

中国农业银行 2008 年企业社会责任报告摘要

2009 年 5 月 5 日,《中国农业银行 2008 年企业社会责任报告》(简称《报告》)正式发布,这是中国农业银行股份制改革以来发布的第一份社会责任年度报告。

《报告》按照中国银监会《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》的要求编写,从战略愿景、服务三农、支持民生、关注环保、热心公益、客户立行、关爱员工等多个方面,向社会公众全面公布农业银行 2008 年度社会责任履行情况。

大行德广 伴您成长

“大行(xíng)”,见于《左传》、《孟子》、《史记》、《荀子》,意思是成大事、行大道。指农行人成大事、建伟业的胸怀,也可理解为“大行(háng)”,指农行人大型银行的地位与身份。

“德广”,出于《庄子·外篇·天地第十二》,意为“德行圣明而又虚广”。指农行人良好的职业素质与社会责任感、使命感,亦喻农行人深厚的历史积淀和广泛的金融覆盖面。

“大行德广 伴您成长”,意指中国农业银行将以成就大业、造福于民的历史责任感和使命感,为社会、为客户提供完美卓越的服务,共同促进经济社会的和谐与进步。

董事长致辞

项俊波

过去一年,面对罕见的自然灾害和复杂多变的经济形势,农业银行以大行的伟志和德广的仁心,坚持社会责任与自身改革发展相结合,履行社会责任与创建和谐农行相统一,顺利实现了从国有独资商业银行向股份制银行体制的历史性跨越,用实际行动向时代递交了一份合格的企业社会责任报告。

经世济民,孜孜以求。为了壮大农业银行的经营实力,更好地履行社会责任,全行上下深入学习实践科学发展观,围绕 3510 发展战略,紧紧围绕建设社会主义新农村这个战略任务,努力服务“三农”,加快经营转型,实施精细化管理,保持了各项业务发展的良好势头,各项业务指标全面达到监管要求。

心系民生,服务“三农”。农业银行按照国务院确定的“面向三农、整体改制、商业运作、择机上市”十六字方针,初步探索出了以农业产业化龙头企业和农产品基地为依托、以农户为重点、以惠农卡为载体、以农户小额贷款为突破口、以县域事业部为组织保障,服务到位、风险可控、发展可持续、具有农行特色的服务“三农”新路子,赢得了国家和社会各界的认同和赞誉。

不离不弃,大爱无疆。汶川地震,生死转换于瞬间,举国皆为之伤恸。农业银行以最好的金融服务和最有力的金融支持,为抗震救灾和四川灾后重建竭尽所

能。灾后短短几天内，率先建立了 1000 个赈灾专柜，50 多个“流动银行”、“汽车银行”、“电子银行”等迅速被投放到重灾地区。农行系统员工自发捐款奉献爱心，到年末共捐款 1.84 亿元。同时，积极满足灾区群众的应急金融服务需求，全力支持灾后地区恢复重建。

忧以天下，乐以天下。2008 年，农行积极贯彻落实国家宏观调控政策，把保增长、促内需、调结构和推动农行经营转型有机结合起来。对于“国十条”和国家发改委核准的重点项目、重点工程、重点企业相关业务，实行优先受理、优先调查、优先审查、优先审议。先后与 11 个省人民政府签署了战略合作协议，还与相关省部分大型重点企业签署了合作协议。这些举措都有力地保障了扩大内需过程中的有效信贷需求，为支持国民经济平稳较快增长尽到了一家大型商业银行应尽的职责。2008 年北京奥运会期间，我行在加大硬件设施建设的同时，投入了大量精力提高服务水平，充实了客服中心人工坐席，提供多语种服务及 24 小时无障碍客户服务。

厚积蕴蓄，不扰天地。农业银行合理把握贷款投放规模和节奏、优化信贷结构，加大对技术改造、兼并重组、过剩产能向外转移、节能减排、循环经济、清洁能源等环保型企业和项目及对中小企业的信贷支持力度，同时严格控制“两高一剩”行业和低水平重复建设的信贷投放，着力推进“绿色信贷”建设。2008 年，农业银行“两高一剩”贷款总额比上年同期减少 451 亿元，为功在当代、利在千秋的环保事业做出了积极贡献。

大鹏一日同风起，扶摇直上九万里。中国农业银行股份有限公司的成立，将新的希望带进了不同寻常的 2009 年。农业银行将以建设现代金融企业为目标，以服务“三农”为方向，为推动经济社会发展、建设社会主义新农村做出新的更大的贡献，并将以优异的业绩回馈股东，为成为一家国家满意、股东满意、客户满意、社会满意、员工满意的大型商业银行而不懈努力。

农行概况

中国农业银行是新中国设立的第一家银行，也是改革开放后第一家恢复成立的国家专业银行。中国农业银行最初成立于 1951 年，1979 年 2 月再次恢复成立后，成为在农村经济领域占主导地位的国有专业银行。1994 年中国农业发展银行分设，1996 年农村信用社与农行脱离行政隶属关系，中国农业银行开始向国有独资商业银行体制转变。2009 年 1 月 15 日，中国农业银行完成工商变更登记手续，由国有独资商业银行整体改制为股份有限公司，并更名为“中国农业银行股份有限公司”。目前，已发展成为一家网点网络覆盖范围广阔、服务功能齐全、总体实力强劲、品牌形象良好的现代化大型股份制商业银行，成为中国金融体系的重要组成部分。

2008 年，农业银行各项业务快速发展，经营效益明显提升，资产质量显著改善。年末总资产达到 70,143.51 亿元，各项存款 60,974.28 亿元，各项贷款 31,001.59 亿元，资本充足率 9.41%，不良贷款率为 4.32%，全年净利润 514.53 亿元。

战略愿景：建设现代全能银行

2008年初，农业银行提出了建设成为一家面向“三农”、城乡联动、融入国际、综合经营、致力于为最广大客户群体提供优质金融服务的现代化全能型银行的战略远景目标，确立了3年发生显著变化、5年发生根本变化、10年建成世界一流银行的中长期战略目标。

——**扎实推进股份制改革进程**。2008年，按照国务院对农业银行股改工作的部署，在“农业银行改革工作小组”及有关部门指导下，农业银行全力以赴，认真做好各项股改准备，全面开展不良资产摸底清查，稳步推进外部审计、资产和土地物业评估、福利精算、法律尽职调查等财务重组准备工作。10月21日农业银行股份制改革总体实施方案获得国务院常务会议批准后，在短短3个月内完成了不良资产剥离和成立股份公司的各项报批工作，股份制改革取得了重要的阶段性成果。

——**开拓县域“蓝海”市场**。农业银行为改善农村金融服务，强化对“三农”的金融支持，把县域市场视作广阔的蓝海市场，并把拓展县域蓝海市场作为“3510”发展战略的重要组成部分，力争把“三农”和县域业务打造成具有特色和市场竞争力的业务。

——**加快推进城市业务转型**。加快推进城市业务经营转型，抓住网点转型、金融市场业务发展等关键环节，以提升对公业务绩效贡献为目标，以客户转型、业务转型和机制转型为重点，以产品、技术和团队建设为保障，整体提升我行对公客户的营销和服务能力，提高城市对公业务的核心竞争力。

——**构建全面风险管理体系**。明晰风险管理战略，整合全行风险管理架构，推进整体经济资本计量工作，用现代风险管理的理念、机制和工具提升风险管控能力。

服务三农：开拓县域蓝海市场

农业银行坚持面向“三农”市场定位，建立面向“三农”和县域的金融服务机制，初步探索出了一条大型商业银行服务“三农”新路子，有效缓解了农民贷款难、担保难问题。2008年，全行累计投放涉农贷款7667亿元，占各项贷款累放额的25.9%；全行涉农贷款余额9330亿元。

——**深化“三农”金融服务试点**。2008年，农业银行进一步扩大并深化“三农”金融服务试点，试点地区包括吉林、广西等8个省（区）的17个地区、123个县支行，做到了政府、企业、农民“三满意”；组建三农金融部，对全国2003个建制县（市）内的2048个县（市）支行实行事业部制管理，更好地服务“三农”和县域经济。

——**以惠农卡为载体，助推农户小额贷款业务**。2008年4月，农业银行面向全国2.5亿农户首发金穗惠农卡。惠农卡作为借记卡产品之一，具有存取现金、转账结算、消费理财等基本金融功能，在农业生产、社会保障、个人理财等多方面为农户提供方便、快捷、周到的金融服务。截至年末，农业银行共发行惠农卡810万张，激活率96%；通过惠农卡向农户授信65.9亿元，贷款余额46.6亿元，惠及29.2万户农民。

——**积极支持农业产业化**。积极发放各类农业产业化贷款，并为农业产业化龙头企业提供现金管理、财务顾问、资产管理、融资策划等多项现代化金融产品和服务，以优质、全面、高效的服务，为农业产业化龙头企业发展提供强有力的

金融支持。

——**广泛开展涉农金融服务**。积极探索推出满足多样化、个性化“三农”客户需求的产品，不断提升涉农金融服务层次。截至 2008 年末，投放县域的自助设备占全行自助设备总量的 45% 以上，与 2006 年末相比，提高了 10 个百分点。积极开发面向农民的零售养老保险产品，2008 年实现农民养老金管理规模近 10 亿元。2008 年 8 月 18 日，由农业银行作为发起人设立了两家村镇银行。

支持民生：促进增长拉动内需

在加快业务发展的同时，秉承力保民生、为民谋福祉的信念，关注国家、社会发展与人民生活改善，以优质的金融服务推动经济发展与社会进步。

——**支持国民经济平稳较快发展**。认真落实国务院扩大内需、促进经济增长的十条措施。2008 年 11 月 17 日，农业银行提出在确保全年完成 3600 亿元信贷计划基础上，再增加 500 亿元用于重点领域信贷投放。此后，先后与东中西部 24 个省、自治区、直辖市政府签订了总额 3 万亿元的战略合作协议。

——**支持中小企业发展**。推出构建差异化信贷制度体系、创新中小企业金融服务产品、改善中小企业融资条件、打造高素质中小企业金融服务团队等八项措施，支持中小企业健康发展，并以此促进经济增长，扩大城乡就业，维护社会稳定。截至 2008 年末，农业银行中小企业客户达 6.2 万户，贷款余额 13112.5 亿元。

——**支持基础设施和安居工程建设**。大力支持国家确定的铁路、机场、公路、港口、水利、电网等重点基础设施项目建设，重点支持了西电东送、西气东输、西油东送等一批重大西部建设项目。贯彻落实国家对房地产行业的调控政策，积极支持各地安居工程建设，满足普通住宅、限价房、经济适用房和廉租房等开发项目和相关按揭贷款需求。

——**支持医教文化事业**。2008 年，全行向 42 家资质等级较高、综合竞争力较强的直辖市、省会城市医院增加授信或贷款，其中 32 家医院位于中西部地区；深化与高校间的合作，其中，2008 年 10 月与北京大学签订全面合作协议，支持北京大学创建世界一流大学，促进其教育事业、科技产业的发展。

——**支持农村文体活动**。2008 年，农业银行向第六届全国农民运动会提供赞助 800 万元，有力支持了农民体育运动。向“全国农村数字电影万场同映活动”赞助 450 万元，在全国 1 万个农村数字电影放映点举办了数字电影展映周，巡回放映电影 2 万场。

关注环保：致力打造绿色银行

农业银行高度关注环保问题，将自身核心经营理念与践行社会责任紧密结合，大力推进“绿色信贷”建设，积极研发环保产品，着力推广新技术，努力推进农业银行向环保型、友好型、节约型“绿色银行”转变。

——**推行“绿色信贷”**。扎实推进“绿色信贷”建设，以符合国家环境保护、污染治理、节能减排和生态建设要求作为信贷决策的重要标准，将环保与社会责任融入全行信贷政策和信贷文化。以国家产业政策和节能环保政策为依据，加强行业信贷政策与国家产业政策的衔接，进一步提高信贷准入标准。严格审查项目开工建设的“六项必要条件”，包括符合产业政策和市场准入标准、项目审批核

准或备案程序、用地预审、环境影响评价审批、节能评估审查及信贷安全和城市规划等规定和要求,以项目获得有关主管部门审批通过作为授信合规审查的最低要求。实行环评“一票否决制”,积极促进环保与信贷协调配合、良性互动。在坚持信贷环保合规的同时,积极开展分类指导,对不同类型的客户实行差异化的环保信贷政策。优先支持保护环境、清洁能源项目,大力支持绿色工业、绿色农业、第三产业的绿化发展,严格控制“两高一剩”行业信贷投放。2008年,农业银行出台了水泥等8个“两高一剩”行业和国家提示风险行业的信贷政策,考虑环保因素否决贷款项目167个,支持“节能减排”项目金额711亿元。

——**研发金穗环保卡**。2008年4月17日,农业银行携手中华环保联合会,推出国内首张环保主题贷记卡——“金穗环保卡”,并发布了以“共创绿色生活、共迎绿色世纪”为主题的《绿色消费宣言》。

——**建设节约型农行**。积极推动电子银行、网上银行等新业务加快发展;在全行范围内大力推广综合办公信息系统,有效减少了纸张等易耗办公用品的使用量;加快网络视频会议系统建设,节省会议差旅费开销;制定实施节能降耗办公方案,积极打造节约型农行。

热心公益：扶危济困奉献社会

农业银行大力倡导团结互助、关爱奉献的公益精神,积极开展扶贫济困、助学支教、慈善捐赠、志愿者服务等活动,与社会共同关注、帮扶弱势群体,帮助提升社会福利水平,致力创建社会主义和谐社会。

——**南方冰雪灾害**。灾害发生后,农业银行积极采取措施扎实做好灾区金融服务保障,支持受灾地区县域和农村抗灾救灾和生产自救。开辟信贷“绿色通道”,对电网维修维护等行业和客户发放抗灾救灾贷款152亿元。同时,迅速组织向灾区捐款1600多万元,用于灾区群众生产生活和重建。

——**“5·12”汶川地震**。汶川特大地震灾害后,农业银行迅速启动应急预案,成立抗震救灾总指挥部,把抢救受灾员工生命、妥善安置受灾员工生活,第一时间恢复灾区金融服务,优先保证受灾行抗震救灾信贷需求,稳定灾区金融服务秩序,统筹开展灾后重建等作为工作重心。全行上下迅速反应,快速行动,及时满足抗灾用款需求,大力支持受灾企业和个人恢复生产和经营。为确保灾后重建资金及时到位,对救灾物资生产流通企业和灾区受灾企业的融资需求建立“绿色通道”,在信贷调查、审查、审批方面给与优先处理,提高决策效率,优先保证受灾地区行抗震救灾信贷规模要求;实行优惠信贷政策,对因地震灾害影响而导致企业或个人的信贷违约行为,不作为客户不良信用记录,不影响其继续获得贷款。灾前发放的贷款,因地震灾害导致贷款逾期或未能按时支付贷款利息的,不执行罚息利率、不计复利,信用卡免收6个月利息。推广担保基金或专业性担保公司保证方式,森林资源抵押、工薪人员保证、农户多户联保等方式,调整信用贷款条件,为灾后重建工作提供信贷便利。

——**扶贫工作**。积极采取措施,通过农业产业化带动扶贫、农村基础设施辐射扶贫、生态旅游拉动扶贫、定点扶贫,帮助农民脱贫致富。2008年,农业银行累计向国家和省级扶贫开发重点县投放贷款1756亿元,带动960万户农民增收,户均增收近千元。截至年末,全行在国家级和省级扶贫开发重点县贷款余额达3970亿元,有力促进了贫困县经济发展。组织定点扶贫项目413个,受助人达27464人。

——**奥运服务**。奥运期间，农业银行积极采取有效措施，满足客户金融服务需求。总行调整电话银行推广和客服上收计划，提前上收河北、辽宁、大连分行客服业务，保证人工客服覆盖奥运城市。制定境外来访客户话务及投诉处理流程，组织电话银行和客服中心英文服务测试，为境外来访客户提供优质服务。

——**公益赞助**。弘扬扶贫济困的传统美德，积极向各类公益活动提供赞助。2008年共参与公益赞助捐款项目450次，捐助金额2247.87万元。全年公益救济性捐赠支出达1.11亿元。全年组织助学支教项目769次，捐款419万元，帮助失学儿童和贫困学生完成学业。积极参与中国银联携手农业银行及其他4家银行共同推出慈善主题贷记卡——“中国红”慈善贷记卡。

——**志愿者服务**。全年共有19.94万人参加了志愿者服务。奥运期间，积极参与奥运志愿者服务，为奥运事业贡献力量；灾害发生时，自发奔赴现场开展营救工作，支持抗震救灾。此外，自发组织帮扶残障人士、孤寡老人等社区献爱心活动，参与人数达46737人次。积极参加义务献血活动，2.86万人次参与灾区义务献血活动。

客户立行：共创价值相伴成长

在履行社会责任实践中，农业银行始终将客户利益放在首位，以真诚的态度、丰富的产品、优质高效的服务，努力为客户群体创造价值，与客户共同成长。

——**支持客户做大做强**。加强银企合作，与铁道部等特大型企业和单位开展战略合作，为客户提供优质金融服务和重要信贷支持；拓宽同业合作领域，与中国邮政储蓄银行等签订了合作协议；深化银证、银期合作，与湘财证券签订战略合作协议，与42家基金公司携手，共同建立基金网上直销平台；与海通期货有限公司等开展合作，为期货商及客户提供全面服务；推进银保合作，与31家寿险公司、28家财险公司建立了战略合作关系。

——**提升客户服务水平**。加快一体化客服中心建设进度，加大全行客服业务上收力度，强化客服业务精细化管理，致力打造国内一流的95599客服中心。2008年，全行已有28个分行全面开通人工客服业务，河北、广西、湖北等13家分行客服业务上收至天津客户服务中心，IVR自助语音服务实现全国覆盖，客户服务中心一次问题解决率保持在99%以上。同时，专门为全行“三农”客户提供特色电话银行服务的成都“三农”客户服务中心筹建工作正式启动；妥善处理客户投诉，为客户提供了业务咨询、投诉受理、疑难问题和交易支持等7×24小时一站式服务，事件处理客户满意度达96%。

——**畅通客户服务渠道**。完善网点服务设施，增加自助设备配置，实施网点功能分区改造，为广大客户提供方便、快捷和舒适的金融服务环境；为客户提供多元化服务渠道，以服务奥运保障为契机，加大自助设备投放力度，新增ATM7879台，累计达到30025台，ATM总量攀升至同业首位。转账电话总量接近60万台，进一步改善了城乡金融业务受理环境；为客户提供手机银行服务，截至2008年末手机银行签约客户20万户；为客户提供电子商务交易平台，拥有B2B、B2C支付平台、信用支付平台、缴费e站、基金e站等代表产品，全面满足网上特约商户及支付客户的业务需求。2008年，电子商务交易笔数12590万笔，交易金额472亿元，分别比上年增长36%和15%。基金网上直销业务合作商户54家，比去年同期增加12家，基金网上直销销售量133亿元；为客户提供特色金融产品，现已研发推出功能齐全、独具特色的“五金”产品体系，包括“金

钥匙”个人金融产品系列，“金光道”对公金融产品系列，“金穗卡”卡产品系列，“金e顺”电子金融产品系列和“金益农”三农金融产品系列，共360余项产品。

关爱员工：以人为本和谐共进

农业银行将员工视为最宝贵的资源和财富，尊重员工的劳动、创造和价值，重视保护员工的合法权益，把员工的职业发展作为农业银行发展壮大的根本。

——**注重人才培养开发**。实施人才强行战略，把人才队伍建设作为重点，遵循人才成长和人力资源开发规律，搭建员工成就事业的发展平台，创造机会平等、人尽其才的职业通道和良好环境。2008年首次举办了总行副总经理和分行行长助理的高管公开竞聘，打破论资排辈的传统观念，公开竞聘选拔出16名总行部门副总经理和省市分行行长助理；高度重视员工培训工作，着力加强各级“一把手、后备干部、专家型人才和岗位技术能手”四支队伍培训；建立了天津、武汉、长春3所培训学院，境内多个培训中心和境外分支机构实习基地，以及国内外专业培训机构相结合的培训组织体系，全年共举办各类培训班约4.4万余期，培训180万人次，人均4次。

——**加强员工激励约束**。启动人力资源综合改革，紧紧围绕组织架构、岗位管理、绩效管理、薪酬管理等核心内容，组织开展改革方案设计和落地实施，人力资源管理水平持续提升；建立和完善用人机制，按照落实科学发展观要求，持续完善效率与公平有机结合的工资总额分配机制，建立健全绩效考评体系和激励约束机制，鼓励价值创造，科学评价员工岗位贡献；构建和谐稳定劳资关系，收入分配上，构建以岗位价值为基础、以市场为导向、以绩效为依托的岗位工资制度。逐步探索建立预期收入制度、企业年金制度等中长期激励机制，有效发挥薪酬分配的激励与约束作用；公正评价员工业绩与贡献，确保薪酬分配办法科学合理，及时足额兑现员工工资。就业安排上，特别在股改过程中，坚持不进行大规模裁员，不把人员包袱交给国家，保障员工依法享有劳动权利；开展合规文化教育，制定印发《中国农业银行员工行为守则》，在全行员工中形成了以“爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规”为行为标准的职业规范；做廉洁自律农行人，始终把反腐倡廉教育作为抓好党风廉政建设的主线，不断探索“以领导干部为重点、以主题教育为基础、以警示教育为辅助，以加强自身教育为保障”的反腐倡廉教育新机制。

——**保障员工合法权益**。健全和完善员工多元化福利体系，为员工提供全面的医疗、残疾、孕产、退休等福利保障；探索建立企业年金制度，健全完善补充医疗保险制度；实施员工带薪休假。

——**发挥员工主人翁作用**。广大员工积极参加职工代表大会，行使民主权利，充分体现了全行员工关心农业银行改革发展的主人翁精神。

社会评价

2008年，农业银行的不懈努力得到了社会各界的肯定与认可。

——在人民日报社网络中心主办的“纪念改革开放30周年·新农村高峰论坛”上，农业银行荣获“服务三农·最具社会责任企业”奖。

——在金融界网、民政部中国社会工作协会联合主办的2008中国金融企

业慈善榜评选活动中，在涵盖银行、保险、证券、基金、期货、信托等金融机构参评单位中综合评分位居榜首，荣膺 2008 中国金融企业慈善榜“金融行业卓越贡献奖”。

- 中国银行业协会评定农业银行为“中国银行业文明规范服务示范单位”。
- 中国青年志愿者协会授予农业银行“中国志愿者工作组织奖”。

未来展望

2008 年，面对困难和考验，农业银行与国家同舟共济、与客户风雨同行，与员工共同成长，较好地承担了一个大型银行应尽的社会责任。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。2009 年，已经改制为股份公司的农业银行，将坚定不移地沿着党中央、国务院指引的前进方向，以科学发展观为指导，以服务“三农”为目标，锐意改革，积极创新，致力建设面向“三农”、城乡联动、融入国际、综合经营，致力于为最广大客户群体提供优质金融服务的现代化全能型商业银行，为推动经济社会发展、社会和谐进步、社会主义新农村建设做出新的更大的贡献！