

2016



中国农业银行

社会责任报告

社会责任报告 2016



卷首语

国有企业是中国特色社会主义的重要物质基础
和政治基础，是我们党执政兴国的重要支柱和
依靠力量。

——习近平



中国农业银行
党委书记、董事长

周月书

中国农业银行

董事长 致辞

用金融力量 助推经济社会协调发展

经济增长和社会稳定是世界可持续发展的目标追求。中国农业银行在创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念指引下，激发增长动力和市场活力，促进经济社会协调发展，在 2016 年给出了自己的答卷。

坚持用金融力量推动农业供给侧结构性改革。服务“三农”是党中央、国务院赋予农行的重要职责，是农行的“立身之本”。我们全面落实服务“三农”的经营定位，突出做好“三农”和县域重点领域金融服务。特别是努力服务好以大企业、大项目、大市场为代表的“大三农”；以新主体、新要素、新业态为特征的“新三农”；以各地特色优势农业为重点的“特色三农”。我们服务农业结构转变，提高农业供给质量，服务农民致富，提升百姓生活福祉，服务美丽乡村，让记忆乡村美起来，始终坚持服务“三农”的根基不动摇，将服务“三农”这篇老文章做出新特色、新思路，使农村更美、农业更强、农民更富。

坚持用金融力量扛起实体经济振兴重任。金融与实体经济相互依存，共生共荣，服务实体经济既是金融机构的根本宗旨、中央赋予农行的历史使命，也是金融机构自身发展的前提和根基。我们积极推进供给侧结构性改革，加大对“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带等重大国家战略的持续支持，重点支持了中国制造 2025、现代服务业、

新型消费、政府购买服务项目融资模式等，加大对企业“走出去”支持力度；大力落实国家助小扶小的战略部署，通过差异化信贷管理、减免收费等措施，支持小微企业发展，为供给侧结构性改革注入新动力，为实体经济转型升级、提质增效提供新活力。

坚持用金融力量改变贫困地区落后面貌。扶贫是我国“十三五”期间的“一号工程”。我们按照“精准扶贫、精准脱贫”的基本方略，紧紧围绕国家“五个一批”行动计划和“精准扶贫十大工程”，发挥自身在渠道、资金、产品、科技等方面优势，以惠及建档立卡贫困人口为目标，以健全金融扶贫工作机制为动力，以实施产业精准扶贫为主要方式，完善顶层设计，优化产品创新，对于具有区域政策优势、结合地方产业的精准扶贫产品开辟“绿色通道”，全力助推脱贫攻坚。

坚持用金融力量全面满足客户金融需求。以理念转型带动发展转型，推动全行从“以自我为中心”向“以客户为中心”转型，从“单一信用中介服务商”向“全面金融服务商”转型。我们秉承“客户至上、始终如一”服务理念，强化客户服务管理，创新客户服务模式，优化服务流程，为客户提供便捷高效服务；建立健全金融消费者权益保护制度体系，创新金融产品和服务，满足客户金融需求；打造互联网金融服务平台，为客户提供信息、资金、产品等全方位、智能化的金融服务。

坚持用金融力量探索应对气候变化路径。发展绿色金融是实现绿色发展的重要措施。我们从机制、产品和能力等三个方面建立国内领先、国际一流的绿色金融体系，完善绿色金融管理体制及运行机制，确定绿色金融服务领域，推进绿色金融服务创新，实现“五个率先”，即率先在伦敦证券交易所上市国内首只绿色金融债券，率先在国有商业银行中推出清洁发展机制（CDM）顾问业务，率先与 IFC 合作制定绿色信贷资产证券化标准，率先与东方汇理资产管理公司设立“中法国际绿色发展基金”，率先与国家环保部达成合作意向，做绿色金融领军银行。

坚持用金融力量强化党的领导和各级行班子建设。为政清廉是党的性质的根本体现，是党赢得民心的重要法宝。我们深入学习领会习近平总书记系列重要讲话精神，贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持党的领导、加强各级行班子建设这一个中心，筑牢业务工作和党建工作这两根支柱。坚持以全面从严治党促进全面从严治行，紧紧围绕业务经营和服务“三农”中心工作，从严从实抓思想、管干部、强基础、转作风、严执纪，做到业务工作与党建工作有机融合，推进“诚信立业，稳健行远”核心价值观植入行为。

坚持用金融力量促进员工万马奔腾干事创业。调动好、保护好、发挥好全行 50 万干部员工的积极性、主动性和创造性是农业银行的大事。我们尊重人才，出台《关于深化人才发展体制机制改革的意见》，完善人才管理体系和领军人才队伍建设，开展公开遴选部门和分行领导干部，打通专业成长和岗位晋升“多通道”；开展“两学一做”学习教育，实施分层分类培训，搭建多元化学习平台，培养员工专业能力；推进人文关怀“六件实事”向纵深拓展，深化“职工之家”建设，帮扶困难员工，丰富精神文化生活，促进员工和谐发展。

坚持用金融力量助力社会和谐稳定共圆中国梦。社会和谐稳定是人们的共同理想和愿望。我们以冲不垮的农行精神抗洪抢险救灾，做好灾区金融服务，支持安徽、江西、湖南、湖北等地灾后重建；传递爱心回馈社会，参与社区建设，完善志愿者机制，呼吁更多的人投身公益活动；增强公众金融知识水平，针对货币金融知识、个人征信知识、防范电信诈骗等金融知识开展宣传活动，助力和谐社会建设。三更灯火五更鸡，正是男儿读书时。中国农业银行将在伟大时代的感召下，以更加奋发有为的精神，更加切实可行的措施，义无反顾地扛起服务经济社会协调发展重任，为 2020 年全面实现小康社会贡献农行力量。

中国农业银行
党委副书记、行长

郭军

中国农业银行

行长 致辞

用优秀实践扛起责任大旗

一年来，农业银行始终心系国家、执着奉献，在为股东和社会创造更多价值的同时，全力支持实体经济，积极服务国家战略，倾情回馈社会各界，充分展示了大型国有控股银行负责任、有担当的风范。

创新发展，提升价值回报。一年来，面对国际金融市场波动和国内经济下行的复杂严峻环境，我们认真贯彻党中央、国务院的决策部署和金融监管要求，稳发展、抓改革、促转型、强管理、防风险，砥砺前行，追求卓越，实现了盈利正增长，为股东创造了良好的投资回报。2016 年，全行实现净利润 1,840.60 亿元，同比增长 1.8%，圆满完成董事会的目标要求。向国家缴纳税收 904 亿元，为社会发展做出积极贡献。各项业务实现平稳较快发展，截至年底全行总资产规模达到 19.57 万亿元，人民币各项存款、各项贷款等主要业务市场领先地位进一步巩固。

责任担当，服务国家战略。一年来，我们以供给侧结构性改革为主线，把支持经济转型、服务国家战略作为履行企业社会责任的根本要求，优化信贷资源配置，创新融资模式，在贯彻国家宏观调控政策中发挥了大型商业银行的中流砥柱作用。紧紧围绕“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带三大战略及发改委 11 大工程包和专项建设基金项目，加大重大项目、重大工程服务支持力度。2016 年发放贷款和垫款 97,196.39 亿元，同时，通

过债券、理财、产业基金等多元化融资方式，丰富实体经济融资渠道。加大对“双创”和小微企业的信贷投放和定价优惠力度，实现“三个不低于”监管要求。加快培育和择优支持各类新市场和新业态，助推产业转型升级。认真落实房地产调控政策，助推房地产去库存。服务自贸区建设，加大跨境金融服务创新力度，增强我国企业国际化竞争能力。

绿色金融，助推低碳经济。一年来，我们致力于追求经济发展和环境保护的平衡，积极践行绿色金融理念，引导金融资源向生态环保产业转移，为“天更蓝、水更清、山更绿”贡献金融力量。坚决落实国家去产能的政策要求，对产能过剩行业，严格实施名单制管理，涉煤、涉钢行业分别压缩授信 206 亿元、567 亿元。我们依托转型发展助推低碳经济，“信息化银行”建设取得初步成效，互联网金融业务加快发展，大数据平台建设取得新突破，信息科技的综合服务能力进一步增强。全力打造无纸化办公模式，电子渠道交易笔数占比达 96%，资源消耗大幅降低。同时，我们在全行 50 万员工中加大“绿色金融”宣传教育力度，努力成为美丽中国的倡导者和建设者。

完善服务，真诚回馈社会。一年来，我们坚持客户至上，致力于改进服务体验，提升服务效率，保护消费者权益，构建健康金融生态。顺应客户投资和理财需求增长的趋势，大力发展资产管理和私人银行业务，为广大百姓财富保值增值服务。一年来，我们紧扣“精准扶贫、精准脱贫”的要求，主动扛起国有大型银行金融扶贫的政治使命和社会责任，持续加大金融扶贫力度，832 个扶贫重点县贷款比年初增加 920 亿元，增速高出全行 5.4 个百分点。不断健全公益管理体系，持续为抗灾救灾、文化事业发展、特殊群体帮扶等公益领域提供资金和智力支持，截至 2016 年底，对外捐款总额 3771.08 万元，其中公益性捐款 2310.72 万元，进一步树立了服务民生、回馈社会的良好形象。创新了金融捐助公益事业新途径，推出“小积分·大梦想”青年志愿公益行动，将农行信用卡积分转化为公益资金。一年来，积分行动在全国 28 个省市建立了 215 个农村希望

小学“快乐阅读角”，资助了 464 名贫困留守儿童完成学业，受益对象超过 1 万人。“小积分·大梦想”公益项目荣获第三届中国青年志愿服务项目大赛全国银奖。我们追求企业发展与员工成长和谐共进，拓展员工成长通道，关爱员工工作生活，让员工感到事业有奔头、发展有机会。一年来，各级工会组织积极开展送温暖以及帮扶慰问工作，全年帮扶困难员工 10,140 名。

稳健经营，严控各类风险。一年来，我们坚持稳中求进的工作总基调，在保持业务较快发展的同时，不断加强对风险形势的预判研判，逐步增强新形势下风险管控能力，始终守住住风险底线放在首位。加强信贷管理，面对风险持续暴露的形势，层层压实风险管控责任，降旧控新两端发力，全力维护资产质量稳定。以“两加强、两遏制”回头看为抓手，加强“基础管理和基层管理”建设。深入推进案防体系建设，集中力量向案件宣战，及时发现了一批风险隐患，妥善处理了一些风险事件，回应了社会各界的关切。密切关注国内外金融领域的重大突发事件，前瞻采取应对措施，严防流动性风险和市场风险，为稳定市场预期、维护国家金融安全贡献力量。

2017 年是党的十九大胜利召开之年，是实施“十三五”规划的重要一年、供给侧结构性改革的深化之年，也是农业银行推进经营转型的重要一年。展望新的一年，我们将继续坚持稳中求进的总基调，振奋精神，真抓实干，将社会责任融入到业务发展中，提升股东价值回报，助力国家发展战略，分享金融发展成果，推进经济社会与环境资源协调发展。



中国农业银行
党委副书记、监事长

袁常青

中国农业银行

监事长 致辞

用工匠精神铸就责任品质

李克强总理在“两会”《政府工作报告》中首提“工匠精神”。“工匠精神”之于农行，就是在自己的“一亩三分地”上专注力量，就是“人走一步，我走两步”，就是一种“担当与情怀”。中国农业银行成立 65 年来，秉承精益求精的“工匠精神”，在服务“三农”、服务经济、服务社会大众的过程中，锻造了从严治行的政治责任、价值创造的经济责任和兼善天下的社会责任，为伟大复兴的中国梦集聚农行力量。

担当从严治行的政治责任

中国农业银行是党领导下的国有金融企业，在中国农业银行讲党的银行、国家的银行、人民的银行的机构属性，比任何企业都要明确。中国农业银行在职工 50 万人，在职党员达 25 万人，2.4 万个机构中 54% 的网点、21.4 万员工在县域。可以说，中国农业银行人多点众覆盖面广的行情，抓党建和意识形态工作比任何单位都更加突出，必须把政治责任摆在首位，坚持“一岗双责”，做政治有灵魂的银行。

2016 年，中国农业银行按照中央部署，坚持从严治党、从严治行。实行“六抓”，即抓“意识形态”、抓“基层党建”、抓“责任落实”、抓“作风建设”、抓“旗帜引领”、抓“巡视整改”；做到“四同步”，即实现党的建设同步谋划、党的组织及工作机构同步设置、党组织负责人及党务工作人员同步配备、党的工作同步开展。

坚守价值创造的经济责任

中国农业银行是全球系统重要性银行，是公众持股上市银行，现有大小股东近 50 万、4 亿多个人和对公客户。上市五年多来，始终把为股东财富增值、为客户创造价值、保护消费者权益作为最基础的经济责任。“十二五”期间，中国农业银行五年净利润近 8,000 亿元，为国家缴税近 4,200 亿元，股东分红近 2,700 亿元。

在客户服务上，下大力整合核心系统，上线 BoEing 系统，提升服务效率、客户体验和系统安全，创新各类产品满足客户多元化需求。2016 年，中国农业银行总行研发应用类信息化项目 340 项，投产产品类信息化项目 57 项，指导分行实施区域性产品创新项目 330 多项，在三农领域大力推进产品和服务模式创新，推出 10 项全行性“三农”产品，120 多项区域特色“三农”产品。

在消费者权益保护上，按照国务院加强消费者权益保护的指导意见，努力消除客户的损失和不满，不欺诈消费者和谋求暴利，保护消费者隐私，多策并举打击各种金融诈骗和犯罪，始终绷紧消费者权益保护这根弦。

在促进企业利润和社会财富协同增长上，企业经营活动只有获得一定利润，才有能力扩大再生产，才能向社会提供更多的商品和服务。同时，通过提高生产效率和创新管理模式，降低运营成本，为夯实国家经济实力贡献农行力量。

履行兼善天下的社会责任

2016 年，本行在英国《银行家》全球 1,000 家大银行排行榜中位列第 5 名，全球银行品牌 500 强排行榜中位列第 4 名，品牌价值上升幅度排名第一；在《财富》世界 500 强排行榜中位列第 29 位。在自身发展的同时赢得了社会赞誉和良好口碑。中国农业银行深知，越是发展好的时候，越是不要忘记责任。作为社会体系中的重要成员，国家好、社会好，中国农业银行才会好，中国农业银行和社会是“鱼

水关系”，强调“责任为先、兼善天下，勇于担当，造福社会”的责任理念。

在保持资源、环境与社会可持续发展上，致力做绿色金融的领先银行。为了让居住的环境更加美好，中国农业银行提出“耕耘美丽中国”品牌承诺；发行“农银穗盈·金风科技风电收费收益权绿色资产支持证券”在上海证券交易所成功挂牌；建立绿色信贷指标体系，优先支持资源消耗小、附加值高、环境友好型行业，持续压降“两高一剩”等行业贷款，引导资金流向国家鼓励行业；加强节能降耗日常管理，积极倡导绿色低碳概念，加强对节能降耗的日常管理，着力营造环境友好型“绿色银行”的企业氛围。

在推进社会全面进步、如期实现全面小康上，坚决扛起金融扶贫的历史重任。中国农业银行发挥国务院扶贫开发领导小组成员单位的作用，在支持西藏、新疆、甘肃、贵州以及其他西部地区、革命老区、贫困地区协调发展上作出了一系列的本土化、贴身的专项制度安排。

在热心慈善关爱回报社会上，通过项目拉动让弱势群体体面尊严地生活。中国农业银行支持湖北、湖南、江西、厦门等地灾后重建，参与社会公益，创新公益形式，注重志愿者引领作用，开展“小小银行家”、“小积分大梦想”等公益活动，提升公众公益意识；在员工成长上，实施“四大工程”，开展人文关怀，稳定人才队伍。

继往开来，中国农业银行将坚定信念，坚定不移地做美丽中国的“耕耘者”和中国梦的“助推者”。

目录

2	董事长致辞
4	行长致辞
6	监事长致辞
10	关于我们
10	公司简介
12	公司治理
13	合规经营
14	风险管理

94	责任地图
96	分行案例
174	责任绩效
176	附录
176	主要荣誉与奖项
178	独立鉴证报告
181	GRI4.0 对照表
185	ESG 对照表
187	读者意见反馈表
188	报告说明



- 16 - 推进实践

- 目标
- 思考
- 对策

18	责任报告发布十年
20	责任管理机制
20	重点议题筛选
21	利益相关方



- 22 - 繁荣经济

- 目标
- 思考
- 对策

24	服务三农：模式创新释放经营活力
36	支持实体：供给侧下的“蝴蝶效应”
44	扶贫攻坚：不让一个人“掉队”



- 48 - 绿色金融

- 目标
- 思考
- 对策

50	气候协定中的“农行元素”
52	绿色信贷 贷动美丽中国
54	绿色产品 支持绿色产业
56	绿色经营 践行环保理念



- 58 - 服务客户

- 目标
- 思考
- 对策

60	防范电信诈骗：演绎猎手与狐狸的故事
62	健全制度 保障客户权益
64	金融互联 体验未来银行
68	产品创新 精彩金融生活
70	服务升级 传递真诚温暖



- 72 - 尊重员工

- 目标
- 思考
- 对策

74	“四大工程”托举中国梦
76	尊重人才 深化机制改革
78	培养能力 力推员工成长
80	人文关怀 创造幸福生活
82	先进典型 扬起前进风帆



- 84 - 共建和谐

- 目标
- 思考
- 对策

86	冲不垮的“农行精神”
88	完善机制 推动志愿服务
90	根植社区 热心社会公益
92	普及知识 惠及百姓生活

关于 我们

公司简介

2016 年，农业银行成立 65 周年，其前身可追溯至 1951 年成立的农业合作银行。自上世纪 70 年代末以来，本行相继经历了“四起三落”的曲折与坎坷，从开始偏隅于农村的单一市场，到如今的城乡兼顾、网点和客户遍布海内外的市场新格局，走过了一段极不平凡的发展历程。

作为全球系统重要性银行和国有控股大型商业银行，本行始终坚持“诚信立业、稳健行远”，以面向“三农”、服务城乡、回报股东、成就员工为使命，致力于建设国际一流商业银行集团。凭借全面的业务组合、庞大的分销网络、领先的技术平台和差异化的竞争优势，向广大客户提供全方位、多渠道和广覆盖的产品和服务。截至 2016 年底，本行境内分支机构共计 23,682 个，包括总行本部、总行营业部、3 个总行专营机构、37 个一级(直属)分行、365 个二级分行(含省区分行营业部)、3,506 个一级支行(含直辖市、直属分行营业部、二级分行营业部)、19,714 个基层营业机构以及 55 个其他机构。境外分支机构包括 9 家境外分行和 3 家境外代表处。本行拥有 14 家主要控股子公司，其中境内 9 家，境外 5 家。

本行积极将“责任为先，兼善天下，勇于担当，造福社会”的责任思想融入到自身经营管理实践中，在服务实体经济的同时，不断提升自身发展的质量和效益，力争为促进经济、环境、社会的可持续发展做出新的更大贡献。截至 2016 年底，本行总资产 195,700.61 亿元，发放贷款和垫款 97,196.39 亿元，吸收存款 150,380.01 亿元，资本充足率 13.04%，全年实现净利润 1,840.60 亿元，上缴税收(银行口径) 904 亿元，每股社会贡献值 1.98 元。2014 年起，金融稳定理事会连续三年将本行纳入全球系统重要性银行名单。2016 年，在美国《财富》杂志世界 500 强排名中，本行位列第 29 位；在英国《银行家》杂志全球银行 1,000 强排名中，以一级资本排名计，本行位列第 5 位。

截至 2016 年底

195,700.61^{亿元}

总资产

97,196.39^{亿元}

发放贷款和垫款

150,380.01^{亿元}

吸收存款

13.04[%]

资本充足率

1,840.60^{亿元}

实现净利润

904^{亿元}

上缴税收
(银行口径)

1.98^元

每股社会贡献值

29^位

《财富》杂志世界
500 强排名

5^位

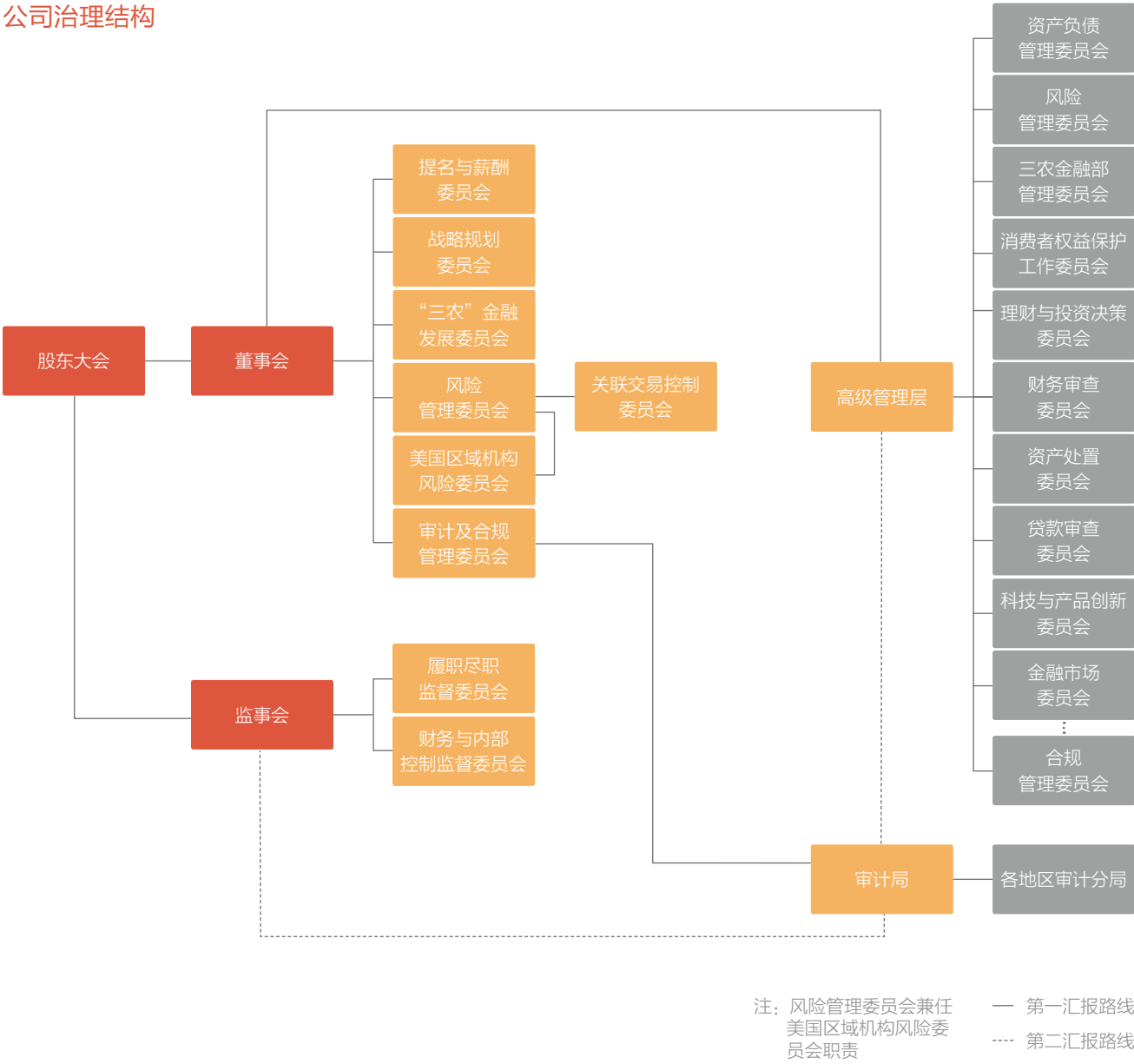
《银行家》杂志全
球银行 1,000 强排名

公司治理

本行一直将公司治理建设作为实现发展战略目标的重要工程之一，不断完善股东大会、董事会、监事会和高级管理层“三会一层”的现代公司治理架构，积极健全公司治理机制，以“科学决策、利益制衡、稳健经营”为方向持续提升公司治理水平，公司治理整体运行情况良好有序。

截至 2016 年底，本行董事会共有董事 14 名，其中，执行董事 3 名，非执行董事 6 名，独立非执行董事 5 名；监事会共有监事 8 名，其中，股东代表监事 2 名，职工代表监事 4 名，外部监事 2 名；共有高级管理人员 6 名。

公司治理结构



合规经营

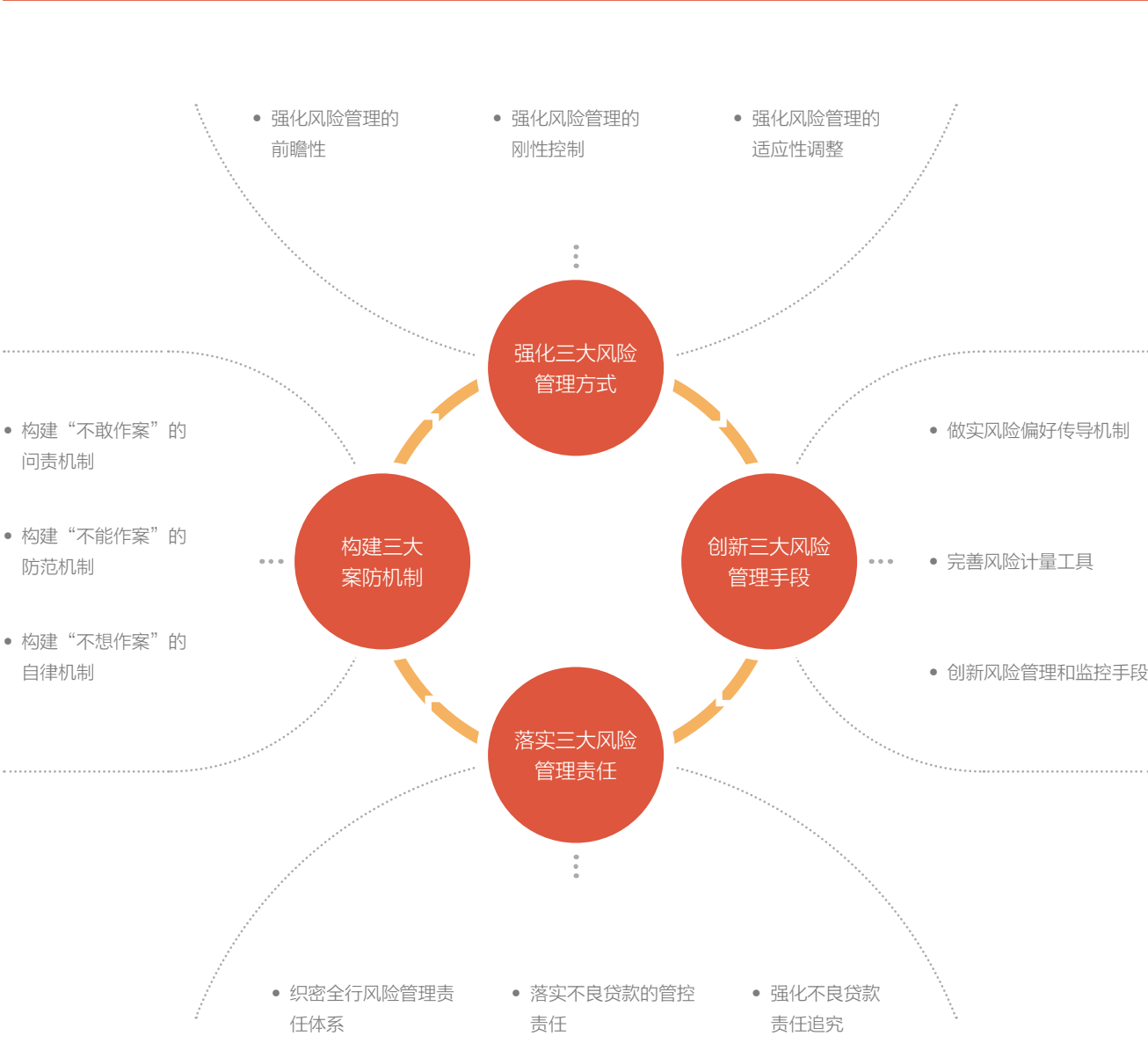
面对国内外复杂多变的经济形势，本行严格遵照监管要求，建立了全面、有效、责任明晰的内控合规工作机制，不断提升内控管理水平。

本行以廉政建设促进业务经营发展，为建设国际一流商业银行集团提供坚强保障。开展反腐倡廉活动，举办“中国农业银行违法案例警示教育图片展览”，引导党员干部知法、守法、敬法，为员工上了一堂生动的党风廉政建设教育课；遵守《中华人民共和国反洗钱法》，完善反洗钱管理体系，夯实反洗钱管理基础，优化反洗钱风险监测模型工具，开展境外反洗钱管理风险排查和反洗钱法十周年宣传活动，提升反洗钱管理效率和水平；加强供应商管理，制定《中国农业银行采购人员行为禁止性规定》，强化采购领域党风廉政建设，并发布《关于进一步加强供应商管理工作的通知》，加强采购全链条管理，实现供应商遴选制度化、公开化、合规化。

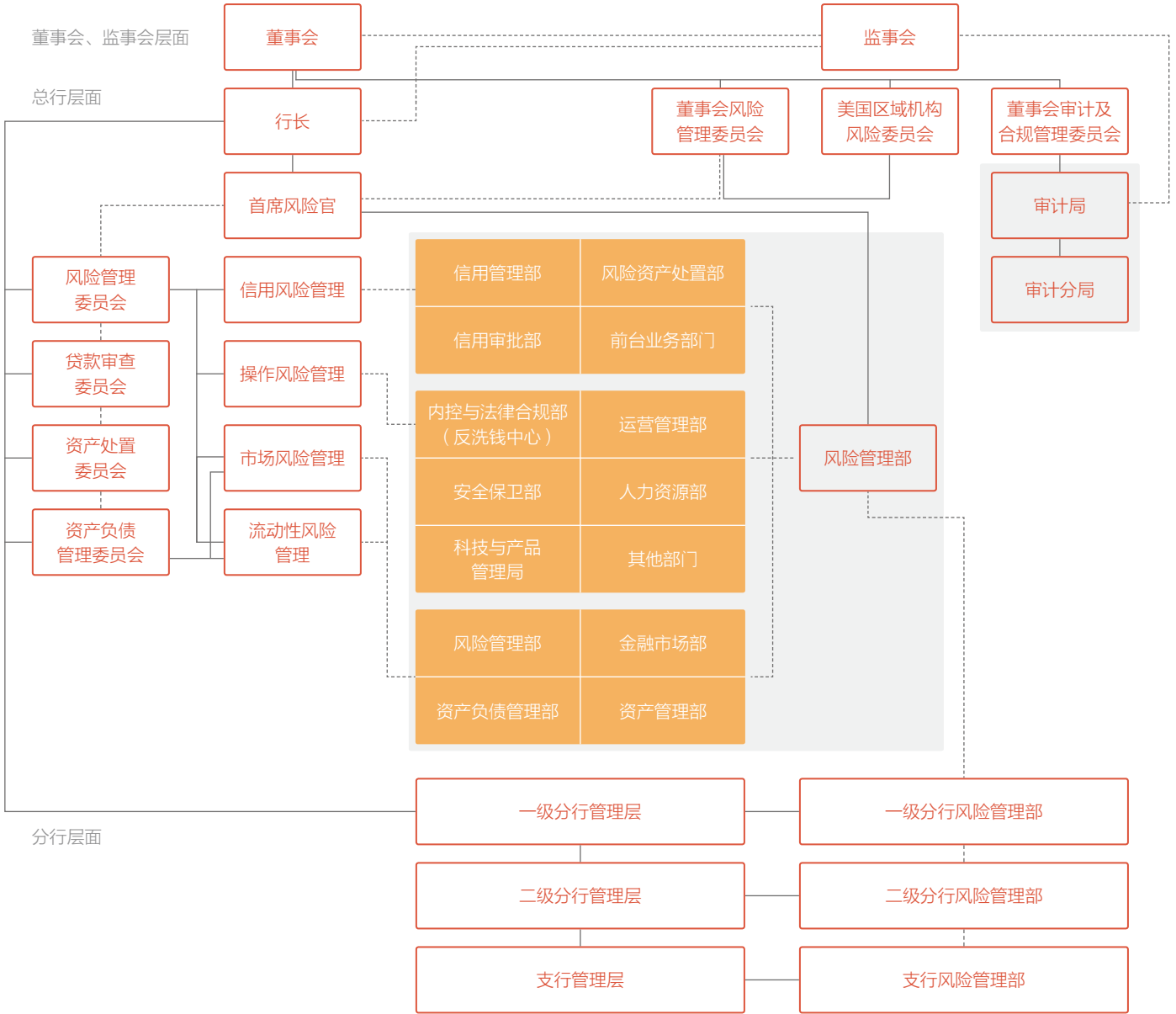
持续提升制度管理	多形式提高制度质量	• 做好制度审查工作 • 组织、参加制度研讨会 • 向专家咨询制度中难点、疑点法律问题 • 启动基层行联络点机制，拓宽上下级行意见沟通渠道
	开展总行制度立改废工作	• 拟制定或修订规章制度 166 项 • 批量废止部分制度，确保制度体系的有效性
	规范境外机构和子公司制度管理	• 撰写《境外机构制度管理情况调研报告》 • 对总行 31 个制度进行翻译，并先行交付境外机构使用
	推进制度系统优化升级	• 做好系统上线、使用培训、操作手册编写、数据移植等工作
深入推进“法治农行”建设	推动“法治农行”建设落地实施	• 制定下发《中国农业银行全面推进“法治农行”建设纲要》，并进行了任务分解和责任落实
	加强法律知识培训	• 组织编写《银行业领导人员学法用法读本》
	开展“学刑法、明底线、知敬畏”活动	• 梳理刑法中与银行员工犯罪相关的非法集资、非法吸收公众存款等罪名及处罚，共计十大类 55 项罪名 • 在城乡金融报开辟“学刑法、明底线、知敬畏”专栏
持续加强合规文化建设	推进合规文化制度建设	• 起草《关于加强合规文化建设的意见》
	开展合规文化宣讲	• 开展合规文化宣讲 5,049 场次，受众 35 万人
深入开展法律研究	强化法规解读成果利用	• 编写银行业相关重点法律法规汇编，并通过网站、微信等渠道推送优秀解读文章
	组织开展法律讲座	• 开展法律讲座四期，为业务开展和开拓国际视野提供有益指导
	认真做好立法征询	• 提出 45 条有效意见

风险管理

在当前经济下行、风险暴露持续增加的背景下，本行把风险和案件防控摆在经营工作的突出位置，牢固树立协调、全面、平衡、有效的风险管理理念，坚决向风险宣战、向案件宣战，切实守住银行经营的生命线。2016 年，不良贷款率为 2.37%，拨备覆盖率为 173.40%。



风险管理架构



责任

价值

共享

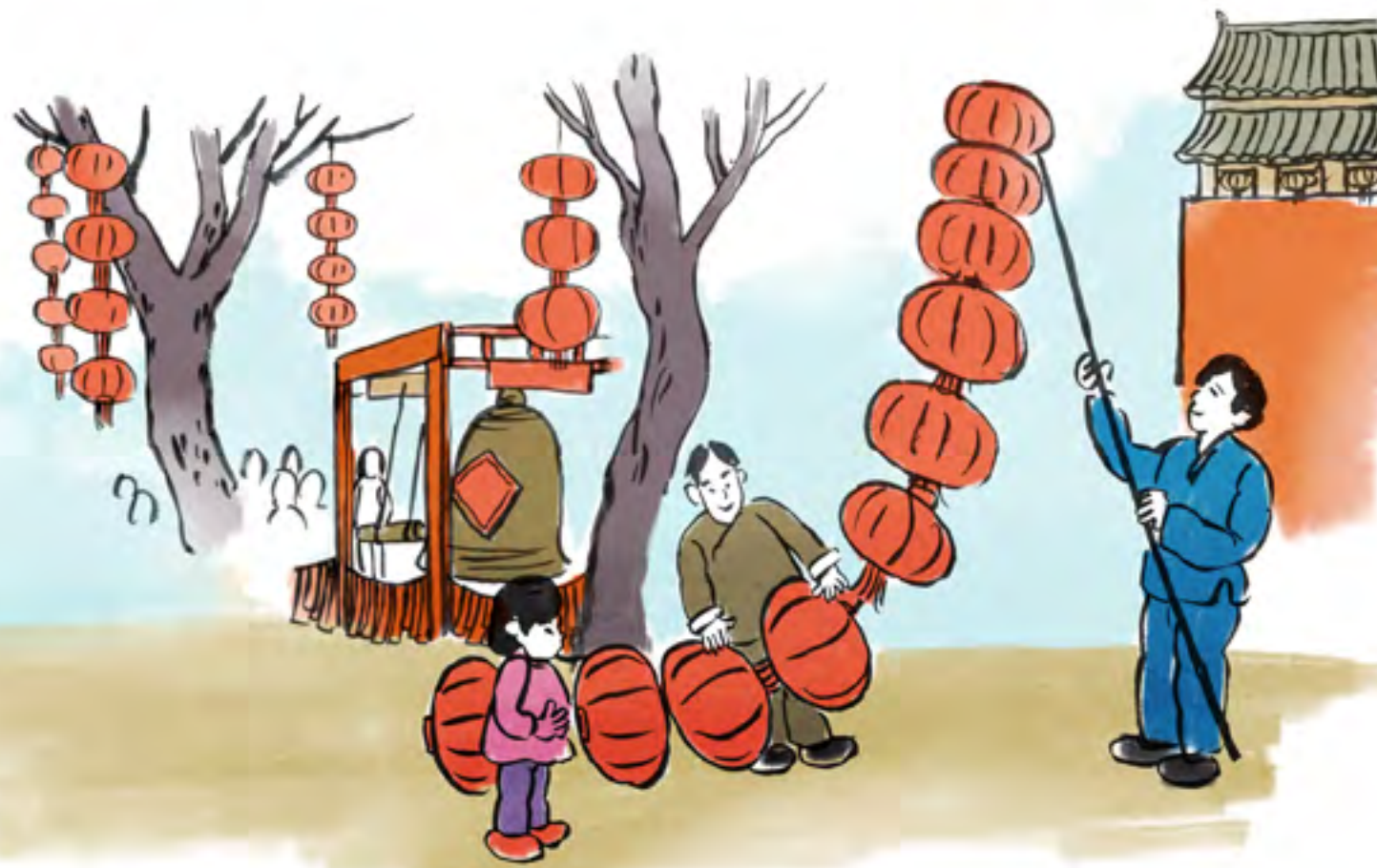
推进实践

- 18 责任报告发布十年
- 20 责任管理机制
- 20 重点议题筛选
- 21 利益相关方

古人学问无遗力，少壮工夫老始成。

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。

纸上得来冬夜读书示子聿——陆游



目标

思考

对策

建立社会责任长效机制

需要提升社会责任管理能力

健全社会责任管理体系

实现经济、环境和社会价值最大化

需要注重实质性影响

筛选社会责任重点议题

共享发展成果

需要增强与利益相关方沟通

强化利益相关方参与



责任报告
发布十年



中国农业银行
—
2016 社会责任报告

- 明确“惠农”、“民生”、“客户”、“稳健”、“人本”、“关爱”、“环保”、“荣誉”等八大主题
- 首份社会责任报告

2007

2008

- 回应利益相关方期望
- 将“大行德广 伴您成长”品牌融入社会责任
- 引入《中国农业银行社会责任工作指引》

2009

- 参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南》及金融服务业行业补充指南标准编写
- 将企业文化核心理念融入社会责任工作

2010

- 中、英文报告发布
- 建立社会责任组织框架
- 披露社会责任管理内容

2011

- 归纳社会责任理念
- 对60年来责任历程进行梳理
- 成立中国农业银行社会责任管理委员会

2012

- 确立“责任为先，兼善天下；勇于担当，造福社会”责任理念
- 以“服务‘三农’”、促进城乡协调发展，耕耘美丽中国为主题
- 构建社会责任指标体系

2013

- 以“中国梦，农行情”为主题
- 邀请外部专家开展专业知识和技能培训
- 制定《中国农业银行公益项目指引》

2014

- 在分行建立社会责任工作执行委员会
- 根据利益相关方期望识别“服务三农、支持实体、扶贫攻坚、改善民生、助力环保、优化服务、乐于公益、成就员工”八大议题

2015

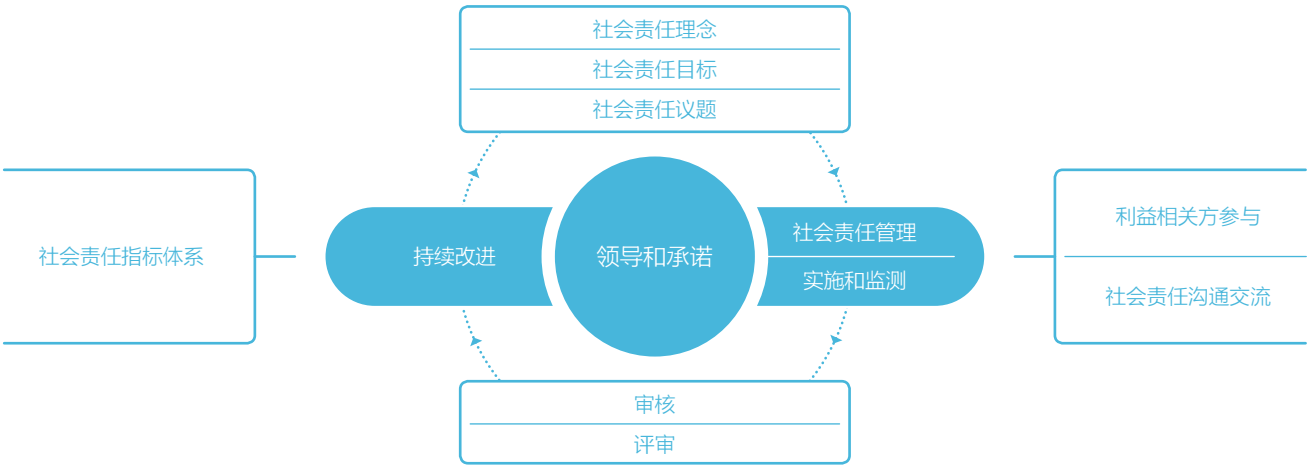
- 更新社会责任重点议题
- 做大做强社会责任特色

2016

- 首次采用总分模式突出展示社会责任亮点
- 通过“目标、思考、对策”积极回应国家政策履行情况和社会关切
- 成立青年志愿者协会



农业银行社会责任管理模型



责任管理机制

本行建立健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制，制定《中国农业银行社会责任工作指引》、《中国农业银行公益项目指引》等管理制度。在总行高管层下设社会责任管理委员会，在分行建立社会责任工作执行委员会。社会责任工作由总行企业文化部牵头，并在总行各部门及分行设立专员，专门负责社会责任日常工作。

重点议题筛选

本行采用具有可持续性和实质性的框架，识别来自众多利益相关方的议题，以确定本报告撰写和公司战略制定中的企业责任议题。

1 服务三农

- 农业可持续
- 农民福祉提升
- 农村美丽宜居

2 支持实体

- 服务“一带一路”建设
- 推动“京津冀一体化”协同发展
- 助力“长江经济带”新飞跃
- 促进小微企业发展

3 扶贫攻坚

- 支持贫困地区经济发展
- 提升贫困地区民生福祉
- 加大定点扶贫支持力度



5 员工发展

- 尊重人才、深化人才改革
- 培养能力、力推员工发展
- 人文关怀、创造幸福生活

6 服务提升

- 保障客户权益
- 创新产品对接客户需求
- 升级服务优化客户体验

7 热心公益

- 完善志愿服务机制
- 开展金融知识普及
- 热心社会公益

4 环境保护

- 创新绿色产品支持绿色产业
- 绿色信贷护航绿色发展
- 倡导绿色生活、绿色采购

利益相关方

本行通过多种渠道与利益相关方建立紧密联系，倾听他们的需求，将与本行业务有关的恰当反馈意见纳入考虑范围并改进决策。

利益相关方	期望和诉求	回应与举措
政府	• 加大对实体经济支持力度 • 推进国家战略实施 • 做好农村金融服务工作 • 促进小微企业发展 • 税收稳定增长 • 扩大就业	• 不断扩大农村金融服务覆盖面，持续加大信贷投放力度 • 支持“一带一路”、“长江经济带”、“京津冀一体化”战略 • 通过产品创新、模式创新，全力支持小微企业发展
监管机构	• 依法合规运营 • 维护金融稳定 • 推进全面风险管理	• 建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架 • 提升内控管理质量，保障金融安全，维护金融市场稳定 • 制定声誉风险管理制度办法，防范系统性风险，加强社会沟通
股东与投资者	• 创造可持续价值回报 • 健全完善公司治理 • 加强投资者关系管理 • 全面、真实、准确披露信息	• 完善公司治理结构 • 创造股东价值 • 改造升级投资者热线
客户	• 持续提升服务品质 • 强化电子化服务能力 • 维护消费者权益	• 以客户为中心，加快产品创新，全面提升管理能力 • 提升科技创新能力，建设生产运营安全和 IT 治理体系先进的一流信息化银行 • 切实加强消费者权益保护
员工	• 保障员工合法权益 • 创造多元职业发展通道 • 完善薪酬激励与福利体系	• 严格遵守国家最新劳工法律法规及国际惯例 • 依法与员工订立劳动合同 • 提升员工的专业能力和综合素质
供应商与合作伙伴	• 公平合作 • 诚信履约 • 建立长效、顺畅的沟通机制	• 完善采购管理 • 打造阳光采购工程
公众与社区	• 提供优质金融服务 • 共建文明社区环境 • 开展金融知识普及教育	• 开展各种金融知识宣传活动 • 参与社会公益，创新公益形式
环境	• 推进环境和社会风险管理 • 实施绿色信贷 • 坚持绿色运营	• 紧跟国家绿色信贷政策，支持绿色产业 • 推动中国绿色金融债国际化发展 • 多方面践行绿色运营

三农

实体

扶贫

繁荣经济

- 24 服务三农：模式创新释放经营活力
- 36 支持实体：供给侧下的“蝴蝶效应”
- 44 扶贫攻坚：不让一个人掉队

高田二麦接山青，傍水低田绿未耕。
桃奇满村春似锦，踏歌椎鼓过清明。
四时田园杂兴——范成大



目标

思考

对策

保障农业和粮食安全

农业需要可持续发展

加大农业领域投资

促进经济平稳健康运行

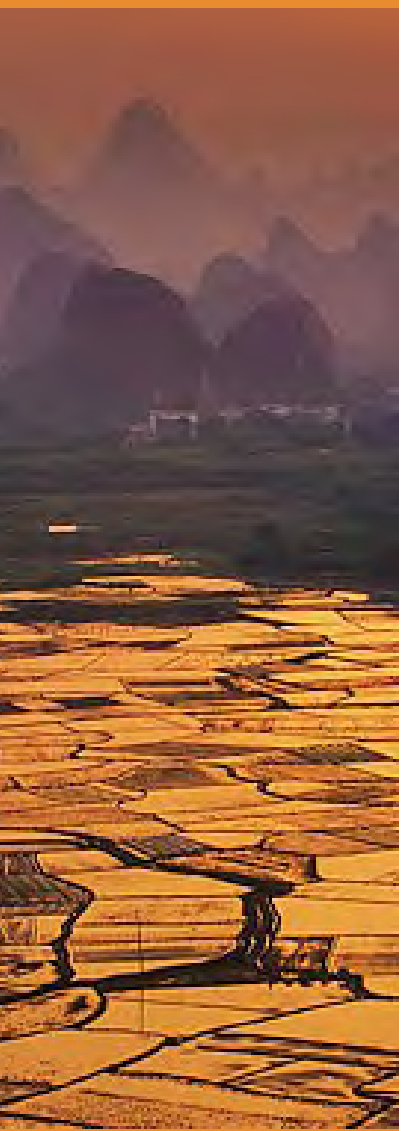
实体经济需要新的活力

“金融雨露”为实体经济提质增效

消除贫困与饥饿

需加大金融扶贫力度

全力推进精准扶贫



服务三农： 模式创新释放经营活力

推进农业供给侧结构性改革是“三农”领域的深刻变革。让农业成为令人向往的产业、农民成为令人羡慕的职业、农村成为引人入胜的天地，是全面建成小康社会的必然要求，而唯有创新才是实现这一目标的“金钥匙”。2016 年，本行在制度创新、产品创新、服务创新上可谓“大手笔”，亮点纷呈。

创新“三农”信贷政策体系

- 以信贷政策为引领
- 《2016 年“三农”信贷政策指引》明确了全行“三农”和县域信贷投放的重点领域，包括现代农业、扶贫开发、农村一二三产业融合、重大涉农工程、新型城镇化、县域个贷等八大领域，量化了水利建设、高标准农田建设以及新型农业经营主体等领域投放目标。

以行业信贷政策覆盖面	以区域信贷政策带动片	以专项信贷政策突出重点
制定了屠宰、乳制品、水产、肥料等 12 个涉农行业信贷政策	针对全国优势农业产区、革命老区特色产业、油茶优势产区等需求，出台信贷政策。	围绕重大水利工程、高标准农田、扶贫开发等重点领域，制定差异化信贷政策。

创新互联网金融服务“三农”

- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none">借助“金穗融商通”触摸式自助服务终端为“三农”客户搭建集融资、融通、融智、融商于一体的“四融”平台 | <div>“四融”平台</div> <div>农银 e 管家</div> | <ul style="list-style-type: none">全功能“三农”电商金融服务平台，融合惠农通服务与电子商务构建集电商、金融、缴费、消费于一体的“三农”互联网金融生态圈 |
| <ul style="list-style-type: none">借助互联网和大数据技术，线上线下相结合，小额度、批量化、规模化、自动化的服务“三农”小微客户客户可享受快捷便利的融资服务 | <div>金穗快农贷</div> <div>数据网贷</div> | <ul style="list-style-type: none">突出客户“自金融”体验，实现了全程网上操作，业务操作简便、期限灵活、随借随还客户足不出户即可借款和还款 |

创新专项信贷产品和担保方式

- “三农”新主体

“三农”新要素

“三农”新业态
- 出台专项信贷产品
- 制定《专业大户（家庭农场）贷款管理办法》
 - 出台《农民专业合作社贷款管理办法》
- 创新信贷服务模式
- 开发数据网贷业务，并向农业产业化龙头企业及其上下游客户推广
 - 研发“金穗快农贷”产品，实现批量化、标准化、模式化发放农户贷款
 - 提供“信贷 + 保险”服务，加强金融同业合作
- 创新特色担保方式
- 制定《集体经营性建设用地使用权抵押管理办法》、《林权贷款管理办法》
 - 创新推出蔬菜大棚、个人渔船、农副产品等抵质押方式
 - 创新推出商铺经营权质押、原酒抵押等特色担保方式
 - 对国有农垦集团推出农村土地承包收费权质押等担保方式

服务“三农”成效

- 农业

农民

农村
- 水利行业贷款余额突破 2,700 亿元，支持了国家 57 项重大水利工程；在全国 13 个粮食主产区投放涉农贷款达到 14,400 亿元
 - 农户贷款余额 1,917.70 亿元；支持专业大户、家庭农场 27.5 万户，贷款余额 528.4 亿元；发放“农民安家贷”1,676.3 亿元
 - 县域城镇化贷款¹余额 4,000 亿元，比上年末增长 18.8%；“美丽乡村”系列产业基金业务累计审批 212 亿元，已实现投放 202 亿元

1. 县域城镇化贷款：2016 年对城镇化贷款统计口径进行了调整，将县域商品房开发、县城经营性物业、商品流通市场建设贷款予以剔除。

65 载“三农”情怀

中国农业银行
—
2016 社会责任报告

忆往昔
生而为农——
中国农村金融事业的
拓荒者
1951-1990

计划经济时期，发
挥金融支农的主渠
道作用

专业化银行时期，
支持农村和县域商
品经济大发展

启征程
岂止于农——
一流商业银行集团的
建设者
1991-2016

商业化转型时期，
加快推进体制改革
和城乡并举的服务
格局

股改上市时期，探
索城乡联动独具特
色的改革发展道路

创未来
焕彩共农——
农业供给侧改革的
推动者



推进粮食和食品
结构优化



广西灌阳支行支持超级稻喜获丰收

民以食为天，粮食安全事关国家稳定大局。2016 年，中国农业银行按照国家保口粮、减非优势区玉米、恢复增加优质食用大豆、稳定粮棉油自给水平的“一保一减一增一稳”总体思路，发挥金融配置和调节功能，通过“加减法”推动相关领域“去库存”、“调结构”。对全国 13 个粮食主产区和 800 个产粮大县，投放信贷资金，给予倾斜政策。

根据国家环境容量调整区域养殖布局，支持培育具有国际竞争力的现代种业企业、育种制种基地和区域性良种繁育基地，为老百姓提供质量可靠的优质奶粉、鸡鸭鱼肉等供给品。在资金调配上，加大对生态农业、无公害农业、有机食品、绿色食品的支持力度，让老百姓喝得放心、吃得安心，助力中国人把饭碗端在自己手里。

“推进农业供给侧结构性改革，要在确保国家粮食安全的基础上，促进农业农村发展由过度依赖资源消耗、主要满足“量”的需求，向追求绿色生态可持续、更加注重满足“质”的需求转变。”

——2016 年中央农村工作会议

农业是安天下、稳民心的战略产业，也是供给侧结构性改革的重点领域。加快发展现代农业，补齐农业短板，提升农业的国际竞争力，是我国“十三五”时期的重要任务。中国农业银行用金融力量推动农业供给侧结构性改革，责无旁贷，重任在肩。通过支持农业基础设施建设、农业科技创新、新型农业经营主体和农业“走出去”，助推农业可持续发展。

中国农业银行服务“三农”基层好模式



江苏泰州兴化千岛菜花景区（泰州分行 黄书荣 摄）



保障农田水利灌溉

人的命脉在田，田的命脉在水，农田水利建设仍然是我国农业供给侧结构性改革的关键。2016 年中央一号文件提出，推进高标准农田建设和农田水利建设是发展现代农业的基本保障。中国农业银行与水利部、农业部等国家部委加强衔接，优化政府购买服务业务流程，对农田水利、高标准农田建设、新型节水灌溉技术等重点项目，

开辟优先办结和急事急办“绿色通道”，实行前后台平行作业即报即审，把农田水利打造成现代农业发展的“基石”。截至 2016 年底，水利行业贷款余额突破 2,700 亿元，支持了国家 57 项重大水利工程，年发电量 4,123 亿千瓦时，年供水量 1,144 亿立方米，改善农田灌溉面积 26,894 万亩，造福防洪区域 16,742 万亩，惠及人口达 49,066 万人。

提升农业科技能力

科技是粮食生产的根本出路和农业现代化的重要支撑。近年来我国农业科技对粮食增产贡献逐年提高，农业科技进步贡献率已达 56%，但与发达国家相比还有很大差距。2016 年，中国农业银行贯彻国务院《全国农业现代化规划（2016—2020 年）》。助推科技型农业，已与 72 个国家级农业科技园建立了合作关系，重点支持区内科技含量高、优势突出的特色农业科技

企业和农产品生产加工企业，助力实现中央农业科技创新能力总体上达到发展中国家领先水平；支持特色农业，围绕国家“七区二十三带”优势农业布局，加大对各地优势农产品和特色农业的支持力度；跟进农业产业化龙头企业，截至 2016 年底，对国家级、省级龙头企业金融服务覆盖率分别达到 82% 和 61%，致力把龙头企业打造成现代农业发展的“领头羊”。

让农民享受
与城里人一样的
金融服务

“

增加农民收入，要构建长效政策机制，通过发展农村经济、组织农民外出务工经商、增加农民财产性收入等多种途径，不断缩小城乡居民收入差距，让广大农民尽快富裕起来。

”

——习近平

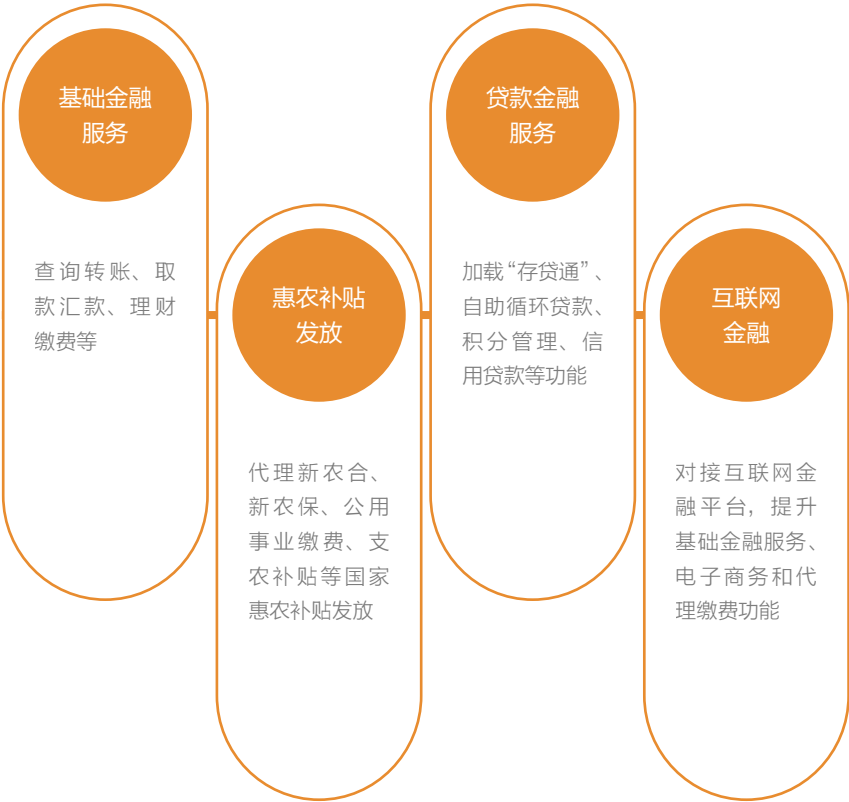
重农固本，是安民之基。解决好农民富的问题，是从根本上消除建成小康社会的篱笆。本行按照中央要求，深化三农金融事业部改革，加大产品创新和信贷投入力度，升级“金穗惠农通”工程，扶持新型农业生产经营主体，服务一二三产业融合，提升农民民生福祉，让改革成果惠及亿万农民群众，助力实现金融服务农民发家致富目标。



2016 年，本行升级“金穗惠农通”工程，以金穗惠农卡为载体，以“三农”金融服务点为依托，利用现代电子机具为广大农民提供多功能的金融服务。推进“万村千乡市场工程”对接模式、新农保新农合等代理驱动模式，以及

产业链、物流链、资金链“链式”服务模式，让农民享受便捷的现代金融服务。截至 2016 年底，本行共发放惠农卡 1.94 亿张，“金穗惠农通”电子机具行政村覆盖率 75.1%。

“金穗惠农卡”为农民提供多功能金融服务



让农村能人和
专业大户成为
致富带头人

以农户家庭经营为基础，新型农业经营主体和新型农业服务主体是现代农业的骨干力量。2016 年，中国农业银行扶持新型农业生产经营主体，根据新型农业经营主体发展的新形势，修订《农村个人生产经营贷款管理办法》，制定《专业大户（家庭农场）贷款管理办法》和《农民专业合作社贷款管

理办法》；针对新型农业经营主体对国家扶持政策、农业科技、金融知识等需求，创新开展新型农业经营主体金融培训。截至 2016 年底，本行支持专业大户、家庭农场 27.5 万户，贷款余额 528.4 亿元；支持农民合作社 172 家，贷款余额 5.18 亿元；支持合作社社员 106,091 户，贷款余额 183.13 亿元。

让农民增收渠道更加丰富

富裕农民，必须做强一产、做优二产、做活三产，开发农村产业增收空间，挖掘农业内部增收潜力，拓宽农村外部增收渠道。2016 年，本行服务一二三产业融合，给予信贷资金支持，促进农产品加工业转型，扶持主产区农产品加工业健康发展，支持粮食主产区发展粮食深加工，培育一批农产品深加工领军企业和国内外知名品牌，增强对农民增收的拉动能力；推动流

通市场体系完善，实施“物通城乡·百强市场”营销行动，支持百家年交易额超 50 亿元的县域商品流通市场发展，推进大型农产品批发市场、“新网工程”及 1,000 亿斤粮食仓储设施建设。同时，实施与农业部联合出台的推动农村一二三产业融合发展的金融服务方案，引领农民参与农村产业融合发展、分享产业链收益。

让农民民生保障更加可靠

农民住有所居，老有所养，是保障农民切身利益的关键。2016 年，中国农业银行出台《农民住房财产权抵押贷款管理办法（试行）》，开展农民住房财产权抵押贷款试点，支持棚户区改造，发放“农民安家贷”，推动农

民进城安家置业；在湖南、贵州等地发放“农民养老贷”，让被征地农民老有所依。截至 2016 年底，棚户区改造贷款余额达 1,496.38 亿元；发放“农民安家贷” 1,676.3 亿元。

与财政资金合力推动“县域城镇化”建设

“

深入开展农村“双创”，推动新型城镇化与农业现代化互促共进。促进农业提质增效和农民持续增收，拓展农村发展空间。

”

——李克强

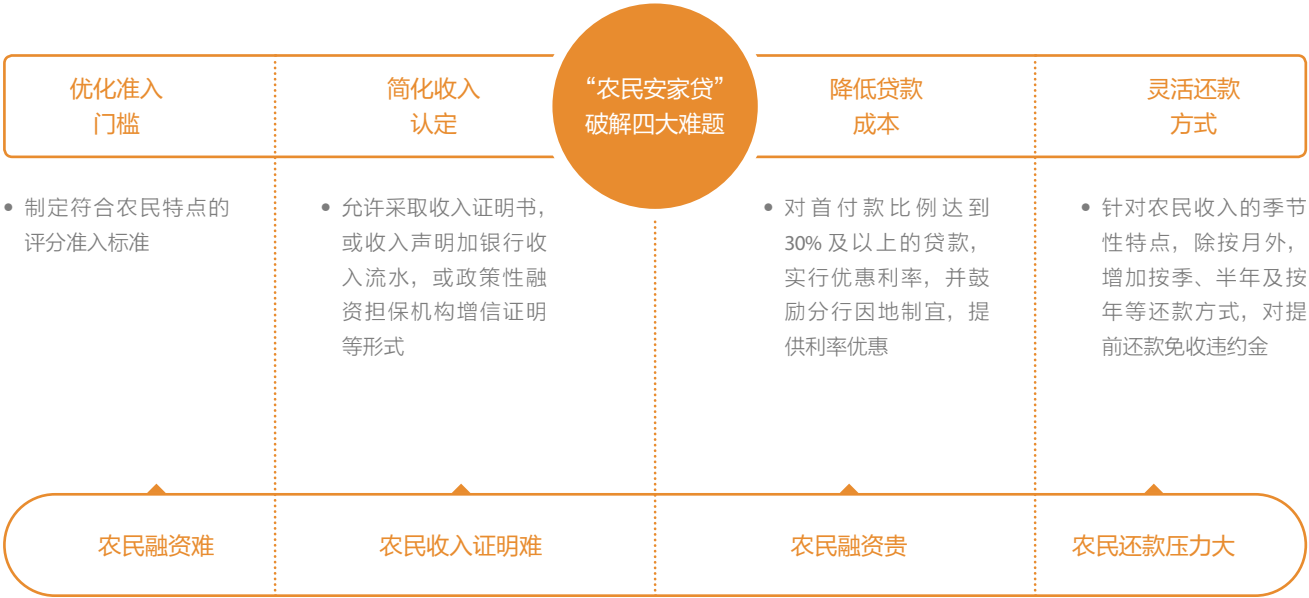
新农村建设要尊重自然、尊重规律，保护好乡村文明、乡土文明，让居民望得见山、看得见水，记得住乡愁，留得住对美好乡愁的集体记忆。本行发挥 54% 的网点、46% 的人员分布在县域和农村的优势，用丰富深厚的业务基础和联动城乡的经营布局，推动农村经济发展与乡村文明深度融合。



乡间（吴浩曦 摄）

2016 年中央一号文件提出，“把国家财政支持的基础设施建设重点放在农村，建好、管好、护好、运营好农村基础设施，实现城乡差距显著缩小”。本行主动对接这一需求，推动信贷资金与财政资金形成合力，根据农村和县域基础设施建设的特点，按照“服

务到位、风险可控、发展可持续”原则，积极实施“绿色家园·百城千镇”专项行动，建立重点项目库，大力支持国家新型城镇化综合试点。截至 2016 年底，县域城镇化贷款余额 4,000 亿元，比上年末增加 634 亿元，增长 18.8%。



以绿色发展理念
促进“美丽宜居
乡村”建设

美丽中国要靠美丽乡村打基础。围绕国家新农村建设部署，中国农业银行在浙江、贵州、苏州、内蒙古等地与地方政府合作开展金融支持“美丽宜居乡村”建设试点，出台专门金融服务方案，创新推出“美丽乡村贷”“美

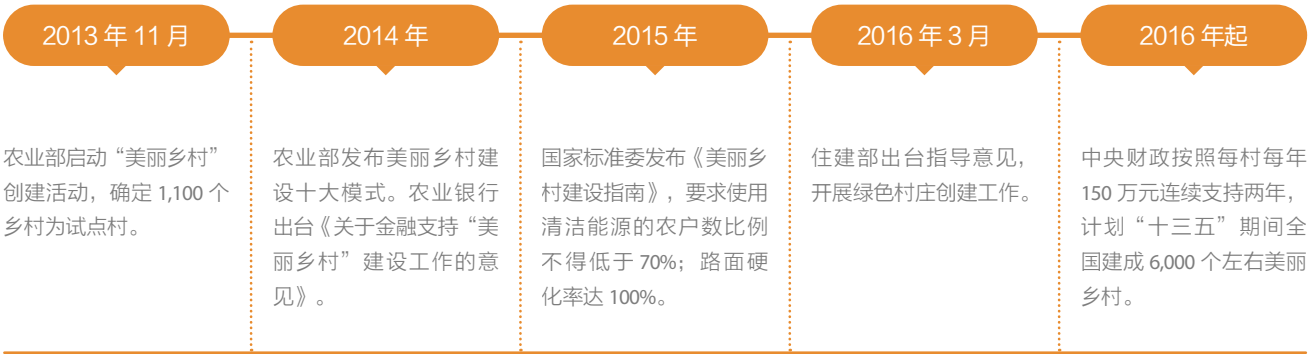
丽乡村产业基金”等新型金融产品；积极贯彻共享、绿色发展理念，把支持美丽宜居乡村建设同生态农业、观光农业、农村土地整治、古村落保护、环境治理结合起来，助推宜居、宜业、宜游乡村建设。

“美丽乡村”系
列产业基金业务
打造扶贫富民新
模式

继续致力于推进农村牧区基础设施建设和社会事业发展，以全面推动城乡发展一体化进程，加快城市基础设施向农村牧区延伸、城市公共服务向农村牧区拓展为己任。2016 年，本行在内蒙古自治区辖内以产业基金形式开展了多地区农村牧区危房改造、安全饮水、嘎查村街巷硬化、村村通电、村村通广播电视通讯、校舍建设及安全改造、嘎查村标准化卫生室、嘎查

村文化活动室、便民连锁超市、农村牧区常住人口养老医疗低保等社会保障十个全覆盖项目投资，在改善农村牧区基础设施和居民生活水平的同时，也有效提升和创造了农村牧区金融服务需求。截至 2016 年底，“美丽乡村”系列产业基金业务累计审批 212 亿元，已实现投放 202 亿元。

美丽乡村建设纪事



浙江分行与浙江省镇治办对接，签署战略合作协议，作为主导银行全面参与全省小城镇环境综合整治，未来 3 年将提供 1,000 亿元意向性信用额度，支持 1,000 个小城镇综合整治。2016 年 12 月，出台《中国农业银行浙江省分行“美丽乡村”建设信贷业务管理办法（试行）》，截至 2016 年底，“美丽乡村”建设贷款余额达 116.2 亿元，支持乡镇数达 169 个。

2016 年 7 月，河北分行与河北省农业厅签署《全面支持美丽乡村建设五年战略合作备忘录》，在未来五年内每年提供 200 亿元人民币意向性信用额度，用于支持美丽乡村建设。截至

2016 年底，河北分行共介入美丽乡村建设项目 38 个，金额 115.21 亿元，其中，已审批项目 18 个、金额 66.62 亿元（其中包括美丽乡村产业基金 1 笔 15 亿元）；发放金额 15.11 亿元。

2016 年 9 月，宁波分行与宁波市小城镇环境综合整治行动领导小组办公室签订战略合作协议，计划 3 年内为全市小城镇环境综合整治提供 200 亿元贷款支持。2016 年 12 月，出台《中国农业银行宁波市分行小城镇环境综合整治贷款管理办法（试行）》，截至 2016 年底，共向 3 个美丽乡村项目提供总计 1 亿元固定资产贷款授信，已实现投放 7,200 万元。

贵州分行紧紧围绕贵州省 2016 年度“美丽乡村”基础设施六项行动建设计划，持续大力信贷支持力度，助力贵州农村基础设施建设和人居环境改善。截至 2016 年底，“美丽乡村”贷款余额累计达 104.32 亿元。

截至 2016 年底，内蒙古分行“美丽乡村”产业基金已经在 13 个盟市落地实施，基金总规模 357.65 亿元，已实现提款 201.98 亿元，有力支持了农村牧区基础设施建设，改善了贫困地区生产生活条件。

用创新型产品对
接“农民市民化”
建设

围绕国家“三个 1 亿人”城镇化战略，本行着眼于人口市民化过程中的金融需求做好金融服务。对接住房消费需求，在新农村住房建设项目贷款、新农村建设个人住房贷款、农户住房装修贷款的基础上，推广“农民安家贷”，在推动县域房地产“去库存”的同时帮助农民进城安家；对接创业就业需求，通过“产业链 + 农户”、“整村

推进 + 多户联保”、“致富带头人 + 农户”、“产业回家·留住妈妈”等服务模式，为农业转移人口就业创业提供金融便利。对接消费与社会保障需求，完善消费金融产品和服务，为农业转移人口市民化过程中产生的医疗保险、养老保险等社会保障项目提供资金结算、托管服务。



支持实体： 供给侧下的“蝴蝶效应”

习近平总书记指出，推进供给侧结构性改革，是综合研判世界经济形势和我国经济发展新常态作出的重大决策，各地区各部门要把思想和行动统一到党中央决策部署上来，重点推进“三去一降一补”。中国农业银行认真按照中央要求，主动适应和服务经济新常态，大力推动供给侧结构性改革，以“三去一降一补”五大重点任务为引领，重点支持中国制造 2025、现代服务业、新型消费、政府购买服务项目融资模式等，有效支持政府主导项目，加大对企业“走出去”支持力度，为供给侧结构性改革注入新动力，为实体经济提质增效助力。

“供给侧”结构性改革措施

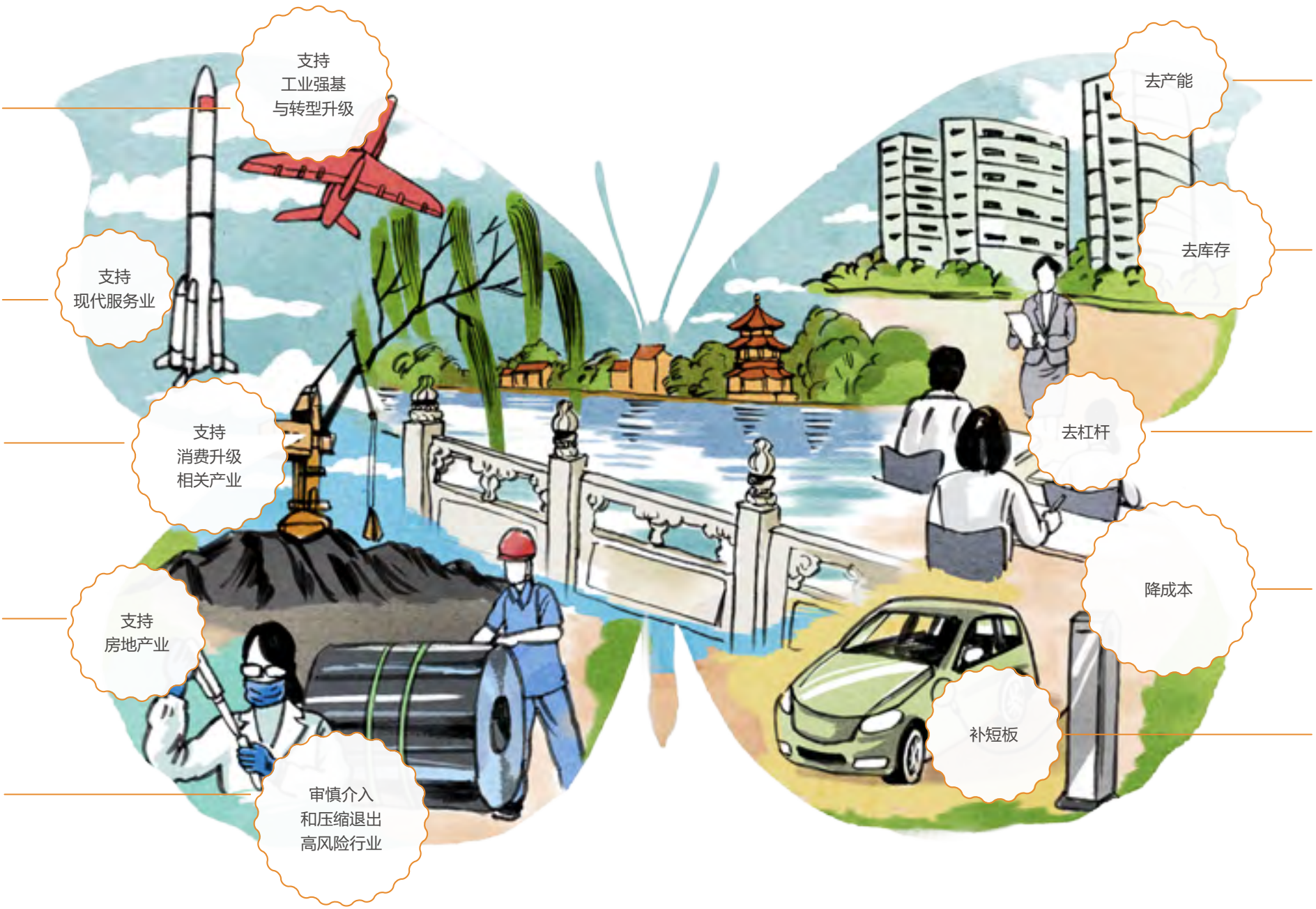
- 支持符合“中国制造 2025”和战略性新兴产业方向的制造业企业
- 支持航空航天装备、节能与新能源汽车等产业发展
- 支持生物医药、新能源、新材料、3D 打印等战略性新兴产业
- 支持技术升级改造、兼并收购以及“走出去”项目

- 支持生产性服务业
- 支持文化旅游产业
- 支持教育行业
- 支持医疗行业

- 挖掘健康管理、智能家居等消费领域融资需求
- 支持新一代信息网络、物流信息平台

- 支持一线城市和供需比合理的二线城市的普通商品住房项目
- 积极推进房地产产业链金融服务模式
- 推进个人按揭、商户收单等金融服务
- 加强建材行业风险管控

- 严格控制产能过剩行业信贷投放
- 对钢铁、煤炭等产能严重过剩行业未取得合法手续新增项目不予授信
- 对“僵尸企业”压缩退出相关贷款
- 审慎介入产能过剩行业上游开采及下游加工等子行业
- 主动压退附加值低、要素驱动的低端制造业



“供给侧”结构性改革成效

- 钢铁、煤炭等 8 个产能过剩行业贷款压降 177 亿元，12 个受限行业贷款压降 2,219 亿元

- 截至 2016 年底，全行个人住房贷款 25,599.70 亿元，同比增长 32.9%。其中县域个人住房按揭贷款余额 7,629.92 亿元，同比增长 28.3%

- 承销债务融资工具 4,151.28 亿元，新增产业基金 885 亿元；投资地方债 7,328.32 亿元，同比增长 33.11%

- 企业融资成本为 4.66%，比去年同期下降 121 个基点

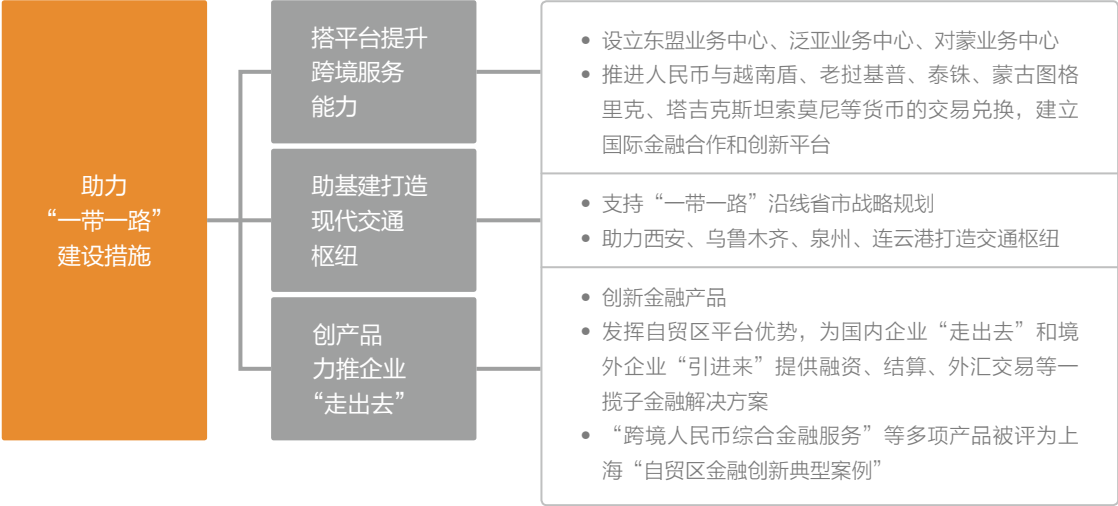
- 小微企业贷款比年初增加 1,153.50 亿元，增速 10.60%，高于全行平均水平 1.5 个百分点

本行紧密配合国家政策，支持经济社会转型，发挥传统优势，加大对“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带等重大国家战略的持续支持。认真落实国家助小扶小、支持实体经济发展的战略部署，将金融资源向“大众创业、万众创新”倾斜，通过差异化信贷管理、减免收费等措施，全力支持小微企业发展。

服务
“一带一路”
建设

“一带一路”战略实施以来，作为国有大型商业银行，中国农业银行倾力服务国家战略，为“一带一路”建设不断注入金融力量。制定了落实“一带一路”建设的实施意见，以支持企业“走出去”为重点，以农业国际合作、

基础设施互联互通、能源资源投资与合作、国际经贸合作为优先领域，积极拓展“一带一路”沿线国家重大项目，推进与沿线国家金融合作业务稳健发展，助建繁荣多赢之“路”。



苏州分行大力支持苏州地方经济转型升级（江苏苏州园区金鸡湖支行 张鸿儒 摄）

刚果共和国总统来访本行并签署合作协议

2016年7月4日，刚果共和国总统德尼·萨苏-恩格索携夫人及刚方代表团到访本行，董事长周慕冰与萨苏总统就深化双方金融战略合作、中刚非洲银行未来发展及人民币在刚使用等话题进行了深入交流。7月5日，在国家主席习近平与刚果共和国总统德尼·萨苏的共同见证下，董事长周慕冰与刚果共和国财政、预算和国库部部长卡利斯特·恩加农戈签署了《刚果共和国与中国农业银行深化金融战略合作及跨境人民币金融服务协议》。这是继2014年6月本行与刚果共和国签署《组建合资银行合作协议》以来，双方在金融领域的又一次重大合作。

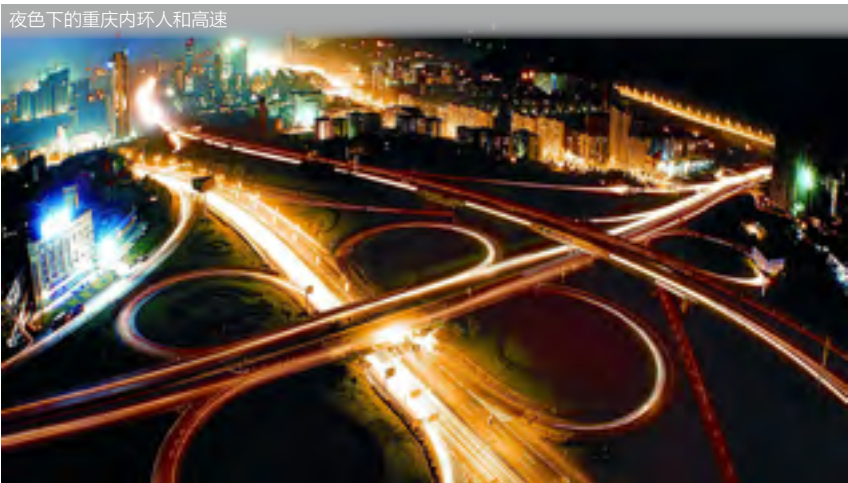
本行出席越南总理与中国企业 CEO 圆桌对话会

2016年9月11日，赵欢行长出席了在广西南宁召开的越南总理与中国企业 CEO 圆桌对话会，作为唯一的中国银行业代表，向越南总理、越南政府代表团及与会各界代表介绍了农业银行最新发展情况，就服务和促进中越经贸合作进行交流与沟通。



推动“京津冀一体化”协同发展

本行紧密围绕首都“四个中心”的战略定位和京津冀协同发展目标，全面对接《京津冀协同发展规划纲要》，将京津冀交通一体化、生态环境建设、产业转移与整合升级作为三大支持重点。



夜色下的重庆内环人和高速

助力“长江经济带”新飞跃

2014 年 3 月，“依托黄金水道，建设长江经济带”被正式写入《政府工作报告》。近年来，中国农业银行紧抓长江经济带发展契机，不断创新融资工具，扩大授信总量，优化信贷结构，加大对长江经济带地区基础建设项目和经济转型升级支持力度。截至 2016 年底，累计投放支持长江经济带建设贷款 19,905 余亿元。



福州湖东支行支持的国家级重大能源项目（福州湖东支行 孙薇 摄）

支持长江经济带措施

支持领域	对策
支持三农重点领域	
支持长江黄金水道建设	
支持长江经济带综合交通走廊建设	
支持新型城镇化建设	• 完善区域信贷政策：建立客户统一管理机制；提高信贷业务运作效率
支持产业转型升级	• 加大资源配置支持力度：加大信贷规模倾斜；加大财务资源配置；完善网点网络建设
支持网络信息化建设	• 加大金融产品创新力度：鼓励新产品新政策先行先试；研究建立上海产品创新基地；鼓励分行开展产品创新
支持全方位对外开放	• 完善激励考核体系
支持水利、水电资源开发建设	• 构建组织体系，总行成立全行支持长江经济带发展工作领导小组
支持民生领域金融服务建设	

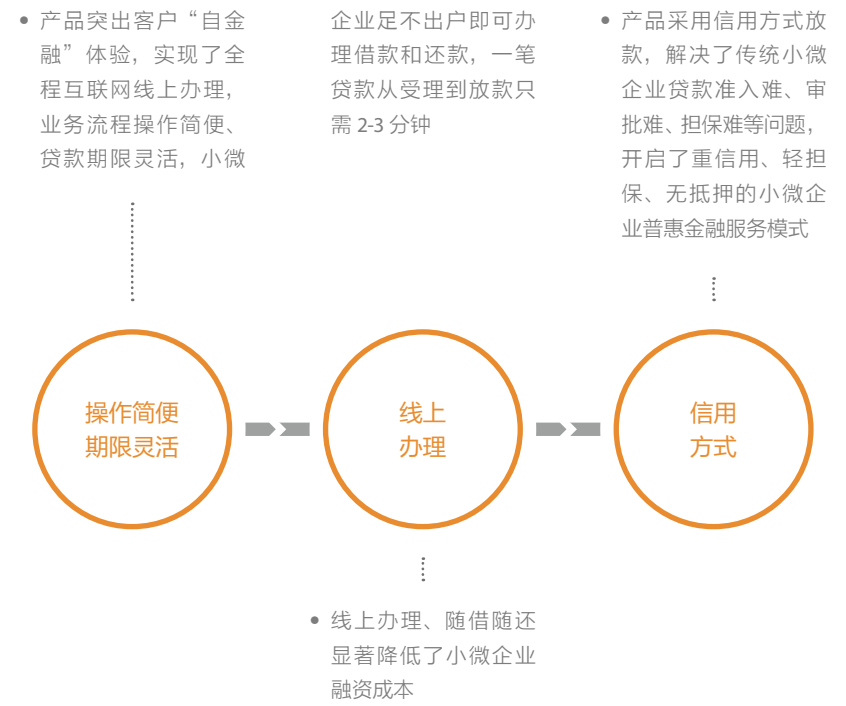
促进小微企业发展

推进大众创业万众创新，是加快实施驱动发展战略、适应和引领经济发展新常态的需要。2016 年，本行积极发挥金融职能作用，通过产品创新、模式创新、差异化信贷管理、减免收费等措施，促进小微企业快速发展。截至 2016 年底，小微企业贷款余额达到 12,035.78 亿元。



依托“数据网贷”服务核心集团上下游小微企业

“数据网贷”是中国农业银行利用数据技术的一项重要创新，通过对接核心企业 ERP 系统，利用历史交易信息对核心企业上下游中小微企业进行评价，打造信息化产业链生态圈，突破传统业务的种种限制。



扶贫攻坚： 不让一个人“掉队”

《中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定》指出银行等金融机构要延伸服务网络，创新金融产品，增加贫困地区信贷投放。中国农业银行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，不断完善顶层设计，优化产品创新机制，对于具有区域政策优势、结合地方产业的精准扶贫产品开辟“绿色通道”。2016年，先后批复宁夏分行“脱贫致富贷”、江西分行“产业扶贫信贷通”、吉林省分行“金穗增信精准脱贫贷”和云南分行“七彩云南·脱贫贷”等12家分行、14项金融扶贫特色产品。2016年在832个国家扶贫重点县累计投放贷款3,351亿元，贷款余额7,044亿元，比年初增加920亿元，增幅15%，服务带动了560万建档立卡贫困人口，带动人数比年初增加106万人。



七种金融扶贫模式

政府增信
带动模式

- 由政府通过专业性担保公司、风险补偿基金、保险等方式，为贫困户增信
- 按照担保公司资本金或风险补偿资金的一定比例，为增信对象发放贷款
- 与政府共同做好贷后管理

特定融资
主体
带动模式

- 由特定融资主体统一承贷、统一还款，贷款本息偿还纳入政府财政预算，风险由财政兜底

特色农业
产业链
带动模式

- 以特色农业产业链条上的骨干企业为抓手，针对产业链上中下游各环节的金融需求，提供融资、结算、理财等一揽子服务

旅游资源
带动模式

- 70%以上的景区周边集中分布大量贫困村，旅游业扶贫潜力很大

龙头企业
带动模式

- 通过龙头企业的推荐、担保和资金的封闭管理，批量支持上下游贫困户

“互联网+扶贫”
的模式

- 大力推广“农银e管家”、“银讯通”、“四融”等金融服务平台
- 运用大数据技术创新农户贷款产品

债券+精准扶贫

- 通过发行扶贫债券以市场化方式募集资金投入扶贫项目，将精准扶贫与债券紧密结合，以较低成本推动社会总体福利的增进

3,351 亿元
2016年累计投放贷款

7,044 亿元
贷款余额

920 亿元
比年初增加

15 %
增幅

560 万人
支持和带动建档立卡贫困人口

中国农业银行信贷扶贫政策与措施			
健全组织推进机制	出台金融扶贫规划	逐县制定金融服务方案	开展产业精准扶贫
- 成立由一把手任组长的金融扶贫工作小组，设立专门扶贫机构或团队 - 建立领导干部挂点指导贫困地区县支行制度，将效果纳入领导干部考核	印发《关于做好“十三五”期间金融扶贫工作的意见》，明确未来五年的目标任务、重点工作和资源保障	总行指导贫困地区县支行逐个制定金融服务方案，明确精准扶贫目标、方式和保障措施	- 重点支持贫困地区打造产业优势 - 建立贫困农户与产业发展主体间利益联结机制
推进金融产品创新	加大各项资源投入	建立专项考评监测机制	抓好定点扶贫工作
- 在贫困地区，设立了15个“三农”产品创新基地 - 向一级分行转授贫困地区特色农业信贷产品创新权，对政府增信扶贫贷款业务执行差异化政策	- 向832个国家扶贫重点县支行匹配指令性信贷计划 - 培训资源、用工计划等向贫困地区县支行倾斜	- 将832个国家扶贫重点县的信贷投放情况纳入考核 - 印发《金融扶贫专项评价方案》，对贫困地区县支行实施穿透式考核 - 考评结果与工资和费用分配相挂钩 - 加快建设全行金融精准扶贫信息系统	- 行领导多次到总行4个定点扶贫县开展专题调研 - 总行先后两次召开定点扶贫工作对接会 - 印发定点扶贫工作支持政策，落实全额保障信贷规模、建立项目预审机制等11项支持政策
定点扶贫“四融”模式			
为民“融智”化解贫困户“思想畏难”问题	帮民“融资”创新解决扶贫产业“贷款难”问题	替民“融通”缓解贫困户“存取款难”问题	助民“融商”调解贫困户小生产与大市场“对接难”问题
- 主动联系各地分支机构，详细了解当地扶贫项目开展情况以及新农村建设情况 - 在“三会一课”上定期给村民讲解最新扶贫政策，组建银村共建小组	- 开展贫困户信用等级评定 - 探索创新“农行+扶贫产业/专业合作社+贫困户”的金融精准扶贫模式 - 提供贴心式办贷服务	- 联系在村小卖铺、肉牛养殖专业合作社安装“金穗惠农通”智能终端 - 组成金融服务宣传小组，负责向村民宣传“金穗惠农通”智能终端 - 向年轻村民、外出务工农民以及外出读书大学生等推荐普及手机银行APP	- 帮助蔬菜瓜果进城 - 帮助土特产品入超

支持贫困地区经济发展

本行主动对接贫困地区发展规划，大力支持基础设施建设，促进贫困地区改善经济发展条件和投资环境。2016年，在832个扶贫重点县投放交通、水利、电网等基础设施贷款637亿元；贷款余额2,402亿元，较年初增加299亿元，增幅14.2%。发行全国首笔扶贫社会效益债券5亿元。

本行立足贫困地区资源禀赋，将产业扶贫与精准扶贫对接，支持龙头企业、家庭农场和产业园区发挥辐射带动作用

用，通过龙头企业辐射一批、专业合作社带动一批、家庭农场扶持一批、产业园区受益一批，实现协同脱贫。截至2016年底，在832个扶贫重点县支持小微企业3,793个，贷款余额1,089亿元，较年初增加112亿元，增幅11.5%；支持新型农业经营主体13.6万户，贷款余额330亿元，较年初增加34亿元，增幅11.5%；支持旅游业贷款余额76亿元，较年初增加14亿元，增幅23.5%。

提升贫困地区民生福祉

本行以建档立卡贫困户为目标，探索通过银政合作、银保合作等多种方式，创新信贷模式，加大扶贫小额贷款精准投放。并支持贫困地区医疗、教育、安居等民生项目，改善贫困地区人民生活水平和公共服务水平。2016年，在832个扶贫重点县发放农户小额贷款419亿元，支持农户超过百万户；贷款余额472亿元，较年初增加89亿元，增幅23.1%；投放城镇化贷款209亿元、医院和学校贷款36亿元；截至2016年底，民生项目贷款余额合计642亿元，较年初增加110亿元，增幅20.8%。

本行加快“金穗惠农通”工程在贫困地区县域的布局和实施进度，优化物理网点布局，增设自助银行，提升机具效能，为贫困地区群众提供便捷的金融服务。依托惠农金融服务点，大力推广“农银e管家”、“银讯通”、“四融”等电商平台，加强银行渠道与涉农企业电商平台的对接，实现信息资金互联互通，帮助贫困农户搭上“互联网+扶贫”的快车。截至2016年底，“金穗惠农通”对具备固话通讯条件的行政村已基本覆盖；30家分行上线“农银e管家”平台。

加大定点扶贫支持力度

为深入贯彻中央定点扶贫工作会议精神，本行不断加大对河北武强、饶阳，贵州黄平、重庆秀山4个定点扶贫县的金融支持力度，印发了《中国农业银行定点扶贫工作支持政策》，落实全额保障信贷规模、建立项目预审机制等11项支持政策。同时，将河北阜平县一并纳入总行定点帮扶范围。

2016年，向4个定点扶贫县以及河北阜平各选派了1名副县长挂职扶贫，向武强、饶阳各派送了1名“村第一书记”；每年为每个贫困县划拨专项扶贫资金150万元、培训费10万元，为每个村划拨专项扶贫资金20万元、培训费5万元。

高效

低碳

环保

绿色金融

- 50 气候协定中的“农行元素”
- 52 绿色信贷 贷动美丽中国
- 54 绿色产品 支持绿色产业
- 56 绿色经营 践行环保理念

手种黄柑二百株，春来新叶遍城隅。
方同楚客怜皇树，不学荆州利木奴。
柳州城西北隅种柑树——柳宗元



目标

思考

对策

应对全球气候变化

需要推进业务经营绿色转型

建立领先的绿色金融体系

支持绿色低碳项目

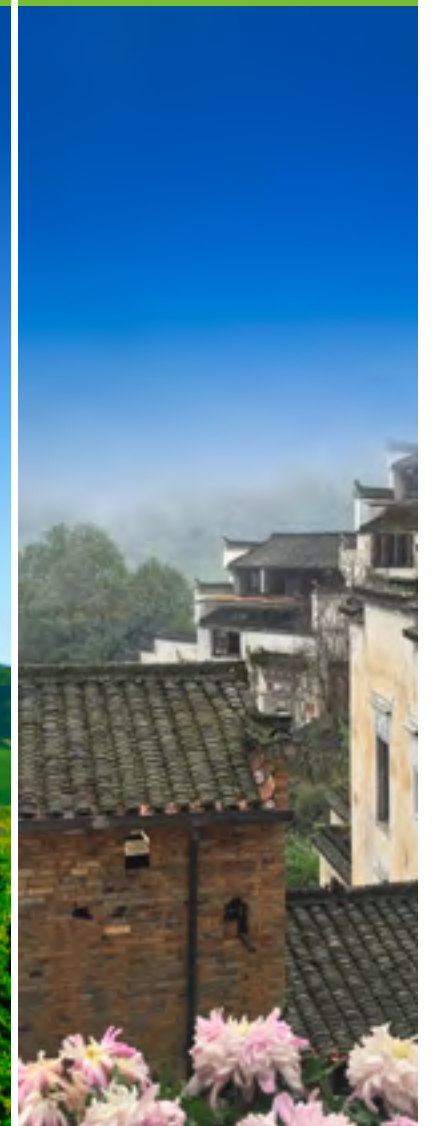
需要增强绿色金融服务

创新绿色金融产品与服务

传播绿色环保理念

需要加大绿色金融合作

引进绿色金融的技术经验



气候协定中的“农行元素”

发展绿色金融是实现绿色发展的重要措施，也是供给侧结构性改革的重要内容。作为负责任的国有大型商业银行，农业银行认真贯彻落实国家绿色发展理念，不断提升绿色金融管理水平，在开展服务和产品创新、强化绿色金融国际合作等方面不断努力，加快推进绿色信贷、绿色债券、碳金融等绿色金融业务发展。

政策

2016 年，中国人民银行、财政部等七部委联合印发了《关于构建绿色金融体系的指导意见》，中国将成为全球首个建立了比较完整的绿色金融政策体系的经济体。

应对

方案

- 制定《关于落实绿色信贷工作的实施意见》，明确提出了建设绿色银行的目标，从信贷政策、信贷全流程管理、风险防控等方面完善了绿色信贷工作体系

措施

- 提升战略管理，完善绿色金融管理体制及运行机制
- 调整信贷结构，精准确定绿色金融服务领域。
- 强化绿色理念，积极推进绿色金融服务创新

成效

五个率先

- 率先在伦敦证券交易所成功上市国内首只绿色金融债券 10 亿美元
- 率先在国有商业银行中推出清洁发展机制（CDM）顾问业务

- 率先与 IFC 合作研究制定绿色信贷资产证券化标准
- 与东方汇理资产管理公司共同设立“中法国际绿色发展基金”，

成为第一家设立跨国绿色发展基金的国内银行

- 率先与国家环保部达成合作意向

数字体现

- 信贷支持的环保项目每年可节约标煤 2,790 万吨，减少二氧化碳当量 6,009 万吨，取得良好的节能减排效果

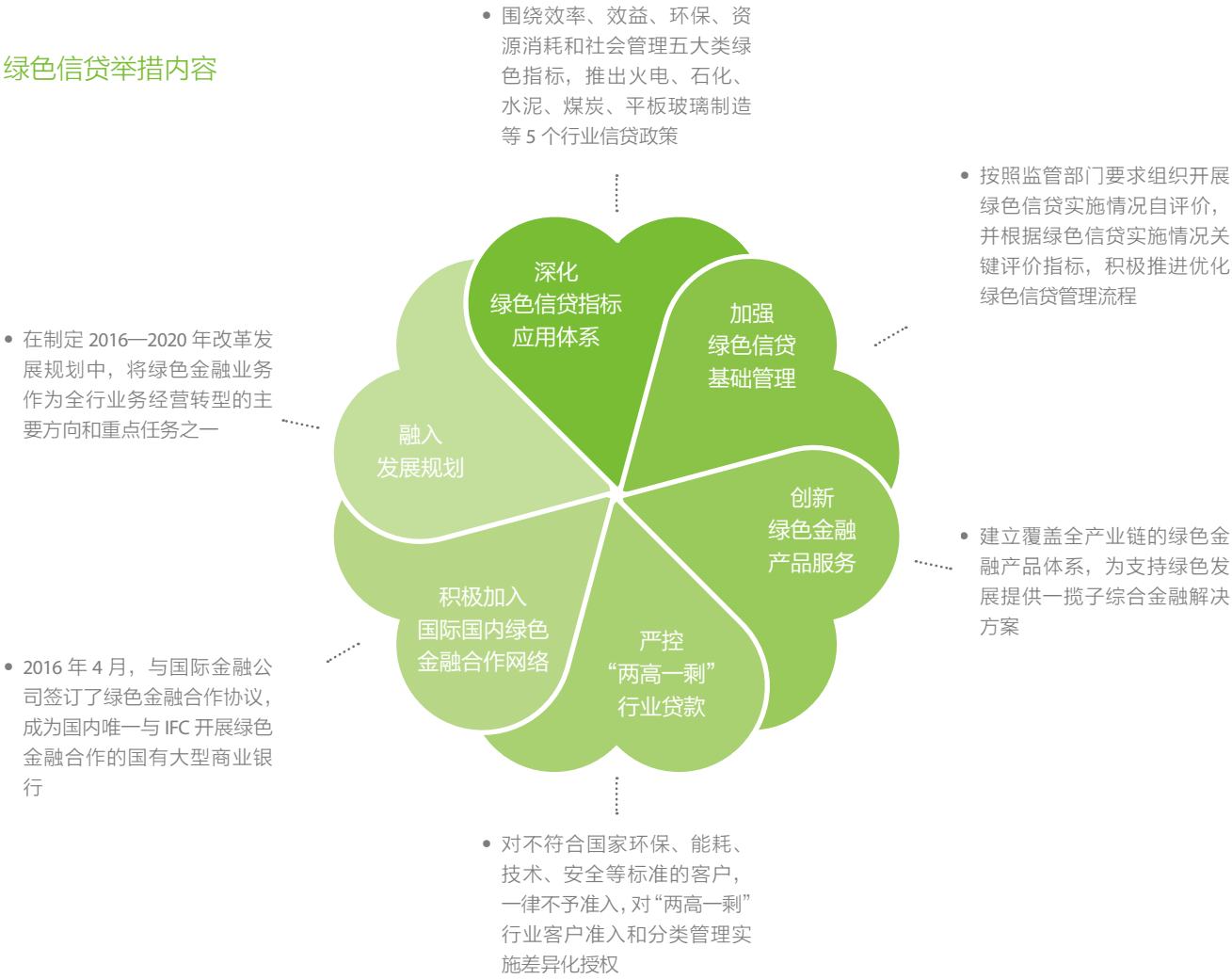


绿色信贷 贷动美丽中国

本行积极围绕国家绿色发展战略，遵循银监会《绿色信贷指引》和中国人民银行、财政部、发展改革委、环境保护部、银监会、证监会和保监会《关于构建绿色金融体系的指导意见》等政策要求，将绿色发展融入自身发展规划，引导资金资源更多地配置到绿色金融发展中，着力将绿色金融打造成为农行服务“三农”之外的又一大特色。截至 2016 年底，绿色信贷余额 6,494.32 亿元。折合减排标准煤 2,790 万吨，减排二氧化碳当量 6,009 万吨，减排 COD29 万吨，减排氨氮、二氧化硫、氮氧化物分别为 4.9 万吨、97.9 万吨、153.8 万吨，节水 1,174 万吨。

绿色信贷举措内容

中国农业银行
—
2016 社会责任报告



与世界银行国际金融公司合作 发行国内首单绿色资产证券化产品

2016 年，本行首次引入与世界银行国际金融公司（IFC）的合作，目标是通过积极引进和消化绿色金融的国际先进技术和经验，努力将农行打造成为国内领先、国际一流的绿色金融领军银行。

合作成果



2016 年，双方完成了启动阶段的合作工作，制定了行内对接实施方案，设立了绿色金融体系的构建目标和具体任务，创新发行了国内首单交易所经认证的绿色资产证券化产品，邀请人民银行研究局首席经济学家马骏博士等业内权威人士为农行举办绿色金融培训讲座，并就部分重点绿色行业进行了联合调研。

目前，“服务三农”和发展“绿色金融”已成为全行上下的共识。下一步，双方将合作制定农行的绿色金融“十三五”战略规划，并通过持续的产品创新和业务培训，不断完善和充实现有的绿色产品体系，将绿色金融理念推广至全行。



- 54 -

- 55 -

绿色经营 践行环保理念

绿色生活举措 和内容

绿色 办公

- 每年按要求完成《节能自查报告》、《能源利用状况报告》、《碳排放核查报告》、碳交易履约等工作事项
- 认真执行《能源管理制度》及有关管理办法，制定印发《中国农业银行总行本部能源管理办法》
- 统筹全行能源管理工作，将能源管理上升到战略高度
- 请专业单位对本行进行能源管理评估
- 优化中央空调、照明系统及其他重点耗能设备节能方案
- 开展空调系统节能改造、地下车库 LED 照明改造等项目
- 采取发放《节能通知》、组织节水节电培训等措施
- 在总行本部试点集中文印改革，文印规模缩减约 61%，强化纸张节约

绿色 采购

- 重构采购管理系统
- 编制采购文件时，双面打印采购响应文件
- 采购文件中加入有关绿色采购的有关内容
- 发布采购文件时，以电子版文件代替纸质文件
- 适当减少采购响应文件递交份数
- 集中采购会议材料使用电子版

供应链 管理

- 在采购合同条款增加“采购人对供应商聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理服务人员方面有建议权”
- 要求供应商要承担相应的社会责任
- 在工程类项目中，在投标时签订廉政责任书
- 在招标文件中明确要求供应商应具有法律、行政法规规定条件



中国农业银行供应商数目

截至 2016 年底
单位：个



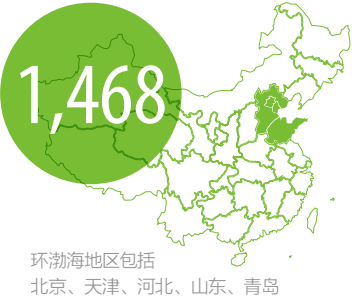
长江三角洲地区



珠江三角洲地区



环渤海地区



中部地区



东北地区



西部地区



其他地区



总行机关



其他地区
包括厦门、福建、海南

承诺

创新

优质

服务客户

- 60 防范电信诈骗：演绎猎手与狐狸的故事
- 62 健全制度 保障客户权益
- 64 金融互联 体验未来银行
- 68 产品创新 精彩金融生活
- 70 服务升级 传递真诚温暖

舍南舍北皆春水，但见群鸥日日来。
花径不曾缘客扫，蓬门今始为君开。

客至——杜甫



目标

思考

对策

满足客户多元化金融需求

需要综合化运营

创新产品与服务

应对互联网技术迅速发展

需要重塑商业模式

Boeing 系统提升业务经营水平

提升经营管理的质效

需要管理转型升级

向“以客户为中心”转型



防范电信诈骗： 演绎猎手与狐狸的故事



习近平总书记、李克强总理等中央领导分别作出重要批示，要求依法严厉打击电信网络诈骗犯罪。最高人民法院、公安部、中国人民银行等六部委联合颁布《关于防范和打击电信网络诈骗犯罪的通告》，本行发布《关于加强支付结算管理、防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》。本行认真贯彻中央和有关要求，注重从源头上、从金融职能上开展防诈骗专项行动，取得了积极成效。

套路一

主动找上门来的补贴，小心要倒贴！

骗 你好，是 X 女士吗？我们是财政所。根据国家生育政策，你有一笔生育补贴要领取。

受 多少钱？1,200！国家政策就是好啊。哇！

骗 是的，麻烦你到附近银行找台 ATM 机传输下你收取补贴的银行卡卡号和密码，与国库联网后你就能收到这笔钱了。哈哈！中招了！

受 好的，好的我马上去。

于是该女士来到农行，一边打着电话一边操作着存取款一体机。该客户一系列的不寻常动作，引起了农行的警觉，工作人员立刻上前询问，但客户不予理睬，手上也没停下操作动作。眼见客户即将按下“确认”键，工作人员当机立断，直接上前按下退卡键，把卡取了出来，并将惊讶的客户引导至大堂。

农 您刚刚遇到电信诈骗了，那个给你打电话的人就是诈骗分子。

受 不会吧？他都知道我孩子的出生日期、出生医院，我的家庭住址他也一清二楚的呀！

农 这证明您的个人信息遭泄露了。如果您不信她说诈骗犯，我们现在就打电话到财政所核实一下。

农行工作人员当场联系了财政所求证，结果是补贴之事子虚乌有，该客户才缓过神来，明白自己受到了电话诈骗。随即农行工作人员协助心有余悸的客户在自动终端查询，卡里的钱分文未少，该女士方才镇定下来。

套路二

朋友圈有圈套之购买原始股

受 你好，请问下我要向外地的对公账户汇款 1 万元，该怎么处理呢？收款账户我都写在纸上了，你看下。

收 XX 高科技生物产品销售有限公司。

农 好的，请您稍等。嗯？这个名字好熟悉啊，似乎在哪儿见过。对了！这不就是前段时间看到的涉嫌诈骗和非法集资名单中的公司吗？

农 您好！X 女士，您汇款的公司可能涉嫌诈骗。您为什么要给这个公司打款呢？

受 啊？不会吧？这是我在自己的朋友圈里看到的，说是让大家往该账户汇款 1 万后，就可以入原始股份，以后可以获得巨额收益。我好几个朋友都分享了这个消息，应该不会有问题吧？

农 现在基本可以确定，这个公司开展的此类业务涉嫌诈骗，不信你看我这还有相关的案例，和中国人民银行针对此类诈骗所发的风险防范通知！

农行工作人员于是向客户进行解释和说明，并将相关风险提示信息和中国人民银行的通知截图调出给客户看。X 女士恍然大悟，对农行工作人员的及时劝阻感激不已。

骗 骗子

收 收款方

受 受害者

农 农业银行

套路三

如此“提额”，认真你就输了！

使用信用卡结算在大家日常消费生活中已相当常见，不仅方便，还有各种优惠、折扣。很多人在微信群看到可以快速提高信用卡额度。实际上，信用卡的固定额度需要一个不断积累的过程，是不可能突然间提高的，那些花钱提高信用卡固定额度的，100% 都是骗局！

套路四

江湖救急也不能随便找网贷

网络贷款的骗局无处不在，要想不被骗，要先搞清楚网络诈骗常用的套路。主要有：

网站、QQ 群、朋友圈等地方都能见到他们投放的“鱼饵”，然后坐等受害人“上钩”。

假装让受害人提供各种个人信息，包括提供手持身份证照、放款储蓄卡卡号等，看上去挺像那么回事。

贷款条件也十分诱人。比如利息低、无需担保、5 分钟即可放款等，急需用钱的人很容易上当。

套路五

网购领红包

网购中卖家告诉消费者满 xx 钱可以领红包抵钱，发给消费者领取红包二维码，当点开二维码红包并没有出现，之后就收到了银行卡被盗刷的消息。消费者立即报警，警方调查后证实，卖家发送的二维码中含有木马病毒，盗取了消费者的银行卡信息。

套路六

快递引发的诈骗

诈骗分子冒充快递员让您提供家里的详细地址，给您邮寄的产品，当您接收后给您打电话要钱。农行提醒您：遇到类似的事情您需要注意个人重要信息的保密，无法确定的快递拒收和快递物品要当面查验。

套路七

警察突然来电话

骗子通过改号软件，冒充公检法给你打电话，称你摊上事了，理由常常耸人听闻，基本是与犯法沾边，诱骗受害人入局。紧接着骗子声称需对你的资金进行调查，让您按照要求进行转账，有的是让开新账户，有的是让你打到“警方”的“安全账户”，目的就是盗取资金。

套路八

积分兑现陷阱

诈骗分子利用伪基站生成号码，然后群发短信，让您兑换账户积分，短信中有网站链接。

农行提醒您：任何号码发来的网站链接都不要轻易点击。如果心存疑惑，可以直接拨打商家的客服电话确认。

健全制度 保障客户权益

国务院在《推进普惠金融发展规划（2016—2020年）》中指出建立健全普惠金融消费者权益保护制度体系，明确金融机构在客户权益保护方面的义务与责任。2016年，本行贯彻《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护解决当前群众关切问题的指导意见》，把保护消费者权益作为履行社会责任的重中之重，持续加深消费者权益保护意识，全面推动消费者权益保护工作，印发《关于设立消费者权益保护相关机构的通知》，是首家与人民银行牵头建设的“电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台”对接的大型商业银行。

中国农业银行维护消费者权益举措

- 推动消费者权益保护工作与经营发展战略融合
- 健全消费者权益保护工作组织架构
- 强化“客户至上，始终如一”的服务理念
- 在发展规划中明确消费者权益保护重点

- 印发《关于设立消费者权益保护相关机构的通知》
- 下发《关于加强2016年消费者权益保护工作的通知》明确消费者权益保护组织架构和各层级、各部门工作职责，消费者权益保护工作流程
- 修订信用卡等业务制式合同文本，增加支付结算管理的规定、客户信息保护条款等
- 推进从源头上治理电信网络诈骗
- 开发线上反欺诈平台，建立黑名单数据库，加强风险监测、预警

- 成立“消费者权益保护办公室”
- 建立消费者权益保护工作机制
- 健全覆盖产品或服务全流程的消保管控机制
- 成立数据实验室进行数据分析工作
- 研发司法查询与控制系统（JICS）
- 通过互联网专线同司法机关、监管机构实现共享

- 售前环节，严格遵守国家金融服务收费各项规定
- 售中环节，充分尊重消费者的知情权和选择权
- 售后环节，开展在线监控、影像抽查与现场检查

- 组织各分行开展金融知识宣传月活动
- 持续多年开展全行性宣传教育活动



中国农业银行提升电子化技防水平措施

完善
信息安全
管理体系框架

提出管理组织、制度、技术和
管理机制总体框架

健全
信息安全
管理制度

完成《信息安全
管理办法》及四
部配套实施细则

明确信息安全
管理职责、要求和
管理流程

提升
信息系统
安全防护
能力

建设全行漏洞扫描系统
建立全行漏洞扫描修复机制
提升未知威胁检测能力
优化终端安全防护策略

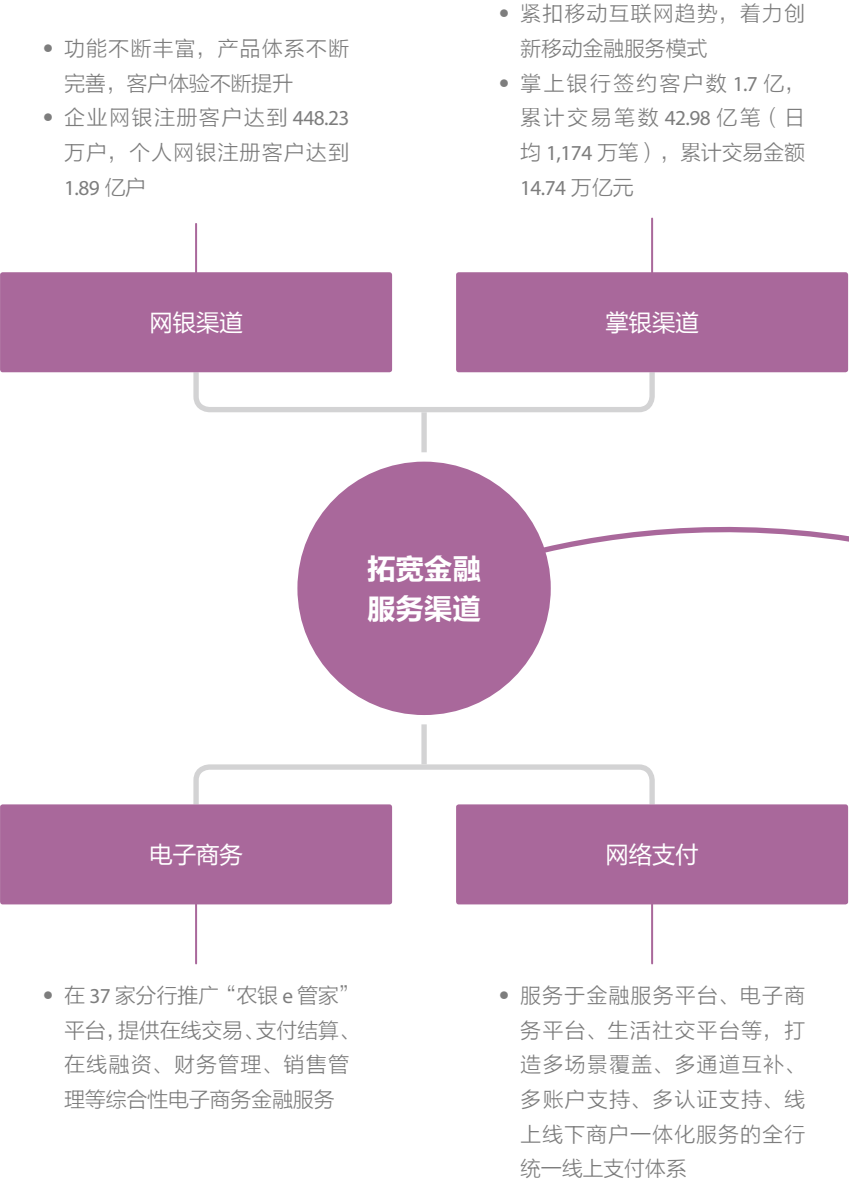
完善
客户信息
保护技防
手段

在系统研发、测试、运维等可能
接触到客户信息或其他敏感信息
的环节试点推广桌面虚拟化应用

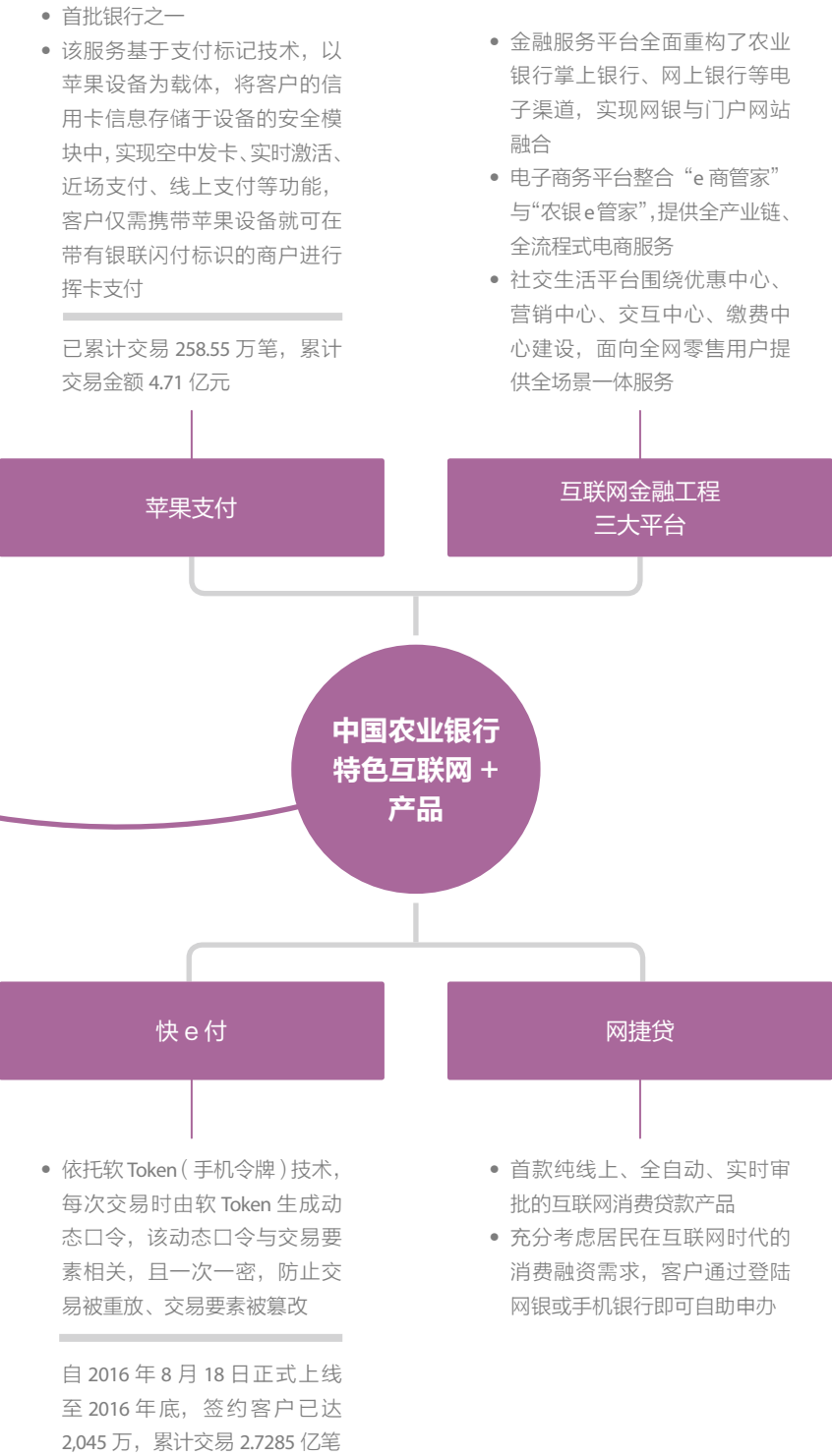
金融互联 体验未来银行

国务院在《推进普惠金融发展规划（2016—2020 年）》中指出，鼓励金融机构运用大数据、云计算等新兴信息技术，打造互联网金融服务平台，为客户提供信息、资金、产品等全方位金融服务。2016 年，本行积极贯彻国家政策，把互联网信息技术与传统银行业务深度融合，积极打造特色互联网金融服务平台和产品，相继推出更多的互联网金融产品，为客户提供更智能的金融服务。

中国农业银行
—
2016 社会责任报告



电子银行客户总量突破 7.11 亿户；电子渠道金融性交易笔数达 314.66 亿笔，全年电子渠道金融性交易占比 96%，相当于代替了 42.99 多万名柜员（按每名柜员每工作日处理 200 笔业务折算）



营业网点 Wi-Fi 门户系统

截至 2016 年底

22,371[↑]

营业网点的实施

98.9%[%]

完成率

650^{万余人}

实现注册用户

270^{万余次}

掌银 APP 下载量

本行建设全新 O2O 社交门户入口——营业网点 Wi-Fi 门户系统，它依托本行统一集中的营业网点 Wi-Fi 基础网络，免费向营业网点客户提供访问互联网的服务，通过基于位置的差异化内容展示，引导客户了解各分行特色化产品、体验线上线下协同的本地化服务，提高营业网点主动服务客户的能力。营业网点 Wi-Fi 是助推营业网点转型的有力武器，也是针对客户展开 O2O 营销的新门户。

截至 2016 年底，共完成 22,371 个营业网点的实施，覆盖率为 98.9%。实现注册用户 650 万余人，掌银 APP 下载量 270 万余次。

金穗快农贷产品

截至 2016 年底

2,719^户

试点支行共
授信农户

1.69^{万元}

授信金额

2,218^户

用信农户

1.33^万

贷款余额

为适应互联网金融快速发展趋势，增强同业市场竞争力，实现农户贷款模式化、标准化发放。2016 年，本行选取福建、浙江、四川、吉林、宁夏、山东、河北、湖北、重庆 9 家试点行，针对特色产业、政府增信、财政直补、电商平台、信用村、已有交易记录等农户模式进行分类研究，探索利用互联网金融、大数据技术，创新设计农户贷款新模式——金穗快农贷产品。金穗快农贷于 7 月 28 日投产，并于 8 月 3 日在福建安溪召开了金穗快农贷产品发布会。

截至 2016 年底，试点支行共授信农户 2,719 户，授信金额 1.69 亿元，用信农户 2,218 户，贷款余额 1.33 亿元。

网点 wifi 宣传图片



湖南分行加强网点党支部建设，图为网点组织员工学习

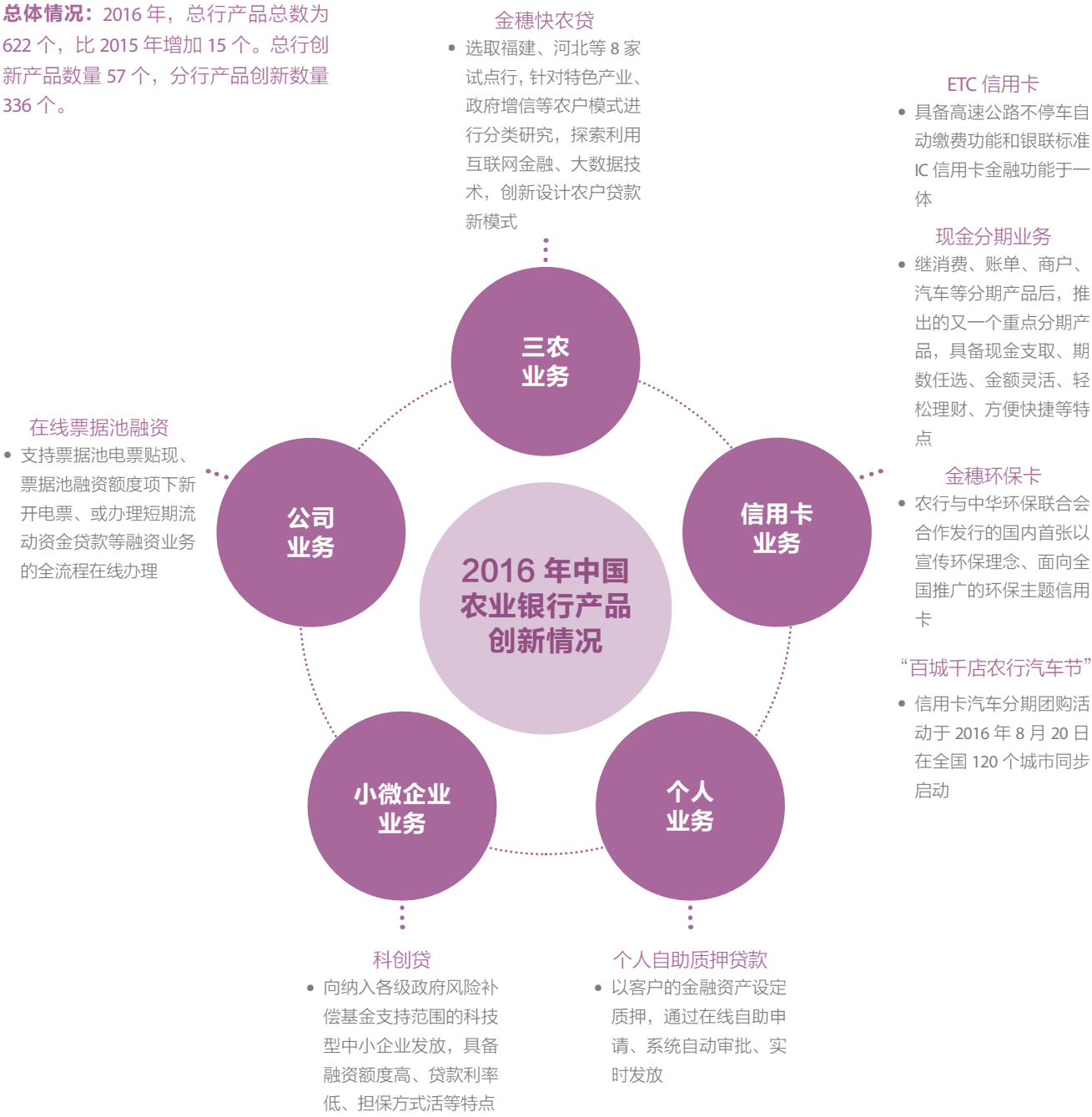


农银 e 管家宣传图片

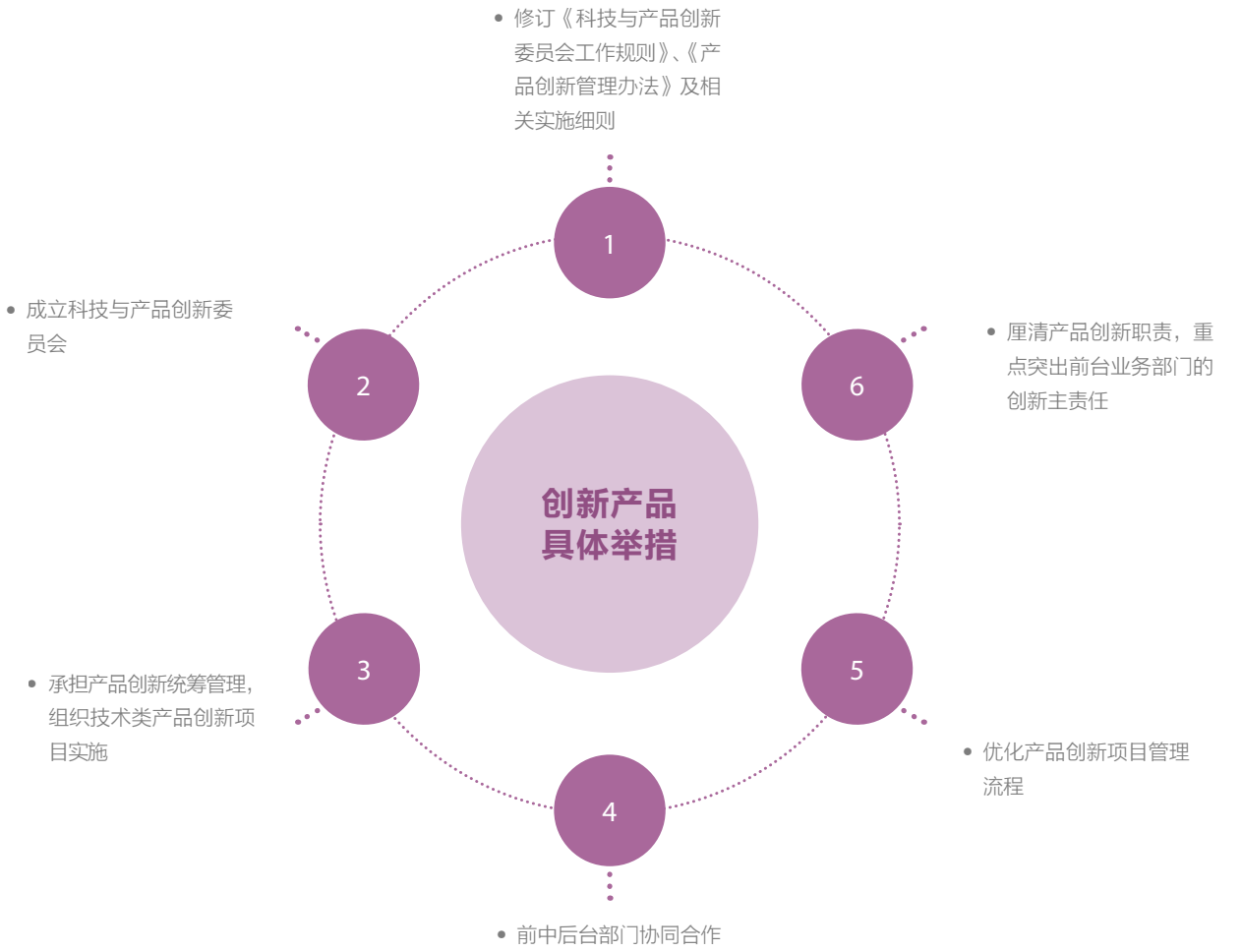


产品创新 精彩金融生活

总体情况：2016 年，总行产品总数为 622 个，比 2015 年增加 15 个。总行创新产品数量 57 个，分行产品创新数量 336 个。



想客户之所想，做客户之所需。为满足客户多元化、差异化需求，本行坚持以客户的需求为创新动力，将银行和连接领域的优势延伸至更加丰富的领域，为人们提供超乎想象的产品和体验。



服务升级 传递真诚温暖

2016 年，本行秉承“客户至上、始终如一”的服务理念，强化客户服务管理，创新客户服务模式，优化服务流程，改善硬件设施设备，努力为客户提供便捷、高效服务。

中国农业银行
—
2016 社会责任报告

完善制度

- 印发《中国农业银行个人客户服务与投诉管理办法》
- 完善客户投诉处理实施细则、重大及突发客户事件应急处置预案
- 持续优化客户服务中心投诉表扬差错处理操作规范和认定标准
- 下发进一步做好特殊客户群体服务工作的通知
- 开展防范非法集资宣传教育 and 风险告知、“普及金融知识万里行”活动
- 下发《关于设立消费者权益保护相关机构的通知》

健全机制

- 建立信用卡中心客户纠纷调解意见协商机制
- 建立信用卡中心投诉业务运营管理预警体系
- 完善投诉和联动制度体系、信用卡中心投诉和联动制度体系
- 优化客户服务中心投诉处理监督管理体系
- 建立客户纠纷调解意见协商机制
- 加强网点服务管理，提升网点服务质量
- 健全“受理、转办、反馈、催办、回复”完整的客户投诉处理流程
- 制定个人客户投诉管理办法

成效：截至 2016 年底，全行 95599 客服中心总呼量 3.21 亿通，人工接通量 8,245 万通，接通率 86.73%。

湖南分行大力推进网点深化转型工作，图为网点柜员文明练习举手礼



客服中心小记

2016 年 4 月 11 日 23 时，本行客服中心接某先生来电，表示通过掌上银行办理跨行转账交易后提示“不确定交易”且未显示是否收取手续费。客户对交易状态及手续费收取无法正常显示表示不满，坚决要求上级回复。

本行员工在了解具体情况后及时做出应对，首先安抚客户情绪，耐心倾听客户诉求，找准重点适时发问了解具体情况。了解到客户款项为货款，担心长期未到账影响信誉，同时对银行手续费收取存在误解，情绪焦虑导致夜不能寐。根据客户情况，本行员工告知本行掌上银行交易规范并提出可协助客户查询交易状态，讲解本行掌上银行转账收费优惠政策化解客户误解，对客户在通话中提出的要求掌上银行修改提示的建议表示感谢，并告知客户会向业务部门转达。

经过员工耐心解释，客户情绪逐步平静，对本行客服的优质服务表示满意。

信任

成长

关怀

尊重员工

- 74 “四大工程”托举中国梦
- 76 尊重人才 深化机制改革
- 78 培养能力 力推员工成长
- 80 人文关怀 创造幸福生活
- 82 先进典型 扬起前进风帆

骏马能历险，犁田不如牛；
坚车能载重，渡河不如舟。
舍长以避短，资高难为谋。
生材贵适用，勿复多苛求。

杂诗——顾嗣协



目标

思考

对策

增强企业人才的核心竞争力

需要强有力的人才队伍

深化人才发展体制改革

保护好、发挥好、激励好
全行员工的积极性、主动性和创造性

需要提供可靠的
发展平台和机制支撑

强化员工教育培训

以人为本关爱员工

需要给予员工更多关爱

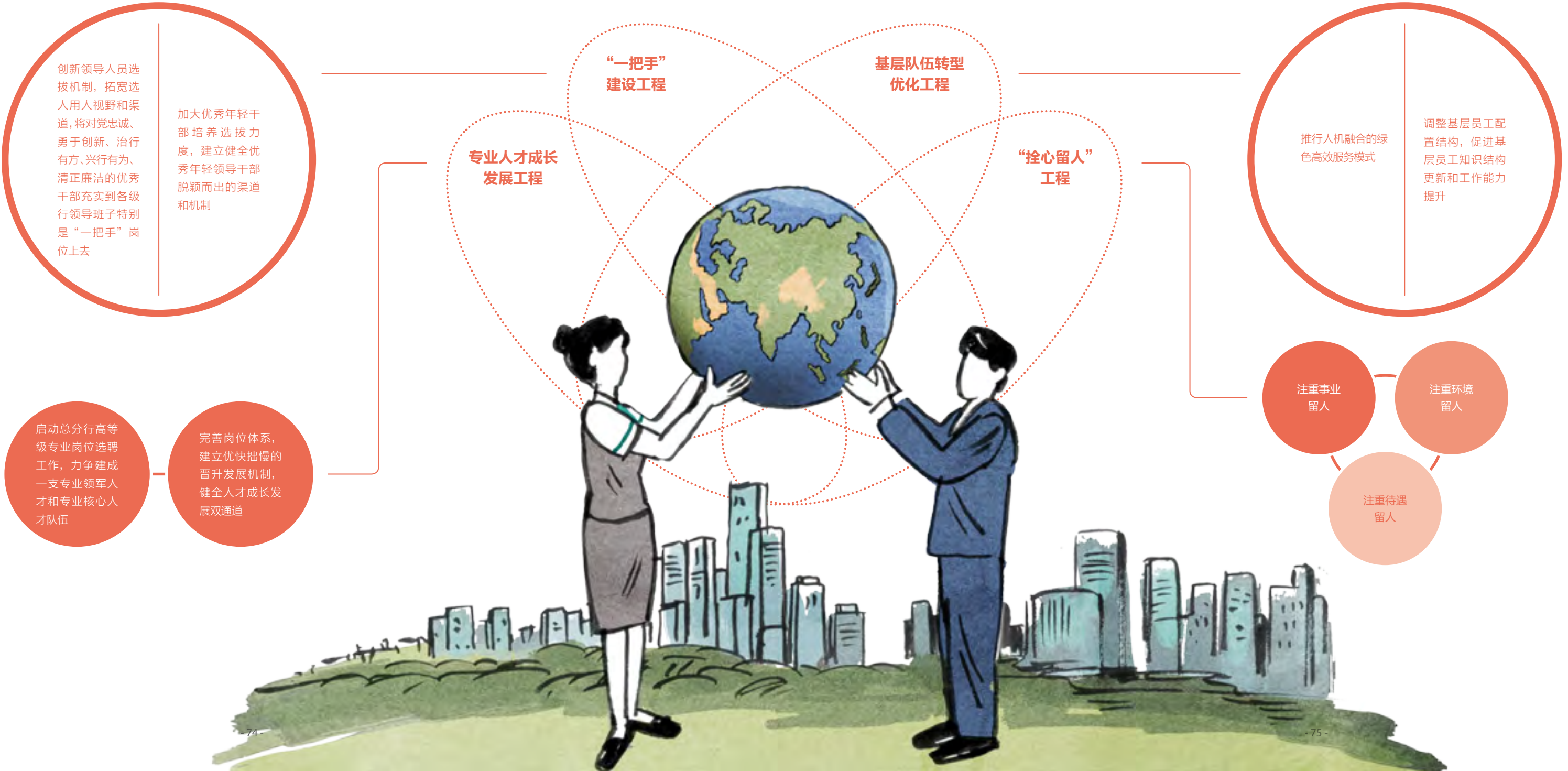
加强人文关怀



“四大工程”托举中国梦

本行严格执行国家劳动法律法规，积极履行法律义务，制定《劳动合同管理办法》、《劳务派遣用工管理规定》等规定，禁止雇佣童工，依法与员工订立劳动合同，为员工提供劳动报酬、社会保险、休息休假、劳动保护等待遇及福利政策，保障劳动者合法权益；构建全行统一的薪酬制度，为员工提供健全完善的薪酬福利体系；建立企业年金制度和补充医疗保险制度，为员工提供补充养老、医疗保障，定期体检、重大疾病救助等健康关爱服务。

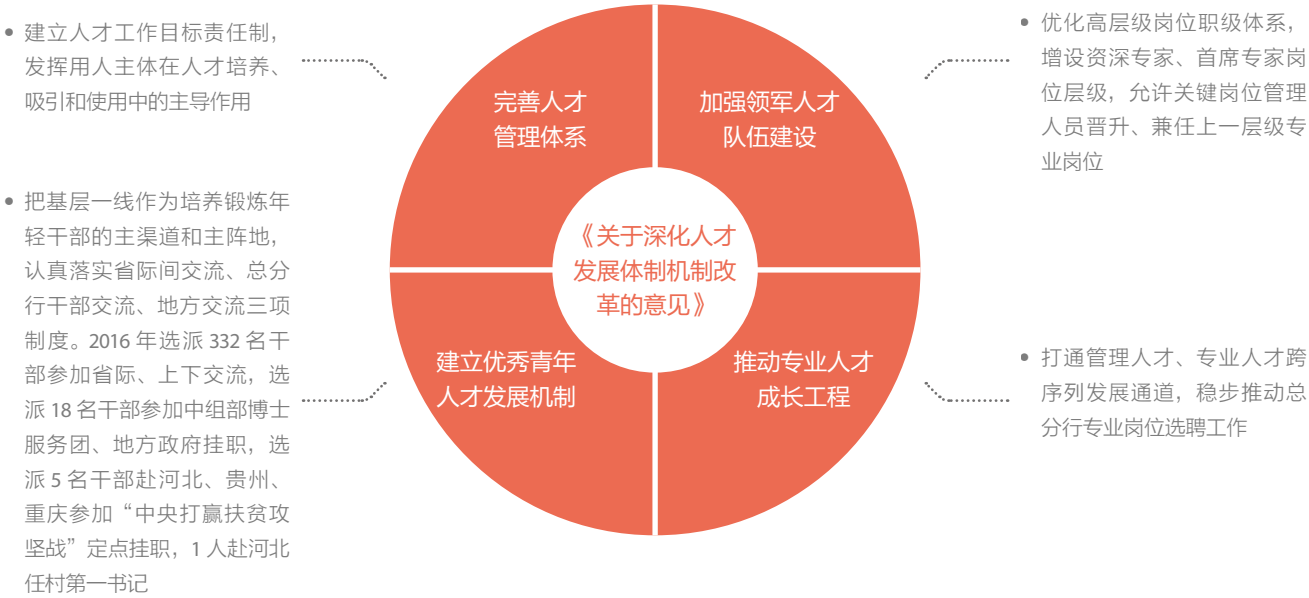
本行坚持党管干部和党管人才原则，持续抓好人才发展“四大工程”建设，在领军人物选拔、专业人才晋升、核心骨干激励等方面实施了一系列改革，保护好、调动好、发挥好全行 50 万干部员工的积极性、主动性和创造性。



尊重人才 深化机制改革

本行创新人才及岗位晋升机制, 出台《关于深化人才发展体制机制改革的意见》和《关于加强专业岗位建设意见》, 面向全行启动了专业岗位选聘工作, 实现管理序列与专业序列的交叉晋升、相互贯通和有效对接, 打通从网点柜员、大堂经理到首席专家的成长阶梯, 畅通员工横向流动、纵向发展的“双通道”, 促进高层领军人才新老交替、新兴专业人才发展壮大、优秀青年人才脱颖而出、一线骨干人才稳定成长。

中国农业银行
—
2016 社会责任报告



创新选拔方式 公开遴选直管领导人员

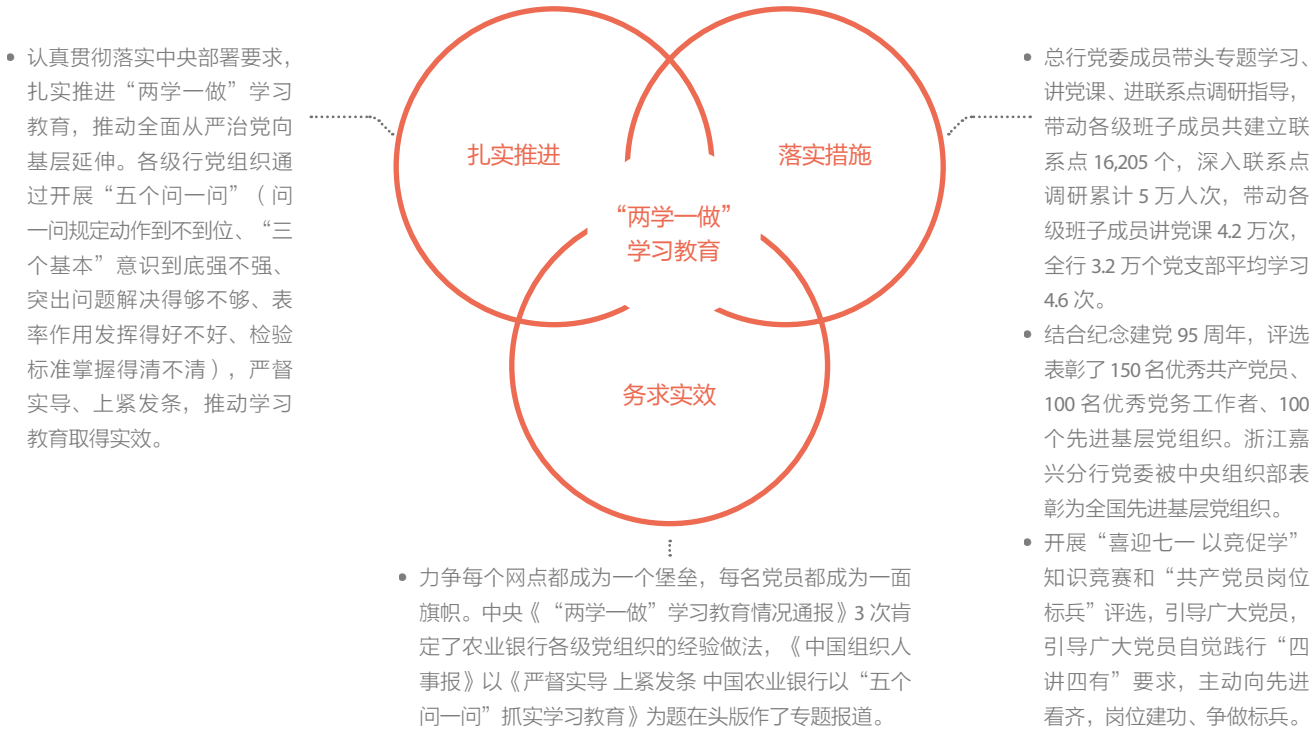
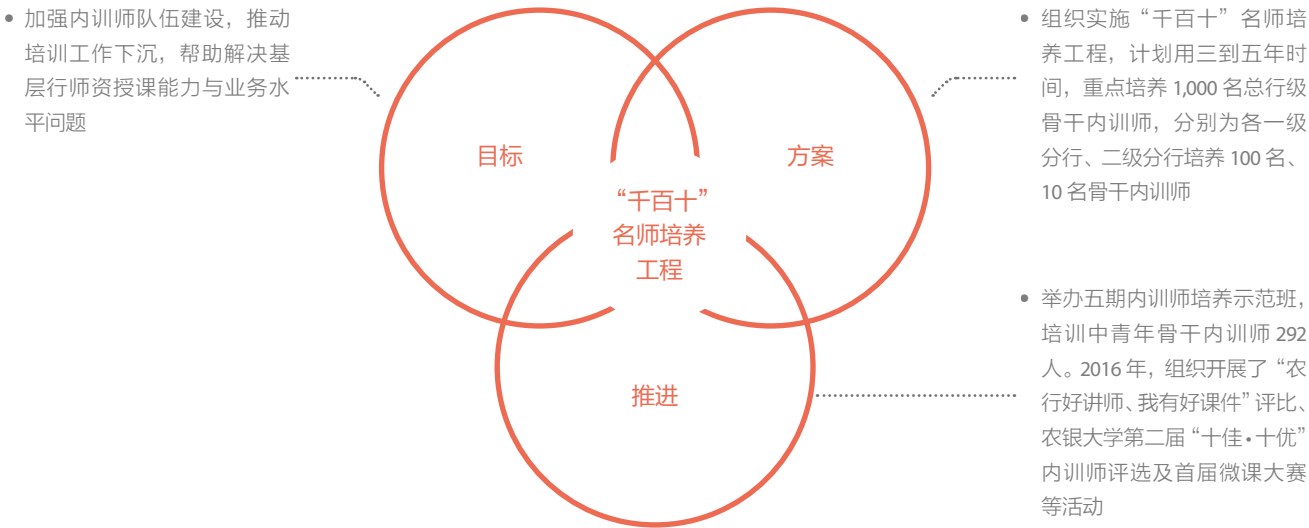


实施县域
青年英才
开发工程
V2.0



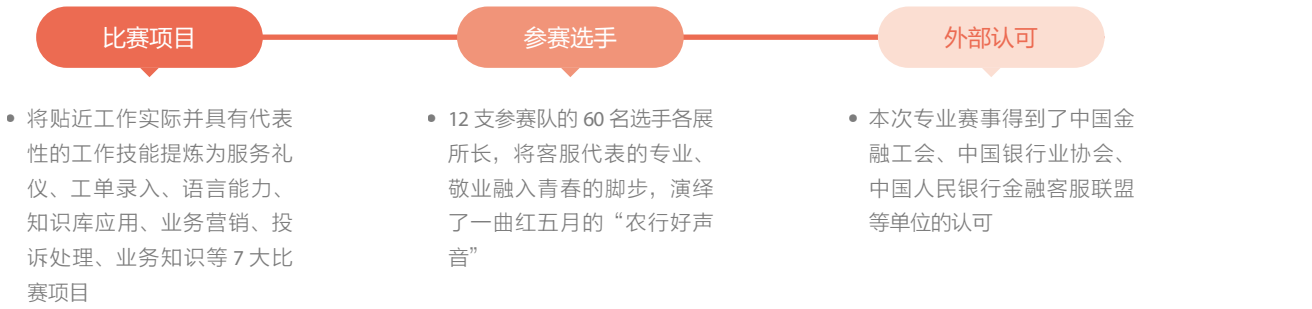
培养能力 力推员工成长

2016 年，本行制定出台《关于落实〈干部教育培训工作条例〉的实施意见》和《关于加强和改进新形势下党校工作的实施意见》，拓宽办学思路，创新培训方式，丰富课程库、教材库、案例库、试题库和电子图书馆，为全行员工搭建多元化学习平台，着力提高教育培训的适应性、针对性和有效性。截至 2016 年底，共举办培训班 3 万期，培训员工 169 万人次。



风采客服展青春 打造“农行好声音” 中国农业银行第一届 95599 客户服务劳动技能比赛

为贯彻落实本行党委“比学赶超”要求，努力打造国内行业领先的客户服务中心，2016 年 5 月中旬，本行在天津举办了第一届 95599 客户服务劳动技能比赛。



人文关怀 创造幸福生活

本行始终把关爱员工作为构建和谐农行、凝聚队伍正能量的有效抓手。2016 年，本行持续推进人文关怀“六件实事”向纵深拓展，深化“职工之家”设施建设，开展困难员工帮扶，关爱职工身心健康，丰富职工精神文化生活，维护发展职工利益，促进员工内外和谐发展。

举措和 内容

积极开展困难员工帮扶工作

- 元旦春节送温暖活动
- 开展对见义勇为受伤致残、殉职困难员工（家属）帮扶工作
- 对于夏季水灾中五家受灾分行拨付救灾补助款
- 对 10,140 名困难员工开展集中帮扶

开展“职工之家”建设

- 推动有需求、有条件的 468 个乡镇营业网点、282 家县域支行本部、695 家县城城区和城市行营业网点“职工之家”设施建设

关爱职工身心健康

- 通过员工体检、女员工专项体检、健康讲座等形式，健全员工体检制度
- 举办全行健身操（舞）竞赛，开展“送文化下基层”活动，丰富职工精神文化生活
- 关注员工心理健康，在总行试点开展心理健康评价工作，探索起草员工精神关怀方案

开展“关爱女职工”人文关怀活动

- 开展新妈妈、准妈妈关爱行动
- 建立“母婴关爱室（角）”2025 个
- 开展联谊活动，搭建婚恋交友平台
- 开展春节、“三八”节送温暖慰问活动，进行女职工劳动卫生、职业安全、健康保健知识教育培训

大美农行

“大美农行”原创歌曲大赛活动



- 组织开展全行员工原创歌曲大赛，历时 6 个月，共征集作品 181 首，入选 33 首进行演出
- 来自不同岗位的农行人，用原创歌曲颂农行美，用自编自演的质朴表演表达对农行的感恩之情

书法美术作品展览



- 编印“大美农行”书法美术展览作品集，共征集作品 676 件，抒发员工对农行的热爱之情
- 在总行大楼举办俄罗斯油画展，邀请山西师范大学专家讲授油画知识讲座

高端客户书画联谊笔会



- 组织 28 名农行美术骨干在江西召开“大美农行”主题美术创作座谈会
- 与江西分行共同策划高端客户书画联谊笔会活动，为客户创作书画作品 200 余幅

好故事报告会



- 制定下发《关于讲好农行故事传播好农行声音的通知》
- 围绕“大美农行”主题，向全系统发函征集最具典型性和代表性的好故事线索，共征集到 66 个农行好人好事案例

送文化下基层活动



- 组织三次文化下基层活动

客户服务中心成都客服分中心关爱女员工出实举

在中国农业银行成都客服分中心，女员工是工作的主力，该中心结合女员工占比逾八成、工作压力大、24 小时轮值班等特点，抓好女员工队伍建设，切实维护女员工权益，形成了独具客服特色的人性化关怀措施。

背景

- 给客服中心女员工，特别是“三期”（孕期、产期、哺乳期）女员工创造良好的工作环境

方案

- 成立幸福妈妈组，甄选在团队管理、婚姻家庭、生育休养等方面经验丰富的人员担任组长，围绕“三期”女员工开展特色关怀

措施

- 定期统计女员工生育计划，加强计划生育意识、提高优生优育水平
- 单独规划出通风透、采光好的工作区域，增加部署加湿器、空气净化器、空调扇等设备

- 单独规划出通风透、采光好的工作区域，增加部署加湿器、空气净化器、空调扇等设备
- 为孕期、哺乳期女员工设置专属的休息室、哺乳室，确保女员工得到良好的休息

- 注重育后女员工的职业培训，加强培训工作的针对性；做好育后返岗女员工的激励引导工作

成效

- 成立四年多以来，累计帮助逾 40 名女员工顺利完成“三期”过渡并返回岗位

先进典型 扬起前进风帆

三农人物



刘善龙

男，48岁，中共党员。1991年于革命老区阜平县城南庄参加农行工作。20多年来，他始终默默在太行深山里耕耘奉献，尤其是近几年，通过金融扶贫，模范践行着习近平总书记到阜平“只要有信心，黄土变成金”的嘱托，激发乡亲们的致富热情，助推早日实现小康梦想，为老区贫困群众打通了一条脱贫致富之路。被当地百姓亲切地称为脱贫致富的“活字典”、“贴心人”。先后被中国农业银行、河北省、保定市、阜平县分别授予优秀共产党员、脱贫攻坚先进个人、精神文明建设先进个人、德信典型先进个人等荣誉称号。



老区阜平圆梦人

他有一个“小康梦”：让阜平的乡亲们早日摆脱贫困。

“我的根在阜平，贫困的阜平更需要我。”几年来，他在这块被烈士鲜血浸染的贫瘠土地上挥洒汗水，施展才华，一家家、一户户在他的帮助带动下实现了脱贫、致富。

他有一种“新理念”：创新金融产品，精准扶贫，道德扶贫。

几年来，他带领他的团队翻山越岭、起早贪黑，走村入户，建档立卡，将村民的金融需求和他们自身的经济状况记在本上，装在心里。阜平县209个行政村，1,131个自然村到处留下了他亲民爱民的足迹。

他有一份“责任心”：引领全县人民懂金融，真脱贫。

他深入机关、学校、乡镇、企业等举办讲座20多场次，为各界人士系统讲解金融扶贫的各项政策举措，普及群众身边的实用金融知识，帮助群众开阔眼界，提高认识。

他有一片“为民情”：助农取款点成为了脱贫致富服务中心。

他在全县13个乡镇建立助农取款服务点407个，并将“惠农通”服务点打造成了“惠农通+电商+贫困户”的模式。

基层标兵



步同良

中国农业银行聊城分行在平县支行综合柜员步同良，全国人大代表，曾在征战沙场抢救伤员的过程中失去了左腿。如今他坚守在农行第一线，28年如一日默默奉献，先后被山东省分行评为共产党员示范岗、模范员工和先进工作者，被聊城分行评为优秀共产党员，被共青团聊城地委评为先进个人、被茌平县委评为优秀共产党员，并被中国金融工会评为第一届全国金融道德模范。



在平凡中铸就精彩人生

爱岗敬业——对农行

每个清晨，有的人是被闹钟叫醒，而有的则是被责任叫醒，步同良属于后者。自1987年服从组织安排，来到了农行在平博平办事处当起了柜员后，在这个最辛苦、最单调、最平凡的岗位上不辞辛苦、任劳任怨地干了28年。

优质服务——对客户

乡镇网点的客户群体大多是农村居民，金融知识了解相对较少，服务过程中的琐事较多。步同良恪守服务客户的职责，和客户真诚沟通、交流，在这个平凡上的岗位散发出了不平凡的光彩。为了保证对业务的精通，以便更好地服务客户，步同良利用工作之余保持学习。

热心帮助——对他人

步同良在工作、生活中都是很热心的人，对他来说，自己多做一点，在和他人相处过程中多迈进一步，有时候就能减少对方很多麻烦。

步同良说过，“我只是一名普普通通在前台一线员工，所做的不过是三尺柜台上一些平凡的不能再平凡的事情，但我始终没有忘记自己一个共产党员的身份，爱岗敬业，无怨无悔，在平凡的岗位上体现出自己的价值。”正是凭借这种精神与坚守，得到了大家的认可。

扶贫村官

扎根基层建功扶贫



李浩

2015年9月，李浩担任衡水市饶阳县北歧河村第一书记。这个“80后”带着农行人的扶贫传统，和乡亲们一起创穷根、治穷根，为“最宏伟的事业”贡献自己的力量。

开展“四建”，让村子旧貌换新颜

“村里的道路，真是晴天一身土，雨天一身泥。”李浩上任头一件事，就是“问需于民”。建设村道路成了他驻村精准扶贫的“第一仗”。对接省拨付的120万元专项资金，他和村干部、村民一起将全村3.6公里的主干道进行了水泥硬化，如今走在宽阔平坦的道路上，村民们的幸福感油然而生。

借助“四融”，助推群众脱贫致富

李浩来自金融部门，在精准扶贫道路中他凭借自身优势，借助“四融”，下大力开展金融扶贫。借助“四融一体”金融模式，实现了82户贫困户脱贫，助推了金融服务城乡一体化，受到了广泛好评。

打响“四战”，持续提升全村自我发展能力

脱贫致富，除了外部推动，李浩更注重村子的自我发展。他认为，村子要想发展不仅仅是打造富民产业，而应是囊括了村风村貌等一系列工程，为此，他策划组织开展了“四项战役”：“美容”战、“健康”战、“文化”战、“富硒”战。

如今的北歧河村，绿树婆娑，街道平坦，在李浩的带领下，村民们在脱贫致富的道路上正昂首迈进……



分享

关爱

热情

共建和谐

- 86 冲不垮的“农行精神”
- 88 完善机制 推动志愿服务
- 90 根植社区 热心社会公益
- 92 普及知识 惠及百姓生活

莫笑农家腊酒浑，丰年留客足鸡豚。
山重水复疑无路，柳暗花明又一村。

游山西村——陆游



目标

思考

对策

实现合作共赢

需要打造可持续供应链

负责任采购

促进社区发展

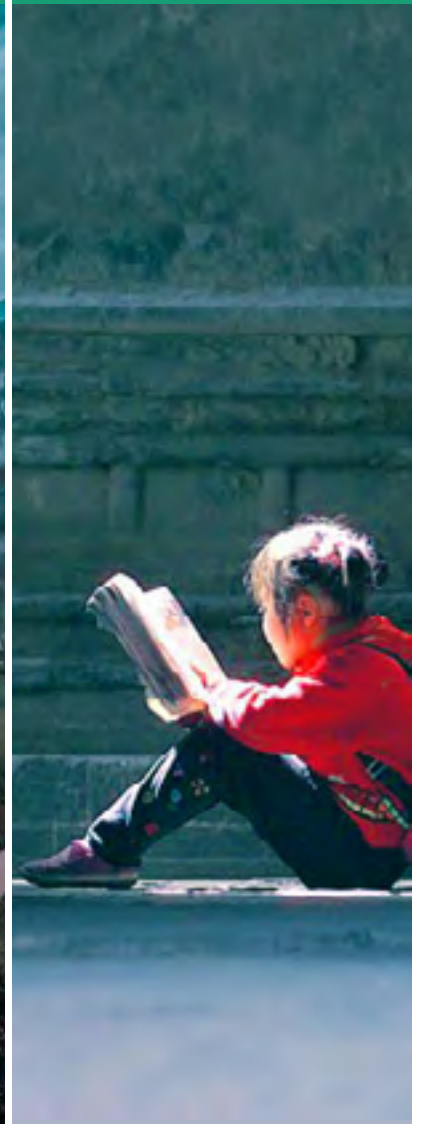
传递爱心回馈社会

开展公益慈善项目

提升金融素养

增强公众金融知识水平

普及金融知识



冲不垮的“农行精神”

2016 年入汛以来，我国多个省区市遭受暴雨洪涝灾害，中国农业银行多家分支机构和部分客户也因灾受损。面对灾情，本行全力开展抗洪抢险救灾，精心做好灾区金融服务，出台多项支持抗灾救灾、灾后重建的政策措施，演绎出一场可歌可泣的感人故事，用农行精神诠释了大爱的意义。

灾情发生第一时间

- 迅速启动应急预案，派出三个工作组赴安徽、江西、湖南、湖北等分行参与抗灾救灾
- 积极响应灾区政府要求，组织人力、物力和财力参与抗洪救灾
- 组织党员抗洪救灾小分队、青年员工抗洪救灾突击队



做好灾区重建

- 制定灾后重建金融服务方案，成立灾后重建金融服务团队
- 重点支持列入国家和省级灾后恢复重建规划的建设项目
- 支持水、电、气、交通、通讯、医院、学校等灾后重建基础设施项目
- 支持对灾区经济社会可持续发展具有较强带动和支撑作用项目



及时恢复营业

- 实施免收金融服务费用政策，开辟救灾资金划付“绿色通道”
- 通过上门服务、预约服务等多种方式，满足客户需求
- 对受灾严重地区，继续免收本行异地转账手续费等八大类金融服务收费
- 加强对受灾客户的调研，做好客户损失的估算，积极采取措施化解客户风险
- 对急需的医疗救助、卫生防疫及生产运输企业紧急贷款
- 对因灾不能偿还贷款本息的客户，不催收催缴，不罚息，不作为不良信用记录

湖南地区遭遇特大洪灾，行长赵欢代表行党委慰问受灾一线员工



完善机制 推动志愿服务

• 积极推进本单位青年志愿服务工作有序开展，形成团组织牵头负责、各相关部门密切协作的志愿者工作机制

• 协会在继续深化重点项目的基础上，不断探索志愿服务新的内容、拓展志愿服务新的领域，设计开发出一批叫得响、有影响力、具有农行特色的志愿服务项目

2016 年，本行积极开展公益志愿服务，内容涵盖关爱老幼等特殊群体、环境保护、无偿献血、捐资助学等多个方面，为社会奉献爱心，传递正能量。

本行重视培育和引导员工树立社会责任意识，鼓励员工主动投入到志愿服务中。2016 年 5 月，成立了青年志愿者协会，通过《中国农业银行青年志愿者协会章程》和《中国农业银行青年志愿者注册管理办法》，把全行青年志愿者更好地团结凝聚起来。截至 2016 年底，本行注册的青年志愿者达 5.1 万人，累计参与志愿服务 6.8 万人次，志愿服务总时间达 13.7 万小时。中国农业银行青年志愿者协会被团中央评为第十一届中国青年志愿者优秀组织奖。

中国农业银行
—
2016 社会责任报告



• 一级分行成立协会，同时推进分支行以服务队、爱心社等形式完善青年志愿者组织体系

• 充分利用传统媒体和微博、微信等新媒体，向社会传递农行志愿服务的“好声音”、“正能量”



根植社区 热心社会公益

“小积分·大梦想”公益行动

“小积分·大梦想”公益行动是中国农业银行打造的志愿公益品牌，通过汇聚广大农行信用卡持卡人的爱心积分，转换为公益善款，支持“希望工程快乐阅读”、“留守儿童健康成长”、“保护母亲河”、“融情夏令营”4个公益项目。在由共青团中央、中央文明办、民政部、水利部、中国残疾人联合会、中国志愿服务联合会共同举办的第三届中国青年志愿者服务项目大赛中，本行“小积分·大梦想”作为代表金融系统参赛的两个项目之一，荣获全国银奖。

现已开通专题网页、网银、电话银行、短信、微信等多渠道捐赠平台。截至2016年底，已募集农行信用卡积分和公益捐款，合计286万元，公益善款将用于贫困地区乡村学校开展希望工程快乐阅读和资助留守儿童健康成长、生态环保等社会公益事业。该项目募集资金可在全国28个省市资助215个乡村小学班级建立快乐阅读角，资助464名农村留守儿童1学年的生活补助费，支持建设300亩绿色生态林。



儿童快乐学习



融情夏令营

四大公益项目

希望工程快乐阅读

一本书影响乡村孩子的一生

资助农村小学班级建立快乐阅读角、开设快乐阅读课，让乡村孩子拥有一个书香的童年，在享受阅读中开启智慧人生

留守儿童助学基金

留守儿童健康成长

动员全社会的力量，为义务教育阶段的农村留守儿童提供学习生活补助，帮助他们完成学业，实现梦想

保护母亲河

增绿减霾再造蓝天

倡导绿色文明意识，在大江大河流域和国家生态环境重点治理区域冠名建设生态林

融情夏令营

农情相伴 共圆梦想

帮助新疆青少年了解祖国内地的经济、社会、文化发展，增进他们对党和祖国的热爱，增强民族一家亲的情怀

“小积分·大梦想”为全国28个省市的215个希望小学班级建立快乐阅读角，资助464余名农村留守儿童完成学业，组织160名新疆青少年赴内地参加融情夏令营，建设300亩绿色生态林



社区是企业的立足之基，为我们带来了成长和发展的养分和雨露。在不断推进企业发展的同时，中国农业银行充分发挥自身的责任与担当，积极参与社区建设，积极投身公益慈善行动，开展了形式多样的志愿活动，以实际行动呼吁更多的人投身社会公益活动，通过企业价值的回馈，实现社区的和谐美好。截至2016年底，对外捐赠总额为3,771.08万元(境内银行口径,不包括员工捐款),其中公益性捐赠2,310.72万元。



农行开展“公益扶贫在农行”活动

2016年10月17日是我国第三个“扶贫日”，本行发起了“公益扶贫在农行”活动，并举行了“益农融商·公益扶贫”产品展示店揭牌仪式。本次活动以扶贫为目标，以公益为宗旨，为全行各机构及员工搭建起一个人人可参与、人人可尽力的公益扶贫平台。作为“公益扶贫在农行”的服务窗口和扶贫载体，公益扶贫产品展示店于当日正式运营，展示店精选农总行定点扶贫县的农产品，开辟品牌营销和义卖渠道，方便总行员工到店体验和选购预订，致力于建立“帮助贫困县企业，让贫困户受益，让利农行员工和客户”的可持续发展模式。

普及知识 惠及百姓生活

参与第三届国家网络安全宣传周活动

2016 年 9 月 19 日至 25 日，本行参加了第三届国家网络安全宣传周活动，通过多种宣传方式全方位普及网络安全和金融安全知识。宣传周期间，本行通过网络安全博览会，设置以“共筑网络安全、共享金融服务”为主题

的展位，利用现场宣讲、知识手册、产品体验等多种方式，全方位地向公众宣传金融网络安全防范知识。此外，本行充分发挥网点的规模和覆盖优势，组织全辖几乎所有网点参与此次宣传。同时，本行还利用内部网站、微博、

短信等公共平台，以及微信群、朋友圈、QQ 等社交平台广泛宣传活动信息，有效提升了社会公众的金融网络安全意识。

普及金融知识万里行活动

本行联合 Visa 深入革命老区开展“2016 年金穗 Visa 普及金融知识万里行”活动，通过多样化的活动形式，为吉安、红安、延安、土默特左旗等

老区人民送去优质的金融产品和服务，提升金融素养，助革命老区加快金融脱贫步伐。

信用卡中心金融知识宣传活动

2016 年，信用卡中心开展了“安全用卡，谨防短信诈骗”、“如何保管好您的爱卡”、“电信诈骗莫惊慌，牢记口诀帮您忙”等与安全用卡相关的知识宣传工作，提高持卡人安全用卡能力，防范用卡欺诈风险。7 月持续为持卡人普及安全意识，安全防范一天上掉的是“馅饼”还是“陷阱”；涨知识一带你分分钟看清这些“江湖骗术”，通过这些电信、网络等诈骗案例，警示持卡人远离诈骗陷阱，提升安全意识。

为培养全民良好、正确的金融素养和行为，中国农业银行下发《关于开展 2016 年度“普及金融知识万里行”活动的通知》和《关于开展 2016 年“金融知识普及月”和“金融知识进万家”宣传服务月活动的通知》，组织各分行针对货币金融知识、个人征信知识、防范电信网络诈骗等金融知识开展宣传活动。

2016 年，37 家分行 2 万余家网点参与到公共金融教育活动中，累计开展活动约 41,958 次，发放宣传资料约 3,096 万份，受众消费者 3,899 万人次，媒体报道约 4,565 次。



植根中华沃土 弘扬传统文化

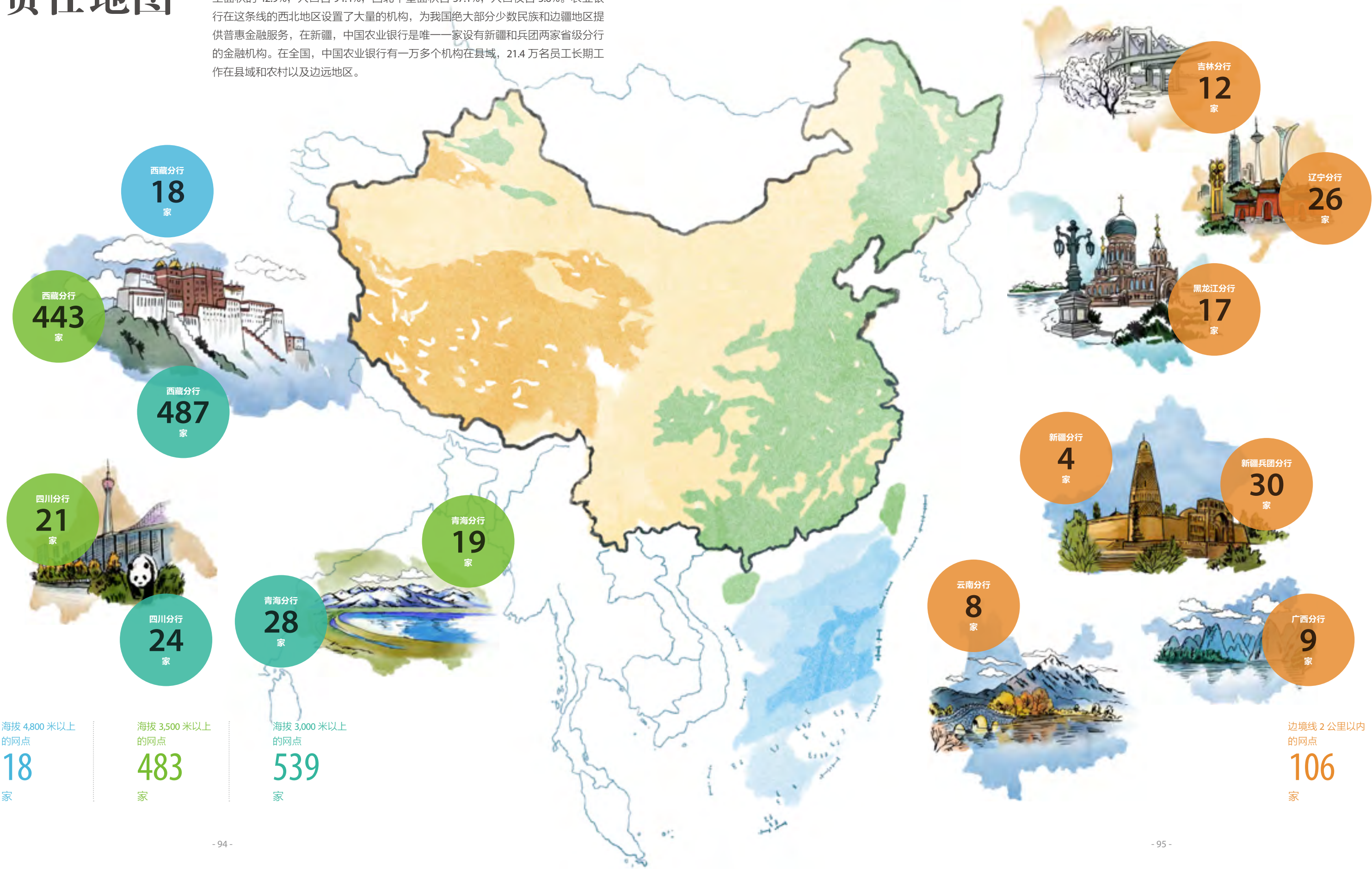
2016 年，本行积极支持优秀传统文化发展，加大对中华诗词的扶持力度。独家冠名《中国诗词大会》节目，引导观众增强中华优秀传统文化的价值认同感和归属感，掀起全民古诗词学习热潮，激活了亿万中华儿女传统文化基因，节目播出后得到了社会公众的广泛关注和肯定。



责任地图

从黑龙江黑河到云南腾冲有一条“人口地理分界线”，以此线为界，东南半壁占国土面积的 42.9%，人口占 94.4%，西北半壁面积占 57.1%，人口仅占 5.6%。农业银行在这条线的西北地区设置了大量的机构，为我国绝大部分少数民族和边疆地区提供普惠金融服务，在新疆，中国农业银行是唯一一家设有新疆和兵团两家省级分行的金融机构。在全国，中国农业银行有一万多个机构在县域，21.4 万名员工长期工作在县域和农村以及边远地区。

中国农业银行
—
2016 社会责任报告





案例

全力支持京津冀协同发展

京津冀协同发展是重大国家战略，作为北京地区的金融主力军，北京分行深感责任重大，必须举全行之力支持，积极参与城市基础设施、轨道交通、清洁能源、非首都功能疏解和冬奥会等京津冀重点板块建设，通过综合运用银团贷款、债务融资、融资租赁等市场化金融方式，对项目主体单位提供了全方位、多层面的支持。



支持京津冀协同发展的措施和成效

组织体系方面，成立京津冀协同发展金融服务领导小组，设立冬奥会金融服务领导小组

协调机制方面，每季度组织召开分行京津冀领导小组例会以及京津冀工作协调会

在服务城市基础设施建设领域，支持北京新机场和新航城、北京市行政副中心、环球影城等国家级重点建设项目

在交通一体化领域，支持区域城际交通网络建设，服务三地道路互联互通，重点为京沈铁路、京张铁路等项目建设提供信贷资金

在清洁能源领域，支持阿苏卫循环经济园项目，支持中国华能集团、中国三峡集团和中广核集团的京津冀地区风力光伏发电项目

在服务冬奥会领域，积极争取 2022 年冬奥会赞助商身份，为冰雪项目装备制造、赛事服务提供专属金融服务

- 作为北京新机场项目银团贷款独家牵头行及代理行，已于其该项目发放首笔银团贷款，金额 5,000 万元
- 北京市行政副中心建设发展基金开始资金投放
- 审批通过兴延高速项目贷款
- 成为环球主题公园银团贷款独家牵头行
- 2016 年为京津冀地区城际铁路项目授信审批 185 亿元
- 支持清洁能源项目建设资金，已投放贷款总计 16.5 亿元

助力经济“绿色发展、循环发展、低碳发展”转型

与北京环卫集团签署银企战略合作协议，在融资、结算、理财等方面开展全面合作，为其提供意向性授信 80 亿元，重点支持北京环卫集团在全国范围内的循环经济园区建设、环卫设备升级改造等工作。目前，北京阿苏卫循环经济园区项目已完成贷款审批，审批金额 25 亿元。作为北京市重点建设项目，园区建成后每年可处理生活垃圾 100 × 104t，通过对生活垃圾采用筛分、堆肥、焚烧、填埋等工艺进行综合处理，最大程度地实现生活垃圾资源化和原有土地的合理利用，为城市垃圾处理开创新的处理模式。



挑战 8 小时（北京丰台支行 夏星昂 摄）



“农民安家贷”
助农民安家

为推进国家新型城镇化建设，支持农民进城购房，天津分行率先在天津市推出针对农民群体的个人住房贷款产

品——“农民安家贷”。截至 2016 年末，已为 89 户农民提供贷款 5031 万元，用于支持他们在城镇购买住房，满足结婚、养老及子女教育等需求。

“农民安家贷”是国内首款专门针对农民群体的个人住房贷款产品，主要满足广大农民进城购买商品住房的资金需求。2016 年 3 月 15 日，住房和城乡建设部主要负责人就“棚户区改造和房地产工作”相关问题回答中外记者提问。其间，住房和城乡建设部部长陈政高专门“点赞”农业银行“农民安家贷”。

细心服务
堵诈骗

2016 年 4 月 13 日，一对上了年纪的夫妇神色慌张地来到天津津南支行网点，要将四万多元定期存款提前支取。该行柜员发现这笔存款还有 5 天就到期了，便告知客户这样提前取会损失很多利息。老人说医院的大夫通知他们自己的儿子出了车祸等着这笔钱救命，并开车把他们接到银行来取钱，大夫就在外面车上等着呢。

这时该行柜员意识到事有蹊跷，进一步询问后确定老人遇到了骗子，便劝老人与家里其他人取得联系，确定事情属实后再取钱，不然容易上当受骗。经过二十多分钟的劝解，客户仍半信

半疑。在这期间，该行员工拨打报警电话，等到民警到来后，在门外等候的“医生”立即仓皇逃窜。在民警与工作人员的帮助下老人跟儿子取得了联系，发现儿子正在上班。骗子精心布置的骗局被彻底拆穿，老人的资金也避免了损失。

该行员工耐心热情、细心、敬业的精神得到了客户的高度评价，客户特别制作了一面锦旗赠送给该行全体员工，一名客户在了解事情经过后还创作了一首诗通过微博发表，以表达对员工的赞扬。

百家网点设立
环卫工人爱心
驿站

2016 年 10 月 26 日“环卫工人节”当日，设立在天津分行网点的环卫工人“爱心驿站”正式揭牌启用。天津分行在全市 350 余家网点中，选择主干道临街网点，考虑环卫工人到达便利性、门前便于停放环卫车等因素，筛选出 100 家网点作为首批爱心驿站，覆盖我市各区、郊县以及滨海新区。爱心驿站为环卫工人提供休息场所及暖心服务，网点设施齐备，通过设立休息座椅，让环卫工人在工作休息期间或恶劣天气下，有地方歇歇脚；提供免费饮用水，让环卫工人随时可以就近饮用。



网点设立便民服务箱解决环卫工人燃眉之急

支持国电洁能
电力有限公司
发展

天津国电洁能电力有限公司为风力发电企业，企业主营为风力发电，清洁能源技术研究等，在企业成立之初，天津分行即为企业提供了信贷支持，截至 2016 年底，该行累计为企业项目提供了人民币 6.28 亿元的低成本信贷资金支持，有力支持了企业绿色能源电力的发展，助力环保，改善环境。





阜平：趟出扶贫新路

河北省阜平县是革命老区，地处太行山东麓深处，位于保定市西部，既是燕山——太行山区域扶贫攻坚试点县，也是国家旅游扶贫试验区。阜平县金融资源匮乏，农业银行是四大商业银行中唯一在该县设立支行的金融机构。



大力支持京津冀产业转移环保项目

京唐钢铁项目可称为承接京津冀产业转移的典范。作为该项目银团贷款第一牵头行，唐山分行通过多次走访考察，为其量身定制环保项目支持方案，先后为研发节能环保技术、组建循环经济生产链和环保设备采购投放贷款近 9 亿元，使其环保设备达到国际领先水平，并被中国钢铁工业协会授予“清洁生产环境友好企业”称号。唐山分行支持京唐钢铁公司环保项目。

截至 2016 年底

407[↑]

共设立服务点

1,154^台

布放转账电话

100[%]

电子机具行政村覆盖率

- 阜平支行积极紧跟阜平县旅游产业整合升级步伐，抓住阜平“天生桥”打造 5A 级旅游景区的契机，将支持该项目作为金融扶贫的切入点。

精选项目
旅游扶贫
拓渠道

- 积极推进“金穗惠农通”工程建设，以惠农卡为载体，以电子渠道为平台，以流动服务为补充，使持卡农户享受到足不出村、方便快捷的金融服务。截至 2016 年底，共设立服务点 407 个，布放转账电话 1,154 台，电子机具行政村覆盖率 100%。同时，推出“惠农通 + 电商 + 贫困户”模式，为服务点提供贷款支持，逐步将服务点打造成村民农产品销售中心、科技致富信息传播中心。

店点结合
电商扶贫
创特色

- 把农业保险作为金融进农村的突破口，实行“保险先行，贷款跟进”。积极推进地方政府和保险公司“联办共保”模式，紧紧围绕全县发展食用菌产业大局来推进金融扶贫。

政企联合
精准扶贫
落实处

承德分行开展关爱乡村学校儿童活动



积极支持
绿色产业发展

山西分行以打造绿色金融为重点，按照“高碳产业低碳发展，黑色煤炭绿色发展”的要求，加大对产业集中度高、资源消耗低、环境污染少的企业支持力度，采取调主体、调品种、调

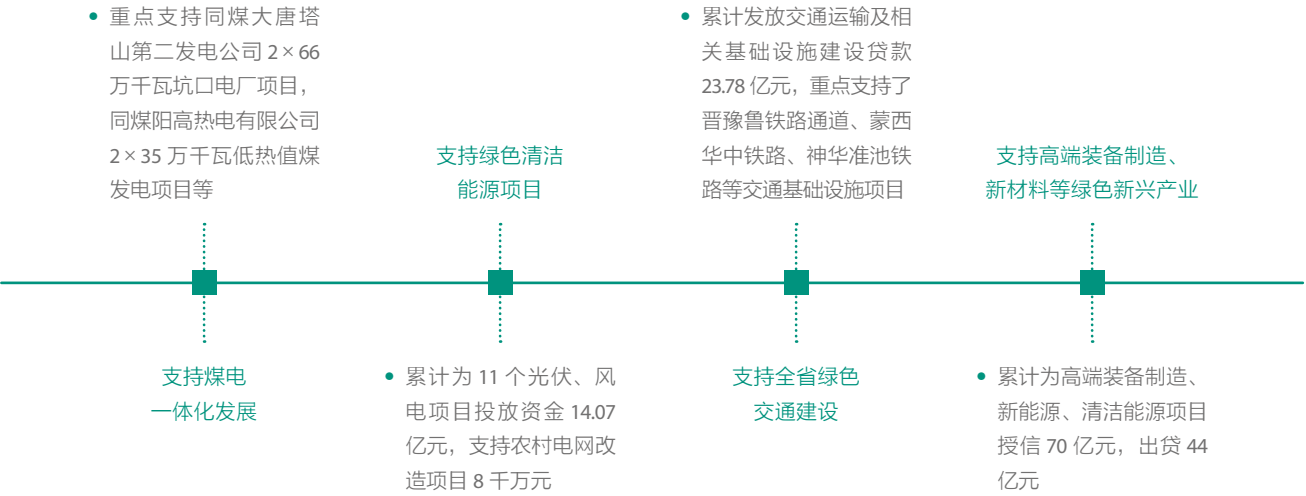
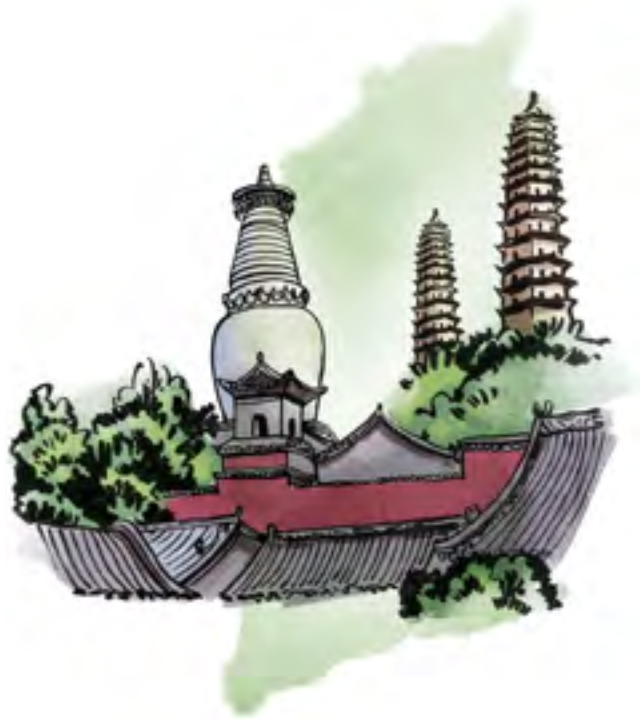
担保、调行业的“四调”措施，帮助煤炭企业引进新技术、新装备、新工艺和精细化管理模式，实施安全绿色高效开采。

打造“五星级
营业网点”

山西襄垣支行始终坚持“客户至上 始终如一”的服务理念和“热情、和蔼、周到、亲切”的服务方针，以客户满意为首要标准，采取定期、不定期的方式对员工进行全面素质教育，组织学习知名银行完善的内部服务管理模式，设计一系列调研方案，让员工深入调查摸底，了解客户需求，分析市

场特点，做到准确定位、精准服务；同时，让员工参加业务知识专业技能培训和专业技术资格考试等，提高员工对服务的全面认识和客户满意度。

2016 年，该行荣获“中国银行业文明规范服务五星级网点”称号。





“数据网贷” 服务小微企业

内蒙古分行针对蒙牛集团及其产业链特点,利用“数据网贷”开发出了“互联网+金融机构+核心龙头企业+产业链下游经销商客户”的金融服务模式,截至 2016 年底,内蒙古分行向蒙牛集团下游 383 家经销商授信 3.6 亿元,小微企业自助借款 2,451 笔,合计 30,633 万元。

截至 2016 年底
240.26 亿元
投放“金穗富农贷” 240.26 亿元

668 个
覆盖 668 个乡镇

5,766 个
5,766 个行政村

52.59 万户
支持了 52.59 万户 (次) 农牧民

精心服务获“全国五一劳动奖状”

内蒙古分行提升服务“三农三牧”能力,支持了内蒙古牧业、牧民和牧区的发展。2016 年,内蒙古分行被中华全国总工会授予“全国五一劳动奖状”。

以“金穗强农贷”和“金穗富农贷”为核心,以“农牧民专业合作社+农牧户+风险补偿金”等 8 种金融扶贫贷款模式为主体,推进“金融扶贫富民工程”进度。截至 2016 年底,该行投放“金穗富农贷” 240.26 亿元,覆盖 668 个乡镇,5,766 个行政村,支持了 52.59 万户 (次) 农牧民;投放“金穗强农贷” 23.9 亿元,支持了 189 户扶贫龙头企业。



设立“美丽乡村”产业基金,支持内蒙古“十个全覆盖”工程建设,帮助当地政府完成农村牧区危房改造、安全饮水、农网改造、街巷硬化、校舍建设、卫生室建设、文化活动室建设、广播电视户户通、便民超市等“十个全覆盖”具体工程项目。

截至 2016 年底
3.6 亿元
向蒙牛集团下游 383 家经销商授信
2,451 笔
小微企业自助借款
30,633 万元
合计





自助银行改善客户体验

辽宁分行紧密对接市场需求，加大自助设备布放力度，制订自助设备管理办法，落实自助设备管理责任确保自助设备的维修及时有效。为拓展自助银行的服务功能，试点推广手持无线智付通业务，并将智付业务对接“农银e管家”、“E商管家”等电商平台。推广自助设备吞没卡报警提示功能、

90秒内客户自助取回吞没卡功能和自助终端“ATM转账签约”功能，切实提高客户体验。

截至2016年底，电子银行业务收入达33,898万元，新建自助银行94个，总量达995个，自助现金终端3,128台。

网点里的集体婚礼

这是一场婚礼，良辰吉时，伴随着优美的旋律，新人缓缓步入会场，接受来宾们的掌声和祝福。五位来自农行辽宁辽阳民主路支行的美丽新娘无疑成为全场的焦点。

“为青年员工举办集体婚礼，是倡导文明新风，营造团结和谐家园氛围的重要举措。五位新娘在工作中勤奋刻苦，甘于奉献，不输任何男同志。我们要让她们在集体婚礼中享受人生中最幸福的时刻。”为了让婚礼隆重却不铺张，前期布置可谓是精挑细琢。此前一天，



在“总策划”民主路支行网点负责人的指挥下，执行组成员各司其职，粘喜字、贴对联、充气球、组花门、装喜糖，欢声笑语，喜气洋洋。一切都出自同事的集体智慧，虽然是放弃休息来准备婚礼事宜，但负责筹划婚礼的同事们累并快乐着。

婚礼当天，到场的嘉宾通过鲜花、礼物、合影留念等方式为五对新人送上最真挚的祝福。现场气氛热烈，欢声笑语，掌声不断。



吉林分行

中国农业银行
—
2016 社会责任报告

截至 2016 年底
341 亿元
城镇化贷款余额

1.2 亿元
县域医院、学校等
公共服务业，贷款
余额

10.1 亿元
县域仓储、物流、
大型商场以及旅游
开发等相关产行业
贷款

为新型城镇化建设提速

吉林分行紧紧围绕国家和吉林省新型城镇化建设规划要求，充分发挥城乡联动优势，以长春市、抚松县等 7 个纳入国家新型城镇化和全省 18 个扩权强镇试点地区为重点，优化业务流程，创新业务合作模式，加大信贷投放力度，积极为棚户区改造、城镇基础设施、农村电网改造项目以及与城镇化建设相配套的产行业提供信贷支持。并积极强化与城镇化建设相配套相关的产行业和公共服务业金融支持。

截至 2016 年底，城镇化贷款余额 341 亿元，为吉林省加快新型城镇化建设增添了金融动力；县域医院、学校等公共服务业，贷款余额 1.2 亿元，县域仓储、物流、大型商场以及旅游开发等相关产行业贷款余额 10.1 亿元。



戴党徽 亮身份 树形象 当先锋（李雪雯 摄）



开展“大行德广
春暖孤儿”志愿
公益活动

2016 年 4 月 1 日，吉林分行青年志愿者走进吉林省孤儿学校，开展“大行德广 春暖孤儿”志愿公益活动，积聚青春正能量，助力社会进步。活动期间，该行青年志愿者集体参观学校发展图片展，捐赠爱心善款。深入寝室和教师实地探访看望孤儿孩子，与孩子们零距离互动交流。青年志愿者们为孩子们表演了精心排练的手语操“让爱传出去”，孩子们表演了“我是女生”集体舞、“手绢舞”，并合唱了学校校歌，温馨的现场气氛充满了满满的幸福感动和正能量。



农行靖宇县支行开展惠农金融知识下乡



吉林分行开展精准扶贫慰问活动

打造现代农业转型升级的“旗舰银行”

2016年2月4日，立春。在被誉为“最早迎接太阳的地方”——黑龙江农垦建三江分局前锋农场，购买种子的农户排起了长队。

粮食总产量突破 440 亿斤——在黑龙江垦区 2015 年实现“十二连增”的背后，是“两大平原”现代农业综合配套改革试验的成果，更有农业银行的鼎力支撑。2015 年以来，黑龙江分行与垦区建立全新合作模式，成为助推黑龙江省现代农业转型升级的“旗舰银行”、垦区企业和种植农户的“后盾银行”。

“大户贷”让粮王无忧

- 垦区的金融需求旺盛，但垦区耕地无法个体确权，无实际抵押价值，农场职工申请贷款存在担保难题。该行创新种粮大户联保贷款方式，提高信贷额度，简化审批流程，赢得了种粮大户的认可；创新推出“规模经营、大户承贷、多

户联保、垦区监管”的“大户贷”模式，为北大荒集团设计了集团统贷统还、农场单独承贷两种信用模式。

新政策服务“大农垦”

- 制定了北大荒集团综合授信方案，出台了垦区专属信贷产品和制度，开展了土地收费权抵押业务，开拓了农机、畜牧等合作领域。截至 2016 年底，该行向北大荒集团增加授信 100 亿元；加大北大荒集团所属农业产业化龙头企业支持力度，支持农垦

企业“走出去”；向“北大荒三江平原灌区工程”注入 12.8 亿元项目贷款，助建黑龙江垦区生态高标准农田建设；服务垦区畜牧业发展，探索建立了垦区畜牧风险补偿基金，破解了垦区畜牧业信贷担保难题。



“E 网”情深鱼水情

“

有了农行的网银，给家里汇款和网上购物再也不用发愁。

”

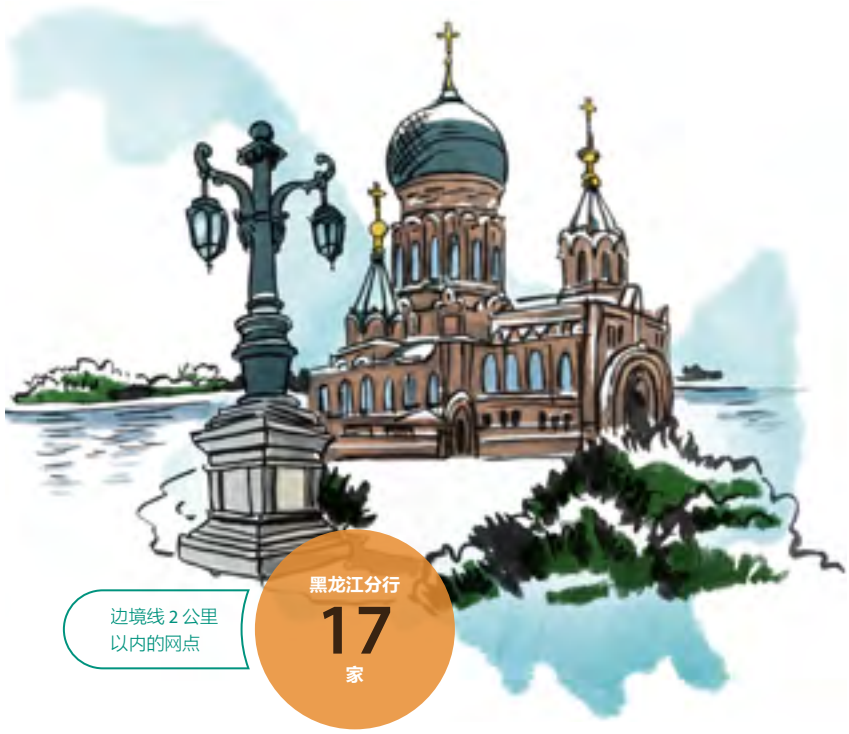
——新兵 小祝

“

农行的真诚服务，不仅解决了部队干部战士的金融需求，也为部队管理带来了益处。

”

——某部连指导员



截至 2016 年底

800^{多名}

指战员用上了农行的“E”产品

黑龙江分行营业部动力支行为拓展业务将服务辖内驻地部队列为重点服务对象，开展特色服务，尤其是“E”服务深受官兵指战员的喜爱。

针对部队驻地离市区较远，周边金融服务匮乏，办理业务很不方便的情况，该行推出“E”服务，利用周末的时间进部队办理业务，使部队官兵在能使用手机权限时间内通过手机实现异地转汇和网购等业务。截至 2016 年底，部队已有 800 多名指战员用上了农行的“E”产品。



做“梦之路”
的开拓者

作为古老海上丝绸之路的重要节点，上海一度是我国海外通商的重要港口。上海分行为上海市融入“一带一路”建设不断注入强劲动力和“金融能量”，大力支持上海加快打造国际经济中心、金融中心、贸易中心和航运中心。



同盛集团是上海市港口和航道建设的投融资主体，肩负着建设开发洋山深水港和上海市内河航道两大重任。早在2002年集团成立时，上海分行就开始提供金融支持。2016年，为上海同盛集团发放自贸贷款31.86亿元用于

支持上海洋山港区开发建设。另外，上海分行提供跨境双向资金池产品，打通了企业和非洲的资金往来通道，有力地支持了吉布提港口建设项目。上海分行还推动航空运输企业发展，支持上海强化国际枢纽机场功能。

创新“内保自贷”产品，为公司提供融资，降低企业融资成本。在全行范围内开展小微企业国际业务专项营销活动，持续拓展优质小微企业国际业务客户。2016年拓展国际业务小微新客户64户，新增结算量1.31亿美元，新增结售汇量1.32亿美元。

为上海梅林境外并购项目发放贷款6.03亿人民币；为振华重工合计发放35亿元自贸贷款用于公司生产经营；为中海集运发放自贸并购贷款30.62亿元；继续为上海城投的自贸区内项目公司发放自贸贷款4.3亿元用于上海中心大厦建设等。

“火烧币”
死而复生

2016年，上海奉贤洪庙支行迎来了特殊的一家人，欲哭无泪的妇人手中颤颤巍巍捧着一个套着塑料袋的泡沫盒子，仔细辨认，里面装满了被大火烧过的残破币。经询问，才得知这家人年初三家里由于电线老化导致失火，放在衣柜的钱被无情大火烧得面目全

非。这家人东奔西跑求助，多家银行以“烧得严重”为由拒绝兑换。该行得知情况后为一家人开通“绿色通道”，第二天该行将13万元“火烧币”兑换成4万余元的新钞送到客户手中，换来停不住的感谢和激动的泪水。



江苏分行

让连云港续写“西游”新传奇

地处沿海经济带和陇海兰新经济带结合部的连云港，是丝绸之路经济带和 21 世纪海上丝绸之路的交汇点，也是国家东中西区域合作示范区和创新型试点城市。江苏连云港分行积极投身服务“一带一路”建设浪潮，挥金融之笔，写新时代篇章。

“零距离” 服务 “东方桥头堡”	立足“一体两翼”港口建设，连云港分行授信 18.6 亿元，“零距离”服务铁路、航空、公路运输领域，通过“无缝对接”，使连云港“海陆空”联运进入新时代——连盐铁路、青连	铁路、连淮扬镇铁路陆续开工；连云港—宿迁高速公路、西起圣彼得堡东至连云港大陆通道正在酝酿；连云港新机场建设已经启动……
“点穴效应” 做实 “战略样本”	中哈物流基地和上合组织出海基地，是“一带一路”战略赋予连云港的特殊定位，也是连云港分行战略合作伙伴——连云港港口集团倾力打造的基地。分行	发挥金融服务“点穴效应”，给连云港港口集团授信 20.6 亿元，创新开办非公开定向债务融资工具 10 亿元，助集团将项目做实做强。
“港产城融合” 激活 “一港春水”	连云港分行制定“港产城融合”、“以港兴行”发展策略，加大金融服务、创新力度，大力推	进以港口为龙头、产业为支撑、城市为依托的连云港“港产城”一体化发展。

连云港港口（连云港连云支行 孙劲松 摄）



支持水环境综合治理

积极支持区域重大水利建设、污水处理、水环境综合治理等项目，该行加强与南京市水利局对接，签署合作协议，并给予其 50 亿元授信额度。加大了对滁河防洪治理项目、铁北污水处理厂项目、南京河西地区水源地保护与综合整治项目等的支持。以铁北污水处理厂项目为例，该项目每天处理污水 10 万



立方米，实现了该地区污水集中化、规模化处理，有效满足了工业、生活、市政污水处理需求，使南京居民的生活质量进一步得到改善。



大力推进“百十五”名师培养工程

近日，江苏分行正式启动“百十五”名师培养工程，以进一步加强内训师资队伍建设，着力打造一支政治合格、素质优良、结构合理、能力突出、特色鲜明的优秀内训师队伍。

这一培养工程，有效承接了总行“千百十”工程，力争用三到五年时间，在该行本部、各二级分行和一级支行分别重点培养 100 名、10 名和 5 名骨干内训师。所选拔的人员必须是思想政治素质过硬、实践经验丰富、理论功底扎实、业务能力较强，并且热爱农行教育培训事业、具有培养潜力的优秀人才。

泰州分行团委举办“活力无限 激情飞扬”青年员工服装秀活动（泰州分行 黄书荣 摄）



浙江分行

三年投入 1000 亿元支持 1000 个小城镇环境综合整治

2016 年 11 月 4 日，浙江分行与省小城镇环境综合整治行动领导小组办公室签署服务小城镇环境整治行动战略合作协议。根据协议，浙江分行 3 年内提供 1,000 亿元意向性融资额度，围绕“一加强三整治”重点任务，精准支持全省 1,000 个小城镇环境综合整治，补齐小城镇短板，全面提升小城镇生产、生活和生态环境质量，加快推进“两美浙江”建设。

支持“三改一拆”	• 近两年共审批保障房、棚户区改造、旧城改造等项目 67 个，贷款金额 443 亿元
支持“五水共治”	• 已发放贷款 357 亿元，带动项目投资 1,000 多亿元，在金融同业中支持力度最大
支持“美丽乡村”建设	• 创新专项产品，已发放贷款 116 亿元
支持房地产去库存	• 房地产开发贷总量净下降 82 亿元

数据：截至到 2016 年底

温州北宋时即成为港口重镇，南宋时海上贸易尤其发达，在唐宋元的繁盛期，温州港属于海上丝绸之路的起点之一。温州分行正全力支持温州抓住 21 世纪海上丝绸之路建设的契机，续写新的丝路故事。

金融“引擎”支持港口兴	定制服务推动“走出去”	内外联动助力“电商潮”
• 温州分行在港口建设方面，大力为温州港集团提供流动贷款支持；在支持铁路方面，如金温扩能改造项目；在高速公路方面，如甬台温高速公路复线温州灵昆阁巷段项目、甬台温高速公路复线温州瑞安至苍南段项目、温州瓯江北口大桥项目等诸多项目建设上提供了资金支持。	• 在金融机构服务温州企业‘走出去’中，温州分行从产品到服务，从与政府部门密切协作到金融支持的响应速度，一直走在同业的前列。为帮扶小微企业发展推出了“小贷宝”，联合温州科技局促进科技型企业企业发展而推出“科保贷”等。	• 电子商务的发展为温州企业“走出去”提供了一种新的可能。温州分行为奥康鞋业提供了基于境内全额保证金项下境外美元融资方式（内保外贷方案）。

机器人带来服务新体验

在温州分行营业大厅，两名身高仅 90 厘米的机器人“新员工”吸引了众人的目光。机器人不仅可以及时向新进入网点的客户礼貌迎送、了解客户业务需求，还可以从事引导分流、业务咨询、营销宣传、互动交流等工作。机器人通过自带的触摸屏“小脑袋”以语音、图像、视频等形式向客人推荐热销产品、提示业务办理手续和注意事项，自如地同客户交流互动，必要时还可即兴表演节目。

率先在温州市银行业推出网点大堂服务智能机器人，开启了“机器人智能服务”新时代。

“我头一次见到这么有意思、可爱的机器人，小家伙竟然还知道向我介绍产品。”



安徽分行

截至 2016 年底
1,199 笔
累计发放“农担通”
贷款

5.9 亿元
金额

“农担通”贷款 贷通农民致富路

望着丰收在即的庄稼，安徽老伯王林却怎么也轻松不起来。种子、化肥等农资急需购买，40 多万元的土地流转租金也是一分都不能少。“找亲戚朋友借来的钱根本不够用，找银行贷款我们又没有合适的抵押物。”

安徽宿州埇桥支行根据王林的情况，向他推荐了“农担通”贷款产品，不仅不需要抵押物而且利率低，并很快为王林发放了 30 万元贷款。王林感激

地将写有“贴心服务情系百姓，雪中送炭助力三农”的锦旗送到该行。

“农担通”产品是安徽分行推出的专门面向农业产业化龙头企业、家庭农场、专业大户等新型农业经营主体的贷款产品，是该行与安徽省农业信贷担保公司合作推出的一项政策性融资担保贷款产品。截至 2016 年底，安徽分行已累计发放“农担通”贷款 1,199 笔，金额 5.9 亿元。

助力长江经济带建设提速

安徽，于 2014 年 9 月正式迈入长三角省份行列，在交通、创新驱动、生态环保等领域成为新一轮国家长江经济带

发展的示范及典型区域。安徽分行主动对接国家经济战略，抢抓区位优势升级机遇，充分发挥“金融引擎”作用。

大力支持
长江黄金水道
建设

⋮

- 围绕长江干线过江通道建设，积极与省交控集团签订 500 亿元授信额度的战略合作协议，全力支持国家高速公路网、高速铁路和城际铁路涵盖的过江公路、铁

》

全力助推
长江经济带综合
交通走廊建设

⋮

- 围绕长江经济带综合立体交通走廊发展规划，加大对快速铁路、高速公路建设的金融支持力度；立足铁路运输网络建设，对沿江高速铁路给予重点支持。截至 2016 年底，为京福铁路客运专线安徽有限责任公司等 8 个铁路类客户提供了 267 亿元授信支持，用信总额 140 亿元。



上演产业升级
“协奏曲”

- 大力支持芜湖经济技术开发区建设，组建专门团队，扩大授信转授权额度和品种。近三年累计向示范区企业发放贷款 46 亿元。积极运用债务童子工具，向海螺水泥、奇瑞汽车等企业办理中期票据等新业务，累计为企业融资 206 亿元。

吹响交通建设
“冲锋号”

- 通过内部银团、项目贷款等方式，累计投放 8.9 亿元支持黄杭铁路、宁安铁路、中国铁路总公司相关项目、芜湖交通投资公司等重大工程和重点企业。

奏出绿色发展
“最强音”

- 为助力芜湖市恢复往日的自然生态，芜湖分行近三年累计投放 12 亿元贷款，支持长江生态环境综合整治及镜湖等水系综合治理工程。2016 年投放 2.7 亿元支持全国首个科幻影视文化基地—龙窝湖影视基地旅游项目和月亮湾旅游文化项目。

福建分行

“晋江模式” 构建新型城镇化

著名的侨乡——福建晋江，被列为国家级新型城镇化试点地区。这个自改革开放以来以民营经济发达闻名全国的经济强县，在城镇化发展上也走在了全国前面。特别是近些年来，晋江更是围绕“人的城镇化”，探索出独具特色的推进方式，被称为“晋江模式”。

福建晋江支行围绕棚户区改造以及城镇化基础设施、专业市场建设等重点领域，加快推进与政府部门的合作，完善金融综合服务方案。2016 年，“晋江梅庭片区棚改项目”获批，总授信 3 亿元，并实现全部投放。截至 2016 年底，该行已累计为 7 个重点项目新增授信 22.96 亿元，实现信贷投放 19.46 亿元，有力支持了当地新型城镇化建设。

泉州：“海丝”起点扬新帆

泉州被定位为 21 世纪海上丝绸之路的先行区和海上合作战略支点城市。福建分行紧密围绕泉州市《建设 21 世纪海上丝绸之路行动方案》，创新金融服务，

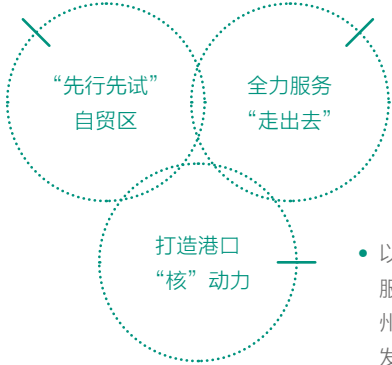
倾力支持泉州“21 世纪海上丝绸之路先行区”建设。2014 年以来，该行支持 125 个重大项目，授信金额 408.2 亿元，用信 138.72 亿元。

让千年古港 重振雄风	助力 “企业走出去”	推进基础设施 建设
近年来，泉州分行不断加大对泉州港的金融支持，制定金融服务方案，推介多元化的金融产品，统筹安排信贷规模，集中资源对泉州港区内的码头、疏港公路等项目加大信贷支持。	创新推出“公司 + 收购大户 + 种植户”担保方式，为芦柑收购大户提供“订单融资”，扶持永春芦柑产业链式和安溪茶产业发展；并推出海域使用权抵押贷款、渔船抵押贷款等金融产品，助推石狮海洋经济发展。	- 主动对接泉州道路桥梁、城镇化、水利电力、港口码头、地下管网等民生工程建设，创新运作模式，支持了“石房屋改造”、棚户区改造项目 and 泉厦漳城市联盟路泉州段项目。截至 2016 年底，基础设施项目授信 198.31 亿元，用信 75.95 亿元。 - 积极支持特色产业发展，支持港口振兴，全方位服务企业“走出去”，为泉州扬帆远航提供了“紧”动力。

福州：千帆过海竞风流

福州自古以来就是海上丝绸之路的肇始之地、商贸往来的东方巨港、中西交流的桥梁纽带。福建被定位为“21 世纪海上丝绸之路核心区”。福建省分行围绕福州新区、福州自贸区、21 世纪海丝战略枢纽城市建设三大战略，集聚金融资源优势，先行先试，全力支持福州跨越发展。

- 与中国—东盟海交所建立了战略合作伙伴关系，成为首家与其开展银商通业务的金融机构。同时与交易所及其上下游客户在跨境人民币双向资金池、电子银行业务等领域展开深层次合作。
- 量身定制金融服务方案，为企业提供信用证、押汇、跨境参融通等多种金融服务。充分运用农业银行的全球网络、海量数据、优质资源，助“海丝”门户融通海上新“丝路”。
- 以“港”为核心，延伸服务范围，大力支持福州临港工业和船舶工业发展。



江西分行

“金穗油茶贷” 贷出致富路

截至 2016 年底
14,933 户
支持茶农

87.63 万亩
涉及油茶林种植面积

18.43 亿元
贷款余额

被誉为“东方橄榄油”的茶油颇有市场，江西赣州则是其高产的中心地带。罗坳镇黄坳村农民华小彬看到了这个机会，希望能借种油茶摆脱贫困，走上致富路。然而，油茶生长周期长，投入也较高。这“第一桶金”到哪里去找呢？

正当他为难时，“金穗油茶贷”出现了。这是江西分行为茶农量身定做的金融产品，具有期限长（最长可达 15 年）、额度高（2 万元起贷，最高可达 600 万

元）、优惠大（在 3 到 5 年的宽限期内只付利息、不还本金）等特点。

农业银行制定《关于进一步支持油茶产业发展的若干信贷政策》，支持油茶产业发展。截至 2016 年底，江西分行共支持 14,933 户茶农，涉及油茶林种植面积 87.63 万亩，贷款余额 18.43 亿元，支持力度、贷款额度和支持面积均居全省金融系统之首，促进江西赣南等原中央苏区经济发展。

为九江实现“绿色崛起”积蓄金融力量

背枕鄱阳湖、雄踞长江之滨，全国南北大动脉京九线穿境而过；152 公里的长江岸线，我国首批 5 个沿江对外开放城市之一；江西九江，成为江西融入长江经济带发展战略的主阵地。

江西九江分行全力助推九江打造国家级主枢纽港和长江中下游重要枢纽节点城市，倾力扶持清洁能源项目建设，为九江实现“绿色崛起”积蓄金融力量。

助力新兴产业



九江沿江工业园区内一家企业的生产车间

践行绿色理念



中广核风力发电公司在九江的建设项目

服务交通建设



九江城西港区上港码头

- 九江市经济开发区是九江市大力推进沿江产业集群建设，积极融入长江经济带建设的一个缩影，九江分行主动对接园区转型企业，为其提供最全面的金融服务方案。

- 在九江投资的 14 家风电企业中，九江分行已与 8 家确立了合作关系，为其中 5 家发放贷款 9 亿元。并支持水电、生物发电等清洁能源项目建设，已为大唐国际永修风电、武宁新华水电、彭泽国能生物发电等 10 余个清洁能源项目提供金融支持。截至 2016 年底，该行清洁能源贷款余额达到 ** 亿元。

- 投放贷款 2.97 亿元，支持环庐山公路建设。并抓住九江市建设区域物流枢纽中心的契机，投放贷款 11.97 亿元，支持了九瑞高速公路、九都高速公路、九景衢铁路等重点项目建设。

争当金融扶贫攻坚的排头兵

江西分行加大对贫困地区、贫困农户发展产业的信贷投入，主动对接、全力服务国家扶贫开发行动计划，践行产业扶贫、政府增信、电商扶贫等一系列举措，争当金融扶贫攻坚的排头兵，探索出一条贫困地区金融扶贫的新路子。

截至 2016 年底

4.81 户

发放农户扶贫贷款
(建档立卡贫困户)

22.19 亿元

余额

- 围绕特色产业在金融创新上下功夫，推出“金穗油茶贷”、“金穗茶叶贷”、“金穗脐橙贷”、“金穗蜜桔贷”、“金穗葡萄贷”等一系列金融扶贫产品，全面对接产业扶贫。该行指导各县支行按照产业支撑、“一县一品”的思路选择当地 1 至 2 个主导或特色农业产业进行重点扶持。依托特色产品和创新产品，截至 2016 年底，江西分行发放农户扶贫贷款（建档立卡贫困户）4.81 户、余额 22.19 亿元。

产业扶贫
带动贫困户
脱贫

电商扶贫
开启致富
新征程

- 2015 年，电商扶贫被国务院扶贫办列为精准扶贫十大工程之一。江西分行积极构建电商扶贫的金融支撑体系，直接贷款扶持电商企业。在南康区，与电子商务公司合作，采用“订单农业+电商销售”模式，实行保底价收购，在村里设立电子商务基地，接受网络订单，解除了农民的后顾之忧。

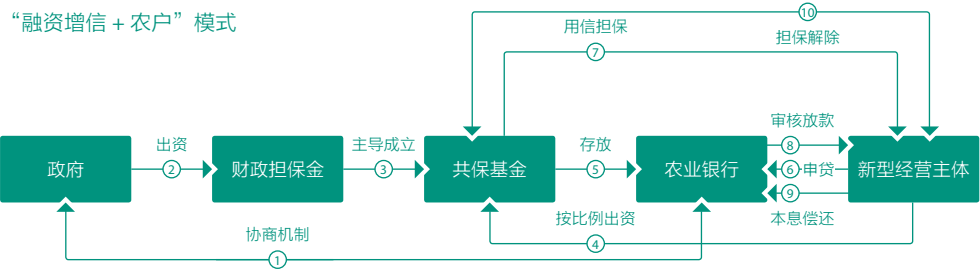


创新“政府增信”农户贷款

山东分行积极整合资源、借助外力，将“政府增信”作为农户贷款转型提质发展的重要突破口，主要探索实施了“融资增信+农户”、“担保贴息+农户”、“政策性担保公司+农户”和“保险公司+农户”四种模式。

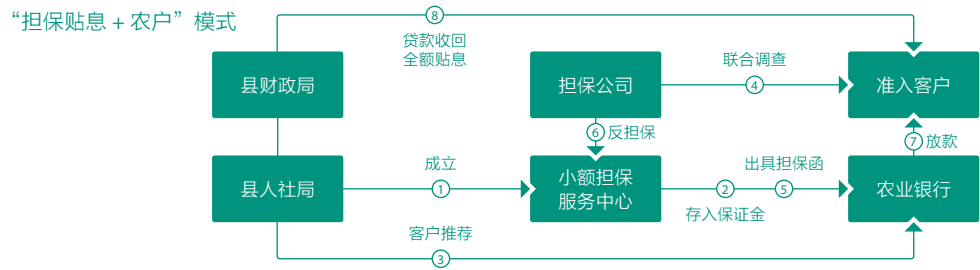
了“融资增信+农户”、“担保贴息+农户”、“政策性担保公司+农户”和“保险公司+农户”四种模式。

“融资增信+农户”模式



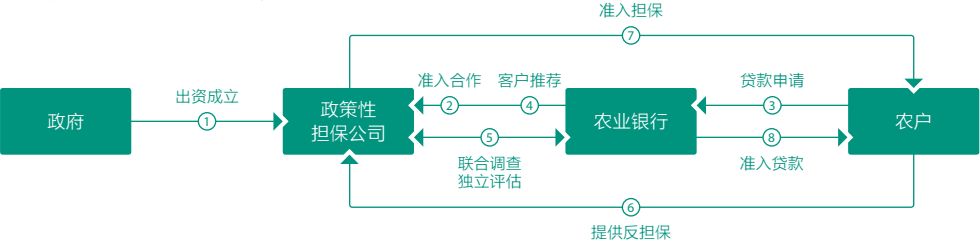
- 截至 2016 年底，全省有 35 个县（市、区）试点开办融资增信农户贷款业务，贷款余额 2.65 亿元，共支持家庭农场、专业大户 447 户。

“担保贴息+农户”模式



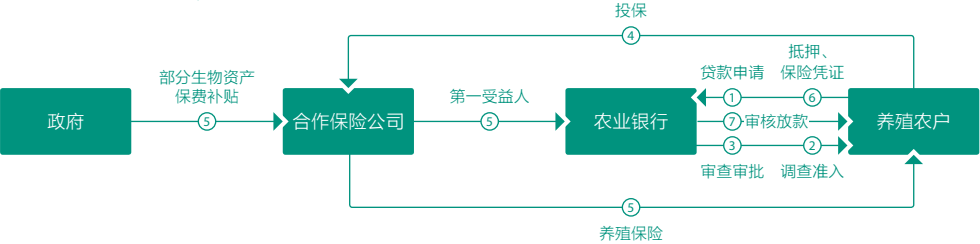
- 截至 2016 年底，已累放农户贷款 1,489 户、7,040 万元，约 400 万元利息补贴至农户，贷款余额 2,729 万元。

“政策性担保公司+农户”模式



- 截至 2016 年底，山东省国有背景融资性担保机构达到 107 家（不含青岛），已准入合作的政策性担保公司 26 家，政策性担保的农户贷款余额达 2,500 万元。

“保险公司+农户”模式



成功承销国内首支扶贫社会效应债券

2016 年 12 月 7 日，农业银行作为联席承销商，成功为沂南县城建设发展有限公司承销发行了 5 亿元扶贫社会效应债券，期限 10 年，发行募集的资金全部用于山东省沂南县脱贫攻坚工程项目，采用“本金保证、收益浮动”方式发行。

本次扶贫社会效应债券，是中国首支扶贫社会效应债券。扶贫社会效应债券作为一种公共服务或社会事务领域基于绩效标准付费的公私合作融资机制，不但有效减轻政府财政支出压力，也以较低成本推动社会总体福利的增进。





及时贷款为了不让工程项目拉下

新乡铁西棚户区改造项目工地一片繁忙的景象：工人在有条不紊地施工，几十辆工程车正紧张地作业……“这可真得感谢你们农行，要不是你们及时贷款，工程进度可就要拉下了！”新乡投资集团李经理说。铁西区域棚户区改造一期项目建设内容为新乡市卫滨区的东水东、十里铺、沈小营村三个自然村拆迁、补偿及安置房建设，涉及 2,300 余户、7,200 余人。



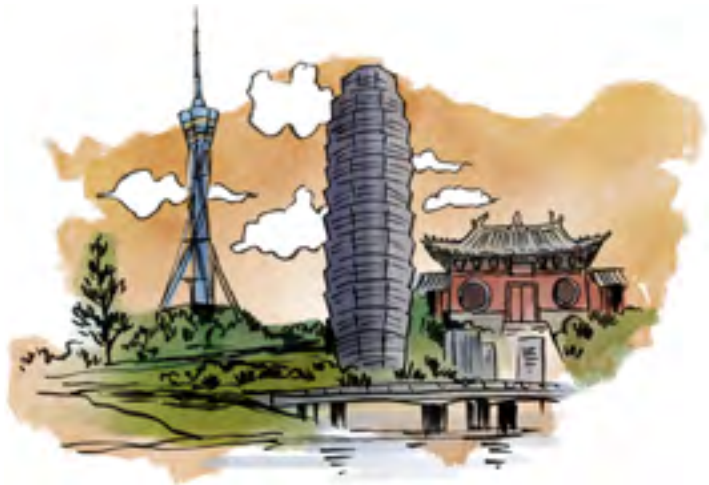
新乡分行针对棚户区改造贷款成立项目组，将工作分解落实到每一个相关责任人，提出项目内容要求和进度要求；征得省行业务部门支持，省、市、支行三级联动；现场办公，周密部署评级、调查、审查等工作，多事项齐头并进。截至 2016 年底，该项目 16.5 亿元贷款已成功实施 9 亿元，有力地加快了工程进度，支持了地方民生工程建设。



谢谢你，农行姑娘

2016 年 6 月 23 日，河南三门峡市崤山支行营业大厅。

客户：“你是农行吗？2988637 是你行的电话吗？我没有去过上海，别人能刷我的信用卡吗？”



一连串的发问，让该行员工一时摸不着头脑。原来，梁女士上午接到一个陌生电话，自称是三门峡农行的工作人员，说梁女士三月份曾在上海嘉定支行办理过一张信用卡，并于当月在嘉定某商场一次性购物透支 1.8 万元，现已严重逾期，望在两个小时之内还款，否则将会巨额罚息。

该行员工仔细听完，告诉她：“阿姨，这是一个典型的电信网络诈骗。证据有三：一是农行的本地电话前面不会加‘+86’的，从来不用这种网络电话方式联系；二是除法院、税务和海关这三家外，任何部门没有权力划扣客户资金的；三是办理农行信用卡，必须本人持身份证亲自办理才行。”

听完该行员工的话，梁女士长舒一口气：“谢谢你，农行姑娘！要不，若按照骗子的指点来，我的 1.8 万元就打水漂了。”



湖北分行

互联网金融服务模式受关注

“农行金融互联网化服务武汉市白沙洲农副产品批发市场的模式，值得在全国推广。”全国政协委员、中国农产品交易集团董事长邓清河对湖北分行的创新服务模式给予了充分认可，该模式也受到商务部高度关注。

武汉白沙洲农副产品大市场已占据武汉市农副产品批发近 70% 的市场份额，还被评为 2015 年度全国农产品批发市场行业综合类十强市场。随着互联网的发展，该市场亟待转型升级。湖北分行积极创新，为该市场打造金穗农贸市场 IC 联名卡，实现市场内的交易、消费；设立智慧银行，配备发卡机、高速存款机与圈存机具，专门为市场服务；配套集中式 BMP 系统，对场内商户布设 POS 机，上线“E 农管家”

平台并与市场“农商友”平台对接，实现线上下单、POS 机自动响应、线下刷卡支付、无纸化交易结算。

从实践来看，在白沙洲市场，E 农管家与农商友合作，全面管理市场商户的农产品交易资金流、信息流、物流，并以交易数据为基础，对农副产品的上下游商户、供应链企业提供 E 农贷，既提高了市场的结算效率，也深度黏住了市场管理方和上下游商户。截至 2016 年底，农行已对白沙洲市场发放贷款 5,000 万元，对商户个人发放贷款 6,000 万元；布放电子机具 500 余台，签约市场固定商户 800 户、采购商户 1 万余户，累计开立借记卡 4,000 余张，交易金额 71 亿元，沉淀资金超过 1 亿元。

“光伏扶贫贷”照亮革命老区脱贫路

红安县位于大别山腹地，是名闻全国的“将军县”和红四方面军的诞生地，而这片热土又是国家扶贫重点县。全县尚有 2.2 万户 5.05 万人生活在贫困线以下。

红安支行依托当地政府主导扶贫产业，创新开办“银光闪耀”光伏扶贫贷，帮助革命老区走上了“阳光熠熠”脱贫路。



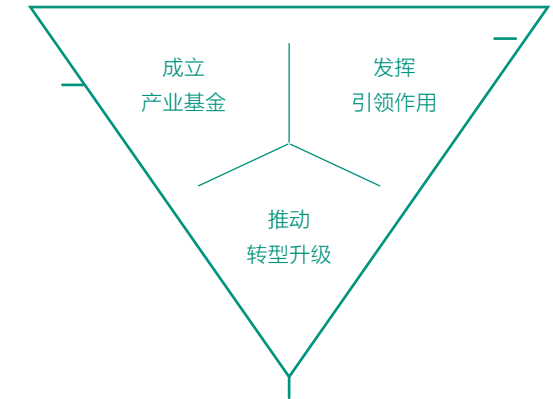
武汉光谷未来科技城一角（刘云涛 摄）

拉动“四大工业核心板块”融入长江经济带

- 2015 年 12 月 30 日，美丽的东湖之畔，湖北长江经济带产业基金成立，是湖北省创新融资方式的积极探索，也为金融机构创新发展带来难得机遇。湖北分行提前谋划，积极提供全方位多元化金融服务，成为基金发起人之一，同时落地基金财政出资存款近 60 亿元，储备项目近 100 亿元。

两江交汇，三镇鼎立，湖北省武汉市是长江中游城市群核心城市。湖北分行发起成立长江经济带产业基金，全力支持当地打造“大光谷”、“大车都”、

“大临空”“大临港”四大工业核心板块，为武汉融入长江经济带发展战略注入源源不断的金融能量。



- 武汉市立足自身产业特点，大力发展战略性新兴产业，全力打造“大光谷”、“大车都”、“大临空”、“大临港”四大工业核心板块，融

入长江经济带建设。湖北分行为其量身订制金融服务方案，并作为企业结算代理行及银团贷款参与行为其授信 12 亿元。

- 武汉市以航空枢纽为龙头，以铁路枢纽和港口为主体，以轨道交通和公路为支撑，通过立体交通联运，打造四通八达的“祖国立交桥”。在其中一大批重点项目建设背后，都能看到农业银行的身影。湖北分行与天河机场签订银团贷款合同，为项目建设提供充足的资金来源，并提供多方面的金融产品和服务，截至 2016 年底，已投放贷款 8.1 亿元。



湖南分行

中国农业银行
2016 社会责任报告

截至 2016 年底
2.8 亿元
湖南分行发放“农民养老贷”2.8 亿元
1.2 万
受益 1.2 万多名被征地农民

湖南分行大力推进网点深化转型工作，图为网点柜员展示网点晨会



“农民养老贷”
让失地农民老有所依

2016 年 9 月，湖南邵阳市大祥区紫霞村的何正元从农行邵阳分行办理了 5 万元农民养老贷，现年 52 岁的她成为全国农行系统首位办理的农民。

“贷款是作为一次性缴足养老保险所需费用，3 年后，我就可以按月领取养老金了。”看得出，何正元很开心。

湖南分行创新推出“农民养老贷”产品，让被征地农民老有所依。该贷款期限最长可达 15 年、利率可在基准利率档次下浮 10%、担保方式为信用方式。如邵阳市大祥区现年 60 岁的农民老朱，正申请贷款 45,864 元，如按期限 15 年、执行基准利率计算，每月分期归还 384.4 元后，还可按月领取 408.8 元养老金。截至 2016 年底，湖南分行发放“农民养老贷”2.8 亿元，受益 1.2 万多名被征地农民。

挺起长江经济带“脊背”

位处长江经济带“脊背”，坐拥湖南省境内 163 公里长江黄金水道的岳阳，凭借这一独特优势，承载起了湖南对接世界的开放梦、海洋梦。湖南岳阳分行倾力支持岳阳建设“大门户”、“大江湖”、“大交通”、“大基地”，为岳阳经济腾飞注入源源不断的“金融活水”。



布局 “桥头堡”	将经营重心向岳阳“桥头堡”转移；推行“物理网点+自助银行+营销团队”服务模式，将云溪支行、城陵矶支行打造成为服务湖南城陵矶临港产业新区的特色支行，组建专业服务团队，实行全天候服务，为园区及入驻客户提供	金融服务。自 2014 年以来，该行累计向园区企业授信 31.5 亿元，用信 22.6 亿元。
做好 “水文章”	以南湖、芭蕉湖、东风湖、吉家湖、王家河及北港河为核心的“四湖两河”项目，是岳阳城区最大的水系治理项目，岳阳分行先后投入	16.5 亿元贷款进行河道疏浚及配套建设。
谱写 “交通曲”	蒙华铁路是目前国内最大的运煤专线，其进港支线即将施工，沿线华电平江电厂、神华国华华容电厂等重大项目正	陆续开工。岳阳分行作为银团贷款牵头行，对华电平江电厂授信 35 亿元，并以银团贷款方式，投放 8.1 亿元贷款

“湘汇贷”：小微外贸企业的“知音”

为解决中小微外贸企业的融资瓶颈，湖南分行专门研发了新产品“湘汇贷”，借力政府增信，借助省财政全资担保公司，为纳入中小微外贸企业白名单且符合相关规定的企业办理出口贸易融资，“湘汇贷”有着成本低、免抵押、

免保证金、效率高等特点，助力实现突破外贸短板目标。截至 2016 年底，该行共计为省内企业办理国际贸易融资贷款 111 亿元，同比增加 34%，在全球经济下行的环境下有效支持了实体外贸企业发展。

湖南分行员工走上街头开展防范金融知识诈骗宣传活动（侯迎 摄）



截至 2016 年底
111 亿美元
共计为省内企业办理国际贸易融资贷款
34 %
同比增加

广东分行

架起“空中丝绸”金融之路

穿城而过、奔流不息的珠江，如纽带一般，将广州、中国内地和世界连成一体。承载了广州千年辉煌历史的珠江，在国家“一带一路”建设的推动下，正涌现出新的生机与活力。广东省分行抓住历史机遇，加强跨区、跨境和跨业合作，加速产品创新，大力发展人民币跨境业务。



- 广东分行与中国南方航空集团公司签署战略合作协议，进一步深化银企合作。未来三年，农行将为南方航空提供1,500亿元的意向性信用额度，全力满足南航集团战略发展的资金需求，助力“十三五”发展。
- 为保利地产、广东省农垦集团“走出去”过程中，为其提供了跨境结算产品、资金交易以及融资方面的大力支持。

架起“空中丝绸之路”

打造“海丝”“未来之城”

助力“中国企业走出去”

- 随着广东自贸区获批，总面积达60平方公里的广州南沙，集国家新区和自贸区“双区加身”。作为自贸区内首家分行级银行机构，广东自由贸易试验区南沙分行自挂牌以来，已推荐、协助1,800家企业到南沙成立公司。一年来，实现三项首笔自贸业务：首笔自贸区跨境人民币资金池、首笔境外人民币贷款业务、首笔自贸区内个人跨境人民币业务。

广东分行营业部悉心服务，俄罗斯客户向农行送上自己亲笔绘画的广东分行大楼油画表示感激之情



湛江：助推“海丝”古港新帆影

湛江作为我国南海大后方、西南出海大通道、华南西南沿海深水大港口，正在倾力打造“一带一路”海上合作战略支点城市。湛江分行发挥城乡联动经营优势，全力以赴为湛江融入21世纪海上丝绸之路建设提供金融正能量。

广东顺德北滘支行举办“花点心思迎新年”插花活动



以金融创新助力科技型企业发展

广东分行充分发挥遍及城乡的“网点+网络”服务优势，从产品创新、信贷投放等方面加大对科技型企业的支持。将辖区内高新技术经济开发区、科技工业园及软件工业园区内的企业作为重点客户，贷款资金主要投向电子元件制造、新材料制造、机械制造、LED照明等行业，并提供中短期流动资金贷款、结算业务、代发工资等一揽子金融服务。截至2016年底，共支持科技型企业近174户，贷款余额55余亿元，有效促进了科技创新、创业企业加速成长。

助力打造国际航运支点

- 将服务港口产业和海洋经济发展作为金融服务的着力点，在项目建设、资金周转、结算等方面为企业提供全方位服务。

服务“港口带动”战略实施

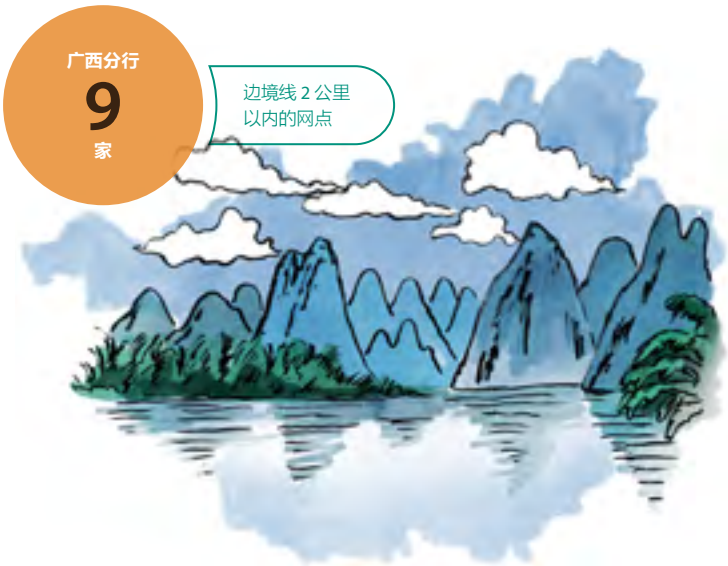
- 积极对接钢铁、石化、造纸等领域的融资需求，全力助推中科合资广东炼化项目、宝钢湛江项目、晨鸣纸业等上马建设和加快发展。

支持农业“走出去”

- 海产品和热带农产品是湛江的特色产业。湛江分行搭建了以融资、结算、交易、信息咨询为一体的全方位服务“走出去”工作体系，制定个性化服务方案，努力满足企业境外发展的金融需求。

广东中山分行为员工举办汉式集体婚礼（广东中山小榄支行 陈健生 摄）





绿色信贷扮靓“美丽玉林”

桂林分行通过“绿色信贷”，支持绿色农业、绿色能源、绿色旅游，切实履行“绿色责任”、推动经济“绿色增长”。2015 年以来累计发放信贷、承兑汇票等用信近 200 亿元，服务“国际旅游胜地”建设，掀起桂林市政建设、旅游产业大发展一个个高潮。在支持旅游发展时，注重抓好开发和保护的关系，抓保护为重。支持大型城市环保工程“两江四湖”；支持“一路两江”改造，将被称为“桂林的龙须沟”打造成人文美景；支持垃圾焚烧环保处理项目、漓江环保补水项目、多个县城污水处理项目等。助力绿色能源，支持“中”字号企业开发 8 个风电项目，建成广西最大的风电基地。年上网电量可达近 40 亿千瓦时，相当于每年节约标煤 100 万吨或相当于少建 3 个大型水库。

绿色信贷 扮美绿水青山之支持大型环保工程“两江四湖”成城市名片



崇左分行表彰为农行工作 30 年员工



表彰为农行工作 30 年的员工

中年员工是农行的中坚力量，他们踏实肯干、勇于拼搏、敢为人先，在推进全行改革发展的历程中有着浓墨重彩的一笔。为进一步关爱中年员工，弘扬爱岗敬业、无私奉献的精神，2016 年“五·一”节前夕，广西崇左分行隆重召开“我为农行工作 30 年”员工表彰会，通过采取分会会场和支

行分会会场同步进行的方式，为在农行工作 30 年及以上的 181 位员工一一颁发纪念章和荣誉证书。鼓励中年员工发扬“老骥伏枥，志在千里”的精神，做好“传帮带”工作。通过表彰会，大力弘扬正能量，提升凝聚力，营造良好的企业文化氛围，有力推动业务经营实现争先进位。

茶叶青青（三江县支行）



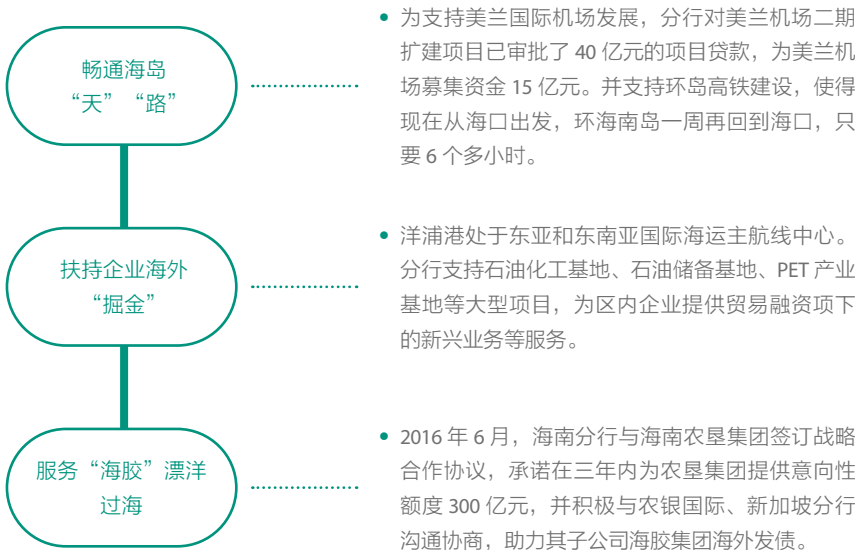
北海分行“助力环保”开展集中整治美化市区环境（北海分行 蔡翠 摄）



海南分行

助力海口成为碧海蓝天弄潮儿

海口不仅是环北部湾唯一的省会城市、我国经略南海的前沿城市，更是“一带一路”建设重要节点城市、连接东南沿海和东南亚航道的航运枢纽。海南分行倾心倾力为海口融入海上丝绸之路建设注入不竭的金融动力。



服务农垦集团“海胶”过海

“提起农垦，就不得不提农行。这两家‘农头’企业是 60 多年的合作伙伴，可谓‘水乳交融’。全国橡胶看海南，海南橡胶看农垦。我们的母公司就是海南家喻户晓的海南农垦集团，农垦集团的支柱产业则是橡胶。”海胶集团财务部副总经理黎江介绍。

2005 年，海胶集团组建时，海南海秀支行向海胶集团发放 18.92 亿元的重组贷款，减轻了海南农垦的财务负担，支持了其二次创业。2011 年，海胶集团上市，橡胶价格跌落，农行一如既往地加强金融支持，给予了企业极大帮助。2016 年，海南分行与海南农垦集团签订战略合作协议，承诺在三年内为其提供意向性额度 300 亿元。



海南分行与海南农垦集团签订战略合作协议

和海南残联共同启动“爱心万里行—走进农行”活动

2016 年 5 月 6 日下午，海南分行和海南残联共同启动“爱心万里行—走进农行”活动，与海南省残疾人基金会签订《“扶贫助残行动”合作协议》。根据协议，海南分行将发挥自身金融服务、渠道优势，携手海南省残疾人基金会开展系统性、全方位合作，实施精准扶贫，推动“扶贫助残行动”在全省范围内有效开展。海南分行全体员工积极响应“大家都来为残疾人捐助一元钱”的号召，纷纷奉献爱心，现场共捐助善款 22 万余元，切实帮助海南贫困残疾人。



金融创新助新旅游大发展

美丽之冠集团旗下的美丽之冠大树酒店由九幢树状建筑组成，是国内唯一一家拥有超七星级酒店，集酒店、商业会展、大型娱乐、休闲文化为一体的世界超大规模酒店群。为更好地服务海南旅游业的升级发展，给客户更好地服务体验，海南分行联合美丽之冠集团创新金融产品，联名发行“金穗美丽之冠卡”借记卡。

“金穗美丽之冠卡”为持卡人的资金安全和储蓄回报提供了安全保障，持卡人 1 万元起存，并获得 3 晚免费标准客房，享受会员全权益，持卡人同时成为美丽之冠的尊贵会员，可以专享全球顶级的美丽之冠全会员制酒店群服务，专享美丽之冠整合其服务资源与奢华配套精心构建的丰富而独特的会员专属权益体系。



金穗美丽之冠卡签约仪式

“长江起点”绿色发展风正浓

四川宜宾，地处川滇黔结合部，金沙江、岷江、长江三江交汇处，被誉为“万里长江第一城”，是四川出川的“南大门”和通江达海的“桥头堡”。近年来，四川宜宾分行积极对接长江经济带重点项目，支持宜宾建设“长江起点门户”、产业生态港，为宜宾市经济加快发展注入了源源不断的金融“正能量”。

支持 长江经济 绿色发展	加大对电子信息、新能源、生物技术及新医药、高端装备等战略性新兴产业小微企业的综合金融服务力度	2014 年以来，该行已累计放小微企业贷款 40.85 亿元
推动 传统产业 转型升级	- 针对酒类、能源等传统产业，加大金融产品创新力度，推出原酒抵押贷款产品 - 加大对生产酒瓶和瓶盖、粮食供应商等酒类配套产业中的中小企业的贷款投入	- 创新推出酒类企业电商平台销售模式 - 持煤炭开采企业引进战略投资伙伴，开展战略重组
助力 综合交通 建设提速	- 针对公路、铁路、水运等重点领域，宜宾分行制定差异化服务策略 - 发放贷款 5.07 亿元，重点支持宜宾港滨江路 A 段景观新建工程等项目	投放贷款加快推进宜宾市临港新城、临港产业园区综合交通建设

2014 年以来
40.85 亿元
已累放小微企业贷款



倾力支持宜宾港发展

“为了设这个点，农行的同志多次来我家跟我商量，还送来设备。为了让我们尽快学会办理业务，把我们接到县城，安排食宿，进行三天的培训，真是太负责了。”

——“悬崖村”村民 某色伍哈

把金融服务送到“悬崖村”的“天梯”旁

阿土列尔村是四川凉山州的一个小村落，被称为“悬崖村”，它坐落在海拔 1400-1600 米的山坳中。当地村民走向外面世界，都需要借由 17 条 218 步藤（绳）梯，在没有防护装置的情况下，徒手攀爬落差 800 米的悬崖。悬崖村出行受限，享受普通的金融服务，都是奢望。昭觉县支行一直都在关注“悬崖村”的需求和发展，2016 年初便将阿土列尔村纳入了“银讯通”覆盖计划，通过设立“银讯通”助农取款服务点，让村民们能尽快感受到农行金融产品和服务的便利。

截至 2016 年底，已设立“银讯通”助农取款服务点 227 个，昭觉县境内的乡镇覆盖率达 100%，行政村覆盖率达 83.8%，这其中便包括阿土列尔村。在“悬崖村”设点只是四川分行多年来开展普惠金融工作的一个缩影。截至 2016 年底，四川分行在 88 个贫困县累计发放惠农卡 372 万张，设立惠农金融服务点 2.4 万个，布放各类电子机具 2.6 万台，惠及建档立卡贫困户的个人贷款余额 21.33 亿元，惠及贫困人口 7.36 万人。

“科创·税 e 贷”解渴科技企业

四川绵阳分行在小微金融、科技金融领域不断探索，在互联网、大数据以及客户定制化服务方面形成了明显的技术和特色优势。自去年 7 月份推出“科创·税 e 贷”以来，已让 26 家中小微企业获贷 2.8 亿元，为科技型中小企业开辟出了一条便捷的融资“绿色通道”，激发了创业创新活力，促进了地方经济结构转型升级。同时绵阳

分行还有效运用政府财税政策，推动地方政府建立 2.2 亿元科技型中小微企业融资“风险池”，有效破解科技型中小微企业融资难问题。

2.8 亿元
自去年 7 月份推出“科创·税 e 贷”以来，已让 26 家中小微企业获贷



“科创·税 e 贷”签约仪式



截至 2016 年底
35 亿元
土地复垦项目累计
授信

33 亿元
累计发放贷款

2.8 万亩
支持土地复垦

渝宜高速彭溪河大桥



创新投融资模式支持高标准农田建设

2016 年以来，重庆分行创新投融资模式，加大土地复垦信贷投放力度，开展复垦后农民新居建设、农业种养殖业发展等延伸领域金融服务，为重庆加快推进高标准农田建设添动力。

该行降低信贷准入门槛，建立贷款审批和借款合同审查“绿色通道”，对符合条件的项目简化审批流程；加大对农村退出宅基地，废弃、闲置建设用地等土地复垦信贷支持力度，匹配信贷规模，创新推出适合土地复垦需求的新产品，满足当地土地复垦金融需求。截至 2016 年底，重庆分行土地复垦项目累计授信 35 亿元，累计发放贷款 33 亿元，支持 2.8 万亩土地复垦，无不良贷款。



助力打造西部全新增长极

重庆地处长江和嘉陵江交汇处，是国家重要的水、陆、空综合交通枢纽，国家实施西部大开发和长江经济带西部地区的全新增长极。近年来，重庆分行明确重点服务项目，积极支持生态基础设施建设，支持综合立体交通走廊建设，走出了一条创新金融服务经济发展之路。



与重庆渝州公益事业服务中心联合发起公益人互助基金



重庆分行联合重庆渝州公益事业服务中心合作开发公益人互助基金，为重庆公益人士推出互助基金公益性保障产品，减少公益人的后顾之忧，让更多年轻人安心加入到公益行业之中，更好贡献与服务社会。

公益互助金以公益人互助卡的形式发放，面向重庆 18 周岁至 60 周岁的全职公益人、志愿者和公益人家属。如公益人遭受基金包括 60 种重大疾病、意外身故或残疾，可通过互助基金申请到 5,000 至 10 万元不等的资助。本次活动得到了社会各界的支持和重庆各主流媒体的关注，为重庆城乡统筹城乡经济社会发展、服务社会公益事业起到了积极的作用。



比学赶超 - 员工风采大赛

把“美丽乡村”建设作为支持重点

1.07^{亿元}

在镇宁黄果树、毕节韭菜坪景区、桐梓、赤水、盘县等多地发放乡村旅游贷款

近年来，围绕国家新农村建设部署，贵州分行与多地政府合作开展金融支持“美丽宜居乡村”建设试点，出台专门金融服务方案，创新推出“美丽乡村贷”“美丽乡村产业基金”等新型金融产品。

贵州省是全国“美丽乡村”建设试点省份之一，为助推这项民生工程顺利实施，贵州分行结合省情行情，通过授信52亿元支持“四在农家·美丽乡村”基础设施项目建设，并立足于“大规划、

大景区、大项目、大客户”，全力支持贵州旅游业态从“景点旅游”向“全域旅游”的转变。

此外，还推出乡村旅游贷款，向镇宁黄果树、毕节韭菜坪景区、桐梓、赤水、盘县等多地697户发放乡村旅游贷款1.07亿元，支持农户农家乐、农家旅馆升级改造，发展观光旅游、蜡染制作、手工艺品加工等，解决了当地人就业困难，真正做到了支持农村发展、农民增收。

教育扶贫：扶贫先扶志

“发展教育脱贫一批”，让贫困地区的孩子接受良好的教育，是关系到国家、民族未来的战略性决策，是阻断贫困代际传递的重要途径，也是扶贫开发破题之道。贵州分行结合《贵州省教育精准扶贫规划方案（2016-2020年）》，创新推出黔西南州教育扶贫贷，以政府购买服务模式支持黔西南州教育扶贫开发。该项贷款是贵

州分行结合当地实际的又一次主动创新，在全国农行属首创。项目已获得总行审批授信45.6亿元，将于2016-2018年投放完毕。截至2016年底，黔西南州教育扶贫贷款的落地工作正在有序推进过程中，项目的实施将惠及黔西南州所有市县，切实改善教学条件，提升各级各类学校的教学水平 and 教学质量。



乡村旅游 - 贵州荔波香草园



贵州湄潭田家沟示范点

为了让云南的绿水青山变成金山银山

截至 2016 年底
26.83 亿元
累计发放高原特色
农业贷款

27.65 亿元
贷款余额

云南的土地上遍地都是宝贝，水果一应俱全，普洱茶香飘古今，药材更是久负盛名。丰富多样的资源给了当地农业足够的特色。为了让云南的绿水青山变成金山银山，云南分行持续加大对高原特色农业、农业产业化龙头企业、新型农业经营主体等的支持力度，支持连片特困地区扶贫攻坚。农行是服务“三农”的主力军，大到云南主要的支柱产业如水电、公路、地铁等大项目，小到比如红河、临沧、西双版纳边境线上新农村建设，都是农行服务的领域。

截至 2016 年底，云南分行累计发放高原特色农业贷款 26.83 亿元，贷款余额达 27.65 亿元，主要投向蔗糖、果蔬和橡胶等，还创新推出了“七彩云南·烟农贷”、“七彩云南·移民贷”、“七彩云南·脱贫贷”、“惠农通精品服务工程”等多个信贷产品。在农业产业化方面，2016 年，云南分行累计发放农业产业化龙头企业贷款 393 笔，金额 43.24 亿元，贷款余额达 48.26 亿元。新增专业大户、家庭农场等新型农业经营主体客户 268 户，贷款余额 15.26 亿元。



梁河支行支持的农户黑木耳种植，有效带动农民增收（梁志强 摄）



红河分行培育当地重点产业发展，带动当地农户增收（梁志强 摄）

“贷”飞彩云南

截至 2016 年底
196 亿元
累计投放重大项目
贷款

云南分行积极对接全省重大战略和产业布局，强化对优质大企业、政府性大项目的跟进和银政企合作，将信贷资源集中投向城市基础设施、能源、交通、水利水电等稳增长项目，为全省经济持续发展注入金融“活水”。

截至 2016 年底，累计投放重大项目贷款 196 亿元。同时，该行还积极开展 PPP 信用业务、财政社保基金、地方债承销等业务合作，丰富合作模式。积极介入省内各类产业基金项目，奠定投贷联动基础，为云南经济建设增添动力。



梁河支行支持的农户黑木耳种植，有效带动农民增收（梁志强 摄）



边境线 2 公里
以内的网点

云南分行
8
家

西藏分行

中国农业银行
—
2016 社会责任报告

截至 2016 年底
600 多台
安装在县域地区的
现金类自助设备



西藏分行成功发放农民住房财产权抵押贷款（胡波 摄）



浪卡子县支行在世界海拔最高乡镇普玛江塘开展流动金融服务（多吉阿旺 摄）



类乌齐县美丽乡村建设工程



错那县支行员工为边某部官兵介绍金融产品（康茂 摄）



贡嘎吉纳村村民接受助农取款服务（康茂 摄）

打造雪域百姓“最贴心的银行”

西藏，一座高原，十万边疆，五百山水，三千佛唱。这里有广袤的大地、巍峨的雪山、明镜似的湖泊、遍地的牛羊、满山的格桑花；这里有圣洁的寺庙、三步一磕的信徒、淳朴清澈的笑容、迎风飞舞的五彩经幡、依依呀呀的诵经。这里也遍布着农业银行在西藏的 512 个网点，农业银行塔玛营业所就是其中一个。

塔玛营业所驻地海拔 4,000 米左右，营业所运功“爱行如家”为给每一位前来办理业务的客户营造整洁舒心的环境，员工们每天都提前 2 个小时进行营业前准备。在服务覆盖的达那普乡距离营业所 80 多公里，海拔 4,700 米，生存环境恶劣，为了方便达那普乡农

牧民办理业务，塔玛营业所员工每月至少到达那普乡开展 2 到 3 次流动服务。秋冬两季开展流动服务时，多会遭遇恶劣天气，但从未动摇过塔玛营业所员工将农业银行的金融服务带给千家万户的决心。塔玛营业所热忱优质的服务，农牧民都交口称赞。

自助银行实现藏语操作语音提示功能

随着互联网、移动金融的蓬勃发展，客户交易习惯也将发生巨大变化，自助银行交易将大量向线上迁移，西藏分行考虑到县域客户群体以农牧民为主，推出藏文有线“智付通”、藏文无线“智付通”等智能设备及服务功能，同时历经半年的翻译、录制、研发、测试、改进、投产等系列工程，率先在全区范围内实现了全行现金类自助设备藏语操作语音提示功能。该项同业首创功能的成功推出，深受广大农牧民客户好评。

截至 2016 年底，该行辖内在线运行的 800 多台现金类自助设备中，安装在县域地区的现金类自助设备高达 600 多台，占比 75% 左右。现金类自助设备全区投放数量、县域地区投放数量均位居同业第一。



让“软肋”硬起来

截至 2016 年底
341.66 亿元
贫困地区贷款余额

陕西省地处秦巴山区、六盘山区、吕梁山 3 个国家集中连片特困区。2012 年 3 月国务院扶贫开发领导小组办公室公布的全国 592 个国家扶贫开发工作重点县名单中，陕西贫困县达 56 个，数量较多，贫困仍是陕西经济社会发展的“软肋”。陕西分行立足贫困区域产业特色，创新担保模式，加强银政联动，提升贫困地区基础金融服务，大力支持贫困地区经济社会发展和贫困农户脱贫致富。截至 2016 年底，该行在贫困地区贷款余额达 341.66 亿元。

创新金融产品

- 陕西分行推出果库经营权质押贷款、林权抵押贷款等产品；根据土地承包经营大户经营特点，创新推广“农村土地经营权+大棚”、“农村土地经营权+农机具”组合担保方式，2016 年新增新型农业主体贷款 3.5 亿元，余额 20.3 亿元。

产业带动促发展

- 小果园、小果农是陕西苹果产业规模化发展的瓶颈。陕西分行积极扶持龙头企业开展土地流转，通过土地流转，小果园交给了龙头企业或专业合作社经营，带动苹果产业向标准化、集约化方向发展。陕西分行已支持贫困地区农业产业化龙头企业 64 户，

银政联动拓新路

- 支持企业种、养、加和产、购、销一条龙发展；支持贫困地区农民专业合作社 101 家，贷款余额 11,321.12 万元。
- 推行政策性担保公司、风险补偿基金、保险产品和财政直补资金担保等四种增信模式。2016 年 2 月初，陕西分行与陕西省扶贫办签署了战略合作协议，进一步强化了银政合作。



大力支持风电能源开发项目

截至 2016 年底
13.6 亿元
为宝鸡市重点风电开发利用项目提供授信

陕西宝鸡分行积极响应国家发展清洁能源战略，以国内新能源行业领军企业在宝鸡设立的开发项目为重点，组建专业团队以供综合化的优质金融服务。根据风电开发项目阶段性资金需求，灵活选用固定资产贷款、流动资产贷款等融资模式，为龙源陕西风力发电有限公司在宝鸡建设的秦岭观日台、凤县东河桥两个项目提供 6.8 亿授信，华润新能源（宝鸡）有限公司陇县丰台山 100MW 风电项目提供 6.8 亿元授信，全行累计投放贷款超过 1.61 亿元。上述三个风力发电项目运营后，每年可节约标煤 13.2 万吨，节约水资源约 37.42 万吨，从而有效减少排灰废水和温排水对水资源的污染，降低燃煤发电带来的多种有害物质的排放。截至 2016 年底，该行已为宝鸡市重点风电开发利用项目提供 13.6 亿元授信，全力支持清洁能源战略的实施。





服务“丝绸之路甘肃黄金段”建设

甘肃省分行以支持兰州新区等战略平台、重大项目建设、全省“6873”交通突破行动等为重点，加大金融支持力度，助力甘肃扩大向西开放合作交流。同时，还全力提供多元金融服务，创新避险保值、财务管理等增值服务，加速贸易通关项下产品创新，支持企业发行短期融资券、中期票据等债务融资工具。倾力服务“丝绸之路甘肃黄金段”建设，预计未来5年信贷投放规模将达到1,000亿元以上。



“贷”动水利建设 惠泽陇原

甘肃分行将水利贷款作为服务“三农”和民生的重要方面，精准发力、多措并举，有力地支持了城乡供水、水电建设、水库河道、污水处理等重大工程和民生工程。2016年初，甘肃分行梳理出辖内水利行业信息及市场情况，将8项水利重点工程和其他优质水电项目列入信贷资源储备库。同时逐个摸排有置换贷款空间的水电项目，先后确定9个、总量17.26万千瓦的小水电目标客户群，截至2016年底，已

投放信贷资金5.25亿元。并采取跨省跨行的方式，授信新疆车尔臣河流域且末县惠海梯级水电项目1.5亿元，并联合系统内兄弟行发放首笔跨省系统内联合贷款1.3亿元，不仅实现了全行水电贷款的地域性突破，更有效推动了西北地区资源转型发展。

截至2016年底，该行累计投放水利贷款12.46亿元，余额达50.79亿元。

截至2016年底
5.25 亿元
已投放信贷资金

截至2016年底
12.46 亿元
累计投放水利贷款

50.79 亿元
余额



青海分行

推出农村宅基地 财产权抵押贷款 解农民燃眉之急

2015 年，全国农村宅基地制度改革试点工作中，湟源县被确定为青海省唯一试点县。青海分行抓住农村宅基地制度改革试点的有利时机，依托区域内山岭众多、植被茂密、草场广阔的自然优势，从政府、银行、农民三者统筹考虑，通过以宅基地财产权作为

抵押物，以担保公司为第三方并出具相应的担保函的方式，于 2016 年 4 月 12 日，在湟源县和平乡马场台村为 11 户农民发放 42 万元贷款，用于乡村休闲农家乐产业结构调整，大力发展乡村旅游经济。

“
现在的政策实话好，农行贷款不仅解了我建农家乐的燃眉之急，也给我们家送来了一个‘聚宝盆’！
”
——湟源县和平乡马场台村 村民 董胜基

员工深入海晏县银滩乡为农牧民宣讲金融知识

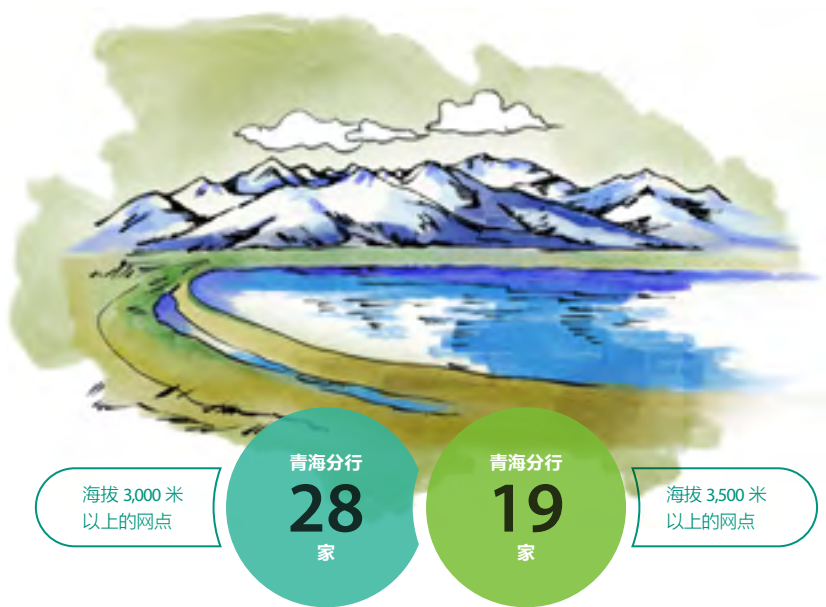


为我市农村新型经营主体发放贷款



“双基联动”合作贷款试点工作初见成效

2015 年以来，青海分行以“双基联动”合作贷款试点工作为契机，积极开展普惠金融服务，取得了初步成效。



构建“双基联动”工作机制	及时成立“双基联动”合作贷款推进领导小组和考核领导小组，制定出台《“双基联动”贷款工作实施方案》等
投放“双基联动”合作贷款	先后开展宣传培训活动 17 次，发放宣传资料 23,000 多份。截至 2016 年底，“双基联动”贷款已覆盖全辖 27 个县支行，投放贷款 9,578.7 万元，没有一笔不良贷款
创新“双基联动”贷款产品	创新推出了“三农惠民贷款”和“金穗服务惠万家”工程贷款两款特色产品。截至 2016 年底，已发放创新型贷款 36,647 万元
丰富“双基联动”工作内容	在构建支付渠道、改善信用环境、实施精准扶贫和落实惠民政策等方面形成了工作合力。截至 2016 年底，已发行惠农卡 107.03 万张，发放农户贷款 7.84 亿元；向扶贫开发重点县发放贷款 63.29 亿元；“惠农通”服务点总数达 2,428 个，覆盖了全省 95.68% 的乡镇和 47.29% 的行政村

发起一场“金融反贫困”攻坚战

六盘山是红军长征时翻越的最后一座大山，因毛泽东一首《清平乐六盘山》闻名遐迩，六盘山区也是全国 14 个集中连片特困地区之一。2000 年，六盘山区被批准建设我国第一个“旅游扶

贫试验区”，覆盖宁夏泾源、西吉、海原、原州区等地的 21 个乡镇、40 万贫困人口。宁夏分行以六盘山旅游扶贫试验区为主战场，发起了一场“以金融反贫困”的攻坚战。



支行工作人员在养殖户处开展调研（甘南分行 丁丕青 摄）

六盘山旅游扶贫试验区享有“国家森林公园”的美誉，但也陷于千山万壑的困扰：大山连绵，交通不便，阻隔了当地与外界的联系。西吉是试验区唯一没有搭上高速公路“动车组”的县城。宁夏分行通过内部银团、同业银团合作等方式，融资 20 亿元，全力支持“西固高速”开工。2017 年宁夏也将迈入“县县通高速”。



宁夏分行与试验区各市县、龙头企业、合作社签订了增信合作协议，建立了“政府+农户”、“公司+农户”、“公职人员+农户”、“合作社+农户”、“农户联保+风险保证金”等 20 余种担保模式，支持形成“供港蔬菜基地”、“六盘山中药材基地”等一批农村基地示范点，通过“企业带农户”、“老板带老乡”、

“基地带农户”，帮助农户返乡就业、生产增收。宁夏分行 3 年累计投放农户贷款 70 亿元，覆盖 14 万农户，其中扶持建档立卡贫困户 1.3 万户。

延伸枸杞产业链金融服务

2016 年，宁夏分行将枸杞产业链金融服务作为服务“三农”的重中之重，持续加大对枸杞种植、加工、流通领域的信贷支持力度，发放枸杞产业贷款 13.5 亿元。其中，在区内创新推出林权抵押、动产抵押、“合作社保证金担保+龙头企业担保”等模式，累计向“宁夏红”、“百瑞园”、“早康”等一批枸杞龙头企业发放贷款近 10 亿元，支持其研发推出枸杞果酒、枸杞白兰地、枸杞油胶丸、枸杞叶茶、枸杞饮料等系列深加工产品。截至 2016 年底，宁夏枸杞年产值近 100 亿元，是 8 年前的 5 倍。



截至 2016 年底
100 亿元
宁夏枸杞年产值近



宁夏分行机关青年员工定期慰问银川市穆斯林孤儿院儿童

截至 2016 年底
56.15 亿元
小微企业贷款

23 %
增幅

18 个百分点
高于全行贷款
平均增幅

完善“六项机制”提升小微企业金融服务



新疆分行积极拓展现代农业、现代服务业、战略新兴产业中的优质小微企业客户，以区域特色产业化的龙头企业、上下游的配套型小微企业、产业集群中“小

而强”、“小而优”的企业，支持专业市场、产业园区、商圈以及核心客户产业链的小微企业。积极完善“六项机制”建设，逐级建立小微企业的数据库，加强银政合作力度，发挥银行信贷资金和政府专项资金作用，引入政府增信机制，推出“增信贷”等新型担保融资的模式。截至 2016 年底，该行小微企业贷款 56.15 亿元，增幅 23%，高于全行贷款平均增幅 18 个百分点，持续提升小微企业金融服务能力。

助力新疆丝绸之路核心区建设

伴随新疆丝绸之路经济带核心区建设步伐，新疆分行依托新疆资源和区域

特色，加大金融供给侧改革，发挥城乡联动优势，做实金融服务供给。



采棉机采摘棉花

加大“三农”服务力度	紧扣自治区“稳粮、调棉、优果、兴畜”农业优化思路，加大“三农”服务力度。截至 2016 年底，涉农贷款余额 394.52 亿元，	服务农民专业合作社总数达 6 家，累计投放农业产业化贷款 47.46 亿元，对国家级和自治区级两级产业化龙头企业覆盖率分别达到	91% 和 79%，推进服务“三农”由“单一服务”向“链式服务”转变。
创新“三农”服务模式	加大新型农业生产经营主体支持力度，落实名单制管理，把农户精品贷款、农业生产经营贷款、简式快	速贷款作为提升服务的主打产品，支持地方重点项目、专业大户、家庭农场、涉农小微企业、农业产业	化龙头企业及农民专业合作社，扩大新型农业经营主体的服务覆盖面。
助力农民致富和农业增效	结合南疆四地州农村经济发展的特点，采取差异化管理方式，加大支持南疆少数民族地区发展特色农业，如支持南疆果蔬热风	烘干及冷库项目，累计向南疆四地州投放贷款 70.9 亿元，积极扶持各地特色农业发展，有效助力农民致富和农业增效。	

举办防诈骗主题情景剧大赛

为全面深入开展防范电信诈骗工作，加强客户权益保护，提升全行“防范电信诈骗，保护客户资产安全”的意识，切实保护客户财产安全，努力为社会创造安全、稳定的金融环境。2016 年 12 月 10 日下午，新疆分行组织防范电信网络诈骗主题情景剧大赛活动。





支持“一带一路”企业再发力

2014 年 9 月，农行与塔吉克斯坦农业投资银行签署了《支持农业领域合作协议》，拉开了中塔金融合作的帷幕。新疆兵团分行主动发挥合作主平台功能，梳理筛选辖内赴塔“走出去”企业的投融资需求，最终确定将金谷农业作为重点合作项目。该公司由国家级农业产业化龙头企业新疆利华棉业

股份有限公司于 2013 年 11 月在塔吉克斯坦发起成立，主营农产品种植、加工。截至 2016 年底，新疆兵团分行已为塔国金谷农业公司办理两笔跨境人民币贷款业务，金额 2 亿元，累计带来跨境人民币结算量约 4 亿元，实现结售汇量 932 万美元，实现各项净收益 707 万元。



塔国农业投资银行董事长参观兵团分行展台

携手兵团慈善总会联合推进“一张纸献爱心”活动

2016 年 2 月 29 日，新疆兵团分行携手兵团慈善总会共同在新疆区内所有 14 个地市、176 个农牧团场发起“一张纸，献爱心”慈善公益活动，让一张张废纸传递“爱”的力量。

新疆兵团分行积极与兵团慈善总会接洽并圆满达成合作，并喜获善款专户开立及 500 万元长期存本取息定期存

款战果。2016 年 2 月 1 日，新疆兵团分行正式在全辖启动 2,500 张“一张纸献爱心联名卡”发卡活动。兵团分行也从本单位做起、从我做起，把身边的废旧纸张（报纸、文件资料、书刊等）捐赠出来献大爱，化为善款，动员员工通过捐献变卖废纸来救助祖国边陲农牧团场贫困家庭先天性心脏病患儿。



大连分行

截至 2016 年底
19^笔
辖内共成功办理农
户农业设施物权抵
押贷款

2,002^{万元}
金额合计



农户贷款再添新渠道

大连地区县域经济发展基础较好，当地民风淳朴，农民踏实肯干，勤劳致富的渴望日益强烈，生产经营资金需求量大。为了精准对接当地“三农”需求，解决农户贷款担保难的问题，大连分行出台了（种）养殖业农户农业设施物权抵押贷款管理办法，为从事特色经济作物种植业专业大户和家庭农场农户量身打造，发放以农业设施物权抵押办理的农村个人生产经营贷款。截至 2016 年底，辖内共成功办理农户农业设施物权抵押贷款 19 笔，金额合计 2,002 万元。



开展反假货币宣传月活动

大连分行成立了反假币宣传领导小组，以营业网点宣传和深入农村、学校、商场超市等场所相结合，开展丰富多彩的反假货币宣传活动。2016 年 9 月 21 日，金州支行亮甲店分理处在亮甲店镇最大的超市家家福超市设立了反

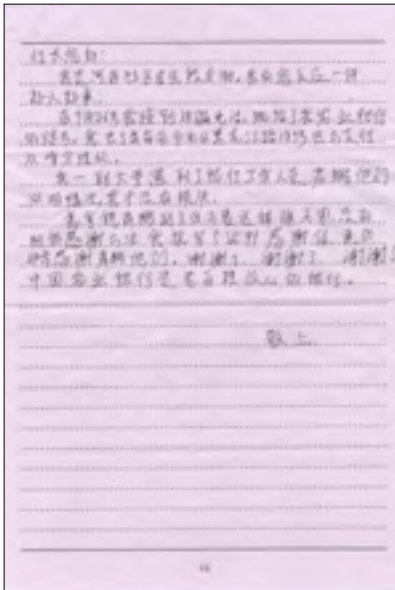
假货币工作站，并举办了反假货币知识下乡活动，现场进行有奖知识问答、发放宣传折页、对百姓关注的问题进行现场讲解和答疑，并在活动期间穿插了丰富多彩的文艺。



点钞赛风采（曹彦 摄）



青岛分行员工走进社区街道开展金融知识宣传



治理电信网络诈骗工作获肯定

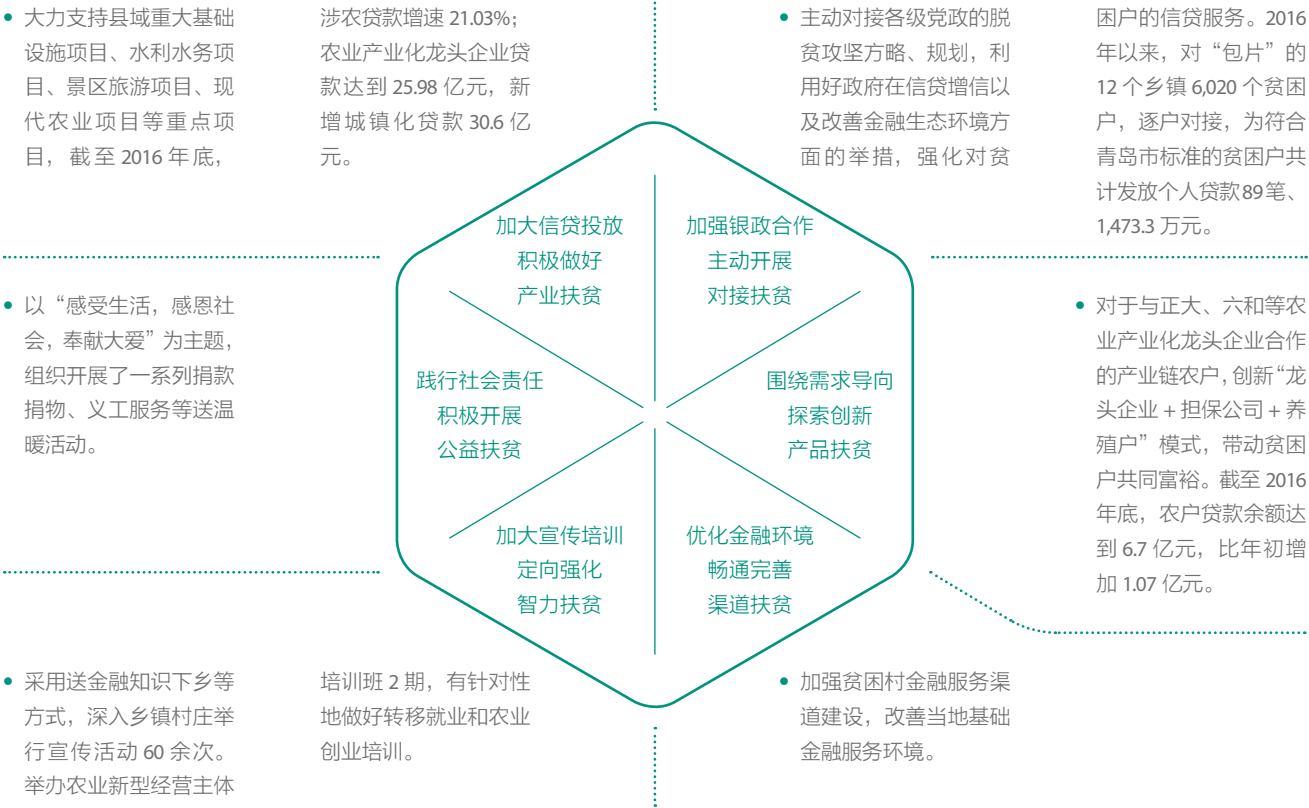
“真的非常感谢，谢谢了！谢谢了！中国农业银行是老百姓放心的银行。”这连声的感谢来自一封客户的感谢信，这是一位上了年纪的客户，青岛四方支行的员工帮他堵截了一起电信网络诈骗，避免了资金损失。

青岛分行针对各类诈骗事件高发、作案手段不断翻新的态势，成立电信网络诈骗专项治理领导小组，提出了“五个必须”和“三个严禁”的工作要求，即务必做到“必须做到职责落实到位、必须对政策要求心中有数、必须按时保质完成工作任务、必须经得起考验、必须做到统筹安排”和“严禁边查边出、严禁负面舆情、严禁不作为乱作为”。联合青岛电视台，以防范电信网络诈骗的成功案例为范本拍摄情景剧，通过生动形象的电视语言向广大市民直观剖析了各类诈骗手段，并提出相应的建议及预防措施。

2016 年，该行荣获“青岛市反电信网络诈骗洗钱工作先进单位优秀奖”



“六项”措施推进精准扶贫



青岛分行为庆祝三八妇女节举行女员工风采展示大会



助力全国首个“中国制造 2025”试点城市建设

2016 年 8 月，工信部、中国工程院、新华社和宁波市政府联合召开了“中国制造 2025”试点示范城市新闻发布会，宣布宁波正式成为全国首个“中国制造 2025”试点示范城市。9 月 22 日，农业银行与宁波市政府签订了全面战略合作协议，计划在“十三五”期间累计提供不少于人民币 500 亿元融资额度用于宁波市“中国制造 2025”项目。

11 月 4 日，宁波分行启动金融服务“中国制造 2025”进企业“双联行动”，重点围绕宁波市“3511”新型产业体系和八大细分行业的项目和企业，安排 100 名高级管理人员联系对接 100 个“中国制造 2025”重点项目、500 名对公客户经理联系服务 2,000 家制造业企业，深入了解企业经营情况和金融服务需求，全力支持宁波市制造业升级。截至 2016 年底，该行制造业贷款余额 485 亿元，占全行法人贷款的 42.6%。



助力全国首个“中国制造 2025”试点城市建设



用“绿色金融”杠杆推动城市绿色生态建设

城市绿色生态建设是重大的民生工程和发展工程，是推动以人为本的新型城镇化的重要内容和抓手。同时，国务院及相关部门也出台了一系列配套政策措施，鼓励金融机构支持城市绿色生态建设。

近年来，农业银行始终坚持“突出重点、分类指导、择优限劣、风险可控”的总体思路，认真贯彻落实中央精神，履行大行社会责任，积极推动“绿色金融”支持城市绿色生态建设，得到了各地方政府及社会各界的广泛关注和高度认可，树立了良好的大行形象。宁波分行充分发挥自身经营管理优势，深挖项目金融需求，围绕“五水共治”支持服务近 20 个项目，发放水利贷款

超过 40 亿元。善用银团贷款，参与杭州湾生态修复综合治理项目，提供 5 亿元银团授信额度，为改造污染严重的漂染工业园区提供有力支持。创新“林权抵押”等担保方式，为优质林业公司提供融资 2.78 亿元，推动了宁波城市园林绿化的发展。服务政府绿色发展战略，2016 年 11 月，与宁波市小城镇环境整治办签订战略合作协议，

提供 3 年 200 亿元的意向性贷款额度，助力宁波市小城镇环境整治建设，推进美丽集镇建设。截至 12 月底，已成功发放小城镇环境综合整治项目贷款 1 亿元。



宁波分行员工在浙江滕头园林股份有限公司的种植大棚了解茶树苗长势



宁波和谐园林工程有限公司负责人向农行客户经理介绍红枫培植情况



众志成城抗御“莫兰蒂”超强台风

2016 年第 14 号台风“莫兰蒂”于 9 月 15 日在厦门登陆，正面袭击厦门。厦门分行所辖 69 家网点中有 60 个营业网点受灾无法正常营业。面对台风灾情，厦门分行积极践行“两学一做”学习成果，众志成城、攻坚克难，坚决打好防风救灾复产攻坚战。

- 连续召开 3 次专题会议，研究部署抗御台风工作，将责任具体分解落实到部门、到网点、到人。要求各支行、分行相关部门均安排专人 24 小时在岗值守，制定抗御台风应急预案。
- 提前结束中秋假期，组织 8 个维修队进驻 16 家网点开展抢修工作。灾后第二天有 17 家网点对外营业，灾后第三天有 50 家网点营业，占全部网点的 73%。中秋节后第一个工作日基本实现全部网点对外营业。



- 3 支抢险队伍开展了针对金库、机房、登陆区域网点等重点区域的现场抢险工作。

第二季“小小农行人·今日我当班”闪亮登场

2016 年 7 月 16 日，厦门分行成功举办第二季“小小农行人·今日我当班”金融岗位体验真人秀开幕式暨岗前培训活动，从全市 300 名报名者中层层筛选而出的 49 名小朋友身着统一的活动 T 恤，佩戴“小小农行人”工作牌，学习农行文化，了解财商知识，体验点钞，参观“百佳网点”。与父母一起参与岗前培训、网点参观，岗位实践等“工作”，亲身体验厦门分行坚持打造“最好的服务环境、最好的服务流程、最好的服务产品、最好的客户获取渠道、最好的服务团队”的践行成果，并将通过画笔描绘自己在体验过程中的所见所感。



深圳分行

加入“深圳网警志愿者”行列

2016 年 5 月，深圳分行团委以“绿色农行青年志愿者”的身份加入“深圳网警志愿者”，积极投身于建设一个绿色、健康、安全、文明的网络环境，将对市民资金安全的保护从线下扩展到了线上，为市民的网络钱包、手机钱包再加上一把锁。

经过不懈努力，该行深圳网警志愿者队伍不断扩大，现已通过线上、线下网络安全的辅导拦截金融诈骗案件过百起，志愿服务累积公益时间超过 500 小时。

2016 年，深圳分行协助公安机关成功拦截或冻结涉案账户 3,756 起（笔），涉案金额 12,080 万元，其中分行安全保卫部协助公安快查快冻 3,542 起（笔），涉案金额 6,985 万元，基层营业网点员工、保安员拦截或堵截信息诈骗 214 起（笔），涉案金额 5,095 万元，协助公安机关抓获涉案嫌疑人 3 名。协助公安机关返还涉案资金 34 笔，涉案金额 2,130 万元。

温馨之家留住人才

本着节俭实用、因地制宜的原则，深圳分行在 15 家一级支行均建立了职工之家，极大改善了员工的住宿、用餐和活动条件，取得了明显效果，提升了员工满意度。

深圳分行辖属 15 家支行的“职工之家”无论面积大小，均设置了饮水间，配备了冰箱、饮水机、微波炉、电磁炉等设施，供员工茶歇和用餐。各支行利用会议室开辟了读书角，配备了电视、投影、音响等视听设备，用于员工读书学习、开会培训和班后娱乐活动。

为了让员工吃上放心饭，分行克服了重重困难，想尽办法在机关本部和 15 家一级支行建成了员工食堂，满足了绝大部分员工的中午就餐需求。对于不在食堂辐射范围内的网点，采取了集



乐于公益 - 案例五 打造特色品牌，组织“农行邀您看演出”活动

中配送的方式进行了午餐配送，多策并举、下大力气解决了员工的午餐问题。此外，分行本部目前管理的单身员工宿舍共计 844 间，支行管理单身

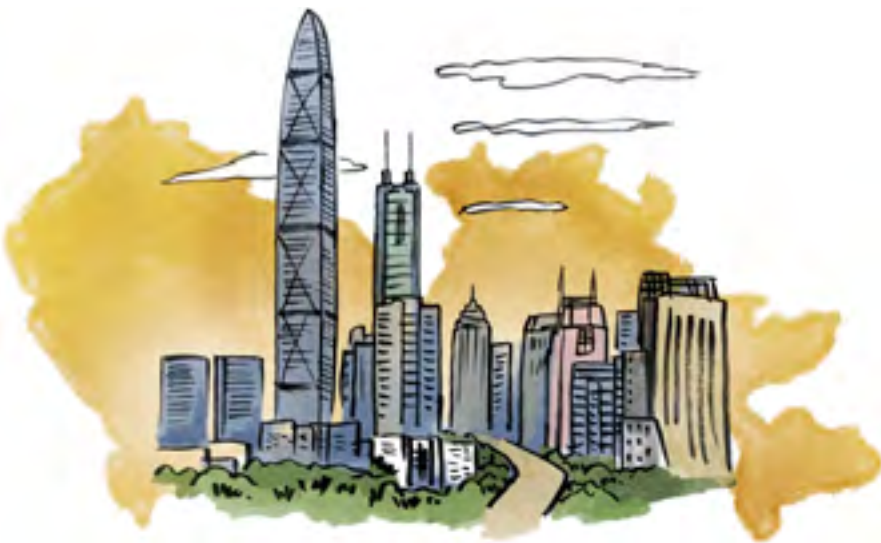
员工宿舍共 393 套，基本上能满足新入行单身员工的住宿周转需求。



加入“深圳网警志愿者”行列，共建清朗网络空间

844^间
分行本部目前管理的
单身员工宿舍

393^套
支行管理单身员工
宿舍



迪拜国际金融中心



给力哈电国际一带一路重点项目“迪拜哈桑清洁煤项目”

“迪拜哈桑清洁煤项目”由哈电国际、沙特 ACWA、迪拜水电局和丝路基金组建的开发商联合体联合开发，并负责项目融资、建设、运营、维护的独立电厂项目。项目由哈电国际总承包，设计产能 2400MW，合同总金额近 23.5 亿美元，是中国企业首次在中东电力市场作为投资人及 EPC 承包商承建项目，对中国企业进入中东高端电力市场具有极大的推动作用。项目影响力极强，对落实国家“一带一路”战略在海湾国家的实施具有较大的积极影响。体现了农行高度社会责任感和强大的金融实力。



新加坡分行

积极参与“一带一路”银团贷款项目

新加坡分行和广西区分行联合参与联合钢铁（大马）有限公司银团贷款项目，2016 年 10 月 25 日实现首次提款。联合钢铁（大马）有限公司由广西北部湾国际港务集团有限公司和广西盛隆冶金有限公司在马来西亚共同投资兴建，是落实国家“一带一路”战略的重点项目之一，也是第一个入驻中国和马来西亚两国合作建设的产业园

区一马中关丹产业园的重大项目。该项目总投资 14.1 亿美元，其中新加坡分行和广西区分行联合参贷 2 亿美元。该项目于 2015 年开工建设，预计 2017 年底建成投产，建成后将能够吸引大批上下游企业向园区聚集，在当地形成一个钢铁产业基地，对促进当地经济的发展具有显著的推动作用。



开展年度反洗钱培训

2016 年新加坡分行组织开展了一年一度的全员反洗钱培训，聘请外部资深合规专家讲解了新加坡金管局关于反洗钱及反恐怖融资的最新监管要求，以及金融机构建立反洗钱三道防线的重要性。合规专家还从银行实务角度，向员工介绍了客户交易尽职调查工作中容易忽略的情形，以及最新洗钱的典型案例和准确识别可疑交易的方法和技巧。

近年来，反洗钱工作越来越受到各国监管机构的重视，要求也越来越高。通过专家讲解与研讨，分行员工深化了对新加坡金管局最新反洗钱通知精神和监管要求的认识，进一步强化了工作中的反洗钱意识，提高了反洗钱工作能力，为分行进一步做好反洗钱工作打下了坚实的基础。



东京分行

中国农业银行
—
2016 社会责任报告



组织献爱心公益活动

2016 年 8 月 26 日，东京分行与当地公益团体 Family House 共同组织了为外地赴东京看病儿童献爱心公益活动。Family House 是一个专为外地赴东京治疗的患病儿童和家属提供超低廉住宿等服务的非盈利性公益团体，目前在东京共有 12 家机构为来自日本国内和世界各地的患病儿童家庭提供服务。活动当天，东京分行员工向 Family House 工作人员捐赠了为患病儿童及其家庭购买的各类食品、日用品等，并一起制作了清洁用具，为患病儿童和家属提供了力所能及的物质帮助，并给予精神鼓励。

东京分行组织献爱心公益活动



香港分行

香港分行积极参与“我是银行家”公益宣讲活动



积极参与“我是银行家”公益宣讲活动

2016 年 7 月 25 日，香港分行参加了香港银行公会主办的 2016 年“我是银行家”义工宣讲活动。活动主要目的是帮助对金融行业感兴趣的香港中学生进一步了解农业银行的经营理念、香港分行积极参与农行国际化发展、深入开展总分行联动的发展方针，来自香港多所中学的 40 多位中学生参加了活动。香港分行员工热心参与，私人财富管理部、资讯科技部、财会部和法律及合规部的 5 位义工同事精心

准备，认真讲解，采用深入浅出方法及互动方式，为中学生们奉献了一场生动的培训。义工们还鼓励香港中学生们积极抓住香港背靠祖国的优势和参与“一带一路”的机遇，为未来共同建设和谐社会。



责任 绩效

经济绩效



1.不良贷款率为不良贷款余额除以发放贷款和垫款总额。
2.根据《商业银行资本管理办法（试行）》等相关规定计算。
3.平均总资产回报率为净利润除以年初和年底资产总额的平均值。
4.加权平均净资产收益率根据证监会《公开发行证券公司信息披露编报规则第9号-净资产收益率和每股收益的计算及披露》（2010年修订）的规定计算。
5.各类税金等于企业所得税（当期）、营业税及附加、其他税金的合计数
6.每股社会贡献值=基本每股收益+（各类税金+职工薪酬福利+利息支出+对外捐赠金额）/股本。
7.农户贷款余额包含农户小额贷款、农村个人生产经营贷款、地震灾区农民建房贷款、农用机械贷款、出国务工贷款、农民购建房贷款、其他“三农”个人贷款和其他生产经营贷款余额。

平均总资产回报率 ³		%
2016		0.99
2015		1.07
2014		1.18
加权平均净资产收益率 ⁴		%
2016		15.14
2015		16.76
2014		19.57
各类税金 ⁵		亿元
2016		904
2015		901.74
2014		965.12
总资产		亿元
2016		195,700.61
2015		177,913.93
2014		159,741.52
发放贷款和垫款总额		亿元
2016		97,196.39
2015		89,099.18
2014		80,980.67
不良贷款率 ¹		%
2016		2.37
2015		2.39
2014		1.54
资本充足率 ²		%
2016		13.04
2015		13.40
2014		12.82
净利润		亿元
2016		1,840.60
2015		1,807.74
2014		1,795.10

社会绩效



每股社会贡献值 ⁶		元
2016		1.98
2015		2.036
2014		2.02
县域金融业务发放贷款和垫款总额		亿元
2016		31,775
2015		28,601.93
2014		26,516.46
农户贷款余额 ⁷		亿元
2016		1,917.70
2015		1,676.95
2014		1,546.09
县域机构数		个
2016		12,736
2015		12,711
2014		12,715
惠农卡发卡总量		万张
2016		19,407
2015		17,427
2014		16,077

惠农卡惠及农户数 ⁸		万户
2016		9,400
2015		9,200
2014		9,000
惠农通电子机具行政村覆盖占比		%
2016		75.1
2015		75
2014		75.2
小微企业贷款余额 ⁹		亿元
2016		12,035.78
2015		10,882.28
2014		9,749.20
村镇银行贷款余额 ¹⁰		亿元
2016		14.02
2015		11.98
2014		11.71
对外捐赠金额		万元
2016		3,771.08
2015		4,867.24
2014		4,180
西部地区发放贷款总额 ¹²		亿元
2016		21,582.67
2015		19,759.29
2014		18,097.34
少数民族地区发放贷款 ¹³		亿元
2016		6,009.24
2015		5,633.94
2014		5,266.11
保障性安居工程贷款余额		亿元
2016		703.27
2015		416.43
2014		270.58

员工总数

2016	496,698
2015	503,082
2014	493,583

县域员工数

2016	214,366
2015	216,533
2014	220,484

女性员工占比

2016	46.7
2015	46.6
2014	45.79

少数民族员工占比

2016	8.12
2015	8.07
2014	8.09

员工培训

2016	169.05
2015	170.98
2014	186.34

境外员工数

2016	788
2015	722
2014	584

境内分支机构数

2016	23,682
2015	23,670
2014	23,612

环境绩效



电子渠道交易笔数占总交易笔数的比重		%
2016		96
2015		93
2014		72.56
绿色信贷贷款余额		亿元
2016		64,94.32
2015		54,31.31
2014		46,99.97
总行本部办公人均用水量		立方米/人
2016		13.60
2015		12.96
2014		13.11
总行本部办公人均用电量		度/人
2016		21,66.90
2015		2,311.43
2014		2,574.96
总行本部办公人均燃气量		立方米/人
2016		19.98
2015		21.05
2014		23.97

8.惠农卡惠及农户数=（按户发卡数+按人发卡数）/4，按每户4人折算按人发卡数。
9.根据《中国银监会关于深化小微企业金融服务的意见》（银监发[2013]7号），本行对小微企业贷款统计口径进行了调整，将个体工商户贷款和小微企业主贷款纳入小微企业贷款统计口径。
10.村镇银行共6家。
11.对外捐赠金额为银行口径（境内），不包括员工捐款。
12.西部地区包括内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆（含新疆兵团）。
13.少数民族地区包括内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆（含新疆兵团）。

附录

主要荣誉与奖项

 《金融时报》	 中国扶贫基金会	 第一财经
最佳“三农”金融服务银行	2015 年度扶贫爱心奖	最佳绿色金融银行
 人民网	 中国金融认证中心（CFCA）	北京市爱国卫生运动委员会
年度企业奖	最佳网上银行	北京市控烟示范单位
 《投资者报》	 《证券时报》	 国际数据公司
年度最具个性化服务信用卡中心 年度最佳创新信用卡中心	最佳全能银行投行 最佳债券承销银行 最佳银团融资银行	2016 年度中国金融行业最佳创新大奖 （中国农业银行新一代核心业务系统 BoEing）
 金融界网	 《经济观察报》	 《中国经营报》
杰出中资银行奖 社会责任奖	2016 年中国最受尊敬企业 2015-2016 年度卓越中资银行	2016 年度卓越竞争力国有商业银行 2016 年度卓越竞争力网络金融银行
 每日经济新闻	 中华英才网	 《财资》杂志
银行理财产品创新奖 优秀消费金融品牌	中国大学生最佳雇主 TOP50 金融行业最佳雇主 TOP15	最佳资产证券化项目 最佳并购融资项目（悉尼分行）
 《银行家》杂志	 金融理财	中国资产证券化研究院
2016 年中国金融创新奖	年度金牌财富管理银行	2016 绿色金融 ABS(企业) 最佳结构奖

 《二十一世纪经济报道》	 《亚洲银行家》杂志	 EUROMONEY
2016 年互联网金融业务创新奖 2016 年最佳企业文化奖 绿色金融创新银行 卓越零售银行 2016 年度最具传播力商业银行	The Best National Cash Management Bank in China （中国最佳国内现金管理银行） Best Global Offshore RMB Bond Issuer （全球最佳离岸人民币债券发行人）	Best Private Bank in China - SRI/Social Impact Investing （中国最佳社会影响力投资私人银行） Best Private Bank in China - Innovation Technology - Client Experience （中国最佳技术创新私人银行）
中共中央组织部 人力资源社会保障部	中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会 CCCS 客户联络中心标准委员会	 中国银行业协会
全国老干部工作先进集体 全国先进老干部工作者（河南分行姜文献）	最佳信用卡客户服务奖 （客户服务中心合肥分中心） 最佳管理创新奖 （客户服务中心合肥分中心） 最佳客户体验奖 （客户服务中心重庆分中心）	2015 年度最具社会责任金融机构奖 2015 年度最佳社会责任管理者奖 2015 年度最佳社会责任特殊贡献网点奖 2015 年度公益慈善优秀项目奖 2015 年度法律风险管理工作先进单位 银团融资业务最佳业绩奖
 中国上市公司协会	 上海证券交易所	 中国贸易金融网
中国上市公司协会 上海证券交易所 深圳证券交易所	《贸易金融》杂志 中国贸易金融网	共青团中央 中央文明办 民政部 水利部 中国残疾人联合会 中国志愿服务联合会
上市公司监事会最佳实践 20 强	最佳跨境金融服务银行	“小积分·大梦想” 青年志愿公益行动全国银奖
金丝路全球品牌论坛（伦敦峰会）	中国企业管理研究会社会责任专业委员会 中国工业经济联合会企业社会责任促进中心 中国工业企业社会责任研究智库 北京融智企业社会责任研究院	
2016 Silk Road Global Top 500 Brand 2016 丝绸之路全球品牌 500 强	公众透明度典范奖	

独立鉴证报告

2017/SH-123

致：中国农业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国农业银行股份有限公司（“贵行”）2016 年度社会责任报告中选定的 2016 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2016 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

对外捐赠金额	万元
农户贷款余额	亿元
员工总数	人
县域员工数	人
女性员工占比	%
少数民族员工占比	%
员工培训	万人次
境内分支机构数	个
县域机构数	个
办公人均用水量	立方米/人
办公人均用电量	度/人
办公人均燃气量	立方米/人

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2016 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2015 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制 2016 年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制 2016 年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2016 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2016 年度社会责任报告中选定的 2016 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2016 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
实施分析程序；
对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
重新计算；
我们认为必要的其他程序。

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2016 年度社会责任报告中选定的 2016 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

其他观察所得

我们也通过与贵行社会责任管理团队就贵行对利益相关方参与和实质性原则的应用进行询问和访谈，获得了贵行在编制社会责任报告过程中对《可持续发展报告指南（G4.0）》利益相关方参与和实质性原则应用的理解。我们的工作仅限于获取对贵行应用《可持续发展报告指南（G4.0）》利益相关方参与和实质性原则的理解，因而我们不就贵行是否遵循《可持续发展报告指南（G4.0）》利益相关方参与和实质性原则发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：利益相关方参与

贵行以“做一家负责任有担当的银行”为社会责任目标，秉承“责任为先，勇于担当、造福社会、兼济天下”的社会责任理念，建立了社会责任管理体系架构。贵行识别了主要的利益相关方，并与主要利益相关方建立了多种沟通渠道，识别出了主要利益相关方的期望和诉求，并以此为基础梳理和确定社会责任报告披露的关键议题。我们建议贵行持续完善与利益相关方沟通的机制，以进一步系统地识别和分析利益相关方期望和诉求，并展现贵行的回应。

实质性

贵行结合自身发展战略，通过利益相关方参与，确定其社会责任报告所披露的重点议题。我们建议贵行可考虑根据《可持续发展报告指南（G4.0）》的要求进一步完善现有实质性评估以及机构边界界定的标准、流程和程序，以更好地指导贵行识别、评估、报告与社会责任相关的重要事项。



附：关键数据编报基础

对外捐赠金额（万元）

对外捐赠金额包括公益性捐赠金额和其他捐赠金额。其中，公益性捐赠是指通过公益性社会团体或者县级（含县级）以上人民政府及其部门，用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。其他捐赠是指除公益性捐赠以外的捐赠。

农户贷款余额（亿元）

农户贷款余额包含农户小额贷款、农村个人生产经营贷款、地震灾区农民建房贷款、农用机械贷款、出国务工贷款、农民购建房贷款、其他“三农”个人贷款和其他生产经营贷款余额。

员工总数（人）

员工总数指集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外机构和村镇银行的全部员工，且不包括劳务派遣。

县域员工数（人）

县域员工数指集团范围内签有劳动合同的县域机构员工人数。县域机构数为境内 37 家分行下的县城机构和县以下所有取得许可证的机构数。其中，县城机构：指设立在全国行政区划中确定为“县”及同级政府所在城关的分支机构，包括：设在县级市、县、自治县、旗、自治旗、行政区划中确定为“县”级的特区、林区内的城关的分支机构。县以下机构：指设立在行政区划中确定为“县”及同级政府所在的城关以外、县级以下基层行政单位管辖区内的分支机构，包括设在镇、乡、苏木、民族乡、民族苏木的分支机构。

女性员工占比（%）

女性员工占比 = 女性员工数 / 员工总数。其中，员工总数指集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外机构和村镇银行的全部员工；女性员工指集团范围内签有劳动合同的女性员工总人数，包括境内和境外机构全部女性员工。

少数民族员工占比（%）

少数民族员工占比 = 少数民族员工数 / 员工总数。其中，员工总数指集团范围内签有劳动合同的员工总人数，包括境内机构、境外机构和村镇银行的全部员工；少数民族员工指集团范围内签有劳动合同的少数民族员工总人数，包括境内和境外机构全部少数民族员工。

员工培训（万人次）

员工培训数指中国农业银行以正式发文方式通知员工参加的面授培训人次，统计范围包括总部、境内 37 家分行和 3 家培训学院。

境内分支机构数（个）

境内分支机构数包括总行本部、总行营业部、总行专营机构、一级（直属）分行、二级分行（含省区分行营业部）、一级支行（含直辖市、直属分行营业部、二级分行营业部）、基层营业机构以及其他机构。该数据为获取营业许可证的所有分支机构，包括已获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

县域机构数（个）

县域机构数包括县城机构数和县以下机构数。其中，县城机构：指设立在全国行政区划中确定为“县”及同级政府所在城关的分支机构，包括：设在县级市、县、自治县、旗、自治旗、行政区划中确定为“县”级的特区、林区内的城关的分支机构。县以下机构：指设立在行政区划中确定为“县”及同级政府所在的城关以外、县级以下基层行政单位管辖区内的分支机构，包括设在镇、乡、苏木、民族乡、民族苏木的分支机构。该数据为获取营业许可证的所有县域机构，包括已获取许可证但尚未开始营业的县域机构。

办公人均用水量（立方米/人）	办公人均用水量=2016年农行总行全年用水量/总行人数。
办公人均用电量（度/人）	办公人均用电量=2016年农行总行全年用电量/总行人数。
办公人均燃气量（立方米/人）	办公人均燃气量=2016年农行总行全年使用燃气量/总行人数。

GRI4.0 对照表

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
战略与分析	G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明	采用
	G4-2	描述主要影响、风险及机遇	采用
机构概况	G4-3	机构名称	采用
	G4-4	主要品牌、产品和服务	采用
	G4-5	机构总部的地点	采用
	G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	采用
	G4-7	所有权的性质和法律形式	采用
	G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）	采用
	G4-9	机构规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额（私营机构适用）或净收入（公共机构适用）、按债务和权益细分的总市值（私营机构适用）、所提供的产品或服务的数量	采用
	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	采用
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	未采用
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	未采用
		按地区和性别划分的员工总数	未采用
	G4-11	机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	未采用
		雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）	不适用
		集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	不适用
	G4-12	描述机构的供应链情况	采用
确定的实质性方面与边界	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化，包括运营地点或业务转变，包括工厂的启用、关闭和扩充；股本架构的改变，其他资本的构成、保有及业务变更（私营机构适用）；供应商所在地、供应链结构、与供应商关系（包括甄选和终止）的改变	采用
	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	未采用
	G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	采用
	G4-16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	采用
	G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	采用
	G4-18	说明在合并财务报表或同等文件中包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	未采用
		说明界定报告内容和方面边界的过程	未采用
		说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	未采用
利益相关方参与	G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	采用
	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	采用
	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	采用
	G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	不适用
	G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	采用
	G4-24	机构的利益相关方列表	采用
	G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	未采用
	G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	采用
报告概况	G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	采用
	G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	采用
	G4-29	上一份报告的日期（如有）	采用
	G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	采用
	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	采用
	G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	未采用
		说明针对所选方案的 GRI 内容索引	采用
		如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	采用

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
报告概况	G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	采用
		如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	不适用
		说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	采用
		说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	采用
治理	G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	采用
	G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	采用
	G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	未采用
	G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	采用
	G4-38	说明最高治理机构与其委员会的组成	采用
	G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	采用
	G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	采用
	G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	未采用
	G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	采用
	G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	采用
	G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估	采用
		对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	未采用
	G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色	未采用
	G4-46	是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	采用
		在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	未采用
		最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	未采用
		正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	采用
		说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	采用
		说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	未采用
		说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	未采用
		说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	未采用
		说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	未采用
		说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	未采用
	G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比例	未采用
	G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比例	未采用
商业伦理与诚信	G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	采用
	G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	采用
	G4-58	举报不道德或不法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	采用
经济	G4-EC1	机构产生及分配的直接经济价值	采用
	G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	采用
	G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	采用
	G4-EC4	政府给予的财务补贴	未采用
	G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	未采用
	G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	未采用
	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	采用
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	采用
	G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	未采用

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
环境	G4-EN1	所用物料的重量或体积	不适用
	G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	不适用
	G4-EN3	机构内部的能源消耗量	采用
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	未采用
	G4-EN5	能源强度	未采用
	G4-EN6	减少的能源消耗量	未采用
	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	未采用
	G4-EN8	按源头说明的总耗水量	未采用
	G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	不适用
	G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不适用
	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	不适用
	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	采用
	G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	采用
	G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种总数	未采用
	G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	采用
	G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	采用
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	未采用
	G4-EN18	温室气体排放强度	未采用
	G4-EN19	减少的温室气体排放量	采用
	G4-EN20	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未采用
	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	采用
	G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	未采用
	G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	未采用
	G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	不适用
劳工实践 和 体面工作	G4-EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	不适用
	G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用
	G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	采用
	G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	不适用
	G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	不适用
	G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	采用
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	未采用
	G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	采用
	G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	未采用
	G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	不适用
	G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	采用
	G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	未采用
	G4-LA3	按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比例	未采用
	G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	未采用
	G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	未采用
	G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及因公死亡人数	未采用
	G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	不适用
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	未采用
	G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	未采用
	G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	采用
	G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	未采用
	G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	未采用
	G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率	未采用
	G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	采用
	G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	未采用
	G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	未采用

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
人权	G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	未采用
	G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	采用
	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	未采用
	G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动	不适用
	G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	不适用
	G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	不适用
	G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	未采用
	G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动	不适用
	G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	未采用
	G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例	采用
	G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	未采用
	G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	不适用
社区	G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	未采用
	G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	未采用
	G4-SO3	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险	未采用
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	采用
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	未采用
	G4-SO6	按国家和接受者 / 受益者划分的政治性捐赠的总值	未采用
	G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	不适用
	G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	未采用
	G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	采用
	G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	未采用
	G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	未采用
产品责任	G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	未采用
	G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	未采用
	G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	未采用
	G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	未采用
	G4-PR5	客户满意度调查结果	采用
	G4-PR6	禁售或有争议产品的销售	不适用
	G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	未采用
	G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	未采用
	FS6	按具体区域、规模和行业划分的各项业务资产组合的比例	未采用
	FS7	按用途分类的各项业务中为实现某一特定社会效益而设计的产品和服务的货币价值	采用
	FS8	按用途分类的各项业务中为实现某一特定环境效益而设计的产品和服务的货币价值	采用
	FS10	报告机构内所有投资组合中与之就环境和社会议题产生互动的分公司的数量 and 比例	采用
	FS11	产生正面或负面的环境或社会影响因素的资产比例	未采用

ESG 对照表

指标分类	指标内容	披露情况
A. 环境		
层面 A1： 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害废弃物指国家规例所界定者。	P50-57
	关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。P53、P57
	关键绩效指标 A1.1	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。P53
	关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。P53
	关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。P56
	关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。P52、P54、P56
	关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。P159
	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	P57
	关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。P175
	关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。P175
层面 A2： 资源使用	关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。P56
	关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。P56
	关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。不适用
	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P52
层面 A3： 环境及天然资源	关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。P52、P56
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1： 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P76-77
	关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。P175
	关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。P175
	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P81
层面 B2： 健康与安全	关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。不适用
	关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。不适用
	关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。P81

指标分类	指标内容		披露情况
层面 B3： 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策，描述培训活动。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。		P78-79
	关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P79
	关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P79
	一般披露 有关防止重工或强制劳工的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P75
层面 B4： 劳工准则	关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免重工及强制劳工。	P75
	关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	不适用
	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。		P56-57
层面 B5： 供应链管理	关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供货商数目。	P57
	关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	P57
	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P62-63
层面 B6： 产品责任	关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P70
	关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	不适用
	关键绩效指标 B6.4	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P62
	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P13
层面 B7： 反贪污	关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	不适用
	关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	P13
社区			
层面 B8： 社区投资	一般披露 有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策。		P88-89
	关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P90-91
	关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P91

致谢

总行部门和分支行以各种形式为本报告的编撰给予了大量帮助和支持，其中有部分精美图片未能联系到提供者，在此一并表示感谢！

读者意见反馈表

感谢您阅读本行《2016 年企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心欢迎您能够对报告提出意见建议，并通过以下方式反馈给我们：

传真：010-85107284
地址：北京市东城区建国门内大街 69 号

邮政编码：100005
联系人：中国农业银行股份有限公司企业文化部

您属于以下哪类利益相关方？

☐ 政府 ☐ 监管机构 ☐ 股东和投资者 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐ 供应商与合作伙伴 ☐ 公众与社区 ☐ 环境 ☐ 其他

您认为本报告是否完整覆盖了您对中国农业银行的期望？

☐ 是 ☐ 否 您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

您认为中国农业银行是否很好地回应了您的期望？

☐ 是 ☐ 否 您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？

您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

您对中国农业银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

报告说明

报告范围

报告时间范围：2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为年度报告。
部分内容超出上述范围。

报告组织范围

覆盖中国农业银行股份有限公司（报告文中采用“中国农业银行”“农行”“本行”简称）总部、境内各一级（直属）分行、培训学院、直属机构及境外机构。

报告编制依据

本报告参照《全球报告倡议组织可持续发展报告指南》（GRI4.0）及金融服务业行业补充指南、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》等标准编写，同时符合中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《公司履行社会责任的报告》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

联系方式：中国农业银行股份有限公司企业文化部
地址：北京市东城区建国门内大街 69 号
邮编：100005
传真：86-10-85108214

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自本行 2016 年度财务报表（该报表已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计），其他数据以 2016 年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。

报告保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键数据实施有限鉴证工作。

报告发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本公司网站查阅（www.abchina.com）。

报告以简体中文、繁体中文、英文三种文字出版，在对三种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。

编后语

因为有了人海，
相遇才显得意外；
因为有了珍爱，
感情才有了无可取代的例外；
因为有了责任，
世界才变得无与伦比的美奂。

责任的美是什么？
是心怀全局的家国情怀，
是脚踏实地的忠诚担当，
是我满足你需求的那一刻。

我们常说，
真正的朋友是在黑暗的时候，
陪你一起等天亮的人；
真正的责任是心在下雨的时候，
甘愿为你撑伞的人。
这人
就是与你朝夕相处、不离不弃的农行人。

我期待，
2017 年，
那一场姹紫嫣红的春色，
用农行文化，
铸就中国梦的光明与未来。