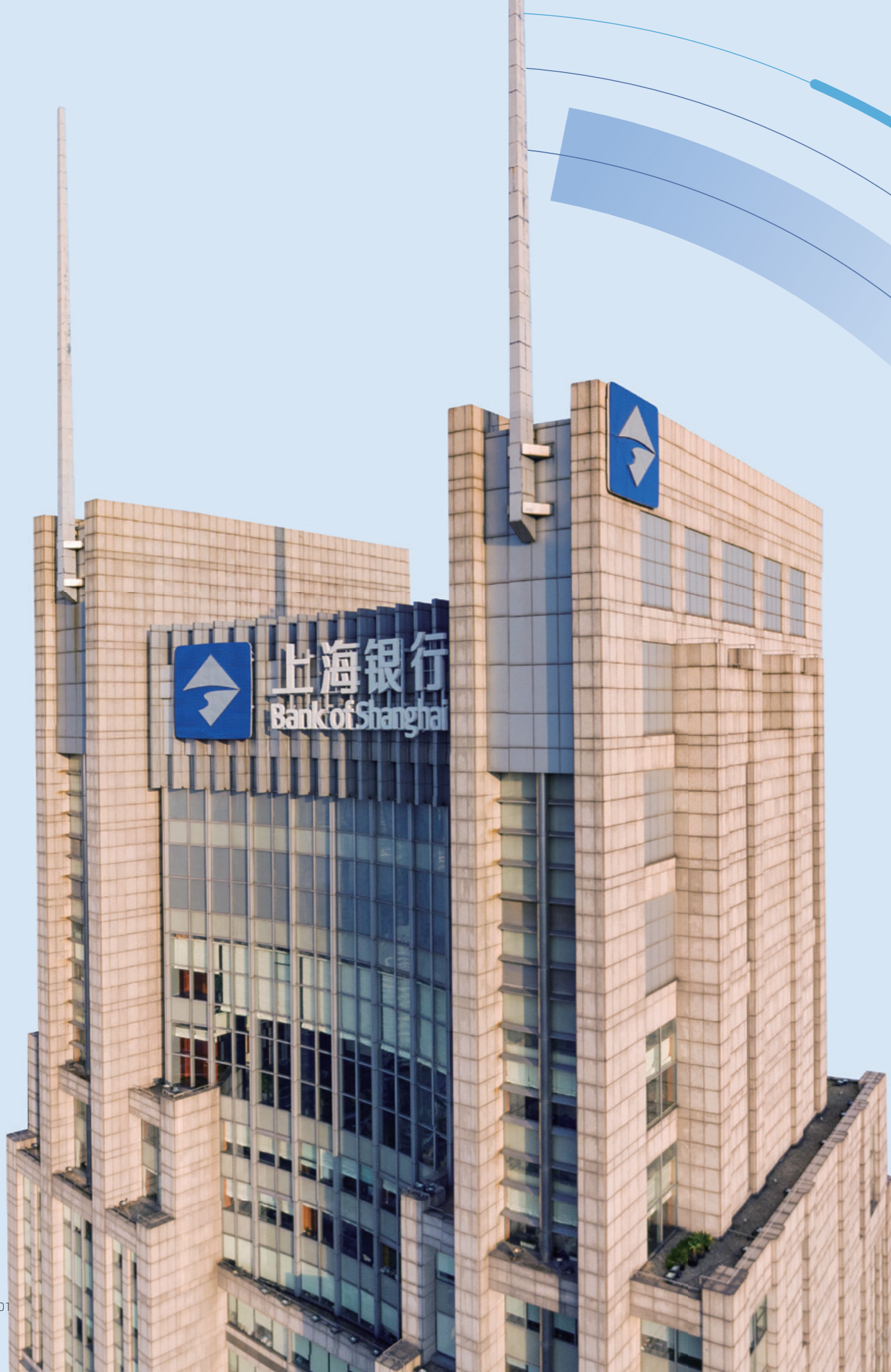




中国（上海）自由贸易试验区银城中路168号
24小时客户服务热线：95594
www.bosc.cn



2023 社会责任 (ESG) 报告



使命：

提供专业服务 创造恒久价值



愿景：

成为服务专业、品质卓越的精品银行

服务上：实现产品精致、服务专业

管理上：实现管理精细、运行高效

财务上：实现增长稳健、盈利出众

品牌上：实现诚信卓越、受人尊敬



核心价值观：

精诚至上 信义立行



核心理念：

经营理念：以市场为导向 以客户为中心

管理理念：创新 协同 精细 高效

人才理念：以人为本 人尽其才

服务理念：点滴用心 相伴成长

风险理念：稳健合规 提升价值

关于本报告

上海银行股份有限公司（简称“上海银行”“我行”“本行”“我们”）自 2007 年度开始起每年发布社会责任报告 /ESG 报告，重点披露我行在环境、社会和治理领域的可持续发展相关信息。本报告是我行发布的第 17 份社会责任 /ESG 报告。

报告时间范围：

报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为保证报告连贯性，部分内容超出上述范围。

报告组织范围：

报告覆盖上海银行股份有限公司及其子公司。

报告发布周期：

本报告每年发布一次，上一份报告的发布时间为 2023 年 4 月。

报告数据说明：

本报告中的财务数据来自 2023 年度报告，其他数据以 2023 年为主，部分包括以前年度数据。如所列相关数据有异，均以 2023 年度报告为准。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：

本报告参照原中国银行保险监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系工作导则》以及全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》等编制。

报告保证方法：

本报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行第三方鉴证，就 2023 年关键数据实施了有限保证鉴证工作。详细信息请查阅独立鉴证报告和关键数据编报基础。

报告获取方式：

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

联络方式：

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：021-68476988
传真：021-68476215

目录 CONTENTS

- P.003 报告编制说明
- P.005 董事长致辞
- P.007 行长致辞
- P.009 关于我们
- P.014 战略与管理

017 环境篇

- P.018 绿色金融管理
- P.024 绿色金融服务创新
- P.029 绿色运营

035 发展篇

- P.036 服务国家和区域战略
- P.038 提升科技金融服务质效
- P.040 推进普惠金融高质量发展
- P.041 支持乡村振兴
- P.043 服务高水平对外开放
- P.046 加快数字金融发展

049 社会篇

- P.050 增进民生福祉
- P.055 提升服务体验
- P.059 强化创新管理
- P.060 信息、网络与数据安全及客户隐私保护
- P.063 业务连续性管理
- P.064 消费者权益保护
- P.067 人力资本发展
- P.074 支持公益慈善

083 治理篇

- P.084 坚持党建引领
- P.084 完善公司治理
- P.087 保障投资者权益
- P.088 全面风险管理
- P.090 坚持依法合规
- P.096 审计
- P.097 数据治理
- P.099 采购和供应商管理

- P.100 ESG 绩效表
- P.109 独立鉴证报告
- P.113 上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系索引
- P.117 GRI 内容索引
- P.120 读者意见反馈表

董事长致辞



“

2023 年，上海银行全面贯彻落实党的二十大和中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，深刻把握金融工作的政治性、人民性，认真履行国有金融企业社会责任，以优质金融服务支持经济、社会高质量发展，助力巩固和增强经济回升向好态势，为激发市场主体活力和增强发展内生动力贡献金融力量，在促进经济、社会、环境和谐发展中体现金融价值。

”

提升服务实体经济质效，优化金融供给。我们胸怀“国之大者”，聚焦国家所需、发展所急和人民所盼，践行国有金融企业使命担当，深化客户经营、强化创新发展、加快数字化转型，把更多金融资源配置到国家战略、重点领域和薄弱环节。大力支持科技创新，探索科技金融生态圈建设，深耕高精尖、创新型重点产业金融服务，汇聚产、政、研、学资源精准对接科技型企业需求，创新推出专项金融服务产品，支持制造业高端化、智能化、绿色化发展和战略性新兴产业融合集群发展，助力加快实现高水平科技自立自强，科技型企业贷款投放金额和客户数分别增长 82.61%、14.30%。广引金融活水润泽普惠客户，升级数智化普惠金融，推动普惠金融提质、增量、扩面，普惠型贷款投放金额和客户数分别增长 57.62%、77.75%。把握高水平对外开放战略机遇，升级智能跨境服务，支持跨境贸易便利化、智能化；优化“华付通（TourCard）”境外人士境内移动支付服务，为境外来华人员打造安全、便捷、高效的支付服务。加快数字金融发展，深化人工智能、大数据等新技术应用，以数字化赋能转型提质、降本增效、风险防范，迭代升级智能服务、运营和管理，不断提升客户体验和服务效率。

促进绿色低碳转型发展，守护绿水青山。我们全力服务国家“双碳”目标，将绿色理念融入发展战略、金融服务和自身运营，助力经济社会发展绿色转型。持续打造“绿色金融+”产品服务体系、丰富绿色金融“工具箱”，推进“绿惠万企”“绿联商投”“绿融全球”“绿享生活”四大类别产品创新，深化绿色综合金融服务，绿色信贷投放金额和客户数分别增长 54.25%、130.24%。加大新能源汽车贷款投放力度，深度参与上海碳普惠体系建设，充分发挥金融引导作用，推动公众消费和生活方式向绿色低碳方向转变。健全环境风险管理体系，开

展气候风险压力测试，识别、评估、监测客户 ESG 风险情况并纳入授信全流程管理，引导资源流入绿色环保领域。积极践行低碳运营长效机制，搭建绿色低碳运行体系，深入开展自身碳盘查和碳足迹管理，积极推进零碳园区示范性项目建设，深化绿色网点建设，推广绿色采购，广泛开展绿色理念宣贯，引导节约集约利用资源，当好绿色低碳的实践者、先行者。我行积极探索碳普惠体系建设案例荣获中国上市公司协会“2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例”。

坚守金融为民初心使命，积极回馈社会。我们坚持以人民为中心的价值取向，以高适配度的金融服务和长效的公益帮扶机制增进民生福祉，践行金融向善。积极支持养老第三支柱发展，打造财富管理、养老规划、医疗健康一站式养老金融生态，深化线上线下渠道适老化改造，增强老年客户金融服务获得感、幸福感、安全感。广泛融入民生场景，积极助力居民消费复苏、支持教育需求、便捷就医体验，全力做好民生金融服务保障，守护人民美好生活。将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，强化全流程机制建设和管理，深入推进源头治理，大力提升消费者权益保护质效。以人为本，加强人文关怀，健全干部选拔任用与培养体系，拓宽职业发展通道，提升员工凝聚力，激发干事创业热情，与企业共同成长。全力服务乡村振兴，创新服务，涉农贷款增长 19.59%。巩固拓展脱贫攻坚成果，打造集产业帮扶、民生帮扶、消费帮扶、党建联建、志愿结对为一体的综合帮扶体系，持续对云南砚山、上海奉贤区输血造血帮扶。积极开展公益慈善活动，推动金融教育普及，广泛开展丰富多样的宣教活动，助力社会公众金融素养和风险意识提升。

构建行稳致远治理文化，护航高质量发展。我们深入推进党的领导和公司治理有机融合，持续深化治理能力建设，为高质量可持续发展奠定坚实基础。实施独立董事制度改革，加强董事会和董事履职管理，开展进一步深化职业经理人薪酬制度改革，完善监督和激励约束，发挥各治理主体职能，公司治理有效运行。加强信息披露和投资者交流，持续提升透明度，强化市场约束，增进有效沟通，信息披露工作连续六年获上海证券交易所 A 类评价。持续完善数据治理制度体系，加强数据仓库、数据集市等基础平台建设，深入推进数据资源有效整合和共享，成为全国首家获得 DCMM（数据管理能力成熟度）4 级认证的城市商业银行，数据治理能力不断增强，有效促进数字化转型目标实现。坚决守牢风险底线，推进建设基于数据驱动的全面风险管理体系，有效提升风险管理专业性、精准性和前瞻性。深植清廉金融文化，营造风清气正生态，发挥内审监督作用，推进法治建设，进一步筑牢内控合规防线。

春华秋实又一载，砥砺奋进续新篇。2024 年，上海银行开启实施新一轮战略规划新征程。我们将始终贯彻党中央对经济金融工作部署，服务国家和区域战略发展大局，扎实做好金融五篇大文章，奋发有为、笃行不怠，谱写金融服务实体经济和助力实现高质量发展新篇章，为建国 75 周年献礼。

董事长
上海银行股份有限公司

行长致辞



66

2023 年，上海银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实中央金融工作会议和经济工作会议精神，将自身发展融入国家战略大局，发挥金融力量，助力构建新发展格局和实现人民美好生活向往，促进经济、社会和环境协调发展。全年实现归属于母公司股东的净利润 225.45 亿元，年末不良贷款率 1.21%，每股社会贡献值 6.89 元，荣获“2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例”，入选“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30”榜单。

99

深耕实体，谋划发展新篇。我们坚守服务实体经济本源，支持国家和地方战略发展，聚焦重点领域，不断升级金融服务模式，打造差异化、特色化的金融产品服务体系。助力发展新质生产力，加大信贷资源投入，为传统行业转型升级，先进制造业、现代服务业等发展壮大提供资金支持，2023 年末科技型企业贷款、绿色贷款、普惠型贷款、制造业贷款余额分别较上年末增长 35.08%、58.12%、36.40%、38.90%，均高于全行贷款总体增幅。支持乡村振兴，创新特色“三农”金融产品，建立“担保+农业+供应链”服务模式，提高乡村金融服务的可得性和覆盖率。响应高水平对外开放，以便利化、数字化为目标，提升“上银智汇+”线上国际结算服务，积极服务上海进博会举办，助力建设金融支持高水平对外开放新格局。

绿绘未来，引领低碳生活。我们积极响应国家绿色发展战略，推动绿色金融和低碳运营双循环发展，绘就高质量发展绿色底色。持续探索绿色金融产品和服务创新，引导资金向绿，支持可持续发展项目实施，全年新投放绿色贷款 830.05 亿元，新承销绿色债务融资工具 41.00 亿元。深化绿色低碳理念传导与践行，探索员工碳普惠机制，建设碳积分平台，以数字赋能引导员工绿色行为，2023 年全行参与碳积分 10,056 人，个人累计积分 758.34 万分，减碳量 2,474 吨；倡导绿色办公，推进绿色网点、绿色数据中心建设，建立绿色网点建设标准体系，张江零碳园区数据中心 PUE 持续下降；投身绿色公益，组织开展公益造林捐赠，截至 2023 年末完成 1,622 亩、12 万株樟子松苗的种植。

客户至上，铸就优质服务。我们坚持以客户为中心，不断提升服务品质，满足不同客户群体多元化金融服务需求。聚焦养老金融，持续完善适老服务体系，积极延伸服务内涵，探索第三支柱养老金融服务创新，顺应老年客户需求推出大字版手机银行 APP，2023 年末服务养老金客户数和养老金代发笔数保持上海地区第一。提升线上线下服务体验，优化网点开户、代发等业务流程，升级智能自助机具适老、反诈等功能，提高服务便捷性与安全性；迭代升级手机银行和网上银行平台，推出数字员工“海小智”和“海小慧”，为客户提供 7×24 小时的在线咨询和业务办理服务。持续强化消费者权益保护，加强金融产品服务信息披露，完善个人信息保护制度，建设高效的投诉处理机制，溯源改进，服务质效持续提升。

践行担当，彰显金融温度。我们秉承金融向善理念，不断扩展公共服务和公益慈善活动半径，让爱心温暖惠及更广泛的社会群体。积极支持公益慈善事业，2023 年公益慈善捐款 3,078 万元。深化对口帮扶，开展云南砚山“百企帮百村”结对帮扶、奉贤农村综合帮扶，投入帮扶资金 700 万元，重点支持教育、医疗等民生领域改善，惠及人数 57 万余人。普及金融教育，发挥网点阵地作用，积极进社区、进校园、进企业、进商圈、进农村，并运用长图文、漫画、短视频、H5 等线上途径，开展内容多样、形式丰富的金融宣教活动，全年累计开展消费者金融教育活动超 1,200 次、受众 176 万人次。倡导志愿服务，完善志愿者活动长效机制，壮大员工志愿者团队，鼓励积极投身公益服务，全年参与志愿活动的员工 1,488 人次。

笃行守正，夯实发展根基。我们不断深化风险经营理念和治理机制，着力夯实风险管理与合规经营基石，确保稳健运行与可持续发展。执行统一的风险偏好，完善风险偏好传导和纠偏管理机制，发挥风险偏好对稳健经营的引领作用。持续完善全面风险管理体系，将 ESG 风险识别和评估要求纳入授信业务全流程管理，推动风险管理数字化、智能化转型，强化风险识别、评估、计量、监测和控制，开展风险压力测试，有效防范和化解各类风险。深化合规文化建设，强化合规管控机制，完善反洗钱管理体系，强化从业人员行为规范，促进全行合规风险管理水平提升。

为者常成，行者常至。展望未来，我们将继续秉承高质量可持续发展理念，把自身发展与履行环境、社会责任紧密结合，守正创新，提升服务，体现金融国企担当。我们坚信，通过持续努力和不懈奋斗，上海银行必将在可持续发展的道路上行稳致远，为客户、员工、股东、社会创造更大的价值。

行长
上海银行股份有限公司

关于我们

公司简介

上海银行是上海证券交易所主板上市公司，股票代码 601229。上海银行以“精品银行”为战略愿景，秉持“精诚至上，信义立行”的核心价值观，围绕高质量可持续发展目标，将数字化作为创新驱动、提升能级的核心力量，加快转型发展，努力实现新的质变。

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

助力满足场景化消费需求等，为客户提供不止于金融的综合服务。

目前，上海银行已在上海、宁波、南京、杭州、天津、成都、深圳、北京、苏州设立一级分行，在无锡、绍兴、南通、常州、盐城、温州、前海、深汕特别合作区、泰州等设立二级分行，分支机构布局覆盖长三角、京津冀、粤港澳、成渝等国家战略实施区域。陆续设立了上银香港及其子公司上银国际、上银基金及其子公司上银瑞金、上银理财，发起设立四家村镇银行，与携程共同设立尚诚消费金融，跨境和综合经营布局较为完善。

近年来，上海银行综合实力不断增强、发展品质稳步提升。目前，集团总资产超 3 万亿元，年营收超 500 亿元、盈利超 200 亿元，资产质量保持银行业较好水平。上海银行是国内系统重要性银行之一，在英国《银行家》杂志全球银行 1000 强榜单中列前百强。

组织架构

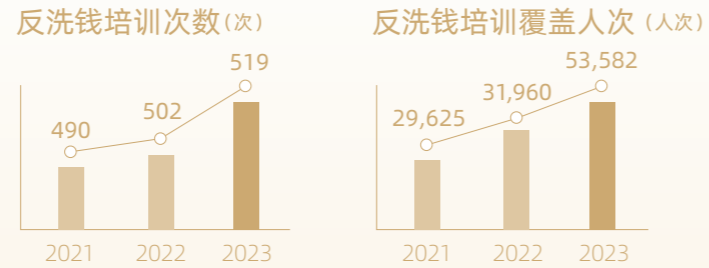


关键绩效

治理 GOVERNANCE

17 人
董事数量

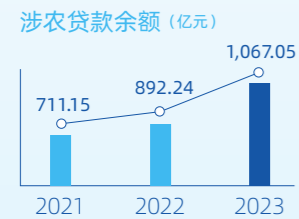
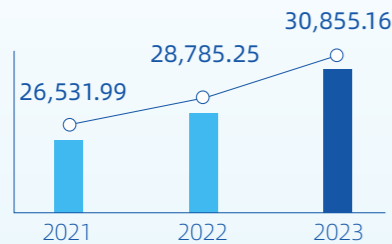
6 人
独立董事数量



经济 ECONOMICS

资产总额(亿元)
30,855.16 亿元

纳税总额(亿元)
95.75 亿元



2023 普惠型贷款余额
1462.54 亿元

36.40%

| 指标名称 | 单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|--------------|----|--------|--------|--------|
| 归属于母公司股东的净利润 | 亿元 | 225.45 | 222.80 | 220.42 |
| 营业收入 | 亿元 | 505.64 | 531.12 | 562.30 |
| 平均资产收益率 | % | 0.76 | 0.81 | 0.86 |
| 加权平均净资产收益率 | % | 10.36 | 11.00 | 11.80 |
| 资本充足率 | % | 13.38 | 13.16 | 12.16 |
| 不良贷款率 | % | 1.21 | 1.25 | 1.25 |
| 拨备覆盖率 | % | 272.66 | 291.61 | 301.13 |

环境 ENVIRONMENT



社会 SOCIETY



| 指标名称 | 单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|--------------|----|--------|--------|--------|
| 客户满意度 | % | 93.73 | 93.49 | 92.05 |
| 话后满意度 | % | 99.71 | 99.77 | 99.85 |
| 集团员工总数 | 人 | 14,890 | 14,333 | 13,661 |
| 本行员工总数 | 人 | 14,365 | 13,763 | 13,202 |
| 其中 | | | | |
| 女性员工占比 | % | 57.28 | 56.14 | 56.12 |
| 中高层管理人员中女性比例 | % | 32.86 | 32.69 | 31.37 |



荣誉与认可

| 序号 | 主办单位 | 奖项名称 |
|----|-------------------|---|
| 1 | 英国《银行家》杂志 | "2023 年全球银行 1000 强" 按一级资本排名第 70 位 |
| 2 | 上海市人民政府 | "2021-2022 年度上海金融创新奖评选活动" 中, "上行惠相伴" 在线普惠金融服务平台荣获 "上海金融创新奖" 二等奖 |
| 3 | 上海市经济和信息化委员会 | "2023 年度第二批工业通信业碳管理试点" 活动中, 张江园区 "'基于物联网感知技术'的数字化碳管理平台" 入选试点名单。 |
| 4 | 中国人民银行 | "2022 年度金融科技发展奖评选" 中, "银行间市场 AI 智能交易员建设" 荣获三等奖 |
| 5 | 中央国债登记结算有限责任公司 | "2023 年度中债成员业务发展质量评价" 中, 荣获 "柜台流通式债券业务优秀承办机构" 奖项 |
| 6 | 全国银行间同业拆借中心 | "2023 年度银行间本币市场成员业务高质量发展评价" 中, 荣获 "核心交易商" "货币市场交易商" "债券市场交易商" "衍生品市场交易商" "市场创新业务机构—投资创新 (券商短融投资)" 等奖项 |
| 7 | 上海黄金交易所 | "年度优秀会员单位" "最佳单项奖" 评选中, 荣获 2022 年度 "优秀金融类会员" "最佳定价交易会员" "最佳询价交易机构" "最佳风控会员" 等奖项 |
| 8 | 中国上市公司协会 | "2023 中国上市公司企业家年会暨 2023 上市公司董事会最佳实践发布" 活动中, 荣获 "2023 年上市公司董事会最佳实践案例" |
| 9 | 中国上市公司协会 | 首届 "中国上市公司可持续发展大会" 中, 荣获 "2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例" |
| 10 | 中央广播电视总台 (财经节目中心) | "中国 ESG (企业社会责任) 发布" 活动中, 入选 "中国 ESG 上市公司金融业先锋 30" 榜单 |
| 11 | 上海市银行同业公会 | "2023 年度上海银行业金融科技赋能普惠金融专项立功竞赛活动" 中, "上行惠相伴" 在线普惠金融服务平台荣获 "上海银行业金融科技赋能普惠金融专项立功竞赛一等奖" |
| 12 | 第十七届上海金融服务实体经济洽谈会 | 上海金融业助力科创中心建设优秀成果评选中, "上行 e 企赢司库管理服务方案" "安企贷" 荣获优秀奖 |
| 13 | 中国银联 | "2023 年银联业务优秀奖评选" 中, 荣获 "2023 年银联移动支付合作突出贡献奖" |
| 14 | Wind | 最佳投行获奖榜单中, 荣获 "银行间债务融资工具承销商——卓越城商行" 奖项 |
| 15 | 普益标准 | "2023 中国资产管理与财富管理行业发展大会暨第三届 '金誉奖' 颁奖典礼" 上, 荣获 "卓越理财公司" "卓越创新理财公司" 等奖项 |
| 16 | 证券时报 | "2023 中国银行业天玑奖" 评选中, 荣获 "2023 年度养老金融服务银行天玑奖" |
| 17 | 中国证券报 | "2023 银行保险业财富管理论坛暨第四届银行业理财金牛奖颁奖典礼" 上, 荣获 "银行理财公司金牛创新奖" 等奖项 |
| 18 | 第一财经 | "2023 年度第一财经金融价值榜" 评选中, 荣获 "年度养老金融子榜单 TOP10" |
| 19 | 每日经济新闻 | "2023 年第十三届中国金鼎奖" 评选中, 荣获 "年度卓越科技金融奖" |

战略与管理

ESG 管理



管理实践

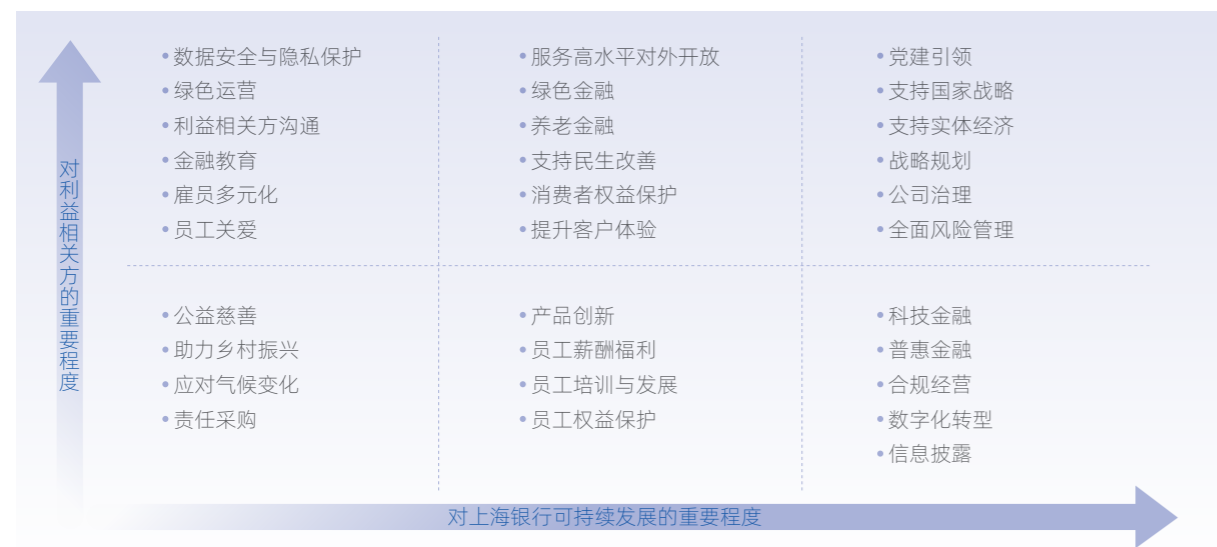
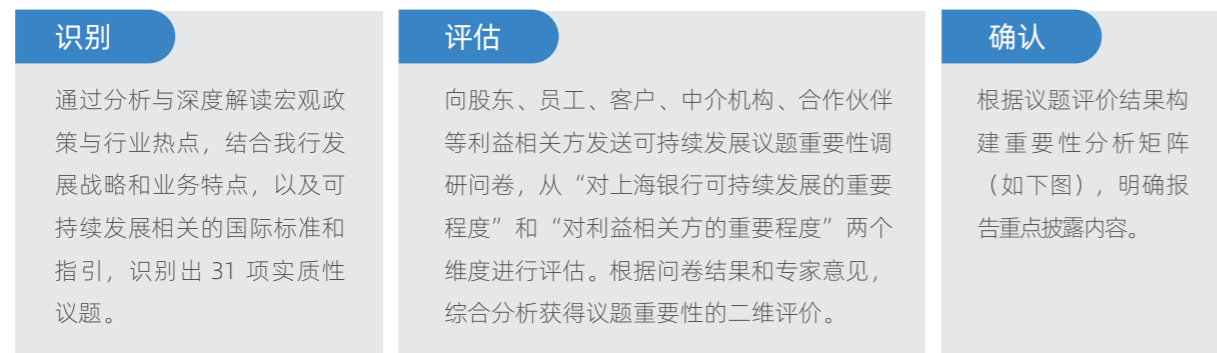
2023 年, 我行强化战略引领, 在编制 2024-2026 年新一轮三年发展规划的同时, 推进制定各业务条线分战略, 深入谋划 ESG 相关议题发展, 明确发展目标, 系统推进 ESG 管理提升。

2023 年, 我行开展 ESG 专项培训, 由外部专家向全行各部门开展主管部门 ESG 指标体系讲解, 加强 ESG 理念传导和应用。邀请咨询机构介绍国际可持续信息披露准则和交易所的监管要求。加强与 ESG 评级机构沟通, 推进评级意见传导反馈, 促进完善 ESG 管理。根据最新的 ESG 披露准则, 结合利益相关方沟通情况, 持续完善 ESG 信息披露。

同时, 我行积极参与对外交流, 参加首届上海国际碳中和博览会, 设立“绿色金融实验室”, 推出上海首个绿色普惠担保贷款; 参加首届中国上市公司可持续发展大会, 我行李晓红董事会秘书作为嘉宾参与圆桌对话, 分享对 ESG 融入企业战略、可持续信息披露等的观点和建议。

实质性议题分析

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



利益相关方期望及回应措施

| | 期望 | 沟通方式 | 回应措施 |
|--------|---|--|--|
| 股东 | <ul style="list-style-type: none"> 稳定的投资回报 良好的公司治理 可持续的发展 | 股东大会、公司公告、业绩说明会、业绩路演、投资者调研、上市公司集体接待日活动、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”板块、上证 e 互动等 | <ul style="list-style-type: none"> 推进转型发展 完善公司治理体系 加强信息披露事务管理 主动、分层次的投资者关系管理 保障中小股东权益 |
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 高效的金融服务 优质的金融产品 维护客户权益 | 网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等 | <ul style="list-style-type: none"> 加强产品创新 提升客户体验 加强消费者权益保护 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 完善的权益保障 良好的职业发展 合理的薪酬福利 良好的工作环境 | 职业培训、职工代表大会、合理化建议、工会活动等 | <ul style="list-style-type: none"> 保障员工平等、公平就业 完善薪酬和晋升机制 加强员工培训, 畅通职业发展渠道 关注员工身心健康, 提供良好的工作环境 |
| 政府 | <ul style="list-style-type: none"> 支持实体经济 遵守国家法律法规、行业标准规范 优化营商环境 依法公平竞争 积极促进就业 促进民生改善 | 法律法规、行业会议、专题报告、政策指示、日常调研、沟通、论坛等 | <ul style="list-style-type: none"> 支持国家战略和区域发展 支持科技自立自强、产业转型升级 保持普惠金融增量扩面, 落实减费让利 支持乡村振兴 加强法治建设, 主动依法纳税 |
| 监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 合规经营 有效防范风险 维护金融稳定 | 监管政策、监管检查、工作汇报、监管报送 | <ul style="list-style-type: none"> 强化合规诚信经营 强化全面风险管理 强化内控管理 加强反腐倡廉与反洗钱工作 落实监管检查整改 |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 发展绿色金融 倡导节能减排 | 环境信息披露、环保公益活动、ESG 培训、绿色金融业务活动等 | <ul style="list-style-type: none"> 建设绿色金融产品体系 支持绿色产业发展 倡导绿色运营 |
| 供应商与伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 公平、公开、公正采购 诚信互利, 共同发展 | 采购信息公示、招投标谈判及交流、合同、业务合作等 | <ul style="list-style-type: none"> 健全供应商管理机制 坚持责任采购 构建良好的合作关系 |
| 公众与社区 | <ul style="list-style-type: none"> 关心弱势群体 建设和谐社区 营造健康、安全的生活环境 | 金融知识培训、社区服务、志愿者服务、慈善活动、赞助活动等 | <ul style="list-style-type: none"> 开展金融知识普及活动 积极参与和支持公益慈善 倡导员工投身志愿者活动 |

环境篇



“保护生态，生态也会回馈你”。我行践行绿水青山就是金山银山的理念，将实现双碳目标作为重要的战略机遇，不断完善绿色金融服务体系，推进自身运营绿色低碳转型，让绿色成为经营管理中鲜明底色，点亮可持续发展的未来。

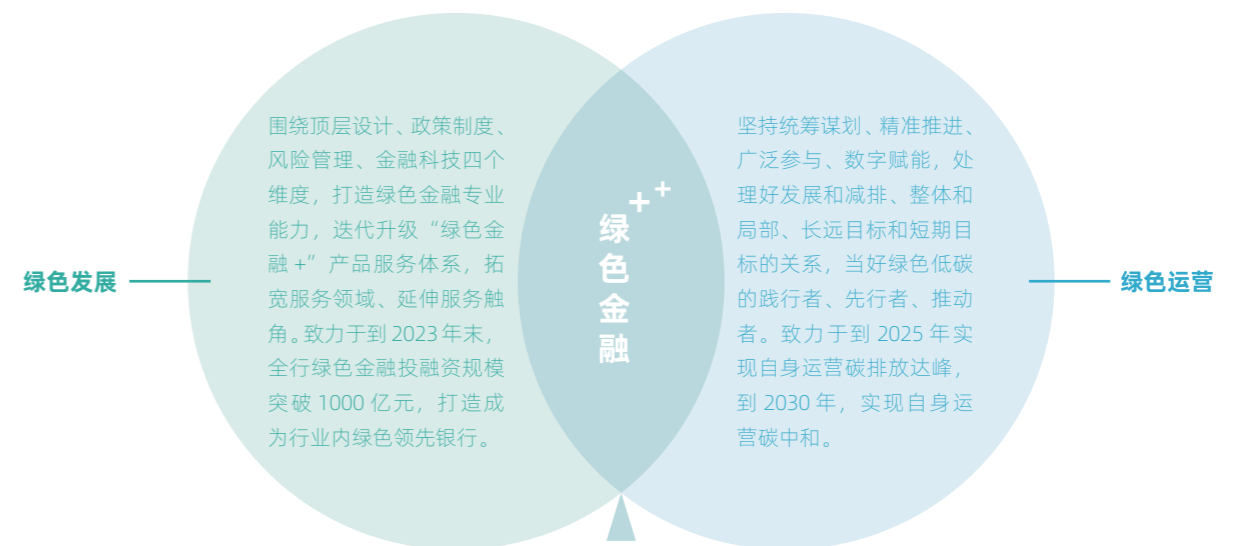
支持联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)



绿色金融管理

目标与实施

我行在 2021-2023 年规划期内确立绿色金融发展战略，将“应对气候变化”作为主要影响领域，发布《上海银行双碳白皮书》，明确主要目标，力求通过大力发展绿色金融、实施绿色低碳转型实现目标。具体目标为：



2021-2023 年，上海银行构建了“绿色金融+”服务体系。围绕“十四五”规划建议以及“碳中和”目标引领，构建“绿色金融+”服务体系，通过对接特定机构、设立专项额度、推出系列产品、搭建绿色通道等措施，提升绿色产业服务能级。2021-2023 年规划期内，绿色金融方面，全行建立了自上而下的绿色金融工作体系，期末绿色贷款余额达到 1,033.63 亿元；绿色运营方面，碳排放强度和数据中心 PUE 值实现下降。





管理架构

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

董事会

作为绿色金融管理的最高决策机构，负责确定绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划，审批高级管理层制订的绿色金融目标，审议绿色金融业务报告，对包括绿色金融等内容在内的公司可持续发展表现进行审议并提出改善建议。

董事会 战略 委员会

负责拟订绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划并监督规划执行情况，审核绿色金融目标等。

高级 管理层

设立绿色金融推进委员会，由行长担任主任。委员会根据董事会的决定，负责执行绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划，制定发展策略以及行动方案，定期评估各项工作成效，提出调整方案，落实整改责任等相关事宜。委员会各成员部门围绕全行绿色金融业务，开展产品创新、环境风险管理、资源配套、绿色运营等方面的工作。

各经营单位建立专业部门、专门团队，以全局视野，凝聚内部资源，推进发展革新。

政策支持

我行积极践行绿色信贷理念，在年度授信政策中发布绿色金融专项政策，积极支持绿色、循环和低碳经济发展。

授信政策

绿色金融既支持绿色低碳产业发展，也支持高碳行业低碳转型的合理融资需求。绿色低碳领域，支持清洁能源、节能环保、生态环境、清洁生产、基础设施绿色升级以及绿色服务等领域企业，引导业务结构进一步向深绿领域优化。转型金融领域，支持高碳行业企业的节能减排改造项目，进一步加大转型金融产品与服务供给，支持具有明确低碳转型策略、内部治理完善的企业获得多种形式的融资。

配套政策

我行制定差异化配套支持政策，引导资源精准投向重点领域。制定绿色金融分档管理方案，将绿色金融分为深绿、中绿、浅绿，针对深绿领域制定更具倾斜性的考核利润补贴、经济资本计量政策。对绿色债券投资加大资源倾斜力度，在低价投资、指导价减点优惠等方面设置专项额度，给予重点支持。

行业研究

为推进绿色产业专业化经营，我行针对光伏产业链、工商业储能、动力电池回收利用、固废处理等绿色能源和环境治理相关行业开展行业研究，钻研行业政策、产业布局、技术路线、客户需求，形成行业经营策略、产业特色评价维度，提出合作策略和客户白名单。

生物多样性保护

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

案例 我行支持大运河国家文化公园建设

大运河国家文化公园由京杭大运河、隋唐大运河以及浙东运河三部分组成，跨越江苏、浙江等 8 个省市，是国家级重大文化工程项目。截至 2023 年末，我行为大运河国家文化公园（临平段）建设工程项目提供 20 亿授信额度支持，为运河沿线全域环境面貌大提升提供基础保障，助力打造城市绿色生态长廊，守护好绿水青山。



ESG 风险管理培训

2023 年，我行组织开展 ESG 风险管理培训，培训内容包括 ESG 背景及应用、我行环境、社会和治理风险管理暂行办法、我行绿色金融授信政策等。

环境风险与机遇

环境风险识别与应对措施

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

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

环境机遇识别与实现措施

气候风险压力测试方面，我行针对电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、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，以碳价作为压力情景指标，通过模拟碳价上升对企业资产规模和盈利能力的影响，评估不同压力情景下我行资产质量和资本充足率承压情况。压力测试结果显示在不同程度压力情景下，我行资本充足率均未出现明显减少。

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

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



ESG 风险全流程管控

我行高度关注客户或项目的 ESG 风险情况，在开展授信业务的过程中，将 ESG 风险识别和评估要求纳入授信业务全流程管理。对违反国家产业政策、环保政策、安全政策、我行授信政策，或受环境和社会事故影响其持续经营的客户或项目，不予授信或投资；持续引导信贷资金投向绿色环保领域，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，助力资源节约型、环境友好型社会建设。

贷前调查

调查了解客户或项目的 ESG 风险状况，环境和社会表现，审查客户所提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，分析客户或项目可能存在的 ESG 方面的问题，以及采取的防控措施。确保客户对相关风险具有足够重视和有效动态控制，符合实质合规要求。

贷中审查

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

贷后管理

密切关注国家调整产业结构、关闭落后产能、实施绿色信贷等对授信客户或项目的生产经营、财务状况等的影响，对存在 ESG 风险隐患的客户，加强定期、不定期监控力度，敦促客户及时整改。

风险评估

制定针对客户的 ESG 风险评估标准，稳步推进 ESG 评估模型建设与应用，建立覆盖包括电力、钢铁、石化、建材等 8 大高碳行业在内的 22 个行业的 ESG 评估模型，结合行业特征设置差异化指标权重。开展环境维度黑灰名单信息梳理和测评，梳理数据驱动的风险预警与提示信号模型。

风险定价

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

风险监测

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



绿色金融服务创新

我行深化“绿树城银”金融服务品牌建设，持续打造“绿色金融+”产品服务体系，推进“绿惠万企”“绿联商投”“绿融全球”“绿享生活”四大类别产品创新，为客户及其产业链、生态圈提供一站式、全方位的绿色投融资服务。

绿惠万企

我行持续创新和优化绿色信贷产品和服务，加大绿色融资支持力度。针对清洁能源、节能环保领域绿色企业加大直接融资支持，立足企业融资需求提供专业化、特色化服务。围绕成长型绿色低碳企业，主动优化产品结构、审批流程，形成合同能源管理贷款、知识产权质押贷款、绿色供应链等适用于企业生命周期特征的产品服务方案。针对上海地区绿色低碳产业领域的中小微企业、碳资产持有企业，推出“绿色普惠担保贷款”，为企业搭建便捷、高效的普惠融资通道。2023 年末，绿色贷款余额 1,033.63 亿元，较上年末增长 58.12%。绿色普惠贷款余额 81.24 亿元，较上年末增长 165.32%。



绿色贷款余额



绿色普惠贷款余额



案例 我行支持新能源汽车品牌启航发展

我行将服务新能源汽车产业发展作为践行绿色金融的重要发力点，针对新能源汽车产业链各环节，不断提升金融服务质效。某新能源汽车品牌由国内互联网巨头与传统车企合资成立，其多元股权结构及多地经营模式对合作银行提出了诸多挑战。自企业成立之初，我行便高度关注并成立专项服务小组，根据企业运营特点制定近、中、远期服务方案。服务初期，构建一揽子金融服务帮助企业尽快平稳启航。服务中期，以服务企业产能建设为核心，动员线上线下多项资源，推进外汇业务便利化措施，为企业经营发展提供强大助力。成为企业核心合作银行后，为企业长三角供应链企业提供供应链金融服务，为长三角地区新能源汽车产业融合发展贡献金融力量。

案例 我行支持锂电装备企业供应链发展

某锂电装备企业深耕行业多年，是全球少数提供锂电池数字化工厂整线解决方案的企业之一，服务多家知名车企。自 2020 年以来，我行已与该企业在综合授信、账户结算、票据融资等方面开展业务合作，并依托该企业供应链网络共同搭建平台，为产业链上下游客户提供资金融通、支付结算、现金管理等全方位、全流程、体系化的综合金融服务，加速融资效率，拓宽融资渠道，大大提高供应商融资资金的可得性。我行已服务该企业供应链上企业超 170 户，其中普惠户数占比超 90%，助力企业深度融入全球产业链和价值链体系。

案例 我行科创绿色贷款支持地热 新能源设备制造企业升级

某企业是一家深耕地热新能源发电和设备制造的上市企业，在国内外设立多家研发中心，以较强的研发能力为产品迭代和业务拓展提供保障。在“双碳”政策驱动下，企业下游行业节能改造需求旺盛，地热能源行业已全面进入转型升级阶段，地热发电装机量正在迎来大幅增长。我行主动探知企业需求，及时为企业发放 1 亿元科创绿色贷款，支持企业发展升级。



▲北京分行“合同能源贷”支持光伏车棚建造

绿联商投

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

绿色承销

我行积极助力企业发行绿色债券、推进可持续发展。2023 年承销绿色债务融资工具 41 亿元，其中成功助力发行多项创新业务。

案例 我行助力发行银行间市场首单租赁行业蓝色债券

2023 年，我行为中广核国际融资租赁有限公司成功发行 2023 年度第一期绿色中期票据，发行规模 3.16 亿元，期限 2+1 年。募集资金将用于海上风电安装船项目，有利于实现对海洋资源的进一步开发利用，推动蓝色经济可持续发展。本期债券为银行间市场首单租赁行业蓝色债券，也是我行承销的首单蓝色债券。

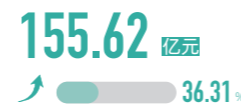


案例 我行助力企业发行绿色自贸区离岸债券（明珠债）

自贸区离岸债券（明珠债）是依托自贸试验区开放发展政策，面向上海自贸区及境外投资者发行的创新离岸债券品种。2023 年，我行成功为中航国际融资租赁有限公司（以下简称“中航租赁”）发行 11 亿元人民币三年期高级无抵押绿色自贸区离岸债券，募集资金将全部用于穆迪绿色框架下用途，获得了中资企业在穆迪 SQS2 绿色框架评分的最好成绩。本期债券推进上海自贸区债券市场参与机构多元化，进一步丰富了离岸人民币投资者资产配置选择，为企业面向绿色产业拓宽了融资渠道。



绿色债券投资余额



绿色投资

我行鼓励扩大绿色债券投资规模，丰富绿色债券投资品种，并在额度、定价等策略上给予重点支持。2023 年末我行绿色债券投资余额 155.62 亿元，较上年末增长 36.31%。投资债券遍布绿色交通运输、绿色基础设施、绿色公用事业、绿色能源等多个行业。



上银基金 绿色债券投资余额



子公司上银基金积极投资绿色双碳等高质量发展相关行业和领域，加大绿色债券、绿色股票投资力度。2023 年末上银基金绿色债券投资余额 44.31 亿元，较上年末增长 101%；公募基金产品持有绿色产业链相关个股投资余额 2.62 亿元，较上年末增长 6%。

子公司上银理财 2023 年理财产品投资绿色债券合计 15.7 亿元。



绿色金融产品 托管规模合计



绿色托管

我行积极拓展绿色客户合作圈，持续丰富绿色金融产品线，提供高质量托管服务，支持实体经济绿色发展转型。2023 年末，我行托管绿色金融产品 21 只，托管规模合计 90.71 亿元，涵盖 ESG 主题公募、银行理财以及资产证券化产品等多个领域。

绿融全球

我行协同上银香港和上银国际等境外子公司，依托沪港台“上海银行”以及桑坦德银行战略合作等特色平台，为境内外企业提供跨境绿色金融服务。上银香港和上银国际将绿色及可持续金融确定为业务转型重点领域，结合香港市场特点和监管要求，积极发挥在集团的协同作用。2023 年，上银香港和上银国际分别获香港品质保证局“杰出绿色和可持续贷款服务机构（信息技术业领域）”和“杰出绿色和可持续债券服务机构”以及“卓越远见可持续发展债券框架奖”。

案例 上银香港推进绿色及可持续金融发展

上银香港结合香港市场特色和本地监管要求，将绿色及可持续金融确定为业务转型重点领域，积极参与各项 ESG 相关工作，建设绿色及可持续金融发展框架，设立上银香港 ESG 委员会处理绿色及可持续发展的各项重大决策，开发绿色贷款、绿色存款和可持续发展指标挂钩贷款等绿色产品，积极参与香港本地企业绿色及可持续发展指标挂钩贷款。其中，上银香港为某信息科技安全领域龙头企业提供可持续发展指标挂钩贷款，获得香港品质保证局绿色及可持续贷款认证，该笔贷款将贷款利率与客户的可持续发展指标挂钩，提供可持续发展融资解决方案，助力客户可持续发展。

案例 上银国际助力发行四川地区首单可持续发展境外债券

上银国际依托集团资源禀赋，深耕“绿融全球”服务，在绿色和可持续债券领域服务赢得市场认可。上银国际作为独家可持续结构顾问，联动我行成都分行，协助成都中法生态园区首次搭建 ESG 框架并获得 HKQAA 可持续债券认证证书，完成 3 年期 2 亿美元可持续债券发行及持续 ESG 认证审查。该笔业务为四川地区首单可持续发展境外债券，受到市场及当地政府部门的广泛关注与认可，引导带动西部地区更多企业践行 ESG 发展理念。

绿享生活

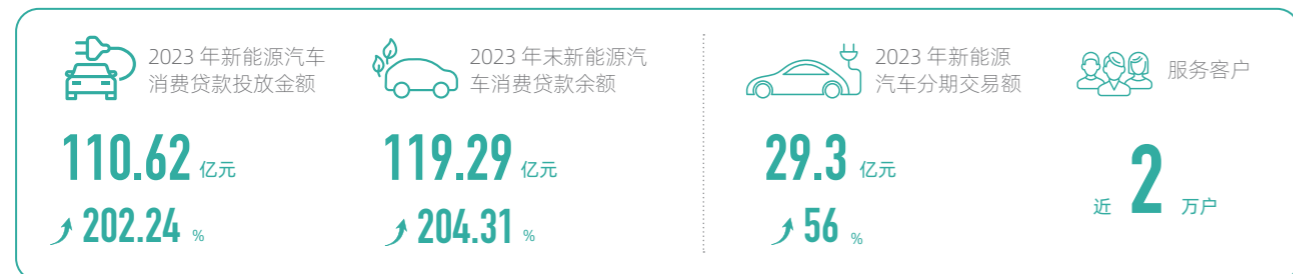
我行积极支持绿色消费创新，打通绿色低碳生产消费循环，推动个人消费和生活方式向绿色低碳方向转变。

新能源汽车贷款

积极响应扩大汽车消费的政策导向，持续扩大与新能源汽车厂商合作广度和深度，进一步加大绿色信贷投放力度。2023 年新能源汽车消费贷款投放金额 110.62 亿元，同比增长 202.24%；2023 年末新能源汽车消费贷款余额 119.29 亿元，较上年末增长 204.31%。

新能源汽车分期

大力发展新能源汽车分期业务，为有购车意向的客户提供有力信贷支持。2023 年新能源汽车分期交易额 29.3 亿元，同比增长 56%，服务客户近 2 万户。



绿色主题卡

我行持续发行低碳生活借记卡，通过客户“碳”专区活动权益鼓励客户低碳生活，截至 2023 年末累计发行低碳生活卡 7219 张。

升级新能源车主信用卡，开展专项营销活动，强化客户权益回馈。2023 年，能源车主卡累计发卡逾 3000 张。



▲ 新能源车主信用卡

绿色财富管理

我行持续引入优质 ESG 主题基金，丰富客户投资选择，截至 2023 年末累计上线 46 支 ESG 主题基金产品。

推出挂钩上海清算所碳中和债券指数的结存产品，2023 年发行规模 5.4 亿元。

子公司上银理财持续创新推出 ESG 主题理财产品，2023 年发行 1.8 年价值甄选 ESG 主题理财产品，截至 2023 年末该类产品存续规模 4.46 亿元。

对接碳普惠平台

上海银行“美好生活”和手机银行 APP 双平台连接全市碳普惠绿色出行平台，成为首家参与全市碳普惠积分抵消的金融机构。

案例 我行率先参与上海市碳普惠体系

我行积极融入上海市碳普惠体系建设，以碳积分应用为基础，探索数据互联、系统互通，开发金融服务和产品。2023 年 7 月上海首个绿色出行碳普惠平台上线，我行“美好生活”APP 同步接入，12 月，手机银行 APP 接入，打造连接双平台，成为首家参与上海市碳普惠积分抵消的金融机构。自平台上线以来，我行碳普惠专区累计完成兑换 294 万碳积分，碳普惠积分达标客户领取消费信贷、理财等专属权益，碳普惠产品获得市场肯定。



绿色运营

2023 年我行立足“绿色运营五大行动”，持续优化全行碳排放管理，开展碳普惠、绿色网点建设，加强数据中心节能管理，广泛开展员工绿色环保理念宣贯，推动绿色运营和绿色金融双循环。

环境管理目标

为推进实现我行自身运营双碳目标，我行已确立了 2021-2025 年环境管理目标。

节能减排目标

- 2025 年单位建筑面积碳强度较 2021 年下降 5%。
- 2025 年数据中心 PUE 较 2021 年下降 15%。

成效

截至 2023 年，单位建筑面积碳排放已下降 9.05%，数据中心 PUE 已下降 14.88%。

节水、减废目标

- **节水及废水排放：**2025 年前完成张江园区中水回用项目建设。
- **废气排放：**张江园区烟气排放均达到《锅炉大气污染物排放标准 (DB31/387-2018)》一级排放标准。
- **固体废弃物排放：**电子废弃物循环化处理达 80%，厨余垃圾和有害垃圾无害化处置比例 100%。

成效

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，张江园区中水回收项目积极研究推进，厨余垃圾和有害垃圾无害化处置比例 100%。

碳盘查

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

单位：吨二氧化碳当量
2023 年

| | |
|--------------------|-----------|
| 温室气体排放量 | 60,260.67 |
| 直接 (范围 1) 温室气体排放 | 3,972.79 |
| 其中：能源活动造成的排放 | 3,445.63 |
| 制冷剂及二氧化碳灭火器逸散排放 | 527.16 |
| 间接 (范围 2) 温室气体排放 | 48,449.02 |
| 其中：办公及网点 | 32,887.81 |
| 数据中心 | 15,561.21 |
| 其他间接 (范围 3) 温室气体排放 | 7,838.85 |
| 其中：员工通勤排放 | 6,186.16 |
| 员工差旅排放 | 1,389.03 |
| 运营中废弃物排放 | 263.66 |

绿色网点

我行持续深化绿色内涵，打造融合“智慧、人文、简约、自然、共享”的绿色网点。

实施有传承、有突破的评价标准

建立覆盖网点“建设 + 运营 + 服务”全生命周期的绿色网点建设标准体系，标准在参照中国银行业协会《中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系》、上海市绿色建筑协会《上海市银行绿色网点适用技术目录》要求基础上，在提升网点绿色底色上有所突破，体现了对绿色金融业务发展、绿色办公与营运的支撑。

探索多维度的绿色应用

探索“全能型”绿色网点建设。围绕节能、环保、光伏、展示、共享、无纸化、可回收、数智化、碳普惠、碳积分等十大系列，不断深化绿色网点建设内容。

创新营运合作模式。已与新华书店等探索新营运合作模式，打造阅读空间、客户权益共享等；落地绿色企业客户合作展示区，服务社区、服务客户，融入绿色共享理念。

倡导利旧复用。对于迁址、整体改造网点，原网点办公家具、电脑设备等能用尽用，如漕河泾支行迁址项目，家具利旧率达到 70%；整体改造网点门头招牌不再重新制作，全部实现利旧，减少资源消耗。

落地创新绿色应用。苏州分行使用装配式的成品现金柜、钢板墙模组，减少施工污染且可拆卸后重复使用；南京分行运用光伏为门头招牌、立牌等进行供电等。

做实基础绿色应用。绿色网点建设均使用环保建材、绿色家具、高效电器、高水效水具，全面落实节能设计等绿色举措。



全能型绿色网点建设

案例 上海银行云网点获得碳中和认证

我行持续提升云网点服务能力，在不降低客户体验及业务风险控制的前提下，通过视频面对面的方式，实现远程轻松办理，免去客户往返网点，节省客户奔波时间。“一键呼入、口述诉求”的办理形式，贴近老年客户传统办理习惯，进一步助力老年客户跨越数字鸿沟，扎实提升金融服务的普惠性和可得性。目前云网点已覆盖 90% 以上的个人非现金常用到店业务场景，服务范围覆盖柜面业务、核实鉴证、服务营销等多个领域。2023 年云网点服务客户 267,454 人次，219,327 单业务。办公降碳方面，通过张江园区屋顶光伏发电及日常无纸化业务办理，云网点减少碳排放 6.3 吨。客户出行交通方面，经测算可减少交通碳排放约 432 吨，平均每单业务减少碳排放 2.14 千克。2023 年 12 月，上海银行云网点获得上海环境能源交易所碳中和认证。

我行推进上银金融大厦建设，积极打造具有科技感的金融行业绿色低碳标杆项目，推进引入高效冷冻机房、全域碳排放管理、光储直柔等 8 项绿色示范领先技术应用，在二次装修中已落实空气环境实时监测、绿色建材、智能照明、装配式装修 4 项绿色技术，入驻前将完成屋顶光伏、高效冷冻机房、全行双碳管理智慧平台、微藻固碳 4 项技术，打造智慧绿色运营示范。

我行持续监测自助渠道服务效能，推进低效和高故障自助机具调整，减少不必要的能源消耗。截至 2023 年末，已完成 184 台低效高故障自助机具的撤销工作。

我行持续丰富线上渠道功能，提升客户使用体验，通过电子化服务践行绿色理念、促进节能减排。截至 2023 年末，个人和企业客户业务碳减排分别达到 5.61 万吨和 1.33 万吨。



绿色数据中心

我行张江园区作为上海市第一批零碳创建园区，持续开展示范性项目建设，参与上海市经信委第二批工业通信业碳管理试点。张江园区聚焦数据中心 PUE 下降和能源精细化管理目标，在基础设施与产业、能源与循环利用、低碳管理与技术、碳信用与绩效等方面开展工作，园区节能降碳水平进一步提升。园区屋顶光伏年发电量 80 万度，2023 年升级园区能碳管理平台，实现供冷量、供电量分楼栋精确计量，进一步挖掘节能潜力。

绿色办公

2023 年，我行发布了《关于做好 2023 年度绿色办公相关事项的通知》《关于进一步做好绿色低碳办公相关工作的通知》，强化管理机制，积极推进绿色办公。



办公无纸化

- 建立限额预警和管控机制，明确年度购纸限额、优化纸张使用结构。
- 部署办公环境云打印，集中管理和优化打印设置，有效减少纸张使用。
- 办公平台部署“电子签名”功能，办公系统扩大线上化流程覆盖面，减少线下流转和人工操作，持续挖掘系统间数据交互需求，实现数据直接引入、自动流转，提升行务运行效率。
- 鼓励信用卡客户使用电子账单，积极推进线上化服务功能优化，推动取消存量纸质账单，2023 年末电子账单率 95.1%。存量纸质账单改用环保材料。

能耗节约

规范能耗节约日常管理要求，包括规范空调运行温度要求；做好照明、空调分区管理，规范开关时间；营业后关闭网点智能终端设备等。

加强会议管控，推广视频会议，鼓励远程参会，有效降低出行、出差等行为的碳排放。



新能源车采购

我行持续提升公务用车采购新能源车的比例，2023 年采购公务用车 31 辆，其中新能源车 27 辆，占比 87.10%，进一步提升全行公务用车绿色出行比例。

采购新能源车占比

87.10 %



员工碳普惠

我行探索推进员工碳普惠机制，建设碳积分平台，打通碳足迹与积分场景通道，强化碳积分应用，以数字赋能引导员工绿色行为。

案例 助力双碳目标，“四个引导”探索员工碳普惠机制

我行结合银行业特色，从绿色网点运营服务和绿色业务开展、员工绿色办公行为和践行绿色生活全方位引导，在绿色网点碳积分和员工行为碳积分等方面开展先行先试，建设碳积分 APP，为上海市碳普惠体系建设提供“企业样板”。

引导员工绿色行为，探索碳普惠机制

碳积分 APP 从绿色办公、绿色生活等方面，在绿色通勤、线上会议、低碳爬梯、随手节电等多维度和场景，通过捕捉个人绿色行为数据，实现碳行为打卡，通过个人减碳排行、积分兑换等形式，提升个人环保意识，激发员工参与度，以寓教于乐的形式，开展喜闻乐见的绿色活动。截至 2023 年末，全行参与碳积分 APP 共 10,056 人，个人累计积分 758.34 万分，减碳量 2,474 吨。

引导网点绿色运营，探索双循环机制

鼓励网点进一步提升电子渠道服务效能，促进无纸化服务，碳积分 APP 针对网点绿色运营场景，开发了自助机具服务、柜面无纸化服务和到店 PAD 服务等绿色打卡场景，并搜集和管理应用中的数据，对标绿色网点标准进行评价考核，加快网点绿色低碳运行方式和服务模式的转型。截至 2023 年末，网点累计积分 221.13 万分，减碳量 91 吨。

引导推广绿色产品，探索双碳要素链

推进绿色金融业务发展，碳积分 APP 将在全行业务系统中捕捉网点绿色金融业务规模和绿色业务客户数量等绿色金融数据，通过数据管理实现网点绿色业务发展可视化，展示网点绿色业务能级，折算网点绿色业务碳积分，促进网点大力发展绿色金融业务。

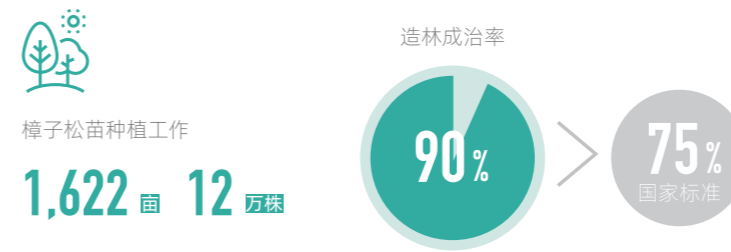
引导绿色低碳意识，树立绿色价值观

参与社会层面的绿色低碳公益活动，开展低碳知识学习和竞赛等，培育绿色价值观，引导全行积极践行绿色低碳，碳积分 APP 设立了绿色公益、帮困服务、志愿者等打卡积分场景，建立了双碳知识库的学习积分，提升员工在绿色环境保护、双碳政策、低碳技术等方面的专业能力，倡导科学的绿色价值观。



绿色公益

2023 年我行与上海慈善基金会、内蒙古浑善达克规模化林场等机构共同签订了《上海银行公益造林项目定向捐赠协议》，同时全行 13,000 多名员工踊跃参与捐款，首年共 73.18 万元捐植款已用于内蒙古锡林郭勒盟多伦县公益造林。截至 2023 年末已完成 1,622 亩、12 万株樟子松苗种植工作，经验收造林成活率达 90%，高于 75% 的国家标准。我行在碳积分 APP 上线公益林新功能，员工收到捐植证书，并可每月动态跟踪公益林最新动态。



▲ 深圳分行“植树添新绿，奋进正当时”义务植树活动



▲ 上海银行公益林

绿色理念传播

我行积极举办绿色主题活动，各分行全年开展“爱上行，向上跑”活动、园区企业绿色宣导、绿色业务签约等对外活动，开展节能、节水、光盘行动、趣味运动会等生动、形式多样的对内绿色宣传活动，推进绿色理念传播和传导。



▲ 绿色发展说未来

发展篇

我行聚焦主责主业，坚持“金融报国”，积极服务国家、地方重大战略实施和新动能培育，将服务实体经济作为金融工作的出发点和落脚点，强化优质金融服务供给，增总量、优结构，助力金融强国建设和经济社会高质量发展。

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



服务国家和区域战略



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

截至 2023 年末，我行已在中国境内 16 个大中城市设立了 345 家网点，2 家专营机构，其中上海地区机构 234 家（含 2 家专营机构），长三角其他地区分支机构 54 家，京津冀地区分支机构 29 家，粤港澳地区分支机构 21 家，中西部地区分支机构 9 家。

服务国家战略和区域经济，持续优化分支机构布局，提升金融延伸服务能力。2023 年，我行上海自贸试验区分行迁址至中国（上海）自贸试验区临港新片区，提升对临港新片区服务层级；在长三角一体化示范区内设立苏州汾湖支行。

案例 我行落地首单临港科创企业员工持股计划融资业务

为进一步发挥服务上海临港新片区科技创新的积极作用，上海银行于 2023 年 7 月申请并获得首批九家临港新片区“科技企业员工持股计划和股权激励贷款”试点银行资格。我行积极响应政策，于 2023 年 7 月接洽上海某电子科技公司，2023 年 8 月成功落地其员工持股计划融资 2126 万元，涉及人员 46 人。该笔业务也是首批试点资格开放后的首家银行金融机构投放落地。

案例 市南分行支持虹桥商务区东片区综合改造

以虹桥机场 T1 航站区为核心的东片区，是上海民用航空业的发源地，也是虹桥商务区主功能区的重要组成部分。虹桥商务区东片区综合改造项目承担着完善区域配套的功能，打造空港游玩新享受，满足上海提升交通枢纽国际门户地位的要求。市南分行作为该项目银团贷款牵头行，承贷 10 亿元，有力支持虹桥商务区成为更高质量一体化的驱动枢纽，更好带动长三角经济发展。



案例 我行支持长三角一体化 互联互通基础设施建设

我行以供应链金融为载体，累计提供授信 10 亿元支持企业承建亚洲最大海上互通枢纽——杭甬高速复线宁波段一期，已于年内全面完工，该线路的建成将大大缩短长三角南翼与上海、江苏等省市之间的时空距离，助力扩大长三角区域“一日生活圈”“一小时通勤圈”范围。



案例 天津分行助力京津冀 协同发展

交通一体化作为京津冀协同发展的先行领域，是京津冀协同发展的重点之一。天津分行以京津冀一体化为契机，支持非首都功能向天津疏解、辐射，统筹加大对交通物流枢纽和物流企业的支持力度。天津港是京津冀及“三北”地区的海上门户、雄安新区主要出海口，是“一带一路”的海陆交汇点、新亚欧大陆桥经济走廊的重要节点和服务全面对外开放的国际枢纽港。近年来，天津分行对接企业需求，持续加大对天津港经营主体公司的支持力度，完善综合金融服务，截至 2023 年末，其经营主体公司在我行贷款余额 10 亿元。

案例 深圳分行助推粤港澳大湾区建设

深圳分行成立湾区事业部，积极助推粤港澳大湾区建设。惠莞高速作为湾区的交通大动脉之一，湾区事业部了解到客户的融资需求后，在 1 个月的时间实现了尽调、报批、完成批复，高效实现了高速公路 ABS 项目落地，助力推进大湾区基础设施建设。

为助力湾区碳达峰，湾区事业部聚焦绿色金融服务，与湾区多家机构联动合作，累计实现绿色金融投放 6 亿元。



提升科技金融服务质效



科技型企业
贷款余额

1,403.17 亿元
↑ 35.08%

我行积极贯彻加快建设科技强国、上海国际科技创新中心的战略部署，持续加强科技金融体制机制建设，完善产品服务供给，探索科技金融生态圈建设，推动产业高端化、智能化、绿色化发展，助力科技自立自强。2023 年末科技型企业贷款余额 1,403.17 亿元，较上年末增长 35.08%。

强化组织体系建设

总行层面，设立科技金融专职团队，负责全行科技金融推进工作的具体安排，统筹规划全行科技金融实施路径、产品创新、经营管理等相关体制机制建设工作。

分行层面，加快推进科技金融专业团队建设。探索审批流程、风险模型、特色产品等创新，提升服务科技型企业专业性和体系性。

支行层面，2023 年上海地区新设 3 家科技特色支行，聚焦生物医药、集成电路等细分行业，开展创新探索，带动专营体系建设，全面覆盖科技型企业综合需求。

加强产品服务创新

持续完善覆盖科技型企业全生命周期不同需求的产品体系。优化投贷联动业务流程，为高成长行业企业提供股债融合支持；加深与上海市融资担保基金管理中心合作，重点支持创新型中小企业发展；率先开展科技企业股权激励和员工持股融资试点；优化科技企业评价体系，开展知识产权融资业务，首创专利许可收益权融资模式；围绕智能工厂等级提升和工业上楼需求，打造“智造贷”“智造空间贷”专项产品，支持制造业智能化转型。2023 年，完成员工持股融资、知识产权质押融资、安企贷等产品升级迭代，持续服务早期、小微、硬核科技企业，陪伴企业成长。

案例 知识产权质押担保贷款支持土壤修复领域技术企业发展

某企业是上海市高新技术企业，在土壤修复领域拥有关键核心技术，已申请多项专利并成功承接多项土壤和地下环境修复项目。土壤修复治理项目规模大、成本高、周期长，行业技术含量高、差异化程度高，准确识别和判断企业技术能力和发展前景的难度较大，行业相关企业普遍面临着融资额不足的问题。我行洞悉企业需求，结合多方对企业技术能力的评价，认为其专利价值是企业未来经营收入的保障，在上海市融资担保基金管理中心提供担保的基础额度上，增加企业知识产权质押，为企业发放 500 万元知识产权质押担保贷款，及时帮助企业缓解了现金流压力。

推进生态圈建设

持续加强与政府、平台协会对接与联动，整合产、政、研、学等外部资源，形成多方合作模式。

- 2023 年，我行与上海市经济与信息化委员会签订战略合作协议，通过“研发贷”等特色产品，更好支持科创企业研发活动产业化。
- 作为上海市经济与信息化委员会牵头举办的首届未来产业大赛唯一合作银行，我行以“未来产业”一体化服务为出发点，针对 5 大未来产业重点方向，实施专项对接，因地制宜打造专项金融服务方案。
- 在上海市经济与信息化委员会的领导下，聚焦智能制造、工业上楼等关键领域，推出多项专属金融服务。
- 作为上海市智能制造产融合作生态联合体首批成员单位，牵头产融联合体共同探索智能制造产融合作新模式。

案例 我行推出“智造空间贷”支持工业上楼入园

我行推出“智造空间贷”专项服务方案，力争三年内提供不低于 500 亿元信贷额度支持，孵化不少于 200 家生物医药、集成电路、人工智能、高端智造、时尚消费、新材料、电子信息等重点产业企业，实现上楼入园“全场景覆盖、全旅程陪伴”。

某企业拥有全球专利 600 多项，产品覆盖全球 130 多个国家和地区，综合实力位居中国医疗器械企业前列。我行获悉企业建设现代化产业智造综合体需求后，以“智造空间贷”作为切入点实现“工业上楼”，为企业心脏瓣膜、微创外科手术器材等产品的研发与生产提供了融资支持。

聚焦重点区域发展

2023 年，我行聚焦科技创新重点区域推进加大科技金融支持。深入“大零号湾”科技创新策源地，与校区、园区、城区三方联动，投贷结合支持关键领域科技成果转化。与张江周浦国际医学园区招商平台实现项目信息对接，精准对接企业入驻的金融需求，打造一站式服务模式。

案例 我行积极支持“大零号湾”建设

自“大零号湾”启动建设以来，我行为大零号湾设置了专属的孵化贷、创业贷和成果转化贷等产品，并针对被投资企业展开投贷联动合作，积极“做早”“做小”“做硬科技”。某企业是一家专注于卫星 / 空间激光通信设备制造商及星地通信数据服务商，业务覆盖激光通信全链路环节，致力于解决我国激光通信领域卡脖子技术。我行在企业初创阶段提供了千万元级授信方案，支持企业创新发展。



推进普惠金融高质量发展



普惠型贷款余额



我行坚持践行金融为民，深化普惠金融发展，持续推进普惠金融提质、增量、扩面，增强普惠金融服务可获得性、覆盖面和便利度，使更多金融活水流向普惠客户。我行运用数字化思维，持续升级普惠金融产品体系，搭建普惠金融生态合作圈，推动政策性担保业务转型发展，推进普惠客户经营体系建设。通过“线上+线下”双轮驱动，2023 年末普惠型贷款余额 1,462.54 亿元，增长 36.40%。



累计开展培训



普惠队伍建设

我行加强普惠客户经理队伍管理，制订了《普惠客户经理队伍建设行动方案》，规范普惠客户经理标准化营销动作。强化多层次、差异化培训培养，2023 年累计开展 34 次培训，切实提升服务普惠客户能力。

产品服务创新

我行深入小微企业多样化融资场景，持续丰富小微快贷产品体系。针对小微企业购置标准工业仓房需求推出“园易贷”，具有贷款期限长、还款方式灵活、担保方式多样等特点；加快信用快贷建设，积极对接外贸出口数据推出“信保快贷”产品，并持续探索引入更多维度数据，拓展接入场景，满足小微客户多层次需求。

我行深化银政、银担、银保合作，探索创新普惠担保方式。与上海市融资担保基金管理中心共同组建“银担联合创新实验室”，推进“外贸担保贷”“担保票易贷”“科创专新贷”等银担创新产品，推动政策性担保业务转型发展。作为首家试点银行开展虹桥商务区专项担保贷款业务，建立绿色申请通道、提供差异化融资政策，支持虹桥商务区企业发展。



我行推进“泛核心企业”供应链模式建设，推进提升普惠金融覆盖面。依托线上化供应链产品优势，以“泛核心”供应链为转型重点，以“强核心”供应链为投放基石，加大对产业链上下游中小微企业的金融支持力度。搭建标准化“产-供-销”泛核心企业产品体系，为产业链末端中小微企业客户提供差异化金融服务。

我行推进“泛核心企业”供应链模式建设，推进提升普惠金融覆盖面。依托线上化供应链产品优势，以“泛核心”供应链为转型重点，以“强核心”供应链为投放基石，加大对产业链上下游中小微企业的金融支持力度。搭建标准化“产-供-销”泛核心企业产品体系，为产业链末端中小微企业客户提供差异化金融服务。

案例 我行一揽子金融服务助力平台供应链企业发展

某生鲜电商平台主打前置仓生鲜电商模式，为用户提供配送服务。适逢年末销售旺季，企业铺货需求上升，我行预判企业需求并第一时间沟通，为企业主体提供融资担保授信支持，为企业上下游供应商提供专项“政银担保”贷。2023 年 12 月为企业主体发放流动资金贷款 5,000 万元，用于年底前集中支付农产品采购款，助力上游农产品供应商回笼资金，为元旦、春节双节备货做好充分准备。

同时，结合客户发展战略，我行主动做好客户的财务顾问，提供“一揽子”金融服务。为企业开立首个 NRA 美元账户用于接收境外股权融资款，开展资金池、银票、结售汇、FDI、ODI 登记等多项金融服务。对其全国范围内的供应商，通过“非接触式”服务方式，提供基于应收账款转让的保理贷款，贷款流程通过我行“上行 e 链”平台完成，供应商从注册、申请到首次放款仅需 2 天时间，再次融资放款时间可以缩至半天，极大程度上优化信贷流程。截至 2023 年末，我行已为企业上游超过 1,000 家涉农小企业成功发放贷款，累计放款金额 260 亿元。

案例 “票易贷” 助力企业降低融资成本

“票易贷”是我行创新推出的基于核心企业提供的电子票据承兑信用链接，向核心企业上游供应商提供对公授信，申请我行流动资金贷款的普惠融资产品，以全线上自助办理、价格透明、实时放款的非接触式金融服务，帮助小微企业更快、更准解决融资难题。某企业为我行存量优质客户，但囿于传统行业的固有结算思维未开展承兑业务，也缺乏开票实践。我行市南分行奉贤支行全面排摸客户经营模式及潜在业务需求，成功向客户推荐“票易贷”产品，鼓励其以票据结算，更好降低融资成本。

支持乡村振兴



涉农贷款余额

1,067.05 亿元

19.59%

我行积极贯彻国家乡村振兴战略，主动落实新形势下巩固拓展脱贫攻坚成果、推进乡村振兴的各项部署和要求，做好乡村振兴配套金融服务，持续支持乡村基础设施建设、农业现代产业发展、新型农业经营主体等融资需求，助力乡村振兴，提升乡村发展水平。截至 2023 年末，我行涉农贷款余额 1,067.05 亿元，较上年末增长 19.59%。

政策支持

我行授信政策明确支持乡村振兴，加大乡村建设中的长期信贷投入，加大乡村道路交通、物流通信、供水供电、教育卫生、清洁能源、人居环境改造提升等领域的信贷支持。积极为新型农业经营主体、农村集体经济组织、农业社会化服务组织提供金融支持。

创新服务

我行扩大与农业平台合作，通过“上行 e 链”线上供应链平台，依托产业链真实交易，将核心企业信用延伸至上游 N 级农户供应商，信贷资源精准投放支持产业链中“三农”及小企业生产与经营，提高金融服务的可得性、覆盖率和时效性。同时，发挥“泛核心”供应链金融服务优势，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。

案例 “农业 + 科技” 创新赋能服务农户经营

我行市北分行联手某粮食流通服务平台推出“粮食白条”，通过和平台数据直联，使平台借款人的采购订单与授信用款实现实时互通互联，借款人在平台提货下单时申请白条支付、银行即自动秒批实时支付贷款。我行将平台场景化交易数据及业务协同管理数据创新形成风控管理模型，实现“场景 + 产品 + 风控”结合的供应链金融服务模式，解决了农户融资难、融资贵的问题，调动了农户生产经营主动性，推动乡村经营主体融资成本下降。

我行聚焦普惠涉农融资需求，加强银政、银担合作。将与上海市融资担保基金管理中心合作的农业担保贷款为重点，在资源配置、利率定价等方面主动倾斜、给予优惠，大力支持服务本地农业客户。与上海市农业农村委、财政局、安信农保四方合作推出“政银担保”业务，围绕“水稻、生猪、蔬菜、渔业、水果”五大农业领域，在农业担保贷的基础上，增加引入安信农保履约保单进行增信，更贴合涉农经营主体需求，推进普惠涉农业务发展。

我行积极推动乡村振兴债券发行，发挥资本市场枢纽作用，为乡村振兴注入金融活水，助力乡村民生持续改善，促进“三农”高质量发展。



案例 我行助力发行上海地区首单“碳中和债 / 专项乡村振兴”双贴标绿色债务融资工具

2023 年，我行为中电投融和融资租赁有限公司成功发行 2023 年度第二期绿色中期票据（碳中和债 / 专项乡村振兴），发行金额 5 亿元，期限 3 年。本期债券是上海地区首单“碳中和债 / 专项乡村振兴”双贴标绿色债务融资工具，募集资金用于可再生能源发电类项目，且 100% 用于乡村建设，有助于改善能源供应结构、提升节能减排效果、优化区域空气质量、提升农村用电环境、巩固脱贫攻坚成果。

渠道建设

我行持续深化农村地区服务渠道建设，在崇明、金山、奉贤、嘉定、青浦等行政区及浦东、宝山、闵行等部分乡镇已建设 43 家营业网点，并充分调研分析当地居民客户金融需求，在上述营业网点中共布放 134 台智能柜员机设备和 82 台 24 小时服务自助机具设备，同时针对性布放离行式自助机具设备，充分实现对周边居民和客户的金融服务辐射。

案例 上海闵行上银村镇银行打造支农产品体系

闵行上银村镇银行以“三农”为差异化服务领域，推出“乡村振兴贷”“金铺贷”等专业化“支农”系列产品体系，支持领域涵盖村镇集体资产更新改造、农宅迁建、农户动迁安置工程、美丽乡村建设、农民增收平台发展、农副产品经营、农业合作社经营、农产品批发经营等农村、农户发展经营的方方面面。

服务高水平对外开放

我行积极响应国家高水平对外开放战略，以便利化、数字化服务为方向，持续优化跨境金融服务体系，强化金融创新，支持跨境贸易投资高水平开放，服务进博会举办，响应“一带一路”倡议，助力建设金融服务高水平对外开放新格局。



“上银智汇+”
年活客户线上覆盖率

58.18%

同比提升 3.94 个百分点

服务跨境贸易便利化

我行积极参与临港新片区跨境贸易投资高水平开放外汇管理改革试点工作，以高新技术、航运和物流企业为目标客户，上线单一窗口汇款、FT 自助结售汇、自助售汇等功能，围绕客户需求不断丰富业务场景，致力于为客户提供“足不出户，世界同步”的智能跨境服务。截至 2023 年末，“上银智汇+”年活客户线上覆盖率 58.18%，较上年末提升 3.94 个百分点。



案例 FT 账户线上自助结售汇 助力企业汇率管理

某境外企业主要经营境外海运项目，日常使用 FTN 账户收入人民币、支出美元，存在高频货币汇兑需求。客户原先需通过网银提交结售汇申请，待柜员操作后才能锁定成交汇率，由于资金体量较大，汇率的小幅波动都可能对利润造成影响，为了提升业务效率、帮助客户锁定成本，我行开发了 FT 账户线上自助结售汇功能，客户可在满意的汇率点位即时自助结售汇，便于客户及时锁定价格、减少汇兑损失，助力企业汇率管理。

全力服务进博会

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

案例 我行推出双语版进博会专项跨境服务方案



第六届进博会召开之际，我行推出第六届进博会专项跨境服务方案（双语版）。方案聚焦进博会参展和观展的境内外客群，围绕贸易结算、汇率避险、线上融资、便捷支付、内外互通五大核心需求，以创新思维结合线上化产品，不断提高交易效率、降低交易风险、保障交易安全，助力境内外企业顺利交易采购。

案例 金融科技推动跨境结算便利

第六届进博会召开期间，我行与西班牙桑坦德银行全金融科技公司 PagoNxt 项目在“临港馆”举办签约仪式。双方在跨境转汇和留学汇款等跨境支付产品上持续讨论合作模式，计划实现收付双向的跨境资金结算，便利企业和个人跨境支付结算需求。



案例 市南分行协助客户紧抓进博会发展机遇

某企业是一家集高端冷链供应链运输和国外优质医疗试剂代理于一体的高新技术企业。面对进博会带来的发展机遇，企业既想扩大业务规模，又担心市场波动带来的汇率风险。得知企业的担忧后，市南分行相关团队立即着手研究，以客户真实跨境进口交易为背景，量身定制综合金融服务方案，依托“上银智汇+”线上平台，综合运用标准远期、挂单远期、封顶远期、日历远期、比例远期等各类外汇衍生产品，帮助客户在达成交易意向时即锁定汇率，有效解决企业的发展瓶颈问题。



▲ 天津分行开展跨境人民币便利化政策宣传

便捷外籍人士境内支付

我行持续发展与完善“华付通”旅行通卡业务，为境外人士提供移动支付便利。以小程序的形式直接嵌入支付宝、微信及银联云闪付等支付渠道，绑卡即用。支持用户在线申领，绑定境外银行卡随用随充，通过线上快捷、线下扫码等方式完成消费。目前，已上线英、日、韩、繁体中文专版，服务界面与交互体验贴近母语用户使用习惯，对入境用户更具亲和力。

借助“华付通”服务，我行积极支持大运会、亚运会、进博会等重大国际赛事与活动的服务工作，原汁原味的“中国移动支付”服务获得境外用户的认可。截至2023年末，“华付通”累计服务客户40.2万户。



▲ 便捷外籍人士境内支付

支持“一带一路”倡议

我行积极响应“一带一路”倡议，深化跨境平台合作、跨境金融服务创新，助力企业“走出去”和“引进来”。

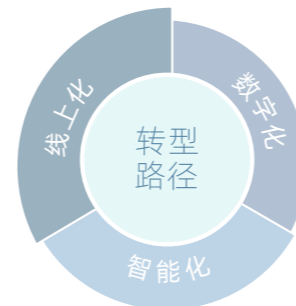
案例 总行营业部提供专业跨境担保服务助力企业“走出去”

某企业是我国能源设施建设龙头企业，其建设项目遍及海外。在“中巴经济走廊”建设过程中，该企业牵头推进巴基斯坦某重点能源合作项目。总行营业部了解到该企业有开立融资性保函的业务需求，且融资项目金额大、难度高、结构新，为有效控制业务风险，积极与进出口保险公司沟通提供增信，在此基础上提供专业跨境担保服务方案，促成项目顺利推进，有力支持了企业走出去。

加快数字金融发展

全力推进数字化转型战略

聚焦“线上化、数字化、智能化”转型路径，完善经营管理体系，促进数字金融发展，提升经营管理能级。



全力推进“智能化”

聚焦智能营销、客户、风控、催收、运营等五大智能，孵化建设智能化应用场景，体系化推进智能应用落地。

强化智能化模型赋能力度，助力客户经营体系及服务模式升级。2023年累计建设70多个智能化营销模型，涵盖获客、活客、睡眠唤醒、流失挽回等客户全生命周期，客户经营的覆盖度和深度均得到提升。

以“智”提质，提升客户服务质效，全渠道智能自助服务占比超80%。

完善基于客户、产品等多维度的评分模型建设，优化催收策略，精准识别高风险客户；持续升级AI外呼催收体系建设，提升催收效率。



加强贷前、贷中、贷后全流程智能风险监测。资金链关联挖掘模型在全行使用，加强第一道防线的风险识别能力；完善团伙反欺诈、反电诈、反洗钱等图谱模型策略，提升模型精度。

健全数字员工管理机制，激发数字化潜能，累计创建25个岗位，上线350+个数字员工，提升运营效率。

持续巩固“数字化”

坚持数据驱动经营管理，深化“掌上行 3.0”经营管理信息平台建设与应用。完成从“数据展现”向“管理执行力”转变，将经营数据和经营管理活动紧密结合，支持精准发现问题并及时采取行动；支撑中后台经营管理，建立基于客户、产品视角的标准化分析评价框架；转变分支机构经营用数方式，建立“一行一策”分行数据工作方案，强化全行数据应用能力。

始终坚持“线上化”

重塑业务流程，实现供应链小额授信征信、住房抵押贷款在线申请流程线上化，大幅缩短业务办理时间。运用低代码平台开发，投产 100 多个线上化流程，有效提升经营管理线上化水平。基于线上化流程积累数据，为“数字化、智能化”持续注入新动能。

案例 我行推出“上行 e 企赢”司库服务方案

2023 年 8 月，我行推出“上行 e 企赢”司库服务方案及数智化服务平台，以数字化手段搭建集团企业统一资金管理平台，助力集团总部实现对各成员单位的财务人员、资金账户、存贷款业务等的统筹管理。司库服务方案整合了多银行账户、资金集中收付、集团流动性管理、供应链管理、投融资管理、预算管理、融资管理、智能管理报表等一系列服务功能，有力协助集团企业加强资金管理和运作能力、提升经营管理效率。同时，搭建智能营销平台，根据客户分层分类和行为标签主动推荐产品，更精准、更实时地满足客户需求。



强化在线服务触达

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

手机银行 8.0 焕新升级



数字员工和元宇宙
银行累计服务客户

17.2 万户

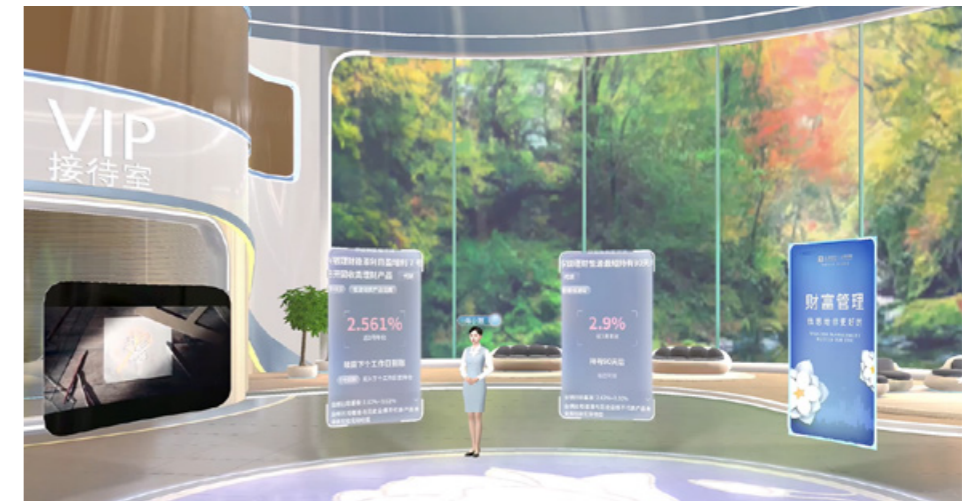
升级一系列数智服务。推出超写实数字员工“海小智”和“海小慧”，提供 7*24 小时有温度的“陪伴式服务”，支持聊天、问问题、办业务。推出市场首家“可漫游、可互动、可交易”的元宇宙银行，突破虚实界限，为客户提供财富馆、汽车馆等沉浸式金融 + 生活场景服务。手机银行 8.0 上线后，数字员工和元宇宙银行累计服务客户超 17.2 万人。



▲手机银行 8.0



▲数字员工“海小智”和“海小慧”



▲元宇宙银行

企业客户服务线上化、数字化

发布企业网银 3.0，建设对公客户线上一体化服务平台。融合多版本网银，统一全渠道用户体系，实现一套用户口令全渠道便捷登录；打造智慧场景专区，重塑端到端用户旅程，回单、对账单、明细查询时间拓展至 3 年；提升跨平台协同互动，网银制单，手机快捷审批，随时随地办理一键对账、急速转账、代发复核等众多金融业务，提供客户便捷的移动交易体验。

推出企业手机银行惠相伴专版，打造面向普惠客户专属的线上一站式综合金融服务平台。丰富小微快贷系列产品与基础金融服务，完善线上贷款产品全生命周期功能服务，提供贷款额度测算、贷款申请、签约、提还款系列服务，按客户类型匹配合适的融资产品，基于用户视角重塑贷款服务全流程，提供普惠客户线上便捷融资与交易体验。

投产“信义签”在线签约与存证平台，服务电子签名业务场景。强化签约双方安全保障，实现客户各类电子协议签约信息加密保存且不可篡改，提高电子签约公信力；提升用户体验，实现签约全流程电子化、无纸化，简化客户签约流程。截至 2023 年末，已累计服务客户 27.17 万户。

社会篇

我行坚持以人民为中心的价值取向，践行“金融为民、金融向善”理念，更好满足人民日益增长的美好生活金融需求和向往，提升金融服务温度，深化金融惠民利民，积极回馈社会，不断强化消费者权益保护，完善数据与隐私安全保障体系。

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



增进民生福祉



158.53 万户

保持上海地区养老金客户市场份额第一

养老金融服务

我行将养老金融作为特色和重点业务，始终坚持致力于为客户提供专业、全面、优质的综合金融服务。近年来，在持续深耕养老客户、完善适老服务体系的基础上，我行积极延伸养老金融服务内涵，探索第三支柱养老金融服务创新，不断提升养老金融服务能级，做好养老金融大文章。2023 年末，养老金客户 158.53 万户，保持上海地区养老金客户市场份额第一。

细化网点适老服务

完善适老服务设备、设施配置标准，将无障碍坡道作为网点标配设施。定期梳理老旧网点装修改造计划，加快推进网点适老化改造。更新发布《上海银行营业网点服务标准指引》，进一步明确网点敬老助老服务要求。

拓展养老服务创新

打造养老金融特色网点、专版手机银行，养老大客流网点开创“服务早市”；率先推出“敬老专线”沪语服务、设立“敬老专区”和“敬老专柜”，优先服务高龄老年客户。简化老年客户使用云网点操作步骤，发布老年客户自助注册手机银行接入云网点使用指南。

案例 我行推出大字版手机银行 APP

秉承“简单、安全、好用”的服务理念，面向老年客户全新推出大字版手机银行 APP。对理财、存款等十余项老年客户高频交易全旅程适老化改造，为老年客户量身定制大卡片、大按键、大字体，提供贴心的跟随提示和实时风险提示预警；解决老年用户不会用、不敢用的问题，提供语音读屏服务，对老年客户常用功能进行语音介绍；提供同屏协助服务，支持随时连接亲友求助，让老年客户操作更安心。



设立“美好生活工作室”

100 家

助老跨越数字鸿沟

设立 100 家“美好生活工作室”，常态化开展“美好生活在您身边”公益助老活动，全年约开展 800 场，提供“家门口”金融服务便利，培育老年客群使用智能手机和各类 app；同时，携手政府开放我行上海地区 200 余家网点，提供“早上海·早课堂”服务。

打造适老金融产品

优化产品供给，主动推介低波动产品，实施产品分级销售，根据客户安全、流动和传承需求匹配产品。围绕“基础知识 + 专属产品”完成 2,400 名一线人员的适老理财培训，配合“白话文 + 漫画版”形式推进适老宣教。

深化个人养老金投教服务

我行个人养老金相关业务于 2022 年 12 月正式提供服务，成为首批 23 家开办个人养老金业务的商业银行之一。我行制定多层次培训规划提升各层级人员业务能力，借助手机银行、网点、社区、企业等多形式、多渠道开展个人养老金业务宣传。目前已形成全渠道账户服务体系，支持一键购买养老基金、理财产品、商业养老保险、储蓄存款等金融产品，提供友好便捷的用户体验。



▲ 成都分行为老年客户进行反诈宣传

消费金融服务

我行积极响应国家支持恢复和扩大消费等政策号召，加大金融服务力度，支持居民消费复苏，助力消费潜力释放。

升级消费信贷服务



2023 年“在线信义贷”利率优惠券发放累计触达近

2 万户

累计提款

6.16 亿元

“标准信义贷”产品从渠道轻质化、流程线上化等多方面迭代升级，进一步提升消费者信贷获取的便利度。渠道上，从单一渠道升级为融合移动渠道的多渠道进件模式，移动端支持营销人员营销管理、业务查询等功能；流程上，引入微信银行线上预受理，客户仅需 4 步即可完成预受理，提升服务质效。“在线信义贷”产品上线利率优惠券功能，2023 年内优惠券发放累计触达近 2 万户客户，累计提款 6.16 亿元。

信用卡贴近经济民生、围绕场景与细分客户群体开发个性化产品，2023 年推出叮咚买菜联名卡、春秋航空联名卡、启程主题卡、追梦版 ENJOY 卡 4 款新品，面向日常消费、商旅客群、职场新人等群体度身定制特惠权益；联动知名商业综合体、产业园区、医院、制造业公司等单位发行员工信用卡，服务实体企业、提供全业务链综合金融服务；升级相关联名卡、主题卡产品服务权益，进一步提升用卡体验。



▲ 春秋航空联名卡



▲ 叮咚买菜联名卡

支持消费复苏



2023 年开展特惠活动超

300 个

合作门店规模超

11 万家

惠及客户

65 万户

持续推进都市生活圈建设，响应上海市国资委“国潮四季”活动，信用卡聚焦“周三美饮、周五美好生活”两大主题开拓多元化消费场景，2023 年开展特惠活动超 300 个，合作门店规模超 11 万家，惠及客户 65 万户。

强化时点与品牌营销，推出 3 月品质消费、618 电商大促、双 11 全面狂欢、年末跨年回馈等大型活动，聚焦绿色出行与文旅热点，推出望道冠名电影活动、绿色碳积分兑换、斯诺克赞助品牌活动、上海地区文旅消费券联动营销、交响音乐会品牌联动等品牌类活动。

加强移动支付经营，契合线上消费趋势，全年组织开展十大主流电商支付通道的绑定支付与收银台立减活动，开展线上平台消费场景的经营促动，2023 年策划场景类活动超过 30 个。

财富管理服务

我行积极践行为民创富、为民守富，致力成为面向城市居民的财富管理专家，面对市场震荡波动，洞察客户财富保障、财富传承等需求，不断丰富适配客户偏好的产品货架，以专业的资产配置能力为客户财富管理保驾护航。



聚焦财富保值，丰富财富管理产品货架。

升级优化数字化产品评价模型，严选优选全市场头部机构的适配产品，在常态化波动环境下，引领长期价值投资；坚持需求导向，丰富优质低波稳健产品线，新引入 3 家理财子公司产品，推出“天天灵”理财快赎服务，打造客户随时随享的“零钱包”，满足客户安全性、流动性需求。

聚焦银发经济，以高质量服务助力做好养老金融大文章。

关注适老客户，打造以低波稳健为特色的“安心财富”养老财富管理品牌，建立集财富管理、养老规划、医疗健康一站式的养老金融生态；关注未老客户，积极布局个人养老账户资产配置，打造理财、基金、保险覆盖全产品线的个人养老财富管理产品体系。2023 年上线 46 支个人养老基金产品、保险产品 and 理财产品，提供多样化的养老规划，支持养老第三支柱发展。

聚焦金融普惠，持续扩大“金融为民”的财富管理半径。

积极响应上海市政府号召，大力推动“沪惠保”政策性医疗保险，满足客户多层次医疗保障需求，2023 年覆盖客户 5 万人次，广泛宣传“沪家保”惠民产品，帮助客户进一步强化家庭综合保障能力。积极响应减费让利的政策导向，引入首批差异化的浮动费率基金产品，线上渠道推出个人养老金基金产品申购费 1 折优惠，切实让利于民、普惠于民。

教育金融服务

我行积极支持教育事业，助力推进建设高质量教育体系、提升人才自主培养质量。

我行作为上海市教委战略合作银行，充分发挥金融机构资源优势，在松江、奉贤、临港等区域设立专项奖学金、奖教金，吸引更多教师投身上述区域的教育事业，助力新城居民获得优质的基础教育资源。

案例 “点识成金 助力成长”，我行携手上海市教委和高校共同启动上海学生发展银行荣誉英才计划

2023 年 9 月 27 日，我行与上海市教委、上海市学生事务中心，以及上海立信会计金融学院、上海工程技术大学、上海应用技术大学等首批加入上海学生发展银行的高校共同启动了荣誉英才计划。荣誉英才计划是我行与上海市教委、上海市学生事务中心共同在高校开展的上海市学生资助育人主题活动。我行定制了专属学生荣誉英才卡，为学生发放奖学金的同时，还为不同高校的奖学金获得者提供同等学习上海高校一流课程的机会，推动大学生五育并举、健康成长。



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

案例 我行试点商业性信用助学贷款专案产品

为落实助学贷款相关政策，更好地满足研究生在校期间合理的小额信贷需求，我行于 2023 年 11 月推出商业性信用助学贷款专案产品进行试点，贷款额度最高 5 万元，并实行优惠年化利率 3.4%。

我行支持多元化教育模式，信贷支持国际教育集团在南京、宁波等长三角地区新建校区，并配套便利化学费缴纳、外籍教师工资代发等特色产品，推进长三角国际化基础教育发展。



医疗金融服务

我行积极助力国家建设完善优质高效的医疗卫生服务体系，持续完善便捷就医支付结算服务，提升就医体验。作为上海“便捷就医服务”数字化转型建设专班成员，我行已为超 150 家上海地区公立医院提供全面综合金融服务，合作覆盖率位居同业首位；积极参与医疗领域数字人民币支付应用等年度重点服务创新项目，与上海市闵行区卫生健康委员会共同打造上海首个数字人民币区域医疗支付平台创新服务。

案例 携手闵行区卫健委共同打造数字货币区域医疗支付平台创新应用场景

医疗领域数字人民币支付应用是 2023 年上海市“便捷就医服务”数字化转型的应用场景之一。2023 年 2 月，在我行数字人民币支付清算体系支撑下，上海市闵行区卫生健康委员会依托“闵行捷医”服务平台，全面实现区属公立医疗机构“便捷就医服务”数字化转型应用场景升级，落地了线上线下数字人民币便民医疗试点项目，成为上海首个数字人民币区域医疗支付平台创新服务，助力上海建成全国首个覆盖数字货币医疗支付统一平台的落地场景。



新市民服务

我行深入贯彻加强新市民金融服务重要理念，持续完善新市民金融服务，取得多方面进展。

针对新市民群体推出专属借记卡，配套新卡工本费、年费、跨行 ATM 取现手续费减免服务等权益。

提供专属消费产品，针对刚毕业的本科及以上学历新市民推出在线信义贷专属产品“新市民毕业贷”。进一步推出普适性新市民信贷产品，最高额度 20 万元，并对细分区域、场景提供差异化政策支持。

发挥养老金融特色，服务好新市民及其随迁父母群体，累计上架多期限、差异化定价个人养老金存款产品 12 款、基金产品 36 款，保险产品 2 支。



▲ 新市民专属信贷产品

便捷支付缴费



坚持以客户为中心，持续优化支付服务与公用事业费缴费服务。

聚焦医院、交通、商圈、农贸市场等民生领域现金支付和找零需求，优化现金使用环境，推出“零钱包”产品提供上门配送现金零钞服务，推进自助机具境外银行卡受理功能改造和小面额钞券供应，更好满足老年人、外籍来华人员等群体的多样化支付服务需求。

重塑客户旅程、改善客户缴费体验。向客户提供自动缴费服务，一次签约后每期账单系统自动扣除，实现“系统多跑路，群众少跑腿”，累计服务客户 4.6 万人次，在提升缴费效率的同时带来更便捷的缴费体验。同时，不断提升风险管理能力，实时监控异常缴费行为并采取交易阻断等风控措施，守护客户的“钱袋子”。

落实减费让利



2023 年差异化收费减免机制共计减免费用

4.6 亿元

我行严格按照监管要求制定服务项目收费标准，充分考虑市场竞争，确保定价水平合理，坚持服务收费质价相符。

坚决贯彻落实国家关于金融机构减费让利、惠企利民的工作部署，加大对实体经济支持力度，公示多项面对小微企业、民生金融等特殊群体以及救灾、抚恤金汇划等特殊事项的优惠政策。积极响应让利实体经济，落实降低支付手续费相关政策，分批次扩大优惠力度，2023 年对 21 万户对公客户支付手续费降费优惠 6,697 万元；执行服务价目动态调整机制，按监管政策及时调整，定期对照市场环境变化梳理产品和客户需求，主动精简服务收费项目，2023 年，我行共计取消供应链金融服务费、国内保理服务费、授信额度空占费、单位借记卡工本费和手续费、信用卡调阅单据手续费等收费项目 21 项；我行长期执行差异化收费减免机制，2023 年共计减免费用 4.6 亿元。

提升服务体验

提升网点服务



截至 2023 年末，全行自助机具布放共

1470 台

深化网点智能机具应用。以提供便捷的自助服务、延长网点服务时间、提高客户使用体验为目标，优化全行自助机具的投放，用更全功能的智能机具逐步更新功能单一的自助取款机及大堂式存取款一体机。截至 2023 年末，全行自助机具布放共 1470 台，其中 ITM 智能柜员机 894 台。

完善智能机具功能。推进 ITM 适老服务功能优化，2023 年内先后推出 ITM 端电子银行签约年龄上限优化、同一客户连续大额存款人脸识别优化；推出代理办理现金存款和转账功能、心意存和大额存单提前支取弹窗确认功能、存单密码增设功能等，并推出适老服务首页，便利老年客户使用。提升机具反诈能力，升级反诈安全告知语音提示，建立高龄客户每日转账限额控制，对转账、借记卡开卡、借记卡激活重点交易增加双录等专项优化。

优化网点业务流程

优化对公开户业务流程。单位结算账户推出 E 开户，引入外部数据，增加预审环节，提升尽调质量，减少客户办理次数。建立园区客户白名单开户流程，形成“一次尽调、一次预约、一次激活”的三优开户流程，同步配套“事前名单管控、事中模型监测、事后定期回访”的全流程风控机制，客户临柜办理效率提升近 40%。

优化个人代发流程服务。建设批量开户组件化能力，发布定制化服务方案；重塑外拓代发业务流程，“云网点”推出“一通视频连续服务多位客户”的服务模式，辅以预设签约信息、组合交易等一系列“组合拳”，单客户服务时间缩短至 10 分钟以内，效率提升 25%。

加强标准化建设

我行已制定《营业网点服务标准指引》《营业网点基础服务标准》《营业网点物理环境标准》和《营业网点 6S 现场管理标准》等服务制度，持续推进服务标准化培训，强化服务贯标，引领基层支行、网点、员工进一步树立“以客户为中心”的优质服务理念。

关注客户反馈

2023 年，我行加快“数智”转型，建设智慧、高效、专业的客户服务平台，倾听客户声音，精准把握客户需求，加强反馈和闭环改进，切实提升服务质效。

精准定位客户需求

推出智能语音机器人服务 1.0，细分 1000+ 导航意图、近百个服务场景、20+ 套客群策略，业务覆盖和自助指引均达 100%，实现千人千面语音交互新体验。

升级智能文本机器人服务 3.0，满足客户在线渠道“听、说、读、写、截屏上传”一体化综合需求。

关注老年客户需求，优化乐龄专线服务策略，提供直达人工服务、简易智能语音服务、主动关怀服务等多种服务选择。

可视化监测客户体验数据，运用智能分析定位客户需求，优化老年客户关爱、断点客户帮扶等策略。

强化客户服务保障



加强客户反馈闭环管理

优化客服热线投诉派单处理机制，分层分类及时妥善处理客诉，同步提升派单处理规范性和标准性，投诉处理时长缩短 1.6 天。建立问题收集与反馈机制，按周逐条分析投诉派单，深度剖析服务问题。根据客户诉求反馈，持续推动服务流程优化，2023 年完成 11 项“即知即改”问题解决，形成 26 项“长效优化”方案。

案例 我行积极响应适老化服务热点诉求，优化业务办理流程

我行积极响应适老化服务中涉及遗产继承、代理公证、上门服务等重点诉求，细化证明材料种类和范围，发布简化提取已故存款人小额存款常见问题问答；梳理账户业务开销户、卡片挂失、密码挂失重置、信息修改等 4 类代理场景和流程，推出营业网点常用业务服务话术指引；打通公证业务落地流程，组织推出委托公证材料参考、遗产继承公证材料参考、公证机构名单参考等材料，设计公证业务知识小卡片，向老年客户或其亲属提供更为标准化、清晰的业务办理引导，上述举措实施后同类诉求问题下降 1/3。发布上门服务操作规程，建立数字化流程管理机制，强化服务诉求响应时效，全年累计服务客户数达 1,457 人次，其中 60 岁以上老年客户 1,380 人次，占比 94.72%，服务客户中无不满意情况。

保障客户资产安全

我行高度重视打击和防范电信网络诈骗工作，积极落实《反电信网络诈骗法》，完善内部管理机制，开展外宣内教，持续探索完善技防手段、初步构建立体化防御体系。

事前精准分级防控，严格落实“开户扫码”要求，结合事前预警黑灰名单功能，自主引进红黄绿打标功能，实施分级分类审核受理。

开放上海地区 200 多家网点早晨时段，面向老年市民提供“早课堂”服务，累计开展近 50 场反诈宣传。

在全渠道转账环节对接反诈中心电信网络诈骗涉案资金防阻体系，拦截向疑似涉诈对手转账 18,326 笔、涉及金额 2.96 亿元。全年共成功堵截 30 多起大额电信诈骗案、保全客户资金 1670 万元，有效保障客户资金安全。



案例 市北分行成功堵截新型诈骗风险事件

市北分行闸北支行网点工作人员在为老年客户办理转账业务时，对于客户提到“安全账户”敏感词汇立刻引起警觉。充分沟通后得知，客户接到了不明客服电话，称存款的“百万保障”即将到期，每月将扣除数千元的费用，如不取消或不缴纳将影响个人征信。“客服”已通过远程控制，让客户赎回了 400 万元理财产品，进一步诱导客户将资金转入所谓的“安全账户”。我行员工向客户耐心普及“百万保障”为近期高发的新型诈骗类型，不存在扣费及影响征信的情况，最终客户意识到被骗放弃向陌生人转账，避免了大额财产损失。客户对我行守护客户财产安全的细心服务表示感谢。



▲ 市南分行邀请反诈专家开展反诈专题讲座

强化创新管理

创新管理体系



我行建立以数字化创新为核心的创新体系，成立创新推进工作小组，由董事长担任组长，统一组织领导全行创新工作。高级管理层下设产品服务审核委员会，承担创新产品、服务的审核工作。我行设立金融科技创新实验室，积极探索创新试点。

我行制定《上海银行数字化创新管理办法》，建立自上而下的全流程创新管理组织机制，规范从创新创意提出到创新项目落地、应用和推广等全过程管理，推进全行金融科技技术创新、服务创新与机制创新等工作有序开展。

我行设立创新专用预算。在各领域原有年度预算基础上新增创新年度预算额度，专项用于推进各类科技企业、高校及科研单位等对应领域的联合创新项目。

创新发展规划

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

创新举措

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

开展联合创新工作。通过产、学、研、用结合挖掘新创意，持续拓展联合创新伙伴。邀请科技企业、高校等专家，组织各类创新沙龙活动，加大创新引智力度。积极组织极客大赛等比赛活动，激活创新氛围。

强化先行先试。设立苏州数字金融创新实验室，开展包含元宇宙、数字人、智能知识库、大模型等前沿技术的智能化创新工作。



创新成效

我行积极运用监管金融科技“沙箱”机制，独立申报“上行普惠”非接触金融服务项目，与中国银联、浦发银行联合申报的“基于区块链的金融与政务数据融合产品”项目，被列入上海市金融科技创新监管试点首批 8 个创新应用，已完成登记并将向用户正式提供服务。“基于支付标记化的企业移动支付服务”项目顺利入箱，与国泰君安、中国银联联合申报的“基于隐私计算和区块链的财富管理数字化精准服务”项目已进入公示流程。创新成果同时获得政府、社会 and 行业的广泛认可。



信息、网络与数据安全及客户隐私保护

我行高度重视信息、网络、数据安全和客户隐私保护工作，积极贯彻落实法律法规和行业标准，建立健全管理架构，完善内部控制制度和工作机制，规范消费者金融信息管理，开展安全教育培训，有效保障信息、网络、数据安全和保护客户隐私。2023 年，我行未发生重大信息安全事件，未发生被证实的侵犯客户隐私事件。

管理架构

我行设立信息安全领导小组，统筹全行信息安全管理，负责审议安全策略、重大事项和信息安全评估报告，统一规划、指导制定数据安全相关的政策、标准、规范要求。金融科技部门、数据管理部门分别作为信息安全工作、数据安全工作的牵头管理部门，在信息安全领导小组指导下开展工作。分支机构设立数据安全专岗，识别业务过程中风险场景，开展内部检查和风险评估，保障数据安全合规。

信息与网络安全管理

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

网络安全异常告警事件处理

常态化7*24小时安全运营,建立态势感知平台,提升安全运营自主能力,互联网处置自动化率稳定在99%以上。在常态下已实现10秒左右完成自动检测、自动分析、自动响应工作。

应急演练

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

安全测试与渗透测试

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

等级保护与防护能力测评

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

信息安全培训

持续推进全行信息安全意识教育与专业技能培训,建立覆盖高级管理人员、安全专业人员、全行员工的安全意识宣贯和安全培训体系。2023年,我行在线学习平台开展了两期信息安全意识培训,全行22,437人次参与学习并完成测试。组织全体员工开展了钓鱼邮件模拟测试,针对性进行防范安全意识培训教育,有效改善员工安全办公习惯,树立良好的邮件安全意识。

数据安全

我行依照《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规和行业监管要求制定《上海银行数据安全管理办法》,明确了包括组织架构、管理责任、数据生命周期管理、数据分类分级、风险评估监测、事件处置等在内的数据安全总体管理要求。同时制定相关管理细则,明确了数据生命周期各环节(采集、传输、存储、使用、共享、删除和销毁等)的安全保护管理要求。

管控措施

分类分级

对现有敏感业务数据进行识别和分级分类,建立统一的数据分级管理制度和重要数据目录,明确数据安全定级的要素、原则,针对不同数据安全级别的数据采取不同的控制手段。

技术防护

根据自身的业务特点及合规要求,梳理业务数据应用生命周期过程的收集、存储、使用、加工、传输、提供等环节中的数据资产、应用场景和操作过程;综合采用身份认证、访问控制、数据加密、数据防泄露、数据脱敏、隐私计算、数据备份、数据销毁、流量监测、安全网关等数据安全技术,对不同安全等级的数据资产实施差异化管控。

风险评估

建立常态化风险评估、内控督查、年度安全合规内控考核、员工安全违规问责等机制。对外就数据委托方、外部数据来源开展事前风险评估,并每年组织对合作方现场评估。总行、各分支机构依照数据安全重点管控要求开展常态化自查自改,数据安全管理部门定期对各单位进行检查评估。整体检查发现问题情况纳入数据安全考核评价框架。

客户隐私保护

我行制定《上海银行数据安全管理办法》《上海银行消费者权益保护基本规定》等制度,加强个人信息管理,遵循合法、正当、必要原则收集、使用、存储消费者金融信息,保障个人消费者的信息安全权。

检查与治理

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

评估《银行保险机构消费者权益保护管理办法》落实情况,聚焦外部合作过程中控制合作方的行为与分级分类的数据权限、通过线上渠道使用格式条款获取个人信息授权的方式等。

开展个人信息相关年度检查,聚焦使用个人信息的业务和信息系统是否落实授权审批流程,是否遵循权责对应、最小必要原则设置访问、操作权限,是否加强员工的行为管理等,发现5项问题并于2023年内完成整改。

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》



培训

为落实个人信息保护制度,维护个人信息安全权,我行开展多层次、多方位的培训。

开展数据安全专项及数据安全专岗全方面培训。将排查暴露的数据安全问题作为案例对全行员工进行警示教育。通过邮件或专项会议的形式,培训各部门/各单位数据安全专员处理个人信息数据的薄弱环节和管理要求。

开展面向业务部门和经营单位的消费者权益保护审查要点培训,重点讲解个人信息保护的管理要求及案例。

在线学习平台开展面向全行员工的《个人信息保护法》解读、APP违法违规收集使用个人信息行为认定方法培训,提升员工的个人信息保护意识。



业务连续性管理

我行业务连续性管理总体架构、制度、职责较完整,日常运作机制较顺畅,年度应急演练按计划有序开展,各项工作趋于常态化,满足运营需要以及监管刚性要求。2023 年度我行未发生重要业务运营中断事件。



管理体系

我已搭建集团化业务连续性管理体系,将涉及业务运营的子公司纳入业务连续性管理范围,制定《上海银行业务连续性管理办法》《上海银行运营中断事件总体应急预案》,形成日常管理组织架构以及应急处置组织架构,建立业务连续性管理委员会,明确各部门职责以及分工,初步实现集团化业务连续性的统一意识、统一管理、统一标准。



应急处置

采用“横向到边、纵向到底”方法论,制定覆盖各类中断场景如系统故障、自然灾害、外部服务中断、人员服务中断等的共 74 个业务连续性应急预案,并统一部门间应急处置流程和要求,提高预案完整性和协同性,确保发生中断事件时能够快速应对。

为确保预案的有效性,我行积极开展多样性的演练,2023 年度总行层面共开展业务连续性演练 92 场,其中重要业务演练 16 场,关键基础设施演练 39 场,信息系统演练 37 场。在人民银行组织的金融业重要信息系统同城切换演练中,我行首次采用整体“一键式”的方式自动执行实施 7 套重要信息系统同城灾备切换,整个切换环节均无需人工输入指令,以及人工执行等操作,且同城灾备石泉数据中心接管时间长达 72 天,切换间均未发生数据丢失,所有参测系统的同城灾备恢复点和恢复时间均满足我行业务连续性管理目标。我行应急处置能力和信息系统容灾能力能够有效满足业务持续运营的需求。



培训

我行持续针对各层级开展分层分类的业务连续性管理培训。总分行层级,2023 年组织开展 2 次业务连续性线上化管理专项培训,重点讲解线上化管理方式和各项日常管理工作,形成标准化管理手势。网点层级,主要通过在线学习方式对路支行行长开展培训,聚焦于网点应急演练以及应急处置,提高网点应对中断风险的处置能力。

消费者权益保护

2023 年,我行坚持“金融为民”宗旨,秉承“合规经营,优质服务”本源理念,将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略,切实维护金融消费者权益。



管理架构



董事会及董事会消费者权益保护委员会

董事会对消费者权益保护工作进行总体规划及指导,下设消费者权益保护委员会,有效履行消费者权益保护工作职责。2023 年,董事会审议、听取消费者权益保护年度工作总结和计划、制度修订等议题,董事会消费者权益保护委员会审议、听取消费者权益保护年度工作总结和计划、制度修订、监管通报、考核情况、投诉情况、审计情况等议题,对高级管理层和消保部门工作进行监督,推进消保工作提升。



监事会

监事会持续对董事会、高级管理层开展消保工作履职情况监督。2023 年监事会审阅消费者权益保护年度工作总结和计划;监事列席董事会会议,听取消保工作相关议题;部分监事列席行长办公会议听取消保相关专题报告;开展相关督查工作,就消保有关工作提出意见建议。



高级管理层

高级管理层对消费者权益保护工作进行系统有效的指导,统筹制定、审查消费者权益保护工作工作计划、方案和任务。总行行长直接分管消保工作,健全行长任组长的消保工作领导小组会议机制。总分行建立高级管理层接访审阅机制。2023 年召开全行消保工作会议 2 次,开展消保宣导和重点工作部署;召开总行消保工作领导小组会议 3 次,研究法规落实、投诉管理、消保重点领域溯源改进和攻坚克难等重要事项。

工作机制

我行紧跟法律法规和监管要求，修订消保基本规定，完善消保审查、信息披露、适当性管理、销售行为可回溯管理等 11 项消保工作机制，健全消保工作框架。

消保审查机制

在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，识别和提示相关风险。修订消保审查要点，分别从产品设计、营销宣传、规章制度、协议文本 4 方面归纳 269 个审查要点。全年共对 1,513 项送审事项出具 1,663 条审查意见，加强业务前端消保问题预防。

信息披露机制

通过多种渠道进行产品和服务信息披露，披露范围覆盖售前、售中、售后全流程，披露内容涵盖产品和服务性质、风险、收费情况、合同主要条款。遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，使用通俗易懂的语言和有利于消费者理解、接受的方式，对与消费者有重大利害关系的格式条款突出显示。

适当性管理机制

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

销售行为可回溯管理机制

建立营业场所销售专区录音录像管理制度，明确专区设置、信息公示、流程控制、资料保存、风险防控等要求，实现销售专区定时录音录像。明确销售行为检查管理要求，细化网点合规主管检查工作要点；建立销售行为分析评价模型，提升检查体系及时性和精准度。

个人信息保护机制

完善个人信息保护相关制度，明确对数据分类分级、生命周期安全等要求，遵循合法、正当、必要原则处理消费者金融信息。

合作机构管控机制

明确合作机构消保相关的准入和退出标准及日常管理要求。明确约定合作机构在消保方面的责任和义务，约束合作方行为。

投诉处理工作机制

制定投诉处理管理规程，明确投诉处理和核查工作的规范标准，建立检视检查机制，开展过程监测管理。

在营业场所、官方网站、移动客户端醒目位置公示投诉渠道及流程，方便消费者及时反映诉求，及时、高效、妥善受理。

围绕具体问题的发现和解决建立工作机制，提升溯源改进的精准度和持续力，持续评估改进成效。

夯实投诉数据基础，细化诉点分析、深挖问题根源，将投诉中发现的问题作为重要信息资源，以问题的根本解决带动服务质效提升。

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，2023 年度我行消费者投诉 35,875 件，全年投诉办结率 99.8%。从业务类型看，投诉占比较高的是信用卡类（27,045 件，占比 75.4%），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（4,040 件，占比 11.3%），主要涉及个人消费贷款协商还款、债务催收以及住房按揭贷款利率调整；借记卡及储蓄类（2,054 件，占比 5.7%），主要涉及借记卡账户管控、市场活动及权益；以及银行代理业务类（880 件）、个人金融信息类（294 件）等。从地区分布看，上海地区受理量（32,944 件，占比 91.8%）最为集中，江苏地区（537 件，占比 1.5%）和深圳地区（516 件，占比 1.4%）相对较高，其余主要是浙江地区（476 件）、北京地区（278 件）、成都地区（172 件），天津地区（122 件）等。

矛盾纠纷多元化解配套机制

倡导通过协商方式解决投诉争议，已建立调解对接、及时应调、快速审批等机制，充分运用多元化解机制，“应调尽调”。

培训机制

2023 年按计划组织开展或参与消保相关教育培训 21 次，培训内容涵盖法规解读、销售合规、投诉处理、个人信息保护、适老服务等，通过线上线下多种形式，培训对象覆盖中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员，累计 3.3 万人次，培训覆盖率 100%。

考核机制

制定 2023 年消费者权益保护评价细则，对总行相关部门和各经营单位进行消保考核评价，考核内容全面覆盖消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节，并突出重点，指标组成和权重分配合理。

审计机制

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

人力资本发展

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

员工权益

- 我行遵守国家有关劳动人事的法律法规和政策，制定劳动、人事和工资制度等，保障员工合法权益。
- 我行杜绝就业歧视，对不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工平等对待。
- 我行构建包含岗位工资、津贴、绩效奖金和福利的薪酬福利体系。坚持按劳分配和同工同酬原则，为员工提供具有内部公平性与外部竞争力的薪酬，同时不断优化完善员工非工资福利体系，在满足合规性的前提下，为员工提供多元化福利待遇，提升员工满意度。按照国家法律法规为员工交纳各项社会统筹保险；建立企业年金计划并定期评估方案，提升员工养老保障水平；提供员工补充医疗保险方案和体检方案，针对员工实际情况不断优化调整，提升对员工的医疗保障和健康关爱。
- 我行根据国家及地方要求设立产假、生育假、护理假、哺乳假、育儿假等假期，合理保障员工生育期间权益。
- 我行注重员工个人信息和隐私保护，明确员工信息使用范围和保密要求，建立员工信息使用的审批机制，防止员工个人信息和隐私被滥用或外泄。
- 我行建立健全员工申诉机制，畅通员工与管理者的沟通渠道，明确各级管理人员与员工沟通过程中扮演的角色及责任，增进员工与管理者双方的沟通了解，建立和谐稳定的劳动关系。我行认真对待员工申诉，及时处理员工通过正常渠道提出的合理意见、建议和要求，预防劳动争议。

绩效考核

我行根据现代股份制商业银行经营管理的要求，逐步构建长、中、短期相结合的薪酬激励约束体系。薪酬资源配置秉承价值导向和绩效导向的原则。结合全行队伍建设工作，通过优化考核目标、实施分层分类考核、加强考核过程管理及深化考核结果运用等，持续优化内部分配管理机制，使薪酬资源与银行整体效益和个人绩效表现更充分匹配。建立完善员工绩效薪酬延期支付和追索扣回机制，发挥绩效薪酬在全行经营管理中的导向作用，促进全行稳健经营和可持续发展。

员工发展

我行已制定员工内部等级管理办法，明确员工岗位序列、岗位职务等级、工资级别及其相互对应关系，初步建立起符合现代商业银行经营管理要求的员工内部等级体系，为员工的职业发展提供了制度依据。除管理岗位序列外，我行制定了授信审批人、技术经理、运营经理等职能专业类专业技术岗位序列管理办法，对公、零售客户经理岗位序列管理办法，形成了专业技术人才队伍建设工作体系，进一步拓宽员工职业发展渠道。

我行积极探索员工发展的有效模式，健全员工发展体系，明确员工成长路径，持续深化员工分类分层开展针对性培养。



针对新行员轮岗培训、基础能力过关、专业能力提升、管理能力培养等成长阶段，明确具体的培养目标、培养手段和管理要求，细化应知应会项目和履岗必备能力，通过线上平台搭建、线下课题研究等形式对新员工进行全方位、多维度了解，强化过程管理和能力评估，帮助新行员“会做事、做成事”。

加强全行专业队伍能力建设，建立专业能力体系。我行已构建起授信审批人、技术经理、运营经理和客户经理等专业技术岗位序列，畅通员工职业发展通道，通过分层分类明确评价标准和成长目标，提供专业能力展示与提升的平台，同时配套激励机制，提升培养成效，激发专业技术岗位员工发展的自驱效应，推动专业人才的内生长。



推出“启程计划”等后备人才培养计划，以培养符合我行战略发展方向的高素质、复合型人才为目标，制定个性化培养方案，选拔高潜力青年员工参与跨部门、跨总分行的挂职锻炼和岗位交流，帮助其在全行性重点项目和任务中历练成长。

持续完善晋升管理机制，建立能上能下机制。明确各岗位的晋升条件和标准，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，将员工晋升率与经营目标完成情况挂钩，营造公平公正、催人奋进的氛围，形成正向激励。



员工培训

我行从战略高度谋划人才队伍能力建设，以提升全行队伍能力为核心，以标准化、实战化、数字化、开放化为抓手，持续完善覆盖不同员工和业务条线的全方位员工培训体系，实现我行与员工的共同发展。

推动人才专业化发展

◆ 干部培训

围绕政治素养与专业能力提升，多层次、多形式开展干部培训。总行层面，举办党校学习研讨班、干部数字化课堂、周末课堂等在内的培训项目，覆盖各级管理干部近 1,100 人，促进全行经营管理水平提升。分行层面，结合实际、参照总行开展相应干部培训工作。

案例 深圳分行组织开展“两库人才”培训

我行深圳分行持续推进人才雁阵组建，建立长效人才培养和使用机制，形成由 85 后、90 后青年骨干构成的后备干部库、青年人才库“两库人才”队伍，截至 2023 年“两库人才”已达 103 人。为适应全行战略需要和转型发展，培养干部员工数字化思维，分行组织开展企业参访和课程学习相结合的“两库人才”培训，带领“两库人才”走进标杆科技企业，深入了解人工智能的前沿技术和广泛应用以及人工智能技术在各个领域引发的创新和变革，通过科技创新之旅帮助学员开拓眼界、提升视野，培训效果显著。



◆ 专业人才队伍培训

紧密围绕经营发展，综合运用集中培训、线上学习、研讨交流、实操训练等形式，分类开展路支行负责人、客户经理、风险合规及运营服务人员等专业化培训，及时解决知识运用及实际工作问题，提升专业能力。持续加大数字化培训力度，分类实施数字化普及培训、数字化应用人员培训及数字化专业人员培训，扩大技能实操、项目实践安排，促进应用、提升能力。引导全行员工参加银行类专业资格培训、考试，持续推动员工向综合化、一岗多能方向转变，努力打造专业过硬的人才队伍，为服务市场、服务客户做好有效支撑。

案例 浦西分行搭建路支行行长“孵化器”

以培养一批网点基层管理新生力量为目标，我行浦西分行围绕网点营销标准化、路支行客户经营等内容组织 90 后见习路支行副行长集中培训，提升网点经营管理和团队管理能力，培训对象是分行经多轮推荐、面试，选拔出的 27 名来自对公、普惠、零售客户经理等岗位 90 后青年骨干；集训后分行安排学员赴网点以岗代训，明确了 6 个月见习期目标，进一步提高站位、增强能力、锤炼作风；年末分行组织学员分享了见习期间的成长思考、历练收获与岗位展望，学员扎根基层网点，苦学狠干，充分发挥“自驱、专业、落地”的精神，已加速成长为网点基层管理新生力量。



◆ 新员工培训

搭建新行员标准化培训课程体系，引导员工深入理解自身发展与组织文化，单一培训模式升级为集中培训、线上课堂、岗位实践三位一体综合模式，加速新行员成长。

案例 南京分行开展“新羽计划”训练营促进新行员成长

为帮助新行员完成从校园人向职场人的转变，尽快独立上岗，南京分行进一步完善了新行员培训体系，启动为期 2 个月的“新羽计划”训练营。围绕规章制度、主要业务、职场技能等内容，通过授课、研讨、团队拓展等方式组织集中培训，促进新行员尽快适应工作环境；细化新行员岗位技能标准，通过跟岗实践、技能训练、营销外拓等方式开展了持续性岗位培训，每双周跟踪岗位实践情况，推动新行员沉下身基层历练、工作中刻苦钻研、岗位上形成合力。



夯实培训基础建设

构建与能力提升相适应的课程体系,搭建新行员培训、专业条线队伍培训、领导干部管理培训和工作推进培训四大类课程系列,累计 2,165 门课程,持续增强课程系统化开发和专业化学习运营。

多措并举强化内部师资队伍建设,加大选拔力度,内训师队伍扩充至 302 人,建立常态化学习机制,促进岗位专业技能和教学能力双提升。

丰富培训方式与渠道,全面推广轻量化线上课程学习、直播培训与线上训练营,减少培训层级,提升培训效率;引入沙盘模拟、情景演练、驻点辅导等实战培训方式,强化学用结合;面向全行多形式开放课程、培训项目,激发员工学习自驱力。

民主管理

我行重视民主管理,认真倾听员工声音,通过职工代表大会、合理化建议等建立员工意见建议沟通反馈渠道。

发挥职代会作用

健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度,保障职工权利。2023 年,职工代表大会召开 2 次会议,审议了 2023 年版员工违反规章制度处理规定、问责管理基本规定和从业人员行为管理办法等 5 个议题,补选了第六届监事会职工监事,听取了我行领导人员履职待遇的相关报告。同时,向 2022 年职工代表大会立案提案的提案人反馈提案审理意见,实施提案人满意度测评。



▲浦东分行召开职工代表大会

推出“会员 e 见箱”

为畅通员工建言献策渠道,我行推进合理化建议线上化、常态化,2023 年在“e 事通”平台上开设“会员 e 见箱”合理化建议常设频道,提倡“小建议,随时提”。2023 年“会员 e 见箱”征集 66 条建议,已收到职能部门回复 57 条,其中采纳和部分采纳的建议 47 条。通过职能部门回帖答复帮助员工解决问题和诉求,促进畅通下情上达渠道,做到及时倾听员工的意见和心声。



安全生产

我行贯彻安全生产法律法规要求,认真履行企业安全生产主体责任,在业内牵头发起首部市管商业银行网点消防安全管理团体标准并积极践行,建立健全银行安全生产“4+1+N”重点领域现场/非现场检查 and 日常操作、应急管理手册,率先制定并执行安全生产风险管理图板、安全生产标准化手册,印发《上海银行安全保卫管理办法》《上海银行消防安全管理规程》《上海银行营业网点反抢劫应急处置预案指引》《上海银行营业办公场所、库房消防应急处置预案指引》《上海银行营业办公场所群体性突发事件应急处置预案指引》《上海银行防汛防台工作预案》,结合营业办公场所实际情况组织开展反恐防抢、消防疏散、群体聚集和防汛防台等应急预案演练,完善突发事件应急管理机制,确保发生紧急、重大风险事件时,及时响应、报告和处理。

应急演练

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

2023 年,全行组织 4 轮营业网点反抢劫、消防疏散等应急预案演练,参与网点 330 余家;组织防汛重点网点开展防汛防台预案演练 1 次,总行办公大楼开展群体性聚集事件预案演练 1 次,20 余处食堂 350 余名从业人员开展燃气应急处置演练 1 次。



▲天津分行开展“安全生产月”消防演练

安全培训

围绕安全生产月“人人讲安全 个个会应急”主题、消防安全宣传月“预防为主 生命至上”主题等集中开展宣教活动,通过多媒体宣传、线上线下培训、事故案例警示、应急预案演练等形式广泛宣传安全生产、消防安全等知识,多平台、多渠道营造安全氛围。2023 年,共组织收听收看“重大事故隐患专项排查整治之重点领域判定标准解读”2 场,编发警示案例 3 期,开展安全生产、安全评估专题培训 7 场,新行员入职集中安全教育 300 多人次,培训专兼职安全管理人员 1,100 多人次,参训员工 4.9 万人次。



员工关爱



全年实现帮困

353 人次

计

349.5 万元



全行注册 24 项“健康关爱计划”服务

9,350 人次

我行关心关爱员工生活，关注员工身心健康，增进员工福祉，营造平安、积极、温暖的工作氛围，促进员工快乐工作，健康生活。

对困难员工及时帮扶，以时时放心不下的责任感时刻关心员工冷暖，完善特困帮困标准，全年实现帮困 353 人次，计 349.5 万元，并落实对困难员工的跟踪管理服务。

完善慰问工作，在常规性年节慰问、生日慰问、患病慰问、结婚生育慰问、献血慰问的基础上，开展重点人群专项慰问。完善新入住公租房保租房员工的关爱标准，对 40 名青年员工实施慰问；落实全行女员工、退休人员节日慰问；新增在职退役军人专项慰问。

强化员工职业健康管理，持续为在职和退休员工购买“互助保障计划”，实现对补充医保的“再补充”。首次增加购买覆盖全体员工的上海市总工会“意外伤害 CO 互助保障计划”。继续提供员工健康关爱计划服务，全行 9,350 人注册享受在线就医买药、线上心理咨询、线下就医帮助等 24 项“健康关爱计划”服务，全年使用 4,138 人次。组织女员工专项体检和退休员工年度体检。

完善职工之家建设，组织丰富多彩的活动，提供员工放松的空间，妈咪小屋、读书、健身、心理放松等形式更加多样，“云登高”、尊巴舞、午间艺术脱口秀等活动深受员工喜爱。

积极举办“一静一动”品牌活动，“阅分享·阅快乐”读书活动坚持活动育人、活动增智、活动添趣，引导员工“爱读书、读好书、善读书”，提升专业素养、坚定文化自信；“爱上行·向上跑”健身活动从总行年度集中向上跑活动、基层单位特色向上跑活动、在线跑团等三个方面组织开展，树立运动促进健康的科学观念，倡导养成良好的生活习惯。



▲ 我行组织“阅分享·阅快乐”读书活动



▲ 我行组织“爱上行·向上跑”活动



▲ 市北分行开展妇女节活动



▲ 成都分行举办分行运动会

支持公益慈善

深化对口帮扶

我行全力扛起结对帮扶责任，深化云南砚山“百企帮百村”结对帮扶、奉贤农村综合帮扶，助力结对地区夯实发展基础，稳步提升发展水平。



▲ 我行为阿猛镇阿蛟小学新建综合楼

砚山县帮扶

在“百企帮百村”对云南砚山县精准帮扶方面，与砚山县 3 个结对村签订 2023-2025 年结对帮扶协议，按照不低于上一轮 500 万元的资金继续开展帮扶，并向教育、医疗等民生领域倾斜。2023 年捐赠 200 万元资金全部投入教育领域，其中，161 万元为阿蛟小学新建综合楼，帮助解决师生住宿、饮食难题；39 万元帮助落太邑、阿吉小学配备智慧黑板、电脑及饮水机消毒柜等生活设施。

我行积极募捐儿童书籍及小学实验教材并送至砚山。继续开展“上银情·砚山梦”结对助学，帮扶学生提高至 80 人，提供帮扶助学金 80,000 元，累计帮扶超 300 人次，超 20 人考入高等院校或进入高中学习。



依托上海市儿童基金会资源，会同上海市胸科医院赴砚山县开展先天性心脏病患儿义诊筛查活动，惠及当地 50 余名先天性心脏病患儿，捐助 6 位先天性心脏病患儿来上海治疗。



案例 点亮“心”希望，护航砚山先心病儿童健康成长

我行加大医疗帮扶力度，针对砚山县医疗卫生资源不足等难题，组织上海市胸科医院医疗专家组和砚山医疗卫生条线干部召开医疗帮扶座谈会。围绕砚山所需、上海所能，“建”沪滇合作通道，造福更多当地百姓。其中，我行精准联动上海市儿童基金会、上海市胸科医院专家组赴砚山开展先天性心脏病筛查义诊，对符合手术救助条件的患儿，由上海市胸科医院提供手术治疗，推动上海市儿童基金会将其纳入救助范围，减免手术费用，并提供路费补贴，切实减轻患儿家庭经济负担，截至目前已完成 6 名砚山先心病儿童医疗手术和救助。



我行深化产业帮扶模式，发挥资源优势，加大对砚山县产业发展的金融支持，同时积极推动当地产业人才、带头人参加技术培训和交流，将先进理念和技术带回砚山，激活产业发展的内生动力。

案例 锻造“头雁”队伍，筑牢振兴根基

上海世博会餐饮单位食材原料特许供应商、华东地区标杆性智慧农业博览园和现代农业示范工程、绿色产品认证率超 85% 的鱼菜共生系统、年生产 4 万吨净菜的国内一流中央厨房、鹿茸菇“智慧车间”和“数字工厂”……为拓宽对口帮扶地区云南省砚山县乡村振兴发展思路，锻造“头雁”队伍，筑牢振兴根基，2023 年 10 月，我行、上海蔬菜集团携手云南砚山县政府，组织砚山县 20 余名企业、合作社带头人，组成“头雁”学习考察组，来沪深入优秀涉农企业开展考察学习。通过参加绿色生产技术培训班，学习农产品种植与加工、现代化生产等上海乡村振兴优秀案例，拓展视野带回先进理念与经验，激活乡村振兴内生活力。



奉贤区帮扶

面向奉贤积极开展第三轮农村综合帮扶工作，2023 年捐赠 500 万元资金。同时，统筹协调消费帮扶、基层党组织联建、综合金融服务等方面工作，共同探索乡村振兴发展新路。

消费帮扶

我行积极推进消费帮扶，结合员工慰问等工作，2023 年度采购对口帮扶地区农副产品 613.5 万元。



案例 砚山首次在沪举办农产品推介会 特色产品“跳山”“秀出圈”

高原小苹果、绿壳鸡蛋、百花蜂蜜、砚山羊肉、高峰牛肉、水果南瓜、小米辣鲜包、干姜片、四季红香椿芽……2023 年 10 月，我行、上海蔬菜集团携手云南砚山县政府，为云南砚山举办农产品推介会，来自云南砚山县的 20 余种“土特产”直接与 10 余家细分领域的采购商代表“面对面”洽谈合作意向，助推更多砚山“土特产”走向上海大市场。



我行积极推动全行结对帮扶工作在新阶段平稳过渡、优化完善，面向员工、客户、社会各界，持续运用多种宣传渠道加强乡村振兴主题宣传，倡导正确价值导向，凝聚促进共同富裕的理念共识。

开展金融教育

我行充分践行金融知识普及责任，建立金融消费者宣传教育制度，统筹推进公众宣传教育工作。将金融知识普及纳入常态化工作体系，并积极组织“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“普及金融知识万里行”“普及金融知识 守住钱袋子”“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中性宣传活动。在全行各营业网点均设置公益性金融知识宣传教育区，在官方网站设置独立的“金融消费者权益保护”栏目，并在手机银行、微信银行等线上渠道设立教育专区入口。主动开展线上线下公益性金融知识教育宣传活动，运用长图文、漫画、短视频、H5 等途径进行形式丰富的线上宣教；发挥网点阵地作用，组织常态化金融教育和集中性金融知识普及活动，结合进社区、进校园、进企业、进商圈、进农村，开展内容多样的线下宣教活动，面对面贴近客户，助力社会公众金融素养和风险意识提升。

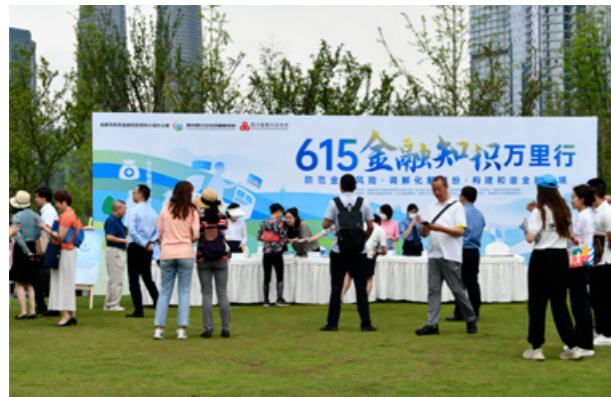


联动社区

充分发挥网点服务优势，以简明易懂的方式普及金融知识、开展反诈宣传，打通社区惠民服务“最后一公里”。

成都分行团委积极响应成都市防范金融风险领导小组办公室、四川省银行业协会、四川银行业纠纷调解中心倡议，在“交子金融博物馆 交子公园”设立宣传点位参与“守住钱袋子 护好幸福家”金融知识万里行集中宣传活动。

宣传活动采取金融知识健步走“打卡”沿途宣传点位，领取“交子”卡片兑换纪念品趣味方式，向参与活动的群众传递“防范非法集资”“征信为民”“防范电信网络诈骗”金融知识，引导广大金融消费者切实提升风险防范意识和金融素养，守护好自身“钱袋子”，提振金融消费信心，助力构建和谐金融环境。



▲ 成都分行开展金融知识万里行宣传活动



▲ 杭州分行金融知识宣传普及月活动



▲ 市北分行开展“联动惠民直通车志愿便民服务”



▲ 总行营业部举办“守住钱袋子 护好幸福家”金融服务市民课堂活动



▲ 市南分行组织“进社区”金融知识宣讲



▲ 南京分行邀请客户观看反诈电影《孤注一掷》



▲ 上海银行南京分行

走进校园

心系青少年群体金融知识教育，通过财商课堂等形式培养同学们的理财意识，帮助在校师生辨别非法陷阱，倡导树立正确的价值观。

6月16日下午，在临港外国语小学的课堂上，我行为同学们上了一堂特别的财经素养课，科普有趣的银行金融科技知识，开展兼具财经素养和科学素养的教育课程。

活动中，我行为同学们生动形象地讲解了货币的演变、金融科技的迅猛发展，科普有趣、有用、有内涵的金融科技知识，感受金融科技发展带来的便利生活及无限可能，提升学生财经素养和科学素养水平。



▲浦东分行开展“上银智学”财经素养进校园活动



▲南京分行走进拉萨路小学开展“走近人民币”金融知识宣传活动



▲市北分行“我是红领巾小小银行家”财商课程进校园

携手企业

支持小微企业发展，以诚信为本，引导企业单位远离不法套路贷等圈套，为企业员工提供优质金融服务，身体力行服务地方经济发展。

成都分行在成都长江医院举办金融知识宣讲活动，青年员工向企业员工普及个人征信知识，提示客户关注个人征信记录，同时，宣传了我行为代发企业客户推出的信用贷产品和存款理财等专属产品，现场发放产品宣传单。企业员工表示纷纷受益匪浅，增强了对个人征信的关注度，提升了个人理财意识。



▲成都分行长江医院金融知识宣讲



▲无锡分行向江阴建工农民工进行反诈宣传



下沉商圈

在实际消费场景中向消费者和商户宣导理性消费观念和个人信息保护意识，提示莫贪小利、防范信息泄露，将消费者权益保护融入日常生活，助力构建和谐消费环境。

我行信用卡中心组织开展消费者权益保护系列宣传活动。宣传主要通过信用卡商圈营销驻点、2023南京国际车展、汽车4S店等点位发放宣传折页，工作人员向前来办卡客户及路过的群众普及相关金融知识、向到访客户积极进行消费者权益保护宣教，通过分享风险案例，分析诈骗手段等方式，提醒群众防范非法集资、电信诈骗等金融犯罪活动，让群众了解电信网络诈骗的相关案例及预防手段，进一步增强群众反诈意识，保护个人信息不泄露。



▲商圈驻点普及金融知识

深入农村

积极参与公益事业，助力推动金融素养教育、基础金融知识等走进广袤乡村，倾听村民心声和诉求，提升金融服务水平和普惠金融覆盖面。

崇明支行深入开展反假货币集中宣传。涉农地区长期以来是假币侵害的重灾区，崇明支行积极响应“2023年上海市反假货币宣传月集中宣传活动”，深入涉农地区开展反假宣传。向村民们发放精心准备的反假宣传手册，传递“反假货币，人人有责”“防范假币，保护自我”理念，耐心细致地向村民们讲解常见的假币骗术及犯罪分子的惯用手法，教授村民识别方法及防范措施，强化反假货币意识，提升防范假币能力。

倡导志愿服务

我行关注社会需求，发挥资源、人力和科技等方面的优势，投身公益事业，汇聚社会各方爱心，开展特色公益活动，为构建和谐美好社区贡献力量。

我行鼓励员工参加志愿服务，壮大志愿者团队，推动完善志愿者活动长效机制，倡导发扬守望相助精神，增进民生福祉。

案例 杭州分行打造亚运会志愿服务队

杭州第 19 届亚运会期间，杭州分行团委和工会联合打造一支由青年团员组成的志愿服务队，在亚运核心区城市阳台设立“我行青年 V 站”，以专业和热情开展迎亚运志愿服务并提供“华付通”服务，充分体现了分行青年的社会责任担当，打响“温暖在浙里”工团品牌。同时，响应亚运会现金保障服务，分行团委选派优秀青年驻点四季青街道，为亚运会顺利举办营造良好的金融环境。所开展的各项志愿服务获得了人民日报及市政协的点赞好评，分行青年志愿服务队队长更是获得“最美亚运城市志愿者”称号。



案例 深圳分行志愿者为听障儿童举办公益活动

深圳分行团委在学雷锋纪念日到来之际，组织青年志愿者携手深圳市龙华区百灵鸟听障儿童康复园举办“我是小小美食家”手工 DIY 烘焙亲子公益活动。活动现场氛围活跃，分行的爱心志愿者们与孩子们在互动中交流，让孩子们享受美好亲子欢乐时光，为孩子们带去我行的关爱。



▲ 成都分行志愿者支持成都大运会



▲ 北京分行为鸟巢冰雪季活动设置暖心休息区

支持文体事业

我行积极促进文化和体育事业蓬勃发展，致力于激活城市发展内在活力，推动精神文明建设深入人心，为打造体育强国贡献力量，满足人民对美好生活的向往和追求。



▲ 我行举办“第二十二届中国上海国际艺术节上海银行专场音乐会”



▲ 我行赞助“2023 世界斯诺克·上海大师赛”



▲ 我行独家赞助“上海银行杯·2023 上海马桥半程马拉松赛”

治理篇



我行坚持走中国特色金融发展之路，加强党的全面领导，坚持审慎经营，构建良好的公司治理机制，强化全面风险管理与合规管理体系，规范员工行为，防范化解各类金融风险，积极培育中国特色金融文化，筑牢高质量发展根基。

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



坚持党建引领

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

完善公司治理

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

公司治理架构

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

| 董事 17 名 | ◎ 董事会及专门委员会构成 ◎ | | | |
|--------------|-----------------|------|-----------|----------|
| | 董事会专门委员会 | 委员人数 | 其中：独立董事人数 | 主任委员 |
| 执行董事 2 名 | 战略委员会 | 11 | 3 | 由非独立董事担任 |
| 非执行董事 9 名 | 关联交易控制委员会 | 5 | 3 | 由独立董事担任 |
| 独立董事 6 名 | 风险管理委员会 | 5 | 2 | 由独立董事担任 |
| | 审计委员会 | 5 | 3 | 由独立董事担任 |
| | 提名与薪酬委员会 | 5 | 3 | 由独立董事担任 |
| | 消费者权益保护委员会 | 6 | 2 | 由非独立董事担任 |

独立性

截至本报告披露日, 我行独立董事人数占董事会人数的比例为 35%。独立董事均未在超过三家境内上市公司或五家境内外企业担任独立董事, 均未在超过两家商业银行同时担任独立董事。独立董事的任职资格、人数和比例符合相关监管规定。

多元化

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



专业性

2 名执行董事长期在商业银行工作, 具有丰富的金融管理经验。9 名非执行董事来自国有大型企业、外资金融机构、大型民营企业等, 担任董事长、总经理、副总经理、财务负责人等重要职务, 具有丰富的企业管理、金融、财务等方面的经验。6 名独立董事涵盖经济、金融、财会、法律等不同专业背景, 均为相关领域的资深专家或学者, 具有丰富的上市公司、金融行业独立董事履职经验。

◎ 监事会及专门委员会构成 ◎

| | | | | |
|--------------------|--------------------|----------|------|------------|
| 监事 5 名 | 外部监事 2 名 | | | |
| 股东监事 1 名 | 职工监事 2 名 | | | |
| | | 监事会专门委员会 | 委员人数 | 其中: 外部监事人数 |
| | | 主任委员 | | |
| | | 监督委员会 | 3 | 2 |
| | | 提名委员会 | 3 | 2 |
| | | | | 由外部监事担任 |
| | | | | 由外部监事担任 |

履职情况

董事会履职情况

2023 年我行董事会召开 10 次会议, 共审议、听取和审阅了 104 项议案和报告。董事会专门委员会召开 33 次会议, 共审议、听取和审阅了 116 项议案和报告。董事会和专门委员会审议和讨论了一系列社会责任和 ESG 议题, 履行绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、风险管理、内控合规、反洗钱、关联交易、数据治理、保护股东权益等方面职责。

| 董事会专门委员会 | 履职情况 |
|------------|---|
| 战略委员会 | 召开 4 次会议, 审议通过 2022 年度社会责任报告、2022 年度绿色金融发展情况报告、制订战略管理办法、2023-2025 年资本管理规划等 8 项议题, 听取 2021-2023 年战略规划执行情况评估、普惠金融战略执行情况、数据驱动的全面风险管理体系项目建设进展等 9 项报告, 履行在绿色金融、普惠金融、社会责任、战略执行等方面职责, 推动可持续发展理念融入战略和经营管理。 |
| 关联交易控制委员会 | 召开 5 次会议, 审议通过 9 项关联交易议题, 听取修订关联交易操作规程、关联交易报告、关联交易专项审计报告等 6 项报告, 履行对关联交易管理、审查和风险控制职责, 提升关联交易管理有效性。 |
| 风险管理委员会 | 召开 7 次会议, 审议通过风险偏好陈述书、风险限额方案、风险压力测试方案、修订从业人员行为管理制度、修订问责管理制度、修订业务连续性管理基本规定、修订反洗钱管理基本规定、2022 年度全面风险管理报告、合规风险管理自我评估报告等 18 项议题, 听取和审阅 2023 年授信政策、2022 年度业务连续性管理自我评估、2022 年度从业人员行为评估、2022 年度互联网贷款业务开展情况、2022 年度反洗钱和反恐怖融资工作等 15 项报告, 强化全面风险管理监督和评估, 推进完善全面风险管理体系和合规管理体系, 加强 ESG 风险管理, 推进稳健经营和可持续发展。 |
| 审计委员会 | 召开 5 次会议, 审议通过内控评价报告、内审质量自我评价报告、业务连续性专项审计报告、聘任外部审计机构等 19 项议题, 听取风险管理、消费者权益保护、绩效考核与薪酬管理、反洗钱、关联交易管理专项审计报告等 12 项报告, 充分发挥监督职责, 推动合规经营, 促进提升内部控制水平, 保障股东权益。 |
| 提名与薪酬委员会 | 召开 7 次会议, 审议通过 2023-2025 落实工资决定机制改革实施方案, 高管考核定级建议, 董事履职情况评价报告、进一步深化职业经理人薪酬制度改革实施方案等 8 项议题, 听取薪酬管理制度及 2022 年度执行情况等 3 项议题, 对我行董事和高管人员的选任提出建议, 拟定高管人员薪酬方案, 组织实施高管人员考核。 |
| 消费者权益保护委员会 | 召开 5 次会议, 审议通过消费者权益保护工作总结和计划、委员会工作和计划、修订消费者权益保护基本规定等 4 项议题, 听取消费者权益保护专项审计报告、投诉分析报告、消保考核情况报告、消保监管通报情况等 5 项报告, 推进完善我行消费者权益保护体制机制, 强化投诉管理和溯源改进, 提升消费者权益保护水平。 |

监事会履职情况

2023 年我行监事会共召开 8 次会议, 审议、听取和审阅了 60 项议题。监事会有效监督董事会和高级管理层在社会责任方面履职情况, 审议、听取及审阅社会责任相关议题及报告, 主要包括年度及半年度报告、社会责任报告、发展规划执行情况评估报告、全面风险管理报告、内部控制评价报告、各主要大类风险管理报告、消费者权益保护总结和计划、普惠金融战略执行情况评估报告、关联交易管理执行报告、反洗钱和反恐怖融资工作报告、从业人员行为评估报告等。

董监事培训

我行董监事积极参加培训, 持续深化履职能力建设。2023 年, 参加上海市国资委、中国上市公司协会、上海上市公司协会、上海证券交易所及我行组织的公司治理、合规管理、反洗钱及反恐怖融资、注册制改革政策及《商业银行金融资产风险分类办法》解读等专题培训及独立董事制度改革培训、独立董事后续培训, 共计 17 场、150 多人, 并持续通过自学等形式了解掌握监管新规。

履职评价

2023 年, 我行监事会根据监管相关规定, 认真执行董监高履职评价制度, 强化履职要求和日常监督, 持续完善对董监高履职评价工作, 推进各治理主体积极有效履职。2023 年, 全体董事、监事亲自出席董事会现场会议、监事会现场会议的出席率均超过三分之二。2023 年, 全体董事、监事、高级管理人员履职评价结果为“称职”。

绩效考核

我行注重完善与社会责任履行情况挂钩的绩效考核体系。针对高级管理人员, 考核指标体系中涵盖绿色金融、普惠金融、消费者权益保护等相关指标; 针对经营机构, 考核指标体系包括金融窗口服务、消费者权益保护、绿色信贷等, 并对违规销售及其他产生重大社会责任影响事件进行扣罚。同时, 在考核指标权重设置上, 风险管理类、合规经营类指标权重均高于其他类指标权重。

保障投资者权益

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

股权政策

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

我行制定股权管理基本规定, 明确股东责任及我行在股权管理中相关职责。2023 年, 我行进一步完善制度, 明确股权数据治理相关内容, 增加股东在股东信息报送中应承担的责任。

股东沟通

我行持续完善与各类投资者的沟通交流渠道和方式, 积极为股东及投资者参与公司治理提供便利。

股东大会

我行依法合规召集、召开股东大会, 保障股东尤其是中小股东享有平等地位并充分行使权利。股东大会可通过现场、电子邮件、扫描二维码等方式登记参会。提前征集股东问题, 为中小股东发表意见提供充分的时间和合理的渠道。采用现场投票加网络投票相结合的表决方式, 对涉及中小股东权益的重大事项单独统计中小股东表决情况。2023 年召开 1 次股东大会, 审议了 10 项提案, 听取了 2 项报告。股东大会由律师见证, 并出具法律意见书。

业绩说明会

2023 年, 我行组织召开年度暨一季度、半年度、三季度等 3 次业绩说明会, 高级管理人员和独立董事参加, 增进与投资者的有效沟通, 并于会后及时在上证 e 互动及我行官网披露业绩说明会互动交流实录, 帮助投资者更全面地了解我行。

投资者会议和日常沟通

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

2023 年, 我行在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核评价中连续

第六年

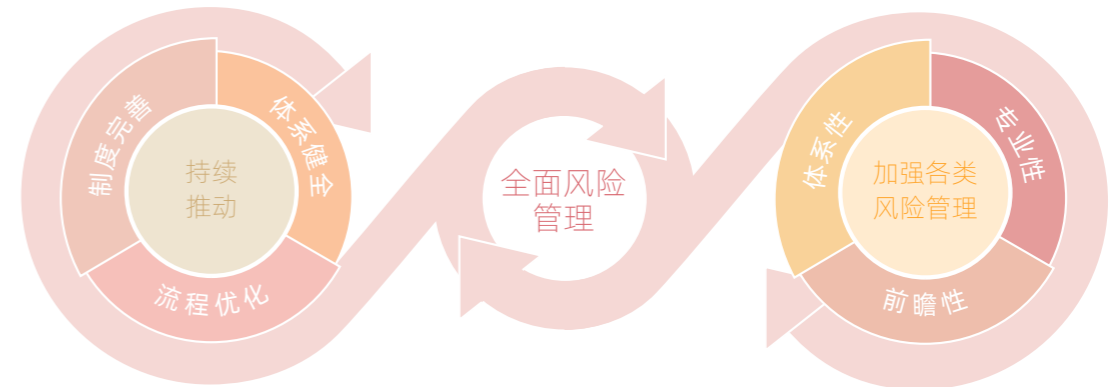
A 类评价

信息披露

我行建立健全信息披露管理制度体系, 建立定期报告和临时公告编制披露工作机制和流程。2023 年, 我行遵守法定信息披露义务, 遵循真实、准确、完整、及时、公平的原则披露所有重大事项。同时, 围绕投资者关切加强主动披露, 强化定期报告和临时公告价值载体作用, 持续优化定期报告框架, 加强重点关注信息阐释, 健全披露内容。探索数字化传播方式, 以小视频、长图文、微信版 H5 等方式开展定期报告解读, 提升传播效果和阅读体验。2023 年, 我行在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核评价中连续第六年获 A 类评价。

全面风险管理

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



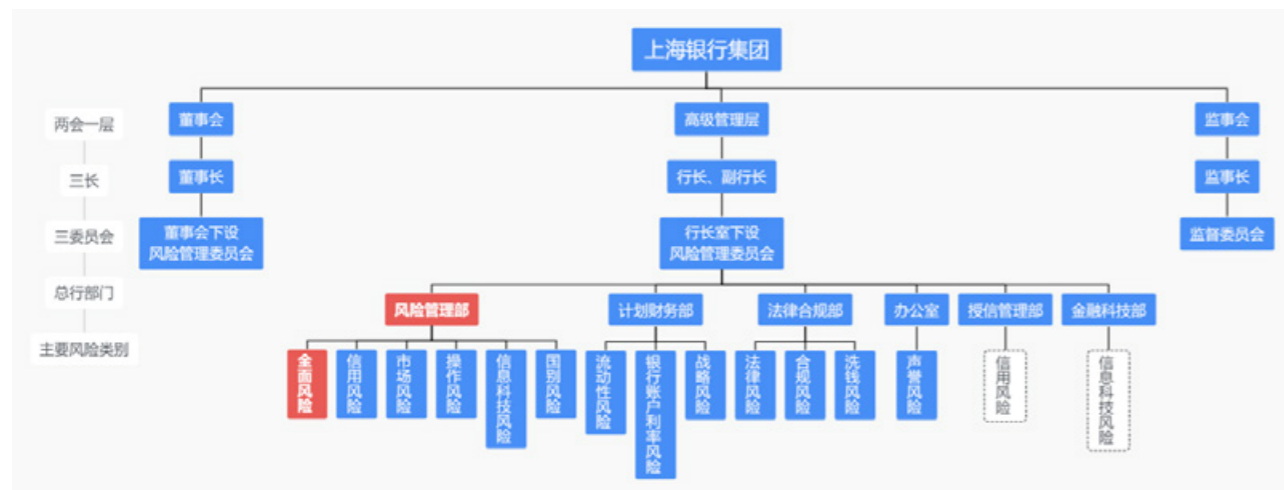
管理架构

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

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

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

风险管理组织架构图



管理体系

定期评估风险管理政策和体系，并根据市场环境、产品以及服务的变化进行修订。

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

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



坚持依法合规

合规管理

2023年，我行健全合规管理架构，全面强化合规风险管理。通过巩固制度建设、强化合规检查、推进监管发现问题整改和问责工作等管理措施，持续提升合规风险管理水平。

组织保障

制定相关制度落实法治建设第一责任人履职，充分发挥“关键少数”以上率下推进法治建设的作用，进一步强化全行合规风险管理组织保障。

管控机制

推进制度常态化清理和标准化建设，细化制度管理流程和执行标准，有序推进制度建设和落实外规内化，及时更新内部制度。

完善合规检查工作体系，聚焦重点领域和问题开展检查。明确检查规范，加强过程管理。针对检查发现问题，持续推进机制整改。

健全案防统筹协调和联防联控的体系，深入开展“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动，强化案件防控工作与预防从业人员金融违法犯罪、常态化扫黑除恶等工作协同，统筹部署推进。

完善监管处罚管理长效机制，明确问题成因剖析、缺陷检视和机制整改等全流程管理要求。

合规文化

持续加强法治文化建设，面向全行及子公司开展分层分类、内容多元、形式多样的法律合规培训，打造“法律合规大讲堂”“以案释法”等法治文化品牌项目；面向社会公众积极开展法治合规宣教，打造线下法治文化展示专区和线上普法宣传专栏，组织开展全民国家安全教育日、上海知识产权宣传周等各类普法宣传教育活动，践行社会责任。

员工行为管理

我行构建了覆盖全面、授权明晰的从业人员行为管理体系。董事会对从业人员的行为管理承担最终责任，监督高级管理人员履行管理职责的情况。监事会负责对董事会和高级管理层在从业人员行为管理中的履职情况进行监督评价。高级管理层承担我行从业人员行为管理的实施责任，执行董事会决议。法律合规部负责牵头推进全行从业人员行为管理工作，建立健全全行从业人员行为管理体系，落实董事会、高级管理层部署的工作要求。总行各部门负责本条线的员工行为管理工作，制定并推进实施条线员工行为细则。各经营单位对本单位的员工行为管理工作负直接管理责任。

组织架构

制度建设

培训教育

异常行为排查监测

合规检查与审计监督

我行建立了完善的员工行为管理制度体系。《上海银行从业人员行为管理办法》作为全行员工行为管理基础制度，明确适用范围，健全管理架构，夯实全行及子公司的管理职责。《上海银行从业人员行为准则》从职业操守、劳动纪律、岗位履职等方面明确员工应当遵守的基本行为规范。《上海银行员工违反规章制度处理规定》明确了各类员工违规情形和问责标准；持续完善业务规章制度，明确操作规范，更新业务行为标准。

我行持续加强从业人员合规培训，通过分层分类的员工合规培训，强化员工行为合规意识，深化合规人人有责、合规创造价值的文化理念。组织董监高积极参与各类专题培训，如反洗钱反恐怖融资、独立董事制度改革等专题培训，提升董监高履职能力与合规意识。覆盖全员开展合规培训，通过年度员工行为准则培训和测试，宣传贯彻职业操守要求。开展专题培训，如通过组织财富类客户经理合规必修培训、开展监管处罚案例分析等业务规范培训和案例警示等方式，强化重点人群行为管理。

我行通过加强合规检查和审计监督，提升员工违规行为的发现能力。统筹合规检查，整合制定检查计划，规范检查工作流程，建立过程督导和经验交流机制，提升问题发现和机制整改能力。强化审计监督，持续开展消费者权益保护工作常态化审计，督促职能部门完善合规销售管理机制，提升条线管理质效。

我行持续推进员工异常行为排查监测。按月展全员异常行为常规排摸，聚焦问题报送处置、整改及责任追究，通过问题通报、约谈等管理工具进行后续跟踪，强化常态化管理。每半年组织开展员工异常行为专项检查，充分运用非现场工具，聚焦违规行为特征进行监测，形成待核查疑点线索，针对性推进线索核查和结果审核，提升重点领域管控力度。

反洗钱

体系建设

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

我行董事会、监事会、高级管理层分别对反洗钱管理负最终责任、监督责任和实施责任。我行成立反洗钱工作领导小组，由行长担任组长，成员部门包括反洗钱牵头管理部门、客户、业务产品和渠道的管理部门，以及人力、科技、运营等支持保障的职能部门，统筹推动全行反洗钱工作开展。我行持续健全一二三道防线协同联动的工作机制。



三道防线共同构建“横向到边+纵向到底”的洗钱风险防御体系。各分支机构和附属机构贯彻执行统一的洗钱风险管理政策和程序，有效防范洗钱风险。

2023 年，我行通过调整完善反洗钱管理架构和职责，进一步强化了二道防线反洗钱合规管理的牵头职能。

制度建设

我行按照“风险为本”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，并及时做好监管新政解读和内化，以及制度重检和修订工作。2023 年，我行修订了《反洗钱管理基本规定》《领导小组议事规程》《考核规程》等内控重点基础制度，压实主体责任，健全管理机制。同时，完善公司、零售、同业三大业务条线的反洗钱管理规范，结合客户群体和业务特点细化反洗钱要求，并聚焦法定义务履职要点和高风险客户管理，在百余项业务制度建设过程中内嵌细化了反洗钱要求。

客户尽职调查管理

我行建立健全并严格执行客户身份识别和尽职调查相关制度，遵循“了解你的客户”原则，针对具有不同洗钱风险特征的客户、业务关系或交易，采取相应的尽职调查措施。

在与客户建立业务关系时，我行通过联网核查系统、一窗通平台等数据信息核实客户身份，了解客户建立业务关系和交易的目的性质，开展反洗钱和反恐怖融资名单筛查，登记留存客户身份基本信息及身份资料，并运用图像文字识别、人脸识别、外部工商数据等辅助提升客户身份识别有效性。在业务关系存续期间，我行定期评估客户洗钱风险，监测可疑交易，并采取持续的尽职调查和风控措施，切实防范洗钱风险。

针对洗钱风险较高的情形，我行采取相应的强化尽职调查措施，并将高风险客户评级及相关业务办理审批权限集中上收，通过一户一策实施分层分类管理，必要时拒绝建立业务关系或者终止已经建立的业务关系。

可疑交易报告管理

我行制定并严格执行可疑交易报告制度，按规定构建以客户为基本单位的交易监测体系。依据法律法规、行业指引和风险提示等，按照“案例特征化—特征指标化—指标模型化”的路径不断开展可疑交易监测规则的动态迭代和优化。

2023 年，我行加大科技支撑引领，积极运用数智化技术优化可疑交易监测模型，提升可疑交易报告的情报价值。同时，着力推进反洗钱管理系统、名单监测系统、各业务系统反洗钱相关功能的改进，应用知识图谱等新技术，引用外部工商数据信息，增强数据校验和风险预警能力，有力支撑可疑交易报告管理。

反洗钱培训

我行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。2023 年，组织面向董事、监事、高级管理人员的“反洗钱监管形势解读”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，打通反洗钱培训“最后一米”，兼顾覆盖面和时效，2023 年累计参训 5.3 万余人次；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，其中 973 人参加银行业反洗钱培训并取得合格证书。



2023 年累计参训

5.3 万余人次

参加银行业反洗钱培训并取得合格证书

973 人次



案例 我行组织“反洗钱履职能力提升”专题培训

2023 年，为契合反洗钱管理架构调整，提升管理人员专业能力，我行采用“1+N”模式即“主会场+分会场”“课堂+网络”同步模式，陆续组织开展了三期“反洗钱履职能力提升”系列专题培训。培训对象覆盖总分行牵头管理部门、业务部门、运营部门等反洗钱专兼职岗位管理人员，累计 925 人次。培训内容涵盖反洗钱制度体系、实务操作中的重点环节管理要求（如高风险客户尽职调查时机和切入点）、风险案例分析等。培训设置随堂测试环节，有效保障培训效果。

反洗钱宣传

我行构建多渠道、多维度的反洗钱宣传体系，积极向客户和合作伙伴宣传公民反洗钱义务，通过鲜活案例警醒提示，推动各方共同防范洗钱风险，维护金融安全。

线下宣传方面，重点围绕洗钱风险警示教育，结合客户群体特征和产品业务特点确定宣传内容，开展多种形式宣传。如在营业机构展示宣传海报、摆放宣传展板、分发宣传资料、电子屏播放反洗钱宣传标语等。灵活运用动画小品、案例连载、有奖问答、知识竞赛、书画作品等形式，提高宣传的互动性、参与性和生动性。

线上宣传方面，通过微信公众号定期发布“反洗钱微课堂”和“风险提示”推文，围绕民生关切话题，聚焦特定类型洗钱风险，揭示洗钱活动新苗头、新动向，以“浸润式”宣传，持续提升社会公众对洗钱陷阱的认识，增强防范和打击洗钱活动的的能力，共同维护社会稳定。



案例 成都分行开展高校反洗钱宣传

2023 年，我行成都分行紧抓成都市举办大运会的契机，组织开展禁毒宣传月活动，针对大学生等年轻客户群体积极开展反洗钱宣传，利用微信群、朋友圈等“接地气”的宣传阵地，有效扩大宣传的深度和广度。同时，分行与高校加强宣传合作，面向青年学生开展反洗钱宣传，如在 9 月开学季组织开展“反洗钱知识进校园 讲好开学第一课”的主题宣传活动，结合《孤注一掷》热播时机，走进高校，设展台、摆海报、发手册现场讲解洗钱套路，从学生群体的需求出发，以生动活泼的形式开展反洗钱宣传，提高青年群体对洗钱及相关违法犯罪活动的辨别能力。分行全年面向青年学生开展 9 批次宣传活动，受众达 3 万多人次，活动受到了欢迎和肯定，使反洗钱理念更加深入人心，达到了良好的宣传效果。

廉洁与反腐败

监督管理

2023年,我行进一步健全全面从严治党责任体系,层层细化落实《上海银行党委落实全面从严治党“四责协同”责任清单》,并将履责情况作为党建考核重点推动管理闭环。制定《关于加强对“一把手”和领导班子监督的实施方案》《对“一把手”和领导班子成员监督工作的重点事项清单》,完善对各级“一把手”和领导班子的常态化监督机制。制定实施《关于巡察整改“回头看”工作的实施方案》,深化巡察整改和成果运用,推动总行条线管理部门与被巡单位同题共答,突出综合治理实效。积极运用《上海银行业重点领域廉洁风险防控指导手册(试行)》,对重点领域开展廉洁风险点排查,完善廉洁风险防控流程机制。

教育培训

深植清廉金融文化,持续强化日常教育管理监督。制定《关于落实中央八项规定精神,重申“八个不准”的通知》,逐条列明“八个不准”的主要表现形式及相关党纪党规,拍摄“八个不准”宣传片,在全行展映并作为新行员集中培训必修课,促进廉洁理念入脑入心。抓好关键节点警示教育,结合警示教育大会、节假日关键时点等,通报违反中央八项规定精神典型案例以及隐形变异、违反财经纪律等问题,夯实拒腐防变的思想根基。强化日常教育培训,营造清廉氛围,结合纪检条线会议、新任干部廉政谈话、直属党委纪检委员培训、新行员集中培训等,开展反腐倡廉培训13批次;线上开展员工行为规范培训及警示教育5批次,覆盖52,405人次;各经营单位针对重点领域人员开展廉洁从业教育,各基层党支部组织全体党员每季度至少开展1次纪律教育。



▲苏州分行开展清廉金融文化教育活动

举报管理和举报人保护

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

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

知识产权保护

我行按照法律法规和监管要求制定并实施《上海银行知识产权管理办法》《上海银行软件产品管理办法》《上海银行软件正版化管理规程》等制度,规范知识产权管理工作,加强对知识产权的保护和利用,防范知识产权纠纷。

加强软件正版化管理,健全管理机制,规范软件使用要求,定期开展软件排查,实施软件正版化宣传,提升员工版权意识。

加强知识产权业务管理,依法申请、使用、维护我行知识产权,合理申请及采取知识产权保护措施,避免滥用和恶意抢注,避免知识产权侵权事件。

审计

我行建立独立垂直的内部审计管理体系,内部审计独立于业务经营、风险管理和内控合规,并对上述职责履行的有效性实施评价。内部审计在集团党委、董事会直接领导下开展工作,向集团党委、董事会及其审计委员会和监事会报告工作,并通报高级管理层。

我行持续健全完善集团内审制度体系,2023年,我行修订了内部审计章程,制订了审计工作2024-2026年三年发展规划,进一步强化党委对内审工作的领导,明确目标方向,持续完善内部审计工作体系和组织架构。

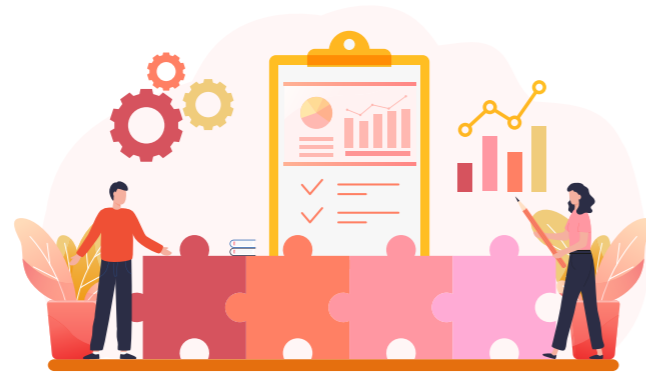
我行坚持以风险为内审导向,聚焦主责主业,针对监管关注的关键风险领域和薄弱内控环节,通过非现场与现场审计结合的形式开展各类审计检查;围绕落实国家重大金融政策发挥审计监督作用,对绿色金融、普惠金融、制造业、供应链等方面进行审计覆盖;持续强化对消费者权益保护、反洗钱等领域的审计力度。

我行进一步完善审计整改工作机制,溯源深层原因,强化源头整改,压实整改责任,推动协同整改,提升审计整改实际效果,做好审计整改下半篇文章,深化审计成果运用,促进严密内控体系、防范经营风险、提升管理质效,为全行可持续高质量发展保驾护航。

数据治理

数据治理体系

我行高度重视数据治理体系建设，2023 年成为全国首家通过 DCMM4 级认证的城市商业银行，从数据战略、数据架构、数据质量等八项能力域形成闭环管理。



组织架构方面

董事会积极履行数据治理战略制定及重大事项审批职责；监事会对董事会在数据治理方面的履职尽责情况进行评价监督；高级管理层强化数据治理统筹协调和执行推动，设立数据管理与应用领导小组，指导推动全行数据治理工作，由行长担任组长；数据管理与应用部作为数据治理工作的落实部门，各业务部门和经营单位配备兼职数据管理员配合数据治理工作落实。



制度方面

我行构建了四层八域的数据治理制度体系，2023 年新建和修订了 16 项制度。已建设完成一系列支撑数据治理的平台系统，例如依托数据管理平台，开展数据标准、数据质量、元数据管理等工作；依托外部数据管理平台统一归口外数管理工作；依托数据网关等平台支撑全行数据安全治理。

基础平台建设

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

数据仓库



目前已积累数据

92 TB

提供数据服务

392 个

我行数据仓库目前已积累数据 92TB、汇聚 112 个行内外数据服务并提供 392 个数据服务。数据仓库持续建设，已从 85 个应用系统加载 3,880 余张表，建立 660+ 个实时数据标签；数据仓库业务模型涵盖对公、零售、金市和计财等多个业务条线，丰富客户和产品分析维度、完善数据质量，强化对经营管理需求的基础数据支撑，月活 182 万次。

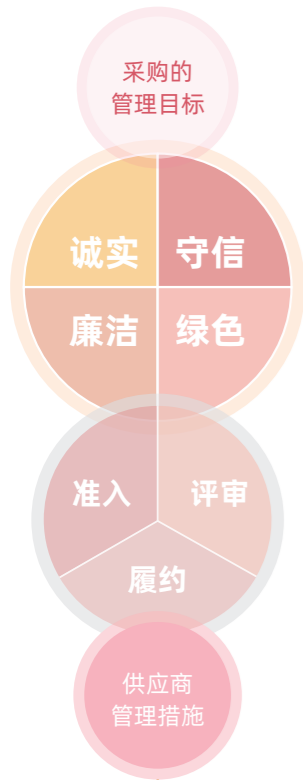
数据集市

我行遵循统一的建模方法论，完善基础整合层、基础集市层、应用集市层模型建设。聚焦重点业务领域（公共、零售、信用卡、客服、网金、渠道、运营、金融市场、财务），持续运营十个基础集市。基础整合层、基础集市层已运营 2,200 多个数据模型，2023 年新增约 200 个模型，建立 74 个实时数据模型。稳步推进应用集市建设，服务下游应用，已运营 7,000 多个服务接口，结合智芯工程项目，探索业务领域、业务术语和企业级数据标准在大数据仓库内的实际落地方案。

数据汇聚互通

我行完成行内 170 多个系统数据入仓入湖，实现 1 万余张数据表汇聚共享。建立数据管理制度，统一数据一致性、准确性、范性口径，目前已形成指标、报表、标签、API、模型等近 8 万个数据资产，积累近 2 千个数据标准，近 2 万个业务术语，1 千多个质量检核标准，用于规范全行数据，实现我行数据资源有效整合和共享，支持我行整体业务运行和管理效率，提升信息技术实施能力，提高数据质量和数据应用水平。

采购和供应商管理



我行按照国家法律法规，建立完善集中采购管理体系，规范集中采购行为，按照公开、公平、公正原则实施集中采购。围绕诚实、守信、廉洁、绿色采购的管理目标，我行从供应商准入、评审、履约评价等方面建立管理措施。

采购 ESG 管理

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

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

绿色采购

我行积极践行绿色采购。在《集中采购管理办法》中明确应优先采购节能环保产品，并尽可能直接向源头供应商采购，以减少中间环节。加强采购信息化建设，推行线上化采购，节省采购成本，提高采购效率。

合规采购

严格落实集中采购公开、公平、公正原则，根据规定通过指定公开渠道向社会披露集中采购项目信息，持续通过多种渠道广泛征集供应商，加大采购实施的充分竞争。

采购平台建设

对接外部工商数据和风险数据，持续更新入围集中采购供应商信息。使用电商平台作为办公用品、营销物品线上采购渠道，加强电商平台集中采购商品的价格发现，提升标准化采购效益。

ESG 绩效表

环境关键绩效

绿色金融

| 指标名称 | 指标单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|-------------------|------|----------|--------|--------|
| 绿色贷款余额 | 亿元 | 1,033.63 | 653.70 | 302.11 |
| 绿色贷款余额 - 节能环保产业 | 亿元 | 211.48 | 117.85 | 55.44 |
| 绿色贷款余额 - 清洁生产产业 | 亿元 | 65.56 | 42.34 | 13.19 |
| 绿色贷款余额 - 清洁能源产业 | 亿元 | 201.20 | 143.15 | 68.57 |
| 绿色贷款余额 - 生态环境产业 | 亿元 | 118.80 | 89.18 | 43.04 |
| 绿色贷款余额 - 基础设施绿色升级 | 亿元 | 432.56 | 256.44 | 118.00 |
| 绿色贷款当年新增额 | 亿元 | 830.05 | 538.11 | 269.95 |
| 绿色贷款客户规模 | 个 | 2,924 | 1,270 | 512 |
| 绿色债券投资余额 | 亿元 | 155.62 | 114.17 | / |
| 承销绿色债券总额 | 亿元 | 41.00 | 54.55 | 50.75 |
| 占承销债券总额比重 | % | 2.49 | 2.93 | 2.05 |
| 电子渠道结算业务分流率 | % | 99.44 | 98.99 | 98.96 |

注：绿色贷款余额：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。

温室气体排放

| 指标名称 | 指标单位 | 2023 年 | 2022 年 | 2021 年 |
|----------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| 直接 (范围 1) 温室气体排放 | 吨二氧化碳当量 | 3,972.79 | 3,402.97 | 3,830.50 |
| 其中：能源活动造成的排放 | 吨二氧化碳当量 | 3,445.63 | 3,402.97 | 3,830.50 |
| 制冷剂及二氧化碳灭火器逸散排放 | 吨二氧化碳当量 | 527.16 | / | / |
| 间接 (范围 2) 温室气体排放 | 吨二氧化碳当量 | 48,449.02 | 46,967.81 | 65,492.93 |
| 温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2) | 吨二氧化碳当量 | 52,409.35 | 50,370.78 | 69,323.43 |
| 其他间接 (范围 3) 温室气体排放 | 吨二氧化碳当量 | 7,838.85 | / | / |
| 其中：员工通勤排放 | 吨二氧化碳当量 | 6,186.16 | / | / |
| 员工差旅排放 | 吨二氧化碳当量 | 1,389.03 | / | / |
| 运营中废弃物排放 | 吨二氧化碳当量 | 263.66 | / | / |
| 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 | 60,260.67 | / | / |

注：2023 年首次根据 ISO14064-1 标准对本行温室气体排放进行量化盘查。

能源消耗

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-------------------|---------|-------------|------------|------------|
| 天然气使用量 | 立方米 | 949,400 | 932,500 | 1,033,300 |
| 液化石油气 | 吨 | 0.35 | 3.10 | 0.57 |
| 汽油消耗总量 | 吨 | 445.32 | 415.94 | 501.66 |
| 柴油消耗总量 | 吨 | 11.13 | 16.06 | 22.31 |
| 公务用车耗油总量 | 升 | 622,917 | 584,455 | 687,202 |
| 外购电力 | 千瓦时 | 105,295,129 | 98,846,900 | 93,979,900 |
| 办公耗电总量 | 千瓦时 | 68,244,624 | 68,805,415 | 67,329,368 |
| 数据中心耗电总量 | 千瓦时 | 37,050,505 | 30,041,485 | 26,650,532 |
| 单位面积办公耗电量(含数据中心) | 千瓦时/平方米 | 149.42 | 136.84 | 147.78 |
| 单位面积办公耗电量(不含数据中心) | 千瓦时/平方米 | 98.38 | 104.59 | |
| 能源消耗总量 | 吨标准煤 | 31,982.17 | 30,871.02 | / |

注：1、办公耗电总量为集团口径，是指本行及子公司（不包括数据中心）耗电总量。

2、公务用车耗油总量为集团口径，是指本行及子公司的公务用车耗油总量。

水资源管理

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|
| 运营耗水总量 | 吨 | 343,743 | 298,400 | 512,700 |
| 单位面积办公耗水量 | 立方米/平方米 | 0.50 | / | / |

注：运营耗水总量为集团口径，是指本行及子公司耗水总量。

低碳运营

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|------------|------|---------|-------|-------|
| 环保总投入 | 万元 | 877.71 | / | / |
| 绿电发电量 | 千瓦时 | 793,908 | / | / |
| 新购新能源车占比 | % | 87.10 | / | / |
| 办公用纸总量 | 吨 | 198.5 | 212.9 | 240.7 |
| 办公人均用纸量 | 公斤/人 | 13.8 | 15.5 | 18.2 |
| 信用卡电子账单使用率 | % | 95.07 | 95.25 | 94.44 |
| 视频设备覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |

注：张江园区光伏发电 2022 年 9 月并网发电，2023 年为首个完整发电自然年。

废水、废气、固体废弃物管理

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|------------|-------------------|----------|-------|-------|
| 废水污染物排放量 | 吨 | 257,742 | / | / |
| 氮氧化物排放浓度 | mg/m ³ | 25 | 29 | 31 |
| 二氧化硫排放浓度 | mg/m ³ | < 3 | / | < 3 |
| 低浓度颗粒物排放浓度 | mg/m ³ | < 1.1 | / | 1.4 |
| 产生的有害废弃物 | 千克 | 8,736.59 | / | / |
| 产生的无害废弃物 | | | | |
| 厨余垃圾 | 吨 | 384.06 | / | / |
| 废弃办公家具 | 件 | 2,137 | / | / |
| 报废电子废弃物 | | | | |
| 微机(主机) | 台 | 1,600 | / | / |
| 显示屏 | 台 | 480 | / | / |
| 笔记本电脑 | 台 | 126 | / | / |
| 打印机 | 台 | 490 | / | / |
| 服务器 | 台 | 26 | / | / |
| ATM机 | 台 | 84 | / | / |

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

社会关键绩效

财务表现

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|------------|------|-----------|-----------|-----------|
| 资产总额 | 亿元 | 30,855.16 | 28,785.25 | 26,531.99 |
| 营业收入 | 亿元 | 505.64 | 531.12 | 562.30 |
| 员工成本支出 | 亿元 | 69.72 | 70.25 | 70.72 |
| 平均资产回报率 | % | 0.76 | 0.81 | 0.86 |
| 加权平均净资产收益率 | % | 10.36 | 11.00 | 11.80 |
| 核心一级资本充足率 | % | 9.53 | 9.14 | 8.95 |
| 资本充足率 | % | 13.38 | 13.16 | 12.16 |
| 不良贷款率 | % | 1.21 | 1.25 | 1.25 |
| 拨备覆盖率 | % | 272.66 | 291.61 | 301.13 |
| 纳税总额 | 亿元 | 95.75 | 95.37 | 93.35 |
| 每股社会贡献值 | 元 | 6.89 | 6.50 | 6.34 |

注：1、纳税总额：数据来源于年度财务报告“现金流量表——支付的各项税费”。

2、每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。

服务客户

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|----------|------|----------|-----------|-----------|
| 新增个人客户数量 | 户 | 756,279 | 1,186,780 | 1,299,800 |
| 新增公司客户数量 | 户 | 15,045 | 15,059 | 17,206 |
| 手机银行用户数量 | 万户 | 1,008.06 | 939.51 | 870.12 |
| 网上银行用户数量 | 万户 | 511.08 | 506.04 | 497.16 |
| 微信银行用户数量 | 万户 | 412.27 | 405.51 | 396.19 |

网点建设

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|------------------|------|-------|-------|-------|
| 人工营业网点数 | 个 | 345 | 337 | 333 |
| 农村及县域地区营业网点 | 个 | 12 | 11 | 9 |
| 设置无障碍通道的网点 | 个 | 298 | 270 | 245 |
| 设置爱心窗口的网点 | 个 | 345 | 66 | 66 |
| 自助设备 | 台 | 1,470 | 1,636 | 1,672 |
| 社区银行 | 个 | 4 | 4 | 4 |
| “文明规范服务千佳示范单位”网点 | 个 | 5 | 4 | 4 |

服务实体经济

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|---------------|------|----------|----------|----------|
| 支持先进制造业贷款余额 | 亿元 | 225.05 | 198.80 | 206.15 |
| 支持现代服务业贷款余额 | 亿元 | 1,645.61 | 1,795.36 | 1,823.61 |
| 支持战略性新兴产业贷款余额 | 亿元 | 2,372.01 | 2,359.49 | 2,326.94 |
| 科技型企业贷款余额 | 亿元 | 1403.17 | 1038.74 | 870.86 |
| 跨境人民币结算量 | 亿元 | 4,464.21 | 4,078.79 | 2,844.08 |

支持金融普惠

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-------------|------|----------|----------|----------|
| 普惠型贷款余额 | 亿元 | 1,462.54 | 1,072.27 | / |
| 普惠型贷款户数 | 户 | 444,210 | 249,911 | / |
| 民营企业贷款余额 | 亿元 | 4,582.47 | 4,444.17 | 3,656.60 |
| 涉农贷款余额 | 亿元 | 1,067.05 | 892.24 | 711.15 |
| 保障性安居工程贷款余额 | 亿元 | 132.82 | 105.74 | 135.37 |

消费者权益保护

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|------------|------|----------|-------|-------|
| 受理客户投诉数 | 件 | 35,875 | / | / |
| 客户投诉办结率 | % | 99.80 | 99.65 | 99.95 |
| 客户投诉5日内办结率 | % | 96.71 | 96.42 | 95.79 |
| 成功防范金融诈骗次数 | 次 | 32 | 7 | 5 |
| 成功防范金融诈骗金额 | 万元 | 1,670.81 | 85.52 | 47.24 |

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

服务质量

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|--------------|------|-----------|-----------|-----------|
| 客户服务中心转人工电话量 | 通 | 3,180,131 | 3,250,879 | 3,361,286 |
| 转人工接通率 | % | 97.48 | 96.73 | 97.85 |
| 话后满意度 | % | 99.71 | 99.77 | 99.85 |
| 客户满意度 | % | 93.73 | 93.49 | 92.05 |

注：话后满意度是指我行电话渠道转人工后进行满意度评价的结果中，非常满意和满意的评价数（含不满意回访按错数）占非常满意、满意及不满意的评价数的比例。

信息安全与隐私保护

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|----------------|------|--------|--------|--------|
| 信息安全与隐私保护培训人次 | 人次 | 22,437 | 11,230 | 23,054 |
| 信息安全与隐私保护培训时长 | 小时 | 44,874 | 44,920 | 92,216 |
| 信息安全与隐私保护培训覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |

知识产权保护与研发创新

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-------------|------|-------|-------|-------|
| 有效专利总数 | 件 | 16 | 9 | 11 |
| 软件著作权数量 | 件 | 29 | 26 | 23 |
| 研发员工人数 | 人 | 1,373 | 1,232 | 1,055 |
| 研发员工比例 | % | 10.75 | 10.14 | 9.05 |
| 研发投入 | 亿元 | 24.42 | 21.32 | 18.53 |
| 研发投入占营业收入比例 | % | 4.98 | 4.18 | 3.36 |

多元化与平等机会

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|--------------|------|--------|--------|--------|
| 集团员工总数 | 人 | 14,890 | 14,333 | 13,661 |
| 本行员工总数 | 人 | 14,365 | 13,763 | 13,202 |
| 女员工人数 | 人 | 8,228 | 7,726 | 7,409 |
| 男员工人数 | 人 | 6,137 | 6,037 | 5,793 |
| 劳动合同制员工人数 | 人 | 12,774 | 12,146 | 11,661 |
| 劳务派遣员工人数 | 人 | 1,591 | 1,617 | 1,541 |
| 30岁以下员工数 | 人 | 4,361 | 4,187 | 4,126 |
| 31-50岁员工数 | 人 | 9,255 | 8,859 | 8,389 |
| 50岁以上员工数 | 人 | 749 | 717 | 687 |
| 女性员工占比 | % | 57.28 | 56.14 | 56.12 |
| 中高层管理人员中女性比例 | % | 32.86 | 32.30 | 34.01 |
| 少数民族员工人数 | 人 | 309 | 294 | 284 |
| 残疾人安置情况 | 人 | 13 | 14 | 12 |
| 本科及以上学历占比 | % | 87.74 | 85.85 | 85.22 |

注：集团员工总数是指本集团正式员工和劳务派遣人员的员工总数，覆盖本行及子公司。

招聘与雇佣

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-------------|------|-------|-------|-------|
| 新进员工数量 | 人 | 1,428 | 1,445 | 1,213 |
| 校园招聘员工数 | 人 | 787 | 715 | 481 |
| 社会招聘员工数 | 人 | 641 | 730 | 732 |
| 新进女性员工数 | 人 | 832 | 820 | 722 |
| 新进男性员工数 | 人 | 596 | 625 | 491 |
| 30岁及以下新进员工数 | 人 | 1,002 | 906 | 638 |
| 31-50岁新进员工数 | 人 | 425 | 536 | 571 |
| 50岁以上新进员工数 | 人 | 1 | 3 | 4 |
| 员工流失率 | % | 4.70 | 5.90 | 6.06 |

劳资关系管理

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|---------|------|-------|-------|-------|
| 劳动合同签订率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 社保覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 工会建会率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 职代会建会率 | % | 100 | 100 | 100 |

职业健康与安全

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-----------|------|-----------|-------|-------|
| 工伤人数 | 人 | 37 | 24 | 19 |
| 因工伤损失工作日数 | 天 | 712 | 977 | 399 |
| 因工死亡人数 | 人 | 0 | 0 | 1 |
| 安全生产投入 | 万元 | 13,546.74 | / | / |

注：安全生产投入包括安全防范费和劳保费。

培训与发展

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|---------------|------|---------|-----------|---------|
| 员工培训项目数 | 个 | 5,144 | 4,821 | 5,173 |
| 员工培训总投入 | 万元 | 1,258 | 1,043 | 1,152 |
| 员工培训人次 | 人次 | 928,735 | 1,112,012 | 899,323 |
| 女性员工培训人次 | 人次 | 512,257 | 626,707 | 520,418 |
| 男性员工培训人次 | 人次 | 416,478 | 485,305 | 378,905 |
| 中高层管理人员培训人次 | 人次 | 82,359 | 97,668 | 80,944 |
| 基层员工培训人次 | 人次 | 846,376 | 1,014,344 | 818,379 |
| 员工人均培训时长 | 小时 | 78.66 | 67.04 | 56.72 |
| 女性员工人均培训时长 | 小时 | 80.37 | 68.42 | 59.33 |
| 男性员工人均培训时长 | 小时 | 76.56 | 65.26 | 53.14 |
| 中高层管理人员人均培训时长 | 小时 | 101.32 | 90.45 | 82.63 |
| 基层员工人均培训时长 | 小时 | 76.61 | 64.91 | 54.36 |
| 员工培训覆盖率 | % | 99.80 | 99.80 | 99.80 |
| 女性员工培训覆盖率 | % | 99.80 | 99.80 | 99.80 |
| 男性员工培训覆盖率 | % | 99.80 | 99.80 | 99.80 |
| 中高层管理人员培训覆盖率 | % | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 基层员工培训覆盖率 | % | 99.80 | 99.80 | 99.80 |
| 轮岗人数 | 人 | 2,181 | 2,121 | 2,118 |

员工关爱

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|----------|------|--------|--------|--------|
| 员工体检覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 医疗救助金额 | 万元 | 268.50 | 264.30 | 222.00 |
| 生活帮扶金额 | 万元 | 81.00 | 106.10 | 80.60 |
| 帮助困难职工次数 | 人次 | 353 | 390 | 324 |

公益慈善

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-------------|------|----------|----------|----------|
| 对外捐赠金额 | 万元 | 3,078.05 | 3,475.50 | 2,849.30 |
| 参与志愿活动的员工人次 | 人次 | 1,488 | 1,572 | 1,725 |
| 献血人次 | 人次 | 527 | 494 | 485 |

注：献血人次统计口径为我行上海地区献血人次。

治理关键绩效

公司治理

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-----------------|------|-------|-------|-------|
| 董事数量 | 人 | 17 | 18 | 18 |
| 执行董事数量 | 人 | 2 | 3 | 3 |
| 非执行董事（不含独立董事）数量 | 人 | 9 | 9 | 9 |
| 独立董事数量 | 人 | 6 | 6 | 6 |
| 男性董事数量 | 人 | 15 | 16 | 16 |
| 女性董事数量 | 人 | 2 | 2 | 2 |
| 董事会现场会议平均亲自出席率 | % | 96.61 | 94.44 | 93.72 |
| 参加少于75%会议的董事人数 | 人 | 0 | 0 | 0 |
| 董事会会议次数 | 次 | 10 | 11 | 9 |
| 审计委员会会议次数 | 次 | 5 | 5 | 6 |
| 提名与薪酬委员会会议次数 | 次 | 7 | 5 | 5 |
| 风险管理委员会会议次数 | 次 | 7 | 7 | 7 |
| 战略委员会会议次数 | 次 | 4 | 6 | 6 |

(续上表)

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|----------------|------|-------|-------|-------|
| 关联交易控制委员会会议次数 | 次 | 5 | 6 | 6 |
| 消费者权益保护委员会会议次数 | 次 | 5 | 7 | 4 |

注：2022年10月，我行董事会单独设立董事会消费者权益保护委员会，原董事会风险管理与消费者权益保护委员会更名为董事会风险管理委员会。2022年、2021年风险管理委员会会议次数、消费者权益保护委员会会议次数为原董事会风险管理与消费者权益保护委员会（包括单独设立后的风险管理委员会、消费者权益保护委员会）涉及审议、听取、审阅风险管理或消费者权益保护议题的会议次数。

反洗钱

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|-------------|------|---------|---------|---------|
| 反洗钱培训次数 | 次 | 519 | 502 | 490 |
| 反洗钱培训覆盖人次 | 人次 | 53,582 | 31,960 | 29,625 |
| 反洗钱宣传活动参与人数 | 人 | 3,592 | 3,350 | 3,300 |
| 反洗钱宣传材料发放份数 | 份 | 104,753 | 111,393 | 119,525 |

采购管理

| 指标名称 | 指标单位 | 2023年 | 2022年 | 2021年 |
|---------------|------|--------|--------|--------|
| 采购合同履约率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 外聘专家参与率 | % | 70.24 | 61.56 | 51.98 |
| 供应商审查覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 集中采购的供应商总数 | 家 | 752 | 930 | 861 |
| 中国大陆地区供应商数量 | 家 | 750 | 928 | 855 |
| 海外及港澳台地区供应商数量 | 家 | 2 | 2 | 6 |
| 纳入供应商库的供应商数量 | 家 | 752 | 930 | 861 |
| 绿色采购金额 | 万元 | 41,206 | 38,423 | 10,544 |

独立鉴证报告



普华永道

2024/SH-0198
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 上海银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对上海银行股份有限公司(“上海银行”)2023年度社会责任(ESG)报告中选定的2023年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的上海银行2023年度社会责任(ESG)报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

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

我们的鉴证工作仅限于社会责任(ESG)报告中选定的2023年度关键数据, 社会责任(ESG)报告中所披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

上海银行编制2023年度社会责任(ESG)报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础(以下简称“编报基础”)中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2024/SH-0198
(第二页, 共三页)

管理层的责任

按照编报基础编制2023年度社会责任(ESG)报告关键数据是上海银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任(ESG)报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2023年度社会责任(ESG)报告关键数据发表结论。

我们根据《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。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

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, 有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就2023年度社会责任(ESG)报告中选定的2023年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2023年度社会责任(ESG)报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在上海银行总行层面开展工作。我们没有对除上海银行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与上海银行参与提供社会责任(ESG)报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任(ESG)报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。



普华永道

2024/SH-0198
(第三页, 共三页)

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。

结论

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 2023 年度社会责任 (ESG) 报告中选定的 2023 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向上海银行董事会出具, 不得用作任何其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他方负责或承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市
2024年4月25日

关键数据编报基础

| 编号 | KPI | 编报基础 | 统计口径 |
|----|------------------|---|----------------|
| 1 | 电子渠道结算业务分流率 (%) | 是指电子渠道交易量占电子渠道交易量和柜面渠道交易量总和的比例, 涵盖本行各分行 | 本行, 不包含子公司 |
| 2 | 绿色贷款余额 (亿元) | 是指符合中国人民银行绿色贷款专项统计制度要求的本外币对公企业贷款 | 本行, 不包含子公司 |
| 3 | 承销绿色债券总额 (亿元) | 是指本行承销绿色债券总额, 其中绿色债券指专项资金用于符合《绿色债券支持项目目录》(2021年版) 列示的绿色产业项目投放或偿还绿色项目有息负债等, 品种为银行间债务融资工具 | 本集团, 覆盖本行及其子公司 |
| 4 | 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 |
| 5 | 运营耗电总量 (万千瓦时) | 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 |
| 6 | 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 |
| 7 | 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 |
| 8 | 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 |
| 9 | 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 |
| 10 | 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 |
| 11 | 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 |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| 14 | 工伤人数 (人) | 本行正式员工被认定为工伤, 并享受工伤保险待遇的人数 | 本行, 不包含子公司 |
| 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 指标体系索引

| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|----------------|---------------|---------------|
| E 环境 | | |
| E1 环境管理 | | |
| E1.1 | 环境管理目标与制度 | P18、P29 |
| E1.3 | 绿色产品研发与环保技术使用 | P24-28、P30-31 |
| E1.4 | 环保总投入 | P101 |
| E1.5 | 环保培训绩效 | P15 |
| E2 能源 | | |
| E2.1 | 能源管理目标和规划 | P29 |
| E2.2 | 节约能源举措 | P30-34 |
| E2.3 | 可再生能源开发与应用 | P30-32 |
| E2.4 | 能源消耗总量 | P101 |
| E3 资源 | | |
| E3.1 | 资源管理体系和规划 | P18 |
| E3.2 | 水资源目标和规划 | P29 |
| E3.3 | 节约用水举措 | P30、P34 |
| E3.4 | 年度用水总量 | P101 |
| E4 污染物 | | |
| E4.1 | 废水管理目标和规划 | P29 |
| E4.2 | 减少废水排放举措 | P29 |
| E4.4 | 废水污染物排放量 | P102 |
| E4.5 | 废气管理目标和规划 | P29 |
| E4.6 | 减少废气排放举措 | P29 |
| E4.7 | 废气污染物排放量 | P102 |
| E4.8 | 固体废弃物管理目标和规划 | P29 |
| E4.9 | 固体废弃物处理举措 | P29 |
| E4.10 | 固体废弃物排放量 | P102 |

| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|-----------------|----------------------------|-------------|
| E5 气候变化 | | |
| E5.1 | 识别气候变化风险, 以及建立应对气候变化的目标、战略 | P21-P22 |
| E5.2 | 助力“双碳”目标的举措 | P18、P29-34 |
| E5.3 | 碳核查 / 盘查举措 | P29 |
| E5.4 | 温室气体排放量 | P29、P100 |
| E6 生物多样性 | | |
| E6.1 | 生物多样性保护制度 | P20 |
| E6.2 | 生物多样性保护举措 | P20 |
| S 社会 | | |
| S1 产品和服务 | | |
| S1.1 | 产品安全与质量管理体系 | P59 |
| S1.3 | 产品研发创新 | P59-60 |
| S1.4 | 知识产权保护 | P96、P104 |
| S1.5 | 客户信息保护和隐私 | P62 |
| S1.6 | 客户服务管理制度 | P55-58 |
| S1.7 | 负责任宣传 | P65 |
| S1.8 | 客户投诉量 / 投诉解决率 | P104 |
| S1.9 | 客户满意度 | P104 |
| S2 员工责任 | | |
| S2.1 | 员工雇佣和员工组成 | P12、P105 |
| S2.2 | 员工流失率 | P105 |
| S2.3 | 员工民主管理 | P71、P106 |
| S2.4 | 薪酬与福利体系 | P67-68、P106 |
| S2.5 | 员工关爱 | P73、P107 |
| S2.7 | 员工职业健康安全管理 | P72 |

| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|-----------------|-------------|-------------------------|
| S2.9 | 安全应急管理举措 | P72 |
| S2.10 | 安全生产投入总额 | P106 |
| S2.11 | 安全生产培训绩效 | P72 |
| S2.12 | 因公受伤和死亡 | P106 |
| S2.13 | 员工体检覆盖率 | P107 |
| S2.14 | 员工职业发展制度 | P68 |
| S2.15 | 员工培训和实践举措 | P12、P69、P106 |
| S2.16 | 员工发展的成效 | P68 |
| S3 供应链责任 | | |
| S3.1 | 供应商管理制度 | P99、P108 |
| S3.2 | 供应商 ESG 审查 | P99、P108 |
| S4 社区责任 | | |
| S4.1 | 开展公益慈善活动 | P74-76 |
| S4.2 | 公益慈善投入 | P12、P107 |
| S4.3 | 志愿服务绩效 | P81-82、P107 |
| S5 企业责任 | | |
| S5.1 | 服务国家或上海市战略 | P11、P36-48、P103 |
| S5.2 | 应对公共危机 | P72 |
| S5.3 | 信息安全 | P60-61 |
| S5.4 | 公共服务 | P50-58、P64-67、P103、P104 |
| S5.5 | 税务贡献 | P11、P102 |
| G 治理 | | |
| G1 公司治理 | | |
| G1.1 | 党的领导 | P84 |
| G1.2 | 董事长 / 总经理分设 | P5-8 |
| G1.3 | 外部董事占比 | P11、P85、P107 |
| G1.4 | 合规管理体系 | P11、P90-96、P108 |

| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|------------------|-----------------|---------|
| G1.5 | 风险管理体系 | P88-89 |
| G1.6 | 审计制度 | P96 |
| G1.7 | 避免违反商业道德的举措 | P95 |
| G1.8 | 反垄断与公平竞争 | P65、P99 |
| G2 ESG 治理 | | |
| G2.1 | 董事会参与 ESG 管理 | P85-86 |
| G2.2 | ESG 工作组织架构 | P14 |
| G2.3 | ESG 战略 / 目标 | P14 |
| G2.4 | ESG 利益相关方识别 | P15 |
| G2.5 | ESG 实质性议题识别 | P15 |
| G2.6 | ESG 相关制度 | P20 |
| G2.7 | 开展利益相关方沟通活动 | P16 |
| G2.8 | 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩 | P87 |
| G2.9 | 具体业务考虑 ESG 要素 | P23 |
| G3 数据治理 | | |
| G3.1 | 基础平台建设 | P98 |
| G3.2 | 数据汇聚互通 | P98 |
| G3.3 | 数据治理体系 | P97 |

GRI 内容索引


| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|---------------------------|----------------------|-----------------|
| GRI 2: 一般披露 2021 | | |
| 2-1 | 组织详细情况 | P9 |
| 2-2 | 纳入组织可持续发展报告的实体 | P3 |
| 2-3 | 报告期、报告频率和联系人 | P3 |
| 2-5 | 外部鉴证 | P109-112 |
| 2-6 | 活动、价值链和其他业务关系 | P9 |
| 2-7 | 员工 | P12、P105-106 |
| 2-9 | 管治架构和组成 | P11、P84-88、P107 |
| 2-10 | 最高管治机构的提名和遴选 | P84-85 |
| 2-11 | 最高管治机构的主席 | P5-6 |
| 2-12 | 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用 | P84-85、P87 |
| 2-13 | 为管理影响的责任授权 | P84-85、P87 |
| 2-14 | 最高管治机构在可持续发展报告中的作用 | P14、P19 |
| 2-15 | 利益冲突 | P84-85 |
| 2-16 | 重要关切问题的沟通 | P16 |
| 2-17 | 最高管治机构的共同知识 | P84-85 |
| 2-18 | 对最高管治机构的绩效评估 | P87 |
| 2-19 | 薪酬政策 | P68、P87 |
| 2-20 | 确定薪酬的程序 | P68、P87 |
| 2-22 | 关于可持续发展战略的声明 | P14 |
| 2-23 | 政策承诺 | P5-8 |
| 2-24 | 融合政策承诺 | P5-8 |
| 2-25 | 补救负面影响的程序 | P63、P72 |
| 2-26 | 寻求建议和提出关切的机制 | P15-16 |
| 2-27 | 遵守法律法规 | P11、P90-96、P108 |
| 2-29 | 利益相关方参与的方法 | P15-16 |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | | |
| 3-1 | 确定实质性议题的指南 | P15 |
| 3-2 | 实质性议题的披露项 | P15 |
| 3-3 | 实质性议题的管理 | P15 |
| GRI 201: 经济绩效 2016 | | |
| 201-1 | 直接产生和分配的经济价值 | P11、P102 |
| 201-2 | 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇 | P21-22 |
| 201-3 | 固定福利计划义务和其他退休计划 | P67、P73 |

| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|-----------------------------|---------------------|---------------------------|
| GRI 203: 间接经济影响 2016 | | |
| 203-1 | 基础设施投资和支持性服务 | P11、P36-55、P103 |
| 203-2 | 重大间接经济影响 | P50-55、P59-60、P74-76、P107 |
| GRI 204: 采购实践 2016 | | |
| 204-1 | 向当地供应商采购支出的比例 | P108 |
| GRI 205: 反腐败 2016 | | |
| 205-1 | 已进行腐败风险评估的运营点 | P95 |
| 205-2 | 反腐败政策和程序的传达及培训 | P95 |
| GRI 301: 物料 2016 | | |
| 301-1 | 所用物料的重量或体积 | P31-32、P101 |
| 301-2 | 所用循环利用的进料 | P29、P31、P32-33 |
| 301-3 | 再生产品及其包装材料 | P30-31 |
| GRI 302: 能源 2016 | | |
| 302-1 | 组织内部的能源消耗量 | P101 |
| 302-2 | 组织外部的能源消耗量 | P12、P101 |
| 302-3 | 能源强度 | P101 |
| 302-4 | 减少能源消耗量 | P29-34 |
| 302-5 | 降低产品和服务的能源要求 | P24-28 |
| GRI 303: 水资源与污水 2018 | | |
| 301-1 | 组织与水作为共有资源的相互影响 | P29、P30-31、P34、P101 |
| 303-5 | 耗水 | P29、P30、P101 |
| GRI 304: 生物多样性 2016 | | |
| 304-2 | 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 | P20 |
| GRI 305: 排放 2016 | | |
| 305-1 | 直接(范围1)温室气体排放 | P29、P100 |
| 305-2 | 能源间接(范围2)温室气体排放 | P29、P100 |
| 305-3 | 其他间接(范围3)温室气体排放 | P29、P100 |
| 305-4 | 温室气体排放强度 | P18、P29 |
| 305-5 | 温室气体减排量 | P29、P30、P32-33 |
| GRI 306: 废弃物 2020 | | |
| 306-1 | 废弃物的产生及废弃物相关重大影响 | P21-22、P29 |
| 306-2 | 废弃物相关重大影响的管理 | P29 |

| 编号 | 指标名称 | 索引 |
|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 306-3 | 产生的废弃物 | P29、P100、P102 |
| 306-4 | 从处置中转移的废弃物 | P29 |
| 306-5 | 进入处置的废弃物 | P100、P102 |
| 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 | P99 |
| GRI 401: 雇佣 2016 | | |
| 401-1 | 新进员工雇佣率和员工流动率 | P105 |
| 401-2 | 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利 | P67、P73 |
| 401-3 | 育儿假 | P67 |
| GRI 403: 职业健康与安全 2018 | | |
| 403-1 | 职业健康安全管理体系 | P72、P73 |
| 403-2 | 危害识别、风险评估和事故调查 | P71、P72 |
| 403-3 | 职业健康服务 | P72、P73、P106、P107 |
| 403-5 | 工作者职业健康安全培训 | P72 |
| 403-6 | 促进工作者健康 | P72、P73、P106、P107 |
| 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 | P72、P73 |
| 403-8 | 职业健康安全管理体系覆盖的工作者 | P72、P73、P107 |
| 403-9 | 工伤 | P106 |
| 403-10 | 工作相关的健康问题 | P106 |
| 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 | P106 |
| 404-2 | 员工技能提升方案和过渡协助方案 | P69 |
| 404-3 | 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比 | P106 |
| GRI 405: 多元化与平等机会 2016 | | |
| 405-1 | 管治机构与员工的多元化 | P11、P12、P105 |
| GRI 406: 反歧视 2016 | | |
| 406-1 | 歧视事件及采取的纠正行动 | P105 |
| 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 | P74-76 |
| GRI 414: 供应商社会评估 2016 | | |
| 414-1 | 使用社会评价维度筛选的新供应商 | P99 |
| GRI 417: 营销与标识 2016 | | |
| 417-1 | 对产品和服务信息与标识的要求 | P64-67 |
| 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 | P58、P62 |

读者意见反馈表

感谢您阅读本报告。为更好地满足您的需求，向您及利益相关方提供有价值的信息，同时改进我行社会责任和 ESG 工作，提高我行可持续发展能力，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

 传真: 021-68476215

 电子邮件: ir@boscn

 邮寄地址: 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

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：

- 好 较好 一般

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？

- 能 一般 不能

6、您认为本报告的表述是否条理清晰、通俗易懂？

- 高 一般 较低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

- 好 较好 一般

8、您对上海银行社会责任及 ESG 工作和本报告的意见建议：

感谢您的热情反馈！

