

智慧金融 智美相伴

2022
珠海华润银行股份有限公司
社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司



更多资讯，请扫描二维码

2022年社会责任报告



主编

张宏山

副主编

文世良 杨万志

执行主编

曾 嘉

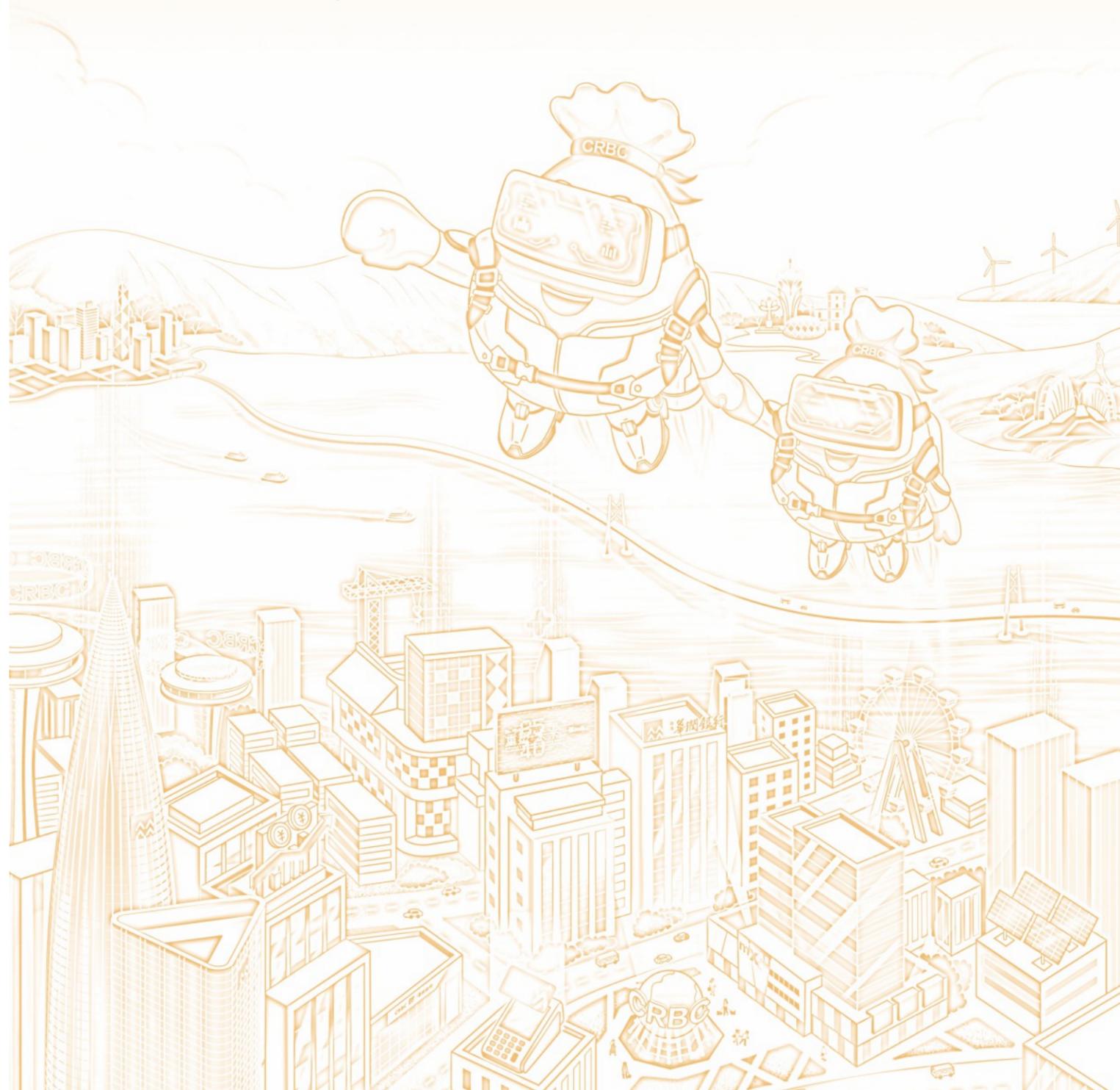
联络员

芦 蕾	胡丽珊	李 鹏	刘晓瑜	王 晓	刘如英
康 茜	徐志文	孙乐谦	刘 晰	王曼姿	张伟欣
许媛昭	乐 骏	刘师蓓	李慧珊	贺新悦	李伟健
胡 珺	梁 雨	袁 旖	何 苗	刘 菲	陈丽银
赵 婕	莫金凤	刘 恋	严小红	叶盼灵	林非微
陈家泰					



智慧金融 智美相伴

2022
珠海华润银行股份有限公司
社会责任报告



目录

C O N T E N T S

04 董事长致辞

06 关于我们

专题 / 12



责任专题一

12 普润中小企 惠泽千万家

责任专题二

18 走深智能化 激活新动能

一 / 24



强基固本 · 增强企业治理执行力

26 稳健经营管理

29 提升风控能力

30 强化合规运营

二 / 34



助力实业 · 浇灌金融活水创造力

36 激发产业活力

38 支持湾区建设

41 伙伴协同赋能

三 / 46



融惠民生 · 汇集金融为民保障力

48 保障客户权益

50 完善客户服务

54 助力乡村振兴

56 倾情慈善公益

58 同心抗击疫情

四 / 60



赋能员工 · 共享发展平台内生力

62 保障员工权益

64 携手共赢成长

66 关怀员工生活

67 促进本地就业

五 / 68



共筑绿色 · 守护生态环境生命力

70 发展绿色金融

74 推进绿色发展



75 责任管理

79 未来展望

80 附录

80 附录一 报告说明

81 附录二 关键绩效

82 附录三 评级报告

83 附录四 指标索引

84 附录五 意见反馈



董事长致辞



华润银行党委书记、董事长 宗少俊

2022年，面对复杂严峻的外部环境，我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定践行金融工作的政治性、人民性和专业性。积极履行地方法人机构社会责任，主动服务实体经济、区域战略、乡村振兴等社会发展大局，大力开创金融惠民新局面，助力经济社会高质量发展、不断满足人民对美好生活的向往。

强化党建引领，汇聚发展动力

深化党的领导和公司治理有机融合，落实“三重一大”决策制度，不断完善治理体系，切实提升公司治理效能；加快推进数字化转型，健全全面风险管理体系，以日臻完善的风控能力保障企业行稳致远；加快依法合规体系建设，加强内控评价体系，筑牢高质量发展根基。

创新金融供给，积极融入大湾区建设

扎实推动湾区新基建项目落地，服务湾区经济发展；以“一行一策”设计科技产品，升级线上化、智数化、自动化服务，促进金融与科技的深度融合；围绕创业、就业、住房、教育、医疗、养老各方面需求开展新市民金融服务，构建服务新市民长效机制。

厚植绿色金融，助力低碳发展

积极响应国家“双碳”战略，持续完善绿色金融工作体系，推出多元化绿色金融产品，2022年成功首次发行30亿元绿色金融债券，大力支持绿色产业发展；深化绿色金融，不断推进环境管理体系建设，推行绿色办公、绿色运营，成功打造横琴分行为全行首家获得“零碳”认证的运营网点。

聚力乡村振兴，彰显金融担当

围绕乡村振兴国家战略，积极探索普惠金融与乡村振兴有效衔接的方式与路径。2022年，我行累计发放49笔、合计414.2万元的乡村振兴专项贷款；发行推广乡村振兴卡，满足农村地区的用户转账、手机闪付、二维码支付、贷款等金融服务需求；组织全行员工积极购买助农产品3.63万元等。

浩渺行无极，扬帆但信风。2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，我行牢记初心使命，深入践行金融报国、金融为民理念，持续推进金融基础设施信创平台建设，全力打造粤港澳大湾区特色商业银行，为中国式现代化建设不断贡献华润银行力量。

银行概况

关于我们

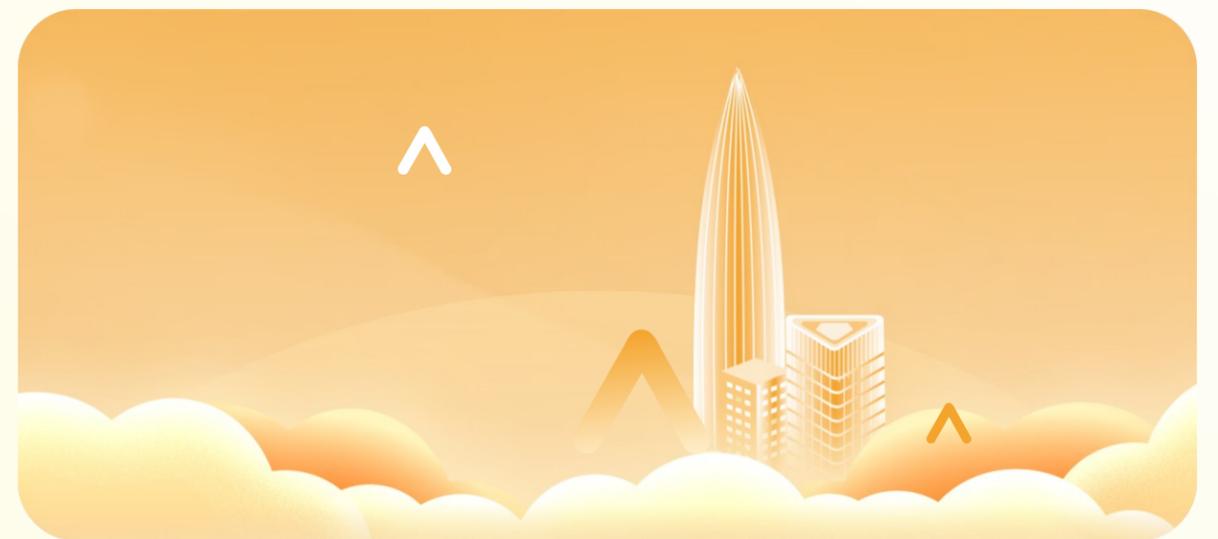
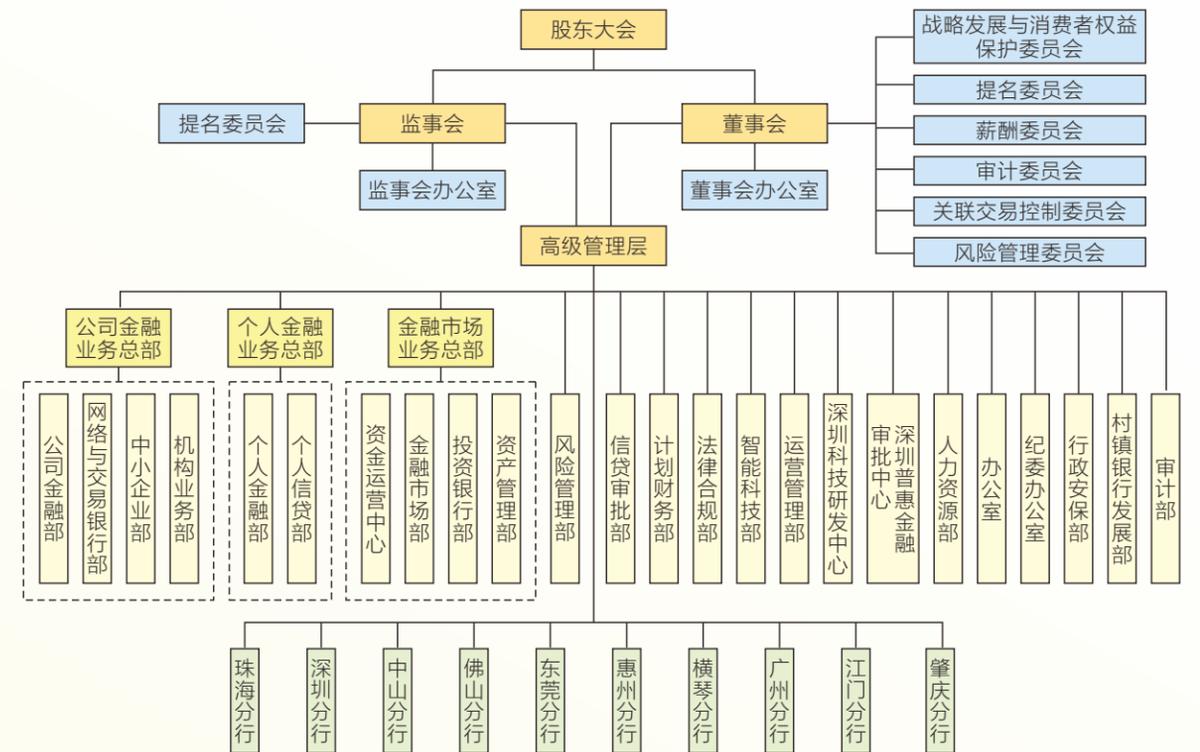
珠海华润银行成立于1996年12月，是具有一级法人资格的城市商业银行。2010年1月，华润股份有限公司和珠海市政府对珠海市商业银行成功实施战略重组，现注册资本85.33亿元。截至2022年末，华润银行已在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州、江门、肇庆设立10家分行、104家支行，及广东德庆、广西百色2家控股村镇银行，并在深圳前海设立1家资金运营中心，资产规模超3,179亿元，发展态势稳健。



华润银行作为一家扎根于粤港澳大湾区核心区域的银行，正积极参与湾区建设，专注产融结合、融融结合，形成金融服务产业、产业助推金融的增长模式，坚定“**打造粤港澳大湾区特色商业银行，构建金融基础设施信创平台**”的战略定位，围绕产业金融、普惠金融、绿色金融、科技金融、新基建金融、跨境金融六大领域，为客户提供智慧综合金融服务，致力成为创业者、创新者、创造者的银行。



组织架构



企业战略



企业文化



荣誉2022



数字金融最佳场景创新奖

主办单位
中国金融认证中心(CFCA)



中国最佳客户联络中心

主办单位
CCCS客户联络中心标准委员会



公益慈善奖

主办单位
中国社会责任百人论坛

2022手机银行最佳数字运营奖

主办单位
中国金融认证中心

第十一届广东省金融科技进度奖

主办单位
广东省金融科技学会



中国金融品牌影响力宣传片

主办单位
中国银行保险报



企业社会责任铜奖

主办单位
华润集团



稳增长最佳实践奖

主办单位
华润集团

银柿社会责任奖（绿色金融奖）

主办单位
银柿财经

科技创新成果奖

主办单位
华润集团

责任专题一

普润中小企 惠泽千万家

夯实组织保障

支持中小信贷

落实普惠政策

运用普惠平台

强化科技赋能

服务新市民群体



2022年，我行始终牢记金融的政治性、人民性、专业性，积极践行社会责任，深耕普惠金融领域，加大对中小实体企业、新市民及村民群体的支持力度，实现经济效益和社会效益的双丰收，创造企业利益与客户价值的同增长。

夯实组织保障

完善组织架构体系，健全我行普惠金融考核督导机制，突出正向激励、落实履职尽责，着力构建完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制。组建普惠金融工作领导小组，在8家分行设立小微专职营销团队，形成我行“点、线、面、体”相结合的普惠金融工作体系。

普惠小微
贷款余额
497.62
亿元

普惠金融贷款户数
较年初增加
5,531
户

支持中小信贷

持续加强普惠金融服务，聚焦战略性新兴产业和先进制造业，加大对科技型小微企业扶持力度，达成“两增两控”目标。不断创新产品和服务方式，加强小微企业金融服务，努力做好“增量扩面、提质降本”，提高信用贷款发放效率，全力推进中小企业金融服务工作。

截至2022年底，我行普惠小微贷款余额497.62亿元，较年初新增65.96亿元，增速15.28%；普惠金融贷款户数较年初增加5,531户。

案例

普惠产品助实体 惠州分行显担当

惠州市嘉盛建筑工程有限公司主营业务包括园林绿化、环保工程，惠州分行得知其融资需求后，立即上门拜访，洽谈业务合作，当场收集客户资料，次日即出具批复，以高效、便捷的普惠产品及时满足了企业资金周转需求。

2022年，惠州分行普惠金融余额达56.58亿元，普惠金融余额和净增额在全市城商行中连续4年排名第一；获得2022年度惠州银行业保险业“普惠金融先进集体”、人行小微企业信贷政策导向效果评估“优秀档”。



落实普惠政策

支小再贷款

>>>>

充分利用央行支小再贷款、政策性银行转贷款等政策性资金，精准投向小微企业。2022年，我行支小再贷款资金投放的加权价格低于同期普惠贷款加权价格190bp，支持1,857家小微企业复产复工。

低于同期普惠贷款
加权价格
190
bp

支持复产复工
小微企业
1,857
家

减费让利

>>>>

根据政策对银行账户服务收费、转账汇款手续费、票据业务手续费、电子银行服务费、银行卡刷卡手续费及商户相关支付结算等费用的现行标准进行梳理，截至2022年12月末，标准降费累计达855万元，惠及的小微企业和个体工商户达23,025户。

标准降费
累计达
855
万元

惠及小微企业
和个体工商户
23,025
户

案例

多渠道政策宣传 多费用减免利民

我行积极推进减费让利，切实“让利于民”，通过物理网点、微信公众号、线下活动等各种渠道方式宣传减费让利政策，切实惠企利民。主动减免抵押登记费用、评估费、保函手续费等，给予小微企业网银和银企直联手续费优惠、给予进出口企业手续费和结售汇汇率优惠，为企业让利，助力实体经济。



阶段性减息

>>>>

积极响应人民行政策号召，2022年10月至年底政策执行期间向普惠小微贷款客户减息共计9,827.32万元，惠及56,251个客户。

减息共计
9,827.32
万元

惠及客户
56,251
个

运用普惠平台

中小融平台

>>>>>

积极向客户介绍“中小融平台”，运用广东“首贷户”贷款贴息补助政策，对在地方金融机构首次申请贷款的小微企业给予信贷支持。2022年共有99户中小微企业通过中小融平台在我行申请贷款，其中共放款16笔，合计金额9,026万元。

通过中小融平台
放款合计金额
9,026
万元

粤信融平台

>>>>>

作为珠海本地法人金融机构，积极响应号召，推广应用珠三角征信链，2022年，我行在粤信融平台累计成交笔数815笔，成交金额45.27亿元。查询粤信融信用信息17,496笔，查询征信机构报告3笔，大大促进了金融资源供给与当地中小微企业融资需求的有效对接，提高了中小微企业金融服务的可得性、覆盖率和满意度。

粤信融平台
累计成交
815
笔

成交金额
45.27
亿元

案例

珠海分行多平台对接中小微企业融资需求

为强化金融服务实体经济功能，深化企业普惠金融服务，加强与政府机构合作，珠海分行组织与政府机构签订合作协议7份。2022年，在珠海市“四位一体”融资平台已备案贷款113笔，贷款金额合计4.55亿元，为50家企业申请利息补贴519.18万元；在高新区“成长之翼”平台已备案贷款26笔，贷款金额合计1.45亿元；在珠海市金融局为11家交通运输企业利息补贴75.86万元；在广东省中小融平台为6家企业申请“首贷”利息补贴23.18万元；在粤信融平台累计成交笔数815笔，成交金额45.27亿元。



强化科技赋能

依靠现有产品服务并积极创新产品，对小微企业提供信贷支持，推出金销贷、金采贷、票e贷、税抵贷、快抵贷、润科贷等线上化产品，提升产品服务便利性。客户拓展方面，深化中小企渠道和数字化营销，以数字化工具为抓手积极开展营销活动，推动业务高质量可持续发展。积极探索科技金融业务联动模式，促进小微业务转型为科技企业提供全流程、全方位的金融服务，开发并积极落地科技产业金融产品。



服务新市民群体

立足新市民创业、就业、住房、教育、医疗、养老各方面的金融需求，构建服务新市民长效机制，制定九大金融服务举措，推出面向房屋出租人、外卖骑手、配送员等群体的保险产品，提供专属存款产品、专属理财、专项按揭贷款、专项抵押贷款、专项信用贷款产品，推出手续费减免、消费折扣服务，开发大字版手机银行，开展每月金融科普和消保宣传服务，积极探索产品创新、服务创新，切实满足新市民的获得感、幸福感和安全感。

2022年11月1日正式推出惠民卡，截至年末惠及客户已达到25万人，为新市民等城镇低收入人群以及特定人群的活期资金提供专属活期利率，该利率是我行现行普通活期利率的2倍，权益有限期限长达5年。辖内各分行根据当地实际情况积极拓展，使惠民卡优惠对象在新市民等城镇低收入人群的基础上，珠海地区拓展到了医护人员群体，深圳地区拓展到了医护人员、教师、政府公务员及军人群体，其他分行所在地拓展到了医护人员、教师、政府公务员、军人及50岁以上客户群体，让更多普通百姓实实在在获得了实惠。

案例

肇庆分行为新市民群体提供暖心上门服务

肇庆分行为中铁广州工程局集团有限公司在肇庆当地项目的近600位新市民员工提供上门开立工资账户和普及金融知识等贴心的新市民金融服务，并宣传我行新市民专项服务举措，全年组织工作人员上门9次，赢得了新市民客户的认可。





责任专题二

走深智能化 激活新动能

健全科技创新机制

赋能产品服务升级

推进智慧运营管理

我行结合数字化转型及信创转型规划，推动以金融基础设施信创平台为主线的智能化平台建设，加快银行产融生态化、零售数字化转型。同时，深化人工智能平台、数据中台、安全技术平台及研发管理平台等平台建设，加强运维管理、基础设施建设及服务渠道一体化建设，推动银行业务智能化和管理智慧化转型，支撑全行整体性跨越式发展。

健全科技创新机制

建立了信息科技管理委员会、数据治理委员会、信息安全管理委员会“三会一体”的科技治理架构，创建了“1个创新管理委员会+4个业务创新工作小组+1个创新管理委员会秘书处+1个创建一流暨科技创新专班”的创新组织体系，对提升数字化转型效率、优化创新管理决策流程起到积极作用。



明确我行智能化转型在平台化赋能、安全稳定运营、组织敏捷转型三大领域的7大战役、23个关键主题任务，全面推动银行级智能化平台建设。

智能转型三大领域



创新组织体系

- 1**↑ 创新管理委员会
- 4**↑ 业务创新工作小组
- 1**↑ 创新管理委员会秘书处
- 1**↑ 创建一流暨科技创新专班

赋能产品服务升级

公司业务

借助金融科技打造核心产品、拓展性产品及机构业务产品，覆盖了公司业务的B端和G端业务，通过拓展生态和建立营销闭环体系，为公司业务发展赋能。

润E企

“润E企”平台以场景服务为载体，以整合生态、搭建平台为路径，以大数据、区块链等新技术为手段，向客户提供开放银行的金融能力，开创“用户体系”+“数字账户”+“业务场景”模式赋能企业。

2022年，润E企app注册用户数超6.3万户，年交易额超百亿，节约了线下办理业务的运营人力成本约363万元，为中小企业节约各项手续费约200万元。

秒金融

“秒金融”是我行自主研发并创建的“平台银行”模式，目前已形成支付结算、融资贷款、票据平台、开放合作四大业务板块，支持个人、公司及金融市场条线的多个业务产品。实现了统一客户身份识别信息、用户的分级管理、渐进式的安全认证体系等基础架构的搭建，并实现了客户端的多端建设，支持WEB、小程序、H5、平台直连等多种形式的跨终端运行。

截至2022年底，平台累计注册用户20,505人，累计认证企业16,466户，年交易额超1,000亿元，平台所载全部产品交易额均突破亿元。

金销贷

“金销贷”通过与产业链核心企业合作，运用经销商数据，结合人行征信信息，将传统供应链的核心企业确权担保角色，转换成数据信息的提供方，采用大数据风控，解决产业链下游中小微企业的信用融资难题。

2022年服务中小微企业1.7万家，投放信用贷款规模同比增长70%。产品荣获2022年第一届粤港澳大湾区金融创新成果优秀应用案例评选一等奖。

案例

金销贷、金采贷提升融资便利性

通过走访调研华润五丰核心企业、信农供应链、心连心核心企业，宣传我行金融支持乡村振兴政策、产品，通过金销贷、金采贷等产品批量授信支持核心企业上下游涉农业务发展。2022年我行成功向台铃、五丰、东鹏、心连心等经销商发放金销贷贷款，借助数据化创新平台，为品牌经销商提供线上授信审批融资产品，助力企业融资便利性，落实支持小微企业发展的政策要求。

个金业务

>>>>>

持续丰富线上贷款产品，优化配套的渠道、风控及运营体系，推动落实个金业务发展策略要求，为个人金融业务发展赋能。

丰富智能产品体系

完成业主贷向普惠贷的转型，持续提升传统信贷向智能化风险、数字化产品迭代；完善新渠道展业，新接入二手楼抵押等新产品。

整合客服外呼场景

优化统一客户交互项目的智能化文本客服、智能导航等功能，提升客户体验，知识命中率98%，机器人替代率约40%，外呼量上升200%。

知识命中率
98%

机器人替代率约
40%

外呼量上升
200%

完善智能支付场景

全面支持银联小额免密免签的应用，手机银行上线银联云闪付一键绑卡、资金划转、二维码消费功能，全面提升移动支付体验，相关消费功能、操作、交互流程符合行业最佳实践要求。支持云闪付刷脸付的新型支付场景；银联手机闪付项目已上线Apple Pay、Huawei Pay、Mi Pay移动支付工具；完善社会保障卡的相关服务功能，实现我行手机银行app电子社保卡签发和使用，手机银行app、微信银行实现社保卡医保账户查询余额、明细功能等。

完成系统国产化改造

现金类自助设备系统完成国产化改造，目前国产化系统及非国产化系统处于并行状态。我行现金类自助设备具备存取款、个人转账、密码修改、账户查询等基础功能，2022年全年金融交易量为131万笔，其中新兴扫码取款交易1万笔，较2021年同期0.89万笔增长12.36%。

2022年全年
金融交易量为
131
万笔

其中新兴扫码
取款交易
10,000
笔

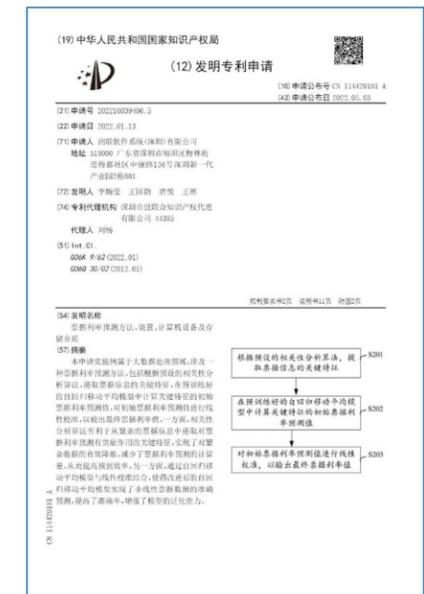
较2021年同期
0.89万笔增长
12.36%

金融市场业务

>>>>>

“润秒贴”充分发挥“以产促融、以融助产”的特色发展思路，构建差异化的产业金融产品与服务方案，以支小、支微、支持实体为导向，聚焦长尾客群，解决小票的贴现难、贴现贵、贴现烦问题，服务实体经济发展，延伸我行票据金融服务的深度、拓宽票据金融服务的广度以及增加金融服务的维度。该产品荣获2022年第十一届广东省金融科技奖三等奖、华润集团2022年度“科技创新成果奖”优秀奖，其中利率预测模型获得国家发明专利。

2022年润秒贴客户注册数超过1.3万户，全线上授信客户出账金额均值为840万元，票均贴现金额48万元，最低票面金额34.74元。疫情期间，润秒贴连续三周推出助企纾困活动，贴现利息直减优惠，服务超200家实体企业。



案例

以产品创新破解贴现难题

华润万家供应商分散在全国各地，无法临柜台开户，因此只能通过跨行贴现的模式办理相关业务。同时，华润万家采购模式为订单采购，采购金额小且分散，无法要求供应商集中办理贴现业务。面对这一需求，我行制订了“润秒贴+跨行第三方付息”组合业务模式，为华润万家、蒙牛乳业、中粮食品等12家核心企业解决相似难点，服务供应商超600户，贴现金额超12亿元。

推进智慧运营管理

结合运营、风控、内控、监管、人力、财务等中后台管理发展策略，通过系统升级、重构，推动业务管理流程再造，深化数据智能化应用，保障中后台部门高效运转。同时，以数字化为核心抓手，推进办公协作、人力党建、财务共享等管控治理，提升中后台管理智慧化。

强基固本 增强企业治理执行力

稳健经营管理

提升风控能力

强化合规运营



稳健经营管理

坚持党建引领

>>>>>

2022年，党的二十大胜利召开，描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。面对复杂严峻的经济金融形势，我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大指示精神，坚持“防风险、稳增长、争创新、促转型”的年度经营主题，开展“严肃财经纪律、依法合规经营”综合治理专项行动，坚决守住不发生重大风险底线，全力稳经营、挖潜能、增效益，秉承“以量补价、增收节支、降本增效”的经营思路，重塑产业金融业务模式，加快有效资产投放，动态调整存款结构，提升客户的价值创造能力，加强“场景+科技”的融合，切实提升综合服务和运营管理水平，在稳增长、保大盘中凸显贡献和价值。

推进理论学习

认真学习宣传贯彻党的二十大精神，把政治理论学习同行业形势研究相结合、同改革发展相结合，找准我行在融入和服务国家战略中的定位和着力点，把坚持党的领导、加强党的建设、全面从严治党贯穿企业改革发展全过程。

坚持金融为民

以政治建设统领银行发展全局，严格落实“第一议题”要求，压实党建工作责任。坚持服务实体经济大局，对涉及国计民生的项目予以重点支持。2022年，我行召开“稳增长、防风险”专题会议11次，党委班子和管理团队成员赴各分行专项督导22次；持续开展“润银五大行动”，制定为群众办实事清单133项。

案例

学习二十大 奋进新征程

10月16日上午，我行组织党员干部集中收看党的二十大开幕会，总分行67个党组织，共1,083名党员干部，在59个会场认真收看习近平总书记在大会上作重要报告。我行把学习贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，讲政治、促改革、强创新、谋发展、开新局，把企业党建优势转化为发展优势。



夯实党的建设

以党建赋能推进战略落地，连续5年开展党建攻坚行动，2022年共开展69项，较去年增加12项；持续开展“润银五大行动”，建设“润银先锋”品牌，为全行1,108名党员配发专属红马甲和旗帜，设立260个党员示范窗（岗）；夯实基层党建基础，开展党建质量提升年主题活动；实施党员“钉钉子”计划，激励党员积极承担党组织任务，促进业务发展；开展党建“六比”活动，总结基层优秀党建实践经验并宣传推广。



共开展党建攻坚

69
项

较去年增加

12
项

设立党员示范窗（岗）

260
个

优化治理机制

>>>>>

贯彻落实监管部门对完善公司治理建设的相关要求，根据《银行保险机构公司治理准则》《银行保险机构董事监事履职评价办法》等规章制度，修订授权方案、董事会议事规则及专门委员会实施细则，制定董事会授权管理制度，完成信息披露管理制度、股权托管办法、股东大会议事规则、董事会议事规则、关联交易管理办法等配套制度的修订工作。

落实“三重一大”

>>>>>

把加强党的领导和完善公司治理机制有机统一起来，明确党委的政治核心作用，以制度流程保障党委参与公司治理。同时，领导层实行双向进入和交叉任职，落实党委“把方向、管大局、促落实”，董事会“定战略、作决策、防风险”，经理层“谋经营、抓落实、强管理”的公司治理结构。

此外，我行制定治理主体权责清单，不断优化完善“三重一大”决策制度、党委会议事规则、董事会议事规则、行长办公会议事规则等公司治理基础制度，形成与公司治理高度契合的现代金融企业权责清单体系，完善治理主体会议机制，根据不同治理主体的重点任务，实施差异化会议安排，提高执行效率和落实质量。



规范信息披露

>>>>>

按照《商业银行信息披露办法》和《中国银行业监督管理委员会关于规范股份制商业银行年度报告内容的通知》要求，通过门户网站、指定报刊媒体等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告，并逐步完善我行信息披露的内容，确保信息披露及时性、准确性和完整性。同时，在董事会办公室备置我行公司章程、审计报告、股东大会会议决议、董事会决议、对外公告等相关资料，供股东和利益相关者查阅。

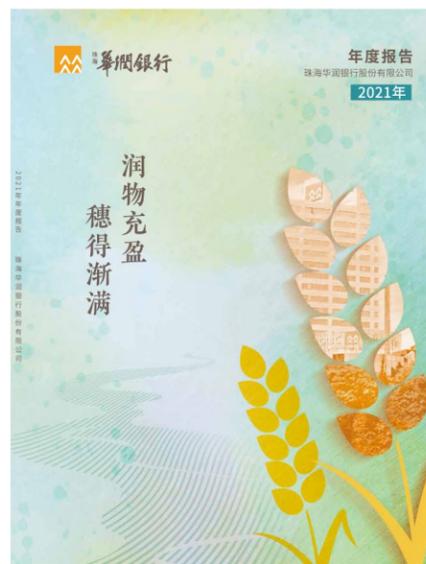
2022年，我行共召开2次股东大会，审议议案16项，听取通报事项7项；召开了12次董事会，审议议案108项，听取通报事项19项。2022年4月29日，发布《珠海华润银行股份有限公司2021年年度报告》

股东大会
审议议案
16
项

董事会
审议议案
108
项

董事会
听取通报事项
19
项

持续梳理并完善与投资者的沟通机制，认真对待股东和利益相关者来信、来电、来访等方式的咨询或建议，并确保所有股东和利益相关者有平等的机会获得信息，同时积极协助股东办理股权变更并合规开展股权确权工作，维护股东合法权益。



引进战略投资者

>>>>>

2022年12月末，我行新引进的两家战略投资者南方电网资本控股有限公司和深圳中电投资有限公司的股东资格均已获得原广东银保监局的核准，两家股东企业分别认购了我行新增发的1,556,614,053股和933,968,431股股份，我行注册资本由人民币6,042,687,183元变更为人民币8,533,269,667元。

成功引入战略投资者不仅优化了我行股权结构、降低了股权集中度，也为我行引入了优质的战略合作伙伴，在资本实力、业务协同发展、科技能力提升等方面注入了丰富的资源和新的动力。

注册资本
8,533,269,667
元



注册资本
6,042,687,183
元

提升风控能力

>

健全全面风险管理体系

>>>>>

持续加强全面风险管理与业务的结合，强化融入业务、服务战略的风险管理理念；健全风险管理组织体系，不断完善公司治理架构，明确风险管理责任，促进风险管理模式由部门管理向三道防线齐抓共管转变；实行稳健型风险偏好，严格依法合规经营，坚持资本、风险、收益之间的平衡；不断提升风险管理流程的规范、精简与敏捷，强化模型开发与应用，持续提升风险计量水平；进一步强化数据治理，不断提升风险管理的智能化水平。

提升数字化智能风控能力

>>>>>

加快推进智能化转型，强化模型管理，完善模型评审及模型监测机制，搭建模型管理平台和智能决策平台，探索模型全生命周期自动化管理，提升模型风险管理水平；启动授信业务流程标准化及数智化项目，借助科技手段逐项解决业务痛点，提高风控能力的同时赋能前端业务发展。



加强重点业务授信引导

>>>>>

根据国家“十四五”规划和2035年远景规划，参照广东省关于培育发展战略性新兴产业集群和战略性新兴产业集团的意见，把握动能转换，加大对战略新兴产业的支持力度，服务国家战略和实体经济发展。

大力推动产业金融、普惠金融、绿色金融、新基建金融、专精特新企业发展，切实服务粤港澳大湾区与城镇化建设，融入当地经济社会发展当中，与区域发展同频共振；大幅提高绿色信贷投放和占比，服务碳达峰、碳中和等国家战略部署；统一思想，提前谋划，压实责任，主动作为，有效应对经济形势下的各类业务风险。

完善业务连续性管理体系

>>>>>

积极完善业务连续性管理体系建设，通过不断深耕与持续改进，业务连续性管理理念与意识已深入人心，抗风险能力得到进一步提升。

2022年，我行开展各类业务连续性应急演练30余次，涉及支撑重要业务的全部应用系统，完成20个重要信息系统异地真实切换演练。通过各类业务连续性应急演练和数据恢复有效性验证，全方位保护客户资金安全。

强化合规运营

提升内控实效

持续开展制度梳理评价，制定或修订制度426项、废止制度474项，截至2022年末全行有效制度共2,114项，基本涵盖了全行业务、流程和系统等领域；制定内部检查计划53项，明确重点检查项目14项；开展全面业务自查自纠，全力落实监管意见的整改工作，提升整改有效性。加强员工行为管理，落实家访面谈，开展案防合规“飞行”检查督导，抓住关键少数人员关联交易、对外投资入股、经商办企业的申报核查，暂未

发现员工重大违规违法行为；开展2021年度内控管理自评、内控评价，截至年末内控缺陷综合整改率93.5%，内控有效性进一步提高。

开展“润安支行”创建活动，从93家支行中评选出2021-2022年度“润安支行”9家，为基层支行树立标杆，提升基层支行的综合管理能力、合规经营水平。

制定或修订制度
426
项

废止制度
474
项

全行有效制度
2,114
项

内控缺陷综合整改率
93.5%

宣导合规理念

加强宣导教育，厚植合规理念。2022年，针对高级管理层开展法律法规、监管政策宣讲5次，组织开展3期线上内控合规管理与案件防控专题培训，全行630余人参训；动员全行员工积极参与监管单位组织的“反欺诈 促合规”知识答题活动，参与率为95%，增强合规从业意识。

做实内审监督

切实履行审计监督评价职责，协助纪检监察落实反腐倡廉建设要求，强化内控管理，推动完善声誉风险、信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、信息科技风险管理机制，关注我行贯彻落实中央及国家经济金融及监管政策、公司治理及“三重一大”、村镇银行“三农”经济支持力度、企业文化、全面风险管理及内控机制建立健全等，聚焦普惠金融、绿色金融、EHS管理、个人信息安全管控、反洗钱管理及消费者权益保护等重要社会责任落实环节，加强对附属机构的监督指导，充分发挥审计的监督、评价和增值职能。

深化反腐倡廉

一是以“大监督”体系建设为抓手，做实做细日常监督。基本建立具有银行特色的“大监督”体系，通过“一张清单、两项责任、三大机制、四个关键”切实提升监督效能，修订工作规程和重点监督清单，按季度召开例会推动落实，实行“大监督”效能考评，职能部室主动发现并移交问题线索。同时，督促落实巡视巡察和审计整改，做好“后半篇文章”。

二是持续开展警示教育，积极推动金融清廉建设。创新警示教育方式，持续完善我行“润银清风”纪检网站，积极推动金融清廉建设，开展9项系列特色活动，获评珠海市清廉金融文化建设先进单位；组织召开全行警示教育大会2次，按季制作4期警示教育系列课件，持续开展廉洁教育下基层活动，纪委书记对部分总行部室及分行开展党风廉政建设调研和班子成员警示谈话。

案例

举办“清廉金融建设月”廉政书画展活动

2022年10月31日，我行在“职工之家”开办廉政书画展，展出全行“笔话清廉”书画大赛获奖作品19幅。通过此次书法比赛活动，进一步营造清廉金融氛围，促进干部员工讲政治、守“底线”、不逾“红线”、不闯“雷区”，守法合规经营。



加强法制建设

>>>>>

以主要负责人作为推进法治建设的第一责任人，将法治建设纳入全局工作进行统筹规划；坚持法律合规审查关口前移，保障依法合规经营，制度、经济合同及重要决策法律审查实现“三个100%”；持续强化法律风险管理建议及提示，出具专项提示等10余份，其中《商业银行授信担保业务的法律风险简析及控制措施》因实务指导意义突出，入选广东银行业协会编制的法律研究成果集；重构银行合同管理体系，提升业务效能，优化合同管理办法、信贷类合同标准文本，将制度后附合同纳入标准合同体系管理，并上线银行标准合同电子库；组织开展“美好生活·民法典相伴”“二十大谱华章润心”宪法宣传等专题普法宣传活动，开展高管层法治宣讲，加强高管层对当期重要法律法规的学习理解，营造良好法治氛围。



打击洗钱犯罪

>>>>>

持续强化洗钱风险管控，通过聚焦社会洗钱案件特征、加快反洗钱制度指引迭代，有效指导业务实践；组织开展专项检查、业务培训、条线会议等，全面指导和督促分支机构以及附属机构提高反洗钱工作履职能力和洗钱风险防控水平，有效打击洗钱犯罪；推进反洗钱数智化转型，通过优化监测规则和业务流程，不断提升监测有效性和风控能力；积极响应监管机构号召，多途径、多形式开展如“反洗钱知识进校园”“反洗钱知识进社区”等反洗钱系列宣传活动，年内全行反洗钱宣传活动受众人数达68.27万人次，提升社会公众的洗钱风险辨识和防范能力，营造了良好的反洗钱社会环境。

年内全行反洗钱宣传活动
受众人数达
68.27
万人次

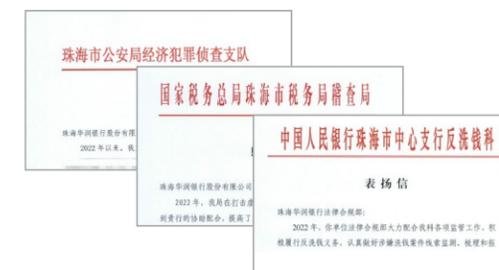
案例

我行积极开展反洗钱专题培训

2022年我行开展反洗钱专题培训127场次，参训人员达5,000余人次。相关培训强化了全行对反洗钱“风险为本”理念的认识，指明了各条线反洗钱工作人员履职方向，并进一步提高了其专业能力，为全行提升反洗钱工作质效奠定了良好基础。



我行积极配合公安部门和监管机构开展案件协查，协助破获多个洗钱案件，受到珠海人行、珠海市公安局、珠海市税务局等政府部门的书面表扬和感谢，为打击犯罪、保障人民生命和财产做出了应有贡献。



坚持依法纳税

>>>>>

自觉履行依法纳税义务，及时关注税务风险管理，组织梳理监管监察发现的问题，建立问题台账，制定详细的整改措施，强化责任问责，建立“当下改”“长久立”长效机制，完善税务制度体系，为支持国家财政增长贡献力量。2022年，我行全年实际纳税12.34亿元。

治理商业贿赂

>>>>>

聚焦招标采购、不良资产处置、关联交易等重点领域，深入查找潜在廉政风险点，认真分析原因，健全风险防控制度和监督制约机制，深化源头治理，严防金融腐败。

使用华润集团守正电子招标与非招标平台依法依规完成采购项目，各项目执行期间评审评委签订《廉洁从业准则承诺函》，将供应商社会责任培训工作分解、落实至106个项目采购过程中，保证项目公平公正开展。

注重阳光采购合规意识的培养，打造诚实守信的供应商队伍，严格要求每个投标人（供应商）签署《阳光宣言》，杜绝商业贿赂和其它不当商业行为。

开展“靠企吃企”专项整治，加强招采领域监督。制定《珠海华润银行银企廉洁关系共建协议》，通过专项检查等方式督促落实；督促严格审查单一来源的必要性，切实防范招标采购腐败，2022年单一来源采购项目数同比下降42.24%。

案例

珠海分行积极开展普法宣传活动

2022年珠海分行组织开展了多项普法宣传活动，如《反有组织犯罪法》普法宣传、《民法典》普法宣传、国家宪法日普法宣传等。分行通过营业网点宣传、社区宣传、微信公众号发布宣传资料、制作宣传视频等方式开展相关活动，不断拓宽宣传覆盖面，向社会公众普及相关法律知识，加强社会公众的遵纪守法意识。





助力实业
浇灌金融活水创造力

激发产业活力
支持湾区建设
伙伴协同赋能

激发产业活力

赋能科技领域

>>>>>

我行中小科技金融工作以“总行数字化产品+分行一行一策金融科技产品”作为推动策略，总分行合力积极推进。截至2022年12月末，科技型企业贷款余额52.8亿元，较年初增幅70%。

服务产业链条

>>>>>

持续加速创新供应链金融产品，切入核心企业上下游，有效满足产业链企业的融资需求，通过研发服务上下游产业的金销贷、金采贷等产品，提供覆盖产业全链条的金融服务，以金融力量支持“稳链、固链、强链、补链”，发挥对产业链中小微企业的龙头带动作用。截至2022年末，产业金融授信发生额483.19亿元，同比增长13%。



案例

产品创新——润科贷

我行在对科技型企业目标客群精准画像的基础上，充分利用税务数据还原科技型企业的经营能力，以其在税务机关申报的纳税数据作为授信额度核算主要依据，运用数据分析技术进行分析评价，开发了针对科技型中小微企业的线上化、数字化、自动化贷款产品——润科贷。该产品由我行润E企app作为业务全流程载体，实现额度自动审批，客户可在线申请、线上签约、提款和还款等。截至12月末，润科贷投放1.30亿元，余额1.25亿元。

案例

电费融资服务链上企业

广州分行于2022年4月与中国南方电网有限责任公司下属公司南方电网互联网服务有限公司签订“电费融资”合作协议，5月完成双方系统对接，以电力数据为依据，为南网下游用电企业主提供“电费融资”服务，总项目额度10亿元，期限24个月，贷款用途为用电企业主向南网进行电费缴纳，该产品为纯信用融资，线上操作，随借随还。



做实乡村振兴

>>>>>

响应国家乡村振兴号召，支持“三农”工作，推出“乡村振兴贷”等创新产品。



为切实做好农村金融服务工作，支持巩固拓展脱贫攻坚成果、持续提升金融服务乡村振兴能力和水平，我行着力缓解农户、小微企业“贷款难”问题，积极创新乡村振兴专项贷款产品，推出“乡村振兴贷”，后续升级打造为“助农贷”，为湾区农户或从事农牧相关产业的个体工商户、小微企业提供更优惠的融资服务。此外，通过建立差异化审查审批快办机制、强化服务乡村振兴考核、开展乡村振兴贷款营销激励活动等，为乡村振兴工作持续助力。

案例

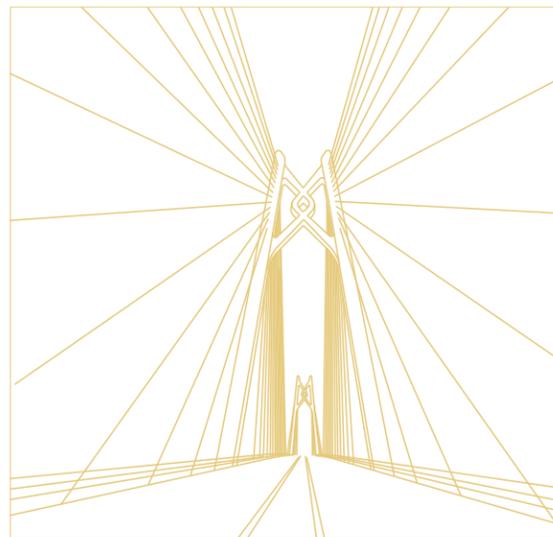
致力乡村振兴 带动区域发展

东莞分行客户李先生在东莞道滘镇经营一家水产养殖公司，主营业务为水产养殖销售、水产苗种生产销售以及农业种植等，符合我行助农贷政策规定，向我行申请助农贷380万元用于养殖设备进行扩大生产。客户经理上门走访了解到，李先生的水产养殖场较大，生产经营活动稳定且已形成一定规模，我行通过提供贷款资金可以进一步帮助李先生扩大经营，同时带动周边的水产养殖市场并提供一定的就业岗位，对乡村发展起到较好的促进作用。

支持湾区建设

助力跨境金融

抓住粤港澳大湾区、深圳先行示范区和横琴、前海、南沙三大平台建设的历史性发展机遇，聚焦“走出去”的企业，创新跨境人民币业务，打通境内外资金渠道，推动NRA账户购汇业务，加快国际业务智能化建设，形成具有我行特色的跨境交易银行、跨境财富管理业务，实现跨境金融稳健发展。



发放一般流动性贷款余额

20.81

亿元

办理信用证业务余额

214.43

亿元

支持外贸企业 赋能供应链

截至2022年末，我行为外贸企业发放一般流动性贷款余额人民币20.81亿元，为外贸出口重点地区的外贸企业提供贸易融资余额1.24亿元，办理信用证业务余额214.43亿元，办理保函业务余额2.1亿元。此外，我行为处于供应链核心地位的外贸企业提供融资16.03亿元，为其上游中小企业客户提供供应链融资余额17.64亿元。

案例

外币贷款支持企业经营发展

我行积极对接的珠海斗门超毅实业有限公司、德丽科技（珠海）有限公司，均为珠海本地制造型外贸企业。在了解企业有经营资金需求后，我行积极设计业务方案，为企业提供800万美元外币贷款，融资利率1.1%，大幅降低企业融资成本，为企业生产经营提供强有力支持。



落实金融政策 纾困解难

对大湾区内因疫情影响而面临应收账款回收困难、流动资金紧张的小微企业，我行按照“应续尽续、该续才续”的原则，积极向客户推出无还本续贷方案，及时为其续贷，有效缓解了小微企业流动资金紧张的难题。

运用人行专项再贷款支持的外贸型小微企业贷款余额共计1,341.02万元，加权平均利率4.08%；通过人民币出口贸易融资业务，帮助出口企业规避汇率风险，加速资金流转，降低融资成本；运用信用证支付方式，帮助企业合理管理应付账款，盘活企业流动资金；有力帮助受疫情影响严重的外贸企业尽快恢复生产，度过难关。

再贷款支持的外贸型
小微企业贷款余额

1,341.02

万元

加权平均利率

4.08%

案例

为外贸企业提供结算融资便利

针对美元融资利率走高的趋势，为客户发放人民币融资款项，有利于客户降低融资成本，同时有效规避汇率风险。2022年11月，我行为美新科技股份有限公司发放人民币出口发票融资1,600万元。

此外，我行还通过积极引导企业采用人民币结算，为本地企业及其境外贸易平台公司提供结算及融资支持的便利，缓解进口成本上升带来的压力。2022年12月为珠海市亚龙国际贸易有限公司、珠海国际经济技术合作有限公司办理1年期人民币信用证开立业务。



推动新基建建设

>>>>

结合市场及区域定位、客群基础、发展方向，通过加强与地方国资委、行业主管部门等政府机构的沟通，建立信息采集机制，与交通、水利、城市发展、港口建设等单位建立合作，引导经营单位强化对实体经济及民生相关重大项目的关注。

通过“客户试点，以点带面”方式，加快进度、加大重点项目获批落地效率，有效助力重大基础设施拓展建设。同时加快支持以新发展理念为引领，以技术创新为驱动，以信息网络为基础，面向高质量发展需要，提供数字转型、智能升级、融合创新等服务的项目，履行我行社会责任，

助力国内企业，尤其是尖端技术型企业冲破外部封锁、完成技术突破，实现经济新引擎构建。

截至2022年12月末，我行新基建项目余额80.69亿元，同比增长167.1%。

新基建项目余额

80.69

亿元

同比增长

167.1%

案例

我行参与银团项目推动基建项目建设

2022年12月落地的珠海机场综合交通枢纽项目的融资需求接近70亿元，实施主体是珠海航城机场建设有限公司。我行根据企业的融资需求及贷款用途，结合银团参与行的资金匹配情况，审贷联动、总分行协同，从报批到落地不到两个月，最终给予银团贷款3亿元，期限20年。



伙伴协同赋能

»

携手战略合作

>>>>

积极推进伙伴关系建设，加强战略合作，建立与政府、企业、行业协会等的多方面合作，开展了一系列协同项目。



银政合作[^]

高度重视与政府之间的合作，先后与湾区内省市区各级政府和职能部门开展交流，充分借助华润集团产业优势，全面联动深入与各地政府的合作，不断探索银政企业合作新模式。加强与机构对口部门系统对接，健全信息化系统平台，提高我行的机构业务信息化服务水平与效率。

2022年，我行成立“香洲区产融平台”深化合作工作专班，制定工作机制，依托平台的科技创新，运用政府优惠政策，深化珠海本地小微企业金融服务，促成授信1,488万元。

珠海银企通平台是原珠海银保监分局联动珠海市金融工作局、指导珠海市银行业协会建立的融资信息服务平台。我行通过珠海银企通平台洽谈户数157户，洽谈金额5.4亿元，促成户数123户，促成金额2.77亿元。

通过珠海银企通平台促成金额

2.77

亿元

通过香洲区产融平台促成授信

1,488

万元

案例

珠海分行开展制造业专项服务行动

为提升金融服务民营企业主动性、加大对制造业贷款的支持，珠海分行组织开展制造业专项服务行动，加大“4+3”产业集群和亿元重点项目对接支持力度，出台固定资产业务营销指引、新能源产业链客户营销指引，与政府部门共同挂图作战，了解项目进度，精准对接融资需求。截至2022年末，珠海分行制造业贷款余额15.55亿元，较年初增长21%。

制造业贷款余额

15.55

亿元

银企合作

贯彻落实业务发展战略，制定《珠海华润银行总行公司战略客户管理办法》，明确总行公司战略客户管理的评定标准、评定流程等基本工作规范；积极落实战略客户“绿色通道”审批，优先加急审批，保证效率；建立高层走访及跟踪服务机制，充分了解客户需求，解决客户融资问题、助力客户产业升级。2022年，我行评定总行战略客户68户。

评定
总行战略客户
68
户

案例

与多家房企签订战略合作协议 支持房地产市场平稳健康发展

保持房地产融资合理适度，支持居民刚性和改善性住房资金需求，是“稳地价、稳房价、稳预期”长效机制的重要举措，是房地产市场平稳健康发展不可或缺的重要条件。

自11月11日人民银行、原银保监会出台“十六条”措施以来，我行持续围绕国家“保交楼、保民生、保稳定”等中心工作，积极响应、迅速行动，专项推进部署各项工作，与万科、华发、碧桂园、合生创展、九洲、格力地产、骏景湾等房地产企业签订战略合作协议，全面支持房地产市场平稳健康发展，意向授信总额超过400亿元。



房地产市场
意向授信总额超过
400
亿元



行业协同

积极加强对区域、行业的研究，形成专项授信指导意见或区域授信指引，关注实体经济及民生项目，以点

带面，加快重点项目获批落地效率，稳步推动“一行一策”创新业务实现新突破。

案例

肇庆分行携手船舶行业协会开展“船贷通”专项信贷

2022年10月，肇庆分行副行长拜访肇庆市船舶行业协会会长，详细介绍了我行创新推出的“船贷通”专项信贷产品，并就深化船舶协会合作、助力肇庆西江航道经济发展进行了探讨和交流。肇庆市船舶行业协会对“船贷通”产品的推出表示欢迎，并表示将在船舶协会内部进行宣传推广，以解决会员单位的资金难题。11月11日，肇庆分行首笔“船贷通”业务成功落地。



促进产学联合

2022年6月，我行与华润金控“新鑫向融”课题组、华润现代服务有限公司，正式启动华润银行与华润集团守正电子招标平台的产融创新产学研课题。

作，信用模式全自动开函，最快10分钟即可开函，在缓解投标中小企业资金占用压力的同时，降低了投标人不规范投标行为的风险。

银行各部门积极对业务需求端的客户类型及适用的产品进行研讨、论证、测试，形成了针对招标平台产业特色专属金融方案，为华润守正电子招标采购平台提供电子投标保函服务。该产品可替代原投标保证金，客户无需缴纳保证金、免开户，支持全流程线上操

系统对接仅耗时一个月，首笔业务于7月23日成功落地。至2022年末，通过守正招投标平台累计服务客户460个，累计电子保函出账686笔，开立金额1.86亿元。

通过守正招投标平台
累计服务客户

460
个

累计电子保函出账

686
笔

开立金额

1.86
亿元

强化联动宣传

>>>>>

坚持舆情监测[^]

通过整合运用外部专业监测工具、集团舆情监控平台和日常人工监控，对全网媒体实行7×24小时实时舆情监测，做到声誉风险的早识别。一方面，执行落实舆情监测、处置与报告要求；另一方面，严格把控新闻宣传，升级自有渠道宣传内容管理，强化外部媒体传播审核力度。



开展全行声誉风险管理培训与首次异地联动桌面演练

加强排查防控[^]

定期开展声誉风险隐患排查工作，编制《舆情风险点排查结果清单》，组织全行开展内部声誉风险点排查，梳理本单位近期敏感舆情话题，提前整改、解决问题，对可能引发外部关注的重点事件提前研判。



积极主动沟通[^]

持续开展正面引导，保持与政府部门和监管单位的沟通交流，向各级上级单位积极投稿；灵活运用微信公众号、视频号等自有媒体，原创发布抗疫逆行者、学习贯彻党的二十大精神、金融助力实体等多项主题系列宣传；借助社会化传播媒介，合理组合、针对性投放，开展多轮联合营销推广，实现企业形象与优质业务近距离可触达；积极做好新闻宣传，围绕重点命题或重要事件，策划专题文章，通过央媒、财经证券类垂媒、大湾区综合类媒体以及资讯app等全国性及辖内属地主流媒体进行发表，为我行营造正面声量，逐步提升影响力，提高公众认知与好感。



案例

佛山分行冠名文化活动精彩“出圈”

佛山分行携手佛山市教育局、佛山传媒集团，冠名支持“传诵中华经典 承续岭南文脉”2022佛山市中华优秀传统文化学习活动。活动一经推出，得到近300所学校积极响应，全市超40万人次参与，活动精彩“出圈”。中共佛山市委宣传部网站、佛山日报等多个权威媒体平台发布了活动的相关报道，全网曝光量累计超20万，有效提升了知名度和影响力。



倡导责任采购

>>>>>

严格对供应商实行年度考核评估，截至2022年底供应商库共有合格供应商1,088个；2022年考核为A级供应商27个，B级供应商6个，C级供应商1个。完成供应商入库申请、信息变更申请合计166家，审核供应商信息材料约800份；梳理全行供应商黑名单，优化采购管理系统供应商管理功能。

在采购招标文件中明确“被信用中国网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人及其它严重违法失信行为记录名单”的供应商不能参与我行的招标采购活动。

合格在库供应商

1,088
个

失信行为
记录名单

保护知识产权

>>>>>

严格落实《珠海华润银行知识产权管理办法》，加大对知识产权管理考核力度，持续对行内软件系统、微信公众号、产品海报、手机银行、网点营业厅等开展侵权风险排查，加强权利申请指导，积极应对软件、字体侵权事件。以世界知识产权日为契机开展普法宣传活动，围绕图片、字体、计算机软件等在宣传、采购、应用等环节中的注意事项发布法律风险提示，提升全员知识产权保护意识。截至2022年底，我行已取得注册商标52项、网络域名6项、著作权6项。



融惠民生 汇集金融为民保障力

保障客户权益

完善客户服务

助力乡村振兴

倾情慈善公益

同心抗击疫情



保障客户权益

我行建立了完善的金融产品和服务信息披露制度、宣传营销制度，明确披露内容、查询方式、营销宣传要求和管理措施，维护金融消费者知情权、自由选择权、公平交易权等基础权利，充分履行和兑现对消费者的服务契约和承诺。

杜绝虚假宣传

>>>>>

严格落实金融产品和营销宣传的消保审查要求，建立《珠海华润银行金融营销宣传行为管理办法》及《珠海华润银行消费者权益保护审查管理办法》，规范化筛查产品、制度、流程，识别和提示相关风险，杜绝虚假或引人误解的产品服务宣传行为，做到虚假宣传风险关口前移。

保护客户信息

>>>>>

不断健全个人信息保护工作制度体系及工作机制，严格落实《中华人民共和国个人信息保护法》相关要求，全面保障个人信息的合规合法收集、使用、转移及存储。进一步强化个人信息保护内控管理，定期开展全行个人信息金融信息工作自查，对易发生个人信息泄露的环节进行充分的排查，确保个人信息保护工作要求落实到位。



开展金融知识
宣传活动超
500
场

覆盖受众
30
万余人次

警示潜在风险

>>>>>

采取“线上+线下”“集中性+阵地化”的宣传形式提升金融知识普及度，通过设计消保知识竞赛、新市民宣传专栏、漫画、短视频等手段创新表现形式，持续提升公众对个人金融八大权益的认知和维权能力。同时，面向消费者开展“以案说险”风险提示，深入剖析典型案例、认真解答热点问题，加强潜在风险警示宣导，不断提升消费者风险防范意识和自我保护能力。据统计，2022年全行共开展金融知识宣传活动超500场，覆盖受众30万余人次，取得了良好的宣传效果。

案例

江门分行进社区 宣传反诈暖人心

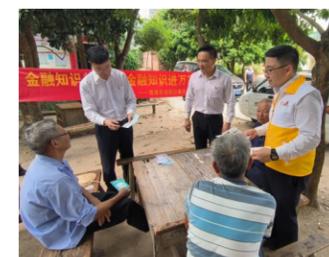
为进一步加大防范电信诈骗宣传力度，丰富宣传形式，提高人民群众识骗、防骗意识，维护群众的财产安全，江门分行于12月4日携手江门公安机关走进越秀·星汇名庭小区，开展“全民反诈·守护万家”电信网络诈骗防范暨反诈法宣传活动。活动现场，民警和工作人员向社区居民展示新型诈骗手法、真实案例以及防范方法，并为居民提供反诈咨询服务。本次反诈宣传覆盖人数超千人，切实提高了居民的识骗、防骗意识，提升了居民的安全感和满意度，受到各相关方的一致好评。



案例

肇庆分行开展常态化金融知识普及宣传活动

肇庆分行在2022年度开展常态化金融知识普及宣传活动，分行员工走进当地社区、校园、厂区、乡村，重点帮助青少年学生、老年人及新市民群体远离非法金融活动的侵害。分行获原肇庆市银保监局授予的“优秀宣传单位”奖项。



完善客户服务

强化服务管理

>>>>

构建管理系统[^]

坚持“以客户为中心”的服务理念，构建科学的客户管理系统，采取多维度、多层次的系统支持，客观真实地反映客户服务需求，并提供服务。

零售CRM系统通过客户数据分析挖掘，结合客户线上线下使用习惯及行为，发掘客户360画像，搭建客户服务标签，通过一户一策的服务方式为客户提供个性化服务。2022年CRM系统共迭代版本12个，进行了超100个核心功能点设计及优化，以精细化客户管理、客户经理管理来释放人均产能，并持续提升客户服务质量。

迭代CRM系统版本
12
↑

核心功能点设计及优化超
100
↑

关爱特殊群体[^]

为全面推进智能适老化服务，我行自2022年起实施红名单机制，同步增加“一键进入”人工客服功能，凡60岁以上老年人拨打我行客服热线，可通过此功能迅速、精准链接至人工服务，切实解决老年人在运用智能化服务方面遇到的突出困难。

便捷满意双优[^]

通过完善微信、电话、app等多渠道、多触点服务体系，进一步丰富智能化服务场景，提升客户服务获取便捷度；通过强化语音和本文智能服务能力，提升客户需求的处理效率；对于复杂业务及个性化客户需求，通过智能识别后及时进行人工干预和支持，有效提升客户的金融服务体验。2022年远程银行中心客户满意度实现99.71%，达到业内较高水平。

远程银行中心客户满意度实现
99.71%

多维评价体系[^]

我行采取多维度、多层次的评价指标，客观真实地反映客户服务需求，建立以问题解决中心为核心的售后服务体系，以《客户声音报告》为载体，推动协调相关业务部门进行客户售后服务管理和客户服务质量管理，建立服务质量管理、监督、分析、整改、提高的良性循环机制，持续提高客户服务质量。

优化投诉处理

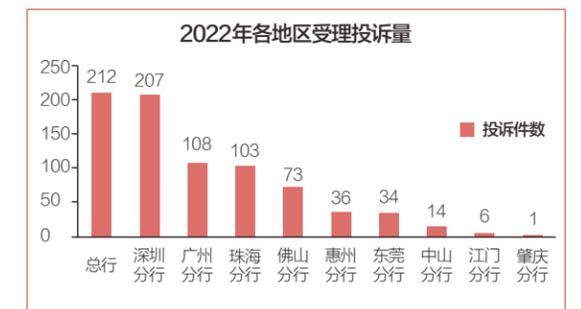
>>>>

制定出台《珠海华润银行消保纠纷调解工作管理办法》，并在全行范围内选聘45名业务骨干建立调解员人才库，强化专业队伍建设，补强消保纠纷调解力量，健全完善多元化解机制。

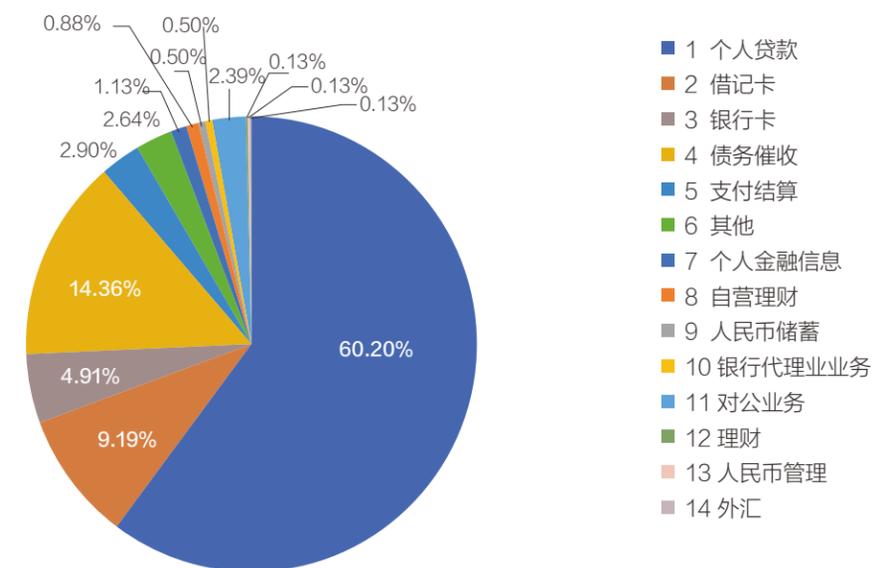
进一步完善来电、来信、来访等投诉渠道，目前已开通官方网站、移动客户端、微信公众号等互联网投诉渠道并配备专人处理。

指标名称	2022年
受理客户总投诉量	794笔
投诉处理结单率	100%
投诉处理24小时响应率	100%
投诉处理满意度	89.06%

优化升级投诉工单系统，实现消费投诉网上受理与线下受理“双轨并行”，从投诉案件受理、处理至结案实现全流程电子化和投诉处理证据“全记录”的功能，提高投诉处理时效，强化过程管控，提升投诉处理质效，确保客户的各项权益得到充分维护。2022年全行受理客户总投诉为794笔。



2022年全行投诉业务占比



案例

响应客户需求 优化业务流程

2022年4月，我行接到客户反馈因办理签证业务需申请存款证明，但按照业务规定，该项业务需通过网点柜面办理，由于客户所处地区无我行网点机构，给客户业务办理带来不便。为满足客户需求，提升客户体验，我行迅速优化业务流程，积极推动手机银行存款证明打印功能上线。自此后，我行客户可通过手机自助申请存款证明，足不出户的指尖金融服务得到进一步优化。

案例

设立佛山市南海区金融纠纷一体化处理华润银行分中心

为进一步化解社会金融矛盾纠纷、维护金融秩序，佛山分行于6月28日设立“佛山市南海区金融纠纷一体化处理华润银行分中心”，通过整合司法机关、人民银行、金融机构各方力量，为人民群众提供更多的纠纷化解途径，从源头上预防和减少金融纠纷，保护金融当事人的合法权益，实现银行不良资产处置与减轻消费者诉讼成本的双赢目标。



佛山市南海区法院副院长、人民银行南海支行副行长及我行佛山分行行领导出席本次挂牌仪式

案例

广州分行黄埔大道支行举办第二届象棋大赛活动

中国象棋作为我国的国粹之一，源远流长。5月19日，广州黄埔大道支行开展了“二十四节气之小满·象棋比赛”，吸引了周边群众来到营业网点对弈比拼，网点工作人员利用比赛前后时间结合到场群体实际情况，开展了金融知识宣讲及产品服务介绍等工作。



线上平台^



积极利用线上平台，以直播形式开展金融惠民活动。如珠海分行邀请大型基金公司基金经理、权益市场策略分析师等，举办了近10场客户沙龙及两场大型线上投资策略会及2场“华享当下，润泽未来”系列投资报告会，做好投资者教育，提升我行客户理财观念及投资触觉；深圳分行通过“华润银行直播间”开展5场客户线上活动，将金融知识、时事热点知识通过直播形式与客户进行解说和交流。

社区关系^

各支行网点发挥各自区域优势和业务优势，与社区积极联动，力求找准服务群众着力点，通过开展金融知识进社区、开展主题活动、关爱困难人士等活动，润泽网点所在社区的民生福祉。

提升客户体验

>>>>

5家试点网点累计开展厅堂活动

86场

实际到场客户

1,530人

平均邀约到场率

112%

网点活动^

2022年，我行首次在运营条线开展试点网点厅堂经营活动，以服务客户为主，在每周/双周固定的时间、地点，持续性开展各类金融服务活动，如金融知识竞答、投资讲座、旧衣回收、传统习俗活动、亲子趣味运动会等。2022年4月至12月，5家试点网点累计开展86场厅堂活动，实际到场客户1,530人，平均邀约到场率112%。通过开展网点厅堂活动，将金融知识宣传教育活动贯穿于我行服务活动中，切实提升网点周边群众的金融服务获得感，让客户体验到我行不一样的金融温度。

案例

珠海分行携手亲子家庭开展公益活动

珠海分行携手吉大街道党工委于8月27日开展爱心助力活动，邀请了40组亲子家庭通过饶有趣味的亲子游戏，促进孩子与父母的关系。在活动中，爱心成为流通货币，打卡1个游戏，即可获得1张爱心币，爱心币按比例置换成爱心物资。现场还鼓励居民捐赠闲置书籍、衣物、玩具等。工作人员统一将爱心物资与捐赠物资捐至遵义市凤冈县天桥镇的困难家庭。



助力乡村振兴

业务助农

截至2022年末，我行涉农贷款余额为77.34亿元，较年初增加10.41亿元；普惠型涉农贷款余额为12.56亿元，较年初增长31.58%，高于同期各项贷款增速。

涉农贷款余额为

77.34
亿元

普惠型涉农贷款余额为

12.56
亿元

积极创新乡村振兴专项贷款产品，将乡村振兴贷款升级为助农贷，为湾区农户或从事农牧相关产业的个体工商户、小微企业提供更优惠的融资服务。通过建立差异化审查审批快办机制、强化服务乡村振兴考核、开展乡村振兴贷款营销激励活动等，为乡村振兴工作持续助力。截至2022年12月末，我行累计发放49笔乡村振兴专项贷款，合计414.2万元。

2022年我行成功发行乡村振兴卡，是用于农业生产生活等场景的特色银行卡产品，满足农村地区的用户转账、手机闪付、二维码支付、贷款等金融服务需求。在这些金融服务基础上，中国银联为“乡村振兴卡”持卡人提供涉农保险、在线医疗、农技指导权益等多项服务。



公益助农

我行积极响应集团号召，在全行公开选拔1名优秀人才参与吉林通化华润希望小镇筹建工作，以实际行动支持乡村振兴，积极履行社会责任。



组织全行员工开展消费助农活动，全年购买湛江市太平镇、茂名市钱排乡、甘肃省临洮县、内蒙古察右中旗、江西广昌县、宁夏海原县、福建清流县等地农产品3.63万元。

案例

与温氏、海大合作，共促县域经济发展

温氏食品集团主营肉鸡、肉猪的养殖和销售，海大集团主营水产品、畜禽类饲料生产和销售，两家公司均属行业龙头企业，围绕畜禽养殖产业链上下游，配套经营畜禽屠宰、食品加工、现代农牧设备制造、兽药生产、生鲜食品流通连锁经营以及金融投资等业务，其下游经销商，既有批发商，也有养殖户或种植户。

我行通过大数据类信贷产品为其提供有力的信贷支撑。通过给温氏、海大下游客户提供贷款，支持生猪、禽类回收，解决养殖户的资金问题，增加养殖户收入和当地政府财政收入。

案例

赴剑河华润希望小镇开展“乡村振兴产业帮扶计划”村民签约仪式

2022年6月，依照“乡村振兴产业帮扶计划”，由我行捐赠的30万元帮扶资金成功落地，专项用于支持剑河华润希望小镇10户村民开办民宿，我行志愿者团队赴剑河华润希望小镇，举办“乡村振兴产业帮扶”项目村民签约仪式，并走进2户民宿完成“乡村振兴产业帮扶计划”揭牌仪式，通过参观交流，进一步了解民宿装修及运营情况。在该项目的支持下，数家民宿客栈已顺利开业并有了稳定客源，为家庭带来了可观的经济收入，有效支持了小镇村民发展具有苗寨特色的乡村旅游产业，切实帮扶小镇村民创业致富。



倾情慈善公益

我行统筹员工积极开展形式多样的慈善公益活动，以捐款捐物、义务献血、助老扶幼、投身环保等丰富形式，积极回馈人民、传递爱心、践行社会责任。全年我行企业对外捐赠总额48.28万元、员工对外捐款5.03万元。

企业
对外捐赠
48.28
万元

员工
对外捐款
5.03
万元

案例

开展“献热血 跟党走 齐志愿 向未来”首届公益献血活动

得知因疫情之下献血人数骤减导致广东多地血库库存告急的情况下，总行团委携手各级团组织，广泛动员全行员工，联动华润金融各兄弟单位，组织党员、团员突击队，以“献热血 跟党走 齐志愿 向未来”为主题联动湾区9城开展首届公益献血活动。据统计，本次总行及9家分行献血活动共有363位同事参与，其中276人献血成功，为各地血液中心提供了90250毫升新鲜血液。志愿人数之多、组织统筹之周密均获得了珠、深血液中心领导及工作人员的连连好评，两地血液中心特为我行颁发感谢状。



案例

为四川凉山州学生开展“寒冬送暖”募捐活动

为贯彻落实国务院《中国儿童发展纲要》，我行积极组织面向四川凉山州顶固希望小学开展“寒冬送暖”活动。全行员工积极行动，踊跃捐赠，募捐到近400余件的保暖衣物、鞋袜、手套及玩具等物资。我行收到来自四川省美姑县荞麦花开支教助学协会开具的爱心捐赠证书，用实际行动推动公益事业的发展。

案例

惠州分行举办志愿捡跑公益活动

为积极响应原惠州银保监分局号召，协助做好世界环境日的环保宣传工作，6月26日，惠州分行党支部、团支部联合公益机构惠州市小伙伴公益服务中心，组织开展“志愿捡跑 服务绿色文明生态”主题活动。在美丽的惠州东江公园，分行志愿者们戴着手套，拿着钳子和垃圾袋慢跑，一路沿途拾捡地面上和绿化带中的废纸巾、白色垃圾袋、香烟盒、矿泉水瓶等，有效传递了健康文明的生活理念，用实际行动引导广大群众切实履行呵护环境的责任。

案例

肇庆分行开展关爱自闭症儿童健康跑主题团日活动

4月17日，肇庆分行团支部联合肇庆银保监团委组织开展关爱自闭症儿童健康跑主题团日活动。青年团员积极响应，自发组织爱心募捐活动，并采购爱心牛奶、玩偶等物资。活动当天，肇庆分行团支部和原肇庆银保监团委青年团员一起为孩子们送上爱心物资，并与孩子们手牵手跑步。青年团员以实际行动为“来自星星的孩子”献爱心、送温暖，给予他们鼓励 and 希望。活动得到肇庆市自闭症协会及儿童家长的一致好评。



案例

横琴分行开展义诊进楼宇健康关爱活动

为普及健康基础知识，提高上班族保健意识，5月17日上午，横琴分行党支部联合横琴国际商务中心楼宇党委及珠海市人民医院医疗集团横琴医院开展了“义诊进楼宇 爱心送温暖”义诊活动。活动现场设置了心血管内科、神经内科、皮肤科、内分泌代谢科和康复医学科共五个看诊科室，珠海市人民医院派出相关科室的主任医生为楼宇的办公人员诊断治疗，共看诊105人。此外，现场还进行了血压、血糖免费测量、爱心礼包发放、金融知识宣传等活动。



同心抗击疫情



为确保基础运营和业务连续性稳定，我行切实履行金融单位主体责任，坚决贯彻党中央“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的部署，落实省、市部署以及监管和集团等防疫要求，抓紧抓实抓细各项防控措施，以最大力度统筹推进疫情防控和保障基础业务经营发展工作。

支持复工复产



为支持小微客户复工复产，我行于2022年4月初下发《关于对新冠肺炎疫情受困企业进一步实施纾困和续贷政策的通知》，针对受困企业，通过贷款展期、续贷等方式，给予企业一定期限的延期还本、付息的安排，强化“稳企业、保就业”政策，支持小微客户复工复产。2022年全行共为4,600多户中小微企业实施延期还本付息，落实延期金额42.38亿元。

持续在线服务



远程银行中心作为全行统一对外服务窗口，疫情时期为保障我行的不间断服务和客户资金安全，一方面丰富线上智能化服务场景，保障基础客户服务不间断，通过科技手段实现远程办公，保障极端情况下96588服务连续性；另一方面采取服务人员分散运营、梯队支援、双地备份等多重措施，保障人工紧急业务不间断。

责任故事

疫情无情 润银有爱

6月27日晚上，一通不寻常的来电，打破了夜晚的宁静。客户沈女士受疫情影响经营失败，欠下一大笔外债，每月还需要承担房屋租金、偿还银行贷款，巨大的压力导致她情绪崩溃，甚至产生了轻生的念头。

面对意志消沉、迷茫无助的客户，客服代表心里十分担心，但他稳定好自己的情绪后，凭借丰富的服务经验和良好的沟通技巧，耐心地了解情况，真诚地告诉客户：“非常感谢您能将情况反馈给我们，我相信您是有意愿还款的，疫情之下大家都很难，但是您一定不要放弃，坚持就会有希望。”在他耐心地开导下，客户终于感受到温暖，表示心里舒服多了，并一再表示感谢。

“你每一句鼓励，都是对我生命的改变和成长”“如果哪一天我真的能够还清了，我真的要亲自见一下你，你真的对我有很大的鼓励”。

一根细细的电话线便是连接96588与客户的纽带，给客户带来了新的希望，赢得了客户的信赖和认可。

抗疫志愿行动



面对疫情的反复袭扰，我行员工积极投身防疫一线，化身“大白”参与核酸检测、物资保障、秩序维护、慰问关爱等工作。

案例

深入抗疫一线，书写青春答卷

2022年9月，面对深圳疫情反复、防疫压力持续加大的局面，总行团委积极响应集团团委号召，迅速组织3名青年团员加入“华润集团青年突击队”，前往深圳市福田区南园街道封控区支援防控工作。自9月5日突击队员克服重重困难正式进入封控区，至14日全部撤出，3名突击队员共计完成防疫物资转运3批次、上门排查2,160次、录入疫情防控信息900条、采集核酸6,062人次，实现防疫信息及核酸数据匹配率100%，为社区顺利解封提供了有力保障。



防疫物资转运
3
批次

上门排查
2,160
次

录入疫情防控信息
900
条

采集核酸
6,062
人次

四

赋能员工 共享发展平台内生力

保障员工权益
携手共赢成长
关怀员工生活
促进本地就业



保障员工权益

我行坚决执行国家劳动法律法规，严格落实银行监管机构规定，积极履行企业用工责任，依法与劳动者订立劳动合同；制定劳动报酬、社会保险、休息休假、职工工伤、劳动合同及计划生育等管理制度，完善劳动者诉求表达机制，优化就业服务、加强职业培训等，加强内部工作检查与监督，积极配合外部相关检查，完善职工基本权益保障机制；创造尊重多元化和保护员工受到公正平等待遇的工作环境，提供多元化和平等的雇佣、薪资、成长等机会，尤其鼓励年轻人积极进取，充分发挥和调动工作积极性；注重员工隐私管理，制定严格的信息提取审批制度，组织涉密人员签订保密协议；积极实施本地化用工政策，有效带动社会就业，助推地方发展。

截至2022年末，全行总人数3,128人，全行劳动合同及时签订率达100%，涉密人员保密协议签订率达100%；全行新招聘人员365人，珠海地区新增就业人数达131人。

完善民主管理

不断强化组织领导，持续提高民主管理水平，将民主管理作为激发员工劳动热情和创造活力的重要途径和维护员工合法权益、构建和谐劳动关系的有效措施。各单位定期开展员工谈心谈话工作，搭建员工心声平台，对涉及员工切身利益的规章制度及重大事项均履行民主程序，跟进落实员工关注的热点难点问题。

完善以职工代表大会制度为基本形式的行务公开民主管理，组织部分职工代表旁听行长2022年度经营工作报告，

了解企业经营情况，积极参与公司治理，保障职工群众“知情权”。2022年，共组织召开职工代表大会2次。

根据上级单位《关于进一步加强基层工会、职代会建设的通知》要求，我行作为华润集团唯一一家业务单元层面的职代会示范单位，在行党委的领导下，组织制定《珠海华润银行职代会示范单位示范工作实施方案》，按照计划开展相关示范工作。

保障薪酬福利

结合企业实际和内外环境，持续优化完善薪酬福利制度体系，依法为员工缴纳社会保险，建立包括带薪休假、年度体检、节日慰问等各项保障机制，激发员工创新活力，切实提升员工福利水平。

劳动报酬权

秉持“以人为本”的管理理念，从保障员工合法权益的角度出发，推进和深化收入分配制度改革。遵守国家和地方的各项劳动者权益要求，不断完善包含《薪酬管理指引》《社会保险和住房公积金管理办法》《企业年金方案实施细则》《休息休假制度》《加班管理办法》《福利及劳动保护费管理规范》等内容的薪酬福利制度体系。

为增强员工风险抵御能力以及帮助员工有效处理家庭与工作间的关系，除法定福利外，我行还设置补充企业年金、体检、补充商业保险等福利保障计划。同时，我行设计差异化的职业发展通道并匹配相应的薪酬管理机制，激励员工培养提高个人能力，促进提升整体组织能力。

员工社会保障

我行高度重视员工薪酬福利保障，严格遵守并实行最低工资保障制度，保证所有在职员工工资水平不低于当地平均工资最低值；建立超时工作补休或补贴的加班机制，向夜班员工发放值班津贴；为所有在岗员工缴纳社会保险、公积金及企业年金，购买补充商业保险和员工家属险，提升员工福利体验；每季度向各部门核发福利费，增强部门凝聚力，提高员工工作积极性；通过年度体检和健康知识讲座等活动，保障员工职业健康。

2022年，我行在岗员工社会保险、住房公积金及补充商业保险缴纳覆盖率均达100%，除因个人意愿不参加体检人员外，体检覆盖率达100%。

2022年度员工福利投入

项目	费用总额（万元/年）
商业保险	895
健康关爱保障	210
员工体检	615
团队建设	1,138
合计	2,858

保护女职工及其他特殊群体

严格遵守国家对女职工怀孕、生育、哺乳期的相关规定，包括假期、待遇及劳动关系等均落实到位；为女职工提供平等的就业和晋升机会；组织妇女节慰问活动，不定期安排适合女性身心健康的各种业余培训活动。截至2022年末，全行中层女性管理干部占比约22%，基层女性管理干部占比约48.81%。

我行残疾职工6人，在其身体条件下，充分尊重其想法，及时了解其情况并为其解决实际困难。根据每位残疾职工的情况，结合其专业和综合能力，为其安排合适的岗位，实现人岗匹配，营造平等、友善的工作环境；积极落实国家相关政策，每年按时为每位残疾职工申报岗位补贴。

我行劳务派遣工253人，所有劳务派遣工均与合法的派遣公司签订劳动合同。根据工作内容不同，对派遣工开展多种培训，制订劳务派遣用工规章制度，激励劳务派遣工追求上进，不断学习与成长。

强化安全生产

认真落实安全生产各项要求，实现安全责任“零事故”。全年共投入安全管理资金1,380.03万元，总分支行开展安全检查514次，安全教育培训9,823.75学时，安全应急演练次数236次，共计5,342人次参加；火灾演练131次，共计3,599人次参加；开展各类健康活动161场次。

推动各分行在办公职场采购配置AED自动体外除颤仪设备，确保分行职场AED设备全覆盖，组织员工开展急救知识和设备使用操作培训，提升对员工突发意外情况下的救助能力。

提升办公便利

由财务共享中心全面承接总行各部室差旅费、交通费、招待费、福利费全程代理报销，节约员工约2/3的报销用时。截至2022年底，财务共享中心共代理费用3,885笔，按每笔节约报账时间15分钟计，共为总行各部室累计节约报账时间971小时，极大提升办公效率。

携手共赢成长

“十四五”期间，我行重点聚焦构建“3+1”四支人才队伍培养体系，持续开展经营管理人才、科技人才与技能人才的培养工作。

2022年，全行“线上+线下”培训总场次近1,030场次，总时长1,690学时，总人次近46,600人次。

培训总场次近
1,030
场次

总时长
1,690
学时

总人次近
46,600
人次

开展党建培训

开展“新时代新青年”主题论坛暨“百万微光”活动，创新银行同业青年学习交流，学习超100门微课，沉淀了超1.2万篇微实践。设置21天团队赋能挑战赛环节，珠海市26家金融同业组队参赛，500多位参赛者积极参与。创新开展“学习二十大 践行数字化 奋进新征程”主题实践活动，借助自主研发的基于AI的行为化工具，创新开办华润集团第一个在线7天数字化行为训练营，分享近3,000名银行同业青年超过8,500篇数字化转型微实践。

在中基层后备班、中高层后备班、未来之星训练营等各级经理人和青年员工的培训过程中不断强化党性教育；组织我行各级干部参加学习贯彻党的十九届六中全会精神、学习贯彻党的二十大精神及党务工作培训班等外部专题培训。



加强专业培养

经营管理人才培养

搭建系统全面的人才梯队培训体系，针对不同层级干部，精心设计相应梯队赋能，完成《战略-组织-文化》课件与银行经营管理实践教材及课程的开发使用，选派干部参加上级单位举办的2022年度集团数字化高级人才续航计划、集团优秀年轻干部培训班（第三期）、“华润之道”培训班（第十九期）等培训项目。面向中高级干部后备人才，完成第四期“润行”培训班，实现党建引领、战略解析、管理提升。



第四期“润行”中高级经理人后备人才培训班

科技人才培养

从关键条线着手，针对关键岗位、关键技能，面向基层员工，通过在线学习平台全面推进数智化银行系列培训，组织相关数智化专题培训百余场；引进业界优质前沿技术课程，开展“数字化人才新技术能力培训”项目、科技人才“赋能2.0”项目等，有效促进科技人才专业技能提升；大力推广数字化人才专业资质培训项目，选派学员参加“华润商学院（香港）数据科学家第三期”“深港澳金融科技师”“数据治理工程师”等培养项目，启动专才计划。

技能人才培养

重点加强对专业培训的支持，开展营业网点厅堂精益管理培训、“敏捷管理”行动学习培训项目等技能/专业人才培养近770场次，总时长1,200学时，参训总人次近30,000人次；注重基层员工培养，推动产品及授权权限培训、内控合规管理与案件防控等多样化培训等内容在各分行落地；持续开展新员工柜面业务培训，珠海、惠州、佛山、东莞、中山等分行按计划开展各项新员工赋能培训。

创新学习模式

持续推进数据驱动的人才赋能、场景转化的业务赋能、客户共生的平台赋能，充分利用知行AI微平台，加大对我行“3+1”人才的数字化学习，自动匹配完全个性化、智能化的学习内容，为员工提供微场景赋能等。

助力职业发展

持续优化员工职级体系，进一步完善管理序列和专业序列职业发展“双通道”，推动实现管理序列和专业序列间的平衡发展和有序转换。制定《珠海华润银行员工专业序列管理指引》及《珠海华润银行员工职能序列操作指引》，进一步加强员工职级发展要求，明确职级管理标准，使各序列职级发展有据可依。目前我行建立了人力、法规、风险、IT、审计、行政等多个序列，形成了各部门员工职级通道有序发展的新局面。

关怀员工生活

我行切实关心员工身体和心理健康，用心关怀特殊员工群体，组织开展丰富多样的文体活动，充实员工业余文化生活，为员工搭建兴趣爱好交流平台，全面提升员工参与感和获得感。

困难员工、党员、退休员工帮扶

>>>>>

以“慰问一人、温暖一户、带动一片”为主旨，积极开展春节走访慰问，为22名困难员工、党员、退休员工代表送上生活用品、慰问金和慰问信，传递组织温暖。向全行群团组织和工会干部、员工发出《倡议书》，向职工会员发放防疫关爱金，慰问联系集中隔离的员工。2022年，行工会组织慰问住院、结婚、生子、退休等员工170余人次，发放慰问金额30余万元；慰问看望困难职工30人次。

员工心理关爱

>>>>>

招募员工参与华润集团“润心大使”项目，经统一组织培训，在行内逐步组建一支员工心理健康专业和志愿服务队伍，帮助员工进行情绪疏导和思想引导，识别潜在心理风险，提高身心健康意识，增强心理弹性。



丰富员工生活

>>>>>

建设基层“职工小家”88个，为基层员工购置书籍、阅读架、健身小器材、生活用品等，营造学习休闲及精神生活的园地。组织80余名员工参加珠海市银行业2021—2022年综合运动会的5个项目比赛，并获得珠海市银行业2021—2022年综合运动会比赛季军、篮球团体赛季、乒乓

球团体赛第四名、男子五人足球赛冠军。2022年，全行采购健身馆、羽毛球、篮球、足球、飞盘、瑜伽等健身场所30余处，年度到场健身人次超过3万；共有各类社团31个，参与人员800余人，开展主要活动累计50余场次，极大地丰富了员工业余文化生活。

案例

“润心向党 力争上游”首届足球联赛决赛

2022年9月，行工会组织举办“润心向党 力争上游”首届足球联赛决赛暨闭幕式。联赛活动是我行践行全民健身运动的重要体现，充分展现了新时代华润银行人的激情和风采，促进了总分行之间的交流协作。



案例

开展春节送“福”下基层活动

1月份，我行开展春节送“福”下基层活动，总分行工会举办活动37场次，累计3,000余人次参与。组织书法俱乐部书法爱好者们书写近200幅作品，分发各分行工会，为一线员工及社区群众送上饱含墨香的新年祝福，寄托对全体职工的美好祝愿，彰显总行党委对全行员工的深切关爱。



促进本地就业

>

我行切实履行稳就业、惠民生等社会责任，落实党中央、国务院关于促进高校毕业生就业的工作部署，开展“梦起湾区 RUN向未来”校园招聘项目，共计接收94名应届毕业生，其中通过“华润集团夏季校园招聘”项目、“国聘行动”大型央企招聘活动，补充引进应届毕业生14人。

积极助力解决香港青年就业问题，参与香港招聘项目，充分依托粤港澳大湾区人才平台优势吸引人才，为香港青年提供大湾区就业机会，引进港籍大学生5人。全行现有在职港籍员工11人，较去年增幅达120%。



接收
应届毕业生
94
名

引进
港籍大学生
5
人

在职港籍员工
较去年增幅达
120%



五

共筑绿色
守护生态环境生命力

发展绿色金融

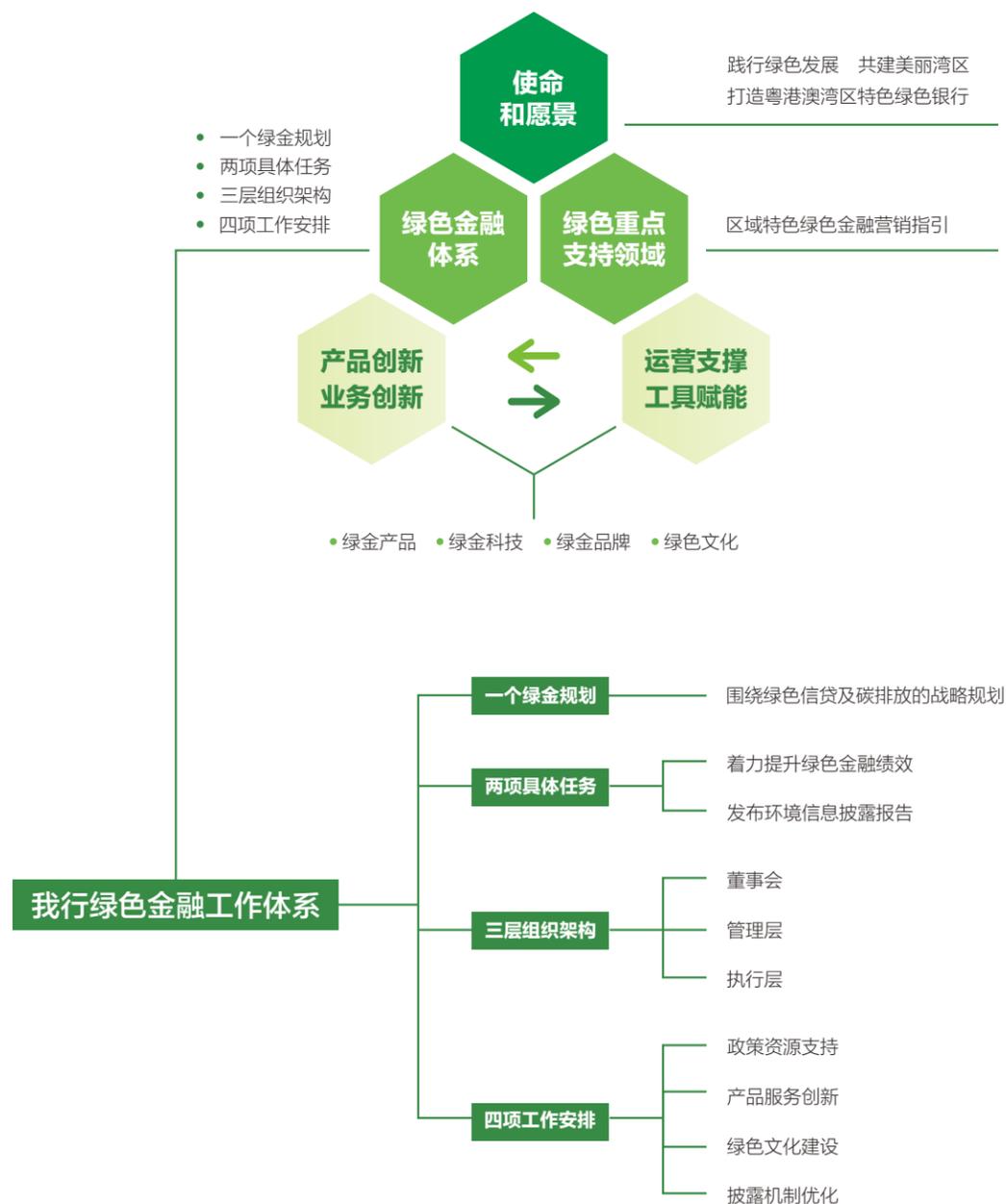
推进绿色发展

发展绿色金融

绿色管理

>>>>>

坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，立足金融服务经济社会可持续发展全局出发，制定绿色发展战略规划，持续完善“一个绿金规划、两项具体任务、三层组织架构、四项工作安排”绿色金融工作体系，构建支持绿色信贷政策体系，充分发挥银行机构优化资源配置、服务实体经济的功能，推动环保、节能、新能源等绿色产业长足发展。



依据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）对气候变化和环境风险所导致的金融风险分类，我行面临的环境风险主要包括本行自身经营活动面临的环境风险和我行投融资活动面临的环境风险。通过环境风险识别可以分析环境因素引发的金融风险及创造的潜在投资机会，从而规避经济损失和金融风险，并获取潜在收益。

环境风险类型	环境风险识别	风险类型	环境风险影响	影响范围	应对措施
转型风险-法规与政策	管理部门颁布环境相关政策、标准	信用风险 运营风险	监管层面出台的各项与环境相关的标准、规章，需及时把握理解，避免业务定位出现偏差带来的经营层面的风险。	当地	持续关注环境相关政策变化，强化外部交流，及时把握最新政策动态。
转型风险-技术	国家及地方、行业排放标准提升及清洁生产、节能降耗的要求趋严	信用风险 市场风险	如客户为达到排放标准及节能降耗等要求，采取技术、设备更新或业务转型，或者投资标的为高能耗、高碳排放行业资产，造成财务偿债能力不可持续，从而影响收益。	当地	关注产业、行业发展动态及标准更新变化，分析现有资产配置，分阶段开展环境压力测试；着力推动金融科技和绿色金融融合，提高绿色信贷投放力度。
转型风险-市场	投资人投资偏好	声誉风险 信用风险 市场风险	全球责任投资与各地可持续发展政策推动，主流资产投资者不断向低碳发展领域市场倾斜、注重企业与环境、社会良性互动。	全国	完善绿色金融顶层设计，制定绿色发展战略，完善绿色金融保障机制；持续开发绿色金融创新性产品和生态价值产品。
转型风险-声誉	公众形象	声誉风险 信用风险 市场风险	高污染企业抵御气候风险的能力普遍较低，企业公众形象也较差，若银行提供融资的高污染企业发生负面新闻，可能影响外部声誉。	当地	坚决落实绿色发展理念，强化绿色文化建设，开展系列绿色低碳活动，展示正面良好的企业形象。
物理风险-急性	台风、暴雨、洪水等极端天气事件	运营风险 信用风险	灾害发生时财产损失和极端气候下的停电、网络中断对银行业务的影响和经济损失。	当地	利用大数据创新，完善云技术，完善网络基础设施建设；定期电子备份；制定应急预案，定期进行检视更新。
物理风险-慢性	平均气温上升、降雨量变化等	运营风险 市场风险	气候风险对银行业带来的资产负债的不利影响。	全国	优化资本配置，探索以气候变化为核心的投资战略与风险防控体系。

绿色信贷

>>>>>

充分发挥金融对资源的配置作用，形成绿色贷款、碳减排产品、碳排放权质押、绿色票据再贴现、绿色供应链、绿色保理等多层次的绿色金融产品和市场体系，积极引导资金资源向绿色产业倾斜。利用绿色信贷工具为新能源汽车、绿色建筑、智能交通、智能电网、污水处理等行业公司提供低成本的中长期资金支持，全力推动企业节能减排、低碳转型，助推近百家企业实现绿色发展。

2022年，全行绿色信贷规模达67.91亿元，较年初增速109%，绿色信贷不良率为0%，低于同业水平。首次成功发行2022年绿色金融债券，发行规模30亿元，期限3年，发行利率2.65%；行内首个助力减碳固碳的绿色金融产品“润碳贷”余额已达26.5亿元；成功落地首笔碳排放权质押贷款，创新推出绿色票据再贴现等业务。

指标名称	披露细项	披露数据
绿色信贷余额及占比	绿色信贷余额(亿元)	67.91
	对公贷款余额(亿元)	880.16
	绿色信贷占比(%)	7.72
绿色信贷金额折合减排情况	折合节约标准煤(吨)	2,248.17
	折合减排二氧化碳(吨)	3,930.38
	折合减排二氧化硫(吨)	753.12
	折合减排氮氧化物(吨)	1,133.40
	折合减排烟尘(吨)	164.05
	折合减排化学需氧量CODCr(吨)	1,717.63
	折合减排生化需氧量BOD ₅ (吨)	971.68
	折合减排总氮TN(吨)	107.14
	折合减排氨氮NH ₃ -N(吨)	180.47
	折合减排总磷TP(吨)	19.77
折合减排悬浮物SS(吨)	1,286.79	

案例

深圳分行落地全行首笔“碳中和”绿色ABS投行业务

在国家大力倡导和支持服务绿色金融的背景下，深圳分行于2月21日成功落地全行首笔“碳中和”绿色ABS投行业务——长城嘉信-国君-小鹏融资租赁绿色资产支持专项计划。本期“碳中和”绿色ABS业务的基础资产涉及项目为“绿色交通”类绿色低碳产业项目，预计每年可减排二氧化碳1.04万吨，节约标煤0.52万吨，助力交通行业绿色低碳转型。

政策机制

>>>>>

结合“双碳”目标与全行“十四五规划”中绿色金融发展方向，形成了包括授信政策、价格政策、补贴政策、考核政策、激励机制、营销指引、绿色通道、绿色评价、绿金讲堂等内容的一揽子政策机制。



推进绿色发展

绿色运营

持续完善内部环境管理体系，推动网点运营“碳中和”建设，将绿色低碳理念融入经营管理、业务发展等各个环节，成功落地首家“零碳”网点。

案例

我行成功落地首家“零碳”网点

横琴分行全面开展“零碳”实践，积极探索“碳中和”网点运营新模式，以节能降耗为中心，制定低碳运营方案，在绿色低碳理念培植、低碳出行、绿色办公、日常节能等方面精准发力，提高营业网点能源使用效率，落实低碳运营。2022年，横琴分行通过第三方机构专业碳盘查、权威机构核证减排量注销，成功实现网点年度运营预先碳中和，并获颁深圳排放权交易所颁发的碳中和证书，成为全行首家获得认证的“零碳”银行网点。

绿色办公

所有营业及办公场所装修均采用环保材料，迁入前进行专业室内空气治理及检测工作，并通过第三方CMA检测；迁入时按照我行办公绿植配备标准，配备足量的绿萝等环保植物。

在办公职场张贴关于节电、节水、节约纸张的节能小提示，提高员工节约资源意识；将照明设备更换为节能灯具，降低能源消耗；鼓励办公用纸双面打印，提高资源利用效率，减少碳排放。2022年，我行累计投入节能费用227.71万元。

绿色交流

积极加强在绿色金融政策、碳金融工具、绿色产业、气候投融资、生物多样性等方面的行业沟通交流，成为中国环境科学学会气候投融资专业委员会会员，荣获社会绿色金融专项奖项，提升外部绿色金融品牌影响力。

案例

正式成为中国环境科学学会气候投融资专业委员会会员

我行积极参与气候投融资领域的研讨交流、标准制订、倡议发起等活动，推动构建多元化的绿色金融发展体系，加大对气候友好型项目的金融支持，深化打造特色金融。2022年3月，经学会审议，我行正式成为中国环境科学学会气候投融资专业委员会会员。

责任管理

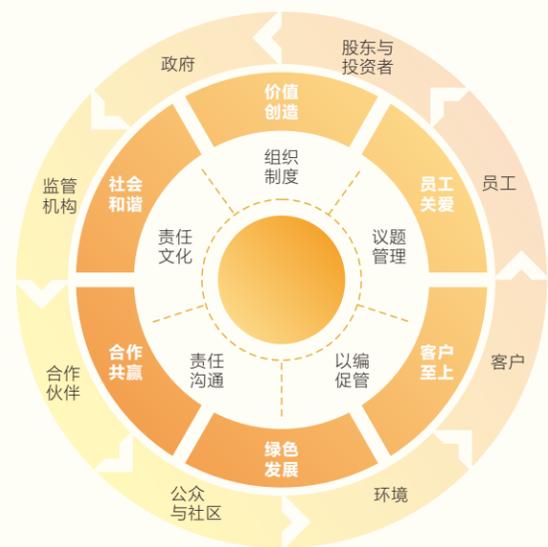
责任战略

贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，打造负责任的企业形象；制定并持续完善社会责任战略规划与年度计划，在年度经营报告和银行年报等重要报告中专题披露社会责任规划及履职情况；不断加强与中国社会责任百人论坛和社会责任大会等社会责任专业机构的沟通与对话，共建企业履行社会责任的良好生态；积极参与内外部企业社会责任评级评优，2022年获中国社会责任百人论坛颁发的“公益慈善奖”、华润集团颁发的“企业社会责任铜奖”，曾被评为“中国企业社会责任发展指数银行业三强”；积极推动社会责任融入公司战略、职能管理和日常运营。



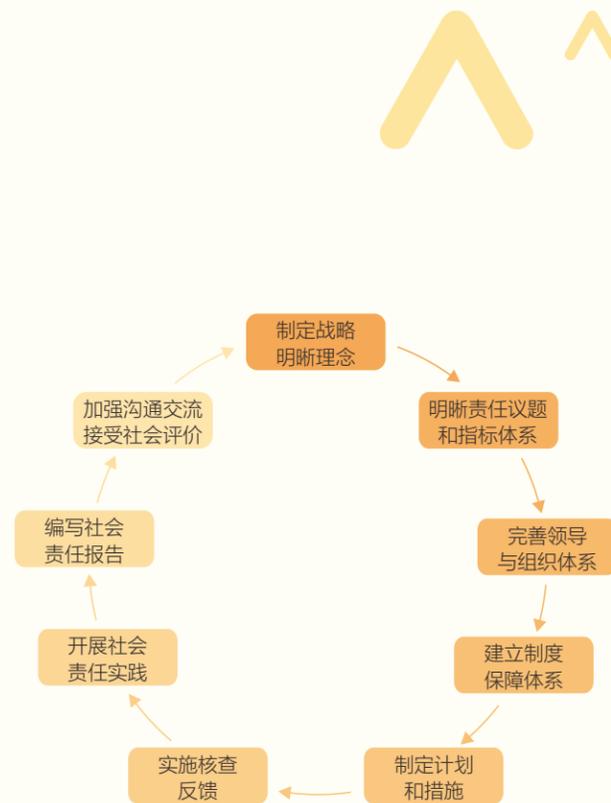
责任治理

建立健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制。总行办公室作为牵头部门，负责社会责任战略执行、报告编制、能力培训、沟通交流等日常工作。此外，我行还梳理各职能部门、各分行职责，构建矩阵式管理组织体系，形成自上而下、覆盖全员的社会责任工作网络，为全面履行社会责任提供组织保障。同时，不断完善社会责任管理制度，制定《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，聚焦经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任六大责任领域建设，构建完备的社会责任指标体系。



华润银行社会责任理念管理体系

坚持以谦和进取的态度，不断夯实自身履责能力。积极组织 and 参与内外部社会责任培训、研讨等活动，了解社会责任基本理论与发展趋势，增强报告编写人员对社会相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握，进一步提升报告整体质量。

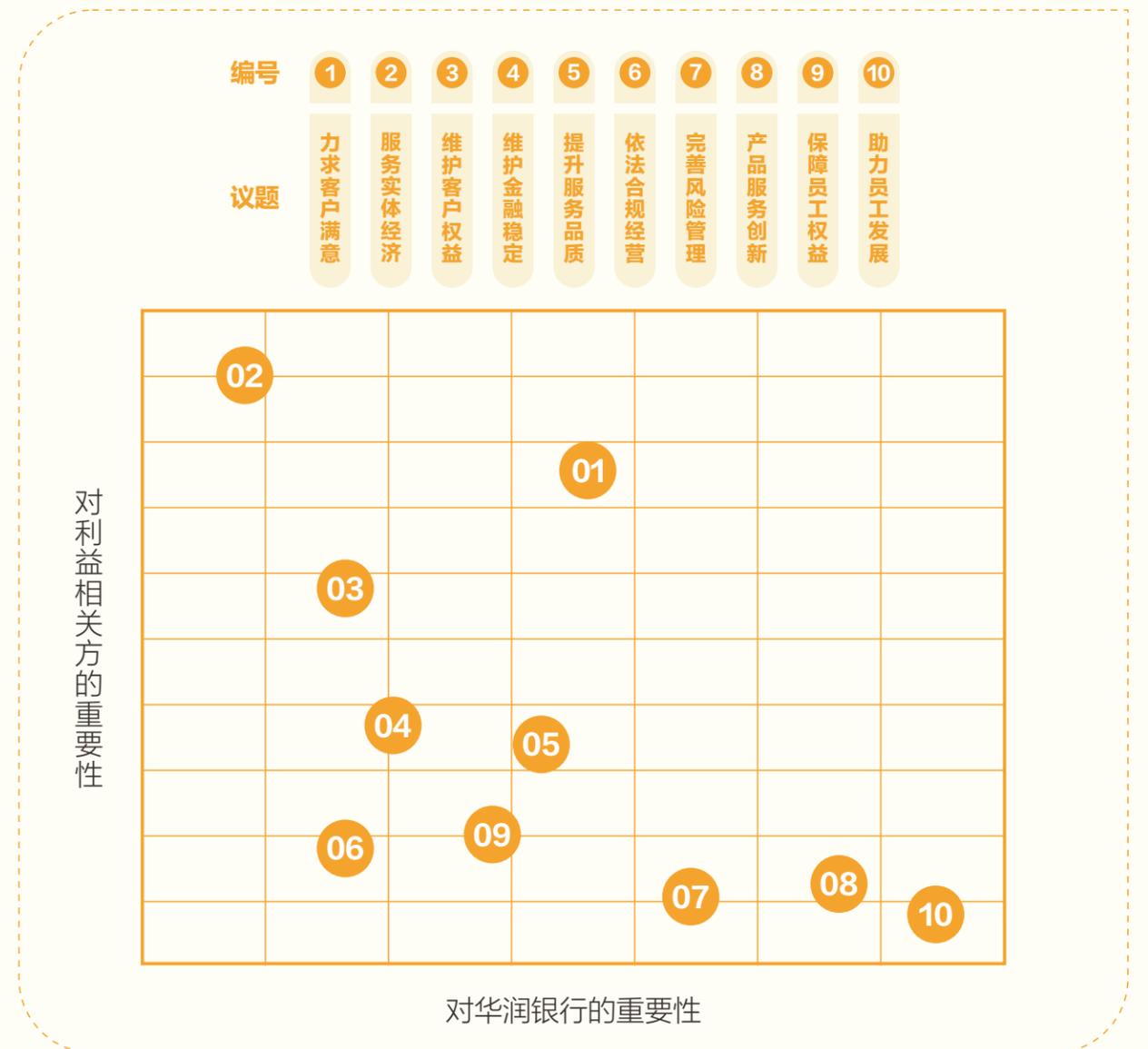


华润银行社会责任践行落地机制

责任沟通

实质性议题识别

为回应利益相关方对华润银行的诉求，我行积极开展社会责任议题识别工作，共识别经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任和责任管理7个维度40项重要议题。通过内外部利益相关方沟通，从“对银行发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度对议题进行排序，分析出10项重大责任议题。



利益相关方沟通

>>>>>

我行不断完善利益相关方沟通机制，倾听相关方期望与诉求，积极作出回应与改进；参加行业论坛及会议，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持；连续九年发布社会责任报告，向公众展现企业社会责任实践成果，打造可感知的社会责任。



《珠海华润银行股份有限公司2021社会责任报告》以“启新程 共奋进”为主题，披露了我行概况、股东权益、客户服务、员工发展、社会公益等关键议题，展示我行在社会责任方面作出的努力。该报告被中国企业社会责任报告评级专家委员会评为五星级报告。我行持续加大报告宣传力度，通过自有宣传渠道和南方都市报、新浪网、凤凰网、腾讯网等30多家外部机构媒体进行了后续的报道传播。

综合评级



未来展望

2023年，是贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是“十四五”承上启下的关键之年，还将迎来华润创立85周年、华润集团成立40周年，责任重大、意义重大。华润银行将继续坚持以助力实业、融惠民生为己任，稳增长、防风险、促改革，承担起企业的使命和责任，扎根粤港澳大湾区，大力推进转型创新，支持实体经济，推进普惠金融，创新绿色金融服务，深耕“专精特新”等智慧科技领域，助推低碳经济发展，为实现脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接贡献智慧与力量，凝心聚力实现“四个重塑”，推动更高质量、更具效率、更加安全的发展。

我行将坚定信心、踔厉奋发，以打造具有湾区特色的“创业者、创新者、创造者的银行”为目标，奋启新的美好征程！

附录

附录一 报告说明

本报告是我行发布的第十份年度社会责任报告，主要向股东、员工、客户、伙伴、社会等利益相关方披露我行及下属分行、支行、村镇银行在履行社会责任方面的理念、措施及绩效。

• 称谓说明

为便于表达，本报告在表述中也使用“我行”“公司”“我们”等称谓表示“华润银行”。

• 时间范围

统计数据时间为2022年1月1日至12月31日（部分内容超出上述范围）。

• 参考标准

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
- 国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》
- 《华润集团“十四五”社会责任规划》
- 《华润集团社会责任管理办法》

• 信息来源

本报告采用的数据来源于公司内部文件和信息统计系统，报告在发布之前所有数据均已通过相关部门及管理层多重审核。

• 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

• 可靠性保证

我行承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告的真实性、准确性和完整性负责。

• 日常信息披露

除通过本报告披露社会责任管理和实践情况外，我行还通过官方网站（www.crbank.com.cn）的新闻资讯和社会责任专栏，进行日常信息披露。

附录二 关键绩效

	关键绩效指标	2020年	2021年	2022年
经济责任	资产总额（亿元）	2,352	2,793	3,179
	营业收入（亿元）	66.99	74.99	65.23
	利润总额（亿元）	17.74	17.64	19.03
	净利润（亿元）	17.07	18.53	20.03
	净资产（亿元）	192.80	213.03	310.05
	国有资产保值（亿元）	187.95	207.52	225.16
	净资产收益率（%）	9.41	9.6	7.91
	总资产报酬率（%）	0.78	0.72	0.67
	国有资产保值增值率（%）	109.74	110.44	108.50
	资产负债率（%）	91.8	92.37	90.25
社会贡献	员工总数（人）	2,750	3,055	3,128
	新增就业人数（人）	435	403	358
	上缴税金（亿元）	8.06	13.37	12.34
	慈善公益支出（万元）	92.11	38.09	48.28
员工责任	劳动合同签订率（%）	100	100	100
	社会保险覆盖率（%）	100	100	100
	体检覆盖率（%）	100	100	100
	女性管理者比例（%）	27.19	23.97	22
	人均带薪休假天数（天）	10.95	10.13	7.7
	员工培训覆盖率（%）	95	97	96
	人均培训投入（万元/人）	0.182	0.155	0.116
	人均培训时间（小时）	54	55	47
	员工流失率（%）	10.11	8.58	8.35
	困难员工帮扶投入（万元）	7.4	5.6	6
困难员工帮扶总人数（人次）	23	28	30	
救助患病员工投入（万元）	14	14	52.5	
救助患病员工数（人）	4	4	15	
客户责任	客户满意度（%）	99.08	99.62	99.71
	客户投诉反馈处理数占投诉数比重（%）	100	100	100
	责任采购比率（%）	100	100	100
	*研发投入（亿元）	3.22	2.00	1.8
	新增专利数（个）	0	0	0
安全生产及环境责任	安全培训时间（小时）	8,175	7,840	9,823
	员工死亡人数（人）	0	0	0
	安全生产投入（万元）	1,208.711	1,296.251	1,380.034
	安全培训覆盖率（%）	100	100	100
	安全应急演练数（次数）	224	221	236
	环保总投入（万元）	122.70	301.27	227.71
	单位产值二氧化碳排放量（吨/万元）	11,351.27	13,096.86	13,005.84
	全年能源消耗总量（万吨标准煤）	0.141	0.161	0.164
	单位产值综合能耗（吨标准煤/万元）	0.0021	0.0022	0.0025
办公用电量（万千瓦时）	1,147.28	1,313.55	1,333.78	

*自2021年开始，我行增加“研发投入”指标，指为实施技术研发活动而实际发生的全部经费支出。

附录三 评级报告

《珠海华润银行股份有限公司2022年度社会责任报告》评级报告

受珠海华润银行股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《珠海华润银行股份有限公司2022年度社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；

2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；

3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

总行办公室牵头成立报告编制工作组，办公室总经理把控整体方向与关键信息，总行行长负责报告最终审定，将报告定位为披露履责信息、提升社会责任管理水平、强化利益相关方沟通、塑造责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、行业对标分析、华润集团核心议题、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；发布《珠海华润银行环境信息披露报告》，形成了多形态的报告体系；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、金融产品多样化、产品服务创新、保护客户信息安全、确保资费透明、中小企业信贷支持、反洗钱、IT灾备、绿色信贷等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“强基固本·增强企业治理执行力”“助力实业·浇灌金融活水创造力”“融惠民生·汇集金融为民保障力”“赋能员工·共享发展平台内生力”“共筑绿色·守护生态环境生命力”等角度系统披露了所在行业核心指标的90.35%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“受理客户总投诉量”“全行投诉业务占比”“员工流失率”“员工死亡人数”等负面数据信息，并简要描述个别地区服务可及性不足及相应解决措施的相关信息，平衡性表现领先。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“女性管理者比例”“人均培训投入”“慈善公益支出”“全年能源消耗总量”“办公用电量”等42个关键指标连续3年的对比数据，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》以“智慧金融 智美相伴”为主题，从企业治理、实业赋能、民生保障、员工成长、绿色发展五大篇章系统呈现关键议题的年度履责理念、实践与成效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面设计及篇章跨页延用彩绘风格，以活泼生动的IP元素展示主营业务，融入企业Logo及标志性建筑，增强了报告的辨识度；案例丰富详实，图文搭配和谐，具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“普润中小企 惠泽千万家”“走深智能化 激活新动能”责任专题，聚焦企业在助力中小实体企业发展、推进智能化和智慧化转型方面的责任行动与实践，彰显了企业的责任担当；依据TCFD指引，识别面临的环境风险，凸显了报告的与时俱进，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《珠海华润银行股份有限公司2022年度社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



珠海华润银行社会责任报告连续第五年获得五星级评价

四、改进建议

1. 增加对履责不足之处的详细披露，进一步提升报告的平衡性；
2. 增强框架结构的时代性和灵活性，提升报告的创新性。

黄群慧
评级专家委员会副主席

钟宏武 董忠方
评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2023年8月3日



扫码查看企业评级档案

附录四 指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南CASS-CSR4.0	报告位置	
董事长致辞	P2.1, P2.2	P04	
关于我们	P4.1-P4.3, G1.1, A2	P06	
责任专题一：普润中小企 惠泽千万家		P12	
责任专题二：走深智能化 激活新动能		P18	
强基固本 增强企业治理执行力	稳健经营管理	M1.1, M1.3-1.5	P26
	提升风控能力	M2.7, M3.6	P29
	强化合规运营	S1.1-1.4	P30
助力实业 浇灌金融活水创造力	激发产业活力	E2.2, E2.4, E2.14-2.19, M3.6, S1.5, S4.13	P36
	支持湾区建设	M2.20-2.21	P38
	伙伴协同赋能	M3.3-3.5, M3.8, M3.12	P41
融惠民生 汇集金融为民保障力	保护客户权益	M2.1, M2.8-2.10	P48
	完善客户服务	M2.14-2.16, M2.18	P50
	助力乡村振兴	S4.12	P54
	倾情慈善公益	S4.6, S4.10, S4.11	P56
赋能员工 共享发展平台内生力	同心抗击疫情	S4.10-4.11	P58
	保障员工权益	S2.1-2.6, S2.8, S2.10-2.13, S3.3, S3.4	P62
	携手共赢成长	S2.14-2.16	P64
共筑绿色 守护生态环境生命力	关怀员工生活	S2.17-2.18	P66
	促进本地就业	S4.2	P67
发展绿色金融	发展绿色金融	E1.6-1.7	P70
	推进绿色发展	E1.1, E1.5, E1.8, E2.2-2.4, E2.9, E2.16, E3.1	P74
责任管理	G1.2, G2, G3, G4.1, G5.1, G6	P75	
未来展望	A1	P79	
附录	关于本报告	P1.1, P1.2, P1.3	P80
	关键绩效	A2	P81
	评级报告	A4	P82
	指标索引	A5	P83
	意见反馈	A6	P84

附录五 意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是珠海华润银行股份有限公司向社会公开发布的第十份社会责任报告。为不断提高社会责任履责能力和管理水平，持续改进社会责任管理工作及社会责任报告编制工作，我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议，并选择传真（0756-8121118）或者邮箱（tgxx@crbank.com.cn）的方式反馈给我们。

选择性问题

1. 您对珠海华润银行股份有限公司2021年度社会责任报告的总体评价如何？

非常好 较好 一般 较差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映珠海华润银行股份有限公司对经济、社会、环境的重大影响？

非常好 较好 一般 较差

3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？

非常好 较好 一般 较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 较好 一般 较差

开放性问题

1. 您最满意本报告哪一方面？

2. 您希望进一步了解哪些信息？

3. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 地址：_____

电话：_____ 邮箱：_____



扫一扫，轻松填写读者意见反馈表