



本报告由再生环保纸张印刷

版权归上海农商银行所有，未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议

2024年度社会责任暨环境、社会及治理(ESG)报告



2024 年度社会责任暨 环境、社会及治理(ESG)报告

股票代码: 601825

便捷服务 心体验



上海农村商业银行股份有限公司

总行地址: 中国上海市黄浦区中山东二路70号上海农商银行大厦

邮编: 200002

联系电话: 021-61899999

客服热线: 021-962999

网址: <http://www.shrcb.com>

邮箱: ir@shrcb.com

使命

普惠金融助力百姓美好生活

愿景

打造为客户创造价值的服务型银行
建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团

核心价值观

诚信 责任 创新 共赢

企业文化核心精神

尚德尚善 惠城惠民 至精至勤 共愿共美



▶ 目录

▶ 报告编制说明	01
▶ 董事长致辞	03
▶ 行长致辞	05
▶ 关于我们	07
公司简介	08
关键绩效	09
荣誉奖项	11
▶ 可持续发展战略与管理	14
战略理念	14
责任目标	14
治理架构	15
责任领域	15
利益相关方沟通	17
重要性议题管理	19

1 环境篇

应对气候变化 *	35
绿色金融	43
绿色低碳运营	46
环境绩效数据	48

2 社会篇

服务实体经济	53
服务乡村振兴 *	57
【专题】服务乡村振兴之网格化金融服务	61
科技金融 *	63
【专题】加强科创金融之孵化器企业金融服务	67
普惠金融 *	69
养老金融	72
【专题】赋能社会治理之“心家园”公益服务项目	75
数字金融	77
金融服务可及性	79
消费者权益保护 *	82
信息安全与隐私保护 *	89
人力资本发展 *	94
社会公益慈善	107
社会绩效数据	110

3 治理篇

公司治理	121
商业道德管理	128
风险管理	133
采购管理	135
治理绩效数据	135

▶ 独立鉴证报告	139
▶ 内容索引	145
▶ 意见反馈表	158

注：打 * 号的议题参照上海证券交易所《上市公司监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》要求，采用四支柱方式进行披露。



报告编制说明

本报告是上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“上海农商银行”“本行”）向社会公布的 2024 年度社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告，以透明、规范、全面的原则披露了 2024 年本行在环境、社会及治理方面的主要实践和成果。报告旨在回应利益相关方的期望与关注，并推动本行持续提升可持续发展表现。

- 报告范围

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告组织范围：本报告以上海农商银行为主体部分，部分内容涉及上海农商银行发起设立的村镇银行、长江联合金融租赁有限公司（简称“长江金租”）。

报告发布周期：本报告为年度报告，最近报告发布时间为 2024 年 4 月。

报告发布情况：自 2007 年以来，本行已连续 18 年发布社会责任报告，并连续第三年发布社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告。

- 数据信息说明

本报告中的财务数据来自《上海农村商业银行股份有限公司 2024 年年度报告》，其他数据来自本行内部文件、报表和相关统计数据等。若无特殊说明，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

- 报告编制依据

本报告编制遵循原中国银行业监督管理委员会《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》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》、联合国环境规划署《负责任银行原则》。同时，本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021 版）、国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（简称 IFRS S2）框架建议。

- 报告保证方法

本报告提交毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限保证的鉴证业务，并出具独立鉴证报告，参见“独立鉴证报告”章节。

此外，本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

- 报告发布形式

本报告分别以中、英文编制，若对中英文文本的理解上存在歧义，以中文文本为准。本报告由再生环保纸张印刷，以印刷版和网络版两种形式发布。

网络版查询及下载地址：www.shrcb.com

- 联系方式

上海农商银行董事会办公室

地址：上海市黄浦区中山东二路 70 号 9 楼

电话：021-61899999

传真：61899460

邮编：200002

董事长致辞



徐力 党委书记、董事长

当 2025 年的春风吹拂着浦江两岸，上海农商银行也迎来了盘点履行社会责任、深化 ESG 实践的一载耕耘与收获。2024 年，本行认真贯彻落实党的二十届三中全会精神和习近平总书记关于可持续发展的相关要求，强化党建引领，坚持金融报国，践行普惠初心，从服务国家重大战略，到守护城市街巷烟火，从促进社会转型发展，到增进百姓民生福祉，从金融赋能基层社区治理，到金融活水浇灌乡间阡陌，我们坚定地走好了可持续发展的每一步，在一步步的坚守和探索中，我们反复叩问初心、逐光而行；在一步步的实践和付出中，我们也收获了些许 ESG 相关的荣耀和硕果，交出了一份令人满意的 ESG 成绩单：入围国务院国资委国有企业上市公司 ESG“先锋 100 指数”，入围中央广播电视总台“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30”榜单和“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50”榜单，明晟和万得 ESG 评级为 A，中证 ESG 评级为 AA，华证 ESG 评级为 AAA。

这一年，我们向内固本。

“何其久也，必有以也。”结合行内“抓执行、强管理、炼内功”中心工作，在打造“ESG 管理的示范银行”战略目标引领下，我们加强 ESG 工作的顶层设计，成立 ESG 工作领导小组，搭建“决策层—管理层—执行层”在内的可持续发展三级治理架构，进一步加

强对全行 ESG 工作的统筹协调、组织推进。我们强化 ESG 理念传导，将 ESG 理念转化为全员行动准则，让责任意识浸润每位员工、每个岗位、每项业务。

坚持“两个一以贯之”、不断完善现代公司治理体系是我们实现可持续、高质量发展的根本，我们持续优化“三会一层”治理运作机制，保障高效决策、执行有力，强化董事会 ESG 履职，提升 ESG 治理质效。我们加强全面风险管理，坚守商业道德底线，将诚信、合规、廉洁贯穿于经营管理全过程，强化能力建设，规范市场竞争行为，营造风清气正的金融环境，进一步夯实可持续发展的本底根基。

这一年，我们向下扎根。

面对变化交织的发展环境、湍流涌动的困难挑战，“普惠金融助力百姓美好生活”这一使命是我们最稳定的支点，我们稳稳扎根下去，在冲击中蓄力、在变动中谋远，不断积淀向上发展的蓬勃动力。

2024 年，我们进一步扩大金融覆盖面，年末个人客户总数 2,473.22 万户（不含信用卡客户），较上年末增加 6.39%，公司客户总数 34.54 万户，较上年末增长 0.31%，涓涓金融活水，润泽

百姓百业，滋养实体经济。我们全力推进普惠金融和“三农”业务稳步发展，年末普惠小微贷款余额 866.08 亿元，较上年末增幅 11.14%，普惠小微贷款客户 5.20 万户，较上年末增幅 3.53%，涉农贷款余额 677.87 亿元，较上年末增幅 2.12%，众多的小微企业在本行金融细流精准灌溉中抽穗扬花、拔节成长、枝繁叶茂；在乡村振兴的田野上，我们用金融画笔描绘着新时代的“富春山居图”。

2024 年，我们深化养老金融服务，全面推进养老金融特色网点建设，升级养老金融服务体系，助力大城养老，年末服务上海市 60 岁及以上老年客户超 400 万人，建成养老金融特色网点 55 家。我们继续加强“心家园”这个赋能社会治理的主阵地建设，与政府、企业等多方合作，整合社会资源，打造多元化服务体系，截至 2024 年末，本行已开设 1,001 个“心家园”公益服务站，“心家园”汇聚“爱心圆”、架起“连心桥”，已成为上海社区居民心中的温馨港湾。

这一年，我们向新求质。

金融是实体经济的血脉，而血脉的流动方向，折射的是一家金融机构的担当和格局。习近平总书记指出，“科技创新能够催生新产业、新模式、新动能，是发展新质生产力的核心要素”。我们认真学习领会习近平总书记关于发展新质生产力的要求，挺膺担责，围绕新质生产力发展需要，加大对科技创新企业的金融支持力度。我们秉承“科创更前、科技更全、科研更先”的服务理念，从深化科技金融制度保障、细化科技金融专营建设、优化科技金融产品体系、强化科技金融生态合作四方面部署相关工作，营造“敢贷、愿贷、能贷、会贷”的科技金融发展氛围。截至年末，本行科技型企业贷款余额 1,149.84 亿元，较上年末增长 24.29%；科技型企业贷款客户数 4,278 户，较上年末增长 30.63%。

2024 年，我们将目光投向了处于创业初期的科技孵化企业，旨在解决科技型初创企业面临的轻资产、重研发、无抵押等融资难题，助力企业突破发展瓶颈。我们相继推出了“鑫孵贷”和“鑫孵担保贷”等专项服务方案和创新产品，为初创企业提供“首贷、信用、中长期”的授信方案，满足其融资需求。我们还通过联合优质孵化器载体，积极打造“鑫孵化”科创培育体系，开展“鑫孵化”基地建设，为在孵企业提供产业资源整合、政策资源对接、创业导师及行业专家辅导、投资机构引荐、技术测试和中试平台等专项服务，截至 2024 年末，已与上海市多个国家级孵化器达成战略合作，累计挂牌 10 家鑫孵化基地。

这一年，我们向绿笃行。

绿色是高质量发展的底色，更是负责任金融的担当。我们以

绿色为墨，绘就低碳转型发展的生态画卷。我们高度重视环境和气候风险管理，加强绿色金融及环境（气候）相关顶层设计，主动识别、评估和管理环境（气候）相关风险和机遇，持续丰富绿色金融产品和服务体系，释放创新发展新动能，强化本行抵御环境和气候风险的韧性。

我们大力发展绿色信贷、绿色债券、绿色投行、绿色租赁、绿色零售等绿色金融业务，积极探索绿色金融产品创新，不断提高绿色金融综合服务能力。在绿色产品创新方面，本行携手中国太保，落地全国首笔化工行业转型金融贷款，采用可持续发展挂钩贷款（SLL）方式，将贷款利率与企业转型发展绩效目标（SPT）挂钩，以金融力量激励企业绿色转型，这也是银行和保险机构在全国转型金融领域的首次跨界合作。截至 2024 年末，本行绿色信贷余额达到 843.35 亿元，较上年末增长 229.04 亿元，增幅 37.28%，绿色金融的“含金量”与“含绿量”同步提升。

我们深知，绿色发展不仅是业务命题，更是全员行动。我们将绿色运营贯穿于全行各业务和运营领域，从绿色办公和绿色采购两个方面出发，管理能耗，加快节能减排措施落地，强化全员绿色低碳环保意识，从金融到生活，从理念到行动，笃行不怠，以每位员工的点滴之力汇聚绿色浪潮。

重要的时间节点，往往赋予厚重的内涵。2025 年，是本行 2023—2025 年发展战略和“十四五”规划的收官之年，是谋划下一轮战略、探寻未来高质量发展方向之年，也是本行成立 20 周年。我们看到，2025 年经济金融发展形势依然风云变幻，不确定性依旧，困难挑战重重。“暮色苍茫看劲松，乱石飞渡仍从容。”只要保持战略定力，不忘初心使命，坚守长期主义，我们就能蓄满不被裹挟和拖拽的勇气，就能具备廓清迷雾的清醒，就能坦然面对浪潮汹涌的风陵渡。

勇敢选择逆势而上，不是因为它轻而易举，而是因为它正确而艰难。2025，我们全力以赴，千帆过尽，必将迎来万里星辰。

党委书记、董事长：

行长致辞



顾建忠 党委副书记、
副董事长、行长

时光荏苒，岁月如梭。在充满挑战与希望的 2024 年，本行秉持初心，砥砺前行，在 ESG 领域持续深耕，以金融之力赋能可持续发展，为经济社会的高质量发展贡献积极力量。回首这一年，我们坚守“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，将 ESG 理念深度融入银行业务发展与日常运营。

奋进“绿色征程”，绿色金融赋能可持续发展

本行积极响应国家“双碳”战略，持续深化绿色金融布局。绿色信贷余额较上年末增长 37.28%，增速远超全行贷款平均增速，为上海及长三角地区的绿色转型注入了强劲动力。

持续完善绿色金融管理体系。优化绿色信贷政策，加大对清洁能源、节能环保、生态农业等绿色产业的金融支持力度，积极关注客户在环境保护、节能降碳、清洁生产、循环经济、生物多样性等方面的表现。优化绿色组织架构，加强协同合作，在总行前中台部门增设绿色金融专门科室，双轮驱动推进本行绿色金融发展。不断加快绿色金融数字化转型，上线绿色金融业务管理系统二期，显著提升绿色信贷业务处理效率。

在绿色金融产品创新方面不断探索前行。完成绿色金融债底层资产配置，募集资金专项用于支持绿色项目，拓宽绿色产业融资渠道。围绕转型金融、气候投融资等领域不断开展产品创新，积极

先行先试，落地全国首笔化工行业转型金融贷款，牵头银团贷款支持上海市首批气候投融资项目，金融助力“鱼稻共生”项目支持生物多样性保护等。同时，本行积极推动企业节能减排，发布“上海农商银行转型金融服务方案”，助力高碳排放企业绿色低碳转型；与中国太保共同启动银保合作，深化“绿色金融+保险”跨界合作。

在自身运营层面积极践行绿色发展理念。持续推动办公场景绿色改造，完善视频会议系统，推广无纸化办公，优化能源管理，降低自身运营碳排放。宣传引导员工低碳生活和工作方式，上线员工碳足迹管理工具“低碳生活”程序，营造全员参与绿色发展良好氛围。

播撒“普惠之光”，普惠金融助力美好生活

作为扎根本土的国有银行，本行始终将普惠金融作为初心使命，致力于服务“三农”、小微、科创和社区居民。

本行扎根农村，服务农民，为乡村振兴提供全方位金融支持。建立乡村振兴网格化专班机制，构建“1+4”网格化服务体系，开展“百日百镇”系列活动，因地制宜、做深做透乡村振兴。持续强化整村授信和信用村建设，提升农村金融服务可得性和便利性，新增评定 109 个信用村及 5 个信用镇，完成村居民基本信息建档超 8 万户。探索普惠金融赋能乡村治理，创新推出“积分+金融”乡村

治理模式，走出一条金融赋能、乡村善治新路径。涉农贷款规模继续保持上海地区领先地位，为农村基础设施建设、农业现代化发展提供有力保障。

本行致力于为小微企业提供更加全面、高效、优质的金融服务，切实提升小微企业金融服务获得感。通过优化信贷流程、降低融资成本、创新担保方式、推动无还本续贷等举措，为小微企业提供高品质的金融服务。成立工作专班落实小微企业融资协调机制，提升小微企业触达力度。持续推进微贷业务与分支行融合发展，2024 年新增三家试点机构。普惠小微贷款规模和贷款户数稳步增长，切实缓解小微企业融资难题，为稳企业、保就业贡献农商力量。

本行聚焦上海科创中心建设，全力支持科技型企业创新发展。坚持“科创更前、科技更全、科研更先”理念，“做早、做小、做长期、做硬科技”，不断升级“鑫动能”科创服务品牌，加强与高校、科研院所、孵化器合作，助力科技成果转化落地，创新推出“鑫孵贷”“鑫孵担保贷”等特色产品，满足科技型企业在不同成长阶段的融资需求。完善科技金融组织体系，打造专业服务团队。科技型企业贷款余额增长 24.29%，贷款户数增长 30.63%，推动区域创新引擎加速运转。

本行积极践行金融为民理念，持续提升金融服务质效。建设“心家园”公益服务站 1,001 家，协同 360 余家营业网点，全力打造本行赋能社会治理的主阵地，以战略眼光谋划发展养老金融，立足老年人核心需求构建养老“六专”服务体系，打造 55 家养老金融特色网点，养老金融服务品牌荣获“介甫奖”一养老金融旗舰奖。加强金融消费者权益保护，优化升级消保系统，完善投诉处理机制，提高客户满意度。开展金融知识普及活动，提升公众金融素养，营造良好的金融消费环境。

夯实“治理之基”，稳健合规护航行稳致远

良好的公司治理是银行可持续发展的基石，本行不断完善公司治理架构，加强内部控制与风险管理，提升公司治理水平。

坚持把党的领导融入公司治理全过程，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。持续优化“党委全面领导、董事会战略决策、管理层执行落实”的公司治理运行机制，确保公司治理各主体协调运转、有效制衡。

坚守风险底线思维，持续完善全面风险管理体系。强化信用风险管控，推行嵌入式风控模式，提升风控数智化水平，优化信贷业务流程，严格把控贷款投向，加强对重点行业、重点客户动态监测，提前预警潜在风险。加大不良资产处置力度，丰富风险化解方式，有效化解存量风险，确保资产质量稳定向好。

坚定合规经营理念，牢牢守住经营发展生命线。完善内部控

制制度和问责管理体系，优化合规考核机制，确保违规行为得到及时发现、准确识别和公正处理。常态化开展警示教育，加强员工合规培训和行为管理，厚植合规文化。实施内部审计集中管理，强化审计监督职能，严防操作风险事件发生，保障经营安全稳定。

展望 2025，砥砺前行启新程

2025 年，是充满机遇与挑战的关键一年。站在新的历史起点上，本行将秉持初心，砥砺前行，以更加坚定的信念、更加饱满的热情、更加务实的举措，开启高质量发展新征程。

本行将继续深耕绿色金融，加大资源投入，优化服务模式，助力上海打造国际绿色金融枢纽。加强与企业、科研机构等合作，共同探索绿色金融创新路径，推动绿色金融与实体经济深度融合。

本行将进一步拓展服务广度和深度，聚焦乡村振兴、小微民营企业、民生保障等重点领域，创新金融产品和服务方式，提升金融服务的覆盖面和可得性，为经济社会均衡发展贡献更多力量。

本行将持续优化公司治理架构，加强内部控制与风险管理，提升公司治理水平。加强与股东、客户、员工等利益相关方沟通与互动，积极回应各方关切，共同推动可持续发展。

过去一年，我们携手共进，取得了优异成绩。新的一年，我们将继续秉持“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，砥砺前行，开拓创新，努力为股东创造更大价值，为客户提供优质服务，为社会做出更大贡献。

党委副书记、副董事长、行长：

关于我们

公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是由国资控股、总部设在上海的法人银行，也是全国首家在农信基础上改制成立的省级股份制商业银行。2021 年 8 月 19 日，上海农商银行成为上海证券交易所主板上市公司（股票简称：沪农商行，股票代码：601825）。2022 年 10 月 18 日，上海农商银行正式签署联合国负责任银行原则 (PRB)，并加入联合国环境规划署金融倡议组织 (UNEP FI)，成为上海市首家承诺遵守联合国负责任银行原则 (PRB) 的商业银行。目前上海农商银行的营业网点逾 360 家，员工总数超 10,000 人。

上海农商银行认真贯彻落实党中央、国务院、上海市委市政府各项决策部署，加强党建引领，以“坚持客户中心、坚守普惠金融、坚定数字转型”为三大核心战略，全力做好金融“五篇文章”，着力打造“以财富管理为引擎的零售金融服务体系、以交易银行为引擎的综合金融服务体系、以三农金融为本色的普惠金融服务体系、以科创金融为特色的科技金融服务体系、以绿色金融为底色的可持续发展金融服务体系”，面向企业和个人提供全面综合金融服务，积极培育和塑造经营特色，建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团。

集团资产总额
14,878.09 亿元



吸收存款本金
10,721.41 亿元



贷款和垫款总额
7,552.19 亿元



净利润
126.08 亿元



分支机构
364 家



集团员工总数
11,800 人



2024 关键绩效



[1] 含代扣代缴个税。

[2] 每股社会贡献值 = (公司净利润 + 年内为国家创造的税收 + 向员工支付的工资 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) / 公司股份总数

荣誉奖项

2024 年，上海农商银行在环境、社会及公司治理方面成果丰硕，凭借出色表现荣膺诸多荣誉奖项。这些奖项不仅是对本行可持续发展实践及 ESG 努力的高度认可，更彰显了本行在推动环境保护、践行社会责任、完善公司治理进程中发挥的积极作用。

奖项类别	颁证机构	荣誉奖项	
综合类	中国上市公司协会	2024 上市公司董事会最佳实践 上市公司 2023 年报业绩说明会最佳实践公司	
	证券时报社	第十五届上市公司投资者关系天马奖	
	全景网	第五届全景投资者关系金奖—杰出 ESG 价值传播奖	
	中国证券报	第二十六届上市公司金牛奖—金信披奖	
	中国基金报	2024 中国上市公司英华奖—A 股价值奖	
	界面新闻	2024 优金融奖—年度品牌价值商业银行	
	中国银行业协会	中国银行业竞争力 100 强排行榜第 13 位	
	中国金融认证中心	2024 年度金标杆—普惠金融榜第 14 位	
	中国银行业协会	2024 年中国银行业 100 强榜单—第 23 位	
	英国《银行家》杂志	2024 年全球银行 1000 强—第 128 位	
	《金融业 ESG 行动报告 (2024)》	中国 ESG 上市公司金融业先锋 30—第 13 位	
	国务院国资委	国有企业上市公司 ESG “先锋 100 指数”	
	中央广播电视总台财经节目中心	“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30 榜单”第 13 位	
	中央广播电视总台财经节目中心	“中国 ESG 上市公司长三角先锋 50”榜单	
	人民日报海外网、中华环保联合会	入选中国企业 ESG100 指数	
	2024 第五届金融科技应用与服务大会组委会	金翼奖—ESG 可持续发展领导力奖	
	金蜜蜂智库	金蜜蜂 2024 长三角优秀上市公司可持续发展报告	
	环境类	绿色金融 60 人论坛 (GF60)	2024 年度“GF60 绿色金融”奖—最佳金融机构奖
		上海国际碳中和博览会组委会秘书处	2024 上海国际碳中和博览会杰出贡献奖
上海市节能协会			
中小银行联盟		2024 金融数字化创新领袖奖	
上海市银行同业公会		上海银行业绿色金融服务突出单位	
上海市浦东新区区委金融委员会		上海市金融机构碳排放信息披露试点单位	

奖项类别	颁证机构	荣誉奖项
社会类	上海市人民政府	荣获“上海市促进就业先进企业(组织)”称号
	第三届上市公司可持续发展官高峰论坛	“‘心家园 金融为民,服务社区’——普惠金融助力百姓美好生活案例” 安永可持续发展年度最佳奖项 2024 优秀案例
	中国金融传媒股份有限公司-2024 银行业 ESG 发展论坛”	《彰显金融的人民性:公益先行、金融为辅》入选 2024 银行业 ESG 实践典型案例
评级类	中国银行业协会	2024 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”(GYROSCOPE)评价—城区农商行综合评价第一
	中国企业社会责任报告评级专家委员会	2023 年度社会责任暨 ESG 报告获综合评级五星级(卓越)
	中国电子信息行业联合会	获评 DCMM 4 级(量化级)
	标普信用评级(中国)有限公司	标普信用评级(中国)主体信用等级“AAAspc”,展望“稳定”
	中国金融传媒股份有限公司-2024 银行业 ESG 发展论坛”	入选《农商行 ESG 综合表现 TOP20 榜》,获 ESG 评级“AA”级
	标准普尔	标普全球评级长期主体信用评级“BBB”
	摩根士丹利资本国际公司	明晟 MSCI ESG 评级 A 级
	万得 Wind	Wind ESG 评级 A 级
	中证指数有限公司	中证 ESG 评级 AA 级
	上海华证指数信息服务有限公司	华证 ESG 评级 AAA 级
	科技创新类	中国人民银行
中国科学院《互联网周刊》 中国社会科学院信息化研究中心等		“数智化合规管理平台项目”入选 2024 全国新质生产力赋能典型案例
世界人工智能大会暨人工智能全球治理高级别会议商业 AI 高峰论坛		2024 年数智化转型卓越创新团队奖 2024 年数智化转型引领企业奖
中小银行联盟		2024 年数字金融领袖奖
《金融电子化》杂志社		第十五届金融科技应用创新奖

荣誉展示



可持续发展战略与管理

上海农商银行作为上海市首家承诺遵守联合国责任银行原则(PRB)的商业银行, 将可持续发展理念深度融入经营管理和业务发展, 全力服务实体经济、“三农”、小微、科创和社区居民, 在经济效益与社会价值的共生共荣中践行负责任银行的使命担当。

战略理念



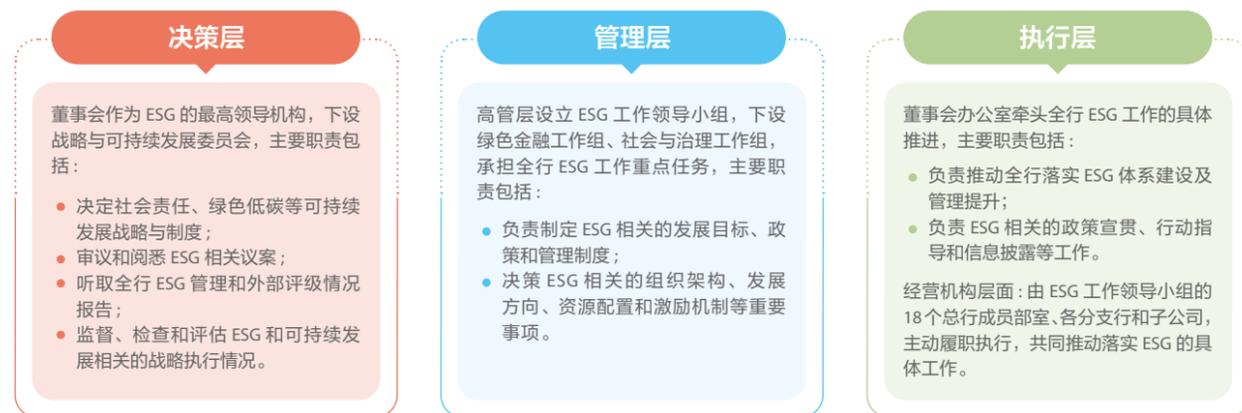
责任目标

2023-2025 年战略目标: 打造稳健发展的品质银行、ESG 管理的示范银行、普惠金融的先锋银行。

本行将 ESG 管理纳入 2023—2025 年发展战略, 提出“打造 ESG 管理示范银行”的战略目标, 通过打造中小银行公司治理的典范、长三角最具绿色底色的银行、普惠金融赋能社会治理的上海模式, 持续提升 ESG 表现, 为金融服务中国式现代化发展提供更多的成功经验和可复制案例。

治理架构

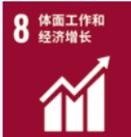
本行高度重视可持续发展管理，将 ESG 要素纳入发展战略和经营策略中，建立了包括“决策层-管理层-执行层”在内的可持续发展三级治理架构，董事会是全行 ESG 最高领导机构，下设战略与可持续发展委员会，统筹推进 ESG 管理工作。



责任领域

联合国可持续发展目标 (SDGs) 是本行开展可持续发展工作的重要引领性文件，本行将自身经营发展与联合国可持续发展目标相关联，根据目前的主要产品服务、技术与战略方向，将相关可持续发展目标作为未来重点发展方向。

支柱指引	议题	SDGs	本行行动
 环境篇	应对气候变化	 	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极应对气候变化，主动开展环境（气候）相关风险和机遇的识别与评估； ● 强化绿色金融顶层设计，完善绿色金融业务风险管理制度与流程； ● 构建以绿色金融为底色的可持续金融服务体系，大力发展绿色信贷、绿色债券、绿色投行、绿色租赁、绿色零售等绿色金融业务； ● 从绿色办公和绿色采购两个角度出发，践行银行自身绿色运营
	绿色金融	 	
	绿色低碳运营	 	
			

支柱指引	议题	SDGs	本行行动
 社会篇	服务实体经济	         	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极响应国家和上海市产业政策导向，大力支持实体经济发展； ● 聚焦“三农”领域金融服务需求，加大对新型农业经营主体的服务力度； ● 深耕科技金融，持续完善科创企业金融服务体系，深入打造“鑫动能”战略新兴客户培育计划； ● 积极践行普惠金融，倾心服务、小微、科创、社区居民，扶持民营企业发展，关注中小企业金融服务，提高金融服务的覆盖率和可获得性； ● 打造老年客群“六专”服务体系，推进养老适老网点建设工作； ● 提出数字转型核心战略，通过数字赋能各业务主线； ● 高度重视消费者权益保护工作，多渠道披露产品和服务全流程信息，制定销售合规底线，并开展负责任营销、合规营销相关培训； ● 持续健全信息、网络安全及隐私保护保障体系建设，筑牢数据安全防线； ● 保障员工权益，努力打造多元化、平等、包容的工作环境，重视员工关怀，赋能员工成长； ● 积极承担社会责任，参与多项公益慈善项目
	服务乡村振兴		
	科技金融		
	普惠金融		
	养老金融		
	数字金融		
	金融服务可及性		
	消费者权益保护		
	信息安全与隐私保护		
	人力资本发展		
	社会公益慈善		
	 治理篇		
商业道德管理			
风险管理			
采购管理			

利益相关方沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，积极拓展多元化的沟通渠道，秉持开放包容的态度，认真倾听来自政府及监管机构、客户、员工、股东、社会公众等利益相关方的声音，充分了解利益相关方的关切与期待，并通过自身的可持续发展实践，及时、有效地向利益相关方作出反馈。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 助力乡村振兴 助力“双碳”目标 防范金融风险 发展普惠金融 规范公司治理 反贪污与反洗钱 依法纳税 促进就业创业 	<ul style="list-style-type: none"> 研究和执行相关金融政策 支持行业政策制定 参与调研走访与会议 配合监管检查，接受监管考核 上报统计报表 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规，足额纳税，增加就业岗位 服务乡村振兴，助力普惠金融发展 关注气候变化，发展绿色金融 积极贯彻国家和地方政策，服务实体经济 加强合规管理和合规教育，树立全员合规意识 强化全面风险管理，加快风险系统建设
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 提升客户体验 满足客户需求 保障客户权益 普及金融知识 信息安全与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 在线业务办理 客户需求调研 客户满意度调查 投诉热线 客户关怀活动 便民服务 	<ul style="list-style-type: none"> 优化业务流程，创新金融产品，提供便民服务 完善投诉流程，开展投资者教育，保护消费者权益 加强金融科技建设，注重信息安全与隐私保护
 投资者与股东	<ul style="list-style-type: none"> 持续稳健经营 提高盈利能力 提升股东回报 提升公司价值 规范公司治理 防范金融风险 	<ul style="list-style-type: none"> 定期报告 信息披露 路演 投资者说明会 接待来访 分析师会议 股东大会 投资者服务电话、邮箱 	<ul style="list-style-type: none"> 保持各项业务平稳、健康、可持续发展，保障股东权益 及时、真实、准确披露信息，不断加强信息披露的质量 多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理，加强与投资者之间的沟通 不断完善公司治理机制，依法合规，稳健经营

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 提供健康、安全的工作环境 保障员工权益 关怀员工生活 关注员工成长 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工满意度调查 员工文体活动 培训课堂 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬与福利体系，保障员工合法权益 完善员工晋升机制，实现公司和员工共同成长 完善培训体系，挖掘员工潜力
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 拓宽合作渠道 公平公正采购 诚实守信履约 商业道德与反腐败 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 同业交流合作 招投标活动 供应商调研走访 	<ul style="list-style-type: none"> 友好合作，相互尊重 公平立约，诚实履约 公平竞争，阳光采购
 社区公众	<ul style="list-style-type: none"> 助力公益慈善 支持社区发展 塑造品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> 开展公益活动 员工志愿服务 社区服务活动 媒体宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 加强社区联动，开展志愿者行动 加大社区宣传培训力度，普及金融知识 投身公益事业，打造良好履责口碑 低碳运营，落实节能减排措施

重要性议题管理

2024 年，本行首次引入双重重要性议题评估流程，从两个维度评价议题重要性：一是影响重要性，即议题对环境、社会和经济影响的重要程度；二是财务重要性，即议题对本行财务影响的重要程度。基于双重重要性评估方法，本行对环境、社会及治理领域的相关议题进行识别、评估和分析，得出了年度议题重要性评估结果，得到本行 2024 年度双重重要性议题评估矩阵图，依据分析结果在本报告中进行各议题信息披露，以回应利益相关方对本行可持续发展工作的关切。

上海农商银行 2024 年双重重要性评估方法



步骤 1：重要性议题识别

本行参考《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》披露要求和同行优秀实践，结合行业发展趋势与利益相关方沟通反馈，讨论议题的合适性。2024 年，本行共识别出 18 项 ESG 相关的重要性议题。

议题范畴	议题名称	较上年变化
环境 (3 项)	应对气候变化、绿色金融、绿色低碳运营	<ul style="list-style-type: none"> 将“应对气候变化”“助力‘双碳’目标”合并为“应对气候变化”
社会 (11 项)	服务实体经济、服务乡村振兴、科技金融、普惠金融、养老金金融、数字金融、金融服务可及性、消费者权益保护、信息安全与隐私保护、人力资本发展、社会公益慈善	<ul style="list-style-type: none"> 参考上交所可持续发展报告编制指南和同行优秀实践，将“支持实体经济”“促进区域协调发展”合并为“服务实体经济”，将“消费者权益保护”“客户满意度及投诉处理”合并为“消费者权益保护”，将“员工沟通渠道”“员工培训与发展”“员工薪酬福利”“工作与生活平衡”“困难员工帮扶”合并为“人力资本发展”，优化议题表述 新增“科技金融”议题 新增“金融服务可及性”议题 新增“养老金融”议题
治理 (4 项)	公司治理、商业道德管理、风险管理、采购管理	<ul style="list-style-type: none"> 将“公司治理”“强化内控合规”合并为“公司治理”，精炼并深化议题维度 参考上交所可持续发展报告编制指南，新增“商业道德管理”“风险管理”“采购管理”议题，强调本行对提升经营连续性保障能力、实现从合规经营向可持续发展价值创造的理念转变

步骤 2: 重要性议题评估

本行结合内外部 681 位利益相关方的观点, 充分采纳多个部门及高管的综合意见, 综合考虑所在行业的业务实际, 辅以外部专业机构的建议, 全面分析重要性议题对公司财务以及经济、环境和社会的影响。

影响重要性评估

本行通过与高管等相关方沟通、问卷调查等形式, 深入了解利益相关方对 ESG 议题的关注程度, 并根据调查结果判定 ESG 议题的影响环节, 对议题的影响程度进行打分。

1. 开展利益相关方问卷调查, 针对每项议题的影响程度 (囊括影响规模、影响范围、不可补救性、可能性四大类评估要素) 赋予 1-5 的分值, 分别对应“不重要”“不太重要”“一般重要”“重要”“极为重要”五个等级, 分数越高表示重要性议题对外部环境、社会和经济的影响越大。

2. 设定阈值, 确认影响重要性议题。将重要性阈值设定为 3 分, 如果某项重要性议题的影响得分大于或等于 3 分, 则属于影响重要性议题。

3. 通过与高管等相关方的沟通, 从运营与管理、经济与价值创造、行业发展、社会发展与人类福祉、全球环境及气候变化五个维度逐项分析每项重要性议题的影响环节, 进一步综合确定议题影响重要性程度的评估结果。

影响重要性分析

ESG 支柱	重要性议题	影响环节					影响等级
		运营与管理	经济与价值创造	行业发展	社会发展与人类福祉	全球环境与气候变化	
环境维度	应对气候变化		✓	✓	✓	✓	5
	绿色金融		✓	✓		✓	4
	绿色低碳运营	✓			✓	✓	4
社会责任	服务实体经济		✓	✓	✓		5
	服务乡村振兴		✓		✓		4

注: “✓”代表议题对该环节具有影响或潜在可能性

ESG 支柱	重要性议题	影响环节					影响等级
		运营与管理	经济与价值创造	行业发展	社会发展与人类福祉	全球环境与气候变化	
社会责任	科技金融		✓	✓	✓		5
	普惠金融		✓	✓	✓		4
	养老金融		✓	✓	✓		4
	数字金融	✓	✓	✓			2
	消费者权益保护	✓	✓		✓		4
	金融服务可及性		✓		✓		3
	人力资本发展	✓	✓		✓		4
	社会公益慈善				✓		2
	信息安全与隐私保护	✓	✓	✓			4
	公司治理	公司治理	✓	✓	✓		
商业道德管理		✓	✓				3
风险管理		✓	✓				2
采购管理		✓					2

财务重要性评估

本行针对可持续议题的风险和机遇开展定性分析，采取内部专家评估的方法判定各项重要性议题的财务重要性。

1. 明确议题财务重要性影响的评估因素。对于各项重要性议题，分析议题影响的风险与机遇因子、价值链冲击环节、财务影响指标、影响冲击评估。

2. 由本行高管及财务专家评估各项重要性议题对于特定财务指标的当期和预期影响，从而判断议题是否具有财务重要性。针对每

项议题的财务影响赋予 1-5 的分值，分别对应“极小”“较小”“中等”“较大”“极大”五个等级，分数越高表示重要性议题对本行财务指标的影响越大。

3. 设定阈值，确认财务重要性议题。重要性议题的财务影响得分分为 3 分及以上的，属于财务重要性议题，否则不属于财务重要性议题。

财务重要性分析

重要性议题	风险机遇因子	价值链冲击环节	财务影响指标	影响冲击评估	影响等级
应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> 极端天气事件频发 气候治理政策法规日益严格 气候金融和转型金融政策越发完善 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商 自身营运 金融产品服务与投融资 	<ul style="list-style-type: none"> 资产减值 运营成本 营业利润 	<ul style="list-style-type: none"> 气候变化加剧，因极端天气等物理风险导致自身资产损失、营运中断或客户业务受到影响； 因气候转型政策趋严而导致业务开展受到影响，进而导致营业利润下降； 因开展气候治理和碳减排管理而增加人员、技术、咨询服务等，将导致资本性支出和管理费用增长，长期则会因能效提升和资源使用效率提升而降低运营成本； 把握应对气候变化带来的业务机遇，通过获得气候金融和转型金融政策支持来降低投融资成本，增加营业利润。 	3

重要性议题	风险机遇因子	价值链冲击环节	财务影响指标	影响冲击评估	影响等级
绿色金融	绿色金融产品与服务造成的环境与社会影响	<ul style="list-style-type: none"> 自身营运 金融产品服务与投融资 	营业利润	<ul style="list-style-type: none"> 国家绿色产业补贴政策的稳定性会对本行授信政策造成影响，且绿色投融资回报周期较长，短期内会对营业利润产生冲击。 开发和推广绿色金融产品与服务，在降低环境风险的同时，通过贷款成本降低吸引更多资金流向支持绿色低碳转型的经济活动，伴随外部绿色投融资的市场需求持续上升，增加营业利润。 	2
绿色低碳运营	能源、水资源和办公室用纸价格上涨，影响自身营运	<ul style="list-style-type: none"> 自身营运 	运营成本	<ul style="list-style-type: none"> 通过优化用能结构、能源和资源精细化管理、环保培训宣贯等方式减少能耗、资源消耗和碳排放，从而降低本行运营成本。 	1
服务实体经济	是否及时对国家和区域的重大战略和重点领域给予足够的金融支持	<ul style="list-style-type: none"> 金融产品服务与投融资 	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本 营业利润 	<ul style="list-style-type: none"> 本行重点开展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融业务，积极获取金融、财税、产业政策支持，降低信贷展业成本，增加本行营业利润，反之亦然。 	2
服务乡村振兴	县域金融、普惠金融市场空间增加，涉农贷款等面向农村农户的信贷产品需求增加	<ul style="list-style-type: none"> 金融产品服务与投融资 	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本 营业利润 	<ul style="list-style-type: none"> 开发创新“三农”信贷产品，满足涉农贷款需求，积极获取央行再贷款、差别化存款准备金率等定向政策工具支持，增加营业利润。 	4

重要性议题	风险机遇因子	价值链冲击环节	财务影响指标	影响冲击评估	影响等级
科技金融	提供科技金融服务	· 金融产品服务与投融资	营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 大多数科创企业资产轻、研发投入大、现金流不稳定，或导致信用风险上升，造成营业利润减少。 · 本行及时提供科创金融服务，积极获取金融、财政、产业政策支持，并因投资成长性较高的科创企业增加综合收益，从而增加营业利润。 	5
普惠金融	针对中小微企业提供金融支持	· 金融产品服务与投融资	营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 中小企业市场潜力巨大，通过向中小、民营企业提供金融服务，积累大量潜在的优质客户，满足群体的融资需求的同时，实现业务的快速增长。 	4
养老金融	提供养老金融相关产品及服务	· 金融产品服务与投融资	营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 积极参与养老金融产品和服务创新，提供适老养老金融服务，支持国家养老金融大文章，在服务老年群体金融需求的同时，提升营业利润。 	2
数字金融	以科技创新驱动产品、业务、商业模式发展	<ul style="list-style-type: none"> · 自身营运 · 金融产品服务与投融资 	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 通过加大金融科技投入推进数字化转型，在实现服务升级和效率提升的同时，催生业务模式和产品创新，有利于突破物理网点限制，服务更广泛的客户群体，在降低运营成本同时扩大业务覆盖面，增加营业利润。 	3

重要性议题	风险机遇因子	价值链冲击环节	财务影响指标	影响冲击评估	影响等级
金融服务可及性	提升运营所在地的金融服务可及性	· 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 线下通过提升网点覆盖密度，以服务更广泛区域的客户。线上通过推广手机银行等服务形式，增加金融服务拓客展业的广度。短期内将导致运营成本增加。长期则会带来业务发展机遇，拓展业务空间，增加营业利润。 	2
消费者权益保护	因金融消费者权益受损导致客诉和争议事件 规避金融诈骗事件 畅通客户投诉渠道	· 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 加强消费者权益保护管理需要增加人力和财务资源投入，增加运营成本。 · 客户满意度较低的银行需要不断开发新客户以弥补流失的客户，将增加信贷展业成本，并可能导致营业利润下降。 · 提升本行客户服务品质和品牌形象，从而深化客户服务竞争优势，拓展客户规模和稳定营业利润。 	3
信息安全与隐私保护	妥善开展信息安全和隐私保护工作 网络安全和数据外泄事件	<ul style="list-style-type: none"> · 自身营运 · 金融产品服务与投融资 	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 完善信息安全与隐私保护工作，会增加运营成本，但可以提升客户满意度和忠诚度，增加营业利润。 · 网络攻击和数据外泄会损害本行声誉，增加额外的数据安全治理成本，同时因为无法保障客户隐私和信息安全造成客群流失，降低营业利润。 	4

重要性议题	风险机遇因子	价值链冲击环节	财务影响指标	影响冲击评估	影响等级
人力 资本发展	多元招聘渠道 员工激励机制 员工培训发展体系	· 自身营运 · 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 拓展员工招聘渠道、完善员工激励机制和培训发展体系将增加本行运营成本。 · 如果员工培训发展体系不完善,造成员工难以提升自身能力和实现个人价值,从而造成人才流失,影响本行未来发展。 · 完善员工培训发展体系有助于提升客户体验,扩大业务规模,增加营业利润。 	5
社会 公益慈善	开展社会公益慈善活动	· 自身营运 · 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 公益慈善活动或资金管理不当,导致项目效果不及预期,或增加运营成本和声誉风险。 · 开展公益慈善活动有助于树立本行良好社会责任形象,创造正面舆论,吸引存在 ESG 偏好的用户,增加营业利润。 	2
公司治理	完善公司治理机制 合规内控负面事件	· 自身营运	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 科学、高效、完善的公司治理机制有助于业务平稳运作,树立良好品牌形象,拓展业务规模,增加营业利润。 · 合规内控负面事件会损害本行声誉,并且因受到监管部门行政处罚增加运营成本,从而降低营业利润。 	4

重要性议题	风险机遇因子	价值链冲击环节	财务影响指标	影响冲击评估	影响等级
商业道德 管理	合规展业 贪污贿赂、洗钱、不正当竞争等负面事件	· 自身营运	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 提升品牌形象,增加客户信任度,通过扩大业务规模增加营业利润。 · 培育合规经营文化,可有效减少员工违规违纪行为发生,降低运营成本。 · 贪污贿赂、洗钱、不正当竞争等负面事件会损害本行声誉,并因受到监管部门行政处罚增加运营成本,降低营业利润。 	2
风险管理	开展全面风险管理 未妥善识别与评估所有潜在风险	· 自身营运	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 开展全面风险管理,提升本行应对内外部风险的韧性,长期看可降低运营成本。 · 风险管理过度会增加风险管理成本,甚至降低营业利润。 · 未做好所有环节的潜在风险识别与应对,可能增加风险突发事件的概率,从而影响本行运营,增加本行风险管控成本,降低营业利润。 	4
采购管理	树立可持续发展的社会形象 未及时有效管控供应商或自身运营层面的可持续发展风险	· 供应链 · 自身营运	运营成本 营业利润	<ul style="list-style-type: none"> · 因社会或环境因素导致供应商或自身运营中断,引致本行业务服务供应不稳定。 · 因开展可持续经营,树立良好的社会形象,吸引存在可持续发展偏好的用户,增加营业利润。 	1

步骤 3：双重重要性分析结果

本行整合影响重要性和财务重要性评估结果，采用矩阵模型对议题优先级进行系统性梳理，共识别出 7 项兼具影响重要性与财务重要性的 ESG 相关议题。

上海农商银行 2024 年双重重要性分析结果

议题名称	与《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》可持续议题的对应性	是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
环境			
应对气候变化	1. 应对气候变化 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	✓	✓
绿色金融	1. 应对气候变化 4. 生态系统与生物多样性保护 19. 利益相关方沟通	✓	✗
绿色低碳运营	1. 应对气候变化 2. 污染物排放 3. 废弃物处理 5. 环境合规管理 6. 能源利用 7. 水资源利用 8. 循环经济 19. 利益相关方沟通	✓	✗

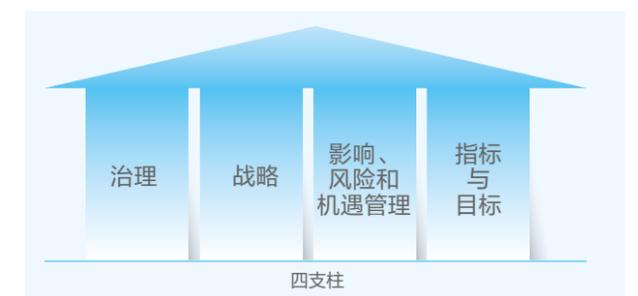
议题名称	与《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》可持续议题的对应性	是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
社会			
服务实体经济	10. 社会贡献 19. 利益相关方沟通	✓	✗
服务乡村振兴	9. 乡村振兴 10. 社会贡献 19. 利益相关方沟通	✓	✓
科技金融	11. 创新驱动 19. 利益相关方沟通	✓	✓
普惠金融	9. 乡村振兴 14. 平等对待中小企业 15. 产品和服务安全与质量 19. 利益相关方沟通	✓	✓
养老金融	10. 社会贡献	✓	✗
数字金融	11. 创新驱动	✗	✓
金融服务可及性	14. 平等对待中小企业 15. 产品和服务安全与质量 19. 利益相关方沟通	✓	✗

议题名称	与《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》可持续议题的对应性	是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
社会			
消费者权益保护	15. 产品和服务安全与质量 16. 数据安全与客户隐私保护 19. 利益相关方沟通	✓	✓
信息安全与隐私保护	16. 数据安全与客户隐私保护 19. 利益相关方沟通	✓	✓
人力资本发展	17. 员工 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	✓	✓
社会公益慈善	9. 乡村振兴 10. 社会贡献 19. 利益相关方沟通	✗	✗
治理			
公司治理	19. 利益相关方沟通	✗	✓
商业道德管理	19. 利益相关方沟通 20. 反商业贿赂及反贪污 21. 反不正当竞争	✓	✗
风险管理	19. 利益相关方沟通	✗	✓
采购管理	除“12. 科技伦理”外的其他可持续议题	✗	✗



步骤 4: 双重重要性议题披露

针对所识别出的具有双重重要性的议题，我们参考《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》，按照“四支柱”（即治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标）框架进行披露。



01 环境篇

上海农商银行深入贯彻国家“双碳”战略，践行“绿水青山就是金山银山”理念，积极应对气候变化，持续完善绿色金融产品服务体系，为经济社会绿色转型提供精准金融支持。本行强化绿色运营，通过无纸化办公、绿色网点建设、员工环保培训宣贯等方式，营造绿色银行文化，全方位打造可持续发展银行。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 应对气候变化*
- 绿色金融
- 绿色低碳运营

本章所响应的 SDGs：



1.1 应对气候变化* (投融资环境影响)

本行高度重视环境和气候风险管理，加强绿色金融及环境（气候）相关顶层设计和战略制定，主动识别、评估和管理环境（气候）相关风险和机遇，持续丰富绿色金融产品和服务体系，释放创新发展新动能，强化本行抵御环境和气候风险的韧性，高质量助推碳达峰、碳中和“双碳”目标实现。

治理

本行在全行层面自上而下建立了“战略与可持续发展委员会（董事会层面）——ESG 工作领导小组及下设的绿色金融工作组（高管层面）——总行部室——分支机构”的绿色金融及环境（气候）顶层设计和组织架构。董事会作为本行绿色金融及环境（气候）治理的最高责任机构，下设战略与可持续发展委员会负责绿色金融和可持续发展战略执行的监督和评估工作。

董事会及战略与可持续发展委员会

职责：本行在董事会层面设立“战略与可持续发展委员会”，负责审议和阅悉本行绿色金融、环境保护相关议案和文件，重点关注绿色金融发展、社会责任、ESG 战略规划及其执行情况并予以指导，加强可持续发展领域研究。

ESG 工作领导小组及绿色金融工作组

职责：本行 ESG 工作领导小组负责制定绿色金融发展目标，建立相应工作机制和流程，开展内部监督检查和考核评价，定期向董事会汇报绿色金融工作进度，向监管部门报送和对外披露绿色金融相关情况。

ESG 工作领导小组下设绿色金融工作组，负责推进本行绿色金融风险管理和业务发展、相关政策研究、绿色金融战略规划制定、绿色金融发展目标与路线地图确定等工作，就工作进程的发展方向、资源配置、激励机制等重要事项进行研究和决策。

总行部室

职责：本行在公司金融部、风险管理部下设绿色金融科室，负责执行层面绿色金融及环境（气候）工作的日常管理、协同推进。本行前台部门负责绿色金融相关产品的研发、绿色客户的识别及绿色业务的推动工作，中后台部门负责全行绿色金融管理体系的建设、绿色运营、ESG 信息披露、绿色金融人才发展、考核与评价、品牌与宣传等相关工作，为绿色金融业务发展和管理提升提供有效支持和保障。

分支机构

职责：各分支行和子公司承担绿色信贷业务的具体实施工作，积极开拓绿色信贷业务市场，落实本行绿色信贷政策，在贷前、贷中和贷后各个环节，落实对客户及项目环境、社会和治理风险状况的监测和管理，定期开展绿色金融相关内部培训。

影响、风险与机遇管理

本行建立健全环境（气候）风险管理体系，识别、评估和管理对本行业务开展和日常运营造成潜在重要影响的风险和机遇，将绿色金融风险管理要求融入信贷业务全流程，有效提升环境（气候）风险管理能力。

气候风险与机遇

为推动气候风险机遇的识别、评估与管理同日常风险管理工作深度融合，本行密切关注政策与法律法规变动、市场动态、技术进步、银行声誉等相关情况，系统评估气候风险与机遇对业务模式和价值创造的影响及其传导路径，明确各项风险和机遇的影响周期、影响环节和影响发生的后果。

上海农商银行气候风险识别与应对措施

风险类型	时间周期	潜在风险描述	价值链影响	财务影响	风险应对措施
物理风险	急性风险	<ul style="list-style-type: none"> 气候变化导致的极端天气事件（如洪水、干旱、飓风等）频率和强度增加，可能对银行的物理资产、运营和供应链构成重大威胁 极端天气可能导致本行贷款抵押物损毁灭失、或企业资产减值，进而影响银行的贷款资产质量。例如，农业和渔业等受气候变化直接影响的部门，其生产不稳定将影响相关企业的偿债能力 	<ul style="list-style-type: none"> 自身营运 金融产品与服务与投融资 	资产减值 运营成本增加 营业利润下降	<ul style="list-style-type: none"> 在上海、深圳建立“两地三中心”容灾架构，进一步提升容灾能力，并建立与之相适应的生产运行管理机制和队伍，保证本行数据安全和持续运营 制定切实可行的灾害性天气应急响应机制，成立专门的突发事件应急小组并明确各部门各岗位职责分工，建立专项巡查机制，灾后迅速排查网点受灾情况，安排专人确保网银、手机银行等线上渠道正常运营 针对受灾小微企业、涉农主体、个体户及农户等重点客户群体，保障存量授信连续性，通过减免费用或下调利率降低资金成本，对有灾后重建资金需求的客户开通绿色审批通道；通过配置新农直报线上可循环贷款、“政银担保”四方担保业务、延长金融服务，为受灾主体提供专项金融支持 开展涉农资产和信用债主体的气候物理风险量化分析，用于行内业务风险评估工作，提升整体风险防范水平

风险类型	时间周期	潜在风险描述	价值链影响	财务影响	风险应对措施	
物理风险	慢性风险	中长期	<ul style="list-style-type: none"> 变暖趋势会增加总行和分支机构空调等设备的使用时长, 导致能耗增加, 提升运营成本 干旱趋势会增加办公场所火灾风险, 提升运营成本 	<ul style="list-style-type: none"> 自身营运 	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 开展办公场所节能减排工作, 减少能源消耗量 面向员工发放高温补贴 制定火灾应急预案, 开展消防应急演练, 确保在火灾发生时本行可及时控制火灾态势并保障日常营运
转型风险	政策法规	短期 中期 长期	<ul style="list-style-type: none"> 人民银行、国家金融监管总局、国家发改委等监管部门出台相关政策, 如限制性准入部分高碳排放行业, 可能会导致本行调整业务结构, 造成部分业务流失, 减少营业利润 	<ul style="list-style-type: none"> 金融产品服务与投融资 	<ul style="list-style-type: none"> 营业利润下降 	<ul style="list-style-type: none"> 创新开发化工行业转型金融贷款等绿色金融和转型金融产品, 推动高碳排放行业客户进行绿色低碳转型 对高污染、高耗能、产能过剩行业的融资申请进行严格筛查, 压降“两高一剩”贷款规模, 开展信贷资产绿色分类, 根据环境效益对信贷资产进行分级管理, 优先支持环境效益良好的项目 开展高碳行业转型风险压力测试, 开展信贷资产碳核算, 研究制定信贷资产碳中和路线图, 控制信贷资产碳风险
	声誉	短期 中期 长期	<ul style="list-style-type: none"> 如果本行未及时回应投资者和市场在气候和 ESG 方面的询问, 或引发投资者顾虑, 可能导致公关成本增加、股价波动和业务规模下降 	<ul style="list-style-type: none"> 自身营运 	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 开展气候风险识别、评估和管理 加强气候和 ESG 相关数据收集和梳理, 积极履行气候和可持续发展信息披露义务, 保障投资者知情权

风险类型	时间周期	潜在风险描述	价值链影响	财务影响	风险应对措施
政策	短期 中期 长期	<ul style="list-style-type: none"> 国家出台《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》等政策文件, 鼓励银行业金融机构加大对能源、工业、交通、建筑等领域绿色发展和低碳转型的信贷支持力度 	<ul style="list-style-type: none"> 金融产品服务与投融资 	<ul style="list-style-type: none"> 营业利润 	<ul style="list-style-type: none"> 签订气候投融资试点战略合作协议, 落地上海市首批气候投融资项目 创新本行排污权抵押贷款、SHEA 质押融资、CCER 质押融资、分布式光伏贷、ESG 挂钩贷款等绿色信贷、绿色债券等绿色金融产品, 加大对新能源等重点清洁环保行业发展、高耗能高排放行业绿色低碳转型的融资支持
声誉	短期 中期 长期	<ul style="list-style-type: none"> 发挥在应对气候变化方面的示范引领作用, 可以帮助本行树立良好的可持续发展形象, 获得投资者和市场的认可, 长期看可增加本行营业利润和业务规模 	<ul style="list-style-type: none"> 自身营运 	<ul style="list-style-type: none"> 营业利润 	<ul style="list-style-type: none"> 积极参与环境和气候管理相关的行业交流、标准制定活动 开展绿色低碳和可持续发展相关的客户宣贯和投资者教育活动, 分享本行的可持续发展理念和在转型金融、气候金融方面的领先实践

气候风险压力测试

为实现对气候风险财务影响的有效管控, 本行持续探索气候转型风险压力测试, 选用央行与监管机构绿色金融网络 (NGFS) 转型延迟情景, 以自下而上的方法开展, 基于生态环境部、上海生态环境局相关制度以及本行 2023 年末信贷敞口, 确立此次压测的对象, 考察企业碳排放成本上升对企业财报的影响, 进而通过内评传导到预期损失, 评估对本行资本充足率的影响, 测试在“碳达峰碳中和”目标背景下应对气候风险的能力。

业务 ESG 风险管理

为有效防范银行业务的环境风险，本行密切关注国内外绿色金融政策动态，持续完善银行业务风险管理制度和流程，推进金融产品环境效益测算，确保本行业务活动始终符合监管要求，引导资金真实、高效流向绿色产业和环保项目，实现经济效益与环境效益的双赢。

本行制定《上海农商银行固定资产贷款管理办法》《上海农商银行流动资金贷款管理办法》《上海农商银行公司类授信业务贷前调查基本操作规程》《上海农商银行授信业务审查审批基本操作规程》等文件，明确所有信贷业务的环境风险管理要求。本行积极开展绿色信贷流程优化，通过修订贷前、贷中、贷后相关授信管理制度，将环境风险管理相关要求嵌入授信业务全流程。

信贷产品 ESG 风险评估流程



本行根据国家政策导向，制定《上海农商银行 2024 年度授信投向政策》，通过差异化信贷政策，加大对绿色农业农村建设、新能源、石油化工绿色智造转型、生态系统与生物多样性保护等重点领域的信贷支持力度，完善环境、气候风险管控要点，助力壮大绿色发展新动能和发展方式绿色转型。

上海农商银行重点行业信贷政策（部分）

重点行业	信贷政策内容
 农业领域	<p>绿色信贷投向：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 促进生态农业循环发展：积极支持绿色生态农场建设、绿色农业生产、农业废弃物回收和资源化利用等工作。 • 推进美丽乡村建设：支持农村人居环境整治提升，包括农村生活垃圾分类、清扫收集、储运等无害化和资源化处理等。 • 推动农村用能低碳转型：支持绿色节能农房、农业大棚的建设和改造、农房节能改造、农村电网建设、农村绿色能源产业等。 • 促进农业固碳增效：支持碳汇森林、竹林、渔业资源培育、具有生态保护和生态修复的各类工程等，推进农光互补，提升生态农业碳汇。 <p>环境相关信贷准入要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 审核项目生产过程中是否会产生污染物排放，如废水、废气、废弃物、噪声等，如有，请具体描述污染物种类、排放点、排放规模、排放物处置方式，以及因重大污染方面的违规行为受到监管处罚。
 能源领域	<p>绿色信贷投向：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 积极支持新能源发电项目：支持集中式与分布式并举，风电、太阳能发电大规模开发，深远海域风电示范工程；支持智能光伏产业创新升级和特色应用，积极推广多种“光伏+”开发模式。因地制宜支持水能、地热能、海洋能、氢能、生物质能、光热发电项目。 • 大力支持新型电力系统建设：积极支持智能电网建设，“新能源+储能”、源网荷储一体化和多能互补、分布式新能源合理配置储能系统等建设，抽水蓄能电站建设等。 <p>环境相关信贷准入要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重点对项目生产过程中有害物质、污染物的排放、影响与管理，环境影响评价或环保验收，特种作业人员、管理人员的资质与培训，固定应急设备配备，环保安全行政处罚等情况进行审核。
 石油与天然气	<p>绿色信贷投向：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 支持石油化工及精细化工制造业绿色智造升级，结合传统产业智能化、绿色化升级及与现代服务业融合趋势，推动传统制造业企业加快机器人应用、设备联网、生产环节数字化连接，面向工业场景部署算力平台，实施节能降碳技术改造，助力打造智能工厂、绿色工厂及园区建设。 <p>环境相关信贷准入要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重点审核项目生产过程中的有害物质与污染物排放及其管理措施，以及环境影响评价、环保验收、特种作业人员与管理人资质培训、固定应急设备配备、环保安全行政处罚等情况。

重点行业	信贷政策内容
 <p>生物多样性保护领域</p>	<p>绿色信贷投向：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客户表现管理：积极关注客户在生物多样性方面的表现，加强客户环境、社会和治理（ESG）风险管理，防范系统性转型风险。 • 工程投向：支持重要生态系统保护和修复重大工程、生物多样性保护重大工程和生态功能区的建设维护运营等，推进资源节约和生态环境保护领域的业务合作。 • 区域投向：支持长三角生态绿色一体化发展示范区、“三圈三带一岛”、6 个国家级旅游功能区、9 个市级旅游功能区、7 个以郊野公园为特色的生态旅游功能区、9 条乡村旅游休闲带相关生态保护建设。
	<p>环境相关信贷准入要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 对项目生产过程中有害物质与污染物的排放及管理、环境影响评价或环验收、特种作业人员与管理人员资质及培训、固定应急设备配备、以及环保安全行政处罚情况进行严格审核。

注：本行业务重点更多地集中在支持上海本地的经济活动，上海地区采矿业企业较少，故本行暂未单独制定采矿业相关政策。

温室气体排放和投融资环境效益测算

本行持续推进日常运营和投融资业务碳核算工作，并参考上海浦东新区金融局最新要求，持续优化绿色项目环境效益测算和碳排放核算的方法论，不断扩大投融资业务的碳排放测算覆盖范围，确保碳排放数据的科学性与精准度，提升碳排放数据质量。

上海农商银行温室气体排放情况³

温室气体排放	单位	2024 年	2023 年	2022 年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	33,764.43	50,370.48	43,396.69
范围一	吨二氧化碳当量	1,916.59	1,878.67	1,446.45
范围二	吨二氧化碳当量	29,740.29	46,469.00	41,950.24
范围三	吨二氧化碳当量	2,107.76	2,022.81	/
人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 人	3.04	4.66	4.12

【3】【计算方法】温室排放主要由能源使用和温室气体的逸散产生，包括 ISO14064 定义的范围 1、范围 2、范围 3。其中，范围 1 包括天然气、汽柴油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围 2 为外购电力导致的间接排放；范围 3 为购买商品、员工差旅等供应链碳排放。其中范围 3 碳排放为本行 2023 年新增内容。自身经营碳排放因子根据《上海市浦东新区金融机构碳排放核算与信息披露指引（试行）》、《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》、《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》确定。

【统计口径】本行总部及上海地区的 21 家分支机构。

战略与管理方式

本行致力于打造以绿色金融为底色的可持续金融服务体系，建立了绿色金融“2+N”⁴ 战略制度体系，明确绿色金融战略布局和战略目标，以绿色金融助力建设天蓝、地绿、水清的美好家园。

上海农商银行绿色金融战略布局



- #### 《上海农商银行 2023-2025 年发展战略》

明确建立以绿色金融为底色的可持续发展金融服务体系，树立可持续发展理念，重点聚焦绿色农业、绿色能源、节能环保、绿色制造、绿色建筑五大核心板块，打造长三角最具绿色底色的银行。
- #### 《上海农商银行 2021-2025 年绿色金融发展战略》

用于指导全行绿色金融健康有序发展，落实人民银行、国家金融监督管理总局和国资委相关指导要求支持实体经济绿色发展，建立健全服务绿色低碳循环经济发展的长效机制。
- #### 《上海农商银行“十四五”期间碳达峰碳中和工作方案》

制定助力“碳达峰碳中和”目标的十四五期间工作方案，贯彻落实《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《国务院关于印发 2030 年前碳达峰行动方案的通知》等文件精神。

本行印发《上海农商银行绿色金融管理办法》等制度，明确本行绿色金融组织管理体系、政策制度导向、投融资流程管理、内控管理与信息披露相关要求，为绿色金融业务有序、高效开展提供了系统、完善的管理制度保障。此外，本行出台《上海农商银行分支行绿色金融风险管理评价细则》，对各分支机构绿色金融业务发展和风险管理成效进行考核评价，激励分支机构完善绿色金融管理，拓展绿色金融业务。

本行成立绿色金融专班，定期开展绿色金融课题研究活动，2024 年完成《商业银行客户 ESG 评价体系构建及应用初探》《构建绿色金融可持续发展体系的策略研究》《中小银行绿色金融管理的实践与探索》《银行业 ESG 实践指南》《气象 × 金融协同发展的应用研究》《商业银行 ESG 实践的前沿探索》等 6 篇研究成果。

指标与目标

本行秉持“绿水青山就是金山银山”的可持续发展理念，在《上海农商银行 2023-2025 年发展战略》中明确提出打造“长三角最具绿色底色的银行”，实现绿色金融服务总额保持较高增速，绿色信

贷达到同业先进水平，全行能耗总量目标总体下降，致力于成为绿色低碳转型的先行者。

【4】“2+N”：“2”指代本行制定并发布的《2021-2025 年绿色金融发展战略》和《上海农商银行“十四五”期间碳达峰碳中和工作方案》，“N”是指其他绿色金融相关政策制度文件。

1.2 绿色金融

本行紧跟国家战略方向，始终践行绿色发展理念，积极应对气候变化挑战，大力发展绿色信贷、绿色债券、绿色投行、绿色租赁、绿色零售等绿色金融业务，积极探索绿色金融产品创新，不断提高绿色金融综合服务能力。

绿色信贷

本行以《上海农商银行 2021-2025 年绿色金融发展战略》和《上海农商银行“十四五”期间碳达峰碳中和工作方案》为绿色金融顶层制度设计双支柱，在此基础上明确本行绿色信贷的相关战略举措、工作方案和体制机制建设，并配套系列管理体系、业务发展、风险管理、考核激励等分项制度。

绿色信贷管理制度



截至 2024 年末
本行绿色信贷余额
843.35 亿元
较上年末增加
37.28%



管理体系

01

本行印发《上海农商银行绿色金融管理办法》《上海农商银行绿色信贷策略》《上海农商银行 2024 年授信投向政策》《上海农商银行绿色信贷分类标准》等文件，明确本行绿色信贷管理体系、职责分工，以及绿色信贷的支持方向和重点领域。

业务发展

02

本行印发《上海农商银行关于落实碳减排支持工具、加快资产绿色转型行动方案》《上海农商银行碳排放配额质押授信业务管理办法（试行）》《上海农商银行排污权抵押贷款管理办法》《上海农商银行 CCER 质押授信业务管理办法》等文件，补齐制度短板，不断丰富业务制度体系，支持绿色信贷业务发展做优做大。

考核激励

03

本行的授信投向政策中将信用风险考核的优惠范围覆盖至所有绿色信贷，将绿色金融债底层资产的风险权重系数进一步调低，大力提升绿色信贷资产占比。

在高级管理人员考核中设置绿色金融相关指标，在分支机构绩效考评中设置绿色金融相关的考核指标，通过全行统一调度加大对绿色产业的信贷投放支持力度。

在上述绿色信贷管理制度指导下，本行重点聚焦绿色农业、绿色能源、节能环保、绿色制造、绿色建筑五大核心板块提供绿色信贷服务，拓宽企业融资渠道，帮助企业实现经济与环保双重效益。

案例：落地全国首笔化工行业转型金融贷款

为助力上海市经济社会绿色低碳转型，2024 年 4 月，上海农商银行携手中国太保，落地全国首笔化工行业转型金融贷款，向澎博钛白发放了全国首笔化工行业转型金融贷款 4,100 万元，采用可持续发展挂钩贷款（SLL）方式，将贷款利率与澎博钛白

硫酸法锐钛型钛白粉生产转型发展绩效目标（SPT）挂钩，以金融力量激励企业绿色转型。这也是银行和保险机构在全国转型金融领域的首次跨界合作。

案例：签署气候投融资合作协议

2024 年 9 月，上海农商银行与浦东新区生态环境局签署气候投融资合作协议，落地上海市首批气候投融资项目。在这批气候投融资项目中，本行积极支持万国数据浦江数据中心建设、改造，协调多家银行组建大金额、长期限、低利率的银团贷款，并成为该银团的牵头行、代理行、结算行，为该项目建成落地保驾护航。银团贷款资金直接用于提升可再生能源使用比例、AI 智能运营效率提升计划、节能技术升级改造、冷冻水余热回收采暖项目等领域。



万国数据绿色节能示范工程

绿色债券

本行制定《上海农商银行绿色金融债券募集资金管理办法》，对绿色产业项目评估及筛选管理、募集资金管理相关要求、第三方评估认证和信息披露管理相关要求等进行了规定，确保募集资金专项用于绿色项目。

本行持续丰富绿色债券投资品种，目前已覆盖绿色金融债、绿色中期票据、绿色企业债、绿色公司债等多种产品类型。本行稳步扩大绿色金融资产配置规模，切实推进绿色债券投资与承销工作，债券重点投向领域包括电力、交运、能源、建筑、环保等多个行业。截至 2024 年末，本行绿色债券持仓 152.12 亿元；绿色债券承销 7.30 亿元。

案例：银行间首只“长三角绿色商金债篮子”多次跻身“活跃篮子”行列

由上海农商银行创设的银行间首只“长三角绿色商金债篮子”在 2024 年内多次跻身市场“活跃篮子”行列，显著提高绿色债券在银行间市场的流动性，充分满足投资者参与绿色低碳、长三角地区经济发展的需要，为国家碳达峰、碳中和目标的实现和长三角地区经济可持续发展贡献了力量。

该长三角绿色商金债篮子（篮子代码：BBX034001）包含了 4 只 3 年以内的绿色商业银行金融债，首选投资者认可度高、信资质优的长三角国股城商行作为债券主体，具有报价能力优、交易效率高等特征，帮助投资者实现对多只绿色商业银行金融债的高效组合投资，促进我国“双碳”目标下的绿色投融资进展。

案例：首单“碳中和/乡村振兴/革命老区”三贴标债券承销发行项目

2024 年 6 月，上海农商银行牵头承销了 24 融和融资 MTN003(碳中和债)，这也是本行首单“碳中和/乡村振兴/革命老区”三贴标债券承销发行项目。该债券发行金额 5 亿元，专门用于置换自有资金还款的绿色贷款，募集资金投放包括湖北房县 91.9MW 地面分布式扶贫光伏项目、宁夏宁东镇 300MW“光伏+牧草”复合项目、山西古店镇 28MW 分散式风电项目。

本期债券募集资金预计可实现二氧化碳年减排量 8.58 万吨、年替代化石能源量 3.45 万吨标准煤，二氧化硫年减排 9.94 吨，氮氧化物年减排量 215.93 吨，烟尘年减排量 2.04 吨，产生了较大的环境效益，有效推动了经济社会绿色低碳转型。

绿色租赁

为稳步推进经济社会绿色低碳转型，本行与旗下控股子公司长江金租开展“银租联动”，满足长三角绿色融资需求，重点聚焦绿色交通、绿色制造、绿色能源、绿色环保等方向，将绿色低碳要求全面融入各行业准入评价体系，为绿色租赁业务提供系统性、规范性制度支持，持续构筑绿色租赁发展势能。2024 年，长江金租全面优化绿色金融统计制度，设置专门用于绿色租赁认定的系统流程，提升绿色租赁数据治理水平。

截至 2024 年末
本行绿色租赁业务余额⁵
157.67 亿元
较上年末增加
55.38%



绿色零售

在零售业务条线，本行重点推进以绿色个人消费贷为主的产品与服务，满足个人和小微企业绿色融资需求，为全社会绿色低碳转型贡献力量。

绿色零售业务

绿色个人经营贷

本行将绿色金融与普惠金融相结合，积极对接个人经营性贷款平台满足小微企业在节能环保、清洁能源、新材料等绿色领域的融资需求。

绿色个人消费贷

本行通过公私联动，将绿色建筑项目、新能源车企贷款与个人客户的绿色按揭贷款和新能源车贷相结合，为个人绿色消费提供金融支持，推动绿色生活方式普及。

绿色银行卡

本行通过碳积分活动引导个人客户绿色生活，并积极开展绿色公募基金代销，助力全社会绿色低碳转型。

【5】【统计口径】本报告绿色租赁按国家金融监督管理总局统计口径对外披露。

1.3 绿色低碳运营

本行高度重视绿色运营管理，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规要求，践行可持续发展理念，将绿色运营贯穿于全行各业务和运营领域，从绿色办公和绿色采购两个方面出发，管理能耗、资源使用、废弃物排放对本行产生的影响，努力打造“绿色银行”品牌形象。2024 年，本行未发生重大环境违规事件。

倡导绿色办公

本行持续推进节能降碳、节约用水、无纸化办公、垃圾分类与废弃物管理工作，创新绿色网点，为绿色环保和可持续发展做出实际贡献。

上海农商银行绿色运营管理举措

节能减碳

本行在全行办公场所采用节能供电设备，设置固定的办公区域和公共区域照明开关时间，工作日空调启停统一调控且夜间及周末加班按需求定点申请，以减少不必要的电力消耗，提升能源使用效率。

节约用水

本行总部大楼建筑内部各用水器具均采用节水器具，改造茶水间直饮水机，撤销桶装水，经常对供水设施进行检修。

节约资源

本行推出线上存款、电子账单服务功能，深度优化电子回单功能，减少业务经营对纸张消耗的依赖程度。本行在总行办公区域全面安装打印管理系统，通过设置默认双面打印、限制彩色打印权限、优化打印任务管理等措施，降低办公纸张消耗。本行通过系统监控耗材管理，及时监控耗材状态，避免引起不必要的零件损耗。

无纸化办公

本行多措并举推进全行无纸化办公，通过完善视频会议系统、增加视频会议设备，优化协同办公系统功能，深入推进无纸化会议和电子化档案管理，多角度减少纸张消耗，提升办公效率。

垃圾分类与废弃物管理

推行垃圾分类，放置分类垃圾桶，从源头上做到减量、分类投放。与具备资质的废品回收商合作，实现总行废弃电子信息产品 100% 无害化处理。

绿色网点

上海农商银行泗泾支行参考《上海市银行绿色网点适用技术目录》和《上海市银行绿色网点评定实施细则（试行）》，将绿色网点理念融入银行网点规划、设计、建造、运营等全生命周期，通过绿色环保材料、高效机电设备、全龄友好设施、绿色低碳运营及创新技术措施，成为以人为本、绿色低碳“新型”银行网点。该支行开展“鑫工程”试点建设，安装实时监测系统，对网点空气质量、能源消耗等进行数据系统收集和精准监测，通过设备故障预警和运行状态控制功能，实现自动处理维护、巡检、保修等任务。

绿色理念宣导

举办各类绿色运营培训、讲座、主题活动，强化绿色运营内部宣贯，积极培养员工环保意识，号召员工在工作生活中全面践行低碳理念。

案例：上海地区首家科技专营支行和国内首家碳中和科技支行

张江科技支行作为上海地区首家科技专营支行和国内首家碳中和科技支行，自 2021 年成立以来连续四年获得碳中和证书。该支行通过碳配额注销等方式实现运营层面碳中和。2023 年，该支行进一步扩大温室气体盘查范围，新增甲烷、氧化亚氮等温室气体排放，起到了绿色网点建设引领示范作用。



张江科技支行 2024 年“碳中和”证书

践行绿色采购

本行积极推进绿色供应链建设，在供应商准入环节充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进等 ESG 因素，将是否具有碳中和证书和环境管理体系认证证书（ISO14001）作为供应商准入环节的重要评估指标之一，优先采购具有国家 3C 认证和绿色环保标志的电子设备，积极推广电子化采购等线上采购方式，鼓励供应商加强碳排放和环境管理，为推动银行业绿色低碳转型作出贡献。

1.4 环境绩效数据

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色金融				
绿色信贷余额 ⁶	亿元	843.35	614.31	435.67
绿色债券存续规模	亿元	30	30	0
表内绿色债券投资持仓余额	亿元	152.12	115.49	90.34
绿色债券承销规模	亿元	7.30	10.50	30.30
绿色租赁余额	亿元	157.67	101.47	69.89
资管产品投资绿色债券余额	亿元	23.34	21.39	16.59
排放物 ⁷				
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	33,764.63	50,370.48	43,396.69
范围一温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,916.59	1,878.67	1,446.45
范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	29,740.29	46,469.00	41,950.24

【6】【统计口径】本报告 2024 年、2023 年、2022 年、2021 年绿色信贷余额按原银保监会口径对外披露，包括表内贷款、表外信用证和承兑汇票。

【7】【统计口径】本行总部及上海地区的 21 家分支机构。

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
范围三温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2,107.76	2,022.81	/
人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 人	3.04	4.66	4.12
能源与资源使用 ⁸				
天然气消耗量	万立方米	44.07	32.96	30.79
人均天然气消耗量	立方米 / 人	39.71	30.46	29.21
柴油消耗量	万升	6.68	7.15	3.04
人均柴油消耗量	升 / 人	6.02	6.61	2.88
自有车辆汽油用量	万升	35.33	43.79	30.92
外购电力	万度	7,050.75	8,148.17	7,355.81
其中： 总行大楼外购电力	千瓦时	2,511,570.00	2,435,394.80	2,148,497.00
人均用电量	千瓦时 / 人	6,353.75	7,531.35	6,978.29
能源消耗总量	吨标准煤	20,721.99	23,971.46	/
耗水量	吨	13,216.00	11,525.00	9,605.00

【8】【统计口径】本行总部及上海地区的 21 家分支机构，其中营业办公纸张消耗量统计口径为本行总行大楼与张江中心园区，外购电力以及耗水量统计口径为本行总行大楼。

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
人均耗水量	吨 / 人	8.40	7.35	6.40
营业办公纸张消耗量	吨	15.48	26.80	37.43
人均纸张消耗量	千克 / 人	3.88	7.49	10.46
废弃物管理 ⁹				
无害废弃物				
电子与办公用品处置量	件	11,057	17,338	13,605
餐厨垃圾处置量	吨	50.00	43.75	67.00
有害废弃物				
硒鼓墨盒处置量	个	1,026	2,200	2,300
绿色办公				
信用卡电子账单占比	%	90.82	90.93	86.00
视频会议	次	8,019	2,774	4,384

【9】【统计口径】电子与办公用品处置量统计口径为本行总行及上海地区 21 家分支机构，餐厨垃圾与有害废弃物处理量统计口径为本行总行大楼。

02 社会篇

上海农商银行认真贯彻党中央、国务院决策部署和监管要求，主动融入国家战略，充分发挥上海金融国企优势，助力实体经济高质量发展；坚持以人民为中心的发展思想，做好普惠金融大文章；深耕数字金融，助力金融服务质效提升；完善消保体系建设，用心用情呵护保障金融消费者权益；将员工视为繁荣永续的基石，致力于为员工打造多元、包容、和谐的职场；以实际行动践行责任担当，实现自身发展与社会的良性回馈。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- | | |
|---------|------------|
| 服务实体经济 | 金融服务可及性 |
| 服务乡村振兴* | 消费者权益保护* |
| 科技金融* | 信息安全与隐私保护* |
| 普惠金融* | 人力资本发展* |
| 养老金融 | 社会公益慈善 |
| 数字金融 | |

本章所响应的 SDGs：



2.1 服务实体经济

促进区域发展

本行紧密围绕国家区域发展战略，深度融入长三角一体化建设，聚焦“五个新城”和“南北转型”，全力服务国家战略，推动区域经济协同发展。本行积极响应《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》、上海市人民政府印发《关于本市“十四五”加快推进新城规

划建设工作的实施意见》《关于加快推进南北转型发展的实施意见》等政策或指引，通过优化金融服务资源配置、创新金融产品与服务模式，为区域基础设施建设、科技创新和绿色发展提供全方位金融支持。

服务长三角区域一体化建设

本行积极落实国家长三角一体化发展战略，将长三角区域金融服务纳入自身的发展战略，2024 年本行持有长三角区域企业债规模保持稳定，以实际行动支持长三角区域一体化建设，助力区域实体经济可持续发展。

2024 年 1 月，本行上海长三角一体化示范区分行开业，成为

本行金融支持长三角一体化各项举措推进的又一有力保障。上海长三角一体化示范区分行围绕《长三角一体化示范区重大建设项目三年行动计划（2024-2026 年）》规划的“一厅三片”重点区域和生态环保、设施互通、产业创新、民生服务四大重点领域，加大金融服务力度。

案例：支持重大城中村项目

XC 科创中心是长三角生态绿色一体化发展示范区“一厅三片”重点示范项目之一。为更好地实现长三角一体化高质量发展建设，XC 社区“城中村”改造项目成为改善居住条件、提升公共服务、增强区域竞争力的重点“民心工程”，但其位于片区内核心区域，改造项目体量大、资金需求复杂。为确保改造项目的顺利推进，上海农商银行在项目筹备阶段便开展了深入调研与周密规划，积极整合资源，并与多家金融机构携手，成功组建了总额达 130 亿元的银团贷款，为项目的实施提供了坚实的资金保障。

支持上海重大项目建设

作为扎根申城 70 余年的本地金融机构，本行多年来始终全力以赴支持上海市各类重大项目建设，对重大项目实行名单制管理、网格化对接、专项化推进，以“贷快、贷足、贷好”全方位支持重大项目建设推进。截至 2024 年末，本行对上海市级、区级重大项目、工业上楼项目、新基建项目等重大项目共计跟进近 200 个，已放款项目近 100 个，合计授信余额超 190 亿元。

截至 2024 年末，重大项目跟进近

200 个

已放款项目近

100 个

授信余额

超 190 亿元



服务“五个新城”“南北转型”建设

上海农商银行围绕上海市“五个新城”建设的战略部署，制定了服务“五个新城”专项行动方案。在“十四五”期间，本行意向安排总授信规模不低于 2,000 亿元专项授信额度，加大各类信贷资源支持，全方位支持新城建设。截至 2024 年末，“五个新城”所在行政区域对公企业授信余额达到 1,131.04 亿元，较年初增长 103.10 亿元；服务企业数共 5,917 户，较年初增加 532 户，连续四年实现授信余额和服务企业数双净增。

在服务“南北转型”方面，近年来本行认真落实上海市委、市政府关于加快推进“南北转型”发展的战略部署，助力南北地区成为产城融合发展、新兴产业集聚、生态宜居宜业的现代化转型样本。2024 年 9 月 14 日，上海市国资委召开国企支持“南北转型”发展推

进大会，本行作为代表银行参会，并分别与宝山区国资委、区发改委、金山区国资委、区财政局签订战略合作协议，全面支持“南北转型”。

截至 2024 年末，“五个新城”行政区域对公企业授信余额达到

1,131.04 亿元

较年初增长

103.10 亿元

服务企业数共

5,917 户

较年初增加

532 户



案例：“宝质贷”质量金融服务升级项目

2024 年 5 月，上海农商银行“农商宝质贷”金融服务项目发布。“农商宝质贷”质量金融服务项目是本行宝山支行为宝山区质量标杆企业量身打造的一款质量金融专项产品，升级引入标准、品牌、认证等融资增信要素，并依据宝山建设绿色低碳转型样板区的需求，首增“碳管理认证”要素。“宝质贷”项目作为宝山区质量扶持政策的金融配套，为区域内具有较高质量效益水平的企业拓宽融资渠道，以更好地促进金融资本和质量政策协同作用。

支持跨境金融

本行紧密围绕国家“一带一路”倡议和人民币国际化战略，为区域经济协同发展、数字经济转型、人民币国际化以及全球贸易合作提供了全方位、多层次的金融支持。本行通过深度参与“一带一路”绿色基建项目，推动全球可持续发展；创新数字金融平台，赋

能跨境金融服务提质增效；深化国际金融合作，构建全球人民币服务网络；并持续助力进博会全球合作，促进贸易包容性增长。2024 年本行实现跨境金融业务的显著增长，跨境结算量超 400 亿美元，同比增长 40%，创历史新高。

跨境结算服务

报告期内，本行成为人民币跨境支付系统 (CIPS) 直接参与行，为客户提供高效、便捷的人民币跨境收付服务。同时，本行积极响应国家支持跨境电商发展的政策，与第三方支付机构合作，为跨境电商企业提供安全、便捷的跨境收款服务，有效支持跨境电商企业的业务发展。

跨境融资服务

本行致力于为客户提供包括跨境银团贷款、内保直贷、福费廷等在内的多元跨境融资解决方案。2024 年，本行成功落地多个跨境银团项目，如秘鲁钱凯港一期码头建设项目贷款等。

外汇资金交易服务

本行通过专业的外汇交易团队为客户提供优质的外汇交易服务，帮助企业锁定汇率风险，降低经营成本。2024 年，本行外汇代客业务总量超 100 亿美元，其中代客外汇衍生产品交易量同比增幅超 40%。

案例：基于中台架构的农商行自贸区及涉农业务跨境综合服务平台

为抓住“双循环”新发展格局和全球经济转型的机遇，推动自贸区及涉农金融业务创新，本行启动了“自贸区及涉农业务跨境综合服务平台”项目。该项目采用 MASA 架构方法论，搭建跨境业务中台，结合大数据、OCR+ 大模型等技术，打造智能化跨境综合服务平台。报告期内，本行“基于中台架构的农商行自贸区及涉农业务跨境综合服务平台”在中国人民银行组织的金融科技发展奖评比中脱颖而出，荣获全国三等奖。

案例：上海农商银行成为农信系统首家 CIPS 直接参与者

CIPS (人民币跨境支付系统, Cross-border Interbank Payment System) 是中国人民银行专门为跨境人民币支付业务开发的资金清算结算系统，旨在进一步整合现有人民币跨境支付结算渠道和资源，提高跨境清算效率，提高交易安全性，构建公平的市场竞争环境，是我国重要的金融基础设施。2024 年，上海农商银行成为农信系统首家 CIPS 直接参与者，标志着本行跨境支付服务再上新台阶，将直接为客户提供人民币跨境支付结算和资金管理等服务。

案例：上海农商银行参与 Sibos 国际盛会

Sibos (Swift International Banker's Operation Seminar) 是环球银行金融电信协会 (SWIFT) 组织召开的国际会议。2024 年 10 月 21 日，2024 届 Sibos 国际银行业运营年会首次在中国北京开幕，上海农商银行成为本届大会唯一一家设置展台的农信体系银行。

展会期间本行管理团队与来自二十余个国家的国际一流外资同业中高层管理开展专题会谈磋商 50 余场，参加大会官方和同业活动 4 次，围绕支付清算、跨境金融、金融市场、金融科技、运营管理、ESG 金融服务和管理方面等业务开展一系列会谈，深化与全球同业交流的同时，探索业务合作与拓展的新机遇。



Sibos 国际盛会 - 上海农商银行展台

服务民营经济

本行深入贯彻国家和地方关于促进民营经济发展的政策要求，充分发挥金融力量，助力民营经济高质量发展。2024 年 4 月，本行发布《“坚持两个毫不动摇，助力民营经济高质量发展”2024 年上海农商银行金融支持民营工作实施意见》，旨在通过深化金融服务创新，优化民营企业发展环境，进一步提升民营企业的金融服务获得感，为民营经济的高质量发展注入新动力。

报告期内，本行进一步提升民营企业在信贷客户中的占比，重点聚焦先进制造、科技型、绿色、贸易等重点领域客户，通过给予优惠政策持续支持民营企业信贷投放，民营企业投放占比不低于 60%。通过创设普惠贷款业务快速流程，拟定包括提升系统自动化程度、预警触发式贷后检查机制等贷后管理优化方案，推进信贷资料电子化建设、优化续贷流程和线上提款路径等措施持续提高对民营企业的服务效率。针对科技、绿色、普惠等客群推出适配性强且具有差异性的金融产品，以满足民营企业多领域、多样化的金融需求。

截至 2024 年末，本行民营企业贷款 (按照国家金融监督管理总局统计口径，包含私人控股企业贷款和个人经营性贷款) 余额 3,444.86 亿元，较年初增加 244.59 亿元，增幅 7.64%。

对民营企业而言，良性持久的资金流是其健康、高质量发展的关键。面对民营企业多元化的资金需求，本行主动跨前、因企施策，综合考量企业实际需求和发 展情况，切实解决企业融资难融资贵。对于民营首贷户，本行主动加大政策支持力度，积极拓

展新户新增首贷户，提升首贷户服务质量，有效降低民企融资成本。2024 年内累计投放对民营企业贷款超 2,500 亿元，占当年新发放公司类贷款近 7 成，其中落地对民营企业首贷户超 4,000 户；当年累计发放的对民营企业贷款年化利率较年初下降 60 个 BP，有效降低企业融资成本。

对于符合无还本续贷要求的中小微型民营企业，持续加大无缝续贷与无还本续贷力度。引导分支机构积极开展无还本续贷工作，原则上实现无还本续贷的全覆盖，2024 年，无还本续贷惠及对公企业近 2700 家。对于民营中小微外贸企业，推动优质企业贸易外汇收支便利化政策的深入实施，简化业务流程和审核材料，提供便捷的跨境资金结算服务，同时配套利用系统数据模型自动计算核定额度、全线上、纯信用信贷产品，有效缓解外贸客户融资难题。

截至 2024 年末，本行民营企业贷款余额

3,444.86 亿元

较年初增加

244.59 亿元



2.2 服务乡村振兴*

本行作为上海“三农”金融服务主力军，积极响应中央一号文件精神，坚定支持农业强国战略，坚守支农助农的初心与使命，精准聚焦“三农”领域金融服务需求，持续创新金融产品与服务模式，加大对新型农业经营主体、乡村特色产业等重点领域的信贷投放，引导更多“金融活水”精准灌溉乡村产业。

治理

本行已建立包括治理层、管理层、执行层在内的“三农”金融治理框架，明确各层级职责，确保“三农”金融战略有效落地，持续拓宽“三农”金融服务的广度与深度。

治理层

本行董事会下设普惠（三农）金融服务委员会，董事长任主任委员，审议和阅悉乡村振兴相关议案、监督评估乡村振兴战略执行情况。2024 年，董事会普惠（三农）金融服务委员会审议《关于董事会普惠（三农）金融服务委员会 2023 年度工作总结和 2024 年工作计划的议案》；听取《关于公司 2023 年度普惠金融工作情况的报告》《关于公司 2023 年度“三农”金融服务情况的报告》及《关于公司 2024 年上半年普惠（三农）金融服务情况的报告》。

管理层

设立乡村振兴网格化金融专班领导小组，并由行长担任组长，主要负责统筹网格化队伍建设，指导乡村振兴网格化金融服务具体工作开展以及乡村振兴网格化服务相关渠道建设，并对工作开展过程中涉及组织架构、制度规范、资源配置等重要事项进行协商、审议和决策。

执行层

由公司金融部、普惠金融部牵头落实乡村振兴的具体工作，确保各项政策与流程落地。



影响、风险与机遇管理

风险	风险描述	应对措施
政策调整	国家可能动态调整财政支持力度或项目优先级，影响本行涉农贷款投放方向及规模。	建立政策动态跟踪机制，优化信贷结构，重点支持与国家粮食安全、农业科技、绿色转型等长期战略匹配的领域。
农业产业周期波动风险	农业受自然条件、市场供需影响显著，天然抗风险能力较差，如粮食价格波动或极端天气可能导致农户或涉农主体收入下降，影响还款能力。	持续完善风险评估模型，强化农业保险合作机制，探索“保险+信贷”联动模式分散风险。
农村信用体系建设风险	由于农户信息采集难度大，且存在部分农户信息缺失或失真的情况，直接影响信用评估的准确性和可靠性，同时农户往往缺乏合适的资产作为贷款担保物，增加了贷款的违约风险。	持续深化银村合作，加快信用村（镇）评定，以网格化金融服务为载体，深入推动农户信息建档、整村授信和综合金融服务，提高农村金融服务的覆盖面和可得性。

机遇	机遇描述	应对措施
农业科技创新	农村科技创新在乡村全面振兴战略中具有重要意义，以农业科技创新为驱动，赋能产业技术升级，可以为银行带来新的业务机遇。	针对上海市农业科技创新规划中提出的种源、生物制造、智能装备等新赛道，本行加快布局农业科技领域。2024 年 7 月与崇明区农业农村委签订《长三角农业硅谷金融服务战略合作框架协议》，共同建立科创金融服务中心，为科技企业提供“一户一策”融资方案，加速农业科技成果转化，同时探索知识产权质押等新型融资方式，降低农业科技企业的融资成本。
政策支持	2024 年上海市印发《关于进一步促进新型农村集体经济高质量发展的若干举措》，明确提出深化农村集体产权制度改革，提升金融服务农村集体经济的质效。	本行紧跟政策步伐，助力农村集体经济高质量发展，激活乡村内生动力。截至 2024 年末，本行在全市 1500 多个行政村中结算账户覆盖率超过九成，有利于本行进一步加大对农村集体经济的信贷支持，盘活农村集体资产，培育乡村新产业，促进共同富裕。

战略与管理方式

本行制定 2023—2025 年发展战略，提出打造“以三农金融为本色的普惠金融服务体系”，根据总战略要求，制定了 2023—2025 年“三农”业务发展专项战略，明确了“三农”业务的指导思想、发展目标、客群定位以及重点的工作举措，全力推进“三农”金融业务。

完善顶层规划

积极落实中央一号文件。细化制定本行落实方案，印发《上海农商银行关于深入贯彻落实 2024 年中央一号文件精神实施方案》，从完善机制保障、强化“三农”客群金融生态、优化“三农”产品体系和赋能乡村治理等方面着手，指导金融支持乡村振兴工作，走出金融助力都市农业现代化发展的“上海道路”。

深化党建共建助力乡村振兴。下发《关于深化党建共建全面助推乡村振兴的工作提示》，推动各级党组织加强对镇村工作的重视程度，围绕乡村振兴重点项目、百日百镇系列活动，积极探索党建助力乡村振兴的有效路径，积极搭建“银村”合作平台，精准对接镇村金融需求。

提升乡村振兴金融服务宣贯力度。2024 年召开党委中心组学习会议并邀请上海市农委专家对 2024 年中央一号文件进行解读，从上至下强化“三农”金融业务的重要性、坚守支农支小战略定位的必要性。强化分支行乡村振兴金融服务能力，积极开展“三农”金融业务培训，并指导各郊区分支行制定乡村振兴金融服务五年工作目标及任务清单，建立“三农”金融及乡村振兴长效服务跟踪机制，常态化、精准化支农支小服务管理。

强化涉农考核激励。出台涉农贷款专项补贴政策，印发《关于开展涉农及普惠小微业务投放鼓励政策的通知》，建立涉农贷款差异化考核奖励政策，坚持金融资源向涉农领域倾斜。围绕农业产业链金融业务、对私涉农贷款提升以及信用村建设开展“深耕金融服务 助力乡村振兴”2024 年度上海农商银行青年立功竞赛，动员引导全行青年做好“三农”金融服务。

落实决策部署

以保障重点领域供给为目标，不断创新“三农”金融服务。本行进一步延展农业产业链生态金融支农内涵，聚焦本地特色优质农产品，支持包括“白鹤草莓”“练塘茭白”“亭林雪瓜”等一系列地理标志农产品，助力本地优质农业品牌发展；持续推进农批农贸场景，打造适应上海大都市大消费市场的产业链场景，当年向农业产业链上下游 400 余户涉农经营主体投放贷款超 30 亿元；充分运用“政银保担”四方合作机制，围绕农业装备提升、粮食生产安全等农业重点领域，加大信贷支持力度，2024 年通过四方业务模式累计发放政策性农业信贷担保贷款金额 4 亿元，较上年增长超 300%。

以网格化金融服务为载体，助力农村信用体系建设。本行成立乡村振兴网格化金融专班，聚焦农村网格、调研并明确乡村振兴网格化金融需求，构建“1+4”服务体系。

具体内容详见本报告专题篇（一）服务乡村振兴之网格化金融服务。

以绿色金融为引擎，助力美丽乡村建设。本行乡村生态贷业务主要用于满足上海市乡村生态环境修复提升、乡村绿色低碳治理、农村人居环境优化、乡村产业融合升级、数字乡村建设等领域信贷资金需求，截至 2024 年末，该业务贷款余额超 6000 万元。

以农业科技创新为抓手，助力农业强国建设。布局农业科技领域，聚焦特色种源、生物制造、设施农业等产业新赛道，积极支持农业产业链、资金链、人才链的深度融合，2024 年 7 月本行与上海市崇明区农业农村委签订《长三角农业硅谷金融服务战略合作框架协议》，共同建立科创金融服务中心，为农业科技企业提供全生命周期的金融服务支持。

以渠道建设为支撑，不断拓宽支农服务覆盖面。牵头成立上海市乡村振兴服务联盟，强化与安信农保、农业科研院所、农发行等涉农单位的战略合作成效，在“科技+金融”、名优农产品的推介、城中村及权益土地整治和农村集体资产盘活等业务交叉点及重点领域深度合作，通过资源共享、优势互补，为乡村振兴提供全方位支持。

案例：上海农商银行成功落地全市首笔植物新品种权质押融资业务

本行创新探索植物新品种权质押融资业务，聚焦本市种源及育种创新优势，落地上海市首例植物新品种权质押融资业务。上海 HY 有限公司是一家专业从事高档花卉苗木栽培、种植和销售一体的现代农业公司，拥有多项自主农业知识产权，持有农业农村部颁发的植物新品种权证书。农业企业没有厂房或设备等抵质押物，通过传统方式可获取的信贷资金有限。上海农商银行经过多方了解查证，植物新品种权权属明晰、质押有法可依，第一时间联系外部评估公司，并积极协同农业科研院所，用农业专业知识加持，解决植物新品种权的价值评估问题。同时行内各部门达成共识，开辟特殊审议通道，最终以企业自身持有的植物新品种权作为质押，成功为其提供 200 万元贷款支持，有效解决了种业相关企业农业资产“变现”问题，赋予农业知识产权以金融价值，拓宽金融支持种业企业的新路径。

指标与目标

目标	2024 年进展
<ul style="list-style-type: none"> 2024 年是我国实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是本行实施 2023-2025 三年发展战略规划承上启下的一年。本行围绕乡村振兴战略，锚定农业强国建设目标，坚持打造以“三农”金融为本色的普惠金融服务体系，切实当好上海“三农”金融服务主力军。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2024 年末，本行涉农贷款余额 677.87 亿元，较年初增幅 2.12%；普惠涉农贷款余额 152.02 亿元，较年初增幅 6.34%， “三农”金融服务覆盖面持续扩大。



专题一 服务乡村振兴之网格化金融服务

2024 年初中央一号文件正式发布，把推进乡村全面振兴作为新时代新征程“三农”工作的总抓手，进一步明确了农村金融高质量发展的方向和任务。上海农商银行秉持“普惠金融助力百姓美好生活”的初心，长期深耕“三农”市场，结合国家政策导向和本行战略发展方向有效落实金融服务乡村振兴工作。2024 年，本行持续深化银村合作，以网格化金融服务为载体，助力上海地区农村信用体系建设，努力开创普惠金融助力乡村振兴的新局面。

持续强化镇村授信服务，金融活水灌溉镇村。制定《上海农商银行 2024 年信用村（镇）专项业务营销提示》，为分支行信用镇村评定给予指导，并明确时点目标，加大信用镇村评定力度。截至 2024 年末，全行已累计完成 268 个信用村及 9 个信用镇（乡）认定，本年度新增评定 109 个信用村、5 个信用镇，完成村居民基本信息建档超 8 万户，并为信用村内一千余位村居民主动授信超 2 亿元。

截至 2024 年末， 全行已累计完成信用村评定 268 个	新增信用村评定 109 个	
全行已累计完成信用镇评定 9 个	新增信用镇评定 5 个	
完成村居民基本信息建档 超 8 万户		
并为信用村村居民主动授信 超 2 亿元		

案例：青浦区华新镇首个“信用村”正式授牌

2024 年 2 月，上海农商银行携手淮海村举行“信用村”授牌仪式，为淮海村授予华新镇首个“信用村”荣誉牌。“信用村”授牌增强了村民对“信用村”建设的认同感，推动金融资源向乡村振兴领域倾斜，激发群众内生动力，增强基层组织的力量和村级集体经济“造血”功能，助力农业更强、农村更美、农民更富。“信用村”的创建，是加快落实乡村振兴战略的重要抓手，也是协助推进“美丽乡村”工作的重要举措

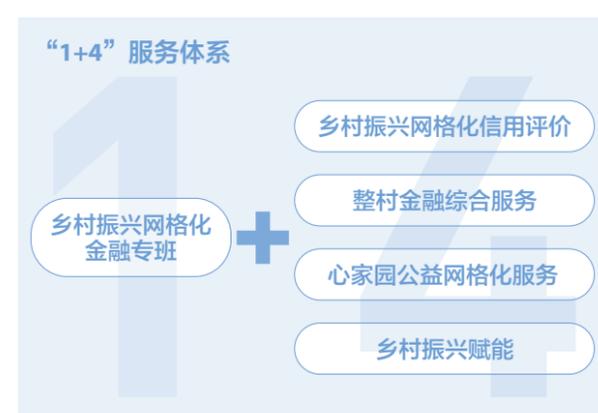
深入开展镇村调研协作，丰富乡村金融服务。启动“百日百镇”系列活动，走访并调研上海市内 108 个乡镇、签订合作协议，因地制宜制定“一镇一策”金融服务方案，根据行政镇特色制定的服务范围与支持力度，为其提供全方位、多层次的综合金融服务支持，内容包括信贷资金投放、农村金融产品创新、数字金融服务普及、农村特色产业扶持、农民金融产品服务以及农村基础设施建设融资等领域。除此之外，本行还聚焦村内个人理财权益需求，结合二十四节气，创新推出“乡村振兴理财产品”信用村专属客群权益，降费让利。

案例：上海农商银行首次发行信用村镇专属理财产品

上海农商银行于 2024 年 4 月成功发行乡村振兴战略主题产品，首次推出“信用村镇”专属客群特色理财权益。本次发行的乡村振兴战略主题产品主要有以下特色：一是面向代发养老金及信用村（镇）客户增设专属份额，施行差异化的降费让利策略，助力养老金融与农村金融加速发展；二是发行节奏上围绕乡村与农耕文化，结合农历节气制定产品发行计划，力求充裕产品供给以惠及更多居民百姓；三是精选收益稳定、风险可控的优质资产，严控组合收益波动，产品风险等级为低风险（R1），充分满足目标客群的稳健投资需求。

形成乡村振兴网格化专班，构建“1+4”服务体系。成立乡村振兴网格化金融专班，聚焦农村网格、调研并明确乡村振兴网格化金融需求，构建乡村振兴网格化信用评价、整村金融综合服务、心家园公益网格化服务、乡村振兴赋能 4 大体系。开展“1+4”乡村振兴网格化试点，选取 4 个信用村和 1 个乡村振兴示范点，深入推动农户信息建档、整村授信和综合金融服务。

强化涉农主体金融覆盖，拓宽支农惠农服务广度。启动新型农业经营主体金融服务覆盖专项行动，结合农民专业合作社、农业产业化龙头企业、家庭农场及农户等涉农主体经营特点，灵活配置差异化的信贷产品，设立专职“三农”队伍，进一步提升重点涉农客群金融覆盖，推动本行新型农业经营主体客群高质量发展。

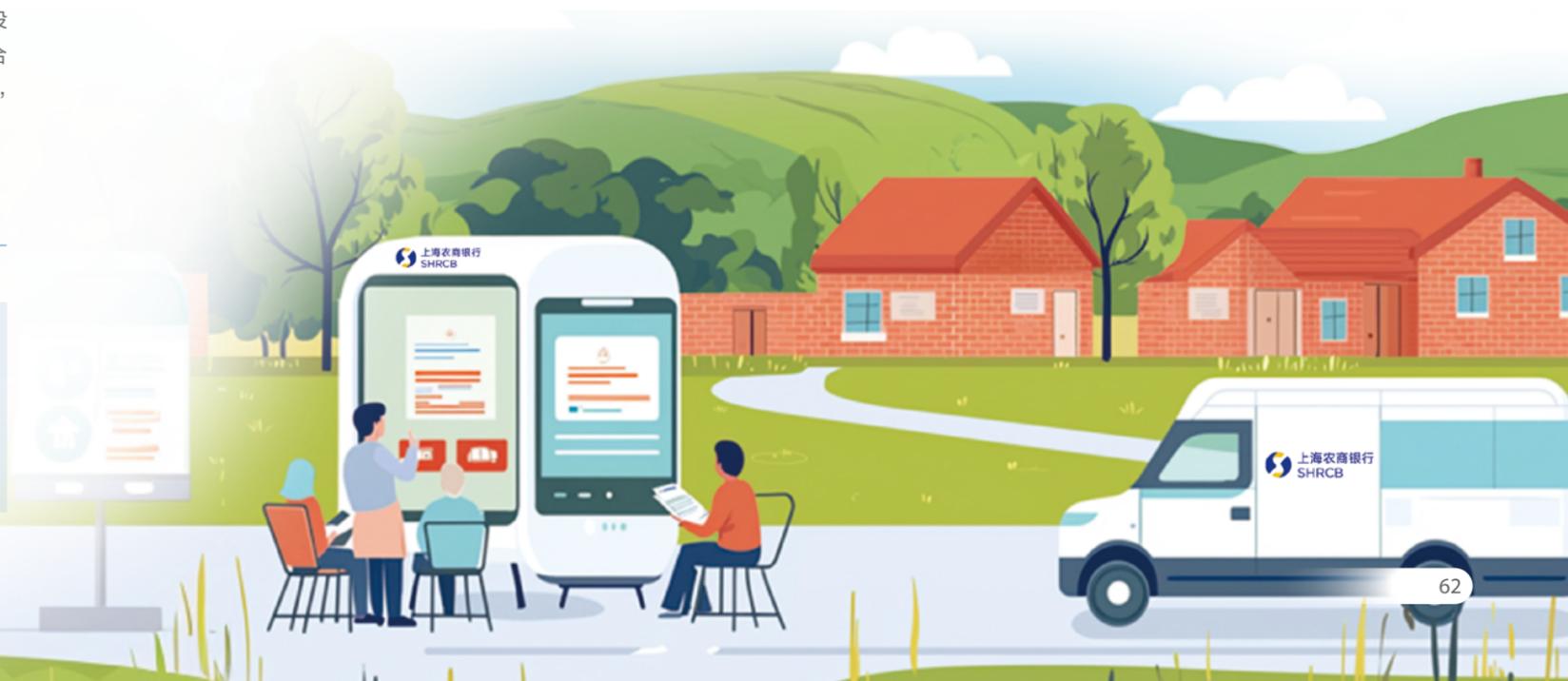


案例：落地全市首笔“政银担保”四方机制批次担保业务

上海农商银行作为首批合作银行，与市担保中心、太平洋安信进行战略合作签约，共同建立“政银担保”四方合作新模式，通过四方联动，以“批次担保”为特色，为农业融资主体提供优惠的贷款利率和担保费率，并享受政府贴息贴费政策，破解农业领域“融资难、融资贵”问题。

2024 年本行向 ZZST 合作社发放了全市首笔“政银担保”四方机制批次担保业务，帮助这家主要种植各类经济作物的企业，解决了急需一笔资金向上游采购种植所需物资的难题，仅 3 天，合作社就顺利拿到了 300 万元贷款，利率优惠了约 10%。

推广“积分+金融”模式，服务乡村基层治理。紧密结合涉农郊区推广运用乡村治理积分制管理的实施工作，制定“积分+金融”服务方案，并在上海市青浦区白鹤镇率先落地实践，通过积分量化村民的文明行为、志愿服务、环境保护等积极行为，基于积分高低探索为村民提供专属理财产品、存款差异化利率等金融服务。积分制与金融服务的结合有效推动普惠金融赋能乡村治理，促进乡村经济的繁荣发展，为构建乡村共建共治共享的治理格局贡献力量。



2.3 科技金融*

中央金融工作会议将科技金融放在金融“五篇大文章”之首，并提出要“把更多金融资源用于促进科技创新”“大力支持实施创新驱动发展战略”，上海农商银行积极响应，深入贯彻落实习近平总书记关于发展新质生产力的重要讲话精神，秉承“科创更前、科技更全、科研更先”的服务理念，制定《上海农商银行关于进一步突破创新推动金融更高质量服务科创企业的实施意见》等多项支持政策，从深化科技金融制度保障、细化科技金融专营建设、优化科技金融产品体系、强化科技金融生态合作四方面部署相关工作，营造“敢贷、愿贷、能贷、会贷”的科创氛围。

治理

本行董事会是科技金融推进的最高责任机构，高管层具体负责科技金融业务的推进工作，投资银行部是全科科技金融推进的职能部门。报告期内本行持续完善科技金融专营机制，构建专业化、专职化和特色化的“1+1+12+N”科创金融组织架构，自上而下从总行投资银行部到上海地区银行业首个总行级的科技金融事业部，再

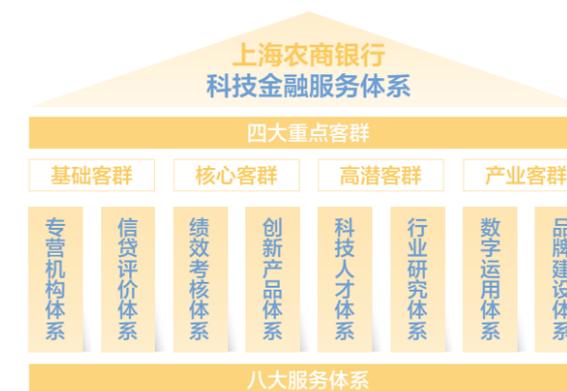
到深耕上海 12 个科技金融承载区开立科技金融特色支行，最后以点带面，扩展至更为下沉的科技金融特色团队。本行在差异化考核激励、集中化专职审批、尽职免责等方面，制定了一系列配套支持政策，为科技金融业务的蓬勃发展提供了有力保障。

影响、风险与机遇管理

风险	风险描述	应对措施
信用风险	科创企业通常处于成长初期，技术研发和市场推广可能存在不确定性，科创行业的快速变化和技术迭代也可能使企业面临激烈的市场竞争，影响其长期盈利能力。	建立专业评估团队，不断完善科技金融集中化专业审批机制与风险补偿机制，以提升对科创企业的专业评价能力及审查审批效率，更好地控制业务风险。
机遇	机遇描述	应对措施
区域发展战略导向	上海市政府相继发布《上海市推进科技创新中心建设条例》《上海市建设科创金融改革试验区实施方案》，为商业银行支持区域科技创新企业发展提供政策支持，有助于商业银行服务创新，推出更多个性化、特色化的金融产品。	发布《科技金融发展三年行动计划(2023-2025年)》，强化本行金融服务科技创新专业能力，丰富科技金融服务和产品体系。加快推进布局四大科技企业拓客渠道，全方位构筑八大科技金融体系架构，不断提升科技金融专业服务与综合服务能力。

战略与管理方式

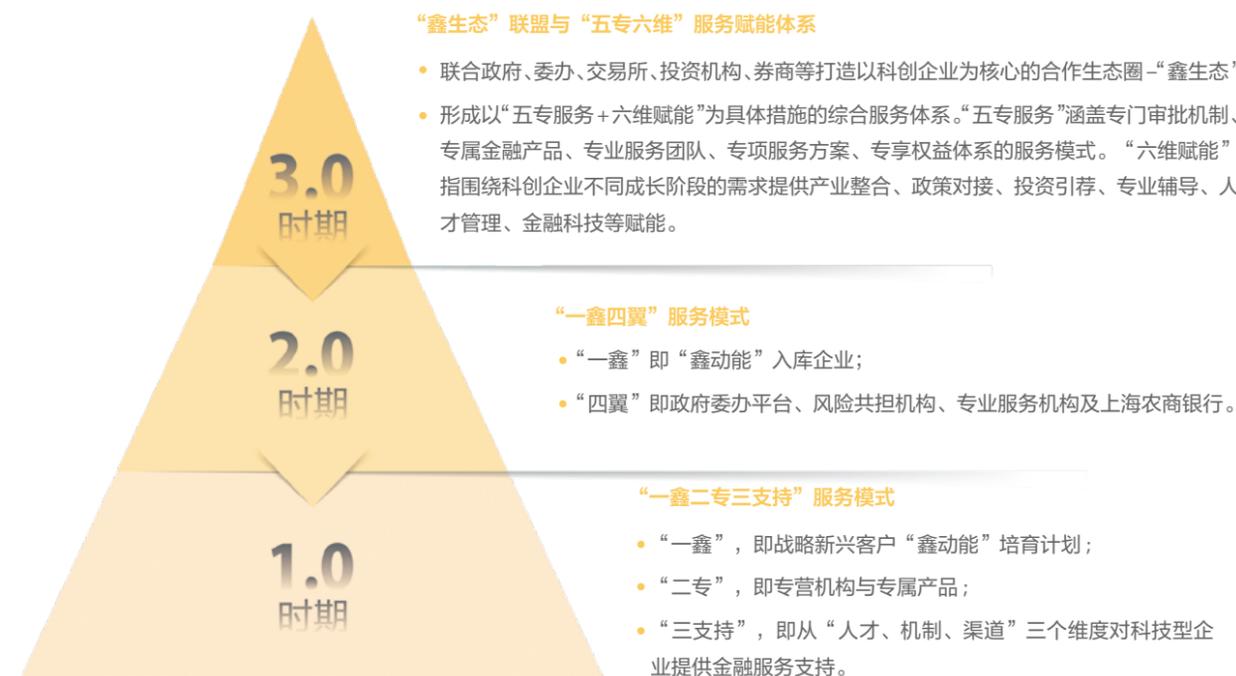
2024 年本行贯彻落实《科技金融发展三年行动计划(2023-2025 年)》，不断完善以科创金融为特色的科技金融服务体系，持续深耕科技金融“四梁八柱”¹⁰体系，深入打造“鑫动能”战略新兴客户培育计划，实现科技金融业务稳中有增、鑫动能客户服务提质增效的战略目标。



“鑫动能”战略新兴客户培育计划

本行深耕科创金融服务领域十余年，不断升级“鑫动能”科创服务品牌，推出覆盖科创企业全生命周期的产品和服务，如今“鑫动能”战略新兴客户培育计划已步入 3.0 时期。截至目前，超 1,000 家纳入上海农商银行“鑫动能”战略新兴客户培育计划的企业中，已有超过 200 家企业成功上市或拟上市，其中 20 家已成功登陆科创板。

“鑫动能”战略新兴客户培育计划发展历程



【10】“四梁八柱”是指基础、核心、高潜、产业四大客群，更完善的专营机构体系、更高效的信贷评价体系、更科学的绩效考核体系、更综合的创新产品体系、更专业的科技人才体系、更务实的行业研究体系、更精准的数字运用体系、更全面的品牌建设体系八大体系。

创新科创金融产品

报告期内，本行聚焦科创企业，以“核心人才、核心技术、核心优势”为衡量标准，持续创新金融产品。本行在产品设计上突出科技含量，适度淡化财务指标，通过知识产权质押等手段，助力企业将专利资产转化为流动资金。同时，推出员工持股贷款、远期共赢利息等特色产品，精准满足企业多样化的融资需求，致力于提供可获得、可负担、可持续的科技金融服务。

截至报告期末，
 本行科技型企业贷款余额 **1,149.84 亿元** 较上年末增长 **24.29%**
 科技型企业贷款客户数 **4,278 户** 较上年末增长 **30.63%**



聚焦园区金融

迭代更新临港园区科创贷 4.0，进一步深化园区科创企业孵化器和投资基金的服务通道，专设联合评审、联合挂牌等合作机制。



聚焦知识产权

大力推动知识产权金融业务模式创新，截至报告期末，本行知识产权质押融资余额突破 46 亿元，较上年末增幅超过 100%，规模与客户数连续多年位列上海市同业第一。



聚焦产业金融

根据上海市产业发展规划推出集成电路芯片贷、人工智能算力贷、生物医药 License 贷等创新产品，发布集成电路芯片设计、生物医药 CXO 等细分赛道专项服务方案，探索产业技术创新场景的资金解决路径。



聚焦技术创新

推出“成果转化五拳”金融服务方案，满足从成果转化、人才创业、技术研发至技术转移等各阶段的资金需求。



聚焦行业研究

有效整合相关研究资源，成立行业研究院，将原有的 11 个战略新兴行业研究小组升级为 12 个研究分院，致力于在前沿赛道研究、产业优质企业发掘、科技企业培育、行业风险把控等方面发挥举足轻重的作用，以研究成果赋能实际业务发展，更好地为重点科技领域企业的全生命周期成长提供优质金融服务。

案例：上海市首单全市场化增信知识产权证券化项目

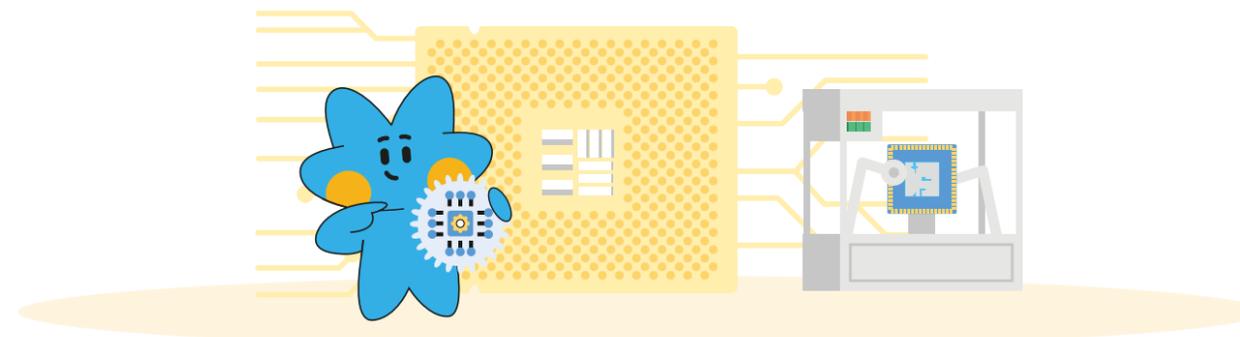
2024 年 11 月，上海市首单全市场化增信知识产权证券化项目在上海证券交易所成功挂牌，本行作为唯一银行机构，为入池企业开立借款保函，为底层资产提供增信，助力项目成功市场化发行。与传统的知识产权质押贷款相比，知识产权证券化是一种创新的融资方式，能够公开企业知识产权，获得市场认可，实现知识产权的公允估值和有形化，促进专利技术成果惠及更多中小企业。此次项目涵盖医疗器械、通讯设备、机器人、软件工程等新型技术产业，涉及专利、商标和软件著作权等多种知识产权类型，全面展现了科创企业的知识产权价值。

案例：上海农商银行成功发行首单混合型科创票据，打通科技型企业融资堵点

报告期内，由上海农商银行独立主承销的上海新微科技集团有限公司 2024 年度第一期定向债务融资工具（混合型科创票据）在银行间市场成功发行，该债券是本行首单混合型科创票据，及上海市首单基础利率加基金未来收益分享的创新型计息方式科创票据，发行金额 0.72 亿元，票面利率 3.88%，债券期限 3 年，本行全额创设信用风险缓释凭证（CRMW）保障了该债券的全额市场化发行。截至目前，该票据已通过基金出资的方式全额用于科技创新领域，助力半导体产业创新链、产业链、资金链的协同发展。

指标与目标

目标	2024 年达成情况
短期战略目标（至 2024 年末） <ul style="list-style-type: none"> 科技型企业贷款规模超 1100 亿； 知识产权质押融资余额达 37 亿元； 累计成立科技金融特色支行不少于 11 家、特色团队 4 个，专职科技金融客户经理及专营机构负责人人数达 70 人。 	截至 2024 年末， 科技型企业贷款余额 1,149.84 亿元，较上年末提升 24.29%； 科技型企业贷款余额占比 23.48%，较上年末提升 3.01 个百分点； 累计服务科技型企业数突破 8,000 家； 单户余额 1,000 万元及以下的科技型企业户数占比高达 77.49%
长期战略目标（至 2025 年末） <ul style="list-style-type: none"> 科技型企业贷款余额达 1300 亿元，贷款户数力争 4200 户； 知识产权质押融资余额 50 亿元以上； 累计成立科技金融特色支行不少于 13 家、特色团队 5 个，专职科技金融客户经理及专营机构负责人人数达 90 人。 	



专题二 加强科创金融之孵化器企业金融服务

作为扎根上海、深耕科创领域的金融机构，上海农商银行持续完善科创企业金融服务体系，通过升级“鑫动能”科创服务品牌，推出覆盖科创企业全生命周期的产品和服务。近年来，本行秉承“科创更前、科技更全、科研更先”的理念，以“做早、做小、做长期、做硬科技”为方向，支撑颠覆性科技成果的率先转化和硬科技企业的加速孵化，与孵化器、高校等合作伙伴共同助力上海科创中心建设。在实践中，本行将目光投向了处于创业初期的科技孵化企业，旨在解决科技型初创企业面临的轻资产、重研发、无抵质押等融资难题，助力企业突破发展瓶颈。

本行相继推出了“鑫孵贷”和“鑫孵担保贷”等专项服务方案和创新产品，为初创企业提供“首贷、信用、中长期”的授信方案，满足其融资需求。“鑫孵担保贷”是本行独家联合上海市中小微企

业政策性融资担保基金管理中心、推出的针对科技型企业 0—1 阶段贷款需求的专项金融服务方案，该方案主要服务本市孵化器、众创空间、大学科技园等的初创期科技企业，以及大学科技成果转化项目所属企业。2024 年本行合计新增建联孵化器 232 家，通过孵化器新增引流 816 家，其中 342 家已落地；累计与 58 家孵化器相关主体开展业务合作。

此外，本行还通过联合优质孵化器载体，积极打造“鑫孵化”科创培育体系，开展“鑫孵化”基地建设，为在孵企业提供产业资源整合、政策资源对接、创业导师及行业专家辅导、投资机构引荐、技术测试和中试平台等专项服务，全方位赋能企业创新发展。截至 2024 年末，本行已与上海市多个国家级孵化器达成战略合作，累计挂牌 10 家鑫孵化基地。

案例：“鑫孵贷”专项服务方案帮助硬科技在孵企业解决燃眉之急

上海 D 有限公司是一家专注于心血管外科医疗器械研发的初创企业，其主要产品“植入式磁悬浮心室辅助装置”是全新的小型人工心脏，相比国内外同类产品，具有体积小、重量轻、易于手术植入等多项优势。

2024 年初，公司因发展需要开展股权融资。受困于医疗领域投融资环境不佳，公司长时间无法按合理价格获得融资，导致流动资金较为紧张，研发进度被迫放缓。上海农商银行获知该企业需求后，通过“鑫孵贷”专项服务方案为企业提供了 500 万元的中长期信用贷款，并依托贷款附加认股权的创新形式，通过风险和收益再平衡，实现了银行和科技型企业风险共担，收益共享的创新发展模式。

案例：“鑫孵贷”与配套金融服务助力企业走出融资困境

上海 Z 机器人有限公司是上海市高新技术企业，也是上海市杨浦区“明星企业”，其主要围绕科研教育、商业服务、居家康养等场景提供智能机器人解决方案。但科技初创企业的融资困难问题难以避免，因其产品以客户定制化订单为主，订单量有限，营收规模难以快速扩张，同时研发投入持续处于高位，按照银行传统授信标准，企业获取资金支持经常受挫。上海农商银行得知情况后采用贴合科创企业可质押知识产权的新政，为公司设计远期共赢利息业务方案，降低企业融资成本，并且仅在一个月内就成功为企业发放 200 万元“鑫孵贷”，为后续多个研发项目快速推进打下了基础。

除了资金支持，上海农商银行也为其提供了其他多维度的金融配套支持。例如制定上市规划、给予企业更多的发展意见；邀请企业高管参加鑫动能客户沙龙，赋能对企业在金融产品、服务以及科技政策上的认知等。特色的配套措施将银企合作由“一锤子”买卖变成了“一揽子”服务，实现长期的合作共赢。

案例：上海农商银行发放首笔“鑫孵担保贷”

“鑫孵担保贷”是上海农商银行独家联合上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心、推出的针对科技型企业 0-1 阶段贷款需求的专项金融服务方案。该方案主要服务上海市孵化器、众创空间、大学科技园等的初创期科技企业，以及大学科技成果转化项目所属企业。

2025 年 1 月，上海农商银行向同济大学科技园虹口分园在孵企业上海 YL 科技有限公司发放了首笔“鑫孵担保贷”。该公司核心团队由同济大学博士组成，为同济大学科技成果转化项目，近期公司因业务研发需要，存在资金需求。上海农商银行依托“鑫孵担保贷”聚焦科创、风险分担、操作便捷等优势，短时间完成了从尽调至放款的所有工作，有效解决了客户资金需求。

2.4 普惠金融*

本行坚持“以人民为中心”的发展思想，牢固树立“以客户为中心、以价值创造为导向”的经营理念，做好普惠金融“大文章”，全力服务小微企业、个体工商户、农户及新型农业经营主体。

治理

本行董事会下设普惠（三农）金融服务委员会，组织领导、统筹推进全行普惠金融业务，设立普惠金融部作为普惠金融业务的核心管理部门，全面负责全行普惠金融业务制度管理、普惠金融服务推进、产品开发和风险管理等，统筹协调全行资源，推动

普惠金融业务的全面发展。各分支机构和业务部门作为执行层，负责落实各项政策和流程，开展日常业务操作，并持续通过优化服务流程、提升服务效率，确保普惠金融服务能够精准触达小微企业和个体工商户。

影响、风险和机遇管理

风险	风险描述	应对措施
 <p>资金用途风险</p>	部分小微企业贷款资金可能被挪用至非经营用途，甚至流入禁止类领域，增加了银行的资金风险。部分小微企业可能通过虚假交易或虚构项目套取银行资金，导致银行资金损失。	不断完善风险监测预警和化解处置机制。溯本清源，落实落细尽调要求，了解客户真实资金需求。全面评估客户风险，把好客户准入关，规范与第三方合作行为，严禁与不法贷款中介开展合作。加强贷款资金流向、用途管控，强化对贷款主体资质审核，确保用于用款企业实际经营用途，严禁套取，防范资金挪用至禁止类领域。
机遇	机遇描述	应对措施
 <p>数字风控技术发展和应用</p>	在大数据、人工智能、区块链、物联网等科技的有力驱动下，金融服务的线上化与智能化进程加速，不仅有效降低了金融服务的交付成本，还显著提升了普惠金融的风险管控精准度，让金融服务更加高效、便捷、安全，为更多元的人群提供了平等、优质的金融支持。	优化提升本行数字风控能力，强化多维数据应用能力，运用大数据等先进技术驱动客户评级模型建设，提升线上化服务能力。

战略与管理方式

为支持小微企业发展，国家金融监督管理总局会同国家发展和改革委员会建立了“支持小微企业融资协调的工作机制”。上海农商银行高度重视，快速响应，制定《上海农商银行支持小微企业融

资协调工作机制实施方案》等内部政策，通过一系列综合性助企扶企举措，引导低成本信贷资金更多、更快、更准地流向小微企业，有效缓解小微企业融资困难，充分激发其市场活力。

资源配置



重要举措

布局拓客渠道，扩大服务范围。本行积极响应监管、主管部门工作要求，落实小微企业融资协调工作机制，加强银企对接，结合园区直通车、“万企千亿”及首贷户“千企万户”等活动，提高小微企业服务覆盖面。开展“普惠金融推进月”“个体工商户服务月”等活动，促进信贷资金精准滴灌小微企业。拓宽首贷户服务半径，探索“无贷户-首贷户-伙伴客户”递进式金融服务路径，灵活运用信贷产品满足首贷户资金需求。深入挖掘无贷户需求，开展普惠无贷户激活专项营销活动，借助 CCRM 实现营销活动闭环管理，聚焦优质纳税无贷户及潜在 EVA 价值户，有效提高普惠小微客户拓展效率。

流程重塑不断深化，提升服务质效。创设普惠业务快速流程，通过授信申请、合同申请、放款审查全流程精简岗位节点，全流程办结耗时缩短约 30%，有效释放展业效能；开展全流程电子化试点工作，通过信贷资料电子化让“数据多跑路”，业务办理过程中收集纸质材料数量大幅缩减；上线流水尽调系统，标准化各类流水数据格式，充分挖掘客户信息并提供综合评价报告，实现流水数据的全面覆盖管理和检查。

优化产品体系，强化数字化服务能力。重点优化迭代拳头产品，包括小微流贷、对公银税贷、积数贷、商 e 贷、普惠易贷等 11 项产品；加大无还本续贷产品支持力度，修订管理办法扩大支持覆盖面，优化评分卡打分准入机制，上线商 e 贷及个人助业无还本续贷模式，续贷流程快捷高效，提升无还本续贷产品服务适配度。



指标与目标

目标	2024 年进展
<ul style="list-style-type: none"> 2024 年坚持“做小做散”经营策略，紧紧围绕新三年发展战略目标，推动普惠金融高质量可持续发展。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2024 年末，普惠小微贷款余额 866.08 亿元，较上年末增幅 11.14%； 普惠小微贷款客户 5.20 万户，较上年末增幅 3.53%，进一步拓展客群触达覆盖面。 中小微企业贷款余额 4,521.24 亿元，较上年末增长 10.25%

2.5 养老金融

本行明确以战略的眼光发展养老金融业务，2024 年陆续出台一系列机制举措，推动持续做好“养老金融大文章”。



2024 年，本行不断丰富储蓄存款、理财、保险、基金财富产品，满足老年客户资产配置需求。



推出养老客户专属“安享”品牌大额存单，并上线养老客群储蓄分层专属产品。



持续发行 R1 风险等级养老专属产品，满足老年客户安享稳健的投资需求；并针对 50 周岁及以上备老养老客群推出安享颐养系列专属产品，匹配该类客群的低波稳健资产配置特征。



引入商业养老金产品，同时为养老客户提供年金保险、终身寿险、长期护理保险等多类保险产品，满足客户资产增值、家庭传承、健康护理等多个需求场景。



截至 2024 年末，本行累计投产上线 17 款养老目标基金，持续满足客户相关投资需求。

为深入贯彻党中央、国务院关于加强新时代老龄工作，发展银发经济增进老年人福祉的决策部署，2024 年，本行全面推进养老金融特色网点建设工作，结合老年客群需求，从硬件设施和服务体系两方面完成对所有养老网点的服务升级，以进一步提升金融服务适老化水平。

通过四项适老“微改造”，实现养老金融特色网点硬件升级，进一步提升网点服务能力。

01 完善适老设施配置

网点设置无障碍通行门、现金服务、爱心窗口、呼叫按铃、安全抓杆、助力架、对客户卫生间等，改善老年人的办事体验。

02 提供 10 余项便民服务

在厅堂的便民服务角，配备了放大镜、老花镜、轮椅、拐杖、震动叫号等十多项便民设施，在客户需要时能及时提供方便。

03 设置健康与数字专区

网点内配备血压仪、血氧仪、公益健康咨询设备，提供基础健康监测及远程健康咨询服务。网点配备数字体验触摸屏，解决老年人不会用、不敢用手机银行的问题。

04 设立安享小屋

结合区域情况与客群特点，打造不同主题特色的客户活动专区让网点成为客户休闲社交、信息分享和互动培训的共享空间。

立足老年人核心服务需求，打造“六专”服务体系，为老年客群提供有特色的网点专属服务。

六专服务体系

1 培训专业的服务经理

通过系统培训的专业养老服务经理，为老年客户提供厅堂全流程服务，对客户多确认业务办理意图，多提醒防范资金安全，多指导自助机具的使用，并通过企业微信，为老年人提供远程金融咨询服务，营造安全贴心的金融服务环境。

2 提供专属的金融产品

聚焦老年群体的财富管理问题，网点结合其需求，遴选安享稳健的养老系列产品，并结合智能投顾资产配置平台，提供更专业的财富规划建议。

3 打造专设的服务渠道

完成老年“安享版”手机银行产品迭代，字体放大、语音交互、一键直达、同屏演示、防诈骗阻断等功能提升老年人使用体验；敬老人工服务专线按键前移，为行动不便的老年人提供上门服务。

4 提供专享的配套权益

围绕健康管理、数字跨越、便利出行、爱心通道、社区公益等五大类权益，提供贴合居民多样化生活需求的各项服务。

5 打造专门的活动空间

在网点“安享小屋”内，每周开展“银发日”活动，围绕健康养生、手工制作、书画歌舞、数字教学、防范诈骗等主题，丰富老年人的退休生活。

6 制作专门的服务手册

提供简单易懂的养老金融服务手册，涵盖养老金融特色网点服务介绍、银行常见业务问题解答、养老政策资讯等综合知识，为老年人提供全面服务指引和解决方案。

截至 2024 年末，本行服务上海市 60 岁及以上老年客户超 **400 万人**，其中代发养老金客群规模超 **120 万户**，管理资产规模超 **3,000 亿元**。本行代发养老金业务规模总量全市**排名第二**，规模增量连续两年全市**排名第一**，为全市**近九成**的城乡居民养老保险参保待遇领取人员提供金融服务。

养老金融特色网点 **55 家** 上海银行业敬老服务（特色）网点 **41 个**

网点适老服务覆盖率 **100%**



本行养老金融服务品牌荣获 2024 年零售银行“介甫奖”养老金融旗舰奖。

本行被评为 2024 年上海银行业养老金融服务突出单位。

案例：上海农商银行普陀石泉支行，“家门口”的养老暖心服务

普陀石泉街道老年人口比例高达 47%。为更好地服务街道社区居民，围绕“15 分钟生活圈”的建设要求，上海农商银行在石泉街道居民生活核心区域布局网点，从硬件设施和软件服务两方面入手，全面提升为老服务水平。

举措，包括厅堂全流程服务、组织各类文娱活动、开展各类金融知识普及、强化老年人“非法集资”“电信诈骗”风险提示、开展数字生活教学等，服务受到周边社区居民的一致好评。

硬件上，网点实施了各项无障碍设计，配备轮椅坡道、矮式填单台、专属轮椅位、适老化卫生间等设施，并设置爱心窗口优先接待老年人。厅堂内设有“安享小屋”，为客户提供血压血氧、远程视频问诊在内的多项基础健康检测设备，并设置亲子、书法、书报角等活动专区，为老年客户社交娱乐提供专属活动空间。

软件上，网点建立养老金融特色网点服务机制，配置老年客户服务经理及养老专营团队、主动推出面向老年客户的实事



专题三 赋能社会治理之“心家园”公益服务项目

凡是与老百姓生活息息相关、通过金融赋能实现老百姓对美好生活追求向往的领域都是上海农商银行战略的主航道。致力于社会资源的金融化整合、社会问题的金融化解决和社会需求的综合化服务，这正是本行“心家园”公益服务项目的建设初心。近年来，作为扎根上海的金融国企，本行始终坚持党建引领，充分发挥普惠金融作为基层自主治理的聚合器、政府嵌入治理的助推器、社会协同治理的路由器的“三器”作用，创新推出“心家园”公益服务项目，协同各级政府和基层社会组织打造赋能社会治理的主阵地，将网点服务延伸到社区服务，将金融服务延伸到非金融服务，共建“15分钟社区生活圈”，为上海金融机构服务社会民生、赋能社会治理提供新范例。

2024 年，本行继续深化“心家园”这个赋能社会治理的主阵地建设，通过创新服务模式，围绕“心家园”将金融服务与社区服

务结合，与政府、企业等多方合作，整合社会资源，打造多元化服务体系。截至 2024 年末，本行开设 1,001 个“心家园”公益服务站，同时在各区打造心家园公益服务示范站点，确定示范站点分级建设模式，以党建合作带动“一点一品”，构建起以 360 余家营业网点为主干、以“心家园”公益服务站为支撑的全面服务网络，全部站点月均开展 1,000 余场常态化、多样化公益服务活动，累计开展 1.6 万场活动。

“心家园”公益服务项目通过与街道、社区及社会组织的深度合作，创新服务模式、资源整合与社区参与，鼓励社区居民参与设计和实施，为城市治理创新贡献了积极力量。在“心家园”建设中，本行强化党建引领聚力，创新资源整合，共同打造“公益朋友圈”，千个站点中有 900 余个站点成为党群服务阵地，与各级政府、基层社会组织不断探索赋能社会治理的新模式，为城市治理创新贡献力量。

案例：“心家园”打造新市民温暖港湾

面向新就业群体与新上海人，上海农商银行在金山建设者小镇建立首个“金融+园区”新市民公益服务站点，帮助打造“一站式”的生活服务居住社区；携手马桥新时代城市建设者管理者之家共建“心家园”社区；在金山干巷居民区设立公益服务站，以爱心服务致敬城市建设者，为站点周边工作的快递工人、环卫工人提供干净舒适的工间休息空间；关怀新市民家庭健康和教育，依托心家园公益服务站点、建筑工地、学校为新市民群体提供健康讲座、中考考前心理辅导、家庭理财规划等服务；在黄浦区委党建办指导下，将“心家园”公益服务站打造成为区内首批“新业态驿站”，为新就业形态群体及户外工作者提供防暑纳凉、遮风避雨等暖心服务；在浦建集团合庆项目建筑工地，携手社区党委、居委、企业共同举办以“胆结石如何预防和治疗”为主题的健康讲座活动，为辛勤付出的城市建设者们带来一份特别的关怀。



“心家园”公益服务站成为黄浦区内首批“新业态”驿站

案例：“心家园”沪剧名家系列活动

近年来上海市加强注重传承城市文脉，以城市精神涵养提升城市品格。上海农商银行“心家园”公益服务项目将精神文化与百姓民生、公共服务深度对接，于 2024 年 10 月启动“心家园”沪剧名家活动，与著名沪剧表演艺术家合作打造文化主题系列活动。同月在松江、杨浦、徐汇、黄浦等 8 个区面向社区居民全面

开展“心家园”沪剧研修班学员选拔赛。11 月，经过选拔，在杨浦、松江、黄浦 3 个区开设沪剧研修班，同时，本行邀请沪剧名家走进社区，在奉贤博物馆开展以海派文化、沪剧文化等为主题文化讲座。



“农”好“玉”你有约 - 心家园文化讲座暨戏曲耀新城活动



心家园杨浦沪剧研修班



2.6 数字金融

本行保持“坚定数字转型”战略定力，深入实施《2023-2025 年数字化转型暨金融科技发展战略》，聚焦公司金融、普惠金融、零售金融、同业金融、运营服务、风险管控等业务主线，以及数据和技术两大支撑板块，稳步推进 41 条举措 120 条任务落地执行。同时，为有效衔接长期发展方向与中短期工作目标，2024 年本行已完成第三轮数字化转型规划滚动编制，覆盖 7 大专业板块，形成 400 余项具体任务。

本行不断夯实“融合+”工作机制，制定《上海农商银行业务科技融合机制方案》，围绕“联合决策、联合访客、联合实施”三大核心举措，发挥啄木鸟意见建议管理平台数字赋能作用，加速业

务与科技融合、总行与分支行融合。本行啄木鸟意见建议管理系统相关工作方法获“2024 年上海市职工先进操作法创新奖”。

2024 年本行，金融科技投入为

13.35 亿元

较年初增长

17.64%



2024 年，本行深入践行数字转型核心战略，多措并举提升数字金融服务能力。



产品自助化

全新推出鑫易资产池业务、换代升级多银行财资 2.0；基于爱鑫融小程序整合普惠在线贷款产品线上流程；投产信贷场景接入平台，打造产品对接能力；推出资产配置系统，升级零售资产配置专业化服务能力。



渠道综合化

升级企业网银，发布企业手机银行 5.0；打造以爱鑫融小程序为品牌的云端营业厅；融合个人手机银行 APP 和信用卡 APP；丰富“安享版”手机银行适老金融服务；提升移动+远程“云”服务能力，加强视频银行场景建设，推广智能机具远程音视频服务；创新设计移动智能柜台设备，拓展网点服务半径。



营运自动化

上线运营管理平台手机端数据大屏；建设运营管理平台数据指标集市；零售综合积分平台深化运营场景；零售综合经营平台可视化大屏接入多项实时指标；多维度大公网业绩看板投产上线，助力管理决策；绿金系统二期将绿色信贷认定流程嵌入业务系统，减少重复操作，为基层减负。



经营数字化

打造对公数字化经营平台 CCRM2.0、全面升级灵龙 2.0APP；依托零售营销策略系统设计差异化营销策略，开展场景式营销；零售集市持续完善数据支撑体系，助力营销圈客、绩效考核和客户风险控制等场景；完成隐私计算平台建设，优化营销模型。



风控智能化

建设企业级全面风险监测预警平台；债券信用评级预警系统实现信用债内部评级模型系统化、自动化；构建统一风险数据集市；搭建全流程一体化的反洗钱工作平台；零售反诈管控平台完成准实时预警模型、公安模型、机器学习模型等五大模型的部署；优化智能合规管理系统，开发“AI 晓合”。

行业交流与合作

积极履行上海金融科技产业联盟相关工作职责

本行为上海金融科技产业联盟副理事长单位，积极参与联盟、联盟联合实验室及联盟下设智慧金融专委会相关工作。本行积极探索人工智能、隐私计算等技术相关创新应用，《大语言模型在合规内控领域的应用》成功入选联盟“2024 年度人工智能大模型金融领域示范场景及创新案例优秀项目”，《隐私计算在金融行业的场景拓展》被评为“智慧金融专委会 2023 年研究课题优秀课题”。

与上海数据集团等机构成立多个联合实验室

2024 年本行与上海数据集团等机构成立多个联合实验室，在数据要素及数据效能、应用适配创新等不同方向上进行研究，对区块链、隐私计算以及不同品类的服务器和算力等开展前瞻性的探索和尝试。实验室成立至今，已顺利完成区块链在某业务场景的应用研究、隐私计算在某业务场景的应用研究、核心账务系统的应用适配研究和部分 OCR 场景的适配研究等多个课题，为本行持续提升金融科技水平、加快金融科技创新发展奠定基础。

与上海市公共资源交易中心实现平台直连对接

本行与上海市公共资源交易中心开展合作，完成行内电子保函系统与公共资源交易平台直连对接。通过构建数字化金融服务通道，为参与上海市公共资源交易的市场主体提供敞口保函开立服务，有效降低企业交易成本，提升公共资源交易效率，助力构建更加公平、透明、高效的招标投标市场环境。



咖啡厅



2.7 金融服务可及性

上海农商银行始终坚持以客户为中心，致力于提升金融服务的可及性和包容性。通过优化线下网点布局，打造便捷的金融服务网络；拓展线上渠道，提供高效、智能的数字化服务；特别关注特殊人群的需求，推出适老化、无障碍服务，确保每一位客户都能享受到贴心、便捷的金融服务。

优化线下金融服务渠道

本行持续优化线下金融服务渠道，高度关注金融服务覆盖面，聚焦于打通金融服务最后“一公里”，并持续强化硬件设备设施、创新民生服务模式，切实提升金融服务的可获得性。

金融服务延伸至社区。截至 2024 年末，本行网点数量共计 364 家，形成了以营业网点为主干、以“心家园”公益服务站为支撑的全面服务网络。将服务内容从金融延伸到非金融，服务范围从网点延伸至社区，聚焦老年人群关切的老年教育、健康医疗、法律咨询、家政服务、文化娱乐等高频生活服务场景。

金融服务郊区农村。本行不断拓宽网点支农服务覆盖面，对金融服务相对薄弱的农村地区加大金融服务力度。截至 2024 年末，本行在上海 108 个乡镇中网点数 245 家，基本实现乡镇全覆盖，持续提升上海市郊区和农村地区的基础金融服务能力。

创新业务设备拓宽网点服务范围。建设新型移动智能柜台设备，整合网点厅堂外拓设备功能，延伸营业网点服务半径，提升业务办理体验。截至 2024 年底，本行移动智能柜台设备覆盖 210 个网点，

累计交易近 14 万笔。

社银直联创新民生服务模式。本行成为上海市首批“社银直联”合作银行，充分发挥上海市网点布局优势，在上海市 16 个区、250 余家网点布设“一网通办”自助服务终端，分层建设“民申社”“社银直联”自助服务专区、社保网办专区、社保专属服务室，被上海市社保中心授予“社银直联示范网点”称号，服务网点上线“社保地图”，实现社保政务服务“多点可查”“就近可办”“全城通办”，助力民生保障，打造“家门口的社保服务网点”。



“社银直联”项目申报通过人行金融科技赋能乡村振兴示范工程，获 2024 年卓越数字金融大赛“新服务-普惠金融”赛道金奖。

提升线上金融服务能力

本行创新性地利用数字技术赋能线上金融服务，通过升级手机银行、加强视频银行场景建设、打造线上金融平台、建设线上+线下联动的社区服务生态圈等方式，为客户提供更便利的线上金融服务。

企业手机银行升级。全新发布企业手机银行 5.0 版本，新增理财、票据、外汇三大业务模块；首次引入“工作台”设计，针对

不同企业角色提供定制化内容；全新 UI/UE 设计，使客户旅程更便捷顺畅；推出鸿蒙版企业手机银行，实现全移动生态支持；通过引入客户体验官共建，客户体验不断提升，得到客户高度认可。

个人手机银行升级。焕新发布个人手机银行 8.0 版，升级 32 项重点功能模块，重塑 100 余项线上用户旅程，简化客户操作步骤；引入智能搜索、智能语音、智能消息推送，向客户提供功能引导、

业务办理和营销推荐等全流程闭环服务，提升数字化服务水平；加载智能验证码、设备指纹等技术，强化线上交易安全。

视频银行正式对外服务。视频银行开拓线上化人工服务新渠道，提升客户体验。远程银行中心集中运营“借记卡密码重置、借记卡密码解锁、借记卡换卡、客户信息变更、单位人民币结算账户开户意愿视频核实”5 项服务项目。

打造普惠金融线上平台。建设“爱鑫融”一站式普惠金融线上服务平台，整合现有小程序产品入口，提供无还本续贷线上申请功能，推动普惠客户权益积分体系建设，提高客群经营能力，为客户提供贷款全流程线上服务和泛金融增值服务。

加快“心家园”公益服务项目数字金融赋能。在微信生态下自主研发推出“心家园”小程序，上线站点地图、线上课堂、活动集市等功能，为社区居民提供更加智能、便捷的服务体验；推出 150 余门线上课程和文化活动，服务客户线上化、便利化、碎

片化学习。通过数字化和新媒体手段的有效渗透，打破服务边界，有效提升服务的覆盖广度和便利性，使社区居民随时随地享受多元化的服务体验。

2024 年本行，手机银行客户

570.61 万户

网上银行客户

376.20 万户

微信银行客户

196.84 万户



服务特殊人群

本行深入践行“金融为民”重要理念，聚焦解决老年群体、特殊群体获取金融服务的共性问题，通过深化服务理念、优化服

务品质、完善服务设施等一系列既走“实”又走“心”的举措，努力提升其金融服务获得感。

针对残障客户群体

在提升无障碍服务水平过程中，本行秉持着“有障碍之处，皆有暖心之策”的信念，不断拓宽网点无障碍服务半径，深挖网点无障碍服务内涵。《上海农商银行营业网点服务管理办法》明确提出，要细化特殊客户群体服务流程，在确保特殊客户群体享受与其他客户平等权利基础上，充分考虑特殊客户群体需求，尽可能提供便捷的人性化服务。

2024 年，本行积极打造第三家无障碍环境建设网点——普陀石泉支行，严格按照国家无障碍环境建设标准，落实无障碍机动车停车位、轮椅坡道、低位服务设施、无障碍自助银行、无障碍卫生间的建设，于细节中体现温度，从物理空间到服务流程全面优化，真正做到“有形便利”与“无形关怀”融合。

无障碍环境建设网点

3 个



上海农商银行普陀石泉支行的无障碍环境建设

- 01 网点积极与相邻的学校友好协商，在学校临近网点的位置设置无障碍机动车停车位，并在车辆一侧及车尾均设置轮椅通道，大大提升特殊客户使用体验。轮椅坡道坡度比为 1:15，便于轮椅客户自主通行。
- 02 24 小时自助服务区域设置低位存取款一体机、低位客服免拨电话，防护舱采用电动开门的方式，同时低位存取款一体机密码键盘高度距地 750mm，便于轮椅客户使用。
- 03 配备具有专利的逸客版智能柜员机，改变传统机具站立办理模式，打造肩并肩邻座式的厅堂服务模式，设备距地高度 650mm，满足轮椅客户需求，同时屏幕角度可以调节，设置盲文标识，进一步提升特殊客户服务体验。
- 04 无障碍卫生间升级无障碍洗手盆安全抓杆，为有需要的客户提供便利。
- 05 便民服务区配备盲文智能阅读器、智能辅听设备、手语在线翻译等便民设施，进一步充实特殊客户群体服务手段。

除此之外，2024 年本行还建设并推广了智能机具嵌入远程音视频服务功能，视频坐席通过与客户语音交流及信息同屏展示技术，实时为客户提供复杂信息的协助录入服务，缓解残障客户自助信息录入困难的痛点，提升残障群体自助金融服务的可得性。



2.8 消费者权益保护*

本行高度重视消费者权益保护，将消费者权益保护融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中，通过系统化的规划和措施，构建全方位、多层次的消费者保护体系，全面提升消费者权益保护水平。

治理

上海农商银行建立包括董事会、董事会下设专门委员会、监事会和高级管理层在内的消费者权益保护治理架构，持续强化消保履职质效，推动消保工作从战略规划到具体执行的全面落地，切实保护金融消费者各项合法权益。



董事会

01

本行董事会对消费者权益保护承担最终责任，负责制定消费者权益保护工作的战略、政策和目标，对本行消保工作进行总体规划及指导，定期听取相关工作报告，指导、监督并评价消费者权益保护工作的执行情况。

消费者权益保护委员会

02

董事会下设消费者权益保护委员会协同董事会开展消费者权益保护工作，负责审议消费者权益保护工作年度工作总结和计划，审议消费者权益保护三年战略等议案并监督实施；修订消费者权益保护管理办法；听取消费者权益保护专项审计报告；讨论研究重大消保问题和政策等工作。

管理层

03

高管层确保本行消保战略目标和政策得到有效执行，拟定本行消保制度，建立消保制度体系，落实董事会消保工作相关决议，确保消保工作资源投入，培育消保文化和理念。本行各单位一把手直接分管消保工作。

执行层

04

本行建立专职部门消费者权益保护部，负责落实推动本行消费权益保护工作具体开展。



影响、风险和机遇管理

风险	风险描述	应对措施
 <p>声誉风险</p>	<p>在金融消费者权益保护监管体系日趋成熟、同业存量竞争加剧的态势下，消费者权益保护水平可以成为提升金融机构业务竞争力的关键之一。如果未能妥善管理消保工作，可能导致消费者投诉事件增加，消费者对银行的信任度下降，或引起负面舆论的传播，损害银行的品牌形象和声誉。</p>	<p>将消保工作提升至战略层面，建立健全金融消费者权益保护治理架构，完善包括考核评价、消保审查、投诉管理、金融知识宣传教育等在内的各项内控制度，严格落实各项管理措施。</p>
机遇	机遇描述	应对措施
 <p>客户忠诚度提升</p>	<p>消费者权益保护良好的商业银行往往具有更高的客户忠诚度，客户在使用银行产品和服务时的信任度更强，从而进一步强化银行的品牌价值。</p>	<p>建立健全客户投诉处理机制，及时、有效地解决客户的问题和诉求。定期开展客户满意度调查，切实了解并满足客户需求和意见，持续提升服务质量。</p>

战略与管理方式

本行在战略与规划层面，制定并发布《上海农商银行 2023-2025 年消费者权益保护战略》，强化“大消保”理念，推进“一把手”工程，并以此为引领，制定《上海农商银行消费者权益保护管理办法》及其他一系列管理办法与实施细则，明确检查监督、考核评价、消保审查、投诉管理、金融知识宣传教育、内部消保培训、金融纠

纷多元化解等工作机制。在全行各业务条线制度规范中融入消保相关管理要求，依据《上海农商银行消费者权益保护工作实施细则》细化全行各相关部室消保职责，形成上下联动、协同合作的消保管理体系。

产品和服务审查

本行董事会就消费者权益保护产品和服务审查行使最高监督权，董事会下设消费者权益保护委员会负责审议消费者保护相关工作和计划，高管层下设立产品和服务审核委员会，负责统筹开展消费者权益保护审查工作，对新产品、服务、合作机构准入等内容履行审核职责，防范外部风险向本行传导。产品和服务审核委员会需定期向高管层和董事会进行汇报。

客服话术及业务专业等方面，出具独立、专业的审核意见，充分覆盖产品和服务的开发设计、定价管理、协议制定等环节各项要求。搭建消保智能管控平台，引入并持续优化“AI 智能审查”功能，梳理形成敏感词和禁用词及对应的审查规则，落实消费者权益保护产品和服务审查工作升级提质。

本行制定《上海农商银行消费者权益保护审核规定》《上海农商银行产品和服务协同审查要点》，从消保、合规等多角度明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等操作性内容。创设产品和服务多部门协同审核机制，围绕消保要求、合规经营、品牌规定、

2024 年，本行完成消费者权益保护审查 **1,990 件**



消费者投诉管理

本行构建了由“决策层 - 归口管理层 - 执行层”组成的消费者投诉管理架构，通过完善的管理架构和明确的职责分工，实现消费者投诉管理的高效、透明与公正，持续优化服务品质，切实维护消费者合法权益。

决策层

本行董事会高度重视保护消费者合法权益，董事会下设消费者权益保护委员会负责监督消费者投诉管理工作，定期听取和审议投诉管理情况，指导投诉管理工作。

管理层

管理层下消费者权益保护暨个人信息保护工作委员会作为最高责任部门，负责统筹制定本行消费者权益保护战略，投诉处理政策；审议重大消费纠纷案件；监督全行投诉管理机制的运行效能，定期听取专项汇报。

执行层

总行设立专职的消费者权益保护部作为全行投诉管理的牵头部门，负责全流程统筹协调与标准化建设。总行合规内控部和审计部行使监督审查职责，合规内控部主要负责对投诉处理流程进行法律合规性审查；参与重大投诉案件的解决方案制定，提供法律意见支持。审计部负责对本行消费者投诉管理情况开展独立、客观的监督与评价，推动本行不断提升服务水平，践行社会责任、依法维护消费者合法权益。

投诉处理流程

本行通过营业网点、官网、手机银行等各渠道公示投诉受理途径信息，不断完善投诉处理流程，畅通消费投诉渠道。

线上投诉渠道	上海农商银行 app 投诉热线：021-962999；4006962999 投诉邮箱：962999@shrcb.com
线下投诉渠道	各营业网点
书面投诉渠道	上海市黄浦区中山东二路 70 号上海农商银行消费者权益保护部，邮编：200002

本行的处理流程



2024 年客户投诉总数 **5,874 件**

投诉响应率 **100%**



消费者权益保护培训

本行每年会为所有面向客户的相关员工提供消费者权益保护培训。2024 年，本行制定《上海农商银行 2024 年消费者权益保护工作要点》，明确制定消费者权益保护全年培训计划，持续深化消费者权益保护培训“课程树”建设，更新迭代培训课程及专项题库。对于客户投诉多发、风险较高的岗位人员进一步提高消保专题培训次数，并开展全行范围内的消保专题应知应会培训及测试。

护培训共计 230 场，人均培训时长达 19 小时，培训对象包括公司中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员在内的全体员工，培训覆盖率达 100%。

报告期内，本行面向 19,450 人次开展线上线下消费者权益保

全年培训活动覆盖
19,450 人次
培训覆盖率
100%



公平营销

管理政策

本行严格遵守国家相关法律法规和监管文件要求，制定并落实《上海农商银行金融营销宣传管理办法》，对全行依法合规开展营销宣传持续进行规范管理，制度涵盖管理原则、职责分工、负面清单等内容，确定了营销宣传事前审批、事中管控、事后监督的闭环管理要求，要求各级机构保护消费者合法权益，避免辖内机构存在夸大其词、隐瞒风险、过度营销等行为。

监督与审查

本行制定了完善的金融产品负责任营销宣传机制和金融营销宣传审核流程，明确在金融营销宣传时的基本规定、职责分工和审查流程。

金融产品负责任营销宣传机制

由总行办公室负责牵头全行金融营销宣传管理，消费者权益保护部、合规内控部、运营管理部、总务部以及总行各职能部门在各自职责范围内参与金融营销宣传管理。

金融营销宣传审核流程

总行各单位开展营销宣传必须事先经过本单位初审后，由行内各职能部门（合规内控部、消费者权益保护部、办公室等）协助审核，确保对外宣传材料不含夸大其词、隐瞒风险、过度营销表述；

各单位需在营销宣传过程中持续监控，同时发挥“全行联动，全员参与”声誉风险管理防线在事中管控中的作用，确保及时发现、维护消费者合法权益；

加强事后监督，及时查找问题、整改优化。

公平营销培训

本行围绕金融产品负责任营销宣传推出在线课程，涵盖了金融营销宣传的法律法规、行业准则以及本行内部的管理要求，以提升员工对金融营销宣传规范的深刻理解和精准把握。同时，本行还将金融营销宣传规范管理纳入全行声誉风险管理培训体系，并纳入全行新员工入职培训课程，全年常态化开展培训，筑牢规范营销意识，有效防范因不当营销宣传行为引发的声誉风险。

债务催收管理

本行严格依据《商业银行互联网贷款管理暂行办法》《商业银行信用卡业务监督管理办法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等国家、行业相关法律法规，制定《上海农商银行信用卡内催业务管理办法》《上海农商银行在线零售贷款内部催收业务管理操作规程》等债务催收管理相关制度，根据电话、信函、外访约谈等催收形式设立标准化催收流程和服务规范，明确在债务催收过程中，严禁采用骚扰、恐吓、欺诈、威胁等不当手段开展催收；严禁冒用行政机关、司法机关等名义追查客户信息、开展催收工作；严禁以列入虚构的黑名单、虚构的不良信用数据库为由威胁客户；不得对与债务无关的第三人进行催收或骚扰等，并做好数据和客户隐私保护工作，防止隐私泄密。同时，定期通过质量检查、抽检录音、投诉分析等方式开展质量管控，并做出及时整改，保障债务催收管理健康、有序开展。

尽调评估和管理要求，严禁以故意伤害、非法拘禁、恐吓、威胁、骚扰等非法手段开展催收。

本行定期对催收人员开展相关培训，培训内容包括催收相关法规、合规作业、沟通技巧、优秀和反面案例等，以强化催收人员的合规意识，提高服务客户的能力。



上海农商银行催收培训现场

如涉及委外催收的情况，则依据《上海农商银行在线零售贷款委外催收机构管理操作规程》《上海农商银行信用卡委外催收业务管理实施细则》统一规范业务流程，明确委外催收机构的准入条件、

贷款合同修改

本行制定《上海农商银行个人贷款贷后服务管理规定》对贷款客户的贷款信息变更需求进行规范管理，制度规定将贷后变更按风险程度划分为重要变更和一般变更，并制定不同审批流程进行专项复核或审查审批。若贷款客户需要提前还款，可以填写《个人贷款提前还款申请审批表》并向贷款行确认到账时间，贷款行对借款人提前还款的原因、还款金额、还款次数等内容进行审查后，为借款人办理。还款方式有等额本息还款方式、等额本金还款方式、按年

分次偿还贷款本息方式、按月等比本金还款方式、按月宽限期等额本金还款方式、按月宽限期等额本息还款方式。

针对已逾期但存在特殊困难的客户，本行提供协商还款，但不直接变更合同及还款计划，仅提供停催，即允许客户在约定期限内还约定金额，期间不再催收。特殊困难包括大病、失业等情况。

金融知识普及

本行聚焦“一老一少”、新市民、外籍来华等重点群体，结合消费者权益保护品牌“农商消消乐”，秉持“预防为先、教育为主”的理念，严格遵循公益性、时效性、服务性和持续性的原则，积极开展常态化活动。

本行以“心家园”公益服务站及基础营业网点拓展金融教育覆盖半径，实现金融消保知识普及上海 16 个行政区全覆盖，年内已开展线上线下各类金融教育宣传活动超 6,800 场，触及金融消费者 467.12 万人次。

金融消保知识普及全覆盖上海行政区

16 个

年内已开展线上线下各类金融教育宣传活动

超 6,800 场

触及金融消费者

467.12 万人次



针对性金融知识普及



报告期内为“心家园老年大学”提供 20 余门金融类课程，以“心家园”服务对象真实案例为脚本，编制并投放原创教育宣传微电影 4 篇，发布“以案说险”等金融风险宣传 57 篇，视频《警惕黑中介，“征信修复”是骗局》荣获 2024 年度上海市防范打击非法金融活动视频组“三等奖”。



报告期内，加入由上海市金融消费纠纷调解中心倡导发起的“金种子计划”，旨在通过一系列特色鲜明、寓教于乐的金融教育活动，将金融知识的“金种子”播种在青少年心中。先后与上海市第三女子初级中学、上海市金山区石化第五小学共建“青少年金融素养教育基地”，创新金融知识宣教形式，全面提升青少年的金融素养。



“本行温馨提示，‘个人征信修复’是骗局，可能造成个人信息泄露或财产损失，请关心关爱关注自身信用记录，养成良好信用习惯。”通勤路上，时常听到上海农商银行发布的广播提示，近三年，本行共计开展线上线下教育宣传活动数逾 16,486 场，触及金融消费者 1.35 亿人次；通过官方微博、微信公众号等推送金融知识普及信息百余条。



报告期内，新增面向“外籍来华人员”的涉外金融教育，丰富涉外宣传资料，迭代金融教育专题折页及长图“Protecting Consumers’ 8 Rights”，走进松江大学城、上海商学院、上海纽约大学以及部分区县的双语学校，定向举办面向外籍来华师生的金融教育宣讲，为海外师生普及洗钱犯罪的危害，并开展支付便利化、外币兑换、现金使用等金融知识。

政府及外部机构合作



01

在监管机构及协会团体等指导下创办培育农商金融教育特色，持续推进与上海市银行同业协会的合作，被授予上海银行系统首家“农村金融教育工作站”称号，协同探索工作站创建方案。

02

联合上海市黄浦区外滩治安派出所开展“脱口秀展演”“原创教育视频拍摄”活动。

03

与上海政法学院签署关于“金融消费纠纷调解模式”的《课题合作协议》，进一步探索金融纠纷多元化解机制，共建“大学生实践教育基地”，为师生开展专题金融知识普及活动。



指标与目标

目标	2024 年进展
消费者金融教育培训普及提升	2024 年全年共组织开展消费者金融教育培训累计 17,000 小时，参与人次达 467.12 万人次，较上年提升 20.11%。

2.9 信息安全与隐私保护*

信息安全与隐私保护是银行业务开展的基础，同时也是银行经营稳健运行的保障。本行严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规及监管要求，持续健全完善信息、网络安全及隐私保护保障体系的建设，切实筑牢数据安全防线。

治理

本行董事会是信息安全的最高责任机构，由董事长担任网络安全第一责任人，高管层设立网络安全和信息化领导小组，全面负责全行网络安全和信息化管理工作的组织领导，金融科技部具体负责全行信息安全工作，同业务、合规、技术等部门协同合作，形成多部门融合管理机制，确保数据安全工作的有序推进。

本行建立自上而下的个人信息保护组织架构，形成“1+2+N+1”工作模式，即高管层消费者权益保护暨个人信息保护工作委员会

负责全面统筹推进全行个人信息保护工作，下设“消保合规组”“数据安全组”及 N 个业务条线，分别从保障个人信息主体权益、保障安全措施和技术手段两个维度，将涉及个人信息保护的法律法规、监管要求等逐步融入业务条线管理过程，并在各个业务条线设置至少 1 名专岗人员，持续加强事前、事中、事后全流程管控措施，防范个人信息泄露风险，强化教育宣贯和考核，提升个人信息保护意识。

网络安全与信息化管理架构



影响、风险和机遇管理

风险	风险描述	应对措施
数据风险	内部员工的不当操作，以及外部黑客组织、网络犯罪分子的持续攻击，构成了数据安全的主要威胁。特别是针对个人敏感信息的窃取和滥用，不仅损害客户利益，也严重影响银行的声誉和信誉。	建立健全信息安全与隐私保护的治理架构，明确责任划分，构建各类制度保障体系，并通过不断强化数据安全技术防护、建立风险监测与处置机制、加强员工培训与管理等，提升数据安全水平。
机遇	机遇描述	应对措施
监管规范	国家金融监督管理总局发布《银行保险机构数据安全管理办法》等法规，对银行数据安全作出严格规定，为银行规范数据管理提供了清晰指引，促使银行将数据安全风险纳入全面风险管理框架。	主动与监管机构保持密切沟通，及时了解监管动态和要求，确保本行数据安全和隐私保护工作符合监管导向，推动提升本行在数据安全领域的公信力。

战略与管理方式

信息与数据安全

本行已制定《上海农商银行数据安全管理办法》，政策明确了数据安全组织职责、数据安全等级标准、数据分类分级流程等内容。针对不同安全级别的数据，规定了数据在采集、传输、存储、使用、删除以及销毁等全生命周期阶段的安全防护要求，通过落实

相关的技术和管理措施，持续加固安全防护体系，不断健全和完善数据全生命周期的安全管理，保障本行信息和数据安全有序开展。本行数据安全相关政策覆盖本行全部业务线和分支机构，并表附属机构可参照本行政策制定相应的管理制度。

信息安全审计

本行基于业务需求，每年均委托外部独立第三方定期评估数据保护和信息安全制度，并开展独立审计。同时，为全面引入并落实 ISO27001 信息安全管理体系，每年邀请外部第三方机构对本行 ISO27001 安全管理体系认证进行复查和认证。本报告期内，本行信息安全管理体系已通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，本行网上银行系统、手机银行系统等 11 个信息系统已通过相关安全测试、安全整改、定级备案等工作，获得国家主管机构颁发的《备案证明》（各系统的安全防护等级均为第三级）。

数据安全风险防控

本行高度重视数据安全，通过主动与被动防范措施的结合，最大限度地降低数据泄露事件的发生风险，并在发生安全事件时迅速做出反应，确保客户信息和银行系统的安全。

主动措施：

本行已经建立了适应云下、云上环境以及分布式架构的综合网络安全防护体系，包括：



安全设备与软件

本行已部署防火墙、入侵检测、恶意代码检测、桌面管理、应用防火墙、网页防篡改、数据防泄漏、运维堡垒机等多种安全设备和软件，以全方位提升网络安全防护能力。



网络安全主动防御平台

为了加强金融生态安全防护，本行建设了网络安全主动防御平台，并与中国人民银行的网络安全态势感知与信息共享平台对接。此举有助于增强金融系统的安全防护能力，并提升对云上、云下网络安全风险的监测、预警及应急处置能力。



外包系统安全管理

本行在外包系统的安全管理方面采取多维度措施。采购需求明确提出了原厂供应商的安全保密要求，并在合同签订时将安全责任明确写入条款。此外，本行还要求为入场服务的供应商人员签署驻场服务承诺书，确保其严格遵守安全要求。

被动措施：



应急预案

本行建立高效的数据泄露应急响应机制，制定《上海农商银行网络安全事件专项应急预案》，并定期进行评估和检查。该预案规定了应对数据泄露等网络安全事件的步骤和流程，应急响应人员部署和职责，确保在发生安全事件时能够迅速采取有效的应对措施，并定期组织应急演练，提升对于数据安全突发事件的处置能力，避免或降低潜在的影响。



外部风险信息监测

本行积极建立外部风险信息监测机制，及时掌握与数据安全相关的外部风险信息。同时，内部也建立了高效的通报、响应和处置机制，确保在数据安全事件发生时能够快速响应并有效控制事件的蔓延。

信息安全应急演练

本行组织开展年度网络安全攻防专项演练，演练范围包括本行、控股村行以及投资企业的全部互联网系统、网络设备、安全设备、内部信息系统、终端等。演练场景涵盖有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件等本行网络安全应急预案三

大主要安全事件场景。同时本行定期对员工实施防范钓鱼邮件的安全演练与意识培训，提升员工对钓鱼邮件的识别与防范能力。2024 年，本行开展了年度防“钓鱼邮件”演练，覆盖总行各部室、各分支行、长江金租及 35 家村行，以检验全集团员工应对钓鱼邮件攻击事件的识别能力，有效提升员工安全意识。

信息安全培训

本行定期为全体员工和承包商等合作伙伴开展信息安全意识培训，通过线上培训考试、演练、线下宣传相结合的方式，持续提升员工安全意识。2024 年开展驻场外包人员网络安全意识培训，超 120 家供应商，1600 余人次参与，进一步规范外包供应商人员安全行为，加强供应商人员的网络安全意识。

员工网络安全培训参与率

100%

员工网络安全培训考核通过率

100%



个人隐私保护

针对个人信息保护，本行制定《上海农商银行个人客户信息保护管理办法》《上海农商银行个人信息保护政策管理规定》《上海农商银行个人客户信息保护影响评估实施细则》等规章，政策覆盖全行全部业务条线和分支机构，内容涵盖消费者金融信息的

收集、使用、加工、提供、公开等个人信息处理全生命周期各环节具体要求，并对个人信息保护影响评估及审批流程、个人信息事件应急处置等作出明确规定。

个人信息收集、使用和保留

本行处理个人信息具有明确、合理的目的。在个人信息收集时限于实现处理目的的最小范围，遵循最小和必要的原则，严禁过度收集。在个人信息使用阶段，严格采取访问控制、信息加密、去标识化等管理措施，保障个人信息安全。针对个人信息的存储，会在相关隐私说明中告知客户信息保存的途径、内容和时间长度。在实现目的所必需的最短时间或法律规定的其他期限过后，及时对个人信息进行删除或匿名化处理。

个人信息控制权限

本行在客户隐私政策中向客户明示个人信息处理目的、方式、范围等规则，告知其所享有的知情权、决定权、访问权、更正权、删除权等权利，并征得其同意的情况下处理其个人信息。

- 访问和更正个人信息：客户通过网上银行和手机银行的相关页面，访问或者修改个人账户信息，也可以通过携带有效身份证件到银行营业网点，由柜员协助完成个人信息的更正。
- 删除个人信息：当客户不再使用本行的产品和服务或注销账户时，可以要求银行删除其个人信息，但法律法规另有规定要求保留的信息若未到保存期限，将无法立即删除这些信息。

访问控制

为保护个人信息，本行建立身份认证、访问权限申请和审核批准机制，根据数据的不同安全级别，制定和明确数据访问控制过程中的相关安全措施，例如实行身份认证、分级授权与管控、及时清理已失效的账号和授权并留存相关操作日志、限制查询数据人员的数据访问频率等，保障数据在被访问过程中的保密性和完整性。在个人信息和数据的收集、使用、存储等环节，利用对称和非对称加密算法、传输加密算法、数据签名、数字证书、去标识化等密码技术，确保数据的机密性和完整性。

第三方数据使用与约束

本行不会出于完成交易、业务以外的目的向第三方出租、出售或提供个人数据，若因交易及业务目的之需求向第三方提供个人数据的，在相关业务隐私政策中会进行详细说明，经用户同意后会与第三方共同处理相关信息。同时本行会与第三方签署保密协议，要求其严格按照本行信息安全相关政策规定处理用户个人信息，并定期审查第三方信息安全保护措施的有效性。

本行向客户提供相关投诉和举报渠道，并及时妥善响应。本行在验证个人客户身份后，会及时响应个人客户基于合法权利而提出的请求，原则上，在 15 个工作日内作出答复及合理解释，并告知其外部纠纷解决途径。

第三方数据使用与约束

本行对数据相关供应商实行规范化的信息安全管理，防范本行信息资产遭受损失。在合作前期，会对供应商开展必要的评估和尽职调查以验证数据安全相关合规性，并要求其提供所取得的信息安全认证和资质。在合同中明确供应商应遵守本行制定的客户数据和隐私保密规定，包括数据来源合法合规、最小化信息采集原则、未经同意禁止存储数据副本、数据处理过程的记录和留存等。在合作过程中，定期开展过程监督和评审，监测其合同履行情况、保密规定落实情况，并定期开展供应商信息安全培训，进一步提升供应商信息安全意识。

指标与目标

目标	2024 年进展
· 信息安全“零事件、零通报”	· 2024 年全年本行未发生影响业务的网络安全事件和敏感数据泄露事件

2.10 人力资本发展 *

本行秉承以人为本的理念，重视保障员工权益，努力打造多元化、平等、包容的工作环境。本行关注员工的职业成长与健康安全，鼓励开放沟通，努力提高员工满意度和工作体验，积极履行社会责任，为社会和谐发展贡献积极力量。

治理

本行董事会是人力资本发展的最高责任机构，董事会下设的薪酬和提名委员会负责董事、高管及全行薪酬管理工作，高管层具体负责员工发展、权益保护等工作，人力资源部是具体责任部门。本行建立了由总行人力资源部统筹规划、重点业务条线 HRBP 专业支撑、分支机构属地化执行及子公司差异化适配的人力资源管理体系。

其中，总行人力资源部承担全行人力资源管理的统筹职责，包括但不限于人员规划、招聘、薪酬福利以及绩效考核等关键领域的制度设计与实施，各分支机构设立办公室或人力资源部，以实现属地化人力资源管理；子公司依据实际情况差异化配置管理架构，有效支撑集团人力资本发展。

战略与管理方式

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，制定

并实施了多项内部制度，以促进人力资本的全面发展和员工权益的全面保护。

上海农商银行人力资本发展制度

人力资本发展议题	内部制度
员工权益保障	《上海农村商业银行股份有限公司集体合同》 《上海农商银行女员工特殊权益保护专项集体合同》
多元平等雇佣	《上海农商银行员工招聘管理办法》
人才规划与职业发展	《上海农商银行 2023—2025 年人力资源战略规划》 《关于进一步加强全行优秀年轻干部发现培养选拔工作的专项规划（2022 年 -2025 年）》 《上海农商银行薪酬管理制度》
员工福利与关怀	《上海农商银行企业年金实施方案》 《上海农商银行职工帮困基金管理指导意见》

员工权益保障

本行严格遵守法律法规和内部制度，坚决杜绝雇佣童工、强迫劳动等一切违反员工权益的行为。在招聘过程中，本行仔细核验候选人身份信息，确保所有员工均符合法定劳动年龄，禁止扣押身份

证件或收取费用，并明确告知工作时间和福利待遇，严禁任何强迫或欺骗手段。2024 年，本行未发生任何涉及雇佣童工、强迫劳动或其他违反人权及劳工权益的事件。

员工沟通渠道

本行高度重视员工沟通渠道的建设，打造开放、多元、透明、民主的沟通机制，充分尊重员工的结社自由与集体谈判权利，积极收集并听取员工合理意见。

过多员工切身事项，确保员工的知情权、参与权和监督权得到充分保障。

本行建立以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，积极发挥工会组织和职工代表大会在维护员工权益、促进民主管理中的关键作用。2024 年，本行共召开四次职工代表大会，审议通过

此外，本行设置专用邮箱、电话热线、办公软件 HEROS 平台以及“行领导接待日”等机制，广泛接受员工的申诉和意见，确保所有员工（包括正式员工和非正式员工）都能顺畅表达诉求，并在此过程中坚持员工信息保护的原则，强调员工意见提及的匿名性处理。

案例：上海农商银行职工代表大会

2024 年，上海农商银行分别于 4 月、6 月、7 月、12 月召开第四届工会会员代表大会暨职工代表大会第九次会议至第十二次会议。在职工代表大会上，我们广泛收集了员工对于员工招聘管理办法（草案）、集体合同执行情况报告、实行不定

时工作制度和综合计算工时工作制的议案（草案）等议题的意见。会议期间，员工代表积极参与讨论，为公司的未来发展提供了宝贵的见解和建议。

员工满意度

本行坚守“以人为本”理念，报告期内面向全体员工开展满意度调查工作，深入了解员工感受和需求。报告期内，本行通过线上匿名问卷的形式，对员工满意度进行了全面的评估，内容涉及工作感受、薪酬福利、职业发展、沟通协作、企业认同、领导力评价以及个人自我评价等七个维度。2024 年调查共收集到 5,243 份有效问卷，平均得分为 4.06 分（满分 5 分）。

2024 年调查有效问卷共收集到

5,243 份

平均得分为

4.06 分

基于问卷反馈及员工调研结果，本行针对员工普遍关心的问题，提出了具体的改进措施，不断优化员工的工作体验和职业发展路径，从而提升员工的工作满意度。



多元平等雇佣

本行致力于营造一个多元、平等、包容的工作环境，并通过《上海农商银行员工招聘管理办法》等制度，明确在招聘、培训、晋升

等环节中，坚决抵制基于性别、年龄、民族、国籍、肤色、宗教信仰、性取向、社会出身等任何形式的不公平对待。



此外，本行积极推动职场多元化，通过加强合规管理、支持职业成长、优化维权环境和保障民主参与，特别关注女性员工在用工平等、薪酬和生育权益等方面的权益，并推动她们参与业务创新与

治理。报告期末，本行员工总数达到 9,821 人，其中女性员工达 5,227 人，占比 53.22%。

上海农商银行女性员工保障关键措施

- 01 本行贯彻执行《上海农商银行女员工特殊权益保护专项集体合同》，确保女性员工劳动报酬、休息休假、劳动安全与卫生、保险与福利、岗位培训、孕产期及哺乳期等多方面的权益得到充分保护。
- 02 本行开展“逐梦新时代 绽放‘她’风采”等组织评选和主题活动，分享优秀女性员工经验。同时，通过调研和交流活动，推动女职工创新工作室建设，加速女性人才成长。
- 03 本行依托全市职工法律援助服务站点、“12348”公共法律服务热线“12351”职工维权热线，为女职工提供反映利益诉求、提供劳动关系矛盾风险隐患线索的重要窗口和平台，推动解决女职工的的实际困难。
- 04 本行职代会女性代表与单位女职工比例相适应，充分保障女性员工的参与权、决策权和监督权，推动女职工在企业治理中发挥更大作用，实现民主管理。

同时，本行持续关注残障人士和特殊群体的就业需求，通过优化招聘流程，为其提供平等的就业机会。截至报告期末，本行雇佣残障员工 14 人。

人才吸引与留任

本行制定《2023-2025 年人力资源发展规划》《人才发展“十四五”规划》等战略规划，明确“一体两翼三化四位协同”总要求，即以人才发展为主体，绩效管理资源配置为引擎，以市场化、专业化、信息化为方向，各级协同共管为保障，推动人才队伍建设与全行战略同步规划、整体布局。为实现人力资源的高效管理和战略性发展，本行深入展开人力资本分析，定期监测人员流动情况，通过精准的人员结构和效能分析来优化人才队伍建设。

员工流失率
2.71%
员工流失率较 2023 年同比下降
32.9%



人才储备

本行秉持“广纳贤才、多元共融”的理念，通过线上线下相结合的形式，为求职者提供社招、校招、实习等多种岗位获取途径，吸引并汇聚优秀人才，增强银行人才团队的稳定性。

校园招聘方面，本行聚焦高校优质生源，与多所高等院校建立长期合作关系，通过多样化的招聘项目，吸引优秀应届毕

业生加入。同时，借助招聘管理系统对校园招聘全流程进行数据追踪与分析，开展数据回溯复盘及校招满意度调研，及时获取候选人反馈建议，不断优化招聘策略，提升校园招聘质量和效率。

“鑫体验”实习生项目

本行推出“鑫体验”暑期实习生计划，设立“新锐生”和“新秀生”岗位，为优秀实习生提供留用机会。本项目不仅能够增强学生的职业技能，同时也为本行注入新生力量，持续发掘与培育金融领域潜力新秀。

FINTECH 培训生项目

本行开展金融科技 (FINTECH) 培训生招录项目，以适应 IT 岗位需求，吸引金融科技人才。培训项目包括专业技能培训、行业知识学习以及实际项目参与等多个环节，旨在全面提升培训生的专业能力和实战经验。通过“金融+科技”体系化的课程培训、导师带教及岗位锻炼，培训生将成长为助力本行数字化转型发展的金融科技人才。

就业辅导

本行与上海财经大学合作举办公益性就业辅导集市，通过路演的形式生动展示了财大学长学姐以不同校招岗位招聘入行后的职业发展历程。活动提供了简历优化、求职辅导、生涯规划等公益性服务，吸引了校内近百名学生参与现场互动，为在校师生提供了实质性的帮助。



关键荣誉

奖项名称	颁奖单位
上海市促进就业先进企业 (组织)	上海市人民政府
2024 届毕业生就业工作最佳雇主	上海海洋大学
2024 年度上海对外经贸大学就业工作最佳雇主	上海对外经贸大学
2024 华东政法大学年度优秀合作伙伴	华东政法大学
2024 中国大学生喜爱的雇主品牌	前程无忧

晋升与发展

本行完善“双通道”晋升机制和内部转岗机制为核心的职业发展体系，为员工提供全面且清晰的职业发展路径和公平的晋升机会，形成能上能下的人员管理机制。

“双通道”晋升机制

本行制定《上海农商银行行员等级管理办法》和《上海农商银行专业序列管理办法》，明确管理序列和专业序列并行的人才晋升机制。通过透明的晋升机制和定期评估，鼓励员工成长，实现个人与组织目标的一致发展。

内部转岗机制

为优化人才流动机制，本行出台了《上海农商银行全面激活行内人才市场方案》，通过常态化的内部招聘和管理岗位竞聘，引导人才在银行内部合理有序流动。

上海农商银行“双通道”“晋升机制”



薪酬与绩效考核

本行在设计薪酬体系时，综合评估了劳动生产率、人工成本投入产出率、市场工资水平、企业工资指导价，以及《商业银行稳健薪酬监管指引》中的风险成本控制要求。本行遵循相关监管指引，对员工薪酬进行合理调整，以实现风险控制与激励员工的平衡。同时，本行坚持男女平等、同工同酬的基本原则，坚决杜绝因性别导致的薪酬福利差距。

本行员工的薪酬由固定薪酬、可变薪酬和福利性收入构成：



本行建立全流程绩效管理体系，每年一次面向所有员工开展绩效考核评价。绩效考核采用包括 360 度评估在内的多种考评工具，通过收集来自员工自我评估、直接上级、同事、下属等多维度反馈，以确保评估的全面性和客观性。

此外，本行为所有员工（包括正式和非正式员工）提供正式的申诉渠道，如邮箱、电话热线等。如果员工对绩效考核结果有异议，可以在规定时间内提出申诉。人力资源职能部门会对申诉内容进行核实，并根据反馈进行持续改进，确保考核的科学性和公平。

人才培养体系

本行通过构建全面的员工培养体系，针对不同层级员工，开设涵盖管理干部培训、专业能力培训、通识类培训及“鑫苗计划”新员工入职培训等培训项目，提升员工的核心能力和专业素养，为银行的可持续发展提供坚实的人才支持。

上海农商银行员工培训体系

培训类型	培训对象	培训内容
管理干部培训	高级管理人员	党性教育、习总书记上海讲话专题学习、二十届三中全会专项学习、乡村振兴专项赋能、经营决策赋能、数字化转型专题培训、领导力提升、继续学习
	中层管理人员	
	基层管理人员	
专业能力培训	全体员工	公司金融、零售金融、运营管理、风险管理、金融科技、综合管理、专业资质
通识类培训	全体员工	消费者权益保护、客户服务赋能、合规案防培训、经济形势解读、行业跨界认知、办公技能提升、综合素养
鑫苗计划	新入职员工	战略导航、企业文化宣导、合规安全教育、员工行为准则、职场通识技能、业务专业知识、岗位技能培训
课程开发与授课技巧、外部培训机构合作、高校联合培训、教育费用报销、奖学金补助		

新员工入职培训

本行面向新入职员工开展“鑫苗计划”系列培训课程，帮助新员工迅速适应并融入银行的工作环境。

案例：新员工“鑫苗计划”

2024 届“鑫苗计划”校招新员工入职培训于 6 月正式启动，覆盖全行近 600 名新员工，通过线上“鑫苗聚力营”、线下“鑫苗活力营”和岗位“专业赋能营”三大训练营，帮助新员工快速适应工作环境，掌握必备职业技能。

线上“鑫苗聚力营”开展线上微课，涵盖战略引领、企业文化宣导、合规安全教育、员工行为准则、职场通识技能、从业基础知识等六大板块内容，共 22 门线上微课，帮助新员工快速了解应知应会内容；线下“鑫苗活力营”全面赋能业务基础知识，搭建整体业务框架，强调合规风险红线，各条线业务概述、职场礼仪、人才发展、企业文化、青年成长论坛等课程共 18 门，护航未来职业发展；岗位“专业赋能营”由各条线牵头组织，进行专场岗前培训，加速新员工岗位适应步伐，如：公金条线以公司客户经理展业全流程为重点，开展“鑫星计划”新任客户经理培训，零售条线结合“一人一策”岗位能力体系

梳理，组织“鑫泉课堂”新任理财经理培训、“鑫河训练营”新任零售客户经理培训，运营条线围绕实操技能训练，开展柜员见习期“百日通关”跟踪培训，科技条线聚焦我行科技体系认知建立，分类开展“雏鹰训练营”FINTECH 产品经理培训和研发训练营。



线下授课



以小组为单位制作思维导图，在结业仪式上分享学习心得



团建游戏，全体学员共同搭建联动艺术装置作品

领导力培训

报告期内，本行分层分类开展管理人员定向培训，覆盖全体高级管理人员、中层管理人员，以及全体基层管理人员。高级管理人员在国资委统一培训部署和安排的基础上，通过党建引领以中心组学习、线上学习、自学等形式提升能力；中层管

理人员根据工作职责分类开展正职人员“领航课堂”、中层副职人员“远航课堂”及新任中层管理人员“启航课堂”等课程；全体基层管理人员在管理能力维度开展“扬帆营”线上、线下综合培训，在专业能力维度根据不同业务板块要求开展定向培训，同时专项开展新任基层管理人员“扬帆营”系统培训，助力角色转型。整体课程规划围绕政治素养、领导力、数字化转型、及经营管理能力强化等方面展开，旨在进一步拓展管理人员的视野、夯实其履职水平。

专业技能培训

为适应业务发展需求及行业变革趋势，本行对公金、零售、风险、运营和科技等关键领域的员工开展专业知识与技能培训，聚焦能力建设，通过构建关键岗位能力模型、梳理授课体系、内训师课同建等举措，以定制化项目设计、多样化教学方式，线上与线下结合，理论与实战融合的方式，提供不同岗位专业培训。同时，本行为全行业务部门及分支机构的员工提供包括金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）和特许全球金融科技师（CGFT）在内的专业资质认证培训。

案例：公金条线岗位培训

本行为不同层级的员工提供定制化公金条线岗位培训，通过专业赋能、战略解析、团队领导及营销技巧等专项培训，全方位提升客户经理及营销人员的专业水平，从而促进公金业务的持续进步和团队效能的增强。

培训对象	培训项目	培训内容
新任公司金融客户经理	鑫引擎计划	对新任产品经理开展赋能培训和资质认证，提炼产品营销话术，逐步实现营销流程标准化，萃取公金产品标准化课程，搭建公金产品课程库。
公司金融客户经理	大公金商学院	公司金融、零售金融、运营管理、风险管理、金融科技、综合管理、专业资质整合线上、线下学习资源，搭建 HEROS 大公金商学院，汇聚“专业精进系列”“特色专项系列”“优秀案例系列”“榜样力量系列”“合规风险系列”等板块课程。
资深、高级公司金融客户经理	鑫锐计划	围绕战略解读、行业研究、业务痛点进行问题探讨，深化战略解读，深入客群经营，探索问题解决方案，通过企业参访学习、混沌学院课程自主学习，拓宽视野格局。
营销团队队长	鑫承计划	围绕营销团队负责人内部管理能力、团队整体营销水平，开展系统培训和实践指导，提升管理能力和业务水平，萃取《新任对公客户经理岗位带教手册》，提升营销团队负责人带教管理能力，助力新任对公客户经理快速成长。

员工教育补贴机制

本行实施学历学位提升、专业资质考试、继续教育等教育费用报销及奖励机制，为全行员工自主学习发展提供制度保障。该制度适用于所有员工（包括兼职和合同工），只要他们符合对应的资质认证条件，均可申请报销。该机制全面覆盖了硕博等高层次学历教育提升，以及广泛的专业资格认证，包括 15 项金融资格认证、32 项科技资格认证和 4 项从业资格认证。同时，本行与复旦大学、上海交通大学、上海财经大学等知名高校建立合作关系，为非全日制 MBA 项目设立专项奖学金，以促进员工持续提升。

报告期内，逾 700 名员工已从这些教育支持政策中受益。

外部培训合作

本行积极扩展员工培训资源，不断丰富和完善员工培训体系。报告期内，我们聚焦相关工作会议解读、乡村振兴、数字化转型、政治素养和经营能力等议题，与多家培训机构及高校建立了稳固的合作关系。

外部培训机构合作

报告期内，为提升管理人员的领导能力、经营能力及政治素养，本行与福建省三明市委党校合作，为新任中层人员开展启航课堂培训，通过专题教学、实地研学和小组研讨等多元化学习形式，助力其角色转变与成长。此外，针对全体中层管理人员，本行开展了三期“学习创新理论，强化政治训练”党课轮训，邀请中共上海华谊（集团）公司委员会党校知名党课辅导老师授课，进一步巩固了员工的思想基础。

教育机构合作

本行联合浙江大学继续教育学院举办多期培训班，围绕党的有关工作会议解读、乡村振兴、数字化转型等主题，为中层管理人员及青年骨干员工提供定制化学学习机会。同时与上海财经大学滴水湖高级金融学院建立双向合作机制，选派本行高管参加领航计划培训项目，实现培训资源互利与合作共赢。

员工福利与关怀

员工福利保障

本行始终将员工的切身利益放在首位，以员工需求为导向，提供全面且富有竞争力的福利保障体系。本行确保所有员工享有五险一金、法定节假日、带薪休假（如年休假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、育儿假等）、生育报销及津贴等法定福利。

同时，本行为全体员工提供丰富的额外福利，涵盖津贴、交通补贴、升级互助医疗保障、职工体检、专享保障、健康关爱、入职礼包、冬夏两送、年节福利、周年带薪假和日常慰问等。此外，本行还持续开展女职工专项关爱、先进疗休养、元旦春节送温暖等活动，为特殊群体提供精准关怀。

在权益保障方面，本行积极建设行内法律援助服务和维权队伍，开通法律援助热线，并与专业律所建立长期稳定的合作机制，为员工在工作和生活中可能遇到的法律问题提供坚实保障与支持。

案例：上海农商银行深入开展元旦、春节送温暖工作

在中华民族传统节日甲辰龙年春节即将到来之际，本行在全行范围深入开展元旦春节送温暖活动，自下而上进行情况排摸、突出重点，加强精准帮扶。2024 年 1 月下旬至 2 月上旬，总行领导分别带队看望本行老领导、老职工，并对重点困难党员和职工进行走访慰问，关切询问职工的身体状况、生活起居、

看病就医等情况，深入了解困难职工的思想动态和实际诉求，并向他们致以诚挚问候和新春祝福。各基层单位也深入一线，开展形式多样的慰问送温暖工作，全行累计慰问困难职工 350 余人次，在甲辰新春之际将浓浓暖意传递到有需要的职工身边。

员工关怀

本行始终将员工关怀作为企业文化的重要组成部分，秉持“员工与企业共成长”的核心理念，致力为员工提供全方位的文化滋养和成长支持。为此，本行开设农商大讲堂、成立读书会、语言艺术社团等活动团体，举办朗诵展演、主持人大赛等系列活动，通过多元化的课程和丰富的活动，本行赋予员工更多知识和技能，为员工提供展示自我、提升自我的平台，让员工在参与和体验中实现个人成长与职业发展的有机结合。

上海农商银行创新开设“传与承”农商大讲堂

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，结合中国特色金融文化建设要求，努力打造健康文明、昂扬向上的企业文化和职工文化，创新开设“传与承”农商大讲堂，分系列开设宏观课堂、国学讲坛、传统文化专题、健康课堂、艺术启蒙、美育课堂等多维职工教育活动。

截至 2024 年 12 月，农商大讲堂已成功举办 7 期，高品质的活动内容、与大咖面对面交流的机会以及线上线下相结合的灵活方式，吸引了员工广泛参与，成为全行员工学习拓展的重要平台。



上海农商银行“传与承”农商大讲堂

上海农商银行“筑梦农商 新声绽放”主持人大赛

2024 年 8 月 25 日，本行举办“筑梦农商 新声绽放”主持人大赛决赛。大赛旨在搭建平台、赋能专业，挖掘和培养高素质主持技能人才，孵化未来企业文化与职工文化宣导员队伍。经过激烈角逐，上海农商银行“十佳主持人”“最佳台风奖”“最具人气奖”“最具潜力奖”和“新秀主持人”——诞生。



上海农商银行主持人大赛活动

职业健康与安全

本行始终关注员工的身心健康支持，结合员工岗位特点和健康需求，建立了职业健康体检制度。同时为员工提供心理关爱自助服务，构建全链条心理健康支持网络。

打造健康生态，守护员工体魄

职业健康体检制度：建立健康体检机制，为员工提供全面的健康检查，并根据个人情况提供个性化的健康建议。

智能运动与健康空间：结合 AI 技术举办智能运动会，升级健康舒缓空间，配备健身器械和专业指导，打造“5 分钟健康生态”。

健康活动与服务：推广工间操，开设健身气功班和非遗健康讲座，并邀请专家举办免费诊疗服务及急救救护培训。

构建全方位心理支持体系

心理关爱师与志愿者队伍：启动心理关爱师项目，孵化培育“心教练”志愿者队伍。

心理关爱自助服务：总行本部试点心理关爱自助服务，发放心理关爱自助手册，涵盖丰富的心理知识和实用的自我诊断工具。

多渠道心理支持：开通情绪疏导实时咨询热线、预约咨询热线以及专属线上关爱账号，确保员工在任何时间、任何地点都能获得专业的心理支持，构建全链条心理健康支持网络。

影响、风险和机遇管理

风险	风险描述	应对措施
人才结构性短缺	金融科技发展迅速，业务范围更加多元，商业银行面临科技、绿色等方面专业人才短缺，专业技能薄弱将使业务人员难以匹配岗位要求。	构建适用于全行范围的人才培养体系，联合培训机构、高校开发针对各业务条线的专业能力培训体系。成立本行自主的行业研究架构，提升员工的核心能力和专业素养。
机遇	机遇描述	应对措施
多元化人才政策	金融市场的开放和业务多元化（如科技金融、绿色金融）发展继续跨领域人才。	建设多元的人员队伍；完善跨部门协作机制，促进知识共享。

指标与目标

报告期内，本行围绕员工权益保障、多元平等雇佣、人才吸引与留任、人才培养及员工健康安全等维度开展多项工作，扎实推进各项工作，并取得显著成效。

议题	目标	2024 年度绩效
员工权益保障	实现劳动合同 100% 合法合规签署； 建立匿名举报与独立调查机制，杜绝歧视、骚扰、欺凌事件；	劳动合同签订率：100%； 童工、强制劳动、歧视、骚扰、欺凌等举报事件：0 例； 完成员工满意度调查工作，平均满意度得分达 4.06 分；
多元平等雇佣	提升女性管理人员比例； 为残障员工提供就业机会；	女性管理人员占比：48.87%； 残障员工雇佣人数：14 人
人才吸引与留任	降低员工流失率；	员工流失率：2.71%，流失率较去年同比下降 32.9%；
人才培养体系	鼓励员工双通道职业发展及内部晋升； 开展多元的员工培训；	管理序列：提任和进一步使用中层管理人员 37 人、科级管理人员 278 人；专业序列：晋升至高级及以上层级的 149 人；行员等级晋级的 1,317 人； 员工培训经费支出：2,812.10 万元，较去年同比上升 48.7%； 员工培训种类覆盖全体员工，员工人均培训小时数达 154.2 小时。
安全健康的职场环境	重大工伤事故零发生； 降低工伤事件发生数量；	因工死亡人数：0 人； 工伤个案数量：15 例，较去年同比下降 34.8%

2.11 社会公益慈善

本行坚守“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命，制定并落实《上海农商银行对外捐赠管理办法》，践行“尚德尚善、惠城惠民、至精至勤、共愿共美”的企业文化核心精神，更深入、更充分地回应百姓的期盼和诉求，努力打造更加包容、更具温度、更有担当的银行。2024 年积极投身乡村振兴、少年儿童财商教育、校园足球公益、非遗文化保护等公益慈善项目，报告期内，本行公益捐赠金额共计 1,782.40 万元。

农村综合帮扶

本行切实响应国家实施乡村振兴战略的号召，积极践行国企使命担当，在业务经营过程中充分考虑社区和社会公众利益，以推动农村综合帮扶、村企帮扶结对、乡村儿童公益、消费帮扶等方式，巩固拓展脱贫攻坚成果。

上海农商银行 2024 年加强农村帮扶重点举措

01 本报告期内，本行与崇明区开展新一轮农村综合帮扶项目，捐赠资金 1,000 万元用于农村综合帮扶项目的投资建设，助力提升经济相对薄弱区自主发展能力。

02 本行持续推进“百企帮百村”工作，捐赠 60 万元支持云南马关县八寨镇金橘种植基地灌溉设施建设项目和仁和镇村级党群服务中心修缮建设项目，进一步改善当地群众的生产生活条件。

03 本行捐赠 40 万元开展“相伴童行 沪苗成长”关爱乡村儿童公益活动，帮扶云南个旧、建水、嵩明、瑞丽等地四所小学，延续开展“沪书香”“沪课堂”“沪关爱”三个子项目，提升乡村地区教学质量。

04 本行积极开展消费帮扶，完成帮扶产品采购 190.61 万元，有效帮助脱贫地区群众增收。

少儿财商教育

本行持续巩固“小小金融家 算出美好‘鑫’生活”公益品牌，融入 ESG 可持续发展、红色财商、传统文化理念升级优化课程内涵，陪伴青少年成长为会选择、懂规则、更自信自立的经济公民，成就更好的未来。本行开展财商引导师和志愿者培训，持续提升本行志

愿服务能力，汇聚公益爱心，以金融力量助力美好生活。2025 年 1 月，“小小金融家”儿童特色公益服务点（上海农商银行总行营业部）获评上海首批 100 个儿童友好特色实践点。

上海农商银行 2024 年“小小金融家”公益活动系列

01 积极融入市政府“爱心暑托班”民生实事项目，为 686 个班次爱心暑托班 20,000 余名儿童送去“小小金融家”财商公益课程。

02 举办 8 场“小小金融家”银行开放日活动，通过策划“循科创之旅，觅未来‘鑫’辰”“童心向阳 快乐一‘夏’”“国旗下成长”等主题，陪伴超过 410 名儿童和家长参与有欢乐、有意义的财商体验活动。

校园足球公益

为积极响应上海援藏部署，深入学习贯彻援藏精神，本行以足球运动为纽带，深化沪藏和沪疆两地交往、交流、交融，先后开展日喀则青少年足球“沪培”计划、沪克青少年足球“逐梦绿茵”计

划公益项目，并分别捐赠 50 万元和 60 万元，旨在培育一批具有一定专业技能的青少年足球运动员，助力日喀则和克拉玛依市教育体育事业发展。

日喀则青少年足球“沪培”计划公益项目

2024 年 10 月，本行在西藏日喀则市开展系列足球公益活动，将援藏项目与支持足球事业相融合，以普惠金融赋能社会治理。本行在上海援藏的五个县中各选一个中小学校，通过沪培强基、沪培交流、沪培赛事等方式，打造具有一定专业技能的青少年足球运动员，培养具有一定指导能力的足球教练员，帮助日喀则提高青少年足球整体水平，支持日喀则教育和体育事业发展，进一步以足球运动为纽带，深化沪藏两地交往、交流、交融，努力讲好足球公益、足球文化故事。该公益项目为期三年，计划捐赠总额达 150 万元。



非遗文化保护

为进一步弘扬中华传统文化，增强人民群众对传统文化的认同感、归属感、自豪感，本行与中福会上海儿童艺术剧场共同策划并开展儿童艺术文化教育领域“宝贝看非遗”中华传统文化传播活动，探索推出《宝贝，来看戏！——川剧》专场演出和“献给孩子的中

国艺术”主题文化周，助力培育青少年儿童群体的文化自信。此外，本行还通过“心家园”非遗手工坊等活动带领小朋友们零距离感受中华传统文化的深厚底蕴，普及美育教育的价值观念，共学、共享中华传统艺术之美。

《宝贝看非遗》专场演出活动

2024 年 11 月，上海农商银行和上海儿童艺术剧场共同举办“宝贝看非遗”川剧专场演出。川剧艺术家们以其精湛的技艺和极具特色的声腔方言，为观众带来视听盛宴。除演出外，本行和剧场打造“戏曲嘉年华”活动，让孩子们有机

会近距离观赏川剧戏曲服饰和舞台道具，并通过一系列场景体验活动，全方位沉浸式感受川剧文化的独特魅力，加深对中华优秀传统文化的理解与认同。本次活动共计有 300 组家庭、800 余人参与。



2.12 社会绩效数据

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
“三农金融”				
涉农贷款余额	亿元	677.87	663.78	644.22
涉农贷款规模增幅	%	2.12	3.04	/
农户贷款	亿元	193.76	161.17	169.42
普惠型涉农贷款余额	亿元	152.02	/	/
涉农经营主体担保基金业务累计发放贷款	亿元	11.44	10	/
农村企业等各类组织贷款	亿元	148.91	160.26	136.13
城市企业等各类组织涉农贷款	亿元	333.52	340.84	337.57
其他涉农贷款	亿元	1.67	1.51	1.10
普惠金融				
中小微企业贷款余额	亿元	4,521.24	3,721.42	3,305.43
小微企业贷款余额	亿元	2,969.80	2,870.24	2,345.12
中小企业贷款客户数量	户	56,114	56,806	37,860
小微企业贷款客户数量	户	55,102	55,567	36,812
小微企业专营机构数量	个	34	34	35
普惠小微贷款余额	亿元	866.08	779	641.13
普惠小微贷款余额增长率	%	11.14	21.55	16.01

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
普惠小微贷款户数	户	52,040	50,268	34,100
累计投放中小微无缝续贷	亿元	672.94	611.74	/
-其中中小微企业无还本续贷累计发生额	亿元	237.57	199.95	/
-惠及企业	家	2,866	2,382	/
“伙伴计划”新拓客户	户	3,225	2,800	/
支持民营企业				
民营企业贷款余额	亿元	3,444.86	3,000	/
民营企业贷款户数	万户	27.70	32	/
当年首次建立授信合作关系民营企业数量	家	4,055	4,000	/
当年首次建立授信合作关系授信金额	亿元	763.56	700	/
科技金融				
科技型企业贷款余额	亿元	1,149.84	925.16	712.12
科技型企业贷款余额占比	%	23.48	20.47	/
科技型企业贷款客户数	户	4,278	3,275	2,460
累计服务科技型企业数	户	8,000	6,900	/
单户余额 1,000 万元及以下的企业户数占比	%	77.49	74.70	/

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
金融服务可及性				
线下服务规模				
营业网点数量	个	364	364	364
上海乡镇网点覆盖率	%	98	98	98
智能柜台覆盖率	%	100	100	99.5
智能柜员机数量	个	797	794	781
设置无障碍通道的网点数量	个	315	300	300
适老服务网点数量	个	315	300	300
网点适老服务覆盖率	%	100	/	/
上海银行业敬老服务(特色)网点数量	个	41	41	32
养老金融特色网点数量	个	55	2	2
无障碍环境建设网点	个	3	2	/
电子银行服务				
个人手机银行客户	万户	570.61	534.52	490.53
网上银行客户	万户	376.20	376.38	374.01
微信银行客户	万户	196.84	182.71	161.9
微信银行年内签约客户	万户	14.14	/	/
微信银行客户增长率	%	7.74	13	25.11
个人手机银行年内签约客户	万户	36.09	43.99	40.92
个人手机银行客户增长率	%	6.75	/	/
远程银行人工服务量	万次	95.48	102.40	112.44

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
消费者权益保护				
消费者权益保护培训次数	次	230	4	4
消费者权益保护培训总时长	小时	920	/	/
消费者权益保护培训参与人次	人次	19,450	36,646	38,109
消费者权益保护培训正式员工覆盖率	%	100	100	100
消费者金融教育培训次数	场	6,873	6,944	2,669
消费者金融教育培训总时长	小时	17,000	/	/
消费者金融教育培训参与人次	万人次	467.12	388.90	490.46
负责任营销、公平广告培训次数	次	1	/	/
负责任营销、公平广告培训参与人次	人次	269	/	/
债务催收培训次数	次	2	/	/
债务催收培训参与人次	人次	80	/	/
客户咨询及处理	例	2,229,968	2,471,347	2,781,346
客户投诉处理率	%	100	100	100
客户投诉数量	件	5,874	3,443	3,198
投诉响应率	%	100	100	100
客户调查满意度	%	99.39	99.43	99.47

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年	
员工雇佣 ¹¹					
员工总数	人	9,821	9,544	9,252	
按性别划分	男性员工人数	人	4,594	4,519	4,411
	女性员工人数	人	5,227	5,025	4,841
	男性管理人员人数	人	798	787	772
	女性管理人员人数	人	763	728	712
	女性管理人员占比	%	48.87	48.05	47.97
	男性基层员工人数	人	3,796	3,732	3,639
	女性基层员工人数	人	4,464	4,297	4,129
	按雇佣类型划分	劳动合同制	人	9,276	8,936
劳务派遣制		人	545	608	670
按学历划分	硕士及以上员工人数	人	2,367	2,110	1,883
	学士员工人数	人	6,455	6,309	6,107
	学士(不含)以下员工人数	人	999	1,125	1,262
按年龄划分	35岁及以下员工人数	人	5,481	5,430	5,317
	36(含)-55岁(含)员工人数	人	3,936	3,784	3,556
	56岁及以上员工人数	人	404	330	379

【11】【统计口径】员工统计口径调整为本公司劳动合同制员工和劳务派遣制员工(含退休返聘)，故追溯调整往年数据。其中，新进员工指标统计口径为当年末在职劳动合同制员工。

指标名称		单位	2024 年	2023 年	2022 年
按户籍地划分	沪籍员工人数	人	7,967	7,770	7,580
	非沪籍员工人数	人	1,854	1,774	1,672
	港澳台员工人数	人	2	2	3
其他	少数民族员工人数	人	130	119	116
	残疾员工人数	人	14	15	17
新进员工总数		人	753	940	1,226
按性别划分	新进男性员工人数	人	450	433	481
	新进女性员工人数	人	303	507	745
按招聘方式划分	新进应届生员工人数	人	595	581	881
	新进社会招聘员工人数	人	158	359	345
员工流失率 ¹²					
员工流失率		%	2.71	4.04	3.85
按性别划分	男性员工流失率	%	2.24	3.98	3.62
	女性员工流失率	%	3.1	4.09	4.06
按年龄划分	35 岁及以下员工流失率	%	4.12	6.09	5.58
	36(含)-55 岁(含)员工流失率	%	0.81	1.06	1.32
	56 岁及以上员工流失率	%	0	0	0

【12】【统计口径】员工流失指标统计口径为劳动合同制员工，不含劳务派遣。

指标名称		单位	2024 年	2023 年	2022 年
员工福利					
劳动合同签订率		%	100	100	100
非薪酬福利覆盖率		%	100	/	/
社会保险覆盖率		%	100	100	100
体检覆盖率		%	100	100	100
员工帮扶金额		万元	84.43	107.05	101.15
员工权益					
参与员工满意度调查的员工占比		%	55.93	/	/
员工满意度		分(1—5)	4.06	/	/
经确认的歧视、骚扰、欺凌事件		例	0	0	0
经确认的童工事件		例	0	0	0
经确认的强制劳动事件		例	0	0	0
健康与安全					
因工死亡人数		人	0	0	0
因工死亡人数比例		%	0	0	0
工伤个案数量		个	15	23	16
因工伤损失工作日数		日	652	969	683

指标名称		单位	2024 年	2023 年	2022 年
发展及培训					
员工培训课程期数		期	2,424	2,195	1,755
员工培训经费支出		万元	2,812.10	1,891.00	1,609.50
员工参与培训人次		人次	369,123	331,817	362,712
按性别划分	男员工参与培训人次	人次	172,666	157,112	172,927
	女员工参与培训人次	人次	196,457	174,705	189,785
员工参与培训总时长		小时	1,514,391	1,738,521	1,985,537
按性别划分	男员工参与培训总时长	小时	708,391.27	823,174.39	946,628.16
	女员工参与培训总时长	小时	805,999.38	915,346.61	1,038,908.84
受训员工百分比		%	99.61	99.60	99.40
按性别划分	男性受训员工百分比	%	99.60	99.62	99.30
	女性受训员工百分比	%	99.61	99.58	99.50
按雇员类别划分	高管员工受训百分比	%	100	100	100
	中层员工受训百分比	%	100	100	100
	基层员工受训百分比	%	99.60	99.59	99.30
员工人均培训小时数		小时	154.20	182.16	214.61

指标名称		单位	2024 年	2023 年	2022 年
按性别划分	男性员工人均培训小时数	小时	154.39	163.82	203.47
	女性员工人均培训小时数	小时	156.88	202.56	234.34
按雇员类别划分	高管员工人均培训小时数	小时	194.38	159.24	150.20
	中层员工人均培训小时数	小时	160.33	157.07	94.88
	基层员工人均培训小时数	小时	154.02	179.30	216.87
公益慈善					
公益慈善捐赠金额		万元	1,782.40	1,175.80	2,126.10
开展各类公益活动次数		次	3,175	2,705	97
公益慈善项目数		个	42	39	41
公益慈善项目受助人次数		人次	78,356	30,278	103,340



03 治理篇

上海农商银行以党建引领为根本，以稳健治理为基石，践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，坚守责任担当，秉持商业道德，强化内控和风险管理，以高质量治理推动可持续发展，为经济社会的稳定与繁荣贡献金融力量。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 公司治理
- 商业道德管理
- 风险管理
- 采购管理

本章所响应的 SDGs：



3.1 公司治理

本行不断完善与强化治理机制，加强董事会建设，及时履行信息披露义务，保障投资者合法权益，致力于通过高标准的企业管治、实现稳健及可持续运营。

坚持党建引领

本行坚持把党的领导贯穿深化改革各方面、全过程，注重目标融合，以党建引领赋能经营管理。围绕本行战略方向和年度目标，制定《上海农商银行党委 2024 年工作要点》，确保党建与业务目标相互配合、互为支撑。

坚持“两个一以贯之”，把党的领导融入公司治理各环节，不断巩固党委在公司治理中的法定地位，切实把党的领导的政治优势、

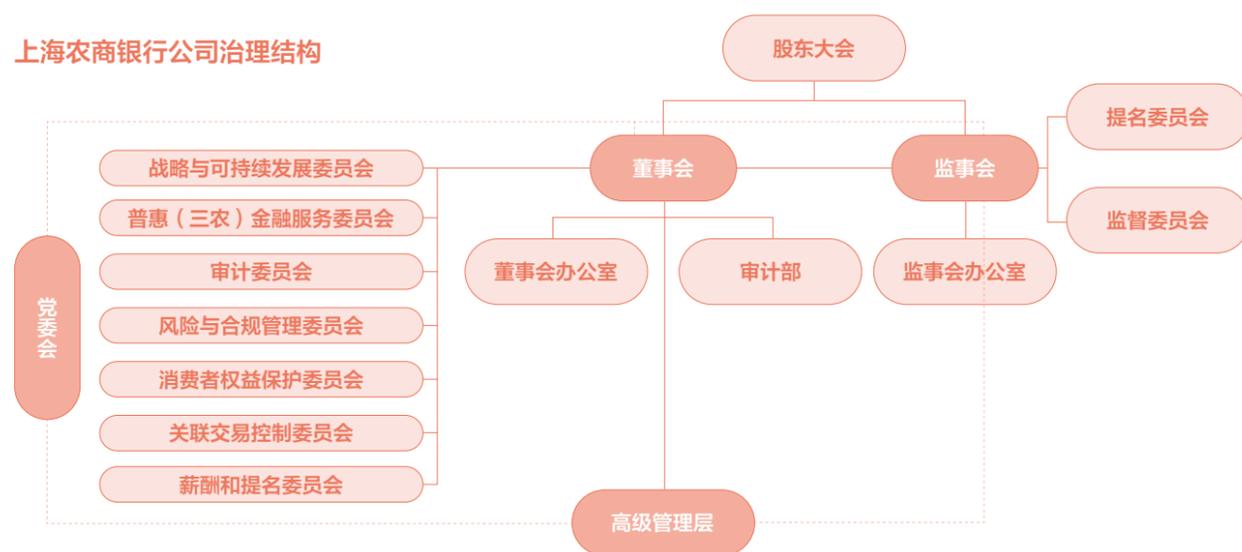
制度优势转化为高质量发展效能。健全完善、规范执行党委前置研究讨论重大经营管理事项清单，以更加清晰的党委和董事会、高级管理层、职代会等其他治理主体的权责边界和全流程决策链条，进一步夯实公司治理体系，提升决策效率和决策科学性，有效发挥党委“把方向、管大局、保落实”领导作用。

完善治理架构

本行按照《公司法》《证券法》《商业银行法》等有关法律法规的规定和国家金融监督管理总局、中国证监会的监管要求，致力于探索完善中国特色现代企业公司治理架构，形成了股东大会、董事会、监事会、高级管理层之间“权责法定、边界清晰、协调运转、

有效制衡”的公司治理架构体系；建立了以公司章程为基础，五大治理主体规范运作规则为框架，股东股权管理、关联交易、董监高管理、信披内幕投关、股权投资等管理制度为支撑的“1+5+N”公司治理制度体系。

上海农商银行公司治理结构



董事会下辖委员会审议的 ESG 相关事项

2024 年，董事会及其专门委员会在战略引领、绿色金融、普惠三农、风险合规、关联交易管理、审计监督、消费者权益保护、激励约束等方面科学决策、强化监督，有力支持了本行的持续稳健发展。

上海农商银行 ESG 职责和工作亮点

组织架构	ESG 职责	2024 年 ESG 工作亮点
董事会	董事会是 ESG 工作的决策领导机构，统筹领导本行的 ESG 工作，定期或不定期审议或听取 ESG 相关议题，并对 ESG 管理工作承担最终责任。	推动优化 ESG 顶层设计，搭建“董事会负责、专委会尽责、管理层履责”的 ESG 工作管理架构，夯实 ESG 工作的体制机制基础，在环境、社会、公司治理等方面履职尽责，在更高层次推动本行 ESG 管理水平的提升。
战略与可持续发展委员会	战略与可持续发展委员会主要负责制定本行经营管理目标和长期发展战略规划，监督、检查年度经营计划、投资方案的执行情况，跟踪评价绿色金融、社会责任等可持续发展领域责任履行情况。	推动在管理层成立 ESG 领导小组，明确工作职责，完善管理体系；指导 ESG 管理、战略管理、公司治理、资本管理、并表管理、投资管理、对外捐赠等工作，提出意见建议；聚焦“稳健发展”战略导向，充分发挥战略评价作用。
普惠（三农）金融服务委员会	普惠（三农）委员会主要负责研究本行普惠金融业务、“三农”金融服务发展战略规划、基本政策制度和经营目标，评价监督普惠金融业务和“三农”金融服务落实情况。	以打造“三农”金融为本色的普惠金融服务体系为目标，进一步坚守普惠金融战略定位，打造“三农”普惠、民生普惠、数字普惠、绿色普惠和科创普惠等服务品牌，提升品牌影响力；高度关注普惠、“三农”业务经营发展，听取相关工作报告，肯定本行普惠金融、“三农”金融服务工作取得的成绩，对创新“三农”金融服务，提升品牌影响力提出建议。
审计委员会	审计委员会主要负责检查本行风险及合规状况、会计政策、财务报告程序和财务状况；负责本行年度审计工作，监督本行的外部审计，提出外部审计机构的聘请与更换建议，并就审计后的财务报告信息真实性、准确性、完整性和及时性作出判断性报告，提交董事会审议；指导本行内部审计工作，促进本行建立有效的内部控制。	强化审计沟通，对财务报告信息的真实性、准确性、完整性做出判断；推动完善审计制度体系建设，强化内部监督；积极发挥审计监督职责，就保持财务状况稳健、完善内部控制体系、强化内外部审计监督管理等方面提出意见建议。

组织架构	ESG 职责	2024 年 ESG 工作亮点
风险与合规管理委员会	风险与合规管理委员会主要负责研究与本行战略目标相一致的风险管理战略、风险与合规管理总体政策，监督高级管理层关于信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、合规风险和声誉风险等风险的控制情况，定期评估本行风险政策、管理状况及风险承受能力，提出完善商业银行风险管理和合规管理的意见。	加强对内控评价、负债质量管理评估等工作的监督实施；审慎制定 2024 年度风险偏好策略，确保实行“稳健”的风险偏好，依法合规经营；加强并表管理，推动完善全面风险管理制度体系建设；贯彻落实监管要求，定期明确预期信用损失模型相关参数调整方案，推动不良资产的转让核销；督促高管层高度关注上市公司各类风险，增强主动应对能力。
消费者权益保护委员会	消费者权益保护委员会主要负责研究本行消费者权益保护战略、政策和目标，定期听取高级管理层关于消费者权益保护工作开展情况报告，评价监督消费者权益保护工作落实情况。	讨论研究消费者权益保护重大问题和重要政策，提供消费者保护工作领域专业意见，推动消费者权益保护水平不断提升。
关联交易控制委员会	关联交易控制委员会主要负责关联交易的管理、审查和风险控制。	严格审查重大关联交易，接受一般关联交易备案；就关联交易事项开展专业评估，客观、专业地报告审议意见和建议。推动完善关联交易制度体系建设。
薪酬和提名委员会	薪酬和提名委员会主要负责拟定董事和高级管理人员的选任程序和标准，对董事和高级管理人员的任职资格进行初步审核，并向董事会提出建议；审议全行薪酬管理制度和政策，拟定董事和高级管理人员的薪酬方案，向董事会提出薪酬方案建议，并监督方案实施。	有序开展董事履职评价，强化董事履职管理；将战略 OKR 任务和经营管理工作相结合，优化职业经理人等“关键少数”考核评价，加强董事会对高管层的激励约束与考核监督；加强高管候选人遴选与资格审查，重视专业能力、管理能力等任职资格审核；推动落实稳健薪酬管理，完善薪酬管理制度建设，加强薪酬考核管理机制的有效性和管理执行水平。

董事会有效性

本行全体董事秉持高度的责任感与敬业精神，积极出席会议，率分别达到 97% 和 95%，充分展现了董事会成员勤勉尽责的工作态度，为本行的稳健运营提供了决策保障。

上海农商银行董事会、董事会专门委员会会议召开情况

2024 年	召开会议次数	审议议案数量	听取议案数量
董事会	8	92	33
董事会专门委员会	31	105	55

董事独立性

本行制定了《上海农村商业银行股份有限公司独立董事工作制度》，保证为独立董事提供必要的、有效行使其职权的工作条件。截至 2024 年末，独立董事人数占比三分之一，符合国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会、上海证券交易所等相关规定。2024 年，本行董事在其他机构的任职兼职数量符合国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会、上海证券交易所等相关规定。

董事多元化与专业性

本行以打造“规模适宜、结构合理、有效制衡、专业出色”的董事会为目标，积极构建多元化、专业化董事会，优化董事队伍结构，提升女性董事占比，基于本行在 ESG 领域的站位和考量，遴选具有财务会计、风险管理、乡村振兴、绿色金融、社会治理等背景的专家，组建多领域复合背景团队，增强董事“外脑”资源与本行战略的适配性，董事结构科学合理、有效制衡，有助于更好发挥董事会“定战略、作决策、防风险”核心作用。

执行董事：2 名执行董事长期在大型金融机构担任重要职务，具有丰富的银行管理经验，积累了涵盖公司金融、银行管理、风险管理等多领域的实践经验。

非执行董事：8 名非执行董事专业背景多样，涵盖经济学、会计学、管理学等多领域，并在大型企业集团、金融机构担任总经理、副总经理、财务负责人等重要职务。

独立董事：5 名独立董事的专业背景涵盖经济学、会计学、管理学、法学等领域，在大型企业集团、金融机构、协会、院校等担任要职，有较强的社会影响力。

截至 2024 年末，本行董事会成员共计 15 名，执行董事 2 名，独立董事 5 名，非执行董事 8 名（其中职工董事 1 名，股东董事 7 名）。其中，女性董事 4 人，占比 27%¹³，研究生及以上学历占比 60%，且董事年龄分布广泛。董事多元化充分保障行业经验与新兴理念的深度融合，提升决策的全面性和有效性。

^[13] 本行高度重视并积极提升女性董事占比，截至本报告披露日，《关于提名管蔚女士为公司非执行董事候选人的议案》《关于提名梁晓丽女士为公司非执行董事候选人的议案》已于 2025 年 1 月 24 日经本行董事会 2025 年第一次会议审议通过，上述董事人选待经公司股东大会选举通过并经监管部门董事任职资格核准同意后生效，届时本行女性董事人数将达到 6 人，占比将超过 30%。

董事履职评价

本行制定《上海农商银行董事、监事和高级管理人员职业道德准则》《上海农村商业银行股份有限公司董事履职评价办法》等制度文件，从履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性五个维度对董事履职情况进行差异化评价，积极建立和践行高标准的职业道德和专业素养，强化董事自律约束，规范董事履职行为，督促董事践行 ESG 标准，助力本行实现高质量、可持续发展。

2024 年，本行根据《上海农村商业银行股份有限公司董事履职评价办法》开展 2023 年度董事履职评价，评价程序包括董事自评、董事互评、董事会评价、监事会最终评价等环节，评价方法包括资料分析、行为观察、履职测评等。2023 年度全体董事评价结果均为称职。2024 年，本行董事会对独立董事的独立性情况进行了评估，并出具了独立性报告，全体独立董事均符合监管文件中对独立董事独立性的相关要求，未发现可能影响独立董事进行独立客观判断的情形。

董事培训

本行高度重视董事培训工作，积极组织并鼓励董事参与各类专业培训，确保董事更好地适应市场变化与监管要求，持续提升履职能力，为公司治理提供有力支持。

2024 年，本行董事参与了上海证券交易所举办的《独立董事制度改革专题培训》《上市公司董事、监事和高管初任培训》《上市公司独立董事后续培训》《“上市公司独立董事反舞弊履职要点及建议”专题课程》，以及上海上市公司协会组织的《上市公司董事、监事、高管培训班》，同时还积极参与了本行内部组织的新公司法专题培训、反洗钱监管形势及法规解读专题培训等项目。报告期内，董事人均参

与培训时长为 8.5 小时。

此外，本行邀请上海市人大常委会法工委专家，围绕公司法修订与公司治理完善开展董监高集中培训，共计覆盖董监高 28 人次。培训期间，董监事及管理层就新公司法中“三会一层”的职权配置、内部监督机制等变化及其对公司运营的潜在影响进行了深入讨论。此次培训使董监高深刻认识到新公司法修订对公司治理提出的新要求与新挑战，并进一步明确了董事会在新公司法框架下的职责与使命，为本行在新公司法背景下实现高质量发展奠定了坚实基础。

高管薪酬

本行董事会下设薪酬和提名委员会，对董事和高管人员进行考核并拟定年度薪酬方案。本行根据《上海农商银行职业经理人考核管理办法》，从经营效益、发展转型、社会责任、合规经营、风险管理等方面设置考核指标，并建立高级管理人员战略 OKR 评价机制，注重过程评价与战略价值贡献评价，为董事会对高级管理人员的履职评价提供重要参考依据。本行于每年末公开披露上一年度董事与高级管理人员的详细薪酬情况¹⁴，包括应付年薪、社会保险、企业年金、补充医疗保险及住房公积金、中长期激励收入。

为推动可持续发展战略落地，本行将普惠金融、绿色贷款、反

洗钱、消费者权益保护等可持续发展相关指标纳入高级管理人员薪酬的考核内容，引导高级管理人员注重长期价值创造与社会责任履行，助力本行实现高质量、可持续发展。

本行严格遵循原中国银行业监督管理委员会《商业银行稳健薪酬监管指引》相关规定，对高级管理人员（含已离职）年度奖金实行延期支付和追索扣回，且延期支付返还与风险情况等挂钩。如在任期职责内发生违规或基于错误信息发放薪酬、对银行机构的财产、声誉造成重大损害等各类情形，本行有权将相应期限内相关责任人员已发放的奖金部分或全部追回，并止付未支付绩效薪酬。

保障投资者权益

本行积极构建公平、透明、高效的投资者权益保障体系，切实维护全体股东尤其是中小投资者的合法权益。

股权政策

本行持续加强股东股权管理，夯实股权管理制度根基：

- 2024 年，修订完善《上海农商银行董事、监事和高级管理人员所持公司股份及其变动管理办法》，严格规范并引导董事、监事、高级管理人员合规持股，确保其与公司风险共担，其个人利益与股东利益、公司利益相一致。
- 制定并逐步完善《上海农村商业银行股份有限公司股权管理办法》，明确董事会应勤勉尽责，承担股权事务管理的最终责任。
- 制定《主要股东权利义务手册》《大股东负面行为清单》，约束引导股东合规持股。
- 在公司章程中已明确股东资质要求、权利义务及股东行为管理等条款，规范主要股东承诺及履行行为。

股东参与

本行已建立高效、专业、协同的投资者关系管理体系，制定并持续完善相关管理制度，优化沟通渠道。我们通过官网、投资者信箱、咨询电话及“上证 e 互动”平台等多渠道，结合股东大会、投资者说明会、投资者开放日、接待调研、路演走访等形式，积极与投资者及资本市场各方交流，及时解答关于战略、经营及业务发展等问题，充分展示经营成果，传递投资价值。2024 年，本行召开两次股东大会，召开 3 次业绩说明会。本行以“视频直播+现场互动+网络文字互动”形式举办“行稳致远 蓄力转型”为主题的 2023 年度业绩说明会，累计浏览量近 50 万次；积极参加 2024 年上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会、三季报业绩说明会，并与广大中小投资者开展在线互动。

报告期内，本行坚持“走出去”与“请进来”相结合，首次举办郊区金融专场活动、海外投资者专场活动、“股东来了”中小投资者走进上市公司活动、ESG 投资交流活动，带动郊区优势、科创特色、经营稳健标签逐渐为海内外投资者认可；积极参加券商组织的投资策略会和交流会，接待证券分析师、机构投资者来行调研，主动路演走访多家机构，全年通过各种形式的投资者交流活动触达机构投资者超 800 家次。本行高度重视保护中小投资者权益，报告期内完成了公司官网投资者关系板块内容优化焕新，全年累计接听中小投资者来电百余次，“e 互动”及时回复率达 100%，充分满足机构及中小投资者的沟通需求。

信息披露

本行持续完善信息披露和内幕信息管理工作，推进信息披露管理机制建设，加强内幕信息管理，切实保障全体股东特别是中小投资者及时、准确、平等获取信息的权利。本行高度重视保障投资者的知情权，严格遵守信息披露有关法律法规，真实、准确、完整、及时、公平地披露各项重大信息，落实各项监管要求。本着“公开、公平、公正”的原则，真实、准确、完整地披露公司治理和经营管理信息，确保披

露内容简明清晰、通俗易懂，同时保持信息披露的持续性和一致性。

- 重大信息内部报告自评估：**每年开展重大信息内部报告自评估工作，确保“信息源”部门保持“第一责任”意识，在知悉涉及披露的重大信息的第一时间，向董事长、董事会秘书报告有关情况。

【14】2023 年度董事及高管薪酬结构详情请参考：https://static.sse.com.cn/disclosure/listedinfo/announcement/c/new/2024-12-26/601825_20241226_ZX75.pdf。本报告年度董事及高管薪酬结构详情将于 2025 年 12 月公开披露。

- **信息披露联络人队伍建设:** 建立信息披露联络人队伍, 及时、准确、完整地获取相关需披露信息, 确保高质量完成临时公告披露。
- **信息披露与内幕合规管理强化:** 不定期以通知、提示等形式强化信披、内幕合规管理, 切实保障全体股东特别是中小投资者及时、准确、平等获取信息的权利。

上海农商银行信息披露主要类型

定期报告

聚焦价值传递与市场关注, 加强内部沟通, 理顺投资逻辑, 增加自愿披露内容, 增强报告的可视化与可读性

临时公告

及时披露公司重大经营信息, 切实保障投资者知情权

ESG 报告

全面体现公司在环境、社会和治理领域的非财务履责表现, 拓宽信息披露的广度与深度, 有效传递公司投资价值与社会价值

2024 年, 为优化健全信息披露管理制度体系, 本行修订发布了《上海农村商业银行股份有限公司定期报告编制与披露操作规程》, 新增定期报告质量控制章节, 对定期报告中关键内容的编制质量提出更为严格的要求, 更新调整定期报告编制的职责分工, 强调各部门的牵头以及复核职责, 并细化定期报告记载内容, 对相关表述予以规范。

报告期内, 本行披露定期报告 4 份, 临时公告 53 份, 公告文件 99 份, 获得上海证券交易所 2023-2024 年度信息披露工作评价 A 级。

获得上海证券交易所
2023-2024 年度信息
披露工作评价 A 级。

报告期内, 本行披露定期报告 **4** 份
临时公告 **53** 份
公告文件 **99** 份



3.2 商业道德管理 (公司行为)

本行坚持以合规经营为己任, 以防控风险为重点, 以提升风险管理质量为目标, 加强商业道德管理, 加强洗钱风险管理, 建立内控合规管理长效机制, 深入培育合规经营文化, 积极践行合规经营理念。

内控合规

本行明确董事会、监事会、高级管理层在合规管理中的领导职责, 通过设定鼓励合规的基调, 倡导并推行诚信与正直的道德行为准则和公司价值观念, 推崇主动合规、合规人人有责的理念, 培育全体员工的合规意识, 将合规文化融入本行文化体系。

上海农商银行内控合规治理架构



管理制度

本行持续优化内控合规制度体系, 不断提升内控合规管理的科学性与有效性, 为银行的高质量发展筑牢根基。本行制定《上海农商银行内部控制管理办法》, 规范本行内部控制组织架构与职责体系, 并在执行操作层面制定各层级内部控制评价实施细则相关制度, 明确内

部控制评价规范要求。本行以《上海农商银行合规政策》为纲领, 明确合规管理架构和职责, 制定合规人员、内控经理的管理办法, 规范合规内控管理人员的管理和考核。出台合规及内控风险报告管理办法, 明确合规管理报告要求。

问责管理体系

本行秉持严谨审慎的态度, 构建科学的问责管理体系, 确保违规行为得到及时、准确、公正的处理。

- 坚持党的领导, 完善责任追究机制, 推动党纪处分与行规处理衔接。高管层设立违规问责委员会, 推进问责事项的审议工作。
- 落实问责“事前报备”机制, 分支行提交问责材料至总行审核, 总行会同多部门商议问责事项, 力求科学精准问责。
- 建立跨部室联席工作机制, 由总行合规内控部牵头, 联合多部门协同审查问责事项, 实现问责信息共享。



商业道德

本行始终坚守商业道德底线，将诚信、合规、廉洁贯穿于经营管理全过程。通过完善反贪污与反洗钱制度，强化能力建设，规范市场竞争行为，营造风清气正的金融环境。

反贪污

本行坚决贯彻落实党中央关于党风廉政建设和反腐败斗争的重大决策部署，始终保持严的基调、严的措施、严的氛围，把握一体推进不敢腐、不能腐、不想腐方针方略，强化政治监督，提高监督执纪力度，加强廉洁教育，坚决遏制腐败问题滋生，营造风清气正的金融生态环境。

反贪污管理制度和架构

本行制定了一系列全行层面的反贿赂和反腐败的制度，包括《上海农商银行廉洁金融文化建设实施意见》《上海农商银行党风廉政建设责任制实施办法》等，明确了全面的责任体系，总行领导班子对全行党风廉政建设负全面领导责任，各级领导班子主要负责人是职责范围内的第一责任人。

本行建立了完善的廉政建设责任制检查考核制度，明确检查考核范围、内容、方法、程序和结果运用等，并每年进行一次检查考核，结合走访座谈、问卷调查、民主测评等方式，广泛听取意见。考核结果直接挂钩领导班子和领导干部的业绩评定与选拔任用，确保责任落实到位。

对未能正确履行规定职责的情况，本行根据情节轻重给予批评教育、党纪政纪处分或组织处理，涉嫌犯罪的移送司法机关处理。同时，明确从重与从轻追究责任的情形，确保责任追究公正透明，强化廉洁自律意识。

巡察和审计

巡察

总行党委承担巡察工作的主体责任，通过成立巡察工作领导小组，组织实施覆盖全行的巡察任务。巡察组根据每年度巡察工作计划设立，承担具体的巡察任务，向领导小组负责并报告工作。

巡察组遵循严格的工作流程，进驻前充分了解被巡察单位的基本情况，进驻后通过听取汇报、开展个别谈话、查阅资料、受理信访举报等方式，重点检查“四个落实”，其中包含落实全面从严治党主体责任和监督责任、推进党风廉政建设和反腐败斗争的情况，领导干部树立和践行正确政绩观、加强作风建设、落实中央八项规定及其实施细则精神、廉洁自律的情况。

商业道德审计

本行高度重视商业道德建设，已制定了《上海农商银行员工行为准则》《上海农商银行员工违规行为处理办法》等制度，为员工廉洁从业和合规操作提供清晰指引。报告期内，本行完成审计项目 205 项，其中包括对员工廉洁从业、遵守商业道德及行为规范等情况进行全行范围的审计监督。

反洗钱

本行持续强化洗钱风险管理，提升全员反洗钱意识与能力，切实筑牢洗钱风险防线。本行严格依据反洗钱法规及监管要求，持续完善反洗钱内部制度体系。2024 年，本行重点修订了反洗钱工作领

导小组工作规则、反洗钱检查管理等相关制度，以进一步明确职责分工，完善工作流程，优化工作体系，切实提升反洗钱工作效能。

反不正当竞争

本行在经营活动中严格遵循反不正当竞争原则，严格遵守相关法律法规，确保业务合规开展。在个人和企业金融业务等方面，坚

持审慎经营，保障交易公平透明。同时，通过开展合规教育，提升员工意识和强化行为管理，杜绝违规操作，维护市场秩序。

能力建设

本行将反贪污能力建设作为全面从严治党、强化公司治理的重要抓手，通过开展覆盖全体员工的理论学习以及警示教育，加强廉洁文化建设，持续提升全员廉洁意识和行为规范。报告期内，本行领导班子坚持理论学习制度化、规范化，进一步创新学习形式，丰富学习内容，深化学思践悟，强化运用转化，笃信笃行，全面提升推动企业高质量发展的政治能力、思维能力、实践能力。

同时，本行持续强化全行及附属机构各层级人员的反洗钱意识，提升条线反洗钱履职能力，统一集团内部的反洗钱合规文化理念。反洗钱培训已纳入本行员工季度常规培训范畴。报告期内，本行累计参与反洗钱培训达 4,019 人次。

本行秉持“区分层级、区分对象、不同形式、不同内容”的基本原则，制定了针对高级管理人员、反洗钱岗位人员、一线业务人员及附属机构相关工作人员的反洗钱培训方案，包括常规培训、行内反洗钱岗位准入培训、外部机构专题培训、条线反洗钱业务培训。

商业道德培训覆盖率（包含兼职员工和承包商）达 **100%**



举报管理

本行制定《上海农商银行违规违纪行为举报处理管理办法》，规定“依法对举报人的个人隐私及举报材料中需要保密的内容或有关情况履行必要的保密义务，未经批准，不得随意对外泄露”，明确举报处理工作的管理体系与流程，保障举报人权益。举报处理工

作在总行党委的统一领导下开展，各职能部门及分支机构依据自身职责范围，依法依规开展举报事项的调查工作，对违法违规行为形成书面调查报告，并及时向举报人反馈处理结果。

上海农商银行举报管理方法

举报渠道

提供信息网络、书信、电话、传真、走访等举报渠道。设立 7×24 小时的违规经营行为举报热线电话，并在网站主页及各营业场所公布，接受社会公众监督举报。

举报归口

由纪检监察机关处理的检举控告，由上海市纪委监委驻上海农商银行纪检监察组归口受理。

对纪检组受理范围外的信访举报件，由总行办公室归口管理，根据被举报人分级处理。

举报人保护

保护举报人权益，接收匿名举报，并依法履行保密义务。对举报人个人信息以及举报材料中的保密内容或相关情况，严格保密，未经批准，不得对外泄露。举报处理人员若与举报事项、举报人或被举报人存在直接利害关系，将进行严肃回避。

2024 年，本行共接收纪检组受理范围外的信访举报件 109 件，包括来信来访举报事项 26 件、违规经营行为举报热线电话 25 件、

上级监管部门转办举报事项 58 件。所有举报事项均已按照法律法规和内部管理制度妥善处理。

负责任纳税

本行严格遵守《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国个人所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》等法律法规，制定了《上海农商银行税务管理办法》及相关税种操作规范，确保税务合规。同时，本行优化税务管理流程，强化内部协作，提

升专业能力，推进数字化建设，全面提高税务管理水平。在数电发票推广方面，本行自 2024 年起全面支持数电发票的开具与接收，通过企业网银等渠道，为企业客户提供发票开具、接收等管理服务，助力企业客户提升税务管理效率，推进税务管理数字化转型。

知识产权保护

本行将知识产权管理作为企业创新发展的重要战略支撑，制定了《上海农商银行知识产权管理办法》《上海农商银行金融科技知识产权管理规定》，为全行知识产权的创造、运用、保护和管理提供了规范和指引。在数字化转型战略引领下，本行持续提升科技创新投入，加快建设重大数字化转型创新项目。截至 2024 年末，本行有效商标共 188 项，拥有软件著作权 16 项，拥有发明专利 3 项。

在 IT 建设系统的创新成果保护方面，本行针对新算法、数据处理方式等具有新颖性、创造性和实用性的技术方案，及时申请专利和著作权保护，确保创新成果得到有效固化。2024 年，本行新增申请专利 7 件、著作权 9 件，进一步增强技术创新的法律保障。

在品牌形象保护方面，本行积极推进商标战略布局。报告期内，本行新增小源宝商标，并将“金融为民 服务社区”理念相关的系列商标纳入申请计划，提升品牌识别度和市场影响力。

2024 年，
本行有效商标

188 项

拥有软件著作权

16 项

拥有发明专利

3 项

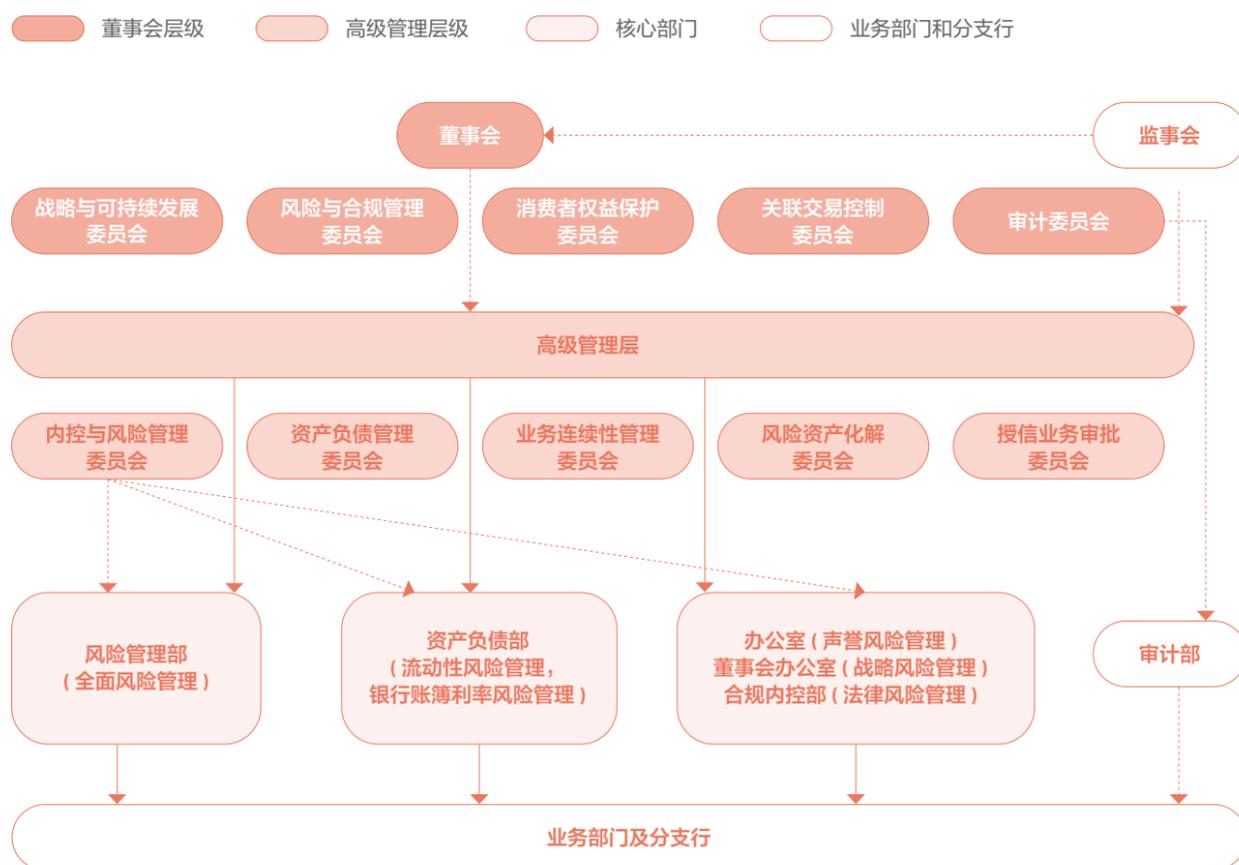


3.3 风险管理

本行秉持“提升风险经营能力，风险管理创造价值”的理念，遵循匹配性、全面性、独立性和有效性原则，构建了覆盖全集团的全面风险管理组织架构。在此架构下，董事会承担本行风险管理的最终责任，监事会发挥监督作用，高级管理层直接领导；风险管理部门负责统筹协调，各业务部门紧密合作，审计部门开展独立、客观的监督、评价和咨询。

董事会及其下设风险与合规管理委员会负责制定风险管理战略和政策；高级管理层下设内控与风险管理委员会、授信业务审批委员会、风险资产化解委员会、资产负债管理委员会及业务连续性管理委员会等专业委员会，具体落实内部控制与风险管理职责。此外，本行在高级管理层聘任首席风险官，牵头全行风险管理工作，确保风险管理机制的高效运行与持续优化。

上海农商银行风险管理架构



2024 年，本行将“健全集团并表和全面风险管理体系”纳入全行十大重点工程，作为一项长期性、系统性工程持续推进。本行以“数智化”转型为契机，着力完善风险管理的制度、流程、系统、数据、人员等，进一步提升了“治未病”能力，确保资产质量稳定，为五大金融服务体系的稳健发展提供坚实后盾。

风险管理三道防线

本行建立了覆盖全集团的全面风险管理体系，以“三道防线”为基础，构建了多层次、多维度的风险管理模式。通过定性与定量相结合的方法，本行系统性地识别、评估、监测和控制各类风险，

包括信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、银行账簿利率风险、集中度风险、战略风险、声誉风险、法律风险、洗钱风险、模型风险以及气候风险等。

上海农商银行风险管理三道防线

01

第一道防线：业务职能部室及各分支机构
直接负责风险管理工作

02

第二道防线：风险管理职能部室
制定和完善风险管理政策和流程，开发风险计量工具和信息系统，并对风险状况进行监测和评估

03

第三道防线：内部审计部门
负责独立审计风险管理体系的充分性和有效性，跟踪整改落实情况，并向董事会报告

风险管理审计

本行通过常规审计与专项审计，对信用风险、市场风险、流动性风险等重点领域开展系统性检查，全面评估风险管理制度、流程及执行的充分性与有效性。审计工作立足于识别潜在风险，及时发

现问题并推动整改落实，为风险管理体系的持续优化提供支持，进一步提升全行风险管理的精细化与高效性。

风险管理能力建设

本行重视提升全员风险管理能力，通过多样化的培训项目，紧跟风险管理领域的最新趋势与政策变化，持续增强全员风险意识与风险管理专业能力，为全行风险管理水平的持续优化提供了有力支持。

报告期内，本行采用线上与线下相结合的方式，开展了多场风险管理专题培训，内容涉及操作风险、新《公司法》解读、压力测试、业务连续性管理等。风险管理部全年共组织了 16 场培训，参与人次达 14,201 人，总培训时长达 12,770 小时。

3.4 采购管理

本行努力打造透明、规范、高效的采购流程，制定《上海农商银行供应商管理办法》，发布《上海农商银行供应商不良行为管理实施细则》，建立严格的供应商不良行为管理细则，并形成了实物资产与集中采购委员会、总务部集中采购中心、金融科技部和分支行协同合作的供应商不良行为管理组织架构。

本行对供应商的不良行为进行分类管理，对于严重不良行为，如提供虚假材料、串通谋取中标、行贿提供不正当利益、私下协商谈判等，供应商将被纳入黑名单并禁止参与本行采购活动三年；对于一般不良行为，则根据情节轻重暂停其 3 至 12 个月的参与资格。

此外，本行建立了申诉处理机制。供应商在面临不良行为处罚时，可通过规范的申诉流程表达异议，并提交详实的申诉材料。本行相关部门将严格按照规定进行复核与处理，确保供应商的合法权益得到充分保障。

3.5 治理绩效数据

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
公司治理				
董事会成员数量	名	15	16	16
执行董事人数	名	2	2	2
非执行董事人数	名	8	8	7
独立董事人数	名	5	6	7
男董事人数	名	11	11	12
女董事人数	名	4	5	4
董事会会议次数	次	8	8	10

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
董事会会议平均出席率	%	97	96	95
监事会会议次数	次	4	5	4
监事会会议平均出席率	%	95	100	100
董事培训次数	次	7	/	/
合规与商业道德				
商业道德培训覆盖率 (含兼职员工和承包商)	%	100	100	100
反洗钱培训次数	次	12	16	13
反洗钱培训覆盖人次	人次	4,019	2,595	3,023
合规案防警示教育培训次数	次	15	12	16
合规案防警示教育培训人次	人次	9,894	9,248	8,998
供应商管理				
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
供应商总数量	家	942	756	1,062
国内供应商数量	家	940	754	1,061
国外供应商数量	家	2	2	1

▶ 独立鉴证报告

▶ 内容索引

▶ 意见反馈表



独立鉴证报告



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

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

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500218 号

致上海农村商业银行股份有限公司董事会:

关于上海农村商业银行股份有限公司《上海农村商业银行股份有限公司 2024 年度社会责任暨环境、社会及治理 (ESG) 报告》(以下简称“《社会责任 (ESG) 报告》”) 中选定信息的报告

一、结论

我们对截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度上海农村商业银行股份有限公司 (以下简称“上海农商银行”) 的《社会责任 (ESG) 报告》中的以下信息 (以下简称“需鉴证的可持续发展信息”) 执行了有限保证的鉴证业务:

需鉴证的可持续发展信息	提供保证的时点或期间
营业网点数量 (个)	截至 2024 年 12 月 31 日
绿色信贷余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
小微企业专营机构数量 (个)	截至 2024 年 12 月 31 日
女性员工人数 (人)	截至 2024 年 12 月 31 日
女性管理人员人数 (人)	截至 2024 年 12 月 31 日
总行大楼外购电力 (千瓦时)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
涉农贷款余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
科技型企业贷款余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
金融科技投入 (万元)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
对外捐赠额 (万元)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度

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截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度上海农商银行《社会责任 (ESG) 报告》的需鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照本报告后附的《附录: 可持续发展信息编制基础》(以下简称“编制基础”) 所列标准编制。

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited ("KPMG International"), a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所, 是与美国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司 (“毕马威国际”) 相关的独立成员所全球性组织中的成员。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500218 号

一、结论 (续)

我们对需鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含需鉴证的可持续发展信息及本报告的其他信息 (以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分, 我们没有对其他信息执行任何程序。

二、形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订版) ——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

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

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM 1) ——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信, 我们获取的证据是充分、适当的, 为形成结论提供了基础。

三、使用限制

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



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500218 号

四、对需鉴证的可持续发展信息的责任

上海农商银行的董事负责:

- 设计、执行和维护与编制需鉴证的可持续发展信息有关的内部控制, 以使需鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报;
- 选择或制定用于编制需鉴证的可持续发展信息的适当标准, 并适当地提及或描述所使用的标准; 和
- 按照编制基础编制需鉴证的可持续发展信息。

五、编制需鉴证的可持续发展信息的固有限制

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。

六、注册会计师的责任

我们负责:

- 计划和实施鉴证工作, 以对需鉴证的可持续发展信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证;
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论;
- 向上海农商银行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述, 以作为形成结论的基础

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

- 1) 与上海农商银行参与提供需鉴证的可持续发展信息的相关部门进行访谈;
- 2) 对需鉴证的可持续发展信息实施分析程序;
- 3) 对需鉴证的可持续发展信息实施抽样检查; 及
- 4) 重新计算。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500218 号

六、注册会计师的责任 (续)

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。



中国 北京

日期: 2025 年 4 月 24 日

附录：可持续发展信息编制基础

营业网点数量 (个)：社会责任 (ESG) 报告披露的营业网点数量是指截至 2024 年 12 月 31 日，上海农商银行营业网点数量总和，即获取营业许可证的所有分支机构，包括已经获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

绿色信贷余额 (亿元)：社会责任 (ESG) 报告披露的绿色信贷余额是指截至 2024 年 12 月 31 日，上海农商银行绿色信贷余额表内余额，绿色信贷定义来源于原中国银行保险监督管理委员会 2020 年发布的《关于绿色融资绿色信贷余额统计制度有关工作的通知》等法律法规的有关规定，绿色信贷余额统计填报依据上海农商银行 2022 年发布的《关于进一步加强绿色信贷认定与分类工作的通知》附件《上海农商银行绿色信贷分类标准》中原中国银行保险监督管理委员会统计口径进行统计测算。统计范围为总行及各分支机构。

小微企业专营机构数量 (个)：社会责任 (ESG) 报告披露的小微企业专营机构数量是指截至 2024 年 12 月 31 日上海农商银行小微企业专营机构数量，小微企业专营机构的定义来源于《S4a 农村合作金融机构小微金融服务体系建设情况表填报说明》，包含持牌专营机构和小微特色支行，持牌专营机构指报经银行业监管部门批准领取金融许可证的小微企业专营支行。小微特色支行是指主要服务于小型、微型企业的，由农合机构自身认定的专业或特色支行（未得到银行监管部门认定）。统计范围为总行及各分支机构。

女性员工人数 (人)：社会责任 (ESG) 报告披露的女性员工人数是指截至 2024 年 12 月 31 日，签有劳动合同的正式员工中女性员工和劳务派遣用工中女性人员的总人数。员工性别信息来源于员工身份证，统计范围为总行及各分支机构。

女性管理人员人数 (人)：社会责任 (ESG) 报告披露的女性管理人员人数是指截至 2024 年 12 月 31 日，上海农商银行女性管理人员总人数，员工性别信息来源于员工身份证，管理人员是指科级助理及以上职级员工。统计范围为总行及各分支机构，包含劳务派遣人员。

总行大楼外购电力 (千瓦时)：社会责任 (ESG) 报告披露的总行大楼外购电力是指 2024 年度上海农商银行总行大楼的外购电力消耗总量，外购电力数据来源于每月电费账单。

附录：可持续发展信息编制基础 (续)

涉农贷款余额 (亿元)：社会责任 (ESG) 报告披露的涉农贷款余额是截至 2024 年 12 月 31 日，上海农商银行根据金融监督管理总局非现场监管报表《S4b 农村合作金融机构金融服务能力情况统计表填报说明》口径统计的涉农贷款表内余额，包含上海农商银行发放给农户、农村企业及各类经济组织的贷款，以及发放给注册地位于城市区域的企业和各类组织从事农、林、牧、渔业活动以及支持农业和农村经济发展的贷款。统计范围为总行及各分支机构。

科技型企业贷款余额 (亿元)：社会责任 (ESG) 报告披露的科技型企业贷款余额是截至 2024 年 12 月 31 日，上海农商银行根据金融监督管理总局非现场监管报表《Q37 科技金融统计监测表》口径统计的科技型企业贷款表内余额。统计范围为总行及各分支机构。

金融科技投入 (万元)：社会责任 (ESG) 报告披露的金融科技投入是指 2024 年度上海农商银行根据金融监督管理总局非现场监管报表《银行业保险业信息科技非现场监管报表填报指南》口径统计的金融科技投入，包含 2024 年度年度信息科技投入、基础设施建设投入、电子设备采购投入、软件采购投入、系统开发项目投入、系统运维投入、信息科技咨询投入、信息科技人力资源费用及其他信息科技投入。统计范围为总行及各分支机构。

对外捐赠额 (万元)：社会责任 (ESG) 报告披露的对外捐赠额是指 2024 年度上海农商银行根据《上海农商银行对外捐赠管理办法》，通过公益性社会团体或者县级以上人民政府及其部门，用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》《中华人民共和国慈善法》规定的公益事业的捐赠。统计范围为总行及各分支机构、控股子公司。

内容索引

使用声明	上海农村商业银行股份有限公司参照全球报告倡议组织 (GRI) 标准编制本报告, 汇报期为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。
所用 GRI	GRI1: 基础 2021

议题标准	披露项	披露页码
GRI 2: 一般披露	2-1 组织详细情况	P8
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P1-2
	2-5 外部鉴证	P139-P144
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P8
	2-7 员工	P94-P106, P114-P118
	2-9 管治架构和构成	P121-P125
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P121-P125
	2-11 最高管治机构的主席	P121-P125
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P121-P125
	2-13 为管理影响的责任授权	P121-P125
GRI 2: 一般披露	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P15
	2-15 利益冲突	P121-P125
	2-16 重要关切问题的沟通	P121-P123
	2-17 最高管治机构的共同知识	P15, P122-P123
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P125
	2-19 薪酬政策	P125
	2-20 确定薪酬的程序	P125
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P14

议题标准	披露项	披露页码	
GRI 2: 一般披露	2-23 政策承诺	P14-P16	
	2-24 融合政策承诺	P14-P16	
	2-25 补救负面影响的程序	P131	
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P17-P18, P156	
	2-27 遵守法律法规	P17, P37-P39, P46, P85-P87, P89, P94-P95, P121, P130-P131	
	2-28 协会的成员资格	P11-P12	
	2-29 利益相关方参与的方法	P17-P18	
	2-30 集体谈判协议	P95	
	GRI 3: 实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	P19-P32
		3-2 实质性议题清单	P29-P32
3-3 实质性议题的管理		P15-P16, P32	
GRI 201: 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P8-P9	
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	P36-P38	
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	P103-P105	
GRI 203: 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P53-P76, P107, P110-P111, P118	
	203-2 重大间接经济影响	P53-P76, P107, P110-P111, P118	
GRI 204: 采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	P136	
GRI 205: 反腐败	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	P129-P130	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P129-P130	

议题标准	披露项	披露页码
GRI 207: 税收	207-1 税务方针	P131
	207-2 税收治理、控制和风险管理	P131
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	P17-P18, P131
GRI 301: 物料	301-1 所用物料的重量或体积	P50
	302-1 组织内部的能源消耗量	P49
	302-2 组织外部的能源消耗量	P49
GRI 302: 能源	302-3 能源强度	P49
	302-4 降低能源消耗量	P49
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	P43-P45, P47
GRI 303: 水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P46-P47
	303-2 管理与排水相关的影响	P46-P47
	303-5 耗水	P48-P49
GRI 304: 生物多样性	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P41
GRI 305: 排放	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	P41
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P41
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	P41
	305-4 温室气体排放强度	P41
	305-5 温室气体减排量	P41
GRI 306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P46
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P46
	306-3 产生的废弃物	P50
	306-5 进入处置的废弃物	P50

议题标准	披露项	披露页码
GRI 308: 供应商环境评估	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P47
GRI 401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P115
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P103-P105
	401-3 育儿假	P103
GRI 403: 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	P105
	403-3 职业健康服务	P105
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	P105
	403-6 促进工作者健康	P105
	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	P105
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	P105
	403-9 工伤	P116
GRI 404: 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P117
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P100-P103
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P99
GRI 405: 多元性与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	P96, P114-P115
GRI 406: 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P95
GRI 413: 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P75-P76, P107-P109
GRI 414: 供应商社会评估	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	P135
GRI 417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P85-P86
GRI 418: 客户隐私	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	P93

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

维度	议题	披露要求	披露页码
环境	应对气候变化	第二十条 披露主体应当积极通过改进工艺、升级生产设备、优化能源结构、提高生产能效、研发和提供绿色产品与服务、改进和强化管理等措施，实现绿色低碳发展，支持美丽中国建设。	P35-P45
		第二十一条 披露主体除按照上交所上市公司自律监管指引第二章的规定披露应对气候变化相关治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标等内容外，还应当按照本节规定披露应对气候变化的相关信息。	P35-P45
		第二十二条 披露主体应当结合所识别的气候相关风险和机遇，评估公司的战略、商业模式等对气候变化的适应性。	P36-P38
		第二十三条 披露主体应当披露为应对气候相关风险和机遇的转型计划、措施及其进展。	P36-P38
		第二十四条 披露主体应当核算并披露报告期内的温室气体排放总量，并将不同温室气体排放量换算成二氧化碳当量公吨数。披露主体应当披露温室气体范围 1 排放量、范围 2 排放量，鼓励有条件的披露主体披露温室气体范围 3 排放量。 披露主体涉及使用碳信用额度的，应当披露所使用的碳信用额度的来源与数量。披露主体参与碳排放权交易的，应当披露报告期内是否完成清缴以及是否存在被有关部门要求整改或立案调查的情形。 有条件的披露主体应聘请第三方机构对公司温室气体排放等数据进行核查或鉴证。	P41
		第二十五条 为提高温室气体排放透明度和可比性，披露主体应按照分类提供不同范围温室气体排放情况。	P41
		第二十六条 披露主体应当披露核算温室气体排放量所依据的标准、方法、假设或计算工具，并说明排放量的合并方法（如股权比例、财务控制、运营控制等）。报告期内核算标准、方法、假设等发生变化的，应当说明原因并披露具体影响。	P41
		第二十七条 披露主体应当披露温室气体减排实践的相关信息，包括参与各项减排机制的情况、减排目标、减排措施（如管理措施、资金投入、技术开发等）及其成效等。 披露主体应当按照不同温室气体排放范围分类披露因重新设计生产流程、改造设备、改进工艺、更换燃料等减排措施直接减少的温室气体排放量，并换算成二氧化碳当量公吨数，披露主体可以按照不同减排措施分别披露减排情况。 披露主体应当披露其在全国温室气体自愿减排项目和核证自愿减排量（CCER）的登记与交易情况、参与其他减排机制的项目和减排量登记与交易情况等内容（如有）。	P42-P47

维度	议题	披露要求	披露页码
环境	应对气候变化	第二十八条 披露主体披露有利于减少碳排放、实现碳中和的新技术、新产品、新服务以及相关研发进展的，应当客观、审慎地披露相关工艺技术形成的产品或服务的具体情况、相关业务的研发投入及进度、已取得的审批或认证、已具备的规模化生产能力、已取得的订单情况等，说明对披露主体当期及未来财务状况和经营成果的影响，以及可能存在的确定性和风险等。	P43-P45
	污染物排放	第三十条 披露主体或者其重要控股子公司被列入环境信息依法披露企业名单的，应当披露相关信息。	P46-P47
	废弃物处理	第三十一条 披露主体生产经营活动产生的废弃物对环境产生重大影响的，应当披露报告期内产生的废弃物的基本情况。	P46-P47, P50
	生态系统和生物多样性保护	第三十二条 披露主体生产经营活动对生态系统和生物多样性产生重大影响的，应当披露报告期内的相关内容。	P41
	环境合规管理	第三十三条 披露主体应当结合报告期内的实际情况，披露相关环境信息。	P46-P47
	能源利用	第三十五条 披露主体应当披露报告期内使用能源的具体情况。	P46-P47, P49
	水资源利用	第三十六条 披露主体应当披露报告期内使用水资源的具体情况。	P46-P47, P49
	循环经济	第三十七条 披露主体应当披露报告期内使用水资源的具体情况。	P46-P47, P50
	乡村振兴	第三十九条 披露主体应当披露报告期内支持乡村振兴的具体情况。	P57-62, P110
	社会	社会贡献	第四十条 披露主体应当披露报告期内对公众及社会作出贡献的基本情况，包括但不限于开展公益慈善、志愿活动等方面的具体情况，以及投入资金金额、人员、时间、取得的效果、对公司品牌和业务开展的影响等。
创新驱动		第四十二条 在不涉及国家安全、国家秘密，兼顾保护商业秘密的前提下，本所鼓励披露主体自愿披露报告期内推动科技创新、加强科技成果转化应用、提高科技竞争力的具体情况	P77-P78
科技伦理		第四十三条 披露主体从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动的，应当披露报告期内遵守科技伦理的基本情况。	P77-P78
供应链安全		第四十五条 披露主体应当披露报告期内加强供应链风险管理、保障供应链安全稳定的情况	P135-P136

上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系

维度	议题	披露要求	披露页码
社会	平等对待中小企业	第四十六条 披露主体报告期末应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的，应当披露报告期末逾期未支付款项的金额，以及拟采取的解决方案。 披露主体或者其控股子公司通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的，应当披露逾期未支付中小企业款项的金额、对中小企业供应商的账期设置、逾期账款的形成原因、是否涉及诉讼仲裁等情况，并披露解决方案。	不适用 ¹⁴
	产品和服务安全与质量	第四十七条 披露主体应当披露报告期内产品和服务的安全与质量管理的基本情况	P82-P85
	数据安全与客户隐私保护	第四十八条 披露主体应当披露报告期内数据安全与客户隐私保护的基本情况	P82-P85
	员工	第五十条 披露主体应当依法保护员工合法权益，为员工提供健康与安全的工作条件，及时支付员工薪酬、缴纳员工社保，加强员工培训，建立合理有效的员工申诉制度。	P94-P106, P114-P118
可持续发展相关治理	尽职调查	第五十二条 披露主体结合实际情况披露报告期内识别和应对可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查情况，包括但不限于负责尽职调查的机构或人员、尽职调查的范围、识别可持续发展相关负面影响或风险的程序及应对相关负面影响和风险的具体情况。	P19-P32
	利益相关方沟通	第五十三条 本所鼓励披露主体结合实际情况披露报告期内识别和应对可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查情况，包括但不限于负责尽职调查的机构或人员、尽职调查的范围、识别可持续发展相关负面影响或风险的程序及应对相关负面影响和风险的具体情况。	P17-P18
	反商业贿赂及反贪污	第五十五条 披露主体应当披露报告期内反商业贿赂及反贪污工作的具体情况	P128-P130
	反不正当竞争	第五十六条 披露主体应当披露报告期内反不正当竞争工作的具体情况	P128-P130

【14】截至报告期末，上海农商银行不存在对供应商的应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的情况。

一级指标	二级指标	三级指标	披露要求	披露页码
E 环境	E1 环境管理	E1.1 环境管理目标和制度	必须披露	P42
		E1.2 通过环境管理体系认证	鼓励披露	不适用
		E1.3 绿色产品研发与环保技术使用	不披露就解释	P43-P45
		E1.4 环保总投入	不披露就解释	不适用
		E1.5 环保培训绩效	不披露就解释	不适用
	E2 能源	E2.1 能源管理目标和规划	必须披露	P46-P47
		E2.2 节约能源举措	不披露就解释	P46-P47
		E2.3 可再生能源开发与应用	不披露就解释	不适用
		E2.4 能源消耗总量	不披露就解释	P49
	E3 资源	E3.1 资源管理体系和规划	必须披露	P46-P47
		E3.2 水资源目标和规划	必须披露	P46-P47
		E3.3 节约用水举措	不披露就解释	P46
		E3.4 年度用水量	不披露就解释	P49
		E3.5 其他资源使用管理	不披露就解释	P46-P47
	E4 污染物	E4.1 废水管理目标和规划	必须披露	不适用
		E4.2 减少废水排放举措	不披露就解释	不适用

一级指标	二级指标	三级指标	披露要求	披露页码
E 环境	E4 污染物	E4.3 废水循环使用量	不披露就解释	不适用
		E4.4 废水污染物排放量	不披露就解释	不适用
		E4.5 废气管理目标和规划	必须披露	不适用
		E4.6 减少废气排放举措	不披露就解释	不适用
		E4.7 废气污染物排放量	不披露就解释	不适用
		E4.8 固体废弃物管理目标和规划	必须披露	P46-P47
		E4.9 固体废弃物处理举措	不披露就解释	P46
		E4.10 固体废弃物排放量	不披露就解释	P50
		E4.11 固体废弃物回收、利用、处置量	不披露就解释	P50
		E4.12 其他污染物管理	不披露就解释	不适用
		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	必须披露
	E5.2 助力“双碳”目标的举措		不披露就解释	P35-P42
	E5.3 碳核查 / 盘查举措		不披露就解释	P41
	E5.4 温室气体排放量		不披露就解释	P41
	E6 生物多样性	E6.1 生物多样性保护制度	必须披露	P41
		E6.2 生物多样性保护举措	不披露就解释	P41

一级指标	二级指标	三级指标	披露要求	披露页码
S 社会	S1 产品和服务	S1.1 产品安全与质量管理体系	必须披露	P82-P85
		S1.2 通过产品质量管理体系认证	鼓励披露	不适用
		S1.3 产品研发创新	不披露就解释	P77-P81
		S1.4 知识产权保护	不披露就解释	P132
		S1.5 客户信息保护和隐私	不披露就解释	P89-P93
		S1.6 客户服务管理制度	必须披露	P79-P81
		S1.7 负责任宣传	不披露就解释	P85-P86
		S1.8 客户投诉量 / 投诉解决率	鼓励披露	P83-P84
		S1.9 客户满意度	鼓励披露	P113
	S2 员工责任	S2.1 员工雇佣和员工组成	鼓励披露	P96-P98, P114-P115
		S2.2 员工流失率	鼓励披露	P115
		S2.3 员工民主管理	不披露就解释	P95
		S2.4 薪酬与福利体系	不披露就解释	P99
		S2.5 员工关爱	不披露就解释	P103-P105
		S2.6 员工满意度	鼓励披露	P95
		S2.7 员工职业健康安全管理	必须披露	P105
		S2.8 通过职业健康安全管理体系论证	鼓励披露	不适用

一级指标	二级指标	三级指标	披露要求	披露页码
S 社会	S2 员工责任	S2.9 安全应急管理举措	不披露就解释	P105
		S2.10 安全生产投入总额	不披露就解释	不适用
		S2.11 安全生产培训绩效	不披露就解释	不适用
		S2.12 因工受伤和死亡	不披露就解释	P116
		S2.13 员工体检覆盖率	鼓励披露	P105
		S2.14 员工职业发展制度	必须披露	P99
		S2.15 员工培训和实践举措	不披露就解释	P100-P103
		S2.16 员工发展的成效	不披露就解释	P117-P118
		S3 供应链责任	S3.1 供应商管理制度	必须披露
	S3.2 供应商 ESG 审查		鼓励披露	P47
	S4 社区责任	S4.1 开展公益慈善活动	不披露就解释	P107-P109
		S4.2 公益慈善投入	鼓励披露	P118
		S4.3 志愿服务绩效	鼓励披露	P75-P76
	S5 企业责任	S5.1 服务国家或上海市战略	必须披露 (特色指标)	P53-P78
		S5.2 应对公共危机	不披露就解释 (特色指标)	不适用
		S5.3 信息安全	不披露就解释 (特色指标)	P89-P93
		S5.4 公共服务	不披露就解释 (特色指标)	P75-P76, P107-P109
		S5.5 税务贡献	不披露就解释	P131

一级指标	二级指标	三级指标	披露要求	披露页码
G 治理	G1 公司治理	G1.1 党的领导	不披露就解释 (特色指标)	P121
		G1.2 董事长 / 总经理分设	不披露就解释	P3-P6
		G1.3 外部董事占比	不披露就解释	不适用
		G1.4 合规管理体系	必须披露	P128
		G1.5 风险管理体系	必须披露	P133-P134
		G1.6 审计制度	必须披露	P122, P128
		G1.7 避免违反商业道德的举措	不披露就解释	P129-P131
		G1.8 反垄断与公平竞争	不披露就解释	P130
	G2 ESG 治理	G2.1 董事会参与 ESG 管理	必须披露	P122-P123
		G2.2 ESG 工作组织架构	必须披露	P15
		G2.3 ESG 战略 / 目标	不披露就解释	P14
		G2.4 ESG 利益相关方识别	鼓励披露	P17-P18
		G2.5 实质性议题识别	鼓励披露	P19-P32
		G2.6 ESG 相关制度	必须披露	P14-P16
		G2.7 开展利益相关方沟通活动	鼓励披露	P17-P18
		G2.8 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	鼓励披露	P125
		G2.9 具体业务考虑 ESG 要素	鼓励披露	P43-P45
	G3 数据治理	G3.1 基础平台建设	鼓励披露 (特色指标)	P77-P78
		G3.2 数据汇聚互通	鼓励披露 (特色指标)	P77-P78, P89
		G3.3 数据治理体系	鼓励披露 (特色指标)	P89-P93



意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您百忙之中阅读本报告。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进我们持续改进环境、社会及治理工作，我们殷切地期望您能够对本报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电 话：021-61899999

电 邮：ir@shrcb.com

地 址：上海市黄浦区中山东二路 70 号 9 楼

邮 编：200002

联系人：上海农商银行董事会办公室

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府及监管机构

供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

3. 您认为本报告是否全面反映了上海农商银行在环境、社会及治理方面的表现：

是 一般 否

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标是否清晰、准确和完整：

是 一般 否

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否条理清晰、通俗易懂、方便阅读：

是 一般 否

6. 您对上海农商银行报告编制及履行社会责任的其他建议？

衷心感谢您对上海农商银行的支持和帮助。