

**广州银行股份有限公司**  
**2021 年度社会责任报告**

## 目 录

一、关于我们 .....	2
(一) 公司简介 .....	2
(二) 公司荣誉 .....	2
(三) 公司治理 .....	3
(四) 党建引领 .....	5
(五) 风险管理与内部控制 .....	5
(六) 社会责任治理 .....	8
二、经济责任 .....	9
(一) 落实“六稳”“六保” .....	9
(二) 赋能地方经济转型升级 .....	12
(三) 服务经济发展新格局 .....	14
(四) 服务粤港澳大湾区建设 .....	15
(五) 保障股东权益 .....	17
三、社会责任 .....	18
(一) 助力疫情防控 .....	18
(二) 践行普惠金融 .....	21
(三) 支持乡村振兴 .....	25
(四) 奉献公益事业 .....	27
(五) 强化消费者权益保护 .....	30
(六) 激发人才创新活力 .....	34
四、环境责任 .....	38
(一) 强化顶层设计，全面向绿色银行转型 .....	38
(二) 加强制度建设和产品创新，绿色金融服务能力大幅提升 ..	39
(三) 强化绿色品牌建设，打造绿色文化标杆银行 .....	41
(四) 持续践行绿色低碳运营，推动节能增效 .....	43

## 一、关于我们

### （一）公司简介

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

截至 2021 年末，本行资产规模 7200.97 亿元，员工人数 6400 余人，已开业机构 144 家，包括总行 1 家，分行级机构 15 家（含信用卡中心）、支行 123 家、信用卡分中心 5 家，服务范围辐射粤港澳大湾区重点城市以及长三角地区战略支点城市，致力于成为城乡百姓的财富管理专家、中小企业的成长伙伴、金融同业的合作纽带，为市民百姓、中小企业、金融同业提供多元、便捷、优质的金融服务，并不断朝着成为粤港澳大湾区精品上市银行的目标迈进。

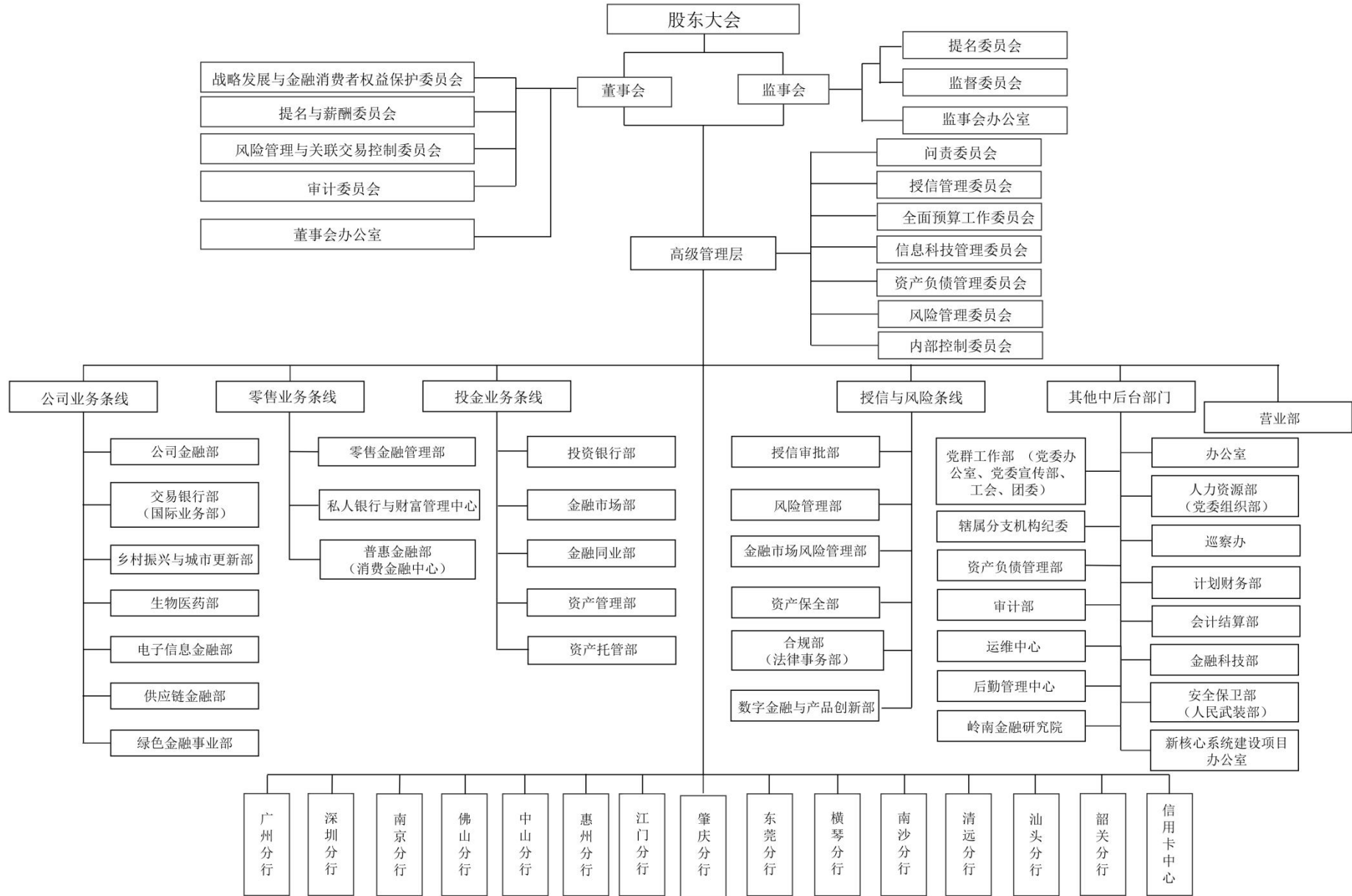
### （二）公司荣誉

奖项名称/排名	主办单位
2021 年全球银行 1000 强（237 位）	英国《银行家》（The Banker）
2021 年中国银行业 100 强（37 位）	中国银行业协会
市场影响力奖-核心交易商	全国银行间同业拆借中心

自营结算 100 强、金融债发行优秀机构	中央国债登记结算有限责任公司
优秀结算业务参与者	银行间市场清算所股份有限公司
优秀承销商	国家开发银行
优秀承销商、社会责任践行奖	中国进出口银行
优秀做市机构、优秀承销机构、最佳城商行、最佳创新合作奖	中国农业发展银行
理财直接融资工具优秀投资机构	银行业理财登记托管中心
数据治理最佳实践奖	国际数据管理协会 (DAMA) 中国数据管理峰会
最佳金融创新奖、十佳公司金融创新奖、十佳信用卡金融创新奖	《银行家》杂志社
诚信纳税信用企业	国家税务总局广东省税务局
二三类账户产品创新应用突出贡献奖	中国银联广东分公司
支付结算业务突出贡献奖、运营管理创新优秀案例奖、渠道建设创新优秀案例奖	城银清算服务有限责任公司
优秀银行交易商	上海票据交易所
新快报金柜台奖——年度最佳移动支付银行奖	新快报
金融业信息安全突出贡献奖	《金融电子化》杂志社

### (三) 公司治理

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



#### （四）党建引领

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

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

#### （五）风险管理与内部控制

## 1. 全面风险管理情况

2021 年，本行始终坚持“稳健经营”的管理理念，以“建规章、控风险、降不良”为主线，不断强化风险主体意识、增强审慎经营和合规经营意识，从风险文化、风险政策、治理机制、授信审批制度、业务流程、决策程序、信息系统建设等方面不断提高全面风险管理能力，逐步健全、优化覆盖所有部门和业务条线的全面风险管理体系，风险管理水平持续提升，有效保障全行稳健发展，维护金融秩序安全稳定。一是全面落地授信审批机制改革，在全行范围开展平行作业，前移风险管理关口；健全动态审批授权管理机制，加强专职审批人队伍建设，持续强化授信业务审慎管理。二是推进风险资产处置，坚持“降存量、控新增”工作基调，强化不良资产压降工作，推动资产质量稳步提升，并持续做好已核销资产催收工作。三是推动重点领域风险化解，积极贯彻落实各项审计及监管检查意见，对存在问题进行全面检视、深入查找问题根源，全面深入推进整改，有效做到补短板、堵漏洞。四是深入开展“内控合规管理建设年”、内控合规专项整治活动，培育合规文化理念；持续完善合规制度体系，建立制度梳理与完善常态化机制，确保各项制度符合外部监管政策要求，制定、修订制度 50 余项。

## 2. 反洗钱与反恐怖融资

本行深入践行“风险为本”原则，将防范洗钱及洗钱恐怖融资风险作为己任，结合内外部监管相关要求，不断夯实反洗钱基

础工作，有序开展洗钱和恐怖融资风险管理工作，切实履行预防和打击洗钱和恐怖融资活动的义务。一是加强反洗钱内控制度建设，健全反洗钱内控制度体系，进一步夯实反洗钱工作基础。二是搭建组织体系健全、职责边界清晰的洗钱风险管理架构，健全反洗钱工作体系。三是加大科技投入力度，持续优化反洗钱系统和名单监控管理系统，完善可疑交易监测规则和模型，为反洗钱工作提供有力的技术支撑。四是积极开展风险排查工作，查找洗钱风险管理漏洞和薄弱环节，不断提高洗钱风险管控能力。五是多渠道、多形式、有重点地开展反洗钱日常宣传，向客户和社会公众普及反洗钱知识，营造良好的舆论氛围。六是积极开展反洗钱培训，通过反洗钱专题培训和工作交流会等形式，增强员工的反洗钱意识，提升岗位人员反洗钱履职能力。七是充分发挥反洗钱内部审计和内部检查的监督职能，通过内部审计和内部检查督促各级机构落实反洗钱义务，及时查错纠偏，切实提高反洗钱工作质量和洗钱风险防控能力。

### 3. 案件防控

全行高度重视案件防控工作，扎实开展“内控合规管理建设年”和内控合规专项整治活动，查摆各环节存在的案件风险隐患，进一步强化了“不敢违、不能违、不想违”的案件防控长效机制，维护本行安全稳健运行。一是压实主体责任，组织总行各部门、各分行负责人、分行与辖内部门、支行及业务团队负责人签订案防管理责任书，强化各级机构负责人的管理责任。2021 年全行共



计签订案防管理责任书 438 份；要求新员工在入职时一并签署《广州银行员工防范案件承诺书》《广州银行员工远离黄赌毒和黑恶势力承诺书》《广州银行员工廉洁从业承诺书》等承诺文书，告知员工案件防控要求，提升合规意识。二是强化制度建设，根据最新监管要求印发《广州银行涉刑案件管理办法（试行）》，进一步明确涉刑案件范围、报送流程、报送时限及应急处置工作要求，强化对涉刑案件的管理。三是排查涉刑案件风险，在全行开展涉刑案件清理专项行动，对 2011 年以来的涉刑案件风险情况开展自查，同时对照监管要求梳理形成了涉刑案件风险调查问卷，组织全体员工进行自查，彻底清理陈案积案，全面消除风险隐患，防范和化解重大风险。四是筑牢思想防线，围绕案件防控和员工行为管理等内容，开设了合规系列培训课程，传导最新的法律法规、监管制度及行内制度要求，并通过典型案例教育从业人员知敬畏、存戒惧、守底线，强化守法合规意识。

## （六）社会责任治理

社会责任是本行治理体系的重要组成部分，也是本行业务发展的价值导向。通过在企业文化层面上培育社会责任文化，以及管理层面上建设社会责任管理工作机制，本行构建了完善的社会责任治理体系，高效推进社会责任工作，以脚踏实地的行动实现自身社会价值。

### 1. 社会责任文化建设

本行始终秉持商业价值与社会价值协调统一的发展理念，不

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

## 2. 社会责任管理体系建设

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

## 二、经济责任

2021 年，本行坚持“专注主业、回归本源”的发展初心，围绕本行“十四五”战略规划，深入践行高质量发展理念，稳增长、促转型、强风控，持续增强服务实体经济能力，积极承担社会责任，贡献自身经济价值。

### （一）落实“六稳”“六保”

本行持续贯彻落实市委、市政府和监管部门相关工作部署，通过提供一系列暖企稳企服务，实施延期还本付息等优惠政策，为本行中小企业客户纾困，扎实做好“六稳”工作，全力落实“六

保”任务，为社会经济稳定向好发展作出应有贡献。

### 1. 出台暖企纾困政策扶持小微企业发展

本行积极落实人行支小再贷款政策，通过货币政策传导机制，切实将低成本资金精准滴灌至小微企业，2021年，本行获得人行支小再贷款资金54亿元，惠及小微企业1800余户，加权投放利率4.87%。鼓励信用贷款投放，着力解决小微企业缺少抵押物的融资痛点，2021年获得人行信用贷款工具支持资金超1亿元，惠及小微企业180余户。对受疫情影响的小微企业不抽贷、不断贷，积极出台暖企纾困政策，通过贷款展期、无还本续贷、调整还款计划、借新还旧等措施为有需求的小微企业实施阶段性延期还本付息，2021年，本行累计为近350户普惠小微企业办理延期还本付息，延期本金超9亿元。

#### 案例：精准发力保障广州市物资供应

2021年5月，广州市新一轮疫情突然来袭，保障物资供应、稳定市场价格成为疫情防控重要的一环。广东某控股公司作为生活必需品重要保供企业，担负着疫情期间广州市肉品物资采购的重要职责，负责广州市冻肉储备及投放，稳定全市肉品市场价格。对于企业来说，骤然增长的采购需求导致临时性流动资金趋于紧张。当时，本行快速反应，火速出台专项政策，为生活物资重点保供企业提供信贷支持，全力保障广州市生活必需品不停供、不断档、不脱销。6月11日，本行仅用3天实现从审批到放款，为该公司提供2亿元资金支持，专项用于企业采购冻肉产品。该笔贷款利率比企业近期同期限贷款低20BP，降低了企业融资成本，缓解资金压力。

### 2. 构建重点领域和重点行业的专业化服务能力

本行在总行层面先后设立了乡村振兴、生物医药、电子信息、

供应链等专业部门，围绕科创、绿色、涉农、产业链供应链等重点领域打造业务特色，加大产品服务创新及营销组织推动，并在审批通道、内部定价、考核激励等资源配置方面给予倾斜，迈出打造“行业专精银行”第一步，科技信贷、绿色融资、涉农贷款、中长期制造业贷款等实现不同幅度增长。其中中长期制造业贷款余额达到 69.43 亿元，同比增加 72.41%，绿色融资余额 418.07 亿元，同比增长 139.99%，科技信贷余额 204.69 亿元，同比增长 28.87%，并超额完成涉及涉农、中长期制造业贷款的监管指标。

### 3. 稳外贸外贸成效显著

为更好支持地方外贸外资高质量发展，本行根据形势变化，及时推出稳外贸稳外资 24 条政策，打出稳外贸“组合拳”，重点加大外贸信贷支持力度、落实便利化措施、助力企业汇率避险管理，政策运行成效显著。一是加大外贸企业金融资源投入，截至 2021 年末，本行外贸信贷客户数达到 356 户，同比增长 145%。对外贸企业的信贷投放累计发生额为 503.6 亿元，同比增长 121%。二是对于普惠中小外贸企业，本行积极运用合作办理远期结售汇业务资格，为企业汇率避险设计了金融服务方案，协助企业做好汇率中性管理。三是主动为小微外贸企业减费让利，优惠减免网银工本费、数字证书服务费等。

### 4. 强化疫情期间生活物资保障

2021 年 6 月 1 日，为贯彻落实广州市新冠肺炎疫情防控领导小组会议精神，积极响应省市各级部门关于打赢疫情防控硬仗的

号召，本行制定了金融支持打好打赢疫情防控硬战专项政策，专项用于广州新一轮疫情防控生活必需品保供。专项贷款利率结合客户贷款成本给与定价优惠，利率可按客户近期融资成本下调 20BP 执行，最低可至 3.0%。截至 2021 年末累计投放相关贷款 2.2 亿元，贷款加权平均利率 3.14%。

## （二）赋能地方经济转型升级

2021 年，本行继续坚持以供给侧结构性改革为主线不动摇，积极服务制造业、科创产业、民营经济、小微企业、市民大众等重点实体板块，助力地方经济实现结构优化和转型升级。

### 1. 支持制造业产业升级

本行先后通过信贷及投行等多种手段支持富士康第 10.5 代显示屏、粤芯半导体等广州市重点建设的制造业项目，推出制造业专项支持措施，简化授信模式，优化授信条件，开设绿色通道，给予定价考核倾斜。2021 年末投向制造业 126.68 亿元，比上年增长 1.62 亿元；其中，2021 年末中长期制造业贷款 69.43 亿元，比年初增加 29.16 亿元。同时，面向“专精特新”企业，开展专项行动，推出一揽子金融服务，2021 年全年实现专精特新企业贷款投放 100 户合计 16.68 亿元。

### 2. 为科创产业提供专业化服务

总行层面成立生物医药部、电子信息金融部等行业专业部门，围绕科创企业等重点领域，全力推动产品创新，着力打造覆盖科技型企业成长全流程的产品体系，增强行业专业化服务能力，更

好地服务具有成长性的生物制药、电子信息等高科技企业和战略新兴行业。此外，针对科技型企业特性推出了“成长贷”、“科技贷”、“知易贷”、“高新贷”等产品，通过绿色审批通道、专项产品授权、内部定价优惠等有力举措支持科技型企业；持续完善风险分担机制，先后成为“科技型小微企业信贷风险补偿资金池”和“知识产权质押融资风险补偿基金”首批合作银行。

### 3. 打造供应链金融特色服务模式

围绕本行重点产业领域和重点客户群，推动供应链金融“1+N”模式，依托核心企业信用来批量拓展中小微企业客户群，如应付通（反向保理）和订单融资产品等，帮助中小微企业供应商解决融资难融资贵问题，支持实体制造型企业的发展。同时，在接受其主体风险的基础上，优化授信品种，增加第三方额度、票据和国内信用证的应用，将支持一个客户，变成支持产业链上的一群中小微民营客户，从单一的贷款，变成多品种、更灵活有效的授信组合。此外，实现与人民银行征信中心下属中征应收账款融资服务平台的对接，同步推进核心企业应收账款融资，以及政采贷两大场景系列，发挥人行金融基础设施的公信力优势，助力政府以及核心企业采购项下的小微企业，尤其是民营中小企业的融资。

#### 案例：“链”式思维驱动产业金融升级

2021 年是新能源汽车产销量大增的一年，广州某新能源汽车制造企业全年销售收入达上千亿元。然而由于新能源汽车产业链长，涉及的上游材料供应商较多，融资需求大，传统保理业务较难延伸到上游多层供应商，且传统信贷产品融资成本相对较高，较难满足核心企

业以及供应商要求。

为此，本行为该新能源企业推荐了“广融链 N+N—付款保函-应收账款融资”产品，为其核定供应链额度 30 亿元，并通过与商业保理公司、证券公司合作满足客户多层次需求。商业保理公司先为其产业链上持有核心企业付款凭证的供应商提供无追索权保理融资服务，然后商业保理公司作为原始权益人将其持有的应收账款债权发行 ABS 产品，本行通过资管渠道认购以及直接通过再保理的方式购买，直接融资和间接融资相结合，在满足企业融资需求的同时进一步降低融资成本，不断提升供应链金融服务能级，将供应链业务延伸拓展至其上游小微企业集群，提高小微企业融资的可获得性。

### （三）服务经济发展新格局

本行坚决贯彻落实加快构建新发展格局的决策部署，准确捕捉国内国际“双循环”新发展格局下本行业务发展的新动能、新机会，主动担当，精准高质服务外贸新业态，与“一带一路”实现同频共振，推进金融服务对外开放。截至 2021 年末，本行跨境结算量折人民币合计 213 亿元；全行外贸融资余额 460 亿元（含表外），比年初增加 25.43%。

#### 1. 持续推出外贸业务特色产品

本行深入贯彻新发展理念，积极参与跨境金融服务，支持金融互联互通、双向开放，在做好传统产品基础上，推出广银易达通、环球支付通、广银 CIPS、境内外币支付通等外贸业务特色金融服务及产品。2021 年 9 月，本行成为中国人民银行公告的符合“南向通”业务要求的首批合格境内机构投资者，年内顺利开展“南向通”债券投资业务，合计人民币 9000 万元。

#### 2. 积极对接广东重点外贸外资企业金融需求

为更好服务广东重点外贸外资企业，本行将重点外贸外资企业名单分配至省内各经营机构，由各经营机构指定专人对接相关企业，并采取总-分-支营销联动机制，责任到人，形成定期总结、定期汇报的工作机制，持续推进并落实相关工作。

### 3. 助力外贸企业参展广交会

本行自 2020 年开始，已连续五届为广交会参展商提供广交会专属金融服务。为参展商提供 7×24 小时专属咨询服务。主动了解并跟进辖内参展商业务需求，为企业开启专属金融服务通道，提供线上金融服务。关注当地商务部门的工作部署，助力外贸企业在交易会期间高效办理业务。

#### （四）服务粤港澳大湾区建设

本行主动落实国家区域政策，积极支持粤港澳大湾区建设，推动区域协调发展，截至 2021 年末，本行在大湾区贷款余额 3644.95 亿元，较年初增加 499.97 亿元，增幅 18%。

##### 1. 推动湾区基础设施互联互通

主动对接大湾区重点建设项目，助力打造“一中心、三网”，推动湾区基础设施互联互通。截至 2021 年末，本行投向大湾区基础设施建设的贷款余额为 59.79 亿元，加权平均贷款利率仅 4.58%，远低于本行平均贷款融资利率，贷款主要投向了公路和铁路等基础设施、污水治理工程及文化旅游等民生工程。

##### 2. 支持大湾区小微企业发展

打造普惠金融专项体制，制定“普惠十条”、“民营二十五条”、



“稳企业保就业十八条”系列专项政策，全方位加强对小微企业的信贷支持力度，培育“敢贷、能贷、愿贷”氛围。推出多款线上+线下外贸系列金融产品/服务，为外贸企业提供优质高效金融服务，如“广银湾区E路通”、“跨境现金管理 SWIFT 直连”、“广银跨国财资通”、“广银环球支付通”、“广银结汇通”、“广银售汇通”“广银开证通”等。

**案例：东莞分行多渠道开展银企项目对接，共同搭建银企信息服务平台**

为缓解企业融资困难，支持地方企业发展，稳定金融秩序，实现企业、银行、政府三方共赢，东莞分行参与了东莞市莞企转贷专项扶持资金运作，为东莞市符合国家产业政策和信贷政策，发展基础和市场前景较好，主营业务突出和稳定，镇街、园区重点扶持发展，但面临短期资金周转困难的企业提供转贷资金支持。同时，为了更好地提高小微金融服务效率，分行积极参与“广东省中小微企业信用信息和融资对接平台”（简称“粤信融”）的推广应用，发布“高新贷”、“中小微企业流动资金贷款”、“快抵E贷”等多个信贷产品；积极对接金融局、工信局发布的重点支持白名单企业，及时开展融资对接工作，持续跟进监测，为具备有效需求的名单内企业提供金融支持，全力保障小微企业的金融需求，助力实体经济持续健康发展。

### 3. 服务大湾区居民财富管理需求

紧跟广州打造大湾区国际金融枢纽核心引擎，助推大湾区跨境理财和资管中心建设，本行持续做强财富管理业务，以“做全品类、做稳收益”为导向，完善固收、跨境等理财产品，健全理财产品体系，提供稳健的财富保值、增值工具，满足不同风险偏好客户的理财需求，让居民切实享受到地方经济增长带来的财富增值效益，分享地方经济增长红利；同时，引导资金投向绿色金融、高技术制造业、普惠金融、基础设施建设等实体经济领域，

努力让财富“从大众中来并服务大众”；持续强化投研能力建设，提升理财资金收益率，增强产品市场竞争力。2021 年全年累计兑付客户收益 18.65 亿元，同比增长 23.75%。

#### 4. 助力地方消费升级

本行积极响应人行“移动支付便民工程”，聚焦服务大湾区居民，通过开展多样化的信用卡消费促进活动促成辖内信用卡消费 3375.71 亿元，较上年提升 18.53%，其中移动支付消费 795.90 亿元，较去年提升 52.86%。

### （五）保障股东权益

#### 1. 持续提升经营业绩，实现稳健可持续发展

2021 年，在持续影响的新冠疫情、复杂多变的经济形式冲击下，银行经营面临多方面挑战。本行沉着应对困难挑战，按照“十四五”战略目标、方向和要求，统筹推进疫情防控与金融服务，各项工作保持“稳”的态势，实现了规模、效益与质量的均衡发展。

资产规模迈上新台阶，年末总资产突破 7200 亿元，达到 7200.97 亿元，同比增长 12.23%；贷款规模稳步增长，各项贷款余额 3881.38 亿元，同比增长 17.37%；由于优化存款结构，各项存款余额 4052.70 亿元，同比减少 1.26%。营业收入和拨备前利润再创新高，营业收入 165.64 亿元，同比增长 11.03%；拨备前利润 121.41 亿元，同比增长 11.28%。各项监管指标保持相对稳定，资本充足率 13.26%，成本收入比 25.05%，不良贷款率 1.57%，

拨备覆盖率 189.43%，贷款拨备率 2.96%，平均总资产回报率 0.60%，加权平均净资产收益率 9.29%，均符合监管要求。

## 2. 规范开展信息披露，增进与投资者沟通交流

本行高度重视信息披露管理工作，按照监管要求和披露指引，通过本行官网、中国债券信息网、金融时报、官方微信公众号等多种载体对外及时发布定期报告及临时报告，不断增强信息披露的针对性和有效性。建立多维度、多层次的投资者沟通服务体系，通过邮件、投资者热线、现场讨论等方式与投资者保持日常联系，增进投资者对本行的了解；同时，实施合理的投资回报，始终兼顾投资者整体利益和本行可持续发展需要，保持稳定、持续的分红政策，确保投资者合理分享本行经营发展成果。

# 三、社会责任

2021 年，本行在做好金融服务保障、促进经济社会良好发展的同时，积极统筹整合行内资源，在疫情防控、乡村振兴、普惠金融、公益事业等领域持续加大支持投入，践行“以民为本”的理念，体现了市属国企的责任与担当。

## （一）助力疫情防控

### 1. 雷霆响应，共抗疫情

2021 年 5 月，在广州与疫情赛跑的关键时刻，本行积极践行国企担当，坚持战“疫”行动不停歇、志愿服务不掉线，以守护

羊城为己任，坚守抗疫前线。迅速成立疫情防控工作领导小组，先后召开 20 余次紧急会议进行研究部署。凝聚起组织系统一盘棋、党群齐心一股劲、共抗疫情一张网的强大合力，组建 3 个梯队超 350 人的志愿服务队伍，奔赴支援越秀区光塔街、白云街、雅荷塘、广卫、天河区金城等 60 余个社区开展疫情防控志愿服务工作；行内居住封控、封闭区域的在职党员积极响应省委、市委工作安排，就地转换为所在街道社区的疫情防控志愿者，统一接受街道社区党组织的管理调配，全行自行投入疫情防控志愿服务 200 余人，为疫情防控注入源源不断的广银力量；迅速启动爱心物资筹措机制，捐赠防护服、矿泉水及功能饮料、八宝粥、风扇、护颈仪等物资，为一线疫情防控提供有力保障。

#### 案例：火速支援广州疫情防控工作



5 月 31 日晚，在接到上级部门关于执行中高风险地区防控任务的紧急通知后，全行党员群众广泛响应、主动请缨、火速集结，一小时内极速成

立了 1 支 10 人的“战疫先锋队”，随时待命支援广州中高风险地区疫情防控工作。6 月 2 日一早，广州银行党委副书记李春元为 10 名即将出征中高风险地区的“战疫先锋队”队员作动员讲话并代表总行党委对他们表达了崇高的敬意和诚挚的感谢。他们中有以身作则的老党员，也有志愿冲在一线的团员群众；有入行已 20 余年的老广银人，也有 95 后刚入行的“新兵”；有生长在广州的老广州人，也有在广州打拼的新广州人。疫情无情，广银有爱，先锋队员用勇往直前的无畏信念、大爱无私的奉献精神、同舟共济的道义担当、同心同德的家国情怀汇聚起抗击疫情的磅礴力量。

## 2. 金融关怀，温暖人心

为助力打赢疫情防控狙击战，本行推出特殊时期客户关怀政策，全力支援奋战在一线的医护人员、参加疫情防控工作的工作人员以及受疫情影响的客户，为他们送去关怀和温暖。一是对受疫情影响个贷客户推出贷后关怀政策，对参加广州疫情抗疫工作的医务人员、患病及因此受隔离人员、受疫情影响较大的本行房贷及消费贷款客户，给予罚息减免政策缓解还款压力。二是为受疫情影响的客户（含感染新冠肺炎住院治疗或需隔离、因疫情防控需隔离观察的客户）和参加抗疫的相关工作人员开通征信异议申请绿色通道，对客户疫情期间影响的征信予以保护。三是推出零售信贷业务优惠政策，参与防疫工作的医务人员、人民警察，以及疫情防控重点保障企业的员工，可享受本行自营线上消费类贷款专项优惠利率政策。四是向广东省一心公益基金会和广东省人民医院共同成立的广东省一心公益基金会广东省人民医院医疗慈善基金捐赠 45 万元，为一直坚守在疫情防控第一线的医院提供资金支持。

## （二）践行普惠金融

本行立足本土城商行角色定位，长久致力于为本地中小微企业及城乡居民提供更易得、更优质的金融服务。2021 年，本行加大力度践行普惠金融，通过信贷政策创新、打造特色产品等措施，持续降低中小微企业融资成本，同时加快金融服务科技化步伐，有效优化客户服务体系，客户体验得到显著提升。截至 2021 年末，全行“两增”小微贷款余额 133.3 亿元，增速 18.24%，比全行贷款增速高 3.31 个百分点，持续完成“两增”监管指标。

### 1. 打造“广州银行普惠小微专营模式”

本行致力于打造拥有自身特色及竞争优势的普惠小微专营模式，通过组建小微专营团队负责营销推广及客户拓展，组织小微专营团队进行理论学习、跟班学习、信贷演练等实地培训，下发专属产品、定价指引制度，搭建 PAD 移动金融服务平台用于移动作业模式等方式，不断积累不同地区特色产业样本，已相继在清远、江门、佛山分行成功落地该普惠小微专营模式。截至 2021 年 12 月末，广州银行普惠小微专营模式累计放款 6.34 亿元，贷款余额 3.15 亿元，贷款户数 830 户，户均贷款金额 38 万元。

### 案例：佛山分行打造普惠小微专营模式



本行佛山分行组建分行小微专营团队，通过对“小微客户成片做，零售业务批发做”小微贷款批量作业模式的“本土化”改造，在银行辖内将综合性社区进行网格化处理，“定点、定人、定时”快速覆盖社区和乡镇，利用“PAD 金融移动服务站”，对普惠小微客户进行业务审查及放款，深入乡镇、农村，远距离做到“送上门、一站式”的金融服务，让“广覆盖、低成本、可持续”的普惠金融服务真正落到实处。

## 2. 创新普惠金融产品，满足多元化融资需求

结合小微企业特点量身定制五大小微信贷产品体系，创新战疫系列（抗疫租金贷、抗疫工资贷、医采贷）、普惠金融系列（快抵E贷、连连贷、成长贷、政银保、融易贷、房抵贷）、科技金融系列（科技贷、知易贷、高新贷）、乡村振兴系列（农易贷、金土地）和供应链金融系列（政采贷、工采贷、应付通）产品，精准对接受疫情影响的小微企业，满足多元化融资需求。创新推出“惠e通”普惠金融综合服务平台，同时通过“中小融”、“粤信融”、“信易贷”等政府平台部署本行产品，打通线上申请通道，

拓宽服务半径，获得“信易贷”平台颁发的“最佳贡献奖”、“中小融”平台颁发的“突出贡献合作奖”。

#### **案例：信贷业务“线上化”解客户燃眉之急**

广州 XX 国际旅行社有限公司是一个整合度假酒店、景区、游乐场、美食等玩乐资源，以及提供旅游定制服务的旅游综合性平台。2020 年，作为受疫情影响较大行业的小微企业，该公司通过本行“惠 e 通”在线申请贷款支持。本行第一时间与客户进行对接，并根据贷款政策，向客户发放符合人行政策支持信用贷款 300 万元，解客户燃眉之急。2021 年客户贷款到期，本行也迅速与客户开启续授信，持续支持中小微企业的发展。

### **3. 引入风险分担机制，缓释小微信贷风险**

在前期已加入的广州市科技型中小企业、广州市知识产权等风险资金池基础上，2021 年本行又陆续成为多个市区风险补偿机制合作银行，包括广州市普惠贷款风险补偿机制、广州市创业担保贷款，不断完善风险分担体系，缓解经营机构对小微企业融资“无抵押，不敢批”的思想包袱。

### **4. 拓宽主动负债渠道，保障普惠业务稳步发展**

一是累计与国家开发银行合作开展转贷款业务 30 亿元，将低成本资金精准滴灌到小微企业，降低小微企业融资成本，着力缓解小微企业融资难、融资贵的问题，为小微企业成长保驾护航。

二是成功募集 100 亿元小微专项金融债，募集资金将全部专项用于小微业务发展。截至 2021 年末，募集资金已投放 65 亿元，投向 4000 余户普惠小微企业，为本行小微业务发展提供充足的资金保障。

### **5. 金融科技助力，提升客户服务体验**



作为本土城商行，本行以提供更便利的金融服务，助力提升本地民生福祉水平为己任。依靠金融科技赋能，本行持续打造多元惠民服务，切实提升本地居民金融生活便利度和满意度。

一是打造综合性移动金融服务平台。加快手机银行、微信银行、网上银行等电子渠道功能的更新迭代，向智慧化、情感化、精细化、协同化等方面延伸。其中手机银行推出“长辈版”，突出大字显示、布局简洁、功能集中、简便易用等特点，方便老年人使用账户查询、转账汇款及储蓄理财等常用功能，致力于帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，让老年人会用、爱用金融产品，共享科技发展成果。线上渠道设置社保医保服务专区，整合客户高频交易，如社保卡申领、医保电子凭证、电子社保卡、医保查询等，有效提升业务办理效率。

二是加强供应链金融服务体系建设。通过行内自建供应链金融业务平台，建立健全本行供应链金融业务组织架构、产品体系、管理制度、操作流程，以交互、协作、服务为理念，将银行、核心企业、上下游企业、物流（仓储）服务商等纳入系统，对各方经营活动中所产生的商流、物流、资金流进行整合，支持通过大数据、区块链、人工智能、电子签名、物联网等前沿技术构建全方位和贷前、贷中、贷后全流程的供应链金融在线服务及风控体系，规范业务流程，降低操作风险和管理成本，提升供应链金融业务办理效率。持续推进特定供应链业务线上化，特别是满足小额、高频、异地企业业务场景，客户可随时登录本行供应链金融

业务平台系统门户进行融资。

### （三）支持乡村振兴

本行将实施乡村振兴战略作为全行发展战略之一，助力农业供给侧结构性改革，将推动城乡融合发展、建设美丽乡村、农村农业现代化作为全行重要工作。2021 年，本行紧紧围绕建立健全金融服务乡村振兴的体制机制、优化资源配置和乡村金融生态环境、开展涉农金融产品和服务创新等方面工作举措，加大对乡村振兴的金融支持力度，取得显著成效。截至 2021 年末，本行涉农贷款余额 119.61 亿元，较年初增加 10.94 亿元，增幅 10.07%；普惠型涉农贷款余额 10.67 亿元，较年初增加 2.89 亿元，增幅 37.15%，持续完成广东银保监局涉农贷款考核指标，在人行 2021 年乡村振兴考核评估中，本行广州分行位居“优秀”行列。

#### 1. 建立健全乡村振兴业务机制，保障业务顺利开展

积极响应中央一号文，2021 年率先于省内其他城商行设置乡村振兴一级部门，继续抓区域优势，打造江门、肇庆、清远 3 家特色分行，以及增城、从化 2 家特色中心支行；完成省发改委、财政厅、农业农村厅、人民银行、银保监局等政府和监管部门对接，并加入广东支农联盟，搭建长效沟通机制；参与由省农业农村厅牵头，广东股权交易中心承办的金融支农涉农企业白名单制度研究，探索建立科学涉农企业白名单制度，分层分类推动授信业务绿色通道审批，提高企业融资的效率；给予江门、肇庆、清远、增城、从化地区分支机构资源倾斜，包括实施乡村振兴贷款

FTP 调减 50BP 定价优惠，其中涉农普惠贷款优惠 100BP，进一步降低涉农客户的融资成本。

## 2. 打好政策产品组合拳，增强发展新动能

2021 年，本行制定《广州银行金融支持国家城乡融合发展试验区广清接合片区发展的工作方案（2021-2023 年）》，协调推进乡村振兴战略和新型城镇化战略，支持增城、花都、从化、清远地区的城乡产业、美丽城乡基础设施建设。不断丰富产品，推出“美丽乡村振兴贷”、“农园贷”、“村民专项理财及存款（惠农、富农存款）”，截至 2021 年末，村民专项存款超 8 亿元，发行惠农理财 2 亿元。同时，在广州、南沙、佛山等地开展“政银保”模式，累计服务客户 56 户；与省农担、省再担保、市再担保机构合作，担保贷款余额近 12 亿元，服务客户 58 户。



本行在广清众创空间设立农村金融服务站

### 3. 推陈出新，凝心聚力精准服务

本行将新型农业经营主体作为金融支持乡村振兴的总抓手，成功服务现代农业龙头企业、农民专业合作社等新型主体，截至 2021 年末，本行累计信贷支持农业龙头企业 69 户，金额 46.37 亿元。根据现代农业产业园“生产+加工+科技+营销（品牌）”全产业链的建设要求，研发农园贷产品，提供专业化的金融服务，扶持农业产业园实施主体企业做大做强，截至 2021 年末，已累计向广东省 13 家省级现代农业产业园实施主体发放贷款 8.11 亿元。促进农村信贷方式与农村产权改革的有效结合，本行主动开展农村土地承包经营权抵押贷款、集体林权抵押贷款、畜禽活体抵押贷款、大型农机具抵押贷款等业务，截至 2021 年末，已累计提供贷款支持 1.2 亿元，有效盘活农村各项资产。与广东恒健投资控股有限公司签订战略合作协议，开展涵盖美丽乡村建设的战略合作，意向合作金额高达 100 亿元，与广东省农业农村厅签订战略合作协议，加快推进“广东乡村振兴板”挂牌企业合作。

#### 案例：广州银行助力打造乡村振兴样板

去年年底，一场别具特色的“红遍新农村——广州艺术博物院藏红色暨农村题材美术作品乡村巡展”，在本行支持乡村振兴战略的示范点——广州市花都区花东镇港头村举办。港头村历史底蕴深厚、文化资源丰富，拥有独特的岭南乡村建筑和景观资源。本行通过开展银企合作，为港头村项目投放 7 亿元信贷资金，以金融力量加速乡村振兴，助力港头村打造成为现代设计品读、乡土文化创意、宜居岭南家园相结合的乡村振兴精品示范村，使古村焕发出新活力。

#### （四）奉献公益事业

本行长期坚持“服务社会、奉献社会、回报社会”的理念，立足自身多元金融服务优势，赋能慈善公益事业发展，不断创新公益项目模式，扩大公益实践的影响和效益。

### 1. 建立志愿服务长效机制

为深入学习贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，结合在党史学习教育中开展“我为群众办实事”实践活动的有关安排，本行在“广州银行志愿者服务队”的基础上组建“广州银行‘广融先锋’党员志愿服务队”，广泛动员和引导全行干部职工，尤其是党员干部积极参与志愿服务活动。制定印发《关于组建广州银行“广融先锋”党员志愿服务队的工作方案》，成立“广融先锋”党员志愿服务领导小组，由专职党委副书记担任组长，负责“广融先锋”党员志愿服务工作的统筹管理和组织协调。各基层党组织常态化组建一支“广融先锋”党员志愿服务分队，全行已建立起由上至下、覆盖到底的组织架构，为开展独具特色、形式多样的志愿服务活动提供坚强组织保障。

#### 案例：广州银行履行文明单位责任义务

本行积极投身基层文明创建志愿服务活动，与广州市天河区猎德街道海风路海月路口和越秀区光塔街道中山四路与解放路交叉口两个重点交通路口开展结对共建，大力支持广州市文明交通整治工作，派出 460 余人的志愿服务队伍协助交警开展交通志愿服务 93 次，累计服务近 140 小时，在全行上下掀起贯彻落实“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神的热潮。

### 2. 提升金融帮扶成效

根据东西部帮扶相关文件要求，在 2021-2025 年期间，本行

将与贵州省毕节市纳雍县羊场乡河濫沟村、法宝村、戈落村、菜子地村、新联村、新丰村、永合村、曾底坝村结成帮扶对子。2021 年度，本行共投入 40.1 万元用于帮扶村开展基础设施建设、公共服务补短板、产业帮扶项目。向广东银保监局 2021 年“广东扶贫济困日”活动捐赠 10 万元，由广东银保监局提出款项拨付申请使用，资金用于广东银保监局对口帮扶湛江市麻章区太平镇相关项目。

### 3. 策划志愿服务系列活动

结合建党百年时间节点，以党史学习教育为轴，精心策划推出百场志愿服务、百个爱心窗口、百个微心愿等“七个百”“我为群众办实事”系列活动，确保志愿服务与各项工作“同向而行”，用“红心”融入“民心”。全行辖内营业网点设置爱心服务窗口近 130 个，各基层党组织开展无偿献血、垃圾分类、慰问帮扶、爱心助学等志愿服务活动 1000 余场，全行认领完成群众微心愿近 1100 余个，深化构建“令行禁止、有呼必应”党建引领基层共建共治共享社会治理格局，充分调动党员干部在基层志愿服务活动中的先锋模范作用和示范引领作用。

#### 案例：“我为群众办实事”

党史学习教育开展以来，本行坚持把“我为群众办实事”实践活动作为贯穿党史学习教育全程的重点内容和关键环节，充分发挥金融行业属性，深入贯彻落实习近平总书记关于打击治理电信网络诈骗犯罪工作的重要指示精神，扎实推进党史学习教育与金融宣教深度融合，聚焦“一老一少”等重点人群，深入社区、学校、企业、村社，着力打造“我是金融宣传员”“七个百”特色金融服务。全行共开展

金融宣教活动近 1000 场；开展“厅堂微沙龙”活动 600 余场；派发宣传折页 5.5 万份，惠及群众近 22 万人次；推送金融知识系列文章 170 余篇、创作宣传视频 32 则，阅读量超 21 万；堵截电信诈骗风险事件 10 起，涉案总金额约 450 万元，为广大市民群众捂紧“钱袋子”、筑牢“防火墙”。



本行荣获 2021 年度广州金融行业“我为群众办实事”实践活动十佳案例

### （五）强化消费者权益保护

本行始终坚持“客户为先、服务至上、稳健发展”的经营理念，贯彻执行消费者权益保护监管要求，通过持续完善消费者权益保护工作体制机制、提供贴心金融服务、开展教育宣传等措施，切实保护金融消费者合法权益。2021 年，本行先后组织开展了新春期间金融消费者宣传教育、“3·15”消费者权益保护日、“守住钱袋子”、防范非法集资、金融知识联合宣传、金融知识进校园等集中宣传活动，并结合为群众办事实践工作建立健全“行长接待日”机制，践行“新金融、心服务”的服务理念。全年组织各级机构推送各类金融知识文章 240 余篇（含消费风险提示 53 篇），阅读量超过 18.5 万人次；组织行内自主创作宣传视频 33

则；举办教育宣传线下活动 491 次，触达金融消费者超过 22.2 万人。

### 1. 优化管理体制机制

强化投诉管理，印发《广州银行金融消费者投诉管理办法（修订）》《广州银行重大消费投诉应急预案》，细化溯源整改、考核监督、投诉应急等工作要求，并建立纠纷调解机制；同时，与广东正和消保中心、广州市金融纠纷调解委员会签署“小额纠纷快速解决备忘录”，强化投诉化解，2021 年本行投诉办结率达到 100%。完善考核评价机制，增加信息披露和金融知识宣传的考核内容，增加“个人信息保护”专项指标，并根据考评结果对管理部门和经营机构建立差异化管理机制。深化督查机制，对营销行为开展常态化监督工作，从柜台操作人员和一线客户经理中选取业务经验丰富、责任心强的优秀人员，组建了一支营销宣传“督查员”队伍，及时发现误导销售、不当销售等风险隐患，目前督查员已近 130 人，实现营业网点全覆盖。

### 2. 金融服务暖心贴心

升级民生保障服务，开展“社保惠民服务季”活动，走进社区、街道和乡村办理社保卡申领、激活、签发等业务；在广州、佛山地区投放了 56 台社保卡自助发卡一体机，实现了部分网点社保卡制发卡立等可取。抓实适老化金融服务，陆续完成了手机银行最高频交易大字体改造、官网适老化无障碍大版块页面改造等系统优化工作，助力长者享受科技便利；投产适老版手机银行，



支持查询、转账、理财等高频功能，并嵌入远程视频银行新型服务，支持长者快速了解产品及注意事项；与广州市越秀、天河、海珠和增城区退管办建立合作关系提供社保卡业务上门服务。及时响应特殊群体金融服务需求，制定“特殊群体服务规范”，从硬件配置、专属柜台、上门服务、金融知识宣传等方面明确服务标准。四是提升外汇服务便利化水平，在手机银行成功布放“湾区 e 路通”个人外汇业务服务场景，为客户跨境汇款申请提供便利渠道；制定《广州银行个人外汇业务特殊处置方案》，建立个人外汇业务“小额便利，大额规范”的办理机制。

### 3. 积极开展金融知识宣传活动

做好重点人群宣传。聚焦“一老一少”，组织分支机构开展面向老年人、青少年的金融知识宣传，并参与“南粤金融 春风化雨——金融知识普及教育暨国民金融素质提升工程”，组织金融讲师前往广州市荔湾区西关实验小学光复校区开展“金融知识进课堂”宣传教育；结合乡村振兴工作，组建金融讲师团开展“金融知识进乡村”活动，为村民送去金融知识。网点教育实现常态化。各网点负责人作为宣传大使每季度开展“行长接待日”活动，为客户答疑解惑；网点开设“厅堂微课堂”，大堂经理利用客户等待业务办理的间隙，向客户宣讲金融知识和风险防范技能，2021 年以来“厅堂微课堂”已开课超过百场；在网点叫号机增加了金融知识教育功能，2021 年以来已向客户提示金融风险超过 11 万人次。线上教育实现常态化。在官方网站设立“金融知识宣

传专题”，打造了“金融知识安全学堂”与“以案说险”两大品牌，每月推送金融知识和风险提示，2021 年以来已累计发布 23 期；搭建了媒体平台，作为首批 85 家联盟成员之一已加入“粤港澳大湾区金融素养教育公益联盟”，作为第一批 28 家共建基地机构之一已与南方日报共建“大湾区居民金融素养教育示范基地”，并在“南方+”开设了本行专属南方号，进一步拓宽了金融知识普及教育的覆盖面。

### 案例：深圳分行走进深圳市南山区社会福利中心



2021 年 3 月，深圳分行走进深圳市南山区社会福利中心二期，向福利中心老人宣传讲解金融安全知识，帮助老人提高金融风险防范意识，掌握基本的金融风险防范措施。福利中心 100 余名老年人参加了本次活动。活动反响强烈，南山区社会福利中心向分行赠送“社会责任担当 金融消保护航”锦旗，感谢分行对老人们的关怀。



## 4. 强化消费者个人信息保护工作

公开个人信息保护规则，发布《广州银行手机银行 APP 客户隐私政策》《广州银行个人网上银行隐私政策》和《广州银行微信银行客户隐私政策》，明确了向消费者公开信息收集、使用、储存、销毁等规则。强化数据安全管控，规范外部数据获取和使用，强调客户征信数据封闭管理，并在总行部门及各分行本部部署数据防泄漏系统。加大信息安全督查力度，定期开展消费者金融信息安全排查，加强对信息收集、使用、传输、储存、共享等各环节的监督。提升信息安全保护意识，面向相关岗位人员开展消费者金融信息保护专题培训，促进信息保护理念内化于心、外化于行。

## （六）激发人才创新活力

本行秉承以人为本的理念，着眼于员工的生活与成长需求，为员工提供完善的培训体系和薪酬福利，支持员工全面发展，激发人才干事热情，与员工携手创造更美好的未来。

### 1. 完善激励机制，畅通发展路径

持续搭建市场化薪酬机制，优先保障营销岗位和关键风险授信岗位的薪酬水平，对金融科技和数字金融等前沿领域的复合型人才，实行具有市场竞争力的薪酬；配套完善市场化考核机制，营销序列人员建立以量化业绩为核心的定级定薪和退出体系，中后台人员实现考核全覆盖，构建部门业绩、岗位职责和 360 度考评为核心的评价体系。健全薪酬约束机制，对中高级管理人员和对风险有重要影响的岗位人员实施绩效薪酬延期支付制度，探索

制定绩效薪酬追索扣回规定，实现薪酬与贡献相匹配，收益与风险相适应，短期利益与长期可持续发展相协调的机制体制。完善管理序列和业务序列双通道机制，保障管理人才和专业人才的职业发展通道，激励不同类型员工发展成长。

## 2. 健全培训体系，助力员工全面发展

本行结合业务发展和人才发展规划的实际需要，持续提高培训专业能力和资源投入，为本行战略发展提供智力支持和人才保障。为员工建立覆盖职业生涯的学习发展计划，2022 年度制定计划培训项目 269 项，培训教育经费预算同比增加 20%。结合培训对象层级划分五大类培训课程，高级管理类课程以宏观战略政策等内容为主，中级提升课程以管理能力提升及专业化业务及产品培训为主，初级基础课程以基础业务知识培训为主，通用类培训以职业素养、办公技能等通用能力培训为主，新员工培训主要针对新入行社招及校招员工进一步了解本行企业文化及基本工作技能。同时，针对重点岗位和人群，实施专项培训，大幅提升管理队伍宏观视野。

## 3. 开展员工关爱活动，提升归属感与幸福感

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

一是关爱员工生活。2021 年以来总行工会共开展生日慰问 4200 多人次，住院慰问 159 人次，生育慰问 163 人次，结婚慰问

120 人次，其他慰问 53 人次。春节期间，组织开展慰问在职和退休困难职工 55 人次。组建外派干部人才关爱行动三人后援小组，及时响应动员各方资源和力量，解决外派干部及其家庭成员提出急难愁盼问题，解除外派干部的后顾之忧。结合新冠肺炎疫情形势，及时为各基层工会下拨疫情防控工作专项资金 53 万余元，采购防控用品千余份，传递工会组织对广大职工群众的关心关爱。

二是开展丰富的文体活动。2021 年本行组织职工原创作品《最美广银红》、《牛气冲天》参加“中国梦·劳动美”广州市职工春节网络文艺晚会，双双获得优秀作品奖；开展“迎新春 送祝福”活动，特邀书法家与本行职工组成送“福”挥春队，现场书写春联、“福”字赠予员工送上祝福；开设职工喜爱的包括太极拳、瑜伽、乒乓球、羽毛球、网球、篮球等各项兴趣活动小组，并组织职工参加市职工乒乓球、羽毛球团体赛，以及参加金融行业网球、篮球邀请赛等，在团结、拼搏的体育竞技中，进一步激发职工对企业的认同意识和“主人翁”意识，带动职工以积极饱满的精神状态投入到各项工作中。

三是举办积极向上的红色主题活动。本行坚持以党建带工建，将党史学习教育与节日活动有机融合，进一步激发全行员工爱党爱国热情，传承红色基因，强化员工的归属感和使命感，激发员工干事创业热情。2021 年以来组织开展了“百年征程百年梦 巾帼初心向未来”系列妇女节庆祝活动、“学党史 添新绿 共建美丽家园”义务植树活动、“童心向党”六一国际儿童节党史主题

手工剪纸活动、“礼敬八一续写荣光 爱国拥军红心向党”系列活动等；举办“记百年光影—学党史 颂党恩 跟党走”广州银行庆祝建党 100 周年书画摄影作品展，共收到摄影、书法、绘画作品 113 件。

### 案例：百年征程百年梦 巾帼初心向未来——广州银行工会开展“三八”国际妇女节系列主题活动

在中国共产党成立 100 周年之际，迎来了第 111 个“三八”国际妇女节。为彰显巾帼风采，通过各类文化活动营造暖心向上的氛围，本行各基层工会结合实际，精心组织，开展了丰富多彩、形式多样的三八节系列主题活动，通过线上视频创意无限的手工 DIY、现场互动的花艺制作呈现、开心观影、视频祝福、植树送福、户外登山等欢乐四溢的活动传递工会组织向广大女职工们送上的诚挚节日祝福。



总行机关工会线上美丽心情马赛克烛台手工 DIY 活动



广州分行基层工会“与春天有个约会”现场系列庆祝活动



佛山分行基层工会“做广银幸福女神”系列活动

## 四、环境责任

2021 年，本行秉持经济发展与环境保护和谐统一的发展导向，积极贯彻落实国家有关“双碳”战略部署，与国家低碳目标同行并进。作为社会主体，积极践行绿色运营，建立绿色采购机制，履行环保义务；作为金融机构，将绿色金融发展纳入全行总体战略，成为重点发力的“五大板块”之一，支持绿色产业发展，助力经济社会向绿色、低碳、可持续发展方向转型。

### （一）强化顶层设计，全面向绿色银行转型

2021 年，本行深入推进绿色发展战略，在专业第三方咨询机构支持下，制定发布《广州银行绿色金融战略规划（2021-2025 年）》，明确了绿色银行的战略定位、发展思路、重点布局，将绿色发展提到全行战略发展高度。制定《广州银行加快构建绿色银行实施方案》，在总行层面成立绿色金融工作领导小组，丘斌董事长任组长，肖瑞彦行长任常务副组长，统筹管理全行绿色金融业务开展。专营机构层面，设立惠州博罗、江门新会两家绿色支

行和惠州博罗、韶关分行营业部零碳网点，逐步完善绿色银行组织体系，形成一整套完善的绿色金融组织架构，支撑绿色金融业务发展。

**案例：建设粤北地区首家“零碳网点”，加速自身运营低碳转型**

本行以惠州博罗、韶关分行营业部零碳网点为试点，对 2021 年度运营活动率先作出碳中和规划，制定出一套完整的低碳运营方案，实现网点自身运营层面的预先“碳中和”。其中，韶关分行营业部是粤北地区首家“零碳网点”。

The infographic features a central green circular graphic with a stylized 'G' logo. Surrounding it are several circular icons representing different green finance products: 碳排贷 (Carbon Emission Loan), 绿园贷 (Green Garden Loan), 林权贷 (Forestry Rights Loan), 净水贷 (Clean Water Loan), 节能贷 (Energy-saving Loan), 优土贷 (Quality Land Loan), 环卫贷 (Waste Management Loan), 乡村环境改善贷 (Rural Environment Improvement Loan), and 特许经营权质押贷 (Special Franchise Rights Pledge Loan). To the right, a section titled '零碳网点' (Zero Carbon Branch) includes a certificate of recognition for the Shaoguan Branch as the first 'Zero Carbon Branch' in the northern region of Guangdong. The certificate text mentions the bank's commitment to carbon neutrality and its achievement in obtaining the 'Carbon Neutral Certificate' in November 2021.

**绿色金融**

**零碳网点**

粤北地区首家“零碳网点”——韶关分行营业部

**(二) 加强制度建设和产品创新，绿色金融服务能力大幅提升**

2021 年，本行陆续出台绿色银行实施方案、绿色信贷营销指引等制度文件共计 8 项，为绿色金融业务的发展、绿色银行品牌的建设提供了有力保障。同时，总行层面设立绿色金融专兼职人



员 42 名，负责分支机构绿色金融业务推动管理，逐步实行绿色金融客户经理名单制管理，打造绿色金融专业人才序列，有效提升本行绿色金融业务精细化管理水平和绿色金融能力。同时，本行积极构建涵盖土、水、气、林等热点环保领域的绿色金融产品体系，其中“碳排贷”案例获《银行家》杂志社“2021 中国金融创新奖—十佳公司金融创新奖”、“南都金砖奖-最佳绿色金融产品创新奖”、“2021 年优秀案例奖”；此外，碳排贷、林权贷、环卫贷、绿园贷等创新产品相继在江门分行、海珠支行、天河支行、佛山分行、中山分行、横琴分行落地，目前已能有效服务涵盖能效融资、清洁能源融资、环保融资等多个绿色产业领域。

经过持续地深耕细作，本行绿色金融业务提质增量。一是规模延续高增长势头。自 2018-2021 年，本行绿色融资规模年均复合增长率均保持在 79.25%。截至 2021 年末，全行绿色融资规模达 418.07 亿元，其中对公表内绿色信贷余额 271.04 亿元，较年初增加 101.27 亿元，增幅达 59.65%；占对公表内信贷余额比重由年初 11.24% 增至 15.71%，增幅达 40%。二是信贷结构逐渐优化。绿色信贷业务客群结构已调整为以中小微企业为主，客户数量实现有效增长，2021 年全行新增绿色信贷客户数 57 户，绿色信贷投向清洁生产、清洁能源领域占比持续上升。

**案例 1：“环卫贷”畅通环卫小微企业融资渠道助力建设无废城市**

针对环卫服务合同的多项内容，本行创新推出“环卫贷”模式，有效盘活环卫服务企业的绿色资产，解决小微企业轻资产、项目前期融资难的问题。“环卫贷”通过流贷与固贷相结合的方式支持环卫项目的日常运营，包括用于购买环卫车辆、购置绿化植被、建设垃圾中

转站和发放环卫工人工资等。某环卫企业中标后由于资金流转问题，难以开展相关环卫活动。东圃支行在收到客户融资诉求后，以创新的“环卫贷”业务模式，成功为该客户发放 1000 万元无抵押贷款，盘活企业绿色资产，有效解决环卫服务企业轻资产、项目前期融资难的问题，同时为提升市容市貌、建设美好城市家园和探索建设“无废城市”作出重要贡献。

### 案例 2：横琴分行支持绿色园区建设

针对绿色园区不同建设阶段，本行创新推出“绿园贷”模式，向符合能效提升、污染减排、循环利用等绿色管理要求的绿色产业园区及园区企业给予融资授信服务。横琴分行辖属支行某客户规划建设医疗产业加速基地绿色园区，该园区建设完成后将引进 230 多家企业入园经营，横琴分行以“绿园贷”为切入点，在基地园区建设前期提供固定资产贷款 3.82 亿元；待园区招商则为入驻企业提供厂房按揭、流动资金贷款等各类融资模式相结合的金融服务体系，确保园区正常建设和招商。

## （三）强化绿色品牌建设，打造绿色文化标杆银行

一是聚焦湾区建设实现品牌效应。紧跟粤港澳大湾区发展规划纲要，重点营销粤港澳大湾区绿色建筑、绿色交通、绿色基础设施建设、绿色制造等项目，锁定一批潜力绿色成长型客户，深耕绿色金融领域，实现大湾区绿色品牌效应。

二是加强外部宣传塑造品牌形象。参与地方政府、监管部门组织的绿色金融研讨会、产融对接活动、优秀案例评选活动等，宣传本行绿色金融发展成果与经验，扩大品牌影响力；作为参与大湾区环境信息披露试点工作的 13 家法人银行机构之一，率先完成环境信息披露报告，向社会公众和投资者展示本行落实可持续发展理念，树立负责任银行形象。

三是传播理念培育绿色经营文化。为引导广大员工践行生

态文明、提升员工和社会大众环保意识，本行积极组织开展相关活动，如“绿色生活月”等主题实践活动，为建设绿色美丽家园贡献力量。围绕监管政策导向，将绿色文化理念贯穿于每一位员工以及客户营销全流程，定期对各分支机构、各层次业务人员开展绿色金融业务培训，内容包括但不限于行内外绿色金融政策、绿色信贷认定标准、绿色金融特色产品、绿色业务营销指引等。积极提倡绿色办公，重视建筑节能，不断提升办公方式“绿色化”。



卫生清扫志愿者进社区活动



“广银绿金融”创新产品宣传活动





“践行生态文明 共筑绿色家园”：总行工会联合团委及机关党委在从化区吕田镇莲麻村广州工会公益林开展了该主题的公益义务植树活动，本行 80 余名志愿者服务队员参加了活动

#### （四）持续践行绿色低碳运营，推动节能增效

本行高度重视自身运营对环境的影响，在全行积极倡导绿色办公、绿色生活、绿色消费的理念，着力减少资源消耗，提升能源利用效率，降低环境有害物排放，全方位践行低碳运营，推动绿色发展。近年来，本行制定并发布《关于厉行节约反对浪费的通知》《关于印发生活垃圾分类源头减量及精准投放专项工作方案的通知》等指引文件，培训员工自觉节水、节电、节材等节约行为，提升资源利用效率，完善垃圾分类、绿色采购等管理工作。

<p><b>降低能耗</b> 营业网点照明灯具由普通节能灯更改为更加环保节能的 LED 灯具； 提倡员工合理用车，加强车辆及燃油管理。</p>	<p><b>无纸办公</b> 在日常办公采用视频会议系统，实现即时互动沟通、文件资料审阅及传输。同时，以 OA 办公系统（含移动 OA 办公系统）、广信 APP、Umeet 视频、广银 VPN 等电子办公系统为载体满足线上办公需求。</p>
<p><b>节约用水</b> 号召全行员工用水完毕及时关闭阀门，发现水管滴漏主动报修。</p>	<p><b>光盘行动</b> 发布开展厉行节约坚决制止餐饮浪费的通知，并通过“广银 e 家”公众号及张贴宣传海报的方式广泛开展宣传教育。</p>
<p><b>垃圾分类</b> 积极进行员工宣传教育，提升垃圾分类准确率。</p>	<p><b>绿色采购</b> 在网点建设相关制度中，明确营业网点设计阶段应要求设计单位从环保角度出发，使用经有关部门认可的合格品牌的建筑材料。</p>