

2018

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT 2018



重庆农村商业银行
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

股份代号：3618

CQRC Bank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

报告说明

报告范围

本报告涵盖重庆农村商业银行股份有限公司（简称“本行”或“重庆农商行”）及所属子公司。

报告发布周期

本报告为本行连续发布的第八份年度企业社会责任报告，报告时间范围为2018年1月1日至2018年12月31日，部分内容或超出上述时间范围。

报告编制原则

本报告参照香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）及金融服务业行业补充指南等标准编写，同时符合中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的要求。

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自2018年财务报表，本行截至2018年12月31日止年度财务报表已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计，如企业社会责任报告所载数据与年报不一致，请以年报为准。其他数据主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据，以2018年为主，部分数据超出上述范围。本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明除外。

报告保证方法

本报告由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（修订版）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布形式

本报告以印刷版（采用环保纸张印刷）和电子版两种形式发布。电子版可在香港联合交易所网站（www.hkexnews.hk）及本行网站查询（www.cqrcb.com）。

本报告以中文简体版、中文繁体版及英文版出版，在理解发生歧义时，请以中文简体版文本为准。

联系方式

重庆农村商业银行股份有限公司董事会办公室

地址：中国重庆市江北区金沙门路36号

邮编：400023

电话：023-61110843

电邮：cqrcb@cqrcb.com

目录

报告说明	01
董事长致辞	02
行长致辞	03
公司概况	04
公司简介	06
三化战略	08
经营特色化	08
管理精细化	08
培育良好企业文化	08
公司治理	09
风险防范	10
风险管理	10
内控管理	12
反贪污	13
反洗钱	13
反假币	14
品牌保护	16
供应商管理	16
责任管理	18
落实“十九大”精神	18
责任文化	18
责任体系	19
责任融入	19

助力经济增长，服务国计民生	24
积极落实国家战略	26
加大重点战略投入	26
加强优质企业引进	27
加速国际业务创新	28
持续推动经济转型	29
助力新兴产业繁荣	29
扶持民营经济发展	30
支持实体经济壮大	30
全力支持“三农”发展	31
加强“三农”管理机制建设	31
完善“三农”服务渠道建设	31
推进“三农”金融服务创新	32
大力推动小微成长	35
打造全面小微体系	35
完善小微产品服务	36
推广小微服务品牌	36
全面服务保障民生	38
助力医疗事业发展	38
助力文教产业发展	38
助力安居保障工程	39
助力社保体系建设	39
促进绿色金融，履行环境责任	40
绿色信贷	42
绿色公益	43
绿色运营	44

践行社会责任，构建和谐社区	48
客户服务	50
完善服务渠道	50
提升服务品质	51
保障营业安全	52
维护客户权益	52
员工成长	54
员工权益	54
员工发展	55
员工关爱	56
社区责任	58
落实精准扶贫政策	58
推进金融知识普及	62
践行社会公益大爱	63
未来展望	68
关键绩效表	70
独立鉴证报告	71
ESG指标索引	75
GRI指标索引	77
读者意见反馈表	81

董事长致辞

2018年，面对错综复杂的国内外经济形势和曲折多变的市场环境，本行围绕“强管理，控风险，稳发展”的工作思路，继续推进落实“经营特色化、管理精细化、培育企业良好文化”的“三化”战略，不忘“服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”的使命，将挑战化为机遇，推陈出新谋发展，稳扎稳打夯内控，积极履行经济、环境和社会责任，为社会可持续发展贡献力量。

助力国家战略实落地，适应经济发展新常态。本行积极贯彻落实国家宏观政策和金融监管要求，全力支持“一带一路”建设和内陆开放高地建设，积极融入区域发展战略；抓住产业转型升级机遇，聚焦新兴产业，助力科技升级；接力政策导向，扶持民营经济，优化资源配置；积极参与债委会组建，支持实体经济，加强风险防控，促进地方金融稳定；稳步推进“三农”业务，提升基础金融覆盖率；全面构建小微金融服务网络，深耕农村市场，关注乡村振兴；积极参与对民生产业的信贷支持，助力供给侧结构性改革深入推进；贯彻落实精准扶贫政策，帮助贫困区县快速发展；积极推行金融产品服务创新，拓展电子互联网金融服务渠道，为客户提供便捷化、规范化、综合化、个性化的优质金融服务。

助推绿色金融快发展，加强环境友好优运营。本行积极响应国家构建绿色金融体系的要求，制定绿色信贷发展指引，大力支持节能环保、清洁生产、清洁能源等产业发展，有效配置金融资源，严控“两高一剩”行业客户，关注“两江四岸”综合整治，助力绿色金融体系建立；推行绿色运营，制定节能减排制度措施，打造生态友好办公环境，培养员工节能环保意识，开展生态文明建设宣传，积极投身绿色环保公益，促进经济与环境和谐发展。

助成地方民生兴繁荣，共促和谐社会佳愿景。本行秉持“根植地方，服务大众”的理念，始终关心社区民众生活，关注客户需求，倾听大众声音，将自身发展与地方民生紧密相连，满足消费者个性化金融需求，积极结对帮扶困难群众；关爱弱势群体，积极组织慈善公益活动，持续普及金融知识，促进社会和谐发展；坚持“以人为本”，切实维护员工权益，注重员工未来发展，开展多种员工培训，组建员工兴趣小组，丰富员工业余生活，增强企业团队凝聚力，打造和谐企业文化，实现员工和企业的共同发展。

乘风破浪任飞翔，万里鹏程路正长。2019年，我们将认真学习并贯彻落实十九大精神，继续践行“诚信、协作、创新、发展”的核心价值观，不忘初心，牢记使命，夯实基础，强化管理，开拓创新，稳抓机遇，改革突破，共建经济、环境、社会和谐发展。

重庆农村商业银行股份有限公司
董事长 刘建忠

行长致辞

2018年，本行在董事会的带领下，以“十三五”规划的“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念为基础，遵循“强管理，控风险，稳发展”的工作思路，面对复杂的金融市场格局，加强内控精细化管理，提升风险有效化管控，支持产品科技化创新，扎实完成本年度各项工作。

优化责任体系，加强责任融入。2018年，本行认真贯彻落实党的十九大精神，搭建分工明确的社会责任体系，积极响应全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求，参考中国银保监会、中国银行业协会关于社会责任的意见和指引，发布企业社会责任报告，推动社会责任工作稳步进行。

落实经济责任，助力经济转型。2018年，本行继续积极落实国家战略，推动重点战略落地；优化信贷结构，以服务实体经济为导向，大力扶持民营经济，支持战略新兴产业；稳步推进“三农”普惠业务，完善小微业务服务手段，加强国际业务联动；坚持强化风险管理，增强反洗钱工作质效，努力构建和谐金融体系。截至年末，本行总资产已突破9,500亿元，存款总额6,161.66亿元，贷款及垫款总额3,811.36亿元，不良贷款率1.29%，资本充足率为13.52%。

推行环保理念，助力绿色金融。2018年，本行积极推动绿色金融发展，制定绿色信贷发展指引，给予绿色产业准入支持，加大绿色信贷投放力度；践行绿色办公理念，制定节能节水措施，开展绿色公益活动，为建设资源节约型社会贡献力量。截至2018年末，本行绿色信贷余额132.35亿元。

完善服务渠道，提高服务质量。2018年，本行继续优化物理网点布局，建设“数字化”金融平台，打造便捷、优质、全面的客户服务渠道；强化客户服务团队管理，优化客户投诉流程，提升客户体验，提高服务质量；加强客户信息安全管理，保障营业网点安全，普及金融知识，增强客户金融风险防范意识。本年共开展金融知识宣传活动5,000余场，发放资料90万余份。

建设和谐银行，心系民生公益。2018年，本行大力实施人才兴行战略，加强人力资源能力建设，建立员工晋升双渠道，开展多样性、针对性的培训，为员工提供安全、健康、和谐的工作环境；同时，重视公益慈善事业，组织员工开展志愿者活动，落实精准扶贫政策，为社区和谐发展贡献力量。2018年，本行公益慈善投入总额1,592.94万元，参与志愿者活动的员工共计约24,000人次。

2019年是全面深化改革的关键一年，本行将更加有力推动供给侧结构性改革，优化产业结构，改革体制机制，加快战略转型，锐意进取，推动创新，支持经济平衡性、包容性和可持续性发展，为地方经济提供助力，为社会和谐发展做出贡献。

重庆农村商业银行股份有限公司
行长 谢文辉

公司概况

- ◆ 公司简介
- ◆ 三化战略
- ◆ 公司治理
- ◆ 风险防范
- ◆ 责任管理

重庆农商行

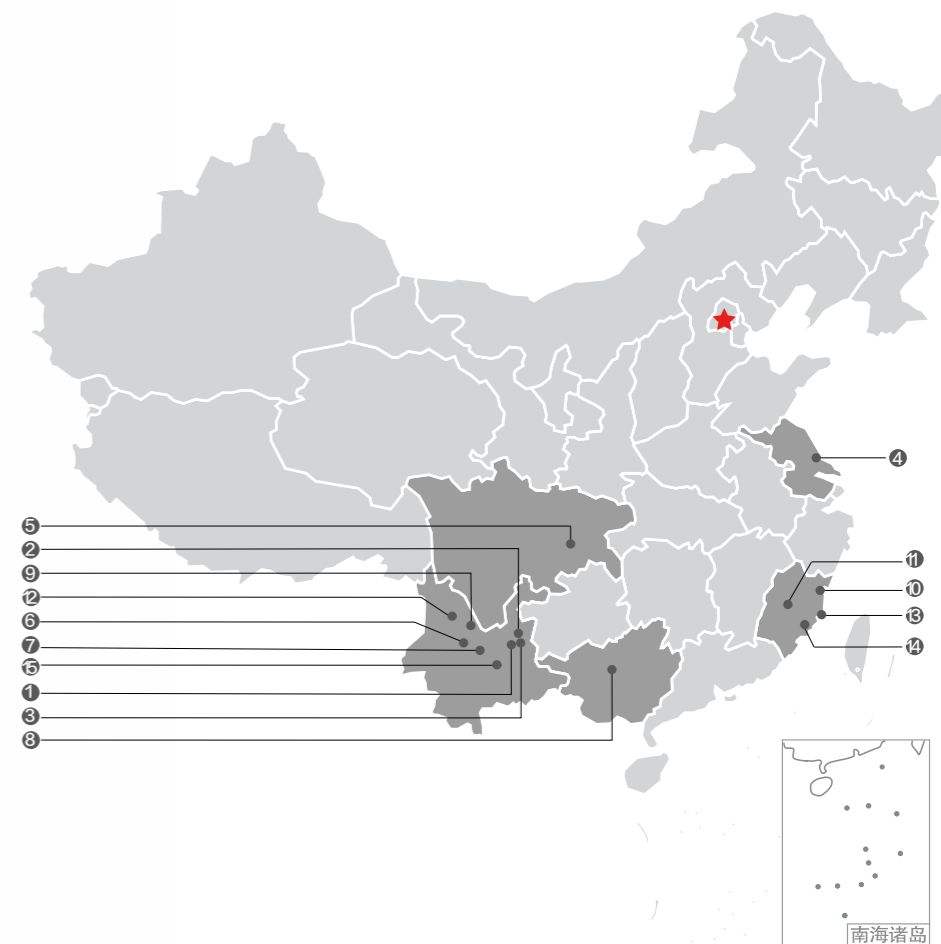
公司简介

重庆农村商业银行股份有限公司（以下简称“重庆农商行”）的前身为重庆市农村信用社，成立于1951年，至今已有60余年的历史。2003年，重庆成为全国首批农村信用社改革试点省市之一。2008年，组建全市统一法人的农村商业银行。2010年，成功在香港H股主板上市，成为全国首家上市农商行、西部首家上市银行。同年，发起设立江苏张家港、四川大竹、云南大理3家村镇银行。2012年，异地分行曲靖分行开业，在云南、广西、福建等地批量发起设立村镇银行，跨区域经营迈出坚实步伐。2014年，金融租赁公司开业，多元化发展取得重大进展。

截至2018年12月末，重庆农商行下辖6家分行、36家支行，共1,775个营业机构，并发起设立1家金融租赁公司、12家村镇银行，从业人员约1.6万人。资产规模9,506.18亿元，存款总额6,161.66亿元，贷款及垫款总额3,811.36亿元，荣登英国品牌评估机构Brand Finance“2018年度全球银行品牌价值500强”第138位，全国银行第21位。



- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1.曲靖分行（云南曲靖） | 2.宣威支行（云南宣威） |
| 3.麒麟支行（云南曲靖） | 4.张家港村镇银行(江苏张家港) |
| 5.大竹村镇银行（四川达州） | 6.大理村镇银行（云南大理） |
| 7.祥云村镇银行（云南大理） | 8.鹿寨村镇银行（广西柳州） |
| 9.鹤庆村镇银行（云南大理） | 10.福安村镇银行（福建宁德） |
| 11.沙县村镇银行（福建三明） | 12.香格里拉村镇银行（云南迪庆） |
| 13.平潭村镇银行（福建福州） | 14.石狮村镇银行（福建泉州） |
| 15.西山村镇银行（云南昆明） | |



三化战略

本行坚持“经营特色化、管理精细化、培育良好企业文化”的“三化”战略，推进企业可持续发展。经营特色化，即打造面向市场需求，符合自身特点的核心竞争优势。管理精细化，即打造构架科学、管控有力的流程银行。培育良好企业文化，即打造全行员工共谋发展、共建和谐的幸福家园。三个维度各有侧重、相辅相成，渗透到经营管理的方方面面，为本行建设成为具有良好价值创造力的商业银行打下坚实基础。

在“根植地方，服务大众”经营理念的指导下，本行将客户分层管理，精准营销，加强财务信贷管理，整合社区银行、财富管理、科技金融等资源，不断完善服务渠道，实施自下而上、逐层培育、粘性叠加的“大众金融战略”，推进“新三农”金融服务的落实，实现与客户的共同成长，为客户提供最优秀的金融服务。

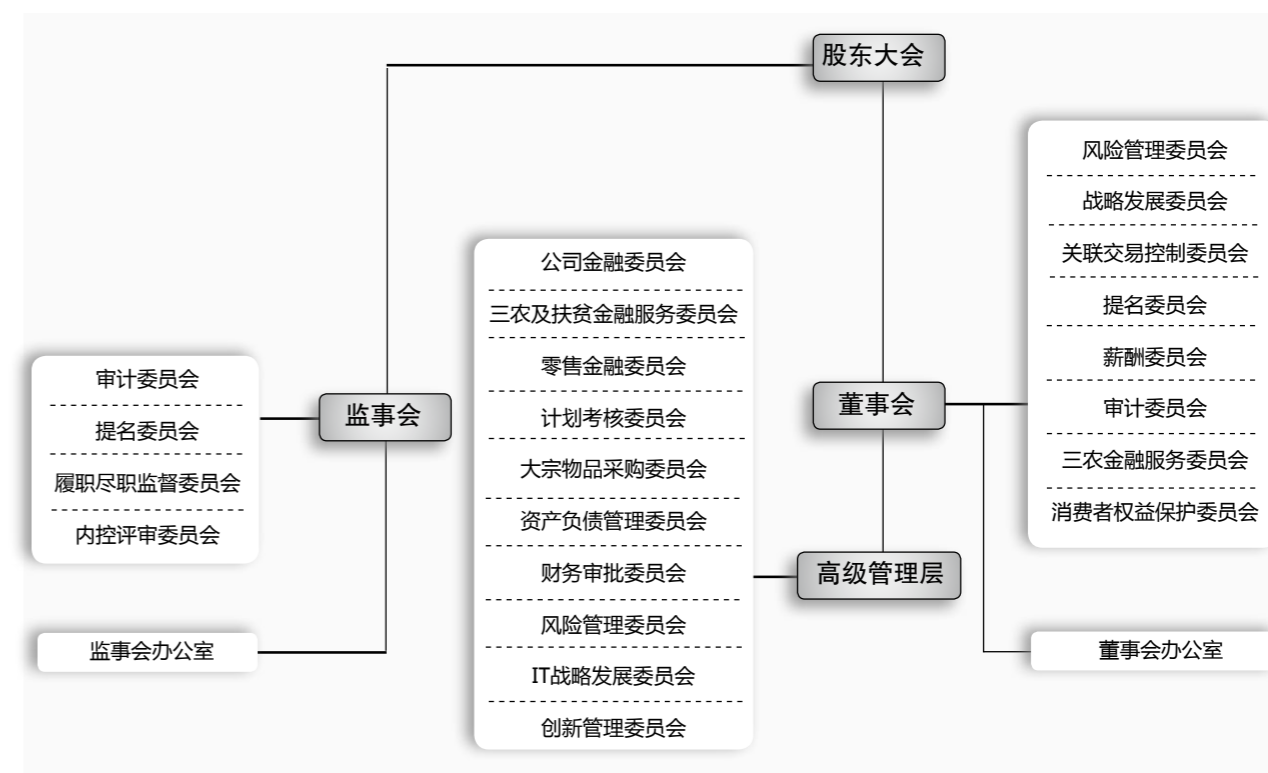
为推动本行的稳健运行和可持续发展，本行以强化内控为精细化管理的主基调，有计划、有步骤地优化并完善内控管理体系，建立全面风险管理制度，加强内外部沟通协调，不断扩展管理技术运用范围，以先进的技术优势和优秀的科技创新能力推动全行的转型升级。



本行始终重视培育独特的企业文化，开展企业文化塑造，完善企业文化建设考核评价体系，突出企业文化创新，培育更具时代气息和自身特色的企业文化理念，努力将文化优势转化为企业竞争优势、创新优势、科学发展优势，打造企业文化品牌，吸引更多优秀人才加入企业建设。

公司治理

本行以《公司章程》为核心，以《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》及各专委会工作细则等为配套制度，建立公司治理框架体系。由股东大会、董事会、监事会及高级管理层构成的“三会一层”组织架构，符合现代商业银行要求，职责明晰、相互制衡，符合监管及制度规定，与董事会下设的八个专委会共同执行本行的治理和运行工作。



公司治理主要进展

股东大会

2次
40项

- ◆ 1次年度股东大会
- ◆ 1次临时股东大会
- ◆ 审议议案40项

董事会

23次
149项

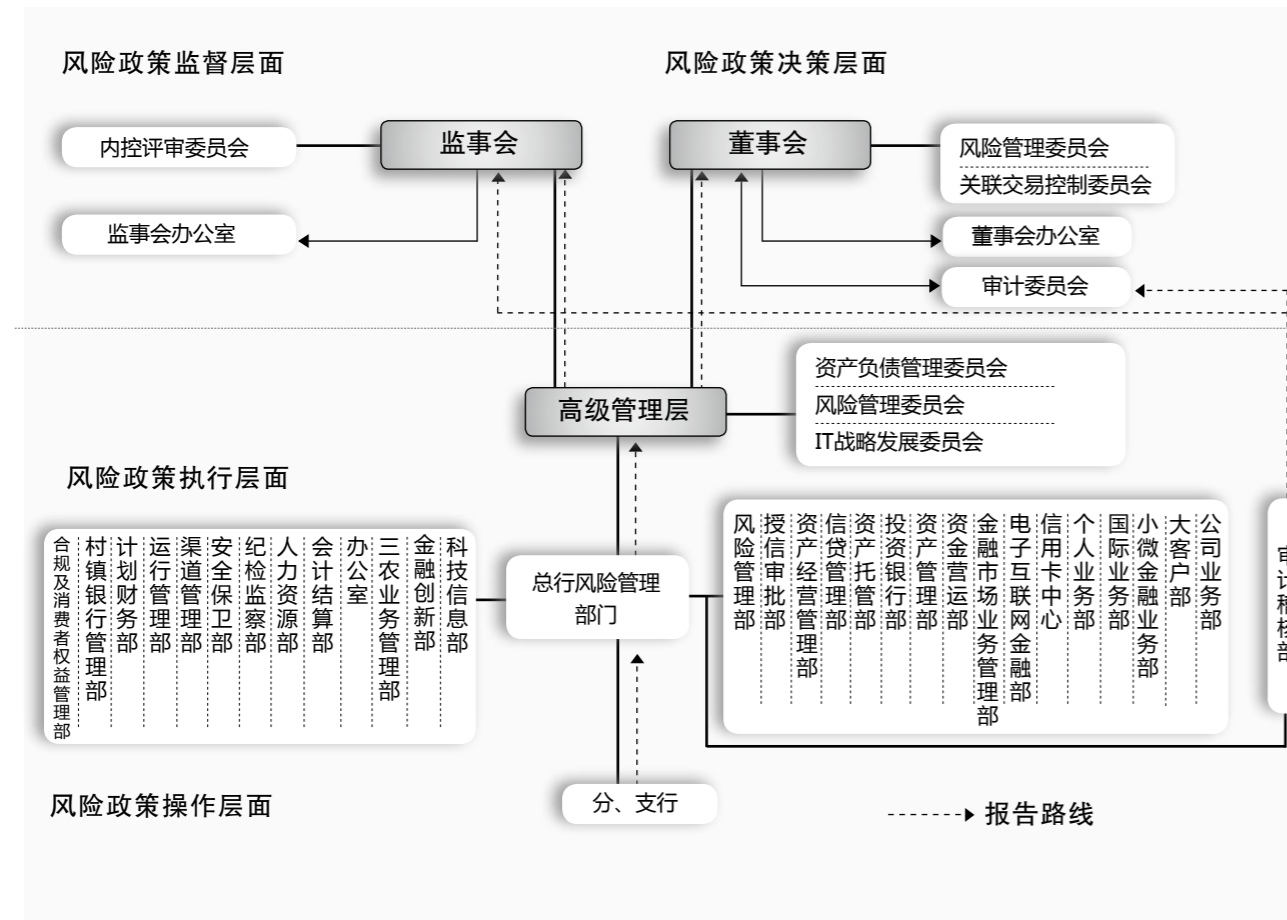
- ◆ 召开董事会会议23次
- ◆ 审议、审阅议案149项
- ◆ 召开董事会专门委员会会议54次
- ◆ 审议、审阅议案108项

风险防范

风险管理

2018年,本行持续完善全面风险管理体系建设,落地监管部门有关大额风险暴露、流动性风险、金融工具减值等有关规定,修订了《风险管理基本制度》,在高管层下设立风险管理委员会,建立全面风险集体审议机制,促进风险管理的机制保障、工具方法、系统支撑不断健全,保证风险状况良好可控。本行还制定了《风险偏好管理办法》,首次发布集团风险偏好陈述书,明确表达本行能够承担且愿意承担的风险类型和风险水平。2018年,本行资本充足率13.52%,同比上升0.49个百分点,拨备覆盖率347.79%,不良贷款余额49.26亿元,不良贷款率1.29%。

风险管理体系



2018年度,中诚信国际信用评级公司维持本行主体评级为AAA,评级展望稳定,维持本行发行的“14重庆农商二级”和“16重庆农商二级”信用等级AA+,金融债券“18重庆农商债01”信用等级AAA。

提升管理保障机制

- 发布集团风险偏好陈述书
- 成立风险管理委员会,完善全面风险的集体审议机制
- 制订大额风险暴露、金融工具减值等管理办法,修订流动性风险管理办法等风险管理政策和制度关联交易实施归口管理

深入运用管理工具

- 内部资本充足评估程序纳入资本管理办法
- IFRS9基础减值、前瞻性模型实现内化吸收,按期开展减值计算
- 非零售、零售内部评级模型实现按季监测验证
- 压力测试更加完备,频度提高,测试方案和情景更加优化
- 制订差异化流动性风险指标监测方案,提高监测指标的适用性、覆盖率和敏感度

加强管理系统支撑

- 风险加权资产系统顺利验收
- 风险数据集市进入试运行,数据补录平台功能基本完善
- 流动性风险系统变更以支撑新的监管统计要求
- 非零售、零售内部评级系统滚动优化开发

完善债委会运行体系

- 明确“一企一策”原则,按照企业实际情况确定增贷、稳贷、减贷和重组等措施
- 根据企业的债务规模、风险严重程度、行业重要性、区域重要性进行分类管理
- 建立债委会工作周报制度,定期汇总企业情况
- 定期召开债权人会议,及时报送重大事项

联合授信防范化解实体经济风险

2018年8月30日，重庆小康控股有限公司联合授信委员会2018年第一届会议在本行九龙坡支行3楼会议室举行。会议确定企业的联合授信额度为243亿元，并要求各家银行在授信、放款前向牵头行确定现有余额，确保授信、用信余额不超过243亿元。牵头行定期收集企业和各家成员行的余额统计表，并及时将企业的用信情况、财务状况、发展动态汇总成风险监测报告上报给相关部门。目前牵头行与各成员行及企业沟通交流顺畅，配合较好，有效的落实了联合授信的各项要求和规定。



内控管理

本行结合监管关注内容和当前经济金融形势，以内控环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等五要素为框架，通过修订内部控制评价办法、优化评价内容、改进工作底稿及评价方法、注重问题整改、提升审计模型针对性等具体措施，对本行内部控制有效性进行整体评价，强化内部控制监督检查，促进全行内控管理水平提升和组织目标实现。

完善内审管理制度

- 制定《消费者权益保护审计管理办法》，修订完善《分支行内部控制评价办法》《现场审计管理办法》《离任（岗）审计管理办法》等多个制度。

统筹兼顾内审项目

- 坚持以风险和问题为导向，以内审案排、内控评价、经营管理及经责审计等为重点，有计划、有步骤的推进各项审计项目。

全力配合检查工作

- 积极主动发挥协调作用，协调各部门和分支行及时准确提供检查资料。

深入整治市场乱象

- 通过制定方案、专题动员、强化指导、组织开展全行乱象整治交叉检查及“上查下”督查等方式，持续深入开展乱象整治工作。

反贪污

本行严格遵循党章党规党纪和宪法法律法规，如《中国共产党章程》《中国共产党党内监督条例》《中国共产党纪律处分条例》和《中国共产党问责条例》等，全面加强纪律审查工作，不断完善内部控制体系，积极开展反腐倡廉教育，召开专题培训和会议，强化员工廉洁自律意识，防止金融犯罪活动发生。2018年，本行新增《中共重庆农村商业银行股份有限公司委员会贯彻落实中央八项规定精神实施细则》和《中共重庆农村商业银行股份有限公司委员会贯彻落实中央八项规定精神及作风建设“七十条”禁止性规定》，并通过知识竞赛、观看纪录片、邀请专家讲座、以案四说、参观监狱和廉政教育基地等多种形式，开展党风廉政建设宣传教育活动共计396次。

党风廉政警示教育培训活动

2018年10月11日、18日及11月1日，本行渝北支行纪委分三期在辖内组织召开重庆农村商业银行渝北支行2018年下半年党风廉政警示教育培训会，支行领导、各分理处（部）负责人及全行员工300余人参加了培训会。本次培训强调贯彻落实中央八项规定精神，严守政治纪律，不断增强“四个意识”，严格遵纪守法，以反面典型案例为鉴，汲取深刻教训，时刻警醒自己，树立正确的世界观、人生观和价值观，增强拒腐防变的能力，坚持不懈地加强思想作风、学风、工作作风、生活作风建设。



反洗钱

2018年，本行认真落实国务院“三反意见”，高度重视反洗钱工作，为贯彻落实人民银行“3号令”，修订完善了《客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，加强反洗钱系统和总行反洗钱监测中心建设，开展反洗钱数据治理，强化反洗钱宣传及培训力度，细化反洗钱黑名单内容，严格履行反洗钱责任和义务，提升反洗钱工作集约化、专业化管理水平，有效预防并打击洗钱犯罪活动，严防洗钱风险。

健全风控机制

- 实施非自然人客户的受益所有人识别工作
- 召开联席会5次
- 启动开展反洗钱数据治理
- 针对“交易信息清理”及“协助人行行政调查”等发出工作联系单13份
- 印发《风险提示》7期
- 下发反洗钱工作动态12期

持续优化系统

- 按人民银行“300号文”的要求，优化规范反洗钱取数口径
- 新增自主交易规则，加强对异常交易的监测
- 完成业务和产品洗钱风险评估机制，将现有的线下评估方式调整为线上评估
- 加强黑名单平台的建设，采购道琼斯反洗钱黑名单

开展培训宣传

- 为新员工开展反洗钱岗前培训，参训人员83人
- 开展3期分支行反洗钱定点培训，参训人员199人
- 举办2018年反洗钱专项培训，参训人员124人
- 参加“严监管风暴下反洗钱政策解读与反洗钱实务操作要点及风险防控”现场培训和中国反洗钱监测中心举办的“反洗钱数据报送工作”现场培训
- 多家分支行在社会公众较多且集中的广场设立宣传站，开展巡回宣传
- 发放反洗钱宣传册、宣传折页58,195份

反假币

2018年，本行高度重视反假币工作，认真按照人民银行“银行业金融机构反假货币工作指引”等要求开展反假相关工作。

反假币制度落实自查

- 及时转发、传达并宣传《重庆市反假货币工作联席会议办公室转发〈国务院反假货币工作联席会议办公室关于银行误收误付假美元事件的通报〉的通知》，在全辖开展反假制度落实情况自查，对存在问题进行整改。

配合打击假币违法犯罪

- 按照人行重庆营管部和市公安局统一部署，自2018年6月1日起至11月30日，开展打击整治假币违法犯罪专项行动、做好假币防范堵截工作，建立假币信息监测反应机制，研判假币信息，及时向公安机关传递假币犯罪线索，配合公安机关开展打击行动。专项行动期间共报案45次，公安机关出警37次。

加强反假币知识培训

- 基础合格证培训。共组织现金业务人员1,028人参加人行2018年反假币培训考试。
- 反假知识提升培训。2018年5月11日，邀请专业反假币培训老师对各分支行及部分村镇银行现金管理人员和经办人员进行人民币及外币反假知识培训。

开展反假币集中宣传

根据《关于开展2018年反假货币宣传活动的通知》（渝反假办【2018】6号）要求，于2018年9月开展了反假币集中宣传：

- 共有4,710个机构参与，其中营业机构1,766个，义务宣传站1,750个，现金服务点820个，便民服务点374个；
- 共发出防伪宣传折页62万张、纪念币宣传折页20万张、宣传袋子6,000个，张贴海报3,600张，同时通过邮政发放反假宣传贴8万份，参与人行网络宣传周3周，“反假货币小超人”网络知识问答参与人数18万人次；
- 每个营业网点至少开展1次走出网点的现场宣传活动，共计3,063场次，其中进乡村集市1,086次，进学校270次，进交易市场492次，网点搭展台802次，其他进公司、进社区、进工地等413次，参与员工达7,000余人次，宣传对象超过21万人次；
- 现场为公众兑换残损币289万元，其中10元及以下小面额残币71万元。

加强鉴伪机具配置

- 2018年，采购符合《人民币现金机具鉴别能力技术规范》行业标准的鉴伪机具1,342台，其中2口纸币清分机105台、4口纸币清分机29台、8口纸币清分机27台、A类点钞机1,181台。

案例

反假货币宣传活动

本行万盛支行于2018年9月在所辖范围内开展了主题为“防范假币、保护自我，杜绝假币、从我做起”的反假货币宣传活动。建立反假义务宣传站和现金服务点37个，义务宣传员走村串户传授反假知识。本次活动共计宣传28场次，支行13个营业机构56名员工参加宣传，现场兑换残币34,010元，利用互联网扫描反假小超人二维码参与反假知识的答题4,859人次。



品牌保护

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》及《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定了《重庆农村商业银行宣传工作管理办法》及《重庆农村商业银行知识产权管理办法》等内部管理制度，对全行的广告宣传和知识产权保护做出规范性指导，及时做好专利申报工作，注重知识产权的维护，以多角度维护企业品牌，提升整体宣传合力，不断强化品牌形象推广。

为了提升创新发展能力，加快构建知识产权保护体系，本行通过对发明专利、外观专利、软件著作权等知识产权的提炼、撰写、申报的全流程体系的持续完善，实现对本行不断推出的技术应用、产品等创新成果的保护，构建具有本行特色的专利池，积极探索金融科技能力输出模式。

明确知识产权 保护职责

本行员工均有保护并监测本行知识产权使用的责任与义务，应将监测到的情况及时向知识产权管理部门反馈，共同维护本行知识产权。

建立知识产权 保护机制

知识产权管理部门收到经监测发现的侵权行为或收到侵权信息时，应及时采取适当的法律手段及相关措施制止侵权行为，保护本行知识产权。

增强知识产权 保护意识

承办部门在创立品牌或进行相关工作时，须进行商标、专利或相关检索，并进行知识产权专项分析，拟定自主知识产权保护目标，防止知识产权侵权。

本行在申请商标获得专用权之前，应谨慎使用和推广，并在经营管理工作慎重使用非属本行的知识产权。

对于权利来源不明的知识产权，应在查清相关权利人之后再决定是否使用，避免侵犯他人知识产权。

供应商管理

本行制定《重庆农村商业银行采购管理办法》《重庆农村商业银行大宗物品采购委员会工作细则》《重庆农村商业银行供应商管理办法》等管理办法，保证集中采购行为的公开、公平、公正。供应商需满足所属行业不属于“两高一剩”行业、最近三年内各项经营活动没有重大违法记录、没有出现违背社会责任的不佳信息及生产安全等不良记录等条件。

本行坚持“统一领导、集体决策、严格准入、动态管理、相互监督、资源内部共享、供应商库优先使用”的供应商管理原则，从供应商入围评定、采购组织实施、供货服务验收、供应商考核评价等环节落实供应链的流程化管理，确保供应链的每个环节均有章可循，有据可依。

本行强化提升供应商后评价水准，制定供应商服务后评价标准，坚持客观公正、实事求是原则，通过量化各类指标，对供应商进行考核，将考核结果与付款情况相结合，落实供应商责任。对于未达到考核标准的供应商，我们采用延期付款、减额付款、商务约谈、纳入黑名单库等措施，督促供应商提升服务质量及供货水平。2018年，本行集中采购供应商审查覆盖率为100%。

完善制 度建设

制定《采购人员行为规范》，防范不正当采购行为的发生。
修订并下发《大宗物品采购管理法律法规汇编》《重庆农村商业银行采购管理操作手册》及《采购标准文件模板》，规范全行采购行为。

强化流 程管控

根据“制度管人，流程管事”的原则约束采购各环节，制订全行采购工作规范，明晰采购工作目标和工作重点，逐步优化工作方法，实现采购工作的标准化、规范化、流程化管理。

严控准 入退出

按事项类别制定供应商准入退出标准，按项目类型建立供应商库，并结合每类供应商综合考评结果，对供应商服务质量实行分级管理。
实行动态管理供应商库，对供货服务出现问题、考评服务得分不达标的供应商，及时对异常情况进行核查；对评价极差的供应商，将其纳入黑名单库，三年内不得参与本行供应商库入围采购。

建立采 购台账

由专人负责供应商采购台账管理，加强采购管控，从不同维度收集整理供应商及各类采购项目信息，以满足各类统计管理需要。

建设电子 化采购平台

加强电子化采购平台建设，将采购全流程管理、供应商管理、合同管理以及内部电子商城等纳入建设规划。

责任管理

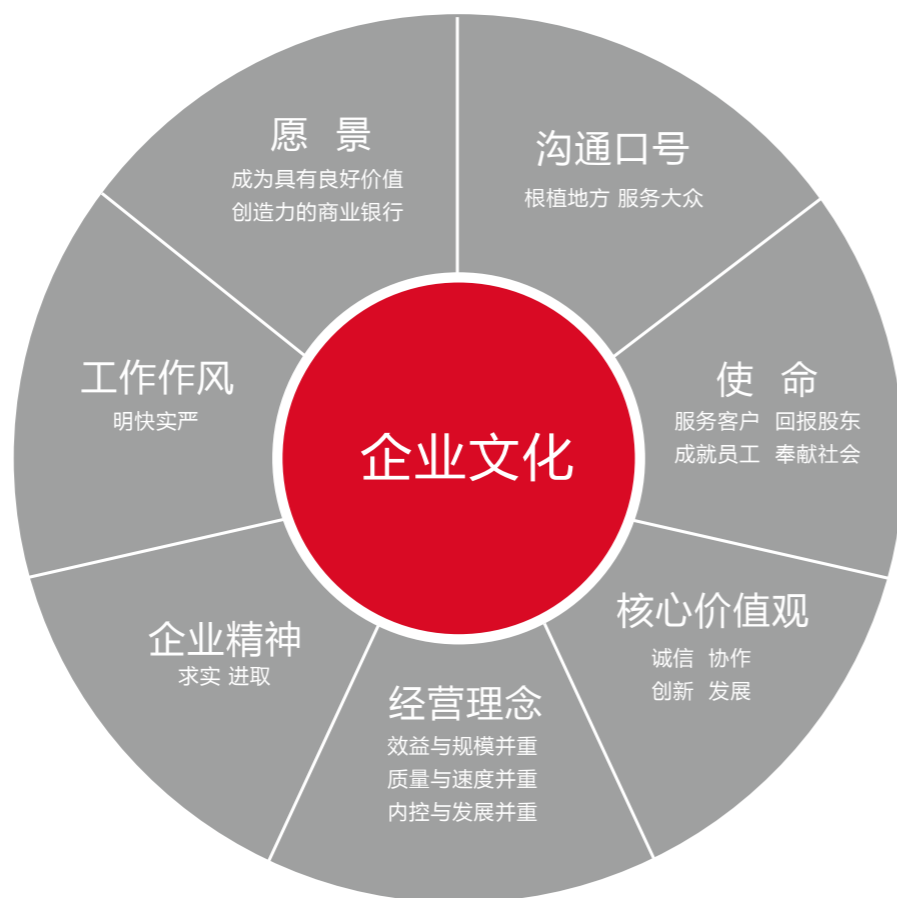
本行积极落实国家和地区的重大战略，以社会责任为己任，服务经济发展，提供优质金融服务，落实金融精准扶贫；坚持绿色运营，制定节能减排措施，推广绿色金融信贷；促进社会和谐，根植地方服务大众，助贫助困普及金融知识；与利益相关方紧密联系，关注对方需求，听取各方意见和建议，履行社会责任，加强企业责任管理，实现企业长期可持续发展。

落实“十九大”精神

本行深入贯彻落实党的十九大精神，深度学习新时代坚持和发展中国特色社会主义的十四条基本方略，确保十九大精神落地见效，牢固树立“四个意识”，充分发挥党委领导核心和政治核心作用，深入推进全面从严治党向基层延伸，切实抓好党的建设，扎实推进“两学一做”学习教育常态化和制度化，为全行转型升级提供坚强的思想引领、组织保证、纪律保障和人才支撑。

责任文化

本行追求企业社会责任与可持续发展同步前行，以“成为具有良好价值创造力的商业银行”为愿景，以“根植地方，服务大众”为口号，以“诚信，协作，创新，发展”为核心价值观，服务客户，回报股东，成就员工，奉献社会，主动承担社会责任，不断推进企业文化建设。



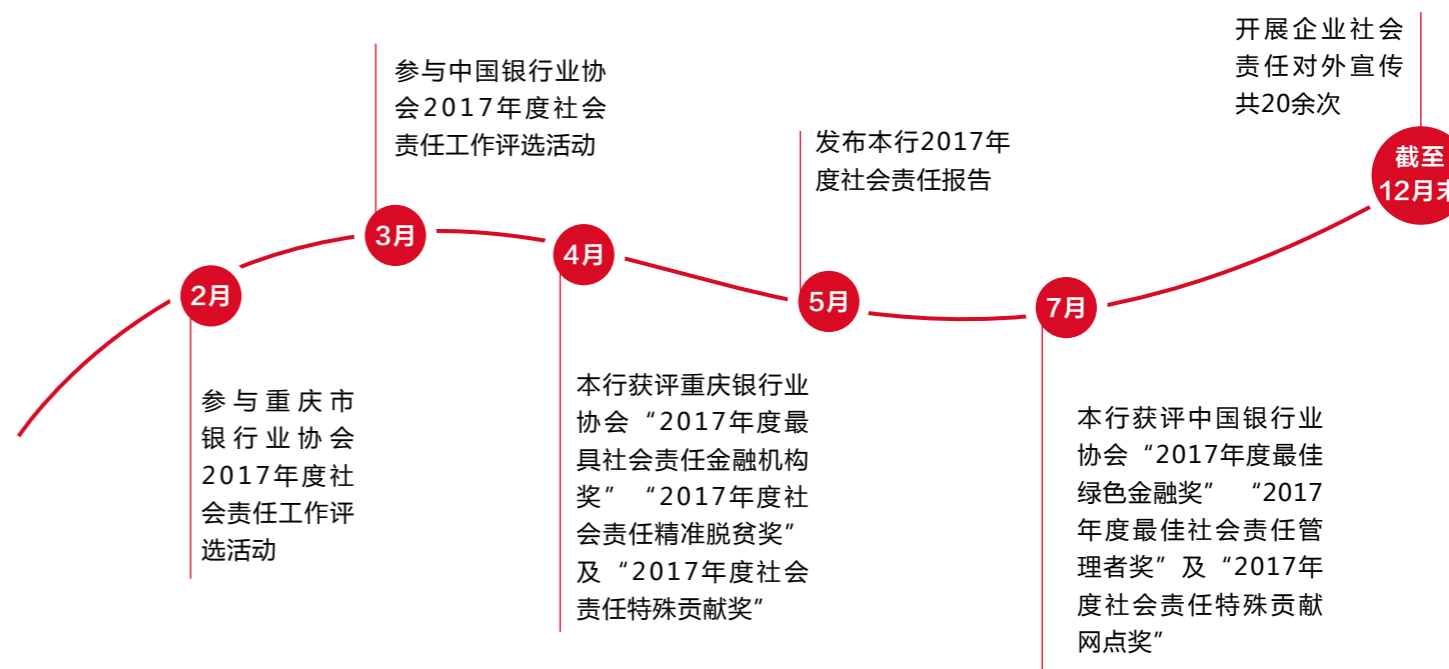
责任体系

本行积极承担社会责任，持续加强社会责任管理，进一步健全社会责任组织体系，在董事会的领导下，由高级管理层具体负责，董事会办公室牵头配合，各部门和各分支机构、村镇银行及控股金融租赁公司共同协作，使社会责任工作的开展有序化、高效化。

责任融入

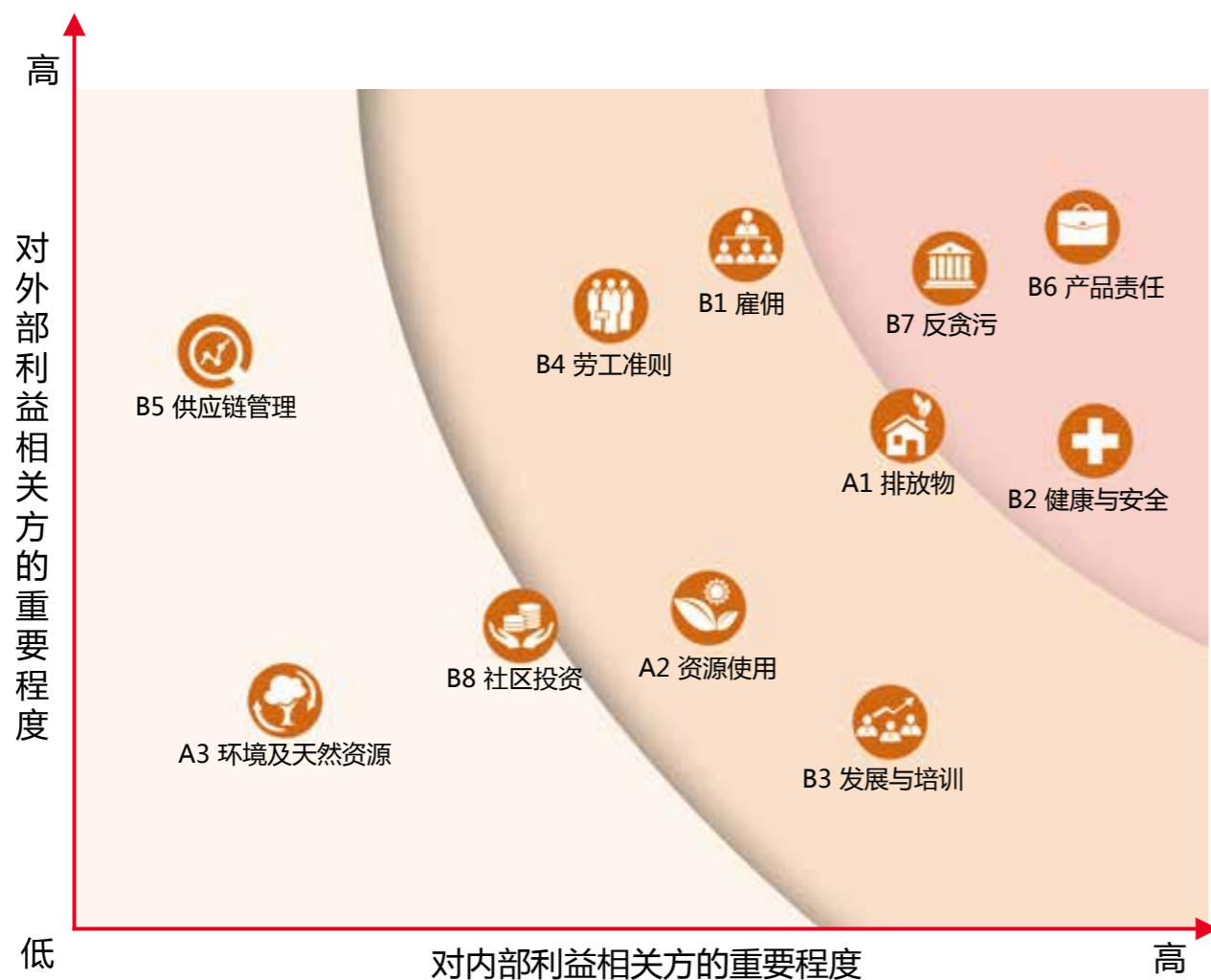
2018年，本行以经济、环境、社会“三重底线”为理论基础，依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》要求，参考中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》编制指引以及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》及金融服务业行业补充指南，对本年度本行在环境、经济、社会三方面责任的亮点工作进行总结。同时，为确保社会责任工作高效有序、保质保量的进行，本行进一步完善了ESG指标体系，开展ESG专项培训，以指导员工更深入地了解社会责任，保证ESG指标体系的落实。

2018年责任管理主要进展



实质性分析

为了准确、全面披露运营管理相关信息，本行在香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》要求的基础上，参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》，对标国际国内领先企业情况，对反映机构经济、环境和社会重大影响及对利益相关方评价和决策有实质性影响的议题进行梳理、分类、筛选与排序，并邀请主要利益相关方代表对各项关键议题重要性进行评估，识别出利益相关方最关注的层面。



主要利益相关方对环境、社会及管治议题关注度分析图

利益相关方沟通



- ### 沟通机制
- | | | | |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 政策指引 专题汇报 日常沟通 | <ul style="list-style-type: none"> 规范性文件 工作汇报 现场检查 非现场监管 | <ul style="list-style-type: none"> 股东大会 董事会 路演 业绩发布会 日常沟通 | <ul style="list-style-type: none"> 公司网站 微信公众号 官方微博 手机银行客户端 95389、966866 客服中心 |
|--|--|--|---|

- ### 利益相关方诉求
- | | | | |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 落实国家经济政策 服务“三农”，推进城乡统筹 持续增加的就业机会 稳定增长的税收 | <ul style="list-style-type: none"> 稳健合规的日常经营 有效的风险防范 稳定有序的金融体系 | <ul style="list-style-type: none"> 持续合理的投资回报 全面、及时、准确的信息披露 良好的公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> 多样化的产品类型 多元化的服务渠道 持续提升的服务质量 有效的消费者权益保护 |
|---|---|---|---|

- ### 本行回应
- | | | | |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 服务转型新兴与支柱产业 服务“三农” 服务小微 服务民生 良好经营 | <ul style="list-style-type: none"> 合规经营 风险管理 防范金融犯罪 | <ul style="list-style-type: none"> 良好经营业绩 全面、及时、准确披露信息 公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> 创新金融产品 提升服务品质 推进渠道建设 保护消费者权益 |
|---|--|--|---|

主要荣誉

荣获2017年度农村合作金融机构“支农支小服务示范单位”称号
中国银行业协会

荣获“2018年度全球银行品牌价值500强”138位，全国银行21位
英国品牌评估机构 Brand Finance

荣获“债权融资计划业务锐意进取奖”
北京金融资产交易所

“科技型企业助保贷”荣获“2017年服务小微五十佳金融产品”称号
中国银行业协会



荣获2018年度财经风云榜“年度影响力银行”，“年度小微企业金融服务机构”，“年度普惠金融银行”，“年度金融扶贫银行”，“年度优秀手机银行”，“年度优秀服务理财产品”
华龙网

获评“2017年全国银行业理财信息登记工作杰出单位”
银行业理财登记托管中心

荣获2018第十二届年度金融价值榜“年度金融贡献奖”，“年度服务银行”，“年度农村金融服务奖”
重庆日报报业集团、重报都市传媒集团、重庆晨报

获评“2017年度金牛理财银行奖”；本行“江渝财富天添金”荣获“2017年度金牛理财产品奖”（封闭式产品）
中国证券报·金牛理财

获评2017年度全国公众品牌评选“财富管理金融机构100强”，“农商银行品牌认知度100强”，“金融机构公众品牌认知度100强”
中国金融网

荣获“2018全球银行1000强”第150位，在入围中资银行中排名第21位
英国《银行家》杂志

荣获“2017年中国银行业最佳绿色金融奖”称号
中国银行业协会

荣获2018年度“核心交易商”称号
全国银行间同业拆借中心

荣获2017年度“最具社会责任金融机构奖”，“社会责任精准脱贫奖”，“社会责任特殊贡献奖”
重庆市银行业协会

荣获2018中国商业银行竞争力排名2017年度“最佳风险管理农商行”
中国银行家

荣获第二届中国零售金融创新·实践大奖“十佳农商行零售银行”
《零售银行》杂志

荣登“2018年中国银行业协会100强榜单”第21位，居全国农商行和中西部银行首位
中国银行业协会

荣登“2018重庆企业100强”第14位，“2018重庆服务业企业100强”第4位
重庆市企业联合会、重庆市企业家协会

荣获2018第十二届年度金融价值榜“年度金融贡献奖”，“年度服务银行”，“年度农村金融服务奖”
重庆日报报业集团、重报都市传媒集团、重庆晨报

荣登“2018中国企业500强”第372位，“2018中国服务业企业500强”第134位
中国企业联合会、中国企业家协会

荣获2018年金融业（重庆）金鼎奖“2018年度优秀金融科技银行”“2018年度普惠金融先进金融机构”“2018年度服务民企突出贡献银行”
重庆日报报业集团、重庆商报

荣获“2018年度企企鹅奖”，“2018年度普惠金融奖”，“2018年度重庆市优秀移动金融”
腾讯·大渝网



沟通机制

- | | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 员工沟通 • 工会 • 职代会 • 行务公开 • 企业文化活动 | <ul style="list-style-type: none"> • 大额采购委员会 • 业务交流合作 | <ul style="list-style-type: none"> • 金融社区服务 • 金融知识宣传 • 社区公益活动 | <ul style="list-style-type: none"> • 媒体信息披露 • 公益活动 | <ul style="list-style-type: none"> • 经营活动 • 环保活动 • 政策信息披露 |
|---|---|--|--|--|

利益相关方诉求

- | | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 合理的待遇和福利 • 满意的工作环境 • 良好的职业发展 | <ul style="list-style-type: none"> • 公平的合作机会 • 诚信的约定履行 • 稳定的双赢关系 | <ul style="list-style-type: none"> • 共同的社区发展 • 和谐的社区关系 | <ul style="list-style-type: none"> • 公开透明的信息披露 • 全面有效的企业公民履责 | <ul style="list-style-type: none"> • 绿色的金融服务 • 持续减少能源消耗和碳排放 • 积极的环境保护 |
|--|---|--|--|--|

本行回应

- | | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 保护员工权益 • 提升企业文化 • 建设员工队伍 | <ul style="list-style-type: none"> • 坚持责任采购 • 服务客户“走出去” | <ul style="list-style-type: none"> • 帮助贫困地区 • 普及金融知识 • 热心社会公益 | <ul style="list-style-type: none"> • 及时客观的信息披露 • 践行经济责任，助力富民兴渝 • 践行环境责任，打造绿色银行 • 践行社会责任，共建共享和谐 | <ul style="list-style-type: none"> • 绿色信贷 • 绿色服务 • 绿色运营 • 绿色公益 |
|--|---|--|--|--|

助力经济增长 服务国计民生

- ◆积极落实国家战略
- ◆大力推动小微成长
- ◆持续推动经济转型
- ◆全面服务保障民生
- ◆全力支持三农发展

2018年，本行积极贯彻国家宏观调控政策，推动国家及地方战略落地，助力产业转型升级，持续调整信贷结构，以支持零售、小微、“三农”、民营企业为重点；优化管理手段，大力发展“三农”金融服务，建立小微企业专营体系，提升服务实体经济质效，切实履行企业责任，全面推进富民兴渝。



积极落实国家战略

2018年，本行在国家战略的指引下，对“一带一路”相关项目开通绿色通道，大力提升业务开展灵活度，支持内陆开放高地建设，提升“渝新欧”大通道作用，关注军民融合、脱贫攻坚等方面的银企合作机遇，加强营销进度管控，推动重点项目落地，实现综合化经营。

加大重点战略投入

本行在支持“一带一路”战略中充分运用人民币跨境业务政策，发挥本外币一体化营销优势，依靠信贷支持促进国际结算，截至2018年末，本行客户与“一带一路”国家的跨境人民币结算超过2.1亿元人民币，与“一带一路”国家的贸易收付汇超过5.8亿美元。

本行积极贯彻落实国家打造南向通道的战略，多方位开展对南向通道企业的信贷支持，加强对南向通道物流和商贸企业的甄别营销；多模式建设南向通道企业融资“绿色”通道，创新融资产品，丰富融资方案；多地域开展同业合作，探索合作共建南向通道。

案例

果园港二期建设项目

重庆港主城港区果园作业区是国家发改委、交通运输部、重庆市人民政府重点规划建设的第三代现代化内河港区。本行紧密围绕“一带一路”和“长江经济带”发展战略，对果园港建设周期长、资金需求量大和融资成本要求低的客观现状，为其“量身定制”了金融



服务方案，实施最优的贷款利率和最长的贷款期限，为果园港建设的多个项目进行授信支持。如：对国投重庆果园港港务有限公司授信8.5亿元，用于流动资金周转及“重庆港主城港区果园作业区二期工艺设施功能区项目”建设；对重庆港务物流集团有限公司本部授信6.85亿元，用于流动资金周转以及果园作业区二期扩建工程配套仓储设施项目。

案例

支持“南向通道（陆海新通道）”建设

为响应渝、桂、黔、陇、青等五省共同签署的中新互联互通项目南向通道共建机制，支持上述省市深度融入“一带一路”经济带，打通中西部内陆与南部沿海、东南亚地区的物流贸易通道，助推中西部地区联动发展新格局。2018年6月29日，本行联合广西、贵州、甘肃地区农信社，共同签署《多方业务合作协议》，在产品、渠道、信息科技和管理等多个方面，共同支持“南向通道”建设。



加强优质企业引进

2018年，本行进一步开拓国际业务市场，优化国际业务产品结构，全面促成企业开立人民币国际证，为其有效规避汇率风险，优化资本金结汇流程，为客户量身设计资本金服务方案，为外商来渝投资企业提供优质高效金融服务。

案例

开立人民币国际证

理文卫生用纸主要原材料为纸浆，部分原材料依赖于进口，年进口量超过5,000万美元。由于人民币兑美元汇率波动加剧，企业接受本行建议，于2018年下半年尝试使用跨境人民币结算，以有效避免汇率风险。最终，本行促成理文卫生用纸与供应商“FIBRIA”达成以人民币开立国际证的一致意见。自2018年6月至2018年12月，理文卫生用纸在本行已累计开立人民币国际证2.09亿元，有效规避了汇率风险。鉴于本行提供的优质服务，理文卫生用纸将本行确定为主要结算银行，在本行结算占比已超过95%。



引进优质企业

重庆辉联埔程国际物流有限公司（以下简称“辉联埔程”）由重庆埔程物流有限公司联合新加坡辉联集团有限公司、新加坡斐格瑞集团共同组建。2018年上半年，辉联埔程第一批2,000万美元资本金汇入本行并在本行办理结汇。按照服务方案，本行对该笔资本金提供了意愿结汇、结汇汇率优惠、支付结汇审核等一系列便利化措施，让客户切实体验到本行高效便捷的优质金融服务。

加速国际业务创新

2018年，本行在国际业务方面成功推动六项产品首发落地，为业务发展增添动力，客户服务能力显著提升。

- 落地全市首笔“陆海新通道”进口开证业务，实现海铁多式联运信用证结算的创新突破。
- 落地本行首笔跨国公司外汇资金集中运营管理业务，成为重庆首家办理该前沿业务的地方法人银行。
- 落地本行首笔代客外汇远期售汇业务，成为重庆唯一有资质办理代客外汇远期售汇业务的地方法人银行。
- 落地本行首笔跨境人民币项下出口发票融资业务，创新了本行跨境人民币业务融资模式。
- 落地本行首笔非银拆借业务，进一步丰富资金运营渠道。
- 落地本行首笔“支农”跨境融资业务，为丰都恒都食品公司降低融资成本，拓宽融资渠道，是国际业务支持“乡村振兴战略”的成功案例。

落地全市首笔“陆海新通道”进口开证业务

为充分利用中新互联互通项目合作机制，推动“陆海新通道”热点业务领域的金融服务和创新能力发展，本行于6月初选定重庆某平行进口车进口商办理了全市首笔“陆海新通道”项下平行车进口开证业务。为此，本行积极与迪拜当地多家银行沟通协调，力促双方达成“陆海新通道”项下信用证结算合作模式。经反复磋商，最终帮助重庆平行车进口商首次通过“陆海新通道”成功进口整车，为客户今后利用“陆海新通道”大规模进口平行车、降低运输成本和时间成本奠定基础。

该创新业务是“陆海新通道”项下金融服务创新的一次成功探路，业务的成功办理受到全市同业及中新管理局的高度关注，并得到重庆日报等主流媒体积极报道。

创新产品为客户有效规避风险

本行于2018年初获得代客远期结售汇资质并成功推出相关产品，通过合理设计产品组合，帮助多家进出口业务客户锁定了远期汇率，规避市场风险引起的财务成本波动。某进口业务客户在本行指导下，及时与本行签订代客远掉期协议，针对押汇款项逐笔锁定远期汇率。此举解除了汇率波动给客户带来的压力，有效规避汇率风险，同时也提高了客户财务管理效率。

持续推动经济转型

2018年，本行借助重庆举办“智博会”的机遇，了解新兴产业发展融资需求，搭建投联贷平台，调整优化行业信贷结构，多维度支持企业创造出更多的优质资源供给，为更好的服务产业转型升级奠定基础。同时，本行秉承“根植地方、服务大众”的理念，针对民营经济需求，加大产品创新力度，优化担保措施，全力支持民营企业发展。本行还持续优化资产负债结构，增强服务实体经济能力，满足实体经济多样化的融资需求。

助力新兴产业繁荣

2018年，为契合供给侧结构性改革，本行制定了新能源汽车、通信设备制造业、电子元件制造业、环境保护专用设备制造业等新兴工业行业投向指引，提出“总体支持，差异化授信”策略，支持产业发展，推动地方产业结构调整升级，同时推出多种国际业务产品，帮助企业打通资金流转渠道，提高结算效率。截至2018年末，本行支持“6+1”支柱产业企业844户，投放贷款458.37亿元，支持战略性新兴产业企业60户，投放贷款94.47亿元。

助力医药企业发展

重庆智飞生物制品股份有限公司2002年投入生物制品行业，专注疫苗的研发生产，在研疫苗产品多达16款，2017年起独家代理美国默沙东四价、九价宫颈癌疫苗，逐渐发展成为疫苗领域龙头企业之一。本行对智飞生物授信进口信用证，助推代理业务健康稳定发展；对关联的疫苗研发平台智翔金泰发放医药研发贷款，推动其恶性肿瘤疫苗的临床研发，帮助其打造优质的研发基础。



扶持民营经济发展

本行依据监管政策要求，强化民营经济资源配置，建立专项额度匹配机制，将民营经济纳入分支机构考核指标体系，提供差异化融资方案组合，鼓励对优质民营企业的授信和投放；同时科学制定有利于民营企业的贷款利率及收费标准，切实帮助民营企业降低融资成本。本行还建立了民营企业白名单，对名单内民营企业实行“绿色通道”，加快审批效率，加大扶持力度。2018年，本行支持民营企业贷款余额972.9亿元，约占全市总额17%，占本行对公贷款余额约40%，处于全市支持民营企业领先水平。

案例 九龙坡支行支农创投贷款

重庆云瑞肥业有限公司是一家集生产和销售复合肥、有机肥、有机无机复合肥及其他各类单肥的产销结合型企业。本行九龙坡支行了解到该企业由于投资新厂，同时企业进入销售旺季，订单量大幅增加，资金流动较困难，急需资金500万元左右用于购买原材料，迫切需要银行提供适合企业的金融产品进行支持。经过与重庆市农业担保有限公司的联合调查，针对该企业提供的相应抵押物做反担保，重庆市农业担保有限公司为其提供信用贷款150万元，该支行匹配支农创投贷款350万元，满足了客户的急迫需求。

支持实体经济壮大

2018年，本行积极配合融入国家对外开放和区域发展战略，将服务实体经济纳入重点工作，倾力支持三大港口、国家级保税区、沿江优势产业群等实体经济建设。

案例 支持实体产业发展

重庆大江美利信压铸有限责任公司是本行支持的制造型实体企业，长期服务于世界500强企业，并于2017年入围华为全球供应体系。本行与其建立合作以来，有效促进客户资金周转，降低客户融资成本，扶持企业不断发展壮大，公司逐步发展成为集汽车零部件、通信设备为一体的知名企业。



全力支持“三农”发展

本行认真贯彻落实党的十九大精神，积极助力乡村振兴战略落地，大力发展“新三农”金融服务，推动农村地区经济转型发展，改善农村地区金融服务环境，消除农村地区金融服务空白，将普惠金融、金融扶贫与金融知识教育相结合，开展“资金扶持+政策支持+创业服务”的“三位一体”金融服务，推进多方合作模式，推动全行乡村振兴专营机构建设，为农业农村发展提供全方位的金融服务。截至2018年末，本行涉农贷款余额1,534.23亿元，比年初增加72.76亿元。



加强“三农”管理机制建设

本行将“乡村振兴”纳入全行发展战略，设立“三农”业务管理部门，优化贷款流程，实施向“三农”金融业务倾斜的考核激励政策，激发内生动力，全力建设“三农”金融服务机制。

强化管理 引领发展	深化支农 体制建设	优化“三农” 业务流程	细化考核 激励政策
设置专业委员会，成立“服务乡村振兴战略工作小组”，出台《关于加大金融支持力度助推乡村振兴的指导意见》。	总行业务部门设立农业产业化中心、农户金融服务中心，将主城区以外的31家分支行定位为“三农”业务支行，在农村地区选点设立100个乡村振兴专营机构。	优化业务管理办法和操作规程，下放审批权限，简化业务流程，推行限时办理，提高服务效率。	考核标准从单一考核涉农贷款，调整为同时考核涉农贷款、普惠型农户经营性贷款、普惠型涉农小微企业贷款等多种贷款。

完善“三农”服务渠道建设

2018年，本行持续优化丰富农村金融服务渠道，搭建了物理网点、电子渠道、便民服务点、流动服务、互联网平台等“五位一体”的服务渠道，形成了“乡有网点，村有服务，家有手机银行”的多层次、多渠道金融服务体系。截至2018年末，本行在县域有1,461个网点、3,525台自助服务机具、531个农村便民服务点、185个定时定点服务点、3台流动服务车、659.16万户手机银行用户。

农村网点改造

结合农村地区客户需求和网点实际，调整优化支农服务型网点功能分区及配置，提升农村客户金融体验。

服务机具优化

提高存取款一体机投放占比，积极布放智能综合柜台及新型农村便民自助终端，不断提高金融服务便捷性。

电子渠道创新

优化完善手机银行服务功能，推动农村金融服务由“最后一公里”到“最后一步路”。

推进“三农”金融服务创新

本行坚持以“三农”客户为中心，创新推出农村“三权”抵押、农村建设用地复垦、农家乐经营、农民工返乡创业等多款“三农”信贷产品，形成从农户到农村各类市场主体、从传统存贷汇到新型投融资的全面覆盖、形式完整的产品线。本行鼓励各区县分支行因地制宜，在总行创新“三农”通用金融产品的基础上，创新适合当地的特色金融产品，有效助推地方经济发展。

推行“三社”融合模式

通过供销社、信用社（农商行）、农民专业合作社“三社”相互支持、融合发展，助推构建现代农业产业体系、生产体系、经营体系。

创新优化信贷产品

推出“支农创投贷”，采取财政专项资金股权投资与本行贷款发放相结合的方式，支持涉农企业及农民专业合作社等新型农业经营主体创新发展；优化“美丽乡村”住房贷款产品，帮助农村居民改善人居环境。

加大金融科技应用

积极配合政府“互联网+现代农业”行动，助力农产品进城入市、工商产品下乡进村，打造“江渝惠电商扶贫专区”及江渝微商城“乡村振兴专场”。

案例

潼南支行支持生态农业

潼南是全国无公害农产品（蔬菜）生产基地，是中国西部绿色菜都。本行潼南支行始终坚持履行服务“三农”本职，始终围绕全县生态优先绿色发展的理念，加大金融助推全县生态农业发展。重庆市农龙生态农业发展有限公司于2008年10月进驻潼南，本行潼南支行关心并支持其发展，10年间累计发放贷款近1亿元，目前，该公司已发展成集蔬菜种植、物流配送、旅游观光为一体的综合性全产业链农业企业。



案例

城口支行支持改善农村生态环境

本行城口支行积极践行乡村振兴战略，通过使用特色信贷产品发放“大巴山森林人家贷”“支农创投贷”等，支持乡村旅游发展，促进实现农文旅深度融合。岚天乡隶属重庆市城口县，位于国家级自然保护区——大巴山自然保护区的核心区域，村民聂方雄计划在景区内发展农家乐及民宿，但面临民宿建房标准高，投资成本大的困境，本行城口支行修齐分理处向他推荐了“支农创投贷”，为聂方雄融资到150万元，解决了其资金问题。目前，聂方雄经营的农家乐已成为岚天乡规模最大、接待能力最强的星级农家乐。



案例

南川支行支持农业专业合作社转型升级

重庆市南川区腾春蔬菜专业合作社位于重庆市南川区大观镇金龙村4社，是一家改变传统的低廉农产品模式，走向农产品精品化和特色化的新型绿色农业专业合作社。2018年10月，本行南川支行主动衔接市农担公司提供担保，发放一二三产业融合贷款30万元，为其发展提供了有力保障。通过该支行的金融扶持，合作社生产经营不断壮大，已成为重庆市场丝瓜类产品的金字招牌，解决当地常年就业70人，得到区主管部门、当地政府、村委、群众的支持和认可。据统计，南川支行已累计投放一二三产业融合贷款4,420万元，共计支持162户，大力支持农业专业合作社转型升级。



北碚支行支持绿色园林产业扩大规模

重庆雅森园林景观设计工程有限公司（以下简称“雅森园林”）成立于2009年，公司紧跟区域农业优势，发展特色苗木业，经过近10年的发展，成为北碚区较有名气的专业园林公司。2018年，雅森园林想扩大规模，建设自己的苗圃，但由于本身规模不大，融资难，且又没有多余的担保物，造成经营资金短缺；本行北碚支行在得知该情况后，积极与雅森接洽，向其发放流动资金贷款，融资后的雅森园林发展较好，已拥有一个现代农业生态示范区、两个大型特色花木种植基地和四个苗圃。



长寿支行积极推动三社融合

重庆市长寿区标杆养鸡股份合作社是一家集饲料、生产、养鸡平台建设、蛋品回收及有机肥的生产与销售为一体的新型农民养殖股份合作社。2018年5月29日，重庆市供销合作总社与重庆农村商业银行在长寿区云台镇清迈良园签订“三社”融合战略合作协议，为标杆养鸡股份合作社授信670万元。通过本行长寿支行的金融支持，合作社生产经营不断壮大，带动周边1,020余户养殖户生产销售，每户农户年平均增收8,500元，促进农民工就近就地就业、增收致富。



大力推动小微成长

本行针对小微企业融资“短、小、频、急”特点，建立了多层次、全覆盖的小微金融服务网络，充分运用大数据和互联网技术，制定全流程的限时办贷制度，延伸金融服务触角，满足小微企业客户差异性金融需求，及时为小微企业客户提供专业便捷的金融服务。

2018年，本行充分发挥小微专营支行的“试验田”作用，建立小微企业专营服务机制，规范小微企业专营支行管理，持续加强业务指导，促进专营支行业务合规运行，搭建学习交流平台，加强对分支行的业务培训，提升专营支行的服务能力。截至2018年末，本行共有小微企业金融服务专营机构14个，小微企业金融服务合作机构超过80个，小微企业金融服务专营机构贷款余额为85.78亿元，小微企业金融服务专营机构贷款户数量为5,771户。

打造全面小微体系

本行秉承“因客户而变，因市场而变”的产品设计理念，持续跟踪客户需求及市场变化，不断创新产品，打造全生命周期的“商易贷”小微企业贷款产品体系，包括传统抵质押的“经典易贷”，信用类的“信用易贷”，以及特定行业、客群、场景量身定制的“特色易贷”。该产品体系有效覆盖小微企业创业、成长、成熟各个阶段，形成良性的客户孵化及培育机制，满足不同发展阶段和不同行业类型的小微企业融资服务需求。

构建全面服务网络

在总行层面，成立小微金融条线，进行统筹管理。
在分支行层面，设立专属办贷机构912个，配置小微客户经理2,200余人，设立14家小微企业专营支行。

合理下放审批权限

对于超出分支行权限的贷款，在总行授信审批部专门设立中小微企业中心，采用自动授信或走签、会签、会议审批等方式，提高审批效率。

建立限时办贷制度

精简节点，明确最长办贷时限，为小微企业开辟办贷的“绿色通道”，最快可实现1天内放款。

全力推进科技创新

开发“自动续贷”“随借随还”及“自助续贷”等系列服务，免去人工调查、审查、审批等多个环节，实现多个业务手机一键操作，有效提升客户体验和办贷效率。

完善小微产品服务

2018年，本行继续加大创新力度，加强对外合作，针对市场反馈梳理流程、修订办法，进一步完善小微产品服务手段。

产品创新

- 创新推出“支农创投贷”及“微型企业成长扶持贷款”产品。

服务完善

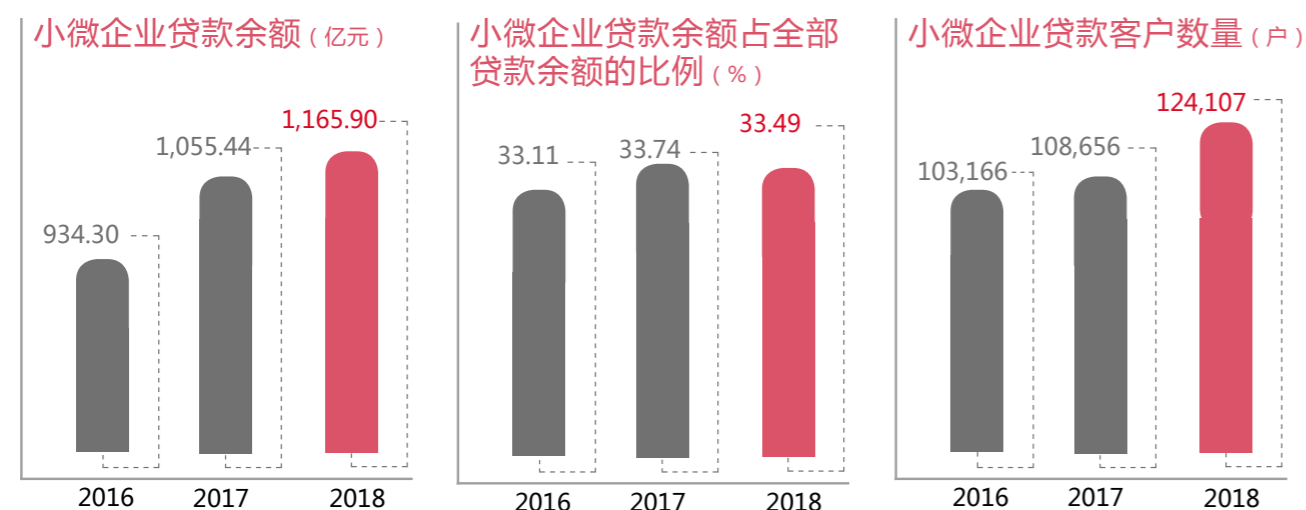
- 扩大科技企业知识价值信用贷款试点，在原6个试点区县的基础上，新增13个区县纳入试点范围。
- 与农担公司合作，加大“农村一二三产业融合贷款”投放力度。

制度修订

- 修订小微授信业务管理办法、小微企业续贷操作规程、小微企业尽职免责办法等产品制度，规范业务办理流程和操作环节，确保业务合规运行。

推广小微服务品牌

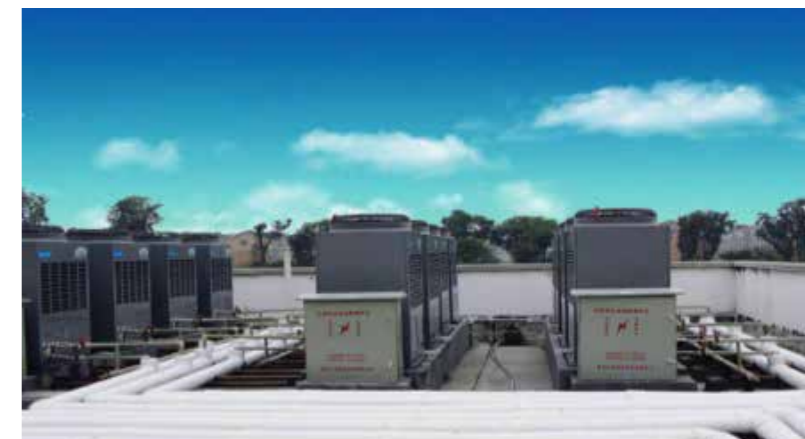
本行对小微产品包装、宣传的理念和方式进行创新，将“商易贷”细分为三大系列，印制宣传折页和海报下发各分支行，加大对商易贷等系列产品的宣传力度。2018年，本行参加了中国银保监会举办的“2018年一季度小微企业金融服务工作例会”和“金融支持小微企业发展座谈会”，加强同业交流，共同促进服务提升。此外，本行“科技型企业助保贷”还荣获中国银行业协会“2017年服务小微五十佳金融产品”称号，进一步提升了本行小微业务品牌形象和影响力。



案例

积极扶持小微企业

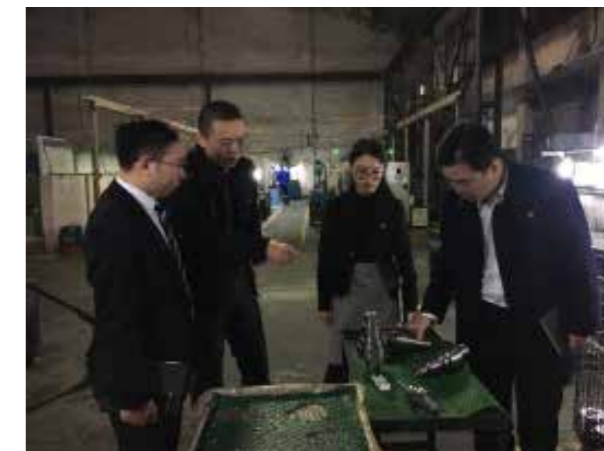
汇贤优策是一家致力智能化管理系统开发的专业化科技型公司，其主要客户为西南地区各大院校。由于该公司是轻资产企业，缺少可用于担保的有效资产，难以获得融资，资金的短缺制约了公司的进一步发展。针对此情况，本行运用科技型企业知识价值信用贷，极大地缩短了贷款审批时间，使该公司在较短时间内共获得了240万元信用贷款，解决了其燃眉之急，对该公司技术研发和产品推广起到极大的支持作用。



案例

巴南支行为仲良机械发放“增信贷”

重庆仲良机械有限公司成立于2011年6月3日，主要生产汽车模具、冲压件等汽车配件。该公司模具产品交付时间较长，而下游客户均按进度付款，资金占用量往往较大。本行巴南支行走访时了解到仲良公司急需资金400万元购买原材料，可公司贷款抵押物价值不足300万元。针对此情况，该支行邀请担保公司介入，并联合重庆市巴南区经济和信息化委员会，从中小企业融资增信基金中提供了500万元增信，最终为该公司发放“增信贷”1,000万元，并承接企业原有600万元他行贷款，不但满足了企业的融资需求，同时政府给与补贴降低了企业的融资成本。目前，仲良公司经营稳定，销售收入稳步增长。



全面服务保障民生

2018年，本行继续落实国家产业政策，对医疗、教育、水电气等民生领域行业优先进行信贷支持，重点拓展民生领域行业优质客户和项目，确保增量贷款质量，不断提高民生工作水平，用实际行动支持民生发展。截至2018年末，本行民生领域贷款余额374.76亿元，较年初增长38.16亿元，增幅11.34%。

助力医疗事业发展

本行将具有品牌优势、管理规范的公立医院作为投向重点，适度支持具有品牌效应及专业实力强的民营医院，关注医疗卫生体制改革、医药分家、药品招标采购等制度变革对医院收入总量及结构带来的影响，防范医疗卫生行业信贷风险，保持贷款质量。截至2018年末，本行医疗卫生行业贷款余额49.16亿元，较年初增长8.65亿元，增幅为21.35%。

案例

支持医院扩建项目

云阳县第二人民医院（以下简称二院）为适应云阳县内医疗卫生发展的需要，根据县政府的规划，将于2019年以前按照二级甲等综合医院的标准全面完成扩建升级。2018年8月，本行成功向其授信6,800万元，用于项目扩建。该项目的发放体现了本行对基层卫生院的大力支持，切实解决二院目前业务辅助用房不足，服务功能不健全的问题，缓解周边乡镇“就医难”问题。



助力文教产业发展

2018年，本行确定教育行业为“积极支持行业”，实施“积极支持，优选客户，加强管理”的总体信贷政策，加大对资金实力雄厚、专业实力强、政策支持力度大的公办学校客户的信贷投入，加强对品牌知名度高、持续经营能力强、事业规模呈增长态势的专业培训机构客户的支持力度，推动地方教育事业发展。截至2018年末，本行支持教育事业贷款余额32.05亿元，支持文化产业贷款余额22.30亿元。

案例

永川支行支持高职院校扩建项目

重庆财经职业学院属公办高职院校，2018年其因建设“优质学院”，投入资金较多。了解到该情况，本行永川支行立即对该学院的贷款期限和分期还款计划进行了调整，准备出资160万元对该学院的教学系统和设备进行支持，以促进学院的发展。



助力安居保障工程

本行积极参与保障性安居工程类项目的信贷支持，优化资源配置，量体裁衣，为企业提供贴身的金融服务方案。截至2018年末，本行保障性安居工程贷款余额119.31亿元，其中，棚户区改造贷款余额118.37亿元，公租房（含廉租房）贷款余额0.94亿元。

案例

大渡口区2018-2020棚户区改造项目

重庆市大渡口区新晟发建设有限公司原从事大渡口区安置房、廉租房建设，2018年变更经营范围为市政公用工程，并在棚户区改造项目中通过竞争性磋商方式确定为大渡口区2018-2020棚户区改造项目服务主体。随着党和国务院部署的2018-2020年棚户区改造规划开始实施，公司作为大渡口区棚户区改造项目的实施主体业务量剧增，同时信贷需求增加。承接主体重庆市大渡口区新晟发建设有限公司自筹12,584.2万元，申请本行贷款50,200万元，本行对该项目授信50,200万元，目前已支用完毕。



助力社保体系建设

本行作为重庆市唯一办理城乡居民养老保险的银行，已在全市所有区县开展城乡居民养老保险代理业务，覆盖面超过1,120万人，各市、区县财政及社会保障部门均在本行开立社会保障账户。本行积极创新服务模式，提升社保服务质量，自主开发移动POS、手机银行等线上缴费渠道，配合社会保障部门有效防范人工代收存在的风险，有效解决了约128万人城乡居民合作医疗保险缴费问题。

促进绿色金融 履行环境责任

- ◆绿色信贷
- ◆绿色公益
- ◆绿色运营



绿色信贷

本行积极响应国家构建绿色金融体系的号召，大力支持绿色低碳经济项目，将绿色信贷纳入本行《2016—2020年发展战略规划》。2018年，本行成立绿色信贷专项小组，制定《重庆农村商业银行绿色信贷发展指引》，从实施绿色信贷政策及机制保障等方面明确未来绿色信贷发展的方向和措施，对绿色信贷项目设置绿色通道，优先匹配信贷资源，给予额外利率优惠，积极支持其拓展融资渠道。此外，按照国家供给侧结构性改革要求，本行严控“两高一剩”行业贷款规模，实行环保标准“一票否决制”，对不符合环保要求的项目坚决不予准入。截至2018年末，本行绿色信贷余额132.35亿元，较上年增加18.1亿元，增幅15.84%，主要投向领域为以水电、垃圾发电为代表的清洁能源行业，以及以污水处理为代表的环保行业。

案例

支持重庆垃圾处理项目

重庆三峰百果园环保发电有限公司专业从事重庆市第三垃圾焚烧发电厂项目的建设和运营工作。该项目为重庆市规划建设规模最大的垃圾处理项目，项目投产后每年可减排CO₂约80万吨。该项目建设时间紧、任务重。本行在了解项目情况后，鉴于该项目良好的经济效益和社会效益，开辟绿色通道进行先行审批，向该项目授信18.2亿元，将项目手续完善作为贷前条件。截至目前，本行已向该项目投放贷款1.88亿元。



案例

支持风力发电厂投建项目

华能奉节风电有限责任公司成立于2016年3月，公司计划在奉节投建装机11万千瓦的风电场，投资总额9.79亿元，是重庆市装机容量最大的风力发电场。该项目属清洁能源项目，为本行重点支持领域。本行对该项目在额度、期限、担保、利率等方面给予最大优惠政策，授信金额7.5亿元，占总投资的76.57%。项目建成后，预计年发电量可达2.3亿千瓦时，年收入1.37亿元；每年可节约标煤7.2万吨，减少二氧化硫等污染物排放，将实现良好的社会效益和经济效益。



案例

北碚支行支持天然气技术开发

重庆聚祥燃气有限公司成立于2016年9月，主营燃气和天然气经营，下游目标客户为两江新区范围内新增的工业、商业用气及分布式能源项目。2018年，为支持重庆聚祥燃气有限公司建设，本行北碚支行向其授信26,000万。



绿色公益

2018年，本行积极组织绿色公益活动，宣传推动绿色公益事业发展，鼓励员工主动参与环保志愿者行动，切实践行社会责任，为清洁家园、保护环境贡献力量。

案例

城口支行积极践行绿色公益活动

2018年2月22日，本行城口支行组织10余名帮扶责任人到帮扶责任村左岸村开展义务植树活动，激发员工对参与环保的热情，积极助力帮扶贫困村的生态环境建设，推进建设左岸村良好的村容村貌，改善农村人居环境，建设美丽宜居乡村。



案例

云阳支行宣传“一分钱坐公交”活动

本行云阳支行安排分理处组成绿色出行小组每日在公交站宣传“一分钱坐公交”活动，同时，分理处大堂经理对来网点办理业务的客户宣传绿色出行对环境的好处和对社会的影响。通过该活动，支行员工深刻认识到关注环保、崇尚环保的重要性，自觉绿色出行，为建设生态文明和打造环境优美家园贡献力量。



绿色运营

本行重视绿色运营，关注节能环保，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，制定节能减排措施，进行绿色办公环境改造，逐年加大环保投入；加大员工环保培训力度，加强环境保护宣传，积极响应国家低碳发展政策，降低废气和废水排放，减少废弃物产生，保持低碳绿色运营，践行绿色环保社会责任。2018年，本行在经营中未发现对环境造成重大污染和影响的事项。



节能减排

- 遵守饮食业油烟排放标准，安装静电油烟净化器等设备，油烟净化后向室外排放。
- 卫生间使用感应水龙头及感应冲水阀，有效减少水源浪费。
- 公务车辆的购置和更新严格遵循“保障公务、经济安全、节能环保”的原则。
- 根据室外温度变化而变化，实时控制风量大小，减少空调能源损耗。
- 限时淘汰现有落后产品设备，对新增设施设备优先采购节能、节水、节材产品。
- 减少办公设备电耗和待机能耗，要求不办公时不开启办公设备；对停用1小时以上的办公设备，及时关闭设备电源；有省电模式功能的办公设备，开启省电模式。



绿色改造

- 大厦使用功能性电机，并采用变频控制，有效节约电能。
- 电梯选型为节能型电梯，实施电能回收。
- 总行大楼使用节能LED灯，公共区域实现感应控制、时间控制。
- 总行大楼使用隔热型玻璃幕墙，减少能源消耗。
- 机房采用先进冷通道技术，避免冷热不均匀造成能源浪费。



废弃物管理

- 办公用品实行领用登记制度，控制支出，减少一次性用品的使用。
- 提倡双面打印，减少打印量。
- 打印设备墨粉用完后，循环加碳粉使用，减低损耗。
- 鼓励召开视频会议，减少现场会议数量。
- 聘请有资质的第三方供应商对废弃硒鼓墨盒、废弃铅酸蓄电池等有害废弃物进行回收处理。
- 对使用量较大且可以重复使用的办公用品循环使用。

环境绩效表现

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含重庆农村商业银行股份有限公司总行¹及重庆市主城区分支行，其余机构未来将适时加入统计范围。

2018年环境类绩效指标

1. 排放物²

指标	绩效表现
二氧化硫（吨） ³	0.002
氮氧化物（吨） ⁴	0.05
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ⁵	21,532.80
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人）	4.70
每平方米楼面面积的温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/平方米）	0.08
直接排放（范畴一）（吨）	566.60
公车耗油 ⁶	353.48
设施用柴油 ⁷	3.76
天然气	209.36
间接排放（范畴二）（吨）	20,966.20
外购电力	20,966.20
有害废弃物总量（吨） ⁸	21.15
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.005
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00007
无害废弃物总量（吨） ⁹	162.19
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.04
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.001

注：

1.总行统计范围新增鱼嘴数据中心，该中心于2018年10月验收并投入使用。

2.由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及日常用水消耗强

度均包含办公区域和机房。

3. 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

4. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

5. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。

6. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。

7. 设施用柴油指后备发电机耗用的柴油。

8. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池、废弃荧光灯管和打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。

9. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘。其中总行、渝中支行、大渡口支行、沙坪坝支行、西永支行、九龙坡支行和渝北支行由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。

2. 能源及资源消耗

指标	绩效表现
能源消耗总量（兆瓦时） ¹	34,745.02
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	7.58
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦时）	2,528.98
公车耗油	1,443.97
设施用柴油	14.30
天然气	1,070.71
间接能源消耗（兆瓦时）	32,216.04
外购电力	32,216.04
总行外购电力消耗量（兆瓦时） ²	13,679.56
日常用水消耗量（吨） ³	203,725.87
总行日常用水消耗量（吨） ⁴	61,942.00
人均日常用水消耗量（吨/人）	44.42
每平方米楼面面积的日常用水消耗量（吨/平方米）	0.71
纸张消耗总量（吨） ⁵	164.78

注：

1. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》中提供的有关换算因子进行计算，主要包含电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。

2. 本行总行外购电力消耗量包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的耗电量。

3. 日常用水包括自来水和中水。

4. 本行总行日常用水消耗量包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的耗水量。

5. 复印纸包括A4复印纸、A3复印纸和ATM凭条纸。

6. 包装物数据不适用本行。

践行社会责任 构建和谐社区

- ◆ 客户服务
- ◆ 员工成长
- ◆ 社区责任



客户服务

2018年，本行强化“以客户为中心”和“服务创造价值”的理念，开展“服务品质提升年”活动，完善服务渠道，推动营业网点服务由“标准化”向“品质化”提升，实现客户服务精细化、规范化管理，深化服务功能，确保服务质量，严格执行对客户信息的安全保护措施，维护消费者权益，加强客户体验，全面提升金融服务水平。

完善服务渠道

2018年，本行全面开拓服务渠道，实施差异化、特色化的网点配置，科学规划网点布局，加大自助机具投放，创新服务模式，为客户创造更贴心的服务环境，持续优化本行机构结构和形象。

实现物理网点全覆盖

截至2018年末，本行共有营业机构1,775个，实现重庆市38个区县全乡镇物理网点全覆盖，其中重庆市县域网点1,461个。

新增定时服务网点

截至2018年末，本行新增定时服务网点8个，共有定时服务网点254个，有效提高机构营业时间灵活性，优化资源配置，节约人力成本，释放生产效率。

推进便民金融服务

截至2018年末，在偏远乡镇设立农村便民服务点531个，为农村客户提供小额现金存取、查询、转账、缴费、定期活期互转等金融服务。

优化现有网点布局

2018年，本行重点推进实施56个机构升格、20个机构迁址重建规划，提升组织灵活度和市场竞争力。

助力机具优化创新

完成智能综合柜台及新型农村便民自助终端的采购及投放，开展自助柜员机人脸识别取款业务试点。

完善自助设备建设

减少传统自助设备投放总量，逐步提高存取款一体机投放占比，加大智能型设备投放力度。截至2018年末，本行共有自助设备4,854台（取款机1,160台、存取款一体机2,838台、查询机856台），机具与网点数配比达到2.73:1。

本行在现有企业网上银行、企业手机银行、集团资金管理、个人网上银行、个人手机银行、“江渝惠”消费服务平台、微信银行等功能齐全、渠道丰富的电子互联网金融体系的基础上，打通中国人民银行大小额支付、超级网银、同城支付、网关支付、第三方支付等多种支付结算渠道，并整合电子渠道系统，持续优化产品，提升客户体验，实现电子渠道精细化运营，增加客户服务粘合力。2018年，本行的电子渠道账务交易替代率为92.89%，较上年末提高2.77个百分点。

小微版企业网银建设

打造适合小微企业的网银及手机银行，实现小微版客户手机银行转账汇款、企业理财等功能，为小微企业提供高效、便捷、安全的资金结算服务。

江渝惠2.0上线

在本行原有O2O本地生活服务平台的基础上，围绕用户实际生活场景，进一步扩展商户和服务内容，从体验、引流、场景、运营四个方面出发打造一站式全方位生活服务平台。

线下收单产品创新

推出“渝快付”聚合收单产品，为本行商户提供支付宝、微信、移动金融等多种收单方式，填补本行业务空白，推出扫码枪收单、特殊费率商户入驻、多门店交叉管理等服务。

银企直联大客户服务

持续推进各区县交易中心招投标系统电子化，并为重庆医药集团、重庆钢铁集团等大客户提供服务。

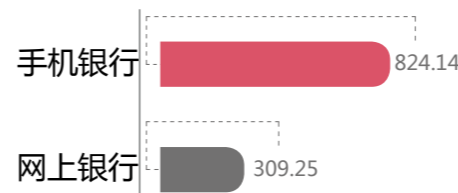
发挥移动展业优势

移动展业平台新增广告宣传功能，完成信用卡申请、村镇银行贷款申请等功能建设。

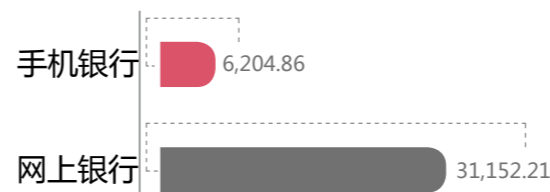
网络支付业务合作

建立新一代网络支付业务平台，通过一点接入模式实现支付机构快速拓展。

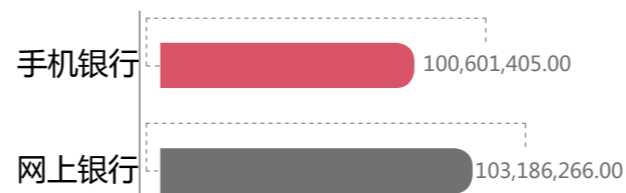
客户数 (万户)



交易笔数 (万笔)



交易金额 (万元)



提升服务品质

本行制定了《重庆农村商业银行客户服务中心投诉处理操作规程》《重庆农村商业银行客户服务中心工单处理规范》《重庆农村商业银行投诉分析实施细则》《贷款类工单处理流程》《转账类工单处理流程》等一系列客户服务制度和操作流程，对客户服务人员的职责与权限、投诉处理流程及处理时限提出严格要求，完善投诉处理机制、加强客户投诉管理，维护消费者权益。

- 加强投诉分析管理，建立投诉分析机制，对各类投诉事件发生的原因、应对措施、处理经过、处理结果进行总结评价，充分运用统计分析结果，结合案例倒查的方式，对产品服务、业务流程、内部管理等提出改进建议，提升营业网点投诉处理水平。

- 针对客户来电投诉，设置投诉处理专席，负责对投诉客户的安抚工作，并每月对投诉数据进行分析。

- 明确各相关部门在投诉管理、投诉受理、投诉处理和投诉回复工作中的职能和职责定位。针对不同类型

的投诉有特定的受理流程和处理环节，通过人工和系统的双结合，将客户的投诉真实、客观、快速地反馈至相关部门，并在投诉处理后对投诉客户进行跟踪回访。

- 建立投诉事前预防、事中控制、事后改善“三位一体”的长效运营机制，推进投诉分类标准实施。

- 及时处理各类投诉，高度重视监管部门转办的投诉案例，安排专人专岗督办。

2018年，本行整体客户满意度99.77%，持续保持高水准；VIP客户满意度达99.88%，投诉处理满意度高达100%。

保障营业安全

本行严格遵守《银行营业场所安全防范要求》（GA38-2015）、《银行自助设备、自助银行安全防范要求》（GA745-2017）准则，高度关注应急管理体系的建设，制定并执行《安全保卫基本制度》《营业及办公场所安全管理办法》《突发事件应急预案管理办法》《突发事件总体应急预案》等安全管理和应急管理制度，规范安全事故应急预案管理工作。为提升员工对紧急事故的应变能力，本行多次开展安全培训和消防演练，增强员工安全保卫意识，掌握必要的逃生技能。2018年9月，在重庆市银行业协会组织的“重庆市银行业2018年安全防范技能大赛”中，本行荣获“团体二等奖”和“实作演练二等奖”。

维护客户权益

本行梳理了消费者权益保护制度，确立“纲领性文件+专项管理制度+若干产品管理办法”的制度体系，对《重庆农村商业银行消费者权益保护管理办法》《重庆农村商业银行投诉分析实施细则》《重庆农村商业银行消费者权益保护宣传教育管理办法》《重庆农村商业银行服务价格信息披露管理办法》等规章制度和办法组成的制度目录进行完善，确保消费者权益保护工作有章可循。

本行明确在产品的设计开发时，产品研发部门必须提出消费者权益保护措施；在产品立项及验收审批中，必须交由消费者权益部门作出专项消保审查意见；在产品和服务推介销售时，必须揭示风险，向消费者充分披露产品信息、服务信息及经营信息等重要事项，消除金融消费者与金融机构之间的信息不对称，充分维护金融消费者知情权，切实保护消费者合法权益。

为保护客户信息安全，本行制定了《重庆农村商业银行数据安全管理办法》《重庆农村商业银行信息系统分级保护管理办法》等制度办法，建立了个人金融信息数据报告内控机制和分级授权管理机制，引入虚拟技术保护客户敏感信息，要求相关信息数据的使用提取必须经过行内有权人员的审批、使用加密设备存储、双人操作等规范确保客户信息安全。

完善消保机制体制，夯实消保工作基础

- 完善消费者权益保护工作组织架构，建立全行消费者权益保护工作联系人机制，强化产品入市流程管控，细化产品信息披露，加强消费者权益保护绩效考核。

践行客户服务举措，提升客户服务水平

- 完善营业场所、自助机具设备、服务热线等方面的无障碍设施建设和改造，更好适应特殊群体日常金融服务需求。
- 拓宽客户服务评价反馈渠道，及时处理客户意见，了解本行营业网点服务情况。

强化员工行为管理，树立权益保护理念

- 制定《重庆农村商业银行员工行为管理办法》，严格员工行为管控，杜绝银行员工利用从业身份从事非法集资以及其他非法金融活动。
- 加强员工法制、消费者权益保护教育及培训，不断强化员工的合规意识和风险防范意识。
- 开展三期金融消费者权益保护专题培训，提升行内投诉处理人员工作素养。
- 开展“银行业监管与消费者权益保护征文”活动，提升从业人员消费者权益意识和能力。

规范服务价格收费，维护客户合法权益

- 制定《重庆农村商业银行服务价格信息披露管理办法》，落实服务收费价格公示提示，规范服务价格管理、健全服务价格管理体系。
- 大力整治以贷转存、存贷挂钩、以贷收费、浮利分费等违法违规行为，严格落实服务价格相关政策法规。

提升科技管理水平，夯实消保工作基础

- 将消费者权益保护工作纳入内控合规管理系统统一管理，通过信息化手段提高消费者权益保护信息汇总和分享效率。

完善“双录一区”建设，切实防范不当销售

- 建立“双录一区”检查机制，明确检查重点及检查频率，强化双录设备管理，规范双录流程。
- 对原“双录”柜面交易进行梳理，将风险测评环节的录音录像与柜面风险测评结果的录入进行“硬约束”。
- 对“双录一区”的规范操作筹备拍摄视频，用于分支机构教学示范。

消费者权益保护工作举措

黔江支行帮助客户找回遗失资金

2018年4月22日，邓先生在本行黔江支行舟白分理处办理存款业务，发现遗失了5万元，向分理处求助。该分理处立即调阅监控，找寻线索，发现一捆面额为50元的现金掉落在等候椅下，被另一客户“顺手牵羊”。由于拿走钱的客户没在分理处办理业务，无法直接获取客户信息，于是分理处与保卫监察部兵分两路，到周边去了解情况，同时积极与各村委及当地派出所联系，经过多方面的协调配合，客户于2018年4月26日在该分理处员工的陪同下拿到了失而复得的现金5万元。



员工成长

本行坚持人才强行战略，积极探索战略性谋划、开放式选拔、精细化管理和系统化培养的新思路新路径，员工结构不断优化，队伍素质明显提升，实现员工与企业的共同成长。截至2018年末，本行共有员工15,688人，其中男性员工7,940人，女性员工7,748人。

员工权益

本行坚持以人为本，坚信保障员工合法权益是企业稳定发展的基础，致力于构建和谐劳动关系，提供合理薪酬福利，完善社会保障体系，保障员工合法权益。

构建和谐劳动关系。本行严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》等国家劳动法律法规，制定《员工行为管理办法》等制度措施，依法与员工订立劳动合同，实行全员合同制管理，规范劳动合同订立、履行、变更、解除、终止等行为。本行平等对待全体员工和应聘者，严禁性别歧视、民族歧视、宗教歧视等不平等行为，禁止雇佣童工和强制劳动，尊重每一位员工，与全体员工建立合法、合规、和谐的劳动关系。至今为止，本行未发现存在雇佣童工或强制劳工的情况。

保障员工权益福祉。本行建立健全薪酬、休假、考勤等规章制度，保障员工劳动报酬、社会保险、休息休假、劳动保护等权利，构建统一薪酬制度，建立补充医疗保险制度，持续完善福利体系。本行切实推进企业民主管理，对涉及职工切身利益的重大问题，必须经职代会审议，加强行务公开，保证员工依法行使知情权、参与权、表达权和监督权。

员工发展

本行认真贯彻科教兴市和人才强市战略行动计划，大兴识才、爱才、敬才、用才之风，努力营造“近悦远来”的人才发展生态。

开放视野引进人才

坚持“校招+社招”“公开招聘+猎头搜寻”，坚持协议薪酬、按年签约、单独考核等多措并举，市场化引进专业人才，为推动转型发展提供人才支持。

搭建平台培养人才

新设金融创新、大客户、金融市场业务管理、直销银行、资产经营管理等部门（业务团队），选拔行内优秀管理人员及高学历人才进行重点培养，优化“先总行、后分支行”培养模式，推进管培生轮岗培养。

改革导向发展人才

推行等级行改革，开展部分支行行长公开竞聘，营造“讲业绩、比贡献、凭实力”的良好氛围，完善日常考察、年度考核、三年任期考核的“三位一体”考评体系，推进职位体系改革，形成能上能下、能增能减机制。

2018年，本行坚持“请进来+走出去”“线上+线下”“现场+视频”“总行+条线+分支机构”等培训方式，累计开展各类线下培训2,116期、参训15万人次，不断提升员工素质。

管理人员培训

以“主会场现场培训+分会场视频培训”的方式，举办“大讲堂”15期，参训3万余人次。启动新一轮基层干部“三年轮训”，2018年举办培训5期、参训750人次。

新进员工培训

对社招新员工，以企业文化、合规意识、风险防范意识为主，按季滚动开展轮训；对校招新员工，邀请专家、总行部门总经理、分支行行长等担任讲师，开展封闭式集中培训。

业务骨干培训

以执行力提升和创新力开发为重点，由各条线、各单位从管理能力、营销技能、从业资格、柜面操作、业务及产品知识等不同角度，开展线下业务技能的培训1,600余场次，推进员工专业知识结构优化更新。

案例

为思想“充电” 为转型“赋能”

为贯彻落实“全党来一个大学习”要求，本行创新推出管理人员培训“大讲堂”，邀请全国知名讲师、专家、学者，采用“主会场现场培训+分会场视频培训”的方式，开展涵盖宏观经济形势及政策解读、金融创新、业务管理、风险管理、管理艺术5大板块内容的培训，培训每周1期，共15期，每期利用业余时间培训2小时。总行领导，全行高、中层管理人员，业务骨干等3万余人次参加培训，使员工感受到了较高品质的学习体验。

员工关爱

本行重视员工身心健康，根据员工需求，定期组织员工体检，开展心理咨询，帮助员工放松压力；积极开展各类团队文化活动，组建篮球、足球、羽毛球、游泳等兴趣小组活动，丰富员工业余生活，增强团队凝聚力，培养员工健康向上的生活情操；组织技能比武竞赛，展现员工风采，激发员工工作热情；开展走访关爱行动，坚持帮扶救助困难员工，给员工送去温暖，让员工切身感受到企业的关怀，持续增强员工归属感。

案例

女职工插花艺术活动

在“三八”国际劳动妇女节来临之际，本行总行工会组织开展插花艺术活动。总行各部室的女职工代表在花艺师的指导下，大家亲自动手，充分发挥想象力和创造力，现场亲自完成了插花作品；对仍然坚守岗位的女职工，总行工会为每人送上一篮鲜花，带去节日的问候和祝福。



案例

职工运动会

2018年，本行举办了第四届职工运动会，全行分4个片区举办预选赛，42家分支机构和总行机关代表队的2,000余名职工参加11个大项、22个小项的角逐，最终530名运动员进入总行决赛，增强了单位凝聚力，营造了奋进向上的氛围。



案例

打造特色机关走廊文化

2018年，本行荣昌支行以精心打造图文并茂的走廊文化为切入点，全面统筹，整体规划，以部门展板、企业文化视窗、党建宣传、电梯灯箱宣传、过道宣传等设施为载体，宣传党的政策、严明工作纪律、展现部门风采、搭建宣传平台，将原本“悄无声息”的机关走廊变成了“有声有色”的文化家园。



社区责任

本行积极履行社会责任，满足社区群众公共服务要求，开展金融知识宣传活动，积极参与社区公益，践行精准扶贫，坚持服务社会、回报社会，为推动社会可持续发展贡献力量。

落实精准扶贫政策

本行坚持“三位一体”扶贫理念，贯彻落实扶贫攻坚政策制度，制定精准扶贫实施方案，出台精准扶贫工作规则，培养脱贫攻坚队伍，创新扶贫信贷产品，围绕深度贫困乡镇进行产业扶贫、定点帮扶，支持贫困区县快速发展，保证金融扶贫资源到位。截至2018年末，本行精准扶贫贷款余额79.7亿元。

定点帮扶

组织分支行推荐100名以上深度贫困乡镇人员到本行合作的三方公司或当地农业企业、专业合作社就业，实施集中采购，对接帮扶贫困乡镇当地品牌，将贫困户农产品选定为食堂定点采购物资，建立长效扶贫合作机制。

组织保障

高级管理层下专设“三农及扶贫金融服务委员会”，成立精准扶贫领导小组，负责全行脱贫攻坚工作的政策支持、产品支持和流程支持。

锤炼队伍

按照“培养锻炼过硬的脱贫攻坚干部队伍”总体要求，重点强化扶贫人力支撑，把精通政策、作风正派、本领过硬的年轻同志派往深度贫困地区锻炼，凭经营业绩和扶贫实效正向调动。

产业扶贫

围绕全市深度贫困乡镇，着力支持每个深度贫困乡镇培育1个扶贫特色产业。

考核激励

出台金融扶贫专项考核方案，对贫困区县分支行发放的扶贫小额信贷给予绩效激励。

扶智行动

围绕“组长工程”开展普惠金融，通过送金融知识下乡活动引导贫困户发展产业，开展“帮助一个娃，致富一个家”为主题的金融智力助学，搭建“互联网+教育”平台。

建章立制

制定出台“脱贫攻坚20条规定”，修订完善《贫困扶助贷款管理办法》，优化贷款流程、简化贷款手续。

案例

曲靖分行结对帮扶贫困户

2018年，本行曲靖分行领导带头结对帮扶贫困户人均7户，中级干部以上员工共结对帮扶贫困户104个，确保做到结对帮扶不漏户不漏人。2018年7月份以来，该分行领导亲自带领帮扶干部分两批深入贫困户家中、走进田间地头开展贫困户回访工作，帮助群众解决实际困难，研究制定帮扶措施。目前，该分行已累计投入帮扶资金19.7万元，为帮扶的贫困村小学捐献了价值2万多元的电脑设备、打印复印一体机及文体用品，为村小学援建了图书室，配置了书架，并号召员工和社会各界爱心人士捐献了各类图书1,100余册。



案例

永川支行开展金融扶贫活动

2018年11月2日，本行永川支行党委书记、行长带领支行各部门负责人前往重庆市级贫困村—永川区朱沱镇涨谷村，推进金融助力精准脱贫攻坚工作。在涨谷村村委工作人员的带领下，该支行一行来到建档立卡贫困户王光祥家中进行探访慰问。当了解到王光祥为了早日脱贫，目前已喂养35只黑山羊，现准备喂养家鹅，但有5万元左右资金缺口时，该支行员工现场专门为王光祥制定了金融扶贫服务方案，并鼓励王光祥在各级领导关心和帮扶下，自立自强，依靠自己辛勤的双手争取早日脱贫致富。



案例

酉阳支行助力贫困户发展产业脱贫致富

刘卫东和冉琼夫妇是酉阳县板溪镇建档贫困户。本行酉阳支行认为刘卫东和冉琼夫妇符合本行精准扶贫贷款条件，向其授信5万元精准扶贫小额到户贷款。有了银行扶贫信贷资金的支持，刘卫东夫妇从老百姓手中租赁了40亩土地，增加了蔬菜种植品种。目前，刘卫东家的蔬菜长势良好，且与重庆的一些超市签订了销售合同，每年能实现15万元的经营收入，此外，还带动了3户农户参与蔬菜规模种植。



案例

奉节支行支持深度贫困乡智力助学公益活动

2018年11月28日，本行奉节支行在深度贫困平安乡和平小学成功开展主题为“帮助一个娃，致富一个家”的智力助学公益活动。平安乡分管教育副乡长朱清平代表平安乡人民政府对农商行金融扶贫所做的贡献给予了充分肯定，对“支持‘三农’，服务城乡”经济的发展起到了主力军的作用，为奉节县委县政府2018年脱贫攻坚做出了巨大贡献。



案例

福安渝农商村镇银行精准到户引领脱贫

2018年5月29日，本行福安渝农商村镇银行前往福安市赛岐镇秀阳村开展精准扶贫活动。针对此次调研活动，该村镇银行邀请全村全体贫困户进行座谈，对当前面临的困难和问题进行面对面访谈，根据调查情况做好信贷产业支持。该村镇银行党支部还带来了大米、食用油等生活用品，亲自送到贫困户手里，让贫困户真切感受到党和金融系统的关心和温暖。目前，该村镇银行向秀洋村贫困户提供信贷金融服务12户，金额49万元。帮助贫困户在茶叶种植、水稻和家禽养殖等产业给予支持指导，以支持农业产业发展方式带动农户脱贫。



案例

西永支行慰问帮扶贫困户

本行西永支行党委积极同当地街道、村委会对接，共同开展了对童善桥村内的7户丧失劳动力的贫困户的帮扶慰问工作。该支行党委坚持重大传统节日慰问，为贫困群众送去慰问金、米油等生活必需品，及时帮助他们解决在他们实际生活中出现的困难与问题，鼓励他们乐观生活、自强不息，增强脱贫致富的信心。



推进金融知识普及

本行高度重视金融知识宣传工作，落实监管部门持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作的要求，开展了以“权利·责任·风险”为主题的3.15专题宣传、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“防范非法集资”“送金融知识进校园”“金融知识进万家”等专项宣传教育活动，同时本行123个金融法治宣传站充分利用站点优势，通过网点现场宣传、集中宣传活动、主题班会、“结对子”等方式，辅以微信、短信推送等多种形式，普及金融知识，提高公众风险防范意识、金融安全意识和自我保护能力。截至2018年末，本行累计开展金融知识宣传5,000余场，参与员工达3万余人次，受众对象80万余人次，发放宣传资料90万余份，发送短信累计超过40万余条，微信推送点击量达9万余次。

案例

“提升金融素养 争做金融好网民”宣传服务活动

2018年9月份，本行辖内各分支行的营业网点积极开展“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”宣传服务活动，通过各种方式向来网点办理业务的客户进行金融知识普及，同时通过“进校园、进企业、进社区、进农村”等活动，将金融知识切实送到群众身边，期间累计开展各类集中宣传600场，近4,000人次员工参与到活动宣传中去，受众客户量近50万人次，分发各类宣传资料近40万份，按照活动要求，期间走进了12所高校，帮助近2万名刚步入大学校园的新生树立正确的消费观念，增强其对有害网络借贷业务的甄别和抵制能力。



案例

荣昌支行开展普惠金融活动

2018年，本行荣昌支行选拔了12位“有口才、有人气、接地气”的员工成立专职宣讲队，在全辖开展进村镇、进单位、进社区、进市场、进务工聚集地的“五走进”活动，讲解金融常识、宣传金融政策、解答金融疑点，全年累计开展宣讲150场，覆盖人数达10万余人。宣讲地点从车间到单位、从田坎到广场、从荣昌到外省，宣传方式从传统的讲解说明到小品、相声、歌曲、快板，一步步打造成符合大众口味的移动“舞台”。



践行社会公益大爱

本行热心社会公益事业，积极组织全行员工开展扶贫助困、植树造林、义务献血、关爱留守儿童等志愿者服务活动，将业务发展与公益慈善事业相结合，践行企业社会责任，提升企业社会形象。截至2018年末，本行全年公益慈善投入总额1,592.94万元，参与志愿者活动的员工共计约24,000人次，活动时长约37,000小时。

案例

两江分行开展关爱留守儿童活动

2018年4月22日上午，本行两江分行团委与爱心车队来到思文小学，亲手将购买的书籍、文具、鞋子等礼物送到孩子们手中，并与孩子们进行欢乐互动，让孩子们感受到社会的温暖和快乐。正如该校张校长所说，此次活动不仅是关爱农村留守儿童身心健康的成长，也让社会热心人士密切关注留守儿童群体，引导更多的社会力量去关心关爱留守儿童。



案例

巫溪支行员工结对帮扶

2018年，本行巫溪支行全体帮扶责任人围绕“两不愁”“三保障”“一达标”工作要求，严格落实按月走访工作，帮助贫困户规划产业发展和增收措施，协助整治环境卫生，宣传国家扶贫政策，帮助解决生产生活实际困难，全辖109名员工帮扶全县283户贫困户。



案例

江北支行慰问五宝贫困老人

2018年中秋、国庆双节来临之际，为弘扬尊老、爱老、敬老的传统美德，本行江北鱼嘴支行与五宝镇新山村村委会接洽，为村上生活较困难的两位五宝镇新山村孤寡老人送上节日祝福。该支行慰问组与两位老人促膝长谈，向他们表达了节日的祝福，仔细询问老人的身体状况、饭菜及住所等日常生活情况，并嘱咐老人们注意身体健康、饮食卫生和防火安全，鼓励他们要借助党和政府的帮扶政策、社会各界的关怀支持，通过多方努力，过上幸福生活。



案例

涪陵分行开展春运公益活动

为做好春运公益活动，2018年春运期间，本行涪陵分行共抽调30名员工和大学生志愿者在重庆红旗河沟长途汽车站、涪陵汽车东站、涪陵汽车西站、涪陵火车站、涪陵火车北站配合总行开展“服务众乡亲 情暖回乡路”春运公益活动，活动时间共计12天，为来往奔波的旅客送上矿泉水、糖果。



案例

綦江支行组织义务献血

2018年12月19日，为将贯彻落实十九大精神与服务社会民生相结合，鼓励党员职工积极投身服务社会民生的公益事业中，本行綦江支行积极响应当地血站号召，发动党员职工义务献血。短短3个小时，支行员工共计采血31人次，无偿献血量达7,200毫升。通过本次活动，深入践行了党的十九大精神，也培养了员工的奉献精神，充分展现出本行勇担社会责任的良好精神风貌。



案例

平潭渝农商村镇银行让爱与温暖走进福利院

2018年12月16日，本行平潭渝农商村镇银行党支部开展以“让爱与温暖走进福利院”为主题的支部党日活动，支部全体党员在支部书记余春梅同志的带领下来到平潭福利院开展了关爱孤寡残疾老人及孩童慰问活动，为福利院孤寡残疾老人、儿童等送去了新春前的诚挚祝福。



案例

大足支行开展征信知识进小学校园主题宣传活动

2018年6月6日，本行大足支行联合人行永川中心支行走进大足区万古镇石牛小学开展征信知识进小学校园主题宣传活动。通过宣读“诚信少年”倡议书、分享诚信小故事等活动，教育同学们处处讲诚信，争做“诚信少年”，为贫困学生赠送了书包、文具等学习用品，并勉励贫困学生要从小树立远大的志向和崇高的理想信念，刻苦学习，全面发展。本行希望通过寓教于学、寓教于乐的方式，进一步引导青少年儿童争当诚实守信的先行者和践行者，并通过对学生群体的培养，搭起一座向家庭、向社会传播诚信知识的桥梁。



案例

秀山支行贫困小学送温暖活动

秀山县隘口镇是全市深度贫困镇，该镇百岁小学距县城35公里，有在校学生85名、乡村教师12名，大部分在校学生系留守儿童，家庭条件较为困难，学校内图书、体育用品等公共用品资源较为缺乏。获悉该校困难后，总行第九党支部与秀山支行机关党支部共同开展“对口帮扶、传递温暖”贫困小学送温暖活动，为百岁小学捐赠图书244本、体育用品329件。



未来展望

2019年，本行将继续坚持推进“三化”战略，贯彻落实五年发展规划，抓住转型发展的关键时期，深化推动内部改革；坚持市场定位，把握改革机遇，强化风险管控，注重创新发展；加强内控和精细化管理，在发展的同时兼顾效益与规模、质量与速度，在“诚信、协作、创新、发展”的核心价值观引导下，继续服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会，打造富有责任、最具竞争力的商业银行。

责任管理

在持续落实精细化管理的同时，密切关注企业社会责任的履行，将二者相互融入，建立更加紧密联系的责任管理制度；完善沟通机制，严控金融犯罪；加强培训力度，深化社会责任理解；提升内控水平，优化企业风险管理。

经济领域

以推动经济平稳发展，助力经济包容性增长为发展方向，推动国家战略落地，加大国际业务交流，优化金融产品创新，支持新兴产业突破发展，加大实体经济资源投入，扶持民营经济快速增长，加强“三农”金融战略供给，服务小微企业持续成长。

环境领域

将促进经济与环境和谐可持续发展作为目标，积极构建绿色金融体系，践行绿色经营理念，通过引导资源配置，激励绿色信贷、绿色投资、绿色消费、绿色服务等绿色金融业务发展；推行低碳运营，号召节能减排，倡导绿色办公；组织开展多种绿色公益活动，加大环保宣传力度，推动可持续发展，共建绿色家园。

社会领域

以客户为中心，保持良好客户关系，打造符合客户需求的专业化金融服务；加强企业良好文化培育，注重人才发展，保障员工权益，加强人力资源能力建设，积极引进、高效培训、科学晋升，建立和谐凝聚的员工团队；坚持诚信经营，加强社区交流，热心社会公益，助力建设和谐社会。



关键绩效表

绩效指标	2016年	2017年	2018年
资产总额 (亿元)	8,031.58	9,057.78	9,506.18
净利润 (亿元)	80.01	90.08	91.64
股东权益 (亿元)	541.90	652.46	721.49
平均资产回报率 (%)	1.05	1.05	0.99
贷款及垫款总额 (亿元)	3,004.21	3,383.47	3,811.36
不良贷款率 (%)	0.96	0.98	1.29
拨备覆盖率 (%)	428.37	431.24	347.79
资本充足率 (%)	12.70	13.03	13.52
绿色信贷余额 (亿元)	105.37	114.25	132.35
涉农贷款余额 (亿元)	1,334.30	1,461.48	1,534.23
小微企业贷款余额 (亿元)	934.34	1,055.44	1,165.90
员工总人数 (人)	16,245	15,892	15,688
女性员工占比 (%)	49.51	50.12	49.39
线下培训 (期)	1,695	1,834	2,116
客户满意度 (%)	99.62	99.70	99.77
受理客户投诉 (件)	4,543	5,065	4,865
营业机构 (个)	1,777	1,777	1,775
县域网点 (个)	1,462	1,462	1,461
自助设备 (台)	4,796	4,989	4,854
电子渠道账务交易替代率 (%)	87.67	90.12	92.89
党风廉政建设宣传教育活动 (次)	—	340	396

独立鉴证报告



普华永道

2019/SH-0313
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 重庆农村商业银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对重庆农村商业银行股份有限公司(“贵行”)2018年度企业社会责任报告中选定的2018年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2018 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

- 绿色信贷余额 (亿元)
- 涉农贷款余额 (亿元)
- 小微企业贷款余额 (亿元)
- 员工总人数 (人)
- 女性员工占比 (%)
- 线下培训 (期)
- 客户满意度 (%)
- 受理客户投诉 (件)
- 营业机构 (个)
- 县域网点 (个)
- 自助设备 (台)
- 总行外购电力消耗量 (兆瓦时)
- 总行日常用水消耗量 (吨)
- 电子渠道账务交易替代率 (%)
- 党风廉政建设宣传教育活动 (次)

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2018年度关键数据, 企业社会责任报告中所披露的其他信息、2017年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2018年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础(以下简称“编报基础”)中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



董事会的责任

按照编报基础编制2018年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任, 这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

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

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

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2018 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就 2018 年度企业社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据是否存在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2018 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行和两江分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:



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

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2018 年度企业社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

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



中国·上海市

2019年5月20日

附：关键数据编报基础

绿色信贷余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能节水环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目贷款余额的汇总数。

涉农贷款余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）按监管口径统计的各类本外币涉农贷款余额，包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农个人农林牧渔业贷款余额。

小微企业贷款余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）按监管口径统计的小微企业贷款余额，包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户经营性贷款余额和小微企业主经营性贷款余额。

员工总人数（人）：是指与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数，包括全部在职员工、试用在职员工、长期病假及工伤员工等，不含各种劳务派遣用工。

女性员工占比（%）：是指与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的女性员工人数占员工总人数的比例。

线下培训（期）：是指重庆农村商业银行股份有限公司组织开展各类线下培训的总期数。

客户满意度（%）：是指重庆农村商业银行股份有限公司客户对客服电话处理情况的满意数量占受理全部客户来电中非常满意评价的来电数量的比例。

受理客户投诉（件）：是指重庆农村商业银行股份有限公司通过服务热线接收到的客户投诉数量。

营业机构（个）：是指持有以重庆农村商业银行股份有限公司开头的金融许可证且正式营业的机构总数，包括曲靖分行及其支行，不含集团控股的各家村镇银行营业网点及社区支行。

县域网点（个）：是指重庆农村商业银行股份有限公司已获取金融许可证且所在地在重庆市主城区以外各区县的机构总数。

自助设备（台）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（不含村镇银行）已上线使用的自动取款机、自动存取款机、自动查询机总数。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：是指重庆农村商业银行股份有限公司总行耗电总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量（吨）：是指重庆农村商业银行股份有限公司总行耗水总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的日常用水消耗量。

电子渠道账务交易替代率（%）：是指重庆农村商业银行股份有限公司电子渠道账务交易笔数与全行账务交易总笔数之比。

党风廉政建设宣传教育活动（次）：是指重庆农村商业银行股份有限公司全年累计开展党风廉政建设宣传教育活动的总次数。

ESG指标索引

层面	内容	披露章节
A1 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 注：①废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 ②温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氟氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害废弃物指国家规例所界定者。	绿色运营
	A1.1 排放物种类及相关排放数据	2018年环境类绩效指标
	A1.2温室气体排放量及(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2018年环境类绩效指标
	A1.3所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2018年环境类绩效指标
	A1.4所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2018年环境类绩效指标
	A1.5描述降低排放量的措施及所取得成果。	绿色运营
	A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法减低产生量的措施及所取得成果。	绿色运营
A2 资源使用	一般披露 有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注: 资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。	绿色运营
	A2.1按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2018年环境类绩效指标
	A2.2总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2018年环境类绩效指标
	A2.3描述能源使用效益计划及所取得成果。	绿色运营
	A2.4描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所取得成就。	绿色运营
	A2.5制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用
A3 环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色公益、绿色信贷
	A3.1描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	绿色公益、绿色信贷
B1 雇佣	一般披露： 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工成长

GRI指标索引

B2 健康与安全	一般披露： 有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工关爱
B3 发展及培训	一般披露： 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注:培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	员工发展
B4 劳工准则	一般披露： 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工权益
B5 供应链管理	一般披露： 供应链的环境与社会风险管理政策。	供应商管理
B6 产品责任	一般披露： 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	品牌保护、 客户服务
B7 反贪污	一般披露： 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	风险防范
B8 社区投资	一般披露： 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	社区责任

披露项目内容		披露位置
1. 组织概况	102-1 组织名称	公司概况
	102-2 活动、品牌、产品和服务	公司概况
	102-3 总部位置	报告说明
	102-4 经营位置	公司概况
	102-5 所有权与法律形式	公司概况
	102-6 服务的市场	公司概况
	102-7 组织规模	公司概况
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	员工成长
	102-9 供应链	供应商管理
	102-10 组织及其供应链的重大变化	公司概况
	102-11 预警原则或方针	风险防范
	102-12 外部倡议	责任融入
	102-13 协会的成员资格	责任融入
2. 战略	102-14 高级决策者的声明	董事长致辞、行长致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	责任融入
3. 道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	责任文化
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	利益相关方沟通
4. 管治	102-18 管治架构	公司治理
	102-19 授权	公司治理
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	实质性分析
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
	102-25 利益冲突	利益相关方沟通
	102-27 最高管治机构的集体认识	责任管理
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	实质性分析
	102-30 风险管理流程的效果	风险防范
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	公司治理
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理
	102-33 重要关切问题的沟通	责任融入
102-34 重要关切问题的性质和总数	责任融入	
102-35 报酬政策	员工权益	

5. 利益相关方参与		102-40 利益相关方群体列表	利益相关方沟通
		102-41 集体谈判协议	员工权益
		102-42 利益相关方的识别和遴选	利益相关方沟通
		102-43 利益相关方参与方针	责任融入
		102-44 提出的主要议题和关切问题	责任融入
		102-46 界定报告内容和议题边界	报告说明、实质性分析
		102-47 实质性议题列表	实质性分析
		102-50 报告期	报告说明
		102-51 最近报告日期	报告说明
		102-52 报告周期	报告说明
		102-53 有关本报告问题的联系人信息	报告说明
		102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
		102-55 GRI 内容索引	GRI指标索引
		102-56 外部鉴证	独立鉴证报告
GRI 103: 管理方法		103-1对实质性议题及其边界的说明	公司概况；助力经济增长，服务国计民生；促进绿色金融，履行环境责任；践行社会责任，构建和谐社区
		103-2管理方法及其组成部分	公司概况；助力经济增长，服务国计民生；促进绿色金融，履行环境责任；践行社会责任，构建和谐社区
		103-3管理方法的评估	公司概况；助力经济增长，服务国计民生；促进绿色金融，履行环境责任；践行社会责任，构建和谐社区
GRI 201: 经济绩效	管理方法披露	经济绩效管理方法	助力经济增长，推进国计民生
	议题专项披露	201-1 直接产生和分配的经济价值	公司概况
GRI 202: 市场表现	管理方法披露	市场表现的管理方法	员工权益
GRI 203: 间接经济影响	管理方法披露	间接经济影响的管理方法	助力经济增长，推进国计民生
	议题专项披露	203-1 基础设施投资和支持性服务	助力经济增长，推进国计民生
GRI 204: 采购实践	管理方法披露	采购实践管理方法	供应商管理
GRI 205: 反腐败	管理方法披露	反腐败的管理方法	反贪污
	议题专项披露	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	反贪污
GRI 301: 物料	管理方法披露	物料的管理方法	不适用

GRI 302: 能源	管理方法披露	能源管理方法	绿色运营
	议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量	绿色运营
		302-3 能源强度	绿色运营
		302-4 减少能源消耗量	绿色运营
GRI 303: 水资源	管理方法披露	水资源管理方法	绿色运营
	议题专项披露	303-1 按源头划分的取水	绿色运营
GRI 304: 生物多样性	管理方法披露	生物多样性管理方法	不适用
GRI 305: 排放	管理方法披露	排放管理方法	绿色运营
	议题专项披露	305-1 直接（范畴1）温室气体排放	绿色运营
		305-2 能源间接（范畴2）温室气体排放	绿色运营
		305-4 温室气体排放强度	绿色运营
		305-5 温室气体减排量	绿色运营
305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放		绿色运营	
GRI 306: 污水和废弃物	管理方法披露	污水和废弃物管理方法	绿色运营
	议题专项披露	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色运营
GRI 307: 环境合规	管理方法披露	环境合规管理方法	绿色运营
	议题专项披露	307-1 违反环境法律法规	绿色运营
GRI 308: 供应商环境评估	管理方法披露	供应商环境评估的管理方法	供应商管理
	议题专项披露	308-1 使用环境标准筛选的新供应商 308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应商管理
GRI 401: 雇佣	管理方法披露	雇佣管理方法	员工成长
	议题专项披露	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工权益
GRI 402: 劳资关系	管理方法披露	劳资关系的管理方法	员工权益
GRI 403: 职业健康与安全	管理方法披露	职业健康与安全的管理方法	员工关爱
GRI 404: 培训与教育	管理方法披露	培训与教育管理方法	员工发展
	议题专项披露	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	员工发展
GRI 405: 多元化与平等机会	管理方法披露	多元化与平等机会的管理方法	员工权益
	议题专项披露	405-1 管治机构与员工的多元化	员工权益

GRI 406: 反歧视	管理方法披露	反歧视的管理方法	员工权益
	议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	员工权益
GRI 407: 结社自由与集体谈判	管理方法披露	结社自由与集体谈判的管理方法	员工权益
	议题专项披露	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	员工权益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	员工权益
	议题专项披露	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	供应商管理、员工权益
GRI 409: 强迫或强制劳动	管理方法披露	强迫或强制劳动方面的管理方法	员工权益
	议题专项披露	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	供应商管理、员工权益
GRI 410: 安保实践	管理方法披露	安保实践的管理方法	保障营业安全
GRI 411: 原住民权利	管理方法披露	原住民权利的管理方法	不适用
GRI 413: 当地社区	管理方法披露	当地社区的管理方法	社区责任
	议题专项披露	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社区责任
GRI 414: 供应商社会评估	管理方法披露	供应商社会评估的管理方法	供应商管理
	议题专项披露	414-1 使用社会标准筛选的新供应商 414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应商管理 供应商管理
GRI 415: 公共政策	管理方法披露	公共政策的管理方法	不适用
GRI 416: 客户健康与安全	管理方法披露	客户健康与安全的管理方法。	客户服务
GRI 417: 营销与标识	管理方法披露	营销与标识的管理方法。	品牌保护
	议题专项披露	417-1 对产品和服务信息与标识的要求 417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	维护客户权益 品牌保护
GRI 418: 客户隐私	管理方法披露	客户隐私管理方法。	维护客户权益
	议题专项披露	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	维护客户权益
GRI 419: 社会经济合规	管理方法披露	社会经济合规的管理方法。	风险管理

读者意见反馈表

感谢您阅读本行2018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，我们衷心的欢迎您能够对报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：023-61110843

电邮：cqrcb@cqrcb.com

地址：中国重庆市江北区金沙门路36号

邮政编码：400023

联系人：重庆农村商业银行股份有限公司董事会办公室

1、您属于以下哪类利益相关方？_____

A 政府 B 监管机构 C 股东 D 客户 E 员工 F 供应商和合作伙伴
G 社区 H 公众与媒体

2、您认为本报告是否完整覆盖了您对本行的期望？_____

A 是 B 否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

3、您认为本行是否很好的回应了您的期望？_____

A 是 B 否，您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？

4、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？_____

A 好 B 较好 C 一般 D 差

5、您对本行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？_____

再次感谢您的参与！

润泽巴渝 融通四方

CQRCBank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

地址：中国重庆市江北区金沙门路36号
邮编：400020
24小时客户服务热线：023-61110846
www.cqrcb.com