

启新程 共奋进

珠海华润银行股份有限公司
社会责任报告 2021





启新程 共奋进

珠海华润银行股份有限公司
社会责任报告 2021

主编

张宏山

副主编

文世良 杨万志

执行主编

黄北光

联络员

王曼姿	叶盼灵	伍惠棋	刘师蓓	刘晓瑜	刘恋
刘菲	刘晰	严小红	芦蕾	李鹏	李慧珊
张伟欣	张静	陈丽银	陈家泰	林非微	赵婕
胡建伟	胡珺	贺新悦	莫金凤	夏杭	徐志文
凌琳	高宇炜	郭吴华	唐一心	蔡梦思	



目录

C O N T E N T S

04	行长致辞	40	二、金融赋能，支持实体发展	72	责任管理
06	关于我们	42	坚守本源，聚力实体	76	未来展望
12	责任专题一 深耕绿色金融，实现高质量发展	48	多措并举，服务湾区	78	附录
18	责任专题二 践行央企责任，助力乡村振兴	50	三、凝心聚力，携手共同奋进	78	关于本报告
24	一、笃定前行，深耕主业发展	52	以人为本，见证成长	79	关键绩效
26	固本强基，行稳致远	58	团结进步，合作共赢	80	指标索引
32	客户第一，品质服务	62	四、传递美好，创造幸福生活	81	评级报告
		64	保护环境，感恩自然	82	意见反馈
		66	不忘初心，回馈社会		



行长致辞



华润银行党委书记、行长 宗少俊

2021年是“十四五”规划的开局之年，也是我行更名“珠海华润银行”十周年，我们实现了从“一座城”到“九座城”的业务布局。这一年，面对复杂多变的国内外经济形势，我行顺应国家发展战略，坚守金融本源，坚持“防风险、强合规、争创新、促转型”的经营基调，拓展产业金融、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，以助力实业、融惠民生为己任，实现稳健高质量发展。

坚持党建引领，凝聚发展合力

切实把党的领导落实到公司治理各环节，把制度优势转化为治理效能，严格落实“三重一大”，完善全面风险管理体系，强化依法合规体系，优化内控评价体系，深化纪检体制改革，优化公司治理机制；我行聚焦“小银行、大网络”的智能化银行战略，加强数字化科技创新，健全消费者权益保障，优化客户服务体系，促进各项经营质效提升，筑牢企业高质量发展根基。

创新绿色发展，助力双碳行动

落实国家战略决策部署，积极践行绿色发展理念，加快绿色金融服务体系建设，创新推出绿色金融产品“润碳贷”，设置绿色金融业务专项审批渠道，授信业务明确控制“两高”行业信贷，截至2021年底，全行绿色信贷规模达32.47亿元；我行坚持自身绿色发展，从绿色采购、绿色办公等方面着手，全面推进行内绿色运营体系建设，促进自身节能减排，加快构建绿色发展新格局。

服务乡村振兴，携手共同富裕

紧密对接乡村振兴战略部署，充分发挥金融优势，积极创新金融服务乡村振兴商业模式，将中山古镇冈东村作为试点，打造“镇村金融”服务模式；不断拓展金融服务的广度和深度，推出“乡村振兴贷”，解决涉农融资问题，累计已发放15笔乡村振兴专项贷款；提高“三农”金融供给能力，提升“三农”服务质效，助力乡村振兴战略的全面推进。截至2021年底，我行涉农贷款余额66.93亿元。

倾心回馈社会，书写大美篇章

把准服务“六稳”“六保”的方向和着力点，全力服务实体经济，助力湾区经济发展，提升小微企业和民营企业等重点领域的金融服务质效；积极响应防疫号召，开辟企业服务的绿色通道，确保金融服务不断档；打造公益品牌，持续推动“快乐助学”暨研学公益活动，鼓励员工开展志愿服务，携手共建和谐社会。

站在“两个一百年”的历史交汇点，我行将继续坚持稳中求进发展总基调，扎实推进战略服务，坚守风险防范底线，以责任扛起新使命、以奋斗开启新征程，不断书写新的历史，以更加优异的成绩回报祖国与人民。

关于我们

银行概况

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，现注册资本达60.43亿元。华润集团作为华润银行的控股股东，成立于1938年，是国务院国资委直管的国有重点骨干企业，业务涵盖大消费、综合能源、城市建设运营、大健康、产业金融、科技及新兴产业6大领域。2021年位居《财富》世界500强排行榜第69位。

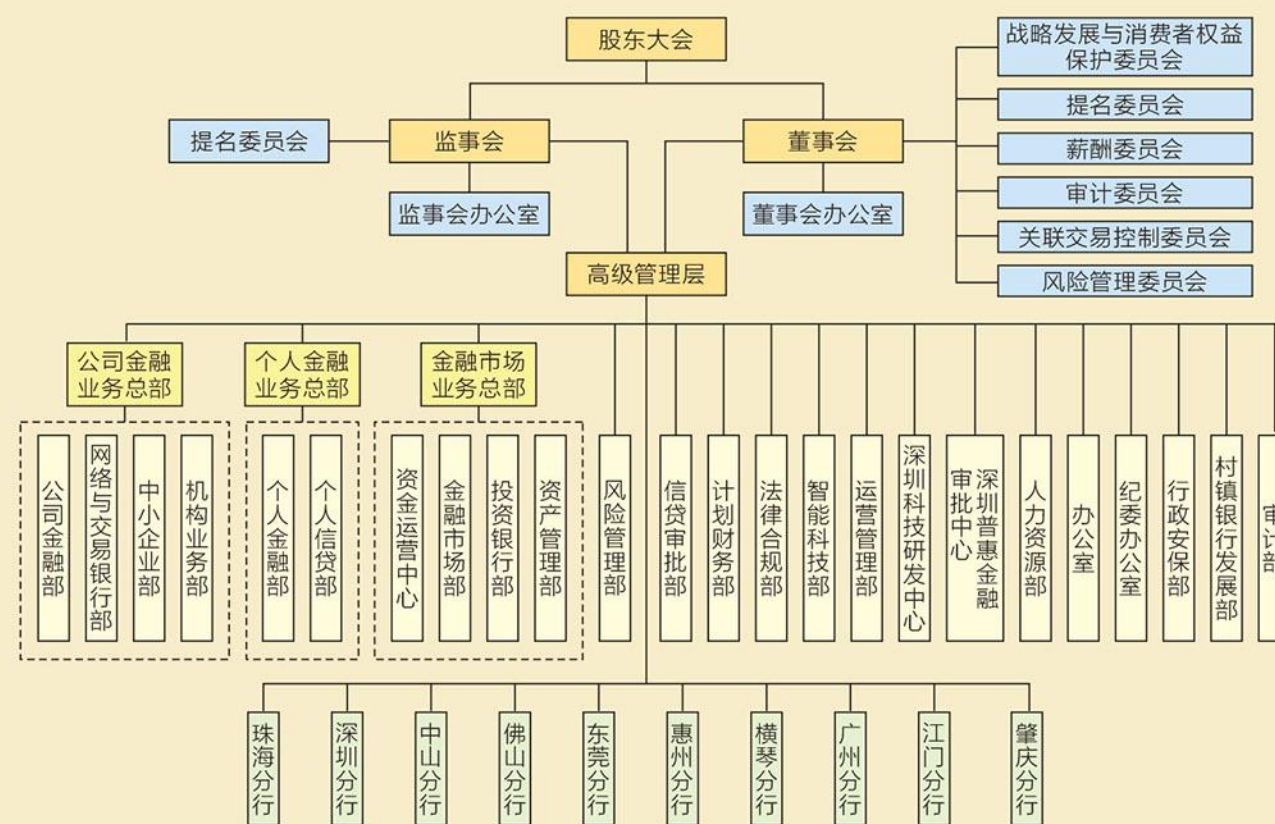
^ 华润集团2021年位居《财富》世界500强排行榜第
69位

截至2021年末，我行已在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州、江门、肇庆设立10家分行、94家支行，及广东德庆、广西百色2家控股村镇银行，资产规模超2,800亿，发展态势稳健。

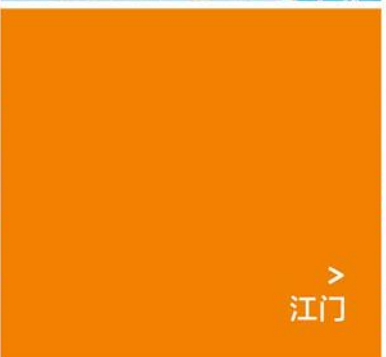
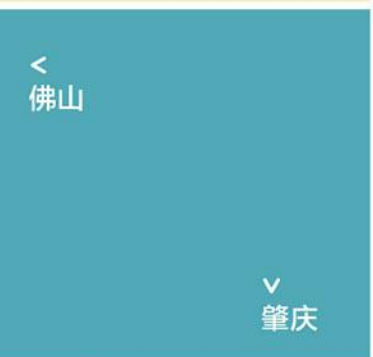
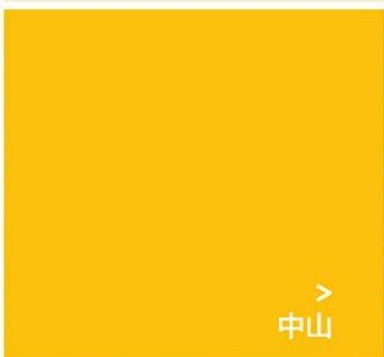
^ 资产规模超
2,800亿元

依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，我行作为一家扎根粤港澳大湾区核心区域的银行，强化机遇意识、主动担当作为，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，探索了“店中店”社区银行和供应链金融发展新方向，积极探索智能化发展路径，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



10家分行
94家支行
2家控股
村镇银行



企业战略



企业文化



企业基因

为中华民族伟大复兴而立心
为创造人民幸福生活而立命
为实现国家经济繁荣而立身

愿景

创业者、创新者、创造者的银行

价值观

诚实守信 业绩导向 以人为本 合作共赢

企业精神

以身许国的奉献精神
敢为人先的创新精神
笃定前行的坚守精神
自强不息的奋斗精神

组织氛围

真诚 团结 开放 进取

使命

助力实业 融惠民生

企业标语

华润银行 助您向上

荣誉2021



数字金融场景创新奖

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



金融消费者权益保护工作先进单位

主办单位
珠海市金融消费者权益保护联合会



中国金融品牌创新典范

主办单位
中国银行保险报

金融业渠道创新突出贡献奖

主办单位
《金融电子化》杂志

本市市场年度奖项“市场创新奖-债券发行”

主办单位
全国银行间同业拆借中心

广东绿色金融创新优秀案例

主办单位
广东金融学会



责任沟通奖

主办单位
中国社会责任百人论坛



2021中国企业社会责任发展指数银行业三强

主办单位
中国社会科学院



珠海市先进基层党组织

主办单位
中共珠海市委



银柿·年度社会责任奖-绿色金融奖

主办单位
银柿财经

优秀市场机构

主办单位
上海票据交易所

优秀交易商

主办单位
上海票据交易所

责任专题一

深耕绿色金融 实现高质量发展



积极践行社会责任，发力绿色金融，创新组织架构、创新政策机制、创新业务策略、创新产品服务、创新产融协同，持续完善绿色金融发展体系，打造绿色可持续发展的创新生态，为国家绿色金融战略推进、经济社会全面绿色转型提供金融动能，致力打造粤港澳大湾区特色银行。

- 我行“产融结合、融融协同推动绿色产业发展”案例获评“广东绿色金融创新优秀案例”。
- 自人民银行实施金融机构绿色金融评价以来，我行积极开拓绿色金融业务，不断加强对高质量发展和绿色低碳发展的金融支持，绿色金融发展质效全面提升。

作为湾区首批对外发布环境信息披露报告的银行，我行目前已连续2年对外公开发布《珠海华润银行环境信息披露报告》。



完善体系建设

我行充分认识到绿色金融的重大意义，将绿色金融确定为“十四五”时期的重点工作，大力推动绿色金融体系建设，制定工作体系建设规划，不断完善各项绿色金融制度体系，确定“一个绿金规划（围绕绿色信贷及碳排放的战略规划），两项具体任务（着力提升绿色金融绩效、发布环境信息披露报告），三层组织架构（董事会、管理层、执行层），四项工作安排（政策资源支持、产品服务创新、绿色文化建设、披露机制优化）”的绿色金融工作框架，推动绿色银行建设。

不断完善各项绿色金融制度体系，已制定战略规划、授信管理、风险管控、统计管理、业务指引、考核管理、产品管理、节能减排管理等系列政策文件，为规范全行绿色金融业务、确保绿色金融实现可持续性、推动经济社会绿色发展提供重要保障。



创新绿色产品

我行聚焦湾区重点产业、特色产业领域，积极推动绿色金融，在绿色建筑、绿色交通运输、清洁能源、垃圾处理、污染防治等领域，提供流动资金贷款、房地产开发贷款、基本建设项目固定资产贷款等绿色金融产品，探索开发绿色金融专项债券、绿色资产证券化、绿色并购融资等专业产品，推进实体经济绿色发展。

截至2021年底，全行绿色信贷规模达32.47亿元，较年初增速76%；累计投放专项资金近60亿元，用于企业节能减排、低碳转型；绿色信贷不良率为0%，低于同业水平。



案例

成功落地首笔“润碳贷”业务，开启碳减排业务新篇章

为加大对碳减排重点领域的信贷支持，我行推出行内首个助力减碳固碳的绿色金融产品“润碳贷”。“润碳贷”产品是我行围绕低碳产业快速发展和高碳产业转型升级的金融服务需求作出的积极尝试。一方面，资金专项用于清洁能源类、清洁交通类、可持续建筑类、工业低碳生产及改造类等重点领域，以金融手段助力能源结构调整及产业绿色化转型；另一方面，通过价格优惠、考核倾斜、绿色通道等多项政策，提升服务水平及服务效率，强化绿色转型内生动力。2022年初，首笔“润碳贷”业务于珠海分行成功落地，总额度5.6亿元，专项用于珠海市某公司开发的某项目。

支持

- 清洁能源类
- 清洁交通类
- 可持续建筑类
- 工业低碳生产及改造类
- 其他具有碳减排效益的项目

核心亮点

- 提供融资增值服务**
可增加减碳固碳项目“应收账款”等债权质押担保
- 大力推行减费让利**
按照当期指导利率给予优惠

申请条件

- 从事减碳固碳类产业相关业务的企事业单位或其他组织

助推低碳发展

我行结合“双碳”目标，形成系列制度性、精准化的政策机制，强化业务指引，严格控制“高耗能 高污染”行业信贷，大力促进节能减排和环境保护；在价格政策、考核政策、绿色通道等方面，针对绿色金融

发展给予支持推动，加大绿金业务支持力度，提高绿色信贷投放和占比，以更好地支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等经济活动。

2021年度绿色信贷环境效益情况表

指标名称	披露细项	披露数据
绿色信贷金额 折合减排情况	折合节约标准煤（吨）	54,590.72
	折合减排二氧化碳（吨）	124,483.66
	折合减排二氧化硫（吨）	1,669.21
	折合减排氮氧化物（吨）	851.34
	折合减排烟尘（吨）	120.00
	折合减排化学需氧量CODCr（吨）	1,381.71
	折合减排生化需氧量BOD ₅ （吨）	781.65
	折合减排总氮TN（吨）	86.18
	折合减排氨氮NH ₃ -N（吨）	145.18
	折合减排总磷TP（吨）	15.90
	折合减排悬浮物SS（吨）	1035.13

绿色信贷

2021年，我行绿色信贷全年标准煤节能减排量约为54,590.72吨，二氧化碳当量节能减排量约为124,483.66吨。

绿色债券

截至2021年12月末，分销中国银行间市场发行的绿色类债券共计7笔，包括绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券等，金额总计5.4亿元。

绿色票据

2021年以来，与珠海人行办理绿色票据再贴现业务，截至12月末，为多家企业办理绿色票据再贴现，累计金额超4.6亿元。

案例

ABS资产支持证券产品支持低碳产业发展

2021年，中国人民银行印发《银行业金融机构绿色金融评价方案》，《方案》指出，将包括绿色企业债在内的绿色债券持有量作为金融机构绿色金融业务评价的定量指标。我行绿色资金支持广东某汽车科技有限公司的ABS资产支持证券产品，该公司基础资产为绿色低碳产业领域，我行提供的支持预计每年可减少排放二氧化碳1.02万吨，节约标煤0.50万吨。



案例

响应国家号召，服务新能源开发

开发新能源是国家能源发展战略的重要组成部分，国家能源局文件《中华人民共和国电力法》规定：“国家鼓励和支持利用可再生能源和清洁能源发电。”我行积极响应国家政策号召，为福建省某实业有限公司屋顶分布式光伏发电项目提供授信。该项目充分利用当地资源条件，实现阳光、屋顶资源的有效利用，据测算，该项目建成后可实现减排二氧化碳2,069.45吨，节约标准煤915.16吨，减排二氧化硫26.14吨，减排氮氧化物4.23吨。

我行还为日照市某生物质热电联产项目提供授信。该项目采用生物质资源作为燃料，据测算，项目建成后预计节约标准煤5.25万吨，减排二氧化碳9.64万吨，减排二氧化硫1,033.07吨，减排氮氧化物167.11吨，具有良好的社会效益、环境效益和经济效益，是利国利民的民心工程。

责任专题二

践行央企责任 助力乡村振兴

实施乡村振兴战略是决胜全面建成小康社会、全面建设社会主义现代化国家的重大历史任务，是新时代做好“三农”工作的总抓手。为贯彻落实《中国银保监会办公厅关于2021年银行业保险业高质量服务乡村振兴的通知》，把金融服务支持乡村振兴工作做实做细，我行成立乡村振兴专项工作小组，发布乡村振兴相关工作指引，制定工作考核指标督导跟踪机制，致力于实现金融助力乡村振兴商业模式的可持续发展。



创新金融支农

围绕全面推进乡村振兴，我行不断加大金融支农信贷和金融服务力度，增加金融支农资源，加快破解涉农金融服务需求的痛点、难点，为全面助力乡村振兴注入新动能。

打造“镇村金融”模式

充分发挥引领创新的优势，发挥金融本业专长，积极探索普惠金融与乡村振兴的结合方式与路径，以中山古镇冈东村作为试点，打造“镇村金融”服务模式，以点带面，以授信支持乡村振兴、公私联动金融进村、产业金融协同进村，为乡村振兴建设注入金融活水。

“继续探索华润银行与镇村金融的深度合作，央企、镇村一家亲，政企同心齐发展，共同为 国家实施乡村振兴战略保驾护航。”

——中山市古镇镇党委副书记、镇长阮志力

我为冈东村经济联合社量身定做授信方案，使冈东村经济联合社获批3,000万元综合授信业务，破解了涉农企业融资难的问题。此外，通过冈东村公私联动振兴乡村的拓展模式，进入中山市小榄永宁村、南朗镇南朗村、古镇曹三村、六坊村等5个镇村，实现投放公司贷款金额1.79亿元，为镇村振兴发展提供资金支持。

强化“三农”金融供给

坚持践行普惠金融，发挥金融服务“三农”作用，不断提高“三农”金融供给能力，坚持支持国家粮食安全战略、助力补齐农业农村基础设施短板、创新服务

新型农业经营主体和农户、加强农村基础金融服务，为服务乡村振兴出实招、做贡献。



案例

普惠型贷款新产品——“润农易贷”，切实助力乡村振兴

2021年，为更好服务乡村振兴，德庆华润村镇银行推出了一款贷款新产品“润农易贷”，这是一款为德庆县域范围内与县供销社下属企业合作采购农资生产经营的农户和农企提供的纯信用、额度足、覆盖广、门槛低的普惠型贷款服务，具有一次授信、循环使用、随贷随还等特征。截至2021年底，该产品已支持当地农户数6户，金额合计71.7万元。

案例

易速贷产品支持广东果农、水果产业园发展

我行通过易速贷产品为深圳市某果品贸易有限公司提供840万元贷款，提高其授信额度，支持客户进行广东水果年采购额在1亿元以上，有力地支持广东果农、水果产业园的发展。

拓展涉农信贷产品

为深入贯彻落实国家号召，履行银行责任担当，我行持续推进金融创新，不断拓展金融服务的广度和深度，提供更丰富的金融产品，推出“乡村振兴贷”，针对涉农企业融资难、融资贵等痛点，充分发挥“乡村振兴贷”产品效用，有效解决农民生产生活资金的难题，为乡村振兴工作持续助力。

截至2021年底，涉农贷款余额66.93亿元。

涉农贷款余额
66.93 亿元



成功落地首笔“乡村振兴贷”业务

2021年8月，我行成功落地首笔“乡村振兴贷”业务，是深入贯彻落实国家乡村振兴各项决策的重要实践。珠海市某农业科技有限公司根据业务要求提交资料，我行在1天内通过线上审批为其成功发放贷款，缓解了客户流动资金短缺的燃眉之急。



开展乡村公益

我行以多元化服务助力乡村振兴，热心参与乡村公益，开展防疫志愿服务与物资捐赠、关爱乡村儿童等公益活动，为乡村振兴贡献力量。

案例

公益基金帮扶小镇村民民宿创业项目



我行积极开展“乡村振兴”公益实践，向剑河华润希望小镇投入30万元公益基金，帮扶小镇村民民宿创业项目，以金融公益“活水”，有力支持小镇村民发展具有苗寨特色的乡村旅游产业。

2021年7月，冈东村受到新冠疫情波及的影响，中山分行组建疫情防控志愿者队伍并捐赠疫情防控物资，免费为75岁以上的村民提供防疫物资及核酸检测。



中山分行向冈东村村委疫情防控指挥部捐赠价值疫情防控物资

案例

关爱儿童成长，篮球联谊全民健身

为了进一步拉近与冈东村村民的距离，关爱乡村儿童快乐成长，提高村民生活幸福感，以实实在在的举措支持乡村振兴，中山分行大力支持2021年冈东村篮球赛的开展，通过篮球联谊倡导积极向上的生活方式。此外，分行还为孩子们举办趣味篮球赛，送上篮球和球衣作为鼓励，给孩子们带去关爱和快乐。

笃定前行 深耕主业发展

固本强基，行稳致远

客户第一，品质服务



固本强基，行稳致远

我行坚持“防风险、强合规、争创新、促转型”的主基调，聚焦高质量发展，坚持党的领导与公司治理相融合，不断提升公司治理水平，增强全面风险防范能力，坚持合规经营，保障金融稳定，实现公司健康可持续发展。

公司治理

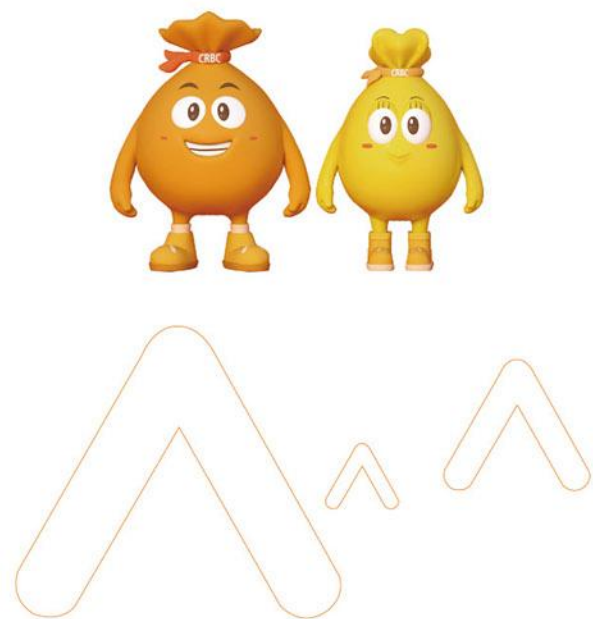
完善治理机制

认真落实《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规和有关政策要求，主动对标先进上市银行，将依法治企作为坚守银行稳健发展的生命线，不断健全公司治理结构，积极构建规范有效的公司治理运行机制。

落实“三重一大”

积极探索党的领导与公司治理有机融合的具体形式，不断提升党的领导与公司治理有机融合的制度化和程序化水平。继续完善“双向进入，交叉任职”的领导体制，推广“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、高管层负责经营”的公司治理结构。推动党委充分发挥自身的政治优势和组织优势，切实做到总揽全局、协调各方，更好地维护包括广大中小股东、消费者在内的各利益相关方的合法权益。

坚持党委会重大事项前置研究程序，根据党委前置研究的重大经营管理事项清单并予以严格落实。健全党委会与董事会等决策主体之间的信息共享和决策沟通机制。根据《中国共产党章程》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规及指引性文件，按照银保监会及国资委的要求，并参照同业优秀做法，对本行公司章程进行多轮修订完善，进一步加强党的核心领导作用，明确党委职责，全面落实党建进章程工作。



规范信息披露

及时准确地披露企业信息是履行股东责任、维护投资者关系中不可或缺的重要环节。我行严格按照《商业银行信息披露办法》要求，通过公司网站、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，逐步完善公司信息披露的内容，确保信息披露的及时性、准确性和完整性；在公司董事会办公室备置公司章程、年度报告、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；规范与健全股东关系管理体系，认真对待股东和利益相关者的来信、来电、来访等咨询或建议，确保所有股东和利益相关者享有平等的信息获得机会。

2021年，我行共召开2次股东大会，审议12项议案，听取6项通报事项；召开10次董事会会议，审议议案80项，听取通报事项15项。2021年4月30日，发布《珠海华润银行股份有限公司2020年度报告》。



健全内控体系

逐步完善内控管理制度建设，强化合规自查检查，开展“内控合规管理建设年”专项活动，完成年度量化目标，健全内控合规管理。2021年，全行完成2,228项制度的梳理、评估，着力补齐短板，制定或修订制度442项、废止制度422项、完成制度库更新369项，总行落实54项检查计划，其中重点检查项目14项，同比增加56%。截至2021年底，全行有效制度共2,142项。

风险管理

我行坚持把维护金融安全作为首要工作，完善全面风险管理体系，加强重点业务风险防范，推动数字化风控体系建设，切实提升风险管理能力，保障我行健康可持续发展。

健全全面风险管理体系

不断健全全面风险管理体系建设，加强市场风险限额管理，强化市场风险限额管理能力，加强敏感性分析及情景分析压力测试；结合巴塞尔协议III实施内容，持续完善操作风险管理体系建设，推动管理工具应用，更新关键风险指标，加强风险自我评估，构建操作风险管理长效机制；持续提升科技风险防范与管控能力，引入业务连续性管理成熟度评价机制，优化科技风险预警体系，建立突发事件管控机制，业务连续性管理能力取得跨越式发展。

加强重点业务授信引导

积极落实党中央和监管“稳字当头、稳中求进”的方针和精神，围绕国家产业政策导向，持续加强授信引导。大力推动产业金融、普惠金融、绿色金融、科技金融、新基建金融、跨境金融业务发展，并立足本地，切实服务湾区经济发展，助推产业发展。我行进一步提高政治站位，加强房地产授信业务管理，在满足合理的住房需求基础上，持续压降房地产贷款集中度，已提前达到监管对我行的房地产集中度管控要求。加强大额授信管控，压实管理责任，切实提升防范化解风险能力；落实绿色金融发展政策，打造“绿色+科技”双核驱动模式，服务“双碳经济”。

强化数字化智能风控能力

全力推进智能化银行建设，完善组织架构，健全政策制度体系，成立数据与互联网金融风控部，形成四级政策管理体系；推动模型评审委员会规范化运作，对于数据贷和互联网贷款模型进行全面评审，自主风控水平显著提升；大力推进信用风险预警系统建设，拓展负面舆情的监测和预警范围，切实提高风险识别能力，提升风控智能化水平，持续推动业务健康持续发展。

合规经营

强化合规经营

建立健全全行合规管理制度，持续开展合规文化宣教，提升防范风险能力。2021年，我行积极开展“合规助力远航 献礼建党百年”宣导，组织完成6场合规文化专题培训，参与人员超过600多人次；开

展4场全行员工合规知识考试，参考人员11,343人次，参与率超过98%；组织451名“三新”人员及重要岗位人员开展合规面谈。

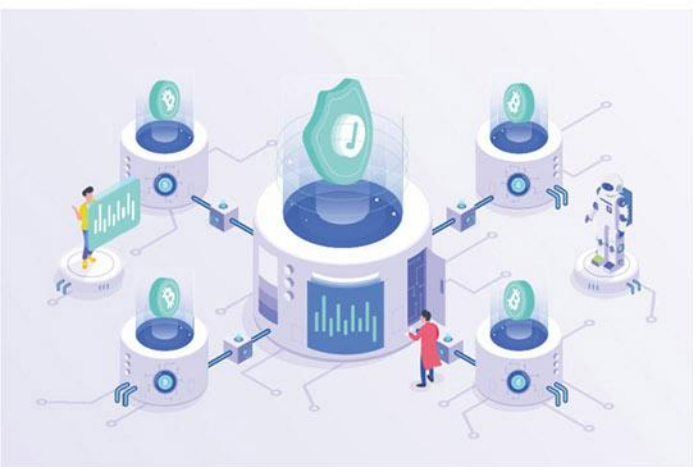
案例

珠海分行夯实合规建设，全年“零案件”

2021年，珠海分行严格遵守各项法律法规，贯彻落实监管部门工作要求，建立健全分行合规管理制度，组织开展一系列针对全体员工的合规案防培训、合规知识考试、教育活动等活动，通过层层签订案防责任书、开展案件风险排查、员工异常行为排查、家访面谈、飞行检查、落实检查问题整改问责、建立诚信举报机制等方式，促进各项合规经营举措有效落实，2021年珠海分行实现“零案件”。

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，组织梳理监管检查发现的问题，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。2021年，我行全年实际纳税13.37亿元。



深化反腐倡廉

我行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕全行“防风险、强合规、争创新、促转型”的年度经营目标，认真落实党中央要求，深化纪检监察体制改革，聚焦监督执纪问责，为高质量发展提供坚强保障。

以“大监督”体系建设为抓手，做实日常监督。

进一步厘清“大监督”体系建设工作的目标、对象、任务和监督重点，建立起“大监督”工作效能考核评价机制，制定重点监督清单，主动发现线索及移交条件，实现主动发现问题线索零突破，监督效能明显提升。同时，督促落实巡视巡察和审计整改，做好“后半篇文章”。

加强警示教育和清廉文化建设，增强“不想腐”的思想自觉。

积极开展清廉金融文化建设，组织基层党组织认真开展“四个一”及廉洁知识测试等十余项活动；开展警示教育月和廉洁教育下基层活动，纪委书记到有关分行进行调研并对班子成员开展集体廉洁谈话；落实上级纪委要求，发布《守正耕心——金融领域违纪违法案例汇编》。

案例

广州分行培育清廉金融文化

2021年3月22日，广州分行党支部组织全体党员参观广东银行业保险业清廉金融文化展，接受廉政文化教育和洗礼。此次文化展主题鲜明，通过参展全体党员进一步增强对清正廉洁的认识，加深对党纪党规、反腐倡廉工作的理解，思想得到进一步升华。



治理商业贿赂

结合银行业的特点，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。

我行严防招标采购腐败，对2019年以来全行招标采购业务进行检视分析，梳理廉洁风险点，讨论改进措

施，通过供应商公开寻源等管理举措，积极扩大市场寻源，严格审查单一来源的必要性，切实防范招标采购腐败；开展“靠企吃企”等专项整治，严防关联交易；加强对非标投资、多层嵌套、与高风险信托公司合作、投向地产与租赁领域业务、中介机构合作、交易对手选定等业务的监督与管理，从完善制度、健全监督制约机制入手，严防管理漏洞。

加强反洗钱工作

2021年，我行对机构洗钱风险开展全面自评估，内容包括单项业务或特定客户的洗钱风险评估，以及在内部控制制度有重大调整、反洗钱监管政策发生重大变化、拓展新的销售或展业渠道、开发新产品或者对现有产品使用新技术等情况下对全行或特定领域的洗钱风险评估。通过自评估，进一步查找洗钱风险漏洞和薄弱环节，采取适当的风险控制措施，合理配置资源，不断完善内控机制，并积极研究推动评估结果的审视和应用，确保我行采取的防范或遏制洗钱和恐怖融资的措施与被识别的风险水平相适应。

此外，积极配合公安部门和监管机构开展系列案件协查20余次，受到珠海市公安局、珠海人行等政府部门的书面感谢和表扬，为打击犯罪、保障人民生命和财产安全做出了应有贡献。

案例

佛山分行组织开展反洗钱专项宣传活动

为切实提升社会公众防范和打击洗钱意识，营造知法守法的反洗钱氛围，2021年12月30日，佛山分行组织部分辖内支行员工开展反洗钱宣传活动。活动主要通过社区悬挂反洗钱宣传横幅、派发反洗钱宣传折页、有奖互动问答等宣传方式，提醒群众保管好身份证、银行卡，切勿随便借给他人使用，避免落入不法分子的圈套。活动吸引较多群众的参与，加强广大群众对反洗钱的认知。



客户第一，品质服务

我行秉承“以客户为中心”的服务理念，建立健全消费者权益保护体系，进一步优化服务体系建设，加大产品创新，强化智能化服务，提升用户体验，加强客户投诉管理，提升客户服务水平和服务质量。

保障客户权益

完善消保工作体制

不断完善消保工作体制，夯实制度基础，修订《珠海华润银行消费者权益保护审查管理办法》，加强消费者权益保护，通过实行金融消费者权益保护事前审查，及时发现并更正金融产品或者服务中可能损害金融消费者合法权益的问题；完善服务定价表，确保我行业务资费透

明；制定《珠海华润银行重大投诉应急预案》《珠海华润银行投诉管理办法》，有效应对重大投诉突发事件，提高投诉处理效能；修订《珠海华润银行财富管理专区管理办法》，完善经营机构销售职能，建立高素质销售队伍，提升客户服务满意度。

助力珠海市银行业纠纷人民调解委员会维护消费者权益

在珠海银保监分局和珠海市司法局的指导下，经珠海市银行业协会理事会批准，协会发起设立珠海市银行业纠纷人民调解委员会，并于2021年12月在本地司法局备案生效。我行作为珠海市银行业协会会长单位，助力银调委立足于规范和引导银行业金融机构提供金融产品和服务行为，致力于开展多元防化银行业纠纷，完善银行业消费者纠纷多元化化解机制，为银行业消费纠纷的化解提供一个更具专业性和中立性的新平台，为银行业持续健康发展保驾护航。



案例

案例

IT灾备，促进客户信息安全保护

我行高度重视业务连续性应急管理和演练工作，坚持预防为主，将日常管理与应急处置有效结合。2021年12月，通过业务连续性管理体系（ISO22301）认证，标志着我行业务连续性管理与国际主流模式接轨，具备为用户持续提供成熟和高质量的产品和服务能力。2021年，我行共开展各类业务连续性应急演练50余次，涉及支撑主要业务种类的全部应用系统，其中完成20个重要系统异地真实环境切换演练；年度实现生产数据恢复有效性验证覆盖除报表类全部生产数据，重要系统数据每季度进行一次有效性验证，通过各类业务连续性应急演练和数据有效性验证，全方位保护客户信息安全。

提升消保服务效能

将原总分行“服务办”更名为总分行“消费者权益保护暨服务管理办公室”，在原有服务管理职能的基础上将消费者权益保护方面工作职能一并纳入，深化总分行服务管理架构建设，提高消费者权益保护工作站位，强化消保职能，以服务赋能消保。同时，由总分行消费者权益保护工作主管行长牵头，通过定期召开消费者权益保护暨服务管理评审会，上传下达监管消保工作要求，跟进消保、服务工作开展情况，及时反馈问题及解决问题。

开展金融知识宣教

以社会热点问题为金融知识宣传切入点，联合监管机构组织开展3·15国际消费者权益日、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“2021年金融知识普及月”等活动，深入居民社区、企业、厂区、乡村、海岛等地，提高金融知识宣传教育水平，全面提升金融消费者金融素养。截至2021年底，我行累计共开展内外部惠民金融知识宣传活动870余次，受众人群达12.8万人次。

案例

深圳分行开展“硬币兑换大篷车进社区”及现金宣传活动

针对市民家里硬币多、硬币重、保管困难等情况，深圳分行多次深入居民社区、商业圈、学校等区域，组织“硬币兑换进社区活动”，全年共为市民兑换硬币30余万枚，推进硬币的循环利用。深圳分行以此为契机，开展现金宣传活动，通过派发折页宣传单、现场讲解等途径向市民群众宣讲现金政策、反假知识、人民币法定货币内容、反诈骗宣传、反洗钱政策、银行卡安全注意事项等，累计派发传单折页2,000余份，让银行走近民众，让民众了解金融。



创新驱动发展

完善创新机制

搭建完善创新机制，制定“十四五”科技创新规划，明确银行创新实施计划与重点研究领域，对标金融科技头部企业，加强科技创新技术的应用，将科技创新工作落到实处，完善创新生态。我行积极推动与华润科学技术研究院、高等院校、科技企业的合作，完

成2个产学研合作项目。其中，金销贷项目与深圳大学银行业数字金融联合实验室联合开展专项研究；基于人工智能技术的票据利率预测项目与集团人工智能实验室联合研发模式，项目聚焦对次交易日的足年国股转贴现利率进行预测。

举办“星火计划”创新大赛，充分释放创新效能

2021年，我行首次举办“星火计划”创新大赛，历时87天，共有2,407人报名，员工参与率达80%，总计提交近650个创新项目，大赛集结全体员工进行平台共创，激发创新活力。参赛项目既得到资金、资源、人才和技术的赋能，又能坚持问题导向，立足本行实际情况，深入研究行业现状，创新金融服务模式，实现“润秒贴”“金采贷”“金销贷”等科技创新成果转化，充分释放创新效能。



加大产品创新

以数字化建设为契机，加大产品创新力度，建设智能营销平台、“秒金融”企业交易平台，提升线上业务服务质量和效率，推出“润秒贴”产品，解决中小微企业贴现问题，完善产品服务体系。

建设“秒金融”企业交易平台

“秒金融”企业交易平台包含支付结算、普惠金融、票据平台和合作平台四大类业务，包括但不限于票据资产服务、融资申请、小微企业特色服务、第三方平台合作等创新金融产品。“秒金融”的建设不仅提升我行线上化业务拓展的能力，更是响应政府“无接触式银行”的建设思路。我行通过发展“互联网+交易银行”的对公业务模式，引领本行对公业务的线上化、平台化、生态化、开放化发展。

建设智能营销平台

我行建立45种客户标签，精准识别415万零售客户和7万对公客户，以指导营销活动；使用多种机器学习算法对新客精准识别并推荐专属理财，推荐产品栏目日均使用人数超过3,000人，点击率提高约20%，购买率提高约8%。

“润秒贴”

2021年8月，我行推出“润秒贴”产品，该产品重点聚焦中小微企业持有的“小票、散票、短票”，拥有无需开户、全流程线上服务、自动授信、秒级到账、融资安全可靠的五大核心优势，切实解决长期困扰中小微企业的“贴现难、贴现慢、贴现烦”等问题。

建立客户标签	精准识别零售客户	精准识别对公客户	推荐产品栏目日均使用人数超过
45种	415万	7万	3000人

案例

打造全线上化、开放式的创新存款产品“润智盈+”

面对不断趋严的外部监管形势、产品趋同性强、同业竞争激烈，我行借助科技手段，在符合监管规定的前提下，打造全线上化、开放式的兼具灵活性与收益性的创新存款产品“润智盈+”。产品自2021年5月上线以来，实现签约企业客户445户，存款余额46.35亿元，其中新增存款约60%。

完善服务体系

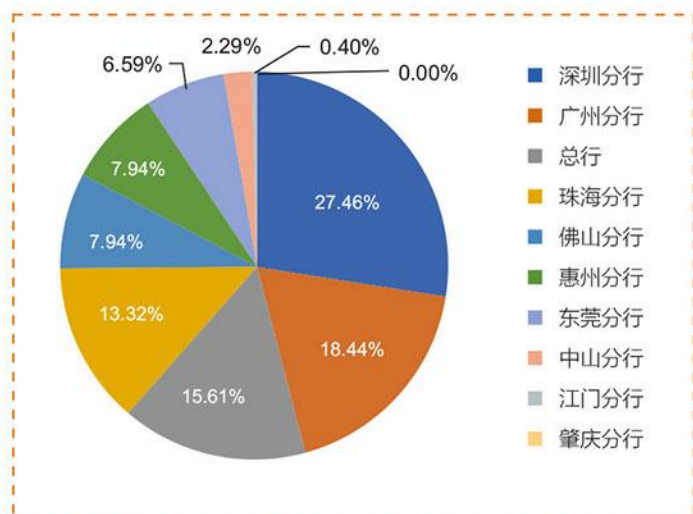
强化服务管理

我行提升客户服务管理效能，将总、分行服务管理办公室更名为“消费者权益保护暨服务管理办公室”，按季度召开总分行消保服务评审会，针对客户声音及服务调研中集中出现、影响客户体验的痛点问题进行跨条线、跨部门、总分行间的沟通讨论，明确整改措施、牵头整改部门及整改期限；根据实际情况不断优化服务评价方式并强化评价结果应用，全面提升我行全渠道服务质量水平。

指标名称	单位	2021年
受理客户总投诉量	笔	743
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	%	88.88

优化投诉处理

规范投诉受理及处理流程，修订《珠海华润银行投诉管理办法》，明确投诉处理责任和原则，统一客户投诉受理渠道，使投诉得到及时有效的处理，对于消费者投诉和意见，按规定及时处理并沟通反馈，确保客户的各项权益得到充分维护。2021年，全行受理客户总投诉为743笔。



2021年全行各机构投诉量占比

案例

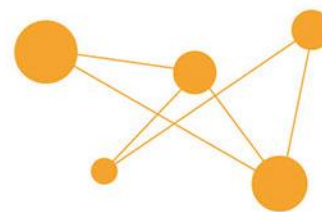
2021年1季度，我行接到港澳地区客户反映，因疫情原因滞留在境外，无法前往我行柜面办理证件更新业务；这直接导致客户资金无法正常转出，尤其是身处异地且受疫情影响的客户，账户无法使用将面临巨大的生活问题。为提升客户体验，提供便民服务，我行进行了系统优化升级，新增除二代身份证以外的其它证件类型线上自助更新服务，升级后所有证件类型均可通过手机银行更新证件有效期。

提升客户体验

进一步提升服务水平，积极推进网点智能化建设，搭建线上服务平台，完善线上化客户关系管理工具，整合内部业务数据、产品信息，全方位优化服务流程，全面实现社区银行运营简化，提高客户服务可及性，打造特色增值服务体系，多措并举提升客户服务体验。


智能化网点建设

利用智能设备融入智慧银行理念，通过优化网点客户动线、功能分区、管理变革和流程，将服务、流程、设备等互相衔接，提升客户体验。



加强社区关系

社区银行全面实现运营简化，对客交易通过自助设备完成，专为社区居民提供便捷服务和标准化产品，以满足经营区域内居民开户、理财等常见的金融服务需求。它扎根社区，服务社区，营业时间除春节外全年无休，为客户提供延时、错峰服务，力求缩短金融的“最后一公里”。



“华润银行肇庆分行办理对公业务效率高，态度非常好，工作细心负责，体验很满意。”

——肇庆分行客户黄女士

搭建线上平台

随着客户与银行的金融交易线上化普及，客户服务及互动逐步向线上迁移，通过线上平台的持续搭建，我行开展华润闪惠商户权益、华润通积分、一元换购等品牌活动，打造特色客户权益体系，提高“获客”和“活客”的效率，提升客户体验。

深化活动服务

举办各类客户活动，全面打造特色增值服务体系。邀请专家进行产品路演、权益市场策略分析等，帮助客户了解当前宏观经济形势和未来资本市场方向；开展“暖冬”系列客户沙龙活动，邀请存量客户或潜在客户参加，为客户提供多样服务。

案例

移动金融客户端应用软件推出无障碍服务项目

为满足监管要求、践行社会责任，我行推出移动金融客户端应用软件无障碍服务。根据人行方案，借鉴同业经验，我行在手机银行、润钱包、润E企三款面容APP实施大字版、界面读屏和无障碍检测服务工作。



优质增值服务，提升客户满意度

为帮助客户了解当前宏观经济形势和未来资本市场方向，做好资产配置，2021年，我行邀请大型基金公司基金经理和证券公司分析师等专家进行产品路演、权益市场策略分析等，累计举办50场线上线下基金培训和投资报告策略会，参与人数近万人，获得了客户的一致好评。同时，还邀请中央电视台《法律讲堂》主讲人和金牌律师分享《民法典时代，家庭必备财富管理攻略》《新税制改革下的纳税筹划》等内容，助力客户进行家庭财富管理配置。

深圳分行反电信诈骗获监管表彰

深圳分行自2019年开始指派专业人员进驻深圳市反诈中心，与深圳市公安局办案人员直接对接反诈工作。近三年来，深圳分行在全市打击电信网络新型违法犯罪的各项专项行动以及日常反诈工作中，通过警银联动机制，快速查询、快速止付，成绩斐然。2021年，深圳分行专岗人员累计协助查询、冻结账户587笔，获得深圳市打击治理电信网络新型违法犯罪工作领导小组办公室颁发的表扬信。



案例

着力便民利民办实事，惠州分行开展各项便民活动

为更好关心关爱客户，2021年，我行举办各类客户活动，深化活动服务，全面打造特色增值服务体系。我行在惠州分行仲恺支行等网点为周边小区居民免费提供擦洗皮鞋、裁缝、修补衣物、清洗珠宝首饰、磨刀等便民服务，累计开展11场，受众超500人次。在营业部、麦地社区支行等网点联合口腔医院、眼科专家等免费提供口腔检查、眼部检查，为群众普及预防口腔、眼部疾病知识，累计开展19场，受众人数超1,000人次。



中山分行全力赞助小榄镇老年人红色歌曲大赛

2021年10月12日，由中山分行赞助的“2021年小榄镇老年人红色歌曲大赛”在小榄镇深涌活动中心隆重举行，大赛共19支队伍参赛，活动人数超400人。在比赛现场，分行宣传我行企业文化，同时推出存款主打产品、理财产品、“多重豪礼”等理财活动，充分展示我行良好的企业形象及积极向上的精神风貌，为打造向善、向美、向上的小榄文化贡献华润力量。



佛山分行举办“华润银行之夜”新年音乐会奏响美好新年

2021年1月2日，由佛山分行举办的“华润银行之夜”新年交响音乐会在佛山大剧院奏响，由深圳城市爱乐乐团带来的大气磅礴的交响乐章让客户享受一场丰富的视听盛宴，一首首脍炙人口的中外名曲令现场七百余名客户在艺术氛围中陶醉。



金融赋能 支持实体发展

坚守本源，聚力实体
多措并举，服务湾区



坚守本源，聚力实体

我行认真落实“六稳”“六保”工作要求，坚持新发展理念，全力服务实体经济，在拓展普惠金融、支持国家区域协调发展战略、服务民生建设等方面持续发力，不断创新信贷产品，提升服务水平，全力为经济发展提供高质量的金融服务。

服务实体经济

始终坚守金融本源，坚定贯彻落实党中央“六稳”“六保”政策精神，把服务实体经济作为落脚点和出发点，结合当地经济和本行经营特色，为切实保障民生，支持本地企业复工复产，全方位强化金融支持，主动、快速、精准对接客户融资需求，合规简化贷款审批流程，提高放款效率，为企业复工复产注入“强心剂”。

服务实体经济

持续深耕地方经济，与市重点行业、优势产业和战略性新兴产业保持深度对接，重点聚焦科创产业、船舶制造业、医药专用设备制造行业及工业通用设备制造行业，加大综合金融支持力度，为地方新一轮产业发展提供金融支撑，对珠海市重点国计民生项目予以重点信贷支持。同时，我行重点支持大横琴新区项目建设，主要包括珠海港系洪湾渔港、港鑫码头、港昇码头民生项目，交通集团公交巴士绿色交通项目，香洲正方系城市基础设施建设项目。

截至2021年末，珠海分行先进制造业贷款余额129,277万元，贷款户数107户；战略新兴产业34,524.3万元，贷款户数43户；实体经济贷款余额750,944.25万元，贷款户数331户。



案例

珠海分行以科创企业信用授信行动方案为企业提供金融支持

针对科技型企业“技术含量高、轻资产、抵押物不足”的特点，珠海分行积极研究市场，为符合国家产业政策导向、拥有核心技术的优势企业提供信贷支持。珠海分行通过科创企业信用授信行动方案，首次为珠海某高科技公司批复1,000万信用额度，极大满足客户流动资金贷款的需求，解决企业无抵押、无担保难题，促进更多金融资源配置到中小型科技企业、专精特新企业，实现金融资本与科技企业的良性互动。



支持民营企业

构建金融支持民营企业发展的长效机制，多措并举争取低成本资金，以更优惠的利率向中小微企业发放贷款，扩大涉农、外贸和受疫情影响较严重产业的信贷投放，增强对中小微企业恢复和发展的支持力度。2021年，我行累计获批再贷款资金58.92亿元，共发放贷款14,081笔，累计金额83.94亿元，支持3,917家小微企业复产复工。

案例

广州分行成功落地温氏集团“金销贷”业务，促进区域经济发展

2021年3月，为更好地了解客户需求，提出最优解决方案，推动项目落地实施，广州分行先后赴温氏调研考察10余次，2021年7月成功落地温氏“金销贷”业务，签约经销商40余家，主要集中在华南、华东地区。截至2022年4月，授信金额8,675万元，用信余额5,185.97万元。我行“金销贷”产品全线上化贷款还款方式带来良好的客户体验，极大地提高还贷效率，在疫情反复的当下，为传统农业养殖业的发展注入金融活水，用信企业均实现健康稳定的发展。

支持小微企业

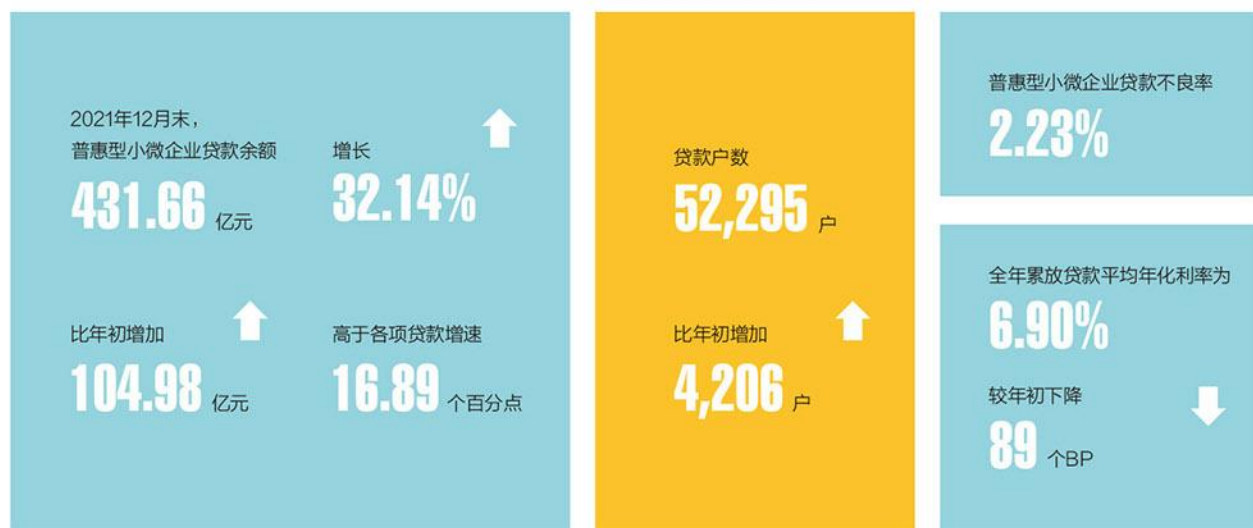
积极落实普惠金融政策，主动承担扶持中小微企业重任，加强普惠金融顶层设计，建立普惠金融工作领导小组，构建“点、线、面、体”普惠金融体系，加大小微企业投放、扩大服务覆盖面，全面推进“信贷工厂2.0”，严格把控小微企业信贷风险，切实降低中小微企业融资成本。



落实普惠金融政策

积极完成“两增两控”

2021年12月末，普惠型小微企业贷款余额431.66亿元，比年初增加104.98亿元，增长32.14%，高于各项贷款增速16.89个百分点；贷款户数52,295户，比年初增加4,206户；普惠型小微企业贷款不良率2.23%；全年累放贷款平均年化利率为6.90%，较年初下降89个BP。



坚持“三个不低于”

2021年12月末，我行符合“三个不低于”口径的小微企业贷款余额602.35亿元，比年初增加137.76亿元；小微企业贷款户数52,949户，较年初增长4,378户。



有效提升涉农贷款

截至2021年12月末，我行涉农贷款余额为66.93亿元，较年初增加16.97亿元，完成涉农贷款余额较年初有所增长的目标；普惠型涉农贷款余额为9.54亿元，较年初增长169.6%，超额完成年初上报的0.6亿目标增量和17%目标增速。



积极落实央行货币支持政策

截至2021年12月末，我行共申报且通过了七批小微企业信用贷支持计划工具，共计42.87亿元本金，获得信用贷支持资金约17.15亿元，为13,151户小微企业、个体工商户、小微企业主提供了更便利的融资渠道，减少对抵押担保的依赖。截至2021年12月末，我行落实延期支持工具金额约为32.55亿元。



降低企业融资成本

为缓解小微企业融资难、融资贵的问题，我行不断优化资产结构，平衡各项贷款的成本与收益，将支小再贷款、转贷款、小微专项债等低成本资金资源向普惠型小微企业贷款倾斜，同时建立内部FTP价格补贴机制，稳步、逐步降低普惠金融贷款成本，提升普惠金融服务能力。

争取低成本资金

截至12月末，累计获批再贷款资金58.92亿元，共发放贷款14,081笔，累计金额83.94亿元，支持3,917家小微企业复工复产。目前再贷款资金余额为24.61亿元，资金投放贷款平均价格为5.05%。

拟定FTP补贴

对于使用人行支小再贷款、小微企业金融专项债和政策性银行转贷款投放的普惠型小微企业贷款分别给予50BP以上的FTP价格优惠。

优化便捷服务

落实便利化政策，提升服务的便捷性和效率。在疫情期间，我行及时推出远程视频鉴证的便利措施以减少企业人员外出办理业务的疫情风险，进一步优化企业办理开户、签订合同等服务流程。同时对符合便利化政策的业务，我行积极沟通落实，服务效率和便利性得到进一步提升。

案例

“易速贷”借助“珠海银企通”平台，成功提供首户小微企业融资服务

2021年6月30日，珠海市银行业协会创新推出的地方性小微企业融资平台“珠海银企通”正式上线运营。该平台是首个由地市级银行保险监管部门和地方金融监管部门共同深入参与研发的地方性小微企业融资平台。我行以“易速贷”产品成功落地平台首户小微企业贷款申请，让企业在一周内获得融资支持，以实际行动践行普惠金融服务。



惠州分行减费让利，有效降低企业综合融资成本

惠州分行通过与粤财担保合作及对接转贷款的方式为惠州市某中小微企业提供融资支持，2021年6月，给该企业500万元授信额度，贷款利率4.5%，为中长期贷款，目前额度已全部投放，及时解决企业的资金周转问题。此外，该司贷款相关评估费、抵押费均由分行承担，为企业最大程度地减费让利，有效降低企业综合融资成本。

案例

落实普惠政策 助力小微企业

为了加大对普惠金融的支持力度，2021年东莞分行出台《东莞分行易速贷抵押业务操作指引》，主推1000万以内小微企业贷款，为推动标准化审批、提高审批效率及加大营销条线获客积极性，奠定了一定的基础。东莞市某科技有限公司成立于2006年，企业主营产品主要运用于电脑散热系统、电子元器件等，下游行业为一些电子科技公司提供生产材料。该企业拥有专属生产管理体系，上下游合作年限普遍在5-10年以上，订单稳定。我行积极落实服务实体经济的工作部署，于9月底为企业进行科技金融授信，该笔投放助力了企业正常的资金链运转，授信符合东莞市政府三融合政策，可参与政府财政贴息，进一步减轻了企业的融资成本压力，本次合作得到了企业的高度认可。

推进民生工程

我行贯彻落实习近平总书记考察广东时的重要讲话、重要指示批示精神，着眼于满足人民群众美好生活需要、支撑高质量发展部署的重大民生工程——“广东粤菜师傅、广东技工、南粤家政”三项工程。

项目	全年发放贷款金额（万元）	2021年末贷款余额（万元）	2021年末存量户数（户）
金融支持“粤菜师傅”	48,953.56	108,926.27	1,901
金融支持“南粤家政”	3,535.98	7,254.14	134
金融支持“广东技工”	1,594.3	2,411.67	43

案例

珠海分行积极推动社保卡项目，打通服务民生“最后一公里”

2021年，通过网点宣传、工作人员上门服务、微信公众号宣传等多渠道，大力推动市民选择开通我行的市民卡，全年共办理新增市民卡31,376张。珠海分行辖内37个网点均开通即时制卡功能，大大缩短群众市民卡的各种等待时间，做到“当天申请、立等可取、即时发卡、即时激活、即时可用”，为群众提供更加优质、高效、便捷的服务。珠海分行充分发挥“社保专窗”服务功能，为群众提供更加优质、高效、便捷的金融、社保“一站式”服务，使市民办理业务的体验感与满意度不断提升，真正做到打通服务群众的“最后一公里”。

多措并举，服务湾区

我行地处粤港澳大湾区核心区域，发挥自身优势，寻找差异化突破，形成金融服务产业、产业助推金融的增长模式。

创新湾区跨境业务

积极开展跨境业务创新，充分运用广东自贸区政策，积极推动跨境人民币资金池业务，大力拓展跨境贷款业务，为境内优质企业境外机构发放人民币贷款，支持境内优质企业“走出去”，成功落地首笔向澳门人民币清算行同业拆借业务，打通珠海本地法人机构与澳门同业的拆借渠道。

加强重点行业服务

发挥大湾区城市区域网点布局与客户资源优势，聚焦新基建、政府平台、国有企业、上市公司四大重点行业，锚定高端制造、中医药、新能源、半导体等优质赛道，拓展战略新兴行业优质客群，通过为企业提供直接融资、间接融资、股权融资等多种方式，提供定制化、差异化的综合服务方案，重点支持大湾区高新技术企业产业金融服务需求，提供个性化金融产品与综合金融服务，助力高新企业产业升级。

2021年，我行累计承销广东省政府债券24只，涉及金额12.6亿元，投资持有17.26亿元，占本行地方政府债持仓的47.21%，以上政府专项债所募资金均用于广东省交通基础设施建设、产业园区基础设施建设、以及生态环保、民生服务等，推动粤港澳大湾区城市群重点项目建设，实现可持续、高质量发展。



助力产业链优化升级

推动产业金融创新发展，结合“基础固链、技术补链、融合强链、优化塑链”的总体思路，聚焦“产业场景+金融科技”，围绕“一企（核心企业）、一网（产业互联网）”两大客户及场景，通过“一链（供应链融资服务）、一通（支付结算通道）”支撑，实现对产业互联网生态的“两管一控（管客群、管数据、控风险）”，助力产业链优化升级。

完善湾区网点布局

2021年，我行持续完善大湾区银行网点布局，肇庆分行正式开业，助力优化湾区战略布局。

案例

华润银行肇庆分行开业，湾区战略布局完美收官

2021年8月12日，肇庆分行的正式开业，标志着华润集团与肇庆市合作关系进一步巩固和深化，是华润银行迈出“立足一隅，谋划全局”的关键一步，是我行依托华润集团丰富的生态圈资源、产业优势，打造的央企产融新标杆。在签约环节，肇庆分行先后与肇庆市端州区政府、高要区政府、华润水泥、华润怡宝以及本地知名民营企业客户代表签订战略合作协议，为我行更好地融入肇庆社会经济发展开启新的篇章。肇庆分行的成功开业标志着我行粤港澳大湾区战略布局的完美收官。





凝心聚力 携手共同奋进

以人为本，见证成长
团结进步，合作共赢



以人为本，见证成长

我行秉承以人为本的原则，重视员工权益保障，完善人才发展环境，为员工提供多元化的职业发展路径，关心关爱员工，为员工打造公平、开放、和谐、包容的工作环境，携手员工共创美好未来。

员工权益

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，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，加强内部工作检查与监督，积极配合外部相关检查，职工基本权益保障机制完善；在公平、公正、公开的选人用人原则下，提供人人平等的成长机会，建立企业员工持续成长通道；不断强化员工信息的保密意识，凡涉及员工隐私信息均需签订保密协议，并制定严格的信息提取审批制度，保障员工隐私；积极实施本地化用工政策，有效带动社会就业，助推区域发展。

2021年，全行员工总人数3,055人，劳动合同及时签订率达100%；全行新招聘人员403人。

员工民主管理

不断加强民主管理，在党建引领下，各基层党组织开展民主生活、民主决策及谈心谈话等，充分体现管理的民主性；搭建员工心声平台，建立总行工会委员与基层工会的定点联系机制，全面建立总分支行工会小组长机制，通过小组长将基层员工的诉求及意见反馈至相关部门，加强总分行工会的联动性，为员工申请诉求提供通道；行内对涉及员工切身利益规章制度及重大事项均履行民主程序。

2021年，我行召开职工代表大会第五次会议，审议通过《关于选举华润银行第七届监事会职工监事的议案》，选举3名职工监事代表职工行使参与企业决策权，发挥监督作用；召开职工代表大会第六次会议，审议通过《珠海华润银行行员等级体系管理办法》和《珠海华润银行员工专业序列管理指引》议案。

劳动报酬权

秉持“以人为本”的管理理念，从保障员工的合法权益角度出发，推进和深化收入分配制度改革，有效调动员工的工作积极性。我行具有《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》等完善的薪酬福利制度体系，严格遵守国家和地方的各项劳动者权益要求。

除法定福利外，我行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之间的关系而设置补充的福利保障计划，包括但不限于企业年金、体检、补充商业保险等。同时，重视员工能力的培养和提升，设计差异化的职业发展通道，匹配相应的薪酬管理机制，激励员工提高个人能力，促进提升整体组织能力。

员工社会保障

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均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，向夜班值班同事发放值班津贴；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；积极保障员工职业健康，组织员工年度体检，开展健康知识讲座。

2021年，我行在岗员工社会保险、补充商业保险、公积金缴纳覆盖率均达100%，除因个人意愿不参加体检人员外，体检覆盖率达100%。

项目	费用总额（万元/年）
商业保险	772
健康关爱保障	2,640
员工体检	712
团队建设	1,138

安全生产

认真落实安全生产各项要求，相关部门定期组织开展安全检查和演练，提高员工安全意识，保障职场环境的安全，为全行经营稳健发展提供有力保障。2021年，全行没有发生任何安全责任事故。

2021年，我行全年共投入安全管理资金1,296.2508万元，总分支行开展安全检查545次，安全教育培训学时7,840小时，安全应急演练221次，参加人次3,856人次，火灾演练133次，参加人次3,114人次。

保护女职工及其他特殊人群

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。2021年，全行中层女性管理干部占比约24%，基层女性管理干部占比约49.37%。

坚持以关爱职工为出发点，时时关注残疾职工的健康状况，及时了解其情况并为其解决实际困难，每年按时为每位残疾职工申报岗位补贴；根据每位残疾职工的情况，结合其专业和综合能力，安排在合适的岗位，实现人岗匹配，营造平等、友善的工作环境，使其在工作中获得成就感和幸福感。

制订劳务派遣用工规章制度，所有人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，共同学习与成长。截至2021年末，全行劳务派遣工274人。



员工培训

人才队伍建设

我行搭建完善的人才培训体系，在员工政治思想、领导能力建设及基层员工专业素养方面分类开展培训课程，打造一支专业的人才队伍。

党建培训

组织开展“学习党史 开创新局 千人百日共读”活动，充分借助线上学习平台，扎实开展党史学习教育，全行党员干部共读、共拆、共享。全行45个党支部学习心得反馈完成率均实现100%；党员干部反馈累计达到5,400人；通过润心学苑、工作群、朋友圈等媒介推送精选微党课（40门），超十万人次云端学习分享。此外，在本行各级经理人的梯队建设过程中，如华润银行中基层后备班、中高层后备班等，持续不断强化党性教育。

领导力培训

针对不同层级经理人，精心设计相应领导力发展梯队；持续培养高度认同华润企业文化和价值观、胜任未来业务挑战、引领业务持续健康发展、符合本行战略部署需要，且凸显新作风、新格局、新思维、新业绩的未来管理者，也是支持银行未来数智化转型的变革领导者。

专业培训

紧扣公司发展战略，从抓重点、抓结果、抓岗位三个层面切入，构建人才培训体系，持续推动企业人才培养工作；注重基层员工培养，开展“绿金大讲堂”系列专题培训、“润心宝”业务线上培训、内训师赋能培训，推动多样化培训形式在分行落地。珠海分行组织开展2021校招新员工“启航计划”培养项目，深圳分行启动第二届“润未来”实习生计划等，持续助力分行做好新进员工培育培养工作。

2021年，全行各单位线上线下培训总场次超过1,100次，总时长近2,000小时，总参训人次约40,000人次。

全行各单位线上线下培训总场次超过批再贷款资金

1,100 次

总时长近

2,000 小时

总参训人次约

40,000 人次

案例

全行开展“学习党史 开创新局 千人百日共读”活动

2021年，全行开展持续4个月的“千人百日共读”活动，创新党建学习“党史领读-支部共拆-全行共享”三级共读模式，激发千名党员参与；创新党建传播，超十万人次学习分享；创新党建赋能，依托AI微学习平台，开展“红歌唱响 接力你我”系列活动。



畅通发展通道

我行已形成员工发展的专业序列与职能序列职业发展“双通道”，并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，明确职级管理标准和要求，使各序列职级发展有据可依。目前我行建立人力、法规、风险、IT、审计、行政等多个序列，形成各部门员工职级通道有序发展的新局面。



员工关怀

增强员工关爱

关心关爱员工，及时了解员工心理健康状态，引入员工心理援助（EAP）项目，为员工提供专业的理论培训和一对一心理咨询；持续帮助困难职工，发放疫情防控关爱金82万元，向家庭有困难的员工每人发放2,000元慰问金，慰问结婚、生子、住院、退休员工292人次，逾42万元；七一、春节前看望退休干部和退休困难员工，送去组织的关怀。

持续帮助困难职工，
发放疫情防控关爱金

82 万元

慰问结婚、生子、住院、
退休员工

292 人次

丰富员工生活

成立社团俱乐部，组织各类有益身心健康的活动，丰富员工的业余生活。全行成立社团俱乐部27个，注册员工860多人，投入80多万元为员工提供书法、摄影、花艺等技能培训，累计开展社团活动150多场次。

全行成立社团俱乐部

27 个

注册员工

860 多人

提供员工便利

为改善员工费用报销用户体验，减少消耗在费用报销上的时间，我行创新使用差旅费、业务交通费两项费用报销全程代理方式，原来由员工处理的发起提单、发票扫描、验真和粘贴等工作，改由财务共享中心全程代理完成，节约员工约2/3的费用报销用时，提升员工的办公效率。

截至2021年底，共享中心共代理费用1,751笔，按每笔节约报账时间15分钟计，为总行各部室累计节约报账时间438小时。

截至2021年底，我行
共享中心共代理费用

1,751 笔

共为总行各部室累计
节约报账时间

438 小时



案例

深圳分行举办“青春面对面”主题沙龙活动

为庆祝建党百周年，发扬“五四”精神，深圳分行于2021年6月19日举办分行首届“青春面对面”主题沙龙活动。活动分为两个环节，第一部分主题为“以茶会友、品茗畅聊”，由茶艺老师为大家讲解茶艺知识，在轻松愉悦的茶艺礼仪学习中加深交流与认识；第二部分为主题沙龙环节，深圳分行青年与领导进行深入交流，聆听领导对深圳分行青年们的殷切期望，同时也体现分行对于青年员工们的亲切关怀。



案例

佛山分行开展庆三八妇女节系列活动

在第111个国际劳动妇女节来临之际，佛山分行开展员工关爱系列活动。2021年3月8日，举办“献鲜花，送祝福”“甜蜜享温情”活动，为全体女员工送上一束精美鲜花，献上精美定制蛋糕及饮料，献上分行美好的祝福。3月9-11日，南海区、顺德区、禅城区开展“遇见最美的自己”化妆培训活动，邀请专业美学机构授课，内容涵盖妆容、发型、色彩搭配等方面，丰富员工活动类型，提升员工幸福感。



团结进步，合作共赢

积极推进伙伴关系建设，加强战略合作，建立与企业、政府的合作机制，优化供应商与承包商管理，坚持责任采购、阳光采购，与合作伙伴携手并进，实现优势互补、共同发展。

战略合作

贯彻落实《珠海华润银行总行公司战略客户管理办法》的业务发展要求，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。2021年，我行评定总行战略客户18户。

银企合作

进一步加强银行与企业间的沟通，积极参与银企交流活动，建立新型银企关系，完善战略客户的服务机制，推动银企深入合作。

与华为签署战略合作协议

我行华润金销贷产品为华为终端、政企及云各业务板块销售渠道提供线上化融资服务，已成为华为销售融资体系线上化融资规模最大的银行，累计投放贷款26.5亿元。2021年12月23日，我行与华为技术有限公司签署战略合作协议，通过本次战略合作协议的签署，双方将进一步打通金融科技与产业场景的结合，提供更多场景、更多业态的产业金融服务。



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，充分借助集团产业优势，全面联动深入与各地政府的合作，通过加强与机构对口部门系统对接，健全信息化系统平台，提高机构业务信息化服务水平与效率，服务政府采购订单融资业务，举办投融资对接活动，不断探索银政企业合作新模式。

案例

惠州分行落地首笔政采贷业务

2021年12月15日，惠州分行通过中征平台“政采贷”挖掘本地供应商的资金需求，并在人民银行惠州市中心支行的大力推动及支持下，成功落地首笔政采贷业务，进一步推进政府采购合同融资，助力缓解中小微企业融资难的问题。

行业交流

2020年经珠海市银行业协会全体会员单位选举，我行成功当选协会第六届会长单位。2021年，积极履行职责，服务会员单位，做好监管助手，全力配合和支持协会开展各项工作，推动协会各项建设走在社会组织前列。2021年，协会荣获珠海市“2021年度代表性、示范性社会组织”荣誉称号，是获此殊荣的10家行业协会之一。



责任采购

责任采购

坚持“公开、公平、公正和诚实守信”的原则，依法合规实施项目采购工作，招标项目的招标文件不设置地域限制等非排他性条款以排斥或歧视性对待潜在投标人，限制正当竞争；邀请招标、非招项目的采购优先邀请符合项目要求的库内供应商参与；各经营单位根据项目实际需求及情况，进行本地化采购。

截至2021年底，全行共有合格供应商995家，黑名单供应商9家；依照供应商考核评价管理办法，会同技术/业务主管部门联合组成评估小组完成2020年度供应商考核评价工作，涉及供应商54家。2021年，将供应商社会责任培训工作分解、落实到132个项目采购过程中；全年审核供应商入库资料近1,000份，入库供应商200家。

绿色采购

响应国家双碳减排号召，遵循“绿色、低碳、环保”理念，积极推动所有集中采购项目全部实现电子化，不再要求提供纸质响应文件；采购档案开始全部电子化，实现招采全过程趋零纸质使用，为我国双碳目标的实现履行我行应尽的社会责任和义务；为应对疫情给社会和企业带来的冲击，积极推动集中招采业务的全过程线上化，尽量让供应商不因疫情的原因影响其投标响应，同时，也为绿色低碳出行创造更有利的条件，切实减轻企业及社会的运营成本。

倡导反不正当竞争

已于每年度签订的案件防控目标责任书增加有关反垄断、反不正当竞争等相关条款，明确员工工作要求。同时，每年组织全行员工自上而下签订案防目标责任书，形成上级对下级负责、下级向上级承诺、责任明确的案防责任体系，引导员工严格遵守竞争法规，防止参与反竞争行为，合法合规经营。



尊重和保护知识产权

尊重他人知识产权，加强对知识产权的保护和利用，健全知识产权管理机制，规范字号管理建立字号管理制度，检视我行对华润字号授权使用情况；优化合规卡知识产权管理指标；启用商标提案流程，确保拟申请商标符合银行VI要求；指导权利申请事项。

截至2021年底，已取得注册商标24项，域名9项，著作权6项，已申请待许可的商标有10项，续期网络域名3项。

舆情管理

深化声誉风险管理

持续完善声誉风险管理机制和相关制度，修订《珠海华润银行声誉风险管理办法》，总行各部门、各分行均成立声誉风险/突发事件应急处置领导小组，配置日常工作联系人，组建团队负责本单位的声誉风险管理日常工作，密切关注辖内声誉风险和舆情动态，有效提高声誉风险的管理范围和获取时效性。

2021年，我行继续将声誉风险管理纳入绩效考核体系，发挥以考促知、以考促行的积极作用，组织开展年度全行性声誉风险管理培训与桌面演练及声誉风险管控培训，助力各级声誉风险管理工作不断检视、完善。

案例

成功举办声誉风险管理培训与桌面演练

2021年7月，我行组织开展年度全行性声誉风险管理培训与桌面演练，总行部室及各分行声誉风险管理板块逾200人通过多地连线的方式参与，课程采取专题授课和桌面演练相结合的方式，对今年出台的声誉风险管理办法进行关键词解读，并通过“知识模型+同业案例”形式，就银行业突发危机事件五大“出血点”、声誉风险管理四个核心节点、负面舆情三种呈现形式、记者接待三项原则、媒体采访回应四步法则、危机处置对外发声四点要求等展开专业讲授。在桌面演练环节，精选疫情防控、授信续贷、不当业务宣传、谣言导致挤兑、银行卡盗刷等五个与实际密切联系、多发易发的声誉风险处置案例，通过“交互讨论+角色扮演+桌面讲解+互动点评+专家诊断”的形式创新进行。



落实舆情监测与引导

坚持预防与管控相结合，开展实时舆情监测与研判，整合运用外部专业监测工具、集团舆情监控平台和办公室日常人工监控，对全网媒体（含网络新闻媒体、平面媒体、各大论坛、微博、微信等自媒体），实行7×24小时实时舆情监测。

加大媒体宣传力度

持续维护良好媒体关系，联合报纸刊物、新闻网站等多元媒体，积极就抗击疫情、创新金融服务、五星级社会责任报告、普惠金融等重点事件进行正向传播。截至2021年底，在人民网、新华网、腾讯网、凤凰网、强国论坛、中国银行保险报、南方都市报、珠海特区报、深圳特区报、广东银行业通讯、南方金融等全国性或辖内各分行属地主流媒体发表稿件逾200篇次，塑造良好企业形象，扩大本行影响力，提升公众熟悉度与好感度。



四

传递美好
创造幸福生活

保护环境，感恩自然

不忘初心，回馈社会



保护环境，感恩自然

我行坚持绿色发展，将绿色低碳理念融入日常运营与提供金融服务过程中，推广绿色办公，减少资源浪费，降低对环境的影响，开展环保公益活动，传递绿色低碳理念。



绿色运营

环境管理

制定并发布《珠海华润银行股份有限公司关于全面做好生态环境保护工作方案》，成立生态环境保护领导小组，指导全行开展环境保护学习、促进与业务相融合、环保意识宣传等工作。

准确、及时地识别和评估环境风险，是环境和社会风险管理的核心基础。根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，本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本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的投资机会，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	管理部分颁布环境相关政策、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封面的风险。	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	国家级地方、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，分析本行现有资产配置，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。
物理风险-急性	台风、暴雨、洪水等极端天气	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。

绿色办公

积极贯彻低碳经济政策，并贯穿于运营管理各个方面，全行所有营业及办公场所装修均采用环保材料并进行专业室内空气治理及检测工作；按照我行办公绿植配备标准，配备足量的绿萝等环保植物；办

公职场以及营业场所张贴有节能小提示，提醒员工节约用电，照明设备使用节能灯具，办公用纸实现双面打印，有效节约能源。2021年，我行投入节能费用301.2657万元。

项目	措施
节约用电	<ul style="list-style-type: none"> 加强对照明系统的管理，提倡在办公室、会议室等场所尽量采用自然光，除阴雨天外，原则上亮度够，能不开灯的场所尽量不开灯。 下班后及时关闭场所照明灯，杜绝长明灯。 空调温度夏季不低于26度，无人时不开空调、开空调时不开门窗，杜绝无休止运转。 加强对计算机、打印机、复印机等办公设备用电的管理，下班、休息日及时关闭电源，杜绝长时间待机。 梳理营业网点的LED广告屏和广告灯箱运行时间，对人流较少办公区域网点各类广告牌开启时间调整在合理时间内。
节约用水	<ul style="list-style-type: none"> 坚持节约每一滴水，做到人走水关，杜绝滴水、长流水现象。
节约用油	<ul style="list-style-type: none"> 加强公务用车管理，坚持统筹兼顾、组合用车，减少出车次数。 驾驶员出车要“停车熄火”，严禁长时间停车使用空调。
节约办公耗材	<ul style="list-style-type: none"> 充分利用办公自动化系统，减少纸质文件、材料的使用。 确需用纸的，坚持双面打印或单面重复利用，减少浪费。 将打印机设置为“黑白”默认模式，尽量减少“彩色”打印。 加强办公耗材管理，规范办公用品的采购、配置及领用。
营造无烟办公环境	<ul style="list-style-type: none"> 在办公区域张贴禁烟标识，禁止在办公场所吸烟，确保办公区域空气清新，环境舒适，避免对员工身心健康造成不必要的不良影响，同时杜绝火灾隐患。
开展绿色出行	<ul style="list-style-type: none"> 全国低碳日当天，我行许多员工放弃自驾车，乘坐公共交通或自行车上下班，以响应国家号召，低碳出行。 通过微信记录步数、排名的方式，鼓励员工以步代车、徒步出行。

绿色公益

我行积极传播生态文明理念，组织员工积极参与环保公益活动，倡导绿色生活方式。

案例

广州分行中山分行联合开展“聚力环保，绽放活力”联合活动

2021年11月20日，为带领青年员工亲近自然，切身体验生态环境的不可替代性，宣扬保护生态环境的迫切性，提升青年员工环保意识及团支部凝聚力，分行团支部与中山分行团支部在广州开展主题为“聚力环保，绽放活力”联合团建活动。



不忘初心，回馈社会

我行全力配合政府疫情防控，保障疫情期间的金融服务质量与效率，履行金融机构的使命担当，持续深耕社会公益领域，开展多元公益慈善项目，用爱心回馈社会，为慈善公益事业贡献自身力量。

抗击疫情

为深入贯彻落实省市疫情防控要求，我行根据监管单位和集团相关要求，成立总分行疫情防控领导小组，制定防疫措施及保障业务连续性应急预案，推进员工疫苗接种，开辟金融支持服务绿色通道，支持抗疫志愿活动，以最大力度统筹做好疫情防控工作，持续做好特殊时期的暖心金融保障服务。



筑牢免疫屏障

为守护员工健康，自疫情发生以来，我行积极联系医院上门开展集中接种，为全行2,800名员工提供便利接种服务，接种率达95%，及时推进员工新冠疫苗接种全覆盖，在珠海银行业率先完成第一、二针及加强针的接种。此外，为全行员工购买疫苗接种保险，投入300万元抗疫专项资金，用于购买防疫物资，为员工及时发放抗疫防护用品等。



金融支持抗疫

坚决贯彻落实监管部门要求，制定关于新冠疫情纾困解难的综合金融方案，开通防疫期间的金融服务绿色通道，实施差异化信贷政策，做到不抽贷、不压贷，与企业共同渡过难关。2021年，我行通过支小再贷款为3,917户企业降低融资成本，为中小微企业发放贷款超26亿元。

抗疫志愿服务

党员发扬志愿精神，在疫情防控工作中，积极参与志愿服务，克服困难，冲锋在抗疫第一线，用自己的行动书写时代担当。2021年，我行组织疫情防控志愿服务共计10次，受益2,806人次。

案例

党员服务在“疫”线

2021年6月4日，随着疫情发展和防控升级，居住在东澳街芳村花园小区的华润银行广州黄埔大道支行行长胡芳是被封闭管理的14万居民中的一员。作为一名预备党员，胡芳同志迅速找到了组织——芳村花园临时战疫党支部，深入一线开展抗疫工作。胡芳同志非常认真地对待每一项工作，做好摸查和物资派送的同时，关注居家居民的心理状态，及时做好心理疏导。胡芳同志作为广州分行党支部优秀共产党员的缩影，用自己的实际行动践行入党誓词，彰显共产党员“为人民服务”这一鲜红的精神底色。



案例

组织集中接种新冠疫苗，构建珠海银行业免疫屏障



我行在珠海医院启动新冠疫苗加强针接种后迅速反应，与医院联系上门接种，主动承接银行业专场接种工作，克服时间紧、任务重等挑战，在2021年11月23日一天接种人数超千余人，在珠海市率先推动加强构建银行业免疫屏障。接种现场组织有序、高效，安排周密、细致，获得珠海银保监分局、珠海市人民中支领导、妇幼保健院医护人员以及广大银行职工的广泛好评。

投身公益

倾心慈善公益

我行统筹员工积极开展形式多样的慈善公益活动，传递快乐、健康、运动、公益理念，积极回馈人民、传递爱心，践行社会责任。2021年，我行对外捐赠总额380,867.26元。

2021年，我行积极动员员工参与“广东扶贫济困日”及各项消费帮扶活动，自愿向广东省扶贫基金会、珠海市红十字会、珠海市慈善总会、珠海市扶贫基金会、珠海市关爱协会捐款81,892.88元；购买甘肃省临洮县的百合、马铃薯、山野菜、中草药等特色农产品11,170.4元。



举办“历百年再出发”第十届健康益起跑

2021年恰逢建党百年，我行策划开发“历百年再出发”第十届健康益起跑线上小程序，打造百年大事件专属线上跑地图，嵌入20个党史知识打卡节点，通过微信公众号矩阵，结合屏保、电梯广告、室内大屏幕等渠道开展广泛宣传，正式上线17天参与量达2.2万人次，全年累计实现捐步821万步，提前完成5万元公益金筹集目标，用于大湾区9座城市的儿童福利院探访慰问，达到学习党史、倡导健康、践行公益的多重成效。



案例

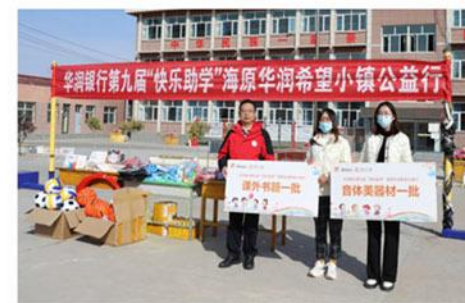
第九届“快乐助学”暨研学公益行活动顺利开展

2021年10月22至23日，我行在宁夏海原开展第九届“快乐助学”暨研学公益行活动。此次活动以“社责公益与业务相融合”为导向，邀请客户家庭代表加入“润心公益”志愿者队伍，参与公益并体验亲子研学。

志愿者一行来到海原华润希望小学，向学校捐赠课外书籍及音体美器材，向受助学生颁发奖、助学金，并走访慰问了3户困难学生家庭，随行的支教老师带来了“快乐运动”和“快乐课堂”教学。

活动期间，志愿者一行观看了脱贫攻坚展、纪录片，亲身体验回绣、剪纸等产业帮扶项目，深入了解华润集团及银行帮扶小镇建设的历程与成果。行程中还走进沙漠、亲近黄河，了解西北沙漠地区的气候环境、沙漠治理等自然知识。

本次活动“慈善公益+客户回馈”的创新升级是集团内“助学+研学”的首次尝试，获得各方高度评价。



倡导志愿活动

助人为乐、扶贫济困是中华民族的传统美德，我行积极开展针对特殊人群的物资捐赠及关怀慰问活动，带动员工参与社会公益活动，彰显我行品牌形象，为社会传递温暖和爱心。2021年，全行共开展员工志愿者活动44次。

案例

广州分行开展“传递真情 让爱成长”主题慰问活动

2021年12月30日，广州分行组织党员代表赴广州市社会福利院开展“传递真情 让爱成长”主题慰问活动，帮助福利院解决孩子们生活中最直接、最关心、最现实的困难，努力为孩子们营造良好、健康的生活环境。



珠海分行开展金晖助老志愿活动

2021年11月4日-8日，珠海分行以“敬老月”为契机，组织志愿者对我行老年客户开展金晖助老志愿活动。本次服务的老年客户有退休干部、老教师，志愿者们通过为老年客户开展防诈骗宣传，讲解电信诈骗、中奖诈骗、网络购物诈骗等手法，增强老年客户的安全防范意识。



案例

惠州分行定点帮扶金寨华润希望小学贫困学生

2021年，惠州分行定点帮扶金寨华润希望小学2名贫困学生，赠送一批书籍与学习用品，并资助现金2,000元。



佛山分行举行冬日援疆捐赠活动



2021年12月16日，佛山分行携手广东公安举行援疆捐赠活动，此次捐赠对象为新疆喀什市阿瓦提乡恰尔村，喀什地区冬天天气寒冷，恰尔村无集中供暖，冬天主要采取烧煤取暖的方式，村民存在御寒物资不足的情况。分行员工积极响应号召，将洗干净的旧衣物整理好，并捐款认购物资，为寒冬中的村民送去温暖。

“润心公益 冬日送暖”

2021年12月9日，江门分行党支部党员、青年志愿者服务队联合麻三村党群服务中心，到江海区外海街道办麻三社区开展一场“润心公益 冬日送暖”志愿者活动，为30户困难家庭送去爱心物资。



肇庆分行开展社会福利院“送温暖”活动

11月15日，肇庆分行党支部带领党员和团员青年前往市社会福利院开展“送温暖”活动，为福利院的老人们、孩子们送上诚挚的慰问。本次慰问活动，使福利院老人孩子们真切感受到肇庆分行的关怀和温暖，也进一步提高了分行党员青年的党性观念和为人民服务的宗旨意识，激发了员工投身公益事业帮助困难群众的热情和爱心。

责任管理

责任战略

我行贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，构建负责任的企业文化；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，2021年荣获中国社会责任百人论坛颁发的“责任沟通奖”，并被评为“中国企业社会责任发展指数银行业三强”；倾力打造“快乐助学”“健康益起跑”等有影响、可持续的品牌项目；积极推动社会责任融入公司战略、职能管理和日常运营。



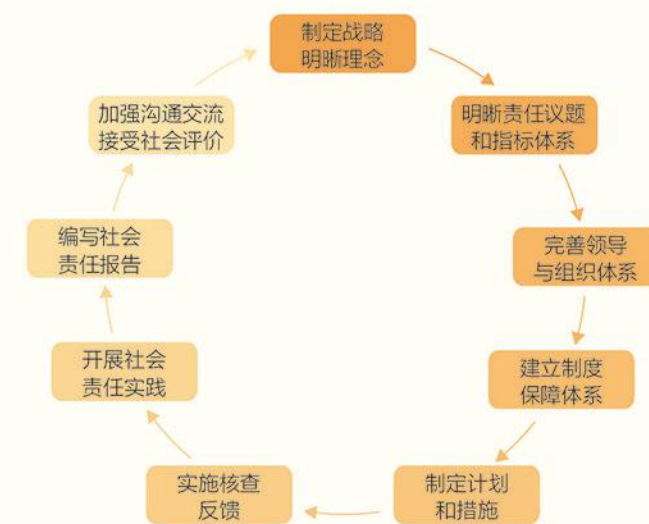
责任治理

我行建立健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制，成立“华润银行企业文化与社会责任指导委员会”，负责公司社会责任战略制定和实施、重大问题决策、跨部门问题解决以及设定前瞻性目标，牵引公司可持续发展方向。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，我行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。

我行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；邀请中国社会科学院专家做社会责任报告编制专题培训，增强报告编写人员对社会责任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。



华润银行社会责任理念管理体系



华润银行社会责任践行落地机制

责任沟通

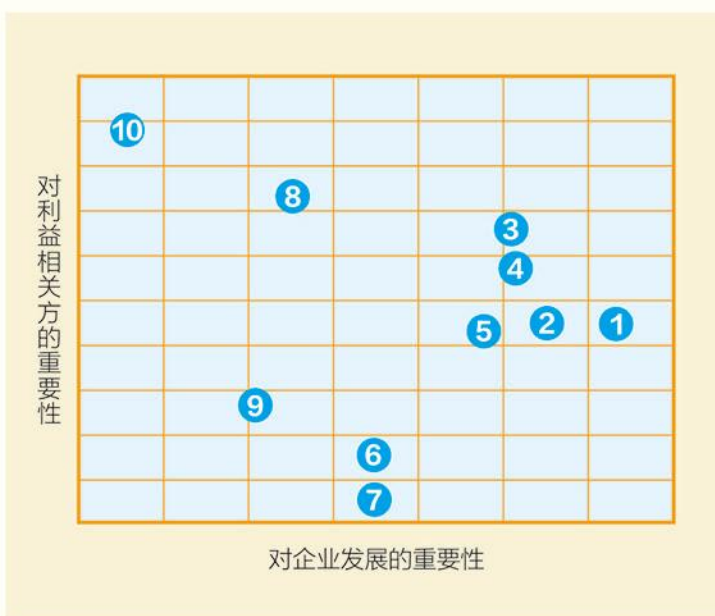
实质性议题识别

为回应利益相关方对华润银行的诉求，我行定期开展实质性社会责任议题识别，共识别股东责任、客户责任、伙伴责任、政府责任、员工责任、社区责任、环境责任和责任管理8个维度37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，明确履行社会责任的主要内容。

本年度，我行开展社会责任报告实质性议题调查，作为编制工作的重要参考依据。问卷填写人员包括政府部门/监管机构、股东/投资者、客户/消费者、商业伙伴、员工、教研机构、社会组织、新闻媒体、社会公众等，共收回有效问卷809份。



- | 编号 | 议题 |
|----|--------|
| 1 | 保障员工权益 |
| 2 | 发展普惠金融 |
| 3 | 依法合规经营 |
| 4 | 完善风险管理 |
| 5 | 助力员工发展 |
| 6 | 发展绿色金融 |
| 7 | 责任理念 |
| 8 | 保障客户权益 |
| 9 | 关注员工健康 |
| 10 | 提升服务质量 |



《珠海华润银行股份有限公司2020社会责任报告》以“新拾光 新希望”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。

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。

利益相关方	期望与诉求	回应与举措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服务国家战略 支持实体经济 服务三农发展 依法足额纳税 实施普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 支持大湾区建设 防范电信诈骗 服务实体经济 足额缴纳税款 开展普惠金融
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 维护金融稳定 有效防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 全面合规管理 全面风险管理 接受监管考核
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续价值回报 健全公司治理 保障股东权益 强化信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 实现稳健运营 完善治理结构 规范管理体系 加强信息披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提高服务质量 助力资产增值 保障客户权益 	<ul style="list-style-type: none"> 优化客户体验 创新产品体系 建设信息化银行
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法权益 畅通职业通道 提供人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律合规 加强员工培训 丰富员工活动
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平公正公开 合法合规透明 	<ul style="list-style-type: none"> 完善采购管理 搭建专业平台
公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> 实施公益帮扶 共建文明环境 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 举办公益活动 参与社区共建 普及金融知识
环境	<ul style="list-style-type: none"> 实施绿色信贷 坚持绿色运营 践行绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色产业 践行绿色信贷 推行绿色办公

未来展望

2022年，

是“十四五”战略深入开展之年，

中国共产党亦将迎来二十大的召开，

我行将继续坚持以助力实业、融惠民生为己任，

加满油、把稳舵、鼓足劲，坚守金融本源，

坚定贯彻落实党中央“六稳”“六保”政策精神，

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，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。

我行将坚定信心，

不断开拓进取，抓住时代机遇，

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，

奋斗“十四五”，逐梦再出发！



附录 关于本报告

本报告是我行发布的第九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2021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。

关键绩效

关键绩效指标	2019	2020	2021
经济责任			
资产总额（亿元）	2,016	2,353	2,793
营业收入（亿元）	58.67	66.99	74.99
利润总额（亿元）	20.8	17.74	17.64
净利润（亿元）	17.5	17.07	18.53
净资产（亿元）	159.47	193.80	213.03
国有资产保值（亿元）	153.66	187.95	207.52
净资产收益率（%）	12.16	10.34	9.6
总资产报酬率（%）	0.93	0.78	0.72
国有资产保值增值率（%）	115.23	109.74	110.44
资产负债率（%）	92.09	91.76	92.37
社会贡献			
员工总数（人）	2,750	2,750	3,055
新增就业人数（人）	435	435	403
上缴税金（亿元）	12.24	8.06	13.37
慈善公益支出（万元）	98.08	92.11	38.09
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	27.19	23.97
人均带薪休假天数（天）	10.95	10.95	10.13
员工培训覆盖率（%）	95	95	97
人均培训投入（万元/人）	0.182	0.182	0.155
人均培训时间（小时）	54	54	55
员工流失率（%）	10.11	10.11	8.58
困难员工帮扶投入（万元）	7.6	7.4	5.6
困难员工帮扶总人数（人次）	24	23	28
救助患病员工投入（万元）	7	14	14
救助患病员工数（人）	2	4	4
客户责任			
客户满意度（%）	99	99.08	99.62
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）	2.48	3.22	2.00
新增专利数（个）	0	0	0
安全生产及环境责任			
安全培训人次（人次）	6,854	8,175	7,840
员工死亡人数（人）	0	0	0
安全生产投入（万元）	1,032	1,208.711	1,296.251
安全培训覆盖率（%）	100	100	100
安全应急演练数（次数）	119	224	221
环保总投入（万元）	17.77	122.6998	301.2657
单位产值二氧化碳排放量（吨/万元）	11,066.76	11,351.2727	13,096.856
全年能源消耗总量（万吨标准煤）	0.136	0.141	0.1614
单位产值综合能耗（吨标准煤/万元）	0.0023	0.0021	0.0022
办公用电量（万千瓦时）	1,106.64	1,147.2789	1,313.5494

*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。

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
行长致辞	P2.1, P2.2	P04
关于我们	银行概况	P4.2, P4.3
	组织架构	P4.1
	企业战略	P4.2
	企业文化	G1.1
	荣誉2021	A2
责任专题一：深耕绿色金融 实现高质量发展	P3.1, P3.2, E1.7, E3.1, E3.6	P12
责任专题二：践行央企责任 助力乡村振兴	S4.12, S4.13	P18
笃定前行， 深耕主业发展	固本强基，行稳致远	M1.1, M1.3, M1.4, M1.5, S1.1-S1.3
	客户第一，品质服务	M2.1, M2.2, M2.4, M2.8, M2.9, M2.10, M2.12-M2.16, M2.18
金融赋能， 支持实体发展	坚守本源，聚力实体	S1.4, S4.12
	多措并举，服务湾区	S1.4
凝心聚力， 携手共同奋进	以人为本，见证成长	S2.1-S2.20, S3.3-S3.7, S4.2, S4.3
	团结进步，合作共赢	M3.1-M3.5, M3.7-M3.16, E1.6
传递美好， 创造幸福生活	保护环境，感恩自然	E1.1, E3.1, E2.2-E2.7, E2.21, E3.6
	不忘初心，回馈社会	S4.6, S4.8-S4.11
责任管理	责任战略	G1.2, G2
	责任治理	G3, G4.1, G5.1
	责任沟通	G6
未来展望	A1	P76
附录	关于本报告	P1.1, P1.2, P1.3
	关键绩效	A2
	指标索引	A5
	评级报告	A4
	意见反馈	A6

评级报告

《珠海华润银行股份有限公司2021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2021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、确保保费透明、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“笃定前行，深耕主业发展”“金融赋能，支持实体发展”“凝心聚力，携手共同奋进”“传递美好，创造幸福生活”等角度系统披露了所在行业核心指标的91.12%，完整性表现卓越。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“全行受理客户总投诉数”“安全责任事故数”“员工流失率”“员工死亡人数”等负面数据信息，平衡性表现优秀。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“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“启新程 共奋进”为主题，从四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采用彩绘风格，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；嵌入利益相关方证言佐证履责成效，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★★）

《报告》设置“深耕绿色金融，实现高质量发展”“践行央企责任，助力乡村振兴”责任专题，聚焦企业在绿色金融、乡村振兴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2021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四年获得五星级评价

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 钟斌
评级小组组长 评级小组专家



出具时间：2022年7月8日

扫码查看企业评级档案

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九份社会责任报告。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