



上海银行
Bank of Shanghai

SUSTAINABILITY REPORT

可持续发展报告

上海银行股份有限公司

2025

上海银行股份有限公司

金融让生活更美好
Better Banking, Better Life



扫码关注
上海银行官方微信

地址:中国上海市黄浦区中山南路688号
邮编:200011
电话:021-68476988
传真:021-68476215
网址:www.bosc.com

2025 年度可持续发展报告



RECYCLED
Made from
recycled material
FSC® C189788

· 企业使命

金融让生活更美好
Better Banking, Better Life

· 企业愿景

成为有情怀、有价值、人才辈出、受人尊敬的金融伙伴

· 核心价值观

诚实守信 以义取利 稳健审慎 守正创新 依法合规

· 核心价值观指导下的企业行为准则

经营理念：以客户为中心

管理理念：ONE BOS

服务理念：点滴用心 相伴成长

风险理念：坚守底线 赋能发展

人才理念：淬琢同时 玉汝于成

· 核心价值观指导下的员工行为准则

专业·担当

利他·坚守

协同·开放

务实·进取

合规·高效





报告编制说明

（一）报告编制背景

本报告为上海银行股份有限公司（简称“上海银行”“本公司”）公开发布的第1份年度可持续发展报告。在此之前，本公司自2007年度起已连续发布18份社会责任报告/ESG（环境、社会及治理）报告。本报告重点披露本公司在环境、社会和公司治理领域的可持续发展相关信息。

（二）报告时间范围

报告时间范围为2025年1月1日至2025年12月31日。为保证报告的连贯性，部分内容超出上述范围。

（三）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。

（四）报告数据说明

本报告中的财务数据来自2025年度报告，其他数据以2025年度为主，部分包括以前年度数据。如所列相关数据有异，均以2025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。

（五）报告编制依据

本报告根据中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》、中国银行保险监督管理委员会《银行保险机构公司治理准则》《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《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）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制（2026年1月修订）》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司ESG指标体系2026版》编制，参照全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标（SDGs）等。

（六）报告鉴证

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，并就2025年度关键数据实施了有限保证鉴证工作。详细信息详见随附的独立鉴证报告和关键数据编报基础。

（七）报告发布形式

本报告分别以中、英文编制，若对中英文文本的理解上存在歧义，以中文文本为准。本报告由再生环保纸张印刷，以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、本公司官网（www.bosc.cn）等渠道阅览下载。

（八）联系方式

上海市黄浦区中山南路688号

上海银行董事会办公室

投资者热线电话：8621-68476988

服务热线：95594

邮编：200011

传真：8621-68476215

目录 CONTENTS

报告编制说明	01
董事长致辞	04
行长致辞	06
关于我们	08
公司简介	08
组织架构	09
企业文化	10
关键绩效	12
年度荣誉	14
可持续发展管理	15
可持续发展管理体系	15
重要性议题分析	16
利益相关方沟通	19

专题

20

专题一：风华三十载，笃行向未来	20
专题二：扎实做好金融“五篇大文章”， 助力金融强国建设	24
专题三：服务高水平对外开放， 赋能新质生产力发展	28

环境篇

32

上银特写：发展因低碳而持续	33
（一）应对气候变化	35
（二）发展绿色金融	43
（三）践行低碳运营	50

社会篇

54

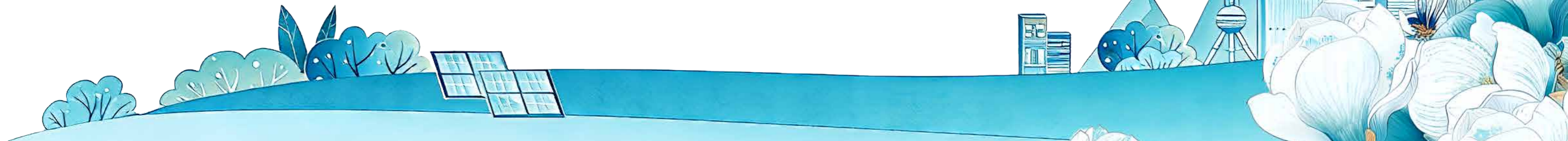
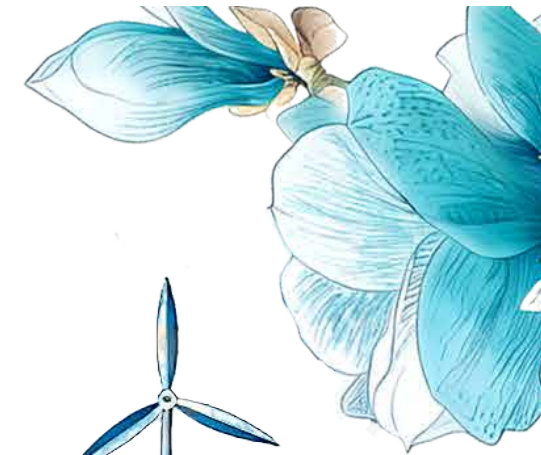
上银特写：成长因人才而精彩	55
（一）支持国家和区域战略	56
（二）做强科技金融	59
（三）提升金融服务可及性	64
（四）保护消费者权益	70
（五）人力资源管理	77
（六）增进民生福祉	89

治理篇

104

上银特写：基业因文化而长青	105
（一）坚持党建引领	107
（二）优化公司治理	107
（三）加强风险管控	113
（四）商业道德管理	118
（五）坚持创新驱动	125
（六）数据安全与隐私保护	128
（七）负责任采购	133

关键绩效表	134
独立鉴证报告	144
《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系 2026 版》索引	149
《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	154
GRI 内容索引	155
读者意见反馈表	159



董事长致辞



2025年，上海银行三十而立，并同步迈入“十四五”规划圆满收官、“十五五”发展谋划新篇的承启之年。回望过往、期许未来，我们把“金融让生活更美好”铸就为使命，“成为有情怀、有价值、人才辈出、受人尊敬的金融伙伴”擘画为愿景，秉持“一个引领、两个聚焦、三个面向、四化转型”的战略导向，将可持续发展理念贯穿于经营管理的全过程之中。这份“三十而砺”的坚守，正凝结为我们“做难而正确的事”的定力，指引我们以更开阔的视野、更笃定的步伐，开启可持续发展的新征程。

厚植情怀，坚守立业之本，践行初心使命。有情怀是立业之“本”，金融工作的政治性、人民性，决定了我们存在的根本意义。三十年来，我们始终坚持把上海银行工作放在党和国家事业全局中定位把握，强化金融为国、金融为民的使命担当。我们推动企业文化全面焕新，并将这份深沉的家国情怀融入行动，从五个维度躬身践行：强经济，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，持续加大对国家重大战略、重要产业、重点领域、民营经济等的支持力度；惠民生，坚持以人民为中心的价值取向，以金融温度践初心、暖民心、筑同心；优服务，着力做好“五篇大文章”，为中国式现代化提供更加有力的

金融支持；促发展，坚守“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的定位，让“金融活水”润泽千行百业；兴文化，深刻理解和把握“五要五不”的丰富内涵，将中国特色金融文化融入血脉。

创造价值，铸牢兴行之基，实现共生共赢。有价值是兴行之“基”，真正的企业价值从来不是孤立的财务增长，而是与社会、客户、员工、股东的共生共赢。我们高质量编制“十五五”发展规划，在打造六大特色金融服务体系的过程中将商业价值与社会价值同时纳入考量。在科技金融领域，打造以“早小硬”为特色的全生命周期服务模式，立志做科技企业转化孵化的首选行、初创成长的陪伴行；在普惠金融领域，聚焦小微主体，致力成为区域小微客户的伙伴银行，把别人不愿沉下去的事情做深做实；在养老金融领域，坚守“公益初心、商业结果”，打造服务社会民生的金融标杆；同时，加快建设以最佳客户体验为目标的交易银行服务体系、以撮合交易为引擎的投资银行服务体系、以财富管理与消费金融为驱动的零售金融服务体系，以专业能力创造价值，形成多点支撑、协同发力的发展格局。

人才辈出，汇聚发展之要，成就青蓝相继。人才辈出是发展之“要”，我们始终将人才工作视为“头号工程”，坚守“啐啄同时、玉汝于成”的人才理念，构建战略性人力资源管理体系，追求员工发展与企业发展同频共振。我们坚持从“总量控制”转向“价值判断”的人才投入理念，围绕长期目标给予战略性资源保障，让每一位员工在干事中成长、在成长中干事。我们建立年轻干部“穿透式发现、跟踪式培养、常态化选拔”工作机制，推动干部跨部门、跨区域交流任职，形成青蓝相继、梯次接续的生动局面。我们成立产业研究院，加快培育“懂金融、懂产业、懂数字技术”的复合型人才，并构建分层分类

的培训体系，完善新行员标准化培养路径，落实各级管理人员岗位带教责任，以人才链赋能价值链，为高质量发展注入源源不断的生机与活力。

受人尊敬，笃行奋进之向，镌刻时代担当。受人尊敬是奋进之“向”，也是情怀、价值、人才外化于行的自然结果，更是我们在绿色发展（E）、社会责任（S）、公司治理（G）等方面的担当体现。在绿色发展方面，我们以长期主义深耕致远，致力成为“绿色转型的引领行、低碳生态的共生行”，持续擦亮“绿树城银”品牌，以耐心资本赋能绿色产业，用长期坚守赢得市场尊重。在社会责任方面，我们以利他主义传递温度，追寻超越利润之上的更高价值，用责任担当收获社会认同。在公司治理方面，我们以专业主义筑牢根基，在稳健经营中实现价值共创，成功入选中国上市公司协会“2025上市公司董事会最佳实践案例”，股价表现位居A股上市银行前列，用专业治理取得股东认可。

三十而立，砥砺前行；再启新程，未来可期。站在新的历史起点，我坚信，在全体干部员工的共同努力下，在广大客户、股东和社会各界的信任支持下，上海银行必将在高质量发展的壮阔征程中劈波斩浪、行稳致远，成为客户信赖、股东认可、员工自豪、社会尊重的金融伙伴，在服务国家战略、深耕区域经济、服务人民美好生活的过程中书写可持续发展的时代新篇！

顾建忠
党委书记、董事长

行长致辞



时序更替，华章日新。2025年，在总行党委、董事会的战略引领下，我们把服务实体经济、推进绿色转型、履行社会责任、完善合规治理转化为务实经营举措，以实干笃行回应可持续发展的时代命题，努力实现商业价值与社会价值的同频共振。这一年，我行荣获中国上市公司协会“2025上市公司可持续发展最佳实践案例”、财联社“2025年度ESG金融年度大奖”，成功入选中央广播电视总台“中国ESG上市公司长三角先锋100(2025)”榜单。

助力经济发展，在融入大局中彰显担当。我们紧扣金融服务实体经济本源，聚焦金融“五篇大文章”，深耕科技金融、普惠金融、养老金融三大领域。科技金融领域，截至2025年末，科技贷款余额1,888.86亿元，在“2025上海硬核科技企业TOP100榜单企业”中服务企业覆盖超六成；构建“12345”科技金融服务体系，打造“股、贷、债、保”联动产品矩阵，有效破解科创企业融资难题。普惠金融领域，持续下沉服务触角、创新融资机制、构建产业链协同生态，以更高效、更温暖的金融“活水”精准滴灌千企万户；深化“政银保担”合作，切实打通金融惠企利民“最后一公里”。养老金融

领域，截至2025年末，服务老年客户超500万人，设立美好生活工作室448家；全年累计开展公益助老活动近4,000场，让金融服务更有温度、更接地气。

赋能绿色发展，在低碳转型中绘就底色。我们锚定绿色转型核心方向，将绿色金融融入全行高质量发展布局，持续擦亮“绿树城银”特色品牌，实现绿色金融与低碳运营的协同提升。在绿色金融方面，2025年末绿色贷款余额1,205.62亿元；累计承销绿色及转型债券规模14.60亿元，落地全国首单港口行业转型债券；绿色债券投资余额159.46亿元。在低碳运营方面，以绿色化、智能化、数字化手段系统推进节能降碳工作；使用绿色电力682.42万度，较上年增长2.8倍；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；完成63家绿色网点建设，上银金融大厦获评“绿色建筑二星级运行标识”；并获评上海市节能宣传周“绿色低碳合作伙伴杰出贡献奖”。

践行社会责任，在相伴成长中传递温度。我们始终以公益为担当、以客户为中心、以员工为根本，用实际行动践行社会责任。在公益慈善方面，全年对外捐赠5,536万元，持续打造“在一起”公益品牌，对口帮扶云南砚山与上海奉贤，消费帮扶采购占比超30%；“童享美好”基金救助先心病患儿20余名，员工志愿服务、文体赛事赞助等活动持续增进民生福祉。在客户服务方面，完善消保治理，优化全渠道服务，手机银行、云网点实现协同覆盖；深化特殊群体服务保障，持续推进适老化改造及无障碍环境建设，切实解决特殊群体急难愁盼问题；成功防范金融诈骗204次、金额4,534万元，持续守护群众“钱袋子”。在员工发展方面，发布人才发展计划，完善干部交流培养机制，健全职业通道与薪酬激励机制，为高质量发展注入人才动能。

筑牢治理根基，在守正创新中护航发展。我们坚持将合规经营、完善治理作为稳健发展的生命线，深度融合ESG治理与经营管理，构建权责清晰、制衡有效的治理体系。在公司治理方面，将ESG理念全面融入战略与考核，构建“顶层统筹、部门协同、上下联动”的治理体系，将核心指标嵌入经营机构绩效考核，以治理效能驱动可持续发展。在风险管理方面，持续完善全面风险管理“三道防线”，落地数据驱动全面风控体系，将气候与环境风险嵌入授信全流程，并开展高碳行业气候风险压力测试。在安全与合规方面，强化数据安全与业务连续性管理，完成同城数据中心平滑搬迁，实现全程零生产事故；深化反洗钱、反商业贿赂长效机制，开展员工行为管理与职业道德培训，为高质量发展筑牢安全根基。

凡是过往，皆为序章。2026年我们将继续坚守金融本源，锚定高质量发展方向，以合规为底线、以创新为动力，把可持续发展理念更深层次融入经营肌理，持续彰显金融国企的责任与温度。我们将立足上海、辐射长三角等重点区域，深度融入地方发展大局，主动对接国家战略部署，以专业赋能转型、以责任守护初心，为社会和广大利益相关方创造更多价值，贡献更坚实的上银力量，奋力迈向基业长青的可持续发展新征程。

施红敏
党委副书记、副董事长、行长

关于我们

公司简介

本公司注册成立于1996年1月30日，总部位于上海，2016年11月成为上海证券交易所主板上市公司，股票代码601229。本公司深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持专业主义、长期主义、利他主义，以“金融让生活更美好”为企业使命，致力于成为有情怀、有价值、人才辈出、受人尊敬的金融伙伴。

自成立以来，本公司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，持续提升服务上海“五个中心”建设能级。深耕金融“五篇大文章”，用金融力量赋能实体经济高质量发展，打造以早小硬为特色的全生命周期科技金融服务体系、以小微金融为特色的普惠金融服务体系、以最佳客户体验为目标的交易银行服务体系、以撮合交易为引擎的投资银行服务体系；全心助力百姓美好生活，打造以财富管理和消费金融为驱动的零售金融服务体系、以服务社会民生为特色的养

老金融体系。

目前，本公司已在上海、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，并首批获准在上海自贸区设立分行，分支机构覆盖长三角、京津、粤港澳和成渝经济圈等国家战略重点区域。陆续设立了上银香港及其子公司上银国际、上银基金、上银理财，并发起设立消费金融公司、村镇银行，跨境和综合经营布局完善。

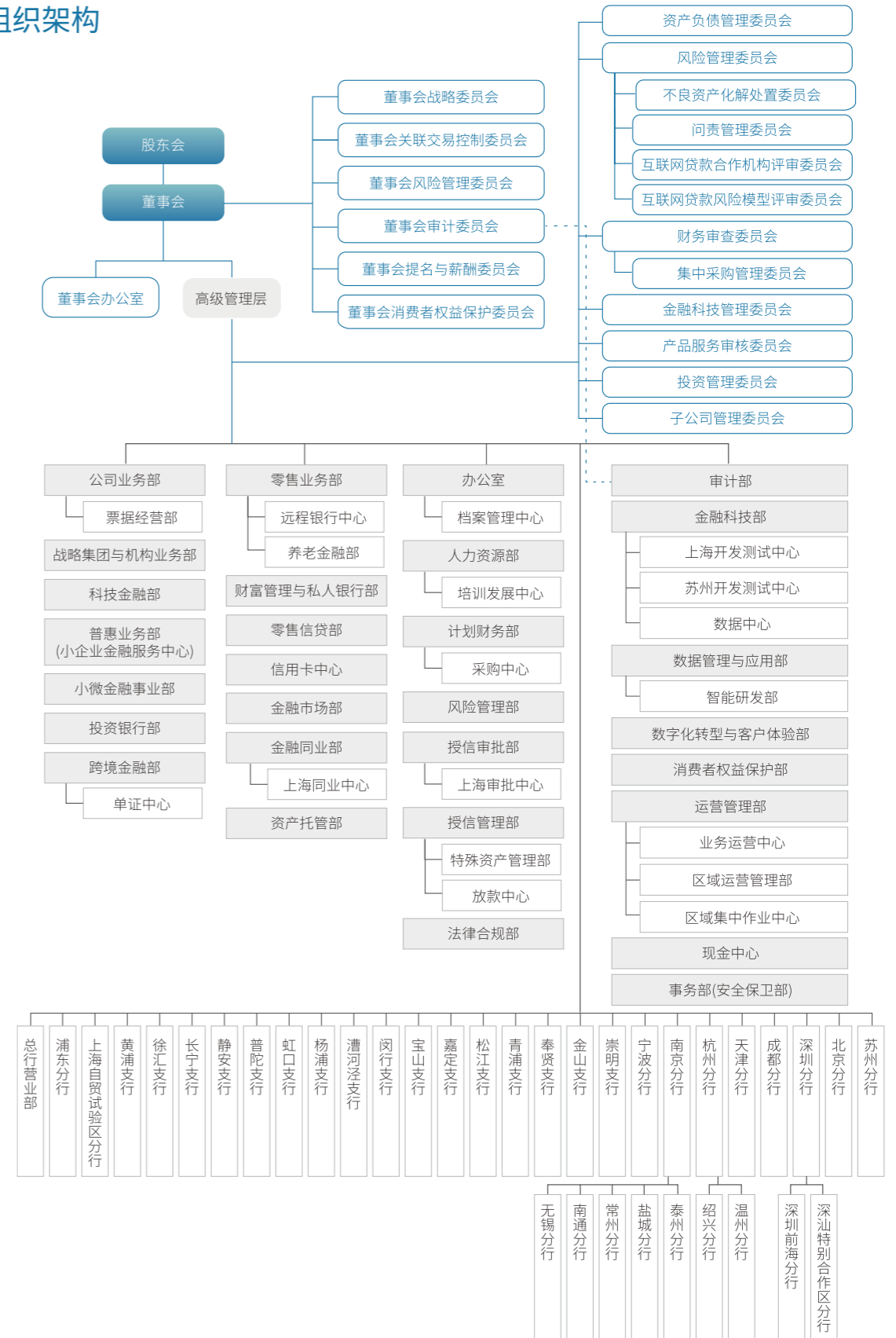
近年来，本公司综合实力不断增强、发展品质稳步提升，是国内21家系统重要性银行之一，同时也是首批纳入MSCI新兴市场指数并纳入沪深300、上证180等指数的上市公司。在英国《银行家》杂志“2025年全球银行1000强”榜单中，本公司按一级资本排名第66位，较2024年上升1位。



英国《银行家》杂志
“2025年全球银行
1000强”榜单中，本
公司按一级资本排名

第**66**位

组织架构



报告期内，本公司面向“十五五”规划，聚焦落实金融高质量发展重点任务，实施了组织架构改革。总行架构改革体现匹配金融“五篇大文章”的精准性、应对市场变化的敏锐性、推动经营单位业务发展的专业性；分支行架构改革体现“管理扁平、做强支行、深耕区域、转型发展”的导向。

总行层面，增设科技金融部、投资银行部、战略集团与机构业务部、小微金融事业部、零售信贷部、资产托管部、数字化转型与客户体验部等一级部门，进一步体现面向市场、面向客户、面向基层。构建以“总体统筹管理部门+重要客群经营部门+重点产品部门+战略行业金融部门”为特征的新架构，打通政策传导至产品落地的全链条，实现快速响应、高效贯通，切实提升市场敏锐度。增设上海同业中心、上海审批中心、区域运营管理部、区域集中作业中心等二级部，上收上海地区分支机构操作性、事务性职能，推动管理模式集约化、高效化。同时强化主动指导，精准赋能分支行，提升经营单位专业经营能力，凝聚全行上下同心、同力、同欲的发展合力。

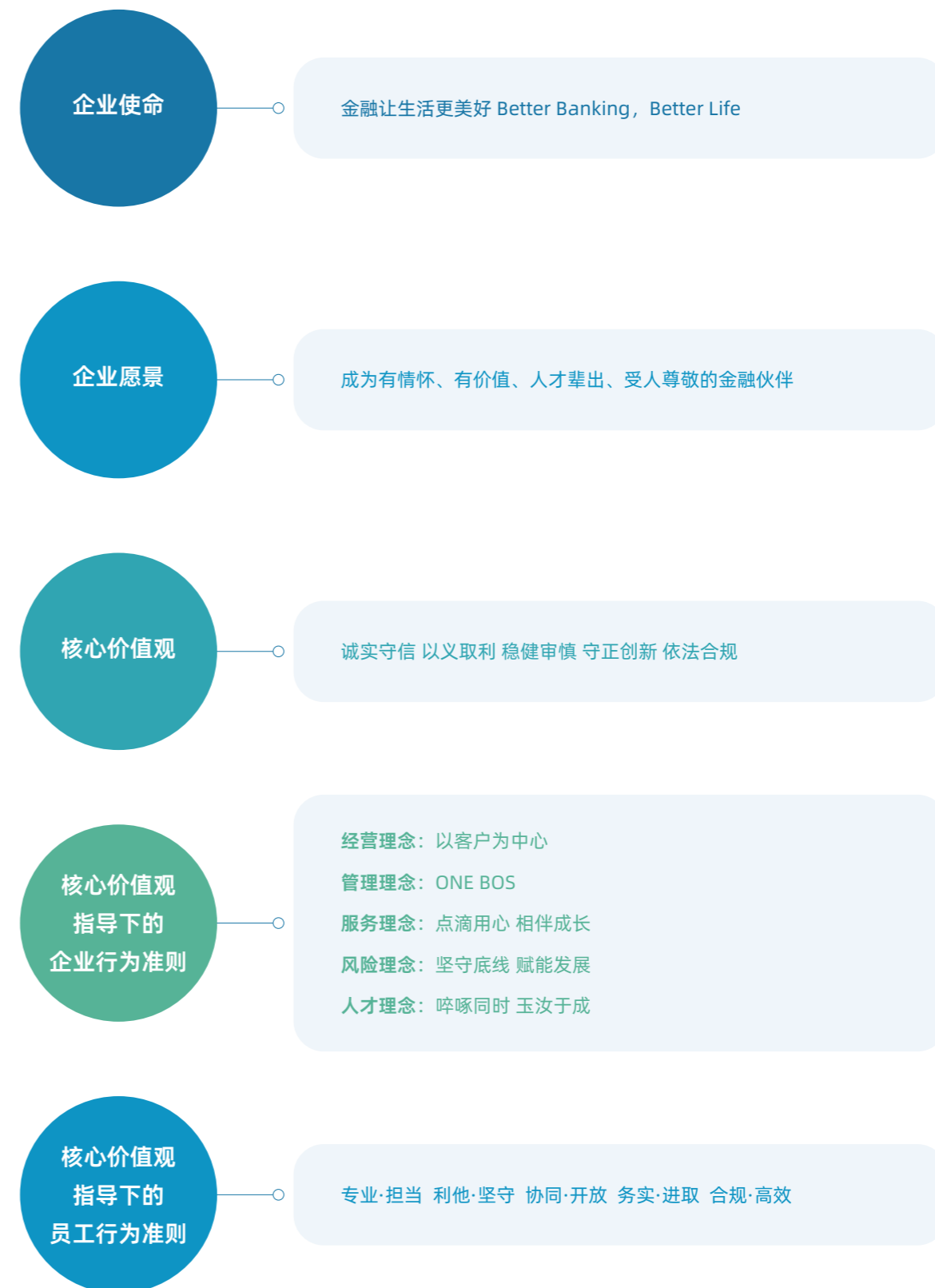
分支行层面，2026年2月获批撤销上海地区浦西、市南、市北3家分行，上海地区区级支行改由总行直接管理。实现支行架构与行政区划相对应，进一步压缩中间层级，精简决策链条，优化业务流程。通过扁平管理、下沉资源，实现责权利对等，全面提升对区域市场的深度经营与综合服务能力，提升区域市场竞争力。

企业文化

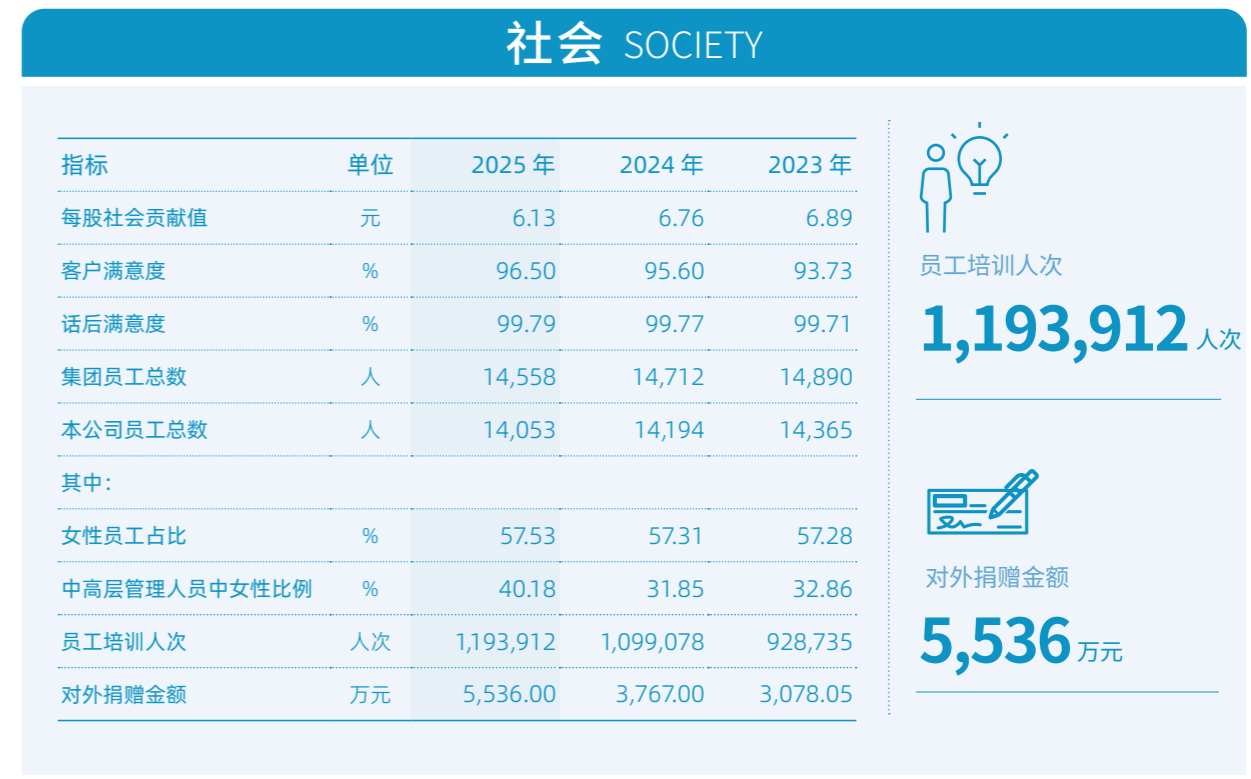
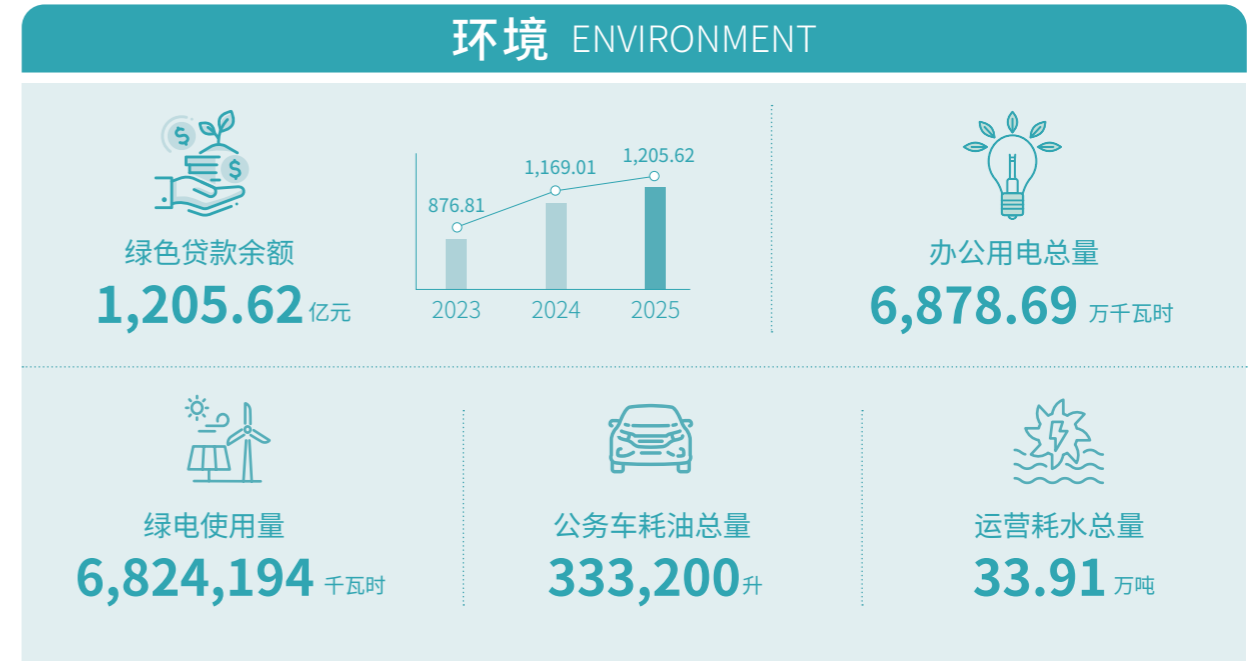
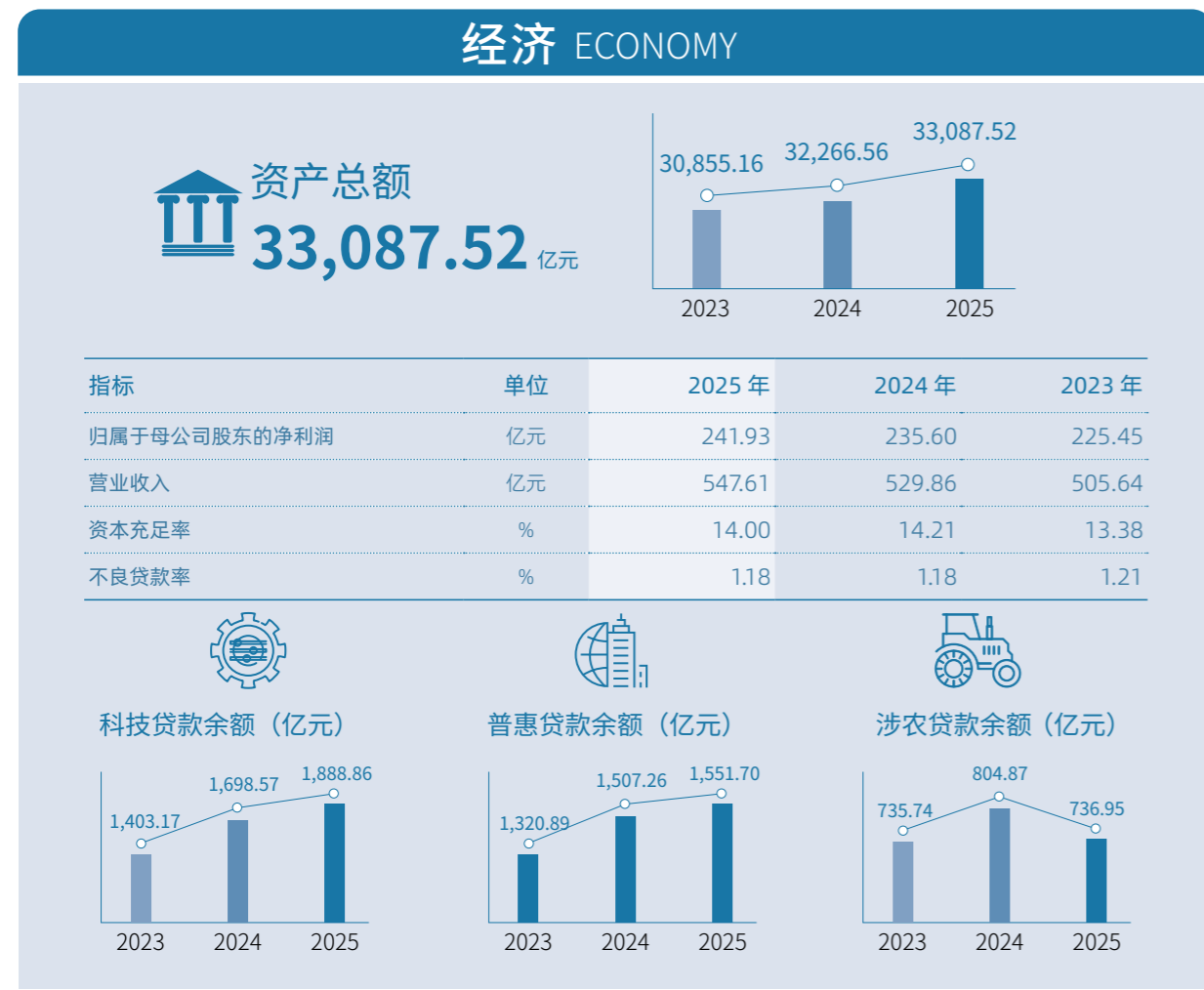
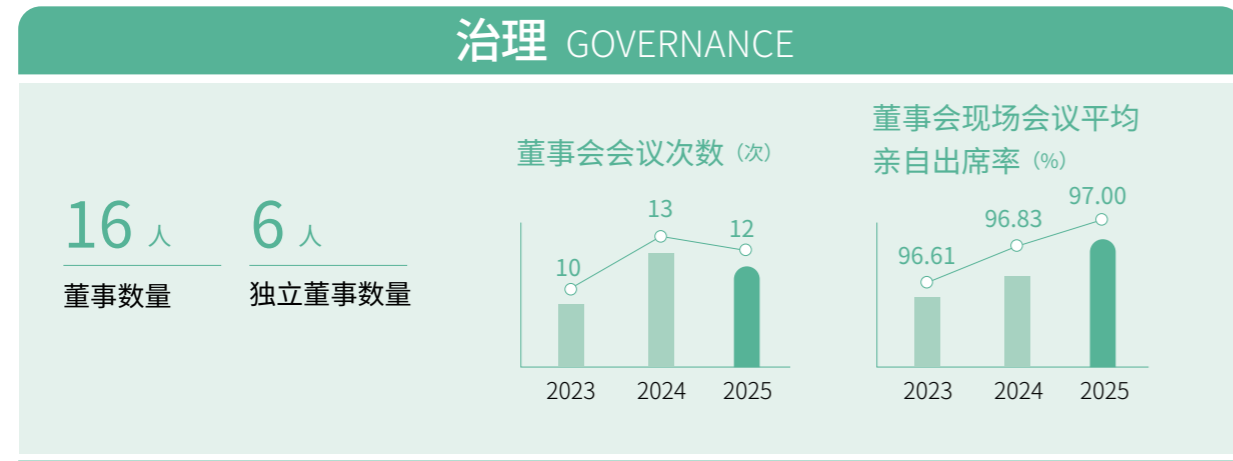
本公司立足“十五五”谋篇布局，以企业文化焕新为牵引，统筹推进中国特色金融文化践行与企业文化体系重塑，焕新发布以“金融让生活更美好”为使命的新一轮企业文化，引导全行干部员工更好践行金融工作政治性与人民性，以新文化筑牢高质量发展价值基座。

焕新的企业文化构建起企业使命、企业愿景、核心价值观，以及核心价值观指导下的行为准则四层结构，兼具全面性、实践性、体系性，是对上海银行历史的回顾、当下的审视和未来的期望。

本次焕新发布的企业文化既是全行集体智慧的结晶，也将推动全行上下凝聚文化共识、校准价值坐标，激发更加强烈的自信心、自驱力和自豪感，更好地奋进“十五五”新征程。上海银行将以新一轮企业文化发布为契机，引领全行干部员工做好企业文化的践行者和传播者，将文化理念转化为实际行动，推动全行高质量发展。



关键绩效



年度荣誉

颁奖机构	奖项名称
英国《银行家》杂志	“2025 年全球银行 1000 强”按一级资本排名第 66 位
全国老龄工作委员会	荣获全国“敬老文明号”称号
中国上市公司协会	2025 上市公司董事会最佳实践案例 2025 年上市公司可持续发展最佳实践案例 2024 年报业绩说明会最佳实践等奖项
中央广播电视总台财经节目中心	入选“中国 ESG 上市公司长三角先锋 100 (2025)”榜单
《财联社》	ESG 金融年度大奖
中国外汇交易中心	年度市场影响力机构、优秀外币拆借报价行、优秀外币拆借会员等奖项
《每日经济新闻》	2025 中国上市公司长三角地区年度品牌先锋
上海市银行同业公会	上海银行业同业突出贡献单位
	“全面启动促银发消费系列活动”荣获“上海银行业养老金融优秀案例” “数易贷”、大零号湾“零动智融”科技金融服务案例荣获“上海银行业科技金融服务优秀案例”
《中国证券报》	金牛银行支持科创奖
上海市养老产业促进中心	入选“2025 上海银行经济百大品牌 - 银发金融品牌榜”
普益标准	卓越财富管理城市商业银行、卓越理财公司等奖项
《上海证券报》	年度银行财富管理品牌奖
《证券时报》	2025 年度杰出手机银行 APP 天玑奖
全景网	投资者关系金奖-杰出机构关注奖、杰出 IR 团队

可持续发展管理

可持续发展管理体系

ESG 战略

本公司将 ESG 理念纳入战略规划，推动 ESG 理念融入经营管理，履行环境和社会责任，同时将 ESG 工作要求融入分、子发展规划。定期开展战略规划执行情况评估，推动 ESG 相关议题工作有效落地，持续强化 ESG 治理效能。



ESG 治理架构

本公司建立了由董事会战略引领、高级管理层统筹推进、执行层具体落实的 ESG 治理架构，全面覆盖各层级，有序开展 ESG 管理工作，推动实现全行高质量可持续发展。

决策层 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。

管理层 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，系统推进 ESG 相关议题的统筹管理与落地执行。

执行层 总行各部门、各分行、子公司

ESG 工作的直接执行与落地主体，落实全行 ESG 战略部署与各项工作要求，按职责分工推进 ESG 日常工作落地见效；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。

重要性议题分析

为精准识别 ESG 管理核心方向、全面回应各利益相关方核心诉求，本公司严格遵循上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中的要求，开展议题双重重要性评估。结合本公司发展战略、业务特点及利益相关方诉求，规范化推进议题的识别、评估与确定工作，确保信息披露的精准性与适配性。

可持续发展重要性议题分析流程：

步骤 1 议题识别

2025 年，本公司以上交所《指引》设置的 21 项核心议题为基础，深度分析监管政策导向及行业发展趋势，结合本公司战略规划与业务特色，全面梳理并初步识别出 25 项对本公司具有重要影响的潜在议题，形成年度可持续发展议题清单。

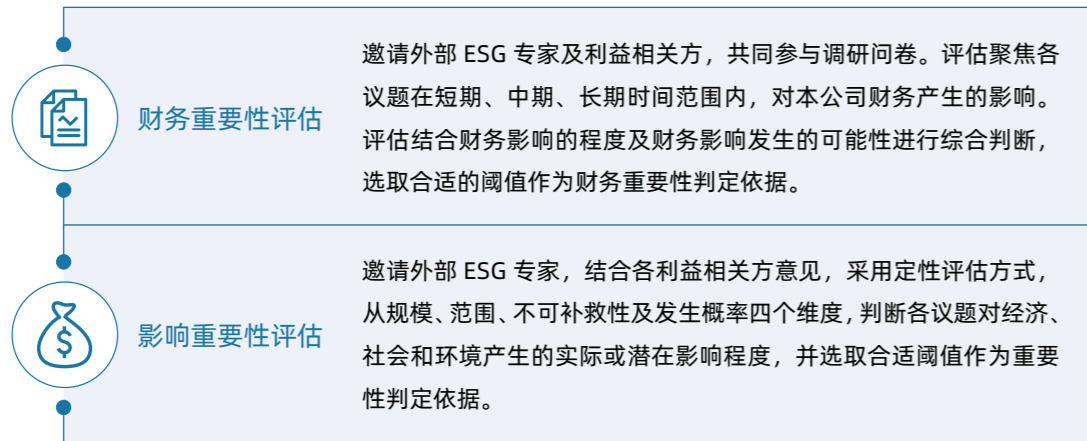
上海银行可持续发展议题清单

序号	议题名称	议题说明
环境		
1	应对气候变化	指本公司引导资源配置、将气候风险纳入全面风险管理，并推动自身运营减排等，以应对气候变化。
2	绿色金融	指本公司对支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等领域提供的金融服务。
3	投融资 ESG 风险管理	指本公司在开展各类投融资业务过程中，对环境、社会及治理 (ESG) 相关风险进行识别、评估、监测与管理的系统性工作，旨在防范和化解 ESG 因素可能引发的财务与声誉风险，推动投融资活动与可持续发展目标协同。
4	绿色运营	指本公司在经营管理各环节践行绿色发展理念的运营方式，以减少运营对生态环境的负面影响。
社会		
5	支持国家及区域战略	指本公司主动对接并服务国家及地方各类发展战略的经营行为。通过资源倾斜、产品创新、服务优化等举措，助力战略落地实施，推动国家发展目标实现与区域经济高质量发展。
6	乡村振兴	指本公司精准对接乡村产业发展、人才发展、民生改善等领域金融需求，助力农业农村现代化与乡村全面振兴。
7	社会贡献	指本公司秉持社会责任理念，在公益慈善、志愿活动、社区发展、应急纾困等领域的各类实践与举措。
8	科技金融	指本公司为科技企业、创新项目和产业升级提供全方位、全周期的金融服务，实现金融与科技的深度融合。
9	普惠金融	指本公司立足机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。

序号	议题名称	议题说明
10	养老金融	指本公司通过提供多元化的养老金融产品和服务，满足老年人对财富保值增值、健康养老、养老服务等方面的需求。
11	数字金融	指本公司通过数字化手段提升金融服务的效率和便利性，降低金融服务的门槛和成本，使更多人能够享受到优质的金融服务。
12	跨境金融	指本公司依托境内外金融服务网络，开展跨越国境的各类金融业务，满足市场主体跨境投融资、贸易结算等多元化跨境金融需求。
13	供应链管理	指本公司保障供应链的稳定与可靠所采取的系统性措施，主要包括供应商准入管理、持续风险评估，以及对供应商的支持与合作等。
14	金融服务可及性	指本公司聚焦各类市场主体的金融服务需求，降低金融服务门槛，让不同群体、不同区域都能便捷获取优质金融服务。
15	客户服务	指本公司立足客户需求，为客户提供专业、高效、便捷的全流程金融服务，切实提升客户服务体验。
16	数据安全与客户隐私保护	指本公司通过完善管理制度、强化技术防控、规范操作流程，全面防范数据泄露、滥用等措施，守护客户信息安全与合法隐私权益。
17	消费者权益保护	指本公司以保障金融消费者合法权益为核心，在金融产品设计与营销宣传、服务提供、纠纷处理等流程中，严格规范经营行为，切实维护消费者各项基本权益。
18	人力资源管理	指本公司坚持以人为本，保障员工合法权益，为员工搭建成长发展平台，完善激励机制，积极营造良好工作氛围，促进员工与企业共同发展。
治理		
19	公司治理	指本公司构建规范完善的治理架构与运行机制，清晰界定各治理主体的权责边界，保障决策科学高效、运营合规有序。
20	利益相关方沟通	指本公司与股东、员工、客户、供应商、社区等利益相关方进行沟通，了解其诉求和期望。
21	反商业贿赂及反贪污	指本公司严格遵循反腐败相关法律法规，通过内控约束与审计监督，坚决防范和处置商业贿赂及贪污侵占行为，保障廉洁合规运行。
22	反洗钱	指本公司依法采取各项措施，识别、监测和防范潜在的洗钱风险，履行反洗钱法定义务维护金融安全与秩序，保障业务合规稳健运行。
23	反不正当竞争	指本公司树立公平竞争理念，建立竞争行为管控机制，杜绝各类不正当竞争行为，维护市场公平竞争秩序与自身合规经营底线。
24	合规经营	指本公司建立健全合规管理体系，将合规融入业务的每一个环节中，确保运营符合法律法规和监管要求。
25	全面风险管理	指本公司不断完善风险管理体系，对经营发展各环节的各类风险进行精准识别、科学评估、有效防控和及时处置，持续强化风险预判与应对能力。

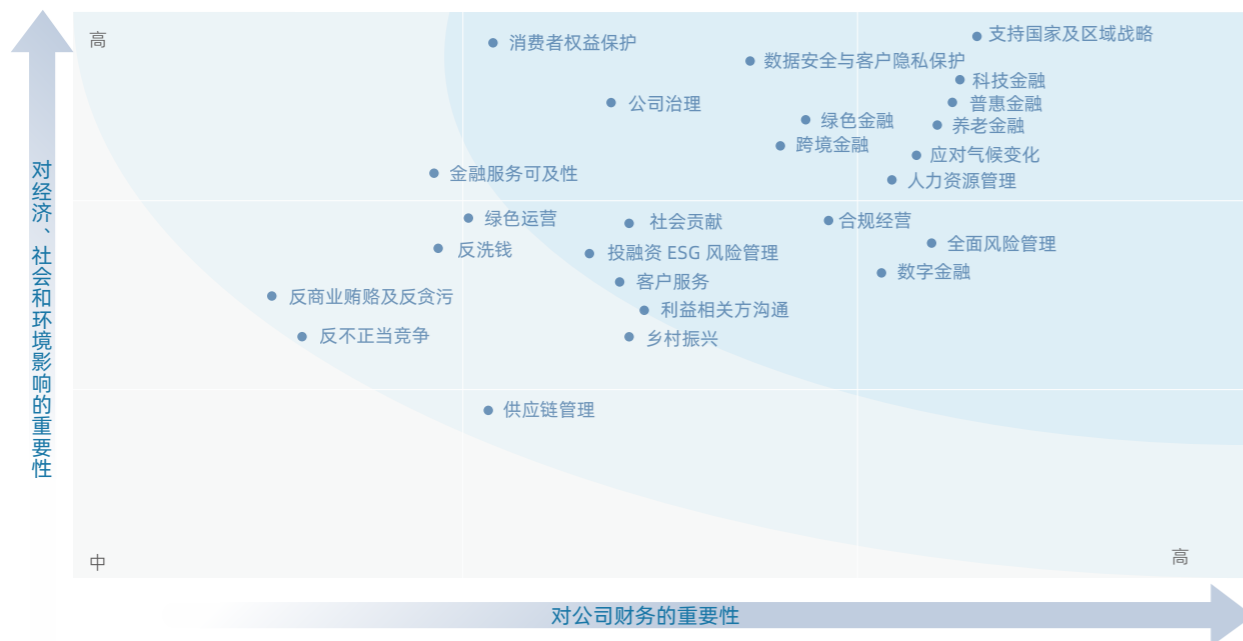
步骤 2 议题双重重要性评估

本公司采用“双重重要性”评估方法，对各项可持续发展议题开展财务重要性评估和影响重要性评估，评估过程兼顾了科学性与可操作性，通过明确的量化评分规则，系统开展问卷调研工作。



步骤 3 议题确定

汇总两个维度的评估结果，通过加权综合评分完成议题量化分级，构建“重要性议题矩阵”。结果显示，在本公司识别出的 25 项可持续发展议题中，支持国家及区域战略、科技金融、养老金融、普惠金融、人力资源管理、应对气候变化等 6 项议题具有双重重要性；数字金融、全面风险管理 2 项具有财务重要性，其他议题具有不同程度的影响重要性。



结合识别出的核心议题，本公司确立了本年度《可持续发展报告》的针对性披露框架。在实际披露工作中，对于具有财务重要性的议题，重点围绕公司治理、战略、风险管理、指标与目标等方面，结合相关监管要求，进行系统化披露；对于具有影响重要性的议题，则以落实监管合规要求为主线，聚焦回应利益相关方的核心诉求，确保披露内容全面、准确、具有实质性。

利益相关方沟通

本公司高度重视与利益相关方的沟通，积极构建多元化、常态化的沟通渠道，秉持开放、透明、包容的原则，认真倾听政府及监管机构、客户、员工、股东、社会公众等各方声音，精准把握利益相关方的关切与期待，并通过自身的可持续发展实践，及时、高效、务实地回应各方诉求，主动接受社会监督。

	期望与诉求	沟通渠道	回应
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 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 业绩说明会 业绩路演 投资者调研交流 投资者接待日 投资者热线 IR 邮箱 投资者留言板 公司公告 上证 e 互动等 	<ul style="list-style-type: none"> 提质增效保障回报 完善公司治理体系 深化 ESG 信息专项披露 分层分类的投资者关系管理体系 保障中小股东权益
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提升客户体验 满足客户需求 保障客户权益 普及金融知识 信息安全与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 在线业务办理 客户需求调研 客户满意度调查 投诉热线 客户关怀活动 便民服务等 	<ul style="list-style-type: none"> 优化业务流程，创新金融产品，提供便民服务 完善投诉流程，开展投资者教育，保护消费者权益 加强金融科技建设，注重信息安全与隐私保护
员工	<ul style="list-style-type: none"> 提供健康、安全的工作环境 保障员工权益 关怀员工生活 关注员工成长 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工满意度调查 员工文体活动 培训课堂等 	<ul style="list-style-type: none"> 优化员工晋升机制，健全员工培训体系，助力员工个人与企业双向发展 优化薪酬福利体系，完善员工工作时间和休息休假安排，保障员工合法权益
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 助力乡村振兴 助力“双碳”目标 防范金融风险 发展普惠金融 规范公司治理 反贪污与反洗钱 依法纳税 促进就业创业 	<ul style="list-style-type: none"> 研究和执行相关金融政策 支持行业政策制定 参与调研走访与会议 配合监管检查，接受监管考核 上报统计报表等 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规，足额纳税，增加就业岗位 服务乡村振兴，助力普惠金融发展 关注气候变化，发展绿色金融 积极贯彻国家和地方政策，服务实体经济 加强合规管理和合规教育，树立全员合规意识 强化全面风险管理，加快风险系统建设
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 拓宽合作渠道 公平公正采购 诚实守信履约 商业道德与反腐败 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 同业交流合作 招投标活动 供应商调研走访等 	<ul style="list-style-type: none"> 友好合作，相互尊重 公平立约，诚实履约 公平竞争，阳光采购
社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 助力公益慈善 支持社区发展 塑造品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> 开展公益活动 员工志愿服务 社区服务活动 媒体宣传等 	<ul style="list-style-type: none"> 加强社区联动，开展志愿者行动 加大社区宣传培训力度，普及金融知识 投身公益事业，打造良好履责口碑 低碳运营，落实节能减排措施

专题一

风华三十载 笃行向未来

“三十年来，上海银行始终胸怀‘国之大者’，深刻把握金融工作的政治性、人民性，真正践行‘金融让生活更美好’的企业使命。在迈向‘十五五’的新征程上，我们将坚持长期主义、专业主义、利他主义，始终做难而正确的事情，努力实现超越利润之上的更高价值追求。”

——上海银行党委书记、董事长 顾建忠



三十载深耕不辍·服务中小企业

中小微企业是经济细胞。三十年来，本公司始终坚守“中小企业主办行”的市场定位，致力打通金融惠企利民的“最后一公里”。通过视角下沉，主动走访各类小微企业，依托小微企业融资协调机制的“绿色通道”，启动专项服务。在创新解题方面，打破数据壁垒，携手政府部门推出创业担保“线上批次贷”，实现数据实时备案与快速放款，并建立“银担联合创新实验室”深化担保机制创新。此外，本公司注重生态赋能，打造“上行e链”供应链金融平台，通过与核心企业数据互通，将金融服务延伸至产业链上的小微供应商，实现从“输血”到“造血”、从单兵作战到生态协同的转变。

案例

上海银行创业担保“线上批次贷”荣获第七届上海普惠金融论坛创新特色奖

上海银行于2023年推出“创业担保批次贷”，于2024年实现创业担保贷款数据线上实时备案，符合条件的企业，最快1周即可放款，为初创企业融资按下“加速键”。截至2025年末，累计发放创业担保贷款48.4亿元，服务创业组织及个人近2.4万户，直接带动就业约4万人。2025年，本公司创业担保“线上批次贷”凭借鲜明的创新性与突出的普惠价值，成功荣获“普惠金融创新特色奖”。



案例

“上行e链”荣获“2025双链融合产业供应链金融峰会”优秀示范案例

“上行e链+”是本公司依托数字化、场景化、生态化模式，以金融科技驱动构建的全周期供应链金融服务体系。该产品针对中小企业融资难、信用难穿透、产业链覆盖有限等痛点，创新推出“订单融”“保理融”“商票融”“采购融”“库存融”五大标准化产品，实现了从采购、存货到销售的全流程不同业务需求覆盖，有效将核心企业信用延伸至多级链属企业，显著降低了中小微企业的融资门槛与成本。2025年，本公司“上行e链”荣获“2025双链融合产业供应链金融峰会”优秀示范案例。



三十载温情相伴·服务城乡居民

本公司秉持“公益初心、商业结果”理念，用心、用情、用诚解决客户急难愁盼问题，持续提供更多暖民心、顺民意、解民忧的“金融+非金融”服务，以有温度、有担当的金融服务守护民生福祉、践行社会责任。三十年来，从在沪首家试水代发养老金，到如今服务上海市超 500 万老年客户。

- 科技适老**：推出能够听懂上海本地方言的 AI 手机银行，2025 年 11 月，试点推出支持完整沪语交互的智能服务系统，让老人觉得贴心；用科技筑起“银盾”防线，成功保护 41 名老年客户，拦截受诈资金 170.04 万元。
- 网点转型**：主动开放网点资源，设立 448 家“美好生活工作室”，与上海老年大学合作丰富老年人文体生活。
- “医食住行”**：围绕“医食住行”构建“15 分钟美好生活圈”，让金融服务不仅有速度，更有温度。
- 医疗保障**：1998 年与上海市医保部门携手，2008 年建成“银医直联系统”，目前已实现全国异地就医结算。
- 安居工程**：2003 年起承担管理维修资金重任，守护市民房屋“养老钱”；率先引入“三审”制度规范资金使用，为上海市超 3,000 个小区提供资金托管服务，持续守护居住安全。



▲ 上海银行“美好生活工作室”丰盈退休生活



三十载勇担使命·服务上海“五个中心”

本公司始终坚守金融报国初心，积极服务上海“五个中心”发展，以精准高效的金融资源配置，紧密对接上海建设国际经济、金融、贸易、航运和科技创新中心的核心需求，深化重点区域、重点产业、重大项目的金融资源投入，加快特色化经营和产品服务创新。

- 国际经济中心**：筑牢实体经济金融根基。加强重大项目信贷支持，服务市区两级国资国企。2025 年末，上海地区重大项目贷款余额超 740 亿元，市区级国企贷款实现稳步增长。大力支持民营、中小企业发展，深化小微企业融资协调机制落地，2025 年通过小微融资协调机制向中小企业投放贷款 1,833.28 亿元。
- 国际金融中心**：积极参与市场交易与创新实践，获得首批北向通回购做市商资质和城商行首家“北向互通”报价商资质，落地全球首单民营企业玉兰债投资，并首批参与金融科创债标准篮子做市。打造特色理财体系，养老、普惠等主题产品规模持续攀升，助力上海金融市场开放与创新。发展。
- 国际贸易中心**：发布跨境金融服务手册，全力支持企业“走出去”，离岸转手买卖业务规模同比增长 58.93%。践行监管机构便利化服务政策，推动跨境人民币业务发展，2025 年，跨境人民币交易量达 4,193.20 亿元。依托上海自贸区政策优势，为企业提供 FT 账户、贸易融资等一体化跨境金融服务。
- 国际航运中心**：参与航贸区块链建设，落地多项全国及上海首单创新业务，助力洋山深水港、绿色智慧港口建设，深耕邮轮、船舶航空融资，服务航运物流龙头企业，赋能世界一流航运枢纽建设。
- 国际科技创新中心**：创新投贷联动服务，深化国资科创平台合作，信贷支持近 400 亿元。聚焦张江、临港等科创高地，设立多家科技专营及特色支行，深度参与创新创业赛事，全力支持硬科技、早前期科创企业发展。深耕三大先导产业发展，开展入园惠企行动，打通金融服务“最后一公里”。本公司在“2025 上海硬核科技企业 TOP100 榜单企业”中服务企业覆盖超六成。



▲ 上海银行科技金融赋能“早小硬”科创企业

专题二

扎实做好金融“五篇大文章” 助力金融强国建设

本公司充分发挥改革前沿的区位优势与深耕主业的专业积淀，将做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”作为践行金融强国战略的核心抓手，以专业的金融之力浇灌实体经济、服务社会民生，在助力金融强国建设新征程中贡献“上行力量”。

探路先行，点燃科技金融新引擎

本公司将科技金融作为服务新质生产力、助力科技强国建设的战略支点，全新升级“12345”科技金融服务体系（即“一个愿景、两个重塑、三个理念、四维赋能、五专体系”），创新投贷联动模式，深耕重点产业赛道，推动“科技-产业-金融”良性循环，以金融“活水”滋养创新沃土。

核心定位

打造以“早小硬”为特色的全生命周期科技金融服务体系，做强做优“做转化孵化的首选行，初创成长的陪伴行”。

2025年，本公司

科技贷款客户数 11,970 户，较上年末增长 1.69%，其中专精特新企业超 3,600 户，创新型中小企业超 4,100 户；科技贷款余额 1,888.86 亿元，较上年末增长 11.20%。在“2025 上海硬核科技企业 TOP100 榜单企业”中服务企业覆盖超六成

成立产业研究院，完成八大赛道深度研究报告，构建 150 名跨条线研究员 +26 名外部专家的复合型研究团队，为科技金融业务赋能提供坚实支撑

累计设立浦东科技支行、杭州滨江科技小微综合支行、深圳西丽支行、临港新片区科技支行、大零号湾科技支行等 5 家科技支行

活水润绿，厚植绿色金融新底色

本公司持续深化在绿色金融领域的投资布局，将 ESG 理念深度融入资产配置决策，不断加大绿色融资支持力度，创新绿色信贷，引导金融资源精准流向绿色低碳产业、生态环保项目和转型发展领域。



核心定位

主动服务经济社会发展绿色转型，深化“绿树城银”金融服务品牌建设，升级“绿色金融+”服务方案，打造“绿色转型的引领行、低碳生态的共生行”。

2025年，本公司

绿色贷款客户数 1,051 户，较上年末增长 2.54%；绿色贷款余额 1,205.62 亿元，较上年末增长 3.13%

信用卡新能源汽车分期贷款余额较上年末增长 38%

承销绿色及转型债券规模 14.60 亿元

绿色债券投资余额 159.46 亿元

多个项目创全国首单，包括承销全国首单港口行业转型债券等

ESG 理财募集规模 125.84 亿元，保有规模 71.07 亿元；ESG 基金募集规模 31.08 亿元、保有规模 96.78 亿元，分别同比增长 320.57%、13.81%

普润万企，拓展普惠金融新广度

本公司建立以小微金融为特色的普惠金融服务体系，持续下沉服务触角、创新融资机制、构建产业链协同生态，以更高效、更温暖的金融“活水”精准滴灌千企万户。

核心定位

建立以小微金融为特色的普惠金融服务体系，致力于成为区域小微客户的伙伴银行。

2025年，本公司

普惠贷款余额 1,551.70 亿元，较上年末增长 2.95%

专业深耕，构筑养老金融新生态

本公司立足上海老龄化城市的民生需求，构建“专门设施、专属产品、专享服务、专业队伍”的“四专”服务体系，持续擦亮“养老金融服务专家”金字招牌，以金融之力守护最美“夕阳红”。

核心定位

秉持“公益初心、商业结果”，构建“体系化、综合化、常态化、特色化”的养老金融服务体系，打造以服务民生金融为特色的养老金融品牌。

2025年，本公司

养老金代发客户 159.34 万户，保持上海地区市场份额第一

管理养老金客户 AUM 5,295.65 亿元，较上年末增长 7.43%

养老金客户人均 AUM 33.24 万元，较上年末增长 7.57%

老年客户上门服务满意度达 100%、远程服务体验综合指数达 98.95%

数智焕新，锻造数字金融新动能

本公司将数字金融作为服务实体经济、提升服务能级的关键引擎，坚持科技赋能、数据驱动，推动业务流程数字化、服务模式智能化、客户体验便捷化，以数智之力打通服务堵点、拓展服务边界，为金融高质量发展注入源源不断的新动能。

核心定位

以数字化转型赋能业务发展，提供更智能、更安全、更便捷的金融服务。

2025年，本公司

获得大模型多智能体理财推荐方法、SAS 数据分析能力方法等 5 项数字金融方面发明专利授权

落地 DeepSeek、Qwen 等系列模型本地化部署，丰富大模型应用场景，基于大小模型自主研发上百个智能体

落地 AI 手机银行，荣获“2025 年 IDC 中国金融行业技术应用场景创新案例”“央视财经金融强国——外滩大会之夜”、CCTV“金融科技卓越实践”典型案例等 10 余项荣誉

《基于全面贯标的银行业高质量数据集》入选国家级行业高质量数据集建设先行先试工作单位，成为银行领域唯一入选



专题三

服务高水平对外开放 赋能新质生产力发展

本公司聚焦高水平对外开放，深耕跨境金融领域，全方位服务企业“走出去”与“一带一路”建设，积极拓展离岸贸易，精准对接跨境场景化需求，为企业出海提供全方位赋能。



优化跨境金融服务

跨境金融服务生态体系

本公司发布跨境金融服务手册，正式推出“5+4+X”跨境金融服务生态体系--以五大核心产品为根基，四大跨境服务平台为支撑，X 场景化跨境服务生态为延伸，打造覆盖企业成长全周期的产品序列，为企业提供全链条个性化解决方案。

跨境金融产品图谱全览



数智赋能跨境金融服务

本公司线上跨境服务平台“上银智汇+”上线汇入汇款进度追踪、夜盘购汇等多项功能。创新推出“数字人民币跨境支付”业务，通过“自有渠道办理+运营机构功能输出”模式，快速实现“多边央行数字货币桥”跨境人民币支付清算服务。创新落地航贸链信用证，拓宽跨境结算路径。截至 2025 年末，国际结算年活客户“上银智汇+”线上覆盖率达 60.98%，同比提升 3.52 个百分点，实现线上交易量 753.44 亿美元，同比增长 0.29%，线上客户数较上年末增长 16.75%。



▲ 上海银行“多边央行数字货币桥”业务获“上海金融系统职工数字人民币研发和应用专项立功竞赛”一等奖

跨境贸易结算便利化

本公司积极推广跨境贸易收支便利化，以深化金融高水平制度型开放为主线，落地各项便利化试点政策，为高新技术、航运物流等优质企业提供高效金融服务，助力企业全球化经营发展。聚焦新型国际贸易发展，依托科技赋能提升交易背景核验效率，持续优化业务流程，为客户提供便利快捷的离岸转手买卖业务服务。2025年，便利化业务笔数 29,306.00 笔，同比增长 24.82%；金额 86.21 亿美元，同比增长 1.99%。

案例

上海银行首批试点新型离岸贸易背景核验

2025年6月，国家外汇管理局在上海等地启动“跨境金融服务平台”新型离岸国际贸易业务背景核验应用场景试点，本公司成为首批试点银行。依托该平台仅用30分钟便完成离岸转手业务审核，大幅提升企业跨境业务效率。在国家外汇管理局上海市分局的指导下，本公司已为多家企业完成新型离岸贸易业务背景核验，进一步推动离岸贸易业务办理高效化、便利化。2025年，本公司离岸转手买卖业务量折合人民币约126亿元，同比增长58.93%。

提升外籍人士支付便利性

本公司推出移动支付服务“旅行通卡”，为境外来华人员提供全线上化办理的开卡、充值、消费和多语言版本等服务。2025年，本公司不断优化“旅行通卡”服务能力，建成分层核验功能，上线不记名卡、简化实名卡、全实名卡；接入境外护照与港澳台大陆通行证信息核验通道，实现实时开卡；响应国务院优化离境退税要求，支持“旅行通卡”接收退税资金；独家配合中国银联发布聚合APP“Nihao China”，提供“旅行通卡”支付能力，并引入翻译、汇率、百度地图、金融信息服务、机酒预订等内容。2025年，全年累计发卡8.4万张，累计充值2,834.4万元，累计消费2,485.48万元。截至2025年末，旅行通卡累计已发放56.2万张，消费7.7亿元、654万笔，用户覆盖220余个国家与地区。

旅行通卡累计充值
2,834.4 万元



服务“走出去”与“一带一路”

本公司积极支持企业“走出去”，为企业境外实体提供贸易融资及流动性支持。成为上海浦东、临港、虹桥三大“走出去”服务中心的战略合作银行，通过综合跨境金融服务方案，服务上海、北京、深圳等重点区域企业。与战略股东西班牙桑坦德银行签署新一轮战略合作协议，持续提升对重点地区和重点行业“走出去”企业的综合服务能力。

案例

上海银行助力发行全球首单民营企业“玉兰债”

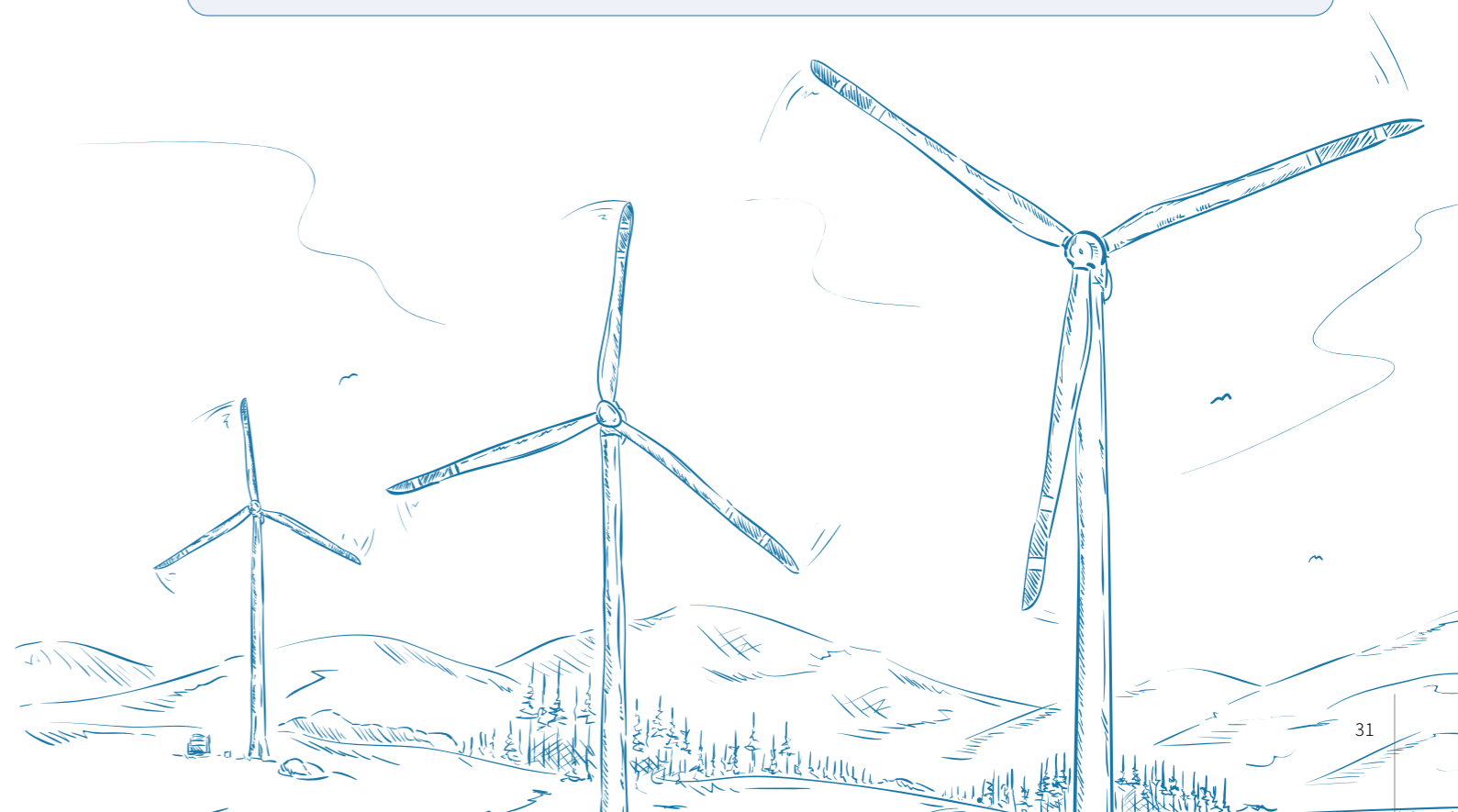
2025年9月，本公司作为联席全球协调人，助力发行全球首单民营企业“玉兰债”，打通了民营企业连接国际资本市场的新通道。本次发行中，本公司充分发挥总分行、境内外协同优势，为客户提供从方案设计到发行落地的全链条服务，为民营企业拓展离岸融资渠道、对接国际金融市场提供关键支撑。

案例

上海银行服务风电龙头“走出去”战略

Y集团是风力发电整机制造行业龙头客户，与本公司已合作多年。E公司是Y集团在香港设立的销售平台公司，负责风机海外订单签约销售及相关配套维护工作。伴随Y集团出海战略的大力推进，海外业务占比不断提升，E公司具有一定的流动性融资需求。

本公司在获悉E公司需求后，第一时间积极开展营销并确立以跨境直贷产品进行切入的授信方案，仅2025年当年就为集团境外核心主体提供融资约5,000万美元，为Y集团境外实体开拓国际市场打下基础。





环境篇

点绿成金 · 守护美好生态

本公司将绿色金融深度融入国家战略，坚持系统观念，以顶层治理筑牢气候风险防线，以金融“活水”润泽绿色产业发展，以低碳运营厚植永续发展根基，将绿色愿景转化为务实行动，在服务经济社会发展全面绿色转型中贡献金融力量。



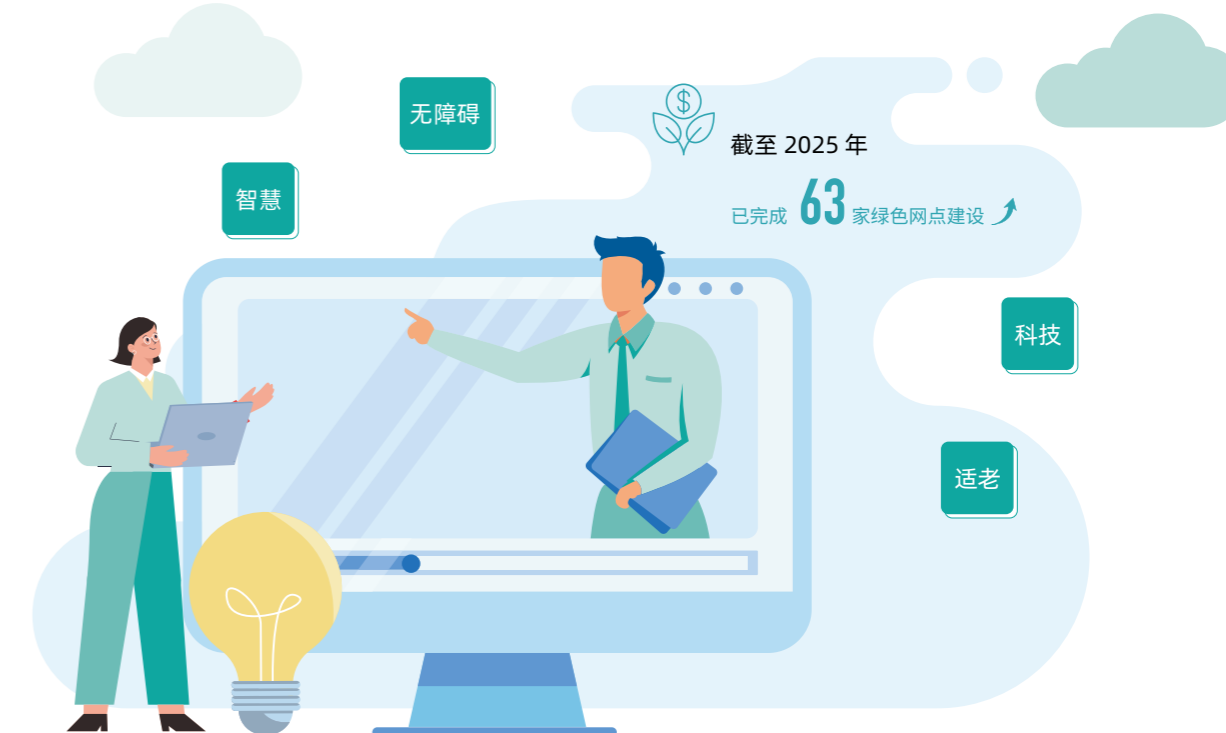
支持联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)

上银特写：发展因低碳而持续

本公司坚持将绿色低碳理念深度融入经营发展，以绿色网点深耕绿色场景、数据中心智驭能源消耗、绿色楼宇筑牢低碳基石、绿色生态汇聚各方合力，从点绿到汇绿，交出绿色答卷。

深耕·绿色网点

本公司建立覆盖网点“建设+运营+服务”全生命周期，共98个应用细项的绿色网点建设标准体系，持续丰富绿色网点内涵；结合“绿色+无障碍”“绿色+科技”“绿色+智慧”“绿色+适老”等，深化探索复合型绿色网点建设。截至2025年，已完成63家绿色网点建设，其中：一星网点41家，实现网点见绿；二星网点14家，三星网点8家。



智创·绿色数据中心

本公司深化张江绿色数据中心建设。持续探索冷冻机房供冷系统技术更新及机房冷源AI改造，通过冷源及空调末端智能控制联动，提高供冷效率，完成UPS、精密空调等基础设施设备绿色更新。探索液冷机房建设，由液冷代替风冷对服务器设备散热，有效增加机柜功率密度。持续做好变频离心冷冻机最优负荷管理、机房精密空调温湿度控制等节能管理工作。开展虚拟电厂试点，获评国家电网“2025年迎峰度夏虚拟电厂优秀企业”。探索园区智能微网应用，推动能源互联与需求侧响应。

筑造·绿色楼宇

本公司推进绿色楼宇建设和运行。上银金融大厦获评“绿色建筑二星级运行标识”，成为本公司首个绿色建筑标杆。在资源节约方面，项目采用优于上海市节能标准的高效能效设备，搭建绿色运行监测系统，整体建筑能耗较合理用能指南约束值降低 16.44%。在智慧运营方面，通过集成能源管理、室内空气质量监测、用水远传计量等系统，实现对建筑全要素的“可监测、可控制、可优化”。在以人为本方面，室内甲醛等关键污染物浓度优于国家标准 20% 以上，主要办公空间背景噪声低至 26.6dB(A)，营造了健康静谧的办公环境。

本公司通过持续优化高效冷冻机房运行参数及空调运行策略，获得“高效冷冻机房”国家认证。分批有序推动总行本级及各分支机构办公大楼开展第三方能源审计，提升节能管理水平，落实上海银行大厦 LED 灯具分批更新，照明节电 60%。



融汇·绿色生态

本公司持续推动碳抵消和碳汇林建设，探索建立碳中和分支机构，并逐步扩大电力市场化交易的覆盖面及绿色电力占比。有序推动经营单位逐步参与电力市场化交易并参与绿色电力消纳，2025 年，11 个办公及经营地参与电力交易，通过购买绿色电力 600.28 万度及光伏屋顶自发电力 82.14 万度，共减碳 3,060 吨。推进大型活动碳中和。继续做好上海银行员工“绿树城银”公益碳汇林捐植，为“三北”防护栏筑绿色长城。



应对气候变化

应对气候变化是全球共同面临的重大课题，也是银行业绿色转型的核心驱动力。本公司深入贯彻国家“双碳”目标，持续完善气候治理体系，强化气候风险识别与评估能力，积极把握绿色低碳转型机遇，创新绿色金融产品和服务供给，致力在应对气候变化中贡献金融力量。

绿色金融及气候变化相关治理

本公司制定《绿色低碳转型三年专项行动方案》，构建“董事会决策-高管层管理-执行层落地”的三级治理架构，从顶层设计到执行落地形成闭环管理，为绿色金融业务扩面提质及自身运营降碳增效提供了坚实的组织保障。

治理架构



绿色金融及气候变化相关战略

本公司系统识别与气候相关的风险与机遇，并制定针对性应对措施，以提升气候韧性、把握绿色转型机遇。

风险类型	风险动因	风险描述	财务影响	时间范围	应对措施
信用风险	极端天气频发、高碳行业政策收紧	长三角地区台风、洪涝等极端气候导致中小企业经营中断、抵押物受损；高耗能制造业因碳配额收紧面临成本上升、盈利能力下降。	不良贷款率上升，抵押物减值，信用成本增加	中、长期	制定《绿色金融专项授信政策》，明确高碳行业差异化准入标准；运用 ESG 风险评估体系，对存在重大气候风险信号的客户不予授信或投资。
市场风险	碳价波动、绿色资产重估	全国碳市场扩容导致高碳行业资产估值波动；绿色债券、ESG 投资产品市场偏好变化，影响持有资产的公允价值。	公允价值变动损益波动，投资收益不确定性增加	中期	开展气候风险敏感性压力测试，模拟碳价上升、市场需求变化等情景对高碳行业资产的影响；引导信贷资源向深绿领域倾斜，优化资产结构。
流动性风险	极端天气导致客户经营困难、绿色资产流动性不足	台风等极端天气造成区域客户违约风险上升、资金来源不足；绿色资产市场流动性下降，应急融资成本上升。	资金稳定性受到影响，融资成本上升	短、中期	积极运用人民银行碳减排支持工具，拓宽低成本绿色融资渠道；密切关注和评估气候因素对客户经营及自身运营的影响，及时优化流动性管理措施。
操作风险	极端天气影响网点运营、绿色业务流程不完善	高温、台风导致部分网点临时关闭、线上系统承压；绿色信贷审查标准不统一，引发合规风险。	运维成本上升，业务中断损失，合规罚款	短期	推广“云网点+移动柜面”模式，强化业务连续性管理；建设绿色金融数字化管理系统，实现环境风险自动识别与预警。
声誉风险	绿色金融信息披露不足、高碳客户集中度高	若在高碳行业客户转型过程中支持不力，或绿色金融信息披露不透明，易引发媒体与公众质疑。	品牌价值受损，客户流失，监管关注增加	短、中、长期	发布《气候风险信息披露报告》，引入第三方鉴证；通过“绿树城银”品牌建设等，主动传播绿色理念。

机遇类型	机遇动因	机遇描述	财务影响	时间范围	应对措施
资源使用效率	绿色运营、数字化转型	推进网点节能改造、数据中心绿色化，降低能耗成本；线上化服务减少纸质与物理资源消耗。	运营成本下降，碳排放减少	中、短期	推进绿色网点、绿色楼宇、绿色数据中心建设，以“节能管理+绿色技术”为引领，实现低碳绿色运营。
产品与服务	绿色金融需求增长	长三角新能源、储能、节能环保企业融资需求旺盛；个人绿色消费信贷、绿色理财需求上升。	绿色信贷规模扩大，中间业务收入增加	中、长期	创新绿色金融产品，重点支持储能、氢能等新兴领域，落地转型金融业务。通过绿色消费信贷服务，支持个人新能源汽车、绿色低碳建筑消费。大力推广绿色基金、绿色理财产品。
市场	区域产业绿色转型	上海国际金融中心建设与绿色金融改革创新试验区政策叠加，长三角一体化推动绿色项目跨区域融资。	市场份额提升，客户结构优化	中、长期	依托产业研究院加强行业研究；依托长三角一体化业务推进委员会，建立跨区域协同机制，支持长三角绿色交通、生态环保等项目建设。
韧性(适应性)	气候风险管理能力提升	通过气候压力测试与情景分析，优化资产结构，增强对极端气候与政策变化的适应能力。	风险抵御能力增强，资本成本降低	长期	持续开展气候风险压力测试，评估高碳行业承压情况。推进绿色金融管理系统建设，实现环境风险预警功能。

注：时间范围界定为：短期（1年内）、中期（1-5年）、长期（5年以上）。

气候相关影响、风险和机遇管理

本公司将 ESG 要求纳入授信业务全流程管理，建立覆盖风险识别、评估、管理与控制的全流程管理机制。

本公司制定《上海银行环境、社会和治理风险管理暂行办法》作为本公司环境、社会和治理风险管理的总则性制度，适用于包括各类授信、投资客户，覆盖对公、零售和同业三大业务条线，用于规范本公司环境、社会和治理风险管理基本原则、机构职责、全流程管理等。

ESG 风险识别与评估

风险识别 本公司高度关注客户或项目的 ESG 风险情况，对违反国家产业政策、环保政策、安全政策以及本公司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。

ESG 尽职调查

本公司将 ESG 尽职调查确立为信贷业务的核心环节，要求从“形式合规”深入至“实质合规”，即不仅核查证照文件，更需穿透分析客户在原材料采购、生产、销售及运输全流程中的实际环境与社会表现。

在风险识别阈值方面，本公司设立了严格的标准和具体的量化 / 定性指标。具体准入标准：任何违反国家产业、环保或安全政策，或受环境社会事故影响持续经营的客户，一旦触及即实行“一票否决”，不予授信。同时，本公司相关管理办法规定了具体的识别指标，包括废水废气排放、能源消耗、土地使用、移民安置及职业健康等，将这些指标作为分类管理的依据，确保只有符合实质合规要求的客户才能通过风险识别关卡。

在具体执行中，实施精细化的分类审查：针对生产型企业重点调查污染物排放与废弃物处理；针对项目贷款严格核查环评审批及环保设施“三同时”制度（同时设计、施工、投产）的落实；针对涉及土地与移民的项目则重点核实相关安置手续。同时，根据行业特征设定差异化调查重心，如对资源能源类关注生产安全，高污染类关注污染治理，基础设施类关注生态保护等。为确保调查质量，强化客户经理的专业能力建设，要求其具备识别能耗与污染风险的专业知识，从而在贷前环节精准识别风险，从源头引导信贷资源向绿色低碳领域倾斜。

ESG 尽职调查触发因素和风险升级流程

本公司在 ESG 尽职调查的启动与识别上实行“全流程管理”与“行业定性分级”相结合的策略。将 ESG 尽职调查作为所有授信业务的前置程序，要求对所有客户在贷前进行全覆盖式的合规审查。在风险识别层面，依据行业属性设定差异化的定性识别标准：针对煤炭、化工等高环境风险行业，重点识别生产安全与污染治理情况；针对基础设施行业，则聚焦生态保护与移民安置。同时，设定了明确的准入红线，对于违反国家产业或环保政策的客户直接实行“一票否决”，以此作为风险识别的硬性底线。

针对已识别的风险，本公司建立了一套严密的“名单制”升级管控与处置机制。对于存在重大 ESG 风险的客户，将其纳入名单制管理，客户必须制定风险应对预案并落实缓释措施。在处置环节，通过合同中的示范条款赋予自身宣布贷款提前到期或行使担保物权的权利；若客户发生重大事故或拒不整改，银行将通过停贷、缓贷及回收贷款等手段，确保风险得到有效隔离与化解。

本公司 ESG 风险分类升级的触发因素主要源于客户及其主要承包商、供应商在建设、生产、经营活动中可能给环境和社会带来的危害。

具体的风险分类触发因素可以归纳为以下三大类：

环境风险触发因素

这是指因环境治理缺陷导致的生态破坏或资源利用问题，主要包括：

- 污染排放与治理：废水、废气、废渣（固废）、噪音等污染物的排放超标；废弃物处理不当。
- 资源利用效率：能源消耗过高（高耗能）、水资源利用问题、资源综合利用不足。
- 生态保护与气候变化：生态破坏、生物多样性减少、气候变化相关风险。
- 合规性问题：环保设施运行不达标、未落实环保设施设计、施工、运营“三同时”制度、未取得环评审批、排污许可证超范围或过期。

社会风险触发因素

这是指因管理不到位导致的对员工、客户及周边社区的负面影响，主要包括：

- 员工健康与安全：安全生产事故隐患、职业健康危害（如化工、冶炼行业）、缺乏职业健康保护。
- 权益保障：职工权益受损、性别平等缺失、征地拆迁纠纷、移民安置问题。
- 产品质量与安全：产品质量不达标（特别是食品、医药行业）、质量安全事故。
- 社会事故：发生重大环境和安全事故，导致持续经营能力受损。

治理风险触发因素

这是指因公司治理结构缺陷或违反国家政策导致的风险，主要包括：

- 合规与政策：违反国家产业政策、环保政策、安全政策；属于国家明令淘汰的落后产能或过剩产能行业。
- 公司治理结构：公司治理缺陷、管理不到位；缺乏对利益相关方申诉渠道的建立；缺乏重大风险应对预案。
- 监管处罚：受到环保部门、银保监会等监管机构的行政处罚记录。



本公司会根据上述因素对客户进行动态评估与分类管理。如果客户触犯了上述红线，将被纳入重点关注名单，并触发相应的管控措施（如限制授信、要求整改、甚至退出）。

风险评估 本公司制定针对客户的环境、社会和治理风险评估标准，对客户的环境、社会和治理风险进行分类管理与动态评估，将风险评估结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施。

申报授信前应对企业开展 ESG 评估，并将评估结果及认定材料提交审批。其中，八大高碳排放行业（电力、建材、钢铁、有色、石化、化工、造纸、民航）必须开展 ESG 评估，否则业务审批时予以退回处理；其他普通行业，争取积极获取相关资料开展评估。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。

案例 上海银行 ESG 评级模型

本公司 ESG 评级模型采用五层指标架构，基于数据可获得性、指标重要性及通用企业经营特性，从五级指标中筛选出 16 项 ESG 维度关键指标作为评估基础，通过定性与定量相结合的方法对指标进行赋分。在环境（E）、社会（S）和治理（G）三个维度及总体维度下，对各指标得分加总形成可持续发展指数。为实现风险敞口差异化管理和跨行业可比目标，该指数将根据得分从高到低排序，并映射为 A、B、C、D、E 五个客户评级等级（E 级企业禁入），以全面反映企业的 ESG 表现。评级结果作为本公司授信客户内部评级、信贷准入、风险退出的重要依据。2025 年度累计完成 168 户企业的 ESG 评级，暂未出现评级结果为 E 的企业，模型稳定运行。

ESG 纳入信贷政策

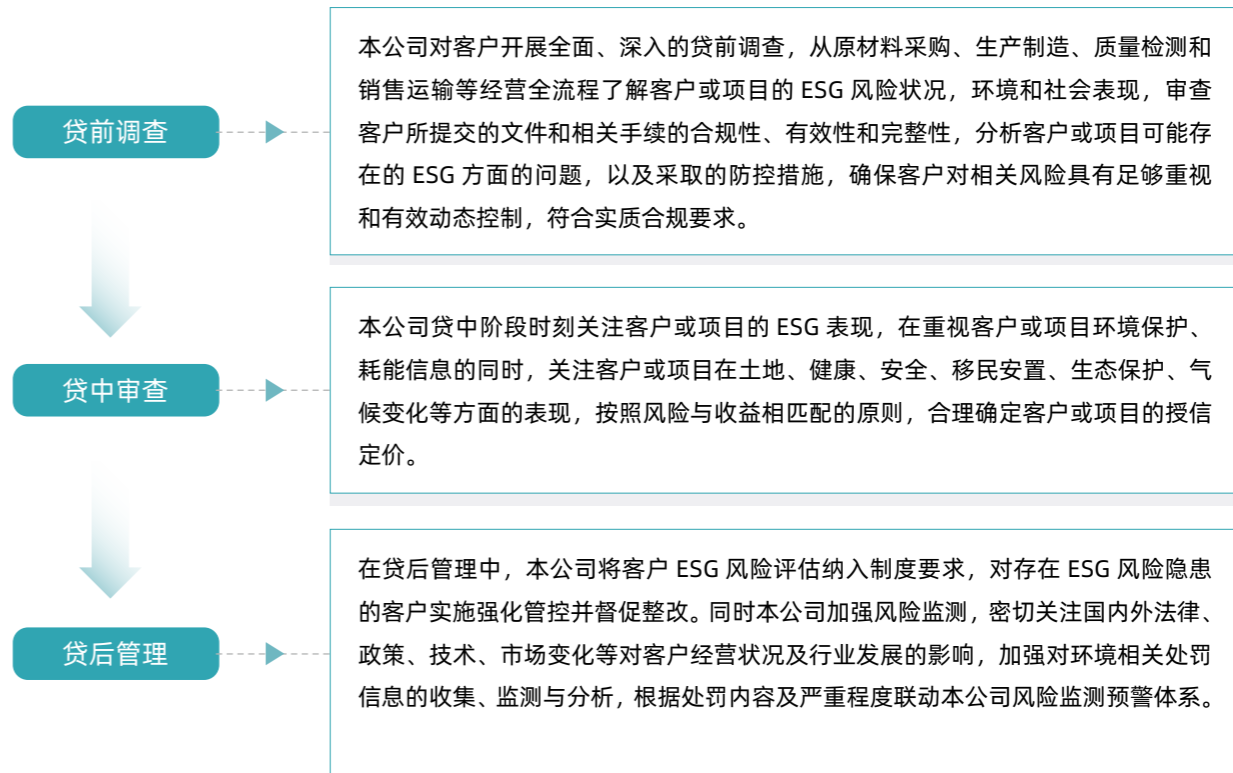
本公司在 2026 年《绿色金融专项授信政策》中建立环境、社会和治理风险评价及管理体系，推进绿色金融体系建设，加大对企业环境、社会和治理（ESG）在客户经营层面的考察，评价企业可持续发展能力。

气候风险压力测试

本公司针对电力、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本公司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，本公司资本充足率均未出现明显减少。



ESG 风险全流程管理



重点行业信贷政策

行业	要点
种植业	支持拥有土地经营权，种植规模稳定的主粮作物及绿色有机种植。
养殖业	支持符合环保标准，具备完善的疫病防治与质量检验体系，规模化、一体化养殖企业。
渔业	支持拥有优质水域资源，实现规模化、集约化养殖，技术成熟且产品市场稳定的企业。

行业 | 要点

- 农产品加工业**：支持细分行业排名靠前，技术设备先进，产业链上下游稳定，具备抵御价值波动风险，无食品安全隐患的企业。禁止介入存在食品安全隐患、生产环境不达标、安全生产检验不合格的企业；环保超标、疫病防控缺失的养殖企业。
- 生物多样性保护**：支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的企业和项目。
- 电力公用事业**：积极支持两大电网公司、省级电力公司、天然气供气企业、城市水务企业，支持参与城市供电、供水、供热、燃气等公用设施建设运营的企业。响应国家淘汰落后产能政策，严控电力生产行业客户准入资格，不介入污染或破坏环境、不符合行业规定、浪费资源或能源的落后产能企业；不介入近两年被相关行政部门处罚或发生重大安全事故的企业。
- 石油和天然气**：支持清洁燃油生产、大型先进炼化一体化项目一级天然气输送储运调峰设施的建设和运营项目。管控不符合《石油天然气开采业污染防治技术政策》的石油天然气开采企业，以及不符合《石油炼制工业污染物排放标准》的石油炼制企业。

指标和目标

本公司建立涵盖绿色投融资、自身运营、碳减排效益等多维度的量化指标体系，以可衡量、可追踪的方式推动气候相关目标落地。到 2030 年，投向绿色产业的贷款规模达 2,400 亿元，年均增速不低于 15%，占比提升至 20%。

2025 年，本公司以绿色化、智能化、数字化手段系统推进节能降碳各项工作。2025 年完成碳排放总量和强度控制目标，办公及网点单位建筑面积用电量同比下降 6.9%，数据中心电源使用效率（PUE）同比下降 2.5%。能源结构进一步清洁化，本公司使用绿色电力 682.42 万度，较上年增长 2.8 倍。张江园区启动浦东新区虚拟电厂试点，夏季参与电力调峰调频等电力需求响应。



发展绿色金融

本公司持续深耕“绿树城银”品牌，不断完善绿色金融产品和服务，致力于为产业链与生态圈伙伴提供多元、高效的绿色融资支持，全面助力绿色发展。



“绿树城银”——上海银行绿色金融品牌

专栏

“绿树城银”为上海银行绿色金融服务品牌。该品牌商标以树作为形象，寓意上海银行以企业文化为“土壤”，以机制体制、政策制度、风险管理、金融科技四大专业能力为“枝干”，以“绿色金融+”特色产品服务为“绿叶”，浇灌绿色金融之“树”。

品牌表达本公司对“绿树成荫”的期待，传递出上海银行厚植绿色企业文化、为绿色转型驰而不息的决心。近年来，本公司着力推动绿色信贷业务结构转型，在服务国家绿色发展战略中不断彰显金融担当。



深耕能源绿色转型，筑牢绿色根基



本公司成立产业研究院，下设新能源、新材料等分院，聚焦能源绿色低碳转型领域，开展行业研究，制定差异化经营策略。其中，风电行业重点支持大型风电基地和分布式项目；光伏行业把控市场风险，优化用信结构；储能行业优先支持服务于大型风光基地的发电侧储能项目；氢核行业支持燃料电池研发生产、关注“人造太阳”聚变能源前沿技术发展。

2025 年末，本公司能源绿色低碳转型领域绿色贷款余额 228.61 亿元，较上年末增长 10.78%。

案例 支持分布式光伏专项建设

上海银行杭州分行为某城区分布式光伏项目提供 5.6 亿元专项贷款，项目建成后首年可输送清洁电力约 8,000 万千瓦时，相当于节约标准煤 2.48 万吨、年减碳 6.4 万吨。

案例 公私联动赋能风电企业发展

在国家“双碳”目标深入推进的背景下，上海银行北京分行精准把握新质生产力发展脉搏，以创新金融服务模式深度赋能绿色能源企业。2025 年 7 月，上海银行北京分行通过“公私联动”服务模式，为新能源领域高新技术企业量身定制流动资金贷款支持方案，有效缓解了企业在技术研发和市场拓展过程中的流动性压力，为智慧能源管理系统的迭代升级提供了坚实的金融保障。

聚焦交通绿色升级，开展专题营销

本公司通过绿色金融服务助力交通绿色升级，支持绿色船舶、新能源汽车制造、绿色交通基础设施建设、绿色公共交通等领域。

针对新能源汽车产业，深耕新能源汽车关键零部件制造，针对动力、电子电气、车身底盘内外饰三域形成获客、拓客、经营三阶段标准化方法。

针对绿色交通基础设施建设，依托长三角一体化业务推进委员会，建立商机管理和跨区域协同机制，支持东方枢纽上海东站、浦东国际机场四期扩建、宝山高铁站等重大绿色交通项目。

案例 上海银行专业服务护航“中国制造”扬帆远航

面对全球航运业绿色转型浪潮，区域龙头船舶制造企业 A 公司承接了境外多艘“LNG 双燃料超大型集装箱船”建造订单。针对该笔贸易订单金额大、周期长、境外保函条款严苛的痛点，本公司总分行高效联动，第一时间会同同业组建专业银团。在最短时间内完成从文本磋商到保函开立的全流程。上海银行继 2024 年三季度成功落地两笔跨境担保业务后，2025 年再为其开立金额超 1 亿美元的船舶预付款保函，单季末保函余额突破 1.48 亿美元，为航海产业发展注入金融动能。



发力循环经济产业，提升服务效能

本公司构建可持续循环经济金融生态，重点支持动力电池资源回收再生、工业固废资源化利用等细分赛道。2025 年，垃圾资源化利用、工业废弃物综合利用等循环经济领域贷款余额 28.56 亿元，增幅 20%。

传播绿色理念，共建“绿树成荫”

本公司积极投身绿色公益，通过承办绿色主题活动、参展碳博会、发布绿色金融服务方案等方式，向社会各界传播绿色理念。打通“上银美好生活 APP”与上海市绿色出行碳普惠平台，首家实现参与碳普惠积分抵消；打造“员工公益林”绿色标杆；举办“碳寻绿色未来”绿色低碳宣传推广活动，推广绿色理念。组织爱上行·向上行系列活动，倡导徒步、慢跑、骑行等低碳生活方式，全方位展现绿色品牌形象。

案例 荣膺上海市节能宣传周“绿色低碳合作伙伴杰出贡献奖”

2025 年 9 月，由上海市节能协会主办、上海银行承办的“2025 上海节能宣传工作会议暨绿色低碳工作研讨会”群英荟萃。会上表彰了上海市节能宣传周突出贡献单位，上海银行荣获“绿色低碳合作伙伴杰出贡献奖”。作为上海市节能宣传周“绿色低碳合作伙伴”，上海银行连续三年与绿色伙伴一同向社会各界传播绿色理念。宣传周期间，上海银行数百家营业网点化身“mini 节能展示馆”，利用智能屏投放海报，并联合商圈、企业、社区开展绿色低碳手工团扇制作、“上银书市·换‘然’一新”等富有特色的环保活动，向市民传递绿色价值。

案例 开展“‘植’此青绿，共建‘绿树城银’”公益活动

2025 年 6 月，上海银行启动第三期“‘植’此青绿，共建‘绿树城银’”公益活动。经过 2 年种植灌溉，目前员工公益碳汇林在内蒙古浑善达克林场已初显规模，樟子松存活率高达 90%，项目区植被盖度与防风固沙能力显著增强，员工参与公益和绿色低碳意识得到普及。预计 5 年内上海银行将完成 1,600 亩樟子松捐植。



绿色信贷

本公司持续深化绿色信贷产品创新与服务升级，精准对接工业绿色转型、清洁能源、节能环保等重点领域融资需求，形成绿色金融、转型金融、碳金融多层次的产品服务方案。

截至 2025 年末



绿色贷款余额 **1,205.62** 亿元，较上年末增长 **3.13%** ↗

绿色贷款客户数 **1,051** 户，较上年末增长 **2.54%** ↗



绿色银团贷款余额 **268.58** 亿元，较上年末增长 **27%** ↗



能源管理贷余额 **5.38** 亿元，增幅 **51%** ↗

案例

创新推出排污权质押贷款

作为深耕浙江的金融力量，上海银行杭州分行创新推出的“排污权抵押贷款”，将企业手中原本仅作为环保合规凭证的排污权，转化为具备抵押价值的“硬资产”，从根本上破解了传统工业企业绿色转型的融资难题。目前，这一模式已在绍兴地区实现广泛落地，直接为当地占全国三分之一规模的纺织印染产业提供金融支持，助力该地区低碳化改造与绿色升级。

案例

发放首笔航空业转型金融贷款

在上海市委金融办、人民银行上海市分行及国家金融监督管理总局上海监管局的指导下，本公司依据《上海市转型金融目录（试行）》标准，为民营航空企业发放本公司首单转型金融贷款 4 亿元，促进企业碳减排，开启民营航空低碳转型新篇章。本笔贷款采用可持续发展挂钩模式，以客运航空机队吨公里二氧化碳排放作为关键降碳指标（KPI），将 KPI 与贷款利率直接挂钩，让降碳目标与融资成本形成正向激励，并荣获 2025 年度上海银行业绿色金融服务优秀案例。

绿色债券

2025 年，本公司承销绿色及转型债券规模 **14.60** 亿元；绿色债券投资余额 **159.46** 亿元；

绿色债券承销

落地“绿色+科技创新债”及“绿色+科技创新债+乡村振兴”多贴标创新产品；

转型债券承销

主承全国港口行业首单转型债券，赋能绿色智慧港口建设；

绿色结构性存款产品

创新推出挂钩上海清算所碳中和债券指数的结构性存款产品。

案例

全国首单港口行业转型债券

2025 年 5 月，上海银行作为牵头主承销商，成功发行全国首单港口行业转型债券，发行规模 20 亿元。募集资金专项用于洋山深水港区小洋山北作业区集装箱码头及配套工程建设。本公司除提供融资服务外，还联合专业第三方机构为企业提供定制化的转型路径评估、碳效益核算，并持续开展信息披露，确保资金用途与减排目标的严格匹配，助力企业降低环境风险、提升 ESG 表现。

案例

投资支持离岸人民币“绿上绿”创新债券

2025 年 4 月，上海银行参与并认购法国东方汇理银行离岸人民币“绿上绿”创新主题债券，该债券首创“资金募集-生态投资-环境回报”的闭环模式，探索全球绿色金融合作新模式，助力中国绿色金融实践与全球 ESG 治理体系的融合。

绿色消费

本公司聚焦绿色消费，构建覆盖新能源汽车金融、绿色主题卡及多元出行场景的消费金融体系，以多元化产品与便捷服务，激发公众低碳消费活力。



新能源汽车贷款

优化“微车贷”产品，打造新能源品牌厂商直连业务模式，引入理想汽车贴息产品，2025年末新能源汽车消费贷款余额240.45亿元，较上年末增长85.21%。



新能源汽车分期

与多家新能源厂商达成总对总合作，并上线分段计息、前置预审、远程补件等多项流程功能，优化购车客户体验，助力新能源汽车消费升级。2025年末信用卡新能源汽车分期贷款余额较上年末增长38%。



绿色主题卡

持续优化升级绿色低碳生活信用卡，发行近5万张，在数字智能、移动支付等领域打造特色亮点。低碳生活卡采用可降解材料，实现碳减排约60%，截至2025年末，低碳生活借记卡累计发卡量12,229张。



绿色理财

持续引入ESG主题理财产品、优选ESG理念基金。2025年，ESG理财募集规模125.84亿元，保有规模71.07亿元；ESG基金募集规模31.08亿元、保有规模96.78亿元，分别同比增长320.57%、13.81%。



支持绿色出行

将绿色低碳理念融入市民日常生活，以信用卡消费优惠鼓励公众绿色低碳出行，持续开拓各类绿色出行消费场景。与头部平台合作开展充电立减活动，与各地公交地铁公司合作开展公共出行折扣活动，与共享单车平台开展全额立减活动，当年累计开展各类绿色出行类消费优惠活动58项，活动惠及客户达75万人次。

案例

金融赋能，构建便民绿色生态圈

2025年3月，上海银行北京分行发挥“支付+场景”的运营优势，为市民构筑全方位的便民消费生态乐园。在出行端，除通过地铁乘车立减金降低市民通勤成本外，亦创新打造“轨交+骑行”无缝出行服务，与第三方联合上线共享单车骑行随机立减活动，通过“金融+科技+出行”的立体化场景构建，让市民在通勤路上既能享受惠民福利，又能为首都蓝天保卫战贡献力量。



绿色金融能力建设

业务标准与统计制度

本公司严格按照人民银行《关于调整绿色贷款专项统计内容的通知》、国家金融监督管理总局《关于做好金融“五篇大文章”非现场监管报表填报工作的通知》做好本公司绿色信贷认定及管理，准确开展数据报送工作。

数据治理

本公司常态化开展数据治理工作，建立数据定期抽查机制，从严认定用途不明的绿色信贷贷款业务。同时，在数据质量方面，本公司对环境相关统计数据开展全面梳理和校验工作，过程中发现的数据质量问题，纳入全行数据质量问题闭环管理机制。

管理系统

本公司已依托上海银行对公授信全流程管理系统，建立绿色信贷认定系统管理能力。对照《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》要求，制定绿色金融管理系统建设方案，着力提升绿色金融管理数字化水平。

合作交流

加强与国内外先进同业的交流。本公司对外与国际金融机构开展专题交流，推动共建ESG管理、可持续金融、绿色产品创新、绿色客户服务平台；加强同业交流，学习借鉴同业绿色金融优秀实践经验。

加大与实体企业交流。本公司与数据集团、上海市生态环境局合作开展“企业绿色管理能力与实践培训”，围绕可持续发展、银企对接政策、新质生产力培育等内容展开，通过丰富的实践案例与金融政策指导，为企业提供竞争力发展思路。

绿色金融培训

本公司针对绿色金融、ESG管理、绿色运营工作的相关员工组织开展“2025年绿色低碳专业化能力建设培训”。培训共四期，分为“宏观政策+产业研究+产品创新+ESG管理+绿色运营”五大模块进行授课，助力提高员工绿色产业经营能力，提升ESG管理水平。



▲ 2025年绿色低碳专业化能力建设培训

践行低碳运营

本公司坚持将低碳理念融入经营血脉，从员工日常的绿色行为起步，将环保准入延伸至采购源头，以公益行动传递绿色温度，以数字化系统赋能精细化管理。通过内外联动、全员参与，让低碳成为可量化、可持续的运营常态，为高质量发展注入绿色动能。

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 2025 年末，办公及网点单位建筑面积碳排放下降 22.69%。数据中心 PUE 下降 23.38%。
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 年单位建筑面积用水量较 2021 年下降 5%。	截至 2025 年末，办公及网点单位建筑面积用水量下降 16.57%。
废气排放	张江园区烟道废气排放均达到《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。

绿色服务

公司客户服务

- 通过新核心系统建设，回单数据覆盖客户全量动账交易，引导客户通过电子渠道下载回单，减少网点柜面及自助机具纸张打印量，2025 年累计减少 15 万张纸质回单打印。
- 通过为预算单位客户提供线上报文对账和线上支付渠道，减少线下额度对账单、明细对账单、支付凭证使用量，2025 年累计减少 13.9 万张纸质材料。
- 通过持续推进客户通过电子渠道开立发票，减少线下纸质申请书及纸质发票的使用，2025 年累计减少 22 万张纸质发票。

零售客户服务

- 通过推进挂失申请填单电子化，2025 年累计减少约 4 万张纸质申请书。
- 通过推进非柜面限额约定书、反诈告知书电子签署，客户业务办理回执微信获取，2025 年累计减少 61.3 万张纸质材料。
- 通过优化转账预填功能，提升线上填单使用率，2025 年累计减少 16.15 万张纸质申请书使用。

绿色行为

绿色办公

- 本公司深化绿色办公过程管理。以数智化驱动无纸化场景建设。依托全行云打印管控全面部署，打通系统流程断点，加快档案数字化进程，推动信贷评级、贷后检查、放款等部分环节，实现线上审批与数据对接。以轻量化优化会议组织。大力推行绿色会议模式，充分利用视频系统与远程协作工具，减少现场参会规模，推行材料电子化。

绿色生活

- 本公司倡导践行绿色生活。结合员工碳积分平台，持续引导员工绿色行为。建设绿色食堂，食堂供应“半份菜”，落实按需取餐“光盘行动”；细化食堂食材及厨余垃圾管理规范，降低食堂浪费食品与投入食品数量比值。举办“上银书市·‘换’然一新”活动，形成员工二手书流转，通过以书换书的形式引导员工提升环保意识。

案例

上海银行北京分行：书香换绿意 减碳我先行

2025 年 12 月，为倡导资源循环利用，践行低碳生活方式，进一步推动绿色理念融入日常生活，上海银行北京分行举办“减碳有我 积分派兑”特别活动。活动设置了积分换好物、以书换蔬、互动游戏等多个精彩环节，吸引了分行 200 余名员工积极参与。



资源循环利用

- 本公司结合分支机构新设、迁址、改造，建立资产利旧平台，推进现有资产利旧复用与调剂，提升实物资产使用效率。建立垃圾分类管理制度及统计台账，积极推动废弃耗材回收再利用。对废旧服务器、主机、智能终端、UPS、打印耗材等设备处置服务进行采购，降低回收风险，提升管理效益。



▲ 张江园区布置空瓶回收装置，鼓励员工践行减塑行动

绿色采购

- 本公司积极践行绿色采购，明确优先采购节能环保产品相关办法，在装修工程、技防设备、办公家具、科技硬件、自助机具、业务车辆等领域已实施绿色采购。

温室气体排放管理

碳盘查

- 本公司根据 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。2025 年，本公司获中共上海市浦东新区委员会金融委员会“碳排放核算与信息披露试点单位”授牌。

指标	单位	2025 年
直接（范围 1）温室气体排放	吨二氧化碳当量	2,387.30
其中：能源活动造成的排放	吨二氧化碳当量	2,303.73
制冷剂及二氧化碳灭火器逸散排放	吨二氧化碳当量	83.57
间接（范围 2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	50,419.32
温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）	吨二氧化碳当量	52,806.62
其他间接（范围 3）温室气体排放	吨二氧化碳当量	12,195.38
其中：员工通勤排放	吨二氧化碳当量	6,590.69
员工差旅排放	吨二氧化碳当量	1,357.7
运营中废弃物排放	吨二氧化碳当量	261.32
资本商品及外购商品	吨二氧化碳当量	3,985.67
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	65,002.00
范围一温室气体减排量	吨二氧化碳当量	0
范围二温室气体减排量	吨二氧化碳当量	3,634.00

绿色数字化系统

- 本公司搭建数字化“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。

在“双碳”数字化管理平台基础上，本公司进一步加强物联网、5G、数字孪生等新一代信息技术的应用，夯实智慧楼宇数字底座，探索建立 AI 辅助楼宇智能管理的低碳高效管理模式，推进通过数字化转型实现碳排放各应用场景数据自动核算。推进全行智能电表接入工作，做好上银金融大厦实时分项分楼层能耗指标分析管理和预警；智能分析智慧食堂用餐数据，常态化监测食品浪费系数。





上银特写：成长因人才而精彩

人才是第一资源、人力资源管理是头等大事、人才工作是头号工程。本公司坚持“啐啄同时，玉汝于成”人才理念，切实将人才优势转化为发展优势，以人才赋能金融服务提质增效、实现高质量发展。本公司首度召开人才工作会议，围绕“十五五”发展规划，立足人才成长的全生命周期，发布“上海银行人才发展计划”，制定首席人才官考核评价办法，压实各单位“一把手”作为干部人才工作第一责任人的职责，更好地发挥“人才是第一资源”作用。



本公司系统完善人才培育生态，外部引智与内部聚力双向发力，秉持开放学习理念，精准对标人才培养领域优秀实践，积极吸收先进经验与创新模式；深度整合内部实践经验，全面夯实人才培养基础，为人才队伍的高质量发展筑牢根基。

社会篇



金融为民·焕新美好生活

本公司紧扣国家战略与民生需求，持续深化科技金融、普惠金融、数字金融等重点领域布局。通过精准赋能科创企业、提升金融服务可及性、严守消费者权益保护防线、激发人才发展动能、焕新数字客户体验等，不断增进社会民生福祉，为创造人民美好生活贡献坚实力量。



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



（一）支持国家和区域战略

本公司始终立足区位优势，坚持深耕上海，辐射长三角、京津冀、粤港澳、成渝等国家战略重点区域。结合区域经济特点，差异化制定专项产品及服务，以高质量金融供给助力区域经济跨越式发展。

1. 治理

2025年，本公司完成组织架构改革，上海地区16家区级支行由总行直接管理，进一步缩短融资服务半径；同步推出升级服务区域经济发展12条举措，以机制变革激发基层经营活力，全方位赋能上海区域高质量发展。

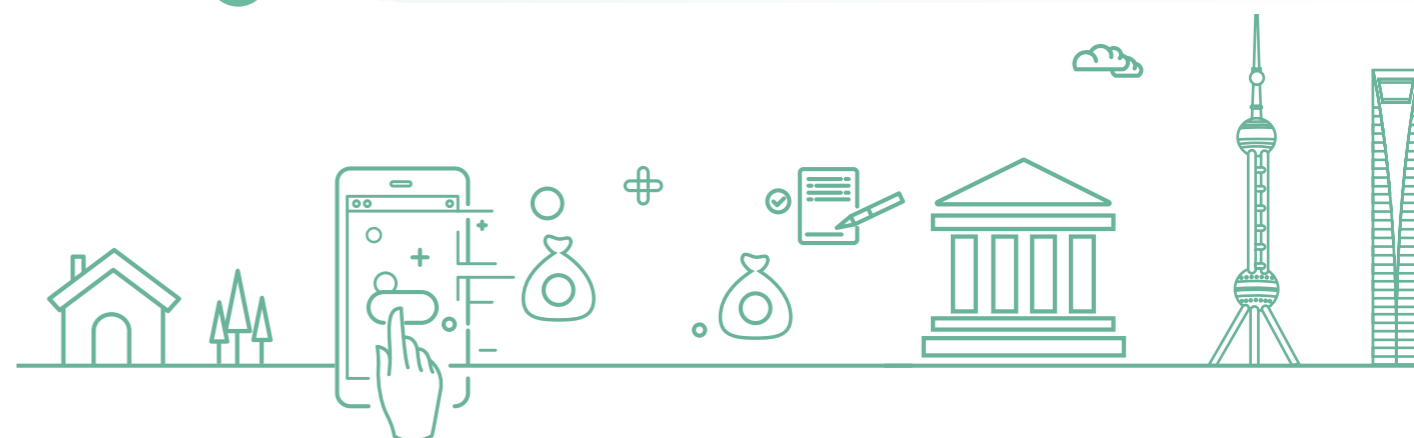
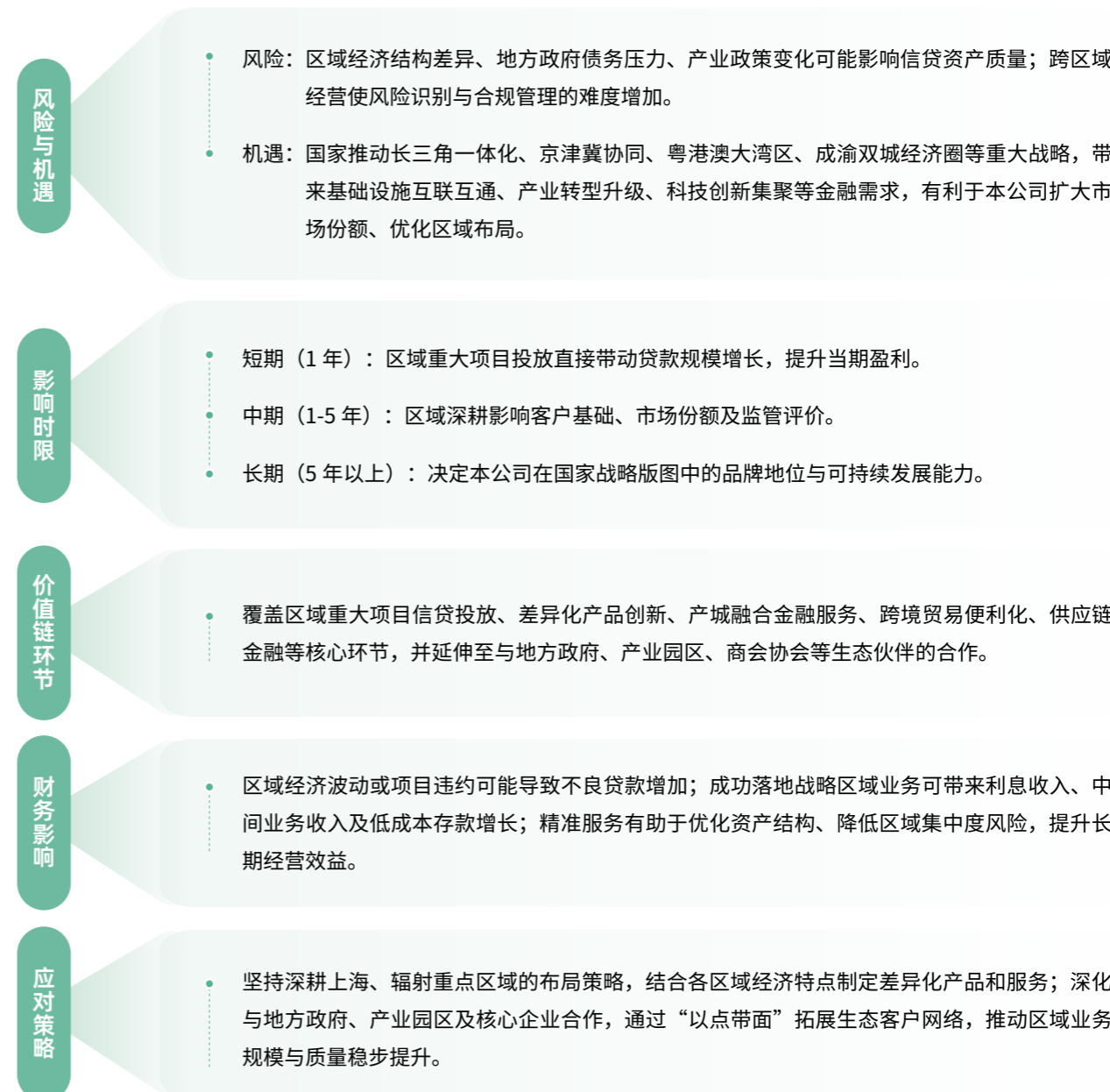
服务浦东引领区	依托浦东引领区科创资源聚集优势，支持集成电路、生物医药、人工智能三大先导产业、新材料和新能源两大新兴产业，加速推动科技金融发展。
服务上海“五个新城”	重点加强对产城融合、城市更新改造、生态环境治理等关键环节的金融支持，全力护航重大战略项目和重点工程落地。
服务临港新片区	积极推进临港新片区便利化业务，重点聚焦集成电路、人工智能、生物医药、民用航空四大前沿产业，完善科技金融服务体系。
服务长三角一体化发展	聚焦沿沪宁产业创新带、G60科创走廊等重点区域，创新金融产品，加大对长三角区域科技型企业信贷支持。
服务京津冀协同发展	聚焦央企国企库建设和职能改革，在满足企业金融需求的同时，以“上行e链+”泛核心供应链为切入与生态链客户的合作。
服务粤港澳大湾区建设	聚焦新一代信息技术及半导体、动力电池、医疗器械等制造业产业集群和跨境贸易客群开展重点经营。
服务成渝经济圈建设	本公司与川商总会共同发起“探星川商”企业培育活动，发掘和培育四川地区具有潜力的科技型企业。

案例

上海银行发布“沿沪宁科创贷”，精准赋能长三角科创企业




2025年10月，上海银行在“沿沪宁城市科技和产业协同创新日”活动上共同发布首批沿沪宁金融产品。本次发布的“沿沪宁科创贷”是上海银行积极响应国家战略，为沿沪宁科创企业量身打造的专项授信产品。该产品致力于破解科创企业“融资难、融资贵”的痛点，构建了覆盖企业全生命周期的多元化产品矩阵。产品具备“定制化额度、利率优惠、审批提速”三大优势，精准支持企业用于技术研发、设备升级、购置厂房、股权激励、并购回购等多类场景，以高效的金融服务为科创技术研发和成果转化注入强劲动力。上海银行致力于汇聚各方资源，构建“政银投服”四位一体的服务生态，通过政策对接、资本对接、产业对接、财资对接四个维度，为沿沪宁科创企业提供全方位、立体化的赋能，携手伙伴共绘区域科创蓝图。

2. 战略









3. 影响、风险与机遇管理

本公司将支持国家和区域战略相关的风险管理纳入全面风险管理体系，结合银行业区域经营特点，建立“政策研判—区域评估—动态调整”的管理机制。

政策研判	区域评估	风险应对与调整
 <p>密切关注国家及区域重大政策调整，识别可能对区域业务布局、重大项目投放产生重大影响的政策变化。</p>	 <p>对重点区域定期开展经济基本面、财政健康状况、产业结构集中度等综合评估，结合当地信用环境、法治环境等因素，形成区域风险画像，作为授信政策和额度分配的重要依据。</p>	 <p>实施区域限额管理和差异化的授权机制。对风险上升区域，适时调整行业准入、抵押担保要求或压降授信集中度；对重大政策支持的优质区域，在合规前提下优先保障资源。建立区域风险预警与应急响应流程，确保风险事件及时处置。</p>

4. 指标与目标

<p>2025年</p>  <p>上海地区重大项目贷款余额超 740 亿元 市区级国企贷款实现稳步增长</p> <p>在长三角地区新增分支机构6家，长三角地区机构占比超过三分之二；</p>  <p>落地长三角重大项目建设 130 余个</p>  <p>贷款投放金额超 140 亿元</p>	<p>截至2025年末</p>  <p>上海浦东地区科技贷款余额 209.61 亿元 较上年末增长 31.3%</p>  <p>服务川商会员单位及未来之星比选企业共计 54 家</p>  <p>贷款年日均余额 29.74 亿元</p>
--	--

(二) 做强科技金融

本公司将科技金融作为重要战略布局，聚焦“早小硬”科技企业，通过构建“12345”服务体系，着力破解传统金融与科创企业间的“适配瓶颈”，积极探索特色鲜明、专业专注的科技金融高质量发展新路。

“12345”科技金融服务体系

- 秉持一个愿景**：以“转化孵化的首选行，初创成长的陪伴行”为目标，深入科技金融“无人区”，力争做好金融资源最稀缺、服务难度最大的“0-0”“0-1”“1-10”阶段
- 重塑两个逻辑**：重塑科创企业风险评价逻辑和科创金融风险收益平衡逻辑
- 践行三个理念**：全周期，更早小；全赛道，更硬核；全生态，更赋能
- 打造四维赋能**：政策对接、资本对接、产业对接、财资对接
- 建立五专机制**：通过专营架构、专业行研、专属产品、专项评价、专设考核，实现“产业银行、生态银行、科技银行”的“三个银行”转型。

1. 治理

完善治理架构

- 本公司设立以科技金融为核心的金融“五篇大文章”专项领导小组，组长由行长担任，负责全行科技金融体制机制顶层设计。建立专项领导协调机制，加强总分支行、前中后台部门的统筹推进和协调发力。
- 总行层面，设立科技金融一级部，统筹规划全行科技金融实施路径、产品创新、经营管理等体制机制建设工作。分支行层面，逐步打造“科技专营机构-科技特色机构”的梯度式科技金融专业机构体系，为科技金融业务发展提供多层次、系统化的组织保障。科技专业机构立足区域禀赋，专注开展科技企业营销服务与业务推进工作，逐渐形成具有自身行业特色的服务模式与人才队伍，并在辖内形成示范引领效应。

加强监督考核

- 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。

完善服务体系

- 打造全生命周期、立体式产品体系，以“股贷债保”联动的特色产品，精准服务初创期、成长及冲刺期、成熟期科技企业的差异化融资需求，提供全生命周期的产品服务方案。
- **初创期：**创设选择权贷款、远期共赢、投联贷等“股债联动”方案，采用“前低后高”风险收益安排，让金融支持更贴合科技企业的成长曲线。联动政府机构推出“保科贷”“信科贷”“履约贷”等产品，以风险共担的模式服务科技企业初创期的融资需求。
- **成长期及冲刺期：**以研发贷、知识产权质押贷款、供应链融资等产品适配科技企业不同场景的融资诉求。创新落地上海市首单“生物医药研发管线质押融资”，通过创新评价逻辑，联动专业机构对研发管线进行确权评估，为企业的研发资金投入提供了关键资金支持。
- **成熟期：**提供并购、科技创新债等产品，以及跨境融资、保理、贸易融资等国际业务服务，提升综合金融服务能级。

特色金融产品

- 推广知识产权质押贷款，依托上海市知识产权金融创新中心建设，建立知识产权企业摸底机制，开展“入园惠企”“投融资对接”等活动十余次，扩大科技型中小企业知识产权质押融资惠及面。结合行业特性开展产品创新，针对生物医药企业开展 License out 许可交易收益权质押融资。与上海技术交易所合作，围绕生物医药、医疗器械企业高价值产品管线开展质押融资，已落地上海首单、第二单。

案例

上海银行落地上海市首单生物医药管线质押融资

2025年1月，本公司与上海技术交易所携手，成功落地上海市首单生物医药管线质押融资业务，为生物科技公司提供了创新融资路径。在本次服务中，本公司持续寻求最优金融服务方案，有效丰富担保方式，推动“知产”向“资产”的转变，为企业提供了关键资金支持。

构建科创生态圈

- 构建多元生态服务模式，联动政府、高校院所、券商资管等多方主体，为三大先导产业母基金提供全流程服务。整合 200 余家投资机构资源，通过路演、撮合平台提升投融资匹配效率。联合举办 X·TIME 国际创新创业大赛，吸引全球 21 个地区近 500 个团队，推动与产业龙头、基金签约落地。
- 响应债市“科创板”战略导向，2025年助力 27 家客户发行科创票据及科技创新债(含金融债)，承销规模 69.89 亿元，落地 3 笔全国首批科技创新债券和全国首单超长期限科技创新债，引导资金投早、投小、投长期、投硬科技。

2025年10月，“上海科技大学-上海银行未来科技创业营”正式开营。项目打造“教学+金融+生态”三位一体的协同机制，通过系统化培养和金融赋能，助力硬科技成果走出实验室、走向产业化应用。



案例

上海银行发行全国首批金融类科创债

2025年5月，“上海银行股份有限公司2025年第一期科技创新债券”在全国银行间市场成功落地。本期债券是债券“科创板”上线以来首批发行的金融类科技创新债券，募集资金投向金融“五篇大文章”中的科技创新领域，实现金融资源对科技创新的精准赋能。



2. 战略

风险与机遇

- 风险：科技企业普遍呈现“轻资产、高成长、高风险”特征，传统以抵押担保、历史财务数据和稳定现金流为核心的风控逻辑难以有效评估企业真实价值；初创期企业经营不确定性大，对银行信贷风险管控、资产质量稳健运行等提出更高要求。
- 机遇：国家科创金融改革与上海“五个中心”建设政策协同发力，为本公司深耕科技金融、服务硬科技企业提供了广阔空间，有利于本公司放大本土优势、抢占科创赛道先机；科技创新企业成长性较高，可能为本公司带来较高的综合收益。

影响时限

- 短期（1年）：科技金融服务能力直接影响客户黏性、当期盈利与市场声誉。
- 中期（1-5年）：影响市场份额及监管评级。
- 长期（5年以上）：决定品牌价值、行业地位及可持续发展能力。

价值链环节

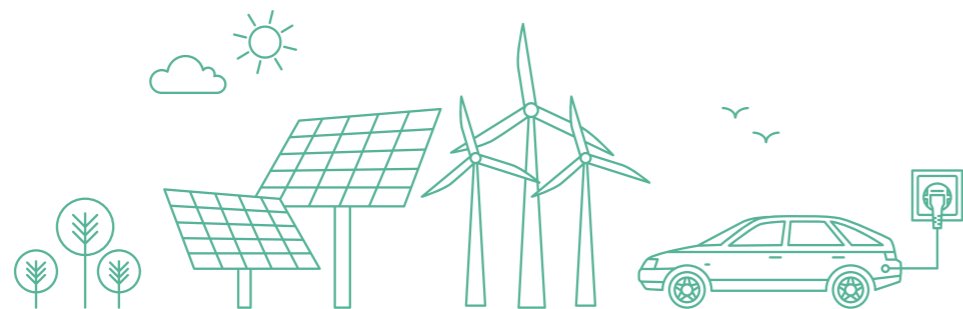
- 覆盖科技企业信贷投放、专属产品及服务创新、智能风控、精准营销等核心环节，并延伸至政策对接、产业生态合作等外部生态价值链。

财务影响

- 科技企业违约可能导致直接经济损失；成熟的科技金融服务体系能带来利息及中间业务收入增长，并优化银行客户结构、提升长期价值与发展潜力。

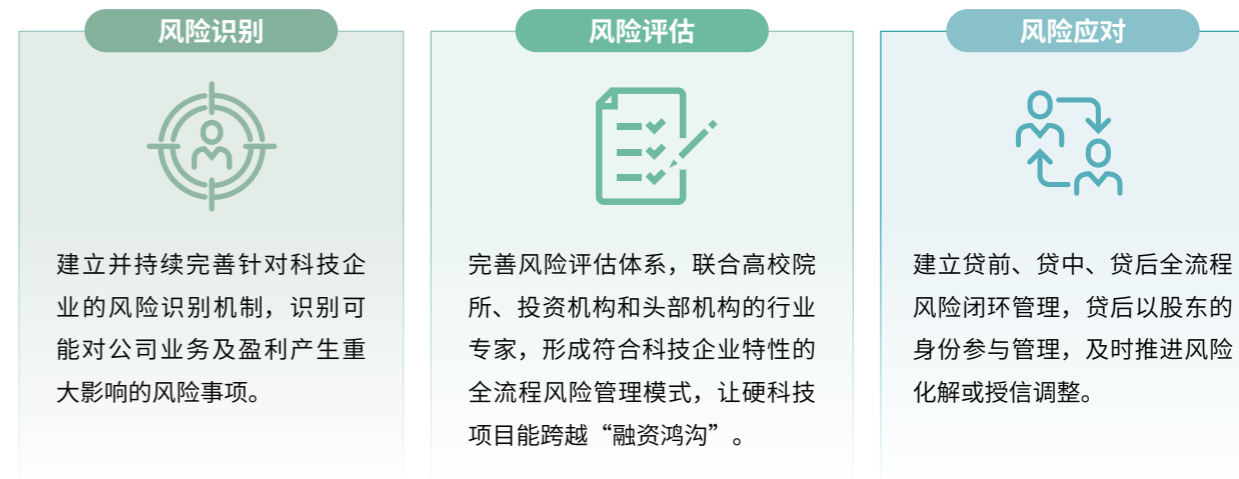
应对策略

- 强化顶层设计与资源倾斜，打造梯度式科技金融专业服务体系；依托“12345”科技金融服务体系，提升全赛道、全生态的专业化经营水平；提供全生命周期科技金融服务，精准满足不同发展阶段科技企业的融资需求。



3. 影响、风险与机遇管理

将科技金融风险纳入全面风险管理体系，建立“风险识别—风险评估—风险应对”的闭环管理流程，依托科技企业数据画像，强化业务风险管控，推动科技金融高质量发展。



4. 指标与目标



(三) 提升金融服务可及性

本公司始终将“金融为民”融入发展实践，以普惠金融拓宽服务广度，以数字金融延伸服务深度，以暖心服务传递金融温度，持续推动金融服务向长尾客群、社区基层、弱势群体、薄弱区域下沉，让更广大的市场主体和人民群众能够平等、便捷、有温度地获取现代化金融服务，共享发展成果。

1. 发展普惠金融

本公司将普惠金融作为六大战略体系之一，将普惠金融的顶层设计转化为服务实体经济的生动实践，持续延伸金融服务半径，让更广泛的群体平等享受现代化金融服务，构建响应更及时、触达更精准、体验更温暖的客户服务体系。

治理

加强普惠金融发展顶层设计。构建覆盖总、分、支三级的立体化普惠金融服务体系。在总行层面，设立普惠业务部全面负责全行普惠金融业务的制度建设、产品开发、服务推进和风险管理。在分行层面，设立普惠业务部承接总行战略部署并结合区域经济特色开展差异化经营。在支行层面，设置普惠专营客户经理团队，通过服务重心下沉，致力于打通普惠金融服务“最后一公里”。

完善普惠金融制度保障体系。健全内部激励机制，将普惠金融指标完成情况与经营单位负责人绩效考核挂钩，设定占比不低于 10% 的考核权重；印发《关于明确普惠金融业务责任认定若干事项的通知》，完善普惠金融业务尽职免责制度，营造“敢贷、愿贷”的内部环境。落实专属优惠政策，制定《上海银行服务收费管理办法》，践行小微企业服务优惠和减费让利政策，降低小微企业融资成本；制定《上海银行中小企业无还本续贷业务操作规程》，对符合条件的借款主体做到“应续尽续”，缓解小微企业到期还款压力。

深化特殊群体服务保障。制定《营业网点服务标准指引》《营业网点基础服务标准》等服务制度，明确要求对残障人士等特殊群体提供关爱或优先服务。



针对老年人群体

持续推进网点适老化改造，打造敬老服务专区，配备拐杖固定架、爱心靠垫、轮椅坡道等暖心设施，加宽走道方便轮椅通行。推出“乐龄版”手机银行，提供语音读屏、一键呼叫乐龄专线、可信“守护人”等功能，以实实在在的设施与服务，守护每一位老年人的金融便利与安全。



针对残疾人群体

以“硬支撑+软关怀”推进无障碍环境建设。在硬件设施层面，设置符合国家标准的无障碍出入口、轮椅坡道、轮椅等候区和低位智能柜员机；在辅助设施层面，配备助听器、振动叫号器、助盲识币签名卡、发声计算器等无障碍工具；在服务保障层面，开通特殊群体绿色通道提供优先办理服务，配备持证手语服务人员并开通远程手语服务，让特殊群体平等享受有温度的金融服务。截至 2025 年末，327 个网点设置无障碍通道，362 个网点设置爱心服务窗口。



针对农民工群体

自 2022 年成为上海市农民工工资专户首批服务银行以来，持续强化农民工工资支付保障机制，实现工资专户开户、资金划拨、工资代发全流程线上闭环管理，确保工资按时足额直达农民工账户。截至 2025 年末，已开设专户 528 个，年代发人数 6.44 万人，代发金额 14.50 亿元。年内完成与住建委实名制系统对接，实现工资代发全流程监管可追溯，以金融力量守护劳动者权益。



上海漕河泾开发区支行获评“上海银行业无障碍环境建设网点”



上海彭浦支行打造“居家环境适老化改造体验展示点”

战略

风险与机遇

风险：小微企业经营稳定性相对较弱、抗风险能力偏低，可能面临更高的信用风险暴露。
机遇：国家对小微企业、乡村振兴、特殊群体等领域的政策支持力度持续加大，普惠金融业务面临广阔的市场空间和良好的政策环境。

影响时限

短期（1 年）：提升小微企业融资可得性
中期（1-5 年）：形成小微企业客户基础，培育重点产业集群
长期（5 年以上）：奠定区域经济服务基础地位，构建可持续发展生态

价值链环节

覆盖小微企业初创培育、成长融资、供应链协同、经营赋能全周期，延伸至产业园区、孵化器、高校院所、投资机构等生态伙伴

财务影响

短期影响信贷资产质量与风险成本；中长期通过综合化服务拓展收益来源，沉淀优质客户基础，降低边际服务成本，提升品牌价值与投资者认可度

应对策略

下沉服务重心贴近小微企业、社区和特殊群体，确保普惠金融战略穿透落地；建立与普惠客群风险特征相匹配的授信标准和审批机制，提高融资效率；深化银政合作，依托园区、商会等渠道精准触达优质企业；完善续贷服务机制，降低小微企业资金周转成本；组建专业服务团队，为企业提供经营赋能与综合金融支持

影响、风险和机遇管理

本公司将普惠金融管理纳入全面风险管理体系，建立覆盖识别、评估、应对全过程的管理机制。依托现有风险管理架构，将普惠金融作为战略性业务进行系统管理，确保普惠金融业务与全行经营战略、风险偏好统筹考量、协同推进。

风险识别



结合宏观经济形势、产业政策变化、区域经济特点、小微企业生命周期等因素，识别可能对普惠金融业务产生重大影响的风险事项与服务机遇。

风险评估



运用数据分析工具，评估不同场景下普惠金融业务的风险发生可能性及潜在影响程度，确定重点领域和优先级别。

风险应对



完善配套管理机制，加强首贷客户获客来源管理，把好客户准入关。优化贷后监测模型，动态调整部分高风险产品贷后策略。下沉风险管理重心，强化重点分支机构和队伍人员管理，结合风险表现采取差异化管理措施。

指标与目标

本公司认真贯彻落实国家金融监督管理总局《关于做好2025年小微企业金融服务工作的通知》，聚焦小微企业经营性资金需求，合理确定信贷投放节奏。

2025年



小微无还本续贷累计投放

10,424 户

409.49 亿元

同比增长

1,112 户

82.48 亿元

本公司持续向县域及重点区域下沉服务触角，积极布局县级营业网点，提升普惠金融覆盖深度。

截至2025年



本公司设立农村及县域地区营业网点

15 家

社区银行

2 家

2. 焕新数字金融

本公司持续加大金融科技投入，推动业务流程再造与服务模式创新，拓展“金融+场景”融合生态，用数字技术提升金融服务质效，让金融服务更加智能、便捷、有温度。

治理

创新网点及线下服务渠道

完善金融服务硬件设施。在网点布设智能柜员机、现金自助设备、智能高低柜、零钱包自助兑换机等智能化终端，为客户提供现金存取、转账汇款、投资理财、生活缴费等基础金融服务。优化智能柜员机服务功能，从适老化服务、支付便利性、社银直联三方面升级自助机具功能，包括推出账户余额“一键支取”、支持外国人永久居留证、试点数字人交互办理，并在上海200余家网点实现社保业务办理。2025年末，本公司自助机具布放1,290台，其中ITM智能柜员机775台。

创新移动及在线服务渠道

手机银行服务。打造以手机银行为核心，网上银行、微信银行、开放银行等多渠道协同的线上服务体系，通过“移动互联”打破物理网点限制，让金融服务触角延伸至更普惠客群及金融服务薄弱区域，致力于提供便捷、高效、有温度的线上金融服务。截至2025年末，个人手机银行注册客户数1,040.03万户，“上行惠相伴”小程序平台累计受理近37万笔业务申请，面向小微企业累计发放普惠贷款近2,900亿元。



远程金融服务。远程银行基于客户年龄、服务偏好等特征标签，细化近40套个性化客群导航策略，提供直达人工、智能语音、专属智能交互、传统按键菜单等分层分类服务通道；拓展全品类服务场景覆盖，搭建信用卡、个人业务、公司业务等百余项业务场景，借助智能预判能力实现主动服务与精准响应，进一步提升全程服务效能与客户体验。2025年，远程银行服务客户超400万人次、进线总量达1,300万通。创新“云网点”远程视频银行服务，支持客户与柜员“面对面”视频办理业务，已覆盖90%个人非现金到店常用场景，上线至今累计服务约117万人次。

金融到家服务。组建“移动服务队”，深入园区、企业为客户提供上门开卡、账户激活等综合金融服务。针对高龄、重病等行动不便的特殊群体，建立数字化上门服务体系，组建专门团队提供“上门服务”，将传统网点服务延伸至客户身边，有效打通线上线下渠道，统筹设置63个集中受理点，年内累计服务近2,700人次，其中60岁以上客户占比96%，服务满意度100%。

智能自助服务。推进多语言智能客服系统建设，支持英语、日语、韩语、法语、西班牙语、葡萄牙语等多语种智能应答，为海外客户提供自动化、智能化的客服服务。基于自然语言理解等能力，提供“对话即服务”交互方式，通过语音或文字指令为客户提供包括银行服务及金融知识的解答，查余额、查明细、理财咨询、转账、信用卡还款等高频业务办理。

案例

推出 AI 手机银行，以创新场景赋能金融未来

本公司持续探索 AI 在金融场景的创新，创新推出 AI 手机银行，通过“对话交互”“智能预判”“温情设计”的融合，赋能手机银行实现三大效能提升。一是通过大模型精准意图识别与工作流程优化，业务办理转化率提升 10 个百分点。二是补充金融资讯、生活服务等知识库，提升线上问题解决率，降低人工服务依赖。三是完善适老化设计与养老服务生态，推动老年客群线上使用活跃度增长，金融服务的普惠性与安全性得到双重强化。本公司持续致力于以科技之力重构金融服务边界，为行业数智化转型提供“上海银行样本”。

案例

推出企业移动支付创新服务，以金融科技助力中小企业数字化转型

上海银行持续推进产品服务组合创新，不断提升中小企业支付结算服务体验。2025 年，本公司运用大数据、支付标记化、生物识别、人工智能等技术，创新实施“基于支付标记化的企业移动支付服务”，在保障交易安全的前提下，为企业在差旅支出、小额采购、面对面扫码支付等线上线下消费场景中提供企业资金移动支付服务，不仅满足企业资金流向多维控制的诉求，还助力降低企业运营成本，提升企业数字化管理水平。

战略

风险与机遇

风险：数字技术深度融入业务带来新型风险。如数据安全与隐私保护挑战、系统稳定性与业务连续性压力、模型算法偏差风险、新技术应用合规不确定性

机遇：顺应数字经济浪潮，通过“技术先行、数据驱动、业务融合”构建智慧金融生态，突破物理网点限制，拓展服务半径，构建“金融+生活”服务新范式

影响时限

短期（1 年）：提升业务办理效率与客户体验，优化线上服务转化率

中期（1-5 年）：构建智能风控与精准营销能力，培育数据驱动的经营模式

长期（5 年以上）：奠定智慧金融服务生态基础

价值链环节

覆盖客户交互、服务交付、风险管理、经营决策全流程，延伸至政务、医疗、教育、生活服务外部生态场景

财务影响

短期影响信贷资产质量与风险成本；中长期通过综合化服务拓展收益来源，沉淀优质客户基础，提升品牌价值与投资者认可度

应对策略

构建全行级数据治理体系，筑牢数据安全与隐私保护防线；健全新技术合规管理机制，确保金融创新在监管框架内稳健推进；依托智芯工程、慧信工程，保障高并发交易下的业务连续性与资金安全；构建智能反欺诈体系，针对老年客群等重点群体实施差异化资金安全保护；加强复合型人才培养，组建业技融合的敏捷团队应对新技术挑战

影响、风险和机遇管理

本公司不断增强数字化能力建设，将数字金融管理纳入全面风险管理体系，建立覆盖识别、评估、应对全过程的数智风控机制，确保数字化转型在稳健风险管控前提下实现创新发展，以高水平安全护航高质量数字金融建设。

风险识别



结合数字技术发展趋势、监管政策变化、新型风险特征等因素，识别数据安全、模型算法、系统稳定性、业务连续性等方面可能对数字金融业务产生重大影响的风险事项。

风险评估



运用智能风控工具及情景分析工具，依托“新一代数据管理平台”“模型实验室”“整合模型”等数据治理系统和“魔镜”智能风控平台，评估不同场景下数字金融业务的风险发生可能性及潜在影响程度，确定重点领域和优先级别。

风险应对



构建智能应用全生命周期主动防御体系，在数据、模型、系统、业务四个层面建立协同防护机制，实现“创新-安全”协同发展。

指标和目标

2025 年，本公司精准聚焦国结、票据、普惠等重点业务在线化需求，新增上线保证金在线缴存、跨境汇款全流程溯源等 32 项核心产品与服务。针对不同规模企业的差异化诉求，量身打造集团资金可视化广告牌、免盾交易、单岗操作等 7 项定制化服务。大力拓展移动端服务，实现手机与网银协同交易覆盖率从 28% 跃升至 85%，重点产品月交易客户数同比增长 6.7%，服务触达更广泛。凭借在企业网银业务领域的持续深耕与创新实践，荣获“2025 企业网银领航之星”。



（四）保护消费者权益

本公司将消费者权益保护视为金融工作的生命线，在产品设计、营销宣传、合同签订、信息披露、贷后管理全流程嵌入消保要求，以更严的标准规范经营行为，以更实的举措化解矛盾纠纷，以更大的力度普及金融知识，切实维护金融市场秩序和人民群众合法权益。

管理架构

- 本公司构建了“董事会—高级管理层—执行层”三位一体的消费者权益保护治理体系，形成权责清晰、协同高效、运行有序的管理格局。

董事会

董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护战略、政策与目标等。

董事会下设消费者权益保护委员会，负责研究消费者权益保护重大问题和重要政策，指导和监督管理制度体系建设，审阅高级管理层及相关部门工作报告，推动重大问题整改落实。

高级管理层

负责构建与组织架构、经营规模相适应的消费者权益保护工作体系，落实董事会相关决议，健全工作机制与考核评价体系，推动资源配置、文化建设与制度执行。

执行层

总行消费者权益保护部门作为独立的专职一级部门，牵头建立全行消费者权益保护制度体系，统筹产品与服务的事前审查、投诉管理、金融知识宣传教育、内部考核评价等工作。

总行各相关部门按照职责分工，将消费者权益保护理念融入产品开发、营销宣传、系统建设、合作机构管理等全流程，落实适当性管理、可回溯管理等配套机制。

各经营单位根据属地监管要求和总行统一部署，建立健全辖内消保工作机制，配置专职岗位人员，落实金融知识普及、投诉处理、服务规范等基层工作。

开展消保培训

- 本公司每年制定消保培训计划，以线上、线下结合，走出去、迎进来并重，通过消保专题培训、网点日常培训、行内平台线上培训等多种形式，聚焦消保法规、个人信息保护、政策解析及消保技能等重点领域，开展覆盖全行各级机构所有与客户相关员工的消保专项培训，持续提升全员消保责任意识与专业履职能力。2025年，本公司开展线上线下各类消保培训45批次，培训对象以全行分支行消保及投诉处理岗位人员及网点负责人为主，辐射全行员工，包括中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员，培训覆盖率100%，员工参与率100%。

债务催收管理

- 本公司建立到期、逾期联动管理机制，强化风险预警和主动退出、防范非预期风险暴露。针对逾期贷款，本公司已采取针对性管控措施，并制定化解、缓释方案，积极推进风险化解，整体风险可控。在催收展业过程中严格落实消费者权益保护和个人信息保护相关要求，通过现场和非现场检查等形式，加强合作机构消保合规性管理。

贷款变更管理

- 本公司在贷款存续期间为不同需求的客户提供灵活便捷的合同变更服务。针对临时性资金周转困难的客户，综合运用贷款展期、还款方式调整等纾困措施，帮助客户缓解资金流动性压力。对于有提前还款需求的客户，提供还款期限或月供金额的灵活调整方案，在满足客户资金安排的同时有效降低利息支出。

加强贷款到期管理，按月、按户监测与通报续贷进度。灵活采取适当提额、降价、延长期限等业务策略，推进风险可控客户“应批尽批”、优质客户“应转尽转”、已批额度客户“应提尽提”。加大无还本续贷业务推进，推出宅即贷无还本续借自动审批等线上化流程。

产品服务审查

- 本公司董事会消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务的消费者权益保护审查相关工作，持续关注消费者权益保护相关风险。将消保审查纳入风险管理和内部控制体系，对全行所有涉及消费者权益的产品和服务实施事前消保审查，制定《消费者权益保护审查工作规程》，对责任主体、审查范围等作出明确规定。将消费者权益保护审查纳入总行消费者权益保护委员会相关部门和各分行的年度考核内。

2025年度



本公司消费者权益保护审查数量

2,312 笔

同比增长

44.5%

审查意见提出数量

1,239 笔

采纳率

100%

消费者权益保护审查质效持续提升

坚持公平营销

- 本公司严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规和《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管要求，切实执行公平营销政策，确保通过广告、宣传资料、产品说明等形式向金融消费者作出的承诺在实际履行中不打折扣，明确禁止发布虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传内容，引用不真实、不准确的数据和资料，或故意隐瞒限制条件，对过往业绩或产品收益进行夸大表述，确保营销信息真实、准确、完整，切实保障金融消费者的知情权与合法权益。

强化销售合规管理

本公司严格落实销售人员资质公示制度，在营业网点销售专区显著位置公示理财及代销业务销售人员信息及其从业资格，方便客户核实监督。制定《营业场所个人理财及代销业务专区录音录像工作规程》，在销售专区内对每笔产品销售过程进行同步录音录像，并通过桌签、标牌等形式向客户进行产品风险提示，以透明化、规范化的销售行为筑牢消费者权益保护防线。

根据业务实践情况，形成《网点合规销售检查工作要点》，明确双录质检、交易行为核查、整改督导等关键节点的检查要点与处置标准，并对“应录未录”“代客操作”“诱导误导销售”等违规情形进行分级定性与分类处置，为产品营销全流程规范可控提供标准化操作依据。

开展营销宣传培训

本公司高度重视公平营销理念的宣导与培训，面向直接与客户接触的员工，每年常态化开展公平营销专项培训，内容涵盖公平营销相关法律法规、政策、营销行为规范、合规风险、实际案例宣讲等方面，持续深化员工对公平营销理念的理解，提升营销人员的专业素养与合规意识。同时，针对专项培训内容定期组织考核，通过以考促学、以学促行，有效巩固和深化培训成果，推动公平营销理念在营销实践中落地生根。

加强营销管理监督

本公司董事会消费者权益保护委员会负责监督包含公平营销在内的消保工作开展情况，确保营销活动的公平与合规。总行各相关部门负责全面审查广告和营销推介专项内容，涵盖营销推介的方案内容、对客常见问答、活动页面、宣传物料等，同时督办落实消费者权益保护审查意见。

管理客户投诉

强化责任落实

本公司持续压实投诉处理主体责任，建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的投诉管理体系。董事会消费者权益保护委员会根据监管要求和市场变化，指导和督促消费者投诉管理相关工作，每年定期召开消费者权益保护委员会会议，听取、审议包括投诉管理在内的相关工作计划报告，问询投诉处理相关事项。

在各层级、各条线配置专业投诉处理人员，建立覆盖总分行及网点的三级投诉管理架构。建立高管消保接待机制，强化高级管理层对金融产品和服务的监督作用。总行消保部作为投诉处理工作的牵头管理部门，统筹全行投诉管理制度建设、考核督导及数据监测；总行各相关部门依据职责分工，在业务支持、产品优化、渠道管理、法律保障等方面协同发力；各经营单位遵循属地管理、分级负责原则，建立健全本单位投诉管理工作机制。

完善制度体系

本公司制定《消费投诉处理管理规程》《高级管理层投诉和审阅接待实施方案》《进一步规范投诉处理及核查工作的操作要求》《首诉和重复投诉处理操作要求》等制度文件，形成以管理办法为核心、以多项管理机制为配套的消保制度保障体系，为全行投诉处理工作提供规范化、标准化的操作指引。

优化处理流程

本公司在全行营业网点、官方网站、手机银行APP等渠道公示消费者投诉渠道及投诉处理流程。同时，在个人电子银行服务协议等业务产品服务协议中，明确列明投诉渠道信息及联系方式。

畅通投诉渠道

本公司为消费者提供热线受理、网络受理、现场受理、书面受理渠道，在各分支机构营业网点放置《意见簿》或《意见箱》，广泛听取消费者的意见、建议，通过多样性、便民性的多渠道投诉受理方式，确保客户的投诉与反馈能够得到及时、专业、高效地响应与处理。

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，2025年度本公司消费者投诉25,160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（15,722件，占比62.5%），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（3,780件，占比15%），主要涉及互联网贷款协商还款、债务催收以及住房按揭贷款提前还款；借记卡及储蓄类（2,195件，占比8.7%），主要涉及借记卡账户管控、市场活动及权益、老年客户存款查询等；以及支付结算类（1,212件）、功能及服务类（775件）、个人金融信息（693件）等。从地区分布看，上海地区受理量（21,853件，占比86.9%）最为集中，深圳地区（1,031件，占比4.1%）和北京地区（798件，占比3.2%）相对较高，其余主要是江苏地区（482件）、浙江地区（450件）、天津地区（386件）、成都地区（160件）等。

投诉处理核查

依据《上海银行消费投诉管理规程》关于回避机制、核查要求、独立原则及协助调查的规定，构建起覆盖全流程的规范化工作机制。在投诉受理环节，指定与被投诉事项无直接利益关系的人员，综合运用业务档案查阅、历史记录调阅、投诉人沟通、当事人人员询问等方式，对客户投诉处理工作开展核查，并按规定及时反馈。

同时，本公司建立高级管理层投诉审阅工作机制，高级管理层对重大疑难投诉案件逐件审阅，各级机构主要负责人对投诉管理工作亲自过问、亲自推动、亲自参与解决重大疑难投诉，切实提升对下级机构投诉处理的支持与保障能力。



客户满意度调查

本公司以客户声音为驱动，深化满意度闭环管理。依托金融科技委员会设立跨部门专项小组，建立涵盖个人存款、信用卡还款等重点业务的体验指标体系，并发布《应用系统全生命周期用户体验实施指南》，将体验管控点嵌入研发流程，确保客户需求在产品设计源头得到响应，持续提升服务质效。

构建多渠道、智能化评价体系，有效提升评价覆盖率与反馈质量。零售领域建立“满意度评价”线上反馈机制，月收集评价 20 万条，量化体验改善成效。对公领域构建“客户咨询派单+满意度评价”一体化分析机制，开展线上线下调研，覆盖不同行业、规模的企业客户，采集 9 万条客户咨询及评价数据。

深化“客户之声”机制，强化溯源整改。通过大模型赋能，聚焦客户不满意、高频难点问题开展专项剖析，围绕客户需求持续迭代优化服务流程。搭建线上化平台，实现从意见收集、分析研判到整改优化的全流程线上运转，有效推动全行产品与服务优化。

普及金融知识

本公司制定《金融知识宣传教育管理规程》，不断完善教育宣传机制，创新宣教形式，丰富传播渠道，延伸受众覆盖范围，推进金融知识宣传教育工作制度化、规范化和常态化建设。2025 年，本公司制定《2025 年度金融知识宣传普及方案》，按月制定宣教主题、布置宣教动作，明确年度金融消费者教育工作的任务和要求，保障全行消保教育宣传工作有序开展，获评 2025 年度“上海银行业保险业网上金融信息治理优秀单位”。

面向社会公众的宣传教育

组织集中教育宣传活动。依托线下网点和线上渠道，构建起立体化、多层次的金融知识教育宣传矩阵。线下在全行各营业网点设立咨询台、发放宣传折页，主动向到店客户普及金融知识；线上充分利用官网、官微、手机银行、微信银行等载体，推送图文、短视频、长图及互动 H5 等通俗易懂的宣传内容。

开展常态化消费者教育。整合相关社会资源，与属地政府部门、公检法机关、居委村委、企业单位、大型商圈、高等院校、新闻媒体等多方资源联动作用，打造具有区位特色、品牌辨识度和创新思维的宣教活动。

2025 年，本公司组织开展“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，全年累计开展消费者金融教育活动超 1,600 次、受众逾 150 万人次。



3·15 开展常态化消费者教育

面向重点客群的宣传教育

老年群体知识普及

本公司依托“美好生活工作室”特色载体，主动走进社区、敬老院、老年大学，联合公安、街道开展“乐龄数字素养提升课堂”“警银专列”“金融反诈课堂”等主题讲座，结合真实案例以案说险，帮助老年人识破“高息理财”“保健品投资”等常见骗局。针对老年群体“看不清”“记不住”等问题，制作醒目识别、简易理解、深刻记忆的宣教素材，手把手指导老年人使用手机银行“大字版”、智能机具等适老功能，助力银发群体在享受智慧金融的同时提升风险防范意识。



联合居委开展金融知识专题讲座



走进周边农村，向村民普及基础金融知识

学生群体知识普及

本公司依托网点资源常态化举办“小小银行家”职业体验活动，邀请中小學生走进银行，通过货币知识小课堂、点钞技能比拼、角色扮演等互动环节，在沉浸式体验中学习人民币防伪特征、储蓄意义和反诈知识。开展财商课程、布设校园宣教展位、钱币知识讲座宣讲进校园金融宣教活动，以寓教于乐的形式助力青少年群体树立正确的金钱观和消费观。



孩子们在游戏中学习理财知识



走进工艺美院设置教育宣传咨询台

新市民群体知识普及

本公司走进企业，利用工歇时间为新市民员工讲解防范电信诈骗、存款保险、工资卡安全等实用知识。走进商圈，针对商户日常经营需求，普及支付结算安全、反假币等实用知识。同时，在商圈人流密集区设立宣传驿站，为外卖骑手、保洁人员等新市民群体提供歇脚服务与反诈宣传，切实守护商圈金融安全。



走进商圈，向周边商户普及金融知识



走进辖内代发企业，开展防范非法集资专项宣讲志愿服务活动

特殊群体知识普及

针对特殊儿童，宁波分行走进北仑区阳光学校、象山县新梦想阳光学校，开展定制化金融启蒙课程，通过模拟货币交易、趣味问答、手绘风筝等互动形式，将基础金融知识融入暖心陪伴。针对听障人士，深圳分行携手多家金融机构走进残疾人文创基地，开展防范非法集资及电信诈骗专题宣讲，通过手语志愿者全程翻译保障沟通无障碍，结合典型案例以案说险，提升残障人士风险防范能力。



走进当地特殊教育学校，开展主题公益活动



开展“关爱听障人士·守护权益防风险”金融教育宣传活动

(五) 人力资源管理

人力资源是企业最具活力与创造力的核心战略资产。本公司秉持“人才是第一资源”的理念，将员工发展与企业战略深度融合，推动企业与员工价值共生、协同共进，为高质量发展注入持久而强劲的人力动能。

治理

- 本公司构建“一体两翼三化四位协同”的战略性人力资源管理体系，以人才发展为主体，以绩效管理、资源配置为“两翼”，提升人力资源管理工作市场化、专业化、数智化水平，推动形成各级领导、人力资源条线、业务条线和员工自己齐抓共管的责任体系。

本公司注重人才队伍梯队建设，聚焦人才成长全生命周期，制定《上海银行人才盘点方案》《上海银行首席人才官考核评价办法》《上海银行人才岗位交流工作指导意见》《上海银行应届校园招聘新行员培训培养工作实施方案》，修订《上海银行见习干部管理实施规定》等制度，为全行战略推进提供人才支撑。

招聘与雇佣

- 本公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家及地方有关劳动人事的法律法规和政策，制定劳动合同制实施办法，保障员工合法权益。始终重视雇主品牌建设，持续营造尊重个体禀赋与创造力的组织文化。2025 年度，凭借在人才吸引与培养方面的持续投入，本公司荣获多家专业机构及高校颁发的雇主类奖项，品牌影响力不断提升。

坚持平等多元雇佣

- 本公司坚持“公开、平等、竞争、择优”的招聘原则，坚决维护就业公平，杜绝性别、民族、地域、宗教等方面的就业歧视。通过落实合规管理、畅通发展通道、完善维权机制来保障员工权益，尤其关注女性员工在平等就业、薪酬公平及生育保障等核心权益，充分发挥女性在业务创新与企业管理中的作用。同时，为残障人士及特殊群体提供平等就业机会，2025 年末本公司雇佣残障员工 14 人。

本公司积极探索多元化用工模式，提供包括劳务派遣形式在内的灵活用工就业机会，坚持同工同酬，严禁雇佣童工和强迫劳动等现象，杜绝任何限制自由、虐待及歧视员工的行为。2025 年，未发生任何涉及歧视、雇佣童工或强迫劳动的争议事件。



深化人才引进

本公司主动对接国家区域发展战略，深度融入区域经济社会发展大局，积极贯彻国家关于实施就业优先战略、促进高质量充分就业的部署要求。

在校园招聘方面，扩大岗位供给，广泛开展线上宣传与进校招聘活动，与多所高校建立战略合作关系，用力用心用心做好高校毕业生招录工作。通过组织开展暑期实习生项目，深化校企协同育人，为在校生提供专业实践平台，并为表现优秀的实习生开辟留用通道，推动人才培养与就业有机衔接。同时，依托招聘管理系统，对校园招聘各环节进行数据追踪与成效复盘，持续优化招聘策略，不断提升招录质效。

在社会招聘方面，聚焦国资国企改革、普惠民生服务及数字化转型战略，加大对成熟紧缺人才和金融科技人才的重点引进力度，积极拓展多元化就业岗位，为各类专业背景的人才提供广阔的发展平台。

2025 年末



案例

开展复旦大学专场校园招聘宣讲，夯实基业长青的人才队伍根基

2025 年 9 月，为深化与国内一流学府战略合作，加大优秀毕业生引进力度，上海银行党委书记、董事长顾建忠带队走进复旦大学，开展校企座谈交流与校园招聘主题宣讲。通过座谈交流，双方将继续围绕国家及上海市重大战略需求，在金融专业领域攻关、高素质人才联合培养、产学研用深度融合等方面开展合作，推动校企资源共享、价值共创、发展共荣。



薪酬待遇

本公司严格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，构建包含岗位工资、津贴、绩效奖金和福利的薪酬福利体系，岗位工资、津贴根据员工岗位职等、工资级别确定，绩效奖金考核发放，其分配主要与员工的岗位责任、贡献程度、市场薪酬水平及所在单位的整体绩效挂钩。薪酬资源配置秉承价值导向和绩效导向的原则，确保员工年度总现金收入与其价值创造贡献度和实际绩效表现相匹配，按时足额发放员工薪酬。

绩效考核与反馈

本公司实施“战略导向、差异特色、科学有效、公平公正”的全面绩效管理，实现对全体员工的全覆盖、差异化考核评价。通过持续深化“目标设定 - 过程沟通 - 考核评价 - 结果运用”的全周期、闭环式绩效管理体系，将绩效管理作为驱动战略落地、赋能员工成长的重要机制。

职业发展与晋升机制

本公司立足岗位责任、风险承担、市场价值相匹配的原则，建立符合现代商业银行经营管理要求的员工内部等级体系，分层分类优化员工评估、选拔和晋升管理机制，为员工职业发展提供清晰路径。除管理和经办岗位序列外，还构建了客户经理、授信审批人、技术经理和运营经理等专业技术岗位序列，进一步拓宽员工职业发展渠道。同时，明确各岗位的晋升条件和标准，定期研究评估晋升工作成效，坚持以价值创造为导向，以实际业绩贡献和绩效表现为依据，激发员工干事创业的内生动力。

支持员工获取职业资质

- 本公司高度重视员工的专业发展，为全体员工获取外部核心资格认证提供相关支持，支持员工考取特许金融分析师（CFA）、国际金融理财师（CFP）、金融理财师（AFP）、国际注册会计师（ACCA）、金融风险管理师（FRM）、项目管理专业人士（PMP）等各类专业资格认证。截至 2025 年末，全行员工获得外部专业资格认证累计 8,600 余人次。

与教育机构合作开展联合培养

- 本公司持续加强与高校等教育机构合作。2025 年，携手复旦大学、浙江大学开展中青年干部培训班，持续提升年轻干部综合素养与能力储备；与复旦大学、上海交通大学、上海财经大学等知名高校建立合作关系，为非全日制 MBA 项目设立专项奖学金，以促进员工持续提升。

员工培训

- 本公司秉持“啐啄同时，玉汝于成”的人才理念，立足人才成长全生命周期，形成了启航计划、通航计划、远航计划、领航计划四大人才发展计划，构建起一个战略牵引、盘点识别、分类培养、交流历练、考核保障的立体化人才管理体系。



领导力培训

- 本公司依据干部梯次与成长阶段，分层分类开展管理人员培训，覆盖总行党委直管干部、总分支行及子公司中层干部、基层管理人员，培养一支在 ONE BOS 理念下，视野开阔、思维创新、懂经营、善管理的干部队伍。面向总行党委直管干部，通过党委理论中心组学习、述学交流读书班等提升政治能力，持续开展“上银发展讲堂”，围绕合规管理、资产质量、人工智能等主题组织系列研讨学习，进一步提升干部“观大势、谋全局、干实事”的专业能力。面向中层干部、基层管理人员，举办中青班、总行部门科级干部培训班等人才梯队培训项目，根据不同业务板块专业方向开展定向培训，系统加强“专业+管理”双维能力。

案例

举办第十六期中青年干部培训班

聚焦打造一支“有情怀、有活力、有能力、知敬畏、敢担当、能成事”的高素质年轻干部队伍，上海银行于 2025 年 6 月至 9 月举办第十六期中青年干部培训班。培训聚焦“政治素质、战略思维、创新发展、经营转型、管理赋能”五大模块，依托复旦大学、浙江大学等高校及党校资源，结合行内专家授课，内容涵盖宏观经济、人工智能、财务思维与领导力提升等前沿领域，并组织学员赴长三角 G60 科创走廊等科创平台和头部企业交流学习。培训采取自主学习、集中脱产培训、课题研究、行领导职业导航相结合的形式开展，总行高管分组带领学员赴蚂蚁集团、大零号湾、上海养老产业促进中心等单位调研参访，并指导学员形成 7 项课题成果。第十六期中青年干部培训班的成功举办，进一步帮助中青年干部增强系统思维、专业能力和协同意识，对加强干部队伍梯队建设发挥了积极的作用。



案例

开展总行部门科级干部培训班

上海银行于 2025 年 5 月至 9 月首次面向总行各部门内设部门负责人开展了全覆盖、系统性的专项培训，旨在帮助科级干部更好地认清管理角色定位，提升工作全局性视野。培训内容涵盖中央八项规定精神、华为 AI 大模型应用、资产负债管理、客户经营、合规风险等领域，理论与实践紧密结合。培训突出“研究真问题、真解决问题”导向，学员围绕客户经营、风险管理、用户体验、大模型应用等关键领域展开研究，形成 79 项课题研究成果，累计提出 102 项“小优化”建议，有力推动了学用结合，提升了行内经营管理效能。



专业人才队伍培训

本公司高度重视专业人才队伍建设，聚焦公司、零售、风险、运营、科技等专业领域人才，分层分类实施专业能力提升培训。实施客户经理标准化培训，开展新入职转岗、初级及中高等级培训班，围绕财报分析、客户尽调、数字化工具应用及综合金融服务等内容，突出实战实训导向，加快提升专业经营“四个能力”。强化各条线日常培训赋能，开展审批评审月度培训、运营“专家型人才工作室”培训、技术经理业技数融合能力提升培训等，推动专业人才深耕主业、提升专业深度。

案例

举办 2025 年网点负责人专项培训

上海银行高度重视网点负责人这一关键岗位的能力建设，2025 年 8 月，举办第一期网点负责人集中培训，聚焦潜力型与新任职人员，采用“集中脱产+跟岗实践”分阶段推进模式。培训以互动式情景演练、实战案例解析、标准化流程讲授为核心，邀请分行分管行长与总行骨干围绕网点“三张表”分析、外拓组织流程、数字化应用能力等专题授课，帮助学员提升发现问题、解决问题与客户经营能力。通过跨地域学员混合编组、共同攻克服务难题，深入践行“ONE BOS”理念。



2025年第一期网点负责人培训合影留念

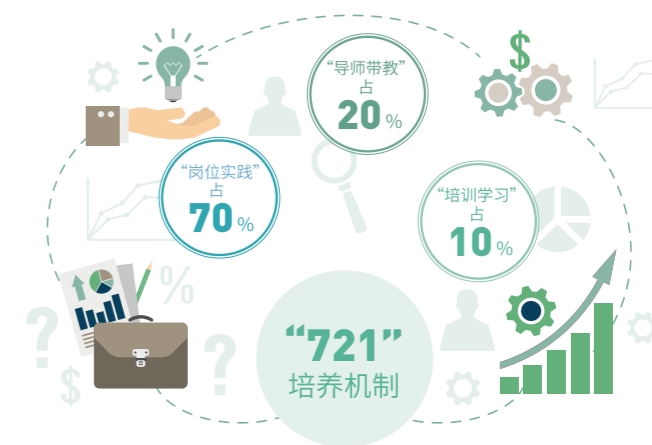
案例

举办个贷客户经理基础营

2025 年 9 月，为夯实零售客户经理专业基础、强化综合营销技能，本公司组织开展了个贷客户经理的基础营专项培训，现场及远程参训约 120 人。培训紧扣“岗位—产品—客户”三大模块，涵盖考核管理、产品政策、风险管理、营销技巧等内容，设置房贷、信义贷、信用卡分期等内部课程，并引入外训专家分享按揭渠道对接与消费贷营销实战经验。通过四大场景实战演练，学员围绕信义贷进企团办、存量房贷交叉营销等课题形成业务方案，以练促学、以学促干。本次培训有效夯实了基础客户经理的专业能力，为零售个贷业务突破注入新动能，持续推动业务高质量发展。

新员工培训

本公司系统规划新行员培养路径，构建“1+3+N+2+2”标准化、分阶段培养体系，优化管培生培养机制，明确各阶段培训目标、标准化培训培养动作、能力达标要求等，强化“721”培养机制，搭建业务竞赛、行内重点项目参与及课题攻关等多元锻炼平台，激发自我驱动力，让更多具备发展潜力的青年人才脱颖而出，更好地成就人、激励人、发展人。



案例

2025 年校园招聘新行员入职集中培训

2025 年本公司分批次举办校园招聘新行员培训，上海银行党委书记、董事长顾建忠出席入职集中培训结业式，与新行员交流并做结业讲话。培训设置了“业务概览”“合规教育”“文化融入”“职业素养”“成长护航”五大模块共 14 门课程，全景式展现本公司业务架构、战略规划、企业文化以及金融从业者的职业操守。同时，邀请优秀青年骨干分享他们的岗位实践，并安排了团队建设、分组研讨等晚间活动，促进新行员互动交流、团队协作，帮助新行员快速融入本公司，更好地迈出职业生涯第一步。



落实民主管理

本公司坚持以职工为中心，组织职工参与民主管理，扎实开展年度合理化建议和职工代表提案工作，跟踪督促提案的推进落实，确保提案落地见效。落实集体协商机制，制定执行新一轮《上海银行集体合同》，以制度化、规范化的治理机制，构建和谐稳定的劳动关系。

员工沟通渠道

建立健全员工申诉机制，明确考核申诉流程，员工对年度考核结果有异议的，可以在规定时限内申诉，人力资源部依规核查、出具意见并及时反馈，确保考核公平公正；依托“E事通”线上平台，畅通职工常态化诉求表达渠道，对职工提出的问题和建议做到及时响应、高效反馈；畅通员工与管理者的沟通渠道，明确各级管理人员责任及申诉处理时限，及时回应与处理员工通过正常渠道提出的合理意见、建议和诉求，防范劳动争议。2025 年，本公司开展中青年干部员工座谈，围绕创新转型、“ONE BOS”理念、人才发展、个人职业成长等议题开展深度交流，旨在倾听员工心声，传导理念，凝聚共识，形成合力。

发挥职代会作用

- 本公司在总行和各分支行层面均建立职代会（职工大会）制度，涉及职工切身利益的重要事项，按规定提交同级职代会审议审核，行使与管理权相对应的员工民主管理权利。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。2025年，本公司共召开2次职代会，审议通过了《关于上海银行继续实行不定时工作制等特殊工时制的报告》《关于修订〈上海银行股份有限公司企业年金方案〉的报告》，审议听取了《关于上海银行领导人员2024年履职待遇及业务支出预算执行及2025年预算编制情况的报告》《关于上海银行职工监事2024年度履职情况的报告》；选举产生新一届董事会职工董事1名。

员工满意度调查

- 本公司高度重视员工满意度提升工作，在涉及员工切身利益的重要事项中，通过多种形式征求员工意见、充分倾听员工心声，切实履行民主程序，有效凝聚员工共识、激发队伍活力，切实提升员工归属感、认同感与向心力。

应对公共危机

- 本公司按照公共危机管理相关要求，建立健全应急响应管理体系，明确界定职能与权责边界。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》等规范性制度，持续完善突发事件应急管理机制，确保在发生重大及突发风险事件时，能够实现及时响应、规范报告与高效处置。

抓实安全生产

落实安全责任

- 本公司始终坚守安全发展底线，扎实推进安全管理体系建设，组织各级班子、部门和单位负责人、网点负责人、员工及驻场外包人员等全体人员签订安全责任承诺书，明确各岗位安全责任，横向到边，纵向到底，无死角无盲区。全年未发生人员伤亡事故、有责案事件，全行362家营业网点、2座金库、1处数据中心、1处联网监控中心100%通过第九轮银行业金融机构安全评估。营业办公场所安全风险可视化管理探索、安防专网等创新做法，获得监管高度评价。

强化应急管理

- 本公司常态化抓实安全生产与应急管理工作，率先探索营业办公场所安全风险可视化研究，形成可视化模型，推动一般隐患整改效率提升50%、应急响应效率缩短至1分钟，网点安全履职每天节约10分钟。每季组织营业办公场所开展反抢、消防、防汛等应急预案演练，提升应急处突能力，全年开展各类演练1,458场次，1.3万名员工和5,000名保安、保洁、物业等第三方人员参加演练。

加强安全培训

- 本公司高度重视安全培训，组织上海地区安全管理人员参加保卫管理员三级职业技能等级培训，提升安全管理人员专业能力。坚持常态化学习交流机制，通过在线教育平台、编发警示案例，组织全员学习安全知识，提升安全意识，2025年，累计5.84万人次参加学习。结合“安全生产月”“消防宣传月”等活动，组织银行员工进企业、进社区、进学校，集中宣传安全用电、疏散逃生等安全知识；结合立功竞赛活动，开展“啄木鸟”行动，组织6,000余名一线员工参与查找身边隐患，同步建立隐患报告奖励机制，全年发放奖励8.7万元。

案例

上海银行开展消防安全管理专题培训

2025年12月，本公司举办消防安全管理专题培训，邀请上海市消防救援局专家授课。培训结合安全生产形势与国考工作经验，指导分支机构调整后消防安全责任制落实，并结合银行业实际案例深度解读《重大消防隐患判定标准》，提升消防安全管理水平。



非薪酬福利

保障基本权益

- 本公司持续优化完善员工福利体系，依法依规为全体员工足额缴纳各项社会保险，建立企业年金计划，提供员工补充医疗保险方案和体检方案，提升员工保障水平与人文关怀实效。同时，高度重视员工生育期权益保障工作，根据国家及地方相关法律法规和政策，保障员工合理享受产假、产前假、哺乳假、男性员工陪产假、育儿假等权益。

健全关爱体系

- 本公司持续完善员工关爱制度保障，修订《工会经费使用项目标准》《员工慰问工作管理办法》，不断拓展员工服务维度。2025年增加对本公司“智芯”“慧信”重点工程团队、跨省市交流任职、入行30年工龄员工等开展专项关爱工作，覆盖约1,000人次。全年帮困468人次，帮扶金额458.1万元，普惠性、常态化慰问基本达到所涉员工全覆盖。

关注身心健康

本公司积极开展以“阅分享·阅快乐”读书活动、“爱上行·向上跑”跑步活动为代表的品牌文体活动，全年累计开展各类阅读推广活动达 47 场、覆盖 3,500 人次，跑步健身活动覆盖员工超 7,000 人次。常态化开展健身赛事活动，举办上海同城足球邀请赛，并组织参加 10 余项金融系统文体竞赛和上级单位展示活动，均取得较好成绩和反响。推动“员工健康关爱服务计划”的宣导落地，举办 2 场员工“健康关爱节”，传播健康人生的生活理念。



▲ 上海浦西支行开展“邂逅花香，悦享生活”插花艺术财富沙龙



▲ 上海奉贤支行举办“女神节”客户答谢暨健康疗愈活动



▲ “爱上行 向上跑”



▲ “爱上行 向上跑”



▲ 足球邀请赛



▲ 足球邀请赛

战略

本公司聚焦“十五五”发展规划，将人力资源管理深度融入全行发展战略，立足人才成长的全生命周期，发布“上海银行人才发展计划”。同时，制定首席人才官考核评价办法，压实各单位“一把手”作为干部人才工作第一责任人的职责，更好发挥人才“第一资源”作用。

风险与机遇

- 风险：宏观经济转型与区域经营深化对组织架构专业化、扁平化配置提出更高要求；市场竞争日益加剧，需优化人员结构、加大科技投入、提升服务效能、优化客户体验。
- 机遇：业务重心切换与模式变革促使员工加快知识更新，加强复合型人才培育，支撑战略落地与差异化竞争需要；通过人才梯队建设、激励机制创新与雇主品牌打造，吸引并保留高素质人才。

影响时限

- 短期（1 年）：核心人才流失影响团队稳定性与业务推进效率。
- 中期（1-5 年）：人才梯队成熟度、技能结构适配度决定新业务拓展成效与市场竞争力。
- 长期（5 年以上）：组织文化、人才发展体系与雇主品牌影响力决定企业可持续发展的根基。

价值链环节

- 覆盖规划招聘、干部管理、培训发展、绩效管理、薪酬福利、员工关系等全流程。

财务影响

- 核心人才流失影响团队稳定性和业务推进效率；高效能人才队伍建设与精细化人力资源管理，能够为业务发展提供有力支撑。

应对策略

- 重视人才管理，完善“四位协同”的人才管理责任体系；聚焦战略导向，强化组织与人才的支撑保障；加强梯队建设，优化人力资源配置结构；强化能力建设，激活人才潜能优势；健全管理机制，激发组织内生动力。

影响、风险与机遇管理

- 本公司深刻认识到人才是驱动业务创新与可持续发展的核心生产要素，将人力资源管理纳入企业整体风险管理框架，助力本公司在复杂多变的市场环境中保持稳健经营与差异化竞争优势。

风险识别与评估



本公司建立并完善人力资源风险管控工作机制，积极识别人员总量与结构、专业技能提升、合规用工等情况，强化人力资源风险预判预防能力。

风险分级与管控



建立人才盘点机制，分析研判队伍建设情况，落实人力资源风险管理机制，依据风险发生概率与影响程度，采取差异化管控策略与应对预案。

风险监测与治理



通过人才盘点、系统监测、专题培训等手段，及时预警并化解风险，保障人才队伍稳定与组织可持续发展，为战略落地提供坚实支撑。

指标与目标

- 本公司高度重视人力资源管理，构建覆盖人才结构、员工发展、福利保障等多维度指标体系，将人力资源管理融入全行战略，为高质量发展提供坚实人才保障。

指标	2025 年
集团员工总数	14,558 人
女性员工占比	57.53%
中高层管理人员中女性比例	40.18%
劳动合同签订率	100%
社保覆盖率	100%
员工培训覆盖率	99.91%

(六) 增进民生福祉

本公司始终将增进民生福祉作为践行企业社会责任的核心落点，深度融入民生保障与社会发展全局，统筹推进养老、消费、教育等领域金融服务创新，持续传递公益向善力量，积极助力乡村全面振兴，不断满足人民群众对美好生活的向往，为构建共建共治共享的社会治理格局注入坚实的“上银力量”。

守护美好生活

本公司坚持守护人民美好生活，聚焦养老、消费、教育等民生关键领域，以有温度、有精度、有广度的金融服务，切实解决群众急难愁盼问题，不断提升人民获得感、幸福感、安全感。

养老金融服务

治理

- 本公司坚持“养老金融服务专家”目标，总行设立养老金融部统筹规划，分支行设立养老专岗推动业务与客户关系维护，网点配备养老专员提供个性化服务。本公司针对养老金融服务领域，组建 500 余人专业队伍，为养老金融服务的高质量开展提供坚实保障。2025 年，本公司再次荣获“全国敬老文明号”，并获多项行业认可；建成卢湾支行等一批养老金融特色网点，其中 4 家获评“上海银行业老年友好网点”；漕河泾开发区支行获评“上海银行业无障碍环境建设网点”荣誉称号。

丰富个人养老金融产品

创新开发分红型适老理财，推出家庭服务信托，上线期限保本型商业养老金产品；推出“乐龄”专属信用卡、“安心付”账户组合服务；创新定制“安心颐选”系列理财；持续补充第三支柱养老保障，率先响应上线商业养老金新产品，同步持续引入个人养老产品。2025 年累计发放“乐龄”专属信用卡 8,215 张，全年累计交易金额 3,892 万元；适老理财累计募集资金约 576 亿元。



与公立医院合作“养老院+互联网医院”服务；在长护险场景推出移动医保结算；与上海市中小微担保基金创新“医疗养老机构结算贷”；对接养老科技产业基金开展投贷联动。2025 年，本公司长护险场景下移动医保结算覆盖上海市 14 个区；与上海市民政局、市融资担保中心合作开展“养老服务批次贷”，搭建“政府+担保+银行”政策性融资服务联动平台；上线养老机构资金监管系统，已为 35 户养老机构提供资金监管服务。



上海银行手机银行乐龄版



上海银行“银盾团队”守护长辈“钱袋子”

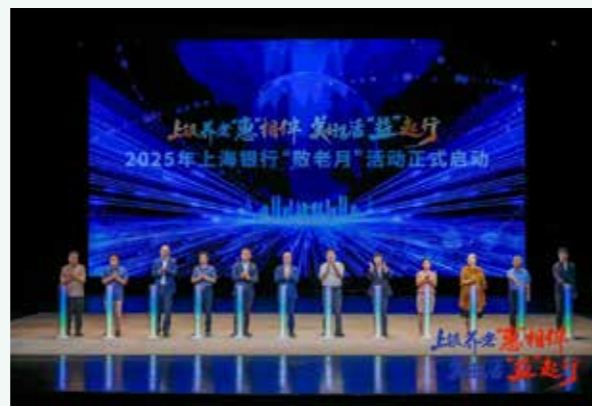
打造养老金融全方位服务

- 本公司聚焦老年人现实需求，紧密结合工作实际，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，持续为助老跨越“数字鸿沟”贡献力量。2025年服务老年客户超500万人，养老金代发金额及质量均居上海首位。

案例

上海银行聚焦“敬老月”，打造全方位暖心服务

在全国第16个敬老月期间，上海银行围绕上海老年市民实际需求，推出“乐享消费、情暖重阳、智享生活、活力银龄”四大板块主题活动。通过覆盖“住、食、游、娱、行、康”六大场景优惠及“上银安心付”等工具助力消费无忧；开展戏曲进社区、上门慰问、健康义诊等20余场温情活动；依托“美好生活工作室”举办100场“安心付体验营”和100场反诈宣教，助力老人跨越数字鸿沟；联合多家单位举办“金榆奖·重阳歌会”，展现银龄风采，全方位打造暖心服务。



建立银发生态圈合作联盟

- 本公司积极整合各类养老资源，与百联好美家、太平洋人寿、上汽集团享道出行、携程“老友会”、五分之一等合作伙伴建立“促进银发消费”合作机构联盟，多方携手共促银发消费生态圈建设。

案例

发布“促进银发消费”八项行动方案，多方携手共促银发消费生态圈建设

2025年6月，上海银行亮相2025中国国际养老、辅具及康复医疗博览会并发布聚焦老年群体的“促进银发消费”八项行动方案。现场同时举行了“促进银发消费”联盟合作机构签约仪式，多方携手共促银发消费生态圈建设。



深化“美好生活工作室”服务

- 本公司积极打造以“美好生活工作室”为载体的延伸服务体系，突破传统服务边界和渠道局限，常态化进社区开展金融服务及公益助老活动。截至2025年末，已设立448家美好生活工作室，覆盖上海16个区和长三角、京深蓉等地区；年内累计开展公益助老活动近4,000场，服务老年群体约6万人次，赢得老年客户的高度认可与信赖。

案例

构建“美好生活工作室”养老服务新生态

2025年12月10日，本公司联合主办“大城养老 银发机遇”金融赋能产业融合构建银发经济新生态主题论坛。论坛上，本公司发布了上海银行“美好生活工作室”服务体系及八大公益助老行动，并正式启动了“美好生活服务联盟”与“公益助老志愿者联盟”，明确未来三年计划将工作室数量扩展至1,500家，让金融的暖意、联盟的合力以及社会的善意相融共生，将服务切实送到老年人身边。





“美好生活工作室”开进老博会，一系列涵盖健康、安全、文旅等多元领域的互动活动精彩纷呈，成为展会现场人气爆棚的“惠老服务体验中心”。

战略

- 本公司将养老金融纳入全行“十五五”发展规划，列为战略业务，总行设立重点金融推进委员会，提供顶层设计与战略指引。制定《个人养老金业务管理规程》等涵盖业务操作规范、网点服务、风险防控等方面的养老金融制度流程，规范养老金代发、个人养老金、代销商业养老金等业务操作；建立营业网点服务标准，规范养老金融特色设施配置及服务事项，打造全面风险防控体系，保障老年客户资金安全。

风险与机遇

风险：养老金融业务面临政策变动、利率波动、长寿风险及信用风险，可能导致收益波动、客户流失及声誉受损，影响业务稳健发展。

机遇：人口老龄化趋势下养老需求持续释放，可通过养老金融产品创新，拓展客群基础，提升业务收入，打造差异化竞争优势，强化品牌社会责任形象。

影响时限

短期（1年）：政策调整、市场利率波动直接影响产品定价与客户购买意愿。

中期（5年）：养老客群积累与产品体系成熟度决定市场份额。

长期（10年）：养老金融服务能力与品牌信任度决定企业在养老财富管理领域的核心地位。

价值链环节

覆盖客户需求洞察、产品研发设计、资金投资运作、渠道销售服务、养老场景生态等全流程，并延伸至养老金受托管理、账户服务、代发代扣等上下游价值链。

财务影响

养老产品投资亏损、客户提前支取、不良率上升将直接侵蚀利润；产品与服务的持续创新，能够增强盈利稳定性，带动综合金融服务。

应对策略

完善养老金融产品体系，深耕养老服务场景生态，联动银发生态圈合作资源，优化“美好生活工作室”服务，提升服务效率与客户体验。

影响、风险与机遇管理

- 本公司持续推动全面风险管理制度完善、体系健全、流程优化，将养老金融风险管理纳入企业整体风险管理框架，建立闭环管理流程，实现养老金融业务风险的动态监测，为养老金融业务稳健发展筑牢风险防线。

风险识别与评估



本公司建立并完善养老金融风险管控工作机制，建立系统、全面的养老金融风险辨识机制，运用科学、有效的风险评估方法，提升养老金融风险预判预防能力。

风险分级与管控



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。落实养老金融风险管理机制，依据风险发生概率与影响程度，采取差异化管控策略。

风险监测与治理



将养老金融风险管理全面纳入全行整体风险管理框架，推进养老金融风险动态监测与持续改进机制，保障养老金融业务长期稳健发展。

指标与目标

- 本公司围绕“养老金融服务专家”目标，科学设置关键指标，通过明确目标与实际完成情况，为精准优化服务举措、持续提升养老金融保障水平提供扎实的数据支撑。

指标	单位	2025年
服务老年客户	万人	577.50
养老金代发客户	万户	159.34
养老金代发量	万笔	2,470.34
养老金代发成功率	%	99.9998
美好生活工作室数量	家	448
开展公益助老活动	场	4,000



消费金融服务

本公司积极响应“促消费惠民生”政策，深化信用卡业务特惠与国补双轮驱动，对接各级政府消费券开展叠加活动，其中上海地区政府消费券交易额同比提升4倍。针对线下渠道，深耕本地商圈与生活场景，开展“这个夏天来上海”文旅节等一系列促消费主题活动；针对线上渠道，联合开展“移动支付消费季”“消费分期立减优惠”等系列营销；聚焦大宗消费重点领域，优化汽车分期申办流程，拓展主流新能源车企总对总合作，全年信用卡汽车分期信贷投放额同比增长57.6%。2025年，本公司荣获中国银联“上海地区银联‘政府消费券’特别贡献奖”。

案例

深耕商圈生态，释放城市消费新动能

上海银行积极响应国家大力促消费的政策号召，以连接客户与商户为目标，聚焦商圈生态这一实体经济的关键领域，贯通零售、餐饮、停车等高频消费场景，构建覆盖全国16+重点城市、近150家热门商圈的庞大信用卡消费服务网络，2025年商圈活动惠及近20万人次，为市民打造便捷优享的消费体验，为城市消费复苏注入源源不断的金融活力。



教育金融服务

本公司长期关注并支持教育事业，已连续三年向上海临港教育发展基金会捐赠，持续支持“临港教育奖”项目，表彰和奖励区域内优秀教育工作者，为激发教师队伍活力、提升区域教育质量持续注入金融动能。

案例

助力教育事业，致敬辛勤园丁

作为首批入驻上海临港新片区的本地银行，上海银行始终坚守国企担当，积极以金融力量推动临港新片区公益与教育事业高质量发展。2025年9月，上海银行作为上海临港教育发展基金会的长期战略合作伙伴，受邀出席以“教师成就梦想 教育成就未来”为主题的教师节庆祝活动，并被授予捐赠证书。



助力乡村振兴

本公司高度重视“三农”领域服务工作，加强涉农服务理念传导，稳步推进普惠涉农业务发展，不断提高“三农”金融服务水平。截至2025年末，本公司涉农贷款余额736.95亿元，涉农普惠贷款余额73.05亿元。

强化顶层设计

● 本公司聚焦授信政策、考核政策、专项补贴、不良容忍及队伍建设等方面系统完善乡村振兴金融支持机制。2025年度授信政策明确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。

同时，在考核体系中继续保留涉农贷款相关指标，并将村镇银行的坚守定位、信用风险、流动性风险、盈利能力指标纳入分行考核；实施涉农专项补贴，对新投放的涉农贷款给予利润补贴，对所有新投放普惠客户给予补贴；持续落实普惠涉农贷款不良容忍，纳入经营单位风险管理评价细则。

优化普惠涉农金融服务

● 本公司持续深化多方协同合作，聚焦普惠涉农领域融资需求，不断创新涉农金融服务模式，精准对接各类农业经营主体发展需要，同时积极拓展与专业涉农机构的合作渠道，着力打通乡村金融服务链条，持续提升服务“三农”的质效。

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，更好支持本市农业经营主体的发展。
- 积极推广“政银担保”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。2025年末，农业担保贷服务客户35户，余额8,365.8万元，其中“政银担保”余额2,365.9万元。

与涉农机构和农信、农信互联等行业龙头开展合作

- 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，给予农户采购订单项下配套订单贷融资，落实服务“三农”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”。



▲ 上海银行创新“政银担保”模式服务“三农”

创新特色金融产品

- 本公司以产品创新为支撑，深耕金融服务场景，破解农业产业链发展痛点难点问题。通过创新线上供应链金融模式、升级司库管理服务体系等多元举措，实现金融创新与农业产业发展同频共振。

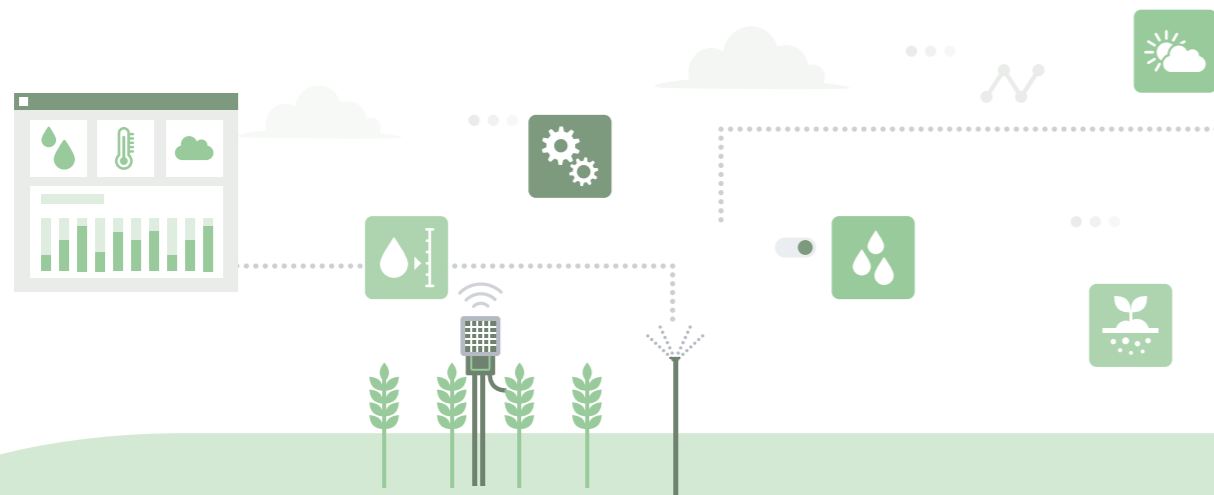


创新线上供应链平台，助力新型农业平台企业提升效能

- ▶ 通过“上行e链”供应链金融服务平台，依托产业链真实交易，使应收账款赋予标准化“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。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基于供应链场景端的合作，为叮咚买菜上海本地供应商提供担保基金批次贷产品，逐步走通金融创新服务“三农”发展的道路。
- ▶ 发挥“泛核心”供应链金融服务优势，依托农牧平台“信息流、物流、资金流”，基于平台用户的真实贸易背景，探索供应链脱核模式，解决平台客户在订单采购环节融资难、融资贵的问题，加速厚植“三农”沃土、深化普惠服务的发展方向推进。截至2025年末，累计服务客户数494家。

构建通过司库管理服务，助力农业企业集团经营发展

- ▶ 构建“1+4+X”的司库管理服务体系，以用户体验为先打造“科技+金融+生态”立体化、一站式的专属服务特色，并提供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集团提升对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。截至2025年末，本公司已为多家农业企业提供各类司库管理服务。



提高涉农金融服务水平

● 本公司立足涉农发展实际与民生需求，以提升涉农金融服务质效为核心抓手，精准对接涉农客户、农民工及新市民等重点群体，构建多层次、有温度的涉农金融服务体系，以金融力量赋能乡村振兴战略落地。

为涉农客户提供个人信贷服务

▶ 通过按揭贷款、消费贷款和经营性贷款三类产品为涉农客户提供信贷服务，截至 2025 年末，本公司上海地区个人涉农贷款客户数 2,415 户，贷款余额 32.75 亿元，贷款客户数和贷款规模分别较上年末增长 96 户和 4.07 亿元。

为农民工提供工资代发服务

▶ 积极保障上海市建筑工程领域农民工工资代发相关工作，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。2025 年，本公司为 6.4 万名农民工工资的及时、安全发放保驾护航。

为农民工等新市民群体提供全方位的金融服务

- ▶ 针对新市民群体推广专属借记卡，减免新卡工本费、年费、跨行 ATM 取现手续费等，并推出出行、文娱等 S+ 会员权益。截至 2025 年末，累计发行 3,722 张专属借记卡。
- ▶ 线上线下载推广新市民贷等特色产品，2025 年发放贷款 680 万元。
- ▶ 对接周边街道、社区等为老机构，设立美好生活工作室，累计开展进社区公益助老活动超 520 场；对接 185 家社区长者食堂。
- ▶ 扩大网点辐射面、布局郊区网点建设。2025 年，在上海闵行莘庄镇新设 2 家网点，为村镇居民在“家门口”提供便捷用心的金融服务。

传递向善力量

本公司将金融资源与社会需求精准对接，通过打造公益品牌，开展多元公益项目，倡导志愿服务，以实际行动传递互助共享的公益理念，为社会可持续发展注入持久向善力量，彰显金融向善的温度与担当。



专栏 上海银行“在一起”公益品牌

上海银行秉承金融向善理念，结对帮扶上海市奉贤区、云南省砚山县，打造形成“在一起”公益品牌，以金融之力践行国企担当。2025 年，“在一起”公益品牌聚焦乡村产业、乡村人才、乡村教育、乡村医疗等领域，通过整合行内外资源，形成“在一起”产业帮扶、消费帮扶、民生帮扶、志愿助学、爱心救助等系列活动，助力巩固拓展脱贫攻坚成果，促进帮扶地区乡村振兴。



“在一起”产业帮扶

上海银行立足结对村资产薄弱、资源丰富特点，创新“一村一业”经营模式，培育形成蔬菜、林果、蜜蜂养殖等“一村一业”特色产业，年产值近 1,500 万元，人均可支配收入增速每年超 20%。

2025 年，产业帮扶重点向金融赋能延伸。一是助力文山产业升级，创新金融服务，为农业龙头企业定制服务方案，支持企业扎根文山发展蓝莓产业。二是助力文山招商引资，加强与文山驻上海招商联络处对接，根据文山四大产业发展规划，发动全行协助对接邀请企业赴砚山实地考察，精准对接文旅康养发展需求。三是助力产销渠道拓宽，依托上海蔬菜集团旗下消费帮扶平台和旗下西郊国际等多个农产品批发市场，加大砚山黄牛肉、糖心苹果等农产品采购力度，推动更多“云品入沪”，惠及上海市民。

案例 小蓝莓大产业，沪滇协作结“甜蜜果实”

2025 年 11 月，来自爱莓庄的“鲜梗蓝莓”作为首个“文山籍”蓝莓品牌登陆进博会，成为上海银行对口帮扶云南砚山的标志性成果。针对农业产业链“从田间到餐桌”的发展痛点，上海银行为企业量身定制产融结合服务方案，推动蓝莓国产化全链条升级。自 2020 年在文山州砚山县种下首株蓝莓至今，爱莓庄已经成为全球最大的单体基质蓝莓种植商，推动文山打造成为面向全国、辐射世界的冬春蓝莓“产业地标”。随着蓝莓成为当地的特色产业，数千名农民实现了“家门口就业”，在参与种植、采摘中获得稳定收入，真正实现了“建一个产业，富一方百姓”。



“在一起”消费帮扶

上海银行构建“云南产品+上银资源/上海大平台/上海大市场”的全链条消费帮扶模式，推动帮扶逻辑迭代成为创造价值的商业逻辑。2025年，消费帮扶聚焦产品与市场深度融合。本公司继续深化“在一起”消费帮扶品牌采购力度，在职工福利、食堂采购中加大定向采购比例，连续5年占比超30%。联合上海市消费帮扶平台，在“百县百品”微官网开设文山特色产品专区，砚山蔬菜、黄牛肉、特色果品等纳入供货体系。定期举办云南、奉贤特色产品展销活动，拓宽销售路径，提升产品知晓度。

案例

从田间到楼宇“奉贤味道”香飘市区

2025年8月，本公司举办“奉贤好物进上银---在一起”消费帮扶活动，通过联动奉贤区农业农村委，邀请奉贤多家优质合作社携新鲜采摘的黄桃、蜜梨、葡萄等奉贤特色农产品，走进上海市中心，为市民带来“舌尖上的奉贤味道”，持续提升区域品牌影响力，切实推动区域农业增效、农民增收。



“在一起”民生帮扶

上海银行聚焦结对地区教育、医疗、人居环境等民生短板，为阿纹村、阿吉村新建“遮风挡雨”综合楼，解决学生露天就餐和教室短缺难题；援建3个村卫生室，配备医疗设备，让村民享受家门口一站式医疗服务；铺建“上学路”、修缮活动广场等，切实改善乡村公共服务水平。2025年，本公司投入150万元支持云南砚山，用于窑上村卫生室及土陶展示综合服务中心建设、机耕路及村内道路等基础设施提升。



案例

助力窑上村升级非遗“新名片”

窑上村是文山州现存唯一的非遗土陶烧制村，计划建设土陶综合展示中心，但因资金缺口项目一度受阻。上海银行通过县挂职干部了解相关情况，以帮扶资金支持该综合展示中心建设。项目已进入施工阶段，建成后将惠及近2,000名村民，预计每年接待数千名游客，助力非遗文化传承与乡村旅游发展。上海银行还邀请《去有风的地方》拍摄地主人实地走访，为土陶品牌打造提供专业建议。



“在一起”童享美好

针对云南地区先心病患儿较多的困难，上海银行设立“童享美好”专项基金文山州先心病患儿救助项目，组织专家赴文山州各县市义诊筛查，惠及近500名患儿，已救助20余名患儿来沪免费手术。

以“1名帮扶对象+1名结对人+1个党团组织”模式开展志愿结对助学，累计结对超400人次，20余人考入高等院校或高中就读；1,600余名干部员工参与“上银助梦”“公益课件录制”“书信交流”等活动，累计向砚山幼儿园捐赠近1万册童书绘本。



案例

上海银行救助先心病患儿唱响上海交响乐团舞台

2025年12月，在上海交响乐团舞台上，来自云南砚山的小欣怡作为第一批受助孩子，再次来到上海。四年前她曾来沪接受手术，如今体重增长一倍，成为班里个子最高的小朋友。当她稚嫩的歌声响起，全场观众共同见证了这份跨越山海的爱心传递，生动展现了“童享美好”专项基金的帮扶成果。

倡导志愿服务

- 本公司大力弘扬志愿服务精神，各经营网点广泛开展志愿服务，志愿者们深入社区与乡村，通过举办金融护老讲座、普及防非反诈知识，守护群众财产安全；联合医护专家开展公益义诊，为居民送去健康关怀；走进特殊学校陪伴儿童成长，传递温暖爱心，着力营造守望相助、向善向上的良好氛围。



▲ 上海浦东大道支行携手医护专家进社区开展公益义诊活动。



▲ 无锡江阴支行与南闸街道谢南村村委共同开展“志愿服务学雷锋 便民活动我践行”活动。

上海银行连续 5 年深度参与“乐龄申城·早上海”志愿服务活动，在导银志愿者活动、智慧助老课堂、早集市等众多活动中，通过金融赋能与志愿服务深度融合，持续为老有所为、老有所享的上海老年友好城市建设注入的“金融暖流”。



支持文体事业

- 本公司始终以服务城市高质量发展为重要使命，深度融入城市文体事业建设，充分发挥金融资源整合与服务支撑优势，助力城市文体活力持续迸发，切实服务人民群众对美好生活的向往与追求。



▲ 上海银行赞助 2025 世界斯诺克·上海大师赛



▲ 上海银行独家赞助上海银行杯·2025 上海马桥国际半程马拉松赛



▲ 上海银行赞助 2025 上海静安半程马拉松



▲ 上海银行支持首届沪省级异地商会乒乓球赛

上银特写：基业因文化而长青

文化是立行之本、发展之魂，文化建设是强基固本、凝心聚力的基础工程。本公司坚持将企业文化深度融入公司治理，传承“与城市共生、与市民共情”的深厚基因，切实将文化软实力转化为发展硬实力，以文化建设引领高质量发展。2025年，本公司系统回顾三十载文化演进历程，面向“十五五”新征程，正式开启以文化之力筑牢根基的新篇章。

1. 回望·文化演进的历史足迹

阶段 展望“十五五”新征程

本公司将努力践行金融工作的政治性与人民性，坚持做难而正确的事，提升工作专业度和核心竞争力，寻找超越利润之上的更高价值，追求自身更可持续、更高质量的发展。

2016-2025年

本公司在市场中搏击，成功实现A股公开上市（2016年），成功推进“慧信”“智芯”等数字化转型重大工程。

文化特征

坚持精细化管理、专业化经营，强调对战略管理和攻坚克难的重视。

2006-2015年

本公司在蜕变中成长，因时而变、突破创新，成为首家跨区域经营的城商行（2006年，宁波分行正式开业）。

文化特征

注重市场竞争，展现出开拓进取的积极心态。

1995-2005年

本公司在改革中诞生，扎根本土、服务地方。



治理篇



守正致远·夯实美好基业

本公司始终坚持党建引领，持续完善现代公司治理体系，严守合规风控防线，以文化焕新凝聚发展共识，以创新驱动赋能发展，着力构建可持续供应链生态，为企业高质量发展提供坚实保障与持久动能。



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

2. 焕新·金融为民的时代答卷

站在“十五五”发展新起点，本公司焕新发布以“金融让生活更美好”为核心的企业文化体系，深刻把握金融工作的政治性与人民性，凝聚共生共赢的金融发展合力。

焕新的成果



3. 致远·以文化之力筑牢根基

要有宽广的格局	立足“上海”这一核心 IP，以大视野、大格局研究做“最上海的银行”，将自身发展融入国家战略和城市发展大局。
要有不懈的追求	志存高远、勇攀高峰，朝着“成为有情怀、有价值、人才辈出、受人尊敬的金融伙伴”不断迈进。
要有澎湃的活力	把握新趋势、新技术、新潮流，让全行遍布想创造、能创造、善创造的主体，持续谱写发展新篇。

(一) 坚持党建引领

◆ 本公司始终坚持和加强党对公司的全面领导，着力推动党的领导与完善公司治理有机统一，依法明确党委在公司治理结构中的法定地位，健全党委议事规则，明确党委的议事范围、议事组织、议事程序、议事纪律、决策事项的落实与监督等内容。持续完善“双向进入、交叉任职”领导体制，不断优化“三重一大”决策机制，将党委研究讨论作为董事会等决策重大事项的前置程序，切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的核心作用，将党的政治优势、组织优势转为竞争优势、发展优势。

(二) 优化公司治理

◆ 本公司持续健全完善公司治理体系，落实监事会改革，依法撤销监事会，不断夯实以股东会、董事会、高级管理层为核心的治理架构，着力构建职责清晰、分工明确、协同高效、制衡有效的现代公司治理机制。始终坚持规范运作，深化 ESG 履责实践，全方位保障投资者权益，以卓越治理效能驱动公司行稳致远。



1. 规范运作

股东会

股东会是本公司的权力机构，由全体股东组成，负责选举和更换非由职工代表担任的董事、决定有关董事的报酬事项、审议批准董事会的报告、审议批准本公司的年度财务预算方案、决算方案等职权。2025年，本公司依法合规召开股东会3次，审议议案11项，切实保障股东特别是中小股东享有平等地位并能够充分行使权利，持续提升决策科学性与透明度。

董事会

董事会承担本公司经营和管理的最终责任，下设战略委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会6个委员会。截至2025年末，本公司董事会由16名董事构成，其中执行董事2名、非执行董事7名，独立董事6名，职工董事1名。

董事会有效性

依据《公司章程》，董事由股东会选举或者更换董事，任期三年。董事任期届满，连选可以连任。2025年，各位董事切实履行忠实义务、勤勉义务，专业、独立、合规地履行职责，能够投入足够的时间和精力参与本公司事务。年内召开董事会会议12次，审议、听取和审阅议案和报告135项。

董事会独立性

修订《独立董事工作规则》，进一步明确独立董事的工作职责。董事会每年就独立董事独立性进行评估，并出具专项意见。在独立董事任职环节，严格按照规定发布候选人声明及提名人声明与承诺，从源头确保其独立履职资格。截至2025年末，独立董事占比37.5%，年内组织召开7次独立董事专门会议，有效发挥审计沟通、关联交易审核职能。

董事会专业性

董事会董事包括执行董事、非执行董事、独立董事、职工董事，其中7名非执行董事覆盖国有大型企业、外资金融机构、大型民营企业等，兼顾本土与国际视野；6名独立董事专业背景覆盖金融、经济、法学、会计等领域，具有丰富的上市公司、金融行业独立董事履职经验；1名职工董事具备金融专业背景，具有多年的金融主管部门任职经历。

董事会多元化

高度重视董事会多元化建设，持续优化董事会成员的专业结构与能力配置，积极推动董事在性别、年龄、文化背景、教育经历、专业经验、职业技能、知识结构及任职年限等方面合理搭配、优势互补。截至2025年末，本公司董事会共有女性董事2名。

高级管理层

本公司高级管理层包括行长、副行长、首席官、董事会秘书、总监、总审计师等。2025年，高级管理层依法履行职责，执行股东会、董事会决议和战略规划，积极应对形势变化和经营环境挑战，加快推动转型发展和结构优化，融入区域发展，提升服务质效，深化特色培育，强化客户经营，加强风险合规管理，深化数字化转型，持续推进攻坚克难，经营管理取得积极成效。

2. 强化履职效能



ESG治理进展

本公司董事会专题听取ESG相关议题的汇报，切实履行董事会在战略发展、社会责任、风险内控、消费者权益保护等方面的ESG管理职责，将ESG理念深度融入整体经营发展战略和全面风险管理体系，强化协同发展，共同探索提升ESG管理水平。

治理层面

进展情况

董事会战略委员会

由9名董事组成，2025年召开4次会议，审议和听取15项议题和报告。委员会强化战略管理，以攻坚克难项目为抓手，推进规划实施；研究论证年度经营计划，与战略规划实施衔接，推进计划执行，定期检查执行情况；强化对重点金融领域的指导，实施发展情况评估；加强对外股权投资管理，研究论证并推进村镇银行改革事宜等；持续深化资本精细化管理，加强资本补充工具研究，推进优先股赎回和永续债发行；加强ESG管理，审议年度社会责任（ESG）报告；推进本公司“十五五”规划研究和编制工作。

董事会关联交易控制委员会

由5名董事组成，2025年召开7次会议，审议和听取29项议题和报告。委员会认真履行关联交易管理、审查和风险控制职责，研究修订委员会工作规则、关联交易管理办法等制度；推进关联方信息动态维护，不断强化关联交易日常管理；加强关联交易事前审查和备案管理，认真审查重大关联交易，重点关注关联交易合规性、公允性和必要性，为董事会决策提供支持。

治理层面

进展情况

董事会风险管理委员会

由6名董事组成，2025年召开8次会议，审议、听取和审阅32项议题和报告。委员会修订全面风险管理基本规定，深化覆盖集团各类风险及各类机构的风险管理体系建设；推进预期信用损失法实施，定期听取实施情况报告，履行审议模型关键参数职责；动态调整风险偏好和风险限额，强化偏好和限额在集团内传导；修订合规管理基本规定，健全符合监管新规的合规管理架构和机制；推进监管发现问题长效整改；推进“慧信”工程建设，深化资本管理新规项目成果应用，推动风险数据加总和风险报告工作提升；深化全面风险监测和管理评估，把握风险现状，完善管控举措。

董事会审计委员会

由5名董事组成，2025年召开6次会议，审议、听取和审阅34项议题和报告。委员会修订审计委员会工作规则，明确审计委员会承接监事会相关职责；切实发挥对外审的监督评估作用，充分沟通审计计划、重要审计发现，研究外审管理建议，组织实施外审评估，并基于评估结果向董事会提出续聘建议；指导修订内审章程、内审准则，完善内审计划，强化风险导向，定期听取内审工作情况，促进内审计划执行、重大问题整改和内外外部审计充分沟通；强化财务信息审核，就财务报告的真实性、准确性和完整性发表专业意见；积极推动优化内部控制体系，强化内部控制的有效性评估，促进内控管理水平有效提升。

董事会提名与薪酬委员会

由4名董事组成，2025年召开9次会议，审议、听取和审阅24项议题和报告。委员会组织实施高级管理人员2024年度考核工作，考核指标覆盖经营效益类、发展转型类、风险管理类、合规经营类、社会责任类指标，且合规经营类和风险管理类指标权重明显高于其他类指标，各类考核指标完成较好。考核结果经董事会、监事会审议通过，本公司各位高级管理人员2024年度考核等级均为优秀，薪酬水平与考核结果挂钩。拟定高级管理人员2025年度考核目标，2025年度高级管理人员考核工作尚待完成后报董事会审议。持续深化董事履职评价，就上年度董事履职评价结果向董事会提出建议。组织实施董事会换届工作，规范推进新一届董事会董事提名，以及高级管理人员任职资格、条件初步审核，并提请董事会审议聘任。持续加强制度建设，修订委员会工作规则、董事薪酬管理办法等，强化绩效考核和薪酬管理执行情况监督，有效履行职责。董事会审议通过的高级管理人员考核、薪酬办法有关决议和议案均已向监管机构备案。

董事会消费者权益保护委员会

由6名董事组成，2025年召开4次会议，审议、听取8项议题和报告。委员会把握监管要求，认真履行消费者权益保护职责，指导完善消费者权益保护治理体系，持续深化“一把手”工程，督促消费者权益保护重点领域制度完善，推动消费者权益保护与特色业务发展融合，加强对高级管理层和消费者权益保护部门工作监督，促进消费者权益保护监管通报和审计发现问题整改，促进本公司持续提升消保工作质效和服务能力。

3. 薪酬管理

薪酬与可持续发展挂钩

本公司已基本建立与现代金融企业制度相匹配的内部激励约束机制。根据《上海银行领导人员薪酬管理办法》《上海银行股份有限公司职业经理人考核办法》《上海银行股份有限公司职业经理人薪酬管理办法》《上海银行股份有限公司高级管理人员考核办法》《上海银行备案高级管理人员管理办法》，本公司职业经理人、高级管理人员年度薪酬水平与考核结果挂钩，考核覆盖合规经营、风险管理、经营效益、发展转型、社会责任等各类指标，并将科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、反洗钱、消费者权益保护等可持续发展相关指标纳入考核内容，引导高级管理人员注重长期价值创造与社会责任履行，促进本公司稳健经营和可持续发展。

薪酬追索扣回机制

本公司已建立员工绩效薪酬延期支付和追索扣回机制，薪酬支付期限与相应业务的风险持续时期相匹配，且已覆盖全体高级管理人员。如在规定期限内高级管理人员和相关员工职责内的风险损失异常暴露，本公司有权将相应期限内已发放的绩效薪酬全部追回，并止付所有未支付部分。

薪酬透明度

本公司每年公开披露上一年度董事与高级管理人员的详细薪酬情况¹，包括应付年薪、社会保险、企业年金、补充医疗保险、住房公积金及中长期激励收入。

注1：2024年度董事及高管薪酬详情请参考：<https://www.bosc.cn/zh/jrsh/tzzgx/gsgg/202512/P020251211477632554051.pdf>。



4. 保障投资者权益

投资者沟通

本公司坚持价值创造导向，重视资本市场声音，持续营造互信共赢的投关生态文化。以专业、开放、积极、坦诚的态度，积极探索更鲜活、更多元和更具实效的形式与资本市场进行交流，不断拓宽与投资者沟通交流途径和渠道，构建多层次投资者关系管理体系，形成路演、业绩说明会、投资者留言板、上证 e 互动等多种投资者日常交流渠道。

深化多元沟通互动，提升投关管理质效。2025 年，增进董事会、高级管理人员与投资者直接交流，召开年度暨一季度、半年度、三季度等 3 次业绩说明会，加大价值传导力度，提升投资者关切回应力度和沟通成效；同时运用数字化传播手段，借力线上渠道高效、零距离沟通优势，打破地域限制，有效提升参与覆盖度。推进常态化、多元化沟通，组织开展机构调研交流、参加券商策略会等投关活动，主动传递投资价值，深化价值认同。

强化中小投资者权益保护，提升沟通覆盖面。联合上海证券交易所、中证中小投资者服务中心、上海上市公司协会及证券公司开展 2025 年“我是股东”走进沪市上市公司活动，进一步增进与资本市场有效沟通和保护投资者合法权益。公司网站设置“投资者保护”栏目，日常工作中亦通过投资者热线、IR 邮箱、股东会、投资者接待日等多种渠道、多种形式完善投资者保护工作机制，积极营造尊重投资者、敬畏投资者和回报投资者文化。

强化股东价值回报，稳定分红政策预期。本公司始终重视投资者回报，坚持为股东创造价值、共享发展成果。近年来持续提升现金分红比例，并提高分红频次，2023 年度、2024 年中期、2024 年度、2025 年中期现金分红率分别为 30.06%、30.67%、31.22%、32.22%，并已制定并公布估值提升计划，未来将继续保持稳定的分红政策，不断提升投资者获得感。

2025 年，本公司荣获中国上市公司协会“2024 年报业绩说明会最佳实践”奖、全景网“投资者关系金奖-杰出机构关注奖、杰出 IR 团队”。更多信息可见本公司于上证 e 互动平台 (<http://sns.sseinfo.com/>) 和本公司网站 (www.bosc.cn) 上披露的相关信息。



上海银行召开 2024 年度暨 2025 年第一季度业绩说明会



上海银行联合上海证券交易所、中证中小投资者服务中心、上海上市公司协会、证券公司开展 2025 年“我是股东”走进沪市上市公司活动

信息披露

本公司持续深化信息披露管理，遵循真实、准确、完整、及时、公平的原则，依法合规地编制和披露定期报告、临时报告、社会责任报告及环境信息披露报告，积极回应投资者关切，加强主动披露，进一步丰富披露内容，不断提升信息披露质量和透明度。本公司于中国证监会指定的报刊《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》及上海证券交易所网站 (www.sse.com.cn) 上披露相关信息。同时把握投资者关切，深化定期报告和临时公告价值载体作用，加强主动披露，丰富内容和分析维度，强化战略传导和策略分析，阐释重点指标，持续提升信息披露透明度和质量，同时广泛应用图文、视频等多种形式提升信息披露可读性。

自上市以来，本公司加强内幕信息管理，提升内幕信息知情人保密及合规意识，严格控制内幕信息知情人范围，组织开展内幕信息知情人登记。2025 年，未发现有内幕信息知情人利用内幕信息买卖本公司证券的情况。

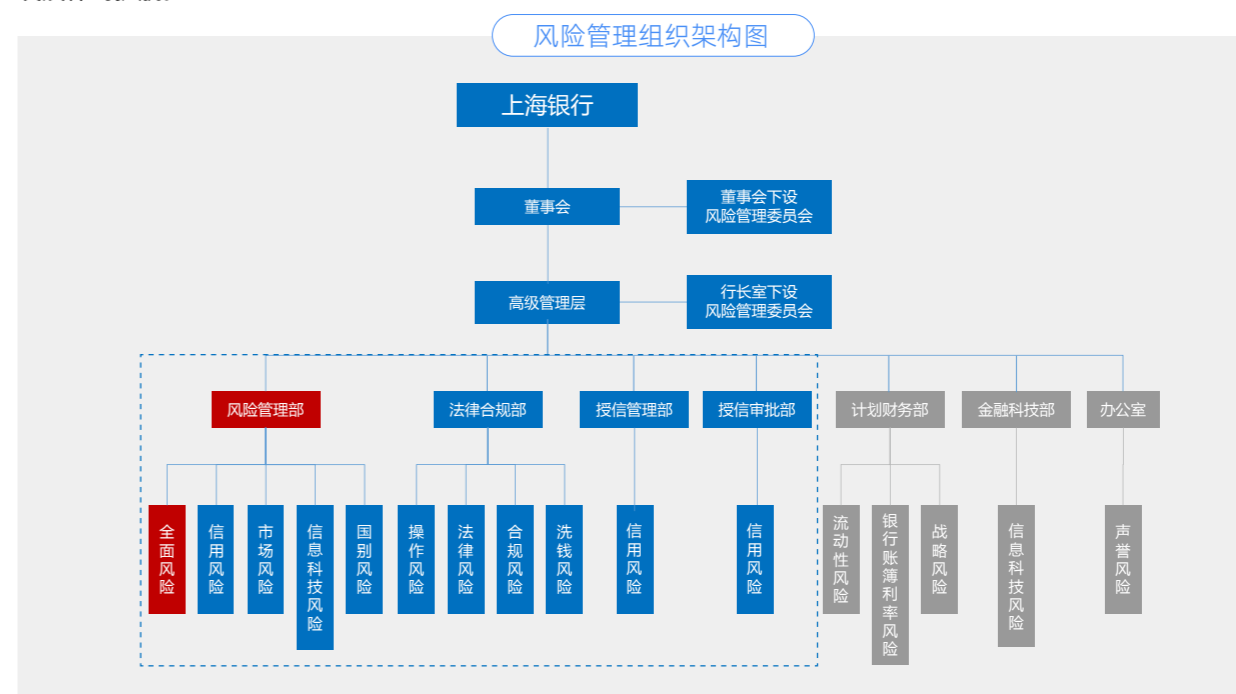
(三) 加强风险管控

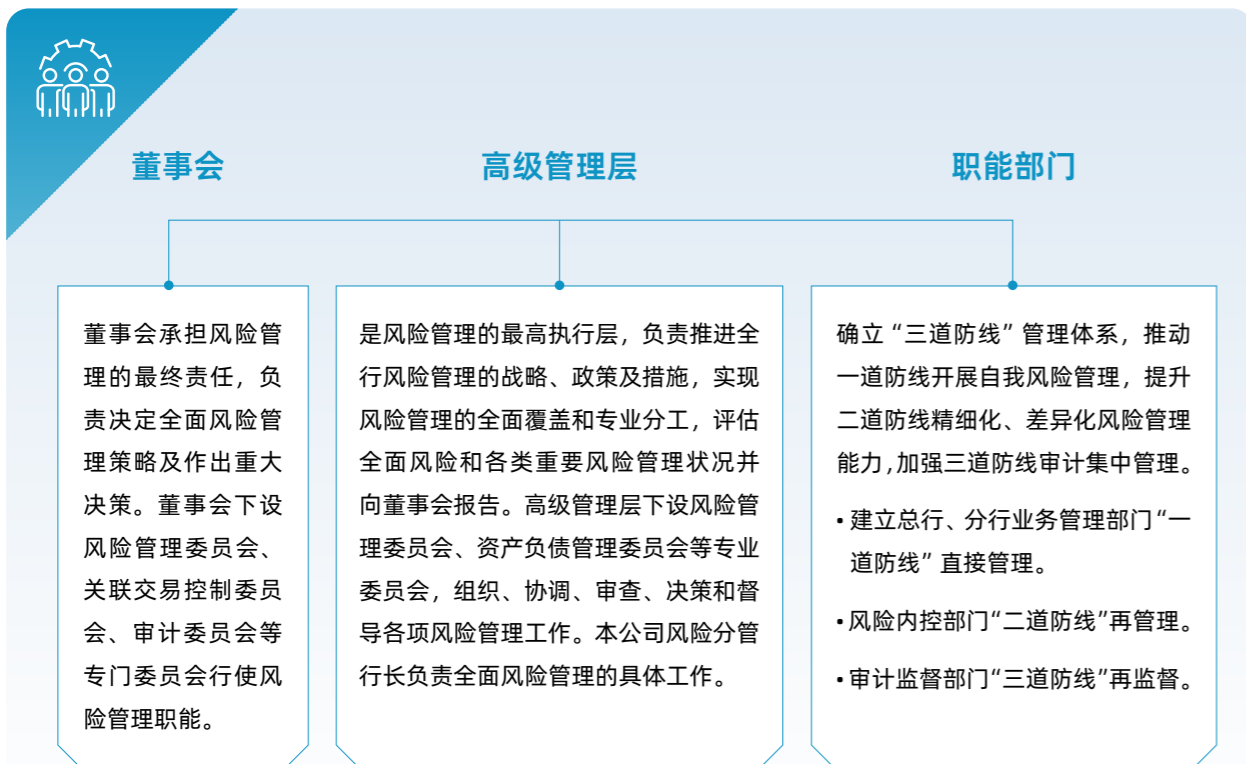
◆ 本公司持续深化全面风险管理体系建设，着力构建以“三道防线”为核心的权责明晰、制衡有序的风险治理架构，不断强化数字风控与业务连续性管理能力，深化 ESG 风险评估与全流程管控，全面守牢风险底线，以稳健的风险管理为全行高质量发展保驾护航。

1. 治理

治理架构

本公司持续深化全面风险管理体系建设，着力构建权责明晰、制衡有序的风险治理架构，进一步明确董事会、高级管理层及各职能部门的风险管理职责，将风险防控嵌入经营管理全流程，全面守牢风险底线，赋能企业经营，为公司高质量发展保驾护航。





强化风险管控

强化数字风控

构建数据驱动的全面风险管理体系，提升全行风险管理数智化能力。实现慧信工程落地应用，完成数据驱动的全面风险管理体系建设，有效支撑业务高效平稳运行；围绕两大工程基础数据治理、监管报送智汇治理、征信报送源头治理，深化风险数据治理；强化数字化风险预警排查，对黑灰名单 14 条管控策略进行新增与迭代，拦截 275 户对公风险客户、2.1 万余户个人经营线上类贷款风险客户准入。

加强风险计量

通过计量工具应用，推动风险成本、资本成本与业务流程应用深度融合。加强预期信用减值损失目标和过程管理，持续迭代预期信用损失模型，RWA（风险加权资产）累计节约 21.47 亿元，全行表内风险权重控制在 60% 以下；深化内部评级应用，定期监测分行评级认定与推翻情况，完成 97 套计量模型统一部署与管理。

提升风险防范履责能力

完善风险条线人员分层分类管理机制，持续提升干部队伍履职能力。组织授信政策、征信管理、押品管理等专题培训；举办“数智风控·慧信领航”风险条线立功竞赛，推动“慧信工程”系统深度应用，发现和培育数字化风控人才；加强年轻员工带教培养，组织“95 后”新员工围绕智能抵押物多维信息视图开展研究。

保障业务连续性

本公司建立覆盖全面、职责清晰的业务连续性管理体系，进一步推动业务连续性管理体系向系统化、精细化和数字化的方向持续深化，坚持预防为主、实战导向，全面提升应急处置与资源保障能力。2025 年度，本公司未发生重要业务运营中断事件。

推进战略规划

本公司遵循监管要求，围绕业务持续、稳健、高质量运营的核心目标，有序推进业务连续性管理三年战略规划。聚焦业务处置有效性及系统恢复及时性，在横向上强化集团全面统一管理，纵向上提升各条线专业处置水平。同时深入推进数字化转型，为全行可持续发展构建坚实保障，增强应对未来竞争的综合韧性。

完善管理体系

进一步优化集团化业务连续性管理体系，统一全行与集团内各子公司业务连续性管理框架和手势标准，从体系规划、专业能力和数字化转型三方面全面提高管理能力，并定期开展检查与自评估，进一步反哺健全业务连续性管理体系与机制。

强化应急处置

坚持“实战演练为主、模拟演练为辅”，常态化开展专项及复盘演练，辐射重要业务高频异常场景、重要供应商、灾备场地以及重要信息系统投产演练等，提升故障快速处置能力。

总行层面全年开展演练 114 场，其中重要业务演练 11 场（含供应商联动演练），关键基础设施演练 65 场（涉及网络通讯、电力供应、自然灾害如水灾、火灾等多种中断情形），重要信息系统演练 38 场。全体实战演练覆盖率达 92%，其中信息系统演练中通过系统灾备切换真实接管业务演练 20 场，除待下线系统外已覆盖所有重要信息系统。

从本年度业务连续性演练整体情况来看，本公司在满足三年演练全覆盖的基础上，能够根据自身需求扩大演练范围，不断提升演练实操性以及真实接管业务的能力。

备用资源建设

2025 年，本公司成功完成了同城石泉数据中心的平滑搬迁至康桥数据中心，涉及 275 套应用系统及上千台设备线路，实现了全程零生产事故。目前，本公司业务连续性管理范围内所有重要信息系统及网络安全等级保护为三级的系统均已完成同城及异地灾备建设。同时完成了集团化备用场地的资源梳理和建设方案制定，健全管理机制，为业务连续性提供了坚实保障。

2. 战略

风险与机遇

- 风险：信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险等管理不善可能导致资产质量下降、坏账增加、资本充足率不足，进而影响盈利能力和监管评级，严重时可能引发系统性风险。
- 机遇：健全的风险管理体系有助于提升资产质量、优化资本配置、增强市场信心，获得更优的融资条件，拓展低风险高收益业务，提升核心竞争力。

影响时限

- 短期（1年）：风险事件直接影响当期盈利与声誉
- 中期（1-5年）：影响监管评级、市场份额与融资成本
- 长期（5年以上）：决定品牌公信力、行业地位与可持续发展能力

价值链环节

- 覆盖信贷审批、贷后管理、投资决策、流动性管理、操作流程等核心环节，并延伸至客户准入、合作机构筛选、资产证券化等上下游价值链。

财务影响

- 风险事件可能导致直接损失（信贷违约、资产减值）、间接损失（融资成本上升、股价波动）及长期价值减损（品牌受损、资本补充压力）；
- 良好的风险管理则有助于降低不良率、优化资本效率、提升投资者信心。

应对策略

- 完善全面风险管理体系，强化风险识别、计量、监测与控制；
- 加强信贷全流程管理，提升资产质量；
- 推进数字化风控技术应用，提升预警能力；
- 健全合规与内控机制，确保业务稳健运行；
- 加强员工风险意识培训，构建风险文化。

3. 影响、风险和机遇管理

本公司已建立明确、清晰、有效的全面风险管理体系，风险管理类别涵盖经营中面临的信用、市场、银行账簿、流动性、操作、法律、合规、声誉、战略、洗钱、金融科技、国别等主要风险。建立了涵盖风险识别、评估、计量、监测、报告、缓释和控制在内的各类风险管控流程以及风险责任追究与处罚机制。持续完善集团一体化风险管控机制，做实各级风险管理职责。

本公司始终秉承“稳健审慎”的风险偏好，贯彻坚守底线、赋能发展的风险理念，多措并举，保障风险平稳可控。全年持续深化信用风险管理体系建设，强化重点领域风险防控，保持资产质量平稳；积极应对外部市场变化，强化利率风险管理，加强债券久期管控，控制各项指标保持在限额内；加强合规检查、做实统筹整改、强化责任约束，完善合规管理闭环，推动全行合规管理质效持续提升；深化风险体制改革，完善风险管理架构，重塑对公授信全流程管理，构建以数据驱动的风险管理体系。

4. 指标和目标



(四) 商业道德管理

- ◆ 本公司始终坚守合规经营底线，持续深化覆盖全员、贯穿全流程的合规管理，不断强化反洗钱与反腐败工作机制，严格规范员工职业行为，严守公平竞争市场规则，着力构建系统化的商业道德风险防范体系，为全行高质量发展营造风清气正的经营环境。

1. 合规管理

本公司全面加强合规管理，深化“问题发现→研判与整改→问责与考核”的协同贯通合规管理体系，坚持把合规要求嵌入业务全流程，实现合规风险的全周期、全流程管控，全面提升合规管理的精细化水平。

合规治理架构

- 本公司董事会、高管层、总行部门和分支机构各司其职、协同联动，共同推进合规管理工作。2025年，根据《金融机构合规管理办法》修订《上海银行合规管理基本规定（2025年版）》，新增首席合规官设置要求，由行长兼任首席合规官，负责全行合规管理工作，承担合规管理领导责任。
- 董事会及其下设风险管理委员会批准《上海银行合规管理基本规定（2025年版）》，评估合规管理有效性。高级管理层统筹推进合规管理工作，组织三道防线协同联动，保障合规管理各项措施落实落细。各部门和各经营单位有序开展辖内合规管理工作，落实合规经营管理要求。法律合规部牵头全行合规管理，负责推进全行合规管理体系建设、基本制度拟定、合规审查、合规检查、合规风险监测等工作。

合规制度建设

- 本公司着力构建全面、系统、层级清晰的合规管理制度体系，以《上海银行合规管理基本规定（2025年版）》为总体框架，针对各核心合规管理领域，制定《上海银行合规检查工作管理规程》《上海银行整改工作管理规程》《上海银行员工违反规章制度处理规定（2025年版）》及《上海银行行政处罚管理规程（2025年版）》等具体制度规范工作流程和管理要求，压实管理责任，确保各项经营管理活动均有章可循、有据可依。

合规风险识别与评估

- 本公司持续健全合规风险监测流程，在产品的设计、客户或合作机构准入、尽职调查、业务审批、协议签署、业务操作、贷（投）后管理等各类经营管理活动中，主动识别合规风险，明确主要合规风险点及控制措施，确保经营管理活动依法合规。同时，每年制定合规检查计划，聚焦重点领域实施检查，针对检查发现的个案问题立查立改，并通过制度建设、系统优化等推进机制完善。

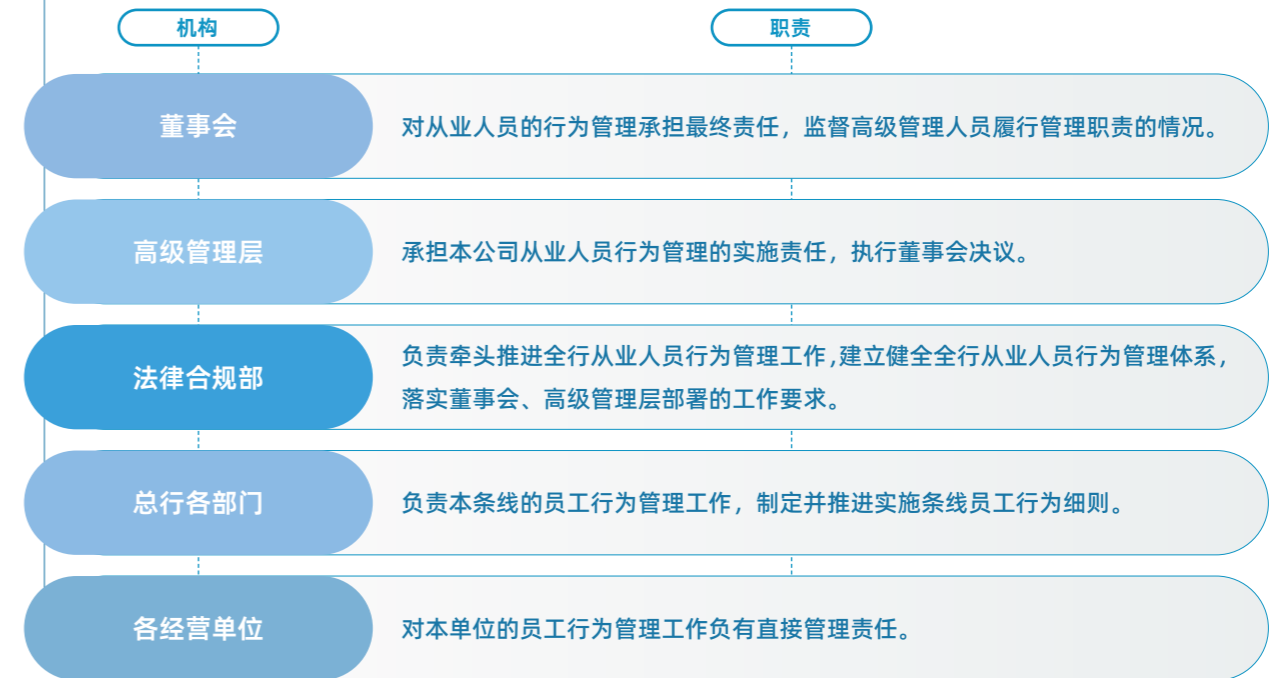
合规监控与报告

- 本公司每年组织开展年度合规风险管理自我评估，形成自评报告提交行办会审议；并提交董事会审议。对于行政处罚、涉刑案件等合规风险事件，本公司按制度落实信息报送和处理，确保管理层及时掌握合规风险情况。

2. 员工行为管理

管理架构

- 本公司持续深化从业人员行为管理体系建设，构建起覆盖全面、授权明晰的从业人员行为管理组织架构，全面压实合规责任，确保全业务流程合规稳健运行。



制度建设

- 本公司制定《上海银行从业人员行为管理办法》《上海银行从业人员行为准则》《上海银行员工违反规章制度处理规定》，围绕职业操守、劳动纪律、岗位履职等关键维度，明确基本行为规范，织密违规行为覆盖网络，并对各类检查中发现的违规问题严格落实责任追究。修订《上海银行涉刑案件管理办法》，调整案件定义和分类、优化报送时限和要求。

异常行为排查监测

- 本公司定期开展员工异常行为排查监测，按月组织员工异常行为常规排摸，规范问题报送处置、整改及责任追究，强化常态化管理。每半年组织开展员工异常行为专项排查，运用非现场手段和数据模型工具进行监测预警，并聚焦可疑线索开展人工核查，及时处置整改，严肃问责，提升重点领域管控力度。

职业道德培训

- 本公司高度重视职业道德培训，持续完善职业道德培训体系。针对中高层管理人员、关键岗位人员、新入职员工等重点培训对象，通过线下集中培训、线上课程等多种方式差异化实施职业道德培训和合规警示培训。2025年，开展年度员工职业操守和行为准则培训考试，持续强化职业道德建设。
- 提升重点人群的合规能力，将合规管理作为董事、高级管理人员初任、重点合规风险岗位人员培训、新员工入职的必修内容；组织重点领域培训，如面向区级支行行长开展合规经营与监管关注重点专题培训，面向合规岗位人员开展问责、整改、监管配合等领域的专题培训，分层分类开展新《反洗钱法》培训宣导；持续开展全员合规教育，开展《合规管理基本规定》专题培训，聚焦信贷、财经纪律、消保等领域典型案例深度剖析，滚动开展案例警示教育，警醒员工树牢底线意识，提升队伍合规意识和执行力。

定期审计道德标准

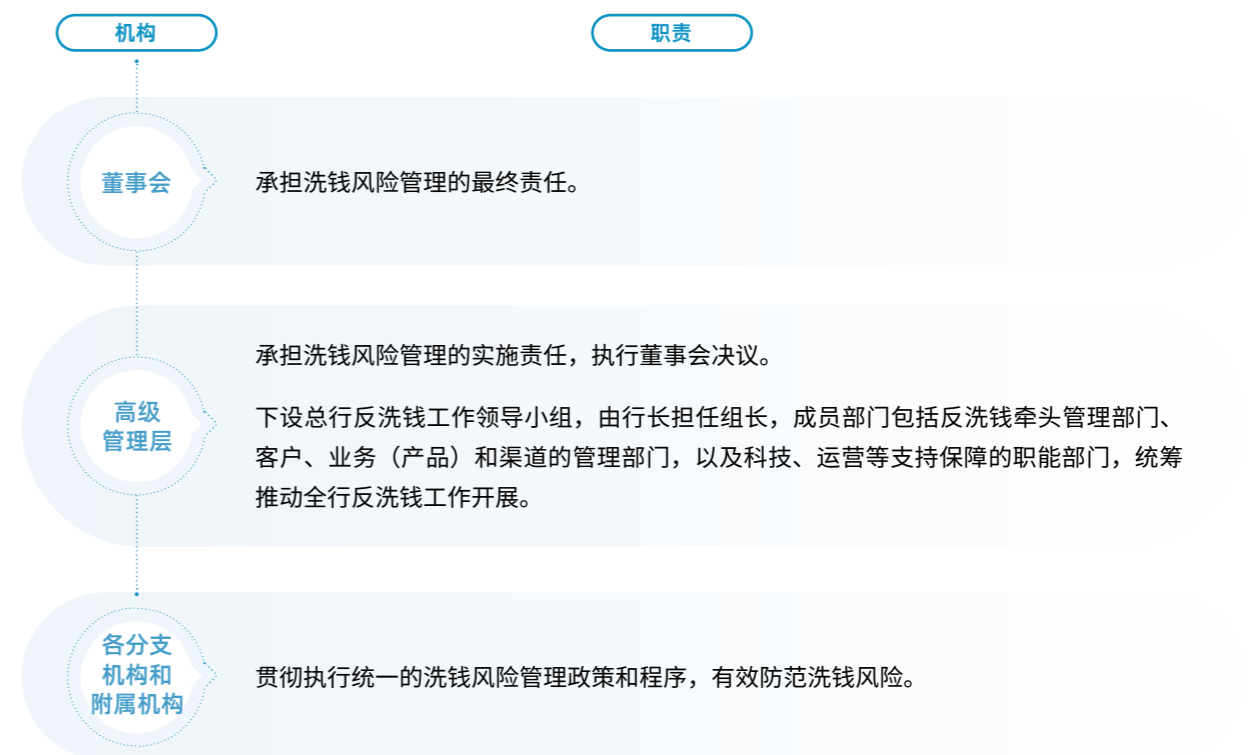
- 本公司每年组织开展经营管理审计、专项审计及经济责任审计，将廉洁从业、员工行为等风险领域纳入审计范围，关注从业禁令执行、员工异常行为、干部履职待遇等情况，并对各分支机构及子公司做到三年一次的审计全覆盖。同时，通过数字化审计方式动态排查员工舞弊风险，持续推动问题有效整改，筑牢合规经营防线。



3. 反洗钱

管理机制

- 本公司持续健全与发展战略、风险偏好、经营规模及业务结构相适应的反洗钱管理体系，制定《上海银行反洗钱管理基本规定》，构建组织健全、结构完整、职责明确的管理架构，建立层次清晰、相互协调、有效配合的工作机制，不断完善科学、清晰、可行的管理策略、政策和程序，严格履行法定义务。2025年，本公司洗钱风险形势总体保持平稳，未发生内部洗钱案件。



内控制度

- 本公司按照“基于风险”原则，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，及时做好监管新政解读和内化，开展制度修制工作。
- 2025年，内控制度方面，修订《反洗钱名单管理规程》《产品洗钱风险评估管理规程》和《反洗钱审计管理规程》，细化名单分类及风控要求，建立覆盖产品全生命周期的风险评估机制，丰富反洗钱审计方式种类。条线规范方面，修订《公司业务洗钱和恐怖融资风险管理要求》《跨境业务洗钱和恐怖融资风险管理规程》，将反洗钱履职要求内嵌条线客户和业务管理。业务制度方面，修订代理行、跨境留学汇款、单位结算账户管理等百余项业务制度，均对相关反洗钱要求予以明确，实现洗钱风险防控与业务操作管理有机融合。

客户尽职调查管理

- 本公司制定并严格执行客户尽职调查制度，按照“了解你的客户”“了解你的业务”“尽职审查”原则在尽职调查的基础上为客户提供与风险程度相匹配的服务。综合运用联网核查系统、一窗通平台、外部工商数据等信息核实客户身份，开展反洗钱和反恐怖融资名单监控，了解客户建立业务关系和交易的目的性质，对存在身份、行为或交易异常的客户，采取强化的尽职调查和风控措施，切实防范洗钱风险。
- 2025年，本公司稳步推进零售客户尽职调查系统及企业客户信息管理系统尽调模块的上线和迭代优化，整合客户、产品、账户和交易等数据，形成全景信息视图，实现尽调流程线上化、模板使用标准化、资料保存电子化，有力提升尽职调查工作质效。同时，有序完成行内系统与人行受益所有人信息查询管理系统对接，实现信息查询、核验和差异报告等功能，通过线上宣传、短信触达、面对面沟通等方式积极引导客户备案受益所有人信息。

可疑交易报告管理

- 本公司制定并严格执行可疑交易报告制度，按规定构建以客户为基本单位的交易监测体系。可疑交易报告由总行监测分析专职团队和各地分行反洗钱专职人员按规定流程进行人工甄别分析后报送。
- 2025年，本公司按季度发布《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，加强可疑线索报告及回溯性审查，对重点可疑情形开展专题排摸，通过知识图谱技术提升可疑交易线索的情报价值与核查精准度。此外，在2025年度上海金融系统职工立功竞赛（反洗钱工作专项）活动中，参赛作品《“四三二一工作法”精准甄别可疑交易》荣获一等奖。

反洗钱培训

- 本公司构建分层分类的反洗钱培训体系，厚植全员反洗钱理念，持续提升各层级反洗钱履职意识和专业能力。
- 2025年，组织面向董事、监事和高级管理人员的“《反洗钱法》解读及监管形势分析”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，组织面向区级支行行长及班子成员的反洗钱管理、面向反洗钱专职人员开展的反洗钱履职要点和可疑分析、面向集团内员工的反洗钱风险警示教育、面向新行员的基础知识培训等，帮助各层级不同岗位员工掌握反洗钱动态形势、专业知识和要点。同时，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。

反洗钱宣传

- 本公司积极践行以人民为中心的价值取向，持续滚动对社会开展反洗钱方面的知识宣传和警示教育，助力做好消费者权益保护工作。常态化开展反洗钱知识宣导，通过布设海报、分发手册、播放资讯等方式发挥物理网点阵地宣传优势；围绕“校园护航、社区普及、企业赋能”三大主题，集中开展“全民反洗钱，护航新生活”宣传月活动；充分运用新媒体优势，发布“学习新《中华人民共和国反洗钱法》，共创平安校园”“受益所有人信息需要备案啦”等公众号推文，积极宣传新法新规，持续提升社会公众对洗钱违法犯罪活动的防范意识，着力营造良好社会氛围。

4. 反商业贿赂及反贪污

廉政建设

- 本公司全面加强干部员工日常教育管理监督，建立健全常态化谈心谈话工作机制，党委书记带头与直管干部逐一深入谈话，同时要求各经营单位“一把手”定期与班子成员及辖内干部开展谈话；结合落实监管要求，继续开展高管任职资格“回头看”评估，加强持续性监督管理，不断筑牢拒腐防变思想防线。
- 在机制建设上，持续强化廉洁风险防控，重点聚焦授信业务领域，紧密结合全行授信用权特点，紧盯重要岗位与关键环节，全面梳理检视廉洁风险点，切实提升排查与监督的精准性和有效性。

问责管理

- 本公司形成总行党委领导，总行问责管理委员会牵头，各级部门和单位各司其职、分工协作的管理体系，有序开展问责相关工作。制定《上海银行员工违反规章制度处理规定》，覆盖各类违规情形，对于各类检查中发现的违规行为进行责任追究。各部门和单位分别按照违规行为涉及的业务类型和处理权限发起问责，组织开展调查与责任认定，核查责任认定结果和问责初步方案，并提交决策机构审议。

供应商反商业贿赂及反贪污管理

- 本公司严守商业道德底线，建立健全对供应商及商业伙伴的反贪污、反贿赂监督管理机制。在供应商准入环节，加强对供应商反贪污、反贿赂的审核，在合作协议中明确廉洁从业、禁止商业贿赂等刚性条款，强化合规承诺与责任约束；建立常态化监督检查、异常行为监测与举报核查机制；对存在贪污贿赂、不正当竞争等违法违规行为的合作伙伴，纳入供应商不良行为管理，并采取约谈整改、暂停合作、终止准入、纳入黑名单等处置措施，维护公平公正、清正廉洁的合作环境。

举报人保护

- 本公司制定《上海银行信访工作管理规程》，健全信访工作机制，切实保障信访人合法权益，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。同时，积极保护举报人的民主权利，全行各单位及工作人员在信访工作中必须严格遵守保密规定，依法保护国家秘密、工作秘密、商业秘密及个人隐私。
- 各级纪检组织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。

5. 反不正当竞争

本公司始终坚守公平竞争底线，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《公平贸易法》等法律法规，制定《上海银行交易员行为规范管理细则》，明确禁止一系列可能破坏市场公平竞争、诚信原则的行为，并将公平竞争与诚信合规要求全面嵌入交易授权、审批、对手方筛选、交易达成、记录及变更等全流程环节，确保各项合规要求可执行、可追溯、可验证。2025年，本公司未因企业不正当竞争行为导致的行政处罚。

6. 知识产权

本公司高度重视知识产权管理工作，严格遵守《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》《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，制定《上海银行知识产权管理办法》《上海银行信息科技知识产权管理手册》等制度，规范本公司知识产权的研发设计、检索、采购、申请、登记、维护、使用、许可、转让、评估等业务管理，以及合同管理、纠纷案件管理及相关人员管理等日常管理相关工作，为本公司知识产权的保护提供了制度保障，有效提升知识产权创造、运用和保护能力，为创新驱动发展提供坚实保障。

截至2025年末，本公司有效专利总数为51件，软件著作权数量46件；2025年度发明专利申请数21件，发明专利授权数19项。

7. 审计监督

本公司构建独立于业务经营、风险管理与内控合规的内部审计体系，实施内部审计集中统一管理，切实保障内部审计的独立性、权威性和有效性，持续加强审计管理与监督质效，为全行高质量发展筑牢防线、保驾护航。

制度建设

不断完善内部审计制度建设，形成以内部审计章程为纲领，由内部审计准则、各类审计管理及操作规程为支撑的三级制度体系。2025年，制定/修订内审章程、内审准则、审计中心管理规程等8项制度。

审计监督

着力拓展审计监督覆盖面、强化监督穿透力，聚焦国家重大金融政策落实、监管重点关注领域、风险内控薄弱环节及重点业务系统，持续加大反洗钱、消费者权益保护、业务连续性及数据治理等关键领域的审计力度。通过项目质量抽查、针对性指导、以审代训及联合审计等多种方式，全面提升审计中心履职能力；同步建立并落实定期报告与信息报送机制，有效强化日常监督指导。

审计整改

建立健全审计整改闭环管理与跟踪机制，细化“整改责任单位落实—合规督办—内审审核验证—后续审计”流程，建立“质控+审计组”双重审核机制，坚持治点、治面、治本相结合，切实提升整改实效。

数字化审计

搭建审计数字化转型体系，提升全员数字化意识和能力，明确审计全流程数字化要求，探索建立常态化、动态化的持续审计监督机制，迭代优化审计模型、数字化审计工具开发和应用，实现审计作业提质增效。

队伍建设

大力推进审计人才队伍专业化建设，搭建“培训—认证—激励”一体化人才发展模式，完善培训体系，探索项目融合式培训，打造一专多能人才梯队，确保审计工作客观、公正、全面、高效开展。

(五) 坚持创新驱动

◆ 本公司持续完善科技创新管理体系，着力提升产学研用深度融合的自主研发能力，加快推进全行数字化转型战略，深化人工智能等前沿技术在客户服务与风险管理领域的创新应用，积极培育开放协同的创新生态，为本公司高质量发展注入强劲持久的数字动能。

加强创新管理

◆ 本公司着力构建以数字化创新为核心的创新体系，成立由董事长担任组长的创新推进工作小组，统一组织领导全行创新工作，并在总行行长室下设产品服务审核委员会，专门承担创新产品与服务的审核职责。制定《上海银行数字化创新管理办法》，自上而下完善创新管理组织机制；同时在原有年度预算基础上新增创新年度预算额度，专用于支持与科技企业、高校及科研单位在原型验证、试点推广及验证试点等领域的联合创新孵化，并配套建立涵盖创意申请、立项审批、商务采购与项目实施的全流程创新机制。此外，制定并实施《上海银行创新发展三年行动规划（2023—2025年）》，通过签订创新使命责任书，将创新投入、创新人才支撑、重大创新项目、品牌建设及数字化转型等关键指标纳入考核，定期跟踪完成情况，确保创新战略有效落地。

提升研发能力

◆ 本公司持续深化产学研用融合创新，扎实推进科技合作项目落地见效，全年科技合作项目130个，研发创新类项目9个。运用自然语言处理和语音识别等人工智能技术，在客户使用手机银行时通过自然语言交流实现问候、主动对话、业务功能操作引导、明细查询、信用卡账单查询等功能，辅助客户完成线上支付交易流程，降低金融服务门槛。



▲ 上海银行供应链产品荣获“第十五届金融科技奖” ▲ 上海银行项目荣获“金融机构最佳创新奖”“金融机构最佳应用奖”等奖项

推动数字化转型

- 本公司深入推进数字化转型战略，以数字化转型驱动业务高质量发展，持续构建安全、高效、智能的金融科技体系。2025年，本公司通过 CMMI3 级认证，《数智化全生命周期安全开发管理体系建设》获得中国人民银行 2024 年度金融科技发展奖二等奖。

打造“对话即服务”新体验

基于华为鸿蒙系统，打造以“对话即服务”为核心的 AI 原生手机银行，实现从图形界面到语音驱动界面的交互革命。依托多智能体协作能力，突破传统客户经理知识边界，不仅能高效响应客户多元服务需求，还可结合客户行为偏好完成智能预判，实现从“人找功能”到“智能服务找人”的跨越。同时，首创完整沪语交互能力，以本土化、人性化设计弥合“数字鸿沟”，切实提升数字金融服务温度。

构建数据智能问答系统

瞄准“找数难、看懂难、分析难”三大痛点，以国内领先大模型为基座，融合行内数仓资源，构建统一的业务语义层，支持通过自然语言对话方式，实现数据指标快速查询、归因自动分析及可视化报告一键生成。同时，嵌入“掌上行”经营管理决策系统，赋能全行各条线、各层级员工科学决策。

AI 赋能授信全流程

围绕对公授信业务，开发并应用 AI 工具，自动化完成基础信息提取、财务数据分析、风险点识别等重复性工作，显著减少客户经理手工投入。研发 AI 尽调助手，依托大模型与行内知识库，辅助客户经理快速梳理尽调重点、圈定营销对象，并自动生成结构化尽调报告初稿，提升尽调质量与效率。

构建主动式智能防御系统

融合传统技术与前沿算法，打造主动式的风控与安全体系。依托 AI 的动态监测与研判能力优化风控模式，提升风险识别与预警效率。在合规审核、抵押物动态评估、贷后风险信号识别等场景引入 AI，推动风控模式向主动防控转型。

培育创新生态

- 本公司持续加强科技人才队伍建设，着力打造一支高素质、有担当的科技铁军。积极举办极客大赛、智码大赛、“揭榜挂帅”等一系列活动，充分挖掘员工创意潜能，激发全员创新活力，营造浓厚的创新氛围，培育开放、协同的创新生态。

激发全员创新活力

- ▶ 推出丰富的培训课程体系，新增 40 门课程，科技管理人员开讲 26 堂“船长讲堂”，助力员工成长。
- ▶ 引入“揭榜挂帅”机制，围绕前沿技术与业务模式开展专题研究，促进多项创新应用快速落地。
- ▶ 举办智码大赛系列活动，激发全员创意潜能，孵化创意 20 余项，共荣获创新类奖项 9 项。
- ▶ 携手外部领先机构，组织或参与各类交流活动近 70 场，新增科技企业资源约 50 家。

案例

上海银行举办第八届极客大赛，以赛激发员工创新活力

2025 年，上海银行举办第八届极客大赛，大赛以“极客·赋新”为主题，紧密围绕 AI 大模型赋能金融业务，设立了“智码·AI 编程”与“合创·业务应用”双赛道。全行超过 260 名员工、69 支跨部门青年队伍积极参与，共同探索智能技术在客户经营、风险管理、服务体验等场景的深度应用。此举不仅产出了一批解决实际业务痛点的创新成果，更重要的是在全行范围内营造了敢于创新、拥抱数字化的浓厚文化氛围，为银行的数字化转型注入了强劲的青年动能，展现了数字金融再出发的蓬勃希望。



(六) 数据安全与隐私保护

◆ 本公司持续健全数据安全与隐私保护管理体系，着力完善覆盖数据全生命周期的制度规范与治理架构，严格遵循“合法、正当、必要”原则规范客户信息处理活动，不断强化全员安全意识与风险防范能力，切实保障客户信息合法权益，为公司高质量发展筑牢坚实的数据安全防线。

管理架构

本公司构建了较为全面的数据安全管理体系。董事长为数据安全第一责任人，主管数据安全工作的行领导为数据安全直接责任人。金融科技委员会领导和组织全行的数据安全工作，决策数据安全重大事项。总行数据管理与应用部为数据安全归口管理部门，总行金融科技部为数据安全技术保护部门，总行风险管理部、法律合规部、审计部为数据安全管理的内控审计部门，落实数据安全“三道防线”的保护责任。依据“谁管理谁负责，谁使用谁负责”的原则，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。

各分支机构设立数据安全岗，充分发挥该岗位业务和安全结合的特点，有效识别业务过程中数据安全风险场景，做好内部检查和风险评估工作，保障本公司数据安全合规。

管理制度

本公司按照金融行业监管要求，制定《上海银行数据安全管理办法》《上海银行数据分类分级安全管理规程》《上海银行数据生命周期安全管理规程》《上海银行数据安全风险评估规程》等制度，成为指导总行各部门、分支机构、子公司开展数据安全工作的统一遵循与根本准则。同时，依托精准化、可落地的管理实施细则，对数据从采集、传输、存储、使用、共享到删除、销毁的全生命周期各环节，逐一明确安全标准、操作规范与管控要求，实现数据全流程、全要素、全场景的闭环管理。

数据安全保护

数据分类分级

本公司参照行业数据分类分级指引制定了《上海银行数据分类分级安全管理规程》，建立数据分类分级标准，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。针对行内信息系统推行开展分类分级工作，明确不同安全等级的数据在采集、传输、存储、使用、共享、委托、删除等不同数据处理活动的安全管理要求。

数据安全综合防护体系

数据生命周期管理

在开发测试阶段申请使用的测试数据，对其实施安全审核，确保开发测试过程中数据使用的安全性与合规性。在数据汇聚融合方面，采用授权机制进行管控，防止未经授权的数据汇聚。针对数据公开披露，制定了详细的管理要求，规范披露行为。明确界定了内部共享场景的安全要求，并确定了相应的责任部门，保障数据在使用各环节的安全。2025年，本公司未发生数据安全事件。

终端与网络安全防护

本公司实施严格的终端标准化与准入管理，统一部署防病毒、终端管理等安全防护软件；对应用系统桌面、移动终端等展示界面叠加水印标识。通过网络隔离策略，办公终端默认禁止直接访问互联网，仅可通过上网桌面访问，且相关数据无法导出；邮件系统启用敏感信息扫描与审批机制，终端不开放U口、光驱等外设接口，确需外发的须履行审批流程。每半年组织开展终端存量文件敏感信息扫描与清理，并按月对审批日志进行后督检查，确保制度执行有效。

移动办公安全

在移动办公场景下，内部应用系统统一纳入“上行e事通”平台管理，启用水印功能，并禁止数据外发或分享至外部应用。

应急响应机制

本公司建立覆盖安全事件应急处置的总体管理要求，并针对各类安全场景制定专项应急预案，每年组织开展应急演练，以测试预案的有效性，并根据演练情况及时修正完善，确保应急响应机制的持续有效。

数据安全培训

本公司每年定期组织集团内全体员工学习数据安全各类宣传培训，包括数据安全应知应会、规范讲解、案例警示等，促进全员提升数据安全意识和风险防范能力。通过内网门户结合终端屏保开展数据安全主题宣传，建立“数据安全小讲堂”公众号，有效扩大了宣传的覆盖面和影响力。

第三方数据安全治理

依据本公司数据安全风险评估要求，在与第三方机构开展合作前，将组织开展数据安全评估，评估合作方资质，合作协议合规、数据生命周期安全保护等重点领域。

在与第三方开展合作过程中，每年对存续数据委托第三方合作机构开展数据安全检查评估，检查内容覆盖双方合作范围内的信息处理场景，检查形式包括现场检查、供应商自查等，确保第三方合法合规使用本公司所提供的信息。

客户隐私保护技术与措施

网络层面，根据业务重要性和数据敏感程度对网络进行分区分域管理，网络区域之间通过防火墙实施严格隔离，防止数据跨域非授权访问。在操作层面，涉及客户个人信息的重要业务系统，普通办公终端无法直接访问，必须通过堡垒机进行操作，全过程留痕审计；生产环境数据提取须经审批流程，并通过专用文件传输平台实现跨网传输。数据分析场景下，采用专用虚拟桌面开展数据挖掘和分析，数据不落地、不外流。生产数据恢复至测试环境用于开发测试的，须经审批并由专人实施脱敏后方可使用。

应用层面，项目建设阶段即在可行性评审中重点关注个人信息处理、系统访问方式及数据保护要求；通过部署内部 API 流量监控，识别可能涉及客户个人信息的接口并推动接口脱敏改造；敏感信息页面展示由后端规则统一脱敏控制，办公网批量导出数据采用 DRM 加密，交易过程中敏感信息通过加密机制保障数据机密性，同时通过审计日志完整记录用户操作行为。

客户信息收集与留存

本公司严格按照《中华人民共和国网络安全法》《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，按照《上海银行手机银行用户隐私政策》收集、存储、使用及对外提供客户个人信息，不过度收集个人信息，不超过客户授权或同意的目的、范围处理个人客户信息，保证个人隐私信息合法、合理、适度地收集、使用，并在安全、可控的情况下进行传输、存储。

本公司最大程度保障客户的隐私权益，不会将个人隐私数据出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途。所有客户数据在向外部提供前都征得客户授权同意；在未经授权前，本公司不会对外提供给第三方合作机构。

遵循合法、正当、必要的原则，按照法律法规要求以及业务需要收集客户个人信息，不收集与业务无关的信息或采取不正当方式收集信息。本公司通过《上海银行手机银行用户隐私政策》公开收集规则，明示收集信息的目的、方式、范围，并通过弹窗或勾选同意等方式获取客户的授权。处理目的、方式或信息种类发生变更的，将重新取得客户的同意。



本公司使用客户信息时，严格按照收集该信息的目的，且不超过授权的使用范围。通过接入的征信、支付、社保等第三方系统获取的客户信息，严格按照有关规定或约定的用途使用。在向客户提供精准推荐或营销时，必须经过客户同意，并提供关闭路径。

本公司在符合法律法规和监管规定的情况下，信息的保存期限维持在实现处理目的最短必要时限内。保存期满后，本公司将对客户个人信息进行删除或匿名化处理。同时使用符合业界标准的安全防护措施保护客户提供的个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。

客户个人信息控制权

本公司高度重视消费者个人信息保护，严格按照法律法规及监管要求，保障客户在个人信息处理活动中的各项权利，包括访问、更正及更新权，删除权，改变或撤回授权同意范围，注销、获取个人信息副本等权利¹。

访问、更正及更新权

客户有权通过本公司网上银行、手机银行、电话银行等渠道访问及更正、更新个人信息，法律法规规定的例外情况除外。

删除权

在以下情形中，客户可申请删除个人信息。一般情况下，本公司将在 15 个工作日内给予答复和完成处理。

1. 如果本公司处理客户个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果本公司收集、使用客户的个人信息，却未征得客户的同意；
3. 如果本公司处理个人信息的行为违反了与客户的约定；
4. 如果客户终止本公司的服务；
5. 如果本公司不再为客户提供服务。

改变或撤回授权同意范围

客户可通过上海银行 APP 内“系统权限管理”页面、“撤销同意隐私政策”页面，联系客服或注销手机银行用户等方式，随时撤回授权。撤回授权后，本公司将不再继续处理相应个人信息，但不影响此前基于授权已开展的处理。

注销

客户可通过网点柜面、E 动终端、自助设备或手机银行“自助注销”功能注销电子银行用户。注销后，本公司将不再通过电子渠道收集客户个人信息，并依法删除相关账户信息。

获取个人信息副本

客户有权获取其个人信息的副本，可通过本公司客服渠道提出申请，本公司将在符合法律规定且技术可行的前提下予以提供。

注 1: 更多关于客户个人信息控制权信息，请见本公司官网《上海银行手机银行用户隐私政策》https://www.bosc.cn/zh/gryw/grdzyh/grsjyh/202102/t20210204_44028.shtml。

信息安全管理系统审计与认证

本公司每年开展覆盖信息安全领域的各类审计，并对重要信息系统进行审计覆盖；对内审发现问题建立整改台账，实施整改闭环管理。

本公司对核心系统、电子银行系统、生产网络系统等承载本公司重要业务的重要信息系统纳入国家网络安全等级保护范围，每年聘请第三方测评机构开展等保三级系统网络安全等级保护测评和风险评估工作，持续优化信息安全体系和操作流程。本公司获得由中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心颁发的 CCRC 移动互联网应用程序（APP）安全认证证书，以及北京国家金融科技认证中心颁发的移动金融客户端认证证书，覆盖本公司所有移动客户端业务，目前处于持续监督中。

数据治理

数据治理体系

本公司重视数据治理体系建设，在副行长、首席信息官担任组长的数据管理与应用领导小组指导下，由数据管理与应用部牵头，各业务部门和分行协同参与，围绕“五篇大文章”开展源头治理，通过引入新一代 AI 技术提升数据治理能效。通过架构优化驱动数据服务能力跃升，清减历史包袱，实现数据服务提质增效，全行数据安全零泄露事件，通过数据治理赋能业务经营和风险防控。

基础平台建设

本公司持续加强数据仓库、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。

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，研究基于科创贷信贷领域的联合建模，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。



(七) 负责任采购

◆ 本公司始终践行负责任采购理念，着力将 ESG 要求全面融入采购流程，持续完善全链条、全生命周期供应商管理机制，积极构建绿色、稳定、可持续的供应商合作关系，为稳健运营提供坚实保障。

健全供应商管理体系

本公司持续完善供应商管理体系，通过《集中采购管理办法》、《集中采购供应商管理规程》等制度建设，着重围绕供应商寻源、准入、履约评价、不良行为管理等关键环节，构建全链条、全生命周期供应商管理机制，不断提升供应商管理规范化、精细化水平。

维护公平竞争环境

本公司始终把公开透明、公平竞争放在重要位置，不断推进采购全流程公开公平。从采购信息公告、供应商准入、评审管理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、并征集供应商；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参与竞争的机会；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。

供应链风险管理

本公司在授信政策中明确供应链金融风险管理要求，包括重点推动以物流、信息流、资金流“三流”合一的“泛核心企业”供应链金融业务，做好“三流”信息匹配校验，提升自主风控及定价能力。开展真实交易场景项下供应链业务，除对协议、合同、发票等贸易背景材料审核外，鼓励通过税务信息、订单物流、仓储等信息进行交叉验证，加强贸易背景真实性核查，防范虚假贸易、重复质押等问题。持续监控商流、信息流、物流，做好回款资金封闭式监管。充分利用核心企业 ERP、优质金融科技平台、供应链服务平台实现数据对接，掌控核心供应商的订单数据，通过数据模型预测销售和回款规模，实现风险可控。

建立稳定的供应商合作关系

本公司积极构建安全稳定、互利共赢的供应商伙伴合作关系。建立常态化供应商沟通交流机制，及时将使用部门用户体验、服务改进建议等反馈至供应商，与合作伙伴共同分析问题、研讨优化方案，推动服务质量持续提升。聚焦关键领域和重要服务，主动增加备选供应商，完善应急保障机制，避免因单一供应商出现问题影响业务连续运行，切实保障全行运营安全可靠。

关键绩效表

环境关键绩效

绿色金融

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
绿色贷款余额	亿元	1,205.62	1,169.01	876.81
绿色贷款投放金额	亿元	761.68	796.43	652.66
绿色贷款客户数	个	1,051	1,025	794
承销绿色及转型债券金额	亿元	14.60	61.40	42.00
两高一剩行业贷款余额	亿元	71.89	36.51	38.89
电子渠道交易笔数	笔	4,202,485,952	2,561,023,104	2,546,053,162
总交易笔数	笔	4,288,603,546	2,700,291,419	2,697,729,898
移动互联网渠道交易量占比	%	97.99	94.84	94.38

注：1. 2025年，绿色贷款根据中国人民银行办公厅《关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》（银办发〔2025〕66号）、中国人民银行调查统计司《关于调整绿色贷款专项统计内容的通知》（银调发〔2025〕7号）等进行统计；
2. 移动互联网渠道交易量占比 = 电子渠道交易笔数 / 总交易笔数 × 100%（交易包含动账交易、非动账交易）。

温室气体排放

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
直接（范围1）温室气体排放	吨二氧化碳当量	2,387.30	2,980.77	3,972.79
其中：能源活动造成的排放	吨二氧化碳当量	2,303.73	2,877.26	3,445.63
制冷剂及二氧化碳灭火器逸散排放	吨二氧化碳当量	83.57	103.51	527.16
间接（范围2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	50,419.32	55,183.60	51,059.21
温室气体排放总量（范围1和范围2）	吨二氧化碳当量	52,806.62	58,164.37	55,032.00
其他间接（范围3）温室气体排放	吨二氧化碳当量	12,195.38	10,200.46	7,838.85
其中：员工通勤排放	吨二氧化碳当量	6,590.69	6,399.40	6,186.16
员工差旅排放	吨二氧化碳当量	1,357.70	1,148.02	1,389.03
运营中废弃物排放	吨二氧化碳当量	261.32	276.33	263.66
资本商品及外购商品	吨二氧化碳当量	3,985.67	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	65,002.00	68,364.83	62,870.85
范围1温室气体减排量	吨二氧化碳当量	0	0	0
范围2温室气体减排量	吨二氧化碳当量	3,634.00	877.16	0

注：1. 根据上海市生态环境局关于进一步优化上海碳排放权交易市场适用电力、热力排放因子的通知，本公司2023、2024年电力排放因子由0.42千克二氧化碳/千瓦时修正为0.4847和0.4840千克二氧化碳/千瓦时，2025年电力排放因子为0.4840千克二氧化碳/千瓦时；
2. 范围2温室气体减排量为绿色电力（屋顶光伏自发电及绿电采购所产生的减排量）；
3. 温室气体排放根据《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》要求及排放因子计算；
4. 燃油密度来源：《能源统计工作手册》（国家统计局能源司，2010）。

能源消耗

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
天然气使用量	立方米	715,405	863,785.92	949,400
液化石油气量	吨	1.39	-	0.35
汽油消耗总量	吨	238.16	311.01	445.32
柴油消耗总量	吨	9.39	20.92	11.13
公务用车耗油总量	升	333,200	449,712	622,917
外购电力	千瓦时	109,933,455	114,468,520	105,295,129
办公用电总量	千瓦时	68,786,879	70,760,360	68,244,624
数据中心用电总量	千瓦时	41,146,576	43,708,160	37,050,505
单位面积办公耗电量（含数据中心）	千瓦时/平方米	144.19	156.46	149.42
单位面积办公耗电量（不含数据中心）	千瓦时/平方米	91.42	98.20	98.38
能源消耗总量	吨标准煤	30,247.20	33,558.34	31,982.17
企业总能耗强度	吨标准煤/亿元	55.24	63.33	63.25

水资源管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
运营耗水总量	吨	339,191	364,983	343,743
单位面积办公耗水量	立方米/平方米	0.45	0.5	0.5
耗水强度	吨/亿元	619.40	688.83	679.82

低碳运营

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
环保投入	万元	2,620.00	1,241.11	877.71
绿电使用量	千瓦时	6,824,194	1,812,317	793,908
新购新能源车占比	%	75	75	87.10
办公用纸总量	吨	148.18	162	198.5
办公人均用纸量	公斤/人	11.67	12.7	13.8
信用卡电子账单使用率	%	96.06	96.06	95.07
视频设备覆盖率	%	100	100	100

废水、废气、固体废弃物管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
废水污染物排放量	吨	253,972	273,647	257,742
氮氧化物排放浓度	mg/m ³	45	45	25
二氧化硫排放浓度	mg/m ³	未检出	3	<3
低浓度颗粒物排放浓度	mg/m ³	1	<1	<1.1
产生的有害废物	千克	1,753.58	6,314.72	8,736.59
厨余垃圾	吨	323.17	343.50	384.06
废弃办公家具	件	1,383	245	2,137
微机（主机）	台	864	866	1,600
显示屏	台	79	440	480
笔记本电脑	台	67	46	126
打印机	台	238	536	490
服务器	台	6	124	26
ATM机及存取款一体机	台	120	97	84
PAD	台	311	-	-

社会关键绩效

财务表现

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
资产总额	亿元	33,087.52	32,266.56	30,855.16
营业收入	亿元	547.61	529.86	505.64
员工成本支出	亿元	71.60	70.22	69.72
平均资产收益率	%	0.74	0.75	0.76
归属于母公司普通股股东的加权平均净资产收益率	%	9.69	10.01	10.36
核心一级资本充足率	%	10.65	10.35	9.53
资本充足率	%	14.00	14.21	13.38
不良贷款率	%	1.18	1.18	1.21
拨备覆盖率	%	244.94	269.81	272.66
纳税总额	亿元	87.98	75.35	95.75
每股社会贡献值	元	6.13	6.76	6.89

注：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	单位	2025年	2024年	2023年
新增个人客户数量	户	55,282	224,152	711,415
个人手机银行用户数量	万户	1,040.03	987.37	929.08
个人网上银行用户数量	万户	492.58	491.51	489.17
个人微信银行用户数量	万户	410.62	404.77	402.38

网点建设

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
人工营业网点数	个	362	356	345
农村及县域地区营业网点	个	15	13	12
设置无障碍通道的网点	个	327	316	298
设置爱心窗口的网点	个	362	356	345
自助银行	个	389	385	187
自助设备	台	1,290	1,382	1,470
社区银行	个	2	2	4
“文明规范服务千佳示范单位”网点	个	2	2	5

服务实体经济

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
支持高技术制造业贷款余额	亿元	455.02	404.86	-
支持高技术服务业贷款余额	亿元	391.56	388.70	-
支持战略性新兴产业贷款余额	亿元	844.44	613.19	-
科技贷款余额	亿元	1,888.86	1,698.57	1,403.17
跨境人民币结算量	亿元	4,193.20	5,145.96	4,464.21
中小企业贷款增长率	%	-2.72	-0.80	11.23

注：2025年，科技贷款余额根据中国人民银行办公厅《关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》（银办发〔2025〕66号）进行统计，统计口径较上一年度变更。已同步对2023年及2024年数据进行追溯调整。

乡村振兴

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
乡村振兴总投入	亿元	736.95	804.87	735.74
乡村振兴惠及人数	人	2,415	2,319	1,695

支持金融普惠

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
普惠贷款余额	亿元	1,551.70	1,507.26	1,320.89
涉农贷款余额	亿元	736.95	804.87	735.74
保障性安居工程贷款余额	亿元	147.76	148.74	132.82

注：2025年，普惠贷款余额根据中国人民银行办公厅《关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》(银办发〔2025〕66号)进行统计，统计口径较上一年度变更。已同步对2023年及2024年数据进行追溯调整。

消费者权益保护

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
受理客户投诉数	件	25,160	28,210	35,875
客户投诉办结率	%	100	100	99.80
客户投诉5日内办结率	%	98.04	97.18	96.71
成功防范金融诈骗次数	次	204	80	32
成功防范金融诈骗金额	万元	4,534	3,060.88	1,670.81

注：1. 投诉办结率 = 全行受理客户投诉办结数量 / 全行受理客户投诉数 × 100%；
2. 5日内办结率 = 5个工作日内客服渠道客诉派单按期结单量 / 客服渠道客诉派单总量。

服务质量

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
客户服务中心转人工电话量	通	3,080,154	3,291,844	3,559,825
转人工接通率	%	98.18	98.16	97.48
话后满意度	%	99.79	99.77	99.71
客户满意度	%	96.50	95.60	93.73
产品复购率	%	75.24	74.75	71.47

注：产品复购率为年内交易重点财富产品（理财 / 基金 / 保险）的客户中购买同种产品次数≥2次的人数占比。

信息安全与隐私保护

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
信息安全与隐私保护培训人次	人次	45,893	42,137	22,437
信息安全与隐私保护培训时长	小时	68,840	63,205	44,674
信息安全与隐私保护培训覆盖率	%	100	100	100

知识产权与研发创新

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
有效专利总数	件	51	33	16
发明专利申请数	件	21	34	16
发明专利授权数	件	19	18	11
软件著作权数量	件	46	37	29
研发员工人数	人	1,538	1,459	1,373
研发员工比例	%	12.06	11.45	10.75
研发投入	亿元	26.59	25.19	24.42
研发投入占营业收入比例	%	5.14	5.00	4.98

多元化与平等机会

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
集团员工总数	人	14,558	14,712	14,890
本公司员工总数	人	14,053	14,194	14,365
女员工人数	人	8,084	8,134	8,228
男员工人数	人	5,969	6,060	6,137
劳动合同制员工人数	人	12,752	12,739	12,774
劳务派遣制员工人数	人	1,301	1,455	1,591
30岁以下员工数	人	3,478	3,843	4,361
31-50岁员工数	人	9,651	9,509	9,255
50岁以上员工数	人	924	842	749
女性员工占比	%	57.53	57.31	57.28
中高层管理人员中女性比例	%	40.18	31.85	32.86
少数民族员工人数	人	322	311	309
残疾人员安置人数	人	14	14	13
退伍复员军人数量	人	61	61	62
本科及以上学历占比	%	90.13	88.83	87.74

注：1. 集团员工总数指本公司及子公司的正式及派遣员工；
2. 本公司员工总数指本公司的正式及派遣员工。

招聘与雇佣

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
新进员工数量	人	720	796	1,428
校园招聘员工数	人	332	264	787
社会招聘员工数	人	388	532	641
新进女员工数	人	389	425	832
新进男员工数	人	331	371	596
30岁及以下新进员工数	人	442	420	1,002
31-50岁新进员工数	人	274	374	425
50岁以上新进员工数	人	4	2	1
员工流失率	%	4.3	5.1	4.7
人均薪酬	万元	49.19	47.73	46.82
人均创收	万元	376.16	360.15	339.59

劳资关系管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023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	单位	2025年	2024年	2023年
安全教育培训人数	人次	58,483	56,321	49,379
工伤人数	人	30	45	37
因工伤损失工作日数	天	786.25	945	712
因工死亡人数	人	0	0	0
安全生产投入	万元	12,022.00	15,869.79	13,546.74

培训与发展

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
员工培训项目数	个	5,130	5,023	5,144
员工培训总投入	万元	1,083	848	1,258
员工培训人次	人次	1,193,912	1,099,078	928,735
女性员工培训人次	人次	656,652	615,484	512,257
男性员工培训人次	人次	537,260	483,594	416,478
中高层管理人员培训人次	人次	109,839	93,717	82,359
基层员工培训人次	人次	1,084,073	1,005,361	846,376
员工人均培训时长	小时	96.12	88.93	78.66
女性员工人均培训时长	小时	97.28	90.32	80.37
男性员工人均培训时长	小时	94.15	87.09	76.56
中高层管理人员人均培训时长	小时	135.66	108.13	101.32
基层员工人均培训时长	小时	92.39	87.03	76.61
员工培训覆盖率	%	99.91	99.80	99.82
女性员工培训覆盖率	%	99.93	99.81	99.84
男性员工培训覆盖率	%	99.89	99.79	99.80
中高层管理人员培训覆盖率	%	100	100	100
基层员工培训覆盖率	%	99.89	99.79	99.80
轮岗人数	人	1,666	2,165	2,181

注：轮岗人数指全行（不含子公司）所有关键岗位人员全年按计划执行轮岗和强制休假人次。

员工关爱

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
员工体检覆盖率	%	100	100	100
医疗救助金额	万元	458.10	324.80	268.50
帮助困难职工次数	人次	468	431	353

公益慈善

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
对外捐赠金额	万元	5,536.00	3,767.00	3,078.05
献血人次	人	613	566	527
社会公益活动惠及人数	人	1,595,000	3,000,000	1,760,000

治理关键绩效

公司治理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
董事数量	人	16	16	17
执行董事数量	人	2	1	2
职工董事数量	人	1	0	0
非执行董事（不含独立董事）数量	人	7	9	9
独立董事数量	人	6	6	6
男性董事数量	人	14	14	15
女性董事数量	人	2	2	2
董事会现场会议平均亲自出席率	%	97.00	96.83	96.61
参加少于75%会议的董事人数	人	0	0	0
董事会会议次数	次	12	13	10
外部董事占比	%	0	0	0
董事会审计委员会会议次数	次	6	8	5
董事会提名与薪酬委员会会议次数	次	9	6	7
董事会风险管理委员会会议次数	次	8	9	7
董事会战略委员会会议次数	次	4	6	4
董事会关联交易控制委员会会议次数	次	7	9	5
董事会消费者权益保护委员会会议次数	次	4	4	5
高管持股比例	%	0.01	0.01	0.01
股票质押比例	%	1.38	2.20	2.21
董事会审计委员会独立董事占比	%	60	60	60
董事会提名与薪酬委员会独立董事占比	%	75	60	60

注：2025年12月4日收到顾金山先生的辞呈。因年龄原因，顾金山先生辞去本公司非执行董事、董事会战略委员会委员、董事会提名与薪酬委员会委员职务。顾金山先生辞任自辞呈送达董事会之日起生效。因此董事会提名与薪酬委员会委员人数由5人减少至4人，其中独立董事3人。

反商业贿赂及反贪污

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
接受合规案防警示教育培训的员工百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	100	100	100
反洗钱培训次数	次	578	541	519
反洗钱培训覆盖人次	人次	42,015	49,743	53,582
反洗钱宣传活动参与人数	人	3,688	3,640	3,592
反洗钱宣传材料发放份数	份	103,794	104,163	104,753

采购管理

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
采购合同履行率	%	100	100	100
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
集中采购的供应商总数	家	549	479	752
中国大陆地区供应商数量	家	546	475	750
海外及港澳台地区供应商数量	家	3	4	2
纳入供应商库的供应商数量	家	549	479	752
绿色采购金额	万元	14,509	71,058	41,206

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 2600281 号

致上海银行股份有限公司董事会:

关于上海银行股份有限公司《2025 年度可持续发展报告》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“上海银行”)《2025 年度可持续发展报告》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。

- 绿色贷款余额 (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 2600281 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上海银行《2025 年度可持续发展报告》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 2025 年度可持续发展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、保密和良好的执业行为为基本原则。

本所运用 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、执业准则和适用的法律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概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 2600281 号

对选定信息的责任

上海银行管理层负责:

- 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
- 按照编报基础编制鉴证的可持续发展信息。

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; 及
- 向上海银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, 以及我们对可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 2600281 号

注册会计师的责任 (续)

- 1) 与上海银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)

中国 北京

日期: 2026 年 4 月 23 日

附录：关键数据编报基础

编号	KPI	编报基础	统计口径
1	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。上海银行的绿色信贷指资金直接或穿透后直接用于《绿色金融支持项目目录 (2025 年版)》内规定产业的信贷，以借据为认定维度。	本行，不包含子公司
2	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标准委员会发布的《中国绿色债券原则 (2022 年第 1 号)》列示的绿色产业、绿色项目或绿色经济活动，依照法定程序发行并按约定还本付息的有价证券，品种包括普通绿色债券 (含蓝色债券、碳中和债)、碳收益绿色债券 (环境权益相关的绿色债券)、绿色项目收益债券和绿色产业支持证券等。	本集团，覆盖本行及其子公司
3	运营耗水总量 (万吨)	是指本行及其子公司耗水总量。	本集团，覆盖本行及其子公司
4	运营耗电总量 (万度)	是指本行及其子公司耗电总量。	本集团，覆盖本行及其子公司
5	公务车耗油总量 (升)	是指本行及其子公司的公务车耗油总量。	本集团，覆盖本行及其子公司
6	集团员工总数 (人)	是指本集团正式员工和劳务派遣人员的员工总数，覆盖本行及其子公司。	本集团，覆盖本行及其子公司
7	本行员工总数 (人)	是指本行正式员工和劳务派遣人员的员工总数。	本行，不包含子公司
8	女性员工占比 (%)	是指本行正式员工和劳务派遣员工中女性员工所占比例。	本行，不包含子公司
9	新进员工数量 (人)	是指当年入职本行的正式员工数量 (含复职)。	本行，不包含子公司
10	中高层管理人员中女性比例 (%)	是指总行中高层管理人员中女性员工所占比例。	本行，不包含子公司
11	残疾人安置情况 (人)	是指本行正式员工中残疾人员工人数 (含当年退休、死亡、离职)。	本行，不包含子公司
12	少数民族员工人数 (人)	是指本行正式员工和劳务派遣员工中的少数民族员工总数。	本行，不包含子公司
13	工伤人数	是指本行正式员工中发生工伤的员工	本行，不包含子公司
14	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、集中培训及专题讲座等。	本集团，覆盖本行及其子公司
15	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
16	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
17	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
18	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 2026 版》索引

编号	指标名称	索引
E 环境		
E1 环境		
E1.1	环境管理体系和制度	P35、P37
E1.2	通过环境管理体系认证	P34
E1.3	绿色产品研发与环保技术使用	P33-34
E1.4	绿色产品或服务收益	P42-49、P134
E1.5	环保总投入	P135
E1.6	环保培训绩效	P49、P51
E2 能源		
E2.1	能源管理目标和规划	P50
E2.2	节约能源举措	P50-51
E2.3	可再生能源开发与应用	P34
E2.4	能源消耗总量	P135
E2.5	能源消耗强度	P135
E3 水资源		
E3.1	水资源目标和规划	P50
E3.2	节约用水举措	P50-51
E3.3	用水总量	P135
E3.4	用水强度	P135
E4 污染物		
E4.3	废水污染物排放量	P136
E4.5	废气管理目标和规划	P50

编号	指标名称	索引
E4.7	废气污染物排放量	P136
E4.9	固体废弃物管理目标和规划	P50
E4.12	固体废弃物排放量	P136
E4.14	固体废弃物回收、利用、处置量	P50
E5 气候变化		
E5.1	气候变化管理	P35-37
E5.2	助力“双碳”目标的举措	P33-35、P52-53
E5.3	碳核查 / 盘查举措	P52
E5.4	温室气体排放量（范围一）	P52、P134
E5.5	温室气体排放量（范围二）	P52、P134
E5.6	温室气体排放量（范围三）	P52、P134
E6 生物多样性		
E6.2	生物多样性保护举措	P42
S 社会		
S1 品牌价值管理		
S1.1	品牌战略规划与资源保障	P43-45、P99-101
S1.2	产品服务质量管理体系与标准建设	P70-72
S1.3	新品牌孵化与老品牌焕新	P43-45、P105-106
S1.4	核心技术驱动品牌溢价	P125-127
S1.5	品牌满意度与忠诚度	P14、P45
S1.6	品牌全球化表现	P31
S1.7	品牌公益	P99-101
S1.8	品牌保护	P113-124
S2 产品和服务		
S2.1	信息安全	P128-129、P138

编号	指标名称	索引
S2.2	客户隐私保护	P130-131、P138
S2.3	负责任宣传	P71-72
S2.4	产品和服务可及性	P64-69、P137
S2.5	应对客户投诉	P72-74
S2.6	客户投诉量 / 投诉解决率	P73
S2.7	产品研发创新	P67-69、P125-127
S2.8	研发投入金额	P139
S2.9	研发强度	P139
S2.10	研发人员数量	P139
S2.11	知识产权保护	P124
S2.12	有效专利数	P124、P139
S3 员工责任		
S3.1	员工雇佣和员工组成	P77-79、P88、P139-140
S3.2	员工权益保障	P85
S3.3	员工流失率	P140
S3.4	员工民主管理	P83-84
S3.5	薪酬与福利体系	P79
S3.6	员工关爱	P85-86、P141
S3.7	员工满意度	P84
S3.8	吸纳就业情况	P140
S3.9	建立合理有效的员工申诉制度	P83
S3.10	员工职业健康安全管理	P84-85、P140
S3.12	安全应急管理举措	P84-85
S3.13	安全生产投入总额	P140

编号	指标名称	索引
S3.14	安全生产培训绩效	P140
S3.15	因工受伤和死亡	P140
S3.16	员工体检覆盖率	P141
S3.17	员工职业发展制度	P79
S3.18	员工培训和实践举措	P55、P80-83
S3.19	员工发展的成效	P80-83、P141
S4 供应链责任		
S4.1	供应商管理制度	P133
S4.2	保障供应链安全稳定	P133
S4.3	引领带动民营和中小企业协同发展	P21、P137
S4.4	供应商 ESG 管理	P133
S5 企业责任		
S5.1	服务国家战略或区域发展	P22-23、P56-58
S5.2	金融“五篇大文章”	P25-27、P59-66、P89-93
S5.3	社区关系	P22、P94-95、P102-103、P141
S5.4	公共服务	P94-95、P103
S5.5	应对公共危机	P84
S5.6	税务贡献	P136
S5.7	促进共同富裕	P95-101、P137
G 治理		
G1 公司治理		
G1.1	党的领导融入公司治理	P107
G1.2	外部董事占比	P142
G1.3	合规管理体系	P118-120
G1.4	风险管理体系	P113-117

编号	指标名称	索引
G1.5	审计制度	P124-125
G1.6	避免违反商业道德的举措	P122-123
G1.7	商业道德培训绩效	P143
G1.8	反垄断与公平竞争	P124
G1.9	举报者保护政策	P123
G1.10	诚信经营及信用体系建设	P124
G2 ESG 治理		
G2.1	董事会参与 ESG 管理	P15
G2.2	ESG 工作组织架构	P15
G2.3	ESG 战略 / 目标	P15
G2.4	ESG 利益相关方识别	P16
G2.5	重要性议题和指标识别	P16-18
G2.6	ESG 相关制度	P37
G2.7	开展利益相关方沟通活动	P19
G2.8	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	P111
G2.9	具体业务考虑 ESG 要素	P38-39
G2.10	ESG 专业技能和能力	P49
G2.11	ESG 信息报告机制	P15
G3 数据治理		
G3.1	基础平台建设	P132
G3.2	数据汇聚互通	P132
G3.3	数据治理体系	P132

《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	P33-37、P43-49、P134
	2	污染物排放	第三十条	P50、P52-53、P134
	3	废弃物处理	第三十一条	P50、P136
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	P42
	5	环境合规管理	第三十三条	P37-42
	6	能源利用	第三十五条	P34、P135
	7	水资源利用	第三十六条	P50、P135
	8	循环经济	第三十七条	P51
社会	9	乡村振兴	第三十九条	P95-101、P137
	10	社会贡献	第四十条	P22-27、P56-58、P64-66、P89-95、P99-103、P138、P141
	11	创新驱动	第四十二条	P59-63、P67-69、P125-127、P139
	12	科技伦理	第四十三条	P27、P68、P125
	13	供应链安全	第四十五条	P133、P143
	14	平等对待中小企业	第四十六条	P21、P64-65、P137
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	P64-76、P138
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	P128-132、P138
	17	员工	第五十条	P55、P77-88、P139-141
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	P38-40、P122
	19	利益相关方沟通	第五十三条	P19
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	P123、P143
	21	反不正当竞争	第五十六条	P124

GRI 内容索引

使用说明	上海银行股份有限公司在 2025 年 1 月 1 日到 2025 年 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围），参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

编号	指标名称	索引
GRI 2: 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	P08-09
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P01
2-3	报告期、报告频率和联系人	P01
2-4	信息重述	P01
2-5	外部鉴证	P144
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P08
2-7	员工	P13、P55、P77-88、P139-141
2-9	管治架构和组成	P09、P107-109、P142
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P107-109
2-11	最高管治机构的主席	P04-07
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P107-110
2-13	为管理影响的责任授权	P107-109
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P15、P35、P109-110
2-15	利益冲突	P107-108
2-16	重要关切问题的沟通	P19
2-17	最高管治机构的共同知识	P107-109
2-18	对最高管治机构的绩效评估	P109-110
2-19	薪酬政策	P79、P111
2-20	确定薪酬的程序	P79、P111
2-22	关于可持续发展战略的声明	P15
2-23	政策承诺	P04-07
2-24	融合政策承诺	P04-07
2-25	补救负面影响的程序	P84、P115、P129

编号	指标名称	索引
2-26	寻求建议和提出关切的机制	P16-19
2-27	遵守法律法规	P12、P118-124、P143
2-29	利益相关方参与的方法	P16-19
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	P16-18
3-2	实质性议题列表	P16-17
3-3	实质性议题的管理	P16-18
GRI 101: 生物多样性 2024		
101-1	阻止和扭转生物多样性丧失的政策	P42
GRI 201: 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	P12、P136
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P36-41
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	P85-86
GRI 203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	P12、P21-31、P43-49、P134、P137
203-2	重大间接经济影响	P89-103、P138
GRI 204: 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购的支出比例	P143
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已经进行腐败风险评估的运营点	P123
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P123
GRI 206: 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	P124
GRI 301: 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	P50、P135
301-2	所用循环利用的进料	P51
301-3	再生产品及其包装材料	P34
GRI 302: 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	P135

编号	指标名称	索引
302-2	组织外部的能源消耗量	P13、P135
302-3	能源强度	P135
302-4	减少能源消耗	P34、P50-53
302-5	产品和服务的能源需求下降	P43-49
GRI 303: 水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	P50
303-4	排水	P136
303-5	耗水	P135
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	P52、P134
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	P52、P134
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	P52、P134
305-5	温室气体减排量	P52、P134
GRI 306: 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P50
306-2	废弃物相关重大影响的管理	P50
306-3	产生的废弃物	P50、P136
306-4	从处置中转移的废弃物	P50
306-5	进入处置的废弃物	P136
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	P133
308-2	供应链中的负面环境影响以及采取的行动	P133
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P140
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P85-86
401-3	育儿假	P85
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	P84-85
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	P84

编号	指标名称	索引
403-3	职业健康服务	P85-86
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	P83-84
403-5	工作者职业健康安全培训	P85、P140
403-6	促进工作者健康	P86
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	P84-85
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	P84
403-9	工伤	P140
403-10	工作相关的健康问题	P140
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	P141
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	P80-83
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P141
GRI 405：多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P13、P77-78、P139
GRI 406：反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P139
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	P91-92、P95-96、P99-103
GRI 414：供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P133
GRI 417：营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	P71-72
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	P73

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，同时改进本公司可持续发展工作，持续提升长期价值创造能力，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

 上海市黄浦区中山南路 688 号 上海银行董事会办公室

 投资者热线电话：8621-68476988

 电子邮件：ir@bosc.cn

 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、您对上海银行可持续发展工作和本报告的意见和建议：

感谢您的热情反馈！

