



本报告由再生环保纸印刷

版权归上海银行股份有限公司所有，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



上海银行
Bank of Shanghai

2022 年度社会责任报告



上海银行
Bank of Shanghai

www.bosc.cn

地址：中国(上海)自由贸易试验区银城中路168号

邮政编码：200120

电话：86-21-68476988

传真：86-21-68476215

客服热线：95594

上海银行股份有限公司

2022

上海银行社会责任报告
Social Responsibility Report



精诚至上 信义立行

关于本报告

报告时间范围：

报告时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。为保证报告连贯性，部分内容超出上述范围。

报告组织范围：

报告覆盖上海银行股份有限公司及其子公司。为了便于表达，在报告表述中使用“上海银行股份有限公司”“上海银行”“我行”“本行”或“我们”。

报告发布周期：

本报告每年发布一次。

报告数据说明：

本报告中的财务数据来自 2022 年度报告，其他数据以 2022 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：

本报告参照中国银行保险监督管理委员会《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》以及全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》等编制。

报告保证方法：

本报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行第三方鉴证，提供独立的鉴证报告。

报告获取方式：

印刷版报告备置地点为上海银行董事会办公室，电子版报告可在上海银行官网（www.bosc.cn）社会责任栏目下载。

联络方式：

中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号
上海银行董事会办公室
邮编：200120
电话：021-68476988
传真：021-68476215

目录

P02	关于本报告
P05	董事长致辞
P07	行长致辞
P09	关键绩效
P11	关于我们
P12	企业文化
P87	荣誉与奖项
P88	未来展望
P93	GRI 内容索引

深化稳健经营13

P15	持续完善公司治理
P17	推进战略实施
P18	强化全面风险管理
P18	加强内控合规管理
P19	业务连续性管理
P19	反腐倡廉
P20	反洗钱
P21	加强社会责任管理
P22	重视与利益相关方沟通

为经济25

P26	支持国家战略和区域发展
P28	升级普惠金融
P32	深化科创金融
P35	支持乡村振兴
P36	服务高水平对外开放

为民生39

P40	支持促进居民消费
P41	深耕养老服务
P43	推进财富管理转型
P44	支持医疗服务体系建设
P45	支持教育事业发展
P46	强化新市民服务
P48	提供便捷缴费服务
P48	落实减费让利

为客户49

P50	提升网点服务
P51	强化在线服务触达
P52	关注客户反馈
P53	保护消费者权益
P55	加强数据安全和隐私保护
P57	加强网点安全防护
P58	保障客户资产安全

为环境59

P60	绿色金融管理
P61	绿色金融
P65	绿色运营

为员工71

P72	践行人本管理
P74	关注员工成长
P77	开展员工关怀

为社会79

P80	深化帮扶机制
P83	开展金融教育
P84	实施责任采购
P85	支持社会公益和志愿活动
P86	支持文体事业



摄影：总行办公室 王陆杰

董事长致辞



董事长
上海银行股份有限公司

“

2022 年，党的二十大胜利召开吹响了全面建设社会主义现代化国家的奋进号角。站在新的历史高度，上海银行积极响应伟大号召，坚持新发展理念，发扬报国情怀，坚守为民初心，汇聚向善力量，深化价值创造，保持稳健经营，持续提升专业、高效、优质的金融服务，支持经济高质量发展，满足人民高品质生活需求。

”

恪守金融本质，全力支持稳经济大盘。我们胸怀“国之大者”，践行国企担当，发挥综合金融服务优势，广引金融活水，大力支持稳经济、稳市场主体、稳就业。深化数字普惠，推出“上行惠相伴”一站式服务，筑渠引流、精准滴灌，提升小微企业金融可获得性，普惠型贷款增长 48%。推出助企纾困专项金融服务方案，设立专项投融资额度，年内追加投放至 1,800 亿元，积极运用延期付息、减费让利、无缝续贷、阶段性减息等组合拳，放水养鱼、输血助力，帮助困难客户穿越周期。持续赋能科技自主创新，推出知识产权质押融资等创新模式，助力科创企业和新兴产业加速成长，支持高水平科技自立自强。积极服务长三角一体化、粤港澳大湾区等国家战略，促进优化营商环境，支持区域基础设施互联互通，深耕产业链场景，拓展供应链金融，助力区域产业结构优化和协调发展。积极融入双循环发展格局，利用跨境平台合作优势，完善全链条线上化跨境服务，支持高水平对外开放。

坚持金融为民，着力答好民生考卷。念民之所忧、行民之所盼。我们将人民满意作为金融服务标准，努力解决人民群众急难愁盼问题，不断贡献上行智慧、上行方案。秉持海纳百川的精神品格，不断延伸拓展民生金融服务，进一步完善老年人、新市民等群体服务体系，持续打造渠道适老、产品为老、服务亲老的养老金融品牌，助力老年友好型社会构建；实施“美好生活，有你更美”行动计划，提供新市民全生命周期金融服务举措，全面增强新市民的获得感、幸福感和安全感。积极融入民生消费场景，创新消费信贷产品，提升金融关怀，支持复工复产、消费复苏。支持便捷就医服务数字化转型建设，拓展智慧医疗，竭力提升医疗服务体验。积极探索金融服务教育事业发展的结合方式，推进深化产教融合，助力高质量教育体系建设。

深植绿色理念，奋力擦亮转型底色。“保护生态，生态也会回馈你”。我们在业务端和运营端同时发力绿色转型，让绿色成为经营管理中的鲜明底色。持续深化绿色综合金融服务，全力打造“绿色金融+”产品体系，以金融力量助推经济社会发展方式绿色转型。建立健全 ESG 风险管理体系，将 ESG 要求纳入授信全流程管理，开展气候风险压力测试，提升 ESG 风险防范化解能力。深入推进绿色运营，当好绿色低碳的实践者、先行者。完善环境信息核算管理，建立覆盖各层级、全流程管理体系。建立实施绿色网点建设标准，探索员工碳足迹管理，加强绿色文化宣导，引导绿色行为，推动节能降排、低碳运营。先行先试输出绿色经验，打造上海市首批零碳创建园区，参与制定上海首个零碳园区评价标准，在同业中较早发布环境信息披露报告。

践行金融向善，致力共建和谐社会。源于社会，回馈社会。我们坚持以人为本，与客户、社区等利益相关方保持共生共赢的紧密联系，共建美好生活。加大乡村振兴金融服务支持力度，创设多

样化产品和服务，提升供给水平，支持农业现代化、农民增收和乡村建设，涉农贷款增长 25%。巩固脱贫攻坚成果，深化对云南砚山县、上海奉贤区等帮扶机制，通过消费帮扶、产销联通等推动造血产业发展壮大，通过党建联建、结对助学等凝聚乡村振兴的共同力量，推进共同富裕。加强客户服务标准化建设，推进全渠道智能化，升级无障碍服务，深化“爱心驿站”建设，用心用情传递上行温度。确立“合规经营、优质服务”消费者权益保护理念，积极回应消费者诉求，深化溯源改进，提升服务质量。筑牢客户资产安全屏障，坚持投入金融教育力量，支持营造和谐金融环境。积极投身社会公益，倡导志愿服务，支持文体事业，共建美好社区。

完善公司治理，有力夯实发展根基。良好的公司治理孕育着可持续发展的内生动力，我们坚持推进中国特色现代国有企业制度建设，奠定自身高质量发展基石。将党的领导有机融入公司治理各环节，积极发挥各治理主体职能，合力推进经济、社会和环境协调发展。健全绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、法治建设等专项领域治理，不断提升工作成效。持续推进基于数据驱动的全面风险管理体系建设，科技赋能提升风险管理专业性和前瞻性，助力防范化解金融风险。推进法治建设，健全合规风险长效管理机制，加强员工行为管理，厚植清廉金融文化，营造风清气正的环境。践行人本管理，探索和健全员工发展模式，完善多通道发展体系、多层次培训体系，持续建设适应可持续发展要求的人才队伍。

风正好扬帆，奋楫正当时。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年。新征程上，我将不负时代，牢记使命，以奋发有为的新气象，以真抓实干的新作为，与利益相关方携手并进，在高质量推进中国式现代化建设中谱写更加精彩的新篇章。

行长致辞



杨建

行长
上海银行股份有限公司

“

初心为民，责任不止。2022 年，我们坚持新发展理念，践行金融工作的政治性、人民性，将履行社会责任作为“必答题”，积极探索 ESG 实践，推进自身高质量发展与履行社会责任有机统一，持续深化价值创造。全年实现归属于母公司股东的净利润 222.80 亿元，年末不良贷款率 1.25%，每股社会贡献值 6.5 元，入选福布斯中国首次发布的“中国 ESG 50”榜单。

”

矢志不移心怀“国之大者”，与实体经济共生共荣。服务实体经济是金融的天职，我们牢记“两个大局”，积极发挥金融资源配置功能，推进经济高质量发展。倡导“不唯大小、不唯所有制，只唯优劣”的公平信贷文化，建立敢贷愿贷能贷会贷长效机制，持续深化普惠金融提质、增量、扩面，使更多金融活水流向小微企业。服务打造科技、产业、金融的良性循环，加快科创金融产品服务体系创新，支持科创企业、战略性新兴产业和制造业高质量发展，推动产业向中高端迈进，助力壮大发展新动能。强化乡村振兴金融工作部署，畅通内部运营机制，将涉农服务与普惠金融有机融合，提升新型农业经营主体服务供给水平，支持农业现代化和农民增收致富，促进“三农”高质量发展。截至 2022 年末，普惠型贷款余额增长 48.35%，科技型企业贷款余额增长 19.28%，涉农贷款余额增长 25.46%。积极融入国家双循环发展格局，充分把握自身经营区域分布优势，支持国家战略、区域发展和高水平对外开放。坚决贯彻落实国家关于减费让利、惠企利民的工作部署，守望相助，持续提供金融支持，全年累计减免费用 5.5 亿元。

始终坚持践行人民至上，为民生福祉孜孜以求。我们立足满足人民对美好生活的向往，以推进城市数字化转型为抓手，提升服务内容和品质。围绕新市民就业、安居、生活、医疗、养老全生命周期需求，探索新市民金融服务新模式，升级网点新市民劳动驿站，着力提高新市民金融服务的可得性和便利性。传承多年养老服务实践经验，不断优化敬老特色服务举措，打造陪伴式线上服务体验，开设“市民课堂”、云沙龙等助老跨越数字鸿沟，提供敬老“绿色服务通道”、爱老一站式权益超市，传递服务温度，养老金代发量保持上海地区首位。作为上海市“养老院+互联网医院”试点合作银行，落地上海首个智慧养老院试点项目。聚焦智慧医疗，持续完善便捷就医服务，上海地区公立医院合作覆盖率位居同业首位；推进医疗领域数字人民币支付应用，助力上海首家医院上线数字人民币支付功能。全力支持区域优质教育资源发展，推进智慧校园建设，形成“上银智学”财经素养教育服务特色。积极响应民生消费需求，主动融入消费场景，创新信贷产品，提升金融关怀，提振消费信心。

踔厉奋发建设“绿树城银”，为绿色转型驰而不息。我们坚持“绿水青山就是金山银山”理念，将实现双碳目标视作重要的战略机遇，用绿色点亮可持续金融的未来。精准“识绿”、用心“助绿”、耐心“护绿”，支持绿色金融发展，完善绿色金融管理体系。深化“绿色金融+”产品体系，提供绿色信贷、绿色投行、绿色投资、绿色理财、绿色跨境服务等全方位的绿色综合金融服务，持续推进全业务领域的环境友好导向。紧密结合绿色产业、生态保护，落地多项绿色“首单”创新业务。2022 年绿色贷款余额增长 116.38%，绿色普惠贷款余额增长 191.34%，绿色债券投资余额增长 46.46%，绿色消费贷款余额增加 31.41 亿元，绿色债务融资工具承销规模 54.55 亿元，居

城商行首位。“绿树城银”品牌获评“中国金融产品传播典范”“年度 ESG 金融先锋奖”等奖项，入选中国银行业协会《中国特色银行之路》优秀案例库。自上而下深植绿色理念，推进绿色运营，深化绿色低碳运行体系和实施路径，在零碳数据中心建设、绿色网点标准、碳足迹管理、碳核算管理等方面先行先试，加快自身绿色转型。

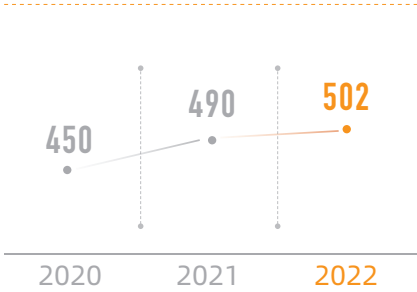
凝心聚力投身公益事业，与社会共享发展成果。我们坚持回报社会，与社会和谐共生，2022 年在社会公益事业领域共投入 3,475.48 万元。深化帮扶机制，助力巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，整合资源，打造消费帮扶全链条模式，壮大乡村振兴特色产业发展。加强全流程消保管控，完善投诉问题溯源改进机制，提升服务品质，将消保作为塑造核心竞争力的关键抓手和内驱动力。不断提升反欺诈工作敏感性和洞见力，强化科技赋能，筑牢客户资金安全屏障，上线交易对手黑名单拦截功能，全年累计拦截可疑跨行转账交易涉及资金 9,500 多万元。秉承“以人为本，人尽其才”的理念，努力打造人才发展高地，畅通职业发展通道、建设特色培训体系，积极引入和自主开发优质学习资源，推动员工成长，携手创造价值。全年员工累计参加培训超过 111 万人次，人均培训时长 67 小时，同比分别增长 24%、18%。积极发挥资源、人力和科技等方面优势，开展下沉式消费者宣传教育活动，提升金融知识普及覆盖面和吸引力，营造社会和谐的金融消费环境。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是我行战略规划承上启下的关键之年。站在新的起点上，我们将坚持金融报国、金融为民、金融向善，加快谋篇布局，以更高站位、更广视野，以犯其至难、图其至远的决心，推进高质量可持续发展，为中国式现代化建设不断贡献上行力量。

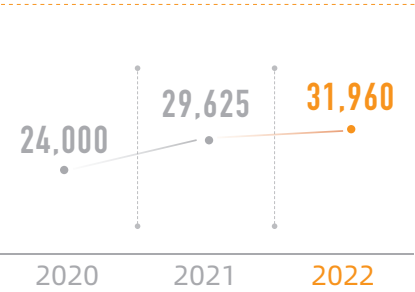
关键绩效

GOVERNANCE 治理

反洗钱培训次数 (次)



反洗钱培训覆盖人次 (人次)



董事数量

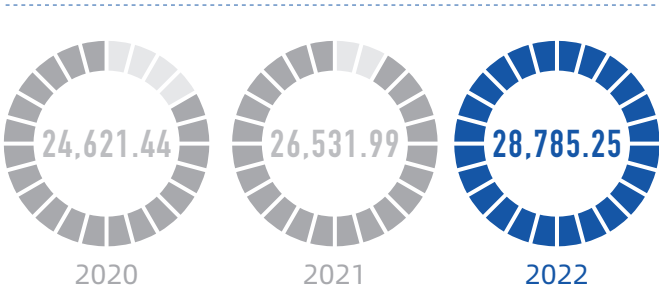
18 人

独立董事数量

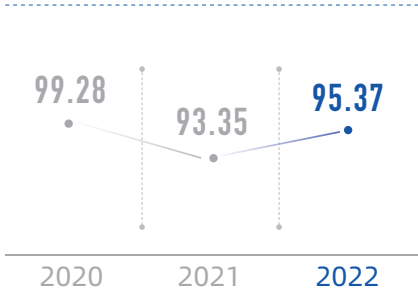
6 人

ECONOMICS 经济

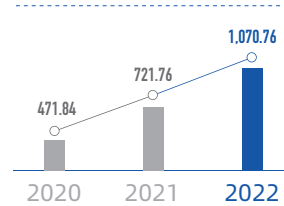
资产总额 (亿元)



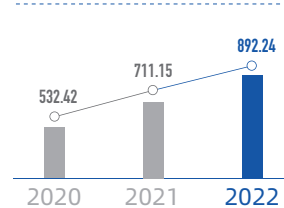
纳税总额 (亿元)



普惠型贷款余额 (亿元)



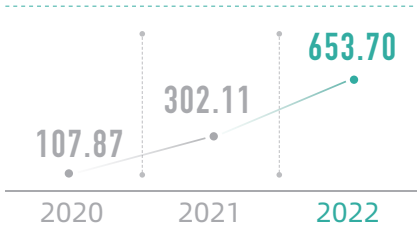
涉农贷款余额 (亿元)



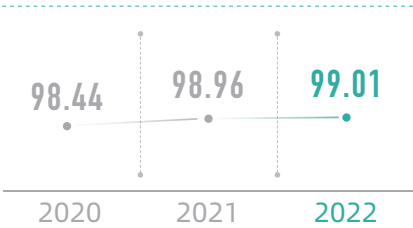
指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
归属于母公司股东的净利润	亿元	222.80	220.42	208.85
营业收入	亿元	531.12	562.30	507.46
平均资产收益率	%	0.81	0.86	0.89
加权平均净资产收益率	%	11.00	11.80	12.09
资本充足率	%	13.16	12.16	12.86
不良贷款率	%	1.25	1.25	1.22
拨备覆盖率	%	291.61	301.13	321.38

ENVIRONMENT 环境

绿色贷款余额 (亿元)

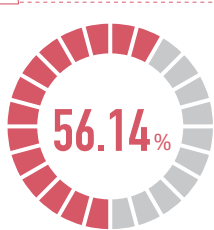


电子渠道结算业务分流率 (%)

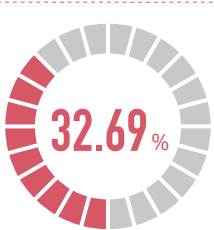


SOCIETY 社会

女性员工占比



中高层管理人员中女性比例



集团员工总数

14,333 人

本行员工总数

13,763 人

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
每股社会贡献值	元	6.50	6.34	5.90
客户满意度	%	93.49	92.05	91.85
话后满意度	%	99.77	99.85	99.83
员工培训经费总支出	万元	1,043	1,152	1,255
对外捐赠金额	万元	3,475.48	2,849.33	3,978.16

- 1、纳税总额：数据来源于年度财务报告“现金流量表——支付的各项税费”。
- 2、绿色贷款余额：根据《中国人民银行关于建立绿色贷款专项统计制度的通知》进行统计。
- 3、运营耗水、耗电总量为集团口径，是指本行及子公司耗水、耗电总量。公务车耗油总量为集团口径，是指本行及子公司的公务车耗油总量。
- 4、每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。
- 5、客户满意度是指我行通过“神秘人项目”和内部网点运营人员调查问卷综合获取客户满意度指标。
- 6、话后满意度是指我行电话渠道转人工后进行满意度评价的结果中，非常满意和满意的评价数（含不满意回访按错数）占非常满意、满意及不满意的评价数的比例。
- 7、集团员工总数是指本集团正式员工和劳务派遣人员的员工总数，覆盖本行及子公司。

关于我们

上海银行股份有限公司成立于1995年12月29日，总部位于上海，是上海证券交易所主板上市公司，股票代码601229。上海银行以“精品银行”为战略愿景，秉持“精诚至上，信义立行”的核心价值观，围绕高质量可持续发展目标，将数字化作为创新驱动、提升能级的核心力量，加快转型发展，努力实现新的质变。

自成立以来，上海银行坚守金融企业初心使命，积极融入地方经济建设，助力长三角一体化、京津冀协同、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈等战略实施，服务上海“五个中心”“五个新城”和自贸区等创新发展，区域服务能级不断提升；着力支持实体经济转型升级，在普惠、科创、绿色、民生等领域加大投入，打造“上行惠相伴”“绿树城银”等特色服务品牌，构建开放合作的创新服务平台，推出“上行e链”“智慧e疗”“上银智学”等专业服务体系，业务规模持续增长；不断服务人民美好生活追求，深入建设“适老、为老、惠老”的养老金融服务模式、培育大财富管理专业能力、助力满足场景化消费需求等，为客户提供不止于金融的综合服务。

目前，上海银行已在上海、宁波、南京、杭州、天津、成都、深圳、北京、苏州设立一级分行，在无锡、绍兴、南通、常州、盐城、温州、前海、深汕特别合作区、泰州等设立二级分行，分支机构布局覆盖长三角、京津冀、粤港澳、成渝等国家战略实施区域。设立上银香港及其子公司上银国际、上银基金及其子公司上银瑞金、上银理财，发起设立四家村镇银行，与携程共同设立尚诚消费金融，跨境和综合经营布局完善。

近年来，上海银行综合实力不断增强、发展品质稳步提升。目前，集团总资产已近2.9万亿元，年营收超500亿元、盈利超200亿元，资产质量保持银行业较好水平。上海银行是国内19家系统重要性银行之一，在英国《银行家》杂志全球银行1000强榜单中列前百强。



企业文化

使命：
提供专业服务 创造恒久价值

愿景：
成为卓越的精品银行

服务上，努力实现产品精致，服务专业
管理上，努力实现管理精细，运行高效
财务上，努力实现增长稳健，盈利出众
品牌上，努力实现诚信卓越，受人尊敬
人员上，努力实现队伍精干，素质一流

经营理念：
以市场为导向 以客户为中心

管理理念：
创新 协同 精细 高效

人才理念：
以人为本 人尽其才

服务理念：
点滴用心 相伴成长

风险理念：
稳健合规 提升价值

深化稳健经营

- 15 持续完善公司治理
- 17 推进战略实施
- 18 强化全面风险管理
- 18 加强内控合规管理
- 19 业务连续性管理
- 19 反腐倡廉
- 20 反洗钱
- 21 加强社会责任管理
- 22 重视与利益相关方沟通



持续完善 公司治理

党建引领

我行党委深入学习贯彻党的二十大精神，坚持党对金融工作的集中统一领导，有效发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用，推进党的领导融入公司治理全过程，推动党的建设与经营管理深度融合。党委突出金融工作的政治性和人民性，贯彻落实党和国家路线方针政策、国家及区域重大战略，持续推进将更多金融资源配置到实体经济的重点领域和薄弱环节，以自身高质量发展助力推进中国式现代化建设。总行党委履行社会责任工作职责，认真审议社会责任有关议题和重大事项，推动全行在服务国家和区域战略、助力实体经济发展中发挥积极作用，促进企业社会责任建设与中心工作相结合。



▲ 党委书记、董事长金煜同志在总行党委学习宣传贯彻党的二十大精神专题会议上作宣讲交流

股东大会

2022 年我行召开 1 次股东大会，审议了 11 项提案，听取了 2 项报告。我行依法合规召集、召开股东大会，保障股东尤其是中小股东享有平等地位并能够充分行使各项股东权利。股东大会由律师见证，并出具法律意见书，依法公告决议。

我行保障股东权益，积极为股东参与公司治理提供便利。股东大会提供线上线下登记渠道，采用现场投票和网络投票相结合的表决方式，提升股东大会参与程度。2021 年度股东大会增设线上参会方式，全体股东可通过现场或线上方式参会并就会议议题发表意见，为中小股东发表意见提供充分的时间和合理的渠道。对涉及中小股东权益的重大事项，单独统计中小股东表决情况。



▲ 我行以现场 + 线上参会方式召开 2021 年度股东大会

我行致力于建设中国特色现代企业制度，积极探索和借鉴最佳治理实践，持续完善公司治理结构和治理机制，各治理主体协调运转、有效履职，深入推进我行高质量可持续发展战略。

董事会

截至本报告披露日，我行董事会共有 18 名董事，其中执行董事 3 名，非执行董事 9 名，独立董事 6 名，独立董事占比不少于董事会成员总数三分之一；女性董事 2 名。

2022 年，董事会进一步完善消费者权益保护治理架构，单独设立董事会消费者权益保护委员会，原董事会风险管理与消费者权益保护委员会更名为董事会风险管理委员会。截至本报告披露日，董事会下设战略委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会等 6 个专门委员会，其中战略委员会由董事长担任主任委员，消费者权益保护委员会由执行董事、行长担任主任委员，其余专门委员会均由独立董事担任主任委员。

2022 年我行董事会召开 11 次会议，共审议、听取和审阅了 106 项议案和报告。董事会积极推进社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中，审议、听取和审阅社会责任相关议案和报告，主要包括相关制度、年度及半年度报告、社会责任报告、风险偏好陈述书、全面风险管理报告、各主要大类风险管理报告、内部控制评价报告、合规风险管理自我评估报告、关联交易管理执行报告、绿色金融发展情况报告、普惠金融战略执行情况报告、消费者权益保护总结和计划、“消保专项治理年”工作开展情况报告、从业人员行为评估报告、数据治理自我评估报告、反洗钱和反恐怖融资工作报告、机构洗钱风险自评报告、对外捐赠等。

监事会

截至本报告披露日，我行监事会共有监事 6 名，其中股东监事 1 名，外部监事 3 名，职工监事 2 名。监事会下设监督委员会、提名委员会等 2 个专门委员会，且均由外部监事担任主任委员。

2022 年我行监事会共召开 6 次会议，审议、听取和审阅了 49 项议案和报告。监事会有效监督董事会和高级管理层在社会责任方面履职情况，审议、听取和审阅社会责任相关议案和报告，主要包括发展规划执行情况评估报告、年度及半年度报告、社会责任报告、全面风险管理报告、内部控制评价报告、各主要大类风险管理报告、消费者权益保护总结和计划、普惠金融战略执行评估报告、从业人员行为评估报告、数据治理自我评估报告、关联交易管理执行报告、反洗钱和反恐怖融资工作报告等。

高级管理人员

截至本报告披露日，我行共有 7 名高级管理人员，其中行长 1 名，副行长 3 名，董事会秘书 1 名，总监 2 名，其中 2 名副行长分别兼任首席财务官、首席信息官。

高级管理层在董事会指导和监事会监督下，有力推进战略规划实施。建立向董事会、监事会的信息报告机制，定期向董事会、监事会报告经营管理相关工作情况。高级管理层认真执行社会责任战略，将社会责任融入业务发展和风险管理中，持续完善各项社会责任工作制度、流程和机制，并向董事会、监事会报告履行社会责任工作情况。

履职评价

2022 年，我行监事会根据监管相关规定，认真执行董监高履职评价制度，持续完善对董监高履职评价工作，强化履职要求和日常监督，推进各治理主体积极有效履职。2022 年，全体董事、监事亲自出席董事会现场会议、监事会现场会议的出席率均超过三分之二。2022 年，全体董事、监事、高级管理人员履职评价结果为“称职”。

绩效考核

我行考核体系涵盖了社会责任相关要求。对高级管理人员，社会责任考核指标包括服务质量、公平对待消费者、公众金融教育、绿色信贷等方面。对经营机构，加大社会责任考核力度，分别考核金融窗口服务、消费者权益保护、绿色信贷等，并对违规销售及其他产生重大社会责任影响事件进行扣罚。

组织结构图



推进战略实施

2022 年是本轮规划（2021-2023 年）实施的第二年，总体执行情况良好。

持续推进高质量发展。2022 年我行优化业务结构，普惠、绿色、科创、制造业、线上供应链金融等较快增长；房地产贷款、政府融资平台贷款、同业负债等得到有序压降。确立了支行竞争力提升、重点产品管理等六大项目，有效提升了管理效率。

全面实施数字化转型。按照线上化、数字化、智能化路径，形成全行数字化转型行动方案。报表治理、数据质量等基础工作逐步夯实，可视化管理项目“掌上行”逐步向管理平台转型，加快形成数据驱动管理的工作模式；主干项目“数据驱动的全面风险管理体系”建设促进风险管理与数据应用能力提升。积极布局和探索智能化，智能营销、智能客服、智能风控、AI 智能搜索等项目对经营管理的支撑能力提升。

强化全面风险管理

2022 年，我行秉持稳健审慎的风险偏好，持续深化全面风险管理，推动制度完善、体系健全、流程优化，加强各类风险管理，总体风险水平平稳。立足区位优势，把握政策导向，着力支持普惠金融、供应链金融、科创金融、民生金融、绿色金融、“五大新城”等实体经济领域信贷投放，坚决防范化解重点区域、重点领域和重点客户风险。

我行积极做好资本管理新监管规制实施准备，根据征求意见稿要求开展政策解读、数据测算，同步引导业务结构调整，完善授信全流程管理，提升精细化风险管理水平，为全行高质量发展夯实基础。

贯彻落实国家绿色发展政策，积极开展环境与社会风险管理咨询项目，在政策制度、评级和数据服务、绿色识别等多方面完善我行 ESG 体系建设。高度关注客户或项目的 ESG 情况，引导信贷资源投向环保、节能、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级以及绿色服务等产业，支持碳密集型行业企业的减排活动，对 ESG 表现不达标的客户，严格限制对其授信或投资。

加强内控合规管理

2022 年，我行健全法律合规管理长效机制，夯实管理基础，培育合规文化，加强队伍能力建设，持续提升管理水平。

持续完善制度体系。2022 年，根据监管政策变化和年度重点工作，结合经营管理实际，我行组织开展规章制度专项清理行动，通过集中制定、修订、批量废止制度，强化落实公司治理监管要求、完善数据治理体系、加强反洗钱管理等，完善制度顶层设计，促进各项业务活动和管理活动形成较为全面、系统、规范的配套管理制度，进一步健全制度管理长效机制。

组织开展合规文化建设系列活动。着力构建系统化、专业化、移动化的培训体系，开展全方位、多层次法律合规培训及法治宣传活动。2022 年重点推进法律合规大讲堂、案例警示教育、以案释法等，全行员工积极参加系列培训，提升法律合规意识，营造全员学法、知法、守法良好氛围；开展重点领域业务专题培训，对个人信息保护法、金融数据合规、代销银行适当性义务、银行保函业务等内容开展线上线下培训，共 2,080 人次参与培训；组织开展面向全行及社会金融消费者的宪法、上海法治文化节、个人信息保护法等专题宣传活动，提升全行员工法治意识、践行银行社会责任。

加强从业人员行为管理。我行建立健全从业人员行为管理制度体系并持续完善，2022 年结合行业规范启动修订从业人员行为管理办法和行为准则，修订关键岗位人员轮岗轮调与强制休假实施规定等专项管理制度，并将行为管理要求细化至各类业务制度流程中。落实日常管理重点，加强重要岗位管理、履职回避管理，全年按计划落实轮岗轮调和强制休假。



业务连续性管理

我行业务连续性管理总体架构、制度、职责较为完整，日常运作机制较为顺畅，年度应急演练按计划有序开展，灾备建设逐年完善，符合监管要求和我行需要。

管理体系方面，我行制定并持续完善业务连续性管理制度，日常管理组织架构、应急处置组织架构运行良好。2022 年，我行将涉及业务运营的子公司纳入业务连续性管理范围，完善管理规范，构建集团化业务连续性管理。

应急处置能力方面，我行已制定覆盖各类中断场景的业务连续性应急预案，并梳理重要业务关键环节，明确重要物品、关键岗位等关键资源具体应对措施，完善管理流程，提升应急预案可操作性，保障快速应对中断事件。我行积极开

展多样性演练，保障应急预案的有效性，2022 年，总行层面共开展业务、关键基础设施、信息系统等业务连续性演练 67 场，其中信息系统演练中通过系统灾备切换真实接管业务演练 17 场。分行及网点层级分别开展演练 174 场和 495 场。

2022 年是对业务连续性考验极其严峻的一年，各层级提前针对各类中断场景制定相应的处置方案，并提前完成所需的各类备用资源建设。处置过程中，我行快速响应，及时启动应急预案，特殊时期实施“业务同城双活、人员同城双地”策略，通过人员驻场、信息系统远程接入以及利用异地分行资源等方式，确保重要业务不间断对外提供服务。

反腐倡廉

2022 年，我行坚持严的主基调不动摇，坚持正风肃纪反腐一体推进。把巡察工作放在深化全面从严治党、推进攻坚克难和高质量发展的统一谋划中部署推进，深入落实巡察整改闭环管理，聚焦重点开展未巡先查、未巡先改，推动巡察整改提质增效，促进高质量发展。围绕信贷审批、大额采购等重点领域开展廉洁风险点梳理排查，强化重点环节管控，筑牢拒腐防变思想防线。传导压实责任链条，组织全覆盖签订全面从严治党责任书，推动各方主体协同联动、一体落实责任，推进管党治党责任层层传导、层层落实。

深耕厚植清廉金融文化，持续加强日常监督管理，推动机制建设常态化长效化。把廉政教育纳入各级机构学习内容，综合运用观看警示片、专家辅导、交流探讨等形式，促进入脑入心。开展“廉政短视频”征集、“青年清廉金融文化故事大讲坛”等活动，多项作品在主管部门评选中获奖并进行全行展播，营造崇廉尚洁的浓厚氛围。

反洗钱



2022 年，我行按照“风险为本”原则，贯彻国家反洗钱法律法规，落实监管政策要求，持续健全反洗钱管理组织架构和制度体系建设，完善洗钱风险评估机制，加强科技支撑，开展长效宣导，有效履行反洗钱义务。

我行将洗钱风险管理纳入公司治理和全面风险管理体系，明确董事会、监事会、高级管理层职责，建立健全的洗钱风险管理组织架构，高级管理层下设反洗钱工作领导小组，由主要行领导担任领导小组组长。建立完善的反洗钱管理体系，持续发挥业务部门、反洗钱牵头管理部门及审计部门洗钱风险三道防线管理协同效应。持续完善反洗钱工作制度，2022 年修订《上海银行大额交易和可疑交易报告管理规程》等 8 项制度，并健全公司、同业等相关条线业务反洗钱规范。2022 年，我行开展了机构洗钱风险自评估，内部审计部门按年实施反洗钱审计，及时跟踪问题整改落实情况，切实发挥内部监督作用。2022 年，我行洗钱风险管理体系运行平稳，洗钱风险整体可控。

2022 年，我行深化洗钱风险闭环管理，完善各环节管理工作机制，提升洗钱风险管理有效性。

完善新产品洗钱风险评估机制，明确新业务（含产品、服务）开发、现有产品发生实质性改变时开展产品洗钱风险评估，在存量业务要素及监管要求发生变化时，重新评估其洗钱风险，年内对企业移动支付、个人养老金业务等新产品实施了准入审核。完善反洗钱和反恐怖融资名单监控机制，运用信息系统与人工分析相结合的方式对监控名单开展实时监测和回溯性调查。加强洗钱风险研判，针对性完善可疑交易监测模型，年内构建、优化了 18 类 107 个可疑交易规则模型。加大客户尽职调查力度，充分利用信息深挖可疑线索。同时，强化反洗钱系统建设，提高机控效能，提升反洗钱工作成效。

2022 年，我行深化各层级反洗钱理念和履职意识，实施多层次反洗钱工作培训。

全年组织培训 502 次，覆盖 31,960 人次。定期开展董事、监事反洗钱培训，准确把握反洗钱工作发展趋势和监管动态。本行层面组织对高级管理人员、各层级、各条线干部员工反洗钱培训，促进提升反洗钱工作认识、落实工作机制；在集团层面组织开展反洗钱监管政策解读和实务培训，提升子公司履职知识储备和管理能力。

2022 年，我行积极践行反洗钱社会宣传义务，进一步提升社会反洗钱意识。

通过自助机具和网点滚动屏等方式进行反洗钱基础知识宣导，营造反洗钱活动氛围。充分发挥新媒体优势，扩展宣传广度。以“普及基础知识、介绍法规政策”的日常宣传为着力点，开展“远离网络赌博”等专题宣传活动，警示违法犯罪活动危害性。通过“浸润式”宣传，持续提升社会公众对金融机构反洗钱工作的知晓度和参与度，共创和谐安全的金融环境。

加强社会责任管理



推进责任融合

我行将愿景和使命与社会责任相结合，在推进“精品银行”建设中，不断提升全体员工的社会责任感；深化社会责任管理，推进各治理主体有效承担社会责任；维护股东合法权益，公平对待所有股东；维护客户利益，诚信合规经营，为社会公众提供安全、便捷、高效的金融服务；注重环境保护，支持公益事业，积极回报社会。



社会责任目标

通过对股东、客户、员工、合作伙伴、社区、自然环境等利益相关者承担义务，为社会创造价值，实现企业和社会的和谐发展。



社会责任观

- 为股东创造价值，实现股东价值最大化，推动可持续发展
- 为客户提供卓越服务，实现价值创造，与客户相伴成长
- 为员工创造成长空间，实现价值提升，与银行共同发展
- 为合作伙伴提供发展平台，实现合作共赢
- 为社区提供支持帮助，推动和谐社会建设
- 承担环境保护责任，推进建设节约型社会

重视与利益相关方沟通

深化投资者关系

我行持续完善具有自身特色的多层次投资者关系管理体系，不断丰富投资者沟通交流途径，形成路演、业绩说明会、投资者调研、集体接待日、投资者热线、IR 邮箱、投资者留言板、上证 e 互动等多种投资者日常交流渠道。

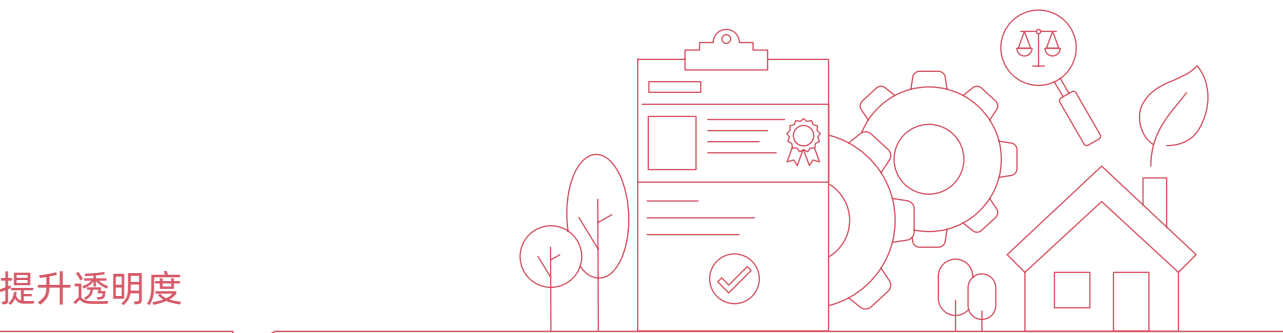
积极探索数字化应用，丰富与资本市场沟通方式，借力线上渠道高效、零距离沟通优势，通过网络视频、文字互动等方式组织召开年度、半年度和季度业绩说明会，打破地域限制，有效提升投资者参与度。年度业绩说明会在上证路演中心、全景网召开，并通过中国证券网、中证网、万得 3C 会议等客户端实时转播，会后及时在互动平台播放业绩说明会现场回播视频，在上海证券交易所上证 e 互动和

我行网站公开披露业绩说明会互动交流实录，在我行微信公众号发布业绩说明会新闻及问答实录节选，便于投资者查阅，扩大传播范围。

持续深化投资者关系与信息披露的有机融合，围绕资本市场和投资者关切，健全主动披露和合规披露机制，丰富定期报告披露维度和传播形式，增强可读性，不断提升投资者关系管理工作质效。报告期内，我行荣获中国上市公司协会“上市公司 2021 年报业绩说明会优秀实践”奖、全景网“投资者关系金奖（2021）—业绩说明会创新奖”，入选中国上市公司协会“A 股上市公司现金分红榜单”。



▲ 我行举办 2021 年度暨 2022 年第一季度业绩说明会



提升透明度

我行持续推进信息披露管理机制建设,遵循真实、准确、完整、及时、公平的原则,不断提升信息披露的有效性,保障投资者知情权。2022 年,我行在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核评价中连续第五年获 A 类评价。

强化社会责任履行情况披露。我行自 2007 年开始在银行业中较早地按年度发布社会责任报告,并持续丰富社会责任报告披露内容,积极向公众展示我行履行社会责任的思考、探索和实践。近年来,我行持续完善环境信息披露,2022 年在官方网站首次披露环境信息披露报告,主动向公众披露我行绿色转型的成效。

2022 年,我行在上海
证券交易所上市公司信
息披露工作年度考核评
价中连续

第五年
获 A 类评价



▲ 2019 年度社会责任报告



▲ 2020 年度社会责任报告



▲ 2021 年度社会责任报告



▲ 2021 年度环境信息披露报告

利益相关方期望及回应措施

	期望	沟通方式	回应措施
股东	- 稳定的投资回报 - 良好的公司治理 - 可持续的发展	股东大会、公司公告、业绩说明会、业绩路演、投资者调研、上市公司集体接待日活动、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”板块、上证 e 互动等	- 推进转型发展 - 完善公司治理体系 - 加强信息披露事务管理 - 主动、分层次的投资者关系管理 - 保障中小股东权益
客户	- 高效的金融服务 - 优质的金融产品 - 维护客户权益	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等	- 加强产品创新 - 提升服务质量 - 加强消费者权益保护
员工	- 完善的权益保障 - 良好的职业发展 - 合理的薪酬福利 - 良好的工作环境	职业培训、职工代表大会、合理化建议、工会活动等	- 保障员工平等、公平就业 - 完善薪酬和晋升机制 - 加强员工培训,畅通职业发展渠道 - 关注员工身心健康,提供良好的工作环境
政府	- 支持实体经济 - 遵守国家法律法规、行业标准规范 - 优化营商环境 - 依法公平竞争 - 积极促进就业 - 促进民生改善	法律法规、行业会议、专题报告、政策指示、日常调研、沟通、论坛等	- 支持国家战略和区域发展,服务总部经济 - 支持科技自立自强、产业转型升级 - 保持普惠金融增量扩面,推动无缝续贷,落实减费让利 - 支持乡村振兴 - 提供纾困融资,支持稳就业 - 加强法治建设,主动依法纳税
监管机构	- 合规经营 - 有效防范风险 - 维护金融稳定	监管政策、监管检查、工作汇报、监管报送	- 强化合规诚信经营 - 强化全面风险管理 - 强化内控管理 - 加强反腐倡廉与反洗钱工作 - 落实监管检查整改
环境	- 发展绿色金融 - 倡导节能减排	环境信息披露、环保公益活动、ESG 培训、绿色金融业务活动等	- 建设绿色金融产品体系 - 支持绿色产业发展 - 倡导绿色运营
合作伙伴	- 公平、公开、公正采购 - 诚信互利,共同发展	采购信息公示、招投标谈判及交流、合同、业务合作等	- 健全供应商管理机制 - 坚持责任采购 - 构建良好的合作关系
社区	- 关心弱势群体 - 建设和谐社区 - 营造健康、安全的生活环境	金融知识培训、社区服务、志愿者服务、慈善活动、赞助活动等	- 开展金融知识普及活动 - 积极参与和支持公益慈善 - 倡导员工投身志愿者活动

为经济

我行坚持金融服务实体经济的本质，着力发挥金融资源配置功能，推进高质量发展。2022 年，我行贯彻稳增长、稳市场主体、稳就业的政策导向，突出对绿色金融、普惠金融、战略型新兴产业和科技型企业、乡村振兴、基础设施建设和民生事业等领域的支持，推进优化营商环境，不断提升金融服务质效。

支持国家战略和区域发展

我行充分把握自身经营区域分布优势，将推进高质量发展根植于服务区域发展，积极支持长三角一体化、粤港澳大湾区、京津冀协同发展、成渝双城经济圈等国家战略和区域建设，完善相关区域业务推进委员会机制，持续优化区域授信政策，以一体化思维统筹推进金融服务，聚焦重点领域和重大项目，扩大更高水平的金融服务供给，支持区域协调发展。

截至 2022 年末，我行已在中国境内 16 个大中城市设立了 337 家网点，2 家专营机构，其中上海地区机构 232 家，长三角其他地区分支机构 47 家，京津冀地区分支机构 29 家，粤港澳地区分支机构 20 家，中西部地区分支机构 9 家。



▲ 朱健行长参加长三角地区国资国企联席会议



案例

我行支持中新嘉善现代产业园建设

中新嘉善现代产业园坐落于浙江省嘉善县，与上海市青浦区接壤，是长三角一体化重要示范项目。我行积极对接区域政府，建立工作机制，支持园区重点项目建设，为园区内核心企业及其上下游企业提供综合金融服务，推进产业园 PPP 项目落地。截至 2022 年末，我行已投放 44.8 亿元授信支持产业园建设。

案例 杭州分行支持杭州萧山国际机场新航站楼建设

杭州萧山国际机场新航站楼项目为专门为杭州亚运会建设配套，将有力提升客运吞吐量。项目建设组建银团贷款，杭州分行积极参团 5 亿元。



▲ 无锡分行支持长三角一体化合作项目—北兴塘河水环境提升整治工程项目

案例 深圳分行支持大湾区核电企业发展

深圳分行专注深耕粤港澳大湾区客户，为粤港澳大湾区建设积极贡献力量。某集团是以核电为主业的大型企业，深圳分行与该集团保持良好的合作关系，在资产业务、负债业务、投行业务、跨境业务等多个业务领域开展了深入合作，持续完善综合金融服务，助力企业在核心业务及集团业务领域不断发展。

案例 天津分行供应链金融支持综合工程建设集团

某集团是大型综合建设集团之一，业务领域主要包括铁路工程、公路工程、城市轨道等。天津分行采用供应链项下反向保理业务投放该集团的全国供应商，支持其全国各地工程建设。截至 2022 年末，天津分行共服务该集团供应商客户 669 户，年末反向保理贷款余额 13.3 亿元。

案例 成都分行承销 22 蜀道投资 MTN002 支持高速公路基础设施建设

成都分行联席承销了蜀道投资集团有限责任公司的 22 蜀道投资 MTN002。本期募集资金 20 亿元，分行承销 6 亿元，募集资金用于 G4216 线屏山新市至金阳段高速公路等项目建设。G4216 线屏山新市至金阳段高速公路项目为沿江高速重要一段，具有地质条件艰险、施工难度极大的特点，其建设对完善川滇两省高速公路网，构建长江经济带综合立体交通走廊，推动区域优势资源综合开发和扶贫攻坚，促进区域经济社会快速发展等具有重要意义。

升级普惠金融



发展普惠金融是银行业服务实体经济、践行金融为民的应有担当。2022 年，我行坚持“不唯大小、不唯所有制”的原则，聚焦小微企业、民营企业融资需求，升级一体化普惠金融服务，凝聚各方力量，持续推进普惠金融提质、增量、扩面，增强金融可获得性，使更多金融活水流向普惠客户。截至 2022 年末，普惠型贷款余额 1,070.76 亿元，较上年末增长 48.35%。

完善产品体系

深度融合小微企业日常经营场景，我行不断完善“小微快贷”产品体系，设立担保、信用、抵押、场景四大快贷产品，助力小微企业发展。



▲ 我行与上海市融资担保基金管理中心签署战略合作协议

担保快贷

我行与政策类担保机构合作推出的小微线上融资产品体系。我行与上海中小微企业政策性融资担保基金合作，推出担保基金线上快贷，面向不同行业的小微企业，在不同发展阶段推出各类特色融资服务。小微企业可在线便捷申请、签约、缴纳保费、提款。截至 2022 年末，我行是上海地区唯一提供普惠担保贷款线上化办理服务的银行，并在上海市担保基金贷款业务规模中排名同业第一。

抵押快贷

依托住宅、办公用房、厂房等抵押的小微线上融资产品体系。通过客户线上扫码申请、专属客户经理一对一服务、一站式签约模式等向小微企业及企业主提供高效便捷的全流程服务，最快 T+1 日完成授信提款。

“小微快贷”产品体系

信用快贷

基于企业缴税、日常经营交易数据，面向小微客户推出的以线上自动流程为主的信用类小微融资产品体系。客户线上申请、自动授信、在线签约、提还款，支持随借随还，满足小微企业随时经营周转用款需求。

场景快贷

与特定业务场景、产业链深度融合，打造在线无接触式客户体验的线上融资产品体系。涵盖票易贷、惠 E 融、易分期等特色产品服务，为产业链上下游、物流交通运输等特色行业小微客户提供专属服务。

打造数字普惠

我行深化金融科技应用，提升数字普惠服务水平。我行 2022 年 11 月推出“上行惠相伴”线上服务平台，打造集全部普惠产品“宣传、展示、申请、办理”于一体的综合化平台，提供一站式服务。



案例

我行创新推出“担保基金线上快贷”

我行持续推动担保基金担保贷款的产品创新和服务升级，2022 年 3 月创新推出“担保基金线上快贷”，运用电子签章、人脸识别等数字化手段，支持企业在线签约、缴纳担保费及提款，将以往最快 2 天内完成的签约放款操作压缩到 30 分钟内，大大提升了贷款受理效率。

专题

我行发布“上行惠相伴”普惠金融服务品牌



2022 年 11 月，我行正式发布“上行惠相伴”普惠金融服务品牌，打造小微企业“一站式”普惠金融服务平台，实现更深程度的数字化赋能。“上行惠相伴”聚焦小微客群，以更高效的服务模式，提升客户服务体验。秉持全旅程思维，为小微客户配有专属客户经理全程服务，助力线上标准化、线下定制化服务深度融合，打造更为立体、多元、便捷、高效、安全的普惠金融服务体系，为处在不同发展阶段的小微企业提供不止于信贷的综合金融服务。



一是面向小微客群提供更为丰富、灵活的综合金融服务，搭建以“小微快贷”为核心的产品体系，结合企业纳税等公共信息、产业链上下游数据以及区域经济特征，提供场景更为多样的信贷服务。同时，将预约开户、电子保函、代理记账、跨境结算等各类综合金融服务融入线上平台，以满足不同阶段、行业、地区小微客群成长全周期的各类金融需求，真正做到相伴企业成长。

二是科技赋能提升服务能级。创新性运用生物识别、文字识别、机器人流程自动化、人工智能等数字化手段，实现服务流程线上化、审批自动化、风控智能化等，持续打造“智慧金融”数字化服务流程，让数据多跑路客户少跑路；结合企业经营数据，系统自动评估并适配产品，提升服务效率；建立客户全流程视图，

支持客户在线自助查询办理进度，让客户更安心；持续提升办理时效，让小微融资不等“贷”。

三是切实保障小微客户隐私。坚持安全与发展并重，采取客户信息安全分层分类等管理措施，运用数据加密、电子签名防伪等技术手段，妥善保管客户信息，防范隐私泄露，为小微客户的放心使用奠定坚实的基础。

截至 2022 年末，“上行惠相伴”平台已上线 13 款以抵押、担保、信用、场景四大快贷为核心的“小微快贷”系列产品；同时结合区域经济特征，创设属地化的特色产品及对公预约开户、电子保函、电子对账单等各类综合金融服务。2022 年，受理客户申请 3.7 万多笔，发放贷款超过 320 亿元。





案例 “上行 e 链”解决餐饮供应链企业资金痛点

北京分行利用“上行 e 链”和某餐饮供应链标杆企业开展反向保理合作，解决其缩短付款账期、加速资金周转效率和链上供应商备货的需求，已累计为全国 68 户餐饮食材供应商提供信用类贷款 13 亿元。

助力企业纾困

设立专项投融资额度

1,800 亿元

我行积极贯彻落实中央决策部署，全力支持实体经济发展、保障就业民生，更大力度帮助中小企业纾困解难。

推出纾困举措。2022 年 4 月 1 日，我行在上海地区银行同业率先发布“普惠金融纾困行动方案”18 条，首期设立 100 亿元专项信贷额度。5 月中旬，发布支持专项金融服务方案 30 条，设立 1,000 亿元专项投融资额度，对符合条件的企业“应贷尽贷、应放尽放、应投尽投”，推出延期支付利息、减费让利等多项措施，并于 10 月中旬追加专项投融资额度至 1,800 亿元，年内全额投放完毕。

积极推进无缝续贷。首次将无还本续贷客户范围扩大至中型企业，对普惠企业无还本续贷适度放宽标准，为更多困难的市场主体“输血”助力。

主动开展阶段性减息。对普惠小微企业贷款开展阶段性减息，切实降低普惠小微企业财务成本。

持续建设长效机制。制定小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制实施方案，提出健全容错机制、强化考核激励、加强渠道建设、丰富金融产品、加强政策宣传等五个方面、40 条具体举措，增强全行服务小微企业意愿、能力和可持续性。

案例 市南分行动产担保登记助力企业融资

某公司为国内车展服务企业，每年举办各类品牌车展约 600 场次，企业下游客户均为具有实力的品牌车企。该公司属于轻资产企业，日常经营具有融资需求，但无足额资产可供抵押用于融资，市南分行基于企业情况，以对企业相关下游车企的应收账款作质押担保并办理动产担保登记，向企业提供 1,000 万元授信，迅速办理放款，解决客户迫切的融资需求。

深化科创金融

我行积极贯彻创新驱动发展战略以及上海建设具有全球影响力的科技创新中心“十四五”规划，加速金融赋能科技自主创新，助力完善创新体系，推进高水平科技自立自强，不断培育壮大发展新动能。

我行持续深化科创金融服务体系，加强产品创新和有效供给，支持科创企业、战略性新兴产业和制造业高质量发展。截至 2022 年末，我行科技型企业贷款余额 1,038.74 亿元，较上年末增长 19.28%。



案例 总行营业部支持集成电路设计企业

某公司是我国集成电路设计产业龙头企业，是上海市重点战略新兴产业企业，实现了全球网络验证，通过全球 100 多个国家、200 多个运营商的出货认证。我行将该公司作为全行首笔授信全流程一体化试点项目，结合客户研发周期长、投入大的特点，给予其中长期制造业贷款授信 12 亿元，有效支持了重大科技创新企业经营发展。

案例 浦西分行支持医疗领域自主创新成果转化

某公司所属集团为医疗影像设备领域突破“卡脖子”问题、实施国产自主研发设计制造的代表企业，该公司负责为集团医疗影像设备在应用中提供配套医疗 AI 解决方案。由于科研技术要求高、孵化周期长，该公司作为初创期企业在科研成果转化过程中尚未实现稳定的经营回报，自身融资需求面临一定困境。浦西分行与企业充分沟通，对行业背景进行深入调查，对企业发展前景审慎研判，采用创新的 5 年期研发资金贷款产品给予支持，总额度 4.5 亿元，以支持企业自主创新成果转化。

案例 北京分行支持玻璃新材料核心企业发展

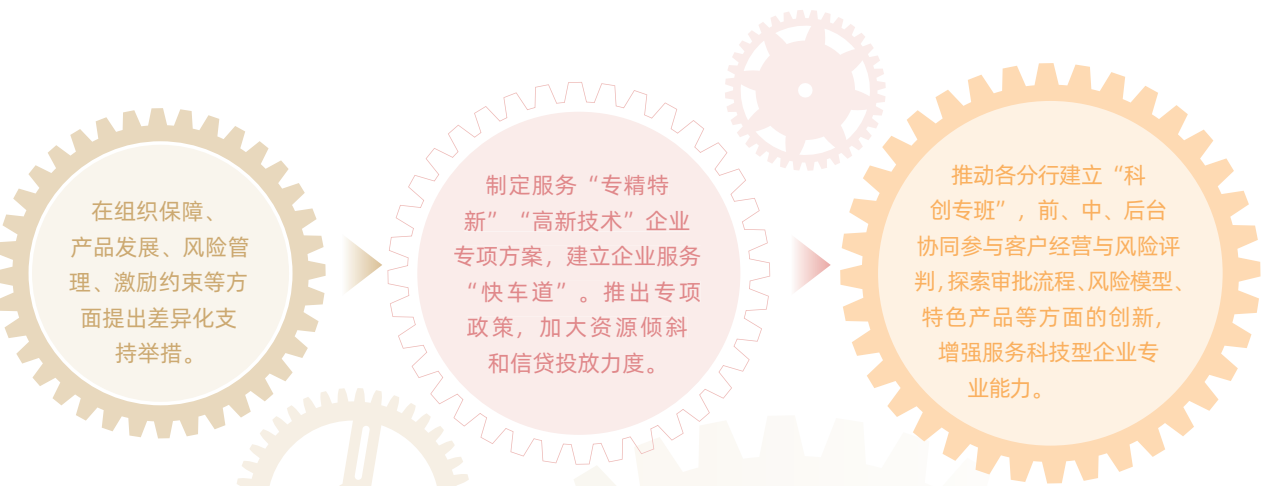
某公司作为建材行业唯一获得优秀等次的央企“科改示范企业”，持续加大玻璃新材料自主创新力度和产业布局，攻克“卡脖子”关键技术。北京分行与该公司合作紧密，根据公司经营需求提供全面的综合金融服务，支持其持续推进自主创新，目前该公司在我行授信余额近 36 亿元。

完善服务体系

建立重点产品服务体系，重点推进投贷联动、知识产权质押融资等创新服务模式。首创“专利许可收益权质押融资”服务模式入选全国首批知识产权质押融资及保险 20 大典型案例，“知识产权质押融资产品”荣获第十六届“金洽会”“上海金融业助企纾困优秀成果评选”优秀奖。迭代升级研发资金贷款、投贷联动认股权等创新产品和服务方案，为更多高成长性民营企业提供股债融合支持。

案例 杭州分行支持人工智能企业发展

某公司是一家专注形体识别技术的人工智能企业，已经过多轮战略融资，拟逐步引入优质战略投资者并实现首发上市。该公司近年来订单大幅增长，运营资金出现缺口，杭州分行为该公司量身定制融资方案，通过产品组合运用，以“股+债”的形式给予该公司专项授信额度，短期内完成审批放款，解决了客户燃眉之急，并将持续为该公司引荐优质战略投资者，为其带来增信效益。



案例 我行支持“专精特新”企业

某公司经营的协作机器人领域属于技术密集型行业，有赖于研发和经营资金的持续投入。2018 年该公司新一代协作机器人推向市场并得到广泛认同，但受制于流动资金有限，且项目工程回款周期长，无法大规模组织生产。我了解公司的痛点后，对行业及应用场景深入研究，了解到公司产品主要应用在半导体、汽车零部件等行业的智能工厂建设，项目工程从原材料采购到投产需要超过 1 年的时间。市场上 1 年以内的短期流动资金贷款无法满足其资金需求。经过充分尽调后，我行在最短时间内为该公司及其子公司提供了 8,000 万元 2 年期流动资金贷款，满足了企业的资金及期限的需求。2022 年我行对该公司系列企业授信总额度增至 1 亿元，进一步支持企业创新发展。

某公司主营家用智能投影品类，在行业中保持领先地位，并不断研发新技术推动行业前进。成都分行授予其下属两家子公司合计综合授信 3.7 亿元，助力其储备芯片等核心原材料，保持其市场竞争力，推动其持续向高精尖方向发展。

某公司是主营为稀土永磁材料研发和生产的高新技术企业，具有多项专利，企业自主研发的节能环保新能源磁钢生产线实现量产，订单增长较快，由于原材料价格大幅上升，急需资金支撑，而公司的抵押物已全部抵押，迫切需要其他增信措施进行融资。宁波分行通过与宁波市融担公司合作“专精保”产品，及时向企业发放了 1,000 万元流动资金贷款，大大缓解了企业资金周转压力，因免收担保费有效降低企业融资成本。

搭建合作平台

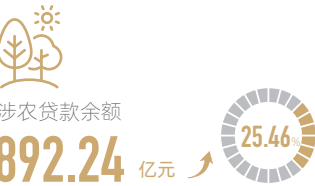
我行与上海市科委、经济信息化委、中小微企业政策性融资担保基金管理中心、知识产权局等机构密切联系，积极参与各类科创金融产品方案，创设科创全生命周期产品池。与上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心合作，面向专精特新企业推出“科创专新贷”专项产品，迭代升级科创投贷联、知识产权质押贷款等产品，丰富科技型企业融资渠道。与上海技术交易所探索优化“上市技易贷”产品，为企业提供技术合同登记、交易鉴证、税收减免等一站式服务。

案例 我行牵头主承销全国首单科创资产支持票据



“科创票据”是交易商协会推出的创新产品，该产品有助于引流社会资本促进科技创新，促进各类创新要素向企业集聚。2022 年 9 月，我行牵头主承销的全国首单“科创资产支持票据”——“君信融资租赁（上海）有限公司 2022 年度凯盛集团 2 号定向资产支持商业票据（科创票据）”成功发行。该项目募集资金用于国家高新技术企业凯盛晶华和成都中光电的科创项目建设以及偿还对应存量债务。本期科创票据成功发行，对企业持续加大科技创新投入、提升整体科技水平具有重要意义。

支持乡村振兴



乡村振兴是实现共同富裕的必经之路，我行高度认识乡村振兴工作的重要性，积极贯彻落实国家关于全面推进乡村振兴的战略部署，发挥自身金融力量，强化统筹谋划，细化实施路径，持续参与支持农业现代化、农民增收致富、农村基础设施建设和人居环境改善等方面工作，助力乡村振兴。截至 2022 年末，我行涉农贷款余额 892.24 亿元，较上年末增长 25.46%。

我行持续细化服务乡村振兴的内部运营机制，引导经营机构主动服务。我行将涉农服务与普惠金融有机融合，积极支持普惠型涉农信贷，配套落实内部考核优惠政策，对于涉农普惠客户，设置内部经济资本考核优惠系数；对于人民币涉农贷款给予 FTP 专项补贴；对于符合条件的涉农贷款不良容忍给予差异化评价。

我行积极响应支持乡村振兴多领域、多样化的金融需求，强化产品创新和支持力度，提升金融服务供给水平。对于乡村基础设施建设、人居环境改造，匹配直接融资服务、中长期信贷产品等。对于新型农业经营主体，积极开展银政、银担合作，推广“农业担保贷款”等专项产品。支持农业产业现代化，深耕农业产业链交易场景，持续发挥线上供应链金融平台的服务优势，加强对产业链上下游企业、农户的支持力度。

案例 成都分行支持农村电网建设

农村电网建设是四川省一项长期重大的惠民工程，某集团负责四川省近 100 个县的农村电网建设及改造升级。为进一步巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴，成都分行 2022 年对该集团累计发放 5 亿元的流动资金贷款，用于川南、川东、大凉山等地区穷困县的电力供应，通过金融力量支持四川省农村电网建设的稳步推进。

案例 北京分行以数字化思维解决农户获贷困难

北京分行与某农业科技公司开展合作，基于其平台用户线上采购的交易场景，为个体工商户、小微企业等新型经营主体及农户提供生产资料采购项下的供应链贷款，有效解决农业类新型经营主体及农户获贷难的问题。分行与合作方进行数据对接，在客户完成采购资料的收货确认后，将贷款智能化定向受托支付给货物供应商，实现信息流、物流、资金流的闭环管理。2022 年该合作项目累计放款 5.02 亿元，为 200 多个客户提供了贷款支持，有力支持农业、养殖业健康发展。



▲ 南京分行支持储备粮管理企业

我行持续深化农村地区服务布局。在上海市崇明、金山、奉贤、嘉定、青浦等行政区及浦东、宝山、闵行等部分乡镇，已建设 43 家营业网点，实现对周边居民的金融服务辐射。结合营业网点布局和当地居民客户需求，我行优选崇明医保、奉贤区中心医院等 6 家医院、2 家医保中心以及部分合作企业、社区配套市场、高校等人员相对较为聚集、支付需求相对旺盛的场所，投放离行式自助机具设备，提供更有针对性、时效性的金融服务。

我行推进村镇银行更好发挥资源优势，完善专业化支农产品体系，深入开展各类农村主体金融服务，促进“三农”高质量发展。

案例 闵行上银村镇银行支持乡村振兴示范村建设

浦江镇革新村作为上海市首批 9 个乡村振兴示范村之一，在乡村旧居改造过程中，革新村迫切需要对 200 多户农户的宅基地进行集中迁建，由于建设资金不足，项目推进遇到难题。闵行上银村镇银行积极响应支持乡村振兴号召，设立“乡村振兴专项贷款”为当地村民的迁建翻建提供了资金支持，确保了旧居改造工作的顺利进行，得到了当地政府和村民的高度认可。在不到半年的时间，革新村的面貌焕然一新，成为了小有名气的“网红”乡村。

服务高水平对外开放

我行积极融入双循环新发展格局，响应稳外贸政策要求，立足临港新片区政策优势，发挥上银香港、战略股东桑坦德银行、沪港台三地“上海银行”联盟等全球资源优势，提高线上化、数字化水平，提升专业化跨境金融服务能力，促进高水平对外开放。



▲ 我行与桑坦德银行开展战略合作高层交流会议

案例 跨境金融服务高端制造

某公司是一家深耕晶体生长技术、晶片制造技术、尖端材料研究领域十余年的专业公司。2022 年我行为客户办理外币流动资金贷款业务，为其业务快速发展打下坚实基础，助力其巩固集成电路制造领域地位。该客户发展势头良好，已经与全球客户建立了广泛的合作关系。

推进跨境业务线上化

我行围绕客户跨境业务全链条，打造集汇款、收款、单证、结售汇、汇率避险、贸易融资等功能于一体的线上化平台“上银智汇+”，致力为客户提供安全、智能、便捷、高效服务。截至 2022 年末，“上银智汇+”年活跃客户线上覆盖率达 52.01%，同比提高 22.20 个百分点。

案例 线上产品保障跨境客户业务连续性



某跨境电商企业主营产品为进口奶制品，2022 年初特殊时期，客户无法线下提交跨境收款和境内结汇资料。我行迅速组建应急团队，制定个性化解决方案，指导客户开通网银功能，通过“上银智汇+”办理业务，解决了客户燃眉之急，为特殊时期的物资保障贡献金融力量。

服务跨境贸易便利化

我行积极响应临港新片区高水平开放外汇改革试点，提升外汇管理服务实体经济能力，以便利化产品结合线上功能提升服务能级。截至 2022 年末，我行为多家企业办理临港新片区跨境贸易投资高水平经常项目试点业务，办理试点业务金额约 1.4 亿美元，助力企业创新提速发展，服务浦东“引领区”和临港新片区建设。

案例 便利化助力跨境贸易投资高水平开放

某公司是一家从事国际船舶代理的专业性企业，以往办理经常项下外汇收付款时，需逐笔提供合同、发票或报关单等证明材料，耗时费力。我行积极落实临港高水平开放试点细则，为企业制定了相应试点业务品种、具体操作流程以及事后检测与核查机制，高效完成了试点企业准入和备案工作。该企业便利化试点获批后，日常收付款流程免去了事中单据流转和审核环节，结合“上银智汇+”自动入账功能，享受了便利化、数字化的全新体验。

服务外汇风险管理需求

为更好服务市场主体管理外汇风险，我行推出专项工作方案，推动企业树立成熟的汇率风险中性理念，结合各类主体特点提供个性化、差异化的汇率避险产品，2022 年共落地外汇套保“首办户”451 家。面向中小微企业推出外汇代客衍生品小额免保政策，对于符合要求的进出口企业和服务贸易型企业提供一定额度内免保证金的授信政策，并简化审批流程和授信审批材料。同时优化业务办理流程，在“上银智汇+”增加远期挂单交易等功能。

支持“一带一路”倡议

我行积极响应“一带一路”倡议，搭建跨境合作平台，深化跨境金融服务，助力企业“走出去”和“引进来”。

案例 南京分行利用跨境平台资源助力企业走出去

某工程设计集团收购西班牙 E 公司，借助其在“一带一路”地区的布局优势为全球工程基础设施客户提供服务。南京分行利用我行与股东桑坦德银行合作优势，通过跨境保函帮助 E 公司在桑坦德银行取得授信。借助我行跨境平台联动支持，E 公司已成功承接价值 1 亿欧元的工程订单。



为民生

保障民生，我行坚持金融服务靠前。我行持续深化对人民日益增长的美好生活需要的认识，将服务触角延伸至民生事业各领域，促进金融普惠、改善民生，提升民生福祉。

摄影：宁波分行 顾文成

支持促进居民消费

我行充分认识消费是畅通国内大循环的关键环节和重要引擎，把握居民对美好生活向往的新趋势和新需求，强化科技赋能，创新消费信贷产品，促进消费恢复，助力消费潜力释放。

创新信贷产品

打造基于互联网渠道的小额信贷服务产品。我行推出基于微信小程序服务的“在线信义贷”个人信用消费贷款产品，从渠道轻量化、流程线上化、风控智能化、管理集中化、经营数字化、展业场景化等方面进行优化，服务贴近客户移动端使用习惯，全流程授信时长压降至 5 分钟，进一步提升了消费者信贷获取的便利性。截至 2022 年末，在线信义贷累计授信申请客户数 8.6 万人，累计提款客户数 1.1 万人，贷款余额 9.74 亿元。

贴近民生消费推出信用卡产品。围绕场景与客户消费需求开发个性化产品，我行与互联网平台合作推出多款联名信用卡，为居民日常消费度身定制特惠权益。



在线信义贷累计提款客户数

1.1 万人



贷款余额

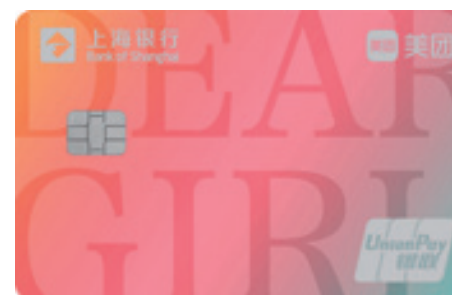
9.74 亿元



▲ 盒马联名信用卡



▲ 京东联名信用卡



▲ 美团联名信用卡（女性版）

提升金融关怀

保障特殊时期个人信贷服务需求，对特殊时期受影响导致无法按时还款，暂时失去收入来源的个人贷款客户，提供特别金融关怀服务，包括延期还款、征信修复等，结合客户诉求开辟线上绿色服务通道。截至 2022 年末，累计核准个人贷款延期还款金额 5,600 多万元，累计为 4.4 万户个人提供信用卡延期还款服务，涉及本金 5.7 亿元，减免息费超过 30 万元。加快产品创新，分别推出针对抗疫工作者和复工复产行业员工的信义贷专属产品，截至 2022 年末累计发放贷款超 1,600 万元。



助力消费复苏

我行快速响应助力复工复产，信用卡自 2022 年 6 月起围绕民生消费陆续推出茶饮、出行、电商等一系列活动，响应“五五购物节”聚焦六大类消费领域推出系列活动，结合我行信用卡发卡二十周年主题，整合一系列专项特别活动，助力打响“上海购物”品牌。

我行积极推进都市生活圈建设，信用卡聚焦“周三美饮”“周五美好生活”两大主题推出各类商圈活动，其中上海地区全年开展商圈活动 31 项、合作门店超 2,800 家。推广移动支付，开展优惠活动引导消费，我行联合支付宝、微信、云闪付等开展“在一起，春会来”移动支付优惠活动，每日惠及客户 40 多万户。积极探索会员店商超、景点等新兴业态，拓展用卡消费场景，助力消费潜力释放。

深耕养老服务

承担上海地区客户养老金发放
160⁺ 万人

围绕成为“领先的老龄友好金融服务机构”和构建老年友好型社会的内外部愿景目标，我行传承和发扬多年养老服务实践经验，竭力建设渠道适老、产品为老、服务亲老，极具老年群体口碑的金融服务机构。截至 2022 年末，我行承担上海地区 160 多万客户养老金发放工作，年代发量近 2,500 万笔，保持上海地区首位。

升级渠道适老服务

我行在上海市 232 家网点提供养老金融服务基础上，因地制宜打造 50 家养老金融支行、51 家养老金业务高峰网点，持续做好为老服务。围绕“安全、简单、好用”理念，升级适合老年客户的“美好生活专版”手机银行 APP，对老年客户常用功能进行全流程大字版视觉设计、拟物化设计和跟随性提示等，提高智能搜索能力，帮助老年客户更快捷找到所需业务，打造陪伴式线上服务体验。ITM 页面设计应用大字号版本、内嵌手写输入法，支持呼叫网点人员现场帮助功能，提升智能机具对老年客户的使用友好度和便利度。



▲ 老年导银志愿者“以老助老”

传递服务温度

优化适老服务环境设施，提供敬老“绿色通道”等敬老特色服务举措。养老大客流网点持续提供“服务早市”、配置导银志愿者；为进一步满足老年客户足不出户实现资金划转等需求，推广“云网点”服务渠道，提供更为便捷的线上服务。2022 年 6 月以来我行云网点服务 60 岁以上老年客户累计 1.5 万多人次。进一步拓展 PAD 覆盖网点常用柜面交易功能，以“肩并肩”方式给老年客户更为亲切的服务；针对特殊老年群体，采用 PAD 外拓服务模式提升上门服务。为老年人提供专线直达通道、开展定制化外呼服务，敬老专线接通率高于平均水平近 3 个百分点。

开展丰富的适老活动

重点围绕老龄客户健康需求、文娱需求和生活品质需求，持续丰富“十全十美”增值服务场景与品类，开展购物、美食、戏曲等十大权益活动，重阳期间创新推出“云观戏”“云摄影”等回馈活动，打造爱老一站式权益超市。



▲ “云观戏”回馈活动

助老跨越“数字鸿沟”

走近老年客户身边，持续开展公益助老“美好生活就在您身边”金融进社区活动。通过开设“市民课堂”、创新推出“美好生活”线上云沙龙服务模式等，帮助老年人解决智能应用困难。2022 年，全行累计开展约 1,300 场活动，服务覆盖超 2.6 万名客户。《美好生活就在您身边 公益助老跨越“数字鸿沟”》入选中国银行业协会“中国普惠金融典型案例（2022）”。



▲ 老年课堂

助力养老护理

积极助力上海养老护理专业人员队伍建设，独家支持并参与组织上海市民政局举办的 2022 年上海市养老职业技能大赛，打造养老护理人员专属服务卡，营造养老服务队伍技能提升的整体社会氛围，带动上海市养老服务综合能力提升。

推进财富管理转型

我行践行金融为民的服务宗旨，立足于满足居民多样化的财富管理需求，持续推动财富管理二次转型，打造全市场开放式配置平台，致力于成为面向城市居民的财富管理专家，同时持续升级惠民、利民的财富管理体系，不断提升客户的幸福感、获得感。

优化丰富配置品类

聚焦民生保障，引入上海城市定制型商业补充医疗保险“沪惠保”2022版产品，惠及客户范围较2021年扩大一倍；顺应养老第三支柱新格局、新政策，丰富养老保险产品，提前布局专属商业养老保险产品，满足广大市民养老保障需求。

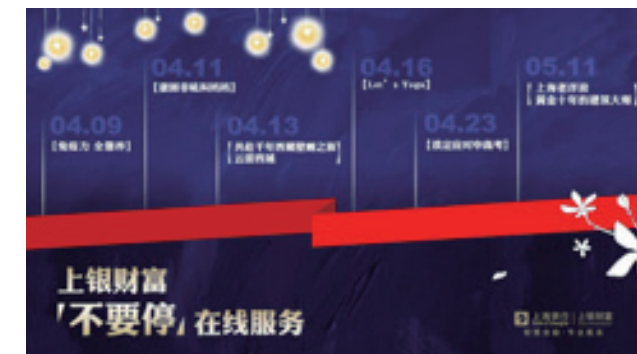
聚焦财富配置，搭建全市场、全天候的产品线，持续引入优质、稳健的配置品种，契合居民不同的风险偏好及期限需求。准入的银行理财子公司产品合作机构从3家扩大至7家，丰富客户资产配置手段。

聚焦价值投资，为满足持续震荡市场下稳健投资需求，打造以同业存单、中短期债券等为主的甄选流动性产品池，持续引导基金定投的长期配置理念，帮助投资者抵御市场波动。

升级财富管理服务

优化线上交易功能，丰富手机银行渠道各类产品的信息展示维度，为客户提供多维度、全流程的投资决策支持。开拓线上交易渠道，依托“云网点”拓宽保险线上投保模式，借助“云端客户经理”实现客户“零接触”投保。

持续完善投资体验，打造智能化投资分析工具，优化财富诊断功能，推出保险诊断服务，完善投前决策、投中跟踪、投后分析的线上全流程财富陪伴服务。



▲ “不要停！”线上活动

升级线上服务，2022年上半年启动财富管理“云服务”，打造上银财富直播平台，推出“不要停！”“权威面对面”等多个系列活动，覆盖宏观解读、财富规划、健康养生、文化鉴赏等多个主题，特殊时期累计推出22场直播活动，超10万人次参与，持续传递“上银财富”的专业与温度。

开展常态化投资者教育，联合网点沙龙、官微、直播间、手机银行等线上线下多渠道，推出市场研判、净值波动、资产配置等多主题、多形式的投教沙龙，持续培育金融理念，提升居民资产配置安全感。

支持医疗服务体系建设

我行助力国家建设完善优质高效的医疗卫生服务体系，持续完善便捷就医服务，提升就医体验。作为上海“便捷就医服务”数字化转型建设专班成员，已为约150家上海地区公立医院提供全面服务支持，合作覆盖率位居同业首位；积极参与医疗领域数字人民币支付应用等年度重点服务创新项目，助力打造上海首家全面上线数字人民币支付功能的医院。



案例

携手瑞金医院共同打造数字货币医疗支付创新场景应用

医疗领域数字人民币支付应用是2022年上海“便捷就医服务”数字化转型的重点创新场景之一。2022年6月14日，在我行数字人民币支付清算体系支撑下，上海交通大学医学院附属瑞金医院在门急诊结算、出入院管理等各个窗口均完成了数字人民币支付功能建设及应用，由此成为上海首家全面上线数字人民币支付功能的医院，成为助力上海建成全国首个覆盖数字货币医疗支付统一平台的先行落地场景。



创新“养老院+互联网医院”服务

我行积极对接民政部门，充分发挥与上海公立医院合作资源优势和智慧医疗领域的专业服务经验，推进养老服务领域数字化转型，助力在上海市建设推广“养老院+互联网医院”，打造互联网就医专属适老服务智慧终端，为养老机构内老人提供便捷的互联网医疗、处方开立及药品配送服务，2022年协助上海市普陀区民政局完成全市首个试点项目，并将继续协助全市各区逐户落地养老+互联网医院。



▲ 杭州分行将我行智慧医疗服务引入绍兴



支持教育事业

我行积极支持教育事业，助力推进建设高质量教育体系、提高人才自主培养质量。

我行积极与高校开展合作，推进学科建设、智慧校园建设，深化产教融合发展。

案例 我行与上海海洋大学签订全面战略合作协议

2022 年 11 月，在上海海洋大学 110 周年校庆之际，我行与上海海洋大学签署全面战略合作协议。我行以此次签约为新起点，探索教育金融新模式，整合双方优势资源，围绕科创服务、国际交流、智慧校园等领域开展合作，支持一流学科建设，促进产教融合发展，助力海洋科技创新，协助学校建设成为有重要国际影响的海洋领域世界一流特色大学。



▲市北分行送小小银行家财商课程进校园

我行紧跟国家“双减”教育综合改革政策，发起组建上海中小学财经素养教育合作项目联盟，覆盖超过 50 家中小学，初步形成“上银智学”财经素养教育服务特色。

案例 我行推出“上银智学”财经素养教育系列活动

我行在上海市教委的指导下，与上海财经大学、中国教育学会科创中心等紧密合作，推出了“上银智学”财经素养教育特色项目，包括中小校园金融小课堂、“财经素养小达人”中小学生财商大赛、金融科技实验室参观实践、中小学教师财商教育培训等系列活动，为中小学师生提供贴近行业前沿的财经知识、沉浸式的实践体验和自我展示的交流平台，获得师生的欢迎和认可。

我行与上海 9 个区教育基金积极开展合作，提供捐赠支持，用于教师队伍建设和综合素养教育、数字化转型等教育发展重点领域，助力区域教育资源优质均衡发展。

案例 我行推出“教师贷”专案信义贷产品

为满足教师这一特殊群体教育、装修、旅游、医疗、日常生活消费等多方位金融需求，我行暖心推出“教师贷”专属信贷产品，为教师提供贷款额度最高 20 万元及多元化贷款方式、专属优惠利率。

强化新市民服务

新市民是城市建设的主力军，我行充分尊重新市民对城市现代化建设的贡献，加强新市民金融服务，切实提升新市民群体获取金融服务的可得性和便利性，致力增强新市民的获得感、幸福感和安全感。

2022 年，我行发布“美好生活，有你更美”行动计划，围绕新市民创业就业、住房安居、教育生活、医疗保险、养老防老的全生命周期需求，加速探索新市民金融服务新模式。



创业就业 积极对接上海区级就业促进中心，主动触达初创期有融资需求的新市民个人和创业组织，提供创业担保贷款支持。同时，对新市民集中的制造业、批发和零售业、信息传输、软件和信息技术服务等行业加大金融支持力度。

案例 我行积极提供新市民创业贷款 我行积极对接上海市融资担保中心、市就促中心，将新市民群体纳入创业担保贷款扶持范围，推出“新市民创业担保贷款”专项产品方案。为卡车司机、城市配送经营者等群体购买各类经营性用车提供“商用车贷”专属金融服务业务，在首付要求、期限、还款方式等方面给予差异化的优惠政策。

住房安居 加大对保障性租赁住房和公租房项目开发者运营的信贷支持力度，加强保租房类 REITS 等产品研究及项目对接。
加强与政府部门信息交互，上线抵押登记不见面办理，提升新市民住房业务办理效率和体验。
推出购房保证金专属电子存款证明和诚易金产品。



满足新市民日常消费多样性、便利性，推出在线信义贷专属产品“新市民毕业贷”“生活有期贷”信用卡分期系列特色产品。当年累计发放贷款金额 6.5 亿元。



案例 我行推出“新市民毕业贷”专属产品

为助力新市民实现安居、教育、生活消费等需求，我行针对新市民中的社会新人客群推出“新市民毕业贷”产品，对于符合新市民标准及普通全日制院校毕业的本科及以上学历的社会新人客群可给予 3 年期、额度最高 10 万元的贷款，并实行阶段性优惠年化利率。



向上海地区市、区共计 143 家各级医院提供医保基金结清算服务，支持新市民群体享受医保异地实时结算服务。配合开展国家医保局标准医保基金系统建设，推进实现基金支出分账核算、异地就医多险种合并实时清算等功能。



持续完善个人养老金产品，提升线上线下流程体验和服务能力。依托市民课堂、“美好生活工作室”等面对社区居民提供“家门口”服务，指导新市民随迁父母群体智能手机应用。



针对新市民群体发放专属借记卡，建立手机银行新市民专区，优化“云网点”等渠道。推进网点“爱心驿站”建设升级成为新市民劳动驿站。



积极对接上海市建设工程实名制管理系统，将我行开立的农民工工资专户及代发工资情况纳入实名制管理系统全过程动态监控和预警体系中。截至 2022 年末，为 54 个工程建设项目开立农民工工资专户并实施管控。



▲ 手机银行新市民服务专区

提供便捷缴费服务

我行围绕服务市民需求，持续优化支付产品服务，积极融入民生密切相关的领域，将“金融为民”落到实处。我行持续打造手机银行“便民生活”专区，不断丰富完善公用事业、教育、医保、福彩等多种缴费场景，让客户享受便捷的生活服务。



案例 我行积极解决公用事业缴费困难

2022 年初因上海市辖内部分金融机构停止或缩减了公用事业费缴费受理渠道，导致部分市民特别是老年人水电气缴费遭遇困难，我行主动作为，做好金融服务的“适老化”改造，向市民提供现金缴费服务，并将现金缴费服务进一步拓展到各分行所在地。

我行持续为政府、非盈利型机构提供专业银行代理服务，与上海社保中心、上海税务局开展居民养老保险以及医保缴费，对接上海民政局为本地区低保特殊人群提供津贴发放，服务上海市医保局生育金发放，为全市退役军人提供抚恤金发放保障，通过不断扩展服务范畴、减免服务手续费等支持民生工程建设。

落实减费让利

我行严格按照监管要求制定服务项目收费标准，充分考虑市场竞争，确保定价水平合理，坚持服务收费质价相符。同时，我行坚决贯彻落实国家关于金融机构减费让利、惠企利民的工作部署，坚持执行差异化收费减免机制，加大对实体经济支持力度，已公示多项面对小微企业、民生金融等特殊客群以及救灾、抚恤金汇划等特殊事项的优惠政策，2022 年累计减免费用 5.5 亿元。其中，我行积极响应让利小微企业，落实降低支付手续费政策，分批次扩大单位结算账户服务费用优惠政策覆盖范围与优惠力度，截至 2022 年末，已对 16.4 万户对公客户支付手续费降费优惠 7,677 万元；2022 年进一步扩大账户管理相关费用优惠范围，对全体单位客户免收开户费及企业电子银行 Ukey 工本费，对小微企业及个体工商户通过电子银行单笔转账金额 10 万元（含）以内免收手续费。



累计减免费用

5.5 亿元



对公客户支付手续费降费优惠

16.4 万户 ➤ 7,677 万元



我行坚持“以客户为中心”的理念，依托数字化转型，全方位升级金融服务，高度关注客户反馈和服务改进，保障客户权益，促进客户体验持续提升。

摄影：浦东分行 陈曦

提升网点服务

提升智能服务体验

2022 年，我行加快推进网点数字化转型，深化智能机具应用，推广“云网点”模式，突破传统服务模式的物理局限，更加贴近客户提供智能和便捷服务。

创新推广“云网点”服务模式，由服务专员通过远程视频为客户提供便捷的“面对面”金融服务，解决远程服务模式下客户身份识别问题，推进服务模式转型升级。“云网点”模式已覆盖 PAD、手机银行、ITM 智能柜员机等主要客户服务渠道，实现了个人开户、密码重置、大额转账等业务场景的远程非接触式办理。2022 年新模式累计服务客户超 13 万人次。

优化自助机具投放，用更全功能的智能机具逐步更新替换功能单一的自助取款机及大堂式存取款一体机，提供更加便捷的自助服务。截至 2022 年末，全行自助机具布放共 1,636 台，其中 ITM 智能柜员机 963 台，较上年增加 51 台。

深化厅堂 PAD 移动服务，运用 PAD 工具协助厅堂服务人员为客户提供各类基础服务，新增网点客流及等候时间预警机制，实现移动扫码取号、重新呼叫等功能，协助厅堂服务人员做好引导分流服务及柜面窗口人员合理配置，保障客户有序快捷办理业务。



▲ 云网点



▲ 深圳分行网点工作人员使用 PAD 设备为客户提供服务



▲ 市北分行创设快递员“幸福小站”提供暖心服务

加强标准化建设

2022 年我行对标优秀同业进一步完善网点服务标准，健全客户满意度评价机制，组织网点服务现场专项督导检查，加强服务监测监督。开展服务标准化培训，强化首问负责、协同服务等管理要求，深化网点服务管理。

加速网点复工复产

自 2022 年 6 月 1 日上海地区全面恢复全市正常生活秩序，我行积极有效部署网点复工复产，超过七成网点于 2 天内恢复营业；组织 1,000 人次志愿者支援网点一线，部署营业时间“能早尽早、能延尽延”等系列关爱措施，有效应对网点业务激增和养老金发放高峰，保障民生需求。

优化网点布局

为更好对接长三角一体化、五个新城建设等国家和地区发展战略、更好服务于实体经济和人民群众，扩大普惠金融服务覆盖面，提供便捷服务，我行持续优化分支机构布局。2022 年内新设立分支机构 4 家，迁址调整分支机构 10 家。

案例 浦东分行优化网点布局、提升金融服务覆盖面

在上海市人民政府新一轮发展规划中，唐镇作为新市镇进行统一规划，处于各大国家级高科技园区和经济园区聚集的腹地。全镇实有人口超过 15 万人。浦东分行 2022 年完成新设唐镇支行，于 2022 年 6 月全面对外营业，进一步扩充分行网点区域覆盖面，惠及更多居民。



强化在线服务触达

我行围绕用户需求和场景，持续丰富在线服务内容和渠道功能，提升线上服务便捷性、合规性、安全性及服务触达体验。

2022 年，企业网银推出在线签约、转账在线提高额度等多项“云服务”，助力企业复工复产，累计惠及企业 2 千多户。企业手机银行推出“上行惠相伴”专区，打造在线一站式普惠金融服务平台，新增企业收支报告分析、消息推送等数字化便捷服务，服务小微企业近 2 万户。探索手机银行无障碍服务，创新推出数字员工服务，帮助客户通过语音完成查账、转账等金融服务，服务客户超 50 万人次。优化美好生活 APP，完善信用卡“查账还款”“生活缴费”“美好商城”“分期商城”等场景建设，实现信用卡产品线上化全覆盖。

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
手机银行用户数量	万户	939.51	870.12	762.03
网上银行用户数量	万户	506.04	497.16	481.78
微信银行用户数量	万户	405.51	396.19	381.63
电话银行用户数量	万户	175.58	175.20	174.44
手机银行交易规模	万笔	48,215.86	46,228.68	42,321.94
网上银行交易规模	万笔	14,650.93	14,708.50	14,978.92
电子渠道结算业务分流率	%	99.01	98.96	98.44

我行搭建“信义签”在线存证中台，通过数字证书加密、区块链等技术保证数字合同签约过程的安全性和可靠性，持续为在线供应链、消费贷款等多个业务场景输出在线实时电子签章签约与电子存证服务。

我行加快完善和丰富线上支付结算服务。提升互联网支付渠道服务能力，与头部互联网支付平台合作嵌入式一键绑卡服务，在保障客户信息安全的前提下便利客户互联网支付绑卡体验。持续深化数字人民币试点工作，不断丰富数字人民币钱包功能，积极拓展数字人民币在消费、普惠金融、医疗、数据交易等场景的应用，落地数字人民币贷款发放。

2022 年 6 月，我行上线全渠道业务协同中心，定位为实现在全行各服务渠道流程衔接、信息共享，引入“订单服务”模式，从客户视角出发，以订单号为唯一索引，实现业务流程全生命周期数字化展示。目前已串联我行手机银行、微信银行、移动服务银行（Pad）、云网点、柜面、自助机具（ITM）、企业网银、CRM、现金管理平台共计 9 个服务渠道，实现主要服务渠道全覆盖。已上线业务办理预填、线上批量开户、跨渠道交易断点续作等 13 个场景，累计生成订单数 3.1 万笔，为客户提供跨渠道协同一致的服务体验。

关注客户反馈

2022 年，我行深化数字化驱动，持续建设高效、专业的客户服务平台，高度关注客户反馈，强化闭环管理，促进服务改进，实现与客户良性互动，提升客户体验。

快速精准定位需求

客服热线上线智能语音服务，客户可以通过与智能语音机器人对话完成业务咨询及办理，缩短客户在线时间，目前已实现语音导航业务全覆盖、多套客群服务策略及近 50 个交互场景配置，ASR 准确率 92%、智能语音服务分流率 80%。

在线文本机器人升级 3.0 版，新增 19 个高频功能页面入口，上线“猜您想问”“联想输入”等功能，快速定位、解决客户问题；来电预测模型实现机器人自主学习输出，模型准确率 96%，运营服务人力更精准匹配客户来电需求，减少等待时间。

电话语音敏捷部署，首层播报 24 项客户关注事件，第一时间满足 63 万客户服务需求；丰富 17 个预约服务场景，满足客户服务时间个性化需求，预约客户同比增长 6 倍。



加强客户服务管理

引入智能语音分析及 RPA 等技术，构建智能质检、后督和舆情三支机器人服务风险监测队伍，实现智能质检业务覆盖率 80%、高风险操作业务后督 100% 覆盖，提升风险防范水平。

闭环管理提升服务

2022 年，我行健全管理机制，持续实施及完善线上、线下渠道服务评价数据实时主动收集及“不满意”客户全量回访机制；引入智能技术，运用智能语音机器人代替人工开展“不满意”客户回访，拓宽问题收集覆盖面、提升调研时效性；聚焦数据驱动，借助智能技术挖掘分析客户体验问题数据、定位根因，形成分析报告并在全行分享，促进服务提升；推进闭环改进，实施“体验问题 - 客户之声 - 流程优化”闭环管理，有价值优化建议挖掘量提升 14 个百分点，采纳率提高 5 个百分点。

保护消费者权益

2022 年度，我行深入践行金融为民宗旨，明确树立“合规经营、优质服务”消费者权益保护理念，将消费者权益保护作为塑造核心竞争力的关键抓手和内驱动力，深入推进消费者权益保护工作。

完善消费者权益保护治理

董事会单独设立消费者权益保护委员会，由执行董事兼行长担任主任委员；消费者权益保护工作由行长直接分管，建立消费者权益保护工作领导小组，协调推进消费者权益保护重要工作、重点事项。提升消费者权益保护工作在机构绩效考核中的考核权重。消费者权益保护工作定位向“全行服务的再管理”进一步深化转型。



加强全流程管控

事前审查方面

开发审查线上化模块，进一步规范审查流程和后督管理；2022 年对产品服务的审查内容全面覆盖涉及消费者权益的制度规范、协议文本、营销宣传等，有效推进消费者权益前端落实。

事中管控方面

推进智能双录项目建设，基本实现全行网点系统和应用覆盖；建立并持续迭代场景化模型，提升销售合规检查覆盖面、精度和效率；加强网点现场管理，推进合规主管履职能力有效提升。

纠纷化解方面

在原有投诉管理制度基础上，制定首诉和重复投诉处理操作要求、投诉提级处理要求、投诉数据规范要求等相关规程，完善投诉处理管理体系；树立以数据为基础发现问题的思维，初步建立消费者权益保护分析框架，通过数据分析发现重点问题、提出应对思路，客观展现变化趋势并加强管理；建立投诉问题溯源改进机制，针对具体问题提出改进举措并持续跟踪落实，组织对消保重点领域开展专题研究。

根据《银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准应用实施工作手册》，2022 年度我行消费者投诉 61,119 件，全年投诉办结率 99.6%。从业务类型看，涉及银行卡类（39,108 件，占比 64%）、个人金融信息保护（6,085 件，占比 10%）和债务催收（2,986 件，占比 4.9%）相关投诉占比较高，其余主要是贷款 1,724 件、支付结算 1,457 件、人民币储蓄 1,493 件等；从地区分布看，上海地区受理量（41,734 件，占比 68.3%），江苏地区（4,682 件，占比 7.7%），浙江地区（3,946 件，6.5%）和北京地区（3,604 件，占比 5.9%），其余主要是深圳地区 2,653 件、天津地区 1,886 件、成都地区 1,658 件等。



加强数据安全和隐私保护

我行高度重视数据安全和客户隐私保护工作，积极贯彻落实《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规和行业标准，建立健全数据安全管理体系，完善内部控制制度和责任机制，规范消费者金融信息的全生命周期管理，强化技术防护，开展安全教育培训，有效保障数据安全和保护客户隐私。2022年，我行未发生重大信息安全事件，未发生被证实的侵犯客户隐私事件。

管理架构

我行设立信息安全领导小组，负责统筹全行数据安全管理工作。具体工作由数据安全管理部门牵头负责，各相关单位设立数据安全岗，负责识别业务过程中数据安全风险场景，落实内部检查和风险评估工作。

技术防护

在数据安全技术防护措施方面，我行已实施邮件外发管控、边界安全部署、终端水印管控、远程接入防护、生产接入控制、数据库智能脱敏、国密改造升级等七个应用场景的技术防护能力改造。



我行按照法律法规和监管要求制定《上海银行数据安全管理办法》，并建立和完善了数据安全分类分级管理、数据生命周期安全管理、数据安全事件管理、个人客户金融信息管理等系列制度，明确数据分类分级、生命周期安全、风险评估、外包数据安全、数据安全事件应急处理方案等执行要求，并覆盖了违反个人信息保护规定的责任认定、处理规则等内容，健全了全行数据安全管理体系。



网络层面

根据业务系统重要程度划分不同网络区域，设置相应安全策略；生产网络实施封闭式管理，除提数流程外无其他数据输出途径；开发测试网络实施虚拟开发桌面技术，保障数据不落地；日常办公网络实施上网桌面技术，保障内外网逻辑隔离。

数据层面

对涉及敏感信息的业务系统，实施下载自动加密；对开发测试数据实现脱敏。

终端层面

核心业务终端实施强管控，禁止 U 口等外设的数据输出；普通业务终端实施 U 口数据输出自动加密。

互联网出口层面

在互联网出口实施敏感信息监控手段，实现相应的审计功能。

新系统、新流程层面

上线前审核个人金融信息安全要求，覆盖数据全生命周期的技术标准，落实隐私政策的明示同意、页面展示时的最小必要、数据脱敏应脱尽脱等要求。

教育培训

我行每年通过多种形式开展数据安全培训，提升全员数据安全意识。2022 年 3 月、9 月开展了面向全行所有员工数据安全普适宣传；对数据安全岗进行了制度解读、风险评估指导等多轮定向培训；每年通过在线培训平台制作并发布多期数据安全及个人信息管理专题培训材料；开展商业银行个人信息保护业务实践专题研究。

加强网点安全防护

2022 年，我行持续深化网点安全管理，推进安全生产标准化建设，推动网点安防智能化建设，提升本质安全。

牵头发起上海市首部商业银行消防团体标准，填补行业空白，率先编制安全生产标准化手册，让网点安全运营的行为更规范。消防团体标准通过将消防安全管理与法律法规的要求、与银行全面风险管理、与银行消防安全实际、与上海银行安全生产标准化手册四个结合，率先探索银行网点标准化建设新路径。安全生产标准化手册探索分类、识别、检查、预警、处置、问责的风险闭环管理 6 步法，让网点运营更安全。

率先试点网点安防服务智能化，让网点重点领域安全管控更有效。通过“场景 + 数据”，对网点案防、安防、运营、营销 4 方面 23 项场景进行智能监测，发现异常，自动告警。实现对特定场景视频监控图像 AI 智能分析，为业内首例。

落实底板风险挂号销号，让网点环境更安全。组织开展门头招牌、UPS 设备、电动自行车等重点领域的专项整治，完成消防设施和招牌年检、超期 UPS 设备更新，规范电动自行车停放，及时防范化解安全隐患。

与属地警方建立长效联动机制，让网点安全屏障更牢固。总分行两级监控平台实时监控客流聚集情况，以区支行为单位对接属地警方，及时报告相关信息，落实警力协助维护现场秩序，保障网点运营秩序。



保障客户资产安全



交易对手黑名单
累计拦截可疑跨行转账交易

7,692 笔

涉及资金

9,500⁺ 万元

我行持续提升管理和服务专业性，保持反欺诈工作敏感性和洞见力，筑牢客户资金安全屏障。持续完善账户管理制度，加强账户分级分类管理，深化尽职调查要求，防控账户资金风险。建立事前预警黑灰名单，整合监管机构提供的惩戒 / 涉案账户信息、公安提供的断卡线索、行内网点临柜受理识别的可疑客户信息等，设定风险等级，柜面、ITM 等渠道受理开户申请自动校验名单并按规则分级拦防，全年累计预警提示、阻截 1,544 笔。对接上海反诈中心搭建电信网络诈骗涉案资金防阻体系，上线交易对手黑名单拦截功能，全年累计拦截可疑跨行转账交易 7,692 笔、涉及资金 9,500 多万元，有效维护客户转账资金安全。



案例

苏州分行自行开发反诈程序保障客户资金安全

苏州分行 2022 年 3 月自行开发“E 查通 - 反诈助手”，当年共计对 900 多户可疑账户进行了及时管控，在有效防范电信网络诈骗的同时也保障了客户资金安全。

2022 年 7 月 4 日，苏州分行昆山支行在使用“E 查通 - 反诈助手”系统时发现客户申某账户近期与多个自然人发生交易，属于异常交易范畴。支行工作人员立即开展客户加强型尽调，通过客户系统内预留手机号回访客户本人。对于账户异常交易情形，客户自述其目前在某线上平台上进行游戏，该平台每天都会返利，因此与众多自然人发生交易，但客户无法提供相关佐证。

回访客户后，支行工作人员认为客户回复存疑，随即通过国家信用公示网站及主流媒体查询该平台，得知客户口中的线上平台是由某餐饮公司创建，在成为公司会员后可在平台上买卖餐券并以此获利，交易过程疑似非法集资平台。工作人员再次致电该客户，将我行了解情况告知客户，建议其警惕非法集资平台陷阱，客户表示待其资金到账后不会再在该平台上进行任何操作，并表示感谢。

后续，客户亲自至昆山支行对工作人员的尽职尽责表示感谢，并称该平台在 7 月下旬已经出现无法提款的情况，赞扬我行的贴心服务为其挽回了经济损失。



为环境

我行以发展绿色金融为要，以实现自身绿色低碳转型为基，持续完善绿色金融体制机制建设，着力提升绿色金融服务能力，积极推行绿色发展理念，践行低碳化运营，当好绿色低碳的实践者、先行者。

摄影：成都分行 周一松

绿色金融管理

管理架构

我行持续健全董事会和高级管理层统筹领导、业务部门及分支行协同推进的绿色金融管理机制。

管理架构

董事会

作为绿色金融管理的最高决策机构，负责确定绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划，审批高级管理层制订的绿色金融目标，审议绿色金融业务报告，对包括绿色金融等内容在内的公司可持续发展表现进行审议并提出改善建议。

董事会战略委员会

负责拟订绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划并监督规划执行情况，审核绿色金融目标等。

管理层

高级管理层下设立绿色金融推进委员会，由行长担任主任。委员会根据董事会的决定，负责执行绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划，制定发展策略以及行动方案，定期评估各项工作成效，提出调整方案，落实整改责任等相关事宜。委员会各成员部门围绕全行绿色金融业务，开展产品创新、环境风险管理、资源配套、绿色运营等方面的工作。

业务部门及分支行

在总分行层面设立绿色金融部，并已经基本建成自上而下的组织保障体系。

总行事务部

负责牵头制定并实施全行碳达峰、碳中和发展规划，建设绿色低碳运行体系，组织全行推行节约、环保、可持续发展等绿色发展理念。

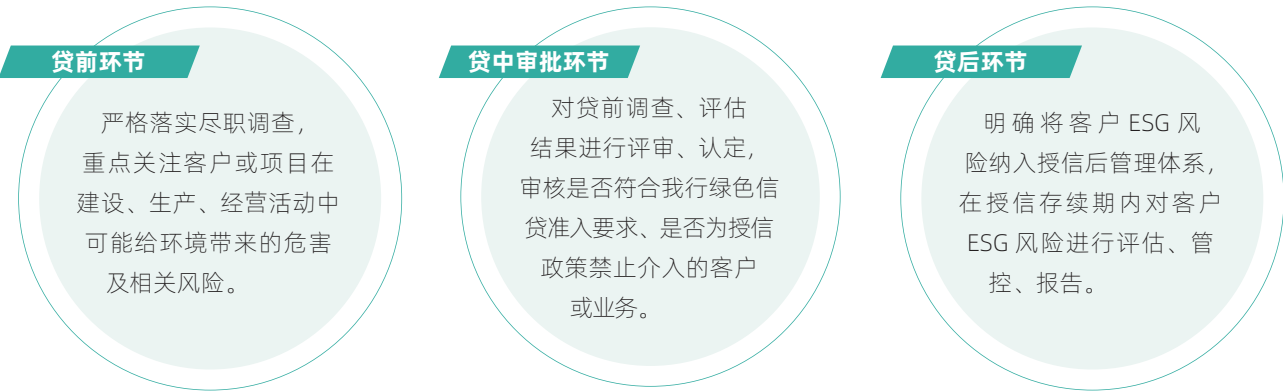
政策制度

绿色金融发展方面，我行搭建“1+2+N”政策框架，为绿色金融发展提供政策保障。“1”是制定《上海银行绿色金融管理规定》与《上海银行绿色金融推进委员会工作规程》作为纲领性文件，明确全行管理体系与职责分工；“2”是发布《绿色金融发展指引》和《上海银行环境、社会 and 治理风险管理暂行办法》，成为发展绿色金融及环境、社会 and 治理风险管理的指导性文件；打造“N”个产品管理办法，如《上海银行上海地区碳排放配额质押授信业务操作规程》《上海银行合同能源贷业务操作规程》，明确产品发展的实施路径及操作规范。

低碳运营方面，我行制定《上海银行碳达峰碳中和白皮书》，明确我行碳达峰碳中和工作的总体目标、管理体系、机制配套以及实施路径。同时，研究开展碳核算工作，建立健全与绿色发展相匹配的日常运营模式。

风险管理

我行制定环境、社会和治理风险管理制度，建立健全 ESG 风险管理体系，规范授信业务 ESG 风险识别、评估、管理与控制，将环境、社会、治理要求纳入授信全流程管理，不断优化配套风险管理工具，全面提升对 ESG 风险的系统性防范化解能力。



我行开展气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对我行信贷资产的潜在影响。测试结果表明，电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等高碳行业在压力情景下，信用风险整体可控，资本充足率均未出现明显下降。

绿色金融

我行始终将绿色金融作为服务实体经济的重要方面以及未来发展的重要方向，持续提升绿色金融专业能力，推出“绿树城银”金融服务品牌，精准“识绿”、用心“助绿”、耐心“护绿”，持续完善产品服务体系，拓宽服务领域，为企业提供一站式综合金融服务。

我行打造“绿色金融+”产品服务体系，目前已经形成“绿惠万企”“绿联商投”“绿融全球”“绿享生活”四大产品类别，为客户及其产业链、生态圈提供一站式、全方位的绿色投融资服务。2022 年，围绕“绿色金融+”产品服务体系，我行持续推动多项创新业务落地。同时，我行积极对接政府部门、行业协会等，多方面搭建支持绿色产业发展平台。我行与上海市经济和信息化委员会签署十四五期间《上海市工业绿色低碳发展金融合作备忘录》，承诺为绿色低碳产业发展提供等值总额 100 亿元人民币的融资额度。



▲ 我行与中国节能环保集团签署战略合作协议

绿惠万企



我行将清洁能源领域作为绿色金融重点支持方向，加大直接融资支持力度。为行业优质龙头企业及上市公司提供本外币、商投行一体化的综合金融服务；针对清洁能源领域内的成长型企业，不断加大资源投入，形成了合同能源管理贷款、知识产权质押贷款、绿色供应链贷款等适用于企业生命周期特征的产品服务方案。

我行注重普惠金融与绿色金融的融合发展，确定了“生态农业、节能服务、绿色交通”三大绿色普惠发展方向，推广惠农贷、合同能源贷、新能源商用车贷产品。

截至 2022 年末，我行绿色贷款余额 653.70 亿元，较上年末增长 116.38%；绿色贷款客户数 1,270 户，较上年末增长 148.05%。其中，绿色普惠贷款余额 30.62 亿元，较上年末增加 20.11 亿元。

案例

我行服务氢能行业膜电极领域龙头企业

某公司是我国氢能行业膜电极领域的头部企业，公司自主研发高性能低铂膜电极产品，技术实力国内领先。我行聚焦企业融资需求开展研究，为企业提供“表内授信”+“股权投资”投贷联动综合金融服务，提供“研发贷”等特色产品，并引入集团内投行平台上银国际（深圳），提供多样化的融资渠道，满足企业各阶段融资需求。

案例

杭州分行投放我行首单整区推进分布式光伏项目贷款

2022 年 12 月，杭州分行投放我行首单整区推进分布式光伏项目贷款，该笔业务用于杭州市临平区的整区推进分布式光伏改造项目屋顶光伏电站建设，授信总额 5.6 亿元，期限 10 年。

案例

自贸区分行落地新国标能源托管型项目

2022 年 8 月，自贸区分行落地某公司合同能源贷业务，用于上海市徐汇区行政服务中心节能改造项目。该项目是上海市公共机构领域首个按照《合同能源管理技术通则》新国标执行的能源托管型项目，具有示范推广意义。

案例

苏州分行助力绿色新材料企业产业布局

某集团积极响应江苏省委省政府南北共建、推动区域协调发展的号召，在江苏宿迁规划高端功能性、绿色再生纤维等项目，打造大规模绿色纤维研发生产基地。2022 年苏州分行与该集团签署战略合作协议，并为其旗下再生纤维研发生产公司提供 12 亿元绿色信贷支持，助力集团低碳产业布局。

案例

浦西分行支持能源领域工业智能企业发展

某公司是一家工业智能企业，主营业务是利用人工智能和大数据的算法程序设计，为电厂、风机等设备提供智能诊断分析，实现集中监测、故障诊断、智能预警，从而达到无佣运行，优化能耗，实现绿色生产。浦西分行连续 4 次增贷该公司，支持该企业从初创到壮大。目前该公司已与国内大型电网、钢铁企业开展合作，涉及项目具有典型示范性，公司发展受到知名投资机构关注和投资。

案例

深圳分行助力企业布局分布式光伏发电领域

某公司作为深耕环保能源行业的先行者之一，其投资建设、运营维护的温室气体发电项目位居全国首位。近年来，公司加快布局分布式光伏发电领域，为用能企业承担分布式光伏发电基础设施建设。为配套基础设施建设周期，深圳分行提供合同能源贷以解决公司中长期贷款需求，并逐一解决客户融资难点。



绿联商投

我行主动融入低碳转型，积极探索绿色低碳的可行路径，结合绿色企业发展全生命周期，持续完善绿色产业链服务，综合运用“股债贷投”各类投融资产品，为绿色低碳企业提供综合金融服务。

绿色投资方面，截至 2022 年末，我行绿色债券投资余额 136.93 亿元，较上年末增长 46.46%。

绿色债券投资余额

136.93 亿元

46.46 %

案例

我行落地全国首单低碳转型挂钩资产支持证券投资业务

2022 年 9 月，我行携手中交上海航道局有限公司落地全国首单低碳转型挂钩资产支持证券投资业务，投资金额 2 亿元。该项业务是由上海证券交易所于 2022 年 5 月创设的特定品种债券，发行人可通过遴选关键绩效指标和低碳转型目标，明确目标达成时限，并可将债券条款与发行人企业低碳转型目标相挂钩。

绿色承销方面，2022 年我行加大对节能环保、清洁能源、基础设施升级改造等绿色领域直接融资支持，保持绿色债券创新产品优势，落地多项绿色首单创新业务，实现绿色债务融资工具承销规模 54.55 亿元，居城商行首位。

案例

我行承销三峡新能源 2022 年度第一期碳中和债

2022 年 2 月，我行作为主承销商成功为中国三峡新能源（集团）股份有限公司发行碳中和债券。本期债券发行金额 20 亿元，募集资金用于集团旗下光伏发电、风力发电项目建设，推动节能环保、污染防治、资源节约与循环利用等绿色项目发展。本期债券对应风力发电和光伏发电建设项目共 9 个，项目建成后预计产生效益包括每年二氧化碳减排量 50.44 万吨等，碳减排成效显著。

案例

我行落地多项绿色承销首单创新业务

2022 年 2 月，我行成功承销全国新能源汽车行业首单绿色债权融资计划，项目融资人为深圳地区新能源充电行业民营制造企业，债券募集资金 3,000 万元，专项用于充电桩制造、建设及运营。

2022 年 3 月，我行成功承销全国首单绿色新能源汽车租赁资产 ABN，即上海蔚来融资租赁有限公司 2022 年度第一期绿色资产支持票据，发行规模为 10.3 亿元，募集资金全部用于蔚来智能电动汽车业务投放。

2022 年 4 月，我行成功承销上海地区首单交通运输类绿色债券——大众交通（集团）股份有限公司 2022 年度第一期绿色中期票据，发行金额 2 亿元，募集资金全部用于新能源汽车的购置。



绿融全球

我行践行绿色发展理念，协同上银香港和上银国际等境外子公司，依托沪港台“上海银行”与桑坦德银行战略合作等特色平台，为境内外企业提供跨境绿色金融服务。

案例

苏州分行落地将贷款利率与企业 ESG 指标挂钩的绿色金融银团贷款

2022 年 5 月，苏州分行携手港台“上海银行”落地我行首笔将贷款利率与企业 ESG 指标挂钩的绿色金融银团贷款。该笔贷款将贷款利率与客户的 ESG 指标关联，依据客户母公司前一年度披露的“温室气体排放强度”“废污水排放强度”“供货商行为准则倡导重点”等 ESG 指标，于“ESG 指标检核日”计算 ESG 指标达成状况，确定利率优惠方案，为客户创新 ESG 融资解决方案，助力绿色产业发展。

案例

杭州分行联动上银国际助力发行全国首单区县级金控平台绿色美元债券备用信用证增信业务

2022 年 1 月，杭州分行联动上银国际，协助某公司成功发行境外美元债券，由杭州分行提供备用信用证增信支持，上银国际担任全球协调人。本次发行的美元债定向用于浙江湖州地区碳中和供应链项目及新能源汽车制造基地项目，获得香港品质保证局“绿色和可持续金融”认证。

绿享生活

我行积极布局绿色消费信贷、绿色主题卡、绿色理财等产品。

绿色消费信贷方面，加快与新能源造车龙头企业合作，汽车金融服务面进一步扩大。2022 年新能源汽车消费贷款投放金额 36.60 亿元，同比增加 29.36 亿元；截至 2022 年末，新能源汽车消费贷款余额 39.20 亿元，较上年末增加 31.41 亿元。

绿色主题卡方面，在手机银行权益平台内搭建个人借记卡客户“碳”专区，根据客户低碳行为记录为客户提供权益兑换，倡导低碳生活理念。截至 2022 年累计发放低碳生活借记卡 4,334 张。

绿色理财方面，推动理财资金向 ESG 优势企业助力，践行碳中和责任，发行上银理财价值甄选 ESG 主题 -1.6 年绿色理财产品，募集规模 3.78 亿元。财富管理优选绿色主题基金，产品货架从 32 支扩大至 43 支，进一步丰富绿色金融投资服务。



▲ 美团联名信用卡(单车版)



绿色运营

2022 年，我行聚焦“六个结合”，在自身绿色转型上持续发力，当好绿色低碳的实践者、先行者。

绿色战略与实施路径相结合。围绕自身碳达峰、碳中和目标，全面推进绿色银行建设，强化绿色运营、绿色行为、绿色采购、绿色价值四轮驱动，搭建绿色低碳运行体系，在服务地方经济、聚力低碳城市建设上，积极参与试点示范，探索实践自身绿色低碳发展，提供上海银行方案。

绿色标准与先行先试相衔接。作为金融行业唯一参与单位，参与制定上海首个零碳园区评价标准《零碳园区创建与评价技术规范》，以及《零碳数据中心创建与评价技术规范》。

案例

我行张江园区入选“上海市首批零碳创建园区”

我行张江园区成功入选上海市第一批零碳创建企业（园区）名单，为首批三家零碳创建园区之一，也是唯一一家入选金融机构。

2022 年，我行从整体规划、节能减排、碳普惠、产业孵化等方面推进张江零碳园区创建，探索可复制推广的技术路线和创新模式，力争当好零碳园区创建“排头兵”。



率先下好规划先手棋。2022 年 5 月，对照《零碳园区创建与评价技术规划》（T/SEESA010-2022），围绕基础设施与产业、能源与循环利用、低碳管理与技术、碳信用与绩效四个方面，制定零碳园区创建长期目标规划。

迅速发起减排攻坚战。2022 年 9 月，张江园区分布式光伏项目实现并网发电，年均绿色发电 73 万度，减排二氧化碳 307 吨。近年来，结合园区建筑设备实际，在不间断运行的前提下，按照“被动式 + 主动式 + 可再生能源”的技术路径先后开展免费冷源改造、离心机组变频改造等项目，年节电 210 余万度，数据中心能效水平逐年提升。

率先探索普惠组合拳。在园区开展碳积分应用 APP、云打印等试点，积极运用能效管理系统实现电能数字化核算，打造绿色低碳先行示范样板。

创新孵化连环招。张江园区分布式光伏项目采用合同能源管理模式，实现绿色产业和金融服务的双循环。在节能减排改造、能源数字化管理等方面积极引入新技术，催生绿色产业发展新动能，展现落地成效。

绿色网点与绿色金融相融合。围绕网点建设、运营、服务全过程，建立可量化、全要素的绿色网点建设标准，开展“绿色金融+绿色网点”建设试点，推进绿色共享营销模式，在网点设立绿色企业共享展示区域。搭建节能、再生资源利用等绿色产品展示平台。

案例

泰州分行打造我行首家绿色网点

泰州分行从“智慧、人文、简约、自然、共享”五大要素开展绿色网点建设。在设计建设方面，融入绿色设计理念，采用光伏立牌和灯带，空调、灯光分区控制；在绿色采购方面，使用高效节能电器设备、高效节水器具、绿色环保建材及家具；在绿色运营方面，试点智慧工号牌，支持三项合规监测和四项预警功能；试点绿色企业合作展示区；推广云打印；在环境友好方面，采用无障碍设施、绿藻景观墙和自然采光通风，打造宜人宜商的绿色网点。



绿色行为与碳足迹相打通。探索碳普惠机制，打通碳足迹与积分场景渠道，率先梳理绿色通勤、绿色办公、绿色生活、绿色活动等 9 个场景 33 类行为，搭建碳积分应用 APP 平台，推开全行试点。

案例

以数字赋能引导员工绿色行为——我行发布碳积分 APP

2023 年 1 月，我行碳积分 APP 正式上线，该应用获得第三届长三角金融科技创新与应用全球大赛“金融机构最佳创新奖”，入选上海市机关事务协会和市节能协会优秀案例。

我行碳积分 APP 将绿色通勤、绿色办公、绿色主题活动、双碳知识学习等 8 大场景 33 类行为，运用互联网、物联网、5G 等技术，通过数字赋能，归集成网点与员工的碳账单。

目标实现 1 个率先。上海市于 2022 年 12 月发布《上海市碳普惠体系建设工作方案》，我行先行先试，为上海市碳普惠机制提供企业版的上行方案。



过程实现 3 个结合。推动绿色网点运行服务与绿色金融业务相结合，绿色办公生活引导与绿色积分激励相结合，绿色双碳知识学习与绿色价值观培育相结合，在客户云沙龙、营销云服务、云打印、绿色通勤、光盘行动、闲置物品循环、绿色课堂、绿色主题读书分享会等减排场景应用上开展积极探索与实践。

功能探索 4 大模块——个人积分、网点助力、积分排名、权益兑换，预期实现减碳成效 2,000 余吨 / 年，相当于十年龄樟子松 3,500 余棵碳汇量。

下一步，我行将探索更多减排场景开发与应用，在融入上海市碳普惠“生态圈”、打通员工与客户的“双循环”、引导参与碳汇公益林建设上，打造碳积分 APP 未来规划 3 大看点，探索参与上海市碳普惠体系建设试点工作。

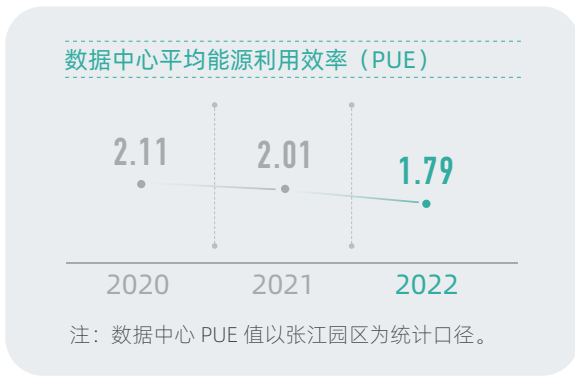
绿色环境与碳减排相促进。结合金融特质、企业特质探索制定环境信息核算管理规程，建立核算工作机制与碳配额管理机制，强化统计、检查、考核、披露、审计全流程管理，开展环境信息摸底调查，形成总 - 分 - 支 - 网四级管理体系，完成全行 360 多个经营办公点能耗、资源、废弃物等信息盘查工作。

指标名称	指标单位	2022 年	2021 年
温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2)	吨二氧化碳当量	50,307.59	69,323.43
直接 (范围 1) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	3,339.78	3,830.50
间接 (范围 2) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	46,967.81	65,492.93
天然气使用量	万立方米	93.25	103.33
汽油	吨	415.94	501.66
柴油	吨	16.06	22.31
液化石油气	吨	3.10	0.57
外购电力	万千瓦时	9,884.69	9,397.99
产生的有害废弃物	吨	11.23	
产生的无害废弃物	吨	305.91	

注：产生的有害废弃物包括废弃电池、灯管、硒鼓、墨盒、色带、电脑等，产生的无害废弃物包括废弃办公家具、厨余垃圾、废弃办公用品等，未追溯 2021 年度数据。



绿色发展与文化深植相结合。在宣传引导上，依托发布“双碳”行动倡议书、举办绿色主题读书分享会、打造绿色课堂等形式和载体，推动绿色理念深入人心、深入基层；在具体实践上，以推开“双碳 + 降本增效”主题活动为着力点，推广使用云打印、共享打印、共享工位等新模式，推进与战略客户的“双碳 +”合作，探索孵化新兴绿色企业，促进绿色发展与经营管理深度结合。



▲ 杭州分行线上线下联动打造绿色办公场景



▲ 天津分行双碳知识小讲堂



▲ 深圳分行义工社组织开展环保公益宣传活动



▲ 南通分行开展植树节活动



我行秉承以人为本的理念，切实保障员工权益，用心关爱员工成长，努力打造人才发展高地，持续提升员工获得感，携手员工创造共同价值。

为员

图：“阅分享·阅快乐”读书分享活动

践行人本管理

人才是我行不断发展的内在驱动力，我行树立人才价值理念，畅通发展通道，提供广阔的学习成长空间，促进人才在我行不断成长和发挥价值。

我行杜绝就业歧视，对不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工平等对待。

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
本行员工总数	人	13,763	13,202	12,932
其中：女员工人数	人	7,726	7,409	7,160
男员工人数	人	6,037	5,793	5,772
劳动合同制员工人数	人	12,146	11,661	11,327
劳务派遣员工人数	人	1,617	1,541	1,605
30 岁以下员工数	人	4,187	4,126	4,449
31-50 岁员工数	人	8,859	8,389	7,846
50 岁以上员工数	人	717	687	637
女性员工占比	%	56.14	56.12	55.37
中高层管理人员中女性比例	%	32.69	31.37	34.46
少数民族员工人数	人	294	284	261
本科及以上学历占比	%	85.85	85.22	83.92
残疾人安置情况	人	14	12	13

吸收优秀人才



全年对外招聘人数增长近

20%

我行积极响应国家稳就业、保就业政策，持续加大人才招聘力度，丰富校园招聘和社会招聘的组织形式，广泛吸纳海内外优秀人才，持续提升招聘效能和应聘体验，全年对外招聘人数增长近 20%。

2022 年度我行获得多家专业机构与高校评选的“最佳雇主”荣誉，积极参与上海“国资骐骥”“海聚英才”等品牌活动，加大对高校毕业生、成熟紧缺人才、金融科技人才的主动招聘力度，不断提供多元化的就业机会，尽全力发挥好在高校毕业生就业工作中的“稳定器”和“压舱石”作用。

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
新进员工数量	人	1,445	1,213	1,218
员工流失率	%	5.90	6.06	4.20

保障员工权益

我行遵守国家有关劳动人事的法律法规和政策，制定劳动、人事和工资制度等，保障员工合法权益。坚持按劳分配和同工同酬原则，为员工提供具有内部公平性与外部竞争力的薪酬。不断优化完善员工非工资福利体系，在满足合规性的前提下，为员工提供多元化福利待遇，提升员工满意度。按照国家法律法规为员工交纳各项社会统筹保险；建立企业年金计划并定期评估方案，提升员工养老保障水平；提供员工补充医疗保险方案和体检方案，针对员工实际情况不断优化调整，提升对员工的医疗保障和健康关爱。

我行注重员工个人信息和隐私保护，明确员工信息使用范围和保密要求，建立员工信息使用的审批机制，防止员工个人信息和隐私被滥用或外泄。

我行持续健全员工申诉机制，畅通沟通渠道，增进员工与管理者双方的沟通了解，通过良性互动，建立和谐稳定的劳动关系。我行认真对待员工申诉，倾听员工诉求，积极回应员工合理意见建议，维护员工合法权益。

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社保覆盖率	%	100	100	100
工会建会率	%	100	100	100
工伤人数	人	24	19	13

实施民主管理

我行重视职代会制度建设和实施工作。全行职代会建制率 100%。2022 年我行召开两次职代会，审议通过了集体合同、员工工作工时方案等 2 项议题，听取关于领导人员 2021 年履职待遇和业务支出预算执行、2022 年预算编制情况和职工监事 2022 年履职报告等 3 项报告。

实施《上海银行职代会提案工作规则》，规范职代会工作机制和流程，畅通职工民主参与渠道，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权，依法开展企业民主管理。持续开展员工合理化建议和职工代表提案活动，2022 年总行工会征集职工代表提案 33 条，明确立案提案 7 条；经营单位工会征集合理化建议 377 条，被采纳建议 162 条。重视提案落地工作，组织职工监事、职代会民主管理委员会审议立案提案的推进落实情况。



▲ 浦东分行召开职代会审议员工绩效考核等制度

优化激励约束机制

我行根据现代股份制商业银行经营管理的要求，逐步构建长、中、短期相结合的薪酬激励约束体系。结合全行队伍建设工作，通过优化考核目标、实施分层分类考核、加强考核过程管理及结果运用等，使薪酬资源与银行整体效益和个人绩效表现更充分匹配。建立完善员工绩效薪酬延期支付和追索扣回机制，发挥绩效薪酬在全行经营管理中的导向作用，促进全行稳健经营和可持续发展。

关注员工成长

多通道发展体系

我行积极探索员工发展的有效模式，健全员工发展体系，明确员工成长路径，持续深化员工分类分层针对性培养。

针对新行员轮岗培训、基础能力过关、专业能力提升、管理能力培养等成长阶段，明确具体的培养目标、培养手段和管理要求，细化应知应会项目和履岗必备能力，强化过程管理和能力评估，帮助新行员“会做事、做成事”。

加强全行专业队伍能力建设，建立专业能力体系。除管理岗位序列外，我行已构建起授信审批人、技术经理、客户经理等专业技术岗位序列，畅通员工职业发展通道，通过分层分类明确评价标准和成长目标，提供专业能力展示与提升平台，同时配套激励机制，提升培养成效，激发专业技术岗位员工发展的自驱效应，推动专业人才的内生长。

我行推出“启程计划”等后备人才培养计划，以培养符合我行战略发展方向的高素质、复合型人才为目标，制定个性化培养方案，选拔高潜力青年员工参与跨部门、跨总分行的挂职锻炼和岗位交流，帮助其在全行性重点项目和任务中历练成长。

多层次培训体系

我行围绕发展战略，结合全行队伍能力建设需要，进一步完善分层分类培训，夯实培训能力基础，努力打造覆盖全员、全方位、多层次的培训体系，发挥培训赋能的积极作用。2022 年累计参训人次超过 111 万人次，同比增加 24%，人均培训时长 67 小时，同比增加 18%。

聚力赋能，助推人才队伍能力提升。围绕“重点人群、重点领域”，突出“管理能力、专业能力、数字化能力”三力驱动，差异化、多形式地开展培训。



干部队伍

聚焦“转思维、提能力、带队伍”，分条线、专题化推进干部培训。

专业人才队伍

立足市场、客户、岗位工作全流程，运用场景化思维探索实施路支行行长、普惠客户经理等专业队伍标准化、实战化培训，帮助专业岗位人员在实现经营目标的过程中不断提升能力。

金融科技复合人才队伍

深化数字化培训项目体系，通过课程学习、工具运用、项目实践等助力金融科技复合人才队伍培育。

新员工

建立“标准化任务、配套化工具、广泛化交流、动态化复盘”培训模式，促进基础履岗能力提升，加速新员工岗位成才。

创新转型，助力培训能力建设。将满足转型发展需要有机融入培训工 作，推进具有我行特色的培训体系 建设，提升培训精准性，优化轻盈 化、开放化培训体验。通过标准化 课件学习、直播及回看等方式大力 推进线上培训，全年线上培训量提 升 15%。积极引入、开发优质学习 资源充实线上课程体系，全年新增 550 门，累计课程资源超过 3,200 门。推动知识融合，建立“线上加油站” 等培训开放共享机制，满足员工个 性化能力提升需求，为员工成长提 供多元渠道。



▲ 党委书记、董事长金煜同志在学习贯彻党的二十大精神干部培训班结业式上讲话



案例

推动数字化人才培养，我行打造数字化赋能培训项目体系

2022 年，我行聚焦数字化理念、工具、方法的学习和应用，围绕管理人员重理解、数字化人员多实践、业务人员勤应用分类实施差异化培训，进一步提升数字化能力。

干部数字化课堂：赋能各级干部，讲授数字化工具方法、行内数字化平台应用，帮助提高数据驱动经营 管理的能力。

“智慧课堂”“每周一课”：覆盖全行干部员工，讲授金融科技基础知识和行内基本应用，普及知识、 促进业务与科技融合，全行培训覆盖率达 85%。

数字化训练营：聚焦业务条线队伍，结合 行内常用数字化工具应用，通过课程学习、 工具实操、项目实践等在学用结合中提升 实践能力。

数字化专业培训：围绕科技条线队伍“专 岗专育、骨干专育”目标，通过内部技术 培训、外部专业资质认证等方式强化数字 化专业能力，全年新增持有金融科技专业 资质认证 74 人。



▲ 我行第五届极客大赛成果展示



案例

加强普惠客户经理队伍能力建设，我行开展普惠客户经理标准化培训

为提升普惠客户经理专业化服务能力，我行实施了普惠客户经理标准化培训，全行普惠客户经理、各经营单位普惠金融业务部人员共 500 余人参加培训。培训聚焦普惠客户经理岗位全流程实操，围绕重点产品、客户分析、营销策略等六环节工作事项，由总行、各经营单位线上、线下共同授课，通过知识学习、交流分享及实践演练，帮助普惠客户经理提升履岗能力。



	单位	2022 年	2021 年	2020 年
员工培训人次	人次	1,112,012	899,323	519,828
员工人均培训时长	天	8.38	7.09	6.22
员工培训项目数	期	4,821	5,173	5,288
员工培训经费总支出	万元	1,043	1,152	1,255

开展员工关怀

我行将促进员工健康与福祉作为日常运营管理的重点工作，努力营造平安、积极、温暖的工作氛围，促进员工快乐工作、健康生活。

实施“员工健康关爱计划”，多维度开展关心关爱员工实事工作。为员工提供在线就医买药、线上心理咨询、线下就医帮助、视频医生、父母免费体检、AI 智能问诊、睡眠质量检测与改善等 24 项服务，健全关心员工身心健康服务机制，全年使用服务 6,124 人次。优化总行大楼“职工之家”的运营管理，设立健身房，配备专业健身器材，开设“瑜伽”“尊巴”等多种健身课程，满足员工健康锻炼新需求。



▲ 宁波分行开展职场压力管理培训



案例

北京分行帮助新员工安心工作生活

北京分行主动作为，积极沟通联系相关政府机构，2022 年内落实 16 名 2021 届学生落户，成功申请 2022 年度 40 个工作居住证指标和 4 个应届生落户名额，同步推进海外留学生陆续落户。同时积极与相关住房租赁机构沟通员工住宿优惠价格，使 83 名新员工享受优惠价格租赁，大幅降低员工生活成本。

注重日常帮困和慰问工作，发挥工会“大家庭”作用，实施线上员工帮困管理系统，提升帮困工作效率，促进员工归属感和获得感提升。全年实施总行层级各类帮困和慰问 390 人次，金额 370 万元。向全行下拨专项资金 701 万元，加强对保障业务连续性岗位在岗员工、支援复工复产员工的慰问。组织上海地区超过 8,300 名员工完成上海市总工会重疾 B+ 套保险计划参保，为员工新参保“上海职工互助保障项目 2020”意外伤害基本保障。

积极关爱女员工，开展女员工专项体检。支持女员工更好发挥“她力量”，展示优秀女员工风采，发挥巾帼示范作用，推动完善妈咪小屋星级建设和开展三八节女员工特色活动。



▲ 天津分行开展“三八妇女节”喜迎奥运冰雪运动活动

重视退休员工关爱，组织退休职工春节、重阳慰问，为全行退休员工办理互助保障计划，并落实退休人员年度体检工作。



▲ 我行举办“阅分享·阅快乐”读书分享活动



▲ 浦东分行组织员工俱乐部活动



▲ 深圳分行举行六一亲子活动

为社会

我行坚持回报社会、与社会和谐共生，在定点帮扶、社会公益、文体事业等领域开展各类活动，坚持常态化金融教育，实施责任采购，汇聚向善力量，构建更有社会温度的上海银行。2022 年我行在社会公益事业领域共投入 3,475.48 万元。

摄影：北京分行 李晶

深化帮扶机制

我行积极响应新形势下巩固拓展脱贫攻坚成果、推进乡村振兴的各项部署和要求，持续参与东西部对口协作、支持上海市乡村振兴，助力云南省砚山县、上海市奉贤区夯实发展基础，推动分支机构对口帮扶工作，提升乡村发展水平。

支持云南砚山县结对村发展

捐赠资金投入结对村发展。我行向砚山 3 个结对村捐赠 250 万元帮扶资金，专项用于乡村建设和产业发展。乡村建设方面，重点向乡村教育、乡村医疗倾斜，完善学校基础设施，添置餐桌椅、学生被褥等物资；改造优化村卫生室环境，根据实际需要配置医疗设备。产业发展方面，继续帮扶“一村一业”特色产业可持续运行，逐步壮大结对村集体资产。



▲ 我行捐赠砚山县阿吉小学爱心餐座椅、爱心澡堂



消费帮扶助力产销联通。我行积极实施消费帮扶，整合资源打造消费帮扶全链条模式。一是在相关职工福利采购工作中购买云南省产品，特别向本公司结对的云南砚山县倾斜。二是发动广大员工和客户“以买代帮”，进一步深化“在一起”帮扶品牌建设。三是整合资源推动对接大市场大平台。协助推荐阿猛镇翰丰种养农民专业合作社获批“上海市外延蔬菜生产基地”，协助砚山高峰牛肉、阿舍乡苹果、落太邑软籽石榴参与获评上海市“百县百品”品牌，上架上海市消费帮扶平台和“百县百品”微官网、直播间。

案例 我行对口帮扶翰丰合作社被授予“上海市外延蔬菜生产基地”

2022年12月19日，在“云品入沪”上海推介周现场，我行对口帮扶的云南省砚山县翰丰合作社与上海蔬菜集团举行了“上海市外延蔬菜生产基地”签约仪式。上海蔬菜集团将为外延基地开辟绿色通道、设置销售专窗，并在食品安全检测和追溯、可视化系统等方面给予培训、技术支持。此次签约，意味着翰丰合作社的产品质量得到上海市场的肯定，产品进入上海的通道将更加顺畅，也意味着我行对云南省砚山县的产业帮扶向着品牌化再进一步。



深化结对助学突出智志双扶。我行以“1名帮扶对象+1名结对人+1个党、团组织”的工作模式，持续开展“上银情·砚山梦”结对助学，拓展吸纳社会帮扶力量，创新志愿帮扶形式。



▲ 砚山牛肉上线“百县百品”直播间

案例 我行携手上海市儿童基金会结对帮扶云南砚山学子

2022年，为进一步扩大“上银情砚山梦”结对助学活动的社会影响力，我行与上海市儿童基金会合作，在儿童基金会官方微信平台增设“上银情·砚山梦”公益结对帮扶专项链接，面向全行员工和社会爱心人士开展常态化募集，拓宽帮扶覆盖面的同时，提升助学金募集力度。此外，我行还面向砚山地区适龄女童捐赠“爱心护理包”，内含《青春期女生成长手册》等，帮助结对女童顺利度过青春期。



加强党建联建凝聚发展合力。我行市南分行3个党支部持续与结对村党支部开展党建联建，援建3个结对村党建宣传墙，助力结对村党员群众学习贯彻落实党的二十大精神，凝聚推动共同富裕、助力乡村振兴的发展共识。结合“我为群众办实事”，向易返贫农户、特殊困难农户等开展爱心资助、捐赠生活必需品等送温暖活动。

深化奉贤农村综合帮扶

我行积极利用自身资源优势，加大对奉贤的金融支持力度，突出金融赋能区域发展。通过消费帮扶、党建联建进一步深化农村综合帮扶实效，委派青年党员担任驻村指导员，通过搭建农产品销售渠道、组织采购农产品、开展金融知识讲座等方式，助力探索上海市乡村振兴发展新路径。

此外，我行分支机构立足当地特点，调动机构资源和力量，积极投身当地乡村振兴帮扶事业。

案例 成都分行与松潘县开展对口扶贫帮扶

成都分行采取“造血加引流”的方式帮助松潘县十里乡火烧屯村打造十里回族风情村，分行捐赠资金12万元，并积极开展党建联建、消费扶贫、爱心捐赠等，借助自身渠道及资源帮助其宣传和引流，共同推动火烧屯村文化旅游服务业的可持续发展，形成良好的自主造血机制，落实好乡村振兴帮扶工作。



开展金融教育

我行充分认识培养社会公众金融素养对提升社会金融风险防范能力、维护社会稳定的重要性，发挥金融机构桥头堡作用，坚持投入力量，组织常态化金融教育和集中性金融知识普及活动，不断增强金融“软实力”。

聚焦消费者群体特点，结合消费者金融生活场景中的触点和痛点，科学规划宣传内容，运用长图文、漫画、短视频、H5 等途径进行形式丰富的线上宣教，打破传统金融知识普及壁垒，在潜移默化中提升消费者金融素养和风险意识。线下发挥网点宣传阵地作用，积极开展下沉式宣传教育活动，通过进社区、进校园、进企业、进商圈等形式，提升金融知识普及覆盖面和吸引力，拉近与消费者的距离。全年组织开展形式多样、覆盖群体广泛的主题宣教活动，包括“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”，6月“普及金融知识·守住‘钱袋子’”，“普及金融知识万里行”，9月“金融知识普及月·金融知识进万家”，11月“新市民金融服务宣传月”等，线上线下多渠道丰富宣传内容。全年累计触达消费者 238 万人次，有效提升消费者金融知识水平和风险防范意识，营造和谐共赢的金融消费者环境。



▲ 绍兴分行走进农贸市场开展金融知识宣教 ▲ 南京分行开展“走近人民币”反假进校园宣传活动 ▲ 市南分行开展“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、存款保险小知识宣传

案例

我行主办“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”线下主题宣教活动

2022 年 9 月 23 日下午，由我行主办、浦西分行承办的“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”线下主题宣教活动在宛平剧院举行。活动内容精彩纷呈，吸引了不少群众和主流媒体现场参与及互动。

活动中，我行、金融纠纷调解中心青年骨干及优秀民警代表一同，通过精心编排的小品剧，展现了防范电信网络诈骗、树立理性投资观念的重要性；小朋友们带来了精彩的反诈主题歌曲合唱，通过歌声深植风险防范意识，帮助大家守住“钱袋子”；活动现场还向到场观众赠予金融知识普及读本，通过轮播金融知识宣教视频，设立宣教咨询展台互动提问，发放宣传手册等形式开展宣传，揭示非法金融陷阱，让理性投资和消费观更加深入人心。

本次活动拉近了金融机构与消费者间关系，助力金融知识走进千家万户，为营造健康积极的金融和网络环境贡献合力。



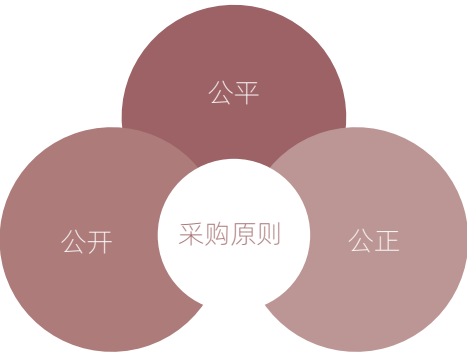
案例

总行营业部福民支行“金融服务市民课堂”开讲

2022 年 9 月 16 日，“上海国企开放日”系列活动之上海银行福民支行“金融服务市民课堂”面向社区居民朋友开讲。我行讲师为市民朋友讲授防范电信诈骗知识，通过一个个鲜活的案例，深入浅出、浅显易懂地向听众讲解发生在身边的常见电信诈骗手段，帮助居民守好钱袋子。



实施责任采购



我行按照国家法律法规规定，建立完善集中采购管理体系，规范集中采购行为，按照公开、公平、公正原则，实施集中采购。

我行加强对供应商在安全生产、环保认证、人权等方面的不良记录的核查、对采购标准的资质审查，关注供应商的社会责任表现。

我行加大供应商寻源力度，将中国招标投标公共服务平台纳入供应商征集渠道。规范集中采购线上评审流程和管理要求，通过系统、手机 APP 等应用开展线上采购活动，提升集中采购效益、效率。

我行践行绿色采购，优先采购节能环保产品，在适用的集中采购项目中增设绿色采购评分，深化绿色理念。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
采购合同履约率	%	100	100	100
供应商审查覆盖率	%	100	100	100



支持社会公益和志愿活动

我行关注社会需求，发挥资源、人力和科技等方面的优势，投身公益事业，汇聚社会各方爱心，开展特色公益活动，为构建和谐美好社区贡献力量。

我行鼓励员工参加志愿服务，壮大志愿者团队，推动完善志愿者活动长效机制，倡导发扬守望相助精神，增进民生福祉。

**案例**

爱心接力站温暖户外职工

市南分行松江支行设立户外职工爱心接力站，向户外职工开放并提供饮水机、空调、冰箱、微波炉、充电排插，应急药品等针对性公益服务，组织专业力量，为快递及外卖从业青年提供职场适应、心理健康、亲子关系等方面的咨询疏导服务。为环卫从业的老年群体提供暖心服务，感受社会的温暖。



**案例**

天津分行“We 爱循环”旧物回收公益活动

天津分行将环保和公益相结合，发起了“We 爱循环”旧物回收公益活动。活动通过募集员工闲置或废旧物品，交由专业机构进行回收处理，再置换成崭新的课桌椅送到需要帮助的山区孩子们身边，在废旧物品价值最大化、解决企业及员工闲置或废旧物品处置问题的同时减少环境污染，为公益赋能。





▲温州分行组织员工无偿献血活动



▲北京分行开展共享单车摆放志愿服务活动

支持文体事业

我行积极支持文化体育事业，促进精神文明浸润人心，助力激发城市建设内生动力。



▲我行举办《传承红色基因 践行金融为民——中国共产党百年奋进文物图片展》

**案例**

我行与上海市足协签署青少年足球战略合作协议

2022 年 11 月，我行和上海市教委、市体育局、市足协在上海市大同中学召开足球训练课程进校启动会暨足球“一条龙”布局建设推进会，旨在通过高水平足球训练课程进校，进一步提升校园足球优秀人才培养能力。活动现场，我行与上海市足协签署“上海市青少年足球发展扶持项目”战略合作协议，双方将共同开展涵盖青少年足球基地建设、教练员定向培训、教学成果定期测试、教材设计、足球传播等多方面工作。



荣誉与奖项

社会责任奖项

序号	主办单位	奖项名称
1	英国《银行家》杂志	2022 年全球银行 1000 强 榜单中按一级资本排名第 68 位
2	福布斯中国	入选“中国 ESG50” 榜单
3	上海市国有资产监督管理委员会	“数字化小微快贷产品建设项目” 获评企业信息化示范工程
4	上海市经济和信息化委员会	张江园区成功入选首批三家零碳创建园区之一 是唯一一家入选金融机构 优秀金融债发行机构
5	中央国债登记结算有限公司	中债绿债指数优秀承销机构
6	全国银行间同业拆借中心	年度市场影响力奖 市场创新奖
7	上海证券交易所	服务国家战略优秀投资机构 优秀债券投资机构 2021 年度“金融类优秀会员” 三等奖
8	上海黄金交易所	最佳定价交易会员 最佳反洗钱工作会员
9	上海清算所	2022 年度优秀结算成员 2022 年度优秀发行人 2022 年度优秀创新业务推进机构
10	第七届亚太财富论坛	2022 年度最佳中国财富管理银行
11	《亚洲私人银行家》	中国最佳私人银行（城市商业银行组）
12	Wind	银行间债务融资工具承销商——卓越城商行 卓越财富服务能力银行
13	普益标准	卓越转型发展银行 卓越财富管理城市商业银行
14	中国银联	2022 年银联移动支付合作突出贡献奖
15	国际数据公司（IDC）	2022 IDC 中国金融行业技术应用场景 FinTech 突破奖
16	证券时报	2022 年度养老金融服务银行天玑奖
17	中国基金报	2022 年度优秀理财银行（城商行） 年度 ESG 金融先锋奖
18	每日经济新闻	年度普惠金融奖 最具社会责任上市公司

未来展望

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，我行将全面贯彻落实党的二十大精神，坚持新发展理念，有力把握机遇，强化风险防控，将推动自身转型发展与实现利益相关方期望紧密融合，着力推进高质量发展，为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步贡献力量。

强化责任管理

- 强化利益相关方沟通，持续更新责任议题
- 完善公司治理，持续健全 ESG 管理机制
- 强化全面风险管理、内控合规管理，持续促进稳健运营

为经济

- 优化金融资源配置，提升有效供给水平
- 支持区域协调发展，优化营商环境
- 支持普惠金融、科技自立、乡村振兴、对外开放，深化金融服务内涵

为民生

- 主动延伸金融服务，响应和满足民生诉求
- 强化产品和服务创新，不断满足金融消费者需求

为客户

- 推进数字化转型，深化智能化应用，提供高效、便捷、安全的服务
- 强化消费者权益保护，推进溯源改进，提升专业服务能力

为环境

- 持续深化绿色金融服务内涵，促进社会绿色转型
- 深入推进绿色运营，助力实现双碳目标

为员工

- 保障员工权益，完善绩效考核和资源配置
- 完善人才发展体系，强化多层次培训体系建设，畅通职业发展通道

为社会

- 深化对口帮扶机制，持续打造“造血”功能
- 持续开展责任采购，保持良好合作关系
- 开展常态化金融教育，完善公益慈善项目，投身各类志愿者活动

独立鉴证报告



普华永道

2023/SH-0248
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 上海银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对上海银行股份有限公司(“贵公司”)2022年度社会责任报告中选定的2022年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的2022年度贵公司社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

- 电子渠道结算业务分流率
- 绿色贷款余额
- 运营耗水总量
- 运营耗电总量
- 公务车耗油总量
- 集团员工总数
- 本行员工总数
- 女性员工占比
- 新进员工数量
- 中高层管理人员中女性比例
- 残疾人安置情况
- 少数民族员工人数
- 话后满意度
- 对外捐赠金额
- 每股社会贡献值

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2022年度关键数据, 企业社会责任报告中所披露的其他信息、2021年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

上海银行股份有限公司编制2022年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告中第92页的关键数据编报基础(以下简称“编报基础”)中。

管理层的责任

按照编报基础编制2022年度社会责任报告关键数据是上海银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

1



普华永道

2023/SH-0248
(第二页, 共三页)

我们的独立性与质量管理

我们遵守了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(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2022年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就2022年度企业社会责任报告中选定的2022年度关键数据是否存在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2022年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在贵公司总行层面开展工作。我们没有对除贵公司总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵公司参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

2



普华永道

2023/SH-0248
(第三页, 共三页)

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2022 年度社
会责任报告中选定的 2022 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向上海银行股份有限公司董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的
内容向任何其他人士承担任何责任。



关键数据编报基础

编号	KPI	编报基础	统计口径
1	电子渠道结算业务分流率 (%)	是指电子渠道交易量占电子渠道交易量和柜面渠道交易量总 和的比例, 涵盖本行各分行。	本行, 不包含子公司
2	绿色贷款余额 (亿元)	是指符合中国人民银行绿色贷款专项统计制度要求的本外币 对公企业贷款。	本行, 不包含子公司
3	运营耗水总量 (万吨)	是指本行及其子公司耗水总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
4	运营耗电总量 (万度)	是指本行及其子公司耗电总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
5	公务车耗油总量 (升)	是指本行及其子公司的公务车耗油总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
6	集团员工总数 (人)	是指本集团正式员工和劳务派遣人员的员工总数, 覆盖本行及 其子公司。	本集团, 覆盖本行及其子公司
7	本行员工总数 (人)	是指本行正式员工和劳务派遣人员的员工总数。	本行, 不包含子公司
8	女性员工占比 (%)	是指本行正式员工和劳务派遣员工中女性员工所占比例。	本行, 不包含子公司
9	新进员工数量 (人)	是指当年入职本行的员工数量 (含复职)。	本行, 不包含子公司
10	中高层管理人员中女性比例 (%)	是指总行中高层管理人员中女性员工所占比例。	本行, 不包含子公司
11	残疾人安置情况 (人)	是指本行正式员工中残疾人员工人数 (含当年退休、死亡、 离职)。	本行, 不包含子公司
12	少数民族员工人数 (人)	是指本行正式员工和劳务派遣员工中的少数民族员工总数。	本行, 不包含子公司
13	话后满意度 (%)	是指上海银行电话渠道转人工后进行满意度评价的结果中, 非 常满意和满意的评价数 (含不满意回访按错数) 占非常满意、 满意及不满意的评价数的比例。	本行, 不包含子公司
14	对外捐赠金额 (万元)	是指上海银行财务报表实际账面列支的对外捐赠金额。	本集团, 覆盖本行及其子公司
15	每股社会贡献值 (元)	每股社会贡献值的计算方式如下: 每股社会贡献值 = 每股收 益 +(纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末 总股本。	本集团, 覆盖本行及其子公司

GRI 内容索引

编号	指标名称	索引
GRI 2：一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	P11
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P02
2-3	报告期、报告频率和联系人	P02
2-5	外部鉴证	P89-91
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P11
2-7	员工	P10、72
2-9	管治架构和组成	P17
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P16
2-11	最高管治机构的主席	P05-06
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P16
2-13	为管理影响的责任授权	P16
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P16
2-15	利益冲突	P16
2-16	重要关切问题的沟通	P16、24
2-17	最高管治机构的共同知识	P16
2-18	对最高管治机构的绩效评估	P16
2-19	薪酬政策	P16、74
2-20	确定薪酬的程序	P16、74
2-22	关于可持续发展战略的声明	P21
2-23	政策承诺	P05-08
2-24	融合政策承诺	P05-08
2-26	寻求建议和提出关切的机制	P24
2-27	遵守法律法规	P18-20、55、73
2-29	利益相关方参与的方法	P24
GRI 201：经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	P09
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P61
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	P73、78

编号	指标名称	索引
GRI 203：间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	P25-48
203-2	重大间接经济影响	P25-48、80-82
GRI 205：反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P19
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P19
GRI 302：能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	P10、69
302-4	减少能源消耗量	P65-69
302-5	降低产品和服务的能源要求	P61-65
GRI 303：水资源与污水 2018		
303-5	耗水	P10
GRI 305：排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	P69
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	P69
305-5	温室气体减排量	P66-69
GRI 306：废弃物 2020		
306-3	产生的废弃物	P69
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	P84
GRI 401：雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P72
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P73、77-78
GRI 403：职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	P57、77-78
403-3	职业健康服务	P57、77-78
403-5	工作者职业健康安全培训	P57、77-78
403-6	促进工作者健康	P77-78
403-9	工伤	P73

编号	指标名称	索引
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	P77
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P74-77
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P74-77
GRI 405：多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P16、72
GRI 406：反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P72
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	P79-86
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	P84
GRI 417：营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	P53-54
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	P55-57

读者意见反馈表

感谢您阅读《上海银行股份有限公司 2022 年度社会责任报告》。为更好地满足您的需求，向您及利益相关方提供有价值的信息，同时促进您对我行社会责任工作的监督，提高我行履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

联系方式

传真：021-68476215

电子邮件：ir@bosc.cn

邮寄地址：中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号 上海银行董事会办公室

邮编：200120

1、您对上海银行社会责任报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

2、您对上海银行在履行经济责任方面的评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

3、您对上海银行在履行环境责任方面的评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

4、您对上海银行在履行社会责任方面的评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

5、您认为本报告是否能反映上海银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

☐ 能 ☐ 一般 ☐ 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

☐ 高 ☐ 一般 ☐ 较低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

8、您对上海银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

感谢您的热情反馈！

