



中国梦 农行情

社会责任报告
2013



开篇语

只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，
只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力
和生命力的企业。

——摘自习近平2007年1月15日
《推进企业社会责任建设》

目录

	开篇语				
002	领导致辞				
002	董事长致辞				
004	行长致辞				
006	监事长致辞				
008	关于我们				
010	公司简介				
012	责任综述				
014	责任地图				
016	关键绩效				
020	责任理念与管理				
022	加强相关方参与				
024	明确重点议题				
026	构建工作体系				
030	责任实践与绩效				
032	服务三农：致力做缩小城乡差距的责任银行				
054	改善民生：致力做老百姓的贴心银行				
064	扶贫攻坚：致力做覆盖面最广的普惠银行				
072	助力环保：致力做生态文明的领军银行				
080	支持实体：在调整中助推经济转型升级				
102	优化服务：在创新中满足客户多元化需求				
114	乐于公益：在奉献中反哺社会全面进步				
124	责任能力与承诺				
126	推广金融知识				
130	促进员工发展				
150	提升运营效率				
154	保障资产安全				
158	编后语				
160	附录				
162	主要荣誉与奖项				
167	独立鉴证报告				
171	GRI4.0对照表				
177	读者意见反馈表				
178	报告说明				

董事长致辞



“做一家
负责任有担当
的银行”

中华民族伟大复兴的中国梦，承载着亿万人民的梦想和向往。“坚定中国特色社会主义理想信念，建设一流现代商业银行”的农行梦，凝聚了每个农行人的奋斗和追求。在企业持续发展、开拓向前的过程中，寻求履行社会责任与追求商业利益的统一均衡，是推进中国梦在农业银行落实的内在要求和必然选择。

只有承担社会责任的企业才是最具有竞争力的企业。中国农业银行作为我国农村金融体系的骨干和支柱，肩负着促进“三农”发展和城乡一体化发展重任。这些年以来，农业银行一直在股东价值最大化和“三农”金融普惠服务之间追求平衡，构建了独具农行特色的核心竞争力。

冷暖放在更高位置，在履行企业社会责任中赢得客户和公众的理解、支持和尊重。

只有承担社会责任的企业才是受人尊重的企业。“面向三农”的独特市场定位，使农业银行具有鲜明的社会大众属性。网点多，服务面广，业务量大，老百姓的需求多、期盼高，是农业银行面临的现实。如何在谋求自身稳健发展的同时，义利共生，把经济、社会、客户服务得更好，是农业银行一直在思考和探索的课题。我们需要进一步把百姓

只有富于爱心的财富才是真正意义上的财富。中华民族传统文化历来尊崇厚仁贵和、敦亲重义，并将乐善好施、扶贫济困奉为美德。为此，在农业银行的发展中既要重经济效益，也要重社会效益；既要重财富的积累，更要重道德的积累，为打造“百年老店”积累发展之源。富于爱心也长于方法，这是企业社会责任的核心要义所在，我们将为此而不懈努力，在实现中国梦的伟大征程中勇担农行责任。

中国农业银行党委书记、董事长

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Chairman.

行长致辞



“做好社会责任
与业务融合
这篇大文章”

作为大型国有控股金融企业，农业银行要承担社会责任，绝不只是从每年的利润中拿出一点钱，捐几个款、搞几个慈善活动这样简单，必须从战略上、从业务上、从思想深处做好企业发展与经济社会共同进步深度融合这篇大文章。

服务“三农”是农业银行最大的社会责任。农业银行有1万多个机构在县域，有22万名员工长期工作在县域和农村以及边远地区。多年来，农业银行一直在探索如何更好地服务“三农”，如何打通阻碍农民普享基础金融服务的“最后一公里”。而如今，我们已经找到了答案，那就是形成了体制、机制、产品一套完整的“组合拳”，即：建立“三农事业部制”、实施“金穗惠农通工程”和发放“金穗惠农卡”。

在发展业务、服务客户中履行社会责任。商业银行选择业务进行资源配置的过程，很大程度上就是对各类经济主体和经济行为进行过滤筛选和引导的过程。在这一过程中，我们承担了贯彻国家经济政

策、财政政策和货币政策的职责，支持实体经济，推动产业转型，改善百姓生活、崇尚绿色环保。同时，在为客户提供个性化金融产品、提升服务体验之外，更要责任担当，为老少边穷和高寒艰苦地区的农牧民提供普惠的基础金融服务。

在风险控制、维护金融安全中履行社会责任。金融业是高风险行业，为国家理好财，为百姓管好钱，是我们最基本的社会责任。我们需要进一步强化风险意识，建立全面风险管理体系，守住风险底线，确保国家和人民的财产保值增值，做一家让人们放心的银行。

中国农业银行党委副书记、行长

监事长致辞



“ 社会责任是
企业文化之髓 ”

文化是一个企业基业长青的内力，而社会责任则是文化之髓。一个没有文化的企业，不可能有强烈的社会责任感。责任体现农行精神，彰显农行担当，是农行力量之源和财富之源。

社会责任孕育农行精神。长期以来，农业银行秉承责任使命，在祖国的边境线、在海拔最高的地方、在人类生命的禁区、在条件最艰苦的地方，都有农行人为之奋斗的身影。在高海拔地区，农行人“缺氧不缺精神”；在艰苦地区，农行人“艰苦不怕吃苦”；在发达地区，农行人“自加压力，奋勇争先”，能做第一，不当第二；在欠发达地区，农行人“卧薪尝胆，急起直追”。这些担当精神已成为农业银行诚信稳健发展之魂。

社会责任铸就农行力量。农业银行在践行企业社会责任的过程中，也用文化的引领，铸就了自身持续稳健发展的强大精神力量：在顾全大局中稳固企业战略定力，在责任担当中增强员工凝聚力、感召力、吸引力，在开拓奉献中提升业务发

展力、产品竞争力和价值创造能力，在交流与传播中强化企业形象塑造力。

社会责任积淀厚重文化。一个没有文化的企业，短期内可能会赚到一些钱，但一个有文化的企业，能够决定走多远。多年来，农业银行在履行社会责任的过程中，也积淀起厚重的企业文化，在全行上下和农行人心中树立起服务“三农”的责任担当文化，践行了服务边疆地区的金融保障文化，坚持为广大百姓服务的民生金融文化，推崇循环可持续发展的绿色金融文化。通过企业社会责任工作的组织与开展，打造了“高品质、高效率、负责任”的一流现代商业银行形象，为农业银行科学发展提供了不竭动力。

中国农业银行党委副书记、监事长

车迎新



01

关于 我们

公司简介



机构设置：

中国农业银行总行设在北京，位于东城区建国门内大街69号，注册资金为324,794,117,000元（人民币叁仟贰佰肆拾柒亿玖仟肆佰壹拾壹万柒仟元整）。

截至2013年底，中国农业银行有48万名员工，23,547个境内分支机构、10个境外分支机构（不含境外控股子公司）、12个境内外主要控股子公司（包括农银汇理基金管理有限公司、农银金融租赁有限公司和农银人寿保险股份有限公司3家境内控股公司，中国农业银行（英国）有限公司、农银国际控股有限公司和农银财务有限公司3家境外控股子公司，以及6家村镇银行）。

经营范围：

吸收公众存款；发放短期、中期、长期贷款；办理国内外结算；办理票据承兑与贴现；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；买卖、代理买卖外汇；结汇、售汇；从事银行卡业务；提供信用证服务及担保；代理收付款项；提供保管箱服务；代理资金清算；各类汇兑业务；代理政策性银行、国外政府和国际金融机构贷款业务；贷款承诺；组织或参加银团贷款；外汇存款；外汇贷款；外汇汇款；外汇借款；发行、代理发行、买卖或代理买卖股票以外的外币有价

证券；外汇票据承兑和贴现；自营、代客外汇买卖；外币兑换；外汇担保；资信调查、咨询、见证业务；企业、个人财务顾问服务；证券公司客户交易结算资金存管业务；证券投资基金托管业务；企业年金托管业务；产业投资基金托管业务；合格境外机构投资者境内证券投资托管业务；代理开放式基金业务；电话银行、手机银行、网上银行业务；金融衍生产品交易业务；经国务院银行业监督管理机构等监管部门批准的其他业务；保险兼业代理业务。

排名评级：

2013年，本行在美国《财富》杂志全球500强排名中，位列第64位；在英国《银行家》杂志全球银行1,000强排名中，以2012年一级资本排名计，位列第10位。被《欧洲货币》杂志评选为2013年度“亚洲最佳金融机构”，在《亚洲银行家》杂志“2013年度亚洲银行竞争力排名”中，中国内地排名第一，亚洲排名第二（详见附录）。

责任综述

中国农业银行前身是1951年成立的农业合作银行，先后经历了国家专业银行、国有独资商业银行和国有控股商业银行等不同发展阶段。2009年整体改制为股份有限公司，2010年在上海证券交易所和香港联合交易所同步挂牌上市，正式转变为大型公众持股银行。60多年曲折辉煌历史，使农业银行肩负着多元而广泛的社会责任。



截至2013年底，本行资产总额145,621.02亿元，各项存款余额118,114.11亿元，各项贷款余额72,247.13亿元，实现净利润1,662.11亿元，缴纳各类税金864.55亿元。报告期内，每股社会贡献值1.83元，比上一年增加8.93%。

截至2013年底，本行

缴纳各类税金

864.55 亿元

每股社会贡献值

1.83 元

实现净利润

1,662.11 亿元

每股社会贡献值比上一年增加

8.93 %



2013年，本行在服务“三农”、改善民生、支持边疆、扶贫济困等方面义利共生，责任担当。其中“金穗惠农通”电子机具行政村覆盖率达到68.3%，在少数民族地区发放贷款4,548.23亿元，边境线2公里以内的网点达到105个，海拔3,000米以上的网点达到514个。



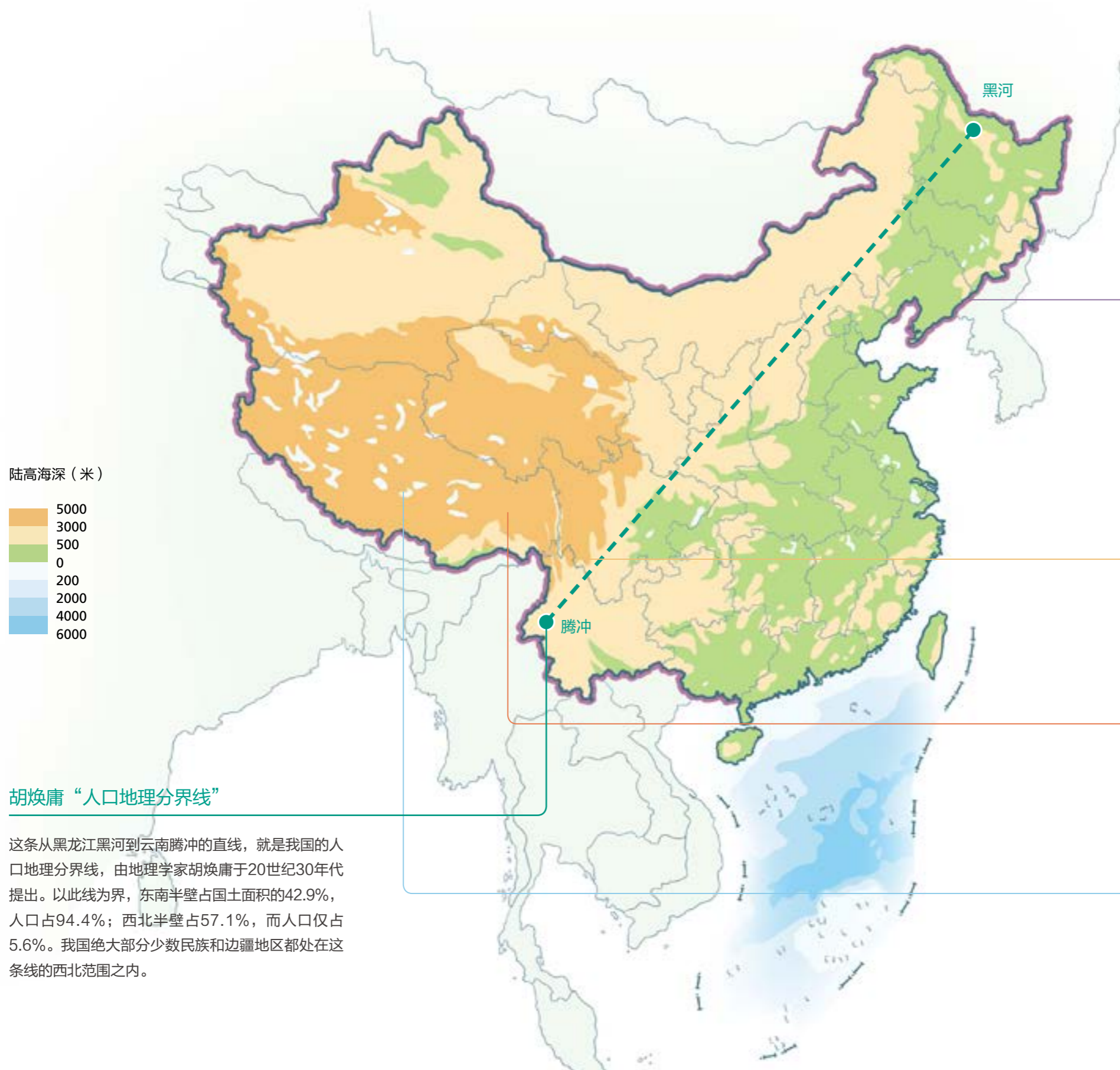
本行始终把生态文明建设放在突出地位，支持环保企业发展，压缩“两高一剩”行业贷款，着力建设绿色银行。2013年，环保及节能减排贷款发放额达到733.98亿元。为降低PM2.5雾霾污染、加快推进环境治理，本行积极支持北京地区100万亩“平原造林工程”。



本行认真遵守法律法规，保护客户、员工等相关方的合法权益，预防各类金融犯罪，加强和重视内控管理。2013年，客户投诉降低11.27%，申请专利51项，开展反腐倡廉教育2,249场，参与活动58.93万人次。开展合规经营宣讲2,300场，受益人数达到28万。



责任地图



胡焕庸“人口地理分界线”

这条从黑龙江黑河到云南腾冲的直线，就是我国的人口地理分界线，由地理学家胡焕庸于20世纪30年代提出。以此线为界，东南半壁占国土面积的42.9%，人口占94.4%；西北半壁占57.1%，而人口仅占5.6%。我国绝大部分少数民族和边疆地区都处在这条线的西北范围之内。

边境线2公里以内的网点 105 家

黑龙江分行	吉林分行	辽宁分行	新疆分行
17 家	12 家	27 家	4 家
新疆兵团分行	广西分行	云南分行	
30 家	7 家	8 家	

海拔3000米以上的网点 514 家

西藏分行	青海分行	四川分行
471 家	28 家	15 家

海拔3500米以上的网点 436 家

西藏分行	青海分行	四川分行
411 家	19 家	6 家

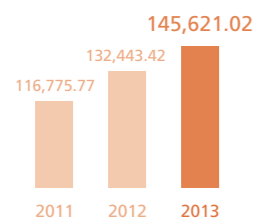
海拔5000米以上的网点 2 家

西藏分行
2 家

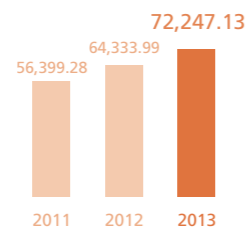
关键绩效

经济绩效

总资产 (亿元)



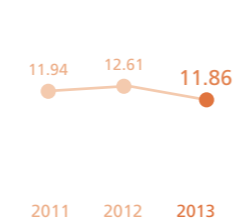
发放贷款和垫款总额 (亿元)



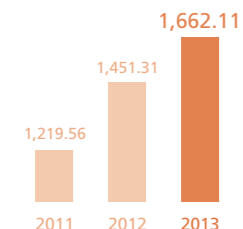
不良贷款率 (%)¹



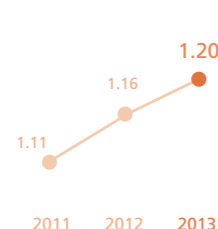
资本充足率 (%)²



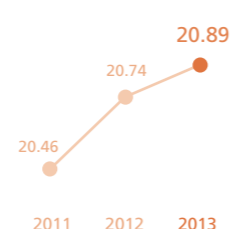
净利润 (亿元)



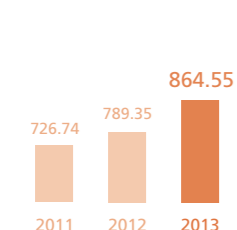
平均总资产回报率 (%)³



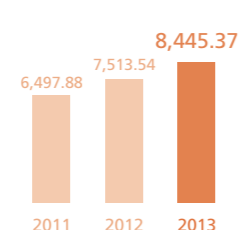
加权平均净资产收益率 (%)⁴



各类税金 (亿元)⁵



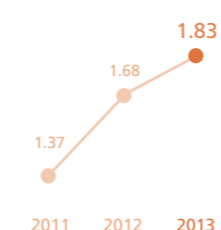
股东权益 (亿元)



股东分红 (亿元)

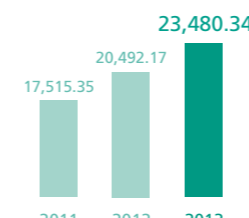


每股社会贡献值 (元)⁶

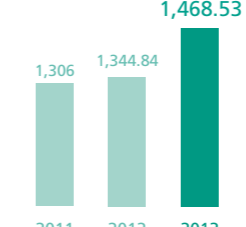


社会绩效

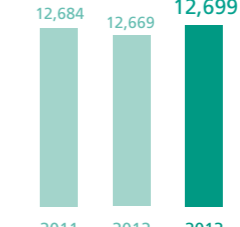
县域金融业务发放贷款和垫款总额 (亿元)



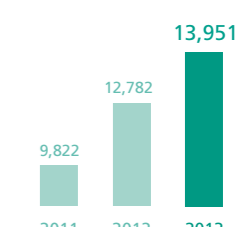
农户贷款余额 (亿元)⁷



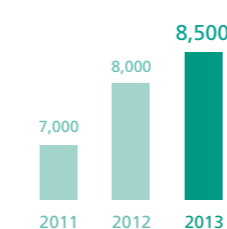
县域机构数 (个)



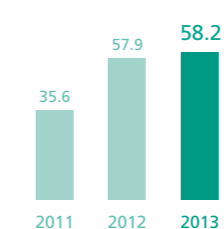
惠农卡发卡总量 (万张)



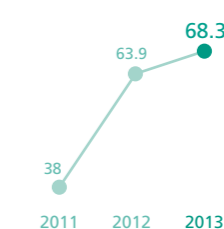
惠农卡惠及农户数 (万户)⁸



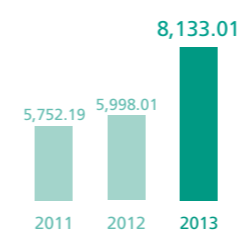
惠农通服务点数量 (万个)



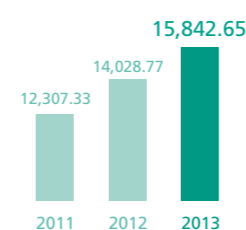
惠农通电子机具行政村覆盖占比 (%)



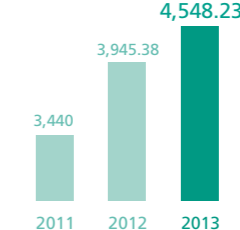
小微企业贷款余额 (亿元)⁹



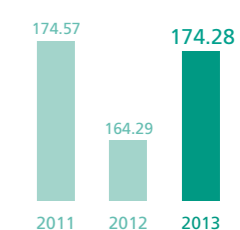
西部地区发放贷款总额 (亿元)¹⁰



少数民族地区发放贷款总额 (亿元)¹¹

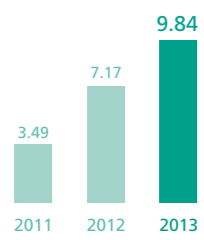


保障性安居工程贷款余额 (亿元)

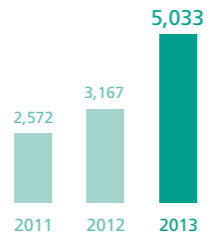


社会绩效

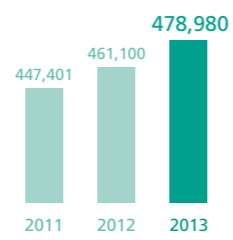
村镇银行贷款余额 (亿元)¹²



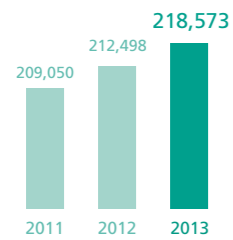
对外捐赠金额 (万元)¹³



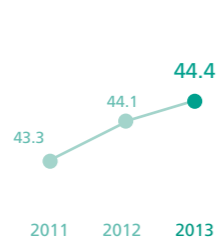
员工总数 (人)



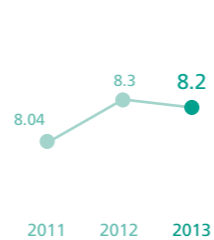
县域员工数 (人)



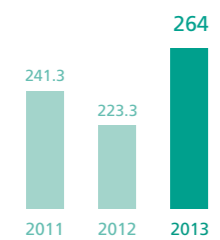
女性员工占比 (%)



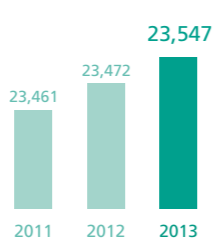
少数民族员工占比 (%)



员工培训 (万人次)



境内分支机构数 (个)



注:

¹不良贷款率为不良贷款余额除以发放贷款和垫款总额。

²2013年12月31日数据根据《商业银行资本管理办法(试行)》等相关规定计算。2012年12月31日及2011年12月31日数据根据《商业银行资本充足率管理办法》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末资产总额的平均值。

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。本行不存在稀释性潜在普通股。

⁵各类税金 = 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、农民建房贷款、其他“三农”个人贷款和其他生产经营贷款余额。

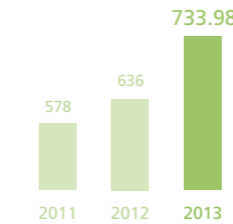
⁸惠农卡惠及农户数 = (按户发卡数 + 按人发卡数) / 4, 按每户4人折算按人发卡数。

环境绩效

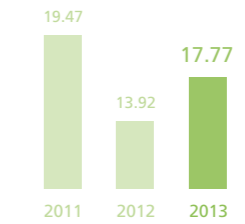
电子渠道交易笔数占总交易笔数的比重 (%)¹⁴



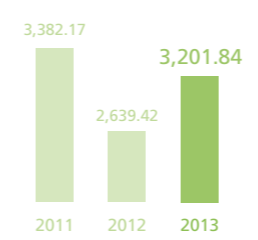
环保及节能减排贷款发放额 (亿元)



办公人均用水量 (立方米/人)¹⁵



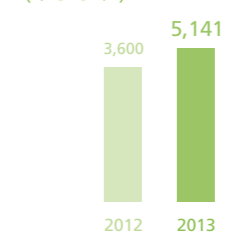
办公人均用电量 (度/人)¹⁶



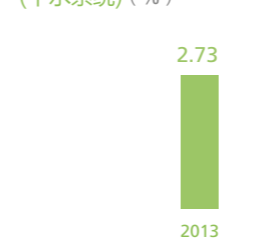
办公人均燃气量 (立方米/人)¹⁷



循环和再利用水的总量 (中水系统) (吨)



循环和再利用水的百分比 (中水系统) (%)



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)。

¹¹少数民族地区包括内蒙古、广西、西藏、宁夏、新疆(含新疆兵团)。

¹²2011年4家村镇银行, 2012年新增2家, 共6家, 2013年为6家。

¹³对外捐赠金额为银行口径(境内), 不包括员工捐款。

¹⁴2013年电子渠道交易笔数占比是指在电子渠道完成的金融性交易占全行金融性交易的比重。

¹⁵2013年办公人均用水量按照总行4处办公地点及15号院进行统计, 2011、2012年按照总行1处办公地点统计。

¹⁶2013年办公人均用电量按照总行7处办公地点及15号院进行统计, 2011、2012年按照总行1处办公地点统计。

¹⁷2013年新增两处厨房。



02

责任理念与 管理

加强相关方参与

本行识别并关注利益相关方的期望和诉求，结合自身业务，主动创新实践，采取举措进行回应。

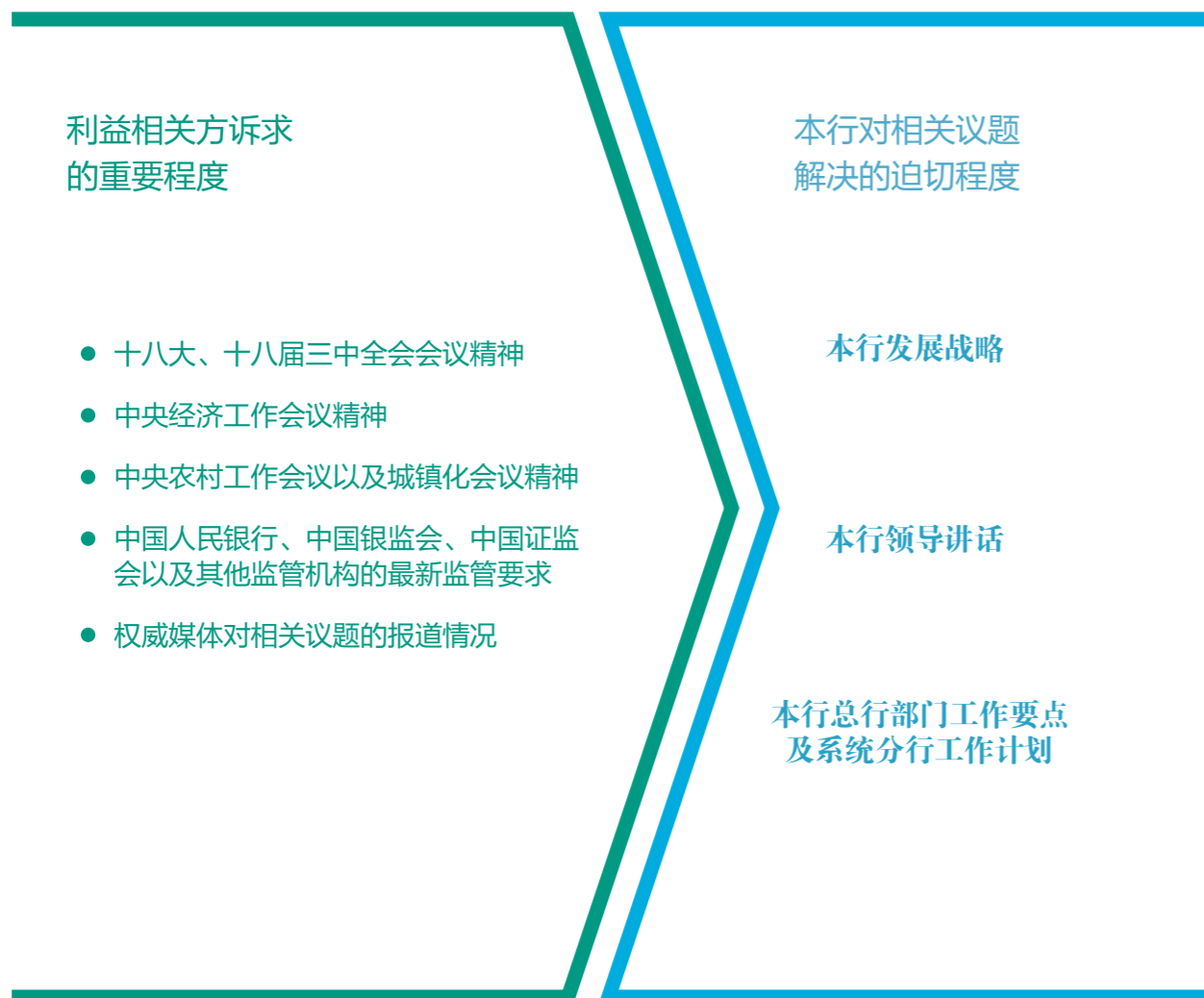
战略目标

建设面向“三农”、城乡联动、融入国际、服务多元的一流现代商业银行

利益相关方	政府	监管机构	股东与投资者	客户	员工	供应商与合作伙伴	公众与社区	环境
期望和诉求	提升“三农”金融服务能力 支持国家产业结构调整 支持小微企业发展 加大民生金融力度 税收稳定增长 扩大就业	依法合规、诚信经营 维护金融稳定 加强全面风险管理体系建设	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	持续提升服务品质 强化电子化服务能力 开展金融知识宣传教育 维护消费者权益	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	公平合作 诚信履约	提供优质金融服务 开展志愿者活动 共建文明社区环境	支持绿色发展 坚持绿色运营 践行绿色公益 促进环境友好
回应举措	加大信贷投放 开展“金穗惠农通”工程 支持医疗、教育、住房等民生领域 通过支持产业和企业带动就业	严格守法合规 预防各类金融犯罪 完善“大风险”管理体系	完善公司治理结构 创造股东价值 加强投资者关系管理 加强信息披露	保护消费者合法权益 加强服务渠道建设 推动服务产品创新 提升特殊群体服务	推进农银大学建设 建立健全薪酬管理体系 建设绩效管理系统平台	与国内地方政府、企业、院校签署战略合作协议 与多国国际金融机构开展全方位、深层次业务合作	推广金融知识 开展“百县千镇”宣讲活动 制定指引文件，开展志愿者活动	下发《中国农业银行关于落实绿色信贷工作的实施意见》 加大对气候、水资源等的环境综合治理

明确重点议题

本行按照国际标准和国内政策要求，收集利益相关方的重点期望和诉求，通过访谈部门负责人和专家意见，根据“利益相关方诉求的重要程度—中国农业银行对相关议题解决的迫切程度”的二维矩阵，确定出本行社会责任重点议题。



构建工作体系

强化责任理念

本行秉承“责任为先，兼善天下；勇于担当，造福社会”的责任理念，以“做一家负责任有担当的银行”为社会责任目标。把服务“三农”、履行社会责任和创造股东价值有机结合，通过差异化的发展战略和特色化的经营模式，推动在“三农”、实体经济、民生、环境等领域的履责实践，促进经济社会环境协调发展。

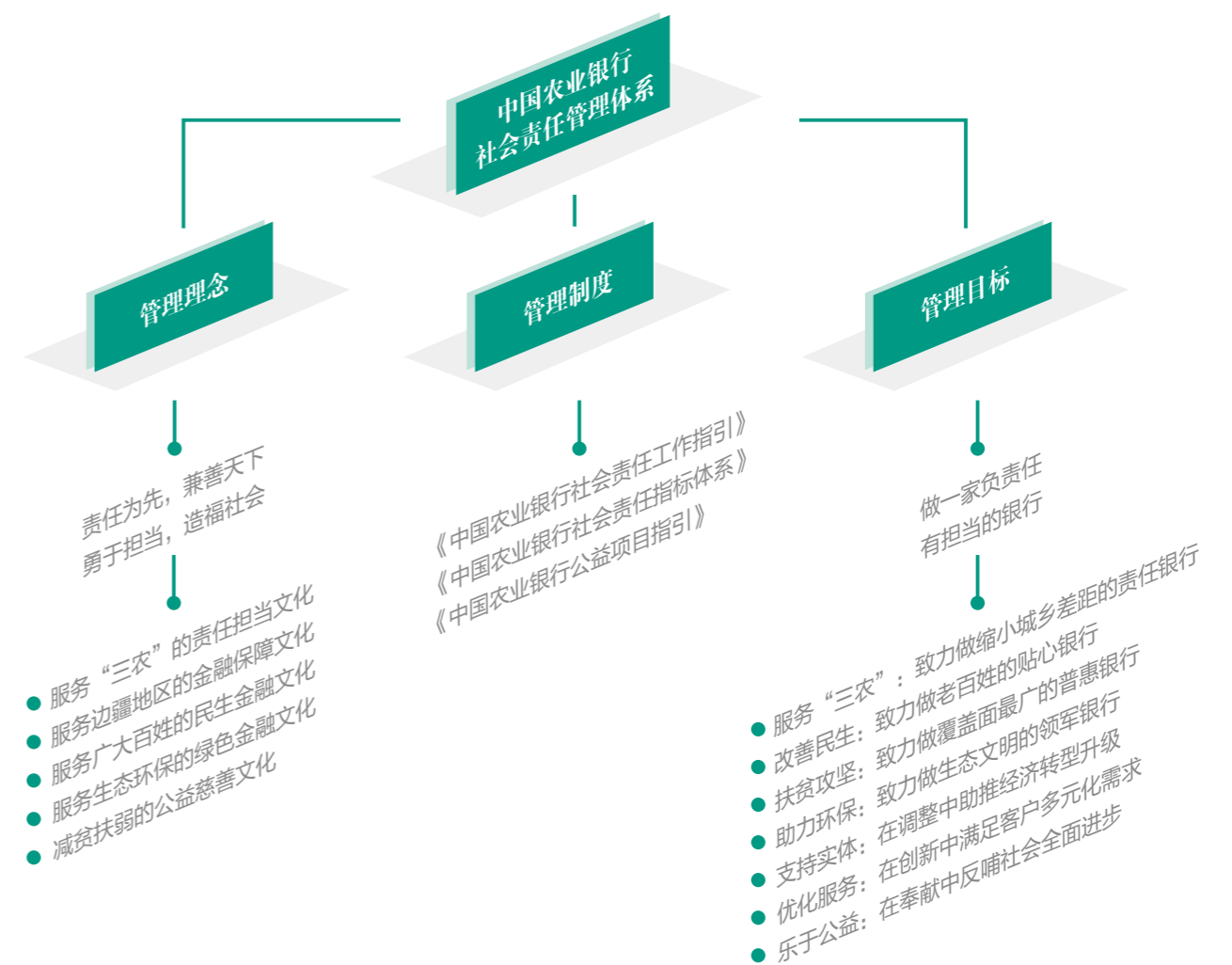
2013年7月，本行修订发布“企业文化核心理念”，使之更加符合自身发展战略以及利益相关方的期望和诉求，更加有利于发挥文化植入行为、融入管理、引领责任的重要作用。



建立管理体系

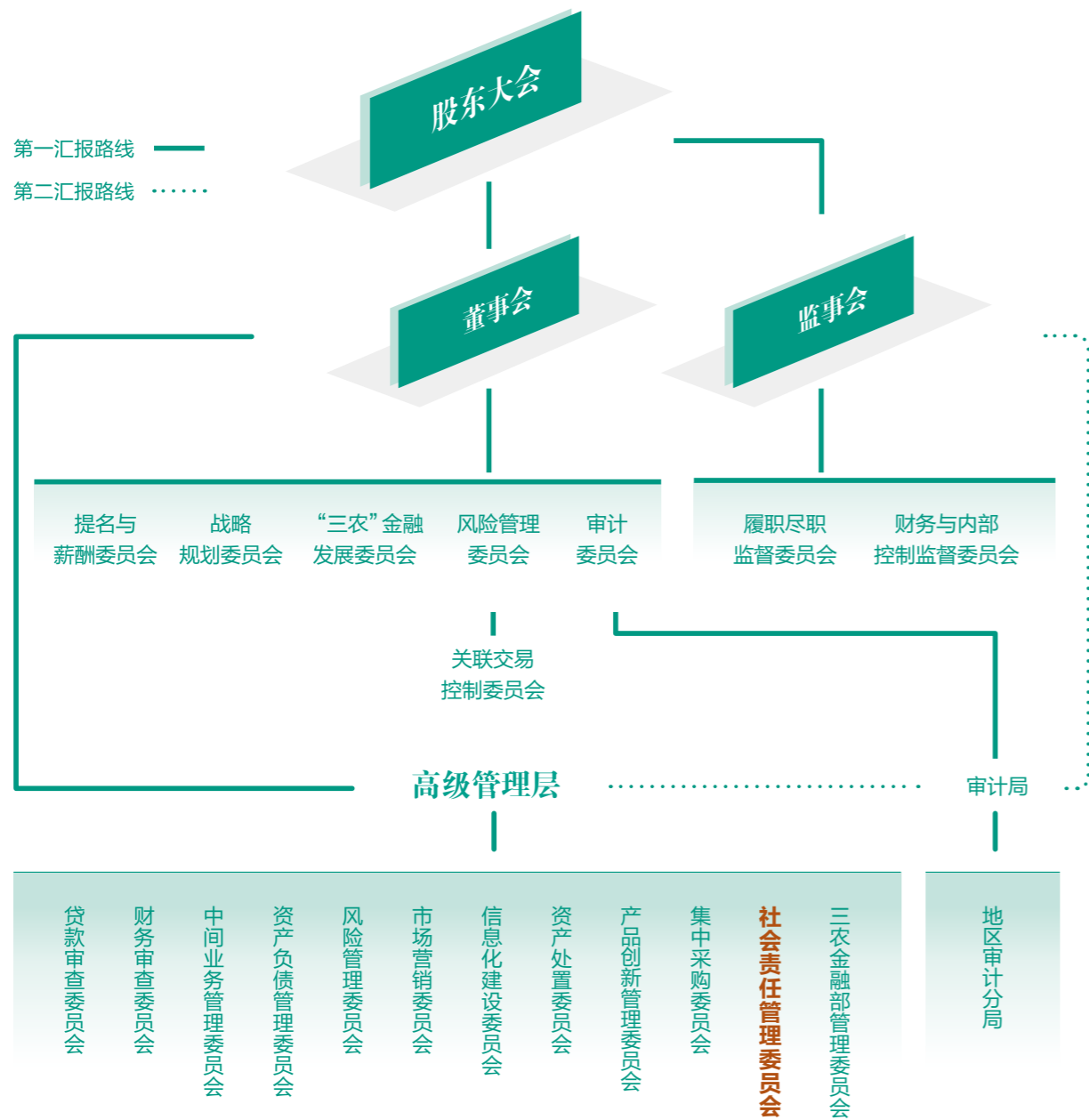
本行通过多年的探索和积淀，构建了以社会责任管理理念为核心，以社会责任管理制度为抓手，以社会责任管理目标为导向的宏观社会责任管理体系，推动社会责任工作与企业战略、企业管理相互融合。

2013年，本行邀请外部社会责任专家，对社会责任专职人员和广大员工开展社会责任专业知识和专业技能培训，让员工了解社会责任基础知识，知道在实际工作中为什么做社会责任、怎样做社会责任，进而提升全员的履责能力和水平，让务虚的责任文化看得见、摸得着、听得到、做得来。



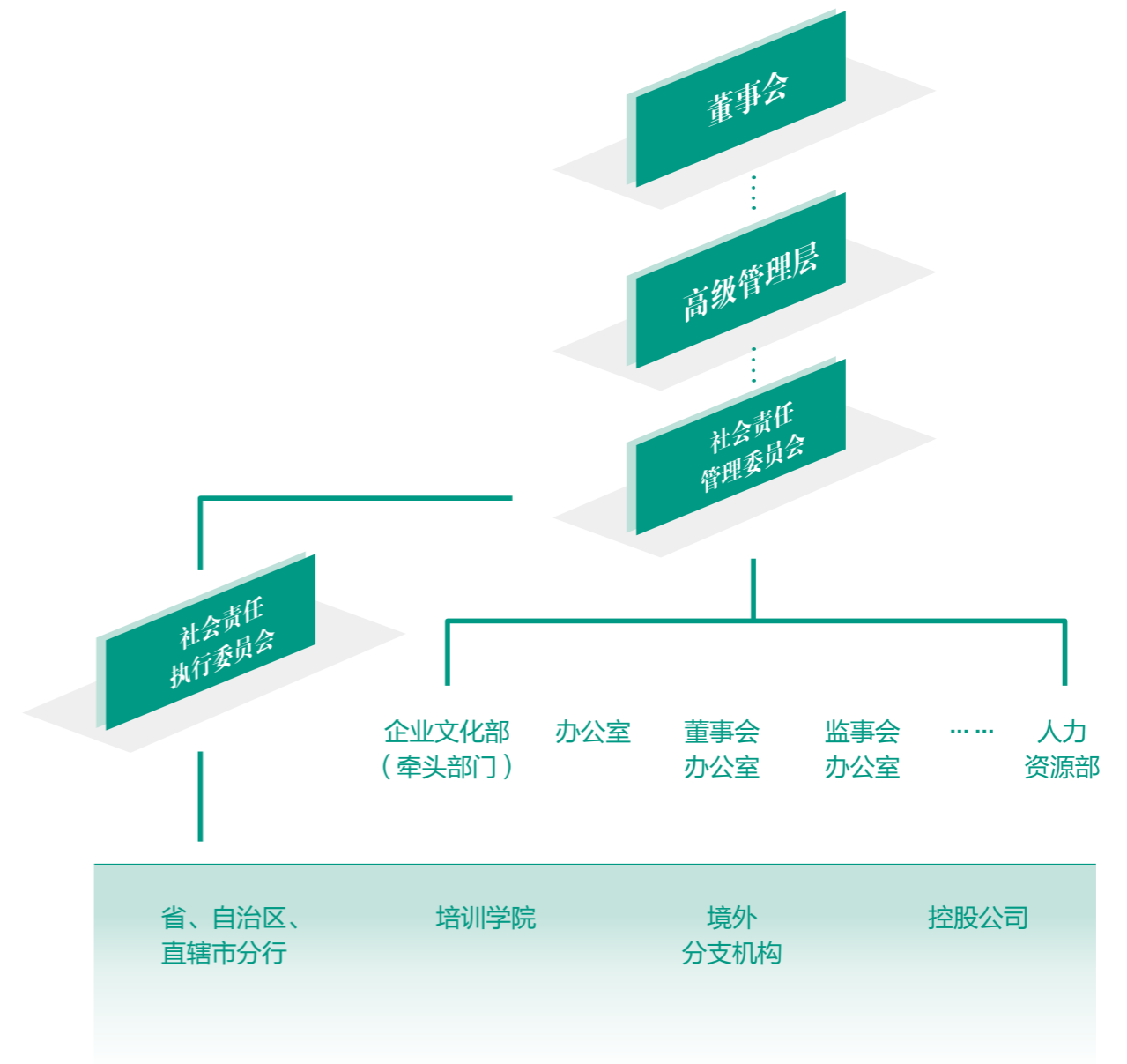
优化组织架构

报告期末，本行董事会共有董事15名，其中，执行董事4名，非执行董事6名，独立非执行董事5名；监事会共有监事7名，其中，股东代表监事2名，职工代表监事4名，外部监事1名。



中国农业银行公司治理架构图

本行在董事会直接指导下，构建了覆盖全行的社会责任组织管理体系，即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。总行企业文化部为社会责任工作牵头部门，总行各部门及分行设立专员。



中国农业银行社会责任管理体系图



03

责任实践与

绩效

服务“三农”

致力做
缩小城乡差距的
责任银行

- 036 建设美丽乡村
- 040 推进现代农业
- 046 助力农民致富
- 050 改善农村金融环境



章节 故事

—— 勇担城乡一体化发展资金供给重任

服务“三农”是农业银行最大的社会责任。多年来，本行秉承“美丽乡村、现代农业、富裕农民”的基本目标，持续加大“三农”信贷投放，积极创新产品服务，不断强化以“三农金融事业部”为核心的体制机制保障，精心开展“金穗惠农通”工程，努力探索城乡一体化发展新模式，为助推“三农”发展、优化城乡结构、实现共同富裕持续注入金融活力。

城镇化是衡量一国现代化水平的重要标志，是解决农业、农村、农民问题的重要途径。城乡一体化发展需要金融的大力支持。本行54%的网点、46%的人员分布在县域，是唯一一家在全国所有县市设有分支机构的大型国有控股商业银行。高度契合的战略定位、丰富深厚的业务基础、联动城乡的经营布局，成为农业银行撬动城镇化建设的坚实杠杆。

自2000年在国内金融界率先推出“绿色家园”城镇化专项贷款产品以来，本行先后开发出多种城镇化金融产品与服务模式，在服务农业

现代化、农民市民化、农村城镇化方面着力发挥银行、基金、投行等多平台经营优势，主动对接城镇化投融资机制等方面的重大改革，在提供信贷支持、与政策性金融机构合作、引导民资参与等方面发挥了积极作用。

在服务城镇化建设过程中，本行始终突出“人”这个核心，积极配合当地政府，帮助解决进城农民及其家属的就业、居住和公共服务等问题，帮助增强城镇对农村转移人口的吸纳力和吸引力，让他们在城里干得安稳、住得踏实、活得舒心。

截至2013年底，本行

“金穗惠农通”工程服务点

58.2万个

县域以下农村地区布放电子机具

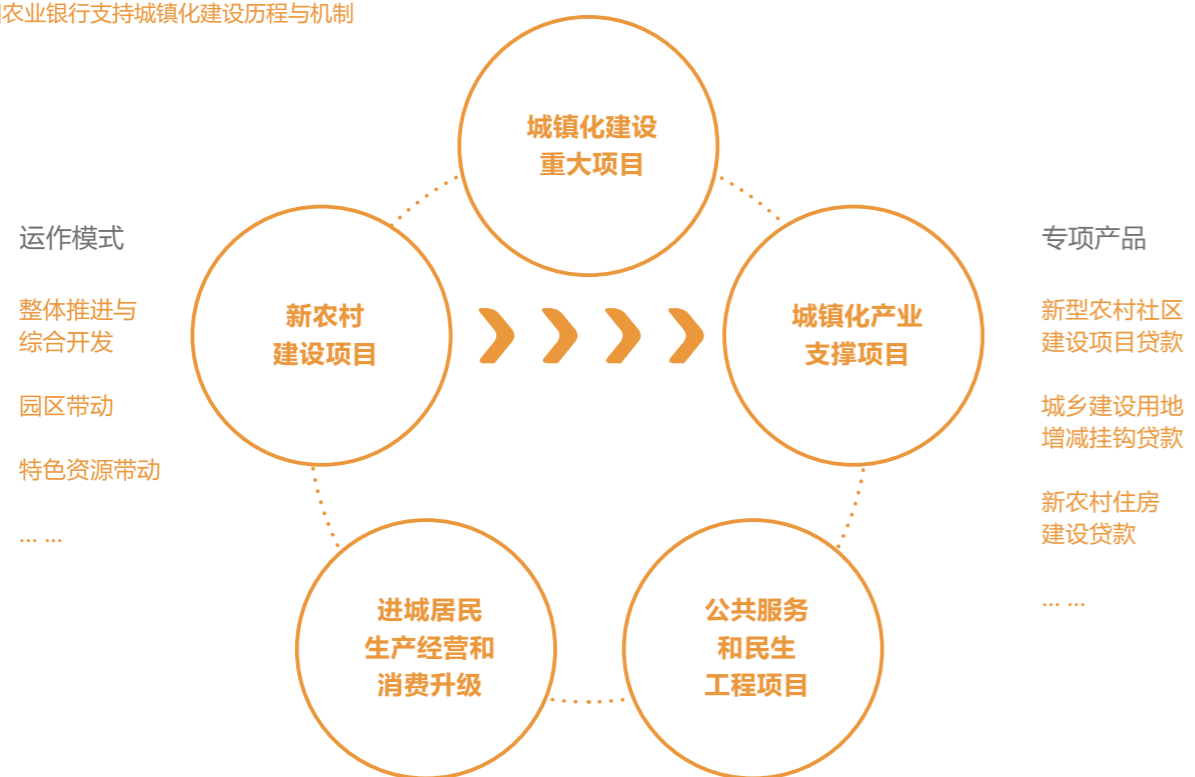
115.4万台

* “金穗惠农通”工程：在县域农村地区，以惠农卡为载体，以服务点为依托，以电子渠道为平台，以流动服务为补充，以提高农村基础金融服务覆盖面为目标，通过在服务点布放转账电话、POS刷卡机等电子机具，为惠农卡持卡客户提供足不出村、方便快捷的小额取现、转账结算等基础金融服务。

截至2013年底，本行共推出6款城镇化信贷产品，与广东、湖北等8个省（区）政府签订了城镇化战略合作协议，意向性签约金额7,300亿元。农村城镇化贷款余额达到781.55亿元，增幅11.65%，累计覆盖县（市）691个。通过几十年挥洒汗水，初步培植出县域经济发展的金融脉络，初步绘制出惠及亿万大众的金融生态图谱，以专业力量和人本情怀，为城镇化建设提供全方位金融服务，挑起城乡一体化发展的资金供给重任。



中国农业银行支持城镇化建设历程与机制



中国农业银行支持城镇化建设相关制度与政策

领域	制度名称	作用
整体政策	《中国农业银行“三农”信贷业务审查指引》	加强“三农”信贷业务规范化、精细化管理
	《中国农业银行2013年“三农”信贷业务政策指引》	
专项政策	《中国农业银行城镇化建设信贷政策指引》	明确支持城镇化业务的指导思想、发展目标、区域重点、项目重点、贷款条件，提出促进业务发展的政策措施，创新担保方式
	《中国农业银行关于支持城镇化建设的意见》	
	《中国农业银行关于支持现代农业加快发展的指导意见》	明确支持农业发展的工作重点、重点支持对象以及具体流程等，强化支持力度
	《中国农业银行关于做好农业集约化经营和规模化发展金融服务的意见》	
	《中国农业银行2013年农户贷款业务经营转型与风险专项治理方案》	
专项报告	《中国农业银行农户小额贷款管理办法》	指导各分行加大农户贷款投放力度，特别是重点拓展农村新型农业经营主体
	《中国农业银行农村个人生产经营贷款管理办法》	
	《中国农业银行农业产业链农户贷款管理办法（试行）》	
专项报告	《中国农业银行专业大户（家庭农场）贷款管理办法（试行）》	2008年起连续编制发布，系统总结本行“三农”金融服务工作
	《中国农业银行“三农”金融服务报告》	



1986年的花园村：
给我们留下的是记忆



2013年的花园村：
给我们带来的是向往

建设 美丽乡村

农村是我国传统文明的发源地，农村不能成为荒芜的农村、留守的农村、记忆中的故园，而应成为幸福家园、美丽乡村和人们向往的地方。2013年，本行紧紧围绕农村基础设施需求，以小型农田水利和新型节水高效农业为抓手，以完善农村公共服务设施和社会保障体系建设为重点，创新

推出多项贷款产品，大力支持农村地区居民改善生活环境。

截至2013年底，累计发放农田水利基础设施贷款239亿元；累计投放资金38.44亿元，支持家居、服装等市场建设，帮助县域居民提升消费环境。

截至2013年底，本行

累计发放农田水利基础设施贷款

239 亿元

累计投放资金支持县域居民消费

38.44 亿元

花园村：中国农村现代化的榜样

上世纪八十年代，花园村的农户人均收入还只有78元，在浙江东阳支行的一路支持下，2013年他们的人均年收入达到了12.3万元。如今，花园村整个村落楼房统一规划，工业区、生活区、行政区、教育区、娱乐区齐备，成为了“浙江农村现代化的榜样”。

三十多年来，本行为花园村提供资金，支持当地进行旧村改造和基础设施完善，建设生活环境优美的“花园村”；支持当地企业扩大发展，开发高科技产业，使花园集团从当时的一家小服装厂发展到如今涉足生物医药、红木家具、影视文化等多行业、拥有32家全资和控股公司的“国家级企业集团”，名列中国民营企业500强。

同时，本行还依托花园集团与花园村农户的工贸一体化生产体系，以惠农卡为有效载体，为农户提供小额贷款，推出“助业贷款/农村个人生产经营贷款+智付通+POS机+商惠通套餐”的组合服务帮助农户致富，推进花园村市场化进程。

华西村：中华第一村

还记得，华西村的第一笔贷款是上世纪80年代末由当时江苏分行提供的80万元流动资金贷款。可以说，这笔贷款开启了华西村致富之门。15年之后的2013年，本行对华西村的信用总量已经达到了18.2亿元。

李清平，本行华西办事处第一任主任，屈指算来，他为华西村整整服务了13个年头。回忆起当年为华西村服务的经历，他说，那时候除了存贷款和结算服务，还要做票据贴现。因为贴现利率有区域性差异，为了降低融资成本，他经常要帮华西村跑到一江之隔的扬州去办理贴现，100多公里的路来回要跑上一整天。

多年来，金融贷款的助力和驻村网点的贴心服务，让华西村踏上了一条工业化、城镇化、现代化的腾飞之路，从当初一穷二白的小村落，成为了现在年销售收入超过500亿元的全国新农村建设典范，成为“远看是田园，近看是公园，细看是幸福家园”的现代化新农村。



江苏分行支持的华西村现貌



湖北钟祥新农村风貌

农谷热土金穗香

这次在镇上‘融园馨城’喜购新居，全靠农行的住房按揭贷款，解决了我孙子进镇读书居住的难题。

—— 蛮河村四组村支部 副书记 谭德义

湖北荆门是著名的“中国农谷”。多年来，湖北荆门分行以城乡一体化金融需求为切入点，突出“人”、“资金”、“产业”，在不断探索金融服务模式中有效推动城乡一体化发展。

为满足农民进城安居和创业的需求，该行为当地近500万户家庭提供购房支持，为1,968名回乡创业人员提供创业资金2.5亿元。为改善当地基础

设施条件，先后对钟祥人民医院、武荆高速等项目投放资金6.5亿元；针对城镇公共服务，推出城镇化养老项目贷款，投放资金9,000万元。对当地33家农业产业化龙头企业授信总额超过15.8亿元，基本实现了国家级及省级农业产业化龙头企业的金融服务全覆盖。

金融引渠入赣水

为支持江西省小水电行业发展，改善农村面貌和农民生产生活条件，江西分行制定《小水电贷款管理办法》，明确小水电贷款的支持对象、条件、担保方式。派出专职客户经理深入小水电企业了解需求，制定个性化服务

方案，跟踪项目进程，加快授信审批速度，有效契合了小水电资源开发多元化需求。截至2013年底，累计支持小水电项目23个，装机容量达50.4万千瓦，发放贷款12.34亿元。

“安福县东谷水利水电枢纽工程的竣工确保了农业生产能够早涝保收，这要感谢农业银行亿元贷款的支持。”

—— 安福县横龙镇 政府工作人员

“金融堤坝”造福天府百姓

四川武都水库，在2013年8月初经历了暴雨洗礼以后，碧波荡漾。这个由四川分行贷款8.5亿元支持兴建的武都引水工程，在防洪、灌溉、城乡供水等方面发挥着不可替代的综合开发利用功能，可控灌绵阳、遂宁等地227万亩农田，惠及沿线500万人口。

多年来，四川分行先后投放贷款43.4亿元，支持攀枝花红格供水、高堰沟渠等农村水利建设和国家级现代农业示范区农田水利基本建设，不仅让当地居民喝上了放心水、安全水、健康水，还带动了农业产业化迅速发展，产生了较高的经济价值。

以前我们主要种植玉米、大豆、花生，现在有了水源作保障，村上水稻、蔬菜种植面积扩大了，产值增加了，还养殖鱼、龙虾等。

—— 武都团山村书记 王斌



四川分行支持水利工程润泽万千农田

探索新农村住房建设全链条信贷服务

2013年12月7日，福建惠安县崇武镇潮乐村，4幢13层至16层的小高层楼房顺利封顶，207户村民以低于周围房地产一半的价格入住新居。这是福建分行在全国率先探索新农村住房建设的全链条信贷服务模式的成果。

近年来福建分行创新推出新农村住房建设项目贷款、新农村建设个人住房贷款和农户住房装修贷款三个适应性贷款产品，突破了农村住房无法抵押、村级组织无法作为承贷主体的限制，让更多的农民住上了更宽敞、明亮的房子。

截至2013年底，福建分行给惠安县崇武镇潮乐村等5个新农村住房建设项目授信2.69亿元，解决和改善了1,414户农民的居住条件；在南安、东山等地发放新农村建设个人住房贷款4,111.5万元；在沙县、安溪两地发放住房装修贷款23笔，金额372.4万元。



福建分行支持的惠安县潮乐村村民自住小区建设景象

推进 现代农业

金融进入农业现代化，是我国现代化成功的一个重要条件。2013年，本行以农产品规模化生产、新型农业经营主体、农业产业化龙头企业、农业基础设施建设、现代农村体系建设和农业科技发展六个领域为支持重点，为集约化、规模化发展的农业经营主体提供强有力金融支持。截至2013年底，本行在粮食生产和现代农业领域贷款余额已超过1万亿元。

推进农村产业化

我国是个人口众多的大国，解决好吃饭问题始终是治国理政的头等大事。本行紧紧围绕粮食增产、增收和增值提供全方位金融服务，重点支持全国13个粮食主产区和粮食核心区建设。

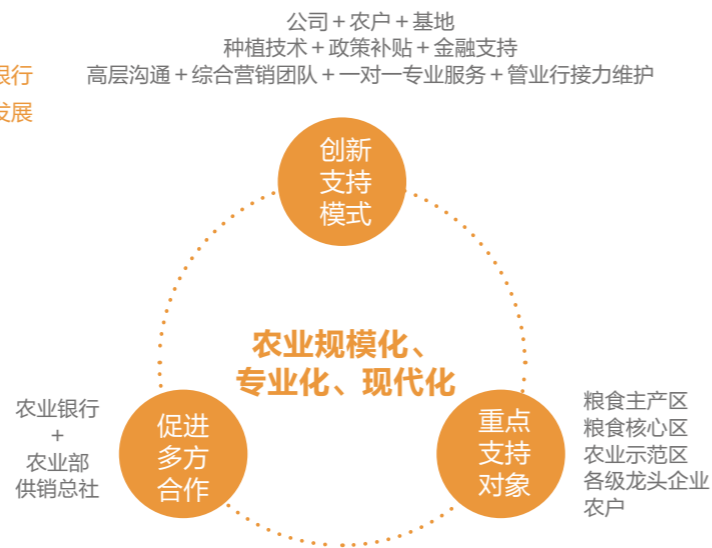
2013年与财政部、农业部签订战略合作协议，支持农业产业化龙头企业8,606家，贷款余额1,548亿元，其中国家级农业龙头企业924家。为全国91个农产品批发市场提供专项信贷支持，累计

投放贷款40亿元，对农业部定点批发市场的金融服务覆盖面超过70%。

信贷支持农业产业化龙头企业

8,606 家
贷款余额
1,548 亿元
其中国家级农业龙头企业
924 家

中国农业银行
支持农业发展
机制图示



惠农金融助力山东粮食增收

2013年，山东粮食总产450多亿公斤，在全国率先实现粮食总产11年连增，为国家粮食安全和社会经济平稳健康发展做出了贡献。

山东分行始终把支持粮食生产作为服务“三农”的一项重要工作，对种子

化肥、农业机械、农户生产、水利建设等整个农业产业链进行了完整的支持，2013年新增涉农贷款263亿元。

每增一粒粮食的背后，都是艰辛的付出。这些年，种粮成本不断提高，为调动种粮积极性，2013年山东省粮食

直补和农资综合补贴达到78亿多元。山东分行充分利用在农村的800多个营业网点和2.5万个惠农通服务点，及时把各级政府97.5亿元惠农资金发到农民手中，方便了农民的农业生产。



吉林延边汪清支行支持的蔬菜大棚

助推青海“菜篮子”建设

2011年至2013年，青海分行累计向全省“菜篮子”工程生产、加工、流通等领域发放贷款8亿元，丰富了城乡居民的“菜篮子”。



合作社负责人在接受采访，
表达农用无人机到位后的喜悦之情

首推农村土地信托流转贷款

福建沙县是全国农村土地承包经营权流转规范化管理和服务试点县。沙县支行主动对接，制定金融支持方案，获准开展新农村土地信托流转贷款试点，发放本行首笔农村土地信托流转贷款60万元。

新农村土地信托流转贷款可选择林权抵押、土地承包经营权质押等多种担保方式。以益鑫合作社为例，通过土地信托流转，社员由2008年成立之初的6人，增至目前的158人；拥有农机105台，实现了育秧、机耕等全程机械化生产。2013年12月，合作社订购了一架农用无人机，准备用于明年的稻田生产。当地的合作社负责人说：“有农行的支持，我们就有底气。”（见上图）

扶持县域商品流通市场建设

本行积极探索支持县域商品流通市场发展的新思路，通过加大信贷投入、创新产品和服务手段等方式，不断强化对县域商品流通市场发展的金融支持。

在总行设立专门机构——农村商业金融处，提出以信贷支持市场建设为切入点，打造覆盖市场建设运营方、市场内商户和上下游客户全方位金融需求的立体金融服务架构。与商务部、农业部、供销总社签署了合作协议，将“万村千乡”市场工程、“双百市场工程”承办市场，农业部定点市场以及“新网工程”农副产品定点批发市场纳入重点支持范围。

截至2013年底，累计实现信贷投放215.37亿元，贷款余额达到171.53亿元，共支持了174家市场建设类客户发展。

支持农牧业产业化龙头企业

内蒙古分行积极支持乳、肉、绒（毛）、粮油、马铃薯、饲草饲料六大优势主导产业，加大农牧业产业化龙头企业的综合金融服务，重点支持了伊利、蒙牛、塞飞亚、科尔沁牛业等一批产业集群化程度高、经营规模大、辐射带动能力强的龙头企业。

以蒙牛和伊利集团为典型，该行为其量身定制了“高层沟通+综合营销团队组合+产品条线一对一专业服务+经营行接力营销维护”的综合服务方案，重点针对奶源基地项目融资、现金管理、国际贸易融资等16个方面进行“一对一”的产品和服务对接。

仅2013年，内蒙古分行对69户自治区级以上龙头企业授信总额达126.21亿元，对国家级和自治区级龙头企业的服务覆盖面分别达到81.58%和70.29%。

金融带动农产品交易

四川是农产品生产大省和加工大省。截至2013年底，四川分行共投放贷款17.8亿，支持了22个县域商品流通市场建设及运行。位于“南菜北运”蔬菜生产基地彭州市的农副产品综合批发交易中心——四川国际农产品交易中心，就是其中的典型。（见下图）

交易中心占地将近58万平米，交易商家超过2,000户，目前蔬菜水果日交易量10,000吨以上，保障了成都市乃至四川省的蔬菜供给，保障了城乡居民“菜篮子”、“米袋子”、“果盘子”、“油瓶子”的充足供应，并带动当地包装、运输、加工、餐饮等行业大发展。



助力温氏集团渡疫情难关

每一次禽流感疫情的到来，家禽类养殖企业总是不可避免地被殃及，而2013年发生的人感染H7N9禽流感矛头直指鸡禽。作为国内最大肉鸡肉猪养殖企业的广东温氏食品集团股份有限公司，在发生疫情的短短三个月里整体亏损约17亿元，温氏集团及关联的5万多户合作农户、20多万就业人口均面临着前所未有的挑战。

面对困境中的温氏集团，本行通过加大信贷融资支持力度、降低融资成本等方式为温氏集团提供资金支持。自2013年4月疫情爆发至年底，共发放贷款及各种融资11.04亿元，融资总额增加了7.29亿元。在肉鸡行业受影响最为严重的4月至5月，仍然保证了合作农户正常出栏的肉鸡按日常结算方案进行毛利结算，扑杀鸡苗亦能得到补贴。



目前我们村大部分农民都得到农行的支持，参与温氏养鸡、养猪，经济发展了，生活富裕了，家家盖起了新楼。

——广东省云浮市新兴车岗镇
温氏养鸡合作户 罗先生

支持农业科技创新

农业科技化是农业现代化的前提和基础。2013年，本行加大支持农业科技园、农业科技企业、农业科技项目，提升农业现代化水平。

截至2013年底，本行为全国**266**家农业科技类产业化龙头企业提供**128**亿元的授信支持，贷款余额**75**亿元，与全国**65**家国家级农业科技园建立了合作关系。



本行股权董事在甘肃张掖调研养殖合作社

打造辉山国家农业科技园服务示范区

辽宁辉山园区是“全国绿色食品原料标准化生产基地”和“中国十大农产品物流重镇”。辽宁分行以横跨城乡的涉农优质客户为依托，以农业产业化全产业链条为覆盖，以提供综合金融服务为抓手，制订《辽宁辉山国家农业科技园区综合金融服务方案》，将科技农业、优势产业、优质企业与服务“新三农”、“大三农”相结合，鼎力支持辉山国家农业科技园区建设。

截至2013年底，辽宁分行为园区内的辉山乳业、禾丰牧业和东亚种业等科技型农业企业授信25亿元，用信10.3亿元，国家级农业产业化龙头企业金融服务覆盖率达100%。

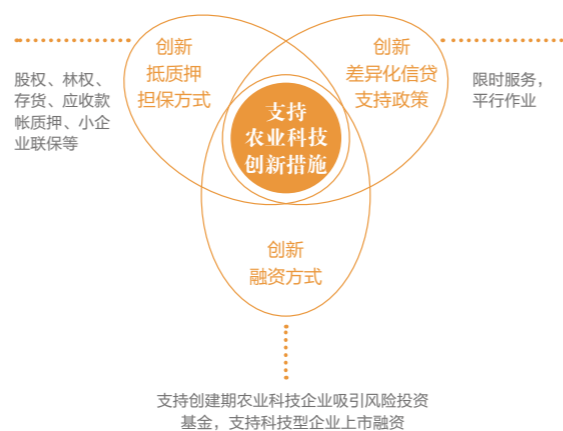
创新服务助力农业科技发展

四川分行坚持把支持农业科技创新作为服务“三农”的重中之重，通过“三大”创新，有力支持了涉农企业开展农业科技创新和扩大生产。

近年来，四川分行主动加强与科技、农业等政府部门的定期联络，将相关政府政策与金融政策有机融合，实现科技扶持政策与信贷支持政策的无缝对接，搭建沟通有效的专家咨询平台，切实支持龙头企业将农业科技技术和成果转化应用于生产。

截至2013年底，四川分行农业科技贷款余额111.7亿元，重点为3家国家级农业科技园区、75家省级农业科技园区提供了现代金融服务，择优支持了69家农业科技企业。

四川分行支持农业科技创新措施（示意图）



科技种田促丰收

2013年，吉林分行所辖长春、四平、白城、松原等地机构积极支持农民科技增粮，支持农民应用玉米大行双垄技术、高光效新型水稻栽培技术、智能催芽浸泡育秧技术、测土配方施肥等新型种植技术，收到了明显效果。在本行贷款支持下，全省共建千、万亩种植示范片70个，示范片面积390万亩，涉及320个家庭农场、20万农户。



江苏泰州分行支持现代农业发展

助力 农民致富



中国有13亿人口，其中9亿为农民，只有农民富裕了，才能实现全面小康。2013年，本行制定专项农户贷款政策，积极探索农户信贷服务新模式。

针对专业大户、家庭农场和农民专业合作社不同情况，增强各地特色产品适用性。同时，研发推出农业产业链农户贷款产品，带动上下游农户整体发展。

截至2013年底，本行新增农户贷款123.69亿元，共支持农业专业大户（家庭农场）8.65万户，农户贷款余额1,468.53亿元。

截至2013年底，本行

新增农户贷款

123.69 亿元

农户贷款余额

1,468.53 亿元

支持农业专业大户（家庭农场）

8.65 万户

农村金融自治：点燃现代农民新希望

如今在浙江永康的一些村庄，农民能否贷款、能贷多少，已主要由村民集体商量决定，不再是银行“一言堂”；只要村民讲信用，抵押不再是条件；贷款合同可以一签三年，合同期内可通过网上银行、惠农通等多个渠道，不用出村就可随借随还，利息按实际使用天数计算。这不是传说，浙江永康支行推出的农村金融自治已经让许许多多的村民享受到这种便利。

农村金融自治以村级组织为基础搭建平台，通过“客户自荐、担保自组、借款自助、用款自律、还款自由、守信自励”的方式，发挥村民组织的纽带作用，建立和完善村民互助互利、自我管理、自我约束、合作共赢的区域自治机制，从而将村民自治与农村金融需求、金融供给、普惠金融政策有机结合，破解农户贷款难题。

自2012年8月永康开始试点金融自治模式，截至2013年底，试点村由原来的一个扩大到58个，农户小额贷款授信户数由最初的59户扩大到1,212户，用信金额由最初的500万元增加到10,401万元。

这是我人生第一笔贷款，也是最重要的一笔贷款，是农行给了我追梦的权利，我希望能通过自己的双手，给孩子更好的生活。

——龙山镇桥下一村叉车专业户 朱献杰

双联惠农贷款：助甘肃农民脱贫致富

甘肃分行与甘肃省财政厅合作，对贫困农村地区联合推出“双联惠农贷款”：自2012年起连续5年每年安排60亿元专项信贷资金，共投入300亿元，支持甘肃省58个贫困县的农户、专业合作组织和农业产业化企业发展，帮助农民脱贫致富奔小康。

司，为农民贷款提供全程全额担保；二是省级财政对贷款全程全额贴息，相当于每年让利农民2个亿，5年共让利10个亿；三是农业银行对贷款执行基准利率，这在全国商业性农村金融领域尚无先例。

我原来想着就没办法贷款，我想很麻烦。（没想到）过了一个礼拜，就给我把款贷下来了，我心里非常高兴。

——兰州市永登县远乡牌楼村农民 王忠仁

相比其他涉农贷款，“双联惠农贷款”有几个显著特点：一是由各级财政注资，组建58个政策性担保公

截至2013年底，本行累计向甘肃省58个贫困县11.5万户农户发放贷款76.6亿元，其中2013年发放10.5万户、金额70.2亿元。



工作人员正在向自治村村民讲解使用惠农通

惠农服务到位，家庭农场兴旺

广西玉林分行结合家庭农场的产业特色、种植模式和资金需求，创新推出家庭农场贷款产品。通过打造手续简便、门槛低、方便快捷的信贷服务，最大限度地支持和引导家庭农场主创业和规模化经营。为满足现代家庭农

场发展中的差异化金融需求，广西玉林分行积极推广“公司+农场主”、“基地+农场主”、“公司+基地+农场主”，以及公务员和企事业单位人员担保、抵（质）押等多种贷款担保方式，着力解决农场融资难的问题。

正是当初农行提供的贷款帮我变成了真正的‘农场主’。

——获得劳动营业执照的家庭农场主 王荣华

发放全行最大一笔农户贷款：4,250万元

甘草是医药市场需求非常大的一种中药材品种，市场行情十分看好。新疆和布克赛尔县的气候环境非常适宜种植野生干草植物，甘草亩均收入比传统农作物高30%左右，经营效益可观。

本行先后向和布克赛尔县的农户吴敬峰发放4,250万元贷款，这也使他成为本行授信额度最大的个人农户贷款客户。在贷款的支持下，吴敬峰承包的2万亩甘草种植园扩大到近5万亩。他注册成立的新疆康隆农业科技发展有限

公司，与中国中医科学院中药研究所合作建立了首个国家级甘草GAP种植研究基地，为1,500多名当地农牧民提供了再就业。

提到这笔贷款带来的效益时，吴敬峰说：“我在农行多年来的鼎力扶持下，从一名农业种植大户变成了甘草种植大户，又成功转型为甘草产业化经营的龙头企业负责人，并带动了当地广大农牧民走向了共同富裕的道路。”

惠农贷助圆创业梦

张永江、李云青夫妻所在的湖北省房县黄金寺村距离县城61公里，村子周边20多公里内没有一家金融机构。在外务工学得一手种菌手艺的张永江想承包村里的700亩山林，利用自己学到的手艺将山林改造成木耳林、香菇林。他曾到当地某金融机构咨询贷款事宜，却由于地处偏僻、管理难度大而被告知不能发放贷款。创业致富梦因贷款难就这样破灭了，他只好再次踏上外出打工之路。

农行人办事效率高、贷款发放快、对农民贴心支持，我这回真是实实在在体会到了。

——湖北省房县黄金寺村村民 李云青

2013年11月，湖北房县支行在全县各乡镇广泛开展了“牵手乡村致富贷”活动，得知张永江的创业想法后，迅速进行实地调查，仅两天时间，就为其办好了30万元贷款的所有手续。2013年底，他们已经承包了700亩山林，村里的21名贫困村民被吸纳到该种植基地。



浙江分行为农民办理林权抵押贷款

改善农村金融环境

农村金融环境对“三农”服务至关重要。本行积极探索金融服务农村、农民的新模式，推进“金穗惠农通”工程，把“金穗惠农通”工程与移动金融紧密结合，创新打造不受固定地域限制的新型金融支付手段，让农民像城里人一样享有便捷、多样化的现代化金融服务。2013年，本行被中国人民银行评为农村支付服务环境建设先进单位。

丰富服务内容

百姓怎么方便，我们就怎么服务。在巩固扩大新农保、新农合代理的基础上，大力拓展涉农财政补贴和农村公用事业项目，为广大参保、参合农民提供领取养老金、报销医疗费及日常支付结算等服务。为政府支农补贴发放

搭建安全便捷渠道，把国家惠农政策送到了千家万户。

截至2013年底，本行共代理新农保1,146个县、新农合782个县，占全国有农业人口县的55%，代理涉农财政补贴等其他项目2,479个。

截至2013年底，本行

共代理新农保

1,146 ↑

代理涉农财政补贴等其他项目

2,479 ↑



湖北京山县村民丁致正领到新型社保卡

创新产品给力“三农”

2013年，为解决农民贷款服务缺失等问题，本行根据农村用户需求，成立专门团队研发符合现代农业发展需要的金融产品；针对现代农业生产中不同主体、不同环节的特色金融需求提出有效解决方案；围绕专业大户、家庭农场、专业合作社等新型农业经营主体，创新运用多样化风险缓释和分散工具；在贷款利率、服务收费等方面让利予民，让越来越多的农民群众享受到普惠式和现代化的金融服务。截至2013年底，本行“金益农”品牌下“三农”金融产品总数118个。

2013年农村金融产品创新

创新金融产品	农业产业化集群客户融信保	季节性收购贷款	化肥淡季商业储备贷款
金融解决方案	各类特色农业产业链对接方案	各地区综合服务方案	
多样化担保	农村物权抵押	农民互助担保	财政担保基金支持

“农保通”惠民千万

湖南分行创新开发“农保通”系统，该系统具有以下几大功能：实现银政双方系统对接，数据实时交换；搭建高效的开卡和发放平台，实现批量发卡和养老金批量发放；保障农民24小时新农保“查、缴、扣、取”，提供涉农资金自助取款等功能。

依托“农保通”系统，截至2013年底，湖南分行累计办理助农取款业务450万笔、金额12亿元，在农村地区创建良好的支付结算环境，惠及湖南千万农民。

创新“五种模式”服务广大农户

福建分行在实践中创出便捷、高效的新型农村金融服务“五模式”：

- 一是新农保金融服务“不出村”模式。在新农保代理区域，创新多种服务点设立途径，使参保农民“足不出村”便可实现养老金支取和保费缴纳。
- 二是金穗惠农一社保卡“一卡通”模式。依托新农合项目，通过在村、在医院、在药店、在医保中心布放电子机具，形成网络，为惠农一社保卡持卡客户提供便捷服务。
- 三是“惠农e家”服务网络模式。在签约客户点配置惠农自助服务终端，利用3G无线网络为农村地区客户提供特色金融服务，实现业务应用与金融宣传有机结合。
- 四是“海上银行”模式。在海上旅游景点、养殖龙头企业、渔排餐馆及鱼料经销店等设立服务点，方便渔民等海上从业人员资金结算。
- 五是“三农金融流动工作室”模式。在无物理网点乡镇设立流动工作室，实行流动服务组包乡挂镇，把服务上升到宣传政策、推介金融产品、接受客户业务咨询、收集金融需求信息、指导客户业务申请等人文服务层面。



说起“银讯通”带来的方便，四川荣经县庙岗乡庙岗村的农户笑逐颜开

延伸服务渠道

本行积极推进“金穗惠农通”工程，将商务部“万村千乡市场工程”的商品流通网络作为主要渠道之一。在农家店、农资站、卫生站等建立“金穗惠农通”工程服务点，加大智付通、POS（含农商通）等电子机具布放力度，积极探索“流动汽车银行”、手机移动支付等新型渠道的推广应

用，让广大农民足不出村就能享受便捷金融服务。

截至2013年底，本行共设立“金穗惠农通”工程服务点58.2万个，在县域以下农村地区布放电子机具115.4万台，电子机具覆盖全国68.3%的行政村，县域电子渠道交易笔数占比达71.41%。

截至2013年底，本行

“金穗惠农通”工程服务点

58.2 万个

县域以下农村地区布放电子机具

115.4 万台

电子机具覆盖全国的行政村占比

68.3 %

强强联合，打造“微银行”

2013年，四川分行与中国移动合作开发“银讯通”，打造科技便捷、服务百姓的“微银行”。“银讯通”省级通用平台利用四川移动布局在全省38,835个行政村的移动电话，加载具有网点功能的“银讯通”软件，融移动通讯主要功能与网点服务基本功能于一体，即使在不通电、无互联网的行政村，当地村民也可以在村店内实现新农保、新农合保费缴纳，领取新农保养老金及每天累计不超过1,000元的小额取现。

截至2013年底，“银讯通”助农取款服务点已经覆盖省内1,447个行政村，代理服务点已达2,487个，累计发放助农取款5,038笔，助农取款金额146万元，助农存款业务21.6万笔，存款金额1,126万元。

ATM机“村村通”：让村民体验现代金融服务

江苏昆山市是全国首个实现ATM机“村村通”的县级市。昆山分行先后多次对昆山市自然行政村分布和ATM机辐射情况进行实地调查。在工程计划周全，措施得力的情况下，布放安装工作在不到一个月的时间就全面竣工，全面保障了“村村通”工程按时有序完成，被当地政府授予“村村通”工程“特别贡献奖”。

截至2013年底，昆山分行营业网点乡镇覆盖率达到95%，在各镇、村布放ATM机310台、POS机2,080台，智付通8,300台，惠农通服务点146个，电子渠道业务分流率超过90%。

手机支付，改善农村地区环境

为满足金融空白乡镇居民的支付服务需求，陕西分行2013年将农村地区手机支付作为新产品重点研发项目。

2013年2月开始在西安长安区、渭南富平县和商洛商州区试点，主要筛选粮食加工收购、特色农业、农资农机销售、农村个体经营户参加，8月扩大到试点地区所有县域和农村地区。截至2013年底，参加试点客户133户，办理账户查询业务905笔，收款业务7,806笔，金额合计6,042万元，未出现业务差错或客户投诉事件，试点工作得到人民银行充分肯定。



河南分行参展第八届中博会

改善民生

致力做
老百姓的
贴心银行

- 056 关注教育发展
- 058 改善医疗条件
- 060 支持住房建设
- 062 创造就业机会



老百姓的事无小事，让老百姓生活得更加美好是我们共同的心愿。十八大报告提出要“努力办好人民满意的教育，推动实现更高质量的就业，千方百计增加居民收入，统筹推进城乡社会保障体系建设，提高人民健康水平，加强和创新社会管理”。本行在自身取得发展的同时注重反哺社会、反哺民生。

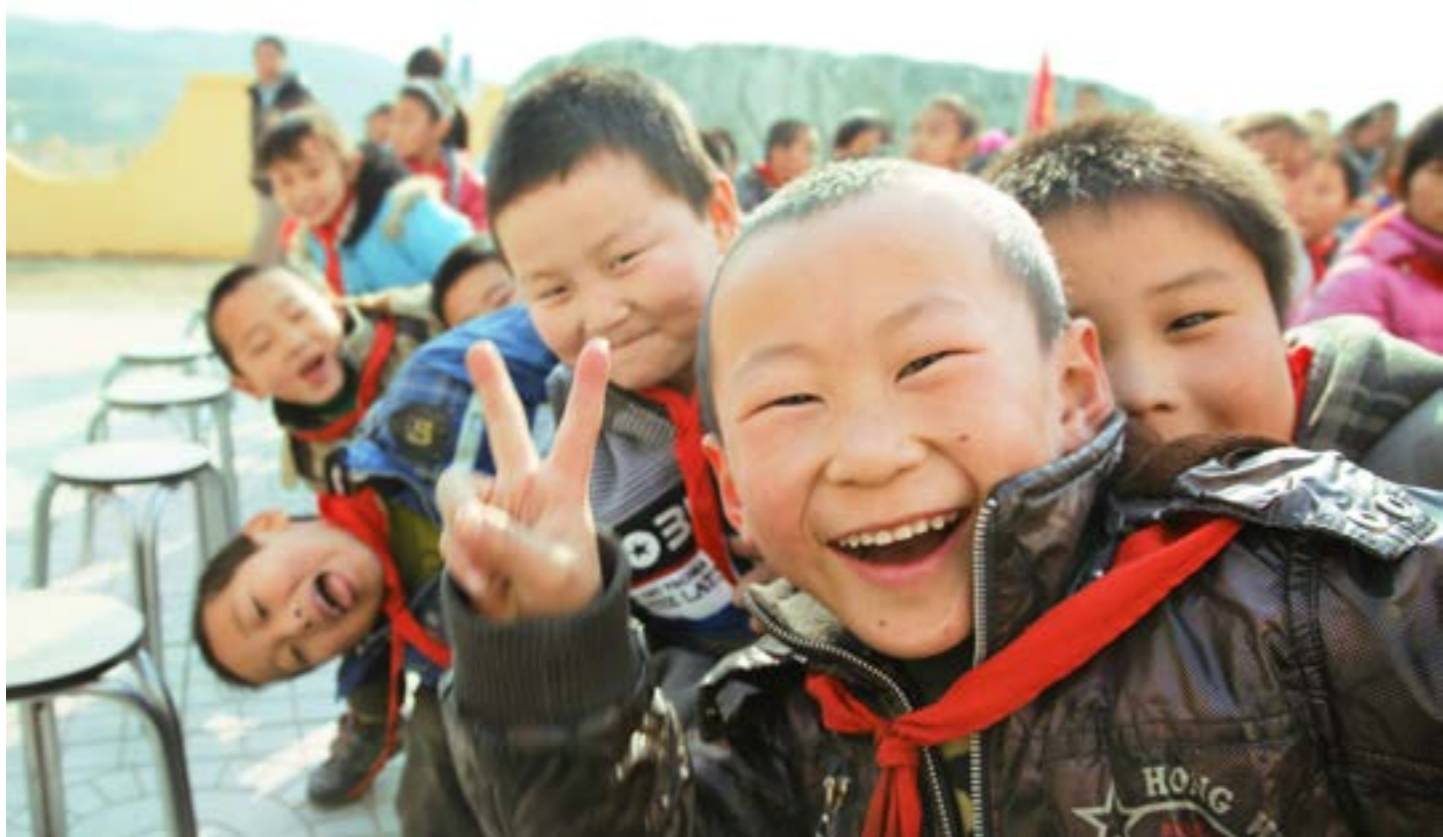
2013年，本行全力支持医疗、教育、养老、住房和就业等涉及民生的关键领域，不断提升金融服务、保障民生的能力，努力践行“责任银行”使命。

农业银行是系统重要性银行，面向“三农”的市场定位，使本行的社会属性更加鲜明。另外，本行网点多，服务范围广，每天与老百姓发生成万上亿笔金融业务，百姓冷暖和感受与本行政策和员工言行举止密切相关。

中央要求做好保障和改善民生工作，努力解决好住房问题，加大廉租房、公共租赁住房等保障性住

房建设和供给，做好棚户区改造。天津分行是本行支持国家住房建设的亮点分行。天津桥北新区部分居住小区由于建设年代较早，缺乏统一规划，私搭乱盖现象十分严重，基础设施不完善，卫生状况极差，多已破旧不堪，这些区域形成了局部的“棚户区”，与桥北新区建设生态宜居城市的定位严重不符，给新城的建设造成很大的影响，居民生活条件也亟待改善。

2013年，天津分行信贷投放5.8亿元支持“宁河新城安置房（棚户区改造）”项目建设，项目建成后将彻底改善当地居民的住房条件，惠及居民5,740户，共计22,024人。



本行在河北阜平县捐建“农行大道小学”

关注 教育发展

教育是民族振兴和社会进步的基石。十八大报告把教育放在改善民生和加强社会建设之首，提出要“努力办好人民满意的教育”。本行积极响应政策号召，创新金融手段，协助推动教育事业发展。

截至2013年底，本行教育事业贷款达到233.06亿元。其中助学贷款120万笔，金额75亿元，为全国近1,000所高等院校提供全面金融服务。

截至2013年底，本行

教育事业贷款

233.06 亿元

助学贷款

75 亿元

助学保捷贷——首批大学新生已顺利上网申请

2013年8月12日，本行“助学保捷贷”C3系统顺利投产，当日在福建泉州审批完成全国第一笔“助学保捷贷”业务。

“助学保捷贷”是本行与财产保险公司于2013年3月联手推出的国家助学贷款创新产品，全面覆盖生源地和就学地助学贷款。截至2013年底，本行“助学保捷贷”投放额达1.3亿元，惠及近3万大学新生。



江西分行营业部举办2013年留学金融服务推展会

助力贫困地区义务教育

资金不足、教育资源稀缺，一直是制约农村地区教育发展的瓶颈。处在贫困地区的贵州黔东南分行，从2004年开始，就向尚未通过“普九”验收的台江县、黎平县、丹寨县等八个县发放“普九”贷款，使学校的硬件设施、师资力量得到极大改善。

截至2013年底，该分行累计发放贷款23,789万元，有力推动了当地九年义务教育的普及，赢得了政府、学校和孩子的好评。

正如一位来自贵州贫困地区的孩子所说：“农行帮助学校扩大办学规模，使我们贫困生圆了入学梦，而且让我们能够住进比家里好几十倍的教室和宿舍，我们要发奋读书报答国家。”



山西泽州支行捐建“大池头”小学

改善 医疗条件

十八大报告提出“要坚持为人民健康服务的方向，完善国民健康政策，为群众提供安全、有效、方便、价廉的公共卫生和基本医疗服务”。为此，本行通过多种创新，加大对医疗卫生领域的金融支持力度，协助解决老百姓“看病难、看病贵”问题。

截至2013年底，本行医疗卫生贷款余额264.39亿元，其中2013年全年共发放医疗贷款19.22亿元。

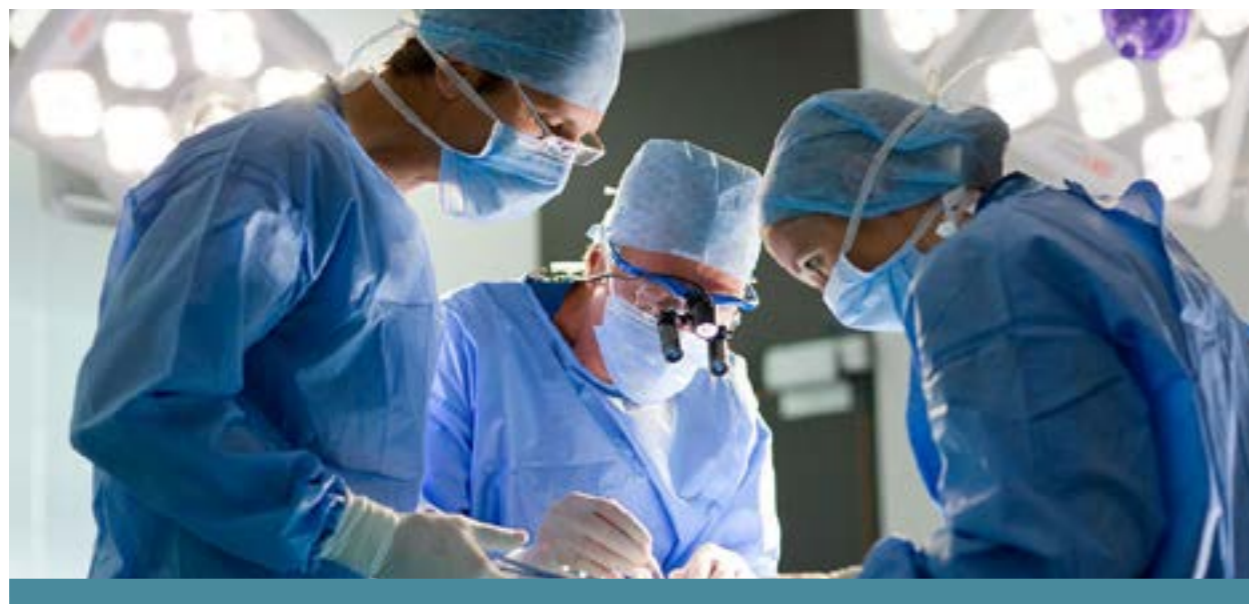
截至2013年底，本行

发放医疗贷款余额

264.39 亿元

其中2013年发放医疗贷款

19.22 亿元



手持惠农卡，就医更方便

往年看病的医疗费报销一次得两三个月才能拿到钱，现在手中有了惠农卡，只用了5天时间就收到了报销款了。真是太快了，太方便了。

——辽宁营口大石桥 马明

为解决新农合医疗费用报销周期长，医院垫付部分费用资金压力大，老百姓报销费用不能及时到账的问题，2012年末，辽宁营口市分行与营口市卫生局签订全面合作协议，取得全市新农合业务独家代理权，并将旗下大石桥支行作为试点行。

截至2013年底，大石桥市通过新农合管理系统实现医疗补偿报销45.2万人次，发放补偿款1.22亿元。此外，营口分行通过在农村设立的200多个惠农通服务点为参保农民提供领取医疗报销款服务，极大地方便了当地农民。

正如大石桥市中心医院负责人任晔所说：“往年新农合医疗费用报销周期长，医院要先行垫付农民报销额度内部分，造成很大资金压力。今年推行的新农合‘一卡通’工程，报销周期短了，老百姓对于先全额付费，再报销补偿都能接受，对我们医院来说也是一件大好事。”

先看病后付费， 让新农合更贴心

“看病难、看病贵”是一个全社会都非常关注的民生话题。甘肃分行积极探索，大胆实践，与省卫生厅联合，创新推出了“新农合联名卡”，一改先前“先交费、后看病”的传统诊疗模式，让农民先看病后付费已不再是什么新鲜事。

李伟，甘肃会宁县梁堡村村民。2011年被检查出患上了直肠癌，当时3万元的手术费难倒了一家人。有了“新农合联名卡”，李大爷享受到了“先看病、后付费”的医疗服务模式，解决了其家人的后顾之忧。这些创新举措让老百姓得到了看得见的实惠和温暖。



沧州分行金融服务普惠村民持惠农卡在药店看病买药

金融支持陕西医疗卫生体制改革

金融支持县域医院发展既是“民生工程”，也是“民心工程”。

陕西旬阳县支行先后投放4,900万元贷款，支持旬阳县医院建成住院大楼和综合大楼两栋“摩登”大楼，并向医院发放了1,550万元流动资金贷款。截至2013年底，该行仅在陕西汉阴、岚皋、紫阳等县域地区，已投放近5,000万元贷款。

多亏农行一路信贷支持，我们医院现在才拥有了两栋现代化的大楼，老百姓看病住院方便多了！

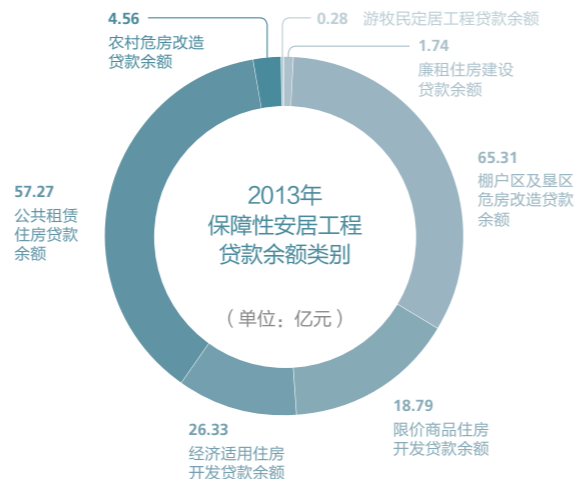
——陕西省安康市旬阳县
医院院长 吴万琴

成功发行西部首张居民健康卡

2013年，四川分行在雅安成功发行了全国西部首张居民健康卡。该卡不仅储存了个人健康信息，也加载了金融功能。城乡居民通过这张卡既能获得便捷的医疗就诊、结算报销新农合参保人员费用等服务，又能享受代发工资、投资理财、个人贷款等金融服务，真正实现了“一卡通”。截至2013年底，共发卡20,000余张。

支持 住房建设

保障性安居工程是重大的民生工程。2013年，本行制订了《中国农业银行棚户区改造贷款管理办法（试行）》，推进保障房建设以及棚户区改造。截至2013年底，本行保障性安居工程贷款余额**174.28**亿元。



为云南“幸福佤乡”添砖加瓦

过去条件好的住毛毡房，像我这样经济困难的只能住茅草房、杈杈房。在农行三万元贷款支持下，我盖起了现在这个有60多平方米的房子，感谢农行。

——“佤山幸福工程”贷户
李叶伞

“佤山幸福工程”是建设美丽沧源、幸福佤山的重要组成部分。在云南临沧市沧源县积极推进下，云南分行及时推出农村危房改造贷款，辖属的沧源支行采取“白+黑”、“5+2”工作法，实行“一站式”、“一条龙”服务，帮群众办理贷款相关手续。

临沧市市委书记杨洪波说：“农行发放农村危房改造工程贷款，不仅解决

了群众建房的资金紧缺，还增强了群众的责任意识、积累意识和信用意识，相信佤乡的日子会越来越好。”

截至2013年底，云南分行已对“佤山幸福工程”发放贷款8,974万元，惠及2,500多户佤族群众。按建设进度，2014年春节前，95%的佤族群众将喜迁新居。

圆新疆百姓安居梦

为确保各族群众能够充分享受国家扶持政策，加快推进新农村建设，新疆分行率先推出了安居房贷款业务。像这样在本行安居房贷款支持下，搬进新居的各族农户目前在喀什地区已超过8,400家。一座座宽敞、明亮、实用、美观的安居房在喀什地区广大农村拔地而起，各族农牧民的住房条件和生活环境显著改善。

截至2013年底，新疆分行累计投放安居房贷款3.57亿元，共支持9,858户各族农户建设安居房。

在农行9万元贷款的支持下，终于把自己的新家建成，农行帮我圆了新家梦。

——新疆喀什地区泽普县阿克塔姆乡 努尔·艾合买提·苏莱曼

安居贷款让西藏农牧民绽笑颜

西藏分行自2005年起就启动了安居工程贷款发放工作，制定并修改完善了《农牧民安居工程贷款管理暂行办法》，促进农牧民安居工程贷款稳健发展。

截至2013年底，累计发放安居工程贷款46亿元，支持建设、改造安居房5,000万平方米，使西藏30万农牧

户120万农牧民群众的居住条件得到改善。

如今，从羌塘草原到藏文化发源地，从象雄古国到三江流域，随处可见本行贷款支持的安居房，越来越多的农牧民切实享受到了本行带来的实惠。

若是父辈们盖一栋房子，至少需要三代人的努力。农行人来了，了解我们盖房子所需材料的资金和运输困难，贷款帮助我们盖上了新房，还鼓励我们发展酿酒、辣椒种植等特色产业，这样既能还清银行贷款还能过上好日子。

——西藏昌都地区左贡县东坝乡乡长 嘎松群培

发放同业首笔 养老社区建设改造贷款

2013年北京分行发放同业首笔养老社区建设改造贷款，为昌平养老社区项目审批建设改造贷款8亿元，如今已投放8,000万元。

北京分行积极贯彻国务院及北京市政府养老产业的相关政策，有效对接企业融资需求，制定出台了《养老社区建设改造贷款管理办法》，为养老社区建设提供专项资金支持，迈出了同业支持养老产业的第一步。



新疆喀什泽普县支行支持的阿克塔木乡小城镇安居房

创造 就业机会

我国正处于经济转型期，就业问题显得尤为突出和重要。十八届三中全会提出要健全促进就业创业体制机制，完善扶持自主创业的优惠政策。本行积极响应国家号召，不断加大对大学生村官、下岗失业人员、自主创业青年以及妇女等群体的支持力度。截至2013年底，本行累计发放农村青年创业贷款20.8亿元，惠及创业青年28,266人。

浙江嘉兴分行信贷人员走访养殖基地



与团中央携手支持农村青年创业

近年来，本行与共青团各级组织共同推进农村青年创业小额贷款合作项目，取得显著成效，涌现出广东分行青年发展现代农业促进会、云南分行拓展项目合作范围、湖北分行服务大学生村官等一批典型做法。

此外，本行大力支持团中央主管的中国青年创业就业基金会发展，进一步加强对农村青年创业就业资金扶持、技能培训、信息服务等方面的帮扶。

截至2013年底

累计发放农村青年创业贷款

20.8 亿元

惠及创业青年

28,266 人

助创业青年“扬鞭奋蹄”

“这些年来，都是迎着困难一步步走过来的，但所有的困难中，压力最大的还是资金。”谈起自己的创业经历，杨娇阳感慨良多：“刚开始时，农行的创业贷款解决了我购置农机具的启动资金难题。一路走来，农行又用生产经营贷款、农户小额贷款等产品，扶持我发展。”

近年来，浙江分行与共青团浙江省委确定了按照“优势互补、密切合作”的原则，共同成立“创业青年小额贷款项目联席会议”议事机构，促进青年创业贷款和惠农卡小额贷款工作的落实与推广。

截至2013年底，浙江分行已向3,175位青年毕业生发放创业贷款，贷款金额2.28亿元；向创业青年发行惠农卡273万张，发放小额贷款72.34亿元。

金融助力大学生事业“起航”

杨以召是黄石市阳新县白沙镇白沙铺村的一名村官，2009年大学毕业后，他来到农村创业。

“大学生村官创业急需资金扶持。”杨以召颇为感触地说。针对大学生村官创业遇到的资金难题，从2011年下半年起，湖北分行专门制定了大学生村官创业贷款管理办法，并承诺在2012年至2016年，每年对全省大学生村官提供3,000万元贷款。

目前，湖北分行已向全省近百名大学生村官发放创业贷款近千万元，仅阳新县支行就向50多名大学生村官发放创业贷款350万元。



浙江分行惠农贷款助力特色效益农业发展

助力巾帼创业

在广西，鹿寨县支行近年来加强与当地妇联合作，以“巾帼创业工程”为平台，直接面向妇女发放农户小额贷款。截至2013年底，该行已发放农户小额贷款2,677笔，累计发放金额1.2亿元，用信余额3,693万元，激发了鹿寨县农村妇女的创业热情。同时柳州市对鹿寨、柳城、融安、融水、三江等县的妇女创业就业小额担保贷款进行财政贴息，总金额达2,101万元。

扶贫攻坚

致力做
覆盖面最广的
普惠银行

- 066 开展人力资源援藏援疆
- 067 铺设网点与自助设备
- 069 创新产品与服务方式
- 070 持续开展金融扶贫



章节

故事

—— 边疆金融的拓荒者

祖国地大物博，许多边疆、偏远地区的老百姓还享受不到基础的金融服务，是金融服务的“边疆”。本行始终把“普惠金融”作为自己的使命，在促进边境地区经济社会发展、增强民族团结、保障社会稳定和巩固边防方面贡献了绵薄之力。如今，在雪域高原，在大漠戈壁，在南海渔村，在北极漠河……处处能够看到农业银行的身影。许许多多平凡的员工，常年践行着农业银行的边疆金融责任，在中国的地理版图上树起了一座座独特的“金融界碑”。

西藏分行行长米玛旺堆在去墨脱支行的路上小憩



西藏分行全辖有县及县以下营业机构504个，员工4768人，其营业机构和网点遍布西藏所有的县，成为西藏县域主要的金融服务商。西藏空气含氧量不足内地的40%，常年大风严寒，高寒缺氧。就是在这样的恶劣环境里，工作在西藏分行的农行员工们数十年如一日，默默地为当地农牧民、祖国边疆挥洒着青春与热血。

米玛旺堆同志自2005年担任西藏分行行长以来，一直大力弘扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能忍耐、特别能团结、特别能奉献”的老西藏精神。他以谦虚朴实的性格，高效务实的作风，为西藏分行的长远建设呕心沥血；他情系农牧民，创新推出了“钻、金、银、铜”等各种小额信用产品，为农牧民的福祉提升

尽心竭力；他积极为员工办实事、解难事、谋福利，对员工有着深厚的感情。

以西藏、新疆、青海、内蒙等为代表的边疆农行人，长期扎根艰苦边疆地域，为边疆的经济发展和社会稳定不断努力和默默奉

献。他们始终坚守着农业银行的责任，无论条件如何艰苦，总是默默地为生活在边疆地区的农牧民提供最基本的金融服务，“艰苦不怕吃苦，缺氧不缺精神”的文化特质在他们心中闪光。

开展 人力资源援藏援疆

本行积极贯彻落实中央援藏援疆战略，通过干部培养锻炼、培训援藏援疆等人力资源各个方面的投入，提升西藏、新疆、新疆兵团三家分行金融服务水平，为促进西藏、新疆等边疆地区实现跨越式发展、保持长治久安提供人才支持和智力保障。

内蒙古根河支行员工向农牧民
介绍金融知识



新一轮培训援藏援疆提升边疆服务能力

自2010年起，本行已连续三年开展培训援疆、连续四年开展培训援藏，不仅锻炼了一批优秀援助干部，也为当地行培育了一大批金融专业人才。截至2013年底，本行共选派333名业务骨干参加培训援藏援疆工作，先后举办各类培训班1,500余期，制作培训讲义及课件300余套，累计超过500万字，培训效果显著。

2013年，本行从沿海17家分行选派100名业务骨干赴新疆、西藏开展实地培训，举办各类培训班近500期，培训当地干部员工1.3万余人次，同时加强两地师资培养，选拔90名骨干师资赴沿海分行进行三个月跟班实践。

加强西藏新疆地区干部培养锻炼

本行大力选拔优秀干部和骨干人才充实新疆、新疆兵团和西藏分行各级班子和干部队伍。2013年重点选派了7名具有零售业务、信息科技专长的干部任西藏分行辖属二级分行副行长。积极培养本地干部，为他们提供更多培养锻炼机会。

2013年共有25名当地干部参加总行组织的总分行、省际干部交流。援藏援疆干部纷纷表示：“高原的条件很艰苦，缺氧的滋味很难受，但与当地干部相比，这些困难算不了什么，我们更没有理由退缩。”

铺设 网点与自助设备

2013年，中国银监会下发《关于银行业金融机构做好老少边穷地区农村金融服务工作有关事项的通知》。本行积极响应政策号召，在祖国边疆地区设置物理网点、布放银行自助设备、搭建金融服务平台，促进了边疆人民安居乐业，也促进了我国与周边国家的经贸往来。

自助设备落户北极村

北极村是全国著名的旅游景区，但由于严酷的极地环境和历史原因，长期以来处于金融服务盲区，不仅给每年几十万的游客带来不便，也严重影响了当地居民生产生活质量，制约了当地经济的长足发展。

2012年4月，黑龙江省分行在漠河县设立了漠河西林吉支行，将网点服务半径向北延伸了600公里，实现了全省县域支行100%的网点覆盖率。2012年11月16日，在北极

村成功布放了银行自助设备。“没想到北极村也能刷卡消费了！”河北省摄影家王力惊讶地说。

截至2013年底，黑龙江分行在全省建成了金穗惠农通服务点1.58万个，布放智能终端1.13万个，POS机5,761个，信息化终端11,261个，离行式ATM机357台；开通助农取款业务服务点5,503个。金融服务覆盖率实现了县域以下乡镇100%和行政村覆盖率超过90%的目标。



西藏分行为祖国守边疆



搭建我国最北、 纬度最高的金融服务平台

大兴安岭是中国最北、纬度最高的边境地区，与俄罗斯隔江相望。2013年，黑龙江呼玛县支行、塔河县支行正式对外营业。至此，本行实现了在大兴安岭地区所有县域网点全覆盖，成功搭建了我国最北、纬度最高的金融服务平台。

呼玛支行和塔河支行成立后，面向国内“走出去”企业和当地客户，着力支持绿色矿业、生态旅游、绿色食品等生态主导型产业发展，积极支持中俄两国之间的经贸交往与活动，也促进了中俄边境地区的经济社会发展。

差异化举措支持新疆地区发展

为深入贯彻中央关于支持新疆发展的战略部署，在新形势下支持新疆和兵团社会稳定与经济发展，本行制定了《关于支持新疆分行和新疆兵团分行加快发展的通知》，从信贷规模、资源配置、制度流程、人才队伍等多个方面提出了支持新疆两分行发展的22条差异化政策措施。

创新 产品与服务方式

本行坚持业务创新，加快发展，结合边疆实际，努力走出一条服务边疆建设的特色金融创新之路。2013年，通过“造血式”金融服务助力老少边穷地区经济发展，脱贫致富，有效满足了边境农牧民的金融需求。

金融戍边勇担当

西藏分行浪卡子县打隆镇营业所海拔5,100米，服务98个行政村和163个自然村，每个月不定期组建“汽车银行”，翻山越岭1,500多公里，给农牧民提供现场存款和转账服务。

近年来，西藏分行通过增设边境地区物理网点，推进“金穗惠农通”工程，加大对边境地区的信贷扶贫力度，积极向边境农牧民宣讲国家优惠金融政策，让更多的农牧民清楚惠在何处、惠从何来。同时以“三卡一户”（部队公务卡、军人保障卡、退役金专用卡、应急资金专户）为重点，积极做好部队金融服务。同时，该行还在边境地区推广城乡妇女创业财信担保小额贷款、农村青年小额创业贷款等，满足了边境农牧民多样化的金融需求。截至2013年底，西藏分行共在辖区边境线上建立了65个营业机构。



内蒙古新巴尔虎左旗遇到百年不遇的大雪灾，新左旗支行深入牧区帮扶贫困牧民户，帮助牧民渡过生活难关

金融创新助力内蒙古县域经济发展

作为传统的农牧业大区和新兴的能源大区，内蒙古县域经济已成为内蒙古推动经济发展的重要一极。近年来，内蒙古分行积极创新工作思路，出台了《关于积极支持县域经济发展增强县域支行市场竞争力的意见》。截至2013年底，内蒙古分行县域各项贷款余额511.45亿元，有力支持了一批县域有色金属和黑色金属矿产开发、风力发电、生物

制药等支柱产业和新兴产业发展。

同时，内蒙古分行创新并实践了“公司+农户”、“合作社+农户”、“政府风险补偿基金+农户”等10多种农户服务模式，初步构建了涵盖农牧民生产生活，广覆盖、普惠制、可持续、全方位的综合服务体系。

截至2013年底，该分行已在当地县域累计发行惠农卡109万张，累计发放农户贷款166亿元，代理新农保的旗县43个，代理新农合的旗县5个，其中4个旗县同时代理新农保、新农合，服务农牧民近40万人。在县域农村牧区布放电子机具逾万台，电子机具覆盖率（剔除无固话网络行政村）超过了80%。

持续 开展金融扶贫

本行持续发挥金融扶贫力量，向贫困“宣战”，改善贫困地区、尤其是集中连片特困地区的金融环境。2013年本行继续加大信贷资源投入，结合贫困地区需要制定金融服务方案，积极参与扶贫贴息贷款发放，开展定点扶贫和驻村帮扶活动，着力支持贫困地区经济、社会、民生和生态建设，帮助贫困人口尽快实现脱贫致富。

截至2013年底，本行国家级和省级贫困县扶贫贷款余额达到**7,566.10**亿元。

整体政策 《中国农业银行关于加强集中连片特困地区金融服务工作的意见》

专项方案 《武陵山片区区域发展与扶贫攻坚金融服务试点方案》

《关于加强六盘山集中连片特困地区金融扶贫工作的实施意见》

创新扶贫贴息贷款发放模式

2013年，安徽分行与省扶贫办、省财政厅等联合下发了《关于切实做好农业银行和进出口银行信贷扶贫工作的通知》，在本行贷款商业化运作的前提下，承办了安徽省每年10亿元扶贫贴息贷款计划。扶贫贴息贷款项目计划以三方联合发文形式下达，由县支行严格按信贷制度和业务流程办理，贷款企业凭相关贷款证明材料与扶贫、财政部门结算贴息资金。这是2008年扶贫贴息体制改革以来本行发放扶贫贷款的一次重要创新，为与政府联动加强信贷扶贫提供了新的思路。

截至2013年底，安徽分行国定、省定贫困县贷款较年初增加42亿元，增幅26%，累计对全省174家产业化龙头企业进行授信，贷款余额42.2亿元，带动农户8,300余户。

助力河北阜平县焕发新生机

2013年初，河北分行为保证村民基本生活，积极协调阜平县水利局打出6眼“大口深水井”，并投资2万余元购置了水泵、水管、水井机房。为有效利用水源，又投资23万元修建了3,100米长的防渗渠，彻底改变了大道村近年来“浇地靠雨，吃饭看天”的状况，保证了全村粮田的稳产丰产。此外，河北分行将帮扶工作与教育扶贫紧密结合。2012年投资531万元捐建的大道希望小学于2013年完工并通过验收。



广西苗族村民在“惠农通”服务点办理业务

倾情帮抚助抚州贫困村开启致富直通车

授人以鱼，不如授人以渔。江西抚州分行在社会定点扶贫中，以优先解决突出民生问题为核心，加快推进项目帮扶输血计划，着重提升金融造血、活血功能，有效推动了广昌县贯桥村新农村建设和村民脱贫致富有机循环，帮助村民开启了致富直通车。据统计，抚州分行近两年向广昌县累计发放贷款22,051万元，其中2013年累计发放贷款12,553万元。

真心感谢农行对我们的倾情帮扶，让我们村一年就发生了几十年的变化。

——抚州市广昌县贯桥村
82岁老人 邱德润



新疆兵团分行积极支持当地棉花产业化经营

探索支持扶贫生态移民工程

贵州省于2012年启动扶贫生态移民搬迁工程，计划到2020年，对全省位于集中连片特困地区、环境恶劣地区等区域的200万户贫困农户实施移民搬迁。

为配合省政府战略步伐，2013年5月贵州分行制定了《生态移民工程扶贫贷款管理办法（试行）》，努力将该项业务打造成我行在片区服务“三农”的一个亮点。

截至2013年底，贵州分行已完成对黔东南岑巩县9,000万元生态移民贷款审批。

助力环保

致力做
生态文明的
领军银行

- 074 完善绿色信贷政策
- 075 支持环保企业发展
- 078 服务生态城市建设



章节

故事

助力北京营建“京城绿肺”

面对资源约束趋紧、环境污染严重、生态系统退化的严峻形势，十八大报告强调“要把生态文明建设放在突出地位”。

2013年，本行下发了《中国农业银行关于落实绿色信贷工作的实施意见》，确立“绿色金融”的目标，实行差别化绿色信贷政策，防控“两高一剩”行业信贷风险，建立“绿色金融”工作机制和管理体系。

“十二五”是北京市着力推进经济发展方式转变的关键时期，是加快推进“人文北京、科技北京、绿色北京”建设的重要时期。然而，近几年，雾霾已经成为北京城的“常客”。

为了进一步减少燃煤排放，减少PM2.5污染源，2013年北京分行加大对清洁能源和节能环保领域的支持力度，贷款支持四大热电中心煤改气工程项目，使未来全市清洁供热比例达到90%以上。截至2013年底，北京分行对北京市四大热电中心项目授信72亿元，累计投放贷款20亿元。

在目前中国的能源消费结构里，天然气只占4%，远低于23%的国际平均水平。推进燃气热电项目的同时还可以带动相关产业链条的发展以及相关技术的提高，更重要的是燃气效率远高于燃煤效率，同时不会产生污染，对于保护环境有着非常重大的意义。

——神华国华（北京）
燃气热电工程项目 相关负责人

经过几年的努力，目前平谷区基本形成了青山环抱、森林环绕的生态环境。我们对这几年的工作也感到非常欣慰。但不能就此满足，以后造林的工程还要继续，当然这也需要和农行北京分行这样有社会责任感的金融机构多多合作。

——平谷区园林绿化局局长
石越

此外，为降低PM2.5、加快推进环境污染治理、缓解雾霾天气，北京市区县开展了总面积高达100万亩的“平原造林工程”。北京分行通过“引入第三方园林企事业单位解决贷款主体”等创新举措，为该工程建设提供长期、稳定的资金支持。截至2013年底，该行对平谷、通州、顺义等三个区县信贷支持21.32亿元，实现投放7.27亿元，支持总面积13.14万亩。



西藏山南哲古措野驴群

完善绿色信贷政策

为全面推进绿色信贷建设，加强绿色金融创新，2013年，本行进一步落实监管机构绿色信贷工作的实施意见，从信贷政策、信贷流程、风险防控等多个方面完善绿色信贷工作体系。

从制度上支持环保

2013年，本行继续落实国家产业政策和节能环保政策，落实银监会《绿色信贷指引》和《关于绿色信贷工作的意见》要求，制定下发了《关于落实绿色信贷工作的实施意见》。

首先加强对绿色环保、清洁能源和循环经济相关行业研究力度，已出台风电、水电、核电、电网、光伏等多个相关行业信贷政策，从信贷规模、授信额度、贷款利率和经济资本多方面鼓励加大绿色信贷投放。

其次积极支持符合国家环境保护、污染治理、节能减排和生态保护要求企业及项目，促进绿色、循环和低碳经济发展。

第三加快绿色信贷产品创新，推出节能减排顾问、合同能源管理、排污权质押贷款、碳交易预付账款融资等多项产品，有效支持高耗能行业客户开展节能技术升级改造。

从产品上支持环保

为帮助国内企业提高在国际碳交易中的议价能力，本行在国内金融机构中率先推出了CDM（清洁发展机制/碳减排顾问服务）顾问业务。自2008年以来，重点评估和服务的CDM项目达到22个，涵盖7个省份，涉及水电、风电、生物质发电等三大业务领域，年减排量约120万吨，其中在联合国成功注册项目达5个，年减排量约25万吨。

2013年，本行在原有“CDM顾问业务”的基础上及时推出了“已注册CDM项目减排量转卖”顾问服务，利用平台、渠道和信息优势，通过向国内拥有已注册CDM项目的减排企业提供后继的碳减排交易顾问服务，提高企业在交易中的议价能力。

自服务推出以来，本行已累计为10余家企业提供了初步信息和咨询服务，并为4家企业正式提供了顾问服务，服务企业年减排量总计约17万吨。

支持环保企业发展

本行认真贯彻执行国家产业政策和环保政策，持续将“绿色发展”、“低碳金融”理念融入信贷政策、制度和流程之中，大力支持以节能环保工程、环保设备生产企业、污水处理企业等为重点的“绿色工业”、“绿色农业”和第三产业发展，并加大对排放超标企业和落后产能的退出力度。

2013年，本行发放环保及节能减排贷款**733.98**亿元。



“总对总”支持风电行业企业发展

风电行业作为我国战略新兴产业之一，也是国家“十二五”规划中重点倡导开发和利用的可再生能源。本行通过积极的信贷政策，全力支持风电领域优质企业快速发展。

龙源电力集团股份有限公司是我国风电行业龙头。2013年，本行与其签署了500亿元“总对总”战略合作协议框架，通过为龙源本部及其下属企业提供全方位、强有力的金融服务，不断推进双方系统业务的深入发展。

此外，本行已与华能新能源股份有限公司等五大国有电力集团下属新能源板块企业以及风电设备领军企业建立了长期、稳定的业务合作关系，更加有力地推动了风电行业企业的发展。



上海分行客户经理深入企业开展金融服务

为环保企业“量体裁衣”

浙江环保企业主体以中小型企业为主，普遍面临贷款担保难问题。浙江分行面对企业实际难题，积极创新排污权质押担保、股权质押贷款、再生资源增值税退税账户托管贷款等服

务，助力污水处理、节能制造、再生资源、自然生态保护等一批小企业发展壮大。

截至2013年底，浙江分行共向57个绿

色环保项目发放绿色产业贷款105.28亿元，同比增长6.61%。此外，该分行还将为省内环保行业投放不低于200亿元的信贷资金，优先支持重点环保产业园区（产业集聚区）建设。

大力支持中核集团核电项目建设

核电属于清洁能源，对于满足经济和社会发展不断增长的能源需求，实现电力工业结构优化和可持续发展都具有重要意义。国家通过了《核电中长期发展规划（2011-2020年）》，明确了核电发展战略是未来国家发展和安全战略的重要组成部分。

自2009年以来，本行陆续完成对中核集团投建的全部四个核电项目的审批工作，共计审批项目贷款220亿元。近两年，为保障核电项目的正常建设，本行还制定了核电行业政策，为核电项目配备了专项贷款规模。

截至2013年底，本行核电贷款达到168.52亿元，较年初增加32.34亿元，有力支持了核电行业的发展。

绿色信贷变废为宝

用“绿色信贷”助推企业节能减排，广西柳州分行以此支持当地产业结构调整，促进经济金融协调发展。

自2010年以来，柳州分行累计投放

贷款28.96亿元，支持柳钢建成高炉与转炉煤气回收发电、干熄焦、工业废水集中处理等10多项节能环保项目，将工业“三废”综合利用变废为宝，有效减少柳州市城区空气污染。

此外，该行同时向日田丝业、鹏鑫源蚕丝公司投放贷款7,630万元，支持企业进行污水处理设施技术改造，减少工业废水排放，从而改善当地水质环境。

支持水泥行业节能减排

海螺集团是国内水泥纯低温余热发电的最早应用者。本行通过与公司建立全方面合作关系，大力支持水泥行业节能减排。

为解决巴西等境外余热发电设备进口商资金问题，本行还

为企业量身制定金融服务方案，提供出口买方信贷业务支持，拓展融资渠道，为公司成功主承销100亿元中期票据和60亿元短期融资券，为企业进一步推广节能减排技术提供了有力保障。



安徽分行支持的海螺集团余热发电设备

服务 生态城市建设

建设生态文明是全球所有国家和地区的共同事业，在中国建设生态文明具有重大的现实意义和深远的战略意义。2013年，本行发布《中国农业银行关于落实国务院大气污染防治行动计划的意见》，着力加大对气候、水资源等的环境综合治理，加强对循环经济、生态示范区的信贷支持。

浙江湖州分行举办“农行之夏”社区晚会，传播“耕耘美丽中国”理念



支持国家重点流域——环巢湖地区生态保护修复工程

巢湖是国家治理“三河三湖”战略的重要组成部分，2012年4月，国务院批复了《重点流域水污染防治规划（2011-2015年）》，对巢湖流域的水污染防治工作提出明确要求。该项目建成后，能够改进环巢湖地区的基础设施、提升公共服务、改善巢湖流域的生态环境，确保居民饮用水安全，对促进农村经济的发展、进一步缩小城乡差距意义重大。

作为环巢湖地区生态保护修复工程银团贷款的最大参与行，安徽分行拟对工程提供项目贷款14亿元。截至2013年底，已发放2亿元，全力保障巢湖地区生态保护修复工程的建设。

助力城市生态环境建设

江苏常熟分行以服务地方经济转型升级为目标，紧贴地方经济发展，延伸金融服务触角，支持地方产业结构优化，为常熟生态环境建设、打造生态宜居城市贡献力量。

该行采用银团贷款的方式支持常熟尚湖环境整治，截至2013年底，累计投放信贷7亿元，支持湿地修复工程项目，助力常熟市“沙家浜——尚湖”成功获评5A级旅游景区。

除此之外，常熟分行积极支持该市“退二进三”工程，利用“农捷通”等产品支持当地6家现代农业科技企业大力发展生态农业，为家庭农场观光旅游业发展提供金融保障，促进了当地生态旅游圈的形成。

深圳分行积极号召并参与“地球一小时”活动



绿色信贷助力太湖治理

太湖是我国五大淡水湖之一，是闻名遐迩的鱼米之乡。而在2007年，太湖爆发了严重的蓝藻事件，无锡全城自来水污染，生活用水和饮用水严重短缺。

太湖蓝藻事件爆发后，江苏分行出台了严厉的环保信贷政策，建立了长效机制，保障绿色信贷政策的持续效果。截至2013年底，仅无锡分行就累计投放贷款近50亿元，共支持了农业污染源、河道等太湖综合治理工程9个。



浙江安吉支行支持的百草园

支持实体

在调整中
助推经济
转型升级

- 082 助推重大项目建设
- 084 促进产业升级调整
- 090 支持区域协调发展
- 092 突出服务革命老区
- 094 破解小微融资难题
- 096 融入全球经济发展



我国正处在发展方式转变、产业结构调整升级的关键阶段，本行高度关注实体经济发展中的重点领域和薄弱环节，发挥金融在资源配置中的杠杆作用，探索现代金融支持经济发展方式，最大限度地支持经济转型升级和可持续发展。

采取多项举措， 促进实体经济稳步增长

结合实际，制定支持实体经济的系列政策，强化对实体经济薄弱环节的支持。加大信贷投放力度，提升服务，优化实体经济发展金融环境。科学安排全年信贷投放规划，合理把握信贷投放总量、结构和节奏，确保信贷总量与实体经济发展的合理资金需求相适应、投放节奏与实体经济的运行节奏相衔接。

优化信贷结构， 促进实体经济转型升级

按照国家产业政策导向，保持对重大和重点项目的支持；增强对创新能力强、技术水平高、发展前景好的高端制造业和新型服务业的金融服务，加大对新一代信息技术、新能源等战略性新兴产业的金融支持力度，积极支持文化产业大发展大繁荣，加快经济发展方式的转变和经济结构的调整。

创新体制机制， 突出小微企业服务

将服务实体经济与支持小微企业发展结合起来，建立各类小企业金融服务专营机构一千余家，形成了网络覆盖全国、服务遍及城乡的专业化经营管理体系，以创新型产品支持实体经济协调健康发展。

助推 重大项目建设

水源工程、路网电网等基础设施工程关乎人民生活，也是国家经济社会发展命脉。2013年，本行自主研发上线重大营销项目库系统，提高金融支持重点建设项目的针对性、主动性和前瞻性，一期入库850个重点建设项目，作为重点支持对象。

2013年，本行向公路铁路、航运港口、电力燃气、电网改造、清洁能源、产业升级、城市轨道交通等255个重点建设项目新发放贷款900亿元，服务覆盖面达30%。

2013年，本行

支持重点建设项目

255 个

新发放贷款

900 亿元

“南水北调”中线渠首风光



服务南水北调中线水源工程

南水北调中线水源工程是解决北方地区水资源严重短缺、遏制水生态恶化的战略性工程。湖北丹江口支行作为工程银团贷款参与行之一，成立由行长为首席客户经理的服务团队，深

入了解工程进度和金融需求，全面服务南水北调中线工程建设。截至2013年底，支行累计发放银团贷款22笔，金额达89,570万元，有效保证了工程2014年竣工通水的预期进

展完成。通水后，可使汉江中下游地区的防洪标准由目前的20年一遇提到100年一遇，消除70余万人的洪水威胁，并缓解华北地区3,648万人水资源短缺问题。

搭桥农村公路项目建设

农村公路是广大农村地区最主要甚至是唯一的运输方式。作为农村公路建设和改造的主要贷款银行，本行积极贯彻国家政策要求，做好各项金融服务。本行不仅以优质服务有力支持工程建设，更有力地促进了我国实现本世纪前20年“具备条件的乡镇和建制村通沥青（水泥）路，基本形成较高服务水平的农村公路网路，使农民群众出行更便捷、更安全、更舒适，适应全面建设小康社会的总体要求”的农村公路建设目标。

截至2013年底，本行农村公路建设贷款分布在重庆、广东、贵州等21个省市。

支持农村电网改造

作为全国农村电网建设的主要贷款银行，本行通过七项切实有效的工作措施来支持工程建设，包括：优先满足农村电网贷款需要，实施优惠价格政策、拓宽融资渠道，建立专门的系统性客户服务团队。新型农村电网将按照安全可靠、节能环保、技术先进、管理规范的建设目标，全面满足农村居民生活用电，基本解决农业生产用电问题。

2013年本行累计发放县域各类电力生产及供应链贷款近1,975.62亿元。

创新融资模式助力西气东输

2013年，本行通过创新型的附回购股权融资模式，成功为中石油西二线西部管道项目股权融资计划投资50亿元，有力保证工程建设施工，也为改善我国能源结构、保障能源安全以及促进节能减排等方面做出努力。



“西气东输”管道建设场景

促进 产业升级调整

本行积极发挥经济“过滤器”作用，一手促经济转型升级，一手促过剩产能化解。2013年，本行继续加大对战略性新兴产业、文化产业支持力度，特别关注符合国家转型升级要求的中小型企业发展，积极推进产业升级和转型。

支持战略性新兴产业*

战略性新兴产业具有知识技术密集、物质资源消耗少、成长潜力大、综合效益好的特点，对经济社会长远发展具有重大引领带动作用。2013年，本行持续为新能源、节能环保、高端装备制造等战略性新兴产业发展提供资金保障。截至2013年底，本行战略性新兴产业贷款余额1,401.43亿元。

截至2013年底，本行

战略性新兴产业贷款余额

1,401.43 亿元



常发集团轮式拖拉机

创新服务支持企业 填补技术空白

江苏分行进一步发挥金融对产业升级的推动作用，授信50亿元支持常发集团年产8万台直联轮式拖拉机项目建设，项目的实施填补了国内高可靠节能环保小型单缸直联拖拉机领域空白；牵头实施36.6亿元银团贷款项目，支持南京中电熊猫液晶显示科技有限公司6代线生产厂房及相关配套设施建设，填补了国内液晶电视面板供给空白。

*战略性新兴产业包括节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料、新能源汽车七个产业。

“慧眼”识得好客户

我们集团从小钢厂发展到现在的大集团，农行的金融服务和信贷支持起到了决定性作用。

——苏南集团总裁 马建兴

苏州分行了解到苏南集团已跻身国内设备最完备、最先进的装备制造企业之列，具有良好市场发展潜力及广阔前景，因此在企业面临资金瓶颈的情况下，全力支持苏南集团提升创新技术，提高竞争力。

截至2013年底，对苏南集团的授信余额已达18.95亿元，支持企业实现营业收入44亿元，增长19.2%。

团结激光股份有限公司车间实景图



二十年相伴“团结”路

20年来的深入合作，农行给了公司很多帮助。

——团结激光股份有限公司
副总经理 冯迅

团结激光是目前国内激光行业“三巨头”之一，而早在上世纪90年代初，湖北分行就慧眼识珠，认定当时的这家小企业是一只“潜力股”。正是第一笔20万元贷款，为公司打开局面。在20年合作中，湖北分行积极满足企业发展需求，为其量身定制涉及贷款、租赁等多种创新性产品，扶持企业做大做强。2013年，湖北分行为团结激光新增贷款4.46亿元，为其2015年建立海外激光加工站的规划提供资金和智力支持，助力团结激光成长壮大。

助推文化与 旅游产业大发展

文化既是支撑、引领社会发展的重要手段，又是推动经济发展的强大动力。自2012年文化产业大发展大繁荣决定颁布以来，本行重点支持影视、出版、娱乐等文化产业链发展，推动文化产业与旅游、建筑等产业融合，带动了当地经济发展，保护了地方特色文化。

截至2013年底，全行

文化及相关产业贷款余额

501.83 亿元

较年初增加

100.08 亿元



深圳分行支持
深圳华强文化科技集团股份有限公司发展

助力深圳文化产业 百花齐放

文化产业已成为深圳第四大支柱产业。针对文化产业特点，深圳分行在信贷政策突破、融资渠道拓展等方面进行了有益探索。自2004年，该行与深圳广播电影电视集团建立合作关系，并为上下游企业提供一揽子金融服务，培育文化产业板块中具有发展前景的中小企业。

构建服务大型文化企业新模式是深圳分行探索又一大重点。自2010年，深圳分行为华强集团提供30亿元授信支持，单列额度助力其文化产业板块发展。在多年持续稳定的信贷支持下，企业不断发展壮大，产业已覆盖“创意设计”、“文化旅游”、“影视娱乐”等诸多领域，2010-2013连续四年获中宣部“中国文化企业30强”称号。

创新产品支持文化产业发展

鉴于文化产业实物资产少，缺乏有形抵押物，而且资金回报周期长、成长不确定性大等特点，江苏分行积极探索和创新融资模式，对于信誉良好，实力较强的事业类文化单位，推出“账户监管贷款”为其提供融资。对

于影视类客户，开发“影视动漫贷款”，通过应收账款质押和保理的方式为其提供融资。对于广电网络类、景区及园区类客户，通过“经营性固定资产贷款”，以门票收入或其他经营活动产生的净现金流作为还款来源，提供融资。

通过这些创新金融产品，截至2013年底，江苏分行先后对江苏省广电有线信息网络股份有限公司等50家文化企业累计发放贷款20.73多亿元。

信贷活水浇灌中南百草园

中南百草园景区是长三角最大的新型休闲旅游胜地。自2004年成立以来，浙江安吉县支行就发放750万元贷款支持景区的起步发展。随着公司壮大、资金需求的增多，支行创新采用景区门票收费权质押，为客户发放1亿元贷款，解决了资金瓶颈。截至2013年底，累计向景区发放贷款1.2亿元，此外还以资金归集、银企在线服务等综合金融服务支持景区做大做优。

要不是农行人创新使用了景区门票收费权质押，为我发放1亿元贷款，就不会有中南百草园的今天，更不会有周边农民的共同致富。是农行给了我们撬动梦想的杠杆。

——公司法人代表 崔世豪

支持海洋产业发展

开发和利用海洋，发展海洋经济和海洋事业，对建设海洋强国，具有十分重要的战略意义。本行积极加强海岛网点建设，助力海产渔业稳健发展，推进海洋生态旅游发展。截至2013年末，渔业贷款余额45.19亿元，渔业服务业贷款余额0.67亿元。



金融支持对接“海洋经济”

围绕海南建设“海洋强省”战略，海南分行多策并举促进远洋捕捞、深海网箱养殖、海产品加工等海洋产业发展，促进当地企业增收，渔民致富。

临高全县深水网箱养殖规模达到3,042口，深水网箱养殖收入比在港湾内传统网箱养殖的农户收入高出20%以上。但是，农户普遍反映，金鲳鱼养殖成本高，抗风险能力差，无资金建造深海网箱。听取了农户的苦恼，海南分行主动与当地颇具实力的临高思远实业有限公司联系，由其子公司提供担保，为符合条件的60户渔民发放贷款1.8亿元，助其发展深海网箱养殖。

截至2013年末，本行

渔业贷款余额

45.19 亿元

渔业服务业贷款余额

0.67 亿元

银村合作共建“全国第一美丽渔村”

祥渔村曾被国家农业部誉为“全国第一渔村”。该村以海洋渔业捕捞为产业支柱，形成了产、供、销一条龙的渔业产业链，海洋捕捞规模及年产量居全国村级首位。

2013年3月21日，福建泉州分行与石狮市祥芝镇祥渔村签署《银村共建信用村合作协议》，祥渔村成为本行在泉州

辖内第五个省级“信用村”。泉州分行在前期深入调研基础上，为该村量身定做特色金融产品，如用于购船的渔船按揭贷款、日常经营的渔船抵押贷款等。

截至2013年底，泉州分行已累计向祥渔村发放渔业贷款39,100万元，带动了220户渔民开展养殖、捕捞。



繁忙的祥渔村码头

支持 区域协调发展

区域协调发展是实现全面富裕、共赴小康的重要内容。本行在大力支持东部地区率先发展的基础上，将各种资源向中西部地区倾斜。2013年，贯彻落实《国务院关于大力实施促进中部地区崛起战略的若干意见》等制度性文件，促进中西部地区、东北地区经济结构优化，缩小区域差异。

截至2013年底，本行

中西部地区贷款较上年新增

2,912.39 亿元

较上年增幅

13.32 %



多措并举推进 苏南地区现代化发展

近年来，江苏分行集中信贷资源优先支持国家级和省级重点项目中在建、续建资金需求和生产经营性项目的建设，包括沪宁城际铁路、常熟奇瑞路虎观致汽车等。此外，还对政府平台和房地产开发项目进行了合理支持，2013年累计向苏南四市发放城市基

础设施贷款83.8亿元，土地储备贷款65.2亿元，商品房开发贷款224.7亿元。

该行还着力加强对苏南地区小微企业的信贷支持力度，通过试点工厂化审批、推广应收账款质押产品等形式积极扶持符合国家产业政策，具有

较高成长性的优质小微企业。2013年，苏南四市小微企业贷款余额增加112.9亿元。



广西分行积极支持北部湾经济区建设

综合支持中部地区 试验区发展

山西省是国家重要的能源基地，在中部地区发挥着非常重要的作用。山西省是目前批准的唯一一家在全省域、全方位、系统性的进行资源型经济转型综合配套改革试验的区域，通过试验探索转型发展、跨越发展、绿色发展，使其成为中部地区重要增长极和全国资源型经济转型示范区。

山西分行把握机遇，积极支持山西省国家资源型经济转型综合配套改革试验区建设，与山西省政府签订《推进山西省国家资源型经济转型综合配套改革试验区战略合作协议》，配合当地经济发展需要，加大信贷投放，支持和改善生态治理、城乡基础设施建设、民生等领域，截至2013年底，上述领域的贷款余额达到254.01亿元。山西分行也因此荣获山西省人民政府“2013年支持山西经济发展贡献奖”，并连续4年获此殊荣。

围绕城市圈发展， 探索集群式金融服务模式

武汉“1+8”城市圈是湖北省构建中部地区崛起重要战略支点的核心支撑。“武汉城市圈商会”作为湖北省内第一家城市圈商会，以中小微企业为主，对经济发展起着至关重要作用，但在融资方面却面临很多难题。

湖北分行根据商会企业家和成员企业金融需求，开发融资、结算、理财、财务顾问等小企业产品，成功探索出一条以商会为媒的中小企业金融服务模式。推出多款特色产品供商会企业客户选择——以流动资金贷款满足企业在正常经营中周转性或临时性需求；以小企业国内保理业务，盘活优质客户的应收账款资源价值，使小企业客户的账面资产和未来资产价值最大化。

与武汉城市圈商会2012年底签订全面战略合作协议，意向性授信100亿元。截至2013年底，该行已向商会贷款5亿元，受益企业达18家。

东北小商品交易 进入电子商务时代

沈阳五爱市场是全国著名的商品批发市场之一，是东北亚经济圈和环渤海经济圈最大流转型轻工业产品交易中心。2013年12月20日，辽宁分行与沈阳五爱电子商务信息有限公司合作项目“五爱购”网上商城正式上线运营。这个沈阳五爱市场电子商务平台，首次将网上交易市场、农业银行B2C及第三方支付等支付方式汇集，用以满足批发、零售、对公、个人资金在同行和跨行的交易，以及手续费在本行、跨行、合作方分配和相应的退货退费处理。

突出 服务革命老区

革命老区多数在农村地区，经济发展相对落后，金融机构数量偏少。本行充分发挥老区精神，积极承担起了老区建设的重任，为老区群众提供方便快捷、优质高效的金融服务。同时，大力支持优势产业和特色产业发展，服务革命老区振兴发展。

革命老区一角



沂蒙情，责任先

山东沂水县是沂蒙“红嫂”的故乡，沂水县支行作为老区金融机构，在经济基础落后、金融资源匮乏情况下，全面支持老区建设。

2008年以来，发放项目贷款24亿

元，为36个项目提供了融资、结算等一揽子金融服务，促成中核风电等5个新上项目顺利投产，所支持的项目已有5个年产值过亿元、25个技改项目达到国内领先水平，成为全县经济增长的重要引擎。

建立中小企业目录库，与68家成长型中小企业建立合作关系，提供融资、结算、理财一揽子金融服务。几年来，累计投放中小企业贷款13亿元，目前已有11家进入市级规模以上企业行列。

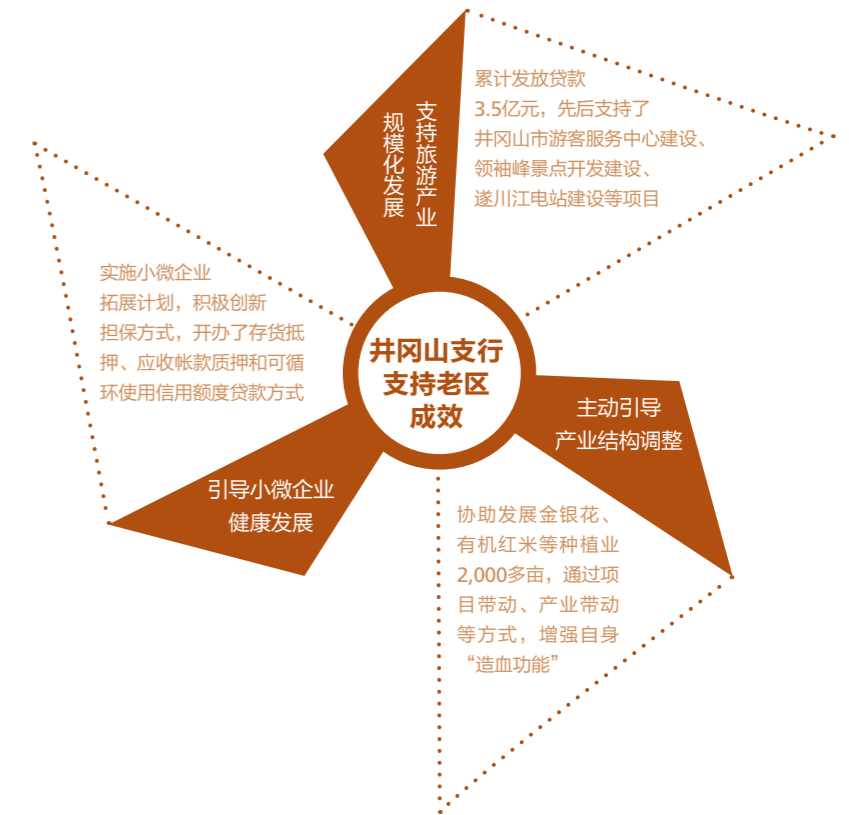
助力“红都”更红

针对瑞金经济欠发达而红色资源丰富的特点，瑞金市支行积极争取并发放了江西省农行系统第一笔1.2亿元红色旅游贷款，支持江西省第一个通过国家4A级旅游区验收的红色景区——瑞金叶坪景区建设。

为圆苏区农民新房梦，一直扎根红土地的江西赣州分行创造性地推出了“土坯房改造贷款”，先后在瑞金、兴国、赣县等9个县市的25个乡镇开办了土坯房改造用途的“苏区农房贷”业务，着力改善农民住房条件。

截至2013年底，该行信贷支持农村危旧土坯房改造授信278户，授信金额1,159万元，贷款余额1,062万元。使土坯房变身“安乐窝”，圆了苏区农民新房梦。

弘扬井冈山精神扮靓责任窗口



金融服务助力老区经济发展

四川通江县是全国第二大苏区，是典型“老边山穷”地区。通江支行加大信贷投放力度，有力支持老区经济发展。截至2013年底，贷款2.45亿元支持通江河流域梯级电站开发建设；累计发放贷款3,450万元重点支持省级农业产业化龙头企业银耳（木耳）生产、加工与销售；利用小企业简式快速贷款、自助可循环贷款等产品，支持县域中小企业贷款客户26个。湖南茶陵县，是毛泽东亲手缔造的红

色政权——茶陵县工农兵政府的诞生地，是罗霄山脉区连片特困地区国家重点扶持县。农业银行一方面发放2亿多元贷款支持多个劳动密集型企业，另一方面，发放助农贷款4,000万元，支持农民自主创业。

茶陵县委书记彭新军说，农行除了直接参与水库项目工程建设，还在移民住房安置、就业创业、环境保护乃至区域稳定中做出了重要贡献。

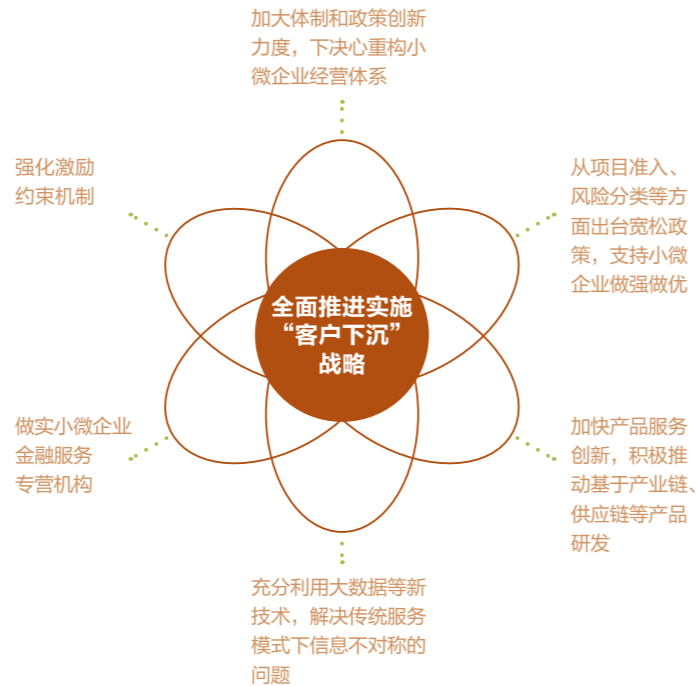
填补革命老区金融服务空白

陕西延安市延川县文安驿镇为市级建设重点镇、小城镇建设示范镇，未来此地会重点建设现代高效设施农业建设区、现代产业园区等，但是没有一家金融服务机构。2012年7月，本行与延安市人民政府签订了《金融支持延安革命老区振兴战略合作协议》。2013年6月设立延川文安驿分理处，从而填补了文安驿镇周边没有金融机构的历史空白。

破 解 小微融资难题

小微企业对促进就业、税收增长和经济转型作用已得到广泛共识，支持小微企业发展壮大是金融机构的共同责任。

2013年本行制定出台《关于信贷支持小微企业的实施意见》、《小微企业授信管理办法》、《小微企业信贷审查指引》等一系列配套政策。创新推出了小微企业“批量授信”审批模式，简化授信审批流程；探索适合小微企业特点的供应链金融服务模式，开发小微企业应收账款质押融资等特色产品，充分利用新技术、新工具服务小微企业发展。



截至2013年底，本行

小微企业信贷客户
22.6 万户
较年初增加
7.2 万户

贷款余额
8,133.01 亿元
高于全行各项贷款增速
11.6 个百分点

大冶模式：量身定制金融服务

湖北分行大冶支行从解决金融服务供需不匹配问题入手，率先开展一系列产品和服务创新，形成了化解小微企业融资难题的“大冶模式”，其特征为：发挥地方特色资源优势创新金融产品，为小微企业“量身定做”金融服务，创新产业集群贷款，拓展多元化融资主体和服务，优化小微企业融资环境。

矿业是大冶的特色产业。自20世纪90年代初，大冶支行就率先推出铜单质押、铜账户托管等金融创新产品，及时解决小微企业的融资困难。同时为小微企业“量身定做”金融服务，在全省率先开展小企业信贷试点，推出以资产抵押、企业互保为主体的小企业简式快速贷款和保证贷款；以大冶矿业协会担保公司为平台，率先推进行业集约化客

户服务，拓展采矿权抵押、存货质押等新产品业务应用。扶持小微企业走过了“个体矿老板——小微企业——中小企业——产业集群”的发展历程，成效显著，被国务院发展研究中心调研推介。

截至2013年底，大冶支行提供金融服务的小微企业达到168家，提供贷款累计40多亿元。

嘉兴科技企业融资 有了专营机构

2013年12月18日，浙江嘉兴嘉科支行正式运营，市内科技型中小微企业发展拥有了金融专营机构。支行通过探索“七专”运作模式、定制专属融资产品、创新政、银、企风险共担机制，大力服务国家高新技术企业、省级科技型中小企业、专利示范企业、国家“千人计划”、领军人才企业及大学生创新创业等各类科技型中小微企业。

七专：

专门定位、专营机构、专业团队、专属产品、专门流程、专项规模、专项补偿

专属产品：

嘉科通—专门为科技型中小微企业量身定做的信贷产品，涵盖股东担保贷、信用贷等系列信贷产品，满足科技型中小微企业初创期、成长期和成熟期的不同资金需要

多策并举支持小微企业发展

河南分行立足区域经济特点，将全省小微企业信贷业务分成六大经济板块，即中心城区产业带、城乡结合部产业带、产业集聚区产业带、经济强镇产业带、山区绿色产业带、平原特色产业带，并据此绘制了《小微企业分布生态图谱》，制订了《小微企业发展指导意见》，全行小微企业信贷业务呈现出“多策并举、城乡联动、梯次推进、亮点纷呈”的良好局面。

夯实科技企业发展的资金保障

江苏分行在应对科技创新企业需求中，设立9家科技支行，专门支持小微科技企业发展。俊知科技是一家生产通信电缆的互联网企业，2007年成立。江苏宜兴支行在企业成立之初贷款3,000万元，解决企业起步阶段资金瓶颈问题，2009年，及时发放固定资产贷款1亿元，同时配套流动资金贷款0.5亿元，服务公司电缆项目建设资金需求。该行支持的公司于2012年在香港主板成功上市，成为三大通讯运营商的主要供应商之一。

企业要做大做强，离不开资金的支持。农行的贷款，帮助我们走出了江苏，走向了全国，成为了行业的翘楚。

——江苏俊知科技有限公司
负责人

金穗闪“亮”耀瓷都

江西景德镇分行积极响应“陶瓷发展优先”城市发展战略，为当地陶瓷企业和地方经济提供全方位金融服务。2013年累计投放贷款14,053万元，支持陶瓷产业发展。

景德镇分行对新设立企业提供简式快速贷款产品，对成长期企业提供自助可循环贷款产品，提高企业客户资金流动性管理能力，降低客户财务成本。广东特地陶瓷有限公司是一家建筑陶瓷生产企业，投资之初苦于无资金研制绿色建筑陶瓷产品，景德镇分行主动上门沟通，快速办理贷款，解决了企业燃眉之急。



融入 全球经济发展

随着我国经济金融改革开放不断深化，本行的国际金融业务也迈入了新的发展阶段，全球经营服务能力不断提升，为企业“走出去”提供了更为周到的服务与支持。



服务机构“走出去”

近年来，本行按照“立足本土、融入国际、布局合理、稳健经营、风险可控”的总体要求，稳步推进海外布局与发展。同时，深度参与各项国际金融监管事务，国际影响力和知名度得到有效提升。

2013年，本行迪拜分行、东京分行、法兰克福分行相继开业，进一步提升了本行在中东、东北亚地区以及欧洲大陆的机构网络布局 and 经营能力，初步构建了覆盖亚、欧、美、大洋洲的海外金融服务骨干网络。

截至2013年底，本行已在11个国家和地区（见右图）设立了13家海外分支机构（含3家境外控股子公司），与135个国家和地区的1,497家银行建立代理行关系，国际化综合经营能力稳步提高。

英国子行

联合迪拜分行以非出资方式参与中投公司德意志银行大楼再融资项目，参与金额2,000万英镑，通过境外机构之间联动为“走出去”中资企业提供优质金融服务。

香港分行

成功获邀牵头60亿美元银团过渡贷款，支持中海油启动收购加拿大能源公司尼克森（Nexen Inc.）项目，成为参与金额最大的五家银行之一。

首尔分行

为奥克斯电气（香港）有限公司办理内保外贷业务2亿元，大力支持其拓展境外业务。

纽约分行

为复星国际收购摩根总部大楼办理4.5亿美元商业地产收购贷款。

服务企业“走出去”

为配合企业“走出去”战略，本行搭建了全球24小时外汇资金营运平台、全球现金管理平台、多币种跨国清算网络和跨境人民币清算网络。



助力美的企业集团“走出去”

美的企业集团是国内知名的以家电制造为主业的大型综合性企业集团，产品行销全世界200多个国家和地区。为了支持企业扩大原材料境外采购规模，本行加强境内外联动，为美的电器（BVI）有限公司办理内保外贷业务，2013年全年累计办理金额达人民币4亿元。同时为企业量身打造了“境内交单，境外收汇”的全国集中审单新模式，截至2013年底，美的电器（新加坡）贸易有限公司累计交单433笔，金额8,260万美元。

本行支持的美的电器海外公司生产车间

感谢农行长期以来向我公司提供全方位的出口融资产品和优质的国际结算服务，帮助企业控制市场风险、出口收汇风险和汇率风险。希望今后银企进一步加深合作，实现长期的互惠共赢，支持我们出口企业“走出去”

——广东奥马电器股份有限公司总经理 王济云

支持广东奥马电器企业“走出去”

广东奥马电器股份有限公司创立于2002年，是全国著名的电冰箱生产制造企业，连续五年蝉联中国冰箱出口冠军。年出口量达3.3亿美元，产品遍布欧洲、美洲、澳洲、中东等一百多个国家地区，其中70%出口欧美市场。

近年来，由于欧洲地区经济环境不明朗，需求低迷、竞争加剧，企业迫切需要新的措施来增强市场竞争力并规避汇率风险。通过认真分析市场，本行组成专业团队，为企业定制金融服务方案，结合企业的需求及时推介并办理了等值1,800万美元的跨境结汇通（远期）产品和等值6,000万美元的境内远期结售汇，帮助企业锁定远期汇率，有效规避了汇率风险，并获得了可观的收益，在低迷的市场环境下保持了较好的竞争力。

助力特变电工打造世界级高新技术企业集团

特变电工股份有限公司是新疆本土最大的国家级高新技术企业集团，是我国输变电行业的龙头企业。新疆分行大力扶持特变电工打造世界级高新技术企业集团。2013年，整体授信60亿元，提供信贷、国内保理、银行理财等多项业务支持。

截至2013年底，该公司为世界70多个国家和地区提供了高端装备和系统集成服务，在印度、越南、吉尔吉斯、塔吉克等东亚、中亚多国建设能源基地、电网工程，有力地促进了当地经济的发展。

启动“全球现金管理”助力企业“走出去”

2012年10月，本行在苏州正式启动全球现金管理业务，并和江苏名企在内的12家大型跨国企业签订全球现金管理服务协议，跨入现金管理服务走向国际化的新时代。

截至2013年底，已服务包括原铁道部、中石化、IBM、新希望等各类客户群体在内的25万现金管理客户，为企业优化资金结构、提高资金效益、降低资金成本和防控资金风险提供了有力支撑。

大力支持中广核集团海外业务发展

为服务我国清洁能源龙头企业——中国广核集团有限公司“走出去”，拓展海外业务，2013年联合农银国际积极支持中国广核集团有限公司的海外直接融资业务，先后担任中国广核集团有限公司15亿元香港人民币债联席主承销商，承销份额4.5亿元；担任中国广核集团子公司美亚电力有限公司3.5亿美元债联席簿记管理人，承销份额0.5亿美元；担任中国广核集团子公司中国铀业发展有限公司6亿美元债的联席簿记管理人，承销份额为0.28亿美元。

截至2013年底，本行为中国广核集团有限公司实施“走出去”战略共计投资0.78亿美元。

服务人民币“走出去”

人民币国际化是国家战略。逐步扩大人民币跨境使用，有助于完善国际货币体系、稳定全球金融和促进经济发展。本行高度重视跨境人民币业务发展，在同行业中率先推出跨境人民币业务，并着力提升跨境人民币业务竞争力。同时不断打造并完善“人民币跨境通”产品体系，助力人民币加快国际化步伐。

截至2013年年底，本行境内分行完成跨境人民币结算量**6,410.04**亿元，同比增长**66.7%**，境外分（子）行与境内分行累计办理联动项下跨境人民币结算**4,569.54**亿元。



跨境人民币业务自动化处理项目投产

2013年8月，本行跨境人民币业务自动化处理项目在上海分行完成试点投产工作，实现了跨境人民币汇款和相关单证业务的自动化处理。

跨境人民币业务是本行为支持国家人民币国际化而着力发展的战略型业务。此次跨境人民币业务自动化处理项目的投产将极大提高全行业务处理效率，防范操作风险，为打造一流的跨境人民币结算和贸易融资行、一流的跨境人民币清算行打下坚实基础。

为中哈国际边境合作中心 办理首笔跨境人民币业务

2013年9月，新疆分行霍尔果斯支行成功为中哈霍尔果斯国际边境合作中心入驻企业办理1,200万元的跨境人民币结算业务。这是中哈霍尔果斯国际边境合作中心办理的首笔跨境人民币结算业务，极大推动了我国与哈萨克斯坦等中亚五国的贸易发展。

中哈霍尔果斯国际边境合作中心的成功开办跨境人民币业务办理，将有力促进我国与中亚地区扩大贸易投资便利化，对今后加快合作中心的金融开放和对外贸易发展起到重要的推动作用。

——新疆分行国际业务部总经理 刘侠

成为首家在台发行 人民币债券的中资银行

本行于2013年11月29日在台湾成功发行15亿元人民币债券，这是台湾正式开放大陆机构赴台发行人民币债券后的首笔宝岛债，也是宝岛债开放后最大金额的债券发行。

行的第一笔债券，受到了市场高度关注，充分彰显了台湾专业机构投资者对本行品牌和实力的认可，不但刷新了中资银行在台湾发债的多项历史记录，也为推动人民币“走出去”谱写了新的篇章。

此次发行是本行通过香港分行MTN中期票据发行机制发

在厦门率先设立 两岸人民币清算中心

2013年7月，本行率先在厦门设立两岸人民币清算中心，与9家台湾银行签署跨境人民币业务合作协议，推动了台湾银行以人民币跨境投资，并首次引入台资银行参股农银村镇银行。

本行两岸人民币清算中心将成为台湾地区银行在大陆的“落脚点”，打通两岸人民币流动通道，推动两岸经济紧密联系迈上新台阶。



优化服务

在创新中
满足客户
多元化需求

- 104 保护消费者合法权益
- 105 完善服务体制机制
- 107 加强服务渠道建设
- 110 推动服务产品创新
- 112 满足特殊群体需求



章节

故事

—— 为客户提供20年取现服务

银行作为服务业，最基本的责任就是为客户服好务，满足不同客户的不同偏好。多年来，本行始终将“客户至上，始终如一”作为服务理念，全心全意服务客户，出台多项制度政策保护消费者的合法权益。2013年，本行进一步深化网点转型，建设智慧网点，积极发展互联网金融，完善特殊群体金融服务。2013年客户满意度调查得分达到84.8分，客户服务满意度进一步提升。

这是一段延续至今20年的故事。

故事的主人翁名叫王佑民，今年整整100岁。

时间回到1993年，当时还没有借记卡，退休人员的工资必须由本人到柜台领取。工资到账的日子不固定，无法事先查询。看到老人们经常顶风冒雨、步履蹒跚地来回奔波，有时候又需要在柜面排队办理业务，上海莘庄支行员工们坐不住了，他们经过细心的查访，了解到当时每月固定来取款的十几位老人的住址。在业务部门的协助下，莘庄支行员工们制定了严密的代领、送款、签收制度，组成了老年人退休工资上门送款服务队，落实了每条送款线路和相应的送款小组，就这样，开始了上门送退休工资的第一步。

最初接受莘庄支行送退休工资上门的共有十几位老人，后来的老人迁居了，有的老人过世了，还有的老人办了银行卡用上了短信通知，只剩下王佑民老人还在和这些莘庄支行员工联系着。因此每个月初，只要老人的退休工资一到账，无论

刮风下雨，莘庄支行都会立即派人将老人的退休工资及时送到老人手上。考虑到老人独居，每到节日他们还会带上慰问品去看望老人。20年的坚持，让老人和农行人之间建立了深深的情意。



上海莘庄支行员工为退休老人王佑民送养老金

保护 消费者合法权益

近几年，金融消费者权益侵权事件多发在社会公众中引起热议，银监会等监管机构为解决这一突出问题下发了相关通知要求。本行一直严格落实各项监管要求，2013年，认真执行《关于消费者权益保护工作的要求》，进一步加强信息安全管理，强化个人金融信息保护，从完善制度建设、严格服务收费标准管理、推进收费检查等方面落实合规管理，将保护消费者权益各项工作落到实处。



陕西分行在陕西银行业消费者权益保护知识竞赛中荣获第二名

强化收费 管理与问题整改

- 完善制度建设，为规范收费行为提供制度保障。
- 严格执行针对“三农”业务、小微企业、涉及民生账户的优惠政策。
- 严格服务收费标准管理，实现收费项目零增长、收费标准零提高。
- 深入推进收费检查，促进合规经营。

完善 服务体制机制

2013年，本行认真组织开展群众路线教育实践活动，征求客户意见，倾听客户心声，梳理流程制度，建立健全有利于客户服务的体制与机制。

精心部署群众路线教育实践活动

作为一家植根“三农”、面向“三农”的国有控股商业银行，本行与群众、与客户、与农民的联系更为直接、更为频繁、更为密切。2013年7月，全行以开展教育实践活动为契机，着力以优良作风营造密切联系客户和农民的良好氛围，以作风建设的新成效汇聚起推动客户服务的强大力量。

本行坚持以中央《中共中央关于在全党深入开展党的群众路线教育实践活动的意见》和习近平总书记等中央领导同志重要讲话精神为基本遵循，按照党委研究制定的工作方案，准确把握活动的指导思想、目标要求、方法步骤，认真开展好党的群众路线教育实践活动。注重把“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求贯穿于客户服务的全过

程、各环节，紧紧聚焦主要任务，集中解决“四风”问题，进一步巩固和扩大前期落实中央八项规定和本行28条措施的成果。通过深入开展教育实践活动，切实提高做好群众工作和客户工作的“四种能力”，即：注重深入基层，摸清状况、掌握动态、吃透行情，提高调查研究、掌握实情的能力；注重倾

听客户意见，集中群众智慧，问需于市场、客户，问计于基层、员工，提高科学决策、民主决策的能力；注重直面困难，迎难而上，提高解决问题、化解矛盾的能力；注重顺应群众意愿、回应群众呼声，健全与群众沟通互动渠道和机制，提高宣传群众、组织群众的能力。



湖南分行认真践行党的群众路线，通过电台为民热线，倾听民意，解答民忧

听取客户意见并迅速改进

为了面对面的倾听客户和农民的意见，本行8位行长分别深入到沪、粤、甘等16省市的基层一线，广泛听取员工、客户和当地党政部门政府的意见建议。

2013年，总行通过与400多名客户代表、基层员工的深入交流，征求到意见建议655条，涉及基层行服务“三农”、信贷政策、业务流程等突出问题。各分行开展调研1,056次。另一方面通过组织召开“三农”、对公和个

人客户座谈会，函询中央有关部委、中央企业，征求总行“一先两优”代表和有关专家学者的意见建议，征集到意见建议200条，涉及到服务“三农”战略、支持小微企业发展、精简业务流程、减轻基层负担等方面。

调研中总结的利益相关方需求

本行的回应

有农户反映“金穗惠农通”功能单一、使用较少

- 1. 继续提升空白乡村覆盖率;
- 2. 完善电子机具功能, 绑定新农保、新农合以及各类农业补贴和代缴费项目, 真正让边远地区农民享受便捷金融服务;
- 3. 在全行部署开展金融知识进农村培训活动, 覆盖全国11,000个行政村。

有小微企业主反映贷款难

制定出台了《关于加快小微企业发展的实施意见》, 优化制度体系、简化业务流程、加快产品创新; 研究出台了加快推进“客户下沉”战略、单列小微企业信贷计划、小微企业收回再贷规模也将全部用于小微企业等12项支持小微企业发展的具体措施, 最大限度满足小微企业融资需求。

有家庭养殖大户反映贷款额度小、担保措施弱、贷款期限短

制定出台了《中国农业银行专业大户(家庭农场)贷款管理办法》, 明确单户贷款额度最高可到1,000万元; 根据客户经营现金流的特点设定了更加科学灵活、符合实际的贷款约期和还款方式, 贷款最长期限由原来的3年延长到5年; 创新农机具抵押、农副产品抵押、农村新型产权抵押等多种担保方式。

新疆部分领导建议为老百姓的业务多办一些, 业务手续再简化一些

在出台一系列支持西藏、新疆发展的专项政策基础上, 再次研究出台了支持新疆跨越式发展的22条措施。在2013年内再增加50亿元信贷规模, 为重点项目开辟“绿色通道”, 加快改善边疆地区网点设施, 努力为当地百姓和驻边部队提供更加优质的金融服务。

加强服务渠道建设

本行始终坚持以客户为中心, 一方面实施“总量控制, 稳定乡镇, 调整县城, 优化城市”的网点布局策略, 不断优化网点网络布局, 全面推进网点标准化建设; 另一方面坚持以科学技术为引领, 运用先进的网络技术和信息化成果, 积极拓展电子化渠道建设。截至2013年底, 改建物理网点2,993家, 电子渠道交易笔数占总交易笔数的比重达76.54%。

瑶山有了“微银行”



首座“助学银亭”开业

2013年, 湖南湘潭分行投建的首座“助学银亭”精彩亮相湖南城建职业技术学院, 同时推出现场办理首笔业务、关注微信送礼活动, 受到了学生的热烈欢迎。

“自助银亭”是新型独立式智能银行自助服务载体, 布放灵活, 集存取款、查询等多种功能于一体, 24小时提供金融服务。

湘潭分行创新形式, 采取与第三方合作方式, 在高校建设“助学银亭”, 为师生及周边居民存取款等提供便利, 同时将向第三方支付“助学银亭”服务费用全部用于帮扶贫困学生创业。



“有人服务+全能型自助银行”的离行式自助银行

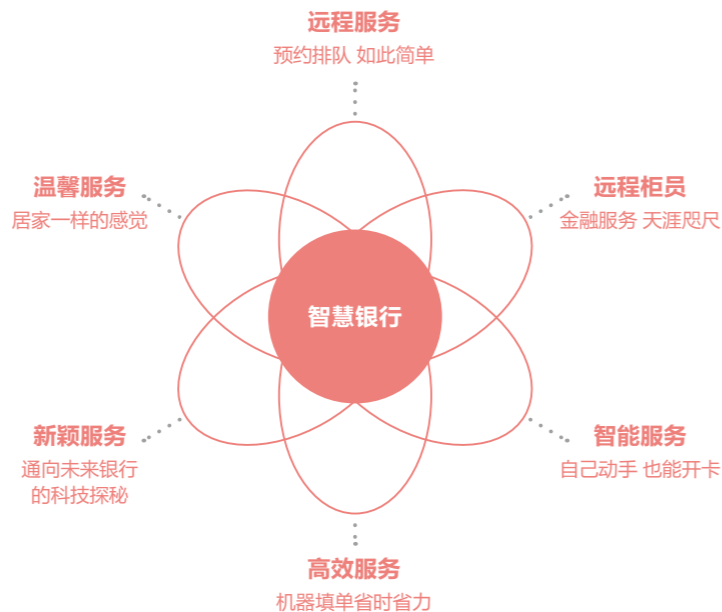
浙江苍南地区目前共有10个中心镇, 而物理网点只分布在灵溪、龙港等5个中心镇。

为满足当地民众的金融服务需求, 浙江苍南支行积极探索构建“物理网点+离行自助网点+有人服务自助银行+电子银行”全方位多渠道的服务网络, 推出“有人服务+全能型自助银行”的离行式自助银行, 解决了乡镇、城郊结合部、社区等区域服务渠道不足的问题。

智慧网点引领生活新方式

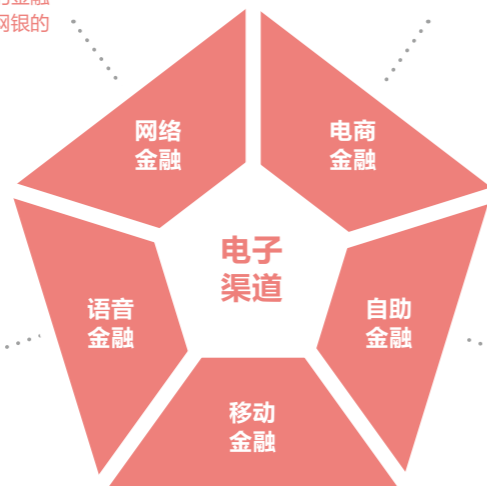
2013年，本行首家“智慧网点”在北京建国门支行正式运行。在这里，客户可以在线预约排队、智能填单、自助发卡等，一场信息技术引领的银行变革正在这里悄然发生。

本行始终坚持科技先行理念，以客户为中心，把先进的网络技术和科技创新成果运用到金融服务中来，建设智慧网点。智慧网点突破了传统银行网点在时间、空间和人员上的束缚，使客户享受到更加智能化、高效化、便捷化的优质服务。



完善了门户网站各专业频道，建设涵盖“理财e站”、“互动e站”、“申请e站”、“生活e站”、“客户服务”、“网上营业厅”六大功能在内的金融专营店，打通了网站与网银的通道。

建立统一的电商金融支付结算平台，截至2013年底，电子商务商户数8,212户，交易金额8,280亿元。



新增“网上客服”、“微信客服”、“微博客服”、“邮件客服”等服务渠道，截至2013年底，客服接通率89.53%。

完善自助服务体系，研发了新型服务终端，研发上线了“自助签约终端系统”、“三农标准版智付通”等新型自助支付产品。

推广了移动金融空圈平台和TSM平台，上线推出了掌上银行iPad客户端，截至2013年底，掌上银行客户数8,297万户，交易金额15,473亿元。



“E商管家”

企业通过“E商管家”能够全面打通实体渠道与网络销售、订单采集与资金收付、生产经营与市场营销，实现对自身以及供应链上下游财务结算、采购销售、营销配送等全方位管理。企业无需自行搭建平台，利用本行提供的商务金融云服务，即可完成在电子商务领域的快速部署，成功构建实体与虚拟、线上与线下有机结合的交互式、立体化经销网络和管理体系，极大降低传统企业转型电商的时间和资金成本。

成功推出“个人网上贷款平台系统”

为应对“互联网金融”带来的挑战，本行成功研发了个人网上贷款平台系统并于2013年7月19日正式对外开放。

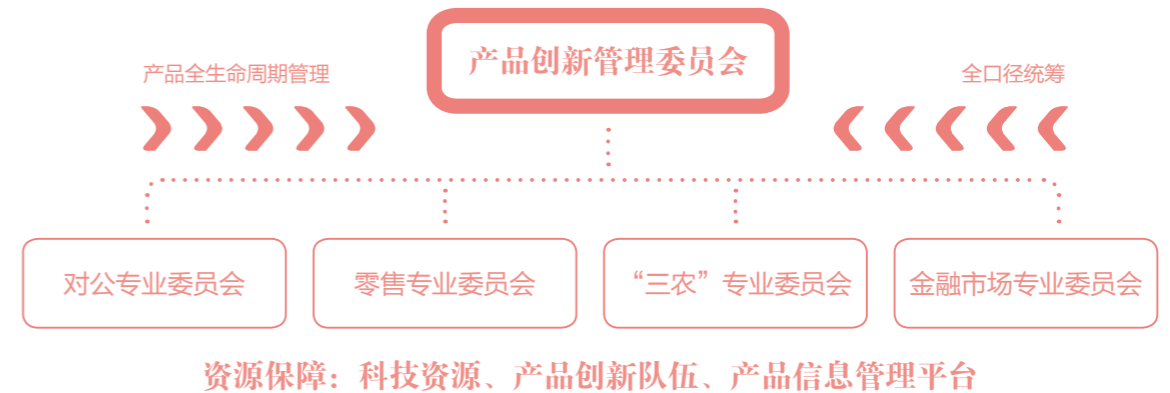
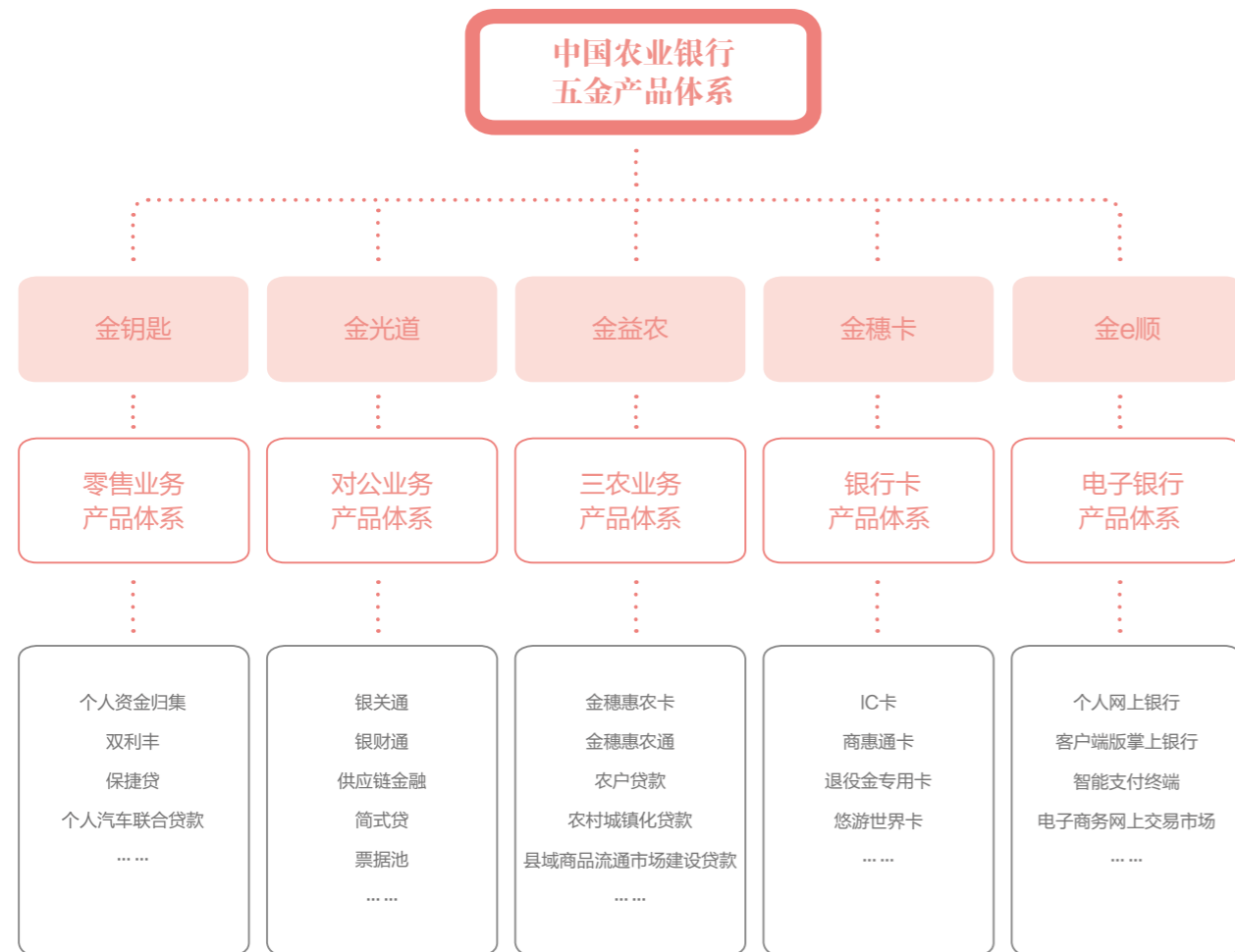
个人网上贷款平台系统为个人、合作商等客户提供7×24小时的个人贷款网上申请、预审批、进度查询、咨询交流等40多项服务，实现了系统、渠道、流程等多方面整合，使客户真正享受到便捷办贷服务。

移动近场支付空中圈存平台成功上线

移动近场支付空中圈存平台成功上线标志着本行移动近场支付产品创新实现了重大跨越。空中圈存平台支持用户仅通过移动互联网及数字短信实现借、贷记账户向电子现金账户的资金划转，而无需借助营业网点或自助机具。平台对接上线后，在各分行全面开展SIM-PASS、SD-PASS及“苹果皮”等多种形态移动近场支付产品的试点推广。

推动 服务产品创新

2013年本行出台了《2013-2015年中国农业银行产品创新规划》，完善以客户为中心，全口径统筹、全流程管理、全员参与的产品创新管理体系。（见下图）截至2013年底，总行创新产品数量117项，其中“三农”特色产品11项；分行创新产品数量2,077项，其中“三农”特色产品142项。



“宝钢在线供应链融资”产品

2013年，上海分行创新推出了“宝钢在线供应链融资”产品，通过东方付通电子融资平台与本行宝钢在线供应链融资系统的对接，实现了客户业务全流程电子化操作。同时以宝钢的信用及供应链管理为基础，通过实施供应链上

下游企业资金筹措和现金流的统筹安排，合理分配各个节点的流动性，系统地对宝钢上下游供应链中的应收账款和存货提出结构性的解决方案，从而实现整个供应链财务成本的最小化，提高整体运作效率。



江西分行营业部在多个网点为环卫工人设立“爱心驿站”

满足 特殊群体需求

老人、小孩、病人、残疾人等特殊客户有特殊的金融需求，需要调整制度、改变方式，才能温暖人心。本行一直以来坚持以规范、贴心服务为特殊群体客户排忧解难，尽可能提供周到、人性化的贴身服务。

五心服务法：为特殊人士服务

专心、耐心、爱心、诚心、细心——以北京分行员工马娜命名的“马娜五心服务法”心心相印，深受客户好评。

北京分行以网点服务文化为引领，统一规范每一个服务细节，全面提升网点服务质量。铁道支行是

北京分行服务的一张“王牌”，开放式和封闭式柜台都设有“爱心窗口”，老年人和残障人士可以享受免排队等“特殊服务”。

办完业务后，会有专人将他们送到大门口，需要专送的，大堂经理有时还会开车送他们回去。如果有十

分特殊的情况确实不能到网点办理，则会派一名经理带着一个柜员上门服务。

上门服务：让“铁规章”彰显“温暖”

2013年1月，湖南天心区钢城支行网点员工冒着严寒，来到长沙市福利院，为因病不能到营业厅办理业务的何斌继老人现场办理了定期存单提前支取业务。

何老年事已高，已卧床治疗一年有余，急需用钱的家人，拿着老人暂未到期的存单一筹莫展，按制度规定提前支取必须本人到柜台亲自办理，而老人因病疗养无法下床。支

行了解到这一情况后，考虑到病人家属急切的心情，及时安排工作人员前往医院办理了业务手续。面对本行视客户为亲人的贴心服务，何老及其家人感动不已。



在病房为老人办理业务



老人家人送来感谢信

乐于公益

在奉献中
反哺社会
全面进步

- 116 关注抗震救灾
- 118 支持公益项目
- 122 培育公益人物



章节故事

清源计划 贫困地区农村中小学饮用水安全项目

虽然国家发展迅速，人民生活水平日益提高，但仍有很多弱势群体和弱势行业需要我们的帮助。十八大报告提出要“完善社会救助体系，支持发展慈善事业”。近年来，本行一方面积极投身扶贫济困、抗震救灾、公益捐助等社会公益项目和活动，另一方面也积极培育公益人物，带头提升整个社会向上向善的力量，全面营造和谐、友爱、善良、公允的企业形象。



“让更多孩子喝上干净健康的水！”
——中国民生银行

近年来，我国水资源污染问题愈加严峻，只有不到11%的人饮用符合我国卫生标准的水。《全国地下水防治污染规划（2011-2020年）》指出，部分地区浅层地下水已受严重污染。为了让老百姓、小孩子喝上安全水、健康水，本行启动了面向贫困地区、关注绿色健康的慈善公益活动——“清源计划”。该活动秉承“让天更蓝、水更净、草更绿、人更美”的宗旨，以“让更多孩子喝上干净健康的水”为主题。

2013年，本行依托友成基金会扶贫志愿者驿站，为河北、内蒙古、宁夏等地的20所农村贫困中小学提供净水设备及志愿服务。截至2013年底，该项目覆盖20所贫困地区中小学校，项目受益师生达13,000余名。

涝洼寄宿制小学校长李印说：“净水设备的投入使用，将让1,000多名孩子喝上干净、健康的水，是富有成效的一件大实事、大好事。”

关注 抗震救灾

2013年，本行联合中国扶贫基金会，建立灾区紧急救援捐助通道，先后对四川雅安、芦山、甘肃定西地震开展及时救援与捐赠。截至2013年底，本行全年公益捐赠额达4,422万元，地震灾区农民建房贷款余额2.43亿元。

截至2013年底，本行
公益捐赠额
4,422 万元

北京分行为抗震救灾提供免费爱心汇款服务



多措并举为抗震救灾提供应急金融服务

2013年4月21日上午8时许，距离四川芦山大地震不到24小时，四川分行芦山支行在做好抗灾自救的同时，通过开通汽车流动银行方式，服务灾区群众，成为当地第一家恢复金融服务的银行。同时及时制定《支持雅安抗震救灾手续费减免解决方案》，并成功投产，切实惠及了灾区民众。

甘肃定西“7.22”地震发生后，甘肃分行全力做好资金调拨，为岷县、漳县支行提供充足的现金保障；定西、甘南分行向灾区群众送去帐篷、方便面、急用药品等救灾物资560余件（箱）；漳县、岷县两个支行的7个

营业网点、6个流动服务点共为灾区群众办理查询、取现、汇兑、转账等业务14,802笔，减免各类费用53万元；向灾区发放贷款1,297笔、2,202万元。甘肃省委书记王三运评价说：“农行和农民心连心！”

支持风灾后瓜农生产自救

2013年底，第30号强台风“海燕”横扫海南，海南乐东县农作物受灾面积达28万余亩，直接经济损失达到12亿元以上。

灾后第二天，海南分行乐东县支行随即组成信贷调查小组，顶风冒雨分赴受灾最严重的佛罗镇，实地了解评估农民专业合作社和农户受灾真实情况，并积极开通贷款“绿色通道”帮助农户抗灾生产。短短数日，6,000多万元信贷资金分批次陆续到了合作社和农户手中。

农行真是农民自己的银行，想农户所想，急农户所急，在帮助农民解决生产问题的同时，也帮助政府解决了短期救灾资金的问题，对稳定灾后社会秩序、全面盘活当地经济起到了积极的作用。

——乐东县政协主席 张国东

积极支持贵州抗旱救灾

2013年夏，面对贵州旱情，贵州分行积极为地方抗旱救灾提供及时的金融服务，助力干旱地区渡过难关、恢复生产、保收增收。

在抗旱救灾行动中，本行黔南分行及时开辟“绿色通道”，做好救灾款项的拨付划转，保证救灾资金及时安全到位；深入灾区，对涉及抗旱救灾的贷款申请确保“能贷尽贷”。

洪水任天降，大爱凭地生

2013年入汛以来，黑龙江、松花江、嫩江干流有2,300多公里江段超警戒水位，部分江段出现了决堤、漫堤，形成大面积内涝，灾情异常严重。

黑龙江分行在灾情发生后，全行上下多措并举，全力应对汛情。在财务费用、资源配置、考评政策上给予了大量的倾斜与支持，有力地保障了抗灾自救工作。同时，向灾情严重的齐齐哈尔、伊春等7个分行，紧急下拨31万元慰问资金；共成立12支500多人的抗洪抢险突击队，实行24小时巡堤护坝。义务服务抗洪救灾工作扎实有效，受到了社会各界的好评。



宁波余姚支行在台风期间利用自备发电机发电，为市民提供充电服务，让他们为家人报平安。

支持 公益项目

为深入学习贯彻十八大精神，引导全行员工主动参与公益慈善活动，践行公益梦想，2013年，本行制定了《中国农业银行公益项目指引》，以志愿者公益活动为抓手，积极开展关爱弱势群体、保护非物质文化遗产等志愿者行动。截至2013年底，本行青年志愿者注册人数达2.1万人，参与志愿者活动3.8万人次，志愿者服务总时间达到16.5万小时。

非遗文化传承人分享织布工艺



非物质文化遗产传承人扶持计划

“非物质文化遗产传承人扶持计划”是一项以强调活性传承和生产性保护为核心的公益项目。自2012年起，本行连续两年与友成企业家扶贫基金会合作，支持包括传承人技艺保护、手工艺作坊修建、传统文化公益传播等在内的非物质文化遗产传承与保护。

以“保护传统文化，耕耘美丽中国”为主题，2013年，本行继续以贵州苗寨为基地，重点支持手艺人推广苗绣、银饰、传统造纸等非物质文化技艺，通过技艺培训、文化熏陶、工艺互访等方式，促进不同文化技艺的认知与交流，弘扬和传承手工艺的人文价值。

开展“母亲邮包”公益活动

近年来，本行积极支持妇女事业的发展。先后参与“母亲水窖”、“春蕾计划”、幸福工程——扶助贫困母亲行动等公益项目，并积极为妇女创业提供资金支持。“母亲邮包”捐赠活动是本行心系妇女群众、促进社会和谐发展的又一具体行动。

2013年，本行向中国妇女发展基金会捐赠1,094万元，主要用于实施“母亲邮包”公益项目，“母亲邮包”将分别发往甘肃、黑龙江、辽宁、吉林、广东等受灾地区及西藏等中西部省区，近8万个贫困母亲及家庭受益。

“母亲邮包”公益项目启动实施一年多来，已接受社会捐赠4,000余万元，在内蒙古、四川、青海、云南、西藏等20多个省区市发放母亲邮包30余万个，惠及30余万贫困母亲及家庭。



阳光助学温暖山区学子

宜昌市秭归县文家岩村是湖北三峡分行的结对帮扶村。2013年9月初，该行专程为学校送去捐款28万元，主要用于学校即将新建的综合楼内配

备学生食堂、餐厅、浴室等设备，为学生宿舍楼加盖隔热层，添置夏季防暑降温设施，并为100名贫困学生购置书包与学习用品。

农行不仅自身积极帮扶贫困村，还联手合作的企业捐资助学，不愧是具有高度社会责任感的知名企业！

——湖北省秭归县委书记、县长 卢辉



重庆南岸支行关爱贫困留守儿童

向残障儿童托养院献爱心

2013年3月，天津保税分行第一时间通过该行客户泰达慈善网，与天津阳光家园残障儿童托养院建立了定点帮扶关系。在全行范围内大力开展募捐活动，短短三天时间内共募得捐款14,860元。

该行还积极组织爱心志愿者定期走进阳光家园，送上爱心款项的同时，志愿者们教孩子们唱歌，陪孩子们做游戏，努力走进孩子们孤独的内心，让孩子们感受到生活的温暖。同时从孩子们欢乐的笑声中，志愿者们也读懂了奉献的意义与爱心的力量。

保税分行的业务发展成绩是有目共睹的，更难能可贵的是他们对慈善事业一如既往的鼎力支持。相信在像保税农行这样良心企业的参与下，中国的慈善事业会越来越做越大，我们的明天也会越来越美好。

——泰达慈善网

开展“绿化长江”公益活动

在国家林业局和中国绿化基金会的关心和大力支持下，“绿化长江”得到社会各界的广泛参与。本行积极行动，组织广大员工踊跃捐款，并参加植树造林活动；同时开立捐款归集账户，主动上门提供细心、优质、高效的客户服务，为“绿化长江”活动添砖加瓦。

截至2013年底，本行累计捐赠500万元支持“绿化长江”建设，主要用于补助绿化长江造林，为早日呈现“一江碧水，两岸青山”的优美画卷作出了积极贡献。



组织“关怀青年学生成长”系列义工活动

香港分行近年来积极履行企业社会责任，已经初步形成了“关怀青年学生成长”、“节庆送温暖慰问”等系列义工活动，与香港明爱社会服务中心、九龙乐善堂等知名公益慈善组织建立起了良好的合作关系。

2013年，香港分行继续开展“关怀青年学生成长”义工活动，累计派出74人次义工，为香港嘉诺撒圣方济各书院和玛利曼女子中学的中学生提供多方面的培训与交流。



“红蜡烛”结对帮扶公益行动

“红蜡烛”结对帮扶行动是山西分行投身社会公益，践行社会责任的一个重要品牌。该行动创建于2011年6月，目前活动已开展3年，主要目的是帮助贫困家庭儿童解决部分上学费用。活动采取了“一对一”结对资助方式，除了采取传统的把资助金直接寄送给受助人外，还通过邀请双方互访，增加了解，增进感情。

山西分行“红蜡烛”公益行动的发展方向定位为5年时间内有节奏的覆盖山西全省11个地市，用农行人的点点爱心点亮孩子们前行的道路。截至2013年底，本行共结对帮扶了山西省3个市4个县81名优秀贫困小学生，累计捐款捐物达5万余元。

培育 公益人物

近年来，本行在广大青年员工队伍中倡导“奉献、友爱、互助、进步”的义工志愿者精神，积极号召本行员工以实际行动关注环境与社会公益，通过典型的拉动作用，努力打造一支朝气蓬勃、奉献友爱、团结向上的优秀员工队伍。



优秀志愿者：周发盛

周发盛，佛山分行科技部员工，全国农业银行系统唯一获评共青团中央“第九届中国青年志愿者优秀个人”。践行着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，周发盛带领的志愿队伍长年活跃在佛山禅城的大街小巷，自1998年参加志愿者协会以来，服务总时数超过

7,000小时。从探访福利院、开展文明导乘服务、提供聋哑学校辅助训练，到参与和组织每年的冬衣募捐、长者慰问等活动，十五年来，志愿服务的脚步从未停歇。

与此同时，周发盛还通过设立网站、发放传单等途径，积极致力于

公益理念的传播，向市民宣传志愿者服务的目的和意义。在周发盛的志愿热情感染和带动下，佛山分行志愿团队也组织了“爱心爸爸伴你成长”活动。周发盛和他的同事们用自己的行动，彰显了农行人人的大爱情怀。

爱心老人：曾庆福



2013年4月25日一早，78岁的深圳分行退休干部曾庆福来到原单位，再次为四川雅安地震灾区捐款5,000元。此前他已在地震发生后第一时间，向所住的深圳市文锦社区为灾区捐款5,000元。

曾庆福的行善之路已经默默走了18年，在2013年的第十届深圳关爱行动“十佳爱心人物”市民推选活动中，他高票当选，位居第一。

献血勇士：孔斌



江苏丰县支行员工孔斌21年来累计义务献血达335次，献血量达8.3万毫升，成为全国无偿献血金奖获得者，入围中央文明办“中国好人榜”“助人为乐好人”候选人，也带动了周围众多市民加入无偿献血的行列。

孔斌说，奉献就是幸福，就是满足。他说：“当你想到自己的血液可以挽救无数个生命时，这种感觉是多么地温暖，自己的生命意义在放大，我感到幸福！”

爱心轮回：郭胜舟



14年前，农行向她伸出了爱之手。14年后，她成为农行一员，领到了人生的第一笔工资，专门跑到支行工会，捐款给一个素不相识、但与自己境遇相似的贫困生张颖波。从受捐者变成捐助者，实现爱在人间最美好的轮回。这就是南通通州支行新入行柜员郭胜舟。我们相信，农行的未来因为有爱的传递而更加精彩。

我最大的愿望就是学会会计或金融专业，毕业了能回到农行工作，报答农行的好心人，今天我做到了。我一定会像他们一样帮助别人，充满爱心。

——郭胜舟

济困干部：吴文桂



2013年8月5日，87岁高龄的吴文桂老人坐着轮椅，在家人陪同下，再次来到总行离退休人员管理局，把自己积蓄的20万元交给组织，汇给兴国县平川中学（长征奖学金），用于奖励和资助品学兼优的贫困学生。这些年来，吴文桂和爱人欧阳平将军共计捐出了37万多元的积蓄。

我是个穷孩子，没有共产党就没有我，作为一名共产党员，党培养我们这么多年，我要表达对党的感激之情，现在我们每天不愁吃穿，但我们还要想到为一些受灾和家境比较贫穷的人尽点绵薄之力。

——吴文桂



04

责任能力与
承诺

推广金融知识

普及金融知识，让每一个社会公众了解金融、懂金融、参与金融是增强国家金融能力和综合实力的重要内容。2013年，本行通过各种形式来逐步提高公众尤其是农民的金融知识。

开展“金融知识进万家”活动

本行积极参与银监会组织的“金融知识进万家”宣传服务月活动。结合公众当前关注的银行产品和服务，从个人贷款、信用卡、借记卡、银行理财等八个方面向公众普及金融基础知识，进行风险提示。

2013年，本行各级机构深入到11,519个行政村开展“送惠农服务入村活动”，参与宣传人员24,418人次，发放宣传材料120.59万余份，宣传受众139.27万人。



全面启动“金融知识进万家”宣传服务月活动

为进一步普及金融知识，打造公平诚信的金融消费环境，促进金融消费者权益保护和金融业稳健发展的良性互动，重庆分行积极响应重庆银监局的号召，于9月1日在全辖全面启动“金融知识进万家”宣传服务月活动，通过营业网点、流动宣传站、农行网站、95599短信平台、电视报刊等多种渠道向客户宣传消费者权益保护知识，并在主要商圈开展集中宣传活动，帮助消费者更好地了解金融知识，增强风险意识，提升自我保护能力。



北京西城支行向客户推介金融知识和金融业务



金融知识进校园

支持开展“农村中学金融知识普及”项目

本行与中国金融教育发展基金会于2012年联合发起设立了“农村中学金融知识普及”项目，通过编制金融知识普及教材、开展志愿者及教师队伍培训、发放助学奖学金等形式，向中西部国家级贫困县的初中生开展有针对性的基础金融知识普及教育。

该项目将在3年内推广至8个省13个县的40所乡镇初级中学，参加学习的学生将累计达到17,400人次。本行积极支持农村教育事业发展，努力让更多孩子学习金融、了解金融、热爱金融。

“金融知识宣传”走进兵团千家万户

2013年9月，新疆兵团分行通过网点和网络优势，全面进入兵团各师、团场社区、学校、连队，通过网站、短信等多种宣传渠道向广大兵团消费者全面介绍银行业金融知识。

全辖246个营业网点通过开设专区摆放金融知识宣传折页、宣传展架，在网点张贴宣传海报、播放消费者权益保护公益宣传片，悬挂宣传横幅，利用电子显示屏滚动播放宣传标语及口号、在网点内外设置咨询点安排专人负责对个人贷款、银行理财、非法集资等知识进行解答咨询、告知客户投诉处理流程等多种形式开展现场宣传，普及金融知识。

为社区群众整理了20多种团场职工防范金融诈骗的真实案例，对如何防范各类诈骗事件进行了基本知识介绍。在内外网站首页开辟了“金融知识进万家”活动专栏；与新疆亚心网、新疆人民广播电台等媒体合作，开展金融知识进万家公益宣传。引导消费者科学合理使用银行产品和服务，提升了消费者保障自身资金安全的意识和能力。

多一份金融了解 多一份财富保障

2013年，本行将9月确定为“金融知识进万家”宣传服务月，组织全国各级机构开展金融知识普及活动。各级机构结合当地特点，扩大宣传范围，创新宣传形式，采取集中宣传和日常宣传相结合的方式，在社区、学校、商场等场地开展形式多样的活动，介绍基础银行金融知识，引导社会公众科学合理使用银行产品和服务，提升消费者保障自身资金财产安全的意识和能力。

普及农民金融知识

2013年4至7月，本行根据银行业协会统一安排，在全行范围内开展了“普及金融知识万里行”活动。活动分为4个主题月：“金融服务普惠公众服务月”、“防范金融风险知识宣传服务月”、“消费者权益保护宣传服务月”和“惠农入村金融服务月”。活动期间，共有**18,593**个网点作为宣教网点，网点覆盖率达到**80%**。



这也许比放贷款更重要

浙江分行“三农”服务分队深入农村宣传金融知识

深入农村组织金融普及活动

本行将2013年7月定为“惠农入村金融服务月”，结合零售产品营销宣讲活动，广泛宣传国家惠农金融政策、普及金融风险防范知识、现代金融工具使用知识、“三农”特色产品知识以及重点零售产品知识，培育和增强了农民的金融消费意识。本行共有4,419个网点作为主题活动的宣教网点，其中，有2,519个网点开展“送金融知识下乡活动”。

总感觉银行是有钱人去的地方，通过这次宣传才知道银行还能帮着缴费和解决小额资金周转等好多问题，而且这些业务在家门口就能办，实在太方便了。

——辽宁省北票市保国老镇十八台村村民

“三农”金融辅导员：农民的贴身金融顾问

2013年，甘肃分行在全省系统建立“三农”金融辅导员制度，开通“农行甘肃分行三农金融辅导”新浪官方微博，专门用于宣传推介“三农”政策、知识、法规，各类“三农”信息及甘肃分行“三农”业务。

“三农”金融辅导员制度采取业务同步辅导和集中宣讲辅导两种方式，依托产品推介等活动，借助电视、手机等载体，利用外界组织的座谈汇报等渠道，通过有效组织、规划并实施金融辅导，向广大农民普及金融知识，营造良好的诚信环境，帮助农民寻找致富路径、发展富民产业。截至2013年底，累计开展集中宣讲金融辅导800余次，辅导农民11万余人，开展业务同步辅导惠及农民近130万人，受到地方党政的重视支持和农民朋友的热烈欢迎。



开展“百县千镇”宣讲活动

为加强县域消费者金融教育和权益保护，本行连续三年组织开展“百县千镇”宣讲活动。在2013年活动中，共派出**14**个宣讲小组，辗转**36**个省市**280**个县，举办金融知识普及讲座、村民入户金融服务等各类活动**464**场，参与人次**2.67**万；引导分行组织开展宣讲**1,993**场，参与人次**136.83**万。截至2013年底，“百县千镇”活动已实现全国县域全覆盖。



本行员工走进云南曲靖白雾村

深入农村组织金融普及活动

在2013年“百县千镇”活动中，本行策划开展“送金融产品进县、送金融知识下乡、送金融服务入户”三大专题活动，组建宣讲团走边疆、下乡镇、进网点、入农户，深入县域支行传递现代服务理念，面向广大百姓普及金融知识，活动重心从县延伸至乡镇乃至行政村，共计覆盖1,684家县支行、3,258个乡镇和9,321个行政村。

促进员工发展

每一位员工都是本行宝贵财富。2013年，本行继续严格执行国家有关法律法规，同员工建立合法合规、和谐的劳动关系，保障员工合法权益。建立健全薪酬管理体系，优化职业生涯设计，让广大员工成长有动力，发展有盼头。此外，注重加强企业文化竞争力建设，用文化引领全行思想。

加强员工培养

本行秉承“德才兼备、以德为本、尚贤用能、绩效为先”的人才理念，坚持市场化、企业化的改革方向，不断深化人力资源管理体制改革。推进农银大学建设，创新培训模式，全方位传播农行人文精神、管理思想和企业文化。

加大教育培训力度

本行积极构建横向覆盖所有岗位序列和层级，纵向覆盖各类员工职业生涯的全方位、全过程教育培训体系。组建农银大学，建设科学高效的教育培训组织体系，为全行改革发展提供强有力的人才保证和智力支持。

2013年培训

共举办培训班

4.2 万期

培训各类员工

264 万人次

2013年岗位资格考试

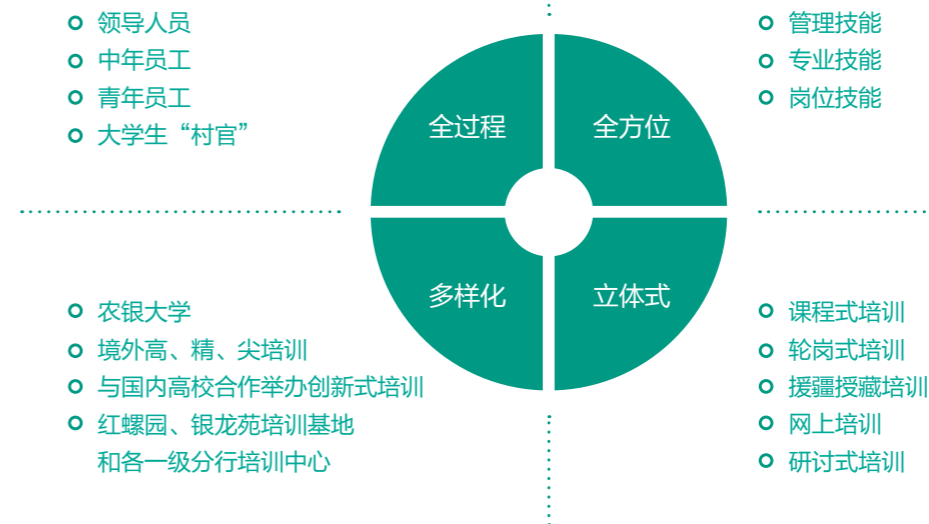
岗位资格

10 ↑

参加考试

23 万人次

中国农业银行教育培训体系



本行教育培训制度

- 《中国农业银行关于进一步加强教育培训工作的指导意见》
- 《中国农业银行农银大学管理办法》
- 《中国农业银行关于2012-2015年中年员工培训工作的意见》
- 《中国农业银行农银大学建设方案》
- 《中国农业银行教育培训十年规划（2011-2020年）》
- 《中国农业银行2013年专业条线培训体系建设方案》
- 《中国农业银行关于加强全方位、全过程培训体系建设的意见》

强才育才培养行动

2013年，宁夏分行出台《强才育才培养行动计划》，着力加快人才队伍建设。“强才计划”指每年选拔25名左右的经营行中层干部和分行机关部室内设单元经理中的优秀青年人才，通过三年时间专项培养，选拔70名左右熟悉政策法规、具有

宏观视野和战略思维能力的后备干部队伍。

“育才计划”指每年选拔35名左右的优秀大学生和大学生村官入职员工，力争到2015年，培养选拔100名左右扎根县域、服务“三农”的

青年骨干人才队伍，并从中遴选35名左右优秀人才进入经营行领导班子后备人才库，特别优秀的直接提拔使用，力争经过3-5年培养，实现平均每个经营行领导班子后备干部中至少有1名“育才计划”培养的优秀年轻干部。



农银大学学员在课间专注讨论

成立农银大学，打造具有农行特色的培训品牌

实现建设一流现代商业银行目标，需要大量的人才与智力支持。2013年，本行花大力气将三所培训学院、一级分行培训学校、香港培训中心、网络学院整合为农银大学，集中资源、集中内容、集中时间办培训。农银大学以推动战略实施、组织变革、文化深植、业务发展为目标，以推进学习型、服务型、创新型银行建设为宗旨，坚持“科学发展、按需培训”的原则，面向管理、专业、操作三类人员，形成“四位一体、层层衔接”的培训体系。

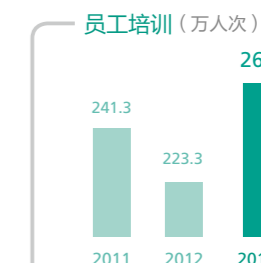
通过积极开展按岗按需分层分类培训，设置领导人员、中年员工、青年员工、大学生“村官”等重点群体培训，以“农行大讲堂”、援藏援疆培

训等为特色，初步实现了培训工作的职业化、规范化、系统化发展。2013年，农银大学共举办培训班117期，培训各类员工22万人天。

农银大学	培训对象
天津、长春、武汉三所学院	中高级人才
各分校	初中级人才
香港培训中心	中高级管理人员、专业人员
网络学院	企业级学习培训与知识管理平台

完善职业发展通道

本行大力实施人才强行战略，推进管理类、专业类、技能类三大序列人才队伍建设，努力打通员工职业发展“多通道”，构建“纵向晋升、横向流动、多维发展、动态调整”的员工职业发展新格局，不断拓宽员工职业发展空间。



推进员工横向和纵向职业发展通道建设

江苏分行制定实施《关于员工职业发展路径建设的意见》。明确“精简管理序列、壮大专业序列、提升操作序列”的组织发展目标，并以专业类岗位序列员工职业发展为重点，明确了3大类别、24个岗位序列员工职业成长的目标。

江苏分行对推进员工多渠道发展的路径进行了规范：

横向：强调统筹培养

以目标性培训带动员工横向职业发展，增强员工岗位选择和适应能力；以计划性轮岗拓宽员工职业发展，培养储备多样化人才；以政策性安排延长员工职业生命，实现职业生涯续航。

纵向：强调分类规划

以搭建后备干部锻炼成长平台、实施助理岗位成长计划为重点，着力健全来自基层一线的人才培养链；以实施分层分类专业履岗培训、推行专业序列专业能力资格准入制度为基础，大力促进专业人才合理分布；以推行持证上岗和等级管理制度、建立基层优秀人才长期激励制度为抓手，畅通岗位技能人才的成长渠道。

实施县域优秀青年英才开发工程

为推进县域人才队伍建设，切实解决县域青年人才断档问题，从战略上培养储备服务“三农”所急需的青年人才，本行全面启动了以坚持面向基层、崇尚实干用人导向的县域青年英才开发工程。计划从2013年起，每年从县域分支行选拔2,000名左右优秀校园招聘员工和大学生“村官”招聘员工，通过岗位锻炼、项目实践、任职培养等形式，进行个性化重点培养，力争到2015年，形成一支6,000名左右的县域青年骨干人才队伍，并遴选2,000名左右进入县域支行领导班子后备干部队伍。



江苏泰州分行支持的大学生村官创业试验田

2013年，全行首批共选拔2,018名培养对象进入县域青年英才开发工程人才库。县域青年英才开发工程开辟了县域优秀青年人才培养的“快车道”。

大学生村官：打造服务“三农”中坚力量

本行是一家以面向“三农”为市场定位的国有控股商业银行，但长期以来也面临着县域机构人才不足的问题。大学生是我国事业发展的希望和未来，大学生村官是国家农村发展的后劲和人才。为了让大学生村官发挥更好地作用，给他们提供事业发展的平台，本行多年来一直注重从大学生村官中招聘优秀人才，使他们转岗不离土，继续在当地为“三农”服务，同时为本行充实县域机构人才队伍，提升服务“三农”水平。

从2010年起，本行开始实施大学生村官招聘计划，四年来共选聘了2,631名大学生村官。实践证明，这项工作既有利于延伸大学生村官职业发展，又有利于农业银行服务“三农”，实现了大学生村官和农业银行的双赢，在社会上引起了强烈的反响。

程文文（江西德安支行营业部负责人）：自2010年10月由大学生村官考入德安支行后，及时转变角色，认真学习业务，悉心服务客户，诚意做好管理，2年半时间，我已经成功从一名职称村官向职称银行基层管理者的转变，用诚实劳动，认真做人争取到了“人生第一桶金”。

何自强（甘肃平凉分行灵台什字支行副行长）：我曾只身闯荡繁华都市，在台企摸爬滚打；我曾扎根穷乡僻壤，为乡亲送去党的春风雨露。2011年，随着村官任期结束，我揣着对金融工作的无限热忱和对未来的美好憧憬，毅然投入农行大家庭，决心在这里踏上人生又一段征程，谱写一曲绚丽华章。

王彩云（安徽芜湖南陵县支行许镇分理处运营主管）：2011年8月，在经历了基层磨练的三年村官生涯后，我有幸成为了农业银行的一员。从入行的新员工培训，到网点实际操作，领导的指导、师傅的教导，让我慢慢适应了这个世界新环境、新工作。两年多来，我也逐渐从一名“外行”转变为业务能手。

优化绩效考核体系

本行按照现代商业银行人力资源管理理念和运作要求，构建了覆盖组织、部门和个人各个层面，以价值为导向，“三位一体”涵盖全流程的完整绩效管理体系。



建设绩效管理系统平台

湖南分行高度重视绩效管理工作，建立了以“平衡计分卡”为工具，以“赛马机制”为平台，以“分类考核”为手段，以“提升全行绩效管理水平和业绩价值创造能力”为目标的综合化绩效考核体系。

同时，湖南分行从理念建设、制度建设、组织建设、机制建设、基础建设五个方面，依托计算机和网络技术，研究开发了绩效管理系统平台。实现全流程网上作业，大幅提升管控和决策水平，促进绩效管理观念的转变。并且，依托绩效管理系统建立统一的绩效数据统计分析平台，还可为该行进一步开发岗位胜任力模型，拓展人才测评等先进的管理技术，奠定良好的数据基础。



湖北分行为基层员工创造学习条件，促进员工能力提升

凝聚文化力量

本行积极开展企业文化教育，坚持在社会主义主流核心价值观下宣传本行主流意识，通过潜移默化的学习和熏陶，增强全行凝聚力、业务发展力、企业形象塑造力。

明确文化建设方向

2013年，本行制定了《中国农业银行企业文化建设规划（2013-2015年）》，修订了企业文化核心理念体系，努力以“软实力”推动“硬发展”。

开展企业文化活动

本行通过开展读书会、笔会、故事汇、体育比赛等文化活动来引领全行主流思想，凝聚全行发展动力，提升员工生活品质。

出台《中国农业银行企业文化建设规划（2013-2015）》

《中国农业银行企业文化建设规划（2013-2015年）》对推进企业文化建设的基本内容进行了明确，围绕塑造精神文化体系、推进品牌文化建设、完善制度文化体系、强化行为文化建设、加强责任文化建设等五个方面进行了具体阐述。

《规划》提出了将“高品质、高效率、负责任”作为企业文化建设的总追求。其中，高品质是农业银行作为一流商业银行应有的业务素养和文化品格；高效率是应有的制度安排和企业能力的重要展示；负责任是与经济社会发展进步相适应的职业操守、文化伦理和人文情怀。

《规划》不仅为全系统的企业文化建设指明了前进方向，而且是文化战略与具体措施的有机结合。通过加强文化载体建设、开展文化主题活动、实施文化建设项目、加强文化内外传播等措施，以有效的文化落地路径推动全行企业文化建设工作深入开展。



书法大赛比赛现场，最小的选手只有5岁

举行“农行杯” 首届中国电视书法大赛

本行支持首届中国电视书法大赛，成为一次传承经典、发掘新人的书法盛会，也成为农业银行助推文化产业发展，树立文化品牌的一个里程碑意义的实践活动。

社会各界书法爱好者挥毫泼墨，书写农业银行企业文化理念和凸显农业银行精神的古典诗文，创作反映企业文化精神的书法精品佳作，为本次大赛画上了一个圆满的句号。大赛共有1万6千多人参加，作品超过3万件。

张梁徒步南极探险

深圳分行员工张梁成功登顶珠穆朗玛峰、乞力马扎罗峰，徒步南极、穿越北极，成为全国金融系统抵达世界“三极”的第一人和国内首位以业余身份完成9座8,000米以上雪山登顶的登山人。



2014年5月20日张梁成功登上海拔8586米的干城章嘉峰



举办书法展，丰富员工文化生活

丰富员工精神文化生活

本行通过开展读书会、笔会、故事汇、体育比赛、书法展等形式开展文化主题活动，以形式多样、员工喜闻乐见的文化活动来引领全行主流思想，凝聚全行发展动力，提升员工生活品质。

举办“庆祝国庆节 群众在我心”故事汇

2013年9月27日，本行在2012年道德模范故事汇的基础上，再次举行“庆祝国庆节、群众在我心”党的群众路线教育实践活动故事汇，以这样新颖的方式向外界传递农行故事、农行精神、农行担当和农行力量。通过《天上掉下大钞票》、《谁不说咱姑爷好》等7个不同的主题故事，经过员工真实情节、生动表演和倾情告白，再现了一家大型商业银行为国家、为社会、为百姓、为客户做好金融服务的责任担当与深情厚谊。

《说说咱们自己的事》

表达主题：
提供现代化金融服务

为了解决农民贷款难、贷款贵、服务缺失等问题，农业银行根据群众需求，推出了“惠农卡”、“新农合”、“ATM机村村通”等金融服务，在贷款利率、服务收费等方面让利于民，让越来越多的农民群众享受到普惠式和现代化的金融服务。



《谁不说咱姑爷好》

表达主题：
为了首都蓝天碧水，农业银行在努力

为了让祖国、特别是首都北京的天更蓝、山更绿、水更清，让老百姓呼吸到新鲜空气，有更加舒适、宜居、健康的工作生活环境，农业银行推行绿色信贷，积极支持国家治理大气污染、河道治理、城中村改造、煤改气等绿色环保工程。

《孤岛飞来吉祥鸟》

表达主题：
边疆金融的爱与奉献

为了帮助广大边疆民族地区游牧民安居乐业，让百姓住上宽敞明亮的房子，农业银行响应中央号召，积极支持西藏、新疆等地的安居富民工程，用房子温暖牧民的心，促进边疆民族地区的安定和谐。



《军令状》

表达主题：
百姓米袋子里的农业银行

为了让百姓吃上安全可口的饭菜，农业银行积极支持“菜篮子”、“米袋子”建设，为祖国“大粮仓”实现“十年增”提供了有力的金融支持，保证了蔬菜粮油的充足供应，为国家粮食安全做出了积极贡献。

《家家有本难念的经》

表达主题：
困难员工关爱与救助

为了帮助困难员工安心工作，自觉立足岗位服务社会，农业银行党委高度重视特困员工扶助工作，集单位、员工、党团组织等多方之力，成立救助基金，帮助困难员工度过难关，以更好的精神状态投身工作。



《天上掉下大钞票》

表达主题：
农业银行在禽流感等重大事件中的责任担当

为了帮助在地震、泥石流、禽流感等灾害中遭受损失的群众和企业渡过难关，农业银行发扬责任担当精神，通过爱心捐款、缴纳特殊党费、减免服务手续费、发放救灾贷款、办理贷款展期、提供帐篷银行服务等多种方式，积极唱响众志成城、大爱无疆的社会主旋律。



《提鸟笼子的行长》

表达主题：
清廉务实的农行人

心系群众、服务群众的作风，正在融入每位农行员工的实际行动，成为农行人代代传承的核心品格。好的作风不是靠说出来的，而是靠每一人实实在在干出来的。这一点一滴的背后，或许只是浪花一朵，却把许多精神折射；或许只是沧海一粟，却昭示着农行人的精神品格。

农行“两面旗帜”

中央从全局和战略高度明确提出，加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，深化政风、行风建设，开展道德领域突出问题专项教育和治理。农业银行有一支几十万人的员工队伍，承担着道德建设的重任。



饶才富：人民的“好财神”

饶才富退休前为福建省龙岩分理处主任。他在金融战线40年如一日，时刻牢记党的“全心全意为人民服务”的宗旨，坚持党的路线，遵守党的纪律，保持工人阶级先锋队本色，扎根基层、爱岗敬业、廉洁奉公，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。

当主任19年来，经他手的贷款3,300多笔，累计资金2.8亿元，没有一笔贷款沉淀，并成功收回了历史遗留贷款129万元，创下了全省农行1,000多个营业所、分理处中唯一一个10年保持贷款“三无”（无逾期、无呆帐、无挂帐利息）的神奇业绩。他忠于职守，以身作则，为人师表，清正廉洁，严格管理，在群众中树立了一个优秀共产党员的崇高形象，被誉为“人民的好财神”。

饶才富同志的先进事迹生动感人，概括起来为：扎根基层，忠于职守的敬业精神；心系群众，服务经济的奉献精神；严于律己，清正廉洁的公仆精神。先后荣获“全国优秀共产党员”、“全国劳动模范”和“全国十大杰出职工”等荣誉称号。

2014年1月26日，车迎新监事长在代表农行党委到福建龙岩看望饶才富时说：

“您老人家这么多年发放贷款3,300多笔，2.8亿多元，没有一分沉淀，没有一笔不良，一辈子清正廉洁，带好队伍，如果我们所有的员工都能像您一样尽心尽职为农行业务努力工作，就能保证农行的信贷质量进一步提高，风险管控更有保障。您为农行留下不可估量的精神财富，今天，我们再次号召全国农行员工向您学习，就是要继承和发扬饶才富精神，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩来。”

62年来，本行积淀和积攒了许多可歌可泣的感人事迹和道德力量，孕育和培养了各种各样的道德人物和典型标杆，涌现了大量以“饶才富”、“二兰”为代表的英模人物。

二兰：人民财产的“守护神”

1989年12月25日凌晨，湖北省枝江县董市镇桂花信用分社（当时信用社归农行管理）会计潘星兰、炊事员杨大兰，面对歹徒入室抢劫，杨大兰与潘星兰临危不惧，与歹徒英勇搏斗，用鲜血和生命保卫了国家财产。杨大兰先后被歹徒连砍九刀壮烈牺牲。潘星兰在生与死的考验面前，以坚强的毅力忍受着巨大痛苦，保卫了国家财产，表现出了大无畏的英雄气概。

青年人说，她们是田野上盛开的两朵山兰花；老年人说，她们是新时代的刘胡兰，她们是不屈的“中华姊妹兰”。杨大兰的一生极其短暂，然而，她却将如火的青春献给了金融事业，是一个用鲜血和生命谱写壮丽凯歌的金融卫士。她们用青春、用鲜血铸成的永恒丰碑将永远在农村金融系统、全国金融系统的广大员工中高高矗立。

时任全国人大常委会副委员长、全国妇联主席陈慕华在全国妇联、中国农业银行召开的向潘星兰、杨大兰同志学习的座谈会上，高度评价了“二兰”精神：她们面对凶恶的歹徒，不畏强暴，英勇搏斗，没有一丝一毫的软弱，表现得非常勇敢和坚强。杨大兰同志不幸牺牲了，她死得光荣，重于泰山，不愧是新时代的刘胡兰式的女英雄。她们对人民，对党，对社会主义事业的无限忠诚，体现了她们崇高的生命价值。



学习潘星兰、杨大兰同志忠于祖国、忠于职守、不畏强暴、无私奉献的优秀品德。

——时任国务院总理李鹏同志为“二兰”题词

弘扬“饶才富”精神

田霞：藏民心中的“卓玛”

甘肃甘南藏族自治州，平均海拔3,000米以上，高寒缺氧，交通不便，她却在此一呆就是30年。经她发放的“双联惠农贷款”1,700笔、1.1亿元；办理的医保卡8,000多张。连续多年被上级行评为“业务能手”、“优秀员工”。她，就是CCTV三农人物、藏民心中最美丽的“卓玛”——农行甘肃分行迭部县支行客户经理田霞。

迭部是一个藏民族聚居的半农半牧贫困县，服务“三农”是当地农行业不容辞的责任。田霞始终把“三农”放在本职工作的首位，以优质的服务、出色的业绩，在服务“三农”中敢于担当。

2010年以来，迭部县支行全面代理“新农保”业务，田霞主持并参与惠农卡的开卡工作，为全县60岁以上农村老人成功开卡5,000多张。期间，她忍着腰椎间盘突出疼痛，深入全县11个乡镇52个行政村，仅开展电子机具安装前的调查摸底就跑了几十次。经过调查论证，布放转账电话20余部。迭部县山大沟深，交通不便，多数村庄都在山上，有的村庄跑一趟县城要两天，对老人们来说就更不方便了。自从安装了电子机具后，老人们不用出村就能领取到养老金。有一次电子机具巡检，旺藏乡的一个代理服务点正好有几位老人领取养老金，服务点的代理人员用藏语向他们介绍田霞，这是农行的人。几个老人不约而同竖起大拇指用藏语连声说：“卡张！卡张！……”代理人员给田霞翻译：他们说家门口就可以取钱了。以前让我们到县城去取，来回车票和住宿费就把两个月的养老金用完了。谢谢你们农行！”



2013年“双联惠农贷款”工作开展以来，她更是克服高寒缺氧、语言不通等困难，入户调查2,000多户。入户调查过程中，田霞热心地给农牧民出点子，与农牧民群众交朋友，面对面了解他们的发展需求和致富想法，为他们答疑解惑。前不久，益哇乡农牧民听说今年的“双联惠农贷款”贷完了，多人到农行讨要“说法”。田霞赶忙向他们解释：“这个贷款要连续放5年，今年才是第一年。只要符合条件，今年贷不到，后4年贷款都会放的”。经过她的耐心解释，农牧民满意地回去了。由于田霞业务熟练，又热情、耐心，农牧民群众都愿意找她办理贷款。卡坝乡牧民杨沙九高兴地说，“田经理看得起我们，找她贷款，我们放心！”

王静红：农民“钱袋子”的增收者



王静红，吉林舒兰市平安支行行长。2011年度CCTV全国三农“十大三农人物”、全国金融“五一劳动奖章”、全国总工会“五一巾帼标兵”、中国农业银行“劳动模范”。2007年8月至2011年8月，王静红在平安支行任客户经理期间，累计发放小额农户贷款1亿元，未发生过一笔不良，到期贷款收回率及到期利息收回率均为100%。

在这3年时间里，她跑遍舒兰市3个乡镇、13个村，7,180户农户。她用弱小的身体架起了银行和农户的桥梁，农户贷款覆盖面在当地乡镇、村(屯)达到100%。为解决农村现代金融服务方式滞后问题，她通过加大金融知识的普及宣传，发放惠农卡，提高了农民的金融服务水平，以巾帼不让须眉的精神取得了当地全县农行惠农卡和农户贷款发放第一的桂冠。她是农贷资金的“保护神”，更是农民“钱袋子”的增收者。

王会堂：传播温暖的阳光大使

王会堂，山东寿光支行行长，2012年度CCTV三农人物。

2010年11月，王会堂从山东诸城支行调任寿光支行。此时的寿光支行在系统内外已经是一个老牌的金融先进集体。王会堂感觉，“在寿光支行工作的最大压力就是如何把这个旗帜扛下去，保持和发扬是最难的一件事。”

之后的几年，他每天只睡四五个小时，白天实地考察、搞调研、搞座谈，晚上坐下来开会分析、制定措施。他带领不足300人的县支行在2012年全国农行系统创造了四项“第一”：为寿光市25万农户发放惠农卡，做到了“每户一张”，发卡量位居全国农行系统之首；开发应用“寿光农产品物流园卡”，彻底颠覆了大型批发市场现金交易模式；发行“金穗寿光农产品物流园卡”1.8万张，日均减少现金交易量2,000万元

以上，有效解决了菜商、菜农卖菜难、卖菜慢，现金交易不方便、不安全的问题；累计办理农户贷款13万户、27亿多亿元，余额高达6亿元，为寿光市一半以上的农户提供了贷款资金，农户贷款投放量居全国农行系统县级支行之首；以土地承包经营权和各类大棚为抵押资产为农民办理贷款，解决了长期以来困扰中国农民的无抵押物、寻求担保难问题。

除了金融支持，他还带领全行党员干部“包村联户”，让每个班子成员包靠一个贫困村，每一名党员都帮扶3-5户贫困户。

“2012年度CCTV三农人物评选活动”评审组委会对王会堂给出这样的评价：“一权一棚，四个免收，农民得到的金融服务，被他设计得亲切温暖，生动及时。服务于民，让利于民，他领导

下的金融服务真正把农民的利益放在了心里的最高位置。金融带来的活力，也是田里急需的养料。他就是这养料的制造者，是有温度的阳光大使。”



弘扬“二兰”精神

杜喜：大山深处的丰碑

那，是一种精神，是一种品质，是大山深处一座不朽的丰碑！

2011年，48岁的杜喜因长期带病工作，突发脑溢血，永远倒在他经常加班的那张床上。

生前为甘肃陇南礼县支行副行长的杜喜，几乎每年都要将全县29个乡镇的沟沟坎坎、梁梁峁峁全部跑一遍。他与清收人员一道翻山越岭、进村入户、披星戴月、早出晚归，晴天一身尘土，雨天一身烂泥。正是凭着这种



干劲，他们扫清了清收工作中一个又一个“拦路虎”。

在杜喜带动下，礼县支行清收工作年年迈上新台阶，不良贷款持续“双降”，资产质量有了显著改善。在他在任的8年间，礼县支行每年都超

额完成上级行下达的不良贷款清降计划，成为陇南农行系统学习典范。

杜喜将毕生精力奉献给了他挚爱的农村金融事业。他始终保持艰苦朴素、勤勉踏实、一丝不苟的工作作风，一直延续到生命最后一刻。

弘扬“二兰”精神

翟海林：平凡的高洁

翟海林，内蒙古分行营业部副总经理。2012年11月25日，他因突发急性心肌梗死，倒在工作岗位上再也没有起来。

翟海林自1980年进入农业银行工作以来，凭着顽强的实干精神和出色的工作业绩，从基层行的一名普通员工，一步步成长为优秀的支行行长，并走上二级分行的领导岗位。入行32年来，他忠于职守，兢兢业业，将满腔热情和毕生精力奉献给了农行业务，直至生命的最后一刻。

对他来说，工作好像是一块磁石，时时吸引着他。在走上支行领导岗位后，他始终保持勤政务实的工作作风，废寝忘食地超负荷工作，加班加点成了“家常便饭”。逢年过节他总在行里“值班”，每天早到晚走，晚上总是等款车回到行里才下班，直到职工全部回家他才最后一个离开单位。在职工们的眼中，他务实能干，吃苦耐劳，身上有一种“拼劲”，工作上有一股“铆劲”，为农行业务呕心沥血，是职工公认的“拼命三郎”。

就在去世的前一周，他还陪同区分行领导夜间深入营业网点检查BoEing系统上线前的演练工作；主持财务审查委员会召开集中采购招标会议中午都没顾上休息；深入所辖的青城支行督导调研；参加业务经营分析会和反腐倡廉工作会议等。



翟海林同志曾这样说道：“注重事业、淡泊名利、心胸坦荡、坚持原则、平等待人、加强沟通、遵章守纪、接受监督是我一贯的行为准则”，他是这样说的，也是这样做的。



杨梅青：铿锵玫瑰淡淡香

杨梅青，北京延庆支行东外大街分理处原主任。

2007年，杨梅青调任东外大街分理处主任，上任伊始，她就像一架高速运转的机器停不下来。她常说：“优质服务代表着农行的形象，替客户着想，为客户服务，不仅是我们服务行业的本分，也是每个农行员工应尽的职责和义务。”这位农行最基层的网点管理者就是这样带领13名员工，用高度的责任心和细心周到的服务升华着农行的服务品质。

不幸的是，2011年杨梅青被确诊为肺癌晚期。然而，她却异于常人，以坚强的毅力和极大的热情，把生命里程的最后阶段演绎得那么精彩动人。担任分理处主任五年，每个大年除夕她都是在单位值班，把回家团圆的机会留给大家。在生命的最后一年里，她每个节日仍然坚持客户服务一线，亲自走访，亲自见面，亲自招待。

杨梅青走了，这朵在风雨中绽放的铿锵玫瑰完成了她的使命，悄然离去，只有淡淡的芬芳永远萦绕在人们身边。

田为东：全国见义勇为英雄司机

田为东，新疆兵团分行巴音郭楞兵团支行司机，被授予“全国见义勇为英雄司机”光荣称号，成为全国金融系统唯一受表彰的个人。

2012年4月28日，田为东冒着生命危险，见义勇为，在30多人袖手旁观，无人插手相助的情况下，迅速果断地将两名青年抢劫者制服在地，并在其身上搜出一把长约两尺的管制刀具。田为东将两名抢劫者

捆绑好后，押上自己的车迅速将两名抢劫者送到库尔勒市公安局建设路派出所。

田为东见义勇为的英雄壮举，在新疆库尔勒市、在兵团农二师社会各界引起了强烈反响，人们在大街小巷广泛传颂着他英勇无畏、挺身而出、见义勇为的典型事迹，新疆兵团分行也开展了向田为东同志学习的活动。



杨建清：为战友尽孝28载

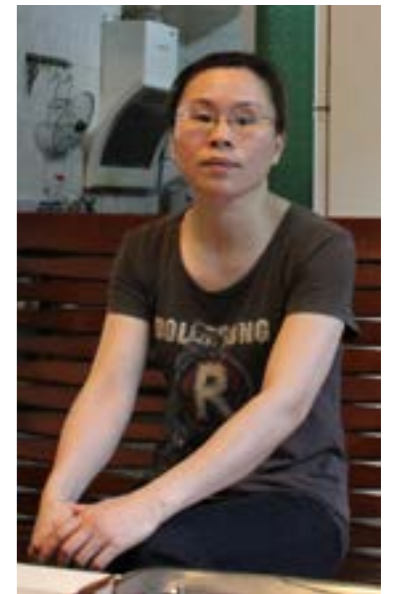
1985年，某连炊事班长杨建清的战友杜兴山不幸牺牲，杨建清决定认下杜兴山在山东年迈的妈妈。

从军队复员后，杨建清成为本行太仓支行一名普通的员工。在并不富裕的收入中，他每年都会寄钱给“山东妈妈”。很多个春节，杨建清都是跑到山东过的。

由于曾经受过伤使他记忆减退，他就用小本子记下许多事情。山东妈妈喜欢吃的东西、忌口的东西、甚至衣服



的尺寸、鞋子的号码都详细地写在小本子上。他还告诉在邮局工作的战友到时候要提醒他。28年，一直没有断过。



林红：金融先进女职工

说到林红，她的事迹令人动容。2000年11月18日中午，原福建新罗支行储蓄员林红与当班的另一名员工何桂萍，面对手持炸药企图抢劫银行库款的歹徒，临危不惧，用血肉之躯舍生忘死保卫国家财产安全。何桂萍因伤势过重，抢救无效殉职。身负重伤的林红经抢救脱离生命危险，但一只眼睛被炸坏，另一只被炸瞎。然而储蓄所的库款和所有会计账簿、重要空白凭证、业务印章，都完好无损。

2001年以来，林红先后被中华全国总工会、本行授予“先进女职工”，被中国金融工会授予“金融先进女职工”，被本行授予“十大杰出青年”，被中央宣传部和共青团中央等部门授予“全国见义勇为先进分子”、“中国优秀青年卫士”等荣誉称号。

注重员工关爱

本行注重向员工提供人文关怀，关心员工生活状况和心理健康。通过开展丰富多样的文体活动营造乐观积极的企业文化氛围。

关爱员工健康

2013年总行本部常规体检参检率91.1%，全年举办健康讲座8期，发放健康电子期刊6期，反馈个人心理健康检测报告2,805份，并为部门提供团队心理体检分析报告。安排女员工定期专项体检，专项参检率72.2%。



上海分行开展员工团体活动

“浓情家园”助力员工减压

上海分行建设“浓情家园”旨在帮助员工缓解压力，通过推进职工之家建设，进一步培育农业银行家园文化。该项目分为静态放松、团体活动、员工关爱三个功能区；静态放松区包括音乐放松训练系统、按摩系统和香薰系统，

员工可自行使用，放松身心；团体活动区由软垫和多种健身器具组成，供开展沙龙、团体辅导等活动；员工关爱角包括心灵成长书籍和心理学小工具等物品，员工可随意阅览，分享心情故事。

建立困难员工帮扶机制

2013年，本行成立农银爱心基金，以“救急、济困、解难”为宗旨，遵循公开、公平、公正原则，帮助困难员工，构建困难员工帮扶长效机制。2013年，共帮扶困难员工28,698名。



新疆哈密巴里坤县支行向困难家庭送去慰问金

工会慰问宁波台风受灾员工

2013年10月24日，总行工会派人来到宁波，慰问受台风“菲特”水灾最重的奉化支行、江口支行、余姚支行及所辖的玉立支行、陆埠支行，并上门探望受灾严重的员工、离休干部和退休职工。

专题：注重人文关怀、关爱基层员工

本行多方征求意见、倾听基层员工声音，针对基层员工工作压力大，部分网点条件艰苦、职业发展通道不畅等问题，召开了注重人文关怀、关爱基层员工工作会议，制定了《关于注重人文关怀、关爱基层员工的指导意见》。

基层员工关心什么	办好六件事	我们如何做
多元化渠道建设慢，工作强度大	着力为基层员工减负减压	从完善制度流程和系统、完善绩效考核体系、改进作风的28条措施、确保基层一线的力量配备四个方面，综合治理、多管齐下、对症下药。
薪酬待遇低	进一步加大薪酬分配向基层倾斜力度	兼顾效率和公平，优先保证基层员工工资增长，不断完善基层员工最低工资保障制度，合理调控收入差距。
缺乏幸福感、归属感	深入开展“建家”活动	安排专项基金，把职工之家建成名副其实的民心工程。将现有2,047家县域支行及其下辖营业网点纳入“五小”及职工宿舍建设的机构范围。
生活贫困	建立农银爱心基金	明确“钱从哪里来”，在决定“用到哪里去”方面成立基金管理委员会，确保把善款用到最需要、最困难的员工身上，真正把好事办好。
流失率高	关心基层员工职业发展	为员工规划好职业生涯，建立起重视基层、崇尚实干的用人导向，加大培训力度，建立健全用人激励机制。
身心疲惫、精神紧张、心理压力	关爱基层员工身心健康	实行休假制度，保障员工休息、休假；加强员工心理疏导，释放心理压力；丰富员工精神文化生活。



广东分行为员工举办集体婚礼

推进员工幸福指数提升工程

2013年，江苏分行围绕生理、安全感、归宿感、自尊和自我实现五大层次需求，设置了涵盖身心健康、薪酬福利、教育培训、职业发展4个一级指标和14个二级指标的幸福指数体系。

通过开展健康知识讲座，向员工灌输健康的生活理念，截至2013年底，共聘请15位专家，开展21场讲座；制定针对青年、中年、基层、优秀人才的单项培训计划，关注员工职业发展，截至2013年底，共培训69,139人次。大力推进“三小”和“职工之家”建设，改善基层员工的工作生活环境，已建成“职工小家”1,036家，“职工之家”72家。

关爱员工“十五个一”

辽宁分行以服务基层、倾听员工声音、关爱员工为着力点，以凝心聚力、共谋发展为落脚点，组织开展“改进作风、关爱员工、创建和谐、共谋发展”主题活动。

通过“搭建一个上下沟通交流平台”、“召开一次关爱员工座谈会”、“组织一次以关爱员工为主题的访谈”、“举办一次员工心理辅导讲座”、“开展一次职工之家标准化建设达标活动”等十五项活动（简称“十五个一”）强化对员工的关爱，营造了“快乐工作，幸福生活”的和谐氛围。



深圳分行员工参加“城市乐跑赛”



上海数据中心

提升运营效率

随着业务的快速发展和业务种类的不断增多，我国商业银行“柜员全流程”的传统运营模式对银行窗口服务以及柜面操作风险控制形成了严重制约。早在2008年，本行就确立了以后台建设、流程再造为中心的运营改革方向。2013年，本行进一步深化运营管理体制变革，通过整合全行业务运营有效资源，逐步将运营管理打造成全行业务的运行中心、控制中心和服务中心，增强全行运行能力和保障能力。

建设现代运营体系

2013年，农业银行以全面深化运营改革为主线，围绕《运营管理体系建设三年规划》，全力做好规划制定、组织推动、系统研发等工作，各项改革推进较快，实现了良好开局，为改善全行经营管理释放了正能量。

2013年，全行核心生产系统日均交易量较去年增长**30%**，日交易量峰值达到**2.48**亿笔。在全行核心业务系统日交易量屡创新高、生产运行效率、运行质量和运行稳定性持续提升。

全力推进省域运营中心建设

2013年底，全行基本完成了省域作业集中。从实践效果看，集中较分散模式激发出更大的单位产能，作业效率大幅提升，规模效应凸显，在业务量不变的情况下，进一步节约了后台操作人员，更好地解决了业务高峰低谷的人员调配、应急处理等问题，更好地推动了业务处理标准化。同时，自2009年“三大集中”启动以来，通过后台集中、流程优化和系统改造等一系列举措，柜面服务效率大幅提升，在全行柜面业务量逐年增长的情况下，全行前后台运营人员合计减少1.7万人，为全行经营转型提供了有力支撑。



IFAR升级开启与BoEing成功对接

2013年4月26日，本行新财会综合管理平台IFAR子系统完成了自2009年以来最大规模升级改造，并成功上线。

升级后的IFAR子系统，在服务经营管理方面，不仅能为投资者、监管者提供更加准确、全面的财务报告数据，同时通过建立高效、有序的信息加工和共享机制，将纷繁复杂的业务数据加工成决策有用的会计信息，更好服务于本行经营管理。

在服务业务发展方面，核算与交易分离后的高度配置化管理方式，将大幅提升本行的会计管理效率和质量，有利于形成迅速响应经营管理需求的专业能力，有利于加速形成新型专业化快速产品创新模式。

持续推进系统流程优化

个人业务集中作业研发实现重大突破，首批个人开卡、开户、电子银行签约等多项业务产品在试点行投产，客户排队等待等问题大为缓解；参数管理平台一期、二期投产上线，初步搭建起总、分行一体化的参数管理系统，为全行参数集中运行管理奠定基础；临柜业务预处理系统和标准化基层管理系统研发推广全面展开，有效整合了柜台内外业务流程，缩短了柜面业务操作时间，提升了客户体验；服务基层柜员的业务运营响应平台二期成功上线，月均解决基层服务请求7万多条，柜面反馈疑难问题平均响应时间缩短到3小时以内，基层员工对上级行响应服务的“满意”评价保持在97%以上。

持续夯实运营基础管理水平

一方面，全行深入开展“三化三铁”创建，大力推进现金中心建设，开展网点柜面劳动组合优化，加强网点营业性业务统筹管理，统一柜面操作规则，规范柜面物品摆放，理顺柜面操作管理，进一步减轻了柜员负担，提升了客户服务效率。另一方面，通过业务流程和操作系统的优化控制，集中监控、集中授权等后台中心的联动监督，进一步强化了运营风险易发环节的有效控制，运营类案件持续维持低位，为支持全行业务安全稳健发展做出了积极贡献。



开展灾备演练

2013年，本行继续加强应急与灾备管理，完善各项应急预案，保持应急演练常态化，不断提高灾备能力的培养和提升，确保出现特殊情况时能够有效应对以及全行信息系统安全稳定运行。每次地震灾后本行都是第一个恢复营业的金融机构，说明了本行具有强大的灾备能力。

截至2013年底，本行

共开展灾备演练

46 场

参与灾备演练

8,472 人次

开展全行参与的灾难恢复演练

2013年5月30日，本行成功组织了全行参与的信息系统业务级灾难恢复演练。本次演练以信息技术管理部为主导，总行17个部门以及36家分行参

加演练。演练于17:30开始，10分钟内完成了总分行灾难恢复人员集结，在75分钟内恢复了公共应用、内部核算、单折、银行卡、客户信息、联

行、现金管理、库房现金及表外等9大类核心业务，并通过了全国36家分行营业网点的业务验证。

组织境外机构灾备演练

2013年1月30日至1月31日，总行信息技术管理部成功组织实施了英国子行信息系统异地灾难恢复演练。本次演练为业务级演练，演练场景是总行数据中心发生特级事件，英国子行信息系统短时间内无法在数据中心本地恢复，经决策由北京备援中心接管英国子行核心业务的运行。

本次演练有效验证了境外机构信息系统异地灾备预案的有效性，检验了抵御风险的能力和保障业务连续运营的能力。



灾难恢复能力经受真实突发事件检验

2013年8月16日，受暴雨灾害影响，吉林分行辖内通化和白山的二级骨干网络主备线路发生中断，两个二级分行辖内所有营业网点无法正常营业。中断事件发生后，吉林分行按照总行应急和灾备工作要求，积极开展灾害处置工作，第一时间启动了辖内二级分行及以下机构的应急响应和灾难恢复处置流程，并在30分钟内完成灾备系统恢复，恢复网点的业务运营。在同时受本次暴雨灾害而造成中断影响的同业中率先完成了业务系统恢复工作。



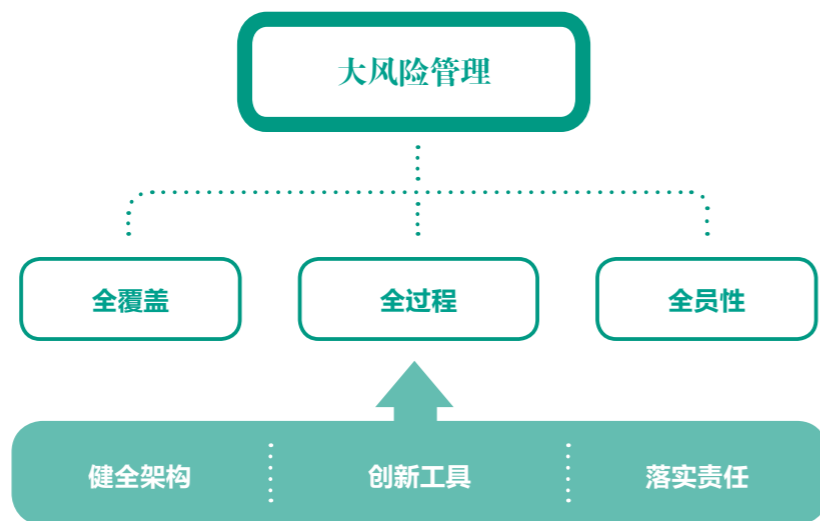
广东茂南袂花支行员工在洪水灾害后押运资金箱

保障资产安全

强化风险内控管理

完善“大风险”管理体系

2013年，本行借鉴国际先进风险管理模式，结合自身运营特点，完善“大风险”管理体系，将表内外、境内外、母子公司的各类风险全部纳入管理范畴，健全“横到边、纵到底”的风险管理制度和组织体系，加快推进风险管理工具模型的创新与应用。



各地分行风险防控探索和实践

2013年，本行将“风险管理”列为内部管理工作之首。各地分行结合自身情况，落实“大风险”管理理念，不断提升风险防控能力。

北京分行

细化工作职责，规范业务操作，上收各支行的风险分类认定权限，横向按主管行长、风险管理部负责人、分行派驻风险合规经理分别进行转授权。进一步调整、完善分行风险管理委员会及其三个专业委员会的组织架构，明确职责范围和议事规则，明确分行各业务经营部门为信用风险管理的第一道防线。

广东分行

配套开发信贷客户资金交易查询系统，采集全行网银交易渠道等17个交易系统/交易渠道的客户交易信息，对来源于各交易系统的数据进行反复匹配、校正，建立了集中统一的客户资金交易信息平台，全面反映每一笔资金的来源和流向，持续监控企业账户的资金进出。

江苏分行

对苏北地区分支行进行分类指导，实施哑铃型投放战略、有限转授权和适度资源配置，稳健的信贷文化基本形

成，有效规避了经济周期风险的严重冲击。此外，该行重视宏观风险管理，持续开展行业研究，重点完善“两高一剩”行业政策，严格限额管理，2013年，全行“两高一剩”行业用信总量下降2.74%。

严格守法合规

本行严格落实各项监管要求，以合规文化为导向，以信息技术为支撑，通过健全制度、优化流程、强化执行、科学评价，推动全员主动依法合规，不断提升内部控制质量。

利用信息系统优化内控管理

2013年，本行积极推进内控合规管理信息系统关联交易管理模块优化功能上线，贯彻实施内部交易管理制度，建立内部交易管理联系人制度，采取双线报送的模式，从总行交易部门、分行、附属机构三个层面收集内部交易信息，全面掌握集团内部交易情况。加强关联交易和内部交易管理培训，针对不同对象进行了专题培训。



预防各类金融犯罪

加强反腐倡廉

2013年，本行出台了《中国农业银行负责人职务消费实施办法（暂行）》，具体包括四章46条，对领导公务用车、办公用房、通讯费、差旅费、国（境）外考察培训、业务招待费等进行规范和量化。将反腐倡廉内容纳入农银大学培训教育的必修课并持续开展高管人员问卷调查。截至2013年底，本行开展反腐倡廉教育2,249场，参与活动58.93万人次。

提升反金融犯罪水平

商业银行是执行国家反洗钱政策和反金融犯罪的重要窗口，必须牢牢把握职责。2013年，本行继续加强完善反洗钱合规管理体系，探索建立反洗钱集中处理工作模式，提高反洗钱风险监测水平，有效发挥反洗钱对合规管理和内部风险控制的作用。截至2013年底，本行开展守法合规培训62.34万人次，开展合规经营宣讲活动次数2,300场，合规经营宣讲活动受众约28万人。



浙江上虞支行开展反假币宣传活动

践行勤俭反腐纠风

2013年11月，总行组织5个工作组对7家分行、2家子公司执行中央八项规定、厉行勤俭节约情况进行监督检查。此外，按照中纪委要求在纪检监察干部中开展了会员卡清退专项活动。各级行纪委进行了学习部署和宣传，全行在职从事纪检监察工作干部员工12,879人，作出了零持有的报告和承诺。



成功堵截利用变造金融凭证进行诈骗案件

2013年11月21日上午，一位客户来到甘肃分行金昌路支行中央广场支行，要求工作人员为其核实用手机拍摄的一张金额2亿元的定期存单是否真实有效。由于存单金额巨大，立即引起工作人员高度警觉，经查阅2013年11月18日所有定期存款明细并调阅影像资料，确认当天无此笔业务记录。经进一步核查，发现2亿元存单金额字体有异，至此认定为变造的银行存单。

了解到该客户已被存单持有人诈骗23万元的情况，金昌路支行迅速报案，并派出3名员工陪同客户堵截犯罪嫌疑人。由于处理及时得当，公安人员成功抓获犯罪嫌疑人，成功堵截这起变造金融凭证诈骗案，帮助被骗客户挽回全部的23万元现金。

开展常年反洗钱培训

2013年9月24日，新加坡分行利用工余时间对全体员工进行了反洗钱常年培训，聘请资深专家向分行员工介绍和讲解了国际反洗钱工作的最新监管动态，结合实例介绍，深入介绍反洗钱实际工作，并就如何进一步做好本行的反洗钱工作提供了良好建议，对进一步做好反洗钱工作深具助益。

协助警方成功抓获网上逃犯

2013年11月19日，一名网上通缉的贩毒逃犯在湖北恩施分行翔云支行办理现金开户业务时，当班柜员严格按照规定，对客户身份证进行联网核查，发现问题后随后与公安机关联系。公安机关在银行互联系统中，锁定该客户为广州籍在逃贩毒集团头目，省公安厅马上致电本行，要求对该罪犯进行确认并稳住客户，协助抓捕工作。柜员机智地拖延时间，协助公安机关一举将其当场抓获。

编后语

2013年已离我们远去，
2014年已向我们阔步走来。
编完2013年社会责任报告，
我们感到释怀，感到殷实。

因为在这一年里，
无论是服务“三农”，还是支持实体；
无论是改善民生，还是给力边疆；
无论是助力环保，还是公益慈善；
无论是回报股东，还是成就员工；
我们都在努力，都在拼搏，都取得了一丝丝成效。

但我们深深地懂得，
责任无止尽，责任无完成时，
我们的付出与各方期盼还有很大差距。
我们深深地懂得，
整个社会向上向善的力量需要每个组织和细胞共同积聚。

如今，十八届三中全会的春风，
吹拂着整个神州大地。
我们将借助东风，扬鞭奋蹄，勤勉工作，创新方式，
勇担中国梦的农行责任，
真正做一家负责任有担当的银行。



05

附录

主要荣誉与奖项

中国农业银行自成立以来，积极发挥金融支持经济发展的作用，关注“三农”发展与国计民生，重视经济、社会与环境的协调发展，各项工作得到了党和国家领导人的关注与肯定。

历史荣誉

1954年，毛泽东和中共中央负责同志接见全国农村金融工作者代表会议全体代表



1998年10月21日，时任国务院副总理温家宝向中国农业银行福建省分行饶才富颁发“全国金融系统优秀共产党员”荣誉证书

1999年2月4日，时任福建省委书记习近平到中国农业银行福建省分行调研视察，看望饶才富



1990年3月7日，江泽民总书记、杨尚昆主席为“金融卫士”潘兴兰、烈士杨大兰的父亲颁发锦旗



1994年5月7日，时任国务院副总理朱镕基到中国农业银行湖北省分行视察



1998年，时任国家副主席胡锦涛接见中国农业银行柯茜茜等九届人大代表



2009年1月，时任国务院副总理王岐山到中国农业银行总行视察



2013年7月，全国政协主席俞正声深入甘南调研中国农业银行“双联惠农贷款”



2013年8月，李克强总理来到中国农业银行设在重灾区岷县永光村的惠农金融服务点视察

2013年主要奖项

责任领域	评奖机构	荣誉奖项
综合	《欧洲货币》杂志 (Euromoney)	2013年度亚洲最佳公司评选“亚洲最佳金融机构”
<p>亚洲最佳公司评选活动是由《欧洲货币》杂志每年邀请全球机构投资者和股票分析师，评选出当年金融业界颇具知名度和影响力的一系列奖项，评选指标包括发展战略可信度与连贯性、公司治理水平、高管层可接近度、财务透明度、股东回报率和业绩增速等。</p> <p>2013年亚洲最佳公司的评选活动共有93家机构投资者参与投票，亚洲范围内共有18家金融机构获得提名，最终中国农业银行以最高得票率获此殊荣。此次获奖显示国际资本市场对中国农业银行经营管理状况和公司治理水平的充分认可和肯定。</p>		
		
综合	《亚洲银行家》杂志	2013年度亚洲排名第二，中国内地排名第一
<p>《亚洲银行家》杂志“2013年度亚洲银行竞争力排名”得分根据规模、资产负债增长、风险状况、盈利能力、资产质量、流动性等12项指标加权综合得出。中国农业银行的竞争力得到肯定，在本次排行榜中亚洲排名第二，中国内地第一。</p>		
		
综合	二十一世纪经济报道	2013亚洲最佳普惠金融服务银行
综合	人民日报社 人民网	人民金融奖“2013年度创新产品及服务”
人力资源管理	中国人力资源开发研究会	2013年度全国人力资源“人本中国创新奖”
<p>本行e-HR系统创新性地在人力资源信息化领域采用了应用集成、流程驱动、全员共享、集团管控和决策服务等相结合的设计理念和架构，并通过采用自主研发的流程矩阵模型，较好地覆盖了从总行到支行的各层级人力资源管理业务，实现了对员工“选、用、育、留、出”全职业生命周期的管理与服务，实现了全行人力资源信息化应用的数据集中和应用集成，为人力资源管理提供了新的管理平台和工具，也为广大员工参与人力资源管理活动提供了新的渠道和手段。</p> <p>本次评选活动由国内50位著名人力资源专家和企业高管初评、10位著名人力资源管理专家终评并最终确定获奖名单。此次获奖，既是业界对农业银行e-HR系统创新性的设计和良好的应用效果的充分认可，也是对农业银行积极推动人力资源改革、不断探索人力资源管理的新理念和新方法所取得的成效的充分肯定。</p>		
		

责任领域	评奖机构	荣誉奖项
科技	国家知识产权局	一种 workflow 异常处理方法和系统和一种 workflow 并发模式的控制方法及装置两项专利
<p>“一种 workflow 异常处理方法和系统”是通过设计一套内容丰富、层次简洁、使用简单的异常体系，涵盖技术异常和业务异常，并在此基础上设计和实现了一套简洁、灵活、高效的异常处理框架，其核心为异常检测、异常转换、异常处理和异常拯救等机制。</p> <p>“一种 workflow 并发模式的控制方法及装置”是一套全新的 workflow 并发模式控制方法，其核心机制是通过并发控制对象进行模块化设计，并通过原子化减记控制计数、减少兄弟实例对资源的争抢等方式处理并发请求，有效地解决了 workflow 多实例场景下流程流转和流程状态变更的时候出现高并发冲突问题。</p>		
		
社会责任	中国银行业协会	年度最具社会责任金融机构
	海淀区税务局	北京市纳税信用A级企业
	人民网	第八届人民企业社会责任奖年度企业奖
	第一财经日报	“2013年第一财经·中国企业社会责任榜”杰出企业奖
	南方周末	2012国有上市企业社会责任榜年度最佳企业
	北京融智企业 社会责任研究所	2013中国企业50强公众透明度企业评选“优秀社会责任报告奖”
	WTO经济导刊	金蜜蜂2013优秀企业社会责任报告一领袖型企业
公司治理	《财资》杂志 (The Asset)	2013公司治理“白金奖”
品牌形象	Brand Finance	Top 3 Most Valuable Global Banking Brand Asia (亚洲最具价值全球银行品牌前三强)
	第一财经日报	年度普惠金融机构
文化建设	中国企业文化研究会	中外企业文化峰会“改革开放35周年企业文化竞争力十大典范组织”
	二十一世纪经济报道	2013年中国最佳企业公民·最佳企业文化奖
	中国国际金融展组委会	优秀服务三农金融服务奖
三农	中国人民银行	改善农村支付服务环境先进集体 (农行湖北分行、甘肃分行等26家机构)
	金融时报社 社科院金融研究所	年度最佳“三农”服务银行

责任领域	评奖机构	荣誉奖项
小微企业	中国社科院 中国经营报	2013卓越竞争力小企业金融银行
	每日经济新闻	小微金融贡献奖
客户服务	中国银监会 中国银行业协会	银行业金融机构突出贡献奖
	中国银行业协会	年度最佳社会责任特殊贡献网点奖
	金融界 清华大学五道口金融学院	2013年领航中国企业网银最佳安全奖
	中国社科院 中国经营报	2013卓越竞争力个贷服务创新奖
	《环球金融》杂志 (Global Finance)	最佳债券承销银行奖
	《欧洲货币》杂志 (Euromoney)	“中国最佳私人银行”商品投资奖
	华夏时报	2013最佳零售业务服务银行
业务/产品创新	中国银行业协会	最佳贸易金融成长奖
	《银行家》杂志	十佳金融产品创新奖(金穗QQ联名IC信用卡)
	新浪网	最佳创意营销信用卡
	理财周报	2013最佳银行理财产品 (如意系列结构化产品)
	金融界	最佳手机银行
环境	零点咨询集团	服务前沿奖(助学保捷贷)
环境	中国银行业协会	最佳绿色金融奖
公益	中国银行业协会	公益慈善优秀项目奖
社会	中华英才网	第十一届大学生最佳雇主评选“TOP50” 和“全国性银行业最佳雇主”称号

独立鉴证报告

致中国农业银行股份有限公司董事会：

我们接受中国农业银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会聘用，对贵行2013年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的2013年度关键数据进行有限的鉴证。

我们还接受聘用以理解贵行对《可持续发展报告指南（G4.0）》中利益相关方参与和实质性原则（“原则”）的应用。

董事会的责任

对关键数据按照社会责任报告中的报告编制依据及关键数据编报基础（“编报基础”）进行编制和列报是贵行董事会的责任。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报关键数据相关的内部控制，并作出合理估计¹。

此外，董事会还对《可持续发展报告指南（G4.0）》及其原则的遵循情况负责。

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的关键数据出具鉴证结论。根据我们与贵行达成的业务约定条款，本报告仅为贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的贵行社会责任报告中的2013年度关键数据，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就以下选定的2013年度贵行社会责任报告关键数据实施了鉴证工作程序：

- 农户贷款余额
- 县域机构数
- 惠农卡发卡总量
- 对外捐赠金额
- 员工总数
- 县域员工数
- 女性员工占比
- 少数民族员工占比
- 员工培训人次
- 境内分支机构数
- 办公人均用水量
- 办公人均用电量
- 办公人均燃气量
- 循环和再利用水的总量（中水系统）
- 循环和再利用水的百分比（中水系统）

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的关键数据准备与编报基础有重大不符风险的评估。

¹贵行对其官方网站负责，我们不对贵行官方网站中所列示的鉴证对象或使用标准的变化负责。

工作方法，工作范围和局限性

在我们的工作范围内，我们在贵行总行和北京分行开展工作，工作内容和工作方法包括：

- 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。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载2013年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他数据、2012年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外，我们工作的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的2013年度关键数据的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

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，推动在“三农”、实体经济、民生、环境、公益慈善等领域的履责实践，并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

贵行结合自身社会责任实践，参考《可持续发展报告指南（G4.0）》的“对利益相关方评价和决策的影响”和“经济、环境和社会影响的重大程度”两个维度，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

社会绩效

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。

县域机构数（个）：

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。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。

惠农卡发卡总量（万张）：

惠农卡发卡总量指发放的金穗惠农卡数量。金穗惠农卡是农行面向农户发行的银联标准借记卡产品，它除具有金穗借记卡存取现金、转账结算、消费、理财等各项金融功能外，还向持卡人提供农户小额贷款载体、财政补贴代理等特色服务功能，并提供一定的金融服务收费减免优惠。

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。

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、境外机构和境内控股公司的全部员工。


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，包括境内机构全部女性员工。

PricewaterhouseCoopers
普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）
中国·上海 2014年3月25日



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培训人次数，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。

环境绩效**办公人均用水量（立方米/人）：**

办公人均用水量=2013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=2013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=2013年农行总行全年使用燃气量/总行人数。

循环和再利用水的总量（中水系统）（吨）：

循环和再利用水的总量包括了2013年总行的循环和再利用水总量。

循环和再利用水的百分比（中水系统）（%）：

循环和再利用水的百分比=2013年总行循环和再利用水的总量/2013年总行办公用水总量。

GRI4.0对照表

指标排序	指标内容	采用情况
战略与分析		
G4-1	机构最高决策者的声明	采用
G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	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	机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、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	采用
	按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	部分采用
	按地区和性别划分的员工总数	部分采用
G4-10	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	采用
G4-11	集体谈判协议涵盖的员工人数百分比	采用
G4-12	描述机构的供应链情况	采用
G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	采用
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	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
确定的实质性方面与边界		
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
	说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	未采用
G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程	采用
	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	采用
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

指标排序	指标内容	采用情况
G4-22	指明重订前期报告所载信息的影响, 以及重订原因	采用
G4-23	说明范围、方面边界及此前报告期间的的重大变动	采用
利益相关方参与		
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	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
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
报告概况		
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
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	采用
	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	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	部分采用
G4-38	报告最高管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	未采用
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	未采用
	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	采用

指标排序	指标内容	采用情况
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	采用
	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	未采用
G4-46	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	采用
G4-47	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	
G4-48	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
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	采用
G4-50	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	采用
G4-51	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	未采用
G4-52	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
G4-53	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率	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率	未采用
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	举报不道德或非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

指标排序	指标内容	采用情况
经济		
G4-EC1	机构产生和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	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	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	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	采用
环境		
G4-EN1	所用物料的重量或体积	采用
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	采用
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	采用
G4-EN5	能源强度	采用
G4-EN6	减少的能源消耗量	采用
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	采用
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	不适用
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	采用
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	部分采用
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	部分采用
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	不适用
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	不适用
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	不适用
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	不适用
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	未采用
G4-EN20	臭氧消耗物质(ODS)的排放	不适用
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	不适用
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	不适用
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

指标排序	指标内容	采用情况
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	不适用
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	采用
G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	未采用
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	不适用
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
劳工实践和体面工作		
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	未采用
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	不适用
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，以及和因公死亡人数	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	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	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	采用
G4-LA13	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和薪酬比率	未采用
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	未采用
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
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	不适用
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

指标排序	指标内容	采用情况
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	采用
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	不适用
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例	未采用
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	不适用
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	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	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	部分采用
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	不适用
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	未采用
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	不适用
G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	未采用
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	不适用
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	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	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	不适用
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	不适用
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	采用
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	不适用

读者意见反馈表

感谢您阅读本行《2013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：

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：010-85108214

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：2013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。上一年发布报告日期3月26日。

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“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。

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自本行2013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2013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）。报告以中英文两种文字出版，在对两种文本理解发生歧义时，请以中文文本为准。

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





中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中国北京市东城区建国门内大街69号

客服电话：95599

邮编：100005

www.abchina.com



欢迎关注
中国农业银行
官方网站