



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

 上海农商银行 SRCB

CSR 2021 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

便捷服务 心体验



中国上海市黄浦区中山东二路70号 200002

T: 021-61899999

F: 021-61899460

www.srcb.com

股票代码: 601825



便捷服务 心体验



目录



社会责任总体情况

报告说明	5
董事长致辞	7
行长致辞	9
公司简介	11
主要荣誉	13



社会责任理念

社会责任核心理念	17
社会责任目标	17
社会责任领域	18
社会责任关键绩效	20
社会责任关键议题	21



社会责任管理

党建引领	25
公司治理	28
利益相关方管理	31
专题报道	35
1、普惠金融赋能社会治理	35
2、绿色金融推进转型发展	40



社会责任实践

经济责任	47
1、服务国计民生	47
2、坚守普惠金融	58
3、坚持优质服务	67
4、加快金融创新	70
社会责任	71
1、赋能员工发展	71
2、专注客户体验	77
3、助力爱心公益	81
4、恪守诚信经营	83
环境责任	84
1、践行绿色金融	84
2、厉行节约环保	85
3、倡导环境友好	86



附录

1、责任展望	87
2、第三方公司出具的评价报告	89
3、读者反馈	92

2021年的我们

治理



2021年披露定期报告、
临时公告、公司治理文件等

66份

指标名称	单位	2021年	2020年	2019年
股东大会会议次数	次	4	3	5
股东大会审议或听取的议题数量	个	29	27	32
董事会会议次数	次	9	11	11
董事会审议或听取的议题数量	个	126	134	120
监事会会议次数	次	5	5	4
监事会审议或听取的议题数量	个	31	31	21

经济 (集团口径)



2021年资产总额

11583.76 亿元

2020年 10569.77 亿元
2019年 9299.38 亿元



2021年营业收入

241.64 亿元

2020年 220.40 亿元
2019年 212.71 亿元



2021年净利润

100.47 亿元

2020年 84.19 亿元
2019年 89.38 亿元



2021年不良贷款率

0.95 %

2020年 0.99%
2019年 0.90%



本行涉农贷款余额

649.13 亿元



小微企业贷款余额

2021.46 亿元



2021年纳税总额

44.35 亿元

社会 (本行口径)

指标名称	单位	2021年	2020年	2019年
消费者权益保护经费支出	万元	148.50	123.50	139.50
人均培训经费支出	万元	0.23	0.25	0.42



年内招聘应届毕业生入行 **618** 人
社会招聘 **370** 人



公益捐赠 **1218** 万元

环境 (本行口径)

指标名称	单位	2021年	2020年	2019年
视频会议	次	1289	1065	700
信用卡电子账单占比	%	86	59	49



2021年绿色贷款余额

171.9 亿元



绿色债券承销规模

21.8 亿元



微信银行年内签约客户

净增 **38** 万户



个人手机银行

净增 **57** 万户



张江业务处理中心全年度

节省电费近 **43** 万元



人均办公能耗从2020年的 **3900** Kwh/人

降低至 **3482** Kwh/人

社会责任总体情况

报告说明	5
董事长致辞	7
行长致辞	9
公司简介	11
主要荣誉	13



报告说明

报告时间 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份。

最近报告时间 2021 年 4 月

报告周期 年度报告

报告发布情况 2007 年开始发布报告，至今连续第 15 年发布。

报告编制依据 原中国银监会《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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

报告范围 本报告以上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“上海农商银行”“本行”“我行”“全行”“公司”）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”）。

数据说明 数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

报告发布形式 报告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.srcb.com

报告用纸 环保用纸

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：021-61899999、61899460（传真）
邮编：200002



董事长致辞

历史上的每一个时刻都转瞬即逝，它们珍贵又独特，见证着人世间的水流花落、聚散离合，但显然，有一些时刻是极富开创和里程碑意义的，这一刻，新的序幕揭开、未来数十年的航向锚定。2021 年无疑有很多这样的时刻，国家“十四五”规划开启、建党百年、共同富裕、上海浦东引领区建设……宏大时代的孕育离不开每一份微观的力量，尤其是金融机构，作为“国之重器”，更应胸怀“国之大者”。

2021 年，上海农商银行牢记“普惠金融助力百姓美好生活”的光荣使命，秉承“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，坚持党建引领，提高政治站位，做有温度的银行，做有担当的国企，在推进自身高质量发展同时，主动担负社会责任，积极贯彻落实国家重大战略，全力服务上海经济社会发展，心系民生福祉赋能社会治理，在关键时间节点发挥关键作用，再次交出一份亮丽的社会责任答卷。

身处百年未有之大变局、两个百年交汇的时间节点，我们把促进共同富裕作为金融工作的出发点和着力点。

2021 年 8 月 17 日，中央财经委员会第十次会议强调，要在高质量发展中促进共同富裕，这是全党全国向着“第二个百年”奋斗目标前进的指路航标。

上海农商银行深化对金融与共同富裕之间逻辑关系的认识，提高站位，找准坐标，精准发力，为实现共同富裕贡献金融力量。我们聚焦中低收入群体和中小微企业这两类主体，助力筑牢共同富裕的本底根基。发挥我行在上海地区网点多、触达面广的特点，线上线下融合联动不断扩大金融覆盖面，泽沁民心。截至 2021 年末，全行个人客户超过 1900 万户，其中一半左右为中低收入群体，中小企业贷款客户数量 27201 户，比 2019 年末增加了一倍，成为上海地区中小微企业客户的主办银行。针对中小微企业自身市场竞争力较弱、升级能力不足的薄弱环节，我们精准施策，重点支持“专精特新”企业发展，推出了针对专精特新“小巨人”企业的专项金融服务方案——“引航贷”，已与全市逾 1000 家“专精特新”中小企业建立合作关系，其中已开展授信业务合作的企业多达 550 多家。

实现创新发展、建设科技强国离不开金融的有效支持，科创企业的壮大发展更离不开金融资源与金融服务的护航。我们积极推进科创金融，助力打造共同富裕的动力引擎。升级推出“鑫动能”2.0 服务方案，全周期、全方位陪伴科创企业成长，2021

年末“鑫动能”库内企业达 530 家，授信规模超 450 亿元，其中成功培育重点上市企业 16 家，56 家重点培育企业进入辅导备案阶段。

我们积极拓展农业产业链金融，助力弥补共同富裕的城乡差距。我们通过整合农业农村部新农直报大数据，打通农业产业链上下游的金融服务，依托上海农业产业链龙头公司，将金融服务触角延伸至陕西、新疆和云南等偏远的城乡地区，2021 年我行农业产业链项目全年投放额突破 2 亿元，金融活水源源不断流向民间阡陌、精准浇灌在西部乡间广袤的田野上。

身处上海承载改革引领使命和打造示范样本的时间节点，我们把服务地方经济发展作为义不容辞的责任和担当。

2021 年 7 月 15 日，《中共中央 国务院关于支持浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区的意见》发布，作为我国改革开放时间轴上的鲜明坐标，刚过而立之年的浦东新区又站在新的历史起点上。

上海农商银行从农信走来，与浦东这片热土的开发开放相伴相随，目前在浦东新区设有 4 家一级机构，网点多达 70 多个。在浦东发展新的起点上，我们围绕浦东新区新的战略定位，聚焦集成电路、人工智能、生物医药、民用航空等关键产业领域，推进重点产业链金融服务特色化、专业化、定制化，“一链一策”打造产业链金融服务方案，实现金融服务链与供应链、产业链、创新链的深度融合，积极助力浦东新区做强创新引擎，打造自主创新新高地。

作为上海地区的法人银行，我们和这座城市血脉相连。2021 年，我们积极贯彻“两城”理念，积极融入上海“十四五”规划，与“五个新城”发展同频共振。我们紧密结合新城的产业特点和重点项目，坚持“一城一策”，提供强有力的信贷支持，2021 年参与新城重大项目建设 37 个，服务企业 4830 户。我们积极响应上海市城市更新政策要求，助力老旧小区改造、城中村改造及其他城市更新项目，2021 年末全行保障性安居工程贷款余额 45.88 亿元，较 2020 年末净增 11.5 亿元。

我们全力支持上海全面提升城市软实力，大力支持上海文体事业发展，自 2018 年冠名上海女足以来，多年来不离不弃，鼎力支持中国女子足球事业发展。中国女足在 2022 年 2 月第 20 届女足亚洲杯夺冠，主教练和 6 名国家队队员来自上海农商银行女足，铿锵玫瑰灿烂绽放的背后，有上海农商银行多年默默的坚守与付出。

身处上海农商银行成功登陆资本市场焕新启程的时间节点，我们把价值创造作为自身高质量发展的内在要求和内生动力。

2021 年 8 月 19 日，在一代代上海农信人、上海农商人的薪火传承、接力奋斗下，我们在上海证券交易所主板挂牌上市。农商梦圆，全行欢腾。在品尝上市成功喜悦的同时，我们也深刻感受资本市场的压力。

我们从战略层面进行重大改变和主动调整，克服规模冲动，放弃速度情结，摒弃换挡焦虑，提出“做小做散”的经营策略，进一步下沉市场，发力轻资本、轻资产业务，提升单位资本的使用效率和价值产出，加快数字化经营步伐，为更广大的客户创造价值。我们继续深入推进普惠金融赋能社会治理，总结提炼“六度共治”的治理新范式，将商业价值和社会价值有机融合。

我们将绿色金融作为高质量发展、价值创造的动力源泉。我行代表上海银行业发布上海金融业助力碳达峰碳中和行动倡议书，凝聚行业力量助推上海国际绿色金融中心建设。我们加强 ESG 管理，完成绿色金融顶层设计，董事会战略委员会更名为战略与可持续发展委员会，指导、统筹推进全行绿色金融和可持续发展工作。我们明确 2035 年绿色金融远景目标，优化绿色信贷资源配置，加强绿色专营机构建设，构建绿色信贷产品体系。截至 2021 年末，全行绿色贷款余额 171.9 亿元，同比增长 161%。

我们加强投资者关系管理，建立了高效、专业、协同的投资者关系管理体系，积极打通价值创造、价值实现、价值经营三个关键环节。我们和利益相关方共进退，在为他人服务、赋能、以及分润共享的过程中，赚取属于自己、合理和可持续的商业利润，建立互利互惠的新发展逻辑和商业范式。2021 年集团实现归母净利润 96.98 亿元，我们制定了对普通股每 10 股分配现金红利 3.00 元（含税）、共计 28.93 亿元的利润分配方案（利润分配方案尚待本行股东大会审议），以优异的经营业绩回报投资者。

2022 年 3 月上海疫情爆发，牵动着国人的心。上海农商银行闻令而动、挺身而出、全力抗疫，设置 200 亿专项纾困基金，出台 20 项普惠金融举措助力疫情防控。我们加大对困难企业的信贷投放，开通“码上行动，同心抗疫”战疫融资直通车，特事特办，急事急办，无缝续贷，减费让利。我们制定了“火种计划”应急预案，采取灵活弹性办公模式，确保金融服务不打烊、不掉线、不断链。我们坚信，在党的坚强领导下，抗疫必将取得最终胜利，一切温暖与美好如期而至，如花的笑靥会回到脸上，烟火的缠绵氤氲着上海的街巷。

时间只有转瞬的节点，没有永久的终极，雄关漫道，2022 年我们迈步从头越。时间在前，梦想在上，责任在肩，我们会勤勉精进，追求卓越，向着更开阔的水域前行，击水中流，踏浪而歌，谱写上海农商银行高质量发展的新篇章！

党委书记、董事长



行长致辞

上海农商银行成功登陆 A 股主板，迈进上市商业银行新纪元，改变的是我们不断提升的市场化、专业化、综合化的经营品质，不变的是我们积极服务社会，创造社会价值，助力百姓美好生活的初心使命。

面对严峻复杂的经济金融形势，上海农商银行坚持稳中求进工作主基调，认真贯彻落实党中央、国务院、市委市政府和监管部门工作要求，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，在支持实体经济、赋能社会治理、助力双碳目标和共同富裕等领域充分体现商业银行的社会价值。

贯彻国家战略导向，积极谋篇布局，做好城市发展的助推器。

我们始终与国家战略同频共振，为中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量，扎根本土服务上海城市转型升级，立足产业链辐射长三角乃至全国。我们主动融入长三角一体化发展，依托青浦支行以及昆山、嘉善两家异地支行形成区域合力，打造金融服务长三角一体化发展主阵地。我们积极助力乡村振兴战略，持续打造以农业产业链为特色的农村金融服务体系，储备并推进苹果、咖啡、饲料桑、白羽鸡、生猪等 14 个农业产业链场景，促进当地农户增收超过 4500 万元，推进共同富裕；助力农村信用体系有序推广，落地首批 26 个诚信村和 1 个诚信镇。我们坚持以“十年磨一剑”的定力，扎实推进绿色金融探索和发展，初步建立绿色金融支撑体系，加大授信投向支持，开辟审查绿色通道，发放国内首单 CCER（中国核证自愿减排量）未来收益权质押贷款，以及 ESG 主题理财产品等。我们立足本土紧密围绕上海“十四五”发展规划，支持“五个新城”建设，陆续与部分区政府签订战略合作协议，建立共建互联机制和深度合作伙伴关系，持续贡献金融服务在新城基础建设、产业发展和民生保障等领域的积极作用。

深化普惠情怀，赋能实体经济，切实保障金融服务的可获得性。

我们勇于打破传统思维，在金融服务小微企业方面充分解放思想，缓解小微企业融资难的问题，努力实现服务区域内没有被金融忽视或遗忘的角落。我们全力支持小微企业，2021 年全行普惠小微业务结构实现大幅优化，金融服务渗透更为广泛，普惠小微信用贷款余额 65 亿元，较年初增长 45%，中长期贷款余额 193 亿元，较年初增长 52%；打造授信金额全覆盖的小微企业金融服务体系，增设三个商 E 贷中心，推进微贷中心筹建，服务客群进一步下沉。我们深耕园区企业，大力推进“百园万企”项目，服务覆盖全市 312 个产业园区、10749 户企业，与 2584 户企业首次建立合作关系。我们相伴科技型企业成长，持续打造以科创金融为特色的全生命周期科技金融服务体系，发布“鑫动能 2.0”服务方案，入库企业 530 家，授信规模 452 亿元，其中重点培育入库企业 411 家；制定“临港科创贷”专项服务方案，惠及临港园区企业 203 家，贷款金额共计 25.8 亿元，近四成为银行首贷户；积极对接“浦江之光”“专精特新小巨人”等专项服务方案，服务企业数量居全市首位；全面推广投行专营架构，截至 2021 年末已有 8 家经营机构完成投行专营部室的设立，进一步充实全行科技型企业金融服务能力。

夯实专业能力，推动创新转型，不断提升金融服务便捷性。

我们聚焦金融服务“最后一公里”痛点的突破，积极推动创新转型，以综合能力的提升加速服务升级。我们不断优化智能机具，试点投产移动便携式智能柜员机，“一网通办”功能纳入智能柜员机服务渠道，进一步提升网点服务综合性和便利性。我们迭代升级电子渠道，建设电子银行可用性研究实验室，丰富电子渠道服务功能；上线“普惠版”手机银行，为小微企业客户提供专属移动金融服务。我们积极推进适老化服务改造，发布“安享心生活”养老金融服务品牌，提供电话银行“敬老人工服务”按键，优化手机银行“乐龄版”功能，着力解决老年客户“看不清”“用不来”“站不动”等问题。

把牢风险防控，严守合规底线，维护金融秩序稳定性。

我们始终把防控金融风险放在工作首要位置，坚持积极稳健的风险理念，统筹协调风险与发展的关系。我们时刻关注大额风险暴露预警，组建别动队落实贷后复盘，积极推进大额不良资产处置。2021 年末，集团不良率 0.95%，较 2020 年下降 0.04 个百分点，有效维护国有资产安全。我们高度重视洗钱风险防范，反洗钱工作的长足进步获得监管机构认可，洗钱风险评估等级提升至“B 类”，实现历史新高。我们有力推进消费者保护工作，建立消保立体公众教育体系，扎紧消费者金融信息保护篱笆，高效高质化解纠纷，切实保障金融消费者的合法权益。

聚焦社会价值，强化责任担当，努力贡献金融力量。

我们积极履行国有商业银行社会责任，充分发挥自身资源优势，输出社会价值，坚持以人为本、以史为鉴，促进企业软实力提升，打造有温度、有情怀、有担当的银行。我们持续推进金融赋能社会治理场景，老旧小区加装电梯、电动车充电桩建设等综合金融服务方案实现资金支持落地。我们积极投身社会公益，落实“百企帮百村”村企结对等精准扶贫行动，启动新三年“上海农商银行鑫公益专项基金”，深化“小小金融家”公益主题项目，不断擦亮本行公益特色品牌。我们坚持以人为本，全年为社会贡献 988 个就业岗位，其中应届生招聘 618 人，社会招聘 370 人；持续深化“一体两翼三化四位协同”的人才发展理念，强化培训培养，拓宽轮岗交流锻炼渠道，提高岗位实战能力，提升队伍综合素质，赋能干部员工成长成才。我们全面推进企业软实力建设，结合行史梳理成果，秉承农信时期优秀品质，着眼当下创新转型，展望未来高质量发展，发布上海农商银行企业文化体系，高度凝练“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，激发全行干部员工干事创业、拼搏奋斗、务实诚信、乐于奉献的价值导向。

2022 年仍是不平凡的一年，世纪疫情和百年变局交织使得我国内外部环境面临新的机遇和挑战。上海农商银行将一如既往地履行社会责任，积极应对市场考验，以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，认真贯彻落实党的十九届历次全会精神和国家金融经济方针政策，进一步落实新发展理念，构建新发展格局，紧跟上海“十四五”发展规划，更好服务实体经济，坚决打好上海疫情防控阻击战，深入推进金融服务乡村振兴工作，加快农村金融服务创新和供给，承担起我们对社会的责任和担当，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

党委副书记、副董事长、行长

公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是国资控股、总部设在上海的法人银行，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，目前总股本 96.4444445 亿股。截至 2021 年末，营业网点 366 家，员工总数 7705 人，集团总资产 11583.76 亿元，存款总额 8553.67 亿元，贷款和垫款总额 6135.77 亿元。2021 年 8 月 19 日，上海农商银行在上海证券交易所主板挂牌上市（股票简称沪农商行，股票代码 601825）。

上海农商银行以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，以高质量发展为主线，认真贯彻党中央、国务院决策部署，落实上海市委市政府、市国资委和监管部门的工作要求，创新驱动转型发展，不断提升公司治理水平和风险防控水平，全力服务国家和上海市重大发展战略，服务实体经济，服务“三农”、小微、科创和社区居民，积极赋能社会治理，呈现良好的发展态势。在英国《银行家》杂志公布的“2021 年全球银行 1000 强”榜单中，上海农商银行全球排名第 149 位，较 2020 年上升 4 位。在中国银行业协会发布的 2021 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）评价体系评价结果中，上海农商银行在参与评价的城区农村商业银行中，综合评价位列第一。作为首家获得标准普尔国内评级的农商银行，上海农商银行国内主体信用评级为 AA_{spc}，展望为稳定。



在英国《银行家》杂志公布的“2021 年全球银行 1000 强”榜单中，

上海农商银行全球排名第 **149** 位

较 2020 年上升 **4** 位



媒体声音

中国经济网、和讯、东方财富网 2021 年 8 月 19 日

上海农商银行今日上市 鲜明特色助力价值提升（节选）

2021 年 8 月 19 日，上海农商银行在上交所主板正式挂牌上市（股票简称：沪农商行，股票代码：601825）。至此，A 股迎来第 41 家上市银行、第 10 家上市农商行。

资质优良业绩稳步增长

截至 2021 年 6 月 30 日，上海农商银行资产规模达 10,995.82 亿元，较 2020 年末增长 4.03%；吸收存款 8,117.01 亿元，较 2020 年末增长 6.30%；发放贷款和垫款净额为 5,556.16 亿元，较 2020 年末增长 8.94%；营业收入 120.21 亿元、净利润 52.97 亿元，较 2020 年同期分别增长 6.79% 和 16.52%。该行资本充足率 14.28%，一级资本充足率 12.05%，核心一级资本充足率 12.02%，均高于中国银保监会规定的资本要求，资本充足水平持续良好，保持较强风险抵补能力。

资产质量是商业银行核心竞争能力之一，上海农商银行在此方面的表现颇为抢眼。2020 年末，上海农商银行不良贷款率 0.99%、贷款拨备覆盖率 419.17%，在目前 A 股已上市的 9 家农商行中处于第一梯队，即便是与所有上市银行相比，也属“优等生”之列。

扎根上海深耕普惠金融

上海农商银行与上海这片土地有着深厚的渊源，上海农信的历史可以追溯到 1949 年。据记载，中华人民共和国成立后，上海第一家农信社于 1949 年冬在真如地区诞生，根植下红色农信的种子，此后一路陪伴和支持城市发展。2001 年 3 月，上海市农村信用合作社联社成立，四年后，2005 年 8 月 25 日，上海农商银行成立，成为全国首家在农信基础上改制成立的省级股份制商业银行。

多年来，上海农商银行坚守支农支小的定位，将普惠金融作为战略“主航道”，在服务“三农”、小微、科创方面都可圈可点，也以此树立起自身的行业竞争力。截至 2020 年末，上海农商银行母公司监管口径涉农贷款余额 609.32 亿元，较上年末净增 99.36 亿元，连续多年位居全市同业前列；国标小微企业贷款余额为 1,618.52 亿元，贷款户数为 21,688 户，是上海地区国标小微企业贷款客户和贷款规模最大的商业银行之一；科技型企业贷款余额 353.77 亿元，较上年同比增长 38.10%，连续四年荣获上海银行业科技金融服务奖、上海科技金融合作银行。

紧跟战略布局大有优势

得益于国家大力支持浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区、积极推进长三角区域一体化，以及上海推进“五个新城”建设、自贸试验区临港新片区建设等政策红利，上海农商银行的区位优势将进一步显现。

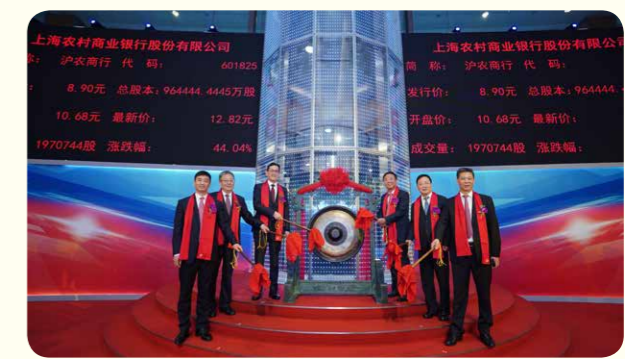
为响应“长三角一体化”国家战略，上海农商银行一方面牵头推进区域内众多农村金融机构跨区域业务协同常态化，另一方面不断升级自身服务长三角区域一体化的能力。2020 年，该行成立长三角金融总部，参股海门农商银行，搭建以金融总部为主力军、长江金租为桥头堡的产融平台和综合金融服务平台，服务区域经济社会发展；制定《上海农商银行长三角区域一体化服务方案》。

而在支持“五个新城”建设上，上海农商银行亦将发挥所长。新城所在区域恰是上海农商银行的优势所在，该行不仅有着广泛的网点布局，更早已深入当地的支柱产业、特色产业、新兴产业，配合各区域不同定位、不同资源、不同需求，全力提供相匹配的专业金融服务，支持与陪伴区域发展。随着五个新城建设的全面铺开，上海农商银行将继续提供源源不断的引擎力量，与新城发展同频共振。

8 月 19 日在 A 股市场的成功登陆，是上海农商银行新征程的开启。该行表示，未来将继续秉持“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，支持实体经济、服务百姓民生。随着经济环境向好，以及银行板块估值的修复，上海农商银行上市后表现值得期待。



徐力董事长在上市首发仪式上致辞



徐力董事长（右三）、顾建忠行长（左一）以及主管单位领导、客户代表、员工代表为我行上市敲锣

主要荣誉

类别	评奖机构（赛事主办方）	奖项名称
 社会责任类	第四届（2021）中国金融年度品牌案例大赛（中国金融出版社主办）	《创新支持“点状供地”开心农场项目案例》获社会责任年度案例奖
	上海市经济团体联合会	2021 年上海市企业社会责任报告优秀级
	上海市工业经济联合会	2021 年上海市企业社会责任报告优秀典型企业
	上海公益新媒体中心	
	SMG 融媒体中心 SMG 东方广播中心	十佳公益伙伴企业
	上海东方传媒技术有限公司	
	中国外汇交易中心	最佳外币对会员奖 最佳人民币外汇货币掉期会员奖
	全国银行间同业拆借中心	本市市场“年度市场影响力奖” 本市市场“市场创新奖”
	中国人民银行清算总中心	电证系统优秀参与机构
	中央国债登记结算有限责任公司	自营结算 100 强、担保品业务社会责任机构 柜台流通式债券业务优秀承办机构
 金融服务类	上海市知识产权局 中国人民银行上海分行 上海银保监局 上海市地方金融监管局	2021 年上海知识产权质押融资工作十大典型案例
	上海市银行同业公会	上海银行同业突出贡献机构 上海银行业普惠金融服务突出机构 上海银行业科技金融服务突出机构 上海银行业优秀投资银行业务案例 上海银行业优秀浦东引领区建设金融服务案例——临港园区科创贷 上海银行业优秀小微企业金融服务案例——赋无形资产价值，树小微企业品牌
	上海市科学技术委员会	2021 年度上海科技金融合作银行优秀奖
	上海清算所	优秀结算业务参与者 优秀担保品业务参与机构
	上海市就业促进中心	第七届上海市创业新秀评选活动特别贡献奖
	上海市人口综合服务和管理领导小组办公室	社保卡优秀服务银行
	上海股权投资协会	最佳私募基金服务机构
	上海市知识产权金融服务联盟	2021 年上海知识产权金融服务创新奖 2021 年上海知识产权金融工作卓越奖
	中国村镇银行发展论坛组委会	优秀主发起银行
	金融时报社 华夏时报	年度最佳品牌建设中小银行 年度普惠金融服务银行

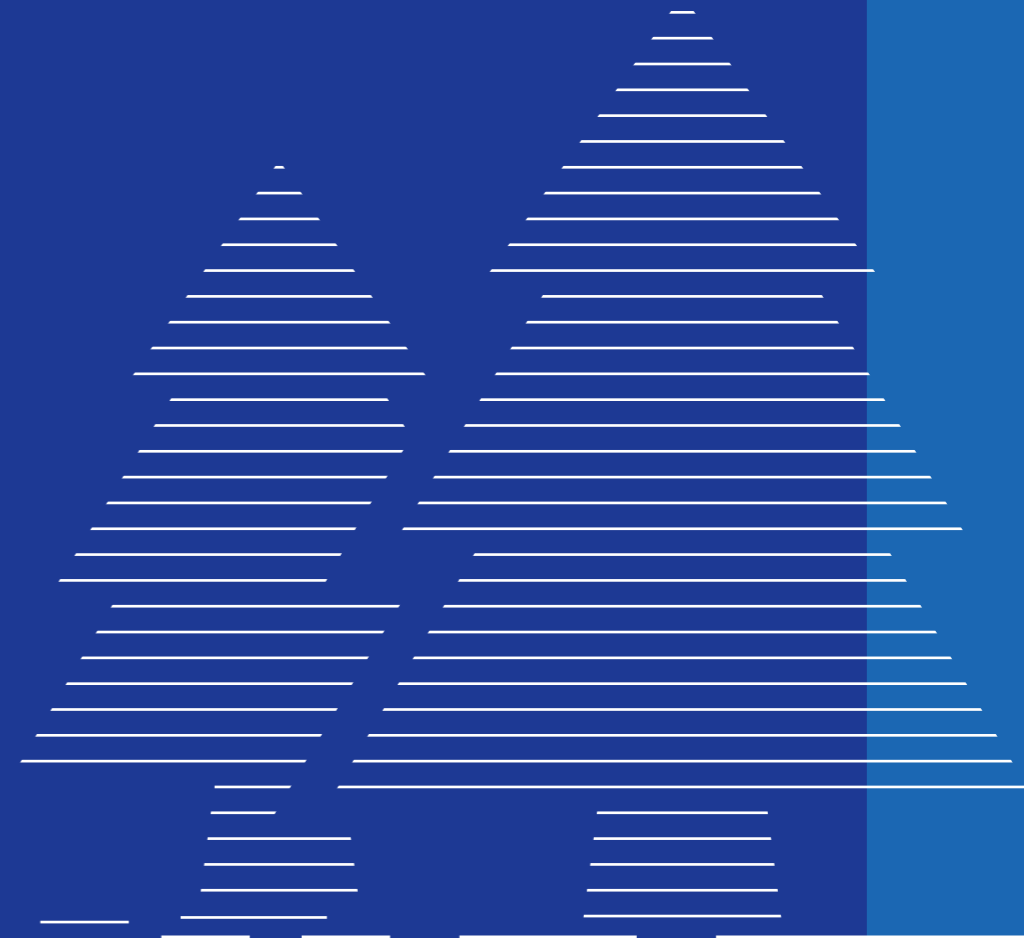
类别	评奖机构（赛事主办方）	奖项名称	
 金融服务类	第一财经	年度农商行	
	中国证券报	理财银行金牛奖	
	金融界	杰出农商行	
	金融数字化发展联盟	年度最佳信用卡场景建设奖	
	和讯 中国财经风云榜	2021 年度普惠金融先锋银行	
	《当代金融家》	最佳资管业务中小银行	
	普益标准	卓越资产管理农村商业银行 卓越创新资产管理银行	
	财视中国	优秀农商行资产管理奖	
	21 世纪经济报道	2021 卓越现金管理银行	
	 银行排名	《The Banker》杂志	2021 年全球 1000 家银行中排名第 149 位 2021 年全球银行品牌价值 500 强第 187 位
中国银行业协会		2021 年陀螺评级城区农商银行排名第 1 位 2021 年“中国银行业 100 强榜单”排名第 25 位	
中国企业联合会 中国企业家协会		2021 年“中国企业 500 强”排名第 467 位	
上海市企业联合会		“长三角服务业企业 100 强”第 48 位	
上海市企业家协会 解放日报社		2021 年“上海企业百强”第 41 位 2021 年“上海服务企业百强”第 26 位	
 其他		前程无忧	中国典范雇主 -HR 管理团队典范 中国大学生喜爱雇主
		上海市企业法务技能大赛	一等奖

相关的 奖状证书照片



社会责任理念

社会责任核心理念	17
社会责任目标	17
社会责任领域	18
社会责任关键绩效	20
社会责任关键议题	21



一 社会责任核心理念

上海农商银行致力于培育优良的社会责任观，践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，坚持“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”的愿景，遵循“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，将企业社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关方参与机制，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。



二 社会责任目标

充分发挥金融优势，坚持绿色发展理念，积极践行经济、社会和环境三方面的责任。聚焦高质量发展目标，助推战略新兴产业，支持实体经济发展。发挥“三农”、小微、科创和社区金融服务优势，践行普惠金融责任；以客户为中心，提升服务质量，保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，用金融赋能社会治理；大力推进绿色金融，拓宽绿色服务渠道，推进生态环境保护建设，最大限度增进对社会和环境的积极影响。

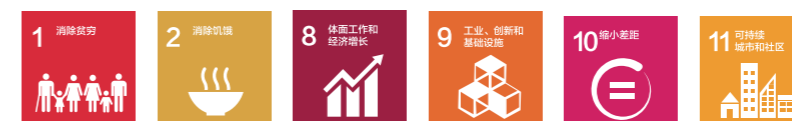
三 社会责任领域

1 经济责任方面

服务国计民生：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。



坚守普惠金融：发挥银行特色和优势，倾心服务“三农”、小微、科创、社区居民，扶持民营企业发展，关注弱小，践行普惠金融。



坚持优质服务：不断提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保障客户金融安全，提升客户服务体验。



加快金融创新：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强金融产品、金融服务模式的创新、优化，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。



2 社会责任方面

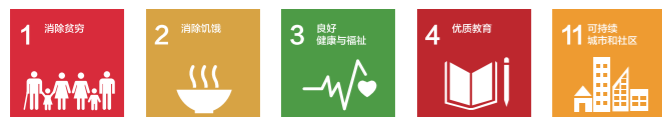
赋能员工发展：以人为本，保障员工权益，关爱员工身心健康，提高员工的归属感，注重员工职业规划和职业能力培养。



专注客户体验：积极推进金融知识教育宣传活动，常态化走进社区、园区、校区等，面向金融消费者持续开展形式多样、丰富多彩的教育宣传活动、知识普及等活动，提高消费者风险意识和风险识别能力，优化提升客户体验。



助力爱心公益：通过捐赠、帮扶等多种活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，为构建和谐社会贡献力量。

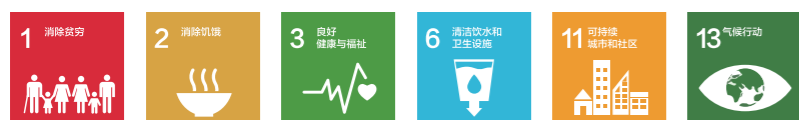


恪守诚信经营：依法合规、稳健经营，加强行业自律，重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，展现公平诚信的社会形象。



3 环境责任方面

践行绿色金融：发挥金融对社会资源的导向和调节作用，合理配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，助推低碳经济发展。



厉行节约环保：在日常经营管理工作中倡导环保全员有责、全员参与的理念，积极推进环保型企业建设。



倡导环境友好：积极传导绿色责任，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与环境保护。



四 社会责任关键绩效

	指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
经济责任 (集团口径)	资产总额	亿元	11583.76	10569.77	9299.38
	存款余额	亿元	8553.67	7636.17	6923.49
	贷款余额	亿元	6135.77	5306.73	4668.68
	营业收入	亿元	241.64	220.40	212.71
	利息支出	亿元	217.05	192.22	165.74
	净利润	亿元	100.47	84.19	89.38
	平均总资产回报率	%	0.91	0.85	1.01
	加权平均净资产收益率	%	11.39	11.02	13.14
	核心一级资本充足率	%	13.06	11.67	12.59
	资本充足率	%	15.28	14.40	15.57
	不良贷款率	%	0.95	0.99	0.90
	拨备覆盖率	%	442.50	419.17	431.31
	公益捐赠	万元	1218	3334.2	1853
	消费者权益保护经费支出	万元	148.50	123.50	139.50
社会责任 (本行口径)	员工总数	人	7705	7183	6257
	女性员工占比	%	51.06	50.54	49.35
	员工流失率	%	3.46	2.69	3.00
	人均培训经费支出	万元	0.23	0.25	0.42
	绿色贷款余额	亿元	171.9	65.8	34.2
	人均办公耗电	度	1920	1940	2040
环境责任 (本行口径)	人均办公耗水	吨	7.9	8	7
	人均办公用纸	万张	0.13	0.14	0.14
	人均公务用车油耗	升	21	21	25
	视频会议	次	1289	1065	700
	信用卡电子账单占比	%	86	59	49

¹注：根据财会 2 号文相关要求，本集团控股子公司长江联合金融租赁有限公司在其他负债中的“预收手续费”按照实际利率法确认利息收入，因此与应收融资租赁款中的“未实现融资收益”合并列示，2019 年本集团资产总额和负债总额重述调整。

²办公耗电、耗水、用纸等，统计口径为总行办公大楼。

五 社会责任关键议题

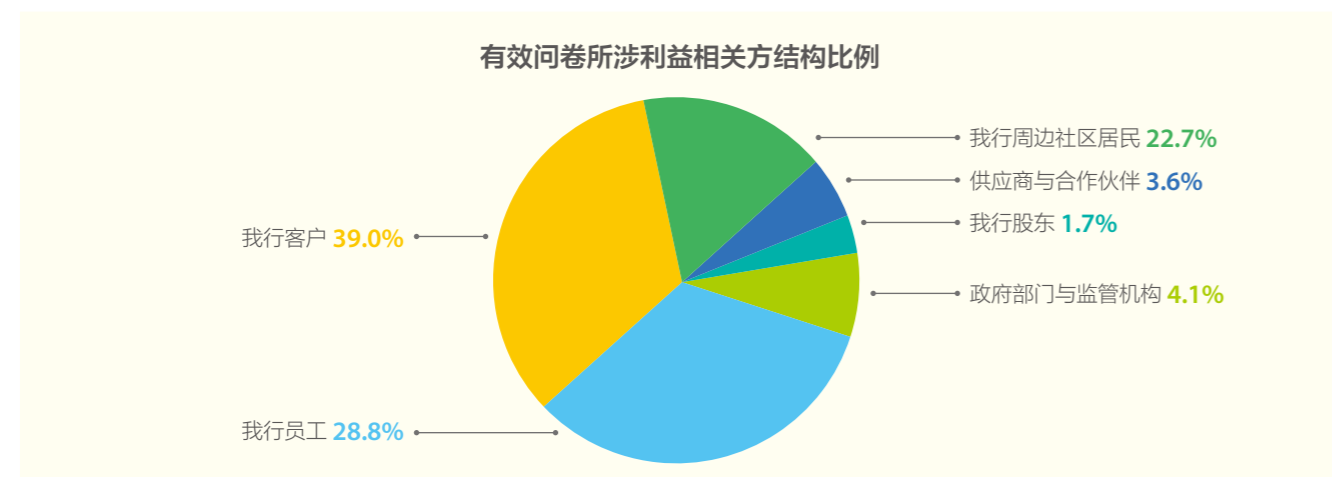
为深入了解利益相关方对本行社会责任履行情况的总体评价，2022 年 2 月底至 3 月中旬，本行开展了社会责任关键议题调查活动，向利益相关方发放了社会责任关键议题调查问卷，共回收有效调查问卷 669 份。

上海农商银行通过对利益相关方调查，分析各方对于本行社会责任工作的关注重点，确定本行的关键议题。

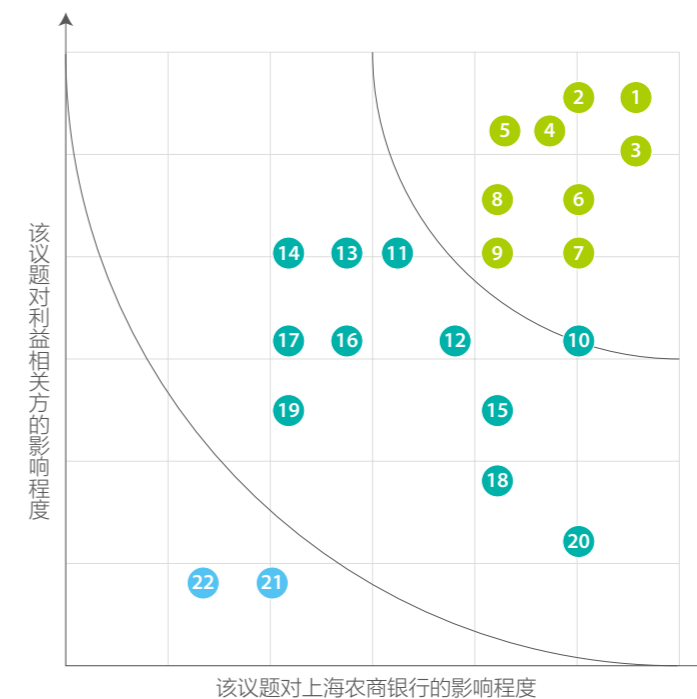
社会责任关键议题的重要性分析流程如下：



受经营范围影响，3/4 的调查问卷来自于上海，剩下的问卷主要来自于北京、江苏、浙江、福建和安徽。人员结构方面，参与调查的主要是本行客户、员工和周边社区居民。



本行将关键议题与联合国可持续发展目标 (SDGs) 相对照，制定并采取相应的措施应对，并通过渠道进行披露，积极回应利益相关方的需求。



	序号	关键议题名称	披露页码	对应联合国可持续发展目标
核心议题	1	坚持党建引领	25-27	7 经济适用的清洁能源
	2	支持重大战略	30	8 体面工作和经济增长
	3	完善风险管理	62-63	9 工业、创新和基础设施
	4	服务中小微实体经济	58-61	10 缩小差距
	5	助力乡村振兴	52-54	11 可持续城市和社区
	6	发展科创金融	40-44, 84	12 负责任的消费和生产
	7	发展绿色金融	28-29	13 气候行动
	8	规范公司治理	35-39, 63-65	16 和平、正义与强大的机构
	9	普惠金融赋能社会治理	25-27	17 促进目标实现的伙伴关系
重要议题	10	提升客户体验	67-70, 81	3 良好健康与福祉
	11	深耕金融科技	66	4 优质教育
	12	保障消费者权益	79-80	5 性别平等
	13	关注员工发展	71-74	6 清洁饮水和卫生设施
	14	保障员工权益	75-76	8 体面工作和经济增长
	15	恪守诚信经营	83	9 工业、创新和基础设施
	16	利益相关方管理	31-34	10 缩小差距
	17	开展金融教育	77-78	11 可持续城市和社区
	18	绿色运营转型	85-86	12 负责任的消费和生产
	19	维护投资者关系	29,32	13 气候行动
	20	凝练企业文化	17	17 促进目标实现的伙伴关系
一般议题	21	参与公益慈善	81-83	1 消除贫穷 2 消除饥饿 3 良好健康与福祉
	22	服务文体事业	57	4 优质教育

社会责任管理

党建引领	25
公司治理	28
利益相关方管理	31
专题报道	35
1、普惠金融赋能社会治理	35
2、绿色金融推进转型发展	40



一 党建引领

上海农商银行党委始终将“两个维护”作为做好一切工作的根本原则和首要任务，始终坚持党委把方向、管大局、促落实的领导作用，按照中央、上海市委、市国资委党委的要求部署，努力提高基层党建整体水平，全面贯彻从严治党各项要求，以高质量党建引领高质量发展，党建工作成效在庆祝建党百年、迎接上市大考中得到了充分检验。

上海农商银行党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，认真落实“第一议题”制度，充分发挥党委中心组学习的示范引领作用，推动理论学习走深走实走心。第一时间成立党史学习教育领导小组，制定实施方案，将工作任务“项目化”“清单化”，把党史学习教育常态化制度化，做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行；精心组织庆祝建党 100 周年系列活动，深入学习习近平总书记在建党一百周年大会上的讲话，教育引导广大党员始终同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致；扎实开展“我为群众办实事”实践活动，以实际成果破解瓶颈、解决问题。

上海农商银行党委深化细化全面从严治党“四责协同”机制，建立健全横向到边、纵向到底的责任落实体系。加强顶层设计，从党的领导、全面从严治党、基层党建工作、党风廉政建设、意识形态工作等方面，构建“五位一体”的党建工作制度格局。坚持强基提质，用组织建设服务改革发展进步，强化组织力量严格落实“班长工程”，严把支部书记入口关，全年共组织各级党组织书记 123 人次参加国资委系统第四轮“万名书记进党校”学习培训；举办年度全行发展对象培训班，共培训发展对象 83 人；举办年度全行预备党员培训班，共培训预备党员 98 人。



截至 2021 年 12 月底

总行党委下辖基层党委 **21** 家

党总支 **3** 家

党支部 **239** 家

党员 **3063** 名

上海农商银行党史学习教育动员会暨党委中心组(扩大)学习会

2021年3月17日



徐力董事长(右)主持党史学习教育动员大会



顾建忠行长为支部党员上党课



不忘初心 牢记使命



典型案例

上海农商银行召开庆祝中国共产党成立 100 周年会议

为庆祝中国共产党成立 100 周年，以庆祝建党百年为契机，团结凝聚全行广大干部员工不忘初心、牢记使命，建功新时代、奋进新征程，2021 年 6 月 24 日，上海农商银行召开庆祝中国共产党成立 100 周年会议。

总行党委书记、董事长徐力同志总结回顾了 2005 年上海农信改制的奋斗历程，分享了证监会正式核发我行 IPO 批文的喜悦，号召全行干部员工以再出发、从头越的劲头和志气，抢抓改革主动权，开拓发展新格局。徐力书记指出，全行党员干部员工要保持同人民群众的紧密联系，坚持金融向善，胸怀服务社会民生的星辰大海；要高扬共产党人的精神旗帜，坚持金融向阳，肩负落实重大战略的使命担当；要永葆做实事的初心使命，坚持金融向阳，厚植推进健康发展的本底根基；要擦亮国资企业的责任底色，坚持绿色金融，倡导全行员工认可的绿色企业文化。要以高质量党建引领全行高质量发展，以高质量发展助力农商事业迈向新征程，以优异的改革发展新成绩向中国共产党百年华诞献礼！



党委书记、董事长徐力同志在我行庆祝中国共产党成立 100 周年会议上讲话



典型案例

总行七部室联合开展“聚一心、庆百年、答千题、行万步”党建共建活动

为庆祝建党 100 周年、加强部门协作、凝聚向上力量，2021 年 7 月 10 日，总行董事会办公室、办公室、普惠金融部、金融市场部、资产管理部、投资银行部、资产托管部等七个部室联合开展了“聚一心、庆百年、答千题、行万步”党建共建活动，顾建忠行长、俞敏华副行长应邀参加本次活动。

当天上午的活动主题是“行万步”，七个部室的员工代表 70 人分为 7 个小组，以总行大楼为中心开展城市红色定向之旅活动，参赛队员们徒步经过“人民英雄纪念馆”“中共四大纪念馆”“上海邮政博物馆”等红色地标。夏日炎炎，队员们团结一心，战高温，斗酷暑，合力完成了“同鑫向党”“鑫闻记者”“党史知多少”“重走长征路”“追溯红色秘密”“铸钢铁长城”等定向任务，大家在活动中充分感受到了革命成功的不易，也更加坚定了携手前进的信心和决心。

在下午的“答千题”活动中，每部门派出 4 名参赛选手，以部门为单位开展党史知识竞赛活动，知识竞赛内容包括党史、历史以及我行战略和业务等多方面内容。比赛过程中，各组选手沉着冷静、通力合作，台上台下互动交流、气氛热烈，7 个小组对红色经典影片的再现演绎将整场竞赛活动推向高潮。



顾建忠行长（后排左五）参加总行七部室党建团建活动



俞敏华副行长（右五）参加总行七部室党建团建活动

二 公司治理

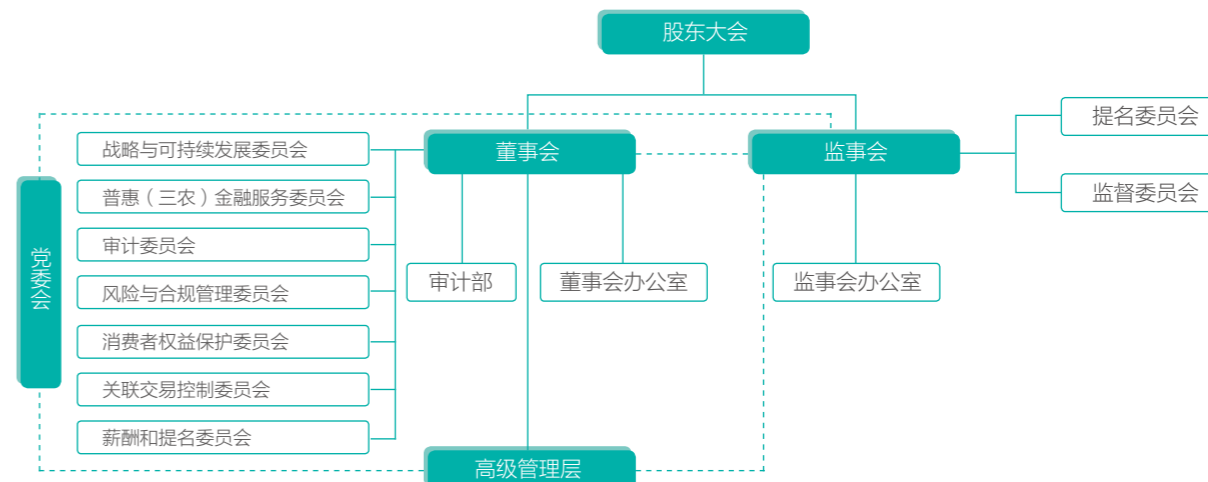
1 公司治理结构

上海农商银行按照《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，不断完善公司治理结构，健全公司治理制度。上海农商银行建立了包括公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则、各专门委员会工作规则、信息披露管理制度、投资者关系管理制度、内幕信息及知情人管理制度、董监事履职评价办法等多项公司治理制度。

上海农商银行将坚持党的领导和加强党的建设贯穿于公司治理制度建设的始终，努力把党的优势转化为公司治理的竞争优势和发展优势，党委发挥领导作用，把方向、管大局、促落实。上海农商银行在章程中明确党委前置程序和制度落实要求，深化完善“三重一大”党委前置决策链条及重大决策事项督办，梳理确定党委前置研究讨论的事项清单，并加强决策流程的智能化和系统化建设。




- 报告期内，上海农商银行召开 4 次股东大会，审议或听取议案 29 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。
- 报告期内，董事会召开 9 次会议，审议或听取议案 126 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。
- 报告期内，监事会召开 5 次会议，审议或听取议案 31 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。
- 报告期内，高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，积极落实服务共同富裕、“双碳”战略、普惠金融、乡村振兴、自贸新片区建设和上海科创中心建设等国家和上海重大战略，保持战略定位，强化战略执行，推动战略落地，较好完成了全年工作任务。



2 | 投资者关系管理

上海农商银行建立了高效、专业、协同的投资者关系管理体系，积极打通价值创造、价值实现、价值经营三个关键环节，设立投资者咨询电话、传真、电子邮件等多种形式，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，建立多渠道、多频次互动桥梁。

报告期内，累计接听中小投资者来电 100 余次、回复上证 E 互动 62 条、组织国泰君安证券公司、国信证券公司赴本行开展现场调研；组建了覆盖全行各主要部门的投资者关系管理联络队伍，增强服务投资者专业化水平，推动全行落实投资者关切与经营管理的有效融合。

报告期内，
 累计接听中小投资者来电 **100** 余次
 回复上证 E 互动 **62** 条

典型案例

上海农商银行首次公开发行 A 股网上投资者交流会顺利举行

2021 年 8 月 3 日，上海农商银行 IPO 网上路演在上证路演中心、中国证券网成功举行。徐力董事长在开场致辞中表示，作为一家在上海扎根 70 多年的金融机构，上海农商银行旗帜鲜明地提出“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命，做一家百姓信任、最有温度的银行。多年来，上海农商银行努力为客户创造价值的服务型银行，资产规模、业绩指标持续增长，成长为 A 股第二家万亿资产规模农商行。

在问答环节，徐力董事长、顾建忠行长、俞敏华副行长、首席财务官姚晓岗及保荐机构代表就经营概况、业务特色、战略目标、竞争优势及上市发行后的计划等问题与投资者进行在线交流，历时 3 小时，共计答复 126 个问题。



徐力董事长(前排中)、顾建忠行长(前排右三)、俞敏华副行长(前排左三)、姚晓岗首席财务官(前排右二)参加网上投资者交流会

普惠金融助力百姓美好生活



3 | 风险管理

上海农商银行秉持“提升风险经营能力，风险管理创造价值”的理念，坚持稳健的风险偏好，以推进风险管理的全面性、独立性、前瞻性和专业化为导向，以数字化风控为抓手，坚守不发生系统性风险的底线，持续完善全面风险管理体系，提升全面风险管控能力。

上海农商银行持续完善信用风险全流程管理，明确年度授信投向政策，深化风险管理的前瞻性理念，定期进行投向复盘，加强政策传导执行，积极推动信贷结构优化调整，明确加大对战略性新兴产业、绿色产业的投放力度，严控房地产贷款集中度。根据国内外经济金融发展趋势、业务发展规划及自身的风险承受能力，进一步完善 2021 年度市场风险限额体系，细化、丰富市场风险三级限额监控监测指标，并每日进行监测、计量、报告。

- 持续优化市场风险管理方法与系统，改进市场风险计量模型，逐步提升市场风险管理技术；
- 识别与评估新产品新业务风险，建立新产品风险管理制度及流程。充分运用内部资金转移定价等工具，优化资产负债期限配置；
- 加强业务条线的流动性风险管理，合理设置条线流动性风险限额；
- 新建资金头寸管理系统，持续提升日常流动性管理水平，加强关键时点的资金管控，保持合理备付水平。

4 | 合规管理

上海农商银行围绕创建“合规管理示范行”的发展目标，全面部署“内控合规管理建设年”活动，就内控合规治理架构、集团并表管理、内部控制评价监督动态体系等全面深入开展自查自纠和“屡查屡犯”专项整治行动；加强规章制度管理，开展规章制度清理工作，进一步明确规章制度起草修订的流程控制、监测评估、数据赋能等环节，要求并试行规章管理人员持证上岗机制；不断完善制度建设，丰富规章制度的体系，从横向产品维度为主向纵向职责等维度立体转变，夯实管理基础，提升合规风险管理的主动性与实效性。高度重视反洗钱工作，建立健全反洗钱内部控制体系，组织开展各类反洗钱主题培训，加强对附属机构的反洗钱意识传导和管理监督，本行集中监测工作受到监管部门的高度肯定，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“2021 年度涉嫌非法集资账户资金异动监测预警工作先进单位”。



2021 年度涉嫌非法集资账户
资金异动监测预警工作先进单位

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
反洗钱培训次数	次	14	19	15
取得人行反洗钱资格人数	人	2576	1903	1296
报送大额交易报告	万份	17.06	15.86	13.37
报送可疑交易报告	份	1144	625	241

三 利益相关方管理

利益相关方	期望	回应
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> ★ 持续卓越的投资回报 ★ 全面及时的信息披露 ★ 善健全的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 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 ★ 不断完善公司治理机制，依法合规，稳健经营
 客户	<ul style="list-style-type: none"> ★ 温馨、便捷、优质的金融服务 ★ 满足不同需求的金融产品 ★ 倾听客户意见 ★ 保护消费者信息安全，尊重隐私 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 在依法合规的基础上，优化业务流程，以客户为中心，树立全员服务意识 ★ 创新金融产品，推动产品线上化、移动化，关注老年群体等客户需求，并开发适应性产品 ★ 完善投诉流程，切实保护消费者权益 ★ 加强金融科技建设，保护客户信息
 员工	<ul style="list-style-type: none"> ★ 拥有稳定的工作和良好的福利待遇 ★ 关注员工成长空间 ★ 助力实现自我价值 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 以人为本，完善薪酬与福利体系，保障员工合法权益 ★ 加快战略性人力资源改革，实现公司和员工共同成长 ★ 提供全面、多样化的培训学习体系机制，挖掘员工潜力，成就员工
 政府	<ul style="list-style-type: none"> ★ 合法纳税，合规运营 ★ 促进就业，创业 ★ 服务“三农” ★ 支持实体经济建设 ★ 服务国家战略，支持上海建设 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 遵守法律法规，足额纳税 ★ 增加就业岗位，创新促就业、创业的服务方式 ★ 服务乡村振兴，助力绿色新兴农业发展 ★ 积极贯彻国家和地方政策，大力支持小微、科创等民营企业 ★ 支持国家重点行业发展和城市基础建设，助力长三角一体化发展
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ★ 合规运营 ★ 防范风险 ★ 维护金融系统稳定 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 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，提高风险防范意识 ★ 配合监管检查，接受监管考核，做好监管要求
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ★ 诚实守信 ★ 互利共赢 ★ 公平交易 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 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	<ul style="list-style-type: none"> ★ 支持社区发展 ★ 服务社区居民 ★ 共建和谐社区 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 加强社区联动，开展志愿者行动，进一步服务社区 ★ 开展网点智能化改造，提升综合服务能力 ★ 加大社区宣传培训力度，普及金融知识
 公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> ★ 塑造品牌形象 ★ 热心回馈社会 ★ 增进民生福祉 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 积极沟通，加强宣传 ★ 丰富产品，完善服务 ★ 积极投身公益事业，打造良好的履责口碑
 环境	<ul style="list-style-type: none"> ★ 信贷投向偏好 ★ 绿色运营 ★ 低碳绿色发展 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 加大绿色信贷投放，发展绿色金融业务 ★ 支持无纸化办公，倡导厉行节约的企业文化 ★ 关注气候变化，参与绿色公益活动，助力生态文明建设

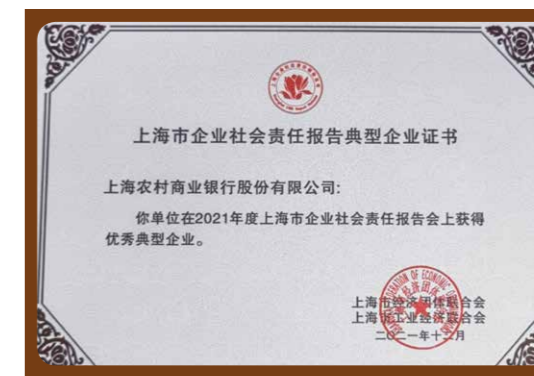
1 客户沟通方面

上海农商银行加强客户沟通，高度重视客户诉求，通过调整和优化网点布局，满足居民全方位的金融服务需求。建立网点服务管理机制，提升客户服务体验。优化业务流程，提高服务效率，积极推广手机银行、微信银行等绿色金融服务渠道。

2 股东沟通方面

上海农商银行重视与股东沟通、交流，热情接待股东来访来电，认真高效办理股东股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续，维护股东合法权益。及时披露相关信息，在上海证券交易所披露文件 66 份，包括定期报告、临时公告、公司治理文件等。

上海农商银行信息披露真实、准确、完整、及时，2020 年度社会责任报告受到社会各界高度肯定：



3 | 政府沟通方面

上海农商银行以服务上海经济为己任，深化银政合作，积极主动对接市、区“十四五”规划，积极融入“五个新城”、长三角一体化、自贸新片区等国家战略布局和区域经济发展。2021 年上海农商银行与松江区人民政府、青浦区人民政府、黄浦区人民政府、上海市生态环境局签订了战略合作协议，共同推进“五个新城”建设、普惠金融、绿色金融、乡村振兴、生态环境治理等工作。



徐力董事长（后排右一）、顾建忠行长（后排左一）、应长明副行长（前排右二）出席签约仪式



徐力董事长（后排右）、顾建忠行长（前排右）出席签约仪式

4 | 合作伙伴方面

2021 年上海农商银行先后与上海电气集团股份有限公司、上海上勤（集团）有限公司、海通证券股份有限公司、东方证券股份有限公司、兴业证券股份有限公司、华为技术有限公司、上海联合产权交易所、上海环境能源交易所等签署战略合作协议，在产融结合、财富管理、科技赋能等方面紧密合作，取得了良好的工作成效。



徐力董事长（左五）、周衡昌首席信息官（左四）出席签约仪式



徐力董事长（后排右）、顾建忠行长（前排中）出席签约仪式

5 | 媒体接待方面

2021 年上海农商银行继续保持与媒体良好、顺畅的沟通，在人民日报客户端、央广网、新华网、中国经济网、解放日报、新民晚报、金融时报、第一财经、每日经济新闻、中国证券报、上观新闻等国家级、市级主流媒体刊发多篇报道，对上海农商银行支持国家重大战略、支持实体经济、践行普惠金融、积极履行社会责任、加强消费者权益保护等方面宣传报道 220 余篇。

典型案例

上海农商银行董事长徐力走进上海国企直播间

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是“十四五”开局之年，也是国企改革三年行动方案的承上启下之年。上海市国资委和上海广播电视台联合推出《上海国企直播间》融媒体新闻访谈，走进上海标杆性的国有企业，对话企业掌舵人，展现新时代上海国资国企的创新活力和发展动能，以全媒体的方式集中展现企业与共和国共成长的故事。

上海农商银行董事长徐力作为首期嘉宾走进上海国企直播间，畅谈上海农商银行传承红色农信基因，以普惠金融赋能社会治理的实践。在近一小时的沉浸式访谈中，徐力董事长回顾了上海农信事业七十余载的发展历程，围绕“123456”阐释了上海农商银行当前普惠金融赋能社会治理的模式，并对“十四五”期间，上海农商银行以普惠金融加载乡村振兴、科创及小微企业、社区百姓和绿色金融的远景进行了展望。



徐力董事长（左）参加访谈



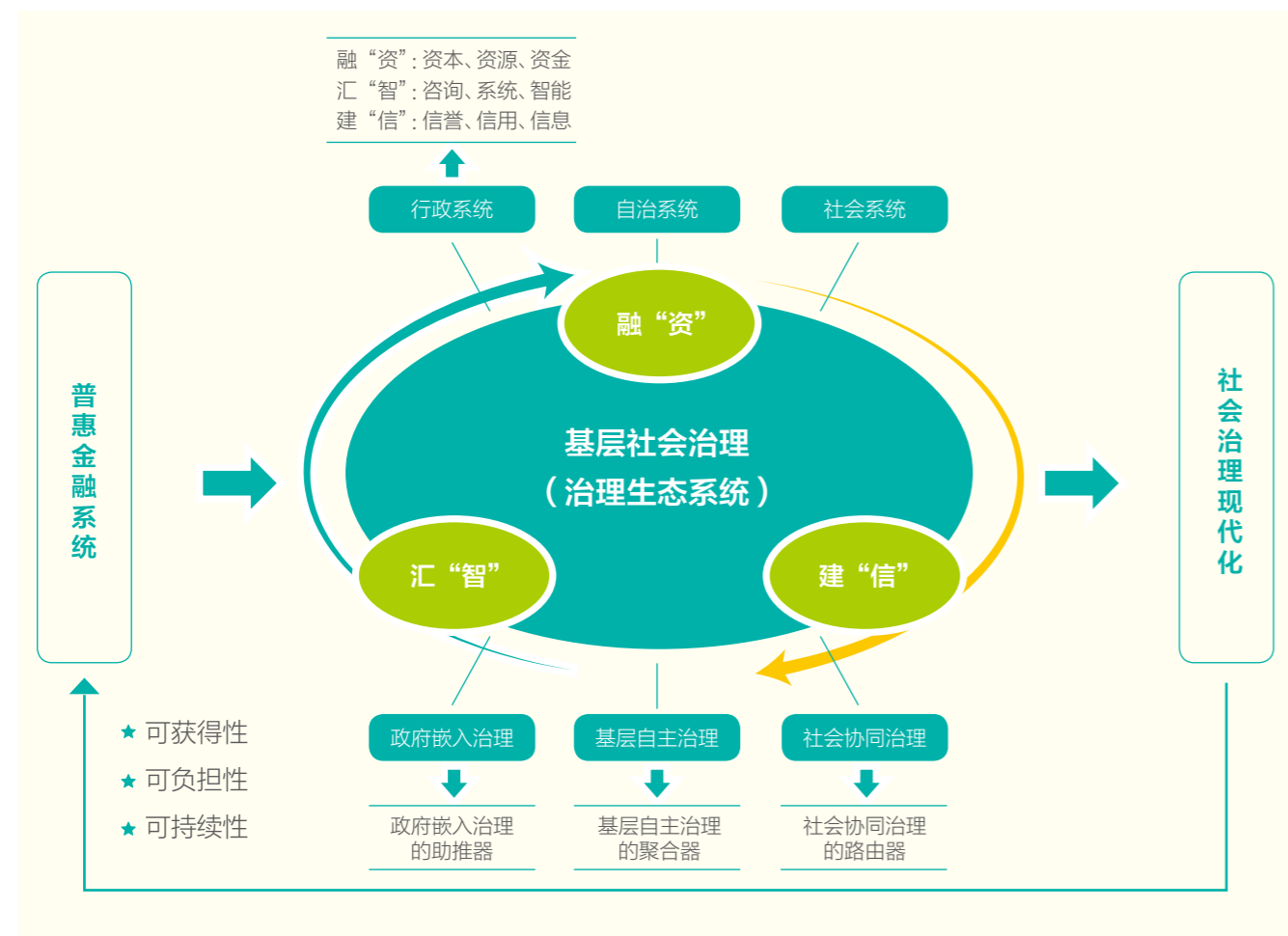
四 专题报道

1 普惠金融赋能社会治理

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央站在新的历史起点上，高度重视社会治理工作，提出了一系列富有创见性的新论断、新要求、新举措，形成了丰富的社会治理思想。商业银行作为推动社会经济发展的核心力量，亦是打造社会治理新格局的重要参与者。尤其中小商业银行作为中国社会触及面最广、与社会基层联系最紧密、最直接反映社情民意的基层金融组织，更应在服务社会治理上有所作为。

上海农商银行近年来一直在探索赋能社会治理的最佳路径，经过积极实践，提出通过践行普惠金融来赋能社会治理，坚持普惠金融发展的“三可”原则（可获得性、可负担性、可持续性），致力于覆盖更广大的客户，提高金融服务的覆盖率和可获得性，致力于提供更实惠、便捷、安全、合意的金融服务，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，助力提升社会治理水平。

在实践中上海农商银行发挥普惠金融作为基层自主治理的聚合器、政府嵌入治理的助推器、社会协同治理的路由器的“三器”作用，通过融“资”、汇“智”、建“信”，与各级政府、基层社会组织共创了“六度共治”的赋能社会治理的新模式。



一是“广度”布局。提升普惠金融赋能的广阔性，促进社会治理的全面化、高效化、数字化和智慧化发展。在线下，依托上海区域的359个网点，实现了对上海郊区108个乡镇1556个行政村的金融服务全覆盖，切实做到了“网点到镇、服务进村”。同时，通过手机银行、网上银行、微信银行等多种电子化渠道，为客户提供全天候、全覆盖的服务

典型案例

上海农商银行个人移动金融客户数累计突破 500 万

在数字化转型思维的引领下，上海农商银行以手机银行、微信银行为代表的个人移动金融客户累计总数已突破 500 万。截至 2021 年 6 月底，总量达到 520 万，其中个人手机银行客户规模近 420 万，增长 13.88%；微信银行客户规模突破 100 万，增长 18.04%。

为了促进移动金融业务更快、更好的发展，上海农商银行陆续推出了数字化获客的系列措施。一是做大移动客户规模，通过发布指导性文件、编制营销话术、培训调研走访、提供数据支持等措施，激发分支行移动拓户的积极性。二是科技赋能移动服务，引入 eID 身份认证、FIDO 证书、数据挖

掘等科技金融手段，推出自助注册、交易提额、“鑫触达”、智能触达等改善移动端客户体验的产品和服务。三是客群服务细分策略，先后推出“乐龄版”“花博版”手机银行，“普惠版”也即将在年内问世；针对工会卡客群、代发客群，推出了工会卡、薪生活等专区，实现差异化服务。

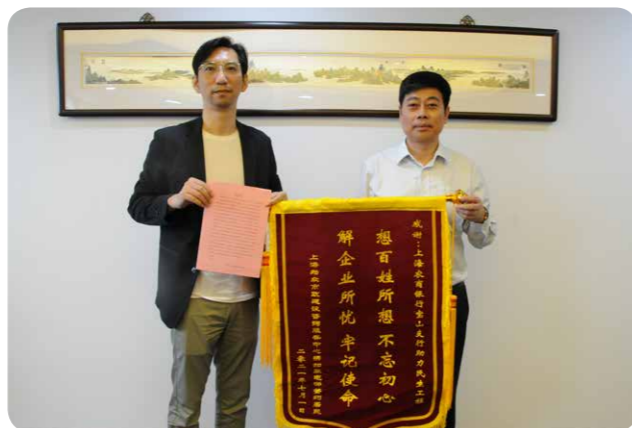
上海农商银行将继续坚持移动优先战略，深耕移动金融客群，完善产品和服务，努力打造出提供极致客户体验的移动金融服务平台。



二是“强度”攻坚。聚焦上海治理的重难点区域——郊区和社区，在郊区全力支持乡村振兴战略，积极服务乡村振兴示范村建设，开展诚信村建设。在城区主要围绕基层社区建设，在菜场、停车场、商场等推广新兴支付方式，积极支持老旧小区改造。以服务老旧小区加装电梯为例，在 2020 年下半年，上海农商银行就持续对“既有多层住宅加装电梯”这一民生工程开展深入研究，针对居民出资难、加梯公司资金周转难、居民共管账户难等困难，于 2020 年 12 月正式出台《上海农商银行加装电梯工作指引》，配套综合金融服务方案，覆盖全行上海地区所有网点，明确了横向到边、纵向到底的网格化赋能机制，推出“居民加梯贷”“楼栋资金共管账户”“加梯公司信用贷”“鑫家园卡”等创新服务，直指加装电梯场景中的难点与堵点。截至 2021 年末，上海农商银行针对既有多层住宅加装电梯，对接加梯公司近 50 家，金融服务涉及 12 个行政区、超 70 个街镇、近 200 个小区、约 500 台电梯，累计向 10 余家加梯公司发放普惠小微贷款近 3000 万元；累计开立居民自治监管账户超 300 户，为超 1 亿元加梯资金提供管理服务；完成预制居民用梯“鑫家园卡”500 余张。在第十五届金融服务实体经济洽谈会上，“上海金融业助力人民城市建设成果评选”结果揭晓，上海农商银行“助力本市加梯提速，金融赋能民生工程”案例荣获“上海人民金融优秀应用场景奖”。



对接加梯公司近 **50** 家
 发放普惠小微贷款近 **3000** 万元
 开立居民自治监管账户超 **300** 户
 完成预制居民用梯
 “鑫家园卡” **500** 余张



三是“温度”关怀。主要通过工会卡、公益卡和敬老卡，服务工会会员、志愿者和老人等群体，提供专属卡类产品，对相关社会群体从服务上给予更多的情感关注和关怀，设计更符合使用习惯的专属产品，体现普惠金融的温度。

四是“密度”联结。坚守服务“三农、小微、科创、社区居民”的经营定位，追求通过普惠金融为广大的小散客户和传统市场弱势客户群体带来公平的金融发展权。如积极对接上海各级委办、协会及园区名单，深入推进“百行进万企”银企对接活动，加大小微企业信贷支持力度。

五是“跨度”融合。围绕“百姓美好生活”，从消费、养老、出行、文教和医疗这五个维度出发提供贴心的金融服务，通过横跨多维生活的金融服务，满足百姓对更美好、更优质生活的追求。



媒体声音

每日经济新闻 2021 年 12 月 24 日

以金融力量赋能城市治理 上海农商银行发放首笔非机动车充电桩普惠贷款

近日，上海银行为杰宝大王公司（简称“杰宝大王”）发放了一笔 500 万元专利质押普惠贷款，专门用于帮助企业改造嘉定区内非机动车充电桩。

非机动车起火、爆炸等事故严重威胁了社区居民生命及财产安全，为助力早日实现非机动车集中充电，切实改善城市及居民用车安全，杰宝大王积极参与相关非机动车充电桩、电瓶充电的充电桩等建设工程实施，首期在江桥、菊园和嘉定工业区等街镇建立样板工程。

不过，由于项目整体工程量大且时间相对较紧，需要较大资金投入，对杰宝大王来说存在一定的压力。上海农商银行了解相关情况，第一时间与公司取得联系，上门服务、快速响应，最终向企业发放了 500 万元

专利质押贷款，帮助该工程提速落地，以金融力量支持民生工程，赋能社会治理。根据公司规划，后续还将承接上千台充电桩建设工程，帮助更多以非机动车作为日常交通工具的居民获益。

为进一步推动“政府主导、行业配合、企业自律、公众参与”的非机动车安全协同共治格局，上海农商银行下一阶段将采取网格化推进模式，排摸居民、公司等多方面的金融需求，以金融力量赋能社会治理。同时，该行还将配套推出非机动车充电优惠活动，培养市民通过正规渠道集中充电的习惯，在推进“人民城市人民建、人民城市为人民”的过程中，积极贡献金融智慧与力量，践行社会责任。



媒体声音

新华财经 2021 年 5 月 10 日

上海农商银行支招电梯加装工程，邻里共用账户享安心（节选）

日前，上海农商银行推出的居民自治共管账户方案在本市老旧小区加装电梯工程中发挥作用，该方案对资金的安全性、专款专用提供的解决办法获得市民认可。

上海市既有多层住宅加装电梯是百姓颇为关心的民生工程，尤其在老龄化程度较高的小区，高层居民对加装电梯有着迫切需求。不过，在筹资阶段，资金需要在银行账户内留存，如何确保资金的安全性、保证专款专用，往往困扰着社区居民。

不久前，上海农商银行为闵行区南国花园一居民楼提供的居民自治共管账户解决方案得到了大家的认可，为推进加装电梯工程、免除后顾之忧贡献力量。

据了解，该方案通过一人开户、多人留印、凭印支取、定向支付的新模式，在一定程度上保证居民自治共管账户的安全，有效解决居民“一人开卡、一人保管、一人留密”的原模式在实际操作中存在的资金挪用风险。“以前，如果发生开卡人挂失卡密，居民的资金就面临较大风险，现在有了多人共管的方式，大家可以安心坐上新电梯了。”负责加装电梯的显保实业企业负责人表示。

“普惠金融助力百姓美好生活”是上海农商银行的企业使命，也是该行赋能社会治理的有效手段。上下楼梯是居民出行的“第一步”，也是回家的“最后一步”，与居民的生活幸福感密切相关。该行表示，后续还将结合百姓、企业的实际需求，以更多创新金融产品模式保障民生工程的可获得性、可负担性和可持续性。

六是“深度”服务。提出自然赋能、经营下沉、服务嵌入、功能输出、平台引领和生态共建六种模式，根据对象的自身状况、所处场景和真实需求，从普惠金融的专业性和全面性出发，从不同维度通过不同方式完成赋能。



典型案例

上海农商银行智能柜员机成功开通“一网通办”政务服务

2021年9月29日上午，由上海市人民政府办公厅主办的“政银合作，‘一网通办’政务服务入驻银行终端工作新闻通气会”在市大数据中心举行，正式宣布上海农商银行崇明地区智能柜员机成功嵌入“一网通办”政务服务。

为积极响应市委市政府进一步优化营商环境、拓展政银深度融合的号召，配合“一网通办”服务落地银行网点，在过去的半个多月时间，上海农商银行集中力量短时间内在崇明地区31家网点、共73台智能柜员机成功上线“一网通办”交通卡余额查询、公积金缴存表查询等48项政务服务功能。为方便市民使用，将“一网通办”功能放置于自助终端屏幕首页左上角的醒目位置，客户只需轻轻一点，即可登陆“一网通办”。相关工作得到了市政府办公厅、大数据中心肯定。

上海农商银行将进一步加强与市大数据中心的合作，尽快在“一网通办”业务下推出包括公用事业缴费、医保服务和离线码打印等政务服务功能，帮助当地居民实现“出一次门，办多件事”，积极赋能社会治理。切实提高市民的获得感、幸福感。

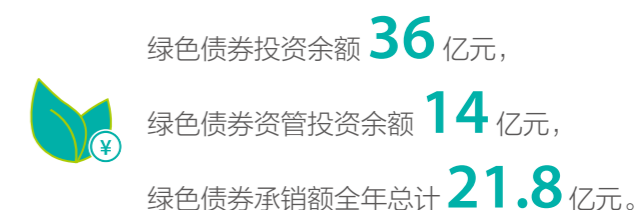


金剑华副行长（左）出席崇明区“一网通办”——乡村“政银通”开通仪式



2 | 绿色金融推进转型发展

上海农商银行深刻认识到推进绿色金融对经济与社会转型发展的重要影响和作用，积极贯彻落实国家“双碳”战略，认真落实国家有关单位和监管机构在绿色金融方面的政策、法规要求，致力于防范环境和社会风险，促进经济发展方式绿色转变和经济结构低碳转型升级。截至2021年末，全行绿色贷款余额171.9亿元，同比增长161%；绿色债券投资余额36亿元，绿色债券资管投资余额14亿元，绿色债券承销额全年总计21.8亿元。



典型案例

徐力董事长代表上海银行同业宣读助力碳达峰碳中和行动倡议书

为积极践行新发展理念，充分发挥银行业和保险业金融机构在实现碳达峰和碳中和目标中的积极作用，2021年7月15日下午，由上海银保监局、上海市虹口区人民政府指导，上海市银行同业公会、上海市保险同业公会主办的“上海银行业保险业践行绿色金融助力碳达峰碳中和行动倡议书发布会”在白玉兰广场举行。上海农商银行董事长徐力，副行长应长明以及近70家银行机构出席了本次发布会。

徐力董事长代表上海银行同业宣读《上海银行业保险业践行绿色金融助力碳达峰碳中和行动倡议书》，他表示，上海银行业将在上海银保监局的指导下，积极助力上海2025年率先实现碳达峰，助推上海国际绿色金融中心建设，推动长三角一体化高质量绿色发展，加快绿色金融产品创新，加强绿色信息披露和数据共享，推动完善绿色金融政策和标准，健全绿色风险防控体系，努力探索绿色金融赋能社会治理，积极践行绿色环保低碳运营。

在倡议发布会上，应长明副行长表示，上海农商银行下一阶段将围绕绿色金融发展战略目标，做好自身运营碳中和和投融资端的碳中和，加大绿色能源、绿色建筑、绿色制造、绿色农业和乡村振兴等产业的信贷支持力度，确保绿色融资规模和绿色客户持续增长。



一是加强绿色金融顶层设计。制定了《上海农商银行 2021—2025 年绿色金融发展战略》，确定了“打造长三角最具绿色发展底色的银行”战略目标，并进一步明确了 2035 年绿色金融远景目标。在公司治理层面，董事会“战略委员会”更名为“战略与可持续发展委员会”，加强对全行绿色金融和可持续发展工作的指导、督促和统筹推进。2021 年董事会审议了关于发行绿色金融债券的议案，听取了全行 2020 年全行绿色信贷发展情况报告。行内成立了绿色金融领导小组和绿色金融工作小组，明确牵头管理部门。行内建立了绿色金融管理机制，梳理绿色金融相关数据标准。在金融科技建设方面，在对公信贷业务管理系统中设置了环境评估相关选项，并对政府机关发布的各类环保处罚信息进行预警，以支撑经营机构及总行相关管理部门对客户环境风险状况进行评估与分析，同时积极开展绿色金融业务管理系统建设，提升绿色信贷数据管理和报送的科学性和准确性。将绿色金融业务相关推进工作纳入全行各分支机构经营考核体系，通过全行统一调度加大对绿色产业的信贷投放支持力度，鼓励各分支机构为支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的绿色产业项目提供专业化金融服务。



媒体声音

21 世纪经济报道、中国证券报、证券时报 2021 年 10 月 20 日

树战略高度，走专业路线， 做长三角最具绿色发展底色的银行（节选）

实现碳达峰、碳中和目标，金融支持是重要一环。上海农商银行践行绿色金融，体现普惠特色，以赋能社会治理助力百姓美好生活，致力于成为区域独具特色的绿色金融机构。

定位战略高度，助力长三角生态绿色一体化发展

作为上海地区的法人银行，上海农商银行积极行动，以长三角金融总部为原点，以浙江长三角一体化示范区支行（原嘉善支行）和昆山支行为桥头堡，同时发挥集团化优势，联合长江联合金融租赁有限公司，联手长三角地区农信伙伴组成“兄弟联盟”，共同编制普惠金融服务网络；另一方面根据全行多年深耕上海、践行普惠的定位，发布《上海农商银行 2021-2025 年绿色金融发展战略》，绿色金融发展理念明确融入上海农商银行总体发展战略。

近日，在该行提出的“做一个长三角最具绿色发展底色的银行”这一目标下，上海农商银行又进一步制定了绿色发展 2035 远景目标及首个 5 年发展规划，在规划中，明确了该行将全面贯彻落实绿色金融发展理念，积极推进绿色金融战略转型，健全绿色金融体系，完善顶层设计、建立绿色分类标准与环境数据搜集评估体系，初步形成以碳金融为核心着力点的，有特色的绿色科创、绿色普惠金融产品体系，落实激励保障机制，积极推进绿色运营，强化绿色信息披露，树立绿色品牌形象。



对标节能减排，推动传统行业绿色转型

上海农商银行积极助力传统行业的绿色转型，把目光投向现代农业、纺织化纤、厨余处理、再生资源回收等行业，以金融力量支持工业污染控制、水污染治理等环境目标的达成。

针对长三角区域，该行密切关注国家和地方各项绿色产业支持政策和监管导向，通过政策解析，锁定客户所处的行业、阶段、交易行为，整合该行绿色金融产品，有针对性地给予绿色金融服务。

盛虹集团是《财富》世界 500 强企业，专注打造自上游石油炼化、中游精细化工到下游化纤印染的全产业链。上海农商银行调动各方资源，作为联合牵头行，给予了盛虹集团银团贷款 27.5 亿元，参贷金额 7 亿元，为其年产 50 万吨新型纤维国家级绿色工厂项目开工建设助一臂之力。与传统信贷相比，银团贷款金额更大、期限更长，既满足了盛虹集团发展需要，更为传统行业绿色转型需求提供了有力的资金保障。

创新产业链金融， 借力数字化转型探索绿色普惠金融

农业天生的底色就是绿色，“产业链金融业务”是近年来上海农商银行借助数字化转型契机，探索挖掘出的三农服务新模式。上海农商银行借力与农业农村部新农直报大数据平台的合作，运用大数据、云计算、生物识别等前沿科技与应用场景的紧密融合，构建基于农业产业链的绿色金融生态场景，形成了发展产业链金融的技术优势。

2020 年，上海农商银行通过整合新农直报大数据，打通农业产业链上下游的金融服务，依托农乐向洛川果农提供了 5000 万元融资，带动当地 1 万多名果农合计增收 1700 多万元。2021 年，又陆续为洛川果农增加融资，贷款余额目前达到 1 亿元，充分体现了上海农商银行持续加大绿色信贷资源保障的决心。下一步，该行计划将该模式推广至其他农业产业链，进一步发挥技术、数据等生产要素的重要作用，深耕农业垂直领域的产业场景和金融需求，协助企业构建绿色发展产业链和价值链，促进农民增收，提高绿色农业经济效益，让农民更好分享绿色农业发展成果。

二是优化绿色信贷资源配置。上海农商银行积极贯彻落实绿色信贷各项政策要求，在年度授信投向政策中，对优先支持类绿色行业给予 0.9 的优惠风险权重系数，进一步引导绿色相关行业投放，聚焦低碳经济、循环经济、节能环保等领域，加大清洁能源行业的信贷支持力度，严控高污染、高耗能产业的新增贷款。加强环境风险管理防控，在授信管理中，明确要求项目符合国家产业、土地、环保等相关政策，在贷前调查及审查环节须认真核实项目和企业是否符合绿色环保要求，对于未达到国家环保标准的项目和企业实行“一票否决制”。

三是加强绿色专营机构建设。为提升绿色金融服务专业水平，上海农商银行在推进绿色金融工作中，充分发挥集团优势，加强专营机构和专营团队建设，以“一个总部、一群伙伴、一张网络”布局长三角，以长三角金融总部为原点，以浙江长三角一体化示范区支行（原嘉善支行）和昆山支行为桥头堡，同时发挥集团化优势，联合长江联合金融租赁有限公司，联手长三角地区农信伙伴组成“兄弟联盟”，共同编织长三角绿色金融服务网络，服务长三角区域绿色中小企业。同时，行内正积极筹划绿色专营支行建设。



媒体声音

中国经济网 2021 年 10 月 11 日

上海农商银行发挥集团化优势，深化银租联动服务绿色中小企业（节选）

位于上海松江地区的上海集承环保技术有限公司是一家从事危废处理的高新绿色环保企业，是上海农商银行在绿色金融理念下服务多年的客户。在与企业的交流中，该行发现，企业有扩建新厂并采购一批绿色生产设备的需求，而这一需求恰恰可以通过金融租赁的方式能够精准匹配。于是，上海农商银行发挥集团优势，引入旗下长江联合金融租赁有限公司（下称“长江金租”）共同为企业提供服务。在 1 个多月时间内，长江金租与上海集承环保技术有限公司签署 8 份直租协议，向 6 家供应商采购对应的生产设备，提供给集承公司使用，金额逾 4000 万元，帮助公司以最高的效率投入生产，并盘活固定资产，实现租金还款与租赁资产现金流的匹配，此举也成为银行金融服务的有力补充。

近年来，为支持长三角一体化发展，上海农商银行积极深化银租联动，立足长三角城市群，聚焦专业领域，发挥普惠业务特色。今年以来，通过发挥集团联动的优势，长江金租已完成 18 个银租联动项目的投放，金额合计 11.21 亿元，通过直接租赁、售后回租等多种产品，协助中小产业客户盘活存量资产、优化财务结构，为客户提供专业、便捷、高效的金融服务，成为上海农商银行布局长三角业务的桥头堡。

目前，长江金租已成立长三角产业客户部，专项对接集团银租联动业务，通过行业细分，发挥非银金融机构牌照优势，利用融资租赁产品手续简便、放款迅速、还款期限结构灵活等特点，实现对客户的精准服务，这也是对集团普惠金融战略的响应与落实。



四是构建绿色信贷产品体系。上海农商银行深入调研行业细分领域，研发创新业务模式，初步形成以碳金融为核心着力点的、有特色的绿色科创、绿色普惠信贷产品体系，全行绿色信贷客户已覆盖绿色农业、绿色能源、绿色建筑、清洁生产、节能环保、再生资源等众多领域。以光伏行业为例，从上游硅片制造基地，到中游电池片与组件厂商，再到终端集中式与分布式电站运营方，上海农商银行秉持优质综合金融服务，对接长三角多家龙头企业，实现了光伏产业链上中下游的金融支持全覆盖。除光伏产业以外，上海农商银行还主动对接氢能、风电等其他清洁能源及节能环保企业，以期推广复制以光伏为典型的绿色产业链金融模式。2021 年 12 月，上海农商银行创设推出“乡村生态贷”产品，向符合条件借款人发放流动资金贷款，重点用于满足乡村生态环境修复提升、乡村绿色减碳治理、农村人居环境优化、乡村产业融合升级等领域。

媒体声音

金融界 2021 年 12 月 6 日

创新绿色金融服务模式 上海农商银行发放国内首笔 CCER 未来收益权质押贷款（节选）

碳排放量具有市场价值，那么这种价值能否帮助企业获得贷款呢？日前，上海农商银行打破传统贷款思路，积极响应国家双碳目标，向晶科电力科技股份有限公司（以下简称“晶科科技”）发放了国内首笔 CCER（中国核证自愿减排量）未来收益权质押贷款。

这是上海农商银行在支持绿色金融方面又一创新举措，基于 CCER 在全国碳市场的交易价格，通过质押 CCER 项目对应的未来收益权，为晶科科技提供流动资金贷款，用于企业日常经营周转。

今年 2 月国家生态环境部发布了《碳排放权交易管理办法（试行）》，5 月又接连发布碳市场登记、交易和结算的规则文件，全国碳排放权交易市场于 2021 年 7 月 16 日正式上线。在此期间，上海农商银行多次牵线上海环境能源交易所与光伏龙头企业客户进行碳资产交易及质押贷款领域的深度交流。在环交所 2 月修订发布的《协助办理 CCER 质押业务操作规程》基础上，上海农商银行编订了 CCER 未来收益权价值评估及质押操作的相关制度，将 CCER 未来收益权纳入银行押品范围，使其成为一种全新的担保资源。这一做法，无疑有效地盘活了企业的碳资产，为降低碳排放赋予了更多价值，也为促进双碳目标的达成起到了推动作用。

五是丰富绿色金融服务渠道。上海农商银行持续加大绿色信贷投放力度的同时，通过“商行 + 投行”融合发展，不断丰富绿色金融服务渠道。积极承销绿色债券，作为三家政策性银行的承销团成员，近年来持续大力支持政策性银行“黄河保护”等绿色债券发行。同时，上海农商银行积极参与绿色债券投资，以支持轨道交通、清洁能源等绿色项目。资管投资方面，上海农商银行通过绿色金融工具展开投资，不断扩大绿色债券、ABS 等的投资规模，并于 2021 年 5 月成功发行 ESG 主题理财产品，投资方向重点关注在环境保护、社会责任和公司治理方面的优质企业。

在投行业务方面，通过投贷联动业务支持相关环保科技企业，2021 年 6 月，上海农商银行与上海田强环保科技股份有限公司成功开展投贷联动业务，该公司成立于 1999 年，经过 20 年的深耕发展，已成为中国再生塑料行业的领军企业、业内知名的再生资源循环经济全产业链运营服务商。



2021 全年，田强环保集团体系内，
再生资源年回收量 **32.4** 万吨，
废塑料高值化利用 **6.3** 万吨，
二氧化碳减排量 **103.68** 万吨。



媒体声音

和讯 2021 年 3 月 19 日

助力绿色金融发展上海农商银行顺利发售国开行首期“碳中和”绿色债券

“十四五”是实现我国碳达峰的关键期，也是推动经济高质量发展和生态环境质量持续改善的攻坚期。为助力实现“30·60 目标”，3 月 18 日，上海农商银行顺利完成国家开发银行首单“碳中和”专题“债券通”绿色金融债券的银行间债券承销工作，并将在柜台市场发售。

本期债券期限为 3 年，发行规模不超过 200 亿元，是目前全市场发行金额最大的专项用于助力实现“碳达峰”“碳中和”目标的绿色债券。该债券系我国首单获得国际气候债券倡议组织贴标认证的“碳中和”债券，在国内也已获第三方认证机构联合赤道认证通过。债券所募资金将用于风电、光伏等碳减排项目，有效推动电力系统脱碳，实现能源系统跃迁，募投项目均符合中国人民银行绿色债券相关标准，且满足国际最新气候债券标准要求。

上海农商银行自成立以来，始终积极践行国家绿色发展理念和可持续发展战略。一方面，加大绿色信贷投放力度，直接或间接投向工业节水、生态农业、清洁能源、垃圾处理及污染防治产业；其次，配合财政部、生态环境部、上海市人民政府参与国家级和长江经济带绿色基础设施建设和绿色生态建设；另外，积极参与各类绿色金融承销和各类绿色债券创新，持续加大开发性金融对经济社会的建设和生态文明构建的支持力度，促进经济高质量发展。



典型案例

本行绿色信贷环境效益的相关案例

上海奉桐新能源有限公司为上海市的一家太阳能类新能源发电公司，资产规模为 2386 万元，本行授信额度为 1500 万元。由于使用新能源发电，该企业全年减碳量达到 3350 吨，其中由本行贷款支持的减碳量达到全年 2232 吨；该企业全年供电煤炭节约量为 1,374,750kg 标准煤，其中由本行贷款支持的煤炭节约量为 846,305kg 标准煤。

(1) 碳减排量计算

该企业全年供电量为 4,500mWh。

该企业的全年碳减排量为：4500×0.7888=3550 吨

该企业资产规模为 2,386 万元，本行授信额度为 1,500 万元。

本行贷款赞助比例为：1500/2386=62.87%

该企业全年减碳量达到 3,550 吨，其中由本行贷款支持的减碳量达到 3550×62.87%=2,232 吨。

(2) 煤节约量计算

煤节约量 = 新能源项目产电量 * 该年度全国火电供电煤耗

该企业全年供电煤炭节约量为：

$4500 \times 0.3055 \times 1000 = 1,374,750 \text{kg}$ 标准煤

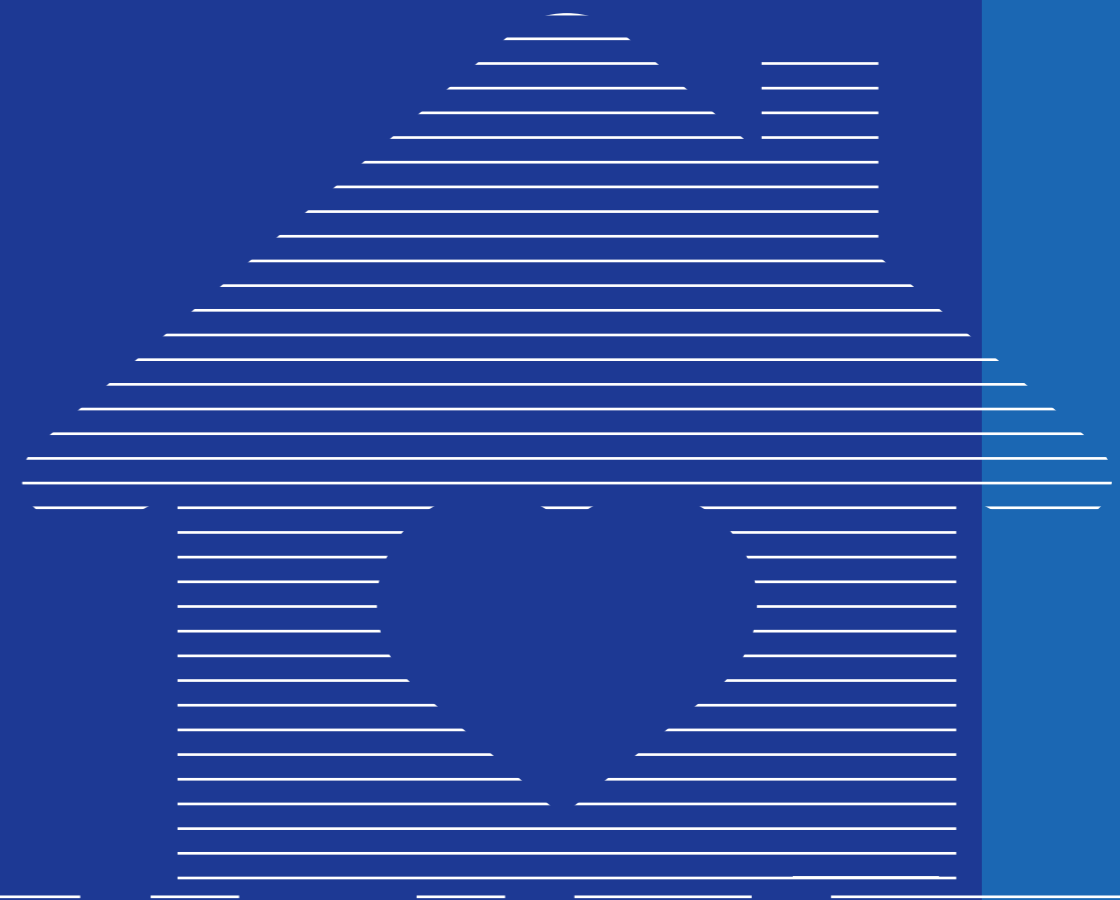
其中由本行贷款支持的煤炭节约量为：

$1,374,750 \text{kg} \times 62.87\% = 846,305 \text{kg}$ 标准煤

六是试点开展环境信息披露。2021 年下半年，上海农商银行根据人民银行上海分行关于试点开展环境信息披露的相关要求，按照中国人民银行金融标准化技术委员会发布的《金融机构环境信息披露指南（试行）》的披露要求，编制了《上海农商银行 2021 年半年度环境信息披露报告》，在报告中对本行环境治理结构、环境相关政策制度、环境相关产品与服务创新、环境风险管理流程等进行了披露，并探索将涉农客户的物理风险进行量化披露。

社会责任实践

经济责任	47
1、服务国计民生	47
2、坚守普惠金融	58
3、坚持优质服务	67
4、加快金融创新	70
社会责任	71
1、赋能员工发展	71
2、专注客户体验	77
3、助力爱心公益	81
4、恪守诚信经营	83
环境责任	84
1、践行绿色金融	84
2、厉行节约环保	85
3、倡导环境友好	86



一 经济责任

1 服务国计民生

上海农商银行坚持落实国家战略与推进自身发展战略相结合，坚持践行普惠金融初心和促进创新转型相结合，坚持发挥上海金融国企优势和推动区域金融机构互惠共赢相结合，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

贯彻落实国家战略

(1) 支持浦东新区社会主义现代化建设引领区建设

作为上海地区的法人银行，上海农商银行从农信走来，一路陪伴和服务着浦东的开发开放。1996年11月，为了贯彻国务院关于加快农村金融体制改革步伐的决定，浦东新区的四家农信联社（川沙、高桥、金桥、陆家嘴农信联社）完成合并，统一组建浦东新区农村信用合作社联合社，管辖32个联社营业部及农信社，成为浦东新区营业网点最多的金融机构之一，从农业、农村、农民，到服务基础设施建设、生产经营、文化发展，当时的浦东农村信用社联合社一直是浦东地区活跃的金融力量。2005年起，改制成立的上海农商银行继续支持着浦东发展，通过支持浦东新区四大园区（陆家嘴金融贸易区、张江高科技园区，金桥开发园区、外高桥保税区园区）的基础设施和配套项目建设，支持孙桥现代农业开发区建设，支持中环线浦东段项目、浦东机场配套建设项目、迪士尼项目等不断提升浦东新区的“硬实力”。以外高桥集团为例，从2009年与外高桥集团建立信贷关系以来，上海农商银行给予外高桥集团授信额度从最初的3000万元到2021年末的近30亿元。

目前，上海农商银行在浦东新区有4家一级机构，网点多达70多个，形成了点状布局、区域覆盖的特征。2021年《中共中央国务院关于支持浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区的意见》出台后，上海农商银行积极助力浦东新区做强创新引擎，打造自主创新新高地，围绕科创、“三农”、小微等特色业务全面发力，形成普惠金融多点开花的局面。《意见》提出浦东新区要“强化高端产业引领功能，带动全国产业链升级，提升全球影响力”，要“进一步加强对集成电路、人工智能、生物医药、民用航空等关键领域的税收支持，发展更高能级的总部经济，打造世界级创新产业集群”，

上海农商银行推进重点产业链金融服务特色化、专业化、定制化，聚焦集成电路、人工智能、生物医药、民用航空等关键产业领域，“一链一策”打造产业链金融服务方案，对产业链、上下游企业全方位配置供应链、保函、保理、现金管理类衍生金融产品，加强战略客户上下游、产业链的联动和深挖，推动实现金融服务链与供应链、产业链、创新链的深度融合，助力打造产业链生态圈。



典型案例

顾建忠行长做客《632观察》解读上海农商银行助力浦东引领区建设

2021年9月22日，上海农商银行顾建忠行长受邀参加东方财经·浦东《632观察》节目的演播室专访，就中央发布关于浦东建设引领区的意见的新形势下，上海农商银行如何参与支持高水平改革开放，助力打造社会主义现代化建设引领区进行解读。

顾建忠行长指出，作为沪上法人银行，上海农商银行将积极助力新区全力做强创新引擎，打造自主创新新高地。顾建忠行长强调，在《引领区意见》的指引下，未来上海农商银行在服务科创企业方面，要用好“鑫动能2.0”服务方案和特色创新产品，为科创企业提供全生命周期服务；在服务“三农”方面，积极推进诚信村建设，助力本地农业品牌做大做强，农村更富更美，积极推进线上、线下两个途径的金融服务，最终实现“服务最后1公里、打通最后100米”的目标；在服务小微企业方面，以处于共荣共生的生态圈为理念，提升金融支持的广度、力度、维度、强度，同时下沉金额、下沉风险、下沉服务，最终，打造“人工+大数据”的智能风控一体化的普惠金融服务体系，

用3-5年时间展示出一个有竞争力、有特色、可持续发展的普惠金融体系，为浦东乃至上海科创中心建设、经济社会发展做出金融更大的贡献。



顾建忠行长（中）参加访谈

(2) 服务长三角一体化战略

2021年，上海农商银行建立了以长三角金融总部为主力军、长江联合金融租赁有限公司为桥头堡的产融平台和综合金融服务平台，搭建矩阵式组织架构，聚焦长三角特色产业集群、交通物流、新基建、医疗健康等重点行业，深度融入长三角一体化进程、全面支持长三角高质量发展。支持国家规划中的重大区域一体化项目、基础设施建设是上海农商银行助力长三角一体化战略的一个重点，上海农商银行精准锁定“新基建”项目融资需求，全力支持基础建设发展，如积极参与银团贷款，支持位于太仓的某IDC项目，服务以上海为核心及周边区域的5G基础建设。

作为一家以普惠金融为特色的商业银行，上海农商银行不止看到了新基建项目本身的资金需求，更将目光投向新基建产业链上游的小微企业，通过构建“N+1+M”的多层级供应链业务服务方案，将资金有效注入新基建产业，助力长三角高质量一体化发展。以建材行业为例，上海农商银行通过多层级供应链业务服务方案，已累计为长三角区域内27家小微建筑材料供应商提供融资服务，累计发放贷款金额近2亿元。



(3) 支持上海自贸试验区临港新片区建设

2021 年上海农商银行加速融入自贸临港新片区，将辖内临港新片区支行升格一级支行，强化对新片区的综合金融服务。上海农商银行结合新片区产业定位，积极探索新片区内总部经济和新型国际贸易相关机构业态，打通新型国际贸易银行展业堵点，拓展跨境金融服务功能，努力实现跨国企业在岸和离岸业务的统筹联动发展，强化全球资源配置功能和开放门户枢纽功能，加快形成新型国际贸易产业发展高地。

上海农商银行聚焦临港新片区先导产业，重点支持具有核心创新技术和专利的高科技企业，围绕上海科创中心建设要求，与临港集团共同培育一批代表临港园区科创实力和科创潜力的“临港园区科创之星”企业。同时为支持园区产业的高质量发展，以“百园万企”战略地图为主线，通过“临港园区科创贷”专项服务方案，整合全行资源，精准服务临港园区内科创企业。2021 年内接洽超 630 家园区企业，其中约 200 家园区企业获专项贷款支持，共计金额 25.8 亿元。

媒体声音

中国经济网 2021 年 6 月 22 日

上海农商银行携手临港集团推出“临港园区科创贷”（节选）

2021 年 6 月 21 日下午，上海农商银行与上海临港经济发展（集团）有限公司（下称“临港集团”）联合举办“党建引领 科创启航”科创金融战略合作暨“临港园区科创贷”金融解决方案发布仪式。

作为双方“党建+金融”“党支部+园区”模式的首个落地成果，双方联合推出的“临港园区科创贷”金融解决方案，将针对临港园区内拥有核心技术、科技创新能力突出的优质科创企业，实现三大特色聚焦。

聚焦科创，信用为主，注重可获得。上海农商银行将与临港集团合作，构建以科创技术为信用价值的授信体系，通过科创企业评价标准对企业精准画像，分层分类为一星、二星、三星，从而设定差异化授信机制。银行将配套以信用方式为主，以多种增信方式为辅的全方位信贷支持，打造以信用贷款为核心、科创元素为标准的信贷工厂，提升科创企业金融服务的可获得性。

聚焦首贷，优惠利率，注重可负担。上海农商银行将充分重视从未在金融机构获得过贷款的中小型科创企业的金融需求，以发展潜力、核心技术、科技含量等多维度评判企业资质，对于首贷户优惠利率支持，着力破解征信白户“融资难、融资贵”等问题，旨在扩大首贷初创企业的覆盖面，提供更实惠、便捷、合意的金融服务。

聚焦发展，中长期限，注重可持续。针对核心技术强、科技创新能力突出的优质科创企业，上海农商银行提供的授信期限最长可至三年，同时支持增量续贷，提供各阶段全生命周期的金融服务，陪伴每一家科创企业成长。



沈栋副行长（左一）为相关分支行颁发 2021 年度“临港园区科创贷”优秀组织奖

支持上海重大战略和地方经济发展

(1) 支持“五个新城”建设

任何一座城市的发展都离不开金融的力量，上海五个新城所在区域，恰是上海农商银行多年深耕、扎实服务、最具优势的地区。上海农商银行在嘉定、青浦、松江、奉贤、南汇，不仅有着广泛的网点布局，更早已深入当地的支柱产业、特色产业、新兴产业，配合各区域不同定位、不同资源、不同需求，全力提供相匹配的专业金融服务，支持与陪伴区域发展。

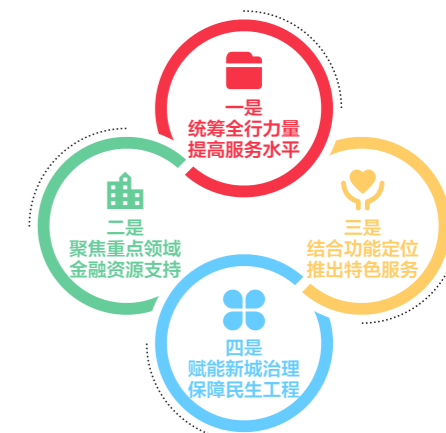
上海市《关于本市“十四五”加快推进新城规划建设工作的实施意见》出台后，上海农商银行迅速响应，积极落实。

一是统筹全行力量，提高服务水平。 总行成立“五个新城”金融服务领导小组，制定了金融服务“五个新城”业务联动工作方案，建立总分行统筹协调工作机制，相关分支行组建了“五个新城”服务专营团队，具体落实主体责任，三层架构形成服务闭环，确保各项金融服务工作有效落地。

二是聚焦重点领域，金融资源支持。 紧密结合新城的产业特点和重点项目，坚持“一城一策”，提供强有力的信贷支持。“十四五”期间，意向安排总授信额度不低于 2000 亿元，2021 年上海农商银行参与新城重大项目建设 37 个。

三是结合功能定位，推出特色服务。 在具体金融服务工作中，充分发挥自身特色，加大对新城内小微、科创、“三农”等领域以及重点园区的金融支持力度，同时提供“股债贷+境内外”全链条金融服务。

四是赋能新城治理，保障民生工程。 为新城内企业发放专利质押普惠贷款，帮助企业改造区内非机动车充电桩。加大对新城内保障性住房、租赁住房金融支持力度，2021 年对新城内保障房项目授信金额合计 51.5 亿元，当年累计投放 6.3 亿元。



支持“五个新城”建设

截至 2021 年末，上海农商银行“五个新城”内对公企业授信余额 850.1 亿元^注，服务企业 4830 户；2021 年当年对公企业新增授信余额 611.7 亿元，服务企业 4038 户。

媒体声音

解放日报 2021 年 3 月 26 日

厚积薄发 上海农商银行争做“五个新城”建设的持久“引擎”（节选）

任何一座城市的发展都离不开金融的力量。五个新城所在区域，恰是上海农商银行多年深耕、扎实服务、最具优势的地区。随着五个新城建设的全面铺开，上海农商银行将继续提供源源不断的引擎力量，与新城发展同频共振。

嘉定：沪宁发展轴上的科创高地

汽车产业是嘉定的一张名片。近年来，在嘉定“提速换挡”，推动传统汽车产业深度转型的过程中，上海农商银行主动顺应汽车产业电动化、智能化、网联化、共享化的新发展趋势，全力支持嘉定建设世界级汽车产业中心核心承载区。不仅与传统汽车行业领军企业保持良好合作关系，同时也将目光瞄准新能源汽车领域，全力支持氢燃料电池汽车技术的研发、示范、应用和产业化的率先突破。在相关企业的技术瓶颈期，更是“雪中送炭”，帮助企业突破瓶颈，创出新天地。此外，针对辖区内集成电路、高端制造、生物医药、人工智能等四大集群产业，上海农商银行已成立专项课题小组，研究未来发展方向，为业务发展提早布局。

2019 年 8 月，上海农商银行与嘉定区政府合作，将福海路分理处打造为集金融服务、图书阅览、亲子活动、社区功能于一体的“城市会客厅”。今年，上海农商银行，延续亲民和文化两张牌，在嘉定新城内设立西云楼分理处，并寻求异业合作，引入“渔书书屋”。这里不仅是高颜值的现代银行，也是提供金融服务的“书屋”，标志着该行以实际行动助力嘉定文化产业发展。

注：“五个新城授信数据口径”：授信企业注册地位于青浦、嘉定、松江、奉贤四个行政区及临港新片区管委会提供的自贸区临港新片区内注册企业。

青浦：大虹桥、长三角板块的绿色新星

在青浦地区，上海农商银行拥有 22 个网点，实现了对青浦区 8 镇 3 街道和 190 多个行政村的金融服务全覆盖，多年深耕，已将金融服务渗透到这里的每一个街道、村镇，为区域经济发展及城市建设贡献力量。

在优化区内环境方面，上海农商银行积极对接区内旧村改造项目、基础设施建设项目，参与朱家角泰安公寓动迁安置房项目、徐泾镇老集镇“城中村”改造银团项目、西虹桥商务区建设项目等。

在推动区内创新创业生态环境建设方面，上海农商银行因地制宜，根据企业发展阶段和实际需求匹配不同产品，以培育为理念、以陪伴为手段，为初创企业提供担保、农担保等中小微基金相关产品；对于有良好发展前景的企业，配套投贷联动等创新类产品；为科技型企业提供高企贷、浦江之光批次贷等产品。

此外，上海农商银行还积极助力区内重点行业和特色产业园区发展。例如，该行已与区内引入的圆通、韵达、安能、则一等快递物流龙头企业开展合作，并将以此为基础，进一步支持企业下游客户，助推全产业链的共同升级。

松江：打造“一廊一轴两核心”的“上海之根”

作为松江地区重要的金融力量，同时亦是服务科创为特色的商业银行，上海农商银行不仅参与 G60 科创云廊建设银团贷款，还先后参与 G60 科创走廊启迪漕河泾、临港漕河泾、西南物流园、松江电子商务产业园等 9 大园区建设，并对落地企业给予资金支持，累计服务企业约 80 户。

松江的环境焕新亦有上海农商银行的身影。该行先后参与松江有轨电车银团项目，松南郊野公园项目和泗泾保障房项目；作为牵头行，稳步推进小昆山城镇建设、永丰南站大居和洞泾动迁安置房建设，资金投入额度位居市场前列。

自 2018 年以来，上海农商银行作为首家支持金融机构，积极推进松江园区开发——“超硅半导体”园区的开发。目前该建设项目已竣工，300 毫米硅片制造全流程生产线已开始试产，将逐步打破当前硅片市场的少数企业垄断局面。

未来，上海农商银行将全力配合松江地区“一廊一轴两核心”的空间布局，抢抓上交所设立科创板并试点注册制机遇，建立九城市优质科创企业数据库。同时，推进当地生态宜居，加强对交通、教育、卫生、文化、养老和住房八大民生工程的支持力度，并聚焦“三园”工程，推进乡村振兴。

奉贤：滨江沿海的美丽健康策源地

人性化、人文化、人情味是奉贤新城的标签，而上海农商银行始终为之努力。上海首批 9 个乡村振兴示范村之一的吴房村是奉贤新城夺目的一角，作为本市“三农”服务主力军，上海农商银行以吴房村作为试点，探索美丽乡村建设新模式，针对集体土地无法抵押、项目公司亟需启动资金的情况，大胆创新突破，以第三方担保方式授信，为项目公司迅速发放流动资金贷款，投入到吴房村项目运营中去。

而在新城建设的重大项目上，总能看到上海农商银行的身影，参与区内老旧小区加梯改造工程、推动金海湖一流社区建设项目等等。

与此同时，上海农商银行还大力跟进区内重点行业培育，“东方美谷”是奉贤新城的特色品牌园区，目前，园区内被纳入该行白名单的客户已超 60 家，拟授信金额超过 4 亿元。

随着区内产业格局的形成，上海农商银行将紧跟行业布局，积极跟进园区服务。重点加强对高端装备、新材料、生物医药、新能源产业等战略性新兴产业的支持力度，助力形成企业集群 + 产业集群 + 创新集群的行业布局。

南汇：国际风、未来感、海潮韵的集合体

独处上海一角的南汇新城有着得天独厚的地理优势，随着临港新片区的设立，这里的人才数量、交通能级、公共配套、文旅资源都在大踏步前进。南汇新城将以“五个重要”为统领，构建集成电路、人工智能、生物医药、航空航天等面向未来的创新产业体系，建设国际人才服务港、顶尖科学家社区等载体平台，加快打造更具国际市场影响力和竞争力的特殊经济功能区。

早在 2019 年 9 月，上海农商银行就与临港新片区管委会、临港集团签署合作协议，以千亿授信助力新片区产业发展。如今，上海农商银行是新片区管委会贴息政策首批合作银行，也是新片区融资担保公司的首批合作银行。在区内颇具优势的领域，如集成电路、人工智能等方面，上海农商银行先行先试，提前布局，已与相关重点企业达成合作共识。同时，作为以服务普惠为特色的商业银行，上海农商银行对行业内小微企业、科创企业也给予较多关注，目前纳入该行“鑫动能”新兴客户培育计划的企业已达 11 家，其中重点培育企业 2 家，整体授信规模已达 39 亿元。

典型案例

上海农商银行与青浦区人民政府签订“五个新城”战略合作协议

2021 年 12 月 6 日上午，上海农商银行与青浦区政府签订“五个新城”战略合作协议，成为今年区内首家与区政府签约的商业银行。青浦区委副书记、代理区长杨小菁，上海农商银行党委副书记、行长顾建忠，副行长应长明出席。青浦区区委常委、副区长孙挺主持会议。作为多年来扎根上海的本土法人银行，上海农商银行在青浦区内的金融服务已实现四个“第一”：网点覆盖率第一，对公贷款占有量第一，个人客户数第一，对公客群数第一。本次成为青浦区内首家与区政府签订“五个新城”战略合作协议的商业银行，不仅体现了区政府对上海农商银行工作的肯定和支持，更标志着未来双方紧密联动、携手发展进入新阶段。

顾建忠行长对双方未来合作充满信心，表示上海农商银行将聚焦服务上海“五型经济”建设，及时把握五大新城发展规划机遇，秉承信息共享、平台共建、服务共联、定期交流合作机制，围绕青浦区域建、产业、民生等领域下功夫，以“功在当下、惠及多方、利在未来”的胸怀，积极发挥金融力量，以普惠金融赋能社会治理，助力百姓美好生活。

杨小菁区长对上海农商银行长期以来对本地金融支持表示感谢，同时也对上海农商银行各项经营业绩表示肯定。杨区长表示，青浦区承载进博会、长三角一体化发展、虹桥国际开放枢纽、新城建设等重大战略任务，在示范区三地、虹桥核心四区、五个新城“三条赛道”方面更需要金融支持保障。金融是现代经济的血液，希望下一阶段上海农商银行加大对区内重点项目参与力度、助力区内实体经济转型，抢占先机，为青浦区社

会经济提供全方位的金融服务，推动青浦区建设成为上海市“社会主义现代化国际大都市枢纽门户”。

孙挺副区长和应长明副行长分别代表双方签署《上海农商银行与青浦区政府战略合作框架协议》。根据协议，双方本着“政企联动、长期合作、共创价值、共谋发展”的原则，将在基础设施建设、创新产业园、区内重大项目、民生工程等方面凝心聚力，助力青浦推动高质量产业发展，打造产业发展新高地和产城融合新地标。



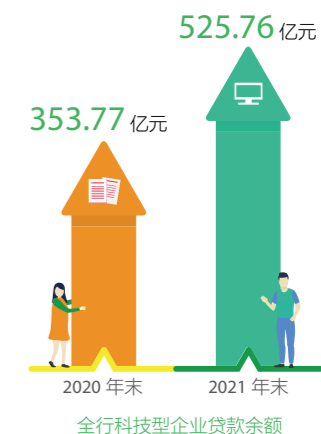
顾建忠行长（后排右）、应长明副行长（前排右）出席签约仪式

(2) 服务上海科创中心建设

实现创新发展、建设科技强国离不开金融的有效支持，科创企业的壮大发展更离不开金融资源与金融服务的护航。在科创金融领域，上海农商银行聚焦中小科创企业，已布局并深耕十年有余。2021 年上海农商银行以“科创更前、科技更全”为方向，全力服务上海科创中心建设，助力高水平科技自立自强，以扶持“早中期、中早期”科技型企业为目标，为企业提供全生命周期陪伴式服务。

截至 2021 年末，全行科技型企业贷款余额 525.76 亿元，较上年末增长 171.99 亿元，增幅超过 48%；科技型企业客户数 1938 户，较上年末增加 600 户，累计服务科技型企业超 5000 户；科技型企业贷款余额在上海市范围内占比超过 11%，科技型企业户数占比超过 14%，市场份额进一步扩大。

2021 年上海农商银行获得了上海市知识产权局颁发的“上海市知识产权质押融资工作卓越奖”“2021 年上海知识产权质押融资工作十大典型案例”等荣誉，并已连续 5 年获得上海市科学技术委员会授予的“上海科技金融合作银行”先进奖 / 优秀奖。



2021 年上海农商银行聚焦科创企业新发展需求，升级推出“鑫动能”2.0 服务方案，提供科创企业全周期、全方位陪伴成长，形成“一鑫四翼”¹ 服务体系。2021 年末“鑫动能”库内企业达 530 家，授信规模超 450 亿元，其中成功培育重点上市企业 16 家，56 家重点培育企业进入辅导备案阶段，落地募集资金账户开立 39 户。在服务“专精特新”企业方面，上海农商银行建立了“专精特新”科创中小企业服务联动机制，通过上下联动、资源倾斜、绩效激励、合理授权等方式，实现名单制、网格化、地毯式、全覆盖的企业服务，已与全市逾 1000 家“专精特新”中小企业、120 余家专精特新“小巨人”企业建立合作关系，覆盖率分别达到 37% 和 47%。



注 1 “一鑫”是指“鑫动能”入库企业，“四翼”是指政府委办平台、风险共担机构、专业服务机构及本行各级部门。

2021 年上海农商银行持续完善全生命周期科创金融产品体系，在上海市范围内率先推出“高新技术企业信用贷款”；推出“临港园区科创贷”，精准服务临港园区科创企业；携手上海市科委、市科创中心、市大学生科技创业基金会，率先落地上海市首单“01”号“科创助力贷”；为培育科技创业企业客户，实现一级二级市场联动，推出了投贷联动、员工持股贷款等创新信贷产品。

媒体声音

新华财经 2021 年 12 月 2 日

“01”号推荐函来了，上海农商银行落地全市首笔“科创助力贷”业务

研发投入大又没有盈利，业务转型期营收下降难获融资，小企业突然接到大订单却没钱开工……这些科创企业、小微企业经常面临的烦恼，正是最需要金融力量予以化解的。

近日，在上海市科学技术委员会指导下，上海农商银行正式与上海市科技创业中心（以下简称“市创中心”）、上海市大学生科技创业基金会（以下简称“创业基金会”）签订“科创助力贷”三方协议，合力推出“科创助力贷”产品。利率低、无需担保费、最高可达 300 万元的特点，无疑为科技型企业“度身定制”。而上海农商银行则是上海市首家推出该产品的银行。

得益于产品推出前期的充分商讨和市场调研，“科创助力贷”正式启动不到 3 个工作日，上海开先软件有限公司与上海山诺制冷电气设备有限公司就通过了上海农商银行的审批。而市创中心和创业基金会也仅用 3 个工作日就为两家企业出具了首份“01”号推荐函，标志着企业成为首批获得“科创助力贷”支持的幸运儿。

上海开先软件有限公司主要从事跨境支付系统开发、布设。由于现场工程 2020 年起受疫情影响较大，经过一年多的探索，企业凭借前期积累的市场和牌照，开始向系统 SaaS 服务商转型，但急缺运营资金。“能得到这笔贷款，我们可以进一步完善基础设施，提升企业市场竞争力。”相关负责人对企业今后的发展充满期待。

上海山诺制冷电气设备有限公司主营仓库冷链系统的搭建维护，往年销售额稳定。今年，借冬奥会机遇连接到数个大型项目，但因工程前期筹备费用高，所以非常希望能快速获得一笔稳定且成本不高的信贷资金。“科创助力贷”恰恰满足企业需求，在上海农商银行的协助下，企业完成线上申请，并获得了绿色审批、开户快捷通道等服务，不到 10 个工作日，企业就已完成首笔提款。

“科创更前，科技更全”是上海农商银行服务科技型企业的目标。本次政银联手，既体现了市创中心、创业基金会及上海农商银行的责任担当，又为市场更好地服务科技型小微企业增加了新工具。

媒体声音

证券日报网 2021 年 9 月 8 日

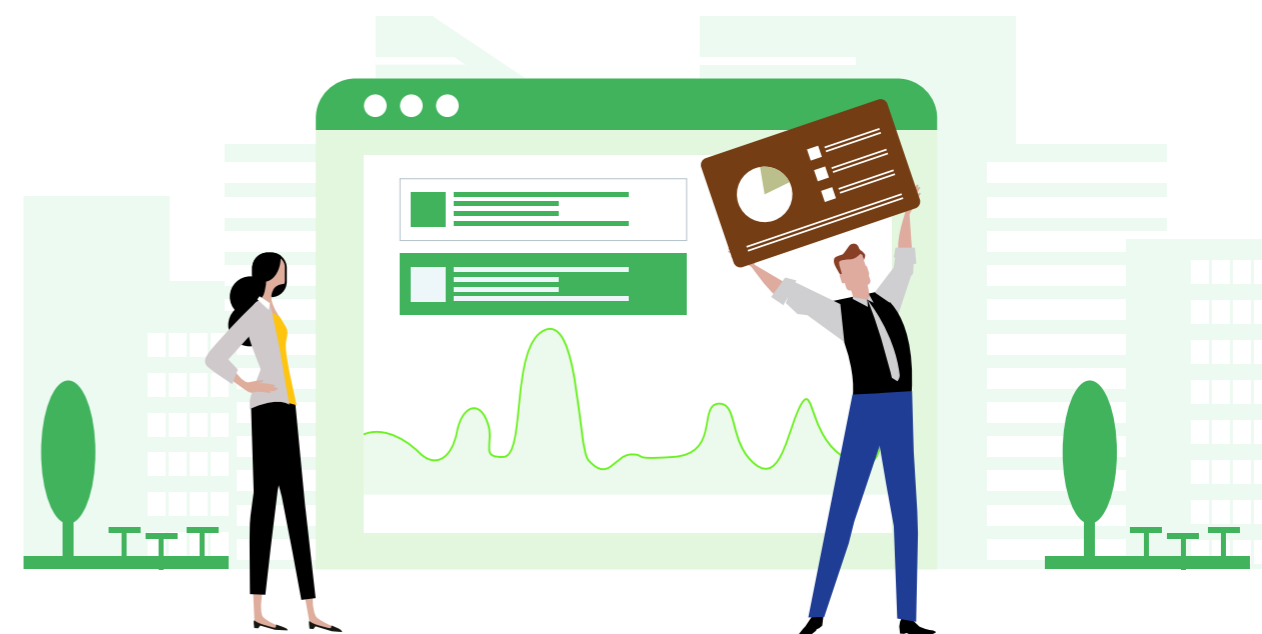
上海农商银行牵手申城逾 1000 家“专精特新”中小企业（节选）

上海农商银行作为上海地区法人银行，始终以服务实体经济、助力中小企业发展为己任。从生物医药、人工智能到节能环保，上海农商银行将服务触角延伸至各行各业的“专精特新”中小企业。目前，该行已与全市逾 1000 家“专精特新”中小企业建立合作关系，其中已与该行开展授信业务合作的企业多达 552 家，信贷规模近 150 亿元。

在首届全国优化中小企业发展环境论坛上，上海农商银行成为首批与工信部中小企业发展中心、市经信委签约的合作银行。该行特别推出针对专精特新“小巨人”企业的专项金融服务方案——“引航贷”，相较其他同类产品，贷款期限更长、贷款金额更高、增信方式更多样。

从贷款对象上看，上海农商银行更注重初创期企业的培育与支持，不少小企业在该行的支持下，已从初创期发展至专精特新“小巨人”企业。2014 年，一家生产铝塑膜的企业找到了上海农商银行，企业因新型电池研发投入增加致使资金需求骤增。在得知企业困难后，上海农商银行综合考量企业的自主研发能力以及该细分领域发展前景后，第一时间给予 1000 万元信贷支持，帮助企业成功渡过艰难期，步入高速发展通道，并发展成专精特新“小巨人”企业。今年上半年，该企业因业务发展需要亟待扩大生产线，需要大量资金支持，上海农商银行又为其搭配“引航贷”产品，将信贷额度扩大至 5000 万元，并根据企业所处行业特征、研发能力、核心竞争力及发展潜力，为其提供定制化综合金融服务。

据了解，上海农商银行已建立了“专精特新”中小企业服务联动机制，同时通过上下联动、资源倾斜、绩效激励、合理授权等方式，实现名单制、网格化、地毯式、全覆盖的企业服务。



(3) 服务上海进博会和崇明花博会

作为上海进博会首批综合服务商联盟成员，上海农商银行有着三届进博会服务经验，2021 年上海农商银行升级推出《“601825”进博专项金融服务方案》，在往届进博会综合金融服务方案上进一步优化升级，满足进博会参展中外客户本外币、境内外、结算融资一体化金融需求。

- "60"** 指的是参展商和采购企业在进博会召开的 60 天内，免费获得上海农商银行提供的 GPI 全球汇款、IHS 船情调查、跨境结算便利化、跨境结算投融资专享服务计划及涵盖公司金融、普惠金融、个人金融等综合金融服务在内的尊享通道服务。
- "1"** 指的是在为期一周的进博会期间，上海农商银行组建“进博会专项服务小组”，负责在进博会期间为参展客户提供专业的政策解读与金融咨询服务，并结合企业经营状况及特点，设计专属创新金融和场景化组合方案，包括但不限于有针对性的配置全流程融资与结算产品，设计本外币、表内外、公私联动方案，为参展企业提供融资业务与衍生产品组合等各类业务产品创新，为参展企业深化贯穿整个价值链的综合金融服务。
- "8"** 指的是上海农商银行优先支持 8 大类食品及农产品展区商品，包括乳制品、蔬果和农产品、水果、肉类、水产品 and 冷冻食品、预包装食品、休闲食品、综合食品等进口贸易融资授信额度，针对不同行业、不同进出口额等因素可提供专项信用授信额度。
- "2"** 指的是上海农商银行为进口企业提供包括进博进口商品专项结算、贸易融资方案在内的两大类定制化产品组合，为参展企业提供解决流动资金需求的贷款产品、闲置资金增加收益的多样化存款产品、“无纸化、高效率、秒到账”的收支便利化结算产品、多样化的外汇衍生产品、灵活的贸易融资解决方案（含担保类）。
- "5"** 指的是上海农商银行对本届进博会上签订的订单在汇款、信用证、托收、担保及贸易融资 5 大手续费上给予最大程度的优化，加快商品周转效率、减轻企业财务负担和汇率风险，为进博会结束后能进一步扩大进博效益做好准备。

上海农商银行全力支持 2021 年崇明花博会，一是大力支持花博会民宿建设，创新推出“鑫宿融”场景服务方案，为民宿经营者提供客户导流、在线预订、融资结算等综合金融服务，并在花博会期间落地了首笔民宿信用贷款业务；二是助力崇明区政府建设的民宿预定公益平台“住崇明”上线，以解决花博期间旅客住宿问题。上海农商银行崇明支行组建花博场景青年突击队，帮助崇明区文旅局对接全岛 850 余家民宿，辅助平台签约，通过一一走访，最终落实近 400 家民宿签约工作，解决了“住崇明”平台的资金结算问题；三是为花博会提供后勤保障服务，崇明支行为花博会提供了 500 万元的 15000 余套志愿者及工作人员服装，并组织 32 名青年员工参加花博会志愿服务工作。



崇明支行青年员工参加花博会志愿服务工作



崇明支行为花博会捐赠志愿者及工作人员服装

典型案例

上海农商银行助力崇明花博会民宿产业

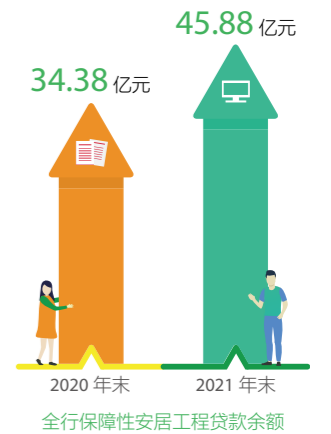
上海农商银行崇明支行日前成功发放首笔“鑫 e 贷”民宿场景贷款。第十届中国花博会开幕前，崇明懂憬艺墅农家旅馆正为装修资金犯愁，该合作社主营农家乐和果蔬种植销售，以宅基地住宅为经营场所，提供集住宿、餐饮、采摘为一体的一站式服务，合作社计划在花博会开幕前装修升级自家民宿，提升房间装修规格、提高入住品质。崇明支行获悉后第一时间联动崇明区旅游局，跟进客户需求，落地“鑫 e 贷”民宿场景民宿融资业务，先后举办 92 次驻场见面，截至 2021 年年底成功授信 100 余户。

“鑫 e 贷”民宿场景是上海农商银行在实地调研乡村民宿的基础上组合现有产品，为民宿经营者提供融资金融服务，后续逐步扩展至民宿员工、旅游消费者等客群。通过个人在线贷款-“鑫 e 贷”，实现客户凭手机申请贷款“手机一次扫码、一分钟进件、自动审批、一生授信”，并为其配置专属风控策略。该场景的落地是上海农商银行在民宿产业的创新尝试，也是助力花博会民宿建设的重要举措。

(4) 保障上海民生工程

上海农商银行始终坚持为民办实事、办好事，关注老百姓生产生活的实际问题，把发展经济和人民利益紧密结合起来，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。积极响应上海市城市更新政策，助力老旧住房改造、城中村改造及其他城市更新项目，用金融手段赋能城市面貌更新改造。2021 年末全行保障性安居工程贷款余额 45.88 亿元，较 2020 年末净增 11.5 亿元。

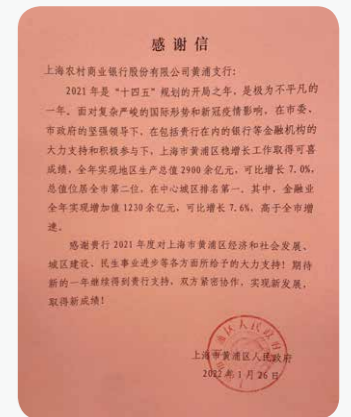
上海农商银行积极响应上海市城市更新政策，助力老旧住房改造、城中村改造及其他城市更新项目，2021 年为上海黄浦区城市更新建设发展有限公司提供近 45 亿元授信，助力黄浦区完成乔家路、乔家路北、余庆里、金陵东 203、北京路 135、新闻路二期（北京路一期）、厦门路、福州路地块的改造；为上海虹口城市更新建设发展有限公司提供近 41 亿元授信，协助虹口区完成虹口区 17 街坊、山寿里、东余杭一期、东余杭二期、余杭路、昆明路以南改造项目。



典型案例

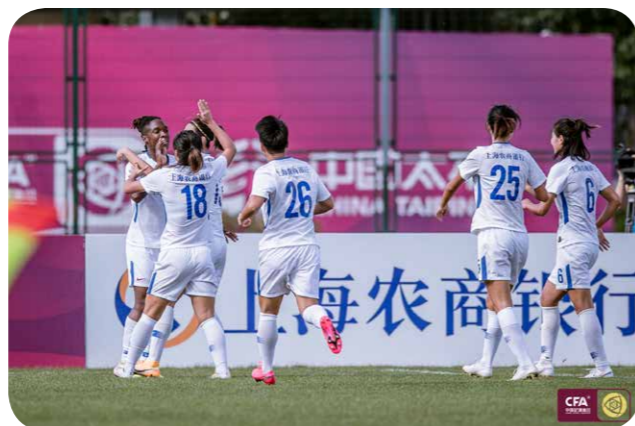
上海农商银行黄浦支行积极对接区域旧改

黄浦区“十三五”期间启动了加速旧区改造的三年计划，在 2020 年旧改征收工作历史性突破 2.1 万户的基础上，2021 年持续发力。上海农商银行黄浦支行参与了区内大部分的旧改动迁工作，并积极参与了区域内市、区两级城市更新项目，为区域民生保障提供了较大的支持。在融入区域发展，助力城市更新的基础上，提升了支行在区域的影响力。2021 年，上海农商银行累计授信黄浦区旧改及城市更新项目 13 个，授信金额合计约 94 亿元，累计投放贷款金额 38.5 亿元。



(5) 支持上海文化、体育产业发展

上海农商银行全力支持文化、体育产业的发展,不断创新信贷产品和服务模式。尤其是 2018 年冠名支持上海女足以来,多年来不离不弃,大力支持中国女子足球事业发展,中国女足在第 20 届女足亚洲杯夺冠,主教练和 6 名国家队队员来自上海农商银行女足。另外,上海农商银行大力支持沪语文化,携手上海沪剧院,每年为广大沪语爱好者带来多场精彩的沪剧演出,并冠名上海人民广播电台 FM103.7 的“最爱金曲榜”音乐盛典。



媒体声音

金融投资报 2021 年 2 月 10 日

传播沪语文化,佳节好戏连台
上海农商银行携手上海沪剧院打造新春系列演出

新春佳节,少不了文艺演出的陪伴。上海农商银行携手上海沪剧院,从 2 月 11 日除夕至 2 月 26 日元宵节,为广大沪语爱好者带来 15 场精彩的沪剧演出,歌声不断、欢乐不断,为戏迷朋友献礼,也为留沪过年的建设者们增添节日气氛。

本次新春特别演出覆盖长宁、黄浦、浦东、闵行、松江、金山等区,以剧场大型演出、社区及街镇活动室的折子戏表演等形式惠及广大戏迷。沪剧院院长茅善玉将亲自领衔,在逸夫舞台、美琪大戏院主演名剧《雷雨》《一号机密》,沪剧院国家一级演员钱思剑、朱俭、程臻、吉艳萍、徐蓉、王丽君等也将倾情出演,好戏连台。部分演出还将通过抖音、B 站等线上平台直播,让全国各地的观众通过网络享受沪剧艺术,感受沪语文化。元宵节当日,上海农商银行将联手上海沪剧院在沪上经典地标白公馆开展文艺演出,实现现场跨界互动。这也是上海农商银行自 2016 年起,第六年与上海沪剧院合作,通过组织各类演出、比赛等活动,助力沪语文化的传承与发扬。

在丰富市民的节日生活同时,上海农商银行还将在新春佳节期间推出各类特色金融服务。贺岁专属大额存单,惠及市民添福利;“鑫 e 贷”在线贷款,优惠利率助力市民消费升级;还有上海市工会会员服务卡的公共交通出行补贴活动、“平安返沪”火车票补贴行动等,都旨在从市民的需求出发,为大家带来一个温暖、祥和、喜庆的春节。

2 | 坚守普惠金融

上海农商银行始终以普惠金融为践行企业使命的基本路径,将“坚守普惠金融”确定为三大核心战略之一,坚守服务“三农”、小微、科创、社区居民的市场定位,明确“赚辛苦钱、赚实在钱、赚专业钱”的经营方式,持续构建以“三农”金融、小微金融、科技金融三大特色业务为支撑的普惠金融业务体系。



服务“三农”、支持乡村振兴战略

上海农商银行始终不忘“姓农”初心,牢记“为农”使命,坚持服务“三农”,服务乡村振兴战略,坚持以农业绿色发展为核心,不断加强农村新产业新业态培育,推动乡村经济多元化发展,通过金融活水赋能乡村治理,加强乡村信用环境建设,完善乡村金融服务体系。提高服务“三农”的综合效益和竞争力。

2021 年末,全行涉农贷款余额 649.13 亿元,较上年末增加 39.81 亿元,近三年涉农贷款增量均超过 30 亿元,继续保持“三农”金融服务区域市场领先地位。

	单位	2021 年	2020 年	2019 年
涉农贷款	亿元	649.13	609.32	509.96
农户贷款	亿元	166.55	145.377	119.35
农村企业及各类组织贷款	亿元	143.19	79.047	72.319
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	338.67	384.342	318.108
其他涉农贷款	亿元	0.72	0.558	0.1828



2021 年上海农商银行成立乡村振兴战略金融服务领导小组和工作小组，制定并发布《上海农商银行关于进一步深化乡村振兴金融服务支持农业农村现代化的实施意见》，推出二十条具体意见、八大专项支农举措，全力以赴做好各项金融支农服务工作。加快推进申城农村信用体系建设，采取“一村一品”“一村一策”的助村策略，打造了上海首批“诚信村”，全年完成 24 个诚信村评定，为 500 余位村民主动授信超过 1 亿元，在诚信村基础上，推出诚信镇金融服务方案，创建了首个诚信镇——金山区廊下镇。上海农商银行《打造诚信村综合金融服务方案助力农村信用体系建设》荣获 2021 中国银行业普惠金融典型案例。



典型案例

上海农商银行成功实现上海地区首单乡村振兴票据承销发行

2021 年 10 月下旬，由上海农商银行联合主承销的德邦物流股份有限公司（以下简称“德邦股份”）2021 年度第一期超短期融资券（乡村振兴）在银行间市场成功发行，该笔债券是上海地区首只贴标乡村振兴的债务融资工具。

本期债券发行金额 3 亿元，期限 179 天，募集资金将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，旨在构建与乡村振兴服务相匹配的高效物流服务体系。

自 2021 年银行间市场交易商协会推出乡村振兴票据以来，上海农商银行积极探索助力国家乡村振兴战略、积极服务“三农”发展的金融创新实践，对乡村振兴领域相关客户和募集资金用途进行了全面排摸。过程中发现，德邦股份“电子商务进农村”及“农产品出村进城”的公司战略与乡村振兴票据高度契合，双方快速就合作达成共识，上海农商银行设计专项发行方案，最终作为联合主承销商为企业提供了债券承销服务。本次上海地区首单乡村振兴票据承销发行的落地，是上海农商银行践行乡村振兴战略，进一步提升债券市场创新力和影响力的成功实践。



2021 年，上海农商银行积极开展以核心龙头企业为支点的“金融+企业+基地+合作社+农户”的农业产业链模式，产业链项目年内已获批 9.6 亿元，涵盖苹果、咖啡、饲料桑、白羽鸡、生猪、大田作物等场景，全年依托“鑫农乐贷”为链上农户累计投放信贷资金突破 2 亿元。



典型案例

上海农商银行农业产业链项目投放额突破 2 亿元

2021 年 12 月 30 日，上海农商银行与上海农乐生物制品股份有限公司（下称“上海农乐”）合作的小麦等粮食作物农业产业链项目在安徽亳州、河南南阳等地成功落地，为 167 户农户发放农资贷款资金 14145 万元，惠及种植面积约 20 万亩。项目投放后，上海农商银行 2021 年农业产业链项目投放金额达到 20870 万元。

安徽亳州、河南南阳均是我国重要的小麦、玉米等粮食作物种植基地，其农产品收购有国家政策托底，且河南南阳种植高品质小麦和高品质高粱已成为茅台、五粮液等酒厂的原料供应基地。项目开展前总分联动，总行普惠金融部、授信审批部同奉贤支行赴安徽、河南等地进行现

场考察，对当地土地流转政策、保险政策、作物生长周期、种植收益等情况进行了调查。项目申报过程中，前中后台群策群力，结合当地生产现状，设计“二次受托支付”实现贷款资金专用于购买农资，引入指定农产品终端收购商实现资金闭环运作。项目投放阶段，为实现项目在年底前投放，奉贤支行克服年底工作量大、人手不足等重重困难，组织精干力量远赴安徽、河南开展投放工作。在为农户激活我行借记卡时，支行工作人员现场核实贷款农户身份信息、贷款意愿、生产经营信息等。各环节紧密衔接，有效控制了农户贷款风险。

2021 年，上海农商银行持续加强涉农金融产品创新，更好地满足了乡村振兴多样化、多层次金融需求。推出家庭农场个人贷款，新增农业批次担保业务，推出南汇水蜜桃品牌合作联社金融服务场景，落地全市首笔“地理标志”赋能商标质押融资贷款。



媒体声音

周到上海 2021 年 11 月 10 日

上海农商银行落地全市首单“地理标志”赋能商标质押融资业务（节选）

2021 年 11 月 10 日，主题为“打造地理标志品牌助力上海乡村振兴”的上海市推进“地理标志”运用工作会议在崇明举行。上海农商银行作为全市首家落地“地理标志”赋能商标价值质押融资业务的银行受邀参会。

地理标志，是指标示某商品来源于某地区，该商品的特定质量、信誉或者其他特征主要由该地区的自然因素或者人文因素所决定的标志。目前上海共有南汇水蜜桃、马陆葡萄、崇明大米等地理标志商标 18 件、地理标志保护产品 8 件，主要分布在农产品、水产品上，现有地理标志专用标志使用企业达到 94 家，2020 年全市地理标志直接产值超过 8 亿元。

今年 10 月中旬，上海浦东新区惠南镇的上海新凤蜜露果蔬专业合作社凭借“地理标志”——“南汇水蜜桃”的“无形价值”，获得了上海农商银行发放的 100 万元商标质押融资贷款。这也是上海地区落地的首笔“地理标志”赋能商标质押融资贷款，“三农”领域的无形价值得到“激活”。

作为沪上“三农”服务的排头兵，上海农商银行深入市场，不断创新服务模式加强对本地优质农产品品牌扶持力度。2020 年，该行就与市财政合作率先推出“品牌贷”，在没有抵押物的情况下，经营主体亦可凭借品牌好口碑、好产品获得贷款。在助力本地农产品品牌建设方面，该行推出“8424”西瓜产业联盟金融服务场景，针对南汇 8424 西瓜品牌合作联社成员单位，配套一系列金融服务。该行还积极打造南汇水蜜桃品牌合作联社金融服务场景，与多家水蜜桃种植、销售企业签订了“水蜜桃品牌联社”战略合作计划，助力上海地产优质农产品品牌建设。

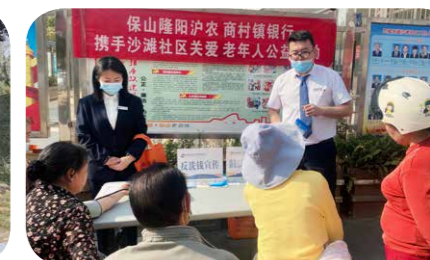
今年以来，上海农商银行作为“上海市知识产权金融服务联盟”首批成员单位，在上海市知识产权局的指导下，探索“地理标志”质押融资业务突破口。几经研究探讨，该行发现“地理标志”不同于一般商标，归

属一般为非法人机构的研究所或当地农业协会，且有其不可分割的地理属性，质押困难。加之权属人不具营利性、无需贷款，真正需要融资的是使用该“地理标志”的中小合作社。根据这一特点，该行采用了以“地理标志”赋能合作社自有商标价值的方式，解决了其权属人不能质押、不需要质押的问题，帮助中小合作社获得了信贷支持。

本次工作会议当天，上海农商银行向地理标志“南汇水蜜桃”的另一种植单位上海桃咏桃业专业合作社发放了 200 万元商标质押贷款，成功复制了新凤蜜露合作社的模式，并与上海崇明现代农业园区开发有限公司独家签订了地理标志园区集合授信协议，承诺未来双方共同推进崇明区“地理标志”的建设和运营。



上海农商银行在湖南、云南、山东等地发起设立了 35 家村镇银行，沪农商村镇银行成立以来，坚持做稳、做实、做精、做专、做强、做美的发展方针，发挥金融生力军作用，用金融“活水”滋润着地方经济发展，为助力乡村振兴提供了有力的金融支持，携手地方百姓共奔小康。截至 2021 年末，35 家沪农商村镇银行涉农贷款总额 129.23 亿元，比年初增长 15.79 亿元，占全部贷款余额的 68.83%。





典型案例

湖南石门沪农商村镇银行贴心高效，助力茶叶产业振兴

石门县位于湘西极北之地，茶叶是县域两大支柱产业之一，位于南北镇的黑土岩村的大山深处，距石门沪农商村镇银行约有 140 公里。这两年，因疫情影响应收货款回笼不及时，正逢收购茶叶的旺季，茶叶加工企业林老板急需 50 万元流动资金。石门沪农商村镇银行客户经理了解到相关情况后，立即驱车踏上崎岖山区道路实地调查。该客户从事茶叶加工多年，家庭净资产、加工茶叶的年利润等，均符合贷款条件，客户经理加班加点收资料，前后用时两天便将 50 万元贷款发放到位。

2021 年，无论严寒或酷暑，石门沪农商村镇银行客户经理坚持对西北山区茶叶主产区进行走访，有时晚上 9 点还在前往茶叶企业的路上，累计走访茶叶加工及种植大户 120 户，共计发放茶叶贷款 95 户、金额 4150 万元。该行以高效便捷的服务赢得了农户、企业的信任与认可，助推当地茶叶产业迈向更高发展舞台。



典型案例

山东临清沪农商村镇银行金融服务进村入户，推进“信用村”建设

临清市潘庄镇吴沿村位于临清市潘庄镇的最西部，距离临清沪农商村镇银行 25 公里左右。该村人口 1723 人，435 户，信用好，民风淳朴，紧邻轴承重镇经济较为发达。该行依靠“温暖”的服务和执着的敬业精神，挨户走访，融入村民们的生活，谁家有事去帮忙、谁家装货卸货就去搭一把手，有了贷款意向第一时间完成调查。

2021 年 12 月一个寒风刺骨的寒夜，一名小微企业主电话该行，急用 10 万元收购一批低价处理的原材料，晚上 10 点客户经理立即折返回村进行资料搜集和核查，次日下午就将贷款发放到位，客户及时购买了原材料，这名客户成为在该村开展“村居业务”的关键人。截至 2021 年末，在该村综合授信 29 户、金额 382 万元，用信客户 24 户、余额 328 万元。通过拓展村居业务，从根本上缓解了小微企业融资难、融资贵的难题。



典型案例

云南蒙自沪农商村镇银行多方联动构建供应链金融服务模式

云南蒙自市素有“中国石榴之乡”之美誉，近年受新冠疫情等多重不利因素影响，石榴面临销售价格大幅下滑、滞销等不利局面，农户连年亏损。为助力石榴产业发展，蒙自沪农商村镇银行积极开展业务创新，推出以核心企业为支点的“金融+企业+合作社+农户”的供应链金融服务模式。

2021 年，蒙自沪农商村镇银行与蒙自好利农农资有限公司搭建了合作桥梁，对于向该公司购买农资产品的农户提供融资支持，解决该公司因货款赊销产生的资金压力难题。此外，蒙自沪农商村镇银行又找到蒙自市南疆水果产销专业合作社，为其提供总部在上海的全国电商销售平台，而该合作社优先定向收购在蒙自沪农商村镇银行贷款的农户所种植的石榴。

至此，在蒙自沪农商村镇银行的牵头、撮合下，蒙自石榴产业初步实现了产、供、销一体化的闭环供应链发展模式，探索出一条推动“三农经济”发展的新路径。

服务中小微

上海农商银行始终以服务中小微企业为己任，持续深化对普惠小微企业服务“增量、降价、提质、扩面”，不断增强中小微企业资源支撑能力，创新服务中小微企业的产品模式，开拓中小微企业服务平台渠道，致力解决中小微企业融资难题，扩大普惠小微的覆盖面，深化普惠金融的渗透率，回归金融本源，助力实体经济增长。

截至 2021 年末，全行普惠小微贷款余额 553 亿元，较上年末增长 146 亿元，增速达 36%，普惠小微贷款余额及增量位居上海同业市场前列；普惠小微贷款户数 2.4 万户，较上年末增长 0.41 万户；完成银保监两增两控要求。

服务中小微企业情况统计表

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
中小企业贷款余额	亿元	3305.43	2867.90	2404.53
中小企业贷款占比	%	55.55	55.70	53.03
小微企业贷款余额	亿元	2021.46	1618.52	1382.93
小微企业贷款占比	%	33.97	31.44	31.59
中小企业贷款客户数量	户	27201	22686	13401
小微企业贷款客户数量	户	26234	21688	12423
小微企业专营机构数量	个	35	35	36

上海农商银行加强小微金融服务产品创新，积极推动场景化产品建设，开发“酒店加盟贷”，提高小微企业资金周转效率；创新“银税贷”“鑫农乐贷”等线上产品，为客户提供全流程线上信用类随借随还贷款，通过线上化、便捷化的贷款服务，助力小微企业发展。筹备设立普惠金融微贷中心，聚焦个体工商户、微小企业融资需求，提供“信用、小额、灵活”的标准化信贷产品，有效覆盖小微客群空白，扩大小微企业支持范围。

2021 年，上海农商银行继续深化与上海市政策性融资担保基金业务合作，持续推进各区县“园区贷”批次担保业务，陆续与松江、闵行、浦东、静安、青浦等 9 个区财政达成专项业务合作，总体签约金额超 80 亿元，并合作推出“浦江之光”“批次担保”“创业担保”“农担保”等专项产品。截至 2021 年末，全行市担保中心项下业务贷款余额超 118 亿元，较年初增加 56 亿元，领先全市同业。2021 年，上海农商银行面向政府采购活动供应商提供“政府采购贷”专项产品，针对沪上超过 10 万户注册政府采购供应商、逾 1300 亿政府采购订单市场，制定有针对性的产品方案。依托供应商与政府部门的采购数据，定期更新下发政府采购供应商名单，持续跟踪供应商的经营情况，及时满足企业融资需求，缓解供应商资金周转压力。

2021 年，上海农商银行加强与浙江商会、江苏商会和安徽商会的协作，年内先后与江苏商会、安徽商会签订战略合作协议，充分发挥商会组织协调优势和银行的金融专业优势，探索金融服务发展的新空间和新途径，助力民营经济和中小企业发展。以浙商为例，截至 2021 年末，上海农商银行对在沪浙商整体授信规模超 1250 亿元，较 2020 年末增加近 250 亿元，服务在沪浙商 3100 多户。

62 亿元

2021 年初全行市担保中心项下业务贷款余额

118 亿元

2021 年末全行市担保中心项下业务贷款余额

1,000 亿元

2020 年末上海农商银行对在沪浙商整体授信规模

1,250 亿元

2021 年末上海农商银行对在沪浙商整体授信规模



典型案例

上海农商银行顾建忠行长带队走访小微企业客户

为进一步推动银企合作，精准把握客户金融需求，推进金融服务实体经济，助力小微企业发展，上海农商银行顾建忠行长于 10 月 19 日、10 月 21 日分别带队走访上海安特特种蛋鸡场、上海交大智邦科技有限公司、上海柴孚机器人有限公司和上海联中食用菌专业合作社四家小微企业客户。

顾行长一行走进农场大棚和企业车间，详细了解企业经营状况、市场前景以及金融需求，与企业负责人开展交流座谈。顾行长听取企业需求后指出，一是我行将进一步丰富可获得、可负担、可持续的金融产品，根据企业的经营模式配置中长期贷款和信用贷款，二是我行将为科技型企业提供全生命周期的金融方案，三是希望企业与我行共同成长，共谋发展，不断深化合作。

联中食用菌负责人在座谈中对上海农商银行在资金方面给予的大力支持表达感谢，并表示“三农”领域的大有可为必然成为未来发展的趋势，尤其在疫情爆发之时，农商行的快速响应与信用贷款的支持给企业注入生命力，让他得以继续带领农民群众共同致富。

普惠大众

2021 年上海农商银行坚持贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”的发展理念，用心用情增进人民福祉，致力为人民提供高品质的金融产品，努力在群众关心的民生建设领域优化服务，始终把人民安居乐业寄予心践于行。

(1) 推进养老金融

上海农商银行一直聚焦老年客户的金融服务需求，助力建设“老有所依，老有所养”的温暖社会，坚持网点爱心服务与智能化服务创新并行，致力于为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。针对老年客户的特殊需求，不断完善服务体系，开发适老性服务内容。2021 年上海农商银行全面打造养老金融特色网点，综合考量老年客户金融服务需求，优选郊区老年客户流量较大的成熟社区周边区域，布局建设养老金融特色网点，或对具备改造空间的网点进行升级，有 32 家网点被上海市银行同业公会评为上海银行业敬老服务网点。

2021 年上海农商银行不断提升养老金融服务能力，一是改进线上平台服务功能，提升老年客户服务体验。2021 年微信银行及手机银行新增代发养老金专区，将活动优惠、账户查询、网点服务、社保服务等板块功能整合，方便老年客户一站式查询、办理业务；二是推出专属养老金融服务品牌——“安享心生活”，为全市 100 多万代发养老金客户提供服务，其中城乡居保客户 47 万，占全市城乡居保客户近九成，主要覆盖郊区地区，通过构建分层精细化养老模式，让郊区老年人也能更好地共享金融业信息化发展成果，辖内浦东北蔡支行荣获 2021 年度上海市“养老金发放优质服务窗口”单位；三是建立“鑫愿者”团队，为高龄老年客户提供志愿服务，在网点协助指导老年客户使用智能设备，参与社区敬老公益服务等，发挥社区宣传作用，扩大养老品牌的辐射面，目前团队成员已达 800 余名；四是为老年人提供社保卡申领、借记卡挂失、借记卡激活、综合签约的上门服务；五是进一步丰富适合老龄客户的产品，全年代销适老保险产品共计约 22 款，包括终身寿险、终身护理险、年金保险产品等。



媒体声音

新华财经 2021 年 6 月 16 日

养老金融服务再升级，上海农商银行发布“安享心生活”品牌（节选）

2021 年 6 月 16 日，上海农商银行推出养老金融服务品牌——“安享心生活”。截至目前，该行服务的户籍老年客群数已突破 300 万人，占全市户籍老年人口半数以上。本次推出“安享心生活”品牌是上海农商银行贯彻上海市政府及指导单位的要求，对该行养老金融服务的升级展示，也是在人口老龄化趋势下，该行主动作为，优化老年客群金融体验的积极举措。

“安享心生活”品牌发布后，上海农商银行将打造百家养老特色主题网点，以老年客群的需求为出发点，完善更多软硬件细节。例如，放大业务指引牌的字号；提升座椅高度、增加有扶手的座椅；桌子改用圆角设计；加装防滑扶手、设置报警按钮的卫生间；增加配备老花镜、放大镜等便利工具；设置书报、棋类等休闲区域；常备轮椅、血压计、医药箱等爱心用品。

2015 年起，上海农商银行积极投入敬老卡和金融社保卡发卡工作中，其中敬老卡发卡量已突破 100 万张、金融社保卡发卡量达到 200 余万张。为方便老年客户申领新版社保卡，上海农商银行还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。

在线上服务方面，上海农商银行充分考虑老年客群的特点，专为老年客群打造了手机银行“乐龄版”，尽可能提升服务的安全性及便捷性，解决老年人使用手机银行过程中的痛点。“乐龄版”APP 中不仅放大了界

面字体、简化服务功能，同时还新增语音直联人工客服功能，实现了用户与客服人员之间的一键沟通，大大提升便捷性，保障了老年客群对智能产品和服务的可获得性。

此外，上海农商银行还通过在街道社区、养老服务中心、老年大学等场所开展存款保险、反金融诈骗、智能设备的使用等主题宣传，增加老年客户金融安全意识，谨防金融诈骗。

随着 5 月上海工会会员服务卡“卡卡心生活”品牌及本次养老金融服务品牌“安享心生活”的推出，上海农商银行将不断优化零售板块布局，未来将继续秉承“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命，以客户为中心，践行社会责任、激发市场活力、助力民生建设。



顾建忠行长（左四）、张宏彪副行长（中）出席安享心生活品牌发布仪式



典型案例

上海农商银行积极服务本市居家环境适老化改造工作

2021 年 11 月，上海农商银行通过政策性担保方式，为上海市首批居家环境适老化改造服务商——上海某装饰工程有限公司提供 300 万元授信支持，在上海市就业促进中心和上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心的支持下，解决了企业的燃眉之急。

该装饰公司是一家主营建筑装饰工程设计、施工的小微企业，凭借自身优质的服务质量，成为本市首批居家环境适老化改造服务商之一。自 2020 年承接适老化改造项目以来，主要服务于闵行区及虹口区各街道，为申请适老化改造的老年家庭提供安装扶手、淋浴空间改造等装修服务。截止 2021 年 9 月，企业已完成改造项目 1500 余单，项目销售收入超过 600 万元，预计今年年底前承接的适老化改造项目订单总量将达 2000 余单。

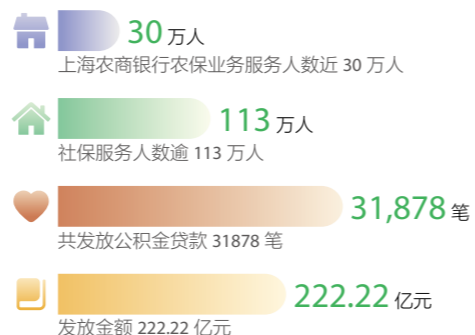
适老化改造项目订单的飞速增长，给企业带来了不小的资金压力。上海农商银行长宁支行在了解到这一情况后，立即快速响应，主动上门推荐创业担保贷款，该产品可获得市担保中心项下政策性担保，同时贷后将获得一定比例的利息补贴，能帮助企业快速获得低成本的资金支持。在本笔贷款的支持下，企业将继续承接适老化改造项目，扩大服务范围，为更多老年人提供优质的服务。

上海农商银行积极贯彻落实上海市民政局印发的《上海市民政局关于全面推进本市居家环境适老化改造工作的通知》的有关精神，不仅主动对接优质的服务企业，还正研究制定全行适老化改造综合金融服务方案，为老年人及参与适老化改造工作的服务商、产品供应商提供更全面的金融服务支持，涵盖小额消费贷款、信用卡分期、经营类贷款等各项产品，践行普惠金融赋能社会治理，共同推进本市适老化改造工作的顺利开展，进一步提升老年人的居家养老体验。

(2) 参与公共服务

2021 年上海农商银行继续积极参与上海市各项公共服务的代理服务，继续配合上海市社会保障服务中心实施新版社保卡发行工作，为上海市民提供费用减免政策，免除日常用卡成本。加强社银合作，通过科技赋能和渠道改造，在全市部署 121 台即时补换卡机具，为市民提供补换卡便利，满足社保卡客户的金融和社保服务需求。对接市民政局统筹设立资金内控监管平台，通过信息化、自动化系统处理，民政代发实现 14 区落地覆盖。配合上海市就业促进中心，代理发放职业培训补贴、失业保险等促进就业资金。2021 年，上海农商银行与南汇自来水、嘉定自来水、金山自来水、青浦自来水、松江自来水、奉贤自来水、青浦燃气等公司建立业务合作关系，为郊区居民缴纳水费、燃气费提供专属金融支持。

截至 2021 年末，上海农商银行农保业务服务人数近 30 万人，社保服务人数逾 113 万人；共发放公积金贷款 31878 笔，发放金额 222.22 亿元。



(3) 促进就业创业

2021 年上海农商银行继续贯彻落实“六稳”“六保”工作要求，切实执行好央行、银保监会等多部委联合下发的《关于进一步强化中小微企业金融服务的指导意见》等政策文件精神，围绕上海市创业带动就业工作要求，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合作开展创业担保贷款暨启航贷业务，企业可享受优惠贷款利率且正常还本付息后可获得一定比例财政贴息，实际贷款成本不超过一年期 LPR-150BP (2.35%)，是初创企业发展的一剂强心针。截至 2021 年末，该产品运行两年来上海农商银行已累计发放贷款 5.61 亿元、涉及 266 户次，2021 年 11 月上海农商银行荣获由上海市就业促进中心颁发的第七届上海市创业新秀评选活动特别贡献奖。

典型案例

青浦支行成功举办“上海农商银行杯”第一届长三角绿色生态一体化发展创新创业大赛

2021 年 9 月 22 日，上海农商银行青浦支行联合上海市青浦区农业农村委员会成功举办“上海农商银行杯”第一届长三角绿色生态一体化发展创新创业大赛。上海市农业农村委、上海农商银行青浦支行以及青浦、吴江、嘉兴三地农业农村委（局）相关领导出席本次活动。

经过前期的初赛决赛，青、吴、嘉三地 14 支队伍参与到决赛竞争中。参赛选手逐一展示了他们精彩的创新创业项目，为现场观众带来对于“乡村振兴”新的认识与思考。最终，来自青浦的“一棵菜”成就“三产融合”、“‘蘑菇森林’林下生态食用菌农旅项目”获大赛第一名，来自嘉善的“玉米耳数字化育种与深加工”及来自吴江的“苏小花的乡村之旅”获大赛第二名，来自吴江的“科技让蚕更富民”及来自青浦的“乐稻心田——乡村双创综合体”获大赛第三名，其余选手获优胜奖奖项。

青浦支行表示将继续积极对接乡村振兴重点项目，大力支持科技兴农项目、绿色农业项目，推动农业创新创业发展，为乡村振兴的新产业、新业态的发展提供优质金融服务。



(4) 发展移动普惠

2021 年上海农商银行积极落实普惠金融政策，运用金融科技手段，提升移动渠道的普惠金融服务能力。推出“普惠版”手机银行，为小微企业客户提供专属移动金融服务，快捷管理公私账户，移动办理常用业务。完成电子渠道数字人民币建设，优化手机银行生活服务和跨境金融，新增代发工资和代发养老金专区，进一步提升手机银行的智能化水平，提供多元化、多层次、广覆盖的普惠金融服务。

典型案例

上海农商银行 FOCUS 版手机银行全新亮相

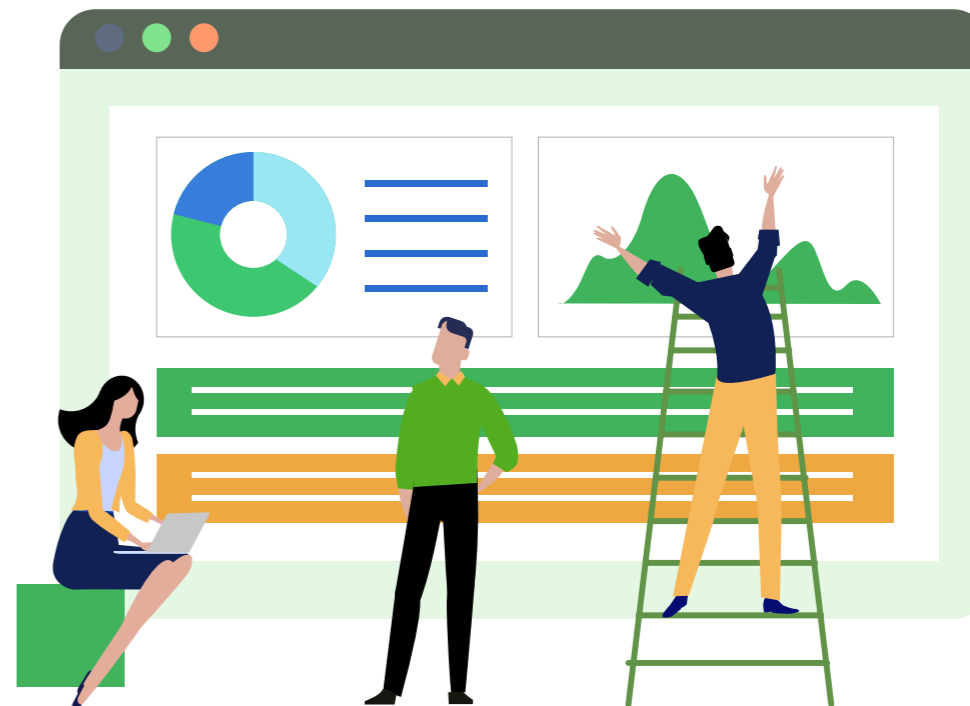
为落实数字化转型战略，提升金融科技赋能水平，在全行的共同努力下，上海农商银行 FOCUS 版手机银行于 2021 年 10 月成功投产，经过 2 个月时间的运行监控，系统运行稳定，客户反响良好。

上海农商银行 FOCUS 版手机银行是基于 FOCUS 项目构建的中台能力打造的全新手机银行，具有更为友好、轻盈、稳定的特点：

友好：基于电子银行可用性实验室测评和客户服务旅程的交互设计，对“转账汇款、我的账户、财富版块、跨境金融”等功能进行优化升级，运用眼动力热点图和轨迹图全方位观测和改善客户体验。

轻盈：整体架构迁移至移动金融开发平台，运用“离线包”等技术手段，将静态资源预加载到手机银行，进一步提升手机银行页面打开的流畅性。

稳定：运用“移动监控”技术，对手手机银行卡顿、闪退等异常现象进行监控与优化，进一步提升手机银行的稳定性和兼容性。



3 | 坚持优质服务

上海农商银行紧紧围绕建设服务型银行战略愿景，坚持“以客户为中心”，重塑产品体系，重构组织流程，在客户发展的全生命周期中提供金融服务需求解决方案，与客户共生共荣。

优化网点布局

作为上海市金融网点布局最多的银行之一，上海农商银行充分考虑人民群众“最后一公里”金融服务的需求，优化网点布局，提高网点效能。2021 年末，上海地区网点共 359 家，遍布全市 16 个行政区 185 个乡镇街道，其中外环外网点占比 67%。制定《营业网点建设标准指导手册》，规范装修标准，对网点空间合理布局，以“轻型化、智能化、数字化”为设计理念，采用功能区模块化设计，优化网点功能分区，加大各业态网点智能化设备应用，整合家具与设备，打造空间通透、动线流畅的网点环境，塑造“以客户为中心”的网点服务模式，围绕客户厅堂动线需求，设计网点厅堂营销服务流程，提升客户服务体验。



典型案例

金融与古镇的交融碰撞 ——上海农商银行青浦练塘古镇特色网点带来全新感官体验

为全面配合长三角一体化发展的国家战略，推动五个新城规划建设，结合乡村振兴，促进产业深度融合，驱动创新经济，加大对于郊区网点建设扶持，上海农商银行打造练塘古镇特色网点，助推乡村振兴示范村建设的同时，建立良好的金融生态新环境，为练塘实现产业发展新动能、发展“以绿色发展为丹青，绘融合发展之画卷”新格局添上浓重的一笔。

练塘支行外立面设计延续了青浦的建筑特点，采用了“白墙”、“木格栅”的元素，整体色系以黑、灰为主，灰色的建筑涂料，深灰色铝板、配以浅木纹转印的铝方通，结合了古镇基础色调的同时提升了现代感。空间整体采用新中式风格，白墙青瓦，充满艺术格调的木饰面廊架设计，配以木格栅、室内绿植景观等，呈现出等候区域明净素雅，且不失精致的装饰效果。

平面布置强调中心对称的“厅堂”区域感。前厅为互动营销区，后厅特设仿天光的天井内院景观台，加入简化中式园林概念，深入刻画记忆印象，并结合原有结构，增加了木梁及木柱，形成了廊架结构的空间，给人以较强的空间感及形式感，为客户打造专享舒适体验空间，提升客户体验。

定制家具在细节上，转角处运用圆角处理，材质选用软包与木质结合，考虑耐用性的同时保证了舒适度，并通过不同材质的变化体现特色网点的优雅复古。全套特色化软装定制，通过灯光设计、窗帘、地毯、挂画、绿植、摆设的搭配，显现整体风格标识化，突出古镇特色网点装修效果。

练塘古镇特色网点的建设，有效结合了网点周边特色定位，在打造网点内部差异化体验空间的同时，充分展示上海农商银行特色化服务与人性化关怀，带给客户全新沉浸式体验。



智能网点转型

上海农商银行加快打造“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，营造温馨、舒适的网点氛围，提供轻松便捷的服务模式。智能柜员机融合“一网通办”政务功能，通过发挥网点渠道优势，推进自助终端设备与政务服务的有效结合，满足客户家门口政务服务需求。网点在传统形态智能柜员机的基础上引入坐式智能柜员机，丰富适老服务的举措，通过该设备，客户可坐立完成传统智能柜员机上办理的多项业务，包括借记卡、信用卡、签约、定期业务、公司业务、现金存取款等。网点即时制卡机实现了社保卡制卡业务全覆盖，通过该设备，客户可自助完成新版社保卡的申领、制卡、激活等业务，实现新版社保卡“一键领取”，提升了客户体验，拓宽了营业网点服务内涵。

2021 年，在上海市银行同业公会及上海无障碍环境建设小组指导下，上海农商银行建成全市首批、全行首家无障碍环境建设网点——浦东曹路支行，通过完善服务设施、落实无障碍机动车停车位、轮椅坡道、低位服务设施、自助银行、无障碍厕所等建设改造，为包括残障人士、老年人等在内的各类人群提供人性化、全流程、一站式的便捷金融服务，提升网点舒适度、满意度。



优化服务流程

2021 年，上海农商银行持续优化业务流程，质效共进，为客户和员工提供良好的服务体验。推进网点业务运营流程集约化作业模式，不断扩大后台集中处理范围，提升业务处理效率，助力营销服务型网点转型；落地电子营业执照对公开户及签约等业务场景，简化客户业务办理流程 and 手续；上线预填单平台，实现业务预约填单模式，打造“线上预约、线下办理”一体化操作模式，推进业务无纸化，改善客户业务办理体验。强化定期存款未到期支取信息提示机制，防止客户利息损失。



上海农商银行领导，我作为总行运营管理部负责人，深感荣幸能与您一同见证上海农商银行在服务民生、提升客户体验方面取得的成就。运营管理部作为总行的重要部门，始终秉承“以客户为中心”的服务理念，不断优化业务流程，提升业务处理效率，为客户提供更加便捷、高效的服务体验。未来我们将继续秉承这一理念，不断提升服务水平，为客户创造更多价值。

科技系统保障

2021 年上海农商银行持续拓宽金融科技服务应用场景，为百姓提供更加便携的数字化金融服务。完成自助设备升级，成为全市首家通过自助设备提供新版社保卡自助即时申领及补换卡服务的银行，过去，市民申领社保卡需要前往社区或银行网点申请，在等候卡片寄送上门，至少需要 7 天时间，现在实现了社保卡即时申请、补换卡等服务，解决了领卡时间长、客户重复往返社区和银行网点等问题，大大提升市民的用卡体验。刷二代身份证、拍照验证、输入基本信息、授权审核、激活取卡，整个过程一气呵成，市民不到 5 分钟就能快速拿到新版社保卡。

媒体声音

央视新闻 2021 年 1 月 20 日

即时申领，5 分钟搞定！ 上海农商银行成为全市首家提供社保卡即时申请、补换服务银行

市民申领上海市新版社保卡到底有多方便？在上海农商银行，不到 5 分钟即可全流程搞定，无需提前预约，当场即可办妥。

2021 年 1 月 20 日，上海市首张通过银行厅堂智能设备、由客户自助完成申领、制作的新版社会保障卡，在上海农商银行浦东分行营业部顺利发放，该行也成为全市首家通过自助设备提供新版社保卡自助即时申领及补换卡服务的银行。

过去，市民申领社保卡需要前往社区或银行网点申请，再等候卡片寄送上门，至少需要 7 天时间。现在，上海农商银行在市社保卡中心的指导下，实现了社保卡即时申请、补换卡等服务，解决了领卡时间长、客户重复往返社区和银行网点等问题，大大提升市民的用卡体验。点击“社保卡

申请”，刷二代身份证、拍照验证、输入基本信息、授权审核、激活取卡，整个过程一气呵成，市民不到 5 分钟就能快速拿到新版社保卡。

作为扎根本地的法人银行，上海农商银行积极参与具有金融功能的第三代社保卡发行工作，目前累计发卡量逾 210 万张，居全市前列。此次推出社保卡自助即时制卡服务，是该行推进金融科技赋能百姓民生、践行“普惠金融助力百姓美好生活”使命的坚实一步。

上海农商银行表示，未来将结合社保卡即时制卡功能，进一步加大与市社保卡中心的合作力度，力争今年年中覆盖全市各区，增设 120 家社保卡银行智能即时制卡网点，同时拓宽金融社保卡应用场景，为百姓提供更加便捷的金融服务。

2021 年上海农商银行严格落实金融科技安全措施，切实提升客户交易的安全，让客户放心，年内网络和系统安全事故为零。全行日均业务量达到 967 万笔，较 2020 年同比增长 24.5%，在业务量持续攀升的情况下，持续提升系统运行质量，除计划停机外，核心账务系统可用率达到 100%。

4 | 加快金融创新

上海农商银行坚持创新驱动、转型发展的理念，将“创新”确定为本行四大核心价值观之一，坚持创新引领、加快创新步伐，加大创新投入，不断提升自主创新能力。

在金融产品创新方面，2021 年推出临港园区科创贷、政府采购贷、加梯贷等产品，落地全市首笔“科创助力贷”，推出“引航贷”专精特新小巨人方案、市担保中心“浦江之光”专项特色方案等，迭代升级“鑫动能 2.0”战略新兴客户培育计划。同时加快数字化转型，推出全流程线上化的个人版银税贷、全线上涉农个人经营性贷款（鑫农乐贷个人版）等线上创新金融产品。基于“鑫旅程”客户全旅程体验管理的思路，开发“断点续连”创新功能，改善客户电子渠道使用体验。

在 2021 年 10 月的银行业数字化创新(中国)峰会上，上海农商银行荣获“银行数字化业务模式创新奖”。《“三农”天地宽，涉农主题信用卡营销》案例获“2021 金融数字化营销创新大赛”金奖。在第二届长三角金融科技应用全球大赛上，获“金融机构最佳创新奖”。



二 社会责任

1 赋能员工发展

2021 年上海农商银行坚持以人为本，从“管理员工”向“成就员工”转变，主动承担保障员工权益、促进员工成长、致力员工关爱的责任，激发员工归属感，重视员工幸福感。

员工基本情况表				
指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
员工总数	人	7705	7183	6257
新员工数	人	988	1301	542
女员工数	人	3934	3630	3088
女性管理者占比	%	30.53	30.70	31.03
员工流失率	%	3.46	2.69	3.00

保障员工权益

2021 年上海农商银行认真贯彻落实《劳动合同法》，构建和谐劳动关系。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”四大原则管理员工的薪酬福利体系，按时发放员工薪酬，足额缴纳社保公积金，为员工购买补充医疗保险，进一步保障员工福利待遇。按照国家有关规定执行员工请休假管理制度，严格落实考勤制度，建立了良好的工作秩序，同时保证员工休息权等各项基本权利，年内员工职业病新增为零。

(1) 推进民主建设

上海农商银行持续完善职代会组织体系、制度体系，进一步推进民主管理机制有效落地。全年召开三次职工代表大会，先后审议《上海农商银行行员等级管理办法》《上海农商银行薪酬管理办法》《上海农商银行员工违规行为处理办法》《上海农商银行退休人员补贴计发办法》等十余项重要议题，选举产生新一届工会主席、副主席、两委会成员和民管小组成员，全面完成两级工会换届。组织开展新一届职代会的专题培训，提升职代表履职能力；健全民主管理制度，修订《上海农商银行职工代表大会办法》以及民管小组工作制度；开展全行提案征集活动，征集提案 55 条，内容聚焦全行发展战略和员工切身利益与成长诉求，立案 24 条，深化民主管理成效。

(2) 注重人才培养

人才招聘方面，上海农商银行主动承担国企“稳定器、压舱石”的社会责任，扩大招聘规模，增加就业岗位。校园招聘方面，年内开展 2021 届春季校园招聘两批、2022 届秋季校园招聘三批及暑期实习招聘，校招批次前后交叠，招聘人数居沪上银行同业前列，年内招募应届毕业生入行 618 人；积极参与市人社局“2021 海聚英才云选会”、市国资委“国资骐骥”系列招聘活动，累计发放 OFFER 超 1200 份，签约超 600 人。社会招聘方面，综合运用公开渠道、RPO 招聘、行内推荐、猎头推荐等多种揽才渠道进行人才招聘，年内累计开展总行面试 120 场，面试 1052 人，分支行面试 46 场，面试 508 人；年内已通过社会招聘入行 370 人。年内荣获前程无忧“2021 中国大学生喜爱雇主奖”、前程无忧“2021HR 管理团队典范”以及上海对外经贸大学、上海师范大学、上海第二工业大学等多家沪上高校最佳雇主荣誉。

典型案例

上海农商银行蝉联“中国大学生喜爱雇主”奖项

2021 年 8 月初，2021 中国大学生喜爱雇主评选结果正式发布，上海农商银行凭借杰出的招聘实践和先进的人才管理模式，从众多知名企业中脱颖而出，连续两年获此殊荣。

2021 中国大学生喜爱雇主奖项评选是目前国内最具影响力的校园雇主选拔，由国内知名人力资源服务商前程无忧和应届生求职网联合发起，对参选企业从雇员规模、招聘量、人才需求结构和薪酬福利创新等几十项维度进行测评，同时在全国 50 所以上院校与应届生求职网上进行应届毕业生求职满意度调查，最终结合企业和毕业生双向数据甄选出获奖雇主，在业界拥有广泛的认知度和较高的美誉度。

上海农商银行始终秉承以人为本的核心理念，通过不断创新招聘模式，积极拥抱变化、推陈出新，灵活采用空中宣讲会、AI 面试、HR 公开日、金融科技挑战赛、直播带岗等多种方式和求职者积极互动，不断优化求职体验。在行内着力打造“一体两翼三化四位协同”的人力资源管理体

系，积极构建“721”人才培养体系与双通道人才发展体系，激发干部员工内生动力，打造“鑫苗计划”新员工培训活动、中青干部培训班、金融科技融合人才库等标杆培训项目，深化“动车理念”，优化人才培养路径，助力员工实现个性化的职业目标。



职业发展方面，上海农商银行充分调动激发全行员工的积极性、创造性，围绕市场化改革方向，落实“管理+专业”双通道发展机制，制定公司金融客户经理、交易员管理办法，不断拓宽市场化晋升通道，推进专业序列人员“能上能下”。完善干部选拔任用制度，制定《关于进一步加强管理人员队伍建设的意见》，从机制层面保障干部轮岗交流，加大年轻干部培养使用力度，提升整体战斗力。进一步优化干部年龄结构和梯队建设，市场化引进同业优秀人才，推进后备干部上下左右交流、挂职锻炼，对有潜力、有潜力的优秀人才加速培养，加快使用。

人才培养方面，上海农商银行继续完善人才发展培养体系。优化管培生、总备生及各条线业务储备生培养机制。开展 2021 年人才发展系列奖项评选工作，推进“十百千”青年发展计划，积极选送员工参加各类行外人才培养项目。开展 1 年以内新任客户经理培训“鑫星计划”、1-3 年新任客户经理培训“鑫光计划”、3 年以上骨干客户经理“鑫耀计划”、公金中场“鑫辉计划”。开展融合人才库第二期训练营，组建 15 个实践小组，举办 2021 年金融科技创新挑战赛，启动手机银行团队敏捷赋能项目，为战略推进储备复合型专业人才。

多元培训方面，2021 年总行围绕战略人力资源管理要求，有序开展员工分层分类培训。扎实推进训前评估调研，完善各级管理人员培训体系；提升站位拓展思维，推进中青班、鑫火班两级后备队伍培养；线上线下创新整合，开展入职培训加速新员工融入；激活用好内训资源，组织内训师培养聘任及课程建设；加强业务培训支持与指导，协同各条线做好专业队伍培训。同时结合培训工作减负增效，进一步加强培训管理，提升培训精准性，完善数字化轻量化学习体验。



全年全行共主办协办线上线下培训活动 91 项 1980 期，参训 85325 人次，培训 1882 小时。在线学习方面，全行参与学习 8132 人，人均学习 21.6 小时。

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
培训项目数	期	1980	2354	2319
培训人次	人	237495	212957	122529
人均经费支出	万元	0.23	0.25	0.42

典型案例

上海农商银行召开 2021 年度“十佳导师”现场评选会

为营造“让优秀的人带出更优秀的人”的师徒文化，强化以实践为导向的人才培养理念，上海农商银行于 9 月 15 日召开 2021 年度“十佳导师”现场评选会，总行党委副书记李晋出席会议。

会上，来自 7 个总行部室、12 家分支行和 1 家子公司的 20 名“十佳导师”候选人与学员代表逐一展示了带教风采，充分体现了导师团队有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的良好精神风貌。

李晋副书记对各位候选人展现出的专业、尽职和奉献表示高度肯定，并就加强人才培养工作、提升导师带教成效提出三点希望。一是要求全体导师以“传帮带”为培养方法，提高学员综合素质；以“压鼓推”为培养手段，促进学员快速成长；以“周年年”为培养周期，量化考核带教成效。二是希望各位学员珍惜导师带教机会，如饥似渴学习，一刻不停提高，早日成为全行转型发展的引领者。三是要求进一步完善导师带教工作机制，在“全”“实”“严”上下功夫，保障带教工作成效。



总行党委副书记李晋在“十佳导师”评选会上讲话



典型案例

模式创新，业培融合 上海农商银行深入推进校招新员工入职培训

上海农商银行 2021 年共录用新员工 600 余人，为保证培训效果，总行提前布局规划，扩展项目周期，打造包括模拟银行营、鑫苗聚力营和早鸟集训营在内的三大主题学习营。

模拟银行营通过调研聚焦上柜实际难点，设计线上系统演示、线下临柜操练和模拟通关考核等环节。授课时间科学匹配记忆曲线，紧扣入职节点，确保新员工学完即上岗。共计实施 5 批次 471 人，合计培训 165 小时。

鑫苗聚力营采用混合式培养模式，设计线上社群学习和集中培训两大环节，创新穿插三大主题实践主线——“团队协作线”、“客户体验线”和“企业文化线”，打造专业赋能与文化融入的沉浸式学习。以“云破冰——极速 POSE”、“时空传递”等趣味任务引导同学交流合作，以“客户体验官峰会”等主题任务增进全行上下业务探讨，践行客户中心战略。培训还创新引入 20 位优秀基层骨干担任班主任，参与 12 个班级的线上线下带教工作。一方面提供了单位观察新员工更立体的视角，帮助各单位提前认人、识才，另一方面加强了单位与新员工纽带的紧密度，满足青年人被关注被重视的需求，提升员工归属感。

早鸟集训营则是 2021 年全新打造，面向有意向、有潜力向客户经理、理财经理发展的新员工，以培养能独立上岗的业务储备人才为目标打造的学习模块。包含公金追光营和零售财富营。零售营设层进式三阶段培训，总课时 26.5 小时，一阶段报名 97 人，三阶段总参训 181 人次。公金营分两阶段课程，今年完成一阶段培训 55 人 7 小时。



致力员工关爱

上海农商银行始终坚持以员工为本，致力关爱员工身心健康，精准帮扶困难员工，积极开展形式多样、健康活力、特色鲜明的文体活动，全方位多角度凝聚人心，将帮助员工解决最关心、最直接、最现实的问题放在第一位，不断深化困难帮扶、健康服务、生活服务、文化服务等服务体系，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。



(1) 关爱员工身心健康

上海农商银行推出多项服务员工实事项目，搭建员工“衣食住行”服务平台：关心关爱留沪员工，开展新春专题慰问活动；关注员工身心健康，组织实施全行员工体检工作，为全行员工定制《健康关爱手册》，开展线上舒压、员工关爱节、系列健康讲座、急救培训等活动；组织先进员工疗休养、职工代表看花博；下拨建家经费开展标杆职工小家的创建工作，有力推进员工家园文化品牌服务项目；为全行网点订阅报刊杂志，为基层工会职工书屋配置图书，进一步增强服务辐射功能、细化服务内容、提升服务水平，强化工会关爱职工长效机制建设，做实服务职工实事项目。

(2) 帮扶员工送温暖

上海农商银行持之以恒开展帮困送温暖活动，探望慰问身患大病及家庭困难的员工，送上帮扶慰问金；为当年度到龄的退休员工赠送退休纪念品，对全行 90 周岁以上退休员工进行生日慰问；持续开展“冬送温暖、夏送清凉”活动；为全行在职员工完成互助保障和工会会员卡基本保障的参保，做好理赔工作。



监事会李建国主席（左）
看望退休员工



党委委员、派驻纪检组组长段际凯（中）
看望困难员工



顾贤斌副行长（左）
看望退休职工

(3) 丰富员工文娱生活

2021 年，上海农商银行紧贴员工精神文化需求，以企业文化为引领，围绕建党百年、我行上市等重大主题，积极参演了市国资委、金融党委、金融工会建党百年文艺汇演；开展了建党百年摄影展、线上红色路线健步行、党史知识问答活动；举办了“不忘初心跟党走，奋勇拼搏新时代”第八届职工运动会，通过云端直播了运动会闭幕式；承办了“上海市第四届楷书书法作品展”“2021 年上海金融系统第一届职工电子竞技比赛”等一系列健康向上、内容丰富、喜闻乐见的主题活动。同时，总行八大社团建设不断深化，积极培养文体骨干，不断丰富员工文娱生活，展现全行企业文化建设的丰硕成果。



2 | 专注客户体验

2021 年上海农商银行坚持“以客户为中心”，围绕客户价值、客户需求和客户体验三个方面，回答好、处理好、解决好“客户在哪里、如何获取、怎样服务”三个基本问题，全面提升客户体验。贯彻落实主管监管部门关于切实维护“银行业消费者八项权利”系列文件要求，将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。积极履行社会责任，普及金融知识，提高消费者风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益，年内客户重大投诉事件为零。

开展金融教育

2021 年上海农商银行致力提升社会金融教育水平，大力开展金融知识教育宣传活动，开拓创新“线上+线下”双渠道，持续“三进”（进社区、进园区、进校园），面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，内容涵盖防范非法集资、非法放贷、金融欺诈、保护个人金融信息、支付安全、个人维权等各方面，引导 90 后、00 后年轻人群与老年客群在金融知识、金融行为、金融技能和金融态度等方面增强金融信息保护意识、金融风险识别能力，切实保障金融消费者的受教育权。

2021 年全行累计开展线上线下教育宣传活动 2028 次，服务金融消费者逾 487.07 万人次，累计投入资金 148.5 万元。



媒体声音

新华财经 2021 年 3 月 23 日

深化公众教育根基 上海农商银行“3.15”宣传周成果丰硕

上海农商银行以金融消费者为中心，聚焦“一老一少”，带动中间人群，深化公众教育根基，延伸普惠金融触角，积极开展针对性、精准化金融宣教活动。“3.15”国际消费者权益保护教育宣传周期间，上海农商银行以金融消费者为中心，聚焦“一老一少”，带动中间人群，深化公众教育根基，延伸普惠金融触角，积极开展针对性、精准化金融宣教活动。

线上线下，宣教不止，拓消保渠道

该行积极探索创新宣教形式，坚持客户中心，将营业网点宣传结合“云端”宣教模式，全新推出“农商消消乐”消保微信课堂，达到“一站式”深入浅出的宣教效果。

线上借助官方网站、微信、微博等渠道，广泛推送“识别诈骗擦亮眼，严防警惕是关键”“紧绷防范之弦，远离诈骗之害”等主题内容，用看得懂、易理解的漫画形式，引导消费者提高风险防范意识。

线下 366 家营业网点齐上阵，发挥营业网点宣教阵地作用，电子屏循环播放“3.15”金融宣传教育活动主题，设立“消费者权益保护宣传台”，结合诈骗案例发放“金融知识普及手册”，开展老年人反诈防骗、个人金融信息保护、存款保险等风险提示，引导金融消费者远离非法集资，维护自身权益。

一老一少，专心护航，汇消保暖流

面对金融知识相对匮乏的老年客群，该行积极聚焦其金融需求，让“有温暖的金融服务，护航客户幸福晚年”。开设“乐享生活手机课堂”，手把手教授老年客户如何使用智能手机，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。积极发挥金融机构调解工作站作用，联合上海市金融消费纠纷调解中心，为老年人开展专题讲座，以案说法、举案识骗，增强老年客户反诈防骗意识。

同时，该行聚焦未成年人个人信息保护，绘制“叮！保护个人信息安全秘籍来袭（未成年人篇）”漫画长图、拍摄“加强个人信息保护，从未成年人抓起”原创视频，以“金融杂货店”公益金融课堂为形式，以走进中小学校园为契机，帮助未成年人及其监护人正确认识“数字时代”个人信息的重要性，养成良好金融素养，守护资金安全。

联合共建，跨界交流，创消保模式

宣传周活动中，该行积极探索跨界合作交流，联合多家外部单位探寻“党建+消保+体验”新模式，围绕客户中心，提炼“消保工作”共同点，总结“投诉”关键点、探讨“服务”核心点、分享“信息保护”要点，切实维护好消费者合法权益。

空中课堂，培养共情，植消保意识

为进一步在行内深植消费者权益保护理念，该行以 SRCBer 专属直播间形式，向员工开展《消保空中课堂——投诉处理》课程，讲解案例、剖析成因，为提升服务水平奠定更扎实的基础。

上海农商银行表示，将坚持宣教工作常态化，持续推进消费者权益保护，不断丰富消保工作内涵，拓宽公众宣教渠道，完善投诉处理机制，切实提升消费者权益保护工作的规范性、精细度、温暖度，打造为客户创造价值的服务型银行。

保护消费者金融安全

2021 年上海农商银行积极履行保障客户资金安全和社会金融安全稳定的应尽责任，不断强化电信网络诈骗宣传防范工作，努力维护安全稳定的金融秩序，年内重大安全生产责任事故为零。全行全年共成功防范电信诈骗事件 23 起，确保客户 195 万余元资金安全。

一是扩大宣传，增加识诈反诈意识。充分利用营业场所现场、门楣、电子显示屏等阵地和资源，发动营业场所员工、大堂经理、大堂保安等队伍作用，积极组织广大客户关注“国家反诈中心”政务号，印发国家反诈中心发布的《防范电信网络诈骗宣传手册》5.3 万余册，并通过张贴公安机关的防范电信诈骗宣传海报 400 余份，专题制作“紧绷防范之弦，远离诈骗之害”和“识别诈骗擦亮眼，严防警醒是关键”两个防范电信诈骗主题宣传资料，进一步扩大安全宣传教育覆盖面。同时强化员工防范电信诈骗警示教育常态机制，及时开展新型电信诈骗风险防范的提示，持续加大临柜汇款“四询问一告知”和“四核实”贯彻情况的监督检查力度，不断提升员工“防诈、识诈、阻诈”的能力，积极维护客户资金安全、确保金融秩序稳定。



典型案例

上海农商银行组建“防非”志愿服务队

为进一步强化全民非法集资防范意识，提升风险识别能力，结合防范非法集资金融宣传的工作要求，2021 年，上海农商银行各分支行积极成立“防非”志愿服务队，开展打击防范非法集资活动主题宣传。

上海农商银行“防非”志愿服务队全年结合“金融知识万里行”“守住钱袋子护好幸福家”等主题活动，将防非知识带入社区、商区、校园，开展防范非法集资、网络电信诈骗、高利贷、套路贷、校园贷和反洗钱的讲座或宣传，通过这种“组合拳”争取把非法集资活动消灭在萌芽状态。同时各志愿服务队与网点周边社区居委、派出所、基层团组织紧密合作，充分发挥基层组织的作用，应用网格化管理，做好排查工作、防范工作。

通过全年志愿服务队的防非金融宣传，上海农商银行将金融安全传递到每一位市民身边，使广大市民充分认识到非法集资活动的危害性，对非法集资活动不参与、能识别、敢揭发，自觉远离涉非风险，共同守护美好生活。



二是携手社区，加大防范宣传力度。结合“警银同鑫、你我同行”安全主题教育、“3.15”专题宣传活动和各类业务营销活动，全行各营业网点积极与社区、辖区警方联合开展宣传活动，进社区、进企业、进校园、进家庭，共同推进防范电信诈骗公益宣传活动。

三是警银联动，合力防范电信诈骗。坚持电信诈骗警银联防联动机制，协助客户有效识别转账诈骗本质。同时紧密结合反赌反诈等专项工作，积极配合有权机关开展电信诈骗涉案账户查控，同时协助警方成功拦截多起违法涉诈违规开卡的嫌疑人员。

典型案例

假冒领导代汇款，细心核实揭骗局 ——金山漕泾支行成功防范一起电信诈骗

2021 年 4 月 7 日下午，一客户来到金山漕泾支行要求汇款。面对柜员转账汇款“四询问一告知”，客户答复是“领导”让她来汇款的，然后向柜员展示微信聊天记录，附了一张“领导”刚转账 18 万到客户账户的截屏，并要求客户再将款项汇至其亲戚账户。但柜员协助客户查询余额后发现并没有这一笔款项汇入，于是建议客户现场打电话与领导直接联系确认。在柜员的提醒下客户拨通了领导的电话，谁知道电话那头领导表示根本没有汇款的事。于是柜员立即向网点负责人报告了这一情况。经网点员工耐心询问，客户说明了有关情况经过：之前有“领导”将其拉进只有 2 个人的微信群，称不方便与其亲戚有直接钱款往来，要求客户代其汇款。听到这一情况，网点员工初步判定这应该是一起电信诈骗，于是立即报警。很快辖区民警赶到现场，了解情况后认定这就是一起典型的假冒“领导”电信诈骗，并和网点员工一起对客户进行了相关防范知识宣传。客户表示一定吸取教训，同时对我行工作人员耐心劝阻当场表示感谢。

典型案例

收款账号露破绽 防范工作需细致 ——宝山盛桥支行成功防范一起电信诈骗

2021 年 5 月 26 日上午，一客户来到宝山盛桥支行柜员业务区办理 8 万元的跨行汇款业务，负责接待柜员根据转账汇款业务办理要求对客户进行了防电信诈骗提醒，客户表示汇款的对方是“亲戚”，用途是“盖房子”，肯定没问题。但当柜员询问转入对方的银行行名时，客户却表示不是很清楚，要查看一下微信聊天记录。柜员在帮助其查找时，发现客户提供的收款人是公司账户，和客户说的给亲戚个人转账不符，顿觉得事有蹊跷，故提高了警觉。面对柜员的疑问和提醒，客户开始回答闪烁其词，很快又改口称其有一批货物被海关扣押了，需要支付转运手续费。一听这说法，柜员意识到该客户应该是遇到诈骗，于是果断阻止其办理业务。但该客户仍不明就里，表示那就不转账了改为提取现金，还坚持告诉柜员转账肯定“不会有问题的”。了解情况后，网点负责人将客户请进办公室和员工一起继续耐心劝说，同时及时向警方报告。和快警方赶到到达现场，经过警银双方反复提醒和劝说，客户终于幡然醒悟，意识到这是一场骗局。

典型案例

老年客户执迷不悟 警银联合耐心劝阻 ——松江五库支行成功劝阻一起电信诈骗

2021 年 10 月 9 日下午，有一老年客户手持 1.5 万元现金来到松江五库支行，要求办理转账汇款业务。当网点员工询问客户是否认识收款人时，客户表示收款人是自己朋友的朋友，但不太熟悉。这一回答立即让网点员工警觉起来，并报告网点负责人共同核实确认。在与客户沟通过程中，客户声称收款人是她外国男朋友的朋友，说着还向我行工作人员出示了双方微信聊天记录。看了微信聊天记录内容，对方提供了收款人姓名、银行名称，并且还要求客户务必本人通过机具汇款等交流信息。网点员工认识到该客户应该是遇到诈骗了，于是向辖区派出所报警。警方达到网点后与我行工作人员反复提醒和劝说该客户，此类诈骗手段已经屡见不鲜，千万不能相信。见客户仍犹豫不决、“执迷不悟”，警方将其带回派出所进一步劝住，最终使客户认清了诈骗的真面目。

提升优化客户体验

围绕全行“最佳服务体验”战略愿景，不断提升优化客户服务体验。制定《上海农商银行关于推进最佳客户体验建设的实施意见》，对客户反馈的我行业务经营、柜面服务中存在的问题和不足，积极推进整改。建立总行客户体验师及体验观察员团队，关注并深挖客户真实需求。积极推进客户体验监测管理平台系统建设，探索客户体验与业务经营融合发展。

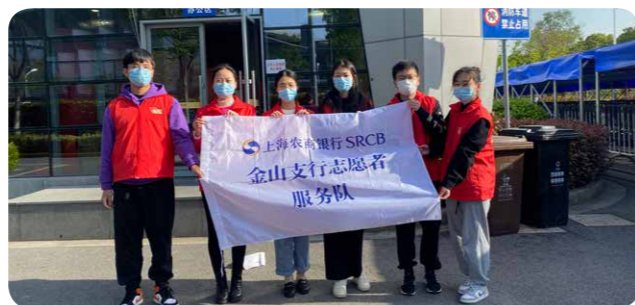
3 助力爱心公益

2021 年上海农商银行贯彻落实党中央、国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果的有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，坚持共同富裕方向，关爱弱势群体，大力参与慈善捐赠，创新开展志愿服务，以金融为能量之源，蓄润泽温暖之力，回馈社会实现企业价值。2021 年，上海农商银行公益慈善活动共投入 1218 万元。

2021 年上海农商银行继续开展“百企帮百村”项目，帮扶云南文山州马关县八寨镇阳文山村、夹寒箐镇老寨村、仁和镇木腊村；并根据马关当地实际需求，积极推动普惠金融赋能社会治理，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。一是支持脱贫地区因地制宜推进农村厕所革命、村容村貌提升，向马关县夹寒箐镇老寨村公共基础设施捐赠 56.75 万元，建设村活动室、公厕、硬化场地以及硬化道路；二是继续改善义务教育办学条件，加强乡村学校建设，向马关县仁和镇三村幼儿园等学校捐赠 41.4 万元，新建 3 所学生浴室；三是继续落实健康帮扶政策，通过上海市慈善基金会捐赠 60 万元在马关县结对帮扶村和弥勒村所在地各开展两场“云巅之上 医路同行”——公益健康项目，为 420 余名当地居民提供健康体检和诊治，推动优质医疗资源有效服务脱贫地区，努力防止因病致贫、因病返贫。此外，上海农商银行继续与崇明区开展新一轮五年农村综合帮扶项目，2021 年捐赠 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。与中福会签署战略合作协议，向中福会上海宋庆龄基金会捐赠 120 万元，开展“《宝贝看非遗》中华传统文化传播项目”。继续大力实施消费帮扶，报告期内我行完成 850 余万元的帮扶产品采购，有效帮助贫困地区群众增收。

2021 年，上海农商银行持续发挥“鑫公益”专项基金作用，用于儿童关爱等项目；响应共青团上海市委与上海市青少年发展基金会号召，落实“捐赠善款+金融服务+结对帮扶+助力公益”四项承诺；持续开展“青春战疫希望同行”困难青少年帮扶行动，共计帮扶、资助本市受新冠肺炎疫情影响较大、生活困难的 6-18 岁未成年青少年 102 名。

为确保上海市的疫苗接种计划顺利实施，上海农商银行青年员工积极响应团市委的号召，带头走上疫苗接种前线，在接种现场协助工作人员进行分流指引，为全市疫情防控贡献青春力量，年内服务时长超 300 小时，服务对象逾 20 万人次。



典型案例

上海农商银行公益健康项目弥勒站启动

2021 年 11 月 12 日，“云巅之上 医路同行”上海农商银行公益健康项目弥勒站启动仪式在朋普镇庆来村委会举行。红河州人民政府副秘书长马骥，弥勒市人民政府副市长李庭富出席。李庭富在致辞中对上海农商银行对弥勒人民的健康关怀致以衷心的感谢。他说，上海农商银行于 2012 年 7 月发起设立弥勒沪农商村镇银行，始终坚持支农、支小，着力打造“小微”“三农”特色化金融服务，是弥勒市县域社会经济发展的生力军。在经济发展的同时，上海农商银行不忘回馈社会，致力于百姓健康的慈善帮扶事业，受到当地政府及百姓的一致好评。

据悉，此次公益健康项目，上海农商银行选派多名经验丰富的专家，下沉基层，在庆来村委会小王弭村民小组开展为期 2 天的免费体检及健康知识宣传，2 天内共体检 216 人。活动中，弥勒沪农商村镇银行工作人员还向当地百姓宣传金融安全相关知识。



典型案例

上海农商银行获评 2021 年度“公益之申”——十佳公益伙伴企业

2021 年 9 月 27 日，在上海市民政局、上海广播电视台的指导下，由上海公益新媒体中心、SMG 融媒体中心、SMG 东方广播中心、上海东方传媒技术有限公司共同主办的 2021 “益”起遇见美好——公益盛典晚会在上视剧场顺利举行。活动现场发布“2021 年度上海公益数据”，并揭晓“公益之申”年度榜单。最终，上海农商银行成功获评 2021 年度“公益之申”——十佳公益伙伴企业。

本届“公益之申”评选自今年 6 月报名通道开启以来，共有 331 家组织机构及个人报名，最终 115 位参赛者突出重围进入最终决选。在初选与复审后，共有 102 名媒体记者完成了专业投票。同时，超过百万的受众通过手机新媒体端观看了相关视频，其中参与点赞与投票的人数超过 25 万人次。

在这其中，上海农商银行作为扎根上海的金融机构，以每年投入 6000 人次开展公益活动，年均服务消费者近 60 万人的良好公益形象获得媒体记者与评选受众的认同，并在最终决赛中荣获十佳公益伙伴企业殊荣，充分展现了我行“人人公益、处处可为”的公益践行理念。



4 恪守诚信经营

上海农商银行始终秉承依法合规，稳健经营，不断加强行业自律，完善内控管理，多年来，认真贯彻落实主管、监管部门各项要求，始终坚持贯彻落实“四个从严、一个提升”（从严规定、从严管理、从严问责、从严整改，有效提升）的工作要求，在依法治行、合规稳健运行方面不断探索。

在制度保障方面，上海农商银行突出强调合规性、时效性、有效性与可操作性的有机统一，每半年开展一次规章制度的集中清理工作，根据外部法律法规和监管规定的变化及本行经营管理活动的需要，对存量规章制度进行合规性和有效性的评估，在此基础上进行规章制度的“立、改、废”活动，规范制度管理，确保长效常新。

在产品创新方面，上海农商银行加强对创新业务的审核，有效防范业务风险，确保新产品在创立之初对合规风险有了正确、全面的评估与控制，在推进业务转型发展的同时，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

上海农商银行重视员工职业道德教育，建立健全了从业人员行为管理、员工家庭走访管理、员工行为失范排查管理等工作机制，在 2021 年对员工行为准则进行了修订，并在全行开展员工行为失范集中排查，有效提高内控水平和风险防范能力。



三 环境责任

1 践行绿色金融

具体内容详见本报告专题报告——绿色金融助力转型发展

上海农商银行 2021 年绿色金融关键绩效表

指标类型	指标名称	单位	2021 年
绿色金融	绿色贷款余额	亿元	171.9
	其中：基础设施绿色升级	亿元	90.8
	节能环保产业	亿元	34.4
	清洁能源产业	亿元	26.7
	绿色债券承销规模	亿元	21.8
	绿色债券投资余额（表内）	亿元	36.0
	绿色债券投资余额（表外）	亿元	14.0
绿色运营	自有交通运输工具所消耗的能源	吨	417.43
	营业、办公活动所消耗的水	吨	365,034.2
	营业、办公所消耗的电力	万千瓦时	4,877.9
	营业、办公所使用的纸张	万张	6,480.6



2 厉行节约环保

上海农商银行致力于践行绿色低碳环保的工作、生活方式，从建设环保型企业点滴做起，履行促进节约型社会建设的责任。

上海农商银行加强绿色运营管理，倡导环保办公，完善视频会议系统，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务及交通成本。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，减少纸张、油墨等耗材及传真、复印等办公用品的使用。在总行大楼办公安装打印管理系统，设置默认双面打印功能，降低总行办公纸张消耗，并通过系统监控耗材管理，及时监控耗材状态，避免引起不必要的零件损耗。切实加强办公用房、会议室、仓库等精细化管理，降低不必要的灯光、供冷供热、供气等设备的能耗。

上海农商银行办公大楼采用 LED 照明系统，较大幅度节约电费，办公大楼中水设施采用化学处理，提供给公共卫生间使用，提高水资源利用率。倡导绿色办公文化，鼓励员工乘坐公共交通工具上下班，建立节约环保人人有责的绿色工作环境。全面推进张江业务处理中心基础设施高效、节能运行模式，通过调整运行策略、精细化设备应用场景等措施，降低系统损耗的同时提升设备运行效率，实现节能减排。

2021 年上海农商银行张江业务处理中心持续落实 12 项节能措施，有效降低张江园区能源消耗，如在业务处理中心跨街天桥上方安装光伏板，光伏发电平均每年发电量约 48 万度，可为社会节约标准燃煤 156 吨，节约二氧化碳排放 130 吨，节约碳粉尘排放 475 吨，节约二氧化硫排放 14.32 吨，节约二氧化氮排放 7.16 吨。

● 张江业务处理中心全年度节省电费近 43 万元，人均办公能耗从 2020 年的 3900Kwh/人降低至 3482Kwh/人。

工程建设中，通过积极探索和科学论证，发掘并使用健康环保的装饰材料，淘汰重污染、高能耗装饰材料。如临时网点墙面装饰材料推广采用负离子健康板，材料本身健康环保，并且自身能产生负离子，从而起到还原降解空气中有机挥发气态污染物、净化颗粒物、抑制微生物污染等作用。加大公务用车中混动及纯电动车型购置比例，以减少油耗。

2021 年，上海农商银行选取张江科技支行作为局部碳中和运营试点行，计算在 2020 年 11 月至 2021 年 10 月之间，张江科技支行办公区域经营范围以内相关碳排放设备，包括公务用车、照明等产生的直接和间接排放。

汽油 (T)	低位热值 (GJ/t)	单位热值含碳量 (t-C/GJ)	CO2 排放量 (t)
6.99	44.8	18.90*10 ³	21.71
净购入电力量 (万千瓦时)	净购入电力排放因子 (tCO2/万千瓦时)		CO2 排放量 (t)
16.8107	7.88		132.47

张江科技支行总排放量为 154.18t，其中直接排放（燃油）21.71t，间接排放（电力）132.47t。2021 年 12 月，上海农商银行在上海环境能源交易所完成了 155 吨上海碳排放配额注销，用于抵消张江科技支行在 2020 年 11 月至 2021 年 10 月之间生产经营活动所产生的温室气体排放，张江科技支行也成为国内首家碳中和科技支行。



上海农商银行坚持绿色采购管理，从能效、质量认证角度出发，采购通过电子开评标系统赋能，并在评审环节增加“绿色环保水平”的评分项，加大国产节能环保型产品的采购力度。加强供应商管理，通过供应商准入及评价，要求供应商具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书等绿色证书，并在同等条件下侧重考虑对社会责任有贡献的优质企业。持续坚持“三不采购”，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。

3 倡导环境友好

上海农商银行积极传导环境友好责任，加强绿色渠道宣介，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与绿色生态保护，建设环境友好和谐社会。

2021 年上海农商银行大力宣传并不断提高金融业务办理中线上渠道的支持和使用，全年全行网上银行、手机银行（包括企业和个人）年登录量超过 6500 万次，电子渠道承载了全行 97% 理财和 88% 的基金交易。微信银行年内签约客户净增 38 万户，是 2020 年的 3 倍；个人手机银行净增 57 万户，客户增长 14%；企业客户电子渠道动账交易量增长 14%，信用卡电子账单信用卡电子账单占比提升至 86%。

2021 年上海农商银行倡导全行员工积极参加各项社会环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。



责任展望

2022年是上海农商银行上市后的第一个完整年度，也是本轮战略规划的收官之年，上海农商银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真贯彻落实中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，坚持以人民为中心的发展思想，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，以“坚持客户中心，坚守普惠金融，坚定数字转型”为三大核心战略，加快创新转型，全力打造服务型银行，努力实现绿色高质量发展。

在新的一年里，上海农商银行将励精图治，为早日建成为客户创造价值的服务型银行、具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团而努力奋斗，以实际行动为党的二十大召开献礼。



《上海农商银行 2021 社会责任报告》评级报告

受上海农村商业银行股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《上海农商银行 2021 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★★）

公司董事会办公室牵头成立报告编制工作组，统筹协调具体工作，行长室、党委会、董事会审议报告内容，副行长、董事会秘书负责审定签发报告；将报告定位为披露社会责任信息的重要工具，功能价值定位明确；根据行业发展趋势、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品的形式呈现报告，过程性表现优秀。

实质性（★★★★☆）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、金融产品多样化、产品服务创新、保护消费者金融安全、普惠金融、服务“三农”、反洗钱、绿色信贷等所在行业关键性议题，具有领先的实质性表现。

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“社会责任管理”“社会责任实践”等角度披露了所在行业核心指标的 70.26%，完整性表现优秀。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“不良贷款率”“员工流失率”“重大安全生产责任事故数”“网络和系统安全事故数”“职业病新增数”“客户重大投诉事件”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“核心资本充足率”“公益捐赠”“消费者权益保护经费支出”“绿色贷款余额”“信用卡电子账单占比”等 54 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“2021 年全球 1000 家银行中排名第 149 位”“2021 年‘中国银行业 100 强榜单’排名第 25 位”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★☆）

《报告》分为上、下篇章，上篇“社会责任管理”系统展示企业在党建引领、公司治理、相关方管理方面的履责行动，下篇“社会责任实践”以“三重底线理论”为思路，呈现了企业在经济、社会和环境维度的责任理念、行动与绩效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面设计巧妙融合企业 logo，以卡通插画形式勾勒美好场景，增强了报告的辨识度与悦读性；多处设置“媒体声音”板块，佐证履责成效，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），展现了报告的全球视野和价值追求；设置“普惠金融赋能社会治理”“绿色金融推进转型发展”责任专题，展现企业在普惠金融、绿色金融领域的行动实践，彰显了国有企业的责任担当；首次参与报告评级，增强了社会责任信息披露的规范性，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）


经评级小组评价，《上海农商银行 2021 社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。



评级专家委员会副主席



评级小组组长



评级小组专家

出具时间：2022 年 4 月 20 日



扫码查看企业评级档案

读者反馈

感谢您阅读《上海农商银行 2021 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，我行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：021-61899999

电邮：ir@srcb.com

地址：上海市黄浦区中山东二路 70 号

邮编：200002

联系人：上海农村商业银行股份有限公司董事会办公室

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府 监管机构
 供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2. 您对本行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

3. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好 较好 一般 较不好 不好

社会责任： 好 较好 一般 较不好 不好

环境责任： 好 较好 一般 较不好 不好

4. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

好 较好 一般 较不好 不好

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度： 好 较好 一般 较不好 不好

准确度： 好 较好 一般 较不好 不好

完整性： 好 较好 一般 较不好 不好

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 一般 否

7. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。