



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



上海市黄浦区中山南路688号
24小时客户服务热线：95594
www.bosc.cn



2024年度社会责任(ESG)报告

2024 社会责任(ESG)报告

ESG & SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2024





使命：

提供专业服务 创造恒久价值

愿景：

成为服务专业、品质卓越的精品银行

服务上：实现产品精致、服务专业

管理上：实现管理精细、运行高效

财务上：实现增长稳健、盈利出众

品牌上：实现诚信卓越、受人尊敬

核心价值观：

精诚至上 信义立行

核心理念：

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

关于本报告

上海银行股份有限公司（简称“上海银行”“我行”“本行”“我们”）自 2007 年度开始起每年发布社会责任报告 /ESG 报告，重点披露我行在环境、社会和治理领域的可持续发展相关信息。本报告是我行发布的第 18 份社会责任 /ESG 报告。

报告时间范围：

报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 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。

报告发布周期：

本报告每年发布一次，上一份报告的发布时间为 2024 年 4 月。

报告数据说明：

本报告中的财务数据来自 2024 年度报告，其他数据以 2024 年为主，部分包括以前年度数据。如所列相关数据有异，均以 2024 年度报告为准。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：

本报告参照原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《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系工作导则》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：

本报告由毕马威华振会计师事务所（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，就 2024 年关键数据实施了有限保证鉴证工作。详细信息请查阅独立鉴证报告和关键数据编报基础。

报告获取方式：

本报告可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、上海银行官网（www.bosc.cn）社会责任栏目下载。

联络方式：

上海市黄浦区中山南路 688 号

上海银行董事会办公室

邮编：200011

电话：021-68476988

传真：021-68476215

目录 CONTENTS

报告编制说明	P.03
行长致辞	P.05
关于我们	P.07
公司简介	P.07
组织架构	P.08
关键绩效	P.09
荣誉与认可	P.11
战略与管理	P.12
ESG 管理	P.12
实质性议题分析	P.13
利益相关方期望及回应措施	P.14

015 环境篇

绿色金融管理	P.16
绿色金融服务创新	P.20
环境和气候风险管理	P.26
绿色运营	P.30

035 发展篇

服务国家和区域战略	P.36
提升科技金融服务质效	P.39
推进普惠金融高质量发展	P.41
支持乡村振兴	P.43
服务高水平对外开放	P.46
加快数字金融发展	P.50

053 社会篇

增进民生福祉	P.54
提升服务体验	P.62
强化创新管理	P.65
信息、网络与数据安全及客户隐私保护	P.67
业务连续性管理	P.70
消费者权益保护	P.71
人力资本发展	P.74
支持公益慈善	P.84

091 治理篇

坚持党建引领	P.92
完善公司治理	P.92
保障投资者权益	P.95
全面风险管理	P.97
坚持依法合规	P.99
审计	P.105
数据治理	P.106
采购和供应商管理	P.108

ESG 绩效表	P.109
独立鉴证报告	P.118
上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系索引	P.123
《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引	P.126
GRI 内容索引	P.127
读者意见反馈表	P.130

行长致辞

2024 年，上海银行积极践行金融工作的政治性、人民性，深植可持续发展理念，在服务国家战略中淬炼金融成色，在推动高质量发展中彰显价值追求，在增进民生福祉中践行使命担当。全年实现归属于母公司股东的净利润 235.60 亿元，年末不良贷款率 1.18%，每股社会贡献值 6.76 元，股价涨幅列 A 股上市银行首位，入选“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50”“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30”等榜单。



汇金融活水，拓发展新局。我们锚定高质量发展航向，紧密围绕国家和地方战略需求，聚焦重点区域发展，不断提升金融服务能级。助力现代化产业体系建设和新质生产力发展，深化产品和服务创新，加大信贷资源投入，2024 年末科技型企业贷款、绿色贷款、普惠型贷款、制造业贷款余额分别较上年末增长 13.84%、16.38%、13.31%、10.47%，超过全行贷款平均增速。赋能乡村振兴，打造乡村振兴配套金融服务体系，支持乡村基础设施建设、农业现代产业发展、新型农业经营主体等融资需求，不断提高“三农”金融服务水平，涉农贷款余额较上年末增长 9.40%。服务高水平对外开放，以金融纽带助力国内国际双循环，完善“跨境贸易 + 离岸金融 + 汇率避险”产品体系，不断优化“上银智汇 +”线上跨境服务平台使用场景，线上交易量同比增长 29.81%。

执绿色之笔，绘生态画卷。我们坚持绿色发展底色，深化“绿树城银”金融服务品牌建设，推进“双碳”战略实施。升级“绿色金融 +”服务方案 3.0，完善多元化绿色融资通道，持续加大对清洁能源、节能环保等重点绿色产业的支持力度，全年新投放绿色贷款 841.32 亿元，绿色债券投资余额 189.92 亿元，承销绿色债务融资工具 38.90 亿元。深入推进绿色运营，提升低碳工作质效，全行单位建筑面积碳排放与数据中心 PUE 持续下降，提前完成 2021-2025 年环境管理规划目标；立足绿色运营四轮驱动，完成全行双碳管理平台开发投运，实现办公、网点、数据中心运营产生的碳排放数据信息化管理和可视化展示；推进绿色楼宇建设，上银金融大厦打造绿色节能示范建筑标杆，赋能绿色数字化管理，应用多项绿色领先技术。

秉客户所需，铸服务匠心。我们践行金融为民使命，围绕人民需求不断提升金融服务质效。聚焦养老金融，深化服务特色，不断丰富养老金融产品货架，完善养老服务渠道体系，养老金客户市场份额保持上海地区领先。打造“美好生活工作室”服务场景生态，累计建成工作室 262 家，全年开展公益助老活动约 3,000 场，惠及老年群体超 5 万人次。助力消费复苏，聚焦重点消费领域，推出金融支持消费系列活动，加大信贷投放，优化服务流程，全年“信义贷”投放额同比增长 55.83%，信用卡支持消费补贴惠及客户 806 万人次。优化服务体验，网点服务聚焦智能化、便利化、特色化，并提供“服务早市”和“延时营业”等特色服务；在线服务提升触达体验，创新智慧应用，拓展线上服务生态，服务内容和渠道功能持续丰富。守护消费者权益，完善消费者投诉管理机制，及时、高效、妥善处理消费者诉求，全年消费者投诉办结率 100%。

传向善之光，守为民情怀。我们秉承“金融向善”理念，向社会传递金融温度。积极投身公益慈善，2024 年对外捐赠 3,767 万元，深化定点帮扶，向云南砚山“百企帮百村”结对帮扶、奉贤农村综合帮扶项目投入帮扶资金 650 万元，惠及人数 35 万余人，助力结对地区教育、医疗等民生措施改善，以“金融 + 产业”帮扶模式推动当地经济发展。深化金融教育宣传，线上线下结合，积极践行精准宣教，组织开展“消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中性宣传教育活动，全年累计开展消费者金融教育活动超 2,000 次，受众 300 万人次。倡导志愿服务，鼓励员工参加志愿服务，壮大志愿者团队，全年参与志愿活动的员工 1,847 人次。

固治理根基，护稳健远航。我们坚持高质量可持续发展导向，将 ESG 理念融入战略规划、公司治理、风险管理等各方面，以风险合规为基石，以数字化转型为引领，不断夯实业务发展基础。强化风险管理，打造基于数据驱动的全面精准的风险管理体系，深化风险管理数字化转型，持续推进体系性、专业性、前瞻性建设；建立健全 ESG 风险管理体系和评价模型，开展对重点高碳行业 ESG 评级，将 ESG 风险融入授信业务全流程管理；聚焦重点领域，推进风险资产“化旧控新”，保持资产质量平稳趋好。坚守内控合规，完善内控合规管理体制机制，健全三道防线协同贯通、覆盖经营全流程的合规管理体系；弘扬合规文化，开展合规培训和教育，持续提升全员法治合规意识。推进数字化转型，建立业数融合的经营工作机制，以数据驱动推动经营和风险管理能力提升，不断拓展金融服务的广度与深度。

功崇惟志，业广惟勤。站在 2025 年新的起点，我们将继续聚焦主责主业，激发创新动能，坚持以人为本，牢守风险底线，深度融入新发展格局，做实做细金融“五篇大文章”，在服务实体经济中破浪前行，在可持续发展道路上行稳致远，发挥金融国企担当，不断为社会和广大利益相关方创造价值，为推进中国式现代化建设贡献更大金融力量。

行长
上海银行股份有限公司



总资产
3⁺ 万亿元

营业收入
500⁺ 亿元

盈利
200⁺ 亿元

关于我们

公司简介

上海银行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。

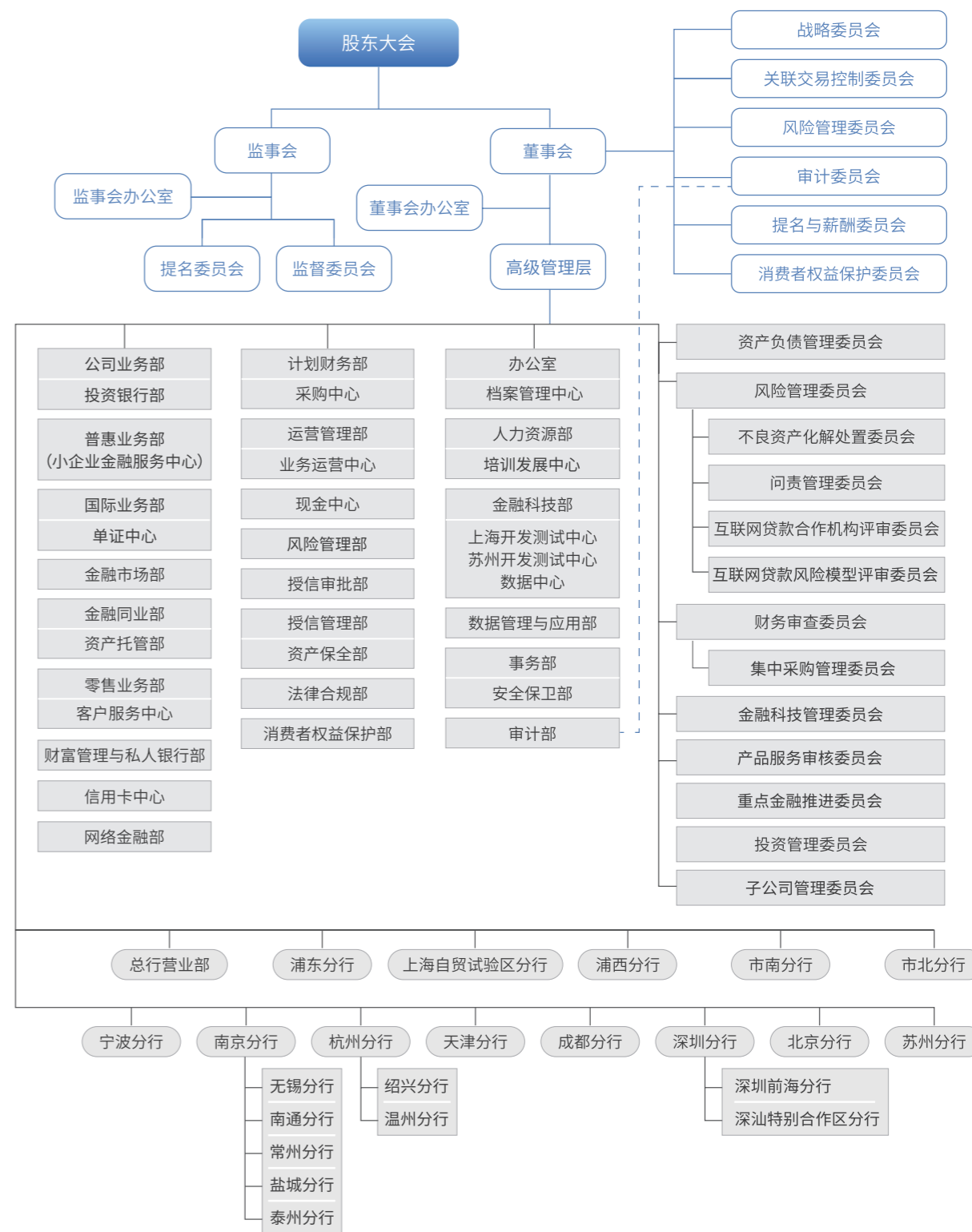
自成立以来，上海银行坚守金融企业初心使命，积极融入地方经济建设，助力长三角一体化、京津冀协同、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈等战略实施，服务上海“五个中心”“五个新城”、自贸区和临港新片区等创新发展，区域服务能级不断提升；深耕金融“五篇大文章”，着力支持实体经济转型升级，在普惠、科创、绿色、民生等领域加大投入，打造“上行惠相伴”“绿树城银”等特色服务品牌，构建开放合作的创新服务平台，推出“上行 e 链”“上行 e 企赢”“小微快贷”等专业服务体系，业务规模持续增长；不断服务人民美好生活追求，深入建设“适老、为老、

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、粤港澳和中西部重点城市。陆续设立了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，集团总资产已超 3 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 20 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。

组织架构



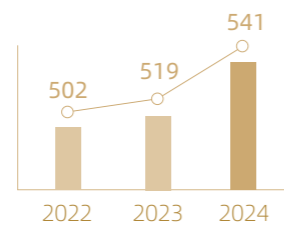
关键绩效

治理 GOVERNANCE

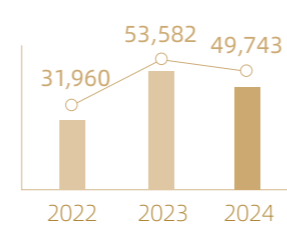
16 人
董事数量

6 人
独立董事数量

反洗钱培训次数 (次)

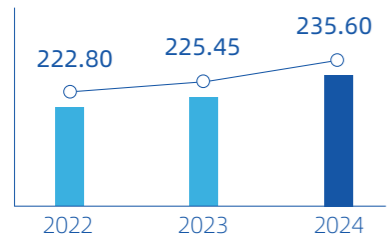


反洗钱培训覆盖人次 (人次)



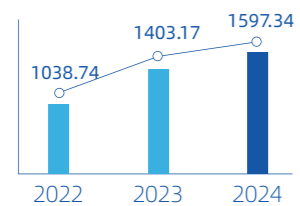
经济 ECONOMICS

235.60 亿元
归母净利润 (亿元)

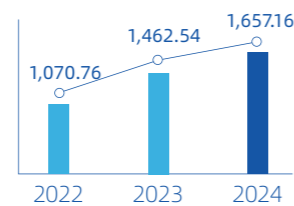


指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
资产总额	亿元	32,266.56	30,855.16	28,785.25
营业收入	亿元	529.86	505.64	531.12
平均资产收益率	%	0.75	0.76	0.81
加权平均净资产收益率	%	10.01	10.36	11.00
资本充足率	%	14.21	13.38	13.16
不良贷款率	%	1.18	1.21	1.25
拨备覆盖率	%	269.81	272.66	291.61

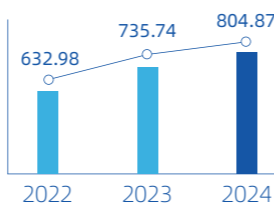
科技型企业贷款余额 (亿元)



普惠型贷款余额 (亿元)

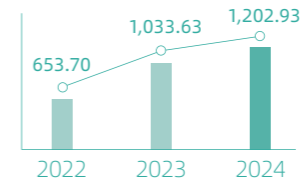


涉农贷款余额 (亿元)



环境 ENVIRONMENT

1,202.93 亿元
绿色贷款余额



1,812,317 千瓦时
绿电使用量

11,446.85 万千瓦时
运营耗电总量

449,712 升
公务车耗油总量

36.50 万吨
运营耗水总量

社会 SOCIETY

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
每股社会贡献值	元	6.76	6.89	6.50
客户满意度	%	95.60	93.73	93.49
话后满意度	%	99.77	99.71	99.77
集团员工总数	人	14,712	14,890	14,333
本行员工总数	人	14,194	14,365	13,763
其中:				
女性员工占比	%	57.31	57.28	56.14
中高层管理人员中女性比例	%	31.85	32.86	32.69

1,099,078 人次
员工培训人次

3,767 万元
对外捐赠金额

荣誉与认可

序号	主办单位	奖项名称
1	英国《银行家》杂志	“2024 年全球银行 1000 强”榜单中，本行按一级资本排名第 67 位。
2	中国人民银行	“2023 年度金融科技发展奖”评选中，本行“数智运营一体化平台”荣获“金融科技发展奖”三等奖。
3	中国人民银行上海总部	“金融支持民营经济高质量发展大会”上，本行荣获“助力民企发展优秀金融服务机构”奖项。
4	中国外汇交易中心	“2023 年度银行间人民币外汇市场 40 强”“2023 年度银行间外币对市场优秀机构”评选中，本行入围 40 强，并荣获“2023 年度优秀外币对会员”等奖项。
5	全国银行间同业拆借中心	“2024 年度银行间本币市场成员业务高质量发展评价”中，本行荣获“年度市场影响力机构”“市场创新业务机构”奖项。
6	上海市国有资产监督管理委员会	年度企业创新转型评选中，本行“云网点项目”荣获“2023 年金融创新发展具体创新成果奖”。
7	上海黄金交易所	“年度优秀会员单位”“最佳单项奖”评选中，本行荣获 2023 年度“国际业务特别贡献会员”“优秀金融类会员”“最佳定价交易会员”“最佳询价交易机构”等奖项。
8	上海市银行同业公会	年度优秀工作成果选树推广活动中，本行荣获“上海银行业普惠金融服务突出单位”“上海银行业科技金融服务突出单位”，本行“元宇宙银行：重塑客户服务，探索未来金融”案例荣获“上海银行业数字化转型优秀案例”。
9	《中国银行保险报》	“2024 银行业 ESG 实践典型案例”“2024 年金诺·金融品牌影响力”评选中，本行“科技金融创新之数据资产质押贷款”入选“2024 银行业 ESG 实践典型案例之数字金融创新案例”，“美好生活养老金融品牌”荣获“2024 年金诺·金融品牌影响力案例奖”。
10	《财富管理》杂志	“亚太财富论坛”中，本行荣获“2023 年度最佳中国财富管理银行（城商行组）”。
11	中央广播电视总台（财经节目中心）	“中国 ESG(企业社会责任)发布”活动中，本行入选“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50”“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30”榜单。
12	Wind	“ESG 最佳实践 100 强”评选中，本行入围 100 强。
13	普益标准	“2024 中国资产管理与财富管理行业发展大会暨第四届‘金誉奖’颁奖典礼”上，本行荣获“卓越财富管理城市商业银行”“卓越理财公司”等奖项。
14	《证券时报》	“2024 中国银行业天玑奖”评选中，本行荣获“2024 年度养老金融服务银行天玑奖”等奖项。
15	《中国证券报》	“2024 银行保险业财富管理论坛暨第五届银行业理财金牛奖颁奖典礼”上，本行荣获“投资者陪伴金牛奖”等奖项。
16	《上海证券报》	“2024 上证·金理财”评选中，本行荣获“金理财年度资产管理奖”等奖项。
17	《每日经济新闻》	“2024 第十四届中国上市公司口碑榜”评选中，本行荣获“上市公司最具社会责任奖”。
18	《金融电子化》杂志	“第十五届金融科技创新奖”评选中，本行荣获“金融产品及服务创新奖”。

战略与管理

ESG 管理

战略规划

我行将践行 ESG 理念写入战略规划，明确实现 ESG 理念融入经营管理、履行环境和社会责任、ESG 管理体系持续完善的发展目标。强化战略传导，完善分、子战略规划体系，将 ESG 工作要求融入到分、子规划之中，深入谋划 ESG 相关议题发展，系统推进 ESG 管理提升。



管理架构

我行建立了董事会、高级管理层和执行层的 ESG 管理架构，深化 ESG 管理工作。

董事会

发挥战略引领作用，推进 ESG 理念与经营管理融合，对绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、风险管理、合规管理、数据治理等相关议题进行指导和监督，将相关议题纳入全行战略规划。董事会战略委员会拟订战略规划，定期评估战略规划执行情况，审议社会责任/ESG 报告。董事会各专门委员会定期审议、讨论 ESG 相关议题的管理情况，并评估工作成效。

高级管理层

设立重点金融推进委员会、风险管理委员会、问责管理委员会、金融科技管理委员会、产品服务审核委员会、集中采购管理委员会、安全生产委员会、消费者权益保护工作领导小组、反洗钱工作领导小组、案防工作领导小组、数据管理与应用领导小组等议事机构，推进 ESG 相关议题管理和工作开展。

执行层

总行各部门、各分行、子公司负责 ESG 工作的日常推进，根据分工落实各项 ESG 工作，保持与利益相关方沟通；定期报送相关工作和指标进展及优秀案例。

管理实践

2024 年, 我行强化战略引领, 在推进 2024-2026 三年发展规划的同时, 深入谋划 ESG 相关议题发展, 明确发展目标, 系统提升 ESG 管理质效。

2024 年, 我行组织开展 ESG 专项培训, 加强 ESG 理念传导和应用; 积极参加监管机构、主管部门、行业协会等组织的各项 ESG 线上和线下培训; 加强与 ESG 评级机构沟通, 推进评级意见传导反馈, 促进完善 ESG 管理。根据最新的 ESG 披露准则和指引, 结合利益相关方沟通情况, 持续完善 ESG 信息披露。

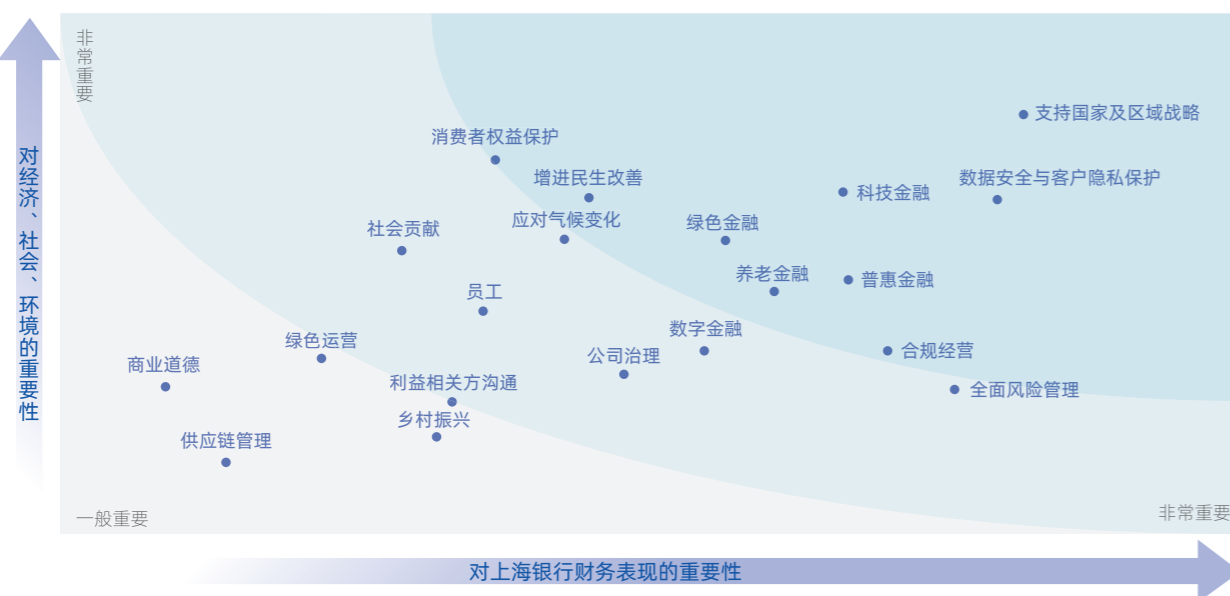
我行积极参与对外交流, 承办上海市银行同业公会“投行服务绿色金融”座谈会; 开展沪港台“上海银行”绿色金融交流; 与西班牙桑坦德银行开展欧盟碳边境条件机制 (CBAM) 交流; 参加中国上市公司可持续发展大会。

2024 年, 我行在中央广播电视总台 (财经节目中心) “中国 ESG(企业社会责任) 发布” 活动中, 入选“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50” “中国 ESG 上市公司金融业先锋 30” 榜单。

实质性议题分析

为提高报告的针对性和回应性, 更深入和全面地了解利益相关方对我行可持续发展方面的建议与期望, 我行基于实质性分析模型开展可持续发展议题的识别、评估和确认工作, 明确对于我行和利益相关方具有重要性的实质性议题, 在报告中重点披露和回应。

识别	评估	确认
以《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 (试行)》21 个议题为议题清单基础, 结合宏观政策导向、行业监管要求、社会发展趋势, 以及我行自身发展战略和业务特点, 识别出 20 项实质性议题。	向政府和监管机构、董监事、股东、员工、客户、中介机构、合作伙伴等利益相关方发送可持续发展议题重要性调研问卷, 从财务重要性和影响重要性两个维度进行双重重要性评估。根据问卷结果和专家意见, 综合分析获得各项议题的重要性评价。	根据议题评价结果构建重要性分析矩阵 (如下图), 明确报告披露重点。



利益相关方期望及回应措施

	期望	沟通方式	回应措施
股东	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 加强产品创新 提升客户体验 加强消费者权益保护
员工	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 支持国家战略和区域发展 支持科技自立自强、产业转型升级 保持普惠金融增量扩面, 落实减费让利 支持乡村振兴 加强法治建设, 主动依法纳税
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 健全供应商管理机制 坚持责任采购 构建良好的合作关系
公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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

01 环境篇

我行秉持人与自然和谐共生理念，坚持做生态文明建设的践行者，构建覆盖全生命周期的绿色金融生态，在产业转型与环境保护间架设桥梁，让金融活水浇灌生态沃土，在守护绿水青山的征程中彰显金融担当。



支持联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)



绿色金融管理

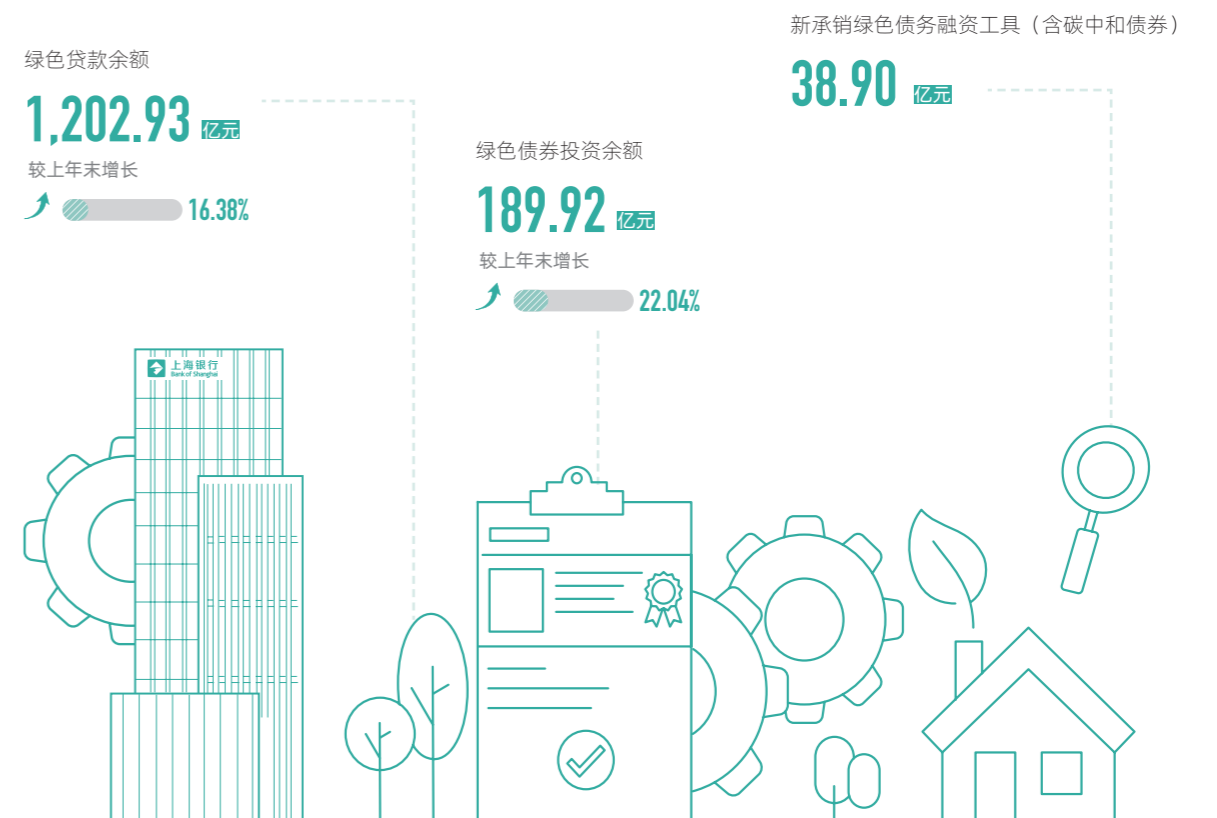
目标与实施

我行持续落实国家“双碳”战略，将“绿色金融”提升至战略高度：积极贯彻中央“五篇大文章”中绿色金融指导意见和相关要求，把绿色金融定位为新一轮公司业务战略发展的六大特色金融服务之一；结合上海市“绿色金融枢纽”建设规划，围绕组织体系、服务打造、产品创新、ESG 管理、信息披露等工作要求持续提升工作水平。

业务发展

坚持绿色发展导向，以持续做大业务规模和客户数，做强深绿全产业链经营，提升优质客户覆盖度，打造业内领先、具有鲜明绿色底色的精品银行为目标。“十四五”期间，对绿色低碳领域资金支持规模不少于 1,000 亿人民币，绿色贷款增速不低于各项贷款增速。

截至 2024 年末，我行绿色贷款余额 1,202.93 亿元，较上年末增长 16.38%；绿色债券投资余额 189.92 亿元，较上年末增长 22.04%；当年新承销绿色债务融资工具（含碳中和债券）38.90 亿元。





我行建立由董事会和高级管理层统筹领导、各相关业务部门及分支行协同推进的绿色金融管理机制。

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。

金融“五篇大文章” 领导小组

成立金融“五篇大文章”领导小组，由党委书记、董事长担任组长，行长担任常务副组长，分管副行长担任副组长，全面推进绿色金融等“五篇大文章”顶层设计。

重点金融 推进委员会

行长室下设立重点金融推进委员会，由行长担任主任，推进绿色金融等业务的整体规划及实施路径。

总行公司业务部内设绿色金融部，牵头推进机制建设、产品创设、业务营销、数据治理、信息披露等工作。

各分行层面，均设立绿色金融部，与分行公司业务部合署办公，围绕所在区域重点绿色领域、重点产业，组织各支行加大营销推进力度，达成绿色金融业务发展目标。

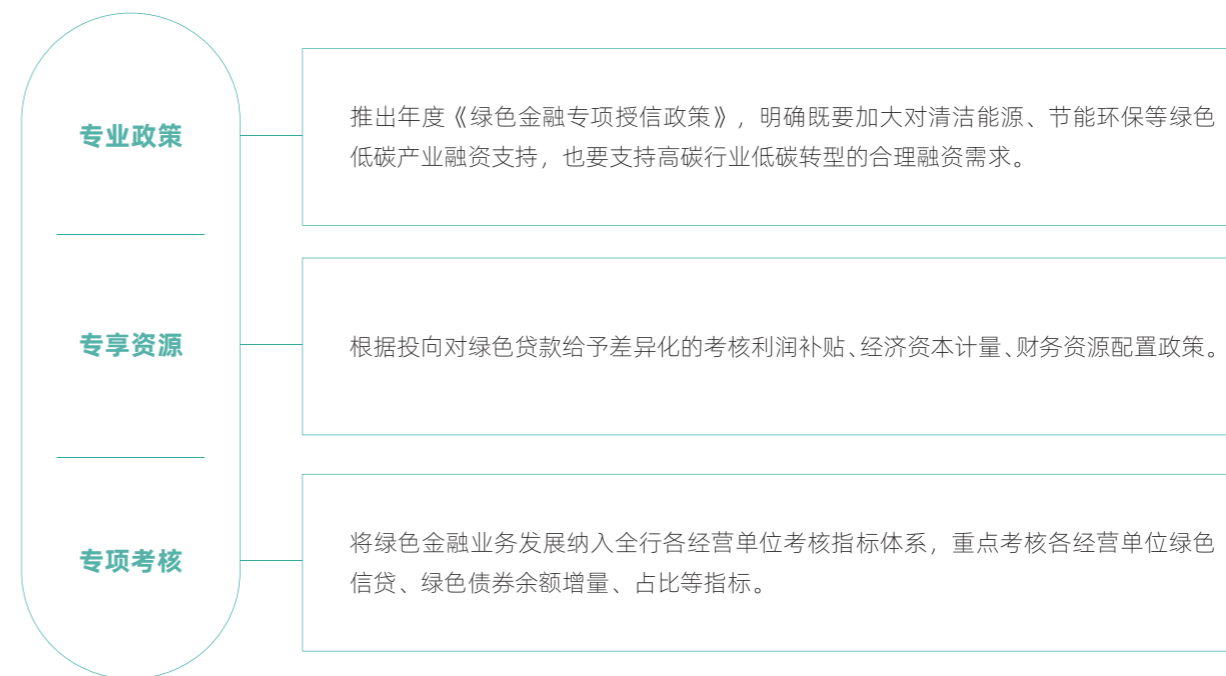
政策支持

搭建“1+2+N”制度体系

制定《上海银行绿色金融管理规定》《上海银行重点金融推进委员会工作规程》作为“1”，明确全行管理体系与职责分工；在营销与风险条线制定指导性文件《绿色金融发展指引》《上海银行环境、社会和治理风险管理暂行办法》作为“2”，明确营销与风险条线指导原则；打造“N”个产品管理办法，明确产品发展实施路径及操作规范。

“三专”配套政策支持体系

从“专业政策、专享资源、专项考核”三方面加大对绿色金融业务保障：



绿色信贷认定

我行持续完善绿色信贷认定工作。建立覆盖“贷前申报、贷中审核、放款复核、贷后检查”的绿色信贷认定流程，制定《绿色贷款认定手册》及《绿色信贷识别规则》，针对不同产业领域、支付用途、融资场景建立科学的认定标准，提升数据准确性。

行业研究

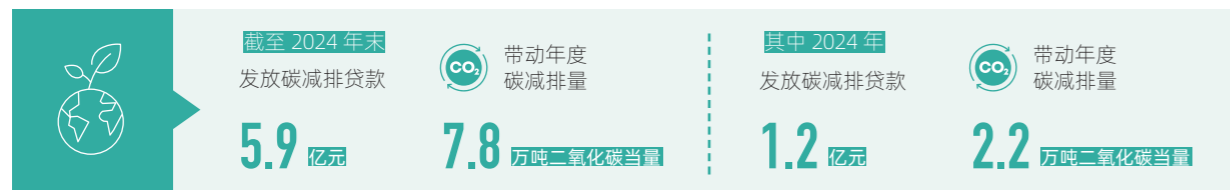
我行针对氢能产业链、新能源汽车、水污染治理等绿色能源和治理相关行业开展行业研究与更新，钻研行业政策、产业布局、技术路线、客户需求，形成行业经营策略、产业特色评价维度，提出合作策略。

生物多样性保护

我行授信政策支持“碳汇或固碳效应突出的造林绿化及森林资源抚育项目，自然保护区、生态功能区、国家公园建设和保护性运营”，以及“退耕还林还草工程、河湖湿地保护、水土流失综合治理等项目”，大力支持“自然保护、生态修复等生物多样性友好的企业和项目”。

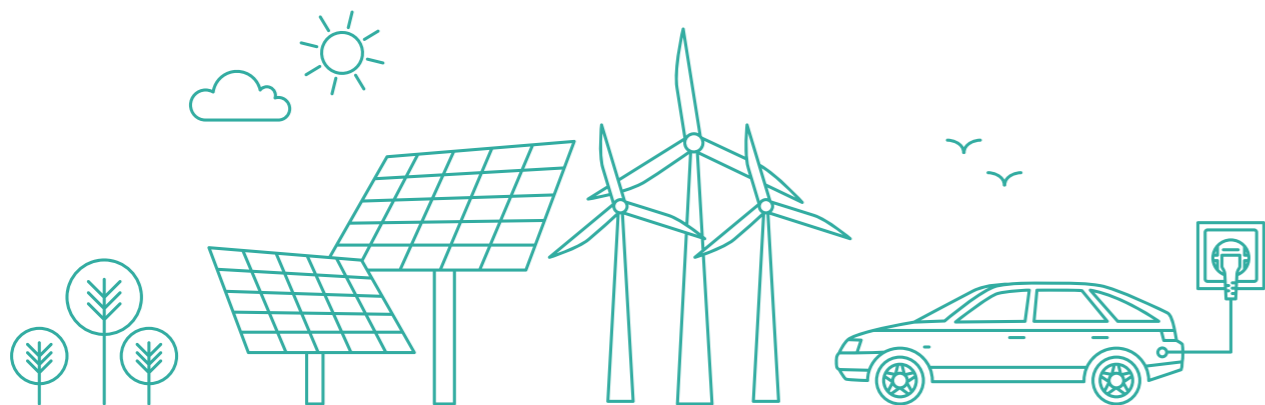
助力“双碳”目标的举措

我行积极运用央行碳减排支持工具，把握上海试点碳减排支持工具支持领域扩容政策，加大碳减排贷款投放力度。截至 2024 年末，累计发放碳减排贷款 5.9 亿元，带动年度碳减排量 7.8 万吨二氧化碳当量；其中 2024 年发放碳减排贷款 1.2 亿元，带动年度碳减排量 2.2 万吨二氧化碳当量。



我行与上海市经济和信息化委员会签署《上海市工业绿色低碳发展金融合作备忘录》，承诺围绕上海市工业绿色低碳发展目标和规划，在“十四五”期间，向上海市工业绿色低碳项目建设单位和节能环保服务机构提供等值总额 100 亿元人民币的融资总额度。

积极参与上海市绿色金融服务平台建设，助力平台开展信息披露平台、绿色项目库建设等工作；加入上海市节能协会绿色金融服务专业委员会，担任首届副秘书长单位，为储能、氢能企业提供优质服务；与浦东新区生态环境局签署气候融资试点战略合作协议，推动我行授信客户加入气候投融资项目库。



绿色金融服务创新

我行深化“绿树城银”金融服务品牌建设，持续打造绿色金融特色产品和服务体系，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。

绿色信贷

我行持续创新和优化绿色信贷产品和服务，加大绿色融资支持力度。针对清洁能源、节能环保领域绿色企业加大直接融资支持，立足企业融资需求提供专业化、特色化服务。围绕成长型绿色低碳企业，主动优化产品结构、审批流程，形成知识产权质押贷款、绿色供应链等适用于企业生命周期特征的产品服务方案。针对能源服务企业，升级推出“能源管理贷款”，为“产能、用能、节能、储能、一体化能源管理”等场景提供便捷融资。2024 年末，绿色贷款余额 1,202.93 亿元，较上年末增长 16.38%。



案例 推出“绿色金融+”服务方案 3.0

我行 2021 年创建“绿树城银”金融服务品牌，打造“绿色金融+”服务体系。2024 年，在中央金融工作会议提出金融“五篇大文章”背景下，我行围绕发展新质生产力有关要求，全面提升服务能级，迭代更新服务体系，推出“绿色金融+”服务方案 3.0 版，具体由五方面组成：

- ▶ **“绿色+科技”**：围绕新技术、新工艺、新材料、新装备、新能源等“五新”领域“十大”赛道，提供“科技型企业全生命周期”一揽子综合金融服务方案，助力企业加快实现关键技术突破和成果转化；
- ▶ **“绿色+普惠”**：针对绿色低碳领域内的中小企业，以政策性担保资源为支点，提供便捷、高效的普惠融资渠道；
- ▶ **“绿色+园区”**：综合运用各类金融工具，为园区运营方和园区企业在控碳降碳过程中提供定制化绿色金融服务方案，服务绿色园区、零碳园区建设；
- ▶ **“绿色+供应链”**：探索对核心企业及其上游供应商提供“金融+碳评”服务，推动产业链整体绿色低碳发展；
- ▶ **“绿色+数字”**：运用数字化手段，开展企业 ESG 评价、绿色信贷自动识别、环境效益自动测算，提升银行内部管理效率。

案例 推出“电碳惠企贷”，为能源供应链绿色低碳转型开启“绿色通道”

我行携手上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心¹、国网英大碳资产公司，在上海市经济和信息化委员会的指导和上海市节能协会的支持下，共同搭建“绿色评价+政策担保+场景金融”三方合作机制，推出“电碳惠企贷”业务，助力能源电力供应链上下游的中小微企业低碳发展。

首先，由国网英大碳资产公司发挥专业能力，向我行和上海市融资担保中心推荐绿色降碳场景下的中小微企业，建立绿色低碳企业“白名单库”。其次，由我行发挥金融服务效能，调研“白名单库”内企业的融资需求，建立快速审批通道，为符合贷款要求的中小微企业提供优惠的绿色贷款融资。最后，由上海市融资担保中心作为政府性融资担保机构，为库内企业的绿色融资提供政策性融资担保。

2024 年 11 月，我行成功落地上海市首单“电碳惠企贷”。HD 电力是国网上海电力供应链上的重点企业，主营业务涵盖 35KV 及以下送变电工程的安装、调试、继保、维修等，近三年公司级碳减排贡献达 8077t/CO₂。我行在了解到企业融资需求后，迅速行动，第一时间开展实地尽调，成功投放 1,000 万元“电碳惠企贷”。

案例 落地首笔转型金融贷款

我行依据《上海市转型金融目录（试行）》标准，成功为某航空公司发放 4 亿元转型金融贷款，助力企业降碳转型和可持续发展。本笔转型金融贷款是我行落地的首笔转型金融贷款，使用可持续发展挂钩模式，以该航空公司客运航空机队的吨公里二氧化碳排放作为关键降碳指标（KPI），将 KPI 与贷款利率挂钩，明确以客运航空机队降碳目标（SPT）达成情况作为贷款利率调整依据，从而激励其进一步优化航线规划、提升飞机运营效率、实现低碳发展。本笔业务资金用途经第三方评估机构认证，降碳目标与该航空公司整体低碳转型发展策略一致，具备行业先进水平。



注 1：报告后文均简称上海市融资担保中心。

绿色债券

我行关注绿色企业发展全生命周期，持续完善绿色产业链服务，综合运用各类投融资产品，为绿色低碳企业提供不止于信贷的综合金融服务。

绿色承销

我行积极响应国家绿色金融、碳中和及乡村振兴战略，通过绿色债券等方式助力企业实现可持续发展，为新能源汽车、电力公用、水利环境、新材料等多个领域的发展提供助力。2024 年承销绿色债务融资工具（含碳中和债券）38.90 亿元。



承销绿色债务融资工具
(含碳中和债券)

38.90 亿元

案例 助力成功发行全国首单“两新”+“转型”债券

某集团为中国最大的化学品制造商之一，针对企业较早运用煤转化技术实现清洁能源的特点，并基于集团拟投资项目对节能减排及能效提升的作用，我行为其定制“两新+转型”直接融资方案，成功承销发行全国首单“两新”+“转型”中期票据，发行规模 10 亿元，期限 3 年。募集资金将用于合成气供应项目及甲醇制烯烃及下游深加工一体化项目建设，项目通过节能降耗措施，有效降低单位产品能耗和碳排放，推动绿色可持续发展。

两新 + 转型

绿色投资

我行积极扩大绿色债券投资规模，丰富绿色债券投资品种，并在额度、定价等策略上给予重点支持。2024 年末我行绿色债券投资余额 189.92 亿元，较上年末增长 22.04%。投资债券涵盖绿色交通运输、绿色基础设施、绿色公用事业、绿色能源等多个行业。

绿色债券投资余额

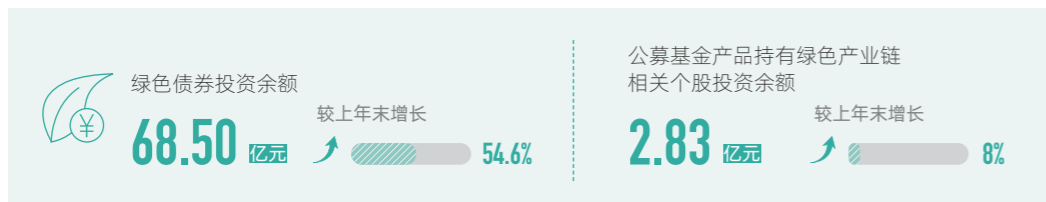
189.92 亿元

较上年末增长

22.04%

我行加大投资“绿债+专精特新”“绿债+乡村振兴”等双贴标债券，助力更多领域绿色低碳转型。如天津创业环保集团股份有限公司 2024 年度第二期绿色中期票据（乡村振兴），募集资金用于乡村振兴领域的污水处理项目；小鹏融资租赁 2024 年第 2 期绿色资产支持专项计划（碳中和）（专精特新）优先 A1 级资产支持证券，支持新能源汽车行业发展。

子公司上银基金积极投资绿色双碳等相关行业和领域，加大绿色债券、绿色股票投资力度。2024 年末，绿色债券投资余额 68.50 亿元，较上年末增长 54.6%；公募基金产品持有绿色产业链相关个股投资余额 2.83 亿元，较上年末增长 8%。



子公司上银理财聚焦绿色金融领域，深化主题产品布局。2024 年累计发行 ESG 主题产品 5 只，合计募集规模 4.6 亿元。2024 年末，投资绿色债券合计 11.96 亿元。



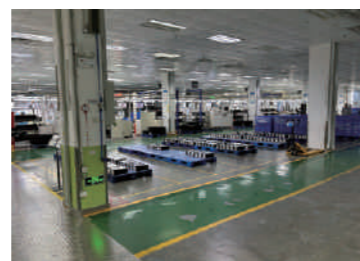
绿色跨境

我行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”以及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。上银香港和上银国际将绿色及可持续金融确定为业务转型重点领域，结合香港市场特点和监管要求，积极发挥集团协同作用。2024 年，上银香港获香港品质保证局认可荣膺“杰出绿色和可持续贷款服务机构（信息科技业）”和“杰出绿色和可持续导向负责任银行服务先锋机构”。



案例 上银香港提供绿色贷款，助力信息科技企业发展

上银香港为粤港澳大湾区某动力电池领军企业提供绿色贷款，用于支持客户在匈牙利建设欧洲新能源汽车动力电池生产基地，助力汽车行业绿色转型发展和“一带一路”建设。该笔项目融资符合“绿色金融框架”，并被国际 ESG 评级机构 ISS 认证为绿色贷款。



案例 上银国际积极探索 ESG 创新业务模式

上银国际在响应“绿色金融”理念的同时力求业务创新，以全球协调人身份参与某国有银行伦敦分行蓝色债券发行，募集资金用于支持可持续蓝色经济，致力于保护海洋生态系统、促进海洋资源的可持续利用以及应对气候变化对海洋环境的影响；助力某股份制银行香港分行发行市场首笔“普惠科创企业”社会责任美元债券，该创新型债券是金融机构支持科技创新、推动产业升级、履行社会责任的重要举措。

绿色消费

我行积极支持绿色消费创新，打通绿色低碳生产消费循环，推动个人消费和生活方式向绿色低碳方向转变。

新能源汽车贷款

持续扩大与头部新势力汽车厂商合作的广度和深度，进一步加大绿色信贷投放力度。2024 年新能源汽车消费贷款投放金额 69.09 亿元，年末新能源汽车消费贷款余额 129.83 亿元，较上年末增长 8.84%。



新能源汽车分期

积极拓展自营直客式汽车分期业务，持续拓展新能源汽车品牌合作，大力推动新能源汽车消费。2024 年实现新能源汽车分期交易额 10.14 亿元，年末新能源汽车分期客户 3.2 万户、信贷余额 34.85 亿元。



绿色主题卡

积极推广低碳生活卡绿色金融产品。低碳生活卡采用环保材料，在特定条件下可完全生物降解，碳减排约 60%，大大降低了传统 PVC 卡片废弃后对于环境的负担。截至 2024 年末，低碳卡累计发卡量 10,043 张。

绿色理财

紧跟市场趋势、优选合作伙伴，择优引入 ESG 理念基金并推出 ESG 主题理财产品，2024 年末 ESG 基金 (Wind ESG 评级) 保有规模超 85 亿元，ESG 理财保有规模 1.10 亿元。



ESG 基金 (Wind ESG 评级) 保有规模超

85 亿元

支持绿色出行

积极搭建消费场景，倡导绿色出行。在杭州、宁波、成都等多地开展一元乘地铁公交、五折乘地铁等出行优惠活动，鼓励市民选择绿色低碳出行方式，惠及客户超 60 万人次。

助力优化新能源用车环境。聚焦充电补能关键需求，加强与充电平台合作，在京津深杭等城市开展充电特惠主题活动，提供优惠补贴、便捷的参与方式，惠及客户超 5 万人次。

我行“美好生活”和手机银行 APP 双平台接入上海碳普惠绿色出行平台，为绿色出行市民抵消碳积分，碳普惠积分完成兑换 5,172 人次，累计消纳 2,734 万碳积分。



绿色低碳出行方式惠及客户超

60 万人次

碳普惠积分完成兑换

5,172 人次



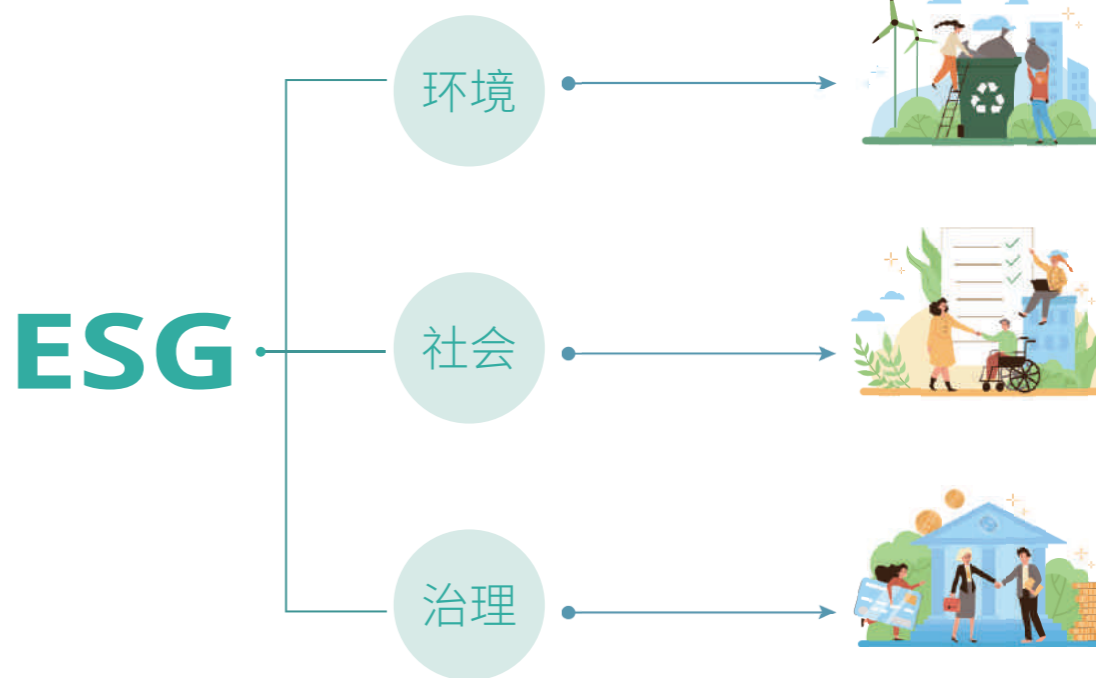
环境和气候风险管理

政策制度

我行制定《上海银行环境、社会和治理风险管理暂行办法》，作为环境、社会和治理风险管理的基础制度，规范环境、社会和治理风险管理基本原则、机构职责、全流程管理等。

管理体系

建立环境、社会和治理风险评价及管理体系。加大对企业环境、社会和治理 (ESG) 考察，评价企业可持续发展能力。对客户及其关联方在建设、生产、经营活动中可能给环境和社会带来的危害及相关风险进行量化评估并定期监测。充分运用量化评估结果，将其作为内部评级、信贷准入、风险退出的重要依据。



环境风险与机遇

环境风险识别与应对措施

我行建立健全环境风险管理体系，结合法律法规、政策要求、低碳转型发展趋势及我行实际情况，逐一识别我行面临的短中长期主要环境风险，分析各项环境风险对我行运营、战略规划和业务发展带来的影响及强度，并探讨可采取的应对措施。

主要环境风险大类	环境风险类型	环境风险因子	对银行发展的潜在影响	时间维度	影响程度	应对措施
转型风险	政策风险	碳市场价格上升	纳入碳市场客户的经营成本增长, 信用风险升高, 银行资产安全受损。	中长期	中	摸清高碳行业客户碳排放量及碳资产管理情况, 逐步压降高风险业务。
		能效技术标准提升	能源密集型行业客户需要投资进行节能技改, 技术落后的设备提前报废, 企业经营成本增加, 信用风险升高, 银行资产安全受损。	短中期	中	密切关注能源密集型行业能效标准, 评估客户技术水平, 对落后产能实施退出政策。
	合规风险	强制保险或环保措施	保险费用以及环保设施运用费用使企业运营额外费用增加, 影响银行资产安全。	短中期	低	持续关注产业政策, 跟踪合规要求对企业信用水平的影响, 及时采取风险管理措施。
		环保标准提高	污染物排放标准提高、用水和用能额度削减, 引发环保相关处罚和判决, 造成企业合规成本增加, 影响银行资产安全。	短中期	低	通过信息化手段密切监测企业环保安全相关处罚, 及时督促问题企业进行整改。
	技术风险	低碳技术对传统技术的替代	新能源发电技术、低碳建筑技术及建筑工程、低碳工业生产技术将会挤占传统产业的发展空间。	中长期	中	关注重点行业的新兴技术发展, 分析对现有客户的影响, 通过布局低碳技术企业缓解风险。
	市场风险	市场对于 ESG 投资的关注度上升	投资者偏好的变化将会影响客户抵押资产估值; 银行的投资者也将视 ESG 表现改变调整投资策略。	短中期	中	对标同业不断完善自身 ESG 管理体系, 同时建立客户 ESG 评级体系, 规避风险。
	声誉风险	客户发生环保安全事故	客户发生重大环境安全事故, 引发社会舆论, 对银行声誉造成连带影响。	短中期	低	在尽职调查中增加环境和社会风险审查, 同时密切监测企业行为, 发生重大事故后立即启动相应风险管理措施。
物理风险	急性风险	极端天气 (如飓风和洪水) 恶劣程度的增加	建设类项目严重受损, 造成固定资产投资损失; 银行及客户生产经营中断, 需要投入资金进行厂房和设备修复, 危及银行资产安全。	短期	中	完善银行自身经营对应灾害天气的应急预案, 减少运营中断的损失; 鼓励基础设施建设类项目以及经营易受气候灾害影响的客户购买灾害天气保险, 减少灾害发生后的财产损失。
		慢性风险	平均温度上升	部分地区农业、畜牧业、渔业减产; 低纬度地区夏季制冷需求及成本急剧升高, 或面临无法生产的困难。	长期	低
	慢性风险	海平面上升	沿海区域的房地产以及基础设施被淹没, 造成银行相关抵押资产减值。	长期	中	关注沿海区域的房地产和基础设施项目投资, 依据以后变化情况及时调整资产配置情况。

气候风险压力测试方面, 我行针对电力、钢铁、建材、石化、化工、民航和有色金属冶炼等高碳行业企业客户开展气候风险敏感性压力测试, 以碳价、市场需求和转型研发投入作为压力情景指标, 通过模拟碳价上升、市场需求下滑和研发投入上升对企业财务报表的影响, 评估不同压力情景下我行资产质量和资本充足率承压情况。压力测试结果显示在不同程度压力情景下, 我行资本充足率均未出现明显减少, 且我行 8 大高碳行业对公贷款余额占比较小, 气候风险整体可控。

环境机遇识别与实现措施

我行积极探讨在双碳转型背景下的短、中、长期环境机遇, 同时分析在环境机遇来临的情况下可采取的应对措施。

环境机遇类别	环境机遇因子	时间维度	实现措施
资源利用效率	循环经济产业快速发展	中期	识别循环经济产业相关企业并开展营销拓客, 进一步提高资产质量。
	建筑节能节水降碳技术创新发展	短期	对所在建筑进行节能和节水改造, 减少自然资源消耗和二氧化碳排放, 降低运营成本。
能源来源	清洁能源产业的快速发展	短中期	在风险可控的前提下对清洁能源产业的投资, 优化资产结构, 降低转型风险的影响。
产品和服务	消费者对环境友好型产品和服务的关注度增加	短中期	识别并加大对绿色有机产品、生态旅游、绿色低碳建筑等品牌客户的投入, 提高资产质量。
	可持续金融产品的不断丰富和创新	短期	关注绿色金融市场发展, 围绕碳金融、转型金融、气候投融资开展金融产品创新。
市场	双碳目标带动的新兴行业的诞生以及境外投资市场的拓展	中长期	关注新兴产业和市场的发展, 在风险可控的前提下吸纳更多环境友好、ESG 表现良好、有志于经济可持续发展的客户。
适应力	气候变化适应性的技术和保险具备强大的发展动能	长期	与促进气候适应力提升的客户建立战略合作关系, 共同推动银行客户的气候韧性, 形成可持续发展服务模式。

ESG 风险全流程管控

我行高度关注客户或项目的 ESG 风险情况，将 ESG 风险识别和评估要求全面融入授信业务全流程管理。对违反国家产业政策、环保政策、安全政策以及我行授信政策的客户或项目，不予授信或投资；同时，密切关注客户或项目因环境和社会事故可能对其持续经营产生的影响，一旦发现此类风险，立即采取相应措施。

贷前调查

全面、深入开展贷前调查，从原材料采购、生产制造、质量检测和销售运输等经营全流程了解客户或项目的 ESG 风险状况，环境和社会表现，审查客户所提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，分析客户或项目可能存在的 ESG 方面的问题，以及采取的防控措施。确保客户对相关风险具有足够重视和有效动态控制，符合实质合规要求。

风险评级

制定针对客户的 ESG 风险评级标准，建设 ESG 评级模型并开展应用，针对电力、钢铁、石化、建材等 8 大高碳行业在内的 22 个行业业务开展 ESG 评估，结合行业特征设置差异化指标权重并试点验证与优化。对评估发现存在重大风险信号的不予授信或投资。同时，开展环境维度黑灰名单信息梳理和测评，梳理数据驱动的风险预警与提示信号模型。2024 年共计完成 ESG 评级 97 户。

贷中审查

关注客户或项目的 ESG 表现，在重视客户或项目环境保护、耗能信息的同时，关注客户或项目在土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等方面的表现。

风险定价

充分考虑授信客户或项目与耗能、污染有关的授信风险，按照风险与收益相匹配的原则，合理确定授信定价。

贷后管理

在贷后制度中加入评估客户 ESG 风险情况等相关要求，对存在 ESG 风险隐患的客户加强管控力度，督促其及时整改。

风险监测

密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化等对客户经营状况和行业发展的影响。加强各类环境相关处罚信息的收集、监测和分析，根据处罚内容及严重程度联动我行监测与预警体系。

ESG 风险管理培训

2024 年，我行组织开展 ESG 风险培训工作，针对总行、分行及各支行绿色金融负责人、经办人员、客户经理等开展在线培训。

绿色运营

2024 年我行通过管（节能、节水、减废管理）、减（绿色节能减碳项目）、查（碳排放盘查）、抵（绿电交易）、宣（绿树城银品牌宣传），加强自身低碳运营，实现绿色运营和绿色金融双循环。



管理目标与实施进展

指标项	管理目标	实施进展
节能减排	2025 年单位建筑面积碳强度较 2021 年下降 5%。数据中心 PUE 较 2021 年下降 15%。	截至 2024 年末，办公及网点单位建筑面积碳排放已下降 9.41%。数据中心 PUE 已下降 21.39%。
固体废弃物排放	厨余垃圾和有害垃圾无害化处置比例 100%。	厨余垃圾和有害垃圾无害化处置比例 100%。
节水及废水排放	2025 年前完成张江园区中水回用项目建设。	张江园区中水回收项目积极研究推进。
废气排放	张江园区烟气排放均达到《锅炉大气污染物排放标准 (DB31/387-2018)》一级排放标准。	张江园区烟道废气排放达到《锅炉大气污染物排放标准 (DB31/387-2018)》一级排放标准。

碳盘查

我行根据 ISO14064-1 温室气体排放量开展第三方盘查，建立温室气体统计、核算体系，确定了全行温室气体排放范围 1、2、3 的排放量。

单位：吨二氧化碳当量

温室气体排放量	63,181.61
直接 (范围 1) 温室气体排放	2,980.77
其中：能源活动造成的排放	2,877.26
制冷剂及二氧化碳灭火器逸散排放	103.51
间接 (范围 2) 温室气体排放	50,000.38
其中：办公及网点	31,642.95
数据中心	18,357.43
其他间接 (范围 3) 温室气体排放	10,200.46
其中：员工通勤排放	6,399.40
员工差旅排放	1,148.02
运营中废弃物排放	276.33
资本商品及外购商品	2,376.71

绿色办公

加强能耗管理。2024 年我行碳排放实现总量控制目标，强度明显下降，办公及网点单位建筑面积碳排放 51.5 千克二氧化碳 / 平米，同比下降 5.33%。全面推进“楼长制”管理，明确能耗节约日常管理要求，规范重点用能设备运行规范，强化空调、照明分区管理，避免能源浪费。

加强数字化管理。初步搭建数字化双碳管理平台，穿透碳排放各应用场景数据盘查工作。全部分支机构定期报送能源、资源、制冷剂、废弃物等数据，系统自动核算碳排放，做到数据看得全；实现信息报送、统计、审核、分析、指标预警功能，做到数据看得清；落实对上银金融大厦分楼层分项能耗实时在线监测，做到数据看得透。

加强无纸化管理。批量开展短信征询取消纸质账单，2024 年末信用卡电子账单率达 96.06%。落实客户告知材料电子化签署、电子对账、线上开票等举措，全年减少网点业务用纸超 90 万张。推广云打印，办公用纸量同比下降 18%。

倡导绿色出行。通过员工碳积分平台，激励员工绿色通勤；提倡视频会议，飞机和火车差旅出行里程同比分别下降 18% 和 15%。



▲ 数字化双碳管理平台

绿色数据中心

张江园区持续深化绿色能源转型，打造“绿色技术改造 + 分布式光伏 + 绿电采购 + 能源审计”一揽子智慧综合能源解决方案。

实施绿色技术改造，加快基础设施改造。落实冷却塔填料更新，换热效率提升 43%。机房冷通道封闭改造，改善机房气流组织，提高冷量利用效率。实施 65 台精密空调分批更新，选用高效节能设备。实施机房环境精细化管理，动态调整精密空调水力负荷，减少机房过冷微环境。



案例 探索张江园区屋顶光伏发电

张江园区是我行科技金融及数据中心的核心理念。我行以张江零碳园区创建为契机，启动绿色能源转型，建成屋顶光伏项目。项目采用先进的高效双面发电组件、支架系统、面板除尘引流装置，较常规项目发电量提升 10%，年均发电量 78 万千瓦时，项目投运后，已累计发电 170.78 万千瓦时，减排二氧化碳 717 吨。

	年均发电量	项目投运后，已累计发电	减排二氧化碳
	78 万千瓦时	170.78 万千瓦时	717 吨

案例 引入绿色电力优化用能结构

张江园区通过成为电力市场化购电用户，于 2024 年四季度外购风电、光伏等清洁能源电力 104 万千瓦时，将在风险可控、价格合理的情况下逐步扩大绿色电力消费比例。



外购风电、光伏等
清洁能源电力

104 万千瓦时

绿色楼宇

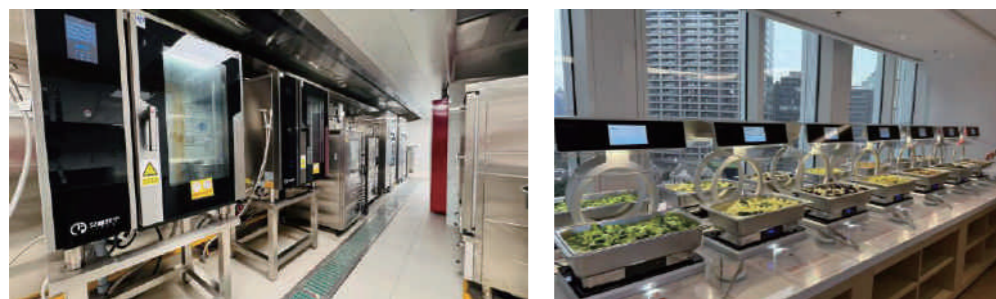
建立上银金融大厦绿色节能示范建筑标杆，引入空调冷源机房节能示范技术，完成冷水机组、冷却塔风机及冷却泵变频控制改造及群控策略优化，实现空调主机设备等在低、高负荷状态下智能调整运行功率、优化设备能耗；根据试运行情况优化完善运行策略并申报高效机房认证，机房效率 (COP) 预计达到 5.0 以上。

探索绿色技术应用与数字化管理赋能，应用智能 LED 照明解决方案，率先引入恒照度天光互感、光波监测亮灯等智能控制技术，结合环境变量、时段、天气等因素开展 AI 测算与自动调优，智能调节灯光亮度与能耗。

提升绿色运营管理能效。引入能耗在线监测系统，通过能耗远程计量技术，对大楼水、电、燃气、温度等能耗按功能、楼层等维度进行分项计量、采集和管控，建立数字化、可视化的能源管理系统。探索智慧餐饮应用，采用客流实时监测、智能餐盘结算等一体化解决方案，实时优化就餐人员组织、合理调配餐厅备餐、加快就餐结算与效率。

案例 绿色智慧食堂

上银金融大厦食堂通过智能设备、管理系统、数据分析于一体，实现员工食堂数字化、合规化、精细化、减废化管理。智慧炒菜机、称重机、收银机提升出餐质量，加快结账效率，提升员工就餐体验；智慧看板分析用餐数据，精准把控员工就餐偏好，减少餐食浪费，常态化动态监测食品浪费系数。



绿色理念传播

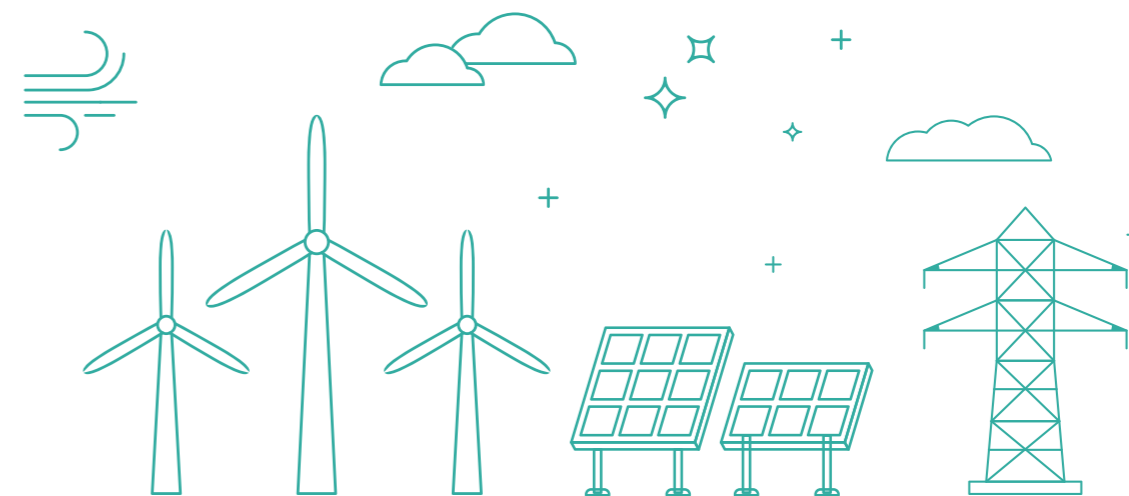
我行积极开展各类环保培训，举办绿色主题活动，各分行走进社区、学校、园区，面向园区企业和社区居民开展绿色宣导活动，传播绿色理念。



▲ 宁波分行参观绿色石化企业



▲ 绍兴分行开展“人人践行垃圾分类 共同缔造美好环境”主题活动



02 发展篇

我行锚定高质量发展航向，聚焦新质生产力培育，构建多层次金融服务体系，以金融血脉滋养实体根基，以创新引擎驱动产业跃升，在服务国家和区域发展战略、支持经济转型升级中锻造核心竞争力。



支持联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)



服务国家和区域战略

我行积极服务国家和区域战略实施和现代化产业体系建设，整合自身资源禀赋，强化优质金融服务供给，支持上海五个中心、临港新片区、虹桥商务区等建设，助力长三角区域、京津冀地区、粤港澳大湾区等重点区域经济发展，多措并举促进金融支持实体经济高质量发展质效提升。

助推现代化产业体系建设

围绕上海市三大先导产业和六大重点产业，我行从技术、团队、市场等多维度开展行业研究，形成专属评价方法，推进卫星互联网、低空经济、机器人、高端医疗器械等细分行业的专项经营试点。截至 2024 年末，我行上海市重点产业贷款余额 402 亿元，较上年末增长 29%。



上海市“3+6”重点产业贷款余额

402 亿元

较上年末增长



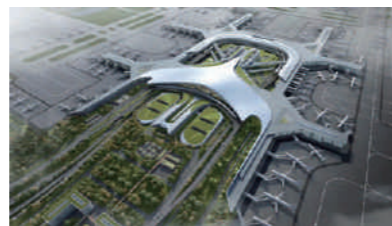
案例 我行支持长三角创新研发总部基地项目

长三角创新研发总部基地项目建设涵盖创新产业公司发展的企业总部、研发中心、服务中心、展览中心等，该项目是杭州临平新城重点打造杭州融入长三角一体化的桥头堡核心工程，依托沪杭交通轴线与枢纽作用，提升杭州融入长三角一体化桥头堡地位，深化与长三角地区产业、企业、人才要素的互动与融合，集聚产业链上下游打造良性的新消费产业生态圈，是 G60 科创走廊上具备竞争力和影响力的战略支点。在项目规划之初，我行即积极对接，针对项目特点、流程堵点定制综合金融服务方案，给予项目贷款额度 10 亿元，支持项目顺利运行。



案例 我行支持长三角一体化互联互通基础设施建设

聚焦长三角交通设施服务一体化，我行积极跟进产业集聚区域和交通网络重要节点，配套长三角地区差异化的授信政策和专项资源配置，提供基础设施建设相关全周期服务。浦东国际机场四期扩建项目是国家“十四五”规划重点工程、长三角世界级机场群工程、上海市重大工程，也是上海浦东机场打造全方位复合门户型国际航空枢纽的重要工程，将提升浦东机场联接市区、服务长三角的能力。



截至 2024 年末，我为该项目累计提供授信约 50 亿元，共同打造更高容量和服务水平的上海机场，助力提升上海航空枢纽的国际地位及影响力。

案例 我行推动临港新片区半导体产业发展

我行积极响应国家政策，全力支持位于中国（上海）自由贸易试验区临港新片区的某科技公司，为其 12 英寸车规级功率半导体晶圆制造中心项目提供定制化金融服务。该项目作为上海市级重点项目，专注于功率半导体器件的研发与生产，对于提升我国在关键技术和产品上的自主创新能力具有重要意义。针对企业进入量产阶段的资金需求，我行迅速组建专业团队，提供了包括流动资金贷款、银行承兑汇票及国际信用证在内的综合授信服务，累计发放上亿元贷款，有效解决了企业的运营资金难题，促进了企业产能扩张和技术研发，并带动了上下游产业链发展，对促进地方就业和经济增长起到了积极作用。

案例 深圳分行服务粤港澳大湾区发展

深圳分行围绕支持湾区新质生产力发展，以“20+8”产业体系为依据，开展深圳区域行业研究，明确以发展新一代信息通信、先进电池材料、半导体与集成电路三个细分行业为重点，与相关行业龙头开展合作，以此带动全面覆盖新一代产业园等 7 个深圳重点园区。2024 年分行科创贷款余额、占比、有贷户数均有较大提升。

案例 天津分行助力京津冀交通一体化

交通一体化是京津冀协同发展的先行和重点领域，天津分行以此为契机，加大对交通物流枢纽和物流企业的支持力度。

天津港是京津冀及“三北”地区的海上门户、雄安新区主要出海口，是“一带一路”的海陆交汇点、新亚欧大陆桥经济走廊的重要节点和服务全面对外开放的国际枢纽港，连续多年跻身世界港口前十强。近年来，天津分行对接企业需求，不断加大金融支持力度，完善综合金融服务，截至 2024 年末，经营主体公司贷款余额达 10 亿元。

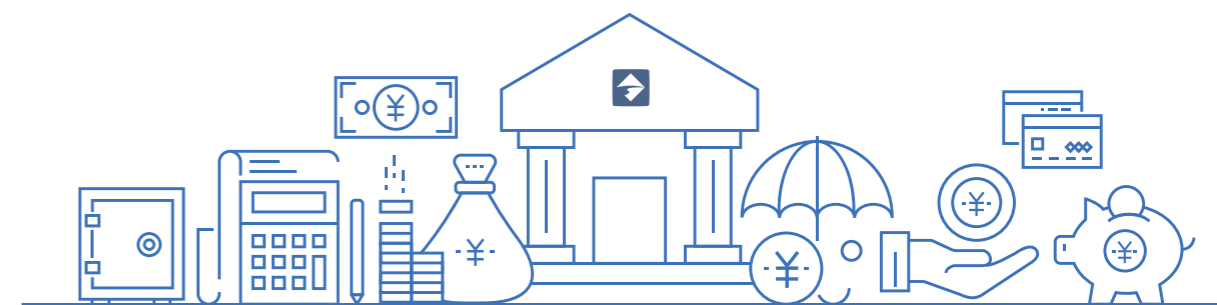
案例 成都分行支持成渝经济圈发展

成都分行持续加大对成渝经济圈重要节点城市的金融服务和资金支持力度。投向《共建成渝地区双城经济圈 2024 年重大项目名单》项目 3 个；运用特色供应链产品“上行 e 链”，给予注册地在重庆的超 60 家企业反向保理授信；为双城（重庆）信用增进公司提供授信额度 10 亿元，助力区域企业拓展直接融资渠道，进一步加大对区域经济的支持。

强化渠道支持

截至 2024 年末，我行已在中国境内 16 个大中城市设立了 358 家网点，其中上海地区机构 240 家，长三角其他地区分支机构 60 家，京津冀地区分支机构 27 家，粤港澳地区分支机构 21 家，中西部地区分支机构 10 家。

服务国家战略和区域经济，聚焦人口导入、产业聚集的新兴区域，持续优化分支机构布局，提升金融延伸服务能力。2024 年，我行在长三角地区新设常州金坛支行、盐城大丰支行、绍兴诸暨支行等 11 家分支机构，进一步深耕区域市场。



提升科技金融服务质效

我行持续加大战略性新兴产业、未来产业发展支持力度，深入推进重大科技项目、重要产业领域、重点科创区域服务，打造科技金融特色服务体系，完善配套机制，提升科技金融服务能效。2024 年末科技型企业贷款余额 1,597.34 亿元，较上年末增长 13.84%。



优化顶层设计

围绕金融“五篇大文章”设立专项领导小组、重点金融推进委员会，建立专项领导协调机制，出台《上海银行科技金融服务能力提升专项行动实施方案（21 条）》，开展行业经营和园区经营专项行动。

强化组织保障

聚焦上海市大零号湾、临港新片区及张江科学城等创新策源地推进新设立科技支行，2024 年末，科技支行从 1 家增加至 5 家（含筹建），探索构建“专营支行 - 特色支行 - 专营团队”梯度服务体系。

完善考核激励

实施差异化考核激励，提升科技金融在经营单位 KPI 考核权重、设置关键约束指标，给予贷款 FTP 补贴、经济资本等专项财务资源倾斜，实施差异化不良容忍和尽职免责，充分引导经营单位业务开展。

加强产品服务创新

聚焦重点行业赛道、开展专项经营，围绕国家战略新兴产业、上海市“(2+2)+(3+6)+(4+5)”现代化产业体系，按照六大产业、31 个细分赛道推进行业研究及专业化经营，提高科技企业客群覆盖，加大对新科技、新赛道、新市场的支持力度。2024 年，完成半导体 IC 芯片设计、设备及材料、先进制造封测、低空经济、高端医疗器械、体外诊断、汽车零部件、动力电池、光伏 10 个细分赛道分批次推进。制定行业风险、产品、触达策略，推进批标准化，开展专项营销，提升专业服务能力。

案例 我行落地上海市首单“前补偿”模式知识产权质押融资业务

作为首批试点银行，我行与上海市融资担保中心合作开展《知识产权质押融资业务专项方案》，立足科技型企业发展，为知识产权质押贷款项目设立“前补偿”保证金模式，成功落地上海市首单知识产权质押融资业务专项担保贷款。

某环境公司成立于 2018 年，是上海市高新技术企业，在土壤修复领域拥有关键核心技术。企业已成功承接 30 余项土壤和地下环境修复项目，申请了 30 余项专利技术。土壤修复行业技术含量高、差异化程度大，同时项目规模大、成本高、周期长，如何识别和判断企业技术能力和发展前景，是一大难点。

我行在了解企业需求后，第一时间上门了解公司经营情况，判断其专利价值作为企业未来经营收入的保障。依托上海市融资担保中心知识产权质押担保创新模式，在担保基础额度上，增加企业知识产权质押。同时，简化放款手续，短时间内完成贷款尽调、审批、质押及放款，成功为企业发放 500 万元知识产权质押担保贷款，及时帮助企业缓解现金流压力。

聚焦重点区域发展

2024 年，我行聚焦科技创新重点区域推进加大科技金融支持。深入“大零号湾”科技创新策源地，与校区、园区、城区三方联动，投贷结合支持关键领域科技成果转化。与张江周浦国际医学园区招商平台实现项目信息对接，精准对接企业入驻的金融需求，打造一站式服务模式。

案例 以“五专”服务“大零号湾”科技创新策源

“大零号湾”科技创新策源功能区是上海建设具有全球影响力科技创新中心的重要承载区，也是唯一一个定位为科技创新策源功能区的先导产业区。我行高度重视大零号湾片区的深耕拓展，聚焦具有硬核科技、核心技术的科技型企业的成长和成长，成立总行牵头统筹、总分支联动服务队伍，推出“零动智融”专属科技服务品牌，出台五大专项机制全方位助力“大零号湾”的高速发展，推动“科技 - 产业 - 金融”良性循环。



一是专营机构。设立大零号湾支行，实现对先导区的专营服务和精准支持；发挥本地法人银行优势，建设本市首批金融服务中心。二是专设产品。提供覆盖企业全生命周期的标准产品体系，针对大零号湾科技创新企业，推出科技孵化贷、科技加速贷、科技启航贷的区域专属产品包，解决“0-1”初期、“1-10”早中期、“10-100”成长期企业的信贷诉求。三是专项基金。作为唯一的银行系 LP，参与出资设立大零号湾创新策源基金，该基金同时也是闵行区首支硬科技创新策源基金以及首支以“大零号湾”命名的私募创投基金，探索推进产业基金投资，为企业提供股权 + 贷款合力。四是专属生态。构建科创金融生态圈和产业链朋友圈，形成股债贷投保联动的服务支撑体系。五是专业服务。充分发挥区域独特优势，打造“校区、园区、城区”三区联动典范，针对区域内企业开通绿色通道、利率优惠和费用减免。2024 年末，服务大零号湾入驻企业基本覆盖，落地合作率近 30%。

推进普惠金融高质量发展

我行坚持创新驱动，推进数据驱动的小微客户经营体系建设；深入推进支持小微企业融资协调工作机制，打通金融惠企利民“最后一公里”；加大对小微企业聚集细分领域研究，推动产品和服务创新升级。截至 2024 年末，普惠型贷款客户数 60.05 万户，较上年末增长 35.19%；普惠型贷款余额 1,657.16 亿元，较上年末增长 13.31%。



推进小微企业融资协调工作机制

为加快推进国家金融监督管理总局、国家发改委关于小微企业融资协调工作机制有关部署，我行快速响应、部署落实，组织全行用心尽力为小微企业主动送服务。设立总、分行“小微企业融资协调工作机制”工作专班，制定实施方案及细化工作路径，主动靠前一步，扎实推进协调机制开展。通过“千企万户大走访”活动，积极对接园区、街道、商圈等，主动了解小微企业融资需求，打通金融惠企利民“最后一公里”。2024 年累计走访各类小微企业近 1.5 万户，授信金额超 200 亿元。



案例 创新研发创业担保贷款“线上批次”业务模式

我行联合上海市就业促进中心和上海市融资担保中心，推出创业担保贷款“线上批次”业务模式，突破传统信息传递方式，将产品传播与转化申请无缝对接，减免了客户信息重复录入和线下资料用印传递的流程，极大提升了小微创业组织融资便利性。

某科技公司是一家服务分布式光伏项目落地的创新型企业，为分布式光伏项目落地提供从前期开发到并入电网的全链路服务。作为典型的科创类企业，企业前期研发投入较高，存在较大的资金缺口，对资金供应的及时性与连续性要求较高。在了解企业融资需求后，我行第一时间开展对接，研究分析企业经营情况及所处行业前景。考虑企业深耕绿色低碳转型，后续业务有较高成长性，我行运用“线上批次贷”模式，为企业提供了 300 万元创业担保贷款。同时，企业还可享受市财政贴息政策，进一步降低资金成本。

普惠队伍建设

我行不断强化专职队伍的能力建设，通过配套专门评价体系，开展多层次、差异化培训，推动标准化动作管理，推进客户经营数字化工具上线等，提升服务中小微企业能力。

- 制定《关于下发 2024 年度对公客户经理考核指导意见的通知》，建立全行统一的客户经理等级评定评价标准。
- 加快数字化工具建设，持续推进对公客户关系管理系统功能升级。通过数字化手段优化客户经理队伍管理，助力提升服务品质与业务能力。
- 分层分类推进培训，落实对不同类型客户经理差异化培训。2024 年已开展集中培训 2 场、产品专题培训 8 场、风险合规培训 2 场、持续开展每日一练活动。

创新绿色普惠产品

为贯彻国家全面绿色转型、降碳减污扩绿增长的产业政策，打造绿色普惠信贷特色，我行推出了集绿色金融、普惠金融于一体的能源管理贷产品。

能源管理贷致力于推动优质能源管理项目发展，其设计以客户需求为核心，实施市场化定价策略，期限灵活匹配项目建设周期，提供“1+N”模式的批量贷款方案，以普惠金融理念促进绿色发展，满足企业多样化需求。不同于传统能源贷款通常聚焦于单一企业项目，能源管理贷能够扩展至以核心企业为中心的全供应链，围绕产能、用能、节能、储能或一体化能源管理等不同项目类型开展，结合我行交易银行系统，实现批量、快速、高效对能源管理企业进行贷款审批和发放。

支持乡村振兴

我行积极贯彻国家乡村振兴战略，高度重视“三农”领域服务工作，加强涉农服务理念传导，持续支持乡村基础设施建设、农业现代产业发展、新型农业经营主体等融资需求，不断提高“三农”金融服务水平。截至 2024 年末，涉农贷款余额 804.87 亿元，较上年末增长 9.40%；普惠涉农贷款余额 62.27 亿元，较上年末增长 66.13%。



政策支持

我行授信政策明确支持乡村振兴，积极发展面向新型农业经营主体的首贷、信用贷，针对农村集体经济组织、农业社会化服务组织融资需求特点，在贷款利率、担保条件、贷款期限等方面实施差异化政策。

加大考核激励约束。在考核体系中设置涉农贷款指标，将村镇银行风险、盈利等情况纳入所辖区域分行考核。对新投放涉农贷款给予专项利润补贴，继续落实普惠涉农贷款不良容忍。

深化服务

我行多措并举推进乡村振兴工作，不断丰富贷款融资及结算等金融手段，加快银政、银担及供应链金融、债券承销等产品服务创新，拓展农信等互联网平台、农委等政府机构合作渠道，持续完善农民工、创业人员服务配套。

加强银政、银担合作，持续聚焦普惠涉农融资需求

- 以“担保+农业+供应链”模式，挖掘龙头企业上下游供应商涉农客户，更好支持农业经营主体的发展。
- 积极推广“政银保担”业务，整合银行、担保双方的优势及资源，围绕“水稻、生猪、蔬菜、渔业、水果”五大农业领域，切实解决中小微企业轻资产、担保难、融资难的问题。2024 年末，政银保担业务余额较上年末增长 44%。

与涉农机构行业龙头开展合作

- 基于“农信商城”“乡助商城”平台用户采购农产品和生产资料的特定场景，我行给予农户采购订单项下配套订单贷融资，旨在落实服务三农的政策要求，服务农村地区涉农行业，打通乡村金融的最后一公里，为小微企业主及个体经营者提供持续稳定的信贷支持和金融服务。

案例 联合中和农信提升中小企业信贷服务质效

中和农信项目主要为农村地区小微企业主、个体工商户、自然人经营者发放用于生产物资采购的小额个人经营贷项目。通过中和农信、上海银行、担保方完成三方系统对接，完成授信审批、放款、还款基础功能建设。2024 年累计投放贷款 21.32 亿元，服务农户 5.55 万户。

强化系统建设。完成授信审批、放款、还款基础功能上线投产，可通过线上进行贷款申请资料传输，进行授信、放款、还款等环节的系统交互，在线完成放款证明、结清证明开立，有效减少线下人工办理流程，贷款审批时效性较线下传统农业贷款极大提高。

提升优质农村客户服务质效。开发调额、续授信功能。根据客户历史用信表现数据，判断客户履约情况。针对优质客户，可申请额度调整及续授信签约等服务。

完善 24H 放款服务。针对已通过贷款审批获得额度的客户，支持客户 24H 随时提款置用以及小额提款，满足农户及时用款及小额用款需求，解决农村客户“用款急”“额度小”的问题。

提高进城农民群体金融服务水平

- 为涉农客户提供个人信贷服务：结合农户金融服务需求，提供住房、消费、汽车等贷款服务。截至 2024 年末，针对全行涉农客户发放个人贷款 12,595 户，贷款余额 120.74 亿元。

- 为农民工提供工资代发服务：做好上海市建筑工程领域农民工工资代发保障及数据报送，配合上海市预警平台做好监控工作，为根治农民工欠薪问题贡献银行力量。2024 年为 6 万余名农民工工资及时、安全发放保驾护航。



强化创新

加大线上供应链业务创新，助力新型农业平台企业效能提升

- 我行通过“上行 e 链”供应链金融服务平台，依托产业链真实交易，赋予应收账款标准化“电子付款凭证”可拆分、可流转功能，将核心企业信用延伸至上游 N 级农户供应商，使信贷资源精准投放支持产业链中“三农”及小企业生产与经营，提高金融服务的可得性、覆盖率和时效性。同时，进一步推动“担保+农业+供应链”的有机结合，深化与上海市融资担保中心供应链场景合作，为叮咚买菜等供应商提供担保基金批次贷产品。2024 年新落地多个农业场景泛核心项目，累计投放约 64 亿元。

案例 我行推出某平台“粮食白条”金融服务

我行充分运用某平台在物流、资金流、信息流的线上化数据支持，对交易银行、信贷系统、账务核心、智能风控平台、大数据平台等信息系统改造升级，完成与该平台的功能和流程对接，为平台下游买方用户提供“粮食白条”预付款融资金融服务，已实现业务流程线上化、额度模型自动化，上线普惠记账簿、征信查询、利率参数化等功能。2024 年累计投放贷款 6.8 亿元，服务农户超 500 户。

升级司库管理服务，助力农业企业集团司库体系建设

我行围绕客户需求，以现金管理为核心构建“1+4+X”的司库管理体系，打造“科技+金融+生态”立体化、一站式的专属服务特色，通过 E 见（集团账户、资金风险可视可见）、E 管（资金预算、支付结算全程管控）、E 调（境内外、产业链资金统筹调度）和 E 连（业财连通、生态连通）等专业服务，更好地支撑农业企业提升对集团金融资源实时监控及统筹调配、服务企业经营发展和战略执行，助力农业企业集团财务管理数智化转型升级。

承销乡村振兴债券，助力脱贫地区发展和乡村全面振兴

我行积极推动乡村振兴债券发行，发挥资本市场枢纽作用，为乡村振兴注入金融活水。2024 年我行助力客户发行 15 亿乡村振兴债券，成功落地深圳地区首单“碳中和债 / 专项乡村振兴”双贴标债务融资工具，深圳地区首单“碳中和 / 乡村振兴 / 革命老区”三贴标债务融资工具，对于实施乡村清洁能源建设工程、加大农村电网建设力度、全面巩固提升农村电力保障水平以及革命老区的振兴发展具有重要意义。

渠道建设

我行持续深化农村地区服务渠道建设，在上海崇明、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 42 家营业网点，并充分调研分析当地居民客户金融需求，在上述营业网点中共布放 125 台智能柜员机设备和 77 台 24 小时服务自助机具设备。同时在部分医院、社区服务中心、医保中心等民生服务类场所布放离行式自助机具，作为网点服务的延伸。



服务高水平对外开放

我行积极响应国家高水平对外开放战略，深化本外币一体化经营，以便利化、数字化、多样化方向，持续完善跨境金融服务体系，优化“上银智汇+”线上跨境服务平台使用场景。响应“一带一路”倡议，支持中资企业“走出去”，服务进博会举办，助力建设金融服务高水平对外开放新格局。

服务“走出去”与“一带一路”

携手战略股东助力企业扬帆出海

我行携手战略股东等代理行发挥境内外协同效应，聚焦重点地区，围绕客户“走出去”资金结算、跨境融资、增值咨询服务需求提供解决方案，帮助企业破局海外拓展难题，提升客户粘性。



案例 搭建国际业务平台服务企业“走出去”

我行通过与桑坦德银行共同搭建的国际业务平台，持续为国内企业“走出去”提供适配的全方位解决方案，尤其在桑坦德银行的优势区域拉美地区，两行联合为“走出去”企业提供结算、贸易融资、跨境银团等跨境金融服务。

三年前，某企业在墨西哥开始建厂，对当地市场环境、法律法规、合规要求等了解有限，中资银行也无法满足其对金融服务的需求。在我行的推介下，该企业顺利在桑坦德墨西哥开户，解决其当地企业结算需求，并为当地员工提供个人金融业务。在提供专业高效金融服务的同时，桑坦德银行也为其克服语言障碍、文化差异等困难，助其拓展墨西哥市场的项目方案顺利落地。

联合信保公司支持企业出口

我行积极响应“稳外贸”倡议，聚焦银行、信保、企业在业务过程中“三位一体”的合作关系，践行金融国企担当。携手中国出口信用保险公司，通过服务企业外贸补贴流程，支持外贸企业产品“走出去”。

案例 主动推进补贴政策服务

某公司作为农药行业的佼佼者，自成立至今专业致力于农化化工的全产业链服务，产品销往全球几十个国家，是我国农药原料、中间体以及石油化工产品的重要贸易商。

2024 年二季度，我行从中国出口信用保险公司（以下简称“中信保”）上海分公司了解到，由于地缘政治因素影响，大量外贸企业运费成本上升、业务发展受阻，中信保上海分公司正牵头申请中信保项下上海外贸企业补贴的相关政策。该公司在我行长期办理中信保项下外贸融资，完全符合补贴政策要求。我行第一时间向该公司介绍中信保外贸补贴的相关政策，同时联合中信保人员。在多方共同努力下，仅用一周时间就完成了材料的审核和上报。

服务跨境贸易便利化

积极推动跨境贸易投融资便利化服务

我行为上海市 2024 年首批加入跨境贸易高水平开放便利化的试点银行之一。一方面，持续扩大跨境贸易便利化，积极推广货物贸易及服务贸易外汇收支便利化、新型国际贸易外汇业务便利化，为高新技术、航运和物流等优质企业提供更高效、便捷的金融服务。全年便利化业务笔数共计 13,047 笔，同比增长 9 倍，金额共计 15.18 亿美元，同比实现翻番；另一方面，积极推进企业跨境投融资便利化，全年实现高新技术和“专精特新”企业外债等便利化业务超 5,000 万美元，切实解决创新企业融资难问题。



案例 为“专精特新”企业提供外债便利化

根据外债便利化政策，净资产规模较小的高新技术和“专精特新”企业，若符合外债便利化试点政策主体资格，即可获得一定金额的外债额度，自主借用外债，无需考虑净资产、投注差等因素。

某生物医药科技公司是一家全球领先创新肿瘤免疫激动剂和癌症治疗的生物科技公司，被批准为上海市“专精特新”企业。公司由于境外融资未能如期落地，而境内研发又有大量资金需求，一时间现金流进入“真空”状态，亟需补充资金支持。

我行在获悉消息的第一时间即采取行动，综合考虑公司长期发展成本等因素，建议企业继续境外融资方案，向企业推荐“专精特新”企业外债便利化政策项下服务，并辅导企业提交相关外债签约登记材料，两周之内完成企业外债签约，获得人民币 1,100 万元外债额度，解决企业短期资金紧缺的问题。

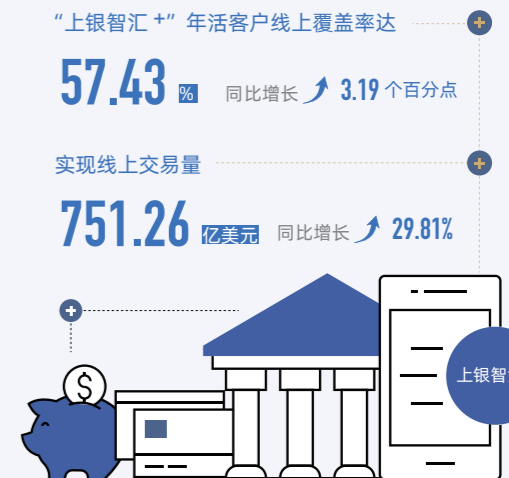
案例 临港新片区 5 周年 金融“活水”为“科技+出海”保驾护航
——2024 滴水湖新兴金融大会·上海银行金融日活动成功举办

在临港新片区正式成立 5 周年之际，我行与临港集团联合主办“2024 滴水湖新兴金融大会·上海银行金融日活动”。我行发布“临港智汇”专属品牌，服务临港新片区企业“科技+出海”，包括境内金融服务方案“临港智融”，和跨境金融服务方案“临港汇融”，为区内科技企业提供全生命周期金融服务，更加聚焦企业“走出去”的典型场景提供全方位服务，为临港新片区发展注入新动能。我行通过升级服务队伍、服务方案和服务机制“三项升级”，持续深耕临港热土，助力推动“硬环境更优、软环境更暖”的临港新片区新高地建设。



持续优化跨境业务线上化服务

我行持续优化“上银智汇+”跨境线上产品功能，围绕客户需求不断丰富业务场景，将“上银智汇+”打造成以客户为中心的智能跨境金融服务平台，推动本外币一体化客户服务。2024 年，企业网银新增外汇业务名录登记、GPI 汇出汇款追踪、自助远期挂单、自助外汇期权以及优+远期等功能；企业手机银行新上线自助购汇、远期结汇功能。截至 2024 年末，“上银智汇+”年活客户线上覆盖率达 57.43%，同比提升 3.19 个百分点，实现线上交易量 751.26 亿美元，同比增长 29.81%，线上客户数较上年末增长 16.22%。



案例 GPI 汇出汇款追踪功能提供支付服务新体验

某境内企业主要经营进出口货物贸易，日常通过 T/T 汇款结算，有汇款进度追踪需求。客户原先需通过线下联系客户经理，客户经理再通过外汇柜员查询报文管理平台才能追踪到汇款进度，流程繁琐，缺乏时效性。为了提升业务效率、帮助客户实时查询汇款进度，我行开发了 GPI 汇出汇款追踪功能，企业可以通过网银获取跨境汇款最新状态，解决跨境汇款进度难查询、中转行多、跨境沟通不畅的问题，实现国际汇款信息全程跟踪、短信订阅等增值服务，开启跨境支付服务新体验。



全力服务进博会

进博会作为我国构建发展格局的窗口和推动高水平开放的平台，不断向世界展示我国的开放和发展。我行作为本地法人银行，积极参与进博会，创新并持续完善进博会跨境金融专项服务，主动整合境内外优质金融产品及服务资源，切实履行服务实体经济职责。

案例 升级双语版专项跨境服务方案

第七届进博会召开之际，我行升级推出《上海银行第七届进博会专项跨境服务方案（双语版）》。方案聚焦进博会参展和观展的境内外客群，围绕结算便利、汇率避险、线上融资、创新支付、内外互通五大核心需求展开，以创新思维结合线上化产品，推出“百币收付”“GPI 汇出汇款追踪”等线上新功能，提高交易效率、降低交易风险、保障交易安全，助力境内外企业顺利交易采购。



便捷外籍人士境内支付

旅行通卡优化升级

我行着力落实国务院办公厅《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》，切实推动旅行通卡优化方案落地，为外籍来华人员提供全线上实时申卡、外卡充值、境内全场景消费服务。简化申卡要素、分层核验身份、提升充值额度，不断丰富充值方式、降低用户使用成本，推出汇款充值功能、开展首充手续费补贴活动，进一步提升外籍来华人员境内移动支付便利性。同时持续加强支付服务宣传推广，多渠道开展联合宣传，服务第七届进博会，结合国际机场入境便利化服务点专项提供服务咨询，参与 2024 海峡两岸青年活力嘉年华、上海城市体验“+” 年华、海派精致美食节等活动，帮助境外来华人员了解与使用境内支付服务。2024 年，旅行通卡发卡 4.31 万张，消费 18.80 万笔，金额 2,653.01 万元。截至 2024 年末，旅行通卡累计服务客户 47.7 万户。



Tour Card

Your prepaid card for mobile payment in China



2024 年

旅行通卡发卡

4.31 万张

金额

2,653.01 万元

消费

18.80 万笔

截至 2024 年末

旅行通卡累计服务客户

47.7 万户

加快数字金融发展

全力推进数字化转型战略

聚焦经营管理、风险管理、营销获客的数字化能力建设，促进数字金融发展，推动全行数字化转型。

深化数据驱动管理和掌上建设，提升经营管理能力

实施掌上行 4.0 建设，深化掌上行指挥系统应用。

- 通过总行、分行“经营作战室”应用，提供更精准的指标监测、更精细的过程纠偏、更有效的评估检视，提升全行管理执行力和精细化水平，并聚焦管理层重点关注事项，投产定价管理、稳增长等主题应用。
- 开展数据异动预警及归因分析，明确 40 项关键经营指标异动原因追溯路径并逐步投产应用，降低管理分析成本、提升管理效率。
- 通过全行经营指标体系线上化建设，大幅提升考核时效性、过程可监测性和可管理性，支撑总分机构三个层级的考核应用。
- 结合管理 BP 工作机制，形成数据驱动管理的常态化价值输出，聚焦定价管理、风险管理等管理层重点工作，全年开展 RWA 数据质量、担保及抵质押等 7 项数据分析课题，发现管理问题并有效推动解决，提升管理价值。

实施“慧信工程”和 RDA 评估，强化全行风险管理能力

通过全行重点工程“慧信工程”建设 24 个全新的组件系统，从主数据统一规范、风险管理数字化、数据治理基础能力三方面提升全行风险管理能力。重塑全行“客户”“产品”“机构用户”主数据系统，实现三大主数据的管理流程统一、信息视图统一、数据分发统一；通过重构“贷后管理”“大额风险暴露”“授信额度管理”等 9 个风险管理组件，推动数字化风控能力的形成；建设“新一代数据管理平台”“模型实验室”“整合模型”等数据治理系统，极大提升了全行数据规范性、治理流程闭环性、企业级数据整合能力等。

推动“系统重要性银行风险数据加总和报告管理”（RDA）工作，通过 RDA 提升风险数据管理能力。发布《有效风险数据加总与风险报告管理办法》，建立全面风险管理指标评价体系，明确数据加总范围、方法、流程和加总结果要求，定期监测风险管理指标的变化，生成风险管理报告，支撑风险领域的经营决策和外部监管报送。

基于内外部数据，融合 AI 等新技术，提升电诈防控能力。运用多模型匹配和知识图谱分析新技术对电诈风险账户实施监控；通过外购涉诈与综合评级策略数据，基于客户司法风险、信贷风险、手机号风险画像、涉诈风险等数据信息建立规则，对客户进行综合风险评估、评级，并按风险等级实施拒绝开户、I 类户转开 II 类户、限定非柜面渠道金额等措施，有效落实分类分级管理要求、防控电诈风险。

基于数字化运营模式，实现精准营销

建立 BP 机制，通过数据挖掘赋能业务，提升营销能力。零售领域，通过客户行为分析挖掘和大数据模型建设，准确理解客户的产品大类偏好，进行大量客户 - 渠道 - 产品匹配营销测试，促动长尾客户 AUM 增长超 600 亿元。对公中小客户经营领域，运用中小企业评价模型，结合内外部数据形成营销策略，新增代发企业 512 户，代发客户 8,755 人，占年度新增代发企业 25%；挖掘客户对公贷款需求，实现 32 家客户 19.45 亿元对公贷款投放。

构建数字化运营流程，提升运营效率。零售领域，将数字化运营全流程解构为客户分析、标签建设、算法建模、策略画布、评估复盘 5 个阶段，以具体案例解剖麻雀方式形成工作举措 36 项，全部流程控制在 33 天以内，实现效率提升。对公领域，进一步深化线上化 KYC 工作，针对不同客群形成了特色 KYC 模板，包含集团客户模板、代发客户模板、基础客户模板等，嵌入对公 CRM 开户尽调、营销拜访环节，深入了解客户需求、业务特点，为后续精准营销奠定数据基础，基于 KYC 数据分析识别各产品潜在客户并生成营销活动清单。

借智借力，首次试点营销活动运营陪跑模式。引入外部 AI 辅助人工外呼平台，探索创新试点需求快速引入新模式，耗时仅 6 周完成平台生产部署运营，覆盖零售、信用卡、财私等多个场景营销，提升人机协同智能外呼能力。对理财营销模型陪跑营销进行试点，通过 AB 测试比对，新模式以“多渠道 + 数据分析复盘 + 多批次运营”策略，营销效果净提升 12%。



强化在线服务触达

我行强化科技赋能，不断升级在线智慧服务，创新智慧应用，丰富服务内容和渠道功能，提升在线服务触达体验。

电子渠道数字化服务水平不断提升

企业电子渠道

通过融合升级企业网银和现金管理渠道，打造统一用户体系与对公客户线上一体化服务平台，推进公司金融数字化转型。围绕客户分层分类多样化需求，不断丰富电子渠道服务内容。2024 年新增数电发票等 59 项服务，拓展 16 项跨渠道协同服务场景；针对线上服务流程痛点持续优化，上线用户权限初始化配置，实现 95% 以上客户网银开通即用，优化登录、转账、代发等 12 项重点旅程 70 余项体验。



个人电子渠道

围绕客户需求丰富线上服务生态，新增理财榜单、资金归集等 20 余项新服务。强化全渠道协同，打通手机银行交易流程和网点、企业微信、电呼等渠道的销售流程，支持渠道间一键跳转。提升手机银行数字化运营能力，健全客户行为埋点体系，支持根据客户行为的个性化产品服务推荐。

手机银行 9.0 焕新升级

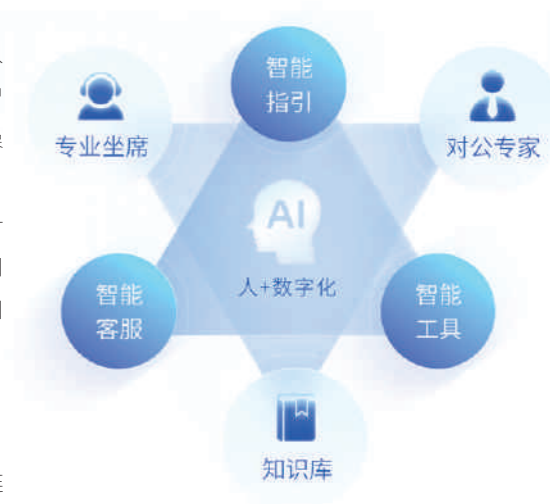
强化数智技术应用，升级智能搜索、为您推荐和最近使用，帮助客户直达个性专属服务；升级超写实 3D 数字员工，和远程视频柜员结合，打造“人机协同”服务模式。升级端到端财富旅程，推出收益中心、理财榜单、夜市理财、精灵专区、新品专区等“5 大专区”，打造财富管理专家。丰富线上生态，S+ 会员、特惠商户服务升级，各地商圈大牌商户云集、各类优惠福利海量放送，让用户专享优质、精彩的消费体验。



强化线上服务保障

对公线上服务提质

大力推进智能化服务创新，利用 AI 等新型技术打造“人 + 数字化”协同的对公客户在线服务体系，提升客户服务质效。建立企业网银 17 个关键交易场景用户操作智能指引，打造 15 个高频咨询场景机器人多轮问答，对公客户在线咨询实时解决率达到 98.5%，有效提升标准化服务效率。同时，通过大模型技术提升对公知识库维护效率，实现知识储备内容翻番，有效夯实知识底座，提升客户服务的数智化能力。



夯实企业中台服务能力

优化“上行普惠”非接触金融服务，赋能在线供应链金融和在线普惠金融等业务场景，促进产业链平稳可持续发展，累计服务中小微企业 4.68 万户。

环境篇

发展篇

社会篇

治理篇

03 社会篇

我行始终致力于成为美好生活的守护者，在乡村振兴中播撒希望，在银发服务中传递温情，在消保教育中筑牢防线，以智慧服务消弭数字鸿沟，用公益力量传递向善温度，让金融发展成果惠及每个角落、温暖每个群体。



支持联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)



增进民生福祉

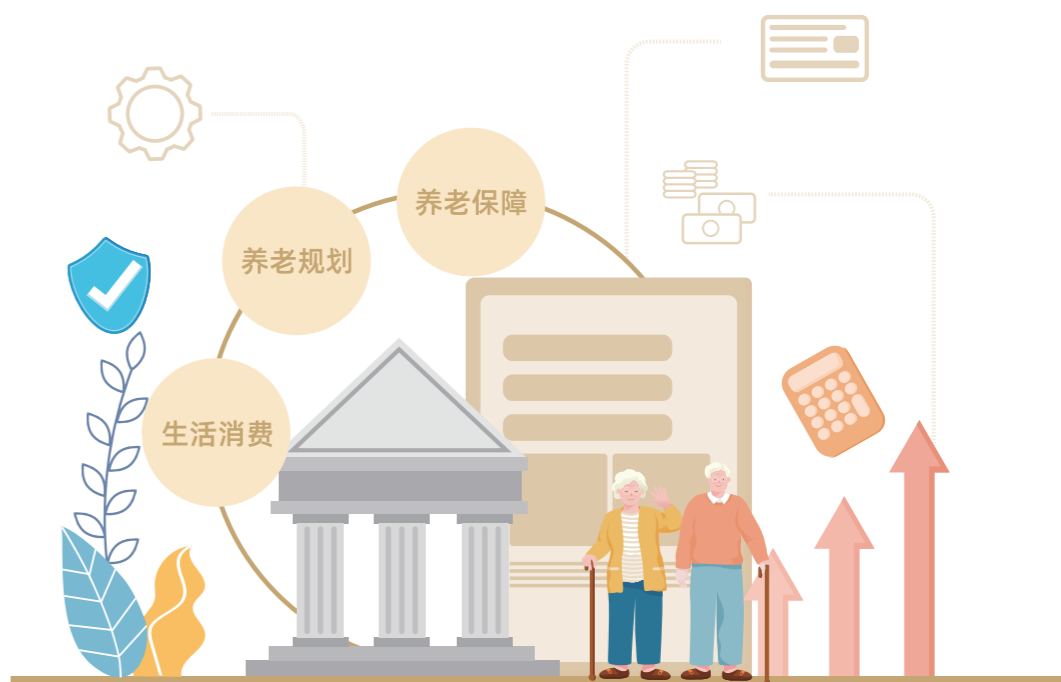
养老金融服务

我行坚持“养老金融服务专家”目标，持续巩固养老金融特色优势。截至2024年末，养老金客户159.53万户，市场份额保持上海地区领先，全年养老金代发量2,464.29万笔；养老金客户AUM4,929.58亿元，占零售客户AUM比重为48.24%，较上年末提高0.69个百分点。



丰富个人养老金融产品货架

以老年客户需求为产品创新起点，完善养老金融产品体系，满足不同年龄群体客户养老保障、养老规划和生活消费需求。建设以低波稳健理财产品为特色的“安心财富”养老服务品牌，创新推出家庭信托综合服务方案。丰富第三支柱产品供给，引入储蓄、基金、理财、保险四大类共48款产品，形成全品类供给能力。积极响应国家促消费政策，推出涵盖丰富适老权益的“乐龄”系列养老专属信用卡。



完善养老服务渠道体系

围绕老年客户的需求变化,打造网点、手机银行、电话银行、云网点、上门五位一体的服务渠道体系。

网点渠道

建设“乐龄”专区,开通高龄老人绿色通道,实施智能机具适老化改造,加快无障碍服务环境建设,截至2024年末累计打造230余家养老特色网点。

手机银行

全新发布适老版9.0,围绕“安全、简单、好用”目标持续迭代,月服务近100万老年用户。

乐龄电话专线

提供直达人工、按需个性化沪语和主动外呼关怀等定制化服务,年累计服务约246万次。

智能云网点

覆盖90%到店业务,引入“数字员工”提供线上陪伴式服务,“云上”一键呼入,人机协同面对面办理,年服务超35万人次。

上门服务

针对行动不便的老年人等特殊群体,建设标准化集中运营管理机构,建立63个集中服务点,近300人的专业化服务队伍,年累计服务3,140次,其中服务60岁以上老年客户占比94%,为老人解决急难问题,满意度达100%。

案例 我行持续升级“安全、简单、好用”的适老版手机银行

我行持续升级并发布手机银行适老版9.0。聚焦“更安全”,上线安全守护服务,当老年客户大额资金变动时及时通知子女。聚焦“更简单”,完善财富产品货架,推出“大家都在买”专栏,解决老年客户不会选的问题;推出“百万保障、抖音客服、蟹卡骗局”等反诈系列小课堂,提高老年用户风险防范意识。聚焦“更好用”,联手社会各界资源,打造一站式“食行娱”线上养老服务生态。

打造“美好生活工作室”服务场景生态

我行依托与政府及社会机构对接合作机制,创新“美好生活工作室”社区延伸服务模式,累计建成工作室262家,推出医、食、住、行、康、娱、游、学八大服务场景,常态化开展进社区便利化金融服务及多样性公益助老活动约3,000场,直接惠及老年群体超5万人次,打造与社区紧密融合的为老“金融+非金融”服务模式。



加大养老产业服务力度

打造“医保e融资”专属在线融资产品,持续为养老护理机构提供便捷融资服务。依托园区金融,为康复辅具器具产业园提供综合金融服务支持。积极对接各类护理医院、养老机构,同时为社区养老、居家养老等服务提供支持。

依托“养老院+互联网医院”为老人提供便捷的在线诊疗、药品配送等诊疗服务以及配套金融服务。截至2024年末,累计完成近20家“养老院+互联网医院”项目上线。针对长护险场景推出移动医保结算服务,目前市场占有率居上海地区第一。

对不同发展时期的科技型养老企业、不同类型的养老服务项目,我行积极通过一揽子金融产品、线上供应链服务等提供融资支持。



消费金融服务

支持消费复苏

积极贯彻落实国家促消费政策，结合我行相关领域的经营情况及特色，扩大服务半径，深耕“消费场景+消费信贷”，通过各项举措促进消费潜力释放。

针对线上支付、线下商圈、汽车、家电、文旅、适老重点领域，推出“消费焕新季”系列金融支持消费活动。对购买家电、家居用品、汽车置换或装修房屋等定向消费场景，加大优惠力度，进一步发挥消费信贷产品助力消费提升的作用。进一步扩大自营消费贷款信义贷优惠券应用范围，实现信义贷线上线下目标客群全覆盖，全年累计发放优惠券超过4万人次。2024年信义贷投放金额68.08亿元，同比增长55.83%，2024年末信义贷余额56.53亿元，较年初增长44.14%。



加大信用卡资源投入，支持扩大内需和消费增长。

在政府以旧换新、乐品乐游消费券发放等活动基础上叠加投入，促动交易2.4万笔，拉动交易金额超8,000万元。

联合九大主流电商平台，打造“移动支付惠生活”系列活动，覆盖购物、出游、美食、观影等消费场景，为客户提供首绑立减、支付特惠补贴，促动交易6.2万笔，拉动交易超1,600万元。



抓住国庆、双十一、出游季等时点，全年开展多轮次营销促动。

推进都市生活圈建设，拓展商圈商贸、免税购物、文旅出游等大额消费场景，持续打造“周三美饮”“周五美好生活”主题活动，聚焦茶饮、轻餐、火锅、商超、出行等商户开展消费满减、折扣等优惠补贴活动，满足客户日常消费需要，全年合作商户门店超16万家。

案例 南京分行消费信贷产品助力消费提升

南京分行积极开展个人消费贷支持以旧换新等活动。

提供基础优惠

提供叠加优惠

用途为购买家电、家居用品、汽车置换或装修房屋的，在营销活动基础上，对满足申请条件的给客户额外发放9折利率优惠券。

对于在指定期间成功办理信义贷并符合要求的客户，额外发放8折利率优惠券。通过定向优惠活动，为个人客户提供金融消费服务支持。



升级消费信贷服务

按揭贷款推进客户服务线上化、数字化，提升客户体验。优化业务流程，推出手机银行住房抵押贷款在线申请流程，实现申请表单无纸化；支持客户通过电子渠道自主下载还款计划、还款记录、结清证明，大幅缩短业务办理时间。

财富管理服务

我行坚持以客户为中心，秉持“我想给你更好的”“财富之上”服务宗旨，持续升级开放式财富管理平台，致力于为客户提供专业且有温度的特色服务，成为长久陪伴客户的财富管理专家。

产品创新

创新升级财富产品配置体验

严选全市场低波稳健优质产品，持续丰富货架，2024 年上银理财合作机构扩充至 12 家，累计上架 1,140 只产品；跟踪市场变化趋势积极推动产品布局优化，结合低利率市场环境持续引导长期价值投资，增厚客户持仓体验；持续创新优化客户线上财富旅程，推出全天候“理财夜市”，满足客户灵活交易时间需求；上线“精灵系列”服务专区，覆盖多个期限的拳头产品，满足客户从活钱管理到长期投资的差异化需求。

响应财富管理普惠化实践

为满足更多普通富裕家庭的财富传承需求，创新推出“上银致远”家庭服务信托，通过更低门槛的设立金额、适配更复杂场景需求的产品功能，为 765 户家庭成员定制财富管理解决方案；积极参与惠民工程，第一时间引入并大力推动 2024 版“沪惠保”政策性医疗保险，打通便捷投保通道，满足客户多层次医疗保障需求。

助力做好养老金融大文章

打造“安心财富”养老特色，丰富不同生命周期客户的适配产品，其中上银理财“美好款”产品累计发行超 160 只；持续上新个人养老产品，2024 年末已累计上架个人养老基金、个人养老保险、个人养老理财各 35 只、5 只、6 只。

服务创新

提升服务质量，焕新私行客户权益体系

优化客户积分兑换机制，灵活满足各类增值服务需求；针对达标客户叠加专属增值礼遇，提升客户的归属感、获得感、幸福感。2024 年末私人银行客户总资产 939.24 亿元，同比增长 9.94%，私行客户数增长超 12%。



2024 年末私人银行客户总资产

939.24 亿元

同比增长

9.94%

提升客户体验，升级全旅程线上陪伴

加强数据驱动和业务赋能，为客户提供更加智能化、个性化、专业化的金融服务。交易体验上，依托大数据，推出多维度便捷选品功能专区，助力客户投前投资决策；个性化服务上，升级适配客户需求的差异化财富交互页面，展示专属财富产品及权益服务；投后回溯上，于业内前瞻性推出覆盖财富管理全品类产品的“客户收益中心”，帮助客户及时复盘投资收益、动态调整配置组合，2024 全年累计为 90 余万客户创收近 100 亿元。

提升品牌影响，丰富特色客户活动

构建多样化客户沟通场景，完善金融与非金融相结合的综合服务方案，丰富“财富为民”内涵。2024 年，升级打造资产配置节、理财节等品牌活动，结合客户成长路径配套专属礼遇，深化上银财富品牌形象；持续加强客户联结，全年开展 500 余场“安心护航”家庭保障全国巡回沙龙，推出 19 期“安心财富之旅”系列投教短视频，助力客户树立正确金融理念。

医疗金融服务

我行积极助力国家建设完善优质高效的医疗卫生服务体系，持续完善便捷就医支付结算服务，提升就医体验，为超 150 家上海地区公立医疗机构提供全面综合金融服务，合作覆盖率位居同业首位；积极参与上海地区市级医疗机构郊区新建院区及闵行等区域新建医疗机构便捷就医服务建设。

案例 与闵行区新建医疗机构浦江医院共同打造“银医通”便捷自助就医结算服务

2024 年 3 月 29 日，由上海市闵行区人民政府与上海交通大学医学院附属仁济医院合作共建的公立二级综合性医疗机构上海市闵行区浦江医院正式试运行。作为上海地区最早开展自助诊疗结算服务的银行，我行将与仁济医院十余年来在“银医通”特色服务领域的合作经验全面复制推广至浦江医院，为周边居民提供预约、挂号、缴费等便捷就医结算服务，全面提升市民就医服务体验。



教育金融服务

我行积极与高校开展合作，深化产教融合发展。向复旦大学、浙江大学、上海科技大学、上海海洋大学等多所高校教育发展基金会捐赠提供支持，专项用于科研项目、奖助学金、人才引进与对外交流等，支持学校人才、科研和校园建设发展。

案例 金融与教育双向赋能，我行与复旦大学签署合作协议

2024 年 5 月 24 日，我行、国泰君安（现国泰海通）与复旦大学合作、捐赠签约仪式暨“金融强国”专题报告会在复旦大学举行。这一合作，是校企落实教育强国、金融强国的国家战略部署，以及金融赋能教育、教育赋能金融理念推动中国式现代化建设的重要措施。三方将文化共建，以复旦“文化校历”为抓手，积极培育中国特色金融文化，涵养自信自强、卓越有趣的文化品格；“大课”共上，通过党建共建、学者授课等方式上好“金融强国”这堂思政大课；成果共创，完善产学研用链条，加快成果转化落地，打造金融协同创新生态圈；课题共研，围绕金融“五篇大文章”做好理论和应用研究，为上海国际金融中心建设提供支撑；人才共育，通过实习实践、讲座内培等多种方式，努力培养更多金融强国所需的高素质人才。



便捷支付缴费

我行坚持以服务市民为己任，持续优化支付服务与公用事业费缴费服务。

聚焦医院、交通、商圈、农贸市场等民生领域现金支付和找零需求，推出“零钱包”产品，提供上门配送现金零钞服务；开发大字版、外语版手机银行、自助机具应用，具备紧急联系人、线上结售汇等特色功能，更好满足老年人、外籍来华人员等群体的多样化支付服务需求。

持续优化公用事业费缴费服务，2024 年累计服务客户 5.6 万人次，较上年增长约 20%。关心关爱特殊群体，为高龄老年客户、残疾人客户提供自动缴费签约绿色通道。



落实减费让利

我行严格遵循监管要求制定服务收费标准，充分考虑市场竞争因素，确保定价合理，坚持服务收费质价相符。贯彻执行国家关于金融机构减费让利、惠企利民的政策部署，积极加强对实体经济的支持，公示覆盖小微企业、养老民生等基础客群的多项优惠政策，履行社会责任。

响应政策号召，让利实体经济

我行执行《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》的降费优惠政策，2024 年将原三年优惠期延长至 2027 年 9 月 30 日，进一步降低小微企业经营成本；积极响应行业协会《关于调整部分银行服务价格提升服务质效的倡议书》，改造系统实施免收商业汇票工本费等优惠政策。在落实监管政策的基础上，主动加大优惠力度，免收所有单位客户的开户费及企业电子银行 Ukey 工本费，为小微企业和个体工商户提供单笔转账金额 10 万元（含）以内的手续费减免。2024 年，我行为 24 万对公客户优惠免收上述支付结算费用 5,466 万元。

聚焦民生需求，履行社会责任

2024 年，我行面向零售客户新增免收个人电子银行通用 E 盾介质工本费、个人借记卡年费。针对退役军人创新“光荣卡”专属服务，免收工本费、小额账户管理费以及挂失费、异地本行外币存取款、手机银行跨行转账等业务手续费。养老金融 2024 年新增 70 岁（含）以上存款人的跨行柜台汇款相关手续费优惠，2024 年累计减免养老金代发手续费 1,200 余万元，减免敬老卡补贴代发手续费超过 400 万元。

精简服务收费，支持差异化减免

我行实施服务价格动态调整机制，除遵循监管政策进行必要调整外，定期根据市场环境变化和客户需求，主动精简收费项目。2024 年，我行进行两次服务价格调整，取消个人小额活期账户管理费、合同变更服务费等 17 项收费项目。此外，我行长期执行差异化收费减免政策，2024 年减免费用共计 6.63 亿元。

提升服务体验

提升网点服务

强化网点智能服务

自助机具聚焦支付便利化和适老化，持续优化服务功能，提升客户服务体验。增加小面额、适老版、数字人等丰富机具功能；推出人脸识别共享、个性化菜单、交易联动等简化操作流程；推进机具与柜面业务流程衔接与整合，提升渠道间协同能力。截至 2024 年末，全行自助机具布放共 1,382 台，其中 ITM 智能柜员机 849 台。



优化网点业务流程

优化对公账户业务流程。单位结算账户 E 开户增加前置预审资料、线上预约临柜时间环节，保障客户只跑一次。落实国务院“高效办成一件事”工作部署，推出上海、北京、杭州地区政务平台预约企业结算账户变更、销户服务，实现客户临柜免填单。

优化零售业务临柜办理流程。通过数据分析选定高频、高耗时业务场景为主要治理目标，制定标准化业务流程，优化 5 项高耗时业务流程；依托数字化工具对服务效率较低的网点和人员开展穿透管理。2024 年末临柜服务效率较计划提升 12%。

加强标准化建设

制定《网点服务标准指引》《营业网点基础服务标准》《营业网点物理环境标准》《营业网点 6S 现场管理标准》等服务管理制度，明确网点环境设施、服务形象、礼仪规范、岗位规范等方面的标准和要求，持续推进服务标准化培训，强化服务贯标，引领基层支行、网点、员工进一步树立“以客户为中心”的优质服务理念，确保网点服务质量。

完善特殊群体服务

我行在《营业网点服务标准指引》《营业网点基础服务标准》等相关服务制度中，明确要求对残障人士等特殊群体提供关爱或优先服务，并优化网点特殊情况客户优先服务机制，对行动不便等特殊情况客户提供主动识别、主动引导、主动衔接、主动关怀的优先服务流程，提供贴心服务。

提供“服务早市”特色化服务，在养老金高峰日、遇严寒酷暑特殊天气等，结合实际提前开门迎客或延时营业服务。

关注客户反馈

我行坚守金融服务工作的人民性，围绕服务标准化和数字化建设，持续攻坚克难，切实提升整体服务质量和水平。

构建标准化体系，升级客户体验

- 智能服务标准化运维，智能语音场景拓展到全旅程数据监测闭环管理标准化，累计迭代客群和场景策略 200+ 次，智能解决率提升 4%；
- 人工服务标准化流程，打造事前“学练检”、事中“三重”抽查和事后 100% 智能质检标准化流程，坐席执行率提升 6 个点；
- 乐龄服务标准化升级，推进专属服务规范制定、服务专线升级、陪伴式服务优化，老年客户体验综合指数高于整体 1.09 个百分点，进一步提高老年客户幸福感、获得感。

落实“四个治理”，促进消保溯源

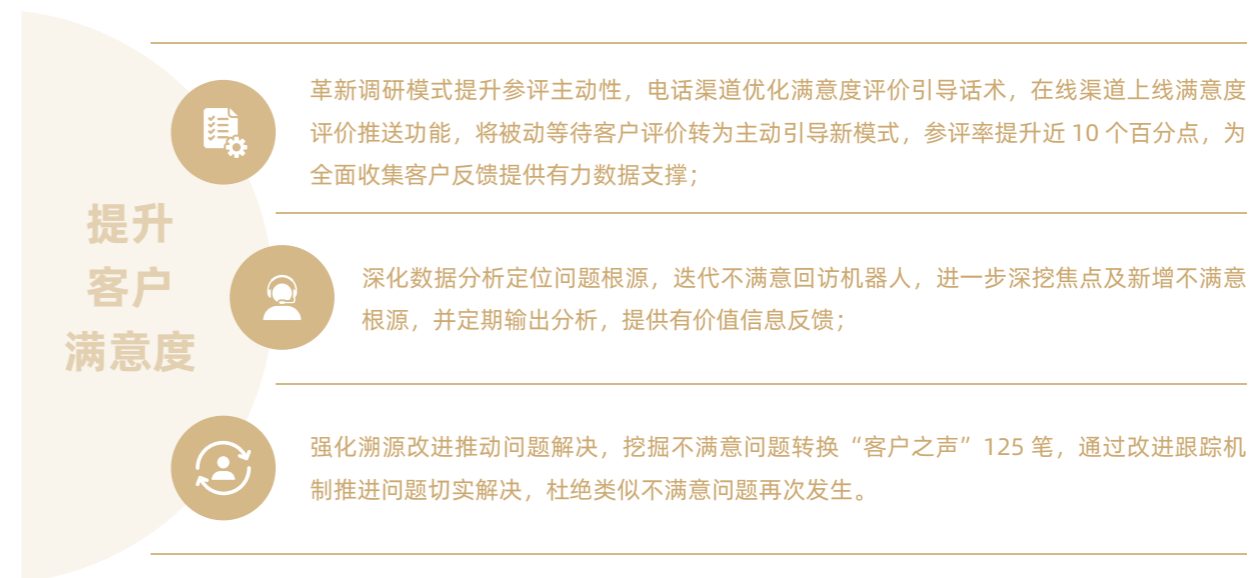


深化数智应用，赋能降本增效

- 促进运营增效，创建“呼入+呼出”预测式服务新模式，业务融合率达 90%，实现人力节约；推进队伍建设，重构服务组织模式、实现员工管理线上化，标准化智能化服务机制带来服务坐席产能提升 4.8%、人数下降 4%；提升数智能力，组织 52 人参加 AI 训练师培训并获资质证书。

提升客户满意度

我行秉持客户导向，以解决客户实际问题为驱动力，深化客户满意度闭环管理，推动客户体验提升。



保障客户资产安全

我行高度重视打击和防范电信网络犯罪工作，通过优化治理结构、完善内部制度、创新技术手段、深化外宣内教，构建全方位精准防控体系，切实维护人民群众合法权益。

完善内部管理制度，搭建反电诈专班，成立业技融合团队，定期召开专项工作会议，统抓统管、落实到岗，强化“资金链”精准治理组织保障。

调优涉诈防控策略，结合外部环境变化，扩大事前风险名单应用范围，提升事中实时监测精准度，推广应用人脸识别技术开展身份核验，累计预警拦截可疑人员开户 1,403 户，中断涉诈资金转账 2.4 万笔、涉及金额 7.5 亿元，有效保障人民群众资金安全。

持续开展宣教活动，充分利用线上线下资源，组织内部培训，提升全行员工识诈能力，累计堵截电信诈骗案件 80 起、挽回经济损失 3,060 万元。开展外部宣传、提高公众反诈意识，累计完成现场宣传 630 场、新兴媒体宣传 55 次、覆盖 114 万人次。

案例 市南分行成功劝阻客户，避免财产损失

某老年客户至市南分行平阳支行办理预约取现业务，涉及金额 800 万元，网点对“大额预约时账户余额小于预约金额”情况高度警惕，加强资金来源、取现用途问询。客户先后给出不同说法的取现理由，从借款、购房到看病，并表示会立即将理财赎回释放资金。网点察觉可疑立即上报、同步联系警方，提醒提示客户保护自身资金安全，争取时间与其家人取得联系，最终客户放弃取现，避免了大额财产损失。

强化创新管理

创新管理体系

建立以数字化创新为核心的创新体系，成立创新推进工作小组，由董事长担任组长，统一组织领导全行创新工作。行长室下设产品服务审核委员会承担创新产品、服务的审核工作。探索创新试点，设立金融科技创新实验室，定位全行金融科技技术创新、服务创新与机制创新，积极开展工作。

制定《数字化创新管理办法》，自上而下完善创新管理组织机制。在各领域原有年度预算基础上新增创新年度预算额度，专用于对应领域创新孵化，该预算可用于各类科技企业、高校及科研单位的联合创新孵化。

创新发展规划

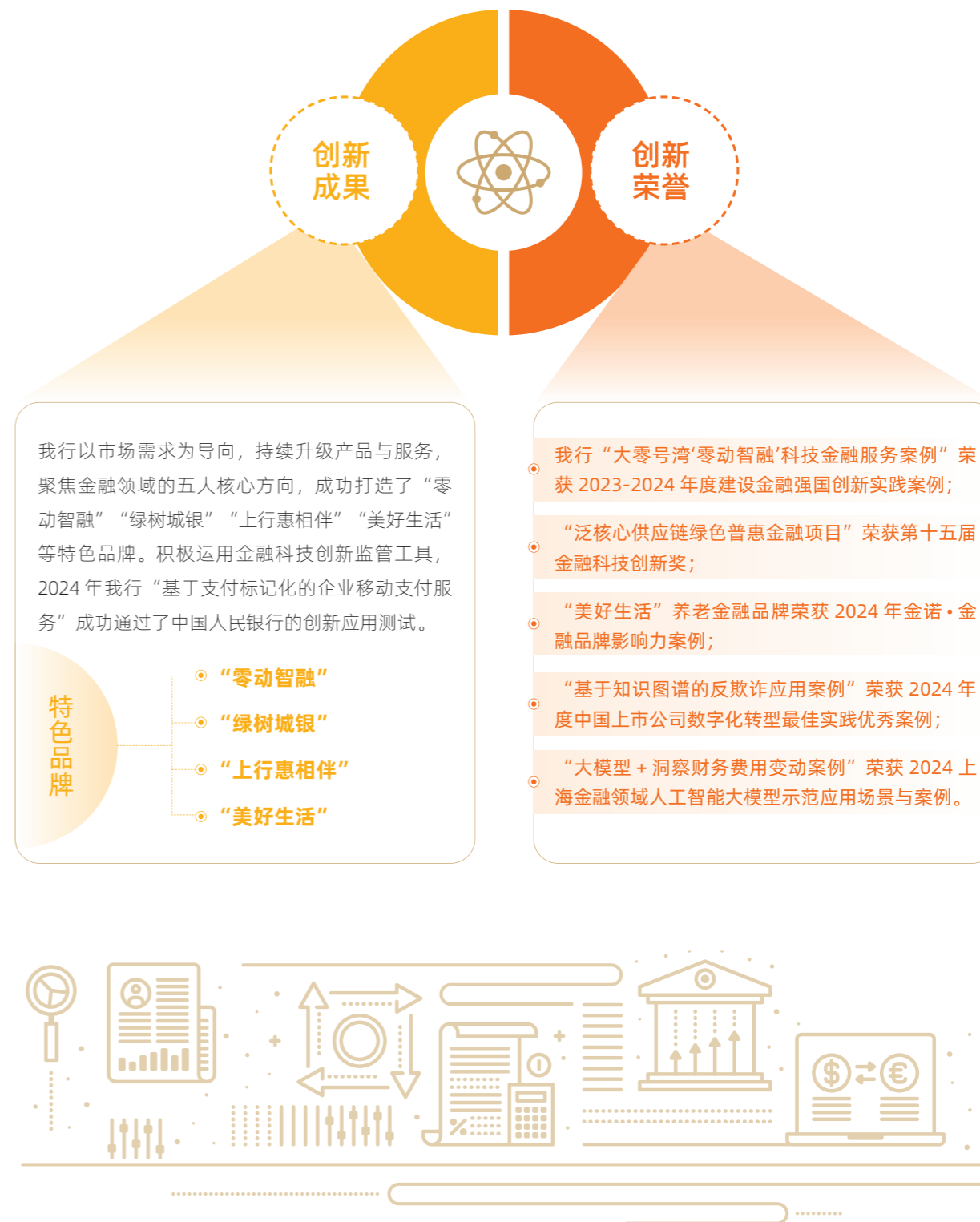
制定《创新发展三年行动规划（2023-2025 年）》并推进实施落地；签订创新使命责任书，考核包含创新投入、创新人才支撑、重大创新项目、品牌建设、数字化转型等内容，定期跟踪完成情况。

创新举措

建设技术共享与创意孵化平台“火花平台”。以“思维碰撞、创造灵感”为核心理念，聚拢员工智慧、鼓励自由发声，致力于推广创新文化、拓宽创新渠道、丰富创新成果，成为我行展示创新成果、交流创新经验、推动创新发展的重要窗口。

开展联合创新	通过产、学、研、用结合挖掘新创意，持续拓展联合创新伙伴。邀请科技企业、高校等专家，组织各类创新沙龙活动，加大创新引智力度。积极组织极客大赛等比赛活动，激活创新氛围。
强化先行先试	设立苏州数字金融创新实验室，开展包含元宇宙、数字人、智能知识库、大模型等前沿技术的智能化创新工作。
完善创新机制	依托创新推进工作小组，构建“纵向贯通、横向协同”的创新格局，积极响应政策号召、承接上级任务、迎合市场需求，强化创新目标分解与实施评估，重点打造“人行沙箱申报机制”和“重点创新项目推动机制”两大创新引擎。
营造创新氛围	对内，依托“创新阵地”公众号，为全行提供前沿创新视角，营造浓厚的创新氛围。对外，开拓创新，拓展金融科技生态，推动区块链创新应用，依托“浦江数链”实现数据共享应用，并积极参与各项创新活动，持续扩大金融科技创新生态圈。

企业创新能力认证



环境篇

发展篇

社会篇

治理篇

信息、网络与数据安全及客户隐私保护

管理架构

我行设立金融科技管理委员会，统筹全行信息安全工作，负责审议安全策略、重大事项和信息安全评估报告，统一规划、指导制定数据安全相关的政策、标准、规范要求。

总行数据安全职能部门负责牵头制定、完善数据安全的相关制度；牵头组织各部门确定数据安全等级及明确不同等级的数据安全要求；协调、评估、监督、指导总行各部门和各经营单位执行数据生命周期管理的具体安全管理要求；牵头组织数据安全突发事件处理。

总行科技职能部门根据不同等级数据安全要求，负责数据生命周期过程中各环节安全管理的技术实现，直接处置信息科技活动内的数据安全事件，配合其他的数据安全事件处置。

总行各部门、各经营单位负责本单位的数据安全，根据不同等级的数据安全要求在业务活动中落实各项安全控制措施；做好本单位的数据安全意识宣传教育工作；向总行数据安全职能部门报告发现的数据安全事件，并配合处置。

各分支机构设立数据安全岗，识别业务过程中数据安全风险场景，开展内部检查和风险评估，保障数据安全合规。

信息与网络安全管理

我行制定《信息与信息系统安全管理办法》《信息系统运行维护管理办法》《终端安全管理规程》等制度，从方针政策、物理安全、人员安全、系统开发安全、网络主机安全等建立完善覆盖全面、层次分明的网络安全管理制度和技术规范体系。

技术措施

建立态势感知平台，常态化 7*24 小时安全运营，提升安全运营自主能力，互联网处置自动化率稳定在 99% 以上。在常态下已实现 10 秒左右终端威胁 10 分钟准实时告警，完成自动检测、自动分析、自动响应工作，大幅提高安全运营闭环能力。

安全开发与投入

完成数智化全生命周期开发安全管理体系建设，搭建全流程开发安全管理平台，健全开发安全质量评价机制，2024 年度将全部应用系统的项目、需求纳入开发安全管控中，全行安全开发质量提升 40%。持续加大人员、资金投入，安全人员已占科技人员 3%，资金投入已占科技投入 5%。

应急演练

针对各类安全场景形成应急预案，每年开展演练，测试应急预案的有效性，并根据演练情况修正。

安全测试与渗透测试

常态化开展渗透测试工作，建立事件闭环管理流程，同时每年聘请外部机构对互联网应用开展众测服务。

等级保护与防护能力测评

每年开展网络安全等级保护测评工作并由测评机构出具等级保护测评报告，已在上海市公安局备案 10 个等级保护三级系统、9 个等级保护二级系统，防护能力测评结果优良。

信息安全培训

持续推进全行信息安全意识教育与专业技能培训工作，建立覆盖高级管理人员、安全专业人员、全行员工的安全意识宣贯和安全培训体系。2024 年，我行开展两期信息安全意识培训，全行 42,137 人次参与学习并完成测试。

数据安全治理

我行依照《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规和行业监管要求制定《数据安全管理办法》，明确了包括组织架构、管理责任、数据生命周期管理、数据分类分级、风险评估监测、事件处置等在内的总体要求。同时发布相关管理细则，明确了数据生命周期各环节的安全保护管理要求。

管控措施

分类分级

参照行业数据分类分级指引，持续开展数据分类分级工作，发布并定期更新企业级数据分类分级目录。

技术防护

梳理数据生命周期各环节中的数据资产、应用场景和操作过程；综合采用身份认证、访问控制、数据加密、数据防泄露、数据动态脱敏、隐私计算、数据备份、数据销毁、流量监测、安全网关等安全技术组件，对不同安全等级的数据资产实施差异化防护措施。

风险评估

建立常态化风险评估、内部自查他查、年度安全合规内控考核等机制。对外就数据委托第三方、外部数据引入开展事前风险评估，每年组织对合作方单位进行现场评估。数据安全职能部门对内组织总行部门、各分支机构依照数据安全重点管控要求开展常态化自查自改；运用监测技术定期对内部风险进行排查，每年不定期对各单位开展现场检查评估。检查评估发现问题情况纳入年度数据安全考核评价。

宣传培训

点面结合组织全行开展数据安全培训，包括合规要点解读、重点风险警示、同业案例宣讲等。2024 年普适培训 2 次，参训人数累计超 2 万人次；定向培训面向覆盖新入职行员以及数据安全专岗。

客户隐私保护

我行成立个人信息保护工作领导小组，全面统筹实施组织内部的个人信息安全工作。制定《数据安全管理办法》《消费者权益保护基本规定》《个人客户金融信息管理规程》等制度，遵循《个人信息保护法》及第三方专业机构的检查指导，加强个人信息管理，遵循合法、正当、必要原则收集、使用、存储消费者金融信息，保障个人消费者的信息安全权。

组织数据安全专项排查，重点关注个人信息保护，聚焦系统分级分类个人信息的展示、用户权限管理、内部员工行为等内容。按年度开展个人信息保护专项检查。

检查
与治理

培训

立足全员赋能和意识提升，通过“场景+案例”模式，多渠道落实全行员工 2024 年个人信息安全及数据安全培训。

业务连续性管理

我行建立较为完整的业务连续性管理总体架构、制度，日常运作机制较顺畅，年度应急演练按计划有序开展，各项工作有序推进，满足运营需要以及监管要求。2024 年度我行未发生重要业务运营中断事件。

战略规划与策略

我行制定业务连续性管理三年战略规划（2024-2026 年），推动业务连续性管理体系建设。以监管要求为基础，以支撑业务持续、稳健、高质量运营为导向，聚焦业务处置有效性和系统恢复及时性，横向加强集团全面统一管理，纵向提升条线专业处置能力，深入推进数字化转型，为全行发展保驾护航，满足未来竞争需求。

管理体系与制度

搭建集团化业务连续性管理体系，将涉及业务运营的子公司纳入业务连续性管理范围，制定《业务连续性管理基本规定》《运营中断事件总体应急预案管理规程》，形成日常管理组织架构以及应急处置组织架构，明确各部门职责以及分工，初步实现集团化业务连续性的统一意识、统一管理、统一标准。

指标和目标

2024 年，我行重要业务专项应急预案覆盖率和近三年内演练覆盖率以及集团管理覆盖率均为 100%，实战演练比例已超 70%，均达到阶段性战略目标。

培训

持续开展分层分类的业务连续性管理培训，打造专业团队。2024 年，总分行层级，共组织开展 14 次业务连续性专项培训，着重强化重要性意识传导、专业分析能力和线上化管理能力，同时开展为期 3 个月的管理系统指导，提升管理质效。网点层级，通过在线学习对路支行行长、一线员工开展培训，聚焦于网点应急演练以及应急处置，提高网点应对中断风险的处置能力。

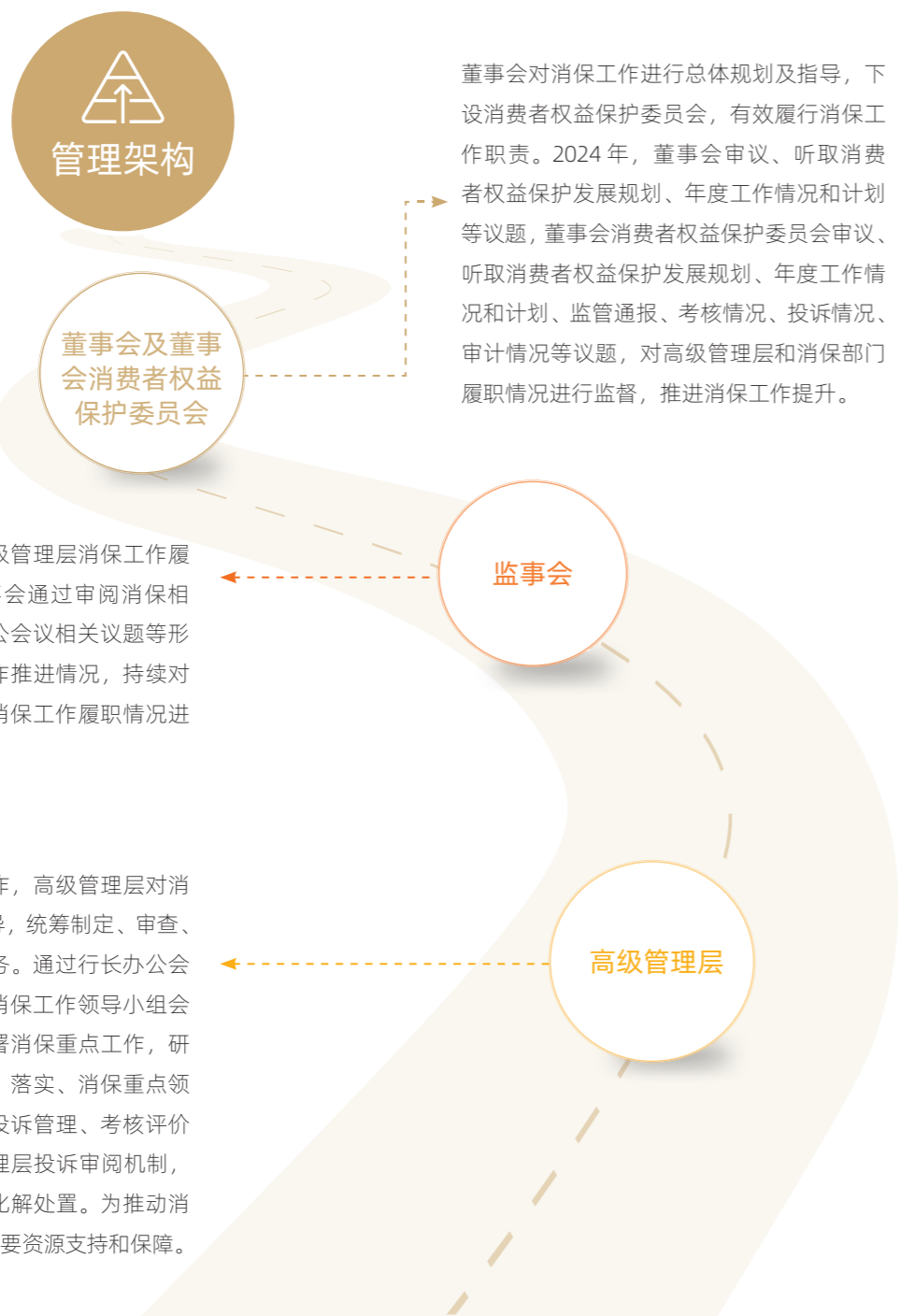
应急处置

采用“横向到边、纵向到底”方法论，制定覆盖各类中断场景如系统故障、自然灾害、外部服务中断、人员服务中断等共 70 个业务连续性应急预案。建立预案质量标准化评价方案，统一设置和分解各层级、各条线间应急处置流程，细化处置颗粒度，规范操作流程，加强预案内、预案间的衔接协调性和完整性，确保发生中断事件时能够快速应对。

为确保预案有效性，我行积极开展常态化和专项演练，辐射关键环节、关键第三方、高频异常场景等，强化演练质效。2024 年度总行层面共开展业务连续性演练 140 场，其中重要业务演练 17 场，关键基础设施演练 83 场，信息系统演练 40 场。此外，我行已连续两年顺利通过人民银行组织的金融业重要信息系统同城切换演练，通过不断优化应急处置方案，实现利用整体“一键式”方式自动执行 7 套重要信息系统同城灾备切换，实际切换时长 29 分钟，较 2023 年速度提升 7 分钟，且同城灾备石泉数据中心接管时长达到 33 天，切换间均未发生数据丢失，实现在“事先不通知，人行突发指令”的极限或灾难场景下检验和锻造出有效应对运营中断的应急处置能力，能够保障业务持续运营。

消费者权益保护

2024 年，我行坚持“金融为民”宗旨，秉承“合规经营，优质服务”的消保本源理念，在董事会和高级管理层的统筹规划和指导下，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，切实维护金融消费者权益。

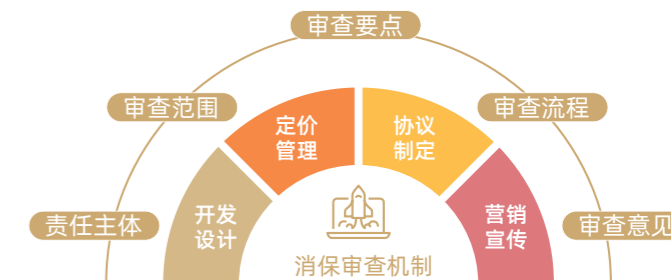


工作机制

我行根据法律法规和监管要求，持续完善消保制度体系、健全工作机制框架。

消保审查机制

制定消保审查工作规程，对责任主体、审查范围、审查要点、审查流程、审查意见等做出明确规定，将产品和服务的开发设计、定价管理、协议制定、营销宣传等环节各项要点纳入消保审查范畴。持续完善消保审查要点，及时发现并更正金融产品或者服务中可能损害金融消费者合法权益的问题；强化对审查意见采纳落实情况的跟踪评价，加强业务前端消保问题预防。



信息披露机制

通过多种渠道进行产品和服务信息披露，披露范围覆盖售前、售中、售后全流程，披露内容涵盖产品和服务性质、风险、收费情况、合同主要条款。使用通俗易懂的语言和有利于消费者理解、接受的方式进行信息披露，在格式条款中，采取足以引起消费者注意的显著方式，提请消费者注意产品和服务中与其有重大利害关系的内容。

适当性管理机制

落实产品风险评级和消费者风险评估，合理划分产品风险等级，遵循风险匹配原则，将合适的产品推荐给合适的消费者。

销售行为可回溯管理机制

建立营业场所销售专区录音录像管理制度，明确专区设置、信息公示、流程控制、资料保存、风险防控等要求，实现销售专区定时录音录像。2024 年进一步明确合规销售相关行为标准和管理要求，细化远程交互行为标准，对产品销售、推介行为或业务活动进一步明确可回溯要求；动态优化销售行为分析评价模型，开展行为数据监测并即时驱动管理。

个人信息保护机制

建立个人信息保护相关制度，明确对数据分类分级、生命周期安全等要求。遵循合法、正当、必要原则处理消费者金融信息，收集消费者金融信息前以专项条款形式醒目告知消费者采集使用消费者金融信息的目的、方式、类别、内容等，并提示消费者可能存在的风险，以便消费者作出符合自身权益的判断。

合作机构管控机制

对合作机构进行名单制管理，明确合作机构消保相关的准入和退出标准及日常管理要求，在合作中明确约定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，严格约束合作方行为。

投诉管理机制

制定投诉处理管理规程，明确投诉处理和核查工作的规范标准，建立检视检查机制，开展过程监测管理。在营业场所、官方网站、移动客户端醒目位置公示投诉渠道及流程，方便消费者及时反映诉求，及时、高效、妥善受理。围绕具体问题的发现和解决建立工作机制，提升溯源改进的精准度，持续评估改进成效。完善投诉小额补偿管理机制，强化纠纷化解及时性。

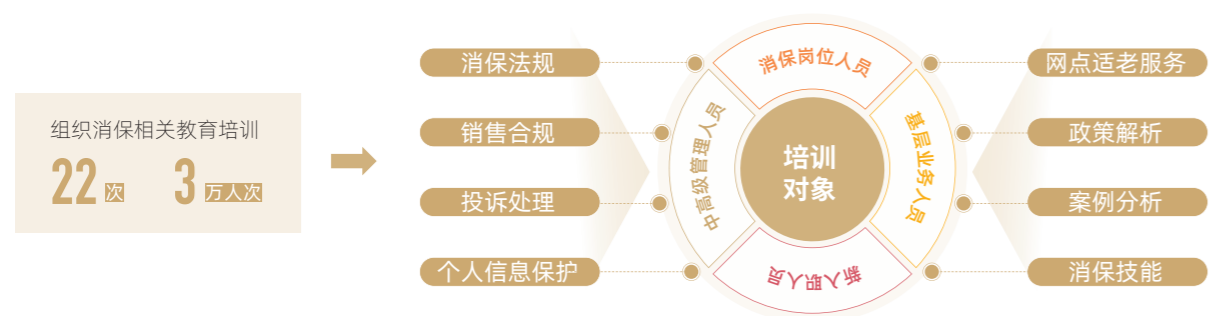
根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》要求及相关定义，2024 年度我行消费者投诉 28,210 件，全年投诉办结率 100%。从业务类型看，投诉占比较高的是信用卡类 (19,659 件，占比 69.7%)，主要涉及信用卡协商还款、费用减免、债务催收以及征信异议；贷款类 (3,622 件，占比 12.8%)，主要涉及个人消费贷款协商还款、债务催收以及住房按揭贷款利率调整及提前还款；借记卡及储蓄类 (1,463 件，占比 5.2%)，主要涉及借记卡账户管控、市场活动及权益、到期换卡等；以及功能及服务类 (905 件)、支付结算类 (817 件)、银行代理业务类 (591 件) 等。从地区分布看，上海地区受理量 (26,302 件，占比 93.2%) 最为集中，深圳地区 (181 件，占比 0.6%) 和浙江地区 (142 件，占比 0.5%) 相对较高，其余主要是江苏地区 (126 件)、北京地区 (79 件)、成都地区 (51 件)，天津地区 (48 件) 等。

矛盾纠纷多元化解配套机制

倡导通过协商方式解决投诉争议，已建立调解对接、及时应调、快速审批等机制，2024 年进一步明确多元化解处理机制应用要求。

培训机制

制定年度消保培训计划，全年按计划组织消保相关教育培训 22 次，培训内容涵盖消保法规、销售合规、投诉处理、个人信息保护、网点适老服务、政策解析及案例分析、消保技能等，培训对象覆盖中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员，累计参训逾 3 万人次。



考核机制

制定 2024 年消费者权益保护评价细则，对总行相关部门和各经营单位进行消保考核评价，考核指标覆盖信息披露、适当性管理、销售行为可回溯、个人信息保护、合作机构管理、投诉处理、教育宣传、培训与考核、特殊消费者群体保护等重点环节，在全面覆盖的基础上突出重点，并强化考核正向引导。

审计机制

将消保工作纳入年度内部审计，采取总分行联动，专项审计与常规审计、现场审计与常态化非现场审计监测核查相结合的组织形式，审计范围覆盖全部 13 家一级分行和总行各相关部门，并督促审计问题的整改和责任追究。

人力资本发展

我行坚持以人为本、人尽其才的人才理念，保障员工权益，为员工提供畅通的职业发展通道、广阔的学习成长空间，促进实现人才价值，推动我行持续发展。

吸纳就业

我行积极响应国家关于实施就业优先战略、促进高质量充分就业的相关政策，持续打造雇主品牌，建立雇主文化，积极创造就业岗位，尊重每位应聘者的秉赋与创造力，2024 年度获得上海市促进就业先进企业 (组织) 等多项荣誉。

大力组织线上宣传与进校招聘，为毕业生送岗上门，着力用力用心用情做好高校毕业生招聘工作。开展暑期实习生招聘，加强校企合作，为高校毕业生提供专业实践岗位，联合做好人才培育工作。围绕国家战略发展区域规划，继续加大长三角地区人才招聘力度，服务区域发展大局；围绕国资国企改革、普惠与民生需求以及数字化转型战略，加大对相关行业成熟紧缺人才、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。



员工权益

我行遵守国家及地方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。

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。

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，构建包含岗位工资、津贴、绩效奖金和福利的薪酬福利体系，保障员工合法权益。坚持按劳分配和同工同酬薪酬福利体系原则，为员工提供具有内部公平性与外部竞争力的薪酬，同时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。按照国家及地方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。

我行根据国家及地方要求设立产假、生育假、护理假、哺乳假、育儿假等假期，合理保障员工生育期间权益。



绩效考核

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。薪酬资源配置秉承价值导向和绩效导向的原则，并不断优化内部分配管理机制。强化总行对绩效分配工作的统筹管理，推进全行重点岗位绩效分配的标准化，引导分支机构合理分配和使用薪酬资源，提高资源配置效率。结合全行队伍建设，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深化考核结果运用等，使薪酬资源与银行整体效益和个人绩效表现充分匹配。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。

员工发展

我行积极探索员工发展的有效模式，明确具体的培养目标、培养手段和管理要求，分类分层开展针对性培养，提升专业履职能力，健全员工发展体系。聚焦理论学习和专业培训，鼓励干部员工参与攻坚克难项目、重点工作推进，落实跟踪培养管理，提升综合素质。持续完善晋升管理机制，拓宽员工职业发展通道，明确晋升条件和标准，坚持以价值创造为导向，以实际工作业绩和价值贡献为依据，建立能上能下机制，树立重实干、重实绩、重担当的用人导向，不断提高全行队伍的专业能力和工作成效。

员工培训

我行构建与队伍能力提升、经营管理紧密结合的培训工作体系，重点完善干部、路支行负责人、客户经理、新行员等重点队伍培训，将企业发展与员工个人职业发展更加紧密结合，推动员工能力素质与经营发展更相匹配，更好地激发自我驱动，实现员工长期的职业发展。

推动人才专业化发展

干部培训

我行分批次开展干部专题培训，面向处级以上领导干部，分 2 期举办学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神干部专题研讨班，联合国泰君安（现国泰海通）举办学习贯彻党的二十届三中全会精神干部专题研讨班。实施干部数字化培训、周末课堂培训，通过现场讲座、线上课程选必修学习相结合、案例研讨等多种方式，增强各级干部当好高质量发展先行者的本领。



案例 我行与国泰君安党委联合举办学习贯彻党的二十届三中全会精神专题研讨班

按照十二届市委五次全会要求，我行与国泰君安党委联合举办学习贯彻党的二十届三中全会精神专题研讨班，来自两家单位的 360 余名处级以上干部参训。本次研讨班课程设计上涵盖全面深化改革、全面从严治党、上海“五个中心”建设等内容；学习形式上，统筹个人自学、专家导学和交流研学等形式；互动研讨上，以混合编组的方式安排双方学员围绕做好“五篇大文章”、助力上海国际金融中心建设使命等专题开展……参训学员纷纷表示，将不断深化学思用贯通、知信行统一，与时俱进提高政治能力、领导能力和工作能力，把学习成果持续转化为服务金融强国建设、上海发展大局的实干实绩。



专业人才培养

我行分类实施客户经营重点队伍培训，以路支行行长、客户经理队伍为重点，围绕经营目标、能力、产能等，划分新任职基础培训、初级提高培训、中高等级突击培训等，通过实战经验丰富的一线人员及同业等授课交流、案例研讨、岗位实践、AI 话术在线演练等多种方式分层推进、覆盖近 4,000 人。

案例 南京分行完善客户经理培训机制

南京分行完善分行客户经理培训机制。一是建立带教培养制，对于潜力客户经理应明确带教责任人，原则上由支行分管行长、营销副行长和团队负责人团队带教。二是实施常态化培训，组织客户经理开展全员“每日一练”线上学习夯实基础，积极参加对公客户经理专项培训。三是开展“两周一课”，邀请行内外领导、同事、专家进行授课，培训内容包括产品知识、政策解读、通用管理、系统操作、专业课程等。如邀请零售专家开展家庭信托业务专项培训，完善对公客户经理零售产品体系架构，实现公私联动，既有利于推动全行零售业务发展，又可反哺对公业务。



案例 浦东分行路支行行长专题培训

以打造一支适应战略需要和转型发展要求的路支行行长专业队伍为目标，浦东分行加强路支行行长名单制研究，分层次组织路支行行长培训。对于已任职路支行行长，聚焦网点产能提升，组织标准化、实战化培训，召开养老金获客、代发等主题交流；对于后备骨干，2024 年第 4 年开展星火计划专题培训，为 25 位参训学员开设《网点人力资源管理》《网点员工行为管理》等 12 门实践课程，组织优秀网点管理人员交流座谈，并推进学习成果转化运用，有效提升支行竞争力。



新员工培训

我行完善新行员标准化培训课程体系，落实入行集训、线上培训、岗位历练三位一体培训安排，入行集训后总分协同实施新行员轮岗培养工作，组织新行员在基层网点大堂经理、财富客户经理、零售信贷客户经理 3 个岗位（各 1 个月）轮岗，岗前 1 周开展线上培训与考试，轮岗期间配套工作手册、任务清单、论坛交流等培养动作，引导新行员深入理解自身发展与组织文化的关系，快速适应岗位工作。



案例 杭州分行开展“知行学——应届生轮岗培养计划”训练营

为促进应届生新行员实现从校园人向职场人的转变，培养达到独立上岗的能力，杭州分行持续完善新行员培训体系，2024 年，在完成应届生新行员招聘工作之后，随即启动为期半年的“知行学堂——应届生轮岗培养计划”训练营。分行围绕综合管理、业务知识、职场技能等内容，通过各部门授课、学员互相研讨等方式组织了集中培训，促进新行员适应工作环境，了解企业全貌；随后，对照各岗位技能标准，通过跟岗实践、技能训练、营销外拓等方式开展 5 个多月的持续性岗位培训，每周总结跟踪，每个岗位轮岗学习后总结分析学习成效，持续推进新行员在服务专员、零售客户经理、普惠客户经理、公司客户经理等岗位上的学习锻炼。期间，组织新行员积极参加分行各类活动，深度融入企业文化。轮岗培养计划结束后，组织每一位新行员进行总结报告。



夯实培训基础建设

重视员工队伍专业能力提升和个性化赋能。提倡员工专业精深、一专多能，支持员工自主报名参加外部专业资质认证考试。2024 年，将外部专业资质认证清单扩大至 100 余项，对特许金融分析师 (CFA)、金融风险分析师 (FRM)、注册会计师 (CPA) 等高价值证书实施报销的鼓励政策，截至 2024 年共计 7,172 人次获得专业资质认证。

培养客户经营队伍专业化师资。聚焦客户服务与经营管理、风险合规管理、数字化应用实践，挖掘、培养实践经验丰富、高绩效高产能的各级领导干部、分支行经营管理负责人、优秀基层一线人员等内部优秀师资，组织参与培训项目方案设计、课程开发与授课。



民主管理

健全员工申诉机制

我行建立健全员工申诉机制，畅通员工与管理者的沟通渠道，明确各级管理人员与员工沟通过程中扮演的角色及责任，增进员工与管理者双方的沟通了解，建立和谐稳定的劳动关系。我行认真对待员工申诉，及时处理员工通过正常渠道提出的合理意见、建议和要求，预防劳动争议。

发挥职代会作用

我行在总行和各分行层面均建立职代会制度，并设立综合性民主管理专门委员会 (小组)，遵守议事规则，行使与管理权相对应的员工民主管理权利。我行制定职代会实施细则，明确党组织、行政、工会职责，明确职代会职权，保障职工民主管理权利，促进企业劳动关系和谐发展。各级职代会及时换届，定期召开会议，依法行使审议建议、审议通过、审查监督、民主选举、民主评议等五项职权。



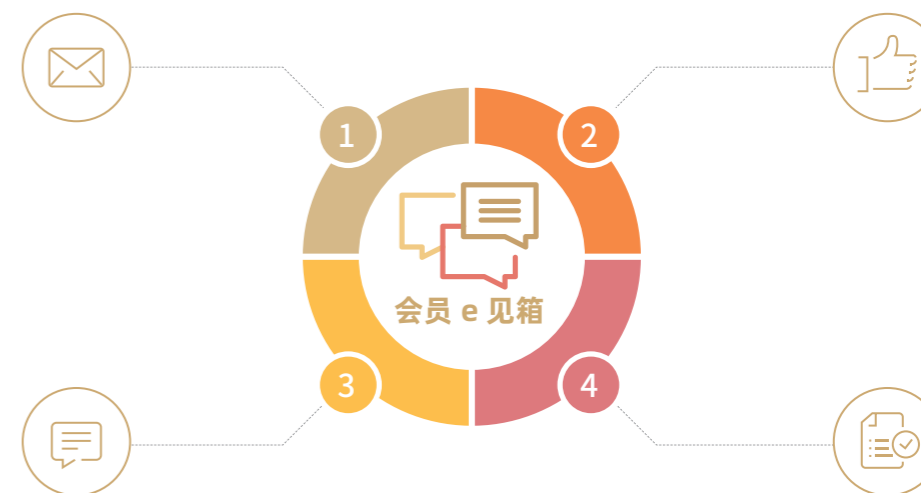
总行职代会年内召开两次，审议通过员工违反规章制度处理规定、员工违规积分管理规程 2 个制度，审议通过《上海银行股份有限公司集体合同 (2024 年版)》，完成综合性集体合同的续签，以及审议听取我行继续实行不定时工作制和综合计算工时工作制的报告，我行领导人员 2023 年履职待遇及业务支出预算执行及 2024 年预算编制情况的报告、职工监事 2023 年履职报告；选举产生 1 名上海银行第六届董事会职工董事。

推出“会员 e 见箱”

我行通过多渠道、不定期、不同层面组织开展职工献计献策活动，鼓励员工发扬主人翁精神、关心企业发展、勇于乐于建言献策。

在我行“e 事通”平台开辟“工会 e 见箱”，设立金点子专区，畅通下情上达渠道；“工会 e 见箱”收集常态化建议 254 条，基本予以回复。

开展降本增效“金点子”专项合理化建议活动，收集 241 条，采纳 64 条。



开展职代会提案征集，组织各级职代会，围绕我行中心工作和员工普遍关心的热点难点问题、攻坚克难项目等开展职工代表提案工作，共收到提案 30 条，确定立案 8 项。

各直属工会积极响应开展本级合理化建议，年度内组织 575 人提出 471 条建议，采纳 354 条，深化为内部提案 32 条。

员工信息保护

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，防止员工个人信息和隐私被滥用或外泄。

应对公共危机

我行根据公共危机管理要求，建立健全应急响应管理体系并明确职能与权责，已制定《重大突发事件、重大事项报告规程》《应对突发事件金融服务管理指引》《运营中断事件总体应急预案》，完善突发事件应急管理机制，确保发生重大、突发风险事件时，及时响应、报告和处理。



安全生产

我行贯彻安全生产法律法规和国资监管要求，认真履行企业安全生产主体责任，建立健全银行安全生产“4+1+N”重点领域现场 / 非现场检查 and 日常操作、应急管理手册，制定安全生产底板风险隐患认定标准、新生风险清单，更新《防汛防台工作预案（2024 年版）》《应对雨雪冰冻灾害应急操作规程（2024 年版）》，结合营业办公场所实际情况组织应急预案演练。

应急演练

我行组织经营单位全面梳理细化反恐防抢、消防疏散、群体聚集和防汛防台等应急预案，结合演练情景更新优化处置流程，提升预案针对性、响应联动性、实战操作性。同时，加强对第三方人员的安全教育，对驻行保安、保洁、食堂工作人员同步开展安全培训和预案演练，提升全员应急处突能力。



2024 年，我行共组织营业网点反抢劫、消防疏散等应急预案演练 4 次，网点覆盖率 100%；汛期组织 18 处防汛重点场所开展防汛防台预案每周 1 练，第 13 号台风“贝碧佳”过境期间，组织总分行 209 名员工值班备勤。

安全生产投入

我行以开展安全生产治本攻坚三年行动为主线，认真组织落实消防安全集中除患攻坚大整治、厂房仓库消防安全综合治理、防汛防台等工作。围绕风险可视化，完善风险辨识和排查整治闭环，创新技术应用，推进监测集约化，提升本质安全水平。

2024 年，我行安全生产投入 15,870 万元，主要用于营业办公场所安保执勤、安防消防设施更新维护检测、监测预警等安防技术升级改造。



▲ 数字化成果交流

安全培训

我行积极开展防灾减灾、安全生产月、消防宣传月等集中宣传活动，建立常态化学习交流机制，通过多媒体宣传、线上线下培训、事故案例警示、应急预案演练等形式广泛宣传安全生产、消防安全等知识；创新营业网点全员安全轮值机制；结合立功竞赛开展安全生产“啄木鸟”行动，发动 6,000 余名员工主动查找身边安全隐患，深化“人人讲安全 个个会应急”活动主题。

2024 年，组织开展安全生产专题培训 2 场，新行员入职集中安全教育 2 次，新任职网点负责人专题培训 1 次，条线安全管理人员学时再教育 1 次，编发安全警示案例 6 期，组织全员线上学习 5 次，参训员工 5.6 万人次。

我行营业网点消防安全管理经验，获得上海市消防救援总队肯定并进行宣讲推广。



▲ 市消防救援总队宣讲我行消防管理经验

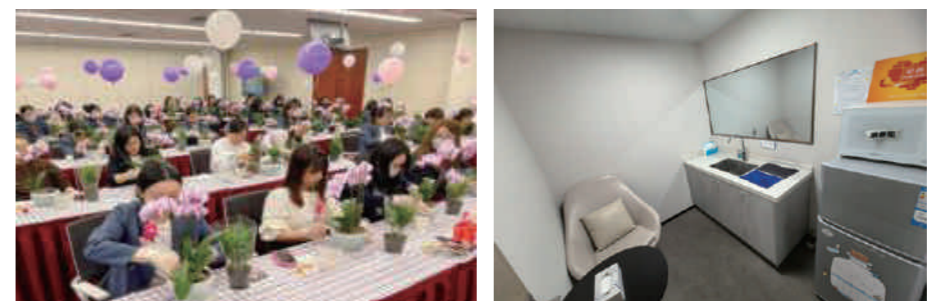
员工关爱

我行持续完善“普惠性 + 特殊性”员工关爱工作体系。

全年帮困 431 人次，帮扶金额 428.9 万元；修订工会帮困工作管理办法，提高工会帮困工作的申请及时性、审批精准性和纾困实效性，对困难员工及其家庭的动态跟踪效率进一步提高。

持续拓展员工慰问场景，首次对“智芯工程”项目员工实施专项慰问；落实在职退役军人八一建军节专项慰问及新入住公租房保租房青年员工专项慰问。

继续做好年度职工工会专享保障、意外伤害基本保障和退休职工住院补充医疗保障参保；继续提供“员工健康关爱计划”，全行 9,200 余人注册享受视频医生、线上心理咨询、线下就医帮助等 18 大类服务，使用人次近 6,000；举办多场次健康科普讲座活动，做好职工之家、职工书屋、妈咪小屋、健康小屋等传统职工服务阵地建设，引入“蹦极瑜伽”等新兴健身形式，开展职业健康关怀。



▲ 北京分行举办“筑梦十五载 巾帼绽芳华”妇女节主题活动

▲ 浦西分行建设“妈咪小屋”

坚持“活动育人、活动增智、活动添趣”，持续举办“阅分享·阅快乐”读书活动，实现推荐百本好书、分享百条优秀阅读感悟、挖掘百位读书达人等“三个 100”的目标达成，线上使用融合员工培训功能的“知鸟听吧”，线下各级工会开展了 30 余场各具特色的读书活动。



▲ 我行举办读书分享展示会



环境篇

发展篇

社会篇

治理篇

坚持“强身健体、提振活力”，全行举办“爱上行·向上跑”跑步活动 12 场，并举办上海地区乒乓球赛和足球赛。



▲ 我行组织开展“爱上行·向上跑”跑步活动



▲ 我行举办上海地区员工乒乓球友谊赛



▲ 浦东分行承办“科技金融杯”足球联谊赛



▲ 市南分行组织“乘风破浪，聚力前行”青年员工户外拓展活动

开展“赋能新实践、助推新战略、扬帆新征程”立功竞赛活动，凝聚职工文化共识、锤炼职工奋斗本领。活动展示项目或课题超 80 项，征集战略征文 110 篇，其中超 30 个案例在经营管理工作中得到复制推广应用，为经营管理注入新活力。7,000 多名员工参与活动，有力促进员工岗位建功成长成才。

创设我行“五一劳动奖章”“工人先锋号”“巾帼建功标兵”“巾帼文明岗”等荣誉奖项，丰富工会荣誉先进奖项设置体系，积极落实先进培育工作，扩大选优覆盖面和参与面，增强员工职业荣誉感，促进员工个人能力展现转化为全行整体发展能力的提升，全行共有 197 个集体和个人申报创建各类先进，从而在更高的层面上关心关爱员工。



▲ 我行开展“赋能新实践、助推新战略、扬帆新征程”立功竞赛活动

支持公益慈善

深化对口帮扶

我行紧跟国家乡村振兴战略部署，深化奉贤农村综合帮扶、云南砚山“百企帮百村”结对帮扶。结合“结对地区所需”、尽“上银所能”，坚持“输血”“造血”并举，开展民生帮扶、产业帮扶、消费帮扶、志愿结对等，惠及人数 35 万余人，助力结对地区夯实发展基础，稳步提升发展水平。

奉贤农村综合帮扶

自 2013 年以来，我行面向奉贤积极开展农村综合帮扶工作，持续探索深化“金融+”模式，放大帮扶溢出效应。2024 年，我行持续发力，捐赠 500 万元帮扶资金，注入帮扶平台挖掘“造血”项目；精准发力，支持重大项目、特色产业，赋能区域发展；综合发力，优化布局增设 1 家网点，进社区、进街道开展金融便民服务近百场；协同发力，依托资源禀赋开展党建联络、消费帮扶，提升帮扶实效。



案例 精准发力——一颗南瓜种子撑起产业大梦想 金融助力解锁农业“芯片”

近年来，我行聚焦乡村振兴重点领域，持续加大普惠涉农金融服务。艾妮维合作社聚焦农业“芯片”——南瓜种子，收集各地优质种源驯化杂交，培育具有自主知识产权的优良品种。我行始终关注合作社发展，以普惠金融顾问身份，针对不同阶段发展需求，为企业提供金融产品和服务。如今，合作社已有 16 个认定新品种、5 项发明专利，奉贤南瓜也成为上海第一个入选全国名特优新产品名录的产品。



案例 综合发力——“家门口的银行”为金汇大居再添新活力

2024 年 9 月 20 日，位于奉贤区金汇镇的金汇支行正式开业。金汇镇是奉贤新城的重要组成部分，随着张江、临港等自贸区的政策带动，该区域成为典型的人口导入量大、小区众多的片区。为更好服务奉贤区域发展，我行增设金汇支行，定位为综合类网点，被居民们亲切地称为“家门口的银行”。



案例 协同发力——我行与驻村书记开展“在一起”消费帮扶

近年来,我行持续加大消费帮扶力度,挖掘对口帮扶地区特色农产品,动员员工、客户、市民“以买代帮”,开展“在一起”消费帮扶系列活动,助力乡村振兴。

2024年,我行与上海市各区驻村第一书记联动,挖掘上海市优质特色农产品,举办“在一起”消费帮扶暨驻村书记“惠农市集”金融专场活动,吸引全行员工及周边白领、市民热情选购。



砚山“百企帮百村”结对帮扶

自2018年以来,我行连续7年帮扶云南砚山,始终保持劲头不松、力度不减、强度不变。2024年,我行急帮地区之所急,捐赠150万元帮扶资金,帮阿吉小学建设综合楼、落太邑村发展产业、阿绞村修葺活动广场;想帮扶地区之所想,支持蓝莓、蔬菜产业升级,拓展消费帮扶渠道,推介咖啡、刺绣等特色产品;忧帮扶地区之所忧,教育帮扶智志双扶、医疗帮扶持续扩面,推动帮扶地区实现全面振兴。



案例 急学校之所急——我行援建的云南阿绞小学“上银启航楼”启用

2024年11月,我行援建的阿猛镇阿绞小学“上银启航楼”正式启用,学生们可以坐在舒适明亮的食堂内开心用餐,再也不用担心刮风下雨天的吃饭难题,同时教师的住宿难题也得到解决。

近年来,围绕结对村孩子学习生活的点滴,我行陆续为学校配备了教学大屏、智慧黑板、特色教室等设施;“上银情·砚山梦”志愿结对学子100人,已累计帮扶当地学子300人次,20余人考入高等院校,助力孩子成长成才。



案例 想人才之所想——文山州“头雁”扶持计划培训班在沪举办

随着直播经济的火爆,文山州的乡村振兴带头人人们对直播带货也跃跃欲试,但由于信息不畅,他们只能摸着石头过河。为此,2024年9月,我行精心组织“头雁计划”培训,组织文山州20余名乡村振兴带头人来沪,学习直播经济大潮下的带货生意经。

通过“头雁计划”,培育了一批有文化、懂技术、会经营、善管理的“兴农人”,为乡村振兴注入源头活水。



案例 忧家庭之所忧——“童享美好”专项基金文山州先心病患儿救助项目正式启动

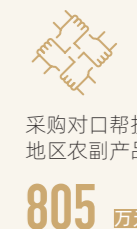
随着对口帮扶工作的不断深入,我行了解到,帮扶地区先天性心脏病的发病率较高,但由于医疗条件和经济水平不足等因素限制贻误治疗。

为此,我行积极联动各方资源,于2024年3月启动“童享美好专项基金”文山州先心病患儿救助项目,开展先心病儿童义诊筛查、手术救助。2024年义诊筛查惠及300余名患儿,救助6名患儿手术。同时,落地“先心病筛查工作室”,在文山州8个县市持续开展常态化筛查救助。



消费帮扶

我行积极推进消费帮扶,结合员工慰问等工作,形成了“在一起”的消费帮扶品牌,依托我行企业客户资源,从前端生产、后端销售、终端消费三段推动对口帮扶地区农产品进入大市场、大平台、大流通。2024年度采购对口帮扶地区农副产品805万元。



环境篇

发展篇

社会篇

治理篇

开展金融教育

我行充分践行金融知识普及责任，建立金融消费者宣传教育制度，统筹推进公众宣传教育工作。将金融知识普及纳入常态化工作体系，制定年度宣传教育工作方案，积极组织“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中性宣传活动。在全行各营业网点均设置公益性金融知识宣传教育区，在官方网站设置独立的“金融消费者权益保护”栏目，并在手机银行、微信银行等线上渠道设立教育专区入口。主动开展线上线下公益性金融知识教育宣传活动，运用长图文、短视频等途径进行形式丰富的线上宣教；发挥网点阵地作用，组织常态化金融教育和集中性金融知识普及活动，结合进社区、进校园、进企业、进商圈、进农村，开展内容多样的线下宣教活动，面对面贴近客户，助力社会公众金融素养和风险意识提升。全年累计开展消费者金融教育活动超 2,000 次、受众 300 万人次。



开展消费者金融教育活动超

2,000 次

受众

300 万人次

案例 金融知识扎根厅堂，做好到店宣教

市北分行在网点厅堂内常态化设置宣传咨询台，举办“早上海”宣讲讲座和客户沙龙等活动，向到店客户发放宣教折页，一一解答客户关于防范非法金融活动的疑惑，同时在金融宣教专区布放充足的折页、书签等公益性宣教物料，确保客户可以随时阅取，网点员工持续做好反诈防骗的风险提示和警示教育。



案例 金融知识走进农村，普及金融基础

浦东分行联合村委开展联党建联活动，重点面向老年消费者开设金融知识宣传教育讲座，通过发放印有金融知识的团扇等物料，结合案例讲解向老年客户普及金融基础知识，讲解典型诈骗手段，科普反诈防骗知识，活动现场气氛活跃，切实提升老年居民的风险防范意识。



案例 金融知识走进社区，警银联合反诈

市北分行联合属地派出所、反诈中心、周边居委，联合开展主题反诈讲座和宣讲活动。通过多个真实案例，生动揭示了近年来常见的诈骗手段。通过讲解真实诈骗案例，揭示电信诈骗手段，现场演示如何伪造金融产品和诈骗信息，提醒大家保持警惕意识，让市民们更为直观地了解金融诈骗的危害。



案例 金融知识走进校园，陪伴健康成长

浦西分行结合上海科技大学校园开放日活动，于校园醒目的位置设摊，向师生开展金融宣传教育活动，发放宣传单页普及金融知识，提高消费者风险防范意识和风险识别能力。



苏州分行联合社区、派出所，为少年儿童量身定制反诈宣传内容，采用动画视频、讲解小故事等生动有趣的形式，走进学校、幼儿园进行推广，引导孩子们树立正确的网络安全观念，增强自我防范意识。

案例 金融知识走进商圈，提升防范意识

市南分行结合马桥万达商场公益集市活动，布设公众宣教摊位，布放宣教折页并向来往客户发放。重点围绕“反诈防骗”主题，设置趣味互动环节，向来往客户普及防范电信网络诈骗知识，提醒大家提高自身防范意识以及甄别意识，保护自身财产安全。



案例 金融知识走进企业，建设诚信文化

浦西分行走进禾滨康复医院，面向医院员工开展金融教育宣传。银行金融宣教人员发放宣教折页，通过详细讲解折页中的防范电信诈骗技巧，结合真实电信诈骗案例，提示“遇到陌生链接不要点”“警惕AI变声、换脸”等新型诈骗手段。



总行营业部针对白领群体，组织“金融为民服务宣讲团”走入企业、走进办公楼，为企业员工提供多样、个性化的综合金融服务方案同时，通过发放宣传物料或现场案例演示等多样化形式，向企业员工普及洗钱风险和防范措施。



倡导志愿服务

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，开展特色活动，汇聚社会各方爱心，为共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。全年参与志愿活动的员工 1,847 人次。



全年参与志愿活动的员工

1,847 人次

案例 北京分行组织开展学雷锋主题活动

北京分行党委将3月份定为“学雷锋月”，组织开展为期1个月的“传承雷锋精神 践行金融为民”主题党日。分行各支部纷纷积极参与，身体力行走上街头、走进社区开展活动，用金融人爱心之举为首都乍暖还寒的初春带来暖意。



案例 南京分行开展“酷暑送清凉”党员先锋公益行活动

南京分行辖属常州分行党支部、南通分行党支部分别开展“酷暑送清凉”党员先锋公益行活动，为快递员、社区志愿者、环卫、消防救援队等户外工作者送去夏日的清凉慰问。



支持文体事业

我行始终以服务城市高质量发展为己任，深度参与文体事业发展，搭建“金融+”生态网络，助力城市活力焕发、文化繁荣，以金融力量助推城市能力提升，服务人民对美好生活的向往和追求。



▲ 我行独家赞助“上海银行杯·2024 上海马桥半程马拉松赛”



▲ 我行赞助“2024 世界斯诺克·上海大师赛”



▲ 我行举办“第二十三届中国上海国际艺术节上海银行专场音乐会”

案例

我行独家冠名支持“扶持青年艺术家计划”

我行与中国上海国际艺术节携手走过十三载春秋，作为艺术节连续多年的首席合作伙伴，我行设立业内首只文化艺术专项基金，并独家冠名“扶持青年艺术家计划”，助力中国原创艺术作品走向世界。目前“扶青计划”硕果累累，已帮助 105 位青年艺术家走向世界舞台，其中 15 部作品前往 13 个国家和地区进行交流展映，展示当代中国青年的人文理念和创新姿态，托举青年艺术人才的前行之梦。

04 治理篇

我行坚持制度筑基与文化塑魂并重，以现代公司治理为发展基石，构建权责清晰、制衡有效的治理体系，以风险防控护航发展航向，将合规文化融入组织血脉，在行稳致远的道路上标注治理新高度。



支持联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)



坚持党建引领

我行注重在完善公司治理中不断加强党的领导，发挥好党委“把方向、管大局、保落实”领导作用，将党组织的职责权限、机构设置、运行机制、基础保障等重要事项写入公司章程，坚持和完善“双向进入、交叉任职”领导体制。注重不断健全完善党委议事规则和“三重一大”事项决策机制，将党委研究讨论作为董事会、经理层决策“前置程序”，抓好战略性、全局性、根本性工作的部署、推动和落地。注重履行社会责任职责，认真审议社会责任有关议题和重大事项，服务实体经济发展，落实国家重大战略和区域经济发展战略，促进我行社会责任履行与经营管理、中心工作相结合。

完善公司治理

我行持续完善适应法律法规、监管规定等要求的公司治理架构，面向良好公司治理标准，不断完善公司治理运行机制，提升公司治理效能。

公司治理架构

我行建立了包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层的公司治理架构，“三会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡。

董事会及专门委员会构成

截至本报告披露日，我行董事会共有 16 名董事，其中执行董事 1 名，职工董事 1 名，非执行董事 8 名，独立董事 6 名。

董事会专门委员会	委员人数	其中：独立董事人数	主任委员
战略委员会	9	3	由执行董事担任
关联交易控制委员会	5	3	由独立董事担任
风险管理委员会	6	2	由独立董事担任
审计委员会	5	3	由独立董事担任
提名与薪酬委员会	5	3	由独立董事担任
消费者权益保护委员会	6	2	由执行董事担任



董事独立性

截至本报告披露日, 我行独立董事人数占董事会人数的比例为 37.5%。独立董事均未在超过三家境内上市公司或五家境内外企业担任独立董事, 均未在超过两家商业银行同时担任独立董事。独立董事的人数、比例和任职资格符合相关监管规定。

董事多元化

我行持续推动董事多元化, 包括但不限于性别、年龄、文化、教育背景和专业经验的多元化。董事会成员多元化, 有助于对董事会决策事项发表全面、专业的见解, 提升董事会决策质量。截至本报告披露日, 我行女性董事 2 名。

董事专业性

1 名执行董事长期在商业银行工作, 具有丰富的金融管理经验。1 名职工董事具备金融专业背景, 有多年的金融主管部门任职经历。8 名非执行董事来自国有大型企业、外资金融机构、大型民营企业等, 担任董事长、总经理、副总经理、财务负责人等重要职务, 具有丰富的企业管理、金融、财务等方面的经验。6 名独立董事具有经济、金融、财会、法律等不同专业背景, 均为相关领域的资深专家或学者, 具有丰富的上市公司、金融行业独立董事履职经验。

监事会及专门委员会构成

截至本报告披露日, 我行监事会共有监事 4 名, 其中外部监事 2 名, 职工监事 2 名。

监事会专门委员会	委员人数	其中: 外部监事人数	主任委员
监督委员会	3	2	由外部监事担任
提名委员会	3	2	由外部监事担任

履职情况

董事会履职情况

2024 年我行董事会召开 13 次会议, 共审议、听取和审阅了 128 项议案和报告。董事会专门委员会召开 42 次会议, 共审议、听取和审阅了 147 项议案和报告。董事会和专门委员会审议和讨论了一系列社会责任和 ESG 议题, 履行绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、风险管理、内控合规、反洗钱、关联交易、数据治理、保护股东权益等方面职责。



董事会会议
召开

13 次

共审议、听取和
审阅了议案和报告

128 项

董事会专门委员会	履职情况
战略委员会	召开 6 次会议, 审议通过 2023 年度社会责任 (ESG) 报告、制订 2024-2026 三年发展规划、2023 年度绿色金融发展情况报告、修订资本管理基本规定等 12 项议题, 听取 2021-2023 年战略规划执行情况评估、普惠金融战略执行情况等 7 项报告, 履行在绿色金融、普惠金融、社会责任、战略执行等方面职责, 推动可持续发展理念融入战略和经营管理。
关联交易控制委员会	召开 9 次会议, 审议通过 22 项关联交易议题, 听取关联交易报告、关联交易管理审计报告等 5 项报告, 履行对关联交易管理、审查和风险控制职责, 提升关联交易管理有效性。
风险管理委员会	召开 9 次会议, 审议通过制订风险分战略、业务连续性管理规划、表外业务风险管理办法, 修订流动性风险管理、金融科技风险管理、涉刑案件风险防控、国别风险管理、操作风险管理、银行账簿利率风险管理、压力测试管理等制度, 以及风险偏好陈述书、风险限额方案、风险压力测试方案、全面风险管理报告、合规风险管理自评报告等 26 项议题, 听取和审阅 2024 年授信政策、2023 年度业务连续性管理自评、2023 年度从业人员行为评估、2023 年度互联网贷款业务开展情况、2023 年度反洗钱和反恐怖融资工作等 17 项报告, 强化全面风险管理监督和评估, 推进完善全面风险管理体系和合规管理体系, 加强 ESG 风险管理, 推进稳健经营和可持续发展。
审计委员会	召开 8 次会议, 审议通过制订内部审计规划、制订审计中心管理办法、内控评价报告、内审质量自我评价报告、业务连续性审计报告、聘请外部审计机构、子公司内部审计管理办法等 21 项议题, 听取风险管理、消费者权益保护、绩效考核与薪酬管理、反洗钱、关联交易管理审计报告等 14 项报告, 充分发挥监督职责, 推动合规经营, 促进提升内部控制水平, 保障股东权益。
提名与薪酬委员会	召开 6 次会议, 审议通过提名副行长、总审计师、业务总监、独立董事, 聘任财务部门负责人, 职业经理人选聘方案、高级管理人员考核定级建议等 12 项议题, 听取薪酬管理制度及 2023 年度执行情况等 3 项报告, 对我行董事和高管人员的选任提出建议, 组织实施高管人员考核。
消费者权益保护委员会	召开 4 次会议, 审议通过制订消费者权益保护规划、消费者权益保护工作总结和计划、委员会工作和计划 3 项议题, 听取、审阅消费者权益保护的审计报告、考核情况、监管通报情况、半年度工作总结与计划以及投诉分析报告 5 项报告, 推进完善我行消费者权益保护体制机制, 强化投诉管理和溯源改进, 提升消费者权益保护水平。

监事会履职情况

2024 年我行监事会共召开 7 次会议, 审议、听取和审阅了 58 项议题。监事会专门委员会共召开 4 次会议, 审议、听取和审阅了 16 项议题。监事会和专门委员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、听取及审阅社会责任相关议题及报告, 主要包括年度及半年度报告、社会责任 (ESG) 报告、发展规划制订报告、发展规划执行情况评估报告、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、关联交易管理执行报告、反洗钱和反恐怖融资工作报告、从业人员行为评估报告等。

董监事培训

我行董监事积极参加内外部培训, 2024 年参加中国上市公司协会、上海上市公司协会、外部审计和咨询机构、律师事务所及我行组织的公司治理、合规管理、反洗钱监管形势及机构洗钱风险自评解析、从董监高角度看新《公司法》主要修订及《独董新规执行简报》等专题培训、独立董事后续培训 10 余场, 关注银行业发展动态, 学习掌握监管新规和专业知识, 不断提升专业能力和履职能力。

履职评价

2024 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, 强化履职要求和日常监督, 持续完善对董监高履职评价工作, 推进各治理主体积极有效履职。2024 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。2024 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

我行注重完善与社会责任履行情况挂钩的绩效考核体系。针对高级管理人员, 考核指标体系包括绿色金融、普惠金融、消费者权益保护等; 针对经营机构, 考核指标体系包括金融窗口服务、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。同时, 在考核指标权重设置上, 风险管理类、合规经营类指标权重均高于其他类指标权重。

保障投资者权益

我行高度重视保护投资者权益, 积极推动和促进股东及投资者参与公司治理, 与投资者开展主动和广泛的沟通交流, 持续提升透明度, 提高沟通质效。

股权政策

我行遵守普通股同股同权政策, 明确普通股股东 (包括股东代理人) 出席股东大会, 以其所代表的有表决权的股份数额行使表决权, 每一普通股股份享有一票表决权。

我行制定股权管理基本规定, 明确股东责任及我行在股权管理中相关职责。

股东沟通

我行坚持以专业、开放、积极、坦诚的态度, 探索更多元和更具实效的交流形式, 拓宽投资者沟通交流渠道, 为股东及投资者参与公司治理提供便利。



股东大会

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充分行使权利。股东大会可通过现场、电子邮件、扫描二维码等方式登记参会。提前征集股东问题, 为中小股东发表意见提供充分的时间和合理的渠道。采用现场投票加网络投票相结合的表决方式, 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。2024 年召开 3 次股东大会, 审议了 13 项提案, 听取了 2 项报告。股东大会由律师见证, 并出具法律意见书。

业绩说明会

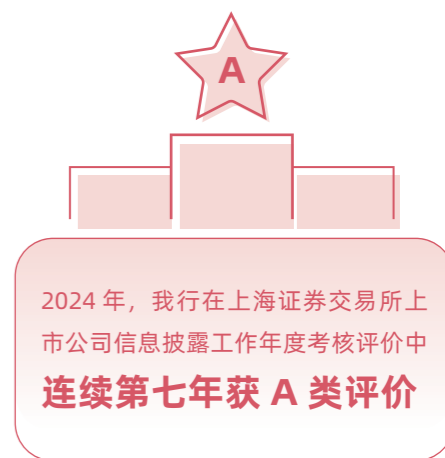
2024 年, 我行组织召开年度暨一季度、半年度、三季度等 3 次业绩说明会, 高级管理人员和独立董事参加, 增进与投资者的有效沟通, 并于会后及时在上证 e 互动及我行官网披露业绩说明会互动交流实录, 帮助投资者更全面地了解我行。

投资者会议和日常沟通

组织接待投资者来访调研, 参加券商策略会, 及时回应投资者关切, 发布投资者关系活动记录表。通过上证 e 互动、投资者热线、IR 邮箱、留言板等交流渠道积极回复投资者问题。深化信息反馈传导机制, 梳理分析证券分析师研报观点及资本市场关注问题并反馈管理层, 促使我行不断完善经营管理分析和经营策略。

信息披露

我行建立健全信息披露管理制度体系, 不断完善定期报告和临时公告编制披露工作机制和流程。2024 年, 我行遵守法定信息披露义务, 遵循真实、准确、完整、及时、公平的原则披露所有重大事项。同时, 围绕投资者关切加强主动披露, 增强信息披露主动管理, 强化定期报告价值载体作用, 加强市场分析借鉴, 完善信息披露和展示逻辑框架, 丰富分析维度, 深化投资价值的展示能力和透明度。丰富宣传形式, 探索数字化传播方式, 以系列新闻稿、小视频、长图文、微信版 H5 等方式开展定期报告解读与宣传, 提升传播效果和阅读体验。2024 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七年获 A 类评价。



全面风险管理

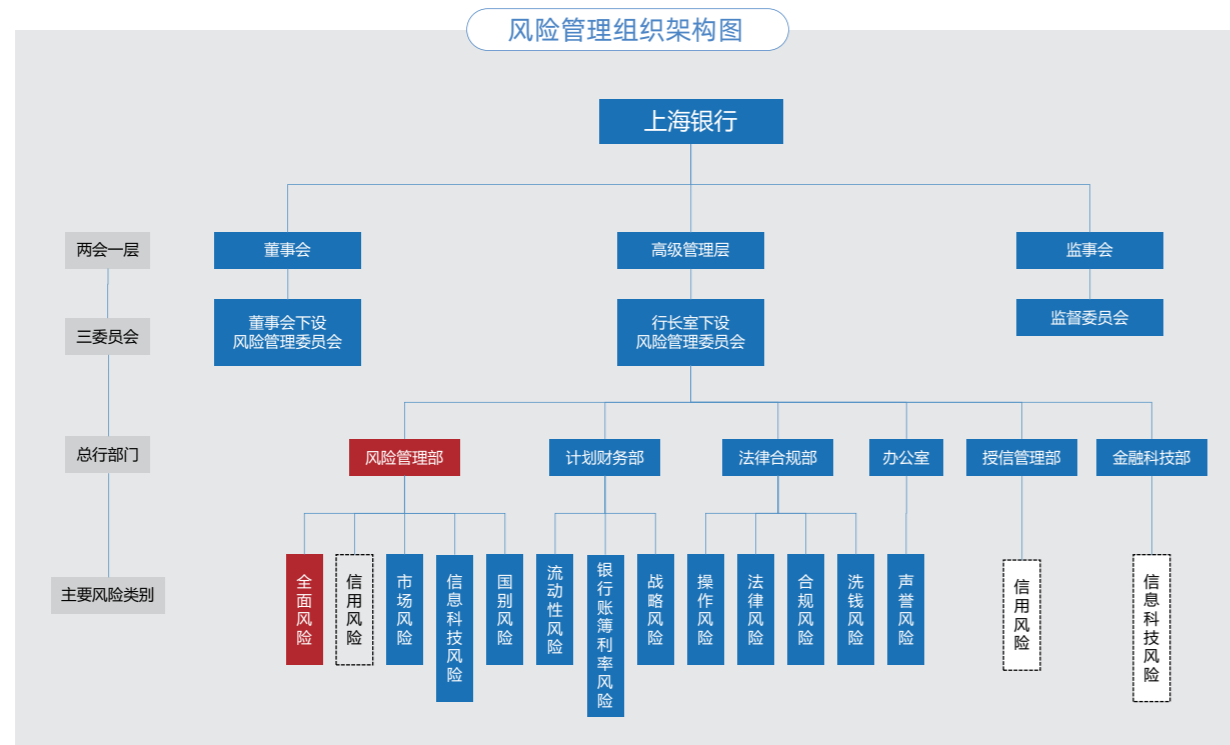
我行秉持稳健审慎的风险偏好，持续推动全面风险管理制度完善、体系健全、流程优化，加强各类风险管理的体系性、专业性和前瞻性。近年来，我行全力推动风险管理数字化、智能化转型，打造基于数据驱动的全面、精准的风险管理体系，强化全行风险合规统一管理。

管理架构

董事会承担风险管理的最终责任，负责决定全面风险管理策略及作出重大决策。董事会下设风险管理委员会、关联交易控制委员会、审计委员会等专门委员会行使风险管理职能。

监事会负责监督检查董事会与高级管理层风险管理履职情况。监事会下设监督委员会，在监事会授权下对董事会、高级管理层风险管理履职情况、全面风险管理效果等方面进行监督和评估。

高级管理层是风险管理的最高执行层，负责推进全行风险管理的战略、政策及措施，实现风险管理的全面覆盖和专业分工，评估全面风险和各类重要风险管理状况并向董事会报告。高级管理层下设风险管理委员会、资产负债管理委员会等专业委员会，组织、协调、审查、决策和督导各项风险管理工作。我行风险分管行长负责全面风险管理的具体工作。

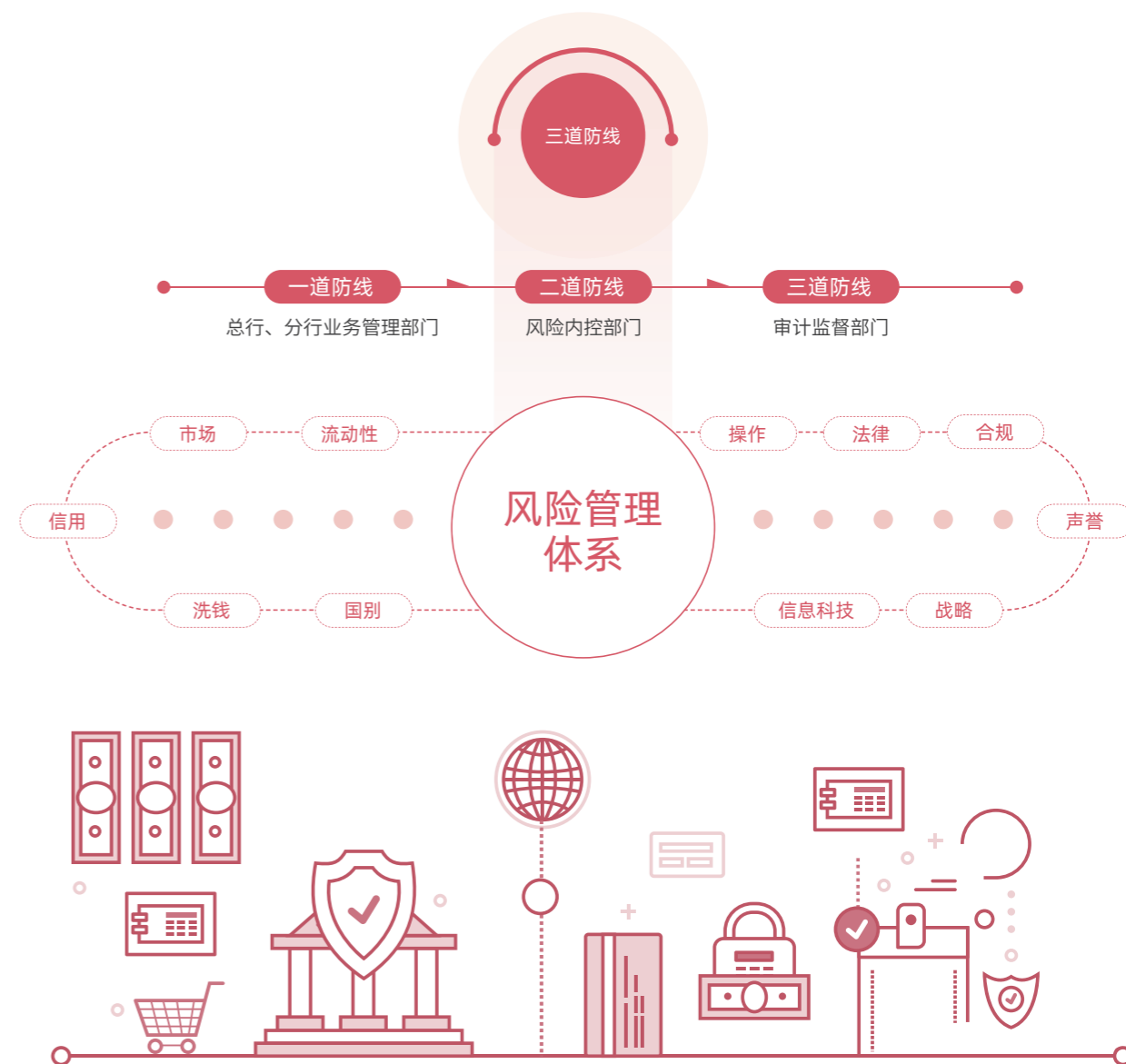


管理体系

定期评估风险管理政策和体系，并根据市场环境、产品以及服务的变化进行修订。

我行确立“三道防线”管理体系，建立总行、分行业务管理部门“一道防线”直接管理、风险内控部门“二道防线”再管理和审计监督部门“三道防线”再监督的风险管理三道防线组织体系和岗位职责体系。通过“三道防线”定位，推动一道防线开展自我风险管理，提升二道防线精细化、差异化风险管理能力，加强三道防线审计垂直管理。

我行建立全面风险管理体系，基本实现风险管理类别和管理范围的全覆盖。风险管理类别已涵盖我行经营中面临的信用、市场、流动性、操作、法律、合规、声誉、战略、信息科技、洗钱、国别等主要风险。同时，实施并表风险管理，将子公司纳入集团统一风险管理框架。建立涵盖风险识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释在内的各类风险管控流程和机制。对授信业务进行全流程风险管理。



坚持依法合规

合规管理

2024 年，我行着力健全三道防线协同贯通、覆盖经营管理全流程的合规管理体系，构建“发现 - 研判 - 解决”问题的管理闭环。通过夯实制度体系建设、提升发现问题能力、推进问题统筹整改、严格问责和考核等管理措施，提升合规管理实效。

组织保障

我行董事会、高级管理层、总行部门和分支机构各司其职，共同推进合规管理工作。2024 年我行进一步优化合规管理架构，将监管对接、监管整改、问责牵头管理职能由风险管理部门调整到合规管理部门，强化合规管理信息畅通和链路贯通，完善合规管理闭环。

管控机制

夯实制度体系建设 落实外规内化要求，及时更新内部制度；推进制度常态化清理，完善规章制度体系；强化制度合规审查管理，上线运行新规章制度管理系统，提升制度标准化水平。

提升问题发现能力 健全合规检查工作规范；聚焦重点领域制定合规检查计划并有序实施，运用非现场检查方法精准定位线索和揭示问题；对合规检查加强过程跟踪和监督管理，提升检查规范化水平。

推进问题统筹整改 加强问题溯源、分析研判，一体推进总分行监管整改，制定针对性、可落地的整改举措；定期跟踪整改进展，对于重点难点问题专题研究，强化落地执行和长效整改。

严格问责和考核评价 完善问责制度体系，健全常态化问责管理机制，定期开展落地跟踪、线索交叉比对、执行情况检查；优化考核方案，聚焦监管关注和管理重点领域，持续强化内控合规考核力度。

强化案件风险防控 推动巩固“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动成效，以推进落实监管案防新要求作为工作主线，完善案件风险防控机制体系，夯实案防工作基础，发挥打击金融犯罪联防联控体系作用，提升案件风险防控水平。

合规文化

重点完成合规专职人员上岗证培训考试，更新完善各类上岗证培训考试的合规内容，强化各层级合规履职意识。

提升重点人群的专业能力，组织全行法律合规技能大赛，面向一、二道防线管理人员，开展制度标准化、合规检查和整改提升等专题培训。

持续开展全员合规教育，组织“宪法宣传周”活动，进行新公司法、三个办法新规等普及教育，滚动开展案例警示教育，深化全员法治合规意识。

员工行为管理

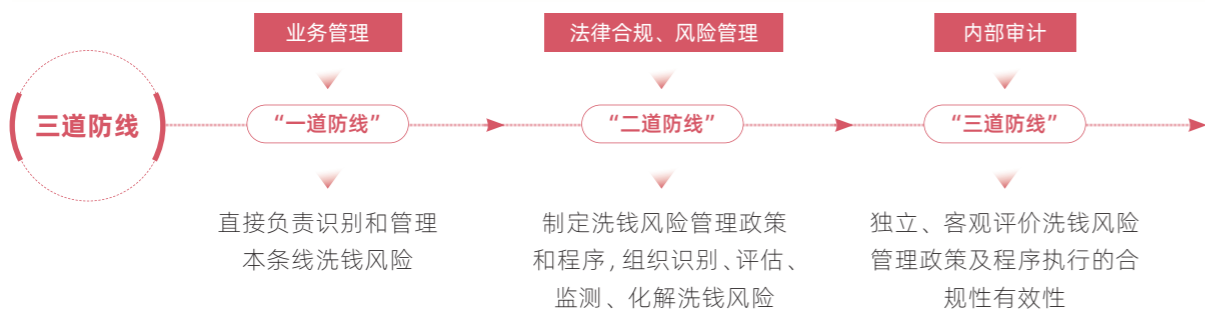


反洗钱

体系建设

我行建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构,强化层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制。

我行董事会、监事会、高级管理层分别对反洗钱管理负最终责任、监督责任和实施责任。我行成立反洗钱工作领导小组,由行长担任组长,成员部门包括反洗钱牵头管理部门、客户、业务产品和渠道的管理部门,以及人力、科技、运营等支持保障的职能部门,统筹推动全行反洗钱工作开展。我行持续加强一二三道防线协同联动的工作机制,其中业务管理作为“一道防线”,直接负责识别和管理本条线洗钱风险;法律合规、风险管理作为“二道防线”,制定洗钱风险管理政策和程序,组织识别、评估、监测、化解洗钱风险;内部审计作为“三道防线”,独立、客观评价洗钱风险管理政策及程序执行的合规性有效性,三道防线共同构建洗钱风险防御体系。各分支机构和附属机构贯彻执行统一的洗钱风险管理政策和程序,有效防范洗钱风险。



制度建设

我行建立“内控制度+条线规范+业务制度”三位一体的反洗钱制度体系,并及时做好监管新政解读和内化,以及制度重检和修订工作。2024年,我行制定《客户反洗钱尽职调查通用规范》《反洗钱模型管理规程》,修订《领导小组议事规程》《客户洗钱风险评估及分类管理规程》等内控重点基础制度,建立健全管理机制。同时,针对特定客群和业务,制定条线尽调细则,细化操作要求,并在百余项业务制度中均内嵌、细化反洗钱履职要求,规范实务操作。

客户尽职调查管理

我行建立健全并严格执行客户身份识别和尽职调查相关制度,遵循“了解你的客户”原则,2024年我行制定《客户反洗钱尽职调查通用规范》,制定或修订针对特定类型客户、特定业务场景的条线客户尽职调查操作细则或指引,细化明确差异化尽调要求和措施流程,提升管理规范性。

可疑交易报告管理

我行制定并严格执行可疑交易报告制度,构建以客户为基本单位的交易监测体系。依据法律法规、行业指引和风险提示等,按照“案例特征化—特征指标化—指标模型化”路径持续开展可疑交易监测规则的动态迭代和优化。2024年我行修订《大额交易和可疑交易报告操作规程》,梳理规范可疑交易报告各环节操作要求,按季发布《可疑分析工作要点》,按年发布《可疑交易案例集》,加强重点领域风险研判、特征挖掘和线索追踪。同时,积极运用数智化技术优化可疑交易监测模型,持续提升可疑交易报告的情报价值。

反洗钱培训

我行构建分层分类的反洗钱培训体系,持续提升各层级反洗钱履职意识和专业能力。2024年,组织面向董事、监事、高级管理人员的“反洗钱监管形势及机构洗钱风险自评解析”专题现场培训,强化高层垂范引领;依托“集中面授+移动课堂”“全面覆盖+分类施教”的闭环式培训模式,兼顾覆盖面和时效;积极组织反洗钱专兼职岗位人员参加监管机构和同业公会组织的专题培训;开展风险合规条线合规技能大赛,聚焦反洗钱实务开展课题研究,选拔推广优秀典型。

反洗钱宣传

- 我行积极践行以人民为中心的价值取向,持续对社会开展反洗钱知识宣传和警示教育,助力做好消费者权益保护工作。
- 1 认真落实防范非法集资宣传月、“5·15全国投资者保护宣传日”等监管机构统一部署的宣教活动,线上发布《禁传销,防洗钱,共建和谐社会》宣传文稿;
 - 2 通过微信公众号发布《对“套代购”走私洗钱说不!》《远离虚拟货币,防范洗钱风险》等推文;
 - 3 深入社区、校园开展反洗钱宣传,及时揭示洗钱活动新苗头、新动向,持续提升广大金融消费者对洗钱等非法金融活动的风险防范意识及水平。

案例 北京分行开展反洗钱主题宣传

北京分行紧跟反洗钱工作领导小组整体工作部署,按季度开展主题宣传工作,力求在宣传形式上实现多样化,通过微信公众号推文、各网点大堂LED公告、银行员工进社区宣讲等方式,向民众积极分发反洗钱宣传资料两千余份,讲解反洗钱小知识,涉及受众五千余人。通过开展反洗钱宣传活动,不仅提高了客户的反洗钱意识,强化了分行员工反洗钱履职责任,也为维护社会金融稳定贡献一份力量。



廉洁与反腐败

监督管理

2024 年, 我行始终坚守政治站位, 坚持“严”的标准, 统筹纪检、风险、合规、财务、组织等各方资源, 强化会商协同、严密机制流程, 以更高的监督质效促进全行合规经营管理。

抓实巡视“回头看”整改, 党委书记和班子召集党委会、领导小组会议、工作专班会议、专题会议, 把巡视整改作为推进高质量发展的契机, 逐项抓巡视整改落实。

建立巡视、监管、审计一体化整改工作机制, 配套健全共性问题梳理机制、会商审核机制及重点难点问题研究机制, 推动一体研究、全面整改。扎实开展巡察监督, 健全巡察工作机制流程, 提升发现和解决问题的准确性、有效性; 抓实巡察整改“三个闭环”, 深化联系行领导指导督促巡察及整改工作机制、“回头检视”机制、“未巡先查、未巡先改”机制, 完善巡察整改工作闭环。

强化正风肃纪, 制定修订《“八个不准”的主要表现形式及相关党纪党规》《监督工作沟通协调机制操作指引》《员工违反规章制度处理规定》等制度, 召开问责管理工作专题会议, 督促各方共同落实好从严治党、治行责任。

深化落实“净风行动”开展违规吃喝问题专项整治, 组织费用报销、营销物品采购集中排查, 开展境外重点领域廉洁风险排查, 强化监督常态化、长效化。

教育培训

扎实推进党纪学习教育。把学习贯彻《中国共产党纪律处分条例》等党纪党规作为贯穿始终的主题, 统筹运用召开警示教育会议、邀请外部专家导学、参观警示教育基地等形式开展集体学习和研讨, 带动基层党组织开展纪律学习逾 2200 次。

强化清廉金融文化建设。制定《上海银行 2024 年清廉金融文化建设实施方案》, 细化并推进 5 方面 15 项工作举措, 引领全行共同建设风清气正的金融文化。

组织全行党员、干部签订廉洁从业责任书, 增强廉洁从业意识;

创新清廉宣教阵地, 优化升级上海地区 26 家网点“清廉角”, 将清廉金融理念不断融入日常经营与队伍管理工作中;

组织上海地区 8600 余名干部员工全覆盖参与上海市银行同业公会“党纪学习教育暨上海清廉金融文化建设知识竞赛”, 获评“优秀组织单位”;

建立警示案例通报工作机制, 在门户网站设立“以案为镜、以例为鉴”专栏, 定期系统梳理近年处理的违纪违法案例、剖析案例背后风险点, 以身边事教育身边人;

结合纪检条线会议、新任干部廉政谈话、直属党委纪检委员培训、新行员集中培训等, 开展反腐倡廉培训 13 批次。

案例 深圳分行推进廉洁金融建设

为进一步加强银商合作期间的廉洁管理, 构建“亲不逾矩、清不远疏”的合作关系, 2024 年 9 月, 深圳分行召开以“携手共筑廉洁防线, 共创和谐共赢未来”为主题的供应商廉洁协议签约大会, 邀请了分行工会、科技、行务运行、安保、招聘、业务条线等 13 家年度重点合作供应商参加, 并组织参会人员观看警示教育视频, 强化了参会人员廉洁自律重要性的认识。最后, 分行与参会供应商一对一现场签署《廉洁自律协议书》。



举报管理和举报人保护

我行制定《上海银行信访工作管理规程》, 完善信访工作机制, 保障信访人的合法权益。信访人可以采用信息网络、书信、电话、传真和走访等多种形式反映情况。信访工作人员与信访人或信访事项有直接利害关系的应当回避。全行各单位及工作人员在信访工作中依法保护国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私。

各级纪检监察机关依规依纪依法受理信访举报, 加强对问题线索的集中管理、分类处置、定期清理, 规范工作流程, 建立健全集体研判专题会议制度。

知识产权保护

我行高度重视知识产权的保护和利用, 遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《计算机软件著作权登记办法》《上海市国有企业知识产权管理和保护工作指引》等有关法律法规和监管规定, 修订《上海银行知识产权管理办法》。我行依法申请、使用、维护自身知识产权, 避免侵犯他人知识产权; 根据经营需求合理申请及采取知识产权保护措施, 避免知识产权滥用和恶意抢注。为进一步规范知识产权管理工作, 加强软件正版保护, 我行制定《上海银行软件产品管理办法》《上海银行软件产品正版化管理规程》。

2024 年度我行申请了发明专利 34 件, 获得发明专利授权 18 件, 软件著作权授权了 8 件; 截至 2024 年末, 我行有效专利数为 33 件, 其中发明专利 29 件, 实用新型 3 件, 外观专利 1 件, 软件著作权共 37 件, 注册商标 55 项。



审计



我行根据《商业银行内部审计指引》，在集团党委、董事会的领导下，独立于业务经营、风险管理和内控合规，开展内部审计工作。



我行建设集中统一、全面覆盖、权威高效的内部审计监督体系，2024年实施审计集中管理改革，成立上海、南京、杭州、深圳、北京 5 个审计中心，由总行集中统一管理，实现审计机构集中、审计事项集中、审计人员集中，审计独立性、权威性、专业性进一步提升。



我行持续完善集团内审制度体系，2024 年，结合审计集中管理改革，制定或修订《审计中心管理办法》《子公司内部审计管理办法》《审计整改管理规程》《经济责任审计管理规程》等制度，审计工作制度化、标准化水平进一步提升。



我行不断加强审计监督广度、深度、力度，围绕国家重大金融政策落实情况、监管重点关注领域、风险内控薄弱环节、重点业务及重大系统等开展审计，并持续加强对反洗钱、消费者权益保护、业务连续性、数据治理等领域的审计监督。



我行高度重视审计整改工作，将审计整改作为提升经营管理有效性的重要抓手，对审计整改实施清单化、动态化管理，实行对账销号。坚持源头整改、协同整改、长效整改，一二三道防线协同发力，提升整改实效、深化审计成果运用，做好审计整改下半篇文章。



数据治理

数据治理体系

我行高度重视数据治理体系建设。自 2024 年起担任上海市银行业同业公会数据治理专委会副主任委员，并荣获同业公会突出贡献奖，中国人民银行中资金融机构金融统计考核一等奖等 10 余项奖项。



组织架构

董事会、监事会、高级管理层尽职尽责。完成对上年度的《数据治理自我评估报告》的审议；完善《数据管理与应用领导小组议事规则》的管理机制，进一步明确汇报内容、治理方向、重点问题跟踪进展等；领导小组会议频次进一步增加；全年领导小组会议对“全行数据质量工作方案”“数据管理与应用领导小组章程”“数字化转型意见”等进行了审议。

总分行数据治理队伍进一步强化。由数据管理与应用部牵头，各业务部门和分行协同参与，聚焦重点领域的的数据治理，数据治理手势进一步标准化，将业务领域数据治理问题进行再分工和组织。同时按照数据治理、监管报送、数据安全强化考核评价。



制度建设

持续完善数据治理制度体系框架。从“新增领域或系统、单位名称变化调整、引用规范名称变化”等新建和修订全行数据领域制度 16 项，涉及数据架构管理、基础数据管理、数据安全治理、数据资产管理、监管报送管理、数据系统管理等领域，并在全行诸多应用系统治理中得到落地。

基础平台建设

我行持续加强数据仓库、数据集市等数据基础平台建设，为数字化驱动经营管理提供基础支持。



平台建设

提升自主可控能力。国产化数据仓库投产，完成数仓 1.4 万计算任务改造，下游近 50 个系统 3,000 接口无感切换。自研改造“统一调度平台”，在原有基础上进行了核心逻辑改造，已完成实时数仓、实时存款链路的 110 个作业迁移以及 DWS 的近 8,000 个作业改造和迁移；自研数据入仓工具，由原先的卸数文件入仓转变为线上数据抽取入仓，有离线 (T+1) 和实时两种数据抽取方式；自研实时开发中心，通过 flink SQL 做实时场景的开发，实时 etl，对实时数据进行数据加工处理等。

运维能力

落实“快发现、快隔离、快定位、快解决”的四快机制。完成大数据集群组件故障和计算引擎故障监控 10 分钟内通过 AI 电话 / 短信 / 邮件 3 种方式告警，集群可用性问题，30 分钟内处理排除；性能优化类问题，1 天内解决。完成大数据数仓作业全链路监控：失败实时监控并通知下游血缘涉及各个作业和应用属主；作业超过过去 7 天完成中位数晚 2 小时未完成，作业延迟监控，并通知下游涉及作业及应用属主。

数据中台服务效能

不断提升数据快速响应能力。优化大数据平台各项指标，集群 namenode 响应速度由原来近 2 小时降低至目前约 15 分钟，效率提升 75%；Data-API 平均响应时间同比提升 31.98%，日均调用量同比提升 98.8%；AI-API 月均调用量同比提升 46.2%。建设模型实验室，将数据同步模式从按月按需升级为实时同步，并标准化模型开发流程，模型投产周期从 15 天缩短至 1-3 天。

数据汇聚互通

推进数据要素联合创新，建立与数据集团战略合作。共建数据要素联合创新实验室，推动外部数据有效整合，研究基于科创贷领域的联合建模、以及基于隐私计算探索数据试衣间快速验证外数模式，取得了较好的创新效果。开展数据资产盘点，首次理清汇聚了全行 13 类数据资产，并确认责任归属，定期同步更新至数据门户；首次建成数据血缘，共计形成 500 多万对象和 600 多万条链路关系，有效支撑业务用数。



采购和供应商管理

我行按照国家及地方法律法规，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。围绕诚实、守信、廉洁、绿色采购的管理目标，我行从供应商准入、评审、履约评价等方面建立管理措施。

供应商管理制度

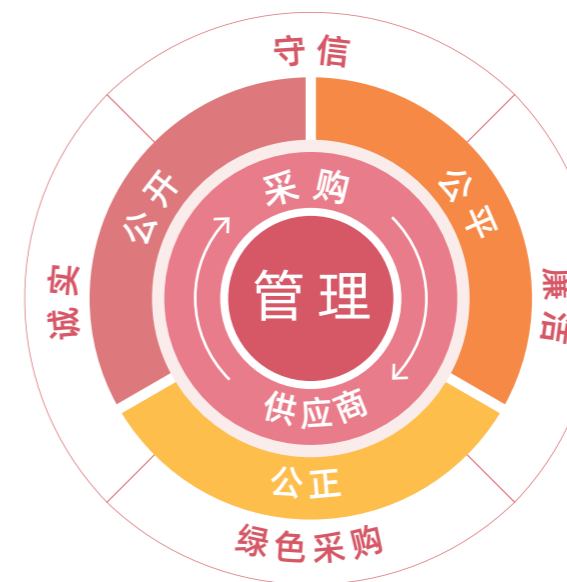
制定《上海银行集中采购供应商管理规程》，建立包括供应商寻源、准入、评价、不良行为管理等的全流程供应商管理体系和管理规范。

供应商 ESG 审查

在供应商准入环节，通过政府信息公开网站查询，审查供应商诚实、守信守法、廉洁等情况；在供应商评审环节，将绿色节能环保证书、ISO14001 环境管理体系认证证书纳入评分，并在工程项目上倡导绿色建筑、在货物采购中优先采购绿色节能产品。

绿色采购

我行积极践行绿色采购，在《上海银行集中采购管理办法》中明确，应优先采购节能环保产品，并尽可能直接向源头供应商采购、减少中间环节。2024 年，我行实施了净水设备、高拍仪、智能屏、装修工程、技防设备、PC 服务器、同城数据中心网络设备绿色采购项目。



合规采购

我行从采购信息公告、供应商准入、项目评审、评委管理、代理机构委派等方面建立了标准化的管理规范，确保采购过程公开、公平、公正。在信息公告方面，通过公开渠道向社会披露集中采购项目信息；在供应商准入方面，严格审查供应商准入条件的设置，为所有供应商提供平等的参与投标机会；在项目评审方面，严格评委管理，执行利害关系回避等制度，建立标准化的评审流程和管理要求，确保评审过程公平公正；在代理机构委派方面，由系统按序自动派单，确保公平、透明。

供应商履约管理

加强对供应商的诚信、履约管理，把失信、违约、涉腐涉贪等纳入禁止行为，采取约谈、整改等管理措施，督促供应商更好地履行社会责任。

电子采购平台建设

推进集采 2.0 系统建设，实现从采购立项、申请、制定方案、谈判到合同审核等在内的集中采购的全流程电子化。同时，依托集采系统数据积累，并引入外部工商数据，开展对中标供应商的多维度信息归集、分析。

ESG 绩效表

环境关键绩效

绿色金融

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色贷款余额	亿元	1,202.93	1,033.63	653.70
绿色贷款余额 - 节能环保产业	亿元	230.36	211.48	117.85
绿色贷款余额 - 清洁生产产业	亿元	43.07	65.56	42.34
绿色贷款余额 - 清洁能源产业	亿元	288.90	201.20	143.15
绿色贷款余额 - 生态环境产业	亿元	117.32	118.80	89.18
绿色贷款余额 - 基础设施绿色升级	亿元	518.10	432.56	256.44
绿色贷款当年新增额	亿元	841.32	830.05	538.11
绿色贷款客户规模	个	2,574	2,924	1,270
绿色债券投资余额	亿元	189.92	155.62	114.17
承销绿色债券总额	亿元	38.90	41.00	54.55
两高一剩行业贷款余额	亿元	36.51	38.89	19.12
累计引入 ESG 基金数量	个	1,149	1,127	
电子渠道结算业务分流率	%	99.50	99.44	98.99

注：绿色贷款余额：根据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》进行统计。

温室气体排放

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
直接 (范围 1) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	2,980.77	3,972.79	3,402.97
其中：能源活动造成的排放	吨二氧化碳当量	2,877.26	3,445.63	3,402.97
制冷剂及二氧化碳灭火器逸散排放	吨二氧化碳当量	103.51	527.16	/
间接 (范围 2) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	50,000.38	48,449.02	46,967.81
温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2)	吨二氧化碳当量	52,981.15	52,409.35	50,370.78
其他间接 (范围 3) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	10,200.46	7,838.85	/
其中：员工通勤排放	吨二氧化碳当量	6,399.40	6,186.16	/
员工差旅排放	吨二氧化碳当量	1,148.02	1,389.03	/
运营中废弃物排放	吨二氧化碳当量	276.33	263.66	/
资本商品及外购商品	吨二氧化碳当量	2,376.71	/	/
温室气体排放总量 (范围 1、范围 2 和范围 3)	吨二氧化碳当量	63,181.61	60,260.67	/

注：2023 年首次根据 ISO14064-1 标准对本行温室气体排放进行量化盘查，2024 年新增温室气体排放范围三资本商品及外购商品部分核算。

能源消耗

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
天然气使用量	立方米	863,785.92	949,400	932,500
液化石油气	吨	-	0.35	3.10
汽油消耗总量	吨	311.01	445.32	415.94
柴油消耗总量	吨	20.92	11.13	16.06
公务车耗油总量	升	449,712	622,917	584,455
外购电力	千瓦时	114,468,520	105,295,129	98,846,900
办公耗电总量	千瓦时	70,760,360	68,244,624	68,805,415
数据中心耗电总量	千瓦时	43,708,160	37,050,505	30,041,485
单位面积办公耗电量 (含数据中心)	千瓦时 / 平方米	156.46	149.42	136.84
单位面积办公耗电量 (不含数据中心)	千瓦时 / 平方米	98.20	98.38	104.59
能源消耗总量	吨标准煤	33,558.34	31,982.17	30,871.02

注：1、办公耗电总量为集团口径，是指本行及子公司（不包括数据中心）耗电总量。
2、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，下降原因为电动车逐步替代汽柴油车辆。

水资源管理

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
运营耗水总量	吨	364,983	343,743	298,400
单位面积办公耗水量	立方米 / 平方米	0.50	0.50	/

注：运营耗水总量为集团口径，是指本行及子公司耗水总量。

低碳运营

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
环保总投入	万元	1,241.11	877.71	/
绿电使用量	千瓦时	1,812,317	793,908	/
新购新能源车占比	%	75	87.10	/
办公用纸总量	吨	162	198.5	212.9
办公人均用纸量	公斤 / 人	12.7	13.8	15.5
信用卡电子账单使用率	%	96.06	95.07	95.25
视频设备覆盖率	%	100	100	100

注：绿电使用量包括张江园区光伏发电量 772,788 千瓦时及通过电力市场化交易购入绿色电力 1,039,529 千瓦时。

废水、废气、固体废弃物管理

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
废水污染物排放量	吨	273,647	257,742	/
氮氧化物排放浓度	mg/m ³	45	25	29
二氧化硫排放浓度	mg/m ³	3	< 3	/
低浓度颗粒物排放浓度	mg/m ³	1	< 1.1	/
产生的有害废弃物	千克	6,314.72	8,736.59	/
厨余垃圾	吨	343.50	384.06	/
废弃办公家具	件	245	2,137	/
微机(主机)	台	866	1,600	/
显示屏	台	440	480	/
笔记本电脑	台	46	126	/
打印机	台	536	490	/
服务器	台	124	26	/
ATM机	台	97	84	/

注：废气检测范围为张江园区锅炉排口，根据《锅炉大气污染物排放标准 DB31/387-2018》，一级排放限值为氮氧化物（以NO₂计）50mg/m³，二氧化碳 10mg/m³，颗粒物 10mg/m³。

社会关键绩效

财务表现

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
资产总额	亿元	32,266.56	30,855.16	28,785.25
营业收入	亿元	529.86	505.64	531.12
员工成本支出	亿元	70.23	69.72	70.25
平均资产回报率	%	0.73	0.76	0.81
加权平均净资产收益率	%	10.01	10.36	11.00
核心一级资本充足率	%	10.35	9.53	9.14
资本充足率	%	14.21	13.38	13.16
不良贷款率	%	1.18	1.21	1.25
拨备覆盖率	%	269.81	272.66	291.61
纳税总额	亿元	75.35	95.75	95.37
每股社会贡献值	元	6.76	6.89	6.50

注：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”，2024年减少主要受当年所得税汇缴金额影响。
2、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。

服务客户

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
新增个人客户数量	户	179,288	756,279	1,186,780
新增公司客户数量	户	15,369	15,045	15,059
手机银行用户数量	万户	1,052.78	1,008.06	939.51
网上银行用户数量	万户	516.45	511.08	506.04
微信银行用户数量	万户	415.51	412.27	405.51

网点建设

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
人工营业网点数	个	356	345	337
农村及县域地区营业网点	个	13	12	11
设置无障碍通道的网点	个	316	298	270
设置爱心窗口的网点	个	356	345	66
自助银行	个	385	187	188
自助设备	台	1,382	1,470	1,636
社区银行	个	2	4	4
“文明规范服务千佳示范单位”网点	个	2	5	4

服务实体经济

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
支持先进制造业贷款余额	亿元	263.57	225.05	198.80
支持现代服务业贷款余额	亿元	1,543.30	1,645.61	1,795.36
支持战略性新兴产业贷款余额	亿元	2,288.74	2,372.01	2,359.49
科技型企业贷款余额	亿元	1,597.34	1,403.17	1,038.74
跨境人民币结算量	亿元	5145.96	4,464.21	4,078.79

支持金融普惠

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
普惠型贷款余额	亿元	1,657.16	1,462.54	1,070.76
普惠型贷款户数	户	600,531	444,210	253,033
涉农贷款余额	亿元	804.87	735.74	632.98
保障性安居工程贷款余额	亿元	148.74	132.82	105.74

消费者权益保护

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
受理客户投诉数	件	28,210	35,875	/
客户投诉办结率	%	100.00	99.80	99.65
客户投诉5日内办结率	%	97.18	96.71	96.42
成功防范金融诈骗次数	次	80	32	7
成功防范金融诈骗金额	万元	3,060.88	1,670.81	85.52

注：根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》相关要求及《银行业保险业消费投诉处理管理办法》相关定义，梳理完善投诉数口径。

服务质量

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
客户服务中心转人工电话量	通	3,291,844	3,180,131	3,250,879
转人工接通率	%	98.16	97.48	96.73
话后满意度	%	99.77	99.71	99.77
客户满意度	%	95.60	93.73	93.49

注：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。

信息安全与隐私保护

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
信息安全与隐私保护培训人次	人次	42,137	22,437	11,230
信息安全与隐私保护培训时长	小时	63,205	44,874	44,920
信息安全与隐私保护培训覆盖率	%	100	100	100

知识产权保护与研发创新

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
有效专利总数	件	33	16	9
软件著作权数量	件	37	29	26
研发员工人数	人	1,459	1,373	1,232
研发员工比例	%	11.45	10.75	10.14
研发投入	亿元	25.19	24.42	21.32
研发投入占营业收入比例	%	5.00	4.98	4.18

多元化与平等机会

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
集团员工总数	人	14,712	14,890	14,333
本行员工总数	人	14,194	14,365	13,763
女员工人数	人	8,134	8,228	7,726
男员工人数	人	6,060	6,137	6,037
劳动合同制员工人数	人	12,739	12,774	12,146
劳务派遣员工人数	人	1,455	1,591	1,617
30岁以下员工数	人	3,843	4,361	4,187
31-50岁员工数	人	9,509	9,255	8,859
50岁以上员工数	人	842	749	717
女性员工占比	%	57.31	57.28	56.14
中高层管理人员中女性比例	%	31.85	32.86	32.30
少数民族员工人数	人	311	309	294
残疾人安置情况	人	14	13	14
本科及以上学历占比	%	88.83	87.74	85.85

注：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。

招聘与雇佣

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
新进员工数量	人	796	1,428	1,445
校园招聘员工数	人	264	787	715
社会招聘员工数	人	532	641	730
新进女性员工数	人	425	832	820
新进男性员工数	人	371	596	625
30岁及以下新进员工数	人	420	1,002	906
31-50岁新进员工数	人	374	425	536
50岁以上新进员工数	人	2	1	3
员工流失率	%	5.10	4.70	5.90

劳资关系管理

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022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
职代会建会率	%	100	100	100

职业健康与安全

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
工伤人数	人	45	37	24
因工伤损失工作日数	天	945	712	977
因工死亡人数	人	0	0	0
安全生产投入	万元	15,869.79	13,546.74	/

注：安全生产投入包括安全防范费和劳保费。

公益慈善

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
对外捐赠金额	万元	3,767.00	3,078.05	3,475.50
参与志愿活动的员工人次	人次	1,847	1,488	1,572
献血人次	人次	566	527	494

注：献血人次统计口径为我行上海地区献血人次。

培训与发展

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
员工培训项目数	个	5,023	5,144	4,821
员工培训总投入	万元	848	1,258	1,043
员工培训人次	人次	1,099,078	928,735	1,112,012
女性员工培训人次	人次	615,484	512,257	626,707
男性员工培训人次	人次	483,594	416,478	485,305
中高层管理人员培训人次	人次	93,717	82,359	97,668
基层员工培训人次	人次	1,005,361	846,376	1,014,344
员工人均培训时长	小时	88.93	78.66	67.04
女性员工人均培训时长	小时	90.32	80.37	68.42
男性员工人均培训时长	小时	87.09	76.56	65.26
中高层管理人员人均培训时长	小时	108.13	101.32	90.45
基层员工人均培训时长	小时	87.03	76.61	64.91
员工培训覆盖率	%	99.80	99.80	99.80
女性员工培训覆盖率	%	99.80	99.80	99.80
男性员工培训覆盖率	%	99.80	99.80	99.80
中高层管理人员培训覆盖率	%	100.00	100.00	100.00
基层员工培训覆盖率	%	99.80	99.80	99.80
轮岗人数	人	2,165	2,181	2,121

员工关爱

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
员工体检覆盖率	%	100	100	100
医疗救助金额	万元	324.80	268.50	264.30
生活帮扶金额	万元	104.10	81.00	106.10
帮助困难职工次数	人次	431	353	390

治理关键绩效

公司治理

指标名称	指标单位	2024年	2023年	2022年
董事数量	人	16	17	18
执行董事数量	人	1	2	3
非执行董事（不含独立董事）数量	人	9	9	9
独立董事数量	人	6	6	6
男性董事数量	人	14	15	16
女性董事数量	人	2	2	2
董事会现场会议平均亲自出席率	%	96.83	96.61	94.44
参加少于75%会议的董事人数	人	0	0	0
董事会会议次数	次	13	10	11
审计委员会会议次数	次	8	5	5
提名与薪酬委员会会议次数	次	6	7	5
风险管理委员会会议次数	次	9	7	7
战略委员会会议次数	次	6	4	6
关联交易控制委员会会议次数	次	9	5	6
消费者权益保护委员会会议次数	次	4	5	7

注：2022年10月，我行董事会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。2022年风险管理委员会会议次数、消费者权益保护委员会会议次数为原董事会风险管理与消费者权益保护委员会（包括单独设立后的风险管理委员会、消费者权益保护委员会）涉及审议、听取、审阅风险管理或消费者权益保护议题的会议次数。

反洗钱

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
反洗钱培训次数	次	541	519	502
反洗钱培训覆盖人次	人次	49,743	53,582	31,960
反洗钱宣传活动参与人数	人	3,640	3,592	3,350
反洗钱宣传材料发放份数	份	104,163	104,753	111,393

采购管理

指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
采购合同履约率	%	100	100	100
外聘专家参与率	%	65.53	70.24	61.56
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
集中采购的供应商总数	家	479	752	930
中国大陆地区供应商数量	家	475	750	928
海外及港澳台地区供应商数量	家	4	2	2
纳入供应商库的供应商数量	家	479	752	930
绿色采购金额	万元	71,058	41,206	38,423

独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码:100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500182 号

致上海银行股份有限公司董事会:

关于截至 2024 年 12 月 31 日止年度上海银行股份有限公司社会责任 (ESG) 报告中选定信息的报告

结论

我们对上海银行股份有限公司 (以下简称“贵行”) 截至 2024 年 12 月 31 日止年度企业社会责任 (ESG) 报告中的以下信息 (以下简称“选定信息”) 执行了有限保证的鉴证业务。

- 电子渠道结算业务分流率 (%)
- 绿色贷款余额 (亿元)
- 普惠型贷款余额 (亿元)
- 承销绿色债券总额 (亿元)
- 运营耗水总量 (万吨)
- 运营耗电总量 (万度)
- 公务车耗油总量 (升)
- 集团员工总数 (人)
- 本行员工总数 (人)
- 女性员工占比 (%)
- 新进员工数量 (人)
- 中高层管理人员中女性比例 (%)
- 残疾人安置情况 (人)
- 少数民族员工人数 (人)
- 工伤人数 (人)
- 员工培训项目数 (个)
- 人工营业网点数 (个)
- 话后满意度 (%)
- 对外捐赠金额 (万元)
- 每股社会贡献值 (元)



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500182 号

结论 (续)

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贵行 2024 年度企业社会责任 (ESG) 报告附录中的选定信息未能在所有重大方面按照本报告《附录: 关键数据编报基础》(以下简称“编报基础”)所列标准编制。

我们对选定信息形成的结论不涵盖随附或包含在 2024 年度企业社会责任 (ESG) 报告中所披露的其他信息(以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分, 我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《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。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会 (IESBA) 发布的《国际会计师职业道德守则 (包括国际独立性准则)》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM 1) ——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。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和程序。

我们相信, 我们获取的证据是充分、适当的, 为形成我们的结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外, 本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500182 号

对选定信息的责任

贵行董事负责:

- 设计、执行和维护与编制选定信息有关的内部控制, 以使选定信息不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报;
- 选择或制定用于编制选定信息的适当标准, 并适当地提及或描述所使用的标准; 和
- 按照编报基础编制经鉴证的关键绩效信息。

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。

注册会计师的责任

我们负责:

- 计划和实施鉴证工作, 以对选定信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证;
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论; 以及
- 向贵行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述, 以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中, 我们运用了职业判断, 并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序, 以对选定信息获取充分、适当的证据, 作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对选定信息和其他业务情况的了解, 以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时, 我们实施的主要程序包括:



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500182 号

注册会计师的责任 (续)

- 1) 与贵行参与提供关键数据的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定信息实施抽样检查;
- 4) 重新计算部分金额或指标。

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,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
01030036203

中国 北京

日期: 2025 年 4 月 24 日

附录: 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	普惠型贷款余额 (亿元)	是指为监管机构统计口径下上海银行股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日被划型为中小微贷款类型的表内贷款余额, 主要指的是单户授信总额 1,000 万元以下 (含) 小微企业贷款和普惠型其他组织及个人经营性 (非农户) 贷款。普惠小微贷款的分类标准遵循《中国银保监会办公厅关于 2020 年推动小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”有关工作的通知》银保监办发〔2020〕29 号中定义的贷款类型。	本行, 不包含子公司
4	承销绿色债券总额 (亿元)	是指承销绿色债券总额, 绿色债券指募集资金专项用于符合《绿色债券支持项目目录》(2021 年版) 列示的绿色产业项目或为这些项目进行再融资的债券工具, 品种包括但不限于中期票据、定向债务融资工具、公司债券, 资产支持专项计划等。	本集团, 覆盖本行及其子公司
5	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
6	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
7	公务用车耗油总量 (升)	是指本行及其子公司的公务用车耗油总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
8	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
9	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
10	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
11	新进员工数量 (人)	是指当年入职本行的正式员工数量 (含复职)。	本行, 不包含子公司
12	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
13	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
14	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
15	工伤人数	是指本行正式员工中发生工伤	本行, 不包含子公司
16	员工培训项目数 (个)	是指经组织统一安排的所有培训项目, 包含网络专题培训, 外部培训等。	本集团, 覆盖本行及其子公司
17	人工营业网点数 (个)	是指本行持有国家金融监督管理总局颁发的金融许可证的人工营业网点的数量 (不含专营机构)。	本行, 不包含子公司
18	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
19	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
20	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

上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系索引

编号	指标名称	索引
E 环境		
E1 环境管理		
E1.1	环境管理目标与制度	P16、P30
E1.2	通过环境管理体系认证	P33
E1.3	绿色产品研发与环保技术使用	P20-25、P31-33、P42
E1.4	环保总投入	P110
E1.5	环保培训绩效	P13、P29
E2 能源		
E2.1	能源管理目标和规划	P30
E2.2	节约能源举措	P31-34
E2.3	可再生能源开发与应用	P31-33
E2.4	能源消耗总量	P10、P110
E3 资源		
E3.1	资源管理体系和规划	P30
E3.2	水资源目标和规划	P30
E3.3	节约用水举措	P30、P32-33
E3.4	年度用水总量	P10、P110
E4 污染物		
E4.1	废水管理目标和规划	P30
E4.2	减少废水排放举措	P30
E4.4	废水污染物排放量	P111
E4.5	废气管理目标和规划	P30
E4.6	减少废气排放举措	P30
E4.7	废气污染物排放量	P111
E4.8	固体废弃物管理目标和规划	P30
E4.9	固体废弃物处理举措	P30
E4.10	固体废弃物排放量	P111
E5 气候变化		
E5.1	识别气候变化风险, 以及建立应对气候变化的目标、战略	P26-29
E5.2	助力“双碳”目标的举措	P19、P31-34

编号	指标名称	索引
E5.3	碳核查 / 盘查举措	P31
E5.4	温室气体排放量	P31、P109
E6 生物多样性		
E6.1	生物多样性保护制度	P19
E6.2	生物多样性保护举措	P19
S 社会		
S1 产品和服务		
S1.1	产品安全与质量管理体系	P65、P72-74
S1.3	产品研发创新	P65-66
S1.4	知识产权保护	P104、P113
S1.5	客户信息保护和隐私	P64、P69
S1.6	客户服务管理制度	P62-63
S1.7	负责任宣传	P72-74
S1.8	客户投诉量 / 投诉解决率	P113
S1.9	客户满意度	P113
S2 员工责任		
S2.1	员工雇佣和员工组成	P10、P114
S2.2	员工流失率	P114
S2.3	员工民主管理	P79-80、P114
S2.4	薪酬与福利体系	P75、P114
S2.5	员工关爱	P82-83、P115
S2.7	员工职业健康安全管理	P81
S2.9	安全应急管理举措	P81
S2.10	安全生产投入总额	P115
S2.11	安全生产培训绩效	P81
S2.12	因公受伤和死亡	P115
S2.13	员工体检覆盖率	P115
S2.14	员工职业发展制度	P76
S2.15	员工培训和实践举措	P115
S2.16	员工发展的成效	P76
S3 供应链责任		
S3.1	供应商管理制度	P108、P117
S3.2	供应商 ESG 审查	P108、P117

编号	指标名称	索引
S4 社区责任		
S4.1	开展公益慈善活动	P84-86
S4.2	公益慈善投入	P10、P116
S4.3	志愿服务绩效	P89-90、P116
S5 企业责任		
S5.1	服务国家或上海市战略	P10、P20-25、P35-52、P109、P112
S5.2	应对公共危机	P80
S5.3	信息安全	P67-69、P113
S5.4	公共服务	P54-64、P71-74、P87-89、P112、P113
S5.5	税务贡献	P111
G 治理		
G1 公司治理		
G1.1	党的领导	P92
G1.2	董事长 / 总经理分设	P5-6
G1.3	外部董事占比	P92-93、P116
G1.4	合规管理体系	P99-104
G1.5	风险管理体系	P97-98
G1.6	审计制度	P105
G1.7	避免违反商业道德的举措	P103-104
G1.8	反垄断与公平竞争	P73、P108
G2 ESG 治理		
G2.1	董事会参与 ESG 管理	P12、P17、P93-94
G2.2	ESG 工作组织架构	P12
G2.3	ESG 战略 / 目标	P12
G2.4	ESG 利益相关方识别	P13
G2.5	ESG 实质性议题识别	P13
G2.6	ESG 相关制度	P18、P26
G2.7	开展利益相关方沟通活动	P14
G2.8	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	P95
G2.9	具体业务考虑 ESG 要素	P18、P26、P29
G3 数据治理		
G3.1	基础平台建设	P106-107
G3.2	数据汇聚互通	P107
G3.3	数据治理体系	P106

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	索引
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	P19、P26-29、P31-34、P109
	2	污染物排放	第三十条	P30、P111
	3	废弃物处理	第三十一条	P30、P111
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	P19
	5	环境合规管理	第三十三条	P26-29
	6	能源利用	第三十五条	P30-34、P110
	7	水资源利用	第三十六条	P10、P30、P110
	8	循环经济	第三十七条	P13、P16、P29、P30-34、P110
社会	9	乡村振兴	第三十九条	P43-45、P84-86
可持续发展 相关治理	10	社会贡献	第四十条	P10、P54-61、P84-90、P111、P116
	11	创新驱动	第四十二条	P65-66
	12	科技伦理	第四十三条	P66
	13	供应链安全	第四十五条	P108、P117
	14	平等对待中小企业	第四十六条	P41-42、P108
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	P65、P72-74
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	P67-69、P113
	17	员工	第五十条	P74-83
	18	尽职调查	第五十二条	P26-29、P72-74
19	利益相关方沟通	第五十三条	P13-14	
20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	P103-104	
21	反不正当竞争	第五十六条	P73、P108	

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	P7-8
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P3
2-3	报告期、报告频率和联系人	P3
2-5	外部鉴证	P118-123
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P7
2-7	员工	P10、P114
2-9	管治架构和组成	P10、P92-95、P116
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P92-93
2-11	最高管治机构的主席	P5-6
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P92-95
2-13	为管理影响的责任授权	P92-94
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P12、P17、P93-94
2-15	利益冲突	P92-93
2-16	重要关切问题的沟通	P14
2-17	最高管治机构的共同知识	P92-93
2-18	对最高管治机构的绩效评估	P93-95
2-19	薪酬政策	P75、P95
2-20	确定薪酬的程序	P75、P95
2-22	关于可持续发展战略的声明	P12
2-23	政策承诺	P5-6
2-24	融合政策承诺	P5-6
2-25	补救负面影响的程序	P70、P80、P81
2-26	寻求建议和提出关切的机制	P13-14
2-27	遵守法律法规	P9、P99-104、P117
2-29	利益相关方参与的方法	P13-14
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的指南	P13
3-2	实质性议题的披露项	P13
3-3	实质性议题的管理	P13
GRI 201: 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	P9、P111
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P26-29
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	P75、P82

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	P9、P20-25、P35-52、P54-61、P109、P112
203-2	重大间接经济影响	P54-61、P65-66、P84-90、P112
GRI 204: 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	P117
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P103-104
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P103-104
GRI 301: 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	P31、P110
301-2	所用循环利用的进料	P30、P32-33
301-3	再生产品及其包装材料	P32-33
GRI 302: 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	P110
302-2	组织外部的能源消耗量	P10、P110
302-3	能源强度	P110
302-4	减少能源消耗量	P31-34
302-5	降低产品和服务的能源要求	P16-25
GRI 303: 水资源与污水 2018		
301-1	组织与水作为共有资源的相互影响	P30、P32-33、P110
303-5	耗水	P30、P110
GRI 304: 生物多样性 2016		
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P19
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	P31、P109
305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P31、P109
305-3	其他间接 (范围 3) 温室气体排放	P31、P109
305-4	温室气体排放强度	P16、P30
305-5	温室气体减排量	P30
GRI 306: 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P26-29、P30
306-2	废弃物相关重大影响的管理	P30
306-3	产生的废弃物	P30、P111

编号	指标名称	索引
306-4	从处置中转移的废弃物	P30
306-5	进入处置的废弃物	P111
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	P108、P117
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P114
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P75、P82
401-3	育儿假	P75
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	P81-82
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	P79-80、P82
403-3	职业健康服务	P81-82、P115
403-5	工作者职业健康安全培训	P81
403-6	促进工作者健康	P81-82、P115
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P81-82
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	P81-82、P115
403-9	工伤	P115
403-10	工作相关的健康问题	P115
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	P115
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P76-79
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P114
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P10、P114
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P114
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	P84-90
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	P108
GRI 417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	P71-74
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	P64、P69

读者意见反馈表

感谢您阅读本报告。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，同时改进我行社会责任和 ESG 工作，提高我行可持续发展能力，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

☎ 传真: 021-68476215

✉ 电子邮件: ir@boscn

📍 邮寄地址: 上海市黄浦区中山南路 688 号

✉ 邮编: 200011

1、对于上海银行而言，您所属的利益相关方类别是：

- 政府 / 监管机构 股东 / 投资者 客户 / 消费者 供应商 / 合作伙伴
 员工 社区 媒体

2、您对本报告的总体评价：

- 好 较好 一般

3、您认为本报告是否全面反映了上海银行在经济、社会、环境、治理方面的表现：

- 好 较好 一般

4、您认为本报告是否能够全面地回应上海银行利益相关方的期望和诉求：

- 能 一般 不能

5、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？

- 好 较好 一般

6、您认为本报告的表述是否条理清晰、通俗易懂？

- 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及 ESG 工作和本报告的意见和建议：

感谢您的热情反馈！

