统模块的微服务全自动版本发布功能，构建“三位一体”运维能力体系，全面保障与坚守核心系统项目的质量底线。
- 聚焦广西地区网点金融服务提质需求，完成地区通信枢纽双活架构搭建与第一通信枢纽搬迁工作，有效解决偏远地区网点通信不稳定问题，扎实提升了广西网点的业务连续性保障能力，支撑集团化跨区域业务发展。
- 上线“科技地图”，精准定位科创企业。通过数字化工具实现目标客户的快速识别与触达，降低营销成本，支持科技金融业务精细化开展。

多场景实现数字化交互



在移动展业方面，本行先机引入 AI 大模型，实现客户信息智能识别，同时结合内外部数据，智能生成贷前尽调报告。优化业务流程，减轻客户经理和审查人员负担，实现“智能化高效处理”的移动展业需求。通过先机有数 APP 的融合，实现公司和零售条线多业务、多场景的全面协同经营。



本行以“先机+”系统、智能 BI 平台和经营看板为抓手，统一数据指标体系，实现经营分析智能化与决策科学化。



本行依托 AI 办公助手与系统整合重构，推进流程自动化与运营协同提效，支撑全行降本增效与智能化运营。



本行财务大总账系统与三代核心存款阶段协同投产，构建效益、价格、成本等财务指标体系，依托数据看板与智能分析，支撑财务效益监控与资源优化配置，为本行财务管理的数字化转型提供有力支持。

电子渠道服务优化

手机银行线上化服务

本行持续丰富线上渠道零售产品体系，手机银行增加夜市理财、天天加、多款保险及基金产品，完成 AI 手机银行关键交易上线。持续推进存贷款产品的标准化与线上化建设，加强客户旅程及数字化风控建设。

手机银行金融服务

本行持续推进客户经营基础能力提升项目，新增三方存管交易，包括涉及签约管理、银证互转、资金查询、账户查询、信息同步等多个交易场景并支持兴业银行预指定签约及 H5 一站式签约等多种签约模式。

新增 AI 画像助手

2025 年，本行新增 AI 画像助手，在个人 360 视图界面展示家庭关系图谱情况及家庭资产情况，为管户经理开展社区家庭管户奠定基础。

企业网银和企业手机银行服务

本行根据战略规划持续加大对企业网银和企业手机银行建设，重点提升跨境金融和机构客群等战略客群的客户体验。结合项目规划和市场需求，对结售汇、汇入汇出、国际贸易融资等重要模块进行优化升级。其中，结售汇业务增加即期结售汇锁价、挂单和账户内购汇功能，汇入汇款业务新增电子凭证申报和退汇功能，汇出汇款业务优化交互体验、新增汇出汇款撤销和变更功能，信贷业务新增汇款项下出口押汇线上化功能等。持续完善交易银行产品体系，拓展国际业务基础客群，丰富跨境金融产品与服务手段，提升企业线上结算、融资等一体化服务能力。

强化普惠支持，服务民营小微

本行一直坚定走服务社区、服务零售、服务中小微企业的差异化发展之路，并将服务中小微企业写入企业纲领，作为引领全行发展的行动指南。截至2025年末，本行民营企业贷款余额2,175.62亿元，服务民营企业有贷款户数1.65万户；个体工商户贷款余额80.19亿元，户数10,086户。

筑牢普惠治理架构

本行持续完善普惠金融治理架构，确保普惠金融战略规划及目标得到有效落实。普惠金融部负责牵头全行普惠小微业务发展规划实施，通过普惠小微客群信贷产品的研发、风险管理及数字化技术的运用，推动普惠小微各项指标的达成，打造特色化的经营模式，做大普惠小微客群规模。

强化资源激励支持

本行强化政策引导与资源保障，构建全方位激励约束机制，确保普惠金融战略在民营中小微企业领域落地见效。



完善考核导向

在分支机构经营目标责任制及业务条线考核中，均设置占比达 10% 权重的普惠小微相关指标，通过考核指挥棒引导资源向普惠领域集聚。



加大激励力度

设置普惠金融专项奖励，加大绩效倾斜力度，专项支持业务发展。



实施定价支持

根据客群特征和市场利率动态调整信贷产品底线利率，按双月对小微信贷产品开展利率优惠活动，进一步调动经营机构及营销人员服务小微企业的积极性和主动性。



截至 2025 年末，本行

民营企业贷款余额

2,175.62 亿元

服务民营企业有贷户数

1.65 万户

个体工商户贷款余额

80.19 亿元

户数

10,086户

优化普惠金融服务

本行坚持服务为本，通过推进融资成本明示与深化线上化服务，全面提升普惠金融服务质效，致力于构建高效、便捷、多元的普惠金融服务体系。

本行积极响应地方政府关于金融支持实体经济高质量发展及降低企业融资成本的工作部署。2025 年 3 月，本行入选深圳市企业贷款综合融资成本明示工作试点银行后，迅速成立专项工作专班，印发《深圳农村商业银行股份有限公司关于明示企业贷款综合融资成本试点实施方案》及配套通知。通过细化“贷款明白纸”标准、开展专题培训及多渠道宣传，提升政策知晓度与接受度。同时，建立专人督导机制，确保融资成本清单填写及数据报送的准确性与严谨性，切实保障消费者权益，推动降低企业融资成本，以透明化服务切实惠及小微企业，彰显普惠金融核心价值。

此外，在推行线上化服务方面，本行利用金融科技手段，打造便捷高效的业务流程，实现普惠贷款流程的线上化操作，缩短小微企业融资时间，提高融资效率。

打造特色普惠产品

本行持续升级优化产品体系，合并同质化产品，结合市场态势、客户需求，推出更适合小微企业的融资产品，满足不同企业的个性化需求。



部分普惠产品

◆ 无还本续贷

本行积极响应国家金融监督管理总局《关于做好续贷工作提高小微企业金融服务水平的通知》《关于发展消费金融助力提振消费的通知》等要求，修订《深圳农商银行无还本续贷业务操作细则（2025 年版）》，将续贷对象拓展至小微企业、个体工商户、农户经营性贷款及符合条件的中型企业和个人消费贷款。通过系统升级实现全流程无纸化及线上操作，简化申请流程，有效降低企业资金周转成本。截至 2025 年末，无还本续贷贷款户数 3,194 户，余额 127.34 亿元，较上年末增长 20.76 亿元。



案例：无还本续贷助力高新小微企业纾困

本行积极践行普惠金融战略，重点支持国家级高新技术小微企业发展。针对深圳某企业因原材料成本上升及应收账款周期延长面临的流动性压力，本行推广“无还本续贷”服务，主动指导企业利用手机银行实现全流程线上化操作。最终在 5 个工作日内完成 120 万元、期限 1 年的贷款审批，有效缓解企业资金周转压力。



截至 2025 年末，
无还本续贷贷款户数

3,194 户

余额

127.34 亿元

较上年末增长

20.76 亿元

◆ 创业担保贷款

本行自 2013 年首批入围创业担保贷款经办银行以来，始终致力于支持小微企业创业就业，并连续多次以总分第一的成绩获评优秀经办银行。2025 年，本行持续深化政银担合作，协同担保公司及深圳市公共就业服务中心优化流程，并通过专项激励激发营销活力，全年发放贷款 4,530 万元。截至 2025 年末，本行创业担保贷款余额达 4.49 亿元，存量贷款户数 1,414 户，有效降低了创业门槛，为稳定社会就业提供了有力金融支持。



截至 2025 年末，本行
创业担保贷款余额达

4.49 亿元

存量贷款户数

1,414 户

助力乡村振兴，服务“三农”发展

为积极响应乡村振兴战略，本行成立由行长任组长的“三农”工作小组，明确信贷管理部负责协调各单位执行和落实“三农”服务工作，统筹前中后台资源协同推进涉农服务。同时，建设 4 家村镇银行，充分发挥其地缘人缘优势，深耕县域及乡村市场，提升农村金融服务的可得性与覆盖面。

本行根据《国家金融监督管理总局办公厅关于扎实做好 2025 年“三农”金融工作的通知》《深圳金融监管局办公室关于做好 2025 年“三农”金融工作有关事项的通知》相关要求，制定并完善《深圳农村商业银行股份有限公司关于做好“三农”金融重点工作的通知》，针对本行高质量服务乡村振兴重点工作做相应工作部署和安排。在涉农贷款成本优惠方面，本行给予各经营单位涉农贷款内部转移定价优惠，切实降低农户及涉农企业融资成本。

截至 2025 年末，本行涉农贷款共 25.65 亿元，较年初增长 0.32 亿元，普惠涉农贷款共 5.20 亿元，较年初增长 0.99 亿元，完成 2025 年本行单列涉农贷款增长计划。



截至 2025 年末，本行

涉农贷款共

较年初增长

25.65 亿元

0.32 亿元

普惠涉农贷款共

较年初增长

5.20 亿元

0.99 亿元

响应监管“鹏农贷”方案

本行在监管部门指导下，作为首批参与行，积极落实“鹏农贷”综合金融服务方案，推出《深圳农商银行“鹏农贷”综合金融服务方案》，重点服务产业链上下游企业、个体工商户及产业链终端企业，主要涵盖贷款、供应链融资、贸易融资、国际结算，充分满足农产品企业多样化金融需求。截至 2025 年末，本行“鹏农贷”贷款户数 143 户，贷款余额 11.97 亿元。



案例：“鹏农贷”切实解决农产品流通企业周转问题

2025 年 6 月，本行走访某农产品批发零售及配送小微企业，在了解到其因经营垫资压力大引发流动资金短缺后，迅速响应并当月审批发放 140 万元纯信用可循环贷款，有效缓解了企业资金周转压力，保障了其业务平稳运营。

打造地方特色助农方案

本行广西柳江支行、临桂支行聚焦涉农主体“短、小、频、急”融资需求，推出涉农系列产品，“农户消费贷 1.0”“深农养殖贷 1.0”“深农种植贷 1.0”三款专营产品，适用于当地居民，积极扩大对乡镇涉农市场及客群的覆盖面，促进普惠涉农信贷业务的发展，因地制宜开展金融支持三农领域，助力乡村振兴工作。

案例：“深农种植贷”助力苗木种植户扩大再生产

2025 年 7 月，广西柳江支行向当地某苗木种植户发放“深农种植贷”10 万元。该客户从事苗木种植 10 余年，拥有 100 亩种植基地，经营稳健，但受市场增长预期及人工、农资成本上涨影响，客户面临流动资金紧张。本行根据客户实际情况匹配专属产品，及时满足其采购幼苗及周转需求，有效缓解资金压力，助力农户扩大再生产。

案例：信用赋能，助力画轴生产农户稳产增收

广西临桂支行针对宛田乡某画轴生产农户受自然灾害导致的经营困境，主动提供上门金融服务，发放低息个体工商户贷款用于原材料采购。该笔资金有效保障了企业恢复生产，维持了村内十余个就业岗位，实现了企业稳产与农户增收的协同发展。



践行“金融为民”，深耕区域发展

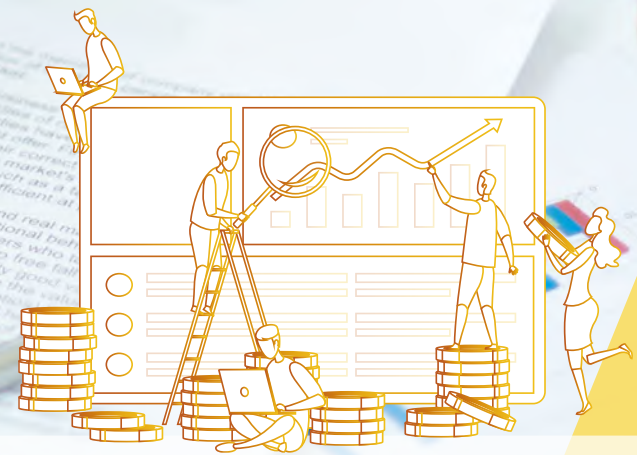
本行坚守“社区零售银行”战略定位，坚持“金融为民”初心。

在网点布局方面，本行构建了覆盖全市街道、社区及重点产业园区的多元化服务网络。一是坚持普惠导向，大鹏、南澳等地区的部分网点长期处于盈亏平衡状态，仍维持稳定运营，切实保障来深务工人员及中小微企业的金融需求；二是深化产业协同，紧跟深圳市产业发展规划，以园区网点为核心据点，组建专业团队实施“下沉式”服务，主动对接企业差异化需求，推动金融服务由“被动等待”向“主动触达”转变。

通过持续运营深圳偏远地区网点，本行有效保障了当地居民的基础金融需求。不仅提升了金融服务的可及性，更通过金融活水赋能社区经济发展，实现了商业价值与社会责任的和谐统一。

04 社会篇

- ◆ 坚持客户为本，优化服务体验
- ◆ 筑牢安全防线，守护数据权益
- ◆ 推行责任采购，强化供应链韧性
- ◆ 共筑成长生态，激发人才活力
- ◆ 推动金融向善，传递民生温度
- ◆ 披露关键绩效，量化社会表现



坚持客户为本，优化服务体验

增进民生福祉

◆ 助力居民财富管理

本行始终秉承“以客户为中心”的核心宗旨，搭建完善的财富管理服务体系。通过构建涵盖理财、基金、保险、贵金属、资管信托及跨境理财通的多元化产品矩阵，全面覆盖客户在财富保障、资产增值与代际传承等方面的全方位需求。

2025 年，本行实施多项举措，切实满足居民财富管理需求：

丰富产品供给

深化与优质理财子公司合作，重点引入“丰利逸动”“慧盈象”等“固收+”系列产品，精准契合客户进阶投资需求。

拓展增值服务

创新推出“夜市理财”“天天加”两款特色增值服务，持续优化产品功能与交互体验，有效提升客群渗透率与服务覆盖面。

完善传承服务

顺利完成财富管理服务信托业务资质准入，成功落地首单业务，逐步构建契合家族财富传承需求的专属产品服务体系。

◆ 聚焦新市民金融需求

围绕新市民群体的金融需求，本行通过产品创新、场景融合和风控优化，在安居、出行、消费及信贷服务等方面提供精准支持。

权益体系优化

安居优惠

丰富“智小窝”新市民绿色信用卡的交租返现权益，通过“信通快付”交租，用户每月可享返现，返现领取率超 94%。

出行优惠

春节假期推出购票出行返现活动；联合共享单车平台提供出行优惠，每人每周可多次获得满减优惠。

生活消费

推出品牌咖啡优惠活动，联合多个咖啡品牌提供满减优惠，覆盖线上线下单渠道，聚焦新市民核心需求。

生态深耕运营

依托微信公众号，推出“免租锦鲤”“周末观影立减”等贴合租住需求的活动。截至 2025 年末，累计服务超 185 万“新市民”租客群体，全年累计交租金额达 102.95 亿元。

信贷产品迭代

围绕新市民消费信贷需求，持续优化“消费 e 贷”“社区 e 贷”等产品，在风险可控的前提下助力活跃消费市场，提升服务价值。

SRCB 深圳农商银行

办智小窝新市民绿色信用卡
一起“碳”索美好生活

申卡条件
18-65 周岁

信用卡额度
最高 20 万

发卡对象
智小窝房东、智小窝租客

返现权益
绑定信通快付交租金享返现，每位客户每月可享 1 次返现优惠，单自然月最高返现 10 元。

分期权益
大额租金支付申请分期利率有优惠，租金 3500 元（含）以上，分期期数 12 期（含）以下手续费享 8 折优惠。

哈啰单车 1 分钟
在哈啰骑行使用支付宝支付（不含免密支付），满 1.5 元立减 1.49 元，每人每周限享 2 次优惠。

终身免年费

终身减免境外查询费、挂失补卡费

终身减免预借现金手续费

终身减免银联渠道境内/境外取现费

同享信用卡基础权益活动

周一 早餐返现

周二周三 滴滴出行满减

周四 6 元洗车

周五 美食半价

周六周日 饿了么满减

微信支付宝 首绑红包

以上权益截至 2026 年 3 月 31 日

“智小窝”新市民绿色信用卡权益

◆ 新就业群体关怀

作为扎根社区的本土零售银行，本行在服务新就业群体的实践中，依托全市最多的银行网点服务网络，推动友好场景建设。本行在罗湖支行营业网点建设“友好场景”，配备空调、微波炉、冰箱、饮水机、应急药箱、充电区及储物柜等基础生活设施，有效解决快递员、网约车司机、环卫工人等群体的饮水、热饭、歇脚需求，部分站点增设小型书吧，打造城市“临时港湾”。



2025 年 10 月
本行荣获
“新就业群体关爱共同体”称号



◆ 深化政务便民服务

为积极响应国家深化政务服务数字化转型号召，切实提升公共便民服务效能，本行依托金融科技优势持续深化政银协同，于手机银行渠道上线“社保补缴一件事”专属服务模块。为解决传统社保补缴业务中客户需线下开具并提交证明的流程瓶颈，该功能构建了全流程线上化、自动化的数据交互机制。客户仅需通过移动端完成身份核验与一键授权，本行即可将系统校验合格的工资收入明细安全、精准、实时推送至属地社保经办机构。

同时，本行严格遵循数据安全与个人信息保护相关监管要求，在数据授权、传输、存储及应用全生命周期实施严密的风控与隐私保护措施，确保政务数据交互安全可控，助力构建高效、便捷、安全的民生服务新生态。

◆ 护航稳企保就业

本行充分发挥地缘优势，精准滴灌实体经济，重点支持小微企业及个体工商户稳岗扩岗，以稳健的金融服务筑牢区域金融安全防线，全力维护经济社会大局的平稳健康运行。



优化客户服务

◆ 完善全渠道服务网络

本行秉持“以客户为中心”的服务理念，积极应对金融科技演进与客户需求多元化趋势，统筹推进全渠道服务网络优化与数字化转型。本行坚持物理网点、自助渠道与线上平台协同发展战略，通过科学布局、智能升级与生态拓展，持续构建覆盖广泛、响应高效、体验优良的立体化金融服务体系，切实提升基础金融服务的可得性、便利性。



网点分布

- ◆ 2025 年，本行持续深化线下渠道结构调整与网点效能提升工程，构建契合区域经济发展特征与客群分布规律的立体化服务网络。
- ◆ 截至 2025 年末，本行共运营营业网点 207 家，其中深圳地区 201 家，广西地区 6 家。



自助服务

- ◆ 在自助服务渠道建设方面，本行稳步推进设备智能化迭代与离行式网点科学布放。
- ◆ 通过构建多维的自助服务矩阵，有效分流柜面高频交易，为客户提供全天候、标准化的基础金融服务支持。
- ◆ 截至 2025 年末，本行智能柜台已实现营业网点 100% 全覆盖，累计部署设备 812 台（深圳地区 803 台，广西地区 9 台），其中立式智能柜台 519 台，移动式智能柜台 88 台，平板式智能柜台 205 台。



线上服务

- ◆ 线上服务渠道方面，本行持续完善“手机银行 + 远程银行 + 微信生态”协同联动的数字化服务矩阵，有效突破物理空间限制，延伸金融服务触角。
- ◆ 2025 年，本行依托线上平台累计策划并开展客户权益及促活活动 446 场，累计参与人次达 132.06 万。
- ◆ 截至 2025 年末，本行个人网上银行有效签约客户规模 571.56 万户，个人手机银行有效签约客户数 547.39 万户。

◆ 升级客户体验管理

本行始终秉持“客户至上”的服务理念，持续深化数字化转型与普惠金融实践，围绕渠道优化、产品创新、运营提效及消费者权益保护等维度，系统推进客户服务体系建设。

延伸社区便民服务

常态化下沉服务：

组织网点人员深入社区开展上门开卡、电子渠道绑定，建立新生儿社保卡专项响应机制，有效提升居民金融便利度。

践行社区银行定位：

联合专业金融押运机构在辖内支行开展硬币兑换及“化零为整”活动，盘活居民零散资金，切实打通基础金融服务“最后一公里”。

优化数字服务体验

完善线上功能矩阵：

持续推动高频业务全流程线上化。2025 年上线非柜面限额自助调整功能，依托大数据风控实现智能评估与 7×24 小时线上办理。

创新线上开户模式：

2025 年推出手机银行个人借记卡在线申请服务，支持邮寄至网点或到家交付，显著提升开户与账户管理效率。

升级远程运营

智能化服务提效：

全年接听来电 184.53 万通，综合接通率同比提升 4.70%；智能客服全渠道自助分流率达 75.46%，同比提升 4.97%，协助支行受理云柜交易 807 笔。

精细化运营管理：

通过流程重塑、人员赋能，深化问题快速响应与溯源跟踪机制，一次问题解决率同比提升 2.67%，高效保障客户多元化诉求。

打造实时结算系统

打破业务时间壁垒：

2025 年 7 月取消汇款来账接收限制，实现非实时业务即时入账；9 月起全面放开全渠道往账夜间及非工作时段发送限制。

实现全天候处理：

客户可实现 7×24 小时通过任一渠道提交汇款指令，系统实时接收并处理，切实保障资金流转时效与客户体验。

77

78

◆ 强化特殊群体关怀

本行坚持将适老化服务提升至全行战略高度，聚焦老年人群等各类特殊客群需求，秉持“标准化建设”与“个性化关怀”相结合的理念，通过持续完善适老化服务渠道，丰富专属金融产品供给，深化社区关怀与便民举措，致力于构建有温度、有深度的老年金融服务体系，切实提升特殊群体金融服务的可得性、便利性与人文关怀温度。

优化线下适老服务，夯实人文关怀基础

为确保适老化服务落地见效，本行在硬件升级、服务优化、内部管理与外部宣教等方面同步发力，打造全方位服务闭环。



标杆实践：特色网点与社区深耕

各支行结合区域特点，打造差异化适老服务样板，满足老年客群多元需求。

案例：梅林支行：打造“长者关怀服务点”

作为全行适老化服务体系的重要组成部分，梅林支行设立“长者关怀服务点”，通过硬件设施升级与服务模式优化，满足老年客群多元需求。

设施完善

服务点配备无障碍坡道、扶手、轮椅、助行器及急救药箱等安全设施，厅堂设置老花镜、放大镜及带扶手座椅，营造便捷业务办理环境。

模式创新

推行“一站式陪伴”服务，工作人员主动引导至适老贵宾区等候；为高龄或行动不便客户提供预约上门服务，办理存折补办及密码重置等业务。

渠道融合

兼顾传统与创新，保留现金存取等传统窗口，同时依托“云柜台”提供远程服务，实现业务办理方式的适老化精准适配。



案例：罗湖支行：“敬老爱老，农商同行”社区适老服务实践

2025年1月，罗湖支行聚焦老年客群金融需求与社区关怀，开展“敬老爱老，农商同行”专项活动，累计慰问长者1,151名。现场同步设立金融知识普及专区，由专业人员提供一对一咨询，重点围绕防范电信网络诈骗、基础金融产品认知及适老服务指引开展宣教，切实提升老年群体金融素养与风险防范能力。



深化线上适老改造，跨越“数字鸿沟”

针对老年客群在线上金融场景中普遍面临的“看不清、找不到、操作难”等痛点，本行持续深化互联网应用与远程渠道的适老化改造。通过技术赋能与流程重塑，让数字技术“更可得”、线上服务“更易用”。

多元智能语音服务

- 客服热线上线 60 岁及以上客户智能识别功能，自动跳转关怀版语音菜单，提供简约服务路径。
- 同步提供普通话、粤语、英语、潮汕话、客家话等多种语种及方言的人工服务，满足多元文化沟通需求。

手机银行适老升级

- 将在线客服与动账通知前置至手机银行“尊爱版”首页，大幅缩短操作与信息触达路径。
- 上线“线上养老生存认证”功能，助力老年客户足不出户完成资格核验。

远程赋能与上门服务

- 2025 年，本行开展特殊群体服务专项培训，强化人员心理认知、沟通技巧及金融知识普及能力。
- 针对因病卧床、行动不便客户，在合规前提下提供预约上门、云柜台意愿核实、电话视频核实及邮件递送等服务。
- 全年累计完成老年人上门服务 233 例、云柜台服务 143 例，高效办理意愿核实、信息更新、密码重置等业务。

完善专属产品矩阵，覆盖全生命周期需求

养老储蓄

- 面向 60 周岁及以上客群持续发行“养老无忧”定期存款，2025 年发生业务累计覆盖 4,357 人。

少儿财商

- 针对少儿群体推出“天‘财’少儿金”中长期定期存款（1-3年期），配套节日主题纪念封套，兼顾稳健收益与财商启蒙。

稳健理财

- 持续扩充中低风险理财货架，2025 年新增发行 275 支理财产品。
- 针对老年客群强化适当性管理，提供活期型（满足日常医疗消费）、持有期型（兼顾灵活与稳健增值）及封闭 / 定开型（适配长期闲置资金）等多种产品，全方位覆盖养老资金规划场景。

专属保险

- 全年新上线 20 款增额终身寿险及 9 款养老年金产品。其中“海港金彩湾区 / 人生年金保险”为大湾区客户专属定制，进一步夯实大龄客户养老保障体系。

保障客户权益

本行严格遵循监管要求，将消费者权益保护融入公司治理与业务全流程，持续完善消保管理体系，强化员工赋能，优化客户沟通机制，深化金融知识普及，切实保障消费者合法权益。

◆ 健全消保治理架构

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，不断完善相关工作机制，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



提升消保履职质效

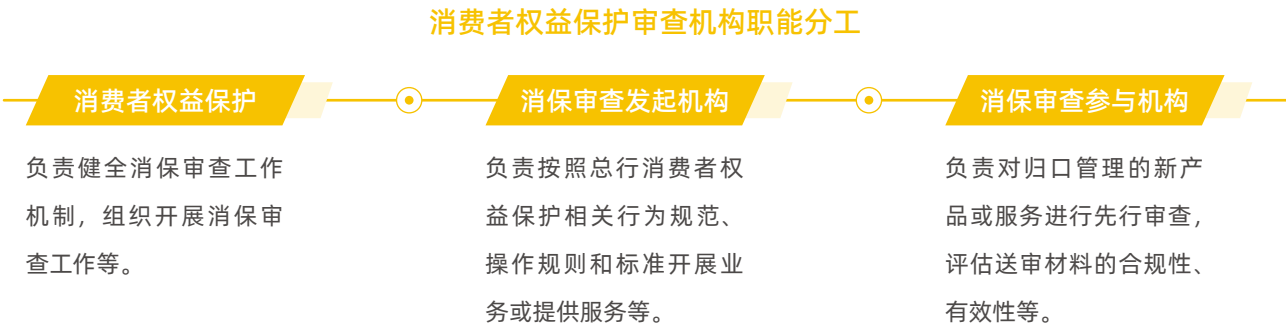
本行多部门协同构建“全周期、全覆盖、全场景”消保培训与考评体系。



落实消保审查机制

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合法权益的问题。

2025 年，本行依托合规及 OA 系统等线上渠道，累计完成消保审查 728 笔。审查工作全覆盖产品设计开发、定价管理、协议制定、资格准入、营销推介、产品销售、客户信息保护等业务环节，进行消保关键要素审核，融入服务理念渗透，做好风险提示，更好地发挥消保审查前瞻性发现风险、系统性预防风险的作用和效能。



畅通客户沟通渠道

本行持续优化全渠道客户沟通与投诉响应机制，构建“制度引领、渠道畅通、流程闭环、权益保障”的综合服务体系。

全渠道客户沟通

完善远程银行中心人工与智能客服协同流程，扩大智能服务场景覆盖，实行服务礼仪、标准应答、工单流转、质检考核及消保合规的全流程闭环管理。严格落实首问负责制、限时办结制、录音质检与客户信息保护要求，确保咨询响应及时、解答准确、服务全程可追溯。同时，规范债务催收作业流程，畅通电话、在线、网点等多元投诉渠道，建立投诉溯源与整改机制，切实保障客户知情权、自主选择权与公平交易权。

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。

2025 年 7 月，本行印发 2025 年版《金融消费投诉处理工作指引》，依据监管法规明确投诉受理、处置流程、职责分工及时限，细化有效投诉五级认定、监管转办投诉剔除等规则，提升处置合规性与质效。

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


SRCB 深圳农商银行

◆ 持续提升客户满意度

本行建立客户满意度定期监测与持续改进机制。2025 年，开展满意度测评邀约，定期评估客户建议，针对性实施流程优化、专项培训与服务技能竞赛等改进举措。



2025 年远程银行服务满意度

较上年提升 **0.14%**

客户服务体验与响应效能持续向好

2025 年受理投诉情况

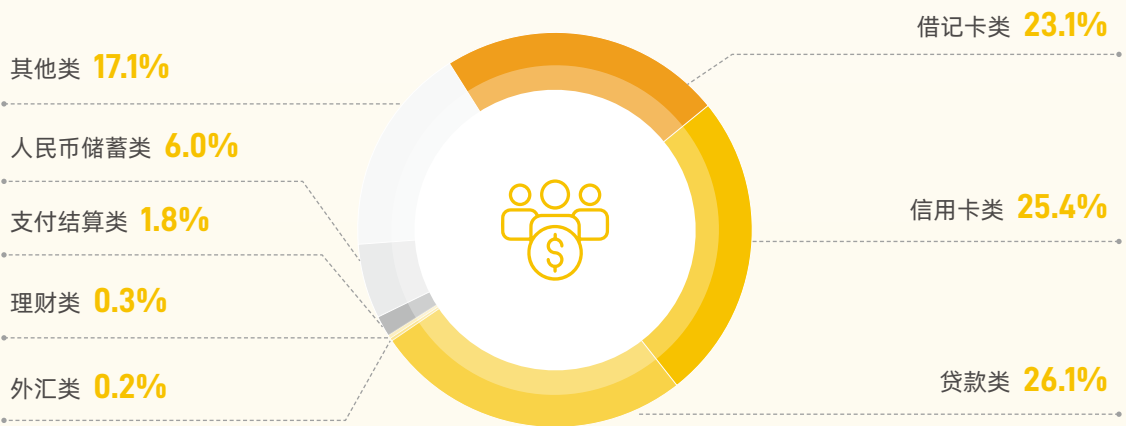
消费者投诉数量

全行共收到客户投诉举报事件 1,456 笔（不含重复投诉，下同），另收到客户表扬 62 笔。客户投诉举报（以下简称“客户投诉”）中，外部渠道转办 1,118 笔，行内渠道受理 338 笔。

消费者投诉业务类别

信用卡类投诉 370 笔，占比 25.4%；借记卡类投诉 337 笔，占比 23.1%；贷款类投诉 380 笔，占比 26.1%；除上述投诉之外，其他类投诉 369 笔，占比 25.4%。具体情况如下表：

2025 年客户投诉业务类型分布图（单位：%）



消费者投诉区域分布

因本行为地方性银行，2025 年投诉主要集中在广东省深圳市。

◆ 深化金融知识普及

本行常态化开展金融知识普及与消费者权益宣教活动。2025 年，本行依托“宣传月”等节点，通过网点阵地、户外大屏、宣传折页及主题沙龙等多维渠道，向公众普及货币防伪、防范电信诈骗及个人信息保护知识。同时，践行“社区银行”定位，联合专业机构开展硬币兑换便民服务，将金融宣教与解决居民实际需求深度融合。全年同步开展客户权益及隐私保护专项培训，切实提升公众金融素养与风险防范能力，营造安全、透明的金融消费环境。



2025 年，本行

组织开展金融教育活动

609 次

触及消费者

843 万人次

通过监管平台报送消保活动动态

334 次

创作原创消保宣传文案

37 条



案例：守护财富，从“心”开始

2025 年 9 月，本行积极参与第三届金融教育宣传节暨 2025 年金融教育宣传周启动活动，组织开展多元化金融知识宣传活动，在轻松的氛围中普及风险防范与消费者权益保护知识，全面传递“保障金融权益，助力美好生活”的理念。





案例：筑牢金融安全防线：反假货币精准宣教实践

为提升公众防伪意识并维护人民币流通秩序，本行依托全辖 200 余家网点布局优势，创新构建“场景渗透 + 精准宣教”的反假货币普及模式。聚焦老年、儿童及基层群众等多元客群，差异化开展社区适老实操课堂、厅堂兑换与宣教联动、农贸市场流动宣讲及“小小银行家”童趣启蒙，并同步深化警银协作与“一键报警”机制，将专业防伪知识转化为通俗易懂的实操技能。通过“阵地 + 流动”“服务 + 宣教”的深度融合，本行有效打通金融安全教育“最后一公里”，切实筑牢群众“钱袋子”防线，持续践行金融为民责任，助力营造安全、包容的金融消费生态。



案例：多渠道金融知识普及、防范金融诈骗

2025 年，本行依托国家网络安全宣传周与科技活动周，通过手机银行、微信公众号、营业网点及户外 LED 屏等方式构建宣传矩阵，以动画、漫画、折页等形式普及反诈防骗、隐私保护与金融科技知识，推动网络安全教育“六进”基层，切实提升公众数字金融素养，累计开展主题活动 140 场，发放宣传手册近 3,500 份。



筑牢安全防线，守护数据权益

本行严格遵循国家网络安全与数据保护法律法规，坚持“安全与发展并重”，持续完善数据治理架构，强化技术防护与智能风控能力，深化合规评估与隐私保护实践，全面筑牢金融数据安全防线。

完善信息安全治理

组织架构层面，本行落实国家法律法规有关网络和数据安全责任制的要求，明确高级管理层主体责任，设立信息安全领导小组及管理工作小组，统筹信息技术部、科技运营部、数据管理部及各分支网络安全员协同履职。

本行信息安全治理架构

高级管理层	落实国家网络与数据安全责任制，对本行相关工作负全面主体责任。
信息安全领导小组	负责信息安全政策研究、技术防范统筹与全行工作指导。
信息安全管理小组	拟定管理框架与职能分工；制定具体策略与规章制度；检视工作成效并优化流程。
信息安全管理部门	信息技术部：安全检查与评估；拟定年度计划；系统投产 / 变更风险评估与项目评审；统筹全行培训；制度编修发布；建立应用安全体系与开发规范；识别安全功能与检测需求；参与应急预案与演练；落实监管应用安全要求。 科技运营部：网络安全架构规划与防护体系建设；系统安全测评、防护与攻防演练；制定应急预案并组织演练；牵头事件处置与系统运行保障；制定网络 / 主机 / 终端 / 物理安全制度与策略；落实相关监管要求。 数据管理部：制定数据安全管理制度、技术规范与策略并推进落实；组织落实监管数据安全要求。
各单位网络安全员	协同科技运营部落实本单位安全工作；负责联络协调、策略推广、安全宣传、记录核查及配合检查。

制度建设方面，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，建立健全《数据安全治理规程》《数据分类分级指南》《数据跨境流动管理规程》《人工智能大模型使用管理规程》等核心制度，签署年度安全承诺书，实现数据全生命周期管理规范化。

夯实技术防护体系

本行系统构建覆盖数据全生命周期的安全防护体系，全面筑牢客户隐私保护与业务稳健运行防线。

技术防护

- **风险闭环处理：**构建了“平战一体”网络安全防护体系，全年开展 4 轮安全漏洞扫描与修复，渗透测试覆盖了 60 余个互联网信息服务系统，中高危漏洞修复率达 100%。
- **安全攻防实战：**圆满完成 6 次重大活动网络安全保障工作，顺利完成 31 天国家级攻防实战演习任务，连续两年斩获“零失分”，实现全年网络安全“零事件”。
- **智能运营提效：**创新落地四大 AI 安全运营场景，并取得国家技术专利，钓鱼邮件识别准确率提升至 96% 以上，安全运营值守效率提升 50%，文件外发审核效率提升 60%，渗透测试时效提升 90%，实现安全运营降本增效。

合规评估

- **系统合规测评：**完成 8 个三级信息系统等保测评（结果均为符合 / 基本符合）并监管备案；100% 启动三级以上系统商用密码应用安全性评估；顺利通过手机银行等渠道人脸识别技术网信办备案。
- **供应链风险管控：**开展供应链安全“回头看”、互联网系统检视、用户全生命周期排查及 5 项重要非驻场外包实地检查，有效防范外包与供应链合规风险。

安全培训

- 全年组织各项信息安全培训，开展专项数据安全培训与团队能力建设，持续优化数据脱敏系统，夯实全员安全操作基线；开展信息安全全员培训，并通过统一考试确保培训内容有效落实。

健全应急响应机制

2025 年，本行持续完善数据安全应急管理体系，发布《数据安全事件应急预案（2025 年版）》，全面规范应急响应与处置流程，切实提升信息安全风险的防范与化解效能。

组织架构建设

组建数据安全事件应急响应团队，明确数据安全事件应急处理职责，提高应急响应速度和指挥决策能力。

制定应急流程

日常监控信息系统，对突发事件第一时间做出响应；评估事件等级并上报，同时对事件进行评估；应急响应团队结合事件情况，启动应急预案。

完善报告机制

信息技术人员发现事件后，通知技术保障组；技术保障组确认事件后，立即报告指挥组；指挥组评估事件严重性，必要时向领导小组报告。

事后总结分析

应急处置完成后，应急响应团队进行工作总结，由牵头部门汇总形成事件报告。

严格客户隐私管理

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。

同时，本行将客户权益与隐私保护纳入常态化培训体系，结合厅堂微沙龙、线上渠道推送及适老 / 少儿专属场景开展精准宣教。2025 年，本行持续优化数据脱敏、权限管控与跨境流动管理机制，未发生重大信息安全与客户隐私泄露事件，切实保障消费者个人信息安全与合法权益。

推行责任采购，强化供应链韧性

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，明确绿色的采购理念。

供应商选择和准入

2025 年本行修订《集中采购管理办法》，进一步明确供应商资质，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

 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，防止违法违纪行为，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：

建立常态化、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。

共筑成长生态，激发人才活力

权益保障与人才吸纳

本行坚持“以人为本”理念，构建“权益保障、成长赋能、人文关怀”三位一体的员工发展生态，通过合规雇佣体系筑牢底线，实施多元激励机制驱动价值共创，通过推进全周期人才培养加速人才成长，并辅以健康职场环境与畅通的民主沟通机制，实现员工与企业共生共荣。

◆ 合规雇佣管理

本行严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，秉承“公开、公平、公正”原则，建立健全招聘与雇佣管理制度体系，包括《员工行为守则（2025 年版）》《员工退休管理办法（2025 年版）》《员工劳动合同管理办法（2025 年版）》《内部调动管理办法（2025 年版）》《员工交流学习操作规程（2025 年版）》等制度，确保招聘录用、合同签署、用工管理等全流程规范有序。

坚持平等就业与反歧视



- 在招聘过程中，仅收集岗位所需的基本信息，不采集宗教信仰、生育状况、残疾情况等敏感个人信息。
- 坚持以岗位胜任力为核心录用标准，严禁基于年龄、性别、身高、外貌等与履职无关的因素实施差别待遇。
- 在面试环节坚持尊重、友善、公平的态度，保障每位应聘者享有平等参与竞争的权利。

杜绝强迫或强制劳动



- 严格禁止雇佣童工及任何形式的非自愿劳动。
- 通过全流程系统化管理，严格审查求职者身份信息，确保其符合法定工作年限，防止雇佣童工。
- 对招聘各环节进行监督，确保程序公正透明，杜绝任何强制劳动行为。
- 依法与全体员工订立书面劳动合同，合理安排工作时间，全面落实员工休息休假、工作薪酬等法定权益。

强化行为规范与合规保障



- 建立“董事会 - 监事会 - 高级管理层 - 职能部门”四级治理体系，明确各级机构在员工行为管理中的职责分工，形成人力资源部牵头，各职能部门协同，总行部门与各经营单位负主体责任的“统筹协调、齐抓共管”工作机制。
- 依据《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等相关规定，开展 2025 年度员工行为评估工作，通过“评估规划 + 专项检查 + 审计督查 + 系统监测 + 日常排查”多元方式，系统评估治理架构、制度建设及风险管理实效。
- 依托员工行为管理系统（含异常排查、违规统计、案例库等模块），实现全行数据的集中报送与动态管理，并与人力资源统一管理平台（HR 系统）深度集成，为持续监测、风险预警、决策支持和长效管理提供强有力的数字化支撑。

◆ 多元人才引进

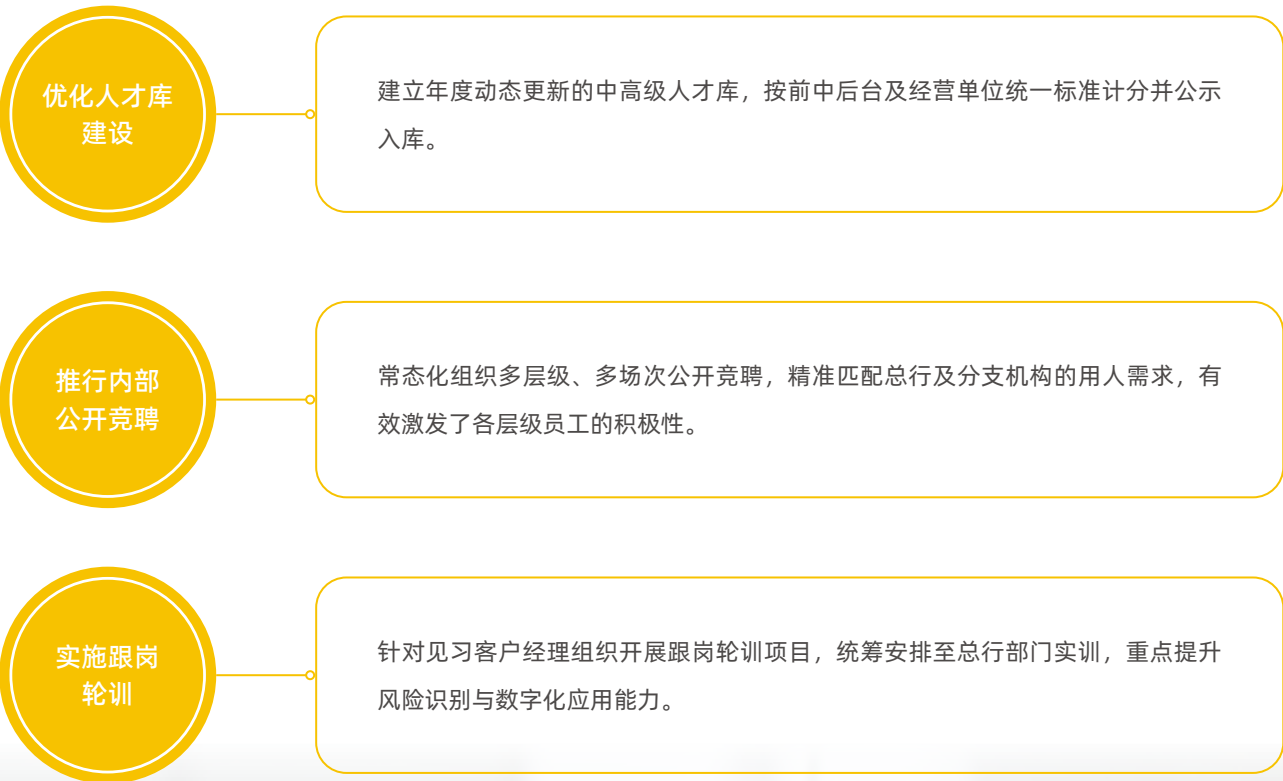
本行始终积极践行社会责任，在本年度社会招聘与校园招聘工作中，致力于构建全方位、立体化的引才网络。



本行通过提供多样化、更全面的就业机会，切实拓宽人才就业路径，为稳就业、促民生贡献金融力量。

◆ 人才储备

本行通过优化人才库建设、推行内部公开竞聘及实施跟岗轮训，持续完善内部人才选拔与培养机制，畅通职业发展通道，有效激发组织活力。

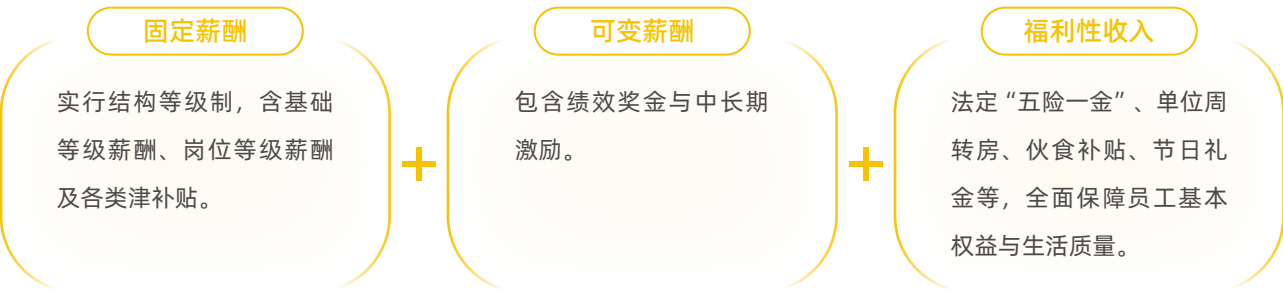


绩效激励与价值共创

◆ 薪酬福利体系

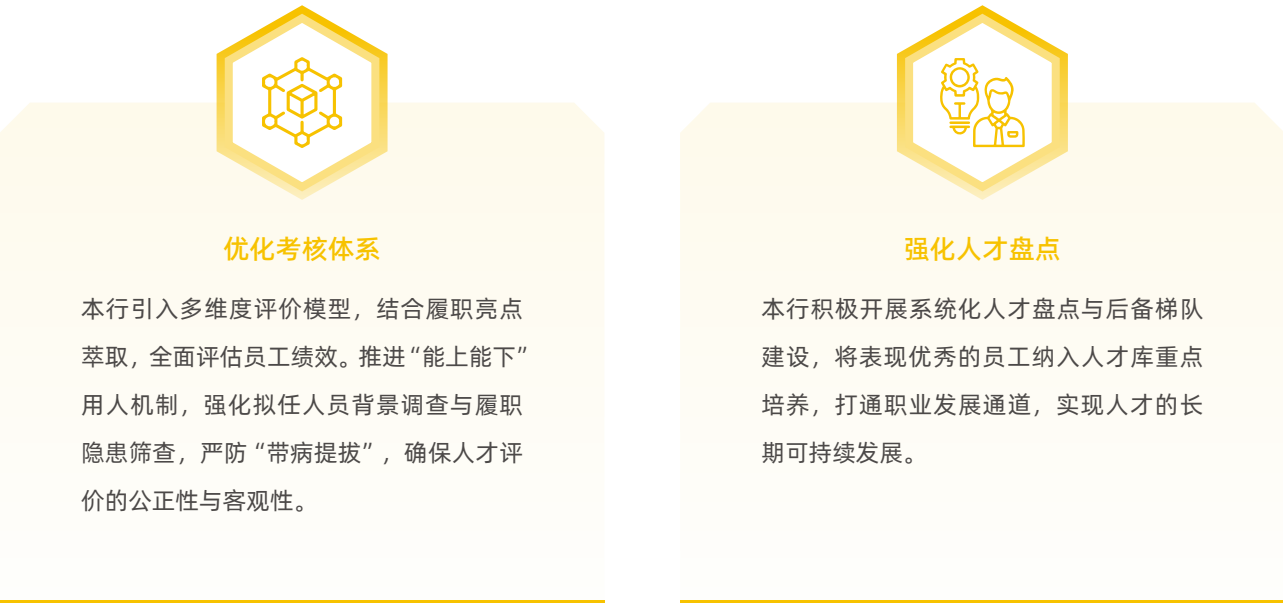
本行秉持公平公正、男女平等、同工同酬的原则，持续优化薪酬福利体系，确保薪酬具备市场竞争力，让员工共享发展成果，激发积极性，增强归属感。

员工薪酬结构由固定薪酬、可变薪酬及福利性收入三部分构成：



◆ 考核与激励机制

本行始终秉持“以价值创造者为本”的激励理念，深化绩效考核指标体系建设，将年度战略目标逐层穿透分解至具体机构与岗位，通过数字化手段实现考核进度的可视化追踪，确保目标落地见效。



赋能成长与能力提升

◆ 全周期培训体系

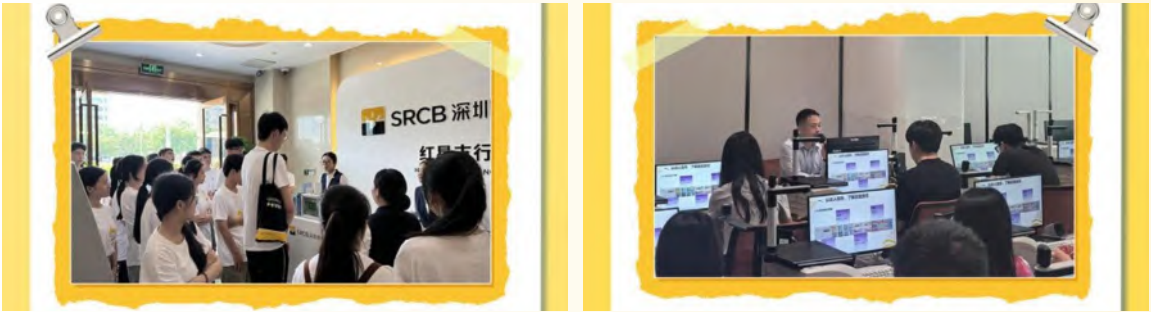
本行秉持“构建符合实际和产出成效的培训体系”的宗旨，制定《培训管理办法》《内部课程与师资管理实施细则》《绚星云学习系统用户管理规程》及配套操作指引。通过制度化管理，推动培训体系持续优化，建设学习型组织，实现人才的可持续培养。

新员工培训

2025 年，本行优化新员工培养机制，以“深化认知、强化技能、融入文化”为目标，采用“以考促训、总支共训、文化实践”等形式，开展新员工培训，并动态跟进培训成果转化。

雏鹏计划

2025 年，为夯实人才梯队基础，本行启动“雏鹏计划”新员工专项培养项目。针对应届毕业生构建“认知 - 淬炼 - 提升”三阶段递进式培养体系，通过入职一年内为期 10 天的分阶段培训，助力新员工实现从校园到职场的平稳过渡。



管理层培训

聚焦科技前沿与产业变革，本行联动华为、腾讯、中兴、阿里等企业专家，联合大股东星展银行实战团队及高校学者，打造“产学研”融合体系，拓宽中层管理人员的前瞻视野。

“航系列”培训

2025 年，本行针对中层管理人员开展“航系列”培训，系统性提升管理层的战略视野与履职效能。该项目全程依托“绚星”平台实现数字化管理，从项目创建、问卷调研到课程评价，构建了闭环数字化运营体系。



专业能力培训

2025 年，本行共开展员工专业培训项目 169 期，培训对象覆盖各专业岗位：面向理财经理、综合客户经理等岗位，组织财管培训、私行财顾训练营、小微客群经营培训；针对公司总监开展了公司研习社专题培训，提升经营机构公司总监的营销拓客能力；开展三代核心系统投产培训，确保三代系统上线关键期知识的及时同步与全员覆盖。

“鹰眼计划”综合客户经理培训

2025 年，本行搭建了综合客户经理培训体系，并开展了“鹰眼计划”专项培训。通过设置基础班、成长班、提升班三种不同班型，对不同能力水平的客户经理进行分层培养。培训内容聚焦业务专业能力、授信与合规风控、客户服务与创新、综合素质拓展等方面，有效提升综合客户经理队伍的专业能力。

金融理财师认证（AFP）培训

本行组织开展金融理财师认证（AFP）培训，助力专业人才持续成长。2025 年，本行通过资格认证考试 70 人。

2025 年，总行紧密围绕“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，持续开展核心文化与知识输出。通过“引领 + 协同”模式，指导子公司自主开展针对性培训，并协调其积极参与总行专项活动，推动子公司培训能力与资源共享双提升。

数字化培训平台——绚星云平台

本行持续升级绚星云平台，构建闭环数字化运营体系，实现课程上传、审核、推送、项目创建及培训学习全流程线上管理。平台支持上传各类资源，灵活创建直播、问卷、考试等形式的培训项目。

数字化赋能多元培训

本行通过绚星平台搭建“全周期、全覆盖、全场景”贯通的培训体系，建立常态化培训机制，按月收集分支行业务实操痛点与投诉典型案例，并针对性开展专项培训。

2025 年，本行组织 16 场运营业务线上直播培训，上线 8 门体系化、标准化的视频课程，确保关键知识的及时同步与全员覆盖，为员工提供可随时随地检索的“知识口袋书”。

◆ 晋升与发展通道

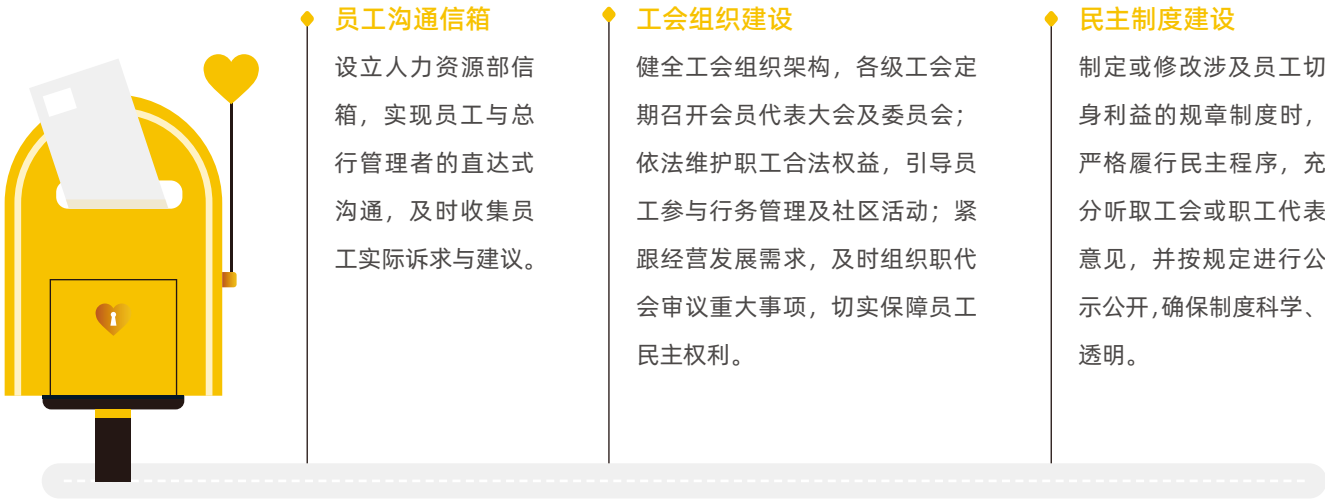
本行制定《员工岗位管理办法》《专业序列岗位管理办法（试行）》等制度，形成以管理类、专业技术类、营销类、服务类为主体框架的岗位管理体系，通过年度考核及用人单位测评，为员工提供明确的晋升通道与任职资格认证，实现员工职业“双通道”发展路径。

本行致力于构建公平、透明的职业发展通道，确立涵盖基本资质、专业素养与实战阅历的立体化晋升评价体系。通过标准化的任免程序与人岗适配机制，切实保障员工晋升机会均等，有效激发组织活力，强化人才梯队对业务发展的支撑效能。

健康职场与人文关怀

◆ 员工沟通

本行高度重视员工沟通交流，致力于构建开放、透明、高效的沟通反馈机制，切实保障员工知情权、参与权和表达权。



◆ 关爱女性员工

本行注重倾听女性员工诉求，落实生育保险、育儿假与护理假等福利，定期组织妇女节关爱活动，切实保障女员工合法权益。



案例：女神节“踏春漫步”活动

2025 年“三八”国际妇女节期间，本行举办女神节“踏春漫步”活动，鼓励女性员工积极参与，有效增进员工身心健康。



◆ 丰富业余活动

本行积极搭建多元化文体活动平台，广泛覆盖运动健身、艺术爱好等多元领域，积极倡导健康向上的生活方式，构建工作与生活和諧互促的良好生态，促进邻里和谐与区域文化繁荣，切实提升员工的幸福感和归属感。

文化阵地运营

持续发行内部文化刊物《信通文化》，全年出版 4 期，有效传播公司理念、凝聚员工共识；扶持“春之声”合唱团等员工社团，鼓励在行内重要活动中演出，促进文化活力传播。

文体活动常态化

常态化开展羽毛球、篮球等 8 类兴趣协会活动，连续 4 年举办全行职工乒乓球赛、“金种子创新奖”劳动竞赛，通过体育竞技倡导健康向上的生活方式，增强员工凝聚力。

跨界交流赋能

邀请外部专家开展“跨界交流”主题分享，围绕“热爱、实践与创造力”进行探讨，拓宽员工视野，激发思维创新。

青年员工关爱

关注青年员工成长与生活需求，组织开展单身青年联谊活动，覆盖超 100 人次，并与外部单位共建交流平台，提升员工的融入感与归属感。

主题文化活动

围绕公司改制成立 20 周年，举办主题征文、优秀文化作品推选等系列活动，征集作品超 300 件；开展合规文化作品征集，促进文化与合规理念融合。



足球协会



乒乓球比赛



羽毛球协会



篮球协会



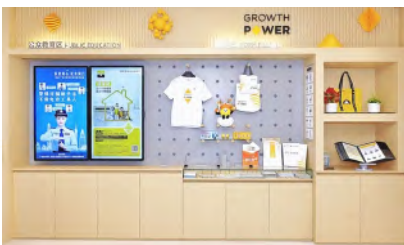
舞蹈协会



健身协会



太极协会



优化员工工作环境

◆ 保障员工安全

本行依照“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，高度重视员工人身安全，严格落实安全生产责任制。2025 年，全行未发生火灾、安全责任等事故，有效筑牢安全防线。

安全检查

- 落实常规与专项检查机制，在节假日等重点时段，采取“分支行自查 + 总行抽查”方式，覆盖网点、办公区、自助银行等重点区域，实现隐患排查、整改、复核的全流程闭环管理；
- 2025 年，累计检查营业网点 133 个，覆盖率达 64%，并对广西分支机构、武汉数据中心开展现场检查，确保安全管控无死角。

隐患整改

- 建立安全隐患整改台账，压实分支行落实整改责任，协调解决重点难点问题；
- 完成 280 台自动柜员机设备升级，降低安全隐患。

能力建设

- 结合“安全生产月”“消防宣传月”，组织消防演练 64 场、防暴反恐演练 124 场，覆盖全体员工；
- 与公安、监管机构构建联防联控机制，协同开展突发事件应急处置；
- 依托远程视频监控系统，对全辖网点实施 24 小时实时巡查，实现隐患早预警、早处置。



消防演习



安全检查

◆ 关爱员工健康

本行高度重视员工身心健康与职业安全，持续营造安全健康、舒适愉悦的工作环境。

常态化体检

定期组织全员体检，覆盖率达 100%。

心理健康赋能

开展幸福心理健康讲座，助力员工保持良好身心状态。

物质福利保障

定期发放高温津贴，重要节假日发放节日津贴，传递组织关怀。

特殊群体帮扶

主动协助工伤员工申领待遇、为重疾员工办理保险理赔，切实解决实际困难。

多层次保险覆盖

在法定社保基础上，为全员投保含重疾、意外、门诊及住院医疗的团体商业险，构建全方位风险屏障。

推动金融向善，传递民生温度

依托本行慈善基金会，联动工会力量，广泛开展各类社会公益活动，积极履行社会责任，为全社会奉献爱心，以实际行动诠释金融向善的温度与担当。

深耕助学教育公益

本行始终高度重视教育公益事业，通过持续投入资源、精准帮扶困难学子与偏远地区学校，以实际行动践行企业社会责任。

案例：深桂心连心·书香计划

2025 年，本行组织开展“深桂心连心·书香计划”活动，向广西地区 8 所学校捐赠图书 1,600 余册、书包文具 120 套及其他用品 1,700 余个，并资助设立 2 家“书香图书室”。



书香计划

案例：幸福心理系列课程

2025 年，本行组织举办了 5 期幸福心理系列课程，培养员工积极思维习惯，激发工作热情，疏解心理压力，提升工作幸福感和个人成就感。



幸福课程活动

案例：助学温暖行

2025 年，本行持续开展“深圳农商银行·助学温暖行”项目，共资助困难学子 113 人，总投入金额达 56.5 万元，切实减轻困难家庭负担，助力学子圆梦校园。



助学温暖活动



活动海报



案例：“学子俱乐部”陪伴成长

本行依托深耕本土多年的社区根基，联动各分支机构以“统一统筹、网点分办、深入社区”的模式，连续 15 年开展“学子俱乐部”品牌实践活动。2025 年，本行开展跨阶段学业与职业规划分享、感恩教育影像记录、“财富沙盘”财商模拟实训及传统工艺产业体验等特色学子活动，系统性的将金融素养培育、心理健康引导、文化传承与生涯规划深度融合。



精准助力乡村振兴

本行持续巩固拓展脱贫攻坚成果，扎实推进产业富农，助农增收，构建金融支持与公益帮扶并重的乡村振兴服务模式。



案例：生产生活物资保障

本行持续扩大帮扶半径，通过开展爱心活动，向广西贫困地区农户捐赠鸡苗及饲料，同时广泛派发化肥、油米等生产生活保障物资。全年该系列活动累计投入 24.33 万元，以切实的物资支持为当地注入可持续的金融活力与人文关怀。



深桂心连心公益活动



为村民派发鸡苗



案例：“深桂心连心·好物漂流”

本行面向员工发起低碳环保“深桂心连心·好物漂流”活动，共向广西地区的 4 所学校捐赠图书、文具、玩具、衣物合计 3,150 件，汇聚员工爱心力量，助力乡村教育环境改善。



深桂心连心·好物漂流

践行绿色环保公益

本行积极践行绿色金融责任，关注生态保护，助力“绿美城市”建设。



案例：古树助养行动

2025 年 8 月，作为首批爱心企业正式加入“45 碳路者”深圳古树助养行动。此次行动中，本行捐赠人民币 5 万元，专项用于复壮与保护深圳市内树龄悠久、生态价值显著的古树名木，为深圳建设“绿美城市”贡献力量。





古树助养爱心企业证书

支持社区体育发展

本行高度重视社区文化建设与全民健身事业，充分发挥金融机构优势，将支持体育公益纳入社会责任实践范畴，积极搭建专业赛事平台，丰富居民精神文化生活，增强社区凝聚力，以金融力量推动体育公益与社区治理深度融合。



案例：深圳农商银行铁狼本地杯社区足球赛

2025 年 11 月，本行联合深圳市文化广电旅游体育局、南岭铁狼足球俱乐部及深圳市城市体育发展基金会，共同启动 2025-2026 深圳农商银行铁狼本地杯社区足球赛。赛事覆盖全市 34 个社区，吸引超 700 名球员参与，累计开展 149 场比赛。

本行创新设立“公益球”机制，球员每进一球，本行与基金会即共同捐赠 100 公益值，专项用于青少年足球培训、社区公益课堂及基层体育设施提升，体育赛事产生的公益值已惠及 400 余名青少年，切实践行金融助力社会公益、共建健康深圳的承诺。





案例：本地杯社区篮球赛

2025 年 8 月，本行联合深圳市城市体育发展基金会等机构，在深圳市体育中心成功举办“社区有光 梦想点燃”2025 深圳农商银行本地杯社区篮球赛全市决赛。赛事汇聚全市 48 支优秀社区篮球队，覆盖近 140 支参赛队伍，有效激发了全民健身热情。

本行创新推出“梦想种子”公益机制，规定球员每得 1 分即捐赠 10 公益值，本届赛事最终形成 118,780 元公益基金，专项用于支持社区青少年体育发展。

此外，赛事深度融合岭南文化与现代艺术，通过粤曲新编、街舞表演等形式，展现社区文化活力。本行通过金融赋能社区体育与文化发展，持续推动区域经济社会的和谐健康发展。



披露关键绩效，量化社会表现

类别	指标	单位	2025 年
员工雇佣	员工总数	人	4,180
	男性员工总数	人	2,231
	女性员工总数	人	1,949
	30 岁以下员工人数	人	1,639
	30-50 岁员工人数	人	2,004
员工培训	50 岁以上员工人数	人	537
	员工培训人次	人次	90,935
	员工培训覆盖率	%	96
	员工每年人均接受培训时长	小时	51.05
员工保障	劳动合同签订率 ¹⁴	%	100
	社会保险覆盖率	%	100
	工会建会率	%	100
客户服务	消费者教育年度累计活动次数	次	609
	消费者教育受众人次	万人次	843
	客户投诉处理率	%	100
服务渠道建设	个人手机银行签约户数	万户	547.39
	社区银行数量	个	213
供应商	供应商总数	家	259
	供应商审查覆盖率	%	100

¹⁴ 统计口径为全行正式员工。

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		
GRI 2：一般披露 2021	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	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	2-9 管治架构和组成	可持续发展管理 - ESG 管理架构
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	可持续发展管理 - ESG 管理架构
	2-13 为管理影响的责任授权	可持续发展管理 - ESG 管理架构
	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
	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	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	2-20 确定薪酬的程序	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	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
	2-27 遵守法律法规	治理篇 - 筑牢内控防线，夯实合规根基
	2-28 协会的成员资格	环境篇 - 深化行业研究，拓展合作网络
	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	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
实质性议题		
GRI 3：实质性议题 2021	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
	3-2 实质性议题清单	可持续发展管理 - 重要性议题分析
	3-3 实质性议题的管理	可持续发展管理 - 重要性议题分析

GRI 标准	披露项	在报告中的位置
治理		
GRI 201：经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于我们 - 公司简介
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	环境篇 - 应对气候变化，落实行动举措
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	发展篇
	203-2 重大间接经济影响	发展篇 社会篇 - 推动金融向善，传递民生温度
GRI 205：反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	治理篇 - 强化风险管理，筑牢风控防线
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	治理篇 - 强化风险管理，筑牢风控防线
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	治理篇 - 强化风险管理，筑牢风控防线
GRI 206：不当竞争行为 2016	206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	社会篇 - 推行责任采购，强化供应链韧性
环境		
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	302-1 组织内部的能源消耗量	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
GRI 302：能源 2016	302-2 组织外部的能源消耗量	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	302-3 能源强度	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	302-4 减少能源消耗量	环境篇 - 推进绿色运营，融入低碳理念
	302-5 降低产品和服务的能源需求	环境篇 - 推进绿色运营，融入低碳理念
GRI 303：水资源与污水 2018	303-5 耗水	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
GRI 304：生物多样性 2016	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	环境篇 - 守护生物多样性，筑牢生态防线
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	环境篇 - 守护生物多样性，筑牢生态防线
	304-3 受保护或经修复的栖息地	环境篇 - 守护生物多样性，筑牢生态防线

GRI 标准	披露项	在报告中的位置
GRI 304：生物多样性 2016	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名 册的物种	环境篇 - 守护生物多样性，筑牢生态防线
	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
GRI 305：排放 2016	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	305-4 温室气体排放强度	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	305-5 温室气体减排量	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
GRI 306：废弃物 2020	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	环境篇 - 推进绿色运营，融入低碳理念
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	环境篇 - 推进绿色运营，融入低碳理念
GRI 308：供应商环境评估 2016	306-3 产生的废弃物	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	306-5 进入处置的废弃物	环境篇 - 披露关键绩效，量化环境表现
	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	社会篇 - 推行责任采购，强化供应链韧性
GRI 401：雇佣 2016	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	社会篇 - 推行责任采购，强化供应链韧性
	401-1 新进员工和员工流动率	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI 403：职业健康与安全 2018	401-3 育儿假	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	403-3 职业健康服务	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	403-5 工作者职业健康安全培训	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-6 促进工作者健康	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力

GRI 标准	披露项	在报告中的位置
GRI 403: 职业健康与安全 2018	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	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
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	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	治理篇 - 完善治理体系，提升运营质效
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
GRI409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	社会篇 - 共筑成长生态，激发人才活力
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	社会篇 - 推动金融向善，传递民生温度
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	社会篇 - 推行责任采购，强化供应链韧性
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	社会篇 - 推行责任采购，强化供应链韧性
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	社会篇 - 坚持客户为本，优化服务体验
GRI418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	社会篇 - 筑牢安全防线，守护数据权益

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！

您可以通过电话或其他方式联系我们：

姓名： _____

联系电话： 4001961200

联系电话： _____

邮寄地址： 深圳市宝安区海秀路 2028 号农商银行大厦

电子邮件： _____

邮编： 518101



深圳农商银行
SRCB