

上海银行股份有限公司关于 2024 年度“提质增效重回报” 行动方案执行情况的评估报告

为积极响应上交所倡议落实国务院《关于进一步提高上市公司质量的意见》要求，推动公司高质量发展和投资价值提升，保护投资者尤其是中小投资者合法权益，上海银行股份有限公司（以下简称公司）于 2024 年 8 月 29 日在上海证券交易所网站披露了《上海银行股份有限公司 2024 年度“提质增效重回报”行动方案》。现将 2024 年度行动方案执行评估情况报告如下：

一、打造核心竞争力，提升经营管理质量

（一）深入服务上海“五个中心”建设。助力上海科创中心建设，围绕服务新质生产力、上海 3+6 产业体系，推动打造科创专营机制与科技金融专业队伍，细分重点产业“一链一策”，服务“2024 上海硬核科技企业 TOP100 榜单企业”中近六成企业。截至 2024 年末，科技型企业贷款余额较上年末增长 13.84%。服务国际贸易中心建设，深化本外币一体化经营，提升跨境金融综合服务能力，加强对客户跨境人民币便利化服务，发挥在港机构、沪港台“上海银行”等境内外平台作用，2024 年国际结算量同比增长 13.59%。围绕要素市场发展，深化核心交易能力建设，2024 年荣获银行间本币市场“年度市场影响力机构”及“市场创新业务机构”奖项下 11 个子奖项，获批外汇交易中心外币对做市商资格，荣获银行间外币市场 10 项评优奖项。

（二）深化客户经营。建立分层分类客户经营体系、自上而下的营销推动模式，推进重要授信客户经营管理的标准化和数字化建设，强化中小企业客户闭环管理。探索形成零售客户线上促活、线下精准商机转化的多渠道协同经营模式，加强客户营销分群，零售客户 AUM 较上年末增长 6.94%。有效提升客户服务品质，聚焦重点交易场景，升级优化服务方案，同时积极推进网点服务流程标准化建设，细化基础服务话术，客户体验得到提升。

（三）加快业务特色培育。公司业务，服务长三角经济实体，主动对接上海浦东引领区、临港新片区、五个新城等战略发展项目，截至2024年末，长三角区域公司贷款余额较上年末增长6.96%、“五个新城”区域投融资规模累计超1,351亿元。科技金融成功打造大零号湾园区经营试点，绿色金融深耕“风光储氢车”深绿行业研究，普惠金融创新推出信科贷、信立贷、创业担保“线上批次贷”等产品，相关贷款余额分别较上年末增长13.84%、16.38%、13.31%。强化交易银行和投资银行两大基础服务功能，2024年末全行司库管理服务客户数较上年末增长9.01%，债券承销规模1,394.30亿元。零售业务，深化“养老金融服务专家”定位，截至2024年末，养老金客户个人存款较上年末增长9.29%，养老金客户159.53万户，保持上海地区市场份额首位。立足客户多元化、全方位的财富管理需求，以专业赋能资产配置、以数智化提升服务能级，推动月日均AUM 30万元及以上客户数和AUM规模较上年末增长7.71%、7.96%，月日均AUM 800万元及以上私行客户数和AUM规模双双创新高，较上年末增长12.29%、9.94%。积极落实国家关于住房、汽车等产业的重大政策部署，上海地区住房按揭贷款余额较上年末增长6.83%，新能源汽车消费贷款余额较上年末增长8.84%，“信义贷”余额较上年末增长44.14%。加快信用卡服务能力建设，截至2024年末，信用卡累计发卡1,564.56万张。金融市场和同业业务，深化同业业务专业化经营，积极应对市场变化，提升客户经营深度与能效，截至2024年末，重点客户平均合作产品数较上年末增长6.44%。扩充和丰富核心交易策略，2024年交易组合盈利贡献同比增长105.54%，交易价值贡献稳步提升。强化代客业务拓展，优化产品功能与产品策略，差异化精准服务客户，截至2024年末，代客业务客户数较上年末增长39.42%、代客业务收入同比增长10.17%。加强托管业务主动经营和专业营销，截至2024年末，资产托管业务规模较上年末增长6.63%，保险托管规模较上年末增长6.98%，公募基金托管规模居城商行第二，资产托管业务收入同比增长16.67%。

（四）提升风险管理水平。强化管理体系性，深化信用风险管理体系建设，一是由“简单罗列、表面分析”向“深入研究客户”转变，二是由

“个人经验判断”向“多维数据驱动”转变，三是由“人防”向“机控”转变，四是由“自下而上汇总汇报”向“自上而下有效管理”转变，推进授信关键客户管理和授信全流程各项要求落地，做实风险管理、强化客户经营、提高授信效率。建立子公司全面风险指标体系与风险管理闭环，推动加强全行合规管理在监管配合、检查整改、违规问责上的统一性。强化管理专业性，加强精细化授信管理与不良生成的主动管控，深化行业研究并推进18个研究课题落地应用，完善风险模型计量管理。强化管理主动性，提升风险监测体系预警的有效性，持续更新风险控制矩阵及控制措施，推动信用风险管理关口前移，预判预控各大类风险。强化系统建设与数据驱动，推进“慧信工程”建设取得积极进展，完善授信全流程线上化，加强风险数据治理。截至2024年末，公司不良贷款率为1.18%，较上年末下降0.03个百分点，拨备覆盖率为269.81%，风险抵补充足。

（五）加快数字化转型。坚持科技驱动，深化人工智能、大数据等新技术在客户经营、风险控制与特色业务中的应用，推动全行加速向数字化转型。以“智芯”“慧信”两大工程为抓手，构建全行级数字化基座。有效发挥“掌上行”平台的数据驱动管理效能，推进分层级“经营作战室”建设，提升管理精准度和执行力。持续加强数字化经营，深化业数技融合，推动构建可复制、易推广的数字化运营工作模板，在全行推广19项数据应用场景，实现数字化应用的全面落地。

（六）推进组织力建设。围绕“标准化、专业化、集约化”深化全行体制改革，加强客户经营合力与中场管理职能，优化完成经营单位部门设置，构建更加严密、专业、高效的经营管理体系。加强干部人才队伍建设统筹谋划，充实干部队伍力量，提升干部队伍专业化、年轻化水平。完善公司、零售客户经理等级评定标准与流程，加强客户经理考核指标和绩效分配的标准化，推动客户经理客户经营能力与产能提升。

二、做好金融“五篇大文章”，助推新质生产力发展

（一）提升科技金融质效。建立“专营支行+特色支行+专营团队”的科技金融梯度队伍，打造科技企业“股、债、贷”一体化产品服务体系，优化科技企业信贷机制，进一步增强科技金融服务特色。积极推动大零号

湾、临港新片区、张江科学城、G60 科创走廊等科创集聚园区的获客与服务，研究上海六大重点产业 10 个高成长细分赛道的“一链一策”专业化经营，加大支持战略性新兴产业、未来产业发展力度。积极服务重点科创投资平台，提升被投资企业投贷联动能级，截至 2024 年末，服务重大国资平台的被投资企业近 600 家，提供信贷支持超 80 亿元。

（二）打造绿色金融示范。以经济社会绿色低碳转型需求为业务发展导向，持续加大清洁能源、节能环保等重点绿色产业的信贷投放，截至 2024 年末，绿色贷款余额较上年末增长 16.38%。完善“绿色金融+”产品服务体系，与上海市融资担保中心、国网英大碳资产公司合作推出“电碳惠企贷”等特色产品，助力打造绿色供应链。丰富企业融资渠道，成功落地全国首单“两新”+“转型”债券、市场首单出表型绿色资产支持票据等创新业务。积极参与上海市碳普惠体系建设，手机银行、上银美好生活 APP 连接绿色出行碳普惠平台，截至 2024 年末累计消纳 2,734 万碳积分，支持地方经济低碳转型发展。聚焦节能减排，开展数据中心节能管理、绿电交易、绿色网点建设、双碳管理平台搭建等，全方位推进绿色银行建设。

（三）构建普惠金融高水平服务体系。打造标准化中小企业客户经营体系，推进数字化经营平台建设，提升小微客户专业化经营能力。建立健全支持小微企业融资协调工作机制，结合“千企万户大走访”活动，精准滴灌小微企业。截至 2024 年末，已走访各类小微企业近 1.5 万户，授信金额超 200 亿元。深化普惠与科创、绿色、涉农等领域融合发展，不断探索新场景及新模式。加快小微快贷 2.0 产品体系建设，推出对公 e 宅即贷、信科贷、流动资金循环担保贷等产品，提高对特定场景客群的适配性。提升普惠金融数字化风控能力，引入税务、经营流水等数字化分析工具，辅助人工尽调审批。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%。

（四）做精做深养老金融品牌。提升全渠道适老服务能力。打造网点敬老服务专区，升级手机银行适老版本，拓宽“云网点”服务场景，覆盖 90% 网点业务。全年 95594 “乐龄服务专线”服务老年客户约 246 万人次，累计开展上门服务 3,140 次，其中服务 60 岁以上老年客户占比 97%。丰富

养老特色产品。打造“安心财富”产品线，构建个人养老金账户项下多元化的资产配置体系。创新推出“乐龄”系列专属信用卡、借记卡，服务老年群体日常需求。创新养老服务模式。连续四年参与上海市“乐龄申城”志愿服务活动，共建老龄友好社会。打造以“美好生活工作室”为载体的延伸服务体系，紧密融合“医食住行康娱游学”八类场景服务，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。截至2024年末，累计设立“美好生活工作室”262家，年内开展服务活动约3,000场，直接惠及老年群体超5万人次。加强老年人金融风险管理和反诈宣教。提升手机银行、自助机具等渠道转账业务风险识别能力，推进警银合作，守护老年人金融安全。

（五）提升数字金融服务竞争力。夯实数字金融基座建设，自主研发基于微服务、分布式架构的云原生技术系列平台，打造以DeepSeek等大模型为核心的AI基础设施，对客户经营、风险管理、客户服务，研发效能方向持续探索以AI原生架构理念重塑业务流程与研发模式，在用户体验、员工效率，研发效率有了明显提升。促进科技与业务有效融合，升级普惠金融产品工厂、深化金融市场AI交易建设等，赋能业务提质增效。提升数据安全能级，强化终端敏感信息管理，加固数据自服务安全访问控制，强化数据风险防范。加强数据应用，运用数字模型重塑智能客服检索功能，构建零售客户画像和营销模型，累计上岗超400名数字员工，提升管理智能化水平，节约管理成本。

三、完善公司治理，保护投资者利益

（一）深化党的领导和公司治理有机融合。坚持党建引领，坚持不懈贯彻好“两个一以贯之”，坚持和完善“双向进入、交叉任职”领导体制。根据上级要求和公司经营管理需要，动态优化党委研究讨论“前置程序”的实施细则，研究谋划好事关公司发展的根本性、方向性、长远性、全局性问题，切实将党的领导落实到公司治理的各环节、全过程，发挥党委“把方向、管大局、保落实”领导作用。

（二）进一步加强董事会建设。遵循新《公司法》和国资改革导向，由职工民主选举职工董事进入董事会，优化董事会构成，促进公司治理不

断完善。加强专门委员会建设，聚焦做好金融“五篇大文章”等战略部署，完善专门委员会职能，深化专业支持。推进履职机制建设，动态完善董事会及专门委员会履职清单，加强会议议案管理与决议执行监督，保障董事会全面高效履职。强化董事会战略管理职能，科学谋划制定2024-2026年发展规划，进一步明确公司高质量发展的方向和路径，同时加强战略传导与评估，持续提升战略执行力。

（三）落实独立董事制度改革。根据改革精神建立和执行新的独立董事制度，完善独立董事专门会议机制、独立董事与外审机构沟通交流机制等，强化独立董事参与决策、监督制衡、专业咨询的作用发挥，改革事项荣获上海上市公司协会“独董制度改革优秀实践案例”。完成独立董事更换，加强独立董事独立性评估和年度述职报告制度执行，持续满足独立董事适格性要求。加大履职支持力度，以《董事通讯》、重大事项报告等方式保障董事知情权，组织开展业务培训及赴子公司考察，提升董事专业能力。

（四）强化“关键少数”责任。根据监管新规和治理要求，修订完善以公司章程为基础的公司治理制度体系，明确主要股东和董监高等“关键少数”责任。2023年起实施进一步深化职业经理人薪酬制度改革实施方案，董事会严格实施经营业绩考核，强化薪酬分配与经营业绩挂钩，建立与投资者利益趋同的激励约束机制。全面落实子公司经理层成员任期制契约化管理工作，任期制和契约化管理完成率达到100%。

四、提升投资者回报，积极传递公司价值

（一）加强市值管理。高度重视市场对公司价值评价，加强市值影响因素分析，通过丰富信息披露内容、增加现金分红、管理层增持等措施，强化投资价值传导，推动估值修复。保持与主要股东的良好沟通，引导主要股东长期投资。上市以来主要股东坚定持股，积极承担维护股价稳定承诺或增持股份，不存在参与转融通出借股份的情况，体现对公司长期价值认同。截至2024年末，公司股价年涨幅居A股上市银行首位。

（二）提升投资者回报。积极贯彻“新国九条”规定，执行2023-2025年股东回报规划，保持稳健、持续的分红政策。重视提升投资者回报，上

市以来年度现金分红比例保持在 25%以上，2023 年度现金分红比例提升至 30.06%，较上年度提高 3.31 个百分点。重视提升投资者获得感，提高分红频次，实施 2024 年中期分红，中期分红比例 30.67%，较 2023 年度现金分红比例进一步提升，市场反馈情况良好。

（三）提升信息披露质量。落实法律法规和上交所规定，依法合规披露定期报告、临时报告，健全披露内容，丰富分析维度，持续提升信息披露质量。强化主动披露，充分展示公司战略规划、经营策略、发展成效，广泛应用多种宣传方式提升传播效果。完善 ESG 信息披露内容，披露年度 ESG 报告，提升可持续发展价值认同。信息披露工作连续七年获得上交所 A 类评价，2023 年度报告荣获年度美国通讯公关职业联盟（LACP）年报大赛银行业金奖、国际年报大赛（ARC Awards）非英文年报银奖等多个奖项。

（四）构建良好投资者关系。积极开展投资者关系管理活动，深化高层交流，2024 年开展 3 次高管和独立董事参加的业绩说明会，投资者参与人数超 1.2 万人次。推动高频次、多形式的投资者交流，加强主动“走出去”和“请进来”，组织调研、主题开放日、走进上市公司等活动，积极参与外部沟通会，倾听投资者声音，强化投资者关切反馈，保持良好的投资者关系。及时跟进投资者和专业机构观点，加强与市场双向沟通，强化信息传导反馈，推动经营管理策略完善。