

广州银行股份有限公司
2022 年度社会责任报告

2023 年 4 月

目 录

一、关于我们	2
(一) 公司简介	2
(二) 社会认可	2
(三) 公司治理	3
(四) 党建引领	5
(五) 风险管理与内部控制	6
(六) 社会责任治理	9
二、经济责任	10
(一) 落实“六稳”“六保”，护航经济发展	10
(二) 打造专业化、市场化经营能力，赋能地方经济转型升级	12
(三) 落实国家区域发展战略，服务粤港澳大湾区建设	15
(四) 保障股东权益，实现价值创造	15
三、社会责任	16
(一) 持续深耕普惠金融，坚守服务初心	16
(二) 支持乡村振兴事业，巩固拓展脱贫攻坚成果	19
(三) 奉献公益事业，推动实现共同富裕	22
(四) 坚守“金融为民”，强化金融消费者权益保护	24
(五) 激发人才创新活力，实现共同成长	27
(六) 加快数字化转型，科技赋能构建金融生态	30
四、环境责任	32
(一) 聚焦主责主业，强化战略引领，提升绿色金融能力	32
(二) 稳步推进发展，坚持创新驱动，探索绿色金融新业态	32
(三) 践行社会责任，发挥纽带作用，彰显绿色金融使命担当	33
(四) 坚持绿色低碳运营，贯彻环保理念，推动节能增效	34

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 2022 年末，资产规模 7939.32 亿元，员工人数 6800 余人，已开业机构 174 家，其中总行 1 家，分行级机构 15 家（含信用卡专营机构 1 家），支行 152 家，信用卡分中心 6 家，服务范围辐射广州、深圳、佛山、中山、惠州、江门、肇庆、东莞、横琴、南沙、清远、汕头、韶关等粤港澳大湾区和周边重点城市以及长三角地区战略支点南京市，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，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）社会认可

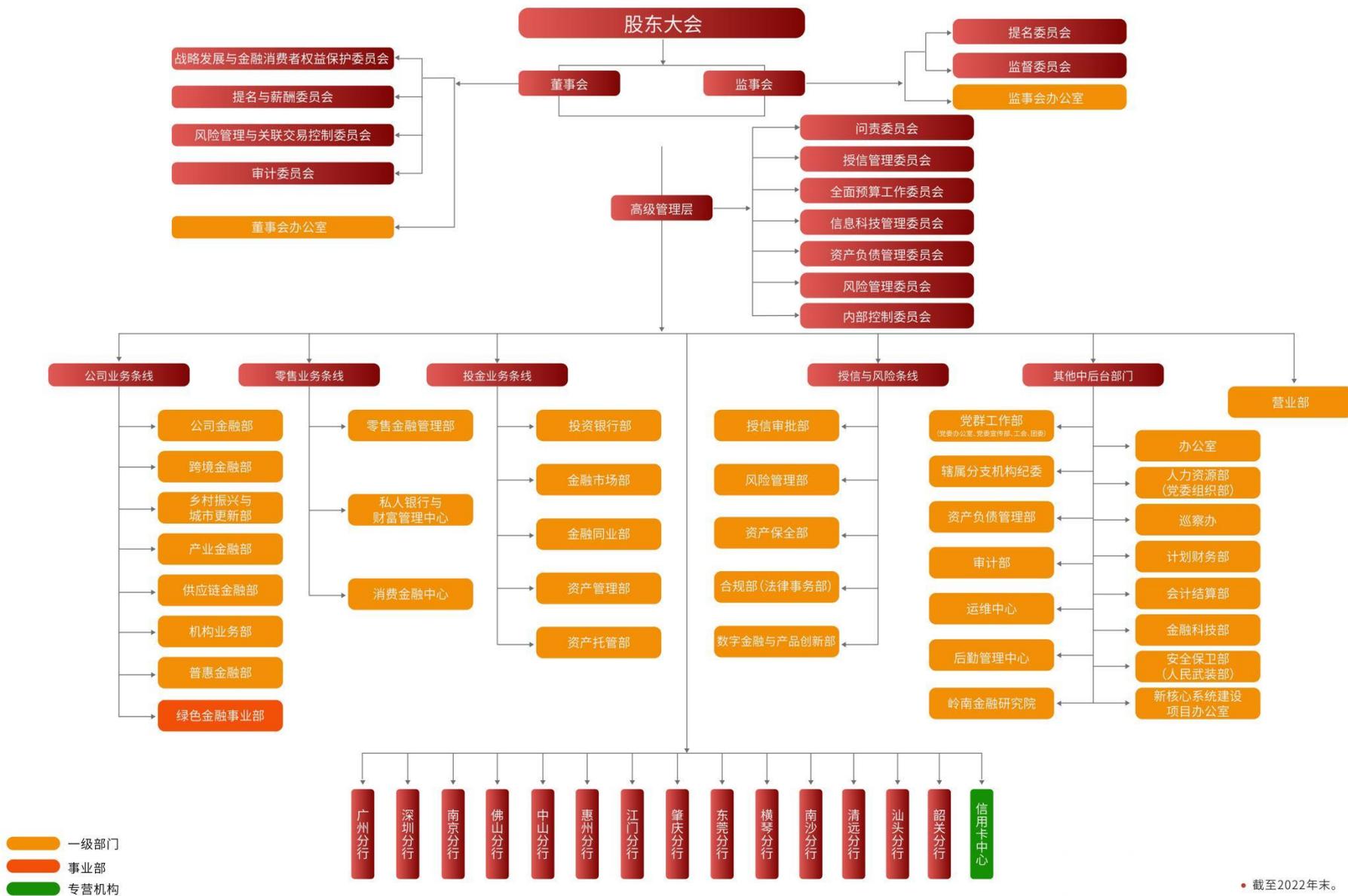
奖项名称/排名	主办单位
2022 年全球银行 1000 强（203 位）	英国《银行家》（The Banker）
2022 年中国银行业 100 强（42 位）	中国银行业协会
市场影响力奖-核心交易商	全国银行间同业拆借中心
自营结算 100 强	中央国债登记结算有限责任公司
优秀结算业务参与者	银行间市场清算所股份有限公司

2022 年度“优秀综合业务机构”“优秀贴现业务机构”和“优秀交易业务机构”	上海票据交易所
2021 年度金融科技发展奖二等奖	中国人民银行
第十一届广东省金融科技进步奖一等奖	广东省金融科技学会
优秀合作奖	城银清算服务有限责任公司
2022 年度“金融科技创新优秀案例奖”、“风险管理创新优秀案例奖”、“场景金融创新优秀案例奖”	城银清算服务有限责任公司
2021 年度个人征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
银行间市场优秀承销商	国家开发银行
优秀承销机构、最佳城商行、最佳创新合作者、“三农”实践者	中国农业发展银行
“电子发票查验审批自动化、信用卡材料生产整理自动化、反洗钱信息调查自动化”项目荣获大会颁发 2022 “智匠” RPA 优秀案例奖	中国信息通信研究院云计算与大数据研究所
2022 金贝奖“卓越资产管理银行”、绿色金融创新案例	21 世纪经济报道
2022 中小金融机构数智化转型优秀案例奖	金科创新社
“2022 金融业信息安全建设突出贡献奖”	《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：

广州银行组织架构图



• 截至2022年末。

（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”决策事项清单及决策程序，突出党的政治功能，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 with 内部控制

1. 全面风险管理情况

2022 年，本行主动融入国家、省、市重大战略部署，始终坚持“稳健经营”的管理理念，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、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。

持续优化风险管理架构，提升风险管理专业化水平。成立“资产监控中心”，全面负责全行资产质量的监控和管理，健全和强化各类资产的风险监控职能及贷后管理职能；落实向经营机构派驻风险总监，一体发力，自上而下促进风险管理政策传导落地，提高管理决策传导效率。

合理制定授信指引，向全行传导审慎授信理念。围绕国家重大战略、重点产业，结合各经营机构所在地区的经济特色、产业结构等因素，一行一策，因地制宜制定更精准、更科学的授信政策指引，引导经营机构顺应市场、立足本地，加大对制造业、专精特新等国家重点支持领域的信贷投入，优化全行授信业务布局，强化对实体经济支持力度。

强化金融科技运用，提升数字化风控能力。2022 年度，信用风险预警监测系统、新金融工具准则减值与估值系统、大额风险

暴露系统等陆续投产，为后续风险处置和计量提供良好支撑，为全行风险管控提供了坚实的技术保障。

2. 反洗钱与反恐怖融资

2022 年度，本行强化反洗钱工作，持续健全制度体系、强化绩效考核、加强系统建设、优化工作机制，构建反洗钱工作发展新格局。

本行坚持自主开展机构洗钱风险评估，有效识别、评估和监测本行的洗钱风险，严格把控客户和业务的准入关口，并根据评估结果制定针对性的风险管理措施，有效管理本行面临的洗钱风险。持续优化反洗钱系统和名单监控管理系统的相关功能和操作流程，为洗钱风险管理奠定坚实的技术基础。积极组织辖内机构开展反洗钱宣传活动，发动分支机构的宣传力量，多渠道、多形式、有重点地开展反洗钱日常宣传，履行金融机构的社会责任。深入开展反洗钱培训，培训对象覆盖董事、监事、高级管理人员，反洗钱相关部门、分支机构的反洗钱相关岗位人员和新员工等各层级员工，全面提升员工的反洗钱意识和工作水平。

3. 案件防控

本行高度重视案件防控工作，扎实开展“内控合规提升年”和专项整治活动，查摆各环节存在的案件风险隐患，进一步强化了“不能违、不敢违、不愿违”的案件防控长效机制，维护本行安全稳健运行。

压实主体责任。组织各级机构负责人层层签订案防责任书，

牢固树立“一把手”案防第一责任人的管理意识，压实案防管理责任。

加大问题检查和整改力度。持续加大对风险业务、环节、岗位的检查力度，对排查发现的问题及时开展调查、核实并实行分行和总行业务条线“双线整改”。

筑牢思想防线。围绕案件风险防控组织开展合规管理、案防管理等系列培训课程，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。

4. 合规培训

(1) 警示教育

率先垂范做好引领，董事长对新入职员工讲授了“合规第一课”，各级机构负责人开展“一把手说反洗钱”宣讲活动。强化法纪意识，积极运用省市纪委的警示教育片及宣传教育微电影，开展警示教育培训。常态化合规警示教育，印发案防手册，发布银行案件警示案例、问责典型案例，以身边事教育身边人。

(2) 专业培训

组织各级合规官参加中国银行业协会开设的合规管理课程，并举办岗位考试，实现合规官“持证上岗”。强化业务专业能力，举办了业务及内部管理合规培训，并通过考试检验学习效果，全年累计开展各类合规培训近百场，全面提升合规管理人员专业水平。

5. 员工行为管理

本行以风险为本，制定了以行为禁令和违规问责处罚规定为基础、覆盖各业务条线的员工行为管理制度体系，并通过多种方式组织员工学习，确保制度要求得到贯彻执行。新员工入职时签署相关承诺文书，告知员工案件防控要求，夯实“合规为先”理念。根据最新的监管要求和本行实际，制定员工行为管理系列办法，明确董监高、总行部门及分支机构职责，并建立排查监测、考核评价等机制，引导员工树立正确的财富观和价值观。加大员工行为排查力度，每月开展员工异常行为排查，及时掌握员工家庭变化、社会交往、经济状况等情况，切实防范案件风险。

（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、各分支行共同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

2022 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”，护航经济发展

本行认真贯彻落实中央及省、市关于稳经济和金融助企纾困的决策部署，牢记服务地方经济的使命，坚守服务中小企业的初心，坚定扛起金融国企使命担当，全力做好“六稳”工作、落实“六保”任务，以实际行动为地方经济企稳回升贡献了强有力的金融力量。

1. 出台暖企纾困政策，支持企业健康发展

（1）专项政策支持企业纾困。一是结合国务院出台的六个方面 33 项稳经济的政策措施、广东“金融 25 条”以及广东省政府 131 条《扎实稳住经济的一揽子政策措施》等政策，围绕“聚焦

小微、积极投放、强链补链、减费让利、完善配套”等方面出台《广州银行关于支持广东省稳住经济大盘的二十三条措施》，为企业纾困解难。二是推出普惠小微纾困政策，针对经营困难的小微企业，提供延长贷款期限、征信异议处理等服务，并主动实施阶段性减息政策，切实减轻小微企业资金压力。

(2) 减费让利扶持企业发展。严格执行“七不准”“四公开”，严禁在贷款中违规收费及借贷搭售、转嫁成本、存贷挂钩等变相抬高中小微企业实际融资成本。针对制造业、战略新兴、科技、普惠小微、乡村振兴等重点领域通过调减贷款 FTP，进一步引导终端贷款利率下降，降低实体经济融资成本。为帮助企业纾困解难，积极落实主体责任，为符合条件的服务业小微企业和个体工商户承租的物业减免租金。

(3) 强化金融支持生产生活工作。为保证生活物资的持续供应，我行积极支持“菜篮子”运营企业、生产基地等重点领域。2022 年以来，累计向 9 家粤港澳“菜篮子”生产基地和产品加工企业发放贷款超 1 亿元。

(4) 传导扶持政策，精准帮扶困难企业。通过货币政策传导机制及行内 FTP 优惠，切实将低成本资金精准滴灌至小微企业。运用广东“首贷户”贷款贴息补助政策，为通过“中小融”平台申请我行贷款且符合政府贴息政策的小微企业申请贴息，积极助力小微企业主体稳岗就业。

2. 加强重点领域金融支持，助力稳住经济大盘

为推动经济回稳向上，解决实体经济融资需求，本行围绕制造业、战略新兴、科技信贷、普惠小微、绿色金融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均实现较大幅度增长。

3. 全面落实稳外贸工作，凸显高质量发展成效

出台系列政策措施，为外资外贸企业提供便利化服务、减费让利等系列支持。帮助企业树立风险中性理念，对于普惠中小外资外贸企业，结合本行合作办理远期结售汇业务服务，为企业汇率避险设计了金融服务方案。向广交会外贸外资企业开通专属服务通道和提供一站式金融服务。截至 2022 年末，本行对外贸外资企业信贷支持总额近 600 亿元。

4. 积极参与国家重点民生保障，扎实助力稳企业保就业

本行聚焦“三个服务”，服务实体经济能力不断增强。一是充分发挥银行间市场利率债承销商作用，积极参与国家重点民生保障用途的债券投资，累计承销金额超 200 亿元。二是充分发挥票据融资效率高，成本低的优势，切实加大对中小微企业的融资支持，纾解中小微企业融资难、融资贵问题。

（二）打造专业化、市场化经营能力，赋能地方经济转型升级

2022 年，本行继续坚持以供给侧结构性改革为主线不动摇，积极服务广东省、广州市重点项目、制造业、战略性新兴产业等重点领域，助力地方经济实现结构优化和转型升级。

1. 积极参与重点项目建设

大力支持广州市超视堺 10.5 代显示屏、南大干线、广州塔、白云机场三期扩建工程等一批重点项目以及广东省、广州市重点企业。全力配合规范专项债券使用管理，提供优质的“专项债+”金融服务。

2. 全力支持制造业当家

一是深耕“专精特新”企业和“技术改造”企业，推出专精特新及技术改造客群攻坚行动方案，配套制定“七个一”营销体系，建立对重点企业或项目的“总分支”联动平行作业机制，提升服务质效。二是推出制造业专项支持措施，给予优先安排贷款额度、绿色审批通道、FTP 定价优惠等支持，引导更多信贷资源向制造业尤其是技术改造升级制造业倾斜。三是入围人工智能、生物医药、半导体和集成电路等广州市 6 条产业链“链金合作”主协办机构，同时制定相应营销方案，加大总分支联动营销，助力制造业强链补链。

案例：产品创新助力制造业转型升级

珠海市某机械有限公司成立于 2009 年 2 月 24 日，是一家从事冶金备件、机械配件加工及非标准件的设计和生产加工的中小企业。因产品技术升级，公司计划实施履带式抓钢（料）机自动生产线技术改造项目和钢管桩自动生产线技术改造项目，该项目已取得政府部门立

项。在项目实施阶段，公司主要通过融资租赁公司模式予以开展技术改造，资金成本较高。在与公司对接后，我行向客户推荐新推出的“技术改造贷款”产品，通过标准化的申报模板为客户快速申报并批复额度 488 万，用于置换项目前期融资租赁款及项目建设资金需求。通过技术改造贷款，一方面解决制造业企业转型升级的融资需求，同时也降低小微企业负担，真正解决小微企业融资难、融资贵的问题。

3. 专业化服务战略新兴产业

2022 年总行层面成立“产业金融部”，紧紧围绕国家、广东省“十四五”战略规划，对电子信息、生物医药、新能源、新材料、高端装备等战略新兴产业开展专业研究，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。此外，针对科技型企业特征，通过“科技贷”、“知易贷”等产品，配套绿色审批通道、专项产品授权、内部定价优惠等有力举措支持科技型企业。

4. 持续打造外贸业务特色

本行坚决贯彻落实加快构建新发展格局的决策部署，积极捕捉国内国际“双循环”新发展格局下本行业务发展的新动能、新机会，积极参与跨境金融服务，精准高质服务外贸新业态。完成跨境理财通业务试点申请工作，开展“南向通”债券投资和境外美元债投资业务，支持金融互联互通、双向开放。大力推广我行一站式金融服务综合方案，为“一带一路”、“人民币国际化”、“企业走出去”以及国内国际双循环新发展格局的构建提供全面的金融支持。

（三）落实国家区域发展战略，服务粤港澳大湾区建设

粤港澳大湾区是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，是全国经济发展格局中的排头兵、试验地，肩负我国经济挑大梁的重任。随着《广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作总体方案》的出台，粤港澳大湾区的发展前景更为立体、清晰。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，主动对接大湾区重点建设项目，推动湾区基础设施互联互通。支持湾区企业开展跨境投融资，在国家推行的跨境本外币贸易投资便利化的基础上，对自律机制认定的“跨境人民币结算优质企业”配以融资产品、开放融资绿色通道等，推进粤港澳大湾区内符合条件的企业便利化地开展相关业务。

（四）保障股东权益，实现价值创造

1. 持续提升经营指标，实现稳健可持续发展

2022 年，国内外经济形势紧张，银行经营仍然面临多方面挑战。本行积极履行国企担当，助力稳经济系列政策落地落实，持续提升金融服务实体经济质效，稳步推进各项业务有序发展。

截至 2022 年末，本行总资产规模 7939.32 亿元，同比增幅 10.25%，贷款余额 4485.34 亿元，同比增幅 15.56%，存款余额 4447.88 亿元，同比增幅 9.75%；实现营业收入 171.53 亿元，同比增幅 3.56%，拨备前利润总额 126.39 亿元，同比增幅 4.1%。业务转型成效显著，普惠小微、中长期制造业、科技金融、绿色金融、

战略新兴产业等领域的贷款增速均在两位数以上；主要监管指标持续达标，市场化、专业化管理水平显著提升，高质量发展基础更为牢固。凭借良好的经营业绩和优质服务，本行在 2022 年全球银行 1000 强榜单中排名 203 名；在 2022 年中国银行业 100 强榜单中排名 42 名。

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各类报告和公告，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

2022 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，践行“以民为本”的理念，积极统筹整合行内资源，在乡村振兴、普惠金融、公益事业等领域持续加大支持投入，服务市民百姓美好生活向往，体现市属国企的责任与担当。

（一）持续深耕普惠金融，坚守服务初心

本行立足本土城商行角色定位，切实增强责任感和使命感，以我行“十四五”发展规划及普惠金融“十四五”发展规划为指

导，践行高质量发展的理念，加大服务实体经济工作力度，持续扩大小微企业金融服务的覆盖面。截至 2022 年末，全行普惠小微贷款余额 182.38 亿元，比年初增加 49.08 亿元，增速 36.82%，占全行各项贷款比例较年初提升 1.2 个百分点；普惠小微企业贷款户数 2.91 万户，比年初增加 1.02 万户；2022 年新发放普惠小微贷款加权平均利率 5.48%，较上年下降 67BP，普惠小微实现“增量扩面降本”。

1. 加大小微纾困力度，强化国企担当

充分利用中国人民银行普惠小微贷款支持工具、支小再贷款政策，与国家开发银行开展转贷款业务，低成本外部政策资金全部精准投放于小微企业。主动帮助符合广东“首贷户”贷款贴息补助政策的小微企业申请贴息，并积极出台暖企纾困政策，提供延长贷款期限、征信异议处理等服务，主动实施阶段性减息政策，减轻小微企业经营压力。

案例：落实普惠纾困政策，解客户燃眉之急

广州某科技有限公司是我行普惠小微客户，于 2021 年获批纯专利质押融资贷款 500 万元，到期日 2022 年 6 月 10 日。该笔贷款也纳入了广州市知识产权风险资金池。5 月底，我行客户经理获悉客户经营出现困难，预计无法按时还款后，迅速上门调查核实情况，主动告知客户我行普惠纾困政策。经客户申请，我行开辟绿色审批通道，在满足合规和风险要求前提下急事急办，特事特办，优先审查审批，保障审批效率，并积极与广州市知识产权风险资金池等相关方沟通，在不影响客户征信记录的前提下，顺利为客户该笔贷款延期半年，确保企业流动性，对客户进行纾困支持。

2. 完善小微配套措施，强化业务支撑

出台普惠金融“十四五”发展规划，积极推动我行普惠金融数字化、创新化、合规化发展。将普惠金融纳入 2022 年总行三大重点工作之一，提高普惠小微贷款指标在分支机构考核权重，并制定专项考核绩效方案，强化考核引导。对普惠小微贷款提供利率优惠，并差异化下放审批权限、缩短审批路径，建立普惠业务督导及对口帮扶机制，持续强化业务支撑。积极加入广州市普惠贷款风险补偿机制等各地市风险补偿资金池，强化对政府重点支持领域的金融支持力度。搭建“总-分-支”三级联动的普惠金融服务网络，成立小微专营支行。

3. 聚焦业务重点方向，加强推动力度

创新普惠金融产品体系建设，累计推出无还本续贷产品“连连贷”、知识产权质押产品“知易贷”等 20 余款产品；稳步推进银政、银担、银保合作，通过推动批量担保业务模式“见贷保”、优化园区批量服务产品“鑫园贷”、创新信用贷款产品“广易贷”等，拓宽自营普惠业务客群，全年自营普惠业务规模较年初增幅超 40%。

案例：创新“见贷保”批量担保业务模式

积极探索新型银担合作机制，通过“批量担保”模式与粤财普惠、广州市再担保等政府性融资担保机构开展合作，推出“见贷保”业务模式，简化担保流程、提高担保效率，降低担保成本，提升创新金融服务能力。截至 2022 年末，我行批量担保业务模式“见贷保”贷款余额约 16 亿元，在广州市属融资担保机构合作银行中排名第二，惠及普惠小微客户 680 余户。

4. 夯实团队建设基础，加强人员保障

推动经营机构成立普惠金融部，并配置专职部门负责人，专职负责辖内普惠业务推动和团队管理；加快小微专营团队组建，组织开展小微客户经理上岗资格培训和普惠小微专项培训，覆盖全部分支机构。

5. 复制普惠专营模式，提升服务质效

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，已相继在清远、江门、佛山、广州落地普惠小微专营模式，重点深耕商圈、交易市场、农户等业务领域。

6. 加强线上化建设，加速科技赋能

积极推进数字小微作业与管理平台建设，通过建设移动作业平台、小程序入口，实现线上作业流程，充分运用内外部数据、建设数字化风控模型，打造“批量化获客、线上化流程、智能化风控”的数字小微信贷模式，为普惠金融发展奠定基础。

（二）支持乡村振兴事业，巩固拓展脱贫攻坚成果

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。2022 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。

1. 持续倾斜乡村振兴政策资源，保障业务顺利开展

我行紧跟国家政策，在国家成立乡村振兴局后立即成立乡村振兴与城市更新部，推动乡村振兴与农业农村业务。持续倾斜乡村振兴政策资源，针对乡村振兴贷款提供利率优惠，进一步降低涉农客户的融资成本。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，探讨广东金融支农健康发展模式。

2. 建立健全乡村振兴业务机制，打造特色服务模式

重点对接农村基础设施建设、新型农业经营主体、现代农业龙头企业、现代农业产业园、田园综合体、粤港澳大湾区“米袋子”“菜篮子”“果盘子”领域优质项目。一是加大对国家级、省级、市级现代农业龙头企业的融资支持，支持“粤”字号农业品牌产业。以点带面，依托龙头企业较强的综合实力及良好的信用基础，将我行金融服务延伸拓展小微企业、农户等新型农业经营主体。二是关注现代农业产业园规划建设信息，及时跟进深挖营销产业园区实施主体，支持特色产业集群。

3. 打好政策产品组合拳，增强发展新动能

2022 年，本行制定农业产业园实施主体、农业龙头企业、粤港澳大湾区“菜篮子”、扶贫企业等重点服务企业白名单，推出“美丽乡村振兴贷”、“农园贷”等乡村振兴系列产品，并对企业授信额度实施动态管理。同时，推进政府专项债支持乡村振兴业务，在乡村基础设施、乡村生态环境保护、乡村旅游、乡村公

共服务配套等领域嵌入本行专项债+服务，打造四位一体的综合服务方案，为政府部门发行乡村振兴专项债提供全流程服务。

4. 推陈出新，凝心聚力精准服务

本行大力推进现代农业产业融资，推动现代农业一、二、三产业融合发展，延长农业产业链，扩充价值链，实现农业增产、增值、增效、增收有机结合，为现代农业企业提供全方位金融支持，扶持现代农业企业做大做强。根据不同企业的金融需求和特点，提供差异化的金融服务，做到不同环节侧重对接不同的产品，实现精准营销。出台现代农业产业营销指引，确定 7 家涉农重点分支行，积极抢占未来业务发展的战略制高点。

5. 深化政银合作，拓宽乡村振兴业务发展渠道

本行高度重视政银合作，大力拓宽乡村振兴业务发展渠道。持续推进各经营机构与当地农业农村厅（局）积极对接，签署金融服务乡村振兴战略合作框架协议。稳步推进乡村振兴专项债项目，作为咨询顾问服务各级政府的专项债项目。

案例：惠州分行与惠州市农业农村局签订战略合作协议

为搭建与惠州市农业农村局的合作桥梁，惠州分行与惠州市农业农村局签订战略合作协议，成为惠州市农业农村局入库的四家乡村振兴专项债专业辅导金融机构之一，为城商行中唯一入库金融机构；同时，为践行乡村振兴战略，惠州分行在博罗地区成立了惠州首家“绿色+零碳”支行网点博罗绿色支行，以乡村振兴和绿色金融作为支行重点业务发展领域，为打造博罗乡村振兴示范带建设工作提供强有力的金融服务保障。

为致力打造广东乡村振兴范例，建设美丽幸福乡村注入“金融活水”和“金融活力”，惠州分行以党建为引领，践行服务乡村振兴的社会责任，与博罗县农村农业局共同参与主题为“听党话、感党恩、跟党走”的党建教育活动，并到当地的乡村振兴建设成果“福长和美”乡村振兴示范带其中的罗浮一号公路和大洞水库环湖绿道开展调研，制定了专门的金融服务方案。



（三）奉献公益事业，推动实现共同富裕

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. 深化志愿活动机制建设

本行持续落实《关于组建广州银行“广融先锋”党员志愿服务队的工作方案》，专职党委副书记担任“广融先锋”党员志愿服务队领导小组组长，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，全行已形成由上至下、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。

2. 提升金融帮扶成效

2022 年，本行派出干部参与全省驻镇帮镇扶村工作，组团对口帮扶梅州市丰顺县黄金镇乡村振兴，共捐赠 30 万元协助帮扶镇巩固脱贫攻坚成果、完善镇村基础建设、提升镇域公共服务能力等；2021-2025 年间与贵州省毕节市纳雍县 8 个村结成帮扶对

子，2022 年共投入 43 万元用于基础设施建设、公共服务补短板、产业帮扶、人居环境改善等方面；响应天河区政府、省银保监局等各方倡议开展捐赠活动，支持清远市连山壮族瑶族自治县、湛江市麻章区太平镇等乡村振兴事业，共捐赠项目资金 30 万元。此外，做好消费帮扶工作，助力全省乡村振兴事业发展。

案例标题：广州银行到梅州市丰顺县黄金镇开展乡村振兴工作

为贯彻落实全面推进乡村振兴战略部署及广东省委、广州市委关于做好乡村振兴驻镇帮镇扶村工作相关要求，2022 年 6 月 1 日，广州银行党委副书记李春元与岭南商旅集团、广州市委党校等组团帮扶单位领导，深入梅州市丰顺县黄金镇开展工作调研和捐赠活动。



李春元党委副书记和广州银行驻镇帮镇扶村干部来到罗江村防返贫监测户家中走访慰问，为他送上慰问金和端午节祝福。

李春元党委副书记一行来到黄金镇中心小学，在校长的陪同下实地调研了中心小学教育资源、学生生活等情况。



黄金镇在镇政府五楼举办黄金镇委党校揭牌和乡村振兴帮扶资金捐赠仪式。广州市委党校常务副校长孟源北、岭南商旅集团党委副书记张涌和广州银行党委副书记李春元等组团帮扶单位领导出席活动并捐赠帮扶资金。广州银行向黄金镇人民政府捐赠 30 万元，用于黄金镇开展防返贫监测帮扶、人居环境整治、产业发展等乡村振兴项目。

广州银行将不断加强与黄金镇当地政府的沟通交流，与组团帮扶单位团结协作，发挥职能优势，扎实推动各项帮扶举措落实，全面推动乡村振兴落地见效。

3. 履行社会捐赠责任

充分体现市属企业责任担当，2022 年本行向广州市振兴粤剧基金会捐赠资金 100 万元，分批向广州市红十字会捐赠资金 44 万元。

（四）坚守“金融为民”，强化金融消费者权益保护

本行坚持人民至上的根本立场，切实把党的二十大精神转化

为推进全行消保工作的强大动力和生动实践，将维护好、实现好、发展好金融消费者的合法权益作为工作的出发点和落脚点，持续强化消费者权益保护体制机制，完善消保审查、监督检查、纠纷多元化解、金融宣教、消保培训等各项工作。

1. 优化管理体制机制

一是持续健全包括董事会及下设战略发展与金融消费者权益保护委员会、高级管理层、各相关部门和分支机构在内的消费者权益保护工作体制，各环节分工明确，尽职履责。二是进一步完善全行消费者权益保护制度体系，细化考核监督、投诉处理等工作要求，并健全纠纷调解机制。三是主动践行“全流程管理”，把消费者权益保护融入产品和服务的设计开发、协议制定、定价管理、审批入市、营销推介和售后评估等环节，并加大对金融营销宣传、产品和服务信息披露、消费者个人信息保护、合作机构管理等方面的督查力度。四是强化事前审查机制，明确消保审查基于保护消费者权益的视角开展，区别于法律审查、合规审查、业务审查和风险审查，并内嵌业务流程，从源头上遏制侵害消费者合法权益事件的发生。

2. 强化投诉化解管理

本行积极采取措施加强投诉化解，继 2021 年分别与广州市金融纠纷调解委员会和广东正和消保中心签署“小额纠纷快速处置备忘录”后，针对经内部处理无法达成一致的纠纷，加大引导客户调解或主动发起调解的力度，2022 年投诉办结率达到 100%。

3. 加强账户风险管控

推动电子渠道对接账户风险监测系统工作，通过智能化、大数据技术开展对渠道账户风险监测，进一步提升风险防控能力。同时开展电子渠道的全面安全检测，强化电子渠道系统的安全性及合规性。优化电子渠道相关功能，通过弹窗方式告知向第三方平台传输的客户信息、涉及的隐私政策或隐私政策获取方式。

4. 积极开展金融知识宣传活动

增强合规风险意识，加强公众宣传教育，通过官方微信公众号推送自助设备安全提示、安全支付宣传月活动、反诈骗赌博、守护居民钱袋子、新市民防范诈骗提示等推文，采用线上、线下及户外拓展宣传等方式持续开展金融知识宣传，普及民众反洗钱、反诈骗知识教育，增强社会公众对银行卡用卡的安全意识。

案例：金融知识进校园，护航青少年健康成长



为进一步加强青少年金融知识普及工作，提高青少年金融安全意识，积极响应上级监管部门 2022 年广东金融联合教育宣传活动要求，2022 年 9 月 30 日，广州银行广州分行联合广东正和银行业保险业消费者权益保护中心在广州市海珠区康乐中学举办“金融知识进校园 知心广银伴您行”公益宣教活动，为康乐中学师生奉献了一堂精彩的“金融反诈第一课”。

（五）激发人才创新活力，实现共同成长

本行秉承以人为本的理念，着眼于员工的生活与成长需求，不断完善员工激励约束机制，构建覆盖广泛的培训体系，重视员工关怀与成长，激发人才干事热情，助力企业可持续发展。

1. 完善激励机制，畅通发展路径

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，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

本行不断完善员工培训体系，构建覆盖各层级员工的培训学习体系。以“十四五”战略规划为导向，分层分类制定培训计划，按员工不同岗位和职级，划分五大类等级课程，并围绕中层高管、支行行长、营销人员、风险授信审批、新员工等关键岗位人才，精准制定不同重点的培训内容，保证员工学习发展与职业发展同步提升。

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。本行开展常态化员工关爱工作，既有物资慰问，也有人文关怀、精神鼓励，不断提升员工满意度和归属感。

（1）开展员工关爱工作

做好日常慰问关怀工作。2022 年以来我行工会向全行员工开展了生日慰问、住院慰问、生育慰问及结婚慰问等，并完善员工重疾保障。

做好外派干部关爱工作。组建外派干部人才关爱行动三人后

援小组，解决我行外派干部及其家庭成员提出急难愁盼问题，解除外派干部后顾之忧。

案例：喜迎国庆，重阳送暖——广州银行开展退休干部职工走访慰问活动

在国庆和重阳佳节来临之际，广州银行总行领导班子分组看望慰问了行内退休干部和退休困难职工，与老同志们拉家常、听心声，了解他们的身体状态和生活情况，为他们送上节日慰问并致以问候祝福。退休干部职工对行领导的探望慰问感到十分暖心，纷纷感谢广州银行对自己退休后生活的帮助与关怀。广州银行在落实退休人员每年体检、补充医疗、节日慰问等福利政策外，将进一步加强与街道的沟通交流，不断做细做实退休干部职工的常态化关心关爱工作，不断提升干部职工的获得感、幸福感和归属感，增强全行员工凝聚力、向心力。

(2) 开展丰富的文体活动

持续开设职工喜爱的兴趣活动。结合广大职工的兴趣爱好，开设职工喜爱的包括瑜伽、乒乓球、羽毛球、网球、篮球、足球等各项兴趣活动小组，引导广大职工保持健康向上的工作和生活状态。

开展各类主题节日活动。在三八妇女节、六一儿童节期间组织开展“巾帼绽芳华 一起向未来”的花卉绿植DIY活动和“与你童行，花花看世界”的亲子标本瓶制作活动。

开展线上运动课堂。为缓解员工身心压力，组织开展主题为“广银聚力 秀出精彩”的线上运动课堂活动，包括“工会课堂”（瑜伽书法等）、“运动挑战”、“90天运动习惯”等内容，培养员工运动习惯，促进员工身心健康。

案例：丰富多彩的员工活动，营造企业良好氛围



广州分行工会“欢度三八，温暖同‘影’”系列活动



白云中心支行“喜迎二十大·永远跟党走·奋进新征程”篮球友谊赛

深圳分行参加 2022 年深圳市第一届“财贸金融杯”职工足球赛



（六）加快数字化转型，科技赋能构建金融生态

本行高度重视科技赋能，全面加快信息化建设，深入推进数字化转型，实现思维方式、客户服务、产品创新、风险管控的数字化重塑，不断提升科技基础支撑能力、业务数字化发展能力，

打造金融科技服务新格局。

1. 优化电子渠道功能，提升“无接触式”便捷金融服务。

围绕“以客户为中心”的设计理念，推出手机银行 5.0 版本，通过对“视觉、流程、安全、服务”等多方面全新重塑，实现新版手机银行服务质效跨越式提升。推进新型服务渠道“远程视频银行”的升级，针对客户服务痛点，持续打造新功能场景。充分利用网银、手机银行等线上渠道，客户可在线申请办理结售汇、汇款业务等，升级打造“广银售汇通”、“广银结汇通”、“广银开证通”等便利化产品。构建湾区全场景金融服务，围绕港澳居民湾区生活、投资、创业全生命流程，持续打造“广银湾区 E 路通”跨境系列产品或金融服务。

2. 强化营销支撑，全方位提升客户营销服务支撑能力。

推动零售精准营销平台，企业微信综合营销平台以及零售新一代 CRM 系统建设，通过“金融+场景”的融合与创新模式，打造一个集客户经理管理、客户关系管理以及产品交易功能三大模块为一体的智能营销体系，有效实现线上线下营销闭环和零售营销管理全生态，持续提升客户精细化管理与数字化营销水平。

3. 提升客户体验感知，打造暖心服务。

智能客服渠道新增“暖心服务”场景，在重大节假日、客户生日月份等特殊时刻向客户推送节日问候，提升服务感知；建设投诉管理系统，提升投诉处理效能，实现了规范投诉管理工作、提高投诉处理效率、降低对外报送数据风险等作用。

4. 探索数字人民币应用，打造移动端“金融+”场景生态。

聚焦高频生活服务场景需求，积极探索数字人民币的场景应用，相继完成基于医保、“智慧食堂”领域的数字人民币服务场景落地。

四、环境责任

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。2022年，本行从发展战略、体制机制、产品创新等方面深化“绿色发展”理念，将“绿色基因”不断融入业务全流程，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，强化“绿色品牌”建设，全力打造绿色金融发展的“广银”模式。截至2022年末，全行绿色融资规模572.07亿元，较年初增加154.00亿元，增幅36.83%。

（一）聚焦主责主业，强化战略引领，提升绿色金融能力

本行将绿色发展提升到全行战略发展高度，从2018-2020年的三年战略规划、再到2021-2025年的五年绿色金融战略规划，本行紧跟国家战略导向，从公司治理层面强化绿色金融业务的统筹规划和组织领导。近几年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20余项，共设立四家零碳网点和三家绿色支行，为全行绿色金融体系的不断完善、协同社会绿色低碳市场发展提供有力保障。

（二）稳步推进发展，坚持创新驱动，探索绿色金融新业态

本行在绿色产业领域不断探索融资创新模式，持续加大对节能环保、清洁生产、清洁能源等重点领域的融资支持，绿色融资规模连创新高。近年来，本行绿色融资规模的年均复合增长率保持在 60%。与广州交易集团达成战略合作协议，在碳交易、碳金融创新、服务绿色转型等方面展开全面合作，多维度参与广州市碳市场建设。加快碳权、碳汇资产布局，推动落地碳中和债券、碳排放配额质押融资等多笔具有开创意义的业务。

（三）践行社会责任，发挥纽带作用，彰显绿色金融使命担当

本行始终秉持着积极响应、先行先试的态度做好监管部门与市场的“桥梁”和“纽带”，自上而下发挥传导政策、同业合作、激励宣导的作用，自下而上发挥总结案例、建言献策、反馈诉求等作用。创新机制方面，本行牵头联合多家金融机构签署《广州市绿色金融同业自律机制公约》，为同业搭建合作共赢、群策群力的交流平台。社会责任方面，签署“广东金融业落实碳达峰碳中和倡议十条”，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可持续发展理念；开展义务植树活动，传递低碳环保的新理念、践行绿色发展的新要求，共建绿色美好家园。环境社会公司治理方面，首次将环境和社会风险纳入全面风险管理体系，开展环境和风险压力测试，编制首家银行业对公信贷碳排放清单，开辟银行业全口径核算与披露对公客户信贷业务碳排放量的先河。

案例标题：植此青绿，向美而行——广州银行开展义务植树活动



为深入贯彻落实习近平总书记生态文明思想，引领广大职工以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”理念，5月30日，广州银行工会在增城区小楼镇二龙山花园开展职工公益林义务植树志愿服务活动。在工会主席带领下一起为广州银行公益林进行了揭牌。植树现场，员工个个热情高涨、干劲十足。挥锹铲土、扶苗填坑、培土夯苗、提水浇灌，志愿者们分工协助、相互配合，每一个环节都做得认真到位。植树过后，大家前往小楼镇邓山村参观了党建公园、社会主义新农村，在十里碧道、清澈溪水和独具风格的民房中感受乡村振兴结出的硕果。广州银行将一如既往坚持生态发展理念，为祖国天更蓝、山更绿、水更清、生态环境更美好贡献广银力量。

（四）坚持绿色低碳运营，贯彻环保理念，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。

<p>降低能耗 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；</p>	<p>无纸办公 会议室布置多采用视频会议系统，实现即时互动沟通、文件资料审阅及传输。 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办公需求。 持续推进新 OA 系统建设，通过重塑办公流程、优化审批环节、简化操作界面提高办公办文效率，同时不断探索无纸化办公模式，减少运营过程中产生的纸张耗费。</p>
<p>档案管理 一是通过对纸质存量档案数字化扫描处理、存量实体档案统一外包，推进各门类纸质档案的统一集中管理；二是建设与业务系统相互衔接的综合档案管理系统，加强档案共建共享，推进跨部门、跨条线、跨机构档案资源共享利用，减少纸质档案使用及调阅，实现各类档案电子化，电子档案应收尽收。</p>	<p>智慧食堂 总行员工食堂启用智慧饭卡，严格落实报餐制，以便按需采购次日食材，做到食材用量精细化控制，避免食材浪费。</p>
<p>印章管理 已在新 OA 系统内部署行政公章管理模块，除国家秘密、工作秘密以及敏感文件通过纸质申请行政印章外，全行各机构均在新 OA 系统内实现行政公章的全流程电子化审批。同时，该模块直接与印控机系统对接，实现印章审批、用印操作的全流程电子化管理。</p>	<p>绿色采购 逐步实施绿色采购，本行集中采购、小额采购管理办法均规定，优先采购节能环保产品，注重绿色环保，以此树立绿色、环保、节能的发展理念。 将营业网点环保建设固化到制度规范中，在设计阶段即要求从环保角度出发，使用经有关部门认可的合格品牌建筑材料。</p>
<p>暖通方面 我行新数据中心空调系统采用水冷系统，末端精密空调为行级制冷的列间空调，通过水平送回风，缩短送风距离，优化气流组织，减少冷量输送损失，降低制冷末端设备的风机能耗，实现冷通道内机柜的精确制冷，从而更好地消除局部热点，提升服务器装机密度。</p>	<p>供电方面 供电系统采用 2N 架构，由两路外电进线，通过机房专用的非晶合金变压器向机房输送稳定供电，最终为 IT 设备提供双路 UPS 电源。应急备用电源采用的高压柴油发电机配套了日用油箱，采取并机输出的方式送电至变压器，保障在机房两路外电同时停电时的应急持续用电需求。</p>
<p>监控方面 数据中心设置了环控监控系统和楼宇自动化系统，用于满足监管要求的 7*24 小时的机房环境、设备参数和水系统参数的监控，布设了智能门禁、视频、红外防入侵系统，用于新数据中心非法入侵和进出管理，同时增设了极早期烟雾探测系统，用于及时发现早期的消防报警信号，尽早处理重大消防事件。</p>	