



上海银行
Bank of Shanghai

Bank of Shanghai

2019

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

CSR



● 报告编制说明

● 报告时间范围：

报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

● 报告组织范围：

报告覆盖上海银行股份有限公司总部、分支机构及对外投资机构。为了便于表达，在报告表述中使用“上海银行股份有限公司”“上海银行”“我行”或“我们”。

● 报告发布周期：

本报告每年发布一次。

● 报告数据说明：

本报告中的财务数据来自 2019 年年度报告，其他数据以 2019 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

● 报告参考标准：

本报告参照中国银行保险监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南第四版（G4）》等规定编制。

● 报告获取方式：

印刷版报告备置地点为上海银行董事会办公室，电子版报告可在上海银行网站（<http://www.bosc.cn>）投资者关系栏目下载。

● 联络方式：

中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号
上海银行董事会办公室
邮编：200120
电话：021-68475888
传真：021-68476215

目录

01	报告编制说明	78	未来展望
03	董事长致辞	79	GRI4.0 对照表
05	行长致辞	85	读者意见反馈表
07	关键绩效表		
09	概况		
11	企业文化		

13 强化责任管理

15	公司治理
17	全面风险管理
19	社会责任管理
21	荣誉

23 支持实体经济

25	融入国家战略
27	扶持民营及小微企业发展
29	推进科创金融
31	促进文化繁荣
32	服务“三农”
33	拓展跨境金融

35 坚持促进民生

37	支持大众消费
39	推进养老金融
40	支持医疗卫生事业
41	支持大众创业
42	支持保障房建设

43 提升客户体验

45	推进网点转型
46	关注客户反馈
47	提升安全保障

49 诚信合规经营

51	内控合规管理
52	提升数据质量
53	保护消费者权益
55	规范服务收费
56	反洗钱
56	廉洁从业

57 构筑绿色金融

59	践行绿色信贷
60	拓展绿色渠道
61	发展互联网金融
63	倡导绿色运营

65 践行人本管理

67	保障员工权益
67	强化民主管理
68	实施绩效管理
68	促进员工发展
69	致力员工关爱

71 倾力回馈社会

73	开展精准扶贫
75	开展金融教育
76	投身爱心公益
76	开展慈善金融
77	支持文体事业

董事长致辞



2019 年，我们坚守金融企业的初心和使命，提高政治站位，以高质量党建引领高质量发展，将践行社会责任融入精品银行建设之中。我们坚定贯彻新发展理念，推进创新，防控风险，回馈社会，积极支持经济社会发展和进步，履行金融企业的责任与担当。

全力服务国家发展战略，提升服务实体经济能级。2019 年，我们坚守金融本源，发挥区域布局优势，强化与国家战略对接，加强顶层设计，深化长三角一体化、粤港澳大湾区、自贸新片区、科创金融等业务推进委员会功能，整合集团资源支持实体经济，翻开服务国家战略新篇章。我们深化普惠金融专业化经营和产品创新，加快线上化、集中化流程再造，有效提升普惠金融服务水平，为经济发展注入新动能。我们积极服务上海市加快建设具有全球影响力科创中心战略，成立科创板上市服务中心，设立科创基金、科创金融创新实验室，创新科创企业服务模式，大力提升科创金融服务专业化能力。我们依托跨境金融特色，加强与战略投资者多维度深度合作，建设“一带一路”服务中心，成立“自由贸易联合创新中心”，打造高水准跨境金融服务，支持境内企业“走出去”及境外企业“引进来”。

加快创新和数字化转型，坚持推进稳健可持续发展。2019 年，我们坚持创新思维，积极拥抱数字化转型，深入研究数字化时代战略管理和经营管理重构要求、方法和路径，加强金融科技创新，为稳健可持续发展注入新动能。我们坚守风险底线，以金融科技运用深化风险合规管理，以数据关联分析抓实反洗钱责任，以智能化风险运营管理体系增强全面预警能力，有效防范化解金融风险。我们拓展金融服务内涵、延伸服务渠道、提高服务效率、提升服务能级，加快打造线上化产品与服务体系，创新发展互联网金融，重塑便捷高效的业务流程，力促客户体验提升。我们加速推进数字化应用赋能业务发展，基于大数据画像和人工智能建模，精准匹配客户需求，不断增强稳定有效金融供给能力。

积极投身脱贫攻坚战，致力增进民生福祉。2019 年，我们贯彻国家打赢脱贫攻坚战要求，强化金融精准扶贫，在云南边陲、四川山区等贫困地区开展扶贫工作，汇聚多方资源，综合产业、教育、社会、金融、消费扶贫等方式，创新扶贫模式，打造扶贫到扶志、扶智的可持续脱贫道路，为打赢脱贫攻坚战贡献力量。我们打造民生金融服务体系，专注深耕养老金融品牌，全方位升级养老增值服务，以专属产品、渠道及服务模式革新，为养老客户提供便捷、安全、特色化金融服务。我们把握居民消费转型升级机遇，借助互联网金融业务先发优势，打造核心产品对接人民向往美

好生活的需求。我们全力拓展医疗领域金融服务，打造上海地区首个全流程“刷脸就医”创新项目“智慧 e 疗”，创新医疗机构服务方式。我们加强金融消费者权益保护，开展金融教育、公益慈善、志愿者服务活动，倾力回馈社会。

厚植积极和谐的企业文化，大力践行绿色发展。2019 年，我们坚持以人为本，凝心聚力，营造共同奋进、共谋发展、共创价值的良好氛围，聚焦多层次、复合型的专业人才队伍建设，激发员工锐意进取、开拓创新的干事精神，为企业发展注入内生动力。我们坚定践行绿色发展理念，助推绿色生态经济发展，大力推进绿色金融工具应用和服务升级，促进资源配置向绿色产业倾斜。我们积极倡导绿色运营，贯彻绿色办公理念，构筑低碳、环保的绿色银行。

守望相助，共克时艰。面对新冠肺炎疫情，我们坚决贯彻落实习近平总书记重要讲话、重要指示精神和党中央、国务院决策部署，积极担当和履行社会责任，为疫情防控提供金融服务保障。我们第一时间捐赠支持疫情防控，开辟绿色服务通道；迅速设立专项信贷额度，提供紧急贷款，支持重点医用物资和生活必需品等产业链企业；实施专项利率补贴、信贷重组、减免逾期利息等多项救助纾困措施，全力支持受困中小企业；做实疫情期间个人贷款金融便利服务，多措并举支持企业复工复产，坚决打赢疫情防控阻击战。

不惧担当，成就更大价值。2020 年是我行上一轮规划收官之年和新一轮规划谋划之年，我们将紧紧围绕党中央对经济金融工作的要求，用奋斗和实干践行初心和使命，以创新转型的恒心、拼搏进取的决心，立足服务实体经济，防范化解金融风险，深化体制机制改革，切实承担起经济、社会、环境责任，不断开创可持续高质量发展新局面，为全面建成小康社会贡献更大力量。

董事长：

行长致辞



在我国全面建成小康社会、决胜决战脱贫攻坚的关键时期，银行如何更好地在其中体现价值、履行责任？过去的一年，上海银行以实际行动在探索与回答这个重大课题的答案。一年来，我们以精品银行战略为引领，坚持可持续发展理念，将各利益相关方的期望融入自身发展，在履行社会责任过程中践诺前行，在与社会经济和谐共生中创造价值。

我们深知，银行的价值与责任体现在支持实体经济之中。一年来，我们主动对接长三角一体化、粤港澳大湾区、京津冀协同发展等国家战略，加强信贷投放；深入参与上海科创中心、G60 科创走廊建设，支持一大批重点科技项目与科技企业发展；服务自贸新片区和科创板创设，创新“引智”与“外联”合作模式，与科研院所、专业机构合作设立科创金融创新实验室、自贸联合创新中心，在更高起点推进服务模式创新；聚焦破解小微“融资难、融资贵”问题，推进以“上行 e 链”为核心的供应链金融体系，着力提升普惠金融的覆盖面，普惠金融贷款投放同比增长 62.92%。

我们深知，银行的价值与责任体现在服务社会民生之中。顺应人民对美好生活的向往，我们积极探索旧区改造新模式，保障性安居工程贷款较上年末增长 27.14%；创新“医疗 + 科技 + 金融”模式，建设线上化、智能化“智慧 e 疗”服务体系，改善患者就医体验；积极服务数字化政务改革，参与上海“一网通办”，作为首家银行支持“电子亮证”。适应城市老龄化趋势，不断完善“适老、为老、助老、惠老”的养老服务模式，“美好生活”品牌广受老年客户认可。把握居民消费升级趋势，纵深推进“都市生活圈”构建，助力提升居民消费体验。

我们深知，银行的价值与责任体现在支持客户发展之中。点滴用心、相伴成长，我们坚持客户至上，以端到端思维，感知客户与市场，不断完善产品设计、服务方式与业务流程，持续提升客户体验；坚持科技赋能，以数字化为引领，推动营销、风控与运营等智能化建设，提升服务效率；推进网点新业态建设，加快智慧运营，提供更佳体验，目前已基本实现智能机具网点全覆盖；坚持移动优先，打造线上线下一体化场景服务生态，提高服务深度和广度，在线上为 3000 余万客户提供便捷服务；坚持权益保障，建设更专业、全流程的消费者权益保护体系，以为客户提供更契合、更具价值的服务为己任，实现和谐共赢。

我们深知，银行的价值与责任体现在共享发展成果之中。上海银行的发展离不开社会各方的关心和支持。我们积极履行企业公民义务，将脱贫攻坚融入经营发展，加大精准扶贫力度，支持贫困地区开展产业化经营，提升贫困地区“造血”功能；开展慈善金融，推动慈善基金、慈善信托等慈善金融方案落地，让财富发挥公益价值，连续三年荣膺《亚洲银行家》“中国最佳私人财富慈善服务奖”；切实履行金融教育义务，广泛动员志愿者队伍，将金融知识传播至千家万户，营造良好的金融消费环境；投身公益事业，通

过形式多样的志愿活动，传递上海银行的温度与力量。

我们深知，银行的价值与责任体现在落实以人为本之中。员工是企业发展的基石，企业是员工发展的舞台。我们关心员工成长，建立了分层分类的战略性人力资源培养体系，完善个人职业生涯体系建设，促进员工价值发挥，努力实现人尽其才；尊重员工个性，畅通建言献策渠道，鼓励创新创造，为员工搭建展示自我的平台，积极营造平等、开放、融合的工作氛围；关爱员工生活，建立多层次、针对性的福利保障体系、帮困工作体系，积极开展各类人文关怀项目和特色主题活动，帮助员工在生活与工作间保持健康平衡。

当然，我们更注重稳健可持续经营，为履行社会责任构筑恒久发展基石。我们坚持行稳致远，通过强化全面风险管理、严守合规经营底线，资产质量始终保持在同业较好水平；通过深化业务结构调整、推进发展转型，发展质量不断提升。与此同时，我们建立完备的信息披露工作体系，及时、准确、客观地展现经营管理状况。努力以投资者视角，审视自身经营管理不足，以问题为驱动，加强针对性改进，从而不断提升市场价值；建立健康的投资者关系，形成良好互动，使投资者诉求及时得到回应，切实维护广大投资者利益。

2020 年初新冠肺炎疫情的考验，更让我们体会到银行作为国民经济的一员，在艰难时刻的“疫”不容辞。我们主动担当、积极作为，一手助力防疫抗疫，我行与子公司第一时间捐款 2100 万元，并积极服务疫情期间金融服务需求，设立 300 亿元专项信贷额度，运用人行再贷款政策，及时满足抗疫重点企业融资需求；开辟绿色通道，提升服务效率，全力保障包括资金汇兑、跨境采购、直接融资等各项防疫工作有序开展。一手助力复工复产，结合自身业务特色，围绕普惠、科创、供应链等推出专属综合金融服务方案，做好精准帮扶；加大金融纾困力度，对受困企业、个人做好征信维护等。

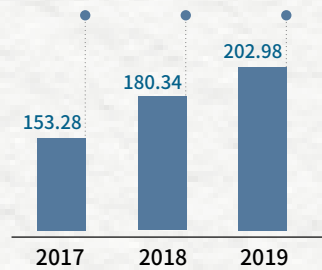
履行社会责任，任重而道远。我们将以更专业的产品服务、以更开放融合的思维和视野、以更与时俱进的社会责任实践，发展科创金融、助力招商引资，“善做善成”，将自身发展置身于全面建成小康社会、决胜决战脱贫攻坚的大背景中，与各利益相关方一起共创美好未来。

行长：胡亚平

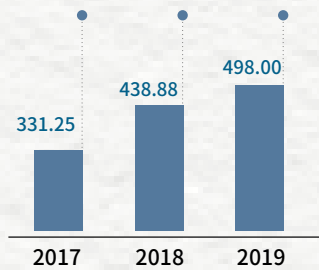
2019 年度社会责任关键绩效表

经济 绩效

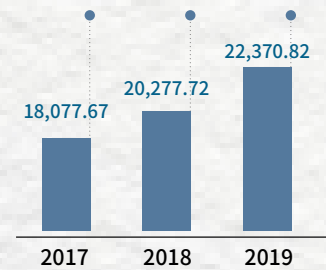
● 归属于母公司股东的净利润 单位：亿元



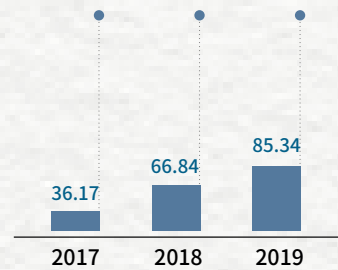
● 营业收入 单位：亿元



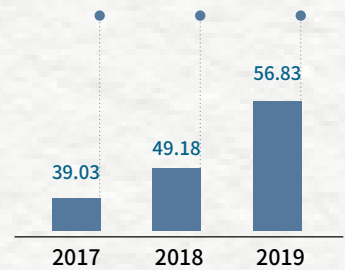
● 资产总额 单位：亿元



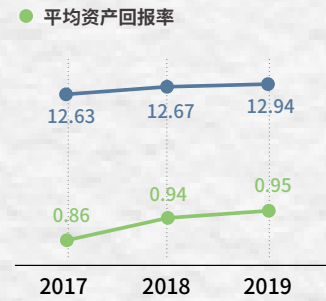
● 纳税总额 单位：亿元



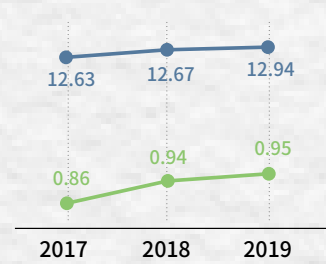
● 股利分配 单位：亿元



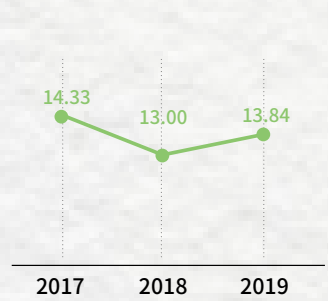
● 加权平均净资产收益率 单位：%



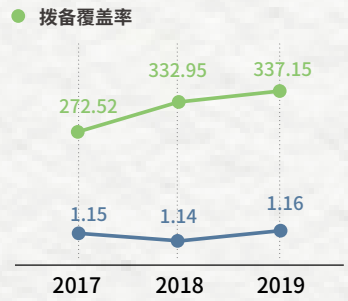
● 平均资产回报率



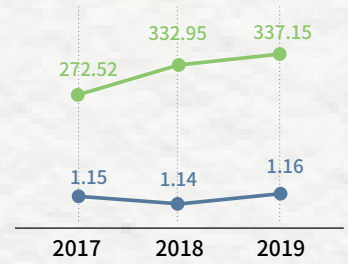
● 资本充足率 单位：%



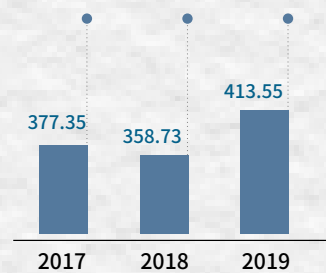
● 不良贷款率 单位：%



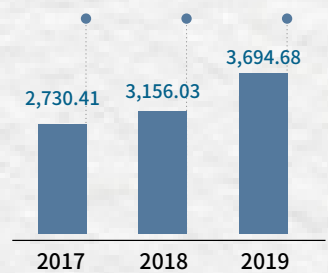
● 拨备覆盖率



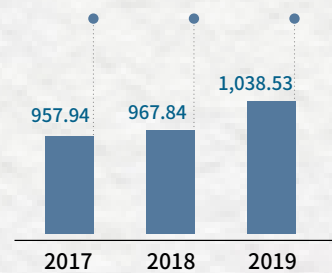
● 涉农贷款余额 单位：亿元



● 中小企业贷款余额 单位：亿元

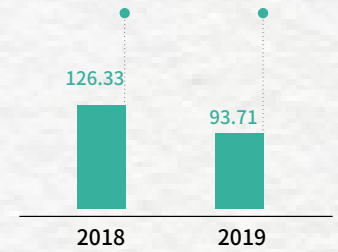


● 小微企业贷款余额 单位：亿元

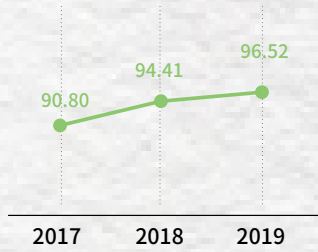


环境 绩效

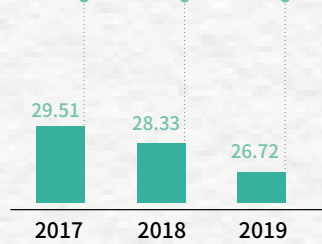
● 绿色信贷余额 单位：亿元



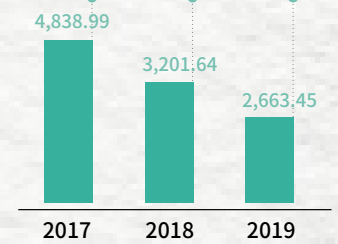
● 电子渠道结算业务分流率 单位：%



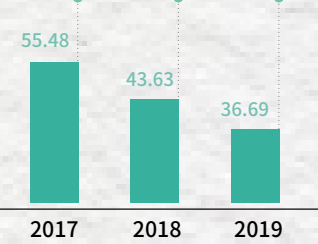
● 办公人均耗水量 单位：吨 / 人



● 办公人均耗电量 单位：度 / 人

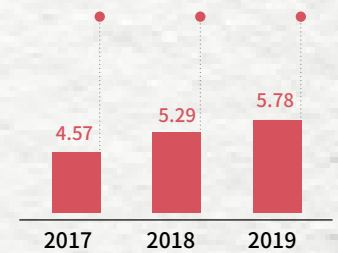


● 公务用车人均耗油量 单位：升 / 人

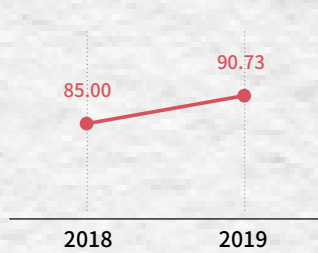


社会 责任

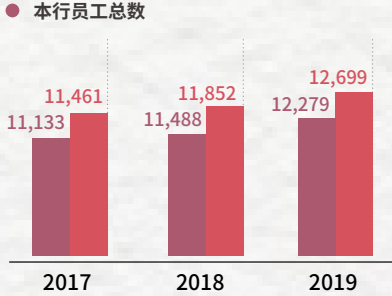
● 每股社会贡献值 单位：元



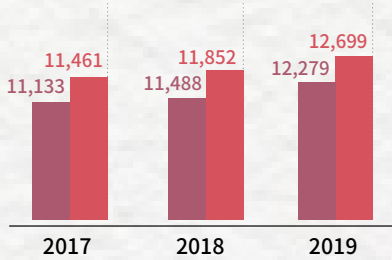
● 客户满意度 单位：%



● 集团员工总数 单位：人



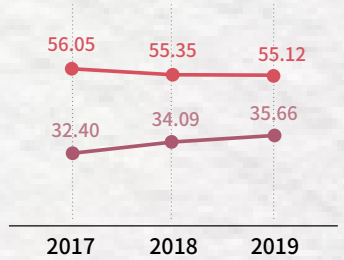
● 本行员工总数



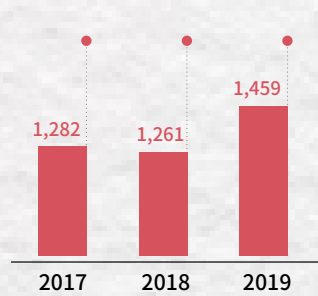
● 女性员工占比 单位：%



● 中高层管理人员中女性比例



● 员工培训经费总支出 单位：万元



- 1、纳税总额：数据来源于年度财务报告“现金流量表——支付的各项税费”。
- 2、中小企业贷款余额、小微企业贷款余额：根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）进行统计。
- 3、绿色信贷余额：根据《中国人民银行关于建立绿色贷款专项统计制度的通知》进行统计，未追溯2017年情况。
- 4、办公人均耗水量以张江园区、石泉信息中心、现金中心、天目路等办公场地为统计口径；办公人均耗电量不含数据中心机房用电，以总行大厦、张江园区、石泉信息中心、现金中心、天目路等办公场地为统计口径；公务用车人均耗油量以总行公务用车为统计口径。
- 5、每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 社会成本) / 期末总股本。2019年7月3日，我行实施2018年度利润分配方案，以资本公积金向全体股东每10股转增3股，我行2019年末总股本增至142.065287亿股。2017、2018年数据均按最新股本数进行重述。
- 6、客户满意度：我行自2018年起通过“神秘人项目”和内部网点运营人员调查问卷综合获取客户满意度指标。
- 7、集团员工总数和本行员工总数均含劳务派遣人员，对过往数据进行了追溯调整。

概况

上海银行（股票代码：601229）是上海证券交易所主板上市公司，总部位于上海。

上海银行以“精品银行”为战略愿景，以“精诚至上，信义立行”为核心价值观，通过推进专业化经营和精细化管理，着力为企业客户提供集供应链金融、普惠金融、科创金融、民生金融、跨境金融、投资银行、金融市场交易等全方位的综合金融服务，为个人客户提供消费金融、财富管理、养老金融、信用卡等线上线下的金融服务。近年来，上海银行把握金融科技趋势，以更智慧、更专业的服务，不断满足企业和个人客户日趋多样化的金融服务需求。上海银行目前在上海、北京、深圳、天津、成都、宁波、南京、杭州、苏州、无锡、绍兴、南通、常州、盐城、温州等城市设立分支机构，形成长三角、环渤海、珠三角和中西部重点城市的布局框架；发起设立四家村镇银行、上银基金管理有限公司、上海尚诚消费金融股份有限公司，设立境外子公司上海银行（香港）有限公司，并通过其设立了境外投行机构上银国际有限公司。

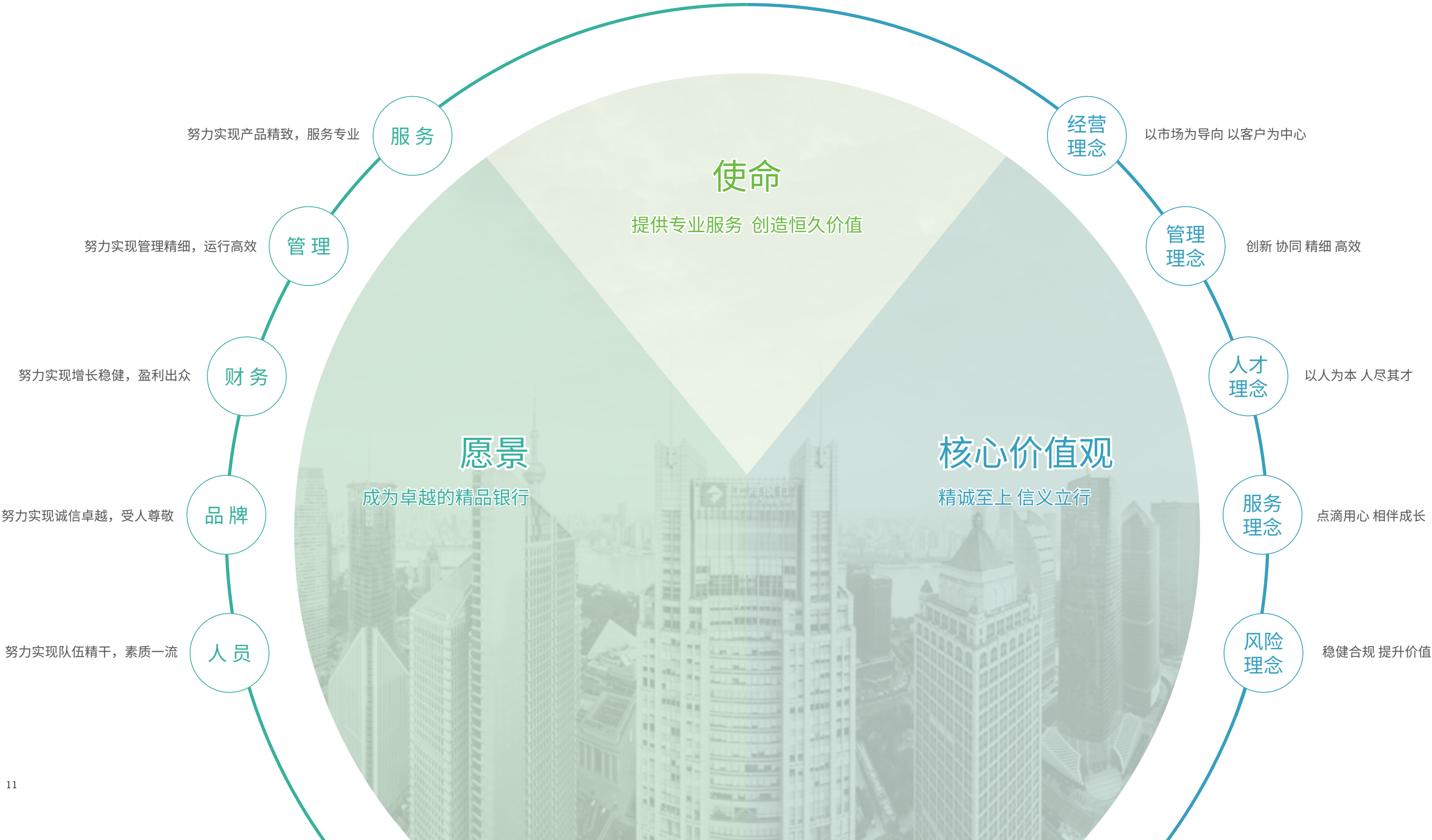
上海银行自成立以来市场影响力不断提升，截至 2019 年末，总资产 22,370.82 亿元，较上年末增长 10.32%；归属于母公司股东的净利润 202.98 亿元，同比增长 12.55%；拨备覆盖率 337.15%，较上年末提升 4.20 个百分点。在英国《银行家》杂志公布的 2019 年“全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名位列全球银行业第 68 位。



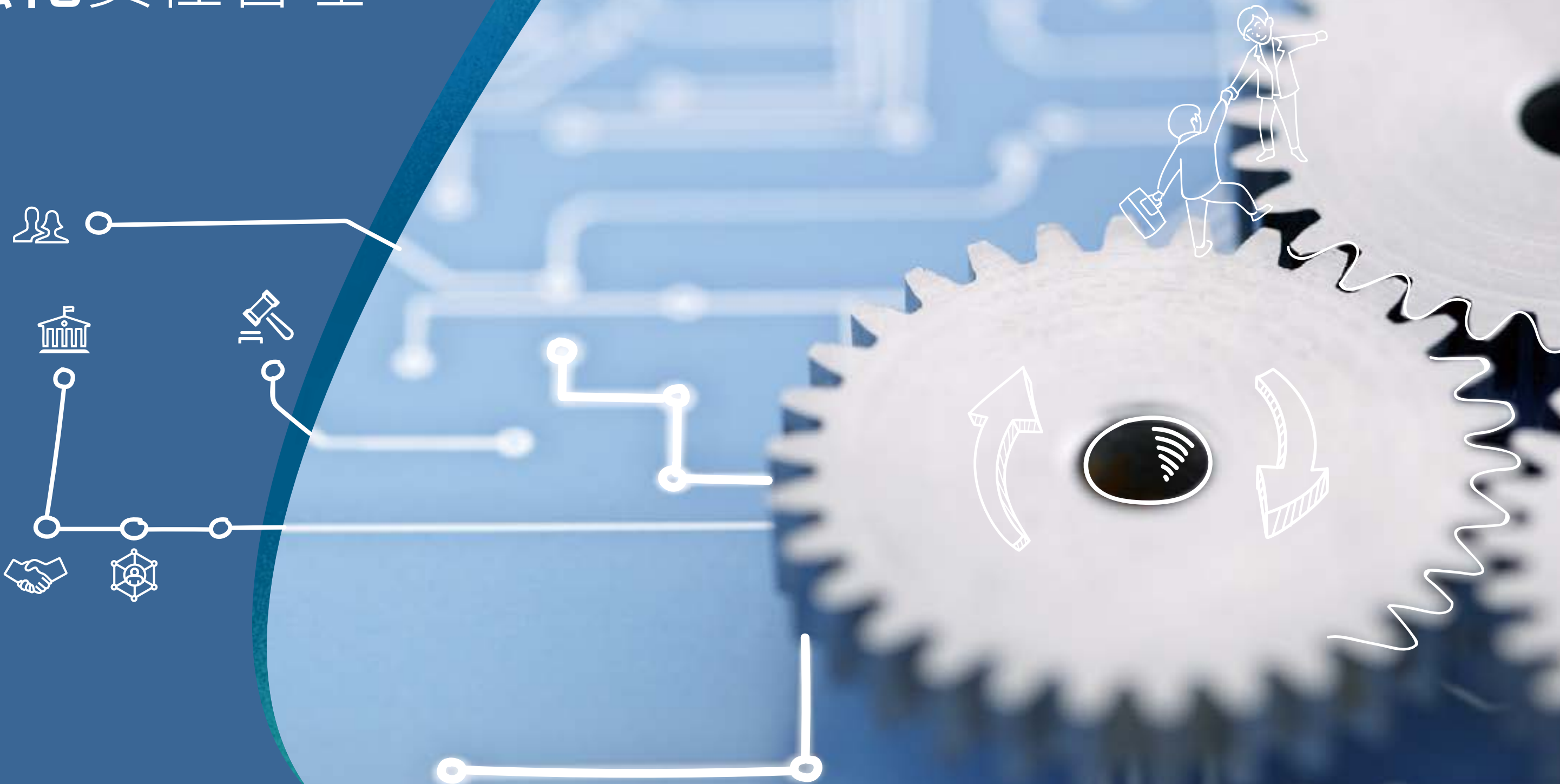
按一级资本排名位列全球银行业第 68 位



企业文化



强化责任管理



公司治理

我行遵从市场规则和监管要求，持续优化公司治理建设。2019 年，我行修订董事会各专门委员会工作规则，进一步完善公司治理体系。“三会一层”协调运转、依法履职，纵深推进三年发展规划实施；进一步搭建与投资者沟通交流的良好平台，回应投资者关切，提高透明度。



▲ 我行举办 2018 年度暨 2019 年第一季度业绩说明会



▲ 我行 2018 年度股东大会现场



股东大会	董事会	监事会	高级管理人员
2019 年，我行召开 2 次股东大会，审议通过 19 项提案并听取 2 项报告。股东大会召开依法履行相应程序，保证股东有权参会并行使表决权。我行聘请律师参会见证并出具法律意见书，股东大会决议依法公告。	2019 年，我行董事会共召开 9 次会议，审议和听取了 72 项议题。截至本报告披露日，董事会共有 18 名董事，其中执行董事 3 名，非执行董事 9 名，独立非执行董事 6 名。董事会下设战略委员会、关联交易控制委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会等 5 个专门委员会，除战略委员会由董事长兼任主任委员外，其余专门委员会均由独立非执行董事兼任主任委员。	2019 年，我行监事会共召开 7 次会议，审议和听取了 22 项议题。截至本报告披露日，监事会共有 4 名监事，其中外部监事 2 名，职工监事 2 名。监事会下设监督委员会、提名委员会等 2 个专门委员会，且均由外部监事兼任主任委员。	截至本报告披露日，我行共有 7 名高级管理人员，其中行长 1 名，副行长 5 名，其中 1 名副行长兼任首席财务官，董事会秘书 1 名。

全面风险管理

2019 年，我行以发展战略为引领，坚持稳健的风险偏好，围绕“全面提升风险经营管理能力”，构建金融科技助力下的风险管控平台，以数据分析、模型监测、系统机控为抓手，构建“量化管理 + 预警机控 + 流程机控”风险管理新模式，推动风险管理的数字化转型，助力金融产品及管理模式创新，做好战略配套管理支撑，持续完善风险管理工具、流程和机制。

2019 年我行各类风险管理的主要工作及成效

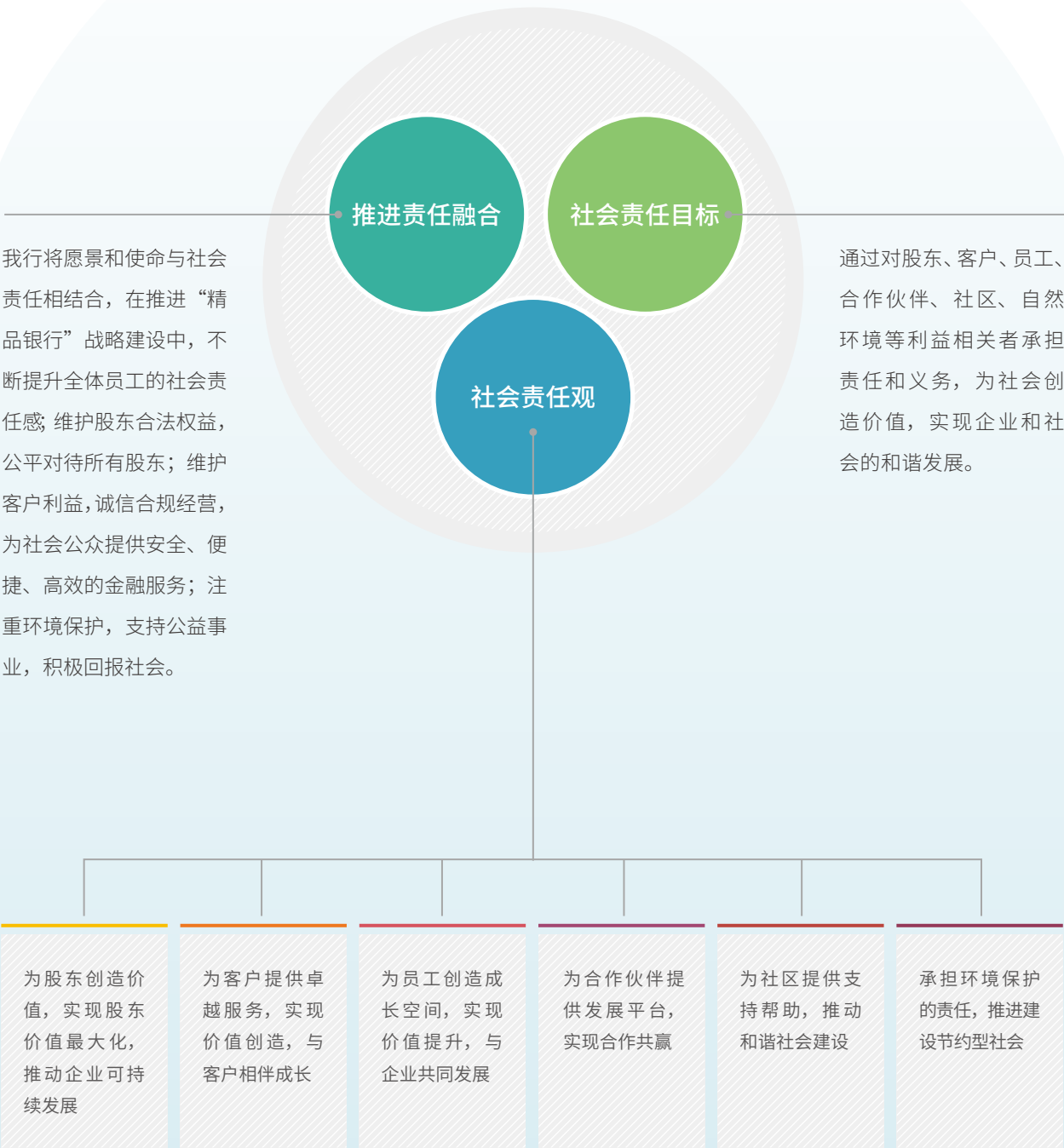
	主要工作	主要成效
信用风险	- 强化前置风险化解管理机制建设 - 加大授信政策和授权引导 - 加强集团统一授信管理 - 坚持涉信业务全口径管理 - 强化信贷管理检查 - 推动量化工具开发运用	- 资产质量总体平稳 - 业务转型深化 - 风险管理基础夯实 - 风险量化管理能力提升 - 信贷合规意识增强
市场风险	- 上线资金交易与风险管理系统一期 - 完善市场风险管理制度体系 - 优化市场风险限额	- 市场风险计量能力提升 - 市场风险管理架构、机制健全 - 市场风险限额管理有效执行
操作风险	- 推动线上工具运用、非现场监测和检查整改监督 - 完善包干、排查、监测、报告和追责机制 - 强化基层操作风险管理，严防内外部欺诈	- 操作风险管理效率提升 - 落实风险排查，整改成效提升 - 操作风险有效管控
流动性风险	- 修订完善流动性风险管理制度 - 强化流动性风险监测分析、压力测试、日间流动性管理 - 加强资产负债主动管理 - 完善流动性管理系统建设	- 流动性风险管理体系进一步健全 - 流动性风险应急管理能力提升 - 备付率保持充足水平 - 流动性资产规模提升，同业负债占比压降

接续下页

承接上页

	主要工作	主要成效
法律风险	- 推进法律服务关口前移，完善法律风险管理机制 - 完善法律风险管理系统和标准化管理工具 - 强化法律风险培训	- 法律风险识别、防控能力提升 - 信息化管理水平提升 - 法律服务质效提升
声誉风险	- 优化声誉风险管理机制，推进关口前移 - 加强信息沟通与舆情联动管理 - 开展声誉风险管理培训	- 声誉风险管理主动性提升 - 舆情主动管理能力提升 - 声誉风险防范意识增强
战略风险	- 完善战略配套机制、管理工作机制建设 - 加强战略执行情况评估分析 - 在全面风险管理框架下协调战略风险管理	- 战略风险管理文化有效传导 - 资负管理、资本管理策略动态完善 - 风险管理目标与行动一致性得到保障
信息科技风险	- 健全信息科技风险管理体系 - 推进智能化运维建设 - 深化信息科技风险评估和监测 - 落实新一轮信息安全规划 - 推动生产系统高可用性 & 业务连续性建设	- 运营效力和业务转型动力增强 - 信息科技风险识别和防控能力提升 - 灾备资源和灾备环境的可靠性及运营处置能力得到保障
洗钱风险	- 完善反洗钱工作机制、政策和程序 - 完善客户身份识别、大额交易和可疑交易监测和报告 - 加强数据治理 - 加强文化传导、检查、审计和考核	- 全行协同效应提升 - 洗钱风险管理体系得到完善 - 基层防控意识和防控能力提升

社会责任管理



	期望	沟通方式	回应措施
股东	• 满意的投资回报 • 良好的市值水平 • 经营状况高度透明	股东大会、公司公告、业绩说明会、投资者调研、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”栏目、上证 e 互动等	• 推进转型发展，提高盈利能力 • 完善公司治理体系 • 强化全面风险管理 • 加强信息披露事务管理 • 实施积极的投资者关系管理
客户	• 高效的金融服务 • 优质的金融产品	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等	• 加强产品和服务创新力度 • 推进渠道转型，提升服务质量 • 开展客户满意度调查，加强投诉管理
员工	• 完善的权益保障 • 良好的职业发展 • 满意的薪酬福利	职业培训、职工代表大会、合理化建议活动、员工活动等	• 保障员工平等、公平就业 • 完善薪酬和晋升机制 • 强化员工培训教育 • 关注员工身心健康
政府	• 支持实体经济 • 依法纳税 • 积极促进就业 • 促进民生改善	法律法规、政策指示、日常调研、沟通等	• 支持普惠金融、民营经济 • 主动依法纳税 • 提供就业机会 • 开展精准扶贫
监管机构	• 合规经营 • 公平竞争 • 维护金融稳定	监管政策、监管检查、工作汇报、上报监管数据	• 强化合规诚信经营 • 完善公司治理、强化内控管理 • 落实监管检查整改
环境	• 践行绿色金融 • 倡导节能减排	环境信息披露、环保公益活动等	• 践行绿色信贷 • 推进绿色渠道建设 • 倡导绿色运营
合作伙伴	• 公平采购 • 诚信互利	招投标会议、业务交流、业务合作等	• 坚持公平公正、诚信互利的采购机制 • 与供应商、战略合作伙伴建立长期良好的合作关系
社区	• 提升社区福利 • 营造安全、健康的生活环境	金融知识培训、志愿者服务、慈善活动、赞助活动等	• 开展金融知识普及活动 • 开展形式多样的公益活动 • 积极倡导员工投身志愿者活动 • 赞助文体事业

荣誉

● 奖项名称 ● 颁奖单位



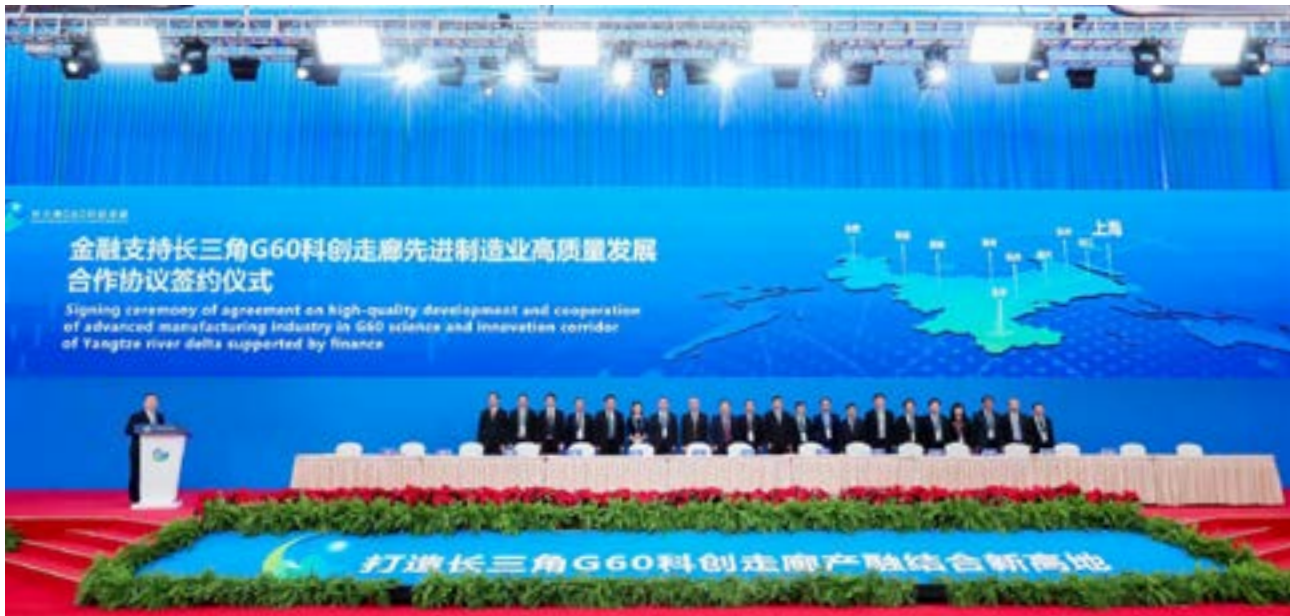
支持实体经济

我行坚持经营回归本源，加快转型发展。融入国家战略，支持区域建设，聚焦供应链金融、普惠金融、科创金融、跨境金融等重点业务领域，以价值创造为核心，加大对实体经济的支持，助力产业结构调整升级。



融入国家战略

我行顺应实体经济需求，准确把握政策导向和力度，主动对接长三角一体化、京津冀协同发展、粤港澳大湾区、“一带一路”、自贸新片区、科创中心建设等国家战略，融入经营发展。设立长三角一体化、自贸新片区、科创金融等推进委员会，与粤港澳大湾区业务推进委员会一起，整合集团内部资源，加大协同推进力度。



▲ 我行参加金融支持长三角 G60 科创走廊先进制造业高质量发展合作协议签约仪式

案例

南京分行与沪苏大丰产业联动集聚区公司签订银企合作战略协议

我行南京分行与上海、江苏两地国资共同设立的沪苏大丰产业联动集聚区公司签订了银企合作战略协议，支持长江经济带建设，为沪苏大丰产业联动集聚区“园区产业服务中心”项目建设提供信贷支持，服务长三角一体化国家战略实施。



▲ 南京分行承办长三角一体化发展交流会

案例

成都分行支持“一带一路”沿线国家药企发展

A 集团为“一带一路”沿线某国现代化药业集团，目前拥有海内外 100 余家企业，是全球最大的大输液专业制造商和运营商，也是该国政府重点扶持企业。我行积极响应“一带一路”国家战略，2019 年，成都分行给予该集团总体授信 15 亿元，并给予供应链融资授信 3 亿元，支持该集团产业链客户。

我行支持杭州萧山国际机场建设

杭州萧山国际机场三期项目新建航站楼及陆侧交通中心工程项目建设，将助力萧山机场成为区域性航空枢纽、全国航空快件中心、地区重要的综合交通枢纽，亦配合了杭州举办 2022 年第十九届亚运会的需要。我行积极参与该项目银团贷款，为完善地区民用运输机场体系建设做出积极贡献，持续推进长三角一体化进程。

北京分行助力非首都功能疏解

随着北京市“疏解整治提升工作”深入开展，北京分行积极响应、主动作为，牵头与北京市朝阳区政府、大兴区政府、西城区政府、北京经济技术开发区签署总对总战略合作协议，并与多家投资公司共同参与设立城市疏解专项基金，为北京市城区疏解整治提供全方位金融服务。

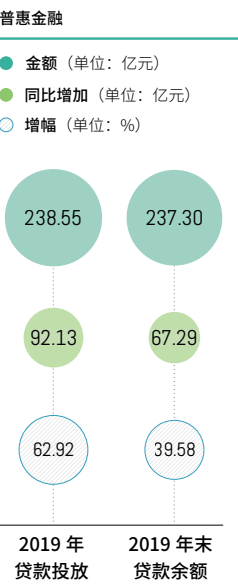
我为自贸区临港新片区提供千亿元授信支持

2019 年，我行与自贸区临港新片区管委会就支持新片区开发建设签署了战略合作协议，计划为新片区发挥重要作用的实体企业、机构提供不低于 1,000 亿元的授信支持，支持自贸新片区高质量发展。我行还充分发挥集团化经营优势，在新片区设立上银科创基金，整体规模 100 亿元，聚焦集成电路、人工智能、生物医药、民用航空、新能源汽车等战略重点产业，支持新片区新型研发机构和优质创新型企业。



▲ 我行联合上港集团、桑坦德银行成立自贸联合创新中心

扶持民营及小微企业发展



民营及小微企业是国民经济和社会发展的基础，是创业富民的重要渠道。我行秉持“不惟所有制、不惟行业、不惟大小，只惟优劣”的原则，平等对待各类市场主体。近年来，我行多措并举，持续加强对民营及小微企业的支持力度。在体制上，进一步完善金融服务体系建设，以专营体系建设为抓手，提升服务专业性和有效性；加大供应链金融服务体系建设，积极推进“线上化、集中化、平台化”，探索更便捷的金融服务模式。在机制上，进一步完善“敢贷、愿贷、能贷”长效机制，进一步明确了尽职免责相关条款，完善考核体系，优化信贷审批流程。在产品创新上，不断探索服务民企的新模式，加速提升金融服务能级，将产品创新、模式创新、打造业务特色和实现工作目标相结合，为民营企业提供全方位综合金融服务方案。2019 年，普惠金融贷款投放 238.55 亿元，同比增加 92.13 亿元，增幅 62.92%。2019 年末，普惠金融贷款余额 237.30 亿元，较上年末增加 67.29 亿元，增幅 39.58%。



▲ 我行参加《上海市公共数据开放普惠金融应用数据协议》签约仪式

专题：创新普惠金融服务新模式

我行整合各方优势力量及资源，与政府、园区、担保机构等三方合作机构对接，打造“上海银行+”小微金融开放式服务平台，为更多小微企业提供全方位综合金融服务。

银政

加强与科委、发改委、经信委、中小办等机构合作，对接政府产业政策，整合区域资源，实现协同发展。2019 年开展浦东新区小微增信基金银政合作，重点为浦东新区辖内的战略性新兴产业、高新技术企业等提供信贷支持，荣获浦东新区政府颁发的“浦东新区小微增信基金突出贡献奖”，业务规模在上海市银行同业中排名第一。

银担

扎根区域市场，深化与上海市担保基金业务合作，推广“担保基金+园区”“担保基金+政府”等合作模式，与上海市担保基金合作创新推出“见贷即保”产品，主要以扶持上海中小微企业发展为目标，以纯信用的方式给予企业贷款，降低了企业成本，大幅压缩小微企业的业务时效和运营成本。2019 年末我行市担保基金项下贷款余额业务规模位列上海市银行同业领先。

银园

与上海市大张江“一区二十二园”以及长三角各重点科创园区、孵化器、创意园合作，建立合作共赢机制。创新服务园区内客户的模式，联合各类外部机构向园区内中小微企业提供开户、结算、投融资、顾问咨询等一站式系统化的金融服务。

我行在全国城商行中较早成立了普惠金融事业部，统筹推动全行小微与普惠金融发展。在分行层面设立了普惠金融部；在支行层面探索专业化经营团队，先后设立了浦东科技支行、文化支行等普惠特色支行，初步形成了普惠金融专业化、特色化的组织体系。

我行积极创新普惠金融产品，打通对公、对私普惠贷款产品边界，打造我行普惠金融融合产品。推出最长十年期的无还本续贷业务模式，有效降低小微企业财务成本，支持正常经营的小微企业融资周转“无缝衔接”。主动对接上海科创中心建设，培育科创特色产品。针对缺乏抵押物的科创型企业，我行升级“银税保”产品，通过企业授权的纳税信息以及行内外多维度风险大数据，还原企业真实经营状况，为企业提供单户 1,000 万元以下的免抵押信贷支持，并实现与国税局专线对接、实时税务数据筛查，有效提升业务效率。

案例

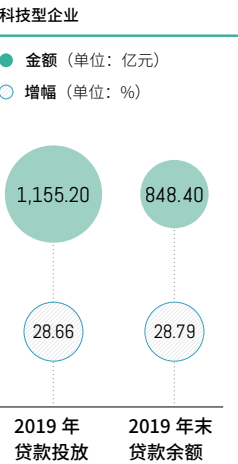
我行助医疗制药
小微企业顺利投
产新药

上海某公司是一家集研发与生产于一体的医疗制药企业，在抗癌、维生素等领域拥有多项专利。2019 年 7 月，该企业有一批新药即将获批，亟需一笔流动资金以保障药物及时投产。但企业自有厂房已全部用于抵押，融资面临困难。我认为该企业研发实力较强、生产经营体系健全、发展前景较好，第一时间为其推荐了“银税保”产品。凭借良好的纳税信用，该企业顺利通过了贷款审批，在新药获批前夕获得了 1,000 万元免抵押流动资金贷款，顺利开展新药投产筹备工作。

自贸区分行相伴
小微企业成长

A 公司是一家专业从事聚碳酸酯材料研发、生产销售的公司，主要产品广泛应用于国内外高铁、高速公路、农业大棚等领域。我行从 2014 年开始即向该企业关联公司发放 380 万元贷款，近年来企业的持续高速发展对其后续资金提出了更高的要求，我行持续关注并响应企业的金融需求，目前合计向两家关联企业发放 1,450 万元流动资金贷款。在合作过程中，该公司已将我行作为主要结算行，并在我行办理代发工资，在合作过程中实现了银企共赢。

推进科创金融



我行依托根植上海国际金融中心的资源禀赋优势, 积极服务上海科创中心建设。2019 年, 我行成立科创金融推进委员会, 围绕客户、产品、机制等方面加速完善科创金融服务体系, 与浦东新区国资委完成金融机构支持浦东科创母基金建设合作, 与中科院微系统所合作设立“科创金融创新实验室”, 对接张江、中关村等科创园区, 探索服务科创企业的全新模式。作为“科创企业上市贷”、上海市担保中心“科创贷”等政府类科创产品首批合作银行, 我行还大力推进科创板上市企业服务, 围绕科创板设立和注册制试点的进展, 成立科创板上市服务中心, 推出了对上市公司和拟上市公司专属服务方案, 旨在为科技型企业对接资本市场提供一站式、全方位、个性化服务。2019 年末, 我行科技型企业贷款余额 848.40 亿元, 较上年末增幅 28.79%。2019 年度, 我行科技型贷款投放 1,155.20 亿元, 同比增长 28.66%。



科创金融创新实验室签约仪式 ▶



成都分行举办川商上市战略成都资本峰会 ▶

案例

我行助推生物科技公司科创板成功挂牌

深圳某生物科技公司于 2019 年在科创板成功挂牌, 成为国内首家在该板上市的创新药研发企业。我行从最初以股权质押方式为其提供 500 万元授信开始, 后续通过对企业研发实力、经营业绩、高管团队的持续跟踪, 确定将该客户作为战略客户进行培育, 为其提供一揽子综合金融服务。经过多年的合作, 我行已与该公司在厂房建设、营运资金需求等方面展开服务, 并与其在日常结算、代发工资、员工理财、投资银行、跨境业务等各方面开展深入合作。

浦东分行支持轻资产人工智能技术公司发展

上海某人工智能技术公司专注于认知智能相关技术的自主研发和产业化应用。该公司基于多语种自然语言处理、语音识别和机器学习等人工智能核心技术, 形成了面向企业服务、金融、政务、医疗、制造等行业的多样化解决方案和完善的服务体系。作为一家人工智能公司, 该公司属于轻资产运营, 难以对授信提供担保。浦东分行通过多方面调查, 进一步确认其行业及市场地位, 向其提供 2,000 万元纯信用流动资金贷款, 以支持其日常运营中的流动资金周转。

杭州分行助力 3D 打印企业发展

A 公司为杭州某新三板高新技术企业, 专注于 3D 数字打印十余年, 处于行业内先进水平。2019 年, 杭州分行为企业量身定制授信方案, 成功为其“先临三维”及“先临三维数字系统工程”项目分别授信 1,500 万元。

促进文化繁荣

支持文化产业

- 贷款余额 (单位: 亿元)
- 较上年末增长 (单位: %)



案例

浦西分行为互联网传媒集团提供综合金融服务

A 公司是一家集互联网传媒、信息技术服务、智慧城市和商贸服务为一体的综合服务提供商。我行以该企业媒体融合及创新转型所需资金及业务支持为核心, 构建了一套综合金融服务方案。目前我行已经与该公司合作完成收购 B 公司股权涉及的并购贷款投放、股权直投业务; 为其日常经营配套流动资金贷款及现金管理; 为其下属被投企业提供包括科创金融、供应链金融、电子钱包等全方位服务; 支持该企业举办第二届长三角文创产业博览会。

成都分行护航文创类企业发展

四川某公司是一家文创类轻资产企业, 主要是以图书为导流入口, 嫁接文创产品销售、咖啡餐饮等业务于一体的综合文化空间。经过十余年的发展, 该公司已跻身全国民营文创类企业前列。2019 年, 成都分行对该公司授信额度共计 0.7 亿元, 并持续为其提供一揽子金融服务方案, 共同打造金融、文创空间共享平台。



北京分行承销文化科技融资租赁公司资产支持票据成功发行

2019 年 1 月, 由北京分行独立主承的“北京市文化科技融资租赁股份有限公司 2019 年度第一期资产支持票据”在银行间市场成功发行。本笔业务注册、发行金额 7.7 亿元, 期限 3 年, 是银行间市场首单知识产权类融资租赁资产支持票据, 实现了我国银行间市场知识产权证券化零的突破, 推进知识产权运营水平提升。

服务“三农”

农业是生产的首要条件, 其在国民经济中的基础地位不容忽视。我行发挥城商行服务优势, 寻求农业产业链资金需求, 通过创新的产品与到位的服务, 助力乡村振兴发展, 推进现代农业产业建设。

案例

杭州分行与农信担保公司携手服务三农

杭州分行积极与杭州某政策性担保公司进行合作, 为农企提供精准扶持, 该公司涉及群众生活所需的农产品、食品、物流配送等领域的一系列涉农企业, 均成功成为我行授信客户。截至 2019 年末, 供销农信担保的在保余额 7,500 万元, 为服务三农、支持涉农企业提供了有力保障。

村镇银行贷款余额



我行主发起的四家村镇银行立足县域, 坚持稳健经营, 积极发挥支农支小、服务实体经济作用。截至 2019 年末, 四家村镇银行各项贷款余额合计 25.77 亿元。

案例

闵行上银村镇银行助力乡村振兴

上海闵行上银村镇银行积极响应乡村振兴战略, 2019 年初在了解到上海市闵行区浦江镇革新村迁建翻新工作遇到资金问题后, 与镇政府、革新村紧密合作, 通过 2 个月的走访、调研、制度修订, 快速推出了“乡村振兴农户专项贷款”项目, 专为迁建翻新资金不足的村民提供不超过 30 万元信用贷款支持。同时, 在革新村设立了“金融服务站”, 主动上门为广大村民提供业务咨询、办理等服务。“乡村振兴农户专项贷款”项目的推出帮助革新村顺利完成了迁建翻新工作, 使得当地农户的生活得到了实质性改善。2019 年, “乡村振兴农户专项贷款”推出当年即累计审批通过贷款 103 笔, 其中已发放 90 笔, 发放金额 2,670 万元。



拓展跨境金融

我行依托自贸区分行、上银香港和上银国际、沪港台“上海银行”及桑坦德银行战略合作等特色平台，以及全国台企联、各地台办、台协等外部平台，整合境内外资源、自贸区创新政策，打造跨境金融服务平台，支持境内企业“走出去”及境外企业“引进来”，并提供专属跨境金融服务，支持上海科创中心、自由贸易港建设。

我行结合跨境平台特点，加强资本项下产品创新与推广，深化跨境金融服务。重点推进跨境投融资、跨境资金池、跨境供应链等创新优化产品，为传统贸易型客户提供结算融资便利，积极支持“一带一路”项下企业境外投资项目，满足客户跨境融资需求。

我行联合桑坦德银行、上港集团等战略股东成立“自由贸易联合创新中心”，深入区域经济发展，研发创新产品，力争成为新片区航运金融等自由贸易领域的创新桥头堡，提升新片区整体金融创新能力；成立自贸试验区临港新片区支行，聚焦新片区管委会，搭建以区域内各级政府及事业单位、国资国企、园区开发主体为重点的获客平台，积极拓展“人工智能”“集成电路”“生物医药”“民用航空”四大产业落户优质企业，为自贸区新片区打造金融服务“高地”。



▲ 第 20 届沪港台“上海银行”业务研讨会召开

我行积极响应国家“一带一路”倡议，举办“一带一路”大型主题客户交流活动，搭建境内外文化互通、人员交往、客户服务的桥梁，推出多元化跨境金融服务方案。同时还落成了“一带一路”服务中心，并配备了一支专业人才队伍，致力于为企业提供更高水平的跨境金融服务，助力“一带一路”项目落地。截至 2019 年末，我行已成功落地项目超过 150 个，重点支持了包括央企、国企及境内民营企业等在东南亚、欧洲、南美洲等地开展基础项目建设、城市开发改造、投资并购等。



▲ 我行与桑坦德银行签署战略合作协议

案例

上银国际助力企业境外发债

A 集团为全球知名港口集团，上银国际承担牵头全球协调人，为该集团分两次成功发行共 15 亿美元五年及十年期境外债券。A 集团境外发债项目的成功落地，充分体现了我行集团境内外机构联动优势，同时提升了我行在国际资本市场的地位，是我行对客户长期践行综合金融服务的良好成果展示。

我行助力工业洗衣机生产商开拓中国市场

西班牙某企业是国际领先的洗涤设备和工业洗涤全流程解决方案的供应商，2017 年在上海建立其国内首家生产基地。伴随着企业的成长壮大，我行不断升级综合金融服务方案，满足企业多样化的金融需求，不仅获得了客户的高度认可，更为企业扎根上海、稳健开拓亚洲市场提供了强有力的支持。

我行助力台商深耕市场，已累计为台资企业提供实际融资授信超过 1,150 亿元。2019 年，我行支持台商参与长三角一体化发展，与全国台企联下设委员会签署《支持长三角地区台资企业发展金融合作协议》，在未来两年内为长三角地区台资企业提供总额不低于 500 亿元的本外币综合授信支持，为台资中小企业在长三角地区的发展持续提供高效、优质的金融服务。



▲ 台商投资长三角一体化项目签约仪式

案例

“债券通”积极支持境外客户入市

“债券通”业务是中央政府支持香港发展、推动内地和香港合作的重要举措，也是稳步推进我国金融市场对外开放的重要举措。境外投资者可经由香港与内地基础设施机构之间在交易、托管、结算等方面互联互通的机制安排，在不改变业务习惯的基础上高效便捷地通过香港投资于内地银行间债券市场。我行于 2017 年首批获得了“债券通”做市商资格，近年来积极营销境外客户入市，为境外客户提供询价、做市、交易等一系列服务，较好的配合了监管机构和要素市场推进中国债券市场改革开放发展的进程。

坚持促进民生

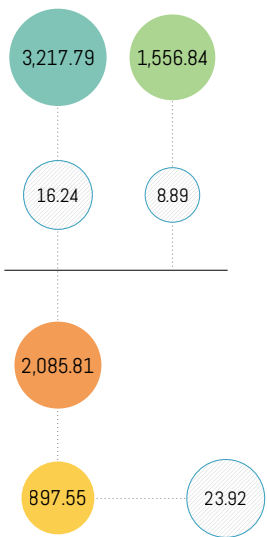
民生改善是推动社会高质量发展的重要一环。我行围绕服务地方经济、服务国资企业，积极打造“民生金融”服务品牌，不断拓展服务边界，创新服务产品，持续提升人民群众的获得感和幸福感。作为扎根上海的金融机构，我行始终在服务地方经济和社会民生中追求高质量发展。

摄影：总行 运营管理部 管佳杰 ◀

支持大众消费

零售信贷业务

- 零售贷款余额（含信用卡）（单位：亿元）
- 零售客户数（单位：万户）
- 消费贷款余额（含信用卡）（单位：亿元）
- 信用卡累计发卡（单位：万张）
- 增幅（单位：%）



随着全球产业结构向“服务型经济”转型，我国消费潜力进一步释放，新技术、新业态、新模式不断涌现，网络化、智慧化、平台化发展态势日益明显，消费已成为推动我国经济发展的主要动能。我行积极把握居民消费个性化、品质化的升级趋势，充分发挥自身扎根地方、服务市民的优势，探索更好满足市民美好生活需要的专业化零售信贷业务模式，努力实现局部领先和延伸带动，不断提升服务的深度和广度。2019 年末，集团零售贷款余额（含信用卡）3,217.79 亿元，较上年末增长 16.24%，零售客户数 1,556.84 万户，较上年末增长 8.89%，其中，消费贷款余额（含信用卡）余额为 2,085.81 亿元。信用卡累计发卡 897.55 万张，较上年末增长 23.92%，2019 年度实现信用卡交易额 1,275.38 亿元，同比增长 17.31%。

积极响应客户诉求，加快个人负债产品创新步伐，结合实际应用场景，推出按月付息功能，以满足客户定期资金的支付和使用，形成了普通定期、心意存、大额存单三大存款产品系列。同时，为提升我行代发工资客户发薪体验，着力于基础功能和渠道服务两方面重构我行代发系统，新代发平台凭借实时批量开户、发放灵活操作便捷、网银全天候发放等产品优势，以科技赋能全面提升我行代发业务服务能力。

深度运用大数据与前沿科技技术，推动零售信贷业务智能化发展，提升风险决策实时性与信贷综合服务效率。同时，深入把握居民消费转型升级的机遇期，深化零售客户经营，聚焦信义贷等核心产品创新与应用，充分借鉴互联网思维，布局营销二维码、手机银行、微信银行等多元化申请渠道，持续优化业务流程与服务机制，提升服务效率与品质，提升客户“自助、自主”体验。持续优化申请流程，提高审批时效和客户体验。稳步推进按揭贷款业务，支持居民自住及改善性购房需求，持续提升综合金融服务能力。

信义贷 ▶



发展汽车金融服务，助力居民消费升级。陆续引入 9 个总对总合作汽车品牌，拓展经销商近千家，推出分期零手续费业务，同时，开发汽车延伸消费分期产品，包括税费、车位、车牌等，多方位支持居民购车需求。

信用卡业务与头部互联网企业开展合作，深度嵌入消费场景，持续搭建“快前台 - 强中场 - 稳后台”的管理体系与专业的服务队伍。围绕客户需求，持续探索各项领域的产品开发，配套专属权益，全年上市美团联名卡、爱奇艺联名卡等 8 款新产品。聚焦核心消费场景，推进以长三角地区为核心的“都市生活圈”建设。持续建设以行业巨头品牌为爆点，轻餐饮活动为核心，覆盖美食、出行、商圈三大板块的“都市生活圈”。2019 年实现优惠交易覆盖 1.1 万家商户门店，其中 80% 以上实现移动支付工具。

案例

我行推出美团联名信用卡

我行联合头部互联网巨头美团推出联名信用卡，通过美团点餐每日立减等优惠活动，为上班族提供了“便捷、实惠、省心”的生活服务。此外，线下同步开展热门商圈购物满减活动，双管并行打造多样消费场景，为消费者提供不一样的用卡体验，短短数月已服务逾 10 万名用户，在加快市民消费升级及生活体验等方面发挥着金融力量。



我行推出交通运输新业态资金存管产品，保障共享出行用户资金安全

为落实交通运输部等国家六部委《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》的要求，解决共享单车、网约车等运营企业用户资金管理问题，进一步规范交通新业态市场，我行与某头部网约车公司完成系统上线，落地全国首单交通运输新业态资金存管合作，此次合作展现了我行敏捷的产品服务及系统对接能力，促进网约车行业健康规范的发展的同时，也为居民网约车出行资金安全提供了有力保障。

专题

积极响应收费公路改革项目落地，推进 ETC 项目

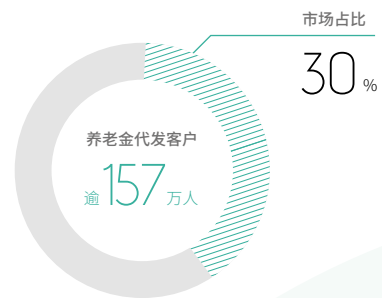
我行快速响应《国务院办公厅关于印发深化收费公路制度改革取消高速公路省界收费站实施方案的通知》，以提供客户全面周到的出行服务为目标，全行上下一心、协同配合，共同推进 ETC 项目。在上海及全行其他城市积极进行推广，同步推出通行费、加油优惠等营销活动，为客户的出行提供更为便捷、周全的服务。我行从货运市场切入，为货车司机提供“借贷合一，可充值，可贷款”的 ETC 支付服务，客户通过支付宝 APP 搜索“货车 ETC 办理”，提交车辆及个人信息，即可全线上申领我行 ETC 服务，实现先通行后付费。



▲ 市北分行举办宝山区货运行业 ETC 推进会

推进养老金融

代发养老金



建设适老服务渠道

在上海地区打造 50 家养老金融支行，在全市网点提供养老金融特色服务，设置适老设施，满足多样化特殊服务需求。针对养老客户喜欢使用存折的习惯，在全国率先开发配置存折取款机，并放大字号、调大提示音，方便老年客户使用。推出业内首款专门为老年客户定制的“美好生活”手机银行，让老年客户也可放心、轻松地享受“互联网+”的便利。率先推出沪语专线，方便老年客户语言交流。



搭建助老服务平台

与上海市老年基金会、老年学学会合作引入老年导银志愿者，以老人教老人的方式帮助客户学会使用智能设备，跟上时代步伐。10 余年来已累计帮助 100 万老人体验自助机具使用，为 200 多万老年人开展金融知识培训。迄今仍有逾百人的志愿者队伍活跃在各网点。



养老金融服务

我行作为上海首批代发养老金的两家银行之一，养老服务已陪伴老年客户走过了 22 个春秋。我行多年来始终坚持“服务市民，奉献社会”的宗旨，将代发养老金作为关系社会稳定、构筑和谐社会的重要工作。代发市场份额连年位列上海市 16 家代发银行之首。养老金代发客户市场占比 30%，总数逾 157 万人。

我行秉持匠心精神不断提升养老服务内涵，想老所想、思老所思，持续打造“适老、为老、助老、惠老”的特色服务新模式，致力成为客户身边的“养老金融服务专家”。我行是全国唯一并获“全国敬老模范单位”“全国敬老文明号”两项国家级殊荣的金融机构；是“上海市敬老十佳楷模单位”“上海市敬老卡联盟单位”首批成员，“美好生活”养老综合金融服务品牌获得各界广泛认可。

创新为老服务模式



为解决养老金发放排队时间长的问题，养老大客流网点提前半小时营业，提升客户服务体验。针对行动不便的养老客户提供上门服务。

推出惠老产品服务



针对养老客户财富稳健增值需求，建立“简、便、稳”的养老专属财富管理产品体系。以美好生活卡为载体，关注养老客户的生活服务与精神健康需求，创新“金融+生活”服务模式，打造“康”“乐”“享”三大权益内容，体现尊老、爱老、敬老的传统美德和情感元素。

支持医疗卫生事业

没有全民健康，就没有全民小康。近年来，我行紧跟我国医疗卫生改革步伐，持续加大金融服务的投入力度，积极支持医疗相关产业发展，为铺就居民健康之路贡献力量。

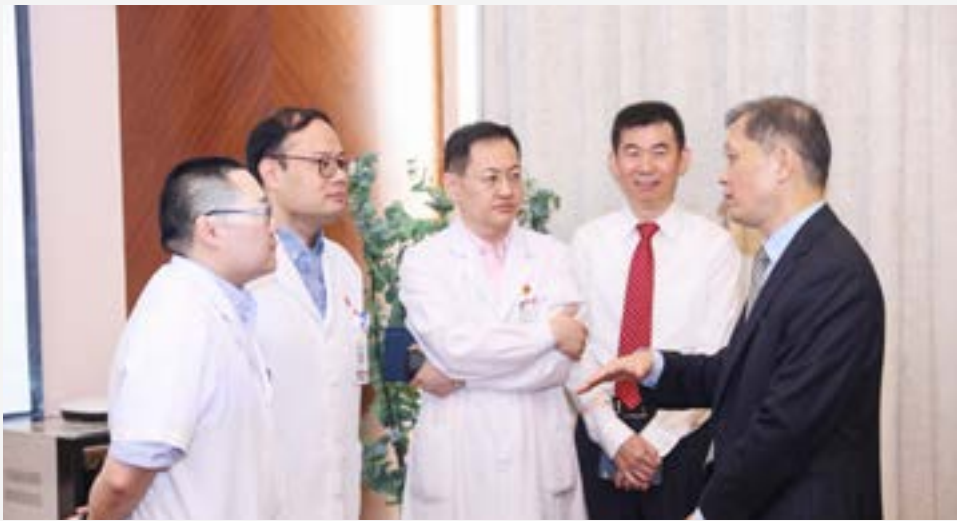
我行持续发展“医疗+科技+金融”模式，不断创新医疗机构服务方式，打造医疗金融特色服务品牌，在协助医院推动信息化建设、提升诊疗服务质效等方面实现重要突破。我行依托“互联网+”人工智能、云服务、人脸识别等科技手段，形成了独具特色的全流程、线上化、智能化的“智慧e疗”服务体系。2019 年 5 月，我行与华山医院合作的“智慧e疗”服务示范区正式启用，是上海地区首个全流程“刷脸就医”创新项目。截至 2019 年末，我行智慧医疗合作医院 56 家，数量居全市前列；智慧医疗服务荣获上海市企业管理现代化创新成果评审三等奖、上海市品管圈大赛一等奖暨全国优胜奖等多项服务创新奖项。2019 年度，我行发放医疗贷款余额 86.56 亿元，较上年增长 75.6%。



案例

我行与瑞金医院
签订智慧医疗全
面合作协议

为助力上海打响“四大品牌”，探索打造民生金融服务体系，我行与上海交通大学医学院附属瑞金医院签订智慧医疗全面合作协议，在现有合作基础上，进一步打造从门诊、急诊、住院到随访的全新患者连续性服务，形成可复制可推广的模式，成为引领长三角、并在全国范围内具有较强影响力的智慧医疗服务典范。



▲ 金煜董事长与医疗工作者共商金融医疗服务方案

支持保障房建设

安居方可乐业，住房保障工作是确保人民群众“住有所居”的重要举措，我行坚决贯彻落实中央关于保障性安居工程建设的决策部署，综合运用各种金融产品，积极参与保障房建设项目，助力城市中低收入住房困难家庭改善居住水平，为进一步扩大住房保障受益面做出贡献。截至 2019 年末，我行保障性安居工程贷款余额 147.74 亿元，较上年末增长 27.14%。

案例

我行参与临港
新片区社会保
障房建设项目

2019 年，国务院设立中国（上海）自由贸易试验区临港新片区，为支持区域金融创新、促进产业发展、支持人才发展、发布产业地图等实施多条特殊支持政策。作为上海科技创新中心主体承载区，临港地区后续将迎来大量的人口涌入，保障房作为住房体系中的重要组成部分，将成为即将来临的人口大潮的载体。我行已审批通过上海临港某公司的保障房项目贷款申请，主动配合企业的提款需求，项目投入市场后将为临港地区人口安置提供强有力的保障。



支持大众创业

普惠金融的实现越来越多地体现在帮助创业者破解融资难、支持创新创业的层面，我行把握创业者资金短缺、融资困难的痛点，为创业者提供优质、便捷、高效、全面的金融服务。

我行于 2000 年 8 月起与上海市劳动与社会保障局合作，在全国率先开办促进就业资金担保开业贷款，以上海市劳动和社会保障局“促进就业专项资金”提供担保，专项用于扶持本市失业人员自主创业的贷款。

2019 年，我行与上海市就业促进中心、上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心三方合作开发的“双创 e 贷”正式发布。小微初创企业最高可申请 300 万元贷款额度，不仅免担保费，正常还款后还可享受政府贴息。此外，我行以“线上申请、快速通道审批放款”的管理新模式，使审核放款效率提高近一倍。同时，我行推出创业担保贷款，为个人、创业组织提供融资支持，针对“专精特新”企业等细分领域高成长小微企业，提供优惠、便捷的专项综合金融服务。

旧区改造是上海市政府重要民生工程。我行聚焦基础设施、旧区改造、社区服务等领域，打造“民生金融”服务品牌，对于上海市“政府主导、企业搭台、市场运作”旧区改造新模式展开积极探索，为服务地方民生赋予新的内涵。

专题

我行牵头上海首单旧改项目落地

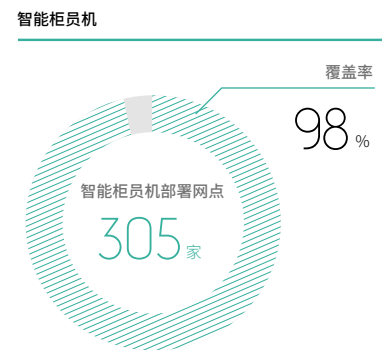
2019 年 6 月末，由我行作为牵头行的虹口区 17 街坊旧区改造项目银团贷款实现投放，该项目是上海市新一轮城市更新项目的首笔贷款投放，涉及居民 3,010 户，是虹口区近年来实施旧区改造体量最大的地块，也为上海“市区合作、政企合作”旧改新模式迎来开门红。2019 年，黄浦、静安、虹口、杨浦四区政府与上海地产集团联手，推进成片风貌保护的区内旧改项目，此轮旧改总投资约为 6000-8000 亿元，其中 2019 年首批启动静安区洪南山宅、虹口区 17 街坊、黄浦区乔家路、杨浦区 160 地块等四个项目，总投资约 780 亿元。我行第一时间对接上海地产集团、各区城市更新公司，参与项目银团贷款方案设计，取得了市、区两级政府及地产集团的认可。在国开行作为上海市旧改项目总牵头行的基础上，我行承担了上述四个项目总银团的副总牵头行，以及虹口区 17 街坊旧改项目的牵头行职责，在项目实施过程中，主动协调银团贷款落地实施的各类问题，在 6 月底率先实现虹口区 17 街坊旧改项目贷款投放。我行积极参与破解融资瓶颈，在民生工程领域推动创新市场化融资模式的积极探索，展现了我行积极支持上海地方重大工程的使命感，也进一步加强了与政府及老百姓的紧密联系。

提升客户体验

我行坚持“服务为本”的初心，立足客户需求，深化数字化转型，注重在各个环节中为客户提供安全、便捷、高效的全方位金融服务，持续提升客户体验。



推进网点转型



我行遵循“智慧金融、专业服务”企业形象核心理念，致力于打造有温度的网点服务，不断推进网点业态重塑。2019年，基于客户视角出发探索形成的“友好、关怀、专业、前沿”的网点新设计理念，不断打磨模组，优化设计细节，形成网点新SI设计规范手册，并在网点建设中推广执行。至2019年底，全行已有约1/3网点实现改造，为客户提供了更好的服务环境和体验。

我行在日常经营管理中不断提升服务质量，优化业务流程，提升网点客户体验。2019年，智能柜员机部署覆盖305家网点，覆盖率达到98%，新增支持定期存单、手机号转账签约等多项便民服务；关注厅堂服务体验，60余家网点实现智能屏信息互动查询，试点智能柜员机叫号服务等。

我行通过企业开户流程再造与金融科技应用相结合，实现企业开户更加便捷、高效，改善了营商环境，提高了小微企业开户服务满意度。秉持端到端的数字化思维，通过构建“云网点”“网点智能打印终端”等新型客户服务模式，拓宽客户服务渠道，为客户提供定制化服务体验。



福民支行自助机具服务区

我行持续关心关爱特殊人群，在网点建设过程中不断提高社会责任意识和金融服务水平。

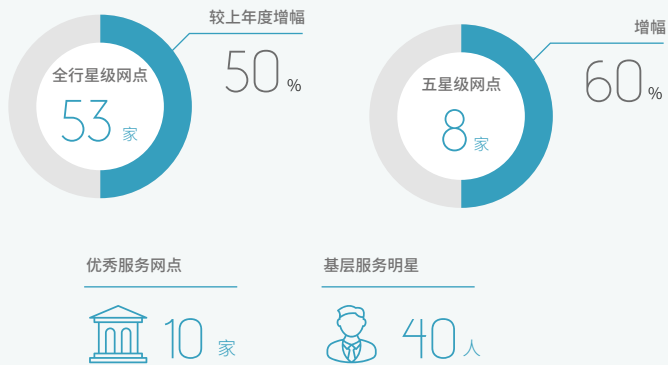
案例

市北分行大华支行 全面配备无障碍 基础设施

2019年12月，上海市银行同业公会及上海市无障碍环境建设验收专家组莅临市北分行大华支行，召开无障碍建设现场体验会。该网点作为我行首家无障碍服务试点网点，从细节入手，将无障碍服务体现在每个业务流程中。新增无障碍停车位、室内外盲道、感应门、低位自助服务设备等硬件设施，对员工进行手语、残疾人业务办理引导等培训，更好地向社会特殊群体提供便利服务。该网点荣获上海市银行同业工会“上海银行业无障碍环境建设网点”。



我行积极参与2019年度中国银行业协会星级网点创优评选，全行星级网点增至53家，较上年度增幅50%，其中五星级网点增至8家，增幅60%，同时，10家网点获优秀服务网点，40人获基层服务明星。



深圳分行光明支行——“银行业文明规范服务五星级营业网点”



总行营业部组织一线员工开展服务礼仪提升培训

关注客户反馈

2019年，我行持续深化客服中心建设，运用端到端思维，深化数字化、智能化服务转型，持续推动“友好、数字和智慧”的有温度服务。

我行从客户视角认真查找服务中的薄弱环节和突出问题，完善“客户之声”诉求管理体系，形成系统化的客户体验收集、编撰、反馈、督办和评价机制，多渠道、全方位地收集客户对银行产品设计、服务体验、业务流程等方面有价值的意见或建议，助力产品、服务、流程体验优化。持续开展神秘人检查及真实客户体验调研，分析我行网点服务标准中存在的执行难点和客户体验痛点，监测服务标准实施后的客户体验改善情况，持续改进，形成长效监督机制。

我行持续完善95594客服热线、营业网点及官方门户网站等多维投诉渠道，优化消费者投诉方式及投诉流程，落实高管约访、亲阅亲批制度；积极开展多元化投诉化解，与“上海市金融消费纠纷调解中心”“上海银行业纠纷调解中心”等建立金融消费纠纷诉调对接机制、引入第三方中立评估裁断机制，引导消费者依法维权，及时预防、有效化解金融消费纠纷。

有温度服务

- 基于客户第一性需求出发，梳理优化高端、战略客群服务旅程，提供针对性服务以快速有效解决客户需求；
- 紧跟客户线上交易趋势，深度挖掘分析客户潜在需求及偏好，以提供深度服务，提升线上服务价值；
- 针对年轻客群青睐的自助和智能服务，持续丰富与完善渠道功能，以提供智能化交互体验；
- 同时上线智能文本分析系统，强化客户服务的智能化分析和监控水平，以进一步提升客户体验。

	单位	2019 年	2018 年	2017 年
客户投诉意见总数	项	637	743	785
客户投诉 5 日内办结率	%	96.45	95.31	91.73
客户投诉受理时间	小时	15.2	14.8	19.04
客户服务中心转人工电话量	通	3,878,381	3,901,382	3,526,464
转人工接通率	%	97.75	97.98	97.23
客户满意度	%	90.73	85	-

注：

- 1、客户投诉意见为客服中心受理投诉总数；
- 2、客户投诉受理时间，指从受理投诉到处理完毕的时间（按 1 个工作日 8 小时计算）；
- 3、客户满意度：我行自 2018 年起通过“神秘人项目”和内部网点运营人员调查问卷综合获取客户满意度指标。

根据《银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准应用实施》最新要求及相关投诉定义，2019 年我行共受（处）理客户投诉总量 38,546 件。按业务类别来看，其中，人民币储蓄类 660 件，贷款类 780 件，银行卡类 25,232 件，自营理财 526 件，支付结算 1,496 件，人民币管理 34 件，外汇类 750 件，贵金属类 14 件，个人金融信息 4,126 件，银行代理业务 200 件，其他中间业务 74 件，债务催收 2,388 件，国库 22 件，其他类 2244 件。按投诉地区分布来看，上海地区受理 35,760 件，北京地区受理 122 件，天津地区 394 件，江苏地区 814 件，浙江地区 336 件，四川地区 306 件，宁波地区 238 件，深圳地区 576 件。

提升安全保障

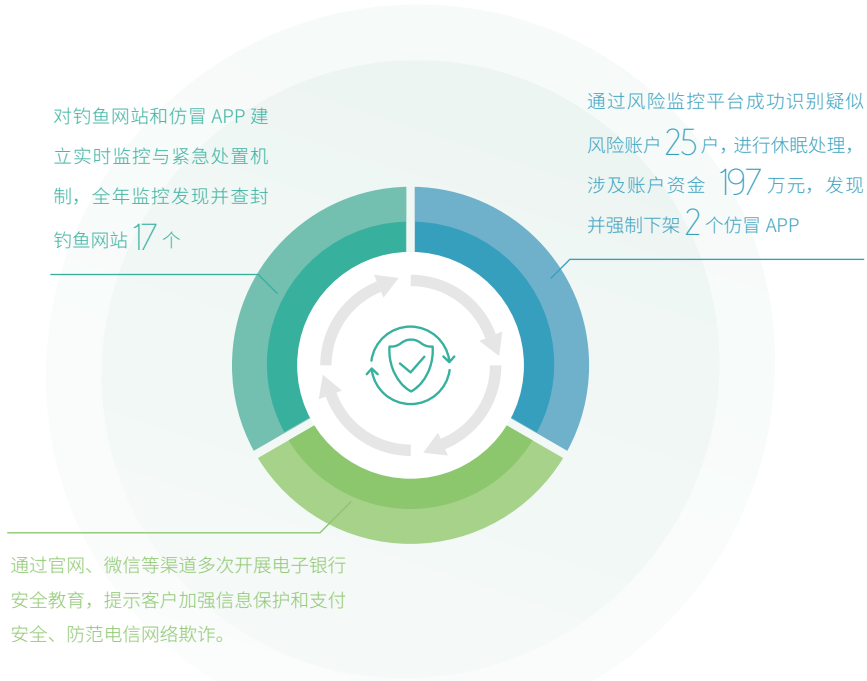
面对信息安全的持续挑战，我行持续加强防范和打击电信网络诈骗违法犯罪活动。进一步完善了电子银行交易分层控制体系，丰富电子渠道功能，在保障客户信息、财产安全可控的基础上，持续提升客户体验。



▲ 我行举办网络安全应急演练

2019 年，我行持续完善电子渠道风险监控平台监控规则并优化系统性能，利用人工智能大数据建模技术搭建风险场景监控模型，完成并上线个人手机银行、个人网银渠道登录、转账等 4 个风险智能核心场景，初步实现风险交易的事中实时识别阻断。

2019 年，我行加强对公账户网银交易风险防控，贯彻监管要求，细化明确控制规则，改进系统功能，于 11 月底陆续上线交易白名单、转账双人短信认证等控制措施，进一步强化网络电信诈骗案件的防范力度。



2019 年，我行持续健全信息科技风险管理，分解细化风险防控责任到岗位，建立内控检查队伍，改变软件研发模式，提升前台交付和中台支撑效力。完善智能化运维，建成多维度数据分析平台，提升智能告警监控覆盖面及准确度，提升运营效力和业务转型动力，并同步制定相关制度和技术规范。加强重大科技开发项目过程管控，完善信息科技风险识别和评估、关键指标监测、风险事件及损失评估处置管理。加强科技检查和安全评估，强化互联网访问管控，加强关键应用渗透测试和安全扫描等。推动生产系统高可用性及业务连续性建设，重点实施核心业务系统同城灾备真实切换等，确保灾备资源和灾备环境的可靠性及运营处置能力。

案例

北京分行学院南路支行 为客户守护财产安全， 获暖心赞誉



2019 年 9 月 22 日，客户刘女士来到北京分行学院南路支行办理业务。当大堂经理询问刘女士要办理什么业务时，其同行的一名男子语气强硬地说到：“办网银，限额调到 500 万，每天可转账 50 笔。”本着对客户认真负责的原则，我行员工进一步了解情况后得知，刘女士欠该男子 151 万元，如果不能按时归还欠款，将需支付高额的违约金，而且该男子已“保管”刘女士的身份证、银行卡等重要物品。了解这一情况后，我行员工提前与柜台人员进行沟通及风险揭示，并将网银转账限额设置为 151 万元，笔数 31 笔。期间，男子多次上前想要调高转账限额和转账笔数，均被我行员工以要听从客户自己的意愿办理业务而拒绝。最终，刘女士成功还款，其余钱款未有损失。刘女士带着锦旗前来，激动的拉着我行员工的手说：“感谢你们银行工作人员急客户所急、想客户所想，帮助我们解决了困难。”

诚信合规经营

我行持续完善内控体系建设,依法诚信规范经营,强化数据治理,重视消费者权益保护,积极履行反洗钱义务,保持廉洁、清正的从业环境。



内控合规管理

我行持续推进内部控制体系建设，组织实施内部控制有效性评价，跟踪、监督内部控制风险整改情况。积极开展业务制度、操作流程的建设和完善工作，有效执行相关制度规定，组织开展监督检查，及时发现并纠正内部控制存在的问题。对内部控制的充分性和有效性进行审计，及时报告审计发现的问题，并监督整改。

案例

我行开展“智慧金融 价值风控”主题实践活动

2019 年，我行开展“智慧金融 价值风控”主题实践活动，通过组织各业务部门、经营单位丰富合规知识题库、开展合规经营知识竞赛等一系列活动，增强了全行员工的合规意识，提升了合规经营的能力。



我行不断完善案防长效机制建设，加强案件警示教育。提升案防工作针对性，聚焦案防重点领域和关键环节，紧密跟踪最新监管工作要求和案情风险通报，针对具体风险布置管控要点，突出对案件易发领域环节的管控力度；抓实案防工作落地，建立标准化的案防督导手册，通过现场和非现场相结合的方式，对基层网点案防基础工作开展案防督导；按季发布风险排查要点，组织全行各部门、各分行围绕重要风险领域开展案件风险排查；开展“案防 360”案件警示教育活动，组织全员参加案防知识竞赛，开展案防专题讲座、案防巡讲、“我为案防献一策”活动，编写发布 4 篇《案防规章制度问答手册》和 5 期银行业典型案件通报，强化对全体员工的警示教育。

2019 年，我行共制定、修订制度 210 部，替代废止制度 118 部；年内开展了规章制度评估梳理，集中清理失效制度 88 部。此外，我行对授权和转授权进行过程管控，加强一、二、三道防线联合跟踪检查、监督整改和动态调整的力度。

案例

总行营业部开展非法集资犯罪专题培训

为提高员工合规风控意识，总行营业部开展了关于非法吸收公众存款、集资诈骗等非法集资犯罪的专题培训，讲解了防范非法集资犯罪活动的重要性，并详细解释了包括“非法吸收公众存款罪”“集资诈骗罪”等在内的非法集资犯罪活动的罪名认定。



提升数据质量

2019 年，我行持续开展基础数据质量治理工作，提升基础数据的准确性、规范性。

数据准确性提升方面，以反洗钱、EAST 监管报送、中间业务数据治理等工作为驱动，在 6 个源系统划定 149 个重点基础字段，开展治理工作。经过推动治理，截至 2019 年 12 月，149 个重点字段中的 134 个已达成本年治理目标，剩余 15 个均已明确治理措施，149 个重点字段的平均正确率为 93.90%，较年初上升 5.47 个百分点。其中，通过完善零售客户职业信息、对公客户统一社会信用代码、同业客户，及同业客户交易对手、法定代表人信息等工作，有效推动了洗钱风险排查、客户统一识别认证、监管报送的效率提升和数据准确性的提高。修订《上海银行数据质量管理办法》，进一步完善数据质量闭环管控流程机制。推动平台贷借据、客户类信息的源头治理，优化信贷管理信息、会计记账信息类报表数据治理工作，使 EAST 监管报送数据的正确率提升 5%。

数据规范性提升方面，我行通过建立数据标准体系，明确基础数据的规范标准。2019 年，我行根据业务和数据应用工作情况，持续对数据标准进行完善更新，全年新增 47 个，调整 70 个，暂停 14 个数据标准，覆盖财务、产品、交易、客户、地址、渠道、协议、资产、组织和通用 10 大主题。同时，我行根据业务实际情况，以保障日常数据应用所使用的重点基础数据的标准化为目标，选定存量 176 个重点基础类数据标准和 10 个重点系统，推进重点数据标准在重点信息系统中的落标治理工作。经过一年的治理，相关系统的重点数标平均落标率从原先的 84.72% 提升到 98.29%，提升了 13.57 个百分点。

2019 年重点数标平均落标率

98.29 %

13.57 个百分点

保护消费者权益

我行高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作纳入公司治理层面，推进与企业文化建设、经营发展战略协调发展。设立消费者权益保护专职部门、配置专职岗位人员，确保独立履行消保工作的能力。通过优化顶层设计、完善体制机制、强化资源配置，践行用户思维，从战略到执行建立全流程消费者权益保护管理体系。

我行持续完善消费者权益保护体制机制。围绕全流程管理，修订《上海银行消费者权益保护管理办法》，并在事前、事中、事后各环节均建立相应规程与流程，完善消保制度体系，将消费者权益保护工作要求纳入总行相关部门与各经营机构的综合绩效考核评价体系，并开展消费者权益保护工作专项审计。

我行注重消费者权益保护源头管理。以消费者八大权益为蓝本，建立覆盖产品及服务全流程的消费者权益保护评审程序，聚焦“信息披露、产品适配”动态优化售前评审要点；严格把关合规销售工作，做好“双录”“三公示”和销售专区管理，在业内率先将“风险评估环节纳入专区‘双录’管理流程”，强化自助机具上购买产品时的风险控制等。

2019 年，我行积极开展常态化、多元化、属地化的公众宣教活动。发挥网点阵地作用，组织网点设摊、进校园、进社区、进企业办讲座、做培训等；利用数字化手段，运用视频、动画、漫画、有奖问答、在线课程、互动游戏等方式寓教于乐，加深公众对金融知识理解。全年累计举办各类活动 1,748 次，受众近 66 万人次，发放宣传资料 38 万余份，微信推送阅读量 30 万余次，保障活动覆盖面与触达率。



宁波分行“3.15 金融消费者权益保护”厅堂宣传

专题：金融知识进万家

“金融知识进万家”活动期间，我行通过进社区、进校园、进企业等形式开展金融知识普及教育活动，提升公众对于金融基础知识的了解以及保障自身资金财产安全的意识和能力。

进社区

我行多家分支机构与对口居委合作，在小区内搭设宣传台，对来往居民及沿途过路公众发放宣传材料等。重点向居民们讲解了人民币识假反假小知识和非法金融活动识别防范小技巧，以近几年 P2P 频频发生的爆雷事件为切入点，通过具体案例分析引发居民热议，居民们也各自分享了平时所遇到的各种诈骗手段，现场答疑，讨论气氛热烈，居民们反映受益匪浅。另外，我行走进老年大学给老年市民讲解最新的非法集资案例，提示提高警惕，增强风险责任意识，加强特殊群体关爱。



成都分行进社区开展反假币宣传活动

进校园

我行走进上海科技大学、上海外国语大学、七宝小学、建平实验小学等多所院校，在校园内面向学生及教职工开展金融宣教活动。在建平实验小学金业路校区，我为四年级同学开展了“小小银行家”金融知识讲座活动，围绕等价交换的概念、货币起源、银行起源等基础金融知识展开讲解，课堂上同学们认真听讲、踊跃发言，在讨论后勇于发表自己的观点，课堂气氛活跃。



浦东分行进学校开展“小小银行家”金融教育活动

进企业

我行在农工商超市、大型特卖会现场等地设立宣传台，现场讲解当下市民关心的重点领域并发放宣传资料。例如，借力大型特卖会契机开展现场宣传，在特卖现场人流最多的收银台附近设置了宣传台，重点提示投资不应只重收益忽视细节，要提高警惕防范各类风险等。



杭州分行举办余杭经济开发区金融政策和风险教育宣讲会

规范服务收费

我行严格按照监管要求制定服务项目收费标准，规范服务收费行为。定期修订收费项目定价标准，根据监管要求和业务发展需要增减收费项目，规范新业务收费，收费标准的制定经合理测算各项服务支出并充分考虑同业标准，确保定价规范，水平合理。持续完善服务收费管理的政策流程，明确服务标准，确保服务收费质价相符。

我行积极履行社会责任，对养老客户、小微企业等特殊客群，对抗疫、救灾、抚恤金汇划等特殊事项，以及涉及大众的基础金融服务推出免费项目和优惠举措。同时，贯彻落实服务实体经济政策要求，主动开展各种收费优惠活动和内部收费减免政策，通过各种渠道方式减费让利。经统计，我行 2019 年全年减免服务收费约 5.60 亿元，进一步降低企业成本。

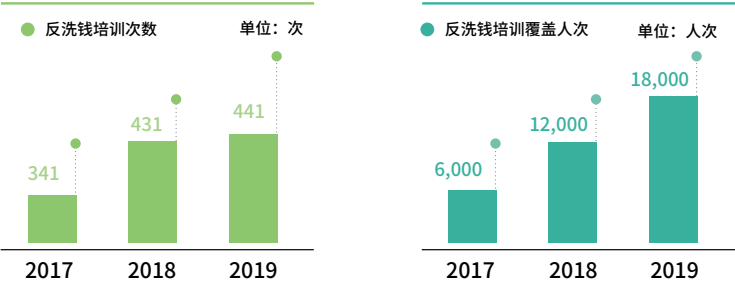
在小微企业方面，严格执行监管“两禁”“两限”收费要求，将小微贷款利率保持在合理水平。此外，主动减免、降低小微金融服务收费标准；对符合条件的新开户小微企业免收 500 元单位活期存款账户费，并推出赠送支付密码器、小微企业卡免开卡费等优惠政策。2019 年针对民企及小微企业承担或减免的信贷相关费用为 1.29 亿元，较 2018 年增长 66.62%，其中小微企业 1,922.66 万元，同比增长 96.52%。

在养老客户方面，2019 年累计减免养老金代发手续费 2,200 余万元，累计减免敬老卡补贴代发手续费 350 余万元。针对我行养老金代发客户免收境内外跨行取现手续费、借记卡年费、挂失费、补换卡工本费等多项费用。

反洗钱

2019 年，我行按照“风险为本”原则，贯彻国家反洗钱、反恐怖融资、反逃税工作精神，认真落实各项反洗钱政策和监管新制度，持续健全与我行发展战略、风险偏好、经营规模与结构相适应的洗钱风险管理体系，完善反洗钱内部控制制度体系，加大科技支撑，践行洗钱风险管理文化长效宣导，切实履行反洗钱义务，营造知法守法的反洗钱氛围，预防打击洗钱和恐怖融资犯罪。

为进一步提升全社会“三反”意识，我行多渠道践行反洗钱社会宣传义务。以“点（营业网点）+ 线（对口社区）+ 面（新媒体宣传）”为着力点，精心制作“防范洗钱风险，人人有责”主题宣传片，开展“扫黑除恶”“金融知识进万家”等专题宣传活动。通过日常宣传与专项宣传的有机结合，不断提升自身业务素质。为客户把好“安全关”，着力提升社会公众对金融机构反洗钱工作的知晓度和参与度，共创和谐安全的金融环境。



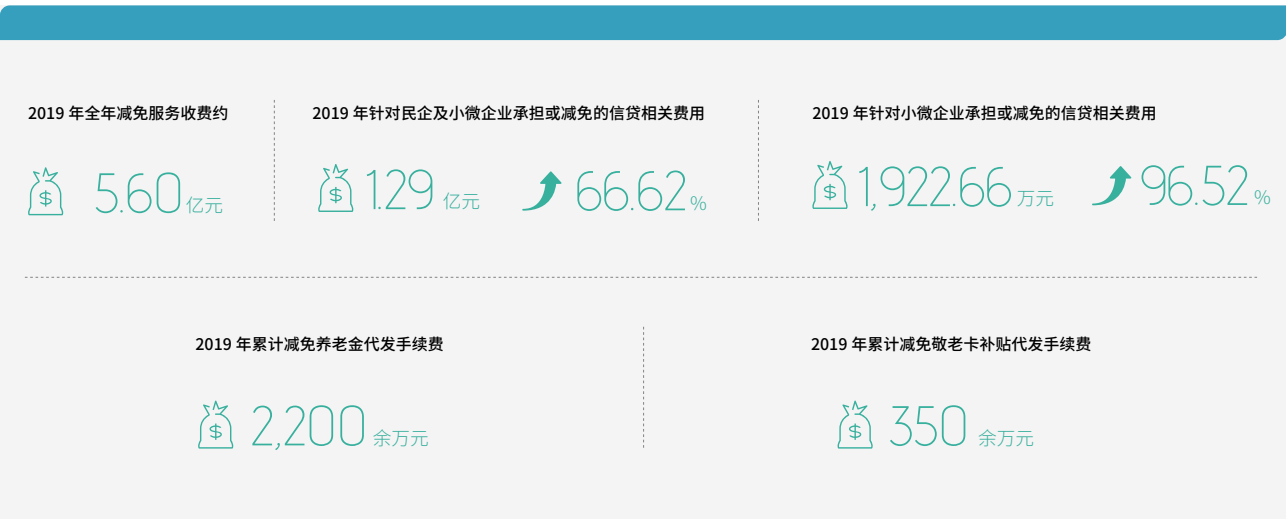
廉洁从业

2019 年，我行以开展“不忘初心、牢记使命”主题教育、推进纪检监察派驻机构改革和迎接上海市巡视为契机，以制定落实《市国资委系统推进全面从严治党加强党风廉政建设“四责协同”责任清单》为抓手，注重纪律教育的精准性，重点就纪律规矩、职业道德、廉洁从业等方面开展案例警示教育，以身边事教育身边人；不断深化“四种形态”综合运用，尤其注重“第一种形态”，对党员干部苗头性、倾向性问题动辄则咎，抓早抓小。

积极推进廉洁金融文化建设，持之以恒落实中央八项规定精神，锲而不舍加强作风建设，严格执行纪律要求，做实做细日常监督，充分发挥党员先锋模范和党组织战斗堡垒作用，以全面从严治党和党风廉政建设责任制的有效贯彻落实，以作风建设和企业文化建设为导向，持续营造风清气正、凝心聚力的良好工作氛围，为我行战略实施提供坚强政治保障和政治引领。2019 年度，我行积极开展反腐倡廉教育培训，覆盖逾 25,000 人次。



◀ 总行领导参加“不忘初心、牢记使命”主题教育集体学习



构筑绿色金融

发展绿色金融是供给侧结构性改革的重要内容,对我国经济结构的调整和生态文明建设具有重要的促进作用。我行秉承可持续发展理念,拓展绿色渠道建设,强化绿色金融服务,助力打赢防治污染的攻坚战,推进绿色生态文明建设。

摄影: 总行 运营管理部 管佳杰 ◀

践行绿色信贷

我行紧跟绿色金融发展政策，积极践行绿色信贷理念，加强绿色信贷服务，主动做好信贷资源配置、产品创新、服务提升等工作。将绿色信贷纳入重点支持类投向，引导经营单位综合运用多种金融产品支持地方新兴节能环保产业、优质节能减排企业、资源回收利用的循环经济、空气与水污染治理工程等重点领域。同时将产能过剩行业新增客户列入禁止介入类，严密防范产能过剩行业风险。我行对于绿色信贷业务实施差异化经济资本考核。

我行积极构建以绿色信贷、绿色债券以及绿色租赁为基础的绿色金融服务，从直接融资和间接融资两个维度积极推动绿色金融发展，满足不同类型企业的多元化融资需求。

为加快推进上海市产业高质量绿色发展，积极培育经济增长新动能，搭建产业绿色融资综合服务平台，支持上海市工业节能与绿色发展，我行与同业共同推出“产业绿贷”产品方案并稳步推进。

案例

北京分行参与承销绿色中期票据

A 公司是世界最大的水电开发企业和我国最大的清洁能源集团之一。公司战略定位是成为以大型水电开发和运营为主的国际一流清洁能源集团。北京分行积极参与该公司 2019 年度第三期绿色中期票据承销，募集资金用于 W 和 B 水电项目建设。两个水电项目建成后，平均每年可减少标煤消耗量约 3,200 万吨，减少二氧化碳排放量约 8,200 万吨，环保效益显著，有利于实现我国 2020 年减排行动目标。

成都分行支持清洁能源发展机制

成都某公司是一家专注于有机废弃物资源化利用和耕地质量提升的环境农业服务企业，是固废资源化领域第一个获得中国专利金奖的企业，中国首个耕地质量提升产业基金发起人，并获国家级农田应用许可的餐厨废弃物处理企业。其独有的有机废物生物强化腐殖化技术达世界先进水平。以餐厨废弃物为原料生产的生物腐殖酸土壤调理剂，是我国目前唯一通过国际国内双重有机认证的有机源肥料。成都分行为该公司提供 0.79 亿元流动资金信贷支持，为该企业最大授信行。

我行综合运用多种金融产品支持节能环保企业，包括支持节能环保设备制造
企业依托行业内龙头企业开展上下游供应链金融业务，支持节能环保设备的
融资租赁业务；以合同能源贷支持节能服务企业，支持节能环保服务企业发
行债务融资工具；以贷款及非信贷类产品，支持社会资本参与污水治理、固
废治理等领域 PPP 项目；积极探索排污权质押贷款等多种金融服务，支持低
碳生态园区的建设。

案例

南京分行支持水污染治理企业

江苏 A 公司拟实施无锡市锡山区污水处理厂提标改造工程项目，以提高东亭城区污水处理排放标准。该项目处理污水规模可达 6 万吨 / 天。南京分行积极践行绿色信贷理念，为该公司提供 2.2 亿元固定资产项目贷款。

我行积极贯彻落实国家产业结构调整与化解过剩产能的政策精神，持续加强产能过剩行业授信管理，明确授信政策，压降授信敞口，除央企及核心子公司外，产能过剩行业表内外授信敞口应较上年末不增加。严控新增授信，对于产能过剩行业新增授信客户严格把关、实施白名单制管理；严禁介入未通过土地、投资管理及环评等审查的项目，资本金未足额到位的项目，不符合国家节能减排政策规定的高耗能、高排放项目，列入国家淘汰名录的落后产能项目。存量客户实施分类管理，谨慎支持环保达标、技术先进、效益好、在行业兼并重组中处于优势地位的存量大型龙头企业集团；对于长期亏损且不符合结构调整方向、列入国家产能过剩行业关停并转名单，以及能耗、环保等标准不达标等不符合授信政策要求的企业，逐步压缩并抓紧退出。

拓展绿色渠道

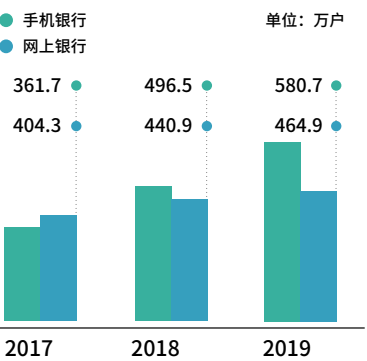
我行以客户为中心，抓住消费升级、金融科技深化的发展机遇，将服务与金融科技融合，积极拓展金融服务绿色渠道。

手机银行

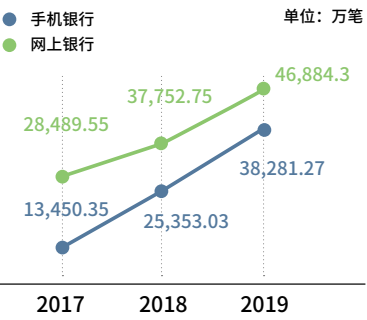
我行围绕移动优先战略，着力提升线上客户经营能力。个性化经营方面，围绕标准、财富、信用卡、养老、代发等客群开展特色创新和部署，实现产品、服务、权益、活动等全场景个性推荐，使个性化服务普惠每位客户。客户体验方面，对 15 项关键客户旅程完成了端到端重塑。扩展与网点服务的连接，推出借记卡、社保卡、代发养老金等服务的线上办理。推出在线客户经理、语音转账、大数据风控等多项创新应用，展现了前沿创新的品牌形象。连续三年荣获 CFCA 城商行最佳手机银行奖。

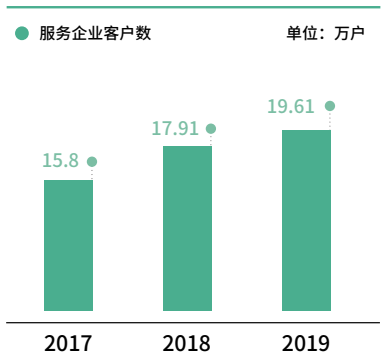


签约客户数



交易量





企业网银

我行持续丰富企业网银服务，推动企业服务线上化。2019 年，我行在企业网银端新增票据池、在线贴现、在线承兑、封闭式净值型理财产品、结构性存款等产品，丰富企业网银产品功能，为企业提供更加便捷的银行在线服务。

目前我行企业网银可提供含账户管理、支付结算、财务管理、电子票据、国际业务、投资理财、信贷业务、资金管理、电子商务、专项业务在内的在线服务，产品功能基本可满足企业 90% 以上银行服务需求，企业无需再至柜面办理，有效提升业务办理效率。

我行信用卡服务在持续优化各自助渠道服务功能建设的基础上，结合推进绿色金融服务的知识普及与宣传，2019 年新增客户以提供电子账单或自助查询为主，并持续推动取消存量纸质账单，电子账单率保持在 90% 以上。

我行践行绿色环保、可持续发展的理念，对传统柜面服务流程进行了创新和突破，通过电子填单、电子签名、电子回单等实现了柜面服务全流程无纸化，2019 年柜面个人交易无纸化率达 70% 以上。

发展互联网金融



突破 3,000 万户
线上客户数

我行继续紧跟互联网金融快速发展趋势，不断培育和塑造网络金融经营特色，积极推进便民场景金融生态建设，业务规模保持快速增长。截至 2019 年末底，我行网络金融实现“3 个 3”突破：年交易金额突破 30,000 亿元，线上客户数突破 3,000 万户，互联网日均存款突破 300 亿元，成为国内相关领域领跑者。

上行快线

2019 年，“上行快线”完成 5.0 改造升级，完善投资理财、在线贷款、特色金融等服务；持续创新产品服务与解决方案，面向年轻客群娱乐、食、住、行等需求，打造了以影音生活类会员权益为特色的“权益体系”，与各类影音平台、体育平台、有线电视等合作伙伴合作，为客户提供“金融+文化/体育/生活”的融合服务，打造服务 3000 万+个人客户的生态家园，提升服务质效。

上行普惠

我行于 2019 年 11 月推出“上行普惠”APP，向小微企业提供 7*24 小时在线供应链融资服务，企业可通过“上行普惠”APP 在线操作注册、申请、签约、提款和还款等业务。

“上行普惠”是小微企业服务创新，依托互联网突破时空限制，让金融服务惠及更多小微企业，有效降低了小微企业获取银行服务的门槛和成本。同时，我行持续支持“上行 E 链”在线供应链金融服务平台建成投产，具备全线上供应链服务支撑能力，为打造端到端供应链开放生态打下坚实基础，快速对接核心企业。2019 末，已累计服务 1,857 家小微企业。

面对数字化时代的到来，我行主动应变，积极探索组织、流程、人才等方面对数字化转型的适配，试点敏捷交付团队。运用数字化思维进行实践，对业务进行赋能，在零售领域，搭建支持“实时审批”的信用卡审批系统，大幅提升信用卡核准效率；在风险管控领域，深化内外部数据应用，建立 90 个非现场模型，实现事前预警、事中管理、事后跟踪的全流程操作风险管控；在运营和营销领域，“自上而下、自下而上”双向驱动金融科技创新，RPA（机器人流程自动化）企业开户填单效率提升近 10 倍、基于机器学习的 OCR（光学字符识别）会计档案影像识别率超过 90%、基于 AI（人工智能）的 E 理财营销效率提升超过 90%。

案例

全球首创“华付通”服务， 解决外籍人士入境移动支付 痛点

我行针对入境游客在国内使用现金、境外银行卡消费不便的问题，在人民银行指导下，在支付宝“TourPass”小程序推出“华付通”创新服务。入境游客通过支付宝国际版 APP，即可使用境外银行在线申领、购买我行发放的电子储值卡并绑定支付宝进行扫码支付，体验“原汁原味”的中国移动支付服务。



倡导绿色运营

我行倡导绿色办公理念，持续完善办公信息化系统，积极推广绿色采购、绿色建造、绿色办公等绿色经营实践，倡导绿色公益，努力构建低碳、环保的绿色银行。

绿色采购

我行全面升级现有集中采购管理系统，新增供应商评价功能，全面施行线上操作，简化流程，提高评价效率。在评审环节，注重供应商的各项体系认证证书，以及其社会责任实践和贡献。

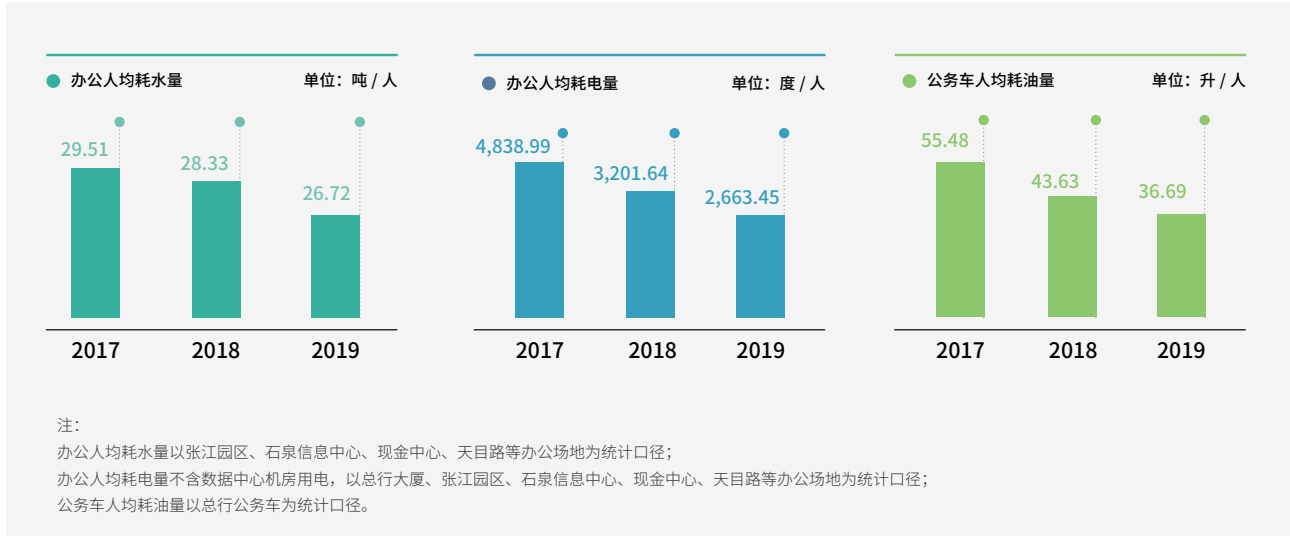
我行推广使用电商平台采购办公用品，加快节本增效步伐。持续完善总分行集中采购系统流程的规范化，推进公开、公平、公正的采购实施。推广全行范围内集中采购系统的应用，通过供应商电子信息入库、线上审核，提高供应商入库审核效率，减少纸质材料交互。

绿色建造

我行对总行大厦、张江园区锅炉进行提标改造并通过安全检测、环保检测、能耗检测，达到最新的环评标准。充分运用绿色运营思维，在办公楼及网点改造过程中，全面推行环保材料，推广LED照明灯具及智能灯控系统的使用。

绿色办公

我行在全行范围内推广倡导“绿色办公”理念，将绿色化融入办公各环节，执行了一系列具有显著成效的措施，办公人均耗水、耗电及公务车人均耗油量均明显下降。



案例

我行采取冷源系统改造、应急水泵降频、锅炉提标等措施，有效提高节能环保效率

我行张江园区运用绿色运营思维，于2019年初完成利用低温气候代替冷冻机制冷的冷源系统改造。在可用工况期间，全年可节约用电约116万度，使机房PUE能耗监管指标大幅下降，实现了节能减排。经反复测算、统计机房精密空调的使用数据，我行对张江园区冷冻系统应急冷却水泵进行降频运行，全年节约用电约23万度。我行对总行大厦、张江园区锅炉进行提标改造并通过安全检测、环保检测、能耗检测，达到最新的环评标准，并在办公楼及网点改造过程中，推广LED照明灯具及智能灯控系统的使用。

天津分行活用企业微信，倡导行务线上审批

随着移动办公理念的不断推广，天津分行将电子设备申领、日常维修申报、个人名片印制等部分事务性审批由线下移到了线上，微信企业号“上行天津”在员工中得到普遍应用，提升了工作效率的同时也减少了纸张使用。

绿色公益

我行积极响应生态文明建设号召，推崇“绿色、生态、健康”生活，倡导垃圾分类新时尚，共同建设绿色美好环境。



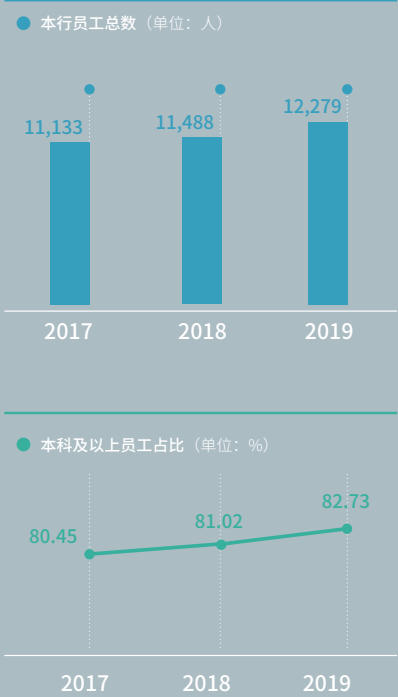
▲ 我行举办垃圾分类亲子活动



▲ 浦东分行组织员工参与“海洋净滩活动”

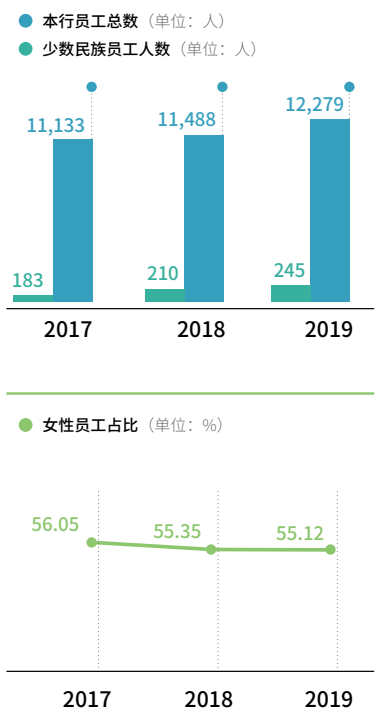
践行人本管理

我行尊重人才需求,重视人才培育,努力促进人才价值的发挥。



摄影: 总行 党委办公室 周超 ◀

保障员工权益



强化民主管理



▲ 市南分行召开职工代表大会

我行保障员工合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。

我行为员工提供具有竞争力的薪酬，按时规范发放。我行不断优化完善员工福利体系，提升合规性和员工满意度。我行依法为员工办理各项社会统筹保险，建立企业年金和补充医疗保险制度，作为对员工养老、医疗统筹的补充。

我行杜绝就业歧视，对不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工平等对待。对同一岗位残疾人和健全人实施同工同酬。2019 年，我行安置残疾员工 12 人。

我行重视员工个人信息管理，提升员工信息规范性。结合人力资源综合管理系统功能优化完善，梳理并规范完善员工信息，进一步提高员工信息的真实性、完整性、保密性、安全性。

我行建立员工申诉机制，畅通沟通渠道。建立员工考核申诉、问责申诉等机制，明确各层级管理人员与员工沟通过程中扮演的角色及责任。制定申诉的程序并保证申诉渠道的顺畅，增进员工与领导双方的沟通了解。认真对待员工申诉，及时处理员工通过正常渠道提出的合理意见、建议和要求，预防劳动争议。

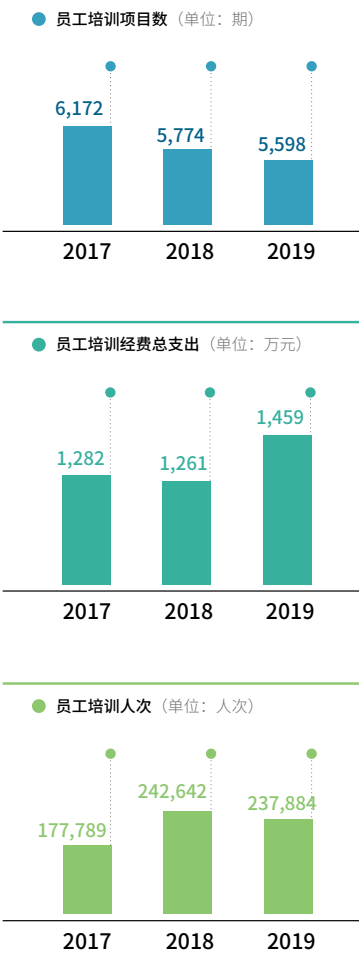
我行重视职代会制度建设和实施工作，全行职代会建制 100%，工会入会率 100%。积极指导基层职代会议事机制建设，掌握基层职代会工作情况，维护员工基本权益。2019 年，总行召开职代会联席会议 1 次，审议和听取 2 项工作；各基层职代会召开 33 次，审议或听取了 71 项工作或报告，召开联席会议 4 次，审议 4 项工作。

我行不断凝聚新形势下群团工作定位共识，统一思想、加强传导。组织参加兼职劳动关系协调员培训，努力建设一支懂政策、会协调、善协调的专业人员队伍，做好员工民意的传递和疏导。员工意见传输还通过网点定向联系、行内工作内网、员工学习平台等渠道和形式来实现。组织开展主题征文和“金点子”建议活动，多项建议已被采纳应用在经营管理工作。2019 年，积极参与创建和谐企业达标活动，我行浦东分行、市南分行、自贸试验区分行、市北分行、总行营业部获得“上海市和谐劳动关系达标企业”称号，实现了上海地区经营单位全覆盖。

实施绩效管理

我行根据现代股份制商业银行经营管理的要求，逐步构建较为科学的激励约束机制。通过实施分层分类考核，使薪酬资源与银行整体效益和个人绩效表现更充分匹配，并在此基础上建立员工绩效薪酬延期支付机制，促进全行稳健经营和可持续发展。

促进员工发展



我行积极探索人才培养的有效模式，持续深化人才盘点，挖掘优秀人才，分类分层开展针对性培养。

健全员工发展体系，明确员工成长路径，针对轮岗培训、基础能力过关、专业能力提升、管理能力培养四个成长阶段，制定具体的培养目标、培养手段和配套激励机制，提升培养成效，激发员工发展的自驱效应，推动管理及专业人才的内生长。

我行以战略为引领，聚焦全行干部员工队伍能力提升，差异化制定培训措施，通过开阔培训渠道、创新培训方式、强化实操训练等，积极推动全行人才培养工作。加大管理人员培训力度，做深、做实直管干部、主要条线副职、中青年后备干部、路支行行长等管理人员集训，增加经营管理课程比重、配套跨界交流学习，助力外向性思维和管理实践借鉴，促进提高综合管理能力；提高专业人才培训层级，综合运用集训、线上学习、课题研究、外派学习等形式分类开展专业人才培训，拓展专业思路，强化专业能力提升；优化青年人才培训机制，完善新行员培训课程体系，实施新行员入行集中培训、岗位锻炼与“青年数字课堂”系列培训，配套学分制管理等措施，加速新行员成长；提升基层员工履职能力，通过岗位培训、在线学习、上岗证考试等方式持续引导基层员工向综合化、一岗多能方向转变。



浦西分行组织员工技能竞赛 ▶

案例

苏州分行组织开展 2019 年技能大比武主题活动

为进一步强化全行员工提升自我、创造价值的使命感，苏州分行 2019 年组织各业务条线持续开展技能比拼，并评选出了各条线的优秀团队及个人，涌现出了许多优秀案例。技能大比武活动特设“金点子展演”环节，通过舞台情景剧、微视频、案例讲述等多元表现形式，吸引员工积极投身分行转型发展事业，为产品创新、流程优化创造更多可能的同时，也打造了员工建言献策的良好平台。



致力员工关爱

我行立足以人为本，将关爱员工作为企业文化的重要组成部分，持续关心困难员工，帮助困难子女助学，关心慰问退休职工。同时推进深层关爱员工，关注员工心理健康，致力于提升员工归属感。

加强帮困关怀工作体系化，修订完善工会经费使用标准，实现帮困慰问工作精准化、及时化，在大病帮困、助学等方面体现关心温暖。全年实施总行层级各类帮困和慰问 800 多人次，金额 350 万元左右。

退休员工慰问常态化，开展退休人员节日慰问工作；为退休员工办理互助保障计划，优化体检安排并落实退休人员年度体检工作。

我行关爱女性员工，协调推进女员工专项体检、开展女干部文化交流活动，结合“三八”妇女节积极开展女职工人文关怀项目和健康关爱活动，扎实推进妈咪小屋星级建设和贴合女员工需求的特色活动。

苏州分行第五届徒步活动



市南分行为员工举办心理健康讲座



自贸区分行“三八”妇女节关爱女员工特别活动



信用卡中心为女员工布置妈咪小屋



专题：“礼赞新中国，唱响新时代”建国 70 周年主题活动



▲ 施红敏副行长为优秀运动员颁奖



▲ 庆祝建国 70 周年文艺汇演暨运动会闭幕式



▲ 我行拍摄庆祝建国 70 周年快闪视频



▲ 员工运动会羽毛球比赛



▲ 我行合唱队荣获上海市金融系统合唱比赛二等奖

▼ “智慧金融，健康人生”上海银行跑团成立仪式



我行重视员工工作生活平衡，自 4 月以来，组织开展了一系列精彩纷呈的文体活动，全行上下积极参与，共同为祖国 70 周年华诞献上祝福。助力员工构建健康生活方式的同时，也增强了员工归属感与集体凝聚力。

倾力回馈社会

取之于社会，回馈于社会。我行不忘感恩，倾情回馈社会，积极投身脱贫攻坚战，深入开展金融教育活动，为社会公益事业作出贡献，推动广大人民群众共享发展成果，实现企业自身价值。2019年，我行在社会公益事业领域共投入3,443.21万元。

摄影：自贸区分行 郑深尹 ◀



开展精准扶贫

我行坚决贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的决策和乡村振兴战略部署，将精准扶贫工作作为履行社会责任的重要内容，加大金融支持精准扶贫力度，结合自身布局和特色，汇聚多方扶贫资源和力量，适应扶贫区域实际，创新完善扶贫工作模式，围绕“两不愁、三保障”扶贫要求，开展产业扶贫、定点扶贫、教育扶贫、社会扶贫、金融扶贫等针对性项目，走扶贫到扶智、扶志的道路，帮助贫困地区建立造血机制，做好脱真贫、真脱贫。

2019 年我行精准扶贫工作开展情况概述

总行

- 向奉贤区捐助扶贫帮困款项 500 万元
- 开展向云南省砚山县结对帮扶工作，捐助扶贫款 390 万元

总行营业部

- 向上海市帮困互助基金会捐款 60 万元

成都分行

- 向四川省阿坝藏族自治州松潘县安宏乡纳坡村捐助扶贫款 16 万元

市北分行

- 开展“蓝天下的至爱”慈善活动

北京分行

- 向河北省张家口市康保县东关小学捐赠 5.51 万元

苏州分行

- 向苏州市金融行业联合会捐赠 1 万元扶贫款

盐城分行

- 向江苏省阜宁县杨寨镇孔苏村捐赠 6 万元，用于结对帮扶

宁波分行

- 开展公益“成长之树”募捐活动，对口资助贵州安顺贫困学生

浦西分行

- 开展帮困助学活动

案例

我行推进云南砚山县精准扶贫工作

2019 年，我行专题部署、精心组织，扎实推进与云南省文山州砚山县阿绞村、落太邑村、阿吉村三个贫困村结对帮扶工作。



1 基础条件补短板先行

2019 年，我行为三个结对村基础设施改善项目各捐赠资金 30 万元，精准投放各村急需项目，包括为困难群众新建加盖住房、卫生厕所、牲畜圈舍，加固或拆除危房，修建道路等，推进落实“两不愁、三保障”。三村基础设施建设已基本完成底线达标。

3 走扶贫、扶志、扶智道路

我行开展多层级的实地走访，一方面跟进扶贫项目进展，另一方面与各层面深入开展扶贫交流活动，包括开展党建联建，与致富带头人、基层党组织领路人交流，关心关爱贫困学生等，帮助结对地区激发内生动力，增强靠自身努力改变家乡面貌的信心和决心。我行发动青年志愿者与贫困学生结对子，密切联系关心结对对象，培养脱贫志向。

2 “一村一策”精准助推产业发展

我行按照“一村一策”原则，与结对村共同研究精准扶贫实施方案，因地制宜探索特色产业发展道路，形成可持续的脱贫发展动力。结对村运用我行捐赠的产业扶贫资金，形成村集体资产，采取不同模式，发展水果种植、标准化蔬菜种植、养牛、养蜂等特色产业，带动脱贫增收。



- 我行汪明副行长带队实地走访慰问贫困户
- 我行与砚山县开展“百企帮百村”座谈



案例

成都分行与四川省
松潘县纳坡村结对
开展产业扶贫

成都分行 2018 年与四川省阿坝自治州松潘县结对开展帮扶，经过多次实地考察，确定了在安宏乡纳坡村开展雪菊种植的产业扶贫之路。纳坡村海拔超过 3200 米，全村 198 户人，97% 是藏族，年轻人大多常年在打工，村里多是老人和儿童。2019 年 5 月，分行员工自发捐款 5 万多元用于纳坡村购置农用薄膜等生产物资，首批 9 户村民试种了 100 余亩雪菊。10 月，分行奔波 300 多公里，克服高原反应来到纳坡村实地开展扶贫工作，将 16 万元捐款发放给种植雪菊的村民，同时邀请某医院和客户某农业公司一同前往开展医疗扶贫和提供技术支持。



专题：互联网金融创新服务扶贫助农

为贯彻落实国家关于中西部扶贫协作和对口支援的重要精神，帮助扶贫地区尽快脱贫，我行积极发挥互联网金融特色优势，探索从消费扶贫、产业扶贫进行扶贫助农工作，制定具体扶贫工作方案并推进落实。我行开展扶贫专项营销活动，带动贫困地区农产品销售。如开展“领苹果 献爱心”爱心扶贫活动，并在“上行快线”客户端搭建扶贫助农专区，开展存量客户回馈、达标客户水果优惠购、购水果送福利等专项营销活动，以消费促扶贫。基于当地农户无电商销售经验的现状，帮助接洽电商平台，拓展线上销售渠道，并为当地农户提供水果种植技术、电商平台销售等专业培训，帮助其在电商平台开立旗舰店，拓展线上销售渠道，提升水果销量，带动产业发展。

开展金融教育

我行致力于提升社会整体金融教育水平，深入社区、学校及其他亟需普及金融知识的地区，以通俗易懂的语言向公众普及金融知识，以丰富多样的宣传教育形式，积极营造浓厚的金融知识普及宣传氛围，提高金融消费者素养和风险防范意识，落实金融素质教育提升工程。

案例

温州分行参与
2019 年金融
服务节，普及
金融知识

为营造浓厚的金融知识普及宣传氛围，提高公众的金融知识水平和风险防范意识，温州分行积极参与 2019 年金融服务广场节暨“小小金融家”游园会活动。在“小小金融家”的主题活动中，通过趣味游戏环节与现场参与活动的孩子们进行互动，充分调动了孩子们学习的积极性，通过游戏和学习相结合的形式，达到了“教育学生、带动家庭、辐射社会”的良好效果。



▲ 浦西分行进社区开展金融知识宣传活动



▲ 苏州分行举行普及金融知识家庭亲子日主题活动

投身爱心公益

我行积极投身公益事业，持续以公益之行传递正能量，将爱心散播到有需要的角落，为构建和谐社会的添砖加瓦。常怀感恩之心，以实际行动践行社会责任，以公益活动回馈社会，积极塑造企业爱心文化，向全社会倡导和传递正能量。



▲ “上银情 砚山梦”志愿者队伍前往云南山区为贫困学生送爱心



▲ 成都分行青年志愿者前往山区向贫困学生爱心捐赠



▲ 深圳分行举办“温暖中心，爱在百灵”关爱听障儿童公益活动

开展慈善金融

作为一家有社会责任感的金融机构，我行始终致力于将个体价值和社会需要、公众关切结合起来。近年来，国内高净值人群慈善公益需求不断涌现，展现出主动承担社会责任的强烈意愿，我行努力在精神层面助力客户解决价值实现、家族传承等问题，让财富发挥更大的价值。2019 年，我行在多年探索和实践的基础上，以财富管理视角出发，发挥在细分领域的资源优势，整合慈善公益、信托、法律等领域最强的专家团队，甄选业内顶尖的合作伙伴，持续推出益财富、益传承、益天下、益启能等系列慈善投顾解决方案，引领正确的传承价值观。

我行私人银行业务凭借妥帖的服务、务实的作风、创新的意识和多年深耕，不断赢得客户和市场，也逐渐收获国内外各类专业机构和媒体褒奖。我行已连续三年荣膺《亚洲银行家》杂志“中国最佳私人财富慈善服务奖”、《亚洲私人银行家》杂志“中国最佳私人银行（城市商业银行组）”。



◀ 我行荣获《亚洲银行家》杂志“中国最佳私人财富慈善服务奖”

案例

我行联合上海真爱梦想公益基金启动捐赠计划

继 2018 年我行正式发布慈善投顾系列解决方案后，我行联合真爱梦想公益基金于 2019 年启动首个“益财富”子项目捐赠计划。该计划采用直选模式，将投资产品的部分收益捐赠给“学校梦想中心项目”地处偏远山区的 8 所学校进行素养教育实践。



国内最大单个人慈善信托花落深圳分行

我行首支慈善信托“华能信托·玉爱慈善信托”在深圳分行落地，规模人民币 6,000 万元，是《慈善法》实施以来国内以个人名义设立的规模最大的慈善信托。方案落地过程中，分行针对委托人专属定制慈善服务方案。按照委托人意愿，信托所有资金将全部用于救助广东省患有先天性心脏病的儿童。

支持文体事业



▲ 我行冠名赞助 2019 年上海杨浦滨江湾城国际半程马拉松

我行践行社会主义核心价值观，支持社会主义先进文化建设，积极助力文化、体育事业蓬勃发展，推动群众精神生活丰富和幸福指数提升。

我行在金融支持文化繁荣、扶持艺术梦想的道路上持续贡献力量。2019 年，我行向上海文化发展基金会上海银行文化艺术专项基金捐赠 1,000 万元，向上海交响乐团文化发展基金会捐赠 500 万元，助力上海文化品牌奏响新乐章。

专题

金融奏响“文化”品牌乐章

2019 年 10 月 29 日，我行与中国上海国际艺术节中心共同主办“第二十一届中国上海国际艺术节上海银行贵宾专场音乐会”。克罗地亚跨界大提琴家 Ana Rucner 倾情演奏，大提琴与电音的美妙结合让人沉醉其中。我行是中国上海国际艺术节连续多年的首席合作伙伴，在业内设立首支文化艺术专项基金，推动艺术原创作品走向世界的同时，也吸引着世界艺术来到上海，为上海城市名片增色。



未来展望

2020 年初，新冠肺炎疫情牵动着全国人民的心，全国上下齐心战“疫”，千千万万富有社会责任感的企业及个人赴一线抗击，展现了中华民族的英雄气概与强大凝聚力。当前，国内疫情防控保持积极向好的态势，但未来形势依然严峻复杂，中国经济面对艰巨的挑战。银行在这场稳定国家经济的战役中承担着重要角色，我行已于疫情爆发后，第一时间响应并出台多项支持政策，积极做好防疫金融服务。疫情的有力管控，也更加坚定了我行在党和国家的坚强领导下，融入国家战略、支持实体经济发展、坚持可持续发展、推进精准扶贫的信心和动力。我行将付出加倍的努力，在“十三五”规划收官之年，为决胜全面建成小康社会贡献力量。



GRI4.0 对照表

编号	指标名称	索引
战略与分析		
1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明	P03-06
2	描述主要影响、风险及机遇	P78
机构概况		
3	机构名称	P01
4	主要品牌、产品及服务	P25-42/59
5	机构总部的位置	P09
6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	P09
7	所有权的性质及法律形式	P09
8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）	P09
9	机构规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额（私营机构适用）或净收入（公共机构适用）、按债务和权益细分的总市值（私营机构适用）、所提供的产品或服务数量	P07-09
10	在报告期间关于机构规模、结构等的重大变化	P07/16
	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P65/67
	按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P65/67
	按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	P65/67
	按地区和性别划分的员工总数	不适用
	机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	不适用
	雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）	不适用
11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	P67
12	描述机构的供应链情况	不适用
13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化，包括运营地点或业务转变，包括工厂的启用、关闭和扩充；股本架构的改变，其他资本的构成、保有及业务变更（私营机构适用）；供应商所在地、供应链结构、与供应商关系（包括甄选和终止）的改变	P07-08
14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P17-18
15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	P59-60
16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	不适用
确定的实质性方面与边界		
17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P01/09
	说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	P01
18	说明界定报告内容和方面边界的过程	P01
	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P01
19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P02

编号	指标名称	索引
20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P01
21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P20
22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	P07-08
23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	不适用
利益相关方参与		
24	机构的利益相关方列表	P20
25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P20
26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P20
27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P20
报告概况		
28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P01
29	上一份报告的日期（如有）	P01
30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P01
31	关于报告或报告内容的联络人	P01
32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	P79-84
	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P79-84
	如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求不适用	不适用
33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	不适用
	如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	不适用
	说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	不适用
	说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	不适用
治理		
34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P16
35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	不适用
36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	不适用
37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	不适用
38	说明最高治理机构与其委员会的组成	P15-16
39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	P15
40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	2019 年年报
41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	P15-16
42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	P11-16

编号	指标名称	索引
43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P15/53/56
44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估	不适用
	对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	不适用
45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色	P15-18
	是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	不适用
46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	P15-18
47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	P15-18
48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	P15
49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P15
50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	P20
51	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	2019 年年报
	说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	2019 年年报
52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	2019 年年报
53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	不适用
54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率	不适用
55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率	不适用
商业伦理与诚信		
56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P11-12
57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P53-56
58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	P53-56
经济		
EC1	机构产生及分配的直接经济价值	P07-08
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	不适用
EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	P67
EC4	政府给予的财务补贴	不适用
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	不适用
EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	不适用
EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P25-26
EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P23-34
EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	不适用
环境绩效指标		
EN1	所用物料的重量或体积	不适用
EN2	采用经循环再造物料的百分比	不适用
EN3	机构内部的能源消耗量	P08/63-64

编号	指标名称	索引
EN4	机构外部的能源消耗量	不适用
EN5	能源强度	不适用
EN6	减少的能源消耗量	P08/63-64
EN7	产品和服务所需能源的降低	P08/63-64
EN8	按源头说明的总耗水量	P08/63
EN9	因取水而受重大影响的水源	不适用
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不适用
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	不适用
EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	不适用
EN13	受保护或经修复的栖息地	不适用
EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种总数	不适用
EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	不适用
EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	不适用
EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	不适用
EN18	温室气体排放强度	不适用
EN19	减少的温室气体排放量	不适用
EN20	臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用
EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	不适用
EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	不适用
EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	不适用
EN24	严重泄露的总次数及总量	不适用
EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	不适用
EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用
EN27	降低产品和服务环境影响的程度	P57-64
EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	不适用
EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	不适用
EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	P08
EN31	按类别说明总环保支出及投资	P08
EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	不适用
EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	不适用
劳工实践和体面工作		
LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	不适用
LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	P67
LA3	按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比例	P67/69
LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	不适用

编号	指标名称	索引
LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	不适用
LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数	不适用
LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	不适用
LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P69
LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P68
LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P68-69
LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P68
LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P67
LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率	P67
LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	不适用
LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	P67
人权		
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	不适用
HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	P68
HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	P67
HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动	不适用
HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	不适用
HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	不适用
HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	不适用
HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动	不适用
HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	不适用
HR10	使用人权标准筛选的新供应商比例	不适用
HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	不适用
社区		
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P71-77
SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	不适用
SO3	已进行腐败风险评估之运营点的总数及百分比和已识别的重大风险	不适用
SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训	P56
SO5	确认的腐败事件和采取的行动	不适用
SO6	按国家和接受者 / 受益者划分，政治性捐赠的总值	P73
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	不适用
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	不适用
SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	P63
SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用

编号	指标名称	索引
SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	P46-47
产品责任		
PR1	说明为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	不适用
PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	不适用
PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	P53-54
PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	不适用
PR5	客户满意度调查的结果	P46-47
PR6	禁售或有争议产品的销售	P53-54
PR7	按后果类别划分，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	不适用
PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	不适用
PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	不适用
金融服务行业补充指标索引		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	P25-26/59-60
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	P59-60
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	P49-56
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序	P59-60
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	P46-48/ 53-56/57-62
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	P23-34/57-61
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值（按目标分类）	P23-34
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值（按目标分类）	P57-64
FS9	旨在评估环境和社会风险评估政策以及程序执行情况的审计频率	不适用
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司比例及数量	P59-60
FS11	接受积极和消极的环境和社会影响筛查的资产比例	不适用
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
FS13	按类型列示的人口稀少或经济欠发达地区的切入点	P32/73-75
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	P32/39-42
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	P35-42/55
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	P53-54/75-76

读者意见反馈表

感谢您阅读《上海银行股份有限公司 2019 年度社会责任报告》。为更好地满足您的需求，向您及利益相关方提供有价值的信息，同时促进您对我行社会责任工作的监督，提高我行履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

联系方式

传 真：021-68476215

电子邮件：ir@bosc.cn

邮寄地址：上海市浦东新区银城中路 168 号上海银行大厦 42 楼董事会办公室

邮 编：200120

- 1、 您对上海银行社会责任报告的总体评价：
- ☐ 好

☐ 较好

☐ 一般
- 2、 您对上海银行在履行经济责任方面的评价：
- ☐ 好

☐ 较好

☐ 一般
- 3、 您对上海银行在履行环境责任方面的评价：
- ☐ 好

☐ 较好

☐ 一般
- 4、 您对上海银行在履行社会责任方面的评价：
- ☐ 好

☐ 较好

☐ 一般
- 5、 您认为本报告是否能反映上海银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？
- ☐ 能

☐ 一般

☐ 不能
- 6、 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？
- ☐ 高

☐ 一般

☐ 较低
- 7、 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？
- ☐ 好

☐ 较好

☐ 一般
- 8、 您对上海银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

感谢您的热情反馈！