



本报告由再生环保纸张印刷

版权归上海农商银行所有，未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议

2022年度社会责任暨 环境、社会及治理（ESG）报告

股票代码：601825

便捷服务 心体验



总行地址：中国上海市黄浦区中山东二路70号上海农商银行大厦

邮编：200002

联系电话：021-61899333

客服热线：021-962999

网址：<http://www.shrcb.com>

邮箱：ir@shrcb.com

- 使命 -

普惠金融助力百姓美好生活

- 愿景 -

打造为客户创造价值的服务型银行
建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团

- 核心价值观 -

诚信 责任 创新 共赢

- 企业文化核心精神 -

尚德尚善 惠城惠民 至精至勤 共愿共美



报告编制说明	1
董事长致辞	3
行长致辞	5
关于我们	7
公司简介	8
2022 关键绩效	9
荣誉奖项	11
ESG 管理	13
ESG 管理体系构建	13
实质性议题分析	16
利益相关方沟通	17

专题	秉持金融向善 深耕普惠金融	
1	全面推进乡村振兴	21
2	加大扶持中小微企业	29
3	提供便民服务	33

1	尚德尚善 完善公司治理	
1.1	提升治理水平	39
1.2	加强内控合规	45
1.3	全面风险管理	48

2	惠城惠民 服务实体经济	
2.1	促进区域发展	51
2.2	聚焦民生工程	58
2.3	发展跨境业务	60

3	至精至勤 优化客户服务	
3.1	坚定数字转型	65
3.2	坚守安全底线	69
3.3	保障客户权益	71
3.4	坚持优质服务	74

4	共愿共美 融合人与自然	
4.1	促进绿色发展	79
4.2	践行绿色运营	86
4.3	携手员工成长	88
4.4	营造友善职场	90
4.5	打造公益文化	96

附录	
ESG 绩效表	101
治理绩效	101
经济绩效	101
社会绩效	103
环境绩效	107
独立鉴证报告	109
内容索引	113
《负责任银行原则》(PRB) 索引	113
全球报告倡议组织 GRI 标准内容索引	116
读者反馈表	124



报告编制说明

本报告是上海农村商业银行股份有限公司（简称“上海农商银行”“本行”“我们”）向社会公布的 2022 年度社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告，重点披露本行在环境、社会及治理方面的主要实践和成果，以回应利益相关方的期望与关注，并促进本行持续提升可持续发展表现。

本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

- 报告范围

报告时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份。

报告组织范围：本报告以上海农商银行为主体部分，部分内容涉及上海农商银行发起设立的村镇银行、长江联合金融租赁有限公司（简称“长江金租”）。

报告发布周期：本报告为年度报告，最近报告发布时间为 2022 年 4 月。

报告发布情况：本报告是本行连续发布 15 年社会责任报告后的第 1 本社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告。

- 数据信息说明

本报告中的财务数据来自《上海农村商业银行股份有限公司 2022 年年度报告》，其他数据来自本行内部文件、报表和相关统计数据等。若无特殊说明，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

- 报告编制依据

本报告编制遵循原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、联合国环境规划署《负责任银行原则》。同时，本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021 版）。

- 报告保证方法

本报告提交安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告，参见“独立鉴证报告”章节。

- 报告发布形式

本报告分别以中、英文编制，在对中英文文本的理解上存在歧义时，以中文文本为准。本报告由再生环保纸张印刷，以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：www.shrcb.com

- 联系方式

上海农商银行董事会办公室

地址：上海市黄浦区中山东二路 70 号 9 楼

电话：021-61899333、61899460（传真）

邮编：200002

党委书记、董事长：徐力

董事长致辞

2022 年，在正式迈入全面建设社会主义现代化国家的新征程的历史时刻，上海农商银行坚持新发展理念，强调人民立场，突出人民主体，聚焦人民关切，将发展“人民金融”作为新发展格局下，抢抓发展机遇、实现可持续发展的基本方向和根本遵循。

胸怀国之大者，服务国家战略，彰显责任担当

作为上海地区城乡金融服务的排头兵和主力军，我们主动把握上海“三大任务”“五个中心”“四大品牌”建设以及社会主义现代化国际大都市治理能力提升、超大型都市农业建设等发展机遇，围绕浦东引领区、“五个新城”和“南北转型”建设，加快服务新城配套机制，优化城市空间布局，助力城市更新项目，持续推进区域和谐发展。

我们以高度的责任感、使命感投入稳住上海经济大盘的工作，在打赢“大上海保卫战”中积极展现担当作为。2022 年，上海农商银行出台 20 条普惠金融举措，设立了 200 亿元纾困贷款、100 亿元市区两级保供专项融资、30 亿元专项消费信贷额度，满足企业信贷需求；出台金融支持实施方案 18 条，采取减费让利、无还本续贷、延期还本付息等方式，鼎力支持实体经济发展，设置 100 亿元专项额度用于文旅行业持续提振；通过 50 余场线上共建共联、云拜访近 6,000 名客户，排摸企业难点痛点和需求，及时提供金融解决方案组建“火种部队”驻守行内，开启“双循环”应急运营模式，确保全行高质量金融服务不断档。

在全力对接国家重大战略、支持长三角区域一体化发展进程中，我们率先发布《上海农商银行支持长三角区域一体化发展三年行动计划（2020-2022）》，将基础设施建设项目作为支持长三角一体化战略实施着力点，优化资源配置，为项目落地保驾护航。2022 年，上海农商银行全力服务长三角一体化战略，参加长三角一体化示范区金融同城化服务创新发展联盟，加强对长三角区域重点客户的信贷支持，深化服务 G60 科创走廊，为长三角一体化发展进程有效推进贡献了农商力量。

战略引领实践，践行“人民金融”，赋能社会治理

我们始终秉承“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，以“打造为客户创造价值的服务型银行”为愿景，将服务“三农、小微、科创、社区居民”作为战略定位，从战略高度指引“人民金融”实践。

我们以服务中小微企业为己任，创新产品模式，致力解决中小微企业融资难题，扩大普惠小微的覆盖面，助力经济健康增长。我们致力于社会资源的金融化整合、社会问题的金融化解决和社会需求的综合化服务，打造了普惠金融赋能社会治理的“六度共治”模式。截至 2022 年末，上海农商银行普惠小微贷款余额 641.13 亿元，较上年末增长 88.47 亿元，增幅 16.01%；普惠小微贷款户数 3.41 万户，较上年末增长 1.05 万户，贷款余额和客户数保持双增长，普惠金融品牌和差异化竞争优势初步形成，并荣获《华夏时报》颁发的“普惠金融服务银行”荣誉称号。

我们牢记姓“农”不忘“农”，坚持为农服务宗旨，着力在现代都市讲好农业故事。扎实有序做好金融服务乡村振兴，践行“定位向下、服务向细”，积极服务乡村振兴示范村建设，制定“美丽乡村农民相对集中居住综合金融服务方案”，支持科技兴农和绿色农业项目，推进农村信用体系建设，改善农村融资和金融服务环境。2022 年，上海农商银行以农业数字化转型为抓手，构建以核心龙头企业为支点的“金融+企业+基地+合作社+农户”的农业产业链金融生态场景，金融服务从陕西延伸至云南、安徽等对口交流合作地区，支持多个当地支柱产业，持续发挥金融输血、造血作用。全面助力农民共同富裕和产业链整体价值提升，让民生愿景变成“摸得着”“看得见”的幸福实景。同时，积极探索金融科技赋能乡村振兴路径，结合农业产业链金融场景，探索“天眼鉴”项目，打造一套基于遥感数据的嵌入式科技赋能服务，助力农业更兴、农民更富、农村更美。截至 2022 年末，全行涉农贷款余额 644.22 亿元，增幅 11.48%。

科技创新企业是经济发展的重要活力源泉，针对科技创新企业从“小”到“强”过程中的痛点和堵点，我们打造“鑫动能”科创服务品牌，优化“一鑫四翼”服务模式，携手政府委办平台、风险共担机构、专业服务机构等组织，提供全周期、全流程、全价值链的科创金融服务。推出高新技术企业信用贷、临港园区科创贷、“专精特新”信用贷、“科创助力贷”等特色产品，不断完善科技金融服务体系。截至 2022 年末，科技型企业贷款余额突破 712.12 亿元，较上年末增长 186.35 亿元，增幅 35.44%；科技型企业贷款客户数 2,460 户，较上年末增加 522 户。

我们积极构建以客户为中心的经营体系，打造以社区为中心的“有温度的银行”，在养老金融、赋能社会治理、践行“人民金融”等领域铸优特色品牌。创新“心家园”社区金融服务，围绕健康医疗、文化娱乐、优品团购、居家生活、社区公益、金融法律、住房综合及综合金融八类服务，提升社区居民的获得感和幸福感。优化“新市民”金融服务，深耕养老金融和消费金融场景，致力为客户提供综合化、差异化、一站式、一揽子的综合金融服务方案。主动参与上海市加装电梯改造工程，截至 2022 年末，已累计服务超过 260 个小区、近千台电梯。

心系人与自然，万物和谐相融，共绘绿色画卷

我们关注人与自然和谐共生，贯彻落实国家绿色发展理念，助力“碳达峰、碳中和”目标，积极拥抱绿色转型变革。将绿色发展理念纳入总体战略，提出“打造长三角最具绿色发展底色的银行”战略目标，铸优绿色金融品牌。积极调整资产结构和客户结构，助力经济绿色低碳转型；通过公私联动、投贷联动、银租联动等方式，加大对城乡建设绿色低碳发展、清洁低碳能源体系建设、绿色交通

体系建设、工业领域绿色低碳发展、绿色科技创新与碳汇等领域的支持力度。截至 2022 年末，绿色信贷余额为 435.67 亿元¹，较上年末增长 120.32%；绿色债券表内投资余额为 90.34 亿元，较上年末增长 150.94%。2022 年，上海农商银行正式签署联合国负责任银行原则，并加入联合国环境规划署金融倡议组织（UNEP FI），成为上海市首家承诺遵守联合国负责任银行原则的商业银行。同时，积极参加公益环保活动，大力推行绿色运营，秉承绿色采购理念，推进绿色楼宇、绿色数据中心建设，积极践行环境和社会责任。

提升治理水平，擦亮价值原色，助力行稳致远

我们坚持党建引领融合发展之路，为高质量发展提供坚强保障；走出一条保持战略定力的创新转型之路，建立完善战略 OKR 评价机制，创新探索“管理工具+组织保障+关键少数”的战略管理抓手，强化治理责任，打造治理品牌，以完善的现代公司治理制度，促进自身利益和利益相关方共同可持续发展。

2022 年，上海农商银行开启品牌全面焕新，向社会各界彰显“生活存真、金融向善”的品牌价值主张，传递“价值成就品牌新生”的理念。在“ONE SHRCB”集团化发展的战略驱动下，通过输出管理模式，引导旗下控股的 35 家村镇银行提升价值创造能力；深化银租联动，服务企业全生命周期，打造“集团化”服务合力。

成立 70 多年来，我们坚信金融发展为人民，通过金融赋能，实现老百姓对美好生活追求向往的领域，是上海农商银行的战略主航道。展望未来，我们将贯彻党建引领服务大局，以“人民”二字为主线，致力于打造更加包容、更具温度、更有担当的银行，为增进民生福祉做出贡献。

党委书记、董事长：



¹ 按照银保监会统计口径，包括表内贷款、表外信用证和承兑汇票。

党委副书记、副董事长、行长：顾建忠

行长致辞

上海农商银行自 2021 年成功登录 A 股主板上市以来，业务经营保持平稳良好的发展势头，各项核心经营指标处于上市银行较好水平。根据国际权威指数机构明晟（MSCI）公布最新 ESG 评级结果，上海农商银行首次被纳入 MSCI ESG 评级并获得目前境内上市银行最高评级——A 级，体现了我们良好的 ESG 管理能力。

2022 年，我们深入贯彻党的二十大、中央经济工作会议相关精神及监管指示，认真研究经济金融形势，提高政治站位，把握战略机遇，积极创新转型，严守风险底线，强化责任担当。践行“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，着力打造以财富管理为引擎的零售金融服务体系、以交易银行为引擎的综合金融服务体系、以“三农”金融为本色的普惠金融服务体系、以科创金融为特色的科技金融服务体系、以绿色金融为底色的可持续发展金融服务体系。

践行“人民金融”思想，以普惠金融赋能社会治理

我们专注服务“三农、小微、科创、社区居民”战略定位，坚持“线下更下，线上更上，科创更前、科技更全、‘三农’更实、百姓更惠”原则，支持实体经济、服务百姓民生。持续优化“三农”服务体系，加速金融科技赋能乡村发展，全面推进乡村振兴工作落实。以助力产业振兴为切入点，增强产业链点面辐射效应；以整村授信为载体，助力农村信用体系建设；以“三农”产品为抓手，打造特色金融产品体系。深化对小微企业服务“增量、降价、扩面、提质”，扩大普惠金融覆盖面，创新中小微企业产品服务，完善普惠金融服务体系。

应对全球气候变化，将绿色发展嵌入总体战略

我们积极打造绿色品牌，公开发布环境信息披露报告，并成为上海地区第一家联合国负责任银行原则（PRB）签署银行，以管理、业务和运营“三位一体”的行动方式全面贯彻国家“双碳”战略，绘就绿色金融服务版图。在业务发展领域，完善组织架构与工作机制，通过授信投向政策引导、绿色审批通道设置和专项考核激励措施匹配，协同推动绿色业务发展。在风险管理领域，建立完善环境风险管理体系，逐步推动气候风险管理全面融入银行经营管理之中，嵌入业务和风险管理全流程，并优化管理手段，探索构建具有前瞻性的气候风险评估方法，助力可持续高质量发展。在绿色运营领域，将可持续发展理念融入日常运营过程中，积极探索对数据中心、网点等建筑进行绿色改造，通过绿色办公、绿色采购等行动节能降耗，减少自身运营的碳排放。

推动金融向实，助力实体经济高质量发展

作为扎根上海 70 余年的本地金融机构，我们深化区域化发展，充分发挥上海金融国企优势，积极响应上海市政府推动发展“开新局”战略，聚焦“五个新城”和“南北转型”，服务上海科创中心建设，践行新发展理念，共促区域协调发展。城市更新、旧区改造是民生工程，事关人民群众福祉和城市长远发展。我们不忘服务人民初心，发挥金融优势，积极支持重大民生项目，通过参与融资方案设计，开通绿色审批通道，优先配置信贷资源等方式，保障重点

民生工程顺利推进，践行“人民金融为人民”理念。积极探索跨境贸易业务发展路径，依托上海国际金融中心、上海贸易中心发展定位，围绕现阶段国际贸易痛点，加大资源投入，丰富跨境服务功能，完善跨境金融服务体系，持续做好企业的跨境金融服务，努力为高质量对外开放、构建“双循环”发展格局做出贡献。

坚定数字转型，科技赋能金融惠民

我们利用金融科技优势，开展数字化转型顶层设计，明确数字化转型工作体系，持续加大金融科技投入，不断完善科技治理体系，成功上线对公授信管理系统，数字化转型步伐加快。强化科技队伍建设，注重知识产权保护，有效夯实数字化转型基础保障，深化业务、数据、技术三大中台建设，实现“轻前台、厚中台、强后台”的架构，构建“敏捷、强大、稳定”的信息科技体系。我们借助移动金融、开放银行等手段，将金融服务深度融入民生、政务领域，进一步拓展金融服务在农业农村、衣食住行、医疗教育、电子商务、互联网+政务等方面的应用场景，支持金融惠民、创新服务模式。2022 年，我们的卫星遥感项目落地、精准辅助远程监测贷中贷后管理；同时，创新性的启动建设业内首个线上“消保智能管控平台”，以期通过加载现代智能技术，助力消保前中后全流程管控轻盈高效，以大数据赋能业务发展。

专注客户体验，全方位保障消费者权益

我们坚持“客户中心”战略，围绕金融消费者八项权利，将金融消费者权益保护与公司治理、企业文化建设以及经营发展战略深度融合，切实履行消费者权益保护主体责任。不断完善消费者权益保护体系，全面推进消保全流程管理，注重消费者隐私保护和消费者投诉管理，夯实消费者权益保护工作主体责任，自上而下搭建消保组织架构、建立健全内控制度、梳理完善工作流程、结合区域特色开展公众教育，维护金融秩序、防范和化解金融风险。2022 年，上海农商银行未发生重大网络安全、信息安全或隐私泄露事件，并 100% 响应了消费投诉事件。此外，我们持续打造“农商消消乐”消保标识，培育和扩充宣教讲师队伍，建立全方位、深层次、多平台的金融知识宣传教育体系。制定销售合规底线，开展负责任营销、合规营销相关培训。同时，我们通过设置爱心窗口、爱心专席、爱心通道、提供爱心用品等改善服务环境；通过网点智能化改造优化服务流程；通过建设无障碍环境以及提供上门延伸服务方便特殊客户；通过形式多样的宣传活动做好公众教育工作，让客户感受到无微不至的关怀。

以人为本，做有温度的银行、有担当的国企

我们保障员工基本权益，关爱员工生活和身心健康，通过开展员工调研，倾听员工心声，提高员工满意度；创新实施线上线下一体化招聘流程，并建立多层次的培训体系，保障人才的吸引和培养；

精准帮扶困难员工，积极组织文体活动，弘扬倡导“尚德尚善、惠城惠民、至精至勤、共愿共美”的企业文化核心精神；我们积极打造公益文化，把公益活动作为普惠金融赋能社会治理的组成部分，把慈善捐赠、帮困扶贫、特殊群体关爱等作为打造“有担当的银行”的工作抓手积极推进，坚持以公益志愿践行国企态度。2022 年，公益捐赠金额 2,126.10 万元。

坚守合规底线，推进稳健经营方针

我们坚持把党的领导融入公司治理做实做细取得实效，在依法治行、合规运行方面不断探索。贯彻落实“四个从严、一个提升”要求，明确经营红线，守住合规底线，严格操作流程，强化检查监督，不断提升治理水平，强化内控合规管理：反洗钱、反腐倡廉、保护知识产权、推进责任采购，全面提升风险防范能力，推进稳健经营。

2022 年是上海农商银行 2020-2022 年发展战略收官之年，也是新一轮发展战略的谋划之年，我们将不断推动自身高质量发展，平衡业务发展速度与资产质量、业务收益与经营成本、传统业务与新兴业务的关系。未来，我们将在国家坚持稳中求进的工作总基调下，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局。同时，把握自身广泛扎实的客户基础、特色鲜明的普惠金融、转型发展的零售业务、稳健优质的资产质量等核心竞争优势，持续加大对小微企业、科技创新、绿色发展等领域支持力度，承担起金融国企对社会的责任和担当。

党委副书记、副董事长、行长：



关于我们

公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是由国资控股、总部设在上海的法人银行，也是全国首家在农信基础上改制成立的省级股份制商业银行。上海农商银行已于 2021 年 8 月 19 日在上海证券交易所上市（股票简称“沪农商行”，股票代码 601825）。2022 年 10 月 18 日，上海农商银行正式签署联合国负责任银行原则（PRB），并加入联合国环境规划署金融倡议组织（UNEP FI），成为上海市首家承诺遵守联合国负责任银行原则（PRB）的商业银行。截至 2022 年末，集团资产总额 12,813.99 亿元，吸收存款本金 9,434.85 亿元，贷款和垫款总额 6,706.23 亿元，净利润 113.93 亿元，分支机构 364 家；本公司员工总数超 9,000 人²。

围绕上海新三大任务、“五个中心”以及“四大品牌”建设，上海农商银行以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，推进“坚持客户中心、坚守普惠金融、坚定数字转型”核心战略，努力打造为客户创造价值的服务型银行，建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团。

截至 2022 年末，集团资产总额

12,813.99 亿元



吸收存款本金

9,434.85 亿元



贷款和垫款总额

6,706.23 亿元



净利润

113.93 亿元



分支机构

364 家



本公司员工总数

超 9,000 人



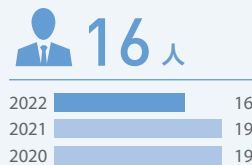
²【统计口径】员工统计口径为本公司劳动合同制员工和劳务派遣制员工。

2022 关键绩效



治理

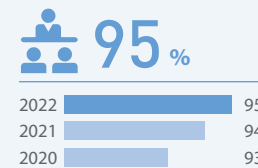
2022 年董事会成员数量



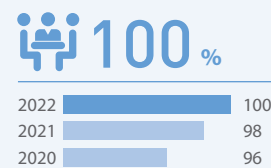
2022 年董事会会议次数



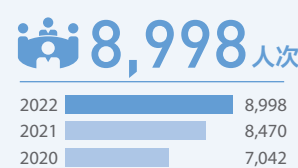
2022 年董事会会议平均出席率



2022 年监事会会议平均出席率

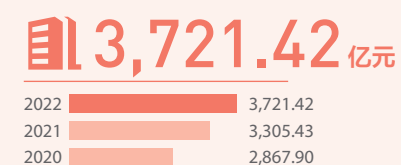


2022 年合规案防警示教育培训人次

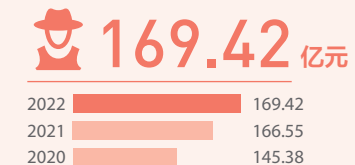


社会

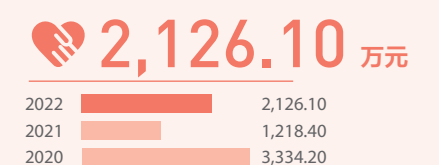
2022 年中小企业贷款余额



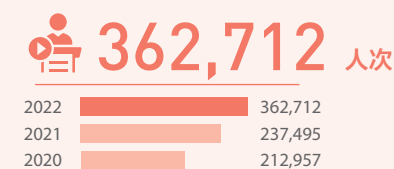
2022 年农户贷款



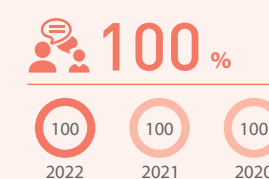
2022 年公益慈善捐赠金额



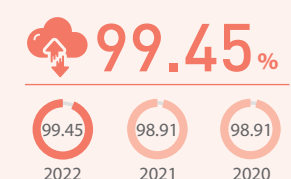
2022 年员工参与培训人次



2022 年客户投诉处理率

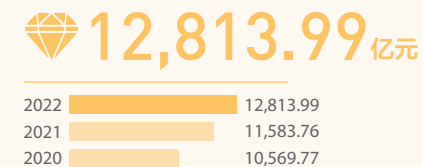


2022 年智能柜台覆盖率

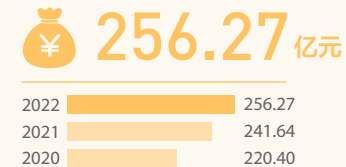


经济

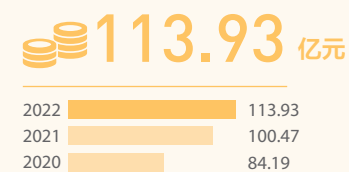
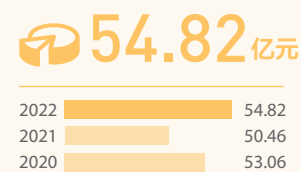
2022 年资产总额



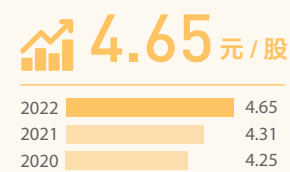
2022 年营业收入



2022 年净利润

2022 年纳税总额³

2022 年每股社会贡献值



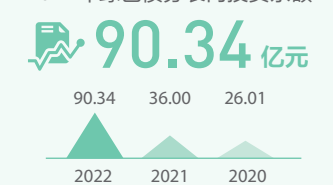
环境

2022 年绿色信贷余额⁴

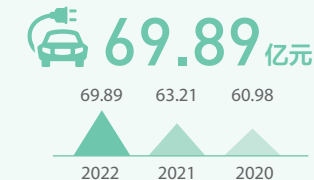
2022 年绿色债券承销规模



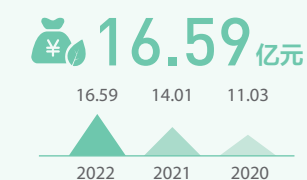
2022 年绿色债券表内投资余额



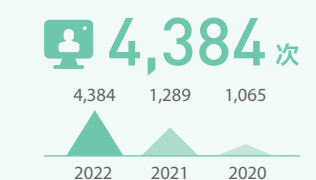
2022 年绿色租赁余额



2022 年绿色理财余额



2022 年视频会议

³ 含代扣代缴个税。⁴ 【统计口径】本行自 2022 年起按银保监会口径对外披露绿色信贷余额，包括表内贷款和表外信用证和承兑汇票。本报告 2022 年、2021 年绿色信贷余额按照银保监会口径对外披露，包括表内贷款、表外信用证和承兑汇票；2020 年绿色信贷余额依据中国人民银行口径进行统计。在已披露的 2021 年社会责任报告中，绿色信贷余额数据依据中国人民银行口径，此处数据依据银保监会口径，故存在数据差异。

荣誉奖项

奖项类别	颁证机构	荣誉奖项
 综合类	英国《银行家》杂志	2022 年全球银行 1,000 强榜单，第 124 位 全球银行品牌价值 500 强排行榜，第 194 位
	福布斯	2022 全球企业 2000 强，第 951 位
	《财富》	2022 年《财富》中国 500 强排行榜，第 469 位
	国务院国资委	地方国有企业社会责任先锋 100 指数，第 97 名
	中国银行业协会	2022 年“中国银行业 100 强榜单”排名，第 23 位 全国农商银行中排名，第 2 位
	中国上市公司协会	入选《上市公司 ESG 优秀实践案例》
	上海市银行同业公会	2022 年度上海银行业科技金融服务突出单位
	中国社会责任百人论坛	2022 ESG 金牛奖——新秀企业
	中央国债登记结算有限责任公司	2021 年担保品业务社会责任机构
 环境类	联合国环境规划署	联合国负责任银行原则（PRB）签署银行
	绿色金融 60 人论坛	最佳创新实践奖
	上海市浦东新区金融工作局	上海农商银行“全国首单保障性租赁住房碳中和债券”荣获“浦东绿色金融创新十大案例（2022）”
	上海市金融学会	《农村金融机构对乡村绿色金融支持模式的研究》荣获上海市金融学会 2022 年重点课题优秀奖
 社会类	上海市农业农村委员会 上海市人力资源和社会保障局	上海市乡村振兴先进集体
	上海市知识产权局	2022 年度上海知识产权金融卓越贡献奖
	上海市科学技术委员会	2022 年度上海科技金融合作银行优秀奖
	法治宣传联席办公室	第六届上海市企业法务技能大赛一等奖 第六届上海市企业法务技能大赛优秀组织奖
	上海市委全面依法治市委员会办公室 上海市司法局 上海市人力资源社会保障局	上海市法治工作先进集体

奖项类别	颁证机构	荣誉奖项
 社会类	第十五届“金洽会”组委会	2021 上海金融业助力人民城市建设成果评选“上海人民金融优秀应用场景奖”金融赋能加梯民生工程
	中国上市公司协会	2022 上市公司董办最佳实践
	中国互联网金融协会	《网上银行服务标准》企业标准“领跑者”
	上海市银行同业公会	上海银行业普惠金融服务优秀创新机构（“诚信村”整村授信综合金融解决方案）
	中国上市公司百强高峰论坛组委会 华顿经济研究院	2022 年中国上市公司百强奖“中国百强企业奖”和“中国道德企业奖”
	《中国农村金融》杂志社中国信息通信研究院	上海农商银行《数字化转型推动农业产业高质量发展实践》荣获首届全国农村中小银行金融科技助力乡村振兴十佳案例奖
	普益标准、西南财经大学信托与理财研究所	2022 中国资产管理与财富管理行业年度峰会暨第二届“金誉奖”之“卓越财富管理农村商业银行”
	普益标准	优秀固收类银行理财产品 卓越大型资产管理农村商业银行 卓越财富管理农村商业银行
	证券时报	2022 年度金质银行品牌天玑奖 2022 年度普惠金融服务银行天玑奖
	中国证券报	第三届中国银行业理财金牛奖“理财银行金牛奖”
	金融电子化杂志	2022 金融业科技赋能业务创新突出贡献奖
	前程无忧	中国大学生喜爱雇主
	智联招聘	2022 中国年度最佳雇主——校招案例奖
	中国银行业协会	2022 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）评价，农村商业银行综合评价第一
 评级类	标准普尔	标普全球评级，长期主体信用评级“BBB”
	标普信评（中国）	标普信用评级（中国）主体信用评级“AAAspc-”，展望“稳定”
	摩根士丹利资本国际公司	明晟 MSCI ESG 评级 A
	万得 Wind	万得 WIND ESG 评级 A

ESG 管理

ESG 管理体系构建

作为上海市首家承诺遵守联合国负责任银行原则（PRB）的商业银行，上海农商银行将责任理念融入经营管理和业务发展，以金融手段助力应对气候变化，保护生物多样性，重视保护利益相关者的合法权益，支持经济社会公平、稳健、可持续发展。

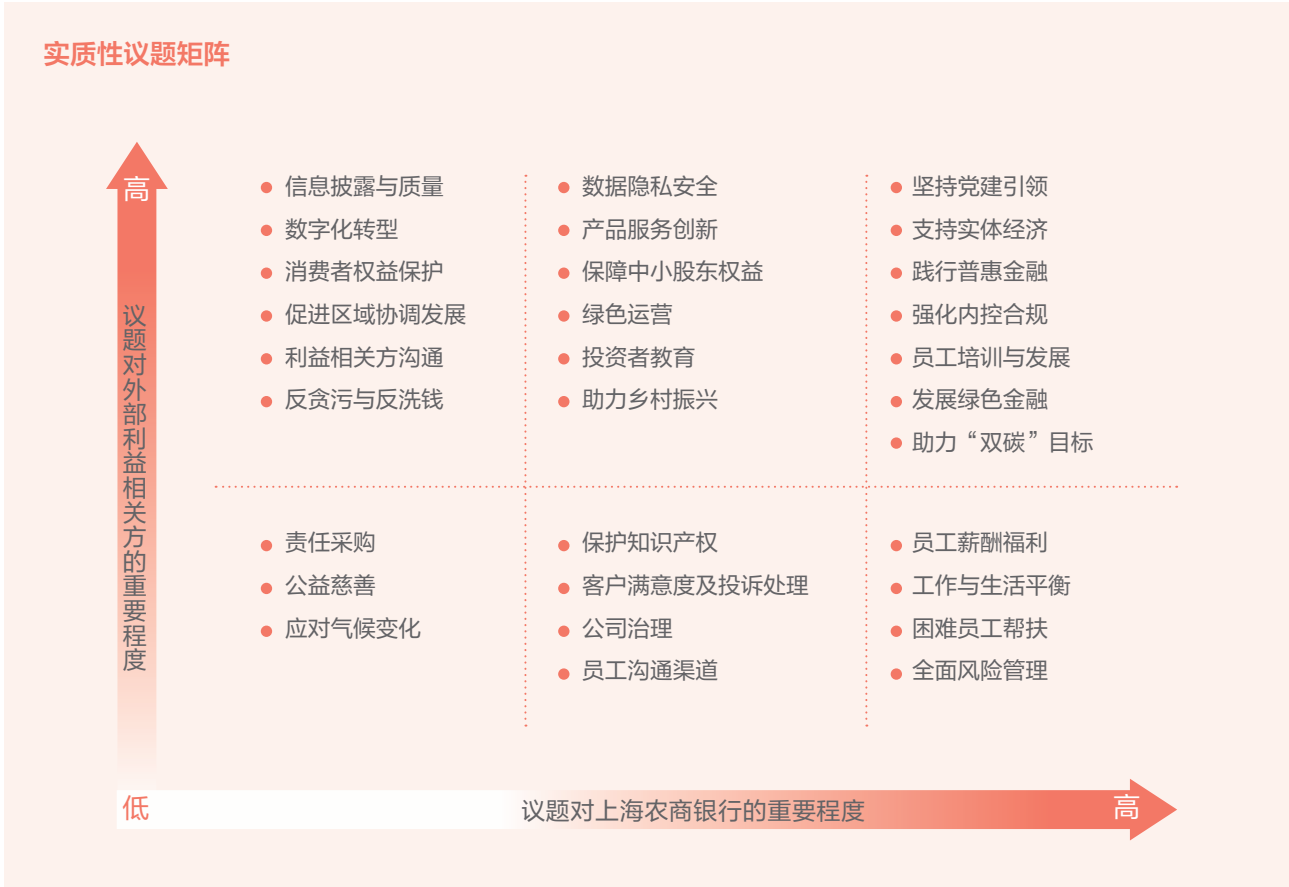
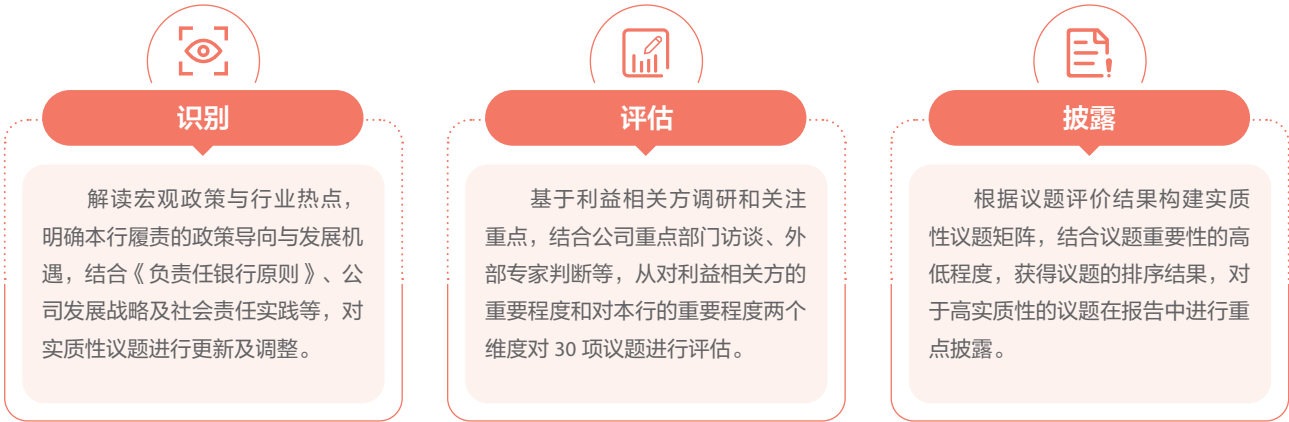


响应联合国可持续发展目标（SDGs）		本行行动
目标 1 无贫穷	1 无贫穷	● 设立 35 家村镇银行支持本地经济发展，促进地方百姓走向共同富裕
目标 2 零饥饿	2 零饥饿	● 深化小微企业服务，扩大普惠金融覆盖面 ● 加大中小微企业投入力度，完善普惠金融服务体系
目标 3 良好健康与福祉	3 良好健康与福祉	● 举办全行员工健康关爱服务节活动，关注员工健康 ● 举办“投行百家讲坛”活动医疗健康专场以及“鑫动能”生物医药行业论坛，持续优化社会健康关爱服务
目标 4 优质教育	4 优质教育	● 重视员工培训，上线 HEROS 培训平台，提升员工培训渗透率 ● 联合社区和高校，组织金融知识相关公益课堂，树立正确的金钱观，传播金融向善力量
目标 5 性别平等	5 性别平等	● 在招聘原则中明确规定不因应聘者的性别等差异而区别对待 ● 董事会构成中提升女性董事成员占比；在工作中切实保障女性员工权益
目标 7 经济适用的清洁能源	7 经济适用的清洁能源	● 通过公私联动、投贷联动、银租联动等方式，建设清洁低碳能源体系 ● 以信贷资金为小微企业节能降碳赋予激励价值；提供流动资金助力新能源汽车研发
目标 8 体面工作及经济增长	8 体面工作和经济增长	● 积极响应国家和上海市产业政策导向，大力支持实体经济发展，对关系国计民生领域予以重点信贷支持

响应联合国可持续发展目标（SDGs）		本行行动
目标 9 产业、创新和基础设施	9 产业、创新和基础设施	● 精准对接支持上海市“3+6”先进制造业产业 ● 持续做深做细“老旧小区加装电梯”“社区充电桩”等场景下提供的综合金融服务 ● 提供优先额度支持新城内保障性租赁住房建设，重点保障农民上楼、乡村振兴项目
目标 10 减少不平等	10 减少不平等	● 提出服务乡村振兴七大重点任务和五大机制保障，全力以赴做好各项金融支农工作，落实乡村振兴战略部署 ● 通过对乡村学校、老年人、新市民等提供公益教育，切实保障金融消费者的受教育权
目标 11 可持续城市和社区	11 可持续城市和社区	● 提出“心家园”社区综合服务方案，护航社区居民安居乐业实现美好生活 ● 助力老旧住房改造、城中村改造及其他城市更新项目等，致力解决群众安居就业等民生问题，持续推进城市和谐发展
目标 12 负责任消费和生产	12 负责任消费和生产	● 多渠道披露产品和服务全流程信息，制定销售合规底线，并开展负责任营销、合规营销相关培训
目标 13 气候行动	13 气候行动	● 将绿色低碳发展嵌入总体战略，积极应对气候变化，大力发展绿色金融，践行绿色运营 ● 持续打造绿色品牌，开展环境信息披露工作及发布报告，成为联合国负责任银行原则（PRB）签署银行，绘就绿色金融服务版图
目标 16 和平、正义与强大机构	16 和平、正义与强大机构	● 在 ESG 体系构建、供应商选择、员工招聘、薪资待遇等方面坚持公开、公平、公正原则
目标 17 促进目标实现的伙伴关系	17 促进目标实现的伙伴关系	● 推进责任采购，建立诚信稳定、门类齐全、长期合作的供应商关系，保障采购工作合规、高效开展

实质性议题分析

本行将责任理念与自身的发展战略和经营活动特点相结合，基于重要性分析模型，开展实质性议题的识别、评估和披露工作。通过管理层访谈调研，结合外部专家意见，确定了对于本行和利益相关方具有重要性的实质性议题，并在本报告中重点披露和回应。



利益相关方沟通

本行高度重视与各利益相关方的沟通，不断拓宽沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、真诚回应利益相关方期望与诉求，切实履行企业社会责任，积极打造优秀的企业公民形象。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应
 政府及监管机构	• 服务实体经济 • 助力乡村振兴 • 助力“双碳”目标 • 防范金融风险 • 发展普惠金融 • 规范公司治理 • 反贪污与反洗钱 • 依法纳税 • 促进就业创业	• 研究和执行相关金融政策 • 支持行业政策制定 • 参与调研走访与会议 • 配合监督检查,接受监管考核 • 上报统计报表	• 遵守法律法规，足额纳税，增加就业岗位 • 服务乡村振兴，助力普惠金融发展 • 关注气候变化，发展绿色金融 • 积极贯彻国家和地方政策，服务实体经济 • 加强合规管理和合规教育，树立全员合规意识 • 强化全面风险管理，加快风险系统性建设
 客户	• 提升客户体验 • 满足客户需求 • 保障客户权益 • 普及金融知识 • 信息安全与隐私保护	• 在线业务办理 • 客户需求调研 • 客户满意度调查 • 投诉热线 • 客户关怀活动 • 便民服务	• 优化业务流程，创新金融产品，提供便民服务 • 完善投诉流程，开展投资者教育，保护消费者权益 • 加强金融科技建设，注重信息安全与隐私保护
 投资者与股东	• 持续稳健经营 • 提高盈利能力 • 提升股东回报 • 提升公司价值 • 规范公司治理 • 防范金融风险	• 定期报告 • 信息披露 • 路演 • 投资者说明会 • 接待来访 • 分析师会议 • 股东大会 • 投资者服务电话、邮箱	• 保持各项业务平稳、健康、可持续发展，保障股东权益 • 及时、真实、准确披露信息，不断加强信息披露的质量 • 多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理，加强与投资者之间的沟通 • 不断完善公司治理机制，依法合规，稳健经营

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应
 员工	• 提供健康、安全的工作环境 • 保障员工权益 • 关怀员工生活 • 关注员工成长	• 职工代表大会 • 员工满意度调查 • 员工文体活动 • 培训课堂	• 完善薪酬与福利体系，保障员工合法权益 • 完善员工晋升机制，实现公司和员工共同成长 • 完善培训体系，挖掘员工潜力
 供应商与合作伙伴	• 拓宽合作渠道 • 公平公正采购 • 诚实守信履约 • 商业道德与反腐败	• 日常沟通 • 同业交流合作 • 招投标活动 • 供应商调研走访	• 友好合作，相互尊重 • 公平立约，诚实履约 • 公平竞争，阳光采购
 社区公众	• 助力公益慈善 • 支持社区发展 • 塑造品牌形象	• 开展公益活动 • 员工志愿服务 • 社区服务活动 • 媒体宣传	• 加强社区联动，开展志愿者行动 • 加大社区宣传培训力度，普及金融知识 • 投身公益事业，打造良好履责口碑 • 低碳运营，落实节能减排措施

专题

秉持金融向善 深耕普惠金融

上海农商银行践行“人民金融”思想，秉持“普惠金融助力百姓美好生活”使命，坚守普惠金融核心战略，提出普惠金融赋能社会治理的“六度共治”模式，专注服务“三农、小微、科创、社区居民”客户定位，支持实体经济、服务百姓民生。2022年，本行普惠金融品牌和差异化竞争优势初步形成。



1 - 全面推进乡村振兴	21
2 - 加大扶持中小微企业	29
3 - 提供便民服务	33

1 全面推进乡村振兴

本行坚持党建引领服务乡村振兴，优化“三农”服务体系，扎实有序做好金融服务乡村振兴，加速金融科技赋能乡村发展，助力共同富裕，着力打造上海地区“支农金融主力军”品牌。截至2022年末，涉农贷款余额644.22亿元，增幅11.48%。持续深化金融服务乡村振兴，农业产业链模式复制推广至6家分支行，卫星遥感项目落地，精准辅助远程监测贷中贷后管理。

截至2022年末，涉农贷款余额

644.22 亿元

增幅 11.48%



加强顶层设计

党建引领金融服务乡村振兴

本行以乡村振兴战略为导向，发挥党建引领作用，为深入贯彻落实中央一号文件，制定《关于深入贯彻落实2022年中央一号文件精神的意见》并配套实施方案，明确服务乡村振兴七大重点任务和五大机制保障，全力以赴做好各项金融支农工作，落实乡村振兴战略部署。

服务乡村振兴七大重点任务

- 打造支农金融主力军特色品牌；
- 坚守初心促进乡村发展，实现共同富裕；
- 扎实稳妥推进乡村建设；
- 突出实效优化乡村治理；
- 创新涉农产品全矩阵体系；
- 推动农业生态体系建设；
- 发挥农业智库作用，培育乡村振兴人才。

服务乡村振兴五大机制保障

- 发挥党建引领作用，强化“ONE SHRCB”理念；
- 发挥乡村振兴领导小组统筹协调作用；
- 健全公司治理和乡村振兴体制机制保障支撑；
- 探索设立乡村振兴金融服务统计制度；
- 加强乡村振兴专业化复合型人才队伍建设。

对接政府机构落实战略合作

本行与上海市共青团上海市委就服务乡村振兴签订了战略合作协议，为乡村振兴领域的创新创业青年提供更快、更好、更优的金融服务；与浦东新区农业农村委员会就金融服务乡村振兴签署战略合作协议，在普惠金融、特色小镇、集体经济发展、互联网+农业等领域开展合作；与上海市农业农村委在双方战略合作框架下，联合开展“2022年海派农家菜大擂台”活动，配套定制专属金融服务权益；加强与上海市农交所的合作，针对上海土地经营权流转公开交易场景制定《上海土地经营权流转交易场景综合金融服务方案》；与上海市联合征信有限公司战略签约，成为全市首家应用联合征信涉农数据的金融机构，持续助力申城农村信用体系建设。



本行与上海市农业农村委联合开展“2022年海派农家菜大擂台”活动

对接政策性金融机构落实战略合作

2022年9月，本行与中国农业发展银行上海分行签署战略合作协议，在农业产业化、“三园”工程建设、普惠涉农信贷、农业数字化转型等领域加强合作，深入推进粮食安全和农产品供给侧金融服务，助力农民增收共同富裕。在战略协议框架下，充分发挥政策性金融和商业性金融的互补优势，保障乡村振兴金融需求，支持国家粮食安全、农业现代化、城乡一体化等战略发展。

优化服务体系

（一）以助力产业振兴为切入点，增强产业链点面辐射效应

扩大客群，不断丰富农业产业链内涵

- 自首次试点以某生物化肥龙头企业为核心企业开展洛川苹果产业链业务以来，本行为更多核心企业产业链定制化配套全线上普惠金融服务，撬动了当地农信机构对当地农业的支持。截至 2022 年末，累计为产业链上下游客户放款 10.63 亿元，服务农户等各类新型农业主体近 2,000 户

行业研究，助推产业链业务发展

- 全面启动农业科技领域行业研究，以“振兴种业技术支撑现代农业产业链的市场应用研究和分析”为主题，探索农业科技与农业产业链业务的深度融合
- 与农科院合作，加大对食用菌、花卉等细分产业以及种业等国家战略领域的研究
- 布局农批农贸等民生类市场，推进农业企业的产业链金融服务

敏捷联动，拓宽产业链获客渠道

- 挖掘区域内农业产业化龙头企业资源，匹配本行资源，探索建立总分支敏捷联动机制，为特定客群提供差异化、整体化服务方案



案例

首笔全线上账户体系项下农业产业链业务成果落地

2022 年 5 月，本行发放了首笔全线上账户体系项下农业产业链业务，成功探索出一条全线上操作的金融支农路径。本项目为白羽肉鸡产业链项目，核心企业是长三角地区禽类养殖行业的龙头企业之一。白羽肉鸡产业链项目依托核心企业提供的交易信息、物流和资金流数据叠加行内的大数据风控体系，本行充分发挥线上优势，通过创新线上功能解决了远程客户尽调、审批和放款等操作，为养殖农户定向采购鸡苗、饲料提供了信贷支持，有效满足农业生产的资金需求。



“金融科技赋能白羽肉鸡产业链项目”入选“2022 年中国银行业协会中国普惠金融典型案例”

（二）以整村授信为载体，助力农村信用体系建设

持续优化镇村授信服务



- 推出“整村授信”2.0 方案，立足上海，辐射长三角，充分扩大客群范围，加快提升农村地区企业和个人的授信覆盖率
- 细化升级诚信镇村配套服务，加强信用镇村建设，以数字化手段为依托将整村授信模式升格为整村金融模式。截至 2022 年末，已完成 58 个“诚信村”、3 个“诚信镇”评定工作，为 840 余户村民主动授信近 1.75 亿元。凭借“诚信村”整村授信综合解决方案，本行荣获上海市同业工会颁发的“上海银行业普惠金融服务有限创新机构”荣誉

完成 **58** 个“诚信村”
3 个“诚信镇”评定工作
为 **840** 余户村民
主动授信近
1.75 亿元



开展银村网格化结对



- 与上海市乡村振兴研究中心合作，开展金融助力乡村振兴固定观察点发展行动
- 制定《关于落实乡村振兴固定观察点党建共建联建的工作提示》，各网点与辖内乡村振兴固定观察点开展网格化党建共建，创设网格党建品牌，切实提升普惠金融的可获得性、可负担性、可持续性，覆盖率达到 90%

各网点与辖内乡村振兴固定观察点开展网格化党建共建，创设网格党建品牌，覆盖率达到
90%



推进金融服务站建设



- 为进一步缓解郊区基础金融服务不充分的问题，推进助农取款服务点建设，2022 年设立 69 个金融服务站，成为在上海地区首家开通助农取款功能的金融机构
- 推动“心家园”社区客户服务体系与金融服务站联动，为服务乡村振兴构筑坚实的“软实力”

2022 年设立
69 个
金融服务站



（三）以“三农”产品为抓手，打造特色金融产品体系

利用主动授信优势 推进家庭农场业务	制定《家庭农场“鑫农乐贷”非专项方案》，同农业主管部门一同建立行内家庭农场名录库，通过名单制营销切实推动家庭农场信贷业务发展，破解以家庭农场为代表的小农群体的融资难题，满足家庭农场主小额信贷需求
加强“新市民”入乡 就业创业金融服务	推出返乡入乡“新农人”鑫农乐贷专项方案，2022 年，本行“新农人”鑫农乐贷累计发放贷款金额 1.55 亿元，笔数 718 笔，覆盖新市民 625 人
优化金融方案 助力农产品品牌建设	发布“南汇水蜜桃”优质农产品金融服务方案，在实现地理标志使用权直接“赋值”上跨出了一大步
发挥债务融资工具 助力乡村振兴作用	全力服务乡村振兴领域企业债券融资发行，2022 年，本行新增投资乡村振兴主题债券 4.6 亿元；截至 2022 年末，已成功为 3 家客户承销发行 4 单乡村振兴票据，为企业累计募集资金 28.37 亿元



案例

奉贤支行落地本行首笔乡村生态贷业务

2022 年 6 月，奉贤支行成功落地本行首笔乡村生态贷的投放，为上海 BC 实业发展有限公司发放 800 万元乡村生态贷款，用于支持该公司更好服务西渡街道乡村振兴整体运维工作。本笔贷款的投放，密切了银村、银镇关系，同时也切实体现了本行服务“三农”的初心使命。



案例

上海市首单乡村振兴资产支持商业票据的成功落地

2022 年 12 月，本行作为牵头主承销商为某租赁企业定向发行了注册通知书项下首期资产支持商业票据暨上海地区首单乡村振兴资产支持商业票据。本项目底层资产为“乡村振兴”相关租赁债权，实现“底层资产”以及“募集资金用途”双层符合乡村振兴资产支持商业票据的要求，有利地支持了当地农村的种植养殖业的发展，实现产量和质量的双重跃升。



案例

2022 年度第一期中期票据（乡村振兴）承销成功发行

2022 年 1 月，由本行联合主承销的某物流公司 2022 年度第一期中期票据（乡村振兴）成功发行。本期债券发行金额 3 亿元，期限 2 年，募集资金用于淘宝村商品以及农产品出村进城相关物流服务保障等方面，加快构建与乡村振兴服务相匹配的高效物流服务体系。

（四）以村镇银行落脚点，打通金融服务“最后一公里”

自本行 35 家村镇银行成立以来，坚持“做稳、做实、做精、做专、做强、做美”的发展方针，支持本地经济发展，促进地方百姓走向共同富裕。2022 年末，35 家沪农商村镇银行涉农贷款总额 133.49 亿元，占村镇银行全部贷款余额的 67.87%。



2022 年末，
35 家沪农商村镇银行涉农贷款总额
133.49 亿元



案例

桂阳沪农商村镇银行助推油茶、烟叶、中药材等农产品产业发展

为助推油茶、烟叶、中药材等农产品产业发展，桂阳沪农商村镇银行对当地 23 个乡镇 300 多个村庄进行实地考察，通过“聊家常”的方式了解农户对于信贷资金的需求和种植过程中的困难，并先后推出“油茶贷”“烟叶贷”“玉竹贷”等信贷产品。截至 2022 年末，桂阳沪农商村镇银行的村居业务覆盖 221 个行政村，其中建设诚信村 27 个，建档客户 2,000 余户，授信 1,000 余户，投放贷款 18,000 余万元。



桂阳沪农商村镇银行走访当地农产品种植户



案例

聊城沪农商村镇银行打通金融服务“最后一公里”

山东省聊城市沙镇王桐村以肉牛养殖为主要产业，全村养殖户共计 150 余家，养殖规模约 5,000 头。村中不少养殖大户因规模扩大而搬迁，但因前期已投入大量资金用于牛棚等基础设施建立，而导致买牛资金短缺。聊城沪农商村镇银行瞅准这一契机，对接当地 20 名养殖户，给予授信 600 余万元。截至 2022 年末，聊城沪农商村镇银行村居业务覆盖 136 个村庄，授信 600 余户，授信金额近 1.5 亿元。



聊城沪农商村镇银行走访当地养殖户

金融科技赋能

本行将数字化转型作为未来发展的重要驱动力与必选道路，加强金融科技能力建设，成立普惠数字化转型敏捷开发团队，围绕普惠业务线上化流程、线上账户体系建设以及智慧大数据风控模型等关键环节不断优化更新，力求强化普惠数字化技术支撑能力。

生态合作、上线卫星遥感项目



- 引入优秀供应商协同研发卫星遥感数据分析技术，接入农业自然资源大数据，逐步实现对新型农业经营主体的无感授信
- 本行“基于大数据及遥感技术的中小银行农业产业链融资平台研究及实践”获得中国信息通信研究院颁发的“金融科技创新应用最具社会效益案例”荣誉

银保联动、打通线上批次对接通道



- 落地全市首笔农户全线上批次担保业务——鑫农担保贷。该产品通过与市担保中心系统互联，实现家庭农场、农户等个人涉农经营主体端与担保中心线上化批次业务对接，提升贷款业务办理效率



案例

天眼鉴田，从洛川苹果看遥感赋能实效

2022 年，本行农业金融科技融合项目第一批次顺利投产并上线“农业金融风险管理平台”，通过引入卫星遥感“新数据”，建立时空资产数据库，用卫星讲述“三农”的“前世今生”，此卫星遥感技术已成功在陕西省延安市南部的洛川县落地。



洛川苹果看遥感赋能实效

洛川县是最先入选国家黄土高原苹果特色产业集群核心县，也是本行农业产业链金融服务的首个落地项目所在地。卫星遥感技术在陕西洛川的成功应用，为本行农业贷款提供了一种更为高效、客观的农业数据获取方式，将原本需 1-3 天的现场尽调最快缩短至 3 分钟，提升贷前调查效率；另外，通过卫星实现 100% 全覆盖监测，为贷后实地定期检查减负。截至 2022 年末，本行该服务已累计帮助洛川果农 550 户，惠及果农 3 万余人，应用耕地面积逾 9 万亩，合计增收近 4,600 万元。从洛川出发，本行农业产业链金融服务已延伸至云南、安徽等多个对口交流合作地区，支持苹果、咖啡、小麦、高粱、玉米、水稻等多个当地支柱产业。



2022 年，上海农商银行《数字化转型推动农业产业高质量发展实践》荣获首届全国农村中小银行金融科技助力乡村振兴“十佳案例”奖

2 加大扶持中小微企业

本行持续深化对小微企业服务“增量、降价、扩面、提质”，扩大普惠金融覆盖面，加大对中小微企业投入力度，创新中小微企业产品服务，完善普惠金融服务体系。截至 2022 年末，普惠小微贷款余额 641.13 亿元，较上年末增长 88.47 亿元，增幅 16.01%；普惠小微贷款户数 3.41 万户，较上年末增长 1.05 万户。

强化政策扶持

本行贯彻“做小做散”经营策略，加快推动普惠业务发展，相继出台《上海农商银行普惠金融 2020-2022 年三年发展目标指导意见》《关于服务实体经济、进一步提升普惠金融支持力度的营销指导意见》《上海农商银行 2022 年普惠小微业务推进方案》《上海农商银行服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制实施细则》《上海农商银行小微企业无还本续贷业务管理办法》《上海农商银行无还本续贷业务工作实施方案》《上海农商银行关于建立上海市中小微企业“纾困融资”工作实施方案》等政策制度，充分发挥对中小微企业政策牵引作用，提供制度保障。

夯实组织架构

明确普惠金融部负责全行普惠金融业务

本行普惠金融部主要负责根据战略与可持续发展委员会要求，牵头制定普惠金融业务发展规划，牵头拟定相关业务发展规划、管理制度等；牵头制定全行普惠金融业务的推动工作计划，推进落实普惠金融各项指标完成；根据业务发展需要、市场变化情况、客户金融需求，持续完善普惠金融产品和服务体系；牵头推进全行普惠金融考核激励办法制订和落实；维护及拓展相关合作渠道等。

成立小微贷款中心

本行成立小微贷款中心并设立直营团队，立足“本土金融、面向小微、信用为主、灵活高效”的作业特点，聚焦个体工商户、小微企业融资需求，下沉上海地区各市场，为客户提供“信用、小额、高效”的标准化信贷产品，有效覆盖小微客群空白，着力解决个体工商户无标准抵押物而被金融机构拒之门外的痛点。

打造“微小专营团队”

沪农商村镇银行致力于打造一支懂农业、亲农村、爱农民的金融人才队伍，实现传统业务团队向“微小专营团队”转型。截至 2022 年末，沪农商村镇银行成立“微小专营团队”共 91 支、人数 479 人，累计投放微小贷款余额逾 91 亿元。

沪农商村镇银行“微小专营团队”针对不同客群特点提供差异化服务，如崇明沪农商村镇银行“新市民-惠租分期”、深圳沪农商村镇银行“新市民-人才贷”等特色化场景类金融产品；设计网格化营销地图，通过产业、企业、家庭、社群、党群“五大链圈”，构建了全方位、立体式链式营销；坚持风控前移，引入人行征信和外部数据接入微贷系统，优化业务流程，提高风险防控作用。

截至 2022 年末，普惠小微贷款余额

641.13 亿元

较上年末增长

88.47 亿元  16.01%



优化产品服务

本行持续加强对中小微企业经济支持力度，聚焦中小微企业经营过程中融资难点，创新金融产品服务，完善产品服务体系。

中小微企业扶持

切实减费让利

建立无缝续贷长效机制，通过延期还本付息、无还本续贷，帮助企业做好贷款延续，提前做好融资无缝衔接，稳住“资金链”。本行联合上海市中小微政策性融资担保基金管理中心为中小微企业开辟线上业务受理绿色通道，为众多轻资产小微企业提供线上化无缝续贷。推出“六免三对折、结算畅无忧”活动，单位活期存款账户开户费、单位小额账户维护费、企业网银和企业手机银行的行内业务结算费等六项费用全免，企业电子银行客户证书年服务费、企业电话银行年服务费、企业手机银行服务费对折，切实做到减费让利。

开辟绿色通道

主动细致排摸企业生产经营情况，坚持特事特办、急事急办，建立授信审批快速通道，简化内部业务流程，通过远程视频会议、影像文档传输形式开展线上审批，快捷受理中小微企业金融服务业务诉求。

丰富贷款方式

不断提升首贷、信用贷及中长期贷款占比，扩大普惠金融覆盖范围，持续关注来沪创业的小微企业主、个体工商户等“新市民”金融需求，增加有效金融供给。同时，积极发挥再贷款政策对小微企业融资业务的正向激励及撬动作用；深化探索转贷款业务新模式，与中国进出口银行上海分行合作为小微外贸企业提供精准资金支持。2022 年累计运用人民银行再贷款政策发放贷款 247 亿元，惠及企业 6,000 余家。

2022 年累计运用人民银行再贷款政策发放贷款

247 亿元

惠及企业

6,000 余家



增加金融产品

利用国家留抵退税政策率先制定并对外发布“退税贷”专项信贷方案，助力市场主体缓解资金周转压力；定制供应链服务，带动产业链中小企业协同发展与技术创新，并推出在线秒贴及商票贴现白名单模式，降低企业融资难度；为解决中小企业薪资发放、员工薪酬领取问题，推出“鑫资贷”专项金融服务方案，重点支持中小微企业主体纾困，截至 2022 年末，该产品累计授信金额超 7,000 万元，合计投放金额近 5,000 万元。

截至 2022 年末，该产品累计授信金额超

7,000 万元

合计投放金额近

5,000 万元



案例

“鑫资贷”助力制造业企业扩大再生产

上海 QJ 电子有限公司是一家从事电路板制造的高新技术企业，企业应收账款回笼存在一定周期，面临员工工资支付等资金需求。本行在了解到企业实际经营情况后，为客户制定专属金融服务方案，授信总额在存量基础上新增 100 万元。其中根据企业代发工资需求，给予 60 万元“鑫资贷”额度，解决了企业薪酬发放困难的问题。



开展“创业担保贷”业务

本行与上海市就业促进中心、上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心联合开展“创业担保贷”业务，聚力孵化创业项目成长、助力创业者启航圆梦，加强对双创扶持力度。截至 2022 年末，创业担保贷款余额 4.60 亿元，业务开展迄今累计发放 460 户次、9.90 亿元，当年发放规模及余额规模均位列合作银行第一。

截至 2022 年末，创业担保贷款余额

4.60 亿元

业务开展迄今累计发放

460 户次、9.90 亿元



聚焦“商 e 贷”及“银税快贷”产品

本行优化线上产品，综合运用企业网银及“鑫秒贴”“商 e 贷”“鑫 e 贷”“鑫快贷”“银税贷”等线上产品，为客户提供远程、在线、无接触金融服务。同时，建设五大“商 e 贷”中心，实现房抵押贷款产品线上申请、集中审批；推出首款全线上普惠金融产品“银税快贷”，通过与上海市大数据中心对接，融合税务及多维度企业信息数据，实现客户申请、授信审批、贷款支用及还款的全业务流程线上化等。2022 年通过“银税快贷”及“商 e 贷”两款产品向 8,365 户小微企业客户提供信贷服务，贷款余额增量超 90 亿元。

2022 年通过“银税快贷”及“商 e 贷”

两款产品向 8,365 户

小微企业客户提供信贷服务，贷款余额

增量超 90 亿元



3 提供便民服务

本行将金融服务深度融入衣食住行、医疗教育、电子商务、互联网+政务等方面的应用场景，支持金融惠民、创新服务模式。

完善社会保障

加载“政务大厅”服务功能

加载“政务大厅”服务功能，对接大数据中心提供“一网通办”相关政务功能，实现金融服务和政务服务深度融合；目前，本行已有 20 家分支行 71 个网点完成“一网通办”相关政务功能投产试点，为群众便捷享受社会服务功能提供便利。

投入敬老卡和金融社保卡发放

为方便老年客户申领新版社保卡，本行在全市首家推出社保卡即时自助制卡机具，帮助客户在家门口实现卡片升级换新。截至 2022 年末，敬老卡发卡量突破 200 万张、金融社保卡发卡量突破 100 万张。

提供工会卡保障服务

推出工会卡单应用预制卡，手续从简、发卡从快，实现工会卡补换卡实时拿卡的高效流程，进一步缩短工会会员领卡时间。

案例

农民工工资专用账户

青浦支行积极响应农民工工资代发相关政策，积极推进对辖内建设总包企业的排摸走访工作，促成了某房产项目的农民工工资专户代发事宜，同时对接指导企业在上海市建设市场信息服务平台申请流程事项，于 2022 年 7 月成功开立本行首笔住建实名制系统下农民工工资专用账户，帮助企业解决了项目建设领域农民工工资发放难题。



推进民生改善

本行将金融服本行始终坚持为民办实事、办好事，将金融服务融入民生，让优质金融服务无处不在、触手可及，支持居民百姓财富增长、安居乐业，促进社会繁荣稳定。

启动“心家园”社区综合服务方案

2022 年正式启动“心家园”社区综合服务品牌，并在青浦盈中社区设立首个公益服务站。“心家园”社区综合服务方案围绕健康医疗、文化娱乐、优品团购、居家生活、社区公益、金融法律、住房综合及综合金融八类服务展开，护航社区居民安居乐业实现美好生活。“心家园”社区综合服务方案充分体现本行践行“人民金融”思想，以金融力量赋能社会治理，为社区、居民提供一揽子便民服务的重大探索。

设立“心家园”助农取款点

在本市农村地区启动助农取款点的建设，站点分布于网点两公里范围内无法覆盖的郊区农村地区，重点补充农村地区基础金融服务内容，使村民切实感受到基础金融服务带来的支付便利，截至 2022 年末，设立 69 家“心家园”助农取款点建设。

升级生活“云缴费”

本行升级代理缴费服务，接入“云缴费”平台，主要覆盖水电煤缴费项目，于 2022 年 6 月完成柜面“云缴费”业务上线，并于 12 月在手机银行开通“云缴费”功能，进一步提升缴费效率及用户体验。

服务申城加梯工程

本行关注上海本地老旧小区没有电梯的难题，提供加梯配套金融服务，并且推出“鑫家园”卡，将电梯卡与银行卡绑定，实现乘梯和缴费“一卡通行”。截至 2022 年末，在既有多层住宅加装电梯场景下，本行金融服务累计涉及 15 个行政辖区、约 100 个街镇、超 260 个小区、近千台电梯，累计向十余家加梯公司发放普惠小微贷款近 6,000 万元；累计开立加梯资金监管账户约 500 户，为超 3 亿元加梯资金提供管理服务；开立乘梯银行卡五百余张。

鼓励绿色出行

2022 年 6 月，本行上线“复工焕新，绿色出发”绿色出行活动，工会卡客户资产达标即可抽取“哈啰单车”周卡或月卡一份，助力市民复工复产绿色出行；9 月至 10 月，本行联合市总工会开展“绿色出行，惠民补贴”工会会员出行补贴活动，现金补贴鼓励工会卡客户乘坐地铁、公交、轮渡、有轨电车等绿色出行方式，活动参与客户达 4 万人次。



服务老年群体

作为一家扎根本土的农村商业银行，做好老年客群的金融服务工作是本行的业务特色之一，本行以老年群体的需求为出发点，持续完善细节服务，为老年群体提供有温度的金融服务。

“安享沪惠保”保障计划

为提升老年群体医疗保障覆盖率，让退休生活多一份保障，本行与太平洋保险合作推出“安享沪惠保”保障计划，通过惠购活动加大补贴力度，实现客户保障权益最大化。

鑫e贷“加梯贷”

为帮助改善居住环境，针对加装电梯的用款需求，本行推出场景化鑫e贷专案“加梯贷”，其中特别针对老年客户的信贷需求，将贷款对象扩大至加梯户主本人或其三代以内直系亲属，借助金融服务改善老年客户的居住环境，让老年客户可以享受电梯“一键直达”的便捷。

“安享伴老”财富规划

上线“安享伴老”财富规划及资产配置专区一阶段功能，可根据客户养老需求提供个性化的养老储备资产配置方案，并配置特色化专属养老产品，为本行养老财富的发展创造了良好的开端。

深化“安享心生活”品牌内涵

与上海教育电视台开展合作，录制符合老年客户喜好的《安享心生活》节目，联合开展摄影沙龙活动，为老年客户“老有所乐”提供支持。

成立助老公益志愿服务队伍

本行持续发展由行外客户组成的“鑫愿者”队伍，为老年客户提供志愿服务，参与社区敬老公益、协助指导老年客户使用智能设备，发挥社区宣导作用；除此之外，2022年8月，正式成立“小青柠”助老公益志愿服务队。“小青柠”是一支由分支行团员青年组成的年轻志愿服务队伍，通过一系列专业化培训课程，进入网点厅堂、周边社区街道、养老服务机构等开展公益志愿服务。





尚德尚善

完善公司治理

上海农商银行以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，关注多元利益相关者，夯实治理根基，强化内控管理，确保自身稳健合规，探索实践社会价值和商业价值的共同成就。



1.1 - 提升治理水平	39
1.2 - 加强内控合规	45
1.3 - 全面风险管理	48

1.1 提升治理水平

本行严格遵守法律、监管法规，立足自身定位与发展转型，致力于建立良好的公司治理架构，持续优化治理结构，提高信息透明度，不断提高公司治理的有效性，充分保障多元利益相关者的合法权益，以高水平治理推动高质量发展。

坚持党建引领

本行坚持党建引领融合发展之路，在制度建设上构建了“党委全面领导、董事会战略决策、管理层执行落实”的公司治理运行机制；在组织建设上夯实政治基础，打造党建特色品牌，激发基层党建活力；在选才用人上，坚持党管干部原则和发挥市场机制作用相结合。

本行通过前置研究，讨论重大经营管理事项，发挥党委把关定向作用，确保党委更加聚焦把方向、管大局、谋大事、议重点。2022 年共安排召开党委会 55 次，决策议题 387 个，其中前置研究讨论议题 102 个；通过决策链条管理，确保各治理主体各司其职、协调运转。编制《上海农商银行“三重一大”事项清单目录》，明确了四大类共 78 个子项每个决策事项承担决策责任的治理主体及全流程决策链条，充分发挥各治理主体作用；通过听取情况汇报，形成决策跟踪落实闭环管理。本行党委定期听取经营管理中涉及战略性、全局性、关键性的重要工作推进情况，及时听取重要前置事项推进情况，实现重大事项决策闭环管理。

2022 年共安排召开党委会

55 次

决策议题

387 个

前置研究讨论议题

102 个



图片案例 上海农商银行积极开展形式多样的党建活动



召开 2022 年年中党建工作会议暨党建品牌展示交流会



召开党的二十大精神传达学习会



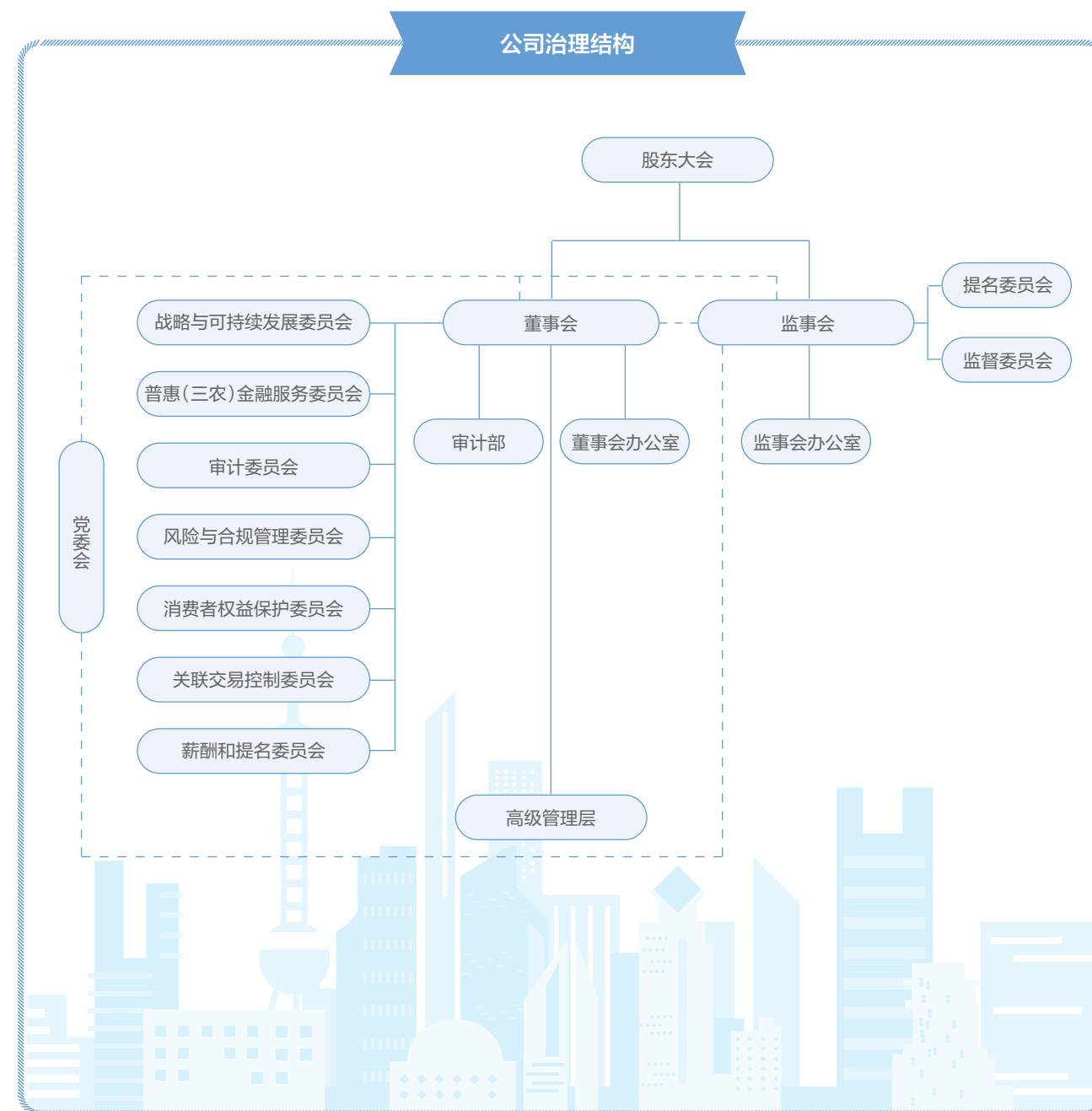
黄浦支行开展“魅力看上海，团结新征程，学习二十大，扬帆新远航”活动



静安支行参观新时代上海互联网企业党建创新实践基地

完善治理结构

本行按照《公司法》《证券法》《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国银保监会、中国证监会的监管要求，不断完善以股东大会、董事会、监事会和高级管理层在内的职责明晰、管理科学、运行有效的公司治理结构，建立了以公司章程为基础，五大治理主体规范运作规则为框架，股东股权管理、关联交易、董监高管理、信息披露投关、股权投资等管理制度为支撑的“1+5+N”公司治理制度体系。



本行坚持多元化和专业化原则，选聘专业能力强、品行及声誉良好、管理经验丰富的董事参与公司治理决策，不断提高董事会的专业性和独立性。截至 2022 年末，本行董事会共有 16 名董事，其中，男董事 12 名，女董事 4 名；执行董事 2 名，非执行董事 7 名，独立董事 7 名。全体董事诚信、勤勉、专业、高效地履行职责，不存在违反职业道德准则规定的禁止性行为。



本行建立独立董事制度，保证为独立董事提供必要的、有效行使其职权的工作条件。截至 2022 年末，独立董事人数占比超过三分之一，符合中国银保监会、中国证监会、上海证券交易所等相关规定。



本行董事有足够的时间精力履职，每年至少亲自出席三分之二以上的董事会现场会议，委托出席董事会会议情况和履职时间符合监管规定。

2022 年，本行董事积极参加本行组织的商业银行预期信用损失新规解读培训及中国银保监会、中国上市公司协会、上海证券交易所等监管机构组织的相关培训；董事积极研读本行不定期转发的各项监管政策、指引及《董监事参阅》《风险管理动态》《战略研究》等行内期刊，持续具备履行职责所需的专业知识和能力。



本行不断推动董事会多元化，提升女性董事占比，确保董事会架构合理。董事会成员拥有多元化的专业知识、经验和能力，能够对提交董事会讨论的事项发表专业的见解，提升董事会的决策质量和监督能力，提升公司治理水平。



本行董事会成员具备金融专业的教育背景或从事金融行业实务工作的经历。2 名执行董事长期从事金融管理工作，具有丰富的银行管理经验；1 名职工董事在本公司担任党委副书记、工会主席职务，在保障职工切身利益方面具有丰富的工作经验；6 名非执行董事来自国有大型企业，担任董事长、总经理、副总经理、财务负责人等重要职务，具有丰富的企业管理、金融、财务等方面的经验；7 名独立董事背景多元，分别在金融管理、财务会计、审计、法律、信息科技等方面具有较强的专业性和社会影响力。

2022 年，本行召开股东大会 1 次，审议或听取议案 13 项，股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

2022 年，本行召开董事会会议 10 次，审议或听取议案 113 项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。召开监事会会议 4 次，审议或听取议案 56 项。监事认真、勤勉履职，积极参加监事会会议和调研考察活动，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。

本行董事会及高级管理层高度重视 ESG 工作，持续提升 ESG 管理能力。2022 年，董事会及各专门委员会审议讨论一系列 ESG 相关事项，切实保障了本行乡村振兴、绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、社会责任等方面工作落实执行。

2022 年管理 ESG 相关事项



董事会

审议《关于修订〈上海农村商业银行股份有限公司董事会战略与可持续发展委员会工作规则〉等八项董事会专门委员会运作制度的议案》《关于上海农村商业银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告的议案》《关于上海农商银行 2021 年度全面风险管理自我评估报告的议案》《关于上海农商银行 2021 年度合规风险管理自我评估报告的议案》《关于修订〈上海农商银行业务连续性管理办法〉的议案》《关于公司 2021 年度机构洗钱风险自评估报告的议案》《关于上海农商银行 2021 年度董事履职评价的议案》《关于上海农商银行 2021 年度战略执行情况评估报告的议案》《关于修订〈上海农商银行消费者权益保护管理办法〉的议案》等内容。



战略与可持续发展委员会

审议《关于董事会战略与可持续发展委员会 2021 年度工作总结和 2022 年工作计划的议案》《关于修订〈上海农村商业银行股份有限公司董事会战略与可持续发展委员会工作规则〉的议案》《关于上海农商银行 2021 年度战略执行情况评估报告的议案》《关于制定 2022 年总行战略 OKR 任务和行领导战略 OKR 任务的议案》；听取《关于上海农商银行 2021 年度绿色金融发展情况的报告》《关于上海农商银行 2022 年半年度战略执行情况评估的报告》等内容。



普惠（三农）金融服务委员会

审议《关于董事会普惠（三农）金融服务委员会 2021 年度工作总结和 2022 年工作计划的议案》《关于修订〈上海农村商业银行股份有限公司董事会普惠（三农）金融服务委员工作规则〉的议案》；听取《关于上海农商银行 2021 年度普惠金融工作情况的报告》《关于上海农商银行 2021 年三农金融服务情况的报告》《关于上海农商银行 2022 年上半年普惠金融工作情况的报告》《关于上海农商银行 2022 年上半年三农金融服务情况的报告》等内容。



风险与合规管理委员会

审议《关于董事会风险与合规管理委员会 2021 年度工作总结和 2022 年工作计划的议案》《关于修订〈上海农村商业银行股份有限公司董事会风险与合规管理委员会工作规则〉的议案》《关于上海农商银行 2021 年度全面风险管理自我评估报告的议案》《关于上海农商银行 2021 年度合规风险管理自我评估报告的议案》《关于制定〈上海农商银行 2022 年度风险偏好策略〉的议案》《关于上海农商银行 2021 年度全面风险管理情况报告的议案》《关于修订〈上海农商银行流动性风险管理办法〉的议案》《关于公司 2021 年度机构洗钱风险自评估报告的议案》；听取《关于上海农商银行 2021 年度数据治理自评估工作情况的报告》等内容。



消费者权益保护委员会

审议《关于董事会消费者权益保护委员会 2021 年度工作总结和 2022 年工作计划的议案》《关于上海农商银行消费者权益保护 2021 年工作情况和 2022 年工作计划的议案》《关于修订〈上海农村商业银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会工作规则〉的议案》《关于修订〈上海农商银行消费者权益保护管理办法〉的议案》；听取《关于上海农商银行 2021 年度消费者权益保护专项审计的报告》等内容。

保障投资人权益

股东股权管理

本行认真落实监管要求，及时建立股权管理制度体系，持续完善公司章程及《股权管理办法》，夯实股权管理基础。严格审查股东资质，建立覆盖主要股东持股数据及持股行为的常态化股权监测机制；指导规范股东行为，定期开展主要股东及大股东评估、信息核查，发送权利义务手册，建立承诺档案，及时进行合规性提示；严执监管要求，强化股权质押管理，构建并持续完善“董事会负责、管理层尽责、业务层履责”的关联交易管理架构，加快关联交易管理系统建设，强化对关联交易的动态管理。

投资者关系管理

本行建立了健全的投资者沟通渠道，通过公司官网、投资者信箱、咨询电话、“上证 e 互动”平台等渠道，采取股东大会、投资者说明会、接待调研、路演走访等多种形式，解答投资者、证券分析师等资本市场各类参与主体提出的关于本行战略经营情况、业务发展等方面的相关问题。2022 年，共计召开 3 场业绩说明会，接听投资者热线电话 226 次，回复上证 e 互动 94 条，全年接待分析师和投资者调研、路演走访数十场，触达机构投资者近百家，切实做好与专业投资者和中小投资者的沟通交流，保持与资本市场高频、高效、高质量双向互动。



案例

直面市场热点 回应投资者关切 沪农商行首次业绩说明会亮点纷呈

2022 年 5 月 11 日，本行通过上证路演中心、全景网、万得 3C 会议平台及新华财经路演中心以视频结合网络互动的方式召开 2021 年度业绩说明会。本次业绩说明会为本行上市后举办的首场业绩说明会，吸引了众多投资者、分析师的积极参与，累计浏览量超过 48 万余次，在成功向资本市场展现经营成果和战略规划的同时，进一步加深了与广大投资者的交流，有效增进了资本市场的认同与了解。



加强信息披露

本行持续完善信息披露和内幕信息管理工作，推进信息披露管理机制建设，加强内幕信息管理，切实保障全体股东特别是中小投资者及时、准确、平等获取信息的权利。高度重视保障投资者的知情权，严格遵守信息披露有关法律法规，真实、准确、完整、及时、公平地披露各项重大信息，落实各项监管要求。本着“公开、公平、公正”的原则，本行真实、准确、完整地披露公司治理和经营管理信息，确保披露内容简明清晰、通俗易懂，同时保持信息披露的持续性和一致性。2022 年，本行荣获中国上市公司协会“2022 上市公司董办最佳实践”奖，充分体现资本市场对本行高质量公司治理、信息披露的高度认可。

本行持续优化健全信息披露管理制度体系，严格落实上市公司信息披露相关监管规定。修订《信息披露管理办法》《内幕信息知情人管理办法》《重大事项内部报告管理办法》等信息披露相关制度，加强信息披露和内幕交易管理，着力提升重大敏感信息报送的及时性、准确性，切实防范内幕交易风险，不断夯实信息披露基础管理。高质量披露定期报告 4 次，临时公告 55 次，公告文件 111 份，公告内容涵盖公司“三会”决议、实施利润分配、稳定股价、债券发行、董监高变动等重大事项。强化信息披露闭环管理，多渠道、多形式向市场积极传递本行投资价值。除常规披露渠道外，不断丰富披露形式，采用 H5、微信长图等形式集中展示定期报告核心数据指标，提升投资者的阅读体验。2022 年，未发生信息披露差错、遗漏的情况。

高质量披露定期报告

4 次
临时公告
55 次
公告文件
111 份



1.2 加强内控合规

本行坚持以合规经营为己任，以防控风险为重点，以提升风险管理质量为目标，建立内控合规管理长效机制普及和培育合规经营知识和合规文化，践行合规经营的理念。

构建合规文化

本行围绕创建“合规管理示范行”的发展目标，围绕“主动合规、价值合规、全员合规、实质合规”的合规文化理念，不断深化“内控合规管理建设年”活动，持续推进“1473”（一个目标、四个提升、七项工作、三个创新）计划，开展“讲合规、夯基础、保平安”专项行动，严格落实主体责任，健全完善组织架构，组织开展风险排查、加强风险预判、提升员工异常行为排查质效，强化合规经营理念、完善内控考评机制，持续梳理和优化规章制度，构建审计、合规、授信管理、纪检监察、业务管理等条线交叉协同的内部监督机制，防范相关案件风险。

重视从业人员合规教育管理

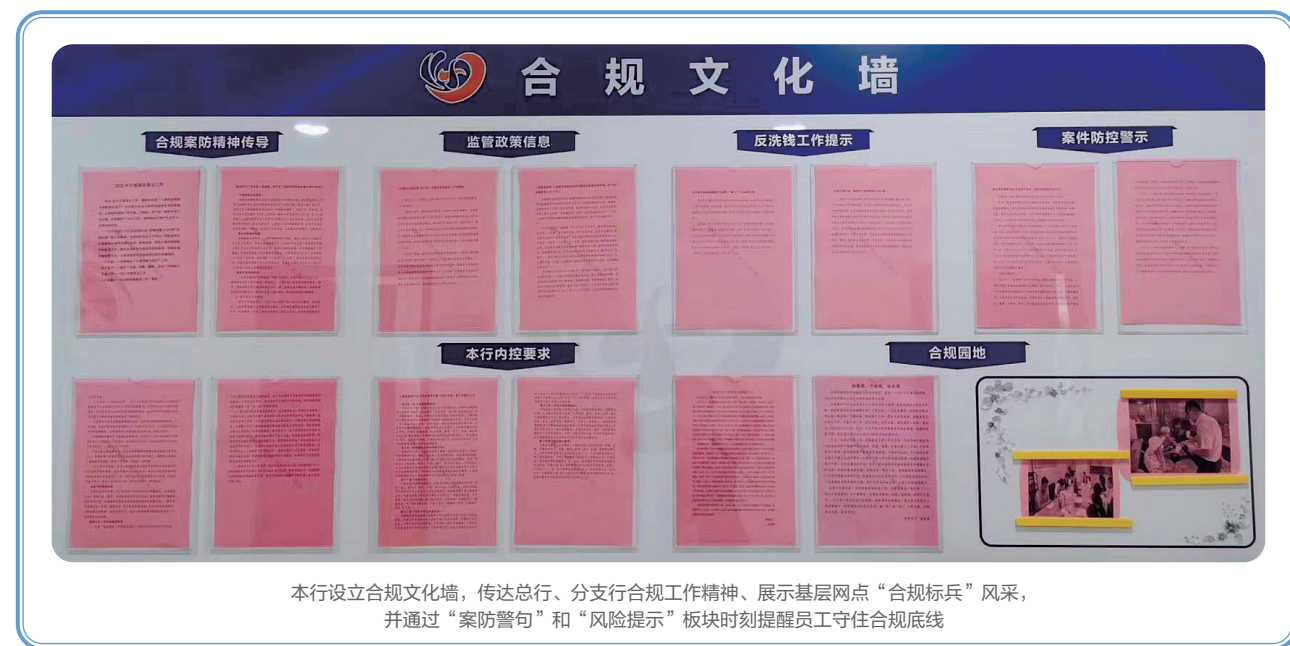
营造良好合规经营环境，编发《合规早知道》《合规简报》《员工行为管理工作提示》《员工行为警示教育漫画》《商业银行合规经营“红线”及处罚案例选编》《案防一本通》等，全行范围内开展合规文化、清廉文化、员工职业操守和案件警示教育；

严格执行人事内控基础制度

夯实从业人员行为管理基础、不放松对派遣制、代理制、或长期服务的第三方外包员工的日常管理，逐步健全行为管理网格化框架、实现人事内控和行为排查线上化，不断创新和优化员工行为相关监测规则、模型及系统，建立风控更严谨、运转更高效的预警机制；

统一问责处理标准

适时修订《上海农商银行员工违规行为处理办法》，进一步完善问责流程、加大主动问责力度，建立跨部室联席讨论的长效工作机制，依法依规严肃问责，真正发挥问责的威慑作用。



加强反洗钱力度



反洗钱举措

本行遵循反洗钱法律法规，积极履行各项反洗钱义务，建立健全洗钱风险管理组织架构，确保洗钱风险管理的有效性。持续推进反洗钱系统智能化合作项目，夯实客户身份尽职调查工作，实施风险为本管理策略，健全内部监督检查机制，提升可疑交易监测分析质效，全面升级反洗钱系统的软硬件配置，为反洗钱各项工作开展提供有力支撑。本行集中监测工作受到上级部门的高度肯定，被上海市金融稳定协调联席会议办公室和上海银保监局评为“2022 年度涉嫌非法集资账户资金异动监测预警工作先进单位”。



反洗钱培训

本行组织开展各类内外部反洗钱主题培训，定期更新反洗钱培训材料，通过共享在线课程、视频转播，组织安排针对性培训，加强对附属机构各层级人员反洗钱意识传导，进一步统一反洗钱合规文化理念。2022 年，反洗钱培训覆盖全行高级管理人员、反洗钱岗位人员及一线业务人员，累计参与培训 3,023 人次，附属机构累计参与培训 1,023 人次。现任董事均依照监管规定接受了本行组织的反洗钱和反恐怖融资培训，通过相关测试并签署履行反洗钱和反恐怖融资义务的承诺书。未发现现任董事存在利用董事地位为自己或第三人谋取不正当利益以及为股东利益而损害本行利益的行为。



反洗钱宣传

本行常态化组织主题宣传教育活动，每年 6 月和 12 月分别组织全行开展防范非法集资和反洗钱主题宣传月活动，充分利用各类线上、线下的宣传渠道，扩大宣传的覆盖面，开展有针对性的风险防范提示，揭示非法金融活动的特征和危害，教育社会公众自觉远离洗钱风险。2022 年，累计组织开展反洗钱宣传活动 1,487 场，受众达 58,909 人次。

反腐倡廉建设



强化制度建设

坚决贯彻落实中共中央《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》，积极落实《中共中国银保监会上海监管局委员会关于印发深化上海银行业保险业清廉金融文化建设意见的通知》要求，通过修订完善领导人员履职待遇业务支出管理办法，加强预算管理和监督，建立健全严格规范、公开透明的领导人员履职待遇、业务支出管理制度体系，夯实廉洁风险防控。



构建监督机制

深化细化派驻监督与巡察监督、审计监督等的联动机制，逐步形成科学完备、全面有效的监督体系。2022 年，本行开展“扬清风 倡廉明”廉洁风险防控工作专项行动，在全行范围内开展专项排查，制定切实有效的防控措施，对选人用人、信贷审批、资产处置、投融资、大额采购、工程招标等六项重点廉洁领域认真开展排查。



深化考核机制

完善和落实各单位全面从严治党责任考核、述责述廉等制度。组织开展对各基层党组织、中层领导干部履责情况评价，把落实管党治党责任纳入干部年度考核内容，进一步强化结果运用，并将其纳入各单位班子绩效考核体系。



组织倡廉教育

扎实推进清廉金融文化建设向深向实，营造崇纪尚廉、风清气正的良好氛围。本行开展“营造鑫风尚”“喜迎二十大，清廉在我心”等清廉金融文化学习活动，并围绕“海上扬清风，金融倡廉明”主题，开展线上线下清廉金融文化专题展，通过警示教育案例、漫画说纪、纪法小剧场、猜灯谜等环节设置，充分发挥廉洁文化价值导向作用，《时刻在线的“廉洁提示音”》荣获上海银行业“青年清廉金融文化故事大讲坛”活动优秀作品；深入细致开展警示教育工作，发放《上海银行业从业人员违纪违法典型案例集》，明确要求各单位以案为鉴，增强底线意识。

保护知识产权

本行重视知识产权的保护和利用，鼓励自主创新、防范知识产权纠纷，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《计算机软件保护条例》等相关法律法规，制定《上海农商银行知识产权管理办法》，明确了专利权、商标专用权、著作权及其他知识产权等知识产权的归属、申请、维护、许可、转让、争议处理等管理工作。明确全体员工均对本行的各项知识产权负有保护义务，对侵害本行知识产权的行为，依据本行《员工违规违纪行为处理规定》相关规定，对责任员工做出处理。

本行持续提升信息化建设和管理水平，顺利通过 ISO20000、ISO27001 和 CMMI3 国际认证。为进一步保护和充分运用金融科技信息系统建设重要成果，制定《上海农商银行金融科技知识产权管理规定》。截至 2022 年末，拥有软件著作权 6 项，国家专利 6 项，其中 3 项为发明专利，另有 2 项发明专利申请中。在金融科技领域，本行获得市级及以上荣誉 10 余项，获第二届中国 RPA+AI 开发者大赛铜奖，世界人工智能大会信用卡欺诈交易识别赛道第一名，反电信网络诈骗方案设计赛道第二名，“振兴”全国青年职业技能大赛上海赛区四项优胜奖等多项金融科技竞赛和创新奖项。

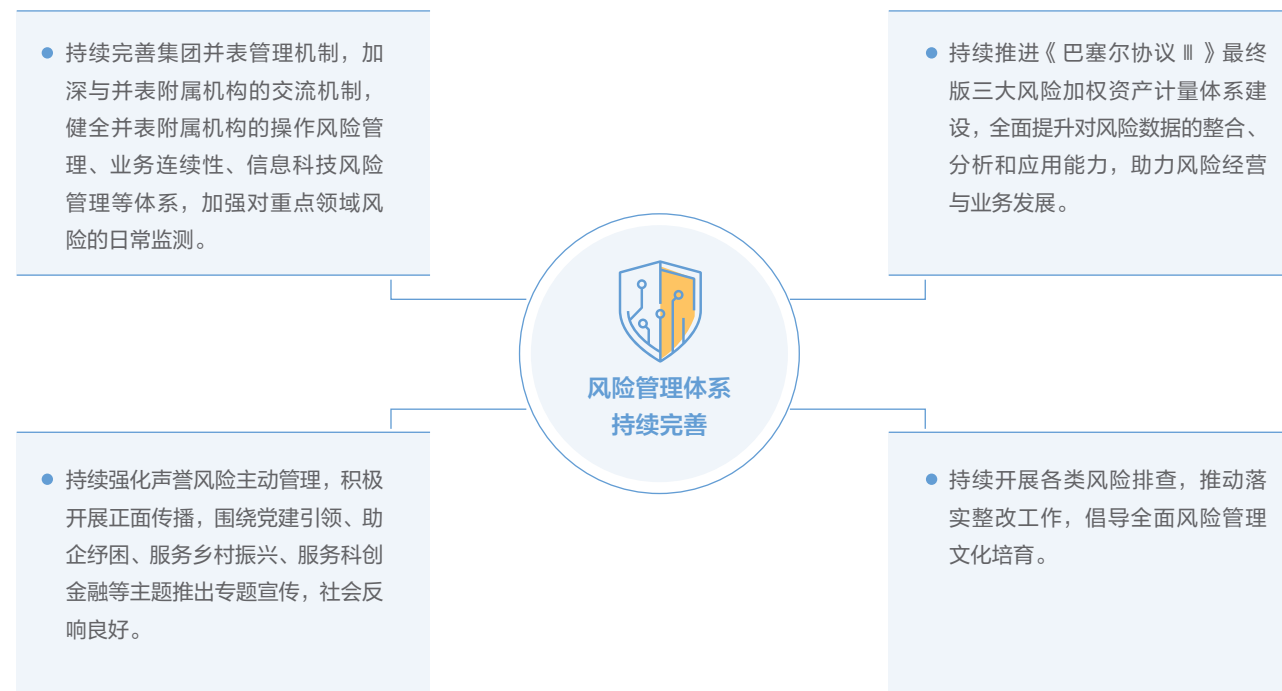
推进责任采购

本行在《集中采购管理办法》《集中采购管理实施细则》《供应商管理办法》中明确，集中采购遵循公开、公平、公正的原则，充分保障供应商的合法权益；在本行网站或相关专业网站公告采购相关内容及要求，对供应商进行充分寻源；要求采购需求部室确定真实、合理的集中采购需求，对供应商资质要求，需符合项目特点，不可存在歧视性、排他性要求；采购需遵循廉政规定，集中采购组织、对集中采购结果可能产生实质影响的人员及与本次采购供应商存在利害关系的本行员工须回避采购工作的各个环节；及时公布采购结果，接受行内员工对集中采购工作的监督检查与社会监督。

本行建立诚信稳定、门类齐全、长期合作的供应商关系，保障采购工作合规、高效开展。供应商管理需遵守国家法律、法规和本行规章制度，秉持诚实信用原则、廉洁从业原则，遵守廉洁从业规定，防止不正当交易行为的发生。围绕供应商的准入、遴选、评价、信息维护、不良行为管理及申诉处理提出相关要求，加强供应商管理。

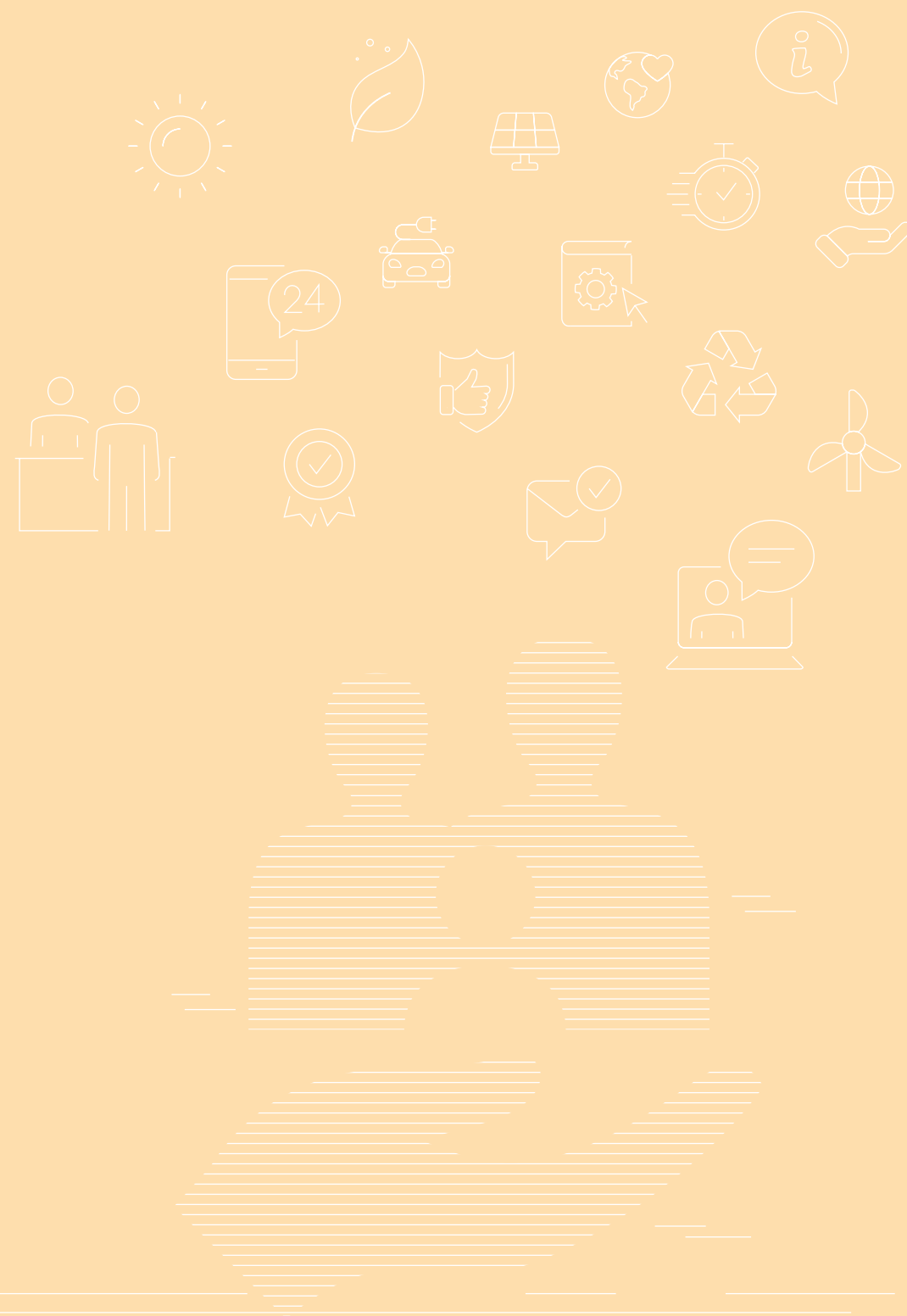
1.3 全面风险管理

本行继续深入贯彻党的二十大精神、中央经济工作会议精神及监管要求，认真研究经济金融形势，坚持稳健的风险偏好策略，围绕打造长三角最具绿色发展底色的银行的战略目标，推进绿色金融业务发展；坚定推进数字化转型，持续健全风险管理制度，提升风险管理技术，强化风险人员培训，全面提升风险经营能力；对照三年战略规划，以改革创新为主线，加强风险形势预判，增强风险管理的前瞻性，践行“做小做散”经营策略，推进信贷结构优化，确保守住风险底线，促进全行业务稳健发展。



2 惠城惠民 服务实体经济

上海农商银行积极贯彻国家、地区重点战略，注重与自身发展相结合，秉持金融向实，助力实体经济高质量发展，充分发挥上海金融国企优势，切实履行责任担当。



2.1 - 促进区域发展	51
2.2 - 聚焦民生工程	58
2.3 - 发展跨境业务	60

2.1 促进区域发展

作为扎根上海 70 余年的本地金融机构，本行深化区域化发展，积极响应上海市政府推动发展开新局战略，聚焦“五个新城”和“南北转型”建设，服务上海科创中心建设，践行新发展理念，共促区域协调发展。

长三角一体化发展

本行深度参与长三角区域发展，关注国家规划中重大区域一体化项目，以上海为核心及周边区域项目，将基础设施建设项目作为支持长三角一体化战略实施着力点。2022 年，参加长三角一体化示范区金融同城化服务创新发展联盟，对长三角区域重点农金机构授信总额 351.69 亿元，对长三角地区 97 家中小银行综合授信总额 1,416.74 亿元，累计服务长三角区域客户约 780 户，表内贷款余额约 321 亿元。深化服务 G60 科创走廊，为区域人工智能等新兴产业发展添砖加瓦，助推长三角一体化发展进程。

对长三角区域重点农金机构授信总额

351.69 亿元

对长三角地区 97 家中小银行综合授信总额

1,416.74 亿元

为长三角区域客户提供表内贷款余额约

321 亿元

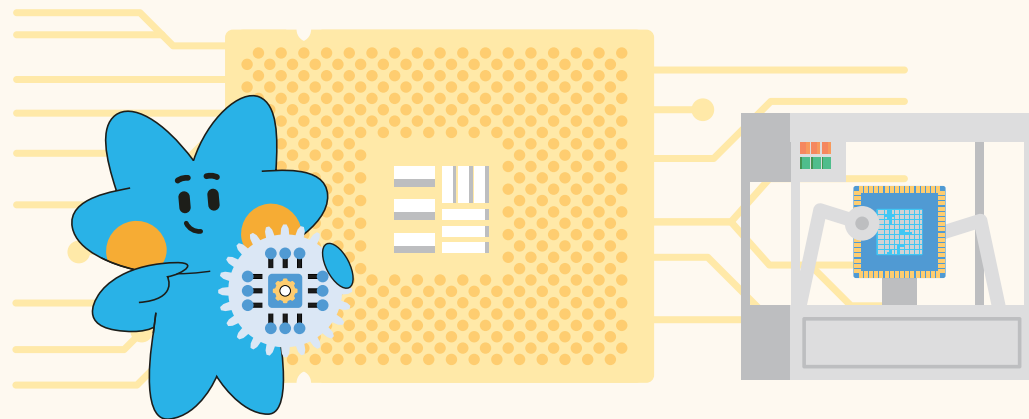


案例

全力支持重点新兴产业

G60 科创走廊在自身区位优势基础上，提出打造“6+X”重点战略新兴产业。本行紧跟战略导向，协助目标区域培育出了多家打破“卡脖子”技术的高新企业。

位于 G60 科创走廊内的 C 企业是一家从事芯片特需新材料的制造型企业，也是一家“从无到有”直至打破国外对芯片材料产业垄断的重点战略性企业。秉承“科创更前”的导向，自 2013 年起，本行持续对该企业提供金融服务，给予授信支持，助力企业生产扩建、加大研发投入。该企业的重点新项目也被列入松江区十四五规划中的百亿级项目，是“制造”到“创造”的鲜明案例。



上海自贸试验区临港片区建设

本行持续融入自贸临港新片区建设，在《上海农商银行 2022 年度授信投向政策》中明确提出积极支持自由贸易试验区内前沿产业集群和新兴业态发展，依托辖内临港新片区支行，加强新片区的综合金融服务能力，拓展跨境金融服务功能，加快形成新型国际贸易产业发展高地。

持续推广专项服务方案

本行紧跟市场发展动向，升级形成“临港园区科创贷”2.0 专项方案，突显“申请线上化、准入数字化、授信个性化、服务综合化”的方案特色。该方案引入数字化评定方式，运用知识产权 SaaS 服务评估企业科创属性，提升企业评星的效率及精准性。同时融入临港新型国际贸易通、临港融担等创新业务，注重综合金融服务赋能。截至 2022 年末，通过方案已接洽 1,015 家园区企业，累计为临港集团辖属园区内 562 家企业提供授信支持，累计放款企业 560 家，较年初增加 359 家，覆盖 20 个产业园区，放款金额合计 78.33 亿元，较年初增加 52.71 亿元。

积极开展战略合作

2022 年 2 月，本行与临港新片区管委会签署战略合作协议，并与临港新片区管委会、临港集团携手发布“临港新型国际贸易通”服务方案，紧密围绕临港新片区重点产业发展、重大项目建设、南汇新城建设，在普惠金融、科技金融、智慧城市、乡村振兴等领域开展合作。“临港新型国际贸易通”服务方案是本行针对临港新片区内新型国际贸易企业推出的专项服务方案，以“授信易、审批快、汇划速、结算便、配套全”作为服务亮点，结合“1 点快速对接”“2 层专业保障”“3 倍授信支持”“4 项优质高效服务”，以及“8 项便利举措”解决企业在开户、结算、单据审核方面的痛点，支持并促进企业在临港新片区内开展新型国际贸易，提升区内国际贸易自由化水平。



案例

临港新片区支行签订临港新片区重大文旅项目

2022 年 12 月，本行临港新片区支行成功与港城集团签署“DF 海洋项目”银团业务合同。“DF 海洋项目”是上海市十四五首批重大文旅投资重点项目，计划将其构建成世界级文体旅游目的地和上海国际消费中心城市承载地。本行各机构通力合作，抓紧各条线环节衔接沟通，在保障合规性前提下，以最快速度完成了该项目合同、签约等业务环节，为 2023 年业务发展开启了良好的开端。

聚焦“五个新城”和“南北转型”建设

本行围绕“五个新城”和“南北转型”建设，加快服务新城配套机制建设，在《上海农商银行 2022 年度授信投向政策》中提出重点支持“五个新城”建设，服务新城“五型经济”发展，深度介入先进制造业和现代服务业产业集群，交通、教育、医疗、文化、体育等基础设施建设以及人居环境的绿色低碳优化工程，促进产城融合发展，助力优化城市空间布局及“南北转型”发展。

金融资源支持	- 加大各类信贷资源支持，全方位支持新城建设 - 为“五个新城”建设设立专项授信额度，“十四五”期间意向安排总授信规模不低于 2,000 亿元，通过“差异化定价”和“绩效考核”鼓励分支行向新城加大信贷投放力度
提升服务能级	- 建立“绿色通道”，新城内重大项目优先受理 - 加强“队伍建设”，对新城专营团队建立人员评估机制
围绕区域产业 导向优化授信 投向政策	- 将金融支持五个新城列入当年优先支持授信类项目，重点支持基础设施、先进制造、绿色金融、乡村振兴领域 - 围绕“嘉定国际汽车智慧城”“青浦长三角数字干线”“松江 G60 科创走廊”“奉贤东方美谷”“临港数联智造”等主导产业品牌建设 - 支持金山打造精细化工绿色转型发展示范区、推动“文旅 + 农业”多业态融合发展 - 支持宝山聚焦智能装备产业集群，打造北上海生物医药产业和大宗商品交易平台
推进特色服务	- 根据市委、市政府对“南北转型”战略部署，按照“全域转型、产城融合、战新聚集、绿色低碳”的总体要求，出台《上海农商银行助力“南北转型”十项服务举措》 - 制定“银税贷”服务新城建设专项方案，惠泽更多的小微企业及小微企业主 - 以“鑫动能”品牌为抓手，培育科创企业。推广“临港园区科创贷”，聚焦新片区“6+2”产业体系。推行“创鑫行动”，稳步提升“专精特新”企业服务覆盖面 - 开展线上线下双结合金融服务，依托“码上行动”模式持续对接新城新客专属融资需求
引流带客 入驻新城	举办“聚力同鑫，智见未来”园区直通车系列活动，向优质客户、集团客户、有意向迁移客户、产业扩张客户推荐新城政策，导入已有合作客户进入新城
服务新城居民 高品质生活	- 提供优先额度支持新城内保障性租赁住房建设，重点保障农民上楼、乡村振兴项目 - 开发新城专属金融服务场景，围绕养老、医疗、教育，在服务好当地居民百姓的基础上，为新城吸收外来人才提供助力
赋能社会治理	- 丰富金融产品的种类，探索普惠金融赋能社会治理场景 - 推出《退役军人专项金融服务方案》，为退役军人创新创业提供良好的金融服务与环境 - 持续做深做细“老旧小区加装电梯”“社区充电桩”等场景下提供的综合金融服务
延展网点 服务半径	- 全面推进网点转型工作，结合新城产业规划、人口构成、消费习惯等特点开展差异化经营 - 持续优化网点布局，在研究产业板块、人员流动以及区域发展规划的基础上，提升空白区域网点覆盖率 - 依托村委、社区公共服务中心等载体，打造金融服务站，通过深入农村最基层，打通农村金融服务“最后一公里”，为五个新城内的居民提供便利金融服务

服务科创中心建设

本行秉承“科创更前、科技更全、科研更先”理念，聚力科技金融专营能力提升、科技金融重点示范推广、科技金融服务质效优化三大目标，出台《上海农商银行科技金融发展三年行动计划（2023-2025 年）》，设立战略新兴行业兼职研究小组，赋能业务取得积极成果，致力成为科技型企业的价值发现者、价值提供者、价值创造者。截至 2022 年末，科技型企业贷款余额 712.12 亿元，较上年末增长 186.35 亿元，增幅 35.44%；科技型企业贷款客户数 2,460 户，较上年末增加 522 户。

构建专营体系，强化“专”字

本行落实“六专机制”，构建多层级的特色架构：总行层面探索科技金融事业部试点，支行层面做大做强上海市首家专营支行——张江科技支行，截至 2022 年末，张江科技支行科技型企业贷款余额达 104.53 亿元，科技企业贷款户数 271 户；另在漕河泾开发区、“大零号湾”科创区等上海市重点科创金融试点集聚区域先行试点漕河泾开发区支行、陆家嘴支行等三家科技特色支行；探索成立科技金融专业团队，与上述三类机构互补形成科技金融专营机构体系，以专业化经营、特色化考核、差异化授权为经营方针，强化金融服务的专业性。

丰富产品维度，做透“准”字

本行发布“鑫动能 2.0”服务方案，聚焦战略新兴行业内具有高成长潜质的科技型企业，依照企业发展的生命周期分为“银种子”“金种子”“鑫种子”“拟上市”“已成熟”五大阶段，贴合企业成长需求适配特色产品。针对初创期企业，匹配“‘专精特新’中小企业贷”“投贷联动”“启航贷”“履约贷”等产品；针对成长期企业，匹配“千家百亿融资计划”“浦江之光”专项产品等；针对扩张期企业，匹配“‘专精特新’小巨人”专项营销方案（即“引航贷”）、科创票据等产品。开展以“鑫动能”企业为中心的“一鑫四翼”服务模式，联合政府委办平台、风险共担机构及专业服务机构实现各方力量整合、优势互补、资源集聚，为“鑫动能”企业提供综合性、多样化、全方位的金融服务。截至 2022 年末，“鑫动能”库内企业 732 家，授信规模超 600 亿元，库内上市企业 66 家。



联合上海市中小企业上市促进中心共同举办“浦江之光”科创企业投融资峰会暨“鑫动能”上市培育成果分享会，深化“鑫动能”与“浦江之光”的品牌联动



案例

“专精特新”企业综合服务方案

本行聚焦“专精特新”企业，发布《“专精特新”企业综合服务方案》并完善“专精特新”中小企业贷款专项方案和“‘专精特新’小巨人”企业专项营销方案，完成以“专精特新”中小企业贷、“千家百亿融资计划”“‘专精特新’小巨人”专项营销方案构成的定制化产品体系。

本行开展“创鑫行动”，重视“专精特新”企业梯度化培育，推动“专精特新”企业在产业基础领域补短板、锻长板，激活“专精特新”企业创新动能。截至 2022 年末，服务上海地区超 35% 的“专精特新”中小企业和近 50% 的“‘专精特新’小巨人”企业，贷款规模位列上海地区同业前列。



案例

知识产权质押融资

本行响应上海银保监局等八部门于 2022 年 12 月 26 日印发的《上海银行业保险业支持上海科创中心建设行动方案（2022-2025 年）》中关于做好知识产权质押融资服务工作的相关要求，提出至 2025 年末知识产权质押融资余额与户数在 2021 年基础上实现至少翻两番的目标，以企业“核心人才 + 核心技术 + 核心优势”为衡量坐标，探索数字化知识产权评估，增强知识产权贷等拳头产品的市场竞争力。截至 2022 年末，知识产权质押融资贷款户数 122 户，质押融资余额约 8.19 亿元，皆位列上海地区同业前列。

构建生态体系，营造“全”字

本行完善科技金融生态圈建设，构建“鑫动能”客户六维赋能体系，携手政府单位、园区平台、交易所、科研院所及高校、投资机构、证券公司、中介机构等合作伙伴搭建“1+N”合作平台，旨在多方协力从产业整合、资源对接、机构引荐、辅导咨询、人才服务、金融科技等六大维度为“鑫动能”培育库企业提供全生命周期、多层次、差异化的赋能增值服务。



案例

“鑫动能”培育库名单

A 公司是协作机器人领域内的一家领军企业，技术实力雄厚。本行 2020 年与 A 公司的首次合作，正逢公司业务迅速扩张阶段，不仅为公司提供 1,000 万元信贷服务，同时也将 A 公司纳入“鑫动能”培育库名单，在其准备 C 轮融资期间，向其引荐知名投资方并洽谈成功，协助该公司获得 2.5 亿元股权融资。之后，当公司启动 D 轮融资计划后，本行又协助办理外汇 FDI 登记，使之如期获得数千万美元海外投资款。目前，公司已启动上市前股改程序，向资本市场跨出重要一步。

推动“3+6”产业发展

2022 年，本行坚持金融服务实体经济的根本宗旨，构建金融支持制造业高质量发展机制，着力提升高端制造业在本行业务发展中的重要支柱地位和辐射带动作用。



聚焦重点产业

- 聚焦上海市“3+6”先进制造业产业，结合上海产业地图，积极参与本市“一极三带、新城发力、南北转型”制造业产业优质空间载体建设
- 建立客群营销地图，实施重点企业名单管理，建立全市先进制造业企业名录库，推动分支机构精准主动对接企业



推进产品创新

- 结合制造业全生命周期发展阶段特点、行业金融需求，结合本行“鑫动能”培育计划，提供公私、本外币、表内外、投行、代理推荐等全量营销服务
- 重点支持上海市确定的重点产业链关键环节的核心企业，提升服务本地链主企业和上下游中小企业的能 力，围绕产业链打造产业生态圈，加快推动业务与科技融合，探索产业链风控模型的搭建和应用
- 顺应当前上海制造业客群创新驱动升级、利用长三角资源要素拓宽发展空间特点，深挖集团总部设立在上海、控股实体企业“外迁”长三角客群合作机会



提升行研认知能力

- 形成体系化的上海“3+6”先进制造业行业研究，形成“一行一策”的综合金融服务方案，从专业角度挖掘区域内的业务机会
- 建立“行业 + 团队”的服务体系，扎实推进行业客群重点名单营销和网格化外拓



完善专项考核机制

- 配套专项绩效考核机制，引导资源适当向制造业倾斜，营造本行对制造业贷款“敢贷、愿贷、能贷”的信贷文化



案例

助推生物医药产业高质量发展

本行在生物医药行业金融领域进行了多方面的积极拓展。举办“投行百家讲坛”活动医疗健康专场以及“鑫动能”生物医药行业论坛，搭建核心企业、上下游企业、外部专家机构、上海农商银行的四方交流平台；成立生物医药行研小组及生物医药专业审批小组等，深入研究生物医药企业的特点及需求，创新金融服务新举措。



在第 24 届上海国际生物技术与医药研讨会上，本行荣获“生物医药产业金融服务机构 TOP10”奖项，并成为全国生物医药企业平台首批理事单位。

加快园区发展

为更好践行国家战略，切实加强实体经济服务力度，2022 年，本行在“四百工程”战略性专项营销指引基础上，更新出台“四百工程”2.0 方案，以“百园万企”为营销工作主线，以“百团大战”“百家募集”“百家拟上市”为营销关键环节，以两年为专项行动的第一个周期，大幅优化本行园区类客户、产业类客户结构，旨在打造产业集群核心竞争力，提升本行专业化经营品质。

园区拓展工作定位精准



聚焦重点攻坚园区，持续发力“稳增长、抓项目、扩投放、调结构”目标。支持各机构形成竞争优势，鼓励“做新客”“放首贷”，抢占市场份额；关注团队挂接园区内业务延展度，集中火力、形成园区金融“高筑墙”。

激发园区企业金融活力

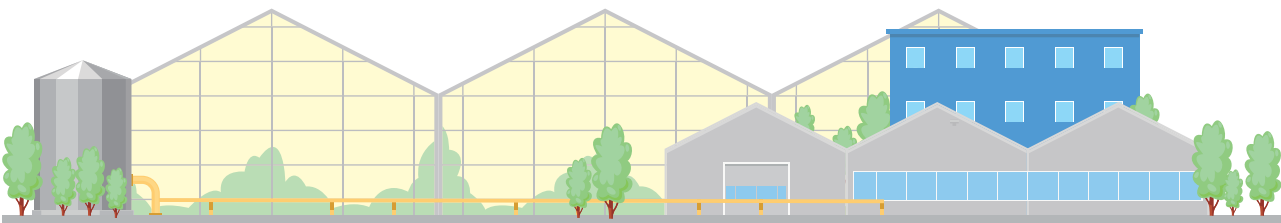


着力稳定现有客户，对“百园万企”实现新开户的客户落实名单制动态管理，培育更加活跃、更具综合贡献的优质客户。把 EVA 提升任务分解到户，在客户发展的道路上“先富带动后富”，以园区客户结构的优先转型带动全行客户空间格局变动，扩大公金 EVA 价值客户占比。

展业过程管理持续强化



园区展业过程管理持续强化，定时定量、底线透明。截至 2022 年 12 月末，本行在国家级、市级、区级产业园及上海市特色产业园内与 2,102 家企业首次建立合作关系，与 2,196 家企业首次建立授信合作关系，其中：260 家为“专精特新”企业，占比 11.84%；2,047 家为小微企业，占比 93.21%。



2.2 聚焦民生工程

城市更新、旧区改造是民生工程，事关人民群众福祉和城市长远发展。本行发挥金融优势，积极支持重大民生项目，通过参与融资方案设计，开通绿色审批通道，优先配置信贷资源等方式，保障重点民生工程顺利推进，践行“人民金融为人民”使命。

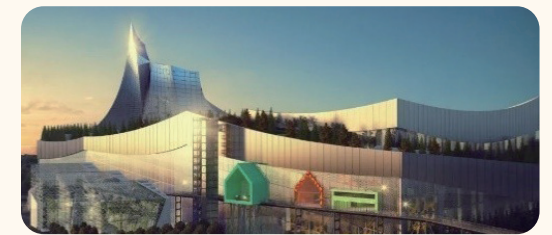
城市基础设施建设

本行积极对接重大基础设施项目，强化政策、产品、审批流程保障，通过一揽子金融服务举措，提升配套融资服务支持，保障重大基础设施项目建设推进。

案例

支持重大基础设施项目，赋能城市绿色焕新

2022 年末，本行成功落地“宝山再生能源利用中心项目”银团贷款投放，该项目属上海市市级重大绿色基础设施项目，能够满足宝山区近远期的垃圾处置需求，同时预计年上网电量超 5 亿度。项目按照“技术领先、工艺先进、近零排放、邻利运营”的原则设计实施，能够实现干湿末端协同处置，并且具有能量利用水平领先、烟气超低排放、灰渣资源化等环保特征。



保障性安居工程

本行响应上海市政府城市更新政策，助力老旧住房改造、城中村改造、保障性安居工程等项目，利用金融手段赋能城市面貌更新改造。截至 2022 年末，保障性安居工程贷款余额 65 亿元，较 2021 年末净增 19 亿元。

案例

支持重大民生项目，助力旧里焕然一新

上海 JG 集团负责上海市黄浦区某城市更新（旧区改造）项目开发，计划建设住宅、配套商业、公共设施等业态，改善当地群众居住环境，预计惠及动迁旧区居民及企业近 3,300 户。在了解到该客户资金需求，本行第一时间实地走访企业、制定授信方案，由于项目总投资金额较高，最终采用银团贷款参贷方式进行资金融通，推动了该重大民生项目进程。

助力文旅行业发展

本行高度重视对文旅产业的金融服务支持，积极参与、助推全域旅游示范区建设，支持本地旅游电商、旅游景区建设，创新打造“鑫宿融”民宿金融服务场景，推出一系列振兴文旅行业的支持举措。

“金融惠企，文旅重振”首批合作银行

2022 年 6 月，上海市文化旅游局联合本行等五家银行机构共同举办“金融惠企，文旅重振”上海市文旅行业恢复重振银企对接活动，本行作为首批文旅重振首批合作银行，为贯彻上海旅游助企纾困“12 条”和提质增能“12 条”政策，推出文旅行业专项金融方案，全力支持上海文旅行业恢复重振。同时，与文旅局搭建服务渠道，联合推出文旅专属行业通道，加大力度开展无缝续贷，创新金融产品，加快响应速度，提升线上化程度。

出台文旅行业专项金融方案

 支持的广度	对文化旅游行业企业做好“网格化、地毯式、全覆盖”对接，以点带链，发挥产业链集聚效应
 支持的额度	单列 100 亿元专项信贷额度
 支持的力度	减费让利，推出“六免三对折、结算畅无忧”，单位活期存款账户开户费、单位小额账户维护费、企业网银和企业手机银行的行内业务结算费等六项费用全免，支持文旅企业“减负”
 支持的深度	持续加强与市文旅局、各级商会和行业协会等各类渠道的对接，深化“政会银企”合作机制，高频开展金融政策、产品宣讲活动

2.3 发展跨境业务

本行探索跨境贸易业务发展路径，发挥上海国际金融中心、上海贸易中心区域优势，围绕现阶段国际贸易痛点，加大资源投入，丰富跨境服务功能，完善跨境金融服务体系，为高质量对外开放、构建“双循环”发展格局做出贡献。

发展贸易金融

本行通过行业分析、渠道挖掘、同业联动等方式，依托综合化、体系化的贸易金融服务方案切入客户资本链、产业链、生态链。在落实政策合规、风险可控的前提下，扩大外汇资金运用渠道，创新本外币产品组合，加速贸易金融条线资产投放。持续拓展同业合作的广度和深度，维护并拓展全球代理行网络。2022 年，贸易金融业务结算量 296.95 亿美元，全球代理行机构总数 566 家，继续保持国内农金系统贸易金融领先地位。

支持外贸企业保稳提质

本行推出《上海农商银行金融支持外贸企业保稳提质工作措施十二条》，通过加大对中小微外贸企业减费让利，创新金融产品提升服务效能，借力出口信用保险作用，完善汇率避险产品体系，提升跨境人民币业务结算支付效率，切实为中小微外贸企业建立纾困渠道，解决“融资难、融资贵”问题。

 提升政治站位，加强 工作保障机制	围绕“金融保障外贸促稳提质”工作目标，建立总分支行两级工作保障机制
 加大中小微外贸企业 融资成本让利，创新金 融产品提升服务效能	- 完善中小微外贸企业金融让利政策，针对本行新增首贷中小微外贸企业，给予发放的本外币贸易融资利率优惠 - 提升外贸金融服务数字化水平，通过智能化模型测算方式，创新线上授信产品 - 借力出口信用保险作用，在风险可控前提下，对满足相关条件的外贸企业推出“见保即贷”产品，旨在解决中小微外贸企业“融资难、融资贵”等问题 - 推进信用证及进口代收项下提货担保业务，免收相关服务费用 - 完善汇率避险产品体系，加强对客户避险方面辅导 - 针对首办户企业⁵，提供产品生命周期管理、风险监测等定制化服务，提供专属汇率避险策略方案，并给予签约首年汇兑业务让利措施 - 针对在沪外贸企业，提供相关外贸服务费用优惠，例如：在一定条件下给予外贸企业新客户国际结算业务手续费优惠

⁵ “首办户”指 2022 年上年度未在本行办理，2022 年度内与本行新达成外汇套保交易的客户；外汇套保交易包括远期、外汇掉期、货币掉期、利率掉期、外汇期权及各组合类衍生产品。



精准滴灌，积极推进 白名单企业覆盖范围

- 推进“鑫易通”白名单的覆盖范围，为符合条件的企业提供免保证金叙作外汇衍生产品的服务，进一步降低企业锁汇成本
- 针对“鑫易通”白名单企业，给予汇率避险服务一揽子优惠措施



简化业务流程，提高 金融服务质量

- 以符合规定的电子单据代替纸质单据，并为符合监管部门便利化服务条件的外贸企业提供电子单据结算等绿色通道服务
- 针对跨境结算过程中外贸企业易受汇率波动的影响，积极扩大跨境人民币结算企业名单，鼓励其在跨境结算和融资中使用人民币，并实现跨境人民币汇款最快“当日达”

金融科技支持小微外贸

本行持续服务上海本土外贸企业，相继推出“外贸快贷”及“鑫运快贷”两款线上融资产品，依托税务信息、海关进出口数据、海运订舱等大数据，结合本公司账户交易信息，实现 3 分钟自助录入信息，1 分钟获得预授信额度，无需抵质押担保即可全流程线上完成信用贷款自动审批，探索金融科技支持小微外贸企业普惠金融发展的有效途径。

服务进博会

本行以专业、便捷、用心的专项方案持续服务进博会。2022 年，精细化打磨“601825”方案，针对参展商和采购企业提供包括“60 天的尊享通道、1 周专属服务、优先支持 8 大类商品进口贸易融资授信额度、2 类定制化产品、5 大方面服务优势”的一揽子服务，持续为参与进博会的进出口企业提供专属的金融服务，提升其服务体验。

聚焦亮点，发挥“三农”优势



本行重点关注“三农”产业链、供应链企业，聚焦食品及农产品展区商品参展商及采购商。根据食品及农产品展区商品国际结算及结售汇特点，提供定制化外汇衍生品保证金减免、汇率走势分析、共 30 种不同交易策略及市场情况下的外汇衍生品产品组合等一揽子服务。凭借渠道下沉、贴近本地农产品及食品企业等优势，持续助力进博会参展商及采购商在国际市场的波涛中乘风破浪、行稳致远。

支持重点，贯彻“双碳”战略



本行聚焦新能源板块并给予重点支持，在本届新能源汽车上游参展领域，本行客户 CS 科技作为燃料电池技术提供商展示了自主研发的大功率燃料电池系统及其配套核心零部件电堆，并已获得由国际第三方专业检测机构颁发的全球首张燃料电池系统及电堆性能指标评估证书。为支持 CS 科技在研发费用上的大额投入，保持新能源汽车技术领先优势，本行为其提供 1 亿元中期流动资金贷款额度，其中 5,000 万元授信额度在进博会召开当月内完成投放。同时，在第五届进博会期间，本行为参展客户配置专业的国际贸易融资团队，根据不同行业的结算周期特点，提供包括国际结算、外币贸易融资以及跨境对外担保、资金汇兑等综合服务。

优化细节，提升服务能力



本行以服务本届进博会为契机，充分发挥金融人才队伍优势，加大金融服务保障力度。2022 年 10 月，本行特别举办“行内外语风采大赛”，优选行内外语志愿者服务本届进博会。除大量英语人才外，本次还选拔日语、韩语、葡萄牙语、法语、俄语、西班牙语、德语等小语种志愿者团队进驻会展中心周边网点服务来自全球的参展商及采购商，用实际行动和青春力量为本届进博会的成功举办保驾护航。

至精至勤

优化客户服务

上海农商银行坚持以客户为中心，始终将服务作为企业文化的第一要素，全方位保障消费者权益，利用金融科技优势，精准洞察客户需求，贴心提供个性化、便捷化产品与服务，为客户带来更佳的用户体验，打造为客户创造价值的服务型银行。



3.1 - 坚定数字转型	65
3.2 - 坚守安全底线	69
3.3 - 保障客户权益	71
3.4 - 坚持优质服务	74

3.1 坚定数字转型

金融科技作为现代科技成果在金融领域的应用，已经成为推动金融数字化转型、提质增效、创新发展的全球共识。为有效推动本行数字化转型落地实施，本行制定《关于加快数字化转型工作的若干意见》，围绕“坚定数字转型”战略，开展数字化转型顶层设计，明确数字化转型工作体系，完善金融科技治理架构，推动金融科技研发流程优化，持续加大金融科技投入，强化科技队伍建设，注重知识产权保护，有效夯实数字化转型基础。

数字化体系

明确顶层设计



本行明确数字化转型工作体系，形成“123456”数字化基础体系与能力。聚焦1个“FOCUS+”数字化转型战略；形成安全运行和组织人才2大保障体系；赋能业务发展、客户转型和社会治理3大领域；实施集团化管理、数字化经营、敏捷化研发、中台化架构4大策略；提升业务经营管理能力、全面风险管控能力、数据治理应用能力、系统自主掌控能力、组织融合联动能力5大能力；促进场景生态化、产品自助化、渠道综合化、经营数字化、风控智能化、营运自动化6大变革。

优化治理架构



本行构建“1+1+1+10+N”的金融科技部组织体系，设立1个金融科技与业务创新委员会制定数字化转型规划、规划数字化转型整体架构及机制顶层设计，1个数字化转型办公室牵头组织推动全行数字化转型工作，1个金融科技部承担金融科技战略规划、技术研发实施和安全生产保障职责，10个业技深度融合的业务部门内设金融科技科室，N个一定规模以上的分支行设置金融科技团队。

加大科技投入



在“坚定数字转型”战略定位下，本行在资金投入、人才保障等方面制定了系列配套政策，持续加大科技投入。2022年，科技投入达9.95亿元，同比增长12.68%。专职金融科技人员715人，占员工总人数7.86%。

强化人才建设



推动组织变革，建立面向战略落地、面向价值创造、面向业务发展，适应数字化转型需要的新型组织架构。促进人才“两化”融合，在业务侧，培养精通业务、有数据思维、有金融科技理念的数字化产品和经营专业人才，促进业务科技化；在技术侧，全面提升科技队伍业务理解能力、技术实现能力和自主掌控能力，促进科技业务化。加快充实金融科技人员队伍，通过外部引入、内部培养、横向调岗等方式，加速总行业务、技术两侧以及分支行金融科技队伍的规模扩充和人员结构调整。

数字化变革

本行推进数据治理体系建设，健全数据治理架构，完善数据相关制度与管理流程，深化业务、数据、技术三大中台建设，实现“轻前台、厚中台、强后台”的架构，构建“敏捷、强大、稳定”的信息科技体系，并且在具体创新方面，突出六大关键变革。2022年十大战略精品项目分批次逐步投产，两年总体投产率超过80%。

场景生态化



以客户为中心，围绕客户全生命周期的需求，构建服务场景，形成安全可靠、合作共赢的金融生态圈。统筹规划对外开放的服务内容和流程，提供聚合金融及非金融的综合化产品和服务。强化系统集成，加快建立面向开放生态业务的技术架构体系，建立标准、敏捷的数字化技术平台及管理机制。

产品自助化



建立常态化的线上产品创新机制，通过机制带来批量创新、持续创新动力，有序推出和改进一系列以客户为核心理念的自助化产品。客户可以通过APP、网银、自助机具等渠道，自助化、自动化、智能化地办理业务，实现“操作界面清晰、业务流程简洁、交互体验智能、产品安全可靠”目标。

渠道综合化



打通线上和线下渠道，打造“网点+移动互联网+开放银行立体覆盖、协同作战”的新一代数字化渠道。强化自助渠道升级转型，个人电子渠道遵循“移动优先、体验优先”原则，特别是个人APP从交易平台向运营平台转型；企业电子渠道明确“网银为主，APP为辅”策略，并从主要提供企业结算功能向提供泛金融服务的渠道转型。加快推进开放银行新渠道建设，全面对接B端和C端应用场景。

经营数字化



通过营销驱动数字化、线上经营数字化、客群分析数字化等手段，推动数字化成为经营模式有力支撑。夯实数据基础，通过对用户特征、交易行为、服务需求、客户旅程地图等进行全面采集，构建基础数据体系。挖掘营销机会，通过客户标签、行为分析和数据挖掘等手段，快速挖掘商机，并实现精准推送。配置营销策略，通过客户分层管理、生命周期分析等，针对获客、存量经营、流失预警等不同阶段，制定相应的营销策略和资源配置方案。

风控智能化



通过将大数据、知识图谱和机器学习等多种人工智能技术应用于风险防控，并将数字化风控工具嵌入业务流程，优化原有的风险管理模式，提升风险决策的实时性和智能化水平。完善系统化风险管理支撑体系，通过金融科技赋能，支撑信用风险、市场风险、操作风险、案防风险、合规风险等领域实现自动化、智能化的管理，提升风险管理有效性；健全智能化监测体系，基于内外部大数据，完善风险防控体系、强化风险预警机制，加速从“人控”向“智控”的转变，提升风险管理的敏锐性和前瞻性。

营运自动化



构建智慧运营体系，全面梳理和诊断客户旅程地图，从触点渠道、产品板块、服务体系等全方位入手，持续推进流程重塑。推动作业平台升级，通过ICR、RPA等新技术赋能，实现STP直通化处理，实现作业平台自动化、智能化转型。提升内部管理效能，在办公、人力、财务等领域，通过数字化转型，提高管理效率。

数字化赋能

赋能社会治理

本行借助移动金融、开放银行等手段，将金融服务深度融入民生、政府领域，进一步拓展金融服务在农业农村、衣食住行、医疗教育、电子商务、互联网+政务等方面的应用场景，支持金融惠民、创新服务模式。



案例

以数字化转型为抓手服务乡村振兴

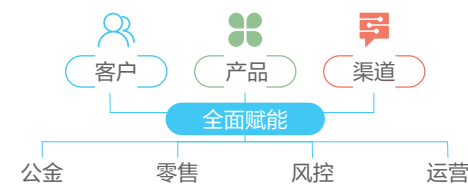
本行通过构建基于农业产业链的金融生态场景，启动了“基于大数据及遥感技术的中小银行农业产业链融资平台”项目建设。以农业核心企业、银行、农户（借款人）、农业服务公司、农业收购企业等五大主体为核心的合作闭环，并且针对农村客户群体的特殊性 & 线上服务的特点，形成一套完整的线上业务流程，填补了行业空白。

截至 2022 年末，本项目已累计投放农业产业链资金逾 8 亿元，服务区域覆盖多个对口交流合作地区，实现了以数字化转型为抓手服务乡村振兴。



赋能业务发展

按照“客户、产品、渠道”三个维度，全面赋能公金、零售、风控、运营等领域，使数字化经营能力成为本行业务发展的主要驱动力。



赋能零售业务

- 建设智能数据搜索分析系统，用数据赋能业务决策
- 建设零售移动展业平台，构建全渠道零售客户经营体系
- 手机银行 7.0 成功投产，聚焦目标客群，助推重点业务快速发展数字化信贷平台回迁顺利完成，实现零售在线贷款业务在风控、科技、运营等方面的自主可控

赋能对公业务

- 完善对公产品功能，对公结构性存款新增了质押授信业务、多账号购买功能
- 企业网银 3.0 成功发布，完善企业端金融服务功能
- 多银行财资系统成功投产并落地首单业务，打通银行金融服务和企业交易环节强化移动服务能力，拓展对公开户业务在移动智能设备的应用场景

赋能普惠金融

- 普惠在线业务、智慧供应链系统两大平台投产上线，有效提升涉农、小微、科技企业业务规模和市场竞争力
- 搭建数字化农业产业链平台，实现农业产业链融资功能的线上化、自动化和智能化
- 通过卫星遥感技术辅助监测农作物情况，有效降低涉农贷款风险
- 发布普惠易贷、商业车险贷、鑫农乐贷等系列金融产品

赋能运营服务

- 重塑运营作业流程实现自助化、线上化；持续推进运营管理工作数字化
- 建设精益化运营项目群，优化流程，实现线下渠道的互联互通，推进运营集约化进程，提升运营风险数字化监测能力
- 实现业务数字化、智能化、精细化管理
- 投产新会计档案管理系统，提升业务自动化管理水平，降低业务操作风险

赋能智慧风控

- 建设反欺诈风控平台，投产智能辅助决策模块、反洗钱可疑监测模型等，对交易风险实现实时预警、高效处理，最大程度地保障客户资金安全
- 新一代对公授信管理系统项目成功投产，实现对非零售授信客户的“全客户、全业务、全流程、全押品、全预警”管理



赋能客户转型

针对客户转型诉求，本行从提供传统金融服务转化为嵌入客户“平台+场景”的服务视角，建设满足客户经营管理需要的数字化平台和数字金融工具。通过推进“企业服务+金融服务”的新模式，支持客户降本增效、控制风险，赋能客户转型发展。加快建设一站式企业数字服务平台，为客户输出集协同办公、薪酬管理、资金管理、财务管理等于一体的综合服务，助力中小企业客户数字化转型发展。融入客户日常经营管理，创新客户服务场景，拓展金融服务模式，提升差异化竞争优势。

3.2 坚守安全底线

本行在数字化转型同时，正确处理安全与发展的关系，把数据安全放在突出位置，加强隐私保护，建立数据安全长效机制，防范新技术、新模式带来的风险，坚持依法合规、守正创新，牢牢守住不发生系统性风险的底线。2022 年，本行未发生重大网络安全、信息安全或隐私泄露事件。



制度建设

本行制定《上海农商银行网络安全管理办法》《上海农商银行数据安全管理办法》《上海农商银行外部数据管理办法》《上海农商银行信息安全事件管理办法》《上海农商银行个人客户信息保护管理办法》《上海农商银行网络安全事件应急预案》等一系列有关数据安全和个人信息保护的管理制度，规范了个人客户信息的处理活动，加强了对个人信息权益的保护。通过落实相关的技术和管理措施，建立覆盖数据生命周期全过程的安全防护体系，不断健全和完善数据全生命周期的安全管理，保障本行数据安全和个人信息保护工作有序开展。



组织架构

本行成立网络安全和信息化领导小组，全面负责全行网络安全和信息化管理工作的组织领导；信息科技管理委员会负责推进全行信息安全工作；总行金融科技部是全行网络安全主管部门，牵头组织开展全行网络安全管理工作，其他部室负责在其职责分工内，开展网络安全相关工作；总行各部室、各分支行配备网络安全员，负责辖内网络安全相关工作。



责任落实

建立网络安全责任制并据此进行追责；本行明确网络安全事件第一责任人并签订信息安全保障工作责任承诺书，分管网络安全的行领导为直接责任人；本行金融科技部负责全行金融科技发展规划和统一管理，负责全行网络和信息安全管理；同时，加强网络安全治理二三道防线工作，本行风险管理部和审计部作为网络安全治理二三道防线相关部门，履行网络安全风险提示和问题整改监督工作。



产品认证

本行自 2020 年以来依据市场监管总局和人民银行相关要求，持续开展共计 6 款客户端 APP 金融科技产品（客户端软件）认证工作并获得了金融科技产品认证证书，标志本行为客户提供服务的移动金融客户端软件已全部获得国家统一推行的认证体系。



科技助力

夯实信息系统安全稳定运行基础，优化数据中心布局，持续提升基础架构支撑能力和应急保障能力；提升智能运维水平，加快构建自动化运维体系，提升运维侧研发能力，从传统数据中心向“资源云化、操作自动化、运营数字化”的新型数据中心转变，加快业务交付速度、增强连续保障能力；完善信息安全保障体系，持续优化涵盖管理、技术、运营三位一体的信息安全防护网，改进信息科技风险防范体系，形成定期复盘机制，实现闭环管理。



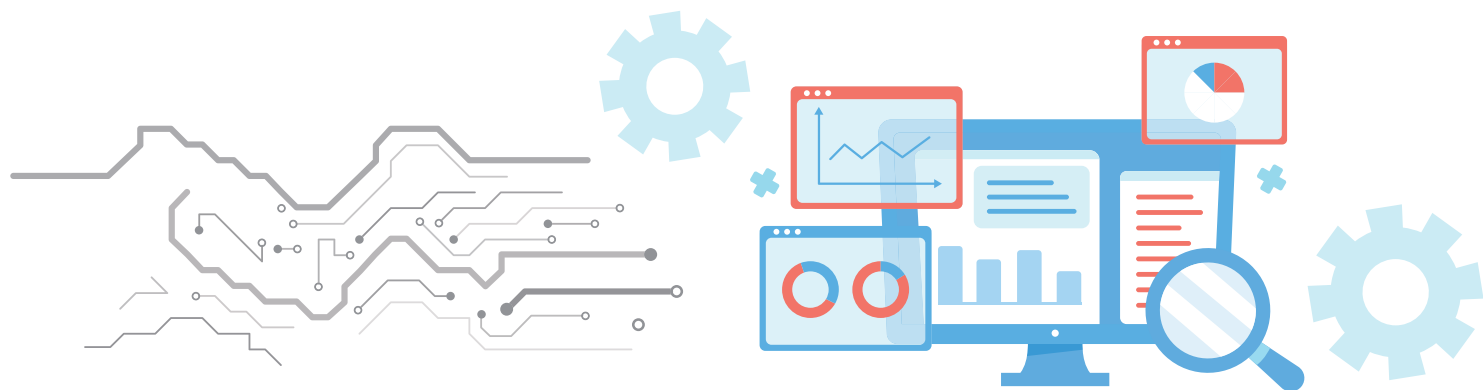
重点举措

完成本行《消费者金融信息保护与数据合规研究报告》，以指导本行在未来三到五年，通过“明目标、定方案、常检查、评结果”闭环管理机制，消除本行在个人信息保护方面潜在风险隐患；明确人脸识别技术的处理要求，确保信息采集时，保障消费者知情权和自主选择权；探索“对外提供”等合作业态下的个人信息保护模式，筑牢本行客户个人信息（数据）出行的事前审核关；针对频发的外部不法分子“冒名”业务邀约行为，建立处置联动机制。



专项培训

本行加强数据安全和个人信息保护相关培训，2022 年聘请内外部专家，设置《个人金融信息保护步入个保新时代》《数据合规和个人信息保护》《如何编写个人信息保护隐私政策》《APP 个人信息保护专项培训》等线上和线下课程，持续提升全行网络安全意识和能力。截至 2022 年末，逾 18,590 人次参与专题培训，培训范围全面覆盖相关专业岗位人员。



3.3 保障客户权益

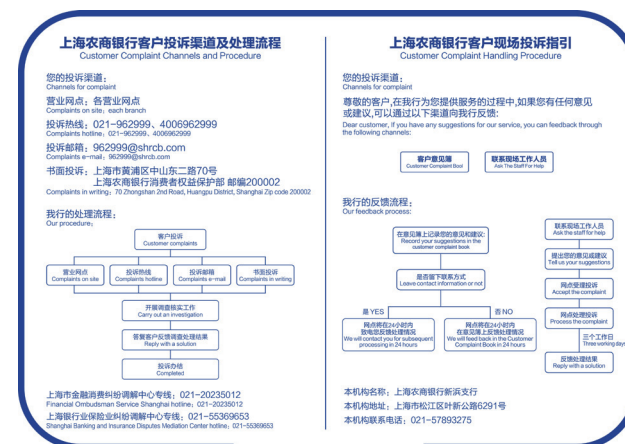
本行深入贯彻“以人民为中心”的发展思想，坚持“客户中心”战略，围绕消费者八项权利，将金融消费者权益保护与公司治理、企业文化建设以及经营发展战略深度融合，不断完善消费者权益保护体系，全面推进消保全流程管理，切实履行消费者权益保护主体责任。



重视投诉管理

本行始终将消费者投诉管理作为工作重点，在营业网点、官网、手机银行等各渠道公示投诉受理途径信息，畅通消费投诉渠道。2022年，本行共受理消费投诉 3,198 件，投诉响应率 100%。

2022 年，本行共受理
消费投诉 **3,198** 件
投诉响应率 **100%**



本行客户投诉渠道及处理流程

本行积极妥善处理消费投诉问题，设置《消费投诉处理工作管理办法》《消费投诉应急处置规定》《重大突发事件应急处置规定》等规范投诉纠纷处理流程。持续推进多元纠纷化解机制建设，提高矛盾化解质效，定期分析投诉数据，从矛盾中找到“症结点”，编发《消保之音》《消保工作整改建议书》《消保提示》等推动源头治理和溯源整改工作，不断提升产品和服务质量。



2022年，本行持续打造“农商消消乐”消保标识，培育宣教讲师队伍，建立全方位、深层次、多平台的金融知识宣传教育体系。探索创新宣传渠道，丰富教育宣传素材库，关注“一老一少”、新市民，围绕“元宇宙”“智慧养老”等话题，不断提升消费者权益保护宣传教育实效，切实保障金融消费者的受教育权。全年累计开展线上线下教育宣传活动2,669场，服务金融消费者490.46万人次。

全年累计开展线上线下教育宣传活动**2,669**场
服务金融消费者**490.46**万人次



本行创新公众宣传，创建数字化“金融教育示范基地”，以“教育一个学生、辐射整个家庭、造福经济社会”理念持续为客户、社会创造价值。发布《农商消消乐金融知识普及手册》，借助营业网点优势，对上海郊区108个乡镇1,556个行政村实现金融服务全覆盖，同时，向35家村镇银行延伸触角，将“农商消消乐”公益课堂搬进“村民之家”“社区中心”“老年大学”“三农良田”“社区之家”“主流刊物”，以“金融学校”的方式，全面提升老年群体金融消费素养，用有亲和力的讲座帮助老年群体提高风险防范意识、守护好老年客群的“钱袋子”，通过开设“乐龄学堂”百余场，助力老年群体跨越“数字鸿沟”。



老年客户金融知识普及



《农商消消乐金融知识普及手册》

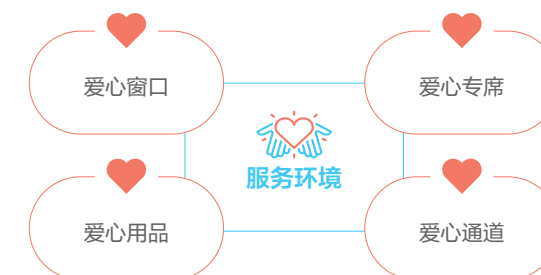
践行负责任营销

本行通过官网、手机银行、网上银行等渠道为客户披露产品和服务信息，覆盖售前、售中、售后全流程，对服务性质、收费情况、合同主要条款、产品和服务限制权利或加重义务、警示免责等信息进行重点提示。修订更新《上海农商银行金融营销宣传管理办法》《上海农商银行零售金融产品销售录音录像管理办法》《上海农商银行零售代销业务管理办法》等制度文件，制定销售合规底线，开展负责任营销、合规营销相关培训。



3.4 坚持优质服务

本行坚持客户为中心，以服务型银行为目标，通过设置爱心窗口、爱心专席、爱心通道、提供爱心用品等改善服务环境；通过网点智能化改造优化服务流程；通过建设无障碍环境以及提供上门延伸服务方便特殊客户；通过形式多样的宣传活动做好公众教育工作。加入“爱心接力站”的行列，开放上海所有网点，为环卫工人提供舒适的休息区域。在高温天气，网点储备小风扇、小扇子、饮用水等防暑降温用品，让客户在厅堂感受到无微不至的关怀。



打造智能网点

本行进一步打造“轻型化、智能化、数字化”的网点环境，采用功能区模块化设计，优化网点功能分区，加大智能化设备应用，提供轻松便捷的服务模式。在新型态智能机具上实现了“政务服务”“适老服务”金融服务场景的建设工作，进一步发挥了网点渠道优势，同时，网点引入新型移动智能设备，实现了零售业务、对公业务等多条线业务外拓能力，进一步丰富了网点服务模式，提升了客户体验，拓宽了营业网点服务内涵。



自助机：创新智能机具形态与流程，推广新一代“逸客版”坐式智能柜员机，打造肩并肩的“无柜台”和“无障碍”服务模式

适老化改造

本行在“适老化产品和服务工作领导小组”的指导下，以2家“养老特色网点”、32家“敬老服务网点”、300余家适老服务网点为阵地，以老年客群的需求为出发点，认真落实26项适老化工作任务。



- 2家“养老特色网点”
- 32家“敬老服务网点”
- 300余家适老服务网点

完善网点设施服务

持续优化营业网点选址布局

围绕老年人多方位需求习惯，通过大数据分析，优化调整网点布局，新址周边55岁以上客户的占比较高。持续推动老年客户的经营维护及服务深耕。



完善适老化设施升级改造

本行全部网点均配置敬老窗口、爱心座椅并配备种类齐全的便民服务设施，网点试点布放“助老呼叫按铃”，安排“老年客户服务专员”。在新标准网点建设过程中，优化调整等候椅的高度及深度，家具采用曲线扶手、圆角桌面等适老化设计。

完善智能机具适老服务

大力推广智能柜员机乐龄版功能，定制老年人使用的专属大字版界面。结合老年客户偏好，将存单业务、现金业务、存折补登等业务纳入智柜定制化界面，方便老年客户自助操作。2022 年，完成“语音点钞机”招投标采购工作，通过实现点钞机语音播报功能，方便老年客户听清点钞张数，提升老年客户操作体验。



着力推广无障碍网点

持续推进第二家无障碍网点（青浦华新支行）装修改造。结合网点装修改造计划积极完善网点无障碍设施，年内共计审核 14 个装修网点的无障碍坡道施工图纸。

积极打造养老特色网点

根据“15 分钟服务圈”布局建设策略，将优选适配网点升级为养老特色网点。网点内打造“安享小屋”服务专区，围绕“养”“享”“乐”主题，为老龄客户打造悠闲舒适的专属空间。

优化客户服务体验

加强老年客户自动识别

本行智能叫号机自动识别功能上线后，满足智能判别老年客户获取网点爱心号码的需求。支持网点设置老年客户年龄参数，系统自动识别老年人年龄并获取敬老号码，为符合条件的客户提供绿色通道优先办理。

优化厅堂业务办理流程

通过优化厅堂业务办理流程，减少纸质填单，缩短老年客户等候时间。为高龄老人及特殊客群开辟绿色通道，并指定专人作为“老年客户服务专员”，对于接受自助渠道办理业务的老年客户，由服务专员协助使用自助设备完成业务办理；对于使用自助机具设备困难的老年客户，引导至“爱心窗口”完成业务办理。

建立现金服务长效机制

营业网点和现金窗口遵循“应开尽开”原则，在养老金提取高峰日，根据老年客户的作息习惯及业务办理特征，预测领取人数，适当提前半小时开门营业或延长晚上营业结束时间。

提供方言服务个性化体验

鼓励员工积极学习本地方言，便于与本地老年客户交流沟通，提高现金业务咨询办理满意度。本行客服热线增设“敬老人工服务”快速咨询通道，将老年客户的服务级别以及客服代表的服务技能设置为优先级，以方便老年客户拨打客服热线后优先进入人工服务，享受专属人工咨询服务。

优化线上服务养老服务专区

在手机银行和微信银行打造养老服务专区，根据老年客户的喜好、使用习惯，整合活动权益、产品推荐、便民服务等板块突出相关内容，页面展示直观，操作便捷。

优化适老手机银行服务场景

针对老年人使用习惯进行页面专项设计优化，首页增加“一键求助”功能，用户点击后即可直联人工客服热线。针对老年客户“看不清”的痛点，“长辈版”手机银行进行字体放大处理。

新市民服务

为贯彻落实监管机构关于加强新市民金融服务的相关工作要求，本行成立“新市民”金融服务领导小组，制定《上海农商银行金融支持“新市民”行动方案》，聚焦新市民客群集中的自主创业、服务行业、产业工人和新落户四类群体，构建多维度服务支撑体系、多元化产品供给体系和多层次客户权益体系，助力新市民安居乐业，高质量推进新市民金融综合服务工作开展。

为全力提升新市民金融服务获得感、幸福感和安全感，本行与上海市总工会联合开发系统，新增工会卡线上个人申领通道，快递小哥、专车司机、家政人员等灵活就业新市民人群在所在街道工会即可办理个人入会，并通过个人申领通道在线办理工会卡。

2022 年 11 月，本行组织开展“新市民金融服务宣传月”活动，提供便民利民进企服务，开展线上线下协同宣传；依托“心家园”社区服务，为网点周边 15 分钟生活圈内的社区及社区生态提供综合服务支持，护航新市民安居乐业实现美好生活。

共愿共美

融合人与自然

上海农商银行贯彻落实国家“双碳”战略，深化绿色金融发展，持续推进绿色运营，夯实绿色底色。同时，践行 ESG 理念，坚持以人为本，保障员工权益，关注员工发展，努力打造友善职场环境，积极开展公益慈善活动，助力构建和谐社会。



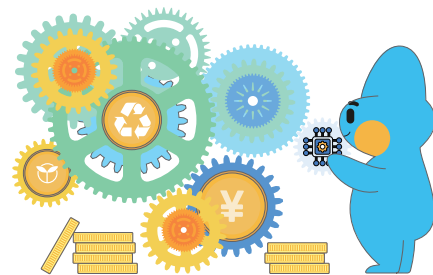
4.1 - 促进绿色发展	79
4.2 - 践行绿色运营	86
4.3 - 携手员工成长	88
4.4 - 营造友善职场	90
4.5 - 打造公益文化	96

4.1 促进绿色发展

本行将绿色低碳发展嵌入总体战略，成为联合国负责任银行原则（PRB）签署银行，加大对绿色产业的支持力度，提升绿色投融资规模，创新绿色产品服务，加强环境和气候风险管理，提升环境信息披露水平，持续打造本行绿色品牌，探索绿色金融实践，积极应对气候变化。

大力发展绿色金融

本行贯彻落实国家“双碳”战略，推进绿色金融进程，完善组织架构与工作机制，通过授信投向政策引导、绿色金融制度体系支撑、绿色金融专业化团队建设、绿色审批通道设置和专项考核激励措施匹配等方式，协同推动绿色业务发展。



（一）加强顶层设计

建立有效的组织架构与工作机制

本行高度重视绿色金融工作，加强顶层设计，完善绿色金融组织架构，强化绿色金融组织保障，积极探索绿色机构建设。董事会层面设立“战略与可持续发展委员会”，指导本行绿色金融、环境保护的总体推进工作，加强对可持续发展领域的相关问题的研究，重点讨论绿色金融发展、社会责任战略规划，跟踪评价绿色金融发展情况、社会责任履行情况。建立全行绿色金融工作领导和协调机制，高管层面成立绿色金融领导小组，负责统筹推动全行绿色金融工作，包括政策研究、战略规划制定、目标及路线图确定等，并对组织架构、发展方向、资源配置、激励机制等重要事项进行研究和决策。充分发挥集团优势，总行部门层面明确各部门职责和分工，加强前中后台联动和总分协同，全面性、系统性地推动全行绿色金融相关工作。此外，经营机构层面，在所有一级分支机构的风险管理部均设立了绿色金融专岗，在总行的领导下，负责推进分支机构绿色金融业务管理、风险管理和数据治理等一系列相关工作。

树立明确的战略目标与绿金品牌

本行将“打造长三角最具绿色发展底色的银行”作为战略目标，构建“以绿色金融为底色的可持续发展金融服务体系”，出台《2021-2025 年绿色金融发展战略》。2022 年，制定《上海农商银行“十四五”期间碳达峰碳中和工作方案》，进一步明确了推进“双碳”目标路线图，并阐述了具体实施路径和措施。本行将以绿色金融融合普惠特色，赋能社会治理，成为区域独具特色的绿色普惠金融机构。

本行加强绿色金融品牌建设，于 2022 年 10 月成功获得联合国环境规划署批准，成为上海地区第一家联合国负责任银行原则（PRB）签署银行。本行将按照联合国环境规划署要求，对标负责任银行的六项原则，将相关要求细化落实到位，制定本行减缓气候风险的目标，履行负责任银行义务，定期开展负责任银行自评估工作，进一步提升本行社会形象，夯实绿色底色。

完善绿色金融制度体系

本行贯彻落实国家和地方法律法规、国际绿色金融发展倡议，初步搭建了绿色金融“2+N”制度框架，在原有绿色、环境相关制度基础上，新制定多项相关制度，以《上海农商银行 2021-2025 年绿色金融发展战略》和《上海农商银行“十四五”期间碳达峰碳中和工作方案》为绿色金融顶层制度设计双支柱，配套系列业务发展、风险管理、考核激励等分项制度。制定《上海农商银行关于绿色金融业务营销的指导意见》《上海农商银行碳排放配额质押授信业务管理办法（试行）》《上海农商银行合同能源管理项下未来收益权质押融资业务管理办法》《上海农商银行乡村生态贷管理办法》等办法，加强绿色信贷业务创新；出台《上海农商银行 2022 年度授信投向政策》《上海农商银行绿色信贷策略》《上海农商银行绿色信贷分类标准》等办法，加强绿色金融风险管理，持续完善绿色金融相关考核激励措施，加强绿色金融制度体系建设。

（二）完善保障机制

加强授信政策为引导

本行在《上海农商银行 2022 年度授信投向政策》中明确绿色信贷策略，确立与区域战略协同发展、与“三农”“科创”相互融合的基本原则，强调应在重点领域形成突破，在清洁能源产业、美丽乡村建设、绿色基础设施建设、产业园区绿色改造升级等绿色项目聚集领域形成本行优势，加大信贷投放力度。并且对对公绿色信贷的风险权重系数给予 0.9 的优惠调整，降低绿色信贷经济资本成本，引导经营机构加大绿色信贷投放。

绿色信贷方面，截至 2022 年末，绿色信贷余额为 435.67 亿元⁶，较上年末增长 120.32%，主要投向为节能环保产业、清洁能源产业和基础设施绿色升级项目。

绿色债券方面，截至 2022 年末，绿色债券表内投资余额 90.34 亿元，较上年末增长 150.94%，其中非金融企

业债 37.94 亿元，占比 42.00%。2022 年全年共承销绿色债券 30.30 亿元，同比增长 38.99%，债券募集资金用途包括自贸区临港新片区超低能耗建筑项目建设等。

截至 2022 年末

绿色信贷余额为 435.67 亿元

较上年末增长 120.32%

绿色债券表内投资余额 90.34 亿元

较上年末增长 150.94%

⁶ 银保监会绿色信贷口径，包含表内绿色贷款、表外信用证和承兑汇票。

增加绿色金融考核指标

本行在 2022 年《上海农商银行分支行综合绩效考评办法》增加绿色金融相关的考核要求，初步建立了以分支行机构考核为抓手的绿色金融业务考核机制和以风险加权资产优惠系数为抓手的绿色金融经济资本计量机制，支持绿色信贷投放。

推动绿色金融系统建设

本行以数字化转型为抓手，推进绿色金融管理体系提升。2022 年，上线绿色金融系统第一期功能，实现绿色资产智能识别、客户管理、项目管理、环境效益测算、监管报表、统计查询等功能，提升了绿色信贷数据管理和报送的科学性和准确性。未来，该系统第二期功能将实现绿金系统、业务系统的嵌入式无感交互，推动绿色金融业务管理和绿色运营管理功能的线上集成，整体提升全行绿色金融信息化、集约化管理和服务水平。

开展绿色金融培训

本行重视绿色金融专业队伍建设和人才培养，开展线上、线下多场绿色金融相关培训活动，旨在提升员工对绿色金融的认知，更好地为客户提供绿色金融服务。2022 年，各相关部门及部分分支行共开展绿色金融培训 42 场。培训对象包括全行公司金融条线人员、总行及各分支行风险管理部人员、分支行市场团队负责人等。培训形式涵盖面授培训、在线培训，培训主题包括绿色信贷、绿色金融数据、绿色金融业务分类标准、绿色金融业务管理系统操作、以及绿色发展、绿色金融与“双碳”等。本行线上培训平台也纳入了绿色金融相关课程，总行 HEROS 鑫培伴的课程库累计收录绿色金融相关的视频培训课程 50 个，包括绿金系统的培训课程和绿色信贷分类标准等，截至 2022 年末，线上学习课程累积逾 6,000 人次。

截至 2022 年末
线上学习课程累计逾

6,000 人次



深化绿色金融研究与交流



重点课题研究

获上海市金融学会重点研究课题项目支持，研究农村金融机构对乡村绿色金融支持模式，该课题获得上海市金融学会 2022 年重点研究课题优秀奖。



合作交流

贯彻落实“2020 年后全球生物多样性框架”，并作为全球 60 家金融机构之一，签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣言》；与上海市经济和信息化委员会签署《上海市工业绿色低碳发展金融合作备忘录》；与上海市生态环境局、上海环境能源交易所等单位签署战略合作协议；成立绿色营运课题研究小组赴申能碳科技公司学习考察营运碳中和工作；邀请上海环交所专家来行就自身营运碳中和工作等相关内容交流探讨。



应长明副行长（左一）代表本行与上海市经信委签署
《上海市工业绿色低碳发展金融合作备忘录》

创新绿色产品服务

在探索金融助力绿色转型的新路径上，本行创新绿色产品与服务，支持绿色产业发展，用心打造全方位、多层次、多元化的金融服务体系，满足企业在低碳转型过程中的多元化资金需求。

落地碳排放权配额质押产品

2022 年 10 月，本行携手上海环境能源交易所、上海某实业有限公司，共同落地全国首笔医纺业碳排放配额（SHEA）质押融资业务。2022 年，该实业公司首次进入上海市生态环境局纳管企业名单。本行以此为契机，引入碳排放配额（SHEA）质押增信，助力该企业有效盘活碳资产，激发节能减排、绿色转型内在动力。

推动合同能源管理质押融资

本行秉持专注普惠金融战略定位，探索碳普惠与普惠金融、绿色金融融合模式，以信贷资金为小微企业节能降碳赋予激励价值。发展合同能源管理项下未来收益权质押融资业务，支持以未来收益权质押方式向小微企业提供专项贷款，期限最长可至 10 年。自 2021 年以来，本行已为小微企业发放近 30 笔期限在 7-10 年的未来收益权质押贷款。

推进绿色 CMBS 创新资产落地

2022 年 4 月，本行成功投资某绿色资产支持专项计划（碳中和），该项目是上海证券交易所首单绿色碳中和商业房地产抵押贷款支持证券（以下简称“CMBS”），所投资 CMBS 项目底层资产曾荣获绿色施工示范工程、绿色建筑工程设计奖、2020 年度碳中和证书等，是唯一获得年度碳中和双认证的央企金融机构写字楼。该项目现金流均符合绿色项目认定标准，被绿色评估机构授予绿色债券 G-1 等级，具备显著碳减排效应。



承销全国首单保障性租赁住房碳中和债券

2022 年 8 月，本行作为联席主承销商为某公司在银行间债券市场成功发行碳中和保障性租赁住房中期票据，此次债券发行募集资金将用于保租房项目的开发建设，为全国首单“保障性租赁住房 + 碳中和”双标签绿色债券。预计项目建成投用后每年可节能 400 余吨标准煤，减少二氧化碳排放 900 余吨。



落地绿色票据

2022 年 12 月，本行作为联席主承销商为某公司发行 2022 年度第十一期超短期融资券（绿色），本期债券募集资金预计可实现二氧化碳年减排量 12.56 万吨，年替代化石能源量 4.60 万吨标准煤，二氧化硫年减排量 24.30 吨，氮氧化物年减排量 27.19 吨，烟尘年减排量 4.86 吨。

守护生物多样性

2022 年，本行参与投资“长江流域生态系统保护和修复”专题绿色债券，从长江流域系统性和生态整体性出发，专项资金用于水污染治理、环境综合治理、生态系统修复，助力沿江流域绿色生态廊道建设，守护长江流域生物多样性。

加强环境和气候风险管理

本行加强环境和气候风险管理意识，探索构建具有前瞻性的气候风险评估与计量方法，逐步推动环境和气候风险管理嵌入业务和风险管理全流程，提升应对气候变化管理能力。

（一）开展气候风险评估与计量

为进一步探索地理分布较广的信用债资产气候风险情况，本行开拓性地开展了信用债主体的气候物理风险量化分析，评估信用债当前的地理区域及行业分布将会带来的物理风险水平。分析结果显示，在气候变化背景下，本行投资组合中的信用债主体主要面临的物理风险为高温热浪，其次为水资源短缺、极寒、干旱和洪水，生态环境破坏和海平面上升风险较低。

本行积极参与气候风险压力测试的探索工作，评估“碳达峰 碳中和”目标转型对信贷资产的潜在影响。基于生态环境部和上海生态环境局相关要求，本行在 2021 年末信贷敞口基础上确立了此次气候压力测试的对象，主要覆盖发电、建材、钢铁、有色、石化、化工、造纸、民航八大高碳排放行业及部分纳入上海市碳排放配额管理单位。选用央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）转型延迟情景，以自下而上的方法开展，预测了压力情景下企业至 2030 年的财务表现、信用评级和违约概率。测试结果显示，在压力情景下，本行高碳排放行业客户整体信用风险有所上升，信用评级出现一定程度的下迁，由于气候风险敞口占比较低，对全行资本充足率影响有限，风险总体可控。

（二）加强 ESG 风险管理

在信贷风险管理中将环境和气候风险管理要求融入贷前、贷中、贷后多个环节，从尽职调查、项目审查审批和贷后管理等全流程中加强相关风险管控。

贷前准入环节

- **行业认定**：实行“环保达标一票否决制”；核实借款人生产经营活动是否被列入“两高一剩”行业和落后产能淘汰行业。
- **尽职调查**：填制《环境与社会等级评定表》，对客户及项目的环境与社会风险等级进行评定。

贷中审批环节

- **风险审查**：开展客户的环境和社会风险审查。
- **绿色审批通道**：建立审查专员对接制，设置绿色专员，实行“专人对接、优先受理”的审批策略。
- **合同管理**：加入环境和社会风险管理的相关条款。

贷后管理环节

- **常规检查**：检查用信人（担保人）是否遭受重大自然灾害、事故等情况。
- **信用风险预警系统**：对重大环境和社会风险的客户进行风险预警和贷后监控。

本行积极开展 ESG 风险管理探索，在信用债风险管理中引入 ESG 管理要素并纳入准入标准，引入信用债主体外部 ESG 评级数据，从环境、社会和公司治理三个维度对信用债主体进行评估。截至 2022 年末，本行信用债投资主体 ESG 评级高于市场平均水平。本行不断强化对发债主体在环境、社会和公司治理层面表现的关注和评估，积极推动绿色投资、绿色发展。



4.2 践行绿色运营

本行将可持续发展理念融入日常运营过程中，对数据中心、网点等区域建筑进行绿色改造，通过绿色办公、绿色采购、绿色楼宇建设等行动，降低自身运营碳排放，积极提倡绿色出行，践行环境和社会责任。

倡导绿色办公

本行完善视频会议系统，优化协同办公系统功能，深入推进无纸化会议和电子化档案管理；通过系统切实加强办公用房、公务用车、会议室、仓库等物业精细化管理，降低不必要能耗；在总行大楼办公区域安装打印管理系统，减少办公纸张消耗。



降低能源消耗

能源监测系统

本行近年来推动全行网点能源监测系统搭建，于 2022 年完成能源数据统计平台建设，完善数据填报，强化能源审计、节能监察和能耗信息公布。升级“鑫工程”平台，加强远程监控的即时反馈和数据汇总，为能源的使用与能效的提升提供分析数据支持。

碳中和支行

本行张江科技支行 2021 年实现碳中和，成为上海地区首家实现碳中和的银行业营业场所。2022 年，张江科技支行继续推进高质量碳中和，2021 年 11 月至 2022 年 10 月，张江科技支行碳排放量为 86.05 吨，较 2020 年 11 月至 2021 年 10 月下降 44%。

绿色数据中心

本行位于张江地区的业务处理中心坚持推进能耗管理，落实 13 项节能措施，有效降低张江业务处理中心能源消耗。2022 年，本行张江业务处理中心开展建筑能源审计工作，旨在挖掘节能潜力，提升设备运行效率，促进节能减排措施有效落实。该业务处理中心跨街天桥上的光伏板，每年平均光伏发电量约 48 万度，可为社会节约标准燃煤 156 吨，减少二氧化碳排放 130 吨，减少碳粉尘排放 475 吨，减少二氧化硫排放 14.32 吨，减少二氧化氮排放 7.16 吨。

2022 年张江数据中心持续推进实施现行节能运行模式，不断调配供冷负载，优化供冷系统水温、流量等参数，提升各基础设施设备运行效率，自用机房全年 PUE 平均值为 1.69，较去年同期下降 0.09。同时，张江数据中心采取智能水温调节、错峰用电等多项节能举措，全年节省电费超 40 万元。

推进绿色采购

本行推进绿色采购，在采购项目中落实“双碳”要求，“绿色环保水平”全面纳入集中采购项目技术评分，将供应商具有碳中和证书、环境管理体系认证证书（ISO14001）作为采购评分内容之一，践行绿色采购。充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进，优先采购具有国家 3C 认证和绿色环保标志的电子设备，积极推广电子化采购等线上采购方式，降低采购环节能耗和碳排放。同时，本行坚持“三不采购”原则，不采购违反环保法律法规企业的产品或服务，不采购国家命令淘汰的落后产品以及落后生产能力和落后工艺装备生产的产品，不采购国家禁止使用的有毒有害物质的产品。2022 年，本行优先采购一级能效标准设备，行内用车亦逐步向新能源汽车和混合动力汽车过渡。

建设绿色楼宇

本行在网点建设中将绿色环保、健康低碳作为探索方向，在试点支行的建设中逐步启用了多种新材料、新工艺，如负氧离子板、硅藻泥、硅钙防火板、天然苔藓墙、消声隔音家具屏风、节能型照明、空调、卫生洁具等设备，建设中淘汰重污染、高能耗装饰材料，发掘并使用健康环保的装饰材料。



4.3 携手员工成长

本行认真贯彻落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，重视员工在雇佣、薪酬、福利、招聘与晋升等方面的合法权益及合理诉求，完善劳动关系管理，深化民主管理，着力构建和谐劳动关系，保障员工合法权益，完善培训体系，关注员工成长。

夯实招聘管理

本行遵循“公开、公平、公正”的招聘原则，坚持规范用工、尊重人权，坚持以应聘者的能力、经验、文化为客观招聘依据，不因应聘者的性别、年龄、民族、国籍、肤色、宗教信仰、性取向、社会出身等差异而区别对待，在招聘环节严格核验候选人身份信息，严禁雇佣童工和强迫劳动。2022 年，员工劳动合同签订率 100%，未出现使用童工、强制劳动或歧视的情况。

积极促进就业

2022 年，本行积极响应市委市政府号召，制定千人招聘计划，实行敏捷招聘方案，加大校园招聘力度，充分发挥本行区域优势，创新校企联合培养项目，定向对接重点院校院系，精准对接就业信息，升级分支行特色化培养模式。

加快校招转型

本行通过微信公众号、Bilibili 平台、招聘网站、空中宣讲会等方式，全面实施线上一体化招聘流程，成为上海地区银行同业“校招 e 转型”模式的先行者。2022 年，积极参与由高校、平台、政府等各渠道举办的招聘活动 100 余场，招募应届毕业生 900 余人，位居沪上银行同业前列。获得由前程无忧和应届生求职网联合颁发的“2022 中国大学生喜爱雇主”（连续三年）、北森人才管理研究院颁发的“2022 年中国人才管理创新典范奖”、华东政法大学颁发的“2022 最受学生欢迎十佳雇主”等 9 项荣誉称号。



完善薪酬管理

本行根据“按劳分配、公平合理；以岗定薪、统一标准；以绩定奖、强化激励；结合市场、动态调整”四大管理原则，依据国家和地方政府法律法规，全面构建符合现代商业银行发展要求的薪酬管理体系。根据本行员工薪酬管理制度，员工的薪酬由固定薪酬、可变薪酬和福利性收入构成。此外，本行建立员工综合保障计划，为员工及子女提供综合医疗保障，不仅对社会基本医疗保障中的个人自付部分提供报销，并对 29 种重大疾病提供额外保障。



推进民主建设

本行持续健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，积极推动集体协商机制，维护员工合法权益。2022 年全年召开两次员工代表大会，审议《上海农村商业银行股份有限公司集体合同》《上海农村商业银行股份有限公司女职工专项集体合同》等重要事项，开展员工董监事履职评议，用好“线上职代会”形式，活化载体，守正创新；完成平等协商集体合同签订工作，推动公司与员工协商共谋、机制共建、效益共创、利益共享的良好局面；做好职代会提案、基层合理化建议跟踪，对全行征集的员工普遍关心的、存在共性的且短期可以解决的已立案提案持续跟踪，切实贯彻民主管理工作落实。

开展员工调研

本行重视听取员工心声，围绕同事人际关系和工作稳定性、薪酬福利、职位职级、工作价值等内容持续开展调研工作，旨在发现潜在的管理问题，从而提升员工的满意度和积极性。2022 年，本行针对全行、长江金租等青年员工开展相关调研工作，调研结果显示青年员工对单位的整体满意度得到进一步提升。



4.4 营造友善职场

本行升级优化人才培养模式，实施重大人才工程、人才计划，创新实施线上线下一体化招聘流程，持续优化人才服务保障体系，努力吸引优质人才。聚焦集团战略发展目标，结合差异化的人力资源管理定位与价值输出要求，有序开展员工培训工作，建立全面人才机制，不断优化培训方式，提高培训实效，致力促进员工职业发展，打造友善职场环境。

畅通职业通道

人才发展储备

为紧抓管理人才后备梯队建设，做好管理岗位前置赋能，本行开启“中青班”“鑫火计划”中层、科级储备人才培养项目，积极举办人才发展论坛，召开人才工作专项推进会议，搭建青年人才交流分享平台，优化导师结对带教机制，探索编制人才发展指数，强化管理培训生项目运营。2022 年，发布 20 篇“鑫人物”宣传图文，开展 3 场青年智享+微论坛，推进“十百千”青年发展计划落地，安排管培生双向轮岗事宜 25 人次。

干部队伍建设

为进一步激发管理干部的工作积极性，本行制定《关于进一步加强全行优秀年轻干部发现培养选拔工作的专项规划（2022 年-2025 年）》，创新建立首席人才官专项评价制度体系，包括年轻干部培养使用指标完成情况、轮岗交流执行力度、后备人才库建设、“三能机制”落实、人才管理模式创新等维度，并纳入考核体系，充分发挥机制牵引、政策保障作用；为加强关键岗位战略布局，本行制定《上海农商银行紧缺人才开发目录（2022 年）》，统筹不同人才类别相应能力素质需求与经历需求，综合分析研判战略发展人才需求，保证关键岗位人员使用连续性。



健全培训体系



数字化培训平台

本行搭建 HEROS 平台培训模块，有序、完整迁移“鑫培伴”平台数据至 HEROS 平台，充分建设、整合、利用在线学习资源，采用直播学习、组织推课、考试通关等线上方式，进一步提升线上培训渗透率，持续推动培训数字化转型。



多层次培训体系

本行建立横纵向精细化培训体系。横向聚焦分层赋能，差异化定制培训方案，扎实推进总行中层正职人员“领航课堂”、总行中层副职人员“远航课堂”、基层团队负责人、各条线业务骨干、新入职员工等多层级培训工作。纵向实现不同专业板块体系化培训，设立系统规划，实施公金、零售、运营、科技条线等板块专业人才培养工作。2022 年，本行举办线上线下培训活动 1,755 期，参训 362,712 人次，培训总时长达 1,985,537 小时。



2022 年，举办线上线下

培训活动 **1,755** 期

参训 **362,712** 人次

培训总时长达 **1,985,537** 小时



新员工培训团队拓展



第三期中青班



领航、远航课堂



鑫泉课堂培训班



2022 年 10 月本行公司金融客户经理“鑫星计划 2.0”训练营线上结业汇报暨颁奖典礼圆满落幕

丰富员工生活

本行以“打造健康文明、昂扬向上、全员参与的职工文化”为根本，关爱员工身心健康，精准帮扶困难员工，组织形式多样、健康活力、特色鲜明的文体活动，开展公益活动，弘扬倡导“尚德尚善、惠城惠民、至精至勤、共愿共美”的企业文化核心精神。

2022 年，举办“最美农商人 共美农商情”书法摄影艺术展览、“唱游鑫声 逐梦远航”歌手大赛、“喜迎二十大 永远跟党走”健步行等多项全行性文化活动；开展新春游园会、年货团购、新春送福视频、六一萌娃、外语大赛等众多线上活动，进一步扩大员工活动参与覆盖面；以“源于兴趣、乐享其中、培育骨干”为理念开展社团活动，组建跑团，成立足球队；组织多类型、多形式的技能比拼和劳动竞赛，20 余项竞赛基本覆盖各条线员工，300 余个奖项调动参与积极性，增强员工创新创优的工作活力；参加上海市金融系统微电影创作大赛、智力运动赛、“王者荣耀”比赛、“一起读享二十大”暨诗歌创作和朗诵主题活动等，不断丰富员工文娱生活，展现本行文化建设的丰硕成果。



“唱游鑫声 逐梦远航”歌手大赛



“最美农商人 共美农商情”书法、摄影艺术展



“春雨无声”运营服务明星评选活动



“反假鑫动力”知识竞赛



外语风采大赛

加强员工关爱

开展困难员工帮扶送温暖

本行坚持精准服务，进行多层级的员工帮扶慰问活动，为职工办好事、办实事、解难事。持续开展员工元旦春节帮困送温暖活动，总行领导带队探望身患大病及家庭困难的我行员工及村镇银行员工，送上帮扶慰问金；做好日常互助保障理赔等，发挥工会困难帮扶的拾遗补缺作用，缓解员工燃眉之急。



徐力董事长（右二）走访慰问困难员工



顾建忠行长（左）走访慰问困难员工



李建国监事会主席（右二）走访慰问困难员工



李晋党委副书记（左二）慰问异地留沪员工

做实服务职工实事项目

本行常态化做好职工体检、互助参保、健康关爱、冬夏两送、年节福利、日常慰问等服务职工实事项目。聚焦职工最为关注的健康问题，持续推进“健康文化”项目，为职工购买健康关爱服务计划，提供电话心理咨询、24小时视频医生、重疾专家预约、药品福利等方面的服务。



案例

上海农商银行健康关爱服务节

2022年，本行开展“上海农商银行健康关爱服务节”活动，举办全行员工健康关爱服务节活动11场，约900名员工来到现场体验“颈椎检测与放松”“健康体检（鹰瞳）”“中医问诊”“健康小屋”等服务，深受广大员工喜爱。



杨浦支行



金山支行



闵行支行



宝山支行



浦东分行

精心打造网上平台阵地

本行完成“工家云”功能优化，精简功能板块，突出专题重点，提升宣传效果，强化“智慧”程度。通过开展丰富的线上活动，让职工获得更多实惠和互动的机会，努力将“微稼园”“工家云”打造成服务职工的新窗口、联系职工的新渠道、教育职工的新平台。

保障女性员工权益

为切实维护女性员工合法权益，依照国家有关法律、法规，本行工会与公司充分协商，按照自愿平等的原则，就女员工特殊权益保护专项集体合同条款达成一致，共同签订《上海农村商业银行股份有限公司女员工特殊权益保护专项集体合同》。

同时，本行持续开展“宠爱嘉人 美丽加分”三八系列活动，帮助女员工放松身心、舒缓压力；开展“巾帼文明岗”创建活动，选树命名 48 家集体，举办“三八”国际劳动妇女节专题活动，女员工先进代表作交流分享，激发向上向善的强大正能量；积极创建“爱心妈咪小屋”，切实为女员工解决实际需要。截至 2022 年末，共创建“爱心妈咪小屋”60 家，其中五星级 10 家、四星级 18 家、三星级 10 家。



爱心妈咪小屋

2022 年，本行荣获“上海市巾帼文明岗”“上海市巾帼建功标兵”“上海市三八红旗集体”等多项荣誉。



纪念“三八”国际劳动妇女节活动

4.5 打造公益文化

本行积极打造公益文化，把公益活动作为普惠金融赋能社会治理的组成部分，把积极推进慈善捐赠、帮困扶贫、特殊群体关爱等工作作为打造“有担当的银行”抓手，坚持以公益志愿践行国企态度。2022 年，公益捐赠金额 2,126.10 万元，全年员工志愿服务 3,601 人次，累计员工志愿服务 35,325 小时。

2022 年，

公益捐赠金额 **2,126.10** 万元

全年员工志愿服务 **3,601** 人次

累计员工志愿服务 **35,325** 小时



深化志愿服务品牌

本行深化“小小金融家”公益志愿服务品牌，以儿童财商教育为切入点，让普惠金融惠及更多年龄段的人群。2022 年，通过“线上+线下”双渠道，组织开展形式丰富的公益课程，包括面向全行职工子女开展线上“小小金融家”财商公益云课程，为居家学习的职工子女搭建云上相聚、共同学习、交流成长的平台；召开“喜迎二十大，建功新时代，服务新青年”2022 年“国旗下成长”暨“小小金融家”企业开放日活动，邀请黄浦区新市民家庭的小朋友参与；走进校园、社区，通过丰富的情景案例和生动的语言，帮助小朋友们树立正确的金钱观，传播金融向善力量。



开展公益帮扶活动

聚焦关键重点精准发力

2022 年，持续开展“百企帮百村”项目，与云南文山州马关县开展结对帮扶，投入 99.26 万元捐赠资金，把推动对口帮扶地区乡村规划建设和社会治理工作作为新一轮帮扶重点；继续落实健康帮扶政策，捐赠 60 万元开展“云巅之上 医路同行”公益健康项目，在云南困难地区开展 4 场公益体检，推动优质医疗资源有效服务脱贫地区；对内蒙古开展定点帮扶，捐赠 79.26 万元用于敬老院基础设施改造项目和幼儿园学前教育项目，推动脱贫地区群众生活和教育资源改善；与崇明区开展新一轮农村综合帮扶项目，捐赠 500 万元用于农村综合帮扶项目的投资建设，提高经济相对薄弱区自主发展能力；实施消费帮扶，完成 760 万元的帮扶产品采购，有效帮助困难地区群众增收。



云南保山市隆阳区新寨村公益捐建项目

打造爱心公益服务品牌

设立“上海农商银行鑫公益专项基金”，用于儿童关爱、敬老、帮困救助等项目，打造农商公益品牌，2018 年至今累计捐赠 378 万余元。



本行持续发挥“鑫公益”专项基金作用

探索公益项目有益模式

与上海市拥军优属基金会开展合作关爱退役军人群体；开展“宝贝看非遗”中华传统文化传播项目，传承弘扬中华优秀传统文化，努力打造更加包容、更具温度、更有担当的银行。

案例

本行携上海儿童艺术剧场推出非遗公益专场演出

2022 年 2 月，本行携手上海儿童艺术剧场推出“宝贝看非遗”中华传统文化慈善公益项目专场演出。演出组织邀请青少年参与“非遗小达人”亲子挑战赛、“小鲸鱼计划——非遗课堂进上海农商银行”“小鲸鱼”沉浸式艺术互动等一系列立体式、沉浸式演出及讲授活动，旨在以共学、共享的方式，培养培育青少年儿童对中华传统艺术的文化自信，与家长们一同为孩子们扣好爱国主义教育和文化自信教育的“第一粒扣子”。

支持文体事业发展

“不当上海女足的东家，当好上海女足的娘家！”，本行把支持上海女足作为支持上海体育事业发展、积极履行社会责任的载体，为“2025 年上海基本建成全球著名体育城市”贡献力量。自 2018 年冠名支持上海女足以来，本行陪伴上海女足为沪添彩、为国增光，上海农商银行女足共向中国女足国家队输送运动员 16 人、教练员 2 人，水庆霞从上海女足教练“升级”成中国女足现任主教练，球队持续为中国女足征战国际赛事做出贡献。如今，铿锵玫瑰成为申城的亮丽的名片，成为绝不轻言放弃、勇往直前的城市象征。

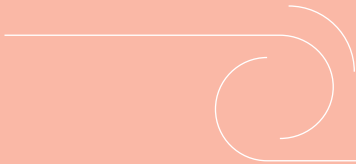


“拼出彩 向未来——上海农商银行女足‘回娘家’主题活动暨女足精神分享会”



持续助力上海农商银行女足征战新赛季

附录



ESG 绩效表

- 治理绩效
- 经济绩效
- 社会绩效
- 环境绩效

101

独立鉴证报告

内容索引

- 《负责任银行原则》（PRB）索引
- 全球报告倡议组织 GRI 标准内容索引

读者反馈表

109

113

116

124

ESG 绩效表

治理绩效

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
公司治理				
董事会成员数量	名	16	19	19
执行董事人数	名	2	2	2
非执行董事人数	名	7	10	10
独立董事人数	名	7	7	7
男董事人数	名	12	14	15
女董事人数	名	4	5	4
董事会会议次数	次	10	9	11
董事会会议平均出席率	%	95	94	93
监事会会议次数	次	4	5	5
监事会会议平均出席率	%	100	98	96
商业道德与反腐败				
廉洁建设培训员工占比	%	100	100	100
反洗钱培训次数	次	13	14	19
反洗钱培训覆盖人次	人次	3,023	7,162	6,797
合规案防警示教育培训次数	次	16	17	12
合规案防警示教育培训人次	人次	8,998	8,470	7,042

经济绩效⁷

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
资产总额	亿元	12,813.99	11,583.76	10,569.77
吸收存款本金	亿元	9,434.85	8,381.38	7,489.89
贷款和垫款总额	亿元	6,706.23	6,135.77	5,306.73
营业收入	亿元	256.27	241.64	220.40

7【统计口径】经济绩效相关指标统计口径为本集团，纳税总额含代扣代缴个税。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
利息支出	亿元	226.99	217.05	192.22
净利润	亿元	113.93	100.47	84.19
平均总资产回报率	%	0.93	0.91	0.85
加权平均净资产收益率	%	11.22	11.39	11.02
核心一级资本充足率	%	12.96	13.06	11.67
资本充足率	%	15.46	15.28	14.40
不良贷款率	%	0.94	0.95	0.99
拨备覆盖率	%	445.32	442.50	419.17
纳税总额	亿元	54.82	50.46	53.06
每股社会贡献值 ⁸	元 / 股	4.65	4.31	4.25
分支机构数量	个	364	366	366
智能柜员机数量	个	781	782	757
设置无障碍通道的网点数量	个	300	278	278
村镇银行数量	个	35	35	35
绿色金融				
绿色信贷余额 ⁹	亿元	435.67	197.75	65.78
绿色债券表内投资余额	亿元	90.34	36.00	26.01
绿色债券承销规模	亿元	30.30	21.80	7.40
绿色租赁余额	亿元	69.89	63.21	60.98
绿色理财余额	亿元	16.59	14.01	11.03
普惠金融				
中小企业贷款余额	亿元	3,721.42	3,305.43	2,867.90
小微企业贷款余额	亿元	2,345.12	2,021.46	1,618.52
中小企业贷款客户数量	户	37,860	27,201	22,686
小微企业贷款客户数量	户	36,812	26,234	21,688
小微企业专营机构数量	个	35	35	35

8【计算方式】每股社会贡献值 = (公司净利润 + 年内为国家创造的税收 + 向员工支付的工资 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) / 公司股份总数。

9【统计口径】本行自 2022 年起按银保监会口径对外披露绿色信贷余额，包括表内贷款和表外信用证和承兑汇票。本报告 2022 年、2021 年绿色信贷余额按照银保监会口径对外披露，包括表内贷款、表外信用证和承兑汇票；2020 年绿色信贷余额依据中国人民银行口径进行统计。在已披露的 2021 年社会责任报告中，绿色信贷余额数据依据中国人民银行口径，此处数据依据银保监会口径，故存在数据差异。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
支持“三农”				
涉农贷款余额	亿元	644.22	577.85	609.32
农户贷款	亿元	169.42	166.55	145.38
农村企业各类组织贷款	亿元	136.13	143.13	79.04
城市企业各类组织涉农贷款	亿元	337.57	267.45	384.34
其他涉农贷款	亿元	1.10	0.72	0.56

社会绩效

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
员工雇佣 ¹⁰				
员工总数	人	9,093	8,222	7,719
按性别划分				
男性员工人数	人	4,386	4,099	3,877
女性员工人数	人	4,707	4,123	3,842
女性管理人员人数	人	712	686	591
男性管理人员人数	人	772	745	660
女性基层员工人数	人	3,995	3,437	3,251
男性基层员工人数	人	3,614	3,354	3,217
按雇佣类型				
劳动合同制	人	8,582	7,705	7,183
劳务派遣制	人	511	517	536
按学历				
硕士及以上员工人数	人	1,882	1,564	1,307
学士员工人数	人	6,072	5,450	5,101
学士（不含）以下员工人数	人	1,139	1,208	1,311
按类型				
沪籍员工人数	人	7,421	7,142	6,831
非沪籍员工人数	人	1,672	1,080	888
港澳台员工人数	人	3	-	-
少数民族员工数	人	115	81	72
残疾员工人数	人	17	18	20

10【统计口径】员工统计口径为本公司劳动合同制员工和劳务派遣制员工。其中，新进员工指标统计口径为当年末在职劳动合同制员工；员工流失指标统计口径为劳动合同制员工；男性、女性管理人员含高管员工与中层员工。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
按年龄				
35 岁及以下员工人数	人	5,317	4,779	4,428
36(含)-55 岁(含)员工人数	人	3,430	3,080	2,943
56 岁及以上员工人数	人	346	363	348
新进员工				
新进员工总数	人	1,226	933	1,238
新进女性员工数	人	745	546	706
新进男性员工数	人	481	387	532
新进应届生员工人数	人	881	584	814
新进社会招聘员工人数	人	345	349	424

指标名称	单位	2022 年	2021 年
员工流失			
员工流失率	%	3.85	3.46
男性员工流失率	%	3.62	2.58
女性员工流失率	%	4.06	4.28
35 岁及以下员工人数流失率	%	5.58	5.27
36(含)-55 岁(含)员工人数流失率	%	1.32	0.83
56 岁及以上员工人数流失率	%	0	0

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
健康与安全				
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
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡人数比例	%	0	0	0
工伤个案数量	个	16	8	13
因工伤损失工作日数	日	683	433	164

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
发展及培训				
员工培训课程期数	期	1,755	1,980	2,354
员工培训经费支出	万元	1,609.50	1,848.10	1,768.90
员工参与培训人次	人次	362,712	237,495	212,957
员工帮扶金额	万元	101.15	99.92	134.38

指标名称	单位	2022 年
员工参与培训人次		
男员工参与培训人次	人次	174,954
女员工参与培训人次	人次	187,758
员工参与培训总时长		
男员工参与培训总时长	小时	957,722
女员工参与培训总时长	小时	1,027,815
受训员工百分比		
男性受训员工百分比	%	99.3
女性受训员工百分比	%	99.5
高管员工受训百分比	%	100
中层员工受训百分比	%	100
基层员工受训百分比	%	99.3
员工人均培训小时数		
男性员工人均培训小时数	小时	203.47
女性员工人均培训小时数	小时	234.34
高管员工人均培训小时数	小时	200.27
中层员工人均培训小时数	小时	126.50
基层员工人均培训小时数	小时	223.25

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
雇佣及劳工准则				
经确认的歧视事件	例	0	0	0
经确认的强迫劳动事件	例	0	0	0
经确认的童工事件	例	0	0	0
消费者权益保护				
保护客户权益及隐私培训覆盖人次	人次	38,109	38,085	16,408
金融知识普及年度累计活动次数	次	2,669	2,028	1,624
金融知识普及受众人次	万人次	490.46	487.07	584.57
消费者权益保护经费支出	万元	155.80	148.50	123.50
客户咨询及处理	例	2,781,346	2,793,028	2,987,364
客户投诉处理率	%	100	100	100
客户投诉办结率	%	100	100	100
客户调查满意度 ¹¹	%	99.47	99.47	99.55
公益慈善				
公益慈善捐赠金额	万元	2,126.10	1,218.40	3,334.20
开展各类公益活动次数	次	97	101	93
公益慈善项目数	个	41	31	48
公益慈善项目受助人次	人次	103,340	70,201	81,406
供应商管理				
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
供应商总数量	家	1,062	882	1,048
国内供应商数量	家	1,061	881	1,048
国外供应商数量	家	1	1	0
信息安全				
信息安全培训次数	次	6	8	3
信息安全培训人次	人次	38,914	50,711	16,408
重大信息安全和客户隐私泄露事件	例	0	0	0
电子银行服务				
手机银行客户	万户	490.53	449.61	392.43

11【统计口径】来源客服热线客户满意度。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
网上银行客户	万户	374.01	369.83	360.12
微信银行客户	万次	32.45	37.15	12.68
远程银行人工服务量	万次	112.44	116.88	145.36
智能柜台覆盖率	%	99.45	98.91	98.91
电子银行渠道替代率	%	79.17	81.88	69.08
客户服务中心接听热线	万次	278.13	279.30	298.74

环境绩效

指标名称	单位	2022 年	2021 年
排放物 ¹²			
温室气体排放总量（范围一及范围二） ¹³	吨二氧化碳当量	43,396.69	40,438.55
范围一：直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,446.45	1,515.68
范围二：间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	41,950.24	38,922.87
人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 人	4.12	4.19
能源与资源使用 ¹⁴			
天然气消耗量	立方米	307,874.53	280,907.42
人均天然气消耗量	立方米 / 人	29.21	29.08
柴油消耗量	升	30,389.53	41,425.58
人均柴油消耗量	升 / 人	2.88	4.29
自有车辆汽油用量	升	309,208.45	363,774.65
自有车辆柴油用量	升	11,581.24	4,143.96
外购电力	千瓦时	73,558,196.89	66,992,893.34
其中：总行大楼外购电力	千瓦时	2,148,497.00	2,426,211.00
人均用电量	千瓦时 / 人	6,978.29	6,935.80
耗水量	吨	9,605	9,593

12【统计口径】本行总部及上海地区的 21 家分支机构。

13【计算方法】温室气体排放计算方法：将各类能源与资源消耗量乘以对应排放因子得出各项温室气体排放量。

范围一（汽油、柴油）二氧化碳排放因子参考《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》（2015）、《中国能源统计年鉴 2021》。范围一（天然气）二氧化碳排放因子参考《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》（2022）、《中国能源统计年鉴 2021》。范围二（外购电力）二氧化碳排放因子参考 2022 年排放因子依据《关于做好 2023-2025 年发电行业温室气体排放报告管理有关工作的通知》；2021 年排放因子依据《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》（2022）。

14【统计口径】本行总部及上海地区的 21 家分支机构，其中营业办公纸张消耗量统计口径为本行总行大楼与张江中心园区，总行大楼外购电力以及耗水量统计口径为本行总行大楼。

指标名称	单位	2022 年	2021 年
人均耗水量	吨 / 人	6.4	7.9
营业办公纸张消耗量	吨	37.43	45.15
人均纸张消耗量	吨 / 人	0.01	0.01
废弃物管理 ¹⁵			
无害废弃物			
电子与办公用品处置量	件	13,605	16,099
餐厨垃圾处置量	吨	67	53
有害废弃物			
硒鼓墨盒处置量	吨	6.9	7.5

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
绿色办公				
电子账单节约用纸	吨	29	31	18
信用卡电子账单占比	%	86	86	59
视频会议	次	4,384	1,289	1,065

15【统计口径】电子与办公用品处置量统计口径为本行总行及上海地区 21 家分支机构，餐厨垃圾与有害废弃物处理量统计口径为本行总行大楼。

独立鉴证报告

鉴证对象编制基础



女性管理人员人数
(人)

上海农商银行《社会责任报告》披露的女性管理人员人数是指截至 2022 年 12 月 31 日，上海农商银行女性管理人员总人数，员工性别信息来源于员工身份证，管理人员是指科级助理及以上职级员工。统计范围为总行及各分支机构，包含劳务派遣人员。



绿色信贷余额
(人民币 亿元)

上海农商银行《社会责任报告》披露的绿色信贷余额是指截至 2022 年 12 月 31 日，上海农商银行绿色信贷余额金额，绿色信贷定义来源于中国银行保险监督管理委员会 2020 年发布的《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》等法律法规的有关规定，绿色信贷余额统计填报依据上海农商银行 2022 年发布的《关于进一步加强绿色信贷认定与分类标工作的通知》附件《上海农商银行绿色信贷分类标准》中银保监会统计口径进行统计测算。统计范围为总行及各分支机构。



涉农贷款余额
(人民币 亿元)

上海农商银行《社会责任报告》披露的涉农贷款余额是指截至 2022 年 12 月 31 日，上海农商银行涉农贷款余额金额，涉农贷款定义来源于中国人民银行、中国银行业监督管理委员会 2007 年发布的《涉农贷款专项统计制度》，涉农贷款余额统计填报依据中国人民银行 2021 年发布的《关于 2022 年金融机构金融统计有关事项的通知》开展。统计范围为总行及各分支机构。



小微企业贷款余额
(人民币 亿元)

上海农商银行《社会责任报告》披露的小微企业贷款余额是指截至 2022 年 12 月 31 日，上海农商银行小微企业贷款客户（含小微企业主及个体工商户）贷款余额，小微企业的定义来源于工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部 2011 年联合印发的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》。统计范围为总行及各分支机构。



总行大楼外购电力
(千瓦时)

上海农商银行《社会责任报告》披露的总行大楼外购电力是指 2022 年度上海农商银行总行大楼的外购电力消耗总量，外购电力数据来源于每月电费账单。



耗水量
(吨)

上海农商银行《社会责任报告》披露的耗水量是指 2022 年度上海农商银行总行大楼的耗水总量，耗水量数据来源于每月水费账单。



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街 1 号
东方广场安永大楼 17 层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2023）专字第60938786_A01号
上海农村商业银行股份有限公司

上海农村商业银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，根据《国际鉴证业务准则》对上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“上海农商银行”或“贵行”）编制的《上海农村商业银行股份有限公司 2022 年度社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告》（简称“《社会责任报告》”）中选定的 2022 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、鉴证对象

- 女性管理人员人数（人）
- 绿色信贷余额（人民币 亿元）
- 涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 总行大楼外购电力（千瓦时）
- 耗水量（吨）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选用的 2022 年度的鉴证对象，《社会责任报告》所披露的其他信息、2022 年以前年度信息均不在我们的工作范围内，因此，我们不对这些信息发表结论。

二、上海农商银行选用的标准

贵行编制 2022 年度《社会责任报告》鉴证对象所采用的标准列于《社会责任报告》鉴证对象编制基础（以下简称“编制基础”）中。

三、上海农商银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《社会责任报告》中的 2022 年度鉴证对象是贵行管理层的责任。这种责任包括设计与、执行和维护与编制鉴证对象相关的内部控制，在编制鉴证对象的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60938786_A01号
上海农村商业银行股份有限公司

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2022 年度鉴证对象发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2022 年度鉴证对象在所有重大方面依据编制基础进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

本事务所遵循《国际质量控制准则第 1 号》执行财务报表审计和审阅以及其他保证和相关服务事务所的质量控制，并据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。

虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。

有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第60938786_A01号
上海农村商业银行股份有限公司

我们的工作内容包括：

- 1) 对上海农商银行参与提供《社会责任报告》中所选定的鉴证对象的相关部门进行访谈，了解报告期内鉴证对象的业务及报表流程；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算。

我们还根据情况执行了我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现社会《社会责任报告》中所选定的 2022 年度鉴证对象在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告对《社会责任报告》中选定的鉴证对象发表有限保证鉴证意见，仅供贵行参考和使用，无意亦不应该供特定方以外的任何人使用。对于本报告的内容，我们不对任何其他人承担责任。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
2023 年 4 月 26 日

中国 北京



内容索引

《负责任银行原则》（PRB）索引

负责任银行原则	指标内容	我们的行动	报告位置
原则 1：一致性	1.1 业务模式	本行主要业务模式介绍与运营情况，可参考报告公司简介、ESG 管理等章节内容。	公司简介，P8 ESG 管理，P13-18
	1.2 现有战略 / 计划调整战略如何与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架中所述的社会目标保持一致，并为之作出贡献	本行坚持“打造长三角最具绿色发展底色的银行”的战略目标，制定绿色金融、“碳达峰、碳中和”相关发展战略及工作方案，此外，本行坚守普惠金融核心战略，制定普惠金融相关目标、推进方案等，以绿色金融融合普惠特色赋能社会治理，成为区域独具特色的绿色普惠金融机构，全面响应联合国可持续发展目标（SDGs）议题，与《巴黎气候协定》所述目标保持一致。	促进绿色发展，P79-85 专题 秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36
原则 2：影响与目标设定	2.1 影响分析	本行重视业务、产品和服务对社会和环境的影响，发挥“三农、小微、科创和社区金融”服务优势，响应发展绿色金融、服务实体经济、践行普惠金融等宏观趋势，积极应对气候变化挑战，加大在绿色发展、普惠金融等重点领域的支持力度，践行经济、社会和环境责任，最大限度增进对社会和环境的积极影响。	促进绿色发展，P79-85 专题 秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36
	2.2 目标设定	在绿色金融方面，本行贯彻落实国家“双碳”战略，加大对绿色产业的支持力度，提升绿色投融资规模，创新绿色产品服务，加强环境和气候风险管理，提升环境信息披露水平，持续打造本行绿色品牌，探索绿色金融实践，积极应对气候变化。 在普惠金融方面，本行坚守普惠金融核心战略，提出普惠金融赋能社会治理的“六度共治”模式，专注服务“三农、小微、科创、社区居民”客户定位，支持实体经济、服务百姓民生。本行将持续加强普惠贷款投放力度，保持普惠型小微企业贷款增速不低于全行各项贷款增速、有贷款余额的户数不低于年初水平。此外，本行对就业作出重要贡献，坚持金融服务实体经济，支持“三农”、小微、科创产业发展，积极创造就业机会，促进企业与社会和谐发展。	促进绿色发展，P79-85 专题 秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36

负责任银行原则

指标内容

我们的行动

报告位置

原则 3：客户与顾客	2.3 目标实施和监测计划	在绿色金融方面，本行建立有效的组织架构与工作机制，全面性、系统性地推动全行绿色金融相关工作；持续完善绿色金融制度体系，加强投向政策导向；对绿色信贷的风险权重系数给予优惠调整，降低绿色信贷经济资本成本，增加绿色金融相关的考核要求；推出创新绿色产品与服务，支持绿色产业发展；以数字化转型为抓手，上线绿色金融系统第一期功能；加强环境和气候风险管理，开展环境和气候风险量化分析及计量，将环境和气候风险管理融入授信全流程，全面推进绿色金融管理提升。 在普惠金融方面，本行相继出台普惠金融相关政策制度，充分发挥对中小微企业政策牵引作用；构建普惠金融服务架构，发挥村镇银行作用；完善普惠金融产品服务体系，建立无缝续贷长效机制、切实减费让利，开通建立授信审批快速绿色通道，推出专项金融服务产品，推动普惠金融发展。	促进绿色发展，P79-85 专题 秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36
	2.4 目标实施进展	在绿色金融方面，截至 2022 年末，本行绿色贷款余额为 435.67 亿元，较上年末增长 120.32%；主要投向为节能环保产业、清洁能源产业和基础设施绿色升级项目。 在普惠金融方面，截至 2022 年末，本行普惠小微贷款余额 641.13 亿元，增速达 16.01%，普惠小微贷款户数 3.41 万户，较上年末增长 1.05 万户；涉农贷款余额 644.22 亿元，增幅 11.48%，涉农贷款户数 2.80 万户，较年初增长 0.08 万户。	大力发展绿色金融，P79-82 全面推进乡村振兴，P21-28 加大扶持中小微企业，P29-32
	3.1 为促进与顾客之间负责任的关系，已实施和 / 或计划实施的政策与做法	本行进一步夯实消费者权益保护工作主体责任，自上而下搭建消保组织架构，建立健全消费者权益保护相关制度，不断优化产品与服务质量，聆听客户声音，积极开展投资者教育，为促进本行与客户之间的负责任关系贡献力量。	保障客户权益，P71-73 坚持优质服务，P74-76
	3.2 如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践，促进经济活动可持续发展	本行深化绿色金融及普惠金融研究与交流，开展绿色金融相关培训，创新绿色及普惠产品与服务，坚持负责任的原则与客户和顾客合作，致力于可持续发展实践与可持续性经济行为并在绿色金融、普惠金融、公益慈善等方面取得诸多成果。	大力发展绿色金融，P79-82 创新绿色产品服务，P83-84 优化产品服务，P30-32 打造公益文化，P96-98

负责任银行原则	指标内容	我们的行动	报告位置
原则 4：利益相关方	4.1 与哪些利益相关方开展意见征询、沟通、协作或合作。如何识别利益相关方、解决了哪些问题、取得了哪些成果	本行高度重视政府及监管机构、客户、投资者与股东、员工、供应商与合作伙伴、社区公众六大类内外部利益相关方相关诉求，不断拓宽沟通渠道，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、真诚回应利益相关方期望与诉求，并通过利益相关调研进行实质性议题分析。	利益相关方沟通，P17-18
原则 5：公司治理与企业文化	5.1 为管理重大（潜在）正面和负面影响、有效落实《负责任银行原则》，实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程	本行不断完善以股东大会、董事会、监事会和高级管理层在内的职责明晰、管理科学、运行有效的公司治理结构，同时积极完善可持续发展管理架构，加强社会责任、绿色金融等可持续发展领域在公司治理层面的顶层设计，将董事会“战略委员会”更名为“战略与可持续发展委员会”；此外，制定绿色金融及普惠金融相关顶层规划、配套分项制度、创新产品相关制度，形成完善的政策体系，全面性、系统性地推动全行绿色金融及普惠金融相关工作。	完善治理结构，P40-44 ESG 管理，P13-18 惠城惠民，服务实体经济，P50-62 促进绿色发展，P79-85
	5.2 为在员工中形成负责任的银行文化，已实施或计划实施的倡议和措施	本行致力于形成负责任银行文化，培育优良的责任理念，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，遵循“尚德尚善、惠城惠民、至精至勤、共愿共美”企业文化核心精神，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方共同可持续发展。本行通过能力建设、线上线下学习、开展常态化专题培训等，不断提升员工可持续发展意识、提高可持续发展专业能力。鼓励和引导员工在工作中从坚守合规理念、服务客户、热心公益、绿色运营等多角度理解和践行负责任银行原则的具体要求。	ESG 管理，P13-18
	5.3《负责任银行原则》实施的治理架构	本行建立有效的组织架构与工作机制，完善绿色金融组织架构，建立全行绿色金融工作领导和协调机制；构建普惠金融服务架构，全面性、系统性地推动全行绿色金融及普惠金融相关工作。	促进绿色发展，P79-85 夯实组织架构，P29-32
原则 6：透明度与负责任	6.1《负责任银行原则》的实施进展	本行定期评估和审查本行履行负责任银行原则的情况，积极披露我们的正面和负面影响以及我们对联合国可持续发展目标的贡献。2022 年本行在发展普惠金融、服务实体经济、推动绿色金融、优化客户服务、关注员工成长、践行公益慈善等方面都取得了显著成效。	专题 秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36 惠城惠民，服务实体经济，P50-62 促进绿色发展，P79-85 坚持优质服务，P74-76 携手员工成长，P88-89 打造公益文化，P96-98

全球报告倡议组织 GRI 标准内容索引

使用说明：上海农村商业银行股份有限公司在 2022 年 1 月 1 日到 2022 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1：GRI 1：基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	报告编制说明，P1-2 关于我们，P8
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明，P1-2
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明，P1-2
2-4	信息重述	无
2-5	外部鉴证	独立鉴证报告，P109-112
活动和工作		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们，P8
2-7	员工	携手员工成长，P88-89 营造友善职场，P90-95 ESG 绩效表，P101-108
2-8	员工之外的工作者	无
管治		
2-9	管治架构和组成	提升治理水平，P39-44 ESG 绩效表，P101-108
2-10	最高管治机构的提名和遴选	提升治理水平，P39-44 参阅本行 2022 年年度报告
2-11	最高管治机构的主席	参阅本行 2022 年年度报告
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	参阅本行 2022 年年度报告
2-13	为管理影响的责任授权	参阅本行 2022 年年度报告
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44
2-15	利益冲突	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44

GRI 标准	披露项	位置
2-16	重要关切问题的沟通	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44
2-17	最高管治机构的共同知识	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44
2-18	对最高管治机构的绩效评估	参阅本行 2022 年年度报告
2-19	薪酬政策	参阅本行 2022 年年度报告
2-20	确定薪酬的程序	参阅本行 2022 年年度报告
2-21	年度总薪酬比率	参阅本行 2022 年年度报告
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44
2-23	政策承诺	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44
2-24	融合政策承诺	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44
2-25	补救负面影响的程序	ESG 管理，P13-18 提升治理水平，P39-44 加强内控合规，P45-47 保障客户权益，P71-73 坚持优质服务，P74-76
2-26	寻求建议和提出关切的机制	ESG 管理，P13-18 保障客户权益，P71-73 坚持优质服务，P74-76 携手员工成长，P88-89 营造友善职场，P90-95
2-27	遵守法律法规	提升治理水平，P39-44 加强内控合规，P45-47 保障客户权益，P71-73 携手员工成长，P88-89 营造友善职场，P90-95
2-28	协会的成员资格	奖项荣誉，P11-P12

GRI 标准	披露项	位置
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	ESG 管理，P13-18
2-30	集体谈判协议	携手员工成长，P88-89
GRI 3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	ESG 管理，P13-18
3-2	实质性议题清单	ESG 管理，P13-18
3-3	实质性议题的管理	ESG 管理，P13-18
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	ESG 绩效表，P101-108
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	促进绿色发展，P79-85
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	携手员工成长，P88-89
201-4	政府给予的财政补贴	参阅本行 2022 年年度报告
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	计划未来披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	计划未来披露
GRI 203 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	惠城惠民，服务实体经济，P50-62
203-2	重大间接经济影响	专题：秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36 惠城惠民，服务实体经济，P50-62 至精至勤，优化客户服务，P64-76 促进绿色发展，P79-85
GRI 204 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	计划未来披露
GRI 205 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	加强内控合规，P45-47
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	加强内控合规，P45-47
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	ESG 绩效表，P101-108
GRI 206 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不涉及相关事件

GRI 标准	披露项	位置
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参阅本行 2022 年年度报告
207-2	税务治理、控制及风险管理	参阅本行 2022 年年度报告
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	参阅本行 2022 年年度报告
207-4	国别报告	无该披露项情况
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	ESG 绩效表，P101-108
301-2	所用循环利用的进料	不适用
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	ESG 绩效表，P101-108
302-2	组织外部的能源消耗量	ESG 绩效表，P101-108
302-3	能源强度	ESG 绩效表，P101-108
302-4	降低能源消耗量	计划未来披露
302-5	降低产品和服务的能源需求量	计划未来披露
GRI 303 水资源和污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	践行绿色运营，P86-87
303-2	管理与排水相关的影响	践行绿色运营，P86-87
303-3	取水	践行绿色运营，P86-87
303-4	排水	践行绿色运营，P86-87
303-5	耗水	践行绿色运营，P86-87
GRI 304 生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	计划未来披露
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	计划未来披露
304-3	受保护或经修复的栖息地	计划未来披露
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	计划未来披露

GRI 标准	披露项	位置
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	ESG 绩效表，P101-108
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	ESG 绩效表，P101-108
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	计划未来披露
305-4	温室气体排放强度	ESG 绩效表，P101-108
305-5	温室气体减排量	计划未来披露
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	计划未来披露
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	计划未来披露
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	践行绿色运营，P86-87
306-2	废弃物相关重大影响的管理	践行绿色运营，P86-87
306-3	产生的废弃物	ESG 绩效表，P101-108
306-4	从处置中转移的废弃物	计划未来披露
306-5	进入处置的废弃物	计划未来披露
GRI 308 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	ESG 绩效表，P101-108
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	计划未来披露
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	ESG 绩效表，P101-108
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	携手员工成长，P88-89 营造友善职场，P90-95 ESG 绩效表，P101-108
401-3	育儿假	计划未来披露
GRI 402 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	计划未来披露
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	携手员工成长，P88-89 营造友善职场，P90-95
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	计划未来披露

GRI 标准	披露项	位置
403-3	职业健康服务	营造友善职场，P90-95
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	计划未来披露
403-5	工作者职业健康安全培训	营造友善职场，P90-95
403-6	促进工作者健康	营造友善职场，P90-95
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	营造友善职场，P90-95
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	营造友善职场，P90-95
403-9	工伤	ESG 绩效表，P101-108
403-10	工作相关的健康问题	营造友善职场，P90-95
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	营造友善职场，P90-95
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	营造友善职场，P90-95
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	计划未来披露
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	提升治理水平，P39-44 ESG 绩效表，P101-108
405-2	男女基本工资和报酬的比例	参阅本行 2022 年年度报告
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不涉及相关事件
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不涉及相关事件
GRI 409 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不涉及相关事件
GRI 410 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用

GRI 标准	披露项	位置
GRI 413 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	专题：秉持金融向善，深耕普惠金融，P20-36 打造公益文化，P96-98
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	无相关运营点
GRI 414 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	ESG 绩效表，P101-108
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	计划未来披露
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	至精至勤，优化客户服务，P64-76
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	无该披露项情况
GRI 417 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	加强内控合规，P45-47
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	无该披露项情况
417-3	涉及营销传播的违规事件	无该披露项情况
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	无该披露项情况



读者反馈表

感谢您在百忙之中阅读本报告。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进我们持续改进环境、社会及治理工作，我们殷切地期望您能够对本报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电 话：021-61899333电 邮：ir@shrcb.com

地 址：上海市黄浦区中山东二路 70 号 9 楼邮 编：200002

联系人：上海农商银行董事会办公室

1. 您属于哪类利益相关方？

☐ 股东与投资者 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐ 政府及监管机构

☐ 供应商与合作伙伴 ☐ 社区 ☐ 公众与媒体 ☐ 其他

2. 您对本报告的总体评价是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般

3. 您认为本报告是否全面反映了上海农商银行在环境、社会及治理方面的表现：

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标是否清晰、准确和完整：

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否条理清晰、通俗易懂、方便阅读：

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

6. 您对上海农商银行报告编制及履行社会责任的其他建议？

衷心感谢您对上海农商银行的支持和帮助。