



华润银行微信公众号



珠海华润银行股份有限公司
China Resources Bank Of Zhuhai Co.,Ltd

地址：广东省珠海市高新区北城东三路88号1栋
24小时服务热线：96588 4008800338 传真 +86 756 8121118
官方网站：www.crbank.com.cn

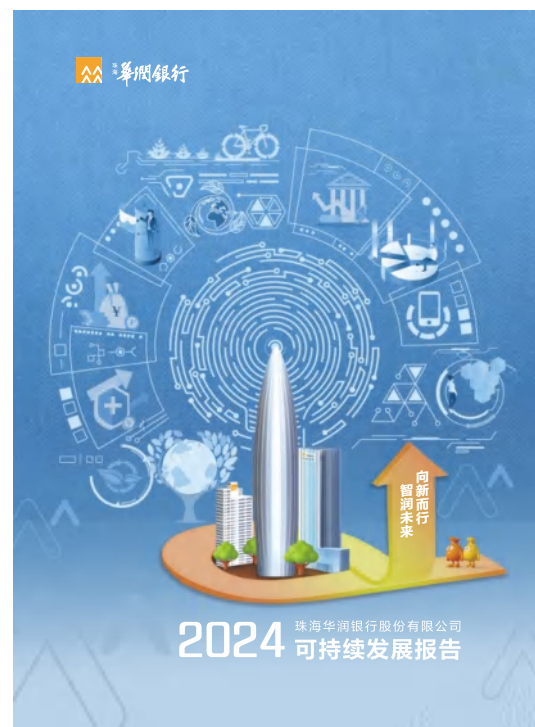


珠海华润银行股份有限公司

2024年度可持续发展报告



2024 珠海华润银行股份有限公司 可持续发展报告



主编

张宏山

副主编

吴 睿 冯济舟

执行主编

黎嘉敏

联络员

何 苗	邓 春	李 鹏	刘晓瑜	唐 红	郭吴华
许清玉	叶一骏	朱俊颖	徐志文	高明辉	金 静
张 厦	李慧珊	李伟健	白 敏	赵 严	梁 雨
张丽丽	张伟欣	吴梦琪	刘 菲	陈丽银	牟成丽
莫金凤	赵 婕	刘 恋	曾瑞宁	曾晓彤	邹霭诗



2024 珠海华润银行股份有限公司
可持续发展报告

目录

CONTENTS

董事长致辞	04
关于我们	07

责任管理	86
未来展望	93
附录	94
附录一 报告说明	94
附录二 关键绩效	95
附录三 指标索引	96
附录四 评级报告	97
附录五 意见反馈	98

价值聚焦 12

价值聚焦一	12
科技金融加码， 托举科创企业向上生长	

价值聚焦二	18
产业金融赋能， 搭建“价值链”的 链式服务模式	

铸·匠心 22

治理筑基润长青

坚持党建引领	24
提升治理效能	28
优化风险管理	29
严守内控防线	30

聚·同行 34

精诚共济润美好

创新金融实践	36
精研服务品质	38
情系民生福祉	49
携手伙伴共赢	52
践行公益初心	56
赋能乡村振兴	58
助力员工成长	60

共·生态 72

金融活水润山河

加强体系建设	74
发展绿色金融	78
倡导低碳运营	82

董事长致辞



华润银行 党委书记、董事长 钱曦

岁聿云暮，日月其除。2024的年轮在新时代征程中毫无意外地标刻下其新的注脚——这既是“十四五”蓝图迈向决胜的关键点，也是中国式现代化以全面深化改革之姿浩荡启航的充电站，更是中国经济转型并轨高质量发展征途的里程碑。立于新时代的华润银行，以其血脉中奔涌的红色基因，践行服务实体的根本宗旨，厚植金融为民的深沉情怀，在擘画国家战略的疆场、助力产业破浪的深海、防控金融风险的前线，体现央企责任担当，努力交上一份呈显底色、凸显底气、彰显底蕴的可持续发展答卷。

以信仰为舵，领航破浪前行征程。

党的领导，是我们航行不辍的核心动能和根植于骨血中的红色基因。我们将党的领导贯彻于公司治理的全方面和最深层，以党的要求和主张统领全行战略布局、决策执行和检查监督的全方面。每一项战略决策，都紧系于国之大者的崇高使命；每一项工作举措，都看齐党的二十大和二十届二中、三中全会精神的宏伟蓝图。我们持续深化政治建设，筑牢基础，强筋健骨，以高质量党建引领高质量发展。严格落实“三重一大”决策程序，铸就决策的铜墙铁壁；纵深推进风控体系，编织抵御风浪的坚固防线；内控固本培元，审计利剑高悬，涵养风清气正、昂扬奋进的金融生态。党建与经营交织共振，成为我们倾力服务国家战略的深沉回响。

以创新为墨，书写服务实体新篇。

锐意创新，是我们回应时代问卷之笔和浇灌产业沃野之源。我们锚定“以科技驱动的特色产业银行”的星辰大海，深耕湾区九地市，以专业化、区域化的金融服务音符，谱写国家战略在大湾区的激昂乐章；我们全力打造“润创港湾”与“润金·数智”的科创双品牌，激荡区域创新浪潮，带动全行科技金融贷款增长176%并突破两百亿大关，服务科技企业超过两千家；我们成功发行央企主题债基，有效串起产业链上下游的金融脉络，为企业打造全生态、全周期的金融服务圈层；我们深入推进数字化转型，荣获央行金融科技发展奖等十余项创新类荣誉，数智平台初成气象，成为金融科技的蓬勃引擎。

以责任为桥，连结和谐共荣生态。

勇毅担当，是我们连接社会各界的坚实桥梁和通往永续未来的康庄大道。我们深化银政企协同，共建产业金融的生态沃土，让资源交汇流淌，让优势聚合共鸣；我们躬耕乡村振兴与普惠金融的“责任田”，全年涉农贷款余额41.63亿元，消费帮扶超50万元，用银行人的方式书写助力乡村万家灯火的暖心故事。普惠小微贷款超680亿元，为7.4万市场主体“输血供氧”；我们以“快乐助学”点亮知识的灯塔，以“金融春风”吹散认知的迷雾，一次次伸出的臂膀汇聚成26万毫升的生命之河，央企的赤诚在血管中流淌，奉献的温度在无声处回响。

以青绿为约，绘就时代明丽图卷。

逐绿而行，是我们链接发展命题和“两山”理念的坚定抉择。我们紧扣“双碳”目标，不断拓宽绿色投融资服务体系，全年绿色信贷同比增长13.6%、余额近百亿，浇灌着产业向绿的盎然春天；我们聚焦能源结构优化，创新推出“分布式光伏贷”，提供资金八千余万元，助力11个新项目破土而生，让清洁能源在广厦阡陌间点亮希望；我们突破传统融资边界，实现首笔“碳排放权质押贷款”，为无形的环境权益赋予了金融的羽翼；我们内求至善，深挖运营降碳潜力，建设绿色办公生态，打造零碳标杆网点，新落成的总部大厦以硬核科技为“金融向绿”谱写昂扬的序曲，为美好家园许下深情的承诺。

岁首回望处，阔步向征途。

我们将始终围绕党中央的要求、国家的战略和客户的需求，拧紧创新之弦、驱动变革之轮，构筑内环、中环、外环与产业链、供应链、投资链交织共振的“三环三链”综合服务网，以数字化运营驱动业务敏捷，以全景式思维筑牢风控体系，以全触点笔墨抒写价值长卷，为建设金融强国贡献更加澎湃的华润力量！



关于我们

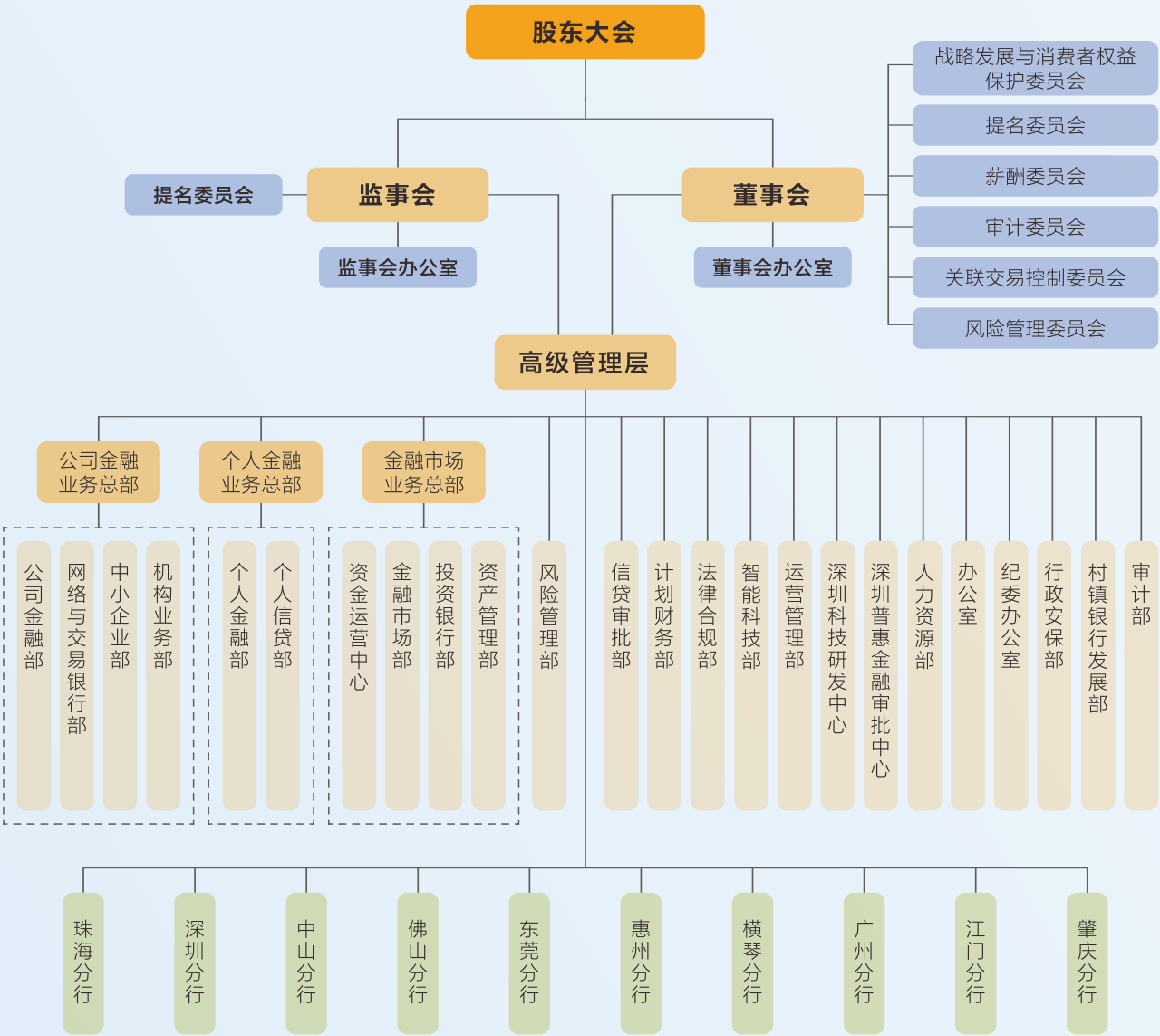
银行概况

华润银行成立于1996年12月。2010年1月，华润集团和珠海市政府对珠海市商业银行成功实施战略重组并完成更名。截至2024年底，全行资产总额超过人民币4,300亿，资本净额超370亿。主要股东分别为华润集团、南方电网、中国电子、珠海市、深圳市国资控股企业。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、115家支行，及广东德庆、广西百色2家控股村镇银行，在深圳设立资金运营中心、科技研发中心、普惠金融中心。

依托华润集团及其他股东强大的产业背景和品牌优势，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“致力打造以科技驱动的特色产业银行，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、财富管理、绿色金融、科技金融、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



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

使命

助力实业 融惠民生

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

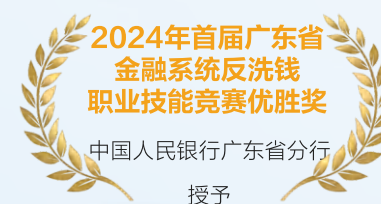
组织氛围

真诚 团结 开放 进取

企业标语

华润银行 助您向上

荣誉2024



价值(聚焦)一

科技金融加码， 托举科创企业向上生长

在国家大力发展科技金融、培育新质生产力的战略指引下，华润银行坚定不移地锚定“以科技驱动的特色产业银行”定位，以服务实体经济为使命，积极投身于科创金融领域的探索与实践。聚焦战略新兴行业、先进制造业及未来企业，构建“1+10+1”科创金融服务体系，推出“润创港湾”品牌。通过整合全要素资源、推动全链条创新、提供全周期服务，破解中小微企业融资难题，促进科技与金融深度融合，为科创企业发展注入金融动能，助力科技强国建设。

健全综合服务体系

为切实提升科技金融服务能力，华润银行在深入剖析科创企业特点与需求的基础上，创新推出“1+10+1”科创金融服务体系。该体系全面覆盖科创企业成长的各个阶段，从组织架构到业务流程，从资源配置到风险管理，进行了系统性的优化与完善，进一步提升和强化了服务科技金融的组织能力。

1+10+1 科创金融综合服务体系



1个领导小组

成立科技金融领导小组，集全行之力，为科创企业构建全方位服务体系。



10个专项服务能力

构建十个专项服务能力，具体包括：专门的产品、营销队伍、营销管理、资金资源、考核激励、尽职免责规则、核销规则、不良容忍度、专项的审批管理、专门的贷后管理，为科创企业提供专属、专业的金融服务。



1个2.0版数字化信贷工厂

搭建以业务中台、数据中台、技术中台为支撑的线上化、数字化、智能化为主要特征的2.0版数字化信贷工厂，为科创企业提供简明、便捷、高效的金融服务。

创新推出科创金融品牌

华润银行凝聚全行业务创新与金融科技之力，整合自身科创金融综合服务体系、科技能力、核心企业多元化产业资源以及生态合作伙伴资源，重磅推出科创金融品牌——“润创港湾”。该品牌以科创企业的需求为核心，构建了“桥隧模式”，打造了金融+非金融综合化服务体系，为企业提供“融资（润融通）、融商（润商通）、融智（润智慧）、融（科）技（润e办）”四类综合化的产品及服务，致力于为科创企业提供全链条、全周期、全方位的一站式综合服务方案。

“润创港湾”品牌内涵

品牌以“润创”滋养创新精神，以“港湾”为创业者提供安全、宁静的避风港与补给站，致力于成为全要素整合者、全链条创新者、全周期服务者的科创金融先驱银行。

润融通

为科创企业提供债权融资、股权融资、股权激励、并购贷款等个性化、全链条、全方位的融资解决方案。

润商通

打通全链路商业服务生态，帮助科创企业获取业务落地场景、合作机会、销售渠道、撮合服务等。

润智慧

基于核心企业产业实践及生态合作伙伴智慧，帮助科创企业解决全生命周期的非金融难题。

润e办

利用数字化技术，满足企业在人事、财务、办公等方面的数字化转型需求，降低管理成本，提高办公效率。

截至2024年底，“润创港湾”品牌及项下产品累计服务超2,000户科技企业，客户贷款审批时间由原来的约10个工作日减少至最快5分钟左右。与50+生态伙伴建立合作关系，包括头部券商、投资机构、高校、会所、律所等，为客户提供金融+非金融的全面服务。报告期内，“润创港湾”品牌荣获“2024卓越发展潜力品牌”，成功入围“全国普惠金融典型案例（2024）”。

“润创港湾”品牌及项下产品累计服务超
2,000 户科技企业

贷款审批时间最快 **5** 分钟左右

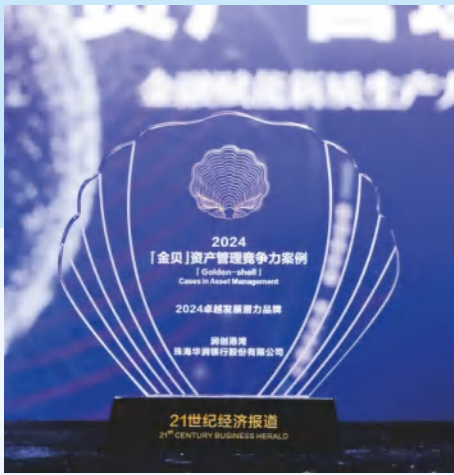
与 **50+** 生态伙伴建立稳固合作关系



“润创港湾”品牌宣传图



4月10日“润创港湾”创新论坛



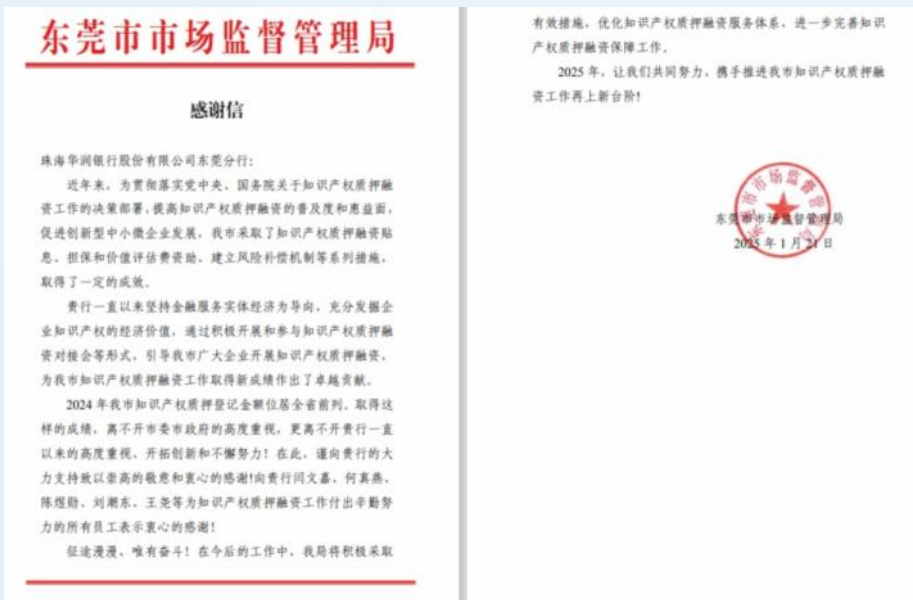
荣获“2024卓越发展潜力品牌”



案例

东莞分行知识产权质押融资工作获表扬

2024年，东莞分行牵头积极落实推动《东莞市创新财政投入方式推进科技与金融融合发展合作协议书》关于科技金融产业“三融合”信贷支持政策，大力推广知识产权专利质押融资专项工作，协同营销团队及市场监督管理局举办多场知识产权质押融资宣导推动会。全年分行上报符合知识产权质押融资贴息累计71笔，政策贷款金额累计2.38亿元，有效盘活企业无形资产价值。该创新举措获得东莞市市场监督管理局的书面表扬。



东莞市市场监督管理局感谢信



案例

惠州分行“企业创新积分制”落地

2024年3月，惠州分行与惠州仲恺高新区科技创新和投资促进局签署战略合作协议，以“企业创新积分制”为核心，建立长效务实合作机制，共同搭建科技金融服务体系，增强对本地科技企业的金融服务力度。双方围绕科技企业创新能力评价、科技金融产品创新、金融支持创新体系建设等领域开展深度合作，通过提供授信、增信及减息支持等举措，全方位满足科技型企业融资需求。经过半年高效推进，该体系于同年9月正式落地运行，显著提升了本地科技企业的金融可获得性，助力区域科技创新与产业升级。



价值(聚焦)二

产业金融赋能， 搭建“价值链”的 链式服务模式

华润银行以“助力实业 融惠民生”为使命，锚定“以科技驱动的特色产业银行”定位，依托华润集团、南方电网、中国电子等股东产业资源与品牌优势，深度融入粤港澳大湾区建设。以产融、融融双轮驱动，推出“润创·数智”品牌，加大金融基础设施信创平台建设，上线新一代核心业务系统。通过融合产业场景与数据要素，促进产业资本与数字技术深度对接，形成“以融促产、以产兴融”生态，为实体经济数智化发展赋能。

推出产业金融服务品牌

华润银行聚焦供应链金融领域，以金融科技为引擎，融合人工智能、大数据、云计算及开放式银行等前沿技术，充分释放数据要素价值，打造“润金·数智”综合金融服务品牌。该品牌下设“润金·财资云”财资管理品牌与“润金·数智链”供应链融资品牌，通过“门户统一、服务统一、体验统一、产品统一”的标准化服务体系，以“财资+融资、数智+科技”双轮驱动，实现“以融促产”，为产业链上下游企业提供全方位、智能化、高标准的综合金融服务解决方案。



润金·财资云

搭建“1+2+10”服务体系

1

“1”是指统一品牌。

2

“2”是指提供“司库版”及“管家版”2个版本，司库版聚焦金融资源统筹和风险预警能力搭建，管家版关注企业高效资金运营。

10

“10”是指提供“账户通、结算通、资金池、资产池、财富通、外汇通、跨境通、薪资通、缴费通、查询通”十大财资云管理服务，助力企业资金运营与管理能力升级。

润金·数智链

聚焦应收类、预付类、现货类等供应链产业场景，运用金融科技手段，搭建数据链、信息链、价值链构成的企业生态网络，打通产业链招标、采购、生产运营与仓储、销售、财务管理5大环节，提供涵盖“票据、信用证、保函、保理、贷款、仓单”6大产品线的系统性供应链融资解决方案。

截至2024年底

“润金数智”品牌及子品牌全年累计服务近

70家核心企业

辐射产业链上下游900家中小微企业

形成规模化生态服务网络
赋能产业链企业健康稳定发展



8月29日，产业金融服务品牌“润金·数智”发布会



★案例 “润金数智·金证通”业务破冰，南方电网首笔数智化场景证成功落地

12月13日，我行在产业金融应用场景领域实现新突破，实现南方电网用电企业小鹏汽车数智化、全线上开证缴费，成功落地润金·数智链品牌创新产品“金证通”首笔业务，销售金额约318.83万元。此次合作依托“全行服务一家”理念，总分联动组建包含产品、风险、客户经理的项目小组，提供全方位服务。广州分行作为主办行完成核心企业申报准入，深圳分行作为分办行快速响应小鹏汽车需求，其高效业务处理与优质服务获南方电网及小鹏汽车认可。

“润金数智·金证通”产品是产业金融交易场景数字化、国内信用证、福费廷的组合式创新，通过“数字+科技”实现授信审批自动化，重构流程，实现电子银行端、供应链系统等自动化交互，成功实现“下游企业一键式开证，核心企业无感收费”。



新一代核心业务系统成功上线

华润银行围绕“知产业、建平台、通数据、强组织、联生态”五大方向，以金融基础设施创新平台为核心驱动数智化转型，助力业务创新发展。11月23日，作为平台建设首阶段攻坚成果，新一代核心业务系统正式投产上线。该系统依托全栈信创架构与“源启”技术底座，实现技术自主可控与业务流程革新，性能较传统系统提升超10倍，通过大并发、高频金融交易场景，进一步验证数字底座“基本好用”，并取得多维度显著成效。

五大方向

知产业 建平台 通数据 强组织 联生态

性能较传统系统提升超10倍



技术价值

系统基于分布式微服务架构构建，支持高并发、高可用、高性能、高扩展性等技术要求，系统运行稳定，性能显著提升。相较同业，其技术架构与功能实现达到行业领先水平，具备显著竞争优势。



业务价值

通过业务建模梳理清晰架构，为业务的发展指明方向。依托中台化建设，实现用户与产品统一管理、灵活定价、交易与核算分离等，赋能快速产品创新和灵活扩展；强化数据分析能力，提高底层数据质量，借助数据挖掘分析与可视化报表等方式，实现对客户、产品、账户、价格、机构等对象的标准化分类及差异化管理，增强数字化客户经营效能。

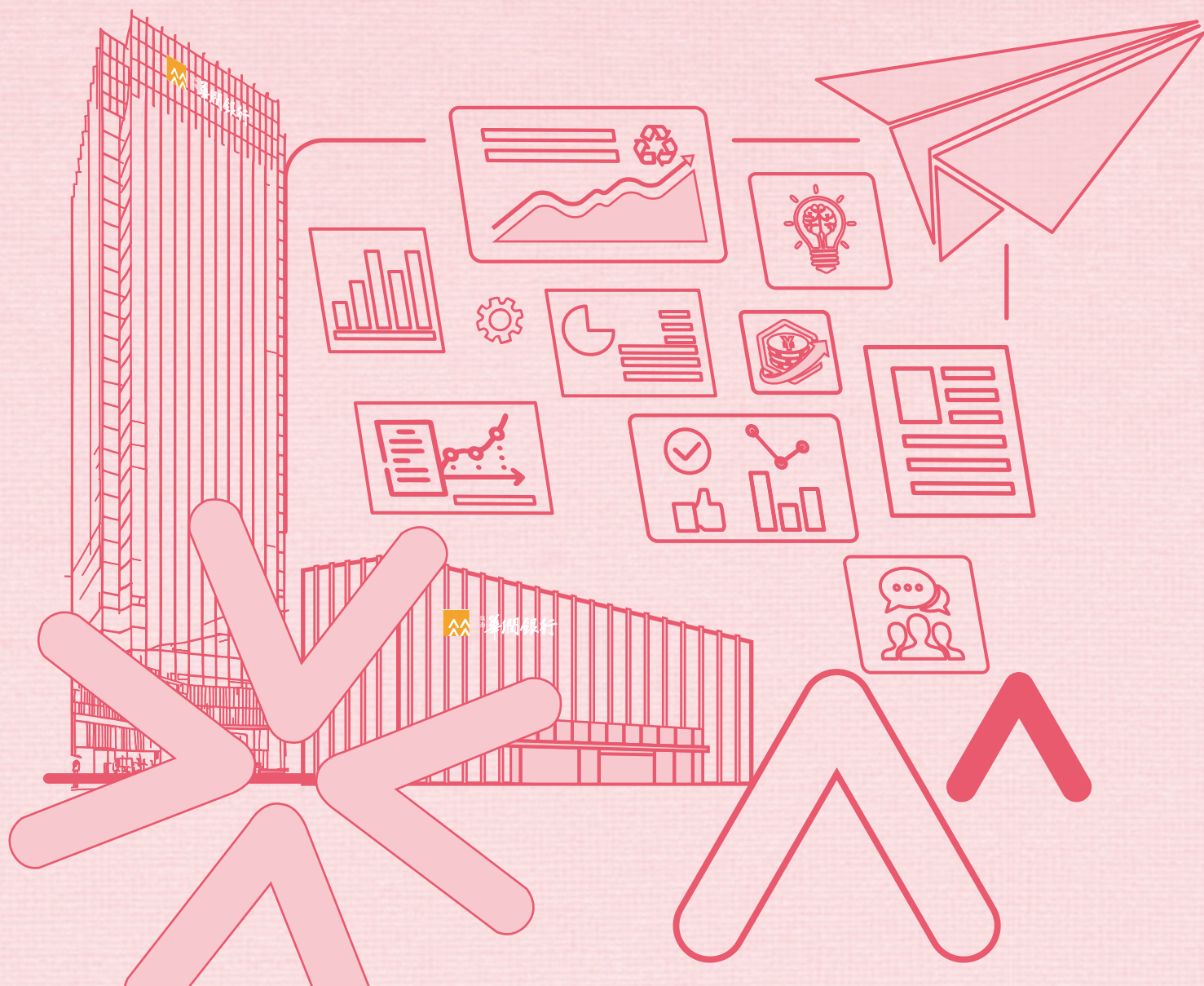


管理价值

以中台化建设推动组织架构和运营流程变革，提升全行运营效率和管理能力。新系统上线后，运行和运维成本显著下降，维护效率提升；新系统采用分布式微服务架构，缩短研发周期，降低研发成本。同时项目推进过程促进跨部门深度协作，培养团队协同与沟通能力。



治理筑基润长青



木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其泉源。华润银行始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持党建引领，筑牢发展根基。我们以治理效能提升为驱动，以风险管理优化为抓手，严守内控合规防线，在守正中创新，在稳健中进取，持续夯实高质量发展基础，为服务实体经济、防范金融风险贡献华润力量。

坚持党建引领	24
提升治理效能	28
优化风险管理	29
严守内控防线	30



坚持党建引领

讲政治促发展

我行党委完善落实“两个维护”制度机制，开展“第一议题”学习17次，制定党委研究讨论“前置清单”，全年召开党委会67次，实现党的领导与公司治理有机统一。推动改革深化提升行动走深走实，组织重新梳理工作台账，将其拆解为75条举措并推动落实；深入开展党纪学习教育，完成各项任务包括组织中心组专题联学会共3次，专题读书班3天，各级基层党组织书记讲授纪律党课86次，“三会一课”及主题党日296次，印发2024年落实全面从严治党主体责任清单，推进党纪学习教育常态化长效化。

深入学习宣贯党的二十大、二十届三中全会精神，“第一议题”学习各1次，党委中心组二十届三中全会专题学习3次，制订总行层级落实工作举措14项，行领导基层宣讲11次。巩固拓展主题教育成果，制订本行重点举措，编发理论学习参阅资料5期，开展党委中心组学习11次。



召开党委会

67次

“三会一课”及主题党日

296次

党委中心组二十届三中全会专题学习

3次

制订总行层级落实工作举措

14项

我行党委深入开展“促增长、赢战略”党建主题活动。召开年度风险管控誓师大会，开展党建攻坚项目、党建经营标杆网点建设、业务竞赛等促业务活动，推动党建工作与经营深度融合，以党建链引领保障服务产业链创新链。充分激发党组织作用发挥，有效推动我行产业金融、普惠金融、绿色金融、科技金融、跨境金融、产业协同等业务的高效落地。



召开年度风险管控誓师大会

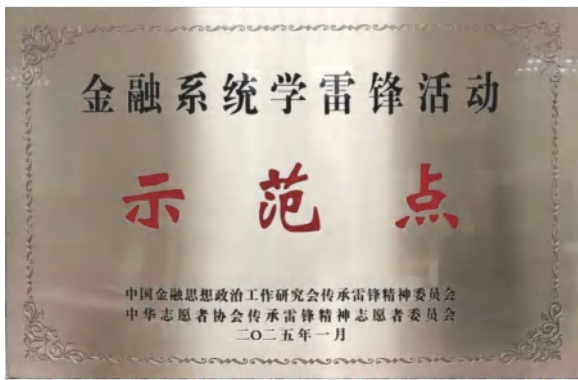


我行资金运营中心荣获“中央企业先进集体”

固根本强基础

深化“三基建设”，落实“七抓”工程。修订党建制度7项，推动7个基层党组织按期换届补选，选优配强总分行党组织书记12人。强化党员教育管理，按程序发展预备党员20名。完成党费缴交线上化工作，及时维护更新党建e站数据，数据完整率100%。印发党建品牌体系建设三年行动方案，形成“135”党建品牌体系。

华润银行润银先锋队获中国金融思想政治工作研究会授予的“2024年金融系统学雷锋活动示范点”荣誉称号。这不仅是对我行长期以来践行雷锋精神、服务社会的高度认可，更是对我行秉承中国特色金融文化“五要五不要”原则的生动诠释。



华润银行润银先锋队获“2024年金融系统学雷锋活动示范点”荣誉称号



★案例

广州番禺支行联合雅居乐社区党委开展“快乐广雅敬老”党建共联共建

10月30日，广州番禺支行党支部联合雅居乐社区党委组织开展“快乐广雅敬老”党建共联共建活动。此次活动旨在加强党建引领、深化“我为群众办实事”实践活动，打响“润银先锋”党建品牌。活动当天，党员志愿者们为老党员、社区长者及群众提供中医义诊、文艺演出等服务，设置登革热防治宣传与金融知识普及教育摊位，为社区长者宣传金融知识和普及消费者权益，聆听老党员讲述红色故事，让大家切实感受到党和社区的关怀。



以党建带群团

加强组织建设，发挥组织优势

党委每年至少召开一次专门会议，部署青年和共青团工作，团委书记列席同级党委理论中心组学习。

强化思想引领，筑牢青年信仰根基

总行团委书记列席党委中心组学习11次，团委委员列席4次，开展专题学习25次。

引领岗位建功，激发青年创效聚能

荣获中国华润团委、金融联合团委五四红旗团支部、青年岗位能手等19项团青荣誉；举办“薪火传承 礼赞青春”主题团日活动，开展五四评优表彰、读书分享会及青年交流会。开展建功座谈会及常态化开展防诈骗、反假币、反洗钱、金融科技等“我为群众办实事”金融知识宣传活动。

打造团青品牌，加速青年成长成才

承办中国华润团委第二届公益献血活动，活动实现北上广深超一线城市及大湾区九城联动，共1,022人参与，献血量超26万毫升。开展“润创青春”青年专项劳动竞赛，566名青年员工踊跃参与，2个月新增有效授信户数8,815户。联合深圳团市委开展“龙腾中华”深港澳台青少年文化交流专列活动，有效实现团建与业务开展互融共进。



“薪火传承 礼赞青春”主题团日活动

提升治理效能

^^ 优化治理机制

报告期内，本行根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规以及《银行保险机构公司治理准则》等监管规章，认真落实监管部门关于公司治理的有关规定，推动公司治理结构的健全和完善，促进董事会科学决策能力和监事会有效监督能力的提高。

本行按照现代化商业银行标准构建本行的公司治理架构和管理模式。股东大会是本行权力机构，通过董事会进行决策、管理，由监事会行使监督职能，行长受聘于董事会，对本行日常经营管理全面负责，副行长等高级管理人员协助行长工作。高级管理层与董事会权限的划分严格按照本行公司章程等公司治理文件执行。

^^ 规范信息披露

本行按照《银行保险机构公司治理准则》《商业银行信息披露办法》等要求，通过本行网站等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告，并逐步完善本行信息披露的内容，确保信息披露及时性、准确性和完整性。同时，在本行董事会办公室备置本行公司章程、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。

本行不断探索，细致做好投资者关系管理工作，提高股权管理水平，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的来信、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。

2024年，本行共召开3次股东大会，通过决议13项；董事会召开了10次会议，审议议案88项，听取通报事项21项。同年6月，发布《珠海华润银行股份有限公司2023年年度报告》。

^^ 落实三重一大

推进全面加强党的领导与完善公司治理，完善党委决定重大事项范围，动态优化前置研究重大经营事项清单，确保企业政治方向。

发挥董事会“定战略、作决策、防风险”作用，推进科学决策，梳理明确董事会职权事项，合理确定董事长与行长权责界面。

发挥经理层“谋经营、抓落实、强管理”作用，支持和保障经理层履职行权。科学界定决策权限，明确经理层一般事项、“三重一大”事项的权责边界、议事规则和程序要求等，保障经理层依照公司章程和董事会授权行使职权。建立及时报告制度，建立经理层对董事会负责、向董事会报告、落实董事会决议的闭环运行机制。

召开股东大会
3次
通过决议
13项

召开董事会会议
10次
审议议案
88项
听取通报事项
21项

优化风险管理

^^ 建设全面风险管理体系

推进全面风险管理体系建设，打造符合“全风险、全机构、全客户、全资产、全流程、全要素”要求的风险管理体系。通过建立全面、科学的风险政策制度框架，系统性开展风险管控，持续优化风险管理架构，稳步推进垂直管理，保证风险职能与业务经营分离制衡，促进三道防线协同进化。实行稳健型风险偏好，坚守合规底线，差异化支持战略新兴领域发展，保持资本、风险、收益之间的平衡。依托信息化银行建设与金融科技升级，挖掘风险管理的数据价值与效能。强化内部控制和合规管理，确保风险管理工作的落实，依托内部审计活动，独立、客观地开展定期审查和评价全面风险管理的充分性和有效性的工作。

组织开展风险业务及管理人员专项培训，全面提升总分行风险条线人员的业务素养与风险管理意识。截至2024年末，累计举办培训7场，覆盖约630人次。重要培训课程如统一授信额度管理优化项目UAT测试培训，固定资产贷款、流动资金贷款及个人贷款制度培训，风险案例分享会，科技金融与授信风险审查培训。系列培训夯实了风险条线人员的业务基础与风控能力，推动了全行风险意识的深度培育，更精准地发挥专业价值，为我行业务高质量发展奠定基础，也为应对复杂市场环境、实现可持续发展提供了有力的保障。

^^ 完善业务连续性管理体系

坚持预防为主，实施差异化管理理念，2024年我行持续优化业务连续性管理机制，通过体系优化、全行性大规模业务连续性演练投入、系列信创平台顺利投产及连续多年双中心大规模重要信息系统切换及回切机制验证，我行业务持续服务能力不断增强，业务连续性管理体系维持“优化级”。我行全年开展实战演练、业务专项、IT基础设施及联合重要外包商开展应急演练达30余次，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。



严守内控防线

提升内控实效

及时内化监管新规，夯实内控管理基础。按季度定期发布涉银行监管法规及重点法规解读，推动各业务部门及时将国家法律法规、行业监管及国资监管等政策规定转化为内部规章制度，2024年制定或修订制度459项；加强对重要业务和高风险领域的检查，组织总行各部门制定年度检查项目计划48项，并100%推动落实，持续提升内控管理有效性。

深入推广与践行CRCL体系。2024年，组织开展“合规管理深化年”专项活动，制定13项工作任务清单，分类别、有重点地推进各项工作，加快补短板、强弱项，进一步健全完善合规管理体系。同时，加大合规理念宣贯，及时解读、传达监管动态，发出法律合规风险提示和管理提示30份，开展多维度合规培训6次，全年培训覆盖率达到100%。



举行高管消保履职年启动会暨合规管理深化年启动会

制定或修订制度

459 项

检查项目计划 48 项

并 100% 推动落实

深化反腐倡廉

紧扣集团纪检工作要点和银行中心任务，强化政治监督，深化正风肃纪反腐，着力铲除腐败滋生的土壤和条件，不断巩固中央八项规定精神堤坝，全面深化纪检工作“三化”建设，为我行高质量发展提供了坚强的纪律保障。

做好案件查办“后半篇文章”，在“不能腐”上深化拓展。推动将办案成果转化为治理效能，完善纪检建议闭环管理。

深化廉洁理念，在“不想腐”上巩固提升。首次摄制警示教育片，召开延伸至基层一线团队长和业务经理的全行警示教育大会，构建“五廉”清廉金融文化体系；开设纪法微课堂，发送纪法解读、典型案例等11期；“润银清风”网站发布信息99篇，17篇信息被地方银协刊发。

深化作风建设，构建形成纠治“四风”长效机制。印发《贯彻落实中央八项规定精神工作方案》，构建“预防为先、监督在前、纠树并举、标本兼治”全方位防治体系，常态化开展中央八项规定精神专项检查。



★案例

总行纪委开展党风廉政专项调研

总行纪委到下属分行、异地办公机构等基层单位开展党风廉政等专项调研6次，与基层领导干部员工进行廉洁座谈，督促各单位坚定不移扛牢全面从严治党政治责任、领导班子成员认真履行“一岗双责”，推动全行全面从严治党、党风廉政建设和反腐败斗争向纵深推进。



治理商业贿赂

严格要求每个供应商签署《廉洁合规承诺书》，杜绝商业贿赂和其他不当商业行为；采购文件模板中明确“被信用中国网站列入失信被执行人”的供应商不能中选或成交我行的采购项目，优中选优，提高我行供应链的安全性和稳定性。

加强我行采购人员职业道德建设及廉洁自律，保密采购信息及供应商信息，不得以任何理由和方式向供应商收受或索取金钱、服务或其他物质利益，执行主动回避机制；营造平等准入、公正监督、开放有序的采购环境，规定采购文件不得设置排他性条款以限制正当竞争；合理设定供应商参与采购的资格条件，公平对待各类市场主体；严格根据招、投、开、评、定的采购流程执行采购项目，明确采购过程中对供应商的审查标准，根据采购文件要求、采购方式、评审方法以及规定采购流程确定中选供应商；设立并公开专门的投诉及举报渠道，指定具体受理部门，重视采购投诉及举报的处理，构建全过程采购监督管理体系，实现全年采购工作零投诉，维护供应商基本权益。

2024年，我行将供应商社会责任培训工作分解，落实到109个项目采购过程中，以采购项目的形式将我行信誉要求、廉洁合规要求等宣贯落实到供应商处，强化供应商的合规意识，避免供应商间围标串标。

强化审计监督

我行内部审计充分发挥银行内控和风险管理“第三道防线”作用，切实履行审计监督评价职责，在审计及追责工作中，聚焦“国之大者”，聚焦主责主业，紧紧围绕“审计监督首先是经济监督”这一职责定位，协助纪检监察落实反腐倡廉建设要求，促进完善本行公司治理，强化内控管理，推动完善银行全面风险、信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、信息科技风险、声誉风险等管理机制。

关注本行贯彻落实科技金融、数字金融等金融“五篇大文章”、服务实体经济、推动高质量发展情况，聚焦普惠金融、绿色金融、EHS管理、ESG管理、代理销售业务管理、征信业务管理、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，为我行高质量发展保驾护航。



打击洗钱犯罪

我行坚持风险为本，锚定反洗钱管理有效性目标，在保障常规工作稳健运行的基础上，从制度、业务、科技、培训、协作等维度系统强化洗钱风险管理。持续健全内控制度体系，全年制定或修订制度6项、新增或完善工作机制10项；强化高风险业务/客户管理，发布风险提示或开展风险排查及时预警潜在风险降低洗钱风险；加大科技力量投入，依托科技赋能系统建设，升级交易监测功能，显著提升可疑交易分析精度；围绕新《中华人民共和国反洗钱法》等政策法规，开展专题培训93场，覆盖行内各层级、各岗位员工。同时，响应监管号召深化警银协作机制，充分发挥金融机构专业优势，全力配合案件调查。因在打击洗钱犯罪及侦破上游犯罪中表现突出，获中国人民银行佛山市分行、珠海市公安局经济犯罪侦查支队书面致谢；反洗钱数据报送工作亦获中国人民银行总行通报表扬，彰显了我行在反洗钱领域的责任担当与协作成效。

此外，我行积极履行反洗钱社会宣传义务，整合总分行宣传资源，以“四季行”“反洗钱知识进高校”为主题，深入企业、校园、社区等场景，面向市民、学生、老年群体开展系列宣传，全年受众人数达111.97万人次，通过政策解读与案例剖析，有效提升公众反洗钱意识，为构建社会反洗钱防线贡献金融力量。

开展专题培训

93 场

全年受众人数达

111.97 万人次



★案例

我行出席“反洗钱知识进高校”实践教育基地揭牌仪式

9月20日，我行积极响应号召参与由中国人民银行珠海市分行、珠海市公安局、珠海市人民检察院和广东科学技术职业学院主办的“反洗钱知识进高校”暨广东科学技术职业学院反洗钱实践教育基地揭牌仪式活动。陈世长副行长出席见证揭牌仪式和授旗仪式的重要时刻。

我行通过摆设宣传摊位、现场讲解、组织游戏、发放宣传折页和小礼品等方式向高校学生普及反洗钱知识，激发高校学生对反洗钱知识的学习热情、巩固了“反洗钱知识进高校”宣传成果，提升了高校学生洗钱风险辨识和防范能力。

佛山分行获2024年首届广东省金融系统反洗钱职业技能竞赛优胜奖

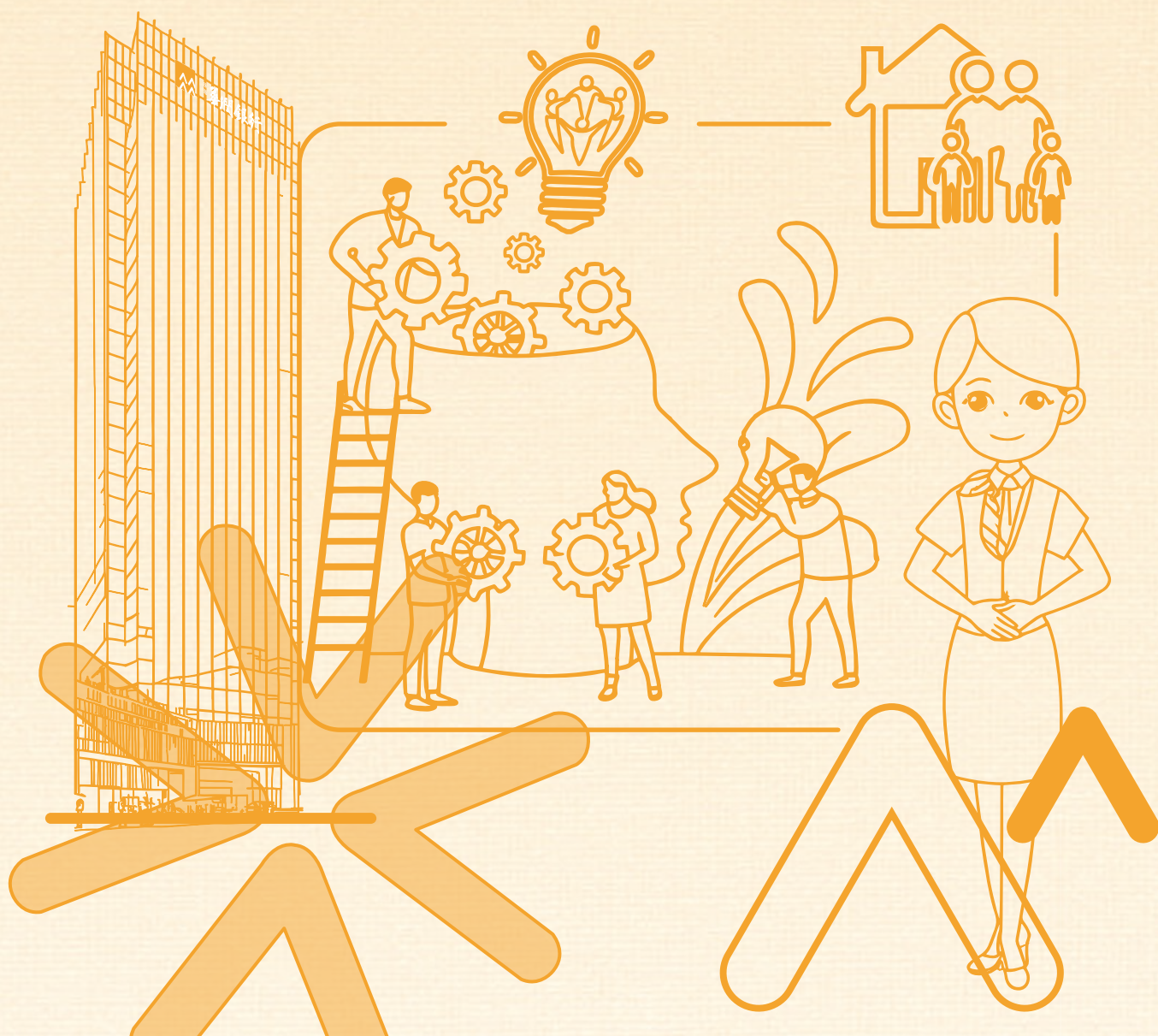
5月22日，我行佛山分行在2024年首届广东省金融系统反洗钱职业技能暨可疑交易分析研判技能竞赛决赛中荣获优胜奖。

本次竞赛由中国人民银行广东省分行、广东省财贸公会主办，广东省公安厅、广东省人民检察院、海关总署广东分署协办。技能竞赛面向全省289家金融机构，征集可疑交易线索1,800余份，通过线索征集、专家评选、实战检验等环节，根据线索价值、分析质量及各机构在广东省“鑫火”反洗钱专项行动或日常工作中的破案贡献程度等，最终评选出进入决赛的19家参赛队伍。我行作为省内唯一一家城商行闯入决赛并获奖。



聚·同行

精诚共济润美好



单丝不成线，独木不成林。华润银行秉持“金融为民”初心，勇担责任使命，以服务国家战略为己任。精研全链条服务品质，在普惠金融浪潮中勇立潮头，以专业创新之力浇灌实体经济；扎根乡村振兴热土，以金融活水滋养田间阡陌；携手伙伴凝聚发展合力，践行公益传递温暖力量；厚植员工成长生态，筑牢安全生产屏障，以专业、创新、担当的金融实践，汇聚发展合力，与时代同行、与人民同心，用金融温度润泽美好生活。

创新金融实践	36
精研服务品质	38
情系民生福祉	49
携手伙伴共赢	52
践行公益初心	56
赋能乡村振兴	58
助力员工成长	60

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

响应联合国可持续发展目标（SDGs）



创新金融实践

加强顶层设计

将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整合升级为数字化转型与科技创新管理委员会，负责推动制定全行的数字化转型、科技创新战略。报告期内，科技投入47,895.54万元，其中创新性研究与应用投入占比21.62%；科技人员数量274人，占全行总人数的7.81%。



数字化建设

数智平台建设与生态布局提速

推进电子围网项目建设，开发工作全部完成，系统测试及用户验收测试并行执行中；推出“润金·数智链”聚焦应收类、预付类、现货类等供应链产业场景，运用金融科技手段，搭建数据链、信息链、价值构成的企业生态网络；搭建以业务中台、数据中台、技术中台为支撑的2.0版数字化信贷工厂，为科创企业提供简明、便捷、高效的金融服务；以金融基础设施信创平台为主轴，推动新一代手机银行5.0全面对客服务，完成新核心业务系统投产上线，完善统一授信额度管控系统升级改造等，持续打造银行级数智化平台能力，构建数字金融服务能力，助力全行业务创新发展。2024年，华润银行在数字化转型领域持续发力，荣获第五届金融机构数智化转型“鑫智奖”信息安全优秀案例奖、科技创新奖2024年第七届数字金融创新案例新质科创案例。



华润银行新一代手机银行5.0是国内首个基于全栈自主可控技术打造的手机银行，深度融合新理念与新技术，在功能性、视觉体验、性能表现、安全保障、智能服务及个性化等方面实现全面升级。此版本是我行“十四五”规划的战略工程之一，它全面梳理重构180余项业务功能，同步改造32个外围系统，验证与打磨金融云平台底座和PaaS组件。华润银行5.0的正式全面推广，标志着我行在零售业务经营服务方式及商业模式转型升级方面迈出了关键的一步。



知识小贴士

“全栈技术可控”是指在信息技术应用创新（信创）或关键基础设施领域，对构成整个技术栈（Technology Stack）的所有核心软硬件组件及其供应链，拥有自主知识产权、核心技术掌握、持续发展能力、安全审查权和供应链保障能力的一种系统性要求。全栈可控需实现从硬件基础设施到上层应用的全链路自主，核心在于打破关键技术“卡脖子”环节，构建安全可信的技术生态，保障国家信息安全、产业安全和经济社会的稳定运行。

多领域数字化服务创新落地

创新智慧保函服务体系。聚焦招投标场景需求，创新研发线上化、自动化分离式履约保函，实现“投标-中标-履约”全流程数字化覆盖，产品规模稳步增长。同步完善电子保函系统功能，形成数字化产品、营销、审批、管理服务闭环。

优化跨境金融数字化服务。升级出口信保融资线上化项目，通过整合渠道和系统实现多方联动；延伸GPI（全球支付创新）功能至客户端，支持实时追踪跨境汇款状态；落地外汇管理局便利化政策，通过企业网银及润E企移动端实现“名录登记-外汇账户开立-收支办理”一站式服务。

构建智能客户管理体系。通过数据中台建设客户分层分类评价模型，为客户分类管理及服务提升提供数据支撑。

保护知识产权

贯彻落实知识产权战略规划要求，建立银行知识产权管理机制，发布《珠海华润银行知识产权管理办法》《商标注册检索指引》和《珠海华润银行字号管理办法》等制度，为知识产权工作提供明确指引。借助微信公众号开展“4·26”世界知识产权日宣传，强化内部知识产权规范管理，防范侵权风险，提升全员知识产权保护意识。

精研服务品质

保护消费者权益

我行积极践行“以客户为中心”的服务理念，采取多层次行动，提高对客服务水平，满足客户多样化的金融需求，保护客户信息，化解矛盾纠纷，普及金融知识，持续提升客户金融服务获得感。

提高服务水平

持续加强服务管理，优化各类服务标准及行内外检查手段，进一步强化检查结果应用力度；将润心服务的理念深植于员工服务意识培养工作中，通过持续优化与实施优质服务标准、定期组织开展服务能力提升与客户体验优化等主题培训，提升员工服务意识与服务能力；树立服务标杆，持续开展服务评优活动，推广优秀典型，激励员工不断升级服务水平，为客户提供更加优质的服务；以精益管理思想为指导，持续开展卓越运营星级网点建设，不断提升客户服务水平。按照“先优化、再固化、最后标准化”的思路，从客户旅程和服务体验出发，持续开展网点厅堂精益管理活动，提高业务办理效率和服务质量。截至2024年末，全行开业满1年的81家网点中，达到三星级及以上网点80家，其中五星级网点30家；全年共完成网点精益管理及微小改善事项1,672项。

全行开业满1年的81家网点中
达到三星级及以上网点 **80** 家
其中五星级网点 **30** 家

全年共完成网点精益管理及
微小改善事项 **1,672** 项

满足金融需求

紧扣客户多元需求，在产品供给与服务提质领域双向发力、协同创新。积极拓展合作生态圈，与3家保险公司、2家理财公司达成战略合作，准入71只公募基金、17款保险产品及13个系列理财子产品，持续拓宽客户投资渠道。为客户提供多样化的投资渠道。同时，秉持专业、精准服务理念，精心编制12期兼具文化内涵与市场洞察的资产配置月报，深入解读宏观经济、政策动态与市场走势，为客户量身定制多元化资产配置方案，全力护航客户资产稳健增值。



华润银行资产配置月报

客户信息保护

不断优化个人信息保护机制，完善《珠海华润银行个人金融信息安全保护管理办法》，邀请资深专业人士面向业务人员开展个人金融信息保护专题培训，系统解读个人金融信息保护相关制度要求，切实提升全员信息安全责任意识与合规操作能力，织密个人金融信息保护网络，确保客户信息得到全面有效保护。



【扫码开启消保微课堂】
保护个人金融信息安全，守住钱袋子

防范虚假宣传

持续健全消费者权益保护制度体系，制定《珠海华润银行消费者权益保护管理办法》《珠海华润银行消费者权益保护审查管理办法》，切实保障客户知情权，严令禁止欺诈性、误导性宣传。严格落实产品服务事前消保审查机制，对金融营销宣传实施全流程、全覆盖审查，确保内容真实合规。2024年，共审查440个项目，提示风险509余项，审查意见同比增长358.6%。同时组织开展“银盾守护”专项培训，持续提升消保审查人员的专业性。

2024年，共审查440个项目

提示风险509余项

审查意见同比增长358.6%

金融教育宣传

建立健全金融知识宣传教育常态化工作机制，制定并实施《珠海华润银行金融知识宣传教育工作管理办法》，系统规划金融教育宣传工作总体部署与实施要求，力求推动金融知识融入民众生活，帮助社会大众“学金融、懂金融、信金融、用金融”，切实提升金融素养与风险防范意识。

线上渠道全面发力

在官网、官方微信公众号、移动客户端等自有平台发布原创以案说险、风险提示及金融知识普推文40余篇，并投稿中国网、南方+等权威媒体扩大传播影响力。

线下阵地深度覆盖

以营业网点为辐射中心，常态化开展进社区、进商圈、进企业、进校园、进农村、进海岛等教育宣传活动，实现金融知识精准触达。

打造创新宣教品牌

推出“华润银行暖心驿站”“华润银行消保专列”等特色活动，整合全行及同业优质资源，围绕金融风险防范、消费者权益保护、诚信文化建设等主题开展系列宣教活动，切实提升公众金融素养和自我保护能力。

2024年，全行累计开展线上线下宣传活动779场，发布教育宣传信息约460条，外部重点媒体刊发文章7篇，累计触达受众数量约68万人次，荣获广东省金融监管局第二届“最美金融消保人”“珠海市金融宣传教育先进单位”相关奖项等荣誉。

全行累计开展线上线下宣传活动779场

发布教育宣传信息约460条

外部重点媒体刊发文章7篇

累计触达受众数量约68万人次



华润银行“3·15”金融宣教



华润银行向公众宣传金融知识



以案说险





★案例

创新设计“华润银行消保专列”小火车

2024年6月，我行创新设计“华润银行消保专列”小火车，搭载多家同业机构，鸣笛开进吉大社区。现场设置了“金融知识转转乐”等多款小游戏，吸引了来往群众的关注和参与。在活动现场的朱阿姨表示：“我先看看卡片，等下再来答题换小礼品……你们这些知识很实用哦，这个不良征信记录保留年限我之前都还不知道”。活动方式新颖，内容丰富，受到广大公众的好评。



【承诺与践诺】我行始终将客户权益放在首位，承诺维护客户信息安全，承诺提供透明、清晰的金融产品与服务信息，承诺快速、公正地处理客户投诉。同时将持续开展金融知识普及教育，以实际行动践行对客户责任，为客户权益保护筑牢坚实防线。

^^改善客户服务体验

化解投诉纠纷

紧贴客户需求，持续完善投诉管理体系，切实提升投诉处理质效。为切实倾听客户诉求、增强服务客户本领，我行持续发力、不断优化，制定并实施了一系列行之有效的处理流程与改进举措：

畅通投诉渠道

在官网、官微、手机银行移动客户端等公示投诉渠道及受理流程，确保能够及时倾听客户的声音；远程银行中心提供在线安抚与跨部门协同处理，实现投诉全流程闭环管理。

建立四级接访投诉处理机制

将消保职责延伸至基层支行，明确各级责任。

开展溯源治理

针对久拖不决的投诉，实施“一人一档”精细化管理，成功化解疑难案例，有效避免矛盾升级。

开展消费纠纷溯源治理专项行动

深入剖析问题根源，实施整改措施，形成21个典型治理案例报送监管，行动成效显著，提还类投诉降幅超100%，征信类投诉减少39%。

建立常态化投诉监测分析机制

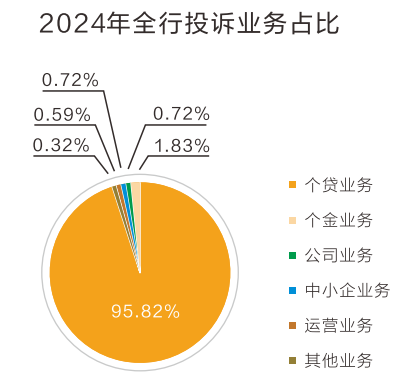
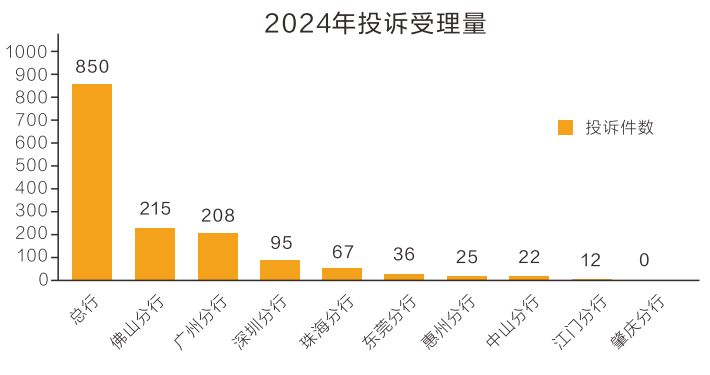
在投诉工单系统中增设监测和预警功能，实现1日内100%触达客户，15日结案率达93%，大幅度提升处理效率。

加大消保核查追责力度

严格问责，推动全行重视消费者权益保护工作，信访投诉同比下降20%，有效保障消费者合法权益。

2024年，全年累计受理客户投诉1,530件，通过健全溯源整改机制，实现投诉办结率100%，未发生重大投诉风险事件；远程银行渠道全年受理客户投诉307笔（零售294笔、公司13笔）；设置专机承接省金监局12378转接投诉，全年受理转接电话1,091通；通过投诉类型梳理、完善系统识别、强化人员培训等措施，在线化解投诉风险727笔，回访率100%，满意度达88.59%，有效提升投诉处置效能。

实现投诉办结率 **100%**
回访率 **100%**
满意度达 **88.59%**



★案例 线上调解“一次都不用跑”

2024年5月，在国家金融监督管理总局珠海监管分局的指导下，我行设立珠海首家金融纠纷基层调解站——珠海市银行业纠纷人民调解委员会驻华润银行基层调解站。将调解服务延伸至基层，增强就地解决矛盾纠纷的能力。为减少金融消费者的维权成本，我行创新推出“线上投诉+调解+协议签署”一站式全线上纠纷化解模式，让消费者实现从“最多跑一次”到“一次都不用跑”。2024年成功调解纠纷81起，调解效率同比提升107.69%。其中一宗异地积案通过线上签署协议快速解决，获客户赠锦旗致谢。



珠海银调委驻华润银行基层调解站成立



获客户赠锦旗致谢



★案例

故事：润心服务全为民，解决难题赢民心

6月6日上午，远程银行中心座席接听到一通急需寻求帮助的客户来电。

“您好，华润银行，请问有什么可以帮到您……”，当坐席即将讲完服务开头语时，立即被客户急促地打断，“我的贷款逾期被上报征信了，逾期记录影响了即将要办理的企业贷款怎么办？”

耐心倾听客户问题后，坐席代表第一时间安抚客户情绪，并迅速了解客户贷款详情及通过知识库查找相关知识点。经与客户详细沟通，核实到客户贷款逾期是因受天灾影响，坐席立即按相关指引告知客户可提供相关材料申请征信保护。

在坐席专业解答后，客户终于放下心来，并表示会尽力配合提供材料申请。最终，在经过多轮沟通下，客户成功申请征信保护。

这个事情真的非常感谢你们，是因为有你们的帮助我的企业贷款才能最终顺利办理，我的企业才能活下来，我代表我的企业感谢你们，我一定会送你们一面锦旗，以表达我的感谢之情！

利益相关方感言



【承诺与践诺】我行将通过投诉管理升级、满意度再突破等方式践行客户责任。通过提升坐席投诉处理技能、完善对客安抚话术及不断完善系统等方式实现投诉管理升级；提升客户满意度是我行不断的追求，将通过提高投诉解决率、提升投诉化解能力，力争客户满意度不断提高。



★案例

华润银行增加风险提示，优化用户体验

在我行手机银行，消费者可自助操作办理将未到期的定期存款提前支取为活期存款业务，2024年，我行注意到有个别消费者在完成上述操作后，表示自己因各类其他原因，不了解提前支取定期存款的影响。

我行收到客户反馈后，分析已有的提示文案较简单，有可能未能让消费者直接显著地了解该项操作可能导致其存款收益损失等重要内容，因此我行优化了提前支取定期存款的提示语，将上述待支取定期存款的到期时间进行显著展示，同时增加5秒强制阅读时间，并增加弹框签署客户风险损益知情函，确保客户充分了解操作结果带来的各项影响，避免无意操作带来的收益损失。



提升客群体验

我行致力于构建全方位优质服务生态，重视特殊人群金融服务覆盖与公平性。针对银发客户、残障人士、偏远地区居民等群体的差异化需求，持续优化服务流程与硬件设施，量身定制专属服务方案，以专业服务能力和人文关怀举措，不断提升特殊群体服务质效，确保每一位客户感受到金融服务的温度与价值。



★案例

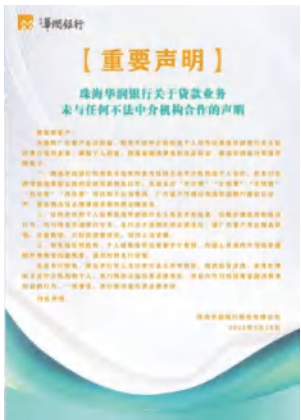
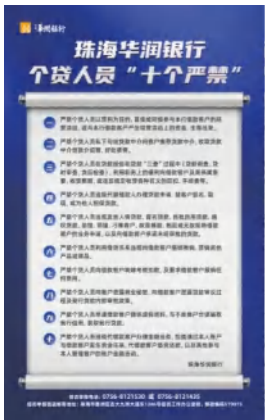
肇庆分行启动“银发绿色通道”，暖心服务解难题

2024年，肇庆分行在社区走访宣传中发现，老人陈叔叔因腿脚不便无法到我行的网点办理三年期定期存款。分行迅速启动“银发绿色通道”，由持证上岗的客户经理携带移动终端设备上门核实身份，当日即完成开卡及存款办理。后续通过“1对1管家服务”定期推送资讯及客户权益服务提醒，并协助其通过手机银行查询账户信息。



保障公平交易

我行宣传产品时始终恪守公平交易原则，确保客户从贷款申请、审批到使用环节，均能享有无差别、平等化的优质服务，全力捍卫每一位客户的合法权益。同时严格规范员工行为，要求贷前充分宣导，向告知客户包括但不限于“华润银行客户经理十禁”“华润银行未与任何中介合作的声明”等内容，确保客户知悉关键信息、明晰风险要点，并采取多渠道、多形式的透明化沟通，构建起公平、公正、公开的交易环境，全方位保障客户公平交易权。



华润银行贷前宣导



开展客户回馈

开展客户活动

立足客户所需，扎实推进客户关怀工作，通过精心策划多样化回馈活动，以差异化、特色化服务，持续提升客户体验感与归属感，增强客户黏性，切实传递华润银行的品牌温度。

■ 珠海分行

全年举办丰富的高净值客户系列活动，如“润己者 自成山海”女神节和“繁‘华’润童年，带娃探世界”亲子高净值客户活动，以及“润享秋收节”贵宾客户活动等，丰富贵宾客户权益，提升服务体验。



珠海分行高净值客户系列活动

■ 深圳分行

打造“润未来成长计划”活动品牌，以“成长”为核心，创新推动“金融+”赋能模式，为年轻客群提供金融领域特色服务。活动聚焦财商普及、创新教育、互动实践，结合孩子不同成长阶段的特点及家长需求，精准对接客户需求，为亲子家庭赋能。



深圳分行“润未来成长计划”活动

5月18日，第八届深圳（湾区）国际品牌周“2024超级品牌创新大会”在深圳举行，深圳分行获颁“超级品牌金狮奖”。依托华润集团的产业背景和品牌优势，深圳分行紧跟总行步伐，致力于品牌建设与金融创新，打造“润未来”成长计划品牌，从财商普及、创新教育、互动实践等层面出发，以金融品牌活动赋能儿童素养教育，为客户提供高质量、有温度的金融服务。



超级品牌金狮奖



加强社区服务

始终扎根社区、贴近居民，用心筑牢服务群众的基层纽带。依托多元化场景在社区深化金融知识普及，更以特色社区活动为抓手，将金融服务自然延伸至居民日常生活之中。



★案例

江门江华社区支行举行金融知识进社区系列主题活动

2024年9月至10月期间，江门江华社区支行通过系列社区活动深度融入居民生活，以趣味化形式普及金融知识，提升客户认知与满意度。活动期间，支行联合良化东社区大党委、会龙社区等结合中秋、重阳等节日契机开展“金融知识进万家”系列活动，累计举办12场主题活动。

惠州分行开展“寒冬岁末送双暖”公益行动

12月11日，惠州分行积极响应惠环街道“先锋出发·情暖万家”活动号召，携手街道党总支开展“寒冬岁末送双暖”公益行动，为壹城峰荟社区5户拆迁独居老人上门提供暖心服务。银行党员志愿者为老人送上新春物资及米油礼包，现场讲解冬季用火用电安全及养老金账户管理知识，手把手指导手机银行基础功能操作，传递金融关怀，助力实现老有所安、老有所享。



拦截电信诈骗

我行持续完善全行反电诈体系，提高精准识别和精准防控的能力。建立反电诈工作情况周报机制，分析总结报告期内涉案账户特征，形成报告和风险提示并传达至相关部门及分行。实施全口径客户非柜面限额动态化管理机制，对公账户新增9个准实时反诈监测模型，大幅提高事前、事中模型的监测效率与准确率，同时启动企业网银限额动态化管理机制，实现对企业网银开通的品种及交易限额的动态调整；个人账户领域则细化分级分类标准，明确各场景要求，按月重新识别代发、贷款、高风险地区客户并合理设置风险级别，新增8个模型强化监控，并通过强化手机设备换机后视频审核，防范新型AI人脸攻击。



★案例

我行为老年客户提供定期存款提前支取反欺诈功能

2024年10月，我行针对60岁以上的老年客户，提供了定期存款提前支取反欺诈提示功能。客户通过本行电子渠道支取其存入的定期存款时，若触发校验条件，系统将自动将客户提交的支取指令传输至本行远程银行中心的客服人员，并由其进行电话核实。核实通过后，系统方可按照指令要求，为客户办理定期存款提前支取。



情系民生福祉

落实普惠金融政策

顶层设计

以体系与制度建设为抓手，成立华润银行普惠金融工作领导小组，构建“点线面体”相结合的全行普惠金融工作体系，从资源配置、考核激励、产品体系、服务流程等维度协同发力；制定《珠海华润银行普惠信贷尽职免责管理办法》，为普惠信贷尽职免责工作的开展提供专门指导。

『两增两控』

截至2024年12月末，普惠小微贷款余额686.62亿元，较年初增加43.78亿元。普惠小微贷款户数74,067户，较年初增加1,395户。普惠小微贷款不良率2.01%，普惠小微贷款当年发放平均年化利率4.96%。

『三个不低于』

在依法合规、风险总体可控的前提下，继续坚持“三个不低于”的小微企业金融服务目标，截至2024年12月末，本行符合“三个不低于”口径的小微企业贷款余额1,235.58亿元，较年初增加199.15亿元；小微企业贷款户数74,790户，较年初增加1,569户；申贷率约91.33%。

落实减费让利

积极落实中国人民银行、原中国银行保险监督管理委员会等监管169号文要求，响应中国支付清算协会、中国银行业协会倡议，对相关支付结算等费用实施减费让利。截至2024年末，按169号文及倡议书要求累计降费2,168.54万元，惠及小微企业和个体工商户30,099户；针对润科贷产品，面向高新技术企业和专精特新企业开展减息让利活动，累计惠及客户782户，切实减轻企业经营成本，增强其市场竞争力与发展活力。

支持消费品以旧换新

2024年9月，惠州分行应邀参加由中国人民银行惠州市分行，举办的仲恺高新区金融支持大规模设备更新和消费品以旧换新融资对接活动，共同助力区内中小微企业发展。活动现场，惠州分行作为受邀参加的银行机构代表，宣传了我行润科贷、润e办及分行特色固定资产贷款等相关信贷产品，展现了我行以客户为中心，全流程服务的灵活性和专业性，发挥了金融资源要素保障作用，为普惠金融深入实施贡献华润力量。



开展金融纾困

我行坚决落实国家金融支持实体经济政策，统筹推动各分行精准施策开展金融纾困，着力为小微企业及个人客户减轻融资成本缓解压力，助力其稳健经营。



深圳分行

对不同客群及产品的贷款利率实行差异化定价，2024年新发放个人消费类、经营类贷款平均利率较同期分别下降约2.4和2.6个百分点，降低融资成本、缓解还款压力；为还款困难的小微企业及个人客户提供差异化债务重组方案，并向部分还款困难的客户提供变更还款计划等贷后支持服务，减轻债务负担，助其恢复生活和生产秩序。报告期内，累计为926名客户实施债务重组，减免息费1673笔。

积极落实小微企业“延期还本付息”政策，报告期内共为9户贷款客户办理延期，涉及金额1,074万元，有效缓解客户资金困难，为企业稳定发展和保障就业发挥积极作用。

德庆 华润村镇银行



百色右江 华润村镇银行

针对暂时经营困难的小微企业，认真研判、分类施策，不抽贷、不断贷、不压贷，通过无还本续贷、变更还款方式、变更结息方式、展期、重组等全力支持小微企业稳健运营。建立小微企业融资协调工作机制以来，共重组投放55笔授信，合计9,930.11万元，无还本续贷18笔授信，合计3,495.34万元。



★案例

深圳分行帮助客户缓解资金周转困难

客户曹某，因其公司货款回款较慢，导致客户资金周转紧张。其在分行的贷款发生逾期后，分行客户经理及时与客户取得联系，并了解其实际情况后，迅速为客户出具变更还款计划的纾困方案。该方案获批后，延长了该笔贷款的还款期限，月供金额较之前减少约9,000元，极大缓解了客户的还款压力。



客户向我行赠送锦旗



完善产品体系

我行持续优化产品体系，紧扣不同客群融资需求，推出多层次、差异化金融产品，着力提升服务质效。聚焦湾区国央企、优质民营企业等重点客群，推出基于信用证缴费类场景的服务产品“金证通”、基于采购订单融资场景的服务产品“金单通”，以及基于更广泛的中大型企业保理融资需求的服务产品“金保通”等产品。

百色右江华润村镇银行

推出“烟草贷”“惠农贷”“蔗农贷”三款专项信贷产品，精准服务烟草零售商户、农村乡镇农户和甘蔗种植户等群体，切实满足当地小微企业的特色金融需求。

德庆华润村镇银行

面向个体工商户、小微企业主及供销社合作农户推出高效便捷的信用类授信产品，具有审批快捷、额度充足等特点。全年累计授信106笔，总金额达1.15亿元，以产品创新为当地乡村振兴提供金融支持，帮助经营主体拓展增信方式，有力促进了实体经济发展。



百色村行进村组宣传惠农贷等贷款产品



德庆村行宣传金融产品及消费者权益知识



携手伙伴共赢

深化伙伴关系

战略协同

秉持多方协同发展理念，珠海分行积极建立多元机制，推动不同主体释放优势潜能，实现资源整合与优势互补。2024年成功举办“千翼展翅 从新出发”千企共赢金融新生态启动会，正式启动“千企共赢金融新生态”创新与合作平台，构建起政、产、学、研、投、融产业研究合作机制。这一机制打破壁垒，各方携手共建金融新生态，为区域高质量发展注入强劲动力。同时，发布2030远景规划，以“1个金融新生态、2个战略新品牌、3个一千新规划”为核心，力求实现金融服务覆盖珠海“4+3”产业集群的1,000家企业、累计投放1,000亿元信贷融资支持、在珠海当地新创造1,000个就业岗位的目标。



“千企共赢金融新生态”创新与合作平台启动仪式

联动政府

4月15日，我行与肇庆市人民政府正式签署战略合作协议。双方将在实施制造业当家、推动“百千万工程”等方面加强战略合作，携手打造政银企合作新样板。我行将肇庆市作为战略发展重点区域，充分发挥自身的专业优势和资源优势，致力提升肇庆市产业链现代化水平，支持肇庆落实制造业当家，大力支持本地民生消费及居民住房等领域，推动肇庆金融业高质量发展，以源源不断的金融活水助力肇庆加快建设珠三角核心区西部增长极和粤港澳大湾区现代新都市。

深圳分行积极深化政银协同合作，围绕区域重要民生项目建设需求，着力提升金融服务质量与效率。2024年成功取得宝安区、龙华区政府专项债券顾问银行资格，搭建起支持地方基础设施建设与民生工程发展的金融服务通道。在项目全周期管理方面，已构建起涵盖政策咨询、项目孵化、方案设计、申报辅导的全流程服务支持体系，累计为两区10个重点民生项目提供债券融资解决方案，4个项目已成功发行，另有6个储备项目进入政府重点项目库，涉及资金规模近20亿元。

产学研合作

立足金融主业创新需求，深化与高校、科研机构的产学研合作，整合各方资源，聚焦金融科技、风险管理、绿色金融等前沿领域开展联合研究与项目实践。通过建立实习基地、参与专项研究课题等形式，促进金融理论与实践深度融合，为银行创新发展提供智力支持，培养适应行业变革的高素质金融人才，提升银行在行业内的核心竞争力与创新引领能力，助力金融服务实体经济质效提升。

案例 珠海分行与珠海科技学院召开校企合作座谈会暨产学研实习基地授牌仪式

为了深入校企合作，创新协同育人发展模式，共建产学研实习基地，10月11日，珠海分行行长李昊及相关单位负责人赴珠海科技学院交流洽谈。座谈会上，双方就校企合作交流了看法，并达成了进一步深入合作的意向。双方希望能够通过共建产学研实习基地的形式，实现校企资源的优势互补，真正实现科技及金融的有机结合，构建校企合作育人、合作发展的新机制和新模式。会后，程春梅副校长向珠海华润银行股份有限公司珠海分行授予产学研实习基地牌匾。



^^ 践行责任采购

我行持续强化责任采购管理，落实ESG风险黑名单供应商筛选机制，修订发布《供应商管理办法》，新增条款明确邀请采购项目不得邀请《环境、安全违法违规及落后产能企业名单》中的企业，从源头把控供应商ESG风险；同步优化采购文件模板，嵌入绿色采购要求，要求供应商充分考虑降低能耗、减少污染、关注可持续发展，兼顾经济效益和环境效益。报告期内，完成约35家供应商入库申请、信息变更申请，审核供应商信息材料约170份；协同智能科技部、行政安保部、个人金融部、人力资源部、风险管理部等14个部门开展年度供应商考核评价工作，涉及92个项目、88家供应商，科学运用评价结果，促进供应链商协同发展。

^^ 持续舆情管理

我行坚持做好日常舆情监测与信息管理工作，实行7X24小时网络舆情监测，全年涉及网络舆情信息共计33,762篇次。严格落实各个重点时期声誉风险防控任务，定期开展全行声誉风险隐患排查，做到提前预警、行动整改，从源头上减少、消除潜在声誉风险触发可能性。

^^ 优化媒体关系

提高宣传力度

持续强化广告规范投放管理，前置业务沟通，均衡资源，在九个城市针对性采购多种媒介，统筹分行自主投放，实现协同宣传与媒介价值最大化；实施多轮联合营销推广，灵活运用自有渠道，推动“润创港湾”“润金·数智”等品牌发布宣传，联动多方扩大传播覆盖面；积极开展媒体软文推广，围绕热点事件宣传，审核投放各类稿件，涵盖校园招聘、金融产品等，全年在主流媒体发表稿件超80篇，有效提升了品牌影响力。

扩大品牌力量

以系统性思维推进品牌建设，创设“润创港湾”科创金融品牌和“润金·数智”产业金融服务品牌，聚焦核心业务优势，完成品牌系统打造与产品服务体系优化。品牌传播方面，联动行业峰会、金融论坛等高端平台，积极亮相博览会、行业创新展会，有效提升了行业影响力与社会美誉度。



★案例

我行荣获“金融品牌年度创新案例”奖

在第八届中国品牌日到来之际，我行受邀参加第八届金诺·金融品牌影响力论坛，该论坛由国家金融监督管理总局主管媒体《中国银行保险报》主办，历时八届积累，已成为银行业保险业极具影响力的品牌盛会。我行在主办方前期案例征集活动中提报的“智美时光 润银相伴——新春品牌整合营销传播案例”全面展示了“润小智、润小美”的创意设计、品牌主张、宣传思路、营销融合和传播效果，在200家机构的近500余个案例中脱颖而出，荣获“年度创新案例”奖。



我行亮相2024年第三届中国（澳门）国际高质量消费博览会

9月27日至29日，我行随华润集团参加2024年第三届中国（澳门）国际高质量消费博览会。此次参展是我行全面展示品牌与业务实力的绝佳契机，旨在向湾区客户大力宣传跨境金融服务、“润创港湾”“润金·数智”等产品品牌及财富管理明星产品。

华润集团王祥明董事长一行巡展，钱曦行长携珠海分行、横琴分行工作人员，向集团领导详细介绍参展的金融品牌与产品。展会期间，我行积极向参展商、游客推介营销，依据不同需求讲解业务，派发宣传单与IP形象伴手礼。现场大屏循环播放品牌宣传片，直观呈现服务理念。本次参展是我行在港澳地区的首次精彩亮相，成功吸引了众多关注，为我行跨境金融服务“走出去”、国际业务合作“引进来”起到了品牌先行的良好宣传作用，进一步提升了品牌影响力。



我行科创金融品牌“润创港湾”亮相中国国际金融展

7月19日至21日，2024中国国际金融展在北京国家会议中心举办。此展是中国乃至亚洲最大的金融科技展会，我行科创金融品牌“润创港湾”，首次以展会参展形式对外亮相。通过宣传视频、产品手册、现场讲解等多种方式，全方位展示“润创港湾”品牌及四大特色产品：润融通、润商通、润智慧、润e办，以科创企业不同发展阶段的融资、销售、经营管理以及数字办公四大类需求为原点，为科创企业提供了一站式综合金融服务，我行在助力科创企业发展的决心与创新，深受到访嘉宾好评。



践行公益初心

我行积极履行社会责任，组织动员广大员工踊跃投身于捐款捐物、无偿献血、扶老助幼、环保实践等各类志愿公益活动。同时，积极推动各网点与街道、社区等共建单位紧密联动，携手开展多场形式多样、内容丰富的学雷锋活动，以实实在在的行动回馈社会大众，传递温暖与正能量。

报告期内，我行对外公益捐赠总额达19.8万元。其中，肇庆分行响应端州区“百千万工程”共建共享高品质首善区的号召，捐赠3万元用于端州区百县千镇万村高质量发展工程建设；百色右江华润村镇银行积极参与当地政府项目，向百色慈善总会捐赠10万元，并拟计划连续三年帮扶右江区“文秀班”特困女生，支持其日常生活及学业等方面需求。



珠海分行开展福利院儿童慰问活动



东莞分行荣获捐赠证书



★案例

我行承办“中国华润团委第二届公益献血活动”引起良好社会反响

10月末至11月初，我行团委承办“青春献热血 志愿向未来”中国华润团委第二届公益献血活动，共吸引1,022人参与，844人成功献血，累计献血量26万毫升。活动成果显著，引起良好社会反响，共青团官网、中国青年报、青春深圳等媒体纷纷报道点赞。

通过三年持续深耕，我行团委携手中国华润团委将公益献血活动从大湾区逐步拓展至北上广深等大城市，构建起跨地区、跨业务单元的党团共建格局，有效调动各地企业参与积极性。活动规模实现跨越式增长，参与人数从363人提升至1,022人，献血总量从9万毫升增至26万毫升，为保障临床用血作出积极贡献。该项目是我行履行央企社会责任、传承红色基因的生动体现，成为集团内极具影响力的青年志愿服务品牌。

通过三年持续深耕，

从大湾区逐步拓展至北上广深等大城市

参与人数从363人提升至1,022人

献血总量从9万毫升增至26万毫升



惠州分行开展“公益传递爱”主题跳蚤市场活动

5月11日，惠州分行在瑞峰广场举办“公益传递爱”母亲节主题跳蚤市场活动，共吸引50余组家庭参与。活动现场设置多个亲子摊位，孩子们化身“小掌柜”售卖闲置玩具、书籍及手工艺品，并将所得善项全额捐赠社区公益基金，专项用于帮扶孤寡老人及困难家庭母亲。同时，开展“财商培养课堂”，普及财商技巧，提升家庭财产安全意识。此次活动以“公益+金融”模式搭建亲子互动平台，既传递孝亲温情，更彰显企业社会责任，为美好家园建设添砖加瓦。



赋能乡村振兴

提升涉农贷款

截至2024年末，我行涉农贷款余额41.63亿元，普惠涉农贷款余额17.03亿元；针对农村地区推出纯信用类助农贷，累计投放贷款总额0.16亿元；紧扣支农支小市场定位，深化与涉农龙头企业合作，推出“金销贷”“金采贷”；创新乡村振兴专项贷款产品，推出乡村振兴贷款（后续升级为助农贷），累计发放142笔，合计1,317.11万元；联合中国银联发行乡村振兴卡，满足农村地区客户的转账、支付、贷款等多种金融需求，我行提供跨行取款手续费减免等优惠，银联提供涉农保险等多项服务，累计发行576张。

落实百千万工程

我行各分支机构立足区域特色，充分挖掘粤港澳大湾区背景下乡村潜能与区位价值，深度参与“百县千镇万村高质量发展工程”。紧扣战略部署，强化政企协同，聚焦地方发展需求，以产业赋能、资源对接精准助力县域提质、镇村升级，推动城乡融合向纵深发展。



知识小贴士

百县千镇万村高质量发展工程，简称“百千万工程”，是广东省高质量发展的“头号工程”。以推动高质量发展为主题，以乡村振兴战略、区域协调发展战略、主体功能区的战略、新型城镇化的战略为牵引，以城乡融合发展为主要途径，以构建城乡区域协调发展新格局为目标，壮大县域综合实力，全面推进乡村振兴。

中山分行

通过走访、深度挖掘，觅求企业上下游业务需求，为小榄、古镇、南朗等具有潜力镇村经济联合社及企业提供乡村振兴专项产品服务；为三乡、开发区等镇区资产公司提供全方位金融支持；深耕“强镇强村”六坊、曹三、南朗等镇村综合金融服务领域，全力开拓镇村经济发展新空间，有力推动“百千万工程”高质量发展。截至2024年末，镇村金融授信业务落地超35户，贷款余额达25.99亿元，同比增长35%。

珠海分行

积极响应“珠海市组团纵向帮扶村居工作”号召，与珠海市斗门区白蕉镇东岸村建立定向帮扶关系，助力改善村居环境。报告期内，先后收到珠海市斗门区农业农村局、珠海社会保险基金管理中心斗门办事处的表扬信，对我行支持“百千万工程”“三农”事业及展现出的服务精神与社会责任感予以高度肯定。

肇庆分行

聚焦地方特色产业，针对入选第八批农业产业化国家重点龙头企业的肇庆市振业水产冷冻有限公司，结合其经营实际提供1,000万元信用授信，全力支持现代化水产农业发展，为地方经济高质量发展注入金融动能。



焕新乡村气象

推动文化振兴

我行持续深化华润希望小镇对口帮扶，多措并举助力乡村教育文化事业发展。参与华润金融乡村振兴帮扶计划，向金寨、剑河两地希望小镇捐赠4.5万元专项资金，用于支持吴家店中心小学第三届校园文化艺术节暨冬季运动会，以及第二届华润金融“美好生活杯”剑河“村BA”篮球赛等文化惠民活动。同时，持续开展“快乐助学”公益项目，12年来已开展十届快乐助学活动，惠及数千名学生，资助300多名品学兼优的贫困学子，展现我行坚持传承红色基因、履行社会责任的使命担当。



案例

我行开展第十届“快乐助学”公益行活动

11月21日至23日，我行在湖南韶山举办第十届“快乐助学”公益行活动。来自全行的青年员工与客户家庭代表组成“润心公益”志愿者团队，共同开展了红色研学与公益助学活动。本次活动我行向韶山华润希望小镇捐赠1万元奖助学金资助困难学生，提供10万元生活物资改善当地困难家庭条件，并对2户重点帮扶家庭进行家访慰问送上冬日温暖。



开展消费帮扶

我行积极响应国家消费帮扶政策，充分发挥金融企业优势，组织全行力量参与助农专项行动。报告期内，为切实帮助贫困县拓宽农产品销售销路、增加农民收入，多次组织全行员工参与原国贫县、原中央苏区等村镇地区农产品消费帮扶，积极参加国资委“央企消费兴农周”专项行动，累计向甘肃临洮县、和政县，内蒙古察右后旗，湛江太平镇及国资央企帮扶县等地采购特色农产品50.21万元，有效助力乡村产业振兴发展。

助力员工成长

保障员工权益

我行致力于为员工营造公平、健康、多元的发展环境，以多维度举措，切实维护员工基本权益、保障职业健康并推进机会平等，助力员工在行内安心工作、舒心发展。报告期内，我行员工总数共计3,743人，45岁以下员工人数占比约87%，全行本科及以上学历人数占比约92%，女性管理者占比达19.15%，接收应届毕业生人数185人，新增就业人数680人。

维护基本权益

坚持合规雇佣

严格遵循国家法律法规及银行监管要求，构建并完善配套管理制度体系，贯穿招聘、任免、培训、晋升及薪酬福利等全流程，坚决杜绝各类歧视现象，严禁强迫劳动；坚持依法用工，秉持平等自愿、协商一致、诚实信用原则，与全体员工签订劳动合同，实现签订覆盖率和及时率100%；科学统筹带薪休假，对确因工作需要加班情况依规落实补休或支付加班工资；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，充分彰显对员工的尊重。

保障职业健康

高度重视员工身心健康，在参加基本医疗保险的基础上，建立补充商业保险计划，每年定期组织全员健康体检，体检覆盖率达100%（除因个人意愿不参加体检人员外），有效提升员工健康管理水平；强化心理健康服务，提供专业咨询援助。

推进机会平等

持续深化人才发展机制改革，创新开展直管干部竞争性选拔，通过资格筛选、集中专业能力笔试、管理特征测评、360测评、周边访谈、领导力访谈、行内面试评审等多维环节，结合候选人笔试及面试成绩、日常绩效表现、综合测评结果等，精准选拔优秀后备人才。其中已有18名骨干获提拔任用，充实至我行战略发展、业务管理、“一把手”及分行班子等关键重要岗位。同时，畅通内部人才流通渠道，开放跨部门、跨分行竞聘平台，打通总分行双向流动通道，实现人岗动态适配，激发队伍创新活力。

薪酬福利体系

薪酬激励

我行薪酬体系紧密契合发展战略，持续优化薪酬机制，推动薪酬管理向“业绩与专业、结果与过程并重”转变，构建以岗位价值为基、业绩贡献定薪的市场化分配机制，确保薪酬向一线及高价值岗位倾斜；运用科学评估工具，建立“以岗定级、以级定薪、人岗匹配、易岗易薪”的岗位价值体系，强调差异化的岗位付薪机制；推行“业绩+能力”的双维度评价体系，激励员工提升综合素养，引导资源向价值创造环节高效配置，全面激活组织队伍活力。

福利保障

持续完善员工薪酬福利保障体系，严格依循国家劳动法规。工资发放严守底线，确保全员不低于当地最低标准；规范超时工作管理，落实补休或法定加班补贴；针对夜班等特殊岗位发放专项津贴；足额缴纳“五险一金”及企业年金，叠加补充商业险与家属险，并每季度核发部门福利费，提高员工工作积极性。报告期内，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%，人均带薪休假天数9.43天。

2024年度员工福利投入

指标	费用总额（万元）
商业保险	1,092
健康管理保障	250
员工体检	753
员工关爱福利	744
合计	2,839



员工民主管理

深化工会机制与职代会建设，推动民主管理纵深发展。召开工会委员会第三届第一次会员代表大会、第二届第一次职工代表大会，圆满完成工会组织及职代会换届选举，夯实民主管理组织基础；建立工会委员联系基层机制，畅通信息传递渠道，提升工会工作精准度。全年召开3次职代会，审议通过5项议案，有效保障职工知情权、参与权与监督权，构建起规范有序的民主决策体系，为深化企业民主管理筑牢制度根基，有效凝聚起全体职工参与企业治理的强大合力。



华润银行召开第二届第一次职工代表大会



保护女职工及其他特殊人群

积极践行社会公平正义理念，严格落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，以多维度保障女职工、残疾人员工、派遣员工合法权益。

女职工关爱与发展支持

建立“三期”特殊保护机制，依法保障孕期、产期、哺乳期各项合法权益及相关待遇；不定期组织如“三八”国际劳动妇女节、“母亲节”等特色活动，保障女性职工在生理、心理上的特殊需求；推动女性人才职业发展，报告期内我行女职工占比53.06%，中层女性管理干部占比19.15%，基层女性管理层占比50.25%。

根据《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国残疾人保障法》等有关规定，尊重残疾人员等特殊群体平等的就业机会，在劳动保护、岗位调整等方面给予公平公正的对待；按专业能力及求职需求配备适岗职位，报告期内，我行共聘用6名残疾员工，注意营造平等、友善的工作环境，使其在工作中获得成就感和幸福感。

残疾人职工平等就业保障



派遣员工权益与职业发展

严格执行派遣用工管理规范，谨慎选择合法的派遣机构合作，要求派遣员工依法签订劳动合同，并建立相应管理制度，确保其享有与正式员工相同的权利和待遇；设立派遣转正条件，结合培训、考核及激励等方式，为派遣员工提供职业发展路径。截至2024年末，全行派遣员工233人，占比6.2%；年度内共有15名优秀派遣员工通过考核转为正式员工。



压实安全责任

我行始终秉持“人民至上、生命至上”理念，将员工健康与安全视为重中之重，严格遵循国家劳动保障法规，全力打造安全稳定的工作环境。以责任落实为抓手，组织全员签订《2024年安全责任承诺书》，推动安全责任层层分解、精准落地；分管行领导牵头协同EHS部门细化责任清单，完善应急预案体系，夯实应急处置根基。秉持“预防为主、防治结合”原则，常态化开展消防演练、安全教育与隐患排查，大力推进分行监控中心的建设与升级改造，配齐配全防护装备；针对节假日、汛期、台风期等重点时段，强化全流程闭环管控，以系统化、精细化管理举措织密安全生产防护网。

2024年，我行安全投入资金2,007.70万元，组织安全应急演练335次（含火灾演练316次），开展健康活动482场，各级单位开展安全检查670次，安全教育培训达10,520学时，培训覆盖率实现100%。报告期内，全行安全形势良好，未发生任何安全责任事故。

安全投入资金
2,007.70 万元

各级单位开展安全检查
670 次

安全教育培训达
10,520 学时

安全培训覆盖率
100 %

安全责任事故
0 起



促进员工发展

我行积极响应集团“十四五”人才发展战略，致力于深化并精进高素质、专业化干部队伍建设，以“3+1”人才体系为核心引擎，不断攀登人才建设的新高峰，全力构筑银行领域的人才与创新新高地。2024年，我行持续开展经营管理人才、科技人才与技能人才的培养工作。

2024年，全行各单位通过“线上+线下”方式开展 **1,350** 场培训

总时长 **3,150** 学时，参训总人次近 **81,000** 人次

党建培训

举办华润银行央企党员联学班，共900余在职党员通过线上学习平台开展课程学习，依托支部研讨交流会、主题党日活动等形式开展学习研讨；开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十届三中全会精神集中轮训班，获评华润集团“学习与创新最佳实践奖”。

在办新员工训练营期间，围绕集团青年精神素养提升工程，开展一系列党建教育和主题活动。如“红色经典知识擂台”、讲授青年信仰专题课程、开展“追随星光、五角锋芒”主题红色之旅实践活动，以及传承红色基因、弘扬华润精神等系列党建课程。

管理培训

为着力锻造一支与高质量发展要求相匹配的高素质干部队伍，切实提升我行直管干部的专业深度与管理效能，我行选派行内直管干部参加2024年第二十一期“华润之道”培训班。该项目积极承接并转化集团高层培训方法和成果，围绕各单位“双核一力”实践开展行动学习研讨，提升学员调查研究和解决问题能力并学习集团行业管理经验和业务创新实践，培养市场及行业洞察力，以跨界学习与交流、思考与实践方式，提升经营管理能力和创新能力，促进业务发展与区域协同。

科技人才培养

聚焦科技金融业务研究，力促业务与科技深度融合，推进全行数智化培训，为银行数智化转型创新注入动力，加速复合型数字化人才队伍建设。构建数字化人才分类分层培养体系，绘制“全视角、全角色、全流程、全方式”的人才培养地图。

持续优化并丰富数字化人才培育蓝图

积极参与华润第二期“AI 探索训练营”线上学习项目，内容覆盖自然语言处理、计算机视觉等 AIGC 技术的核心原理和最新进展，以及建模、大模型开发关键技术等。拓宽数字化员工前沿视野，提升技术能力与数字化创新思维，从而更好地做到学以致用。

加大科技人才培养力度

开展大模型应用推广系列培训，针对大模型在何种契机下出现、大模型是什么、大模型能做什么以及未来发展趋势和走向进行剖析与讲解，提升全行员工对人工智能大模型技术的认知与应用能力，为银行数智化转型和高质量发展筑牢人才根基。



技能人才培养

围绕“前台服务客户、中后台服务前台”的原则，持续加大对专业培训的投入力度。聚焦公司、零售、金融市场、风险管理、运营、产品、内控合规及客户服务等核心领域，精心组织开展了近863场次技能/专业人才培养，累计培训时长近2,300学时，覆盖员工达60,000人次。

开展“银盾守护”消保审查在线学习营、个金一体化营销及品牌提升项目及《产能飞跃一个贷业务自主获客营销能力提升》项目，为我行“3+1”人才培养增添新动力。同时开展个人信息及商业秘密保护、税务政策、年度反洗钱履职等专项性特色培训，持续优化复合型、专业化人才培育体系，为高质量发展提供强劲智力支持。



★案例

我行开展“尖刀营”对公营销人员训战融合项目

2024年，我行开展“尖刀营”对公营销人员训战融合项目，为期一年。项目有序推进“金融业务赋能”“客户赋能”等多期专题培训，组织学员前往新一代信息技术、高端装备、新材料三大目标行业开展走访调研，从技术面深入业务面进行分析，助力学员形成行业研究的可行性报告，并通过学习小组研讨后产出执行结论，持续助力学员特色客群业务的落地。





员工发展渠道

构建科学完备的人才发展格局，建立岗位价值与专业序列一体化人才发展体系，打破资历限制，通过能力导向和绩效驱动，建立岗位价值、能力价值与业绩价值“三位一体”的人才发展体系；通过专业序列与薪酬标准强绑定，设计配套薪酬应用机制，联动岗位价值双维定位薪酬区间，实现员工“以级定薪”“级变薪变”；进行纵向发展和横向流动并进的“双通道”机制建设，实现管理与专业通道的灵活转换，促进复合型人才培养。目前，已形成了人力、法规、风险、科技、审计、行政等多序列职级发展体系，员工成长路径清晰有序。

根据我行相关管理制度，对经理层成员任期制和契约化施行常态化管理，经理层成员均按要求签订任期合同，持续深化经理层成员考核标准、强化任期制和契约化考评与应用机制，打破“铁交椅、大锅饭”，通过市场化激励机制，持续激发干部队伍干事创业精气神，推动实现职务能上能下、收入能增能减。持续优化干部队伍结构，推动干部队伍年轻化。2024年，我行党委坚持从战略全局统筹，积极探索建立健全优秀年轻干部选拔培养常态化工作机制，制定以“1+4K”核心人才评价模型为基础的干部竞争性选拔标准，建立科学化、制度化、常态化的干部选拔新模式。



深化干部队伍建设



落实员工关爱

常态化送温暖

持续开展送温暖工作，全力营造温暖和谐的“职工之家”，提升职工幸福感与归属感，彰显组织人文关怀。在春节、劳动节、中秋节等重要节日，组织慰问活动，送上节日祝福；密切关注职工生活大事，对住院、结婚、生子、退休的工会会员及时慰问。全年走访困难职工24人次，发放补助4.8万元，救助患病员工7人次，发放互助金24.5万元。

关爱困难员工、离退休人员

建立退休老同志关爱信息平台，强化沟通联系，定期发放节日费用、组织健康体检，提供贴心服务。同时，开展年度走访慰问活动，以“慰问一人、温暖一户、带动一片”为主旨，为困难员工、党员、离退休人员送去关怀和温暖，让他们深切感受到党中央的关怀和温暖。

展现巾帼风采

组织开展年度优秀女职工典型选树和评优表彰工作，评选出“三八红旗集体”“三八红旗手”等优秀集体和个人，展现新时代巾帼女性风采；丰富女职工活动，举办“女职工普法宣传月”“与书为伴 点燃梦想”玫瑰书香读书月、“润银宝贝”亲子等品牌活动，丰富精神文化生活，提升女职工对银行的认同感、幸福感。



“润银宝贝”亲子活动

竞技提振士气

积极搭建竞技舞台，举办篮球赛、羽毛球赛等多类体育赛事，在充实员工业余生活之际，更为员工提供展现自我魅力、促进交流互动的平台，有效激发全员昂扬斗志，营造出积极向上的企业氛围，强力凝聚起团队勇毅奋进的强大合力。



“润创篮图” 第三届职工篮球赛



珠海市银行业2023-2024年度综合运动会
与篮球团体赛获“双冠军”

全力推动就业

吸纳和稳定就业

作为国有企业，我行始终将稳就业、保民生纳入服务国家战略的核心责任框架，严格落实党中央、国务院关于促进高校毕业生就业的工作部署。2024年，我行开展“让梦不止于想”校园招聘项目，广纳贤才，持续扩大重点领域招聘规模，新增就业人数680人（含应届毕业生185人）。同时，积极推行本地化用工政策，吸纳属地人才就业，有效促进区域经济社会发展。



港澳青年促融合

在粤港澳大湾区战略布局中，我行重点强化对港澳青年人才的职业赋能。2024年，积极参加华润集团组织的“华光闪耀，润创未来”香港高校招聘会，赴香港中文大学、香港科技大学参加专题宣讲会；参与香港中企协举办的第二届“青春试翼内地校园招聘会”，为更多在内地高校就读的港籍学子提供就业机会；响应集团号召，实施香港实习生专项招聘计划，帮助港澳学子提前了解我行企业文化、工作氛围和工作内容的实习机会，助力港澳青年融入国家发展大局，贡献金融智慧与力量。



广州分行与暨南大学联合开展“筑梦湾区新时代 共话发展同心圆”主题活动

助力新员工成长

持续打造优质雇主品牌，深入开展校企合作，不断推进就业优先战略与社会责任实践的有机融合，优化职业培养机制，拓宽应届生群体职业发展道路。2024年，与多所高校就学生就业情况开展沟通并达成友好合作关系；踊跃参与省内高校招聘双选会，通过校企多元协同机制创新，探索人才招聘新思路；优化校招应届生培养培训体系，设计了全方位、多层次、立体化的培养方案，不断丰富我行人才储备层次，促进员工职业成长与价值认同的同步提升，实现员工和公司共同进步、协同共赢。

共·生态

金融活水润山河



参天之本，必有其根；怀山之水，必有其源。生态为根，金融为水，根脉与活水共生，方能孕育万物生机。华润银行深植绿色发展理念，建立健全绿色金融体系，创新低碳金融服务模式，持续推进企业绿色转型。以金融之力守护绿水青山，践行“金融向善”担当，推动经济社会全面绿色转型，实现生态与金融共生，润泽美丽山河新画卷。

加强绿色体系	74
发展绿色金融	78
倡导低碳运营	82

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
响应联合国可持续发展目标（SDGs）



加强绿色体系

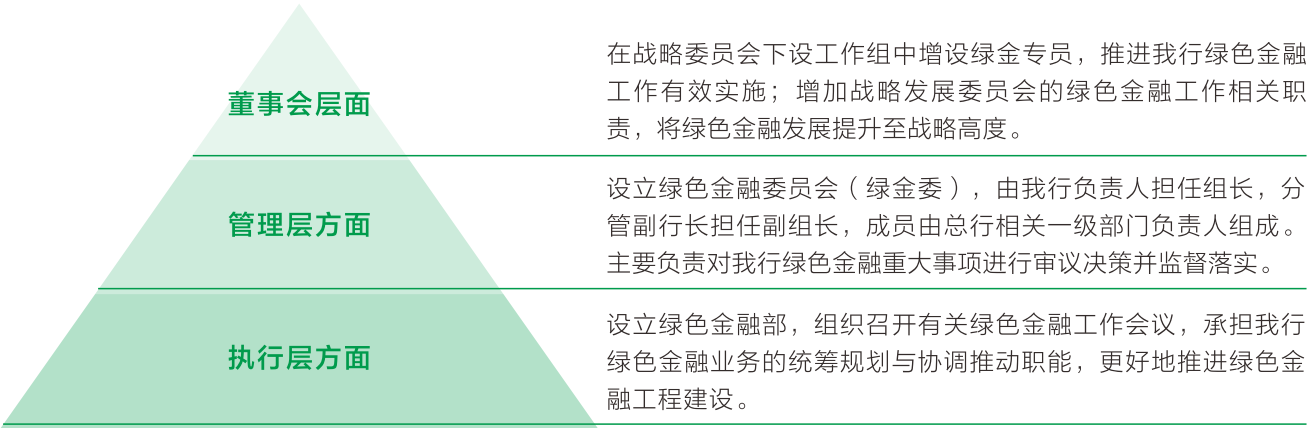
管理 管理机制

我行以政府、监管部门及行业标准为指引，陆续出台和不断完善各项绿色金融发展规划及制度体系，持续推进绿色产品创新、优化绿色营销策略、完善绿色服务体系、践行绿色低碳运营，为贯彻落实国家绿色金融战略、推进社会绿色转型提供金融动能。积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，连续多年将发展绿色金融写入授信政策，明确当年的重点营销方向，积极发展绿色金融，打造绿色品牌，服务企业绿色项目高质量发展。定期对外披露《环境信息披露报告》，向社会公众和投资者展示我行落实可持续发展理念，树立负责任银行形象。同时，严格按照监管要求，按时完成绿色金融债发行后的各项信息披露工作。

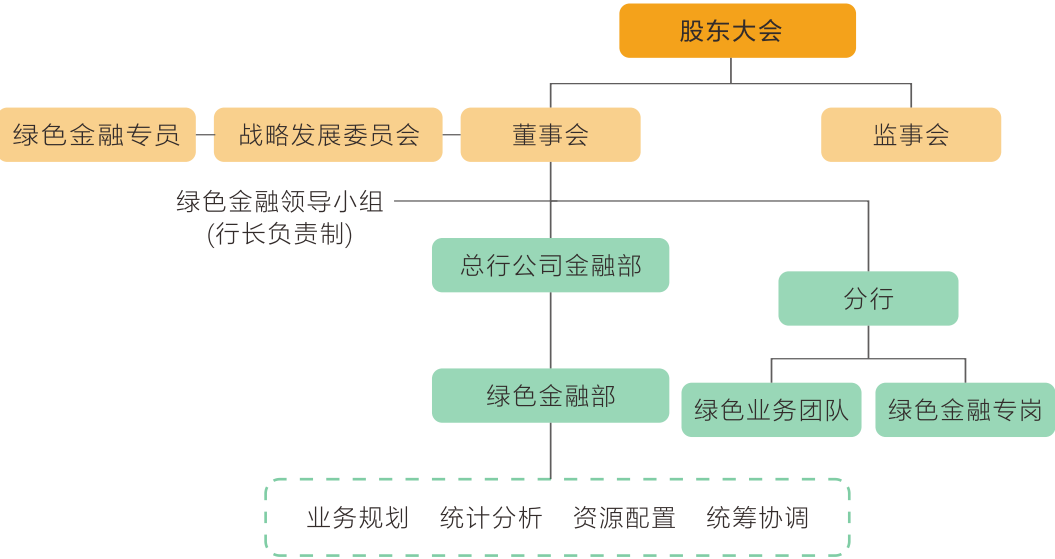


工作 工作体系

本行持续健全绿色治理体系，加强组织保障，强化顶层设计，构建自上而下“三层组织架构”，形成完善的绿色金融发展框架，有效保障全行绿色金融工作稳步推进。



绿色金融公司治理层面组织架构



相关方识别

我行将重点围绕利益相关方包括政府、监管、股东、客户、员工、合作伙伴与公众媒体等提出的核心期望与诉求，制定并采取相应的措施，实现多渠道沟通及披露。

利益相关方	环境有关重大议题	沟通方式	沟通方式
 政府及监管部门	• 加快绿色可持续发展 • 扩大绿色信贷规模 • 强化环境风险管理	• 专题汇报 • 日常沟通	• 落实绿色可持续发展战略 • 提升绿色信贷占比 • 完善环境风险策略管理
 股东及投资者	• 打造特色金融服务 • 两高一剩产业情况	• 定期会议 • 业绩报告	• 加强产品服务创新 • 完善环境风险管控 • 强化环境信息披露
 客户、消费者	• 绿色产业支持制度 • 绿色金融产品创新 • 特色金融服务质效	• 服务推介 • 调研交流	• 加大绿金业务支持力度 • 提升客户服务体验 • 推动智能化银行建设
 员工	• 绿色金融政策学习 • 绿色金融标准培训 • 绿色发展文化培育 • 绿色办公环保措施	• 交流会议 • 意见收集	• 完善绿金知识培训体系 • 加强与第三方机构合作 • 加强绿色文化营造宣传 • 持续开展各类低碳行动
 公众与媒体	• 支持绿色低碳产业情况 • 绿色银行建设实践成效	• 信息披露 • 外部报道 • 媒介宣传	• 开展环境信息披露 • 开展社会责任披露 • 提升绿色金融质效

环境风险分析

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我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 ¹	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。
	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。
	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，导致资金配置导向发生变化。	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。
	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，导致关注环境风险的机构投资者进行撤资。	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，展示正面的企业形象。

 [1] 转型风险是指环境因素引起的社会经济转型带来的风险，即由于世界各国改善环境的努力，使得公共政策、技术、投资者偏好以及商业模式等产生变化而带来的风险。

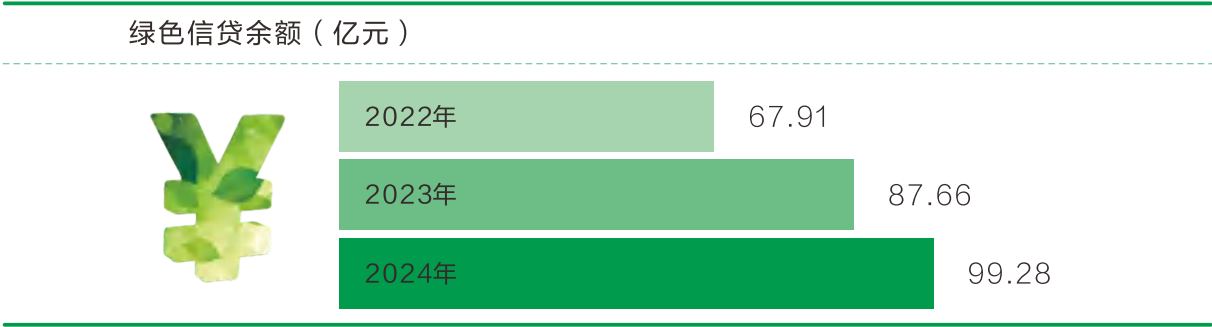
环境风险类型		环境风险识别	风险类型	环境风险影响	影响范围	应对措施
物理风险 ²	急性	台风、暴雨、洪水等极端天气事件	运营风险 信用风险	灾害发生时财产损失和极端气候下的停电、网络中断对银行业务的影响和经济损失。	当地	利用大数据创新，完善云技术，完善网络基础设施建设；定期电子备份；制定应急预案，定期进行检视更新。
	慢性	平均气温上升、降雨量变化等	运营风险 市场风险	气候风险对银行业带来的资产负债的不利影响。	全国	优化资本配置，探索以气候变化为核心的投资战略与风险防控体系。

 [2] 物理风险是指有形的，并能直接影响事物物理功能的因素，其来源包括各种与气候相关的自然灾害和事件，如地震、恶劣的气候造成房屋的倒塌等。

发展绿色金融

绿色信贷

2024年，我行进入绿色银行全面融合发展阶段，从发展战略、体制机制、产品创新等方面深化“绿色发展”理念，将“绿色基因”不断融入业务全流程。截至2024年末，我行绿色贷款规模99.28亿元，较年初增幅13.26%；绿债募集资金累计投放金额31.79亿元、累计支持14个项目。项目聚焦绿色建筑建设和运营、分布式能源工程建设和运营、高效节能低碳家用电器制造、废旧物资循环利用、污水处理、绿色有机农业等领域，助推绿色产业节能减排、低碳发展；绿色信贷不良率为0%，低于同业水平。2024年共计办理了绿色企业贴现票据968张，总金额达到17.90亿元。

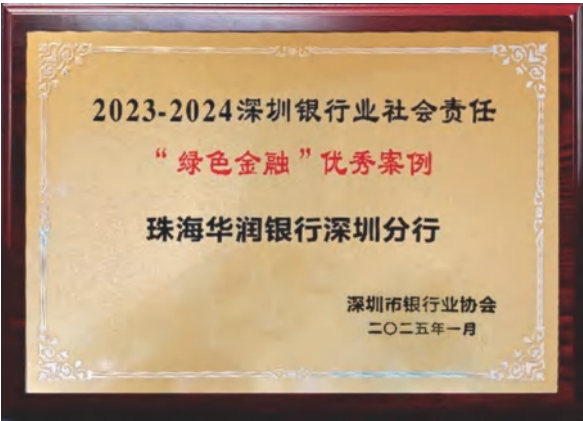


指标名称	披露细项	单位	2024年
绿色信贷余额及占比	绿色信贷余额	亿元	99.28
	对公贷款余额	亿元	1,205.85
	绿色信贷占比	%	8.23
	绿色信贷同比增速	%	13.26
绿色信贷金额折合减排情况	折合节约标准煤	吨	26,686.15
	折合减排二氧化碳	吨	54,680.72
	折合减排氮氧化物	吨	680.90
	折合减排二氧化硫	吨	110.54
	折合减排烟尘	吨	1.46
	折合减排化学需氧量COD _{Cr}	吨	1,849.68
	折合减排总氮TN	吨	115.37
	折合减排氨氮NH ₃ -N	吨	194.35
绿色债券投资活动折合减排情况	折合减排总磷TP	吨	21.29
	折合节约标准煤	吨	2,689.56
	折合减排二氧化碳	吨	35,842.44
	化学需氧量削减量	吨/年	637.18
	氨氮削减量	吨/年	64.86
	二氧化硫削减量	吨/年	234.46
	氮氧化物削减量	吨/年	9.80
	节水量	吨/年	139,717.39
	总氮削减量	吨/年	56.78
	总磷削减量	吨/年	15.62

我行积极参与地方政府、监管部门组织的绿色金融研讨会、优秀案例评选活动等，宣传我行绿色金融发展成果与经验，扩大品牌影响力。2024年7月，深圳分行申报的《“并购+开发”贷款模式助力城市焕新》顺利入选“绿美广东·金融赋能”2024年度广东绿色金融改革创新案例；2024年12月，在深圳市绿色金融协会2024年度活动中，深圳分行凭借其在绿色金融领域的卓越表现，荣获“可持续金融产品服务创新奖”和“绿色金融‘应知应会’人才培养最佳实践三等奖”两项殊荣；2025年1月，深圳分行荣获由深圳市银行业协会颁发的“2023-2024深圳银行业社会责任‘绿色金融’优秀案例”奖项。



入选2024年度广东绿色金融改革创新推广案例



荣获“绿色金融”优秀案例



★案例

“并购+开发”贷款模式助力深圳蛇口历史遗迹精彩蝶变

深圳改革开放的见证之一、老蛇口人情感的承载者、蛇口改革开放史迹点——大成面粉厂片区于2021年迎来更新改造。为支持蛇口大成面粉厂片区的综合开发建设，深圳分行深度切入项目的全流程融资需求，为项目开发商设计了综合化、一体化融资服务方案，有效保障了项目的顺利推进。

该项目是绿色债券低成本资金支持下的改造项目，是华润银行首笔绿色金融债支持下的“并购贷款+开发贷款”项目，项目纳入绿债标的严格经第三方评估机构评估，减排效果由专业机构测算，具有良好的社会效益和环境效益。该项目建成运营后，可实现年度节约标煤量为48.95吨，减排二氧化碳85.82吨，减排氮氧化物21.65千克，减排二氧化硫13.52千克，减排烟尘2.77千克，实现了良好的节能减排效果。



改造前



改造后效果图



产品创新

本行持续探索绿色业务模式创新，提升专业化服务能力。目前，本行已形成绿色信贷、绿色票据、绿色票据再贴现、绿色债券投资、绿色资产证券化、绿色保理等多维度的绿色金融专项服务。创新推出减碳固碳绿色金融产品“润碳贷”；成功落地首笔碳排放权质押贷款；发布支持清洁能源领域业务发展的“分布式光伏贷”等以金融手段助力实体经济绿色发展。

截至2024年12月末，我行已成功落地新能源企业11户，提供资金支持近1亿元。据测算，我行支持的所有新能源发电项目全部建成运营后，可实现节约标准煤23,810.79吨、减排二氧化碳49,876.37吨、减排二氧化硫680.04吨、减排氮氧化物110吨、减排颗粒物1.35吨。



★案例

绿色发展再提速，“分布式光伏贷”助力企业节能减排

为积极响应国家“碳达峰、碳中和”政策，我行抓住分布式光伏电站建设的业务机遇，于2024年6月创新推出了“分布式光伏贷”绿色金融贷款产品，为分布式光伏发电项目提供中长期贷款资金支持，助力清洁能源领域业务发展。

2024年9月，惠州分行成功落地全行首笔“分布式光伏贷款”。惠州分行为“惠州市恒智科技企业孵化器有限公司1,249.68kWp分布式光伏发电项目”提供总额324万元、期限10年的信贷资金支持，该项目已顺利并网运行，直接服务企业36家以上。项目运行期间，每年可提供电能120万度，节约标准煤385吨，减少二氧化碳排放1,169吨、二氧化硫排放35吨，有效缓解了用电企业的电力需求，提升了能源利用效率，同时为用电企业提供了低成本、稳定的电力供应，降低了用电成本，增强了企业市场竞争力。



屋顶分布式光伏发电项目航拍



倡导低碳运营

绿色办公

我行积极组织开展节能环保实践活动，倡导绿色低碳生活。从日常工作做起，营造节能、低碳、高效的办公环境。通过各类工作平台张贴海报和提示标语，印制节能环保手册，积极开展节能低碳宣传，倡导可持续发展的生活方式及消费方式，提高员工节能低碳和参与保护环境的主观意识。

指标名称	披露细项	单位	2022年	2023年	2024年
绿色办公经营	自有交通工具消耗能源（燃油）	升	15,000	23,448.50	81,270.30
	营业办公消耗水量	吨	63,326	71,196	88,010
	营业办公消耗电量	万 kWh	133.38	1,484.37	1,561.81
	营业办公使用纸张	万张	2,930	2,006	1,493.48



我们的工作

办公区域能耗管控

督促员工在下班时、会议结束后，及时关闭办公室、会议室以及自己所在区域内的电脑、灯光、空调以及其他用电设备。在办公楼区域，将中央空调温度设定在适宜的26℃左右，在考虑员工身体健康和舒适体验的前提下，有效实现能耗的节约，精准管控办公能耗。

资源高效利用

推进无纸化办公模式，将审批等业务流程线上化，从源头上降低纸张使用量。打印机默认黑白打印，倡导双面打印。持续引导客户在营业网点办理业务时，使用手机扫码取号的方式，无需纸质取票。组织开会时，倡导参会人员自带水杯，减少瓶装水使用。

宣传节能倡议



在办公场所和营业网点等区域张贴节水节电节油、低碳生活标识标语，建立环保节约的意识与自觉行动。

垃圾分类倡导

在营业网点、个贷面签区设置醒目的“可回收物”和“其他垃圾”两类垃圾桶，引导员工和客户自觉参与垃圾分类工作。



倡导绿色出行

号召员工低碳出行，多使用公共交通，共享绿色低碳社区。将“履行节水节电、绿色办公、绿色出行等良好行为，做低碳节能达人”写进年度员工安全生产工作任务清单，并组织所有员工线上化签署。



绿色银行

截至2024年末，珠海华润银行新总部大厦已完成项目交付，先后取得了项目消防验收合格证、竣工备案合格证以及国内首个超高层建筑“超低能耗”设计认证，在满足绿建三星级、LEED金级、WELL金级设计及运营要求情况下，为银行员工和社会大众提供一个健康、舒适、环保的办公和生活环境。新总部大厦的“超低能耗”设计认证不仅体现了本行在绿色建筑领域的积极探索和实践，也充分展示了我行对环保、节能理念的坚持和贯彻。



持续打造“零碳”网点，我行横琴粤澳深度合作区分行已连续3年通过第三方机构专业碳盘查、权威机构核证减排量注销，成功实现分行年度运营碳中和，是全市首家获得官方认证的“零碳”银行网点。

环保公益

我行积极开展各类环保教育活动，持续将环保理念贯彻到运营全过程，营造保护生态健康、爱护青山绿水的浓厚氛围，以实际行动践行绿色发展理念。



★案例

东莞分行开展“绿美东莞 益起同行”公益捡跑活动

2024年，为积极响应“百千万工程”号召，东莞分行组织开展了“绿美东莞 益起同行”公益捡跑活动。活动采用“运动+环保”的创新形式，组织志愿者开展“绿色奔跑”，在强身健体的同时清理沿途垃圾，以实际行动扮靓城市环境。同时积极向市民宣传健康生活理念和环保意识，有效激发全民参与环保的热情，为美丽东莞建设添砖加瓦、贡献金融力量。



★案例

团委联合开展“共树春晖 绿美未来”学雷锋志愿植树活动

3月12日，我行团委携手人民银行珠海市分行团委联合开展“共树春晖 绿美未来”学雷锋志愿植树活动，以实际行动践行党的二十大关于我国生态文明建设的重要部署，引导和帮助青年不负春光，向阳生长。人民银行珠海市分行副行长、珠海市金融青年联合会主席李剑，我行总行党委副书记、副行长张宏山及珠海分行负责人在双方团委书记和青年朋友们的见证下，共同为“珠海金融青年林”揭牌。现场50余名青年代表齐心协力种下30棵桂花树苗，为珠海香山驿站增添一片新绿。



★案例

佛山分行开展“衣旧有爱，旧衣回收”社区环保活动

5月22日，佛山分行组织网点运营人员开展“衣旧有爱，旧衣回收”活动，在社区传递环保理念的同时推动运营转型。运营人员走出柜台、深入社区，向居民讲解旧衣回收意义与流程，共回收旧衣50公斤；积极宣传银行服务及产品，为20余名居民提供咨询服务。本次活动既为社区居民搭建环保便捷回收平台，又助运营人员通过面对面交流精准把握客户需求，提升服务与营销能力，密切银社联系。活动不仅传递温暖，彰显银行品牌形象与社会担当，更推动运营人员实现从“柜台”到“社区”的服务角色转型，坚定了创新服务模式、提升服务品质的决心。



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，将社会责任融入企业文化内核。通过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责任履职情况，实现责任理念与公司战略、职能管理、日常运营的深度融合；不断加强与中国社会责任百人论坛、社会责任大会等社会责任专业机构的沟通与对话，协同构建企业履行社会责任的良好生态；积极参与企业社会责任评级评优，2024年我行荣获“责任鲸牛奖-责任沟通奖”。



责任治理



我行持续完善社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制。总行办公室作为牵头部门，统筹社会责任战略执行、报告编制、能力培训及沟通交流等日常工作，同时梳理各职能部门与分行职责，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，为责任履行提供组织保障。我行制定《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，构建完备的社会责任指标体系，推动社会责任从机制构建向价值落地转化。

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。2024年，我行连续第六年获“中国企业社会责任报告评级专家委员会”五星级（卓越）评价。



华润银行社会责任践行落地机制

责任沟通

响应联合国可持续发展目标

持续开展乡村振兴与公益活动。2024年，我行对外捐赠达19.8万元，完成消费帮扶50.21万元。

严格落实员工职业健康管理，定期开展体检与心理健康关怀；为女性员工建立“三期”特殊保护机制，保障女职工权益。

2024年，我行各单位通过线上+线下方式开展1,350员工场培训，参训总人次近81,000人次。

面向公众普及金融知识，2024年，全行累计开展线上线下宣传活动779场，累计触达受众数量约68万人次。

保障女职工权益与福利，提供多样化员工关怀活动。2024年，我行基层女性管理层占比50.25%。

通过各类工作平台张贴海报和提示标语，倡导可持续发展的生活方式及消费方式，提高员工节能低碳和参与保护环境的自觉意识。

创新推出减碳固碳绿色金融产品“润碳贷”、成功落地首笔碳排放权质押贷款、发布支持清洁能源领域业务发展的“分布式光伏贷”产品。

持续完善薪酬福利保障体系，关注员工工作生活需求，构建和谐劳动关系，确保员工在就业、薪酬、培训、晋升等方面获得平等公正对待。

坚持以创新赋能实体经济发展，推进数字化转型与金融服务创新。秉持多方协同发展理念，推动不同主体释放优势潜能，实现资源整合与优势互补。

建立常态化沟通机制。深化战略伙伴关系及联合行动，携手利益相关方共促经济、社会及环境的可持续发展目标的实现。

坚持依法经营，强化内部治理与风险防控，深化反腐倡廉，与供应商及合作伙伴共筑诚信廉洁的业务关系。

积极开展植树造林、环保宣教等环保公益活动，守护生态健康，呵护青山绿水。

识别气候风险与关键应对策略，提升气候风险应对能力。完善绿色投资服务体系，加大绿色信贷贷款力度，推进绿色银行与零碳网点建设。

坚持“以客户为中心”理念，持续提升服务质量，满足多样化需求，开展金融知识普及，提升客户服务体验感，践行责任采购。

新总部大厦取得了项目消防验收合格证、竣工备案合格证以及国内首个超高层建筑“超低能耗”设计认证，在满足绿建三星级、LEED金级、WELL金级设计及运营要求情况下，为银行员工和社会大众提供一个健康、舒适、环保的办公和生活环境。

扎根社区、聚焦老年群体需求，依托多元场景，以公益送暖、社区金融科普、银发专属绿色通道及上门服务等特色举措为抓手延伸服务，降低老年群体金融服务不平等程度，落实可持续发展要求。



《珠海华润银行股份有限公司2023可持续报告》以“智创美好 润启新程”为主题，首次将披露形式升级为《可持续发展报告》，采用ESG披露结构，融合CSR与ESG综合指标体系，从企业治理、民生服务、绿色发展三大篇章系统呈现关键议题，连续第六次荣获中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星级（卓越）评价”。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。



未来展望

当“十四五”的征途行至光荣终点，“十五五”的蓝图起于磅礴时代，2025这个新的历史坐标，不仅是时序更迭，更是宏图再启。华润银行将紧扣高质量发展主线，聚焦集团“1246”模式，坚持“以科技驱动的特色产业银行”战略定位，主动融入国家战略布局，深度参与粤港澳大湾区建设，打造基于核心企业“价值链”的链式服务模式，推动金融服务与区域经济发展同频共振。按照“质量第一、效益优先、规模适度、结构合理”的经营原则，以客户为中心，以深化改革注入持续发展动力，以科技赋能打造数字标杆，精准匹配实体经济多元需求，奏响“客群重构、服务升级、风险出清、流程再造、作风整肃”的经营主题。

我们向未来宣言：以实干之姿同频时代，以金融之笔描画新篇，在全面深化改革、推进中国式现代化的新时代，展现更精彩的华润作为！

附录

附录一 报告说明

本报告是我行发布的第十二份社会责任报告，也是第二份可持续发展报告。报告在延续以往CSR指标披露的基础上融入ESG指标，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、推动可持续发展方面的理念、措施及绩效。

报告称谓 为便于表达，本报告在表述中也使用“珠海华润银行”“华润银行”“我行”“本行”“公司”“我们”等称谓表示“珠海华润银行股份有限公司”。

时间范围 统计数据时间为2024年1月1日至12月31日（部分内容超出上述范围）。

参考标准 国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）》
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）
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》
《华润集团“1+N”社会责任指标管理手册》

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可持续发展实践情况外，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

指标名称		2022年	2023年	2024年
经济责任	营业收入（亿元）	65.23	68.00	71.32
	利润总额（亿元）	19.03	12.73	2.23
	净利润（亿元）	20.03	14.02	4.49
	资产总额（亿元）	3,179.18	3,888.81	4,340.40
	净资产（亿元）	310.05	322.56	329.37
	净资产收益率（%）	7.66 ¹	4.41	1.38
	总资产报酬率（%）	0.67	0.40	0.11
	国有资本保值增值率（%） ²	108.50	104.04	103.42
	资产负债率（%）	90.25	91.71	92.42
社会贡献	员工总数（人）	3,128	3,360	3,743
	新增就业人数（人）	358	535	680
	利税总额（亿元）	31.37	24.82	13.56
	慈善公益支出（万元）	48.28	44.76	19.8
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（%）	22	20.34	19.15
	人均带薪休假天数（天）	7.7	10.45	9.43
	员工培训覆盖率（%）	96	97	97
	人均培训投入（万元/人）	0.116	0.104	0.168
	人均培训时间（小时）	47	48	50
	员工离职率（%）	8.35	8.27	8.36
客户责任	客户满意度（%）	99.71	99.57	99.47
	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）	1.82	2.41	2.43
	持有专利及专利申请数（个）	0	0	0
安全生产及环境责任	工伤事故发生数（次）	0	0	0
	员工死亡人数（人）	0	0	0
	千人死亡率（%）	0	0	0
	安全生产投入（亿元）	0.14	0.18	0.2
	专职安全管理人员数量（人）	18	18	20
	安全培训人次（万人次）	0.98	1.04	1.05
	安全培训覆盖率（%）	100	100	100
	安全应急演练数（次）	236	308	335
	环保总投入（万元）	227.71	123.90	/
	节能减排技术改造投入（亿元）	0	0	0
	综合能源消耗量（吨）	1,640	1,824	1,918

^[1] 该指标统一调整为年报口径。 ^[2] 该项指标统一调整为国资委决算口径。

附录三 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	P04-05
关于我们		P4.1-P4.4,G1.1,A3	P06-11
价值聚焦一： 科技金融加码，托举科创企业向上生长		P2.1-P2.2,M2.1,M2.4	P12-17
价值聚焦二： 产业金融赋能，搭建“价值链”的链式服务模式		P2.1-P2.2,M2.4	P18-21
铸·匠心 治理筑基润长青	坚持党建引领	M1.1,S4.1	P24-27
	提升治理效能	M1.1-M1.2,M1.4-M1.5	P28
	优化风险管理	M1.1	P29
	严守内控防线	M1.3,M3.1,M3.3,M3.15	P30-33
聚·同行 精诚共济润美好	创新金融实践	M2.4-M2.7,M3.5	P36-38
	精研服务品质	M2.1-M2.2,M2.8-M2.11, M2.13-M2.16,M2.18	P38-48
	情系民生福祉	M2.2	P49-51
	携手伙伴共赢	M3.4,M3.6,M3.8,M3.10, M3.12,M3.14,E1.6	P52-55
	践行公益初心	S4.6,S4.8-S4.11	P56-57
	赋能乡村振兴	S4.5,S4.12-S4.13	P58-59
	助力员工成长	S1.5-S1.6,S2.1-S2.11, S2.13-S2.18,S3.1-S3.6	P60-71
共·生态 金融活水润山河	加强绿色体系	E1.1, E1.5	P74-78
	发展绿色金融	E1.7	P78-81
	倡导低碳运营	E2.1,E2.3-E2.4,E2.8-E2.9, E2.23,E3.1,E3.3,E3.6	P82-85
责任管理		M3.15,G1.2,G2.1-G2.3, G3.1-G3.3,G4.1,G5.1,G6	P86-92
未来展望		A1	P93
附录	报告说明	P1.1-P1.3	P94
	关键绩效	A2	P95
	指标索引	A5	P96
	评级报告	A4	P97
	意见反馈	A6	P98

附录四 评级报告

《珠海华润银行股份有限公司2024可持续发展报告》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2024可持续发展报告》（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”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业可持续发展报告过程性评估资料确认书》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；将报告定位为满足合规信息披露要求、强化利益相关方沟通、塑造可持续发展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、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；出台《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，持续提高可持续发展管理水平；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》系统披露了维护金融稳定、金融产品多元化、产品服务创新、保护客户信息安全、接续乡村振兴、反洗钱、完善风险管理、扶持创新产业、服务实体经济、发展绿色金融等行业关键性议题，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“铸·匠心 治理筑基润长青”“聚·同行 精诚共济润美好”“共·生态 金融活水润山河”等角度系统披露了行业核心指标的87.31%，具有领先的完整性表现。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工离职率”“工伤事故发生数”“员工死亡人数”“千人死亡率”“客户投诉数”等负面数据信息，并简要描述公司收到客户反馈后主动识别原有业务办理流程的潜在缺陷、优化客户体验的相关信息，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“营业收入”“新增就业人数”“女性管理者比例”“慈善公益支出”“环保总投入”“综合能源消耗量”等43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》采用ESG型框架，从治理、社会、环境三大维度，系统性地展示了企业的ESG履责理念和行动成效；报告封面融入企业主营业务元素，紧密呼应企业履责理念，提升了报告辨识度；章节跨页融入叙述性引言，呈现关键议题，便于读者快速把握章节内容；设置“知识小贴士”，解释专业术语，增强了报告的易读性；通过嵌入二维码的方式，开展“消保微课堂”，增强了报告的沟通力，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》设置“科技金融加码，托举科创企业向上生长”“产业金融赋能，搭建‘价值链’的链式服务模式”两大价值聚焦，聚焦呈现企业在大力发展科技金融、推动“以融促产、以产兴融”方面的履责实践与成效，充分展现企业的责任担当；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的传播力；新增“响应联合国可持续发展目标”小节，提升报告的国际视野，具有领先的创新性表现。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《珠海华润银行股份有限公司2024可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业可持续发展报告。



华润银行可持续发展报告连续七年获得五星级评价

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增强报告内容和设计的表现形式，进一步提升报告的创新性。



评级专家委员会副主席

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2025年8月22日

扫码查看企业评级档案

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十二份社会责任报告，也是第二份可持续发展报告。为不断提高社会责任履责能力，提升可持续发展管理水平，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、您对华润银行2024年度可持续发展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、准确地反映我行对经济、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、您对我们今后编制可持续发展报告有何建议？

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：_____